



ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর উপযোগী বার্তা তৈরির গাইডলাইন ও চেকলিস্ট

দুর্যোগকবলিত ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর জন্য উপযোগী বার্তা তৈরিতে সিপ একটি সংক্ষিপ্ত গাইডলাইন এবং চেকলিস্ট তৈরি করেছে। মানবিক সহায়তা কর্মসূচির কর্মীদের এই চেকলিস্ট জরুরি পরিস্থিতি মোকাবেলা সংক্রান্ত বার্তা তৈরিতে সাহায্য করবে। এই গাইডলাইন ও চেকলিস্টের মাধ্যমে কর্মীরা ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীকে মানবিক সহায়তা বা সেবা পেতে সহায়তা করবে এবং তাদের দুর্ভোগ লাঘবে সাহায্য করবে। বিভিন্ন সাহায্য সংস্থার পক্ষ থেকে প্রদেয় সহায়তা বা সেবার তথ্য পাওয়া বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠীর জন্য প্রয়োজনীয় ব্যাপার। উপযুক্ত বার্তা তৈরির মাধ্যমে তাদের এই চাহিদা মেটানো সম্ভব।

নীচে চেকলিস্টটির বাংলা এবং ইংরেজি দুই ধরনের কাঠামো দেওয়া হলো।

Guidance for Effective Emergency Messages

Information shared after an emergency should:

- Be simple:** do not use too much text or too many images.
- Communicate the threat:** be clear about the danger or risk if people don't follow the advice, e.g., "drinking flood water can make you sick".
- Provide a call to action:** suggest practical actions, e.g., "wash your hands" or "get immunized". However, be careful that the information doesn't encourage people to take actions that are not practical or are against the culture or religion.
- Be accessible:** in the language people speak, shared through channels they use and be conscious of literacy.
- Reach as many people as possible.**
- Never cause harm or create panic.** It is important to understand the risks and vulnerabilities people may face, especially in sensitive situations such as armed conflict. This is vital to ensure messages developed do not cause more harm, e.g., by advising people to do something that could be dangerous and make them unsafe.
- Try to coordinate with others, if and when possible.**

ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর উপযোগী বার্তা তৈরিতে নির্দেশনা

একটি দুর্ঘটনা সংঘটিত হয়ে যাবার পর প্রস্তুতকৃত বার্তা -

সাধারণ ও সহজবোধ্য হবে: বার্তায় অনেক বেশি লেখা, তথ্য বা ছবি ব্যবহার করবেন না।

ঝুঁকিসমূহ তুলে ধরবে: বার্তায় ঝুঁকি বা বিপদের কথা পরিষ্কারভাবে বলতে হবে, যেমন- 'বন্যার পানি পান করলে আপনি অসুস্থ হতে পারেন'।

পদক্ষেপ গ্রহণের কথা বলবে: বার্তায় ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীকে আচরণগত পরিবর্তনের কথা বলতে হবে, যেমন 'হাত ধুয়ে নিন' অথবা 'আগুন লাগলে কল করুন ০২-৯৫৫৫৫৫৫৫ নাম্বারে' অথবা 'ডেঙ্গু নিরাময়ে সরাসরি ডাক্তারের পরামর্শ বিনামূল্যে পেতে ডায়াল করুন ১৬২৬৩'। সতর্ক থাকতে হবে, বার্তায় যে বিষয়ে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে তা যেন বাস্তবতা বিবর্জিত এবং স্থানীয় সংস্কৃতি ও ধর্মের পরিপন্থী না হয়।

বোধগম্য হবে: ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর বোধগম্য ভাষায় বার্তা তৈরি করতে হবে। বার্তাসমূহ এমন উপায়ে প্রদান করতে হবে যেন তা সবাই সহজে পেতে পারেন। জনগোষ্ঠীর বোধগম্যতার মাত্রা বুঝে বার্তা তৈরি করতে হবে।

যতোটা সম্ভব বেশিসংখ্যক মানুষের কাছে পৌঁছবে।

কখনোই আতঙ্ক সৃষ্টি করবে না বা ক্ষতি বৃদ্ধি করবে না: বিশেষভাবে স্বশস্ত্র সংঘাতের মতো অতি সংবেদনশীল ঘটনার ক্ষেত্রে বিপদাপন্ন জনগোষ্ঠীর জানমালের ঝুঁকি ও হুমকির প্রতি বিশেষভাবে সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে। এমন কোনো বার্তা তৈরি বা প্রচার করা যাবে না যা তাদের জানমালকে ক্ষতির মুখে ফেলতে পারে। এমন কোনো বার্তা দেওয়া যাবে না যা তাদেরকে বিপদের মুখে বা অনিরাপদ পরিস্থিতিতে ফেলে দেয়।

অন্যদের সাথে সমন্বয় করে তৈরি করা হবে (যদি সম্ভব হয়)।

Checklist for Effective Emergency Messages

Specifically, the affected communities need to know about

- Entitlement to humanitarian assistance, for example
 - What the disaster affected HHs should get in terms of food and the quantities and qualities of food items?
 - What the disaster affected HHs should get non-food items in terms of quantity and quality of these items?
 - What the disaster affected HHs should get shelter support in terms of quantity and quality of this support?
- Ensuring access to water, sanitation and hygiene, for example
 - How people could have access safe water during disaster?
 - How people could use hygienic latrine during disaster?
 - How people could maintain hygiene practice during disaster?
- Receiving medical care, for example
 - How people could get medical treatment for illnesses during disaster?
 - How people could get preventative medical care during disaster?
- Continuing children's education activities, for example
 - How the affected communities could arrange learning session for children during disaster?
 - How the affected communities could restore education service during disaster?
- Ensuring children's and women's protection
 - How the disaster affected community could protect their children against neglect, abuse, violence or exploitation during disaster?
 - How the disaster affected community could minimize women's exposure to abuse, violence, exploitation and sexual harassment during disaster? Who are providing relevant services? Where?
- Providing feedback on humanitarian assistance, for example
 - How the disaster affected community could lodge complaints about quality, quantity or delivery process of humanitarian assistance?
 - How the disaster affected community could feedback on relevance, efficacy, timeliness or quality of humanitarian goods and services during disaster?

ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠীর উপযোগী বার্তা তৈরির চেকলিস্ট

দুর্যোগকবলিত এলাকার ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠী যা জানা প্রয়োজন তা হলো-

- মানবিক সহায়তা হিসেবে যা পাওয়া উচিত। যেমন-
 - তাদের কী ধরনের খাদ্যদ্রব্য পাওয়া উচিত। ওই খাদ্যের পরিমাণ এবং কোয়ালিটি কেমন হবে।
 - তাদের খাদ্যদ্রব্য বহির্ভূত কী ধরনের জিনিস পাওয়া উচিত এবং সেগুলোর মান ও পরিমাণ কতো হবে।
 - তাদের কী ধরনের আশ্রয় সহায়তা পাওয়া উচিত এবং সেগুলোর মান, পরিমাণ ও ধরণ কেমন হবে।
- বিশুদ্ধ পানি, স্বাস্থ্যসম্মত পায়খানা এবং পরিচ্ছন্নতার নিশ্চয়তা সংক্রান্ত তথ্য। যেমন-
 - কীভাবে দুর্যোগের ভেতরেও ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠী নিরাপদ পানি লাভ করতে পারে।
 - কীভাবে দুর্যোগের মধ্যেও তারা স্বাস্থ্যসম্মত পায়খানা তৈরি বা ব্যবহার করতে পারে।
 - কীভাবে দুর্যোগের ভেতরেও তারা ব্যক্তিগত পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখতে পারে।
- স্বাস্থ্যসেবা সংক্রান্ত তথ্য। যেমন-
 - দুর্যোগের সময় তারা কোথায় ও কীভাবে স্বাস্থ্যসেবা লাভ করবে।
 - দুর্যোগকালে তারা কীভাবে এবং কোথায় প্রতিরোধমূলক চিকিৎসাসেবা গ্রহণ করবে।
- শিশুর শিক্ষা কার্যক্রমের ধারাবাহিকতা সংক্রান্ত তথ্য। যেমন-
 - দুর্যোগকালে ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠী কীভাবে শিশুদের পড়ালেখা চালু রাখতে পারে।
 - দুর্যোগের সময় কীভাবে শিক্ষা সরঞ্জাম ও সেবাসমূহ পুনর্বহাল করা যায়।
- নারী ও শিশুর সুরক্ষা নিশ্চিত করা সংক্রান্ত তথ্য। যেমন-
 - দুর্যোগে তারা কীভাবে শিশুদের সহিংসতা, শোষণ ও নিপীড়ন, যৌন হয়রানি থেকে সুরক্ষিত রাখবে।
 - একইভাবে নারীরা কীভাবে সহিংসতা, শোষণ ও নিপীড়ন, যৌন হয়রানি থেকে সুরক্ষিত থাকবে। এ ধরনের সেবা কে দিচ্ছে। ওই সেবা কোথায় পাওয়া যায়।
- মানবিক সহায়তার প্রতি ফিডব্যাক প্রদান সংক্রান্ত তথ্য। যেমন-
 - মানবিক সহায়তা কর্মসূচির সেবার মান, পরিমাণ ও সরবরাহ প্রক্রিয়া সম্পর্কে ক্ষতিগ্রস্ত জনগোষ্ঠী কীভাবে বা কোথায় অভিযোগ দাখিল করবে।
 - দুর্যোগে মানবিক সহায়তার উপযুক্ততা, কার্যকারিতা, সময়োপযোগীতা, সহায়তা সামগ্রী বা সেবার গুণগত মান সম্পর্কে ফিডব্যাক কোথায় এবং কীভাবে দেবে।

শেষ.