

কোস্ট, ২৫ নভেম্বর ২০১৭

বিষয়: খসড়া যোগাযোগ নীতিমালা

১. উদ্দেশ্য: সংগঠনের কর্মী এবং অন্যান্য অংশীজন বা স্টেকহোল্ডারদের (বিশেষ করে সহযোগী সংস্থা ও সুবিধাভোগী) জন্য প্রণীত এই নীতিমালার উদ্দেশ্যসমূহ নিম্নরূপ:

- কথা বলা বা মুখোমুখি যোগাযোগের মাধ্যমে বোঝাপড়া বাড়ানোকে গুরুত্ব দেওয়া
- স্ব স্ব প্রকল্পে, অফিসে এবং এলাকায় Team Building বা দল গঠনকে গুরুত্ব দেওয়া
- একটি কার্যকর সহায়তামূলক তত্ত্বাবধান বা supportive Supervision মাধ্যমকে গড়ে তোলা
- সংগঠনের নিজস্ব ব্যবস্থাপনা বা Governance কে Responsive বা দ্রুত সাড়া প্রদানে সক্ষম করে তোলা
- অপ্রয়োজনীয় যোগাযোগের মাধ্যমে নানাবিধ চাপ এবং অহেতুক বিড়ম্বনা তৈরিকে নিরুৎসাহিত করা

২. উন্মুক্ত যোগাযোগ, কিন্তু সিদ্ধান্ত যাবে নির্দিষ্ট মাধ্যম বা তত্ত্বাবধায়কের মাধ্যমে

- সংগঠনের যে কেউ যে কারো সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারবে, এজন্য যোগাযোগের সব মাধ্যমকে উন্মুক্ত রাখা হয়েছে। কিন্তু যে কোনও সিদ্ধান্ত সহযোগিতামূলক তত্ত্বাবধান বা Supportive Supervision এর যথাযথ মাধ্যমে এবং সেই অনুযায়ী যাবে, যাতে তত্ত্বাবধায়কদের মতামত দেওয়ার অধিকার বজায় থাকে এবং কোনও পক্ষপাতদুষ্ট সিদ্ধান্ত গৃহীত না হয়, তত্ত্বাবধায়কদের আত্মোপলব্ধি যাতে বাড়ে এবং তাঁরা যেন প্রশিক্ষিত হয়।
- অভিযোগ প্রদান এবং ক্ষোভ প্রশমনের জন্য কোস্ট ট্রাস্টের নিজস্ব অভিযোগ বা ক্ষোভ নিরসন নীতিমালাসহ হুইসেল ব্লোয়িং নীতিমালা রয়েছে। এক্ষেত্রে এবং সকল ক্ষেত্রে নিকটবর্তী স্তরে উপস্থাপন না হয়ে আসলে অন্য স্তরে এ সম্পর্কিত কোন যোগাযোগ বা অভিযোগ গ্রহণ করা হবে না। কোন রায় বা সিদ্ধান্তে অসন্তুষ্টি থাকতে পারে, কিন্তু নিকটবর্তী স্তরকে সেই সিদ্ধান্ত প্রদান বা বিচার করার সুযোগ দিতে হবে।
- অনেক সময় মোবাইল ফোনে কথা বলে বা বার্তা (এসএমএস) করে, ইমেইল করে অভিযোগ করা হয়, উড়ে চিঠি পাঠানো হয়। এই ধরনের অভিযোগ বা যোগাযোগ উত্তর প্রদানের জন্য কোস্ট বিবেচনা করবে না।
- যেকোনও অভিযোগ বা যোগাযোগকারীর পরিচয় নির্দিষ্ট হওয়া না গেলে, কোস্টের পক্ষ থেকে ধরনের কোনও অভিযোগ বা যোগাযোগের উত্তর দেওয়া হবে না।

৩. দাতা সংস্থার কাছে অভিযোগ

- সংগঠনের কোন কর্মী সংগঠনের বিদ্যমান ব্যবস্থাসমূহ ব্যবহার না করে, কোনও দাতা সংস্থা বা বাইরের কোনও অংশীজন তথা স্টেকহোল্ডারের কাছে কোনও অভিযোগ করলে, সেই কর্মীর ঐ অভিযোগকে সংগঠনের উপর কোনও অবৈধ চাপ সৃষ্টির প্রচেষ্টা হিসেবে অভিহিত করা হবে।
- কোন দাতা সংস্থা বা বাইরের কোনও অংশীজন তথা স্টেকহোল্ডার যদি এই ধরনের কোনও অভিযোগ যেকোনও পর্যায়ে থেকে পেয়ে থাকে, সেই ক্ষেত্রে উক্ত দাতা সংস্থা বা বাইরের অংশীজন তথা স্টেকহোল্ডারের দায়িত্ব হচ্ছে সংগঠনের সর্বোচ্চ পর্যায়ে তা অভিহিত করা।
- সংগঠনের সর্বোচ্চ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ছাড়া সরকারি আইনগত সংস্থা ছাড়া অন্য কারো অনুসন্ধান বা নীরক্ষা সংগঠন গ্রহণ করবে না।

৪. দাতা সংস্থার প্রতিনিধি, প্রকল্প বাস্তবায়ন ইউনিট ও যোগাযোগ

কিছু কিছু ক্ষেত্রে মাঠপর্যায়ের দাতা সংস্থার সহকর্মীরা আমাদের প্রকল্প কর্মীদের সঙ্গে এক সাথে কাজ করেন। এক্ষেত্রে সংগঠনের নিজস্ব প্রকল্প কর্মকর্তাদের দায়িত্ববান ও জবাবদিহিতা শক্তিশালী করার স্বার্থে যোগাযোগ নীতিমালা নিম্নরূপ:

- দাতা সংস্থার কর্মীরা মাঠ পর্যায়ের কাজ মনিটরিং করতে পারবেন শুধু।
- যেকোনও কাজের উপদেশ দেওয়া যাবে শুধু উক্ত প্রকল্পের ব্যবস্থাপককে, অন্য কাউকে নয়। প্রকল্প ব্যবস্থাপকের দ্বিমত করার অধিকার থাকবে, সে ক্ষেত্রে দাতা সংস্থার সদস্য/কর্মকর্তা সংগঠনের প্রধান কার্যালয়ে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি বা ফোকাল পারসনের সঙ্গে প্রথমে মৌখিকভাবে, পরবর্তীতে তিনি অতি জরুরি মনে হলে শুধুমাত্র এক্ষেত্রে লিখিতভাবে জানাতে পারেন, অন্যথায় নয়।
- সংগঠনের তরফ থেকে শুধুমাত্র প্রকল্প ব্যবস্থাপক, প্রকল্প হিসাব রক্ষক এবং মনিটরিং কর্মকর্তা দাতা সংস্থার সাথে মৌখিক বা মোবাইল ফোনে যোগাযোগের অধিকারপ্রাপ্ত। এক্ষেত্রে কোনও লিখিত যোগাযোগ করতে হলে সংগঠনের প্রধান কার্যালয়ে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি বা ফোকাল পারসনের লিখিত অনুমোদন থাকতে হবে।

৫. একই কার্যালয়ে লিখিত যোগাযোগ করা যাবে না, ব্যতিক্রমসমূহ:

সংগঠন টিম বিল্ডিং এবং সহকর্মীদের মধ্যে বোঝাপড়া প্রতিষ্ঠার স্বার্থে একই কার্যালয়ে লিখিত যোগাযোগ বা তৃতীয় বা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে যেকোনও যোগাযোগকে নিরুৎসাহিত করে। এক্ষেত্রে ব্যতিক্রম হতে পারে শুধু নিম্নোক্ত ক্ষেত্রসমূহে:

- যদি এমন কোনও দ্বিমত হয় যার বাস্তবায়ন হলে প্রকল্পের বা সংগঠনের স্বার্থ বিঘ্নিত হবে, এবং
- চরম শৃংখলাভঙ্গের ক্ষেত্রে, বিশেষ করে নারী ঘটিত বিষয় ও অর্থ আত্মসাতের ক্ষেত্রে।

৬. লিখিত যোগাযোগ শেষ প্রচেষ্টা, প্রয়োজন না হলে কাউকে অনুলিপি প্রদান বাঞ্ছনীয় নয়

- সংগঠন মনে করে যে (১) মুখোমুখি আলাপের মাধ্যমে সম্ভব হলে কোনও বিষয় মুখোমুখি আলাপেই সারতে হবে, (২) যা মোবাইলে আলাপ করে করা সম্ভব তা মোবাইল ফোনে আলাপ করে সারতে হবে, (৩) শুধু যা কথা বলেই সমাধান সম্ভব নয় এমন বিষয়েই লিখিত আকারে ইমেইলের মাধ্যমে যোগাযোগ করা যাবে, অন্যথায় নয়।
- নেহায়েত প্রয়োজন না হলে অবহিতকরণের জন্য অনুলিপি প্রদানের দরকার নেই।
- কাউকে লিখিতভাবে কোনও কাজের নির্দেশ দিতে হলে, কেবল প্রথমে মৌখিকভাবে বা মোবাইল ফোনে যোগাযোগ করতে ব্যর্থ হলে তবেই তা লিখিত আকারে দেওয়া যাবে, অন্যথায় নয়। যদি লিখিত চিঠি দিতেই হয়, তাহলে প্রথমেই অন্যকে অনুলিপি না দেওয়াই উত্তম, এ ধরনের অনুলিপির অর্থ হলো ঐ কর্মীকে মানসিক চাপের মধ্যে রাখা।
- একইভাবে কোনও কর্মীকে তার ব্যর্থতার জন্য চিঠি দেওয়ার সময় অন্য কাউকে অনুলিপি প্রদানকে উক্ত কর্মীর জন্য মানহানীকর এবং তাকে মানসিকভাবে বিপর্যস্ত করার প্রক্রিয়া হিসেবে গণ্য করা হতে পারে।

৭. কখন সাধারণ মন্তব্য বাঞ্ছনীয় নয়, প্রামাণ্যকরণ বা ডকুমেন্টেশন করার আগে ঘটনা সম্পর্কে নিশ্চিত হতে হবে

- অনেক কর্মী বিশেষ করে সভাসমূহে সাধারণ বা গড় মন্তব্য করে থাকেন। এক্ষেত্রে সিদ্ধান্তগ্রহণকারী এবং সভার কার্যবিবরণী লিপিবদ্ধকারীকে পরবর্তীতে উক্ত কর্মীর সঙ্গে যোগাযোগ করে উক্ত বিষয়ে প্রকৃত ঘটনা জানতে হবে এবং এ বিষয়ে নিশ্চিত হতে হবে। অন্যথায় উক্ত ঘটনা বা মন্তব্য লিপিবদ্ধ করা যাবে না, এবং তার আলোকে কোনও সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা যাবে না।
- নেতিবাচক কোনও বিষয়ে কর্মীকে নিশ্চিত হতে হবে। অথবা সংগঠনের অভিযোগ বা ক্ষোভ নিরসন নীতিমালার আশ্রয় নিতে হবে। সাধারণ বা গড় মন্তব্য বা শোনা কথা বিবরণ প্রদানকে শৃংখলা ভঙ্গের বিষয় হিসেবে গণ্য করা হবে।

৮. দুর্নাম বা মনগড়া কথা শৃংখলা ভঙ্গের বিষয়

- অনেক সময় কোন কর্মী সন্দেহের বশে, হিংসার বশবর্তী হয়ে, অথবা অভ্যাসবশত অন্য কোনও কর্মী সম্পর্কে নেতিবাচক মন্তব্য করেন, মনগড়া কথা বলেন, দুর্নাম রটান। এক্ষেত্রে কোন কর্মীর যদি সন্দেহ হয় যে, এতে সংগঠনের স্বার্থ ও শৃংখলা ভঙ্গ হচ্ছে, তাহলে উক্ত কর্মী তা উর্ধ্বতন যথাযথ কর্তৃপক্ষকে তা যেকোনও মাধ্যমে অবহিত করবেন, কোনও সামাধান না হলে স্তর ভিত্তিতে সর্বোচ্চ স্তরে যাবেন।
- এক্ষেত্রে উক্ত কর্মী তা না করে যদি তা ক্রমাগতভাবে ছড়াতে থাকেন, তাহলে সেই কর্মীর বিরুদ্ধে সংগঠনের শৃংখলাভঙ্গ ও অন্যের মর্যাদাহানি করার প্রচেষ্টা জন্য ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।
- বিষয়টি যদি অসত্য প্রমাণিত হয়, তা উক্ত কর্মীকে সংগঠন থেকে বহিষ্কার করা হবে।

৯. অভিযোগ ও নেতিবাচক লিখন: কেন ধৈর্য ধরবেন

- ঘটনা ঘটার পর কমপক্ষে ৩ ঘণ্টা পর ধৈর্য ধরে বিবেচনা করে তারপর অখিযোগ করুন। এই ৩ ঘণ্টা ঘটনাটি বিবেচনা করুন, স্থির ও ঠান্ডা হউন, সহকর্মীর পরামর্শ নিন, সংগঠনের স্বার্থকে প্রাধান্য দিন।
- সাথে সাথে কোনও নেতিবাচক উত্তর বা প্রতিক্রিয়া পাঠাবেন না। কোনও চিঠি বা ইমেইলের উত্তর দেওয়ার জন্য কমপক্ষে ১দিন, স্থির বা মাথা ঠান্ডা হওয়ার সময় নিন।
- মনে রাখবেন, আপনার আক্রমণ ও অভিযোগ যৌক্তিক হতে হবে। যদি সম্ভব হয় সংশ্লিষ্টজনের সঙ্গে সরাসরি কথা বলে নেতিবাচক মানসিক চাপটা সরিয়ে ফেলুন।

১০. কখন ফোন করবেন, কখন ফোন করবেন না: সৌজন্যবোধ

- মানুষের স্বাভাবিক বিশ্রামের সময়, ঘুমের সময়, ছুটির দিনে নেহায়েত জরুরি না হলে কোনও ফোন করবেন না।
- ফোন করে প্রথমেই সময় চেয়ে নিন কথা বলা যায় কিনা, অন্যথায় পরে ফোন করুন।
- উর্ধ্বতন কর্তা ব্যক্তি হলে ফোনে এসএমএস করে সময় চেয়ে নিন।