**টুল ২৫: জরুরী পরিস্থিতিতে সিইএ-র ব্রিফিং**

এই টুলটি জরুরি সাড়াদান কার্যক্রমে যোগদানকারী কর্মীদের জন্য সিইএ বিষয়ে একটি টেমপ্লেট ব্রিফিং নথি, যার মধ্যে জরুরি অবস্থার সময় আমাদের কেন কমিউনিটিদের সাথে সম্পৃক্ত হওয়া প্রয়োজন এবং সাড়াদানের সময় সিইএ জোরদার করার ক্ষেত্রে সকল কর্মীর ভূমিকা ও দায়িত্ব কী, তা অন্তর্ভুক্ত। এটি মৌখিক ব্রিফিংয়ের দিকনির্দেশনা দিতে, মৌখিক ব্রিফিংয়ের পরে একটি হ্যান্ডআউট হিসাবে বা নতুন কর্মীরা সাড়াদানটিতে যোগদান করার সময় তাদেরকে ইলেকট্রনিকভাবে প্রদান করা যেতে পারে। আপনার প্রেক্ষাপটের জন্য প্রয়োজন অনুসারে এই টেমপ্লেটটি মুছুন এবং সম্পাদনা করুন।

**জরুরি কার্যক্রম সমূহে কমিউনিটিএনগেজমেন্ট অ্যান্ড অ্যাকাউন্টেবিলিটির উপর রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্ট কর্মীদের জন্য ব্রিফিং নোট**

# **ভূমিকা**

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড অ্যাকাউন্ট্যাবিলিটি (সিইএ) হলো কাজ করার একটি উপায়, যাতে কমিউনিটির সকল সদস্যকে সমান অংশীদার হিসেবে স্বীকার করা ও মর্যাদা দেওয়া হয়। এর ফলে আমাদের সকল কাজকর্মই কমিউনিটি সদস্যদের নানা ধরণের প্রয়োজন, অগ্রাধিকার, ও পছন্দগুলিকে মাথায় রেখে করা হয়। কমিউনিটির অর্থপূর্ণ অংশগ্রহণ, খোলাখুলি ও আন্তরিক যোগাযোগ, এবং মতামত শোনার ও সে অনুযায়ী কাজ করার ব্যবস্থা সমূহকে আমাদের প্রোগ্রামস অ্যান্ড অপারেশন্স-এ একীভূত করার মাধ্যমে আমরা এটি করি। তথ্যপ্রমাণ, অভিজ্ঞতা, ও কাণ্ডজ্ঞান থেকে আমরা বুঝতে পারি যে যখন আমরা কমিউনিটিগুলিকে সত্যি সত্যি সম্পৃক্ত করতে পারি আর তারা প্রোগ্রামস অ্যান্ড অপারেশন্স-এর ডিজাইন ও ব্যবস্থাপনাতে সক্রিয় ভূমিকা পালন করে, তখন ফলাফলগুলি আরো কার্যকর, টেকসই, ও উন্নত মানের হয়।

তাড়া এবং জটিলতা বৃদ্ধি সত্ত্বেও, জরুরি সাড়াদান কার্যক্রম সমূহে কমিউনিটিদেরকে সম্পৃক্ত করা এখনও গুরুত্বপূর্ণ, প্রয়োজনীয় এবং সম্ভব। দুর্ভাগ্যবশত, এমন অনেক কার্যক্রমের উদাহরণ রয়েছে যা ভুল পথে গেছে কারণ তারা স্থানীয় মানুষজনকে যথেষ্ট মাত্রায় সম্পৃক্ত করেনি, ত্রাণের জিনিসপত্র বাজারে বিক্রি করা থেকে শুরু করে, কমিউনিটিতে ভয় ও ভুল বোঝাবুঝির কারণে স্বেচ্ছাসেবক ও কর্মীদের আক্রমণ এবং এমনকি হত্যা পর্যন্ত করা হয়েছে।

এই ব্রিফিংয়ে যা যা থাকবে:

* [জরুরি সাড়াদান কার্যক্রম সমূহে সিইএ কেন গুরুত্বপূর্ণ](#_Why_should_we)
* [এই সাড়াদানের মধ্যে সিইএ](#_CEA_within_the)
* [কমিউনিটির কাছে জবাবদিহিতার গ্রহণযোগ্য মাত্রা অর্জনের জন্য ন্যূনতম পদক্ষেপ, যা সকল জরুরি সাড়াদান কার্যক্রমের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য](#_Minimum_actions_to)

* [বিভিন্ন পদ ও খাতের জন্য নির্দিষ্ট সিইএ দায়িত্ব সমূহ](#_CEA_responsibilities_specific)
* [সিইএ যোগাযোগের বিবরণ](#_CEA_contact_details)
* [সিইএ সংক্রান্ত আরও সাহায্য কোথায় পাওয়া যাবে](#_Where_to_get)

# **কেন আমাদের জরুরি সাড়াদানে সিইএ একীভূত করা উচিৎ?**

* **কোন ক্ষতি না করা**: নিশ্চিত করা যে আমরা কমিউনিটিকে বুঝি, আর সবচেয়ে ভাল প্রতিনিধিদের সাথে কাজ করছি, এবং আমাদের পরিষেবা গ্রহণকারী কাউকে ঝুঁকিতে ফেলছি না।
* **কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের নিরাপত্তাকে রক্ষা করা**: কমিউনিটির উদ্বেগগুলিকে স্বীকার করা এবং সে অনুযায়ী পদক্ষেপ নেওয়া, বিলম্ব বা প্রতিবন্ধকতাগুলি ব্যাখ্যা করা এবং ক্ষতিকর গুজব ও অপতথ্য দ্রুত সংশোধন করাকে নিশ্চিত করার মাধ্যমে - সমাধান না করা হলে সবগুলিই সহিংসতার কারণ হতে পারে।
* সময় ও সম্পদ বাঁচানো: মানুষের প্রয়োজন নেই, অথবা তাদের সাহায্য করবে না এমন সহায়তা যে আমরা দিচ্ছি না তা নিশ্চিত করে, স্থানীয় জ্ঞান ও সক্ষমতার উপর ভিত্তি করে এবং সাড়াদানটির উন্নতি করার জন্য কমিউনিটির মতামত ও পরামর্শ ব্যবহার করার মাধ্যমে।
* **সাড়াদানটিকে তার উদ্দেশ্য পূরণে সহায়তা করা**: আমরা যে চাহিদাগুলি বুঝি এবং সবচেয়ে দুর্বলদের কাছে পৌঁছাতে পারি, স্থানীয় ঝুঁকি বা বাধাগুলি অনুমান করতে পারি, কমিউনিটির সাথে সম্পৃক্ত হওয়ার এবং কাজ করার সবচেয়ে কার্যকর উপায়গুলি গ্রহণ করতে পারি, তা নিশ্চিত করার মাধ্যমে।
* **সহনশীল কমিউনিটিদের সহায়তা করা**: সাড়াদানটির পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনায় কমিউনিটিদের জড়িত করার মাধ্যমে, এর প্রতি স্থানীয়দের দায়িত্ববোধ তৈরি হয়, যা কমিউনিটিদের ক্ষমতায়িত করে এবং ভবিষ্যতের অভিঘাতগুলির জন্য সক্ষমতা ও সহনশীলতাকে জোরদার করে।
* **গুণমান, কর্মদক্ষতা এবং জবাবদিহিতা উন্নত করা**: সবচেয়ে উপযুক্ত এবং প্রাসঙ্গিক সহায়তা প্রদানের জন্য স্থানীয় সক্ষমতা ও জ্ঞান ব্যবহার করে, উন্নতি করতে, প্রয়োজন ও প্রেক্ষাপটের পরিবর্তনে সাড়া দিতে এবং অসদাচরণের ঘটনাগুলিকে দ্রুত চিহ্নিত করে সে অনুযায়ী পদক্ষেপ নিতে কমিউনিটির মতামত ও উপলব্ধি সমূহকে ব্যবহার করার মাধ্যমে।
* **আস্থা, গ্রহণযোগ্যতা এবং অভিগম্যতার উন্নতি সাধন**: সমান অংশীদার হিসেবে কমিউনিটির সাথে কাজ করে, স্থানীয় কর্মী, স্বেচ্ছাসেবক এবং কমিউনিটি জনগোষ্ঠীগুলির সাথে কাজ করে এবং অবিশ্বাসের যেকোনো কারণ চিহ্নিত করে দ্রুত তা সমাধান করে কমিউনিটির প্রতি সম্মান দেখানোর মাধ্যমে।

# **<সাড়াদানের নাম লিখুন> এর মধ্যে সিইএ**

**সিইএ পন্থা এবং অ্যাক্টিভিটি সমূহ**

কমিউনিটির কাছে জবাবদিহিতার সন্তোষজনক মাত্রা নিশ্চিত করার জন্য <সাড়াদানের নাম লিখুন> নিচের পন্থাগুলি গ্রহণ করেছে: <সিইএ পন্থা ও কাজকর্মের তালিকা এবং সেগুলি কীভাবে বাস্তবায়িত হচ্ছে তা লিখুন>

* <সাড়াদানটি সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণে কমিউনিটিগুলি কীভাবে অংশগ্রহণ করছে? কমিউনিটি কমিটি আছে কি? কমিউনিটি প্রতিনিধি? নিয়মিত এফজিডি বা মিটিং? এখানে ব্রিফিং গ্রহণকারী ব্যক্তির ভূমিকা কী?>
* <যেমন, একটি মতামত জানানোর ব্যবস্থা আছে কি? এটি কিভাবে কাজ করে? এই মতামত জানানোর ব্যবস্থাটিতে ব্রিফিং গ্রহণকারী ব্যক্তির দায়িত্বগুলি কী?>
* <সাড়াদানটি সম্পর্কে তথ্য কমিউনিটির সদস্যদের কীভাবে প্রদান করা হচ্ছে? নিয়মিত মিটিং হয় কি? একটি রেডিও শো? এসএমএস ইত্যাদি? এখানে ব্রিফিং গ্রহণকারী ব্যক্তির ভূমিকা কী?>

**কমিউনিটির প্রেক্ষাপট ও প্রয়োজন**

<কমিউনিটির প্রেক্ষাপট ও প্রয়োজন সম্পর্কে যেকোনো গুরুত্বপূর্ণ তথ্য লিখুন, যা ব্রিফিং গ্রহণকারী ব্যক্তির জানা গুরুত্বপূর্ণ। উদাহরণ:

* কমিউনিটিগুলি তাদের কী কী প্রধান প্রয়োজন ও অগ্রাধিকারের কথা জানিয়েছে?
* কমিউনিটির জনসংখ্যার বিন্যাস এবং কাঠামো, যেমন ধর্মীয় ও জাতিগত জনগোষ্ঠী ভাষা, সাক্ষরতা, নেতা কারা এবং তারা বিশ্বস্ত/বিশ্বাসযোগ্য কিনা, সক্রিয় কমিউনিটি গোষ্ঠী ও সমিতি, অন্যান্য অংশীজন
* কমিউনিটির সম্পর্ক ও যোগাযোগ, যেমন কীভাবে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়, কোন কোন জনগোষ্ঠীদের, যদি থেকে থাকে, বাদ রাখা হয়, কমিউনিটিতে মানুষেরা কীভাবে যোগাযোগ করে এবং তথ্যের সুবিধা গ্রহণ করে, সমস্যা সাধারণত কীভাবে সমাধান করা হয়, সংঘাত বা উত্তেজনার কোনো উৎস, কর্তৃপক্ষের প্রতি আস্থার স্তর
* সংস্কৃতি এবং বিশ্বাস, যেমন লিঙ্গ ও বৈচিত্র্যের ভূমিকা (যদি পিজিআই ব্রিফিংয়ের অন্তর্ভুক্ত না হয়), কোনো জনগোষ্ঠীর প্রতি বৈষম্য, সাড়াদানটির জন্য প্রাসঙ্গিক কোনো সামাজিক ও সাংস্কৃতিক মূল্যবোধ বা চর্চা
* কমিউনিটির সক্ষমতা সমূহ, যেমন স্থানীয় সম্পদ ও বিভিন্ন জনগোষ্ঠীর দক্ষতা, এবং সাড়াদানটি কীভাবে এগুলির উপর ভিত্তি করে কাজ করছে
* সাধারণভাবে রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্ট বা সহায়তা সংস্থাগুলির প্রতি ধারণা, যেমন কমিউনিটিতে সাড়াদানটির প্রতি কোনো অবিশ্বাস বা বৈরিতা আছে কিনা।>

**সিইএ কর্মী, ফোকাল পয়েন্ট এবং ব্যবস্থাপনা**

* <সাড়াদানের যেকোনো সিইএ কর্মী এবং নির্দিষ্ট খাতের বা অবস্থানে থাকা সিইএ ফোকাল পয়েন্টদের নাম ও যোগাযোগের বিস্তারিত তথ্য লিখুন>। সাড়াদানটির মধ্যে কমিউনিটি এনগেজমেন্টের ব্যবস্থাপনা কীভাবে করা হচ্ছে? উদাহরণস্বরূপ, কোনো ওয়ার্কিং গ্রুপ আছে কি? কার্যক্রম সংক্রান্ত মিটিংগুলিতে কি এটি আলোচনা করা হয়?>

# **জরুরি সাড়াদানে সিইএ একীভূত করার জন্য ন্যূনতম পদক্ষেপ সমূহ**

এই পদক্ষেপগুলি নির্ধারণ করে যে সক্ষমতা, সময় এবং ব্যবহারযোগ্য সম্পদ সীমিত থাকলে প্রতিটি রেড ক্রস অ্যান্ড রেড ক্রিসেন্ট জরুরি সাড়াদান কার্যক্রমে ন্যূনতম মানদণ্ড কী হওয়া উচিৎ। যখন বেশি সময় এবং সক্ষমতা থাকে, অথবা সাড়াদানটির পরবর্তী পর্যায়ে, আরও উন্নত ব্যবস্থার জন্য [সিইএ গাইড](https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-cea-guide/)-এর পৃষ্ঠা ৭৪ দেখুন।

**সাড়াদানটির সময়কাল ব্যাপী**

1. **সাড়াদানটি জুড়ে কমিউনিটি এনগেজমেন্টকে একীভূত করা হয়**

* সকল কর্মচারী ও স্বেচ্ছাসেবকদের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড অ্যাকাউন্ট্যাবিলিটির বিষয়ে ব্রীফ করা
* কার্যক্রম সংক্রান্ত মিটিংগুলিতে যে কমিউনিটি এনগেজমেন্টের সমস্যাগুলি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে, তা নিশ্চিত করা
* একটি কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ফোকাল পয়েন্ট চিহ্নিত করা

**জরুরি মূল্যায়ন সমূহে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট**

1. **প্রভাবের আওতাধীন কমিউনিটিদের প্রয়োজন, সক্ষমতা এবং প্রেক্ষাপট বোঝা**

* কমিউনিটি বিষয়ক অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক পরোক্ষ উপাত্ত পর্যালোচনা করা
* দ্রুত পরিস্থিতি ও প্রয়োজন সমূহের বিশ্লেষণ পরিচালনা করা

1. **কমিউনিটির প্রতি স্বচ্ছতা এবং সম্মান রেখে মূল্যায়নটি পরিচালনা করা**

* কমিউনিটির মূল অংশীজনদের সাথে মূল্যায়ন নিয়ে আলোচনা করা
* কমিউনিটির কাছে ন্যাশনাল সোসাইটির পরিচয় দেওয়া এবং মূল্যায়নের উদ্দেশ্যটি ব্যাখ্যা করা
* মূল্যায়নের উদ্দেশ্য এবং প্রক্রিয়া সম্পর্কে স্বেচ্ছাসেবকদের ব্রীফ করা এবং প্রশিক্ষণ দেওয়া

**সাড়াদানটি পরিকল্পনা করা**

1. **কমিউনিটি এবং মূল অংশীজনদের সাথে সাড়াদান পরিকল্পনাগুলি নিয়ে আলোচনা করা**

* কমিউনিটির বিভিন্ন প্রতিনিধিদের সাথে সাড়াদান পরিকল্পনা এবং কাজের পদ্ধতি নিয়ে আলোচনা করা
* কমিউনিটিতে হতাশা সৃষ্টি করা এড়াতে অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিকভাবে সমন্বয় করা

1. **কমিউনিটিদের সাথে বাছাই করার মানদণ্ড ও বিতরণ প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করা এবং একমত হওয়া**

* বাছাই করার মানদণ্ড ও লক্ষ্য নির্ধারণ প্রক্রিয়া নিয়ে কমিউনিটির সাথে আলোচনা ও ব্যাখ্যা করা
* প্রশ্ন ও অভিযোগে সাড়া দিতে তৈরি থাকা
* বিতরণ প্রক্রিয়া সমূহ নিয়ে আলোচনা করা

1. **সাড়াদান পরিকল্পনা এবং বাজেটে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড অ্যাকাউন্ট্যাবিলিটি কাজকর্ম এবং সূচকগুলি অন্তর্ভুক্ত করা**

* পুরো টিমের সাথে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট পন্থা সমূহ পরিকল্পনা করা
* সিইএ কাজকর্ম ও সূচক সমূহকে সাড়াদান পরিকল্পনা বাজেটগুলিতে একীভূত করা

**সাড়াদান চলাকালীন**

1. **বিভিন্ন জনগোষ্ঠীদের জন্য সবচেয়ে ভাল পন্থাগুলি ব্যবহার করে সাড়াদানটি সম্পর্কে কমিউনিটিতে নিয়মিত তথ্য প্রদান করা**

* সাড়াদান সম্পর্কে একাধিক মাধ্যম দ্বারা নিয়মতান্ত্রিকভাবে তথ্য প্রদান করা
* কার্যক্রমের প্রত্যাশিত সমাপ্তি সম্পর্কে স্বচ্ছ ও স্পষ্ট তথ্য প্রদান করা

1. **সাড়াদান সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণে কমিউনিটিকে অংশগ্রহণ করতে সহায়তা করা**

* সাড়াদানটি সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণে কমিউনিটিরা যে জড়িত আছে, তা নিশ্চিত করা

1. **কমিউনিটির মতামত শোনা এবং সাড়াদানটির দিকনির্দেশনায় তা ব্যবহার করা**

* কমিউনিটির মতামত জানানোর একটি সহজ ব্যবস্থা স্থাপন করা
* কার্যক্রমটি জনগণের চাহিদা পূরণ করছে কিনা তা সক্রিয়ভাবে পরীক্ষা করা
* মতামত ও পরিবিক্ষণ উপাত্ত অনুযায়ী পদক্ষেপ নেওয়া এবং সাড়াদানটিকে দিকনির্দেশনা দেওয়ার জন্য এটি ব্যবহার করা

**সাড়াদান থেকে মূল্যায়ন ও শিখন**

1. **মূল্যায়নে কমিউনিটিকে অন্তর্ভুক্ত করা**

* কার্যক্রমটি সম্পর্কে কমিউনিটির সদস্যদের মতামত চাওয়া
* মূল্যায়ন থেকে পাওয়া শিক্ষণীয় বিষয়গুলি অভ্যন্তরীণভাবে আদানপ্রদান

# **বিভিন্ন পদ ও খাতের জন্য নির্দিষ্ট সিইএ দায়িত্ব সমূহ**

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট কোনো একজনের দায়িত্ব নয়; একটি সাড়াদানের বিভিন্ন পর্যায় জুড়ে যে আমরা কমিউনিটিদের সাথে সম্পৃক্ত হচ্ছি এবং তাদের কাছে আমাদের জবাবদিহিতা বজায় থাকছে, তা নিশ্চিত করা আমাদের সকলের দায়িত্ব। যে মূল সিইএ দায়িত্বগুলিতে বিভিন্ন পদ ও খাতের নেতৃত্ব দেওয়া উচিৎ, সেগুলি নিচে দেওয়া হলো:

*<যাকে ব্রীফ করা হচ্ছে তার উপর নির্ভর করে প্রাসঙ্গিক ভূমিকাগুলি পর্যালোচনা করুন। জানুয়ারী ২০২২ থেকে, বিভিন্ন খাতের জন্য নির্দিষ্ট চেকলিস্ট দিয়ে এই বিভাগটিকে আপডেট করা হবে>*

|  |  |
| --- | --- |
| **পদ** | **দায়িত্ব** |
| **নেতৃত্ব** | * জরুরি কার্যক্রম সমূহের সময় সিইএ-র ন্যূনতম মানদণ্ডগুলির বাস্তবায়ন জোরদার করা * মিটিং-এ এটি নিয়ে আলোচনা করে এবং আপনি জবাবদিহিতার প্রতিশ্রুতিগুলি পূরণ করছেন কিনা তা পরিমাপ করে, এটি যে একটি অগ্রাধিকারের বিষয়, তা স্পষ্ট করা * কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড অ্যাকাউন্টেবিলিটি কর্মী নিয়োগ করা এবং সাড়াদানগুলির মধ্যে সিইএ কার্যক্রমের জন্য তহবিল বরাদ্দ করা * সাড়াদান তহবিলের আলোচনা এবং প্রস্তাবগুলিতে সিইএ-র অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করা |
| **কার্যক্রমের ম্যানেজার/এইচইওপিএস** | * সিইএ-র জন্য, বিশেষ করে কার্যক্রমটির শুরুতে সিইএ-র সংহতকরণ এবং কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের প্রশিক্ষণে সহায়তা করার জন্য পর্যাপ্ত ডেডিকেটেড কর্মী রয়েছে * নিশ্চিত করা যে কার্যক্রমে যোগদানকারী প্রত্যেককে এই জরুরি কার্যক্রমটির সিইএ কর্মকৌশল এবং তাদের পদ অনুসারে ভূমিকা ও দায়িত্বগুলি সম্পর্কে ব্রীফ করা হয়েছে। * অভ্যন্তরীণ সমন্বয় মিটিং-গুলিতে সিইএ একটি নিয়মিত আলোচ্য বিষয় এবং কমিউনিটির মতামতের পদক্ষেপ নিয়ে আলোচনা ও ট্র্যাক করা হয় * সিইএ-র ন্যূনতম পদক্ষেপগুলির বাস্তবায়নে সহায়তা ও সেগুলি পরিবিক্ষণ করা হয় * পরিকল্পনা প্রক্রিয়াটি সহযোগিতামূলক, কমিউনিটির প্রেক্ষাপটের একটি উপযুক্ত বোঝাপড়ার উপর ভিত্তি করে তৈরি, এবং কোন কমিউনিটিতে কোন কার্যক্রমের পরিকল্পনা করা হয়েছে তা সকল কারিগরী খাত একে অপরকে অবহিত করে * নিশ্চিত করা যে কার্যক্রমটির সামগ্রিক কর্মকৌশলে সিইএ পরিকল্পনা এবং কর্মকৌশলগুলি ভালভাবে প্রতিফলিত হয়েছে * কার্যক্রমটির শেষে কী ঘটবে এবং দায়িত্ব গ্রহণের জন্য কমিউনিটির কী সহায়তার প্রয়োজন হবে তা নিয়ে আলোচনা করা ও সম্মত হওয়া * কার্যক্রমটি জনগণের প্রয়োজন সমুহ কতটা ভালভাবে পূরণ করছে এবং তারা তাদের অংশগ্রহণের মাত্রা নিয়ে খুশি কিনা, তা পরিমাপ করা |
| **খাতের নেতৃত্বদানকারী এবং কর্মীরা** | * সকল প্রশিক্ষণে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট সেশন অন্তর্ভুক্ত করুন এবং নিশ্চিত করুন যে আপনার টিমগুলি সিইএ-র ধারণা এবং সংযোজিত মূল্যকে বোঝে * স্থানীয় প্রেক্ষাপট বোঝা, কমিউনিটির সাথে মিলে পরিকল্পনা করা এবং কমিউনিটির প্রয়োজনগুলির সাথে সবচেয়ে প্রাসঙ্গিক সহায়তা প্রদানের জন্য স্থানীয় সক্ষমতাগুলির পরিপূরক হওয়া ও সেগুলির ব্যবহার নিশ্চিত করা * আপনার পরিকল্পনা, বাজেট এবং প্রস্তাবগুলিতে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট কাজকর্ম অন্তর্ভুক্ত করুন - এবং প্রয়োজন সমূহের পরিবর্তনে সাড়া দেওয়ার জন্য নমনীয়তা রাখুন * কমিউনিটির মতামত এবং সে অনুযায়ী কীভাবে পদক্ষেপ নেওয়া যায়, তা নিয়ে কার্যক্রমের মিটিংগুলিতে আলোচনা করা * আপনার কাজকর্মের অগ্রগতি এবং কার্যক্রম সংক্রান্ত যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে কমিউনিটিদেরকে নিয়মিত আপডেট প্রদান করুন * কার্যক্রমটির শেষে কী ঘটবে এবং দায়িত্ব গ্রহণের জন্য কমিউনিটির কী সহায়তার প্রয়োজন হবে তা নিয়ে আলোচনা করা ও সম্মত হওয়া |
| **সিইএ কর্মচারী** | * সাড়াদানটিতে কর্মরত কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের প্রশিক্ষণ প্রদান করা * কার্যকর যোগাযোগ, অংশগ্রহণ এবং কমিউনিটির মতামত ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করার ব্যবস্থা সহ সাড়াদানের পরিকল্পনা এবং বাজেট সমূহে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড অ্যাকাউন্টেবিলিটি একীভূত করা * সহকর্মীদেরকে তাদের খাতে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট একীভূত করতে সাহায্য করা * একই কমিউনিটিগুলিতে পরিচালিত খাতের কাজকর্মগুলি সমন্বয় করতে সাহায্য করা * জরুরি কার্যক্রমের প্রক্রিয়া এবং পদ্ধতিগুলি বোঝা এবং পদ্ধতিগত ভুল বা বিলম্বের কারণে কাজকর্মে দেরি হওয়া এড়াতে সহায়তা পরিষেবাগুলির সাথে পরিকল্পনা নিয়ে আলোচনা করা * সিইএ সম্পর্কিত আন্তঃসংস্থা সমন্বয় ব্যবস্থাগুলিতে অংশগ্রহণ করা * বাহ্যিক অংশীদার এবং প্রাসঙ্গিক অংশীজনদেরকে কমিউনিটি মতামতের ফলাফল প্রদান করা |
| **স্বেচ্ছাসেবক** | * ন্যাশনাল সোসাইটি কারা এবং কমিউনিটিতে কী কী সাড়াদান অ্যাক্টিভিটি পরিচালিত হচ্ছে সে সম্পর্কে মানুষদের তথ্য প্রদান করা * কমিউনিটির সদস্যদের প্রশ্নের উত্তর দেওয়া * কমিউনিটির মতামত এবং উদ্বেগগুলি ন্যাশনাল সোসাইটিকে জানানো * কাজকর্ম পরিকল্পনা এবং ব্যবস্থাপনায় কমিউনিটির সদস্যদেরকে জড়িত করা * কার্যক্রমটির ডিজাইন ও উন্নতিতে সাহায্য করতে আপনার জ্ঞান ও কমিউনিটির উপলব্ধিগুলিকে আদানপ্রদান এবং ব্যবহার করুন * আপনার টিম লিডারদের সাথে কিছু নির্দিষ্ট অ্যাক্টিভিটির সাথে যুক্ত উত্তেজনা এবং ভুল বোঝাবুঝির আশংকা করলে তা জানান |
| **স্বেচ্ছাসেবী কাজ**  **ম্যানেজমেন্ট**  **এবং/অথবা শাখা**  **ব্যবস্থাপকেরা** | * সাড়াদানটিতে কী ঘটছে সে সম্পর্কে স্বেচ্ছাসেবকদের অবহিত রাখুন এবং নিশ্চিত করুন যে তারা কার্যক্রম সংক্রান্ত পরিবর্তন সম্পর্কে অবগত * স্বেচ্ছাসেবকেরা যে নিজেদের অধিকার এবং তাদের কাছ থেকে কী প্রত্যাশা করা হয়, সে সম্পর্কে জানে, এবং তারা যে আচরণবিধিতে স্বাক্ষর করেছে ও সেটি বুঝেছে তা নিশ্চিত করা * কমিউনিটির সংবেদনশীল এবং গুরুতর মতামত সম্পর্কে স্বেচ্ছাসেবকদের ব্রীফ করা এবং স্বেচ্ছাসেবকেরা যে এই ধরনের ঘটনা কীভাবে চিহ্নিত করতে এবং সঠিক ফোকাল পয়েন্টে জানাতে হয় তা জানে, সেটা নিশ্চিত করা * জরুরি কার্যক্রমের পরিকল্পনা, পরিচালনা এবং সমাপ্তিতে স্বেচ্ছাসেবকদের অন্তর্ভুক্ত করা * স্বেচ্ছাসেবকদের সাথে নিয়মিত দেখা করা এবং কমিউনিটির মধ্যে কী ঘটছে সে সম্পর্কে তাদের মতামত শোনা ও সে অনুযায়ী কাজ করা * যেমন কথা তেমন কাজ - নিশ্চিত করুন যে আমরা স্বেচ্ছাসেবকদের সাথে তেমন আচরণ করি, যেমন তারা কমিউনিটির সাথে করবে বলে আশা করি |
| **পরিকল্পনা,**  **মনিটরিং,**  **মূল্যায়ন এবং**  **প্রতিবেদন** | * কাজকর্ম, সূচক এবং বাজেট সহ জরুরি আপিল, কার্যক্রম সংক্রান্ত কর্মকৌশল এবং বাস্তবায়ন পরিকল্পনায় যে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট একীভূত করা হয়েছে, তা নিশ্চিত করা * মনিটরিং উপাত্তের অংশ হিসেবে কমিউনিটির মতামত ব্যবহার করা * নতুন কার্যক্রমগুলি প্রস্তুত করতে যে পূর্বের শিক্ষা ব্যবহৃত হচ্ছে, তা নিশ্চিত করতে সাহায্য করা - যাতে আমরা কমিউনিটিতে অতীতের ভুলগুলি আবার না করি * কমিউনিটির মতামতের জন্য প্রতিবেদন সমূহের একটি বিভাগ বরাদ্দ করা * উপ-শ্রেণী অনুযায়ী উপাত্ত সংগ্রহে সহায়তা করা |
| **তথ্য ব্যবস্থাপনা** | * কমিউনিটির মতামত সংগ্রহ, ব্যবস্থাপনা এবং বিশ্লেষণের জন্য প্রক্রিয়া স্থাপন ও সেগুলিতে সহায়তা করা * নিশ্চিত করা যে সমস্ত উপাত্ত নিরাপদে এবং দায়িত্বশীলভাবে সংগ্রহ ও পরিচালনা করা হয় * সহজে বোধগম্য এবং কার্যক্রম সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়ক তথ্য সামগ্রী তৈরির প্রক্রিয়ায় সহায়তা করা * কমিউনিটির সদস্যদের সাথে ডিজিটাল এবং মোবাইল যোগাযোগ মাধ্যম স্থাপন ও ব্যবহারে সহায়তা করা * জ্ঞান ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থাগুলিতে সহায়তা করা, যাতে অর্জিত জ্ঞান এবং শিক্ষা নথিভুক্ত করা হয় এবং কার্যক্রম ও মুভমেন্ট ব্যাপী আদানপ্রদান করা হয় |
| **নিরাপত্তা** | * সাড়াদানের নেতৃত্বের কাছে নিরাপত্তা ঘটনা প্রতিরোধে সিইএ-র গুরুত্বের পক্ষে সমর্থন জানানো * হুমকি বা সতর্কবার্তার মতো কমিউনিটির মতামত যে জরুরি ভিত্তিতে এবং যথাযথভাবে পরিচালনা করা হচ্ছে, তা নিশ্চিত করা * ন্যাশনাল সোসাইটি ও মুভমেন্টের বিষয়ে কমিউনিটির ধারণা কেমন, তা পরিবিক্ষণ করা এবং আস্থা বিনির্মাণের বিষয়ে কমিউনিটির সাথে আলোচনা করা * রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্টের সুনাম ও প্রবেশাধিকারের ক্ষতি করতে পারে এমন ভুল ধারণা ও গুজব প্রতিরোধে কার্যক্রম এবং মুভমেন্টের ভূমিকা ও কার্যবিধি সম্পর্কে তথ্য প্রচার করতে সহায়তা করা |
| **সহায়ক পরিষেবা (লজিস্টিকস, অর্থ, প্রশাসন, ইত্যাদি)** | * লজিস্টিকসকে পরিকল্পনায় জড়িত থাকতে হবে যাতে আমরা কমিউনিটিকে ত্রাণ সামগ্রী বা সময়রেখার বিষয়ে এমন কোনো প্রতিশ্রুতি না দিই, যা আমরা পূরণ করতে পারব না * কমিউনিটির প্রয়োজন সমূহের বিকাশের সাথে সাথে পরিবর্তনের সুযোগ রাখার জন্য ফিনান্স, লজিস্টিকস এবং প্রশাসন পদ্ধতিগুলি যথেষ্ট নমনীয় হওয়া উচিৎ * স্বেচ্ছাসেবকদের সময়মতো পারিশ্রমিক দেওয়া হয়, কারণ বিলম্বের ফলে হতাশা সৃষ্টি হতে পারে এবং কমিউনিটির সাথে ভালো যোগাযোগ ও সহযোগিতা ব্যাহত হতে পারে * স্বেচ্ছাসেবকদের বীমা করা এবং তাদের কাজ নিরাপদে সম্পন্ন করার জন্য প্রয়োজনীয় সহায়তা নিশ্চিত করার প্রচেষ্টাকে সমর্থন করা |
| **মানব সম্পদ** | * স্থানীয় কর্মী নিয়োগে সহায়তা করা * কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের যোগদান এবং ব্রিফিংয়ে সিইএ অন্তর্ভুক্ত করা * পদের বর্ণনায় সিইএ দক্ষতা (শ্রবণ, সহমর্মিতা ইত্যাদি) অন্তর্ভুক্ত করা এবং নিয়োগের সময় এগুলির জন্য মূল্যায়ন করা * মূল্যায়নের সময় কর্মীরা কমিউনিটিদের কতটা ভালোভাবে সম্পৃক্ত করেছিল তা মূল্যায়ন করা * নিশ্চিত করা যে আগত কর্মীদের আচরণবিধি, যৌন শোষণ ও নির্যাতন প্রতিরোধ, জালিয়াতি ও দুর্নীতি প্রতিরোধ সম্পর্কে ব্রিফ করা হয়েছে এবং তারা স্বাক্ষর করেছে * সংবেদনশীল এবং গুরুতর কমিউনিটির মতামত পরিচালনার প্রক্রিয়ায় সহায়তা করা এবং নিশ্চিত করা যে মতামত অনুযায়ী পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য উপযুক্ত অভিজ্ঞতা এবং সক্ষমতা সম্পন্ন ফোকাল পয়েন্ট যথাস্থানে নিযুক্ত আছে * অভ্যন্তরীণ মতামত জানানোর ব্যবস্থা স্থাপন ও রক্ষণাবেক্ষণে সহায়তা করা |
| **অংশীদারিত্ব এবং সম্পদ উন্নয়ন** | * তহবিলের অনুরোধ এবং প্রস্তাবগুলিতে সিইএ-র অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করা * স্থানীয় পছন্দ ও প্রেক্ষাপটের উপযোগী সহায়তা প্রদানের সুযোগ রাখার জন্য নমনীয় বাজেট ও পরিকল্পনার পক্ষে সমর্থন জানানো এবং বন্দোবস্ত করার জন্য কার্যক্রমের টিমটিকে সহায়তা করা * দাতাদের সাথে সিইএ-র সফল উদাহরণগুলি দেওয়া এবং তাদের কাছে তুলে ধরা |
| **সুরক্ষা, লিঙ্গ ও অন্তর্ভুক্তি** | * লিঙ্গ এবং বৈচিত্র্য বিশ্লেষণে কীভাবে কমিউনিটিদের সম্পৃক্ত করতে হবে, সে সম্পর্কিত প্রশ্নগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করা * কমিউনিটি এনগেজমেন্টের পন্থাগুলি যে পিজিআই কাজের ভেতরে আছে, তা নিশ্চিত করা * কমিউনিটি এনগেজমেন্টের পন্থাগুলিকে পিজিআই মূলধারায় নিয়ে আসা |

# **সিইএ যোগাযোগের বিবরণ**

**[ন্যাশনাল সোসাইটি] – [শহর], [দেশ]**

**[নাম]**

[ব্যক্তিটি বর্তমানে যে পদে আছেন]

টেলি. [নম্বর লিখুন]| মোব. [নম্বর লিখুন] | হোয়াটসঅ্যাপ: [নম্বর লিখুন]

ইমেইল: [ই-মেইল অ্যাড্রেস লিখুন]|  স্কাইপ: [স্কাইপ বা অন্য যোগাযোগ প্ল্যাটফর্মের ঠিকানা লিখুন]

**সিইএ সার্জ প্রতিনিধি(গণ) – [শহর], [দেশ]**

**[নাম]**

[ব্যক্তিটি বর্তমানে যে পদে আছেন]

টেলি. [নম্বর লিখুন]| মোব. [নম্বর লিখুন] | হোয়াটসঅ্যাপ: [নম্বর লিখুন]

ইমেইল: [ই-মেইল অ্যাড্রেস লিখুন]|  স্কাইপ: [স্কাইপ বা অন্য যোগাযোগ প্ল্যাটফর্মের ঠিকানা লিখুন]

**[ক্লাস্টার] কান্ট্রি ক্লাস্টার সাপোর্ট টিম – [শহর], [দেশ]**

**[নাম]**

[ব্যক্তিটি বর্তমানে যে পদে আছেন]

টেলি. [নম্বর লিখুন]| মোব. [নম্বর লিখুন] | হোয়াটসঅ্যাপ: [নম্বর লিখুন]

ইমেইল: [ই-মেইল অ্যাড্রেস লিখুন]|  স্কাইপ: [স্কাইপ বা অন্য যোগাযোগ প্ল্যাটফর্মের ঠিকানা লিখুন]

**[অঞ্চল] আঞ্চলিক অফিস – [শহর], [দেশ]**

**[নাম]**

[ব্যক্তিটি বর্তমানে যে পদে আছেন]

টেলি. [নম্বর লিখুন]| মোব. [নম্বর লিখুন] | হোয়াটসঅ্যাপ: [নম্বর লিখুন]

ইমেইল: [ই-মেইল অ্যাড্রেস লিখুন]|  স্কাইপ: [স্কাইপ বা অন্য যোগাযোগ প্ল্যাটফর্মের ঠিকানা লিখুন]

# **সিইএ সংক্রান্ত আরও সাহায্য কোথায় পাওয়া যাবে…**

**জরুরি সাড়াদানের জন্য সিইএ সহায়তা বা তথ্যের উৎস সমূহ**

[**মূল্যায়নে সিইএ**](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/) **(টুল ১৩)**

এই টুলটিতে মূল্যায়নের সময় সিইএ-র জন্য কোন ধরণের উপাত্ত সংগ্রহ করা উচিৎ তা বলা আছে, এবং জরুরি সাড়াদানের প্রতিটি পর্যায়ে কোন উপাত্ত সংগ্রহ করতে হবে তা বিশদভাবে বর্ণিত আছে, এবং আইএফআরসি বিশ্লেষণ ফ্রেমওয়ার্কটি ব্যবহার করে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট উপাত্ত বিশ্লেষণ করার বিষয়ে দিকনির্দেশনা দেওয়া আছে। এই টুলটি সিইএ টুলকিটে (নিচে দেওয়া লিংক) অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

[**জরুরি কার্যক্রমে সিইএ-র জন্য এসওপি**](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/) **(টুল ২৩)**

জরুরি কার্যক্রমে কর্মরত সিইএ কর্মী ও প্রতিনিধিদের প্রধান কাজ এবং দায়িত্বের সংক্ষিপ্ত বিবরণ, যার মধ্যে পদক্ষেপগুলি নেওয়ার সময়সীমা এবং পদক্ষেপের জন্য প্রধান দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি কে, তাও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

[**খাত ও পদের জন্য চেকলিস্ট (শীঘ্রই আসছে টুল ২৪)**](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/)

জরুরি সাড়াদানের বিভিন্ন পর্যায়ে কমিউনিটির সাথে সন্তোষজনক মাত্রার সম্পৃক্ততা নিশ্চিত করার জন্য বিভিন্ন খাত ও কার্যক্রম জুড়ে কর্মী ও প্রতিনিধিদের নেওয়া উচিৎ এমন ব্যবহারিক পদক্ষেপের উপর দিকনির্দেশনা

[**একটি সিইএ জরুরি পরিকল্পনা তৈরি করা**](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/) **(টুল ২২)**

জরুরি সাড়াদান কার্যক্রমের জন্য একটি সিইএ কর্মকৌশল এবং কর্ম পরিকল্পনা প্রস্তুত করার জন্য দিকনির্দেশনা এবং একটি টেমপ্লেট। এই পরিকল্পনার উপাত্ত সাড়াদানটির সামগ্রিক জরুরি পদক্ষেপের পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে।

**ক্রয় প্রক্রিয়া সমূহের জন্য টেমপ্লেট (*শীঘ্রই আসছে*)**

সিইএ কাজকর্মের সাথে যুক্ত ক্রয় প্রক্রিয়ার জন্য টেমপ্লেট যেমন, রেডিও সম্প্রচারক, মোবাইল নেটওয়ার্ক, মোবাইল সিনেমার সরঞ্জাম ইত্যাদির সাথে চুক্তির জন্য টেমপ্লেট।

**সাধারণ সিইএ রিসোর্স**

[**রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্টের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড অ্যাকাউন্ট্যাবিলিটি গাইড**](https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-cea-guide/)

দি রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্ট গাইড টু সিইএ ব্যবস্থাপনা কর্মকর্তা সহ সমস্ত সেক্টরের কর্মী এবং স্বেচ্ছাসেবকদের কাজে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট পন্থা সমূহ একীভূত করার জন্যে তাদেরকে ব্যবহারিক দিকনির্দেশনা এবং সহায়তা প্রদান করে। এর মধ্যে সন্তোষজনক কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড অ্যাকাউন্ট্যাবিলিটির উদ্দেশ্যে ১৮টি ন্যূনতম পদক্ষেপ পূরণের জন্য ধাপে ধাপে দিকনির্দেশনা, জরুরি কার্যক্রম সমূহে কীভাবে সিইএ একীভূত করতে হয়, কেস স্টাডি এবং টুলস ও প্রশিক্ষণ প্যাকেজের লিঙ্ক রয়েছে।

[**দি সিইএ টুলকিট**](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/)

সিইএ টুলকিট সিইএ গাইডের সাথে থাকে এবং কমিউনিটি হাব-টিতে (নিচে) হোস্ট করা হয়। টুলকিটের ভেতরে দীর্ঘমেয়াদী কর্মসূচির পাশাপাশি জরুরি সাড়াদানের জন্য টেমপ্লেট, চেকলিস্ট এবং বিস্তারিত দিকনির্দেশনা রয়েছে, যার মধ্যে কমিউনিটি সংলাপ এবং বাছাই করার মানদণ্ডের জন্য অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতির দিকনির্দেশনা, সিইএ সূচক এবং বাজেটের টেমপ্লেট, পরিবিক্ষণ ও মূল্যায়ন টুল এবং মতামত জানানোর ব্যবস্থা স্থাপনের জন্য দিকনির্দেশনা ও টুল রয়েছে। এই টুলগুলি কর্মী এবং স্বেচ্ছাসেবকদের সিইএ ন্যূনতম পদক্ষেপগুলি চর্চা করতে সহায়তা করে।

[**দি কমিউনিটি এনগেজমেন্ট হাব**](https://communityengagementhub.org/)

দি কমিউনিটি এনগেজমেন্ট হাব হলো ব্রিটিশ রেড ক্রস দ্বারা হোস্ট করা একটি বিনামূল্যের অনলাইন প্ল্যাটফর্ম, যেটাতে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড অ্যাকাউন্ট্যাবিলিটিরজন্য প্রয়োজনীয় সবকিছুই পাওয়া যায়। হাবটিতে ৩০০-টিরও বেশি সহায়তা বা তথ্যের উৎস রয়েছে, এটির মধ্যে প্রশিক্ষণ প্যাকেজ, একটি ই-লার্নিং গেম, একটি ইন্টারেক্টিভ ম্যাপ, একটি চ্যাট ফোরামের পাশাপাশি মতামত জানানোর ব্যবস্থা থেকে শুরু করে রেডিও কর্মসূচি পর্যন্ত বিভিন্ন বিষয়ের টুলস, গাইড এবং কেস স্টাডি আছে। যুক্তরাজ্যের পররাষ্ট্র, কমনওয়েলথ এবং উন্নয়ন অফিসের অর্থায়নে পরিচালিত হাবটি ইংরেজি, ফ্রেঞ্চ, স্প্যানিশ এবং আরবি ভাষায় ব্যবহার করা যায়। হাব সম্পর্কে আপনার কোনো প্রশ্ন বা পরামর্শ থাকলে, দয়া করে লরেল সেলবি-র সাথে যোগাযোগ করুন [LSelby@redcross.org.uk](mailto:LSelby@redcross.org.uk)