



# রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট-এর কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি বিষয়ক গাইড



ICRC

© ইন্টারন্যাশনাল ফেডারেশন অফ রেড ক্রস এন্ড রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটিস এন্ড ইন্টারন্যাশনাল কমিটি  
অফ দ্যা রেড ক্রস, জেনেভা, ২০২১

এই বই বা প্রতিবেদনটির যেকোনো অংশ উদ্ধৃত করা, অনুলিপি করা, অন্য ভাষায় অনুবাদ করা বা স্থানীয় প্রয়োজনে উপযোগী করে পরিবর্তন করা যেতে পারে—এর জন্য ইন্টারন্যাশনাল ফেডারেশন অফ রেড ক্রস এন্ড রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটির কোন পূর্বানুমতি নেওয়ার দরকার নেই। তবে অবশ্যই উৎস (অর্থাৎ এই প্রকাশনাটি) কোথা থেকে নেওয়া হয়েছে, তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

প্রচ্ছদ: © আইএফআরসি

**আমাদের সাথে যোগাযোগ করার ঠিকানা:**

বাণিজ্যিক উদ্দেশ্যে এই বইয়ের (বা প্রকাশনার) কপি বা পুনঃপ্রকাশ করতে চাইলে, আইএফআরসি সেক্রেটারিয়েট-এর (IFRC Secretariat) কাছে অনুমতি চেয়ে আবেদন করতে হবে।

**আইএফআরসি এর ঠিকানা:** শেম্যাঁ দে ক্রে নম্বর ১৭, পেতি-সাকনে, ১২০৯ জেনেভা, সুইজারল্যান্ড

**পোস্টাল ঠিকানা (ডাকযোগে পাঠানোর জন্য):** পোস্ট অফিস বক্স ৩০৩, ১২১১ জেনেভা ১৯, সুইজারল্যান্ড

**টেলিফোন (T):** +৪১ (০)২২ ৭৩০ ৪২ ২২ | **ফ্যাক্স (F):** +৪১ (০)২২ ৭৩০ ৪২ ০০ | **ইমেইল (E):** secretariat@ifrc.org |

**ওয়েবসাইট (W):** [ifrc.org](http://ifrc.org)

আইসিআরসি এর ঠিকানা: ১৯ অ্যাভিনিউ দ্য লা পে, ১২০২ জেনেভা, সুইজারল্যান্ড

**টেলিফোন (T):** +৪১ ২২ ৭৩৪ ৬০ ০১

# কৃতজ্ঞতা স্বীকার

সবচেয়ে বড় কৃতজ্ঞতা সেইসব রেড ক্রস আর রেড ক্রিসেন্টের কর্মী আর স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য, যারা সারা বিশ্বে মানুষের পাশে দাঁড়িয়ে কমিউনিটির সঙ্গে আমাদের সম্পর্ক (এনগেজমেন্ট) এবং দায়বদ্ধতা (একাউন্টিবিলিটি) আরও ভালো করার জন্য অক্লান্ত পরিশ্রম করেছেন। এই গাইডটা নতুনভাবে তৈরি বা হালনাগাদ করা সম্ভব হয়েছে শুধু তাদেরই জন্য—কারণ তারা তাদের কাজের অভিজ্ঞতা, ভালো কাজের উদাহরণ, আর নতুন নতুন ভাবনা আমাদের সঙ্গে শেয়ার করেছেন। তারা বিভিন্ন প্রোগ্রাম, কর্মকাণ্ড আর জাতীয় পর্যায়ে (ন্যাশনাল সোসাইটিতে) এই বিষয়গুলো বাস্তবে প্রয়োগ করেছেন, যা আমাদের শেখার সুযোগ করে দিয়েছে। তাদের এই কঠোর পরিশ্রমের কারণেই আমরা নিজের কাজগুলো নতুনভাবে ভাবতে পেরেছি। আর এখন এই গাইডে যে পরিবর্তন দেখা যাচ্ছে, সেটা সেই চেষ্টারই ফল।

আমরা ধন্যবাদ দিতে চাই তাদের, যারা তাদের টিমকে বোঝাতে পেরেছেন যে মানুষ থেকে ফিডব্যাক নেওয়া (মতামত শোনা) খুবই দরকার, যারা কমিউনিটি এনগেজমেন্ট নিয়ে কাজ করার জন্য স্টাফদের প্রশিক্ষণের জন্য বাজেটের দাবি করেছেন, আর যারা জোর দিয়েছেন যে পরিকল্পনা করার সময়ই যেন কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হয়। তবুও, এখনও অনেক কিছু করার বাকি আছে। এখন রেড ক্রস এবং রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্টের আরও বেশি দরকার এমন মানুষদের, যারা নিজেদের এলাকায় কমিউনিটির কথা বলবে, তাদের পাশে দাঁড়াবে, আর এনগেজমেন্ট ও দায়বদ্ধতা বাড়াতে নেতৃত্ব দেবে।

বিশেষ ধন্যবাদ তাদের প্রতি, যারা কোভিড-১৯ মহামারির মতো কঠিন সময়েও, নিজেদের ব্যস্ত রুটিন থেকে সময় বের করে এই গাইডের খসড়া দেখে মতামত দিয়েছেন। তাদের এই মূল্যবান মতামত এই গাইডের বিষয়বস্তু আরও গোছানো ও কার্যকর করতে অনেক সাহায্য করেছে।

লেখক: শ্যারন রিডার

প্রধান সহায়তাকারী: আলেকজান্দ্রা সিকোট-লেভেস্ক, ক্যারোলাইন অস্টিন, ডেভিড লোকারসিও, ইন্দু নেপাল, ইভা এরলাখ, চেলি এসগুয়েরা, ওম্বেত্তা বাগিও ও লুইস টেইলর

# সূচীপত্র

কৃতজ্ঞতা স্বীকার	১
মুখবন্ধ	৪
এই গাইডটি কিভাবে ব্যবহার করতে হবে	৮
সংক্ষিপ্ত রূপ এবং সংক্ষেপণ	১০

## মডিউল ১

পরিচিতি	১৩
কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি কী?	১৩
কেন আমাদের কমিউনিটির সাথে সম্পৃক্ত হওয়া প্রয়োজন?	১৫
হিউম্যানিটারিয়ান সংস্থাগুলি কতটা ভালোভাবে কমিউনিটির সঙ্গে কাজ করছে?	১৬
আমরা কীভাবে কমিউনিটির সাথে সম্পৃক্ত হতে পারি, নিজের কাজের প্রতি দায়বদ্ধতা বাড়াতে পারি এবং আমাদের কাজের মাধ্যমে জবাবদিহিতাকে আরও জোড়ালোভাবে নিশ্চিত করতে পারি?	২০
মানবিক সহায়তা খাতে একাউন্টেবিলিটি	২৪
কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি সাপোর্টের উৎস	২৫

## মডিউল ২

কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার জন্য রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্টের সার্বিক অঙ্গীকার	২৭
--	----

## মডিউল ৩

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং জবাবদিহিতাকে প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ	৩৩
প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ বলতে আসলে কী বুঝানো হয়েছে?	৩৩
কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টেবিলিটিকে প্রতিষ্ঠিত করা কেন জরুরি?	৩৩
কমিউনিটি এনগেজমেন্ট (সম্পৃক্ততা) এবং একাউন্টেবিলিটি (দায়িত্বশীলতা) প্রতিষ্ঠিত করার জন্য প্রয়োজনীয় ন্যূনতম পদক্ষেপ এবং দিকনির্দেশনা।	৩৫
কমিউনিটির সম্পৃক্ততা এবং জবাবদিহিতার জন্য একটি সহায়ক পরিবেশ তৈরি করা	৪৮

## মডিউল ৪

প্রোগ্রামে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি	৫২
এসেসমেন্ট এবং কনটেন্ট এনালিসিস	৫৩
প্ল্যানিং ও ডিজাইন	৬৬
বাস্তবায়ন এবং পর্যবেক্ষণ	৮৩
ইভ্যালুয়েশন এবং লার্নিং	৯৪

## মডিউল ৫

ইমার্জেন্সি রেসপন্স বা জরুরী সাড়া প্রদানে মানুষের অংশগ্রহণ এবং দায়িত্ববোধ

(কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও একাউন্টেবিলিটি)

১০৩

জরুরী পরিস্থিতিতে কমিউনিটির সাথে কাজ করতে কোন বিষয়টি সাহায্য করে আর কোন

বিষয়টি বাধা সৃষ্টি করে?

১০৩

কমিউনিটির এনগেজমেন্ট বা জনগণকে সম্পৃক্ত করার প্রস্তুতি

১০৪

জরুরী সাড়া প্রদান কার্যক্রমে কমিউনিককে সম্পৃক্ত করার উপায়

১০৫

সাড়া প্রদানের সবগুলো ধাপ

১০৭

আপদকালীন মূল্যায়ন বা ইমার্জেন্সি এসেসমেন্টের সময়

১০৯

পরিকল্পনা করার সময়

১১৪

বাস্তবায়নের সময়

১২৪

ইভালুয়েশন বা মূল্যায়ন ও অভিজ্ঞতা থেকে শেখার সময়

১৩২

## মডিউল ৬

কমিউনিটির ফিডব্যাক ব্যবস্থা

১৩৭

ফিডব্যাক ব্যবস্থা কেন এতো গুরুত্বপূর্ণ?

১৩৮

ফিডব্যাক ব্যবস্থার ধরণ

১৩৯

ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপনের ধাপসমূহ

১৪১

## মডিউল ৭

ক্রস-কাটিং জায়গাগুলো নিয়ে কাজ করা

১৫০

প্রটেকশন, জেডার অ্যান্ড ইনক্লুশন

১৫০

আচরণ পরিবর্তন এবং ঝুঁকি সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি (রিস্ক কমিউনিকেশন) ও কমিউনিটি এনগেজমেন্ট

১৫৪

## পরিশিষ্ট ১

১৬৬

সিইএ টুলকিট

১৬৬

## পরিশিষ্ট ২

১৬৯

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও একাউন্টেবিলিটি প্রশিক্ষণ বিষয়ক কোর্স

১৬৯

## পরিশিষ্ট ৩

১৭২

মুভমেন্ট-ওয়াইড কমিটমেন্টস ফর কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড একাউন্টেবিলিটি থেকে কিছু গুরুত্বপূর্ণ বিষয়

১৭২

## শেষ টীকা

১৭৩

# মুখবন্ধ

“কমিউনিটির মানুষের বিশ্বাস অর্জন করতে হলে, আমাদের তাদের জ্ঞান ও মতামতকে গুরুত্ব দিতে হবে এবং সেই অনুযায়ী কাজ করতে হবে। এটা এমন কোনো বিষয় না যেটা চাইলে করলাম, না চাইলে করলাম না—এটা বাধ্যতামূলক। আমাদেরকে পরিকল্পিত ও কার্যকর উপায়ে এই কাজ করতে হবে। আমরা যেহেতু স্থানীয় মানুষের পাশে থেকে কাজ করা সংগঠনগুলোর একটি ফেডারেশন, তাই আমাদের বিশেষ দায়িত্ব হলো — আমরা যেসব কাজ করি, তার কেন্দ্রবিন্দুতে যেন সবসময় কমিউনিটির অংশগ্রহণ ও মতামত থাকে।”

— জে আগান চাপাগান, সেক্রেটারি জেনারেল, আইএফআরসি

“যেসব কমিউনিটির মানুষ বিপদে পড়ে, তারা শুধু নিজেদের সমস্যার কথা জানে না—তারা নিজেরাই প্রথমে সাহায্যে এগিয়ে আসে এবং পরিবর্তন আনার জন্য কাজও করে। তাই যেকোনো পরিস্থিতিতে কমিউনিটির মানুষদের মতামত ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা শুধু ভালো কাজ না, এটা খুবই দরকারি। এটা যেন নিয়মিতভাবে করা যায়, সে জন্য একটি সঠিক ও টেকসই ব্যবস্থা দরকার। আইসিআরসি (ICRC) এই কাজটা করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।”

— রবার্ট মারদিনি, ডিরেক্টর জেনারেল, আইসিআরসি

রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্টের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও অ্যাকাউন্টেবিলিটি (সিইএ) গাইডের দ্বিতীয় সংস্করণে আপনাকে স্বাগতম। ২০১৬ সালে প্রথম গাইড প্রকাশের পর থেকে অনেক কিছুই ইতিবাচকভাবে পরিবর্তিত হয়েছে। ২০১৯ সালে কাউন্সিল অব ডেলিগেটস-এ কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও অ্যাকাউন্টেবিলিটি বিষয়ক অঙ্গীকারসমূহ গৃহীত হয়েছে। এর পর থেকে এই বিষয় নিয়ে কাজ করা অনেক দক্ষ ব্যক্তির একটি প্রাণবন্ত এবং সক্রিয় নেটওয়ার্ক গড়ে উঠেছে, যা দিন দিন আরও বিস্তৃত হচ্ছে। আগের চেয়ে এখন আমাদের হাতে আরও বেশি প্রমাণ আছে যে, মানুষের সঙ্গে ভালোভাবে যুক্ত হয়ে কাজ করলে আমাদের সেবার মান ও প্রভাব অনেক বেড়ে যায়।<sup>১</sup> বিশেষ করে কোভিড-১৯ ও ইবোলা মোকাবেলার সময় আমরা দেখেছি, মানুষের বিশ্বাস অর্জন করা কতটা গুরুত্বপূর্ণ—কারণ মানুষের আস্থা ছাড়া অন্য সব প্রচেষ্টা ব্যর্থ হতে পারে।<sup>২</sup>

আমরা চাই যেন সহায়তা দেওয়ার সময় মানুষের প্রয়োজন, মর্যাদা ও ক্ষমতাকে গুরুত্ব দিয়ে কাজ করতে পারি। এর মানে হলো—সহায়তা এমনভাবে দিতে হবে, যেন মানুষের চাহিদা পূরণ হয়, কিন্তু এতে তাদের আত্মসম্মান বা নিজের সমস্যার মোকাবিলা করার ক্ষমতা কমে না যায়। বরং এমন সহায়তা দিতে হবে, যা ভবিষ্যতে তাদের টিকে থাকার শক্তি বাড়াতে সাহায্য করে। কিন্তু এই ধরনের সহায়তা নিয়মিতভাবে দেওয়া বা স্থায়ীভাবে চালু করার পথে এখনও অনেক ধরনের বাধা ও সমস্যা আছে।

এই নতুনভাবে তৈরি বা সংশোধিত গাইডের মূল উদ্দেশ্য হলো — আমাদের কাজের সময় যেসব বাধা বা সমস্যা আসে, সেগুলো কীভাবে মোকাবেলা করা যায়, তা নিয়ে মুভমেন্টকে (উদ্যোগকে) সহায়তা করা। এছাড়া, আমরা যেন প্রতিটি কাজের সময় কমিউনিটির (যাদের জন্য আমরা কাজ করি) অংশগ্রহণ সবসময় নিশ্চিত করি, সেটাও এই গাইডের একটি গুরুত্বপূর্ণ লক্ষ্য। এই লক্ষ্য অর্জনের জন্য গাইডে কিছু গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তন আনা হয়েছে। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়:

- কমিউনিটির অংশগ্রহণ এবং জবাবদিহিতা যেন প্রতিষ্ঠানের কাজের স্বাভাবিক অংশ হয়ে যায় (প্রাতিষ্ঠানিক রূপ পায়) — সেটা নিশ্চিত করতে হবে। যাতে যেকোনো প্রকল্প বা কার্যক্রমে মানুষ কী বলছে বা চাইছে তা গুরুত্ব পায় এবং সেগুলোর ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়। এতে করে কাজের মান বাড়ে এবং মানুষের আস্থা তৈরি হয়।
- কমিউনিটির মানুষদের জন্য কিছু করে দেওয়ার বদলে তাদের সঙ্গে মিলে কাজ করার দিকে জোর দিতে হবে, আর সেটা প্রোগ্রাম ও বিভিন্ন কর্মসূচীতে কীভাবে বাস্তবসম্মতভাবে করা যায়, সেদিকে বিশেষ গুরুত্ব দিতে হবে।
- কমিউনিটির মানুষদের সঙ্গে সম্পৃক্ততা (এনগেজমেন্ট) ও দায়বদ্ধতা (একাউন্টেবিলিটি) নিশ্চিত করতে, আগের চারটি বিষয়ের সমন্বয়ে এমন একটি লক্ষ্য নির্ধারণ করতে হবে যেন যেন কমিউনিটির সদস্যরা নিজেদের জন্য নেওয়া যেকোনো কার্যক্রম বা সেবা পরিকল্পনা ও বাস্তবায়নে সক্রিয়ভাবে অংশ নিতে পারে।
- আমাদের কার্যক্রমে জনগণের অংশগ্রহণ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট) এবং দায়বদ্ধতার (একাউন্টেবিলিটি) বিষয়টি আরও সহজ ও সুশৃঙ্খলভাবে অন্তর্ভুক্ত করার জন্য যেসব ন্যূনতম কাজ করা দরকার, সেগুলোর সংখ্যা ৩১ থেকে কমিয়ে ১৮ টি পদক্ষেপে সীমাবদ্ধ করা হয়েছে। এর মানে

হল যে, আমরা আমাদের কাজের পদ্ধতিকে আরও সহজ এবং কার্যকর করতে চাই, যাতে জনগণ এবং সংশ্লিষ্ট সবাই সেটি বুঝতে ও অনুসরণ করতে পারে।

প্রমাণ, অভিজ্ঞতা এবং সাধারণ বোধ আমাদের শেখায় যে, যখন আমরা আসলেই কমিউনিটির মানুষদের সঙ্গে কাজ করি এবং তারা যে কোনো প্রোগ্রাম ও কর্মসূচি ডিজাইন এবং পরিচালনায় সক্রিয় ভূমিকা রাখে, তখন ফলাফলগুলি আরও কার্যকর, টেকসই এবং উচ্চমানের হয়। কিন্তু শুধু আমাদের কথা শুনবেন না। তবে শুধু আমাদের কথা নয়, আমাদের কর্মী, স্বেচ্ছাসেবক, নেতা এবং সাধারণ কমিউনিটির সদস্যদের কথা শোনা উচিত। তাদের কাছে জানতে হবে, তারা কমিউনিটির মানুষের সঙ্গে সম্পৃক্ততা (এনগেজমেন্ট) এবং দায়িত্বশীলতার (একাউন্টেবিলিটি) বিষয়ে কী মনে করেন। তাদের মতামত শুনলে বোঝা যাবে, তারা এই বিষয়গুলো সম্পর্কে কী ভাবেন। তাদের মন্তব্যগুলো দেখে নিন:

## কমিউনিটি



“আমরা খুশি যে জাম্বিয়া রেড ক্রসের স্টাফরা প্রজেক্ট বাস্তবায়নের ফিডব্যাক দিতে এবং আমাদের মতামত জানাতে ফিরে এসেছে। বেশিরভাগ সময়, কোন মূল্যায়ন বা অ্যাসেসমেন্টের পর কেউ আমাদের কাছে ফিরে আসে না। আমরা আসলে কী চাই সে বিষয়ে কমিউনিটির সদস্যদের বা এলাকার মানুষের সঙ্গে কথা না বলে তারা তাদের অফিস থেকে সিদ্ধান্ত নিয়ে ফেলে। আসলে, আমরা যারা এই কমিউনিটিতে থাকি, আমরাই ভালো জানি আমাদের কি প্রয়োজন, আমাদের কি চাওয়া এবং বাস্তবে কী হচ্ছে। আমাদের গল্প কেবল আমরা নিজেরাই বলতে পারি।”

— ইনদুনা, লিয়েটো গ্রাম, জাম্বিয়া



“আমরা সবাই এখানে অনেক অনিশ্চয়তার মধ্যে বাস করি। রেড ক্রসের মতো সংস্থাগুলোর কাজ হলো স্পষ্ট এবং সঠিক তথ্য দেওয়া, যাতে তারা কমিউনিটির সদস্যদের কী প্রয়োজন তা বুঝতে পারে এবং সেই অনুযায়ী ব্যবস্থা নিতে পারে এবং প্রয়োজন অনুযায়ী উপযুক্ত সাহায্য করতে পারে।”

— সালেহ, গ্রীসের নিয়া কাভালা শরণার্থী শিবিরে বাস করেন  
এবং রেড ক্রসের স্বেচ্ছাসেবক

## আমাদের স্টাফ ও ভলান্টিয়ার



“আমরা লক্ষ্য করেছি যে, যেসব লোক সময় নিয়ে কমিউনিটির কাছে আসে, তাদের কথা শোনে এবং শুধু তথ্য শেয়ার করে না, বরং তাদের প্রশ্ন করার সুযোগও দেয় এবং নিশ্চিত করে যে তারা পুরোপুরি বুঝতে পেরেছে, কমিউনিটিগুলো তাদের প্রতি বেশি সাড়া দেয় এবং তারা কমিউনিটির কাছে বেশ গ্রহণযোগ্য।”

— আন্দ্রেয়া ফিলিপস, প্রজেক্ট ম্যানেজার, গায়ানা রেড ক্রস



“এটি একটি নৈতিক দায়িত্ব, যা সবাইকেই পালন করা উচিত। সংশ্লিষ্ট যারা সমস্যার মধ্যে আছেন (পিপল অব কনসার্ন) তাদেরকে এই প্রক্রিয়ায় অন্তর্ভুক্ত করতে হবে এবং নিশ্চিত করতে হবে যে, তাদের জন্য এটি সঠিক এবং সুবিধাজনক, অর্থাৎ, এটি তাদের জন্য কোনো ধরনের সমস্যা বা অসুবিধা তৈরি করছে না।”

— বেসিক এসিসটেন্ট প্রোগ্রাম ম্যানেজার, লেবানন রেড ক্রস

## নেতৃত্বস্থানীয় প্রতিনিধি



“জরুরি পরিস্থিতিতে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি এটি নিশ্চিত করে যে আমরা ক্ষতিগ্রস্ত মানুষদের তাদের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ প্রয়োজনের ওপর ভিত্তি করে এবং তাদের জরুরি চাহিদা অনুযায়ী সাহায্য পৌঁছে দিচ্ছি।”

— রিটোলা তাসমায়া, ইন্দোনেশিয়ান রেড-ক্রস সোশাইটির সেক্রেটারি জেনারেল

ইন্দোনেশিয়া ২০১৯

ইন্দোনেশিয়ান রেড ক্রস যখন ক্যাশ এবং ভাউচার  
সহায়তা প্রদান করে, তখন তারা নিশ্চিত করে  
যে, কমিউনিটির মানুষদের সহায়তা পাওয়ার  
শর্ত এবং বিতরণের প্রক্রিয়া সম্পর্কে সঠিক  
তথ্য জানানো হয়েছে। এই তথ্য  
এমনভাবে শেয়ার করা হয় যাতে যারা  
লেখাপড়া কম জানেন তারাও  
সহজে বুঝতে পারে।

© ফায়ার.ডক / আইএফআরসি



# এই গাইডটি কিভাবে ব্যবহার করতে হবে

এই গাইডটি রেড ক্রস এবং রেড ক্রিসেন্টের ন্যাশনাল সোসাইটি, আইএফআরসি, আইসিআরসি এবং তাদের সহযোগী অন্যান্য পার্টনার ন্যাশনাল সোসাইটিগুলোর জন্য তৈরি করা হয়েছে। এটি তাদের জন্য প্রাসঙ্গিক যারা তাদের কাজে কমিউনিটিকে কীভাবে আরও ভালোভাবে যুক্ত করা যেতে পারে সেই বিষয়টি শক্তিশালী করতে চায় এবং তারা চাইলে এটি যেকোনো সেক্টর এটি ব্যবহার করতে পারে। এই গাইডে এমন কিছু পরামর্শ এবং টুলস দেওয়া হয়েছে, যা কমিউনিটির সাথে আরও সঠিকভাবে যোগাযোগ করতে এবং তাদের কাছে দায়বদ্ধ থাকতে সাহায্য করবে। এটি বিদ্যমান ভালো অনুশীলনগুলোকে প্রতিস্থাপন করে না, বরং যেখানে গ্যাপ বা দুর্বলতা আছে সেগুলো সমাধান করতে সাহায্য করে। এছাড়া, গাইডের মধ্যে কিছু কেস স্টাডি দেওয়া হয়েছে, যেখানে বিভিন্ন গঠনমূলক উদাহরণ এবং সতর্কতামূলক গল্পগুলো তুলে তুলে ধরা হয়েছে। এটিকে আরও কার্যকর করার জন্য কিছু প্র্যাকটিক্যাল টুলস এবং ট্রেনিং প্যাকেজও রয়েছে, যেগুলো গাইডের মধ্যে লিঙ্ক করা আছে।

এই গাইডটি সাতটি মডিউলে ভাগ করা হয়েছে, যেগুলো প্রয়োজন অনুযায়ী আলাদা আলাদা ভাবে ব্যবহার করা যেতে পারে:

**মডিউল ১: পরিচিতি** মূলক আলোচনাটিতে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টবিলিটি (কমিউনিটির সাথে সম্পৃক্ত হওয়া এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা) নিয়ে একটি সামগ্রিক ধারণা এবং এর গুরুত্ব সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছে। এতে বলা হয়েছে, কীভাবে এই বিষয়গুলো রেড ক্রিসেন্টের কাজকে আরও ভালোভাবে করতে সাহায্য করে।

**মডিউল ২: মুভমেন্ট-ওয়াইড কমিউনিটি** বা অঙ্গীকারসমূহ; এই মডিউলে ২০১৯ সালের কাউন্সিল অফ ডেলিগেটস-এ কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টবিলিটি প্রসঙ্গে কি কি ধরনের অঙ্গীকারসমূহ গ্রহণ করেছিলো তার উপর আলোকপাত করা হয়েছে।

**মডিউল ৩: প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ;** এই মডিউলে ব্যাখ্যা করা হয়েছে কেন কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টবিলিটিকে পলিসি বা নীতিমালা, কাজের প্রক্রিয়া এবং কাজের ধরণে অন্তর্ভুক্ত করা জরুরি, এবং এটি কীভাবে করা যাবে সে সম্পর্কেও গাইডলাইন এবং টুলস প্রদান করা হয়েছে।

**মডিউল ৪: প্রোগ্রামে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টবিলিটির অন্তর্ভুক্তি;** এই মডিউলে প্রোগ্রামের সাথে যুক্ত বিভিন্ন কার্যক্রমের মাধ্যমে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট (যেমন, স্থানীয় মানুষদের প্রোগ্রামে অন্তর্ভুক্ত করা বা তাদের মতামত নেয়া) উন্নত করতে যা যা পদক্ষেপ নেওয়া উচিত এবং কীভাবে সেই পদক্ষেপগুলো বাস্তবায়ন করা যাবে, সেগুলি বর্ণনা করা হয়েছে। এই মডিউলে প্রতিটি কাজ কীভাবে কার্যকরভাবে করা যাবে তার নির্দেশিকা এবং প্রয়োজনীয় টুলসও দেওয়া হয়েছে।

**মডিউল ৫: জরুরি পরিস্থিতিতে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট;** যখন পরিস্থিতি খুবই সংকটময় থাকে, উপযুক্ত সহায়তা পৌঁছে দেওয়ার জন্য সময়ও অনেক কম থাকে এবং পরিস্থিতি খুবই জটিল হয়, তখন একটি কার্যকর কমিউনিটি এনগেজমেন্ট (যেমন, স্থানীয় মানুষদের সহায়তা কার্যক্রমে অন্তর্ভুক্ত করা বা তাদের মতামত নেয়া) কীভাবে করা যায়, তা এই মডিউলে ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

**মডিউল ৬: কমিউনিটি ফিডব্যাক মেকানিজম;** কমিউনিটি ফিডব্যাক মেকানিজমের মাধ্যমে কোনো প্রোগ্রাম, কার্যক্রম বা প্রাতিষ্ঠানিকীকরণের অংশ হিসেবে কমিউনিটি ফিডব্যাক সিস্টেম কীভাবে স্থাপন করা যায়, এই মডিউলে সে বিষয়ে ধাপে ধাপে ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

**মডিউল ৭: ঘনিষ্ঠভাবে সম্পর্কিত (ক্রস-কাটিং সেক্টর) সেক্টরগুলোর সাথে কাজ করা;** এই মডিউলে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টবিলিটি, সুরক্ষা, জেন্ডার এবং ইনক্লুশন (লিঙ্গভিত্তিক অন্তর্ভুক্তি), এবং আচরণ পরিবর্তন ও রিস্ক কমিউনিকেশন (ঝুঁকি সম্পর্কিত যোগাযোগ) নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। এছাড়াও, কীভাবে এই বিষয়গুলো একসাথে সঠিকভাবে কাজ করতে পারে তাও ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

## এই গাইডের উপর ফিডব্যাক

এটি রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্টের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি গাইডের দ্বিতীয় সংস্করণ। প্রথম সংস্করণটি ২০১৬ সালে প্রকাশিত হয়েছিল এবং তার পর থেকে বিভিন্ন অভিজ্ঞতা ও শিক্ষা থেকে এটি পরিবর্তন এবং আপডেট করা হয়েছে। নতুন এই সংস্করণটি ২০২১ সালে মাঠ পর্যায়ে পরীক্ষা করা হবে এবং ২০২২ সালে চূড়ান্ত সংস্করণ প্রস্তুত হয়েছে। তাই, আপনি যদি এই গাইড নিয়ে কোনো পরামর্শ বা মতামত দিতে চান, অথবা যদি মনে করেন আমরা কীভাবে এটিকে আরও সহজ, কার্যকরী এবং ব্যবহারকারীর জন্য সুবিধাজনক করতে পারি, তাহলে আপনি আপনার মতামত আমাদের সাথে শেয়ার করতে পারেন। আপনার মতামত পাঠানোর জন্য এই ইমেইলে যোগাযোগ করুন: [CEA.Geneva@ifrc.org](mailto:CEA.Geneva@ifrc.org)



এই গাইডের সকল টুল <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/> এই লিঙ্কে পাওয়া যাবে।



# সংক্ষিপ্ত রূপ এবং সংক্ষেপণ

এএপি	একাউন্টেবিলিটি টু এফেক্টেড পিপল অর পপুলেশন
এসিএপিএস	ইন্ডিপেন্ডেন্ট স্পেশালিস্টস ইন হিউম্যানিটেরিয়ান নিডস এন্ড এসেসমেন্ট
এবিসি	এসিস্টিং বিহাভিয়ার চেঞ্জ
এলনাপ	এক্টিভ লার্নিং নেটওয়ার্ক ফর একাউন্টেবিলিটি এন্ড পারফরমেন্স ইন হিউম্যানিটেরিয়ান একশন
এটিএম	অটোমেটিক-টেলার মেশিন (ব্যাংক ক্যাশ মেশিন)
বিওসিএ	ব্র্যাঞ্চ অর্গানাইজেশনাল ক্যাপাসিটি এসেসমেন্ট
সিবিএস	কমিউনিটি বেজড সার্ভাইলেস
সিইএ	কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এন্ড একাউন্টেবিলিটি
সিবিএটি	কমিউনিটি-বেজড একশন টিমস
সিডিএসি	কমিউনিকটিং উইথ ডিজাস্টার এফেক্টেড কমিউনিটিস নেটওয়ার্ক
সিএইচএস	কোর হিউম্যানিটেরিয়ান স্ট্যান্ডার্ড
সিপি থ্রি	কমিউনিটি এপিডেমিক এন্ড পেডেমিক প্রিপেয়ার্ডনেস প্রোগ্রাম
সিআরসি	কমিউনিটি রেজিলিয়েন্স কমিটিস
সিডিএ	ক্যাশ এন্ড ভাউচার এসিস্টেন্ট
সিডব্লিউসি	কমিউনিকেশন উইথ কমিউনিটিস
সিডব্লিউজি	কমিউনিটি ওয়ার্কিং গ্রুপ
সিফোরডি	কমিউনিকেশন ফর ডেভেলপমেন্ট
ডিএপিএস	ডিগনিটি, এক্সেস, পার্টিসিপেশন এন্ড সেফটি
ডিআরআর	ডিজাস্টার রিস্ক রিডাকশন
ই সিবিএইচএফএ	ইন্ডিভিডুয়াল-বেজড কমিউনিটি-বেজড হেলথ এন্ড ফাস্ট এইড
ই ভিসিএ	এনহ্যান্সড ভালনারেবিলিটি এন্ড ক্যাপাসিটি এসেসমেন্ট
ইসিডি	এপিডেমিক কন্ট্রোল ফর ভলান্টিয়ারস
ইসিওএসইসি	ইকোনোমিক সিকিউরিটি (আইসিআরসি)
এফএও	ফুড এন্ড এগ্রিকালচার অর্গানাইজেশন
এফএকিউ	ফ্রিকোয়েন্টলি-আস্কড কোয়েশেনস
এফজিডি	ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন
এইচআর	হিউম্যান রিসোর্সেস
এইচকিউ	হেডকোয়ার্টার
আইএএসসি	ইন্টার-এজেন্সি স্ট্যান্ডিং কমিটি
আইইসি	ইনফরমেশন, এডুকেশন এন্ড কমিউনিকেশন
আইসিআরসি	ইন্টারন্যাশনাল কমিটি অফ দ্যা রেড ক্রস
আইএফআরসি	ইন্টারন্যাশনাল ফেডারেশন অফ দ্যা রেড ক্রস এন্ড রেড ক্রিসেন্ট

আইএম	ইনফরমেশন ম্যানেজমেন্ট
আইটি	ইনফরমেশন টেকনোলজি
কেএপি	নলেজ , এটিটিউড এন্ড প্র্যাক্টিসেস
কেআইআই	কী ইনফরমেন্ট ইন্টারভিউ
কেপিআই	কী পারফরমেন্স ইন্ডিকেটর
এমএন্ডই	মনিটরিং এন্ড ইন্ডালুয়েশন
এমএইচএম	মেনস্ট্রুয়াল হাইজিন ম্যানেজমেন্ট
মুভমেন্ট	দ্যা ইন্টারন্যাশনাল রেড ক্রস এন্ড রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্ট
এনএস	ন্যাশনাল সোসাইটি
এনজিও	নন-গভার্নমেন্টাল অর্গানাইজেশন
এনএসডি	ন্যাশনাল সোসাইটি ডেভেলপমেন্ট
ওসিএসি	অর্গানাইজেশনাল ক্যাপাসিটি এসেসমেন্ট এন্ড সার্টিফিকেশন
পিএএসএসএ	পার্টিসিপেটরি এপ্রোচ টু সেফ শেল্টার এওয়ারনেস
পিডিএম	পোস্ট-ডিস্ট্রিবিউশন মনিটরিং
পিএইচএএসটি	পার্টিসিপেটরি এপ্রোচ টু হাইজিন এন্ড স্যানিটেশন বিহেভিয়ারাল চেঞ্জ
পিএমইআর	প্ল্যানিং, মনিটরিং, ইন্ডালুয়েশন এন্ড রিপোর্টিং
পিজিআই	প্রোটেকশন, জেভার এন্ড ইনক্লুশন (আইএফআরসি)
পিআরপি	ফিজিক্যাল রিহ্যাবিলিটেশন প্রোগ্রাম
পিএসইএ	প্রভেনশন অফ সেক্সুয়াল এক্সপ্লয়টেশন এন্ড এবইউজ
কিউএন্ডএ	কোয়েশচেন এন্ড এসার
আরসিসিই	রিস্ক কমিউনিকেশন এন্ড কমিউনিটি এনগেজমেন্ট
আরএফএল	রিস্টোরিং ফ্যামিলি লিংক
এসইএ	সেক্সুয়াল এক্সপ্লয়টেশন এন্ড এবইউজ
এসডিবি	সেফ এন্ড ডিগনিফাইড বারিয়াল
এসগিবিডি	সেক্সুয়াল এন্ড জেভার-বেজড ভায়োলেন্স
এসওপিস	স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর
টিআইপি	ট্রাফিকিং ফর পারসন
ইউএন	ইউনাইটেড ন্যাশনাল
ইউএনওসিএইচএ	ইউনাইটেড ন্যাশনাল অফিস ফর দ্যা কোঅর্ডিনেশন অফ হিউম্যানিটারিয়ান এফেয়ার্স
ওয়াশ	ওয়াটার, স্যানিটেশন, এন্ড হাইজিন প্রমোশন
ডব্লিউএইচও	ওয়ার্ল্ড হেলথ অর্গানাইজেশন

২০১৯ সালে, কেনিয়া রেড ক্রস সরকারী কর্তৃপক্ষের সঙ্গে মিলে কাজ করেছিল। তারা যুবকদের শক্তি কাজে লাগিয়ে রোগের প্রাদুর্ভাব মোকাবিলা করতে সাহায্য করেছিল। এই কাজে, স্কুল ক্লাব তৈরি করা হয়েছিল, যেখানে তরুণরা তাদের নিজেদের এলাকায় রোগের প্রাদুর্ভাব প্রতিরোধ, সঠিক সময়ে রোগ চিহ্নিত করা এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণে সহায়তা করা ইত্যাদি কাজে “চ্যাম্পিয়ন” হিসেবে কাজ করতে পারে।

© করি বাটলার / আইএফআরসি



# মডিউল ১

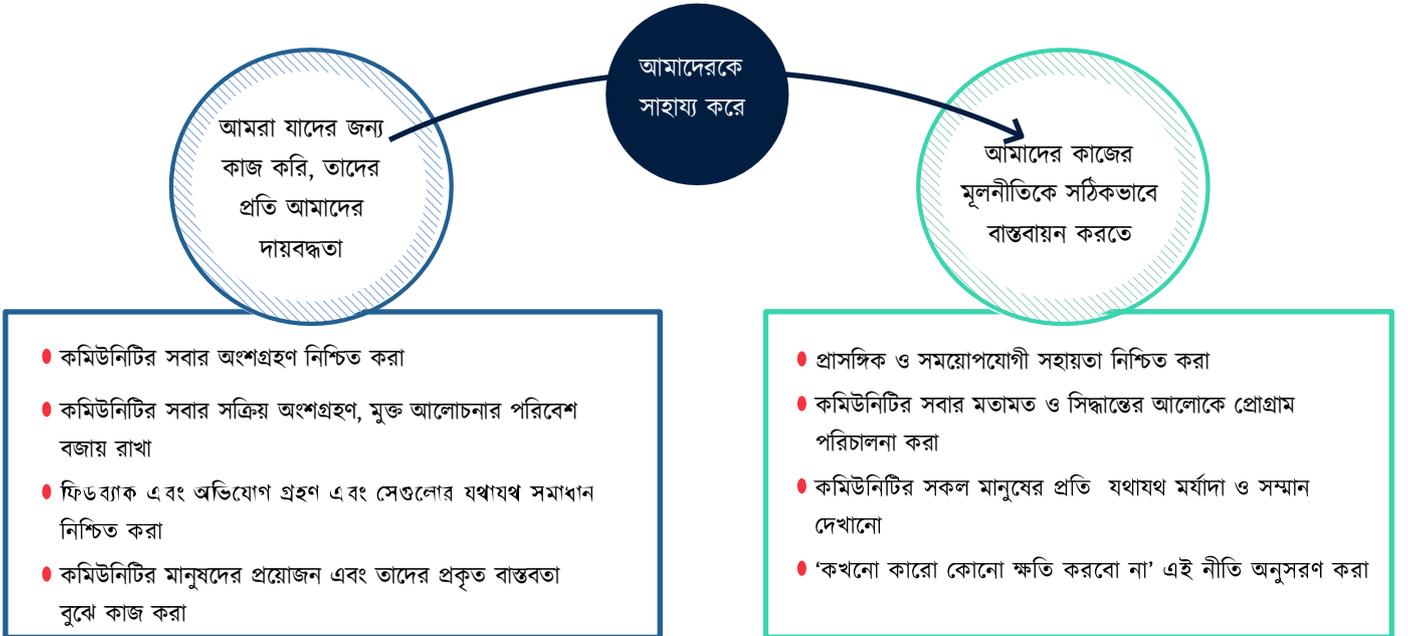
## পরিচিতি

### কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি কী?

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি হলো কমিউনিটির সবাইকে (যাদের জন্য আমরা কাজ করি) সমান অংশীদার হিসাবে বিবেচনা করে কাজ করার একটি পদ্ধতি। এই পদ্ধতিতে কমিউনিটির মানুষদের বিভিন্ন প্রয়োজন, অগ্রাধিকার এবং চাহিদা আমাদের সকল কর্মকাণ্ডের ভিত্তি হিসেবে কাজ করে। এইজন্য তাদের সাথে আমাদের খোলামেলা আলোচনা করতে হয়, তাদের পরামর্শ, মতামত ও সমালোচনা শুনতে হয়, এবং সর্বোপরি আমাদের সকল পরিকল্পনা ও কর্মকাণ্ডে তাদের সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হয়। অতীতের অভিজ্ঞতায় দেখা গেছে যে যখন আমরা সত্যিই কমিউনিটির সঙ্গে কাজ করি এবং তারা আমাদেরবিভিন্ন কার্যক্রমের পরিকল্পনা ও পরিচালনায় অংশ নেয়, তখন সেই কার্যক্রমের ফলাফল আরও কার্যকর, টেকসই এবং মানসম্পন্ন হয়।

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি আসলে কী নয়...

- **এটি আসলে নতুন কিছু নয়** – রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট কমিউনিটির সাথে দীর্ঘদিন ধরেই কাজ করছে, তবে এটি যতটা ভালোভাবে করা দরকার, সবসময় তা সঠিকভাবে করা সম্ভব হয় না। একটি সঠিক এবং পরিকল্পিত পদ্ধতি গ্রহণ করলে আমাদের কাজের গুণগত মান আরও উন্নত হবে এবং কমিউনিটির সাথে আমাদের সম্পর্ক আরও দৃঢ় হবে।
- **এটি আলাদা কোনও কর্মসূচি বা প্রোগ্রাম নয়** – কমিউনিটি এনগেজমেন্ট আসলে একধরনের মানসিকতা যা কিনা আমরা যা যা করি তার সাথে অংগাঙ্গীভাবে মিশে গিয়ে সমস্ত কার্যক্রমের একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ হওয়া উচিত।
- **এটি কোন একক ব্যক্তির কাজ নয়** – একাউন্টেবিলিটি কেবল একজন ব্যক্তির বা নির্দিষ্ট কোন দপ্তরের দায়িত্ব নয়; এটি আমাদের সকলেরই দায়িত্ব যেন, আমরা কমিউনিটির সাথে ভালোভাবে সম্পৃক্ত হতে পারি এবং তাদের মতামত এবং চাওয়াকে আমাদের কাজের মধ্যে অংশে পরিণত করতে পারি।
- **এটি অতিরিক্ত কোনোদায়িত্ব বা শুধু নিয়ম রক্ষার জন্য করা নয়** – এটি প্রতিষ্ঠান হিসাবে কমিউনিটির কাছে আমাদের মূল প্রতিশ্রুতির অংশ এবং আমাদের কাজের মান ও ও কাজ দিয়ে সমাজের উপর যে অবদান রাখতে পারি তার জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ।



## কমিউনিটির সদস্য কারা?

“কমিউনিটি” শব্দটি এই গাইডে সব জায়গায় ব্যবহার করা হয়েছে। কমিউনিটি বলতে সেই সমাজকে বোঝানো হয়েছে যাদেরকে লক্ষ্য করে বা যাদের উন্নতির জন্য বিভিন্ন উন্নয়ন বা সহায়তা সংস্থা তাদের নিজ নিজ কার্যক্রম পরিচালনা বা সেবা প্রদান করে থাকে। এর মাঝে যারা সরাসরি সহায়তা বা সেবা পেয়ে থাকেন তাঁরা যেমন আছেন, আবারা সরাসরি কোন সেবা বা সহায়তা পাননা তারাও আছেন। কমিউনিটিকে সাধারণত মানুষের ভৌগোলিক অবস্থান বা ব্যক্তিগত বৈশিষ্ট্য অনুযায়ী ভাগ করা যায়, যেমন মানুষের বয়স (শিশু, কিশোর/কিশোরী, যুবক/যুবতী, বৃদ্ধ/বৃদ্ধা, ইত্যাদি), লিঙ্গীয় পরিচয় (নারী, পুরুষ, ট্রান্সজেন্ডার ইত্যাদি), বা সামাজিক অবস্থা (ধনী, দরিদ্র, অতিদরিদ্র, ইত্যাদি)। এছাড়া, মানুষের পেশাগত পরিচয় (যেমন; কৃষক, শ্রমিক, ব্যবসায়ী, চাকুরিজীবী, দিনমজুর ইত্যাদি), ধর্মীয় পরিচয় (যেমন; মুসলিম, হিন্দু, বৌদ্ধ, খৃষ্টান ইত্যাদি), গোষ্ঠী ও জাতিগত পরিচয় (যেমন; বাঙালি, চাকমা, মারমা, মণিপুরি ইত্যাদি) এবং অন্যান্য সামাজিক অবস্থার ভিত্তিতেও কমিউনিটি গঠিত হতে পারে।

কমিউনিটির মধ্যে সবাই আবার একরইকমের হয় না। তাদের প্রয়োজন, সক্ষমতা, বুদ্ধি, চাহিদা, জীবনযাত্রার মান, অভিজ্ঞতা এই সব একে অপর থেকে আলাদা হতে পারে। শহরের মানুষের জীবনযাত্রার সুবিধা এবং চ্যালেঞ্জ গ্রামের মানুষের থেকে ভিন্ন। উদাহরণস্বরূপ, শহরের মানুষ যেমন সহজেই ভালো হাসপাতালে চিকিৎসা নিতে পারে বা উন্নত স্কুলে পড়াশোনা করতে পারে, গ্রামের মানুষদের অনেক সময় এসব সুবিধা পেতে সমস্যা হয়।

কমিউনিটি বলতে এই গাইডে যাদেরকে বোঝানো হয়েছে তাদের প্রত্যেকের নিজ নিজ চাহিদা বা সমস্যা থাকে, যা অন্যদের থেকে ভিন্ন হতে পারে। উদাহরণস্বরূপ বলা যায়, নারী, শিশু এবং বয়স্ক মানুষদের আলাদা চাহিদা এবং সমস্যা থাকে, আবার প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদেরও বিশেষ সহায়তার দরকার হয় এবং জেন্ডার মাইনরিটি ও মার্জিনালাইজড গ্রুপের মানুষরা প্রায়ই বৈষম্য এবং অবহেলার শিকার হন, যার ফলে তাদের জীবনের সুযোগ-সুবিধা অনেক সীমিত থাকে। এছাড়া, স্থানীয় নেতারা যেমন ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান, ধর্মীয় নেতা (যেমন; ইমাম, পুরোহিত, চার্চের ফাদার), এবং স্থানীয় সংগঠনগুলোর সদস্যরা কমিউনিটির গুরুত্বপূর্ণ অংশ। তারা কমিউনিটির মানুষদের প্রতিনিধিত্ব করেন এবং বিশেষ করে গ্রামীণ বা পিছিয়ে পড়া এলাকার সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেন। যেমন, ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান গ্রামে মানুষের সমস্যা নিয়ে আলোচনা করে যথাযথ কর্তৃপক্ষের কাছে তা তুলে ধরতে পারেন এবং সেখানকার মানুষের প্রয়োজন অনুযায়ী সিদ্ধান্ত নেওয়ার চেষ্টা করতে পারেন।



২০১৪ সালে কলম্বিয়ায়, আইসিআরসি এবং কলম্বিয়ান রেড ক্রস একসঙ্গে কিছু স্কুলে “এডুকেশন ব্রিগেড” চালু করে। এই কর্মসূচির মাধ্যমে শিক্ষার্থীদের শেখানো হয় কিভাবে তারা সহিংসতা এড়িয়ে শান্তিপূর্ণভাবে একসঙ্গে থাকতে পারে। এটি বিশেষ করে এমন এলাকায় গুরুত্বপূর্ণ, যেখানে শিশুরা অনিশ্চিত পরিস্থিতির মধ্যে বড় হচ্ছে। এই ধরনের শিক্ষা তাদের আত্মবিশ্বাস বাড়াতে এবং নিরাপদভাবে বেড়ে উঠতে সাহায্য করে। © দিদিয়ের রেভোল / আইসিআরসি

# কেন আমাদের কমিউনিটির সাথে সম্পৃক্ত হওয়া প্রয়োজন?

## ১. কমিউনিটির চাহিদা ও এর প্রেক্ষাপট বোঝার জন্য

আগেই বলা হয়েছে যে কমিউনিটির প্রত্যেকের নিজস্ব কিছু চাহিদা বা সমস্যা থাকে যা অন্য কমিউনিটি থেকে ভিন্ন হতে পারে – এমনকি কমিউনিটির মাঝে এইসব চাহিদা বা সমস্যার ভিন্নতা ব্যক্তিবিশেষে ভিন্ন হতে পারে। তাই, আমাদেরকে কাজ করার সময়, এই নির্দিষ্ট চাহিদা, প্রয়োজন, পছন্দ এবং প্রেক্ষাপট বুঝে কাজ করতে হবে। যদি আমরা ধরেই নিই যে, এইসব চাহিদা বা সমস্যা কমিউনিটির সমস্যা ইতিমধ্যেই জানি, তাহলে আমাদের ভুল করার সম্ভাবনা থাকে। এর ফলে আমরা হয়তো এমন সহায়তা নিয়ে তাঁদের কাছে যাবো, যাতে আসলে উপকারের বদলে ক্ষতি হওয়ার সম্ভাবনাই বেশি থাকবে। উদাহরণস্বরূপ বলা যায়, আমরা যদি স্থানীয় প্রেক্ষাপট না বুঝে সহায়তা দিতে চাই, তাহলে নিজের অজান্তেই হয়তো বিদ্যমান অস্থিরতা বাড়িয়ে তুলবো, আবার কমিউনিটির চাহিদা বা প্রয়োজন না বুঝলে যাদের আসলেই সহায়তার প্রয়োজন তাদেরকে বাদ দিয়ে যাব।

## ২. প্রোগ্রাম এবং অপারেশনকে আরও কার্যকর ও সুন্দরভাবে পরিচালনা করার জন্য

আমরা যদি কমিউনিটির মানুষের জানাশোনা ও দক্ষতাকে কাজে লাগিয়ে কোনও প্রোগ্রামের পরিকল্পনা করি, তাহলে আমরা আরও কার্যকরী, সমন্বিত, কমিউনিটির জন্য প্রাসঙ্গিক এবং মানসম্পন্ন সহায়তা দিতে পারবো। বিভিন্ন ইস্যুতে সমাজে কোথায় সমস্যা হচ্ছে তা আমরা কমিউনিটির মানুষের প্রতিক্রিয়ার মাধ্যমে বুঝতে পারবো এবং সেই সমস্যাগুলো সমাধানে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে পারবো।

## ৩. কমিউনিটির মানুষদের মধ্যে পরস্পরের প্রতি বিশ্বাস, বোঝাপড়া এবং গ্রহণযোগ্যতার সম্পর্ক গড়ে তোলার জন্য

কমিউনিটির মানুষদের মধ্যে পরস্পরের প্রতি বিশ্বাসের সম্পর্ক তৈরির জন্য সততার সাথে এবং খোলামেলাভাবে কথা বলা অনেক গুরুত্বপূর্ণ। অন্যের কথা মনোযোগ দিয়ে শুনে সেই অনুযায়ী কাজ করলে তার প্রতি যথার্থ সম্মান দেখানো হয় এবং এটি কমিউনিটিতে মানুষদের মধ্যে বিশ্বাস এবং আস্থার সম্পর্ক তৈরি করে। আমরা যদি বিশ্বাস ও আস্থার সম্পর্ক তৈরি করতে না পারি, তাহলে কমিউনিটির মানুষ আমাদের সাথে সচ্ছন্দে কথা বলতে এবং আমাদের বিভিন্ন সেবা নিতে আগ্রহ হারিয়ে ফেলবে। একইসাথে আমরা যে তথ্য প্রচার করি তারা সেগুলো সহজে বিশ্বাস করবে না। এমনকি আমাদের স্বেচ্ছাসেবক ও কর্মীদেরকে তাদের এলাকায় কাজ করার জন্য নিরাপদও মনে করবে না। যদি কমিউনিটির মানুষজন আমাদেরকে বিশ্বাস না করে এবং কমিউনিটিতে আমাদের গ্রহণযোগ্যতা না থাকে, তাহলে তাদেরকে উপযুক্ত সহায়তা প্রদান করাটা আমাদের জন্য কঠিন হয়ে যাবে। এমনকি কখনো কখনো সেটা অসম্ভবও হয়ে দাঁড়াবে।

## ৪. নিজেদের অধিকারবোধ নিয়ে কমিউনিটির মানুষদের মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি এবং তাদের সহনশীলতাকে শক্তিশালী করার জন্য

কোন সংকট বা দুর্যোগের সময় ক্ষতিগ্রস্ত মানুষদেরকে অসহায় হিসাবে বিবেচনা করা উচিত নয়। বরং, তারা যেহেতু সবার প্রথমে সেই সংকট বা দুর্যোগের মুখোমুখি হয় এবং তা মোকাবিলা করে, সেহেতু তারা যে অভিজ্ঞতা অর্জন করে তা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ, এমনকি কোন কোন ক্ষেত্রে অনন্য। সেই অভিজ্ঞতার আলোকে তাদের মতামত এবং পরামর্শ নিয়ে তাদের নিজস্ব জ্ঞান, দক্ষতা ও সামর্থ্যের ভিত্তিতে সেবা বা সহায়তা প্রদানের জন্য কার্যক্রম নেয়া হলে তা অধিকতর টেকসই এবং কার্যকর হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। আমরা যদি তাদের সঙ্গে মিলে কার্যক্রম পরিচালনা করি তাহলে সেখানে স্থানীয় মানুষদের অধিকার এবং আত্মনির্ভরশীলতা নিশ্চিত করা যায়। কিন্তু তাদেরকে আমাদের কার্যক্রমের সাথে ওতপ্রতভাবে সম্পৃক্ত না করে কেবল সহায়তার জন্য নির্ভরশীল হিসেবে বিবেচনা করলে তাদেরকে আত্মনির্ভরশীল করার যেকোন প্রচেষ্টা বিফল হওয়ার সম্ভাবনা থেকে যায়।

## ৫. আমাদের নিজেদের প্রতিশ্রুতি রক্ষা করার জন্য

কমিউনিটির মানুষদের সাথে পার্টনারশিপ বজায় রেখে কাজ করা আমাদের যেকোন কার্যক্রমের অন্যতম লক্ষ্য। আমাদের কাজের উদ্দেশ্য হলো কমিউনিটির মানুষদেরকে সেবা বা সহায়তা কার্যক্রমে সক্রিয়ভাবে অন্তর্ভুক্ত করা এবং কার্যক্রমের প্রতিটি ক্ষেত্রে তাদের প্রতি দায়বদ্ধ থাকা। আমাদের কাজের আরো একটি উদ্দেশ্য হলো আন্তর্জাতিক রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্টের আচরণবিধি<sup>৩</sup> অনুযায়ী স্থানীয় মানুষদের সক্ষমতা উন্নয়নে সহায়তা করা, এবং তাদেরকে আত্মনির্ভরশীল করে তোলা। আমরা মানবিক সাহায্য-সহযোগিতার নীতি ও নিয়ম কানুন<sup>৪</sup> মেনে জরুরি পরিস্থিতিতে একটি স্বচ্ছ আন্তঃ যোগাযোগ এবং কার্যকর ফিডব্যাক মেকানিজম নিশ্চিত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। প্রসঙ্গত উল্লেখ্য যে, ২০১৯ সালের ডিসেম্বর মাসে 'কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার জন্য রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্টের সার্বিক অঙ্গীকার'<sup>৫</sup> শিরোনামে একটি নীতির প্রথম খসড়া আমাদের প্রতিনিধি পরিষদে অনুমোদিত হয়েছিল, এবং বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি এই নীতি প্রণয়নের ক্ষেত্রে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ (পৃষ্ঠা ২৭ দেখুন)।

## এই নাম বেছে নেয়ার কারণ কী?

কমিউনিটির সাথে সম্পৃক্ত হওয়া, নিজেদের কাজের প্রতি দায়বদ্ধ হওয়া এবং জবাবদিহিতা ইত্যাদির ভিন্ন ভিন্ন নাম রয়েছে, যেগুলির উদ্দেশ্য একটিই—কমিউনিটির মানুষদের সাথে খোলামেলা আলোচনা এবং তাদের মতামতের ভিত্তিতে কাজ করা। উদাহরণস্বরূপ আমরা শুনতে পাই, ‘একাউন্টেবিলিটি টু এফেক্টিভ পিপল অর পপুলেশন’ (AAP), ‘বেনিফিশিয়ারি কমিউনিকেশন’, ‘একাউন্টেবিলিটি টু কমিউনিটিজ’ (AtC), ‘কমিউনিকেশন উইথ কমিউনিটিজ’ (CwC) এবং অতি সাম্প্রতিক কালে স্বাস্থ্য এবং মহামারীর প্রেক্ষাপটে ব্যবহৃত ‘রিস্ক কমিউনিকেশন এন্ড কমিউনিটি এনগেজমেন্ট’ (RCCE) ইত্যাদি বিভিন্ন নামের কথা — এগুলো সবই কমিউনিটির সঙ্গে সম্পৃক্ত হওয়ার বিষয়টি নিশ্চিত করার নানা উপায়কে বোঝায়। যদিও এগুলির নাম আলাদা, তবে এই সবগুলো উপায়েরই মূল লক্ষ্য হচ্ছে—কমিউনিটির মানুষের সাথে খোলামেলা আলোচনা করে তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা। এর মাধ্যমে প্রোগ্রাম এবং কর্মসূচীর গুণমান উন্নত করা সম্ভব হয়। যেহেতু কমিউনিটির জন্যই আমাদের সকল কর্মসূচী প্রণয়ন করা হয়, অতএব এইসব কর্মসূচীতে তাঁদের অংশগ্রহণ এবং তাঁদের প্রতি আমাদের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

## হিউম্যানিটারিয়ান সংস্থাগুলি কতটা ভালোভাবে কমিউনিটির সঙ্গে কাজ করছে?

বিশ্বের বিভিন্ন দেশ থেকে পাওয়া তথ্য অনুসারে দেখা গেছে যে, সাহায্য প্রদানকারী সংস্থাগুলো এখনও স্থানীয় কমিউনিটির সাথে কার্যকরীভাবে যোগাযোগ স্থাপন করতে পারেনি, যদিও এ বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধি এবং জবাবদিহিতার প্রতি গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে। নিচে যে তথ্যগুলো দেওয়া হয়েছে, তা গ্রাউন্ড ট্রুথ সলিউশন্স<sup>১</sup> সংগ্রহ করেছে এবং এতে ১০টি বিপর্যস্ত দেশ থেকে প্রায় ১০,০০০ মানুষের মতামত তুলে ধরা হয়েছে। এই মানুষগুলো বর্তমানে দুর্যোগ এবং সংকটের মধ্যে আছেন<sup>১</sup>। এই তথ্য বাংলাদেশের জন্যও প্রাসঙ্গিক, কারণ অনেক সময় সহায়তা দেওয়ার পরেও স্থানীয় মানুষের চাহিদা বা তাদের মতামত ঠিকভাবে শোনা হয় না, বা তাদের প্রয়োজন সঠিকভাবে মূল্যায়ন করা হয় না।



একাউন্টেবিলিটি নিশ্চিত করতে যে প্রতিশ্রুতি দেওয়া হয়েছিল, সেটা যথাযথভাবে পূর্ণ হচ্ছে না।

“ক্ষতিগ্রস্ত জনগণ কিভাবে সহায়তা কার্যক্রমের পরিকল্পনা করতে পারেন এবং সেটি বাস্তবায়ন করার জন্য তাদের কৌশলগত ভূমিকা কী হতে পারে, সে বিষয়ে এখনও বাস্তবসম্মত কোনো পরিবর্তন বা উন্নতি দেখা যায়নি।”

— গ্র্যান্ড বারগেইন বার্ষিক প্রতিবেদন, ২০২০<sup>৮</sup>

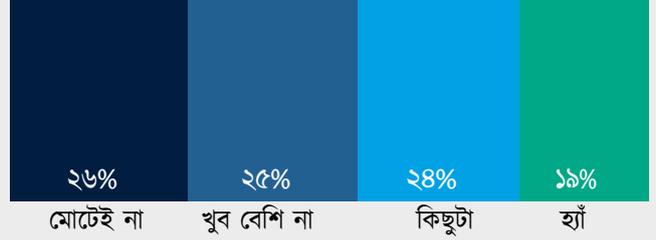
“২০১২ এবং ২০১৫ সালে যেসব মানুষ বিপর্যস্ত বা ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছিল, সেসময় তাদের জন্য প্রোগ্রাম ডিজাইনের কার্যক্রমে তাদের অংশগ্রহণ সেভাবে নিশ্চিত করা হয় নি এবং তাদের মতামত আমলে নেওয়া হয় নি, যা একটি বড় সমস্যা ছিল। এমনকি ২০১৮ সালেও, এই বিষয়টি এখনও ঠিকভাবে সমাধান হয়নি এবং এটা এখনো একটা বড় চ্যালেঞ্জ হিসেবে রয়ে গেছে।”

— দ্য স্টেট অফ দ্য হিউম্যানিটারিয়ান সিস্টেম, ২০১৮<sup>৯</sup>

“যদিও কমিউনিটির মানুষদের থেকে বিভিন্ন সময়ে তাদের মতামত নেওয়া হয়, তবুও তা কাজে লাগিয়ে প্রোগ্রাম বা কাজের পদ্ধতিতে কোনো পরিবর্তন করা হয় না।”

— হিউম্যানিটারিয়ান একাউন্টেবিলিটি প্রতিবেদন, ২০২০<sup>১০</sup>

আপনি যে সাহায্য পেয়েছেন সেটি কি আপনার অগ্রাধিকারমূলক চাহিদাগুলো পূরণ করছে?

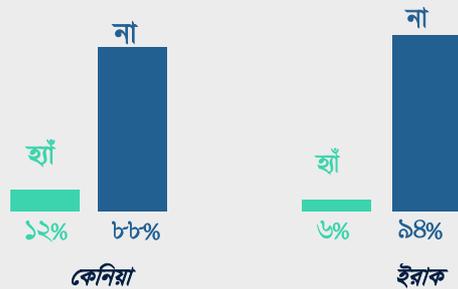


আপনি কি মনে করেন, সাহায্য দেওয়ার সংস্থাগুলো তাদের পরিকল্পনা এবং কার্যক্রম সম্পর্কে আপনাকে যথাযথভাবে জানায়?



সূত্র: ২০১৮ সালের মানবিক সহায়তা ব্যবস্থা (হিউম্যানিটারিয়ান সিস্টেম) সম্পর্কে ৫,০০০ মানুষের মতামত

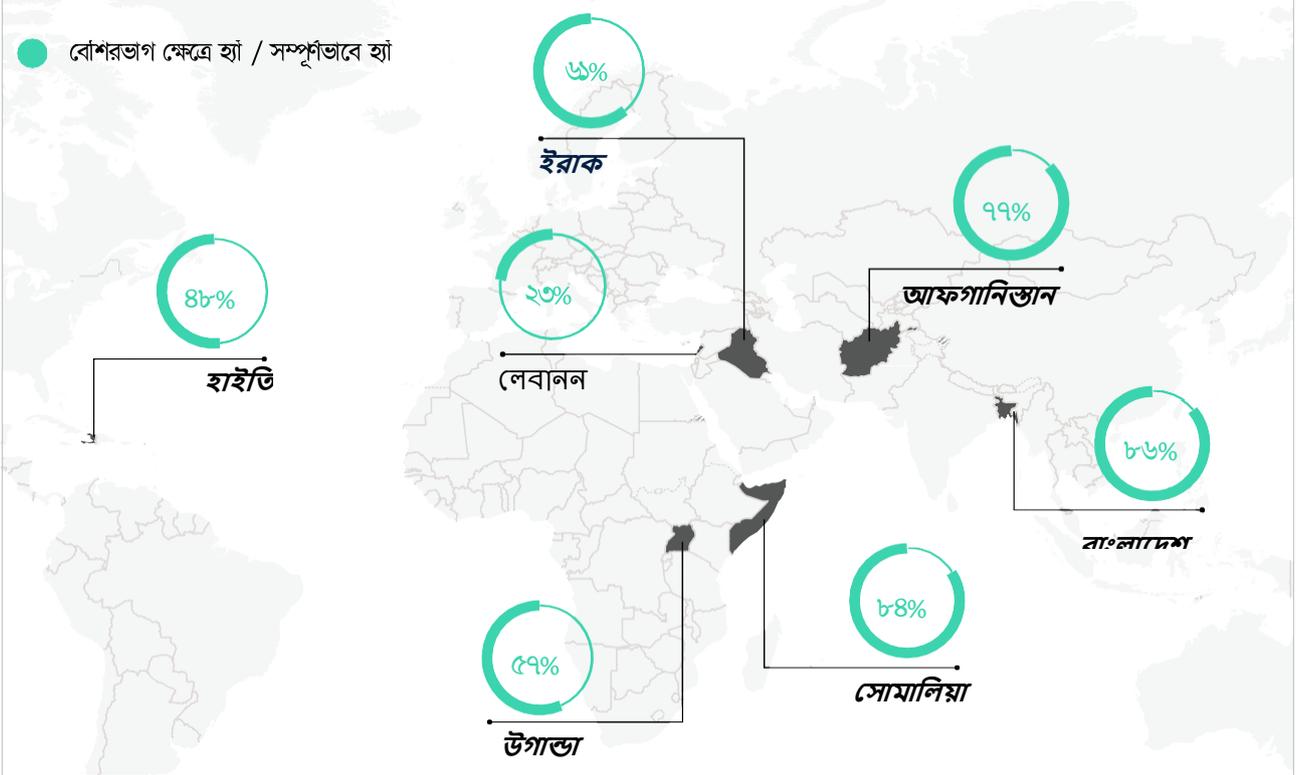
সাহায্য দেয়ার সংস্থাগুলো কিভাবে ঠিক করে কে সাহায্য পাবে আর কে পাবে না; সে সম্পর্কে আপনার কি জানাশোনা আছে?



## মূল বার্তা:

- যতটুকু প্রয়োজনীয় সাহায্য বা সুবিধা দেয়া উচিত, তা ঠিকভাবে বোঝা এবং দিতে পারা এখনো অনেক বড় একটা সমস্যা।
- স্থানীয় মানুষের মতামত ও চাহিদা কর্মসূচির পরিকল্পনায় ঠিকভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হচ্ছে না বা প্রতিফলিত হচ্ছে না।
- যদিও কিছু কিছু ফিডব্যাক নেয়া হচ্ছে, তাও সেগুলো ঠিকমতো প্রকল্পের কাজে লাগানো হচ্ছে না।

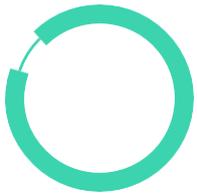
সাহায্য দেয়ার সময় সাহায্যকারী সংস্থাগুলি ক্ষতিগ্রস্ত মানুষদের মতামত গুরুত্ব সহকারে বিবেচনায় নেয় কিনা, তার একটি জরিপের ফলাফল এখানে দেখানো হয়েছে হয়েছে। এই ফলাফল থেকে দেখা যায়, কিছু দেশের মানুষ মনে করেন তাদের মতামত বেশি গুরুত্ব পায়, আবার কিছু দেশের মানুষ মনে করেন তাদের মতামত কম গুরুত্ব পায়।



ফিডব্যাক দেওয়ার যেসব পদ্ধতি আমরা মনে করি খুব কার্যকর, আসলে সবসময় তা ততটা কার্যকরী হয় না।

যদি কোনো ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তি আপনার সংগঠন বা প্রতিষ্ঠানে  
অভিযোগ করেন, আপনি কি মনে করেন, তারা সঠিকভাবে সেই  
অভিযোগের কোন উত্তর বা সাহায্য পাবেন?

আপনি কোনো পরামর্শ বা অভিযোগের  
উত্তর পেয়েছেন?



যারা সাহায্য প্রদান  
করেন, তাদের মতে  
**৯৩%**  
বলেছেন হ্যাঁ

অভিযোগকারী/মতামত  
দেওয়া মানুষদের মতে  
**৪২%**  
বলেছেন হ্যাঁ



এখানে পরিকারভাবে দেখা যাচ্ছে, সাহায্যকারী ব্যক্তির মনে করেন যে অভিযোগকারীরা তাদের অভিযোগের উত্তর ঠিকঠাক পাচ্ছেন, কিন্তু যাদের অভিযোগ রয়েছে, তারা অনেক কম সংখ্যায় বলছেন যে তারা সঠিকভাবে সাহায্য পেয়েছেন বা তাদের অভিযোগের সমাধান পেয়েছেন। তবে, এটা প্রমাণিত যে, যদি কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং প্রতিক্রিয়া জানানোর সুযোগ দেওয়া হয়, তবে সাহায্য কার্যক্রমের মান এবং গ্রহণযোগ্যতা অনেক বেশি বৃদ্ধি পায়।

## সহায়তা কার্যক্রমে সবার অংশগ্রহণ এবং প্রতিক্রিয়া জানানোর প্রভাব এবং এটির গুরুত্ব

২০১৮ সালের “স্টেট অব দ্য হিউম্যানিটারিয়ান সিস্টেম”<sup>১১</sup> প্রতিবেদন অনুসারে কিছু গুরুত্বপূর্ণ ফলাফল পাওয়া গেছে:

- **অংশগ্রহণ এবং কর্মসূচির মান:** যারা সহায়তা কর্মসূচির বিষয়ে মতামত দেওয়ার এবং প্রতিক্রিয়া জানানো সুযোগ পেয়েছেন, তারা সেই কর্মসূচি সম্পর্কে খুবই ভালো ধারণা এবং বেশি ইতিবাচক মন্তব্য করেছেন। এর তুলনায় যারা এই সুযোগ পাননি, তারা সেই কর্মসূচি সম্পর্কে কম ইতিবাচক মনোভাব দেখিয়েছেন।
- **পরামর্শ এবং সম্মানবোধ:** যারা তাদের মতামত দেওয়ার সুযোগ পেয়েছেন এবং যাদের কথা শোনা হয়েছে, তারা মনে করেন, তাদের সাথে সম্মানজনক আচরণ করা হয়েছে। এর বিপরীতে যারা মতামত দেওয়ার সুযোগ পান নি এবং এই ধরনের কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করেননি, তারা এমন অনুভূতি প্রকাশ করেননি।

### অংশগ্রহণমূলক প্রক্রিয়ার গুরুত্ব

এই পর্যবেক্ষণগুলো আমাদের দেখায় যে, সহায়তা প্রদানকারী সংস্থাগুলোকে ক্ষতিগ্রস্ত মানুষের মতামত গুরুত্ব দিয়ে শুনতে হবে এবং তাদের মতামতের প্রতিক্রিয়া জানাতে হবে। এতে শুধু কর্মসূচির গুণগত মান বৃদ্ধি পায় না, বরং জনগণের মধ্যে বিশ্বাস এবং আস্থা বাড়ে। যেমন, ধরুন, কোনো এনজিও যদি গ্রামের মানুষদের মতামত নেয় এবং তার পর সেই মতামত অনুযায়ী তাদের কর্মসূচি পরিবর্তন করে, তাহলে সেই মানুষদের মধ্যে এনজিওর প্রতি আস্থা এবং বিশ্বাস আরও বাড়বে।

# আমরা কীভাবে কমিউনিটির সাথে সম্পৃক্ত হতে পারি, নিজের কাজের প্রতি দায়বদ্ধতা বাড়াতে পারি এবং আমাদের কাজের মাধ্যমে জবাবদিহিতাকে আরও জোড়ালোভাবে নিশ্চিত করতে পারি?

## নেতৃত্বের মাধ্যমে

মডিউল

৩



কমিউনিটির সাথে সম্পৃক্ত হওয়া এবং দায়বদ্ধতা ও জবাবদিহিতাকে একটি প্রাতিষ্ঠানিক রূপ দিতে হবে। এবং এই দায়বদ্ধতাকে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন নিয়ম কানুন ও সর্বোপরি প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কৃতির অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে বিবেচনা করতে হবে:

- নতুন কর্মী নিয়োগ করে এই ধরনের কাজগুলো পরিচালনা করতে হবে এবং এর জন্য প্রয়োজনীয় অর্থ বরাদ্দের ব্যবস্থা করতে হবে।
- সিইএ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এন্ড একাউন্টেবিলিটি) নীতিমালা তৈরি করতে একটি নতুন ওয়ার্কিং গ্রুপ গঠন করতে হবে। যারা নীতিমালা বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় প্ল্যানিং, স্ট্রাটেজি ডেভলপমেন্ট, বাজেট এবং প্রজেক্ট প্রপোজাল তৈরি করা ইত্যাদি কাজের মধ্যে সমন্বয় সাধন করবে। একই সাথে তারা এই কাজটিকে প্রাতিষ্ঠানিক রূপ দিতে বিভিন্ন উদ্যোগ নিবে।
- জবাবদিহিতা ও দায়বদ্ধতাকে প্রতিষ্ঠানের অন্যতম একটি প্রধান 'দক্ষতা সূচক বা পারফরমেন্স ইন্ডিকেটর' হিসাবে গ্রহণ করতে হবে। প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন মিটিং এ এর অগ্রগতি নিয়ে আলোচনা করতে হবে।

## প্রোগ্রাম এবং অপারেশন এর মাধ্যমে

মডিউল

৪

৫

৬



কমিউনিটির মানুষদেরকে প্রোগ্রাম বা অপারেশন এর বিভিন্ন কার্যক্রমগুলোতে ভালোভাবে যুক্ত করে তাদের সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে:

- প্রজেক্ট প্ল্যানিং, বাজেট তৈরি এবং প্রজেক্ট প্রপোজাল ডেভলপমেন্ট এর মতো গুরুত্বপূর্ণ কাজগুলোতে কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে। কাজগুলো সম্পর্কে সবাই যাতে সহজে বুঝতে পারে সেজন্য প্রাসঙ্গিক তথ্য শেয়ার করার প্রক্রিয়া সহজ ও স্বচ্ছ হতে হবে। কমিউনিটির যারা এই কার্যক্রমে সক্রিয় অংশগ্রহণ করবে তাদের মতামত ও ফিডব্যাক শুনে তার ভিত্তিতে পরবর্তী কাজের পদক্ষেপ নিতে হবে।
- যেকোন সময় কমিউনিটির মানুষদের প্রয়োজন, চাহিদা ও নির্দিষ্ট পরিস্থিতির পরিবর্তন হতে পারে। এই পরিবর্তনগুলো মেনে নিয়ে সেই অনুযায়ী কাজ করতে যথেষ্ট নমনীয় এবং সহনশীল থাকতে হবে।
- কমিউনিটি এনগেজমেন্ট সেশনগুলোকে বিভিন্ন প্রশিক্ষণের মূল আলোচনায় যুক্ত করতে হবে যাতে এটি সম্পর্কে মানুষজনের জানাশোনা বৃদ্ধি পায়।
- প্রোগ্রাম বা অপারেশনগুলো কতটা সফলভাবে মানুষের প্রয়োজন অনুযায়ী চাহিদা পূরণ করেছে তা পর্যবেক্ষণ করতে হবে। একই সাথে তারা কমিউনিটি এনগেজমেন্ট সম্পর্কে কতটা জানে এবং এতে নিজেদেরকে সম্পৃক্ত অনুভব করে কিনা তাও পর্যবেক্ষণ করতে হবে।

## সিইএ স্টাফ এর মাধ্যমে

সকল মডিউল



কমিউনিটি এনগেজমেন্ট, দায়বদ্ধতা ও জবাবদিহিতার অভ্যাসগুলো বাড়ানোর জন্য প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে কিছু কিছু উদ্যোগ নিতে হবে এবং সেগুলোকে কাজের মাধ্যমে প্রতিষ্ঠা করতে হবে:

- কাজের প্রতি দায়বদ্ধতা ও জবাবদিহিতার অভ্যাস তৈরি করতে এবং কমিউনিটির মানুষদেরকে কাজের মধ্যে সম্পৃক্ত করতে সকল স্তরের কর্মী ও ভলান্টিয়ারদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তিগত সহায়তা দিতে হবে।
- কমিউনিটির মানুষদের মতামত সংগ্রহ করে সেই মতামতের ভিত্তিতে কাজ করতে একটি সহজ ব্যবস্থা তৈরি করতে হবে।
- অন্যান্য সেক্টরের নীতিমালা এবং প্রশিক্ষণের সাথে একত্রিত করে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এন্ড একাউন্টেবিলিটি পলিসি এবং এটির কর্মপরিকল্পনা তৈরি করতে হবে। যাতে মানুষদেরকে কাজের মধ্যে সম্পৃক্ত করা যায়, তাদের সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা যায় এবং সবার মাঝে দায়বদ্ধতা ও জবাবদিহিতার অভ্যাস তৈরি করা যায়।



প্রোগ্রাম এবং অপারেশন এর বিভিন্ন কার্যক্রমে সহায়তা করার জন্য পিজিআই স্টাফকে সিইএ টিম এর সাথে একত্রে কাজ করতে হবে:

- বিভিন্ন প্রশ্নের মাধ্যমে জেন্ডার এবং অন্যান্য বৈচিত্র্যতা সম্পর্কিত বিষয়গুলো জানতে ও তা বিশ্লেষণ করতে কমিউনিটির মানুষদেরকে সক্রিয়ভাবে যুক্ত করতে হবে।
- কমিউনিটি এনগেজমেন্ট সম্পর্কিত কাজ এবং উদ্যোগগুলো যে পিজিআই কাজেরই একটি অংশ সেটি নিশ্চিত করতে হবে।
- পিজিআইকে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট সম্পর্কিত কাজ এবং উদ্যোগগুলোর সঙ্গে সম্পর্কিত করে মূলধারায় নিয়ে আসতে হবে।

### ভলান্টিয়ারদের মাধ্যমে



ভলান্টিয়ারদেরকে স্থানীয় কমিউনিটি এবং ন্যাশনাল সোসাইটির মধ্যে একটি যোগসূত্র হিসাবে বিবেচনা করে কাজ করতে হবে:

- কমিউনিটিতে কাজ করার সময় ভলান্টিয়ারদেরকে কমিউনিটির মানুষের সাথে প্রয়োজনীয় তথ্য শেয়ার করতে হবে, তাদের বিভিন্ন প্রশ্নের উত্তর দিতে হবে এবং তাদের নিজস্ব মতামত জানিয়ে তাদের সাথে যুক্ত থাকতে হবে।
- প্রজেক্ট প্ল্যানিং থেকে শুরু করে তা বাস্তবায়নে কমিউনিটির মানুষদেরকে অন্তর্ভুক্ত করে তাদের সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে।

### ভলান্টিয়ার ম্যানেজমেন্ট/ব্রাঞ্চ ম্যানেজারদের মাধ্যমে



ভলান্টিয়ার এবং কমিউনিটির অন্যান্য সদস্যদের মধ্যে ভালো সম্পর্ক গড়ে তুলতে হবে এবং তাদের সম্পৃক্ততা নিশ্চিত করতে হবে:

- ব্রাঞ্চের বিভিন্ন কাজে কমিউনিটির মানুষদের সম্পৃক্ততা ও কর্মীদের অংশগ্রহণ যাতে বৃদ্ধি পায় তা নিশ্চিত করতে হবে।
- ভলান্টিয়ারদের সাথে নিয়মিত (যেমন, প্রতি মাসে অন্তত একবার) দেখা করতে হবে এবং কমিউনিটিতে ঘটে যাওয়া বিভিন্ন ঘটনাগুলো সম্পর্কে তাদের মতামত শুনে সেই অনুযায়ী কাজ করতে হবে।
- ভলান্টিয়ারদের সাথে এমনভাবে আচরণ করতে হবে যাতে তারা একই রকমভাবে কমিউনিটির মানুষদের সাথে আচরণ করে। ভলান্টিয়ারদেরকে প্রয়োজনীয় তথ্য দিয়ে প্রোগ্রামের প্ল্যানিং ও বিভিন্ন এন্টিভিটিতে তাদের সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে।

### প্ল্যানিং, মনিটরিং, ইভালুয়েশন, এবং রিপোর্টিং এর মাধ্যমে



পিএমইআর এর বিভিন্ন প্রক্রিয়াতে কমিউনিটির মানুষদের সম্পৃক্ততা এবং দায়বদ্ধতা ও জবাবদিহিতাকে যুক্ত করতে হবে:

- যদি কোন প্রজেক্ট প্ল্যানিং এর সময় কমিউনিটির মানুষদের সম্পৃক্ততা না থাকে, তাহলে এই বিষয়টি প্রাসঙ্গিক বিভিন্ন আলোচনায় উত্থাপন করতে হবে।
- প্রজেক্টের মধ্যে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এর কোয়ালিটি যাচাই করতে মনিটরিং এবং ইভালুয়েশন প্লানে কিছু ইন্ডিকেটর অন্তর্ভুক্ত করতে হবে এবং সেগুলোর ভিত্তিতে মূল্যায়ন করতে হবে।
- মনিটরিং এবং রিপোর্টিং প্রক্রিয়াতে কমিউনিটির মানুষদের ফিডব্যাক ও মতামতকে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।
- নতুন প্রোগ্রাম ডিজাইন করতে এবং সেটিকে ভালোভাবে জানতে ও বুঝতে, আগের কাজের লার্নিং ও অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগাতে হবে।

### সাপোর্ট সার্ভিসেস এর মাধ্যমে



আমাদের কাজের বিভিন্ন প্রসেস এবং প্রসিডিউর এর মাধ্যমে কমিউনিটিকে যেন আরও সম্পৃক্ত করা যায়, তা নিশ্চিত করতে হবে:

- কমিউনিটির মানুষদের জন্য তাদের প্রয়োজনীয় কি কি জিনিস ও সেবা সরবরাহ করা হবে এবং কখন সেগুলি তাদের কাছে পৌঁছে দেওয়া হবে সে সম্পর্কে একটা বাস্তবসম্মত প্রতিশ্রুতি দিতে লজিস্টিক্স সম্পর্কিত পরিকল্পনায় এই বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।
- কমিউনিটির মানুষদের চাহিদার পরিবর্তনের সঙ্গে তাল মিলিয়ে চলতে হলে আর্থিক সরবরাহ, বরাদ্দ এবং পরিচালনা পদ্ধতিগুলোকে যথেষ্ট নমনীয় ও সহনশীল হতে হবে, যাতে প্রয়োজন অনুযায়ী তা সহজে পরিবর্তন করা যায়।
- ফিডব্যাক ও মতামত সংগ্রহ এবং তা ব্যবস্থাপনার জন্য প্রয়োজনীয় ইকুইপমেন্ট, সফটওয়্যার, এবং ডেটা ম্যানেজমেন্ট এর সাথে ইনফর্মেশন

## হিউম্যান রিসোর্স এর মাধ্যমে

মডিউল ৩



কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এর দায়িত্বগুলোকে এইচআর প্রক্রিয়ায় অন্তর্ভুক্ত করতে হবে:

- নতুন কর্মী নিয়োগ এবং ভলান্টিয়ারদের যুক্ত করার সময় কমিউনিটির মানুষদের সম্পৃক্ততা নিশ্চিত করতে হবে।
- নতুন নিয়োগ প্রক্রিয়ায় এবং কারো নির্দিষ্ট দায়িত্ব ও কর্তব্য বুঝিয়ে দেওয়ার সময় কমিউনিটির মানুষদের সম্পৃক্ত করার জন্য তাকে কি কি দায়িত্ব পালন করতে হবে ও তার কোন কোন দক্ষতা প্রয়োজন সেগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।
- বিভিন্ন স্পর্শকাতর ও সংবেদনশীল অভিযোগের তদন্তে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করতে হবে।

## ন্যাশনাল সোসাইটি ডেভেলপমেন্ট এর মাধ্যমে

মডিউল ৩



কমিউনিটি এনগেজমেন্টকে একটি প্রাতিষ্ঠানিক রূপ দিতে কাজ করতে হবে:

- অর্গানাইজেশনাল ডেভেলপমেন্ট প্রসেস এবং এর মূল্যায়নে কমিউনিটির মানুষদের প্রতি দায়বদ্ধতা এবং জবাবদিহিতাকে নিশ্চিত করতে হবে।<sup>১২</sup>
- কমিউনিটি এনগেজমেন্টকে অর্গানাইজেশনাল স্ট্র্যাটেজি, ভ্যালু এবং অর্গানাইজেশনের মিশন স্টেটমেন্ট এর অংশ হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

## আইএফআরসি, আইসিআরসি এবং পার্টনার ন্যাশনাল সোসাইটি এর মাধ্যমে

সকল মডিউল



ন্যাশনাল সোসাইটির বিভিন্ন সংগঠনগুলোকে তাদের কাজের প্রতি আরও দায়বদ্ধ হতে কাজ করতে হবে:

- কমিউনিটির মানুষদেরকে প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন কাজে সম্পৃক্ত করা এবং প্রাতিষ্ঠানিক জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে প্রযুক্তিগত সহায়তা দিতে হবে ও প্রয়োজনীয় তহবিল সরবরাহ করতে হবে।
- জবাবদিহিতা ও দায়বদ্ধতাকে নিরীক্ষণের জন্য প্রোগ্রাম এবং অপারেশন প্ল্যানিং এ কিছু কিছু ইন্ডিকেটর অন্তর্ভুক্ত করতে হবে যাতে সেই ইন্ডিকেটরের আলোকে তা মূল্যায়ন করা যায়।
- ন্যাশনাল সোসাইটির নেতৃত্বের জন্য জবাবদিহিতা ও দায়বদ্ধতা কতটা গুরুত্বপূর্ণ সেটা সবার সামনে তুলে ধরতে হবে ও প্রচার করতে হবে।
- নিজ নিজ প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন কার্যক্রমে কমিউনিটির মানুষদের সম্পৃক্ত করা এবং প্রাতিষ্ঠানিক জবাবদিহিতার বিষয়গুলো সুষ্ঠুভাবে প্রতিষ্ঠিত করতে হবে। যাতে করে সবাই তার নিজের কাজের প্রতি দায়বদ্ধ থাকে।
- মুভমেন্টের পার্টনারদের সাথে এমনভাবে কাজ করতে হবে যাতে তাদের কাজগুলো ন্যাশনাল সোসাইটির কাজের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয় এবং কাজগুলো একে অপরের পরিপূরক হয়।

ভূরক্ষ, ২০২০

হোদা আল-ফাদিল, একজন সিরিয়ান শরণার্থী, যিনি রান্না করতে খুব ভালোবাসেন। তিনি ভূরক্ষের রেড ক্রিসেন্ট পরিচালিত একটি কমিউনিটি সেন্টারে গিয়ে ঐতিহ্যবাহী তুর্কি রান্নার কোর্সে ভর্তি হন এবং সেখান থেকে তার নতুন রান্নার পথচলা শুরু করেন।

© এলিফ ইরমাক এরকেক/  
তুর্কি রেড ক্রিসেন্ট



## মানবিক সহায়তা খাতে একাউন্টেবিলিটি

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি (সচেতনতা ও জবাবদিহিতা) শক্তিশালী করতে রেড ক্রস এবং রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্ট একা কাজ করেছে না। বরং এই লক্ষ্য অর্জনে বিভিন্ন আন্তর্জাতিক উদ্যোগ একসাথে কাজ করেছে। এই যৌথ প্রচেষ্টার মাধ্যমে, বিভিন্ন সংস্থা একসাথে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট (কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ এবং অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা) উন্নত করতে কাজ করেছে। এর মধ্যে গুরুত্বপূর্ণ কিছু উদ্যোগ হল:

### কোর হিউম্যানিটারিয়ান স্ট্যান্ডার্ড (CHS)<sup>১০</sup>

কোর হিউম্যানিটারিয়ান স্ট্যান্ডার্ড মানবিক সহায়তা প্রদানের জন্য ৯টি প্রতিশ্রুতি দিয়েছে, যার মাধ্যমে সহায়তা প্রদানকারী সংস্থাগুলো তাদের সেবা উন্নত করতে পারে। এই স্ট্যান্ডার্ডে সহায়তার গুণমান, ক্ষতিগ্রস্ত মানুষের প্রতি দায়িত্বশীল হওয়া, কাজের মধ্যে সমন্বয় সাধন করা, শেখার সুযোগ তৈরি করা, দক্ষতা বৃদ্ধি করা, কর্মী ব্যবস্থাপনা যথাযথভাবে পালন করা এবং যৌন হয়রানি ও দুর্নীতি প্রতিরোধের মতো গুরুত্বপূর্ণ বিষয় অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্টের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং জবাবদিহিতার কার্যক্রম এবং প্রতিশ্রুতি এই স্ট্যান্ডার্ডের সঙ্গে সঙ্গতি রেখে পরিচালিত হয়, যা স্থানীয় মানুষের চাহিদা ও বাস্তবতার সঙ্গে পুরোপুরি মেলে।

### ক্ষতিগ্রস্ত মানুষের প্রতি দায়িত্বশীলতায় ইন্টারএজেন্সি স্ট্যান্ডিং কমিটি (IASC) এর প্রতিশ্রুতি<sup>১১</sup>

ইন্টারএজেন্সি স্ট্যান্ডিং কমিটি (IASC) একটি প্ল্যাটফর্ম যা মানবিক সহায়তা প্রদানকারী সংস্থাগুলোর কাজ সমন্বয় করে। এর মূল লক্ষ্য হলো, ক্ষতিগ্রস্ত মানুষের প্রতি একাউন্টেবিলিটি নিশ্চিত করা, যাতে সাহায্যকারী সংস্থাগুলো ক্ষতিগ্রস্ত মানুষদের কাছে তাদের প্রয়োজনীয় তথ্য পৌঁছায়, পরামর্শ নেয় এবং তাদের মতামত ও চাহিদা অনুসরণ করে। এতে বিভিন্ন জনগণ ও গোষ্ঠীকে সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় অন্তর্ভুক্ত করার সুযোগ তৈরি হয়, যাতে তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী সহায়তা নিশ্চিত করা যায়।

### গ্র্যান্ড বাগেইন এর প্রতিশ্রুতি<sup>১২</sup>

গ্র্যান্ড বাগেইন একটি গুরুত্বপূর্ণ চুক্তি, যা ২০১৬ সালের মে মাসে ইস্তাম্বুলে অনুষ্ঠিত ওয়ার্ল্ড হিউম্যানিটারিয়ান সামিটে ঘোষণা করা হয়। এই চুক্তির মূল উদ্দেশ্য ছিল বিশ্বের বড় বড় দাতা সংস্থা এবং মানবিক সাহায্য প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের মধ্যে একটি পারস্পরিক সুবিধার ভিত্তিতে (“কিউইড থো কুইওর”) তাদের নিজেদের মধ্যে সহযোগিতার সম্পর্ক গড়ে তোলা, যাতে তারা একে অপরকে সাহায্য করে ক্ষতিগ্রস্ত মানুষের জন্য আরও ভালো সেবা দিতে পারে। এর ফলে সেবা দেওয়ার কার্যকারিতা ও দক্ষতা বাড়ানোর পাশাপাশি, বিপদগ্রস্ত মানুষের জন্য দায়িত্বশীলতা নিশ্চিত করা যায়।

গ্র্যান্ড বাগেইনে মোট আটটি গুরুত্বপূর্ণ কাজের ক্ষেত্র ছিল, যার মধ্যে লোকালাইজেশন (স্থানীয়ভাবে সহায়তা পৌঁছানো) এবং ক্ষতিগ্রস্ত জনগণের অংশগ্রহণকে সবচেয়ে বেশি গুরুত্ব দেওয়া হয়েছিল। ২০২১ সালে যখন গ্র্যান্ড বাগেইন ২.০ কাঠামো অনুমোদিত হয়, তখন এটি লোকালাইজেশন এবং ক্ষতিগ্রস্ত মানুষের অংশগ্রহণকে সবচেয়ে বড় প্রাধান্য দেয়। একই সঙ্গে, জবাবদিহিতা এবং অন্তর্ভুক্তি (সবার অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা) এসব বিষয়ও এর প্রধান লক্ষ্যগুলির মধ্যে একটি হয়ে ওঠে। এইভাবে, গ্র্যান্ড বাগেইন মূলত সাহায্য দেওয়ার প্রক্রিয়ায় স্থানীয় জনগণের সক্রিয় অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী সহায়তা পৌঁছানোর ওপর বেশি গুরুত্ব দেয়। এতে, সবার মতামত এবং প্রয়োজনকে গুরুত্ব দেওয়া হয়, যেন কোনভাবেই কেউ পিছিয়ে না পড়ে।

## কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি সাপোর্টের উৎস

### কমিউনিটি এনগেজমেন্ট হাব<sup>১৬</sup>

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট হাব একটি ফ্রি অনলাইন প্ল্যাটফর্ম, যেটি ব্রিটিশ রেড ক্রস পরিচালনা করে। এই প্ল্যাটফর্মটি কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টেবিলিটির জন্য প্রয়োজনীয় সব সেবা এক জায়গায় নিয়ে আসে। এই হাবটিতে ৩০০টিরও বেশি রিসোর্স রয়েছে এবং এতে প্রশিক্ষণ প্যাকেজ, একটি ই-লার্নিং গেম, একটি ইন্টারেক্টিভ মানচিত্র, একটি চ্যাট ফোরাম সহ বিভিন্ন টুল, গাইড এবং ফিডব্যাক মেকানিজম থেকে শুরু করে রেডিও প্রোগ্রাম পর্যন্ত বিভিন্ন বিষয়ভিত্তিক কেস স্টাডি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এটি ইউকে ফরেন, কমনওয়েলথ এবং ডেভেলপমেন্ট অফিসের অর্থায়নে পরিচালিত হয়। এই হাবটি ইংরেজি, ফরাসি, স্প্যানিশ এবং আরবি ভাষায় পাওয়া যায়। যদি আপনি এই হাব সম্পর্কে কোনো প্রশ্ন করতে চান বা পরামর্শ দিতে চান, তাহলে দয়া করে লরেল সেলবির ([LSelby@redcross.org.uk](mailto:LSelby@redcross.org.uk)) সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

### CEA টুলকিট<sup>১৭</sup>

CEA টুলকিট এই গাইডের সঙ্গে দেওয়া আছে এবং আপনি কমিউনিটি এনগেজমেন্ট হাবে এটি পেতে পারেন। টুলকিটে নানা ধরনের টেমপ্লেট, চেকলিস্ট এবং নির্দেশনা রয়েছে যা আপনাকে আপনার কাজে সাহায্য করবে। এই গাইডে আমরা দেখিয়েছি, কীভাবে আপনি সহজেই এবং দ্রুত আপনার প্রাথমিক কাজগুলো শুরু করতে পারেন, এবং কোন টুল ব্যবহার করলে আপনার করণীয় কাজগুলো আরও সহজ হবে। উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনি কোনও কমিউনিটি প্রোগ্রাম শুরু করতে চান, তবে টুলকিটে দেওয়া চেকলিস্ট এবং টেমপ্লেট ব্যবহার করে আপনি সহজেই কাজের ধারাবাহিকতা ও প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ বুঝে নিতে পারবেন।

ডেমোক্রেটিক পিপলস রিপাবলিক অফ নর্থ কোরিয়া (ডিপিআরকে)

২০১৬ সালে, জো কুম জু একটি গ্রীনহাউস প্রকল্পের নেতৃত্ব দেন, যা ছিল ডিপিআরকে রেড ক্রসের কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট প্রোগ্রামের একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ। তিনি শুধু নিজে গ্রীনহাউস পরিচালনা করার দক্ষতা অর্জন করেননি, বরং আশেপাশের কমিউনিটির মানুষদেরও এই কাজ শিখেছেন। তার প্রশিক্ষণ ও দিকনির্দেশনার মাধ্যমে অনেকেই তাদের নিজস্ব গ্রীনহাউস প্রকল্প শুরু করার সাহস পেয়েছেন।

© বেঞ্জামিন সুমেলা /  
ফিনল্যান্ড রেড ক্রস



## মডিউল ২

# কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার জন্য রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্টের সার্বিক অঙ্গীকার

২০১৯ সালের ৮ই ডিসেম্বর কাউন্সিল অফ ডেলিগেটস (Council of Delegates) এর মাধ্যমে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টেবিলিটি (CR/19/R1) বিষয়ক মুভমেন্ট-ওয়াইড মিনিমাম কমিটমেন্টস বা ন্যূনতম অঙ্গীকারসমূহ গ্রহণ করা হয়েছে। এই অঙ্গীকারগুলো মুভমেন্টের সকল সদস্যদের জন্য একটি সার্বজনীন ও কৌশলগত দিক নির্দেশনা হিসেবে কাজ করে। এর উদ্দেশ্য হলো, আমরা কীভাবে জনগণ ও কমিউনিটির সাথে সম্পর্ক স্থাপন করবো এবং তাদের প্রতি আমাদের দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করবো, সে বিষয়ে একটি সুনির্দিষ্ট এবং ধারাবাহিক দৃষ্টিভঙ্গি প্রণয়ন করা।

এই অঙ্গীকারসমূহ সকল সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান, সংস্থা বা উদ্যোগের (যাদেরকে ‘মুভমেন্ট’ বলা হচ্ছে) সদস্যদের জন্য প্রযোজ্য, অর্থাৎ, এটি **ন্যাশনাল সোসাইটি** (National Society), **ইন্টারন্যাশনাল কমিটি অফ দ্য রেড ক্রস** (ICRC) এর ডেলিগেশন এবং **ইন্টারন্যাশনাল ফেডারেশন অফ রেড ক্রস অ্যান্ড রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি** (IFRC) এর অফিসগুলোর সকল সদস্যের জন্য অপরিহার্য। অর্থাৎ, এগুলি শুধু কিছু বিশেষ গ্রুপের মানুষদের জন্য নয়, বরং মুভমেন্টের প্রতিটি সদস্যের জন্যই এটি মেনে চলা বাধ্যতামূলক। এটি এমন একটি নীতি, যা শুধুমাত্র উচ্চপদস্থ কর্মীদের জন্য নয়, বরং প্রতিটি কর্মী এবং স্বেচ্ছাসেবকের জন্যও প্রযোজ্য। এমনকি যদি একজন কর্মী বা স্বেচ্ছাসেবক মাঠ পর্যায়ে কাজ করে, তাও সে এই অঙ্গীকারগুলো অনুসরণ করবে এবং মানুষের প্রতি দায়বদ্ধতা বজায় রাখবে।

### উদাহরণ:

ধরা যাক, বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি একটি কার্যক্রম চলমান যেখানে তারা একটি গ্রামে পানি সরবরাহের প্রকল্প পরিচালনা করছে। এখানে তাদের কাজ হলো স্থানীয় জনগণের সাথে যোগাযোগ করা, তাদের চাহিদা এবং সমস্যা বুঝে ব্যবস্থা নেওয়া, এবং সেই অনুযায়ী উপযুক্ত সমাধান প্রদান করা। এই ক্ষেত্রে, মুভমেন্টের কমিটমেন্ট অনুযায়ী, বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি জনগণের প্রতি দায়বদ্ধ থাকবে এবং তাদের সমস্যাগুলোর প্রতি সম্মান প্রদর্শন করবে। যেহেতু সকল সদস্যদের জন্য একই ধরনের দায়িত্ব রয়েছে, সুতরাং, প্রত্যেক কর্মী এবং স্বেচ্ছাসেবকদেরকে অবশ্যই এই দায়িত্ব পালন করতে হবে।

### আমাদের প্রধান অঙ্গীকারগুলো হলো

**১. প্রথম অঙ্গীকার:** সকল সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান, সংস্থা বা উদ্যোগ (যাদেরকে ‘মুভমেন্ট’ বলা হচ্ছে) তাদের সব কার্যক্রমে (এর মধ্যে রয়েছে স্ট্র্যাটেজি, পলিসি এবং কাজের প্রক্রিয়া) **কমিউনিটির সকল সদস্যদের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা ও জবাবদিহিতাকে নিশ্চিত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হতে হবে।** এর মূল উদ্দেশ্য হলো জনগণের অধিকার এবং তাদের প্রাধান্যকে গুরুত্ব দেওয়া, এবং সকল কর্মসূচিতে তাদের মতামত, চাহিদা এবং জবাবদিহিতাকে কার্যকরভাবে অন্তর্ভুক্ত করা।

**২. দ্বিতীয় অঙ্গীকার:** সকল সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান, সংস্থা বা উদ্যোগ (যাদেরকে ‘মুভমেন্ট’ বলা হচ্ছে) যে সব মানুষদের জন্য কাজ করছে, **নিয়মিতভাবে তাদের জীবনের পরিস্থিতি সম্পর্কে গভীরভাবে বিশ্লেষণ করতে হবে,** এবং ক্ষেত্রবিশেষে তাদের বিশেষ কোন পরিস্থিতি (কনটেক্সট) সম্পর্কে ভালোভাবে বুঝতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হতে হবে। এটি করতে পারলে তারা সেই জনগণের প্রয়োজন, সমস্যা (যেমন, দরিদ্রতা, স্বাস্থ্য সমস্যা, শিক্ষা সহায়তা, বা পরিবেশগত সমস্যা) এবং তাদের ক্ষমতাকে (যেমন, তাদের সামাজিক সংহতি বা স্থানীয় দক্ষতা) আরও ভালোভাবে বুঝতে পারবে এবং যথাযথ সহায়তা দিতে পারবে।

**৩. তৃতীয় অঙ্গীকার:** সকল সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান, সংস্থা বা উদ্যোগকে (যাদেরকে ‘মুভমেন্ট’ বলা হচ্ছে) তাদের সব কার্যক্রমে **ন্যাশনাল সোসাইটির ভলান্টিয়াররা সহ কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ বৃদ্ধি করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হতে হবে।** এই অঙ্গীকারটির অন্যতম উদ্দেশ্য হলো স্থানীয় মানুষদের শুধুমাত্র সমাধান প্রদান না করে, বরং তাদেরকেও সেই সমাধানে অংশগ্রহণের সুযোগ দেওয়া, যাতে তারা নিজেরাই তাদের সমস্যাগুলোর সমাধান করতে সক্ষম হয়। এর মাধ্যমে স্থানীয় মানুষজন তাদের নিজস্ব সমস্যা সম্পর্কে আরও সচেতন হবে এবং সমাধানে তারা নিজেদের অংশগ্রহণ করতে পারবে। এর মাধ্যমে দীর্ঘমেয়াদী সাফল্য নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।

**৪. চতুর্থ অঙ্গীকার:** সকল সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান, সংস্থা বা উদ্যোগ (যাদেরকে ‘মুভমেন্ট’ বলা হচ্ছে) যাদের জন্য কাজ করছে, অর্থাৎ কমিউনিটির সকল

মানুষদের, বিশেষ করে যাদের উদ্দেশ্য বিভিন্ন কর্মসূচী গ্রহণ করা হয়েছে তাদের **প্রতিক্রিয়া** এবং **মতামতকে** **সিস্টেম্যাটিকভাবে** **শোনার, সেগুলো সাড়া দেওয়ার এবং সেই অনুযায়ী পদক্ষেপ নিয়ে কাজ করতে** **প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হতে হবে।** এটি এমন একটি কৌশল হিসেবে কাজ করবে যা কমিউনিটির সকল মানুষদেরকে বিভিন্ন কার্যক্রম ও কর্মসূচীতে আরও সক্রিয়ভাবে অন্তর্ভুক্ত করবে এবং তাদের বিভিন্ন রকমের চাহিদার প্রতি সম্মান প্রদর্শন করবে। এর ফলে জনগণের মতামত, চাহিদা এবং প্রত্যাশার ভিত্তিতে বিভিন্ন কার্যক্রম ও উদ্যোগ গ্রহণ করা সহজ হবে।

**৫. পঞ্চম অঙ্গীকার:** সকল সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান, সংস্থা বা উদ্যোগ (যাদেরকে ‘মুভমেন্ট’ বলা হচ্ছে) যাদের জন্য কাজ করছে, তারা তাদের **কাজের সকল দিক এবং যোগাযোগের বিষয়গুলো আরও পরিষ্কার এবং স্পষ্টভাবে কমিউনিটির মানুষদের কাছে উপস্থাপন করবে।** এর উদ্দেশ্য হলো, কমিউনিটির মানুষজন যেন বুঝতে পারে তারা কী করছে, কেন করছে, এবং তাদের সেবা বা উদ্যোগের মধ্যে কোন কোন বিষয় অন্তর্ভুক্ত আছে।

**৬. ষষ্ঠ অঙ্গীকার:** সকল সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান, সংস্থা বা উদ্যোগ (যাদের ‘মুভমেন্ট’ বলা হচ্ছে) তাদের কাজের প্রতিটি স্তরে কমিউনিটির মানুষদের সঙ্গে কাজ করবে। একইসাথে তারা **কমিউনিটির মানুষদের প্রতি দায়িত্বশীল থাকার বিষয়ে নিজেদের জ্ঞান, দক্ষতা ও সক্ষমতা বাড়ানোর জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ থাকবে।** তারা এই শেখার প্রক্রিয়াকে নিয়মিতভাবে তাদের সকল কাজের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করার চেষ্টা করবে।

**৭. সপ্তম অঙ্গীকার:** সকল সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান, সংস্থা বা উদ্যোগ (যাদের ‘মুভমেন্ট’ বলা হচ্ছে) তাদের কাজের প্রতিটি ধাপে সেবা প্রদান, কমিউনিটির মানুষের সঙ্গে যোগাযোগ এবং তাদের প্রতি দায়িত্ব পালনে একে অপরের সঙ্গে ভালোভাবে সমন্বয় করে কাজ করবে। যখন সবাই একসঙ্গে একই লক্ষ্য নিয়ে কাজ করবে, তখন তারা **অঙ্গীকার করবে যে সব প্রতিষ্ঠান একে অপরকে সহায়তা করবে এবং একসঙ্গে মিলেমিশে কাজ করবে।** এর মূল উদ্দেশ্য হলো একে অপরের কাজের মধ্যে সমন্বয় সাধন করা, যাতে কাজের মধ্যে সঙ্গতি এবং ধারাবাহিকতা বৃদ্ধি পায়, পুনরাবৃত্তি কমানো যায় এবং আরও কার্যকর ও দক্ষভাবে কাজ করা সম্ভব হয়।



# কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় ন্যূনতম কাজের নির্দেশিকা

## ইনস্টিটিউশনলাইজেশন বা প্রতিষ্ঠানিকরণ

১ ন্যাশনাল সোসাইটির সকল স্তরে কমিউনিটি অংশগ্রহণ এবং জবাবদিহিতা সম্পর্কে বোঝাপড়া ও সক্ষমতা বৃদ্ধি করা জরুরি। এর মাধ্যমে, জনগণের অংশগ্রহণ নিশ্চিত হবে এবং তাদের মতামত ও প্রয়োজনগুলোও গুরুত্ব পাবে।



চাহিদা যাচাই এবং পরিস্থিতি বিশ্লেষণ

১ কমিউনিটি নিয়ে যেসব তথ্য আগে থেকেই জানা আছে, সেগুলো খুঁজে বের করা

২ কমিউনিটির মানুষের অংশগ্রহণ বাড়াতে এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করতে প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে কিছু রিসোর্স (যেমন, অর্থ এবং কর্মী ইত্যাদি) বরাদ্দ করা প্রয়োজন।



২ মূল্যায়ন বা পর্যালোচনা প্রক্রিয়ায় কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা

৩ কমিউনিটির মানুষের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়িত্বশীলতাকে ন্যাশনাল সোসাইটির সব পরিকল্পনা, নীতি, কৌশল, মূল্যবোধ এবং কাজের অংশে এমনভাবে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, যাতে এটি সকল স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের দৈনন্দিন কাজের একটি স্বাভাবিক নিয়মে পরিণত হয়।



৩ ভলান্টিয়ারদের এই মূল্যায়ন বা পর্যালোচনার উদ্দেশ্য সহজভাবে বুঝিয়ে দেওয়া এবং তাদেরকে শেখানো, কীভাবে তারা কমিউনিটির সাথে স্পষ্ট ও আন্তরিকভাবে কথা বলবে

৪ ন্যাশনাল সোসাইটির জন্য এমন একটি ব্যবস্থা তৈরি করতে হবে, যেখানে মানুষ সহজেই তাদের সমস্যার কথা জানাতে পারবে এবং কোনো গুরুত্বপূর্ণ বা সংবেদনশীল অভিযোগ থাকলে তার সঠিক সমাধান করা হবে।



৪ কোনো কাজ শুরু করার বা সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে, কমিউনিটির মানুষের প্রয়োজন আর তাদের সামর্থ্য—যেমন, কোন সেবাটা তাদের বেশি দরকার আর সেটা নিতে তারা কতটা সক্ষম—এই বিষয়গুলো ভালোভাবে বুঝতে যথেষ্ট সময় দেওয়া জরুরি

৫ কমিউনিটির মানুষ কীভাবে প্রয়োজন নির্ধারণের (Needs Assessment) প্রক্রিয়ায় আরও ভালোভাবে অংশ নিতে পারে, তা বোঝার জন্য কিছু সহজ ও উপযুক্ত প্রশ্ন তৈরি করা

কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার প্রতিশ্রুতিগুলো নিশ্চিত করতে ১৮টি প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিচে দেওয়া হলো

## পরিকল্পিত কার্যক্রম বা উদ্যোগসমূহ

**পরিকল্পনা ও ডিজাইন:** পরিকল্পনা মানে কোনো কাজ শুরু করার আগে সেটির বিষয়ে চিন্তা করা এবং কীভাবে কাজটি করা হবে, সে সম্পর্কে একটি স্পষ্ট ধারণা তৈরি করা। ডিজাইন মানে সেই পরিকল্পনার ওপর ভিত্তি করে কাজের বিস্তারিত কাঠামো বা রূপ তৈরি করা, যাতে কাজটি সহজে ও সঠিকভাবে করা যায়।

৬

কর্মসূচীর পরিকল্পনা করার সময় সেই এলাকার মানুষের এবং গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিদের মতামত নেয়া খুবই জরুরি। এর মধ্যে পুরুষ, নারী, ছেলে, মেয়ে এবং যারা সামাজিকভাবে পিছিয়ে আছে বা যে গ্রুপগুলো ঝুঁকিতে রয়েছে, তাদেরও অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।

৭

কোনো কর্মসূচী শুরু করার আগে কমিউনিটি এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট মানুষদের সাথে আলোচনা করে নিশ্চিত করতে হবে যে, প্রকল্পটি তাদের প্রয়োজন, চাহিদা ও প্রত্যাশার সাথে মিল রেখেই তৈরি হয়েছে।

৮

প্রোগ্রামের পরিকল্পনা এবং বাজেটে এমন কার্যক্রম এবং লক্ষ্যমাত্রা অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, যা কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং জবাবদিহিতাকে নিশ্চিত করবে। এতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে, কমিউনিটির মানুষদের সাথে কিভাবে তথ্য শেয়ার করা হবে, কিভাবে তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হবে এবং তাদের মতামত ও প্রতিক্রিয়া কীভাবে নেওয়া এবং সেগুলোর ব্যবস্থাপনা করা হবে।

**কার্যক্রম বাস্তবায়ন এবং পর্যবেক্ষণ:** একটি কাজ বা পরিকল্পনা সঠিকভাবে বাস্তবায়িত হচ্ছে কিনা তা নিশ্চিত করা এবং এর বিভিন্ন ধাপ ও ফলাফল নিয়মিতভাবে পর্যবেক্ষণ করা।

৯

কমিউনিটি সদস্যদের সাথে নিয়মিতভাবে প্রোগ্রামের বা কর্মসূচীর তথ্য শেয়ার করা, এবং বিভিন্ন গ্রুপের কাছে পৌঁছানোর জন্য সবচেয়ে সহজ এবং কার্যকর পদ্ধতি ব্যবহার করা

১০

যেকোনো প্রোগ্রাম বা উদ্যোগ সফল করতে হলে কমিউনিটির সবাইকে সম্পৃক্ত করতে হবে। বিশেষ করে, দরিদ্র, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি বা নির্যাতনের শিকার এমন মানুষদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে, যাঁরা সাধারণত পিছিয়ে পড়েন বা ঝুঁকিতে থাকেন।

১১

কমিউনিটির মানুষদের মতামত মনোযোগ দিয়ে শুনে ও তাদের দৃষ্টিভঙ্গি ভালোভাবে বুঝে তারপর সঠিকভাবে উত্তর দেওয়া খুব গুরুত্বপূর্ণ। আরেকটি জরুরি বিষয় হলো, প্রোগ্রাম নিয়ে যেকোনো প্রশ্ন, পরামর্শ বা উদ্বেগ জানাতে কমিউনিটির মানুষের জন্য সহজ যোগাযোগের ব্যবস্থা নিশ্চিত করা।

১২

যে পদ্ধতিগুলো প্রোগ্রামে ব্যবহার করা হচ্ছে, সেগুলো কেমন কাজ করছে, কমিউনিটির মানুষ সেগুলো কীভাবে নিচ্ছে, এবং মনিটরিং ডাটা থেকে কী তথ্য পাওয়া যাচ্ছে, তা ভালোভাবে যাচাই করা দরকার। যদি দেখা যায় কোনো পদ্ধতিতে পরিবর্তন প্রয়োজন, তাহলে সেই পরিবর্তনগুলো করা উচিত।

**মূল্যায়ন এবং শেখার প্রক্রিয়া:** কোনো কাজের সফলতা বা ব্যর্থতা বিশ্লেষণ করে তা থেকে শিক্ষা নেওয়া

১৩

কমিউনিটি সদস্যরা, অর্থাৎ যেসব মানুষ বা গোষ্ঠী সরাসরি কোনো কর্মসূচীর সঙ্গে যুক্ত, তাদেরকে সেই কর্মসূচীর উদ্দেশ্য, পরিকল্পনা এবং ফলাফল সম্পর্কে জানানো এবং তাদের মতামত নেওয়া

১৪

প্রোগ্রামটি কীভাবে আয়োজন করা হয়েছে, মানুষ কীভাবে এটিকে গ্রহণ করেছে, কোথায় আরও ভালো করা যেতে পারে, এবং কিভাবে ভবিষ্যতে আরো সফলভাবে আয়োজন করা যেতে পারে—এসব বিষয়ে প্রশ্ন করা



## জরুরি অবস্থায় করণীয়

জরুরি অবস্থায় কাজ করার জন্য এই পদক্ষেপগুলি অনুসরণ করতে হবে:

১. যেকোনো সিদ্ধান্ত বা কর্মসূচী গ্রহণের আগে কমিউনিটির মানুষের কথা শোনা হয়েছে এবং তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী পরিকল্পনা করা হয়েছে—এটি নিশ্চিত করতে হবে।

২. কমিউনিটির মানুষের প্রয়োজন, সক্ষমতা, এবং পরিস্থিতি ভালোভাবে বোঝা হয়েছে তা নিশ্চিত করতে হবে।

৩. কমিউনিটির মানুষকে যথাযথ সম্মান জানিয়ে কর্মসূচীর মূল্যায়ন বা পর্যালোচনার কাজ করতে হবে। পুরো প্রক্রিয়াটি এমনভাবে পরিচালনা করতে হবে যেন সবকিছু খোলামেলা ও স্পষ্টভাবে উপস্থাপিত হয়, এবং কোনো কিছু গোপন না থাকে।

৪. স্থানীয় মানুষ এবং সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের সাথে আলোচনা করে সমস্যার সমাধান বা প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ ঠিক করা হবে।

৫. কারা সাহায্য পাবে এবং কীভাবে সেই সাহায্য বিতরণ করা হবে এই বিষয়গুলো কমিউনিটির মানুষদের সঙ্গে আলোচনা করে ঠিক করতে হবে।

৬. জরুরি কোনো পরিস্থিতিতে যখন পরিকল্পনা বা বাজেট তৈরি করা হয়, তখন কমিউনিটির মানুষের মতামত ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। পাশাপাশি, মানুষ প্রকল্পে কতটা অংশ নিচ্ছে তা বুঝতে কিছু নির্দিষ্ট মানদণ্ড বা সূচক তৈরি করা প্রয়োজন। এতে প্রকল্পের কার্যক্রমে মানুষের সম্পৃক্ততা স্পষ্টভাবে বোঝা যাবে।

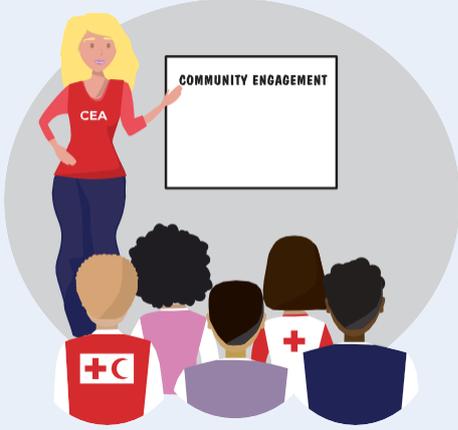
৭. যেকোনো বিষয়ে প্রতিক্রিয়া বা উত্তর দেওয়ার পর, তা নিয়মিতভাবে সবার সাথে শেয়ার করতে হবে, যেন সবাই বিষয়টি সম্পর্কে জানতে পারে এবং যোগাযোগ করা আরও সহজ হয়।

৮. যেকোনো কাজ বা পরিকল্পনা করার আগে, যাদের ওপর সেই কাজের প্রভাব পড়বে, তাদের মতামত নেওয়া এবং তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা খুবই জরুরি। অর্থাৎ, সেই কাজের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় কমিউনিটির মানুষদেরও অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।

৯. কোনো কাজ শুরু করার আগে বা কাজের মাঝে, যাদের জন্য কাজ করা হচ্ছে, তাদের কথা শোনা খুব গুরুত্বপূর্ণ। তাদের সমস্যাগুলো, চাহিদা এবং পরামর্শ বুঝে, সেগুলোর উপর ভিত্তি করে সিদ্ধান্ত নেওয়া উচিত।

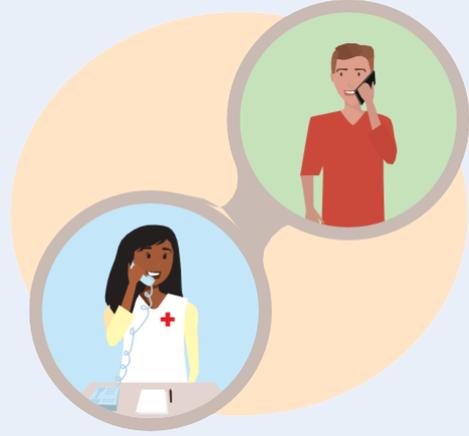
১০. যখন কোনো প্রকল্প বা কাজের মূল্যায়ন করা হয়, তখন সেই এলাকার মানুষের অংশগ্রহণ খুব গুরুত্বপূর্ণ। তাদের মতামত ও অভিজ্ঞতা জানা গেলে, প্রকল্প বা কাজের বাস্তবতা ও কার্যকারিতা ভালোভাবে বোঝা যায়।

## কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতার বিষয়টিকে প্রাতিষ্ঠানিক রূপ দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় ন্যূনতম কাজের নির্দেশিকা



- ১ ন্যাশনাল সোসাইটির সকল স্তরে কমিউনিটি অংশগ্রহণ এবং জবাবদিহিতা সম্পর্কে বোঝাপড়া ও সক্ষমতা বৃদ্ধি করা জরুরি। এর মাধ্যমে, জনগণের অংশগ্রহণ নিশ্চিত হবে এবং তাদের মতামত ও প্রয়োজনগুলোও গুরুত্ব পাবে।

- ২ কমিউনিটির মানুষের অংশগ্রহণ বাড়াতে এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করতে প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে কিছু রিসোর্স (যেমন, অর্থ এবং কর্মী ইত্যাদি) বরাদ্দ করা প্রয়োজন।



- ৩ কমিউনিটির মানুষের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়িত্বশীলতাকে ন্যাশনাল সোসাইটির সব পরিকল্পনা, নীতি, কৌশল, মূল্যবোধ এবং কাজের অংশে এমনভাবে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, যাতে এটি সকল স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের দৈনন্দিন কাজের একটি স্বাভাবিক নিয়মে পরিণত হয়।

- ৪ ন্যাশনাল সোসাইটির জন্য এমন একটি ব্যবস্থা তৈরি করতে হবে, যেখানে মানুষ সহজেই তাদের সমস্যার কথা জানাতে পারবে এবং কোনো গুরুত্বপূর্ণ বা সংবেদনশীল অভিযোগ থাকলে তার সঠিক সমাধান করা হবে।

কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি জবাবদিহিতা ও দায়বদ্ধতা প্রতিষ্ঠা করতে প্রয়োজনীয় কিছু উপায় বা টুলস

- |   |  |   |
|---|--|---|
| ১ টুল ১ নেতৃত্বের জন্য সিইএ সম্পর্কিত একটি সংক্ষিপ্ত পরিচিতি প্রদান | ৫ টুল ৫ সিইএ এর ওয়ার্কপ্ল্যান বা কর্ম পরিকল্পনার টেমপ্লেট | ১০ টুল ১০ আচরণবিধি ব্রিফিং              |
| ২ টুল ২ সিইএ নীতি বা নির্দেশিকার টেমপ্লেট                           | ৬ টুল ৬ সিইএ বাজেটিং টুল                                   | ১১ টুল ১১ পরিকল্পনার জন্য সিইএ চেকলিস্ট |
| ৩ টুল ৩ সিইএ সেফ এসেসমেন্ট ও প্ল্যানিং ওয়ার্কশপ                    | ৭ টুল ৭ সিইএ মনিটরিং অ্যান্ড ইভালুয়েশন টুল                | ১২ টুল ১২ সিইএ কেস স্টাডি টেমপ্লেট      |
| ৪ টুল ৪ সিইএ স্ট্র্যাটেজির টেমপ্লেট                                 | ৮ টুল ৮ সিইএ জব ডেসক্রিপশন                                 | ১৫ টুল ১৫ ফিডব্যাক কিট                  |
|   | ৯ টুল ৯ নতুন কর্মী এবং স্বেচ্ছাসেবীদের জন্য সিইএ ব্রিফিং   |   |

## মডিউল ৩

# কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং জবাবদিহিতাকে প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ

## প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ বলতে আসলে কী বুঝানো হয়েছে?

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটিকে প্রতিষ্ঠিত করা মানে হলো—এই নীতি ও প্রক্রিয়াকে প্রতিষ্ঠানের নিয়মিত কাজের এক অবিচ্ছেদ্য অংশে পরিণত করা। সহজ করে বললে, এটি এমনভাবে পরিকল্পনা, নীতিমালা ও কাজের ধরণে যুক্ত করতে হবে, যাতে প্রতিটি কার্যক্রমে কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত হয়। নিশ্চিত করতে হবে যে, যেকোনো কার্যক্রম, পরিকল্পনা বা দুর্যোগ মোকাবিলার প্রতিটি ধাপে কমিউনিটির মতামত ও অংশগ্রহণ গুরুত্ব পাবে। বিশেষ করে, এটি শুধু দুর্যোগ মোকাবিলা বা কোনো নির্দিষ্ট প্রোগ্রামের সময় নয়, বরং সব পর্যায়ে, সবসময় কার্যকর হতে হবে। একে কার্যকর করতে, ন্যাশনাল সোসাইটিকে (যেমন, বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি বা রেড ক্রসের মতো অন্যান্য সংস্থা) কমিউনিটির প্রতি আরও দায়িত্বশীল হতে হবে। এর জন্য যথেষ্ট বাজেট, দক্ষ কর্মী এবং নেতৃত্বের সক্রিয় সমর্থন প্রয়োজন। **এটি কোনো একজন ব্যক্তির (যেমন, কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও অ্যাকাউন্টেবিলিটি দায়িত্বে থাকা ব্যক্তি) একার কাজ নয়। বরং, পুরো প্রতিষ্ঠানকে একসঙ্গে কাজ করতে হবে যেন কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ ও সহযোগিতা নিশ্চিত করা যায়।** উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যখন একটি সংস্থা বন্যাদুর্গত এলাকায় ত্রাণ বিতরণ করে, তখন শুধুমাত্র ত্রাণ দেওয়া যথেষ্ট নয়, বরং আগে থেকে স্থানীয়দের মতামত জানা, তারা কী ধরনের সহায়তা চায়, সেটি বোঝা, এবং সহায়তার পর তাদের প্রতিক্রিয়া নেওয়াও গুরুত্বপূর্ণ।

## কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টেবিলিটিকে প্রতিষ্ঠিত করা কেন জরুরি?

এটি নিশ্চিত করার জন্য যে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট....

- যেন প্রতিটি প্রোগ্রাম ও কার্যক্রমে কমিউনিটির অংশগ্রহণ একই মান বজায় রেখে নিশ্চিত হয়।
- যেন এটি কার্যকর প্রোগ্রাম পরিচালনার জন্য একেবারে জরুরি বিষয় হিসেবে গণ্য হয়।
- যেন এটি শুধু নির্দিষ্ট ব্যক্তি বা ম্যানেজারের ব্যক্তিগত আগ্রহের ওপর নির্ভর না করে, বরং প্রতিষ্ঠানের একটি নিয়মিত প্রক্রিয়া হয়ে ওঠে।
- যেন এটি কোনো বিকল্প পদ্ধতি হিসেবে না থেকে প্রতিটি কাজের অবিচ্ছেদ্য অংশ হয়।
- যেন পর্যাপ্ত বাজেট বা সময়ের অভাব হলেও এটি বন্ধ হয়ে না যায়, বরং কাজের ধরন অনুযায়ী উপযুক্ত উপায়ে চালিয়ে যাওয়া যায়।
- যেন কোনো প্রকল্প বা কার্যক্রম শেষ হয়ে গেলে কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ বন্ধ হয়ে না যায়, বরং যাতে দীর্ঘমেয়াদে কমিউনিটির সাথে সম্পর্ক বজায় থাকে।
- যেন যারা এটি চালু করেছিলেন, তারা প্রতিষ্ঠান ছেড়ে চলে গেলেও এই প্রক্রিয়া বন্ধ না হয়, বরং প্রতিষ্ঠান নিজেই এটি ধরে রাখতে পারে।
- যেন প্রত্যেক কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবক বুঝতে পারেন যে এটি তাদের দায়িত্বের অংশ, এবং তারা জানেন তাদের কাছ থেকে কী প্রত্যাশা করা হচ্ছে।

২০১৭ সালে ইয়েমেনে, আবদুলহাকিম নামে একজন  
স্বচ্ছাসেবক এক নারীর সাথে দেখা করেন এবং তাকে  
কলোরা থেকে বাঁচার উপায় বুঝিয়ে বলেন। নির্দেশনা  
শোনার পর, সেই নারী ও স্বচ্ছাসেবক  
একসাথে হাতের আঙুল দিয়ে 'ওকে'  
চিহ্ন দেখান। এটি তাদের বোঝাপড়া  
ও সচেতনতার প্রতীক হিসেবে  
প্রকাশ পায়। © ইপিএ



# কমিউনিটি এনগেজমেন্ট (সম্পৃক্ততা) এবং একাউন্টেবিলিটি (দায়িত্বশীলতা) প্রতিষ্ঠিত করার জন্য প্রয়োজনীয় ন্যূনতম পদক্ষেপ এবং দিকনির্দেশনা।



## ন্যাশনাল সোসাইটির সকল স্তরে কমিউনিটি অংশগ্রহণ এবং জবাবদিহিতা সম্পর্কে বোঝাপড়া ও সক্ষমতা বাড়ানো

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

#### » নেতৃত্বের প্রতি আস্থা তৈরি করতে হবে

- যদি নেতা বা ব্যবস্থাপনার দায়িত্বে থাকা ব্যক্তির দায়বদ্ধতাকে (অ্যাকাউন্টেবিলিটি) গুরুত্ব না দেন, তবে তার অধীনে যারা কাজ করেন, তারাও এটি গুরুত্ব দেবেন না। ফলে কোনো পরিকল্পনা, কৌশল, নীতি বাজেটেও এটি যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত হবে না।
- তাই, নেতৃত্বের জায়গায় থাকা মানুষদের বোঝাতে হবে যে, কমিউনিটির সঙ্গে ভালো সম্পর্ক গড়া কেন গুরুত্বপূর্ণ। এটি কেবল তাদের কাজের মান বাড়ায় না, বরং সংগঠনের জন্যও অনেক উপকার নিয়ে আসে। যেমন, যদি কোনো সংস্থা কমিউনিটির সমস্যাগুলো গুরুত্ব দিয়ে শোনে, তাহলে জনগণও তাদের কাজে আস্থা রাখবে। এতে অংশীদার (যেমন: দাতা সংস্থা, সরকারি প্রতিষ্ঠান) ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে সম্পর্ক ভালো হয়, নতুন প্রকল্প বা তহবিল (ফান্ড) পাওয়ার সম্ভাবনাও বাড়ে। ভালো নেতৃত্ব প্রতিষ্ঠানের কার্যকারিতা বাড়ায়—কম সময়ে বেশি ফলপ্রসূ কাজ করা যায়। এটি আর্থিক স্থিতিশীলতা ধরে রাখতে সাহায্য করে এবং প্রতিষ্ঠানের ভবিষ্যৎকে আরও দৃঢ় করে।

টুলস: ১ সিইএ ব্রিফিং ফর লিডারশিপ

#### » কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি পলিসি তৈরি করতে হবে

- প্রতিষ্ঠানের গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিদের সাথে একসাথে বসে এমন একটি কর্মশালা করতে হবে, যেখানে আলোচনা করা হবে; ন্যাশনাল সোসাইটি কোন কোন বিষয়ে কাজ করবে, যেমন—স্বাস্থ্য, শিক্ষা, বা পরিবেশ রক্ষা। উদাহরণস্বরূপ, যদি প্রতিষ্ঠানটি গ্রামীণ এলাকায় স্বাস্থ্যসেবা উন্নত করতে চায়, তবে এই বিষয়ে স্পষ্ট প্রতিশ্রুতি থাকবে। কর্মশালায় ঠিক করা হবে কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের তাদের কাজের দিকনির্দেশনা কী হবে। যেমন, গ্রামীণ এলাকায় স্বাস্থ্য ক্যাম্প বা শিক্ষামূলক কর্মসূচি পরিচালনার জন্য কারা কী ভূমিকা পালন করবে তা নির্ধারণ করা হবে। এই কর্মশালার মূল উদ্দেশ্য হল একটি পলিসি তৈরি করা, যাতে প্রতিষ্ঠানের কাজকর্ম সুসংগঠিত ও স্পষ্ট হয় এবং সবাই জানে তাদের দায়িত্ব কী।
- পলিসি তৈরি করার সময়, অবশ্যই কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার জন্য রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্টের সার্বিক অঙ্গীকারগুলো (পৃষ্ঠা ২৭ অনুযায়ী) মেনে চলতে হবে। এই নির্দেশনায় যা যা গুরুত্বপূর্ণ বিষয় বলা হয়েছে, তা পলিসির সাথে যুক্ত করা হবে, যাতে কমিউনিটির সাথে কাজের স্বচ্ছতা ও কার্যকারিতা বজায় থাকে।
- পলিসি তৈরি করার সময় সাধারণ মানুষ, কর্মচারী ও স্বেচ্ছাসেবীদের মতামতকে গুরুত্ব দেয়া উচিত। যদি সকল কর্মীদের ও স্বেচ্ছাসেবীদের মতামত নিয়ে নীতিমালা তৈরি করা হয়, তাহলে সবাই সেই পলিসির সাথে নিজেদের যুক্ত মনে করবে। এছাড়া, কর্মীদের অভিজ্ঞতা ও মতামত জানলে বুঝতে সহজ হবে কোন কাজগুলো সঠিকভাবে চলছে আর কোন জায়গায় পরিবর্তনের দরকার।

টুলস: ২ সিইএ পলিসি টেমপ্লেট

#### » কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি নিশ্চিত করার জন্য একটি স্ট্র্যাটেজি বা পরিকল্পনা তৈরি করতে হবে

- এই পরিকল্পনায়, কাজের ধরণ, কাজ শেষ করার নির্ধারিত সময়, কে কী কাজ করবে, কাজের অগ্রগতি বোঝার উপায় এবং কাজের জন্য প্রয়োজনীয় অর্থ এই সবকিছু অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

- এই পরিকল্পনাটি প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিদের, যেমন শাখা কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের সঙ্গে আলোচনা করে তৈরি করতে হবে। কারণ, তারাই সরাসরি কমিউনিটির সঙ্গে কাজ করেন এবং বাস্তব পরিস্থিতি সবচেয়ে ভালো বুঝতে পারেন। কমিউনিটির প্রতি দায়বদ্ধতা সবার দায়িত্ব, তাই এই লক্ষ্য অর্জনের জন্য যে পরিকল্পনা করা হবে, তা সবাইকে জানানো এবং তাদের মতামত নেয়া প্রয়োজন।
- **কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি প্রশিক্ষণের**<sup>১৮</sup> চতুর্থ দিনে ন্যাশনাল সোসাইটি নিজেদের কমিউনিটির সাথে কাজ করার পদ্ধতি নিজেরাই পর্যালোচনা করবে। এতে তারা নিজেদের শক্তি ও দুর্বলতা চিহ্নিত করবে এবং বুঝবে কোন কোন ক্ষেত্রে আরও মনোযোগ দেওয়ার প্রয়োজন। উদাহরণস্বরূপ, যদি তারা লক্ষ্য করে যে কমিউনিটির সবাই তাদের বার্তা ঠিকমতো বুঝতে পারছে না, তাহলে তারা সহজ ভাষা বা ছবি ব্যবহার করে নতুন যোগাযোগের উপায় খুঁজবে। আবার, যদি দেখা যায় যে কমিউনিটির অংশগ্রহণ কম, তাহলে সবাইকে যুক্ত করার সহজ উপায় নিয়ে চিন্তা করবে। এরপর এসব বিষয় মাথায় রেখে ভবিষ্যতের কাজের পরিকল্পনা তৈরি করা হবে।
- সময়ের সাথে কিছু জিনিস বদলে যেতে পারে, এজন্য নিয়মিত পরিকল্পনাগুলো পর্যালোচনা করা দরকার, যেন বাস্তব পরিস্থিতি অনুযায়ী সময়মতো স্ট্র্যাটেজি বা কৌশল পরিবর্তন করা যায়।

টুলস: ৩ সিইএ সেক্ষ এসেসমেন্ট এন্ড প্ল্যানিং ওয়ার্কশপ  
৫ টেমপ্লেট সিইএ ওয়ার্কপ্ল্যান

৪ টেমপ্লেট সিইএ স্ট্র্যাটেজি  
৬ সিইএ বাজেটিং টুল

### ➤ ন্যাশনাল সোসাইটি কমিউনিটির প্রতি কতটা দায়বদ্ধ তা বুঝতে কিছু কেপিআই (কী পারফরম্যান্স ইনডিকেটর) গ্রহণ করতে হবে; এগুলো লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে

- কেপিআই বা কী পারফরম্যান্স ইনডিকেটর হলো এমন কিছু মাপকাঠি, যার মাধ্যমে কাজের অগ্রগতি ও সফলতা পরিমাপ করা হয়। নেতৃত্ব পর্যায়ের মানুষরা এগুলো দেখভাল করেন এবং বিশ্লেষণ করেন। যদি নির্দিষ্ট কোনো লক্ষ্য অর্জিত না হয়, তাহলে কেপিআই বিশ্লেষণ করে সমস্যা চিহ্নিত করে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা যায়। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনো স্বাস্থ্য কেন্দ্রের লক্ষ্য থাকে প্রতিদিন ১০০ জন রোগীকে সেবা দেওয়া, কিন্তু যদি দেখা যায় গড়ে ৬০ জন রোগীই আসছে, তাহলে কেপিআই বিশ্লেষণের মাধ্যমে বোঝা যাবে সমস্যাটা কোথায়—ডাক্তার কম আছে, ওষুধের ঘাটতি রয়েছে নাকি মানুষ সচেতন নয়? এই বিশ্লেষণ অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ যথাযথ ব্যবস্থা নিতে পারে।
- ন্যাশনাল সোসাইটির জন্য কোন KPI (কী পারফরম্যান্স ইনডিকেটর) সবচেয়ে উপযোগী হবে, তা নির্ধারণ করতে নেতৃত্ব পর্যায়ের মানুষ (leadership), প্ল্যানিং, মনিটরিং, ইভালুয়েশন, এবং রিপোর্টিং (PMER) টিম, ন্যাশনাল সোসাইটি ডেভলপমেন্ট (NSD) টিম, এবং প্রোগ্রাম ও পরিচালনার (programmes and operations) সঙ্গে যুক্ত স্টাফদের সঙ্গে আলোচনা করতে হবে। এর মাধ্যমে জানা যাবে—ন্যাশনাল সোসাইটির কাজ কতটা সফল হচ্ছে, কোথায় উন্নতির সুযোগ আছে, এবং কীভাবে কার্যক্রম আরও ফলপ্রসূ করা যায়।
- কমিউনিটির সাথে ভালভাবে যোগাযোগ ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে হলে, অবশ্যই স্পষ্ট ও সুসংগঠিত নিয়ম-কানুন ও পরিকল্পনা থাকা দরকার। এছাড়া, প্রতিষ্ঠানের কৌশলগত পরিকল্পনা (যেমন দীর্ঘমেয়াদী কৌশল বা স্ট্র্যাটেজি) এবং বছরে কী কী কাজ করা হবে, তা ঠিক করতে হবে। একই সঙ্গে, কাজের সফলতা কীভাবে মাপা হবে সেটাও ঠিক করা জরুরি। এজন্য, কিছু নির্দিষ্ট মানদণ্ড বা নির্দেশক (KPI - কী পারফরম্যান্স ইনডিকেটর) ঠিক করতে হবে। এইভাবে কাজ করলে কমিউনিটির সাথে কার্যকর যোগাযোগ ও জবাবদিহিতা বজায় রাখা সম্ভব হবে, এবং প্রতিষ্ঠানের কাজের মানও নিয়মিতভাবে পরিমাপ করা যাবে।

টুলস: ৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

### ➤ কর্মকর্তা ও স্বেচ্ছাসেবকদের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটির বিষয়ে প্রশিক্ষণ দিতে হবে

- স্বেচ্ছাসেবক থেকে শুরু করে যেকোনো পর্যায়ের কর্মকর্তা—সবাইকে তাদের কাজে স্থানীয় কমিউনিটির মানুষদের যথাযথভাবে সম্পৃক্ত করতে হলে বিষয়গুলো ভালোভাবে বুঝতে হবে, জানতে হবে এবং সে অনুযায়ী কাজ করার দক্ষতা থাকতে হবে। অর্থাৎ, সবাইকে নিজের দায়িত্ব অনুযায়ী জ্ঞান ও দক্ষতা বাড়িয়ে নিতে হবে, যাতে তারা মানুষের সঙ্গে আরও ভালোভাবে কাজ করতে পারেন।
- কর্মী ও ব্যবস্থাপকদের জন্য তিন দিনের প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে, যেখানে শেখানো হবে কীভাবে সমাজের মানুষের সাথে

সুসম্পর্ক বজায় রেখে কাজ করা যায়, কীভাবে মানুষের মতামতকে গুরুত্ব দিয়ে কাজের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা যায়, এবং কীভাবে এই পদ্ধতিকে প্রতিষ্ঠানের নিয়মিত কাজের অংশ হিসেবে গ্রহণ করা যায়।

- শাখা পর্যায়ের কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য দুই দিনের প্রশিক্ষণের আয়োজন করতে হবে, যাতে তারা কমিউনিটির মানুষের সঙ্গে কাজ করতে দক্ষ হয়ে উঠতে পারে। এই প্রশিক্ষণে তারা শিখতে পারবেন কীভাবে সাধারণ মানুষের সঙ্গে সহজ ও বন্ধুত্বপূর্ণভাবে কথা বলতে হয়, যাতে তারা স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করে এবং নিজেদের সমস্যা সহজে বলতে পারে, এবং কীভাবে প্রয়োজনীয় তথ্য ও সহায়তা দেওয়া যায়, যাতে তারা বাস্তব সমস্যার সমাধান খুঁজে পায়।
- প্রতিষ্ঠানের অন্যান্য প্রশিক্ষণের সঙ্গে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট (কমিউনিটির সাথে সম্পৃক্ত হওয়ার) বিষয়ক সেশন যুক্ত করা দরকার, যাতে এটি নিয়মিত অভ্যাসে পরিণত হয়।
- **শুধু প্রশিক্ষণ দিলেই দায়িত্ব শেষ নয়!** নিশ্চিত করতে হবে যে কর্মীরা নিয়মিত সহায়তা ও পরামর্শ পাচ্ছে, যাতে তারা মানুষের সাথে ভালোভাবে কাজ করতে পারে। তারা কীভাবে কমিউনিটির মতামত ও প্রতিক্রিয়া সংগ্রহ করবে এবং কীভাবে সবাইকে নিয়ে পরিকল্পনা করবে, তা বুঝতে সাহায্য করা জরুরি। এরকম অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতিতে কাজ করলে কমিউনিটির মানুষেরাও উদ্যোগের অংশ হয়ে উঠবে এবং পরিবর্তন দীর্ঘস্থায়ী হবে।

প্রশিক্ষণের সমস্ত উপকরণ ও গাইডলাইন “কমিউনিটি এনগেজমেন্ট হবে”<sup>১১</sup> পাওয়া যাবে। এখান থেকে কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকরা তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী তথ্য জেনে নিতে পারবেন।



২০২১ সালে যুক্তরাজ্যের হিথ্রো বিমানবন্দরে, ব্রিটিশ রেড ক্রসের স্বেচ্ছাসেবকরা আফগান পরিবারগুলোকে যুক্তরাজ্যে পুনর্বাসিত হতে সাহায্য করছিলেন। গ্লোরিয়া ছিলেন তাঁদের একজন। তিনি বিমানবন্দরে এসে পৌঁছানো আফগান পরিবারগুলোর মাঝে খাবার, কাপড় ও খেলনা বিতরণ করছিলেন। পাশাপাশি, তিনি তাঁদের সাঙ্ঘনা দিচ্ছিলেন এবং মানসিকভাবে শক্ত থাকতেও সাহায্য করছিলেন। এই পরিবারগুলো যুদ্ধ ও অনিশ্চয়তার কারণে দেশ ছেড়ে আসতে বাধ্য হয়েছিল, তাই তাদের জন্য এই সহায়তা খুবই গুরুত্বপূর্ণ ছিল।

© অ্যালিসিয়া মেলভিল-স্মিথ / ব্রিটিশ রেড ক্রস

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

কেনিয়া রেড ক্রসের অভিজ্ঞতা থেকে দেখা যায় যে, কোনো কিছু প্রতিষ্ঠিত করতে এবং শক্তিশালী নেতৃত্ব গড়ে তুলতে হলে সঠিক সময়ে সঠিক সিদ্ধান্ত নেওয়া খুবই গুরুত্বপূর্ণ

কেনিয়া রেড ক্রস সোসাইটি (KRCS) প্রথমে স্থানীয় মানুষের মতামত নেওয়ার জন্য একটি নতুন পদ্ধতি পরীক্ষামূলকভাবে চালু করে। এর মাধ্যমে তারা জানতে চায়, মানুষ কীভাবে তাদের কাজকে দেখছে এবং কী ধরনের পরিবর্তন দরকার। এই অভিজ্ঞতা কাজে লাগিয়ে তারা পুরো প্রতিষ্ঠানে জবাবদিহিতাকে নিয়মিত চর্চায় পরিণত করার কৌশল তৈরি করে। KRCS তাদের সব কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের প্রশিক্ষণ দিয়েছে, যাতে তারা স্থানীয় মানুষের মতামত বুঝতে পারে এবং সঠিকভাবে কাজ করতে পারে। তারা একটি জাতীয় পর্যায়ের অভিযোগ ও প্রতিক্রিয়া ব্যবস্থা চালু করেছে, যাতে কেউ যদি কোনো সেবা নিয়ে অসন্তুষ্ট হয় বা কোনো পরামর্শ দিতে চায়, তাহলে সহজেই জানাতে পারে। KRCS এই অভিযোগ গুরুত্বসহকারে দেখে এবং দ্রুত ব্যবস্থা নেয়।

নতুন সব কর্মসূচিতে তারা জবাবদিহিতার ব্যবস্থা বাধ্যতামূলক করেছে, যাতে প্রতিটি উদ্যোগে স্থানীয় মানুষের মতামত ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত হয়। এছাড়া, KRCS তাদের কৌশলগত পরিকল্পনার অংশ হিসেবে জবাবদিহিতাকে অন্তর্ভুক্ত করেছে এবং কর্মীদের কাজের মূল্যায়নেও এটি যুক্ত করেছে। ফলাফল হিসেবে, KRCS স্থানীয় মানুষের আস্থা অর্জন করতে পেরেছে। তাদের প্রকল্পগুলো আগের চেয়ে বেশি কার্যকর হয়েছে এবং মানুষের সক্রিয় অংশগ্রহণের কারণে এসব উদ্যোগ আরও টেকসই হয়েছে। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি কোনো ব্যক্তি ত্রাণ বা সেবা পাওয়ার পর মনে করে যে আরও কিছু উন্নতি করা দরকার, তাহলে সে সহজেই KRCS-কে তা জানাতে পারে। KRCS সেই মতামত গুরুত্ব দিয়ে দেখে এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়। এতে স্থানীয় মানুষের মনে হয় যে তাদের মতামত মূল্যবান এবং তারা আরও বেশি সম্পৃক্ত হতে আগ্রহী হয়। KRCS কীভাবে স্থানীয় মানুষদের সম্পৃক্ত করেছে, কী কী সমস্যার মুখোমুখি হয়েছে এবং কী শিখেছে—এসব জানার জন্য বিস্তারিত প্রতিবেদন<sup>১০</sup> পড়তে পারেন বা ভিডিওটি<sup>১১</sup> দেখতে পারেন।

## বুরুন্ডি রেড ক্রস শাখা পর্যায়ের স্বেচ্ছাসেবকদের প্রশিক্ষণের গুরুত্ব বুঝতে পেরেছে

বুরুন্ডি রেড ক্রস তাদের শাখা অফিসের কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য কমিউনিটির সাথে ভালোভাবে সম্পৃক্ত হওয়ার বিষয়ে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করেছে, যাতে তারা স্থানীয় মানুষের সঙ্গে আরও ভালোভাবে মিশতে পারে। কারণ, শাখা অফিসের লোকেরাই মূলত স্থানীয় জনগণের সঙ্গে বেশি কাজ করে। একজন শাখা সেক্রেটারি এই প্রশিক্ষণের পর যে পরিবর্তন দেখেছেন, তা ব্যাখ্যা করে বললেন: “আগে আমরা অফিসে বসে স্থানীয় মানুষের সমস্যা নিয়ে ভাবতাম এবং নিজের মতো করে সমাধান খুঁজতাম। কিন্তু যখন আমরা সরাসরি গিয়ে তাদের সঙ্গে কথা বললাম, তখন বুঝতে পারলাম—তাদের সমস্যাগুলো আসলে আমাদের কল্পনার চেয়ে অনেক ভিন্ন। আমরা আগে মনে করতাম, তারা শুধু আমাদের সাহায্যপ্রার্থী। কিন্তু এখন বুঝেছি, তারা শুধু উপকারভোগী নয়, বরং সমস্যার সমাধানে আমাদের গুরুত্বপূর্ণ সহযোগী। তাদের কথা শুনলে এবং তাদের সঙ্গে একসঙ্গে কাজ করলে অনেক ভালো ও কার্যকর সমাধান পাওয়া যায়।”

এই প্রশিক্ষণ তাদের শিখিয়েছে যে, স্থানীয় মানুষ কেবল সহায়তা গ্রহণকারী নয়, বরং তারাই সমস্যার আসল চিত্র তুলে ধরে এবং সমাধানে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখতে পারে।



২০০৯ সালে, বুরুন্ডির একটি গ্রামে, স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবকরা রেড ক্রসের হয়ে কাজ করছিলেন। তারা কয়েক সপ্তাহ বা মাস পর পর গিয়ে দেখতেন, মানুষ মশারি ঠিকমতো ব্যবহার করছে কি না। এইভাবে তারা নিশ্চিত করতেন, সবাই মশারি ব্যবহার করে মশাবাহিত রোগ থেকে সুরক্ষিত থাকছে। © বব ভ্যান মল / আইএফআরসি

২

**কমিউনিটির মানুষের অংশগ্রহণ বাড়াতে, তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করতে এবং এটিকে একটি নিয়মিত ও প্রাতিষ্ঠানিক প্রক্রিয়ায় পরিণত করতে প্রয়োজনীয় অর্থ ও জনবল বরাদ্দ করতে হবে**

আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

➤ **প্রাতিষ্ঠানিকভাবে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে কোর ফান্ড বরাদ্দ করতে হবে**

- ন্যাশনাল সোসাইটির বাৎসরিক কোর ফান্ডের (মূল তহবিলের) একটি নির্দিষ্ট অংশ এমন কিছু কাজে ব্যবহার করা উচিত, যা সরাসরি কোনো প্রকল্পের অধীনে না থাকলেও কমিউনিটির জন্য গুরুত্বপূর্ণ। যেমন, নতুন কর্মীদের জন্য পদ তৈরি করা, জাতীয় পর্যায়ে মানুষের মতামত শোনার সুযোগ তৈরি করা, বা এমন শাখাগুলোর জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা, যাদের কোনো দাতা তহবিল নেই। উদাহরণ হিসেবে ধরা যায়, যদি মোট তহবিলের ৫% এই কাজে বরাদ্দ করা হয়, তাহলে ন্যাশনাল সোসাইটির কার্যক্রম আরও শক্তিশালী হবে এবং বেশি সংখ্যক মানুষ উপকৃত হবে। এতে সংগঠনের কাজের গুণগত মান বাড়বে এবং সেবার পরিধিও বিস্তৃত হবে।
- সব ধরনের কর্মসূচি ও পরিচালনার বাজেটে জনগণের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে একটি নির্দিষ্ট অংশ রাখা দরকার, যাতে সেটি প্রয়োজন অনুযায়ী ব্যবহার করা যায়।
- ডোনারদের কাছে যে কোনো প্রস্তাবনা দেওয়ার সময় কমিউনিটির সম্পৃক্ততার বিষয়টি স্পষ্টভাবে তুলে ধরতে হবে। যদি কোনো ডোনার এটিকে কম গুরুত্বপূর্ণ মনে করেন বা এড়িয়ে যেতে চান, তাহলে তাদের বোঝাতে হবে যে এটি কোনো বাড়তি সুবিধা নয় বা শুধু আনুষ্ঠানিকতার জন্য নয়, বরং এটি প্রতিষ্ঠানের কাজের অন্যতম প্রধান ভিত্তি ও রেড ক্রিসেন্টের কাজের মূল দর্শনের অংশ।
- পার্টনার প্রতিষ্ঠানগুলোর কাছে জানতে চাইতে হবে যে তারা কি ন্যাশনাল সোসাইটিকে আরও বেশি জবাবদিহিতার (একাউন্টেবিলিটি) পরিবেশ তৈরি করতে সহায়তা করতে আগ্রহী। এখন দাতা সংস্থাগুলো জবাবদিহিতার বিষয়টিকে খুব গুরুত্ব দিচ্ছে, তাই অনেক পার্টনারই এ বিষয়ে ইতিবাচক মনোভাব দেখাতে পারেন।

টুলস:  সিইএ বাজেটিং টুল

## » কমিউনিটির সঙ্গে ভালোভাবে যোগাযোগ রাখা এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার জন্য কিছু নির্দিষ্ট কর্মীকে দায়িত্ব দিতে হবে

- যে ব্যক্তি এই পদ্ধতিকে সামনে এগিয়ে নিতে পারে, অন্যদের প্রশিক্ষণ দিতে পারে এবং ন্যাশনাল সোসাইটির কাজের মধ্যে এটি অন্তর্ভুক্ত করতে নেতৃত্ব দিতে পারে
- কমিউনিটির সাথে কাজ করতে হলে মানুষের সাথে ভালোভাবে মিশতে পারা, আন্তরিক হওয়া এবং পর্যাপ্ত সময় দেওয়া খুবই জরুরি। এটি এমন কোনো কাজ নয়, যা অন্য অনেক কাজের ফাঁকে ফাঁকে করা যায়। বরং, এটি মনোযোগ ও আন্তরিকতা দিয়ে করতে হয়।
- পদের দায়িত্ব এবং ক্ষমতা এমনভাবে নির্ধারণ করতে হবে যেন সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি সহকর্মী ও নেতৃত্বকে যথাযথভাবে প্রভাবিত করতে পারেন। অর্থাৎ, দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিকে এমন স্তরে ও অবস্থানে রাখতে হবে, যেখানে তিনি সহজেই নীতিনির্ধারণী আলোচনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণের অংশ হতে পারেন।
- প্রতিটি শাখায় এমন একজন দায়িত্বশীল ব্যক্তি নির্বাচন করতে হবে, যিনি স্থানীয় জনগণের সঙ্গে যোগাযোগ রাখবেন এবং তাদের প্রয়োজন, সমস্যা ও মতামত সংগ্রহ করবেন। এই ব্যক্তি স্থানীয় জনগণের সঙ্গে নিয়মিত আলোচনায় যুক্ত থাকবেন, বিভিন্ন সামাজিক উদ্যোগ ও কার্যক্রমে তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করবেন এবং প্রতিষ্ঠানের পক্ষ থেকে প্রয়োজনীয় সহায়তা বা তথ্য প্রদান করবেন।

টুলস:  সিইএ জব ডেসক্রিপশনস

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### হেলেনিক রেড ক্রসের কাজ এগিয়ে নিতে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখেন কমিউনিটির সাথে কাজ করা কর্মীরা (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট স্টাফ) এবং এটির সাথে সম্পর্কিত নির্দিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তিরা

গ্রিসের রেড ক্রস (HRC) অভিবাসন সংকট মোকাবিলায় কমিউনিটির সঙ্গে সরাসরি কাজ করতে একটি নতুন পদ তৈরি করেছে, যার নাম কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও অ্যাকাউন্টেবিলিটি (CEA) কো-অর্ডিনেটর। এই সমন্বয়কারী HRC-এর সমাজকল্যাণ বিভাগের অধীনে কাজ করেন। তিনি HRC-এর বিভিন্ন বিভাগ ও কর্মসূচির সঙ্গে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করেন এবং কমিউনিটির মানুষের সঙ্গে সরাসরি যোগাযোগ করে তাদের মতামত ও চাহিদা বোঝার চেষ্টা করেন, যাতে সেবার মান আরও ভালো করা যায়। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনো শরণার্থী ক্যাম্প খাবার বা স্বাস্থ্যসেবা নিয়ে সমস্যা থাকে, তাহলে CEA কো-অর্ডিনেটর এসব তথ্য সংগ্রহ করে এবং সেগুলো সমাধানের জন্য HRC-এর সংশ্লিষ্ট দপ্তরের সঙ্গে কাজ করে। এছাড়া, এই কার্যক্রমকে আরও সুসংগঠিত করতে HRC একটি স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP) তৈরি করেছে, যেখানে প্রতিটি কর্মসূচির জন্য নির্দিষ্ট মানদণ্ড নির্ধারণ করা হয়েছে। এটি তৈরি করতে ছয় মাস সময় লেগেছে, এবং বিভিন্ন বিশেষজ্ঞদের সঙ্গে আলোচনা করে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনা হয়েছে, ফলে নীতিমালাটি সহজ ও বাস্তবসম্মত হয়েছে এবং HRC-এর বেশিরভাগ কর্মসূচিতে এটি স্বীকৃতি পেয়েছে। একটি কেইস স্টাডিতে<sup>২২</sup> দেখা গেছে, CEA টিমের আন্তরিকতা ও দায়িত্বশীল মনোভাবের কারণে HRC আরও জবাবদিহিতার সঙ্গে কাজ করতে পারছে, যা সাধারণ মানুষের জন্য বিশেষভাবে উপকারী হয়েছে।

### নেপাল রেড ক্রসের জন্য পার্টনার সোসাইটিগুলোর সহায়তা অনেক বেশি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে

নেপাল রেড ক্রস সোসাইটির (NRCS) একটি লার্নিং রিভিউতে<sup>২৩</sup> দেখা গেছে যে, নেপাল রেড ক্রস সোসাইটি (NRCS) এবং তাদের সহযোগী ব্রিটিশ রেড ক্রস একসঙ্গে কাজ করে কমিউনিটির সঙ্গে কার্যকর যোগাযোগ ও দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ ছিল, যা তাদের সফলতার মূল কারণ। এই সহযোগিতার ফলে NRCS-দক্ষ কর্মী নিয়োগ করতে পেরেছে, যারা বিশেষভাবে কমিউনিটির সঙ্গে কাজ করে। এছাড়া, ৬৫০ জনেরও বেশি মানুষকে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে যাতে তারা স্থানীয় পর্যায়ে মানুষের কথা শোনা, তাদের সমস্যাগুলো বোঝা এবং প্রয়োজনীয় সহায়তা দিতে পারে। পাশাপাশি, বিভিন্ন কমিউনিটি কার্যক্রমের জন্য অর্থায়নও করা হয়েছে, যাতে স্থানীয় মানুষের প্রয়োজন অনুযায়ী কাজ করা যায়। এটি NRCS-এর কাজের ধরনেও ইতিবাচক পরিবর্তন এনেছে—যেমন, অনুদানের জন্য আবেদন করার সময় কমিউনিটির চাহিদাকে গুরুত্ব দেওয়া, প্রয়োজনীয় উপকরণ ও প্রশিক্ষণের

ব্যবস্থা করা এবং প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে জবাবদিহিতার একটি নির্দিষ্ট কাঠামো তৈরি করা হয়েছে। এসব উদ্যোগের ফলে NRCS আরও কার্যকরভাবে মানুষের কাছে পৌঁছাতে পারছে এবং তাদের সমস্যার সমাধান করতে পারছে।



২০১৬ সালে থিসে, আন্তর্জাতিক রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট ফেডারেশন এবং বিশ্বের বিভিন্ন দেশের ন্যাশনাল রেড ক্রস সোসাইটির সহযোগিতায়, হেলেনিক রেড ক্রস থিসে আসা অভিবাসীদের জন্য ত্রাণ, চিকিৎসা ও মানসিক সহায়তা প্রদান করেছে। তারা খাবার, ওষুধ ও চিকিৎসা সেবা দিয়েছে, পাশাপাশি মানসিকভাবে বিপর্যস্ত মানুষদের কাউন্সেলিং করেছে। © মির্ভা হেলেনিয়াস / ফিনিশ রেড ক্রস

২০১৮ সালে মেক্সিকোতে এক ভূমিকম্পের পর ভয়াবহ অগ্নিকাণ্ডে ক্ষতিগ্রস্ত হন সান্দ্রা প্যাট্রিসিয়া এস্ত্রাদা ফুয়েন্তেস। তিনি ফ্লোরিনা ফ্লোরেস কারমোনার সঙ্গে তার বাড়ির কাছে হাঁটছিলেন, যেটি তখন আংশিকভাবে আগুনে পুড়ে গিয়েছিল। ওই দুর্ঘটনার পর মেক্সিকান রেড ক্রসের স্বেচ্ছাসেবকরা ক্ষতিগ্রস্তদের সহায়তায় এগিয়ে আসেন। তারা খাদ্য, পানি, আশ্রয়, চিকিৎসা সেবা, অস্থায়ী বাসস্থানের ব্যবস্থা, মানসিক সহায়তা, ব্যক্তিগত পরিচ্ছন্নতার উপকরণ, ঘর পরিষ্কারের কিট, কম্বল, গদি, চুলা এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় জিনিসপত্র বিতরণ করেন। এ ধরনের সহায়তা অনেকটা বাংলাদেশের বন্যা বা ঘূর্ণিঝড়ের পর ত্রাণ বিতরণের মতো, যেখানে ক্ষতিগ্রস্তদের খাবার, আশ্রয় ও পুনর্বাসনের ব্যবস্থা করা হয়।

© ড্যানিয়েল সিমা /  
আমেরিকান রেড ক্রস





কমিউনিটির মানুষের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়িত্বশীলতাকে ন্যাশনাল সোসাইটির সব পরিকল্পনা, নীতি, কৌশল, মূল্যবোধ এবং কাজের অংশে এমনভাবে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, যাতে এটি সকল স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের দৈনন্দিন কাজের একটি স্বাভাবিক নিয়মে পরিণত হয়

আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

» ন্যাশনাল সোসাইটির সব মূল্যবোধ, পরিকল্পনা ও নীতিমালায় কমিউনিটির মানুষের সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধ থাকার প্রতিশ্রুতি রাখতে হবে

- এটি প্রতিষ্ঠানের নিয়ম-কানুন ও মূল্যবোধের একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ হয়ে যায়, যা কর্মী ও অংশীদারদের কাছে স্পষ্টভাবে বুঝিয়ে দেয় যে বিষয়টি প্রতিষ্ঠান খুব গুরুত্ব সহকারে দেখে।
- ন্যাশনাল সোসাইটির মূল্যবোধ, লক্ষ্য ও নীতিমালায় স্বচ্ছতা, অংশগ্রহণ এবং জবাবদিহিতা যুক্ত করা জরুরি, যাতে সাধারণ মানুষ এর প্রকৃত সুবিধা পায়। এজন্য, ২৭ নম্বর পৃষ্ঠার কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার জন্য রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্টের সার্বিক অঙ্গীকারসমূহ অনুসরণ করা যেতে পারে।
- ন্যাশনাল সোসাইটি যখন তাদের সংগঠনের কৌশল পরিবর্তন বা পরিচালনার পরিকল্পনা হালনাগাদ করবে, তখন অবশ্যই সাধারণ মানুষের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে এবং তাদের প্রতি জবাবদিহিতা বজায় রাখতে হবে।
- নতুন নীতিমালা তৈরির সময় বা আগের কোনো নীতিমালা পরিবর্তন করার সময় অবশ্যই জবাবদিহিতার বিষয়টি গুরুত্বসহকারে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

» ন্যাশনাল সোসাইটির বার্ষিক পরিকল্পনা, বাজেট এবং টেকনিক্যাল কাজের জন্য যেসব পরিকল্পনা, উপকরণ ও নির্দেশিকা তৈরি করা হয়, সেগুলোতে সাধারণ মানুষের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে এবং তাদের মতামতকে গুরুত্ব দিতে হবে

- এর মানে হলো কর্মীরা কী করবে বা কীভাবে কাজ করবে, তা বুঝতে অন্য কোথাও খুঁজতে হবে না। এই নিয়ম বা পদ্ধতি সবার জন্য স্পষ্টভাবে নির্ধারিত, যাতে সবাই একইভাবে কাজ করতে পারে।
- ন্যাশনাল সোসাইটির বার্ষিক পরিকল্পনায় কমিউনিটির সাথে কাজ করার জন্য যেসব কার্যক্রম থাকবে, সেগুলো স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে, যেখানে বিভিন্ন কার্যক্রম কীভাবে পরিচালিত হবে তার সময়সূচি (টাইমলাইন), কার্যক্রম কতটা সফল হচ্ছে তা মাপার উপায় (ইন্ডিকেটর), এবং সেই কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় বাজেটের বিস্তারিত উল্লেখ করতে হবে।
- দেখতে হবে যে, সমাজের মানুষদের অংশগ্রহণের বিষয়টি (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট) বিভিন্ন খাতের পরিকল্পনা, উপকরণ ও নির্দেশনায় স্পষ্টভাবে উল্লেখ আছে কিনা। যদি না থাকে, তাহলে নতুন নির্দেশিকা বা উপকরণ তৈরির সময় এটি অবশ্যই যোগ করতে হবে, যাতে স্থানীয় মানুষের মতামত ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত হয়।

টুলস: ৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

৫ টেমপ্লেট সিইএ ওয়ার্কপ্ল্যান

» কমিউনিটির সাথে যুক্ত থাকার এবং তাদের প্রতি দায়বদ্ধ থাকার প্রত্যাশাগুলি স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের চাকরির বিবরণ, ওরিয়েন্টেশন বা পরিচিতি পর্বে (ইন্ডাকশন) এবং তাদের কর্মক্ষমতার মূল্যায়ন (অ্যাপ্রাইজাল) প্রক্রিয়ায় অন্তর্ভুক্ত করতে হবে

- এটি সবাইকে একসাথে কাজ করতে উৎসাহিত করে এবং কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের কাছে তাদের দায়িত্ব এবং প্রত্যাশা স্পষ্ট করে তুলে

ধরে। অর্থাৎ, প্রতিটি কর্মী বা স্বেচ্ছাসেবী বুঝে যায়, তারা কমিউনিটির সাথে কিভাবে সম্পর্ক স্থাপন করবে এবং তাদের কাজের সাথে এটি কীভাবে যুক্ত থাকবে।

- এটি নিশ্চিত করতে হবে যে, সব কর্মী এবং স্বেচ্ছাসেবকরা রেড ক্রস, রেড ক্রিসেন্ট এবং/অথবা ন্যাশনাল সোসাইটির আচরণবিধি সম্পর্কে জানে। তাদের অবশ্যই এসব আচরণবিধি বুঝতে হবে এবং এগুলোর প্রতি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হতে হবে। তারা তাদের দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন থাকবে এবং স্বাক্ষর করার মাধ্যমে সম্মতি জানাবে যে, তারা এই আচরণবিধি মেনে চলবে।
- কমিউনিটি এনগেজমেন্টের দায়িত্বগুলো স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে, যাতে সেগুলো প্রাসঙ্গিক কাজের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকে। এই দায়িত্বগুলো বোঝা গেলে, কাজগুলো সহজে সম্পন্ন করা সম্ভব। এছাড়া, যখন কাজের মূল্যায়ন করা হবে, তখন এই দায়িত্ব ও দক্ষতাগুলোর ভিত্তিতে কাজের গুণগত মান পর্যালোচনা করতে হবে।
- কমিউনিটির সঙ্গে সম্পৃক্ত হওয়া এবং কাজের প্রতি দায়িত্ব পালন করার জন্য কিছু নির্দিষ্ট দক্ষতা দরকার। যেমন, যোগাযোগের দক্ষতা যাতে সহজে মানুষের সাথে সম্পর্ক তৈরি করা যায়, সহানুভূতি যাতে অন্যদের অনুভূতি বুঝতে পারা যায়, এবং সমস্যা সমাধানের দক্ষতা যাতে যেকোনো চ্যালেঞ্জের মোকাবেলা করা যায়। প্রতিটি কাজের বর্ণনায় এসব দক্ষতার ব্যবহার অবশ্যই তুলে ধরতে হবে। এছাড়া, কাজের মূল্যায়ন করার সময় এসব দক্ষতা কিভাবে কাজে লাগানো হয়েছে, তা পর্যালোচনা করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।
- নতুন স্টাফ, স্বেচ্ছাসেবক এবং গভর্নেন্স সদস্যদের জন্য ওরিয়েন্টেশন বা পরিচিতি পর্বে (ইন্ডাকশনে) কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটির গুরুত্ব নিয়ে একটি সহজ আলোচনা করা উচিত। যাতে তারা সহজভাবে বুঝতে পারেন যে, তাদের কাজের প্রভাব সরাসরি কমিউনিটির ওপর পড়ে। এজন্য কমিউনিটির মতামত এবং উদ্বেগগুলো গুরুত্বসহকারে শোনা ও সম্মান করা প্রয়োজন।

টুলস:

৮ সিইএ জব ডেসক্রিপশন

৯ সিইএ ব্রিফিং ফর নিউ স্টাফ এন্ড ভলান্টিয়ার্স

১০ কোড অব কনডাক্ট ব্রিফিং

## » প্রকল্পের প্ল্যানিং, মনিটরিং, ইভালুয়েশন, এবং রিপোর্টিং (PMER) প্রক্রিয়ায় কমিউনিটি অংশগ্রহণ এবং দায়বদ্ধতার (Accountability) বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করতে হবে

- প্রতিটি পরিকল্পনা অনুমোদনের আগে তা ভালোভাবে যাচাই করা হয়, যাতে নিশ্চিত হওয়া যায় যে, সেখানে কমিউনিটিকে যুক্ত করার জন্য প্রয়োজনীয় কার্যক্রম ও বাজেট রাখা হয়েছে।
- প্রতিটি পরিকল্পনায় সফলতা মূল্যায়ন করতে কিছু নির্দিষ্ট মানদণ্ড অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। এই মানদণ্ডের মাধ্যমে যাতে জানা সম্ভব হয় পরিকল্পনাটি কতটা কার্যকরী হয়েছে এবং কোথায় কোথায় উন্নতির প্রয়োজন।
- কমিউনিটির কাছ থেকে যে প্রতিক্রিয়া পাওয়া যায়, তার ওপর ভিত্তি করে মনিটরিং ডেটা পর্যালোচনা করতে হবে। এতে তাদের অভিজ্ঞতা ও সমস্যাগুলোর সম্পর্কে আমরা স্পষ্ট ধারণা পাওয়া সম্ভব হবে।
- প্রতিবেদনগুলোর মধ্যে একটি অংশ থাকে যেখানে কমিউনিটি থেকে পাওয়া ফিডব্যাক এবং ন্যাশনাল সোসাইটি তাদের দায়বদ্ধতা কীভাবে পালন করছে, তা নিয়ে আলোচনা করা হয়। এখানে জানানো হয়, ন্যাশনাল সোসাইটি তাদের দেওয়া প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী কাজ করছে কি না, আর কোন জায়গায় তাদের উন্নতি করার প্রয়োজন আছে।
- ডেটা যেন অবশ্যই লিঙ্গ, বয়স, এবং প্রতিবন্ধী বিবেচনায় ভাগ করা থাকে (অন্তত এই তিনটি) যাতে গ্রুপগুলোর মধ্যে বিভিন্ন প্রয়োজন এবং ঘটতিগুলি ভালোভাবে বুঝা যায়। জরুরি পরিস্থিতিতে সাহায্যের জন্য PGI এর মিনিমাম স্ট্যান্ডার্ড<sup>৪৪</sup> এবং টুলিকিটের<sup>৪৫</sup> ব্যবহার করা যেতে পারে, যা এই বিষয়গুলো আরও স্পষ্টভাবে বুঝতে সাহায্য করবে।
- এমন কিছু উদাহরণ দেওয়া যেতে পারে যেখানে কমিউনিটির অংশগ্রহণের মাধ্যমে প্রোগ্রাম এবং পরিচালনার মান এবং প্রভাব আরও ভালো হয়েছে। যেমন, যখন কমিউনিটির মানুষজন নিজে থেকে কোনো প্রোগ্রামে সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করে, তখন তারা তাদের বাস্তব অভিজ্ঞতা এবং প্রয়োজনের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নিতে পারে, যা প্রোগ্রামের ফলাফল উন্নত করে।

টুলস: ১১ সিইএ চেকলিস্ট ফর প্ল্যানস

৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

১৫ ফিডব্যাক কিট

১২ সিইএ কেস স্টাডি টেমপ্লেট

ন্যাশনাল সোসাইটির জন্য এমন একটি ব্যবস্থা তৈরি করতে হবে, যেখানে মানুষ সহজেই তাদের সমস্যার কথা জানাতে পারবে এবং কোনো গুরুত্বপূর্ণ বা সংবেদনশীল অভিযোগ থাকলে তার সঠিক সমাধান করা হবে।

আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

» মডিউল ৬ এর পৃষ্ঠা ১৩৭-এ কমিউনিটির মতামত গ্রহণের পদ্ধতি নিয়ে ধাপে ধাপে নির্দেশনা দেওয়া হয়েছে। এখানে প্রথমে জনগণের মতামত সংগ্রহের উপায় এবং পরে সেগুলো বিশ্লেষণ করার পদ্ধতি সহজ ভাষায় ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

একটি স্থায়ী ও জাতীয় পর্যায়ে ফিডব্যাক ব্যবস্থা মানে হলো, ন্যাশনাল সোসাইটিকে প্রতিটি প্রোগ্রামের জন্য আলাদা ফিডব্যাক ব্যবস্থা তৈরি করতে হবে না। এতে তারা নিয়মিতভাবে মানুষের মতামত নিতে ও সেগুলোর ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নিতে পারবে। যেমন, যদি সরকারের একটি স্বাস্থ্য কর্মসূচি থাকে, তারা নিয়মিতভাবে মানুষের অভিজ্ঞতা ও মতামত জানতে পারবে এবং যদি কোনও সমস্যা থাকে, সেটা সমাধান করতে ব্যবস্থা নিতে পারবে। এর ফলে সময়ের সাথে প্রোগ্রামের মান উন্নত হতে থাকবে।

টুলস: ১৫ ফিডব্যাক কিট

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

মালাউই রেড ক্রস তাদের কৌশলগত পরিকল্পনায় কমিউনিটির সম্পৃক্ততাকে গুরুত্ব দিয়েছে। এতে কর্মীদের কাছে একটি স্পষ্ট বার্তা পৌঁছানো হয়, যে তারা শুধু কাজ করছেন না, বরং স্থানীয় মানুষের অংশ হয়ে কাজ করছেন।

মালাউই রেড ক্রস (MRC) তাদের কাজের ধরনে বড় ধরনের পরিবর্তন এনেছে, বিশেষ করে কমিউনিটির সম্পৃক্ততা ও দায়বদ্ধতাকে (Community Engagement and Accountability) সবচেয়ে বেশি গুরুত্ব দিয়ে। ২০১৯-২০২১ সালের কৌশলগত পরিকল্পনায় তারা নিশ্চিত করেছে যে, তাদের সব কাজের মধ্যে কমিউনিটির মানুষের অংশগ্রহণ ও তাদের প্রতি জবাবদিহিতা থাকবে। নতুন পরিকল্পনায় এই বিষয়গুলোকে গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে এবং বিশেষ একটি নতুন বিভাগও তৈরি করা হয়েছে, যেটি হল ‘পরিকল্পনা, গুণমান ও শিক্ষা’ (Planning, Quality and Learning - PQL)।

এজন্য, কর্মীদের মধ্যে এই বিষয়টির গুরুত্ব বেড়েছে এবং তারা তাদের কাজের মধ্যে এটি আরও ভালভাবে অন্তর্ভুক্ত করার চেষ্টা করছেন। এক প্রোগ্রাম ম্যানেজার বলেছেন, “কোনো কাজ সফল হতে পারে না যদি তার সঠিক পরিকল্পনা না থাকে, এবং আমাদের পরিকল্পনায় কমিউনিটি সম্পৃক্ততা ও দায়বদ্ধতাকে গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে। তাই এখন এটা আমাদের কাজের জন্য আরও গুরুত্বপূর্ণ হয়ে উঠেছে, এবং আমরা এটি আমাদের কর্মসূচিতে প্রতিফলিত করতে পারছি।”

এছাড়া, প্রতিষ্ঠানের শীর্ষ কর্মকর্তাদের একজন জানিয়েছেন, কমিউনিটির প্রতি দায়বদ্ধতা বাড়ানোর সিদ্ধান্ত তারা নিয়েছেন, কারণ এটি তাদের প্রতিষ্ঠানের সততা ও স্বচ্ছতাকে আরও শক্তিশালী করবে।

মায়ানমার রেড ক্রস তাদের পুরো প্রতিষ্ঠানে জবাবদিহিতার জন্য ন্যূনতম মানদণ্ডগুলো একীভূত করছে

মায়ানমার রেড ক্রস সোসাইটি (MRCS) তাদের কৌশলগত পরিকল্পনায় একটি লক্ষ্য নির্ধারণ করেছে যে, তাদের সব কাজেই কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে এবং এজন্য একটি ন্যূনতম মানদণ্ড মেনে জবাবদিহিতা বজায় রাখতে হবে। এই লক্ষ্য বাস্তবায়নের জন্য, MRCS একটি কর্মশালার

আয়োজন করে যেখানে সব বিভাগের এবং শাখার সদস্যরা অংশ নেন, এমনকি যারা সরাসরি মাঠ পর্যায়ের কাজের সাথে যুক্ত নন, তারাও ছিলেন।

এখন কমিউনিটি সম্পৃক্ততাকে শুধুমাত্র কৌশলগত পরিকল্পনার অংশ হিসেবে নয়, MRCS-এর বিভিন্ন নীতিমালা, কাঠামো ও দিকনির্দেশনাতেও অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এর মধ্যে রয়েছে নানা গুরুত্বপূর্ণ নীতি যেমন, ন্যাশনাল সোসাইটির পার্টনারশিপ ফ্রেমওয়ার্ক, প্ল্যানিং, মনিটরিং, ইভালুয়েশন, এবং রিপোর্টিং (PMER) ফ্রেমওয়ার্ক ও টুলস, কমিউনিকেশন পলিসি, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার নিয়মকানুন (SOPs) ও প্রতিক্রিয়া ব্যবস্থা, প্রশিক্ষণ প্যাকেজ, কমিউনিটি - ভিত্তিক প্রোগ্রামের নির্দেশিকা এবং শাখা পর্যায়ের পরিকল্পনা ও রিপোর্টিং টেমপ্লেট। বিস্তারিত জানতে সম্পূর্ণ রিপোর্টটি<sup>১৩</sup> দেখুন। উদাহরণস্বরূপ, MRCS যখন একটি অঞ্চলে দুর্যোগে সাহায্য দেয়, তখন তারা স্থানীয় জনগণকে জরুরি সাহায্য সম্পর্কে জানিয়ে, তাদের মতামত সংগ্রহ করে কার্যক্রম পরিচালনা করে। এতে করে কমিউনিটির প্রকৃত চাহিদা এবং সমস্যাগুলি স্পষ্টভাবে জানা যায়। এই উদ্যোগ MRCS-এর প্রতিটি স্তরে কার্যকর যোগাযোগ এবং কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে সাহায্য করবে।

## আইএফআরসি (IFRC) এবং আইসিআরসি (ICRC) এর নির্দেশিকায় কমিউনিটি সম্পৃক্ততার বিষয়টি নিশ্চিত করা

IFRC-এর সফ অ্যান্ড ডিগনিফাইড বুরিয়াল (SDB) গাইডলাইন<sup>১৪</sup> এবং ICRC-এর রেস্টোরিং ফ্যামিলি লিঙ্কস (RFL) স্ট্র্যাটেজি<sup>১৫</sup> এমন দুটি ভালো উদাহরণ, যেখানে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টেবিলিটিকে একটি টেকনিক্যাল গাইডলাইনে সফলভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। বিশেষ করে, পশ্চিম আফ্রিকা ও কঙ্গোতে ইবোলা মহামারির সময় SDB গাইডলাইন তৈরি করার ক্ষেত্রে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টেবিলিটি (CEA) কর্মীরা খুব সহায়তা করেছিলেন। এই গাইডলাইনে স্পষ্টভাবে বলা হয়েছে যে, দাফন প্রক্রিয়ায় কমিউনিটির সম্পৃক্ততা জরুরি, যাতে স্থানীয় মানুষের সংস্কৃতি ও বিশ্বাসের প্রতি সম্মান রাখা যায়। এমনকি SDB টিমে একজন কমিউনিটি এনগেজমেন্ট বিশেষজ্ঞ থাকার কথা বলা হয়েছে।

অন্যদিকে, ICRC-এর RFL স্ট্র্যাটেজিতে পরিষ্কারভাবে বলা হয়েছে যে, যুদ্ধ বা দুর্যোগে পরিবার থেকে বিচ্ছিন্ন হওয়া মানুষদের খুঁজে বের করে তাদের পরিবারে ফিরিয়ে দিতে হবে। এজন্য ক্ষতিগ্রস্তদের সঙ্গে সহানুভূতির সঙ্গে কথা বলে, তাদের চাহিদা অনুযায়ী দ্রুত ও কার্যকরভাবে সাহায্য করতে হবে। অর্থাৎ, কেউ যদি দুর্যোগের কারণে পরিবার থেকে আলাদা হয়ে যায়, তবে তার মতামত ও প্রয়োজনকে গুরুত্ব দিয়ে সহায়তা করা উচিত, যাতে সে দ্রুত পরিবারের কাছে ফিরে যেতে পারে। এই দুটি উদাহরণ দেখায় যে, কোনো টেকনিক্যাল সেবা কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন করতে হলে কমিউনিটির সরাসরি অংশগ্রহণ জরুরি। বাংলাদেশের মতো দেশে, যেখানে ধর্ম ও সংস্কৃতির ভূমিকা অনেক বড়, সেখানে দুর্যোগ বা স্বাস্থ্যসেবার কার্যক্রমে স্থানীয় বিশ্বাসকে গুরুত্ব দিলে তা বেশি সফল হয়। যেমন, কোভিড-১৯ মহামারির সময় কমিউনিটির অংশগ্রহণের মাধ্যমে সচেতনতা বৃদ্ধি বা ঘূর্ণিঝড়ের সময় স্থানীয় বিশ্বাস অনুযায়ী আশ্রয় ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা—এগুলো কার্যকর উদ্যোগ হতে পারে। তাই, সঠিকভাবে কমিউনিটির চাহিদা ও মতামত বিবেচনা করেই যে কোনো মানবিক সহায়তা কার্যক্রম পরিচালনা করা উচিত, যাতে তা মানুষের কাছে গ্রহণযোগ্য হয় এবং দীর্ঘস্থায়ীভাবে কার্যকর থাকে।

## প্রাতিষ্ঠানিকীকরণের মাত্রা বোঝার জন্য কমিউনিটির অংশগ্রহণ ও জবাবদিহিতা কীভাবে কাজ করছে, তা পরিমাপ করার কিছু নির্দিষ্ট উপায় বা মানদণ্ড ব্যবহার করা হয়

(আরও বিস্তারিত জানার জন্য টুল ৭: সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল দেখুন)

এই তালিকায় প্রতিষ্ঠানিকীকরণ মূল্যায়নের জন্য কিছু গুরুত্বপূর্ণ সূচক দেওয়া হয়েছে, যা কার্যকারিতা পরিমাপ করতে সাহায্য করে। এই তালিকার সবগুলো সূচক ব্যবহার করার দরকার নেই, তবে এমন কিছু সূচক রাখা উচিত যা সাধারণ মানুষের দৃষ্টিকোণ থেকে কাজের অগ্রগতি বা প্রভাব বুঝতে সহায়তা করে। বিশেষ করে, এই তথ্য সংগ্রহের সময় পুরুষ, নারী, বিভিন্ন বয়সের মানুষ ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিজ্ঞতা আলাদাভাবে বিবেচনা করা জরুরি, যাতে সবার জন্য কার্যক্রম কতটা সমানভাবে উপকারী হচ্ছে তা বোঝা যায়। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনো উন্নয়ন প্রকল্পে কমিউনিটির সুবিধাভোগীদের সংখ্যা দেখা হয়, তবে এটি দেখা দরকার যে, নারীরা কী সমানভাবে সুযোগ পাচ্ছেন, বৃদ্ধ বা বিশেষ চাহিদাসম্পন্ন ব্যক্তিরা কোনোভাবে উপেক্ষিত হচ্ছেন কি না। এভাবে তথ্য বিশ্লেষণ করলে প্রকল্পের বাস্তব প্রভাব বুঝতে সহজ হবে এবং কোথায় উন্নতির প্রয়োজন তা নির্ধারণ করা যাবে।

### KPI - কী পারফরম্যান্স ইন্ডিকেটর

- একটি কমিউনিটির কত শতাংশ মানুষ মনে করেন যে, ন্যাশনাল সোসাইটি যে সহায়তা দিচ্ছে, তা তাদের সবচেয়ে জরুরি চাহিদা মেটাচ্ছে?
- একটি কমিউনিটির কত শতাংশ মানুষ মনে করেন যে, ন্যাশনাল সোসাইটি যখন সহায়তা দেয়, তখন তাদের মতামত গুরুত্বসহকারে শোনা হয়?
- ন্যাশনাল সোসাইটির মোট প্রোগ্রাম ও অপারেশনের কত শতাংশে কমিউনিটির অংশগ্রহণ ও সম্পৃক্ততা নিশ্চিত করা হয়েছে? অর্থাৎ, সাধারণ মানুষকে তথ্য জানানো, তাদের মতামত শোনা এবং তাদের প্রতিক্রিয়া নেওয়ার জন্য কী পরিমাণ উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে এবং এর জন্য বাজেটে কী পরিমাণ অর্থ বরাদ্দ রাখা হয়েছে?
- ন্যাশনাল সোসাইটি তাদের নীতি, কৌশল এবং কার্যক্রমে কমিউনিটির অংশগ্রহণ ও সম্পৃক্ততার বিষয়গুলো কতটা গুরুত্ব দিয়েছে? বিশেষ করে, দুর্ভোগের সময় সাড়া দেওয়া, স্বাস্থ্যসেবা, লিঙ্গ সমতা, সুরক্ষা, যোগাযোগ এবং স্বেচ্ছাসেবক ও কর্মীদের ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে মুভমেন্ট-ওয়াইড ন্যূনতম অঙ্গীকারগুলো (যেমন, কমিউনিটির মতামত নেওয়া, তাদের প্রয়োজন বুঝে কাজ করা, নিরাপত্তা নিশ্চিত করা) কতটা অন্তর্ভুক্ত হয়েছে?

**ইনস্টিটিউশনালাইজেশন ইন্ডিকেটর (এর মানে হচ্ছে—একটি প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম বা নিয়ম-কানুন কতটা নিয়মিত, স্থায়ী এবং গঠিতভাবে চলছে, তা বোঝার জন্য যে সূচকগুলোকে বিবেচনা করা হয়)**

- কত শতাংশ কর্মী, স্বেচ্ছাসেবক এবং নেতৃত্বস্থানীয় ব্যক্তিরা কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং জবাবদিহিতা বিষয়ে প্রশিক্ষণ পেয়েছেন?
- ন্যাশনাল সোসাইটির বার্ষিক বাজেট বা তহবিলের কত শতাংশ কমিউনিটির অংশগ্রহণ, সম্পৃক্ততা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার কাজে ব্যয় হয়?
- কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও একাউন্টেবিলিটি (সিইএ) স্টাফের নেতৃত্বে তিনি কত মাস ছিলেন?
- ন্যাশনাল সোসাইটির স্ট্র্যাটেজি এবং বাৎসরিক পরিকল্পনায় কমিউনিটির অংশগ্রহণ এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার জন্য নির্দিষ্ট লক্ষ্য, পরিমাপের সূচক এবং প্রয়োজনীয় বাজেট অন্তর্ভুক্ত করা
- ন্যাশনাল সোসাইটি কত শতাংশ মতামত বা প্রতিক্রিয়া পেয়েছে এবং তার মধ্যে কত শতাংশের জবাব দেওয়া হয়েছে
- কত শতাংশ মানুষ তাদের মতামতের প্রতিক্রিয়া পেয়েছেন? সাধারণত, অনেক মানুষ বিভিন্ন বিষয়ে মতামত দেন, কিন্তু সবাই তাদের মতামতের প্রতিক্রিয়া পান না।

# কমিউনিটির সম্পৃক্ততা এবং জবাবদিহিতার জন্য একটি সহায়ক পরিবেশ তৈরি করা মানে হলো মানুষের মতামত শোনা এবং তাদের উদ্বেগগুলোর প্রতি মনোযোগ দেওয়া

কমিউনিটির প্রতি সত্যিকারের দায়বদ্ধ থাকতে হলে, প্রতিষ্ঠানের মধ্যে এমন কালচার গড়ে তুলতে হবে, যেখানে দুপক্ষের মধ্যে খোলামেলা যোগাযোগ, সক্রিয় অংশগ্রহণ, স্বচ্ছতা ও ন্যায্য ক্ষমতার ভারসাম্যকে গুরুত্ব দেওয়া হয়।<sup>১৯</sup> এর মানে হলো, সিদ্ধান্ত গ্রহণের সময় শুধু কর্তৃপক্ষ নয়, কমিউনিটির মানুষদের মতামতও গুরুত্ব পাবে। যেমন, যদি কোনো এনজিও কোনো এলাকায় স্বাস্থ্যসেবা প্রকল্প চালু করতে চায়, তাহলে শুধু উপরের স্তরের কর্মকর্তারা নয়, স্থানীয় বাসিন্দাদেরও সম্পৃক্ত করতে হবে—তাদের চাহিদা, সমস্যা ও পরামর্শ শোনা দরকার। এতে করে প্রকল্প বাস্তবসম্মত হবে এবং কমিউনিটির মানুষও এটিকে নিজেদের প্রয়াস হিসেবে দেখবে।

**আলোচনার মাধ্যমে এগিয়ে যাওয়া: আলোচনা ও পারস্পরিক বোঝাপড়ার মাধ্যমে সিদ্ধান্ত নিলে ভেতরের (অভ্যন্তরীণ) কাজের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত হয়, যা বাইরের (বাহ্যিক) জবাবদিহিতাকেও শক্তিশালী করে। অর্থাৎ, যদি কোনো প্রতিষ্ঠান বা সংগঠন তাদের কর্মীদের মধ্যে খোলামেলা আলোচনা, তথ্য বিনিময় ও জবাবদিহিতার চর্চা বজায় রাখে, তাহলে তারা বাইরের অংশীজন, যেমন দাতা সংস্থা, সরকার বা সাধারণ মানুষের কাছেও স্বচ্ছ ও বিশ্বাসযোগ্য হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হতে পারে।**

ভেতরের ভুল বোঝাবুঝি বা কমিউনিকেশনের অভাব কমিউনিটির প্রতি জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার ক্ষেত্রে বড় বাধা হতে পারে। যখন স্বেচ্ছাসেবকদের সঙ্গে পরিকল্পনা ও তথ্য শেয়ার করা হয় না, বা ব্যবস্থাপকরা তাদের মতামত শোনে না, তখন তারা হতাশ হন এবং কাজের প্রতি আগ্রহ হারান। অনেক সময় কর্মীরা বা ব্যবস্থাপকরা নিজেদের মতামত খোলাখুলি বলতে ভয় পান বা অনিচ্ছুক থাকেন, যা কমিউনিটির প্রতিক্রিয়া গ্রহণের গুরুত্ব কমিয়ে দেয়। কিন্তু যদি অফিসের পরিবেশে উন্মুক্ত আলোচনা ও মত শেয়ার করার সুযোগ থাকে এবং তা গুরুত্ব সহকারে গ্রহণ করা হয়, তাহলে কর্মীরাও কমিউনিটির মতামত গুরুত্ব সহকারে নিতে শিখবেন। যেমন, অফিসে কোনো সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে সবার মতামত শোনা হলে এবং তা বাস্তবায়নে গুরুত্ব দিলে কর্মীরা বুঝবেন, কমিউনিটির মতামতও ঠিক ততটাই গুরুত্বপূর্ণ। তাই কমিউনিটির প্রতি সত্যিকার অর্থে জবাবদিহি নিশ্চিত করতে হলে, আমাদের নিজেদের মধ্যে এই সংস্কৃতি গড়ে তুলতে হবে— অর্থাৎ, আমরা যেমনটা বলি, তেমনটাই আমাদের কাজে দেখাতে হবে।

## কিভাবে এটি করা যায়?

- নেতৃত্ব পর্যায়ের মানুষ, কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের মধ্যে এবং বিভিন্ন বিভাগ ও শাখার মধ্যে ভালো যোগাযোগ নিশ্চিত করতে নিয়মিত আলোচনা ও তথ্য বিনিময় দরকার। এজন্য কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের নিয়ে নিয়মিত সভা আয়োজন করা যেতে পারে, যেখানে সবাই মুক্তভাবে মতামত দিতে পারবে এবং কাজের বিষয়ে সমন্বয় করা যাবে। পাশাপাশি, একটি অভ্যন্তরীণ নিউজলেটার চালু করা যেতে পারে, যেখানে প্রতিষ্ঠানের আপডেট, গুরুত্বপূর্ণ তথ্য ও অভিজ্ঞতা শেয়ার করা যাবে। এতে সবাই প্রতিষ্ঠানের কাজের অগ্রগতি সম্পর্কে জানবে এবং বোঝাপড়া বাড়বে এবং দলগতভাবে সিদ্ধান্ত নেওয়া সহজ হবে। উদাহরণস্বরূপ, মাসিক বা ত্রৈমাসিক সভা করা যেতে পারে, যেখানে কর্মীরা তাদের সমস্যা ও পরামর্শ শেয়ার করতে পারবে এবং নেতৃত্ব পর্যায়ের ব্যক্তির সমস্যা সমাধানে পদক্ষেপ নিতে পারবে। এছাড়া, অনলাইন গ্রুপ বা চ্যাটের মাধ্যমে নিয়মিত তথ্য শেয়ার করা হলে সবাই সহজেই সংযুক্ত থাকতে পারবে এবং দ্রুত প্রয়োজনীয় সিদ্ধান্ত নেওয়া সম্ভব হবে।
- নিয়োগের সময় প্রার্থীকে বাছাই করার ক্ষেত্রে কমিউনিকেশন ও ফ্যাসিলিটেশন দক্ষতা মূল্যায়ন করা উচিত। চাকরির বিবরণে এসব দক্ষতার কথা উল্লেখ থাকলে নিয়োগের সময় উপযুক্ত প্রার্থী খুঁজে পাওয়া সহজ হয়। পাশাপাশি কর্মীদের দক্ষতা বাড়তে কমিউনিকেশন ও ফ্যাসিলিটেশন বিষয়ে প্রশিক্ষণ দেওয়া দরকার। যেমন, যেমন, অফিসের কর্মীরা যাতে স্পষ্টভাবে কথা বলতে পারে, আলোচনা বা মিটিং দক্ষতার সঙ্গে চালাতে পারে, দলকে একত্রে কাজ করতে উদ্বুদ্ধ করতে পারে—এ ধরনের প্রশিক্ষণ দেওয়া যেতে পারে।
- প্রতিষ্ঠানের কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের মতামত জানার জন্য একটি সহজ ও গোপনীয় পদ্ধতি চালু করা যেতে পারে, যেখানে নেতৃত্ব পর্যায়ের ব্যক্তির তাদের মত গুরুত্বসহকারে শুনবেন, সমস্যাগুলোর সমাধানে কাজ করবেন এবং উন্নতির জন্য এই মতামত ব্যবহার করবেন। যেমন, আফ্রিকার বিভিন্ন দেশে COVID-19 মহামারির সময় স্বেচ্ছাসেবকদের অভিজ্ঞতা জানতে একটি অনলাইন জরিপ চালানো হয়েছিল।<sup>২০</sup> বাংলাদেশেও একইভাবে স্বেচ্ছাসেবকদের অভিজ্ঞতা, প্রয়োজন ও সমস্যাগুলো জানার জন্য একটি সহজ ফিডব্যাক ব্যবস্থা চালু করা যেতে পারে, যেখানে তারা খোলাখুলি নিজেদের মতামত জানাতে পারবেন। এতে কর্মপরিবেশ উন্নত হবে, স্বেচ্ছাসেবকদের কাজের প্রতি আগ্রহ বাড়বে এবং তারা আরও সক্রিয়ভাবে যুক্ত

থাকতে উৎসাহিত হবেন।

- ন্যাশনাল সোসাইটির পরিকল্পনা এমনভাবে করা উচিত, যাতে কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকরা সহজেই মতামত দিতে পারেন এবং সক্রিয়ভাবে অংশ নিতে পারেন। এটি শুধু কৌশল নির্ধারণের সময় নয়, বরং বার্ষিক পরিকল্পনা ও নতুন কর্মসূচি তৈরির ক্ষেত্রেও গুরুত্বপূর্ণ। যদি মাঠপর্যায়ে কাজ করা কর্মীদের অভিজ্ঞতা ও মতামত পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করা হয়, তাহলে বাস্তব সমস্যাগুলো চিহ্নিত করা সহজ হবে এবং কার্যক্রম বাস্তবায়ন আরও কার্যকর হবে। যেমন, কোনো দুর্ঘটনা সহায়তা কর্মসূচি গ্রহণের সময় সরাসরি ক্ষতিগ্রস্ত এলাকার কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের মতামত জানা গেলে, বাস্তব চাহিদা অনুযায়ী সহায়তা পৌঁছানো সম্ভব হবে। এভাবে কাজ করলে ভুল সিদ্ধান্তের ঝুঁকি কমবে এবং মানবিক সহায়তা আরও কার্যকর হবে।
- ন্যাশনাল সোসাইটির স্বেচ্ছাসেবক ও সদস্যদের মধ্যে সমাজের সব ধরনের মানুষের প্রতিনিধিত্ব করা দরকার, যাতে কেউ পিছিয়ে না থাকে। স্বেচ্ছাসেবক দল গঠনের সময় নিশ্চিত করতে হবে, যাতে সকল শ্রেণি-পেশার মানুষ এতে যুক্ত হতে পারে। অনেক সময় নারী, বিশেষ করে গ্রামীণ বা সুবিধাবঞ্চিত নারীরা, স্বেচ্ছাসেবক হওয়ার সুযোগ কম পান। একইভাবে, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, ধর্মীয় বা জাতিগত সংখ্যালঘু গোষ্ঠী এবং নিম্ন-আয়ের মানুষদেরও এই কার্যক্রমে অন্তর্ভুক্ত করা জরুরি। এজন্য এমন উদ্যোগ নিতে হবে, যাতে সমাজের সব স্তরের মানুষ স্বেচ্ছাসেবক হতে আগ্রহী হয় এবং সবাই মিলে সমতা ও সমৃদ্ধির জন্য কাজ করতে পারে।

## “শেখার সংস্কৃতি” হলো এমন একটি পরিবেশ যেখানে মানুষ নিয়মিতভাবে নতুন কিছু শেখার চেষ্টা করে এবং নিজের জ্ঞান ও দক্ষতা উন্নত করার প্রতি আগ্রহী থাকে

ভালো জবাবদিহিতা মানে হলো একই ভুল বারবার না করা। এটি নিশ্চিত করতে হলে নতুন কিছু শেখার এবং অভিজ্ঞতা শেয়ার করে নেওয়ার একটি মানসিকতা ও অভ্যাস গড়ে তুলতে হবে, যেখানে আগের সফলতা ও ব্যর্থতা নথিভুক্ত করা হবে, সেগুলো সহজে পাওয়া যাবে এবং পুরো প্রতিষ্ঠানের এবং পার্টনার প্রতিষ্ঠানের সবার সঙ্গে শেয়ার করা হবে। যেমন, কোনো সামাজিক উন্নয়ন প্রকল্পে যদি আগে কোনো ভুল হয়ে থাকে, তাহলে সেটি লিখিতভাবে সংরক্ষণ করা উচিত, যাতে ভবিষ্যতে একই প্রকল্পে কাজ করা নতুন সদস্যরা ওই ভুলগুলো এড়িয়ে যেতে পারে। আবার, সফলতার কৌশলগুলোও সংরক্ষণ করা দরকার, যেন অন্য প্রকল্পেও সেগুলো কাজে লাগানো যায়। এই অভ্যাসের অভাব হলে, বারবার একই সমস্যায় পড়তে হবে। এর ফলে সময় ও সম্পদের অপচয় হয়, এবং কাজিফল ফল পাওয়া কঠিন হয়ে যায়।

### কিভাবে এটি করা যায়?

- একটি ইনফর্মেশন ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম তৈরি করতে হবে, যাতে আগের প্রকল্প ও কার্যক্রম থেকে পাওয়া গুরুত্বপূর্ণ অভিজ্ঞতা, শেখা বিষয়, পর্যবেক্ষণের তথ্য, মূল্যায়ন প্রতিবেদন, এবং স্থানীয় মানুষের মতামত সংরক্ষণ করা যায়। এর ফলে, ভবিষ্যতের নতুন কোন কর্মসূচি এবং কার্যক্রমের পরিকল্পনা করার সময় এসব তথ্য সহজে পাওয়া যাবে এবং আগের অভিজ্ঞতা কাজে লাগিয়ে আরও কার্যকর ও উপযোগী উদ্যোগ নেওয়া সম্ভব হবে।
- যখন কোনো কিছু ঠিকমতো কাজ করে না, তখন সেটির কারণ খুঁজে বের করা দরকার। এরপর সেই অভিজ্ঞতা ও লার্নিংগুলো অন্যদের সঙ্গে শেয়ার করে নেওয়া উচিত, যাতে অন্যরাও তা থেকে শিক্ষা নিতে পারে এবং একই ভুল এড়াতে পারে। যেমন, যদি কোনো প্রকল্পে ভুল পরিকল্পনার কারণে দেরি হয়, তাহলে পরবর্তী সময়ে পরিকল্পনা আরও ভালোভাবে করা যায়।

# সমাজের মানুষকে প্রোগ্রামে সম্পৃক্ত করা এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করার জন্য কী কী করা দরকার তার একটি মৌলিক নির্দেশিকা



## ১ প্রয়োজন কী এবং পরিস্থিতি কেমন—সে সম্পর্কে মূল্যায়ন ও বিশ্লেষণ

- কোনো একটি কমিউনিটি বা জনগণের বিষয়ে বর্তমানে কী ধরনের তথ্য পাওয়া যাচ্ছে, তা খুঁজে বের করতে হবে।
- এসেসমেন্ট প্ল্যানিং এর সময় স্থানীয় জনগণকে সম্পৃক্ত করতে হবে। এতে তারা নিজেদের মতামত ও অভিজ্ঞতা শেয়ার করতে পারবে, যা মূল্যায়নকে আরও কার্যকর ও বাস্তবমুখী করবে।
- ভলান্টিয়ারদের এই মূল্যায়নের উদ্দেশ্য সম্পর্কে পরিষ্কার ধারণা দেওয়া এবং কীভাবে সঠিক ও সত্য তথ্য সহজভাবে উপস্থাপন করতে হবে তা শেখানো গুরুত্বপূর্ণ। তাদের বোঝানো উচিত যে, তারা যে তথ্য সংগ্রহ করবে তা বাস্তব পরিস্থিতি বুঝতে সহায়তা করবে এবং সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে কাজে আসবে।
- কোনো উদ্যোগ নেওয়ার আগে মানুষের প্রয়োজন ও তাদের সক্ষমতা সম্পর্কে ভালোভাবে বোঝা জরুরি। এভাবে সময় নিয়ে মানুষের বাস্তব পরিস্থিতি, তাদের সক্ষমতা ও চাহিদা বুঝে কাজ করলে সিদ্ধান্তগুলো কার্যকর হবে এবং প্রকৃত উপকার হবে।
- কমিউনিটির মানুষের চাহিদা মূল্যায়নে (Needs Assessment) তাদেরকে কার্যকর ও সর্বোত্তমভাবে সম্পৃক্ত করতে হলে, সে সম্পর্কে কিছু গুরুত্বপূর্ণ প্রশ্ন অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

## ২ প্ল্যানিং ও ডিজাইন

- প্রোগ্রামের পরিকল্পনায় স্থানীয় জনগণ এবং গুরুত্বপূর্ণ অংশীদারদের সম্পৃক্ত করা জরুরি। এতে সমাজের সব স্তরের মানুষ—পুরুষ, নারী, ছেলে ও মেয়ে—এবং বিশেষ করে যারা পিছিয়ে আছে বা খুঁকির মুখে রয়েছে, তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে।
- যে কোনো পরিকল্পনা বাস্তবায়নের আগে স্থানীয় মানুষ ও সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলোর সঙ্গে আলোচনা করে নিশ্চিত হওয়া দরকার যে পরিকল্পনাটি তাদের প্রয়োজন ও প্রত্যাশার সঙ্গে মিলছে কি না।
- যে কোনো পরিকল্পনা বাস্তবায়নের আগে স্থানীয় মানুষ ও সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলোর সঙ্গে আলোচনা করে নিশ্চিত হওয়া দরকার যে পরিকল্পনাটি তাদের প্রয়োজন ও প্রত্যাশার সঙ্গে মিলছে কি না।



## ৩ কর্মসূচী বাস্তবায়ন এবং সেগুলো পর্যবেক্ষণ

- কমিউনিটির সবাইকে নিয়মিতভাবে প্রোগ্রামের সম্পর্কে জানাতে হবে। এজন্য এমন উপায় বেছে নিতে হবে যা বিভিন্ন ধরনের মানুষের কাছে সহজে পৌঁছায়। যেমন, গ্রামের মানুষের জন্য মসজিদ বা স্থানীয় সভায় জানানো যেতে পারে, আবার শহরের কর্মজীবী মানুষের জন্য মোবাইল মেসেজ বা সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে তথ্য পৌঁছানো কার্যকর হতে পারে।
- প্রোগ্রাম চালানোর ক্ষেত্রে শুধু সাধারণ মানুষ নয়, যারা সমাজে অবহেলিত বা খুঁকিতে রয়েছে (যেমন, প্রতিবন্ধী মানুষ, দরিদ্র জনগণ, বা আদিবাসী গোষ্ঠী) তাদেরও মতামত এবং অংশগ্রহণ খুব গুরুত্বপূর্ণ। এজন্য কোনো প্রোগ্রাম পরিচালনা এবং দিকনির্দেশনা দেয়ার ক্ষেত্রে সক্রিয়ভাবে কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হবে।
- কমিউনিটির মানুষের মতামত নেওয়া, তা বিশ্লেষণ করা এবং সঠিকভাবে তাদের প্রশ্ন বা উদ্বেগের উত্তর দেওয়া খুবই গুরুত্বপূর্ণ। মানুষ যাতে সহজেই জানতে পারে তারা কোথায় গিয়ে কোনো কর্মসূচি বা প্রকল্প নিয়ে প্রশ্ন করতে পারবে, পরামর্শ দিতে পারবে, বা কোনো সমস্যা বা চিন্তা সম্পর্কে জানাতে পারবে, এটা নিশ্চিত করতে হবে।
- সময়ের সাথে সাথে কমিউনিটির মানুষের মতামত ও প্রোগ্রামের মনিটরিং তথ্য বিশ্লেষণ করে প্রোগ্রামের এফেক্টিভিটি ও এপ্রোচগুলো নিয়মিতভাবে পর্যালোচনা, পুনঃমূল্যায়ন ও সমন্বয় করতে হবে। যেমন, যদি কোনো প্রশিক্ষণ কর্মসূচি চালানোর পর অংশগ্রহণকারীরা জানান যে এটি তাদের প্রয়োজনের সঙ্গে পুরোপুরি মানানসই নয়, তাহলে সেই প্রশিক্ষণের কন্টেন্ট বা পদ্ধতিতে পরিবর্তন আনা উচিত।

## ৪ মূল্যায়ন ও শেখার প্রক্রিয়া

- মূল্যায়নের পরিকল্পনা ও ফলাফল নিয়ে আলোচনা বা পর্যালোচনা করার সময় শুরু থেকেই স্থানীয় কমিউনিটির মানুষদের সম্পৃক্ত করা দরকার। তাদের অভিজ্ঞতা ও মতামত শোনা গুরুত্বপূর্ণ, যাতে তারা বুঝতে পারে যে এই প্রক্রিয়ায় তাদের মতামত ও অংশগ্রহণের কী ভূমিকা আছে এবং এটি চূড়ান্ত সিদ্ধান্তে কতটা প্রভাব ফেলতে পারে।
- কমিউনিটির মানুষদের কাছে জানতে হবে, তারা সংশ্লিষ্ট প্রোগ্রামটি নিয়ে কী আশা—এটি তাদের জন্য কতটা সহায়ক ও উপকারী ছিল এবং এর পরিচালনা পদ্ধতি তাদের ভালো লেগেছে কিনা। পাশাপাশি, তারা মনে করেন কি না যে, প্রোগ্রামের কিছু অংশ আরও ভালো করা দরকার। তাদের মতামত শোনার পর, ভবিষ্যতে কীভাবে এটি আরও কার্যকর ও উপকারী করা যায়, সে বিষয়ে চিন্তা করতে হবে।

## সহায়ক টুলসসমূহ

৫ টুল ৫: টেমপ্লেট সিইএ ওয়ার্কপ্ল্যান

৬ টুল ৬: সিইএ বাজেটিং টুল

৭ টুল ৭: সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

১০ টুল ১০: আচরণবিধি/কোড অব কনডাক্ট ব্রিফিং

১৩ টুল ১৩: সিইএ ইন এসেসমেন্ট টুল

১৪ টুল ১৪: ভলান্টিয়ারদের জন্য প্রশ্নোত্তর শিট

১৫ টুল ১৫: ফিডব্যাক কিট

১৬ টুল ১৬: এফজিডি নির্দেশিকা

১৭ টুল ১৭: কমিউনিটি মিটিং টুল

১৮ টুল ১৮: সিলেকশন ক্রাইটেরিয়াতে পার্টিসিপেটরি এপ্রোচ

১৯ টুল ১৯: কমিউনিকেশন মেথড ম্যাট্রিক্স

২০ টুল ২০: এক্সিট স্ট্র্যাটেজি গাইডলাইন

## মডিউল ৪

# প্রোগ্রামে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি

এই মডিউলে এমন ১৪টি গুরুত্বপূর্ণ কাজ (একশন) এর কথা উল্লেখ করা হয়েছে, যেগুলো ফাইনাল ইভ্যালুয়েশন থেকে পাওয়া গেছে এবং যেগুলো পুরো প্রোগ্রামের সময়জুড়ে কমিউনিটির অংশগ্রহণ (community engagement) নিশ্চিত করতে খুবই দরকারি। এখানে প্রতিটি কাজ কীভাবে করা যাবে—তা সহজভাবে বোঝাতে সহযোগী কিছু টুলের কথাও বলা হয়েছে। মানে, কাগজে-কলমে লেখা নির্দেশনা নয়, বরং বাস্তব জীবনে কাজগুলো কীভাবে করা যাবে, তা বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করা হয়েছে। এই কাজগুলো যেকোনো প্রোগ্রামের যেকোনো ধরনের টেকনিক্যাল সেটরের কার্যক্রমের (যেমন স্বাস্থ্য, পুষ্টি, শিক্ষা, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি) সঙ্গে সমন্বয় করে নেয়া যাবে। যেমন, যদি কোনো স্বাস্থ্যসেবা সংক্রান্ত বিষয়ে কাজ করা হয়, তাহলে এই একশনগুলো ব্যবহার করে স্থানীয় মানুষদের আরও ভালোভাবে যুক্ত করা যাবে। এগুলোকে একটি চেকলিস্ট হিসেবেও ব্যবহার করা যেতে পারে। মানে, কাজ করার সময় একেকটি পয়েন্ট দেখে দেখে নিশ্চিত হওয়া যাবে, কমিউনিটির সঙ্গে আমাদের যোগাযোগটা ঠিকঠাক হচ্ছে কি না।

যে বিষয়গুলো মনে রাখতে হবে:

- এই ১৪টি কাজের (একশন) সবই একদম নতুন নয়—এর অনেকগুলোই বিভিন্ন দেশের রেড ক্রিসেন্ট/ক্রস সোসাইটি তাদের প্রকল্পে আগেই ব্যবহার করেছে। তাই, এই দিকনির্দেশনাগুলোকে এমনভাবে ব্যবহার করুন যাতে আপনি আগে যা করেছেন সেটা আবার একবার ভালোভাবে দেখে বুঝতে পারেন, কোন কাজটা ভালো হয়েছে আর কোথায় আরও ভালোভাবে কমিউনিটির সঙ্গে যুক্ত হওয়া যেমন, কোনো এলাকায় যদি আগে ঘূর্ণিঝড়ের সময় মানুষকে নিরাপদ আশ্রয়ে নিতে কমিউনিটি স্বেচ্ছাসেবকদের ব্যবহার করা হয়ে থাকে, তাহলে চিন্তা করুন—এই উদ্যোগে কি সব গ্রুপ (যেমন নারী, শিশু, প্রতিবন্ধী) সমানভাবে উপকৃত হয়েছে? যদি না হয়ে থাকে, তাহলে ভাবুন ভবিষ্যতে কিভাবে সবার অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা যায়।
- এই ১৪টা কাজ যদি সব একসাথে না-ও করা যায়, তাতে কোনো চিন্তার দরকার নেই। একটু একটু করে শুরু করুন। আগে যেসব ভালো কাজ বা উদ্যোগ নেওয়া হয়েছে, সেগুলোকে ধরে রেখে ধীরে ধীরে এগোন। আপনি যতটুকু পারেন, ততটুকু করাই অনেক গুরুত্বপূর্ণ। যেমন— যদি সব তথ্য এক জায়গায় জড়ো করা কঠিন হয়, তাহলে যেটুকু তথ্য আছে সেটাকে ভালোভাবে কাজে লাগিয়ে শুরু করা যায়। আস্তে আস্তে অভ্যাস তৈরি হলে বাকি কাজগুলোও সহজ হয়ে যাবে।
- যদি কোনো প্রোগ্রাম শুরু হওয়ার আগেই কমিউনিককে সম্পৃক্ত করা যায়, তাহলে সেটি সবচেয়ে ভালো, কারণ তখন পরিকল্পনা ও বাজেটের মধ্যে কমিউনিটির চাহিদা ও মতামত রাখা সম্ভব হয়। তবে যদি প্রোগ্রাম ইতোমধ্যে শুরু হয়ে যায়, তাহলে কমিউনিটির অংশগ্রহণ আরও ভালোভাবে নিশ্চিত করতে কী কী কাজকে আরও কার্যকর করা যায় কিংবা নতুন করে কী কী উদ্যোগ নেওয়া যেতে পারে, তা চিন্তা করতে এই নির্দেশনাটি সাহায্য করবে। যেমন ধরুন, একটি পুষ্টি সহায়তা প্রোগ্রাম চলমান আছে, কিন্তু স্থানীয় মা-বাবা ও পরিবারের সদস্যদের সাথে আলোচনা করা হয়নি— তাহলে এখন তাদের সাথে মতবিনিময় করে প্রোগ্রামে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনা যেতে পারে। এতে প্রোগ্রামটি মানুষের প্রয়োজন অনুযায়ী আরও উপকারী হয়ে উঠবে।
- এই অংশে যেসব একশন এবং দিকনির্দেশনা দেওয়া হয়েছে, সেগুলো মূলত জরুরি কাজের জন্য প্রযোজ্য। তবে যেহেতু এটি প্রতিক্রিয়া বা সাড়া দেওয়ার একদম শুরু পর্যায়, তাই এতগুলো নির্দেশনা একসাথে মেনে চলা কিছুটা কঠিন হতে পারে—বিশেষ করে যখন সময় কম থাকে। তাই এই ধাপে কী কী কাজ আগে করতে হবে, কোন কোন বিষয়ে বেশি গুরুত্ব দেওয়া দরকার, তা পরবর্তী মডিউলে পরিষ্কারভাবে ব্যাখ্যা করা হয়েছে।
- নিয়মিতভাবে দেখতে হবে যে, কোনোভাবে ক্ষতিকর বা অপ্রীতিকর কিছু ঘটছে কি না। যেমন ধরুন—ইচ্ছাকৃতভাবে খাদ্য সরবরাহে বাধা দিয়ে বাজারে অস্থিরতা তৈরি করা, কিংবা কমিউনিটির মানুষদের মতামত বা অভিযোগ সরকার বা কোনো ক্ষমতাবান প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে শেয়ার করে তাদের বিপদে ফেলা হতে পারে। আবার, কেউ যদি ফেসবুক বা অন্য সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে কমিউনিটির ব্যক্তিগত বা স্পর্শকাতর তথ্য নিয়ে আলোচনা করে, সেটাও ক্ষতির কারণ হতে পারে। এ ধরনের পরিস্থিতি যেন না ঘটে বা ঘটলেও দ্রুত বোঝা যায়—সেজন্য নিয়মিত পর্যবেক্ষণ ও মূল্যায়ন করা জরুরি।

## নৈতিক উপায়ে কমিউনিটির তথ্য সংগ্রহ এবং ব্যবহার

কমিউনিটির মানুষের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ, সংরক্ষণ এবং ব্যবহার করার সময় আমাদের অবশ্যই নৈতিকতা মেনে চলতে হবে—বিশেষ করে যখন আমরা এসেসমেন্ট, ফিডব্যাক, মনিটরিং এবং ইভ্যালুয়েশনের কাজ করি। এসব তথ্য সংগ্রহের সময় ব্যক্তি যেন কোনোভাবেই বিপদে না পড়ে, তাদের সম্মান এবং গোপনীয়তা যেন রক্ষা পায়, সেটা নিশ্চিত করা জরুরি। এগুলোর মধ্যে রয়েছে:

**তথ্য নিরাপত্তা:** কোনো ব্যক্তির নাম, ফোন নম্বর বা ব্যক্তিগত অভিজ্ঞতা যদি কোথাও লেখা হয় বা রেকর্ড করা হয়, তাহলে সেটা যেন অন্য কেউ না দেখে বা ব্যবহার না করতে পারে, সেই নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে হবে। এজন্য ন্যাশনাল সোসাইটির ডেটা পলিসি অথবা আইসিআরসি ডেটা প্রোটেকশন হ্যান্ডবুক বা আইএইআরসি ডেটা প্রোটেকশন পলিসি অনুসরণ করা দরকার।

**প্রত্যক্ষ সম্মতি:** কোনো তথ্য নেওয়ার আগে অবশ্যই যার কাছ থেকে তথ্য নিচ্ছি, তাকে জানিয়ে তার অনুমতি নিতে হবে। যেমন, “আপনার দেওয়া তথ্য আমরা একটি গবেষণার কাজে ব্যবহার করবো, এতে আপনার ১৫ মিনিট সময় লাগবে, আপনি চাইলে যেকোনো সময় উত্তর না দিয়ে চলে যেতে পারেন বা আপনার তথ্য গোপন রাখা হবে”—এভাবে সহজ ভাষায় সব বোঝাতে হবে।

নৈতিকভাবে তথ্য সংগ্রহ করতে কী কী নিয়ম ও ভালো চর্চা আছে, তা জানতে চাইলে আইএইআরসি-এর প্রোজেক্ট/প্রোগ্রাম মনিটরিং এবং ইভ্যালুয়েশন গাইডলাইনের ২০ নম্বর পৃষ্ঠা এবং তাদের ইভ্যালুয়েশন ফ্রেমওয়ার্ক দেখতে পারেন। সব মিলিয়ে, মানুষকে শ্রদ্ধা করে, তাদের জানিয়ে এবং নিরাপত্তা নিশ্চিত করেই তথ্য সংগ্রহ করতে হবে।

## এসেসমেন্ট এবং কনটেন্ট এনালাইসিস

যদি এসেসমেন্টের সময় কমিউনিটির মানুষদের সামান্য পরিমাণেও যুক্ত করা যায় বা তাদের মতামত জানার জন্য ন্যূনতম কোনো উদ্যোগ নেওয়া হয়, তাহলে সেটি এসেসমেন্টকে আরও অংশগ্রহণমূলক, স্বচ্ছ এবং সবার জন্য বোঝার মতো করে তোলে। এতে বোঝা যায় যে, কমিউনিটির বাস্তব পরিস্থিতি, তাদের প্রয়োজন, কোন বিষয়কে তারা বেশি গুরুত্ব দেয়, তারা কী কী করতে পারে বা তাদের দক্ষতা কী—এসব কিছু ভালোভাবে বিবেচনা করা হয়েছে।

### ১ কমিউনিটির সম্পর্কে যে তথ্য বা তথ্যসূত্র রয়েছে, সেগুলো খুঁজে বের করা

এসেসমেন্ট করতে অনেক সময় লাগে, তাই ইতোমধ্যে যেই তথ্যগুলো রয়েছে, সেগুলো খুঁজে বের করে ব্যবহার করাই ভালো। এতে সময় ও খরচ দুটোই কমে, আবার অপ্রয়োজনীয় প্রশ্ন করে মানুষকে বিরক্তও করতে হয় না। পাশাপাশি, আগে থেকে পাওয়া তথ্য বিশ্লেষণ করলে সেই এলাকার পরিস্থিতি ও মানুষের বাস্তবতা সম্পর্কে ভালো ধারণা পাওয়া যায়, যা পরবর্তী কাজগুলোকে আরও কার্যকর ও টার্গেটেড করে তোলে।<sup>৩৫</sup>

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

#### » অভ্যন্তরীণ বিষয়গুলো দেখুন

- কোনো এলাকায় কাজ শুরুর আগে আমাদের জানতে হয়, আসলে সেখানে মানুষের কী দরকার — এজন্য আমরা নিউ এসেসমেন্ট করি। পাশাপাশি, ওই এলাকার পরিস্থিতি কেমন, কী সমস্যা আছে, কী সুযোগ-সুবিধা আছে — সেগুলো বোঝার জন্য কনটেন্ট এনালাইসিস করা হয়। আগে যদি সেখানে কোনো প্রকল্প করা হয়ে থাকে, তাহলে সেগুলোর ইভ্যালুয়েশন রিপোর্টও দেখা দরকার — যেমন, আগের কোনো স্বাস্থ্য প্রকল্পে কী ফলাফল এসেছিল বা মানুষের কী ধরনের সাড়া পাওয়া গিয়েছিল। এছাড়া, চলমান প্রকল্পগুলোর মনিটরিং তথ্য যেমন: কত মানুষ উপকার পাচ্ছে, কী চ্যালেঞ্জ আসছে — এসবও কাজে লাগে। আর সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ হলো, কমিউনিটির মানুষ নিজেরা কী বলছে — তাদের ফিডব্যাক আমাদের প্রকল্প পরিকল্পনায় অনেক সাহায্য করে। এসব তথ্য ভবিষ্যতের পরিকল্পনায় কাজে লাগানো যায়। তাই একই ধরনের অন্য এলাকার অভিজ্ঞতা এবং পূর্বের প্রকল্পগুলোর অভ্যন্তরীণ তথ্য বিশ্লেষণ করাও খুব গুরুত্বপূর্ণ।
- কমিউনিটি কীভাবে চলে বা পরিচালিত হয়, তারা নিজেদের সমস্যাগুলো কীভাবে মোকাবিলা করে এবং তাদের কোন কোন বিষয়ে

সচেতন হওয়া দরকার—এসব বিষয় নিয়ে ব্রাঞ্চার স্টাফ এবং ভলান্টিয়ারদের মতামত জানতে হবে। এতে করে তারা স্থানীয় মানুষের চিন্তা-ভাবনা ও চাহিদা ভালোভাবে বুঝতে পারবে এবং সেভাবে কাজের পরিকল্পনা করতে পারবে। যেমন: অনেক সময় দেখা যায়, কোন এলাকায় মানুষ স্বাস্থ্য বা পুষ্টি সম্পর্কে খুব কম জানে, অথবা শিশুদের স্কুলে পাঠানো বা মেয়েদের বিয়ে দেওয়ার বয়স নিয়ে ভুল ধারণা থাকে। এসব বিষয়ে আগে থেকে জানা থাকলে স্টাফরা সহজ ভাষায় সচেতনতামূলক কার্যক্রম নিতে পারবে। তাই মাঠপর্যায়ে কাজ করা মানুষদের অভিজ্ঞতা ও পরামর্শ জানা খুব গুরুত্বপূর্ণ।

- মুভমেন্ট সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য ও ডকুমেন্ট পেতে কিছু নির্দিষ্ট লাইব্রেরি ও রিসোর্স রয়েছে, যেগুলো আপনাকে সাহায্য করতে পারে। এই লাইব্রেরি ও রিসোর্সগুলো মূলত নীতিমালা, নির্দেশনা, প্রশিক্ষণ উপকরণ বা গবেষণা রিপোর্টের মতো গুরুত্বপূর্ণ ডকুমেন্ট হয়ে থাকে, যা কোন এলাকায় কীভাবে মুভমেন্ট (যেমন: দুর্ভোগ মোকাবেলা, সামাজিক আন্দোলন, স্বাস্থ্যসেবা পৌঁছানো ইত্যাদি) পরিচালিত হয়েছে বা হচ্ছে—তা বোঝার জন্য গুরুত্বপূর্ণ। মুভমেন্টের ডকুমেন্টগুলো পেতে নিম্নোক্ত লাইব্রেরি এবং রিসোর্সগুলো দেখুন:

- আইএফআরসি সম্পর্কে জানতে <https://go.ifrc.org/> তে যান
- অপারেশনাল লার্নিং ড্যাশবোর্ডের জন্য <https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning> তে যান।
- আইএফআরসি ডকুমেন্ট লাইব্রেরি এর জন্য <https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/> তে যান।
- কমিউনিটি এনগেজমেন্ট হাব এর জন্য <https://www.communityengagementhub.org/> তে যান।

## ➤ বাহ্যিক বিষয়গুলো দেখুন

- যদি আপনার কাজে কোনো তথ্য দরকার হয়, তাহলে সংশ্লিষ্ট সরকারি অফিস বা অন্য কোনো প্রতিষ্ঠান থেকে তা চেয়ে নিতে হবে।
- বাহ্যিক উৎস থেকে পাওয়া যেসব তথ্য সকলের জন্য উন্মুক্ত—যেমন জয়েন্ট নিড এসেসমেন্ট (যৌথ চাহিদা মূল্যায়ন), ইভালুয়েশন (মূল্যায়ন প্রতিবেদন), স্ট্রেকহোল্ডারদের মতামত ও পরামর্শ, কিংবা যে কোনো ধরনের গবেষণাপত্র—সেগুলোর দিকে নজর দিন। এসব তথ্য সাধারণত ইন্টারনেটে পাওয়া যায় এবং এগুলো দেখে বোঝা যায় কী ধরনের সমস্যা বা প্রয়োজন রয়েছে, কে কী কাজ করছে, এবং ভবিষ্যতে কী করা উচিত হতে পারে। বাহ্যিক বিষয় হিসেবে কোনো জয়েন্ট নিড এসেসমেন্ট, ইভালুয়েশন, স্ট্রেকহোল্ডারদের তথ্য কিংবা সকলের জন্য উন্মুক্ত গবেষণাগুলো দেখুন। এ সম্পর্কে জানতে দেখুন:
  - সিডিএসি এর মিডিয়া এবং টেলিমিউনিকেশন ল্যান্ডস্কেপ গাইড <https://www.cdacnetwork.org/media-landscape-guides>
  - আইএএসসি এর একাউন্টবিলিটি এবং ইনক্লুশন পোর্টাল <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
  - এসিএপিএস <https://www.acaps.org/>
  - রিলিফওয়েব <https://reliefweb.int>
  - ডেমোগ্রাফিক হেলথ স্ট্যাডিজ [www.dhsprogram.com](http://www.dhsprogram.com)
  - জাতিসংঘের ওয়েবসাইটে বিভিন্ন দেশের জন্য আলাদা আলাদা প্রোফাইল দেওয়া আছে, যেখানে প্রতিটি প্রোফাইলে সেই দেশের কোনো নির্দিষ্ট বিষয়ের তথ্য আলাদাভাবে তুলে ধরা হয়েছে। যেমন, কোনো দেশের খাদ্য নিরাপত্তা পরিস্থিতি জানতে চাইলে FAO (ফুড অ্যান্ড এগ্রিকালচার অর্গানাইজেশন)-এর তথ্য দেখা যায়, আবার কোনো দেশে দুর্ভোগ বা সংকটে জরুরি সহায়তার প্রয়োজন হলে তার তথ্য দেওয়া থাকে OCHA (অফিস ফর দ্য কোঅর্ডিনেশন অব হিউম্যানিটারিয়ান অ্যাফেয়ার্স)-এর মাধ্যমে। একইভাবে, স্বাস্থ্য সম্পর্কিত তথ্য পাওয়া যায় WHO (বিশ্ব স্বাস্থ্য সংস্থা)-এর মাধ্যমে। এই তথ্যগুলো দেশের বাস্তব পরিস্থিতি অনুযায়ী দেওয়া হয় যাতে সরকার, উন্নয়ন সংস্থা বা সাধারণ মানুষও সহজে বুঝতে পারে কী ধরনের সহায়তা বা পরিস্থিতি রয়েছে।

টুলস: ১৩ সিইএ এর এসেসমেন্ট টুল

## নিডস এসেসমেন্ট এবং কনট্রোল এনালাইসিসের মধ্যে পার্থক্য কী?

কনট্রোল এনালাইসিস মানে হলো কোনো এলাকার মানুষ কীভাবে বাস করে, তারা কীভাবে জীবন চালায়, তাদের আশেপাশের পরিবেশ কেমন—এসব বিষয় ভালোভাবে বোঝা। এতে দেখা হয় এলাকার সামাজিক, রাজনৈতিক, পরিবেশগত আর অর্থনৈতিক অবস্থা কেমন; কোন কোন গোষ্ঠী আছে, তাদের ভূমিকা কী এবং কারা বেশি শক্তিশালী বা প্রভাবশালী। একই সঙ্গে বোঝা হয় সমাজে কী ধরনের মূল্যবোধ কাজ করে, কে কার চেয়ে বেশি পিছিয়ে বা ঝুঁকিতে আছে (যেমন—নারী, দরিদ্র, প্রতিবন্ধী), আর এলাকার মানুষদের কী কী সক্ষমতা বা দক্ষতা রয়েছে (যেমন—কেউ কৃষিকাজে দক্ষ, কেউ কারিগরি কাজে পারদর্শী)। এই বিশ্লেষণটা একবার করলেই শেষ হয়ে যায় না, বরং এটা একটা চলমান কাজ—সময় ও পরিস্থিতি অনুযায়ী নিয়মিত বুঝে নিতে হয়। যেমন, বন্যার আগে ও পরে এক এলাকার অবস্থা বদলে যেতে পারে—তখন নতুন করে কনট্রোল বুঝতে হয়। কনট্রোল এনালাইসিস হলো একটি চলমান প্রক্রিয়া, যার মাধ্যমে কমিউনিটির বর্তমান অবস্থা বুঝে কার্যকর সিদ্ধান্ত নেওয়া যায়।

নিডস অ্যাসেসমেন্ট বা চাহিদা নিরূপণ বলতে বোঝায়, এমন কিছু প্রশ্ন বা তথ্য সংগ্রহ করা যা একটি প্রকল্প বা কার্যক্রম শুরু করার আগে কমিউনিটির বর্তমান চাহিদা, সমস্যা এবং সবচেয়ে জরুরি বিষয়গুলো কী, তা ভালোভাবে বুঝতে সাহায্য করে। যেমন, যদি কেউ গ্রামে একটি স্বাস্থ্যকেন্দ্র স্থাপন করতে চায়, তাহলে নিডস অ্যাসেসমেন্টের মাধ্যমে জানা যাবে — সেই এলাকায় আসলেই কি স্বাস্থ্যসেবা দরকার? মানুষ কী ধরনের স্বাস্থ্যসেবা চায়? তাদের জন্য সবচেয়ে জরুরি কি চিকিৎসক, ওষুধ, না কি প্রাথমিক চিকিৎসার ব্যবস্থা? এর মাধ্যমে প্রকল্পটি মানুষের প্রকৃত প্রয়োজন অনুযায়ী পরিকল্পনা করা যায় এবং বাস্তবায়নের পর মানুষ সেটির সুফল পায়। সহজভাবে বললে, নিডস অ্যাসেসমেন্ট হলো কমিউনিটির মানুষের মুখ থেকে শোনা তাদের প্রয়োজনের কথা, যা ধরে রেখে কার্যকর এবং বাস্তবসম্মত পরিকল্পনা করা হয়।

কমিউনিটির মানুষ যেন প্রকল্পটিকে স্বতঃস্ফূর্তভাবে গ্রহণ করে এবং এই প্রকল্পের সুফল যেন দীর্ঘ সময় ধরে টিকে থাকে—সেটা নিশ্চিত করতে হলে দুটি বিষয় খুবই জরুরি: একদিকে কমিউনিটির মতামত ও চাহিদাকে গুরুত্ব দিয়ে প্রকল্প তৈরি ও বাস্তবায়ন করা, আর অন্যদিকে শুরু থেকে শেষ পর্যন্ত কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা।

### ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

শারীরিক প্রতিবন্ধিতা সম্পন্ন নারীরা পুনঃর্বাসন সেবা পেতে যেসব সমস্যার সম্মুখীন হন, তা বুঝতে কনট্রোল বিশ্লেষণ এবং সেকেন্ডারি ডিজ্যাগ্রিগেটেড (বয়স, লিঙ্গ, অবস্থান ইত্যাদি অনুযায়ী বিভাজিত) ডেটা গুরুত্বপূর্ণ

একটি বৈশ্বিক গবেষণায় দেখা যায়, পুরুষদের তুলনায় অনেক কম সংখ্যক নারী শারীরিক পুনর্বাসন কর্মসূচি (PRP) কেন্দ্র ব্যবহার করে। এই তথ্যকে গুরুত্ব দিয়ে নাইজারে আইসিআরসি-র PRP টিম খতিয়ে দেখে, এটা নাইজারের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য কি না এবং যদি হয়, তাহলে এর কারণ কী। তারা নাইজারের ন্যাশনাল হাসপাতালের অর্থোপেডিক বিভাগ থেকে পাওয়া ২০১৮ সালের তথ্য বিশ্লেষণ করে দেখে, সত্যিই সেখানে নারী রোগীর চেয়ে পুরুষ রোগীর সংখ্যা বেশি। এরপর তারা শারীরিক প্রতিবন্ধী নারী ও কিশোরীদের সাথে কথা বলে, যেমন সেমিস্ট্রাকচার্ড সাক্ষাৎকার ও ফোকাস গ্রুপ আলোচনা করে, যেন তারা আরও ভালোভাবে বুঝতে পারে—এই সংখ্যাগত পার্থক্যের পেছনে কারণ কী। এতে উঠে আসে, নাইজারে অনেক নারীই নিজেদের ক্ষমতাহীন মনে করে, বিশেষ করে যারা শারীরিক প্রতিবন্ধী, তারা নিজের চিকিৎসা দরকার আছে কি না, সেই সিদ্ধান্ত নিজেরা নিতে পারে না বা তাদের কাছে সেই সামর্থ্য ও সুযোগ নেই। সমাজে নারীদের সিদ্ধান্ত নেয়ার ক্ষমতা কম, আয় বা কাজের সুযোগও সীমিত—এসব কারণে তারা চিকিৎসা নিতে যেতে পারে না। যেমন, বাংলাদেশের প্রেক্ষাপটে কোনো গ্রামে একজন শারীরিক প্রতিবন্ধী নারী স্বামী বা পরিবারের অনুমতি ছাড়া কোথাও যেতে পারেন না, বা যাতায়াত ও অর্থের অভাবে চিকিৎসা নিতে পারেন না, কারণ পরিবারের পুরুষ সদস্যরা চিকিৎসার সিদ্ধান্ত নেয় —তেমন পরিস্থিতিই নাইজারেও দেখা গেছে। এরপর উক্ত পিআরপি টিম প্রতিবন্ধী নারীদের নিয়ে একটি কর্মশালার আয়োজন করে, যেখানে গবেষণার ফলাফল তাদের সঙ্গে শেয়ার করা হয় এবং এসব বাধা কীভাবে দূর করা যায় তা নিয়ে পরিকল্পনা তৈরি করা হয়। এইভাবে, লিঙ্গ ও বয়সভিত্তিক তথ্য বিশ্লেষণ করে একটি সমস্যা শনাক্ত করা হয়, তারপর মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ করে সেই সমস্যার কারণ খুঁজে বের করা হয় এবং এর সমাধানে পদক্ষেপ নেয়া হয়।



২০০৬ সালে আইএফআরসি নাইজারে এক বড় উদ্যোগ নেয়, যার লক্ষ্য ছিল ৩.৫ মিলিয়ন শিশুকে ম্যালেরিয়ার হাত থেকে রক্ষা করা। এই লক্ষ্যে তারা ২০ লাখেরও বেশি কীটনাশক দেওয়া বিশেষ মশারি (যাকে ইংরেজিতে বলে ‘লং লাস্টিং ইনসেক্টিসাইড ট্রিটেড নেট’ বা LLIN) বিতরণ শুরু করে। এই ধরনের মশারি রাতে ঘুমানোর সময় ব্যবহার করলে মশা কামড়াতে পারে না এবং এতে ম্যালেরিয়া হওয়ার আশঙ্কা অনেক কমে যায়। © জন হাক্টিউ / আইএফআরসি

## ২ এসেসমেন্ট পরিকল্পনা করার সময় কমিউনিটিকে সম্পৃক্ত করা

এসেসমেন্ট (মূল্যায়ন) ভালোভাবে করার জন্য কমিউনিটির মানুষরাই সবচেয়ে ভালো পরামর্শ দিতে পারে। কারণ তারা নিজেরাই জানে কী ধরনের সমস্যা আছে, কারা সবচেয়ে বেশি প্রভাবিত হয়, আর কীভাবে সবার কাছে তথ্য বা কার্যক্রম পৌঁছানো যায়। যেমন ধরুন, কোনো এলাকায় নারীরা কথা বলতে সংকোচবোধ করে—তাহলে সেই এলাকার নারীদের অংশগ্রহণ বাড়ানো কীভাবে কাজ করা যায়, সেটা কমিউনিটির মানুষই ভালো বলতে পারবে। এইভাবে তাদের যুক্ত করা হলে শুরু থেকেই তাদের মধ্যে একটা দায়িত্ববোধ তৈরি হয়, তারা মনে করে—“এই কাজ আমাদেরও।” ফলে এসেসমেন্ট কার্যক্রমটা সহজে ও সুন্দরভাবে এগিয়ে নেওয়া যায়। এটা শুধু তথ্য সংগ্রহ নয়, বরং মানুষের অংশগ্রহণ আর অধিকার সম্পর্কে তাদের সচেতন করতেও সাহায্য করে।

### আমরা এটা কীভাবে করতে পারি?

#### ➤ প্রথমে কমিউনিটির মানুষদের সাথে আলোচনা করুন

- কমিউনিটির লিডার, প্রতিনিধি এবং স্বেচ্ছাসেবকদের সাথে বসে কথা বলুন—এই যাচাই বা এসেসমেন্ট কাজটি কখন, কীভাবে এবং কোন পদ্ধতিতে করা হবে তা নিয়ে তাদের মতামত নিন। পাশাপাশি, নারী, পুরুষ, বয়স্ক, প্রতিবন্ধী বা সমাজের অন্যান্য আলাদা আলাদা দলের মানুষের কাছে কীভাবে পৌঁছানো যায়, সেই বিষয়েও তাদের সাথে পরিকল্পনা করুন। যেমন, যদি কোনো এলাকায় নারী সদস্যরা বাড়ির বাইরে যেতে না পারেন, তাহলে কীভাবে তাদের বাড়িতে গিয়ে কথা বলা যায়, সেটা ভেবে দেখা দরকার। আবার, শিশুদের বা প্রতিবন্ধীদের কথা জানতে হলে অভিভাবকদের সাথেও আলাদা করে কথা বলা দরকার হতে পারে।
- যাতে মূল্যায়ন বা এসেসমেন্টের সময় কোনো মানুষ বা কোনো গোষ্ঠী বাদ না পড়ে যায়, বা কারো ওপর বাড়তি ঝুঁকি না আসে, সেজন্য দরকার কমিউনিটির সব ধরনের মানুষের—যেমন নারী-পুরুষ, বয়স্ক, তরুণ, প্রতিবন্ধী, সংখ্যালঘু বা গরিব মানুষদের—মতামত শোনা। এর জন্য স্থানীয় নেতৃত্বদল, মহিলা দল, স্কুলের শিক্ষক, স্বাস্থ্যকর্মী, ধর্মীয় প্রতিনিধি, যুবক-যুবতী, এমনকি দিনমজুর বা গৃহকর্মীর সাথেও কথা বলা যেতে পারে।
- কমিউনিটির বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ করতে হলে প্রথমে জানতে হবে সেখানে কী ধরনের গ্রুপ বা দল আছে—যেমন, যুব সমাজ, মহিলাদের দল, কৃষক দল বা ধর্মীয় সংগঠন। এরপর দেখতে হবে, এই দলগুলোর ভিতরে কীভাবে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়, কে নেতা, এবং তার কতটুকু প্রভাব বা ক্ষমতা আছে। লিডারদের সম্পর্কে খোঁজ নেওয়া দরকার—তারা সবার কথা শোনের কি না, সিদ্ধান্ত নেয়ার সময় অন্যদের মতামত মানেন কি না, আর মানুষ তাদের উপর ভরসা করে কি না।
- এই কমিউনিটিতে এর আগে আর কোনো সংগঠন কাজ করেছে কি না, বা তারা কোনো জরিপ বা মূল্যায়ন (assessment) করেছে কি

না—এটা জানতে চাওয়া যেতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, কেউ যদি আগে এখানে স্বাস্থ্য, শিক্ষা বা খাদ্য নিরাপত্তা নিয়ে কাজ করে থাকে, তাহলে তারা হয়তো এই কমিউনিটির সমস্যা, চাহিদা কিংবা সুযোগ সম্পর্কে কিছু তথ্য সংগ্রহ করেছে। এই তথ্যগুলো জানা থাকলে পরবর্তী কাজগুলো আরও সহজ এবং কার্যকরভাবে করা সম্ভব হবে।

- কমিউনিটির সদস্যরা যেন মূল্যায়ন কার্যক্রমে সক্রিয়ভাবে অংশ নিতে পারে, সে ধরনের উপায় খুঁজে বের করতে হবে—যেমন, তাদেরকে তথ্য সংগ্রহের কাজে যুক্ত করা যেতে পারে, তবে তা যেন কোনোভাবেই ফলাফলকে পক্ষপাতদুষ্ট না করে। এতে তারা নিজের এলাকার মানুষের কথা জানাবে, যা মূল্যায়নকে আরও বাস্তবভিত্তিক ও তথ্যসমৃদ্ধ করতে সাহায্য করবে। তবে খেয়াল রাখতে হবে, তারা যেন নিজেদের পরিচিতদের সুবিধা পাইয়ে দিতে ভুল বা পক্ষপাতদুষ্ট তথ্য না দেয়। তাই প্রশিক্ষণ দিয়ে ও সতর্ক থেকে তাদের যুক্ত করতে হবে। এতে স্থানীয় মানুষজনও মনে করবে, এই কাজটা তাদেরই, বাইরের কেউ তাদের ওপর কিছু চাপিয়ে দিচ্ছে না।
- আপনি যখন কোন এলাকার সমস্যা বা চাহিদা যাচাই (যেমন: দরিদ্র পরিবারগুলোর অবস্থা, খাদ্য বা পুষ্টির চাহিদা, শিশুদের স্বাস্থ্যসেবা পাওয়া না-পাওয়া ইত্যাদি) করতে চান, তখন শুধু নিজের দল বা প্রতিষ্ঠানের মধ্যে সীমাবদ্ধ না থেকে, স্থানীয় প্রশাসন (যেমন: ইউএনও অফিস, ইউনিয়ন পরিষদ) এবং এলাকার অন্যান্য এনজিও যারা ওই একই জায়গায় কাজ করছে, তাদের সাথেও এ বিষয়ে আলোচনা করা খুব গুরুত্বপূর্ণ। তাদের সাথে আগেই বসে ঠিক করে নিতে হবে, কীভাবে এসেসমেন্টটা করা হবে, কী কী বিষয় দেখা হবে, এবং তথ্য কিভাবে সংগ্রহ করা হবে। একইভাবে, এসেসমেন্ট শেষ হয়ে গেলে এর ফলাফলও তাদের সাথে ভাগ করে নেয়া উচিত, যাতে সবাই মিলে বুঝতে পারে এলাকার আসল চাহিদা কোথায় এবং ভবিষ্যতে কে কীভাবে সহযোগিতা করতে পারে সেটা ঠিক করা যায়।

### এসেসমেন্ট শুরু পূর্বে কমিউনিটি সদস্যদের যেসকল তথ্য দিতে হবে তার চেকলিস্ট:

- রেড ক্রস বা রেড ক্রিসেন্ট নামটা আমাদের অনেকেই পরিচিত মনে হলেও, আসলে এর কাজ কী, কেন এই সংস্থাটি গুরুত্বপূর্ণ—তা সবার জানা নাও থাকতে পারে। এজন্য ন্যাশনাল সোসাইটি এবং এর কাজের পরিধি সম্পর্কে একটা পরিচিতি দিন।
- এসেসমেন্টের এবং পরবর্তীতে এটি দিয়ে কী করা হবে, তা সহজভাবে ব্যাখ্যা করুন।
- প্রোগ্রামটি নিয়ে মানুষের মধ্যে যেন অযথা উচ্চ আশা না তৈরি হয়, সেজন্য তাদের সঙ্গে খোলামেলা ও সৎভাবে কথা বলুন। যেমন, আপনি যদি এখনই নিশ্চিত না হন যে প্রোগ্রামটি বাস্তবায়ন হবে কি না, তাহলে সেটা স্পষ্ট করে বলুন। আবার, যদি প্রোগ্রামটি শুধু একটি নির্দিষ্ট এলাকার বা নির্দিষ্ট সমস্যার জন্যই করা হয়, তাহলে সেটাও ব্যাখ্যা করুন। অনেক সময় দেখা যায়, তথ্য সংগ্রহ (এসেসমেন্ট) শেষ হয়ে যাওয়ার পর প্রোগ্রাম শুরু হতে অনেক দেরি হয়—এমনটা হলে সেটাও আগে থেকেই জানিয়ে রাখুন যেন মানুষ অপেক্ষায় থেকে হতাশ না হয়। উদাহরণ হিসেবে ধরুন, যদি একটি পুষ্টি সহায়তা প্রোগ্রাম শুধু গর্ভবতী মায়ের জন্য হয়, তাহলে এটা জানানো জরুরি, যেন অন্যান্যও বুঝতে পারেন এটি সবার জন্য নয়। আবার যদি কেউ মনে করেন আগামী মাসেই সহায়তা পাবেন, অথচ প্রোগ্রাম শুরু হতে ছয় মাস লাগবে, তাহলে আগে থেকেই সে তথ্য দেওয়া উচিত। এইভাবে স্পষ্টভাবে তথ্য দিলে মানুষ বাস্তবসম্মতভাবে আশাবাদী হতে পারে এবং পরবর্তীতে হতাশা বা ভুল বোঝাবুঝির সম্ভাবনা কমে যায়।
- স্টাফ এবং ভলান্টিয়ারদের কাছ থেকে মানুষ কী ধরনের আচরণ আশা করতে পারে, তা ব্যাখ্যা করুন।
- মানুষ যদি কোনো প্রশ্ন করতে চায় বা তাদের কোনো চিন্তা-দুশ্চিন্তা বা অভিযোগ জানাতে চায়, তাহলে তাদেরকে এটা করার উপায় সম্পর্কে আগে থেকেই জানিয়ে দেওয়া উচিত। যেমন: তারা সরাসরি কথা বলে, ফোন করে, লিখে বা কোনো নির্দিষ্ট ফিডব্যাক বক্সে লিখে তাদের কথা জানাতে পারে। এসব তথ্য সহজভাবে বোঝানো দরকার, যেন গ্রামের একজন বৃদ্ধ মানুষ বা স্কুলে যাওয়া বাচ্চাও বুঝতে পারে কোথায় কিভাবে অভিযোগ বা প্রশ্ন জানাতে হবে।
- এই এসেসমেন্টটি একেবারেই স্বেচ্ছাসেবামূলক, মানে আপনি এতে অংশ নেবেন কি নেবেন না, সেটা পুরোপুরি আপনার ইচ্ছার উপর নির্ভর করছে। এতে অংশ নেওয়ার কারণে বা না নেওয়ার কারণে আপনার কোনো ধরনের সুযোগ-সুবিধা বা সাহায্য কমবে বা বাড়বে না—এমন কিছুই হবে না। এটা যেন কেউ না ভাবে, যে এই প্রশ্নের উত্তর দিলে কোনো সুবিধা পাওয়া যাবে, আর না দিলে কিছু পাবে না; এই বিষয়গুলো স্পষ্ট করুন।

টুলসঃ ১৩ সিইএ এর এসেসমেন্ট টুল

১৪ ভলান্টিয়ারদের জন্য প্রশ্ন-উত্তরের শীট

## সিয়েরা লিওন রেড ক্রস একটি প্রোগ্রামের শুরু থেকেই কমিউনিটি ওনারশীপ গড়ে তোলে

যখন সিয়েরা লিওন রেড ক্রস সোসাইটি (এসআরসিএস) কোনো নতুন এলাকায় কাজ শুরু করে, তখন তারা প্রথমেই নিজেদের পরিচয় দেয় এবং স্থানীয় মানুষদের সাথে সম্পর্ক গড়ে তোলে। তারা স্থানীয় নেতা, নারী প্রতিনিধি, যুবক-যুবতী, ইমাম, পাদ্রীসহ গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিদের ডেকে আনে এবং তাদের জানায়, রেড ক্রস কী ধরনের কাজ করে, তারা কেন এসেছে এবং কী করতে চায়। এরপর কমিউনিটির মানুষের মতামত জানতে চায়—তারা পরিস্থিতিকে কীভাবে দেখছে, তাদের চাহিদা ও প্রত্যাশা কী। এইভাবে আলোচনা ও অংশগ্রহণের মধ্য দিয়ে কমিউনিটির মানুষদের মধ্যে একটি দায়িত্ববোধ গড়ে ওঠে এবং প্রকল্পকে নিজেদের কাজ মনে করতে শুরু করে। যেমন ইবোলা নিয়ে স্বাস্থ্য সচেতনতা কার্যক্রম শেষ হয়ে যাওয়ার পরেও, প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত স্বেচ্ছাসেবকরা এখনো তাদের এলাকায় সক্রিয়ভাবে কাজ করছে—মানুষকে হাত ধোয়া, পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন থাকা, রোগের লক্ষণ চেনা ইত্যাদি বিষয়ে সচেতন করছে। এসআরসিএস-এর প্রোগ্রাম পরিচালক ব্যাখ্যা করেছেন, “অনেকেই সাসটেইনাবিলিটি বা স্থায়িত্ব নিয়ে পরে ভাবেন, কিন্তু আমি শুরু থেকেই সেটা গুরুত্ব দিই। যখন আপনি কাউকে শুরুতেই সম্পৃক্ত করেন, তখন সে সচেতন হয়, মতামত দেয়, নতুন ধারণা নেয় এবং নিজ এলাকায় সক্রিয়ভাবে অংশ নেয়, আর অন্যদেরও সম্পৃক্ত করতে পারে।” বাংলাদেশের প্রেক্ষাপটে বললে, যেমন কেউ যদি স্বাস্থ্য বা দুর্যোগ প্রস্তুতির প্রশিক্ষণ নেয়, সে নিজে তো সচেতন হয়ই, পাশাপাশি প্রতিবেশীকেও সচেতন করে, যা একটি কমিউনিটির টেকসই উন্নয়নে বড় ভূমিকা রাখে।



২০১৭ সালে সিয়েরা লিওনে বড় ধরনের বন্যা হলে, সিয়েরা লিওন রেড ক্রস সোসাইটির প্রশিক্ষিত স্বেচ্ছাসেবকরা বন্যাদুর্গতদের জন্য দলগতভাবে মানসিক সহায়তার (সাইকোসোশ্যাল সাপোর্ট-PSS) সেশন পরিচালনা করেন। এই স্বেচ্ছাসেবকরা আগে ইবোলা মহামারির সময়ও কাজ করেছিলেন। সে সময় রেড ক্রস তাদের প্রশিক্ষণ ও পুনঃপ্রশিক্ষণ দেয়, যাতে তারা মানুষকে মানসিকভাবে সাপোর্ট দেওয়া, সচেতনতামূলক কাজ করা, ও প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করতে পারেন। © ক্যাথরিন মুলার / আইএফআরসি।



## এসেসমেন্ট বা মূল্যায়নের উদ্দেশ্য সম্পর্কে স্টাফ এবং ভলান্টিয়ারদের সঙ্গে খোলামেলা ও সহজভাবে কথা বলে তাদের বুঝিয়ে দিন অথবা ট্রেনিং দিন

স্টাফ ও ভলান্টিয়ারদের এমনভাবে প্রশিক্ষিত হতে হবে যেন তারা কমিউনিটির যেকোনো প্রশ্নের সহজ ও পরিষ্কারভাবে সঠিক উত্তর দিতে পারেন। কেউ যেন ভুলভাল আশা না দেন বা এমন কোনো প্রতিশ্রুতি না দেন যা বাস্তবে দেওয়া সম্ভব নয়—যেমন, "চিন্তা কইরেন না, আমরা সব ঠিক করে দিবো", যদিও তা তাদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে। এতে করে কমিউনিটির মানুষদের অকারণে আশা বেড়ে যায়, পরে সেগুলো পূরণ না হলে হতাশা তৈরি হয়। বরং, যেটুকু সাহায্য করা সম্ভব, সেটা পরিষ্কারভাবে বলা জরুরি—যেমন, "আমরা আপনার সমস্যাটা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে জানিয়ে দিবো, তবে তারা করে এবং কীভাবে সাড়া দিবে সেটা আমরা নিশ্চিত করতে পারছি না।" এমনভাবে সঠিক তথ্য দিয়ে কথা বললে কমিউনিটির মানুষের বিশ্বাস গড়ে ওঠে, এবং শুরুতেই একটি আন্তরিক ও টেকসই সম্পর্ক তৈরি হয়। যোগাযোগের এই সততা ও দক্ষতাই আসলে দীর্ঘমেয়াদে একটি সফল সহযোগিতামূলক পরিবেশ গড়ে তুলতে সাহায্য করে।

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

#### ➤ এসেসমেন্ট টিম তৈরি করুন

- এসেসমেন্ট শুরু করার আগে সব স্টাফ এবং ভলান্টিয়ারদের সহজভাবে বুঝিয়ে দিতে হবে—এই এসেসমেন্টের উদ্দেশ্য কী, এটা কীভাবে করা হবে, আমরা যে তথ্যগুলো সংগ্রহ করব সেগুলো কীভাবে ব্যবহার করা হবে এবং এরপর কী ধরনের কাজ করা হতে পারে। যাতে করে তারা কমিউনিটির লোকজনের প্রশ্নের সঠিকভাবে উত্তর দিতে পারে এবং তাদের ভেতরে ভুল আশা বা ধারণা না তৈরি হয়। এই সময় তাদেরকে আবারও মনে করিয়ে দিতে হবে—আমাদের কোড অফ কন্ডাক্ট (চলাফেরার নিয়ম), যৌন নিপীড়ন ও সহিংসতা রোধ, প্রতারণা ও দুর্নীতির বিরুদ্ধে অবস্থান ইত্যাদি বিষয়ে। যেমন, কেউ যদি বলে "আমার তথ্য দিলে কি আমি ত্রাণ পাবো?"—তখন স্টাফ যেন পরিষ্কারভাবে বলতে পারে, "এই তথ্য শুধু কী ধরনের সহায়তা লাগতে পারে তা বোঝার জন্য নেওয়া হচ্ছে, এতে সরাসরি কোনো সহায়তা দেওয়ার নিশ্চয়তা নেই।" এর জন্য পিএসইএ ম্যানুয়ালের<sup>৩৩</sup> (Protection from Sexual Exploitation and Abuse) নির্দেশনাগুলো অনুসরণ করে সহজভাবে বোঝানো দরকার, যেন সবাই দায়িত্বশীল আচরণ করে এবং কমিউনিটির বিশ্বাস অক্ষুণ্ণ থাকে।
- স্টাফ ও ভলান্টিয়ারদের জন্য ভালোভাবে কথা বলার কৌশল এবং ফিডব্যাক (মতামত/পরামর্শ) পাওয়ার পরে কীভাবে তা গ্রহণ ও ব্যবহার করতে হয়—এই বিষয়গুলো নিয়ে তাদের প্রশিক্ষণ দিন বা মনে করিয়ে দিন। এ জন্য ভালো কমিউনিকেশন স্কিল এবং ফিডব্যাক নিয়ে একদিনের ট্রেনিং<sup>৩৪</sup> এর আয়োজন করা যেতে পারে, যেখানে সহজ ভাষায় যোগাযোগ করার পদ্ধতি, অন্যের কথা মনোযোগ দিয়ে শোনা, নিজের কথা স্পষ্টভাবে বলা এবং ফিডব্যাককে ইতিবাচকভাবে নেওয়ার কৌশল শেখানো হবে। যেমন, কেউ যদি বলে "আপনার কাজটি আরও ভালো হতে পারত যদি আপনি সময়মতো করতেন"—তাহলে সেটিকে বিরক্ত না হয়ে নিজের উন্নতির সুযোগ হিসেবে নেওয়ার মানসিকতা তৈরি করতে হবে।
- কোনো নির্দিষ্ট গোষ্ঠীর সাথে—যেমন প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, শিশু, প্রান্তিক জনগোষ্ঠী কিংবা দোভাষীদের সঙ্গে—যোগাযোগ করার সময় যাতে আমাদের ভাষা পক্ষপাতদুষ্ট বা কাউকে ছোট করে না দেখায়, সেজন্য কিছু নিরপেক্ষ, শ্রদ্ধাশীল ও সহজবোধ্য শব্দ ব্যবহারের বিষয়ে প্রশিক্ষণ দেওয়া গুরুত্বপূর্ণ। এই প্রশিক্ষণের মূল উদ্দেশ্য হবে এমন ভাষা শেখানো যা কাউকে আঘাত না করে, বরং সম্মান ও সমতার পরিবেশ তৈরি করে। যেমন, "অন্ধ" বলার পরিবর্তে বলা যায় "দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী", "পাগল" না বলে বলা যায় "মানসিকভাবে অসুস্থ ব্যক্তি" বা "মানসিক স্বাস্থ্য চ্যালেঞ্জে থাকা ব্যক্তি"। আবার শিশুদের ক্ষেত্রে "অসুস্থ বাচ্চা" না বলে বলা যায় "স্বাস্থ্য সমস্যা রয়েছে এমন শিশু"। এই ধরনের শব্দ ও বাক্য গঠন শেখানো হলে একজন সেবাদাতা সহজেই সংবেদনশীলভাবে মানুষের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবেন।
- যেসব স্টাফ বা ভলান্টিয়াররা মানুষের সঙ্গে কনফ্লিক্ট, নিরাপত্তা, লিঙ্গভিত্তিক বিষয় বা সবার অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার মতো গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে কথা বলবে, তাদের আগে ভালোভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া জরুরি যেন তারা এসব বিষয়ে আলোচনা করার সময় সাবধান থাকে, মানুষ যেন নিরাপদ বোধ করে এবং কাউকে কষ্ট না দিয়ে সংবেদনশীলভাবে কথা বলতে পারে। যেমন, যদি তারা কোনো নারী বা বাচ্চার সঙ্গে সহিংসতার অভিজ্ঞতা নিয়ে কথা বলে, তাহলে সেই আলোচনা যেন গোপন রাখা হয়, জোর করে কিছু জানতে চাওয়া না হয় এবং সেই ব্যক্তির অনুমতি নিয়েই কথা বলা হয়। আবার, কোনো সংখ্যালঘু জনগোষ্ঠীর সঙ্গে কাজ করলে তাদের ভাষা, সংস্কৃতি ও বিশ্বাসকে সম্মান করে কথা বলা প্রয়োজন। এই ধরনের স্পর্শকাতর পরিস্থিতিতে কীভাবে নিরাপদ, শ্রদ্ধাশীল ও অন্তর্ভুক্তিমূলকভাবে আচরণ করতে হয়, তা তাদের পরিষ্কারভাবে শেখানো দরকার।<sup>৩৫</sup>
- এসেসমেন্ট টিম গঠনের সময় খেয়াল রাখতে হবে, যেন মেয়েদের ও ছেলেদের অংশগ্রহণে ভারসাম্য থাকে—যাতে লিঙ্গভিত্তিক বৈচিত্র্য বজায় থাকে। টিমের সদস্যদের স্থানীয় ভাষা যেমন চাটগাঁইয়া, কক্সবাজারের আঞ্চলিক বাংলা বা রোহিঙ্গা ভাষা বুঝতে ও বলতে পারা দরকার, যেন তারা সহজে এলাকার মানুষের সঙ্গে কথা বলতে পারেন। পাশাপাশি, টিমের সদস্যদের এমনভাবে নির্বাচন করতে হবে,

যাদেরকে কমিউনিটির মানুষ চেনে, বিশ্বাস করে এবং যাদের সঙ্গে খোলামেলা কথা বলতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করে। এতে সঠিক ও বাস্তবভিত্তিক তথ্য পাওয়া সহজ হবে।

টুলস: ১০ কোড অফ কন্ডাক্ট ব্রিফিং

১৪ ভলান্টিয়ারদের জন্য প্রশ্ন-উত্তর শীট



কোভিড-১৯ মহামারির সময় ত্রিনিদাদ ও টোবাগো রেড ক্রসের একটি টিম দেশের মানুষের খাদ্য নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে চারা রোপণের কাজ করছিল। তারা এমন সব শাকসবজির চারা তৈরি করছিল, যেগুলো স্থানীয়ভাবে সহজে চাষ করা যায় এবং পরিবারগুলো নিজেরাই বাসায় এসব চাষ করে খাদ্যের চাহিদা মেটাতে পারে। © টিটিআরসি / আইএফআরসি

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### ত্রিনিদাদ ও টোবাগো রেড ক্রস এসেসমেন্টের সময়/ মূল্যায়নকালে সতর্কতা অবলম্বন করে

ত্রিনিদাদ ও টোবাগো রেড ক্রস যখন অভিবাসীদের অবস্থা, প্রয়োজন, দক্ষতা এবং সক্ষমতা বুঝতে একটি পরিস্থিতি ও প্রেক্ষাপট বিশ্লেষণ (situation and context analysis) করে, তখন তারা দুটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় শিখেছে। প্রথমত, সার্ভে করার সময় অনেকে সাহায্য চেয়েছিল, যেগুলো সবই রেড ক্রসের পক্ষে দেওয়া সম্ভব ছিল না। তবে, যারা গবেষণা করছিলেন, তাঁরা সবাইকে পরিষ্কারভাবে বুঝিয়ে বলেন—এই আলোচনার মানে এই নয় যে এখনই সাহায্য দেওয়া হবে; বরং, এটা তাদের বুঝতে সাহায্য করবে কারা সবচেয়ে সমস্যায় আছে, যেন ভবিষ্যতে তাদের জন্য কিছু করা যায়। এতে করে মানুষ রেড ক্রসের প্রতি বিশ্বাস হারায়নি, বরং ভবিষ্যতের কার্যক্রমেও অংশ নিতে আগ্রহ দেখিয়েছে। দ্বিতীয়ত, রেড ক্রস অনেকদিন ধরে ভেনেজুয়েলা থেকে আসা অভিবাসীদের সঙ্গে সম্পর্ক গড়ে তুলেছিল, ফলে এমন সব মানুষজনের সঙ্গে যোগাযোগ সম্ভব হয়েছে, যারা সাধারণত বাইরের কাউকে সহজে বিশ্বাস করে না। এটা আমাদের বাংলাদেশের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হতে পারে—যেমন, কেউ যদি রোহিঙ্গা বা হাওর অঞ্চলের প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর মধ্যে কাজ করতে চায়, তাহলে প্রথমে তাঁদের বিশ্বাস অর্জন করতে হয়, নইলে তারা সহজে কথা বলে না বা সহযোগিতা করে না। তাই পরিস্থিতি বুঝে মানুষের সঙ্গে সম্পর্ক তৈরি করাই সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ। সম্পূর্ণ কেস স্টাডিটি এখানে পড়ুন।<sup>১০</sup>

## তথ্যের অভাবের কারণে স্বেচ্ছাসেবকরা এবং কমিউনিটির সদস্যরা হতাশ হয়ে পড়েন

উগান্ডায়, যখন দক্ষিণ সুদান থেকে আসা শরণার্থীদের তালিকা তৈরির জন্য স্বেচ্ছাসেবকদের পাঠানো হয়, তখন তাদের পরিষ্কারভাবে জানানো হয়নি কেন এই তথ্য সংগ্রহ করা হচ্ছে। ফলে তারা স্থানীয় মানুষদের ঠিকমতো বোঝাতে পারেনি এই রেজিস্ট্রেশনের উদ্দেশ্য কী। এতে করে অনেকের মনে আশা তৈরি হয় যে রেজিস্ট্রেশনের পর সবাই সহায়তা পাবে। কিন্তু পরে যখন ন্যাশনাল সোসাইটি সহায়তা দিতে এল, তখন দেখা গেল সবাই নয়, কেবল কিছু মানুষ সহায়তা পাচ্ছে। এতে করে যাঁরা কিছু পাননি, তাঁদের মধ্যে রাগ ও হতাশা তৈরি হয়। এক ফোকাস গ্রুপ আলোচনায় একজন ব্যক্তি বলেন, “সবাইকে নিবন্ধন করা হলো, কিন্তু সাহায্য পেল কেবল কিছু লোক—যদি আমাদের সাহায্য না করেন, তাহলে আমাদের তথ্য নিলেন কেন?” এই অভিজ্ঞতা থেকে শিক্ষা নিয়ে ন্যাশনাল সোসাইটি তাদের পরবর্তী কার্যক্রমে সিদ্ধান্ত নেয়, স্বেচ্ছাসেবকদের অবশ্যই প্রশিক্ষণ দিতে হবে যেন তারা কমিউনিটির সঙ্গে সঠিকভাবে যোগাযোগ করতে পারে এবং মানুষকে পরিষ্কারভাবে জানাতে পারে কেন, কীভাবে, ও কী উদ্দেশ্যে তাদের তথ্য নেওয়া হচ্ছে। এতে করে ভুল বোঝাবুঝি কমবে এবং মানুষের প্রত্যাশাও বাস্তবতার সঙ্গে মিলবে।

৪

## কনটেক্সট বুঝতে সময় নিন, যাতে মানুষের ঝুঁকি এবং তাদের সক্ষমতা পরিষ্কারভাবে

### বোঝা যায়

যেসব প্রকল্প সাধারণ মানুষ বা কমিউনিটির সদস্যরা ভালোভাবে বোঝে না, সেগুলো অনেক সময় সফল হয় না—বরং মাঝপথে বন্ধ হয়ে যায় বা এমন কিছু সমস্যা তৈরি করে যেগুলো সবাই আশা করে না, বরং ক্ষতিকর হতে পারে<sup>৪০</sup>। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি কোন স্বাস্থ্য বা পুষ্টি-সংক্রান্ত প্রকল্প গ্রামের মানুষদের বোঝানোর আগে চালু করা হয়, তাহলে মানুষ হয়তো তা ভুল বুঝে ব্যবহার না-ও করতে পারে, বা ভুলভাবে ব্যবহার করে ক্ষতির মুখে পড়তে পারে। তাই, প্রকল্প চালু হওয়ার পর থেকে নিয়মিতভাবে চারপাশের পরিস্থিতি কেমন যাচ্ছে, কমিউনিটির চাহিদা বা প্রতিক্রিয়া কীভাবে বদলাচ্ছে—এই বিষয়গুলো পর্যবেক্ষণ করা দরকার। একে কনটেক্সট এনালিসিস বা প্রেক্ষাপট বিশ্লেষণ বলা হয়। এটি চালু থাকলে সময়মতো সমস্যা চিহ্নিত করে, প্রয়োজন অনুযায়ী পরিবর্তন আনতে সুবিধা হয়, এবং প্রকল্পটিকে সফলভাবে এগিয়ে নেওয়া সম্ভব হয়।

## আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

### » কনটেক্সট এনালিসিসে কি থাকে?

- একটি কমিউনিটির জনসংখ্যা (যেমন, সেখানে কতজন মানুষ বাস করে) এবং সার্বিক বিবরণ (যেমন, সেই জনগোষ্ঠীর বয়স, লিঙ্গ, পেশা, শিক্ষা, ধর্ম, ভাষা, আয় বা জীবিকার ধরন, পরিবার গঠন, এবং বসবাসের পরিবেশ) ইত্যাদি বিষয়ে বিস্তারিত তথ্য।
- কমিউনিটির মধ্যে যারা নেতৃত্ব দেন—যেমন স্থানীয় মাতব্বর, ইমাম, শিক্ষক, নারী নেত্রী, যুব নেতা, ক্লাব বা সংগঠনের দায়িত্বশীল ব্যক্তি—তাদের সবার একটি তালিকা তৈরি বা ম্যাপিং।
- সমাজে বিভিন্ন গ্রুপ বা গোষ্ঠীর মধ্যে ক্ষমতার সম্পর্ক বোঝায় কে সিদ্ধান্ত নেয় এবং কে নেয় না, অর্থাৎ কারা ক্ষমতায় থাকে আর কারা নয়। অনেক সময় দেখা যায়, সমাজের ধনী, প্রভাবশালী বা শিক্ষিত লোকেরা নীতি নির্ধারণ করে, অথচ গরিব, নারী, আদিবাসী, প্রতিবন্ধী কিংবা অন্য কোনো প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর মতামত নেয়া হয় না। ফলে এই মানুষগুলো সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়া থেকে বঞ্চিত হয় এবং তাদের প্রয়োজন বা সমস্যা গুরুত্ব পায় না।
- কমিউনিটির মানুষজন একে অপরের ওপর কতটা ভরসা করেন এবং তাদের মধ্যে পারস্পরিক সম্পর্ক কতটা দৃঢ়
- মানুষের জীবনে লিঙ্গীয় বৈচিত্র্য কী ধরনের ভূমিকা পালন করে ইত্যাদি বিষয়াদি। কারণ প্রত্যেক মানুষ তাদের নিজের লিঙ্গ পরিচয়ের ভিত্তিতে সমাজে বিভিন্ন ধরনের অভিজ্ঞতার মুখোমুখি হয়।
- যদি কোনো এলাকায় ঝগড়া-বিবাদ, সহিংসতা বা মানুষের মধ্যে ভয়ভীতি থাকে, তাহলে সেটাকে চিহ্নিত করে তা ম্যাপিং করা
- প্রোগ্রামের বিষয়বস্তুগুলোর সাথে কমিউনিটিতে বিদ্যমান সংস্কৃতি, আচার-আচরণ এবং বিশ্বাসের যে সম্পর্ক রয়েছে, তা বোঝা। কারণ অনেক সময় কোনো নতুন উদ্যোগ বা সেবা কমিউনিটিতে ঠিকভাবে গৃহীত হয় না, যদি তা তাদের সংস্কার বা রীতিনীতির সাথে সাংঘর্ষিক হয়।
- কমিউনিটিতে যেসব মানুষ বাস করে, তাদের মধ্যে অনেক ধরনের দক্ষতা, জ্ঞান ও সক্ষমতা থাকে—যেমন কেউ চাষাবাদে দক্ষ, কেউ হাতের কাজ জানেন, কেউ আবার শিশুদের যত্ন নিতে পারেন বা ছোটখাট ব্যবসা চালাতে পারেন। এসব যোগ্যতা ও সক্ষমতা সম্পর্কে জানা
- সেবাপ্রদানকারী অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের সাথে যারা জড়িত—যেমন সরকারি বিভাগ, বেসরকারি সংস্থা, এনজিও, কমিউনিটি-ভিত্তিক সংগঠন, স্থানীয় নেতৃবৃন্দ বা ভলান্টিয়ার—তাদের ভূমিকা, কার্যক্রম এবং একে অপরের সাথে সম্পর্ক কেমন তা বিশ্লেষণ করা

## » কিভাবে কনটেক্সট এনালাইসিস পরিচালনা করতে হয়

- এই উপরের তথ্যগুলো বিভিন্ন উপায়ে সংগ্রহ করা যেতে পারে—যেমন, বই-পত্র বা আগের গবেষণা থেকে নেওয়া তথ্য (সেকেন্ডারি ডেটা), এলাকার মানুষদের নিয়ে বসে আলোচনা করা (ফোকাস গ্রুপ ডিসকাসন), অভিজ্ঞ বা গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিদের সাক্ষাৎকার নেওয়া (কি ইনফর্মেন্ট ইন্টারভিউ), এলাকার মানচিত্র তৈরি করে সেখানে কী আছে তা দেখানো (কমিউনিটি ম্যাপিং), এবং নিজের চোখে গিয়ে দেখা ও পর্যবেক্ষণ করা (সরাসরি পর্যবেক্ষণ)। এভাবে বিভিন্ন পদ্ধতি মিলিয়ে তথ্য সংগ্রহ করলে বাস্তবচিহ্নটা ভালোভাবে বোঝা যায়। এ কাজে সাহায্যের জন্য কিছু দরকারি গাইড বা টুলকিট নিচে দেওয়া হলো;
- আইএফআরসি পিজিআই ইমার্জেন্সি টুলকীটের মধ্যে পিজিআই এনালাইসিসের টুলস রয়েছে।<sup>85</sup> যা দিয়ে জরুরি পরিস্থিতিতে লিঙ্গভিত্তিক, বয়সভিত্তিক এবং অন্তর্ভুক্তিমূলক বিশ্লেষণ করা যেতে পারে। এর মানে হলো, কোনো দুর্ঘটনা বা সংকটের সময় নারী, পুরুষ, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধীসহ সব ধরনের মানুষের আলাদা আলাদা চাহিদা, ঝুঁকি এবং সুযোগগুলো বোঝার জন্য এই টুলগুলো ব্যবহার করা হয়।
- আইসিআরসির ‘সেফার এক্সেস ফ্রেমওয়ার্ক’ এবং ‘প্র্যাক্টিকাল টুলবক্স’-এ এমন কিছু উপকরণ রয়েছে, যা ব্যবহার করে আমরা সহজেই বুঝতে পারি—কোন কোন ব্যক্তি, দল বা প্রতিষ্ঠান একটি নির্দিষ্ট এলাকার গুরুত্বপূর্ণ স্টেকহোল্ডার (সংশ্লিষ্ট পক্ষ), তাদের প্রভাব কতটা এবং তারা কীভাবে সহায়তা করতে বা বাধা সৃষ্টি করতে পারে<sup>86</sup>। এ ছাড়া এতে এমন কিছু টুলস বা কৌশল আছে, যেগুলোর মাধ্যমে একটি এলাকার সংঘাত বা সহিংসতার ধরণ, কারণ এবং প্রভাব বিশ্লেষণ করা যায়।
- আইএফআরসি এর এনহেসড ভালনারিবিলাটি ক্যাপাসিটি এসেসমেন্ট বা EVCA-তে এমন কিছু গুরুত্বপূর্ণ টুলস বা পদ্ধতি রয়েছে, যেগুলোর মাধ্যমে কোনো এলাকার ঝুঁকি ও সক্ষমতা বুঝতে সাহায্য করে<sup>87</sup>। এর মধ্যে দুইটি উল্লেখযোগ্য টুল হলো “ভালনারিবিলাটি ম্যাপিং” এবং “সিজনাল ক্যালেন্ডার”। ভালনারিবিলাটি ম্যাপিং-এ একটি এলাকাকে মানচিত্র আকারে উপস্থাপন করে দেখা হয় কোন জায়গাগুলো বেশি ঝুঁকিপূর্ণ, যেমন কোথায় বন্যা বা খরা বেশি হয়, কোথায় স্বাস্থ্যসেবা পাওয়া কঠিন ইত্যাদি। আর সিজনাল ক্যালেন্ডার টুলের মাধ্যমে বছরের কোন সময়গুলোতে কী ধরনের সমস্যা বা সুযোগ তৈরি হয়, সেটা দেখা হয়।
- সিডিএ (CDA)-এর পক্ষ থেকে “কোলাবোরেশন লার্নিং”, অর্থাৎ একসাথে শেখার প্রক্রিয়ায়, একটি বিশেষ টুল তৈরি করা হয়েছে যা দ্বন্দ্ব-সংবেদনশীলতা (conflict sensitivity) এবং জনস্বাস্থ্যজনিত জরুরি অবস্থায়<sup>88</sup> কিভাবে কাজ করতে হয়, তা বোঝার জন্য সাহায্যক। এই টুলে একটি ম্যাপিং (অর্থাৎ পরিস্থিতি চিহ্নিতকরণ) এবং মূল্যায়ন বা এসেসমেন্ট ওয়ার্কশীট রয়েছে।
- কোনো বিষয় বোঝার জন্য সময় নিয়ে মনোযোগ দেওয়া এবং মানুষের অনুভূতির প্রতি সম্মান দেখানো খুব দরকার। কাউকে প্রশ্ন করার সময় খেয়াল রাখতে হয়, কাকে প্রশ্ন করা হচ্ছে, কীভাবে করা হচ্ছে, আর কে সেটা শুনছে বা দেখছে। প্রশ্ন করার আগে বুঝে নিতে হবে, এটি কার জন্য কতটা সংবেদনশীল হতে পারে। সেজন্য দিকনির্দেশনা বা তথ্য সংগ্রহের সময় স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবকদের সহযোগিতা নেওয়া খুব কার্যকর ও মানবিক একটা পদ্ধতি।

টুলস: ১৩ সিইএ এসেসমেন্ট টুল

১৬ এফজিডি টুল

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### মেয়েদের মাসিক বা পিরিয়ড সম্পর্কে শুধু শারীরিক বিষয়টাই নয় এর সঙ্গে জড়িত সামাজিক ও সাংস্কৃতিক দিকগুলো বোঝাও অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ

ভানুয়াতু রেড ক্রস সোসাইটি (ভিআরসিএস) দুর্ঘটনাকালীন মেয়েদের মাসিককালীন স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা (এমএইচএম) আরও ভালোভাবে নিশ্চিত করতে চেয়েছে। তাই তারা বিভিন্ন এলাকায় মেয়েদের মাসিক সম্পর্কে ধারণা ও অভিজ্ঞতা জানার জন্য একটি গবেষণা চালায়। এতে ফোকাস গ্রুপ ডিসকাসন ও মেয়েদের সাথে আলাদাভাবে কথা বলার (ইনডেপথ ইন্টারভিউ) মাধ্যমে জানা যায়, মাসিক নিয়ে অনেকেই লজ্জা ও অস্বস্তি অনুভব করেন, বিশেষ করে যদি পুরুষরা তা জেনে যায়। এজন্য মেয়েরা চায় এমন একটি নিরিবিলি জায়গা, যেখানে তারা নিজেদের পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখতে পারে। এছাড়া, মাসিককালীন স্বাস্থ্যসামগ্রী (এমএইচএম কিট) অন্যান্য ত্রাণ সামগ্রীর সঙ্গে না মিশিয়ে আলাদাভাবে বিতরণ করা এবং এটি নারীদের হাতেই তুলে দেওয়া উচিত, যাতে মেয়েরা খোলামেলা প্রশ্ন করতে পারে বা যা প্রয়োজন তা বলতে পারে। মেয়েরা আরও জানায়, মাসিকের সময় তারা অনেক কাজ থেকে বিরত থাকে—যেমন রান্না করা, দূরে কোথাও যাওয়া বা বাগান করা—যা দুর্ঘটনাকালীন কাজ (ডিস্ট্রিবিউশনের সময় নারীদের অংশ নেওয়া) বা আশ্রয়কেন্দ্রে রান্নার মতো কাজে (ইভাকুইশন সেন্টারে কমিউনাল কুকিং) অংশগ্রহণে বাধা সৃষ্টি করে। এইসব বিষয় জানার ফলে ভিআরসিএস এখন দুর্ঘটনাকালীন মেয়েদের প্রয়োজন বুঝে আরও উপযোগী পরিকল্পনা করতে পারছে। সম্পূর্ণ গবেষণাটি এখানে পড়ুন।<sup>89</sup>



২০১৮ সালে ভানুয়াতু রেড ক্রস সোসাইটি একটি গবেষণা করে দেখেছিল, কীভাবে প্রাকৃতিক দুর্যোগের সময় নারী ও মেয়েরা মাসিক চলাকালীন স্বাস্থ্যসম্মতভাবে নিজেকে পরিচ্ছন্ন রাখতে পারে এবং কীভাবে এ সময় তাদের জন্য সহায়তা আরও কার্যকর করা যায়। এই গবেষণায় তারা দুটি বিষয়ে গুরুত্ব দেয়—প্রথমত, মেয়েরা এমন সংকটকালে কী ধরনের জিনিসপত্র মাসিকের সময় ব্যবহার করতে চায় বা তাদের পছন্দ, তা খুঁজে বের করা; দ্বিতীয়ত, মাসিক নিয়ে সমাজে প্রচলিত বিশ্বাস, আচরণ বা মানসিকতা—যেগুলো দুর্যোগের সময় মেয়েদের কষ্ট বাড়াতে পারে—তা বোঝা। © ভানুয়াতু রেড ক্রস সোসাইটি



## কমিউনিটি নিডস এসেসমেন্টে কমিউনিটিকে আরও ভালোভাবে কীভাবে যুক্ত করা যায়, সে বিষয়ে প্রশ্ন অন্তর্ভুক্ত করুন

এই পদ্ধতিটি একটি কার্যকর উপায় হিসেবে কাজ করে, যার মাধ্যমে দরকারি তথ্য আদান-প্রদান করা যায়, কমিউনিটির মানুষদের সম্পৃক্ত রাখা যায় এবং তাদের মতামত বা পরামর্শ সংগ্রহ করা সম্ভব হয়। এটা এমনভাবে পরিকল্পনা করা হয় যাতে প্রকল্পের কাজের সময়সূচি ও বাজেটের ভেতরেই থেকে করা যায়। যেমন, যদি কোনো প্রকল্পে গ্রামের মায়েদের জন্য পুষ্টিকর খাবারের ব্যবস্থা করা হয়, তাহলে এই পদ্ধতির মাধ্যমে স্থানীয় মায়েদের ডেকে তাদের চাহিদা, মতামত ও সমস্যাগুলো জানা যায় এবং প্রকল্পের পরিকল্পনায় সেইসব তথ্য বিবেচনায় নেওয়া যায়। ফলে প্রকল্পটি স্থানীয় মানুষের জন্য আরও উপযোগী ও গ্রহণযোগ্য হয়ে ওঠে।

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

➤ নিডস এসেসমেন্ট বা প্রয়োজন নিরূপণের অংশ হিসেবে কমিউনিটির মানুষের সঙ্গে সরাসরি কথা বলা বা কমিউনিটি এনগেজমেন্ট সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ করা<sup>৪৬</sup>

- মানুষ কী চায়, কীভাবে চিন্তা করে এবং কোন জিনিসগুলোকে বেশি গুরুত্ব দেয়

- স্বাক্ষরতার হার
- তথ্য পাওয়ার জন্য সবচেয়ে বিশ্বাসযোগ্য উৎস যেমন, মানুষ এবং অন্যান্য উৎস, যেমন—সরকারি প্রতিবেদন, গবেষণা, জরিপ, পত্রিকা, টেলিভিশন বা অনলাইন সংবাদ মাধ্যম, স্থানীয় সংগঠন, এমনকি সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম
- কমিউনিটির জন্য যেসব তথ্য প্রয়োজন
- তথ্য আদান-প্রদানের জন্য ব্যবহৃত সব ধরনের মাধ্যম—যেমন: লিফলেট, পোস্টার, ভিডিও, অডিও, ব্রশার বা ডিজিটাল কনটেন্ট—সেগুলোতে সবার সমানভাবে প্রবেশাধিকার থাকা
- বিভিন্ন ইভেন্টে অংশগ্রহণ করতে গিয়ে বা দরকারি তথ্য পেতে অনেক সময় মানুষ নানা ধরনের প্রতিবন্ধকতার মুখে পড়ে; ইত্যাদি বিষয়াদি
- কমিউনিটি মিটিং ও বিভিন্ন ইভেন্ট সাধারণত কতবার হয়, সেগুলো কী ধরনের হয় এবং এসব আয়োজনে কারা অংশ নেয়, কারা কথা বলার সুযোগ পায় আর কারা বাদ পড়ে—এসব বিষয় জানা
- একটি পরিবার বা সমাজের ভেতরে কীভাবে কোন কাজ হবে, কীভাবে সম্পদ ব্যবহার হবে, কারা কী ধরনের দায়িত্ব নেবে—এসব বিষয়ে কে কীভাবে মতামত দেয় এবং চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত নেয়
- ফিডব্যাক এবং অভিযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে তাদের পছন্দের মাধ্যম
- জ্ঞান, দক্ষতা এবং বিশ্বাস
- ন্যাশনাল সোসাইটি সম্পর্কে তাদের ধারণা এবং বিশ্বাস

### ➤ তথ্য যেভাবে সংগ্রহ করতে হবে

- তথ্য সংগ্রহ করার সময় এমন পদ্ধতি ব্যবহার করা উচিত, যেখানে মানুষ সহজভাবে ও খোলামেলা ভাবে তাদের প্রয়োজন ও অগ্রাধিকারগুলোর কথা বলতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (FGD) বা কি ইনফর্মেন্ট ইন্টারভিউ (KII) এই ধরনের পদ্ধতিগুলোতে মানুষ নিজের মতামত বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করতে পারে, কারণ এখানে প্রশ্নগুলো খোলা ধাঁচের হয় এবং আলোচনার সুযোগ থাকে। এর বিপরীতে, অনেক সময় সার্ভেতে শুধু কিছু নির্দিষ্ট অপশন দেওয়া থাকে, যেমন — “হ্যাঁ”, “না”, বা “মারামাতি”, যা মানুষের প্রকৃত চাহিদা বা মতামত প্রকাশের সুযোগ সীমিত করে দেয়। ফলে অনেক গুরুত্বপূর্ণ তথ্য হয়তো উঠে আসে না। যেমন, একজন মা হয়তো সরকারি সহায়তা পায় না, কারণ তিনি জানেনই না কোথায় আবেদন করতে হবে — কিন্তু এই তথ্য আপনি সার্ভেতে হয়তো ধরতেই পারবেন না, যদি নিজের মতামত প্রকাশ করার আলাদা জায়গা না থাকে। তাই, এমন পদ্ধতি বেছে নেওয়া ভালো যেগুলো মানুষের নিজের ভাষায় ও বাস্তব অভিজ্ঞতার আলোকে মতামত জানানোর সুযোগ দেয়।
- কিছু মানুষ সব সময় সবার সামনে খোলামেলা কথা বলতে স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করে না। বিশেষ করে, অল্পবয়সী মেয়েরা বা কিশোরীরা পরিবারের বয়স্ক সদস্য বা সমাজের প্রভাবশালী কারো সামনে নিজের মতামত প্রকাশ করতে দ্বিধা বোধ করতে পারে। তাই, এমন পরিস্থিতিতে তাদের সঙ্গে আলাদাভাবে, শান্ত ও নিরাপদ পরিবেশে কথা বলার চেষ্টা করুন, যাতে তারা নিজেদের কথা নির্ভয়ে বলতে পারে। যেমন, কোনো কমিউনিটি সভায় যদি দেখেন কেউ চুপ করে আছে, তবে পরে আলাদাভাবে তার সঙ্গে কথা বলুন। এতে সে নিজের অভিজ্ঞতা বা মতামত জানাতে সাহস পাবে। এইভাবে আমরা সবার অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে পারি।
- সব তথ্য সংগ্রহ করার সময় মানুষদের লিঙ্গ (যেমন: নারী, পুরুষ, তৃতীয় লিঙ্গ), বয়স (শিশু, তরুণ, প্রাপ্তবয়স্ক, বয়স্ক) এবং শারীরিক বা মানসিক প্রতিবন্ধকতা আছে কিনা—এই তিনটি দিক আলাদা করে বিবেচনা করতে হবে। কারণ, এই আলাদা আলাদা গ্রুপগুলোর চাহিদা, পছন্দ এবং সেবা পাওয়ার পদ্ধতি একরকম নয়। যেমন, একজন বয়স্ক প্রতিবন্ধী নারীর প্রয়োজন একজন তরুণ সুস্থ পুরুষের চেয়ে অনেক আলাদা হতে পারে। তাই, এমনভাবে তথ্য সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করতে হবে যেন বোঝা যায় কে কী ধরনের সাহায্য বা সহায়তা চাইছেন। পিজিআই টুলকিটে<sup>89</sup> এই বিষয়ে নির্দেশনা দেওয়া আছে, যেগুলো অনুসরণ করলে আমরা আরও ভালোভাবে মানুষের ভিন্ন ভিন্ন প্রয়োজন বুঝতে পারব এবং সহায়তা দিতে পারব।
- প্রয়োজনের বেশি তথ্য সংগ্রহ করা থেকে বিরত থাকতে হবে, কারণ বড় ধরনের মূল্যায়ন বা অ্যাসেসমেন্ট করতে গেলে সময় অনেক বেশি লাগে, যা কমিউনিটির মানুষের জন্য ক্লান্তিকর হয়ে ওঠে। এমনকি এতে করে অনেকে ভাবতে শুরু করে—এই যে এত প্রশ্ন করা হচ্ছে, বুঝি একটা বড় ধরনের প্রজেক্ট আসছে! ফলে তাদের মধ্যে অযথা উচ্চ প্রত্যাশা তৈরি হয়।

### ➤ তথ্য বিশ্লেষণের প্রক্রিয়া

- নিডস অ্যাসেসমেন্ট (চাহিদা মূল্যায়ন) ও কনটেন্ট অ্যানালাইসিস (প্রেক্ষাপট বিশ্লেষণ) একসাথে করে বিশ্লেষণ করলে পরিস্থিতি ভালোভাবে বোঝা যায়। এই বিশ্লেষণের জন্য সাধারণভাবে যেসব পদ্ধতি ব্যবহার করা হয় তা হলো স্টেকহোল্ডার অ্যানালাইসিস (যেখানে বিভিন্ন অংশীজনের ভূমিকা ও প্রভাব বিশ্লেষণ করা হয়), সোয়াট অ্যানালাইসিস (দলের শক্তি, দুর্বলতা, সুযোগ ও ঝুঁকি বিশ্লেষণ), এবং প্রবলেম ট্রি অ্যানালাইসিস (সমস্যার মূল কারণ এবং এর প্রভাব চিহ্নিত করা)। আইএফআইসি এনালাইসিস ফ্রেমওয়ার্কটিতে<sup>89</sup> তথ্য কীভাবে সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করতে হবে, তার নির্দেশনা আছে। যদিও এটি মূলত জরুরি সহায়তা কার্যক্রমের জন্য তৈরি, কিন্তু নিয়মিত প্রোগ্রামের ক্ষেত্রেও ব্যবহার করা যায়। এই ফ্রেমওয়ার্কটি তথ্যগুলো গুছিয়ে নিতে, কোথাও তথ্যের ঘাটতি আছে কি না বা কোনো অস্বাভাবিকতা আছে কি না, তা বুঝতে সাহায্য করে।
- যখন আপনি এসেসমেন্টের তথ্য বিশ্লেষণ করবেন, তখন নিশ্চিত করুন যে:

- এই মূল্যায়নে এমন কোনো তথ্য বাদ পড়েছে কি না, তা খেয়াল করা দরকার। অর্থাৎ, এটি কি আসলেই কমিউনিটির বাস্তব পরিস্থিতি, প্রয়োজন এবং তাদের দক্ষতা ভালোভাবে বুঝতে সাহায্য করছে? যেমন, নারী, শিশু, প্রবীণ বা প্রতিবন্ধী ব্যক্তির মত ভিন্ন ভিন্ন মানুষের কথা এতে উঠে এসেছে কি না? যদি সব তথ্য না উঠে আসে, তাহলে পরে আবার কমিউনিটিতে গিয়ে দেখা ও কথা বলা দরকার হতে পারে, যাতে বাদ পড়ে যাওয়া বিষয়গুলো জানা যায়। উদাহরণস্বরূপ, কোনো একটি এলাকায় যদি দেখা যায় যে কেবল পুরুষ সদস্যদের সাথেই আলোচনা হয়েছে, তবে নারীদের অভিজ্ঞতা বা চাহিদা বোঝা যাবে না—এই ক্ষেত্রে নারীদের সাথেও আলাদা করে কথা বলা দরকার। সব ধরনের মানুষের অংশগ্রহণ নিশ্চিত না হলে প্রকৃত পরিস্থিতির পূর্ণ ছবি পাওয়া যায় না। তাই প্রয়োজনে ফলোআপ ভিজিট করে সেই গ্যাপ পূরণ করতে হবে।
- যদি কোনো মানুষ বা গোষ্ঠী কমিউনিটির অংশ হয় কিন্তু তাদের কথা বা মতামত আমাদের তথ্য বা আলোচনায় উঠে না আসে, তাহলে বুঝতে হবে তারা বাদ পড়ে গেছে। এমন হলে আবার খোঁজ নিতে হবে—তাদের সঙ্গে আলাদাভাবে কথা বলার চেষ্টা করতে হবে যেন তাদের দৃষ্টিভঙ্গি বা সমস্যাগুলোও আমরা বুঝতে পারি। উদাহরণস্বরূপ, কোনো এলাকার প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, বয়স্ক নারী, কিংবা তৃতীয় লিঙ্গের মানুষরা অনেক সময় সাধারণ আলোচনায় উপেক্ষিত থেকে যান, যদিও তারাও সেই এলাকার বাসিন্দা এবং প্রভাবিত হন। তাই কাজ করার সময় খেয়াল রাখতে হবে, যেন কাউকে বাদ না দেওয়া হয় এবং সবাই যেন কথা বলার সুযোগ পান।
- কমিউনিটিতে সবাই একরকম নয়—তাদের চাহিদা, পছন্দ আর দক্ষতাও আলাদা হতে পারে। যেমন, কোনো এলাকায় পুরুষ নেতৃত্বে থাকা ব্যক্তি হয়তো তাদের দৃষ্টিভঙ্গি থেকে সমস্যার অগ্রাধিকার ঠিক করবেন, যা অন্য জনগোষ্ঠী—যেমন নারী, শিশু, প্রতিবন্ধী বা দলিত জনগোষ্ঠীর জন্য একেবারেই প্রাসঙ্গিক নাও হতে পারে। তাই অংশগ্রহণমূলক পরিকল্পনা করার সময় এই ভিন্নতা বা অসামঞ্জস্যতাগুলো খেয়াল রাখা খুব জরুরি। সবাই যেন সমানভাবে অংশ নিতে পারে এবং তাদের নিজস্ব বাস্তবতা ও প্রয়োজনগুলো প্রকাশ করতে পারে, সেদিকে নজর দেওয়া দরকার। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়—একটি গ্রামে পুরুষরা রাস্তাঘাট সংস্কারকে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ সমস্যা হিসেবে দেখলেও, সেখানে নারীরা হয়তো প্রসবকালীন চিকিৎসা বা নিরাপদ পানি সরবরাহকে বেশি গুরুত্ব দিচ্ছেন। এই ধরনের পার্থক্যগুলো বোঝা এবং সবার মতামতকে পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করাই অংশগ্রহণমূলক পরিকল্পনার মূল উদ্দেশ্য।

টুলস: ১৩ সিইএ এর এসেসমেন্ট টুল

১৬ এফজিডি গাইড

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### তুর্কি রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি কোভিড-১৯ সম্পর্কে কমিউনিটির প্রয়োজন এবং জ্ঞান মূল্যায়ন করেছে

তুর্কি রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (TRCS), আইএফআরসি-এর সহায়তায়, ২০২১ সালের মার্চ থেকে এপ্রিল মাসে একটি জরিপ পরিচালনা করে—যার মাধ্যমে তারা শরণার্থী ও স্থানীয় মানুষের মধ্যে কোভিড-১৯ সম্পর্কিত সচেতনতা, বিশ্বাস ও আচরণ (যেমন: তারা কী জানে, কী ভাবে, কীভাবে আচরণ করে; যাকে KAP বলা হয়) বুঝতে চেয়েছে। এছাড়াও তারা কী ধরনের তথ্য চায়, কাদের কাছ থেকে শুনতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করে এবং কোন যোগাযোগ মাধ্যম তাদের জন্য সবচেয়ে কার্যকর – এসব বিষয়ও বোঝা হয়েছে। এই জরিপ TRCS-কে এটা বুঝতে সাহায্য করেছে যে মানুষ কোভিড-১৯ নিয়ে কী জানে, কী বিশ্বাস করে এবং কীভাবে তারা প্রতিদিনের জীবনে এটি সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া দেখায়। উদাহরণ হিসেবে, কেউ হয়তো ভেবেছে টিকা নিলে অসুস্থ হবে, অথবা কেউ কেউ টিকার প্রয়োজনীয়তা বুঝলেও গুজব বা সামাজিক চাপের কারণে টিকা নেয়নি। এই তথ্যগুলো TRCS-এর জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ, কারণ এগুলোর মাধ্যমে তারা কীভাবে মানুষের সঙ্গে যোগাযোগ করবে, কীভাবে সচেতনতা বাড়াবে এবং কীভাবে সবার জন্য সহজবোধ্য ও প্রাসঙ্গিক বার্তা তৈরি করবে তা নির্ধারণ করতে পারছে। এই জরিপে আরও দেখা হয়েছে যে মানুষ কোথা থেকে বেশি বিশ্বাসযোগ্য তথ্য পায়—যেমন, টিভি, ধর্মীয় নেতা, বা প্রতিবেশীর কাছ থেকে। একই সঙ্গে, এই জরিপ কোভিড-১৯ ভ্যাকসিন সম্পর্কে মানুষের মনোভাব এবং তারা টিকা নিতে চায় কি না, সে সম্পর্কেও ধারণা দিয়েছে। জরিপে এমন কিছু প্রশ্নও রাখা হয়েছিল যাতে নিশ্চিত হওয়া যায়, প্রচার কার্যক্রম যেন কোনো গোষ্ঠীকে বাদ না দেয় বা নতুন করে বিভ্রান্তি বা বৈষম্য তৈরি না করে। সব মিলিয়ে, এই উদ্যোগটি ছিল মানুষের অনুভূতি ও চাহিদা বোঝার একটি চেষ্টার অংশ, যাতে কোভিড-১৯ মোকাবিলায় সবাইকে যুক্ত করা যায় এবং স্বাস্থ্যবিধি মানতে উদ্বুদ্ধ করা যায়। সম্পূর্ণ রিপোর্টটি এখানে পড়ুন।<sup>৪৯</sup>



২০২১ সালের তুরস্কে, নেজিলা নামে ৬৪ বছর বয়সী এক সিরিয়ান শরণার্থী, যিনি তুরস্কের গাজিয়ানটেপে থাকেন। তিনি ইউরোপীয় ইউনিয়নের সহায়তায় এবং তুর্কি রেড ক্রিসেন্টের মাধ্যমে পরিচালিত 'ইমার্জেন্সি সোশ্যাল সেফটি নেট (ESSN)' প্রোগ্রাম থেকে নগদ সহায়তা গ্রহণ করেন। নেজিলার কাছে এই সহায়তা কতটা দরকারি এবং তিনি এতে কতটা সন্তুষ্ট, তা জানতে চাওয়া হয়েছে। © ইরেম কারাকায় / আইএফআরসি

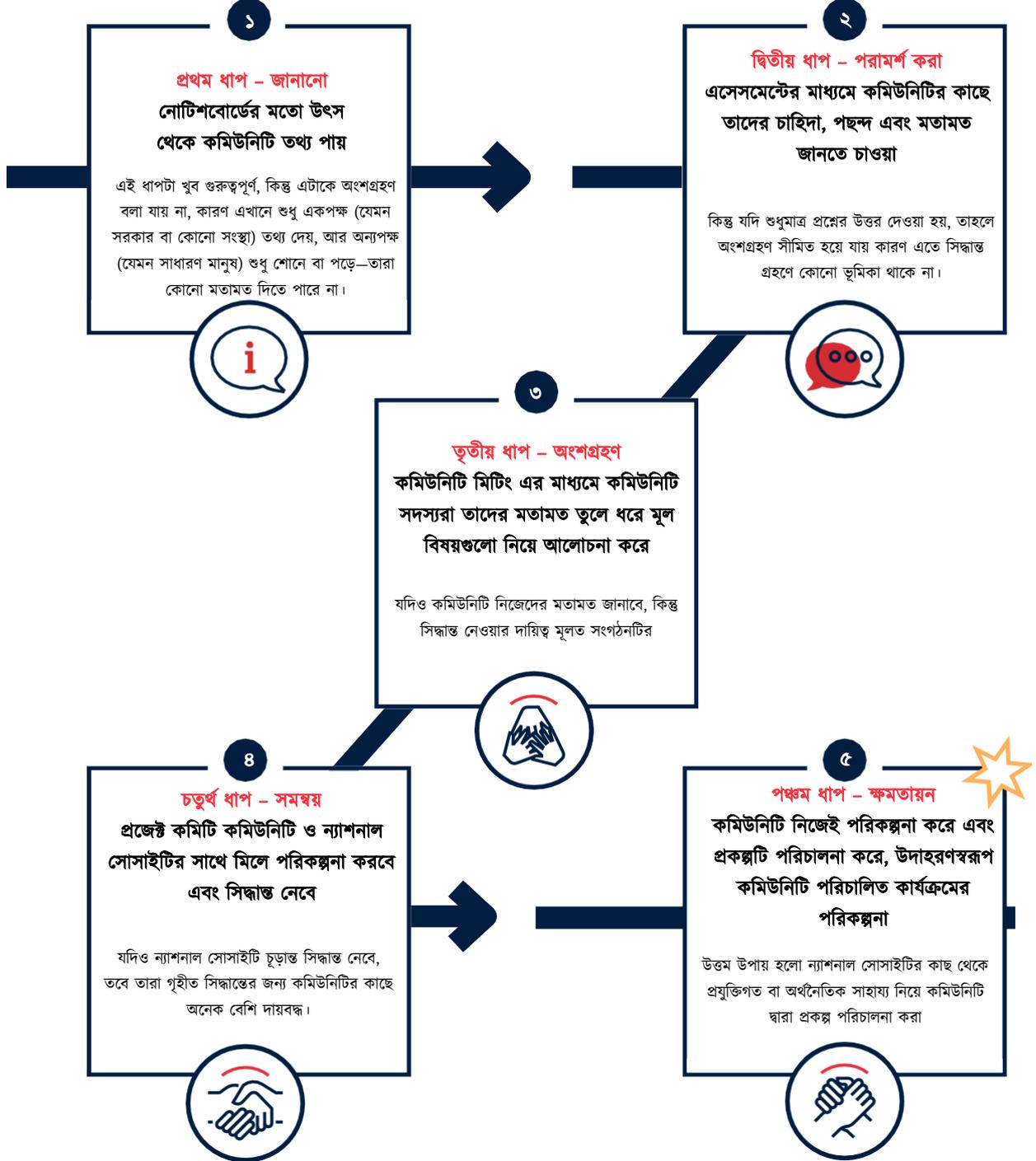
## প্ল্যানিং ও ডিজাইন

যখন কোনো প্রোগ্রাম পরিকল্পনা বা ডিজাইন করা হয়, তখন কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ ও মতামতকে গুরুত্ব দেওয়া জরুরি। এজন্য ন্যূনতমভাবে হলেও এমন ব্যবস্থা নিতে হবে যাতে তারা নিজেরা বুঝতে পারে যে, তাদের মতামত ও অংশগ্রহণ প্রকল্পের জন্য গুরুত্বপূর্ণ। যেমন ধরুন, যদি কোনো এলাকায় একটি পুষ্টি বা স্বাস্থ্য বিষয়ক প্রকল্প নেওয়া হয়, তাহলে সেই এলাকার মানুষদের সঙ্গে শুরু থেকেই আলোচনা করতে হবে—তাদের কী দরকার, তারা আগে কীভাবে যুক্ত ছিল, এবং তারা কীভাবে ভবিষ্যতে অংশ নিতে চায়। এর ফলে প্রকল্পের পরিকল্পনায় তাদের বাস্তব প্রয়োজনগুলো অন্তর্ভুক্ত করা যাবে এবং বাজেটেও সেই অনুযায়ী বরাদ্দ রাখা সম্ভব হবে। এতে কমিউনিটির সঙ্গে একটি স্বচ্ছ ও দায়বদ্ধ সম্পর্ক গড়ে ওঠে, এবং

প্রকল্পটি বাস্তবভিত্তিক ও কার্যকর হয়।

## কমিউনিটির অংশগ্রহণের বিভিন্ন স্তর - আপনার দেশের ন্যাশনাল সোসাইটির অবস্থান কোথায়?

কমিউনিটি ঠিক কোন পর্যায়ে অংশ নেবে, সেটা নির্ভর করে প্রোগ্রামের ধরন ও উদ্দেশ্যের উপর। তবে আমাদের সবসময় সততা বজায় রাখতে হবে এবং নিজে থেকে প্রশ্ন করতে হবে—“আমি কি আর কিছু করতে পারি যাতে প্রোগ্রাম পরিকল্পনা ও বাস্তবায়নের সময় কমিউনিটির মানুষদের মতামত ও অংশগ্রহণ আরও কার্যকর ও শক্তিশালী হয়?”



আইএপিটু- এর পাবলিক পার্টিসিপেশন স্পেকট্রাম, ২০১৪-এর ভিত্তিতে



## প্রতিটি কমিউনিটির নারী, পুরুষ, বালক-বালিকা, এবং ঝুঁকিপূর্ণ জনগোষ্ঠীসহ সকল সদস্য এবং স্টেকহোল্ডারদের প্রোগ্রাম পরিকল্পনায় অংশগ্রহণ করতে হবে

যেসব প্রোগ্রাম কমিউনিটির মানুষদের সঙ্গে কথা বলে, তাদের মতামত নিয়ে তৈরি করা হয়, সেগুলো সাধারণত ভালোভাবে চলে এবং মানুষের দরকারগুলোও ঠিকঠাক মেটাতে পারে। এতে কমিউনিটির মানুষদের মধ্যে সেই প্রোগ্রাম নিয়ে একটা বিশ্বাস তৈরি হয়, আর তারা এটাকে নিজেদের উদ্যোগ বলে মনে করে—ফলে সেই প্রোগ্রাম দীর্ঘস্থায়ী হয়। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি কোনো এলাকায় নারীদের পুষ্টি সমস্যা নিয়ে কাজ করতে হয়, তাহলে স্থানীয় নারীদের সাথে কথা বলে বোঝা দরকার তাদের আসল চাহিদা কী—তারা কী খায়, কী খেতে পছন্দ করে বা তাদের চলাফেরার কী বাধা আছে। এমনটা না করে যদি অফিসে বসে শুধু ধারণার ভিত্তিতে একটা পরিকল্পনা করা হয়, তাহলে সেটা হতে বাস্তব সমস্যার সাথে মেলে না। ফলে মানুষ সেই প্রোগ্রামটাকে গুরুত্ব দেয় না, সময়, টাকা আর শ্রম—সবই নষ্ট হয়ে যায়। তাই সফল ও টেকসই প্রোগ্রাম করতে হলে শুরু থেকেই কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা জরুরি।

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

#### ➤ কমিউনিটির মানুষজন যাতে প্ল্যানিং প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ করতে পারে, সেই সুযোগ এবং সময় বরাদ্দ রাখুন

- অনেক সময় পরিকল্পনা করার জন্য এত অল্প সময় দেওয়া হয় যে, এলাকার মানুষদের (কমিউনিটির) সঙ্গে কথা বলা বা তাদের মতামত নেওয়ার সুযোগই পাওয়া যায় না। ফলে যারা সরাসরি কাজের প্রভাব ভোগ করে, তাদের কথা শোনা হয় না, আর পরিকল্পনাও বাস্তবতার সঙ্গে খাপ খায় না। উদাহরণস্বরূপ, যদি একটি গ্রামের জন্য নতুন পানির প্রকল্প নেওয়া হয়, কিন্তু এলাকার মানুষদের জিজ্ঞেস না করা হয় কোথায় তাদের সবচেয়ে বেশি পানি সংকট—তাহলে হয়তো এমন জায়গায় টিউবওয়েল বসানো হবে যেটা কম কাজে আসে। এই ধরনের সমস্যা কেন হয় এবং কীভাবে এর সমাধান করা যায়, তা বিস্তারিতভাবে জানতে ৭৫ নম্বর পৃষ্ঠায় দেওয়া “অংশগ্রহণের চ্যালেঞ্জ (পার্টিসিপেশন চ্যালেঞ্জ)” অংশটি দেখুন।
- প্রথমে এলাকার প্রাতিষ্ঠানিক (যেমন ইউপি সদস্য, শিক্ষক, ইমাম) এবং অপ্রাতিষ্ঠানিক (যেমন বয়োজ্যেষ্ঠ, ধর্মীয় বা সামাজিকভাবে প্রভাবশালী ব্যক্তি) নেতাদের সঙ্গে প্রকল্পের পরিকল্পনা নিয়ে খোলামেলা আলোচনা করুন। তাদের মাধ্যমে যেন পুরো কমিউনিটির সাথে এই বিষয়টি সহজে শেয়ার করা যায়, সে বিষয়ে তাদের সহায়তা চাইতে হবে। কারণ, যদি কোনো লিডার প্রকল্পের পরিকল্পনাকে না বুঝে বা এতে অংশ না নেয়, তাহলে তিনি ভুল তথ্য ছড়িয়ে দিতে পারেন বা নেতিবাচক মনোভাব তৈরি করতে পারেন, যা কমিউনিটিতে বিভ্রান্তি, দ্বন্দ্ব বা অবিশ্বাস সৃষ্টি করতে পারে। এর ফলে প্রকল্প বাস্তবায়নে সমস্যা হতে পারে এবং কমিউনিটির সাথে গড়ে ওঠা বিশ্বাসের সম্পর্ক নষ্ট হতে পারে। যেমন, যদি কোনো স্থানীয় প্রভাবশালী ব্যক্তি মনে করেন তিনি বাদ পড়েছেন বা গুরুত্ব পাচ্ছেন না, তাহলে তিনি অন্যদের মধ্যে বিরূপ ধারণা ছড়িয়ে দিতে পারেন। তাই শুরুতেই তাদের সাথে আলোচনা করে সবাইকে অন্তর্ভুক্ত করার মনোভাব দেখানো খুব গুরুত্বপূর্ণ।
- শুধু কমিউনিটির লিডার বা নেতাদের সঙ্গে কথা বললেই হবে না, কারণ তারা সবসময় সাধারণ মানুষের প্রকৃত চাহিদা বা সমস্যা তুলে ধরবেন—এমনটা নিশ্চিত নয়। অনেক সময় দেখা যায়, লিডাররা তাদের নিজের অবস্থান বা সুবিধা ধরে রাখার চেষ্টা করেন, তাই সব ধরনের মানুষের কথা তারা বলেন না। ধরুন, যদি শুধু এলাকার চেয়ারম্যান বা প্রভাবশালী কয়েকজন ব্যক্তির সাথে কথা বলেই মনে করা হয় যে কমিউনিটির সবাইকে জিজ্ঞেস করা হয়েছে, তাহলে আসলে অনেক মানুষের কথা শোনা হয় না—বিশেষ করে নারীদের, গরিবদের বা প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর। এতে করে জাতীয় বা বড় পরিসরের কার্যক্রমে কিছু নির্দিষ্ট গোষ্ঠীই সুবিধা পায়, আর যারা আগে থেকেই পিছিয়ে আছে তারা আরও পিছিয়ে পড়ে। ফলে, যাদের কথা আগেও শোনা যেত, তাদের আওয়াজ আরও জোরালো হয়, আর যাদের কথা কেউ শোনে না, তারা আরও উপেক্ষিত থাকে। তাই প্রকৃত কমিউনিটি এনগেজমেন্ট নিশ্চিত করতে হলে সবাইকে, বিশেষ করে কম কথাবলা বা পিছিয়ে থাকা মানুষদেরও, অংশগ্রহণের সুযোগ করে দিতে হবে।
- ভিন্ন ভিন্ন ধরনের মানুষকে আলোচনায় যুক্ত করতে হলে, তাদের পারিপার্শ্বিক অবস্থা বা প্রেক্ষাপট (context) বুঝে কাজ করতে হয়। যেমন, কোনো ব্যক্তির শারীরিক প্রতিবন্ধকতা থাকলে হয়তো তিনি মিটিং-এ অংশ নিতে পারবেন না। সে ক্ষেত্রে তাকে বাদ না দিয়ে, তার জন্য বিকল্প উপায় ভাবতে হবে—যেমন, তার বাড়িতে গিয়ে সাক্ষাৎকার নেয়া যেতে পারে অথবা ফোন বা ভিডিও কলে তার মতামত নেয়া যেতে পারে। এরকম বোঝাপড়াকে বলে 'কনটেক্সট এনালাইসিস', অর্থাৎ কার কী সমস্যা বা সুবিধা আছে, সেটা বুঝে সবার জন্য অংশগ্রহণের সুযোগ তৈরি করা। উদাহরণ হিসেবে, যদি কোনো গ্রামে একজন মা থাকেন যিনি ছোট বাচ্চার দেখাশোনায় ব্যস্ত, তাহলে তার জন্য মিটিং-এর সময় ও জায়গা এমনভাবে ঠিক করতে হবে যেন তিনিও অংশ নিতে পারেন। এইভাবে চিন্তা করলে সবাই নিজ নিজ অবস্থান থেকে যুক্ত হতে পারেন, এবং আলোচনাও সবার জন্য অর্থবহ হয়।
- প্রোগ্রাম পরিকল্পনা করার সময় কমিউনিটির ভলান্টিয়ার বা স্বেচ্ছাসেবকদের স্থানীয় জ্ঞান ও অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগানো খুবই গুরুত্বপূর্ণ। কারণ, তারা এলাকার মানুষের বাস্তব সমস্যা, চাহিদা ও সংস্কৃতি সম্পর্কে ভালোভাবে জানেন। যেমন, কোনো এলাকায় যদি বন্যার সময় প্রবল জলাবদ্ধতা হয়, তবে স্থানীয় ভলান্টিয়াররা জানেন কোন রাস্তা বা জায়গা সবচেয়ে বেশি বিপদজনক হয় বা কোন পরিবার সবচেয়ে

বেশি ঝুঁকিতে থাকে। আবার কোনো এলাকায় যদি নারী ও শিশুর স্বাস্থ্যসেবা পৌঁছায় না, তাহলে ভলান্টিয়াররা বলতে পারবেন কোথায় বেশি প্রয়োজন, কিভাবে পৌঁছানো যায়। তাই, প্রকল্প বা কর্মসূচি পরিকল্পনার সময় তাদের অভিজ্ঞতা শোনা, তাদের মতামত নেয়া, এবং সেই অনুযায়ী পরিকল্পনা তৈরি করা গেলে প্রোগ্রাম বাস্তবিক চাহিদার সঙ্গে মিলবে এবং সফলভাবে বাস্তবায়ন করা যাবে। এতে করে স্থানীয় মানুষজনও বেশি সম্পৃক্ততা অনুভব করে এবং সহযোগিতাও বাড়ে।

- পরিকল্পনা করার সময় সরকারি অফিস, এনজিও, স্থানীয় সংগঠনসহ যেসব ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান (স্টেকহোল্ডার) এই কাজে জড়িত, তাদের সবার সঙ্গে একসাথে কাজ করা বা সমন্বয় করা খুব গুরুত্বপূর্ণ। যেমন ধরুন, কোনো এলাকার গর্ভবতী মায়ের জন্য স্বাস্থ্যসেবা বা পুষ্টিকর খাবারের একটি প্রকল্প করতে হলে, স্থানীয় উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, ইউনিয়ন পরিষদ, নারী ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্র, স্থানীয় এনজিও এবং কমিউনিটির প্রতিনিধিদের একসাথে বসে পরিকল্পনা করা দরকার—যাতে কার কী দায়িত্ব হবে, কার কাছে কী তথ্য আছে, এবং কীভাবে কাজটা সবচেয়ে ভালোভাবে করা যায়—তা ঠিক করা যায়। সবাইকে সম্পৃক্ত করলে পরিকল্পনা বাস্তবতার সাথে মানানসই হয়, কমিউনিটির প্রয়োজন অনুযায়ী হয় এবং কাজ সফলভাবে বাস্তবায়ন করা সম্ভব হয়। তাই পরিকল্পনা করার সময় সবার সঙ্গে সমন্বয় করাটা শুধু দরকার নয়, বরং কার্যকর উদ্যোগের একটি বড় ভিত্তি।

## ➤ পার্টিসিপেটরি মেথোডোলজিস এর মাধ্যমে কমিউনিটিকে প্রোগ্রাম বা কার্যক্রমে সক্রিয়ভাবে যুক্ত করা

- বিভিন্ন টেকনিক্যাল স্ট্রেকের অংশগ্রহণমূলক বা পার্টিসিপেটরি মেথোডোলজিগুলো হলো;
  - নিরাপদ আশ্রয় বিষয়ক সচেতনতার জন্য পার্টিসিপেটরি এপ্রোচ<sup>৫০</sup> যেমন, যদি কোনো গ্রামে বন্যার সময় কোথায় সবাই আশ্রয় নেবে তা নিয়ে পরিকল্পনা করতে হয়, তাহলে গ্রামের মানুষদের একত্র করে তাদের মতামত, চাহিদা ও আগের অভিজ্ঞতা শুনে সেই অনুযায়ী আশ্রয়কেন্দ্র নির্ধারণ করলে তা সবাই গ্রহণযোগ্য মনে করে এবং কার্যকরভাবে ব্যবহার করে।
  - কমিউনিটি ভিত্তিক উন্নত স্বাস্থ্য ও প্রাথমিক চিকিৎসা<sup>৫১</sup> এটি এমন একটি ব্যবস্থা বোঝায়, যেখানে গ্রামের বা এলাকার সাধারণ মানুষ নিজেরাই নিজের প্রাথমিক স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিত করতে পারে। এতে স্থানীয় পর্যায়ে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত স্বাস্থ্যকর্মী, ধাত্রী বা স্বাস্থ্য সহায়করা গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেন। তাঁরা জ্বর, সর্দি-কাশি, ডায়রিয়া, হালকা জখম বা সংক্রমণের মতো সাধারণ সমস্যা চিহ্নিত করে প্রাথমিক চিকিৎসা দেন, প্রয়োজনে বড় হাসপাতালে রেফার করেন। এই ব্যবস্থায় স্বাস্থ্যসেবার জন্য শহরে বা বড় হাসপাতালে না গিয়ে নিজের এলাকা থেকেই সহজ ও দ্রুত চিকিৎসা পাওয়া যায়।
  - এনহেল্ড ভালনারিবিলিটি ক্যাপাসিটি এসেসমেন্ট<sup>৫২</sup> এটি এমন একটি মূল্যায়ন বা পর্যালোচনা প্রক্রিয়া, যার মাধ্যমে কারও ঝুঁকির মাত্রা ও তাদের দক্ষতা বা সক্ষমতা কতটা উন্নত বা সীমাবদ্ধ, তা ভালোভাবে বোঝা যায়।
  - আইসিআরসি এর পার্টিসিপেটরি টেকনিক্যাল ফ্লিপবুক<sup>৫৩</sup> এটি এমন একটি নির্দেশিকা বা সহায়ক বই, যেখানে মানুষের অংশগ্রহণমূলক (পার্টিসিপেটরি) পদ্ধতিতে কোনো কাজ কীভাবে করতে হয়, তা সহজভাবে ব্যাখ্যা করা হয়েছে। এই বইটি এমনভাবে তৈরি করা হয়েছে যাতে মাঠপর্যায়ে যারা কাজ করেন, যেমন কমিউনিটি ওয়ার্কার বা রোড ক্রসের ভলান্টিয়াররা সহজে বুঝতে পারেন এবং ব্যবহার করতে পারেন।
  - হাইজিন ও স্যানিটেশন চর্চার পরিবর্তনে অংশগ্রহণ<sup>৫৪</sup> বলতে বোঝায়—নিজের এবং আশেপাশের পরিবেশ পরিষ্কার-পরিচ্ছন্ন রাখার অভ্যাসে সক্রিয়ভাবে অংশ নেওয়া। যেমন, নিয়মিত হাত ধোয়া, টয়লেট ব্যবহারের পর ভালোভাবে পরিষ্কার হওয়া, খাবার তৈরি ও খাওয়ার আগে হাত ধোয়া, বাসা ও পাড়ার আশপাশ পরিষ্কার রাখা ইত্যাদি।
  - শিশুদের জন্য হাইজিন এবং স্যানিটেশন ট্রেনিং<sup>৫৫</sup> হচ্ছে, শিশুদের পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা এবং স্বাস্থ্যবিধি সম্পর্কে সচেতন করা ও শেখানো। যেমন: হাত ধোয়ার সঠিক নিয়ম, খাওয়ার আগে ও টয়লেট ব্যবহারের পর হাত ধোয়ার গুরুত্ব, পরিষ্কার পানি ব্যবহার, টয়লেট ব্যবহারের নিয়ম, দাঁত ব্রাশ করা, নখ কাটা এবং গোসল করার প্রয়োজনীয়তা—এই বিষয়গুলোকে সহজ ভাষায় ও শিশুদের উপযোগীভাবে শেখানো হয়।
  - কমিউনিটি কতুক মোট স্যানিটেশন;<sup>৫৬</sup> এখানে বোঝানো হয়েছে: “কমিউনিটির সকলে মিলে যখন পুরো এলাকায় স্বাস্থ্যসম্মত পায়খানা ব্যবস্থা নিশ্চিত করে, যাতে খোলা জায়গায় কেউ মল ত্যাগ না করে, তখন সেটিকে কমিউনিটি-চালিত মোট স্যানিটেশন বলা হয়।”
  - কোভিড-১৯ পরিস্থিতিতে শিশুদেরকে শিশু সুরক্ষার অংশীদার হিসেবে দেখার জন্য সহায়ক কোভিড-১৯ গাইড<sup>৫৭</sup>। যেসব ব্যক্তি বা সংস্থা শিশুদের নিয়ে কাজ করেন — যেমন শিক্ষক, সামাজিক কর্মী, স্বাস্থ্যকর্মী বা এনজিও – তারা যেন শিশুর সুরক্ষায় কার্যকরভাবে ভূমিকা রাখতে পারেন, সেই উদ্দেশ্যেই এই গাইডটি তৈরি করা হয়েছে। এতে বোঝানো হয়েছে, কীভাবে শিশুরা এই সংকটের সময়ে ঝুঁকিতে পড়তে পারে (যেমন – স্কুল বন্ধ, পরিবারের আয় কমে যাওয়া, বা ঘরে সহিংসতার শিকার হওয়া), আর কীভাবে এসব ঝুঁকি থেকে তাদের রক্ষা করা যায়।
  - হিউম্যানিটারিয়ান ফিল্ডওয়ার্কারদের (মানবিক সহায়তা কাজে নিয়োজিত মাঠকর্মী) জন্য<sup>৫৮</sup> এলন্যাপ (ALNAP) ও গ্রুপ ইউআরডি (Group URD) একটি অংশগ্রহণমূলক গাইডলাইন তৈরি করেছে, যা কীভাবে স্থানীয় মানুষের মতামত, চাহিদা ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত করে কার্যক্রম পরিচালনা করা যায়, সে বিষয়ে দিকনির্দেশনা দেয়। এই গাইডলাইনে অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতির গুরুত্ব ব্যাখ্যা করা হয়েছে এবং নানা বাস্তব উদাহরণের মাধ্যমে দেখানো হয়েছে, কীভাবে স্থানীয় জনগণকে সম্পৃক্ত করে সিদ্ধান্ত নেওয়া, সমস্যা চিহ্নিত করা এবং সমাধান খুঁজে বের করার প্রক্রিয়াকে আরও কার্যকর ও টেকসই করা যায়।

- আপনি এমন কোনো পদ্ধতি ব্যবহার করুন যা এই ক্ষেত্রে সবচেয়ে বেশি পরিচিত ও কার্যকর, অথবা নিচে দেওয়া অংশগ্রহণমূলক পরিকল্পনার (Participatory Plan) ধাপগুলো অনুসরণ করুন। এখানে যেসব লিংক দেওয়া আছে, সেগুলো আসলে ওই পরিচিত পদ্ধতির কিছু উপকরণ বা টুল—যেগুলো যেকোনো টেকনিক্যাল বা কারিগরি বিষয়ে সহজেই ব্যবহার করা যায়।

টুলস: ১৬ এফজিডি গাইড

১৭ কমিউনিটি মিটিং টুল

১৮ পার্টিসিপেটরি এপ্রোচ টু সিলেকশন ক্রাইটেরিয়া

## কমিউনিটিকে প্রোগ্রাম পরিকল্পনায় যুক্ত করা এবং তাদের মধ্যে অধিকারবোধ তৈরি করার ধাপসমূহ

### ১ ভিন্ন ভিন্ন সমাধান চিহ্নিত করা এবং এর মধ্যে কোনটিকে বাছাই করা হবে সেই বিষয়ে সকলের সহায়তা নেয়া

- এসেসমেন্টে যে তথ্য পাওয়া গেছে, তা সবার সামনে তুলে ধরুন। এরপর যাচাই করে দেখুন, ন্যাশনাল সোসাইটি যেসব বিষয়কে গুরুত্ব দিচ্ছে বা যেভাবে তারা চাহিদাগুলো বুঝেছে, তা আসলেই কমিউনিটির বাস্তব চাহিদার সঙ্গে মিলছে কিনা।
- মূল চাহিদাগুলোর সম্ভাব্য সমাধান কী হতে পারে, তা নিয়ে ভাবুন। এক্ষেত্রে উপকারী টুল হিসেবে ভিসিএ টুলকিটের প্রবলেম/সলিউশন ট্রি<sup>১৩</sup> ব্যবহার করা যেতে পারে।
- প্রথমে কমিউনিটির সদস্যদের নিজেদের সমাধান খুঁজতে দিন, যাতে তারা সংগঠনের দেওয়া পরামর্শ দ্বারা প্রভাবিত না হয়, কারণ তারা সংগঠনকে বিশেষজ্ঞ হিসেবে বিবেচনা করতে পারে।
- একসাথে, নিচের বিষয়গুলো বিবেচনা করে প্রতিটি সমাধান মূল্যায়ন করুন:



- এটা কতটা প্রভাব ফেলতে পারে?
- যদি এটি বাস্তবায়নের ফলে আর্থিক সহায়তা, কারিগরি দক্ষতা, সময়, উপকরণ ইত্যাদি রিসোর্স সাশ্রয় হয়, তবে প্রোগ্রামের সীমাবদ্ধতা নিয়ে সং থাকা প্রয়োজন।
- এটি যদি কমিউনিটিতে বিদ্যমান চর্চা এবং দক্ষতার উপর ভিত্তি করে তৈরি হয় এবং সেগুলোকে আরও উন্নত করে, তাহলে।
- প্রোগ্রাম শেষ হওয়ার পরেও এই সমাধানটি যদি স্থায়ী হয়, অর্থাৎ এটি চালু রাখতে আর কোনো আর্থিক সাহায্য বা কারিগরি দক্ষতার প্রয়োজন না হয়।
- এটির প্রভাব যদি পরিবেশের জন্য নেতিবাচক না হয়।
- যদি বিভিন্ন গোষ্ঠীর বিভিন্ন বিষয়ে অগ্রাধিকার থাকে, তাহলে আলোচনা বা নির্বাচন প্রক্রিয়ার মাধ্যমে একটি অগ্রাধিকার ভিত্তিক সমাধান খুঁজে চূড়ান্ত তালিকা তৈরি করতে হবে।

### ২ প্রোগ্রামের কাজ, দায়িত্ব, কর্তব্য এবং ফলাফল নিয়ে একমত হওয়া

- কমিউনিটিকে জিজ্ঞাসা করুন যে প্রোগ্রামটির শেষে তারা কি ধরনের ফলাফল দেখতে চায়।
- এই ফলাফলগুলো অর্জন করার জন্য কী ধরনের কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে, তা পরিকল্পনা করুন এবং নিম্নলিখিত বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করুন:
- কে কোন কাজের নেতৃত্ব দিবে?
- কোন কোন রিসোর্স প্রয়োজন এবং কে সেগুলোর যোগান দিতে পারবে।
- বাস্তবায়নের আদেশ এবং সময়সীমা কী? কোনো মৌসুম বা আসন্ন নির্বাচনসহ অন্য কোনো কারণের জন্য কোনো সীমাবদ্ধতা রয়েছে কি?
- নির্দিষ্ট গোষ্ঠীর কাছে পৌছানোর জন্য যেসকল সিলেকশন ক্রাইটেরিয়া এবং টার্গেটিং এপ্রোচ নেয়া হয়েছে (আরও বিস্তারিত জানতে ১১৮ পৃষ্ঠার ইমার্জেন্সি মডিউলটি দেখুন।)
- এক্সট্রানার্নাল স্টেকহোল্ডাররা কীভাবে সহায়তা করতে পারবেন? ইতিমধ্যে যে কাজগুলো চলছে, তার ওপর ভিত্তি করে কার্যক্রমগুলো কিভাবে পরিকল্পনা করা যেতে পারে?
- কমিউনিটির মানুষের থেকে দায়িত্ব ও কর্তব্যের সম্মতি নেয়ার জন্য এবং কার্যদি পরিকল্পনা করার জন্য পিএএসএসএ এর একাডেমি ৬ ‘প্ল্যানিং ফর চেঞ্জ’<sup>১৪</sup> অথবা পিএইচএএসটি ভালো কিছু টুল সরবরাহ করে।
- অগ্রগতি কীভাবে পরিমাপ করা হবে, সেটা নিয়ে আলোচনা করুন এবং কমিউনিটির চাহিদা অনুযায়ী কিছু সূচক বা ইন্ডিকেটর নির্বাচন করুন। পিএএসএসএ এর একাডেমি ৮ ‘মনিটরিং প্ল্যান’<sup>১৫</sup> তে একটি টুল রয়েছে যার মাধ্যমে কমিউনিটির সাহায্যে মনিটরিং টুল তৈরি করা যায়।
- যদি কমিউনিটির নির্দিষ্ট কিছু সদস্যদেরকে পুরো কমিউনিটির মানুষজন ‘পুলিশ’ অথবা ‘গোয়েন্দা’ হিসেবে না দেখে, তবে আলোচনা করে দেখুন তারা কিছুটা মনিটরিং করতে পারবে কি না।
- প্রোগ্রাম শেষ হওয়ার পর কী হবে এবং কমিউনিটির কাছে কার্যক্রমগুলো হস্তান্তর করতে কী কী সাহায্য প্রয়োজন, এ বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করুন।



## ৩ প্রোগ্রাম চলাকালীন সময়ে ন্যাশনাল সোসাইটি এবং কমিউনিটি একসাথে কিভাবে কাজ করবে, সে বিষয়টি আলোচনা করুন

- কমিউনিটি কিভাবে প্রোগ্রাম পরিচালনায় অংশগ্রহণ করবে, সে বিষয়ে একটি পরিকল্পনা তৈরি করুন। আলোচনা করার জন্য যে সব প্রশ্নগুলো উঠে আসবে, সেগুলো হলো:
  - এই প্রোগ্রামের জন্য নতুন কোনো কমিটি বা প্রতিনিধি প্রয়োজন আছে কি, না কি যাঁরা এখন আছেন, তারা-ই অংশ নেবেন?
  - যদি নতুন কমিটি গঠন করা হয়, তবে সদস্যদের নির্বাচন কিভাবে হবে যাতে সবার প্রতিনিধিত্ব থাকে? কমিউনিটি কমিটির সঙ্গে কাজ করার জন্য নির্দেশনা পেতে পৃষ্ঠা ৮৭ দেখুন।
  - বৃহত্তর কমিউনিটিকে কীভাবে সম্পৃক্ত রাখা হবে? কীভাবে এবং কতবার তা করা হবে?
  - অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের কিভাবে অংশগ্রহণ করা উচিত?
- প্রোগ্রামের তথ্য কতবার এবং কোন চ্যানেলের মাধ্যমে শেয়ার করা উচিত, সেটা নিয়ে আলোচনা করুন।
- কমিউনিটির মতামত কিভাবে নেওয়া হবে, কিভাবে প্রতিক্রিয়া জানানো হবে এবং সেই অনুযায়ী কী পদক্ষেপ নেওয়া হবে, সে বিষয়ে একমত হতে হবে। ফিডব্যাক মেকানিজম সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে পৃষ্ঠা ১৩৭ দেখুন।



জর্ডান, ২০১৪ - জর্ডানের ইতিহাসে শরণার্থীদের সাহায্য করার একটি দীর্ঘ ইতিহাস রয়েছে। এই দেশে প্রায় ১ কোটি ২০ লাখ মানুষ বাস করে, এর মধ্যে আনুমানিক ৫০ লাখ শরণার্থী। ফিলিস্তিনি, ইরাকি এবং এখন সিরিয়ানরা এখানে বড় সংখ্যায় বাস করছে। গত তিন বছরে সিরিয়ার যুদ্ধের পর থেকে ১২ লাখ সিরিয়ান জর্ডানে এসেছে, যাদের ৮০% রিফিউজি ক্যাম্পের বাইরে স্থানীয় সমাজে থাকে। তাদের অনেকের জীবন খুবই কঠিন। © আইএফআরসি

### অভিবাসীদের চাহিদা এবং সক্ষমতা বুঝতে কমিউনিটি পার্টিসিপেটরি অ্যাগ্রেইজাল (সামাজিক অংশগ্রহণমূলক মূল্যায়ন) পদ্ধতি ব্যবহার

ইকুয়েডর রেড ক্রস (ইআরসি) অভিবাসী বিভিন্ন গোষ্ঠীর সমস্যা ভালোভাবে বুঝে এবং তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী কার্যক্রম নিতে “কমিউনিটি পার্টিসিপেটরি অ্যাগ্রেইজাল” নামের একটি অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি ব্যবহার করে। এই পদ্ধতিতে কমিউনিটির মানুষজন নিজেরা তাদের অভিজ্ঞতা ও জ্ঞান শেয়ার করে নেয় এবং তারা যে সমস্যাগুলোতে ভুগছে, সেগুলোর কারণ বোঝে ও সমাধানের উপায় খুঁজে বের করে। ইআরসি প্রাপ্তবয়স্ক ও শিশুদের আলাদা করে কর্মশালার আয়োজন করে এবং সেখানে স্থানীয় নেতৃত্ব বা প্রোভিশনাল বোর্ডের সদস্যরাও অংশ নেন, যাতে সবাই মিলে পরিকল্পনাগুলোতে মতামত দিতে পারেন। যেমন, পুরুষ ও নারীদের সমানভাবে অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হয় এবং আলাদা করে তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমে লিপ্যভিত্তিক চাহিদাগুলো বোঝা হয়। বড়দের জন্য কর্মশালায় “ফ্যামিলি-কমিউনিটি” নামে একটি সেশন ছিল, যেখানে তারা নিজেদের সমস্যা ও চ্যালেঞ্জগুলো আলোচনা করে, কেন এসব হচ্ছে তা বুঝে এবং কীভাবে সেগুলো মোকাবিলা করা যায় তা ঠিক করে। আর শিশুদের কর্মশালায় খেলাধুলার মাধ্যমে তাদের পরিবারের সঙ্গে, বন্ধুদের সঙ্গে, এমনকি আশ্রয়দাতা (হোস্ট) কমিউনিটির সঙ্গে সম্পর্ক নিয়ে ভাবার সুযোগ দেওয়া হয়। প্রতিটি কর্মশালার শুরুতে অংশগ্রহণকারীদের জানানো হয় কেন এই সেশন হচ্ছে, তারা যা বলবে তা কীভাবে ব্যবহার হবে, এরপর কী হবে, এবং অংশগ্রহণ যে স্বেচ্ছামূলক, তা জানানো হয়েছিল। সবশেষে অংশগ্রহণকারীদের সঙ্গে আরেকটি মিটিং করে ফলাফল জানিয়ে দেওয়া হয়, যেন তারা বুঝতে পারেন তাদের মতামতের কী মূল্য দেওয়া হয়েছে। সম্পূর্ণ রিপোর্টটি এখানে পড়ুন।<sup>১২</sup>

### শরণার্থী ও আশ্রয় প্রার্থীদের সেবা পাওয়ার জন্য একসঙ্গে কাজ করার পদ্ধতির ব্যবহার

এডেইল প্রকল্প<sup>১৩</sup>, ব্রিটিশ, ইতালিয়ান, আইরিশ, লাটভিয়ান রেড ক্রস এবং আইএফআরসি একসাথে পরিচালনা করেছে। এই প্রকল্পের মূল লক্ষ্য হলো শরণার্থী ও আশ্রয়প্রার্থীদের সেবা কেমন হওয়া উচিত, তা তাদের সঙ্গে মিলে-মিশে ঠিক করা এবং নীতিমালা ও সমাজের দৃষ্টিভঙ্গি পরিবর্তনে তাদের সক্রিয়ভাবে যুক্ত করা। যেমন, স্কটল্যান্ডের গ্লাসগোতে ব্রিটিশ রেড ক্রস এমন কিছু মানুষের সঙ্গে কাজ করেছে, যারা আগে আশ্রয়ের জন্য আবেদন করেছেন। তাদের অভিজ্ঞতা থেকে শেখার মাধ্যমে নতুন করে আসা মানুষদের জন্য ওরিয়েন্টেশন বা পরিচিতিমূলক কর্মশালা ডিজাইন করা হয়েছে। এই কো-ডিজাইন কর্মশালাটিতে<sup>১৪</sup> কাল্পনিক চরিত্র ব্যবহার করে দেখানো হয়েছে, একজন মানুষ তার পরিচয়, পটভূমি বা অভিজ্ঞতার কারণে আশ্রয় প্রক্রিয়ায় কীভাবে আলাদা আলাদা অভিজ্ঞতার ভেতর দিয়ে যান। অংশগ্রহণকারীরা তাদের সেই কল্পিত চরিত্রের অভিজ্ঞতার মানচিত্র এঁকে দেখিয়েছেন, যেখানে তারা কী কী ইতিবাচক বা নেতিবাচক পরিস্থিতির সম্মুখীন হয়েছে, সেগুলো তুলে ধরেছেন। পরে সবাই মিলে আলোচনা করেছেন—কোন কোন সময়ে সেই মানুষটির রেড ক্রসের সহায়তা বেশি দরকার ছিল। একইভাবে, ওয়েলসে নতুন করে আসা শরণার্থী ও আশ্রয়প্রার্থীদের জন্য একটি লাইফ স্কিল কোর্সও (জীবনদক্ষতা শেখার কোর্স)<sup>১৫</sup> তাদের সঙ্গে আলোচনা করে, যৌথভাবে ডিজাইন ও পরিচালনা করা হয়েছে।

### তানজানিয়ায় কমিউনিটির সদস্যরা তাদের এলাকায় কমিউনিটি স্বাস্থ্য সেবা কার্যক্রম পর্যবেক্ষণে অংশগ্রহণ করে

তানজানিয়া রেড ক্রস সোসাইটি একটি বিশেষ পদ্ধতি ব্যবহার করে, যার নাম কমিউনিটি স্কোর কার্ড। এই পদ্ধতিতে এলাকার মানুষ, যেমন: জনপ্রতিনিধি, কমিউনিটির নেতা, অভিভাবক, সেবা প্রদানকারী (যেমন ডাক্তার, নার্স), এবং সাধারণ জনগণ—সবাই একত্রিত হয়ে এলাকার স্বাস্থ্যসেবার মান কেমন, তা একসাথে মূল্যায়ন করে। প্রত্যেকে নিজের ভূমিকা ও দায়িত্ব কেমন পালন করছে, তা তারা নিজেরা বিচার করে এবং নম্বর বা র্যাংকিং দেয়। এরপর সবাই মিলে আলোচনার মাধ্যমে বুঝে নেয়, কোথায় কী সমস্যা আছে এবং কীভাবে সেগুলো ঠিক করা যায়। এসব আলোচনা থেকে একটি কাজের পরিকল্পনা তৈরি হয়, যেখানে কার কী দায়িত্ব থাকবে, তা স্পষ্টভাবে লেখা থাকে। এই পরিকল্পনাটি প্রতি তিন মাস পরপর দেখা হয়—যেমন স্কুলে তিন মাস পরপর পরীক্ষায় যেমন ফলাফল দেখা হয়—তেমনই তারা দেখে, যেসব সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছিল, সেগুলো ঠিকভাবে কাজ করছে কি না। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি কোনো এলাকার মানুষ দেখে হাসপাতালের ওষুধ সব সময় থাকে না, তাহলে তারা এই বিষয়টি তুলে ধরে এবং সিদ্ধান্ত নিতে পারে—ওষুধ সরবরাহ ঠিক রাখতে স্থানীয় সরকার ও হাসপাতালের সঙ্গে সমন্বয় করতে হবে। এইভাবে সবাই মিলে সমস্যাগুলো চিহ্নিত করে সমাধানের পথ বের করে। সম্পূর্ণ রিপোর্টটি এখানে পড়ুন<sup>১৬</sup>।

## পরিকল্পনা বাস্তবায়নের আগে কমিউনিটি এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্টদের সঙ্গে আলোচনা করুন, যাতে নিশ্চিত করা যায় যে এটি তাদের প্রয়োজন এবং প্রত্যাশার সাথে মিলছে

এই প্রক্রিয়াটি কমিউনিটির মধ্যে এক ধরনের দায়িত্ববোধ (ওনারশীপ) এবং পারস্পরিক বোঝাপড়া তৈরি করতে সাহায্য করে। এর মাধ্যমে সহজেই বোঝা যায় কোথায় কী সমস্যা হতে পারে বা হচ্ছে। যেমন, যদি কেউ পানির সমস্যা নিয়ে বারবার অভিযোগ করে, তাহলে সেটা গুরুত্ব দিয়ে দেখা যেতে পারে এবং ভবিষ্যতে যেন সেই একই কাজ বা সেবা অন্য সংস্থা আবার না করে, তা নিশ্চিত করা যায়। এতে সময়, শ্রম ও অর্থ বাঁচে এবং কাজগুলো আরও সমন্বিতভাবে করা সম্ভব হয়। ফলে, একই জায়গায় একাধিক সংস্থা একই ধরনের কাজ করছে কি না, তা নজরে রাখা সহজ হয় এবং সেই অনুযায়ী ব্যবস্থা নেওয়া যায়।

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

#### » পরিকল্পনা শেয়ার এবং আলোচনা করুন

- কমিউনিটি সভায় পরিকল্পনার বিষয়টি সবাইকে সহজভাবে ব্যাখ্যা করুন—কী করতে চান, কেন করতে চান, এবং এতে কমিউনিটির কী ধরনের উপকার হতে পারে, তা পরিষ্কারভাবে তুলে ধরুন। এতে করে তারা বুঝবে যে আপনি শুধু সিদ্ধান্ত চাপিয়ে দিচ্ছেন না, বরং তাদের মতামতকে গুরুত্ব দিচ্ছেন এবং সম্মিলিতভাবে কিছু করতে চাইছেন।
- পরিকল্পনাগুলো সবার জানার জন্য নোটিশবোর্ডে টানিয়ে দিন, যাতে মানুষ দেখে বুঝতে পারে কী করা হচ্ছে। যারা মতামত দিতে চান, তারা যেন টেলিফোন হটলাইনে ফোন করে বা আশপাশে থাকা স্বেচ্ছাসেবকদের মাধ্যমে নিজেদের কথা জানাতে পারেন—সেই সুযোগটাও রাখা দরকার।
- কমিউনিটির কমিটি বা যেসব প্রতিনিধি আছেন, তাদেরকে বলুন যেন তারা এলাকার সাধারণ মানুষের সঙ্গে বসে পরিকল্পনাগুলো নিয়ে খোলামেলা আলোচনা করেন—যেমন: খাদ্য, নিরাপদ পানি, আশ্রয় বা সুরক্ষা সংক্রান্ত পরিকল্পনা। আলোচনা শেষে তারা যেন সেই মানুষের মতামত, প্রয়োজন ও পরামর্শগুলো ন্যাশনাল সোসাইটির (যেমন বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি) কাছে তুলে ধরেন। এতে করে যারা সিদ্ধান্ত নিচ্ছেন, তারা বাস্তব পরিস্থিতি ও মানুষের চাহিদা বুঝে সঠিকভাবে ব্যবস্থা নিতে পারবেন।
- পরিকল্পনাগুলো আলোচনা করার সময় সরকারের সংশ্লিষ্ট বিভাগ এবং অন্যান্য অংশীজনদের নিয়ে একটি সমন্বয় সভা আয়োজন করুন, যাতে সবাই মিলে কে কী কাজ করছে তা পরিষ্কারভাবে জানা যায়। এতে একই কাজ কেউ আবার করছে কিনা—সেটা ধরা যাবে, এবং একে অন্যের কাজের সঙ্গে মিল রেখে বা ভাগাভাগি করে করা সম্ভব কিনা, সেই সুযোগও খুঁজে পাওয়া যাবে।

টুলসঃ ১৭ কমিউনিটি মিটিং এর টুল

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### ইরাকে মেয়েদের মাসিক স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা কিট (মেনস্ট্রুয়াল হাইজিন মেনেজমেন্ট কিট) বিতরণের আগে সামগ্রীগুলো যাচাই করা হয়েছে

ইরাকের রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (আইআরসিএস) আগে থেকেই আন্তর্জাতিক মানের হাইজিন কিটগুলো তাদের দেশের প্রেক্ষাপটে ব্যবহার উপযোগী করে নিয়েছিল। এবার তারা আরেক ধাপ এগিয়ে একটি নির্দিষ্ট প্রদেশে কিট বিতরণের আগে বুঝতে চেয়েছিলো—এই কিটগুলোতে এলাকাভিত্তিক কোনো পরিবর্তন দরকার কি না। এজন্য তারা ফরাসি রেড ক্রসের (এফআরসি) সহায়তায় নারীদের ও কিশোরী মেয়েদের সঙ্গে আলোচনা করে (ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন) কিটে থাকা জিনিসপত্র যাচাই করে দেখে। এই আলোচনায় দেখা যায়, কিটের প্রয়োজনীয়তা বয়স ও এলাকার ভিন্নতার উপর অনেকটাই নির্ভর করে। যেমন শহরের স্কুলপড়ুয়া মেয়েরা একবার ব্যবহার করে ফেলে দেওয়া যায় এমন স্যানিটারি প্যাড চায়, কারণ তারা ব্যবহৃত প্যাড ধোয়া এবং তা বাড়িতে শুকানোর ঝামেলা এড়াতে চায়। অন্যদিকে, গ্রামের নারীরা বারবার ব্যবহার করা যায় এমন প্যাড পছন্দ করে, কারণ তারা দোকানে যাওয়ার সুযোগ কম পায় এবং পুনঃব্যবহারযোগ্য জিনিস তাদের জন্য বেশি উপযোগী হয়। সম্পূর্ণ কেস স্টাডিটি এখানে পড়ুন।<sup>৬৭</sup>

## অংশগ্রহণের চ্যালেঞ্জ এবং তার সমাধান

### চ্যালেঞ্জ

কমিউনিটির সঙ্গে পরামর্শ করার জন্য সময় নেই - প্রোপোজালটি আগামী সপ্তাহে জমা দিতে হবে।

### সমাধান

- এক দিনে দ্রুত কমিউনিটি পরামর্শ সভা আয়োজন করুন, যেখানে কিছু নির্দিষ্ট জায়গায় ফোকাস গ্রুপ আলোচনা এবং কী ইনফরমেন্টদের সাক্ষাৎকার নেওয়া হবে।
- যদি কোনো শাখা বা ব্রাঞ্চার প্রয়োজনীয় দক্ষতা ও অভিজ্ঞতা থাকে, তাহলে তারা পরামর্শ দেওয়ার এই প্রক্রিয়াটি নিজেরা পরিচালনা করতে পারবে এবং সব কাজের চাপ একা না নিয়ে অন্যদের সঙ্গে ভাগ করে নিতে পারবে।
- কমিউনিটির যেসব স্বেচ্ছাসেবক আছেন—যেমন পাড়া-মহল্লার স্বাস্থ্যসেবায় সহায়তাকারী, সমাজসেবা বা দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় কাজ করা লোকজন—তাদের অভিজ্ঞতা ও মতামত জানা খুব জরুরি। কারণ তারা সরাসরি মানুষের সঙ্গে কাজ করেন, স্থানীয় সমস্যা, চাহিদা ও বাস্তবতা সম্পর্কে ভালোভাবে জানেন।
- কমিউনিটির যেসব ব্যক্তি এলাকাবাসীর পক্ষ থেকে মতামত বা সিদ্ধান্ত নেওয়ার দায়িত্বে থাকেন, তাদের সঙ্গে টেলিফোনে কথা বলুন—যেমন: স্থানীয় মুরব্বি, শিক্ষক, ইমাম, জনপ্রতিনিধি, নারী নেত্রী বা যুবনেতা। তাদের সঙ্গে কথা বলার সময় এলাকার সমস্যাগুলো, জনগণের চাহিদা বা কোনো প্রকল্প সম্পর্কে তাদের মতামত জানার চেষ্টা করুন।
- মতামত নেওয়ার জন্য সহজ এবং সবার কাছে পৌঁছানো যায় এমন অনলাইন পদ্ধতি ব্যবহার করুন, যেমন হোয়াটসঅ্যাপ, ফেসবুক বা অন্যান্য সামাজিক যোগাযোগের মাধ্যম। এসব মাধ্যম দিয়ে খুব সহজেই গ্রুপ করে প্রশ্ন পাঠানো যায় বা ছোট ছোট মতামত সংগ্রহ করা যায়।
- যেসব জায়গায় মানুষ ইন্টারনেট এবং স্মার্টফোন ব্যবহার করতে পারে, সেখানে জিটসি<sup>৬৮</sup> বা অনুরূপ ভিডিও কলের অ্যাপ ব্যবহার করে ভার্সুয়াল ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশনের আয়োজন করা যেতে পারে। এতে সময় এবং যাতায়াত খরচ বাঁচে, আর অনেকেই স্বাচ্ছন্দ্যে কথা বলতে পারেন। এইভাবে সহজেই বিভিন্ন জায়গা থেকে মানুষের অভিজ্ঞতা ও মতামত সংগ্রহ করা সম্ভব হয়।
- একই জায়গা বা এলাকার আগে থেকেই সংগৃহীত তথ্য বা সেকেন্ডারি ডেটা ব্যবহার করুন। এতে করে সময় ও খরচ দুইই বাঁচে এবং তথ্য সংগ্রহে পুনরাবৃত্তি হয় না।
- ডোনারদের যেই প্রস্তাব (প্রোপোজাল) দেয়া হয়, সেটিকে কিছুটা নমনীয় (ফ্লেক্সিবল) রাখা ভালো। যেমন, সেখানে উল্লেখ করা যেতে পারে যে—কমিউনিটির মানুষের সঙ্গে আরও কথা বলার পর প্রকল্পের পরিকল্পনায় কিছু পরিবর্তন আনা হতে পারে। আবার বাজেটেও এমন কিছু অংশ রাখা যেতে পারে, যেটা বিশেষ কোনো খাতে বাঁধা না থেকে ‘কমিউনিটি প্রজেক্ট’ নামে ব্যবহারযোগ্য থাকে, যাতে ভবিষ্যতে যদি কমিউনিটির নতুন কোনো প্রয়োজন দেখা দেয় তখন সেই অর্থ দিয়ে তা করা যায়।

প্রোপোজাল প্রস্তুত করার সময় কমিউনিটির সাথে পরামর্শ বা আলোচনা করার জন্য আমাদের কাছে পর্যাপ্ত বাজেট নেই।

- কমিউনিটির মতামত ও প্রয়োজন অনুযায়ী বিভিন্ন ছোটখাটো কাজ বা উদ্যোগ নিতে একটি ছোট তহবিল রাখা যেতে পারে। এই তহবিলটি যেন এমনভাবে তৈরি হয়, যাতে কোনো প্রস্তাব বা পরিকল্পনা অনুমোদিত হলে সেই টাকা ব্যয় করা যায় এবং পরে আবার নতুন করে টাকা দিয়ে তহবিলটি পূরণ করা যায়। অর্থাৎ, এটি হবে পুনরায় পূরণযোগ্য একটি ছোট আকারের তহবিল, যা কমিউনিটির পরামর্শে দ্রুত সিদ্ধান্ত নিয়ে কাজে লাগানো যাবে।
- যদি কোনো ব্রাঞ্চার পর্যাপ্ত দক্ষতা ও অভিজ্ঞতা থাকে, তাহলে তারা নিজের এলাকা বা আশেপাশের জায়গায় পরামর্শমূলক কাজ (যেমন: সেবা গ্রহণকারীদের সঙ্গে আলোচনা, পরামর্শ দেওয়া, প্রয়োজনীয় তথ্য দেওয়া ইত্যাদি) পরিচালনা করতে পারবে। এতে করে দূরের জায়গায় গিয়ে কাজ করতে হবে না, ফলে যাতায়াত খরচ, সময় ও অন্যান্য খরচ অনেক কমে আসবে।
- মতামত জানার জন্য সহজ এবং দ্রুত উপায় হিসেবে অনলাইন মাধ্যম ব্যবহার করুন—যেমন হোয়াটসঅ্যাপ, ফেসবুক, মেসেঞ্জার বা অন্য যেকোনো সামাজিক যোগাযোগের প্ল্যাটফর্ম। এসব প্ল্যাটফর্মে ছোট প্রশ্ন পাঠিয়ে বা ভোটাভূটি (পোল) তৈরি করে সহজেই মানুষের মতামত সংগ্রহ করা যায়।<sup>৬৯</sup>
- কমিউনিটির যেসব ব্যক্তি এলাকাবাসীর পক্ষ থেকে মতামত বা সিদ্ধান্ত নেওয়ার দায়িত্বে থাকেন, তাদের সঙ্গে টেলিফোনে কথা বলুন—যেমন: স্থানীয় মুরব্বি, শিক্ষক, ইমাম, জনপ্রতিনিধি, নারী নেত্রী বা যুবনেতা। তাদের সঙ্গে কথা বলার সময় এলাকার সমস্যাগুলো, জনগণের চাহিদা বা কোনো প্রকল্প

সম্পর্কে তাদের মতামত জানার চেষ্টা করুন।

- যেসব জায়গায় মানুষ ইন্টারনেট এবং স্মার্টফোন ব্যবহার করতে পারে, সেখানে জিটিসি বা অনুরূপ ভিডিও কলের অ্যাপ ব্যবহার করে ভার্চুয়াল ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশনের আয়োজন করা যেতে পারে। এতে সময় এবং যাতায়াত খরচ বাঁচে, আর অনেকেই স্বাচ্ছন্দ্য কথা বলতে পারেন। এইভাবে সহজেই বিভিন্ন জায়গা থেকে মানুষের অভিজ্ঞতা ও মতামত সংগ্রহ করা সম্ভব হয়।

কমিউনিটিতে সরাসরি  
যাওয়ার সুযোগ নেই, যেমন  
সংঘর্ষ বা কোভিডের  
कारणे विधिनिषेध রয়েছে

- কমিউনিটির যেসব ব্যক্তি এলাকাবাসীর পক্ষ থেকে মতামত বা সিদ্ধান্ত নেওয়ার দায়িত্বে থাকেন, তাদের সঙ্গে টেলিফোনে কথা বলুন—যেমন: স্থানীয় মুরব্বির, শিক্ষক, ইমাম, জনপ্রতিনিধি, নারী নেত্রী বা যুবনেতা। তাদের সঙ্গে কথা বলার সময় এলাকার সমস্যাগুলো, জনগণের চাহিদা বা কোনো প্রকল্প সম্পর্কে তাদের মতামত জানার চেষ্টা করুন।
- মতামত জানার জন্য সহজ এবং দ্রুত উপায় হিসেবে অনলাইন মাধ্যম ব্যবহার করুন—যেমন হোয়াটসঅ্যাপ, ফেসবুক, মেসেঞ্জার বা অন্য যেকোনো সামাজিক যোগাযোগের প্ল্যাটফর্ম। এসব প্ল্যাটফর্মে ছোট প্রশ্ন পাঠিয়ে বা ভোটাভুটি (পোল) তৈরি করে সহজেই মানুষের মতামত সংগ্রহ করা যায়।
- যেসব জায়গায় মানুষ ইন্টারনেট এবং স্মার্টফোন ব্যবহার করতে পারে, সেখানে জিটিসি বা অনুরূপ ভিডিও কলের অ্যাপ ব্যবহার করে ভার্চুয়াল ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশনের আয়োজন করা যেতে পারে। এতে সময় এবং যাতায়াত খরচ বাঁচে, আর অনেকেই স্বাচ্ছন্দ্য কথা বলতে পারেন। এইভাবে সহজেই বিভিন্ন জায়গা থেকে মানুষের অভিজ্ঞতা ও মতামত সংগ্রহ করা সম্ভব হয়।
- একই জায়গা বা এলাকার আগে থেকেই সংগৃহীত তথ্য বা সেকেন্ডারি ডেটা ব্যবহার করুন। এতে করে সময় ও খরচ দুইই বাঁচে এবং তথ্য সংগ্রহে পুনরাবৃত্তি হয় না।
- কর্মসূচি বাস্তবায়নে স্থানীয়ভাবে বসবাসকারী স্বেচ্ছাসেবকদের সঙ্গে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করতে হবে, যারা স্থানীয় মানুষের সঙ্গে কথা বলে প্রয়োজনীয় পরামর্শ দিতে পারে। যেহেতু এ স্বেচ্ছাসেবকরা কমিউনিটিরই অংশ, তাই তারা স্থানীয় মানুষদের সমস্যা, বিশ্বাস, এবং চাহিদা ভালোভাবে বোঝেন এবং তাদের সঙ্গে সহজে যোগাযোগ করতে পারেন। এজন্য কর্মসূচি সফল করতে হলে তাদের সহায়তা নেয়া খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

প্রোগ্রামের ফলাফল (আউটকাম)  
আগে থেকেই দাতাসংস্থা দ্বারা  
নির্ধারিত, তাই এর মধ্যে কোনো  
পরিবর্তনের সুযোগ (ফ্লেক্সিবিলিটি)  
নেই।

- যদি দাতাসংস্থা থেকে বলা হয় যে দেওয়া অর্থ শুধু স্বাস্থ্যসেবার কাজেই ব্যবহার করা যাবে, তাহলে সেটা কমিউনিটিকে সোজাসুজি ও পরিষ্কারভাবে বুঝিয়ে বলতে হবে। প্রথম থেকেই কমিউনিটিকে এই সীমাবদ্ধতাটা সংভাবে জানানো জরুরি, যাতে ভুল বোঝাবুঝি না হয় এবং পরে হতাশাও না তৈরি হয়।
- কমিউনিটির মানুষরা কী চায় বা কীভাবে কোনো প্রকল্পে অংশ নিতে চায়—সেই মতামতগুলো লিখে রাখুন এবং সেগুলো ডোনারদের সঙ্গে শেয়ার করুন। এতে ডোনাররা বুঝতে পারবে, কমিউনিটির আসল চাহিদা কী, আর তখন তারা প্রকল্পে কিছুটা নমনীয় (flexible) হতে রাজি হতে পারে।
- স্টেকহোল্ডার এনালাইসিস বা অংশীদার বিশ্লেষণের মাধ্যমে খুঁজে দেখতে হবে, এলাকার যেসব দরকার বা সমস্যা এখনো মেটেনি, সেগুলো অন্য কোনো সংস্থা বা সরকারি কর্মসূচির মাধ্যমে পূরণ করা সম্ভব কি না। মূল কথা হলো, যেসব দরকারি সেবা এখনো পৌঁছায়নি, তা অন্য সংস্থা বা কর্মসূচির সাহায্যে কীভাবে আনা যায়, তা চিন্তা করে পরিকল্পনা করা।

কমিউনিটি লিডাররা  
আমাদেরকে কমিউনিটির  
অন্যান্য মানুষের সাথে কথা  
বলার সুযোগ দেয় না

- লিডারদের বুঝিয়ে বলা দরকার যে, ন্যাশনাল সোসাইটি কিছু গুরুত্বপূর্ণ নীতির উপর ভিত্তি করে কাজ করে, যেগুলো সব সদস্য ও অংশীদারদের সম্মান জানানো এবং অনুসরণ করা উচিত। এই নীতিগুলো শুধু এই সংস্থার নিয়ম নয়, এগুলো মানুষকে সহানুভূতির সঙ্গে সহযোগিতা করার পথ দেখায়। তাই একজন ভালো নেতা হিসেবে এই নীতিগুলো জানা ও অনুসরণ করা খুব দরকার।
- কমিউনিটির নেতাদের সঙ্গে কাজ করলেও, এমনভাবে কাজ করতে হবে যেন পুরো কমিউনিটির মানুষদের সঙ্গে যোগাযোগ হয় এবং তাদের মতামত জানা যায়। যেমন, হাইটি প্রোজেক্টে কিছু লিডারকে নিয়ে একটা কমিটি গঠন করা হয়েছিল, কিন্তু শুধু তাদের মাধ্যমেই সব সিদ্ধান্ত নেওয়া হতো না। বরং, পুরো কমিউনিটির মানুষের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে বড় আকারে কমিউনিটি সভা আয়োজন করা হতো, যেখানে সবাই তাদের মতামত দিতে পারতেন এবং সিদ্ধান্ত নিয়ে আলোচনা করা হতো। আমাদের দেশে যেমন, ইউনিয়ন পরিষদের ওপেন বাজেট মিটিং বা গ্রাম সভার মতো সভাগুলোতে সব শ্রেণির মানুষ অংশ নিয়ে তাদের মত প্রকাশ করতে পারেন — তেমনি এই ধরনের উন্মুক্ত আলোচনা কমিউনিটির সবার অংশগ্রহণ নিশ্চিত করে এবং সিদ্ধান্তকে বেশি গ্রহণযোগ্য করে তোলে।
- কমিউনিটির মধ্যে প্রতিনিধিদের আরো বেশি সম্পৃক্ত করতে হলে, আগে সেই কমিউনিটির স্বেচ্ছাসেবকদের সঙ্গে আলাপ করে জানতে হবে—তাদের অভিজ্ঞতা অনুযায়ী কীভাবে প্রতিনিধিদের বোঝালে তারা আগ্রহী হবে। কারণ স্বেচ্ছাসেবকরা নিয়মিত মানুষের সঙ্গে কাজ করেন, তারা জানেন কোন পদ্ধতিতে কথা বললে মানুষ মনোযোগ দেয় বা অংশ নিতে আগ্রহী হয়।
- কমিউনিটিতে যারা আগে থেকেই কাজ করছে, যেমন- স্থানীয় এনজিও, সমাজভিত্তিক সংগঠন বা অন্য কোনো স্টেকহোল্ডার, তাদের সঙ্গে কথা বলুন এবং পরামর্শ নিন। কারণ তারা সাধারণত এলাকার মানুষের সমস্যা, চাহিদা ও সংস্কৃতি সম্পর্কে ভালোভাবে জানেন।
- যেকোনো কাজ বা সেবার মান উন্নত করতে হলে মানুষের মতামত জানা খুব দরকার। তাই একটি ফিডব্যাক মেকানিজম বা মতামত জানানোর সহজ ব্যবস্থা চালু করতে হবে, যাতে মানুষ তাদের অভিজ্ঞতা, অভিযোগ, প্রশংসা বা পরামর্শ সহজেই জানাতে পারে।
- সবার মতামত ও পরামর্শ নেয়া বাধ্যতামূলক—এটা দাতাসংস্থার একটি শর্ত হিসেবে তুলে ধরুন। অর্থাৎ, যখন কোনো প্রকল্প বা কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা হবে, তখন সেখানে শুধু কর্তৃপক্ষ বা কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত না নিয়ে, উপকারভোগী বা স্থানীয় মানুষের মতামতও নেয়া জরুরি। তাই সবাইকে বলতে হবে, “আমরা আপনাদের কথা শুনছি, কারণ এটি দাতাসংস্থার চাওয়া এবং উন্নয়নের জন্য খুব জরুরি।”

নারীদের অর্থপূর্ণ অংশগ্রহণ  
কিভাবে নিশ্চিত করা যায়?

- নারীদের নিরাপদ ও স্বাচ্ছন্দ্যে অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে প্রয়োজন অনুযায়ী আলাদা একটি জায়গা নির্ধারণ করা উচিত, যেখানে তারা সহজে বসতে বা অংশ নিতে পারেন। এর মাধ্যমে নারীদের মতামতও ভালোভাবে উঠে আসবে এবং সবাই মিলেই অংশগ্রহণমূলক পরিবেশ তৈরি করতে পারবে।
- মিটিং বা আলোচনা আয়োজনের সময় নারী-পুরুষের ভূমিকা ও সামাজিক বাস্তবতা (জেন্ডার রোল) মাথায় রাখতে হবে। বিশেষ করে এমন সময় মিটিং না রাখা ভালো, যখন অনেক নারী রান্না-বান্না বা ঘরের অন্য কাজে ব্যস্ত থাকতে পারেন। নারীদের জিজ্ঞেস করুন, তারা মিটিংয়ে অংশ নিতে কোনো সমস্যার মুখে পড়েন কি না, যেমন ছোট শিশুদের দেখাশোনার দায়িত্ব। যদি এমন সমস্যা থাকে, তাহলে তাদের সঙ্গে কথা বলে সমাধানের পথ খোঁজার চেষ্টা করুন—যেমন মিটিংয়ের সময় শিশুদের দেখভালের জন্য আলাদা ব্যবস্থা রাখা যেতে পারে। এতে তারা স্বাচ্ছন্দ্যে অংশ নিতে পারবেন এবং কার্যকরভাবে মতামত দিতে পারবেন।
- কমিউনিটির পুরুষদের প্রতি আহ্বান জানাতে হবে যেন তারা নারীদের বিভিন্ন কার্যক্রমে অংশগ্রহণকে উৎসাহিত করে এবং পাশে থাকে। অনেক সময় দেখা যায়, নারীরা নিজে থেকে কোনো প্রশিক্ষণ, মিটিং বা সামাজিক কাজে অংশ নিতে চাইলেও পরিবার বা সমাজের পুরুষ সদস্যদের সমর্থন না থাকায় তারা পিছিয়ে পড়ে।
- নারীরা যেন সত্যিকার অর্থে কোনো বৈঠকে বা আলোচনায় অংশ নিতে পারেন, সেটি নিশ্চিত করতে হবে। মানে হচ্ছে, তারা যেন নির্ভয়ে ও স্বাচ্ছন্দ্যে নিজের কথা বলতে পারেন, আর তাদের যেকোনো মতামত বা পরামর্শকে গুরুত্ব দিয়ে শোনা ও বিবেচনা করা হয়। অনেক সময় দেখা যায়, বৈঠকে

নারীরা উপস্থিত থাকলেও তারা চুপচাপ থাকেন, হয়তো কেউ সুযোগ দেয় না বা তারা ভাবেন তাদের কথা কেউ শুনবে না। এমন পরিস্থিতি এড়াতে পুরুষ সহকর্মীরা তাদের কথা বলার সুযোগ দিতে পারেন।

মার্জিনালাইজড (প্রান্তিক)  
বা ঝুঁকিতে থাকা  
গোষ্ঠীগুলোর অংশগ্রহণ  
নিশ্চিত করতে কীভাবে  
কাজ করা যায়?

- যখন কোনো আলোচনা বা মিটিং হয়, তখন এমন অনেক সময় দেখা যায় যে কিছু মানুষ বেশি উচ্চস্বরে বা আত্মবিশ্বাসের সঙ্গে কথা বলেন, ফলে অন্যরা — বিশেষ করে কম আত্মবিশ্বাসী বা লাজুক ব্যক্তির — মতামত প্রকাশ করতে পারেন না। এই সমস্যা দূর করতে আলোচনা বা কাজের সময় অংশগ্রহণকারীদের ছোট ছোট দলে ভাগ করে দেওয়া উচিত। এতে করে সবাই নিজেদের মতামত দিতে সাহস পাবেন, এবং আলোচনা আরও সমৃদ্ধ হবে।
- নীতিনির্ধারকদের বোঝাতে হবে যে দরিদ্র, প্রান্তিক বা অবহেলিত যেসব মানুষ আছে তাদের কথাও খুব গুরুত্বপূর্ণ। তাদের জীবনযাপন, সমস্যা, চাহিদা ও অভিজ্ঞতা অনেক সময় সরকারের নীতিনির্ধারণে জায়গা পায় না। কিন্তু যেহেতু এই নীতিগুলো সরাসরি তাদের জীবনে প্রভাব ফেলে, তাই সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় তাদের মতামত জানা এবং গুরুত্ব দেওয়া খুব দরকার।
- যদি কারও যোগাযোগে বিশেষ সহায়তার প্রয়োজন হয়, যেমন কেউ যদি কথা বলতে না পারে এবং সাইন ল্যান্ডমার্ক ব্যবহার করে, তাহলে তার মতো মানুষের জন্য কাজ করে এমন প্রতিবন্ধী বা বয়স্ক ব্যক্তিদের সংগঠনকে সঙ্গে রাখা জরুরি। এতে তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা যায় এবং তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী সহায়তা দেওয়া সম্ভব হয়।
- সভা বা মিটিং করার জন্য এমন জায়গা নির্বাচন করুন যেখানে যাতায়াত সহজ হয় এবং হুইলচেয়ার ব্যবহারকারী, চলাফেরায় অসুবিধা আছে এমন ব্যক্তি বা দৃষ্টিহীন মানুষরাও সহজে ও নিরাপদে প্রবেশ করতে পারেন।
- পরিচর্যািকারীদের (যেমন—মা, বাবা, দাদি-নানি বা যারা শিশুদের নিয়মিত দেখভাল করেন) জন্য আয়োজিত সভায় অংশ নিতে তাদের সহায়তা করুন, যেন তারা সহজে এই সভায় যোগ দিতে পারেন।

মানুষ যা চায়, সেটা আমাদের  
প্রতিষ্ঠানের ধারণার সঙ্গে মেলে  
না। যেমন, তারা হয়তো এমন  
পানি সরবরাহ চাচ্ছে, যা  
তাদের পরিবেশ বা স্বাভাবিক  
ব্যবস্থার জন্য উপযুক্ত নয়

- কমিউনিটির মানুষদের যদি কোনো অভিযোগ বা উদ্বেগ থাকে, তাহলে মনোযোগ দিয়ে তা শোনা দরকার। শুধু শোনাই নয়, তাদের অনুভূতি ও সমস্যাগুলোকে গুরুত্ব দিয়ে বোঝার চেষ্টা করতে হবে। অনেকে হয়তো কোনো কাজ বা সিদ্ধান্ত নিয়ে অস্বস্তি বা আপত্তি জানাতে পারেন—তাদের সঙ্গে খোলামেলা আলোচনার মাধ্যমে সমঝোতায় পৌঁছানো গুরুত্বপূর্ণ।
- বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন এবং ব্যাখ্যা করুন কেন ন্যাশনাল সোসাইটি অনুরোধকৃত সমাধানটি বাস্তবায়ন করতে দ্বিধায় আছে। হতে পারে, প্রস্তাবিত এই সমাধানটি মানুষের জন্য খুব একটা উপকারী নয় বা এটি দীর্ঘসময় ধরে চালানো সম্ভব নয়, অর্থাৎ এটি টেকসই নয়।
- কমিউনিটির সামনে সম্ভাব্য বিকল্প সমাধানগুলো সহজভাবে তুলে ধরুন, যেমন—কোনো সমস্যা সমাধানে বিভিন্ন উপায় কী হতে পারে তা বোঝান। এরপর জানতে চান, তারা নতুন কোনো পদ্ধতি বা উপায় চেষ্টা করতে রাজি আছে কিনা। এতে করে তারা নিজেরাই ভাবতে পারবে এবং মতামত দিতে পারবে। যদি প্রয়োজন হয়, তাহলে আগে থেকে ব্যবহার করা কোনো নতুন পদ্ধতির বাস্তব উদাহরণ দিন, অথবা কোনো নমুনা দেখিয়ে বোঝান—যেমন, “অন্যান্য এলাকায় মানুষ কীভাবে এই পদ্ধতিতে উপকার পেয়েছে” সেটা বললে কমিউনিটির মধ্যে আগ্রহ তৈরি হতে পারে।
- যেসব কমিউনিটি আগে প্রস্তাবিত কোনো সমাধান গ্রহণ করেছে, তাদেরকে অনুরোধ করুন যেন তারা তাদের অভিজ্ঞতার কথা সবার সঙ্গে শেয়ার করে। তারা কীভাবে সিদ্ধান্তে পৌঁছেছিল, কোন কোন চ্যালেঞ্জের মুখোমুখি হয়েছিল, আর সেই সমাধান বাস্তবে কেমন কাজ করেছে—এসব বিষয় জানানো অন্যদের জন্য অনেক উপকারে আসতে পারে।



প্রোগ্রামের পরিকল্পনা ও বাজেটে কমিউনিটির সম্পৃক্ততা (এনগেজমেন্ট) এবং দায়বদ্ধতা (একাউন্টিবিলিটি) বিষয়ক কার্যক্রম ও নির্দেশক (ইন্ডিকেটর) যুক্ত করুন। এতে উল্লেখ থাকবে— তথ্য কীভাবে মানুষের কাছে তুলে ধরা হবে, কমিউনিটির মানুষ কীভাবে অংশ নিতে পারবে এবং তাদের মতামত বা অভিযোগ কীভাবে নেয়া ও সমাধান করা হবে

এটি নিশ্চিত করার জন্য বলা হয়েছে যেন ‘কমিউনিটির অংশগ্রহণ’ (বা এনগেজমেন্ট) বিষয়টি কোনোভাবেই ভুলে না যাওয়া হয় বা আলাদা একটি প্রোগ্রাম হিসেবে না দেখা হয়। সহজ করে বললে, কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ ও অংশগ্রহণ যেন সব কার্যক্রমের একটি স্বাভাবিক ও গুরুত্বপূর্ণ অংশ হিসেবে বিবেচিত হয়, সেটি নিশ্চিত করা দরকার।

## আমরা এটা কীভাবে করতে পারি?

### » প্রকল্প পরিকল্পনায় কমিউনিটি এনগেজমেন্টের জন্য যে সব কার্যক্রম প্রয়োজন, সেগুলি অন্তর্ভুক্ত করুন

- ন্যূনতমভাবে, নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো অন্তর্ভুক্ত করুন:
  - কমিউনিটিকে প্রকল্পের কী অগ্রগতি হয়েছে, কী ধরনের কাজ চলছে, কোনো কিছু পরিবর্তন হয়েছে কি না, বা কোনো কাজ দেরি হলে কেন হয়েছে—এই বিষয়গুলো সহজভাবে জানানো প্রয়োজন। এই তথ্য কাকে দেওয়া হবে (যেমন: গ্রাম প্রধান, স্থানীয় মানুষ, নারী দল, কিশোরী ক্লাব), কীভাবে দেওয়া হবে (যেমন: মিটিং, পোস্টার, লাউডস্পিকার ঘোষণা, বা মোবাইল মেসেজ), কে দেবেন (যেমন: প্রকল্প কর্মী, স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবক), এবং কখন দেওয়া হবে (যেমন: মাসের শুরুতে, কাজ শুরুর আগে বা দেরি হলে সঙ্গে সঙ্গে)—এসব বিষয় আগে থেকেই ঠিক করে রাখতে হবে।
  - কমিউনিটির মানুষেরা যেন নিয়মিতভাবে এবং অর্থপূর্ণভাবে বিভিন্ন বিষয়ে মতামত দিতে পারে ও সিদ্ধান্ত নেওয়ার প্রক্রিয়ায় যুক্ত হতে পারে, সেজন্য একটি সহজ ও পরিষ্কার পদ্ধতি তৈরি করা দরকার এবং সেটি নিয়মিত অনুসরণ করতে হবে। এই পদ্ধতিতে পরিষ্কারভাবে বলা থাকবে—কারা অংশ নেবে (যেমন, গ্রামের নারী-পুরুষ, কিশোর-কিশোরী, প্রবীণ), তারা কীভাবে অংশ নেবে (মতামত দেওয়া, ভোট দেওয়া, আলোচনায় অংশ নেওয়া ইত্যাদি), কখন অংশ নেবে (সাপ্তাহিক সভা, বিশেষ কর্মশালা বা জরুরি পরিস্থিতিতে) এবং কোন কোন বিষয়ে তারা মতামত বা সিদ্ধান্ত দিতে পারবে (যেমন, খাদ্য সহায়তা, শিশুদের শিক্ষা, স্বাস্থ্য সেবা, প্রাকৃতিক দুর্যোগের প্রস্তুতি ইত্যাদি)।
  - কমিউনিটির মানুষের কাছ থেকে মতামত বা ফিডব্যাক সংগ্রহ করা, সেগুলো ভালোভাবে বিশ্লেষণ করা এবং সেই অনুযায়ী প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেওয়া খুবই গুরুত্বপূর্ণ, যেন মানুষ বুঝতে পারে—তারা কীভাবে কোনো প্রশ্ন করতে পারে, পরামর্শ দিতে পারে কিংবা কোনো সমস্যা বা উদ্বেগ থাকলে তা জানাতে পারে।
- কিছু কর্মসূচিতে, নিম্নলিখিত কমিউনিটি এনগেজমেন্ট সম্পর্কিত কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে:
  - সামাজিক ও আচরণগত পরিবর্তন (সোশ্যাল এন্ড বিহ্যাভিয়ারাল চেঞ্জ) আনতে সাধারণ মানুষের মধ্যে সচেতনতা তৈরি এবং ভালো অভ্যাস গড়ে তোলার জন্য বিভিন্ন ধরনের যোগাযোগমূলক কার্যক্রম (কমিউনিকেশন এন্ডভিটিজ) করা হয়। যেমন—একটি এলাকায় মানুষ কোনো রোগ সম্পর্কে কতটা জানে বা কীভাবে রোগ সম্পর্কে ভাবছে বা বুঝছে, তা বোঝার জন্য মতামত সংগ্রহ বা ফিডব্যাক নেওয়ার ব্যবস্থা করা হয়। একইসঙ্গে, মানুষকে সচেতন করে নিরাপদ আচরণে উৎসাহিত করতে মোবাইল সিনেমা দেখানো বা স্থানীয় ভাষায় রেডিও অনুষ্ঠান প্রচার করা হয়। এই ধরনের উদ্যোগ মানুষের চিন্তা-ভাবনায় ধীরে ধীরে পরিবর্তন আনে এবং তারা স্বাস্থ্যকর অভ্যাস গড়ে তুলতে উৎসাহিত হয়।
  - কমিউনিটির নিজস্ব নেতৃত্বে পরিচালিত যে এডভোকেসি বা সচেতনতা কার্যক্রমগুলো হয়, সেগুলো এমন কিছু গুরুত্বপূর্ণ সমস্যা বা বিষয় তুলে ধরতে সাহায্য করে, যেগুলো শুধুমাত্র জাতীয় পর্যায়ের সংস্থা বা ন্যাশনাল সোসাইটি (যেমন: বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি) নিজেরা একা সমাধান করতে পারে না।

টুলস:  সিইএ ওয়ার্ক প্ল্যানের টেমপ্লেট

### » মনিটরিং প্ল্যানে কমিউনিটি এনগেজমেন্টের ইন্ডিকেটরগুলো অন্তর্ভুক্ত করা

- কমিউনিটির সঙ্গে যে কাজগুলো হচ্ছে, যেমন সভা করা, মতামত নেওয়া, তথ্য জানানো বা সমস্যার সমাধানে লোকজনকে যুক্ত করা—সেগুলো ঠিকভাবে পরিকল্পনা অনুযায়ী হচ্ছে কিনা, মানুষ এতে উপকার পাচ্ছে কিনা এবং এসব কাজের মাধ্যমে প্রোগ্রামের জবাবদিহিতা বা দায়বদ্ধতা নিশ্চিত হচ্ছে কিনা, সেটা খেয়াল করে দেখতে হবে এবং তা পর্যবেক্ষণ করতে হবে।

- নীচে কিছু গুরুত্বপূর্ণ মৌলিক বিষয় বা সূচক দেওয়া হয়েছে, যেগুলো যেকোনো কাজ বা প্রকল্প পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করা উচিত। এই সূচকগুলো হলো এমন কিছু বিষয়, যেগুলো লক্ষ্য রাখলে বুঝতে পারা যায় কাজ কতটা কার্যকর হচ্ছে বা কোথায় উন্নতির প্রয়োজন আছে।

**টুলস:** ৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

### ➤ প্রোগ্রাম বাজেটে কমিউনিটি এনগেজমেন্টের খরচ অন্তর্ভুক্ত করুন

- কমিউনিটির সাথে কাজ করা বা তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে অনেক টাকা খরচের দরকার নেই। এমনভাবে কাজ করতে হবে যেন যেটুকু বাজেট বা অর্থ আছে, সেটা দিয়েই কার্যকরভাবে কমিউনিটিকে সম্পৃক্ত করা যায়।
- প্রয়োজনীয় বাজেট কত লাগবে, সেটা নির্ভর করে কী ধরনের পদ্ধতি বা কৌশল (এপ্রোচ) ব্যবহার করা হচ্ছে তার ওপর। তবে সাধারণভাবে যেকোনো প্রোজেক্টের জন্য বাজেট তৈরি করতে গেলে কিছু গুরুত্বপূর্ণ খরচের বিষয় মাথায় রাখতে হয়। যেমন:
  - কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টবিলিটি বিষয়ক প্রশিক্ষণ বা পুনঃপ্রশিক্ষণ। এই প্রশিক্ষণের মাধ্যমে অংশগ্রহণকারীরা শিখে কীভাবে স্থানীয় মানুষের মতামত, পরামর্শ ও চাহিদা গুরুত্ব দিয়ে কার্যক্রম গ্রহণ করতে হয় এবং কাজের ফলাফল সম্পর্কে মানুষকে জানাতে হয়।
  - স্বেচ্ছাসেবকদের কাজের স্বীকৃতিস্বরূপ প্রতিদিনের জন্য একটা নির্দিষ্ট অঙ্কের ভাতা এবং তারা যখন এলাকার মানুষদের খোঁজখবর নিতে বা কমিউনিটি পরিদর্শনে যান, তখন যাতায়াতের খরচ দিয়ে দেওয়া। এতে করে স্বেচ্ছাসেবকদের কাজে আগ্রহ বাড়ে এবং তারা দায়িত্বের সঙ্গে কাজ করতে পারেন।
  - কর্মশালা, ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (FGD) এবং কমিউনিটির সঙ্গে সরাসরি সভা আয়োজন করা, যাতে মানুষের মতামত, অভিজ্ঞতা ও সমস্যা জানা যায়।
  - কমিউনিটি ফিডব্যাক মেকানিজমের ব্যবস্থা করা, মানুষ যাতে সহজে তাদের মতামত, অভিযোগ বা পরামর্শ দিতে পারে সেই সুযোগ তৈরি করা।
  - যে কোনো ধরনের যোগাযোগের মাধ্যম যেমন—রেডিও বা সরাসরি টেলিভিশনে প্রচার, মোবাইল সিনেমা প্রদর্শন, পোস্টার বা লিফলেট ছাপানো, নোটিশ বোর্ডে বিজ্ঞপ্তি দেওয়া, এসএমএস পাঠানোর খরচ বা ফেসবুকসহ অন্যান্য সামাজিক যোগাযোগমাধ্যমে প্রচার—সবকিছুই এইখানে বোঝানো হয়েছে।

**টুলস:** ৬ সিইএ বাজেটিং টুল

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### আইসিআরসি তাদের অর্থনৈতিক নিরাপত্তা কর্মসূচিতে (ইকোনোমিক সিকিউরিটি প্রোগ্রাম) কমিউনিটির সম্পৃক্ততা এবং জবাবদিহিতাকে অন্তর্ভুক্ত করেছে

আইসিআরসির অর্থনৈতিক নিরাপত্তা কর্মসূচি (ইকোসেক-EcoSec) এমন একটি ব্যবহারিক নির্দেশিকা তৈরি করেছে, যাতে তাদের কার্যক্রমে ক্ষতিগ্রস্ত ও প্রভাবিত মানুষদের প্রতি দায়বদ্ধতা (একাউন্টবিলিটি) কীভাবে নিশ্চিত করা যায় তা সহজভাবে বুঝিয়ে দেওয়া হয়েছে। ইকোসেকের (EcoSec) প্রতিটি প্রশিক্ষণেই কমিউনিটির অংশগ্রহণ ও তাদের প্রতি দায়বদ্ধতার বিষয়টি গুরুত্ব দিয়ে দেখানো হয়। এসব কাজ করতে ফলপ্রসূ হয়েছে তা বোঝার জন্য তারা নিয়মিতভাবে বিতরণ-পরবর্তী জরিপ বা ফিডব্যাক সংগ্রহ করে, যাকে মূল কার্যকারিতা সূচক (KPI) দিয়ে পরিমাপ করা হয়। যদি ইকোসেক (EcoSec) কোনো স্থানীয় সংস্থার (পার্টনার) মাধ্যমে কাজ করে, তাহলে তারা দেখে নেয় যে সেই সংস্থার কর্মীরাও যেন জনগণের প্রতি দায়বদ্ধতা বিষয়ক মূল বিষয়গুলো ভালোভাবে বোঝে এবং কাজে লাগাতে পারে। এজন্য পার্টনারদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়, প্রয়োজনীয় উপকরণ যেমন সহজ ভাষার গাইডলাইন, বোঝার উপযোগী ছবি বা ভিডিও দেওয়া হয়, যাতে তারা স্থানীয় মানুষদের সঙ্গে সময় দিতে পারে, তাদের বাড়িতে গিয়ে দেখা করতে পারে, মাইকিং বা পোস্টার, লোকাল ভাষায় রেডিও বা চায়ের দোকানের আড্ডায় আলোচনা ইত্যাদির মতো পরিচিত উপায়ে তথ্য দিতে পারে, এবং এমন একটা ব্যবস্থা গড়ে তোলে যেখানে মানুষ সহজে তাদের মতামত বা অভিযোগ জানাতে পারে এবং কর্মসূচি আরও ভালোভাবে বাস্তবায়িত হয়। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি কোনো এলাকায় খাদ্য সহায়তা দেওয়া হয়, তাহলে স্থানীয় মানুষ যেন সহজে বলতে পারে তারা ঠিকমতো পেয়েছে কিনা, কী অসুবিধা হয়েছে, সেটা শোনা এবং সমাধান করার ব্যবস্থা রাখা হয়। এইভাবে ইকোসেক (EcoSec) নিশ্চিত করে যে তাদের কাজ শুধু সাহায্য দেওয়াতেই সীমাবদ্ধ নয়, বরং সেই সাহায্য কীভাবে মানুষের উপকারে আসছে তা বোঝার এবং মানুষের মতামতের ভিত্তিতে উন্নত করারও চেষ্টা থাকে।



২০১২ সালে কলম্বিয়ায়, আইসিআরসি একটি টিম নিয়ে স্থানীয় মানুষদের প্রাণীদের যত্ন নেওয়ার সহজ উপায় শেখানোর জন্য দুই দিনের একটি টিকাদান ও প্রশিক্ষণ কর্মশালার আয়োজন করে। এটি মূলত আইসিআরসি-র অর্থনৈতিক সহায়তা কার্যক্রমেরই একটা অংশ। প্রশিক্ষণের জন্য দরকারি ওষুধ, যন্ত্রপাতি ও অন্যান্য জিনিসপত্র তারা শহর থেকে আনতে তিন ঘণ্টা দূরের পথ পাড়ি দেয়। © আইসিআরসি

## প্রোগ্রামগুলোতে জনগণের অংশগ্রহণ এবং তাদের প্রতি জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার জন্য নির্ধারিত কিছু মানদণ্ড বা সূচক

(আরও অপশন দেখার জন্য টুল ৭: সিইএ মনিটরিং এবং ইমপ্লিমেন্টেশন টুল ব্যবহার করুন)

এটি বিভিন্ন ধরনের সম্ভাব্য প্রোগ্রাম সূচকের একটি তালিকা, যেগুলো দিয়ে কোনো কার্যক্রমের অগ্রগতি পরিমাপ করা যায়। সব সূচক একসাথে ব্যবহার করার দরকার নেই, তবে এমন কিছু সূচক বেছে নেওয়া জরুরি যেগুলো কমিউনিটির মানুষের দৃষ্টিকোণ থেকে পরিবর্তন বা উন্নয়ন ঘটেছে কিনা—তা বুঝতে সাহায্য করে। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি কোনো এলাকায় স্বাস্থ্য বা পুষ্টি নিয়ে কাজ করা হয়, তাহলে দেখা যেতে পারে—নারী, পুরুষ, বয়স্ক মানুষ, কিশোর-কিশোরী বা প্রতিবন্ধী ব্যক্তি—সবাই সমানভাবে সে সেবার সুযোগ পাচ্ছে কিনা। এজন্য কমিউনিটি থেকে যেসব তথ্য সংগ্রহ করা হবে, তা অবশ্যই কমপক্ষে লিঙ্গ, বয়স এবং প্রতিবন্ধিতা অনুযায়ী আলাদা করে রাখতে হবে, যাতে বোঝা যায় কোনো নির্দিষ্ট গোষ্ঠী পিছিয়ে আছে কিনা, আর তাদের সঙ্গে আরও ভালোভাবে কাজ করার সুযোগ কোথায় আছে। এই পদ্ধতি ব্যবহার করলে কেউ বাদ পড়ে যাচ্ছে কিনা, তা সহজেই চিহ্নিত করা যায়।

### কমিউনিটির সাথে সম্পর্কিত কাজগুলো পর্যবেক্ষণ করা

- কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টবিলিটি বিষয়ে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত প্রোগ্রাম স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের শতকরা হার কত?
- প্রোগ্রামটি শুরু করার আগে কি বাস্তব পরিস্থিতি ও প্রেক্ষাপট বিশ্লেষণ (context analysis) করা হয়েছিল?
- কমিউনিটির মানুষদের সঙ্গে প্রোগ্রামে কী ঘটছে সে বিষয়ে তথ্য শেয়ার করার জন্য কতগুলো পদ্ধতি (মেথডোলজি) ব্যবহার করা হয়েছে এবং সেগুলো কী ধরনের?
- ন্যাশনাল সোসাইটি কোনো একটি প্রোগ্রাম চালুর পর সেটি সম্পর্কে মানুষজন থেকে কতগুলো মতামত, মন্তব্য বা অভিযোগ (যাকে ফিডব্যাক বলা হয়) পেয়েছে এবং সেই সব ফিডব্যাকের মধ্যে কত শতাংশের উত্তর বা প্রতিক্রিয়া (রেসপন্স) দেওয়া হয়েছে?
- প্রোগ্রামের কার্যক্রম চলাকালীন কমিউনিটির লোকজন যেসব মতামত, পরামর্শ বা অভিযোগ দিয়েছে, সেগুলো যাচাই-বাছাই করে কতগুলো সিদ্ধান্ত বা পরিবর্তন বাস্তবায়ন করা হয়েছে?

### কমিউনিটির প্রতি কোনো প্রোগ্রামের দায়বদ্ধতা কতটা নিশ্চিত হচ্ছে, সেটা যাচাই করা<sup>১০</sup>

- কমিউনিটির মধ্যে কত শতাংশ মানুষ মনে করেন, তারা যেসব সাহায্য বা সেবা প্রোগ্রাম থেকে পাচ্ছেন, সেগুলো তাদের জীবনের সবচেয়ে জরুরি প্রয়োজন বা সমস্যাগুলো মেটাতে সাহায্য করছে।
- কমিউনিটির মধ্যে কত শতাংশ মানুষ মনে করেন যে, প্রোগ্রাম থেকে যে সহায়তা তারা পাচ্ছেন, সেটা ভবিষ্যতে তাদের নিজের পায়ে দাঁড়াতে বা অন্য কারও সাহায্য ছাড়াই চলতে সাহায্য করবে।
- কমিউনিটির মানুষদের মধ্যে কত শতাংশ মনে করেন যে প্রোগ্রামের স্টাফ ও স্বেচ্ছাসেবকরা তাদের সাথে ভদ্রভাবে ও সম্মানের সাথে কথা বলেন এবং ব্যবহার করেন।
- কমিউনিটির কত শতাংশ মানুষ মনে করেন যে, প্রোগ্রামটি (যেমন কোনো উন্নয়নমূলক কাজ বা সহায়তা কার্যক্রম) তাদের ঠিকমতো জানিয়ে দিয়েছে যে কী পরিকল্পনা করা হয়েছে এবং কী কাজ হচ্ছে বা হবে।
- একটি প্রকল্প বা কর্মসূচি চালুর সময় স্থানীয় কমিউনিটির মানুষদের কত শতাংশ মনে করেন যে, তাদের মতামতকে গুরুত্ব দিয়ে শোনা হয়েছে এবং সেই অনুযায়ী পরিকল্পনা ও সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে।
- কমিউনিটির কত শতাংশ মানুষ জানেন, কোন পরিবার বা ব্যক্তি সহায়তা কর্মসূচির আওতায় সহায়তা পাবে আর কে পাবে না—সেই সিদ্ধান্ত কীভাবে নেওয়া হয়েছে, তা নিয়ে তাদের স্পষ্ট ধারণা আছে কি না?
- কমিউনিটির কত শতাংশ মানুষ, বিশেষ করে যারা গরিব, প্রান্তিক বা ঝুঁকিপূর্ণ অবস্থায় আছেন, তারা জানেন কীভাবে কোনো কর্মসূচি বা প্রকল্প নিয়ে মতামত জানাতে হয় বা অভিযোগ করতে হয়?
- প্রোগ্রামের বিষয়ে নিজেদের মতামত বা প্রতিক্রিয়া দেওয়ার পর কত শতাংশ মানুষ সেটার কোনো সাড়া বা জবাব পেয়েছেন?

## বাস্তবায়ন এবং পর্যবেক্ষণ

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও একাউন্টবিলিটি কার্যক্রম বাস্তবায়নের সময় কিছু মৌলিক বিষয় নিশ্চিত করতে হয়, যেন স্থানীয় মানুষরা প্রকল্প বা কার্যক্রমে অংশ নিতে পারে, মতামত দিতে পারে, এবং সঠিকভাবে বুঝতে পারে যে কী হচ্ছে। যেমন, কমিউনিটির মানুষদের নিয়মিতভাবে জানানো দরকার—এই প্রকল্পে কী হচ্ছে, কী অগ্রগতি হচ্ছে, এবং তাদের জীবন বা সমস্যার সঙ্গে এর সম্পর্ক কী। পাশাপাশি, তাদের মতামত বা অভিযোগ জানানোর সুযোগ থাকতে হবে—যেমন একটি অভিযোগ বক্স রাখা বা মাসিক বৈঠক আয়োজন করা, যাতে তারা খোলামেলা কথা বলতে পারে। আবার, এসব মতামত বা অভিযোগের ভিত্তিতে প্রকল্পের কাজের ধরনে পরিবর্তন বা উন্নয়ন আনা দরকার হলে, সেটা যেন সহজেই করা যায়। এইভাবে কাজ করলে স্থানীয় মানুষজন প্রকল্পকে নিজেদের বিষয় মনে করে, আর প্রকল্পও আরও কার্যকর হয়।

৯

### বিভিন্ন গ্রুপের কাছে পৌঁছানোর জন্য সর্বোত্তম পদ্ধতি ব্যবহার করে নিয়মিতভাবে কমিউনিটি সদস্যদের সাথে প্রোগ্রাম সম্পর্কে তথ্য শেয়ার করুন

যদি ন্যাশনাল সোসাইটি (যেমন বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি) ও কমিউনিটির মধ্যে যোগাযোগ দুর্বল হয়, তাহলে মানুষ অনেক সময় হতাশ হয়ে পড়ে এবং প্রোগ্রামে সক্রিয়ভাবে অংশ নিতে চায় না। ভালো যোগাযোগ মানে শুধু তথ্য আদান-প্রদান নয় — এর মাধ্যমে আমরা কমিউনিটির গুরুত্বপূর্ণ মতামত ও অভিজ্ঞতা জানতে পারি, যা দিয়ে প্রোগ্রাম আরও ভালোভাবে বাস্তবায়ন করা যায়। উদাহরণ হিসেবে, যদি কোন এলাকায় বন্যা হওয়ার আশঙ্কা থাকে, আর কমিউনিটি আগেই সেই বিষয়ে জানায়, তাহলে আমরা দ্রুত ব্যবস্থা নিতে পারি। আবার, যখন মানুষ বুঝতে পারে তাদের কথা গুরুত্ব পাচ্ছে, তখন তারা প্রোগ্রামকে নিজের বলেই মনে করে এবং আরও বেশি সম্পৃক্ত হয়। এইভাবে, ভালো যোগাযোগ প্রোগ্রামের মান, কার্যকারিতা ও কমিউনিটির আস্থা—সব কিছুই বাড়তে সাহায্য করে।

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

#### » কোন ধরনের তথ্য শেয়ার করা উচিত?

- ন্যাশনাল সোসাইটি সম্পর্কে তথ্য, যেমন: এর কাজের উদ্দেশ্য (ম্যান্ডেট), কাজ করার পদ্ধতি, কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের আচরণবিধি ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত।
- প্রোগ্রামের উদ্দেশ্য এবং সময়সীমা
- প্রোগ্রামের কাজগুলো কীভাবে হবে এবং সেগুলো কীভাবে পরিচালনা ও বাস্তবায়ন করা হবে।
- যেকোনো কিছু বিতরণের সময়, যেমন খাদ্য, পোশাক বা নগদ অর্থ—মানুষ যেন সহজে বুঝতে পারে কখন এই জিনিসগুলো দেওয়া হবে, কোথায় দেওয়া হবে, কীভাবে দেওয়া হবে এবং এতে অংশ নিতে হলে কী করতে হবে—তা আগে থেকেই স্পষ্টভাবে জানানো
- যদি কোনো কাজ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে শেষ না হয় অথবা কোনো প্রতিবন্ধকতা বা সমস্যা দেখা দেয় সেগুলো সম্পর্কে জানানো
- মানুষ কিভাবে অংশগ্রহণ করতে পারে, কমিটি বা প্রতিনিধি কারা এবং তাদের কাজ ও দায়িত্ব কী?
- ফিডব্যাক ব্যবস্থার বিস্তারিত বর্ণনা, যাতে বলা থাকবে কিভাবে এটি ব্যবহার করা যাবে, ফিডব্যাক কিভাবে কাজে লাগানো হয় এবং কখন ফিডব্যাকের উত্তর পাওয়া যাবে।
- কমিউনিটি থেকে পাওয়া ফিডব্যাকের ভিত্তিতে যেসব পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে এবং যদি কোনো পদক্ষেপ নেয়া না হয়, তাহলে তার কারণ ব্যাখ্যা করা।
- প্রোগ্রামটি কখন শেষ হবে এবং কী কী জিনিস দেওয়া হবে?
- শেয়ার করা কোনো তথ্য সঠিক এবং সত্য কি না, তা নিশ্চিত করা।

#### » কখন তথ্য শেয়ার করা উচিত?

- পুরো প্রোগ্রামের সময়কাল জুড়ে নিয়মিতভাবে কমিউনিটির সাথে তথ্য শেয়ার করা উচিত। এর একটি ভালো নিয়ম হলো:
  - দীর্ঘমেয়াদী প্রোগ্রামের ক্ষেত্রে (যা ছয় মাস বা তার বেশি সময় স্থায়ী হয়), প্রতি মাসে একবার।
  - দ্রুত চলমান প্রোগ্রামের জন্য (যা কয়েক মাস স্থায়ী হয়) সাপ্তাহিক বা প্রতি দুই সপ্তাহে একবার।
- কিছু গুরুত্বপূর্ণ সময় রয়েছে যখন যোগাযোগ করা অপরিহার্য:
  - প্রোগ্রাম শুরু হওয়ার সময় মানুষকে আবারও মনে করিয়ে দেওয়া দরকার, প্রোগ্রামের উদ্দেশ্য কী, কী কী কাজ করা হবে এবং কতদিন চলবে। অনেক সময় দেখা যায় শুরুতে যেভাবে পরিকল্পনা করা হয়েছিল, বাস্তবে কাজ শুরু হলে সেটার সাথে কিছু পার্থক্য দেখা দেয় বা পরিকল্পনায় কিছু পরিবর্তন আসে। যেমন, যদি শুরুতে বলা হয়ে থাকে যে একটা খাদ্য সহায়তার কার্যক্রম তিন মাস চলবে, কিন্তু

বাস্তবে সেটা দুই মাসেই শেষ হয়ে যায় বা কিছু এলাকায় কার্যক্রম শুরু হতে দেরি হয় — এসব বিষয় আগে থেকেই পরিকল্পনাভাবে জানিয়ে দিলে মানুষ বিভ্রান্ত হয় না এবং প্রোগ্রাম নিয়ে তাদের বিশ্বাসও তৈরি হয়।

- যেকোনো কার্যক্রম শুরু করার আগে—যেমন ত্রাণ বা উপকরণ বিতরণ, ভবন বা টয়লেট নির্মাণ, স্বাস্থ্যসেবা ক্লিনিক চালু, কিংবা স্বাস্থ্য ও পরিকল্পনা-পরিচ্ছন্নতা বিষয়ে প্রচারাভিযান চালানো ইত্যাদি।
- যখন কোনো কাজ সময়মতো না হয়, কোনো সমস্যা দেখা দেয় বা পরিকল্পনায় পরিবর্তন আনতে হয়।
- যখন কোনো নির্দিষ্ট কাজ বা কার্যক্রম (যেমন কোনো প্রশিক্ষণ কর্মশালা, সেবাদান, প্রকল্পের নির্দিষ্ট অংশ, অথবা মাঠপর্যায়ের কোনো কার্যক্রম) বন্ধ করে দেওয়া হয়।
- যখন কোনো কার্যক্রম বা প্রোগ্রাম শেষ হয়ে যায়।
- তথ্য এমনভাবে শেয়ার করতে হবে যেন মানুষ আগে থেকেই জানতে পারে এবং সেই অনুযায়ী প্রস্তুতি নিতে পারে। যেমন, যদি কোনো ত্রাণ বা সহায়তা বিতরণ করা হয়, তাহলে সেই তথ্য আগেই জানানো উচিত—কমপক্ষে এক-দুদিন আগে। বিতরণের দিন সকালে জানালে মানুষ হঠাৎ করে প্রস্তুতি নিতে পারে না, কেউ কেউ মিসও করতে পারে। অনেকেই দূর থেকে আসেন, বাড়ির কাজ থাকে, বাচ্চা সামলাতে হয়—তাদের জন্য আগেভাগে জানাটা খুব জরুরি যাতে উপকারভোগীরা সময়মতো জায়গায় পৌঁছাতে পারে, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সঙ্গে আনতে পারে বা পরিবারের অন্য সদস্যদের বিষয়টি জানিয়ে পরিকল্পনা করতে পারে।

## ➤ কীভাবে তথ্য শেয়ার করা উচিত?

- এসেসমেন্ট (মূল্যায়ন) ও পরিকল্পনার সময়, যোগাযোগের জন্য কমিউনিটির যেসব পদ্ধতি ও মাধ্যম তারা নিজেরা প্রস্তাব করে, সেগুলোরই ব্যবহার করা উচিত। যেমন, যদি কোনো গ্রামে লোকজন সাধারণত মসজিদের মাইকে ঘোষণা শুনে তথ্য পায়, তাহলে ওই মাধ্যমটাই ব্যবহার করতে হবে। কারণ, কমিউনিটির মানুষ যেটা বুঝে, বিশ্বাস করে এবং যেটার সঙ্গে স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করে, সেটার মাধ্যমেই তথ্য দিলে তারা সেটি সহজে গ্রহণ করে।
- নিজের এলাকার মানুষ যেভাবে কথা বলে, সেভাবেই সহজ ভাষায় কথা বলুন। কঠিন বা বইপত্রে ব্যবহৃত জটিল (টেকনিক্যাল) শব্দ ব্যবহার না করে এমনভাবে বলুন যেন সবাই সহজেই বুঝতে পারে আপনি কী বোঝাতে চাইছেন। যেমন, “কমিউনিটি পার্টিসিপেশন” বলার বদলে বলা যেতে পারে “স্থানীয় মানুষের অংশগ্রহণ”, অথবা “মনিটরিং অ্যান্ড ইভালুয়েশন” এর বদলে “কাজ পর্যবেক্ষণ ও মূল্যায়ন” বলা যেতে পারে। এভাবে বললে গ্রামাঞ্চলে বসবাসকারী বা কম পড়াশোনা জানা মানুষজনও বুঝতে পারেন কী বলা হচ্ছে। এছাড়া, কোনো বিষয় যদি একটু কঠিন হয়, তাহলে বাস্তব জীবনের সহজ উদাহরণ দিয়ে বোঝানো যায় – যেমন, “সামাজিক নিরাপত্তা কর্মসূচি” বোঝাতে বলা যায়, “বয়স্ক ভাতা বা বিধবা ভাতা জাতীয় সহায়তা।” এইভাবে সহজ, এবং প্রাসঙ্গিক উদাহরণসহ উপস্থাপন করলে বার্তাটি সবাই বুঝতে পারে।
- আপনি যখন কোনো তথ্য বা বার্তা সবাইকে জানাতে চান, তখন ভাবতে হবে, কেউ কি বাদ পড়ে যেতে পারে? যেমন—যদি কেউ হুইলচেয়ার ব্যবহার করেন বা চলাফেরায় অসুবিধা হয়, তাহলে কি তারা মিটিংয়ে আসতে পারবেন? সবাই কি মোবাইল ফোন ব্যবহার করতে পারেন বা তথ্য পেতে পারেন? অনেক সময় দেখা যায়, পুরুষ নেতারা নারীদের সঙ্গে সব তথ্য শেয়ার করেন না—এই সমস্যাও থাকতে পারে। আবার, শিশুদের জন্য যদি কোনো তথ্য থাকে, সেটি কি তারা বুঝতে পারবে? তাহলে সেটি তাদের উপযোগী করে বোঝানোর ভাষায় বলতে হবে। এই ধরনের বিষয়গুলো আগে থেকেই চিন্তা করলে, সবাই যাতে সমানভাবে অংশ নিতে পারে তা নিশ্চিত করা সহজ হয়।
- তথ্য হচ্ছে এক ধরনের শক্তি, যা সঠিকভাবে ব্যবহার করলে অনেক কাজ সহজ হয়ে যায়। তাই গুরুত্বপূর্ণ তথ্য শুধুমাত্র একজন ব্যক্তির মাধ্যমে জানানো ঠিক নয়, কারণ সে যদি অনুপস্থিত থাকে বা ভুলভাবে তথ্য দেয়, তাহলে অন্যরা সমস্যায় পড়তে পারে। এজন্য তথ্য যেন সবার কাছে সহজে পৌঁছে যায়, সেদিকে খেয়াল রাখা দরকার। যেমন, একটি নোটিশবোর্ডে প্রয়োজনীয় তথ্য লিখে টাঙিয়ে রাখা যেতে পারে, যাতে যেকোনো সময় সবাই দেখে নিতে পারে। আবার সপ্তাহে একবার কমিউনিটির সবাইকে নিয়ে ছোট্ট একটা মিটিং করলেও সবাইকে একই সঙ্গে জানানো যায়।
- তথ্য শেয়ার করার জন্য কোন যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করা হচ্ছে, সেটি মানুষের বিশ্বাস ও আস্থায় বড় ধরনের প্রভাব ফেলতে পারে—বিশেষ করে ন্যাশনাল সোসাইটির প্রতি। যেমন, যদি কোনও ধর্মীয় রেডিও চ্যানেলের মাধ্যমে তথ্য দেওয়া হয়, তাহলে মানুষ ভাবতে পারে ন্যাশনাল সোসাইটি কোনো ধর্মীয় সংগঠনের সঙ্গে যুক্ত। আবার যদি স্থানীয় উপজেলা অফিস বা ইউনিয়ন পরিষদে তথ্য পোস্ট করা হয়, তাহলে অনেকে মনে করতে পারে এটি সরকার বা প্রশাসনের সঙ্গে মিলে কাজ করছে। তাই কোন চ্যানেল ব্যবহার করা হবে, সেটি ঠিক করার সময় অবশ্যই ভেবে দেখতে হবে মানুষ সেটা কীভাবে নেবে। বাংলাদেশে অনেক সময় মানুষ মসজিদের মাইক, স্থানীয় ক্লাব বা জনপ্রতিনিধিদের মাধ্যমে তথ্য পেলে সেটাকে বেশি বিশ্বাসযোগ্য মনে করে—কিন্তু কারও কারও কাছে সেটি পক্ষপাতদুষ্টও মনে হতে পারে। তাই মানুষ যেন সহজভাবে বুঝতে পারে ও বিশ্বাস করতে পারে, সে জন্য তথ্য দেওয়ার মাধ্যম বাছাই করতে হবে বুঝে শুনে।
- প্রতি কয়েক মাস পর পর এটা দেখা উচিত যে, প্রোগ্রাম সম্পর্কে মানুষের কাছে তথ্য পৌঁছানোর জন্য যেসব উপায় বা মাধ্যম ব্যবহার করা হচ্ছে—যেমন ভাষা, যোগাযোগের চ্যানেল (যেমন লোকজনের সঙ্গে দেখা করে বলা, মাইকিং, পোস্টার, বা মোবাইল মেসেজ), সেগুলো এখনো কার্যকর আছে কি না। মানে, মানুষ ঠিকভাবে তথ্য পাচ্ছে কিনা, সেটা বুঝতে পারছে কিনা, আর সেই তথ্য তাদের কাজে লাগছে কি না—এসব বিষয় নিয়মিত খতিয়ে দেখা দরকার। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনো গ্রামে আগে মাইকিং করে তথ্য পৌঁছানো

হতো, কিন্তু এখন সবাই স্মার্টফোন ব্যবহার করে, তাহলে হয়তো মেসেজ পাঠানো বা সামাজিক যোগাযোগমাধ্যম ব্যবহার করাই বেশি কাজে দেবে। আবার, ভাষা এমন হতে হবে যাতে এলাকার সাধারণ মানুষ সহজে বুঝতে পারে—জটিল শব্দ বা শব্দে ভাষা না ব্যবহার করে, তাদের স্থানীয় ভাষা বা উপভাষায় বলা গেলে আরও ভালো হয়। এসব দিক খেয়াল রেখে প্রোগ্রাম চালিয়ে গেলে, তা মানুষদের জন্য সত্যি উপকারী হবে।

টুলস: ১৯ কমিউনিকেশন মেথড ম্যাট্রিক্স

৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

## ➤ স্বেচ্ছাসেবক এবং পার্টনারদের (যেসব সংস্থা বা ব্যক্তি আমাদের সহযোগী) সাথেও তথ্য শেয়ার করা উচিত

- কমিউনিটির স্বেচ্ছাসেবকদের (ভলান্টিয়ারদের) আগেই জানিয়ে দিতে হবে কী কী কার্যক্রম হবে এবং সেগুলো কীভাবে বাস্তবায়ন করা হবে, যাতে তারা মানুষের করা প্রশ্নের সহজভাবে ও সঠিকভাবে উত্তর দিতে পারে। যেমন, যদি তারা বাড়ি বাড়ি গিয়ে কোনো তথ্য সংগ্রহ করে, তাহলে মানুষ জানতে চাইতে পারে— “এই তথ্য কেন নিচ্ছেন?” বা “আমার কী উপকার হবে?”—এসব প্রশ্নের জবাব যেন তারা পরিষ্কারভাবে দিতে পারে। তাই আগে থেকেই তাদের বোঝানো দরকার, যাতে কাজের সময় তারা কোনো দ্বিধায় না পড়ে এবং মানুষও আস্থা পায়।
- প্রোগ্রামের কাজ আরও ভালোভাবে করার জন্য পার্টনার ও সংশ্লিষ্ট স্টেকহোল্ডারদের (যেমন: স্থানীয় প্রশাসন, এনজিও, কমিউনিটি লিডার ইত্যাদি) সঙ্গে নিয়মিত আলোচনা করা জরুরি, যাতে একই ধরনের কাজ বারবার না হয় বা একে অপরের সঙ্গে সংঘর্ষে না জড়ায়। যেমন, যদি একটি এলাকায় কোনো সংগঠন আগে থেকেই গর্ভবতী মায়াদের পুষ্টি সহায়তা দিচ্ছে, তাহলে নতুন কোনো প্রকল্প যেন একই সুবিধা আবার না দেয়—বরং সেই কার্যক্রমকে আরও শক্তিশালী করার দিকেই নজর দেওয়া উচিত। এভাবে পরিকল্পনার আগে অন্যদের কাজ জানা থাকলে সময়, অর্থ ও শ্রম সাশ্রয় হয়, আর একসাথে কাজ করার সুযোগও তৈরি হয়। এতে উপকারভোগীরাও সবচেয়ে বেশি উপকৃত হন।

টুলস: ১৪ স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য প্রশ্নোত্তর শীট

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### মাদাগাস্কারে যোগাযোগের অভাবের কারণে একটি সম্পূর্ণ প্রোগ্রাম থেমে যায়

মাদাগাস্কারে একটি ওয়াশ (ওয়াটার, স্যানিটেশন অ্যান্ড হাইজিন) প্রকল্প থেকে বোঝা যায়, সঠিকভাবে যোগাযোগ না করলে একটা ভালো উদ্যোগও কীভাবে ব্যর্থ হতে পারে। এই প্রকল্পে একটি কুপ খনন করা হয়েছিল, কিন্তু মূল দাতাসংস্থার কাছ থেকে টাকা আসতে দেরি হওয়ায় কুপটি শেষ পর্যন্ত নির্মাণ করা সম্ভব হয়নি। কমিউনিটিকে এই দেরির কারণ না জানানোয়, তারা ভেবেছে ন্যাশনাল সোসাইটি তাদের দেওয়া প্রতিশ্রুতি রাখেনি এবং তারা সংস্থার প্রতি আস্থা হারিয়ে ফেলেছিল। এতে করে মানুষের মধ্যে হতাশা ও ক্ষোভ তৈরি হয়। স্বেচ্ছাসেবকেরা আর মানুষের বাড়িতে গিয়ে স্বাস্থ্যবিধি শেখাতে স্বচ্ছন্দ বোধ করেনি, কারণ তারা ভয় পেয়েছে যে মানুষ তাদের বিশ্বাস করবে না। এমনকি যারা নিজেরাই ল্যাট্রিন বানানোর প্রতিশ্রুতি দিয়েছিল, তারাও হতাশ হয়ে কাজ থামিয়ে দেয়। এক ব্যক্তি বলেছিলেন, “আপনারা যদি কাজ শেষ করেন, তাহলে আমরাও করব।” কিন্তু পরে ওয়াশ টিম যখন গিয়ে কুপের কাজ শেষ না হওয়ার কারণ বোঝায়, তখন কমিউনিটির মানুষ সেটা বুঝতে পারে এবং তাদের ব্যাখ্যার জন্য ধন্যবাদ জানায়। যদি শুরুতেই কমিউনিটির সঙ্গে ফোনে বা সরাসরি দেখা করে এই সমস্যার কথা শেয়ার করা হতো, তাহলে বাকি কার্যক্রম চালিয়ে যাওয়া যেত। আমাদের দেশে যেমন কোনো সরকারি কাজ সময়মতো না হলে মানুষ ধরে নেয়, ‘সব মিথ্যা কথা’—ঠিক সেভাবেই এখানেও বিশ্বাসের ঘাটতি হয়েছিল, যা সহজেই দূর করা যেত একটু স্পষ্ট ও মানবিক যোগাযোগের মাধ্যমে।

### মিয়ানমারে পানি সরবরাহ ব্যবস্থার সংস্কারের সময়ে, বিভিন্ন পক্ষের মধ্যে সঠিক যোগাযোগ রাখা খুবই গুরুত্বপূর্ণ ছিল

মিয়ানমার রেড ক্রস সোসাইটি (MRCS) এবং আইসিআরসি (ICRC) যখন একটি শহরাঞ্চলে পাঁচটি জলাধার সংস্কারের বড় পরিকল্পনা করেছিল, তখন তারা জানতো যে কমিউনিটির সঙ্গে ভালো যোগাযোগ স্থাপন করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ, যাতে প্রকল্পটি সবার কাছে গ্রহণযোগ্য হয়। তারা স্থানীয় নেতাদের সঙ্গে বৈঠক করেছিল এবং পরে এই প্রকল্পের ব্যাপারে আরও বিস্তারিত তথ্য কমিউনিটির সদস্যদের মধ্যে শেয়ার করেছিল। তথ্য শেয়ার করার জন্য তারা আইসিআরসি হটলাইনের ফোন নম্বরসহ একটি ফ্ল্যাঙ্কশিট বিতরণ করেছিল। প্রকল্পটি কেন প্রয়োজন, এবং এটি কিছু সময়ের জন্য কীভাবে সমস্যার সৃষ্টি করতে পারে, তাও বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করা হয়েছিল। এছাড়া, নির্মাণকালে বিকল্প পানির উৎস কী হতে পারে এবং কমিউনিটির মধ্যে যোগাযোগ কিভাবে স্থাপন করা যাবে, সে বিষয়েও আলোচনা করা হয়েছিল। এছাড়াও, কমিউনিটিকে একটি পুকুর সংস্কার কমিটি গঠন করতে সহায়তা করা হয়, যারা প্রকল্পের তদারকি করবে এবং প্রকল্পের প্রতি প্রশ্ন, অভিযোগ বা কোনো পরামর্শ থাকলে তা আইসিআরসি, ন্যাশনাল সোসাইটি এবং কমিউনিটির মধ্যে শেয়ার করবে।



মিয়ানমার © যোগ্য ক্রপ /আইএফআরসি

## প্রোগ্রামটি সফলভাবে চালাতে এবং সঠিকভাবে পরিচালনা করতে, যে সকল মানুষ বা গোষ্ঠী সাধারণত পিছিয়ে থাকে বা বুঁকির মুখে থাকে, তাদের সকলের সক্রিয় অংশগ্রহণের ব্যবস্থা করুন

কমিউনিটির সক্রিয় অংশগ্রহণের মাধ্যমে কোনও প্রোগ্রাম আরও ভালোভাবে পরিচালনা করা সম্ভব হয়। এতে সমস্যাগুলো দ্রুত চিহ্নিত করা যায়, এবং সবাই মিলে সমাধান বের করা যায়। এছাড়া, কমিউনিটির মানুষদের পূর্ণ সমর্থন, মতামত এবং এমনকি তাদের যে কোনো সাহায্য (যেমন অর্থ বা অন্যান্য সম্পদ) প্রোগ্রামের কার্যক্রম সফলভাবে চালানোর জন্য কাজে আসে।

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

#### ➤ ভালোভাবে অংশগ্রহণ করার জন্য প্রস্তুতি গ্রহণ করুন

- যে অংশগ্রহণের প্রক্রিয়া (পার্টিসিপেশন মেকানিজম) পরিকল্পনার সময় ঠিক করা হয়েছিল, সেটা নিশ্চিত করুন এবং তা নিয়মিতভাবে বজায় রাখুন। যেমন, কমিউনিটি কমিটি বা প্রতিনিধি নির্বাচন, বিভিন্ন গোষ্ঠীর সঙ্গে নিয়মিত আলোচনার জন্য ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন (FGD), টাউন হল মিটিং ইত্যাদির মাধ্যমে মানুষদের মতামত নেওয়া। এর মাধ্যমে, প্রকল্পের সাথে যুক্ত সবাই যেন নিজেদের মতামত দিতে পারে এবং প্রক্রিয়াটি সবার জন্য সহজবোধ্য ও অংশগ্রহণমূলক হয়, তা নিশ্চিত করতে হবে।
- সফল কমিউনিটি অংশগ্রহণের জন্য টিমের সবাইকে সঠিক মনোভাব নিয়ে কাজ করতে হবে। এজন্য, কর্মী এবং স্বেচ্ছাসেবকদের প্রশিক্ষণ দেওয়া খুবই গুরুত্বপূর্ণ, যাতে তারা বুঝতে পারে অংশগ্রহণ কেন গুরুত্বপূর্ণ এবং কিভাবে সম্মান দিয়ে মানুষের সাথে আচরণ করতে হয়। এ ক্ষেত্রে, কমিউনিটি এনগেজমেন্টের জন্য তৈরি করা ব্রাঞ্চ লেভেল ট্রেনিং প্যাকেজ<sup>১১</sup> ব্যবহার করা যেতে পারে।
- কমিউনিটি বা জনগণের সঙ্গে ভালো সম্পর্ক গড়তে প্রথমেই তাদের বিশ্বাস অর্জন করতে হয়। এজন্য তাদের সঙ্গে সময় কাটানো খুবই গুরুত্বপূর্ণ। মানুষের কথা মন দিয়ে শোনা এবং তাদের সমস্যা বা চাহিদার বিষয়ে আন্তরিকভাবে আলোচনা করা, এমনকি তাদের কার্যক্রমে সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করা এই বিশ্বাস তৈরির প্রক্রিয়ায় সাহায্য করে।
- কমিউনিটি স্বেচ্ছাসেবকদের সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশগ্রহণ করা উচিত, তবে তাদের অংশগ্রহণ এমনভাবে হওয়া উচিত যাতে তারা কমিউনিটি সদস্যদের মতামতের পরিবর্তে না হয়। অর্থাৎ, স্বেচ্ছাসেবকরা সিদ্ধান্ত নেয়ার প্রক্রিয়ায় তাদের দৃষ্টি এবং মতামত প্রদান করতে পারলেও, তাদের মতামত কমিউনিটি সদস্যদের দৃষ্টিভঙ্গি বা প্রয়োজনের পরিবর্তে কাজ করা উচিত নয়।

টুলস: ১৬ এফজিডি গাইড

১৭ কমিউনিটি মিটিং টুল

২০ এক্সিট স্ট্র্যাটেজি গাইডেন্স

#### ➤ কোন সিদ্ধান্তগুলির বিষয়ে কমিউনিটির মানুষদের সাথে আলোচনা করা উচিত?

- কীভাবে কার্যক্রমটি বাস্তবায়ন করা হবে, তার জন্য পরিকল্পনা করা, যেখানে উল্লেখ থাকবে কে কী কাজ করবে, সেই কাজটা কোথায় করা হবে, কখন শুরু হবে, কতদিন চলবে, এবং কাজের ধরণ কী হবে ইত্যাদি।
- যেকোনো নির্মাণ বা স্থাপনা কোথায় হবে এবং তার নকশা কেমন হবে, তা ঠিক করা। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনো স্কুল বা বাড়ি তৈরি করতে হয়, তাহলে আগে এই দুটি বিষয়—অবস্থান এবং নকশা—নির্ধারণ করা হয়। এর মানে হলো, কোথায় তৈরি করা হবে এবং সেই স্থানটি কেমন দেখতে হবে, সেটা পরিকল্পনা করা।
- কোনো সাহায্য বা সেবা দেওয়ার আগে কীভাবে উপযুক্ত লোকজন বা গোষ্ঠী বেছে নেয়া হবে (টাগেটিং), তাদের চিহ্নিত করার জন্য কোন ধরনের মানদণ্ড (সিলেকশন ক্রাইটেরিয়া) ব্যবহার করা হবে এবং সেই সাহায্য বা সেবা কীভাবে সঠিকভাবে বিতরণ করা হবে (বিতরণ প্রক্রিয়া) সেগুলো নির্ধারণ করা।
- প্রোগ্রামের যেকোনো পরিবর্তন, যেমন কার্যক্রমের পরিবর্তন বা সময়সীমা বদলানো ইত্যাদি, সেগুলো জানিয়ে দেওয়া।
- সময়সীমা মিটাতে না পারা, তহবিলের অভাব বা কার্যক্রম সফল না হওয়া—এ ধরনের চ্যালেঞ্জগুলোর সামনে যখন পড়তে হয়, তখন এগুলো মোকাবেলা করার জন্য সঠিক পরিকল্পনা এবং প্রস্তুতি গ্রহণ করা।
- কমিউনিটি থেকে পাওয়া ফিডব্যাকের মাধ্যমে যেসব বিষয় উত্থাপিত হয়, সেগুলোর উপর কীভাবে কাজ করা যেতে পারে, তা নিয়ে আলোচনা করা।
- কোনও প্রোগ্রাম বা প্রকল্প শেষ হয়ে যাওয়ার পরে তার কার্যক্রম এবং দায়িত্ব স্থানীয় জনগণের কাছে তুলে দেওয়া

## » কমিউনিটি কমিটির সাথে কাজ করার টিপস

- কমিটি যেনো বৃহত্তর কমিউনিটির কাছে বিশ্বাসযোগ্য হয় এবং এর সদস্যরা যেনো বিভিন্ন গ্রুপের প্রতিনিধিত্ব করে, যেমন শুধু পুরুষ সদস্যদের উপস্থিতি যেনো না থাকে, সেটা নিশ্চিত করতে হবে। যদি বর্তমানে অন্য গ্রুপগুলোর প্রতিনিধিত্ব কম থাকে, তাহলে তাদের সঙ্গে আরও ভালোভাবে যোগাযোগ করা উচিত এবং তাদের মতামত এবং অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা উচিত। যেমন, কমিটিতে নারীদের, তরুণদের, এবং অন্যান্য সংখ্যালঘু গ্রুপের সদস্যদের জায়গা দেওয়া উচিত, যাতে কমিটি প্রকৃতপক্ষে সকলের প্রতিনিধিত্ব করে এবং সবার মতামত শোনা যায়।
- যদি নতুন একটি কমিটি গঠন করা হয়, তবে কমিটির সদস্যরা যেন সব ধরনের গ্রুপের প্রতিনিধিত্ব করে এবং পুরুষ ও মহিলার মধ্যে সঠিক ভারসাম্য থাকে, তা নিশ্চিত করতে হবে। আদর্শিকভাবে, কমিটি গঠনের প্রক্রিয়াটি এমনভাবে হওয়া উচিত, যাতে সবাই নিরাপদ এবং ন্যায্যভাবে নির্বাচিত হয়। অর্থাৎ, নির্বাচনের সময় সবার মতামতকে গুরুত্ব দেয়া উচিত এবং যেন কোনো পক্ষও বঞ্চিত না হয়।
- কমিটি থেকে কী কাজ বা দায়িত্ব আশা করা হচ্ছে, তা পরিষ্কারভাবে উল্লেখ করা উচিত। এই পরিষ্কার দৃষ্টিভঙ্গি দেওয়ার জন্য একটি লিখিত 'টার্মস অফ রেফারেন্স' (কার্যবিধি) তৈরি করা যেতে পারে, যা সবাইকে স্পষ্টভাবে বোঝাতে সাহায্য করবে। এটি ভবিষ্যতে কাজের দিকনির্দেশনা হিসেবে ব্যবহার করা যাবে এবং সদস্যরা যাতে সঠিকভাবে তাদের কাজগুলো করতে পারেন, তার জন্য একটি কার্যকর রেফারেন্স হিসেবে কাজ করবে।
- কমিটিকে প্রশিক্ষণ দেওয়ার ব্যাপারে ভাবুন, যেমন তাদের কমিউনিকেশন (যোগাযোগ) এবং ফিডব্যাক (প্রতিক্রিয়া দেওয়ার) দক্ষতা উন্নত করার ওপর প্রশিক্ষণ দেওয়ার বিষয়টি বিবেচনা করা যেতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, তাদের এমনভাবে কথা বলতে শেখানো উচিত যাতে তারা স্পষ্টভাবে নিজের ভাবনা প্রকাশ করতে পারে এবং অন্যদের কথা ভালোভাবে শোনার কৌশলও শিখে।
- কমিটি তাদের কাজ ঠিকমত করছে কিনা এবং কমিটির সদস্যরা এলাকার মানুষদের সাথে সঠিকভাবে যোগাযোগ করছে কিনা, তা নিশ্চিত করার জন্য নজর রাখতে হবে। এতে করে কমিটির কার্যক্রম স্পষ্ট হবে এবং সাধারণ জনগণের সঙ্গে তথ্যের আদান-প্রদান সহজ ও সঠিক হবে।
- কমিটির বাইরেও বৃহত্তর কমিউনিটির সাথে যোগাযোগ বজায় রাখা জরুরি। যেমন, ওপেন মিটিং বা ফিডব্যাক নেওয়ার প্রক্রিয়ার মাধ্যমে মানুষের সঙ্গে সম্পর্ক বজায় রাখতে হবে এবং তাদের কাছে সহজে পৌঁছানোর উপায় রাখতে হবে। এর মাধ্যমে কমিটির বাইরের মানুষের মতামত জানানো এবং তাদের প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার সুযোগ তৈরি হয়।

## তুরস্কে উপদেষ্টা কমিটি বিভিন্ন পরিষেবা এবং সামাজিক সংহতি শক্তিশালী করতে কাজ করছে

তুর্কি রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (TRCS) তাদের কমিউনিটি সেন্টারগুলোতে সেবা দেওয়ার ক্ষেত্রে মানুষের চাহিদা অনুযায়ী কাজ করছে কিনা তা নিশ্চিত করতে, প্রতিটি সেন্টারে একটি উপদেষ্টা কমিটি গঠন করেছে। এই কমিটিগুলিতে স্থানীয় জনগণ, অভিবাসী এবং অন্যান্য ঝুঁকিপূর্ণ গোষ্ঠীর সদস্যরা রয়েছেন। এই কমিটিগুলো প্রতি মাসে একবার একত্রিত হয়ে ন্যাশনাল সোসাইটি, স্থানীয় সরকার এবং কমিউনিটি সদস্যদের সঙ্গে আলোচনা করে। এখানে কমিউনিটি সেন্টারের কার্যক্রম কীভাবে আরও উপযোগী করা যায় এবং বড় বিষয়গুলো নিয়ে কীভাবে সঠিকভাবে অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের কাছে কথা বলা যায়, সে বিষয়ে আলোচনা করার সুযোগ তৈরি হয়। প্রথম বৈঠকে, কমিটির উদ্দেশ্য, দায়িত্ব এবং কাজের পদ্ধতি সম্পর্কে একটি এক পৃষ্ঠার নথি প্রস্তুত করা হয় এবং সবাই সেই বিষয়ে সম্মতি প্রদান করেন। সম্পূর্ণ রিপোর্টটি এখানে পড়ুন।<sup>৭২</sup>

## কমিউনিটি কমিটিকে সহায়তা, প্রশিক্ষণ এবং তদারকি করার গুরুত্ব

মাদাগাস্কারে একটি কমিউনিটি কমিটি গঠন করা হয়, যার নাম ছিল KOIF (কৈফ)। এই কমিটি গ্রামের চাহিদাগুলি চিহ্নিত করে এবং পরবর্তীতে সিদ্ধান্ত নেয় যে, কোন বিষয়গুলোতে তারা কাজ করবে, কোন কোন বিষয়গুলোতে বেশি মনোযোগ দেওয়া হবে। তারা একটি কর্মপরিকল্পনা তৈরি করে যেখানে দেখা হয়—গ্রামের মানুষ নিজেরা কী কী করতে পারবে এবং কোন কোন জায়গায় বাইরে থেকে সাহায্যের দরকার। এই পরিকল্পনা গ্রামের সবার সাথে আলোচনা করে মিটিংয়ে অনুমোদন নেওয়া হয়। একটি গ্রামে এই প্রক্রিয়াটি খুব ভালোভাবে কাজ করেছিল, কারণ সেই গ্রামের কৈফ সদস্যরা ন্যাশনাল সোসাইটির কাছ থেকে যথেষ্ট সহযোগিতা ও প্রশিক্ষণ পেয়েছিল। তারা নিজেরাই উদ্যোগ নিয়ে কাজ করতে শুরু করে, যেমন—গ্রাম থেকে প্রধান সড়ক পর্যন্ত রাস্তা মেরামত করে, যাতে মানুষ সহজে বাজার, স্কুল বা হাসপাতাল যেতে পারে। তবে আরেকটি গ্রামে কৈফ তেমন সহযোগিতা পায়নি। সেখানে এক ফোকাস গ্রুপ আলোচনায় জানা যায়, গ্রামের বেশিরভাগ মানুষ জানেই না কৈফ কী বা এটা কীভাবে কাজ করে। এক নারী জানান, তিনি যদিও কৈফ-এর সদস্য, তবুও তাকে আগে কিছু না জানিয়ে হঠাৎ মিটিংয়ে ডাকা হতো, আর তাকে তার দায়িত্ব বা ভূমিকা কখনো স্পষ্ট করে বলা হয়নি। এই ঘটনাগুলো দেখায় যে কমিউনিটিতে কাজ সফল করতে হলে শুধু কমিটি গঠন করলেই হয় না—তাদের প্রশিক্ষণ, দায়িত্ব বুঝিয়ে দেওয়া, এবং সবার অংশগ্রহণ নিশ্চিত করাও খুব দরকার।



২০২১ সালে মাদাগাস্কারে যখন খরা আর কোভিড-১৯ একসাথে আঘাত হানে, তখন মাদাগাস্কার রেড ক্রস (যেটাকে মালাগাসি রেড ক্রসও বলা হয়) স্থানীয় মানুষের সঙ্গে একত্রে বসে ঠিক করে—কাদেরকে সাহায্য দেওয়া হবে, আর সেই সাহায্যটা কীভাবে পৌঁছানো হবে। © মালাগাসি রেড ক্রস

কমিউনিটি থেকে মতামত সংগ্রহ করুন, সেগুলি বিশ্লেষণ করুন এবং তাদের প্রশ্ন, পরামর্শ বা চিন্তা-ভাবনাগুলোর উত্তর দিন, যাতে সবাই জানতে পারে তারা কীভাবে প্রশ্ন করতে পারে, পরামর্শ দিতে পারে বা কর্মসূচি সম্পর্কে কোনো সমস্যা বা উদ্বেগ জানাতে পারে

ফিডব্যাক মেকানিজম বা প্রতিক্রিয়া জানানো ব্যবস্থা মানুষের মতামত জানার একটা উপায়, যা দিয়ে বোঝা যায়—কোন কাজটা ঠিকভাবে হচ্ছে না, কমিউনিটির কী চাহিদা, আর প্রোগ্রামের প্রভাব কীভাবে আরও ভালো করা যায়। ধরুন, কোনো খাদ্য সহায়তা কর্মসূচিতে কিছু মানুষ ঠিকভাবে সাহায্য পাচ্ছে না—তারা যদি ফিডব্যাক দিতে পারে, তাহলে সেই সমস্যা চিহ্নিত করে সমাধান করা সহজ হয়। আবার, ফিডব্যাক ব্যবস্থার মাধ্যমে কর্মী বা স্বেচ্ছাসেবকদের বিরুদ্ধে কেউ যদি দুর্নীতি বা যৌন হয়রানির মতো গুরুতর অভিযোগ করতে চায়, সেটাও গোপনীয়ভাবে জানানো সম্ভব হয়। ফলে, সমস্যা আগেই ধরা পড়ে এবং প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা নেওয়া যায়।

## আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

### ➤ যদি ন্যাশনাল সোসাইটির ইতিমধ্যেই একটি ফিডব্যাক মেকানিজম থাকে

- নতুন করে কিছু তৈরি না করে, যেটা আগে থেকেই আছে, সেটা ব্যবহার করে প্রোগ্রামের কাজ চালিয়ে নেওয়াই ভালো। এতে সময় ও শ্রম দুটোই বাঁচে।
- ফিডব্যাক মেকানিজম বা প্রতিক্রিয়া জানানোর যে পদ্ধতি আছে, সেটি যারা পরিচালনা করেন—তাদের সঙ্গে বসে আলোচনা করুন, যেন বোঝা যায় এই ব্যবস্থাটি কীভাবে পুরো প্রোগ্রামকে আরও ভালোভাবে চালাতে সাহায্য করতে পারে।
- প্রোগ্রামের যেসব কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকরা মাঠ পর্যায়ে কাজ করবেন, তাঁদের এই প্রক্রিয়াটি কীভাবে কাজ করে সেটা ভালোভাবে বোঝাতে হবে। এজন্য সহজ ভাষায় তাদের প্রশিক্ষণ দেওয়া জরুরি। প্রশিক্ষণে ধাপে ধাপে বোঝাতে হবে—কোন সময়ে কী করতে হবে, কোন তথ্য কিভাবে সংগ্রহ করতে হবে, কার সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে, এবং সমস্যা হলে কীভাবে সমাধান করা যায়।
- কমিউনিটির সাথে পুরো প্রক্রিয়াটি নিয়ে খোলামেলা আলোচনা করুন—এই প্রক্রিয়াটি বাস্তবায়নে কী কী সমস্যা বা বাধা আসতে পারে, তা নিয়ে কথা বলুন। পাশাপাশি, আর কী কী বিষয় এই প্রক্রিয়ায় যুক্ত করা প্রয়োজন—যেমন সবাই যাতে অংশ নিতে পারে সেই সুযোগ নিশ্চিত করা, বা নারীদের মতামত আলাদাভাবে জানার ব্যবস্থা রাখা—এসব নিয়েও আলোচনা করুন। এইভাবে, পুরো প্রক্রিয়াটি যেন সবার কাছে গ্রহণযোগ্য ও অংশগ্রহণমূলক হয়, সেটি নিশ্চিত করতে হবে।
- কমিউনিটিতে মানুষ যেন সহজে তাদের মতামত, অভিযোগ বা পরামর্শ দিতে পারে—এ জন্য ফিডব্যাক দেওয়ার যে পদ্ধতি বা মেকানিজম আছে, তা নিয়ে এলাকাবাসীর মধ্যে ভালোভাবে প্রচার করতে হবে। অনেক সময় মানুষ জানেই না কোথায় বা কিভাবে অভিযোগ বা মতামত জানাতে হয়। তাই সহজ ভাষায় বোঝাতে হবে—যেমন: “আপনার যদি কোনো সমস্যা হয় বা কিছু বলার থাকে, তাহলে আপনি অমুক বক্সে চিঠি দিতে পারেন” বা “এই নাম্বারে ফোন করে বলতে পারেন” বা “অমুক মানুষকে গিয়ে সরাসরি জানাতে পারেন”।

মডিউল ৬-এর ১৩৭ নম্বর পৃষ্ঠায় একটি ফিডব্যাক মেকানিজম স্থাপনের জন্য দরকারি গাইডেল এবং দিকনির্দেশনা রয়েছে

টুলস: ১৫ ফিডব্যাক মেকানিজম কিট



২০০৬ সালে লেবাননে যুদ্ধের সময় লেবাননের রেড ক্রসের তরুণ স্বেচ্ছাসেবক সারাহ মুকারসেল বৈরুতের আশেপাশের মাউন্ট লেবানন এলাকায় এক ব্যক্তি, যিনি যুদ্ধের কারণে ঘরবাড়ি ছেড়ে পলাতে বাধ্য হয়েছেন, তার সাথে কথা বলছেন যাতে তার প্রয়োজনীয় তথ্য জানা যায়। যুদ্ধের কারণে অনেক মানুষ তাদের বাড়ি হারিয়ে স্কুলে আশ্রয় নিয়েছেন, যেখানে তারা খাবার, পানি বা চিকিৎসা সহায়তা পাচ্ছেন। রেড ক্রসের দল এসব এলাকা ঘুরে ঘুরে এমন মানুষের খোঁজ নিচ্ছে, তারা কী ধরনের সাহায্য চায় বা কষ্টে আছে কি না, তা জানার চেষ্টা করছে। © আইসিআরসি / মার্কে কোকিক

১২

## কমিউনিটি ফিডব্যাক এবং অবজার্ভেশন ডেটার উপর ভিত্তি করে প্রোগ্রামের কার্যক্রম এবং পদ্ধতিগুলো নিয়মিত পর্যালোচনা এবং সমন্বয় করুন

যখন কেউ ফিডব্যাক বা পর্যবেক্ষণে উঠে আসা সমস্যা বা পরামর্শকে গুরুত্ব না দেয়, তখন অংশগ্রহণকারীরা হতাশ হয়ে পড়ে এবং ধীরে ধীরে উদ্যোগ থেকে দূরে সরে যায়। যেমন, যদি কোনও মা শিশুর পুষ্টি সহায়তা পাওয়ার অভিজ্ঞতা নিয়ে কিছু বলার পরও সেটি গুরুত্ব না পায়, তাহলে তিনি ভবিষ্যতে আর কিছু বলতেও আগ্রহী হবেন না। তাই, যেকোনো প্রোগ্রামের উচিত নিয়মিতভাবে নিজের কাজগুলো পর্যালোচনা করা—এটা দেখার জন্য যে তারা আসলেই মানুষের প্রয়োজন মেটাচ্ছে কিনা, সময়ের সঙ্গে প্রাসঙ্গিক আছে কিনা, এবং মানুষ যেসব সমস্যার কথা বলছে, তা সমাধানের দিকে এগোচ্ছে কিনা। প্রয়োজন হলে কার্যক্রমে পরিবর্তন এনে মানুষদের অভিজ্ঞতা ও চাহিদার সঙ্গে সামঞ্জস্য রাখা দরকার, যাতে মানুষ নিজেকে প্রোগ্রামের সাথে সম্পৃক্ত অনুভব করে।

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

#### ➤ ফরমাল এবং ইনফরমাল উপায়ে কাজের ফলাফল (পারফরমেন্স) পর্যবেক্ষণ করুন

- দেখে নিশ্চিত হোন যে প্রোগ্রামটি মানুষদের আসল প্রয়োজন মেটাতে পারছে কি না, যাদের জন্য এটা করা হয়েছে তারা আসলেই উপকৃত হচ্ছে কি না, এবং এতে করে মানুষ ধীরে ধীরে নিজের পক্ষে দাঁড়াতে পারছে কি না। যদি দেখেন কোনো দিক থেকে কাজ কম হচ্ছে বা কারো চাহিদা ঠিকমতো পূরণ হচ্ছে না, তাহলে প্রোগ্রামটিকে প্রয়োজন অনুযায়ী পরিবর্তন করুন।
- দেখে শুনে নিশ্চিত হোন যে মানুষজন যে প্রোগ্রাম থেকে তথ্য পাচ্ছে, সেই তথ্যটা তাদের জন্য উপকারী, সহজবোধ্য এবং বিশ্বাসযোগ্য কিনা। তারা প্রোগ্রামে অংশগ্রহণ করে সন্তুষ্ট কি না, এবং এই তথ্য বা কার্যক্রম তাদের জীবনে কোনো ভালো প্রভাব ফেলছে কিনা—তা বোঝার চেষ্টা করুন। যদি দেখা যায় কেউ কিছু বুঝতে পারছে না বা অংশ নিতে পারছে না, তাহলে প্রোগ্রাম বা তথ্য দেওয়ার পদ্ধতিতে পরিবর্তন আনতে হবে।

- যেসব প্রশ্ন আপনি ফরমাল বা অফিসিয়াল মনিটরিংয়ের সময় করতে চান, সেগুলো কমিউনিটির সঙ্গে মিটিং করার সময়ও সহজভাবে, স্বাভাবিক আলাপচারিতার ভেতরেই জেনে নেওয়ার চেষ্টা করুন। মানে, শুধু চেকলিস্ট বা ফরম হাতে নিয়ে জিজ্ঞাসা না করে, এমনভাবে কথা বলুন যাতে মানুষ স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করে এবং খোলামেলা উত্তর দেয়।
- যেকোনো সমস্যা চিহ্নিত করা বা কোনো কাজ আরও ভালোভাবে করার উপায় খুঁজে বের করার জন্য কমিউনিটির গুরুত্বপূর্ণ সদস্যদের (যেমন- স্থানীয় নেতা, নারী-পুরুষ, তরুণ-তরুণী, বয়স্ক সদস্য, শিক্ষক, স্বাস্থ্যকর্মী ইত্যাদি) সাথে প্রতি ছয় মাসে একবার আলোচনা করা খুবই উপকারী হতে পারে। এভাবে নিয়মিতভাবে কথা বললে মানুষ নিজেদের কথা বলতে পারে, সমস্যাগুলো সামনে আসে এবং সবার অংশগ্রহণে উন্নয়নের সঠিক পথ খুঁজে পাওয়া সহজ হয়।
- প্রোগ্রামের মিটিংয়ে নিয়মিতভাবে কমিউনিটি থেকে পাওয়া মতামত (ফিডব্যাক) ও মাঠ পর্যবেক্ষণের তথ্য (অবজারভেশন ডেটা) নিয়ে আলোচনা করার একটি বিষয় (এজেন্ডা) স্থায়ীভাবে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে। এতে করে মাঠের বাস্তব অভিজ্ঞতা, মানুষের মতামত বা অভিযোগ সব কিছু নিয়মিতভাবে টিমের নজরে আসবে এবং সেই অনুযায়ী পরিকল্পনা ও কাজের ধরন ঠিক করা যাবে।
- যদি একই ধরনের সমস্যা বারবার উঠে আসে, তাহলে প্রোগ্রামে কিছু পরিবর্তন আনা উচিত—যেমন নিয়ম-কানুন সহজ করা, বা সুবিধা পাওয়ার শর্তগুলো পরিষ্কারভাবে বলা। আর যদি কোন কারণে সমস্যাটির সমাধান করা সম্ভব না হয়, তাহলে সেটা কমিউনিটির মানুষদের সহজ ভাষায় বোঝাতে হবে—যেন তারা জানে কেন তাদের সমস্যার সমাধান হচ্ছে না। উদাহরণ হিসেবে ধরা যাক, যদি কেউ বারবার অভিযোগ করেন যে তারা সরকারি ভাতার তালিকায় নেই, তাহলে দেখা যেতে পারে যে তাদের কাগজপত্র ঠিক নেই বা নির্দিষ্ট শর্ত পূরণ হয়নি। সেক্ষেত্রে, প্রোগ্রামের নিয়ম যদি খুব জটিল হয়, তা সহজ করে দেওয়া উচিত। আবার যদি নিয়ম ঠিকই থাকে কিন্তু সবাই তা বুঝতে না পারেন, তাহলে এলাকায় সভা করে বা ফোকাস গ্রুপ আলোচনার মাধ্যমে সহজভাবে বিষয়টি বোঝানো উচিত। এতে কমিউনিটির মানুষের মধ্যে ভুল বোঝাবুঝি কমবে এবং তারা জানবে কী করলে তাদের সমস্যার সমাধান হতে পারে বা কেন হচ্ছে না।
- কমিউনিটির স্বেচ্ছাসেবকদের সঙ্গে মাসে অন্তত একবার দেখা করুন, যেন তারা এলাকার মানুষের কাছ থেকে যেসব কথা বা মতামত (যেমন: অভিযোগ, প্রশংসা, বা পরামর্শ) শুনেছেন সেগুলো আপনাকে জানাতে পারেন। এই সময়টাতে তারা যেসব সমস্যার মুখোমুখি হচ্ছেন, সেগুলো নিয়েও আলোচনা করা যাবে। পাশাপাশি, তারা প্রোগ্রামটাকে আরও ভালো করার জন্য কী কী পরামর্শ দিচ্ছেন, সেগুলো মন দিয়ে শুনুন। কারণ, তারা মাঠে কাজ করছেন, মানুষের সাথে সরাসরি যুক্ত—তাদের অভিজ্ঞতা ও মতামত প্রোগ্রাম উন্নয়নে খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এতে করে প্রোগ্রাম বাস্তবতা অনুযায়ী আরও কার্যকর হবে।
- অন্যান্য পার্টনার ও সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের (যেমন সরকারি কর্মকর্তা, এনজিও, কমিউনিটি লিডার) সাথে নিয়মিত যোগাযোগ ও সমন্বয় বজায় রাখা খুব জরুরি, যাতে একে অপরের কাজ সম্পর্কে সঠিক ধারণা থাকে। এতে করে একদিকে যেমন ভুল তথ্য দেওয়া বা একই কাজ একাধিকবার করার ঝুঁকি কমে, অন্যদিকে যেসব জায়গায় একসাথে কাজ করার সুযোগ থাকে, তা কাজে লাগানো যায়।

**টুলস:** ৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

১৬ এফজিডি গাইড

১৭ কমিউনিটি মিটিং টুল

১৫ ফিডব্যাক কিট

## ● ফিল্ডের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### ইতালিয়ান রেড ক্রস তাদের সার্ভিস ভালো করতে সেখানকার অভিবাসীদের মতামত ও পারসেপশন পর্যবেক্ষণ করেছে

ইতালিয়ান রেড ক্রস এবং আইএফআরসি 'গ্রাউন্ড ট্রুথ সলিউশনস'-এর সঙ্গে মিলে ইউরোপে আসা অভিবাসীদের অভিজ্ঞতা ও মতামত জানার জন্য একটি ছোট ও সহজ জরিপ চালায়। এই জরিপের উদ্দেশ্য ছিল অভিবাসীরা কীভাবে তথ্য পাচ্ছে, আশ্রয় ব্যবস্থার ব্যাপারে কতটুকু বুঝছে, তাদের মৌলিক চাহিদা যেমন খাদ্য, চিকিৎসা বা থাকার ব্যবস্থা কতটা পূরণ হচ্ছে, তারা কতটা নিরাপদ অনুভব করছে, রেড ক্রস কর্মীদের ওপর তাদের আস্থা কেমন এবং তারা নিজের অবস্থানকে কতটা শক্তিশালী বা ক্ষমতাবান মনে করছে—এসব বিষয়ে ধারণা নেওয়া। স্বেচ্ছাসেবকেরা অভিবাসীদের সঙ্গে সরাসরি কথা বলে এই তথ্যগুলো সংগ্রহ করে। এরপর প্রতিবার তথ্য সংগ্রহের পর সেই ফলাফল রেড ক্রসের টিম এবং অভিবাসীদের সাথে আলোচনা করা হয়, যাতে বাস্তব সমস্যাগুলো বোঝা যায় এবং তা সমাধানের উপায় খোঁজা যায়। যেমন, এক জরিপে অনেক অভিবাসী বলেছিল যে তারা আশ্রয় পাওয়ার নিয়ম-কানুন ঠিকমতো বুঝতে পারছে না। তখন রিসেপশন সেন্টারের কর্মীরা নতুনভাবে উদ্যোগ নেয়—তারা প্রতিদিন অল্প অল্প করে সহজ ভাষায় আশ্রয় প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে থাকে, যাতে অভিবাসীরা সহজে বুঝতে পারে। জরিপ থেকে পাওয়া এমন মতামতের ভিত্তিতে ইতালিয়ান রেড ক্রস তাদের সেবা আরও ব্যবহারযোগ্য করে তোলে। শুরুতে গ্রাউন্ড ট্রুথ সলিউশনসের সহায়তায় এই জরিপ চালানো হলেও, প্রাথমিক এই জরিপের সফলতার পরে ইতালিয়ান রেড ক্রস নিজেরাই এই 'পার্সপেক্টিভ সার্ভে' পরিচালনা করে এবং নিয়মিতভাবে তাদের রিসেপশন সেন্টারের পরিচালনায় এই মতামত সংগ্রহের পদ্ধতিকে অন্তর্ভুক্ত করে। সম্পূর্ণ রিপোর্টটি এখানে পড়ুন।<sup>৭৩</sup>

### ক্যামেরুনে একটি ফিডব্যাক লুপ তৈরি করা হয়েছে

ক্যামেরুনের রেড ক্রস (ন্যাশনাল সোসাইটি) কোভিড-১৯ মোকাবেলায় একটি কার্যকর ফিডব্যাক লুপ চালু করে, যার মাধ্যমে সাধারণ মানুষের মতামত ও প্রশ্ন বিভিন্ন উপায়ে সংগ্রহ করে সেটি বিশ্লেষণ করা হয় এবং তা ব্যবহার করে তাদের কোভিড-১৯ সংক্রান্ত কাজগুলো আরও কার্যকর করা হয়। আইএফআরসি (IFRC)-এর সহায়তায় তারা ফেসবুক ও অন্যান্য সোশ্যাল মিডিয়া, হটলাইন নম্বর, স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবক, এবং কমিউনিটিতে মতামত জানার জন্য ফোকাস গ্রুপ আলোচনার (FGD) ও সাক্ষাৎকারের (KII) ব্যবস্থা করে। এসব চ্যানেল থেকে পাওয়া তথ্য আইএফআরসি-এর কোভিড-১৯ ফিডব্যাক টুলের<sup>৭৪</sup> মাধ্যমে বিশ্লেষণ করে বোঝা হয় মানুষ কী ভাবছে, কোথায় সমস্যা আছে, আর কোথায় উন্নতি দরকার। যেমন, অনেক মানুষ কোভিড-১৯ সত্যিই আছে কিনা তা বিশ্বাস করতো না, তাই স্বেচ্ছাসেবকদের বলা হয় কমিউনিটিতে গিয়ে সহজ ভাষায় বোঝাতে যেন সবাই গুরুত্বটা বুঝতে পারে। আবার কোথাও দেখা যায় নিরাপদ পানি পাওয়া যাচ্ছে না—সেসব জায়গায় ওয়াশ (WASH) টিমকে অগ্রাধিকার দেওয়া হয় বিশেষভাবে সেই এলাকাগুলো নিয়ে কাজ করার জন্য। অনেক মানুষ ভাবতো কোভিড-১৯ শুধু বৃদ্ধদের আক্রান্ত করে, তাই এই ভুল ধারণা ভাঙতে সমাজের প্রভাবশালী মানুষদের সঙ্গে কাজ করে সবাইকে মাস্ক পরা ও সচেতন হতে উৎসাহ দেওয়া হয়। এমনকি, ফিডব্যাকের ভিত্তিতে রেডিওতে যে চ্যাট শো হয়, তার বিষয়বস্তু ঠিক করা হয়—যেখানে কল আর এসএমএস থেকে আসা প্রশ্ন ও মতামত বিশ্লেষণ করে ঠিক করা হয় কী বিষয়ে আলোচনা হবে। সম্পূর্ণ কেস স্টাডিটি এখানে পড়ুন।<sup>৭৫</sup>



২০১৬ সালে ইতালির তেওবালদো ফেনোগ্লিও রিসেপশন সেন্টারে ইতালিয়ান রেড ক্রসের স্বেচ্ছাসেবকেরা সেখানে আসা অভিবাসীদের সঙ্গে কথা বলছিলেন, তাদের যাত্রার অভিজ্ঞতা, কীভাবে তারা ইতালিতে পৌঁছেছে, এবং তাদের চিন্তা-ভাবনা ও প্রত্যাশা সম্পর্কে জানতে চাইছিলেন। © এমিলিয়ানো আলবেনসি / ইতালিয়ান রেড ক্রস

## ইভ্যালুয়েশন এবং লার্নিং

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টবিলিটি কার্যক্রমগুলো মূল্যায়ন ও শেখার (ইভ্যালুয়েশন অ্যান্ড লার্নিং) সময় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখে। এগুলোর মাধ্যমে নিশ্চিত করা হয় যে, কমিউনিটির মতামত ও অভিজ্ঞতা বিবেচনায় নিয়ে প্রোগ্রামটি মূল্যায়ন করা হচ্ছে। অর্থাৎ, প্রোগ্রাম কেমন কাজ করছে তা কমিউনিটির মানুষদের দৃষ্টিভঙ্গি থেকে দেখা হয়, তাদের থেকে পরামর্শ নেওয়া হয়—কীভাবে মূল্যায়ন করলে বাস্তবচিত্র উঠে আসবে। যেমন, কোনো স্বাস্থ্যসেবা প্রকল্পের কার্যকারিতা বোঝার জন্য শুধুমাত্র ডেটা বিশ্লেষণ না করে, সেবা গ্রহণকারীদের (যেমনঃ গর্ভবতী নারী, শিশুর মা ইত্যাদি) মতামত সংগ্রহ করা হয়—তারা কীভাবে সেবা পেয়েছেন, কী সুবিধা-অসুবিধা হয়েছে ইত্যাদি। এই ধরনের অংশগ্রহণমূলক মূল্যায়ন পদ্ধতি সাধারণত মাঝামাঝি সময়ের (মিডটার্ম), চলমান অবস্থার (রিয়লটাইম) বা প্রকল্প শেষ হবার পরে (এন্ডলাইন) করা হয়, যাতে প্রকৃত বাস্তবতা উঠে আসে এবং ভবিষ্যতের জন্য শেখার সুযোগ তৈরি হয়।

১৩

### কমিউনিটির মানুষদেরকে ইভ্যালুয়েশন প্ল্যান (মূল্যায়ন পরিকল্পনা) এবং এর ফলাফল নিয়ে আলোচনা করার প্রক্রিয়ায় যুক্ত করুন

যদি আমরা ইভ্যালুয়েশনের (মূল্যায়ন) মান ভালোভাবে বজায় রাখি, তাহলে সেটা শুধু আমাদের কাজের মান বাড়াবে না, বরং স্থানীয় মানুষের সঙ্গে আমাদের সম্পর্কও ভালো হবে। যেমন, যদি আমরা তাদের মতামতকে গুরুত্ব দিই, তাদের ভাষায় কথা বলি এবং শ্রদ্ধার সাথে আচরণ করি, তাহলে তারা ভবিষ্যতে আমাদের সঙ্গে কাজ করতে আগ্রহী হবে। এতে করে পরবর্তীতে যখন আবার কোনো প্রজেক্ট বা কাজ করতে চাইব, তখন তারা সহযোগিতাপূর্ণ মনোভাব দেখাবে। এই ধরনের সম্পর্ক গড়ে তোলা খুবই গুরুত্বপূর্ণ, কারণ এতে পারস্পরিক বিশ্বাস তৈরি হয় এবং কাজের পরিবেশ সহজ ও ইতিবাচক হয়।

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

#### ➤ ইভ্যালুয়েশন প্ল্যান (মূল্যায়ন পরিকল্পনা)

- ইভ্যালুয়েশন বা মূল্যায়নকে এমনভাবে দেখা উচিত যেন এটা কারো ভুল ধরার বা দোষ খোঁজার কাজ না, বরং এটা হলো এমন একটা পদ্ধতি যা আমাদের শেখার সুযোগ দেয় এবং কোথায় কীভাবে আরও ভালো করা যায়—সেটা বুঝিয়ে দেয়। যেমন ধরুন, স্কুলে পরীক্ষার পরে শিক্ষক শুধু ভুলগুলো দেখিয়ে দেন না, বরং বলেন, কোন অংশটা আরেকটু ভালোভাবে পড়তে হবে বা কীভাবে উত্তর লিখলে নম্বর বাড়বে। একইভাবে, কোনো প্রজেক্ট বা কাজের মূল্যায়নের সময়ও লক্ষ্য থাকে কীভাবে ভবিষ্যতে কাজগুলো আরও ভালো করা যায়। তাই ইভ্যালুয়েশন মানেই দোষ ধরা না, বরং শেখা, উন্নতি করা এবং ভবিষ্যতে আরও ভালো ফল পাওয়ার জন্য গাইডলাইন পাওয়া।
- মূল্যায়ন বা ইভ্যালুয়েশনের পরিকল্পনায় স্থানীয় মানুষদের যুক্ত করতে হলে তাদের সঙ্গে আগে থেকেই যে অংশগ্রহণমূলক কাঠামো বা ব্যবস্থাগুলো আছে, সেগুলো কাজে লাগানো উচিত। উদাহরণ হিসেবে, অনেক এলাকায় “কমিউনিটি কমিটি” নামে স্থানীয় লোকদের নিয়ে গঠিত কমিটি থাকে, যারা বিভিন্ন উন্নয়নমূলক কার্যক্রমে অংশ নেয়। এই ধরনের কমিটিকে মূল্যায়ন পরিকল্পনার সময় যুক্ত করলে তারা নিজেরা মতামত দিতে পারবে, এলাকার বাস্তবতা বোঝাতে পারবে, আর এতে পুরো কাজটাই স্থানীয় মানুষের প্রয়োজন ও অভিজ্ঞতার সঙ্গে আরও ভালোভাবে মানিয়ে যাবে।
- তথ্য সংগ্রহের সময় এমন পদ্ধতি ব্যবহার করা উচিত, যা মানুষকে গোপনে, নিরাপদে ও নিশ্চিতভাবে তাদের কথা বলার সুযোগ দেয়। অনেক সময় sensitive বা স্পর্শকাতর বিষয় নিয়ে কথা বলতে গিয়ে মানুষ অস্বস্তি বোধ করে, ভয় পায় বা সঠিকভাবে মত প্রকাশ করতে পারে না—বিশেষ করে যখন আশপাশে অন্য মানুষ থাকে বা ব্যক্তিগত নিরাপত্তা নিয়ে শঙ্কা থাকে।

#### ➤ কমিউনিটির সাথে আলোচনা করার সময় নিচের বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত করুন

- ইভ্যালুয়েশনের উদ্দেশ্য—এটির মাধ্যমে কোনো কার্যক্রম, প্রকল্প বা কর্মসূচি কীভাবে কাজ করেছে, তা বোঝা এবং এর ভালো-মন্দ দিকগুলো বিশ্লেষণ করা, যাতে ভবিষ্যতে আরও ভালোভাবে পরিকল্পনা ও বাস্তবায়ন করা যায়।
- যে প্রশ্নগুলি জিজ্ঞাসা করা উচিত—যেমন, কোন তথ্যটা সবচেয়ে দরকারি? কারা সবচেয়ে ঝুঁকিতে আছে? তারা কী ধরনের সাহায্য চায় বা দরকার? আমরা কীভাবে তাদের কথা আরও ভালোভাবে শুনতে পারি? তারা কীভাবে নিজেদের সমস্যা বোঝায় বা ব্যাখ্যা করে? আমরা কীভাবে নিশ্চিত করতে পারি যে, আমাদের সহায়তা তাদের প্রয়োজন অনুযায়ীই হচ্ছে?
- ডেটা সংগ্রহের সবচেয়ে ভালো পদ্ধতি—এটির মাধ্যমে নির্ভরযোগ্য, সঠিক এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য পাওয়া যায়।
- কে ডেটা সংগ্রহ করবে—মানে ডেটা বা তথ্য সংগ্রহের দায়িত্ব কাকে দেওয়া হবে বা কে এটি বাস্তবে মাঠে গিয়ে বা নির্দিষ্ট জায়গা

থেকে সংগ্রহ করবে?

- এই কাজটি কখন, কোন দিনে, কতক্ষণ সময় ধরে এবং বছরের কোন মৌসুমে করা সবচেয়ে উপযুক্ত হবে, এবং এর জন্য স্থানীয় জনগণের কাছ থেকে কী কী প্রয়োজন হবে তা আগে থেকেই পরিকল্পনা করা
- প্রকল্পের ফলাফল কমিউনিটির সঙ্গে কীভাবে আলোচনা এবং শেয়ার করা হবে
- যে কোনো সীমাবদ্ধতা, যেমন তহবিলের স্বল্পতা বা দাতা প্রতিষ্ঠানের নির্দিষ্ট কিছু শর্তের কারণে যে বিষয়গুলি অবশ্যই করতে হয়।

### ➤ কাকে সম্পৃক্ত করবেন

- সবার অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে হলে আগে থেকেই ভাবতে হবে—কেউ যেন বাদ না পড়ে। এজন্য বিভিন্ন ধরনের মানুষের সাথে কথা বলা দরকার, যেমন: নারী, প্রবীণ, প্রতিবন্ধী, সংখ্যালঘু বা প্রান্তিক জনগোষ্ঠী। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, অনেক সময় দেখা যায় যে, মহিলারা সকাল বা দুপুরে বাসার কাজ নিয়ে ব্যস্ত থাকেন, বিশেষ করে শিশুদের দেখাশোনা বা রান্নার দায়িত্বে থাকেন। তখন যদি কোনো সভা বা অনুষ্ঠান ওই সময়ে রাখা হয়, তারা অংশ নিতে পারেন না। তাই আলোচনা করে বুঝে নিতে হবে—কোন সময়ে তাদের জন্য আসা সুবিধাজনক। এভাবে সবার মতামত নিয়ে সময় ঠিক করলে, সবাই অংশ নিতে পারবেন এবং কেউই বাদ যাবেন না।
- ইভ্যালুয়েশন বা মূল্যায়নের তথ্য কে সংগ্রহ করছে, সেটা খুব গুরুত্বপূর্ণ—কারণ এতে মানুষ তাদের উত্তর কীভাবে দিচ্ছে, তা প্রভাবিত হতে পারে। যেমন, যদি সরকার বা কোনো ক্ষমতাবান প্রতিষ্ঠান তথ্য সংগ্রহ করে, তাহলে অনেকে হয়তো ভয় বা দ্বিধায় সঠিকভাবে কথা বলতে চাইবে না, কারণ তারা ভাবতে পারে এর কোনো নেতিবাচক প্রভাব পড়তে পারে। আবার, যদি তথ্য সংগ্রহ করেন স্থানীয় কেউ, যাকে সবাই বিশ্বাস করে বা ভালোভাবে চেনে, তাহলে উত্তরগুলো আরও খোলামেলা ও সত্য হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। উদাহরণস্বরূপ:
  - যদি মূল্যায়ন (ইভ্যালুয়েশন) কাজটি সেই প্রোগ্রামের টিমের মানুষরাই করে, তাহলে অনেকেই তাদের খারাপ অভিজ্ঞতা বা যে জায়গাগুলো ভালো হয়নি, সেগুলো বলতে দ্বিধা বোধ করতে পারে। কারণ, যারা প্রশ্ন করছে বা তথ্য নিচ্ছে, তারা যদি ওই একই প্রোগ্রামের সঙ্গে জড়িত থাকে, তাহলে অংশগ্রহণকারীরা ভাবতে পারে—“আমার বলা কথাগুলো নেগেটিভ মনে করবে” বা “আমার অসন্তুষ্টির কথা বললে হয়তো আমাকে ভবিষ্যতে সাহায্য করবে না।”
  - নারী এবং মেয়েরা কি পুরুষ তথ্য সংগ্রাহক বা ইন্টারভিউ গ্রহণকারীদের সঙ্গে মুক্তভাবে কথা বলতে পারবে—এই প্রশ্নটি বোঝা দরকার তাদের সামাজিক ও সাংস্কৃতিক প্রেক্ষাপট অনুযায়ী। আমাদের সমাজে অনেক সময় দেখা যায়, বিশেষ করে গ্রামাঞ্চলে বা রক্ষণশীল পরিবেশে, নারীরা পুরুষ অপরিচিতদের সঙ্গে খোলামেলা কথা বলতে দ্বিধাবোধ করে। এমন পরিস্থিতিতে, যদি তথ্য সংগ্রাহক পুরুষ হন, তাহলে নারীরা হয়তো তাদের অভিজ্ঞতা বা মতামত খোলামেলা বলতে পারবে না, বিশেষ করে যদি বিষয়টি ব্যক্তিগত বা সংবেদনশীল হয়—যেমন গর্ভকালীন অভিজ্ঞতা, স্বাস্থ্য বা পারিবারিক সহিংসতা। তাই, তথ্য সংগ্রহের সময় এমন ব্যবস্থা নিতে হবে যাতে নারীরা স্বাচ্ছন্দ্য কথা বলতে পারে।
  - যারা কোনো প্রকল্প বা কার্যক্রমের মূল্যায়ন করেন (ইভ্যালুয়েটর), তারা স্থানীয় মানুষের ভাষা বোঝেন বা বলতে পারেন কি না—এটা খুব গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। কারণ যদি তারা স্থানীয় ভাষা না বোঝেন, তাহলে এলাকার মানুষের সঙ্গে ভালোভাবে কথা বলা বা তথ্য নেওয়া কঠিন হয়ে পড়ে। এতে করে প্রকল্প সম্পর্কে সঠিক ও বাস্তব চিত্র পাওয়া সম্ভব হয় না।
  - ইভ্যালুয়েশন টিমের সদস্যদের জাতীয়তা, ধর্ম বা জাতিগত পরিচয় অনেক সময় মূল্যায়নের নিরপেক্ষতা নিয়ে প্রশ্ন তুলতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, যদি কেউ এমন একটি অঞ্চলে মূল্যায়ন করতে যায় যেখানে আগে থেকেই তার জাতি বা ধর্মের মানুষের সঙ্গে সংঘাত বা অবিশ্বাসের ইতিহাস আছে, তাহলে সেখানকার মানুষ তার প্রতি সন্দেহ পোষণ করতে পারে বা ভাবতে পারে যে সে কোনো পক্ষপাত নিয়ে কাজ করছে। এতে করে টিমের উপর আস্থা কমে যেতে পারে এবং মূল্যায়নের ফলাফলও প্রশ্নবিদ্ধ হতে পারে। তাই, ইভ্যালুয়েশন করার সময় এই বিষয়গুলো বিবেচনা করা জরুরি, যেন টিমের সদস্যরা সেই কমিউনিটির কাছে নিরপেক্ষ ও বিশ্বাসযোগ্য বলে মনে হয়।

### ➤ যদি সম্ভব হয়, কমিউনিটি দ্বারা পরিচালিত ইভ্যালুয়েশনের বিষয়টি বিবেচনা করুন

- ইন্দাবা হলো একটি সহজ ও ব্যবহারযোগ্য ভিডিও তৈরির পদ্ধতি, যা স্থানীয় মানুষদের অংশগ্রহণে মনিটরিং ও ইভ্যালুয়েশনের (M&E) কাজে ব্যবহার করা হয়। এই পদ্ধতিতে কমিউনিটির মানুষরা মোবাইল ফোন ও একটি অ্যাপ্লিকেশন ব্যবহার করে নিজেরাই ভিডিও বানিয়ে তাদের অভিজ্ঞতা, চাহিদা ও সমস্যাগুলো তুলে ধরতে পারে। আইএফআরসি-র পিএমইআর ইউনিট এই ইন্দাবা পদ্ধতিকে বিভিন্ন কাজ যেমন কোনো প্রকল্প শুরু হওয়ার আগে মানুষের কী অবস্থা ছিল (বেসলাইন), প্রকল্প চলাকালীন কী পরিবর্তন হচ্ছে (মনিটরিং), আর প্রকল্প শেষে কী ফলাফল এসেছে (ইভ্যালুয়েশন)—তা বুঝতে পরীক্ষামূলকভাবে ব্যবহার করেছে। এ পদ্ধতির একটি নির্দেশিকা, প্রয়োজনীয় টুলস এবং বিভিন্ন কমিউনিটি থেকে সংগৃহীত ভিডিওর কিছু উদাহরণ<sup>৭৬</sup> রয়েছে, যা অন্যরাও শেখার কাজে ব্যবহার করতে পারে।
- ইভ্যালুয়েশনের সময় সবচেয়ে কঠিন কাজগুলোর একটি হলো এমন একটি অংশগ্রহণমূলক মূল্যায়ন পদ্ধতি ব্যবহার করা, যেখানে এলাকার মানুষদেরকে জিজ্ঞেস করা হয়—প্রোগ্রামের কারণে তাদের জীবনে কী কী বড় পরিবর্তন এসেছে, এবং তারা সেই অভিজ্ঞতা থেকে একটি করে গল্প শেয়ার করে। পরে সবাই মিলে এই গল্পগুলো নিয়ে আলোচনা করে, এবং ঠিক করে—এই প্রোগ্রামটি তাদের

জীবনে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ কী প্রভাব ফেলেছে। যেমন ধরুন, কোনো এলাকার মানুষ যদি বলে— “এই প্রকল্পের কারণে আমরা এখন নিয়মিত স্বাস্থ্যসেবা পাচ্ছি” বা “আগে মেয়েরা স্কুলে যেত না, এখন যায়”—এই ধরনের গল্পগুলো তারা শেয়ার করে। তারপর সেই গল্পগুলোর ভিতর থেকে কমিউনিটির সবাই মিলে বেছে নেয়, কোনটি সবচেয়ে বড় ও ইতিবাচক পরিবর্তনের প্রতিফলন। এই প্রক্রিয়াটি একটু সময়সাপেক্ষ ও কঠিন হতে পারে, কারণ সবার মতামত নিয়ে একমত হওয়া সবসময় সহজ হয় না। তবে এটি খুব গুরুত্বপূর্ণ, কারণ এতে করে বোঝা যায় প্রকল্পটি আসলেই মানুষের জীবনে কীভাবে প্রভাব ফেলেছে।<sup>৭৭</sup>

- আরও নির্দেশনা পাওয়ার জন্য [আইএফআরসি ফ্রেমওয়ার্ক ফর ইভ্যালুয়েশন ব্যবহার করুন।](#)<sup>৭৮</sup>

**টুলস:** ৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভ্যালুয়েশন টুল

### ➤ ইভ্যালুয়েশন বা মূল্যায়ন নিয়ে আলোচনা করা

- কমিউনিটির মানুষজনকে বুঝিয়ে বলতে হবে যে ইভ্যালুয়েশনের মূল উদ্দেশ্য কী এবং এর পরবর্তী কী পদক্ষেপ থাকবে, যাতে তাদের প্রত্যাশা সঠিকভাবে নিয়ন্ত্রণ করা যায়। কারণ অনেক সময় মানুষ মনে করতে পারে যে ইভ্যালুয়েশন মানে একটি নতুন প্রোগ্রামের মূল্যায়ন বা পর্যালোচনা, কিন্তু আসলে এটা এমন কিছু নয়। এজন্য, ইভ্যালুয়েশন কেন করা হচ্ছে, কীভাবে এটি সাহায্য করবে এবং পরবর্তী পদক্ষেপগুলো কী হবে, সেটা সঠিকভাবে বুঝিয়ে বলাটা গুরুত্বপূর্ণ।
- ইভ্যালুয়েশন কিভাবে হবে, কখন হবে এবং এটি কে পরিচালনা করবে তা ব্যাখ্যা করুন এবং মানুষকে আশ্বস্ত করুন যে তারা যে তথ্য শেয়ার করবে তা পুরোপুরি গোপন রাখা হবে।
- নিশ্চিত করুন যে ইভ্যালুয়েশন টিমটি মানুষের সাথে সহজ এবং সম্মানজনকভাবে কথা বলার জন্য প্রশিক্ষিত, এবং তারা ইভ্যালুয়েশন সংক্রান্ত যে কোন প্রশ্নের সঠিক উত্তর দিতে পারবে।
- প্রতিবার যখন ইভ্যালুয়েশন টিম নতুন কোনো গ্রুপের সাথে কথা বলে, তখন তাদের উচিত নিজেদের পরিচয় দেওয়া এবং কি উদ্দেশ্যে তারা এই ইভ্যালুয়েশন করছে তা স্পষ্টভাবে জানানো। উদাহরণস্বরূপ, টিমের সদস্যরা বলেতে পারেন, “আমরা এখানে এসেছি আপনার অভিজ্ঞতা জানার জন্য, যাতে ভবিষ্যতে আরো ভালো সেবা দেয়া যায়।” এইভাবে, গ্রুপের সদস্যরা বুঝতে পারবে কেন তাদের সাথে কথা বলা হচ্ছে এবং তাদের মূল্যবান মতামত কীভাবে কাজে লাগবে।
- ইভ্যালুয়েশন পরিকল্পনা নিয়ে স্টেকহোল্ডার এবং পার্টনারদের সাথে আলোচনা করুন। এর মাধ্যমে, তাদের মতামত এবং পরামর্শ নেওয়া যাবে যাতে কার্যক্রম সঠিকভাবে পরিকল্পনা করা যায় এবং বাস্তবায়ন কার্যকর হয়।

**টুলস:** ১৯ কমিউনিকেশন মেথড ম্যাট্রিক্স

### ➤ ফলাফল শেয়ার করা

- কমিউনিটির সাথে মিটিং বা ওয়ার্কশপ আয়োজন করে তাদের সঙ্গে মূল্যায়নের ফলাফল এবং পরবর্তী কী পদক্ষেপ নেয়া হবে, তা নিয়ে আলোচনা করা উচিত। এতে তারা তাদের মতামত জানাতে পারে এবং পরবর্তী পদক্ষেপে কীভাবে সক্রিয় অংশগ্রহণ করতে পারে, তা বুঝতে পারে।
- ইভ্যালুয়েশনের ফলাফল যখন উপস্থাপন করবেন, তখন খেয়াল রাখতে হবে যেন কাউকে ছোট করা বা তাদের ব্যক্তিগত মতামতের কারণে কোনোরকম ক্ষতি না হয়।
- এটি মানুষের কাছে পরিষ্কারভাবে বলা উচিত যে কোন সুপারিশগুলো বাস্তবায়ন করা সম্ভব এবং কোনগুলো সম্ভব নয়, এবং সতর্ক থাকতে হবে যেন ফলাফলগুলো কোনো প্রতিশ্রুতি হিসেবে ভুলভাবে ব্যাখ্যা করা না হয়।
- সহকর্মী এবং পার্টনারদের সঙ্গে ইভ্যালুয়েশনের ফলাফল শেয়ার করুন, যাতে তারা সেখান থেকে শিখতে পারে এবং একই ভুল আবার না হয়। উদাহরণস্বরূপ, একটি লেসন লার্নিং ওয়ার্কশপ আয়োজন করা যেতে পারে, যেখানে সবাই নিজেদের অভিজ্ঞতা শেয়ার করবে এবং পরবর্তী কাজের জন্য শিখতে পারবে। এর মাধ্যমে, প্রোজেক্টের ভুল থেকে সবাই শিক্ষা নিতে পারবে এবং ভবিষ্যতে সেগুলো এড়ানো সম্ভব হবে।

**টুলস:** ১৭ কমিউনিটি মিটিং টুল

## জাম্বিয়া রেড ক্রস কমিউনিটির সাথে ইভ্যালুয়েশনের ফলাফল শেয়ার করার মাধ্যমে কিছু সমস্যার সমাধান পেয়েছিলো

জাম্বিয়া রেড ক্রস সোসাইটি (ZRCS) এবং তাদের পার্টনার নেদারল্যান্ডস রেড ক্রস (NLRC) একসাথে নিউমোনিয়া প্রতিরোধে একটি প্রকল্প চালু করেছিল। এই প্রকল্পের মাঝামাঝি সময়ে তারা একটি ইভ্যালুয়েশন বা মূল্যায়ন করে, যার ফলাফল তারা এক কমিউনিটি সভায় এসে সবাইকে জানায়। সেই সভায় গ্রামের প্রথাগত নেতা, গ্রাম প্রধান, মা-বাবা এবং হোমিও বা আয়ুর্বেদিক চিকিৎসা প্রদানকারীরা উপস্থিত ছিলেন। আলোচনায় উঠে আসে যে, অনেকেই প্রকল্পে প্রস্তাবিত উন্নত চুলা তৈরি করতে পারছেন না, কারণ সেই চুলা বানাতে যে মাটি দরকার, তা তাদের এলাকায় সহজে পাওয়া যায় না। তখন ZRCS চিন্তা করছিল এই কার্যক্রমটা বন্ধ করে দেবে। কিন্তু কমিউনিটির সঙ্গে খোলামেলা আলোচনার পর তারা দেখল, স্থানীয়ভাবে যেসব মাটি ও উপকরণ সহজে পাওয়া যায়, সেগুলো দিয়েও বিকল্পভাবে চুলা বানানো সম্ভব। এতে একদিকে যেমন সমস্যার সমাধান পাওয়া গেল, অন্যদিকে কমিউনিটির মানুষরাও মনে করল, এই প্রকল্পটা তাদের নিজেদের, বাইরের কেউ এসে চাপিয়ে দেয়া কিছু নয়। এতে কবে প্রকল্পের প্রতি তাদের দায়বদ্ধতা বা ‘ওনারশীপ’ বাড়ে। একজন অংশগ্রহণকারী বলেন, “জাম্বিয়া রেড ক্রস সোসাইটি আমাদের মতামত শুনতে আবার এসেছেন দেখে আমরা খুব খুশি। সাধারণত কোনো প্রকল্প বা মূল্যায়নের পর কেউ আর ফিরে আসে না, আর আমাদের সঙ্গে কথা না বলেই অনেক সিদ্ধান্ত অফিস থেকেই নেওয়া হয়, যেগুলো কখনোই আমাদের প্রকৃত চাহিদার সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হয় না।” এই অভিজ্ঞতা দেখিয়েছে, প্রকৃত সমস্যার সমাধান পেতে হলে কমিউনিটির সাথে সরাসরি কথা বলা আর তাদের মতামত শোনা কতটা জরুরি। সম্পূর্ণ রিপোর্টটি এখানে পড়ুন।<sup>১৬</sup>



২০১৩ সালে জাম্বিয়ার সেন্ট্রাল অঞ্চলে ভূগর্ভস্থ পানি দ্বারা সৃষ্ট বন্যায় ১৫০০ মানুষ বাস্তুচ্যুত হয়। তাদের মধ্যে একজন মা ও তার শিশু রয়েছেন, যারা একটি পুনর্বাসন কেন্দ্রে রান্না করছেন। সেখানে তারা পরবর্তী কয়েক মাস থাকবেন। © স্ট্যানলি এনজ্জোভু / আইএফআরসি।

## কমিউনিটি সদস্যদের জিজ্ঞাসা করুন তারা প্রোগ্রামটি নিয়ে সন্তুষ্ট কিনা, এটি কীভাবে বাস্তবায়ন করা হয়েছে এবং আরো কিভাবে উন্নতি করা যেতে পারে

যদি কোনো প্রোগ্রাম কমিউনিটির বাস্তব উপকারে না আসে, তাহলে সেটা কার্যকর নয়—যতই সেখানে সচেতনতা বৃদ্ধির সেশন হোক বা টিউবওয়েল (বোরহোল) স্থাপন করা হোক না কেন। শুধু দাতা সংস্থাকে দেখানোর জন্য কাজের তালিকায় টিক চিহ্ন দেওয়ার জন্য ইন্ডালুয়েশন করা উচিত নয়। বরং ইন্ডালুয়েশন হওয়া উচিত এমন এক প্রক্রিয়া, যেটা আমাদের শেখায় কীভাবে কাজগুলো আরও ভালোভাবে করা যায়। যেমন ধরুন, কোনো এলাকায় বিশুদ্ধ পানির জন্য টিউবওয়েল বসানো হলো, কিন্তু যদি কমিউনিটির মানুষজন সেটি ব্যবহার করতে না পারে বা সেটির জায়গা তাদের জন্য সুবিধাজনক না হয়, তাহলে সেই প্রকল্পের মূল উদ্দেশ্যই পূরণ হলো না। তাই কাজের প্রকৃত প্রভাব বুঝতে এবং ভবিষ্যতে আরও কার্যকরভাবে কাজ করতে ইন্ডালুয়েশন একটি গুরুত্বপূর্ণ মাধ্যম।

### আমরা এটা কিভাবে করতে পারি?

#### ➤ ইন্ডালুয়েশনে অন্তর্ভুক্ত করার জন্য কিছু প্রশ্ন

- ইন্ডালুয়েশন বা মূল্যায়নের সময় এমন প্রশ্ন রাখুন, যেগুলো উত্তর থেকে নিম্নোক্ত বিষয়গুলো বোঝা যাবে —
  - প্রোগ্রামটি কি মানুষদের প্রয়োজনগুলো মেটাতে পেরেছে, এবং তাদের এমনভাবে সহায়তা করেছে যেন তারা নিজের পায়ে দাঁড়াতে পারে বা স্বনির্ভর হতে পারে?
  - যে সহায়তা বা সেবা দেওয়া হয়েছে, সেটা কি প্রয়োজন অনুযায়ী দেওয়া হয়েছিল, ঠিক সময়ে দেওয়া হয়েছিল, মানুষের উপকারে এসেছে কি না, এবং সেটা ভালো মানের ছিল কি না।
  - একজন ব্যক্তি কোনো সেবা পেয়েছেন বা কোনো কর্মসূচিতে অংশ নিয়েছেন, তখন তিনি অনুভব করেছেন কিনা যে তার সঙ্গে সম্মান ও মর্যাদার সঙ্গে ব্যবহার করা হয়েছে।
  - মানুষ কি যে তথ্যগুলো তারা পাচ্ছে, সেগুলোর মান কেমন — মানে তথ্যগুলো কি সঠিক, সময়োপযোগী আর ব্যবহার উপযোগী? সেইসাথে, তারা কি এসব প্রোগ্রামে অংশগ্রহণ করতে পারছে? আর তারা কি মনে করে যে তাদের মতামত বা অংশগ্রহণের কারণে প্রকল্প বা কার্যক্রমে কোনো পরিবর্তন বা প্রভাব ফেলতে পারছে? — এই তিনটি বিষয় নিয়ে সন্তুষ্ট?
  - প্রকল্পে কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগের জন্য যেসব পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছিল—যেমন, মতামত জানানোর সুযোগ (ফিডব্যাক মেকানিজম)—সেগুলো মানুষদের জন্য কতটা সহজ, কার্যকর এবং প্রাসঙ্গিক ছিল কিনা?
  - যদি এই প্রোগ্রামটি আবার শুরু করা হয়, তাহলে কমিউনিটির মানুষরা কী কী ধরনের পরিবর্তন চায় বা নিজেরা কী কী উন্নতি করতে চায়?
- প্রোগ্রামের অগ্রগতি বা পরিবর্তন বোঝার জন্য এমন প্রশ্ন ব্যবহার করতে হবে যা আগে বেসলাইন (শুরুর তথ্য সংগ্রহ) এবং মনিটরিংয়ে (নিয়মিত পর্যবেক্ষণে) ব্যবহার করা হয়েছিল। এতে সময়ের সাথে কী কী পরিবর্তন হয়েছে, তা সহজেই তুলনা করে দেখা যাবে। যেমন, যদি আগে কোনো এলাকায় মানুষের খাদ্যাভ্যাস নিয়ে তথ্য নেয়া হয়ে থাকে, তাহলে এখনো সেই একই ধরনের প্রশ্ন করে দেখা উচিত— যেমন “আপনার পরিবারে প্রতিদিন কয় বেলা খাবার খাওয়া হয়?”—এভাবে একই ধরনের প্রশ্ন ব্যবহার করলে বোঝা যাবে, পরিস্থিতির উন্নতি হয়েছে নাকি খারাপ হয়েছে। একই প্রশ্নের উত্তর আগে ও পরে মিলিয়ে দেখলেই পরিবর্তনের চিত্র স্পষ্টভাবে পাওয়া যায়।
- ডেটা সংগ্রহ করার সময় এমন কিছু পদ্ধতি ব্যবহার করা দরকার, যাতে মানুষ খোলাখুলি নিজের কথা (উন্মুক্ত আলোচনার সুযোগ) বলতে পারে। কারণ অনেক সময় শুধু প্রশ্নপত্র বা সার্ভে দিয়ে সব গুরুত্বপূর্ণ বিষয় উঠে আসে না।
- প্রতিটি গ্রুপের অভিজ্ঞতা ভালোভাবে বুঝতে এবং যদি কেউ সেবা বা কার্যক্রম থেকে বাদ পড়ে যায় কিংবা উপেক্ষিত হয়, তা সঠিকভাবে শনাক্ত করতে হলে আলাদা আলাদা করে তথ্য বা ডেটা সংগ্রহ করা প্রয়োজন। যেমন, গর্ভবতী মা, প্রতিবন্ধী মানুষ, বয়স্ক, শিশু কিংবা পিছিয়ে পড়া সম্প্রদায়ের মানুষের অভিজ্ঞতা এক রকম নয়—তাদের চাহিদা, সমস্যা এবং সুযোগ ভিন্ন হতে পারে। তাই যদি সবার কথা একসাথে মিশিয়ে দেখা হয়, তাহলে অনেকের নির্দিষ্ট সমস্যা চোখ এড়িয়ে যেতে পারে।
- কমিউনিটি এনগেজমেন্ট বা সম্পৃক্ততার যেসব পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে, সেগুলো প্রোগ্রামের মান এবং স্থানীয় মানুষদের সঙ্গে সম্পর্কের ওপর কী ধরনের প্রভাব ফেলেছে, তা সহজভাবে তুলে ধরার চেষ্টা করুন। যেমন—কমিউনিটি থেকে পাওয়া মতামতের (ফিডব্যাক) ভিত্তিতে যদি কোনো সমস্যা দ্রুত চিহ্নিত করে সমাধান করা গেছে, সেটা উল্লেখ করুন। আবার, যদি স্থানীয় মানুষের মতামত, অংশগ্রহণ বা পরামর্শ প্রোগ্রামের পরিকল্পনা ও বাস্তবায়নে ইতিবাচক ভূমিকা রেখেছে, সেটাও বলুন।

টুলস:

৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইন্ডালুয়েশন টুল

১৬ এফজিডি গাইড

## ক্যাশ প্রোগ্রামে অংশগ্রহণ এবং ফিডব্যাক দেওয়ার পদ্ধতির মূল্যায়ন

উত্তর-পূর্ব নাইজেরিয়ায় আইসিআরসি-র (ICRC) ইকোসেক (EcoSec) দল একটি নগদ সহায়তা (ক্যাশ বিতরণ) প্রোগ্রামের মূল্যায়ন করেছিল, যেখানে তারা দেখতে চেয়েছিল প্রোগ্রামটি স্বল্পমেয়াদে মানুষকে কতটা সহায়তা করেছে এবং কমিউনিটির মানুষজন এতে কতটা সন্তুষ্ট ছিল। এই মূল্যায়নে কিছু গুরুত্বপূর্ণ প্রশ্ন ছিল, যেমন—প্রোগ্রামের ডিজাইন ও বাস্তবায়নে সাধারণ মানুষ (কমিউনিটি) কতটা অংশ নিয়েছে এবং তারা কি মতামত দেওয়ার (ফিডব্যাক) সুযোগ সম্পর্কে জানে। তারা দেখেছে, সব উত্তরদাতাই বলেছেন, প্রোগ্রামে কারা সাহায্য পাবে (যাদেরকে উপকারভোগী বলা হয়) সেই নির্বাচনের প্রক্রিয়াটি ন্যায্য ছিল। তবে ৭৬ শতাংশ মানুষ মনে করে, কমিউনিটিকে আরও ভালোভাবে সম্পৃক্ত করলে এই প্রক্রিয়াটি আরও স্বচ্ছ ও দায়িত্বশীল হতো—যেমন গ্রামের নেতাদের সঙ্গে পরামর্শ করা বা খোলা বৈঠকে সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে। ভবিষ্যতে যাতে সবাই নিশ্চিত হয় যে উপকারভোগী বাছাই সঠিকভাবে হয়েছে, সেজন্য এলোমেলোভাবে কিছু নাম যাচাই করার পদ্ধতি (র্যান্ডম ভেরিফিকেশন প্রসেস) চালুর পরামর্শ দেওয়া হয়েছে। জরিপে আরও দেখা গেছে, ৩০ শতাংশ মানুষ জানেই না কীভাবে তারা কোনো অভিযোগ বা মতামত দিতে পারে, অর্থাৎ ‘ফিডব্যাক মেকানিজম’ সম্পর্কে তারা অবগত না। এর মানে হচ্ছে, কমিউনিটির সবাই যেন বুঝতে পারে কোথায় গেলে বা কার সঙ্গে কথা বললে তাদের মতামত শোনা হবে—এ ব্যাপারে আরও সচেতনতা তৈরি করা জরুরি। যেমন: কোথায় অভিযোগ বন্ধ আছে, কাকে জানালে ব্যবস্থা নেওয়া হবে—এসব বিষয় স্পষ্টভাবে জানানো দরকার।



২০১৮ সালে নাইজেরিয়ায় এক নারী আইসিআরসি'র সহায়তায় একটি মসলা বিক্রির ছোট ব্যবসা শুরু করতে পেরেছিলেন। এর আগে তিনি পরিবারের সঙ্গে যোগাযোগ হারিয়ে ফেলেছিলেন এবং কোনো রকম সহায়তা না পেয়ে তাকে রাস্তায় বসে মানুষের কাছে খাবার চেয়ে নিতে হতো। এখন নিজের সেই ব্যবসার মাধ্যমে তিনি নিজের খরচ নিজেই চালাতে পারছেন এবং গর্বের সাথে অন্যদের দেখাচ্ছেন কীভাবে তিনি ঘুরে দাঁড়িয়েছেন। © আইসিআরসি

# ইমার্জেন্সি রেসপন্স বা জরুরি সাড়া দান কর্মসূচিতে কমিউনিটিকে সম্পৃক্ত করার ১০ টি ধাপ

## সকল ধাপ

- ১ কমিউনিটি এনগেজমেন্টকে প্রতিক্রিয়া বা রেসপন্স কার্যক্রমের অংশ হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে



### মিনিমাম বা ন্যূনতম ব্যবস্থা

- সিইএ সম্পর্কে স্টাফ এবং ভলান্টিয়ারদের ব্রিফ করুন
- অপারেশনাল মিটিং-এ সিইএ নিয়ে আলোচনা করুন
- সিইএ এর একটি ফোকাল পয়েন্ট বের করুন

### এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা

- স্টাফ এবং ভলান্টিয়ারদের সিইএ নিয়ে প্রশিক্ষণ দিন

## জরুরি এসেসমেন্ট

- ২ কমিউনিটির প্রয়োজন, তাদের সক্ষমতা এবং প্রেক্ষাপট বোঝা



### মিনিমাম বা ন্যূনতম ব্যবস্থা

- সেকেন্ডারি ডেটা রিভিউ
- র‍্যাপিড নিডস এন্ড কনটেক্সট এনালাইসিস

### এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা

- নিডস ও কনটেক্সটের বিস্তারিত এনালাইসিস
- ইন্টারএজেন্সি জয়েন্ট এসেসমেন্ট

## রেসপন্স বা সাড়া দানের পরিকল্পনা

- ৪ কমিউনিটি এবং মূল স্টেকহোল্ডারদের সাথে প্রতিক্রিয়া জানানো বা রেসপন্স দেওয়ার পরিকল্পনা নিয়ে আলোচনা করুন



### মিনিমাম বা ন্যূনতম ব্যবস্থা

- রেসপন্স বা সাড়াদানের পরিকল্পনা এবং কাজের পদ্ধতি নিয়ে আলোচনা করুন
- কমিউনিটি মাতে নিরাশ না হয় তাই অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক বিষয়গুলো সমন্বয় করুন

### এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা

- পার্টিসিপেটরি প্ল্যানিং এপ্রোচ ব্যবহার করুন
- বাস্তবায়নের আগে প্ল্যানগুলো কমিউনিটির সাথে ট্রস-চেক করুন

- ৩ কমিউনিটির প্রতি সম্মান এবং সচ্ছতা রেখে মূল্যায়ন বা পর্যালোচনা করুন



### মিনিমাম বা ন্যূনতম ব্যবস্থা

- কমিউনিটির প্রতিনিধিদের সাথে এসেসমেন্ট প্ল্যান আলোচনা করুন
- ন্যাশনাল সোসাইটিকে পরিচয় করিয়ে দিন এবং এসেসমেন্টের উদ্দেশ্য বর্ণনা করুন
- স্টাফ এবং ভলান্টিয়ারদের এসেসমেন্টের উদ্দেশ্য ও প্রক্রিয়া ব্রিফ করুন

### এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা

- কমিউনিকেশন এবং ফিডব্যাকের ওপর স্টাফ ও ভলান্টিয়ারদের প্রশিক্ষণ দিন
- এক্সটার্নাল পার্টনারদের সাথে সমন্বয় করুন
- কমিউনিটির সাথে এসেসমেন্টের ফলাফল যাচাই করুন

- ৫ কমিউনিটির মানুষদের সাথে সিলেকশন শর্ত এবং বিতরণ প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করুন এবং সবাই মিলে একমত হয়ে সিদ্ধান্ত নিন



### মিনিমাম বা ন্যূনতম ব্যবস্থা

- সিলেকশনের শর্ত এবং টার্গেট ব্যাখ্যা করুন
- কমিউনিটির মানুষদের বিভিন্ন অভিযোগ ও জিজ্ঞাসায় সাড়া দিন বা রেসপন্স করুন
- কমিউনিটির মানুষদের সাথে বিতরণ প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করুন

### এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা

- সিলেকশনের প্রক্রিয়ায় সবাই মিলে একমত হয়ে সিদ্ধান্ত নিন
- কমিউনিটি ভিত্তিক টার্গেট বা লক্ষ্য ঠিক করুন
- কমিউনিটির সাথে বিতরণের প্রক্রিয়া নিয়ে পরিকল্পনা করুন

- ৬ রেসপন্স প্ল্যান এবং বাজেটে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও একাউন্টবিলিটির কার্যক্রম ও ইন্ডিকেটর অন্তর্ভুক্ত করুন



### মিনিমাম বা ন্যূনতম ব্যবস্থা

- সকল সেক্টরের সাথে কমিউনিটি এনগেজমেন্টের এপ্রোচ নিয়ে পরিকল্পনা করুন
- রেসপন্স প্ল্যান ও বাজেটে বিভিন্ন কার্যক্রম বা করণীয় কাজগুলো এবং ইন্ডিকেটর সমূহ অন্তর্ভুক্ত করুন

## রেসপন্স বা সাড়া দানের সময়

৮ সাড়া প্রদানের সিদ্ধান্তে কমিউনিটির অংশগ্রহণে সহায়তা করুন



### মিনিমাম বা ন্যূনতম ব্যবস্থা

- মূল বা প্রধান সিদ্ধান্তগুলো নিতে কমিউনিটিকে অন্তর্ভুক্ত করুন

### এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা

- সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করুন
- কমিউনিটির সাথে এক্সিট প্ল্যান করুন

৯ সাড়া প্রদান সংক্রান্ত তথ্য কমিউনিটির কাছে নিয়মিত ভুলে ধরুন



### মিনিমাম বা ন্যূনতম ব্যবস্থা

- সাড়া প্রদানের তথ্য সবসময় শেয়ার করুন
- এক্সিট প্লানের বিষয়ে স্বচ্ছ যোগাযোগ রাখুন

### এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা

- যে কমিউনিকেশনের মাধ্যমগুলো সবচেয়ে কার্যকরী তা খুঁজে বের করুন

৯ কমিউনিটির অভিমতগুলো শুনুন এবং সেগুলোকে রেসপন্স বা সাড়া দানের নির্দেশনা হিসেবে ব্যবহার করুন



### মিনিমাম বা ন্যূনতম ব্যবস্থা

- একটি সহজ ফিডব্যাক মেকানিজম তৈরি করুন
- দেখুন এই কাজটি মানুষের চাহিদা পূরণ করছে কিনা
- কোন অপ্রত্যাশিত ঘটনা যেমনা না হয় তাই নিয়মিত মনিটর করুন
- ফিডব্যাক ও মনিটরিং এর তথ্য নিয়ে কাজ করুন

### এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা

- ফিডব্যাক মেকানিজমের উন্নতি করুন
- পার্টনারদের সাথে ফিডব্যাক নিয়ে আলোচনা করুন
- কমিউনিটির অংশগ্রহণ পদ্ধতি মনিটর করুন
- ফিডব্যাক নিয়ে কাজ করা হয়েছে এমন কেইস স্টাডি সংগ্রহ করুন

## মূল্যায়ন ও শেখার প্রক্রিয়া

১০ কমিউনিটিকে ইভালুয়েশন বা মূল্যায়ন কাজের সাথে যুক্ত করুন



### মিনিমাম বা ন্যূনতম ব্যবস্থা

- কমিউনিটির সম্ভ্রষ্ট মূল্যায়ন করুন
- ইভালুয়েশনের ফলাফল অভ্যন্তরীণভাবে শেয়ার করুন

### এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা

- কমিউনিটির মানুষজন ইভালুয়েশন বা মূল্যায়নের প্ল্যান করতে সহায়তা করে
- কমিউনিটি পরিচালিত একটি মূল্যায়ন বা ইভালুয়েশনের আয়োজন করুন
- কমিউনিটির সাথে ইভালুয়েশন বা মূল্যায়নের ফাইডিংস নিয়ে আলোচনা করুন
- পার্টনারদের সাথে ইভালুয়েশন বা মূল্যায়নের ফাইডিংস নিয়ে আলোচনা করুন

## সহায়ক টুলসসমূহ

৭ টুল ৭: সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

৮ টুল ৮: সিইএ জব ডেসক্রিপশন

১০ টুল ১০: কোড অব কনডাক্ট ব্রিফিং

১২ টুল ১২: সিইএ কেস স্টাডি টেমপ্লেট

১৩ টুল ১৩: মূল্যায়ন বা এসেসমেন্ট টুলে সিইএ

১৪ টুল ১৪: ভলান্টিয়ারদের জন্য প্রশ্ন ও উত্তর শীট

১৫ টুল ১৫: ফিডব্যাক কিট

১৬ টুল ১৬: এফজিডি গাইড

১৭ টুল ১৭: কমিউনিটি মিটিং টুল

১৮ টুল ১৮: সিলেকশন ক্রাইটেরিয়াতে অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি

১৯ টুল ১৯: কমিউনিকেশন মেথড ম্যাট্রিক্স

২০ টুল ২০: এক্সিট স্ট্র্যাটেজি গাইডেন্স

২২ টুল ২২: সিইএ ইমার্জেন্সি প্ল্যান তৈরি করা

২৩ টুল ২৩: আইএফআরসি এর ইমার্জেন্সি অপারেশনের জন্য সিইএ এসওপি

২৪ টুল ২৪: সেক্টর এবং দায়িত্ব অনুসারে সিইএ চেকলিস্ট

২৫ টুল ২৫: জরুরি অবস্থায় সিইএ ব্রিফিং

২০২০ সালে, পেরুর রেড ক্রস লিমা শহরের বিভিন্ন জায়গায়, বিশেষ করে ভিলা মারিয়া ডেল ত্রিয়ুফো এলাকায়, মহিলাদের সংগঠিত করে খাদ্য সরবরাহ, রান্নাঘর এবং রান্নার সরঞ্জাম বিতরণ করেছে। এসব এলাকাগুলোকে অলাস কোমুনোস বলা হয়, যেখানে মহিলারা তাদের কমিউনিটির জন্য মূলত শিশু ও বয়স্কদের জন্য অগ্রাধিকার ভিত্তিতে খাবার রান্না করে থাকেন।  
© পেরুভিয়ান রেড ক্রস



## মডিউল ৫

# ইমার্জেন্সি রেসপন্স বা জরুরী সাড়া প্রদানে মানুষের অংশগ্রহণ এবং দায়িত্ববোধ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও একাউন্টেবিলিটি)

জরুরি অবস্থায় কমিউনিটিকে সঙ্গে নিয়ে কাজ করা কঠিন হলেও খুবই জরুরি ও সম্ভব। কারণ, তাদের অংশগ্রহণ না থাকলে অনেক ভুল বোঝাবুঝি ও সমস্যা তৈরি হয়। অনেক সময় দেখা যায়, দুর্গতদের জন্য পাঠানো ত্রাণসামগ্রী বাজারে বিক্রি হয়ে যায়, কিংবা যারা সাহায্য করতে আসে, তাদের উপর স্থানীয়দের রাগ তৈরি হয়—ফলে গালাগালি, মারধর এমনকি খুনের মতো ঘটনাও ঘটে। এসবের মূল কারণ হলো, কমিউনিটির সঙ্গে আগে থেকে যোগাযোগ ও বোঝাপড়া না থাকা। তারা যদি জানত—কে আসছে, কেন আসছে, কীভাবে সাহায্য করবে—তাহলে আতঙ্ক, ভুল ধারণা বা ক্ষোভ তৈরি হতো না। যেমন, যদি স্থানীয় মুরুকি, ইউপি সদস্য বা স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবকদের সঙ্গে সমন্বয় করে ত্রাণ বিতরণ করা যেত, তাহলে অনেক বিশৃঙ্খলা এড়ানো সম্ভব হতো। তাই, যেকোনো দুর্ঘটনা বা সংকটে কমিউনিটিকে শুরু থেকেই সম্পৃক্ত করা সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ।

এই মডিউলে সহজভাবে বোঝানো হয়েছে যে, জরুরি সময় বা বিপদের সময় কমিউনিটির সঙ্গে কীভাবে একসাথে কাজ করলে সবার উপকার হয় এবং সবার কাছে জবাবদিহি থাকা যায়। এখানে কিছু সহজ উপায় বলা হয়েছে—যেমন, কমিউনিটির লোকজনকে আগে থেকেই যুক্ত করা, তাদের মতামত শোনা, এবং তাদের প্রয়োজন বুঝে কাজ করা। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি কোন এলাকায় বন্যা হয়, তাহলে সেই এলাকার মানুষদের সাথে মিলে নিরাপদ আশ্রয়ের ব্যবস্থা করা বা খাদ্য বিতরণে তাদের যুক্ত করা ভালো ফল দিতে পারে। আবার, যদি হাতে পর্যাপ্ত সময়, জনবল ও অর্থ থাকে, তাহলে আরেকটু পরিকল্পিতভাবে বড় পরিসরে কার্যক্রম নেয়া যায়—যেমন, আগে থেকেই দুর্ঘটনা প্রস্তুতির প্রশিক্ষণ দেয়া বা স্যামনিটেশন ব্যবস্থা উন্নত করা। পাশাপাশি, কোন কোন বিষয়গুলো কাজকে সহজ করে—যেমন কমিউনিটির আস্থা ও অংশগ্রহণ—আর কোন কোন বিষয়গুলো বাধা হয়ে দাঁড়ায়—যেমন তথ্যের অভাব, ভুল বোঝাবুঝি বা ক্ষমতার অসাম্য—সেগুলোর কথাও এই মডিউলে তুলে ধরা হয়েছে, যাতে কাজের সময় এসব বিষয় মাথায় রাখা যায়।

## জরুরী পরিস্থিতিতে কমিউনিটির সাথে কাজ করতে কোন বিষয়টি সাহায্য করে আর কোন বিষয়টি বাধা সৃষ্টি করে?\*

কোন জিনিসটা ভালোভাবে কাজ করছে?	কমিউনিটি এনগেজমেন্টে সহায়তা করার জন্য কোন বিষয়টি গুরুত্বপূর্ণ?
<ul style="list-style-type: none"><li>ফিডব্যাক মেকানিজমটি আমাদেরকে কোন কোন ক্ষেত্রের উন্নতি করা প্রয়োজন তা বুঝতে সাহায্য করছে।</li><li>স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবকদের মাধ্যমে কাজ করার ফলে কমিউনিটির মধ্যে আস্থা বাড়ছে।</li><li>স্থানীয় সংগঠন এবং গ্রুপগুলোর সাথে কাজ করার ফলে কাজের গতি এবং মান দুটোই উন্নত হচ্ছে।</li><li>কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ট্রেনিংয়ের মাধ্যমে বোঝাপড়া এবং একসাথে কাজ করার দক্ষতা ও সক্ষমতা বাড়ছে।</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>যখন স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকরা কমিউনিটি এনগেজমেন্টের গুরুত্ব বুঝতে পারে</li><li>কমিউনিটি এনগেজমেন্টের জন্য আলাদা কর্মী বা স্টাফ থাকা</li><li>অপারেশন ম্যানেজার এবং ন্যাশনাল সোসাইটির নেতৃত্ব থেকে সমর্থন পাওয়া</li><li>যখন এটাকে একটি শর্ত হিসেবে বিবেচনা করা হয়, যেমন ডোনারদের বা ভূমি মেন্টের প্রতিশ্রুতি হিসাবে।</li></ul>
মূল প্রতিবন্ধকতাগুলো কী?	কমিউনিটির অংশগ্রহণে কোন বিষয়টি বাধা সৃষ্টি করছে?
<ul style="list-style-type: none"><li>কমিউনিটির মতামত সিস্টেমটিকভাবে এবং সহজভাবে সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করা।</li><li>দুর্বল মূল্যায়ন (এসেসমেন্ট) স্থানীয় প্রয়োজন এবং পরিস্থিতি বোঝার ক্ষেত্রে সীমাবদ্ধতা সৃষ্টি করে।</li><li>প্রোগ্রামের অপারেশন বা কার্যক্রম নিয়ে দুই দিকে থেকে ধারাবাহিক যোগাযোগের অভাব।</li><li>কমিউনিটি এনগেজমেন্ট বা জনগণকে সম্পৃক্ত করার বিষয়টি যখন আলাদা বা পৃথকভাবে হয়ে থাকে।</li><li>যখন দুর্বল মূল্যায়ন বা স্ট্যান্ডার্ড এবং কঠোর রেসপন্স মডেলের কারণে মানুষকে অপ্রয়োজনীয় সাহায্য দেওয়া হয়।</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>স্টাফরা আসলে কমিউনিটির সাথে কীভাবে কাজ করবে বা তাদের ভূমিকা কী হবে, তা বুঝতে না পারা।</li><li>সময়ের অভাব এবং এমন কিছু ধারণা বা মনোভাব যা কমিউনিটি এনগেজমেন্ট বা জনগণকে সম্পৃক্ত করতে অনেক সময় নেয়।</li><li>স্বশরীরে যাওয়ার অসুবিধা</li><li>কমিউনিটি এনগেজমেন্ট সঠিকভাবে করার জন্য দক্ষ এবং নিবেদিত স্টাফের অভাব</li><li>যখন অভ্যন্তরীণ সমন্বয়ের অভাবে বিভ্রান্তি সৃষ্টি হয় এবং কমিউনিটিকে অসম্ভব প্রতিশ্রুতি দেওয়া হয়।</li></ul>

# কমিউনিটির এনগেজমেন্ট বা জনগণকে সম্পৃক্ত করার প্রস্তুতি

## ন্যাশনাল লেভেলে কমিউনিটির এনগেজমেন্ট ও একাউন্টবিলিটি (অংশগ্রহণ ও দায়বদ্ধতা) প্রতিষ্ঠিত করণ

জরুরি অবস্থায় কমিউনিটির সঙ্গে ভালোভাবে যোগাযোগ ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার সবচেয়ে ভালো উপায় হলো—এটা যেন ন্যাশনাল সোসাইটির নিয়মিত কার্যক্রমের অংশ হয়ে যায়। অর্থাৎ, এমনভাবে গড়ে তুলতে হবে যেন এটি আগেভাগেই পরিকল্পনার মধ্যে থাকে। এই গাইডের তৃতীয় মডিউলে যেসব ধাপ দেওয়া আছে, সেগুলো অনুসরণ করলে এটা সহজ হবে। এতে যা বোঝানো হচ্ছে তা হলো—জরুরি অবস্থার আগে থেকেই কমিউনিটিকে দরকারি তথ্য জানানো, তাদের মতামত নেওয়া, এবং তারা কী বলছে সেটা গুরুত্ব দিয়ে বিবেচনা করা—এই প্রক্রিয়াগুলো আগেই চালু রাখতে হবে। এতে করে বিপদের সময় হঠাৎ করে সবকিছু নতুন করে শুরু করতে হবে না। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি ঘূর্ণিঝড় বা বন্যার মতো দুর্যোগের আগে থেকেই স্থানীয় মানুষকে সচেতন করা হয়, তারা কীভাবে নিরাপদে থাকবে তা জানানো হয়, এবং তাদের কাছ থেকে জানা হয় তারা কীভাবে সাহায্য পেতে চায়—তাহলে জরুরি মুহূর্তে সময় কম থাকলেও দ্রুত এবং কার্যকরভাবে কাজ করা সম্ভব হয়। আর এজন্য কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের আগেভাগেই প্রশিক্ষণ দিয়ে প্রস্তুত রাখা খুবই দরকার।

## দুর্যোগের প্রস্তুতি ও ঝুঁকি কমানোর জন্য কমিউনিটির অংশগ্রহণ এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করা

রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্টের দুর্যোগ প্রস্তুতি ও ঝুঁকি কমানোর কাজগুলোতে কমিউনিটির সম্পৃক্ততা ও দায়বদ্ধতা আরও উন্নত ও কার্যকর করতে হবে। যেমন:

- কার্যকরভাবে সাড়া দেওয়ার জন্য প্রস্তুতি<sup>b3</sup> যাচাইয়ের অর্থ হলো—ন্যাশনাল সোসাইটিগুলো (যেমন, বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি) যেভাবে জরুরি সময় বা দুর্যোগের সময় মানুষকে সহায়তা দেয়, সেই সিস্টেমগুলো কতটা ভালোভাবে কাজ করছে তা খতিয়ে দেখা। এর পাশাপাশি, কোথায় কোথায় দায়বদ্ধতার (accountability) ঘাটতি আছে—যেমন, সময়মতো সহায়তা না দেওয়া, সঠিকভাবে তথ্য না জানানো, বা ক্ষতিগ্রস্তদের মতামত না নেওয়া—সেগুলোও চিহ্নিত করা
- যদি দুর্বলতা ও সক্ষমতা মূল্যায়নের (assessment) জন্য ভালো কোনো পদ্ধতি<sup>b2</sup> ব্যবহার করা হয়, তাহলে কমিউনিটির মানুষরা নিজেরাই বুঝতে পারে—তাদের জীবনে কোথায় কোথায় ঝুঁকি আছে, কেন আছে, এবং কীভাবে তারা এসব ঝুঁকি কমাতে পারে। এতে করে তারা নিজের সমস্যা নিজেরাই চিনতে পারে এবং সমাধানের পথও খুঁজে পায়।
- ফরকাস্ট বেজড ফাইন্যান্সিং<sup>b3</sup> পদ্ধতির মাধ্যমে যখন দুর্যোগের পূর্বাভাস বা আগাম সতর্কবার্তা পাওয়া যায়, তখন আগে থেকেই ঠিক করে নেওয়া যায়—দুর্যোগ আসলে কী কী পদক্ষেপ নেওয়া হবে এবং কারা সহায়তা পাবে। এর ফলে সময়মতো সঠিক মানুষকে সহায়তা পৌঁছানো সম্ভব হয়। যেমন, যদি জানা যায় যে একটি বড় বন্যা আসতে পারে, তাহলে আগেই পরিকল্পনা করে নেয়া যায় কোন কোন এলাকায় খাদ্যসামগ্রী পাঠাতে হবে, কোথায় আশ্রয়কেন্দ্র প্রস্তুত করতে হবে, এবং কোন কোন গর্ভবতী নারী বা শিশুরা বেশি ঝুঁকিতে আছে যাদের বিশেষভাবে সাহায্য লাগবে। এতে সময় ও সম্পদ দুটোই সাশ্রয় হয়, আর দুর্গত মানুষদের কষ্ট কিছুটা হলেও কমানো সম্ভব হয়। এই ধরনের আগাম পরিকল্পনা স্থানীয় মানুষ ও প্রশাসনের মধ্যে সমন্বয় বাড়ায় এবং দুর্যোগ মোকাবিলায় প্রস্তুতি আরও কার্যকর হয়।

যেহেতু আগেই বিশ্বাস আর সহযোগিতার একটা সম্পর্ক তৈরি হয়, তাই এই ধরনের প্রক্রিয়ার মাধ্যমে তথ্য সংগ্রহ ও লিপিবদ্ধ করা হলে তা অনেকভাবে কাজে আসে। যেমন: কোন জায়গায় দায়িত্ব পালনে ঘাটতি আছে তা বোঝা যায়, শুরুতেই কী ধরনের সাড়া দেওয়া দরকার তা স্পষ্ট হয়, আর কমিউনিটির সঙ্গে দীর্ঘমেয়াদে ভালো সম্পর্ক তৈরি করতেও সহায়তা করে। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনো এলাকায় ত্রাণ বিতরণ করা হয় এবং সেই সময় কমিউনিটির লোকদের মতামত বা অভিজ্ঞতা নিয়মিতভাবে সংগ্রহ ও লিখে রাখা হয়, তাহলে পরবর্তী সময়ে জানা যায় কোন কাজটা ভালো হয়েছে, কোন জায়গায় মানুষ অসন্তুষ্ট ছিল—এসব তথ্য ভবিষ্যতে আরও ভালো ও দায়বদ্ধ সেবা দেওয়ার ক্ষেত্রে খুবই গুরুত্বপূর্ণ হয়ে ওঠে।



২০১৯ সালে ডেমোক্রেটিক রিপাবলিক অফ কঙ্গো (ডিআরসি) রেড ক্রসের স্বেচ্ছাসেবকরা নিয়মিতভাবে শিক্ষার্থীদের সঙ্গে কাজ করে এবং ইবোলা ও অন্যান্য মারাত্মক রোগ থেকে রক্ষা পাওয়ার বিষয়ে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য দেয়। শিক্ষার্থীরা এসব বিষয়ে প্রশ্ন করতে পারত, আর স্বেচ্ছাসেবকরা তাদের উত্তর দিতেন। পরে, এই তথ্যগুলো আইএফআরসি এবং সিডিসির সহায়তায় গঠিত কমিউনিটি প্রতিক্রিয়া ব্যবস্থায় যুক্ত করা হয়। © করি বাটলার / আইএফআরসি

## জরুরি সাড়াপ্রদান কার্যক্রমে কমিউনিটিকে সম্পৃক্ত করার উপায়

### এই মডিউলটি যেভাবে ব্যবহার করতে হবে

নিচের আলোচনাগুলোর মাধ্যমে ব্যাখ্যা করা হয়েছে—কীভাবে জরুরি পরিস্থিতিতে (যেমন প্রাকৃতিক দুর্যোগ, অগ্নিকাণ্ড বা যেকোনো বড় দুর্ঘটনা) মানুষের পাশে দাঁড়ানোর সময় কমিউনিটির প্রতি আমাদের দায়বদ্ধতা সঠিকভাবে পালন করা যায়। এজন্য দশটি গুরুত্বপূর্ণ কাজ বা পরিকল্পনার কথা বলা হয়েছে, যা বাস্তবায়ন করলে সাধারণ মানুষ বুঝবে যে তাদের কথা শোনা হচ্ছে, তাদের প্রয়োজনকে গুরুত্ব দেওয়া হচ্ছে, এবং তারা এই কার্যক্রমে অংশ নিতে পারছে। এই দশটি ধাপ অনুসরণ করে জরুরি সাড়াপ্রদান কার্যক্রমকে কমিউনিটির জন্য আরও গ্রহণযোগ্য ও কার্যকর করে তোলা সম্ভব।

প্রতিটি কাজের পরিকল্পনায় এমন কিছু ন্যূনতম করণীয় থাকে যা কাজটি ঠিকভাবে করতে হলে অবশ্যই করতে হয়। এগুলো যেন একেকটা মৌলিক ধাপ—যেমন, কারো কাছে তথ্য পৌঁছাতে হলে আগে তার ঠিকানা জানাটা যেমন জরুরি। আবার কিছু উন্নত ধরনের করণীয়ও থাকে, যেগুলো করতে হলে সময়, দক্ষ লোকজন আর পর্যাপ্ত টাকার দরকার হয়। যেমন, যদি সময় ও অর্থ বেশি থাকে, তাহলে শুধু মৌলিক তথ্য দেওয়া নয়, বরং মানুষকে প্রশিক্ষণও দেওয়া যেতে পারে যেন তারা তথ্যটি ভালোভাবে বুঝে কাজে লাগাতে পারে। তাই, প্রতিটি পরিকল্পনায় দুটি স্তর থাকে—একটি হলো ‘যা করতেই হবে’, আরেকটি হলো ‘যা করলে আরও ভালো হয়’। এইভাবে চিন্তা করলে যেকোনো কাজ বাস্তব ও সঠিকভাবে বাস্তবায়ন করা সহজ হয়।

প্রতিটি কাজ কীভাবে করতে হবে, তা এখানে সংক্ষেপে সহজভাবে বলা হয়েছে, যেন অল্প সময়েই তা ব্যবহার করা যায়। তবে, যেসব কাজ একটু জটিল বা ধাপে ধাপে করতে হয়, সেগুলোর বিস্তারিত নির্দেশনা আলাদা টুলস এবং প্রতিষ্ঠান বা প্রোগ্রাম বিষয়ক নির্দেশনামূলক মডিউলে দেওয়া আছে।

### সাধারণত, ন্যূনতম ব্যবস্থা তখন প্রয়োজ্য হয় যখন:

- সাড়া প্রদানের প্রাথমিক পর্যায় যখন কোনো দুর্যোগ বা বিপর্যয়ের পরপরই তাৎক্ষণিকভাবে সহায়তা দেওয়া শুরু হয়—এই সময়টা সাধারণত প্রথম কয়েক মাস ধরে চলে।
- ছোট পরিসরের জরুরি পরিস্থিতি বলতে বোঝানো হয় এমন কোনো সংকট বা দুর্যোগ, যার সময়কাল খুবই কম – সাধারণত ছয় মাসের কম সময়

ধরে চলে। উদাহরণস্বরূপ, হঠাৎ করে কোনো এলাকায় বন্যা হয়ে গেলে, ভূমিকম্প হলে, বা বড় ধরনের অগ্নিকাণ্ড হলে তা একটি ছোট পরিসরের জরুরি অবস্থা হিসেবে বিবেচিত হতে পারে।

- ন্যাশনাল সোসাইটি বা জরুরি সহায়তা দল অনেক সময় কমিউনিটির মানুষদেরকে সম্পৃক্ত করে কাজ করার অভিজ্ঞতা ও দক্ষতায় দুর্বল থাকে। তারা কীভাবে স্থানীয় মানুষদের মতামত নেয়া যায়, তাদের চাহিদা বুঝে সহায়তা পরিকল্পনা করা যায় বা কাজের ফলাফল নিয়ে মানুষের কাছে জবাবদিহি করা যায়—এসব ক্ষেত্রে তারা অনেক সময় পিছিয়ে থাকে।
- যখন কোনো দুর্ঘটনা বা জরুরি পরিস্থিতিতে মানুষকে সাহায্য করার প্রয়োজন হয়, তখন অনেক সময় দেখা যায়—এই সাড়া দেওয়ার জন্য পর্যাপ্ত টাকা বা লোকবল (যেমন: প্রশিক্ষিত কর্মী, স্বেচ্ছাসেবক, ডাক্তার, নার্স ইত্যাদি) থাকে না। অর্থাৎ, মানুষের জরুরি চাহিদা মেটানোর জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা থাকলেও সেগুলো বাস্তবায়নের মতো পর্যাপ্ত তহবিল বা জনবল না থাকায় সহায়তা কার্যক্রম ঠিকভাবে করা সম্ভব হয় না।

#### সাধারণত, আরো উন্নত ব্যবস্থা তখন প্রয়োজ্য হয় যখন:

- সাড়াপ্রদান বা সহায়তা দেওয়ার তিন মাস পর থেকে অর্থাৎ যেই পরিবার বা ব্যক্তি সহায়তা পেয়েছেন, সেই সময় পার হওয়ার পর তাদের কী অবস্থা বা পরিস্থিতি হয়েছে—তা বোঝার জন্য আবার খোঁজ নেওয়া হয়। এই সময়টিকে বলা হয় “সাড়াপ্রদানের পরবর্তী সময়”।
- বড় বা দীর্ঘমেয়াদী জরুরি পরিস্থিতি বলতে এমন কোনো দুর্ঘটনা, বিপর্যয় বা সংকটকে বোঝানো হয় যা ছয় মাসের বেশি সময় ধরে চলে এবং যার কারণে মানুষের জীবন, জীবিকা এবং নিরাপত্তা মারাত্মকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হয়। যেমন, যদি কোনো এলাকায় দীর্ঘ সময় ধরে বন্যা বা খরা চলে, অথবা দীর্ঘমেয়াদী একটি সংঘাত চলতে থাকে, তাহলে সেটি একটি দীর্ঘমেয়াদী জরুরি পরিস্থিতি হিসেবে ধরা হয়।
- যদি কোনো ন্যাশনাল সোসাইটি বা জরুরি সহায়তা দল কমিউনিটির মানুষদের সম্পৃক্ত করতে পারে এবং তাদের মতামত, চাহিদা ও অভিযোগ গুরুত্ব দিয়ে শোনা ও তা অনুযায়ী পদক্ষেপ নিতে সক্ষম হয়, তাহলে সেটা একটা বড় ইতিবাচক দিক হিসেবে ধরা হয়। এই ধরনের অভিজ্ঞতা দেখায় যে তারা কমিউনিটির মানুষের সঙ্গে মিলেমিশে কাজ করতে পারে এবং তাদের প্রতি জবাবদিহি থাকে।
- যখন কোনও দুর্ঘটনা বা জরুরি পরিস্থিতির পর সাড়া দেওয়ার জন্য যথেষ্ট টাকা-পয়সা ও লোকবল (যেমন—স্বেচ্ছাসেবক, স্বাস্থ্যকর্মী, লজিস্টিক টিম ইত্যাদি) পাওয়া যায়, তখন দ্রুত এবং কার্যকরভাবে সহায়তা দেওয়া সম্ভব হয়। অর্থাৎ, তহবিল ও মানবসম্পদ থাকলে ক্ষতিগ্রস্ত মানুষের কাছে দ্রুত পৌঁছানো, খাবার ও ঔষুধ দেওয়া বা নিরাপদ আশ্রয় নিশ্চিত করা অনেক সহজ হয়।



## সাড়া প্রদানের সবগুলো ধাপ



### কমিউনিটির সবাইকে সাড়া প্রদানের প্রতিটি ধাপে যুক্ত করা বা সম্পৃক্ত করা

প্রতিটি কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবক যেন কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট) কেন গুরুত্বপূর্ণ তা ভালোভাবে বোঝেন এবং তারা যেন বুঝেন, এই বিষয়টি শুধু আলাদা কোনও কাজ নয়, বরং প্রতিটি কাজেরই একটা গুরুত্বপূর্ণ অংশ—সেটা নিশ্চিত করতে হবে।

**ন্যূনতম ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও অন্যান্য রিসোর্স বা সম্পদ কম থাকে

#### ➤ সব কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট (সম্পৃক্ততা) ও একাউন্টিবিলিটি (জবাবদিহিতা) নিয়ে সংক্ষেপে বলুন

সাড়া দেওয়ার কাজে যেসব কর্মী যুক্ত থাকবেন, তাদের সবাইকে কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট) এবং দায়বদ্ধতা (একাউন্টিবিলিটি) বিষয়ে সহজভাবে বুঝিয়ে দিতে হবে। এতে তারা বুঝতে পারবে—তাদের কী কী দায়িত্ব আছে এবং যখন তারা সাড়া দেবে বা সহায়তা করবে, তখন এই বিষয়গুলো কীভাবে কাজ করে। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি কোনো পরিবার ত্রাণ না পায় বা অসম্পূর্ণ হয়, তাহলে সেই অভিযোগ কীভাবে গ্রহণ ও সমাধান হবে—এই বিষয়গুলো কর্মীদের জানা জরুরি। প্রতিটি কর্মীকে অবশ্যই নৈতিক আচরণবিধিতে (Code of Conduct) স্বাক্ষর করতে হবে, যাতে তারা জানেন—কী করলে আচরণগত দিক থেকে ভুল হবে। পাশাপাশি, যৌন হয়রানি, নির্যাতন বা ঘুষ-দুর্নীতির মতো গুরুতর বিষয়গুলো প্রতিরোধে তাদেরকে সংক্ষিপ্ত প্রশিক্ষণ দিতে হবে, যাতে তারা নিজেরা এসব কাজ থেকে বিরত থাকে এবং অন্যদের বিরুদ্ধেও সচেতন থাকে। এইসব বিষয় কর্মীদের মধ্যে সচেতনতা তৈরি করে এবং সঠিকভাবে কাজ করতে সহায়তা করে।

টুলস:

২৫

জরুরি অবস্থায় সিইএ ব্রিফিং

২৪

সেক্টর এবং দায়িত্ব অনুসারে সিইএ চেকলিস্ট

১০

কোড অব কনডাক্ট ব্রিফিং

#### ➤ অপারেশনাল মিটিংয়ে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট বা জনগণকে সম্পৃক্ত করার বিষয়টি নিয়ে আলোচনা করুন

সব মিটিংয়ে কমিউনিটির অংশগ্রহণকে একটা গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হিসেবে রাখা উচিত, যাতে বোঝা যায় তারা প্রকল্প বা কার্যক্রম নিয়ে কী ভাবছে, তাদের অভিজ্ঞতা কেমন হচ্ছে, আর কোথায় উন্নতির সুযোগ আছে। যেমন, যদি কোনো এলাকায় মানুষ বলে স্বাস্থ্যসেবায় সমস্যা হচ্ছে বা তারা ঠিকমতো তথ্য পাচ্ছে না, তাহলে তা শুনে ব্যবস্থা নেওয়া সম্ভব। আবার, যদি কেউ প্রশংসা করে কোনো সেবা বা উদ্যোগের, সেটাও জানা দরকার, যেন ভালো দিকগুলো আরও জোরদার করা যায়।

টুলস:

২৩

আইএফআরসি এর ইমার্জেন্সি অপারেশনের জন্য সিইএ এসওপি

#### ➤ কমিউনিটিতে কার্যকর যোগাযোগ ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে একজন দায়িত্বশীল ব্যক্তি (ফোকাল পয়েন্ট) নির্বাচন করুন

কমিউনিটির সঙ্গে কাজ করা সবার দায়িত্ব হলেও, যদি একজন নির্দিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি বা ফোকাল পয়েন্ট থাকে, তাহলে এই কাজটা ভুলে যাওয়ার সম্ভাবনা কমে যায় এবং তিনি নিয়মিতভাবে কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ রাখতে পারেন। এ ধরনের কাজে যিনি থাকবেন, তার অবশ্যই কমিউনিটির সঙ্গে কাজ করার অভিজ্ঞতা থাকা দরকার, যেন তিনি সেক্টরের অন্যদেরও উৎসাহিত করতে পারেন। পাশাপাশি, তাকে এই কাজের জন্য প্রয়োজনীয় সময়ও দিতে হবে। যেমন, যদি কোনো এনজিও কোনো এলাকায় নারী স্বাস্থ্য নিয়ে কাজ করে, তবে তাদের উচিত একজন কর্মী নির্দিষ্টভাবে শুধু কমিউনিটির নারীদের সঙ্গে কথা বলা, তাদের চাহিদা বোঝা এবং তথ্য জানানোয় নিয়োজিত রাখা। এভাবে একজন ফোকাল পয়েন্ট থাকলে কাজের ধারাবাহিকতা ও কার্যকারিতা নিশ্চিত হয়। সম্ভব হলে এই দায়িত্বের জন্য একজন আলাদা কর্মী নিয়োগ করাই ভালো।

টুলস:

৮

সিইএ জব ডেসক্রিপশন

## এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা গ্রহণ; যখন সময়, সক্ষমতা ও রিসোর্স বা সম্পদ তুলনামূলকভাবে বেশি থাকে

### ➤ কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও একাউন্টবিলিটি (সম্পৃক্ততা ও দায়বদ্ধতা) নিয়ে প্রশিক্ষণ দিন

ব্রাঞ্চ লেভেলে দুই দিনের সাধারণ প্রশিক্ষণ বা এক দিনের জরুরি পরিস্থিতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ প্যাকেজ<sup>৮৫</sup> এর মাধ্যমে কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদেরকে সহজভাবে শেখানো যায়—কিভাবে তারা তাদের এলাকায় মানুষদের সাথে ভালোভাবে যোগাযোগ করতে পারে এবং মানুষের মতামত বা অভিযোগ কিভাবে গুরুত্ব দিয়ে গ্রহণ করে তার ভিত্তিতে কাজ করতে পারে। এই প্রশিক্ষণগুলো এমনভাবে দেওয়া উচিত যাতে স্থানীয় ভাষায়, সহজ উদাহরণসহ বিষয়গুলো বোঝানো হয়, যাতে যে কেউ সহজে বুঝতে ও প্রয়োগ করতে পারে।

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### মাদাগাস্কারে স্বেচ্ছাসেবকদের প্রশিক্ষণ কমিউনিটির মধ্যে তাদের গ্রহণযোগ্যতা বাড়াতে সহায়তা করেছে

মাদাগাস্কারে ঘূর্ণিঝড়ের সময় মাদাগাস্কার রেড ক্রস সোসাইটি (MRCS) নিঃশর্তভাবে নগদ টাকা দিয়ে সহায়তা করছিল, যাতে মানুষ নিজের প্রয়োজন অনুযায়ী তা ব্যবহার করতে পারে। এই কাজে ড্যানিশ রেড ক্রসের সহায়তায়, স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবকরা বাড়ি বাড়ি গিয়ে মানুষের সঙ্গে কথা বলতেন— তারা কী ভাবে, কোনো ভুল তথ্য বা গুজব আছে কিনা, তা জানতেন এবং এসব বিষয়ে খোলামেলা আলোচনা করতেন। এজন্য তাদের আগে থেকেই ভালোভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছিল—এই প্রকল্পের উদ্দেশ্য কী, কাদের জন্য, কীভাবে মানুষের প্রশ্নের সহজভাবে উত্তর দিতে হবে ইত্যাদি। যেহেতু স্বেচ্ছাসেবকরা নিজ এলাকায় কাজ করছিলেন এবং মানুষ তাদের চিনত ও বিশ্বাস করত, তাই তাদের অভিজ্ঞতা ব্যবহার করে স্থানীয় ভাষা ও বাস্তবতার সঙ্গে মিল রেখে বার্তা তৈরি করা হয়েছিল। এর ফলে তারা আত্মবিশ্বাসের সঙ্গে সবাইকে বোঝাতে পারতেন প্রকল্পের বিষয়গুলো—যেমন টাকা দেওয়ার নিয়ম বা কেন কিছু মানুষকে বেছে নেওয়া হয়েছে। কিন্তু একটা সময় গুজব ছড়িয়ে পড়ে যে এই টাকা ‘ভালো না’, হয়তো পরে ফেরত দিতে হবে, বা কোনো না কোনো শর্ত পূরণ করতে হবে। তখন অনেকেই ভয় পায় বা দ্বিধায় পড়ে যায়। এই ধরনের ভুল বোঝাবুঝি দূর করতে স্বেচ্ছাসেবকরা মানুষের কথা মনোযোগ দিয়ে শুনতেন এবং সহজভাবে বোঝাতেন—এই সহায়তা একেবারে নিঃশর্ত, কোনো কিছু ফেরত দিতে হবে না বা কোনো কিছু করতে হবে না। এতে মানুষ আশ্বস্ত হয় এবং এই নতুন ধরনের সহায়তাকে ইতিবাচকভাবে গ্রহণ করে, ফলে পুরো কার্যক্রম স্বাভাবিকভাবে চালানো সম্ভব হয়। সম্পূর্ণ কেস স্টাডিটি এখানে পড়ুন।<sup>৮৬</sup>

### হারিকেন ডোরিয়ান এর প্রতিক্রিয়া বা রেসপন্স ব্যাহত হওয়ার পর বাহামায় সিইএ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড একাউন্টবিলিটি) এর ভূমিকা গুরুত্বপূর্ণ অবদান রেখেছে

বাহামাস রেড ক্রস সোসাইটি (BRCS) এবং আইএফআরসি শুরুতে ভেবেছিল তারা ক্ষতিগ্রস্ত মানুষদের নগদ টাকা ও ভাউচারের মাধ্যমে সহায়তা দেবে। কিন্তু পরে যখন সিইএ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড একাউন্টবিলিটি), পিজিআই (প্রটেকশন, জেন্ডার ও ইনক্লুশন), তথ্য ব্যবস্থাপনা (ইনফর্মেশন ম্যানেজমেন্ট) ও কেস ম্যানেজমেন্ট টিম মিলে এলাকার মানুষের সঙ্গে কথা বলল ও জরিপ চালাল, তখন দেখা গেল সবাই নগদ সহায়তা নিতে আগ্রহী নয়। বিশেষ করে কোভিড-১৯ এর সময়, বয়স্ক মানুষদের অনেকেই বললেন তারা এটিএম-এ যেতে বা বাজারে গিয়ে কেনাকাটা করতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন না, কারণ এতে সংক্রমণের ঝুঁকি থাকে। তাই, পরিকল্পনা বদলে তাদের হাতে খাবার সামগ্রী বা রান্না করা খাবার তুলে দেওয়া হয়, যাতে তারা নিরাপদে ঘরে বসেই প্রয়োজনীয় জিনিস পেতে পারেন। এভাবেই মানুষের চাহিদার সঙ্গে মিল রেখে সহায়তা দেওয়া হয়েছে। আরও ভালোভাবে কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে রিয়েল টাইম ইন্স্যুরেশনের সময় স্থানীয় মানুষের মতামত নেওয়া হয়, যদিও শুরুতে এমন পরিকল্পনা ছিল না। এছাড়া, সহায়তা দেওয়ার পর মানুষ কীভাবে সেটা নিচ্ছেন বা তাঁদের কোনো সমস্যা হচ্ছে কিনা (বিতরণ-পরবর্তী পর্যবেক্ষণ-PDM), তা বুঝতে স্বেচ্ছাসেবকদের প্রশিক্ষণ দিয়ে পাঠানো হয়—তারা মানুষের প্রশ্নের উত্তর দেন, মতামত শোনে ও অভিযোগগুলো লিখে রাখেন, যেন ভবিষ্যতে সহায়তা আরও কার্যকর করা যায়।



বাহামাস রেড ক্রস ২০২০ সালে হারিকেন ডোরিয়ানের পর বাহামার আবাকো অঞ্চলের কমিউনিটির মানুষদেরকে সহায়তা করছে। © রবিন-রায়ান বার্নেট/ বাহামাস রেড ক্রস/ আইএফআরসি

## আপদকালীন মূল্যায়ন বা ইমার্জেন্সি এসেসমেন্টের সময়

### ২ কমিউনিটির প্রয়োজন, সক্ষমতা এবং পরিস্থিতি বুঝতে হবে

যদি কোনও কার্যক্রম মানুষের প্রকৃত চাহিদা অনুযায়ী না হয়, তাহলে সেটা মানুষের উপকারের বদলে ক্ষতি করতে পারে<sup>৮৭</sup>। যেমন, এতে স্থানীয় মানুষজনের দক্ষতা বা সক্ষমতা কমে যেতে পারে, আবার কখনও কখনও এই ধরনের কাজ মানুষের জন্য বাস্তবে তেমন লাভজনক না হয়ে বরং বিরক্তিকর বা বিপজ্জনকও হতে পারে। উদাহরণ হিসেবে, যদি একটি ত্রাণ কার্যক্রমে এমন কিছু জিনিস বিতরণ করা হয় যা স্থানীয় মানুষ ব্যবহার করে না বা তাদের প্রয়োজনে পড়ে না—যেমন ঠাণ্ডার কাপড় গরম এলাকার মানুষের মাঝে দেওয়া—তাহলে সেটা কার্যক্রমের উদ্দেশ্য ব্যর্থ করে দিতে পারে। এর ফলে, যারা এই কার্যক্রম চালায়, যেমন একটি ন্যাশনাল সোসাইটি (বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি), তাদের বিশ্বাসযোগ্যতা কমে যায়। মানুষ ভাবতে পারে, “এরা তো আমাদের কথা শোনে না, আমাদের বোঝে না।” পরে এই ভুল শুধরাতে গেলে সময়, টাকা-পয়সা আর শ্রম—সবই অপচয় হয়। তাই শুরু থেকেই স্থানীয় প্রয়োজন, অভিজ্ঞতা আর সক্ষমতার প্রতি সম্মান দেখিয়ে কাজ করলে সবার জন্য ভালো হয়।

**ন্যূনতম ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও অন্যান্য রিসোর্স বা সম্পদ কম থাকে

#### ➤ ইন্টারনাল এবং এক্সটারনাল সেকেন্ডারি ডেটা রিভিউ

ন্যাশনাল সোসাইটির কাছে আগে থেকেই প্রভাবিত এলাকার যেসব তথ্য আছে, সেগুলো আগে দেখে নেওয়া উচিত—এতে করে সময় ও সম্পদ দুইটাই বাঁচে, আর একই সঙ্গে কমিউনিটিতে ঘুরে ঘুরে বারবার তথ্য নেয়ার ঝামেলাও কমে। অনেক সময় দেখা যায়, আগের কোনো প্রকল্প বা কার্যক্রমে করা জরিপ বা তথ্য সংগ্রহ থেকেই অনেক দরকারি তথ্য পাওয়া যায়। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়—যদি কোনো এলাকায় আগে বন্যা মোকাবেলায় ত্রাণ দেওয়া হয়ে থাকে, তাহলে সেই সময় এলাকার মানুষের চাহিদা, দুর্বলতা বা কীভাবে তারা পরিস্থিতি সামাল দিয়েছিল—এসব তথ্য যদি আগে থেকে সংগ্রহ করা থাকে, তাহলে নতুন করে আর সেগুলো জানার জন্য সময় ও টাকা খরচ করতে হবে না। তাই কাজ শুরুর আগে কী তথ্য আগে থেকেই আছে, সেটা যাচাই করে নেওয়া খুব দরকার।

## » র‍্যাপিড নিডস ও কনটেক্সট এনালাইসিস

একটি এলাকার মানুষের চাহিদা, অগ্রাধিকার এবং বর্তমান পরিস্থিতি বুঝতে হলে কয়েকটি পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে। যেমন – সরাসরি চোখে দেখা (পর্যবেক্ষণ), আগে থেকে পাওয়া তথ্য (সেকেন্ডারি ডেটা), এলাকার গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তিদের (যাদের অনেক কিছু জানা থাকে) সঙ্গে কথা বলা এবং স্থানীয় স্বেচ্ছাসেবকদের সঙ্গে আলাপ করা। পাশাপাশি, এলাকার বিভিন্ন গ্রুপ বা প্রতিনিধিদের সাথেও কথা বললে আরও ভালোভাবে বোঝা যায় মানুষের সমস্যাগুলো কী, তারা কী চায়, এবং কী কী বিষয় তাদের জীবনে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ। এসব তথ্য একত্র করে একটি সহজ বিশ্লেষণ তৈরি করা যায়, যেখানে উল্লেখ থাকবে:

- প্রয়োজন অনুযায়ী সাহায্য দেওয়ার সবচেয়ে ভালো/ সর্বোত্তম উপায়
- কমিউনিটির নেতা কারা এবং তাদের প্রতি কমিউনিটির আস্থা আছে কি না?
- প্রধান কমিউনিটি গ্রুপ এবং অ্যাসোসিয়েশন কোনগুলো?
- অন্যান্য স্টেকহোল্ডার, যেমন অন্যান্য এনজিও, স্থানীয় কর্তৃপক্ষ
- জনসংখ্যা এবং কমিউনিটি প্রোফাইল, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে জীবিকা, ধর্ম, দারিদ্র্য স্তর, জেন্ডার রোল, এথনিক গোষ্ঠী, শিক্ষা স্তর, কথ্য ভাষা এবং কোনো প্রান্তিক বা ঝুঁকিপূর্ণ গোষ্ঠী।
- কমিউনিটির প্রধান শক্তি ও সক্ষমতা কী কী এবং এগুলোকে কীভাবে সমর্থন করা যায় এবং সাহায্য প্রদান করার কাজে ব্যবহার করা যায়।
- কমিউনিটিতে যোগাযোগের প্রধান মাধ্যম কী কী, মানুষ কী ধরনের তথ্য চায় এবং তারা কিভাবে ন্যাশনাল সোসাইটির কাছে প্রশ্ন করতে বা উদ্বেগ জানাতে স্মাচ্ছন্দ্য বোধ করবে।

টুল: ১৩ মূল্যায়ন বা এসেসমেন্ট টুলে সিইএ

**এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও রিসোর্স বা সম্পদ তুলনামূলকভাবে বেশি থাকে

## » গভীরভাবে প্রেক্ষাপট এবং প্রয়োজনীয়তার বিশ্লেষণ (ইন-ডেপথ কনটেক্সট ও নিড এনালাইসিস)

পরিস্থিতি সম্পর্কে ভালোভাবে বুঝতে হলে শুধু র‍্যাপিড নিড বিশ্লেষণ করলেই হয় না, বরং কনটেক্সট এনালাইসিসকেও আরও বিস্তৃতভাবে দেখতে হয়। এর মানে হলো, কোনো এলাকায় মানুষ কী ধরনের সমস্যায় আছে, কেন এই সমস্যাগুলো হচ্ছে, কারা সবচেয়ে বেশি ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছে—এসব বিষয় ভালোভাবে বোঝার চেষ্টা করতে হবে। উদাহরণ হিসেবে ধরা যাক, যদি কোনো এলাকায় অনেক শিশুর অপুষ্টির সমস্যা দেখা দেয়, তাহলে শুধু খাবার দেওয়াই যথেষ্ট নয়; বরং দেখতে হবে ওই এলাকায় মায়েরা কী ধরনের স্বাস্থ্যসেবা পাচ্ছেন, তারা পুষ্টি বিষয়ে সচেতন কিনা। এইভাবেই পুরো প্রেক্ষাপট বিশ্লেষণ করলে সমস্যার মূল কারণগুলো ধরা যায় এবং কার্যকর সমাধান খুঁজে পাওয়া সহজ হয়। কনটেক্সট এনালাইসিস কীভাবে করা যায়, তার বিস্তারিত নির্দেশনা পেতে পৃষ্ঠা ৬১ দেখা যেতে পারে।

## » ইন্টারএজেন্সি জয়েন্ট এসেসমেন্ট করার বিষয়টি বিবেচনা করুন

জরুরি পরিস্থিতিতে অনেক সময় দ্রুত তথ্য সংগ্রহ করতে হয়—এই সময় যদি একা কাজ না করে, অন্য সংস্থাগুলোর সাথে মিলে একসাথে নিড (প্রয়োজন) এবং প্রেক্ষাপট বিশ্লেষণ (context analysis) করা যায়, তাহলে তা অনেক সুবিধাজনক হয়। এতে সময় এবং টাকা—দুটোই সাশ্রয় হয়, কারণ সবাই আলাদা করে তথ্য সংগ্রহ না করে একসাথে করে ফেলতে পারে। আর একই কমিউনিটিতে বারবার তথ্য জানতে গিয়ে মানুষের বিরক্তি বা ক্লান্তিও কমে।

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### ইন্দোনেশিয়ায় প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার জন্য বিভিন্ন পদ্ধতি বা উপায়

ইন্দোনেশিয়ান রেড ক্রস (পালাং মেরাহ ইন্দোনেশিয়া - PMI) কমিউনিটিকে ভালোভাবে বোঝার জন্য এবং কার্যকরভাবে তাদের সঙ্গে কাজ করার পরিকল্পনা তৈরি করতে নানা ধরনের তথ্য সংগ্রহের পদ্ধতি ব্যবহার করে। যেমন, কোভিড-১৯ মহামারির সময় এবং পশ্চিম সুলাওয়েসিতে ভূমিকম্পের পর, PMI এমন প্রশ্ন নিয়ে জরিপ চালায় যাতে বোঝা যায়—নারী বা প্রতিবন্ধী ব্যক্তির কীভাবে এবং কোথা থেকে তথ্য পান বা কাকে তারা বিশ্বাস করেন। পিএমআই কোভিড-১৯ সম্পর্কে মানুষের ধারণা সংগ্রহ করতে অনলাইন সার্ভে ব্যবহার করে, যা তাদের সোশ্যাল মিডিয়া প্ল্যাটফর্ম, ফেসবুক,

হোয়াটসঅ্যাপ, এবং সব কমিউনিটি-ভিত্তিক অ্যাকশন টিমের মাধ্যমে শেয়ার করা হয়। এই জরিপে অংশগ্রহণকারীদের বয়স সম্পর্কিত তথ্যও চাওয়া হয়েছিল, আর তাতে দেখা যায়—৬০ বছরের বেশি বয়সীদের মধ্যে মাত্র ১% মানুষই উত্তর দিয়েছেন। তখন তারা বুঝতে পারে, বয়স্কদের মতামত জানাটা জরুরি কিন্তু অনলাইন জরিপে তারা অংশ নিতে পারছেন না। এজন্য পিএমআই তাদের সঙ্গে আলাদা ফোকাস গ্রুপ আলোচনা করে। এতে জানা যায়, বয়স্করা রেডিও থেকে তথ্য পেতে বেশি স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন। এই তথ্যটি দ্রুত এসেসমেন্ট এবং পার্সপেক্টিভ সার্ভে করলে বাদ পড়ে যেত। একইভাবে, ভূমিকম্পে সহায়তা দেয়ার সময় পিএমআই সরকার থেকে পাওয়া তথ্য ব্যবহার করে নিজেদের জরিপের (র‍্যাপিড নিড এসেসমেন্ট) সাথে মিলিয়ে নেয়, কারণ সরকারি তথ্যের মধ্যে গর্ভবতী নারী ও শিশুদের বিষয়েও উল্লেখ ছিল। এর ফলে দুর্গম এলাকাগুলোতেও কমিউনিটির প্রকৃত চাহিদা বুঝে কার্যকরভাবে সহায়তা করা সম্ভব হয়।

## সঠিক ভাষায় যোগাযোগ করায় ফিলিপাইনে সুসমভাবে বিতরণ সম্ভব হয়

টাইফুন মাংখুটের পর ফিলিপাইন রেড ক্রস (PRC) বুঝতে চেয়েছিল মানুষ কীভাবে যোগাযোগ করতে স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করে। এজন্য তারা জরিপে কিছু প্রশ্ন যুক্ত করেছিল। জরিপে দেখা যায়, মানুষ স্থানীয় ভাষায় তথ্য পেতে ও দিতে বেশি স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করে। তাই রেড ক্রস সিদ্ধান্ত নেয়, সব ধরনের কমিউনিটি মিটিং, ঘরে ঘরে গিয়ে তথ্য দেওয়া বা পোস্টার তৈরি—সবকিছুতেই স্থানীয় ভাষা ব্যবহার করা হবে। এতে করে মানুষ বেশি আত্মবিশ্বাস নিয়ে অংশ নেয়, বিশেষ করে যখন জানা গেল কারা সাহায্য পাবে এবং কেন পাবে—এই বিষয়গুলো পরিষ্কারভাবে সবাই বুঝতে পারছে। এর ফলে সাধারণ মানুষ সহজেই বুঝতে পারে কীভাবে সহায়তা পাবে বা কীভাবে বাছাই করা হবে, এবং এতে করে কারও প্রতি পক্ষপাত না দেখিয়ে ন্যায্যভাবে সাহায্য পৌঁছানো যায়। এই পদ্ধতি কমিউনিটির মানুষের মধ্যে আস্থা তৈরি করে এবং সঠিকভাবে সাহায্য বিতরণ নিশ্চিত করতে সাহায্য করে।

## আইএফআরসি এবং রেড ক্রস ন্যাশনাল সোসাইটি গুলি আমেরিকাতে বিভিন্ন সংস্থার মূল্যায়নে (ইন্টারএজেন্সি এসেসমেন্ট) সাহায্য করে

ভেনেজুয়েলা থেকে আসা শরণার্থী ও অভিবাসীদের কী ধরনের তথ্য ও যোগাযোগের সহায়তা দরকার, সেটা বোঝার জন্য আইএফআরসি ও রেড ক্রস ন্যাশনাল সোসাইটিগুলি মিলে ১৫টি দেশে একটি যৌথ জরিপ (মাল্টি-অ্যাক্টর, ইন্টারএজেন্সি এসেসমেন্ট) পরিচালনা করেছে। এই জরিপে বিভিন্ন ধরনের পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে—যেমন: শরণার্থী ও অভিবাসীদের সঙ্গে সরাসরি কথা বলা, সাক্ষাৎকার নেওয়া, তাদের জীবনযাত্রা পর্যবেক্ষণ করা, ছোট ছোট দলীয় আলোচনা (ফোকাস গ্রুপ), অনলাইন জরিপ এবং অন্যান্য উৎস থেকে পাওয়া তথ্য বিশ্লেষণ করা। এই তথ্যগুলো রেড ক্রস ও অন্যান্য সংস্থাগুলোকে একসাথে কাজ করে সহজবোধ্য তথ্য শেয়ারের মাধ্যম তৈরি করতে সাহায্য করেছে, যাতে এক কাজ বারবার না হয় এবং সবার উপকার হয়। যেমন, কেউ যদি একবারই তাদের প্রয়োজনের কথা বলে দেয়, তাহলে তা সবাই জেনে সেই অনুযায়ী সহায়তা দিতে পারে। পুরো রিপোর্ট এবং এই জরিপে ব্যবহৃত সব পদ্ধতির বিস্তারিত তথ্য এখান থেকে পাওয়া যাবে।<sup>১৮</sup>



## মূল্যায়ন বা ইভ্যালুয়েশনটি সচ্ছতা ও কমিউনিটির প্রতি সম্মান রেখে করুন

মানুষের সঙ্গে মর্যাদা ও সম্মান বজায় রেখে সুন্দরভাবে সম্পর্ক শুরু করুন—যেমন, হাসিমুখে কথা বলা, চোখে চোখ রেখে কথা বলা বা সম্ভাষণ জানানো। কমিউনিটির মানুষ কী বলছে মনোযোগ দিয়ে শুনুন, যেন তারা বুঝতে পারে আপনি তাদের কথা গুরুত্ব দিয়ে নিচ্ছেন। যদি তারা কোনো প্রশ্ন করে, স্পষ্ট ও সত্য উত্তর দিন। এমন কিছু বলবেন না বা প্রতিশ্রুতি দেবেন না যেটা আপনি রাখতে পারবেন না—যেমন, "এই সমস্যা আমরা এক সপ্তাহের মধ্যে সমাধান করে দেব"—যদি আপনি নিশ্চিত না থাকেন। আবার এমন আশাও দেখাবেন না, যেটা ভবিষ্যতে নাও হতে পারে—যেমন, "আপনাদের সবাইকে সহায়তা দেওয়া হবে।" বরং যেটুকু আপনি জানেন এবং যা সম্ভব, সেটুকুই পরিষ্কারভাবে বলুন। এতে করে কমিউনিটির মানুষ আপনার ওপর বিশ্বাস রাখতে পারবে এবং ভবিষ্যতে সহযোগিতা করতে আগ্রহী হবে।

**নূনতম ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও অন্যান্য রিসোর্স বা সম্পদ কম থাকে

### ➤ কমিউনিটির প্রধান স্টেকহোল্ডারদের সঙ্গে মূল্যায়ন বা এসেসমেন্ট নিয়ে আলোচনা করুন

এসেসমেন্ট শুরু করার আগে এলাকার প্রভাবশালী মানুষদের সঙ্গে কথা বলাটা খুবই জরুরি। যেমন, স্থানীয় নেতা, বিভিন্ন কমিউনিটি গ্রুপ বা সংগঠনের সভাপতি, রেড ক্রস বা রেড ক্রিসেন্টের স্বেচ্ছাসেবক, স্থানীয় জনপ্রতিনিধি বা প্রশাসনের কর্মকর্তাদের সঙ্গে বসে আলোচনা করতে হবে। তাদেরকে জানাতে হবে যে আমরা একটি এসেসমেন্ট করতে যাচ্ছি—মানে, এলাকার মানুষের সমস্যা, প্রয়োজন বা অবস্থা বুঝে দেখার চেষ্টা করছি। তাদের অভিজ্ঞতা থেকে আমরা জানতে পারি, এর আগে কেউ এই ধরনের কাজ করেছে কিনা বা আমাদের কাজটা কীভাবে করলে ভালো হয়। ধরুন, আগের মাসে কোনো এনজিও যদি একই এলাকায় খাদ্য বা স্বাস্থ্যসংক্রান্ত জরিপ করে থাকে, তাহলে আমরা যেন

সেই একই কাজ আবার না করি—বরং সেই তথ্য কাজে লাগিয়ে নতুন কিছু জানার চেষ্টা করতে পারি।

টুলস: ১৩ সিইএ এসেসমেন্ট টুল

১৭ কমিউনিটি মিটিং টুল

### ➤ ন্যাশনাল সোসাইটির পরিচয় এবং এসেসমেন্টের উদ্দেশ্য নিয়ে কমিউনিটির সাথে আলোচনা করুন

একটি কমিউনিটি মিটিং আয়োজন করুন, যেখানে সবাইকে সহজ ভাষায় জানানো হবে যে, এই কাজটি ন্যাশনাল সোসাইটি (যেমন, বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি) করছে এবং এর উদ্দেশ্য হলো এলাকার মানুষের অবস্থা বোঝা ও কী ধরনের সহায়তা প্রয়োজন তা নির্ধারণ করা। সেখানে ব্যাখ্যা করুন যে, এসেসমেন্ট বা তথ্য সংগ্রহ প্রক্রিয়াটি কীভাবে চলবে, কতদিন লাগবে, এবং এটি শেষ হলে কী ধরনের সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে বা সহায়তা দেওয়া হতে পারে। অংশগ্রহণকারীদের জানিয়ে দিন, যাঁরা তথ্য সংগ্রহে আসবেন—তাঁরা প্রশিক্ষিত স্টাফ ও স্বেচ্ছাসেবক এবং তাঁদের আচরণ হবে পেশাদার, সম্মানজনক ও সবার নিরাপত্তা রক্ষা করে। উদাহরণস্বরূপ, তাঁরা ব্যক্তিগত কোনো প্রশ্ন করলে সেটি সংবেদনশীলভাবে করবেন এবং কোনো চাপ প্রয়োগ করবেন না। মানুষের যদি কোনো প্রশ্ন থাকে বা উদ্বেগ প্রকাশ করতে চায়, তাহলে কীভাবে ও কাকে জানাতে হবে—তাও পরিষ্কারভাবে বলে দিন। প্রয়োজনে একটি অভিযোগ বাক্স বা নির্দিষ্ট একজন প্রতিনিধির নাম ও যোগাযোগ নম্বর দিন যেন মানুষ নির্ভয়ে তাদের কথা বলতে পারে।

টুল: ১৪ ভলান্টিয়ারদের জন্য প্রশ্ন ও উত্তর শীট

### ➤ স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের এসেসমেন্ট সম্পর্কে ব্রিফ করুন বা সংক্ষেপে জানান

স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের উদ্দেশ্যে এসেসমেন্ট কেন করা হচ্ছে, কীভাবে করা হবে এবং এরপর কী হবে—এই বিষয়গুলো সংক্ষেপে ও সহজভাবে বুঝিয়ে দিন, যাতে তারা সঠিকভাবে প্রশ্নগুলোর উত্তর দিতে পারেন এবং এই এসেসমেন্টের ফলাফল নিয়ে যেন কোনো ভুল বা অতিরঞ্জিত আশা তৈরি না হয়। একইসাথে, এসেসমেন্ট টিমের সব সদস্য (ড্রাইভারসহ) যেন মানুষের প্রতি সম্মান দেখিয়ে আচরণ করেন, সেজন্য তাদের আবার মনে করিয়ে দিন—আচরণবিধি কী, যৌন হয়রানি ও নির্যাতন প্রতিরোধের নিয়ম কী, প্রতারণা ও দুর্নীতির বিরুদ্ধে সংগঠনের অবস্থান কী এবং কমিউনিটির দেওয়া মতামত ও অভিযোগ কীভাবে গ্রহণ ও তার জবাব দেওয়া উচিত। যেমন, কারো কোনো অভিযোগ থাকলে সেটা গোপনীয়তা রক্ষা করে কীভাবে গ্রহণ করতে হবে, বা কেউ যদি দুর্ব্যবহার করে তবে কীভাবে প্রতিক্রিয়া জানাতে হবে—এসব বিষয় সহজ ভাষায় তাদের বোঝানো দরকার।

টুল: ১০ কোড অব কনডাক্ট ব্রিফিং

**এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও রিসোর্স বা সম্পদ তুলনামূলকভাবে বেশি থাকে

### ➤ স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য কমিউনিকেশন এবং ফিডব্যাক সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ দিন

এসেসমেন্ট টিমকে এমনভাবে একদিনের প্রশিক্ষণ দিতে হবে, যেখানে তারা ভালোভাবে যোগাযোগ করার কৌশল শিখবে এবং কীভাবে গঠনমূলকভাবে ফিডব্যাকের জবাব দিতে হয় তা বুঝবে। এই প্রশিক্ষণে বিশেষভাবে গুরুত্ব দেওয়া হবে কীভাবে মানুষের প্রত্যাশা বুঝে ও তা সামলে কাজ করতে হয়। যেমন, কেউ যদি তাদের কাজে নেতিবাচক মন্তব্য করে, তখন কেমনভাবে শান্তভাবে ও পজিটিভ ভঙ্গিতে তার উত্তর দেওয়া যায়, সেটা শেখানো হবে। আবার, কোনো উপকারভোগী যদি অতিরিক্ত কিছু চায় বা বাস্তবতার বাইরে কিছু প্রত্যাশা করে, তখন সেটা কেমনভাবে বুঝিয়ে বলতে হয় যাতে কেউ বিরক্ত বা কষ্ট না পায়, সেই কৌশলও শেখানো হবে। প্রশিক্ষণে রোল-প্লে, বাস্তব উদাহরণ এবং ছোট ছোট অনুশীলনের মাধ্যমে বিষয়গুলো শেখানো হবে, যেন অংশগ্রহণকারীরা বাস্তবে প্রয়োগ করতে পারে। এই ধরনের প্রশিক্ষণ মার্চপার্যায়ে কাজ করা সবার জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এজন্য ভালো কমিউনিকেশন স্কিল এবং ফিডব্যাক হ্যান্ডলিং সম্পর্কে একদিনের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করুন।<sup>৮৯</sup>

### ➤ এক্সটার্নাল স্টেকহোল্ডার এবং স্থানীয় কর্তৃপক্ষের সঙ্গে যোগাযোগ এবং সমন্বয় করুন

অন্য সংস্থাগুলো কী ধরনের কাজ করছে তা জানতে এবং কার কী পরিকল্পনা ও কার্যক্রম চলছে তা বোঝার জন্য নিয়মিত বাহিরের সমন্বয় সভাগুলোতে অংশ নিতে হবে। এসব সভায় অংশগ্রহণের মাধ্যমে বিভিন্ন সংস্থার অ্যাসেসমেন্ট বা মূল্যায়নের পরিকল্পনা ও তার ফলাফল নিয়ে আলোচনা করা যায়, যাতে একে অপরের সঙ্গে সহযোগিতার সুযোগ খুঁজে বের করা যায় এবং একই ধরনের কাজ বারবার না হয়। যেমন—একই এলাকায় যদি একাধিক সংস্থা একসাথে কমিউনিটি জরিপ বা সহায়তা কর্মসূচি চালায়, তাহলে তা নিয়ে আগে থেকেই আলোচনা করে

দায়িত্ব ভাগ করে নিলে সময়, অর্থ ও শ্রমের অপচয় রোধ করা যাবে। এছাড়াও, কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ ও তাদের মতামতকে গুরুত্ব দিয়ে কাজের স্বচ্ছতা নিশ্চিত করতে যে 'কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টবিলিটি' বিষয়ক সমন্বয় সভা হয়, সেগুলোতেও নিয়মিত অংশগ্রহণ করা জরুরি। এতে স্থানীয়দের চাহিদা ভালোভাবে বোঝা যায় এবং কাজের মানও বাড়ে।

### ➤ আপনার মূল্যায়নের ফলাফল এবং বিশ্লেষণ কমিউনিটির মাধ্যমে যাচাই (ভ্যারিফাই) করুন

কমিউনিটির প্রতিনিধিদের সাথে মূল্যায়নের (অ্যাসেসমেন্টের) ফলাফল শেয়ার করুন এবং দেখুন তারা সেটিকে সঠিক মনে করে কি না। যদি কিছু বিষয় তারা বুঝতে না পারে বা দ্বিধায় থাকে, তাহলে সেগুলো স্পষ্টভাবে আলোচনা করে ব্যাখ্যা করুন। যেমন ধরুন, যদি কোন একটি পরিবারকে সহায়তার জন্য বেছে নেওয়া হয়, তবে কমিউনিটির লোকজনের কাছে ব্যাখ্যা করুন কেন সেই পরিবারকে নির্বাচন করা হয়েছে (তাদের আর্থিক অবস্থা, শিশুদের অবস্থা বা বাসস্থানের পরিস্থিতির কারণে; ইত্যাদি কারণে বেছে নেওয়া হতে পারে)। এতে করে কমিউনিটির সবার মধ্যে স্বচ্ছতা তৈরি হবে এবং ভবিষ্যতে কোন ভুল বোঝাবুঝি বা অভিযোগ এড়ানো যাবে।

টুল: ১৭ কমিউনিটি মিটিং টুল

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### এসেসমেন্ট বা মূল্যায়নের সময় ক্ষতিগ্রস্ত প্রধান গ্রুপগুলো বাদ পড়ার কারণে তাদের প্রয়োজন মেটানো সম্ভব হয়নি

ভারতের ভূজ এলাকায় ভূমিকম্প হওয়ার পর, রেড ক্রসের স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের বলা হয়েছিল গ্রামের বা শহরের কমিউনিটির প্রধানদের সঙ্গে কথা বলে প্রয়োজন যাচাই (নিড অ্যাসেসমেন্ট) করতে। কিন্তু এ কাজে অন্য কোনো গোষ্ঠী বা মানুষের সঙ্গে আলোচনা করা হয়নি, এবং কমিউনিটির সাধারণ মানুষদের এই পরিকল্পনায় যুক্ত করা হয়নি। যেহেতু কমিউনিটির সব প্রধান ছিলেন পুরুষ এবং বেশিরভাগই ছিল উচ্চবর্ণের, তাই নারীদের, প্রান্তিক মুসলিম সম্প্রদায়ের এবং নিম্নবর্ণের অনেক গোষ্ঠীর প্রয়োজন, সমস্যার কথা বা চাহিদা জানাই হয়নি। ফলে তারা সহায়তা থেকে বঞ্চিত থেকেছে। এখন থেকে গুরুত্বপূর্ণ একটি শিক্ষা হলো, কমিউনিটির চাহিদা যাচাই শুরু করার আগে এলাকাটা এবং কমিউনিটির ভেতরের বাস্তবতা ভালোভাবে বুঝে নেওয়া দরকার এবং সব ধরনের গোষ্ঠীর মানুষদের সঙ্গে আলোচনা করে তবেই কাজ শুরু করা উচিত—না হলে অনেকেই সহায়তা থেকে বঞ্চিত হতে পারেন।

### বাংলাদেশে কমিউনিটির সঙ্গে মুক্ত মনে আলোচনা (খোলামেলা আলোচনা) করে আসল সমস্যা চিহ্নিত করা হয়েছে

কক্সবাজারে আইসিআরসি স্থানীয় মানুষদের নিয়ে কিছু সভা করে, যাতে তারা কোভিড-১৯ এ মারা যাওয়া মানুষদের দাফনের সময় কী ধরনের সমস্যা হয়েছে, তা বুঝতে পারে। এসব আলোচনায় উঠে আসে যে বর্ষাকালে নিয়মিত বন্যার কারণে কমিউনাল কবরস্থান ঠিকঠাক রাখা অনেক কঠিন হয়ে পড়ে। উদাহরণস্বরূপ, মাটি ধসে গিয়ে কবর ভেঙে পড়া, পানি জমে কবর ডুবে যাওয়া বা কবর চিহ্নিত করার অসুবিধা দেখা দেয়। এই তথ্য জানার পর, আইসিআরসি শুরুতে যেভাবে শুধু দাফনের জন্য প্রয়োজনীয় জিনিসপত্র দেওয়ার পরিকল্পনা করেছিল, তা থেকে কিছুটা সরে এসে তারা বরং বন্যার কারণে যে অবকাঠামোগত সমস্যা হয়—যেমন কবরস্থানে পানি জমে যাওয়া, রাস্তা ভেঙে যাওয়া—সেগুলো মেরামতের দিকে গুরুত্ব দিতে শুরু করে এবং কমিউনিটির সঙ্গে মিলে কাজ করতে আগ্রহী হয়।



২০১২ সালে চট্টগ্রামে ভূমিধসের পর বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্টের স্বেচ্ছাসেবকরা উদ্ধার কাজ পরিচালনা করছেন। © বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি

## পরিকল্পনা করার সময়

8

### কমিউনিটি এবং প্রধান স্টেকহোল্ডারদের সাথে রেসপন্স প্ল্যান নিয়ে আলোচনা করুন

এই প্রক্রিয়াটি মানুষের প্রয়োজন ঠিকভাবে পূরণ হবে কিনা, কোথায় কোথায় সমস্যা হতে পারে, আর এলাকার মানুষজন কীভাবে একসাথে কাজ করে সমাধানে সহায়তা করতে পারে—এসব বিষয় আগেই বুঝে নিতে সাহায্য করে। এতে করে পরে গিয়ে ভুল কাজ বা সময় ও টাকা অপচয় হওয়ার ঝুঁকি কমে যায়। যেমন ধরুন, যদি কোনো এলাকায় স্বাস্থ্যসেবা পৌঁছানোর উদ্যোগ নেওয়া হয়, তাহলে আগে থেকেই এলাকার মানুষদের সঙ্গে কথা বলে জানা দরকার তারা আসলে কী ধরনের চিকিৎসা চায়, সেখানে পৌঁছাতে কী সমস্যা আছে (যেমন রাস্তা খারাপ, গাড়ি চলে না), আর তারা নিজেরা কীভাবে সাহায্য করতে পারে (যেমন জায়গা দিতে পারে, স্বেচ্ছাসেবক হতে পারে)। এভাবে আগে থেকেই এসব বোঝা গেলে কাজটা সময়মতো, ঠিকভাবে আর কম খরচে করা সম্ভব হয়।

**ন্যূনতম ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও অন্যান্য রিসোর্স বা সম্পদ কম থাকে

#### ➤ কমিউনিটির প্রধান স্টেকহোল্ডারদের সাথে রেসপন্স প্ল্যান নিয়ে আলোচনা করুন

রেসপন্স প্ল্যান (প্রতিক্রিয়া জানানোর পরিকল্পনা) নিয়ে এলাকার নেতা, স্থানীয় গ্রুপ ও সংগঠনের প্রধান, রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্টের স্বেচ্ছাসেবক এবং স্থানীয় প্রশাসনের প্রতিনিধিদের সঙ্গে কথা বলুন। বুঝে নিন, পরিকল্পিত কাজগুলো কমিউনিটির মানুষের দরকার ও অগ্রাধিকারের সঙ্গে মিল আছে কিনা। তাদের জিজ্ঞাসা করুন, এসব কাজ কীভাবে করলে সবচেয়ে ভালোভাবে বাস্তবায়ন করা যাবে। যেমন, কারা কারা এতে অংশ নেবে, কোন কোন সময় করলে সবার পক্ষে সুবিধা হবে, বা আগে কোনো অভিজ্ঞতা থাকলে তা কী ছিল। সম্ভব হলে, পুরো কার্যক্রম শেষে পরবর্তী পদক্ষেপ কী হওয়া উচিত এবং ভবিষ্যতে এই কাজগুলো কমিউনিটি বা অন্য কোনো পক্ষ কীভাবে নিজেরাই চালিয়ে নিতে পারে, তা নিয়েও আলোচনা করুন।

**টুলস:** ১৭ কমিউনিটি মিটিং টুলস

২০ এক্সিট স্ট্রাটেজি গাইডেস

## ➤ কমিউনিটির মানুষদেরকে জিজ্ঞাসা করুন তারা কীভাবে ন্যাশনাল সোসাইটির সাথে কাজ করতে চায়

কার্যক্রম পরিচালনার সময় স্থানীয় কমিউনিটির গুরুত্বপূর্ণ প্রতিনিধি যেমন—ইউনিয়ন পরিষদের সদস্য, স্থানীয় শিক্ষক, ইমাম বা মহিলা নেত্রীদের সাথে বসে আলোচনা করুন, যেন ন্যাশনাল সোসাইটি কীভাবে তাদের সাথে কাজ করবে তা শুরু থেকেই পরিষ্কার থাকে। যেমন: কী ধরনের তথ্য কমিউনিটির সঙ্গে শেয়ার করা হবে, কখন এবং কীভাবে তা শেয়ার করা হবে, তাদের মতামত বা ফিডব্যাক কীভাবে সংগ্রহ ও বিবেচনায় নেওয়া হবে, এবং কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে কোন পদ্ধতি সবচেয়ে কার্যকর হবে—এসব বিষয়ে সবাইকে স্পষ্ট ধারণা দিন। ফিডব্যাক পাওয়ার পর কীভাবে দ্রুত ব্যবস্থা নেওয়া হবে, তাও ব্যাখ্যা করুন। এমনকি যদি যৌন হয়রানি বা দুর্নীতির মতো গুরুতর বিষয় নিয়ে কোনো অভিযোগ হয়, তাহলে সে ধরনের অভিযোগ নেওয়ার জন্য আলাদা, গোপনীয় এবং নিরাপদ পদ্ধতি রাখা জরুরি। এসব পরিকল্পনায় কমিউনিটির মানুষদেরও যুক্ত করুন যেন তারা নিজেরাও অংশীদার হতে পারেন। বিস্তারিত জানতে মডিউল ৬ (পৃষ্ঠা ১৩৭)-এর দিকনির্দেশনা অনুসরণ করুন।

টুলস: ১৬ এফজিডি গাইড

১৫ ফিডব্যাক কিট

## ➤ অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিকভাবে সমন্বয় করুন যাতে কমিউনিটির মধ্যে হতাশা তৈরি না হয়

একেকটি সেক্টরের পরিকল্পনা যেন অন্য সেক্টরের পরিকল্পনার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয় এবং একই ধরনের কাজ যেন বারবার না হয়—সেটা নিশ্চিত করার জন্য অভ্যন্তরীণ পরিকল্পনা সভাগুলো খুবই গুরুত্বপূর্ণ। কমিউনিটিকে কিছু দেওয়ার আগে—যেমন খাদ্য, পণ্য বা নগদ সহায়তা—সেটা বাস্তবায়ন করা সম্ভব কিনা, তা ফাইন্যান্স ও লজিস্টিকস টিমের সঙ্গে আগে আলোচনা করা উচিত। উদাহরণস্বরূপ, যদি বলা হয় প্রতি পরিবারকে নগদ সহায়তা দেওয়া হবে, তবে আগে নিশ্চিত করতে হবে সংগঠনের বাজেটে সেই টাকা আছে কিনা এবং তা কবে দেওয়া সম্ভব। তাছাড়া, সরকার ও অন্য যারা একই এলাকায় কাজ করছে, তাদের সঙ্গেও এসব পরিকল্পনা শেয়ার করা দরকার, যাতে একটা কাজে সবাই একসাথে যুক্ত হয়ে কাজ করতে পারে, একই কাজ কেউ বারবার না করে, এবং একে অপরের কাজকে সহযোগিতা করে। এছাড়া, এতে করে এমন প্রতিশ্রুতি দেওয়া থেকেও বিরত থাকা যায় যা সরকারের নীতির সাথে যায় না—যেমন, যদি সরকার কোনো কারণে নগদ সহায়তা দেওয়া নিষেধ করে থাকে, তখন সেটা না জেনেই প্রতিশ্রুতি দিলে পরে সমস্যা পড়তে হতে পারে। তাই পরিকল্পনা করার সময় বাস্তবতা, নীতি এবং অন্যদের কাজের দিকগুলো বিবেচনায় নেওয়া খুব জরুরি।

টুলস: ২৪ সেক্টর এবং দায়িত্ব অনুসারে সিইএ চেকলিস্ট

**এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা গ্রহণ:** যখন সময়, সক্ষমতা ও রিসোর্স বা সম্পদ তুলনামূলকভাবে বেশি থাকে

## ➤ পার্টিসিপেটরি প্ল্যানিং ব্যবহার করুন

রেসপন্স প্ল্যান তৈরি করার সময় কমিউনিটির সব ধরনের মানুষ—নারী, পুরুষ, বয়স্ক, তরুণ, প্রতিবন্ধী ও অন্যান্য গ্রুপদের সম্পৃক্ত করা জরুরি। এজন্য এমন কিছু অংশগ্রহণমূলক কার্যক্রম ব্যবহার করুন যাতে সবাই নিজেদের মতামত দিতে পারে এবং সমস্যা ও সমাধান একসাথে চিন্তা করতে পারে। যেমন: কমিউনিটি ওয়ার্কশপ বা সভা আয়োজন করা, যেখানে মানুষ নিজের অভিজ্ঞতা শেয়ার করতে পারে; হিউম্যান সেন্টার ডিজাইন পদ্ধতি ব্যবহার করে মানুষের চাহিদা বুঝে পরিকল্পনা করা; কমিউনিটির ব্লক ও সক্ষমতা মূল্যায়ন বা র্যাংকিং করা; ডিসিশন ট্রি ব্যবহার করে সমস্যার সম্ভাব্য সমাধান খুঁজে বের করা; আর ম্যাপিংয়ের মাধ্যমে এলাকার সমস্যা বা সম্পদ চিহ্নিত করা। এ ধরনের পদ্ধতিগুলোতে মানুষ সরাসরি অংশ নেয় বলে পরিকল্পনাগুলো বাস্তবমুখী ও কার্যকর হয়। পার্টিসিপেটরি প্ল্যানিং সম্পর্কে আরও জানতে গাইডের পৃষ্ঠা ৭১ দেখুন।

## ➤ বাস্তবায়ন করার আগে কমিউনিটিকে সঙ্গে নিয়ে পরিকল্পনাগুলো ক্রস-চেক (যাচাই) করুন

বাস্তবায়নের আগে একটি কমিউনিটি সভার আয়োজন করা জরুরি, যাতে রেসপন্স বা সাড়াপ্রদানের পরিকল্পনাটি স্থানীয় মানুষদের চাহিদা ও প্রত্যাশার সঙ্গে মিলছে কি না তা বোঝা যায়। এই সভার মাধ্যমে কমিউনিটির মানুষের সঙ্গে খোলামেলা আলোচনা করা যাবে, যেখান থেকে যদি কারও মনে কোনো ভুল ধারণা বা অযৌক্তিক আশা থাকে, তা পরিষ্কারভাবে ব্যাখ্যা করে দূর করা যাবে। যেমন কেউ যদি ভাবেন সব ধরনের সহায়তা একবারেই পাবেন বা তাদের পছন্দ অনুযায়ী সবকিছু হবে—তাহলে সে বিষয়ে বাস্তব তথ্য দিয়ে বোঝানো যাবে। পাশাপাশি,

তারা যদি কোনো পরামর্শ বা অংশগ্রহণমূলক মতামত দিতে চান, তাও জানা যাবে। এইভাবে কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত হওয়ার পাশাপাশি, তাদের মতামত ও প্রশ্নের সঠিক উত্তর দিয়ে কাজের প্রতি তাদের আস্থা তৈরি করা যাবে।

টুলস: ১৭ কমিউনিটি মিটিং টুল

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### মোজাম্বিকে পুনরুদ্ধার পরিকল্পনা বাস্তবায়নে কমিউনিটির নেতৃত্বাধীন (কমিউনিটি পরিচালিত) পদ্ধতি

২০১৯ সালে সাইক্লোন ইদাইয়ের পর, মোজাম্বিক রেড ক্রস (CVM) এবং আইএফআরসি ক্ষতিগ্রস্তদের সহায়তা দিতে একটি পদ্ধতি নিয়েছিল যেখানে স্থানীয় মানুষরাই মূল ভূমিকা রাখে। শুরুতে, একটি কমিউনিটি সভা করা হয় যেখানে রেড ক্রস কে, কীভাবে তারা কাজ করে, এবং এই পুনরুদ্ধার পরিকল্পনায় কীভাবে অংশ নেওয়া যাবে তা সহজভাবে সবাইকে বোঝানো হয়। এরপর, প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত স্বেচ্ছাসেবকরা বাড়ি বাড়ি গিয়ে জরিপ করেন, যেটা ছিল স্বাস্থ্য, বাসস্থান, খাদ্য ইত্যাদি নানা বিষয়ের ওপর। এই তথ্যগুলো যাচাই করা হয় ফোকাস গ্রুপ আলোচনা, মৌসুমী ক্যালেন্ডার (সিজনাল ক্যালেন্ডার) তৈরি, ঝুঁকি এবং সক্ষমতা বিশ্লেষণ, এবং স্থানীয় এলাকা হেঁটে দেখার (ট্রান্সেক্ট ওয়াক) মাধ্যমে। এরপর এই তথ্য ব্যবহার করে একটি কার্যকরী পরিকল্পনা তৈরি করা হয়, যাতে স্থানীয় মানুষদের মতামত গুরুত্ব পায়। পরিকল্পনার অংশ হিসেবে একাধিক কর্মশালা হয়, যেখানে মানুষ নিজেরা ঠিক করে কোন কাজগুলো আগে দরকার এবং কোনগুলো তারা নিজেরাই করতে পারবে আর কোন জায়গায় রেড ক্রসের সহায়তা লাগবে। এই কাজগুলো বোঝাতে ছবি এবং রঙ ব্যবহার করা হয় যেন সবাই সহজে বুঝতে পারে—যেমন, সব স্বাস্থ্যসংক্রান্ত কাজগুলো এক রঙে চিহ্নিত করা হয়, পানি ও স্যানিটেশন আরেক রঙে। এতে করে কম শিক্ষিত মানুষরাও সহজে পরিকল্পনায় অংশ নিতে পারে। এরপর একটি কমিটি গঠন করা হয়, যেখানে নারী-পুরুষ উভয়ের প্রতিনিধিত্ব নিশ্চিত করা হয় এবং কমিউনিটির ভোটে সদস্য নির্বাচন হয়। এই কমিটিকে রেড ক্রসের নীতিমালা ও সুরক্ষা বিষয়ে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয় এবং তারা নিজেদের কাজের ধরন ঠিক করে নেয়। পরবর্তীতে, তারা একটি টোল-ফ্রি নম্বরের মাধ্যমে (যেমন আমাদের দেশে ৩৩৩ বা ১০৯৮ এর মতো) যেকোনো অভিযোগ বা মতামত দিতে পারত, যা রেড ক্রস এবং বিশ্ব খাদ্য কর্মসূচি (WFP) একসাথে পরিচালনা করত। এছাড়া, কমিটির সাথে প্রতি সপ্তাহে এবং পুরো কমিউনিটির সাথে প্রতি মাসে নিয়মিত বৈঠক করার সিদ্ধান্ত হয়, যাতে সবাই আপডেট থাকতে পারে এবং প্রয়োজন অনুযায়ী পরিকল্পনায় পরিবর্তন আনতে পারে। সব মিলিয়ে, পুরো প্রক্রিয়াটাই ছিল এমনভাবে করা যাতে কমিউনিটির মানুষরাই নেতৃত্ব নেয় এবং তারা নিজের প্রয়োজন নিজেরাই তুলে ধরতে পারে। সম্পূর্ণ কেস স্টাডিটি এখানে পড়ুন।

২০১৬ সালে ইকুয়েডরের মানাবি প্রদেশের  
ক্যামারুন কমিউনিটির যুবকদের  
সাইকোসোশ্যাল সহায়তা প্রদান করা হচ্ছে।  
© ডিয়াদিমির রোডাস/ ফ্রুজ রজা  
ইকুয়েটরিয়ানা





## কমিউনিটির মানুষদের সাথে সিলেকশন শর্ত এবং বিতরণ প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করুন এবং সবাই মিলে একমত হয়ে সিদ্ধান্ত নিন

অনেক সময় কমিউনিটির মানুষজন ঠিকভাবে জানেন না যে কোন সহায়তা সংস্থা কেন, কাকে সহায়তা দেয় আর কাকে দেয় না—যেমনটা দেখা যাচ্ছে পৃষ্ঠা ১৭-তে। ফলে, অনেকেই মনে করতে পারেন যে এসব সিদ্ধান্ত নেওয়া হচ্ছে পক্ষপাতমূলকভাবে বা হয়তো দুর্নীতির মাধ্যমে। এর ফলে কমিউনিটির মধ্যে ভুল বোঝাবুঝি, হতাশা বা ক্ষোভ তৈরি হতে পারে। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, কেউ যদি দেখে তার পাশের পরিবারটি খাদ্য সহায়তা পেয়েছে কিন্তু সে নিজে পায়নি, অথচ তারও প্রয়োজন রয়েছে—তাহলে সে মনে করতে পারে যে হয়তো পরিচিতজনদের গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে বা স্বজনপ্রীতি হয়েছে। এরকম পরিস্থিতি ন্যাশনাল সোসাইটির সুনামকে ক্ষুণ্ণ করতে পারে এবং তাদের কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকরা কমিউনিটিতে নিরাপদভাবে কাজ করতে গেলে বাধার সম্মুখীন হতে পারেন। তাই সহায়তা দেওয়ার নিয়ম-কানুন, মানদণ্ড ও প্রক্রিয়া স্থানীয় ভাষায় এবং সহজভাবে সবাইকে জানানো খুব জরুরি, যাতে মানুষের মধ্যে স্বচ্ছতা ও বিশ্বাস গড়ে ওঠে।

**ন্যূনতম ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও অন্যান্য রিসোর্স বা সম্পদ কম থাকে

### » কিভাবে বাছাই করা হবে এবং টার্গেটিং প্রক্রিয়া কি হবে তা ব্যাখ্যা করুন

- সহায়তা কারা পাবেন আর কারা পাবেন না—এই বিষয়ে কী কী নিয়ম বা মানদণ্ড আছে, তা সাধারণ মানুষের কাছে সহজভাবে, স্পষ্ট ভাষায় এবং বিভিন্ন উপায়ে (যেমন: মাইকিং, পোস্টার, কমিউনিটি মিটিং, স্থানীয় নেতা বা ভলান্টিয়ারদের মাধ্যমে) জানানো উচিত। এতে মানুষ ভুল বোঝাবুঝি বা গুজবের কান দেবে না, অথবা উত্তেজনাও তৈরি হবে না। এতে সহায়তা কার্যক্রম পরিচালনা করা সহজ হবে এবং প্রকৃত প্রয়োজনীদের কাছে সহায়তা পৌঁছানো নিশ্চিত করা যাবে।
- যাদেরকে সহায়তা দেওয়া হবে, সেটা ঠিক করতে কমিউনিটির নেতাদেরকে জিজ্ঞেস করা অনেক সময় সহজ ও দ্রুত উপায় মনে হতে পারে। কিন্তু এতে করে ন্যাশনাল সোসাইটির নিরপেক্ষতা ও সততা প্রশ্নবিদ্ধ হতে পারে এবং যাদের আসলেই সবচেয়ে বেশি সহায়তা দরকার, তারা বাদ পড়ে যেতে পারে। কারণ অনেক সময় নেতারা নিজের পছন্দ বা ব্যক্তিগত সম্পর্কের ভিত্তিতে নাম প্রস্তাব করতে পারেন, যার ফলে প্রকৃত দরিদ্র বা সত্যিকার অর্থে ঝুঁকিতে থাকা ব্যক্তির সাহায্য পান না। তাই, যদি কমিউনিটি নেতাদের মাধ্যমে উপকারভোগীর তালিকা করা হয়, তাহলে অন্তত একটি নির্দিষ্ট সংখ্যক (যেমন ২০-৩০%) তালিকা যাচাই করে দেখা উচিত, সেটা নির্ধারিত মানদণ্ড অনুযায়ী হয়েছে কিনা। এতে সঠিকভাবে যাচাই-বাছাই নিশ্চিত করা যাবে এবং প্রকৃত উপকারভোগীরা সহায়তা পাবেন।
- যদি সেবা পাওয়ার জন্য নির্বাচিত ব্যক্তিদের তালিকা কোনো উন্মুক্ত/public জায়গায় টানানো হয়, তাহলে তা স্বচ্ছতা বজায় রাখতে সাহায্য করে এবং কেউ অবৈধভাবে সুবিধা নিচ্ছে কি না, তা খুঁজে বের করাও সহজ হয়। তবে এ ধরনের তালিকা প্রকাশ করার আগে এলাকার মানুষদের (কমিউনিটির) সাথে আলপ করা জরুরি, কারণ এতে কেউ কেউ লজ্জিত বোধ করতে পারে বা সামাজিকভাবে হেয় বা সহিংসতার শিকারও হতে পারে। যেমন, যদি একটি তালিকায় দেখা যায় কারা কারা খাদ্য সহায়তা পেয়েছে বা কারা গরীব হিসেবে চিহ্নিত হয়েছে, তাহলে তারা সমাজে অপমানিত বোধ করতে পারে বা কেউ তাদের নিয়ে খারাপ মন্তব্য করতে পারে। তাই তালিকা প্রকাশে স্বচ্ছতা বজায় রাখা ও মানুষের নিরাপত্তা ও সম্মান—দুইটাই মাথায় রেখে কাজ করা দরকার।

**টুলস:** ১৮ সিলেকশন ক্রাইটেরিয়াতে অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি

১৯ কমিউনিকেশন মেথড ম্যাট্রিক্স

### » প্রশ্ন ও অভিযোগের উত্তর দেওয়ার জন্য প্রস্তুত থাকুন

- বাছাই প্রক্রিয়া নিয়ে কারও যদি কোনো প্রশ্ন বা অভিযোগ থাকে, তাহলে সেগুলোর সঠিক জবাব দেওয়ার জন্য একটি সহজভাবে কাজ করে এমন ফিডব্যাক ব্যবস্থা থাকা খুব জরুরি। যেমন, কেউ যদি মনে করে তাকে বাদ দেওয়া ঠিক হয়নি বা সে বুঝতে না পারে কেন তাকে নির্বাচিত করা হয়নি, তাহলে সে যেন কোথায় যোগাযোগ করবে, কিভাবে অভিযোগ জানাবে—এই ব্যাপারে পরিষ্কার নিয়ম থাকা দরকার। এই বিষয়ে আরও বিস্তারিত জানতে মডিউল ৬ এর পৃষ্ঠা ১৩৭-এ দেখুন।
- যারা মনে করে তাদের প্রতি অন্যায় বা পক্ষপাত করা হয়েছে, সাধারণত তারাই সবচেয়ে বেশি অভিযোগ করে। তাই এই ধরনের অভিযোগ খতিয়ে দেখার জন্য একটা পরিষ্কার ও নিরপেক্ষ তদন্ত প্রক্রিয়া থাকা খুবই জরুরি। তদন্ত শেষে যা সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে, সেটা অভিযোগকারীকে অবশ্যই জানাতে হবে। যদি এসব অভিযোগ গুরুত্বসহকারে না নেওয়া হয় বা ঠিকভাবে ব্যবস্থা না নেওয়া হয়, তাহলে কমিউনিটির মধ্যে ভুল বোঝাবুঝি তৈরি হতে পারে, মানুষের আস্থা হারিয়ে যেতে পারে, এবং ক্ষোভ বা রাগ তৈরি হয়ে বড় ধরনের সমস্যা হতে পারে—এমনকি নিরাপত্তাজনিত ঝুঁকিও দেখা দিতে পারে। তাই এমন পরিস্থিতি সামলাতে সতর্ক, স্বচ্ছ এবং দায়িত্বশীল পদক্ষেপ নেওয়া খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

**টুল:** ১৫ ফিডব্যাক কিট

## » বিতরণের প্রক্রিয়া সম্পর্কে আলোচনা করুন

- কমিউনিটির যেসব প্রতিনিধিদের কাছে জিনিসপত্র বা তথ্য পৌঁছে দিতে হবে, তাদের কাছে আগে থেকে জেনে নিন—কোন দিনে, ঠিক কখন (সকাল, দুপুর না বিকেল) এবং কোন পদ্ধতিতে (যেমন: অফিসে ডেকে, বাসায় গিয়ে, মিটিংয়ের সময়, বাজারের ফাঁকে, স্কুলে কিংবা ধর্মীয় উপাসনালয়ের সামনে) দিলে তারা সবচেয়ে সুবিধা বোধ করবেন। কারণ অনেক সময় দেখা যায়, কেউ সকালে কাজের জন্য বাইরে থাকেন, আবার কেউ শুক্রবার ছাড়া সময় পান না। তাই প্রতিনিধি ব্যক্তিদের নিজেদের সময় ও সুবিধা অনুযায়ী বিতরণের পরিকল্পনা করলে সবার অংশগ্রহণ ও উপকারিতা নিশ্চিত করা যায়।

**টুলস:** ২৪ সেক্টর এবং তাদের ভূমিকার জন্য সিইএ চেকলিস্ট

## এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা গ্রহণ; যখন সময়, সম্পদ ও রিসোর্স বা সম্পদ তুলনামূলকভাবে বেশি থাকে

### » কমিউনিটির সাথে সিলেকশন বা বাছাইয়ের শর্ত নিয়ে একত্রে সম্মত হোন

- যদি সম্ভব হয়, তাহলে স্থানীয় কমিউনিটির লোকজনদের সঙ্গে বসে আলোচনা করে বাছাইয়ের শর্ত বা মানদণ্ড ঠিক করুন। কারণ, কোন পরিবার বা ব্যক্তি বেশি দরকারমতো সহায়তা পাওয়ার যোগ্য, কিংবা কে সবচেয়ে বেশি ঝুঁকিতে আছে—এ নিয়ে স্থানীয় মানুষের নিজস্ব অভিজ্ঞতা ও দৃষ্টিভঙ্গি থাকতে পারে, যা বাইরের লোকজনের চোখে ধরা নাও পড়তে পারে।
- বিভিন্ন ধরনের মানুষের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে—বিশেষ করে যাদের সাহায্য পাওয়ার সম্ভাবনা কম বা যাদের আমরা সাধারণভাবে সহায়তা দেই না বলে ধরে নিই। যেমন, পথশিশু, হিজড়া জনগোষ্ঠী, বেদে সম্প্রদায়, শহরের বস্তিবাসী বা কোনো সংখ্যালঘু জাতিগোষ্ঠী, কিংবা যারা পরিচয়পত্র বা প্রমাণপত্র না থাকার কারণে সহায়তা থেকে বঞ্চিত হতে পারে; এমন যাদের কথা অনেক সময় আমাদের পরিকল্পনায় আসে না। তাদের মতামত ও চাহিদা জানা জরুরি, যাতে তারা সহায়তা থেকে বাদ না পড়ে।
- বাছাইয়ের শর্ত (যেমন: কারা কোন সুবিধা পাবে) এবং টার্গেটিং (যেমন: কোন এলাকায় বা জনগোষ্ঠীর জন্য কার্যক্রম নেওয়া হবে) নির্ধারণে স্থানীয় ক্ষমতার সম্পর্ক ও সামাজিক শ্রেণিবিন্যাস বড় ধরনের প্রভাব ফেলতে পারে—এ বিষয়টি সব সময় মনে রাখতে হবে। যেমন, কোনো এলাকায় যেসব প্রভাবশালী ব্যক্তি বা গোষ্ঠী আছে, তারা অনেক সময় নিজেরা বা নিজেদের ঘনিষ্ঠদের সুবিধা পাইয়ে দেওয়ার চেষ্টা করতে পারে। আবার সমাজে যদি ধনী-গরিব, উচ্চবর্ণ-নিম্নবর্ণ বা সংখ্যাগরিষ্ঠ-সংখ্যালঘু ভেদাভেদ থেকে থাকে, তাহলে দরিদ্র বা প্রান্তিক মানুষের কথা অনেক সময় উপেক্ষিত হতে পারে।
- সব সময় কমিউনিটিতে সবাই একমত নাও হতে পারে যে কেন কিছু পরিবার বা ব্যক্তি সাহায্য পায়, আর কেউ পায় না। অনেকে বুঝতেও পারে না কেন সবাইকে সমানভাবে সহায়তা দেওয়া হচ্ছে না। এক্ষেত্রে বোঝানো দরকার যে, ন্যাশনাল সোসাইটির (যেমন বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি) সম্পদ বা সহায়তা সীমিত—তারা চাইলেও সবার জন্য সহায়তা দিতে পারে না। তাই আগে থেকেই কিছু নিয়ম বা প্রক্রিয়া অনুযায়ী সবচেয়ে দরিদ্র বা বেশি সমস্যায় থাকা পরিবারগুলোকে বেছে নিতে হয়।

**টুল:** ১৮ সিলেকশন ক্রাইটেরিয়াতে অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি

### » সামাজিক গ্রুপ বা এলাকাভিত্তিক লক্ষ্য নির্ধারণ (টার্গেটিং) পদ্ধতি ব্যবহার করুন

- পরিস্থিতির উপর ভিত্তি করে কখনও কখনও পুরো কমিউনিটির সবাইকে সম্পৃক্ত করে উপকারভোগী বাছাই (টার্গেটিং) করা যেতে পারে। এতে করে সবাই মিলে সিদ্ধান্ত নেওয়ার সুযোগ পায় এবং বাছাই প্রক্রিয়াটি আরও স্বচ্ছ ও ন্যায্য হয়। যেমন, গ্রামে কারা সবচেয়ে বেশি দরিদ্র বা সহায়তার প্রয়োজন—এটা নিয়ে গ্রামবাসীরা মিলে আলোচনা করলে অনেক ক্ষেত্রে সঠিক মানুষকে নির্বাচন করা সহজ হয়। তবে এভাবে কাজ করার আগে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে, এতে কেউ নিরাপত্তার ঝুঁকিতে পড়ছে না বা কারও মর্যাদাহানি হচ্ছে না।
- সহায়তা দেওয়ার ক্ষেত্রে কে পাবে আর কে পাবে না—তা নির্ধারণ করার জন্য শুধুমাত্র কমিউনিটি নেতাদের ওপর ভরসা না করে, বরং এলাকার বিভিন্ন শ্রেণি-পেশার মানুষ যেমন নারী, যুবক, বয়স্ক, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, স্থানীয় শিক্ষক বা স্বাস্থ্যকর্মীদের মতো প্রতিনিধিদের যুক্ত করে সিদ্ধান্ত নেওয়া উচিত। এতে সিদ্ধান্তটা বেশি অংশগ্রহণমূলক হয় এবং একটি পক্ষের পছন্দ-অপছন্দের প্রভাব কমে। তবে, এই পদ্ধতিতেও যেন পক্ষপাত বা ভুল না হয়, সেজন্য তথ্যগুলো যাচাই-বাছাই (ক্রস-চেক) করে নেওয়া জরুরি।
- যদি প্রান্তিক বা পিছিয়ে থাকা কোনো গোষ্ঠীকে সহায়তা করতে চান, তাহলে আগে তাদেরই জিজ্ঞেস করুন—কীভাবে তাদের সাহায্য করলে সেটা যেন তাদের অপমান বা লজ্জার কারণ না হয় কিংবা তাদেরকে আরও ঝুঁকির মধ্যে না ফেলে। উদাহরণস্বরূপ, যদি কেউ দরিদ্র বা সমাজে কম পরিচিত হওয়ার কারণে নিজেকে লুকিয়ে রাখে, তাহলে তাদেরকে সামনে এনে সাহায্য দিলে সেটা উল্টোভাবে নেতিবাচক প্রভাব ফেলতে পারে। তাই এমনভাবে পরিকল্পনা করতে হবে যাতে তারা সম্মানবোধ বজায় রেখেই সহায়তা পায়, এবং সমাজেও যেন তারা আরও নিরাপদ ও গ্রহণযোগ্য হয়ে উঠতে পারে।

## » কমিউনিটি এবং মূল স্টেকহোল্ডারদের সাথে বিতরণ প্রক্রিয়া নিয়ে পরিকল্পনা করুন

- কমিউনিটি গ্রুপ এবং যাদের জন্য সহায়তা দেওয়া হচ্ছে—যেমন দরিদ্র পরিবার, বয়স্ক মানুষ বা প্রাকৃতিক দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত পরিবার—তাদের কাছে বিভিন্ন ধরনের সহায়তা যেমন ঐতিহ্যবাহী হস্তশিল্প, খাবার, পোশাক কিংবা নগদ টাকা নিরাপদে ও সুষ্ঠুভাবে কীভাবে পৌঁছানো যায়, সে বিষয়ে আলোচনা করা উচিত। এই বিতরণ যেন সবার জন্য ন্যায্যসঙ্গত হয়, কেউ যেন বঞ্চিত না হয় বা সহায়তা পেতে ভোগান্তিতে না পড়ে, তা নিশ্চিত করা জরুরি।
- যারা সরাসরি কাজের সঙ্গে জড়িত নয়, এমন মানুষদেরও আহ্বান জানাতে হবে যেন তারা কমিউনিটির সঙ্গে মিলে বিতরণের কাজে সাহায্য করে। এতে সবাই একসাথে কাজ করার অভ্যাস গড়ে তুলবে এবং কমিউনিটির মধ্যে সহযোগিতার পরিবেশ তৈরি হবে।

**টুলস:** ২৪ সেক্টর এবং তাদের ভূমিকার জন্য সিইএ চেকলিস্ট

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### নাইজেরিয়ায় ক্যাশ এবং ভাউচার সহায়তার জন্য বাছাইয়ের শর্ত নিয়ে অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি

নাইজেরিয়া রেড ক্রস সোসাইটি (NRCS) যখন বন্যায় ক্ষতিগ্রস্তদের সহায়তা করতে ক্যাশ এবং ভাউচার সহায়তা (CVA) প্রোগ্রাম চালু করে, তখন তারা প্রতিটি এলাকায় “কমিউনিটি রেজিলিয়েন্স কমিটি” (CRC) গঠন করে। এই কমিটিগুলো এলাকার মানুষদের ভোটের মাধ্যমে গঠিত হয় এবং সদস্যদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়—যেমন কীভাবে মানুষের সঙ্গে ভালোভাবে কথা বলতে হয়, কীভাবে সঠিক ও জবাবদিহিমূলক সিদ্ধান্ত নিতে হয়। কারা এই সহায়তা পাবে, সেই সিদ্ধান্তের নিয়ম-কানুন CRC এবং রেড ক্রস একসাথে বসে ঠিক করে এবং এই নিয়মগুলো নিয়ে এলাকার মানুষদের সঙ্গে একটি সভা (কমিউনিটি মিটিং) করে, যেন সবাই জানে কীভাবে নির্বাচন হচ্ছে। এরপর CRC সদস্যরা তাদের এলাকায় ঘুরে দেখে, ঠিক কারা এই নিয়ম অনুযায়ী সহায়তার যোগ্য। যারা নির্বাচিত হয়, তাদের তালিকা টানিয়ে দেওয়া হয়, যেন সবাই দেখে নিতে পারে। কেউ যদি মনে করে তারা বাদ পড়েছে বা ভুলভাবে তালিকায় নাম এসেছে, তারা রেড ক্রসের টোল-ফ্রি নম্বরে ফোন করে অভিযোগ করতে পারে। CRC-র আরেকটা বড় দায়িত্ব হলো মানুষকে এই বাছাইয়ের নিয়ম বোঝানো, গুজব থামানো, আর অভিযোগ সংগ্রহ করা। রেড ক্রসের লোকজন বাড়ি বাড়ি গিয়ে এবং কমিউনিটি সভার মাধ্যমে মানুষদের বোঝায়—কে সহায়তা পাবে, কীভাবে টাকা বা ভাউচার বিতরণ হবে, আর কীভাবে কোনো প্রশ্ন বা অভিযোগ জানাতে হবে। এই পুরো প্রক্রিয়ায়, রেড ক্রস ১৩৪টি মন্তব্য পায়, যার মধ্যে ৩৫টি ছিল অভিযোগ—মূলত যেসব পরিবার সহায়তা পায়নি, তাদের থেকে। তখন রেড ক্রস তাদের বোঝায় যে কেন সবাইকে দেওয়া হয়নি—কারণ ছিল সীমিত বাজেট এবং সবচেয়ে বিপদে থাকা মানুষদের আগে সাহায্য করা। এইভাবে তারা খোলামেলা ও জবাবদিহিমূলক প্রক্রিয়ার মাধ্যমে মানুষের সহায়তা নিশ্চিত করার চেষ্টা করেছে।

### জাঞ্জিবারে বিতরণ কার্যক্রম আরও ভালো করার জন্য সহজ কিছু পদক্ষেপ

তানজানিয়ার রেড ক্রস সোসাইটির (TRCS) জাঞ্জিবার শাখা বন্যার পর ক্ষতিগ্রস্ত ১০০টি পরিবারকে সাহায্য দেওয়ার সময় কম খরচে এবং সহজ কিছু পদ্ধতি ব্যবহার করে স্থানীয় মানুষের সঙ্গে ভালোভাবে যোগাযোগ ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করেছে। প্রথমে এলাকার জনপ্রতিনিধিরা সবচেয়ে বেশি ক্ষতিগ্রস্ত পরিবারগুলো চিহ্নিত করেন। এরপর TRCS এর সদস্যরা নিজে গিয়ে সেই পরিবারগুলো পরিদর্শন করে নিশ্চিত হন যে, তারা সহায়তা পাওয়ার সব শর্ত পূরণ করেছে কি না। যাচাইয়ের পর প্রত্যেক পরিবারকে TRCS-এর সিল ও শাখা সমন্বয়কারীর স্বাক্ষরসহ একটি কার্ড দেওয়া হয়। এরপর কমিউনিটি সভা, বাড়ি বাড়ি গিয়ে কথা বলা এবং মাইকিংয়ের (মেগাফোনের) মাধ্যমে সবাইকে জানিয়ে দেওয়া হয়—কে সহায়তা পাবে, কেন পাবে, কখন ও কোথায় বিতরণ হবে, আর কোনো প্রশ্ন থাকলে কোথায় যোগাযোগ করতে হবে। সহায়তা দেওয়ার দিন, একটি ফ্লিপচার্ট শিটে কী কী জিনিস দেওয়া হবে এবং কোন পরিবার কতটুকু পাবে, তা স্পষ্ট করে লিখে টানিয়ে রাখা হয়। সেইসঙ্গে একটি হেল্পডেস্ক রাখা হয়, যাতে কেউ প্রশ্ন করতে চাইলে বা অভিযোগ জানাতে চাইলে স্বেচ্ছাসেবকদের সাথে কথা বলতে পারে বা একটি ফিডব্যাক ফর্ম জমা দিতে পারে।



## কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি কার্যক্রম ও সূচকগুলো রেসপন্স প্ল্যান এবং বাজেটে অন্তর্ভুক্ত করুন

যদি কমিউনিটি এনগেজমেন্ট (অর্থাৎ স্থানীয় মানুষের সঙ্গে আলোচনা, অংশগ্রহণ ও মতামত গ্রহণ) পরিকল্পনার অংশ না হয় এবং এর জন্য বাজেট বরাদ্দ না থাকে, তাহলে সেটি খুব সহজেই ভুলে যাওয়ার আশঙ্কা থাকে। কারণ তখন অন্য কাজের চাপের মধ্যে পড়ে বা তাড়াহুড়োয় এই গুরুত্বপূর্ণ কাজটি এড়িয়ে যাওয়া হয়। যেমন, কোনো প্রকল্প বাস্তবায়নের সময় যদি আগে থেকেই নির্ধারিত না থাকে যে স্থানীয় মানুষের সঙ্গে কখন, কীভাবে এবং কোথায় আলোচনা করা হবে, তাহলে অনেক সময়ই দেখা যায় শেষ মুহূর্তে দ্রুত কাজ শেষ করতে গিয়ে এই অংশটুকু বাদ পড়ে যায়।

**ন্যূনতম ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও অন্যান্য রিসোর্স বা সম্পদ কম থাকে

➤ সম্পূর্ণ অপারেশন টিমের সঙ্গে বসে কীভাবে কমিউনিটির সঙ্গে ভালোভাবে যোগাযোগ ও সম্পর্ক গড়ে তোলা যায়, তা নিয়ে পরিকল্পনা করুন

এই কাজের মাধ্যমে কমিউনিটির মানুষদের কীভাবে অংশগ্রহণ করতে হবে এবং প্রতিটি সেক্টরের কী দায়িত্ব থাকবে—সেটা সবাই সহজে বুঝতে পারবে। বিশেষ করে, ফিডব্যাক মেকানিজমের ক্ষেত্রে এটি অনেক গুরুত্বপূর্ণ, কারণ প্রতিটি সেক্টরেরই দায়িত্ব থাকবে প্রাপ্ত মতামত বা অভিযোগের ভিত্তিতে কাজ করা এবং প্রয়োজন হলে পরিবর্তন আনা। যেমন, যদি কোন মা বলেন যে স্বাস্থ্য সেবা নিতে গিয়ে তাঁকে অপমানজনক ব্যবহার সহ্য করতে হয়েছে, তাহলে স্বাস্থ্য সেক্টরের দায়িত্ব হবে তা গুরুত্ব দিয়ে দেখা এবং ব্যবস্থা নেওয়া। এ ধরনের উদ্যোগ বাস্তবায়নে মাঠ পর্যায়ের স্টাফ থেকে শুরু করে ম্যানেজমেন্ট পর্যন্ত সবার সহযোগিতা ও সমর্থন প্রয়োজন। এজন্য ফিডব্যাক (অভিযোগ বা পরামর্শ) কীভাবে সংগ্রহ করা হবে, সেগুলো কারা দেখবে, কীভাবে আলোচনা হবে এবং তাতে কী ধরনের সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে—এসব বিষয় নিয়ে একটি পরিষ্কার ও সহজবোধ্য পরিকল্পনা তৈরি করা জরুরি।

**টুলস:** ২২ সিইএ ইমার্জেন্সি প্ল্যান তৈরি করা

২৪ সেক্টর এবং দায়িত্ব অনুসারে সিইএ চেকলিস্ট

➤ রেসপন্স প্ল্যান এবং বাজেটে কমিউনিটি সম্পৃক্ততার কার্যক্রম এবং সূচকসমূহ (ইন্ডিকেটর) অন্তর্ভুক্ত করুন

রেসপন্স প্ল্যান বা সাড়া প্রদানের পরিকল্পনায় স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকতে হবে যে, কীভাবে কমিউনিটির সঙ্গে তথ্য শেয়ার করা হবে, কীভাবে কমিউনিটির মানুষের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হবে, এবং তারা কোনো মতামত বা অভিযোগ দিলে সেগুলোর কীভাবে সঠিকভাবে ব্যবস্থাপনা করা হবে। উদাহরণ হিসেবে, তথ্য শেয়ার করার জন্য কমিউনিটির মধ্যে পোস্টার, মাইকিং, গ্রামসভা বা স্থানীয় ভাষায় ব্রিফিং ব্যবহার করা যেতে পারে। অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে কমিউনিটির নারী, পুরুষ, শিশু, বয়স্ক ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তি সবার মতামত নেওয়ার জন্য আলাদা আলাদা ছোট ছোট আলোচনা বা গ্রুপ করা যেতে পারে। ফিডব্যাক ব্যবস্থাপনায় যেমন অভিযোগ গ্রহণের জন্য নির্দিষ্ট বাক্স, মোবাইল নম্বর বা মুখোমুখি আলোচনা পদ্ধতি রাখা যেতে পারে। এ ধরনের কাজগুলো যাতে নিয়মিত ও কার্যকরভাবে করা যায়, তা নিশ্চিত করতে পরিকল্পনায় কিছু পরিমাপযোগ্য সূচক (যেমন—মাসে কয়টি গ্রামসভা হলো, কয়জন অংশ নিল, কয়টি অভিযোগ এলো এবং কতটি সমাধান হলো) রাখা জরুরি। পাশাপাশি, এইসব কাজ বাস্তবায়নের জন্য বাজেটে আলাদা অর্থ বরাদ্দ রাখতে হবে, যেন কার্যক্রমগুলো বাস্তবায়নে কোনো সমস্যা না হয়।

**টুলস:** ৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্টের জরুরি সহায়তা কার্যক্রমে কমিউনিটির অংশগ্রহণ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট) এবং দায়বদ্ধতার (একাউন্টবিলিটি) গুরুত্ব অনেক বেশি। কিছু ভালো উদাহরণ আছে যেখানে এই দুটি বিষয় খুব সুন্দরভাবে একত্রিত করা হয়েছে। যেমন:

লোসাথোতে সম্প্রতি প্রবল ঝড়-বাতাস (উইন্ডস্টর্ম) আঘাত হানায় অনেক মানুষ ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে। এই পরিস্থিতিতে জরুরি সহায়তা দিতে একটি 'ডিজাস্টার রিলিফ ইমার্জেন্সি ফান্ড (DREF)' বা দুর্ভোগ ত্রাণ তহবিল থেকে অর্থ চেয়ে আবেদন করা হয়েছে, যাতে ক্ষতিগ্রস্ত মানুষদের তাৎক্ষণিক খাদ্য, বিশুদ্ধ পানি, আশ্রয় ও চিকিৎসাসেবা প্রদান করা যায়। আরও বিস্তারিত জানতে নিচের লিঙ্কে দেখুন।

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=446402>

২০১৯ সালের সেপ্টেম্বরে বাহামাসে ভয়াবহ হারিকেন ডোরিয়ান আঘাত হানে, যা দেশটির ইতিহাসে সবচেয়ে শক্তিশালী ঘূর্ণিঝড়গুলোর একটি ছিল। এতে বিশেষ করে আবাকো এবং গ্র্যান্ড বাহামা দ্বীপে ব্যাপক ধ্বংসযজ্ঞ হয়—ঘরবাড়ি, রাস্তা, স্কুল, হাসপাতাল ধ্বংস হয়ে যায়, বহু মানুষ গৃহহীন হয় এবং জরুরি খাদ্য, পানি ও চিকিৎসা সহায়তার প্রয়োজন হয়। এই পরিস্থিতিতে রেডক্রস জরুরি সহায়তার জন্য একটি বিশেষ আবেদন (Emergency Appeal) করে, যাতে ক্ষতিগ্রস্ত মানুষদের দ্রুত খাদ্য, পানি, ওষুধ, আশ্রয় এবং মানসিক সহায়তা দেওয়া যায়। আরও বিস্তারিত জানতে নিচের লিঙ্কে দেখুন।

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=255686%20>

## কর্মসূচি পরিচালনা করার জন্য কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও একাউন্টবিলিটির সূচকসমূহ

(আরও অপশনের জন্য টুলস ৭: [সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল](#) দেখুন)

এটি কিছু সম্ভাব্য কাজের অগ্রগতি মাপার উপায়ের একটি তালিকা, যেগুলো থেকে প্রয়োজন অনুযায়ী বেছে নেওয়া যেতে পারে—সবগুলো ব্যবহার করা বাধ্যতামূলক না। তবে কিছু সূচক রাখা জরুরি, যেন কমিউনিটির মানুষজন নিজেরা বুঝতে পারেন, কোন দিকে অগ্রগতি হচ্ছে আর কোথায় সমস্যা আছে। এই ধরনের তথ্য সংগ্রহ করার সময় অবশ্যই লিঙ্গীয় পরিচয়, বয়স এবং প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে (অন্তত এই তিনভাবে) আলাদা করে ডেটা সংগ্রহ করা জরুরি। কারণ এতে করে বোঝা যাবে, কোন গ্রুপটা পিছিয়ে আছে বা তাদের আরও বেশি গুরুত্ব দেওয়ার দরকার। উদাহরণ হিসেবে, যদি দেখা যায় প্রতিবন্ধী কিশোরীরা কোনো কার্যক্রমে অংশ নিতে পারছে না, তাহলে সেটা একটি স্পষ্ট সংকেত যে ওই অংশে বিশেষ মনোযোগ দরকার। এইভাবে সূচকগুলো ব্যবহার করে প্রকল্পের সঠিক অগ্রগতি এবং অন্তর্ভুক্তির মাত্রা বোঝা যাবে।

### কমিউনিটি এনগেজমেন্ট কার্যক্রম মনিটর করুন

- বিভিন্ন কার্যক্রম বা প্রকল্পে কাজ করা কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের মধ্যে কত শতাংশ মানুষকে “কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ ও তাদের মতামতের গুরুত্ব” (Community Engagement and Accountability) বিষয়টি নিয়ে সংক্ষেপে বোঝানো হয়েছে বা তাদের ব্রিফিং দেওয়া হয়েছে
- এই কার্যক্রম বা অপারেশন সম্পর্কে যেসব তথ্য দেওয়া হয়েছে, সেগুলো কি আগে কোনো ‘চাহিদা মূল্যায়ন’ (Needs Assessment) করে সংগ্রহ করা হয়েছে?
- এই কার্যক্রম বা অপারেশনটির তথ্য কী একটি প্রেক্ষাপট বিশ্লেষণ (context analysis) থেকে পাওয়া হয়েছে কিনা?
- ভিন্ন ভিন্ন এলাকার (যেমন পাহাড়ি অঞ্চল, নদীভাঙন এলাকা, উপকূলীয় অঞ্চল ইত্যাদি) মানুষদের কীভাবে সাড়া দেওয়া হবে – অর্থাৎ দুর্যোগ বা সংকটকালীন সহায়তার পরিকল্পনা কেমন হবে – তা ঠিক করার সময়, সংশ্লিষ্ট কমিউনিটির মানুষদের (যেমন: নারী, পুরুষ, বয়স্ক, যুবক, প্রতিবন্ধী, ইত্যাদি বিভিন্ন গ্রুপের প্রতিনিধি) সাথে আলোচনা করা হয়েছে কি না?
- কোনো কার্যক্রম বা প্রকল্পে কী ঘটছে, সে সম্পর্কে স্থানীয় মানুষদের (কমিউনিটির) সঙ্গে তথ্য শেয়ার করার জন্য কী কী নিয়ম বা শর্ত দিয়ে নির্ধারিত কোনো পদ্ধতি ব্যবহার করা হয় কি না, আর যদি হয়, তবে সেই পদ্ধতিগুলোর সংখ্যা কত এবং কী ধরনের পদ্ধতি ব্যবহৃত হয়, তা নিয়ে কোনো পর্যবেক্ষণ বা বিশ্লেষণ করা হয়েছে কি না
- কমিউনিটির মানুষদের কতবার সুযোগ দেওয়া হয়েছিলো যাতে তারা অপারেশন (যেমন: ত্রাণ বিতরণ, সাহায্য কার্যক্রম বা যেকোনো প্রকল্প বাস্তবায়ন) চালানো এবং সিদ্ধান্ত নেওয়ার কাজে অংশ নিতে পারে?
- কমিউনিটির মতামত বা প্রতিক্রিয়া (ফিডব্যাক) জানার জন্য কত ধরনের পদ্ধতি ব্যবহার করা হয় এবং এর সংখ্যা কত?
- কমিউনিটির মতামত ও পরামর্শের ভিত্তিতে যেসব অপারেশনাল সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে—যেমন, কোন এলাকায় আগে সহায়তা পৌঁছাবে, কোন ধরনের সাহায্য বেশি প্রয়োজন (খাবার, ওষুধ, টয়লেট, নিরাপদ পানি ইত্যাদি)—সে ধরনের সিদ্ধান্তগুলোর সংখ্যা কত?

### একটি সংস্থা বা প্রকল্প কীভাবে স্থানীয় মানুষের কাছে দায়বদ্ধভাবে কাজ করছে, সেটি নিয়মিতভাবে পর্যবেক্ষণ ও মূল্যায়ন করুন<sup>১৩</sup>

- কমিউনিটির মধ্যে কত শতাংশ মানুষ মনে করেন, তারা যেসব সাহায্য বা সেবা প্রোগ্রাম থেকে পাচ্ছেন, সেগুলো তাদের জীবনের সবচেয়ে জরুরি প্রয়োজন বা সমস্যাগুলো মেটাতে সাহায্য করছে।
- কমিউনিটির মানুষদের মধ্যে কত শতাংশ মনে করেন যে প্রোগ্রামের স্টাফ ও স্বেচ্ছাসেবকরা তাদের সাথে ভদ্রভাবে ও সম্মানের সাথে কথা বলেন এবং ব্যবহার করেন।
- কমিউনিটির কত শতাংশ মানুষ মনে করেন যে, প্রোগ্রামটি (যেমন কোনো উন্নয়নমূলক কাজ বা সহায়তা কার্যক্রম) তাদের ঠিকমতো জানিয়ে দিয়েছে যে কী পরিকল্পনা করা হয়েছে এবং কী কাজ হচ্ছে বা হবে।
- একটি প্রকল্প বা কর্মসূচি চালুর সময় স্থানীয় কমিউনিটির মানুষদের কত শতাংশ মনে করেন যে, তাদের মতামতকে গুরুত্ব দিয়ে শোনা হয়েছে এবং সেই অনুযায়ী পরিকল্পনা ও সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে।
- কমিউনিটির কত শতাংশ মানুষ জানেন, কোন পরিবার বা ব্যক্তি সহায়তা কর্মসূচির আওতায় সহায়তা পাবে আর কে পাবে না—সেই সিদ্ধান্ত কীভাবে নেওয়া হয়েছে, তা নিয়ে তাদের স্পষ্ট ধারণা আছে কি না?
- কমিউনিটির কত শতাংশ মানুষ, বিশেষ করে যারা গরিব, প্রান্তিক বা ঝুঁকিপূর্ণ অবস্থায় আছেন, তারা জানেন কীভাবে কোনো কর্মসূচি বা প্রকল্প নিয়ে মতামত জানাতে হয় বা অভিযোগ করতে হয়?
- প্রোগ্রামের বিষয়ে নিজেদের মতামত বা প্রতিক্রিয়া দেওয়ার পর কত শতাংশ মানুষ সেটার কোনো সাড়া বা জবাব পেয়েছেন?

## বাস্তবায়নের সময়



### কমিউনিটির সাথে নিয়মিত যোগাযোগ করুন এবং বিভিন্ন গ্রুপের জন্য সবচেয়ে উপযুক্ত পদ্ধতি ব্যবহার করে তথ্য শেয়ার করুন

যদি কমিউনিটিকে জানানো না হয় যে তাদের চাহিদা ও সমস্যাগুলোর প্রতি কীভাবে সাড়া দেওয়া হচ্ছে, তাহলে এতে ভুল তথ্য ছড়াতে পারে, মানুষ ভিন্ন ভিন্ন গল্প তৈরি করতে পারে, অবাস্তব প্রত্যাশা জন্ম নিতে পারে, এবং শেষ পর্যন্ত কমিউনিটি ও সাহায্য প্রদানকারী সংস্থার (যেমন রেড ক্রস/ন্যাশনাল সোসাইটি) মধ্যে বিশ্বাসের ঘাটতি দেখা দিতে পারে। যেমন ধরুন, একটি এলাকায় ক্ষতিগ্রস্ত মানুষদের সহায়তা দেওয়ার কথা থাকলেও যদি কেউ না জানে কী ধরনের সাহায্য আসছে বা কাদেরকে অগ্রাধিকার দেওয়া হচ্ছে, তাহলে কেউ ভাবতে পারে তারা ইচ্ছাকৃতভাবে বাদ পড়েছে, কিংবা কিছু লোক বেশি সুবিধা পাচ্ছে। এতে করে সন্দেহ তৈরি হয় এবং সহযোগিতার পরিবেশ নষ্ট হয়ে যেতে পারে। তাই, পরিষ্কারভাবে জানিয়ে দেওয়া দরকার—কারা সাহায্য পাচ্ছে, কেন পাচ্ছে, কীভাবে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে—যাতে সবাই আস্থা রাখতে পারে এবং ভুল বোঝাবুঝি না হয়।

### ন্যূনতম ব্যবস্থা গ্রহণ; যখন সময়, সক্ষমতা ও অন্যান্য রিসোর্স বা সম্পদ কম থাকে

#### ➤ একাধিক চ্যানেল ব্যবহার করে রেসপন্স বা সাড়া দেওয়ার বিষয়টি শেয়ার করতে থাকুন

সবার জন্য যেন তথ্য সহজে বোঝা যায় এবং কাজে লাগে, সেজন্য নিয়মিতভাবে কিছু গুরুত্বপূর্ণ তথ্য শেয়ার করতে হবে—যেমন: কোন কাজ কখন হচ্ছে, কী অগ্রগতি হচ্ছে, বাছাইয়ের নিয়ম-কানুন কী, কীভাবে জিনিসপত্র বিতরণ করা হবে, কোথায় কোথায় দেরি হচ্ছে বা সমস্যা হচ্ছে, আর কে কী পরিমাণ সহায়তা পাবে। এসব তথ্য শুধু কাগজে কলমে নয়, মানুষের ভাষায়, সহজ ও স্পষ্টভাবে এবং স্থানীয় ভাষায় দিতে হবে যেন সবাই বুঝতে পারে। শুধু একটা মাধ্যম দিয়ে তথ্য দিলেই হবে না, যেমন শুধু মাইকিং বা পোস্টার না, একাধিক উপায় ব্যবহার করতে হবে—যেমন: লোকাল লিডারদের মাধ্যমে, কমিউনিটি মিটিংয়ে বলা, রেডিওতে প্রচার বা মোবাইলে মেসেজ দিয়ে জানানো। তাছাড়া, কমিউনিটি স্বেচ্ছাসেবকরাও যেন এই তথ্য জানেন, সেটা নিশ্চিত করতে হবে, যাতে তারা সঠিক তথ্য অন্যদের বলতে পারেন। আরও বিস্তারিত জানতে চাইলে প্রোগ্রাম মডিউলের ৮৩ নম্বর পৃষ্ঠা দেখুন।

টুলস: ১৯ কমিউনিকেশন মেথড ম্যাট্রিক্স

১৪ ভলান্টিয়ারদের জন্য প্রশ্ন ও উত্তর শীট

#### ➤ রেসপন্স বা সাড়া দেওয়ার শেষ সময় এবং অন্যান্য সহায়তার উৎস সম্পর্কে কমিউনিটির মানুষদের সাথে স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করুন

কোনও অপারেশন বা কার্যক্রম শেষ হওয়ার সময় কমিউনিটিকে স্পষ্টভাবে জানাতে হবে—কোন কোন জিনিস বা সেবা তাদের কাছে হস্তান্তর করা হচ্ছে, যদি কোনো সমস্যা হয় তাহলে তারা কাদের সঙ্গে যোগাযোগ করবে, এবং ভবিষ্যতে সাহায্য পাওয়ার কোনো উপায় বা রেফারেল কোথায় পাওয়া যাবে। যেমন: “আপনার এলাকায় এখন থেকে স্বাস্থ্যসেবা পেতে চাইলে নিকটবর্তী কমিউনিটি ক্লিনিকে যোগাযোগ করুন” বা “যদি পানির সমস্যা হয় তাহলে ইউনিয়ন পরিষদের দায়িত্বপ্রাপ্ত সদস্যের সঙ্গে যোগাযোগ করুন।” এছাড়া, যারা কমিউনিটির সঙ্গে সরাসরি কাজ করেন যেমন কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদেরও এই তথ্যগুলো আগে থেকেই জানাতে হবে, যেন কেউ কিছু জানতে চাইলে তারা সহজে এবং সঠিকভাবে উত্তর দিতে পারেন। যদি আগেভাগে কিছু না জানিয়ে হঠাৎ করেই কাজ বন্ধ করে দেওয়া হয়, তাহলে কমিউনিটির মধ্যে বিভ্রান্তি, ক্ষোভ তৈরি হতে পারে এবং এতে ন্যাশনাল সোসাইটির প্রতি তাদের আস্থা কমে যেতে পারে। তাই, দায়িত্বের জায়গা থেকে সুন্দরভাবে ব্যাখ্যা করে, প্রয়োজনে উদাহরণসহ জানিয়ে কাজ শেষ করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

টুলস: ২০ এক্সিট স্ট্রাটেজি গাইডেন্স

### এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা গ্রহণ; যখন সময়, সক্ষমতা ও রিসোর্স বা সম্পদ তুলনামূলকভাবে বেশি থাকে

#### ➤ যোগাযোগ করার প্রচলিত পদ্ধতিগুলো পরীক্ষা ও মূল্যায়ন করুন

যেকোনো কার্যক্রম চলাকালে নতুন বা পরিবর্তিত পরিস্থিতিতে মানুষ যেন সঠিকভাবে তথ্য বুঝতে ও ব্যবহার করতে পারে, সেটা নিশ্চিত করার জন্য নিয়মিতভাবে যাচাই করতে হবে—তাদের কাছে যে তথ্য পৌঁছানো হচ্ছে, সেটা তারা ঠিকভাবে বুঝছে কি না এবং সেটা তাদের কাছে আসছে কি না। এজন্য খেয়াল রাখতে হবে, আমরা যেসব যোগাযোগের পদ্ধতি, চ্যানেল বা ভাষা ব্যবহার করছি, সেগুলো যেন স্থানীয় মানুষের কাছে সহজবোধ্য ও বিশ্বাসযোগ্য হয়। যেমন—গ্রামের মানুষের জন্য মাইকিং বা স্থানীয় নেতাদের মাধ্যমে বার্তা পৌঁছানো বেশি কার্যকর হতে পারে, আবার শহরের শিক্ষিত মানুষের কাছে এসএমএস বা ফেসবুক পোস্ট কার্যকর হতে পারে। কোনো দুর্ঘটনা বা প্রাকৃতিক দুর্ঘটনার সময় এই যোগাযোগের পদ্ধতিগুলো পরিবর্তন করতে হতে পারে, যাতে তথ্য দ্রুত এবং সঠিকভাবে মানুষ পর্যন্ত পৌঁছে যায়। তাই এমন পরিবর্তিত পরিস্থিতির সঙ্গে তাল মিলিয়ে যোগাযোগ পদ্ধতিও সময়মতো পরিবর্তন করা জরুরি।

টুলস: ৭

সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

১৯

কমিউনিকেশন মেথড ম্যাট্রিক্স

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি কোভিড-১৯-এর কারণে যোগাযোগের যে বাধা তৈরি হয়েছিল, তা কাটিয়ে উঠেছে

বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (BDRCS) সাধারণত স্থানীয় মানুষদের সঙ্গে যোগাযোগের জন্য সামান্যসামান্য দেখা করার পদ্ধতি ব্যবহার করত। কিন্তু কোভিড-১৯ এর সময় মানুষে মানুষে মেলামেশায় নিষেধাজ্ঞা আসায়, তারা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম বেশি ব্যবহার করতে শুরু করে। এরপর থেকে BDRCS লক্ষ্য করে যে তাদের ফেসবুক পেজে মানুষ বিভিন্ন বিষয়ে উদ্বেগ প্রকাশ করছে এবং প্রশ্ন করছে। তাই তারা এসব প্রশ্নের উত্তর দিতে ফলো-আপ পোস্ট তৈরি করতে শুরু করে। যেমন, যখন তারা টিকা বিষয়ক একটি প্রচার চালায়, তখন অনেকেই জানতে চায় কিভাবে নিবন্ধন করতে হবে বা কারা টিকা পেতে উপযুক্ত। তখন তারা এসব প্রশ্নের উত্তর দিয়ে একটি আলাদা পোস্ট দেয় যাতে সবাই স্পষ্টভাবে বুঝতে পারে। কোনো পোস্ট প্রকাশের আগে, তা BDRCS ও IFRC-র কর্মী, স্বেচ্ছাসেবক এবং তাদের পরিবার ও বন্ধুদের মধ্যে শেয়ার করে দেখা হয়—সবাই বুঝতে পারছে কি না। প্রয়োজনে ভাষা ও কনটেন্ট সহজ করে ঠিক করা হয়। তাদের ফেসবুক পেজটিকে এখন মহামারিসংক্রান্ত তথ্যের একটি বিশ্বাসযোগ্য উৎস হিসেবে ধরা হয়, যেখানে প্রতিটি পোস্ট গড়ে প্রায় ৮৭,৩৭২ মানুষের কাছে পৌঁছে। এসব পোস্টে সহজ ভাষায় লেখা, ছবিসহ টেক্সট, অ্যানিমেশন, বিশেষজ্ঞদের সঙ্গে লাইভ ভিডিও এবং অন্যান্য ভিডিও কনটেন্ট থাকে, যাতে মানুষ টিকা নিতে উৎসাহিত হয় এবং প্রয়োজনীয় তথ্য পায়। অনেক সময় মানুষ যেসব প্রশ্ন করে, তার উত্তর পোস্টে দেওয়া হয়, অথবা তাদের বাংলাদেশ সরকারের টিকা হটলাইনের নম্বরে কল করতে বলা হয়। এটি এক ধরনের দ্বিমুখী যোগাযোগ ব্যবস্থা, যেখানে মানুষ প্রশ্ন করে আর তারা সহজভাবে উত্তর দেয়।

### মালাউইতে ভাল যোগাযোগ ব্যবস্থা কমিউনিটি নেতাদের দুর্নীতি প্রতিরোধ করতে সাহায্য করে

মালাউই রেড ক্রস সোসাইটি (MRCS) একটি রেজিলিয়েন্স প্রোগ্রামের সময় ফোকাস গ্রুপ আলোচনায় জানতে পারে, স্থানীয় কিছু নেতা ত্রাণ বিতরণের তালিকায় নিজের মতো করে নাম পরিবর্তন করেছেন—যেমন, আসল প্রাপকের নাম কেটে নিজের পরিচিতদের নাম যুক্ত করেছেন। আবার, মালাউইয়ের মানুষজন সাধারণত কোনো অন্যান্য হলে অভিযোগ করে না, কারণ সেখানে অভিযোগ করার সংস্কৃতি তেমন নেই। ফলে এমন অনিয়ম সহজে ধরা পড়ে না এবং বিষয়টি আরও খারাপ হতে থাকে। এই সমস্যাগুলো সমাধান করতে, অনিয়ম বন্ধ করতে এবং ঘূর্ণিঝড়ের সময় প্রকৃতভাবে যারা ক্ষতিগ্রস্ত, তারাই যেন ত্রাণ বা সহায়তা পায় তা নিশ্চিত করতে MRCS তিনটি সহজ কাজ করে:

১. স্বেচ্ছাসেবকদের সহজভাবে কিছু বিষয় শেখানো হয়েছিল—যেমন: কীভাবে কমিউনিটির মানুষের সঙ্গে যোগাযোগ করতে হয়, মানুষের অধিকার সম্পর্কে কীভাবে কথা বলতে হয়, কোন কোন তথ্য তাদের সঙ্গে শেয়ার করা দরকার, এবং কীভাবে তাদের মতামত নেওয়া ও তার জবাব দেওয়া যায়।

২. সাড়াদান বা রেসপন্স কার্যক্রমের উদ্দেশ্য, কারা সহায়তা পাবে, কী কী জিনিসপত্র দেওয়া হবে, আর কেউ যদি কোনো অভিযোগ বা উদ্বেগ গোপনে জানাতে চায় তাহলে কীভাবে জানাবে—এসব বিষয় বুঝিয়ে বলার জন্য সচেতনতামূলক সেশন আয়োজন করা হয়েছিল। পরে এই তথ্যগুলো স্বেচ্ছাসেবকেরা বাড়ি বাড়ি গিয়ে মানুষের সঙ্গে শেয়ার করেছে।

৩. মানুষের মতামত এবং অভিযোগ সহজভাবে সংগ্রহ ও সমাধানের জন্য কিছু কার্যকর ব্যবস্থা নেওয়া হয়েছিল। যেমন, একটি পরামর্শ বাক্স রাখা হয়েছিল যেখানে মানুষ তাদের মতামত বা অভিযোগ লিখে জমা দিতে পারত। এছাড়া একটি ফোন নাম্বার দেওয়া হয়েছিল, যেটিতে কেউ চাইলে কল করে তাদের সমস্যা বা মন্তব্য জানাতে পারত। এ ছাড়া MRCS-এর স্বেচ্ছাসেবকরাও এলাকার মানুষের সঙ্গে সরাসরি কথা বলে তাদের মতামত নিতেন। প্রতিটি ত্রাণ বিতরণের সময় সেখানে একটি হেল্পডেস্ক বসানো হতো, যাতে সেদিন যদি কেউ কোনো সমস্যায় পড়ে, তাহলে সঙ্গে সঙ্গে সেই সমস্যার কথা বলা যায় এবং দ্রুত সমাধান করা যায়।

মালাউই রেড ক্রস সোসাইটি কমিউনিটির মানুষজনকে তাদের অধিকার, কোন কোন সহায়তা পাওয়ার কথা এবং কীভাবে তারা নিরাপদে ও গোপনে অভিযোগ করতে পারে – সে বিষয়ে সচেতন করেছে। এই কারণে কিছু কমিউনিটি নেতা দুর্নীতি বা ভয়ভীতি প্রদর্শনের চেষ্টা করলেও, তা প্রতিরোধ করা সম্ভব হয়েছে। আগে শুধু স্বেচ্ছাসেবকদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হতো, এখন MRCS কমিউনিটির নেতাদেরও সংক্ষেপে বুঝিয়ে দিচ্ছে যে, MRCS কী কাজ করে এবং দুর্নীতির বিরুদ্ধে তাদের ‘জিরো টলারেন্স’ মানে কোনোভাবেই দুর্নীতি সহ্য করা হবে না – এই নীতির ব্যাপারে স্পষ্ট ধারণা দেওয়া হচ্ছে, যাতে তারা MRCS-এর কাজের উদ্দেশ্য এবং দুর্নীতির বিরুদ্ধে তাদের কঠোর অবস্থান বুঝতে পারে। যেমন, কেউ যদি ত্রাণ না পায় বা কারও কাছ থেকে টাকা চাওয়া হয়, তাহলে তারা যেন ভয় না পেয়ে নির্ভয়ে অভিযোগ করতে পারে—এই বিষয়ে সবাইকে জানানো হচ্ছে। এতে করে কমিউনিটির মধ্যে সচেতনতা বাড়ছে এবং স্বচ্ছতা বজায় রাখা সম্ভব হচ্ছে। সম্পূর্ণ কেস স্টাডিটি এখানে পড়ুন।<sup>১২</sup>



## সাড়া প্রদান বা রেসপন্স সম্পর্কিত নির্ধারিত সিদ্ধান্তে কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে তাদের অংশ নিতে সহায়তা করুন

যদি কোনো সমস্যা সমাধানে কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হয় এবং তারা ন্যাশনাল সোসাইটির সঙ্গে একসাথে কাজ করে, তাহলে ওই কাজ বা অপারেশনটি আরও সফলভাবে পরিচালনা করা সম্ভব হয়। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি বন্যার সময় কমিউনিটির মানুষদের মতামত ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা হয়, তাহলে তারা জানাবে কোথায় সবচেয়ে বেশি ক্ষতি হয়েছে বা কারা বেশি ঝুঁকিতে আছে, ফলে সহায়তা কার্যক্রম আরও লক্ষ্যভিত্তিক ও কার্যকর হয়। কিন্তু যদি কমিউনিটিকে সম্পৃক্ত না করা হয়, তাহলে সিদ্ধান্তগুলো শুধু উপরের দিক থেকে আসবে (যাকে বলে টপ-ডাউন এপ্রোচ), এতে মানুষ আস্থা হারাতে পারে এবং কোথায় কিভাবে সাহায্য পৌঁছানো দরকার, সেটা জানা কঠিন হয়ে পড়ে। এমনকি নিরাপত্তার ঝুঁকি বা যাতায়াতে সমস্যা হওয়ার সম্ভাবনাও থাকে। তাই কোনো উদ্যোগকে কার্যকর করতে হলে, কমিউনিটির সক্রিয় অংশগ্রহণ খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

**ন্যূনতম ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও অন্যান্য রিসোর্স বা সম্পদ কম থাকে

### ➤ মূল সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করুন

কোনও কর্মসূচী বা অপারেশনের গুরুত্বপূর্ণ সিদ্ধান্তে কমিউনিটির অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে নিয়মিত কমিউনিটি সভা বা ফোকাস গ্রুপ আলোচনার মতো সহজ ও পরিচিত পদ্ধতি ব্যবহার করুন। এতে করে নারী, পুরুষসহ সমাজের প্রান্তিক ও প্রতিনিধিত্বশীল মানুষদের মতামত নেওয়া যায়। যেমন, কোনো কাজ কীভাবে বাস্তবায়ন করা হবে, কোথায় ভবন বা স্থাপনা তৈরি হবে, তার নকশা কেমন হবে—এসব বিষয়ে তাদের সঙ্গে আলোচনা করা যায়। উপকারভোগী বাছাইয়ের নিয়ম, কাদেরকে সহায়তা দেওয়া হবে এবং কেন দেওয়া হবে—এই বিষয়ে তাদের মতামত চাওয়া যেতে পারে। আবার কোনো কার্যক্রম রাখা হবে কি না বা বাদ দেওয়া হবে কি না, তাও তারা জানাতে পারে। এর পাশাপাশি, কমিউনিটির দেওয়া ফিডব্যাক বা মতামতের ভিত্তিতে যে সমস্যাগুলো চিহ্নিত হয়, সেগুলোর সম্ভাব্য সমাধান নিয়েও আলোচনা করা যায়। এভাবে কমিউনিটির সঙ্গে নিয়মিত যোগাযোগ রাখলে তারা নিজ উদ্যোগে সিদ্ধান্তে অংশ নিতে উৎসাহিত হয় এবং কার্যক্রমের সফলতা বাড়ে। আরও বিস্তারিত জানতে প্রোগ্রাম মডিউলের ৮৬ নম্বর পৃষ্ঠা দেখুন।

**টুলস:** ১৬ সিইএ এফজিডি টুল

১৭ কমিউনিটি মিটিং টুল

**এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও রিসোর্স বা সম্পদ তুলনামূলকভাবে বেশি থাকে

### ➤ কোনও কার্যক্রম বা অপারেশন পরিচালনা ও দিকনির্দেশনা দেওয়ার সময় কমিউনিটির সক্রিয় অংশগ্রহণ যেমন, কমিউনিটির নেতৃত্বে হওয়া কার্যক্রম ও সমাধানকে উৎসাহ দেওয়া ইত্যাদি নিশ্চিত করুন

কমিউনিটির মানুষ যেন নিজের সিদ্ধান্ত নিতে পারে, সেজন্য একটা পদ্ধতি গড়ে তোলা দরকার—যেমন, একটি কমিউনিটি কমিটি গঠন করা যেতে পারে বা কমিউনিটির নেতৃত্বে কর্মপরিকল্পনা তৈরি ও বাস্তবায়নের সুযোগ দেওয়া যেতে পারে। এর মাধ্যমে স্থানীয় মানুষের অংশগ্রহণ বাড়ে এবং তারা নিজের এলাকার সমস্যা ও সমাধান নিয়ে আরও সচেতন হয়। চলমান কোনো সমস্যা থাকলে তা কমিউনিটির সাথে আলাপ করে তাদের মতামত নেওয়া দরকার, যেন তারা নিজেরাই সমস্যার সমাধানে অংশ নিতে পারে। আবার, যেসব কমিটি গঠন করা হয়, তারা আদৌ বিশ্বাসযোগ্য কিনা এবং তারা কমিউনিটি ও ন্যাশনাল সোসাইটির মধ্যে সেতু হিসেবে তার ভূমিকা পালন করছে কিনা তা যাচাই করুন। কমিউনিটির অংশগ্রহণ বিষয়ে আরও জানতে চাইলে আপনি রিপোর্টের ৮৬ নম্বর পৃষ্ঠা দেখতে পারেন, আর মহামারির সময় যেভাবে কমিউনিটি নিজেরাই কিছু উদ্যোগ নিয়েছিল, তা জানতে চাইলে ১৫৮ নম্বর পৃষ্ঠা দেখতে পারেন।

## ➤ কমিউনিটির সঙ্গে মিলে কাজ শেষ করার পরিকল্পনা করুন

অপারেশন বা কার্যক্রম শেষ হওয়ার পর কীভাবে সামনে এগোনো যাবে, কী কী কাজ বাকি আছে এবং এলাকায় যেন দীর্ঘমেয়াদে ইতিবাচক প্রভাব থাকে, সেটা নিয়ে আলোচনা করতে একটি পরিকল্পনা সভা আয়োজন করতে হবে, যেখানে স্থানীয় কমিউনিটির প্রতিনিধি ও সদস্যরা উপস্থিত থাকবেন, যেন তারা নিজেদের মতামত ও প্রস্তাব দিতে পারেন। এতে সবাই মিলে ভবিষ্যৎ করণীয় ঠিক করে একটি এক্সিকিউট প্ল্যান (অর্থাৎ কার্যক্রম ধীরে ধীরে বন্ধ করার ও দায়িত্ব হস্তান্তরের পরিকল্পনা) তৈরি করা যাবে। যেমন ধরুন, যদি কোনো সংস্থা দীর্ঘদিন ধরে একটি গ্রামে স্বাস্থ্যসেবা দিয়ে থাকে, আর সেটি বন্ধ হতে যাচ্ছে, তাহলে স্থানীয়রা কিভাবে বিকল্প সেবা পাবে বা সরকারিভাবে কী সহায়তা পাওয়া যাবে—এসব নিয়ে আলোচনা করা হবে। এক্সিকিউট প্ল্যানটি যেন এমন হয়, যাতে কমিউনিটি সদস্যরা নিজেরাই পরবর্তীতে কিছু দায়িত্ব নিতে পারে, এবং পরিবর্তনের জন্য মানসিকভাবে প্রস্তুত থাকতে পারে। এতে করে হঠাৎ করে কোনো কার্যক্রম বন্ধ হয়ে গেলেও তারা দিশেহারা না হয়ে নিজেরাই সেটি সামাল দিতে পারে।

টুলস: ২০ এক্সিকিউট স্ট্রাটেজি গাইডেন্স

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### ন্দোনেশিয়ায় কমিউনিটি-ভিত্তিক অ্যাকশন টিমগুলো নিজেরাই তাদের কোভিড-১৯ রেসপন্স কার্যক্রম পরিকল্পনা করেছে

ইন্দোনেশিয়ান রেড ক্রস, যেটি পালাং মেরাহ ইন্দোনেশিয়া (PMI) নামে পরিচিত, তারা নিয়মিতভাবে “কমিউনিটি ভিত্তিক অ্যাকশন টিম” (CBAT) নামে কিছু স্বেচ্ছাসেবক দল তৈরি করে কাজ করে। এই দলগুলোকে দুর্যোগের সময় প্রথম সাহায্যকারী হিসেবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়, যেন তারা দ্রুত সাড়া দিতে পারে এবং ন্যাশনাল সোসাইটির সাথে স্থানীয় মানুষের যোগাযোগের সেতুবন্ধন তৈরি করতে পারে। কোভিড-১৯ মহামারির সময়, PMI এই CBAT দলগুলোর মাধ্যমে মানুষকে নিজের কমিউনিটির জন্য নিজেরা কাজ করতে উৎসাহিত করে এবং এর জন্য তাদের নগদ অর্থ সহায়তা দেয়। এই টাকা দিয়ে দলগুলো নিজ এলাকার প্রয়োজন অনুযায়ী কাজ করতে পারে—যেমন: মাস্ক বানানো, হাত ধোয়ার জায়গা তৈরি, এলাকা জীবাণুমুক্ত করা, স্বাস্থ্যবিষয়ক প্রচারণা চালানো বা সংক্রমিত কারো সংস্পর্শে এসেছে কি না তা খুঁজে বের করা (যেটা ‘কনট্যাক্ট ট্রেসিং’ নামে পরিচিত)। PMI একটা সম্ভাব্য কাজের তালিকা দিলেও, কোন কাজকে অগ্রাধিকার দেওয়া হবে, কী কী কাজে এই অর্থ ব্যবহার করা যেতে পারে সেটা পুরোপুরি কমিউনিটিই ঠিক করেছে। CBAT সদস্যদের অনলাইন প্ল্যাটফর্ম—যেমন জুম ও হোয়াটসঅ্যাপ—ব্যবহার করে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়, যেখানে অনুদান ব্যবহারের নিয়ম, বাজেট তৈরি, খরচের হিসাব রাখা ও করোনো প্রতিরোধ সম্পর্কে শেখানো হয়েছে। পুরো প্রক্রিয়ায় যেন স্থানীয় মানুষদের সক্রিয় অংশগ্রহণ থাকে, সে জন্য CBAT সদস্যদের শেখানো হয় কীভাবে মানুষের কাছ থেকে মতামত, পরামর্শ বা অভিযোগ সংগ্রহ করতে হয়। যেমন, কেউ যদি দেখেন যে কোনো জায়গায় অনুদান ঠিকমতো ব্যবহার হচ্ছে না, বা কেউ অনিয়ম করছে, তাহলে সেই তথ্য কীভাবে জানা যাবে বা নেওয়া যাবে—এ বিষয়গুলো নিয়েও প্রশিক্ষণে আলোচনা হয়। এইভাবে CBAT সদস্যরা শুধু অনুদান ব্যবস্থাপনায় নয়, বরং কমিউনিটির সবার মতামত নিয়ে স্বচ্ছভাবে কাজ করতে পারে।

### লিবিয়ায় ত্রাণ বা সামগ্রী বিতরণ পরিকল্পনা ও পরিচালনার কাজে স্থানীয় লোকজন বা সংস্থার সক্ষমতা (ক্যাপাসিটি) ব্যবহার করা হয়েছে

লিবিয়ার ত্রিপোলিতে ICRC (আন্তর্জাতিক রেডক্রস কমিটি) একটি পুনর্বাসন (স্থায়ী প্রত্যাবর্তন) কর্মসূচির আওতায় দরকারি ঘরোয়া সামগ্রী (যেমন হাঁড়ি-পাতিল, কম্বল, রান্নার জিনিসপত্র) বিতরণের পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা করতে কমিউনিটি ওয়ার্কিং গ্রুপ (CWG) গঠন করে। মানুষকে বোঝানোর জন্য, তাদের স্বতঃস্ফূর্তভাবে অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে এবং CWG গঠনের উদ্দেশ্য স্পষ্ট করতে, হাউজহোল্ড নিবন্ধনের সময় একটি ছোট লিফলেট বিতরণ করা হয়, যেখানে বলা হয় মানুষ নিজেরা চাইলে এই গ্রুপে যোগ দিতে পারবে। পরে ICRC এই গ্রুপের সদস্যদের সঙ্গে বসে জরিপ বা মূল্যায়নের ফলাফল শেয়ার করে এবং পরবর্তী কাজ কীভাবে এগোবে তা নিয়ে আলোচনা করে। CWG পুরো বিতরণ প্রক্রিয়ার জন্য লজিস্টিক সহায়তা যেমন – জিনিসপত্র কোথায় রাখা হবে, কীভাবে বিতরণ হবে, কে আগে পাবে – এসব নিয়ম ঠিক করতে সাহায্য করে। তারা এলাকায় গিয়ে মানুষদের সঙ্গে কথা বলে, তাদের মতামত ও অভিযোগ সংগ্রহ করে, এবং যদি কোনো গুজব ছড়ায়, (যেমন “সবাইকে একসাথে সব জিনিস দেয়া হবে” বা “এক গ্রুপ বিশেষ সুবিধা পাবে”), তাহলে এসব ভুল তথ্য ঠিক করতে ICRC-এর টিমকে সহায়তা করে। এই ধরনের যৌথ কাজের মাধ্যমে কমিউনিটির সঙ্গে ICRC-এর সম্পর্ক ভালো হয়, এর গ্রহণযোগ্যতার উপর ইতিবাচক প্রভাব পড়ে এবং মানুষের আস্থা বাড়ে। অনেকে প্রশংসা করে যে সংস্থাটি তাদের কাজের সীমাবদ্ধতা নিয়েও খোলাখুলি কথা বলে। পুরো কাজটা আরও কার্যকর করার জন্য কিছু গুরুত্বপূর্ণ পরামর্শ আসে, যেমন—প্রোগ্রামের একদম শুরুতেই CWG গঠন করা এবং কমিউনিটির বিভিন্ন গোষ্ঠী যেমন নারী, বয়স্ক, প্রতিবন্ধী মানুষের মতামত ও প্রয়োজনগুলো বুঝে কাজ শুরু করা।



২০১২ সালে লিবিয়ায় জরুরি চাহিদা যাচাইয়ের (needs assessment) কাজের অংশ হিসেবে, একজন আইসিআরসি প্রতিনিধি এমন একটি পরিবারের সাথে দেখা করেন, যারা যুদ্ধ ও সহিংসতার কারণে নিজেদের বাড়িঘর ছেড়ে অন্যত্র চলে যেতে বাধ্য হয়েছে। © আইসিআরসি

৯

## কমিউনিটির মতামত মনোযোগ দিয়ে শুনুন এবং তা রেসপন্স বা সাড়া প্রদানের নির্দেশনা হিসেবে ব্যবহার করুন

কমিউনিটির মানুষদের কাছ থেকে মতামত পাওয়া খুবই দরকারি, কারণ এর মাধ্যমে বোঝা যায় যে, একটি কার্যক্রম (অপারেশন) মানুষদের প্রয়োজন মেটাতে পারছে কিনা এবং কোথায় উন্নতি দরকার। কোনো নির্দিষ্ট বা আনুষ্ঠানিকভাবে গঠিত মতামত জানানোর পদ্ধতি (ফিডব্যাক মেকানিজম) থাক বা না থাক, মানুষদের নানা প্রশ্ন, দৃষ্টিভঙ্গি বা পরামর্শ থাকবেই—যেমন: "আমার নাম কেন তালিকায় নেই?", "এই সহায়তা আমরা কবে পাবো?" বা "এই পদ্ধতিতে কিছু পরিবর্তন করা দরকার"—এমন মন্তব্য কমবেশি সবার মুখে শোনা যায়। তাই এইসব মতামত নেওয়ার ও ব্যবস্থাপনার (ম্যানেজ করার) জন্য একটি সহজ ও কার্যকর উপায় থাকা জরুরি। না হলে মানুষ হতাশ হয়ে পড়তে পারে, এমনকি সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমের ওপর আস্থাও হারাতে পারে।

**ন্যূনতম ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও অন্যান্য রিসোর্স বা সম্পদ কম থাকে

➤ একটা সহজ পদ্ধতিতে কমিউনিটির মতামত নেওয়ার ব্যবস্থা (ফিডব্যাক মেকানিজম) তৈরি করুন এবং তা নিয়মিতভাবে চালিয়ে যান

এই ফিডব্যাক ব্যবস্থাটিতে (ফিডব্যাক মেকানিজম) অন্তত কিছু গুরুত্বপূর্ণ বিষয় অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে, যেন তা কার্যকর হয়। যেমন:

- ফিডব্যাক বা মতামত সংগ্রহের জন্য অন্তত দুটি উপায় থাকা দরকার, যাতে মানুষের কথা শোনা সহজ হয়। যেমন, একদিকে স্বেচ্ছাসেবকরা যারা সরাসরি মানুষের সঙ্গে কথা বলে তথ্য নিতে পারে, আর অন্যদিকে এলাকার প্রতিনিধি বা গণ্যমান্য ব্যক্তি যাদের মানুষ বিশ্বাস করে, তারা কমিউনিটির পক্ষ থেকে মতামত তুলে ধরতে পারে।
- কমিউনিটির সব ধরনের মানুষ—যেমন পুরুষ, মহিলা, ছেলে-মেয়ে এবং যেসব মানুষ সমাজে প্রান্তিক বা ঝুঁকির মধ্যে আছে (যেমন: প্রতিবন্ধী, বয়স্ক, গৃহহীন বা দূরবর্তী এলাকার বাসিন্দা)—তাদের সবারই ফিডব্যাক দেওয়ার পদ্ধতি (অর্থাৎ অভিযোগ বা মতামত জানানোর উপায়) সম্পর্কে জানা থাকতে হবে। আর এভাবে মতামত বা অভিযোগ জানাতে তারা যেন নিরাপদ বোধ করে এবং স্বাচ্ছন্দ্য অনুভব করে, সেটিও নিশ্চিত করা দরকার।
- ফিডব্যাক সংগ্রহ এবং পর্যবেক্ষণের জন্য একটা সহজ ব্যবস্থা থাকা দরকার, যেমন—একটা এক্সেল ফাইল বা তালিকা, যেখানে কে কোন বিষয়ে ফিডব্যাক দিয়েছেন আর কোন বিষয়গুলোতে এখনো কেউ কিছু বলেননি—সেগুলোও আলাদা করে দেখা যাবে। এতে করে কোনো

গুরুত্বপূর্ণ মতামত যেন বাদ না পড়ে, তা নিশ্চিত করা যাবে।

- যখন কমিউনিটির কেউ মতামত বা পরামর্শ দেয়, তখন তা শুধু শোনা নয়, বরং তাদের মতামতের ভিত্তিতে যথাযথভাবে প্রতিক্রিয়া জানানো বা পদক্ষেপ নিতে হবে।
- সাড়া প্রদানকারী বা রেসপন্স টিমের মিটিংয়ে আলোচনা করা উচিত যে, কীভাবে মানুষজনের দেওয়া মতামত বা ফিডব্যাকগুলো বাস্তবে কাজে লাগানো যায়।
- যেসব বিষয় ন্যাশনাল সোসাইটির (যেমন বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি) কাজের সীমার মধ্যে পড়ে না, সেগুলো তারা নিজেরা না করে অন্য উপযুক্ত সংস্থা, সরকার বা পার্টনারদের কাছে রেফার করা উচিত
- সব কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবকদের এটা ভালোভাবে বুঝতে হবে যে, ফিডব্যাক মেকানিজম বা প্রতিক্রিয়া পাওয়ার যে পদ্ধতি আছে, সেটা কীভাবে কাজ করে এবং এই পদ্ধতিকে কার্যকর রাখতে তাদের কী করণীয় বা কী দায়িত্ব রয়েছে।
- সংবেদনশীল ফিডব্যাক বা প্রতিক্রিয়া নিরাপদ ও সুরক্ষিতভাবে গ্রহণ ও ব্যবস্থাপনা করার সক্ষমতা থাকা উচিত—যেমন, যদি কেউ যৌন হয়রানি, নির্যাতন, দুর্নীতি বা নিরাপত্তা সম্পর্কিত সমস্যার কথা জানায়, তাহলে যেন সেই বিষয়গুলো গোপনীয়ভাবে শোনা হয়, গুরুত্ব দিয়ে নেওয়া হয় এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়া হয়।
- কমিউনিটির সবাই মতামত বা ফিডব্যাক দেওয়ার সুযোগ পাচ্ছে কি না, সেটা ভালোভাবে খেয়াল করুন। শুধু কিছু নির্দিষ্ট মানুষ বা গ্রুপের কাছ থেকে নয়, বরং কমিউনিটির সব ধরনের সদস্য — যেমন নারী, পুরুষ, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, সংখ্যালঘু গোষ্ঠী বা দূরবর্তী এলাকায় থাকা মানুষদের থেকেও ফিডব্যাক আসছে কি না, তা বিশ্লেষণ করুন। যদি দেখা যায় কেউ পিছিয়ে পড়ছে বা মতামত জানাতে পারছে না, তাহলে তাদের জন্য আলাদা করে ব্যবস্থা নিন।

**মডিউল ৬-এর পৃষ্ঠা ১০৩-এ ফিডব্যাক মেকানিজম নিয়ে বিস্তারিত ও সহজভাবে নির্দেশনা দেওয়া আছে।**

- টুলস:** ১৫ ফিডব্যাক কিট ২৪ সেক্টর এবং দায়িত্ব অনুসারে সিইএ চেকলিস্ট  
৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল ১৬ এফজিডি গাইড

## ➤ খেয়াল রাখুন যে, কার্যক্রমটি মানুষের প্রয়োজন ও চাহিদা পূরণ করছে কিনা এবং সবচেয়ে ঝুঁকিতে থাকা

### মানুষদের কাছে ঠিকভাবে পৌঁছানো কিনা

অপারেশন বা কার্যক্রমটি মানুষের প্রয়োজন ঠিকভাবে মেটাচ্ছে কিনা, বিশেষ করে যারা সবচেয়ে বেশি ঝুঁকিতে আছে—যেমন: দরিদ্র পরিবার, একা বাস করা বৃদ্ধ, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি বা মা ও শিশুদের মতো গোষ্ঠী—তাদের কাছে সহায়তা পৌঁছানো কিনা, এবং সহায়তা সঠিকভাবে দেওয়া হচ্ছে কিনা, সেটা আগে থেকেই খেয়াল রাখতে হবে। এই বিষয়গুলো বোঝার জন্য শুধু অফিসিয়াল পর্যবেক্ষণ বা মনিটরিং রিপোর্টের উপর ভরসা না করে, নিয়মিতভাবে স্থানীয় মানুষজনের সঙ্গে কথা বলা জরুরি। যেমন, এলাকায় একটা কমিউনিটি মিটিং আয়োজন করে সবার মতামত শোনা যেতে পারে, স্থানীয় নেতৃবৃন্দ বা প্রতিনিধি ব্যক্তিদের সঙ্গে আলাপ করা যেতে পারে, অথবা আলাদা আলাদা গোষ্ঠীর (যেমন: মা ও শিশু, কিশোরী, বৃদ্ধ) সঙ্গে ছোট ছোট আলোচনা (ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন) করে জানা যেতে পারে তারা কীভাবে সেবা পাচ্ছে বা কী সমস্যা হচ্ছে।

- টুলস:** ৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল ১৬ এফজিডি গাইড  
২৪ সেক্টর এবং দায়িত্ব অনুসারে সিইএ চেকলিস্ট

## ➤ অপারেশন বা কার্যক্রম চলার সময় যদি কোনো অপ্রত্যাশিত বা নেতিবাচক কিছু ঘটে, তা পর্যবেক্ষণ করুন

যে সাড়া বা সহায়তা দেওয়া হচ্ছে, তা স্থানীয় মানুষদের ওপর কী ধরনের প্রভাব ফেলছে, সেটা নিয়মিতভাবে নজরে রাখতে হবে—যাতে অজান্তেই কোনো ক্ষতি না হয়ে যায়। যেমন, যদি সুবিধাভোগী বাছাই করার পদ্ধতি ঠিক না হয়, তাহলে যাদের সবচেয়ে বেশি দরকার তাদের বাদ পড়ে যাওয়ার আশঙ্কা থাকে। আবার, যদি কোথাও অতিরিক্তভাবে খাবার বিতরণ করা হয়, তাহলে স্থানীয় দোকানদাররা ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারে, বাজারের দাম পড়ে যেতে পারে বা পণ্য বিক্রি কমে যেতে পারে। তাই কাজ করার সময় এসব বিষয় চিন্তা করে ব্যবস্থা নেওয়া দরকার, যাতে সাহায্য করতে গিয়ে যেন কারও কোনো ক্ষতি না হয়।

## ➤ অপারেশন বা কার্যক্রমটি মানুষের প্রয়োজন পূরণ করছে কিনা এবং সবচেয়ে ঝুঁকিতে থাকা মানুষদের কাছে পৌঁছাতে পারছে কিনা তা পর্যবেক্ষণ করুন

অপারেশন বা কার্যক্রমটি মানুষদের আসল দরকারগুলো মেটাচ্ছে কি না, বিশেষ করে যারা সবচেয়ে বেশি ঝুঁকিতে আছে—তাদের কাছে সহায়তা ঠিকভাবে পৌঁছাচ্ছে কি না—তা নিয়মিতভাবে দেখা উচিত। এটা করার জন্য আনুষ্ঠানিকভাবে যেমন মনিটরিং টিম কাজ করতে পারে, তেমনি অনানুষ্ঠানিকভাবে স্থানীয় মানুষদের নিয়ে মতবিনিময় সভা করা, পাড়া বা গ্রাম প্রতিনিধিদের সাথে কথা বলা, কিংবা নারীরা কী বলছে বা প্রবীণদের মতামত কী—এসব জানতে ছোট ছোট দলভিত্তিক আলোচনা (যেমন ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন) আয়োজন করাও খুব কার্যকর।

**টুলস:** ১৫ ফিডব্যাক কিট

**এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও রিসোর্স বা সম্পদ তুলনামূলকভাবে বেশি থাকে

### ➤ ফিডব্যাক নেওয়ার পদ্ধতিটি পর্যালোচনা করে আর উন্নত করুন

ফিডব্যাক মেকানিজম (অভিযোগ ও মতামত জানানোর পদ্ধতি) যেন সবাই সহজে ব্যবহার করতে পারে এবং তা যেন বিশ্বাসযোগ্য হয়—এই বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করার জন্য বিভিন্ন ধরনের মানুষের (যেমন, নারী, পুরুষ, প্রতিবন্ধী, বয়স্ক, যুবক-যুবতী) সঙ্গে ফোকাস গ্রুপ আলোচনা করা দরকার। এতে বোঝা যাবে, তারা কীভাবে এই পদ্ধতিতে মতামত দেন, কী ধরনের সমস্যা বা বাধার সম্মুখীন হন, এবং কীভাবে এটা আরও ভালো করা যায়। যেমন, যদি দেখা যায় অনেকেই ফোন ব্যবহার করতে পারেন না, তাহলে লিখিত অভিযোগের জন্য আলাদা বাক্স রাখা যেতে পারে, বা লোকজনের সরাসরি মতামত নেওয়ার জন্য একজন দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মী রাখা যেতে পারে। আবার যদি অভিযোগের উত্তর দিতে বেশি সময় লাগে, তাহলে সেটাও কমানোর উপায় ভাবা দরকার। একইসাথে, অভ্যন্তরীণভাবে ফিডব্যাক নিয়ে কী কী ব্যবস্থা নেওয়া হচ্ছে, তা পর্যালোচনা করা উচিত এবং প্রতিমাসে বা নির্দিষ্ট সময় অন্তর কো-অর্ডিনেশন মিটিংয়ে আলোচনা করা দরকার—কীভাবে পাওয়া ফিডব্যাকগুলো কার্যকরভাবে কাজে লাগানো যায়। এতে মানুষ বুঝবে, তারা যেসব মতামত দিচ্ছে তা গুরুত্ব পাচ্ছে এবং এর মাধ্যমে বাস্তব পরিবর্তন আসছে।

**টুলস:** ১৫ ফিডব্যাক কিট

৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

১৬ এফজিডি গাইড

### ➤ কমিউনিটির মতামত বা প্রতিক্রিয়া এক্সটার্নাল পার্টনারদের সঙ্গে শেয়ার করে একসাথে কাজের পরিকল্পনা ঠিক করুন

নিয়মিতভাবে মানুষের মতামত বা প্রতিক্রিয়ার মূল বিষয়গুলো (ইনসাইটস), রিপোর্ট অথবা গোপনীয় নয় এমন তথ্য ইমেইলের মাধ্যমে বা সমন্বয় সভায় অন্যান্য মানবিক সহায়তাদানকারী সংস্থার সঙ্গে শেয়ার করুন। যদি দেখা যায়, এসব মতামতের মাধ্যমে কোনো বড় সমস্যা উঠে এসেছে—যেমন খাদ্য, স্বাস্থ্যসেবা বা নিরাপত্তা নিয়ে মানুষ অসন্তুষ্ট—তাহলে সেই বিষয়গুলো সমাধানে একসাথে কাজ করার জন্য বিভিন্ন সংস্থার সঙ্গে আলোচনা করুন এবং তাদেরকে যুক্ত হতে উৎসাহ দিন। যেমন, যদি কোনো এলাকায় পানির সমস্যা নিয়ে মানুষ বারবার অভিযোগ করে, তাহলে বিষয়টি সংশ্লিষ্ট সংস্থার নজরে আনুন এবং তাদের সঙ্গে সমন্বয় করে সমাধানের উদ্যোগ নিন। এতে করে মানুষের সমস্যা দ্রুত সমাধান হওয়ার সুযোগ তৈরি হয়।

**টুলস:** ২৪ সেক্টর এবং দায়িত্ব অনুসারে সিইএ চেকলিস্ট

### ➤ কমিউনিটির সঙ্গে কাজ করার পদ্ধতিটা কতটা কার্যকর হচ্ছে, তা মনিটর করুন

কমিউনিটির সাথে কাজ করার পদ্ধতিগুলো (যেমন: মিটিং, আলোচনা, বা অংশগ্রহণমূলক কাজ) ভালোভাবে কাজ করছে কিনা তা যাচাই করা উচিত। অর্থাৎ, কমিউনিটির সব ধরনের মানুষ—পুরুষ, নারী, তরুণ, প্রবীণ, কিংবা প্রান্তিক জনগোষ্ঠী—তাদের সবার কাছে তথ্য যথাযথভাবে পৌঁছাচ্ছে কিনা, তারা কার্যক্রমে অংশ নিচ্ছে কিনা এবং পুরো প্রক্রিয়ায় নিজেদের মতামত ও প্রয়োজনের প্রতিফলন দেখতে পাচ্ছে কিনা। যদি দেখা যায় কিছু লোক বাদ পড়ে যাচ্ছে বা কেউ সন্তুষ্ট নয়, তাহলে পদ্ধতিগুলো বদলানো দরকার। এইভাবে নিশ্চিত করতে হবে যেন সবাই নিজের মতামত দিতে পারে এবং প্রকল্পের কাজে সক্রিয়ভাবে যুক্ত থাকতে পারে।

**টুলস:** ৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল

### ➤ কমিউনিটির মতামত কীভাবে কাজে লাগানো হয়েছে, এমন কিছু বাস্তব উদাহরণ (কেস স্টাডি) সংগ্রহ করুন

কমিউনিটির মানুষজন যখন কোনো প্রোগ্রাম নিয়ে মতামত বা পরামর্শ দেন, তখন অনেক সময় সেই মতামতের ভিত্তিতে প্রোগ্রামের পরিকল্পনা

বা কাজের ধরণে পরিবর্তন আনা হয়। এর ফলে প্রোগ্রামটি আরো বাস্তবমুখী হয় এবং মানুষের জীবনে ভালো প্রভাব পড়ে —এমন কিছু বাস্তব উদাহরণ সংগ্রহ করুন।

টুলস:  সিইএ কেস স্টাডি টেমপ্লেট

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### বাহামাস রেড ক্রস স্মার্টফোনের (হারিকেন) সময় সাহায্য দেওয়ার জন্য একটি হটলাইন চালু করেছে

হারিকেন ডোরিয়ান মোকাবেলায় মানুষের মতামত ও অভিযোগ জানার জন্য বাহামাস রেড ক্রস সোসাইটি (BRCS), ইন্টারন্যাশনাল ফেডারেশন অব রেড ক্রস (IFRC)-এর সহায়তায় একটি টোল-ফ্রি, পরিচয় গোপন রেখে কথা বলার মতো একটি ফোন হটলাইন চালু করে। এই হটলাইনে ইংরেজি ও ক্রিওল ভাষায় তিনজন স্টাফ কাজ করেন, এবং এটি সপ্তাহে পাঁচদিন, সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ৯:৩০ থেকে দুপুর ৪টা পর্যন্ত খোলা থাকে। শুরুতে এই হটলাইন কেবলমাত্র ক্ষতিগ্রস্তদের মধ্যে বিতরণ করা প্রিপেইড ভিসা কার্ড সংক্রান্ত জিজ্ঞাসার উত্তর দেওয়ার জন্য চালু হয়েছিল এবং কয়েকজন স্টাফ মোবাইল ফোন ব্যবহার করে এটি পরিচালনা করতেন। কিন্তু এই সেবাটি এতটাই জনপ্রিয় হয়ে যায় যে, পরবর্তীতে একে একটি উন্নত টোল-ফ্রি হটলাইনে রূপান্তর করা হয়। এটিকে উন্নত করে এমনভাবে তৈরি করা হয় যাতে একসাথে অনেক কল গ্রহণ করা যায় এবং কেউ অপেক্ষা না করে। হটলাইনের মূল লক্ষ্য হচ্ছে—যখন কেউ ফোন দেয়, তখনই তার সমস্যা সমাধান করা। এজন্য অপারেটরদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে, কাজ করার নিয়ম (এসওপি) তৈরি করা হয়েছে, প্রোগ্রামের সঙ্গে যুক্ত কর্মীদের দিয়ে নিয়মিত ব্রিফিং ও প্রেজেন্টেশন করা হয়, এবং প্রশ্নোত্তরের তালিকা হালনাগাদ রাখা হয়। ফিডব্যাক বা অভিযোগ রেকর্ড করার জন্য বিভিন্ন উপায় ব্যবহার করা হয়, যেমন এক্সেল শিট, কুবো টুলবক্স, কিন্তু শেষে তারা এমন একটি ডিজিটাল ফর্ম ব্যবহার শুরু করে যা যেকোনো মাধ্যম থেকে আসা মতামত এক জায়গায় সংরক্ষণ করতে পারে। যারা ফোনে কল দিয়ে সঙ্গে সঙ্গে উত্তর পান না, তাদের জন্য একটা সুনির্দিষ্ট রেফারেল বা পরামর্শ দেওয়ার নিয়ম তৈরি করা হয়েছে এবং খুব সংবেদনশীল বিষয়গুলো আলাদা ডাটাবেসে রাখা হয়, যেগুলো বিশেষ প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত কর্মীরা পর্যালোচনা করেন। সব মতামত ও অভিযোগ বিশ্লেষণ করে একটি ডাটাবেসে সংরক্ষণ করা হয় যা জনগণের জন্য উন্মুক্ত থাকে এবং এই তথ্য অভ্যন্তরীণ রিপোর্টিং, কোঅর্ডিনেশন সভা এবং স্থানীয় কমিউনিটি বৈঠকে আলোচনার জন্য ব্যবহার করা হয়। এই লিংকে গিয়ে টুলস ও শিক্ষণীয় দিকসহ (লেসন লার্ন) সম্পূর্ণ কেস স্টাডিটি [পড়ুন](#)।

### ডেমোক্রেটিক রিপাবলিক অফ কঙ্গো (DRC) ইবোলা প্রতিরোধে কমিউনিটির মানুষের মতামত শুনে তাদের কাজের পদ্ধতি আরও ভালো (উন্নত) করেছে

ডিআরসি রেড ক্রস, আইএফআরসি এবং ইউএস সেন্টার ফর ডিজিজ কন্ট্রলের সহায়তায় কঙ্গোর পূর্বাঞ্চলে ইবোলা মোকাবেলায় একটি বিশেষ ব্যবস্থা চালু করেছিল, যার মাধ্যমে স্থানীয় মানুষদের মতামত, উদ্বেগ, প্রশ্ন এবং গুজব সংগ্রহ করে তা বিশ্লেষণ করে দ্রুত ব্যবস্থা নেওয়া হতো। স্বেচ্ছাসেবকরা বাড়ি বাড়ি গিয়ে এবং কমিউনিটির বৈঠকে অংশ নিয়ে কাগজের ফর্মে এসব তথ্য সংগ্রহ করতেন। এই তথ্যগুলো পরে স্থানীয়ভাবে কোড করে বিশ্লেষণ করা হতো এবং তা স্থানীয় সরকার, ইবোলা রেসপন্স কমিটি ও আন্তর্জাতিক সহযোগীদের সঙ্গে শেয়ার করা হতো যেন তারা বাস্তব পরিস্থিতি অনুযায়ী সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। ইবোলা প্রতিরোধ কার্যক্রমের শেষ দিকে, ২০০০-র বেশি রেড ক্রস স্বেচ্ছাসেবক এক মিলিয়নেরও বেশি মতামত সংগ্রহ করেন। এই মতামতগুলো ইবোলা প্রতিরোধ কার্যক্রমকে মানুষের উদ্বেগ অনুযায়ী দ্রুত পদক্ষেপ নিতে সাহায্য করেছিল, ফলে কমিউনিটির মধ্যে বিশ্বাস ও গ্রহণযোগ্যতা তৈরি হয়। যেমন, অনেকেই চাইত তাদের প্রিয়জনকে শেষবারের মতো দেখার সুযোগ দেওয়া হোক এবং তারা জানতে চাইত, প্রিয়জন সত্যিই বডি ব্যাগে আছে কিনা। এ কারণে রেড ক্রস স্বচ্ছ ব্যাগ ব্যবহার শুরু করে, যাতে পরিবারের সদস্যরা দেখতে পায় ভিতরে আসলেই মৃতদেহ রয়েছে। এর ফলে ভুল ধারণা দূর হয় যে, হয়তো লাশের জায়গায় ব্যাগে পাথর বা মাটি ভরা আছে বা শরীরের অংশ নিয়ে বিক্রি করা হচ্ছে। এই ধরণের ছোট উদ্যোগ মানুষের মনে আস্থা তৈরি করে এবং রোগ প্রতিরোধ কার্যক্রমকে আরও কার্যকর করে তোলে।

DRC রেড ক্রস এবং IFRC, US Centres for Disease Control এর সাহায্যে, একটি সিস্টেম তৈরি করেছে যেটি পূর্ব কঙ্গোতে কমিউনিটির ফিডব্যাক সংগ্রহ, বিশ্লেষণ এবং ইবোলা অপারেশনের সঙ্গে সম্পর্কিত কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করতে ব্যবহৃত হয়। হাউস ভিজিট এবং কমিউনিটি মিটিংয়ের সময়, স্বেচ্ছাসেবকরা পেপার ফর্ম ব্যবহার করে উদ্বেগ, গুজব এবং প্রশ্ন সংগ্রহ করেছে। ফিডব্যাক ডেটা কোড করা হয় এবং স্থানীয়ভাবে বিশ্লেষণ করা হয় এবং এটি স্থানীয় সরকারের নেতৃত্বাধীন রিস্ক কমিউনিকেশন কমিশন এবং ইবোলা রেসপন্স নেতাদের পাশাপাশি আঞ্চলিক এবং বৈশ্বিক পার্টনারদেরও সাথে শেয়ার করা হয়, যাতে কৌশলগত আলোচনা এবং সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে। ইবোলা রেসপন্সের শেষের দিকে, ২০০০-এর বেশি রেড ক্রস

স্বচ্ছাসেবক ১ মিলিয়নেরও বেশি ফিডব্যাক কমেন্ট সংগ্রহ করেছে। ফিডব্যাক ডেটা রেড ক্রস অপারেশনকে কমিউনিটির উদ্বোধন এবং পরামর্শে রিয়েল-টাইমে প্রতিক্রিয়া জানাতে সাহায্য করেছে, যা স্বাস্থ্য ইন্টারভেনশনের জন্য বিশ্বাস এবং গ্রহণযোগ্যতা তৈরি করেছে। উদাহরণস্বরূপ, যে মন্তব্যগুলি পাওয়া গিয়েছিল সেগুলো ছিল পরিবারের সদস্যদের ইচ্ছা ছিল যে তারা দেখতে চান তাদের প্রিয়জন বডি ব্যাগে রয়েছে কিনা, এর ফলে রেড ক্রস স্বচ্ছ ব্যাগ সংগ্রহ করতে শুরু করেছিল। স্বচ্ছ ব্যাগ ব্যবহার করার ফলে এমন ধারণাও দূর হয় যে শরীরের অংশগুলো নিয়ে যাওয়া এবং বিক্রি করা হয়েছে এবং ব্যাগগুলো পাথর বা মাটি দিয়ে ভর্তি করা হয়েছে। ডিআরসি-তে (ডেমোক্রোটিক রিপাবলিক অব কঙ্গো) মানুষ কীভাবে সাহায্য বা সেবার মান নিয়ে তাদের মতামত বা অভিযোগ জানাতে পারে—এমন ফিডব্যাক মেকানিজম বা পদ্ধতি সম্পর্কে আরও ভালোভাবে জানতে চাইলে আপনি [Humanitarian Practice Network](#)<sup>৯৪</sup> এবং [Global Health Security](#)<sup>৯৫</sup> জার্নালে প্রকাশিত প্রবন্ধগুলো পড়তে পারেন। এসব প্রবন্ধে বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করা হয়েছে কীভাবে স্থানীয় মানুষের মতামতকে গুরুত্ব দিয়ে সেবার মান বাড়ানো যায়, তাদের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা যায়, এবং দুর্যোগ বা সংকটের সময় কীভাবে তাদের অংশগ্রহণমূলকভাবে সিদ্ধান্তে সম্পৃক্ত করা যায়।

## ইথিওপিয়ায় সহায়তা ডেস্ক বা হেল্প ডেস্ক ত্রাণ সামগ্রী বিতরণে সহায়তা করেছে

ইথিওপিয়ান রেড ক্রস সোসাইটি (ERCS) খরার সময় সহায়তার অংশ হিসেবে কানাডিয়ান রেড ক্রসের সহযোগিতায় নতুনভাবে কমিউনিটির মতামত ও অভিযোগ সংগ্রহ এবং সেগুলোর প্রতিক্রিয়া দেওয়ার একটা পদ্ধতি চালু করে। তারা সাহায্য দেওয়ার আগে প্রতিটি জায়গায় একটি ফিডব্যাক ডেস্ক বসায় এবং কমিউনিটির মানুষদের জানিয়ে দেয় এই ডেস্কের কাজ কী। এরপর প্রশিক্ষিত স্বচ্ছাসেবকরা মানুষদের মতামত, প্রশ্ন বা অভিযোগ সংগ্রহ করে সেগুলো লিখে রাখে এবং সঠিকভাবে রেসপন্স প্রদান করে। এভাবে জমা পড়া তথ্যগুলো বিশ্লেষণ করার জন্য আলাদা একটা সিস্টেমও তৈরি করা হয়, যাতে প্রতিমাসে ফিল্ড ভিজিটের সময় দেখা যায়—কোন সমস্যা এখনো আছে কি না। অনেকেই অভিযোগ করেছিলেন যে, তারা যে সাহায্য পেয়েছেন তা খুব কম ছিল। এই মতামত বিশ্লেষণ করে ERCS দেখাতে পারে যে প্রতিটি পরিবারকে আরও বেশি সহায়তা দেওয়ার দরকার আছে। পাশাপাশি, তারা এটা ব্যাখ্যা করার সুযোগ পেয়েছে যে, কীভাবে উপকারভোগী পরিবারের তালিকা বাছাই করা হয়েছিল এবং কীভাবে ফান্ডিংয়ের সীমাবদ্ধতার কারণে সবার প্রয়োজন মতো সহায়তা দেওয়া সম্ভব হয়নি। [পূর্ণ কেস স্টাডিটি এখানে পড়ুন।](#)<sup>৯৬</sup>

## ইন্ডালুয়েশন বা মূল্যায়ন ও অভিজ্ঞতা থেকে শেখার সময়

### ১০ কমিউনিটির মতামতকে বিবেচনায় রেখে মূল্যায়ন করুন

তথ্য সংগ্রহের সময় কমিউনিটির মানুষজনই হওয়া উচিত সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ উৎস, কারণ তারাই জানে তারা কীভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হয়েছে বা তাদের কী প্রয়োজন। বাইরে থেকে যত সাহায্যই আসুক না কেন, যদি সেই উদ্যোগ তাদের জীবনে বাস্তব পরিবর্তন না আনে বা তাদের নিজেদের মতো করে ঘুরে দাঁড়াতে সাহায্য না করে, তাহলে সেটাকে সফল বলা কঠিন। যেমন ধরুন, কোনো এলাকায় বন্যা হলে শুধু ত্রাণ দিয়ে সাহায্য করলেই চলবে না—সেই এলাকার মানুষদের সঙ্গে কথা বলে জানতে হবে তারা কী ধরনের সহায়তা সবচেয়ে বেশি দরকার মনে করছে, যেন তারা নিজেরা আবার আগের মতো স্বাভাবিক জীবনে ফিরতে পারে। তাই যেকোনো উদ্যোগে কমিউনিটির মতামত ও অংশগ্রহণ থাকাটা খুবই জরুরি।

**ন্যূনতম ব্যবস্থা গ্রহণ;** যখন সময়, সক্ষমতা ও অন্যান্য রিসোর্স বা সম্পদ কম থাকে

### ➤ কমিউনিটির সদস্যরা যে কার্যক্রমে অংশ নিচ্ছেন, সেটি নিয়ে তাদের অভিজ্ঞতা বা মতামত জানুন

কমিউনিটির মানুষদের জিজ্ঞাসা করুন, তারা যে সহায়তা পেয়েছে সেটা ঠিক সময়ে পেয়েছে কিনা, সেটা ভালো মানের ছিল কিনা, এবং সেটি তাদের কাজে লেগেছে কিনা। সহায়তাগুলো কীভাবে দেওয়া হয়েছিল, সেটাও জানুন—যেমন: হাতে হাতে, স্থানীয় সংগঠনের মাধ্যমে, নাকি অন্য কোনোভাবে। এরপর তাদের কাছ থেকে জানতে চেষ্টা করুন, ভবিষ্যতে এমন সহায়তা কার্যক্রম আরও ভালোভাবে করতে হলে কী কী বদলানো দরকার। এই প্রশ্নগুলো যদি কোনো জরিপ করা হয় (যেমন: ইন্ডালুয়েশন সার্ভে), সেখানে রাখা যেতে পারে। আর যদি কোনো সার্ভে করার পরিকল্পনা না থাকে, তাহলে এসব প্রশ্ন লোকজনকে সরাসরি জিজ্ঞাসা করতে পারেন—(যেমন, কী ইনফরম্যান্ট ইন্টারভিউ, ফোকাস গ্রুপ আলোচনা, বা কমিউনিটি মিটিং) এর মাধ্যমে।

**টুলস:** ৭ সিইএ মনিটরিং এন্ড ইন্ডালুয়েশন টুল

১৬ এফজিডি গাইড

## » ইভ্যালুয়েশন বা মূল্যায়নের ফলাফল সংশ্লিষ্ট সহকর্মীদের সঙ্গে শেয়ার করুন

ইভ্যালুয়েশনের ফলাফল সহকর্মীদের সাথে শেয়ার করুন যেন তারা এই অভিজ্ঞতা থেকে শিক্ষা নিতে পারে এবং ভবিষ্যতে একই ভুলগুলো না করে। এতে করে টিমের সামগ্রিক কাজের মান উন্নত হবে। যেমন, একটি ছোট্ট ‘লেসন লার্ন’ সেশনের আয়োজন করা যেতে পারে যেখানে কী কাজ ভালো হয়েছে, কোথায় সমস্যা হয়েছে এবং কীভাবে উন্নতি করা যায় তা নিয়ে কথা বলা হবে। অথবা একটি সংক্ষিপ্ত রিপোর্ট বা সহজ ভাষায় লেখা ইমেইলের মাধ্যমে সবার সঙ্গে ফলাফল শেয়ার করা যেতে পারে।

## এডভান্স বা উন্নত ব্যবস্থা গ্রহণ; যখন সময়, সক্ষমতা ও রিসোর্স বা সম্পদ তুলনামূলকভাবে বেশি থাকে

### » ইভ্যালুয়েশন বা মূল্যায়নের পরিকল্পনায় স্থানীয় মানুষদের অন্তর্ভুক্ত করুন

কমিউনিটির প্রতিনিধি ও সদস্যদের জিজ্ঞেস করুন—তাদের মতে মূল্যায়ন (ইভ্যালুয়েশন) কীভাবে করা হলে সবচেয়ে কার্যকর ও ফলপ্রসূ হবে। তারা যেহেতু নিজেরা সেই কমিউনিটির অংশ, তাই তারা সবচেয়ে ভালো বলতে পারবে কোন পদ্ধতিতে মূল্যায়ন করলে বাস্তব অভিজ্ঞতা উঠে আসবে এবং সবার উপকার হবে। (বিস্তারিত জানতে, পৃষ্ঠা ৯৪ দেখুন)।

### » কমিউনিটির মানুষরাই নিজেরা ইভ্যালুয়েশন বা মূল্যায়ন করুক

কমিউনিটিকে এমনভাবে সুযোগ দেওয়া উচিত, যাতে তারা নিজেরাই তাদের কাজের মূল্যায়ন (ইভ্যালুয়েশন) করতে পারে এবং তা প্রয়োগ বা বাস্তবায়ন করতে পারে। এতে করে তারা নিজেরা বুঝতে পারে কী কাজ ভালো হয়েছে, কোথায় সমস্যা ছিল এবং ভবিষ্যতে কীভাবে উন্নতি আনা যায়। যেমন, একটি গ্রামে যদি স্বাস্থ্যসেবার কোনো উদ্যোগ নেওয়া হয়, তাহলে গ্রামের মানুষজন নিজেরাই যদি দেখে নেয় কারা সেবা পেয়েছে, কে পায়নি, সেবার মান কেমন ছিল—তাহলে তারা নিজেরাই পরবর্তীতে কী করতে হবে সে সিদ্ধান্ত নিতে পারে। এতে বাইরের কারও ওপর পুরোপুরি নির্ভর না করে কমিউনিটিই দায়িত্বশীল ও সমস্যা সমাধানে সক্ষম হয়ে উঠতে পারবে। এই বিষয়ে বিস্তারিত আলোচনা পৃষ্ঠা ৯৫-এ রয়েছে।

### » ইভ্যালুয়েশনের ফলাফল কমিউনিটির সাথে আলোচনা করুন

কমিউনিটির সঙ্গে মিটিং বা আলোচনা সভার আয়োজন করুন, সেখানে প্রকল্প বা কার্যক্রমের যেসব ফলাফল পাওয়া গেছে, তা সহজভাবে তাদেরকে জানান। তাদের মতামত মনোযোগ দিয়ে শুনুন—তারা কেমন অনুভব করছে, তারা কী চায় বা কোন বিষয়ে উদ্বেগ, তা বুঝে নিন। এরপর সবাই মিলে পরবর্তী ধাপ কী হতে পারে তা ঠিক করুন। যেমন, যদি কোনও স্বাস্থ্য সচেতনতা কার্যক্রম করা হয়ে থাকে, তাহলে কমিউনিটির সদস্যদের জিজ্ঞাসা করুন তারা সেই কার্যক্রম থেকে কী শিখেছে, কোন জিনিসগুলো তাদের কাজে লেগেছে বা কীভাবে আরও ভালো করা যায়। এভাবে মতবিনিময়ের মাধ্যমে কমিউনিটির অংশগ্রহণ বাড়ে এবং ভবিষ্যতের পরিকল্পনাগুলোও তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী ঠিক করা যায়।

**টুলস:** ১৯ কমিউনিকেশন মেথড ম্যাট্রিক্স

### » কাজের ফলাফল বাইরের সংস্থাগুলোর সঙ্গে শেয়ার করুন

মূল্যায়নের ফলাফলগুলো এক্সটার্নাল পার্টনার/বাইরের অংশীদারদের (যেমন: অন্য সংস্থা, এনজিও বা সরকারী দপ্তর) সঙ্গে শেয়ার করুন, যাতে তারা এই অভিজ্ঞতা থেকে শিখতে পারে এবং আগের করা ভুলগুলো আবার না করে। যেমন, যদি কোনো প্রকল্পে দেখা যায় যে উপকারভোগীদের

সঙ্গে আগে থেকেই যোগাযোগ না থাকার কারণে সঠিকভাবে চাহিদা বোঝা যায়নি, তাহলে সেটি শেয়ার করলে অন্য সংস্থাগুলো ভবিষ্যতে কাজ শুরু করার আগেই উপকারভোগীদের সঙ্গে পরামর্শ করে নিতে পারবে—এতে সময় ও অর্থ দুটোই সাশ্রয় হবে। এভাবে একে-অন্যের অভিজ্ঞতা জানার মাধ্যমে সবাই আরও ভালোভাবে কাজ করতে পারবে এবং একই ভুল বারবার হওয়ার ঝুঁকিও কমে যাবে।

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### কেনিয়া রেড ক্রস খরা মোকাবেলার মূল্যায়নে কমিউনিটির অভিজ্ঞতাকে সবচেয়ে গুরুত্ব দিয়েছে

কেনিয়া রেড ক্রস সোসাইটি (KRCS) খরার সময় যে নগদ সহায়তা দিয়েছে, সেটির প্রভাব বোঝার জন্য তারা কয়েক ধরনের পদ্ধতি ব্যবহার করেছে—যেমন, বাড়ি বাড়ি গিয়ে তথ্য সংগ্রহ (হাউসহোল্ড সার্ভে), দলভিত্তিক আলোচনা (ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন), এবং স্থানীয় নেতৃস্থানীয় ও অভিজ্ঞ মানুষের সাক্ষাৎকার (কী ইনফরম্যান্ট ইন্টারভিউ)। এই কাজগুলো করার ফলে তারা বেশ কিছু গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তন খেয়াল করেছে। এই মূল্যায়নে তারা শুধু সহায়তা পাওয়া মানুষদের সঙ্গে নয়, যাঁরা কোনো সহায়তা পাননি তাঁদের সঙ্গেও কথা বলেছে। এছাড়াও স্থানীয় জনপ্রতিনিধি, মসজিদের ইমাম, চার্চের পাদ্রি, নারী-পুরুষ সকলের মতামত নিয়েছে, যাতে বোঝা যায় সহায়তার প্রভাব কেমন ছিল। এই ইন্ভালুয়েশন বা মূল্যায়নে যেসব বিষয় নিয়ে কথা বলা হয়েছে, সেগুলো হলো:

- ক্যাশ সহায়তা বা নগদ টাকা দেওয়ার মাধ্যমে মানুষের আসল বা প্রকৃত চাহিদাগুলো কতটা পূরণ হয়েছে। অর্থাৎ, মানুষ কীভাবে এই টাকা ব্যবহার করেছে? তারা কি এই টাকা দিয়ে খাবার, ওষুধ, বাসা ভাড়া, সন্তানের লেখাপড়া বা চিকিৎসার মতো জরুরি প্রয়োজন মেটাতে পেরেছে?
- সেবাগ্রহণকারীরা যে সেবা পেয়েছে তা তারা কার্যকর ও নিরাপদ মনে করেছে কি না, এর ফলে কোনো ধরনের নির্যাতন বা দুর্নীতির ঘটনা ঘটেছে কি না, যারা সাহায্য পেয়েছে তারা কি মনে করে টার্গেটিং বা উপকারভোগী নির্বাচন ঠিকভাবে হয়েছে, তারা কি জানতো কীভাবে অভিযোগ বা মতামত জানাতে হয়, তারা কোন মাধ্যমে সেটা জানিয়েছে (যেমনঃ হটলাইন নম্বর, অভিযোগ বাক্স, সরাসরি কারো সঙ্গে কথা বলে), এবং তারা অভিযোগ বা মতামতের কোনো সাড়া পেয়েছে কি না।
- কোন মতামত বা অভিযোগের রেসপন্স বা প্রতিক্রিয়া সময়মতো দেওয়া হয়েছিল কি না, এবং সেই কাজ করার জন্য যথেষ্ট লোকবল, উপকরণ বা অন্যান্য প্রয়োজনীয় জিনিসপত্র (রিসোর্স) ছিল কি না।
- এই কাজের ফলে কী ধরনের প্রভাব পড়েছে, সেটা বোঝা জরুরি। যেমন, কারা এই সহায়তা পেয়েছে আর কারা বঞ্চিত হয়েছে—এই বিষয়টা পরিষ্কার হওয়া দরকার। পাশাপাশি, কোনো অজানা বা অপ্রত্যাশিত খারাপ ঘটনা ঘটেছে কিনা, সেটাও জানা গুরুত্বপূর্ণ।

এই প্রকল্পে সবচেয়ে বড় সফলতা ছিল কমিউনিটিকে ভিত্তি করে (কমিউনিটি-বেজড অ্যাপ্রোচ) উপকারভোগীদের নির্বাচন করা, যেটা স্থানীয় মানুষজন খুব ইতিবাচকভাবে গ্রহণ করেছে। এমনকি যারা নির্বাচিত হয়নি তারাও মনে করেছে নির্বাচন পদ্ধতিটা ছিল সঠিক ও স্বচ্ছ। মানুষের মতামত জানার জন্য যে ব্যবস্থা রাখা হয়েছিল, সেটাও প্রশংসিত হয়েছে—প্রায় ৯৩% মানুষ জানিয়েছেন, তারা মতামত দেওয়ার পর সাড়া পেয়েছেন। তবে কিছু জায়গায় উন্নতির সুযোগ ছিল, যেমন: স্থানীয় নেতাদের মাধ্যমে দেওয়া মতামতগুলো কীভাবে নিয়মিতভাবে সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ করা যায়, সে বিষয়ে আরও পরিকল্পনা দরকার ছিল। এছাড়া, আর্থিক সহায়তা বা অন্য সুবিধা কবে শেষ হবে, সে বিষয়েও উপকারভোগীদের সঙ্গে আরও স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করা দরকার ছিল, যাতে তারা আগেভাগে প্রস্তুতি নিতে পারে। এই ইন্ভালুয়েশন বা মূল্যায়নটি পড়ুন, এতে কীভাবে কাজটি করা হয়েছে (মেথডোলজি), তা ব্যাখ্যা করা আছে।<sup>১৭</sup>



২০১৭ সালে কেনিয়ায় খরা মোকাবিলায় কেনিয়া রেড ক্রস যে ক্যাশ ট্রান্সফার প্রোগ্রাম (CTP) সহায়তা কর্মসূচি চালু করে, তার অংশ হিসেবে জয়েস নামের এক নারী ৩,০০০ কেনিয়ান শিলিং (কেইএস) পেয়েছিলেন। এই অর্থ তিনি মোবাইলের মাধ্যমে ‘এমপেসা’ (MPesa) নামের একটি বিকাশের মতো মোবাইল মানি সেবার মাধ্যমে পান। © পিয়ের গ্রান্ডিডিয়ার / আইএফআরসি

২০২১ সালের বন্যার পর, সুদান রেড ক্রিসেন্ট তাদের মোবাইল স্বাস্থ্যকেন্দ্রের মাধ্যমে স্থানীয় মানুষের সঙ্গে যোগাযোগ করছে ও সহায়তা দিচ্ছে।  
© অ্যানোট সেলমার-অ্যাডভেন্সেসন / আইএফআরসি

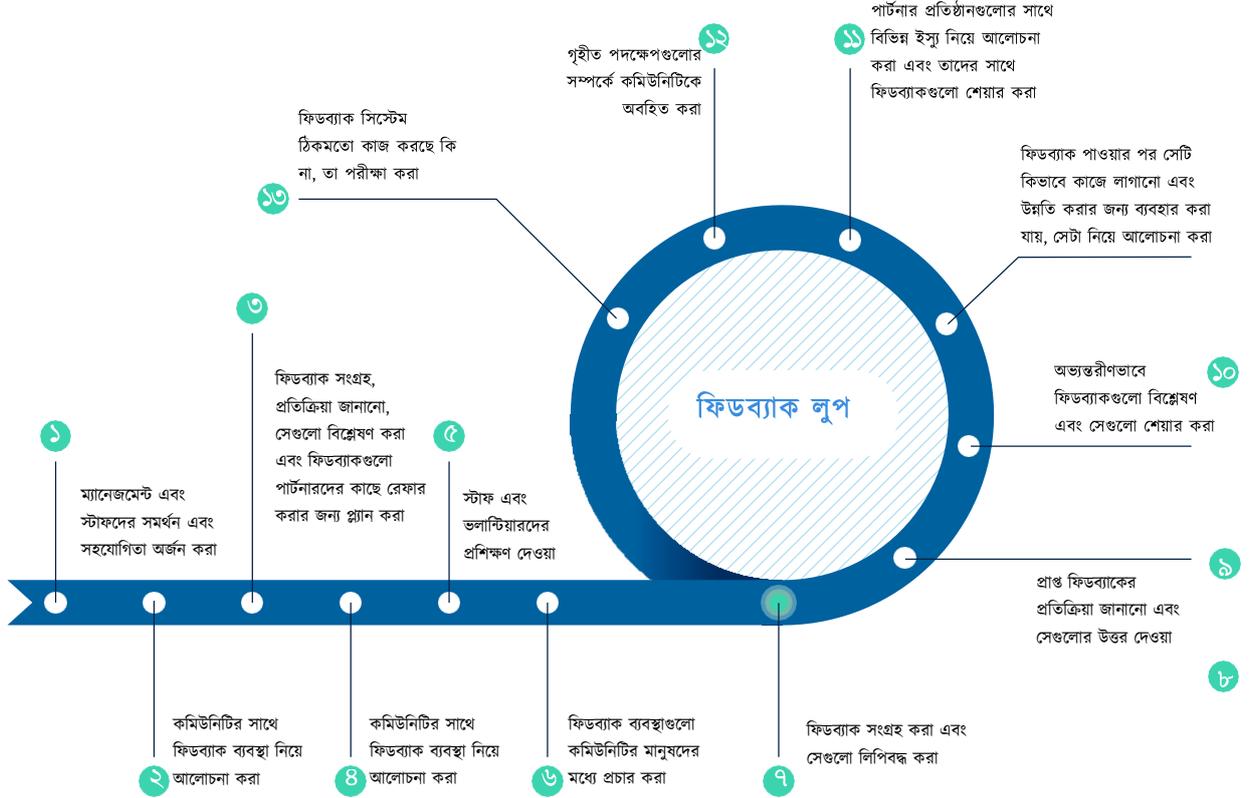


# মডিউল ৬

## কমিউনিটির ফিডব্যাক ব্যবস্থা

ফিডব্যাক ব্যবস্থা বলতে কমিউনিটির ফিডব্যাক সংগ্রহ, বিশ্লেষণ, ফিডব্যাকের উত্তর দেয়া এবং ফিডব্যাক অনুযায়ী কাজ করাকে বোঝায়। ফিডব্যাক বলতে কমিউনিটির যেকোন অভিযোগ, প্রশ্ন, অনুরোধ, পরামর্শ বা প্রশংসাকে বোঝানো হচ্ছে।

কমিউনিটির জন্য ফিডব্যাক ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা ও পরিচালনা করা



কমিউনিটি আমাদের যেকোন সেবা ও সহায়তা সম্পর্কে ফিডব্যাক দিতে পারে, আমাদের কাজের কোন বিশেষ বিষয় বা অংশ নিয়ে দিতে পারে (যেমন কোন স্বাস্থ্য সমস্যা), আবা আমাদের কোন কর্মী বা স্বেচ্ছাসেবীর আচারআচরণ বা ব্যবহার নিয়েও হতে পারে। এর মাঝে সংবেদনশীল ফিডব্যাক যেমন যৌন শোষণ ও নিপীড়ন, দুর্নীতি, এবং অন্যান্য সংবেদনশীল বিষয় যেমন সহিংসতা বা সুরক্ষা সম্পর্কিত বিষয়ে ফিডব্যাক থাকতে পারে। ফিডব্যাক অনানুষ্ঠানিকভাবে নেয়া যেতে পারে, যেমন কমিউনিটি এবং কর্মী/স্বেচ্ছাসেবকের মাঝে কথোপকথনের মাধ্যমে, অথবা আনুষ্ঠানিকভাবেও নেয়া যেতে পারে – যেমন টেলিফোন হটলাইন, অভিযোগ ডেস্ক বা কমিউনিটির সভার মাধ্যমে। যেভাবেই নেয়া হোক না কেন – ফিডব্যাক নিয়ে এর কি প্রতিকার করা হয়েছে এবং তার কি প্রতিক্রিয়া দেখানো হয়েছে সেটা বেশি গুরুত্বপূর্ণ। গ্রাউন্ড ট্রুথ সলুশনের ২০১৮ এ ছয় দেশে করা গবেষণায় দেখা গেছে যে যারা পরামর্শ বা অভিযোগ প্রদান করেন তাঁরা ৫০ শতাংশেরও কম ক্ষেত্রে এর কোন প্রতিক্রিয়া বা প্রতিউত্তর পেয়ে থাকেন (পৃষ্ঠা ১৫ দ্রষ্টব্য)।

## ফিডব্যাক ব্যবস্থা কেন এতো গুরুত্বপূর্ণ?

- ফিডব্যাক আমাদের কাজের যেসব জায়গায় উন্নতির প্রয়োজন তা চিহ্নিত করে আমাদের কাজের গুরুত্ব আরো বাড়িয়ে তোলে, এবং এতে করে দীর্ঘমেয়াদে আমাদের অর্থ ও সম্পদের সাশ্রয় হয়।
- কমিউনিটির মধ্য দিয়ে মনিটরিং এর মাধ্যমে ফিডব্যাক আমাদের কর্মদক্ষতা বাড়িয়ে তোলে
- কমিউনিটির কথা শোনা এবং সেইমতো কাজের মাধ্যমে ফিডব্যাক ব্যবস্থা কমিউনিটিতে আমাদের বিশ্বস্ততা বৃদ্ধি করে
- এটি একটি প্রাথমিক সতর্কতা ব্যবস্থা হিসাবে কাজ করে, এবং এর মাধ্যমে সমস্যা প্রকট হয়ে উঠার আগেই সমাধানের ব্যবস্থা করে বা আমাদের দলের সদস্যদের নিরাপত্তা নিশ্চিত করে
- আমাদের কর্মী বা স্বেচ্ছাসেবকদের বিরুদ্ধে যদি যৌন শোষণ ও নিপীড়ন বা দুর্নীতির অভিযোগ থাকে তাহলে ফিডব্যাক ব্যবস্থা কমিউনিটির জন্য নিরাপদে তা রিপোর্ট করার উপায় হিসাবে কাজ করে
- যদি খুব জটিল প্রশ্ন বা অভিযোগ থাকে তাহলে ফিডব্যাক ব্যবস্থা আমাদের স্বেচ্ছাসেবীদের সেগুলোর প্রতিকারের জন্য একটি কার্যকর বিকল্পের সন্ধান দেয়
- সর্বোপরি – আমাদের মুভমেন্টের কোড অফ কন্ডাক্ট এবং মানবিক সহায়তার নীতি ও আদর্শ অনুসারে, মানুষের অভিযোগ করার অধিকার আছে, এবং আমাদের তা শোনার জন্য দায়িত্ব রয়েছে।

### ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

## এএমআইআরএ প্রকল্পের মাধ্যমে চলমান অভিবাসীদের কাছ থেকে ফিডব্যাক সংগ্রহ করা

দ্যা একশন ফর মাইগ্রেন্টসঃ রুটস বেজড এসিস্ট্যান্স (এএমআইআরএ) প্রকল্পের মাধ্যমে বুরকিনা ফাসো, গিনি, মালি, নাইজার ও মিশর হতে যেসব অভিবাসী ইউরোপ যাচ্ছিলেন, তাঁদের বিভিন্ন সেবাপয়েন্টের মাধ্যমে মানবিক সহায়তা, নিরাপত্তা ও তথ্য দেয়া হচ্ছিল। এই প্রকল্পের অংশ হিসাবে, ব্রিটিশ, ডেনিশ এবং স্পেনিশ রেড ক্রস ও আইএফআরসির সহায়তায় বুরকিনা ফাসো এবং নাইজার রেড ক্রস, সেবাপয়েন্টের মাধ্যমে সহায়তা প্রদানের ব্যাপারে অভিবাসীদের অভিমত ও সন্তুষ্টি জানার জন্য একটি তিন স্তর বিশিষ্ট ফিডব্যাক ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করে। এক্সিট সার্ভের মাধ্যমে সেবাগ্রহীতার সেবাপয়েন্ট থেকে বের হওয়ার সময় তথ্য নেয়া হচ্ছিল, এবং এর কয়েক সপ্তাহ পর ফলোআপ সার্ভের মাধ্যমে তাঁদের মতামতের কোন পরিবর্তন হয় কিনা তার খোঁজ নেয়া হচ্ছিল। তৃতীয় ও শেষ পর্যায়ে, অভিবাসীদের সাথে দলগত আলোচনার মাধ্যমে এক্সিট ও ফলোআপ সার্ভের তথ্য বিশ্লেষণ করে ফলাফল সম্পর্কে গভীরতর বিশ্লেষণ, সমাধান নির্ণয় এবং ফিডব্যাক চক্র শেষ করার ব্যাপারে আলোচনা হচ্ছিল। সেবাপয়েন্টের সাথে তাঁদের সংশ্লিষ্টতা ও সেবা বিষয়ক তাঁদের সন্তুষ্টি নিয়ে প্রশ্ন করা হয়েছিল। রেড ক্রস সম্পর্কে তাঁদের অভিমত সম্পর্কে জানতে চাওয়া হয়েছিল, যেমন, সেবার প্রাপ্যতা নিয়ে তাঁরা জানেন কিনা, তাদেরকে সসম্মানে সেবা দেয়া হয়েছিল কিনা, রেড ক্রসের ব্যাপারে তাঁদের বিশ্বাস ও নির্ভরযোগ্যতা, তাঁদের পছন্দের যোগাযোগের মাধ্যম এবং তাঁরা কোন মাধ্যমে ফিডব্যাক দিতে পছন্দ করেন, ইত্যাদি। সবশেষে খোলা প্রশ্নের মাধ্যমে তাঁদের কাছে যে উত্তর তাঁরা দিয়েছিলেন তা সম্পর্কে আরো বিশদ জানতে চাওয়া হয়েছিল। গ্রাউন্ড ট্রুথ সলুশন্স ফিডব্যাক ব্যবস্থাটি প্রতিষ্ঠা করেছিল এবং অন্যত্র চলমান অভিবাসীদের জন্য এইরকম ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করতে সহায়তা করার জন্য একটি গাইডবই<sup>১৩৮</sup> তৈরি করেছিল।

# ফিডব্যাক ব্যবস্থার ধরণ

ফিডব্যাক ব্যবস্থা প্রধানত দুই ধরনের হয়ে থাকে। প্রতিক্রিয়াশীল বা রিয়েকটিভ ব্যবস্থা, যেখানে মানুষজন তাদের ফিডব্যাক আমাদের সাথে শেয়ার করে (যেমন টেলিফোন হটলাইনের মাধ্যমে), এবং সক্রিয় বা প্রোএক্টিভ ব্যবস্থা যেখানে আমরা সক্রিয়ভাবে মানুষের মতামত চেয়ে ও নিয়ে থাকি (যেমন দলগত আলোচনা বা ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশনের মাধ্যমে)। **উভয় ব্যবস্থাই খুবই গুরুত্বপূর্ণ এবং সবচেয়ে কার্যকরী ফিডব্যাক ব্যবস্থা এই উভয়ের সমন্বয়েই গঠিত হয়ে থাকে।**



## প্রতিক্রিয়াশীল বা রিয়েকটিভ ব্যবস্থা

মানুষ নিজে থেকে মতামত দিয়ে থাকেন

- টেলিফোন হটলাইন
- কমিউনিটির হেল্পডেস্ক
- এসএমএস ব্যবস্থা
- সাজেশন বক্স

এইটা কি?



## সক্রিয় বা প্রোএক্টিভ ব্যবস্থা

আমরা সক্রিয়ভাবে মানুষকে প্রশ্ন করে তাদের মতামত নিয়ে থাকি

- ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন
- বাড়ি বাড়ি ঘুরে তথ্য সংগ্রহ
- বা সম্ভ্রান্তি জানার জন্য সার্ভে
- কি ইনফরম্যান্ট ইন্টারভিউ

কিছু কিছু মতামতের চ্যানেল প্রতিক্রিয়াশীল বা সক্রিয় উভয়েই হতে পারে – যেমন কমিউনিটির স্বেচ্ছাসেবীরা, কমিউনিটির বিভিন্ন কমিটি, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম, ইত্যাদি।

- মানুষ যখন খুশি তখন ব্যবহার করতে পারে
- যেকোন সময় মতামত সংগ্রহ করতে সক্ষম

সুবিধা

- নির্দিষ্ট কোন বিষয়ের উপরে মতামত সংগ্রহ করা যায়
- কোন কোন মানুষ বা কোন কোন সমাজে জিজ্ঞেস না করলে মানুষ তাদের মতামত দিতে চান না

- যেকোন বিষয়ে মতামত আসতে পারে – আমরা যে বিষয়ে জানতে আগ্রহী সেই বিষয়েই বরং নাও আসতে পারে
- মানুষ যদি নিজেরা এই ব্যবস্থা ব্যবহার না করেন, আমরা মতামত পাবো না
- এই ব্যবস্থা ব্যবহার করার জন্য প্রচারণা চালাতে হয়

অসুবিধা

- শুধু নির্দিষ্ট বিষয়ের উপরে জিজ্ঞেস করাতে, অন্যান্য বিষয়ের উপর আমরা মানুষের মতামত নাও পেতে পারি
- মানুষের প্রয়োজনের সময় এই ব্যবস্থা নাও থাকতে পারে, তার মানে তাদের দরকারের সময়ে হয়তো তাদের সমস্যার কথা তারা জানাতে নাও পারতে পারেন।

- যখন ন্যাশনাল সোসাইটি (যেমন বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি) একটি স্থায়ী ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপন করতে চান
- যখন মানুষ ন্যাশনাল সোসাইটির সাথে দ্রুত তাদের কোন সমস্যার ব্যাপারে যোগাযোগ করতে চান (যেমন নগদ বিতরণ নিয়ে অভিযোগ জানানোর জন্য)

কখন

- নির্দিষ্ট কোন বিষয়ে মানুষের মতামত জানার জন্য (যেমন মহামারীর সময়)
- যখন কোন স্থায়ী বা প্রাতিষ্ঠানিক ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপন করা যায়না।

## উদাহরণ

বাহামা এবং ইথিওপিয়া (পৃষ্ঠা ৯৯), বুরুন্ডি, কেনিয়া এবং লেবানন (পৃষ্ঠা ১১২) এবং পেরু (পৃষ্ঠা ১১৩) এর উদাহরণ দেখুন

## উদাহরণ

ইতালি (পৃষ্ঠা ৬৮), ডিআরসি (পৃষ্ঠা ৯৯) এবং এএমআইআরএ (পৃষ্ঠা ১০৪) এর উদাহরণ দেখুন

## সেল্টিভ বা সংবেদনশীল ফিডব্যাক কি?

কমিউনিটি যদি এমন কোন মতামত বা তথ্য দিয়ে থাকেন যা কিনা তাদেরকে বা কমিউনিটির অন্যদেরকে বিপদে ফেলতে পারে এবং যে কারণে কিনা খুব সতর্কতার সাথে এই মতামত সংগ্রহ, সংরক্ষণ, প্রতিকার এবং প্রতিক্রিয়ার ব্যবস্থা করতে হয়, তাহলে এইধরনের মতামত বা ফিডব্যাককে বলা হয় সেল্টিভ বা সংবেদনশীল ফিডব্যাক। যদি জাতীয় বা আন্তর্জাতিক কোন আইনের ব্যত্যয় হয় যেখানে কমিউনিটির নিরাপত্তা, অধিকার ও মর্যাদার হানি হয়, বা আমাদের আচরণবিধি (কোড অফ কন্ডাক্টের) বা সুরক্ষানীতি (সেইফগার্ডিং পলিসির) কোন লঙ্ঘন হয়, তাহলে, উদাহরণ হিসাবে, সেগুলোকে সংবেদনশীল ফিডব্যাক বলা যেতে পারে।

### • কমিউনিটির সুরক্ষাবিষয়ক ফিডব্যাক

- যেকোন সহিংসতা, সংঘাত বা কমিউনিটির নিরাপত্তা বিষয়ক যেকোন উদ্বেগকে কমিউনিটির সুরক্ষাবিষয়ক ফিডব্যাকের অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে। এর মাঝে যৌন বা লিংগভিত্তিক সহিংসতা, শিশুদের নিরাপত্তা বা কমিউনিটির সদস্য বা নেতাদের দুর্নীতি বিষয়ক বিষয়ও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

### • রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটির কোন কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবী অথবা মানবিক সহায়তামূলক প্রতিষ্ঠানের সাথে যুক্ত ব্যক্তিদের আচরণগত বিষয়

- **যৌন শোষণ ও নিপীড়ন (সেক্সুয়াল এক্সপ্লয়েটেশন ও এবিউস বা এসইএ):** কর্মী বা স্বেচ্ছাসেবীরা কেউ যদি অর্থ, চাকুরি, পণ্য বা সেবার বিনিময়ে যৌন সম্পর্ক করার প্রস্তাব দেয়, ১৮ এর কম কোন শিশুর সাথে যৌন সম্পর্ক স্থাপন করে, অর্থের বিনিময়ে যৌনসেবা নেয় অথবা জোরপূর্বক বা কারো অসহায়ত্বের সুযোগ নিয়ে শারীরিক/যৌন নিপীড়ন করে বা করার হুমকি প্রদান করে।
- **দুর্নীতি:** কর্মী বা স্বেচ্ছাসেবীরা যদি অর্থ চুরি করে, নিজ পরিবার বা বন্ধুবান্ধবদের চাকুরি বা সহায়তা প্রদান করে অথবা কমিউনিটির সদস্যদের কোন সেবা বা সহায়তা দেয়ার বিনিময়ে ঘুষ নেয়।
- আমাদের আচরণবিধি বা কোড অফ কন্ডাক্টের কোন গুরুতর লঙ্ঘন ঘটলে।

এইধরনের মতামত নিয়ে খুব সংবেদনশীলতা, সতর্কতা ও গোপনীয়তার সাথে কাজ করতে হয় যাতে করে যিনি এই মতামত প্রদান করেছেন তার কোন ঝুঁকি বা আরো কোন ক্ষতি না হয় বা তিনি কারো কোন প্রতিহিংসার সম্মুখীন না হন। এইসব ক্ষেত্রে অন্যান্য মতামত নিয়ে যেভাবে কাজ করা হয় তার থেকে ভিন্ন পদ্ধতি নিতে হয়। এর মাঝে থাকতে পারে আলাদা কোন পন্থায় মতামত গ্রহণ করা, রিপোর্ট করা, রেকর্ড করা এবং বিশেষ কোন উপায়ে রেফার করা যাতে করে এইধরনের মতামতের উপর দ্রুততা ও গোপনীয়তার সাথে কাজ করা যেতে পারে। কর্মীদের মাঝে যাদের সুরক্ষা এবং এসইএ'র প্রতিকার এবং সহিংসতা নিয়ে কাজ করার অভিজ্ঞতা ও দক্ষতা আছে তাদের কে এই ধরনের ফিডব্যাক ব্যবস্থার দলে নিতে হবে। এই ব্যাপারে টুল ১৫ ফিডব্যাক কিট, দূর্যোগের সময় পিজিআই এর ন্যূনতম স্ট্যান্ডার্ড সম্পর্কিত গাইড ও টুলকিট<sup>৯৯</sup> এবং পিএসইএ এর ম্যানুয়াল<sup>১০০</sup> থেকে আরো ধারণা নিতে হবে।



২০১৮ সালে মেক্সিকোতে ৭.১ মাত্রার ভূমিকম্পের সময় মেক্সিকোর মোরেলোস শহরের অন্যান্য পরিবারের সদস্যদের মতো ছয়ান হোসে ভালভার্দে (মাঝখানে) ভূমিকম্পে ক্ষতিগ্রস্ত হন। এই ভূমিকম্পের পর তারা রেড ক্রস থেকে মানবিক সাহায্য পাচ্ছেন। ছবিটি ড্যানিয়েল সিমা / আমেরিকান রেড ক্রস এর তোলা।

## ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপনের ধাপসমূহ

এইঅধ্যায়ে ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপনের প্রধান ধাপগুলো এখানে হলো। ন্যাশনাল সোসাইটির জন্য সামগ্রিকভাবে, বা কোন নির্দিষ্ট কর্মসূচী বা কোন জরুরী কার্যক্রমের ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপনের জন্য এই ধাপগুলো মেনে চলতে হবে। এইসব ধাপের ব্যাপারে আরো বিস্তারিত জানা যাবে টুল ১৫ – ফিডব্যাক কিট এ।

নিয়মতি ও সুষ্ঠুভাবে কমিউনিটির মতামত নিয়ে কার্যক্রম বা কর্মসূচিকে আরো উন্নত করার গাইডলাইন ও টুল এই টুল ১৫ – ফিডব্যাক কিট এ বিস্তারিতভাবে দেয়া আছে। এখানে একটি প্রাথমিক ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপনার নিয়ম বলা আছে, পাশাপাশি কিভাবে কমিউনিটির মতামত জানার জন্য সার্ভে করতে হয়, কিভাবে মতামত ও মন্তব্য নিয়ে বিশ্লেষণ করতে হয়, কিভাবে সংবেদনশীল ফিডব্যাক নিয়ে কাজ করতে হয় এবং সর্বোপরি কিভাবে সব ফিডব্যাকের প্রতিকার ও প্রতিক্রিয়া জানাতে হয় সে ব্যাপারে এই টুলকিটে পরামর্শ দেয়া আছে।



### ৫ ম্যানেজমেন্ট ও কর্মীদের সমর্থন ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত করুন

একটি কার্যকরী ফিডব্যাক ব্যবস্থার জন্য কর্মীদের সময়, সংস্থার সম্পদ ও সর্বোপরি, কমিউনিটির মতামতের ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন আনা হবে এই ধরনের প্রতিশ্রুতির প্রয়োজন। তাই, এইধরনের ব্যবস্থা স্থাপনের পূর্বে সকলে একমত আছে এবং যার যার ভূমিকা সম্পর্কে জানে এটা নিশ্চিত করতে হবে।

- যদি ম্যানেজমেন্ট থেকে ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপনের জন্য সহায়তা দেয়া হয়, তাহলে তা পুরো প্রতিষ্ঠানের জন্য একটি সুস্পষ্ট প্রতিশ্রুতি হিসাবে পরিগণিত হয়। অতএব, ফিডব্যাক ব্যবস্থার সুবিধাগুলো কি তা তুলে ধরুন। বিশেষ করে এটা বোঝানোর চেষ্টা করুন যে কোন ফিডব্যাক ব্যবস্থা না থাকলেও কমিউনিটি কোন না কোন ভাবে তাদের মতামত দিবে, অতএব, একটা কার্যকরী ব্যবস্থা থাকা ভালো যাতে করে এইসব মতামত নিয়ে ভালোভাবে কাজ করা যায় ও একে প্রতিষ্ঠানের উন্নতির একটি মাধ্যমে হিসাবে ব্যবহার করা যায়।

- বিভিন্ন সভা ও কর্মশালায় ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে কথা বলুন, কেন এগুলো দরকার তা নিয়ে আলোচনা করুন, এবং কিভাবে এটি খুব ভালোভাবে কাজ করতে পারে সে ব্যাপারে পরামর্শ ও মতামত নিতে থাকুন।
- প্রতিষ্ঠানের এইধরনের ডিপার্টমেন্টগুলোকে যতদূর সম্ভব অংশগ্রহণ করান:
  - **প্রোগ্রাম ও অপারেশনের কর্মী** – এটা বোঝানোর জন্য যে কিভাবে তারা সহজে ফিডব্যাক বিশ্লেষণ করতে পারেন ও সেইমত নিজ নিজ কার্যক্রমের পরিবর্তন ও উন্নয়ন করতে পারেন।
  - **তথ্য ব্যবস্থাপনা** – যেন তারা মতামতকে ঠিকমত সাজাতে পারেন ও দৃষ্টিনন্দনভাবে উপস্থাপন করতে পারেন, যার উপর ভিত্তি করে পরবর্তিতে বিভিন্নজনের সাথে এইসব মতামত শেয়ার করা ও তার উপর ভিত্তি করে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা যায়।
  - **তথ্যপ্রযুক্তি কর্মী** – যদি কোন নির্দিষ্ট যন্ত্রপাতি বা টেকনোলজি ফিডব্যাক ব্যবস্থার জন্য প্রয়োজন হয়।
  - **পিএমইআর এর সদস্যবৃন্দ** – যাতে করে ফিডব্যাক ব্যবস্থার মাধ্যমে প্রাপ্ত তথ্য মনিটরিং এর কাজে লাগানো যায়।
  - **পিজিআই এর কর্মীবৃন্দ** – যাতে করে নিরাপদ ও গোপনীর ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে সংবেদনশীল মতামতের ব্যবস্থাপনা, প্রতিকার ও প্রতিক্রিয়া জানানো যায়।
  - **মানবসম্পদ ও আইনীব্যবস্থাপনার সদস্যবৃন্দ** – যেন কোন অভিযোগের তদন্ত (যেমন কোন কর্মী বা স্বেচ্ছাসেবীর এসইএ, বা জালিয়াতি বা দূর্নীতির অভিযোগ) সুচারুভাবে করা যায়।



## কমিউনিটির সাথে ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে আলাপ করুন

কমিউনিটিকে যতদূর সম্ভব ফিডব্যাক ব্যবস্থার স্থাপনাবিষয়ক পরিকল্পনায় অংশগ্রহণ করানো উচিত। তা না হলে হয়ত এমন একটি ব্যবস্থা স্থাপিত হবে যা কাজ করেনা, কমিউনিটি বিশ্বাস করেনা এবং কমিউনিটির সবাই যা ব্যবহার করেনা।

- কমিউনিটির সবাইকে জিজ্ঞেস করুন তারা কি ধরনের ফিডব্যাক ব্যবস্থা চায় – কোন পদ্ধতিতে তারা মতামত দিতে পছন্দ করেন, কিভাবে তারা মতামতের উপর প্রতিক্রিয়া পেতে পছন্দ করেন এবং কমিউনিটিতে এই মুহুর্তে কোন কোন ব্যবস্থা আছে এই ধরনের মতামতের বা অভিযোগের প্রতিকারের ব্যাপারে।
- সবাই মতামত দিতে পছন্দ করেন না। অতএব, সমাজের বিভিন্ন অংশের সাথে কথা বলুন, যেমন পুরুষ, নারী, মেয়ে, ছেলে, বৃদ্ধ/বৃদ্ধা, বিশেষ চাহিদাসম্পন্ন মানুষ এবং সমাজের প্রান্তিক বা ঝুঁকিপূর্ণ জনগোষ্ঠী।
- খুব সতর্কতার সাথে বিভিন্ন মানুষের সাথে কথা বলুন এবং জানার চেষ্টা করুন তারা সংবেদনশীল মতামত (এসইএ, সহিংসতা বা দূর্নীতিবিষয়ক) জানাতে কিভাবে পছন্দ করেন এবং কিভাবে জানালে নিরাপদবোধ করেন। এইব্যাপারে [পিএসইএ ম্যানুয়াল](#)<sup>১০১</sup> এবং [শিশুসুরক্ষা নীতিমালা](#)<sup>১০২</sup> থেকে আরো জানতে পারবেন।



## ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে পরিকল্পনা করুন

কিভাবে মতামত সংগ্রহ করা হবে, প্রতিক্রিয়া দেখানো হবে, বিশ্লেষণ করা হবে এবং প্রয়োজনমতো রেফার করা হবে, এবং সর্বোপরি, কিভাবে ফিডব্যাক ব্যবস্থার ব্যবস্থাপনা করা হবে সেব্যাপারে পরিকল্পনা করুন।

### » ফিডব্যাক সংগ্রহ

- কমিউনিটি যেসব চ্যানেলে ফিডব্যাক দিতে পছন্দ করে তা পরিকল্পনায় রাখুন, কিন্তু সাথে সাথে ন্যাশনাল সোসাইটি, প্রোগ্রাম বা অপারেশনের সক্ষমতা, বিশেষ করে অর্থ, লোকবল, এইসবের কথাও বিবেচনায় রাখুন
- কয়েকটি চ্যানেল দিয়ে আগে শুরু করুন। ভালো হয় এর মাঝে যেন অন্তত একটি রিয়েক্টিভ চ্যানেল এবং একটি প্রোএকটিভ চ্যানেল থাকে। দেখুন এই চ্যানেলগুলো ফিডব্যাক সংগ্রহের ক্ষেত্রে কেমন কাজ করছে। তারপর ধাপে ধাপে চ্যানেল বাড়ান বা পরিবর্তন করুন।
- ফিডব্যাক সংগ্রহের চ্যানেল হিসাবে হেল্প ডেস্ক, টেলিফোন হটলাইন, স্বেচ্ছাসেবী, ফোকাস গ্রুপ ডিসকাসন, কমিউনিটির মিটিং, সামাজিক মাধ্যম, ইত্যাদি হতে পারে। (কিন্তু এর মানে এইনা যে এর বাইরে আর কিছু থাকতে পারবে না।)

- চ্যানেলগুলোর মাঝে কমিউনিটি কোনগুলো বেশি ব্যবহার করতে সক্ষম, বিশেষ করে কোনগুলোতে তারা সংবেদনশীল মতামত দিতে পারবেন সেটা বিবেচনায় রাখুন।

## ➤ ফিডব্যাকের প্রতি প্রতিক্রিয়া

- যেখানে সম্ভব, কমিউনিটির ফিডব্যাকের সাথে সাথে উত্তর দিতে হবে। প্রশিক্ষণ এবং একটি “সচরাচর জিজ্ঞাস্য” বিষয়ক গাইডলাইন বানানো থাকলে স্বেচ্ছাসেবীদের জন্য যেসব প্রশ্ন, মতামত বা অভিযোগ খুব নিয়মিতভাবে আসে তার দ্রুত উত্তর দেয়া সম্ভব হবে।
- যেসব প্রশ্নের উত্তর সাথে সাথে দেয়া সম্ভব না, সেগুলো লিখে নিতে হবে এবং কমিউনিটিকে বলতে হবে যে সেসবের উত্তর পরে দেয়া হবে। বানিয়ে বানিয়ে কোন উত্তর দেয়া যাবেনা।
- প্রতিক্রিয়া (রেসপন্স) দেয়ার সময় মতামতের উপর নির্ভর করে ভিন্ন ভিন্ন হতে পারে – তবে দুই সপ্তাহের বেশি হওয়া যাবে না। সংবেদনশীল মতামত সাথে সাথে বা দ্রুত রেফার করে দিতে হবে এবং তার প্রতিকারের কাজ শুরু করে দিতে হবে।
- যদি ফিডব্যাক অনুযায়ী কাজ না করা যায়, তাহলে কমিউনিটিকে বুঝিয়ে বলতে হবে, বিশেষ করে কেন সেগুলো করা গেলনা। না হলে কমিউনিটি আমাদেরকে আর বিশ্বাস করবে না।
- ফিডব্যাক বা মতামতের প্রতিক্রিয়া (রেসপন্স) কি হবে তা নির্ভর করবে কমিউনিটির পছন্দ, মতামতের ধরন এবং ন্যাশনাল সোসাইটির সক্ষমতার উপরে। যেমন:
  - সুনির্দিষ্ট প্রশ্ন বা মতামত যিনি এগুলো প্রদান করেছেন তাকে সরাসরি দেয়া যেতে পারে
  - কমিউনিটির অনেকে মিলে কোন কমন মতামত দিলে তার উত্তর কোন কমিউনিটির সভায় বা নোটিশবোর্ডে দেয়া যেতে পারে।
  - সংবেদনশীল মতামতের উত্তর বা প্রতিক্রিয়া সবসময় গোপনীয়তার সাথে করতে হয় এবং এইব্যাপারে অভিজ্ঞ ও প্রশিক্ষিত ব্যক্তি দ্বারাই করতে হয়
- মতামতের প্রেক্ষিতে কাজ করাই সবচেয়ে উত্তম প্রতিক্রিয়া, কেননা এতে প্রমাণিত হয় যে ন্যাশনাল সোসাইটি মানুষের কথা শোনে। তবে এর পাশাপাশি “মতামতের প্রেক্ষিতে যে কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে” এটা জানানোও খুবই জরুরী, এতে করে কমিউনিটির আমাদের প্রতিষ্ঠানের উপর বিশ্বাস আরো দৃঢ় হয়।

## ➤ ফিডব্যাকের বিশ্লেষণ এবং সেই অনুযায়ী কাজ করা

- যেভাবে আসুক না কেন (যেমন স্বেচ্ছাসেবকের সাথে মুখোমুখি আলাপ বা টেলিফোন হটলাইনের মাধ্যমে), সব ফিডব্যাক নির্ধারিত কোন স্থানে লিপিবদ্ধ করে রাখতে হবে যেন এগুলোর ধরন নিয়ে নিয়মিত বিশ্লেষণ করা যায়। উদাহরণ হিসাবে বলা যায় যে এক্সেলে কোন ডাটাবেইজ বানিয়ে সেখানে বিভিন্ন কোডের মাধ্যমে ভিন্নভিন্ন ফিডব্যাক এবং তার প্রতিক্রিয়া ও প্রতিকারের জন্য কাজ কি করা হয়েছে তা রেকর্ড করে রাখা যায়।
- সংবেদনশীল ফিডব্যাক অবশ্যই আলাদাভাবে রেকর্ড করতে হবে এবং এগুলো নিয়ে আলাদাভাবে কাজ করতে হবে – অন্যান্য ফিডব্যাকের মত এগুলো একত্রে রেকর্ড করা যাবেনা
- সকল ফিডব্যাক যেন নিরাপদে এবং আমাদের তথ্য সংরক্ষণের নীতিমালা অনুযায়ী স্টোর করা হয় তা নিশ্চিত করতে হবে।
- বিশ্লেষণ করার সময় স্থান, বয়স, জেডার – এইধরনের ক্ষেত্রে মতামতের ধরন ও ভিন্নতা আছে কিনা দেখতে হবে।
- কিভাবে ফিডব্যাকের উত্তর দেয়া হবে এবং সেই অনুযায়ী কাজ করতে হবে তার প্ল্যান করতে হবে। যেমন, দলের বা ম্যানেজমেন্টের সাথে মিটিং এর সময় একটি নির্ধারিত সময় থাকতে পারে ফিডব্যাক কিধরনের আসছে তা নিয়ে এবং সে অনুযায়ী কি করা যেতে পারে সেগুলো নিয়ে।
- কমিউনিটির ফিডব্যাক আমাদের মনিটরিং এর একটি অংশ হতে হবে এবং মনিটরিং এর অন্যান্য ডাটার মতোই এগুলোকে ব্যবহার করতে হবে।
- কমিউনিটি ফিডব্যাকের উপর ন্যাশনাল সোসাইটির সবাইকে নিয়মিত অবহিত রাখতে হবে, এমনকি স্বেচ্ছাসেবীদেরকেও।

## » ফিডব্যাক অনুযায়ী রেফারাল ও এডভোক্যাসির পরিকল্পনা

- প্রয়োজন পড়লে ফিডব্যাকের জন্য ন্যাশনাল সোসাইটির বাইরের সংস্থার সাথে কিভাবে রেফারেল নিয়ে কাজ করা হবে সেব্যাপারে পরিকল্পনা করুন। যেমন – বাইরের সংগঠনের সাথে কোন কোর্ডিনেশন মিটিং এ কিভাবে ফিডব্যাক শেয়ার করা যাবে, বা অন্যান্য সংস্থার ফিডব্যাক ব্যবস্থা কেমন বা তাদের ফোকাল পার্সন কারা এর একটা ম্যাপিং করে রাখলে প্রয়োজনের সময় সেইসব সংস্থায় ফিডব্যাকদাতাকে রেফার করা যাবে।
- সংবেদনশীল মতামতের ক্ষেত্রে প্ল্যান করুন প্রথমে কিভাবে সেগুলো প্রতিকার এবং রেফারেল সংস্থার ভেতরেই করা যাবে সে ব্যাপারে। এইধরনের প্লানের সাথে আমাদের বিভিন্ন পলিসি, যেমন পিএসইএ, শিশু সুরক্ষা, জালিয়াতি ও দুর্নীতি, কোড অফ কন্ডাক্ট, ইত্যাদির সংযোগ ঘটাতে হবে।<sup>১০০</sup>
- যারা সংবেদনশীল মতামত দেন তাদের অনেকেরই হয়তো এইসম্পর্কিত সেবা লাগতে পারে – যেমন মানসিক স্বাস্থ্য সেবা, বা সাইকোসোশ্যাল কাউন্সেলিং সেবা, স্বাস্থ্যসেবা, আইনী সহায়তা বা বিভিন্ন সামাজিক সাহায্য – সুতরাং পিজিআই এর সহকর্মীদের সাথে একত্রে কাজ করে এইধরনের বিশেষ সেবার একটি ম্যাপিং করে রাখতে হবে যেন প্রয়োজনের সময় দ্রুত রেফার করা যায়। এইক্ষেত্রে সংবেদনশীল মতামতের উপরে টুল নাম্বার ১৫ তে, যে মডিউলটি আছে তা দেখুন, পাশাপাশি পিজিআই টুলকিট,<sup>১০৪</sup> পিএসইএ ম্যানুয়াল<sup>১০৫</sup> ও অন্যান্য এই সম্পর্কিত গাইডেন্স ফলো করুন।

## » ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপনের জন্য প্রয়োজনীয় সম্পদের পরিকল্পনা করুন

- ফিডব্যাক ব্যবস্থা চালানোর জন্য প্রয়োজনীয় কর্মী আছে কিনা তার নিশ্চিত করুন। যেমন আপনার কাছে ফিডব্যাক সংগ্রহ, দাটা ইনপুট দেয়া বা বিশ্লেষণ করার মতো প্রয়োজনীয় কর্মী আছে কিনা। এর মাঝে থাকতে পারে কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবী যারা তাদের কাজের অংশ হিসেবে কমিউনিটির কথা শুনবে।
- কি কি যন্ত্রপাতি বা অন্যান্য সম্পদ লাগবে তা খুঁজে বের করুন – যেমন ল্যাপটপ, সফটওয়্যার, টেলিফোন, প্রয়োজনীয় অফিস স্পেস, যাতায়াতের ব্যবস্থা, ট্রেনিং এর খরচ, ইত্যাদি।
- হিসেব করে দেখুন যে আপনারদের জন্য নির্ধারিত বরাদ্দে ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপন করা যাবে কিনা। না গেলে অতিরিক্ত বরাদ্দের জন্য এডভোকেসি করুন, অথবা ফিডব্যাক ব্যবস্থা পরিবর্তন করে নির্ধারিত বরাদ্দের ভেতরে আনুন।
- ফিডব্যাক সংগ্রহ টিমে পুরুষ ও নারী – এই উভয়ের সমন্বয় রাখুন যেন কমিউনিটি স্বাচ্ছন্দে তাদের ফিডব্যাক দিতে পারে
- কমপক্ষে ১২ মাস চালানোর মত করে অর্থের সংস্থান আছে কিনা নিশ্চিত হয়ে নিন।

8

## কমিউনিটির সাথে ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে (আবারো) কথা বলুন

পরিকল্পনা হয়ে গেলে কমিউনিটির সাথে আবারো পরিকল্পিত ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে কথা বলুন এবং দেখুন কমিউনিটির চাহিদার ছাপ তাতে আছে কিনা এবং তারা এই ফিডব্যাক ব্যবস্থায় সন্তুষ্ট কিনা।

- ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে কমিউনিটি মিটিং বা ফোকাস গ্রুপে আলোচনা করুন এবং কোথায় আরো উন্নতি দরকার তা খুঁজে বের করুন।
- কমিউনিটির স্বেচ্ছাসেবীদের সাথে আলোচনা ও অন্যান্য মাধ্যমে আপনার পরিকল্পিত ফিডব্যাক ব্যবস্থার সমস্যা আছে কিনা তা খুঁজে বের করুন।

৯

## কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবীদের প্রশিক্ষণ দিন

একটি কার্যকর ফিডব্যাক ব্যবস্থা পরিচালনার জন্য, এটা খুবই গুরুত্বপূর্ণ যে এর সাথে যারা জড়িত তারা তাদের ভূমিকা ও কাজ সম্পর্কে ভালোভাবে জানে এবং এই ব্যবস্থা কিভাবে কাজ করে তা জানে।

- সকল কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবীকে ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে ভালোভাবে অবহিত করুন যেন তারা কমিউনিটিতে গিয়ে এটি কিভাবে কাজ করে তার বিস্তারিত বর্ণনা দিতে পারে। কর্মীদের যদি এই ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে কোন শংকা বা চিন্তা থাকে, যে এটি ব্যবহার করলে তাদের কাজের সমালোচনাই শুধু হবে, তাহলে তা ভাংগিয়ে দেয়ার ব্যবস্থা করুন, এবং এটা বোঝানোর চেষ্টা করুন যে এইটা পুরো সংস্থার উন্নতির জন্য একটি কার্যকরী পন্থা।
- ফিডব্যাক ব্যবস্থার সাথে জড়িত সকলের জন্য প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করুন যেন তারা এই ব্যবস্থায় তাদের নিজ নিজ ভূমিকা সম্পর্কে বিস্তারিত জানে এবং, সর্বোপরি, এই ব্যবস্থা কিভাবে কাজ করে তা জানে। সেযব সফট স্কিল লাগবে এইব্যাপারে, যেমন মতামত সংগ্রহের সময় সুচারুভাবে শোনা বা কার্যকরভাবে কমিউনিকেট করা – সেইসব জায়গায় প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করুন।
- সুরক্ষা এবং পিএসইএ এর উপরে প্রশিক্ষণ কর্মীদের সুচারুভাবে ফিডব্যাকের সংবেদনশীলতা খুঁজে বের করতে ও সেইমতো কাজ করতে সহায়তা করে।

.....

পাকিস্তানের সাদিয়া জামিল, যিনি পাকিস্তান রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটির একজন ভলান্টিয়ার। তিনি উত্তর পাকিস্তানের একটি স্বাস্থ্য ক্লিনিকে রোগীদের সাথে কথা বলছেন। সাদিয়া সিএইএ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এন্ড একাউন্টেবিলিটি) টিমের একজন সদস্য, যারা দুর্যোগের সময় ক্ষতিগ্রস্ত মানুষের কাছে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য পৌঁছাতে কাজ করেন। তারা ক্ষতিগ্রস্ত মানুষদের নিকট থেকে যে প্রতিক্রিয়া পায়, তা দেখে রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্ট তাদের কার্যক্রমকে আরও ভালোভাবে সাজাতে পারে, যাতে মানুষের সঠিক প্রয়োজন পূর্ণ করা যায়।

© আইএফআরসি



## ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে প্রচারণা চালান

কমিউনিটিকে জানাতে হবে যে ফিডব্যাক ব্যবস্থা আছে এবং কিভাবে তা ব্যবহার করতে হয়।

- কমিউনিটি যেসব যোগাযোগের চ্যানেলের সাথে অভ্যস্ত তা ব্যবহার করে ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে প্রচারণার ব্যবস্থা করুন – যেমন রেডিও, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম, কমিউনিটি কমিটি, পোস্টার, কমিউনিটির স্বেচ্ছাসেবক, ইত্যাদি।
- কমিউনিটিকে জানাতে হবে যে মতামত দেয়া তাঁদের অধিকার, এবং এমনকি খারাপ ধরনের মতামত হলেও সোসাইটি সেটিকে গ্রহণ করবে যেহেতু এতে করে সোসাইটি নিজের সেবাকে আরো উন্নত করতে পারবে।
- প্রচারণার মাধ্যমে এটা বোঝানোর চেষ্টা করুন যে ফিডব্যাক ব্যবস্থায় কোন অভিযোগ দিলেও মানুষকে সেটার জন্য কোন নেতিবাচক

পরিণতি ভোগ করতে হবে না

- মানুষের চাওয়াকে বাস্তব সম্মত করুন, খুব স্পষ্টভাবেই জানান ফিডব্যাক ব্যবস্থা দিয়ে কি ধরনের মতামত গ্রহণ করা যাবে, এবং তাঁর প্রতিক্রিয়া ও প্রতিকারে কেমন সময় লাগতে পারে
- মানুষকে জানান যে সংবেদনশীল মতামতও গ্রহণ করা হবে এবং নিরাপদ ও গোপনীয়তার সাথে তা নিয়ে কাজ করা হবে।

৭

## ফিডব্যাক ব্যবস্থা ঠিকমতো কাজ করছে কিনা তা নিয়মিত পরীক্ষা করুন

ফিডব্যাক ব্যবস্থা ঠিকমতো কাজ করছে কিনা এবং মানুষজন তা ব্যবহার করতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করে কিনা তা নিয়মিত পরীক্ষা করুন।

- যদি মতামতের সংখ্যা দিন দিন কমে থাকে অথবা অন্যান্য মনিটরিং ব্যবস্থায় যেসব মতামত আসে সেগুলো ফিডব্যাক ব্যবস্থায় না আসে তাহলে বুঝতে হবে আমাদের ফিডব্যাক ব্যবস্থা আমাদের আশানুরূপ কাজ করছে না।
- বিভিন্ন জনগোষ্ঠি বা এলাকা থেকে আসা মতামতের সংখ্যা পরীক্ষা করুন। যেমন, যদি নারীদের কাছ থেকে মতামতের সংখ্যা কম হয় তাহলে হয়তো তাঁরা আমাদের ফিডব্যাক ব্যবস্থা নিয়ে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করছেন না।
- কমিউনিটির সাথে মাঝে মাঝে আলাপ করে দেখুন তাঁরা কি যে পছন্দ ফিডব্যাক সংগ্রহ, রেকর্ড, প্রতিকার বা তা নিয়ে কাজ করা হয় তাতে তাঁরা স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করেন কিনা।
- মনিটরিং এর ইন্ডিকেটর হিসেবে ফিডব্যাক ব্যবস্থার কার্যকারিতাকে অন্তর্ভুক্ত করুন।
- যদি সংবেদনশীল মতামত না আসে ফিডব্যাক ব্যবস্থায়, তাহলে এটা ধরে নিবেন না যে কোন সংবেদনশীল মতামত নেই। বরং কমিউনিটির সাথে আলাপ করে দেখুন যে তাঁরা কি সংবেদনশীল ফিডব্যাক দেয়ার জন্য এই ব্যবস্থায় স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করেন কিনা।



## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ ন্যাশনাল সোসাইটিতে ফিডব্যাক ব্যবস্থা

### বুরুন্ডি রোড ক্রসের বিভিন্ন শাখায় স্থাপিত ফিডব্যাক ব্যবস্থা

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি স্ট্র্যাটেজি প্রণয়ন করার পর বুরুন্ডি রোড ক্রস তাঁদের শাখাগুলোতে কমিউনিটি কমিটি গঠন করা শুরু করে যাতে করে কমিউনিটির মানুষদের শাখার বিভিন্ন কার্যক্রমের পরিকল্পনায় সম্পৃক্ত করা যায় ও তাঁদের মতামত ও অভিযোগ ঠিকমতো শোনা যায়। শাখার কর্মী এবং কমিউনিটির সেক্রেটারীদের সাথে শুরুতেই মিটিং হয় যাতে করে কমিউনিটি ফিডব্যাক কমিটি স্থাপনে তাঁদের সহযোগিতা পাওয়া যায়, কিভাবে এই কমিটিগুলো প্রতিষ্ঠা করা যাবে সে ব্যাপারে তাঁদের সাথে আলোচনা করা যায়, এই কমিটিগুলোকে শাখার নিয়মিত কাঠামোর সাথে কিভাবে অঙ্গীভূত করা যায় এবং কিভাবে ফিডব্যাক লিপিবদ্ধ ও ব্যবস্থাপনা করা যায়। এরপর স্থানীয় নেতৃবৃন্দ এবং কমিউনিটির স্বেচ্ছাসেবকদের নেতাদের সাথে আলোচনা হয় এই কমিটিগুলো স্থাপনের উদ্দেশ্য নিয়ে এবং এতে তাঁদের সহায়তা চাওয়া হয়। এরপর সকল কমিউনিটির স্বেচ্ছাসেবক ও কমিউনিটির সদস্যদের নিয়ে একটা মিটিং করা হয় যেখানে এটা ঠিক করা হয় যে স্থানীয়ভাবে সর্বগ্রাহ্য কিছু মানুষ নিয়ে একটি টিম গঠন করা হবে যারা মতামত ও অভিযোগ ইউনিট হিসাবে কাজ করবে এবং কমিউনিটিতে একটি হেল্পডেস্ক পরিচালনা করবে। তাঁরা তখন ফিডব্যাক ব্যবস্থাকে কি নামে ডাকা হবে, এর ভূমিকা কি হবে, দায়িত্ব কি হবে, ইত্যাদি ঠিক করে। পুরো রিপোর্ট পড়লে<sup>১০৬</sup> এই বিষয়ে আরো ভালোভাবে জানা যাবে।

### একটি জাতীয় হটলাইন স্থাপনে কেনিয়া রোড ক্রসের অভিজ্ঞতা

আগেই উল্লেখ করা কেনিয়া রোড ক্রসের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি কে প্রাতিষ্ঠানিক রূপ দেয়ার কেস স্টাডিতে<sup>১০৭</sup> বলা হয়েছে যে কোন প্রক্রিয়ায় তাঁরা একটি জাতীয় মতামত ও অভিযোগের হটলাইন স্থাপন করে। এই কেইস স্টাডিতে এই সম্পর্কিত তাঁদের অভিজ্ঞতা ও চ্যালেঞ্জের কথা উল্লেখ করা হয়েছে।

### একটি পাইলট থেকে জাতীয় ফিডব্যাক ব্যবস্থায় রূপান্তর

২০১৪ সালে, লেবানন রোড ক্রস সোসাইটি (LRCS) ব্রিটিশ রোড ক্রসের সহায়তায় একটি ক্যাশ এবং ভাউচার সহায়তা (CVA) প্রকল্পের একটি ছোট হটলাইন চালু করেছিল। প্রাথমিকভাবে এটি দুর্ভোগ ব্যবস্থাপনা দলের দ্বারা পরিচালিত হত, তবে কলের সংখ্যা বাড়ার সাথে সাথে এটি পিএমইআর (PMER) দলের কাছে হস্তান্তর করা হয়। তবে এখন এটি পুরোপুরি ন্যাশনাল সোসাইটির নিজের কাঠামোর মাঝে চলে এসেছে, এবং LRCS এর অধিকাংশ প্রোগ্রাম এবং কার্যক্রমে সম্প্রসারিত হয়েছে, এবং একইসাথে, কলের সংখ্যা প্রতি বছর বৃদ্ধি পাচ্ছে। সবচেয়ে সাধারণ কলগুলো হচ্ছে সহায়তার জন্য অনুরোধ, প্রোগ্রাম সম্পর্কিত সমস্যা, তথ্যের জন্য অনুরোধ, ইতিবাচক এবং নেতিবাচক প্রতিক্রিয়া, এবং একটি ছোটসংখ্যক আনুষ্ঠানিক অভিযোগ। LRCS বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে ফিডব্যাক ব্যবস্থাটির প্রচারণা চালায়, যেমন এসএমএস, কমিউনিটির মিটিং, পোস্টার এবং ফ্লায়ার, এবং পার্টনার সংগঠনগুলির মাধ্যমে। এই ব্যবস্থার মাধ্যমে LRCS এখন সমস্যা দ্রুত জানার মাধ্যমে সমাধানের ব্যবস্থা করতে পারে – যেমন কার্ড হারিয়ে যাওয়া বা এজেন্টদের আর্থিক সমস্যা, ইত্যাদি। প্রোগ্রামের কর্মীরা জানান এর মাধ্যমে তাঁরা তাঁদের সেবার মান সম্পর্কে জানতে পারেন ও উন্নয়নের জায়গাগুলো কমিউনিটির মতামতের ভিত্তিতে খুঁজে বের করে সেবার মান আরো বাড়াতে পারেন। ফিডব্যাক ব্যবস্থার এই সফলতার অন্যতম কারণ হলো এটিকে যা ছোট আকারে শুরু করা হয়েছিল এবং ক্রমান্বয়ে অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে ধারাবাহিকভাবে উন্নত ও বড় করা হয়েছিল। এই রিপোর্ট থেকে<sup>১০৮</sup> এ সম্পর্কে আরো ভালো জানা যাবে।

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ প্রোগ্রাম/প্রকল্পের মধ্যে ফিডব্যাক ব্যবস্থা

### পেরুর হোয়াটসঅ্যাপের মাধ্যমে কোভিড ১৯ সম্পর্কে প্রশ্নের উত্তর ও সহায়তা প্রদান

কোভিড-১৯ মহামারীর কারণে পেরুর রেড ক্রস (PRC) এবং IFRC ভেনেজুয়েলা থেকে আসা অভিবাসীদের সাথে সরাসরি কাজ বন্ধ করতে বাধ্য হয়েছিল, তাই তারা নতুন উপায়ে দূরবর্তীভাবে সহায়তা প্রদান এবং ফিডব্যাক ব্যবস্থা স্থাপনের উপায় খুঁজছিলেন। একটি পূর্ববর্তী মূল্যায়নে দেখা গেছে যে পেরুর ভেনেজুয়েলা থেকে আগত ৭৮% অভিবাসীর মোবাইল ফোন রয়েছে এবং ৯৯% WhatsApp এবং Facebook ব্যবহার করে তথ্য পেয়ে থাকে। তাই একটি WhatsApp লাইন চালু করা হয় যাতে মহামারী সম্পর্কিত প্রশ্ন বা সন্দেহের উত্তর দেওয়া, প্রতিরোধ সম্পর্কে তথ্য প্রদান এবং COVID-19 সম্পর্কিত গুজব বা মিথ্যা খবর চিহ্নিত, পর্যবেক্ষণ এবং সমাধান করা যায়। COVID-19 প্রতিরোধ ও প্রতিক্রিয়া সম্পর্কিত কিছু মূল বার্তা এবং প্রশ্নোত্তর প্রস্তুত করা হয়েছিল যা WhatsApp লাইন অপারেটররা ব্যবহার করবে। প্রাথমিকভাবে, এই লাইনটি দুটি কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অপারেটর দিয়ে চালু করা হয়েছিল, তবে পরে কিছু প্রশ্নের জন্য চিকিৎসা কর্মীদের যুক্ত করা হয়। অপারেটরদের মধ্যে উত্তর সমন্বয় এবং প্রতিক্রিয়া ট্র্যাক করার জন্য একটি WhatsApp গ্রুপও তৈরি করা হয়। এর চালুর পর, এই লাইনটি অনেক জনপ্রিয় হয়েছে এবং এখন এটি আরও বিস্তৃত ধরনের প্রশ্নের উত্তর প্রদান করছে, যার মধ্যে পেরুর জনগণের সহায়তাও অন্তর্ভুক্ত। [পুরো রিপোর্টটি](#) <sup>১০৯</sup> পড়ে জানুন কীভাবে এই কাজটি করা হয়েছিল।



কলম্বিয়া ২০১৮: দুইজন ভেনেজুয়েলান অভিবাসী প্রথমবারের মতো তাদের পরিবারের সদস্যদের সাথে ফোনে কথা বলেন, যাদের সাথে তারা ভেনেজুয়েলা ছেড়ে আসার পর আর দেখা করেননি বা দেখা করতে পারেন নি। © এরিকা পিওরোস

২০১৪ সালে নেপালের কাবিলাশ সেকেন্ডারি স্কুলে বিদ্যালয় একটি রেড ক্রস প্রোগ্রাম পরিচালিত হয়, যেখানে জুনিয়র রেড ক্রস রেড ভলান্টিয়ারেরা (JRCVs) দুর্ভোগ প্রস্তুতি ও জরুরি অবস্থায় কী করতে হবে তা শিখে। শিশুরা স্কুলকে ভূমিকম্প ও ভূমিধস থেকে রক্ষা করার জন্য একটি প্রতিরক্ষামূলক দেয়াল তৈরি করেছে, বেসিক ফাস্ট এইড সম্পর্কে শিখেছে এবং উদ্ধার কার্যক্রম ও অন্যান্য জরুরি পদক্ষেপগুলি অনুশীলন করেছে।  
© রব ফিউ / আইএফআরসি



# মডিউল ৭

## ক্রস-কাটিং জায়গাগুলো নিয়ে কাজ করা

### প্রটেকশন, জেন্ডার অ্যান্ড ইনক্লুশন

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড একাউন্টেবিলিটি (সিইএ) এবং পিজিআই (প্রটেকশন, জেন্ডার অ্যান্ড ইনক্লুশন) দুটোরই লক্ষ্য হলো রেড ক্রস এবং রেড ক্রিসেন্টের সব প্রোগ্রাম এবং জরুরি পদক্ষেপগুলো মানুষের জন্য নিরাপদ, বিশ্বাসযোগ্য এবং অন্তর্ভুক্তিমূলক হয়। যদিও তাদের লক্ষ্য একই, তবুও সিইএ এবং পিজিআই আলাদা আলাদা দিক নিয়ে কাজ করে। সিইএ মূলত এটা নিশ্চিত করে যে, কমিউনিটির সদস্যদের মতামত এবং চাহিদা পরিষ্কারভাবে শোনা হয় এবং সেই অনুযায়ী কাজ করা হয়। এটি আমাদের কাজের বিভিন্ন পদ্ধতি এবং উপকরণ সম্পর্কে ধারণা দেয়, যাতে মানুষ নিজের মতামত প্রকাশ করতে পারে এবং আমরা সেই অনুযায়ী পদক্ষেপ নিতে পারি। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনো গ্রামে রেড ক্রসের সাহায্য প্রয়োজন হয়, তবে সিইএ টিম সেই গ্রামের মানুষের কথা শোনার পদ্ধতি এবং উপায় সম্পর্কে ধারণা দেয়, যাতে তারা নিজেদের প্রয়োজন অনুযায়ী সাহায্য পায়।

অন্যদিকে, পিজিআই ‘কোন ক্ষতি করবো না’ এই নীতির আলোকে নিশ্চিত করে যে আমাদের কাজ যেন কারও ক্ষতি না করে এবং কেউ পিছিয়ে না পড়ে। এর মানে হল, আমরা নিশ্চিত করবো যে, কেউ বাদ পড়বে না বা নিরাপত্তাহীনতায় থাকবে না। যেমন, যদি কোন সাইক্লোন বা বন্যা হয়, পিজিআই নিশ্চিত করবে যে সবাই, বিশেষ করে প্রেগনেন্ট মহিলা বা প্রতিবন্ধী ব্যক্তির যেন যথাযথ সহায়তা পায় এবং কোনো কারণে তারা যাতে তাদের সাহায্য থেকে বঞ্চিত না হয়। তাই, ভালো মানের প্রোগ্রাম এবং অপারেশন নিশ্চিত করতে সিইএ এবং পিজিআই দুটোই দরকার, যাতে কমিউনিটির উপর দীর্ঘস্থায়ী এবং ইতিবাচক প্রভাব পড়ে।

### পিজিআই কি?

প্রটেকশন, জেন্ডার এবং ইনক্লুশন (পিজিআই) হলো আইএফআরসি-এর এমন একটি পদ্ধতি, যা সহিংসতা, বৈষম্য এবং অন্যান্য কারণে মানুষ যখন সমস্যায় পড়ে, তখন সে সমস্যা এবং তার পরিণতি কীভাবে প্রতিরোধ করা যায় বা মোকাবেলা করা যায়, তা নিয়ে কাজ করে।

“প্রটেকশন” এবং “ইনক্লুশন” বলতে আমরা বুঝিতে থাকি মানুষের জন্য যে বিশেষ পদক্ষেপগুলো নিই, তা বোঝায়। যেমন, দরিদ্র বা অসুস্থ মানুষের জন্য সরকারী সহায়তা বা নিরাপত্তা ব্যবস্থা। “জেন্ডার এবং ডাইভারসিটি” বলতে বুঝায় সেই সব বিষয় যা আমরা বিবেচনায় রাখি, যেন এই পদক্ষেপগুলো সবার জন্য কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন করা যায়। যেমন, নারী, পুরুষ, এবং অন্য সকল গ্রুপের মানুষের চাহিদা বা বৈশিষ্ট্য অনুযায়ী আলাদা পদক্ষেপ নেওয়া। উদাহরণস্বরূপ, গর্ভবতী মহিলাদের জন্য বিশেষ স্বাস্থ্যসেবা এবং শিশুদের জন্য বিশেষ খাবারের ব্যবস্থা করা।

এই পদ্ধতিটি সহিংসতা, বৈষম্য, বঞ্চিত হওয়ার ঝুঁকি এবং পরিণতির ওপর প্রভাব ফেলানো একে অপরের সাথে সম্পর্কিত বিভিন্ন কারণগুলোকে একসাথে সমাধান করে। পিজিআই পদ্ধতির মূল ধারণা হলো, কীভাবে একজন ব্যক্তি তার পূর্বের ক্ষমতার সম্পর্ক, সামাজিক কাঠামো এবং মৌলিক সম্পদের প্রাপ্যতার উপর ভিত্তি করে আঘাত বা সংকটের মধ্যে আলাদাভাবে প্রভাবিত হয়, এবং কীভাবে এটি তাকে বিভিন্ন ধরনের ভালনারেবিলিটি, ক্ষমতা, ঝুঁকি এবং সহিংসতার শিকার হতে বাধ্য করে। এই বিষয়গুলো শেষ পর্যন্ত তার সহায়তা পাওয়ার সুযোগ এবং সমস্যা মোকাবেলা করার ক্ষমতাকেও প্রভাবিত করে। উদাহরণস্বরূপ, একজন দরিদ্র পরিবারে বেড়ে ওঠা ব্যক্তি যদি কোনো প্রাকৃতিক দুর্যোগে আক্রান্ত হয়, তবে তার দুর্বলতা বেশি থাকবে কারণ তার কাছে প্রাথমিক স্বাস্থ্যসেবা বা খাদ্য উপকরণের মতো মৌলিক প্রয়োজনীয় জিনিসগুলো নেই। অন্যদিকে, একজন মধ্যবিত্ত পরিবারের সদস্য যিনি এসব সুবিধার কাছে সহজে পৌঁছাতে পারেন, তিনি হয়তো সংকটের সময় দ্রুত সাহায্য পেতে সক্ষম হবেন।

আইএফআরসি-এর পিজিআই সংক্রান্ত কাজ নিম্নলিখিত চারটি মূলনীতির উপর ভিত্তি করে গড়ে উঠেছে: মর্যাদা (ডিগনিটি), প্রবেশাধিকার (অ্যাক্সেস), অংশগ্রহণ (পারটিসিপেশন) এবং নিরাপত্তা (সেফটি) - ডিএপিএস। এই নীতিগুলোই হলো “আইএফআরসি-এর জরুরী পরিস্থিতিতে প্রটেকশন, জেন্ডার এবং ইনক্লুশন-এর জন্য ন্যূনতম মানদণ্ড<sup>১১০</sup>” তৈরির ভিত্তি।

PGI (পিজিআই) বিভিন্ন বিশেষায়িত সেবা প্রদান করে, যা শুধুমাত্র তাদেরই প্রদান করা উচিত, যারা প্রাসঙ্গিক প্রশিক্ষণ ও কারিগরি দক্ষতা অর্জন করেছেন। এর মধ্যে রয়েছে প্রতিবন্ধী অন্তর্ভুক্তি, যৌন ও লিঙ্গ সংখ্যালঘুদের অন্তর্ভুক্তি, লিঙ্গ সমতা, বর্ণবাদবিরোধী কার্যক্রম, শিশু সুরক্ষা, যৌন ও

লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতার প্রতিরোধ ও প্রতিক্রিয়া, যৌন শোষণ ও নির্যাতন (PSEA) প্রতিরোধ, এবং মানব পাচার (TiP)।

সিইএ সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে পৃষ্ঠা ১৩ দেখুন।



## সিইএ এবং পিজিআই-এর মধ্যে কোলাবোরেশন

সিইএ কীভাবে পিজিআই-কে সাহায্য করতে পারে?

- জেভার এবং ডাইভারসিটি অ্যানালাইসিস করার সময় এমন প্রশ্ন অন্তর্ভুক্ত করা উচিত যা বিভিন্ন লিঙ্গ এবং বয়সের গ্রুপের মানুষের পছন্দের এবং বিশ্বাসযোগ্য তথ্য সংগ্রহের মাধ্যমগুলো বুঝতে সাহায্য করবে। এছাড়াও, বিভিন্ন গ্রুপের মানুষ কীভাবে ফিডব্যাক শেয়ার করতে সবচেয়ে স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করবে, তা জানার চেষ্টা করতে হবে।
- অংশগ্রহণমূলক পরিকল্পনা এবং প্রজেক্ট ম্যানেজমেন্ট পদ্ধতির উপর গাইডেন্স এবং টুলস দেওয়া, যাতে কমিউনিটিগুলো পিজিআই প্রোগ্রাম এবং কার্যক্রম ডিজাইন, বাস্তবায়ন এবং নির্দেশনা দেওয়ার ক্ষেত্রে সক্রিয় এবং অর্থপূর্ণ ভূমিকা রাখতে পারে।
- কমিউনিটি কমিটি এবং প্রোগ্রাম প্রতিনিধিদের সাথে ভালোভাবে কাজ করার জন্য কিছু সহজ উপায় ও নির্দেশনা রয়েছে। প্রথমে, তাদের ভূমিকা এবং দায়িত্বগুলো স্পষ্টভাবে জানিয়ে দেওয়া দরকার, যাতে তারা বুঝে কীভাবে কাজ করতে হবে।
- কমিউনিটি থেকে প্রতিক্রিয়া নেওয়ার জন্য যেসব সরঞ্জাম এবং সহায়তা প্রয়োজন, তা নিশ্চিত করা, যাতে পিজিআই সেবাগুলো এবং সংবেদনশীল ফিডব্যাকগুলোর ব্যাপারে মানুষ সঠিক মতামত দিতে পারে এবং তাদের অনুভূতিও জানাতে পারে।
- পিজিআই স্টাফ এবং ভলান্টিয়ারদের জন্য কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি পদ্ধতির উপর প্রশিক্ষণ প্রদান।
- পিজিআই কার্যক্রমের মাধ্যমে, একটি প্রোগ্রামের কার্যকারিতা, মানুষের অংশগ্রহণ এবং প্রোগ্রামের প্রতি তাদের সন্তুষ্টি বা জবাবদিহিতার স্তর কেমন তা পরিমাপ করার জন্য কিছু নির্দেশিকা এবং টুলস বা উপকরণ তৈরি করা।

পিজিআই কীভাবে সিইএ-কে সাহায্য করতে পারে?

- জেভার এবং ডাইভারসিটি অ্যানালাইসিস করার জন্য কিছু টুলস এবং গাইডলাইন দেওয়া ( কনটেক্সট এনালাইসিসের অংশ হিসেবে – পৃষ্ঠা ৪৬ দেখুন)। এর উদ্দেশ্য হলো এটি বুঝতে চাওয়া যে, কীভাবে মানুষের জেভার, প্রতিবন্ধিতা, বয়স, জাতিগত উৎস, জাতীয়তা বা নাগরিকত্ব, ভাষা, ধর্মীয় বিশ্বাস, রাজনৈতিক মতামত, সামাজিক পটভূমি, সেক্সুয়াল ওরিয়েন্টেশন, শারীরিক চেহারা এবং ত্বকের রঙ তাদের মৌলিক চাহিদা পূরণ, স্বীকৃতি পাওয়া এবং নিরাপদ থাকার চেষ্টায় বাধা সৃষ্টি করতে পারে।
- লিঙ্গ, বয়স এবং ডিসঅ্যাবিলিটি অনুযায়ী ডেটা সংগ্রহ নিশ্চিত করতে সাহায্য করা।
- বিভিন্ন গ্রুপ যেমন শিশু, নারী এবং প্রতিবন্ধী মানুষদের জন্য সহজে বোঝার মতো তথ্য তৈরি করা এবং তা তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী পরিবর্তন

করা, এর জন্য সহায়তা এবং দিকনির্দেশনা প্রদান করা।

- সংবেদনশীল বিষয় যেমন এসজিবিডি (যৌন সহিংসতা), জেন্ডার রোল, প্রান্তিক গোষ্ঠীর বৈষম্য বা শিশু সুরক্ষা নিয়ে কমিউনিটির সঙ্গে নিরাপদে এবং তাদের ক্ষতি না করে কীভাবে আলোচনা করা যায়, সেই বিষয়ে পরামর্শ প্রদান করা।
- পিএসইএ, শিশু সুরক্ষা, সহিংসতার শিকার, এসজিবিডি এবং অন্যান্য সুরক্ষা সংক্রান্ত সংবেদনশীল ফিডব্যাক ও তথ্য যেন সঠিকভাবে অভ্যন্তরীণ নিরাপত্তা ব্যবস্থার সাথে যুক্ত থাকে এবং সেই অনুযায়ী রেফারেল পথের মাধ্যমে পরিচালিত হয় এবং সারভাইভার-কেন্দ্রিক পদ্ধতিতে সঠিকভাবে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের সাহায্য করা হয়, সে বিষয়ক নির্দেশনা ও সহায়তা প্রদান করা।
- নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি এবং অন্যান্য প্রান্তিক গোষ্ঠীর নিরাপদ এবং সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার জন্য আমাদেরকে বিভিন্ন চ্যালেঞ্জ মোকাবিলা করতে হবে এবং এর জন্য সঠিক সহায়তা ও উপযুক্ত কৌশল প্রয়োজন। এছাড়া, আমরা যেই পদ্ধতিগুলো ব্যবহার করব, সেগুলোর মাধ্যমে যেন কোনোভাবেই বিদ্যমান অসমতা বা মানুষের নিরাপত্তা ঝুঁকি আরও না বাড়ে, তা নিশ্চিত করতে হবে।

## কক্সবাজারে যৌন সহিংসতা (এসজিবিডি) মোকাবেলা, বাংলাদেশ

যখন একটি অ্যাসেসমেন্টের পর দেখা গেল যে কোভিড-১৯ মহামারী কক্সবাজার শরণার্থী ক্যাম্পে এসজিবিডি (যৌন এবং লিঙ্গভিত্তিক সহিংসতা), শিশুশ্রম এবং মানব পাচারের মতো সমস্যাগুলো আরও বাড়িয়ে দিচ্ছে, তখন বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (বিডিআরসিএস)-এর সিইএ এবং পিজিআই টিম একসাথে কাজ শুরু করে। তারা যৌন সহিংসতা প্রতিরোধ, পাচার রোধ, মহামারীর সময়ে ভালো প্যারেন্টিং (মা-বাবার সঠিক দৃষ্টিভঙ্গি) এবং ক্যাম্পে ফ্রি সেবা ও রেফারেল পাথওয়ে সম্পর্কে তথ্য তৈরি এবং তা শেয়ার করে। পিজিআই টিম ক্যাম্পের মানুষের জন্য সেশন পরিচালনা করে এবং সিইএ টিম লাউডস্পিকার, ইনফরমেশন হাব এবং বাড়ি বাড়ি গিয়ে এই তথ্য পৌঁছানোর কাজ করে, যাতে সবাই সহজে জানতে পারে কিভাবে তারা সাহায্য পেতে পারে এবং এসব সমস্যা থেকে নিজেদের রক্ষা করতে পারে।

## মোজাম্বিকে ত্রাণ বিতরণের সময় সিইএ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি) এবং পিজিআই (প্রটেকশন, জেভার এবং ইনক্লুশন) টিমকে আরও শক্তিশালী করতে ত্রাণকর্মীদের সহায়তা প্রদান

ঘূর্ণিঝড় আইডাইয়ের পর, সিইএ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি) এবং পিজিআই (প্রটেকশন, জেভার এবং ইনক্লুশন) টিমের কর্মীরা একসাথে কাজ করে একটি সহজ ও কার্যকর চেকলিস্ট তৈরি করেন, যা ত্রাণ বিতরণের সময় অনেক সহায়ক ছিল। এই চেকলিস্টে এক পাতায় পরিষ্কারভাবে বলা ছিল, ত্রাণ দেওয়ার আগে, ত্রাণ দেওয়ার সময় এবং দেওয়ার পর কী কী কাজ করতে হবে। যেমন—বিতরণের আগে স্থানীয় মানুষদের জানানো, তাদের মতামত শোনা, ত্রাণ দেওয়ার সময় নারী, শিশু, প্রতিবন্ধীসহ সবার নিরাপত্তা নিশ্চিত করা, এবং ত্রাণ পেয়ে মানুষ কীভাবে সাড়া দিচ্ছে তা দেখা। এতে করে ত্রাণের কাজ সবার জন্য সহায়ক ও নিরাপদ হয় এবং মানুষ নিজের মতামত জানানোর সুযোগ পায়। এই ধরনের চেকলিস্ট মাঠ পর্যায়ের কর্মীদের জন্য খুবই কার্যকর, কারণ এতে কম সময়ে সঠিক সিদ্ধান্ত নেওয়া সহজ হয় এবং সবার প্রয়োজন বিবেচনায় আনা

## কিছু পিজিআই টুলস যা আপনার কাজে আসতে পারে

- [সংক্ষেপে পিজিআই](#)<sup>১১১</sup>
- [জরুরি অবস্থায় পিজিআই টুলকিট](#)<sup>১১০</sup>
- [পিজিআই এর নূন্যতম মানদণ্ড](#)<sup>১১২</sup>
- [অন্তর্ভুক্তিমূলক প্রোগ্রামিং ফ্রেমওয়ার্ক](#)<sup>১১৪</sup>



২০২০ সালে জাপান রেড ক্রসের পিএসএস প্রতিনিধি কিয়োকো মিয়ামোতো বাংলাদেশে হাকিমপাড়া শরণার্থী শিবিরে একটি চাইল্ড ফ্রেন্ডলি স্থানে কিশোরী মেয়েদের সঙ্গে মতবিনিময় করছেন। © ভিক্টর ল্যাকেন / আইএফআরসি

## আচরণ পরিবর্তন এবং ঝুঁকি সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি (রিস্ক কমিউনিকেশন) ও কমিউনিটি এনগেজমেন্ট

স্বাস্থ্য, ওয়াশ (ওয়াটার, স্যানিটেশন অ্যান্ড হাইজিন) এবং দুর্যোগ ঝুঁকি হ্রাস কর্মসূচিতে অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতিগুলো গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। এর মধ্যে রয়েছে এক্সটেন্ডেড কমিউনিটি-বেজড হেলথ অ্যান্ড ফাস্ট এইড (eCBHFA)<sup>১৫</sup>, ভলান্টিয়ারদের জন্য এপিডেমিক কন্ট্রোল (ECV)<sup>১৬</sup>, হাইজিন প্রমোশন অ্যাকশনের ৮টি ধাপ<sup>১৭</sup> এবং ক্লাইমেট স্মার্ট প্রোগ্রামিং অ্যান্ড অ্যাকশন<sup>১৮</sup> সম্পর্কিত কার্যক্রম। এছাড়া, স্বাস্থ্য সংকট মোকাবেলায় সাড়া দেওয়ার ক্ষেত্রেও এসব পদ্ধতি প্রয়োগ করা হয়। তবে, রেড ক্রস এবং রেড ক্রিসেন্টের সব ধরনের কার্যক্রম ও প্রোগ্রামে নিশ্চিত করতে হবে যে, তারা কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও অ্যাকাউন্টেবিলিটি নিশ্চিত করার জন্য নির্দিষ্ট কিছু পদক্ষেপ অনুসরণ করছে, যা মডিউল ৪ (পৃষ্ঠা ৫২ দেখুন) এবং মডিউল ৫ (পৃষ্ঠা ১০৩ দেখুন)-এ বর্ণনা করা হয়েছে। এই পদক্ষেপগুলোকে একটি মনে করিয়ে দেয়ার মতো উপকরণ হিসেবে ব্যবহার করা যেতে পারে, যা কার্যক্রমগুলোকে পর্যবেক্ষণ করতে এবং যেখানে আরও ভালো কমিউনিটি এনগেজমেন্ট করা যেতে পারে, সেসব জায়গা চিহ্নিত করতে সাহায্য করবে। এই মডিউলে ব্যাখ্যা করা হয়েছে, কীভাবে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি টুলস ও পদ্ধতিগুলো স্বাস্থ্য, মহামারি এবং দুর্যোগ পরিস্থিতিতে মানুষের আচরণ পরিবর্তন, প্রোগ্রামের গুণগত মান, প্রভাব এবং স্থায়িত্ব উন্নত করতে সহায়তা করতে পারে। এর মধ্যে মুভমেন্টের অভিজ্ঞতা থেকে শেখা কিছু গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ও শেয়ার করা হয়েছে।

### আচরণ পরিবর্তন বলতে কী বুঝায়?

আচরণ পরিবর্তনের মূল লক্ষ্য হলো কমিউনিটির মানুষদের নিরাপদ এবং স্বাস্থ্যকর অভ্যাস গড়ে তুলতে সাহায্য করা, যাতে তাদের জীবনযাত্রা উন্নত হয়। যেমন, মশার কামড় থেকে রক্ষা পেতে মশারি ব্যবহার করা বা নির্দিষ্ট সময়ে হাত ধোয়ার অভ্যাস তৈরি করা। তবে, আচরণ পরিবর্তন একদিনে হয়ে যায় না; এটি একটি ধাপে ধাপে চলা প্রক্রিয়া। এই প্রক্রিয়ায় প্রথমে মানুষ সমস্যার বিষয়ে জানে (১ = জ্ঞান), এরপর তারা আচরণ পরিবর্তন নিয়ে ভালো ধারণা তৈরি করে (২ = অনুমোদন), তারপর তারা নতুন আচরণ পালনের ইচ্ছা পোষণ করে (৩ = ইচ্ছা), সেই আচরণ অভ্যাসে পরিণত করে

(৪ = অভ্যাস), এবং শেষমেশ এই অভ্যাসকে অন্যদের মধ্যে প্রচার করতে শুরু করে (৫ = অ্যাডভোকেসি)। এই বিষয়টিতে আরও বিস্তারিত জানার জন্য [আইএফআরসি-এর আচরণ পরিবর্তন গাইডলাইন](#)<sup>১১</sup> দেখতে পারেন।

## রিস্ক কমিউনিকেশন (ঝুঁকি সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি) এবং কমিউনিটি এনগেজমেন্ট কী?

রিস্ক কমিউনিকেশন এবং কমিউনিটি এনগেজমেন্ট (RCCE) হলো কোনো মহামারী বা রোগের সময় মানুষের স্বাস্থ্য সুরক্ষা এবং রোগ প্রতিরোধে জরুরি ভূমিকা রাখার একটি কার্যকরী পদ্ধতি। এটি এমন একটি প্রক্রিয়া, যেখানে মানুষের সাথে নিয়মিতভাবে যোগাযোগ করা হয়, যাতে তারা স্বাস্থ্যকর আচরণ যেমন হাত ধোয়া, মাস্ক পরা বা সামাজিক দূরত্ব বজায় রাখা প্রভৃতি অভ্যাসে উৎসাহিত হয়। এর মাধ্যমে মানুষকে রোগের বিস্তার রোধে সচেতন করা হয় এবং রোগের সংক্রমণ কমানোর চেষ্টা করা হয়। যেমন, কোভিড-১৯ মহামারীর সময়ে মানুষকে বারবার মাস্ক পরার, ঘর থেকে বের হওয়ার আগে হাত ধোয়ার এবং জনসমাগম এড়িয়ে চলার কথা বলা হয়েছিল। এই ধরনের নির্দেশনা বা উদ্যোগ RCCE এর মাধ্যমে বাস্তবায়ন করা হয়, যাতে সবার মধ্যে সচেতনতা বৃদ্ধি পায় এবং রোগের বিস্তার কমে। এর মধ্যে রয়েছে:

- রোগ নিয়ে কমিউনিটিতে যেসব বিশ্বাস, ভয়, গুজব, প্রশ্ন এবং পরামর্শ রয়েছে, তা বুঝতে নিয়মিতভাবে কমিউনিটির মতামত নেওয়ার ব্যবস্থা করা এবং এই তথ্যগুলো সাড়া দেওয়ার (রেসপন্স) পরিকল্পনায় ব্যবহার করা।
- সময়মতো এবং সঠিক তথ্য শেয়ার করা উচিত, যাতে মানুষ সংক্রমণ প্রতিরোধে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিতে পারে এবং গুজব বা ভুল তথ্যের কারণে ভয়, কলঙ্ক বা স্টিগমা এবং আতঙ্ক কমানো যায়।
- সংক্রমণ রোধ এবং প্রাদুর্ভাব নিয়ন্ত্রণে কমিউনিটি নিজে থেকেই যেসকল সমাধান বের করে (কমিউনিটি-পরিচালিত সমাধান) সেগুলোকে সমর্থন করা প্রয়োজন। কারণ, যেকোনো মহামারী বা প্রাদুর্ভাব মোকাবিলায় আসল কাজটা করে থাকে স্থানীয় মানুষরা। কোন প্রাদুর্ভাব পুরোপুরি শেষ করতে বা সেটি দীর্ঘদিন টিকিয়ে রাখতে কমিউনিটির মানুষদের কার্যকরী পদক্ষেপই সবচেয়ে বড় ভূমিকা রাখে।

RCCE (রিস্ক কমিউনিকেশন অ্যান্ড কমিউনিটি এনগেজমেন্ট) মানুষের আস্থার তৈরি করতে সাহায্য করে, যা প্রাদুর্ভাবের সময় খুবই গুরুত্বপূর্ণ। কারণ, এই সময়ে মানুষ ভয়, ভুল তথ্য, এবং গুজবের কারণে সঠিক তথ্য চিনতে পারে না বা খুঁজে পেতে পারে না। এর ফলে তারা অকার্যকর বা ভুল পদক্ষেপ নিতে পারে, যা তাদের সংক্রমণের ঝুঁকি আরও বাড়িয়ে দেয়। যদি কোনো কমিউনিটি স্বাস্থ্য সম্পর্কিত পদক্ষেপগুলো বুঝতে না পারে, অথবা সেগুলোকে হুমকি মনে করে, তাহলে তারা সহিংসতার পথও বেছে নিতে পারে। যেমন, ডেমোক্র্যাটিক রিপাবলিক অফ কঙ্গোতে ইবোলা প্রাদুর্ভাবের সময় এমনটি হয়েছিল। এই আস্থার অভাব কমিউনিটির অংশগ্রহণ সীমিত করে, এবং তারা সংক্রমণ প্রতিরোধের জন্য যেমন দ্রুত কেস রিপোর্ট করা, রোগী শনাক্ত করা এবং আইসোলেশন ইত্যাদি কাজে অংশগ্রহণ করতে চায় না। এভাবে, আস্থার অভাব কমিউনিটির মধ্যে সহযোগিতা হ্রাস করে, যা সংকটকালীন পরিস্থিতিতে বিপদজনক হতে পারে।

## কমিউনিটি এনগেজমেন্ট কেন আচরণ পরিবর্তন এবং রিস্ক কমিউনিকেশনের গুরুত্বপূর্ণ একটি অংশ?

### ১. আমরা মানুষের আচরণ পরিবর্তন করতে পারি না, তবে তাদের সচেতন করতে পারি

তাদের এই প্রক্রিয়ায় সক্রিয়ভাবে অংশ নিতে হবে, পুরো বিষয়টি বুঝতে হবে এবং সমর্থন দিতে হবে।

### ২. আচরণ পরিবর্তন করা একটি জটিল প্রক্রিয়া

এটা শুধু মানুষকে কী করতে হবে বলে দিলেই তারা সেটা করে ফেলে না।

### ৩. কমিউনিটির সদস্যরাই সবচেয়ে ভালো জানেন

কমিউনিটির সদস্যরাই সবচেয়ে ভালো জানেন যে কীভাবে নিরাপদ এবং স্বাস্থ্যকর অভ্যাস গড়ে তোলা যায় এবং এবং তারা বুঝতে পারেন কোন কোন সমস্যা বা বাধা থাকতে পারে।

### ৪. বিশ্বাস বা আস্থা হচ্ছে একটি গুরুত্বপূর্ণ উপাদান

যদি কমিউনিটি আমাদের উপর আস্থা না রাখে, তাহলে তারা আমাদের কথা শুনবে না, প্রোগ্রামে অবদান রাখবে না বা রোগ বা বিপদ মোকাবিলার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেবে না। এমনকি তারা বিরূপ মনোভাব দেখাতে পারে, আমাদের কাজে বাধা দিতে পারে বা কখনো কখনো রাগ বা সহিংসতার মাধ্যমে প্রতিক্রিয়া জানাতে পারে।

### ৫. আমাদের শুনতে হবে এবং সেই অনুযায়ী কাজ করতে হবে

কমিউনিটির প্রয়োজন ও চিন্তা-ভাবনা ভালোভাবে বুঝতে এবং আমাদের প্রোগ্রাম ও সহায়তা দেওয়ার পদ্ধতিকে মানুষের জন্য উপযোগী ও কার্যকর রাখতে মতামত বা ফিডব্যাক খুবই গুরুত্বপূর্ণ।



থাইল্যান্ড ২০১৯: একটি স্কুলভিত্তিক দুর্ঘোণ বৃদ্ধি হ্রাস প্রকল্পের অংশ হিসেবে, থাই রেড ক্রসের রিলাফ অ্যান্ড কমিউনিটি হেলথ ব্যুরো স্কুলের শিক্ষার্থীদের প্রাথমিক চিকিৎসা বা ফাস্ট এইড সম্পর্কে প্রশিক্ষণ দেয়। © থাই রেড ক্রস সোসাইটি

## কমিউনিটি এনগেজমেন্ট কীভাবে আচরণ পরিবর্তন প্রোগ্রাম এবং RCCE (রিস্ক কমিউনিকেশন অ্যান্ড কমিউনিটি এনজমেন্ট)-কে সহায়তা করতে পারে?

### ১. নির্দিষ্ট কোন আচরণের বাইরে গিয়ে কমিউনিটির সদস্যদের সাথে গভীরভাবে সম্পর্ক গড়ে তোলা ও সেই বোঝাপড়া অর্জন

কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টেবিলিটি (CEA) অ্যাসেসমেন্ট টুল থেকে কিছু গুরুত্বপূর্ণ প্রশ্নকে আচরণ পরিবর্তন ও মহামারি মোকাবিলা অ্যাসেসমেন্টে যুক্ত করা যেতে পারে। উদাহরণস্বরূপ: বিভিন্ন গোষ্ঠী বা গ্রুপ কোন তথ্যের উৎসকে সবচেয়ে বেশি বিশ্বাস করে এবং ব্যবহার করে? (যেমন—টিভি, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম, স্থানীয় স্বাস্থ্যকর্মী, ধর্মীয় নেতা ইত্যাদি), মানুষ কীভাবে মতামত বা প্রতিক্রিয়া (ফিডব্যাক) দিতে সবচেয়ে স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করে? (যেমন—সরাসরি কথা বলে, ফোন কলের মাধ্যমে, লিখিতভাবে, বা কমিউনিটির কোনো নির্দিষ্ট ব্যক্তির মাধ্যমে), রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট সম্পর্কে তাদের ধারণা কী? তারা কি এই সংস্থাগুলোর কাজ সম্পর্কে জানে, কমিউনিটির বিভিন্ন গোষ্ঠীর মধ্যে পারস্পরিক সম্পর্ক বা সামাজিক সংহতির মাত্রা কেমন? (যেমন—একই এলাকার মানুষরা একে অপরকে কতটা সহযোগিতা করে, সংকটের সময় একসঙ্গে কাজ করে কি না); এই প্রশ্নগুলোর মাধ্যমে বোঝা যাবে, মানুষ কীভাবে তথ্য গ্রহণ করে, কাকে বিশ্বাস করে এবং সংকটের সময় কেমন প্রতিক্রিয়া দেখায়।

- অ্যাসেসমেন্ট এবং কনটেন্ট অ্যানালাইসিসের জন্য পৃষ্ঠা ৫৩ দেখুন
- টুল ১৩: সিইএ ইন অ্যাসেসমেন্ট এবং টুল ১৬: এফজিডি গাইড; ব্যবহার করুন

### ২. প্রোগ্রামের উদ্দেশ্য সম্পর্কে আলোচনা করুন – শুধু আচরণ বা ঝুঁকি সম্পর্কে

সংগঠন ও তাদের কার্যক্রম সম্পর্কে পরিষ্কার তথ্য দেওয়া খুব গুরুত্বপূর্ণ এবং এটি একাউন্টেবিলিটির একটি মূল স্তম্ভ। এটি শুধু জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে না, বরং কমিউনিটির সঙ্গে আস্থার সম্পর্কও গড়ে তোলে। সাধারণত, ন্যাশনাল সোসাইটিগুলো স্বাস্থ্য, পরিচ্ছন্নতা এবং দুর্যোগ ঝুঁকি কমানোর (DRR) বিষয়ে সচেতনতা তৈরি করে। কিন্তু অনেক সময় তারা নিজেদের পরিচয়, কার্যক্রমের উদ্দেশ্য, কাজের সময়সীমা, দেরির কারণ, চ্যালেঞ্জ বা কোনো পরিবর্তনের বিষয়ে ভালোভাবে ব্যাখ্যা করে না। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি কোনো ন্যাশনাল সোসাইটি বন্যদুর্গতদের সহায়তা দিচ্ছে, তাহলে শুধু খাদ্য ও আশ্রয়ের কথা জানানো যথেষ্ট নয়। কমিউনিটিকে এটাও জানানো দরকার যে সহায়তা কতদিন চলবে, কোনো বিলম্ব হলে কেন হচ্ছে, বা যদি পরিকল্পনায় কোনো পরিবর্তন হয়, তাহলে কীভাবে সেটি বাস্তবায়িত হবে। এতে মানুষ সহজেই বুঝতে পারে কীভাবে তারা সাহায্য পাবে এবং এতে কোনো বিভ্রান্তি তৈরি হয় না।

- পৃষ্ঠা ৬১ এবং ৯৩-এ স্বচ্ছ যোগাযোগ সম্পর্কিত আরও তথ্য দেখতে পারেন।
- টুল ১৭: কমিউনিটি মিটিং টুল এবং টুল ১৯: কমিউনিকেশন মেথড ম্যাট্রিক্স; ব্যবহার করুন

### ৩. কমিউনিটির মানুষদের অংশগ্রহণ শক্তিশালী করা ও তাদেরকে সক্রিয়ভাবে যুক্ত করা এবং তাদের নিজস্ব সমস্যার সমাধানে নেতৃত্ব দিতে সহায়তা করা

আচরণ পরিবর্তনের প্রোগ্রামগুলো সাধারণত খুবই অংশগ্রহণমূলক হয়ে থাকে। তবে, এই গাইডের কিছু টুল ও চেকলিস্ট প্রোগ্রামের প্রতিটি ধাপে মানুষের সম্পৃক্ততা আরও বাড়াতে সহায়তা করতে পারে। যেমন—একটি ভারসাম্যপূর্ণ ও প্রতিনিধিত্বমূলক কমিউনিটি কমিটি গঠন করা, উপযুক্ত ব্যক্তি নির্বাচনের জন্য মানদণ্ড ঠিক করা এবং পুরো প্রোগ্রাম চলাকালীন স্থানীয় মানুষের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা। বিশেষ করে, যখন কোনো সংক্রমণ ছড়িয়ে পড়ে, তখন তা ঠেকাতে স্থানীয়ভাবে কার্যকর সমাধান খুঁজে পাওয়া জরুরি। এজন্য কমিউনিটির সঙ্গে মিলে কাজ করাই সবচেয়ে ভালো উপায়। কারণ, কমিউনিটির মানুষই জানে তাদের এলাকাতো কী ধরনের সমস্যা আছে এবং কীভাবে শারীরিক দূরত্ব বজায় রাখা, সংক্রমিতদের শনাক্ত করা (কন্টাক্ট ট্রেসিং) এবং আলাদা রাখা (আইসোলেশন) কার্যকরভাবে বাস্তবায়ন করা সম্ভব। উদাহরণস্বরূপ, যদি কোনো গ্রামে ডায়রিয়া ছড়িয়ে পড়ে, তবে স্থানীয়দের সঙ্গে আলোচনা করে জানা যাবে তারা পানির উৎস কীভাবে ব্যবহার করছে বা হাত ধোয়ার সুযোগ কতটা সহজলভ্য। এই তথ্য অনুযায়ী, কার্যকর সমাধান যেমন নিরাপদ পানি সরবরাহ বা হাত ধোয়ার ব্যবস্থা জোরদার করা সম্ভব হবে।

- অ্যাসেসমেন্ট বা মূল্যায়নে অংশগ্রহণ সংক্রান্ত নির্দেশনার জন্য পৃষ্ঠা ৫৬ দেখুন
- পরিকল্পনা এবং ডিজাইনে অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশনা সম্পর্কে জানতে পৃষ্ঠা ৭১ দেখুন
- মানদণ্ড নির্ধারণ এবং আলোচনায় অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশনা সম্পর্কে জানতে পৃষ্ঠা ১১৮ দেখুন
- প্রোগ্রাম বাস্তবায়ন এবং সেটি মনিটরিং বা পর্যবেক্ষণের সময় অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশনা সম্পর্কে জানতে পৃষ্ঠা ৮৭ দেখুন।

- মূল্যায়ন কার্যক্রমে অংশগ্রহণের জন্য নির্দেশনা সম্পর্কে জানতে পৃষ্ঠা ৯৪ দেখুন।
- টুল ১৬: এফজিডি গাইড, টুল ১৭: কমিউনিটি মিটিং টুল এবং টুল ১৮: নির্বাচন মানদণ্ডে অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি (পার্টিসিপেটরি এপ্রোচেস টু সিলেকশন ক্রাইটেরিয়া); ব্যবহার করুন
- কোভিড-১৯ এর জন্য কমিউনিটি ভিত্তিক বা কমিউনিটি পরিচালিত সমাধান তৈরির নির্দেশিকা<sup>১১১</sup> দেখুন।
- কোভিড-১৯ রেসপন্সে শিশুদের অংশগ্রহণের বিষয়টি প্রচার করার জন্য গাইডটি<sup>১১২</sup> দেখুন।

## ৪. কমিউনিটি ফিডব্যাক মেকানিজম স্থাপন

প্রোঅ্যাকটিভ ফিডব্যাক মেকানিজম<sup>১১০</sup> (অর্থাৎ আগেভাগে কমিউনিটির মতামত নেওয়ার ব্যবস্থা) মূলত মানুষের বিশ্বাস, ভয়, গুজব, প্রশ্ন এবং পরামর্শ বুঝতে সাহায্য করে, যা স্বাস্থ্য সচেতনতা কর্মসূচি বা মহামারির সময় আচরণ পরিবর্তনের মতো জরুরি পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য গুরুত্বপূর্ণ। এই ফিডব্যাক ব্যবস্থা বিভিন্ন ইস্যুতে কমিউনিটির উদ্বেগগুলো জানতে সাহায্য করে এবং সেগুলোর সমাধানে কাজ করার সুযোগ করে দেয়। যখন মানুষ দেখে যে তাদের মতামত শোনা হচ্ছে এবং সে অনুযায়ী পদক্ষেপ নেওয়া হচ্ছে, তখন তারা সংশ্লিষ্ট প্রকল্প বা প্রচারণার ওপর বেশি আস্থা রাখে। এটি আরো কার্যকর হয়, কারণ নিয়মিত মতামত সংগ্রহের মাধ্যমে তথ্য ও বার্তা আপডেট করা যায়, যাতে গুজব, ভুল ধারণা বা নতুন উদ্বেগগুলো মোকাবিলা করা সহজ হয়।

এই ব্যবস্থা স্বেচ্ছাসেবকদেরও সাহায্য করে, কারণ তারা কমিউনিটির মানুষের সাথে আরও ভালোভাবে কথা বলতে পারে এবং তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী তথ্য দিতে পারে। যেমন, কোনো এলাকায় গুজব ছড়িয়েছে যে টিকা নেওয়া ক্ষতিকর—এমন পরিস্থিতিতে স্বেচ্ছাসেবকরা সঠিক তথ্য দিয়ে মানুষের ভুল ধারণা দূর করতে পারে। আবার, যদি কমিউনিটির সদস্যরা জানায় যে তাদের এলাকায় হাত ধোয়ার পর্যাপ্ত ব্যবস্থা নেই, তাহলে সে বিষয়ে উদ্যোগ নেওয়া সম্ভব। এই ফিডব্যাক মেকানিজম শুধু মানুষের ধারণা বা মতামতই সংগ্রহ করে না, এটি বিভিন্ন সমস্যাও চিহ্নিত করতে পারে—যেমন, ল্যাট্রিন ব্যবহার করা যাচ্ছে না, হাত ধোয়ার জায়গায় পানি নেই, অথবা চিকিৎসা সেবার ব্যবস্থা পর্যাপ্ত নয়; এসব সমস্যা মানুষকে স্বাস্থ্যকর জীবনযাপন করতে বাধাগ্রস্ত করতে পারে। তাই, এই পদ্ধতির মাধ্যমে সমস্যাগুলো দ্রুত চিহ্নিত করে কার্যকর সমাধান নেওয়া সম্ভব হয়।

- ফিডব্যাক মেকানিজম স্থাপনের জন্য নির্দেশনা সম্পর্কে জানতে পৃষ্ঠা ১৩৭ দেখুন
- টুল ১৫: ফিডব্যাক কিট; ব্যবহার করুন
- কোভিড-১৯ কমিউনিটি ফিডব্যাক প্যাকেজ<sup>১১৪</sup> দেখুন

## ৫. গণমাধ্যম ও ডিজিটাল যোগাযোগের মাধ্যম ব্যবহার করে সামাজিক সচেতনতা বৃদ্ধির প্রচেষ্টা

রেডিও, টিভি এবং সোশ্যাল মিডিয়ার মতো যোগাযোগের মাধ্যম খুব কম সময়ে অনেক মানুষের কাছে তথ্য পৌঁছে দিতে পারে। এগুলো ব্যবহার করে সরাসরি মানুষজনের সঙ্গে কাজ করার প্রচলিত পদ্ধতিকে আরও শক্তিশালী করা যায়। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, রেডিওতে বিশেষজ্ঞদের নিয়ে আলোচনা অনুষ্ঠান করা যেতে পারে, যেখানে শ্রোতার ফোন করে প্রশ্ন করতে পারবেন। মোবাইল সিনেমা শো করা যেতে পারে, যেখানে ছোট ছোট শিক্ষামূলক ভিডিও দেখানো হবে। এছাড়া, হোয়াটসঅ্যাপ বা মেসেঞ্জার গ্রুপে বিশেষজ্ঞরা থাকবেন, যাতে মানুষ সহজে প্রশ্ন করতে পারে এবং দ্রুত উত্তর পায়; এরকম ব্যবস্থা করা যেতে পারে। সোশ্যাল মিডিয়াতেও প্রচার চালানো যেতে পারে। ফেসবুকে লাইভ সেশন করা যেতে পারে, যেখানে বিশেষজ্ঞরা স্বাস্থ্য, শিক্ষা বা অন্য কোনো জরুরি বিষয়ে কথা বলবেন। টুইটার বা ইউটিউবে ছোট ছোট ভিডিও শেয়ার করা যেতে পারে, যাতে মানুষ সহজে প্রয়োজনীয় তথ্য পায়। এভাবে, আধুনিক যোগাযোগ মাধ্যমগুলোকে কাজে লাগিয়ে কম সময়ে বেশি মানুষের কাছে গুরুত্বপূর্ণ বার্তা পৌঁছানো সম্ভব।

- টুল ১৯: কমিউনিকেশন মেথড ম্যাট্রিক্স; ব্যবহার করুন
- রেডিও, মোবাইল সিনেমা এবং সোশ্যাল মিডিয়া ব্যবহারের প্রশিক্ষণ প্যাকেজের জন্য কমিউনিটি এবং এনগেজমেন্ট হাব<sup>১১৫</sup> দেখুন
- কোভিড-১৯ সম্পর্কিত রিস্ক কমিউনিকেশনের জন্য সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করার গাইড<sup>১১৬</sup> দেখুন

## ৬. স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি সম্পর্কে প্রশিক্ষণ প্রদান

সব স্টাফ ও স্বেচ্ছাসেবকদের এই বিষয়ে দক্ষতা, জ্ঞান ও সক্ষমতা থাকা দরকার, যাতে তারা কমিউনিটির সঙ্গে কার্যকরভাবে কাজ করতে পারে এবং তাদের প্রোগ্রাম ও কার্যক্রমে কমিউনিটিকে সম্পৃক্ত করতে পারে। কমিউনিটি এনগেজমেন্ট প্রশিক্ষণ প্যাকেজটি স্বাস্থ্য, পানি, স্যানিটেশন ও হাইজিন (WASH) এবং দুর্যোগ প্রস্তুতি ও ব্যবস্থাপনা (DRR) প্রশিক্ষণ প্যাকেজের অংশ হিসেবে গুরুত্বপূর্ণ মডিউল বা কার্যক্রম যোগ করতে পারে। যেমন, স্থানীয় রেড ক্রিসেন্ট বা রেড ক্রস শাখার জন্য একটি দুই দিনের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট প্রশিক্ষণ আয়োজন করা যেতে পারে, যেখানে

স্পষ্ট ও কার্যকর যোগাযোগ (ট্রোলপারেন্ট কমিউনিকেশন), অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি ব্যবহার করা এবং কমিউনিটি থেকে মতামত সংগ্রহের (ফিডব্যাক) উপায় সম্পর্কে শেখানো হবে।

আফ্রিকায় কোভিড-১৯ মোকাবিলায় স্বাস্থ্য ও কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং একাউন্টেবিলিটি টিম টিম একসাথে কাজ করে মহামারী নিয়ন্ত্রণে স্বেচ্ছাসেবকদের ভূমিকা (Epidemic control for volunteers-ECV) এবং ঝুঁকি সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি ও কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ বৃদ্ধি (Risk communication and community engagement-RCCE) নামে দুটি প্রশিক্ষণ প্যাকেজ তৈরি করেছিল। এই প্যাকেজে জরুরি স্বাস্থ্য সেবা, স্বাস্থ্য বিষয়ক প্রশিক্ষণ, কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও অ্যাকাউন্টেবিলিটি, ওয়াশ এবং দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত বিষয় অন্তর্ভুক্ত ছিল। এটি মূলত স্বাস্থ্যকর্মী, কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও দুর্যোগ ব্যবস্থাপনার দায়িত্বে থাকা কর্মীদের জন্য উপযোগী ছিল। এই ধরনের প্রশিক্ষণ মাঠপর্যায়ের কর্মীদের কমিউনিটির সঙ্গে আরও ভালোভাবে কাজ করতে সহায়তা করে এবং সংকট মোকাবিলায় তাদের দক্ষতা বাড়ায়। একইসাথে এতে কমিউনিটির মানুষ নিজেরাই সমস্যাগুলো বুঝতে পারবে এবং সমাধানের অংশ হতে পারবে।

- স্বেচ্ছাসেবক, শাখা এবং প্রোগ্রাম ম্যানেজার স্তরের সিইএ প্রশিক্ষণ প্যাকেজের জন্য কমিউনিটি এনগেজমেন্ট হাব<sup>১২৭</sup> দেখুন
- কোভিড-১৯ মোকাবিলায় তৈরি করা ECV এবং RCCE প্রশিক্ষণ প্যাকেজ<sup>১২৮</sup> ডাউনলোড করুন

## সাধারণ ভুল বা চ্যালেঞ্জগুলো কী?

- কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও অ্যাকাউন্টেবিলিটির (সিইএ) অধীনে তৈরি করা তথ্য ও শিক্ষা যোগাযোগ (আইইসি) ম্যাটেরিয়াল এবং মূল বার্তাগুলো শুধুমাত্র নির্দেশনা দেওয়ার জন্য নয়। এগুলো স্বাস্থ্য, পানি ও স্যানিটেশন (ওয়াশ) এবং দুর্যোগ ঝুঁকি কমানোর বিষয়ে অভিজ্ঞ বিশেষজ্ঞদের দ্বারা তৈরি করা উচিত।
- আচরণ পরিবর্তনের উপায় হিসেবে একমুখী বার্তার উপর অতিরিক্ত নির্ভরতা
- কমিউনিটি ফিডব্যাক কেবল আমাদের বার্তা বা যে কথা আমরা বলি তা পরিবর্তনের জন্য ব্যবহৃত হয়। তবে এটি আমাদের কাজ বা প্রোগ্রামের কার্যক্রম পরিবর্তন করার জন্য ব্যবহৃত হয় না।
- কমিউনিটি এনগেজমেন্ট, সামাজিক সচেতনতা বৃদ্ধি, স্বাস্থ্য ও হাইজিন প্রচার এবং ঝুঁকি সম্পর্কে সচেতনতা তৈরির কার্যক্রমগুলোর মধ্যে যদি সমন্বয় না থাকে, তাহলে একই কাজ বারবার করা হয়, এতে সময় ও সম্পদের অপচয় হয় এবং কমিউনিটির মানুষের মধ্যে বিভ্রান্তি তৈরি হয়। এছাড়া, স্বেচ্ছাসেবকদের ক্ষেত্রেও একই সমস্যা হয়। তাদের বারবার একই ধরনের কাজ করতে বলা হলে, তারা ক্লান্ত হয়ে যেতে পারে বা আগ্রহ হারিয়ে ফেলতে
- কোনো কর্মসূচি বা প্রতিক্রিয়ায় কে কোন কাজ করবে, তা যদি স্পষ্ট না হয়, তাহলে সঠিক সমন্বয়ের অভাবে বিভ্রান্তি তৈরি হতে পারে। তবে, যেহেতু সাধারণত কাজের অভাব থাকে না, তাই এ সমস্যার সমাধান করা সম্ভব। এর জন্য বিভিন্ন সেক্টর ও দলের মধ্যে ভালো সমন্বয় দরকার, যেন কাজ ভাগ করে নেওয়া যায় এবং সবাই জানে কে কী দায়িত্ব পালন করবে।
- অনেক দরকারি রিসোর্স ইতিমধ্যেই আছে, তাই নতুন করে সব কিছু তৈরি না করলেও চলবে। নিচে একটি তালিকা দেওয়া হলো, যেখানে স্বাস্থ্য, পানি, স্যানিটেশন ও হাইজিন (ওয়াশ), এবং দুর্যোগ ঝুঁকি কমানোর বিষয়ে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য ও নির্দেশনা রয়েছে। এছাড়া, মানুষ কীভাবে তাদের আচরণ পরিবর্তন করতে পারে এবং ঝুঁকি বিষয়ে সচেতন হতে পারে, সে সম্পর্কিত দরকারি লিঙ্কও দেওয়া হয়েছে।

## কমিউনিটি পরিচালিত সমাধান কী এবং কেন সেগুলো চিহ্নিত করা ও সমর্থন করা দরকার?

মানবিক ও স্বাস্থ্য সংকট, যেমন কোভিড-১৯ মহামারী বা পশ্চিম আফ্রিকা ও ডিআরসিতে ইবোলা প্রাদুর্ভাব, আমাদের শিখিয়েছে যে রোগ প্রতিরোধের জন্য কমিউনিটির সাথে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করাটা খুবই জরুরি। স্থানীয় জনগণ ও তাদের বিশ্বস্ত নেতাদের সম্পৃক্ত করা ছাড়া কোনো স্বাস্থ্য উদ্যোগ সফলভাবে বাস্তবায়ন করা কঠিন হয়ে যায়।

যদি রোগ প্রতিরোধের নিয়মকানুন বাস্তব পরিস্থিতি বিবেচনা না করে বা জোর করে চাপিয়ে দেওয়া হয় এবং কমিউনিটির সঙ্গে আলোচনা না করা হয়, তাহলে অনেক সময় মানুষ বিরূপ প্রতিক্রিয়া দেখায়। এতে অনেকে হতাশ হয়ে পড়ে, প্রতিরোধ গড়ে তোলে বা নিয়ম মানতে চায় না। এর ফলে রোগ আরও বেশি ছড়িয়ে পড়ার আশঙ্কা তৈরি হয়। যেমন, কোভিড-১৯ মহামারীর সময় অনেক জায়গায় মাস্ক পরা বা টিকা নেওয়া নিয়ে ভুল ধারণা তৈরি হয়েছিল, কারণ স্থানীয়ভাবে মানুষকে সঠিকভাবে বোঝানো হয়নি এবং অনেক জায়গায় হঠাৎ করে লকডাউন দেওয়া হয়েছিল, কিন্তু সাধারণ মানুষের জীবনযাত্রা কেমন, তারা প্রতিদিন কীভাবে উপার্জন করে—এসব বিষয় বিবেচনা করা হয়নি। ফলে অনেকে নিয়ম মেনে চলতে পারেনি বা ইচ্ছা করেও মানতে চায়নি।

উদাহরণস্বরূপ, পশ্চিম আফ্রিকায় ইবোলা ছড়িয়ে পড়ার সময় লাইবেরিয়ার সরকার রাজধানী মনরোভিয়ার কিছু অংশে কোয়ারেন্টাইন ঘোষণা করেছিল। তবে, তারা কমিউনিটির সাধারণ মানুষের সঙ্গে এ বিষয়ে কোনো আলোচনা করেনি। ফলে, যখন মানুষ ঠিকমতো খাবার, পানি বা চিকিৎসা সেবা পেতে পারছিল না, তখন অনেকেই সেই এলাকা থেকে পালিয়ে যেতে বাধ্য হয়েছিল, এবং কোয়ারেন্টাইন কার্যকর রাখা সম্ভব হয়নি। কিন্তু দেশের কিছু এলাকায়, যেখানে কমিউনিটি নেতারা সক্রিয় ছিলেন, তারা নতুন নিয়ম তৈরি করে এবং স্থানীয় টাঙ্কফোর্স গঠন করে ভাইরাস নিয়ন্ত্রণে রাখার ব্যবস্থা নিয়েছিলেন। সেখানে, কেউ নতুন করে এলাকায় প্রবেশ করতে চাইলে তাকে ২১ দিন অপেক্ষা করতে হতো, যাতে নিশ্চিত হওয়া যায় যে সে ইবোলামুক্ত। এই টাঙ্কফোর্সের আরো কাজ ছিল, ইবোলা আক্রান্ত ব্যক্তিদের চিহ্নিত করা, কোয়ারেন্টাইনে থাকা মানুষদের খাবার, পানি ও ওষুধ সরবরাহ নিশ্চিত করা, নতুন আক্রান্তদের দ্রুত হাসপাতালে পাঠানো। এমনকি কেউ যদি অসুস্থতা বা দাফনের তথ্য লুকানোর চেষ্টা করত, সেটিও তারা নজরে রাখত। এই অভিজ্ঞতা থেকে শিক্ষা নিয়ে লাইবেরিয়ার প্রেসিডেন্ট এলেন জনসন সিরলিফ বলেন, কোয়ারেন্টাইন আরোপ করা একটা ভুল ছিল। তিনি জোর দিয়ে বলেন, “আমি বুঝতে পেরেছি যে, যদি মানুষের অংশগ্রহণ এবং ওনারশীপ থাকে এবং কমিউনিটির নেতৃত্বের মাধ্যমে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়, তাহলে পরিস্থিতি আরও ভালোভাবে সামলানো যায়। এই শিক্ষা আমাদের ভবিষ্যতের জন্য গুরুত্বপূর্ণ।” বাংলাদেশের প্রেক্ষাপটে চিন্তা করলে, করোনা মহামারীর সময়ও দেখা গিয়েছিল যে, যেখানে স্থানীয় নেতারা এবং কমিউনিটি সদস্যরা একসাথে কাজ করেছেন, সেখানেই লকডাউন বা স্বাস্থ্যবিধি মানার ক্ষেত্রে ভালো ফলাফল এসেছে। উদাহরণস্বরূপ, কিছু গ্রামে স্থানীয় যুবকরা স্বেচ্ছাসেবক দল গঠন করে কোয়ারেন্টাইনে থাকা পরিবারদের খাবার ও ওষুধ সরবরাহ করেছে, যাতে তারা বাইরে যেতে বাধ্য না হয়। এটি আমাদের বুঝতে সাহায্য করে যে, শুধুমাত্র কঠোর নিয়ম চালু করলেই সমাধান হয় না, বরং মানুষকে বিভিন্ন কাজে ও দায়িত্বে সম্পৃক্ত করাই সবচেয়ে কার্যকর উপায়।

রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট ন্যাশনাল সোসাইটিগুলো কোভিড-১৯ মোকাবিলায় বিভিন্ন দেশেই কমিউনিটি-ভিত্তিক উদ্যোগকে সহায়তা করেছে। উদাহরণস্বরূপ, ইন্দোনেশিয়ান রেড ক্রস (PMI) কমিউনিটি-ভিত্তিক অ্যাকশন টিমকে তাদের এলাকার নির্দিষ্ট চাহিদা অনুযায়ী স্বাস্থ্য ব্যবস্থা বাস্তবায়নের জন্য অনুদান দিয়েছে (পৃষ্ঠা ১২৭ তে দেখুন)। এছাড়াও, তারা কমিউনিটির মানুষকে প্রশিক্ষণ দিয়ে স্থানীয়ভাবে সহজলভ্য উপকরণ দিয়ে নিজেদের হাত ধোয়ার স্টেশন বানাতে সহায়তা করেছে। মার্কেট অ্যাসোসিয়েশনগুলিকে রেডিও অনুষ্ঠানের মাধ্যমে সচেতনতা বৃদ্ধির প্রশিক্ষণ দিয়েছে, যাতে তারা সচেতনতা বাড়াতে পারে এবং সবাইকে নিরাপদ থাকার উপায় শেখাতে পারে। কমিউনিটির মানুষ যাতে নিজেরাই ফেসমাস্ক তৈরি করতে পারে, সেজন্য তাদের সহায়তা করা হয়েছে, যাতে তারা সহজেই সুরক্ষা ব্যবস্থা নিতে পারে। বিশেষ করে, ঘনবসতিপূর্ণ এলাকা যেমন বস্তি বা শরণার্থী শিবিরে বসবাসরতদের জন্য শারীরিক দূরত্ব বজায় রাখা এবং অসুস্থ ব্যক্তিদের আলাদা রাখার জন্য নতুন নতুন উপায় খুঁজে বের করার চেষ্টা করা হয়েছে। আরও তথ্যের জন্য কোভিড-১৯ সম্পর্কিত কমিউনিটি নেতৃত্বাধীন সমাধানগুলোর গাইডলাইন নোট, উদাহরণ এবং ওয়েবিনার রেকর্ডিংটি দেখুন।<sup>১২৯</sup>



২০১৩ সালে টিমোর লেস্টের রেড ক্রসের স্বেচ্ছাসেবক আগোস্তোয়া ডো সান্তোস রিবিরিও বিটরাই তে তার কমিউনিটির একজন সদস্যের বাড়িতে গিয়ে মশারি ব্যবহার করার গুরুত্ব বুঝাচ্ছিলেন। তিনি বলছিলেন, “আমরা যখন মশারি বিতরণ করি, তখন আমরা মানুষদের শিখাই যে গর্ভবতী মহিলারা ও পাঁচ বছরের নিচের শিশুদের অগ্রাধিকার দেওয়া উচিত।” - আগোস্তোয়া ব্যাখ্যা করেন। © ডিস্ট্র ল্যাঙ্কেন / আইএফআরসি

## কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং বিহেভিয়ার চেঞ্জ (আচরণ পরিবর্তন)এর জন্য যেসব রিসোর্স এবং টুলস আপনাকে সাহায্য করতে পারে

**টুল ২১: আচরণ পরিবর্তন এবং ঝুঁকি সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি ও কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ বৃদ্ধি বিষয়ক (আরসিসিই) গুরুত্বপূর্ণ উপকরণ<sup>১০০</sup>;**  
 এই টুলে এমন কিছু গুরুত্বপূর্ণ ও ব্যবহারযোগ্য উপকরণ দেওয়া হয়েছে, যেগুলো বিশ্বব্যাপী রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্টের বিভিন্ন রোগ প্রতিরোধ কার্যক্রম এবং মহামারির সময় (যেমন: ইবোলা, কোভিড-১৯, জিকা ভাইরাস ইত্যাদি) মানুষের আচরণ পরিবর্তন এবং তথ্য ও বার্তা পৌঁছে দেওয়ার কাজে ব্যবহার করা হয়েছে। এখানে যেসব বিষয় অন্তর্ভুক্ত রয়েছে সেগুলো হলো, আচরণ পরিবর্তনের জন্য গাইডলাইন: কীভাবে মানুষের স্বাস্থ্যসচেতনতা এবং আচরণে ইতিবাচক পরিবর্তন আনা যায়, তার ধাপে ধাপে নির্দেশনা। যেমন: হাত ধোয়ার অভ্যাস গড়ে তোলা বা গুজব রোধ করা।; আরসিসিই পরিকল্পনার উদাহরণ (প্ল্যানিং এক্সাম্পল): কীভাবে আচরণ পরিবর্তনের পরিকল্পনা তৈরি করতে হয়, তার বাস্তব উদাহরণ।; ট্রেনিং প্যাকেজ: স্বেচ্ছাসেবক বা কর্মীদের প্রশিক্ষণের জন্য তৈরি করা কোর্স, সহজবোধ্য টুলস এবং নির্দেশিকা।; রেডিও ও মোবাইল সিনেমা ব্যবহারের গাইডলাইন: অল্প লেখাপড়া জানা বা শিক্ষিত নয় এমন মানুষের কাছে তথ্য পৌঁছাতে রেডিও বা মোবাইল সিনেমা কীভাবে ব্যবহার করা যায়, তার বিস্তারিত দিকনির্দেশনা।; ফিডব্যাক ও মতামত সংগ্রহের গাইড: মানুষের মতামত ও অভিজ্ঞতা জানার জন্য জরিপ বা মতামত সংগ্রহের সহজ পদ্ধতি এবং ফরম বা টেমপ্লেট।; অশিষ্ট বা ভ্যাকসিন হেসিটেন্সি (টিকাদানে অনীহা) হলে করণীয়: অনেক সময় মানুষ ভ্যাকসিন নিতে ভয় পায় বা গুজব বিশ্বাস করে—এই অংশে বলা আছে কীভাবে তাদের আস্থা ফিরিয়ে আনা যায়।



২০১৮ সালে রুয়ান্ডা রেড ক্রসের স্বেচ্ছাসেবকরা রুয়ামাগানা কমিউনিটিতে একটি মোবাইল সিনেমা শো আয়োজন করেন। এই সিনেমা প্রদর্শনীটি সেই কমিউনিটির মানুষদেরকে স্বাস্থ্য সেবা, পরিস্কার-পরিচ্ছন্নতা, ম্যালেরিয়া প্রতিরোধ এবং অন্যান্য স্বাস্থ্যগত বিষয় সম্পর্কে সচেতন করে। © আইজা কুপারিনেন

## ● মুভমেন্টের কার্যক্রম থেকে উদাহরণ

### কোভিড-১৯ এর বিরুদ্ধে লড়াইয়ে ‘প্রতিটি রাস্তায় একজন করে স্বেচ্ছাসেবক’ - লিবিয়ায় এক অনন্য উদ্যোগ

কোভিড-১৯ এর সময় যখন লকডাউনের কারণে চলাফেরার উপর কড়া কড়ি আরোপ করা হয়েছিল, তখন লিবিয়ান রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (LRCS)-এর কমিউনিটি হেলথ স্বেচ্ছাসেবকরা কমিউনিটিতে যেতে পারছিল না। এমন অবস্থায়, বেনগাজি শহরের LRCS শাখা একটি অভিনব উদ্যোগ নেয় যার নাম ছিল—“প্রতিটি রাস্তায় একজন স্বেচ্ছাসেবক”। এই উদ্যোগের মূল লক্ষ্য ছিল স্থানীয় মানুষের মধ্য থেকে স্বেচ্ছাসেবক বেছে নেওয়া, যেন তারা নিজেদের এলাকায় থেকেই তাদের প্রতিবেশীদের মাঝে কোভিড-১৯ সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি করতে পারে। স্বেচ্ছাসেবকদের সহায়তার জন্য একটি গাইড ও ডিডিও তৈরি করা হয়। এতে ছিল— কোভিড-১৯ সম্পর্কিত সাধারণ তথ্য, কীভাবে নিজেকে ও অন্যদের সুরক্ষিত রাখা যায়, একজন স্বেচ্ছাসেবকের করণীয় দায়িত্ব, প্রতিবেশীদের সাথে যোগাযোগের সহজ ও কার্যকর পদ্ধতি ইত্যাদি। এরপর, ফেসবুক ও অন্যান্য সোশ্যাল মিডিয়ায় একটি অনলাইন জরিপ চালানো হয়, যার মাধ্যমে বোঝার চেষ্টা করা হয়েছিল— মানুষ কোভিড-১৯ নিয়ে কী জানে এবং তারা কোন ভুল ধারণা বা গুজবে বিশ্বাস করছে কি না। এই জরিপ থেকে পাওয়া তথ্যের ভিত্তিতে গুজব এবং ভুল তথ্যের প্রতিকার করার জন্য একটি একটি সহজ ভাষার প্রশ্ন-উত্তর গাইড (FAQ) তৈরি করা হয়, যেটি মানুষের সাধারণ জিজ্ঞাসার উত্তর দিতে। তারপর সোশ্যাল মিডিয়ার মাধ্যমে স্বেচ্ছাসেবক নিয়োগের জন্য

একটি ক্যাম্পেইন চালানো হয় এবং ২০২ জন স্বেচ্ছাসেবক নিয়োগ পায়। নতুন স্বেচ্ছাসেবকরা দুইভাবে কাজ করেছিল— প্রথমত, অনেকেই নিজের এলাকায় সরাসরি গিয়ে সচেতনতা তৈরি করেছে (যেমন: বাড়ি বাড়ি গিয়ে কথা বলা) এবং দ্বিতীয়ত, কেউ কেউ ঘরে বসেই অনুবাদ, গবেষণা, ডিজাইন বা তথ্য বিশ্লেষণের মতো কাজ করেছে। সবার আগে, তাদেরকে রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্ট এবং কাজের নিয়ম-কানুন শেখানো হয়। এরপর, তাদেরকে বেনগাজির বিভিন্ন এলাকায় ভাগ করে ১৮টি ছোট ছোট দলে কাজে লাগানো হয়। তারা বাড়ি বাড়ি গিয়ে করোনা ভাইরাস কীভাবে ছড়ায়, কীভাবে নিজেকে নিরাপদ রাখা যায়, কোন তথ্যটি সত্য, কোনটি গুজব ইত্যাদি বিষয় নিয়ে মানুষকে বোঝাতে শুরু করে। এই দলগুলোর মধ্যে যোগাযোগ এবং সমন্বয় রাখা হতো টেলিগ্রাম অ্যাপ ব্যবহার করে। এই পদ্ধতিতে সফলতার একটি বড় কারণ ছিল— স্বেচ্ছাসেবকরা তাদের নিজেদের এলাকার মানুষ ছিল, তাই প্রতিবেশীরা তাদের চিনতো, বিশ্বাস করতো এবং সহজে কথা শুনতো। অনেকেই বলেছেন, তারা আগে বিভ্রান্ত ছিলেন, কিন্তু স্বেচ্ছাসেবকদের মাধ্যমে তারা ভাইরাস সম্পর্কে স্পষ্ট ধারণা পেয়েছেন। একজন কমিউনিটি সদস্য বলেছিলেন— “শুরুর দিকে ভাইরাস নিয়ে অনেক গুজব শুনে বুঝতে পারছিলাম না কী করবো। কিন্তু স্বেচ্ছাসেবকরা যখন আমাদের বাসায় এল, তখন আমি ভাইরাস সম্পর্কে ভালোভাবে বুঝতে পেরেছি এবং কীভাবে নিজেকে রক্ষা করবো তা নিয়ে আত্মবিশ্বাস পেয়েছি।” এই উদ্যোগটি এখন শুধু লিবিয়ায় নয়, পাশের দেশ মিশরেও শুরু হয়েছে। ভবিষ্যতে এই একই পদ্ধতি ব্যবহার করে অন্যান্য স্বাস্থ্য সমস্যা (যেমন ডেঙ্গু, ডায়াবেটিস, বা শিশুদের টিকা সংক্রান্ত সচেতনতা) নিয়েও কাজ করার পরিকল্পনা করা হচ্ছে। এই সম্পর্কে জানতে [সম্পূর্ণ কেস স্টাডিটি পড়ুন](#)।<sup>১০১</sup>



লিবিয়ায় ২০২০ সালে, লিবিয়ান রেড ক্রিসেন্টের স্বেচ্ছাসেবকরা তাদের কোভিড ১৯ রেসপন্স কার্যক্রমের অংশ হিসেবে অভিবাসীদের সহায়তা প্রদান করে। তারা অভ্যন্তরীণভাবে বাস্তুচ্যুত মানুষ (যারা নিজেদের ঘরবাড়ি হারিয়ে অন্য জায়গায় গিয়ে থাকতে বাধ্য হয়েছে) এবং ডিটেনশন সেন্টারের বাইরের অভিবাসীদের লক্ষ্য করে সচেতনতামূলক প্রচারণা চালিয়েছে। © লিবিয়ান রেড ক্রিসেন্ট

## আচরণ বদলাতে এবং ঝুঁকি সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি ও কমিউনিটির সঙ্গে যোগাযোগ (RCCE) বাড়াতে নতুন পদ্ধতির ব্যবহার: চ্যাটবট, মোবাইল সিনেমা, মোবাইল রেডিও এবং রেডিও চ্যাট শো

বিশ্বের বিভিন্ন দেশের রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট এর ন্যাশনাল সোসাইটিগুলো স্বাস্থ্য, পানি ও স্যানিটেশন (ওয়াশ) এবং দুর্যোগ ঝুঁকি হ্রাস (ডিআরআর) বিষয়ে মানুষের সাথে যোগাযোগ করতে ও তাদেরকে সচেতন ও সম্পৃক্ত করতে বিভিন্ন ধরনের উপায় ব্যবহার করেছে। উদাহরণস্বরূপ, কাজাখস্তানের রেড ক্রিসেন্ট কোভিড-১৯ সম্পর্কিত তথ্য পৌঁছানোর জন্য একটি চ্যাটবট সেবা চালু করেছে, যা স্বয়ংক্রিয়ভাবে মানুষের প্রশ্নের উত্তর দেয় এবং প্রয়োজনীয় সেবার জন্য নির্দেশনা দেয়। কেউ যদি সঠিক তথ্য খুঁজে না পায়, তাহলে চ্যাটবট সেই প্রশ্নটি রেড ক্রিসেন্টের কোনো কর্মীর কাছে ইমেইলে পাঠিয়ে দেয়। একটি জরিপে দেখা গেছে, কাজাখস্তানে সোশ্যাল মিডিয়া আর টেলিভিশন সবচেয়ে বেশি বিশ্বাসযোগ্য তথ্যের উৎস হিসেবে বিবেচিত হয়। এই তথ্যকে মাথায় রেখে রেড ক্রিসেন্ট এই চ্যাটবট চালু করে। এখন এই চ্যাটবট শুধু কোভিড-১৯ সম্পর্কিত তথ্যই দেয় না, বরং কীভাবে সামাজিক সহায়তার জন্য আবেদন করতে হয় বা স্থানীয় রেড ক্রিসেন্ট অফিসের সাথে যোগাযোগের উপায়—এইসব তথ্যও দেয়। মানুষ এই চ্যাটবট থেকে আসলে কী ধরনের তথ্য সবচেয়ে বেশি জানতে চায়, তা বুঝতে রেড ক্রিসেন্ট নিয়মিত ব্যবহারকারীদের মতামত সংগ্রহ করেছে। সম্পূর্ণ প্রতিবেদনটি<sup>১০২</sup> এখানে দেখুন। অন্যদিকে, রুয়ান্ডায়, ন্যাশনাল সোসাইটি মোবাইল সিনেমা এবং রেডিও শো ব্যবহার করে স্বাস্থ্য, পানি ও স্যানিটেশন, এবং দুর্যোগ ঝুঁকি হ্রাস ইত্যাদি বিষয়ে কমিউনিটিকে সচেতন করে থাকে। এর মধ্যে কোভিড-১৯ সম্পর্কিত সচেতনতামূলক বিষয়গুলোও অন্তর্ভুক্ত থাকে। মোবাইল সিনেমা শোতে থাকে: বাস্তব জীবনের নানা পরিস্থিতি তুলে ধরা ডেমোনস্ট্রেশন, কমিউনিটির লোকজনের সাথে প্রশ্ন-উত্তর পর্ব, স্থানীয় বিশেষজ্ঞদের মতামত, এবং বিষয়ভিত্তিক সংক্ষিপ্ত অ্যানিমেশন ভিডিও। মোবাইল রেডিও প্রোগ্রাম আগে থেকেই রেকর্ড করা থাকে, আর তা মোটরবাইকের পেছনে লাগানো স্পিকারের মাধ্যমে এক গ্রাম থেকে অন্য গ্রামে প্রচার করা হয়। এছাড়াও, রেড ক্রস তাদের বিভিন্ন অফিসের মাধ্যমে নিয়মিত মাসিক রেডিও চ্যাট শো সম্প্রচার করে। একজন ব্যক্তি, যিনি মোবাইল সিনেমা শোতে অংশ নিয়েছিলেন, তিনি বলেন: “আমি প্রথমবার এই অনুষ্ঠানে এসে শিখেছি কীভাবে পানিবাহিত রোগ ছড়ায় এবং কীভাবে তা প্রতিরোধ করা যায়। আমি অনেক দরকারি জিনিস শিখেছি, যা আমি নিজের জীবনে কাজে লাগাতে পারছি। আমি এখন জানি রান্না করার পাত্র কীভাবে ভালোভাবে ধুতে হয়, খাবার রান্নার আগে কীভাবে পরিষ্কার করতে হয়, আর সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ—নিয়মিত সাবান দিয়ে হাত ধোয়ার নিয়ম সম্পর্কে জেনেছি। আমি এসব শিখে এখন নিজের অভ্যাস বদলে ফেলেছি।” সম্পূর্ণ প্রতিবেদনটি<sup>১০৩</sup> এখানে দেখুন। এ ধরনের রেডিও প্রোগ্রাম<sup>১০৪</sup> ও মোবাইল সিনেমার<sup>১০৫</sup> আরও অনেক কেস স্টাডি ও টেমপ্লেট রয়েছে, যেগুলো থেকে অন্যান্যও আইডিয়া নিতে পারেন।

## ইন্দোনেশিয়ার প্রেক্ষাপটে প্রথমে বিশ্বাস গড়ে তোলার গুরুত্ব

২০১৮ সাল থেকে ইন্দোনেশিয়ার রেড ক্রস (পিএমআই), আইএফআরসি-এর সহায়তায়, একটি বিশেষ প্রোগ্রাম চালু করেছে যার নাম ‘কমিউনিটি এপিডেমিক এবং প্যাডেমিক প্রস্তুতি প্রোগ্রাম’ বা সংক্ষেপে CP3। এই প্রোগ্রামের মূল উদ্দেশ্য হলো – গ্রামের বা পাড়ার মানুষদেরকে নিজেরা কীভাবে রোগ প্রতিরোধ করতে পারে, তা শেখানো এবং তাদেরকে আগে থেকেই সচেতন করে তোলা। এই প্রোগ্রামের অংশ হিসেবে, একটা পদ্ধতি চালু করা হয়েছে যার নাম কমিউনিটি-বেসড সার্ভেইলেন্স (CBS)। সহজভাবে বললে, এটি এমন এক ব্যবস্থা যেখানে গ্রামের বা পাড়ার মানুষ নিজেরাই কোন রোগ ছড়ানোর প্রাথমিক লক্ষণ বুঝতে পারে এবং তাড়াতাড়ি স্বাস্থ্যকর্মীদের জানাতে পারে। পিএমআই প্রথম ৬ মাসের মধ্যে দুটি ধাপে প্রশিক্ষণ দেয়। এর মধ্যে একটি ছিল কমিউনিটি এনগেজমেন্ট মডিউল, যার মাধ্যমে স্থানীয় মানুষদের সঙ্গে যোগাযোগ তৈরি, সম্পর্ক গড়ে তোলা এবং সচেতনতামূলক কার্যক্রম চালানো হয়। এইভাবে ধাপে ধাপে কাজ করার ফলে, CBS পদ্ধতিটি ভালোভাবে কার্যকর হয়। কারণ, শুরু থেকেই স্থানীয় লোকজন, এমনকি এলাকার প্রভাবশালী বা জনপ্রতিনিধিরাও এতে যুক্ত ছিল। আর সাধারণ মানুষ এই প্রোগ্রামের সুফল পেতে শুরু করায় তাদের আগ্রহও বেড়ে যায়। ফলে, রেড ক্রসের ভলান্টিয়ারদের মানুষ বিশ্বাস করতে শুরু করে এবং স্বাস্থ্য সংক্রান্ত তথ্য পেতে তাদের ওপর নির্ভর করে। যেমন, গ্রামের কেউ যদি দেখে তার পাশের বাড়ির কারো প্রচণ্ড জ্বর, শ্বাসকষ্ট বা অন্য কোন গুরুতর উপসর্গ দেখা দিয়েছে, তখন সে নিজে থেকেই রেড ক্রসের স্বেচ্ছাসেবককে খবর দেয়। সেই স্বেচ্ছাসেবক আবার দ্রুত স্থানীয় স্বাস্থ্য বিভাগকে জানায়, যাতে দ্রুত ব্যবস্থা নেওয়া যায়। এইভাবে, একটা পুরো কমিউনিটি একসাথে মিলে রোগ প্রতিরোধে কাজ করতে শেখে— যেটা শুধু ইন্দোনেশিয়া নয়, আমাদের বাংলাদেশের মতো দেশগুলোর জন্যও খুবই কার্যকর একটা পদ্ধতি হতে পারে। সম্পূর্ণ প্রতিবেদনটি<sup>১০৬</sup> এখানে দেখুন।

## শ্রীলঙ্কায় বর্জ্য ব্যবস্থাপনা সমস্যা সমাধানে অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতির (পার্টিসিপেটরি এপ্রোচ) ব্যবহার

শ্রীলঙ্কা রেড ক্রস সোসাইটি (SLRCS) 'অ্যাসিস্টিং বিহেভিয়ার চেঞ্জ' (ABC) নামে দশ-ধাপের একটি অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি ব্যবহার করে একটি স্কুলে মাসিক চলাকালীন মেয়েদের ব্যবহৃত স্যানিটারি প্যাড (মেনস্ট্রুয়াল বর্জ্য) ফেলার সমস্যা সমাধান করেছে। একটি মনিটরিং ভিজিটের সময়, SLRCS ভলান্টিয়াররা লক্ষ্য করে যে, স্কুলের ভেতরে এবং আশেপাশে অনেক আবর্জনার স্তুপ জমেছে—যার মধ্যে ব্যবহৃত স্যানিটারি প্যাডও ছিলো। এটা মেয়েদের জন্য যেমন অস্বস্তিকর, তেমনি স্বাস্থ্য ও পরিবেশের দিক থেকেও বিপদজনক। ABC পদ্ধতি অনুসারে, SLRCS প্রথমে সমস্যার মূল কারণ খুঁজে বের করতে গ্রুপ ডিসকাশন করে। এতে পুরুষ ও মহিলা শিক্ষক, অভিভাবক এবং স্কুলছাত্রীদের অন্তর্ভুক্ত করা হয়। আলোচনা করে তারা বুঝতে পারে, মেয়েদের টয়লেটে থাকা ডাস্টবিনগুলো পূর্ণ হয়ে গেলে, পুরুষ পরিচ্ছন্নতাকর্মীরা এগুলো পরিষ্কার করতে রাজি হন না। ফলে, মেয়েরা বাধ্য হয়ে ব্যবহৃত প্যাডগুলো টয়লেটের আশেপাশে ফেলছে। এই সমস্যার সমাধানে, তারা মেয়েদের মতামতকে গুরুত্ব দিয়ে একটি ব্যবহারবান্ধব (user-centered) পদ্ধতি চালু করে। তারা তিনটি বিষয় সমাধানের চেষ্টা করে: ১) ব্যবহৃত প্যাড কীভাবে স্বাস্থ্যসম্মতভাবে নষ্ট করা যায়? ২) পুরুষ পরিচ্ছন্নতাকর্মীদের যাতে প্যাড ধরতে না হয়, সেই ব্যবস্থা কীভাবে করা যায়? ৩) মেয়েরা যেন গোপনে ও যথাযথ প্রাইভেসি মেইনটেইন করে প্যাড ফেলতে পারে, সেই ব্যবস্থা কীভাবে নিশ্চিত করা যায়? এই তিনটি প্রশ্নের সমাধানে তারা সিদ্ধান্ত নেয়, মেয়েদের টয়লেটের পাশে একটি ইনসিনারেটর (প্যাড পোড়ানোর যন্ত্র) বসানো হবে। এর ফলে, মেয়েরা নিজেরাই প্যাডটি সেখানে ফেলে দিতে পারে এবং এটি সরাসরি পোড়ানো যায়—তাতে পুরুষ পরিচ্ছন্নতাকর্মীদের প্যাড ধরার দরকার পরে না, আবার মেয়েরাও নিজের গোপনীয়তা বজায় রাখতে পারে। এরপর আরও একটি আলোচনায় তারা ঠিক করে, এই ইনসিনারেটর বসানো ও চালানোর দায়িত্ব কার হবে। এতে দেখা যায়, পুরুষ অভিভাবকরা যন্ত্রটি বানাতে ও সেট আপ করতে রাজি হন। এই পুরো কাজটি ধাপে ধাপে উন্নত করা হয় এবং সফলতার পর অন্যান্য স্কুলেও একই পদ্ধতি চালু করা হয়। সম্পূর্ণ কেইস স্টাডিটি এখানে পড়ুন।<sup>১৩৭</sup>

# পরিশিষ্ট ১

## সিইএ টুলকিট

#	সিইএ টুল	উদ্দেশ্য
১	সিনিয়র লিডারশীপের জন্য সিইএ ব্রিফিং সেশন	সিনিয়র লিডারশীপের জন্য একটি ছোট পিপিটি সেশন তৈরি করতে হবে, যেখানে সিইএ কী, এবং এটি কীভাবে একটি প্রতিষ্ঠানের সুনাম, ফান্ডিং, পার্টনারশিপ, কার্যকারিতা, মান ও আর্থিক স্থায়িত্ব সাহায্য করতে পারে, তা ব্যাখ্যা করা হবে।
২	সিইএ পলিসি টেমপ্লেট	এটি এমন একটা টেমপ্লেট, যা আপনাকে সিইএ পলিসি তৈরি করতে সাহায্য করবে। এতে প্রতিটি সেকশনে কী থাকতে হবে তার গাইডলাইন থাকবে, সঙ্গে কিছু কনটেন্ট থাকবে যাতে কাজটি সহজে শুরু করা যায়। সিইএ পলিসি মূলত প্রতিষ্ঠানের প্রতিশ্রুতি, বিভিন্ন বিভাগের দায়িত্ব এবং কাজের পরিধি নির্ধারণ করে দেয়।
৩	সিইএ সেলফ এসেসমেন্ট ও প্ল্যানিং ওয়ার্কশপ	এই টুলে ফ্যাসিলিটের নোট, ওয়ার্কশিট এবং পাওয়ার পয়েন্ট স্লাইড রয়েছে, যেগুলো ব্যবহার করে এক দিনের সিইএ সেলফ-অ্যাসেসমেন্ট ও পরিকল্পনা কর্মশালা চালানো যেতে পারে। এই কর্মশালাটিকে তিন দিনের সিইএ ট্রেনিংয়ের সাথে সংযুক্ত করা যেতে পারে, যাতে ন্যাশনাল সোসাইটি (যেমন, বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি) সিইএ কে তাদের প্রতিষ্ঠানে এবং বিভিন্ন প্রোগ্রাম ও কার্যক্রমে শক্তিশালী করার জন্য একটি স্পষ্ট অ্যাকশন প্ল্যান তৈরি করতে পারে।
৪	সিইএ স্ট্র্যাটেজি টেমপ্লেট	এটি এমন একটা টেমপ্লেট যা আপনাকে সিইএ স্ট্র্যাটেজি তৈরি করতে সাহায্য করবে। এই টেমপ্লেটে প্রতিটি সেকশনের জন্য কী কী বিষয় থাকবে তা ব্যাখ্যা করা হবে, যাতে আপনি সহজেই স্ট্র্যাটেজি তৈরি করতে পারেন। এতে কিছু কনটেন্টও থাকবে, যা আপনাকে কাজের শুরুর দিকে অনেক সাহায্য করবে। প্রতিষ্ঠান আগামী বছরে কীভাবে সিইএ কে আরও শক্তিশালী করবে তা এই স্ট্র্যাটেজির মাধ্যমে নির্ধারণ করা হবে।
৫	সিইএ ওয়ার্কপ্ল্যান টেমপ্লেট	এটি এমন একটা টেমপ্লেট যা আপনাকে সিইএ-এর বার্ষিক কাজের পরিকল্পনা তৈরি করতে সাহায্য করবে। এতে আপনি লগ ফ্রেম, কার্যক্রমের পরিকল্পনা (এক্টিভিটি প্ল্যান), আউটকাম (ফলাফল), আউটপুট (প্রাপ্তি), কার্যক্রম, সূচক (ইনডিকেটর), এবং টাইমলাইন (সময়সূচী) দেখতে পাবেন।
৬	সিইএ বাজেটিং টুল	এটি সিইএ এর বাজেটের জন্য একটা টেমপ্লেট, যেখানে কী কী অন্তর্ভুক্ত করতে হবে এবং খরচ কীভাবে হিসাব করতে হবে, তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা থাকবে।
৭	সিইএ মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টুল	এটি সিইএ এর জন্য একটি পূর্ণাঙ্গ মনিটরিং ও ইভালুয়েশন (M&E) টুল। যেখানে ইনডিকেটর, প্রশ্ন, যাচাই করার পদ্ধতি, এবং মনিটরিংয়ের জন্য লক্ষ্য নির্ধারণ করা আছে। এই টুলটি প্রতিষ্ঠানিকভাবে, প্রোগ্রামের মধ্যে, এবং জরুরি অপারেশনগুলোতে সিইএ ট্র্যাক করার জন্য ব্যবহৃত হয়। প্রতিটি ট্যাবে গুরুত্বপূর্ণ ইনডিকেটর আছে, এবং প্রয়োজনে অতিরিক্ত অপশনও যুক্ত করা যায়। এছাড়া, আইএফআরসি, আইসিআরসি এবং পার্টনার ন্যাশনাল সোসাইটির জন্য আলাদা একটি ট্যাব আছে, যাতে তারা তাদের নিজস্ব প্রতিষ্ঠানে সিইএ এর কার্যকারিতা, ন্যাশনাল সোসাইটির দেওয়া সিইএ সাপোর্টের মান এবং সিইএ -এর কমপক্ষে কতটুকু অগ্রগতি হয়েছে, তা পরিমাপ করতে পারে। আরও একটি ট্যাবে বেসলাইন সার্ভে এবং ইভালুয়েশনের জন্য প্রশ্ন এবং উত্তরের বিভিন্ন অপশন দেওয়া আছে। এই টুলটির মাধ্যমে, বিভিন্ন সোসাইটি এবং প্রতিষ্ঠান তাদের সিইএ কার্যক্রমের মান এবং অগ্রগতি সহজেই পর্যালোচনা করতে পারে এবং উন্নতির জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে সক্ষম হয়।
৮	সিইএ চাকরির বিবরণী বা জব ডেসক্রিপশন	এর মধ্যে সিইএ সম্পর্কিত কিছু দায়িত্বের উদাহরণ রয়েছে, যা চাকরির বিবরণীতে যোগ করা যেতে পারে। এছাড়া, সিইএ -ভিত্তিক একটি নমুনা জব ডেসক্রিপশন, সিইএ-তে প্রয়োজনীয় দক্ষতা, এবং সিইএ সার্জ রোল (CEA surge role) বা দ্রুত মোতায়েনযোগ্য (emergency deployment) পদে কী কী গুণাবলি দরকার হয়, তা-ও এই নথিতে উল্লেখ করা আছে।
৯	নতুন স্টাফ ও ভলান্টিয়ারদের জন্য সিইএ ব্রিফিং	এটি নতুন স্টাফদের জন্য একটি ব্রিফিং ডকুমেন্ট, যার মাধ্যমে সিইএ (কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এন্ড একাউন্টেবিলিটি) এর সম্পর্কে ধারণা পাওয়া, সিইএ এর ন্যূনতম প্রয়োজনীয় কমিটমেন্ট ও কার্যক্রম, দেশের বা অঞ্চলের সিইএ সংক্রান্ত কাজ ও যোগাযোগের তথ্য এবং কোথায় আরও তথ্য এবং রিসোর্স

		পাওয়া যাবে সেগুলো সম্পর্কে জানা সম্ভব হবে।
১০	কোড অফ কন্ডাক্ট ব্রিফিং	এটি নতুন স্টাফ ও ভলান্টিয়ারদের জন্য একটা ব্রিফিং ডকুমেন্ট, যেখানে কোড অফ কন্ডাক্ট আর কমিউনিটিতে তাদের আচরণ কেমন হওয়া উচিত তা ব্যাখ্যা করা হয়েছে। এছাড়া, সুরক্ষা নীতিগুলো, যেমন যৌন নির্যাতন ও শোষণ প্রতিরোধ, শিশু সুরক্ষা ইত্যাদির সংক্ষিপ্ত ধারণাও দেওয়া হয়েছে।
১১	পরিকল্পনার জন্য সিইএ চেকলিস্ট	এটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার, সেক্টর, ডিপার্টমেন্ট হেড আর পিএমইআর টিমের জন্য একটা সহজ চেকলিস্ট, যা দিয়ে তারা দেখতে পারবে প্রোগ্রামের পরিকল্পনায় (প্রোগ্রাম প্ল্যানিং) সিইএ ঠিকভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে কিনা।
১২	সিইএ কেইস স্টাডি টেমপ্লেট	এটি সিইএ কেস স্টাডি লেখার জন্য একটা টেমপ্লেট আর গাইডলাইন, যেখানে সিইএ পদ্ধতি বা কার্যক্রম, তার প্রভাব, এবং এর থেকে শেখার মতো বিষয়গুলো সুন্দরভাবে ডকুমেন্ট করা যাবে।
১৩	এসেসমেন্ট টুলে সিইএ	একটি অ্যাসেসমেন্টের সময় সিইএ সম্পর্কিত যে ধরনের তথ্য সংগ্রহ করা উচিত, সেই সম্পর্কে একটা ধারণা দেওয়া হয়েছে। এতে ডাটা সংগ্রহের পদ্ধতি, অ্যাসেসমেন্ট সার্ভেতে কী ধরনের প্রশ্ন অন্তর্ভুক্ত করতে হবে, ডাটা সংগ্রহের কিছু টিপস এবং প্রাসঙ্গিক সেকেন্ডারি ডেটার উৎস সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছে। এই টুলে জরুরি পরিস্থিতির প্রতিটি ধাপের জন্য কী ধরনের ডাটা সংগ্রহ করা দরকার, তা পরিষ্কারভাবে দেখানো হয়েছে। এছাড়া কমিউনিটি এনগেজমেন্টের ডাটা বিশ্লেষণের জন্য আইএফআরসি (ইন্টারন্যাশনাল ফেডারেশন অফ রোড ট্রাস) এর অ্যানালাইসিস ফ্রেমওয়ার্কের গাইডলাইনও দেওয়া হয়েছে, যা তথ্য বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে সাহায্য করবে।
১৪	ভলান্টিয়ারদের জন্য প্রশ্ন-উত্তর পত্র	একটা সহজ প্রশ্ন-উত্তর শিট ভলান্টিয়ারদের দেওয়া হবে, যাতে তারা কমিউনিটির মানুষের কাছ থেকে আসা প্রশ্নগুলোর সঠিক উত্তর দিতে পারে।
১৫	ফিডব্যাক কিট	প্রোগ্রাম, অপারেশন, এবং কাজের মান উন্নত করতে কমিউনিটির ফিডব্যাক খুব গুরুত্বপূর্ণ। এজন্য কিছু গাইডলাইন ও টুলস দেওয়া হয়েছে, যা এই কাজকে সহজ করে। প্রথমে, কমিউনিটির কাছ থেকে ফিডব্যাক নেওয়ার জন্য একটি বেসিক মেকানিজম তৈরি করতে হবে। এর পর, কমিউনিটির মতামত জানতে একটি পারসেপশন সার্ভে পরিচালনা করতে হবে, এছাড়া, ফিডব্যাকের গুণগত বিশ্লেষণ করা দরকার, অর্থাৎ, ফিডব্যাকগুলো কীভাবে কাজে আসতে পারে, তা বুঝে বের করতে হবে। কিছু ফিডব্যাক সংবেদনশীল হতে পারে, যেমন, খারাপ অভিজ্ঞতা বা নেতিবাচক মন্তব্য, সেগুলো সঠিকভাবে এবং সহানুভূতির সঙ্গে পরিচালনা করতে হবে এই বিষয়গুলো গাইডলাইনে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
১৬	এফজিডি গাইড	এটি একটি কার্যকর ফোকাস গ্রুপ ডিসকাশন পরিচালনার গাইডলাইন, যেখানে কিছু গুরুত্বপূর্ণ দিক রয়েছে যা অনুসরণ করলে আলোচনাটি ফলপ্রসূ হবে। প্রথমত, গ্রুপের সদস্যদের পরিচিতি এবং তাদের দায়িত্ব স্পষ্টভাবে বর্ণনা করতে হবে, এর পরে, ফোকাস গ্রুপের উদ্দেশ্য এবং আলোচনার বিষয়টি পরিষ্কারভাবে জানিয়ে দিতে হবে। এছাড়া, এখানে কমিউনিটি এনগেজমেন্ট বা কমিউনিটির সদস্যদেরকে আলোচনায় সম্পৃক্ত করার জন্য উপযুক্ত যে ধরনের প্রশ্ন রয়েছে সেগুলোর তালিকাও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
১৭	কমিউনিটি মিটিং টুল	এটি একটি সফল কমিউনিটি মিটিং পরিচালনার গাইডলাইন, যেখানে প্রতিষ্ঠানের কার্যপদ্ধতি, প্রশ্ন এবং ফিডব্যাক নথিভুক্ত করার উপায়, সম্ভাব্য সমস্যা এবং সেগুলো কীভাবে সমাধান করা যায়, সেগুলোর কৌশল বর্ণনা করা হয়েছে।
১৮	নির্বাচনের মানদণ্ডে (সিলেকশন ক্রাইটেরিয়া) অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি	এটি কমিউনিটির সঙ্গে আলোচনা করে সাপোর্ট পাওয়ার যোগ্যতা নির্ধারণের জন্য বিভিন্ন অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি ও টেকনিকের ব্যবহার নিয়ে একটি ব্যবহারিক গাইডলাইন। এতে “কারো ক্ষতি করা হবে না – ডু নো হার্ম” এই বিষয়টিও বিবেচনায় রাখা হয়েছে।
১৯	কমিউনিকেশন চ্যানেল ম্যাট্রিক্স	এই গাইডলাইনটি বিভিন্ন যোগাযোগ মাধ্যমের সুবিধা-অসুবিধা নিয়ে ধারণা দেয়। আর কোন মাধ্যম কোন ধরনের কাজের জন্য উপযুক্ত এবং সেগুলো ব্যবহার করার টিপসও দেয়।
২০	এক্সিট স্ট্র্যাটেজি গাইডেন্স	এটি কোন প্রোগ্রাম বন্ধ করে দেওয়ার পরিকল্পনায় কমিউনিটিকে যুক্ত করার একটি গাইডলাইন, এর মাধ্যমে নিশ্চিত করা হয় যাতে কমিউনিটির মানুষজন সব তথ্য পায়, পরবর্তী ধাপে কোন সিদ্ধান্ত গ্রহণে অংশ নিতে পারে, আর তারা এর মাধ্যমে ফিডব্যাক দেওয়া বা প্রশ্ন করার সুযোগ পায়।

২১	আচরণ পরিবর্তন ও রিস্ক কমিউনিকেশন অ্যান্ড কমিউনিটি এনজমেন্ট রিসোর্স	বিভিন্ন মহামারি যেমন ইবোলা, কোভিড-১৯, এবং জিকা ভাইরাসের সময় জনগণের আচরণ পরিবর্তন করার জন্য যেসব প্রোগ্রাম ও কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে, সেগুলোর মধ্যে ব্যবহৃত কিছু গুরুত্বপূর্ণ টুলস এবং রিসোর্স রয়েছে। এই রিসোর্সগুলোর মধ্যে রয়েছে আচরণ পরিবর্তনের গাইড, আচরণ পরিবর্তন ও রিস্ক কমিউনিকেশন অ্যান্ড কমিউনিটি এনজমেন্ট পরিকল্পনার (প্ল্যানিং) উদাহরণ, ট্রেনিং প্যাকেজ, এবং রেডিও বা মোবাইল সিনেমার মাধ্যমে জনগণকে সচেতন করার জন্য গাইডলাইন। এছাড়া, ফিডব্যাক এবং পারসেপশন সার্ভে করার টেমপ্লেটও ব্যবহৃত হয়েছে, যাতে মানুষের মনোভাব এবং ধারণা জানা যায়। বিশেষত, ভ্যাকসিন নিয়ে মানুষের মধ্যে যে দ্বিধা ও বিশ্বাসের অভাব ছিল, তা দূর করার জন্য বিভিন্ন নির্দেশিকা এবং উপায়ও উল্লেখ করা হয়েছে।
২২	জরুরি অবস্থার জন্য একটি সিইএ প্ল্যান তৈরি করা	এটি জরুরি পরিস্থিতির জন্য সিইএ স্ট্র্যাটেজি ও ওয়ার্কপ্ল্যান তৈরির গাইডলাইন ও টেমপ্লেট। এই প্ল্যানের ডাটা পুরো রেসপন্সের কর্মপরিকল্পনায় যুক্ত করা যেতে পারে।
২৩	জরুরি পরিস্থিতিতে সিইএ -এর নির্ধারিত নিয়মাবলী এবং নির্দেশিকা (SOP)	জরুরি পরিস্থিতিতে কাজ করার জন্য সিইএ স্টাফ এবং প্রতিনিধিদের কিছু গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্ব রয়েছে। তাদের দায়িত্ব নির্ধারণ করা হয় কাজের প্রকার এবং সময় অনুযায়ী। উদাহরণস্বরূপ, একজন স্টাফ যদি ত্রাণ বিতরণের দায়িত্বে থাকে, তাহলে তাকে নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সেই কাজ সম্পন্ন করতে হবে এবং অন্য কেউ যদি উদ্ধার কাজের দায়িত্বে থাকে, তাকে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে দুর্গত স্থানগুলোতে পৌঁছাতে হবে।
২৪	বিভিন্ন সেক্টর এবং দায়িত্ব অনুযায়ী জরুরি পরিস্থিতিতে ইমার্জেন্সি রেসপন্স এর জন্য সিইএ চেকলিস্ট	এটি বিভিন্ন সেক্টরের স্টাফদের জন্য একটি গাইডলাইন, যা তাদেরকে জরুরি পরিস্থিতির সময়ে কমিউনিটির সাথে কার্যকরীভাবে কাজ করার জন্য সাহায্য করে। এই গাইডলাইনটি এক ধরনের চেকলিস্ট হিসেবে কাজ করে, যা তাদের সাহায্য করে জরুরি পরিস্থিতির প্রতিটি ধাপে কী করা উচিত এবং কোথায় ঘাটতি আছে বা কোন দিকগুলোতে উন্নতি করতে হবে, তা বুঝতে।
২৫	জরুরি পরিস্থিতিতে সিইএ নিয়ে স্টাফদের জন্য ব্রিফিং	জরুরি পরিস্থিতিতে সিইএ নিয়ে স্টাফদের জন্য একটি ব্রিফিং অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এই ব্রিফিংয়ের মাধ্যমে স্টাফদের বোঝানো হয় কেন কমিউনিটির সঙ্গে কাজ করা জরুরি এবং ইমার্জেন্সি রেসপন্স চলাকালে সিইএ কে শক্তিশালী করতে সবাইকে কী কী দায়িত্ব পালন করতে হবে।

## পরিশিষ্ট ২

### কমিউনিটি এনগেজমেন্ট ও একাউন্টিবিলিটি প্রশিক্ষণ বিষয়ক কোর্স

সব ট্রেনিং ম্যাটেরিয়াল [www.communityengagementhub.org](http://www.communityengagementhub.org) থেকে ডাউনলোড করা যাবে।

ট্রেনিং কোর্স	উদ্দেশ্য	কাদের জন্য	ট্রেনিং এর দৈর্ঘ্য	এভেইলেবল রিসোর্স সমূহ
সিইএ নিয়ে তিনদিনের ট্রেনিং কারিকুলাম	<p>ন্যাশনাল সোসাইটি, আইএফআরসি, আইসিআরসি এবং পার্টনার ন্যাশনাল সোসাইটির স্টাফদের জন্য যারা তাদের প্রোগ্রাম, অপারেশন এবং প্রতিষ্ঠানের কাজের পদ্ধতিতে সিইএ কে শক্তিশালী করতে চান।</p> <p>বিষয়বস্তু:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- সিইএ-এর উদ্দেশ্য এবং সুবিধা</li> <li>- প্রোগ্রাম সাইকেল জুড়ে সিইএ কে কীভাবে একীভূত করা যায়</li> <li>- জরুরি অপারেশনগুলিতে সিইএ</li> <li>- সিইএ-কে প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ করা</li> </ul>	<p>যারা প্রোগ্রাম এবং অপারেশন এর পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনার দায়িত্বে আছেন।</p> <p>উদাহরণস্বরূপ, সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট, সেক্টর প্রধান, প্রোগ্রাম ম্যানেজার, ডিজাস্টার রেসপন্স ম্যানেজার, পিএমইআর টিম, পিজিআই টিম, অর্গানাইজেশনের ডেভলপমেন্ট ম্যানেজার এবং ব্রাঞ্চ ম্যানেজার।</p>	<p>তিন দিন</p> <p>নেতৃত্বস্থানীয় সিনিয়র অফিসারদের জন্য প্রথম দিনের প্রথম অর্ধাংশে সিইএ এর পরিচিতি সেশনে যোগ দেওয়ার অপশন রয়েছে।</p> <p>একটি অতিরিক্ত দিন যোগ করা যেতে পারে যেখানে সেশন এসেসমেন্ট এবং প্ল্যানিং ওয়ার্কশপ আয়োজন করা যেতে পারে।</p>	<p>ইংরেজি, ফরাসি এবং আরবি ভাষায় তিন দিনের সিইএ প্রশিক্ষণ প্যাকেজ।</p> <p>এতে রয়েছে প্রশিক্ষণ গাইড, পাওয়ারপয়েন্ট স্লাইডস সহ স্পিকার নোটস, গ্রুপ এক্সারসাইজ, ফ্যাসিলিটের নোটস, এবং কেস স্টাডি সিলেকশনের অপশন।</p> <p>সিইএ টুল ৩: সেশন এসেসমেন্ট এবং প্ল্যানিং ওয়ার্কশপ ফ্যাসিলিটের নোটস, ওয়ার্কশিটস এবং পাওয়ারপয়েন্ট স্লাইডস সহ অন্তর্ভুক্ত, যা একদিনের সিইএ সেশন এসেসমেন্ট এবং প্ল্যানিং ওয়ার্কশপ পরিচালনা করতে সাহায্য করবে।</p>
ব্রাঞ্চের কর্মী ও ভলান্টিয়ারদের জন্য কমিউনিটি এনগেজমেন্ট টেনিং	<p>ব্রাঞ্চ স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের তাদের কাজের মধ্যে কমিউনিটি এনগেজমেন্টের মাত্রা উন্নত করতে সাহায্য করা।</p> <p>বিষয়বস্তু:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- কমিউনিটি এনগেজমেন্ট কী এবং এটা কেন গুরুত্বপূর্ণ?</li> <li>- কমিউনিটির সাথে যোগাযোগ করা</li> <li>- কমিউনিটির অংশগ্রহণ</li> <li>- কমিউনিটির ফিডব্যাক এবং অভিযোগ</li> </ul>	<p>ব্রাঞ্চের স্টাফ, স্বেচ্ছাসেবক, ভলান্টিয়ার আর প্রোগ্রামে সাহায্যকারী</p> <p>যারা প্রোগ্রাম বা কাজকর্ম চালানোর দায়িত্বে আছেন, কিন্তু প্ল্যান করা বা ম্যানেজ করার দায়িত্ব তাদের না।</p>	<p>দুই দিন</p>	<p>কমিউনিটি এনগেজমেন্টের ব্রাঞ্চ লেভেলের ট্রেনিং, যেটি ইংরেজি, ফ্রেঞ্চ আর আরবি—এই তিন ভাষায় পাওয়া যাবে</p>

<p><b>জরুরী পরিস্থিতিতে সিইএ নিয়ে প্রশিক্ষণ কোর্স</b></p>	<p>জরুরী পরিস্থিতিতে সিইএ ঠিকমতো করতে হলে সব সেক্টরকে যেসব বেসিক জিনিস জানতে হবে, সেগুলো শেখানো হবে।</p> <p>বিষয়বস্তু:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- সিইএ-এর পদ্ধতি এবং এগুলো কীভাবে কাজে সাহায্য করে</li> <li>- প্রতিটি সেক্টরে সিইএ যুক্ত করার জন্য কী কী করতে হবে</li> <li>- জরুরী পরিস্থিতিতে সিইএ-এর জন্য কী কী সাহায্য পাওয়া যাবে।</li> </ul>	<p>জরুরী পরিস্থিতিতে কাজের প্ল্যান করা এবং তা সেই কার্যক্রম পরিচালনার সাথে যুক্ত সব সেক্টর।</p> <p>যেমন: স্বাস্থ্যসেবা, দুর্যোগ মোকাবিলা, পানি-স্যানিটেশন, আশ্রয়, ত্রাণ, খাদ্য ও জীবিকা, নগদ অর্থ সাহায্য, মনিটরিং এন্ড ইভালুয়েশন টিম, এবং ব্রাঞ্চ ম্যানেজার</p>	<p>এক দিন বা তিন ঘণ্টার একটা ভার্চুয়াল এভেনিউলেবল রয়েছে</p>	<p><u>ফ্রেঞ্চ এবং ইংরেজি ভাষায় একদিন এবং তিন ঘণ্টার ট্রেনিং প্যাকেজ</u></p> <p>এতে রয়েছে: স্পিকার নোটসহ পাওয়ারপয়েন্ট স্লাইডস, গ্রুপ এক্সারসাইজ, ফ্যাসিলিটের নোট, এবং বিভিন্ন সিনারিও কেস স্টাডি থেকে পছন্দ করার অপশন</p>
<p><b>সিইএ নিয়ে এক ঘণ্টার পরিচিতি সেশন</b></p>	<p>এখানে সিইএ-এর বেসিক ধারণা, ভালো ও মানসম্পন্ন প্রোগ্রাম পরিচালনা করতে এটা কীভাবে সাহায্য করে, আর আমাদের কাজে এটাকে যুক্ত করার জন্য কী কী করতে হবে—ইত্যাদি বিষয়গুলো শেখানো হয়</p>	<p>স্টাফ এবং সিনিয়র ভলান্টিয়ারদের জন্য এই সচেতনতা সেশন।</p>	<p>এক ঘণ্টা</p>	<p>স্পিকার নোটসহ <u>ইংরেজি, ফ্রেঞ্চ আর আরবি ভাষায় প্রেজেন্টেশন</u></p>
<p><b>নেতৃত্বস্থানীয় সিনিয়র অফিসারদের জন্য সিইএ ব্রিফিং সেশন</b></p>	<p>সিনিয়র লিডারদের জন্য একটি ছোট পিপিটি সেশন, যেখানে সিইএ মানে কী এবং এটি কীভাবে প্রতিষ্ঠানের খ্যাতি, অর্থ, অংশীদারিত্ব, কাজের গুণগত মান, এবং আর্থিক স্থায়িত্ব ভালো প্রভাব ফেলতে পারে, তা বোঝানো হবে।</p>	<p>সেক্রেটারি জেনারেল, ডিরেক্টর, সেক্টর ও ডিপার্টমেন্টের প্রধান, এবং বোর্ড ও গভর্নেন্স সদস্য</p>	<p>৩০ থেকে ৬০ মিনিট। সময় থাকলে অতিরিক্ত স্লাইড যোগ করা যাবে</p>	<p><u>টুল ১: সিনিয়র লিডারদের জন্য সিইএ ব্রিফিং সেশনে স্পিকার নোট সহ পিপিটি এবং কীভাবে প্রস্তুতি নিতে হবে ও সেশন দিতে হবে, তার একটি নির্দেশিকা নোট অন্তর্ভুক্ত রয়েছে</u></p>
<p><b>একদিনের কমিউনিকেশন এবং ফিডব্যাক স্কিল ট্রেনিং</b></p>	<p>কমিউনিটির ভলান্টিয়ারদের তাদের কমিউনিকেশন স্কিল উন্নত করতে এবং কমিউনিটিতে কঠিন প্রশ্ন বা পরিস্থিতি সামলাতে সাহায্য করার জন্য</p> <p>বিষয়বস্তু:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- কমিউনিটির সাথে ভালোভাবে যুক্ত হওয়া কেন গুরুত্বপূর্ণ</li> <li>- মৌলিক নীতিগুলো এবং সেগুলো আমাদের কাজে কীভাবে প্রাসঙ্গিক হয়</li> <li>- কমিউনিকেশন স্কিল</li> <li>- কমিউনিটির ফিডব্যাকে কীভাবে সাড়া দেওয়া হবে</li> </ul>	<p>কমিউনিটির সাথে কাজ করা ভলান্টিয়ার ও স্বেচ্ছাসেবক</p>	<p>একদিন</p>	<p>ইংরেজি, ফ্রেঞ্চ এবং স্প্যানিশ ভাষায় <u>ট্রেনিং প্যাক</u>, যার মধ্যে রয়েছে পাওয়ারপয়েন্ট, গেমস, এবং ফ্যাসিলিটের নোট</p>

<p><b>সিইএ সম্পর্কিত জরুরি প্রশিক্ষণ (সার্জ ট্রেনিং)</b></p>	<p>সিইএ সম্পর্কিত জরুরি প্রশিক্ষণ (সার্জ ট্রেনিং) কোর্সে জরুরি অপারেশনে অংশগ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সিইএ ডেলিগেটদের প্রশিক্ষণ এবং প্রস্তুত করা হয়।</p> <p>এই কোর্সে আইএফআরসি এর সার্জ পদ্ধতি এবং জরুরি মূল্যায়ন ও পরিকল্পনায় সিইএ কিভাবে যুক্ত করা যায়, সেই বিষয়টি শেখানো হয়। এছাড়া সিইএ-এর গুরুত্বপূর্ণ দক্ষতাগুলো যেমন ট্রান্সপারেন্ট কমিউনিকেশন, অংশগ্রহণমূলক পদ্ধতি, মতামত ও প্রতিক্রিয়া গ্রহণের পদ্ধতি এবং ব্লক সম্পর্কিত যোগাযোগ ইত্যাদি বিষয়ে শেখানো হয়। প্রটেকশন, জেন্ডার এবং ইনক্লুশন (পিজিআই) সম্পর্কিত গুরুত্বপূর্ণ ক্রস-কাটিং বিষয়গুলোও এখানে আলোচনা করা হয়, এবং স্বেচ্ছাসেবকদের সক্ষমতা বাড়ানোর বিষয়ে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।</p>	<p>রেড ক্রস এবং রেড ক্রিসেন্ট স্টাফ বিশেষ করে জরুরি পরিস্থিতিতে যাদের কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এবং অ্যাকাউন্টেবিলিটি নিয়ে কাজ করার অভিজ্ঞতা আছে</p>	<p>আট দিন, সম্পূর্ণ রেসিডেনশিয়াল (খাকার জায়গা সহ)</p>	<p>এই ট্রেনিং সারা বিশ্বে সিইএ টিম এর মাধ্যমে দেওয়া হয়। আরও বিস্তারিত তথ্যের জন্য যোগাযোগ করুন: <a href="mailto:CEA.Geneva@ifrc.org">CEA.Geneva@ifrc.org</a></p>
<p><b>মোবাইল সিনেমা বিষয়ে ট্রেনিং</b></p>	<p>রিস্ক কমিউনিকেশন এবং কমিউনিটি এনগেজমেন্ট বা সামাজিক ও আচরণগত পরিবর্তন আনার জন্য যে উদ্যোগ নেওয়া হয় তা বাস্তবায়ন করতে মোবাইল সিনেমা শো আয়োজন এবং এটি পরিচালনার পদ্ধতি শেখানো হয়</p>	<p>হেডকোয়ার্টার এবং ব্রাঞ্চ লেভেলে ন্যাশনাল সোসাইটির স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকরা, যারা স্বাস্থ্য, পানি, স্যানিটেশন ও স্বাস্থ্যবিধি এবং দুর্যোগ ঝুঁকি কমানোর প্রোগ্রামে কাজ করেন</p>	<p>চার দিন</p>	<p>ইংরেজি এবং ফ্রেঞ্চ ভাষায় ট্রেনিং প্যাক, যার মধ্যে রয়েছে পাওয়ারপয়েন্ট এবং এক্সারসাইজ শিট। এখানে অনুশীলনের জন্য একটি লাইভ মোবাইল সিনেমা প্রদর্শনী অন্তর্ভুক্ত করা আছে।</p>
<p><b>রেডিও চ্যাট শো ট্রেনিং</b></p>	<p>কমিউনিটির সঙ্গে বিভিন্ন বিষয় নিয়ে তথ্য শেয়ার করা এবং শ্রোতাদের কাছ থেকে কল ও মেসেজ নেওয়ার জন্য কীভাবে একটি রেডিও চ্যাট শো পরিকল্পনা, পরিচালনা এবং বাস্তবায়ন করা যায়, তা শেখানো হয়</p>	<p>হেডকোয়ার্টার এবং ব্রাঞ্চ লেভেলে ন্যাশনাল সোসাইটির স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকরা, যারা স্বাস্থ্য, পানি, স্যানিটেশন ও স্বাস্থ্যবিধি এবং দুর্যোগ ঝুঁকি কমানোর প্রোগ্রামে কাজ করেন</p>	<p>চার দিন</p>	<p>ইংরেজি এবং ফ্রেঞ্চ ভাষায় ট্রেনিং প্যাক, যার মধ্যে রয়েছে পাওয়ারপয়েন্ট এবং এক্সারসাইজ শিট। এখানে অনুশীলনের জন্য একটি লাইভ লাইভ রেডিও শো অন্তর্ভুক্ত করা আছে।</p>

## পরিশিষ্ট ৩

### মুভমেন্ট-ওয়াইড কমিটমেন্টস ফর কমিউনিটি এনগেজমেন্ট অ্যান্ড একাউন্টেবিলিটি থেকে

- **একাউন্টেবিলিটি** – একাউন্টেবিলিটি বলতে বোঝায় মুভমেন্টের সবাই একে অপরের প্রতি দায়িত্বশীল থাকবে যাতে সবাই তাদের শক্তি এবং সম্পদ সঠিকভাবে ও দায়িত্বশীলভাবে ব্যবহার করে। এর মাধ্যমে তারা জনগণ এবং যাদের জন্য তারা কাজ করছে, তাদের স্বার্থকে গুরুত্বপূর্ণ করে তোলে। এর ফলে নিশ্চিত হয় যে, মানবিক কর্মকাণ্ড মানুষের জন্য সর্বোত্তম ফলাফল এবং সফলতা নিয়ে আসে, পাশাপাশি তাদের অধিকার ও মর্যাদা রক্ষা করে এবং তাদের দুর্বলতা ও সংকট মোকাবিলায় সক্ষমতা বাড়ায়। এর মধ্যে রয়েছে মানুষের অধিকার যেমন: তাদের প্রয়োজনীয়তা, অগ্রাধিকার এবং পছন্দ অনুযায়ী সহায়তা পাওয়ার অধিকার, তথ্য পাওয়ার অধিকার, এবং ফিডব্যাক দেওয়ার ও তাদেরকে প্রভাবিত করে এমন সিদ্ধান্তে অংশ নেওয়ার অধিকার।

এছাড়াও, একাউন্টেবিলিটির মধ্যে মুভমেন্টের স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের সমস্ত আইনি ও নৈতিক দায়িত্ব পালন করার বাধ্যবাধকতা রয়েছে। তাদের দায়িত্ব হলো যাদের তারা সেবা দিতে চায়, তাদের সম্মান ও মর্যাদা রক্ষা করা, যৌন শোষণ, নির্যাতন, দুর্নীতি এবং সম্পদের অপব্যবহার বন্ধ করা, এবং নীতিগত মানবিক কর্মকাণ্ডকে ক্ষুণ্ণ করে এমন পরিস্থিতি মোকাবিলায় সময়মতো এবং উপযুক্ত সংশোধনমূলক ব্যবস্থা নেওয়া।

- **কমিউনিটি এনগেজমেন্ট** – কমিউনিটি এনগেজমেন্ট মানে হলো – মানুষ ও কমিউনিটির সঙ্গে মিলে-মিশে কাজ করা। এর উদ্দেশ্য হচ্ছে, রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্টের কার্যক্রম যেন বাস্তবসম্মত, সবার জন্য খোলামেলা (অন্তর্ভুক্তিমূলক), দীর্ঘমেয়াদে টেকসই এবং মানুষের কাছে জবাবদিহিমূলক হয়। এই পদ্ধতির মাধ্যমে মানুষ ও কমিউনিটিকে তাদের নিজের জীবন নিয়ে নিজের মতো করে সিদ্ধান্ত নেওয়ার সুযোগ তৈরি হয়। এতে তারা নিজেদের সমস্যার সমাধান নিজেরাই খুঁজে নিতে পারে এবং নিজের অবস্থার উন্নয়নের জন্য নেতৃত্ব দিতে শেখে। কমিউনিটি এনগেজমেন্টে যেসব বিষয় গুরুত্বপূর্ণ তা হলো; মানুষের কথা মনোযোগ দিয়ে শোনা, তাদের মতামত ও অভিজ্ঞতা গুরুত্ব দিয়ে বিবেচনায় নেওয়া এবং খোলামেলা এবং সহজভাবে তাদের সাথে যোগাযোগ রাখা। এটি মুভমেন্টকে সাহায্য করে:

- যাদের তারা সহায়তা করে, তাদের বিভিন্ন প্রয়োজন, সমস্যাগুলো এবং কী কী করতে পারে—সেগুলোকে আরও ভালোভাবে বোঝা
- তাদের অগ্রাধিকার এবং পছন্দ সম্পর্কে ফিডব্যাক সংগ্রহ করা, তার প্রতিক্রিয়া জানানো এবং সেই অনুযায়ী কাজ করা
- তাদের জীবনযাত্রাকে প্রভাবিত করে এমন সিদ্ধান্তগুলোর ক্ষেত্রে তাদেরকে সক্রিয়ভাবে অংশ নেওয়ার নিরাপদ ও সমান সুযোগ দেওয়া

এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে—আমাদের মুভমেন্টের নীতিমালা ও মূল্যবোধ, আমরা কী কাজ করি এবং কী লক্ষ্য নিয়ে কাজ করি, মানুষ আমাদের থেকে কী আশা করতে পারে, এবং মানুষ ও কমিউনিটির জীবনকে যেসব বিষয় ও সিদ্ধান্ত প্রভাবিত করে, সেখানে তারা কীভাবে মতামত দিতে পারে বা অংশ নিতে পারে—এসব বিষয় সহজ, খোলামেলা ও বোঝার মতো ভাষায় সবাইকে জানানো আমাদের দায়িত্ব।

- **প্রোটেকশন** – প্রোটেকশন বলতে এমন সব কাজ বা উদ্যোগকে বোঝায়, যা মানুষের অধিকার রক্ষা ও সম্মান নিশ্চিত করার জন্য করা হয়। এই কাজগুলো করতে হয় দেশের আইন, আন্তর্জাতিক মানবাধিকার আইন, যুদ্ধকালীন মানবিক আইন এবং শরণার্থী সংক্রান্ত আইনের নিয়ম মেনে। উদাহরণ হিসেবে বলা যায়, যদি কোনো যুদ্ধ বা প্রাকৃতিক দুর্যোগের কারণে মানুষ নিজের ঘরবাড়ি হারায়, তাহলে তাদের নিরাপত্তা নিশ্চিত করা, খাবার ও চিকিৎসার ব্যবস্থা করা, তাদের মতামত শোনা এবং তাদের অধিকার (যেমন আশ্রয়ের অধিকার) বজায় রাখা—এসবই প্রোটেকশনের অংশ। যেসব সংস্থা এই কাজগুলো করে—যেমন মানবাধিকার সংস্থা বা মানবিক সহায়তাদানকারী সংস্থা—তাদের এসব কাজ করতে হয় সম্পূর্ণ নিরপেক্ষভাবে। মানে, কারো জাত, ধর্ম, বর্ণ, ভাষা বা নারী-পুরুষ—কোনো কিছুর ভিত্তিতে যেন পার্থক্য না করা হয়।

# শেষ টীকা

- 1 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Report-All-the-Evidence-We-Need-CDA-FINAL.pdf>
- 2 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 3 <https://www.ifrc.org/document/code-conduct-international-red-cross-and-red-crescent-movement-and-ngos-disaster-relief>
- 4 <https://www.ifrc.org/document/principles-rules-humanitarian-assistance>
- 5 <https://communityengagementhub.org/resource/movement-wide-commitments-for-cea/>
- 6 Ground Truth Solutions surveyed 4971 people across seven countries (Afghanistan, Bangladesh, Iraq, Haiti, Lebanon, Uganda and Somali) to assess progress against the Grand Bargain commitments. See: Ground Truth Solutions (2019) Briefing Note Grand Bargain: Field Perspectives 2018. Ground TruthSolution/OECD, Vienna, <https://groundtruthsolutions.org/our-work/perspectives-on-the-grand-bargain/> and <https://groundtruthsolutions.org/our-work/cash-barometer/>.
- 7 ALNAP commissioned GeoPoll to survey 5000 aid recipients across five countries (Afghanistan, Democratic Republic of Kenya, Ethiopia, Kenya and Iraq) for the 2018 State of the Humanitarian System report. See <https://www.alnap.org/help-library/the-state-of-the-humanitarian-system-sohs-2018-full-report>.
- 8 Metcalfe-Hough, V., Fenton, W., Willits-King, B., Spencer, A. (2020) Grand Bargain Independent Annual Report 2020. HPG/ODI, London
- 9 ALNAP (2018) The State of the Humanitarian System. ALNAP Study. ALNAP/ODI, London. See <https://sohs.alnap.org/>.
- 10 CHS Alliance (2020) Humanitarian Accountability Report. Are We Making Aid Work Better for People. CHS Alliance, Geneva. See <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/har-2020/>
- 11 ALNAP (2018) The State of the Humanitarian System. ALNAP Study. ALNAP/ODI, London. See <https://sohs.alnap.org/>.
- 12 For example, the Organizational Capacity Assessment and Certification process (OCAC), Branch Organizational Capacity Assessment (BOCA) and Preparedness for Effective Response (PER) processes.
- 13 See <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- 14 See <https://interagencystandingcommittee.org/results-group-2-accountability-and-inclusion>
- 15 See <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>
- 16 <https://communityengagementhub.org/>
- 17 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 18 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/3-day-cea-training-package/>
- 19 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 20 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
- 21 <https://youtu.be/5Cct-z75Jo>
- 22 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Case-Study-Institutionalising-CEA-in-HRC.pdf>
- 23 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA\\_NRCS-FINAL.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA_NRCS-FINAL.pdf)
- 24 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pqi-emergencies>
- 25 [https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI\\_iE\\_Toolkit\\_Introduction\\_LR-web\\_0.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf)
- 26 <https://communityengagementhub.org/resource/myanmar-red-cross-mrcs-community-engagement-and-accountability-minimum-standards-and-key-actions/>
- 27 [https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC\\_BurialGuide\\_web.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_BurialGuide_web.pdf)
- 28 [https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf\\_en.html](https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf_en.html)
- 29 For more on organizational factors that enable or hinder stronger accountability to communities see the IFRC Africa Strategy to Strengthen Community Engagement and Accountability. <https://communityengagementhub.org/cea-africa-strategy/>
- 30 <https://communityengagementhub.org/resource/perceptions-of-a-pandemic-africa-red-cross-red-crescent-volunteer-perceptions/>
- 31 ICRC Data Protection Handbook <https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook>
- 32 <https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-evaluation>
- 33 <https://www.ifrc.org/document/projectprogramme-monitoring-and-evaluation-guide>
- 34 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf>
- 35 Assessment fatigue is when communities are asked the same questions multiple times by different organizations leading them to become frustrated and no longer willing to engage with organizations.
- 36 [https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA\\_operational\\_manual\\_v4.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA_operational_manual_v4.pdf)
- 37 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/bite-sized-training-packages/>

- 38 See the IFRC PGI in emergencies guide and toolkit <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 39 <https://communityengagementhub.org/resource/garden-to-kitchen-listening-to-communities-a-trinidad-and-tobago-case-study/>
- 40 Unintended negative consequences are outcomes of the programme that were not intended or unforeseen and have a negative impact on the community. For example, damaging local markets through the distributions of aid item, or making a conflict situation worse by giving the majority of support to one side or the other.
- 41 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 42 <https://saferaccess.icrc.org/> and <https://saferaccess.icrc.org/practical-toolbox/>
- 43 <https://www.ifrcvca.org/>
- 44 [https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2020/10/2020\\_CDA\\_DNH-in-PHE-and-Conflict-pilot-version.pdf](https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2020/10/2020_CDA_DNH-in-PHE-and-Conflict-pilot-version.pdf)
- 45 [https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106\\_CaseStudies\\_ONLINE.pdf](https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf)
- 46 Some of this information may be collected through the context analysis. As noted, there is no hard line between information collected in the context analysis versus the needs assessment, so adapt to suit the situation.
- 47 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>, see Tool 2.4.1 PGI Assessment question library
- 48 [https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources\\_and\\_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning/Analytical%20framework%20\(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018\).pdf](https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning/Analytical%20framework%20(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018).pdf) and for more resources on assessments see: <https://fednet.ifrc.org/en/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/assessment-planning/>
- 49 <https://sites.google.com/view/kap3-turkey/home?authuser=0>
- 50 <https://www.ifrc.org/document/participatory-approach-safe-shelter-awareness-passa-manual>
- 51 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 52 <https://www.ifrcvca.org/>
- 53 <https://www.icrc.org/en/document/different-ways-have-different-conversations-different-people>
- 54 [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63812/WHO\\_EOS\\_98.3\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63812/WHO_EOS_98.3_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 55 <https://watsanmissionassistant.org/wash-in-schools/>
- 56 <https://sanitationlearninghub.org/resource/handbook-on-community-led-total-sanitation/>
- 57 <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf>
- 58 <https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/>
- 59 <https://www.ifrcvca.org/problem-tree>
- 60 <https://www.ifrc.org/document/participatory-approach-safe-shelter-awareness-passa-manual> (page 57)
- 61 <https://www.ifrc.org/document/participatory-approach-safe-shelter-awareness-passa-manual> (page 67)
- 62 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Caso-estudio-Ecuador\\_EN.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Caso-estudio-Ecuador_EN.pdf)
- 63 <https://communityengagementhub.org/what-we-do/co-production-and-participation/>
- 64 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Co-Design-of-the-UK-Asylum-Process-Course-Glasgow.pdf>
- 65 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/06/Case-Study-AVAIL-Life-Skills.pdf>
- 66 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Engaging-communities-in-Tanzania\\_-Case-Study.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Engaging-communities-in-Tanzania_-Case-Study.pdf)
- 67 [https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106\\_CaseStudies\\_ONLINE.pdf](https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf)
- 68 <https://meet.jit.si/>
- 69 Online methods should not be used to collect data that could cause harm, such as personal data or protection-related data
- 70 Questions taken and adapted from Ground Truth Solutions Humanitarian Voice Index and Cash Barometer work.
- 71 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 72 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Advisory-Committees-TRCS.pdf>
- 73 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/IFRC-Tracking-Migrant-Perceptions-Case-Study.pdf>
- 74 <https://communityengagementhub.org/resource/covid-19-community-feedback-kit/>
- 75 <https://communityengagementhub.org/resource/cameroon-red-cross-all-against-covid-19-a-case-study/>
- 76 See [https://drive.google.com/drive/folders/15aBqMeEaVFifqbBu\\_8fqXpqCkh8q8LiU?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/15aBqMeEaVFifqbBu_8fqXpqCkh8q8LiU?usp=sharing) or <https://indaba.dev>
- 77 There are guides and tools on the Most Significant Change approach in ALNAP's help library. For example, <https://www.alnap.org/help-library/participatory-video-the-most-significant-change-a-guide-for-facilitators> and <https://www.alnap.org/help-library/the-most-significant-change-msc-technique-a-guide-to-its-use>
- 78 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf>
- 79 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Sharing-Evaluations-Zambia-RC-Case-Study.pdf>
- 80 Drawn from a research project in Africa to better understand community engagement in emergency response operations, comprising three field visits, key informant interviews, focus group discussions and workshops.

- 81 <https://go.ifrc.org/preparedness>
- 82 <https://www.ifrcvca.org/>
- 83 <https://www.forecast-based-financing.org/>
- 84 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 85 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-one-day-training-package-english/>
- 86 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP\\_Madaqascar-Case-Study\\_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP_Madaqascar-Case-Study_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf)
- 87 For example, by providing items people don't need so they sell them in the market and damage local businesses and the economy.
- 88 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT.pdf>
- 89 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/bite-sized-training-packages/>
- 90 Although this is part of participatory planning, it has been made as a separate action to emphasize its importance and address the fact that it is often one of the biggest gaps in emergency response operations.
- 91 Questions taken and adapted from Ground Truth Solutions Humanitarian Voice Index and Cash Barometer work.
- 92 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/MRCS-fighting-corruption-case-study.pdf>
- 93 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Case-Study-The-Dorian-Feedback-Hotline-Bahamas-Red-Cross-3.pdf>
- 94 <https://odihpn.org/magazine/bringing-community-perspectives-decision-making-ebola-response-democratic-republic-congo/>
- 95 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 96 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Ethiopia-CEA-Case-Study-003.pdf>
- 97 <https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/international/evaluation-of-the-drought-cash-transfer-programme-in-kenya.pdf>
- 98 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/AMiRA-Final-Report-feedback-mechanism-ENG.pdf>
- 99 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pqi-emergencies> and <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 100 <https://www.ifrc.org/media/12628>
- 101 <https://www.ifrc.org/media/12628>
- 102 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/child-safeguarding/>
- 103 For IFRC and ICRC versions of these policies, see <https://www.ifrc.org/document/policy-prevention-and-response-sexual-exploitation-and-abuse>, <https://www.ifrc.org/document/ifrc-child-safeguarding-policy>, [https://www.ifrc.org/sites/default/files/Whistleblower-protection-policy\\_August-2015\\_EN.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/Whistleblower-protection-policy_August-2015_EN.pdf), [https://www.icrc.org/sites/default/files/wysiwyg/code\\_of\\_conduct\\_may\\_2018.pdf](https://www.icrc.org/sites/default/files/wysiwyg/code_of_conduct_may_2018.pdf), <https://www.icrc.org/en/document/code-conduct-employees-icrc>
- 104 See tool 3.2: Guidance on basic referral mapping and case management <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>
- 105 <https://www.ifrc.org/media/12628>
- 106 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-AND-COMPLAINTS-.pdf>
- 107 <https://communityengagementhub.org/resource/mainstreaming-of-accountability-to-communities-an-operational-case-study/>
- 108 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER\\_CRM-CaseStudy.docx](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER_CRM-CaseStudy.docx)
- 109 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19\\_EN.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19_EN.pdf)
- 110 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pqi-emergencies>
- 111 [https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EfDAw6shNFJFhsrKhq1oOhIBO\\_GTo01juicCdoFqpbVQ?e=MZzVvp](https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EfDAw6shNFJFhsrKhq1oOhIBO_GTo01juicCdoFqpbVQ?e=MZzVvp)
- 112 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pqi-emergencies>
- 113 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 114 [https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EYGPgmsilhNGiBw4iWPQ\\_bcBSVQVrkFka5AcUrRQVKRmhw?e=rke2lm](https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EYGPgmsilhNGiBw4iWPQ_bcBSVQVrkFka5AcUrRQVKRmhw?e=rke2lm)
- 115 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 116 <https://ifrcgo.org/ecv-toolkit/>
- 117 <https://watsanmissionassistant.org/hygiene-promotion/>
- 118 <https://media.ifrc.org/ifrc/drr-climate/climate-smart-programming-action/>
- 119 <https://drive.google.com/file/d/1PU0ZjqUx-iTqw0KOOQfDdaY7MMGOqux/view>
- 120 The term RCCE is used to align with WHO, UNICEF and others and helps the Red Cross Red Crescent Movement better coordinate and collaborate with other agencies when responding to epidemics.
- 121 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 122 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/12/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf>

- 123 Proactive feedback mechanisms are when the National Society actively solicits feedback on a specific issue or topic from communities, for example during house-to-house visits, through FGDs, or during community activities. See page 105 for more on proactive feedback mechanisms.
- 124 <https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-covid-19-community-feedback-package/>
- 125 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/>
- 126 <https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/>
- 127 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 128 <https://communityengagementhub.org/resource/updated-epidemic-control-training-package-for-volunteers/>
- 129 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 130 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit>
- 131 <https://communityengagementhub.org/resource/volunteers-in-every-street-a-lybian-red-crescent-and-benghazi-branch-case-study/>
- 132 <https://communityengagementhub.org/resource/chatbots-a-conversation-with-the-community-a-kazakhstan-case-study/>
- 133 <https://communityengagementhub.org/resource/engaging-communities-for-behaviour-change/>
- 134 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/radio-programming/>
- 135 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/mobile-cinema/>
- 136 <https://www.ifrc.org/document/case-study-community-based-surveillance-indonesia>
- 137 [https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106\\_CaseStudies\\_ONLINE.pdf](https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf)

# আন্তর্জাতিক রেড ক্রস এবং রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্টের মৌলিক মূলনীতিসমূহ

## মানবতা

আন্তর্জাতিক রেড ক্রস এবং রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্ট শুরু হয়েছিল যুদ্ধক্ষেত্রে আহত মানুষদের পাশে দাঁড়ানোর একটি মানবিক প্রয়াস হিসেবে। এখন এটি শুধু যুদ্ধ নয়, বরং যেকোনো বিপদ-আপদ বা দুর্ঘটনায় মানুষের কষ্ট কমাতে আন্তর্জাতিক ও জাতীয় পর্যায়ে কাজ করে যাচ্ছে। এর মূল উদ্দেশ্য হলো জীবন ও স্বাস্থ্যের সুরক্ষা নিশ্চিত করা, অসুস্থ বা বিপদে পড়া মানুষের চিকিৎসা বা সেবা নিশ্চিত করা, এবং সবার প্রতি সম্মান ও সহমর্মিতা দেখানো। এটি সকল মানুষের মধ্যে পারস্পরিক বোঝাপড়া, বন্ধুত্ব, সহযোগিতা এবং স্থায়ী শান্তি প্রচারের চেষ্টা করে।

## পক্ষপাতহীনতা

এটি জাতীয়তা, জাতি, ধর্ম, শ্রেণী বা রাজনৈতিক মতাদর্শের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য সৃষ্টি করে না। এটি মানুষের দুঃখ কমানোর চেষ্টা করে এবং শুধুমাত্র তাদের প্রয়োজনের ওপর ভিত্তি করে কাজ করে, সবচেয়ে জরুরি সমস্যাগুলো আগে সমাধান করার চেষ্টা করে।

## নিরপেক্ষতা

সকলের আস্থা অর্জনের জন্য, মুভমেন্টটি কোনও শক্তির পক্ষ নিবে না বা কোনও সময় রাজনৈতিক, জাতিগত, ধর্মীয় বা আদর্শিক বিতর্কে জড়াবে না।

## স্বাধীনতা

মুভমেন্টটি স্বাধীন হতে হবে। ন্যাশনাল সোসাইটিগুলো, যদিও তারা তাদের সরকারের মানবিক সেবায় সহায়তা করে এবং নিজেদের দেশের আইন মেনে চলে, তবুও তাদের স্বাধীনতা বজায় রাখতে হবে যাতে তারা সবসময় মুভমেন্টের মূল নীতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণভাবে কাজ করতে পারে।

## স্বৈচ্ছামূলক সেবা

এটি একটি স্বৈচ্ছাসেবী রিলিফ মুভমেন্ট যা কোনওভাবেই লাভের আকাঙ্ক্ষা দ্বারা প্ররোচিত হয় না।

## একতা

যেকোনো দেশে শুধুমাত্র একটি রেড ক্রস বা রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি থাকতে পারে। এটি সবার জন্য উন্মুক্ত থাকবে এবং এর মানবিক কাজ পুরো দেশের মধ্যে চলতে থাকবে।

## সার্বজনীনতা

আন্তর্জাতিক রেড ক্রস এবং রেড ক্রিসেন্ট মুভমেন্ট এমন একটি উদ্যোগ যেখানে সমস্ত সমাজকে সমান গুরুত্ব দেওয়া হয় এবং একে অপরকে সাহায্য করার জন্য সবাই সমান দায়িত্ব ও কর্তব্য ভাগ করে নেয়, এটির কার্যক্রম সারা বিশ্বজুড়ে বিস্তৃত।



ইন্টারন্যাশনাল ফেডারেশন অব রেড ক্রস এন্ড রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (আইএফআরসি) হলো পৃথিবীর সবচেয়ে বড় মানবিক সহায়তা সংগঠন। এই সংগঠনের সঙ্গে ১৯২টি দেশের ন্যাশনাল রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি যুক্ত আছে, আর এসব সোসাইটির হয়ে কাজ করে প্রায় ১৪ মিলিয়ন ভলান্টিয়ার। এই ভলান্টিয়াররা কোনো সংকট বা দুর্ঘটনার (যেমন: বন্যা, ঘূর্ণিঝড়, আগুন বা মহামারি) আগে, সময়কালে এবং পরে মানুষের পাশে দাঁড়ায়। তারা দুর্গত এলাকায় গিয়ে ত্রাণ দেয়, অসুস্থদের সেবা করে এবং ক্ষতিগ্রস্ত মানুষদের পাশে থাকে। আমরা এমন সব জায়গায় কাজ করি, যেগুলো খুব বিপদজনক বা যেখানে সহায়তা পৌঁছানো খুব কঠিন—যেমন যুদ্ধপীড়িত অঞ্চল, দুর্গম পাহাড়ি এলাকা বা প্রাকৃতিক দুর্ঘটনায় ক্ষতিগ্রস্ত অঞ্চল। সেখানে আমরা চেষ্টা করি মানুষের জীবন রক্ষা করতে, আহত বা ক্ষতিগ্রস্ত মানুষকে সহায়তা করতে এবং তাদের সম্মান ও মর্যাদা বজায় রাখতে। আমাদের কাজের মূল উদ্দেশ্য হলো – সমাজের মানুষকে আরও শক্তিশালী ও সহনশীল করে গড়ে তোলা, যেন মানুষ নিজের পায়ে দাঁড়াতে পারে, নিরাপদে ও সুস্থভাবে জীবনযাপন করতে পারে এবং জীবনের উন্নতির সুযোগ পায়।