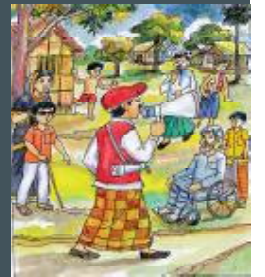
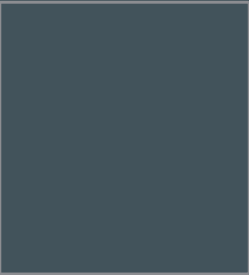


দুর্যোগে জরুরি সাড়াদান ও
পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নে
জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ
স্বেচ্ছাসেবক নির্দেশিকা



COMMUNICATION WITH COMMUNITIES IN BANGLADESH



দুর্যোগে জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার
কার্যক্রম বাস্তবায়নে
“জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ”
স্বেচ্ছাসেবক নির্দেশিকা



COMMUNICATION WITH COMMUNITIES IN BANGLADESH



Shongjog

COMMUNICATION WITH COMMUNITIES IN BANGLADESH

প্রকাশক

সংযোগ

মাল্টি স্টেকহোল্ডারস প্ল্যাটফরমস

অন কমিউনিকেশন উইথ কমিউনিটিজ

বাস্তবায়ন

বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি ও

আন্তর্জাতিক রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট ফেডারেশন

প্রকাশকাল

আগস্ট ২০১৭

পাণ্ডুলিপি প্রণয়ন

মলয় চাকী

এ কে এম হারুন আল রশিদ

প্রচ্ছদ, গ্রাফিক্স ও ডিজাইন

রনজিত রায়

এ্যাড মোমেন্টস

অংকন

এম এ মান্নান

মুদ্রণ

সিটি আর্ট প্রেস

মুখবন্ধ

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় বাংলাদেশের সাফল্য বিশ্বব্যাপী প্রশংসিত। এই সাফল্যের অন্যতম চাবি-কাঠি এদেশের মানুষের পারস্পরিক সহমর্মিতা ও সহযোগিতা এবং বিভিন্ন পর্যায়ের স্বেচ্ছাসেবকদের স্বেচ্ছাসেবী মনোভাব। অভিজ্ঞতায় দেখা যায়, ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীই

সর্ব প্রথম স্বেচ্ছাসেবার মনোভাব নিয়ে পারস্পরিক সহযোগিতায় এগিয়ে আসে। এছাড়া বিভিন্ন মানবিক প্রতিষ্ঠান স্ব স্ব আদর্শ ও নীতিমালা, লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য এবং সরকারি আইন/নির্দেশনা অনুসরণ করে দুর্যোগে জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমে তাদের স্বেচ্ছাসেবকদেরকে পরিচালনা করে থাকে। তথাপি দুর্যোগে ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর সাথে যথাযথ যোগাযোগকে অধিকাংশ ক্ষেত্রেই তেমন গুরুত্ব দেওয়া হয় না। অথচ ‘জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ’ (Communication with Communities-CwC) প্রক্রিয়া দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠীর সঠিক চাহিদা নিরূপণ ও সে অনুসারে কার্যকর সাড়া প্রদান নিশ্চিত করে। তথ্য ও যোগাযোগ দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠীর জন্য এক ধরনের সহায়তা হিসেবে স্বীকৃত। কেননা প্রকৃত চাহিদা নিরূপণ নিশ্চিত করতে সক্ষম হলে তড়িৎ পুনরুদ্ধার করা সম্ভব। অপরদিকে এ প্রক্রিয়া দুর্যোগে মানবিক সহায়তাদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের কাজের কৌশল নির্ধারণ করতে সহায়তা করে যেখানে সকল প্রচেষ্টার কেন্দ্রবিন্দুতে থাকে জনগোষ্ঠী। এতে সংশ্লিষ্ট মানবিক প্রতিষ্ঠানসমূহের জবাবদিহিতাও নিশ্চিত হয়।

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর (ডিডিএম), জাতিসংঘের অঙ্গ প্রতিষ্ঠান, বিবিসি মিডিয়া এ্যাকশন, বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (বিডিআরসিএস), আন্তর্জাতিক রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট ফেডারেশন (আইএফআরসি) এবং বিভিন্ন জাতীয় ও আন্তর্জাতিক প্রতিষ্ঠান সমন্বয়ে জুলাই ২০১৫ এ প্রতিষ্ঠিত মাল্টি-স্টেকহোল্ডারস প্লাটফর্ম (এমএসপি) অন কমিউনিকেশন উইথ কমিউনিটিজ, যা পরবর্তীতে ‘সংযোগ’ নামে অভিহিত, এর উদ্যোগে দুর্যোগ পরবর্তী সাড়াপ্রদান ও পুনরুদ্ধার কাজে জনগোষ্ঠীর সাথে স্বেচ্ছাসেবকদের যোগাযোগ বিষয়ে মানবিক সাহায্য প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য একটি অভিন্ন নির্দেশনা বা গাইডলাইন প্রণয়নের পরিকল্পনা করা হয়, যার উদ্দেশ্য হচ্ছে দুর্যোগ পরবর্তী সময়ে স্বেচ্ছাসেবক ও ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর সাথে দ্বি-মুখী যোগাযোগ (Two way communication) নিশ্চিত করার মধ্য দিয়ে সঠিক চাহিদা নিরূপণ ও কার্যকর সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার নিশ্চিত করা। বিভিন্ন পর্যায়ে আলোচনা ও পরামর্শের ভিত্তিতে এই নির্দেশিকাটি প্রণয়ন করেছেন মলয় চাকী ও এ কে এম হারুন আল রশিদ। দুর্যোগকালে মানবিক সহায়তা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের স্বেচ্ছাসেবক কর্তৃক সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমে জনগোষ্ঠীর সাথে দ্বি-মুখী যোগাযোগ

নিশ্চিত করে অধিক দক্ষ ও কার্যকর সেবা কার্যক্রম বাস্তবায়নে এই নির্দেশিকাটি সহায়ক হবে বলে আমার বিশ্বাস। এছাড়া দুর্যোগ/দুর্ঘটনাকালে যে সব মহৎ ব্যক্তি স্ব-উদ্যোগী হয়ে স্বেচ্ছাসেবায় নিয়োজিত হন তাঁদের জন্যও নির্দেশিকাটি অনুসরণীয় হিসেবে বিবেচিত হবে।

আমি বিডিআরসিএস ও আইএফআরসি কে ‘সংযোগ’ এর পক্ষে নির্দেশিকাটি প্রকাশের জন্য অভিনন্দন জানাই। একই সাথে এই উদ্যোগ বাস্তবায়নে কারিগরি ও আর্থিক সহযোগিতা প্রদানের জন্য যুক্তরাজ্য ভিত্তিক সিডাক (Communication with Disaster Affected Communities - CDAC) নেটওয়ার্ক ও ইউকেএইড এর প্রতি কৃতজ্ঞতা জানাই। নির্দেশিকাটি প্রণয়নে যেসব সহযোগী প্রতিষ্ঠান তাঁদের মূল্যবান মতামত ও পরামর্শ প্রদান করেছে সেসব প্রতিষ্ঠান ও তাদের প্রতিনিধিদেরকেও ধন্যবাদ জানাই।



রাহিমা আক্তার

(উপ-সচিব)

উপ পরিচালক, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর (ডিডিএম)

ও চেয়ারপারসন, সংযোগ

সূচিপত্র

নির্দেশিকার লক্ষ্য ও ব্যবহারকারীদের জন্য
নির্দেশনা

৬

অধ্যায় : ১

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় স্বেচ্ছাসেবা

৭

অধ্যায় : ২

জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম
বাস্তবায়নে “জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ”

৯

অধ্যায় : ৩

জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে
বিবেচ্য বিষয় ও পর্যায়সমূহ

১৬

অধ্যায় : ৩:১ চাহিদা নিরূপণ

১৯

অধ্যায় : ৩:২ পরিকল্পনা প্রণয়ন

২১

অধ্যায় : ৩:৩ বাস্তবায়ন এবং পরিবীক্ষণ

২৪

অধ্যায় : ৩:৪ মূল্যায়ন ও শিখন

২৭

অধ্যায় : ৪

দ্রুত সংঘটিত দুর্যোগ সাড়াদান কার্যক্রমে
জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততা

২৯

অধ্যায় : ৫

অভিযোগ ও সাড়া প্রদান কৌশল

৩৩

অধ্যায় : ৬

জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নে
স্বেচ্ছাসেবকদের নিরাপত্তা বিধান

৩৭

সংযুক্তি

৩৯

তথ্যসূত্র

৪৪

নির্দেশিকার লক্ষ্য ও ব্যবহারকারীদের জন্য নির্দেশনা

লক্ষ্য

দুর্যোগ সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমে জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগে স্বেচ্ছাসেবকদের অভিজ্ঞতা ও দক্ষতা বাড়ানো।

ব্যবহারকারী

জাতীয় ও আন্তর্জাতিক মানবিক প্রতিষ্ঠানের স্বেচ্ছাসেবকগণ এবং দুর্যোগ/দুর্ঘটনাকালে যারা স্ব-উদ্যোগী হয়ে স্বেচ্ছাসেবায় নিয়োজিত হন তারা এই নির্দেশিকাটির ব্যবহারকারী।

ব্যবহারকারীদের জন্য নির্দেশনা

-নির্দেশিকাটির ব্যবহার ও প্রয়োগ নিশ্চিত করার জন্য নিজ নিজ সংগঠনের সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সহযোগিতা নিম্ন

- কর্তৃপক্ষের সহযোগিতায় নির্দেশিকাটির ব্যবহারের বিষয়ে প্রশিক্ষণ গ্রহণ করুন
- নির্দেশিকাটি নিজে ভাল মতো পড়ুন এবং কোন বিষয় যদি বুঝতে অসুবিধা হয় তবে এ বিষয়ে প্রশিক্ষণ গ্রহণ করেছেন এমন কারো কাছ থেকে সহায়তা নিন
- নগর ও গ্রামীণ জনগোষ্ঠীর সংস্কৃতি ও বৈশিষ্ট্য বিবেচনায় এনে নির্দেশিকাটি ব্যবহারের উদ্যোগ নিন
- নিজ নিজ এলাকায় জনগোষ্ঠীর সাথে সু-সম্পর্ক স্থাপন করুন এবং “শুধু দুর্যোগকালীন সময়েই নয়” – স্বাভাবিক সময়েও জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ অব্যাহত রাখুন
- এলাকার সামাজিক তথ্য যেমন – রীতিনীতি, সংস্কৃতি, ক্ষমতা কাঠামো, সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়া ইত্যাদি সম্পর্কে অনুসন্ধান করুন এবং অবগত হোন জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগে এলাকার রীতিনীতি ও সংস্কৃতির প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকুন
- জনগোষ্ঠীর জন্য সুবিধাজনক সময়ে তাদের সাথে যোগাযোগ করুন
- যে কোন ধরনের সামাজিক, রাজনৈতিক এবং জাতিগত দ্বন্দ্ব এড়িয়ে চলুন
- নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি এবং সামাজিকভাবে অবহেলিত গোষ্ঠী যেন কোনভাবেই যোগাযোগ প্রক্রিয়া থেকে বাদ না পড়ে সে ক্ষেত্রে সজাগ থাকুন
- জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগে এই নির্দেশিকাটির কার্যকারিতা বিশ্লেষণ করুন এবং হালনাগাদ করার জন্য আপনার সুপারিশ সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অবহিত করুন।

দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় স্বেচ্ছাসেবা

অধ্যায়

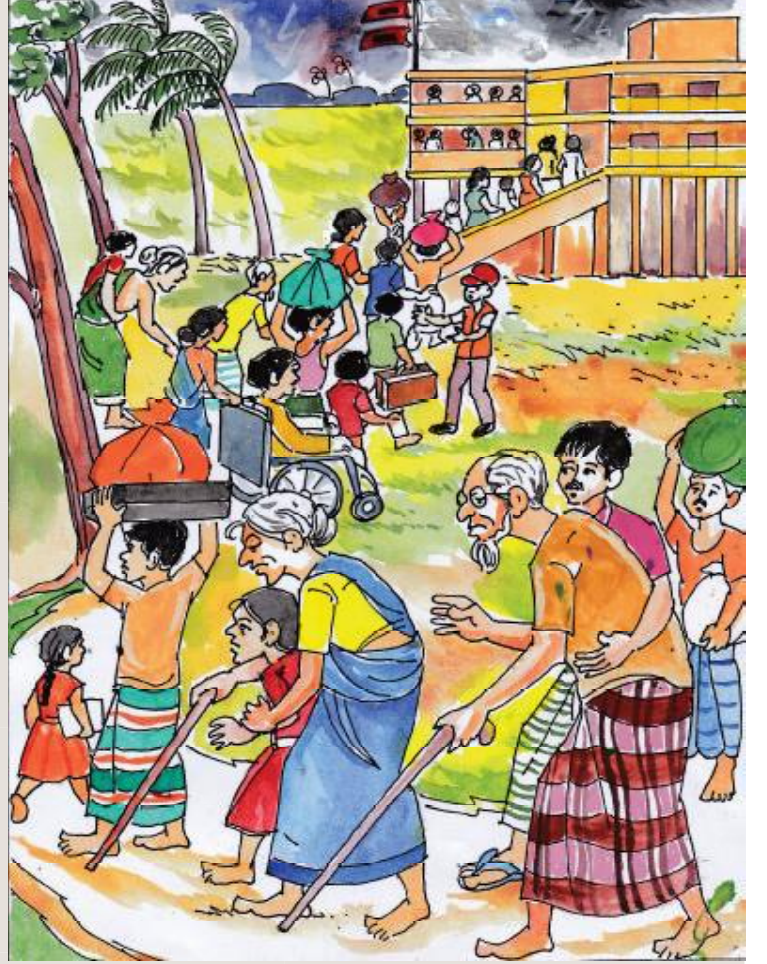
১

ভূমিকা

‘দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায়
বাংলাদেশের সাফল্য
বিশ্বব্যাপী প্রশংসিত। এই সাফল্যের
অন্যতম চাবি-কাঠি এদেশের মানুষের
সামাজিক বন্ধন, স্বেচ্ছাসেবার মনোভাব
ও স্বেচ্ছাসেবকগণ। অতীতের যেকোন
দুর্যোগের ঘটনা বিশ্লেষণ করে দেখা
গেছে যে, আক্রান্ত জনগোষ্ঠীই প্রথমে
স্বেচ্ছাসেবার মনোভাব নিয়ে দুর্যোগে
জরুরি সাড়াদানে অংশগ্রহণ করেছে।
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় স্বেচ্ছাসেবকদের
প্রয়োজনীয়তা উপলব্ধি করে
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার কর্তৃক
প্রণীত দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা আইন
২০১২-এর ১৩ ধারায় সুস্পষ্ট
দিক-নির্দেশনা দেওয়া হয়েছে। এই
নির্দেশনা অনুযায়ী দ্রুত ও কার্যকর
জরুরি সাড়াদানের উদ্দেশ্যে মানবিক
প্রতিষ্ঠানসমূহ জনগোষ্ঠী ভিত্তিক কর্মসূচি
প্রণয়ন ও তার অধীনে স্থানীয় পর্যায়ে
দুর্যোগ স্বেচ্ছাসেবক দল গঠন করতে
পারবে।

স্বেচ্ছাসেবা

ব্যক্তিস্বার্থ বা আর্থিকভাবে লাভবান
হওয়ার বিষয়টি বিবেচনা না করে
স্বেচ্ছায় সমাজের কল্যাণের জন্য কিছু
করাকে স্বেচ্ছাসেবা (Volunteerism)
বলে। স্বেচ্ছাসেবা সামাজিক কল্যাণের
শক্তির উৎস। যিনি ব্যক্তিগতভাবে
লাভবান হওয়ার আশা না করে
সমাজের স্বার্থে স্বেচ্ছায় শ্রম দেন তিনিই
স্বেচ্ছাসেবক।



স্বেচ্ছাসেবার নীতিমালা

- মানবিকতা, নিরপেক্ষতা ও পক্ষপাতহীনতা
- সমাজ ও স্বেচ্ছাসেবক উভয়ের কল্যাণ সাধন
- বিনা পারিশ্রমিকে ও শুধুমাত্র আত্ম তৃপ্তির উদ্দেশ্যে
সময় ও শ্রম দেওয়া
- বাধ্যতামূলক বা জোরপূর্বক নয়, স্বেচ্ছাসেবা
পছন্দের স্বাধীনতা
- বৈধভাবে সামাজিক কাজে অংশগ্রহণ
- অন্যদের অধিকার, মর্যাদা এবং সংস্কৃতির প্রতি
শ্রদ্ধা প্রদর্শন

স্বেচ্ছাসেবক নির্দেশিকা ৭

আচরণ বিধি

দুর্যোগ ও জরুরি পরিস্থিতিতে মানবিক সাড়াদান প্রেক্ষাপটে স্বেচ্ছাসেবকদের আচরণ নিয়ন্ত্রণের বিষয়টি খুবই গুরুত্বপূর্ণ। অন্যথায়, স্বেচ্ছাসেবকদের অনাকাঙ্ক্ষিত আচরণের কারণে মানবিক সাড়াদান কার্যক্রমের মূল উদ্দেশ্য ব্যাহত হতে পারে। বিভিন্ন মানবিক ও স্বেচ্ছাসেবী প্রতিষ্ঠানের স্বেচ্ছাসেবকদের আচরণ নিয়ন্ত্রণের ক্ষেত্রে আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত নিম্নোক্ত আচরণ বিধি (Code of Conduct) অনুসরণ করতে অনুপ্রাণিত করা হয়ে থাকে -

- মানবিক বিষয়টি সর্বাত্মক বিবেচ্য; মানবিক সহায়তার মূল আদর্শমান মেনে চলতে হবে
- জাতি, ধর্ম, বর্ণ ও গোত্র নির্বিশেষে এমনকি কোন ধরনের বিরূপ পার্থক্য ব্যতিরেকে সকল সেবাগ্রহণকারীকে সহায়তা প্রদান করতে হবে। শুধুমাত্র প্রয়োজন নিরূপণের ভিত্তিতে সাহায্য প্রাপ্তির অগ্রাধিকার নির্ধারণ করতে হবে
- রাজনৈতিক দল বা গোষ্ঠীভুক্ত অথবা ধর্মীয় অনুভূতিসম্পন্ন কোন বিশেষ গোষ্ঠীর জন্যই শুধু সহায়তা সীমাবদ্ধ থাকবে না
- সরকারের বা সরকারের বৈদেশিক নীতির হাতিয়ার হিসেবে এই সহায়তা কার্যক্রমকে ব্যবহার করা যাবে না
- কৃষ্টি ও সংস্কৃতিতে শ্রদ্ধাশীল থাকতে হবে
- স্থানীয় সক্ষমতার ভিত্তিতে দুর্যোগ সাড়াদানে উদ্যোগী হতে হবে
- প্রকল্পের উপকারভোগীদেরকে ত্রাণ সহায়তা ব্যবস্থাপনায় সম্পৃক্ত করার উপায় বের করতে হবে
- ভবিষ্যৎ দুর্যোগে বিপদাপন্নতা হ্রাস ও মৌলিক চাহিদা পূরণে ত্রাণ সহায়তা যেন কার্যকর ভূমিকা রাখে সে বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে
- যাদেরকে সহায়তা প্রদান করা হবে এবং যাদের নিকট থেকে সম্পদ আহরণ করা হবে তাদের উভয়ের কাছেই আমাদের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে হবে
- তথ্য প্রচার এবং বিজ্ঞাপন সংক্রান্ত কার্যাবলীতে দুর্যোগ কবলিতদেরকে নিরাশ ও হতভাগ্য না ভেবে মর্যাদাসম্পন্ন ব্যক্তি হিসেবে বিবেচনা করতে হবে।

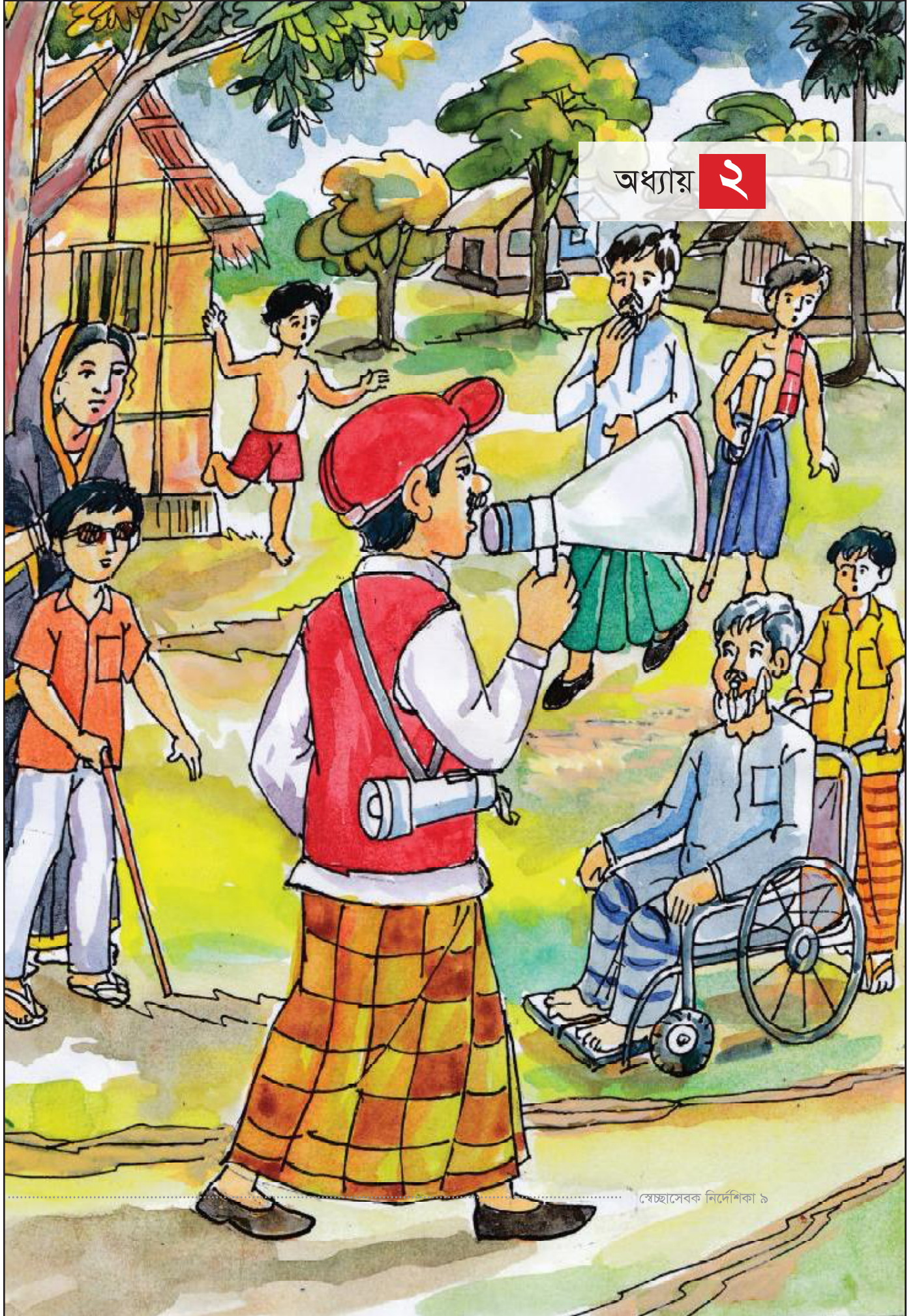
দুর্যোগ ব্যবস্থাপনায় স্বেচ্ছাসেবার অনুশীলন

বর্তমানে বাংলাদেশে এমন অনেক স্বেচ্ছাসেবী প্রতিষ্ঠান আছে যেসব প্রতিষ্ঠানের স্বেচ্ছাসেবকগণ দুর্যোগ পরিস্থিতিতে সক্রিয়ভাবে সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করে থাকে। এসব স্বেচ্ছাসেবী প্রতিষ্ঠানের মধ্যে বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি, ঘূর্ণিঝড় প্রস্তুতি কর্মসূচি (সিপিপি), বাংলাদেশ ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স, বাংলাদেশ স্কাউটস্ এবং আনসার ও গ্রাম প্রতিরক্ষা বাহিনী (ভিডিপি)

অন্যতম। এ ছাড়াও দেশব্যাপী কর্মরত ব্র্যাকসহ অনেক বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের স্বেচ্ছাসেবকগণ মানবিক কাজে অংশগ্রহণ করে। দুর্যোগ পরিস্থিতিতে প্রাতিষ্ঠানিক স্বেচ্ছাসেবকদের পাশাপাশি ক্ষতিগ্রস্তদের প্রতিবেশীসহ সমাজের বিভিন্ন স্তরের বিপুল সংখ্যক মানুষ মানবসেবায় উদ্বুদ্ধ হয়ে তাৎক্ষণিক স্বেচ্ছাসেবক হিসেবে সক্রিয়ভাবে দুর্যোগ সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করে থাকে।

স্বেচ্ছাসেবকের প্রয়োগ ও ব্যবহার

স্বেচ্ছাসেবী সংগঠনগুলো নিজ নিজ সংগঠনের আদর্শ, লক্ষ্য, উদ্দেশ্য এবং নীতিমালা অনুযায়ী স্বেচ্ছাসেবকদের কার্যক্রম পরিচালনা করবে। কিন্তু দুর্যোগ জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার পরিস্থিতিতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানসমূহ ও তাদের স্বেচ্ছাসেবকদের কার্যক্রম স্থানীয় (জেলা/উপজেলা/ইউনিয়ন) দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত ব্যক্তি বা ব্যক্তিসমূহের নির্দেশনা অনুযায়ী পরিচালিত হবে।



জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নে “জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ”

অধ্যায়

২

জরুরি সাড়াদান কার্যক্রম

প্রাকৃতিক বা মানব সৃষ্ট কোন দুর্ভোগ সংঘটিত হওয়ার নিশ্চিত সম্ভাবনা রয়েছে বা সংঘটিত হওয়ার সাথে সাথে দুর্ভোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর তাৎক্ষণিক চাহিদা অনুযায়ী যেসব সেবাদানের পদক্ষেপ নেওয়া হয় তা-ই জরুরি সাড়াদান (Emergency response)। দুর্ভোগ জরুরি সাড়াদান কার্যক্রমের প্রধান লক্ষ্য হলো - দুর্ভোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর জীবন ও সম্পদের নিরাপত্তা বিধান এবং দুঃখ-কষ্ট ও ভোগান্তি লাঘব সাধারণত স্বল্প মেয়াদকালের জন্য

দুর্ভোগ জরুরি সাড়াদান কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা হয়ে থাকে। অন্যতম দুর্ভোগ জরুরি সাড়াদান কার্যক্রমগুলো হচ্ছে- দুর্ভোগ সংকেত প্রচার, সন্ধান ও উদ্ধার, অপসারণ, প্রাথমিক চিকিৎসা প্রদান, আশ্রয়কেন্দ্র ব্যবস্থাপনা, ত্রাণ বিতরণ, জীবন ও সম্পদ রক্ষাকারী প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ ইত্যাদি।



পুনরুদ্ধার কার্যক্রম

দুর্ভোগ পরবর্তী পুনরুদ্ধার (Recovery) কার্যক্রমের লক্ষ্য হলো - দুর্ভোগে ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীকে দ্রুত পূর্বাবস্থায় (আগের চেয়ে অধিকতর ভাল অবস্থায়) ফিরিয়ে আনা। সাধারণত দুর্ভোগ পরবর্তীকালে পরিস্থিতি যখন কিছুটা স্থিতিশীল হয় এবং আক্রান্ত জনগোষ্ঠী যখন স্বেচ্ছায় পূর্বাবস্থায় ফিরে যাওয়ার জন্য উদ্যোগী হয় তখন পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নের উদ্যোগ নেওয়া হয়। পুনরুদ্ধার কার্যক্রম অনেক ক্ষেত্রে দীর্ঘমেয়াদি হয়ে থাকে। পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের মধ্যে অবকাঠামো উন্নয়ন বা সংস্কারে সহায়তা দান, পেশাভিত্তিক সহায়তা প্রদান, আর্থিক সহায়তা প্রদান ইত্যাদি অন্যতম।

জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ

“জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ (Communication With Community-CWC)” – একটি প্রক্রিয়া যা দুর্ভোগে সংকটাপন্ন জনগোষ্ঠীর চাহিদা সম্পর্কিত তথ্য যোগাযোগ নিশ্চিত করে। তথ্য ও যোগাযোগ দুর্ভোগে সংকটাপন্ন জনগোষ্ঠীর প্রয়োজনে এক ধরনের বিশেষ সহায়তা, যা দুর্ভোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীকে সেরা সিদ্ধান্ত গ্রহণের মাধ্যমে নিজেদের জন্য জীবন রক্ষা ও উন্নত জীবন-যাপনের জন্য বিশেষ সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের গুরুত্ব

- দুর্ভোগ জরুরি পরিস্থিতিতে স্থানীয়, জাতীয় ও আন্তর্জাতিক পর্যায়ে দুর্ভোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠী ও সাড়াদানকারীদের মধ্যে পারস্পরিক যোগাযোগ, সংলাপ ও তথ্য বিনিময় নিশ্চিত করে

- সময়মতো সঠিক তথ্য দ্রুততার সাথে চাহিদা ভিত্তিক সেবা নিশ্চিত করে
- জীবন রক্ষাকারী প্রয়োজনীয় সেবা পেতে ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীকে সাহায্য করে
- মানবিক সাড়াদান উদ্যোগের পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন কার্যক্রমে জনগোষ্ঠীর সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার মাধ্যমে প্রকল্পের গুণগত মান উন্নত করে
- প্রকল্প বাস্তবায়ন সম্পর্কে জনগোষ্ঠীর অভিযোগ ও অসন্তোষ সম্পর্কিত তথ্য পেতে এবং তা নিরসনে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণে সহায়তা করে
- প্রকল্প বাস্তবায়নে অনিয়ম, অসংগতি ও দুর্নীতি প্রতিরোধে কার্যকর ভূমিকা রাখে
- তথ্য যোগাযোগের আধুনিক প্রযুক্তি ও যোগাযোগের স্থানীয় মাধ্যমসমূহের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করে
- সহায়তা প্রদানকারী গোষ্ঠী ও আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর কাছে মানবিক সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে
- সীমিত সম্পদের যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিত করে

জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের চারটি স্তর

১। জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণ ও মতামত গ্রহণ

আমরা কে, কী করতে চাই অর্থাৎ প্রকল্প সম্পর্কে সময়মত জনগোষ্ঠীকে প্রয়োজনীয় তথ্য জানানো এবং জনগোষ্ঠীর মতামত, প্রশ্ন ও অভিযোগ জানার কৌশল নির্ধারণের মাধ্যমে প্রকল্পের পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় জনগোষ্ঠীর সক্রিয় ও কার্যকর অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা।

২। দ্রাণ হিসেবে তথ্য সহায়তা প্রদান

দুর্যোগ বা সংঘাতময় পরিস্থিতিতে সময়মত দ্রুততার সাথে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীকে তাদের চাহিদা অনুযায়ী জীবনরক্ষাকারী জরুরি তথ্য যেমন - দুর্যোগের আগাম বার্তা, আশ্রয়কেন্দ্রের অবস্থান, জরুরি সেবাসমূহ (খাদ্য, নিরাপদ পানি, ওষুধ ইত্যাদি) কোথা থেকে, কীভাবে পাওয়া যেতে পারে জানানো।

৩। আচরণ ও সামাজিক পরিবর্তনে যোগাযোগ

আচরণ ও সামাজিক পরিবর্তনের লক্ষ্যে অংশগ্রহণমূলক যোগাযোগ প্রক্রিয়ার মাধ্যমে জনগোষ্ঠীর ধারণা, মনোভাব, মানসিকতা ও আচরণ বোঝা এবং সে অনুযায়ী জনগোষ্ঠীকে জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমে সম্পৃক্ত করার কৌশল ও বার্তা প্রস্তুত করা।

৪। দৃষ্টান্তমূলক এ্যাডভোকেসি

বাস্তব দৃষ্টান্ত তুলে ধরার মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের কাছে নিজেদের সমস্যাগুলো জানানোর ক্ষেত্রে জনগোষ্ঠীর সক্ষমতা বাড়ানো। কারণ নিজেদের সমস্যা ও তা সমাধানের উপায় সম্পর্কে জনগোষ্ঠীই সবচেয়ে অভিজ্ঞ।



দ্বি-মুখী যোগাযোগ

সহজ কথায় “যোগাযোগ” শব্দের অর্থ – ভাবের আদান-প্রদান। যখন এক বা একাধিক পক্ষ কোন বিশেষ উদ্দেশ্য নিয়ে একে অপরের সাথে কিংবা পরস্পর ভাবের আদান-প্রদান করে, তখন তাকে যোগাযোগ বলে। যোগাযোগ প্রক্রিয়ার উপর নির্ভর করে যোগাযোগের কার্যকারিতা। যে প্রক্রিয়ায় যোগাযোগ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন পক্ষ যেমন, বার্তা প্রেরক ও প্রাপক উভয়েরই মতামত প্রদান অর্থাৎ

ফিডব্যাক বা প্রতিবার্তা প্রদানের সুযোগ থাকে, তাকে দ্বি-মুখী যোগাযোগ বলে। দ্বি-মুখী যোগাযোগ (Two way communication) প্রক্রিয়ায় বার্তা প্রেরক শুধুমাত্র বক্তাই নন, তিনি একইসাথে শ্রোতাও। তেমনি বার্তা প্রাপকও শুধুমাত্র শ্রোতা নন, তিনি বক্তাও বটে। কখনো কখনো কার্যকর যোগাযোগের জন্য ‘মাধ্যম’ (টেলিফোন, পত্র, বিশেষ সংকেত ইত্যাদি) ব্যবহারের প্রয়োজন হয়।

জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ ও জনঅংশগ্রহণ

সাধারণ অর্থে “অংশগ্রহণ” হচ্ছে – কোন উদ্যোগ প্রক্রিয়ায় অংশ নেওয়া। তবে উন্নয়ন প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণের ব্যাখ্যা ভিন্ন। দুর্যোগ সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের সাথে সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষ যখন সমুদয় কার্যক্রমে (পরিকল্পনা প্রণয়ন, সম্পদ সমাবেশীকরণ, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন) স্বেচ্ছায় সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণ করে এবং অবদান রাখে তখন তাকে কার্যকর “অংশগ্রহণ”

বলে। “জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ” জনঅংশগ্রহণের প্রথম ধাপ যা জনগোষ্ঠীকে দুর্যোগ সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় স্বেচ্ছায় সক্রিয় অংশগ্রহণে উৎসাহিত করে। কার্যকর অংশগ্রহণ তখনই নিশ্চিত করা সম্ভব হয় যখন অংশগ্রহণের বাধাগুলো চিহ্নিত করে তা অপসারণে যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়।

যোগাযোগ প্রক্রিয়ায় সুবিধা বঞ্চিত ও অবহেলিত জনগোষ্ঠীর অন্তর্ভুক্তকরণ

“অন্তর্ভুক্তকরণ (Inclusion)” হচ্ছে – সমান সুযোগ ও অধিকার পাওয়া থেকে বঞ্চিত বা বাদ পড়া অবহেলিত জনগোষ্ঠীর ন্যায্য অধিকার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে তাদেরকে বিশেষ কোনো উদ্যোগ বা প্রক্রিয়ার সাথে সম্পৃক্ত করা। এ ধরনের বিশেষ কোনো গোষ্ঠীকে অন্তর্ভুক্ত করার বিষয়টি নিয়ে যখন আমরা ভাববো তখন আমাদের বিশেষ বিবেচনায় রাখতে হবে – “কারা”, “কাদের দ্বারা”, “কেন” ও “কীভাবে” তারা বাদ পড়েছে এবং তাদেরকে অন্তর্ভুক্ত করার জন্য “কী করা যেতে পারে”? বয়স, লিঙ্গ

এবং শারীরিক ও মানসিক সক্ষমতার ভিন্নতার কারণে দুর্যোগ জরুরি পরিস্থিতিতে নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি এবং ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠীর দুর্যোগ ঝুঁকি, দুঃখ-কষ্ট ও ভোগান্তি অন্যদের চেয়ে বেশি। দুর্যোগ জরুরি পরিস্থিতিতে তাদের চাহিদাগুলোও অন্যদের চেয়ে আলাদা। তাই জরুরি পরিস্থিতিতে জনগোষ্ঠীর সাথে তথ্য যোগাযোগ প্রক্রিয়ায় এ ধরনের অবহেলিত বাদ পড়া জনগোষ্ঠীর অন্তর্ভুক্তিকরণের বিষয়টি খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

মানবিক কর্মকাণ্ডে জবাবদিহিতা এবং গুণগত মূল আদর্শমান

মানবিক কর্মকাণ্ডে জবাবদিহিতা এবং গুণগত মূল আদর্শমান (Core Humanitarian Standard-CHS) ৯টি অঙ্গীকার করে, যেগুলো মানবিক কর্মকাণ্ডে নিয়োজিত সংস্থাসমূহ এবং ব্যক্তিবর্গ তাঁদের কাজের গুণগত মান ও কার্যকারিতা বৃদ্ধির জন্য ব্যবহার করতে পারেন। এটি একই সঙ্গে দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণের নিকট বৃহত্তর জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার জন্য সহায়ক। কারণ মানবিক সংস্থাগুলোর অঙ্গীকারসমূহ জানা থাকলে জনগণ ওই সংস্থাগুলোকে জবাবদিহিতার আওতায় আনতে পারবেন। CHS মানবিক সহায়তা কাজে দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণকে সকল কাজে মুখ্য বিবেচনা করে এবং তাদের মৌলিক মানবাধিকারের প্রতি সম্মান প্রদর্শনকে উৎসাহিত করে। এর ভিত্তি হলো মর্যাদার সঙ্গে জীবনধারণের অধিকার এবং সুরক্ষা ও নিরাপত্তার অধিকার – যা মানবাধিকারের আন্তর্জাতিক ঘোষণা ২ সহ অন্যান্য আন্তর্জাতিক আইনে বলা হয়েছে।

মানবিক কর্মকাণ্ডে জবাবদিহিতা এবং গুণগত মূল আদর্শমান



নয়টি অঙ্গীকার ও গুণগত বৈশিষ্ট্য

১. দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণ চাহিদা অনুযায়ী যথাযথ ও প্রাসঙ্গিক মানবিক সহায়তা পাবেন।

গুণগত বৈশিষ্ট্য

মানবিক সহায়তা যথাযথ ও প্রাসঙ্গিক।

২. সঠিক সময়ে প্রয়োজনীয় মানবিক সহায়তায় দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণের অভিজ্ঞতা থাকবে।

গুণগত বৈশিষ্ট্য

যথাসময়ে কার্যকর মানবিক সহায়তা।

৩. মানবিক কর্মকাণ্ড পরিচালনার ফলে দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণ নেতিবাচকভাবে প্রভাবিত হবেন না; বরং তারা অধিকতর প্রস্তুত, সহনশীল এবং কম ঝুঁকিপূর্ণ হবেন।

গুণগত বৈশিষ্ট্য

মানবিক সহায়তা স্থানীয় সক্ষমতাকে আরও শক্তিশালী করে এবং নেতিবাচক প্রভাব পরিহার করে।

৪. দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণ তাদের অধিকার ও প্রাপ্যতা সম্পর্কে জানবেন। তথ্যসমূহে তাদের অভিজ্ঞতা থাকবে; এবং যেসব সিদ্ধান্ত তাদেরকে প্রভাবিত করবে সেসব সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় তারা অংশগ্রহণ করবেন।

গুণগত বৈশিষ্ট্য

যোগাযোগ, অংশগ্রহণ এবং মতামত নির্ভর মানবিক সহায়তা।

৫. নিরাপদ ও দায়িত্বশীল অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় দুর্যোগ কবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণের অভিজ্ঞতা থাকবে।

গুণগত বৈশিষ্ট্য

অভিযোগসমূহ সাদরে গ্রহণ করা এবং আমলে নেওয়া।

৬. দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণ সমন্বিত (Coordinated) এবং সম্পূরক (Complimentary) সহায়তা পাবেন।

গুণগত বৈশিষ্ট্য

মানবিক সহায়তা সমন্বিত এবং সম্পূরক।

৭. দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণ উন্নততর সেবা প্রাপ্তি প্রত্যাশা করবেন, যেহেতু সংস্থাগুলো কর্ম-অভিজ্ঞতা এবং জনগণের মতামত থেকে ক্রমাগত শিক্ষা গ্রহণ করে থাকে।

গুণগত বৈশিষ্ট্য

মানবিক সংস্থাগুলো প্রতিনিয়ত অভিজ্ঞতা অর্জন এবং কার্যক্রমকে উন্নত করে।

৮. দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণ যোগ্য এবং সুসংগঠিত কর্মী ও স্বেচ্ছাসেবীদের কাছ থেকে তাদের প্রয়োজনীয় সহায়তা পাবেন।

গুণগত বৈশিষ্ট্য

কর্মীগণ যাতে কার্যকরভাবে কাজ করতে পারেন সেজন্য তাদের সঙ্গে ন্যায্য ও সমতা-ভিত্তিক আচরণ ও সহায়তা করা।

৯. দুর্যোগকবলিত জনগোষ্ঠী ও জনগণ প্রত্যাশা করতে পারবেন যে মানবিক সহায়তা সংস্থাগুলো কার্যকর ও যথাযথভাবে এবং নৈতিকতা বজায় রেখে সম্পদ ব্যবস্থাপনা করবে।

গুণগত বৈশিষ্ট্য

উদ্দিষ্ট কার্য সম্পাদনের জন্য দায়িত্বশীলতার সঙ্গে সম্পদ ব্যবস্থাপনা এবং ব্যবহার করা।

অঙ্গীকার ৪ ও ৫ এ সুনির্দিষ্টভাবে জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ বিষয়ের উপর আলোকপাত করা হয়েছে।

মানবিক সহায়তা কার্যক্রমে ৪টি নীতিমালা

মানবিকতা

যেখানেই ঘটুক না কেন মানুষের দুর্ভোগ অবশ্যই লাঘব করা উচিত। মানবিক কর্মকাণ্ডের উদ্দেশ্য হল জীবন ও স্বাস্থ্য রক্ষা এবং মানবিক মর্যাদা নিশ্চিত করা।

নিরপেক্ষতা

শুধুমাত্র প্রয়োজন বিবেচনায় মানবিক সহায়তা কার্যক্রম পরিচালিত হওয়া উচিত, জাতীয়তা, বর্ণ, লিঙ্গভিত্তিক বিভাজন, ধর্মীয় বিশ্বাস, শ্রেণি এবং রাজনৈতিক মতাদর্শের ভিত্তিতে কোনো প্রকার বৈষম্য না করে সবচেয়ে দুর্দশাগ্রস্তদেরকে অগ্রাধিকার দিতে হবে।

স্বাভাব্য

কোনো এলাকায় মানবিক কর্মকাণ্ড (অবশ্যই) একই এলাকায় কর্মরত অন্য কোনো সংস্থার রাজনৈতিক, অর্থনৈতিক, সামরিক অথবা অন্য কোনো উদ্দেশ্য পূরণের জন্য (কোনো ভাবেই) ব্যবহৃত হবে না।

পক্ষপাতহীনতা

মানবিক কর্মকাণ্ডে যুক্ত ব্যক্তি ও সংগঠনগুলো অবশ্যই সংঘাতে কোনো পক্ষ নেবে না বা রাজনৈতিক, বর্ণবাদী, ধর্মীয় এবং আদর্শের দ্বন্দ্ব জড়াবে না।

জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে বিবেচ্য বিষয় ও পর্যায়সমূহ

অধ্যায়

৩

ভূমিকা

আমরা যদি দুর্যোগ কবলিত এলাকার বাস্তবতাকে বিবেচনা না করে তথ্য যোগাযোগের কৌশল নির্ধারণ করি তবে তা জনগোষ্ঠীর জীবন ও সম্পদের নিরাপত্তা বিধানে কার্যকর ভূমিকা রাখতে ব্যর্থ হতে পারে। পাশাপাশি, প্রাকৃতিক অথবা মানব সৃষ্ট দুর্যোগে জরুরি সাড়া দান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের কোন কোন পর্যায়ে বা কখন জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ অত্যন্ত জরুরি সে সম্পর্কে ধারণা থাকা স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ।



জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের কৌশল নির্ধারণে বিবেচ্য বিষয়সমূহ

■ স্থানীয় সংস্কৃতি

অঞ্চল, ধর্ম, শিক্ষা, পেশা এবং সামাজিক বন্ধনের ভিন্নতার কারণে একেক সমাজের রীতিনীতি, আচার-অনুষ্ঠান, ভাষা, বিশ্বাস, ক্ষমতা কাঠামো ইত্যাদি পৃথক পৃথক হয়ে থাকে। এমতাবস্থায়, জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের কৌশল নির্ধারণে স্থানীয় সংস্কৃতি পর্যালোচনার বিষয়টি খুবই তাৎপর্যপূর্ণ।

■ দুর্যোগ কবলিত এলাকার ভৌগোলিক বৈশিষ্ট্য

দুর্যোগ কবলিত এলাকাটি কি শহরাঞ্চল? গ্রামাঞ্চল? বিচ্ছিন্ন দ্বীপ বা চরাঞ্চল? ইত্যাদি ভৌগোলিক বৈশিষ্ট্য বিবেচনায় না এনে যদি জরুরি পরিস্থিতিতে তথ্য যোগাযোগের কৌশল নির্ধারণ করা হয়, তবে তা কার্যকর নাও হতে পারে। ভৌগোলিক বৈশিষ্ট্যের ভিন্নতার কারণে যাতায়াত ও তথ্য যোগাযোগের সুযোগ-সুবিধা একই ধরনের নাও থাকতে পারে। তাই ভৌগোলিক বৈশিষ্ট্য বিশ্লেষণ করে তথ্য যোগাযোগের কৌশল নির্ধারণ করা উচিত।

■ দুর্যোগের বৈশিষ্ট্য

ধীর গতিসম্পন্ন দুর্যোগ যেমন - নদী অববাহিকার বন্যা, খরা ইত্যাদি তথ্য যোগাযোগের ক্ষেত্রে খুব একটা বাধার সৃষ্টি করে না। কারণ এ ধরনের দুর্যোগে তথ্য যোগাযোগ ব্যবস্থা বিঘ্নিত হওয়ার সম্ভাবনা অপেক্ষাকৃত কম থাকে। কিন্তু আকস্মিক বা হঠাৎ করে যেসব দুর্যোগের ঘটনা ঘটে যেমন - ভূমিকম্প, ঘূর্ণিঝড়, টর্নেডো, নদীভাঙন, পাহাড়ি ঢল ইত্যাদি মারাত্মকভাবে তথ্য যোগাযোগ ব্যবস্থাকে বিপর্যস্ত করে। তাই, জরুরি পরিস্থিতিতে তথ্য যোগাযোগের কৌশল নির্ধারণে দুর্যোগের বৈশিষ্ট্যকে বিশ্লেষণ করে দেখার বিষয়টিও খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

■ দুর্যোগ কবলিত এলাকার আর্থ-সামাজিক অবস্থা

দুর্যোগ কবলিত এলাকার আর্থ-সামাজিক অবস্থা যদি দুর্বল হয় তবে ব্যক্তিগত পর্যায়ে আধুনিক তথ্য যোগাযোগ প্রযুক্তি (মোবাইল, টেলিফোন, কম্পিউটার) ব্যবহারের সুযোগ অপেক্ষাকৃত কম থাকে। পক্ষান্তরে, দুর্যোগ কবলিত এলাকাটির আর্থ-সামাজিক অবস্থা যদি ভাল হয় সেক্ষেত্রে আধুনিক তথ্য যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের সুযোগ অনেক বেশি থাকে।

■ জরুরি তথ্য চাহিদা

দুর্যোগ জরুরি পরিস্থিতিতে জনগোষ্ঠীর জীবন ও সম্পদের নিরাপত্তা বিধানে আপনি কি ধরনের তথ্য পেতে চান অথবা জনগোষ্ঠী কি ধরনের তথ্য আপনার কাছ থেকে পেতে ইচ্ছুক বা জানাতে চায় সে সম্পর্কে পরিষ্কার ধারণা থাকার বিষয়টি খুবই গুরুত্বপূর্ণ। যেমন খাদ্য, ওয়াস, স্বাস্থ্য, আশ্রয় ও নিরাপত্তা।

■ আধুনিক তথ্য যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের সুযোগ-সুবিধা

এখনো দেশের এমন অনেক অঞ্চল আছে যেখানে বিদ্যুৎ সেবা পৌঁছায়নি, এমনকি দুর্বল টেলিযোগাযোগ নেটওয়ার্কের কারণে টেলিফোন বা মোবাইল অথবা ইন্টারনেট ব্যবহার করা সম্ভব হয় না। সুতরাং, জরুরি পরিস্থিতিতে তথ্য যোগাযোগের কৌশল নির্ধারণের ক্ষেত্রে এ বিষয়গুলোকে গুরুত্বসহকারে বিবেচনায় আনতে হবে।

■ পেশাগত বিপদাপন্নতা

দুর্যোগপ্রবণ এলাকাগুলোতে এমন অনেকেই আছেন যারা ঝুঁকি বা সংকটপূর্ণ পেশায় নিয়োজিত। যেমন, গভীর সমুদ্রগামী মৎস্যজীবী সম্প্রদায়। এ ধরনের পেশায় নিয়োজিত ব্যক্তিদের সাথে জরুরি পরিস্থিতিতে যোগাযোগ স্থাপন খুবই কঠিন। এমতাবস্থায়, ঝুঁকি বা সংকটপূর্ণ পেশায় নিয়োজিত ব্যক্তিদের সাথে যোগাযোগে বাধাগুলো এবং বিকল্প সুযোগ-সুবিধাগুলোকে চিহ্নিত করে যোগাযোগের কৌশল নির্ধারণ করার বিষয়টি খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

■ অন্তর্ভুক্তিকরণ

দুর্যোগে নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি, ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠী এবং সামাজিকভাবে অবহেলিত ব্যক্তিদের ক্ষতি ও চাহিদাগুলো ভিন্ন ভিন্ন। তাই, এ ধরনের সর্বাপেক্ষা বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠীর সাথে কীভাবে যোগাযোগ করা হবে সে বিষয়টি বিবেচনা করে যোগাযোগের কৌশল নির্ধারণ করা প্রয়োজন।

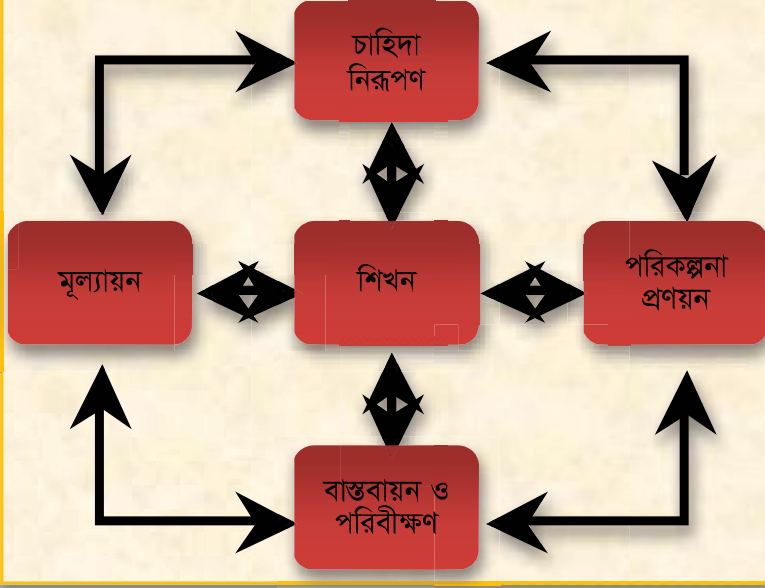
জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার

কার্যক্রমের পর্যায়সমূহ

দুর্যোগ জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের উল্লেখযোগ্য পর্যায়গুলো হচ্ছে

■ চাহিদা নিরূপণ, পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ (Monitoring)

মানবিক সাড়াদান উদ্যোগের পর্যায়সমূহ!



এবং মূল্যায়ন ও শিখন। কার্যক্রম বাস্তবায়নের প্রতিটি পর্যায় জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগে কোন বিষয়গুলোকে বিবেচনায় আনা প্রয়োজন, যোগাযোগের জন্য কোন কৌশল ও মাধ্যম ব্যবহার করা যেতে

পারে এবং জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগে করণীয় কি - সে সম্পর্কে আমাদের স্বচ্ছ ধারণা থাকা প্রয়োজন।

পর্যায়: নিরূপণ

১. নিরূপণের পূর্বে জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করবো।
২. সামাজিক রীতিনীতি, সংস্কৃতি ও ক্ষমতা কাঠামো সম্পর্কে জানবো।

পর্যায়: মূল্যায়ন ও শিখন

মূল্যায়ন প্রক্রিয়ায় জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করবো এবং মূল্যায়ন থেকে পাওয়া তথ্য জনগোষ্ঠী ও সহকর্মীদের সাথে বিনিময় করবো।

শিখন ও অনুশীলন

পর্যায়: পরিকল্পনা প্রণয়ন

৩. জনগোষ্ঠীকে পরিকল্পনা প্রণয়ন প্রক্রিয়ায় সম্পৃক্ত করবো।
৪. পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বরাদ্দ নির্ধারণ প্রক্রিয়ায় জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করতে পদক্ষেপ গ্রহণ করবো।

পর্যায়: বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ

৫. কার্যক্রম মাধ্যম ব্যবহার করে জনগোষ্ঠীর ব্যবহার উপযোগী তথ্য সরবরাহ করবো এবং জনবো।
৬. জনগোষ্ঠীর মহামততত্ত্বো জানবো এবং কার্যক্রমকে উন্নত করার জন্য তা ব্যবহার করবো।
৭. পরিবীক্ষণ করে দেখবো, জনগোষ্ঠীর অমুভূতি কি? একত তথ্য সম্পর্কে কতটুকু অবগত? কার্যক্রমে বাস্তবায়নে জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততা আছে কিনা?

জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করতে স্বেচ্ছাসেবকেরা যা করবে

চাহিদা নিরূপণ

ভূমিকা দুর্যোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীই সবচেয়ে ভাল বলতে পারে – দুর্যোগের কারণে এলাকায় কি ধরনের ক্ষতি হয়েছে, তাৎক্ষণিকভাবে দুর্যোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর জন্য কি ধরনের সেবা সহযোগিতার দরকার এবং ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর পুনর্বাসনে কি ধরনের উদ্যোগ নেওয়া প্রয়োজন। তাই, নিরূপণ পর্যায়ে সঠিক তথ্য সংগ্রহের জন্য জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের বিষয়টি খুবই গুরুত্বপূর্ণ।



জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করার পদক্ষেপসমূহ

- স্থানীয় পর্যায়ে বিদ্যমান যোগাযোগের প্রচলিত কার্যকর ও আধুনিক তথ্য-প্রযুক্তি মাধ্যমসমূহ অনুসন্ধান ও নির্ধারণ করা
- জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে চাহিদা নিরূপণ পরিকল্পনা প্রণয়ন করা
- স্বচ্ছ ও সততার সাথে জনগোষ্ঠীর সাথে কার্যকর যোগাযোগ নিশ্চিত করার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সহযোগিতায় প্রশিক্ষণ গ্রহণ করা
- নিরূপণ কার্যক্রম থেকে কি ধরনের তথ্য-উপাত্ত জানা প্রয়োজন তা নির্ধারণ করা
দুর্যোগে আক্রান্ত এলাকার সামাজিক রীতিনীতি, সংস্কৃতি, ক্ষমতা কাঠামো ও সিদ্ধান্ত গ্রহণ
- প্রক্রিয়া সম্পর্কে জানা
- চাহিদা ও অগ্রাধিকার সম্পর্কে জানার জন্য জনগোষ্ঠীকে প্রয়োজনীয় সময় দেওয়া
নিরূপণ থেকে পাওয়া তথ্য জনগোষ্ঠীর সাথে যাচাই করে দেখা।

জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের পদ্ধতি ও মাধ্যম

নিরূপণ কার্যক্রমে এলাকার ক্ষতি ও চাহিদা সম্পর্কে জনগোষ্ঠীর মতামত জানতে আমরা নিচে উল্লিখিত পদ্ধতিগুলো অনুসরণ করতে পারি। তবে, নিচে উল্লিখিত পদ্ধতি ও মাধ্যমগুলোর কোনটি প্রয়োগ করা হবে সে বিষয়টি নির্ভর করবে এলাকায় ঘটে যাওয়া দুর্যোগের বৈশিষ্ট্য এবং স্থানীয় বাস্তবতার উপর-

দুর্যোগ কবলিত এলাকা পরিদর্শন ও পর্যবেক্ষণ

এই পদ্ধতি অনুযায়ী, দুর্যোগ কবলিত এলাকা পরিদর্শন, পর্যবেক্ষণ এবং দুর্যোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর সাথে আলাপ-আলোচনার মাধ্যমে আমরা স্বল্প সময়ে দ্রুততার সাথে দুর্যোগে

আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর তাৎক্ষণিক চাহিদা সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ করা যেতে পারে। তবে, অল্প সময়ে সমগ্র এলাকা পরিদর্শন করা সম্ভব নয়। তাই বিশেষভাবে ক্ষতিগ্রস্ত কয়েকটি স্থানকে নমুনা এলাকা হিসেবে চিহ্নিত করে এ পদ্ধতি প্রয়োগ করা যেতে পারে।

খানা পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ

এই পদ্ধতি অনুযায়ী খানা পর্যায়ে অর্থাৎ বাড়িতে বাড়িতে গিয়ে প্রশ্ন করে পরিবারগুলোর ক্ষয়ক্ষতি ও লোকসান সম্পর্কিত প্রকৃত তথ্য জানা যেতে পারে।

সাক্ষাৎকার গ্রহণ ও দলীয় আলোচনা

দুর্যোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর কয়েকজনের সাথে সরাসরি আলোচনা করে এবং দুর্যোগ কবলিত এলাকার কয়েকটি স্থানে জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের সাথে সরাসরি দলীয় আলোচনার মাধ্যমে দুর্যোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর জরুরি চাহিদা সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ করা যেতে পারে।

ফোকাস দলে আলোচনা

ক্ষতিগ্রস্ত খানার সদস্যদের নিয়ে ছোট ছোট দলে বসে প্রশ্ন করে ক্ষয়ক্ষতি ও লোকসান সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ করা যেতে পারে। এ ধরনের দলীয়

আলোচনা পেশাভিত্তিকও হতে পারে। যেমন - কৃষক, মৎস্যজীবী, ক্ষুদ্র ব্যবসায়ী ইত্যাদি পেশায় জড়িত ব্যক্তিদের সাথে ফোকাস দলে আলোচনা করে পেশাভিত্তিক ক্ষয়ক্ষতি ও লোকসান সম্পর্কিত তথ্য জানা যেতে পারে। এই পদ্ধতিটি সর্বাপেক্ষা বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠী যেমন - নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠী ও সামাজিকভাবে অবহেলিতদের মতামত জানার ক্ষেত্রেও প্রয়োগ করা যেতে পারে।

দুর্যোগ পরবর্তী তথ্যকেন্দ্র স্থাপন

এই পদ্ধতি অনুযায়ী - গ্রাম, ওয়ার্ড বা ইউনিয়ন পর্যায়ে তথ্যকেন্দ্র স্থাপন করা যেতে পারে যেখানে এসে ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠী তাদের ক্ষয়ক্ষতি ও চাহিদা সম্পর্কে মতামত প্রদান করতে পারে।

স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য নির্দেশাবলি

- সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী নিরূপণ কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য প্রস্তুতি গ্রহণ করণ
- জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনার প্রশ্নপত্র বা চেকলিস্ট সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে বুঝে নিন
- কোন কিছু করার পূর্বে জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করণ
- নির্দেশনা অনুযায়ী উত্তরদাতা হিসেবে সমাজের বিভিন্ন বয়সের, পেশার ও সর্বাপেক্ষা বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের নির্বাচন করণ
- জনগোষ্ঠীর জন্য সুবিধাজনক সময়ে আলোচনা কার্যক্রম বাস্তবায়ন করণ
- নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি ও সমাজের অবহেলিত গোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিন
- পরিকল্পনা অনুযায়ী নিরূপণ কার্যক্রম বাস্তবায়ন করণ
- আলোচনা চলাকালে প্রথমে শুনুন, তারপরে বলুন
- আলোচনা কার্যক্রম বাস্তবায়নে স্থানীয় রীতিনীতি ও সংস্কৃতির প্রতি শ্রদ্ধাশীল থাকুন
- নিরূপণ চলাকালে প্রতিদিনের কার্যক্রম বাস্তবায়নের অগ্রগতি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অবগত

বিশেষ নির্দেশনা

বয়স, লিঙ্গ এবং শারীরিক ও মানসিক সক্ষমতার ভিন্নতার কারণে দুর্যোগ পরিস্থিতিতে নারী, শিশু, বয়স্ক ও প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বিপদাপন্নতা অন্যদের চেয়ে বেশি এবং তাদের জরুরি চাহিদাগুলো অন্যদের চেয়ে আলাদা। তাই দুর্যোগে আক্রান্ত এ ধরনের সর্বাপেক্ষা বিপদাপন্ন ব্যক্তিদের বিশেষ চাহিদা সম্পর্কিত মতামত জানতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিন।

ভূমিকা

সাধারণত নিরূপণ থেকে পাওয়া তথ্যের ভিত্তিতে জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের পরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়ে থাকে। এ ধরনের পরিকল্পনা প্রণয়নে জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততা ও সক্রিয় অংশগ্রহণের বিষয়টি খুবই গুরুত্বপূর্ণ। পরিকল্পনা প্রণয়ন প্রক্রিয়ায় জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণ - সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতাকে নিশ্চিত করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। ফলে, কার্যক্রমের গুণগত মান বজায় রাখা এবং প্রত্যাশিত ফলাফল অর্জন করা সম্ভব হয়।



জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করার পদক্ষেপসমূহ

- পূর্বের অভিজ্ঞতা এবং নিরূপণ থেকে পাওয়া তথ্যের আলোকে পরিকল্পনা প্রণয়ন করা;
- একই এলাকা এবং একই উপকারভোগী যেন বারবার ত্রাণ সহায়তার সুযোগ না পায় তা নিশ্চিত করতে জনগোষ্ঠী, সরকারি বিভাগ ও বেসরকারি সংস্থার সমন্বিত উদ্যোগ গ্রহণে সহায়তা করা
- সামগ্রিক পরিকল্পনা প্রণয়ন ও বরাদ্দ নির্ধারণে সবার অংশগ্রহণ নিশ্চিত করার জন্য সমানভাবে সুযোগ দেওয়া
- সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় দুর্যোগে আক্রান্ত ব্যক্তি বিশেষ করে নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি, সমাজের অবহেলিত ও বিপদাপন্ন গোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা
- সরকারি-বেসরকারি পুনর্বাসন উদ্যোগ সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ করা
- জনপ্রতিনিধিদের সাথে আলোচনা করে মানবিক সাড়াদান উদ্যোগ বাস্তবায়নে 'কে' কি ধরনের ভূমিকা ও দায়িত্ব-কর্তব্য পালন করবে সে সম্পর্কে একমত হওয়া
- জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে উপকারভোগী নির্বাচনের 'মাপকাঠি' নির্ধারণ করা এবং সে সম্পর্কে জনগোষ্ঠীকে পরিষ্কারভাবে অবগত করা
- কার সাথে? কীভাবে? এবং কখন? যোগাযোগ করা হবে - তা নির্ধারণ করা
- জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে - সেবা সহযোগিতার ধরন, উপকারভোগীর ধরন ও সংখ্যা, উপকারভোগী নির্বাচনের পদ্ধতি, সহযোগিতা প্রদানের কৌশল ও প্রক্রিয়া, সহযোগিতার যোগান এবং বাস্তবায়নে 'কার' কি ভূমিকা ইত্যাদি নিশ্চিত করা
- জনগোষ্ঠীর সাথে পরিকল্পনার সঠিকতা যাচাই করে দেখা

জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের পদ্ধতি ও মাধ্যম

দুর্যোগ সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের পরিকল্পনা প্রণয়নে জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততা ও সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে আমরা নিম্নে উল্লিখিত যোগাযোগের পদ্ধতি ও মাধ্যমগুলো ব্যবহার করতে পারি -

সরকারি-বেসরকারি জরুরি সাড়াদান ও পুনর্বাসন উদ্যোগ সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ

ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর জরুরি সাড়াদান ও পুনর্বাসনে এবং এলাকা পুনর্গঠনে সরকারি কোন বিভাগ এবং বেসরকারি কোন সংস্থা কি ধরনের সেবা প্রদান করবে, কতজন উপকারভোগী সে সেবা পাবে, উপকারভোগী নির্বাচনের মাপকাঠি কি- সে সম্পর্কিত বিস্তারিত তথ্য পাওয়ার জন্য সরকারি বিভাগ ও বেসরকারি সংস্থাসমূহ এবং স্থানীয় দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা কমিটির প্রধান সদস্যদের (ইউপি চেয়ারম্যান, সেক্রেটারি, প্রকল্প বাস্তবায়ন কর্মকর্তা, স্থানীয় এনজিও কর্মকর্তা ইত্যাদি) সাথে সরাসরি যোগাযোগ করা যেতে পারে।

সামাজিক পর্যায়ে সভা আয়োজন

এই পদ্ধতি অনুযায়ী গ্রাম/পাড়া/মহল্লা/ওয়ার্ড পর্যায়ে সমাজের বিভিন্ন স্তরের জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের অংশগ্রহণে সামাজিক সভা আয়োজন করা যেতে পারে। এ ধরনের সভা আয়োজনের প্রধান উদ্দেশ্য হচ্ছে - দুর্যোগ জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়ন সম্পর্কে জনগোষ্ঠীর মতামত গ্রহণ। এই সভায় জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে নিরূপণ থেকে পাওয়া তথ্যের আলোকে প্রয়োজনীয় সেবা সহযোগিতার অগ্রাধিকার ভিত্তিক তালিকা প্রস্তুত করা যেতে পারে। এ ধরনের সভায় জনগোষ্ঠী নিজেরাই আলোচনা করে নির্ধারণ করবেন -

- সেবা সহযোগিতার ধরন
- উপকারভোগীর ধরন ও সংখ্যা
- উপকারভোগী নির্বাচনের পদ্ধতি
- সহযোগিতা প্রদানের কৌশল ও প্রক্রিয়া
- সহযোগিতার যোগান; এবং
- সামগ্রিক কার্যক্রম বাস্তবায়নে কে কোন ভূমিকা পালন করবে।

খসড়া পরিকল্পনা প্রণয়ন ও জনগোষ্ঠীর সাথে বিনিময়

সামাজিক পর্যায়ে বাস্তবায়িত বিভিন্ন সভা থেকে পাওয়া জনগোষ্ঠীর মতামতের ভিত্তিতে একটি খসড়া পরিকল্পনা প্রণয়ন করা যেতে পারে। পরবর্তীকালে, অনুরূপভাবে সামাজিক পর্যায়ে (গ্রাম/পাড়া/মহল্লা/ওয়ার্ড) সভা আয়োজন করে জনগোষ্ঠীর কাছে জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের খসড়া পরিকল্পনার রূপরেখা বিনিময় করা যেতে পারে।

পরিকল্পনা প্রণয়ন চূড়ান্তকরণ সভা আয়োজন

সমাজের বিভিন্ন স্তরের জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি, ইউনিয়ন পরিষদ প্রতিনিধি এবং সরকারি-বে-সরকারি সংস্থার প্রতিনিধিদের অংশগ্রহণে এ ধরনের সভা আয়োজন করা যেতে পারে। এই সভায়, মতামত গ্রহণের জন্য জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের খসড়া পরিকল্পনা উপস্থিত সকল পক্ষের সামনে উপস্থাপন করা যেতে পারে। সভায় উপস্থিত সকলের মতামতের ভিত্তিতে খসড়া পরিকল্পনাটিকে প্রয়োজনে সংশোধন করে চূড়ান্ত করা যেতে পারে।

স্বচ্ছাসেবকদের জন্য নির্দেশাবলি

- সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী সামাজিক পর্যায়ে আলোচনা কার্যক্রম বাস্তবায়নের প্রস্তুতি গ্রহণ করুন
- কীভাবে আলোচনা কার্যক্রম পরিচালনা করবেন সে বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সহযোগিতা নিন
- সভায় সমাজের বিভিন্ন বয়সের, পেশার ও সর্বাপেক্ষা বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করুন
- জনগোষ্ঠীর জন্য সুবিধাজনক সময়ে আলোচনা কার্যক্রম বাস্তবায়ন করুন;
- নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি, ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠী ও সামাজিকভাবে অবহেলিত গোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের মর্যাদা ও সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিন
- ইউনিয়ন পরিষদ এবং সরকারি-বেসরকারি সংস্থার প্রতিনিধিদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিন
- সভা চলাকালে জনগোষ্ঠীর মতামতগুলোকে গুরুত্বসহকারে শুনুন এবং লিপিবদ্ধ করুন
- পরিকল্পনা প্রণয়নের নমুনা ছক অনুযায়ী খসড়া পরিকল্পনা প্রণয়ন করুন এবং তা জনগোষ্ঠীর সাথে বিনিময় করুন

বিশেষ নির্দেশনা

- পরিকল্পনা পর্যায়ে উপকারভোগী নির্বাচনে আর্থিক বা অন্য কোনো সুযোগ সুবিধা প্রদান না করার জন্য জনগোষ্ঠীকে সজাগ করুন।
- পরিকল্পনা চূড়ান্তকরণ সভায় জনগোষ্ঠী যেন স্বতঃস্ফূর্তভাবে মতামত বিনিময় করতে পারে তা নিশ্চিত করতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিন। জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার পরিকল্পনায় সমাজের বিভিন্ন স্তরের জনগোষ্ঠীর দেওয়া মতামতের প্রতিফলন নিশ্চিত করতে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে উৎসাহিত করুন এবং সহযোগিতা করুন।



ভূমিকা

যথাযথ বাস্তবায়নের উপর নির্ভর করে যেকোন পরিকল্পনার লক্ষ্য অর্জন। জনগোষ্ঠীর সক্রিয় অংশগ্রহণ জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নে জনগণের প্রত্যাশার প্রতিফলন নিশ্চিত করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। ফলে, কার্যক্রম বাস্তবায়নে অনিয়ম, দুর্নীতি ও পুনরাবৃত্তির মতো ঘটনা প্রতিরোধ করা সহজ হয়। পাশাপাশি পরিকল্পনা অনুযায়ী কার্যক্রম বাস্তবায়ন করা হচ্ছে কিনা তা যাচাই করে অর্থাৎ পরিবীক্ষণ (Monitoring) করে দেখার উপর নির্ভর করে বাস্তবায়নের সফলতা।

জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করার পদক্ষেপসমূহ

- উন্নতি পরিমাপ করার জন্য প্রারম্ভিক (কার্যক্রম বাস্তবায়ন পূর্ব) তথ্য সংগ্রহ করা
- নিয়মিত ও সময়মতো সঠিক এবং প্রয়োজনীয় তথ্য জনগোষ্ঠীর সাথে বিনিময় করা
- পরিবীক্ষণের অংশ হিসেবে জনগোষ্ঠীর সাথে বিনিময় করা তথ্যের বোধগম্যতা, প্রাসঙ্গিকতা এবং ব্যবহার উপযোগিতা নিয়মিত যাচাই করে দেখা;
- অভিযোগ' জানার কৌশল ও পদ্ধতি সম্পর্কে পরিষ্কারভাবে প্রচারণা করা, যাতে জনগোষ্ঠী পরিষ্কারভাবে বুঝতে পারে কীভাবে বিষয়গুলো সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে জানাতে হবে এবং কীভাবে প্রশ্ন করতে হবে;
- জনগোষ্ঠীর মতামত ও পরিবীক্ষণ থেকে পাওয়া তথ্যের আলোকে মানবিক সাড়াদান কার্যক্রমসমূহকে নিয়মিত পর্যালোচনা করে দেখা। প্রয়োজনে কার্যক্রমসমূহকে পুনরায় বিন্যাস করা;
- জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ' নিশ্চিত করার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সহায়তায় বাস্তবায়নের সাথে জড়িত সকলের প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা

জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের পদ্ধতি ও মাধ্যম

দুর্যোগ সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ-এ জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততা ও সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে আমরা নিম্নে উল্লিখিত যোগাযোগের পদ্ধতি ও মাধ্যমগুলো ব্যবহার করতে পারি

সামাজিক পর্যায়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন

এই পদ্ধতি অনুযায়ী, সামাজিক অর্থাৎ গ্রাম/পাড়া/মহল্লা/ওয়ার্ড পর্যায়ে সমাজের বিভিন্ন স্তরের জনপ্রতিনিধিদের অংশগ্রহণে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করা যেতে পারে। এ ধরনের সভা আয়োজনের প্রধান উদ্দেশ্য – সরকারি-বে-সরকারি জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম সম্পর্কিত বিস্তারিত তথ্য (কার্যক্রম, উদ্দেশ্য, উপকারভোগী, সংখ্যা, মেয়াদকাল, বাস্তবায়ন কৌশল ইত্যাদি) জনগোষ্ঠীর সাথে বিনিময় করা।

এলাকায় জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার উদ্যোগ সম্পর্কিত তথ্য প্রচার

স্থানীয় যোগাযোগের মাধ্যম যেমন – মাইকিং করে, ধর্মীয় উপাসনালয়ের মাইক ব্যবহার করে, জনবহুল স্থানে ঢোল বা টিন পিটিয়ে, কমিউনিটি রেডিওতে প্রচার করে (যে স্থানে কমিউনিটি রেডিও আছে) অথবা খানা ও সামাজিক পর্যায়ে সরাসরি যোগাযোগের মাধ্যমে সরকারি বিভাগ ও বেসরকারি সংস্থাসমূহের জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার সেবা সম্পর্কিত তথ্য জনগোষ্ঠীকে অবগত করা যেতে পারে।

জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততায় “কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি” গঠন

এই পদ্ধতি অনুযায়ী, সামাজিক অর্থাৎ গ্রাম/পাড়া/মহল্লা/ওয়ার্ড পর্যায়ে বিভিন্ন স্তরের জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি, ইউনিয়ন পরিষদের নির্বাচিত সদস্য এবং মাঠ পর্যায়ে কর্মরত সরকারি বিভাগ ও বেসরকারি সংস্থার কর্মীদের সম্পৃক্ততায় কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি গঠন করা যেতে পারে। কার্যক্রম বাস্তবায়নে এই কমিটি কি ভূমিকা পালন করবে জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে তা নির্ধারণ করা যেতে পারে।

জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততায় “উপকারভোগী নির্বাচন” সভা আয়োজন

উপকারভোগী নির্বাচন প্রক্রিয়ায় জনগোষ্ঠী যাতে সরাসরি অংশগ্রহণ ও মতামত প্রদান করতে পারে সেজন্য সামাজিক পর্যায়ে উপকারভোগী নির্বাচন সভা আয়োজন করা যেতে পারে। এ ধরনের সভায় প্রকৃত উপকারভোগী নির্বাচনে জনগোষ্ঠী সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে সঠিক তথ্য দিয়ে সহযোগিতা করতে পারে

“নির্বাচিত উপকারভোগী তালিকা” জনবহুল স্থানে উপস্থাপন

জনগোষ্ঠীর মতামতের ভিত্তিতে প্রস্তুত করা উপকারভোগীর তালিকা এলাকার জনবহুল স্থানসমূহে লিখিত পোস্টার আকারে উপস্থাপন করা যেতে পারে যাতে জনগোষ্ঠী তাদের মতামতের প্রতিফলন ঘটেছে কিনা তা বুঝতে সক্ষম হয়।

জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততায় “ফিডব্যাক ও অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন” কৌশল নির্ধারণ ও জনগোষ্ঠীর সাথে বিনিময়

জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে প্রকল্প বাস্তবায়ন সম্পর্কিত অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসনের কৌশল নির্ধারণ করা যেতে পারে। এ ধরনের পদক্ষেপ প্রকল্প বাস্তবায়নে অনিয়ম, দুর্নীতি ও স্পর্শকাতর সম্পর্কিত তথ্য পেতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। ফলে প্রকল্পের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা সহজ হয়। তবে অবশ্যই মাইক, কমিউনিটি রেডিও, সামাজিক সভা আয়োজন ইত্যাদির মাধ্যমে অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন কৌশল সম্পর্কিত তথ্য জনগোষ্ঠীকে অবহিত করতে হবে।

স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য নির্দেশাবলি

- স্থানীয় যোগাযোগের মাধ্যম যেমন মাইক, কমিউনিটি রেডিও ইত্যাদি ব্যবহার করে সরকারি-বেসরকারি সাড়া দান ও পুনরুদ্ধার উদ্যোগ সম্পর্কিত তথ্য এলাকায় প্রচারে পদক্ষেপ নিন;
- জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে সামাজিক পর্যায়ে জরুরি সাড়া দান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়ন সম্পর্কিত অবহিতকরণ সভা আয়োজন করুন
- অবহিতকরণ সভায় সর্বস্তরের জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি বিশেষ করে নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি এবং সমাজের অবহেলিত গোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করুন
- জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে “বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি”র প্রতিনিধি নির্বাচন করুন
- জনগোষ্ঠী কর্তৃক নির্বাচিত প্রতিনিধি, ইউনিয়ন পরিষদের নির্বাচিত সদস্য এবং মাঠ পর্যায়ে কর্মরত সরকারি বিভাগ ও বেসরকারি সংস্থার কর্মীদের সম্পৃক্ততায় কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও মনিটরিং কমিটি গঠন করুন
- কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ-এ কমিটির সদস্যদের দায়িত্ব ও কর্তব্য সম্পর্কে যথাযথভাবে অবহিত করুন
- সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ ও জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে “অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন কৌশল” নির্ধারণ করুন এবং জনগোষ্ঠীকে তা জানিয়ে দিন।

বিশেষ নির্দেশনা

কার্যক্রম বাস্তবায়ন চলাকালে নিয়মিত পরিবীক্ষণ থেকে পাওয়া তথ্য-উপাত্ত সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে অবগত করুন এবং পরিবীক্ষণ থেকে পাওয়া সুপারিশের ভিত্তিতে প্রয়োজনে বাস্তবায়ন কৌশল পুনরায় বিন্যাস করার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের দৃষ্টি আকর্ষণ করুন।

মূল্যায়ন ও শিখন

ভূমিকা

মূল্যায়ন (Evaluation) শব্দের অর্থ হচ্ছে – কোন কিছু বা কোন একটি বিশেষ উদ্যোগের কার্যকারিতাকে বিশ্লেষণ করে দেখা। জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নের ফলে এলাকায় ও জনগোষ্ঠীর জীবন-জীবিকায় কি ধরনের ইতিবাচক পরিবর্তন এসেছে বা আসেনি সে সম্পর্কে সবচেয়ে ভাল তথ্য দিতে পারে দুর্বোঁগে ক্ষতিগ্রস্ত এলাকার জনগোষ্ঠী। অপরদিকে শিখন (Learning) হচ্ছে – একটি চলমান প্রক্রিয়া। কোন উদ্যোগ বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া থেকে আমরা অনেক কিছু শিখে থাকি। এ ধরনের শিখন ইতিবাচক হতে পারে আবার নেতিবাচকও হতে পারে। অর্জিত শিখন ভবিষ্যতে একই ধরনের উদ্যোগ পরিকল্পনা প্রণয়নে সঠিক নির্দেশনা দান করে থাকে। তাই মূল্যায়ন ও শিখন পর্যালোচনায় জনগণকে সম্পৃক্ত করতে জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের বিষয়টি খুবই গুরুত্বপূর্ণ।



জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করার পদক্ষেপসমূহ

- মানবিক সাড়াদান উদ্যোগ বাস্তবায়নে জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততার জন্য কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছিল কি-না তা মূল্যায়ন করে দেখা
- জনগোষ্ঠীর জীবন ও জীবিকার ইতিবাচক পরিবর্তনে সাড়াদান উদ্যোগের প্রভাব মূল্যায়ন করে দেখা
- মূল্যায়ন থেকে পাওয়া তথ্য জনগোষ্ঠীর সাথে বিনিময় করা
- অর্জিত শিখন জনগোষ্ঠী ও সহকর্মীদের সাথে বিনিময় করা এবং ভবিষ্যতে অনুরূপ উদ্যোগ গ্রহণে ব্যবহার করা।

জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগের পদ্ধতি ও মাধ্যম

দুর্যোগ সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের মূল্যায়ন ও শিখন পর্যালোচনায় জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততা ও সক্রিয় অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে আমরা নিম্নে উল্লিখিত যোগাযোগের পদ্ধতি ও মাধ্যমগুলো ব্যবহার করতে পারি -

জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততায় “মূল্যায়ন ও শিখন পর্যালোচনা সভা” আয়োজন

এ পদ্ধতি অনুযায়ী, সামাজিক পর্যায়ে একাধিক মূল্যায়ন ও শিখন পর্যালোচনা সভা আয়োজন করা যেতে পারে। এ ধরনের সভায় জনগোষ্ঠী গৃহীত উদ্যোগ তাদের এলাকায় ও জীবন-জীবিকায় কতটুকু ইতিবাচক পরিবর্তন এনেছে বা আনতে ব্যর্থ হয়েছে সে সম্পর্কে তাদের মতামত ব্যক্ত করতে পারে। একইভাবে বাস্তবায়ন কৌশলের সবল দিক এবং দুর্বল দিক সম্পর্কে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য দিতে পারে।

ফোকাস দলে আলোচনা

নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি, অবহেলিত গোষ্ঠী এবং পেশাভিত্তিক দলগুলোর সাথে পৃথক পৃথকভাবে ফোকাস দলে আলোচনা বাস্তবায়ন করা যেতে পারে। নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি

ব্যক্তি, ক্ষুদ্র নৃ-গোষ্ঠী, সামাজিকভাবে অবহেলিত গোষ্ঠী এবং পেশাভিত্তিক দলগুলোর জন্য গৃহীত উদ্যোগ কতটা কার্যকর ছিল এ ধরনের আলোচনা থেকে সে সম্পর্কে আমরা গুরুত্বপূর্ণ তথ্য পেতে পারি।

নির্বাচিত উপকারভোগীদের সাক্ষাৎকার গ্রহণ

নির্বাচিত কয়েকজন উপকারভোগীদের সাক্ষাৎকার গ্রহণের মাধ্যমে জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার উদ্যোগের এবং বাস্তবায়ন কৌশলের কার্যকারিতা সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ করা যেতে পারে।

ঘটনা সংগ্রহ ও বিশ্লেষণ

এই পদ্ধতি অনুযায়ী গৃহীত উদ্যোগের কারণে উপকৃত হয়েছেন অথবা উপকৃত হননি কিংবা বাস্তবায়ন কৌশলের সবল ও দুর্বল দিক সম্পর্কিত ঘটনা বিশ্লেষণ করে দেখার জন্য সংগ্রহ করা যেতে পারে।

স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য নির্দেশাবলি

- সামাজিক পর্যায়ে জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম মূল্যায়ন ও শিখন পর্যালোচনা সভা আয়োজনে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নিন
- মূল্যায়ন ও শিখন পর্যালোচনায় নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি, অবহেলিত গোষ্ঠী এবং পেশাভিত্তিক দলগুলোর প্রতিনিধিদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করুন;
- জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে সাক্ষাৎকার গ্রহণের জন্য কয়েকজন উপকারভোগী নির্বাচন করুন এবং সাক্ষাৎকার গ্রহণের উদ্যোগ নিন
- জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে কয়েকটি ঘটনা সংগ্রহ ও বিশ্লেষণের জন্য নির্ধারণ করুন। যে ঘটনাগুলো গৃহীত উদ্যোগের কার্যকারিতা বা অকার্যকারিতা কিংবা বাস্তবায়ন কৌশলের সবলতা বা দুর্বলতার সাথে সম্পর্কিত
- মূল্যায়ন ও শিখন পর্যালোচনা থেকে প্রাপ্ত তথ্য গুরুত্বসহকারে প্রতিবেদন আকারে লিপিবদ্ধ করুন

বিশেষ নির্দেশনা

- কখনো কখনো কেউ কেউ কারো প্ররোচনায় অথবা ব্যক্তি স্বার্থে কাজের ফলাফল সম্পর্কে বিভ্রান্তিকর তথ্য দিতে পারে। তাই যাচাই করে প্রাপ্ত তথ্যের সঠিকতা সম্পর্কে নিশ্চিত হোন।
- মূল্যায়ন ও শিখন পর্যালোচনা থেকে পাওয়া তথ্য জনগোষ্ঠী, সহকর্মী ও সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সাথে বিনিময় করুন যাতে ভবিষ্যতে এ তথ্য অনুরূপ উদ্যোগের কার্যকর পরিকল্পনা প্রণয়নে সঠিক দিক নির্দেশনা প্রদানে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

দ্রুত সংঘটিত দুর্যোগ সাড়াদান কার্যক্রমে জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততা

অধ্যায়
8

ভূমিকা

দ্রুত সূত্রপাত ঘটে অথবা দ্রুততার সাথে সংঘটিত হয় (Rapid onset) এমন দুর্যোগসমূহ যেমন: ভূমিকম্প, ঘূর্ণিঝড়, টর্নেডো, নদী ভাঙন, পাহাড়ি ঢল, পাহাড় ধস, বজ্রপাত ইত্যাদি জীবন ও জীবিকাকে মারাত্মকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত করে এবং তথ্য যোগাযোগ ব্যবস্থাকে বিপর্যস্ত করে। এ ধরনের দুর্যোগ জরুরি পরিস্থিতিতে তথ্য আদান-প্রদান খুব একটা সহজ কাজ নয়। সে কারণেই দ্রুত গতির দুর্যোগে জরুরি সাড়াদান কার্যক্রম বাস্তবায়নে জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততা ও অংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে কি কি পদক্ষেপ গ্রহণ করা প্রয়োজন এবং যোগাযোগের কোন কার্যকর কৌশল অনুসরণ করা যেতে পারে সে বিষয়টি সম্পর্কে ধারণা থাকা আমাদের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এক্ষেত্রে নিম্নে উল্লিখিত পদক্ষেপগুলো আমরা অনুসরণ করতে পারি



পদক্ষেপ ০১ : জরুরি চাহিদা নিরূপণ

জরুরি পরিস্থিতিতে জনগোষ্ঠীর জন্য কাকে, কি ধরনের সহায়তা, কোথায় এবং কিভাবে প্রদান করা হবে ইত্যাদি বিষয়গুলো নির্ধারণে যদি কোন ভুলত্রুটি হয় তবে তা জরুরি সাড়াদান কার্যক্রমে নেতিবাচক প্রভাব ফেলতে পারে এবং এ ধরনের ভুল মূল্যবান সময় ও সম্পদের যথাযথ ব্যবহারে কার্যকর ভূমিকা নাও রাখতে পারে।

জরুরি চাহিদা নিরূপণের পাশাপাশি জনগোষ্ঠীকে জীবন রক্ষাকারী সহায়ক তথ্য জানানোর বিষয়টিও খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এ ধরনের নিরূপণ কার্যক্রমে লিঙ্গ, বয়স, শারীরিক বা মানসিক সক্ষমতার ভিন্নতা এবং সামাজিকভাবে অবহেলিত জনগোষ্ঠীর বৈচিত্র্যমূলক চাহিদা জানার বিষয়টিও সমানভাবে গুরুত্বপূর্ণ।

জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততার মূল উদ্দেশ্য

১. জনগোষ্ঠীর জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য ও তথ্য বিনিময়ের সর্বোত্তম পদ্ধতি এবং মাধ্যম নির্ধারণ
২. নিরূপণ কার্যক্রমে জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান।

যোগাযোগের কার্যকর পদ্ধতি ও মাধ্যম

- গণমাধ্যম, সামাজিক সংগঠন এবং সরকারি বিভাগ ও বেসরকারি সংস্থাসহ সংশ্লিষ্টদের প্রকাশিত জরুরি চাহিদা সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ
- প্রাথমিকভাবে সংগৃহীত তথ্য যাচাই এবং অন্যান্য সূত্র থেকে পাওয়া তথ্য বিশ্লেষণ
- জরুরি চাহিদা নিরূপণে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিভাগ ও সংস্থার সাথে সম্পৃক্ততা ও সমন্বয় সাধন
- জাতীয় নীতিমালা অনুযায়ী সেবা প্রদানে সরকারি-বেসরকারি বিভিন্ন বিভাগ ও সংস্থাকে উদ্বুদ্ধকরণ
- যৌথভাবে জরুরি চাহিদা নিরূপণ
- ফোকাস দলে আলোচনা, সাক্ষাৎকার গ্রহণ ও এলাকা পরিদর্শনের মাধ্যমে অনানুষ্ঠানিক চাহিদা নিরূপণ

পদক্ষেপ ০২ : তথ্য সহায়তা প্রদান

দ্রুত গতির দুর্যোগ সংঘটিত হওয়ার সাথে সাথে অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে স্থানীয় যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করে সঠিক সময়ে নির্ভুল জীবন রক্ষাকারী তথ্য জনগোষ্ঠীকে জানানো জরুরি সাড়া দানকারী-দের জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ কাজ। সঠিক সময়ে নির্ভুল তথ্য জীবন রক্ষায়, ভবিষ্যত সংকট প্রতিরোধে এবং জীবন ও জীবিকার সুরক্ষায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। উদাহরণস্বরূপ বলা যায়

- জরুরি পরিস্থিতিতে দুর্যোগ সতর্কীকরণ বার্তা প্রচার জীবন ও সম্পদের সুরক্ষায় করণীয় সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণে জনগোষ্ঠীকে সঠিক ও আগাম নির্দেশনা দেয়
- জরুরি পরিস্থিতিতে নিরাপদ আশ্রয় কোথায় এবং কোন পথে নিরাপদ আশ্রয়ে যেতে হবে সে সম্পর্কিত তথ্য জনগোষ্ঠীর জীবন রক্ষায় কার্যকর ভূমিকা রাখে
- দুর্যোগ পরবর্তীকালে তাৎক্ষণিক সংকট মোকাবিলায় প্রস্তুতিমূলক কার্যক্রম গ্রহণে জনগোষ্ঠী-কে দিক নির্দেশনা দেয় যেমন - আশ্রয় কেন্দ্রে যাওয়ার পূর্বে নিরাপদ পানি, শুকনো খাবার, প্রয়োজনীয় ঔষধ-পথ্য ইত্যাদি সংরক্ষণ করে রাখা
- ত্রাণ বিতরণ, স্বাস্থ্যসেবা, প্রাণিসম্পদের জন্য প্রয়োজনীয় সেবা ইত্যাদি কোথায় এবং কোন সংস্থা বা বিভাগের কাছ থেকে পাওয়া যেতে পারে সে সম্পর্কিত তথ্য জনগোষ্ঠীকে দুর্যোগের সংকট মোকাবিলায় সক্রিয় করতে অবদান রাখে
- দুর্যোগ পরিস্থিতিতে জনগোষ্ঠীর অধিকার সুরক্ষায় জাতীয় নীতিমালা অনুযায়ী সরকারি-বে-সরকারি বিভাগ ও সংস্থাগুলোর দায়িত্ব ও কর্তব্য সম্পর্কিত তথ্য জরুরি সাড়া দান কার্যক্রমের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে সহায়ক হয়

বিশেষ নির্দেশনা

জনগোষ্ঠীর সাথে কার্যকর জরুরি বার্তা বিনিময়ে নিম্নোক্ত বিষয়গুলোকে বিবেচনায় রাখুন বার্তা হবে-

- সংক্ষিপ্ত ও সহজ, অর্থাৎ – বার্তা যদি দীর্ঘ হয় এবং সেখানে যদি একাধিক ছবি ব্যবহার করা হয় তবে জনগোষ্ঠী বিভ্রান্ত হতে পারে
- ভয়াবহতা ও ঝুঁকি সম্পর্কিত, যেমন – বন্যার দূষিত পানি পান ও ব্যবহার করলে পানি বাহিত রোগ বিস্তার লাভ করতে পারে
- সুনির্দিষ্ট পদক্ষেপ সম্পর্কিত, যেমন – খাবার আগে ভাল করে সাবান দিয়ে হাত ধুয়ে নিন
- বোধগম্য, অর্থাৎ – স্থানীয় জনগোষ্ঠী সহজেই বুঝতে পারে এমন ভাষা ও শব্দ বার্তায় ব্যবহার করা
- অধিক সংখ্যক জনগোষ্ঠীর জন্য সহায়ক, অর্থাৎ – যে বার্তাটি অধিক সংখ্যক জনগোষ্ঠীর জীবন রক্ষার জন্য প্রয়োজনীয়
- ভীতিকর নয়, অর্থাৎ – জনগোষ্ঠীর দুর্যোগ মোকাবিলার মনোভাবকে দুর্বল করে।

পদক্ষেপ ০৩ : অংশগ্রহণ ও মতবিনিময়

দুর্যোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীকে জরুরি চাহিদা নিরূপণ ও সাড়াদান পরিকল্পনায় সম্পৃক্ত করার বিষয়টি যদি সময় সাপেক্ষ মনে হয় তবে চাহিদা অনুযায়ী যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ করার বিষয়টি দুরূহ হতে পারে। সেক্ষেত্রে জনগোষ্ঠীর অংশগ্রহণ ও মতবিনিময় নিশ্চিত করতে নিম্নোক্ত সহজ কৌশলগুলো ব্যবহার করা যেতে পারে।

- জনগোষ্ঠীর নির্দিষ্ট সংখ্যক প্রতিনিধিকে জরুরি চাহিদা নিরূপণ ও সাড়াদান কার্যক্রমে সম্পৃক্ত করা
- দুর্যোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর সাথে মুক্ত আলোচনার সুযোগ সৃষ্টি করা
- বাস্তবায়নের পূর্বে প্রস্তাবিত সাড়াদান পরিকল্পনা আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর সাথে বিনিময় ও যাচাই
- দুর্যোগে আক্রান্ত জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে আনুষ্ঠানিকভাবে অভিযোগ ও মতামত জানানোর পদ্ধতি নির্ধারণ
- জরুরি সাড়াদান কার্যক্রমের সাথে জড়িতদের যোগাযোগ, অভিযোগ ও মতামত গ্রহণের পদ্ধতি ও কৌশল সম্পর্কে দক্ষতা উন্নয়নে প্রশিক্ষণ প্রদানে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের দৃষ্টি আকর্ষণ
- সাড়াদান কার্যক্রম বাস্তবায়নে জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততা ও বাস্তবায়নের অবস্থা নিয়মিত পরিবীক্ষণ

পদক্ষেপ ০৪ : সমন্বিতভাবে অন্যান্য সংস্থার সাথে কাজ করা

সাধারণত দুর্যোগ পরিস্থিতিতে সরকারি বেসরকারি একাধিক বিভাগ ও সংস্থা এমনকি গণমাধ্যম এবং সামাজিক সংগঠন ক্ষয়ক্ষতি এবং চাহিদা সম্পর্কিত প্রতিবেদন প্রকাশ করে থাকে। কখনো কখনো প্রকাশিত এসব প্রতিবেদনে উপস্থাপিত তথ্যে অমিল পরিলক্ষিত হয় যা সাড়াদান কার্যক্রম

পরিকল্পনা প্রণয়নে বিভ্রান্তি তৈরি করে। সে কারণে কোন দুর্যোগ আক্রান্ত এলাকায় জরুরি সাড়াদানকারীদের একে অপরের কার্যক্রমের মধ্যে সমন্বয় সাধনের বিষয়টি খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এক্ষেত্রে সমন্বয় সাধনে নিম্নে উল্লিখিত পদ্ধতি ও কৌশল অবলম্বন করা যেতে পারে -

- অনুরূপ কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী সংস্থাগুলো চিহ্নিত করা

এই পদ্ধতি অনুযায়ী প্রথমেই সাড়াদানের উদ্যোগ গ্রহণ করেছে এমন সরকারি বিভাগ, বেসরকারি সংস্থা ও সামাজিক সংগঠনগুলোকে চিহ্নিত করে পারস্পরিক তথ্য বিনিময়ের জন্য তাদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন করা যেতে পারে।

- সমন্বয় সভায় অংশগ্রহণ করা

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা কাঠামো অনুযায়ী সিটি কর্পোরেশন, জেলা, উপজেলা, পৌরসভা পর্যায়ে জরুরি সাড়াদান সমন্বয় কমিটি রয়েছে। এই কমিটির সদস্য হচ্ছেন - স্ব-স্ব পর্যায়ের (সিটি কর্পোরেশন, জেলা, উপজেলা, পৌরসভা) সরকারি বিভাগ ও বেসরকারি সংস্থার কর্মকর্তা, স্থানীয় গণমাধ্যম প্রতিনিধি এবং এলাকার গণ্যমান্য ব্যক্তিবর্গ। সাধারণত দুর্যোগ পরিস্থিতিতে একাধিক পক্ষের কার্যক্রমে সমন্বয় সাধনে এই কমিটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে থাকে। একইভাবে জাতীয় পর্যায়ে রয়েছে একাধিক ক্লাসটার যেমন, নিরাপদ আবাসন, শিক্ষা, খাদ্য ও পুষ্টি, ওয়াস ইত্যাদি। দুর্যোগ পরিস্থিতিতে এসব কমিটিগুলো নিয়মিত সমন্বয় সভা আয়োজন করে থাকে। সুতরাং এসব সমন্বয় সভায় উপস্থিত থেকে সমন্বয় সাধনের বিষয়টিকে নিশ্চিত করা যেতে পারে।

অভিযোগ ও সাড়া দান কৌশল

অধ্যায়



অভিযোগ ও সাড়া প্রদান কৌশল সম্পর্কে ধারণা

কার্যকর পরিবীক্ষণের হাতিয়ার হিসেবে ‘অভিযোগ ও সাড়া প্রদান কৌশল (Complaint and Response Mechanism-CRM)’ দুর্যোগে জরুরি সাড়া প্রদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে। অভিযোগ হচ্ছে – কোন কিছু সম্পর্কে অসন্তোষ প্রকাশ করা। জরুরি সাড়া দান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রমে এমন অনেক অনিয়ম, অসংগতি ও স্পর্শকাতর ঘটনা ঘটে যা নানা কারণেই জনগোষ্ঠী জনসম্মুখে খোলামেলাভাবে প্রকাশ করতে পারে না বা চায় না। অথচ কার্যক্রম বাস্তবায়নের স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও গুণগত মান নিশ্চিত করতে জনগোষ্ঠীর এসব মতামত জানা কার্যক্রম বাস্তবায়নকারীদের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ। জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততায় এ ধরনের কৌশল জরুরি সাড়া দান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নে ঘাটতি, অনিয়ম ও অসংগতিগুলোকে চিহ্নিত করার মাধ্যমে বাস্তবায়নের গুণগত মান ও কার্যকারিতা নিশ্চিত করতে অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। অভিযোগ গ্রহণ করলে সেক্ষেত্রে অবশ্যই তা নিরসনে সাড়া দিতে হবে অর্থাৎ পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে, অন্যথায় জনগোষ্ঠীর কাছে এধরনের উদ্যোগ প্রহসনে পরিণত হতে পারে। অভিযোগ কীভাবে গ্রহণ করা হবে এবং তা নিরসনে সাড়া প্রদানের কৌশল কী হবে – তা জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে নির্ধারণ করতে হবে।



অভিযোগ ও সাড়া প্রদান কৌশলের ৪টি নীতি

১. গোপনীয়তা (Confidentiality) - অভিযোগকারী ও অভিযোগ সম্পর্কে গোপনীয়তা বজায় রাখা;
২. অভিজগম্যতা (Accessibility) - অভিযোগ ও সাড়াদান কৌশল হবে ব্যবহারকারীদের জন্য সহজবোধ্য ও সহজলভ্য;
৩. স্বচ্ছতা (Transparency) - খোলামেলা প্রক্রিয়ায় জনগোষ্ঠীর সাথে তথ্য বিনিময়
৪. নিরাপত্তা (Safety) - অভিযোগ ও সাড়াদান কৌশলের সাথে জড়িত সকল পক্ষের নিরাপত্তা বিধান।

প্রাসঙ্গিক অভিযোগ ও প্রকারভেদ

কোনো প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব বা আওতা অথবা প্রভাব কিংবা নিয়ন্ত্রণের মধ্যে পরিচালিত সুনির্দিষ্ট কোনো কার্যক্রম সম্পর্কে অভিযোগ উত্থাপিত হলে, তাকে একটি প্রাসঙ্গিক অভিযোগ (Relevant complaint) বলা যায়।

অভিযোগের প্রকারভেদ

অস্পর্শকাতর অভিযোগ

যে অভিযোগগুলো সংস্থার কার্যক্রমের মান, বাস্তবায়নের ত্রুটি-বিচ্যুতি এবং বাস্তবায়ন নীতিমালার সাথে সম্পর্কিত সেই অভিযোগগুলোকে অস্পর্শকাতর (Non-sensitive) অভিযোগ বলা যায়।

স্পর্শকাতর অভিযোগ

যে অভিযোগগুলো সংস্থার কর্মকর্তা বা স্বেচ্ছাসেবকের দ্বারা যৌন হয়রানি বা যে কোনো ধরনের নির্যাতন, প্রতারণা, দুর্নীতি (যেমন উৎকোচ গ্রহণ, তহবিল তছরূপ/আত্মসাৎ, মানবিক সহায়তা বা অর্থ তহবিলের কোনো ধরনের অপব্যবহার) এবং সংস্থার নীতিমালা বা আচরণবিধির সাথে সম্পর্কিত সেগুলোকে স্পর্শকাতর (Sensitive) অভিযোগ বলা যায়।

অপ্রাসঙ্গিক অভিযোগ

যে অভিযোগগুলো সংস্থার নীতিমালা বা বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ার সাথে সম্পর্কিত নয় বরং অন্য মানবিক কার্যক্রম বা সামাজিক ও পারিবারিক দ্বন্দ্ব সংঘাত অথবা ব্যক্তি-স্বার্থ সংশ্লিষ্ট সে ধরনের অভিযোগগুলোকে অপ্রাসঙ্গিক (Irrelevant) অভিযোগ বলা যায়।

অভিযোগ ও সাড়া প্রদান বা ফিডব্যাক পদ্ধতি নির্ধারণের পদক্ষেপসমূহ-

১. সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষসহ বাস্তবায়নের সাথে জড়িত সকলের সক্রিয় সম্পৃক্ততা ও সহযোগিতা নিশ্চিতকরণ
২. ফিডব্যাক ও অভিযোগ পদ্ধতির উদ্দেশ্য ও ব্যবহারকারী নির্ধারণ
৩. মতামত ও অভিযোগ জানানোর কৌশল সম্পর্কে জনগোষ্ঠীর মতামত গ্রহণ
৪. অভিযোগ গ্রহণের পদ্ধতি নির্ধারণ
৫. মারাত্মক বা স্পর্শকাতর অভিযোগসমূহ কিভাবে নিরসন করা হবে তার আগাম পরিকল্পনা প্রণয়ন

৬. অভিযোগ যাচাই বাছাই, বিশ্লেষণ ও বিনিময়ের কৌশল নির্ধারণ
৭. ফিডব্যাকের ভিত্তিতে পরিবর্তন করা হয়েছে এমন হালনাগাদকৃত তথ্য জনগোষ্ঠীর সাথে বিনিময়ের উপায় নির্ধারণ
৮. প্রস্তাবিত খসড়া ফিডব্যাক ও অভিযোগ পদ্ধতি সম্পর্কে জনগোষ্ঠীর মতামত গ্রহণ ও পদ্ধতি চূড়ান্ত করা
৯. সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সহায়তায় বাস্তবায়নের সাথে জড়িত সবাইকে ফিডব্যাক ও অভিযোগ পদ্ধতি সম্পর্কে প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা করা
১০. প্রচারণামূলক কার্যক্রম গ্রহণের মাধ্যমে ফিডব্যাক ও অভিযোগ পদ্ধতি সম্পর্কে জনগোষ্ঠীকে অবহিত করা

অভিযোগ ও সাড়া প্রদান/ফিডব্যাক কৌশল

কার্যক্রম বাস্তবায়নের ফিডব্যাক ও অভিযোগ সম্পর্কিত তথ্য আদান-প্রদানের ক্ষেত্রে আমরা নিম্নে উল্লিখিত কৌশলগুলো প্রয়োগ করতে পারি -

কমিটি গঠন

স্থানীয় দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা কমিটি, কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী সরকারি বিভাগ ও বেসরকারি সংস্থা, স্বেচ্ছাসেবক ও স্থানীয় জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের সম্পৃক্ততায় কমিটি গঠন করা যেতে পারে। জনগোষ্ঠী লিখিত বা মৌখিকভাবে সরাসরি সে কমিটির কাছে তাদের অভিযোগ ও কার্যক্রম বাস্তবায়নের অনিয়ম, অসংগতি ও স্পর্শকাতর বিষয় সম্পর্কে মতামত জানাতে পারে।

মোবাইল বা টেলিফোন ব্যবহার

কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী প্রতিষ্ঠান একটি নির্দিষ্ট মোবাইল বা টেলিফোন নম্বরে ফিডব্যাক ও অভিযোগ প্রদানের জন্য জনগোষ্ঠীকে অবহিত ও উৎসাহিত করতে পারে।

অভিযোগ ও মতামত বাস্তব স্থাপন

প্রকল্প বাস্তবায়ন এলাকার বিশেষ বিশেষ স্থানে অভিযোগ ও মতামত বাস্তব স্থাপন করে সেখানে জনগোষ্ঠীর ফিডব্যাক ও অভিযোগগুলো প্রদানের জন্য জনগোষ্ঠীকে উদ্বুদ্ধ করতে পারে।

কুরিয়ার বা পোস্ট অফিসের সেবা ব্যবহার

এই কৌশল অনুযায়ী, কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী বিভাগ বা সংস্থার ঠিকানায় কুরিয়ার বা পোস্ট অফিসের মাধ্যমে লিখিতভাবে জনগোষ্ঠী ফিডব্যাক ও অভিযোগ সম্পর্কিত তথ্য জানাতে পারে।

ফিডব্যাক ও অভিযোগ যাচাই বাছাই ও তদন্ত

সব ফিডব্যাক ও অভিযোগ সঠিক নাও হতে পারে। সে কারণে প্রাপ্ত ফিডব্যাক ও অভিযোগগুলো যাচাই বাছাই ও তদন্তের মাধ্যমে এর সত্যতা যাচাই করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। যাচাই বাছাইয়ের মাধ্যমে অসত্য এবং অপ্রাসঙ্গিক অভিযোগ ও ফিডব্যাকগুলোকে বাদ দিয়ে প্রকৃত অভিযোগ ও ফিডব্যাকগুলোকে চিহ্নিত করতে হবে। অবশ্যই এই যাচাই বাছাই প্রক্রিয়ায় জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের সম্পৃক্ত করতে হবে। অন্যথায়, জনগোষ্ঠীর কাছে এই উদ্যোগ গ্রহণযোগ্যতা হারাতে পারে।

অভিযোগ নিরসনে উদ্যোগ গ্রহণ

চূড়ান্তভাবে বাছাই করা অভিযোগ ও ফিডব্যাক থেকে পাওয়া তথ্যের ভিত্তিতে অভিযোগ নিরসনে ও প্রকল্প বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় গুণগত মান উন্নয়নে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা। অন্যথায়, এই উদ্যোগ জনগোষ্ঠীর কাছে প্রহসনে পরিণত হতে পারে।

স্বচ্ছসেবকদের জন্য নির্দেশাবলি

- অভিযোগ ও ফিডব্যাক উদ্যোগের গুরুত্ব সম্পর্কে জনগোষ্ঠীকে অবহিত করুন
- অভিযোগ ও ফিডব্যাক কৌশল সম্পর্কে জনগোষ্ঠীকে প্রকৃত তথ্য জানিয়ে দিন
- অভিযোগ গ্রহণ ও তার গোপনীয়তা রক্ষা সম্পর্কে জনগণকে আশ্বস্ত করুন
- অভিযোগ ও ফিডব্যাক সম্পর্কিত তথ্য গ্রহণ কমিটি গঠনে জনগোষ্ঠীকে সম্পৃক্ত করতে কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী বিভাগ ও সংস্থাকে উদ্বুদ্ধ করুন
- অভিযোগ ও ফিডব্যাক সম্পর্কিত তথ্য গ্রহণকারী বিভাগ ও সংস্থার মোবাইল ও টেলিফোন নম্বর নিজে জানুন ও জনগোষ্ঠীকে জানিয়ে দিন
- লিখিতভাবে অভিযোগ ও ফিডব্যাক জানানোর জন্য কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী বিভাগ ও সংস্থার ঠিকানা নিজে জানুন এবং জনগোষ্ঠীকে জানিয়ে দিন
- অভিযোগ বাস্তব কোথায় স্থাপন করা হয়েছে সে সম্পর্কে জনগোষ্ঠীকে অবহিত করুন;
- অভিযোগ যাচাই বাছাই প্রক্রিয়ায় জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধিদের সম্পৃক্ত করতে কার্যক্রম বাস্তবায়নকারী বিভাগ ও সংস্থাকে উৎসাহিত করুন
- অভিযোগকারী সম্পর্কে গোপনীয়তা রক্ষায় সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে উদ্বুদ্ধ করুন।

বিশেষ নির্দেশনা

সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ ও বাস্তবায়নের সাথে জড়িতদের সম্পৃক্ততায় ও সহযোগিতায় মারাত্মক বা স্পর্শকাতর অভিযোগগুলো নিরসনে বিশেষ কৌশল ও সতর্কতা অবলম্বন করুন। এ ধরনের অভিযোগ নিরসনে কোন ভুল পদক্ষেপের কারণে বাস্তবায়ন প্রক্রিয়া মারাত্মকভাবে ব্যাহত হতে পারে। সে কারণে স্পর্শকাতর অভিযোগগুলোকে সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ করুন। পরিকল্পনা প্রণয়নে সঠিক দিক নির্দেশনা প্রদানে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে।

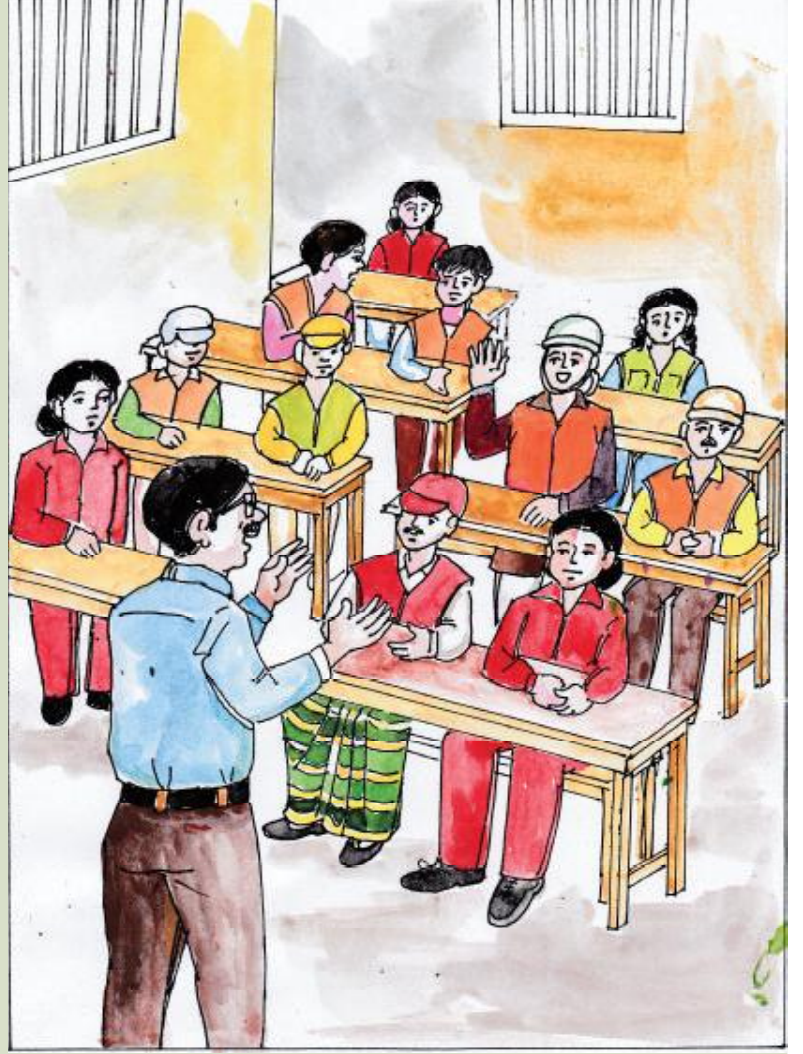
জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নে সেচ্ছাসেবকদের নিরাপত্তা বিধান

অধ্যায়

৬

ভূমিকা

“সর্বাত্মে নিজের নিরাপত্তা বিধান” – অন্যথায়, দুর্ঘটনায় আক্রান্ত ব্যক্তিদের নিরাপত্তা বিধানের বিষয়টি অনিশ্চিত হয়ে পড়তে পারে। দুর্ঘটনায় সংঘটিত হওয়ার পর সন্ধান, উদ্ধারসহ জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নে সেচ্ছাসেবকদের নানা ধরনের ঝুঁকিপূর্ণ কাজে অগ্রণী ভূমিকা পালন করতে হয়। অতীতে ঘটে যাওয়া অনেক দুর্ঘটনায় দেখা গেছে যে, জরুরি সাড়াদান কার্যক্রম বাস্তবায়ন করতে গিয়ে অনেক সেচ্ছাসেবকের প্রাণহানি ঘটেছে। এমনকি তাদের অনেকেই প্রতিবন্ধিতার শিকার হয়েছে।



নিরাপত্তা বিধানে করণীয়

- দক্ষতা বাড়াতে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সহায়তায় সন্ধান, উদ্ধারসহ জরুরি সাড়াদান বিষয়ক কারিগরি প্রশিক্ষণ গ্রহণ করুন
- যথাযথ কর্তৃপক্ষের সহায়তায় প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত সেচ্ছাসেবকদের সম্পৃক্ততায় জরুরি সাড়াদান দল গঠন করুন
- যাতায়াতের ঝুঁকি বিশ্লেষণ করে যথাযথ প্রস্তুতি গ্রহণ করুন
- ঝুঁকির মাত্রা বিশ্লেষণ করুন এবং অতিরিক্ত ঝুঁকি পরিহার করুন

- দুর্যোগ পরবর্তীকালে উদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নে প্রয়োজনীয় সতর্কতা অবলম্বন করণ
- জরুরি সাড়াদান কার্যক্রম বাস্তবায়নকালে উদ্ধারকারী দলের কোন সদস্য যেন বিচ্ছিন্ন না হয়ে পড়ে সে দিকে সজাগ দৃষ্টি রাখুন। মনে রাখতে হবে যে জরুরি সাড়াদান - বিশেষ করে সন্ধান ও উদ্ধার একটি দলগত কার্যক্রম
- নিজস্ব নিরাপত্তার জন্য উপকরণাদি যেমন রেইন কোট, হার্ড হ্যাট, লাইফ জ্যাকেট, গাম বুট, টর্চ লাইট ইত্যাদি (এ জন্য একটি চেকলিস্ট প্রণয়ন করা যেতে পারে) সাথে নেওয়া হয়েছে কিনা তা নিশ্চিত করণ
- আক্রান্ত এলাকায় তথ্য যোগাযোগের মাধ্যমসমূহ এবং কৌশল নির্ধারণ করণ
- মোবাইল নেটওয়ার্ক অকার্যকর হয়ে পড়লে যোগাযোগের বিকল্প মাধ্যমসমূহ চিহ্নিত করণ ও তা ব্যবহারে যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করণ
- সন্ধান, উদ্ধারসহ জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম সম্পর্কিত বিষয়গুলো নিয়মিত প্রশিক্ষণ কোর্সগুলোতে অন্তর্ভুক্ত করার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের দৃষ্টি আকর্ষণ করণ
- প্রতি বছর সতেজীকরণ প্রশিক্ষণ আয়োজনে যথাযথ কর্তৃপক্ষকে উদ্বুদ্ধ করণ
- জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বিষয়ক মহড়া অনুষ্ঠান পরিকল্পনায় স্বেচ্ছাসেবকদের নিরাপত্তার বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করণ
- জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বিষয়ক মহড়ার মাধ্যমে নিজেদের নিরাপত্তার বিষয়টি বারবার অনুশীলন করণ

বিশেষ নির্দেশনা

সন্ধান, উদ্ধারসহ জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য সংশ্লিষ্ট সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত প্রশিক্ষণ গ্রহণের পাশাপাশি নিজেদের নিরাপত্তা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় সরঞ্জামাদি ও উপকরণসহ দল গঠন করণ।

সংযুক্তি

অধ্যায় ৩:১

“জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ” চাহিদা নিরূপণ পর্যায়

প্রশ্নপত্র বা চেকলিস্টের নমুনা

ক্ষতির খাত	সম্ভাব্য প্রশ্ন	উত্তরদাতা	পদ্ধতি
আবাসন ও আশ্রয়	ঘর-বাড়ির ক্ষতি	ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি (নারী ও পুরুষ)	দলীয় আলোচনা ও এলাকা পরিদর্শন
অবকাঠামোগত ক্ষতি	ঘর-বাড়ির ক্ষতিরাস্তা-ঘাট, ব্রিজ-কালভার্ট, বাঁধ, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান, হাট-বাজার ইত্যাদির ক্ষতি	ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি (নারী ও পুরুষ)	দলীয় আলোচনা ও এলাকা পরিদর্শন
পেশাগত ক্ষতি	আবাদি জমি, মৎস্য চাষ, ক্ষুদ্র ব্যবসা, পেশাগত উপকরণ (জাল, নৌকা, রিক্সা, ভ্যান ইত্যাদি) ক্ষতি	পেশাভিত্তিক প্রতিনিধি (কৃষক, জেলে, রিক্সা/ভ্যান চালক, দিন মজুর ইত্যাদি)	ব্যক্তিগত সাক্ষাৎকার ও ফোকাস দলে আলোচনা
ওয়াস	পানি ও পয়ঃনিষ্কাশন এবং স্বাস্থ্য পরিচর্যা সমস্যা	ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি (নারী ও পুরুষ)	ফোকাস দলে আলোচনা ও পর্যবেক্ষণ
স্বাস্থ্য	স্বাস্থ্যের ক্ষতি বা সমস্যা	ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি (নারী ও পুরুষ)	ফোকাস দলে আলোচনা ও ব্যক্তিগত সাক্ষাৎকার
খাদ্য ও পুষ্টি	প্রয়োজনীয় খাদ্য ও পুষ্টির অভাব	ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি (নারী ও পুরুষ)	ফোকাস দলে আলোচনা ও ব্যক্তিগত সাক্ষাৎকার
শিক্ষা	শিক্ষা ব্যবস্থার ক্ষতি বা সমস্যা	শিক্ষক, শিক্ষার্থী, ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি (নারী ও পুরুষ)	ফোকাস দলে আলোচনা ও ব্যক্তিগত সাক্ষাৎকার
নিরাপত্তা ও সুরক্ষা	পারিবারিক ও সামাজিক নিরাপত্তা ও সুরক্ষার ঘটতি	ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি (নারী ও পুরুষ)	ফোকাস দলে আলোচনা ও ব্যক্তিগত সাক্ষাৎকার
নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি ও সমাজের অবহেলিত গোষ্ঠীর ক্ষতি	নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি ও সমাজের অবহেলিত গোষ্ঠীর ক্ষতির ধরন ও মাত্রা সম্ভাব্য প্রশ্ন	নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি ও সমাজের অবহেলিত গোষ্ঠীর প্রতিনিধি উত্তরদাতা	ফোকাস দলে আলোচনা, সাক্ষাৎকার ও ঘটনা বিশ্লেষণ পদ্ধতি
প্রত্যাশিত সহযোগিতা	অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে চাহিদাসমূহ	সর্বস্তরের জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি	দলীয় আলোচনা ও এলাকা পরিদর্শন, ফোকাস দলে আলোচনা, সাক্ষাৎকার ও ঘটনা বিশ্লেষণ
ক্ষতির খাত			

অধ্যায় ৩:২

“জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ” পরিকল্পনা প্রণয়ন পর্যায়

পরিকল্পনা প্রণয়ন রূপরেখার নমুনা

ক্রমিক	কার্যক্রম	উপকারভোগীর		বাস্তবায়ন কৌশল	মেয়াদকাল	দায়িত্ব
		ধরন	সংখ্যা			
১.	গৃহ নির্মাণ	ক্রাইটেরিয়া অনুযায়ী	১০০	<ul style="list-style-type: none">জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততায় উপকারভোগী নির্বাচন;গৃহ নির্মাণের বরাদ্দ সম্পর্কে জনগোষ্ঠীকে অবহিতকরণ;জনগোষ্ঠীর মতামতের ভিত্তিতে গৃহের ডিজাইন চূড়ান্তকরণ	প্রকল্প মেয়াদকাল অনুযায়ী	ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধি, ইউপি সদস্য, বাস্তবায়নকারী সংস্থার প্রতিনিধি
২.						
৩.						
৪.						
৫.						
প্রয়োজন মতো চলবে ...						

অধ্যায় ৩:৩

“জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ” বাস্তবায়ন এবং পরিবীক্ষণ পর্যায়

পরিবীক্ষণ চেকলিস্টের নমুনা

ক্রমিক	পরিবীক্ষণের বিষয়	(✓) টিক চিহ্ন দিন		মন্তব্য
		হ্যাঁ	না	
১.	জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম সম্পর্কে জনগোষ্ঠীকে অবহিত করা হয়েছে।			
২.	সরকারি-বেসরকারি জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম সম্পর্কিত তথ্য এলাকায় প্রচার করা হয়েছে।			
৩.	নারী, শিশু, বয়স্ক, প্রতিবন্ধি ব্যক্তি এবং সমাজের অবহেলিত গোষ্ঠী কার্যক্রম সম্পর্কে জানে।			
৪.	কার্যক্রম বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কর্মসূচিতে জনগোষ্ঠীর প্রতিনিধিকে সম্পৃক্ত করা হয়েছে।			
৫.	জনগোষ্ঠীর সাথে আলোচনা করে অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন কৌশল নির্ধারণ করা হয়েছে।			
৬.	জনগোষ্ঠীকে অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসন কৌশল সম্পর্কে অবহিত করা হয়েছে।			
৭.	উপকারভোগী নির্বাচন প্রক্রিয়ায় জনগোষ্ঠীর মতামত নেওয়া হয়েছে।			
প্রয়োজন মতো চলবে ...				

অধ্যায় ৩:৪
“জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ”
মূল্যায়ন ও শিখন পর্যায়
 জরুরি সাড়া দান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম
 মূল্যায়ন ও শিখন চেকলিস্টের নমুনা

ক্রমিক নং	মূল্যায়ন ও শিখন পর্যালোচনার বিষয়বস্তু	কার্যকারিতা (✓) টিক দিন			কারণ
		কার্যকর	আংশিক কার্যকর	অকার্যকর	
১.	ত্রাণ বিতরণ				
২.	অবকাঠামো উন্নয়ন ও সংস্কার				
৩.	পেশাগত সহায়তা প্রদান				
৪.	নলকূপ ও পায়খানা স্থাপন				
৫.	স্বাস্থ্যসেবা				
৬.	সচেতনতা সৃষ্টি				
প্রয়োজন মতো চলবে ...					

জরুরি সাড়া দান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়ন কৌশল

মূল্যায়ন ও শিখন চেকলিস্টের নমুনা

ক্রমিক নং	মূল্যায়ন ও শিখন পর্যালোচনার বিষয়বস্তু	কার্যকারিতা () টিক দিন			কারণ
		কার্যকর	আংশিক কার্যকর	অকার্যকর	
১	উদ্যোগ সম্পর্কে জনগোষ্ঠীকে অবহিতকরণ				
২	বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ প্রক্রিয়ায় জনগণের সম্পৃক্ততা				
৩	অভিযোগ গ্রহণ ও নিরসনে উদ্যোগ গ্রহণ				
প্রয়োজন মতো চলবে ...					

অধ্যায় ৪

দ্রুত সংঘটিত দুর্যোগ সাড়াদান কার্যক্রমে জনগোষ্ঠীর সম্পৃক্ততা

আনুমানিক ক্ষয়ক্ষতি এবং জরুরি চাহিদা (এসওএস) নিরূপণ ফরম (নমুনা)

উপজেলা/পৌরসভার নাম : -----

জেলার নাম : -----

দুর্যোগের ধরন : -----

১. দুর্যোগ কবলিত ইউনিয়নসমূহের নাম/ওয়ার্ডসমূহের নম্বর :-----

২. মারাত্মকভাবে আক্রান্ত ইউনিয়নসমূহের নাম/ওয়ার্ডসমূহের নম্বর :-----

৩. দুর্গত মানুষের সংখ্যা (আনুমানিক) :-----

৪. বিধ্বস্ত মোট বাড়ির সংখ্যা (আনুমানিক) :-----

১. আংশিক বিধ্বস্ত :-----

২. সম্পূর্ণ বিধ্বস্ত :-----

৫. মৃত মানুষের সংখ্যা (আনুমানিক) :-----

৬. নিখোঁজ ব্যক্তির সংখ্যা (আনুমানিক) :-----

(প্রযোজ্য ঘরে টিক (✓) চিহ্ন দিন)

৭. অনুসন্ধান/উদ্ধার কার্যক্রমের আবশ্যিকতা : প্রয়োজন প্রয়োজন নেই

৮. চিকিৎসা সেবার আবশ্যিকতা : প্রয়োজন প্রয়োজন নেই

৯. পানীয় জলের আবশ্যিকতা : প্রয়োজন প্রয়োজন নেই

১০. তৈরি খাদ্যের আবশ্যিকতা : প্রয়োজন প্রয়োজন নেই

১১. ক. পোশাকের আবশ্যিকতা : প্রয়োজন প্রয়োজন নেই

খ. পোশাকের ধরন : কমল লুঙ্গি
 শাড়ি সালোয়ার কামিজ

১২. জরুরি আশ্রয় : প্রয়োজন প্রয়োজন নেই

১৩. অন্য কোন জরুরি উপকরণ/দ্রব্যাদি (লিখুন) : -----

উপজেলা নির্বাহী অফিসার/পৌরসভা চেয়ারম্যানগণ দুর্ভোগ শুরু এক ঘণ্টার মধ্যে প্রাথমিক প্রতিবেদন হিসেবে এসব তথ্য যত দ্রুত সম্ভব নিজ নিজ জেলা প্রশাসকের নিকট প্রেরণ করবেন। জেলা প্রশাসকগণ জেলাধীন সকল উপজেলা/পৌরসভার তথ্যাদি একত্র করে দুর্ভোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তরের ইমার্জেন্সি অপারেশন সেন্টার (ইওসি) - এ প্রেরণ করবেন। প্রাপ্ত তথ্যসমূহ সমন্বিত করে দুর্ভোগ ব্যবস্থাপনা অধিদপ্তর দুর্ভোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়ের জাতীয় দুর্ভোগ সাড়াদান সমন্বয় কেন্দ্র (এনডিআরসিসি)-এ প্রেরণ করবে।

তথ্যসূত্র

- দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা আইন ২০১২, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়
- দুর্যোগ বিষয়ক সরকারি আদেশাবলি, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা ও ত্রাণ মন্ত্রণালয়
- মানবিক কর্মকাণ্ডে জবাবদিহিতা এবং গুণগত মূল আদর্শমান
www.corehumanitarianstandard.org;
- কমিউনিটি এনগেজমেন্ট এন্ড অ্যাকাউন্ট্যাবিলিটি (সিইএ)
ইন্টারন্যাশনাল ফেডারেশন অব রেড ক্রস এন্ড রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (আইএফআরসি)
- গুড এনাফ গাইড (জিইজি), ইমার্জেন্সি ক্যাপাসিটি বিল্ডিং (ইসিবি) প্রোজেক্ট
- মৌলিক প্রশিক্ষণ নির্দেশিকা, বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি

- Disability Inclusive Community Based Disaster Risk Management
HANDICAP International;
- Communicating with Communities and Accountability
<http://philippineresponse.iom.int/communications-with-communities>
<http://www.cdacnetwork.org/contentAsset/raw-data/2f451a88-b772-4493-bcd5-707064f9396c/attachedFile>
<https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2013/07/UN-OCHA-Communications-with-Communities.pdf>
- <http://www.volunteerfingal.ie/index.php/organisations/articles-for-organisations/165-definition-a-principles-of-volunteering.html>
- <http://www.geelongaustralia.com.au/volunteer/article/item/8cfa768e9c0b9df.aspx>
- <http://www.volunteerlimerick.ie/about/more-information/principles>

দুর্যোগে জরুরি সাড়াদান ও পুনরুদ্ধার কার্যক্রম বাস্তবায়নে “জনগোষ্ঠীর সাথে যোগাযোগ” স্বেচ্ছাসেবক নির্দেশিকাটি
সংযোগ -এর উদ্যোগে বাংলাদেশ রেড রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি (বিডিআরসিএস)
ও আন্তর্জাতিক রেড ক্রস ও রেড ক্রিসেন্ট ফেডারেশন (আইএফআরসি) কর্তৃক এবং যুক্তরাজ্যভিত্তিক সিডাক
(Communication with Disaster Affected Communities - CDAC) নেটওয়ার্ক
ও ইউকেএইড -এর সহযোগিতায় আগস্ট ২০১৭ এ প্রকাশিত।



বাংলাদেশ রেড ক্রিসেন্ট সোসাইটি



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies