



মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন

সহায়িকা



পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর

ক্লিনিক্যাল কন্ট্রোল সার্ভিসেস ডেলিভারি প্রোগ্রাম

স্বাস্থ্য শিক্ষা ও পরিবার কল্যাণ বিভাগ

স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

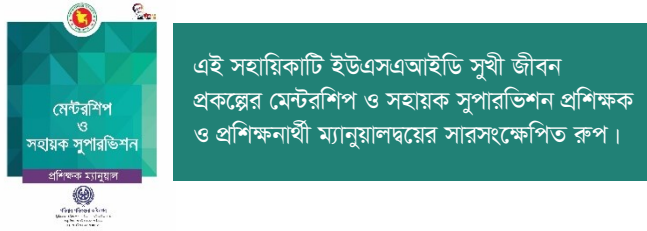
মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন সহায়িকা

ইউএসএআইডি এক্সিলারেটিং ইউনিভার্সাল অ্যাক্সেস টু ফ্যামিলি
প্ল্যানিং (এইউএএফপি)/সুখী জীবন প্রকল্প
২০২৩

সহযোগিতায়

ইউএসএআইডি সুখী জীবন প্রকল্প, পাথফাইন্ডার ইন্টারন্যাশনাল।

কভার ও ইনার কনসেপ্ট ডিজাইন
পাথফাইন্ডার ইন্টারন্যাশনাল



সুখী জীবন
সবার জন্য পরিবার পরিকল্পনা

PATHFINDER

এই প্রকাশনাটি সম্ভব হয়েছে আমেরিকার জনগণের পক্ষ থেকে ইউনাইটেড স্টেটস এজেন্সি ফর ইন্টারন্যাশনাল ডিভেলপমেন্ট (ইউএসএআইডি) এর আর্থিক সহযোগিতায়। এখানে প্রকাশিত মতামতের দায় পাথফাইন্ডার ইন্টারন্যাশনাল এর; এর সাথে ইউএসএআইডি বা আমেরিকার সরকারের মতামতের মিল নাও থাকতে পারে।

ভূমিকা

ইউএসএআইডি-এর এক্সিলারেটিং ইউনিভার্সাল অ্যাক্সেস টু ফ্যামিলি প্ল্যানিং প্রকল্পটি (সুখী জীবন নামে পরিচিত) পাথফাইন্ডার ইন্টারন্যাশনাল বাস্তবায়ন করছে বাংলাদেশের ঢাকা, চট্টগ্রাম, ময়মনসিংহ ও সিলেট বিভাগে। ২০১৮-২০২৩ পর্যন্ত চলমান এই প্রকল্পের লক্ষ্য হচ্ছে পরিবার পরিকল্পনা সেবার পরিধি বৃদ্ধি, সেবা প্রদানকারীর সক্ষমতা বাড়ানো এবং সেবার মান উন্নয়নের মাধ্যমে বাংলাদেশের মানুষের প্রজনন স্বাস্থ্যের উন্নতি করা।

বাংলাদেশের পরিবার পরিকল্পনা কর্মসূচির জাতীয় প্রেক্ষাপটে কেবলমাত্র প্রশিক্ষণ দিয়ে সেবা প্রদানকারীদের কাজিত দক্ষতার বিকাশ নিশ্চিত করা যাবে না। কর্মক্ষেত্রে দক্ষতা বৃদ্ধির উপর জোর দেওয়া ও ফলোআপ করা প্রয়োজন। মাঠ পর্যায়ের চাহিদা বিবেচনা করে এবং সেবা প্রদানকারীদের প্রশিক্ষণোত্তর ধারাবাহিক সহায়তা নিশ্চিত করার জন্য হাতে-কলমে ও প্রাসঙ্গিক সহায়তা সেবা প্রদান করার লক্ষ্যে সুখী জীবন প্রকল্পটি জাতীয় পরিবার পরিকল্পনা কর্মসূচিতে সমন্বিত মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন (এমএন্ডএসএস) পদ্ধতি প্রবর্তন করেছে।

পাথফাইন্ডার ইন্টারন্যাশনাল এর সুখী জীবন প্রকল্পের সহায়তায় তৈরিকৃত মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন (এমএন্ডএসএস) ম্যানুয়াল এর সংক্ষিপ্ত সংস্করণকৃত এই সহায়িকাটি সমন্বিত মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশনের (এমএন্ডএসএস) মাধ্যমে পরিবার পরিকল্পনা সেবার মান উন্নয়নে, সেবা প্রদানকারীদের সক্ষমতা বাড়াতে সহায়তা করবে। মূলত পরিবার পরিকল্পনা এবং যৌন ও প্রজনন স্বাস্থ্য সেবাদানকারীদের পাশাপাশি অন্যান্য স্বাস্থ্য কর্মসূচির ব্যবস্থাপকদের ক্ষেত্রেও এই সহায়িকাটি সমানভাবে অবদান রাখবে।

আমি বিশ্বাস/ আশা করি মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশনের এই সহায়িকাটি সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে চিহ্নিত দুর্বলতার পেছনের মূল কারণগুলো বিশ্লেষণ করে পরিবার পরিকল্পনা সেবার গুণগতমান নিশ্চিত করবে এবং সেবা প্রদানকারীদের সাথে যৌথ সমস্যা সমাধান এবং কর্মপরিকল্পনা প্রণয়নের জন্য দক্ষ সুপারভাইজর ও মেন্টর তৈরিতে সহায়ক হবে।

মো: মাহবুব উল আলম

প্রকল্প পরিচালক, ইউএসএআইডি সুখী জীবন প্রকল্প

কান্ট্রি ডাইরেক্টর, পাথফাইন্ডার ইন্টারন্যাশনাল, বাংলাদেশ

সূচি

ভূমিকা	৩
সূচনা (Introduction)/ সমন্বিত মেন্টরশিপ সম্পর্কে ধারণা	১
পন্থা (Approach)	১
লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যঃ	১
সুখী জীবন প্রকল্পে মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন এর ভিত্তি:	৩
বৈশ্বিক গবেষণা উপাত্ত ও পাথফাইন্ডারের অভিজ্ঞতাঃ.....	৩
মেন্টরশিপের যৌক্তিকতা:	৪
প্রশিক্ষণ, মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন অত্যন্ত নিবিড়ভাবে সম্পর্কিত:.....	৪
জেলা পর্যায়ে মেন্টরশিপঃ পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর	৫
জেলা পর্যায়ে মেন্টরশিপঃ স্বাস্থ্য অধিদপ্তর.....	৫
নির্বাচন প্রক্রিয়াঃ মেন্টর এবং সহায়ক তত্ত্বাবধায়ক.....	৫
মেন্টরশিপ/ সেবাপ্রদানকারীর সহায়ক দলঃ.....	৫
মডিউল ১ - নেতৃত্ব	৬
নেতৃত্ব সম্পর্কে ধারণা	৬
দল গঠন সম্পর্কে ধারণা	৬
মডিউল ২ - অনুপ্রেরণা	৭
কম অনুপ্রেরণার লক্ষণসমূহ.....	৭
কর্মীদের অনুপ্রাণিত করার উপায়	৭
কর্মীদের নেতৃত্ব দেওয়ার কৌশল	৭
মডিউল ৩ - শ্রবণ, যোগাযোগ ও প্রতিবার্তা	৮
শ্রবণ দক্ষতা	৮
যোগাযোগ দক্ষতা	৮
প্রতিবার্তা	৯
মডিউল ৪ - সমস্যা সমাধান	১১
সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও সমস্যা সমাধানের পদ্ধতি.....	১১
মূল কারণ বিশ্লেষণ.....	১১
কর্ম পরিকল্পনা.....	১৫
মডিউল ৫ - মেন্টরশিপ সম্পর্কে ধারণা.....	১৭
মেন্টরিং-এর ধারণা, প্রকারভেদ ও সুবিধা	১৭
মেন্টরের গুণাবলী.....	২৪
মডিউল ৬- মেন্টরশিপের প্রক্রিয়া ও মূল্যায়ন.....	২৬
মেন্টরশিপের প্রস্তুতি	২৬
মেন্টরশিপ প্রক্রিয়া.....	২৭
মডিউল ৭ - সহায়ক সুপারভিশন	৩৮
সহায়ক সুপারভিশন সম্পর্কিত ধারণা.....	৩৮
সহায়ক সুপারভিশনের প্রক্রিয়া.....	৩৯
সহায়ক সুপারভিশন পরিচালনা	৪০
মডিউল ৮ - জেডার সমন্বিত মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন	৪৩
কর্মসূচিতে জেডার সম্পর্কে ধারণা	৪৩
জেডারের আলোকে মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন	৪৫

সূচনা (Introduction)/সমন্বিত মেন্টরশিপ এবং সহায়ক সুপারভিশন সম্পর্কে ধারণা

শুধুমাত্র প্রশিক্ষণ সেবা প্রদানকারী এবং স্বাস্থ্য কেন্দ্রের ব্যবস্থাপকদের তাদের নিজস্ব সেবা প্রদানের পরিবেশে ক্লায়েন্ট-কেন্দ্রিক সেবা প্রদানে সম্পূর্ণরূপে দক্ষ এবং আরামদায়ক করার জন্য যথেষ্ট নয়। প্রশিক্ষণের পাশাপাশি মেন্টরিং একটি পরিপূরক সমাধান হিসাবে ভূমিকা পালন করে যা শূন্যস্থান পূরণ করতে এবং যৌন প্রজনন স্বাস্থ্যসেবায় কর্মীদের সক্ষমতা/দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়তা করতে পারে। মেন্টরিং বিভিন্ন নিম্ন ও মধ্যম আয়ের দেশে স্বাস্থ্যসেবা কর্মীদের সেবার মান বৃদ্ধিতে সহায়ক বলে প্রমাণিত হয়েছে। যদিও সহায়ক সুপারভিশন, প্রথাগত সুপারভিশন কে প্রতিস্থাপন করে ক্রমবর্ধমানভাবে প্রয়োগ করা হচ্ছে এবং সারা বিশ্বে সরকারি স্বাস্থ্য কর্মীদের ব্যাপক গ্রহণযোগ্যতা অর্জন করেছে। মেন্টরিং ও স্বাস্থ্যসেবা কর্মীদের ব্যক্তির সক্ষমতার উন্নয়নে বেশ গ্রহণযোগ্যতা পাচ্ছে, বিশেষ করে পরিবার পরিকল্পনা সহ যৌন ও প্রজনন স্বাস্থ্য (SRH) সেবা প্রদানে। সুপারভিশন ব্যবস্থার পাশাপাশি, মেন্টরশিপ এমন একটি পারস্পরিক সহযোগী সম্পর্ক যেখানে মেন্টি, আপন যোগ্যতার বিকাশের মাধ্যমে, আত্মবিশ্বাসী হয় ও পেশাদারী উন্নয়ন সাধন করে, পাশাপাশি মেন্টর পেশাগত পরিপূর্ণতা অর্জন করে এবং কাজের প্রতি আগ্রহ পুনরুজ্জীবিত করে। ৪র্থ স্বাস্থ্য, জনসংখ্যা ও পুষ্টি সেক্টর প্রোগ্রাম (HPNSP) এর অপারেশনাল প্ল্যান (OPs) সুপারভিশন ব্যবস্থাকে আরও শক্তিশালী করার উপর জোর দিচ্ছে। উপরন্তু, বাংলাদেশ স্বাস্থ্য কর্মশক্তি কৌশলও স্বাস্থ্য কর্মীদের দক্ষতার সংমিশ্রণ এবং তা ধরে রাখার জন্য সহায়ক সুপারভিশন ব্যবস্থাকে জোরদার করার উপর নজর দেয়।

ইউএসএআইডি এর ইউনিভার্সাল অ্যাকসেস টু ফ্যামিলি প্ল্যানিং (AUAFP) প্রজেক্ট, যা সুখী জীবন নামে পরিচিত, যা দক্ষ, সংবেদনশীল এবং সম্মানজনক পরিবার পরিকল্পনা সেবা প্রদানকারী তৈরি ও মোতায়েন এবং মানসম্পন্ন পরিবার পরিকল্পনা সেবা দানকে শক্তিশালী করতে সহায়তা করেছে। প্রকল্পের মূল কার্যক্রমগুলির মধ্যে একটি হল বিদ্যমান পরিবার পরিকল্পনা সেবা দানের সুপারভিশন ব্যবস্থায় মেন্টরশিপের প্রবর্তন এবং সমন্বয়করণ।

২০১৭ সালে, পাথফাইন্ডার ইন্টারন্যাশনাল ইউএসএআইডি-অর্থায়িত এনজিও হেলথ সার্ভিসেস ডেলিভারি প্রজেক্ট (NHSDP) এর অধীনে বাংলাদেশে মেন্টরশিপ চালু করেছে। এছাড়াও, ইউএনএফপিএ, সেভ দ্য চিলড্রেন, এবং অন্যান্য বেসরকারি সংস্থাগুলি মেন্টরশিপের মাধ্যমে নবজাতকের যত্নে যৌন ও প্রজনন স্বাস্থ্য (SRH) প্রয়োগের উন্নয়ন সাধন করেছে, টারশিয়ারি হাসপাতালে লেবার রুম প্রোটোকল বাস্তবায়ন করেছে এবং স্বাস্থ্য ব্যবস্থায় মিডওয়াইফদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করেছে। সুখী জীবন হল বাংলাদেশের প্রথম প্রকল্প যা সমন্বিত মেন্টরশিপ এবং সহায়ক তত্ত্বাবধানের মাধ্যমে সরকারী খাতের পরিবার পরিকল্পনা সেবা প্রদানকারীদের সহায়তা করে।

পন্থা (Approach)

সুখী জীবন সরকারের বিদ্যমান সেবা প্রদান সুপারভিশন ব্যবস্থায় মেন্টরশিপকে সমন্বিত করে সরকারি-খাতের পরিবার পরিকল্পনা সেবা দানকারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য কাজ করেছে।

লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য

লক্ষ্যঃ

- যোগ্য পরিবার পরিকল্পনা সেবাকর্মী বৃদ্ধি করা

উদ্দেশ্যঃ

- সরকারি খাতের পরিবার পরিকল্পনা সেবাকর্মীদের মধ্যে পরিবার পরিকল্পনা সেবায় মেন্টরিং এবং সহায়ক সুপারভিশন চালু করা
- জেভার রূপান্তরমূলক সহায়ক সুপারভিশন পন্থা বাস্তবায়ন করা
- পরিবার পরিকল্পনা সেবা প্রদানের মানোন্নয়ন করা

সুখী জীবনের সমন্বিত মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন মডেলটি নিম্নলিখিত কৌশলগুলির/উপায়গুলির/পন্থাগুলির মাধ্যমে বাংলাদেশের প্রেক্ষাপটে যোগ্য পরিবার পরিকল্পনা কর্মশক্তি বৃদ্ধির জন্য স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় -কে সহযোগিতা করার কাজে নিয়োজিত রয়েছে:

- ক) পরিবার পরিকল্পনা সেবা প্রদানকারী এবং স্বাস্থ্যকেন্দ্রের ব্যবস্থাপকদের প্রশিক্ষণ-পরবর্তী সহযোগিতা এবং ফলো-আপ সহ কর্মক্ষেত্রে সহায়তা প্রদান করা

- খ) সক্ষমতা সৃষ্টিতে/দক্ষতা বৃদ্ধিতে পরিবার পরিকল্পনা সেবার মানের প্রয়োজনীয় উন্নয়নে সেবাকেন্দ্রের সক্ষমতা, সুযোগ-সুবিধা এবং প্রয়োজনীয় উপকরণ প্রাপ্যতা বৃদ্ধি করার মাধ্যমে কাজ করা
- গ) জবাবদিহিতা ব্যবস্থা জোরদার করা
- ঘ) সেবাপ্রদানকারীদের জন্য একটি ইতিবাচক কাজের পরিবেশ গড়ে তোলা যা তাদের অনুপ্রেরণা, মানোন্নয়ন এবং নেতৃত্ব বৃদ্ধি করে
- ঙ) উপযুক্ত মিশ্র গভর্নিরোধক পদ্ধতির তথ্যের প্রাপ্যতা নিশ্চিতকরণ সহ ক্লায়েন্টদেরকে সম্মানের সাথে সেবাপ্রদান নিশ্চিত করা
- চ) ক্ষতিকারক জেন্ডারভিত্তিক নিয়মগুলি চ্যালেঞ্জ করার সুযোগ তৈরি করা, নারীর ক্ষমতায়ন উন্নত করা এবং জেন্ডার ভারসাম্যহীনতা এবং ক্ষমতার বৈষম্য মোকাবেলা করা

সুখী জীবন-এর মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন কার্যক্রমটি বাস্তবায়নের জন্য বিভিন্ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় এর কার্ঠামো জুড়ে এবং স্বাস্থ্য অধিদপ্তর (DGHS), পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর (DGFP), নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর (DGNM), ন্যাশনাল ইনস্টিটিউট অফ পপুলেশন রিসার্চ অ্যান্ড ট্রেনিং (NIPOPT), এবং ঢাকা ইউনিভার্সিটি সহ, সেইসাথে স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় -এর অভ্যন্তরে এবং বাইরে অন্যান্য অংশীদারদের, যেমন ক্লিনিকাল সার্ভিসেস এবং কোয়ালিটি ইম্প্রুভমেন্ট টিম (FPCS-QIT) এবং কোয়ালিটি ইম্প্রুভমেন্ট কমিটির (QICs) দৃঢ় সহযোগিতার প্রয়োজন হয়েছে।

বাস্তবায়নের আগে, মেন্টরশিপ এবং সহায়ক সুপারভিশন সম্পর্কিত মূল বিষয়গুলি চিহ্নিত করতে স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় -এর জেলা-স্তরের ব্যবস্থাপক এবং সেবা প্রদানকারীদের সাথে সুখী জীবন আঞ্চলিক কর্মশালার আয়োজন করেছিল।

সুখী জীবন - পাথফাইন্ডার/সুখী জীবন, প্রাসঙ্গিক সরকারী সংস্থা, দাতা সংস্থা এবং উন্নয়ন অংশীদারদের সমন্বয়ে জাতীয় পর্যায়ের মেন্টরশিপ এবং সহায়ক সুপারভিশন ওয়ার্কিং গ্রুপ তৈরিতে সহায়তা করেছে এবং একটি শক্তিশালী সমন্বিত মেন্টরশিপ এবং সহায়ক সুপারভিশন “থিওরি অফ চেঞ্জ” (চিত্র-১) -এ সহ-পরিকল্পনা এবং কার্যকরী হওয়ার জন্য সহযোগিতা করেছে।

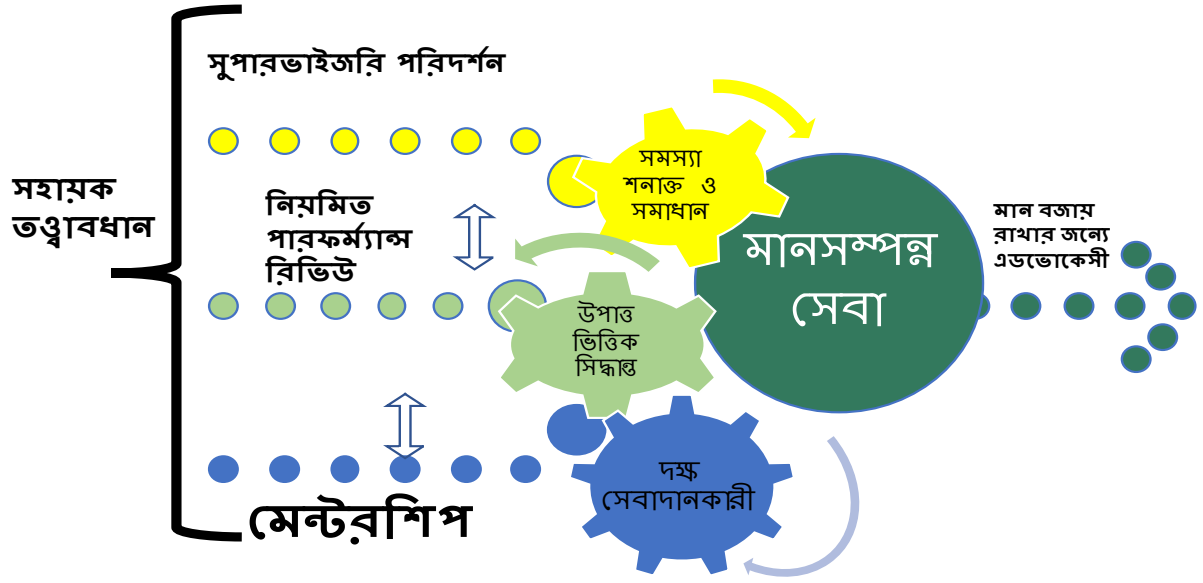
সুখী জীবনের মেন্টরশিপ এবং সহায়ক সুপারভিশন “থিওরি অফ চেঞ্জ” যোগ্য সেবা প্রদানকারীদের উন্নয়নের অগ্রাধিকার দেয়, যারা শক্তিশালী স্বাস্থ্য ব্যবস্থা এবং মানসম্পন্ন সেবাদানের অপরিহার্য চালক।

মেন্টরশিপ, সেবার মানোন্নয়নে সহায়ক তত্ত্বাবধানে ব্যবহৃত একটি উপায় যা সেবা প্রদানকারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি করতে পারে এবং স্বাস্থ্য ব্যবস্থার মধ্যে গভীরভাবে উপাত্ত (In-depth data) তৈরি করতে পারে।

মেন্টরশিপ অন্যান্য সহায়ক সুপারভিশন পদ্ধতির সাথে সমন্বয় করে কাজ করে থাকে – সুপারভাইজরি ভিজিট এবং সেবা প্রদানকারী এবং স্বাস্থ্য কেন্দ্রের পর্যায়ক্রমিক কর্মক্ষমতা পর্যালোচনা – উপাত্ত সংক্রান্ত ত্রিভুজকলাপের মাধ্যমে সমস্যা সনাক্তকরণ এবং সমস্যা সমাধানে সহায়তা করা

পরিশেষে, সুখী জীবনের সমন্বিত মেন্টরশিপ এবং সহায়ক সুপারভিশন মডেল মানসম্পন্ন সেবা প্রদানকে নিশ্চিত করে, সহায়ক তত্ত্বাবধানের সাথে উন্নত সেবা নিশ্চিতকরণকে টেকসই করে তোলে।

থিওরি অফ চেঞ্জঃ সমন্বিত মেন্টরশিপ এবং সহায়ক সুপারভিশন মডেল



চিত্র ১. সহায়ক সুপারভিশন ও মেন্টরশিপের মধ্যে সম্পর্ক

সুখী জীবন প্রকল্পে মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন এর ভিত্তি:

- স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের বিভিন্ন উদ্যোগ
 - Monitoring and supervision strategy
 - বিদ্যমান নীতিমালা
 - QI secretariat
 - FPCS-QIT
- মা-মণি প্রজেক্ট ও নিপোর্ট এর প্রকাশিত নেতৃত্ব ও ব্যবস্থাপনা পাঠ্যসূচী
- UNFPA, OGSB & Save the Children এর বিভিন্ন চলমান কর্মসূচী
- পাথফাইন্ডার কর্তৃক বাস্তবায়িত NHSDP প্রকল্প
- বৈশ্বিক বিভিন্ন গবেষণা

বৈশ্বিক গবেষণা উপাত্ত ও পাথফাইন্ডারের অভিজ্ঞতা:

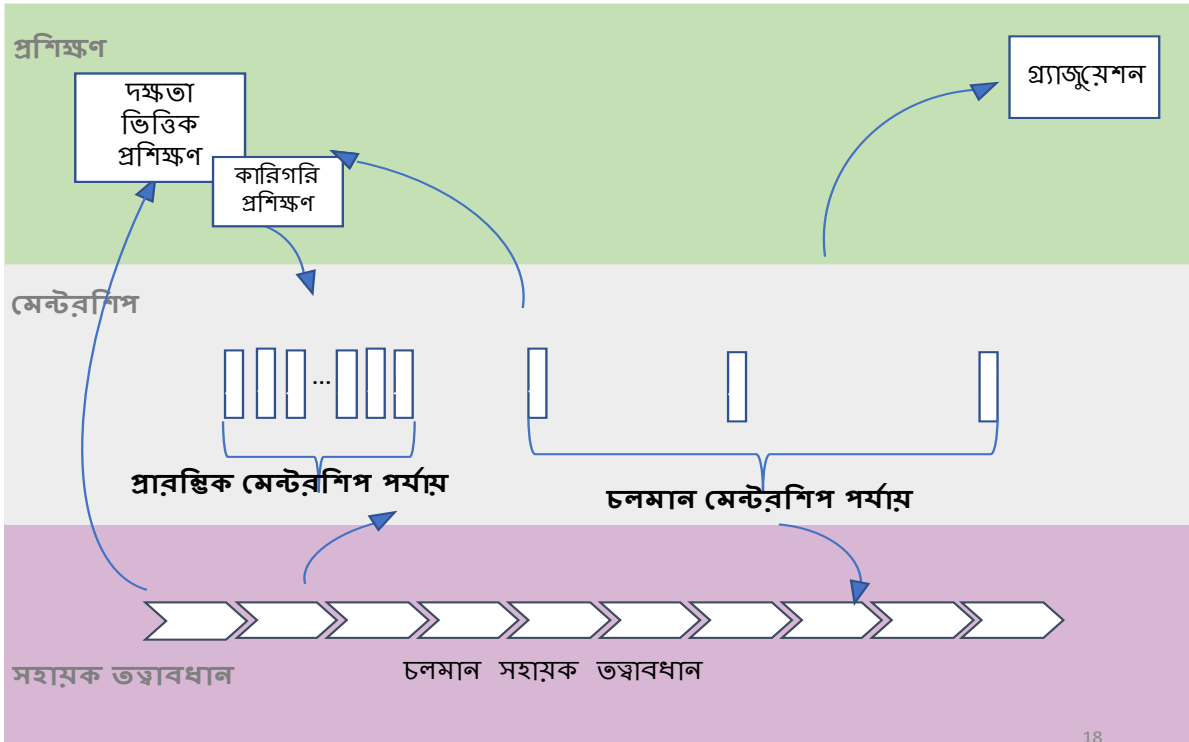
- বিভিন্ন নিম্ন ও মধ্যম আয়ের দেশগুলিতে সেবার গুণগত মান উন্নয়নে মেন্টরশিপের ইতিবাচক সম্পর্ক রয়েছে বলে নিশ্চিত হওয়া গেছে
- দেখা গেছে যে স্থান ও সংস্কৃতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ ব্যবস্থা, নির্দিষ্ট মেন্টর নির্বাচন, নিয়মিত মেন্টরশিপ সেশন, মেন্টরশিপের জন্য সময় বরাদ্দ রাখা মডেলগুলি সফলভাবে বাস্তবায়িত হয়েছে
- যেসব সেবায় প্রটোকল মেনে চলতে হয়, যেমন IMCI, মা ও নবজাতকের সেবা, যৌন ও প্রজনন স্বাস্থ্য, এইচআইভি/ এইডস সেবা ইত্যাদিতে মেন্টরশিপ অত্যন্ত কার্যকর
- মেন্টরশিপের মাধ্যমে সেবাদানকারীদের তাত্ত্বিক জ্ঞান, দক্ষতা, সেবা দেয়ার হার, উত্তম পেশাগত আচরণ এবং যৌন ও প্রজনন স্বাস্থ্য কর্মসূচীর নেতৃত্ব ও ব্যবস্থাপনা দক্ষতার বিকাশ ও উন্নয়ন সম্ভব
- বুরকিনা ফাসো, মোজাম্বিক, তানজানিয়া এবং বাংলাদেশে পাথফাইন্ডার অতীতে ও বর্তমানে মেন্টরশিপ কর্মসূচী বাস্তবায়ন করেছে/ করছে
- যত বেশি মেন্টর কর্মস্থলে সরাসরি পরিদর্শনের মাধ্যমে মেন্টরিং সেশন হয়েছে, মেন্টর দক্ষতা তত দ্রুত বৃদ্ধি পেয়েছে
- মেন্টরশিপ দীর্ঘমেয়াদী, পরিমার্জিত, স্থানীয়ভাবে মেন্টর প্রয়োজন অনুসারে পরিচালিত হওয়া উচিত

মেন্টরশিপের যৌক্তিকতা:

- দক্ষতার উন্নয়নের ক্ষেত্রগুলি শনাক্ত করা, সেগুলির সমাধানে নিবিড় সহায়তা এবং প্রতিবর্তা দেয়া
- সেবাপ্রদানকারীর সাথে কর্মস্থলে সহায়তা করার সুযোগ পাওয়া যায়, এতে সময় বাচানো যায়, সেবাপ্রদানকারীরা সরাসরি শেখার সুযোগ পান
- সেবাপ্রদানকারীর আত্মবিশ্বাস এবং দক্ষতা উন্নয়নে অবদান রাখা যায়
- প্রচলিত প্রশিক্ষণ কর্মসূচীর মাধ্যমে দক্ষতা ও কর্মদক্ষতা বৃদ্ধি মনিটরিং করা যায়

প্রশিক্ষণ, মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন অত্যন্ত নিবিড়ভাবে সম্পর্কিত:

- প্রশিক্ষণের পর মেন্টরশিপের মাধ্যমে ফলো-আপ
- প্রথমে মেন্টর ঘনিষ্ঠ/নিবিড়ভাবে সহায়তা দেয় এবং দক্ষতা অর্জন ও বজায় রাখাকে প্রাধান্য দেয়
- পরবর্তীতে মেন্টর নিয়মিত বিরতিতে সহায়তা দেয় এবং প্রয়োজনবশতঃ বা নিয়মিত বিরতিতে সাক্ষাত/ হালনাগাদ তথ্য দেয়া/ দক্ষতার পুনঃ যাচাই এর জন্যে কাজ করে
- মেন্টর এবং তত্ত্বাবধায়কগণ মেন্টীদের মধ্যে সম্ভাব্য দক্ষ সেবাপ্রদানকারীদের শনাক্ত করবেন এবং মেন্টর প্রশিক্ষণের জন্য সুপারিশ করবেন
- তত্ত্বাবধায়কগণ সেবাপ্রদানকারীদের পরবর্তী প্রয়োজনীয় কারিগরি কিংবা মেন্টর প্রশিক্ষণের জন্য যথাযথ কতৃপক্ষের সাথে তথ্য বিনিময় করবেন



চিত্র ২. প্রশিক্ষণ, মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন এর মধ্যে সম্পর্ক

জেলা পর্যায়ে মেন্টরশিপঃ পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর

পর্যায়	জেলা	উপজেলা	ইউনিয়ন
সেবার স্থান ও দক্ষতাসমূহ	সকল পরিবার পরিকল্পনা সংক্রান্ত সেবা, প্রসব-পূর্ব ও প্রসব পরবর্তী পরিবার পরিকল্পনা সেবা, সেবাকেন্দ্রের প্রস্তুতিমূলক ব্যবস্থা, সরবরাহ, তথ্য-উপাত্ত সংরক্ষণ, ইত্যাদি		
মেন্টি (Mentee)	জেলা, উপজেলা এবং ইউনিয়ন পর্যায়ে সকল সেবাপ্রদানকারী		
মেন্টর (Mentor)	উপপরিচালক-পঃপঃ, সহকারী পরিচালক-পঃপঃ, সহকারী পরিচালক-সিঃসিঃ, এফপিসিএস-কিউআইটি কনসাল্ট্যান্ট, মেডিক্যাল অফিসার	এমও-এমসিএইচএফপি, এএফডব্লিউও, এফপিআই, পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা, সাব অ্যাসিস্ট্যান্ট কমিউনিটি মেডিক্যাল অফিসার (SACMO)	

জেলা পর্যায়ে মেন্টরশিপঃ স্বাস্থ্য অধিদপ্তর

পর্যায়	জেলা	উপজেলা	ইউনিয়ন
সেবার স্থান ও দক্ষতাসমূহ	গর্ভকালীন ও প্রসব-পরবর্তী সেবাকেন্দ্র, প্রসব কক্ষ, প্রসব পরবর্তী ও গর্ভপাতপরবর্তী পরিবার পরিকল্পনা, সাধারণ পরিবার পরিকল্পনা	গর্ভকালীন ও প্রসব-পরবর্তী সেবাকেন্দ্র, প্রসব কক্ষ, প্রসবপরবর্তী ও গর্ভপাতপরবর্তী পরিবার পরিকল্পনা	প্রসব-পূর্ব ও প্রসব পরবর্তী সেবা, প্রসব কক্ষ, প্রসবপরবর্তী ও গর্ভপাতপরবর্তী পরিবার পরিকল্পনা
মেন্টি	ডাক্তার, মিডওয়াইফ, নার্স	ডাক্তার, মিডওয়াইফ, নার্স	সাব অ্যাসিস্ট্যান্ট কমিউনিটি মেডিক্যাল অফিসার (SACMO)
মেন্টর	সিভিল সার্জন, ডেপুটি সিভিল সার্জন, অবস-গাইনী কনসাল্ট্যান্ট, মেডিক্যাল অফিসার, ডিস্ট্রিক্ট পাবলিক হেলথ নার্স	ইউএইচএন্ডএফপিও, অবস-গাইনী কনসাল্ট্যান্ট, মেডিক্যাল অফিসার, মিডওয়াইফ	মেডিক্যাল অফিসার

নির্বাচন প্রক্রিয়াঃ মেন্টর এবং সহায়ক তত্ত্বাবধায়ক

	নির্বাচনের বৈশিষ্ট্য
মেন্টর	<ul style="list-style-type: none"> ম্যানেজার/ তত্ত্বাবধায়ক কর্তৃক নির্বাচিত উত্তম পেশাগত ইতিহাস
সহায়ক তত্ত্বাবধায়ক	<ul style="list-style-type: none"> যিনি বর্তমানে তত্ত্বাবধায়ক হিসেবে কর্মরত আছেন সুপারভিশনের উপর প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা আছে
মেন্টি	<ul style="list-style-type: none"> পরিবার পরিকল্পনা সেবায় প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত সেবাপ্রদানকারী কিন্তু অপেক্ষাকৃত কম দক্ষ অথবা সেবাপ্রদানে দুর্বল পরবর্তীতে মেন্টর হতে ইচ্ছুক মেন্টর ও সুপারভাইজর কর্তৃক চিহ্নিত

মেন্টরশিপ/ সেবাপ্রদানকারীর সহায়ক দলঃ

প্রশাসনিক সহায়তা	
পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর	উপপরিচালক-পঃপঃ, সহকারী পরিচালক-পঃপঃ, সহকারী পরিচালক-সিঃসিঃ, এফপিসিএস-কিউআইটি কনসাল্ট্যান্ট, মেডিক্যাল অফিসার- সিঃসিঃ, উপজেলা পঃ পঃ অফিসার, সহকারী উপজেলা পঃ পঃ অফিসার, এমও-এমসিএইচএফপি, এএফডব্লিউও
স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	সিভিল সার্জন, ডেপুটি সিভিল সার্জন, পরিচালক, ডিস্ট্রিক্ট পাবলিক হেলথ নার্স, অবস-গাইনী কনসাল্ট্যান্ট, মেডিক্যাল অফিসার-সিএস, ইউএইচএন্ডএফপিও, আবাসিক মেডিক্যাল অফিসার, নার্সিং সুপারভাইজর
নিপোর্ট	অধ্যক্ষ-আঞ্চলিক জনসংখ্যা প্রশিক্ষণ ইন্সটিটিউট, প্রশিক্ষণ কর্মকর্তা-আঞ্চলিক প্রশিক্ষণ কেন্দ্র
মেন্টরবর্গ	মেন্টরগণ মাস্টার মেন্টরবর্গের অন্তর্ভুক্ত হন যারা এই দুই দলের সমন্বয় সাধনে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেন

মডিউল ১ - নেতৃত্ব

নেতৃত্ব সম্পর্কে ধারণা

সুপারভাইজরগণ নেতা। সরকারী যেকোন কর্মকর্তার মধ্যে নেতৃত্বের গুণাবলী থাকা আবশ্যিক। নেতৃত্ব হলো সেই গুণ, যা জনগণকে আরও কার্যকর ও দক্ষতার সাথে সেবা দেওয়ার জন্যে প্রয়োজন। একটি প্রতিষ্ঠানে নেতৃত্বের পাঁচটি শৃংখলা বা পাঠের মধ্যে রয়েছে:

- ১) ব্যক্তিগত দক্ষতা (Personal mastery)
- ২) মানসিক মডেল (Mental model)
- ৩) পদ্ধতিভিত্তিক চিন্তা (Systems thinking)
- ৪) দলগত শিক্ষা (Team learning)
- ৫) সার্বজনীন লক্ষ্য (Shared vision)

কার্যকরী সুপারভিশন নিশ্চিত করার জন্য সুপারভাইজরদের উপরের পাঁচটি শৃংখলা সম্পর্কে জ্ঞান থাকা এবং প্রয়োগ করা প্রয়োজন। এই পাঁচটি শৃংখলার প্রয়োগ শুধু তখনই সম্ভব যখন সংগঠনটি পেশাগত ও প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষার উপর গুরুত্বারোপ করে।

দল গঠন সম্পর্কে ধারণা

দল উন্নয়নের বিভিন্ন ধাপ

দলের উন্নয়ন সাধারণত একটি জীবনচক্র অনুসরণ করে। টাকম্যানের (Tuckman) দলগত উন্নয়নের মডেল (টিম ডেভেলপমেন্ট মডেল) সর্বাধিক স্বীকৃত মডেলগুলোর মধ্যে একটি। দলের বিকাশের অগ্রগতি উপলব্ধির জন্য ১৯৬৫ সালে ড. ক্রিস টাকম্যান একটি মডেল প্রকাশ করেন। তিনি বর্ণনা করেন যে, একটি দল যখন পরিপূর্ণতা ও সামর্থ্যের দিকে এগিয়ে যায় তখন বিভিন্ন দিকে তার সম্পর্ক প্রতিষ্ঠিত হয়ে যায় এবং নেতা তখন নেতৃত্বের ধরন পরিবর্তন করেন। এটি সম্ভব হয়, একটি পরিচালন-রীতিতে শুরু করে, কোচিংয়ের মাধ্যমে অগ্রসর হয়ে, তারপর অংশগ্রহণ ও প্রতিনিধিত্বের মাধ্যমে শেষ করার মাধ্যমে। নিম্নলিখিত পর্যায়গুলো হলো দলের বিভিন্ন স্তর:



চিত্র ৩. দল উন্নয়নের মডেল এর পর্যায়সমূহ, ক্রিস টাকম্যান ১৯৬৫

মডিউল ২ - অনুপ্রেরণা

কম অনুপ্রেরণার লক্ষণসমূহ

- কর্মস্থলে অনুপস্থিতি (Absenteeism) ও অনিয়মানুবর্তিতা
- কর্মক্ষেত্রে উৎপাদনশীলতা কমে যাওয়া
- কর্ম সম্পাদনে অনীহা এবং অনমনীয়তা
- সেবাহ্রহীতাদের মধ্যে অসন্তুষ্টি
- সুনির্দিষ্ট কোন লক্ষ্য অর্জনে দলের ব্যর্থতা
- কর্মীদের মধ্যে ঘন ঘন কিংবা অমীমাংসিত দ্বন্দ্ব
- দলের সদস্যদের সঙ্গে, কিংবা সুপারভাইজর ও ব্যবস্থাপনার সঙ্গে যোগাযোগ কম বা কমে যাওয়া
- নতুন কোন পদ্ধতি ও ধারণা প্রতিষ্ঠায় অনুৎসাহ ও বাধা

কর্মীদের অনুপ্রাণিত করার উপায়

- একটি ভালো কাজ করলে কর্মীকে মৌখিকভাবে (সহকর্মীদের সামনে), লিখিতভাবে, অথবা দুইভাবেই সময় মতো, প্রায়শই আন্তরিকভাবে ধন্যবাদ দিন।
- কর্মীদের সাথে ব্যক্তিগতভাবে দেখা করুন এবং তাদের কথা সময় নিয়ে শুনুন
- কর্মীদের অগ্রগতির ওপর সুনির্দিষ্ট করে নিয়মিত পরামর্শ দিন
- কর্মীদের কাজের অগ্রগতি বাড়ানোর জন্য সহায়তা করুন
- উচ্চ অগ্রগতি অর্জনকারী কর্মীদের স্বীকৃতি ও পুরস্কার দিয়ে অন্যদের সামনে তুলে ধরুন; কম দক্ষ বা প্রান্তিক কর্মীদের সাথে এমনভাবে কাজ করুন যেন তাদের অগ্রগতি হয়, অন্যথায় ব্যর্থতার কারণে তারা প্রস্থান করে
- প্রতিষ্ঠান কিভাবে কাজ করছে, সেবা বা যন্ত্রাদির পরিচয়, প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার কৌশল, আর্থিক অবস্থান, নতুন নীতিমালা ইত্যাদি সম্পর্কে কর্মীদের সচেতন রাখুন
- সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে দলের কর্মীদের অন্তর্ভুক্ত করুন, বিশেষ করে যেসব সিদ্ধান্তের দ্বারা তারা প্রভাবিত হবে। এই অন্তর্ভুক্তি তাদের মধ্যে অঙ্গীকার এবং দায়িত্ববোধ তৈরি করবে
- কর্মীদের নতুন দক্ষতা অর্জন এবং বিকাশের সুযোগ করে দিতে হবে
- প্রতিষ্ঠানিক লক্ষ্য অর্জনের পাশাপাশি কর্মীদের কর্মলক্ষ্য অর্জন করতে সহায়তা করুন
- প্রত্যেক কর্মচারীর সাথে একটি অংশীদারিত্ব তৈরি করুন
- এমন একটি কাজের পরিবেশ সৃষ্টি করুন যা উন্মুক্ত, বিশ্বাসযোগ্য ও আনন্দদায়ক হয়
- অনিচ্ছাকৃত ভুলের জন্য শাস্তি দেওয়া যাবে না
- দল গঠন এবং নৈতিক মূল্যবোধ সৃষ্টির লক্ষ্যে সভা ও কার্যক্রম পরিচালনা করুন

কর্মীদের নেতৃত্ব দেওয়ার কৌশল

- উচ্চ মান সম্পন্ন সেবা দেওয়ার স্বপ্ন ভাগাভাগি করে নেওয়া
- আত্মনিবেশ ও আত্মবিশ্বাস তৈরি করা।
- তথ্য সম্পর্কে জ্ঞান রাখা ও প্রস্তুত থাকা
- সঞ্চালনের দক্ষতাকে কাজে লাগানো
- প্রকৃত কর্মসম্পাদনা করা
- নৈতিকতা মেনে চলা

মডিউল ৩ - শ্রবণ, যোগাযোগ ও প্রতিবর্তা

শ্রবণ দক্ষতা

সক্রিয় শ্রবণ

যোগাযোগের জন্য শ্রবণ একটি অত্যন্ত মূল্যবান ও গুরুত্বপূর্ণ দক্ষতা। একজন ভালো শ্রোতাই কেবল একজন ভালো বক্তা ও অনুপ্রেরক হতে পারে। উত্তম সক্রিয় শ্রবণের দুটি উপাদান রয়েছে: মনোযোগ ও প্রতিফলন।

- মনযোগী/ নিবিষ্ট শ্রবণে চোখে চোখ রেখে (eye contact), অঙ্গভঙ্গি, মুখের অভিব্যক্তি ও শারীরিক ভঙ্গির মাধ্যমে বক্তাকে বোঝা যায় যে শ্রোতা প্রকৃত আগ্রহ সহকারে শুনছে।
- প্রতিফলন বলতে শ্রোতা যা শুনেছে তা বক্তার কাছে নিজের ভাষায় পুনরুক্তি করে শোনানো হয় যা শুনে বক্তা বোঝে যে শ্রোতা তার বক্তব্য সঠিকভাবে বুঝতে সক্ষম হয়েছে।

কিভাবে ভালো শ্রোতা হওয়া যায়?

একজন উত্তম শ্রোতা, বক্তা কী বলার চেষ্টা করছে তা বোঝার জন্য সক্রিয় চেষ্টা করে - তা যতই অস্পষ্টভাবে বলা হোক না কেন। শ্রবণ মানে শুধু মৌখিক বার্তাগুলোকে বোঝার চেষ্টা করা নয়, বরং অন্যান্য অবাচনিক সংকেত যেমন- কণ্ঠস্বরের প্রকৃতি, মুখের অভিব্যক্তি, এবং শারীরিক ভঙ্গিমা ইত্যাদির অর্থ বোঝার চেষ্টা করাও এর অন্তর্ভুক্ত। কার্যকর শ্রোতার বক্তাদের বুঝিয়ে দেয় যে, তারা মনযোগ সহকারে শুনছে এবং বক্তার চিন্তাধারা ও অনুভূতি প্রকাশে পূর্ণ উৎসাহ দেয়।

শ্রবণ-দক্ষতা প্রদর্শনের একটি উপায় হলো, উত্তর দেওয়ার আগে বক্তার প্রশ্নটি পুরোপুরি শোনা। বাধা দেওয়া যাবে না। নিশ্চিত করতে হবে যে, যা প্রশ্ন করা হয়েছে, শ্রোতা তার সঠিক উত্তর দিয়েছে। প্রশ্নের উত্তর তৈরি করতে কয়েক মুহূর্ত সময় নেওয়া যেতে পারে। এতে বোঝা যাবে যে, শ্রোতা মনযোগ সহকারে প্রশ্নটি শুনেছে এবং প্রশ্নটির সবচেয়ে ভালো উত্তর দেওয়ার জন্য চিন্তাভাবনা করেছে।

যোগাযোগ দক্ষতা

যোগাযোগ সম্পর্কে ধারণা

নেতা, ব্যবস্থাপক, সুপারভাইজরদের জন্য যোগাযোগ দক্ষতার গুরুত্ব

আরোপিত দায়িত্ব পালনের জন্য একজন সুপারভাইজর, উদাহরণ- পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক (এফপিআই), স্বাস্থ্য পরিদর্শক (এইচআই), সহকারী পরিবার কল্যাণ কর্মকর্তা (এএফডব্লিউও), সেবা তত্ত্বাবধায়ক, উপজেলা পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা (ইউএফপিও), মেডিক্যাল অফিসার- এমসিএইচএফপি, উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা (ইউএইচএন্ডএফপিও)কে তার নেতৃত্বাধীন দল বাদেও বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি অংশীদার, স্থানীয় নেতৃত্ব এবং জনগণের সঙ্গে আবশ্যিক যোগাযোগ করতে হয়। অতএব, কর্মসূচির লক্ষ্য অর্জনের জন্য তাদের যোগাযোগ দক্ষতা থাকা অত্যাাবশ্যিক।

যোগাযোগ হচ্ছে নেতৃত্ব ও ব্যবস্থাপনার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ পদ্ধতি। একজন ভালো নেতা/ ব্যবস্থাপক মাত্রই একজন ভাল যোগাযোগকারী। যোগাযোগ দক্ষতা সফল সুপারভিশনের জন্য গুরুত্বপূর্ণ। কোনো কর্মীর সুপারভিশনের সময় সহায়ক পছন্দ ও উত্তম যোগাযোগ দক্ষতা প্রয়োগ করতে হবে। সহায়ক সুপারভাইজরদের পরামর্শদাতা হিসেবে কাজ করা উচিত, কারণ তাদের কাজে বিশ্বাসযোগ্য এবং সহযোগিতাপূর্ণ পরিবেশ সৃষ্টি করার প্রয়োজন হয়।

যোগাযোগ প্রক্রিয়া

সফলভাবে যোগাযোগ করার জন্য আমরা যেসব ধাপ অনুসরণ করি সেগুলোই যোগাযোগ প্রক্রিয়া। যোগাযোগ প্রক্রিয়ার উপাদানগুলোর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে: প্রেরক, বার্তা তৈরি করা (এনকোডিং), যোগাযোগের জন্য একটি মাধ্যম নির্বাচন, প্রাপক দ্বারা বার্তা প্রাপ্তি ও বার্তা গ্রহণ (ডিকোডিং)। বিস্তারিত প্রক্রিয়ার জন্য চিত্র-৪ দেখুন। এভাবে একটি বার্তার মাধ্যমে তথ্য প্রেরক থেকে প্রাপকের কাছে পৌঁছায়। বার্তা পৌঁছানোর পর প্রাপক আবার একটি প্রতিবর্তার মাধ্যমে প্রেরকের কাছে প্রতিক্রিয়া বা বার্তা প্রেরণ করে।



চিত্র ৪. যোগাযোগ প্রক্রিয়া

কার্যকরী যোগাযোগের ৭টি বৈশিষ্ট্য (The 7 Cs of Communication)

উইসকনসিন বিশ্ববিদ্যালয়ের অধ্যাপক স্কট এম. কাটলিপ তার 'ইফেক্টিভ পাবলিক রিলেশনস' (১৯৫৩) বইটিতে কার্যকর যোগাযোগের ৭টি বৈশিষ্ট্য বর্ণনা করেছেন। সময়ের সাথে সাথে, তার প্রণীত তালিকার মধ্যে কার্যকর যোগাযোগের বৈশিষ্ট্যগুলো বিজ্ঞাপন এবং জনসংযোগের ক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ ধারণাগুলোর একটি হয়ে উঠেছে এবং বর্তমানে তা 7 Cs of communication হিসেবে পরিচিত, যা নিচে উল্লেখ করা হলো:

১. সম্পূর্ণতা (Completeness)
২. সংক্ষিপ্তকরণ (Conciseness)
৩. বিবেচনা (Consideration)
৪. বাস্তবতা (Concreteness)
৫. সৌজন্য (Courtesy)
৬. সুস্পষ্টতা (Clarity)
৭. ব্যাকরণ ও বাক্যশৈলীর সঠিক ব্যবহার (Correct use of grammar and syntax)

একজন কার্যকর যোগাযোগকারী হিসেবে মেন্টর/সুপারভাইজরের করণীয়

- মেন্টর/ সুপারভাইজর সাথে ইতিবাচক সম্পর্ক স্থাপন এবং তা বজায় রাখা
- সুপারভাইজরের জন্য একটি ইতিবাচক, সহায়ক পদ্ধতি তৈরি করা
- একজন আদর্শ (রোল মডেল) হিসেবে নিজেকে উপস্থাপন করা
- নেতিবাচক বাক্যকে ইতিবাচক বাক্যে উপস্থাপন করা
- অবাচনিক যোগাযোগ ব্যবহার করা এবং কখন এটি ব্যবহার করতে হবে তা নির্ধারণ করা
- দূর থেকে বা কোনো ব্যক্তির সাথে সরাসরি যোগাযোগ করার জন্য আগে থেকেই সময় নির্ধারণ করা
- অমনোযোগী শ্রোতার ক্ষেত্রে অর্থাৎ মেন্টর যদি মন দিয়ে না শুনে, তবে মেন্টর বলতে পারে: আমার মনে হচ্ছে আমি তোমাকে বোঝাতে পারছি না। আমরা বরং অন্য সময় আবার কথা বলব।
- সক্রিয় শ্রবণে শ্রোতা বক্তার মুখোমুখি হবে, বক্তার ওপর সমস্ত মনোযোগ দিবে, একই সময়ে অন্য কিছু করবে না বা কিছু চিন্তা করবে না এবং অঙ্গভঙ্গি, লক্ষণ, মন্তব্য করবে যাতে বক্তা মনে করবেন যে, শ্রোতা তার কথা মনোযোগ দিয়ে শুনছে
- গঠনমূলক সমালোচনা করার সময় মেন্টর পরিবর্তনের জন্যে অনেক বিষয়ে জোর দিয়ে বিভ্রান্ত না করে বরং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ের ওপর মনোযোগ দিন

প্রতিবার্তা

প্রতিবার্তা বা ফিডব্যাক হলো, যখন পরবর্তী কার্যক্রমের উন্নতির জন্য কোনো কাজের বা ফলাফল পরবর্তী কার্যক্রম সম্পর্কে ফিরতি বার্তা দেয়া হয়। কোনো প্রক্রিয়ার মূল্যায়ন বা সংশোধন করার জন্য, কিংবা ভবিষ্যতে কোনো বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং উন্নয়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদানের জন্য ব্যক্তির কার্য সম্পাদন সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া বা মতামতের প্রতিফলন। একটি নিয়ন্ত্রণ এবং ব্যবস্থাপনা পদ্ধতির সক্রিয় পরিচালনার জন্যে প্রতিবার্তা অপরিহার্য। একটি উভয়মুখী প্রক্রিয়া হিসেবে ফিডব্যাক মানুষের সাথে মানুষের, মানুষের সাথে যন্ত্রের কিংবা যন্ত্রের সাথে যন্ত্রের ইত্যাদি সব ধরনের মিথস্ক্রিয়ার অংশ হিসেবে অন্তর্ভুক্ত। একটি

প্রতিষ্ঠানের প্রেক্ষাপটে প্রতিবার্তা হলো কোনো একটি সত্তার (ব্যক্তি/গোষ্ঠীর) আচরণ ও কর্মকান্ড সম্পর্কে প্রেরিত তথ্য, যাতে সেই ব্যক্তি বা গোষ্ঠী তার বর্তমান এবং ভবিষ্যতের আচরণ ও কর্মকান্ডের মধ্যে সমন্বয় সাধনের মাধ্যমে কাঙ্ক্ষিত ফলাফল অর্জন করতে পারে।

ইতিবাচক ও গঠনমূলক প্রতিবার্তা

ইতিবাচক প্রতিবার্তা হলো কোনো কাজের প্রশংসা করা, যা একজন কর্মীর অবদানকে স্বীকৃতি দেয়। অপরদিকে, গঠনমূলক ফিডব্যাক তখনই ব্যবহার করা হয়, যখন কোনো কর্মীর কর্মক্ষমতার উন্নয়নের প্রয়োজন হয়। সহায়ক সুপারভাইজরেরা তাদের তত্ত্বাবধানকৃত কর্মীদের গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তি হিসেবে বিবেচনা করে এবং তাদের প্রতি সতর্ক ও শ্রদ্ধাপূর্ণ আচরণ প্রদর্শন করে, পাশাপাশি ইতিবাচক বা গঠনমূলক প্রতিবার্তা দিয়ে থাকে। তারা জানে যে, তাদের কাজ হচ্ছে একজন কর্মীর ভুল সংশোধন করতে সহায়তা করা এবং সমস্যার সমাধান করা। তারা তাদের অধঃস্তন সহকর্মীদের সাথেও উভয়মুখী যোগাযোগ প্রতিষ্ঠা করে।

গঠনমূলক প্রতিবার্তা দেওয়া হয়:

- সমর্থন করার লক্ষ্যে
- উপযুক্ত সময় এবং অবস্থানের আলোকে
- গোপনীয়তা বজায় রেখে
- ইতিবাচক ভাষা
- কাউকে ব্যক্তিগতভাবে অভিযুক্ত না করে পর্যবেক্ষণের বর্ণনা এবং ব্যাখ্যা করতে হবে
- পর্যবেক্ষণকৃত বিষয়কে ব্যক্তিকেন্দ্রিক না করে তার মনোভাব, আচরণ, কর্ম এবং অনুশীলনের প্রভাবকে গুরুত্ব দিতে হবে
- কোনো বাধা ছাড়াই তাদেরকে উত্তর এবং ব্যাখ্যা করার সুযোগ দিতে হবে
- সমস্যার সমাধান খুঁজে বের করতে সাহায্য করা

গঠনমূলক প্রতিবার্তা উদাহরণ:

সেশন: পরিবার পরিকল্পনায় কাউন্সেলিং

সেবাগ্রহীতা: নব-বিবাহিতা নারী

মেন্টি সেবাগ্রহীতার সাথে সকল পরিবার পরিকল্পনা পদ্ধতি সম্পর্কে আলোচনা করলেন, কিন্তু তিনি কোনো তথ্য, শিক্ষা ও যোগাযোগ উপকরণ যেমন - জব এইড ব্যবহার করলেন না। শুধু কথা বলেই সকল পরিবার পরিকল্পনা পদ্ধতির সুবিধা ও অসুবিধাগুলো বর্ণনা করলেন এবং কাউন্সেলিং শেষ করলেন। সেবাগ্রহীতার কাছ থেকে কোন প্রতিবার্তাও গ্রহণ করলেন না। মেন্টর সেশন শেষে মেন্টর কাছে জানতে চাইলেন তার কাছে কাউন্সেলিং কিট, ফ্লিপ চার্ট ইত্যাদি আছে কি না। মেন্টি জানালেন এগুলো আছে তবে সেগুলো আলমারিতে যত্ন করে রেখে দিয়েছেন। মেন্টর বললেন “আপনি সুন্দরভাবে কাউন্সেলিং করেছেন, পদ্ধতিগুলো সম্পর্কে বিশদ আলোচনা করেছেন, গ্রহীতা সব তথ্য পেয়েছেন। কিন্তু সেটা আরও ভাল হতো যদি এতে আপনি আপনার কাছে থাকা কাউন্সেলিং কিট, Tiahrt Chart, ফ্লিপ চার্ট ইত্যাদি ব্যবহার করতেন। সেবাগ্রহীতাকে পদ্ধতিগুলো সরাসরি দেখিয়ে কাউন্সেলিং করলে তার সকল পদ্ধতি সম্পর্কে আরও পরিষ্কার ধারণা হতো এবং পদ্ধতি বাছাই করা তার জন্য আরও সহজ হতো। পাশাপাশি সেবাগ্রহীতা আসলে সব পদ্ধতি সম্পর্কে বুঝেছেন কি না তা তাকে আবার জিজ্ঞেস না করলে বা তার কোন প্রশ্ন আছে কি না তা জানতে না চাইলে বোঝা যাবে না। পরের গ্রহীতার ক্ষেত্রে কি আপনি এসব দিক বজায় রেখে কাউন্সেলিং করতে পারবেন?”

মেন্টি জানালেন, আসলে রোগীর চাপ থাকায় তিনি যত দ্রুত সম্ভব কাউন্সেলিং শেষ করেন। মেন্টর আবার ব্যাখ্যা করলেন যে সঠিক তথ্য না দেওয়ার কারণে অনেক গ্রহীতার পদ্ধতি ছেড়ে দেন বা সঠিক ব্যাখ্যা না পেলে সেবাদানকারীর কাছে ফলো আপ করতেও আসেন না। তাছাড়া, শুধু শুনে সব কিছু মনে রাখা সম্ভব হয় না। তাই পদ্ধতি সম্পর্কে শুনে ও দেখে সিদ্ধান্ত নিলে গ্রহীতা সব জেনে বুঝে পদ্ধতি গ্রহণ করতে পারেন। এতে পদ্ধতির ড্রপ আউট কম হয়, গ্রহীতার কম ফলো আপের প্রয়োজন হয় এবং সেবাকেন্দ্রে গ্রহীতার চাপ ও ধীরে ধীরে কমে আসে।

এরপর মেন্টর আবারও জানতে চাইলেন কাউন্সেলিং সম্পর্কে মেন্টর আরও কোন প্রশ্ন বা জানার আছে কি না এবং সেগুলো ব্যাখ্যা করলেন। এরপর মেন্টর সাথে কথা বলে তাদের পরবর্তী সেশনের তারিখ (১ মাস পর) নির্ধারণ করলেন যাতে মেন্টর কাউন্সেলিং দক্ষতার অগ্রগতি পর্যবেক্ষণ করা যায়।

মডিউল ৪ - সমস্যা সমাধান

সমস্যা চিহ্নিতকরণ ও সমস্যা সমাধানের পদ্ধতি

সমস্যার সমাধানের জন্য সাতটি ধাপ

- ধাপ ১ - আসলেই সমস্যা আছে কিনা তা বোঝা এবং তারপর সমস্যাটি চিহ্নিত করা
- ধাপ ২ - মূল কারণ বিশ্লেষণের মাধ্যমে সমস্যার বিশ্লেষণ
- ধাপ ৩ - সমস্যাটি পুনরায়/ভিন্নভাবে ব্যাখ্যা করা
- ধাপ ৪ - সম্ভাব্য সমাধানগুলো চিহ্নিত করা
- ধাপ ৫ - সমাধান মূল্যায়ন
- ধাপ ৬ - অনুক্রমিক ধাপসহ একটি SMART কর্ম পরিকল্পনা তৈরি করা
- ধাপ ৭ - সমাধানটি বাস্তবায়ন করা এবং কার্যকারিতা পর্যবেক্ষণ করা

মূল কারণ বিশ্লেষণ

নিচে মূল কারণ বিশ্লেষণের তিনটি পদ্ধতি সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছে। এগুলো হলো সমস্যা সমাধান করার প্রক্রিয়া এবং তাদের সমাধানের কারণ।

- পাঁচটি কেন (The Five Whys)
- ফিশ বোন ডায়াগ্রাম
- সমস্যা বৃক্ষ বিশ্লেষণ

পাঁচটি কেন (THE FIVE WHYS)

এটি কী এবং এটি কিভাবে সহায়তা করতে পারে?

বার বার "কেন?" প্রশ্নটি জিজ্ঞেস করে (প্রচলিত নিয়ম হিসেবে পাঁচটি প্রশ্ন ব্যবহার করে) পেঁয়াজের খোসার মতো কোনো সমস্যার স্তর ছাঁটাই করা যায়, যা একজনকে সমস্যার মূলে নিয়ে যেতে পারে। একটি সমস্যার কারণ খুঁজতে প্রায়শই অনেক প্রশ্ন চলে আসে; সমস্যাটির মূলে যাবার আগে কারণ সম্পর্কিত প্রশ্নটি কম বা বেশি পাঁচবার জিজ্ঞেস করতে হবে। আসল উদ্দেশ্য হলো, অনুমান ও যুক্তির ফাঁদ এড়ানো এবং দলকে মূল কারণ চিহ্নিত করে কাজ করতে উৎসাহিত করা।

কখন এটি সেরা ফলাফল দেয়?

কোনো সমস্যা বা তার উৎস দ্রুত সনাক্ত করে সঠিক ক্ষেত্রগুলোতে আলোকপাত করা যায় এবং নিশ্চিত করা যায় যে, প্রশ্নকারী সমস্যার কারণগুলোর বিশ্লেষণ করছেন - কেবল তার লক্ষণগুলোর সাথে নয়।

পাঁচটি কেন (5 WHYS) কিভাবে শেষ করতে হবে?

নির্দিষ্ট সমস্যাটি লিখতে হবে। এটি লিখিত হলে সমস্যাটি দৃঢ়বদ্ধ করতে এবং সঠিকভাবে বর্ণনা করতে সহায়তা করে। এটি একই সমস্যাকে নির্দিষ্ট (ফোকাস) করতে একটি দলকে সহায়তা করে।

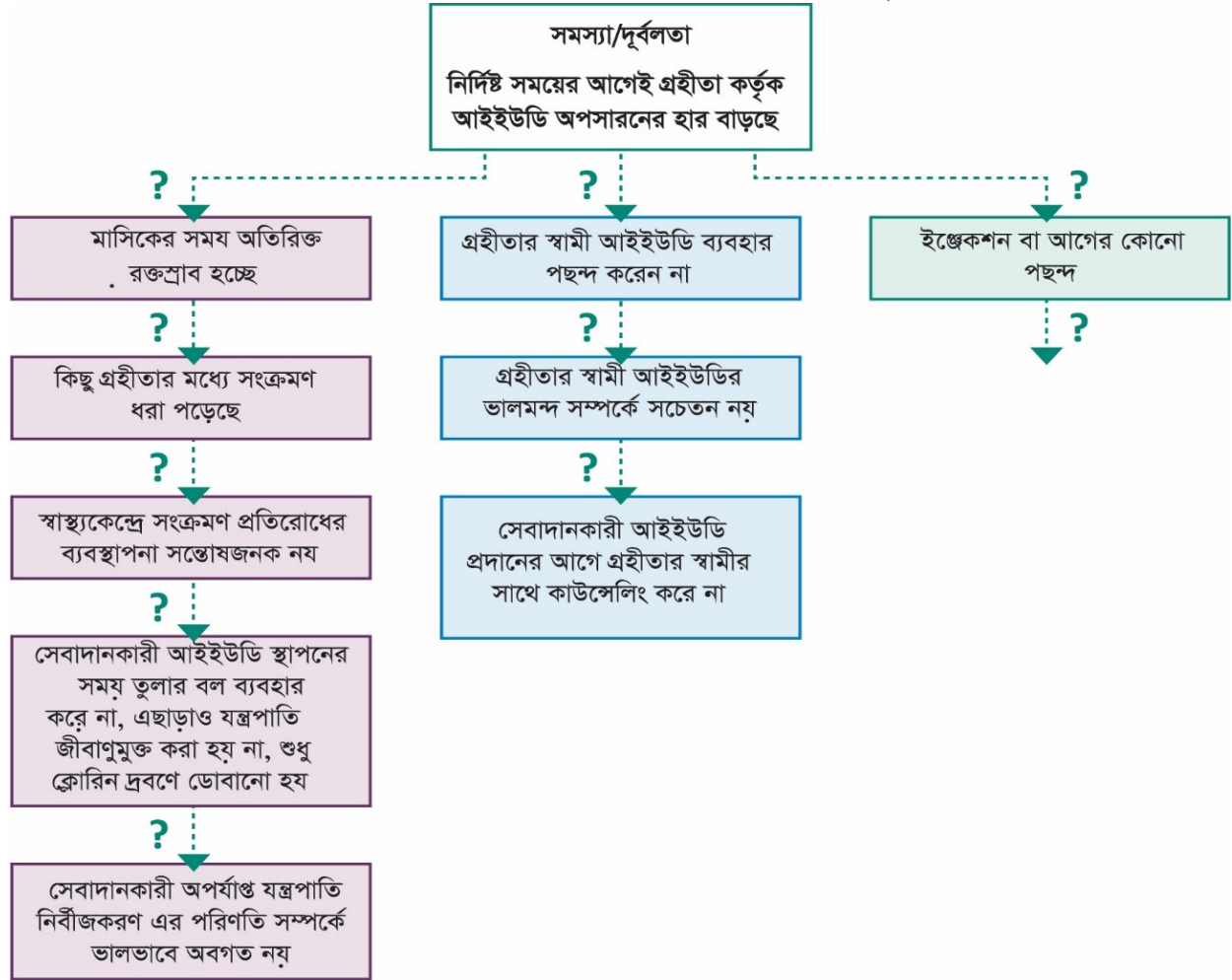
১. সমস্যা কেন হয় সে সম্পর্কে ব্রেইনস্টর্মিং করতে হবে। তারপরে নিচে উত্তরটি লিখতে হবে।
২. যদি এই উত্তরটি সমস্যার উৎসটি সনাক্ত করতে না পারে, তবে "কেন?" কথাটি আবার জিজ্ঞেস করতে হবে এবং উত্তরটি লিখে রাখতে হবে।
৩. দলটি সম্মতি না দেওয়া পর্যন্ত আরও তিন ধাপ বা তার চেয়ে বেশি এগিয়ে যেতে হবে। দেখা যাবে যে, সমস্যার মূল কারণটি সনাক্ত হয়েছে। আবার এটি পাঁচটির বেশি বা কম কারণও (5 whys) দেখাতে পারে।

পাঁচটি কারণ (5 whys) কেন ব্যবহার করা হয়?

- এটি সমস্যার মূল কারণগুলো সনাক্ত করতে সহায়তা করে।

উদাহরণসহ ৫টি কেন'র বিশ্লেষণ

নীচের চিত্রটি কোনো উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র পরিদর্শনকালে একজন মেন্টর/ সুপারভাইজর দ্বারা বিশ্লেষণ করা পাঁচটি কেন'র বর্ণনা দেওয়া হয়েছে যেখানে বলা হয়েছে যে সম্প্রতি গ্রহীতাদের মধ্যে আইইউডি অপসারণের হার বেড়েছে। মেন্টর/ সুপারভাইজর FWV এর সাথে আলোচনা করেছেন এবং পাঁচটি whys ব্যবহার করে মূল কারণটি বিশ্লেষণ করেছেন।



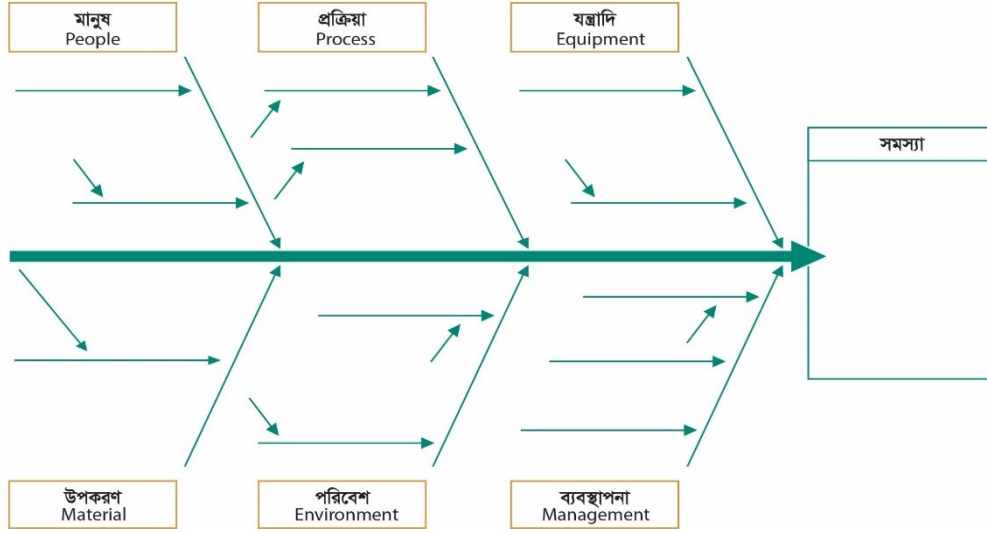
ফিশবোন

ফিশবোন বিশ্লেষণের জন্য নির্দেশনা:

১. পৃষ্ঠার ডান দিকে একটি বাক্সে সমস্যাটি লিখতে হবে।
২. সমস্যার বাম দিকে একটি অনুভূমিক রেখা আঁকতে হবে।
৩. সমস্যার কারণগুলোর বিভাজনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে হবে। সাধারণত ফিশ বোন ডায়াগ্রামে কারণগুলোর কার্যকর শ্রেণিগুলোর মধ্যে রয়েছে জনগণ (People), প্রক্রিয়া (Process), যন্ত্রপাতি (Equipment), উপকরণ (Materials), পরিবেশ (Environment) এবং ব্যবস্থাপনা (Management)। ক্যাটাগরিগুলো সম্পর্কে ভাবার আর একটি উপায় হলো এই প্রক্রিয়ার প্রতিটি বড় পদক্ষেপে কার্যকারণ প্রতিষ্ঠা করা।
৪. অনুভূমিক রেখার উপরে এবং নিচে তীর্যক রেখাগুলো আঁকতে হবে (এগুলো "মাছের কাঁটা"), এবার বাছাইকৃত বিভাগগুলো সংযুক্ত করতে হবে।

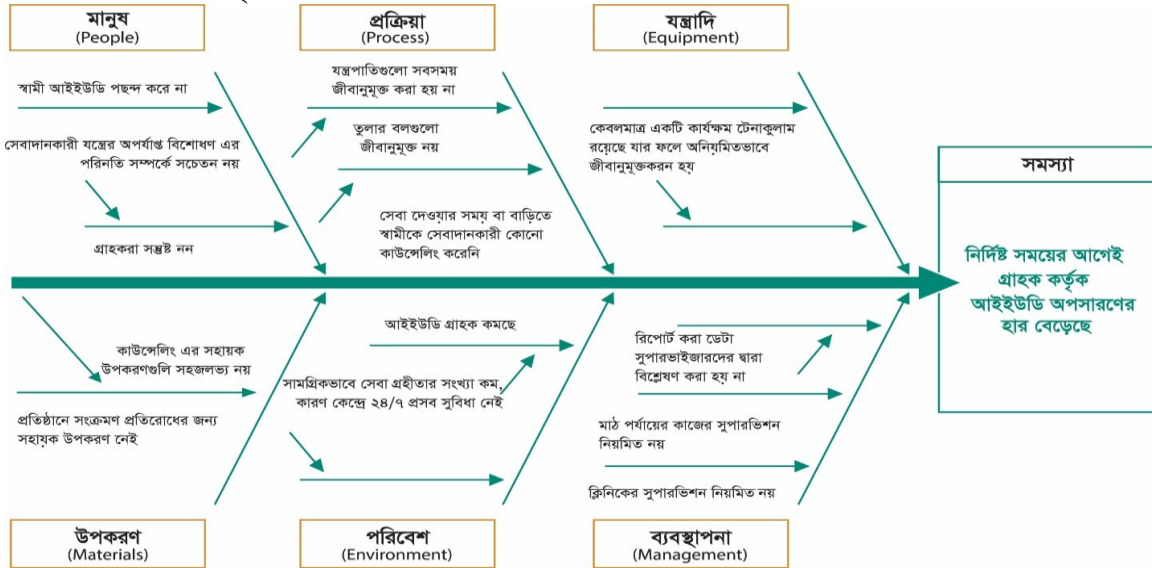
৫. প্রতিটি বিভাগের অন্তর্ভুক্ত কারণগুলোর তালিকা করতে হবে।
৬. প্রতিটি ফিশবোনের কারণগুলো তালিকাভুক্ত করুন, কারণগুলোর মধ্যে সম্পর্ক দেখানোর জন্য শাখার কাঁটাগুলো আঁকতে হবে।
৭. "পাঁচটি কেন?" (5 whys) ব্যবহার করে কারণগুলো বের করতে হবে যতক্ষণ না কোনো প্রয়োজনীয় বিশদ বর্ণনা পাওয়া না যায় - যতক্ষণ না কারণটি যথেষ্ট নির্দিষ্ট করা যায় যা দিয়ে কোনো পরিবর্তন পরীক্ষা এবং প্রভাব পরিমাপ করা যাবে।

ফিশবোন চিত্র

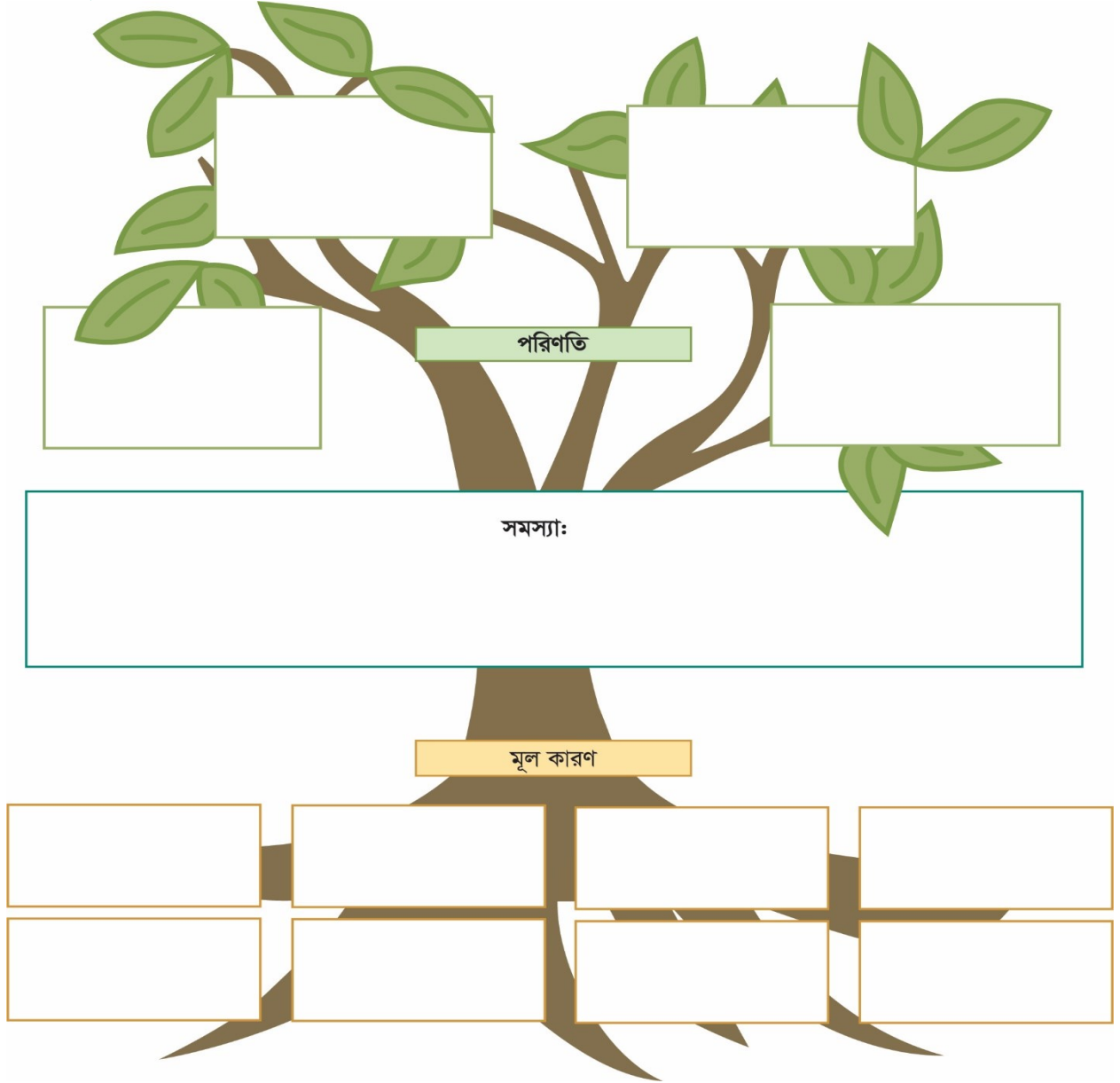


ফিশবোন বিশ্লেষণের উদাহরণ

পাঁচটি কেন'র বিশ্লেষণে আমরা একই উদাহরণ ব্যবহার করেছি। সেই বিশ্লেষণের মাধ্যমে পাওয়া প্রতিটি উত্তরই আইইউডি অপসারণের জন্য গ্রহীতা বৃদ্ধিতে অবদান রাখার কারণ। এগুলো ফিশবোন চিত্রের মাধ্যমে ব্যাখ্যা করা যেতে পারে।



সমস্যা বৃক্ষ (PROBLEM TREE) বিশ্লেষণ

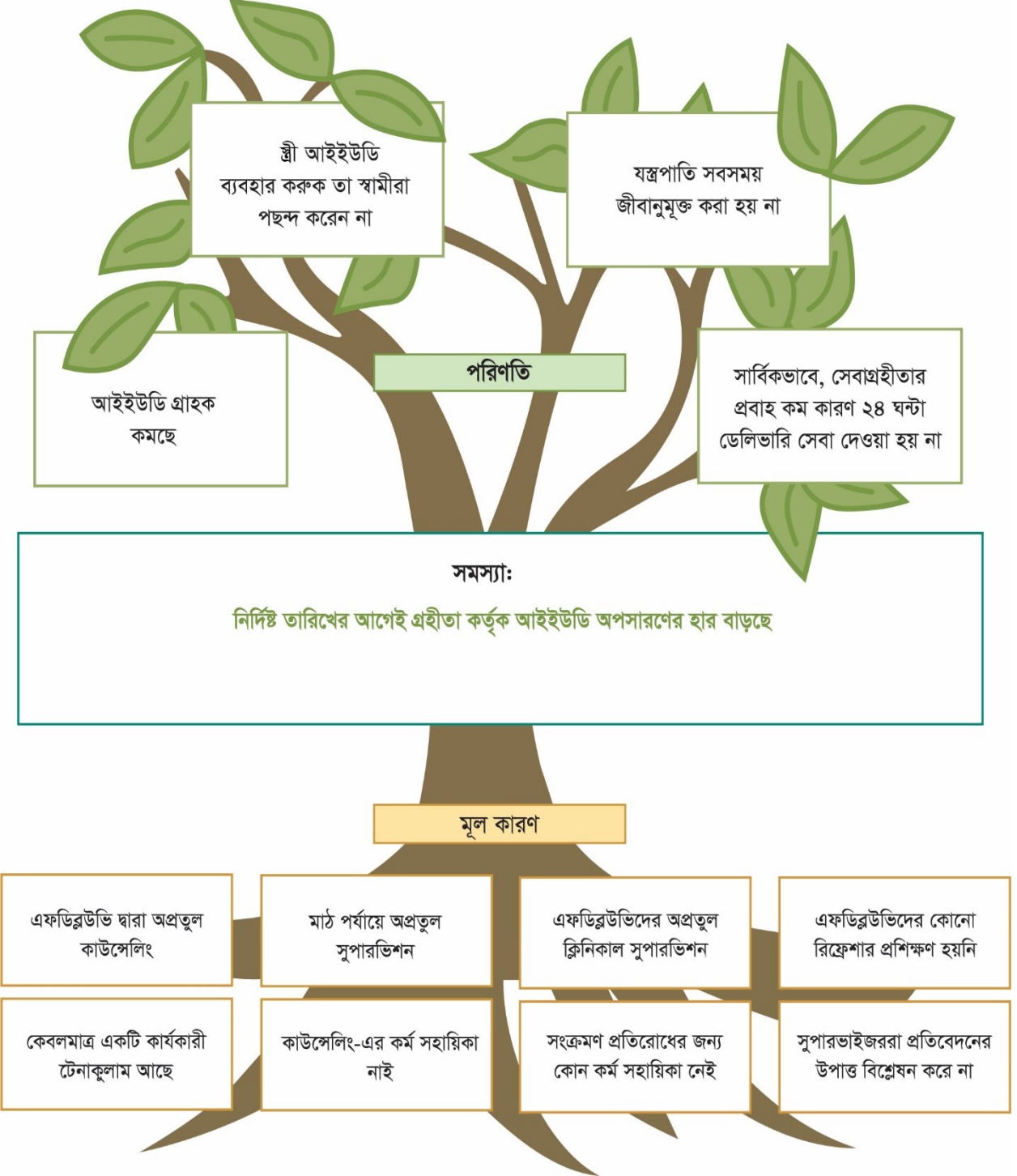


সমস্যা বৃক্ষ বিভিন্ন ধরনের প্রকল্প পরিকল্পনার ক্ষেত্রে কেন্দ্রীয় ভূমিকা পালন করে এবং উন্নয়ন সহযোগী সংস্থাগুলোর মধ্যে এটি বেশ ব্যবহৃত। সমস্যা/বাস্তবতা বৃক্ষ বিশ্লেষণ (যাকে 'পরিস্থিতি বিশ্লেষণ' বা 'সমস্যা বিশ্লেষণ'ও বলা হয়) একটি 'মাইন্ড ম্যাপ' যেনাভাবে কাজ করে তেমন করে একটি সমস্যার পারিপার্শ্বিক কারণ ও প্রভাবের গঠনগত বৃত্তকে পরিমাপের মাধ্যমে সমাধান খুঁজে পেতে সহায়তা করে-- তবে তা আরও কাঠামোগতভাবে। এটি বিভিন্ন সুবিধা তৈরি করে:

- সমস্যাটি পরিচালনাযোগ্য ও সংশোধনযোগ্য--এই দুভাগে বিভক্ত করা যেতে পারে। এর ফলে কারণগুলোর একটি পরিষ্কার অগ্রাধিকার তৈরি হয় এবং লক্ষ্যগুলোকে সুনির্দিষ্ট করতে সহায়তা করে।
- সমস্যাগুলো আরও ভালোভাবে উপলব্ধি করতে হবে, কারণ এসব প্রায়শই পরস্পরের সাথে সম্পর্কযুক্ত এবং এমনকি বিপরীতমুখীও। এটি প্রায়শই সবার জন্য ভাল (উইন-উইন) সমাধান খোঁজার প্রথম পদক্ষেপ।
- এটি সংশ্লিষ্ট সমস্যা ও বিশ্লেষণ সনাক্ত করে এবং প্রতিটি পর্যায়ে রাজনৈতিক সত্ত্বা এবং প্রক্রিয়াগুলো কী তা প্রতিষ্ঠিত করতে সহায়তা করতে পারে।
- এটি একটি শক্তিশালী কেস তৈরি করতে বা একটি প্রত্যয়ী সমাধানের জন্য ক্ষেত্র তৈরি করার জন্য আরও তথ্য, প্রমাণ বা সংস্থান প্রয়োজন কি না, তা নির্ধারণ করতে পারে।
- দৃশ্যমান, ভবিষ্যৎ বা অতীতের সমস্যাগুলোর চেয়ে উপস্থিত সমস্যাগুলোই বেশি মোকাবেলা ও চিহ্নিত করা হয়।
- প্রক্রিয়াটি বোঝার, উদ্দেশ্য বাস্তবায়ন এবং কর্মের অংশীদারিত্ব নেওয়ার ক্ষেত্রে সহায়তা করে

সমস্যা বৃক্ষের উদাহরণ

পাঁচটি কেন ও ফিশবোন বিশ্লেষণে আলোচিত একই কেস স্টাডি ব্যবহার করে একটি সম্পূর্ণ সমস্যা বৃক্ষের উদাহরণ নিম্নলিখিত চিত্রটিতে উপস্থাপন করা হয়েছে।



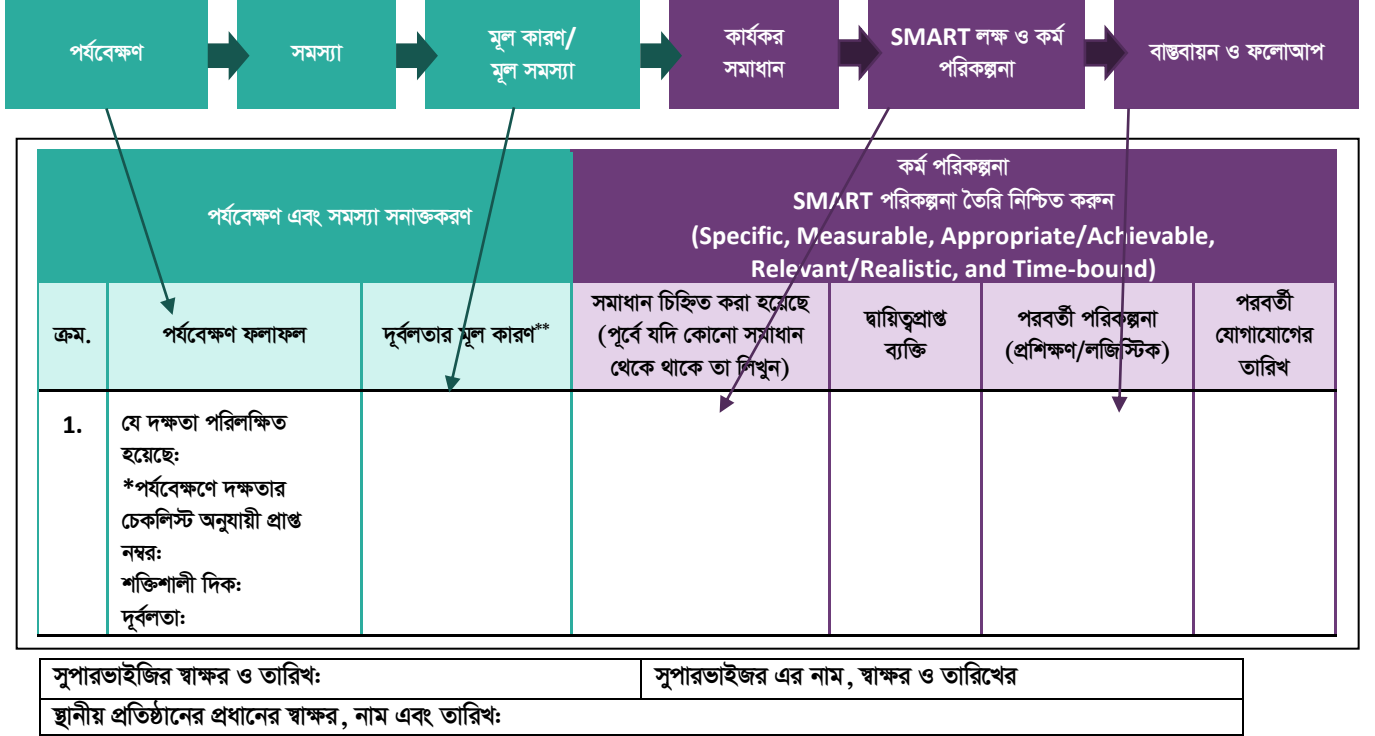
কর্ম পরিকল্পনা

কর্ম পরিকল্পনাটি হতে হবে **SMART** -

- Specific বা নির্দিষ্ট (সহজ, বোধগম্য, তাৎপর্যপূর্ণ)
- Measurable বা পরিমাপযোগ্য (অর্থবহ, অনুপ্রেরণামূলক)
- Achievable বা অর্জনযোগ্য (সম্মত, অর্জনযোগ্য)

- Relevant বা প্রাসঙ্গিক (যুক্তিসঙ্গত, বাস্তববাদী ও সম্পদ সমর্থিত, ফলাফলভিত্তিক)
- Time bound বা সময়সুনির্দিষ্ট (সময়ভিত্তিক, সময়ের সীমাবদ্ধতা, সময়/ব্যয়ের সীমাবদ্ধতা, সময়োপযোগী, সময়-সংবেদনশীল)

একটি সহযোগী ও কার্যকর কর্ম-পরিকল্পনা তৈরি এবং অনুসরণ করার জন্য আপনি যে সমস্ত দক্ষতা অর্জন করেছেন তার প্রয়োজন হবে। প্রতিটি পদক্ষেপ আপনাকে সত্যিকারের সমস্যাটি উপলব্ধি, সমস্যার উপযুক্ত সমাধান সনাক্তকরণ, সম্ভাব্য বিকল্প সমাধানগুলোর মধ্য থেকে সেরা সমাধানটি নির্বাচন করে সেটি আপনাকে পরিকল্পনা বাস্তবায়নে সাহায্য করবে।



চিত্র ৫. কর্ম পরিকল্পনা

মডিউল ৫ - মেন্টরশিপ সম্পর্কে ধারণা

মেন্টরিং-এর ধারণা, প্রকারভেদ ও সুবিধা

মেন্টরশিপ একটি ইতিবাচক উন্নয়নমূলক অংশীদারিত্ব, যেখানে একজন অভিজ্ঞ, দক্ষ এবং সমানুভূতিশীল (empathetic) ব্যক্তি তথা মেন্টর কোনো ব্যক্তিকে (মেন্টিকে) বা দলের সদস্যদেরকে সামান্যসামান্য বা দূরশিক্ষণের মাধ্যমে কর্মক্ষেত্রে বা পেশাগত উন্নয়নে সাহায্য করে। মেন্টরশিপ মূলত মেন্টিদের দক্ষ ও আত্মনির্ভর হিসেবে গড়ে তোলার প্রাথমিক লক্ষ্যে পরিচালিত হয়।

'মেন্টরশিপ' বলতে বোঝায়, কোনকিছু শেখার বা উন্নয়নের যাত্রায় কাউকে সমর্থন করা। এটি নতুন অথবা চলমান কোন সেবাদানকারী বা ব্যবস্থাপককে তার দক্ষতা ও পেশা সম্পর্কে সার্বিক প্রতিফলন, উৎসাহ ও সহায়তা প্রদান করে। মেন্টরিং-এর সময় মেন্টর সাধারণত একাকি স্বাস্থ্যব্যবস্থার একটি বিশেষ ক্ষেত্রে কাজ করেন, যেখানে সুপারভাইজিদের সংখ্যা এক বা একাধিক হতে পারে।

বাংলাদেশের ক্ষেত্রে সেবাদানকারীরা সাধারণত মেন্টর হিসেবে বর্তমানে চাকুরিরত অথবা অবসরপ্রাপ্ত একজন জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তাকে আশা করেন। এটি দুঃখজনক, কেননা এর মানে হল একমাত্র জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তারাই মেন্টর হবার গুণাবলীর অধিকারী। কিন্তু আমরা আমাদের ব্যক্তিগত জীবনে দেখেছি যে কখনও কখনও কনিষ্ঠ ও নবীন কর্মকর্তারাও দক্ষ মেন্টর হতে পারেন। প্রকৃতপক্ষে, তাদের পক্ষে সমপদাসীন সহকর্মীদের মধ্যে সেরা মেন্টর হওয়া সম্ভব।

মেন্টরশিপ আসলে মেন্টর ও মেন্টিদের মাঝে বিশ্বাস ও শ্রদ্ধা স্থাপন করতে শেখায়। এটি একটি দ্বিপক্ষীয় সম্পর্ক, যেখানে মেন্টর ও মেন্টি উভয়েই নতুন কিছু শেখার সুযোগ পায়। এটা ব্যক্তিগত উন্নয়নে প্রত্যেককে সাহায্য করে। মেন্টির জীবনেও অনেক অভিজ্ঞতা রয়েছে যা থেকে মেন্টর শিখতে পারে। এটি নতুন পটভূমি, সম্ভাব্য নতুন ক্ষেত্রে যোগাযোগ এবং পরিকল্পনার দক্ষতা বিকাশ এবং উন্নয়নের জন্য সহায়ক হবে। যদিও প্রতিটি মেন্টরশিপ সম্পর্ক ভিন্ন, তবুও প্রত্যেককে একে অপরের কাছ থেকে শেখার সুযোগ পায়।

মেন্টরশিপ হলো চারটির মধ্যে একটি বিষয় যা কর্মীর মৌলিক শিক্ষাপরবর্তী মানব দক্ষতা উন্নয়নের জন্য নিম্নবর্ণিত চিত্র-৩ এ প্রদর্শিত পন্থা- যা পাশাপাশি বর্ণিত বিষয়াদির ভিন্নতা বর্ণনা করে।

মেন্টরশিপের যৌক্তিকতা

গবেষণায় দেখা গেছে, যেসব পেশাজীবীরা মেন্টরশিপ জাতীয় বিভিন্ন ক্যারিয়ার উন্নয়নমূলক কর্মকাণ্ডে অংশগ্রহণ করেছেন তাদের মধ্যে পেশাগত জীবনে সাফল্য অর্জনের হার যারা অংশগ্রহণ করেননি তাদের চেয়ে বেশি। মেন্টরশিপে অংশগ্রহণকারীদের মধ্যে প্রমোশনের হার, কর্মজীবনে সন্তুষ্টির হার, শিখন ও উন্নয়নের সুযোগ এবং সেই সাথে নতুন কোনো দায়িত্ব আরোপিত হলে তা আত্মবিশ্বাস ও দক্ষতার সাথে পালনের হার অন্যদের চেয়ে বেশি।

মেন্টরশিপ-এর লক্ষ্য

১. সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে মেন্টি যদি গ্রহীতাদেরকে দেওয়া সঠিক সময়ের প্রতিশ্রুতি বজায় রেখে কাজ করেন তবে সেবার প্রাপ্যতা বৃদ্ধি/ বিস্তার
২. মেন্টর উন্নত মনোভাব ও আচরণ এবং সর্বোপরি সেবার সামগ্রিক মানের কারণে সেবার প্রতি সন্তুষ্টি এবং গ্রহণযোগ্যতা বৃদ্ধি
৩. অজানা বা জটিলতার ক্ষেত্রে সেবা পরিচালনা বা রেফার করার জন্য সেবা প্রদানকারীর উন্নততর দক্ষতা অর্জন
৪. সমস্যা সমাধান এবং ক্লিনিক্যাল সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানকারীদের উন্নততর দক্ষতা অর্জন

মেন্টরশিপ এর উদ্দেশ্য

- ১) মেন্টর ও মেন্টির ব্যক্তিগত উন্নতি এবং নেতৃত্ব দক্ষতা শক্তিশালীকরণ
- ২) সেবার মানের বৃদ্ধি, স্থায়ীত্ব ও সাফল্য
- ৩) কর্মসংস্থান সৃষ্টি ও নিরাপত্তা
- ৪) পেশাদারিত্ব বৃদ্ধি এবং সেবার গুণগত মানের উন্নতি

মেন্টরিং বনাম সুপারভিশন বনাম মনিটরিং

মেন্টরশিপ, সুপারভিশন ও মনিটরিংয়ের মধ্যে সম্পর্কগুলো এতটাই অঙ্গাঙ্গীভাবে জড়িয়ে আছে যে, সহজে তা আলাদা করা যায় না। নিশ্চিতভাবেই তিনটি বিষয়ের মধ্যে পার্থক্য রয়েছে এবং প্রায়ই একজন ব্যক্তিই তিনটি ভূমিকা ভিন্নভাবে পালন করতে পারেন - মেন্টর, সুপারভাইজর ও মনিটর। মেন্টরশিপে সাধারণত মেন্টর পেশাদারী দক্ষতা এবং যোগ্যতা বৃদ্ধির ওপর জোর দেওয়া হয়, অপরদিকে সুপারভিশনের কাজটি মেন্টরশিপের তুলনায় জটিল এবং মূল্যায়নভিত্তিক হয়। কতটা নিবিড় ও সহায়কভাবে সহায়ক সুপারভিশন করা হচ্ছে তার উপর ভিত্তি করে সুপারভিশন কখনও কখনও মেন্টরশিপের প্রায় কাছাকাছি চলে যায়। দক্ষতাভিত্তিক কর্মকান্ডগুলো সুপারভিশনের সাথে বেশি প্রাসঙ্গিক, যেমন- নির্দেশিকার ব্যবহার; ঔষধ নিয়ন্ত্রণের সিদ্ধান্ত; দলীয় সভা; অসুস্থতা এবং মৃত্যুহার পর্যবেক্ষণ ইত্যাদি। কর্মক্ষমতা পর্যালোচনা, সমস্যা সমাধান, কর্মক্ষেত্রে চাপ নিয়ন্ত্রণ, দ্বন্দ্ব ব্যবস্থাপনা, ও সেবা দক্ষতার মত কার্যবিধি ইত্যাদি সুপারভিশন ও মেন্টরশিপ উভয়ের অন্তর্ভুক্ত হতে পারে। তবে কিছু কাজ মেন্টরশিপে অন্তর্ভুক্ত হওয়া উচিত নয়, যেমন- জটিল ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে উপদেশ, যোগাযোগের মাধ্যমে উপদেশ ইত্যাদি।

যদিও মেন্টরশিপ অনেক সময় কোচিং এবং প্রশিক্ষণের সমকক্ষ বলা হয়, তবুও এর মধ্যে সূক্ষ্ম পার্থক্য রয়েছে যা ৬ নং চিত্রে দেখানো হলো:



কোচিং (Coaching)

- স্বল্প থেকে মাঝারি মেয়াদে
- দক্ষতা বিকাশে কেন্দ্রীভূত
- কাঠামোগত এবং কার্য / লক্ষ্য ভিত্তিক
- রূপান্তরিক
- একমুখী মান প্রবাহ (সাধারণত)



পরামর্শ (Consulting)

- স্বল্প থেকে মাঝারি মেয়াদে
- নির্দিষ্ট অভিজ্ঞতা/ জ্ঞান স্থানান্তরের ওপর জোর দেওয়া আরও নৈমিত্তিক সম্পর্ক
- কম শোনে এবং কথা বলেন বেশি
- একমুখী মান প্রবাহ



প্রশিক্ষণ (Training)

- স্বল্পমেয়াদী
- আনুষ্ঠানিক সম্পর্ক
- শিক্ষার সংজ্ঞাযুক্ত উদ্দেশ্যগুলির উপর ভিত্তি করে
- জ্ঞান স্থানান্তরে জোর দেওয়া
- একমুখী মান প্রবাহ



মেন্টরিং (Mentoring)

- সার্বিকভাবে দীর্ঘমেয়াদী বিশ্বাস-ভিত্তিক সম্পর্ক
- মেন্টর মূল বিকাশ, নেতৃত্ব এবং আচরণের ক্ষমতায়নের উপর কেন্দ্রীভূত
- মেন্টর আশা, আত্মবিশ্বাস এবং অনুপ্রেরণা সরবরাহ করে
- মেন্টর কোনো অর্থ পায় না; পুরোটাই স্বেচ্ছাসেবী সম্পর্ক ভিত্তিক
- দ্বি-মুখী মান প্রবাহ

সংকলিত: Mowgli Foundation, 2015

চিত্র ৬. কোচিং, পরামর্শ, প্রশিক্ষণ এবং মেন্টরশিপ এর মধ্যে পার্থক্য

মেন্টরশিপ -- দক্ষতা ও সেবার ক্ষেত্রে আস্থা অর্জনের জন্য জ্ঞান দক্ষতা এবং মনোভাবকে বাড়িয়ে তোলে, সুপারভিশন জ্ঞান ও দক্ষতা বাড়ায়। কিন্তু মনোভাব ও আস্থা পরিবর্তন করা সময় সাপেক্ষ এবং পুনরাবৃত্তিমূলক প্রক্রিয়া, যা সাধারণত কার্য পরিচালনা করার জন্য যথেষ্ট নয়। এই মডিউলটি নির্দিষ্টভাবে ক্লিনিক্যাল মেন্টরশিপ স্বাস্থ্য ও জনসংখ্যা খাতে একটি গুরুত্বপূর্ণ সংযোজন। এটি ক্লিনিক্যাল মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশনের মধ্যে সাদৃশ্য ও পার্থক্য বর্ণনা করে।

ক্লিনিকাল মেন্টরিং

- সঠিক কৌশলের ব্যবহার প্রদর্শন
- ক্লিনিকাল নির্দেশনা
- কোচিং
- ক্লিনিকাল কেস পর্যালোচনা
- সেবা প্রদানকারী দলের অন্যদের দ্বারা সহায়তা লাভের সুযোগ সৃষ্টি

সেবা প্রদানকারীর দক্ষতার উপর গুরুত্বারোপ করা হয়

- সেবা প্রদান কাজের পর্যবেক্ষণ
- সেবার উপাত্ত পরিবীক্ষণ
- কর্মক্ষমতা এবং সেবাদানের উন্নতির সুপারিশ
- বিরূপ ঘটনার পর্যালোচনা এবং প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান
- উৎসাহ এবং প্রেরণা দান
- কার্যকর যোগাযোগ পদ্ধতি ব্যবহার করে গঠনমূলক প্রতিবর্তী প্রদান এবং যৌথভাবে সমস্যার সমাধান করা
- অন্য সেবা প্রদানকারী ও সেবাকেন্দ্রের সাথে সমপর্যায়ের মেন্টরিং/বিনিময় পরিদর্শনের কাজ সুপারভিশন করা

সহায়ক সুপারভিশন

- সেবাকেন্দ্রের অবকাঠামোগত সমস্যার সমাধান
- সরঞ্জাম সরবরাহ এবং সরবরাহ ব্যবস্থাপনা মনিটর করা
- প্রতিবেদন পর্যালোচনা
- প্রশিক্ষণ, জনবল এবং অন্যান্য মানবসম্পদ সম্পর্কিত সমস্যা পর্যালোচনা
- সেবা গ্রহীতার সন্তুষ্টি যাচাই

সেবাকেন্দ্র এবং সব সেবা কর্মীদের ওপর গুরুত্বারোপ করা হয়

চিত্র ৭. ক্লিনিক্যাল মেন্টরিং ও সহায়ক সুপারভিশন

নিচের চিত্র-৮ এ আরও বর্ণিত হয়েছে, কিভাবে পেশাগত প্রশিক্ষণ, সহায়ক সুপারভিশন ও মেন্টরিং খুব ঘনিষ্ঠভাবে সম্পর্কিত, যেখানে প্রথমটি প্রায়ই শেষের দুটির সম্পূর্ণক হিসেবে ব্যবহৃত হয়। এই ডায়াগ্রামটিতে দেখা যাচ্ছে তিনটি বিষয়ের মধ্যে কিছু কাজ যুগপৎ (overlapping) ঘটে, যেমন- সেবার মান উন্নয়ন, সেবার মানদণ্ড প্রণয়ন এবং কাজের অগ্রগতির সাথে মানসম্পন্ন পরিচর্যার সামঞ্জস্য রক্ষা করা।



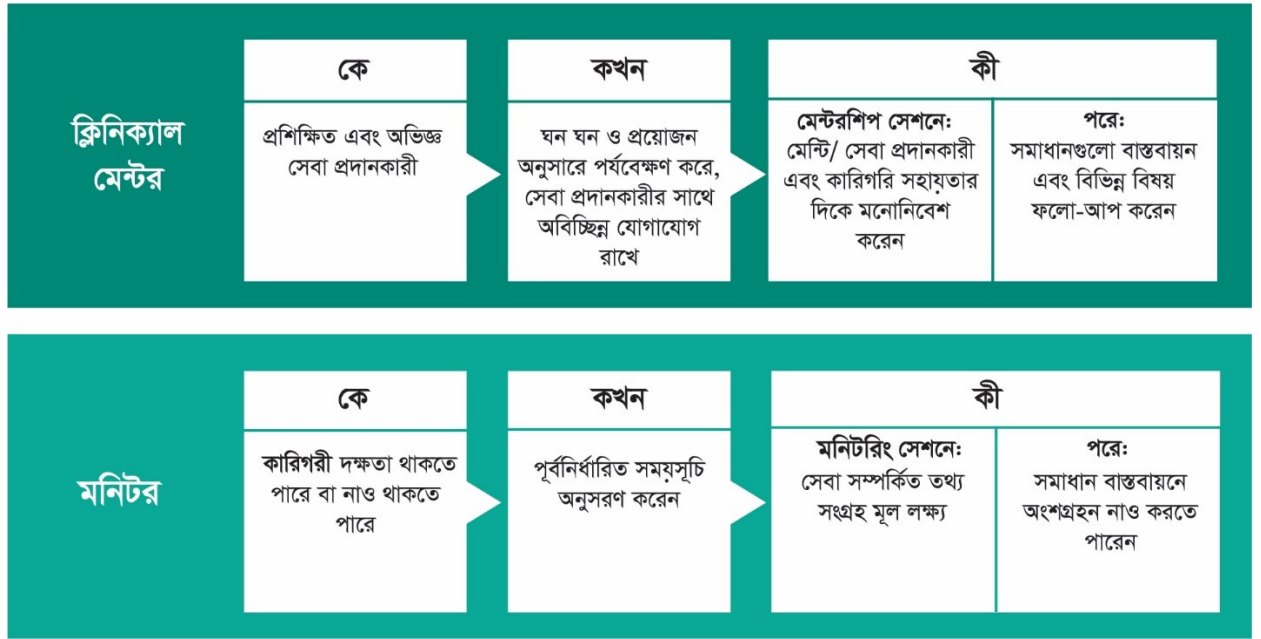
চিত্র ৮. সহায়ক সুপারভিশন, মেন্টরিং এবং পেশাগত প্রশিক্ষণের মধ্যে সম্পর্ক

মেন্টরিং একটি পারস্পরিক উপকারী সম্পর্ক যা সুপারভিশনের চেয়ে আলাদা। যেখানে মেন্টি দায়িত্ববান হয়ে আত্মবিশ্বাস, দক্ষতা ও পেশাদারিত্ব উন্নয়নের মাধ্যমে উপকৃত হয়। পক্ষান্তরে, মেন্টরও পেশাগত পূর্ণতা ও পেশাগত দায়িত্বে পুনরুজ্জীবিত হওয়ার আহ্রহ ফিরে পায় এবং প্রত্যেক মেন্টির মধ্যেই নতুন কিছু অন্বেষণ করার সুযোগ পান।

মনিটরিং নির্দিষ্ট লক্ষ্য বা লক্ষ্য অর্জনের দিকে অগ্রগতি মূল্যায়ন করার একটি চলমান প্রক্রিয়া। অফিসে বসে বা অন-লাইন ও অফ-লাইন উপাত্ত দিয়েও মনিটরিং করা যায়। সুপারভিশন হলো, কর্মীর সেবার গুণমানকে শক্তিশালী এবং উন্নততর করার জন্য সেখানেই সঙ্গে সঙ্গে সহায়তা প্রদান, যাতে লক্ষ্য অর্জন করা যায়, যার মাধ্যমে অন্যান্য লক্ষ্য অর্জনেও একটি বাস্তব অগ্রগতি অর্জন আরও সহজ বা আরও পরিপূর্ণ হতে পারে।

অন্যদিকে মেন্টরশিপ হলো একজন সেবাদানকারীর আস্থা বিকাশের জন্য সমর্থন করা যাতে তিনি কর্তব্যে পালনে আরও ইতিবাচক মনোভাব পোষণ করেন এবং মনযোগী হতে পারেন যা তার লক্ষ্য অর্জনে সহায়তা করবে।

মনিটরিং অফিসার এবং সুপারভাইজরগণ হলেন সাধারণত একটি সংস্থার অভ্যন্তরীণ ব্যক্তি, যেখানে একজন মেন্টর সংস্থার বাইরের কোনো ব্যক্তিও হতে পারেন। অন্যদিকে, একজন ক্লিনিক্যাল মেন্টর আর মেন্টি সাধারণত একই পেশার হয়ে থাকেন এবং মেন্টির সাথে যোগাযোগের দরজা সব সময় খোলা রাখেন (৯ নম্বর চিত্রে যেমন দেখা যায়)।



চিত্র ৯. ক্লিনিক্যাল মেন্টর বনাম মনিটর

মেন্টরশিপের প্রকারভেদ ও প্রয়োজনীয় সহায়তা

মেন্টরশিপের প্রকারভেদ

মেন্টরশিপ বিভিন্ন ধরনের হতে পারে। সাধারণত মেন্টরশিপকে পাঁচটি ভাগে ভাগ করা হয়

১. প্রথাগত (Traditional) মেন্টর: মেন্টর চেয়ে এক বা দুই ধাপ উচ্চতর পেশাগত অবস্থানে আছেন এবং মেন্টর সংগঠনেই কাজ করছেন এমন ব্যক্তি যিনি অনুপ্রেরক হিসেবে কাজ করেন এবং মেন্টিকে ভালো ক্যারিয়ার অর্জন ও বজায় রাখার বিষয়ে পরামর্শ দিতে পারেন, এবং প্রতিষ্ঠানের নিয়মের ব্যাখ্যা দিতে পারেন;
২. পিয়ার (Peer) মেন্টর: সহকর্মীদের মধ্যে অধিকতর দক্ষ সেবাদানকারীর একে অপরকে অনুপ্রাণিত এবং উৎসাহিত করা- একে অপরের জন্য সুযোগ তৈরি করে দেয়া এবং সমর্থন যোগানো;
৩. বিপরীতমুখী (Reverse) মেন্টর: বয়সে তরুণ কিন্তু দক্ষ এবং আধুনিক জ্ঞান তরুণ প্রজন্মের অগ্রাহ্যকার সম্পর্কে ইঙ্গিত প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয়;
৪. উচ্চপদস্থ (Senior) মেন্টর/ উদ্যোক্তা (Sponsor): একজন অগ্রজ মেন্টর বা উদ্যোক্তা একজন মেন্টর যথেষ্ট সিনিয়র, তবে একই সংস্থায় কর্মরত। তারা মেন্টর কর্মজীবনের ওপর আরও কৌশলগত সিদ্ধান্তের জন্য পরামর্শ দিতে পারেন।
৫. স্ব-মেন্টরশিপ (Self mentorship): মেন্টরশিপের জন্য প্রচুর সহায়ক উপকরণ রয়েছে, যেমন- নিজের সাহায্যের জন্য বই, পডকাস্ট, জীবনী, ব্লগ ইত্যাদি। কিন্তু এই ধরনের মেন্টরশিপে নিজের শেখার জন্য যথেষ্ট ধৈর্য থাকা প্রয়োজন।

মেন্টরশিপের মডেল

যৌন ও প্রজনন স্বাস্থ্যের ক্ষেত্রে সেবাদানকারীদের কর্মক্ষমতার উন্নয়নের পদক্ষেপ হিসেবে মেন্টরশিপ কর্মসূচিগুলোতে তিনটি সাধারণ মডেল দেখা যায়। নিচের সারণিটি (টেবিলটি) দেখুন, যা বিশ্ব স্বাস্থ্য সংস্থার ক্লিনিক্যাল মেন্টরশিপ মডেলের ওপর ভিত্তি করে তৈরি করা।

সারণি ১. মেন্টরশিপ মডেল

	সেবাকেন্দ্র পর্যায়: অভ্যন্তরীণ মেন্টর	সেবাকেন্দ্র পর্যায়: বহিরাগত (ভিজিটিং) মেন্টর	কমিউনিটি-পর্যায়ের মেন্টর
মেন্টরের বৈশিষ্ট্য	<ul style="list-style-type: none"> কেন্দ্রের একজন সেবাদানকারী যার সংশ্লিষ্ট বিষয়ে দক্ষতা রয়েছে, যিনি প্রশিক্ষিত এবং মেন্টর হিসেবে দায়িত্ব পালনে প্রস্তুত। কখনও এটি “পিয়র” মেন্টরশিপ হতে পারে 	<ul style="list-style-type: none"> একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য কোন সেবাকেন্দ্রে বা কর্মক্ষেত্রে মেন্টর হিসেবে নিয়োগপ্রাপ্ত একজন বিশেষজ্ঞ। এক্ষেত্রে একজন স্বাস্থ্যকর্মী বা পেশাজীবী সমিতির সদস্য বা সুপারভাইজর বা স্থানীয় জেলা স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা দলের প্রতিনিধি কিংবা একটি উন্নয়ন কর্মসূচির প্রতিনিধি মেন্টর হতে পারেন। বৃহত্তর পরিসরে সহযোগিতা পাওয়ার জন্য বহুমুখী দল (multidisciplinary) যুক্ত করে এই পদ্ধতিতে বৈচিত্র্য আনা যায়। 	<ul style="list-style-type: none"> কমিউনিটি স্তরে মেন্টরশিপ নিয়ে কাজ সীমিত কিন্তু তা ক্রমশ বৃদ্ধি পাচ্ছে। এই ধরনের মেন্টরশিপ একজন অভ্যন্তরীণ বা বহিরাগত মেন্টর দ্বারা হতে পারে। সাধারণত স্থানীয় স্বাস্থ্যকেন্দ্রের কর্মীদের (যেমন - মিডওয়াইফ বা নার্স)- বা অভিজ্ঞ কমিউনিটিভিত্তিক স্বাস্থ্যকর্মীদের মেন্টর হিসেবে নিয়োগ দান করা হয়। কমিউনিটিভিত্তিক মেন্টরশিপ প্রশিক্ষণ পরবর্তী ফলো-আপের অংশ হতে পারে অথবা সহায়ক তত্ত্বাবধানের পরিপূরক হতে পারে।
সুবিধা	<ul style="list-style-type: none"> অভ্যন্তরীণ মেন্টরশিপ কম ব্যয়বহুল এবং অন্য মডেলের চেয়ে বাস্তবায়ন করা সহজ। 	<ul style="list-style-type: none"> মেন্টর একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য এই ভূমিকায় নিবেদিত, প্রণোদিত এবং সমর্থন পেতে পারেন। 	<ul style="list-style-type: none"> স্বাস্থ্যকর্মীরা যখন কমিউনিটিতে কাজ করে তখন তাদেরকে মেন্টরিং করা, যেমন- সংক্ষিপ্ত দক্ষতা তৈরির সেশন, গোষ্ঠী বা দলে বা কেস রিভিউ ইত্যাদি সহকর্মীদের মধ্যে বা সভায় আলোচনা করা এর অন্তর্ভুক্ত।
অসুবিধা	<ul style="list-style-type: none"> মেন্টরের পর্যাপ্ত সময় দেওয়া এবং একজন মেন্টরকে বিশেষজ্ঞ হিসেবে নয় বরং একজন সহযোগী হিসেবে দেখা এই পদ্ধতির একটি বড় চ্যালেঞ্জ। 	<ul style="list-style-type: none"> নির্দিষ্ট সময়ের জন্য একজন বিশেষজ্ঞের সাথে কাজ করার সুযোগ এই পদ্ধতির একটি সুবিধা, তবে তাদের নিয়োগ ও সহায়তা পাওয়ার জন্য যথেষ্ট সম্পদের প্রয়োজন। 	<ul style="list-style-type: none"> কর্মক্ষেত্রে ভ্রমন-ভাতা এবং মেন্টরশিপ কার্যক্রমে অন্তর্ভুক্তির জন্য কর্মীদের অনুমতি পাওয়া এই মডেলের অন্যতম কঠিন দিক।

মেন্টরশিপের উপকারিতা

সারণি ২. মেন্টরশিপের উপকারিতা

প্রাতিষ্ঠানিক উপকারিতা	মেন্টরের উপকারিতা	মেন্টির উপকারিতা
<ul style="list-style-type: none"> • দক্ষতা বৃদ্ধি • নতুন যোগদান করা সেবাদানকারীর দায়িত্ব গ্রহণ সহজ হয় • সেবাদানকারীদের নিয়োগ ও স্থায়িত্ব • নতুন জোট ও অংশীদারিত্ব সৃষ্টি • প্রতিষ্ঠানের প্রতি সেবা প্রদানকারীদের অঙ্গীকার বৃদ্ধি • প্রতিষ্ঠানের মধ্যে উন্নত নেতৃত্ব তৈরি • উত্তরাধিকার (Succession) পরিকল্পনা: মেন্টরকৃত সেবা প্রদানকারীরা পরবর্তীতে যোগ্যতর মেন্টর ও নেতা হবেন 	<ul style="list-style-type: none"> • পেশাদারিত্ব উন্নয়ন • মেন্টরের আস্থা বৃদ্ধি • চিন্তাশীলতার প্রতিফলন (Reflective thinking) • সেবাদানকারীদের কাছ থেকে নতুন তথ্য এবং প্রবণতা সম্পর্কে জানার সুযোগ বাড়ে • উন্নত ব্যবস্থাপনার দক্ষতা • নেতৃত্ব দক্ষতার উন্নয়ন • অনুপ্রেরণীয় ও উৎসাহী সেবা প্রদানকারীর সাথে মিথস্ক্রিয়ার মাধ্যমে উজ্জীবিত হওয়া • বুদ্ধিমত্তা এবং দক্ষতার স্বীকৃতি • সেবা প্রদানকারী ও সেবা প্রদানে ইতিবাচক উন্নতি • সেবাদানকারীদের নারীস্বাস্থ্য সেবায় অধিকতর সমর্থন • ব্যক্তিগত ও পেশাদারী সমৃদ্ধি 	<ul style="list-style-type: none"> • উন্নত দক্ষতা ও কর্মক্ষমতা • আস্থা ও দক্ষতা বৃদ্ধি • নতুন ক্লিনিক্যাল বিষয়ে ভুল প্রতিরোধ করার সম্ভাবনা • নেটওয়ার্ক প্রতিষ্ঠা • পেশাগত উন্নয়ন • স্বাস্থ্য ব্যবস্থা ও কেন্দ্রে সেবাদানের ইতিহাস সম্পর্কে সচেতনতা বৃদ্ধি • সমর্থন ও যোগ্যতার উন্নতির কারণে পেশাগত চাপের উপশম • চাকরিতে সমৃদ্ধি বৃদ্ধি

মেন্টরশিপের জন্য যেসব সহায়তা প্রয়োজন

- ভিজিটিং/ কমিউনিটি মেন্টর/ সুপারভাইজরদের জন্য পরিবহন সহায়তা/ ভ্রমণ ভাতা (সুপারভাইজর / সুপারভাইজরি দলের সাথে ভ্রমণ করা যেতে পারে)
- মেন্টরিং এর পরিকল্পনা, প্রস্তুতি, ভ্রমণ, পরামর্শদান, প্রতিবেদন এবং ফলো আপ কার্যক্রমের জন্য পর্যাপ্ত সময়
- কর্মস্থলের বাইরে মেন্টরশিপে অংশগ্রহণের জন্য ভাতা, সম্মানী
- স্টেশনারি সামগ্রী, খাতা, কলম ইত্যাদি
- মেন্টরশিপের জন্য উপকরণ/ চেকলিস্ট
- চাকরির কার্যবিধি, কার্য সহায়ক, ক্লিনিক্যাল নির্দেশিকা, প্রোটোকল ইত্যাদি
- মনিটরিং, মূল্যায়ন এবং তত্ত্বাবধানের উপকরণ
- যোগাযোগের উপকরণ: ফোন, ই-মেইল বা ইন্টারনেট সংযোগ;
- সভার জন্য উপকরণ এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে বাজেট

মেন্টরিং কার্যক্ষমতার প্রভাবক



চিত্র ১০. যেসব উপাদান মেন্টরিং-এর কার্যক্ষমতাকে প্রভাবিত করে

একজন মেন্টরের পছন্দ (Approaches)

মেন্টরশিপ এর ক্ষেত্রে প্রারম্ভিক গুণটি নির্ভর করে বর্তমান জ্ঞানের ওপর, যাতে একজন মেন্টর আসন্ন, কল্পিত ও বাস্তবসম্মত বিষয়ে দক্ষতা যোগ করতে পারেন। সুপারভাইজর থেকে প্রাপ্ত সহায়তা (যেমন- MO-MCHFP, UFPO, AUFPO, FPI ইত্যাদি) যা মেন্টর জন্য সহজলভ্য তা অনুসন্ধান, পরীক্ষা ও বিশ্লেষণ করা প্রয়োজন। একটি জেডার ধারণা রূপান্তরকারী এবং সাংস্কৃতিকভাবে সংবেদনশীল প্রক্রিয়া প্রয়োগের ওপর গুরুত্বারোপ করা প্রয়োজন।

সেবাদানকারী/ মেন্টিও যে একজন মানুষ এবং তাদেরও যে ব্যক্তিগত চাহিদা, ইচ্ছা এবং অগ্রাধিকার আছে তা উপলব্ধি করা আবশ্যিক। সেবাদানের সময় কিভাবে বিভিন্ন সমঝোতা করা প্রয়োজন তা শিখতে হবে। চিকিৎসা পদ্ধতি থেকে শুরু করে ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন দিক নিয়ে তাঁকে মাঝে মাঝে গ্রহীতা এবং সুপারভাইজরের সাথে সমঝোতা করতে হতে পারে। এবং ক্ষেত্রবিশেষে বিরোধপূর্ণ মিথস্ক্রিয়াগুলো তার কাজে, কর্মক্ষেত্রে বা বাইরে উদ্বেগ এবং মানসিক চাপ সৃষ্টি করতে পারে। কোনো প্রতিষ্ঠান যদি চায় যে এফডব্লিউএ/ এফডব্লিউডি একজন গ্রহীতাকে সর্বাধিক যত্নের সাথে সেবা প্রদান করুক, তবে প্রতিষ্ঠানের উচিত সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সাথে সম্মানজনক আচরণ করা। একজন মেন্টরের উচিত উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের সাথে বসে আলোচনার মাধ্যমে সেবা প্রদানকারীদের জন্য এমন একটি অনুকূল পরিবেশ তৈরির চেষ্টা করা।

মেন্টরশিপের জন্য প্রয়োজন হবে- মেন্টর কর্ম-এলাকার কাজের ধারা, মেন্টর সেবার ধরন ও দায়িত্ব, সমঝোতার সামর্থ্য, প্রয়োজনীয় মৌলিক অনুশীলনগুলো সম্পর্কে ধারণা, নতুন প্রযুক্তি সম্পর্কে ধারণা যা নিকট ভবিষ্যতে মেন্টর পেশাগত কাজে, ব্যবসায় ও মেন্টর কর্ম-পরিবেশে প্রয়োজন হবে, মেন্টর জন্য কী কী রিসোর্স যোগান দেওয়া সম্ভব হবে এবং সেগুলো তার কাজের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ কি না, কর্ম-পদ্ধতিতে সহকর্মীদের এবং জ্যেষ্ঠ কর্মকর্তাদের সাথে (vertical and horizontal) মিথস্ক্রিয়ার বিষয়ে পরীক্ষা, বিশ্লেষণ ও উপলব্ধি করা। একজন মেন্টরের পেশাদারী দক্ষতা থাকা প্রয়োজন এবং একই সময়ে কোনকিছু উপলব্ধি করার এবং যুক্তিতর্ক দিয়ে বিচার করার একটি ব্যাপক ক্ষমতা থাকা প্রয়োজন। পরিবার পরিকল্পনা সেবায় মেন্টরশিপের জন্য এটি আশা করা যায় যে মেন্টর পরবর্তীতে উল্লেখিত বিষয়াদি সম্পর্কে অবগত থাকবেন। যেমন:

- প্রতিটি প্রাসঙ্গিক পর্যায়ে কর্মীদের পরিবার পরিকল্পনা সম্পর্কিত কাজ/ কাজের বিবরণ সম্পর্কে অবহিত, যেমন - মেন্টর বর্তমান এবং পরবর্তী স্তরের ব্যবস্থাপনা কাঠামো, কর্মী এবং ব্যক্তিত্ব ইত্যাদি
- পরিবার পরিকল্পনা সেবা প্রদানকারীদের প্রাসঙ্গিক প্রশিক্ষণের জন্য লভ্য সকল পরিবার পরিকল্পনা/ প্রজনন স্বাস্থ্য পাঠ্যক্রম ব্যবহার করেন
- স্টেকহোল্ডারদের চিহ্নিত এবং তালিকাভুক্ত করেন (নীতি/ সিদ্ধান্ত প্রণয়নকারী, পরিকল্পনাকারী, মেন্টর পরিচালক ও সুপারভাইজর, ক্যাডার প্রতিনিধি এবং বিশেষজ্ঞসহ)
- মেন্টর কার্যবিবরণী তার বর্তমান কাজের সাথে সম্পর্কিত কি না এবং যদি না হয় তবে কর্তৃপক্ষকে জানাতে হবে
- মেন্টর, অর্থাৎ, পরিবার কল্যাণ সহকারী, পরিবার কল্যাণ পরিদর্শিকা, মিডওয়াইফ, নার্স ইত্যাদির জন্য প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ উপকরণসহ সমস্ত কর্ম সহায়ক অধ্যয়ন করে দেখতে হবে এবং নিশ্চিত হতে হবে যে এগুলো মেন্টর ও গ্রহীতাদের চাহিদা পূরণে সক্ষম এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ

- মেন্টর কাজ পরিচালনা করে যেসব নীতি, নিয়ম, পদ্ধতি, আইন, কৌশল, কর্মপরিকল্পনা, কর্ম-বিবরণী- সেসব কাজের বিবরণ অধ্যয়ন করতে হবে।

ক্লিনিক্যাল সেবার মান উন্নয়নের জন্য পরিচালিত মেন্টরশিপের সম্ভাব্য পন্থা ও স্থান

- ক্লিনিক্যাল অবস্থা পর্যালোচনা
- রোগীর শয্যা পাশে/ ওয়ার্ডে মেন্টরশিপ
- জার্নাল ক্লাব (বিশেষ করে অভ্যন্তরীণ)
- অসুস্থতা এবং মৃত্যুহার রিভিউ (Morbidity and mortality rounds)
- টেলি-মেন্টরিং বা ক্লিনিক্যাল সহায়তা (যেমন- টেলিফোন কল/ কনফারেন্স, ই-মেইল, এসএমএস, ভয়েস বা ভিডিও মেসেজিং ইত্যাদি)
- যৌথ সভা
- সেবাকেন্দ্র পরিদর্শন
- প্রদর্শন (Demonstrations)
- কোচিং
- প্রতিবেদন পর্যালোচনা
- ব্যক্তিগত অধিবেশন
- ফলো আপ করা, ইত্যাদি

মেন্টরশিপের আগে মেন্টর সম্ভাব্য অনুভূতি, প্রতিক্রিয়া, প্রত্যাশা

মেন্টরশিপ সম্পর্কে প্রকৃত ধারণা পাবার আগে মেন্টর সম্ভাব্য অনুভূতি হতে পারে -

- মানসিকভাবে বিচলিত
- উদ্ভিগ্ন
- অপ্রস্তুত
- আনন্দিত
- বিরক্ত
- উত্তেজিত অবস্থা
- ভীত
- প্রশ্ন হতে পারেঃ ইনি কে? কেন এখানে এসেছেন? উনি কী লিখছেন? আমার অবস্থান এর পরে কেমন হবে?

মেন্টরের গুণাবলী:

- একজন রোল মডেল
- পেশায় দক্ষ ও শ্রদ্ধাস্পদ হিসেবে স্বীকৃত
- দক্ষ ও সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম
- দেশের স্বাস্থ্য ব্যবস্থা, সাধারণ সমস্যা, রোগী/ গ্রহীতার প্রতিক্রিয়া ও ফলাফল সম্পর্কে এবং স্থানীয় ভাষায় দক্ষ
- কর্মস্থল পরিদর্শন, টেলিফোন/ ই-মেইল, যখন যা প্রয়োজন তার মাধ্যমে মেন্টরশিপ চালিয়ে যেতে ইচ্ছুক ও প্রস্তুত
- মেন্টর কাজের অগ্রগতির জন্য উদ্বুদ্ধ করতে ইচ্ছুক ও সক্ষম
- মানসম্পন্ন কর্মক্ষমতা সম্পর্কে দক্ষতার প্রয়োগ করতে সক্ষম
- কোন ঘটনা সম্পর্কে আলোচনা সহজতর করতে সক্ষম
- পারস্পরিক শিক্ষা বৃদ্ধি পায় এমন পদ্ধতিতে ফীডব্যাক দিতে সক্ষম
- একজন চমৎকার সক্রিয় শ্রোতা
- গঠনমূলক, সমায়োপযোগী, ও পারস্পরিক আলোচনার মাধ্যমে প্রতিবার্তা দেয়া এবং স্পষ্টভাবে ও কার্যকর যোগাযোগ স্থাপনে সক্ষম
- মেন্টর পক্ষে এডভোকেসি করবেন
- নারী অধিকার সম্পর্কে সচেতন এবং এ বিষয়ে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ

- মেন্টিকে উদ্বুদ্ধ করেন যেন সঠিক উপায়ে কাজ করার লক্ষ্যে চ্যালেঞ্জ গ্রহণ করতে পারেন
- তথ্য সংগ্রহ এবং বিশ্লেষণ করতে পারেন
- মেন্টির যোগ্যতা সম্পর্কে আস্থা ও শ্রদ্ধাশীল
- সচেতনতা, নম্রতা, ও ব্যক্তিগত পছন্দকে অগ্রাহ্য করার ক্ষমতা

মেন্টরশিপ এর জন্য প্রয়োজনীয় দক্ষতা

১. সক্রিয় শ্রবণ
২. বিশ্বাস সৃষ্টি
৩. উৎসাহ প্রদান করা
৪. লক্ষ্য ও বর্তমান বাস্তবতা চিহ্নিত করা
৫. যোগ্যতা নির্দেশনা/ উন্নয়ন করা
৬. অনুপ্রেরণা
৭. সঠিক ফিডব্যাক বা প্রতিবর্তা দেওয়া
৮. ঝুঁকির ব্যবস্থাপনা
৯. সুসম্পর্ক বজায় রাখা
১০. মেন্টিকে শক্তিশালী ভিত্তির সাথে সংযুক্ত করে
১১. মেন্টির সাথে সম্পাদিত সকল চুক্তি রক্ষা করে; প্রতিশ্রুত কাজগুলো সময়মতো শেষ করে

মেন্টরশিপে করণীয় ও বর্জনীয়

করণীয়	বর্জনীয়
✓ লক্ষ্য অর্জনে সহায়তা	✗ দোষারোপ
✓ প্রতিবর্তা এবং উৎসাহ প্রদান	✗ নিয়ন্ত্রণ
✓ একজন সহযোগী হিসেবে কাজ করা	✗ সিদ্ধান্ত দেয়া
✓ মানসিক চ্যালেঞ্জে সহায়তা প্রদান	✗ আত্মনিয়ন্ত্রণ হারানো
✓ নিজের সহজলভ্যতা নিশ্চিত করা	✗ শাস্তি প্রদান
✓ সমস্যা সমাধান করা	✗ গোপনীয়তা লঙ্ঘন
✓ জ্ঞান অর্জন করা	✗ ভুল তথ্য প্রদান
✓ দৃষ্টান্তমূলক দক্ষতা এবং আচরণ	✗ ভয় দেখানো
✓ বন্ধু হিসেবে কাজ করা	✗ প্রতিযোগিতা করা
✓ গঠনমূলক পদ্ধতি দেখানো	✗ সব উত্তর জানা আছে বলা
✓ নিজেকে উপস্থাপনযোগ্য করা	✗ সেবা প্রদানকারীর স্থলে/ নিজেকে প্রতিস্থাপন
✓ শোনা	✗ অবক্ষুসূলভ আচরণ
✓ বিশ্বাস স্থাপন করা	✗ অন্যদের সামনে ফীডব্যাক প্রদান
✓ স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করা	✗ প্রতিবর্তা না দেওয়া
✓ মেন্টির চিন্তা ও কাজ সম্পর্কে অবগত হওয়া এবং মেন্টরশিপকালে যে ব্যক্তিগত সমস্যা হয় তা লক্ষ করা।	
✓ মেন্টির স্ব-সচেতনতার জন্য আদর্শ তৈরি।	

মডিউল ৬- মেন্টরশিপের প্রক্রিয়া ও মূল্যায়ন

মেন্টরশিপের প্রস্তুতি

প্রাক মেন্টরশিপ কার্যক্রম

নিম্নলিখিত কার্যক্রমগুলো পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর ও স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কর্তৃপক্ষ একটি মেন্টরশিপ কার্যক্রম শুরু করার আগে বাস্তবায়ন করা প্রয়োজন:

- মেন্টরশিপের সময়সূচি নির্ধারণ
- মেন্টরের সংক্ষিপ্ত বক্তব্যের বিষয়
- মেন্টর-মেন্টি পেয়ারিং।

মেন্টরশিপের পুনরাবৃত্তি ও সময়সূচি

মেন্টরশিপ কত সময় পর পর হবে তা নির্ভর করবে- ভৌগোলিক অবস্থান, কর্মসূচির অগ্রাধিকার, শনাক্তকৃত প্রয়োজন, মেন্টির দক্ষতা, মেন্টর-মেন্টির সময়ের সংকুলান ইত্যাদির ওপর। তবে এতে সাধারণত নিম্নলিখিত ব্যবস্থাগুলো থাকতেই হবে:

- প্রথমে অন্তত মাসে একবার (যা নির্ভর করবে প্রয়োজন, সেবা এলাকা এবং মেন্টির দক্ষতার ওপর)
- প্রথম প্রায় ছয় মাসের জন্য প্রাথমিকভাবে নিবিড় পর্যায়
- অন্তত ১২টি মাসিক অধিবেশনের জন্য/ মেন্টর-মেন্টির সম্পর্ক বজায় রাখার লক্ষ্য থাকতে হবে এবং সেই সময়ের মধ্যে যাতে মেন্টি উপকৃত হতে পারে সেটি নিশ্চিত করতে হবে।

মেন্টরকে অবহিত করা

মেন্টি ও মেন্টর নির্বাচনের জন্য মানদণ্ড নির্ধারণ করবেন মেন্টরশিপ বাস্তবায়নকারী সংস্থা (পাথফাইন্ডার ইন্টারন্যাশনাল-এর সহযোগিতায় স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর, বা অন্য কোনো সংস্থা)। মেন্টর ও মেন্টিদের নির্বাচন করা, তাদের তালিকাভুক্ত করা, তাদের মধ্যে মিল করে মেন্টর-মেন্টিকে সংযুক্ত করা, প্রাথমিক প্রাতিষ্ঠানিক ও ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি নির্ধারণ করা ইত্যাদি উল্লিখিত মেন্টরশিপ কর্মসূচির বিষয়। যেহেতু মেন্টরশিপ কর্মসূচির লক্ষ্য হচ্ছে, পরিবার পরিকল্পনা/যৌন ও প্রজনন স্বাস্থ্য সেবা দানকারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি এবং পরিবার পরিকল্পনা সেবার মান এবং পরিমাণ বৃদ্ধি করার লক্ষ্যে পরিচালিত, তাই মেন্টরশিপ কর্মসূচির অধীনে পরিবার পরিকল্পনা সেবা প্রদানকারীরা অগ্রাধিকার পাবে বলে আশা করা হচ্ছে।

মেন্টর-মেন্টি পেয়ারিং

মেন্টরের প্রশিক্ষণ ও প্রস্তুতি সম্পন্ন হলে, মেন্টরের সাথে মেন্টির সংযুক্তি করা প্রয়োজন। মেন্টির পটভূমির সাথে মেলে এমন উপযুক্ত মেন্টর চিহ্নিত করার পরে, মেন্টরের সাথে মেন্টির প্রোফাইলটি তৈরি করতে হবে এবং মেন্টরের সাথে তা শেয়ার করতে হবে। বিভিন্ন ধরনের বিষয়ের উপর ভিত্তি করে মেন্টর-মেন্টির মিল বিবেচনা করা যেতে পারে। নিচে সাধারণ কিছু উদাহরণ দেওয়া হলো:

সারণি ৩. মেন্টর-মেন্টির ম্যাচিং এর জন্য বিবেচ্য বৈশিষ্ট্য

মিলের জন্য বৈশিষ্ট্য	মেন্টর	মেন্টি
জেন্ডার		
বয়স		
সর্বোচ্চ শিক্ষার পর্যায়		
আবাসিক এলাকা		
ভাষা		
বর্তমান দাপ্তরিক পদ		
প্রারম্ভিক দাপ্তরিক পদ		
সুপারভাইজারের কর্মচারীর সংখ্যা		
দক্ষতার ক্ষেত্র		
মেন্টরশিপ থেকে প্রত্যাশা		
চাকুরিতে কত বছরের অভিজ্ঞতা		

মিলের জন্য বৈশিষ্ট্য	মেন্টর	মেন্টি
অবসরে যেতে আর কত বছর বাকি		
অবসরের পর পরিকল্পনা		
কোনো সমিতির সদস্য পদ, যদি থাকে এবং এর ধরন		
অন্যান্য, যদি থাকে		

মেন্টরশিপ প্রক্রিয়া

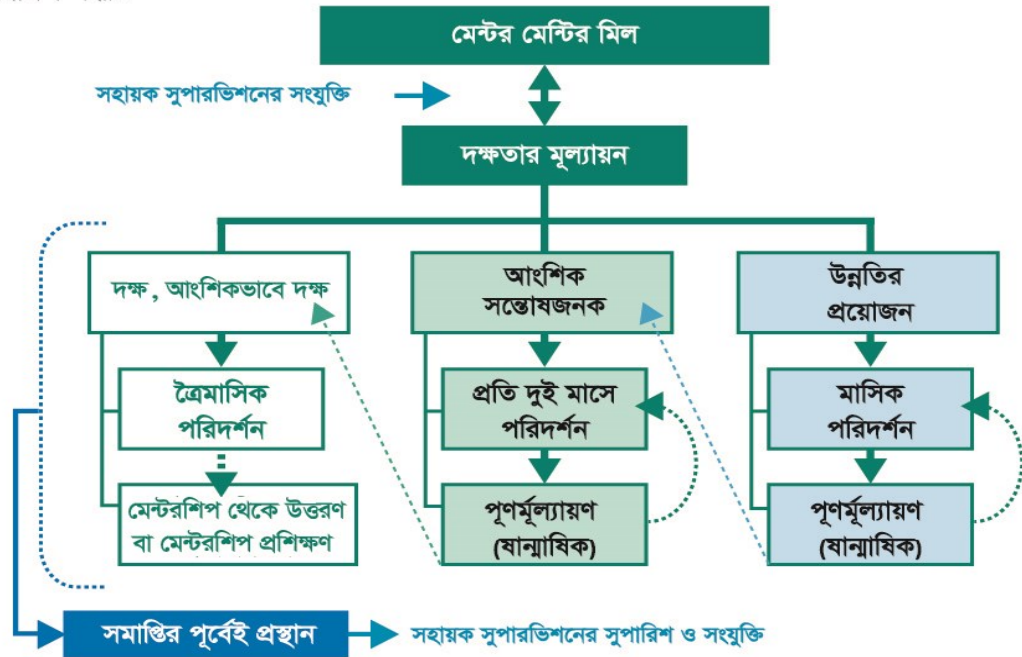
মেন্টরশিপ প্রক্রিয়ার ধারণা

মেন্টরশিপ পদ্ধতিতে, কিছু গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ থাকে। যাতে অন্তর্ভুক্ত হতে পারে:

- যোগ্যতা এবং নির্ধারিত বৈশিষ্ট্যের উপর ভিত্তি করে মেন্টি ও মেন্টর নির্বাচন
- মেন্টরশিপ প্রক্রিয়ায় চ্যালেঞ্জ পরিকল্পনা ও নির্বাচন করা
- ডিজিটাল উপকরণ এবং কাজের জন্য সহায়ক ব্যবস্থা
- মেন্টরশিপ অধিবেশন ও পরিদর্শন
- মেন্টরশিপের মানের নিশ্চয়তা
- যোগ্যতার প্রত্যয়নপত্র, অর্থাৎ মেন্টির “উত্তরণ” (Graduation) ও প্রণোদনা
- মেন্টির উত্তরণ (Graduation) এর সময় ও পরে শিক্ষা ও জ্ঞানের ব্যবহার

চিত্র-১১ মেন্টরশিপ প্রক্রিয়া বর্ণনা করে। মেন্টরশিপ অধিবেশনের ফলাফলের ওপর ভিত্তি করে কর্মদক্ষতার মূল্যায়নের ভিত্তিতে একজন মেন্টিকে "সন্তোষজনক"/ "আংশিক সন্তোষজনক"/ "উন্নতির প্রয়োজন" হিসেবে শ্রেণিবিন্যাস করা যেতে পারে। মূল্যায়নের ওপর ভিত্তি করে, মেন্টর-মেন্টির পরিদর্শন এবং ফলো আপ মাসিক থেকে শুরু করে ত্রৈমাসিক হতে পারে। নির্দিষ্ট সময়ের পর, যেমন: ছয় মাস পর মেন্টির কর্মদক্ষতার পুনর্মূল্যায়ন হতে পারে। সন্তোষজনক সেবাদানকারীর ক্ষেত্রে, মেন্টরিং অধিবেশন ত্রৈমাসিক হতে পারে এবং মূল্যায়নের ভিত্তিতে মেন্টরশিপ থেকে স্নাতকোত্তর প্রত্যয়নপত্র দেওয়া যেতে পারে অথবা মেন্টিকে নতুন মেন্টর হিসেবে তৈরি করার জন্য প্রশিক্ষণ দেওয়া যেতে পারে। যেকোন পর্যায়ে, মেন্টি বা মেন্টর এ কর্মসূচি থেকে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই প্রস্থান করার সিদ্ধান্ত নিতে পারে।

পরিবীক্ষণ পদ্ধতি



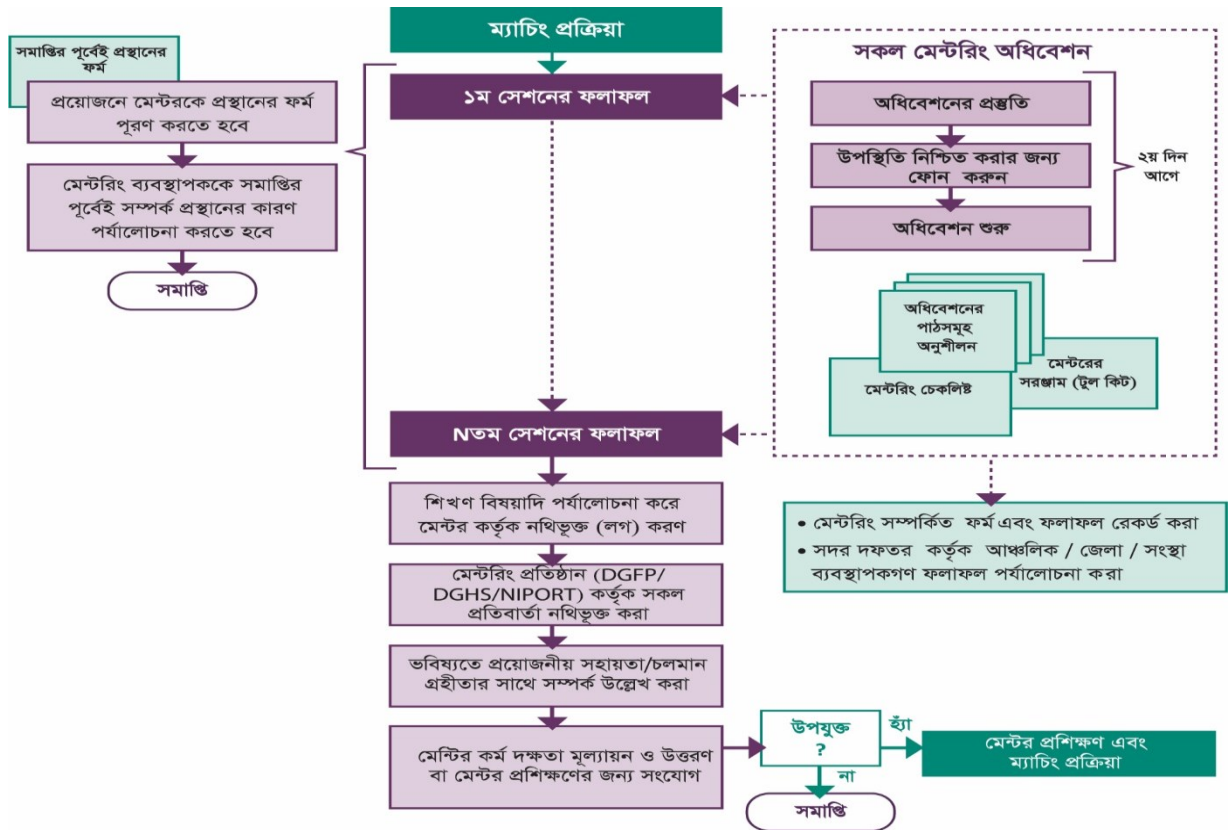
চিত্র ১১. মেন্টরশিপ প্রক্রিয়ার ধারণা

মেন্টরশিপের জন্য মেন্টরকে মেন্টর কাজের ক্ষেত্র সম্পর্কে জানতে হবে এবং অংশীদার (stakeholders) কাারা তাদের চিনতে হবে, যেমন, এফপিআই, ইউএফপিও, এমওএমসিএইচএফপি, ইউএইচ ও এফপিও, গাইনী কনসালটেন্ট, নার্সিং সুপারভাইজর ইত্যাদি। যেন মেন্টরশিপ শেষ হবার পরে মেন্টর জন্য পর্যাপ্ত অনুকূল পরিবেশ তৈরি করা যায় সেজন্য সুপারভাইজর ও মেন্টরের মধ্যে একটি সমঝোতা থাকবে। মেন্টর দৈনন্দিন কাজে ব্যবহার্য যন্ত্রাদি এবং চেকলিস্ট সম্পর্কে সচেতন থাকা এবং মেন্টর কর্মস্থলে ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি মেন্টরের সুপরিচিত হওয়া দরকার।

যখন একজন মেন্টর কোন মেন্টর মেন্টরশিপ করে তখন এটা খুবই জরুরি যে, সম্পদের সীমাবদ্ধতা, প্রশিক্ষণের দুর্বলতা, কম অনুপ্রেরণা এবং দুর্বল ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিকে বিবেচনায় রেখে মেন্টরশিপ করে করা হয়।

একজন সফল মেন্টর হতে হলে, সংশ্লিষ্ট পেশায় যারা সেরা তাদের খুঁজে বের করতে হবে এবং তারা কিভাবে কাজ সম্পাদন করে তা শিখতে হবে। মেন্টর নিজের কাজের লক্ষ্য, কৌশল, পরিকল্পনা, মানসম্পন্ন কর্মধারা (standard operating procedures), রেফারেন্স/ কাজের বিবরণ, শর্তাবলী, কাজের সহায়ক ইত্যাদি জানা, প্রাতিষ্ঠানিক নিয়ম, এবং দক্ষতা বিশেষ করে প্রাপ্য কৌশল এবং যন্ত্রাদি ব্যবহারের দক্ষতা থাকতে হবে। প্রতিষ্ঠানের সাফল্যে অবদান রাখার জন্য মেন্টর অবশ্যই দৃঢ় ইচ্ছা থাকতে হবে যেমন- পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, নিপোর্ট বা এ ধরনের প্রতিষ্ঠান যেখানে তিনি কাজ করছেন তার কল্যাণের জন্য অবশ্যই সৎভাবে গ্রহীতাদের সেবা করার অঙ্গীকার থাকতে হবে। যদি তা না হয়, তাহলে এটা মেন্টরের দায়িত্ব যে তিনি মেন্টিকে উদ্বুদ্ধ, উৎসাহিত এবং পরিবর্তন করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন। অর্থাৎ, মেন্টরশিপের আগে মেন্টরকে অবশ্যই মেন্টি সম্পর্কে ভালভাবে জানতে হবে। সেবা প্রদানের সময় সেবাদানকারীকে একজন ভাল যোগাযোগকারী হতে হবে (যে গুণটি একজন ভালো সুপারভাইজর এবং নেতা হওয়ার জন্যও প্রয়োজন)।

নিম্নলিখিত উদাহরণটি মেন্টরশিপ কার্যক্রমের (চিত্র-১২) মেন্টরশিপের প্রক্রিয়াটি বিভিন্ন ধাপে দেখানো হয়েছে।



চিত্র ১২. মেন্টরশিপের বিশদ প্রক্রিয়া

প্রক্রিয়াগুলো চূড়ান্ত করার পর এবং সংশ্লিষ্ট পদক্ষেপ নেওয়ার পর, পরবর্তী পদক্ষেপগুলো হবে:

- মেন্টর ও মেন্টিদের সংযুক্তি সম্পর্কিত স্মারক বা প্রজ্ঞাপন
- মেন্টরশিপ-এর স্থান ও পদ্ধতি নির্ধারণ

- মেন্টি ও মেন্টরের মধ্যে প্রথম সভার আয়োজন
- উত্তরণ (Graduation) প্রক্রিয়া নির্ধারণ (যা তৈরিতে মেন্টর ও মেন্টি উভয়ের অংশগ্রহণ প্রয়োজন)

মেন্টরশিপ অধিবেশনের স্থান ও যোগাযোগের মাধ্যম

মেন্টরশিপ বিভিন্ন পরিবেশে পরিচালিত হতে পারে। প্রথমত, মেন্টর কর্মক্ষেত্র; দ্বিতীয়ত, ফলপ্রসূ যোগাযোগের জন্য মেন্টর কর্মক্ষেত্রের একটি নির্ধারিত শব্দ ও বাধাহীন কোনো স্থান; তৃতীয়ত, হতে পারে অন্য কোন জায়গা যেমন, সেবাকেন্দ্রের অন্য কোনো স্থান বা অন্য কোনো সেবাকেন্দ্র। কিন্তু সাধারণত ব্যক্তিগত স্থান এড়িয়ে চলা ভালো। যোগাযোগ মুখোমুখি হতে পারে, অথবা সামাজিক মিডিয়া বা ই-মেইল এবং খুদে বার্তার মাধ্যমে হতে পারে। দলীয় মেন্টরশিপ প্রায়ই সামাজিক মিডিয়া বা ডিজিটাল বার্তার মাধ্যমে হতে পারে।

মেন্টরশিপ ব্যবস্থাপনা

মেন্টর ও মেন্টর মধ্যে প্রথম যোগাযোগ:

মেন্টর ও মেন্টর প্রথম সাক্ষাৎ এবং প্রশ্নোত্তর পর্ব যাতে ভালভাবে হয় তার জন্য জেলা এবং সেবাকেন্দ্রের সুপারভাইজরবৃন্দ এটি পরিচালনা ও আয়োজন করবেন। সাক্ষাতের আগে জেলা কর্তৃপক্ষ মেন্টরশিপ পরিচালনার জন্য একটি আনুষ্ঠানিক অনুমোদন দেবেন যাতে কিভাবে মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন কাজ করবে তার একটি বর্ণনা দেওয়া থাকবে। এছাড়াও মেন্টর, মেন্টি, সুপারভাইজরের কী ভূমিকা ও করণীয় তারও একটি সংক্ষিপ্ত বর্ণনা থাকবে। এতে মেন্টরশিপ-এর শেষ কিভাবে হবে তারও বর্ণনা দেয়া থাকবে। উভয় পক্ষের মধ্যেই একটি কিছু মৌলিক নিয়মের ব্যাপারে বোঝাপড়া থাকা জরুরি। মেন্টর ও মেন্টর কী করা উচিত এবং কী করা উচিত নয়, উভয়ের প্রত্যাশা এবং কর্তৃপক্ষের ভূমিকা ও প্রত্যাশার ব্যাপারে আলোচনা করা উচিত। এটা আশা করা যায় যে মেন্টর ও মেন্টি উভয়েই প্রাতিষ্ঠানিকভাবে স্বীকৃত ও সুপারিশকৃত পেশাগত আচরনবিধি এবং নিয়মাবলী মেনে চলবেন। মেন্টর ও মেন্টি উভয়েই গোপনীয়তা ও বিশ্বস্ততা আশা করেন, বিশেষত ব্যক্তিগত বিষয়ে যার সাথে মেন্টরশিপের সাফল্যের কোন সরাসরি সংযোগ নেই। তবে, কোন বিষয়ে আলোচনার প্রয়োজন হলে মেন্টরশিপের সাফল্যের খাতিরে পেশাগত কোন ক্ষতির কারণ না হলে তা আলোচনা করা উচিত। প্রথম যোগাযোগে মেন্টর মেন্টিকে মেন্টি প্রোফাইল পূরণ করতে উৎসাহ দেবেন ও সাহায্য করবেন, যদি মেন্টি সেটা আগেই না করে থাকেন। এরপর তারা একসাথে মেন্টর প্রধান শক্তি, দুর্বলতা, পেশাগত দায়িত্ব এবং লক্ষ্য ইত্যাদির আলোচনা করবেন যার মাধ্যমে মেন্টর শক্তিশালী দিক (strength), দুর্বলতা (weakness), সুযোগ (opportunities) এবং ঝুঁকির (threat) বা SWOT analysis মডেলের আঙ্গিকে মেন্টর কী ধরনের মেন্টরিং সহায়তা প্রয়োজন হবে তা প্রাথমিকভাবে শনাক্ত করতে পারবেন। এছাড়াও মেন্টরশিপের একটি সম্ভাব্য সময়সূচি নির্ধারণ করে ফেলতে হবে যা নিয়ে প্রথম সাক্ষাতের মেন্টর এবং মেন্টি উভয়েই একমত হবেন এবং সংশ্লিষ্ট সুপারভাইজর ও অবগত হবেন।

জেলা পর্যায়ের সুপারভাইজর বা ব্যবস্থাপকবৃন্দ মেন্টরশিপ কর্মসূচির সাফল্যের জন্য যেসব সহায়তা দেবেন তা নিম্নরূপঃ

- মেন্টরশিপের সময় এবং পরে প্রত্যাশিত কর্মদক্ষতা অর্জন করতে মেন্টর ও মেন্টিকে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করবেন
- মেন্টর ও মেন্টর মধ্যে যোগাযোগের সুবিধা করে দেবেন
- সফল মেন্টরশিপ নিশ্চিত করার জন্য মেন্টরশিপ দলের অন্যান্য সদস্যদের/ কর্তৃপক্ষের সঙ্গে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করবেন
- মেন্টি বা মেন্টরদের উদ্বেগ এবং প্রশ্ন সম্পর্কে কর্তৃপক্ষকে জানাবেন, বিশেষ করে যদি মেন্টর নিজে যোগাযোগ করতে না পারেন
- মেন্টরের দেয়া সহায়তার নথি সংরক্ষণ করবেন
- মেন্টরশিপের অগ্রগতি এবং ফলাফল এবং গুণাগুণের নথি এবং প্রতিবেদন তৈরি করবেন।

মেন্টরশিপ অধিবেশনের আয়োজন করা

মেন্টরশিপ বিভিন্ন উপায়ে সংগঠিত হতে পারে। একজন মেন্টর একজন মেন্টিকে অথবা একটি দলকে মেন্টরশিপ করতে পারে। তবে মেন্টিকে বিভিন্ন পেশাগত ক্ষেত্রে দক্ষতা বাড়াবার প্রয়োজন হলে তাদের অনেক ধরনের মেন্টর প্রয়োজন হতে পারে মেন্টর উপযোগিতা ও মেন্টরশিপের লক্ষ্যের ওপর নির্ভর করে এক অথবা একাধিক মেন্টর একটি টিম গঠন করতে পারে। স্বতন্ত্রভাবেও মেন্টরশিপের ব্যবস্থা করা যেতে পারে, যেমন- মেন্টি একজন উপযুক্ত মেন্টরের সন্ধান পাবার পর তাঁকে মেন্টরশিপ করার জন্য আমন্ত্রণ জানাতে পারেন। মেন্টর মেন্টিকে মেন্টরিং করতে আগ্রহী কি না বা কিভাবে মেন্টরশিপ এগিয়ে যাবে তা নিশ্চিত করা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর এর দায়িত্ব। মেন্টরশিপের অধিবেশন এবং অগ্রগতি পর্যালোচনা পরিচালনা করার জন্য ইন্টারনেট

প্রযুক্তির ব্যবহারের প্রয়োজন হতে পারে। সুতরাং, একজন মেন্টরের অবশ্যই যোগাযোগের জন্য তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করার দক্ষতা থাকতে হবে।

মেন্টরশিপ সেশন পরিচালনা

মেন্টরশিপের সূচনা

- স্থানীয় আচার অনুসারে অভিবাদন জানানো
- মেন্টিকে জানাতে হবে যে প্রশ্ন করা যাবে
- প্রথমেই পরিষ্কার করে নেয়া যে, মেন্টরশিপ এর প্রক্রিয়াটি উভয়মুখী হবে বা এটি পারস্পরিক উপকারমূলক একটি সম্পর্ক
- একে অপরকে জানা এবং পরস্পরের আগ্রহ, শখ, পটভূমি ইত্যাদি সম্পর্কে জানার জন্য কিছু সময় ব্যয় করা উচিত।

মেন্টিকে জিজ্ঞাসা করুন: "আপনি কি বিশ্বাস করেন যে কোনো সেবাদানকারীর আচরণ সেবাদানকারীর দেওয়া সেবার ফলাফলকে প্রভাবিত করতে পারে?" মেন্টি থেকে উত্তরের জন্য অপেক্ষা করুন। তারা সম্ভবত ইতিবাচক উত্তর দিবেন। এর উপর ভিত্তি করে ব্যাখ্যা করুন: "সুতরাং, আমরা যদি আমাদের সময় ও প্রচেষ্টার ভাল ফলাফল পেতে চাই, তবে প্রথমে আমাদের যা করতে হবে তা হল আমাদের আচরণ ইতিবাচক হতে হবে, যা আমাদের মনোভাবকে প্রতিফলিত করে।" তারপরে জিজ্ঞাসা করুন: "মেন্টরিং সম্পর্কে আপনার ধারণা কী?"

সামগ্রিক পদ্ধতি

- মেন্টি সাধারণত কর্মক্ষেত্রে যেসব সমস্যার মুখোমুখি হন মেন্টররা ধীরে ধীরে সেগুলো জানবেন, মেন্টিদের এতদিনের অর্জিত দক্ষতা এবং তার কিভাবে আরও উন্নয়ন করা যায়, মেন্টির বর্তমান অগ্রাধিকার এবং সেবাদানকেন্দ্রে তাদের অবদান কিভাবে আরও ফলপ্রসূ করা যায় এবং কর্মদক্ষতার অগ্রগতি কিভাবে নথিভুক্ত করা যায় সে সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে হবে এবং কোন সমস্যা/ লক্ষ্যগুলোর উন্নয়নের জন্য আলোকপাত করতে হবে তা নির্ধারণ করা হবে

মেন্টরশিপ/ সেবাদানকারীর জন্য দরকারী সহায়তা

মেন্টরশিপ সেবাদানকারীদের দক্ষতার উন্নয়নের জন্যে এবং সেবার গুণগতমান উন্নয়নের লক্ষ্যে পরিচালিত এবং স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনার মধ্যে একাকি কাজ করতে সক্ষম নয়। সেবার মান নিশ্চিত করতে মেন্টর ও মেন্টি উভয়েরই জেলার মধ্যে স্বাস্থ্য ব্যবস্থার যে অন্যান্য বিভাগ আছে এবং স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনার সাথে যুক্ত সামাজিক সহায়তার যে ব্যবস্থা আছে তার সাহায্য প্রয়োজন হয়। এ কারণে, জেলায় একটি দল থাকা উচিত যারা মেন্টর এবং মেন্টির শনাক্তকৃত সমস্যার সমাধানের জন্যে প্রয়োজনীয় সহায়তা দেবেন। দলের সদস্যরা ইতিমধ্যেই জেলায় বিদ্যমান। এখানে গুরুত্বপূর্ণ হল তারা কারা সে সম্পর্কে মেন্টর এবং মেন্টি উভয়েরই জ্ঞাত থাকা।

যেমন এর সহায়ক দলের মধ্যে আছেনঃ মেন্টর নিজে যিনি হয়তো স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনার একটি অংশ, এডিসিসি, এফপিসিএস কিউআইটি কনসালট্যান্ট, প্রসূতি ও ধাত্রীবিদ্যা বিশেষজ্ঞ, মেডিক্যাল অফিসার, মিডওয়াইফ, পরিবার কল্যাণ পরিদর্শক, পরিবার পরিকল্পনা পরিদর্শক ইত্যাদি অথবা একজন বিশেষজ্ঞকে আলাদা ভাবে নিয়োগ দেয়া হতে পারে, সেবাকেন্দ্রের সুপারভাইজর, সেবাকেন্দ্রের ব্যবস্থাপক, কর্মসূচি সমন্বয়ক, স্থানীয় প্রশাসনের নেতৃবৃন্দ, অন্যান্য মন্ত্রণালয় বা কারিগরি কার্যালয়ের প্রতিনিধিবৃন্দ ইত্যাদি। জেলা কর্তৃপক্ষ কাউকে মেন্টরশিপ কার্যক্রমের মূল ব্যক্তি (ফোকাল পার্সন) হিসেবে দায়িত্বরূপ করতে পারেন যারা সমস্যার সমাধানে সমন্বয়কের ভূমিকা পালন করবেন। পরবর্তী সারণিতে এই দলে কার কার সম্ভাব্য কী কী ভূমিকা হতে পারে তা বর্ণনা করা হয়েছে।

সারণি-৪. মেন্টরশিপ/ সেবাদানকারী সহায়ক দলের সদস্য এবং তাদের সম্ভাব্য ভূমিকা

সেবাদানকারীর সহায়তা দলের সদস্য	সম্ভাব্য ভূমিকা
মেন্টর (স্বাস্থ্য ব্যবস্থার কর্মী বা স্বতন্ত্র মেন্টর)	<ul style="list-style-type: none"> অভিজ্ঞ চিকিৎসক বা অন্যান্য সেবাদানকারী, ক্লিনিক্যাল প্রশিক্ষকও হতে পারেন সেবাকেন্দ্রের কেউ বা অন্য কোন সেবাকেন্দ্রে কর্মরত সেবাদানকারীকে ক্লিনিক্যাল দক্ষতায় সহায়তা প্রদান করেন সম্ভব হলে কর্মসূচিতে সহায়তা করে বা সংশ্লিষ্ট সহায়তা দলের সদস্যকে সংযুক্ত করেন সেবাকেন্দ্রের সুপারভাইজর এর সাথে নিয়মিত ও ঘনিষ্ঠভাবে যোগাযোগ ও সমন্বয় করেন যাতে কাজিখত ফলাফল অর্জিত হয়।
সেবাকেন্দ্রের সুপারভাইজর অথবা ব্যবস্থাপক	<ul style="list-style-type: none"> অকুস্থলে কর্মসূচি ভিত্তিক অবিচ্ছিন্ন সহায়তা এবং তদারকি করেন ক্লিনিক্যাল দক্ষতার উপর নির্ভর করে সহায়তা প্রদান করেন এমনকি ক্লিনিক্যাল মেন্টর হিসেবে ও মনোনীত হতে পারেন পরিবার পরিকল্পনার নীতিমালা, মান, সূচক ও প্রটোকল মেনে চলা নিশ্চিত করেন অবকাঠামোগত, সরবরাহ ও উপকরণ সম্পর্কিত সমস্যার সমাধানে সহায়তা করেন মানোন্নয়নের জন্য কেন্দ্রের পারফরম্যান্স বা ফলাফল বিশ্লেষণ ও ব্যবহার কাজিখত কর্মক্ষমতা অর্জন ও বজায় রাখতে সেবাদানকারীর প্রয়োজনীয় সহায়তা নিশ্চিত করতে নিয়মিত যোগাযোগ এবং ক্লিনিক্যাল মেন্টরের সাথে নিবিড় সহযোগিতা বজায়
কর্মসূচি সমন্বয়কারী (স্বাস্থ্য বিভাগ বা সহযোগী প্রতিষ্ঠানের নিয়োগপ্রাপ্ত কর্মী বা পরামর্শক)	<ul style="list-style-type: none"> সেবাকেন্দ্রের বাইরে থেকে আগত (অফ-সাইট) ক্লিনিক্যাল মেন্টরিং এবং কর্মসূচিভিত্তিক কাজের সুপারভিশন; কর্মসূচির লক্ষ্য এবং কৌশল গুলোর মেনে চলা নিশ্চিতকরণে তথ্য ও প্রযুক্তিগত সহায়তা করেন প্রয়োজনে কর্মসূচিভিত্তিক অতিরিক্ত সহায়তা প্রদান করেন সেবাদানকারী এবং সেবাভিত্তিক তথ্য এবং প্রতিবার্তা বিনিময়ের মাধ্যমে উপযুক্ত লিপিবদ্ধকরণ নিশ্চিত করেন প্রয়োজন মতো দলের বিভিন্ন সদস্যের ভূমিকা ব্যাখ্যা করেন দলের সদস্যদের মধ্যে যোগাযোগের সঞ্চালন করেন সেবাদানকারী এবং সহায়তা দলের সদস্যদের মধ্যে দ্বন্দ্ব সমাধানে সহায়তা করেন
অন্যান্য সেবা পদ্ধতি বা প্রযুক্তিগত সহায়তা প্রতিষ্ঠানের কর্মী বা পরামর্শক	<ul style="list-style-type: none"> অন্য সেবাকেন্দ্র বা দপ্তরে কর্মরত প্রশিক্ষণ, মেন্টরিং ও কর্মসূচির তদারকি করেন কর্মসূচির কৌশল ও কর্মকাণ্ডের যথার্থ প্রয়োগ এবং নথিভুক্তি নিশ্চিত করেন কর্মসূচি সমন্বয়কারীকে সহায়তা করেন প্রয়োজনীয় অন্যান্য কর্মসূচি ভিত্তিক সহায়তা করেন
সেবা, জেলা বা আঞ্চলিক কেন্দ্রীয় ব্যক্তি	<ul style="list-style-type: none"> সেবাকেন্দ্রে বা অন্য কোনো সেবাকেন্দ্রে কর্মরত (অন- বা অফ-সাইট) পরিবার পরিকল্পনা কর্মসূচির লক্ষ্য এবং কৌশলগুলোর সাথে সমন্বয় নিশ্চিত করেন
কমিউনিটি উপদেষ্টা কমিটি	<ul style="list-style-type: none"> সেবাদানকারীর এবং সেবাকেন্দ্রের সেবার কর্মক্ষমতা এবং গুণগত মান নির্ধারণে এবং নিরূপণে কমিউনিটিকে সংযুক্ত করেন কমিউনিটির প্রয়োজন এবং অগ্রাধিকারের পক্ষে অবস্থান নেন সেবার নীতির সঙ্গে সঙ্গতি নিশ্চিত করেন

মেন্টরশিপ পদ্ধতির সমাপনী মেন্টর উত্তরণ (Graduation)

সফল মেন্টরিং অধিবেশনগুলো সন্তোষজনক ফলাফল ও মূল্যায়নের মাধ্যমে শেষ হওয়া উচিত। মেন্টরশিপ অত্যন্ত ইতিবাচক ভাবে শেষ হওয়া উচিত এবং হঠাৎ শেষ/ বন্ধ না করে প্রক্রিয়াটিকে ধীরে ধীরে অংশীদারিত্বের সম্পর্কে রূপান্তরিত করা উচিত। একটি প্রত্যয়নপত্র (সার্টিফিকেট) প্রদানের অনুষ্ঠান আয়োজন করা যেতে পারে। মেন্টর সার্টিফিকেটটি মেন্টর ও সংগঠনের প্রধান দ্বারা যৌথভাবে স্বাক্ষরিত হতে পারে। মেন্টরকেও একটি সার্টিফিকেট দিয়ে সম্মানিত করা যেতে পারে। মেন্টিকে নতুন ভাবে অর্জিত আত্মবিশ্বাস টেকসই করার জন্য একটি অনুষ্ঠানের মাধ্যমে মেন্টরশিপ শেষ হতে পারে। মেন্টর ও মেন্টি পরস্পর সম্পর্কে সংক্ষেপে বলতে এবং পরস্পরকে ধন্যবাদ জানাতে পারে। মেন্টি একটি ঘোষণাপত্র পড়তে পারেন, যা তার পেশায় তাকে নতুন অর্জিত দক্ষতা বজায় রাখতে সহায়তা করবে।

মেন্টর উত্তরণ নির্ণায়ক (Selection Criteria for Graduation)

- মেন্টি যিনি মেন্টর দ্বারা সরাসরি মেন্টরিং এর মাধ্যমে পরিবার পরিকল্পনা এবং মা ও শিশু স্বাস্থ্য সেবা-সম্পর্কিত সেশনগুলি সম্পূর্ণ করেছেন এবং ধারাবাহিকভাবে প্রতিটি সেবার জন্য পরপর তিনটি সেশনে চেকলিস্টগুলি অনুসরণ করে কমপক্ষে $\geq 80\%$ স্কোর পেয়েছেন। এছাড়া ও মেন্টি উত্তরণের জন্য উপযুক্ত কিনা মেন্টর সেটা সেশন চলাকালীন সময়ে পর্যবেক্ষণের উপর ভিত্তি করে পরামর্শ দেন
- গুণগত ও পরিমাণগত সামগ্রিক কাজের/ কর্মক্ষমতা/সম্পাদিত কাজের উন্নতি করণ
- মেন্টর দ্বারা সম্ভাব্য মেন্টি নির্বাচন

প্রক্রিয়া সম্পন্ন হবার আগে মেন্টরিং শেষ করা

কিছু ক্ষেত্রে মেন্টরশিপ প্রক্রিয়া সম্পন্ন হবার আগেই মেন্টরিং শেষ করার প্রয়োজন হতে পারে। এর মধ্যে মেন্টি বা মেন্টর এর মেন্টরশিপে অসম্মতি, বর্তমান কর্মস্থল থেকে অন্য স্থানে স্থানান্তর, মেন্টর/মেন্টির অবসর গ্রহণ, মেন্টর/মেন্টির চাকরি সমাপ্তকরণ ইত্যাদি কারণ অন্তর্ভুক্ত। নির্ধারিত সময়ের আগেই মেন্টরিং শেষ করার জন্য নিম্নলিখিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা যেতে পারে:

- সর্বশেষ অধিবেশনের জন্য একটি তারিখ স্থির করতে হবে
- যদি মেন্টর নিজেই প্রক্রিয়াটি শেষ করতে চান/বাধ্য হন - তবে সভায় তিনি মেন্টিকে স্মরণ করিয়ে দেবেন মেন্টরিং বাদেও সহায়তা বজায় রাখার অন্যান্য উপায় রয়েছে, যেমন: যোগাযোগ রাখা এবং মেন্টিকে পারস্পরিক শিক্ষা চালিয়ে যাওয়ার জন্য উপায়গুলো খুঁজতে উৎসাহিত করবেন
- নির্ধারিত লক্ষ্যগুলোর আলোকে ইতোমধ্যে অর্জিত সাফল্য উদযাপন
- বিদায় জানানো - কিভাবে অধিবেশনটি ইতিবাচক ভাবে শেষ করা যেতে পারে, উদাহরণ: মেন্টর মধ্য যা ভাল তা জানানো, মেন্টর কোন জিনিসগুলো সবচেয়ে উপভোগ্য ছিল, মেন্টর নিজে অধিবেশনগুলো থেকে যা শিখেছেন এবং মেন্টরের কাছে স্মরণীয় বিষয়াদি ইত্যাদি ভাগাভাগি করা যেতে পারে
- মূল্যায়ন করা- চূড়ান্ত মূল্যায়ন ফর্মটি পূরণ করা ভুলে গেলে চলবে না। এটির জন্য অনেক সময় ব্যয় হবে না এবং কিভাবে মেন্টর কাজ করছিলেন তা জানা মেন্টরশিপের উন্নয়নের জন্য সহায়ক হবে
- মেন্টি এরপর নিজের অগ্রগতি পর্যালোচনা করার সুযোগ পাবেন

মেন্টি যে সব সমস্যার সম্মুখীন হতে পারেন

সমস্যার ধরণ এবং পরিস্থিতি	সম্ভাব্য সমাধান ও প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত তথ্য
<p>১. কর্মীর ঘাটতি দীর্ঘমেয়াদি অসুস্থতার কারণে কেন্দ্রটির মুখ্য পরিবার পরিকল্পনা সেবাদানকারী কয়েক সপ্তাহের জন্য অনুপস্থিত। বাকি সেবাদানকারীরা পরিবার পরিকল্পনা সেবার জন্য নারীদের সব অনুরোধ পূরণ করতে পারছেন না এবং অক্ষম বোধ করছেন।</p>	<ul style="list-style-type: none"> সম্ভাব্য সমাধান: <ul style="list-style-type: none"> প্রতিবেশী কেন্দ্রগুলোর সেবাদানকারীদের কাছ থেকে সহায়তা চাইতে পারেন প্রতিদিন সামলানো যায় এমন নির্দিষ্ট সংখ্যক সেবা নির্ধারণ করুন। এই কেন্দ্রটির অনেক দূর থেকে আগত নারীদের যাদের বিশেষ চাহিদা রয়েছে এবং যাদের জন্য ফিরে আসা আরও কঠিন হয়ে উঠবে তাদের জন্য অগ্রাধিকার দেওয়া যেতে পারে। উপস্থিত কর্মী ও সংস্থান নিয়েই সেবা প্রদান আরও কিভাবে কার্যকর করা যায় তার উপায়গুলো দেখুন। একজন অস্থায়ী কর্মী নিয়োগ করুন। অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন-- কেন্দ্রটির জন্য বিকল্প নিয়োগ; সাধারণভাবে সেবা প্রদানসহ কর্মীরা সাবলীল কিনা (অনিশ্চয়তা চাপ বাড়ায়); অসুস্থ সেবাদানকারী কখন ফিরে আসবে তা জেনে রাখা দরকার। একা সমাধান সম্ভব?-- না, বেশিরভাগ সমাধানের জন্য কেন্দ্রটির ব্যবস্থাপকের সহায়তা প্রয়োজন। সেবা প্রদানে বাধা -- সম্ভবত হ্যাঁ, যদি রোগীরা সারাদিন অপেক্ষা করে থাকে এবং সেবা দেওয়া হচ্ছে না বা জন্মবিরতিকরণ ছাড়াই চলে যাচ্ছেন।
<p>২. চলমান পানি সরবরাহের অভাবে সংক্রমণ প্রতিরোধ করা যাচ্ছে না। কেন্দ্রটিতে আগে চলমান পানি ছিল, তবে পানি সরবরাহ ব্যবস্থায় ত্রুটির কারণে এক মাসেরও বেশি সময় ধরে চলমান পানির অভাব হচ্ছে যার ফলে যন্ত্রপাতি চালানাতে সমস্যা হয়।</p>	<ul style="list-style-type: none"> সম্ভাব্য সমাধান: <ul style="list-style-type: none"> পানির অন্য উৎস খুঁজে বের করুন। সম্ভবত কাছের কোন কল অনুসন্ধান করুন এবং ক্লিনিকে পানি আনার ব্যবস্থা করুন এবং যন্ত্রপাতি জীবাণুমুক্ত ও যথাযথভাবে সংরক্ষণ করুন। পানির সরবরাহ ব্যবস্থা মেরামত করার জন্য কারও সাথে যোগাযোগ করা হয়েছে কিনা তা জানার চেষ্টা করুন। যদি তা না হয় তবে তাদের এটি করতে উৎসাহ দিন। যদি তা হয় তবে তাদের মতামত কী তা জিজ্ঞাসা করুন এবং তারপরে নিজেই যারা কাজটি জানে তাদের সাথে যোগাযোগ করুন বা স্বাস্থ্য ব্যবস্থার উপর মহলের কোনও ব্যক্তির সহায়তা নিন। অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন - কখন মেরামত হচ্ছে তা জানা, সমস্যাটি আসলে কী এবং সেখানে অন্য স্থানীয় জলের উৎস কোথায় রয়েছে? একা সমাধান সম্ভব?-- সম্ভবত না। বেশিরভাগ সমাধান মেরামতের মাধ্যমেই হয়। সম্ভবত একা বিকল্প জলের উৎস খুঁজে পাওয়া যেতে পারে, তবে কেন্দ্রটির ব্যবস্থাপককে পুরো কেন্দ্রটির জন্য একটি জলের উৎসের ব্যবস্থা করার জন্য বলাই ভাল। সেবা প্রদানে বাধা - হ্যাঁ, সেবা পরবর্তী যন্ত্রপাতি প্রক্রিয়াজাতকরণের সমস্যা
<p>৩. সরবরাহ সংকট কেন্দ্রটিতে কেবলমাত্র একটি কাস্কো বিভালভ স্পেকুলাম (Cusco's bivalve speculum) রয়েছে এবং অতিরিক্ত কোনও মজুদ নেই।</p>	<ul style="list-style-type: none"> সম্ভাব্য সমাধান: <ul style="list-style-type: none"> ডিস্ট্রিবিউটর থেকে সরাসরি ক্রয় করুন। আর্থিক বিষয় কেন্দ্রটির নিজস্ব ব্যবস্থার উপর নির্ভর করবে, সরবরাহকারীকে তার নিজ থেকে অর্থ প্রদান করতে হবে না। অতিরিক্ত সরবরাহের জন্য অনুরোধ জমা দিন। কাছের কোনও কেন্দ্র থেকে ধার নেওয়া যেতে পারে। অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন - পরিবার পরিকল্পনা সেবা বা অন্যান্য যৌন ও প্রজনন সেবা অন্য কোথায় পাওয়া যায়? সরবরাহ ব্যবস্থা ভেঙে যাওয়ার পরে কি কেন্দ্রটি নিজস্ব ব্যবস্থায় ক্রয় করতে পারে? একা সমাধান সম্ভব?-- সম্ভবত হ্যাঁ, তবে মেন্টরশিপ টিমকে অবহিত করা উচিত এবং তাদের সাথে কার্যক্রম সমন্বয় করা উচিত। সেবা প্রদানে বাধা - হ্যাঁ, যদি কেন্দ্রটিতে সীমিত পরিবার পরিকল্পনা পদ্ধতি বা যৌন ও প্রজনন সেবা উপকরণ থাকে।

সমস্যার ধরণ এবং পরিস্থিতি	সম্ভাব্য সমাধান ও প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত তথ্য
<p>১. গোপনীয়তার অভাব: পরিবার পরিকল্পনা গ্রাহকদের সেবা এমন ঘরে দেওয়া হয় যেখানে একটি দরজা রয়েছে, তবে দরজা খোলা থাকে এবং ঘরের দেয়াল সিলিং পর্যন্ত প্রসারিত নয়।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● সম্ভাব্য সমাধান: <ul style="list-style-type: none"> ○ দর্শনীয় গোপনীয়তার জন্য পর্দা বা অন্য স্থায়ী পার্টিশন রাখুন। ○ দেওয়াল ও সিলিংয়ের উপর শব্দ-নিরোধী উপকরণ যেমন বিশেষ কাপড় বা অ্যাকোস্টিক টাইল ব্যবহার করুন। ○ পরিবার পরিকল্পনা সেবা যেখানে দেয়া হয় তার কাছাকাছি কোনও অতিরিক্ত কক্ষ আছে কিনা তা সন্ধান করুন, এটি পরামর্শ কক্ষ হিসেবে রূপান্তরিত হতে পারে। ● অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন - আশেপাশে বিকল্প ঘর আছে কি? ● একা সমাধান সম্ভব?-- না, প্রথমে বিভাগীয় প্রধান বা কেন্দ্র ব্যবস্থাপকের কাছ থেকে অনুমতি নিতে হবে এবং তারপরে কিছু সমাধানের জন্য তহবিল প্রয়োজন হবে। ● সেবা প্রদানে বাধা - না, গোপনীয়তার অভাবে কিছু নারী সেবা গ্রহণের জন্য কেন্দ্রটিতে নাও আসতে পারে।
<p>৫. দুর্বল নথিভুক্তকরণ বা রেকর্ডকপিং: যারা মেন্টরিং কর্মসূচির অংশ ছিলেন না তারা আইইউডি স্থাপন করছেন, তবে লগবুকে সঠিকভাবে প্রক্রিয়াগুলো নথিভুক্ত করছেন না।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● সম্ভাব্য সমাধান: <ul style="list-style-type: none"> ○ লগবুকের পাশে পরিষ্কার, সহজ নির্দেশাবলী লিপিবদ্ধ করুন। ○ বিভাগীয় ব্যবস্থাপকের অনুমতি নিয়ে, মেন্টর সমস্ত সেবা দানকারীদেরকে যারা পরিবার পরিকল্পনা সেবাদান করেন বা নথিবদ্ধ করেন তাদের জন্য একটি সংক্ষিপ্ত দিকনির্দেশনা দিতে পারেন। ● অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন - ভুল নথিভুক্ত করার কারণগুলো কী? এটা কি এক ব্যক্তি না এতে একাধিক মানুষ জড়িত? ● একা সমাধান সম্ভব?-- না, বিভাগীয় পরিচালকের সাথে সম্ভাব্য সমাধান নিয়ে আলোচনা করতে হবে এবং তাদের সাথে কার্যক্রম সমন্বয় করতে হবে ● সেবা প্রদানে বাধা - না
<p>৬. গ্রাহক স্বল্পতা: কমিউনিটি স্বাস্থ্যকর্মীরা অনেক নারীকে রেফার করলেও খুব অল্পসংখ্যক নারীকেই ইমপ্ল্যান্ট স্থাপনের জন্য কেন্দ্রটিতে আসতে দেখা গেছে।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● সম্ভাব্য সমাধান: <ul style="list-style-type: none"> ○ নারীদের পরিবার পরিকল্পনা সেবার এবং যৌন ও প্রজনন সেবা সেবা সম্পর্কে জানাতে কমিউনিটিতে প্রচারের ব্যবস্থা করতে হবে ○ স্থানীয়ভাবে উপযুক্ত মিডিয়াতে বিজ্ঞাপন দিতে হবে ● অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন - নারীরা কেন আসছেন না? এই সাংস্কৃতিক পরিমন্ডলে কোন ধরণের প্রচার বা বিজ্ঞাপন উপযুক্ত? ● একা সমাধান সম্ভব?-- না, মেন্টারশিপ দলের সদস্য এবং স্থানীয় কমিউনিটিসহ অন্যান্য সহকর্মীদের সহায়তার তালিকা তৈরি করতে হবে ● সেবা প্রদানে বাধা - হ্যাঁ
<p>৭. পরিবার পরিকল্পনা সেবার অপ্রতুল যোগসূত্র গর্ভবতী নারী ও গর্ভপাত পরবর্তী সেবা (পিএসি) গ্রাহক যারা জন্মবিরতিকরণ পদ্ধতি চান তাদের সেবা পেতে কেন্দ্রটির অন্য অংশে হাটতে হয় এবং পরামর্শ ও সেবা পাওয়ার জন্য অপেক্ষা করতে হয়। লগবুকের তথ্য জানাচ্ছে যে অনেক গর্ভপাত পরবর্তী সেবা এবং প্রসবোত্তর পরিবার পরিকল্পনা গ্রাহক যারা জন্মবিরতিকরণ পদ্ধতি চেয়েছিলেন তারা ক্লিনিকে না</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● সম্ভাব্য সমাধান: <ul style="list-style-type: none"> ○ সেবা দেয়ার সময় মিডওয়াইফ ও নার্সদের দ্বারা জন্মবিরতিকরণ পরামর্শ এবং পদ্ধতির নিয়মকানুন প্রদান করুন। গবেষণা থেকে জানা গেছে, এই পন্থায় জন্মবিরতিকরণ পদ্ধতি গ্রহণের সর্বোত্তম ফলাফল পাওয়া যায়। ○ পরিবার পরিকল্পনা কেন্দ্র থেকে কর্মীদের গর্ভপাত পরবর্তী সেবা এলাকায় এবং ডেলিভারি রুমে জন্মবিরতিকরণ সেবা প্রদানের জন্য নিয়োজিত করুন। ○ গর্ভপাত পরবর্তী সেবা গ্রাহকদের তাৎক্ষণিক পরিবার পরিকল্পনা সেবা দেয়ার জন্য পরিবার পরিকল্পনা ক্লিনিকের ব্যবস্থা করুন। ○ ক্লিনিক পর্যন্ত মহিলাকে সঙ্গ দিন। কার্যকর গ্রাহক প্রবাহ নিশ্চিত করার জন্য এটি সমন্বয় করার প্রয়োজন হতে পারে। ○ গর্ভপাত পরবর্তী সেবা ও জন্মবিরতিকরণ সেবার এলাকাগুলোকে কাছাকাছি সরিয়ে নিয়ে আসুন, বা পিএসি সেবা পরিবার পরিকল্পনা বিভাগের কাছাকাছি। ○ যদি কোনো নারীর পছন্দের পদ্ধতি যেমন টিউবাল লাইগেশন স্থাপনের সুবিধা যদি কেন্দ্রটিতে না পাওয়া যায় তবে একটি অন্তর্বর্তীকালীন পদ্ধতি যাতে পায়

সমস্যার ধরণ এবং পরিস্থিতি	সম্ভাব্য সমাধান ও প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত তথ্য
গিয়ে বা কোনও পদ্ধতি না পেয়ে চলে যাচ্ছেন।	<p>তা নিশ্চিত করুন এবং উক্ত সুবিধাটি যেখানে পাওয়া যায় তার জন্য রেফারেল নিশ্চিত করুন।</p> <ul style="list-style-type: none"> অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন - মিডওয়াইফ ও নার্সরা কি জন্মবিরতিকরণ পরামর্শের জন্য প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত? একা সমাধান সম্ভব?- না, বিভাগীয় প্রধান, কেন্দ্র ব্যবস্থাপক ও জেলা কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনা প্রয়োজন। সেবা প্রদানে বাধা - না, পিএসি সেবার ক্ষেত্রে কোনও বাধা নেই; হ্যাঁ, জন্মবিরতিকরণ সেবাতে বাধা রয়েছে।
<p>৮. জটিলতাগুলো অপর্യാপ্তভাবে সমাধান করা হয়েছে</p> <p>আগের মাসে দুজন নারীর পরিবার পরিকল্পনা পদ্ধতি থেকে কিছুটা জটিলতা ছিল, তবে কারণগুলো পরীক্ষা করা বা সমস্যা সমাধানের পদক্ষেপ নেওয়ার কোনও অভ্যন্তরীণ প্রচেষ্টা হয়নি।</p>	<ul style="list-style-type: none"> সম্ভাব্য সমাধান: যারা গ্রাহকদের সেবার সাথে জড়িত তাদের সাথে কেস রিভিউ শুরু করুন। যে কোনও গুরুতর জটিলতা বা মৃত্যুর জন্য বিভাগীয় প্রধান বা কেন্দ্র ব্যবস্থাপককে অনুসন্ধানপ্রক্রিয়া শুরু করতে বলুন। নিশ্চিত করুন যে কোনও দোষারোপ নয়/ ন্যায়বিচারের সংস্কৃতি নীতি হওয়া উচিত; প্রক্রিয়াটি সহায়ক হওয়া উচিত এবং ভবিষ্যতে সমস্যাগুলো শেখার, উন্নতি ও প্রতিরোধের উপর জোর দেওয়া উচিত। অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন - একটি কেন্দ্রে বা স্বাস্থ্য ব্যবস্থায় বিভিন্ন প্রক্রিয়া বিদ্যমান কিন্তু বাস্তবায়িত হচ্ছে না? একা সমাধান সম্ভব?- না, সেবায় অংশ নেওয়া অন্যদের সহযোগিতা প্রয়োজন এবং বিভাগ বা কেন্দ্র ব্যবস্থাপকের অনুমতি নেওয়া উচিত। সেবা প্রদানে বাধা - সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনও বাধা নেই, তবে এটি মানসম্পন্ন সেবার বিষয়।

ধাপে ধাপে মেন্টরিং পদ্ধতি ও কার্যক্রম

আপ	পদ্ধতি ও কার্যক্রম
পরিকল্পনা	<ul style="list-style-type: none"> মেন্টরশিপ পদ্ধতি শুরু করার জন্য উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমতি নিন মেন্টরিং সেশনের লক্ষ্য সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিন মেন্টর ও মেন্টির বৃত্তান্ত মিলিয়ে দেখুন ব্যবস্থাপনা সংস্থা ও মেন্টিকে আসন্ন মেন্টরশিপ (পদ্ধতি ও প্রত্যাশিত ফলাফল) সম্পর্কে অবহিত করুন আনুষঙ্গিক বিষয়াদির প্রস্তুতি নিন (যেমন পর্যবেক্ষণ চেকলিস্ট, কর্ম পরিকল্পনা, মূল্যায়ন ফর্ম, প্রয়োজন অনুসারে শরীরবৃত্তীয় মডেল, কর্ম সহায়িকা ইত্যাদি,) সুপারভাইজর একটি সভার তারিখ, সময় ও স্থানের জন্য মেন্টির সাথে যোগাযোগ করবে
মেন্টরের আগমন	<ul style="list-style-type: none"> নিজেকে পরিচয় করানো মেন্টির সাথে একটি উষ্ণ সম্পর্ক স্থাপন করে এবং মেন্টিকে স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করায়। মেন্টিসহ সাইট কর্তৃপক্ষ ও কর্মীদের সাথে সাক্ষাত ও শুভেচ্ছা জানান কিভাবে সেবা প্রদান করা হয় তার একটি ধারণা পেতে মেন্টির সাথে স্বাস্থ্য কেন্দ্রটি ঘুরে দেখা মেন্টরিং শুরু করার তারিখ ও সময় সম্পর্কে মেন্টিকে নিয়ে পরিকল্পনা করা
মেন্টর-মেন্টি চুক্তি	<ul style="list-style-type: none"> মেন্টরিং-এর লক্ষ্যগুলো পারস্পরিক সমঝোতায় নির্ধারণ করা হয় মেন্টির অগ্রাধিকারগুলো নির্ধারণ করা হয় মেন্টরিং-এর প্রক্রিয়া, শর্ত ও সময় নিয়ে একমত হয়
পটভূমি পর্যালোচনা	<ul style="list-style-type: none"> সেবার রেকর্ড পর্যালোচনা, যেমন রেজিস্টার বা গ্রাহক ফাইল মেন্টি তার কাজের পটভূমির একটি সারসংক্ষেপ দেয় কয়েকটি পটভূমি বিষয় আলোচনা জন্য পারস্পরিক সমঝোতায় চিহ্নিত করা হয়

আপ	পদ্ধতি ও কার্যক্রম
সেবা গ্রহীতার সাথে পরিচিতি	<ul style="list-style-type: none"> ● মেন্টি গ্রাহক/রোগীদের সাথে মেন্টর-এর পরিচয় করিয়ে দেবে ● মেন্টর গ্রাহক /রোগীর সামনে কী আলোচনা করা যাবে ও কী যাবে না তা বিবেচনা করে
পরিচালনা কমিটির সাথে সংলাপ	<ul style="list-style-type: none"> ● মেন্টি সম্পর্কে পরিচালনা কমিটির দৃষ্টিভঙ্গি সম্পর্কে জানবে ● মেন্টরিং-এর থেকে পরিচালনা কমিটির প্রত্যাশা সম্পর্কে জানবে ● মেন্টরিং-এর সময় ও পরে মেন্টর-এর সুপারিশের ভিত্তিতে পরিচালনা কমিটি মেন্টির জন্য কী করবে তা জানবে
মেন্টির কাজ পর্যবেক্ষণ	<ul style="list-style-type: none"> ● সাধারণত যেভাবে সেবা দিয়ে থাকে সেভাবেই সেবা প্রদান শুরু করা উচিত ● মেন্টর কোনো বাধা ছাড়াই মেন্টির কাজ পর্যবেক্ষণ করবে ● মেন্টর মেন্টি ও রোগীদের মিথস্ক্রিয়া পর্যবেক্ষণ করবে
মেন্টরিংয়ের কর্ম এলাকা চিহ্নিতকরণ, মেন্টরিংয়ের সঠিক মুহূর্ত ও মেন্টরিংয়ের সমাহার	<ul style="list-style-type: none"> ● মেন্টির কাজ এবং কর্মক্ষমতা সম্পর্কিত ধারণার জন্য মেন্টর মেন্টিকে প্রশ্ন করবে (যেমনঃ কেন মেন্টি এভাবে কাজ করেন এবং কেন স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং পদ্ধতির (এসওপি) অনুযায়ী নয়) ● মেন্টর এমন কিছু এলাকা চিহ্নিত করেছেন যেখানে সে অবদান রাখতে পারে, যা একজন গ্রাহক/রোগীর মিথস্ক্রিয়ার ভিত্তিতে হতে পারে ● মেন্টরিংয়ের জন্য উপযুক্ত সময় নির্ধারণ করুন ● মেন্টর অবদান রাখতে পারে এমন সামগ্রীগুলোর মধ্যে রয়েছে: <ul style="list-style-type: none"> ○ পরিপূরক জ্ঞান ○ একটি পদ্ধতি প্রদর্শন ● মডেল যোগাযোগ দক্ষতা; এবং <ul style="list-style-type: none"> ○ বিকল্প ব্যবস্থাপনার /কারিগরি পদ্ধতির পরামর্শ দেয় ● মেন্টরিং মুহূর্ত: <ul style="list-style-type: none"> ○ মেন্টর মনোযোগ সহকারে সিদ্ধান্ত নেবে যে কখন এবং কিভাবে অবদান রাখবে ○ মেন্টির সাথে দীর্ঘ ও বর্ধিত আলোচনা এড়ানো উচিত ● মেন্টির সাথে একটি ব্যক্তিগত কথোপকথন চালাবে, বিশেষত যখন গঠনমূলক প্রতিবার্তা দিবে ● মেন্টর দুজন গ্রাহকের সেবা প্রদানের মধ্যের বিরতিতে মুখোমুখি বসে কর্মক্ষমতা পর্যালোচনা এবং মূল্যায়ন করবে
তাত্ক্ষনিক মেন্টরিং	<ul style="list-style-type: none"> ● লক্ষ্যযুক্ত ও নিবিষ্ট মেন্টরিং <ul style="list-style-type: none"> ○ পূর্ববর্তী প্রশিক্ষণ, সেবা প্রদান ও মেন্টির প্রশ্নের উত্তর থেকে মূল শিক্ষাদানের পয়েন্টগুলোকে শক্তিশালী করা যায়।
প্রতিবার্তা	<ul style="list-style-type: none"> ● একটি নিরিবিলি জায়গায় একটি পূর্ণাঙ্গ মেন্টরিং অধিবেশন পরিচালনা করা <ul style="list-style-type: none"> ○ ইতিবাচক, উৎসাহজনক প্রতিবার্তা দিয়ে শুরু হয়। (যে বিষয়ে আপনি মেন্টিকে দক্ষভাবে সম্পন্ন করতে দেখেছেন) ○ মেন্টর যেসব এলাকায় মেন্টির কাজ করা উচিত বলে মনে করেন। মেন্টর সুনির্দিষ্ট বিষয় নিয়ে কাজ করবে। মেন্টর উৎসাহজনক মন্তব্য দিয়ে প্রতিবার্তা শেষ করবেন, মেন্টি ইতিবাচক কাজগুলো পুনরায় করবেন ○ স্ব-উন্নতিতে কাজ চালিয়ে যাওয়ার জন্য মেন্টিকে উৎসাহ দেয় ○ মেন্টিকে অনুরোধ করেন যে পরবর্তীকালের যা কিছু পরামর্শ দেওয়া হয়েছে সে সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া জানাতে, যেমন: <ul style="list-style-type: none"> ■ মেন্টরিং অধিবেশন মেন্টির জন্য কেমন ছিল? ■ মেন্টি বিশেষত কোন জিনিস পছন্দ করেছে? মেন্টির জন্য বিশেষত কোনটি কার্যকর ছিল? ■ মেন্টি কোন জিনিসগুলো পছন্দ করত না যা মেন্টি খুঁজে পায়নি? ■ এমন কোন বিষয় ছিল যা বলা হয়নি? ■ এমন কিছু কি রয়েছে যা বলা হয়নি কিন্তু মেন্টি সাহায্য চেয়েছে? ● মেন্টির চাকরির সহায়ক অনুসঙ্গের দরকার কিনা তা মেন্টরের জানা উচিত

আপ	পদ্ধতি ও কার্যক্রম
	<ul style="list-style-type: none"> ● মেন্টর যে বিষয়গুলো বা প্রশ্নগুলো দেখবেন তা সনাক্ত করবেন (অন্যান্য সহকর্মী, সিনিয়র মেন্টর বা ইন্টারনেট থেকে)।
পরবর্তী মেন্টরিং অধিবেশন	<ul style="list-style-type: none"> ● পরবর্তী মেন্টরিং অধিবেশন পরিকল্পনা: কখন? কোথায়? কিভাবে? কোনো অগ্রাধিকার বা কালানুক্রম অনুসরণ করা? প্রতিটি সেশন, প্রথম ও শেষ অধিবেশন কিভাবে শুরু ও শেষ হবে?
ভবিষ্যত পরিকল্পনা	<ul style="list-style-type: none"> ● মেন্টর প্রতিবার্তা অধিবেশন শেষে অব্যাহত পেশাদারিত্ব বিকাশের জন্য পরবর্তী পদক্ষেপগুলো সম্পর্কে মেন্টর সাথে একটি পরিকল্পনা তৈরি করবেন এবং মেন্টি যে বিষয়গুলো করবেন তাতে সম্মত হবেন: <ul style="list-style-type: none"> ○ পরবর্তী মেন্টরিং সেশনের জন্য বিষয়গুলোকে অগ্রাধিকার দিন ○ পরবর্তী মেন্টরিং অধিবেশন /পরিদর্শন সম্পর্কে প্রত্যাশিত সহায়তার উপর সম্মত হন। ○ মেন্টরিং সেশনগুলোর মধ্যে মেন্টর ও মেন্টির মধ্যে যোগাযোগের একটি মাধ্যম চিহ্নিত করুন ○ মেন্টরিং পরিদর্শনগুলোর মধ্যে মেন্টি সমর্থন করতে পারে এমন উপায়গুলো সনাক্ত করুন ● মেন্টর মেন্টিকে ফোন করার জন্য আমন্ত্রণ জানাবে, যদি কোনও প্রশ্ন থাকে যা মেন্টরিং পরিদর্শনের সময় আসতে পারে
ডকুমেন্টেশন	<ul style="list-style-type: none"> ● মেন্টর একটি চেকলিস্টের সাহায্যে সমস্ত মেন্টরিং-এর পরিদর্শন নথি তৈরি করে: <ul style="list-style-type: none"> ○ কাকে মেন্টরিং করা হয়েছে, কী মেন্টরিং করা হয়েছে, কোন পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছিল, ○ কী কী এখনও বলা বা করা হয়নি বা তালিকার মধ্যে কোনটি কভার করা হবে না এবং কেন ○ একসাথে দেখা গ্রাহক /রোগীর সংখ্যা ● মেন্টর প্রতিটি অধিবেশনে মেন্টর কার্যক্রম ডকুমেন্ট করে। এটি মেন্টর কাজের উন্নতি নজরে রাখতে সহায়তা করে।

মডিউল ৭ - সহায়ক সুপারভিশন

সহায়ক সুপারভিশন সম্পর্কিত ধারণা

সহায়ক সুপারভিশন কী?

সংজ্ঞা

সুপারভিশন হল কর্মীদের পরিচালনা ও সহায়তা করার প্রক্রিয়া যাতে তারা কার্যকরভাবে তাদের কর্তব্য সম্পাদন করতে পারে। এটি একটি সেবাকেন্দ্রভিত্তিক পদ্ধতি যা মেন্টরশিপ, সমস্যার যৌথ সমাধান এবং সুপারভাইজর ও সুপারভাইজিদের মধ্যে কার্যকর যোগাযোগকে উৎসাহ দেয়। সহায়ক সুপারভিশন হলো কর্মীর যোগাযোগ দক্ষতা জোরদার করা, সমস্যাগুলো সনাক্ত ও সমাধান করা, দলগত কাজে উৎসাহ দেয়া এবং সেবা প্রদানকারীর ক্ষমতায়ন ও নেতৃত্ব প্রদান করে তার কর্মদক্ষতা (পারফরম্যান্স) উন্নয়নের একটি প্রক্রিয়া। এতে সেবাগ্রহীতাকে প্রদত্ত সেবার উন্নয়নের জন্য তাদের পেশাগত ও যোগাযোগ জ্ঞান এবং দক্ষতা বৃদ্ধির উদ্দেশ্যে কর্মীদের নির্দেশনা দেওয়া এবং সহায়তা করার ব্যাপারটি জড়িয়ে থাকে।

সহায়ক সুপারভিশন এমন একটি প্রক্রিয়া যা স্বাস্থ্য ব্যবস্থার বিভিন্ন স্তর ও পর্যায়ের মধ্যে সম্পর্ককে জোরদার করে, সমস্যা সনাক্ত ও সমাধানে মনোনিবেশ করে এবং সম্পদ বরাদ্দ করার জন্য প্রয়োজনীয় বিবেচনা, উচ্চমান, দলীয় কাজ এবং দ্বিপক্ষীয় যোগাযোগের ওপর মনোযোগ দেয়। সহায়ক সুপারভিশন পুরো সেবাকেন্দ্র এবং সকল স্বাস্থ্যকর্মীদের ওপর গুরুত্বারোপ করে কর্মীকে নিজের দায়িত্ব গ্রহণের জন্য এবং তার নিজের কর্মদক্ষতার ক্রমাগত উন্নয়নের জন্য একটি চলমান প্রক্রিয়া। এটি শ্রদ্ধাশীল উপায়ে পরিচালিত হয়, যেখানে কর্মস্থল পরিদর্শনকে কর্মীদের দক্ষতা উন্নয়নে একটি সুযোগ হিসেবে ব্যবহার করা হয়। শুধুমাত্র কোনটি ভুল, কে ভুল করেছে তা খুঁজে বের করার জন্যে সহায়ক সুপারভিশন পরিচালিত হয় না এবং এর অর্থ শুধুই পরিদর্শন (Inspection) করা নয়।

প্রথাগত সুপারভিশন বনাম সহায়ক সুপারভিশন

ঐতিহ্যগতভাবে, বাংলাদেশে এবং অন্যান্য অনেক দেশেই, সুপারভিশন মানেই সর্বজনীনভাবে পরিদর্শন বা নিয়ন্ত্রণ এর কৌশল। এই প্রথাগত পদ্ধতি এই ধারণার ওপর ভিত্তি করে প্রতিষ্ঠিত যে, কর্মীরা যথেষ্ট উদ্বুদ্ধ নয় এবং তাদেরকে দিয়ে সঠিকভাবে কাজ করাতে হলে কঠোর বাহ্যিক নিয়ন্ত্রণ প্রয়োজন। তবে দেখা গেছে যে, যেখানে সুপারভাইজর ও কর্মীরা সমস্যার সমাধান এবং কর্মক্ষমতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে একসাথে কাজ করে সেখানে ভালো কর্মদক্ষতা ও ফলাফল অর্জিত হয়।

প্রচলিত সুপারভিশন এবং সহায়ক সুপারভিশন পদ্ধতিগুলোর মধ্যে পার্থক্যটি নিচের সারণিতে দেখানো হয়েছে:

সারণী ৫: প্রথাগত সুপারভিশন বনাম সহায়ক সুপারভিশন

প্রথাগত সুপারভিশন	সহায়ক সুপারভিশন
প্রশাসনিক কাজ	সেবা প্রদানকারীর দক্ষতা ভিত্তিক কাজ
<ul style="list-style-type: none">সাধারণত কোনো চেকলিস্ট ব্যবহার করা হয় নাসমস্যা সনাক্ত হয়, কিন্তু অবিলম্বে সমাধানের জন্য কোনো পরিকল্পনা হয় নাপূর্বে চিহ্নিত সমস্যা সমাধান করার জন্য কোন পরিকল্পনা অনুসরণ করে না।সেবাদানকারী বিচ্ছিন্নভাবে প্রত্যাশিত সেবার মান সম্পর্কে অবগত হয়সেবাদানকারীদের প্রেরণার ওপর সামান্য অথবা কোনো গুরুত্বারোপ করা হয় নাউন্নত কাজের পরিবেশ নিশ্চিত করার জন্য সামান্য বা কোনো জোর দেওয়া হয় না।	<ul style="list-style-type: none">চেকলিস্ট ব্যবহার করা হয়সমস্যা চিহ্নিত হয়, স্বল্প ও দীর্ঘমেয়াদী সমাধানের জন্য পরিকল্পনা করা হয়পূর্বে সনাক্তকৃত সমস্যা সমাধান করার জন্য ফলোআপ পরিদর্শনের পরিকল্পনা করা হয়নিয়মিতভাবে প্রত্যাশিত সেবার মান সম্পর্কে অবহিত করা হয়সেবাদানকারীর প্রেরণার ওপর জোর গুরুত্বারোপ করা হয়।কাজের পরিবেশ উন্নতির ওপর কঠোর গুরুত্বারোপ করা হয়।

মেন্টরশিপের অংশ হিসেবে সহায়ক সুপারভিশন

সুপারভিশন শুধুই পরিদর্শন বা মনিটরিং নয়। সুপারভিশন সীমিত পরিসরে একটি মেন্টরশিপ প্রক্রিয়াও বটে, যার মাধ্যমে সুপারভাইজি তার পেশাগত দায়িত্ব এবং তার কাছে সেবা গ্রহীতার প্রত্যাশিত প্রতিশ্রুতি এবং দক্ষতা সম্পর্কে বুঝতে পারেন।

ক্লিনিক্যাল জন্মাবিরতিকরণ সেবার সুপারভিশনে একজন সুপারভাইজরের কিছু ক্ষেত্রে দৃষ্টিপাত করা উচিত, উপযুক্ত কর্ম পরিবেশ; কেন্দ্রের অন্যান্য সদস্য যারা একই/ অনুরূপ/ সহায়ক সেবা প্রদান করে তাদের সাথে যোগাযোগ, ব্যবস্থাপনা কাঠামো; ব্যবস্থাপনার প্রচলিত নিয়ম, প্রবিধান এবং অনুশীলন; প্রত্যাশিত মানের প্রয়োজনীয় সেবাদানের জন্য প্রাপ্ত সম্পদ; চাকরির কার্যবিধি, দক্ষতার স্তর, এবং সেবাদানকারীর মনোভাব ও আচরণ ইত্যাদি।

সুপারভাইজর সুপারভাইজর পারফরম্যান্স পর্যবেক্ষণ ও প্রত্যাশিত মানের সাথে তুলনা করেন; সেবা গ্রহীতার সাথে কর্মীর প্রদত্ত সেবার বিষয়ে সন্তুষ্টি নিয়ে আলোচনা করেন এবং তাদের কাছে এ বিষয়ের কোন পরামর্শ থাকলে তা গ্রহণ করেন, সুপারভাইজরকে সঠিক প্রশিক্ষণ দেন, প্রয়োজনে নির্দেশিকা, কর্মসূচি, কর্ম-পরিকল্পনা, কারিগরি আপডেট ইত্যাদি উপলব্ধি করতে সাহায্য করেন, উন্নতির ক্ষেত্রগুলো চিহ্নিত করেন, সুপারভিশনে শনাক্তকৃত সমস্যাগুলোর তাৎক্ষণিক সমাধান বা সর্বশেষ সুপারভিশনের অনুসরণের মাধ্যমে সমাধান জানান, উচ্চপদস্থ কর্মকর্তাদের এবং সুপারভাইজর কাছেও সুপারভিশনের সুপারিশসহ রিপোর্ট পেশ করেন।

সহায়ক সুপারভিশনের প্রক্রিয়া

সফল সুপারভিশনের প্রধান উপাদান

- বাধা বা সমস্যা শনাক্ত করাতে পারা
- সুপারভাইজর জন্য একটি সহায়ক কর্ম পরিবেশ তৈরি করা
- দক্ষতা বৃদ্ধির মাধ্যমে সুপারভাইজরকে সক্ষম করা
- কার্যকরী ও দক্ষ অনুশীলন সনাক্ত করা
- সম্ভাবনাময় ও উদ্ভাবনী পন্থা/অনুশীলন শনাক্ত, পরীক্ষা ও গ্রহণ বা অভ্যাস করা;
- সেবা প্রদানের নতুন কৌশল পরীক্ষা করা বাস্তবায়ন এবং
- সফল নতুন কৌশলগুলো বাস্তবায়ন করা।

সহায়ক সুপারভিশনের সময় মূল্যায়নের ক্ষেত্রসমূহ

সেবাকেন্দ্রে সুপারভাইজরের বা সুপারভাইজরি পরিদর্শনের সময় সাধারণত যেসব ক্ষেত্র মূল্যায়ন করা হয় সেগুলো হলো:

1. সেবাকেন্দ্রে প্রদত্ত সেবাসমূহ (Facility-based services)
2. কমিউনিটিভিত্তিক সেবাসমূহ (Community-based services)
3. স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনার জন্য মানব সম্পদ (Human resources for health and family planning)
4. সরবরাহ এবং সম্পদ ব্যবস্থাপনা (Logistics and resource management)
5. মনিটরিং এবং তথ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি (Monitoring and Information systems)
6. সেবা প্রদানের পদ্ধতি বা কৌশল (Service provision technique)
7. কর্মীদের মধ্যে আন্তঃব্যক্তিক সম্পর্ক, অনুপ্রেরণা ও সম্ভাব্য দ্বন্দ্ব (Staff relationship, motivation, and conflicts)

সেবাকেন্দ্রে প্রদত্ত সেবাসমূহ:

সারণী ৬. পরিবার পরিকল্পনা/ যৌন ও প্রজনন সেবা তদারকির সময় মনোযোগ দেওয়ার বিষয় ও স্থান

পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর-এর আওতাধীন সেবা এলাকা	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর-এর আওতাধীন সেবা এলাকা
<ul style="list-style-type: none"> ○ সকল সেবা এলাকায় ○ অপারেশন থিয়েটার (ওটি) ○ যন্ত্রাদির প্রক্রিয়াকরণ ○ নিবন্ধন/ রেজিস্টার বই ○ চেকলিস্ট ○ বিভিন্ন অবহিত সম্মতিপত্র (কনসেন্ট ফর্ম) ○ সরবরাহ সাপ্লাই চেইন ব্যবস্থাপনা ○ স্টোর 	<ul style="list-style-type: none"> ○ লেবার রুম ○ সরবরাহ ও উপকরণ ○ সংশ্লিষ্ট নথি ○ নিবন্ধন/ রেজিস্টার বই ○ গর্ভকালীন ও প্রসবপরবর্তী সেবা কর্ণার
অবকাঠামোগত ক্ষেত্রসমূহ <ul style="list-style-type: none"> ○ ভৌত সুবিধা এবং স্থান সংকুলান 	

- বিবিধ সুবিধাদির প্রাপ্যতা, যেমন: পানি, বিদ্যুৎ ও যোগাযোগ সুবিধা
- শ্রবণ ও দৃষ্টির গোপনীয়তার নিশ্চয়তা

সহায়ক সুপারভিশন পরিচালনার জন্য আনুষঙ্গিক চাহিদা

- ১) সহায়ক সুপারভিশন পরিচালনার জন্য তহবিল। এটি সুপারভাইজার প্রশিক্ষণের জন্য, সুপারভাইজারের দৈনন্দিন ভাতা, পরিবহণ ইত্যাদির জন্যও প্রয়োজন
- ২) স্থানীয় সরকার এবং কমিউনিটি থেকে প্রাপ্য সম্পদ ও সহায়তা
- ৩) সেক্টরের বার্ষিক বাজেট, অপারেশনাল প্ল্যান বা কর্মসূচি প্ল্যান এ সহায়ক সুপারভিশনের জন্যে আর্থিক বরাদ্দ
- ৪) পরিকল্পনা, প্রস্তুতি, ভ্রমণ, সুপারভিশন, প্রতিবেদন ও ফলো-আপের জন্য পর্যাপ্ত সময় বরাদ্দ করে দেওয়া;
- ৫) সহায়ক সুপারভিশনের জন্য প্রাতিষ্ঠানিক সহায়তা
- ৬) সুপারভিশনের উপকরণ, যেমন: ম্যানুয়াল, নির্দেশিকা, কর্মকৌশল, স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর, কর্ম-পরিকল্পনা, সুপারভাইজার এবং সুপারভাইজার জন্যে কর্মসহায়ক, চেকলিস্ট ইত্যাদি
- ৭) বিবিধ স্টেশনারি সামগ্রী
- ৮) তাত্ক্ষণিক সভা পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় সহায়তা

ফলো-আপ কার্যক্রম

সহায়ক সুপারভিশন আনুষ্ঠানিক পরিদর্শনের পরপরই শেষ হয়ে যায় না। কর্মস্থলে ফিরে সুপারভাইজারকে প্রয়োজনীয় ফলো-আপ-এর পরিকল্পনা তৈরি করতে হবে, যেন নিম্নলিখিত বিষয়াদি অন্তর্ভুক্ত হতে পারে:

- পারস্পরিক সম্মতিতে পরিকল্পিত বিষয়ে কাজ করা;
- পরিকল্পনার প্রক্রিয়ায় সুপারভাইজারকে অন্তর্ভুক্ত করা এবং পর্যবেক্ষণ চেকলিস্ট, কর্ম সহায়ক, মনিটরিং-এর উপকরণ ইত্যাদি নবায়ন, সংগ্রহ, ও তৈরিতে একত্রে কাজ করা;
- উপকরণ সরবরাহ ও প্রাপ্তির সমস্যা নিয়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের সাথে আলোচনা;
- মাসিক প্রতিবেদনগুলো পর্যালোচনা করা এবং সুপারিশকৃত পদক্ষেপ বাস্তবায়িত হচ্ছে কি না সে ব্যাপারে কর্মীদের সাথে নিয়মিত যোগাযোগ বজায় রাখা; এবং
- সুপারভিশনে থাকা স্বাস্থ্যকর্মীদের পেশাগত বিকাশের জন্য শেখার বা নেতৃত্বের সুযোগ চিহ্নিত করা।
- সুপারভিশনের ভিত্তিতে উপদেশ ও নির্দেশ প্রেরণ, সেগুলো প্রয়োজনীয় পরামর্শের পরে সুপারভিশনের ফলাফলের ভিত্তিতে পরবর্তীতে সম্পাদন করা যাবে বা সে সব বিষয়ে আরও ফলো-আপ করতে হবে।
- কিছু সেবাদানকারী কর্মী গঠনমূলক প্রতিবর্তা সহজভাবে নাও গ্রহণ করতে পারে। কোনো একজন সেবাদানকারী যদি প্রতিবর্তা গ্রহণ করতে না চায় বা ইচ্ছাকৃতভাবে অসহযোগিতা করেন বা তার মধ্যে সহযোগিতা করার মনোভাব দেখা না যায়, তবে তাকে সতর্ক করতে হবে। এটি শুরুতে নমনীয় সুরে বলা উচিত, তবে কর্মীর প্রতিক্রিয়ার উপর ভিত্তি করে প্রয়োজনে সুপারভাইজারের ভাষা এবং অবস্থান ধীরে ধীরে কঠোর হওয়া উচিত, যতক্ষণ পর্যন্ত না পর্যায়ক্রমে শাস্তিমূলক পদক্ষেপই একমাত্র বিকল্প হয়ে দাঁড়ায়।

সহায়ক সুপারভিশন পরিচালনা

ডিজিএফপি সুপারভিশন চেকলিস্ট

পরিবার পরিকল্পনা সেবার জন্য ডিজিএফপি ব্যবহৃত সুপারভিশনের চেকলিস্ট-এর তালিকা:

সুপারভাইজার কার্যক্রম নিয়মিত লিপিবদ্ধ করা ছাড়াও সহায়ক সুপারভিশন-এর সময় সমস্যা, কারণ এবং কর্ম পরিকল্পনা লিপিবদ্ধ করার জন্য নির্ধারিত ছক ব্যবহার করতে পারেন। জেলাগুলোতে বর্তমানে এফপিসিএস-কিউআইটি দ্বারা ব্যবহৃত প্রতিবেদনের ছক ছাড়াও নিম্নলিখিত উপকরণগুলো লিপিবদ্ধ ও প্রতিবেদনের জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে।

১. সেবার মান উন্নয়নের জন্য চেকলিস্ট - এফপিসিএস-কিউআই টিম (সূত্র: পপঅ/সিসিএসডিপি/ক্র-৩০৯/(অংশ-২)/২০১৮/৩৬০১; তারিখঃ ৩১/০৭/১৯)
২. সেবাকেন্দ্রের প্রস্তুতি নিরীক্ষণের চেকলিস্ট: মা ও শিশু কল্যাণ কেন্দ্র
৩. সেবাকেন্দ্রের প্রস্তুতি নিরীক্ষণের চেকলিস্ট: উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স (পরিবার পরিকল্পনা সেবা)
৪. সেবাকেন্দ্রের প্রস্তুতি নিরীক্ষণের চেকলিস্ট: ইউনিয়ন স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র
৫. সুপারভিশন চেকলিস্ট: স্যাটেলাইট ক্লিনিক
৬. সুপারভিশন চেকলিস্ট: কমিউনিটি ক্লিনিক

৭. সুপারভিশন চেকলিস্ট: এমসিএইচ সেবা
৮. প্রতিবেদন ছক: এমসিএইচ এবং প্রসব পরবর্তী পরিবার পরিকল্পনা সেবার সুপারভিশন
৯. সেবাকেন্দ্রের প্রস্তুতি চেকলিস্ট: মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল, জেলা হাসপাতাল এবং উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্সে প্রসব পরবর্তী পরিবার পরিকল্পনা সেবা

ধাপে ধাপে সহায়ক সুপারভিশন

ধাপ	কার্যাবলী
ক. পরিকল্পনা পর্যায়	<ul style="list-style-type: none"> • যে সেবাকেন্দ্র সুপারভাইজ করা হবে তা চিহ্নিত করুন এবং একটি পরিকল্পনা তৈরি করুন। • সুপারভিশন সম্পর্কিত তারিখ, দলের গঠন, সময়, পরিদর্শনটির উদ্দেশ্য এবং প্রয়োজনীয় সহায়তার বিষয়ে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষকে জানান। • দ্রষ্টব্য: <ul style="list-style-type: none"> ▪ সুপারভিশনের সাইট / স্বাস্থ্যসেবা কেন্দ্র সম্পর্কে সমস্ত গুরুত্বপূর্ণ তথ্য, যেমন সেবার ধরণ এবং কর্মক্ষমতা, প্রয়োজনীয় সেবা প্রদানের জন্য কার্যকারিতা সম্পর্কিত সামর্থ্য ও সীমাবদ্ধতা; এবং ▪ গুরুত্বপূর্ণ সমস্যাসমূহ, ইতিমধ্যে কর্ম পরিকল্পনা যদি থাকে তবে তা অবহিত করা • আনুষঙ্গিক জিনিষপত্র জোগাড় করুন • পূর্ববর্তী দিন একটি প্রস্তুতিমূলক সভা করুন (যদি সুপারভিশন একটি দলে পরিচালিত হয়)।
খ. শুরু করা	<ul style="list-style-type: none"> • সুপারভিশনের জন্য সেবাকেন্দ্রে পৌঁছানোর পরে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের কাছে সৌজন্য ফোন কলটি করুন -- সুপারভিশন দলের নেতার চেয়ে স্থানীয় কর্তৃপক্ষ সিনিয়র বা জুনিয়র যেই হোক না কেন <ul style="list-style-type: none"> ▪ নিজেই এবং দলটির সাথে পরিচয় করিয়ে দিন, সুসম্পর্ক স্থাপন করুন -- সুপারভাইজর নিজেই এবং দলের বাকি সদস্যদের সাথে স্থানীয় ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সাথে প্রাথমিক বৈঠকে অভিবাদন ও পরিচয় করিয়ে শুরু করবেন ▪ পরিদর্শনটির উদ্দেশ্য ▪ সাইট পরিদর্শন ▪ অবহিত করার সময় ও স্থান <p>সুপারভিশন সাইটে / সংস্থায়:</p> <ul style="list-style-type: none"> • সুপারভাইজিংগণকে স্বাচ্ছন্দ্যের সাথে নিজেদের পরিচয় দিতে সহায়তা করুন, মনোযোগ দিন এবং কোন বাধা দেবেন না • পুরো সহায়ক সুপারভিশন পরিকল্পনাটি সম্পর্কে বলা হবে, সেশনটি আয়োজন করা হয়েছে সুপারভাইজদের সাথে সময় কাটাতে, প্রতিবর্তা জানতে ইত্যাদি; • সুপারভাইজর নিরপেক্ষ থাকবেন; এবং কোনো প্রতিশ্রুতি দেবেন না • সুপারভাইজর যোগাযোগ দক্ষতা প্রয়োগের মাধ্যমে সক্রিয় অংশগ্রহণকে উৎসাহিত করবেন।
গ. সহায়ক সুপারভিশন পরিচালনা	<ul style="list-style-type: none"> • সুপারভিশন পরিদর্শন চলাকালীন সম্মান এবং ধৈর্য প্রদর্শন করুন। • কর্মীদের চলমান যে কোনও সেবা কার্য শেষ করতে এবং দায়িত্ব হস্তান্তর করার জন্য সময় দিন। • চেকলিস্টটি ব্যবহার করে পর্যবেক্ষণ করুন এবং তথ্যটি সংগ্রহ করুন। • সাইটে সুপারভাইজদের সমস্যা এবং বাধা শুনুন। • সমস্যাগুলোকে সমাধান করুন, যদি সম্ভব হয়। • পূর্ববর্তী নির্দেশনা ও পরামর্শগুলো অনুসরণ করা হয়েছে কিনা তা পর্যবেক্ষণ করুন। • সুপারভাইজদের প্রতি সম্মানজনকভাবে বন্ধুত্বপূর্ণ উপায়ে তাদের কার্যক্রমের জন্য কিছু সংশোধনমূলক এবং সহায়ক প্রতিবর্তা দিন। • কোনও পদ্ধতি যদি ভুলভাবে সম্পাদিত হয় তবে সঠিক পদ্ধতিটি প্রদর্শন করুন এবং তা পুনরায় দেখানোর জন্য অনুরোধ করুন। • নতুন নির্দেশিকা, স্ট্যান্ডার্ড, কৌশল, নীতি, পরিকল্পনা ও অন্যান্য যে কোনও প্রাসঙ্গিক তথ্য থাকলে সুপারভাইজদের আপডেট করুন। • প্রয়োজনে নতুন কৌশল ও পদ্ধতির বিষয়ে কাজের সাথে সাথে প্রশিক্ষণ দিন

ধাপ	কার্যাবলী
ঘ. তাৎক্ষণিক প্রতিবর্তা পর্যায়	<ul style="list-style-type: none"> • সুপারভাইজর-এর সুপারভিশন সম্পন্ন হয়ে গেলে, তিনি উপযুক্ত গোপনীয়তার সাথে অনুকূল পরিবেশে প্রতিবর্তা দিবেন। • ইতিবাচক প্রতিবর্তা ব্যবহার করবেন, পারফরম্যান্স ভাল হলে বা যখন উন্নতির প্রয়োজন, তখন গঠনমূলক প্রতিবর্তা দিবেন। • সেই দিকগুলো দিয়ে শুরু করবেন যা তারা ভাল করেছেন, তারপর যেখানে সমস্যা রয়েছে তা আলোচনা করবেন। • তিনি নিয়মনীতি ও প্রক্রিয়া, ব্যক্তির কর্মক্ষমতা বা কাজের উপর মনোনিবেশ করবেন, ব্যক্তির উপর নয়। • তিনি পূর্বে আলোচিত যে বিষয়গুলো বাস্তবায়িত হয়নি নতুন কর্ম পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করবেন। • যেক্ষেত্রে উন্নতির প্রয়োজন তা তুলে ধরে সংশোধনমূলক পদক্ষেপ ও সময় নিয়ে নির্দেশনা দিবেন। প্রত্যাশিত আচরণটির সাথে কর্মসূচির লক্ষ্যগুলোর সম্পর্ক ব্যাখ্যা করুন। যেমন: “আমরা যদি সময়মতো প্রতিবেদনগুলো না পাই, সঠিক চিকিৎসার জন্য সেই রোগীকে আর শনাক্ত করা যাবে না। তারপরে আমরা আমাদের রোগীদের সেবা উন্নত করতে তথ্যটি ব্যবহার করতে সক্ষম হব না।” • তিনি উৎসাহ ও মনোযোগ সহকারে শুনবেন এই বিশ্বাস নিয়ে যে, প্রত্যেকের ভাল অবদান রয়েছে এবং সুপারভাইজর নিজেও নতুন কিছু শিখতে পেরেছেন। • সুপারভাইজরদেরকে অংশগ্রহণ করার জন্য সুযোগ দিন। • তিনি প্রতিবর্তা দেয়ার জন্য সুপারভাইজরদেরকে আমন্ত্রণ জানাবেন। সুপারভাইজর জিজ্ঞাসা করতে পারেন: <ul style="list-style-type: none"> ▪ প্রক্রিয়াটি কেমন হলো? ▪ সুপারভাইজি কোন জিনিসগুলো সহায়ক বলে মনে করেছেন? ▪ এমন কিছু কী ছিল যা সুপারভাইজি পছন্দ করেন না, বা সুপারভাইজির পক্ষে সহায়ক ছিল না? ▪ এমন কিছু বিষয় আছে কি যা সুপারভাইজি সাহায্য চান অথচ সুপারভাইজর আলোচনা করেননি?
ঙ. শেষ করা	<ul style="list-style-type: none"> • শেষ করার সময় নিম্নলিখিত বিষয়গুলো নিয়ে আলোচনা করা / বিবেচনা করা উচিত: <ul style="list-style-type: none"> ▪ দিকনির্দেশনা এবং প্রশিক্ষণের সুযোগগুলোর মতো নতুন তথ্য বিনিময় করুন, যা শুরুতে আলোচনা হয়নি। ▪ উপাত্ত লিপিবদ্ধ ও প্রতিবেদন তৈরি করার জন্য কিছু পর্যবেক্ষণ / ফলাফল বিনিময় করুন ▪ পরিবর্তন বা উন্নতি প্রয়োজন এমন নির্দিষ্ট দিকগুলো সংক্ষেপে আলোচনা করুন /পর্যালোচনা করুন এবং কী করা দরকার এবং কিভাবে। • সেবার নির্দিষ্ট দিকগুলো ভালভাবে চলছে এমন শক্তিশালী দিকগুলো চিহ্নিত করুন এবং তাদের যথাযথভাবে প্রশংসা করুন। • যৌথ সমস্যা সমাধানের পদ্ধতির সাহায্যে কর্মক্ষেত্রের উন্নতি /শক্তিশালীকরণ এবং একমত হওয়ার বিষয়ে প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রগুলো চিহ্নিত করুন • সুপারভাইজরদের প্রশ্ন করার জন্য পর্যাপ্ত সময় দিন। সম্ভব হলে উত্তর দিন বা সুপারভাইজিকে বলুন যে আপনি শীঘ্রই উত্তর জানাবেন • যে কাজগুলো করতে হবে এবং সমস্যার ক্ষেত্রগুলো সমাধান করার জন্য উপযুক্ত ব্যক্তিদের চিহ্নিত করুন • সুপারভাইজরদেরকে ধন্যবাদ জানান এবং স্থানীয় ব্যবস্থাপনা এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের কাছ থেকে বিদায় নিন।
চ. প্রতিবেদন তৈরি ও ফলো-আপ করুন	<ul style="list-style-type: none"> • কর্ম পরিকল্পনা ও ফলোআপসহ পরিদর্শনটি লিপিবদ্ধ করতে প্রতিবেদন লেখার ছক ব্যবহার করুন • সুপারভিশন সাইট / স্বাস্থ্য কেন্দ্র ও উর্ধ্বতনসহ সংশ্লিষ্ট সকল স্তরে প্রতিবেদনটি প্রেরণ করুন • মেন্টরদের সাথে চিহ্নিত দুর্বলতাগুলোর তথ্য বিনিময় করুন

মডিউল ৮ - জেডার সমন্বিত মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন

কর্মসূচিতে জেডার সম্পর্কে ধারণা

জেডার সমন্বিত কর্মসূচি বাস্তবায়নের জন্যে জেডার এবং তদসম্পর্কিত ধারণাগুলো সম্পর্কে পরিষ্কার ধারণা থাকা আবশ্যিক।

জেডার (Gender)

এটি সামাজিকভাবে আরোপিত কিছু নিয়মাবলী এবং প্রত্যাশিত আচরণগত বৈশিষ্ট্য, ভূমিকা, দায়িত্ব এবং সম্ভাবনাময় সুযোগের ব্যবহার, সুবিধা এবং অগ্রাধিকার অনুসারে সমাজের সদস্যদের নারী ও পুরুষ হিসেবে শ্রেণীবিভাজনকে বোঝায়। যেহেতু এটি জৈবিকভাবে সংজ্ঞায়িত নয় বরং সামাজিকভাবে নির্মিত, তাই সময়ের সাথে সাথে এর পরিবর্তন হতে পারে।

জৈবিক লিঙ্গ (Sex)

‘পুরুষ’ বা ‘নারী’ হিসেবে মানুষের জৈবিক শ্রেণিবদ্ধকরণ। জন্মের সময়, শরীরবিদ্যা অনুসারে শারীরিক বৈশিষ্ট্য, ক্রোমোজম সংখ্যা, হরমোন, অভ্যন্তরীণ প্রজনন অঙ্গ ও যৌনাঙ্গ ইত্যাদির সংমিশ্রণের ভিত্তিতে শিশুদের একটি লৈঙ্গিক পরিচিতি দেওয়া হয়।

জেডার ন্যায্যতা (Gender Equity)

জেডার ন্যায্যতা বলতে জেডারের ভিন্নতা অনুসারে যে ভিন্ন ভিন্ন চাহিদা ও অভিজ্ঞতা রয়েছে সে সম্পর্কে বলা হয়েছে। যেহেতু নারী ও পুরুষের ভিন্ন চাহিদা রয়েছে এবং তাদের জীবনের বাধাগুলোর ধরণও আলাদা, জেডার ন্যায্যতার পন্থা অবলম্বন করার মানে হল নারী ও পুরুষের বাস্তবতার বিচারে তাদের নির্দিষ্ট চাহিদা মেটাতে এমন কৌশল ও কর্মসূচি হাতে নিতে হবে যাতে তারা সেই নির্দিষ্ট বাধা অতিক্রম করতে পারেন। জেডার পরিচয় যাই হোক না কেন, প্রয়োজনীয় অধিকার, সুযোগ আর আচরণের প্রাপ্তিই হল জেডার ন্যায্যতা। সুবিচার নিশ্চিত করার জন্য প্রায়শই যেসব বিভিন্ন ঐতিহাসিক এবং সামাজিক অনগ্রসরতার কারণে নারী ও কিশোরীরা পুরুষদের সমান সুবিধা ও আচরণ উপভোগ করতে পারে না সেগুলোকে উত্তরন করতে “জেডার ন্যায্যতা” কর্মসূচি বাস্তবায়নের প্রয়োজন হয়।

জেডার সমতা (Gender Equality)

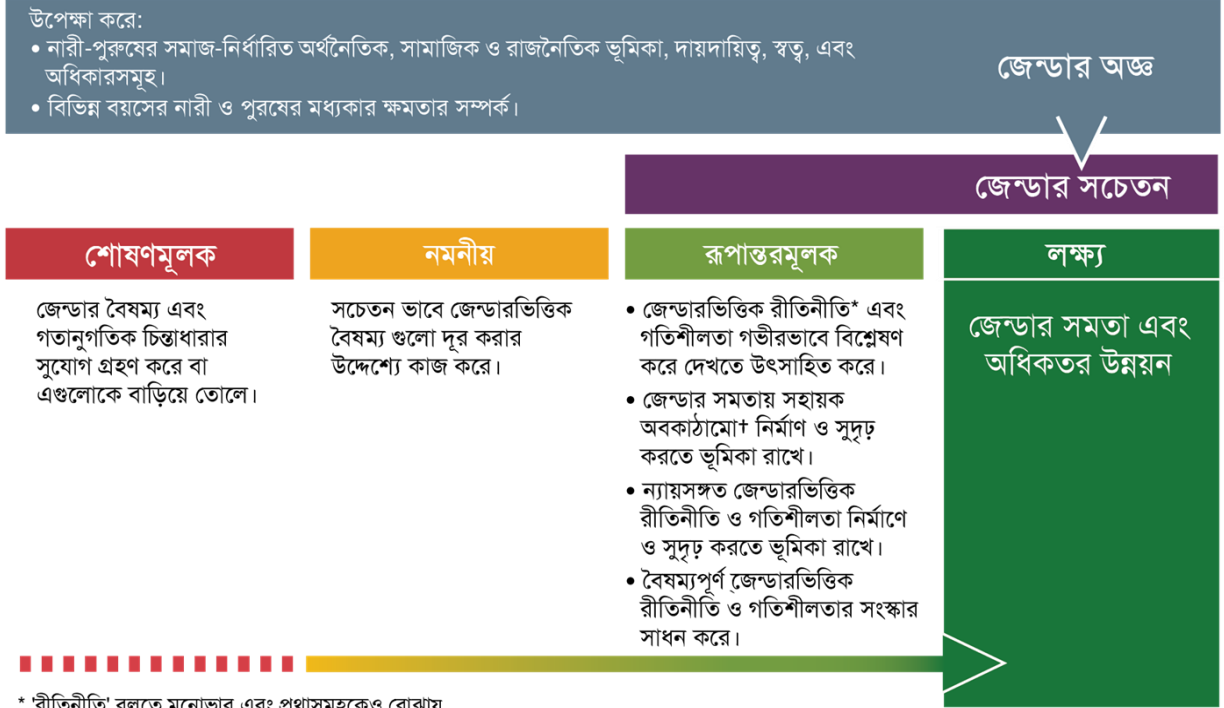
জেডার সমতার অর্থ হলো, সমাজে নারী ও পুরুষ সমমর্যাদা উপভোগ করবে এবং তাদের সম্ভাবনার পূর্ণ বিকাশ এবং মানবাধিকার পূর্ণভাবে উপলব্ধি ও উপভোগ করার সমান সুযোগ পাবে। এটা আইনি সুরক্ষাসহ সামাজিক, অর্থনৈতিক এবং রাজনৈতিক সম্পদের অধিকার এবং নিয়ন্ত্রণের ক্ষেত্রে নারী এবং পুরুষের সমান সুযোগ বোঝায়।

জেডার সমন্বয় (Gender integration)

একটি প্রকল্পের কর্মকৌশল নির্ধারণ, পরিকল্পনা, বাস্তবায়ন, পর্যবেক্ষণ ও মূল্যায়ন- প্রতিটি পর্যায়ে সম্ভাব্য জেডার বৈষম্য চিহ্নিত ও নিবারণ করা বোঝায়। জেডার সমতা নিশ্চিত করার জন্যে প্রকল্প বাস্তবায়ন ও সেবা দানে সংশ্লিষ্ট কর্মীদের দক্ষতা বৃদ্ধিও এর অংশ।

স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মসূচিতে জেডার সমন্বয়ের ধারাবাহিকতা

জেডার সমন্বয়ের ধারাবাহিক কাঠামোটি বিভিন্ন কর্মসূচির পদ্ধতির মধ্যে পার্থক্য করার জন্য জেডার ও উন্নয়ন বিশেষজ্ঞদের বিভিন্ন প্রয়াস থেকে নেয়া হয়েছে এবং বিভিন্ন কর্মসূচির পরিকল্পনা, বাস্তবায়ন এবং মূল্যায়নের সময় তারা বিভিন্ন জেডার নীতি ও বৈষম্যকে কিভাবে ব্যাখ্যা করে তার উপর ভিত্তি করে চারটি বিভাগে শ্রেণিবদ্ধ করা হয়েছে।



চিত্র ১৩. জেডার সমন্বয়ের ধারাবাহিকতা (ইউএসএআইডি)

সারণি ৭। সহায়ক সুপারভিশনে জেডার অঙ্গ পর্যায় থেকে উত্তরণের উপায় - কিভাবে জেডার দৃষ্টিকোণ এর প্রয়োগ করা যায়

সহায়ক সুপারভিশন এর কার্যাবলী	জেডার অঙ্গ সহায়ক সুপারভিশন বাস্তবায়ন থেকে বিরত থাকার জন্য প্রাসঙ্গিক প্রশ্নসমূহ (জেডার দৃষ্টিকোণ দিয়ে দেখা)
প্রাতিষ্ঠানিক নিয়মাবলী ও সহায়িকা	<ul style="list-style-type: none"> সেবাকেন্দ্রের নীতিমালা ও সহায়িকাগুলো (যেমন যৌন হয়রানি বিরোধী নীতি, ছুটির নিয়ম, বেতনের কাঠামো, এবং প্রশিক্ষণ/ শিক্ষার প্রয়োজনীয়তা) কি ইচ্ছাকৃতভাবে বা অনিচ্ছাকৃতভাবে নিয়োগ ও পদোন্নতিতে জেডার বৈষম্য করে, বা জেডারের নেতিবাচক প্রভাবকে আরও জোরদার করে?
কর্মকান্ড পরিকল্পনা ও পরিবীক্ষণ	<ul style="list-style-type: none"> সুপারভাইজররা কি মনে করেন যে নারী ও পুরুষের দক্ষতায় পার্থক্য রয়েছে? কর্মচারীরা কি জেডারের ভিত্তিতে নিজেদের দক্ষতা সম্পর্কে অন্তর্নিহিত ধারণা পোষণ করে? ক্যারিয়ারের লক্ষ্য, উচ্চাকাঙ্ক্ষা এবং ন্যায়সঙ্গত বেতনের ব্যাপারে সুপারভাইজর কি পুরুষ বা নারী সহকর্মীর ক্ষেত্রে ভিন্নতা পোষণ করেন? সুপারভাইজররা কি বিশ্বাস করেন যে কর্মিউনিটি স্বাস্থ্যকর্মীরা কেবল পরার্থপরতা দ্বারা অনুপ্রাণিত এবং কোন বেতন বা পেশাদারি উন্নয়নের প্রয়োজন নেই? নারী/পুরুষ সুপারভাইজরগণ কি পারফরম্যান্স এর ব্যাপারে প্রতিবার্তা দেওয়ার সময় ভিন্ন রীতি অনুসরণ করেন? পুরুষ/ নারী কর্মীরা কি তাদের সুপারভাইজরের কাছে জেডারভেদে (যেমন: পুরুষ কর্মী পুরুষ সুপারভাইজরদের এবং নারীকর্মী নারী সুপারভাইজরদের কাছে?) ভিন্ন প্রতিবার্তা পান?
দক্ষতার ঘাটতি (gap) দূর করা	<ul style="list-style-type: none"> সুপারভাইজররা কি মনে করেন যে, পুরুষ ও নারী কর্মীদের দক্ষতা উন্নয়নের একই রকম সামর্থ্য রয়েছে?

	<ul style="list-style-type: none"> সুপারভাইজররা কি নিশ্চিত করেন যেন পুরুষ ও নারী কর্মীরা পেশাদারিত্ব বিকাশের সুযোগগুলো সমানভাবে পেতে পারেন? কর্মী ও কমিউনিটি স্বাস্থ্যকর্মীদের যদি কোন বাধার মুখোমুখি হতে হয় সেসব মোকাবিলায় তারা প্রাতিষ্ঠানিক কৌশলগুলোর ওপর জোর দেয়? সুপারভাইজররা কি পুরুষ ও নারী কর্মীর ঘরোয়া কাজে ভূমিকা এবং দায়িত্ব সম্পর্কে সচেতন এবং সে অনুযায়ী সমন্বয় করেন?
দ্বিমুখী (Two way) যোগাযোগ স্থাপনে উৎসাহ দেয়া	<ul style="list-style-type: none"> সুপারভাইজররা কি সহকর্মীর কাছে প্রতিবার্তা গ্রহণ এবং মূল্যায়ন করেন? তারা কি পুরুষ বনাম নারী কর্মীর প্রতিবার্তাকে ভিন্নভাবে মূল্যায়ন করেন? কর্মচারীরা কি পুরুষ ও নারী সুপারভাইজরের কাছ থেকে প্রাপ্ত প্রতিবার্তা যদি জেডারের ভিন্নতা অনুসারে ভিন্নভাবে বিবেচনা করে? সুপারভাইজররা কি পুরুষ এবং নারী কর্মীর নিরাপত্তার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে সচেতন ও সে অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণ করেন?
সমস্যার যৌথ সমাধানে অগ্রাধিকার দেওয়া	<ul style="list-style-type: none"> সুপারভাইজররা কি বিশ্বাস করেন যে পুরুষ ও নারীদের সমস্যা চিহ্নিত এবং সমাধান করার সমান দক্ষতা রয়েছে? তারা উভয়ই কি সমানভাবে অংশগ্রহণ করে?

জেডারের আলোকে মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশন

মেন্টর ও সুপারভাইজর হিসাবে জেডার চিন্তা

স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের পরিবার পরিকল্পনা কর্মসূচির লক্ষ্য অর্জনের ক্ষেত্রে সুপারভাইজর ও সেবাদানকারীর মধ্যে সম্পর্কের বিষয়টি গুরুত্বপূর্ণ। তবে পরিবার পরিকল্পনা সেবাদানকারীদের সর্বোত্তম কর্মদক্ষতা অর্জনের জন্য সুপারভাইজর ও সেবাদানকারীর সম্পর্কের ওপর, বিশেষত মেন্টরশিপ ও সহায়ক সুপারভিশনের ওপর জেডারের যে প্রভাব রয়েছে তার প্রতি মনোযোগ দেওয়া আবশ্যিক। বিশ্বব্যাপী দেখা যায় স্বাস্থ্য ব্যবস্থায় শ্রমের বিভাজন এবং শ্রেণিবিন্যাস জেডারভেদে ভিন্ন হয়ে থাকে। জনবলের ক্ষেত্রে, 'স্ট্রীলিংসের বৈশিষ্ট্য' সম্পর্কিত পদগুলো প্রায়শই নারীদের দ্বারা পূর্ণ হয়ে থাকে। উর্ধ্বতন পদে, পরিচালনা পর্ষদে ও নীতিনির্ধারণী ভূমিকাতে, যেখানে প্রায়শই পুরুষালী বৈশিষ্ট্যের প্রয়োজন দেখা যায়, সেখানে পুরুষদের তুলনায় নারীদের প্রতিনিধিত্বের সম্ভাবনা কম থাকে। প্রকৃত পক্ষে বিভিন্ন উপাত্ত থেকে দেখা যায় যে, বিশ্বের অনেক দেশেই নারী কর্মীদের সংখ্যা মোট স্বাস্থ্যকর্মীদের সংখ্যার ৭৫% বা এরও বেশি। কিন্তু তাদের সংখ্যা এমন পদে বেশি, যেসব পদে তুলনামূলক কম প্রশিক্ষণ ও দক্ষতার প্রয়োজন হয়।

সেবাকেন্দ্রের নেতৃত্বে জেডার-অঙ্গ সহায়ক সুপারভিশন, অর্থাৎ জেডারের প্রচলিত আচার ও প্রভাব বিবেচনা না করে যেসব কর্মসূচির প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করা হয়েছে সেসব পদক্ষেপ গ্রহণ করা থেকে বিরত থাকা উচিত এবং জেডার সচেতন সহায়ক সুপারভিশন কার্যক্রম গ্রহণের জন্যে কাজ করা উচিত। আদর্শগতভাবে, এটি জেডার রূপান্তরকারী সহায়ক সুপারভিশনকে আরও শক্তিশালী করবে। এটি কেবল সেবা প্রদানকারীর দক্ষতা বৃদ্ধিই করবে না, বরং এমনভাবে করবে যে, এটি কর্মীদের মধ্যে মানবাধিকার ও জেডার সাম্যকে এগিয়ে নেওয়ার পাশাপাশি মানবসম্পদ উন্নয়নের (যেমন, জনবল ধরে রাখা, অনুপ্রেরণা এবং চাপ হ্রাস করা) ওপরও দৃষ্টি নিবদ্ধ করবে।

সহায়ক সুপারভিশনে জেডার এর ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়াকে গুরুত্বারোপ না করায় স্বাস্থ্য কেন্দ্রে সেবা প্রদানে অদক্ষতা এবং নিম্নমানের সেবা পরিলক্ষিত হয়। গঠনমূলক সুপারভাইজর-সুপারভাইজি সম্পর্কেও সৃষ্টিতে জেডার-সংশ্লিষ্ট সম্ভাব্য বাধা চিহ্নিত ও সমাধান করে সেবাকেন্দ্রে নারী ও পুরুষ উভয়েরই কাজের পরিবেশ উন্নত করা যায়, মেধাবী নারী কর্মীদের ঝরে পড়া রোধ করা যায় এবং যৌথ সমস্যা সমাধান এগিয়ে নেয়া যায়।

জেডার রূপান্তরকারী সহায়ক সুপারভিশন হলো সুপারভিশনের একটি নতুন পদ্ধতি যা কেবল সুপারভাইজর ও সুপারভাইজি মध्ये জেডারভিত্তিক পক্ষপাত হ্রাস বা নির্মূল করার লক্ষ্যে নয়, বরং উদ্দেশ্য প্রণোদিতভাবে নীতিমালা, আচারবিধি ও ক্ষমতার ক্রিয়া-প্রতিক্রিয়া কে জেডার সাম্যের দিকে পরিবর্তন করার লক্ষ্যে পরিচালিত হয়। এভাবে দীর্ঘমেয়াদে জনবল ধরে রাখা ও সবার জন্যে সহায়ক কর্ম পরিবেশ নিশ্চিত করা সম্ভব হয় এবং পারফরম্যান্স ও ফলাফল বৃদ্ধি পায়। কর্মক্ষেত্রে মানবাধিকার ও জেডার ন্যায্যতা এগিয়ে যাওয়ার পাশাপাশি জেডার রূপান্তরকারী সহায়ক সুপারভিশন একটি সামাজিক বিধানে পরিণত হয়।

জেন্ডার সম্পর্কিত কিছু সংজ্ঞা

জেন্ডারভিত্তিক সহিংসতা (Gender-based Violence)

বিশদভাবে বলতে গেলে, “জেন্ডারভিত্তিক সহিংসতা” হল ব্যক্তির জৈব যৌনতা, জেন্ডার পরিচয় বা সমাজের সংজ্ঞায়িত জেন্ডার বিষয়ক নারী ও পুরুষের কাছে প্রত্যাশিত আচরণের ওপর নির্ভর করে যে সহিংসতা। শারীরিক, যৌন ও মানসিক নির্যাতন; হুমকি; বল প্রয়োগ; স্বাধীনতার বঞ্চনা; এবং অর্থনৈতিক বঞ্চনা- জনসম্মুখে বা আড়ালে যে ক্ষেত্রেই হোক না কেন তা জেন্ডারভিত্তিক সহিংসতার অন্তর্ভুক্ত। নারী ও পুরুষের অর্থনৈতিক, সামাজিক ও রাজনৈতিক বৈষম্যগুলোর মধ্যেই জেন্ডারভিত্তিক সহিংসতার মূলভিত্তি। জেন্ডারভিত্তিক সহিংসতা জীবনচক্রের যেকোন সময় - শৈশবকাল থেকে কৈশোরে, প্রজননক্ষম এবং বৃদ্ধ বয়সে ঘটতে পারে, এবং তা ট্রান্সজেন্ডার ব্যক্তিসহ নারী ও কিশোরী এবং পুরুষ ও কিশোরদের ও প্রভাবিত করে। জেন্ডারভিত্তিক সহিংসতার কিছু উদাহরণ (তবে তা এতেই সীমাবদ্ধ নয়) হল মেয়ে ভূণ হত্যা; সময়ের আগে এবং জোরপূর্বক বিয়ে; সম্মান রক্ষার্থে হত্যা (honor killings অর্থাৎ পরিবারের সম্মান বাঁচাতে মেয়েদের হত্যা) এবং নারীদের যৌনাঙ্গ কর্তন/খতনা; শিশুর ওপর যৌন নির্যাতন এবং নিপীড়ন; নারী পাচার; যৌন জবরদস্তি, হয়রানি এবং নির্যাতন; অবহেলা; ঘরোয়া সহিংসতা; অর্থনৈতিক বঞ্চনা এবং প্রবীণ নির্যাতন ইত্যাদি।

ক্ষমতায়ন (Empowerment)

যেসব সিদ্ধান্ত জীবনের সব দিককে প্রভাবিত করে, যেমন স্বাস্থ্য সম্পর্কিত, যেখানে আগে সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষমতা উপেক্ষিত ছিল সেসব সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষমতা বৃদ্ধি করা যেন সক্রিয়ভাবে আর্থসামাজিক ও অন্যান্য ক্ষমতার বৈষম্য অবসান করা যায়। বিদ্যমান আর্থসামাজিক অবস্থানের বৈষম্যের কারণে কর্মসূচিতে নেওয়া পদক্ষেপগুলো প্রায়শই নারীর ক্ষমতায়নকে বিশেষ গুরুত্বারোপ করে (নায়লা কবির-এর নারীর ক্ষমতায়নের সংজ্ঞা থেকে সংকলিত)।

পুরুষদের সম্পৃক্তকরণ (Male engagement)

পুরুষদের সম্পৃক্তকরণ এমন একটি কর্ম কৌশল যা পুরুষ এবং কিশোরদের (ক) সেবা গ্রহীতা ও সুবিধাভোগী হিসেবে, (খ) অংশীদার হিসেবে এবং (গ) পরিবর্তনের দূত হিসেবে সক্রিয়ভাবে জেন্ডার সমতাকে তুলে ধরা, নারীর ক্ষমতায়ন ও পুরুষত্বের অন্যান্য সংজ্ঞাকে ইতিবাচকভাবে রূপান্তর করায় সংযুক্ত করে। স্বাস্থ্য ক্ষেত্রে নিজের ও জীবনসঙ্গীর প্রজনন, যৌন ও অন্যান্য স্বাস্থ্য বিষয়ক চাহিদা পূরণে পুরুষ ও কিশোরদের অন্তর্ভুক্তি এর অন্তর্গত। সেবা, পিতৃত্ব, শ্রমের বিভাজন এবং জেন্ডারভিত্তিক সহিংসতার অবসান ঘটানোর পুরুষদের সম্পৃক্ততার জন্য ব্যাপক প্রচেষ্টা গ্রহণও এর অন্তর্ভুক্ত।

জেন্ডারকে মূলধারায় আনয়ন (Gender mainstreaming)

সাংগঠনিক নীতি, কৌশল ও প্রশাসনিক কার্যাদি এবং সেইসাথে কোনো সংস্থার প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কৃতিতে জেন্ডার দৃষ্টিভঙ্গি সমন্বয়ের প্রক্রিয়া হল জেন্ডার এর মেইনস্ট্রিমিং। সাংগঠনিক পর্যায়ে এই প্রক্রিয়াটির ফলাফল হল অর্থবহ জেন্ডার সমন্বয়। (IGWG প্রশিক্ষণ রিসোর্স থেকে অভিযোজিত)।

জেন্ডার সমন্বয় (Gender Integration)

জেন্ডার সমন্বয়ে জেন্ডারভিত্তিক বিষয়গুলো বিবেচনার জন্য এবং জেন্ডারভিত্তিক বৈষম্যের জন্য ক্ষতিপূরণ দেওয়ার জন্য কর্মসূচির নকশা, বাস্তবায়ন, পর্যবেক্ষণ এবং মূল্যায়নের সময় জেন্ডার বিবেচনা করে যে কৌশলগুলো প্রয়োগ করা হয় এবং যেভাবে বিদ্যমান জেন্ডার ভিত্তিক বৈষম্যগুলোর অবসান করা হয়। (IGWG প্রশিক্ষণ রিসোর্স থেকে অভিযোজিত)।

ট্রান্সজেন্ডার (Transgender)

ট্রান্সজেন্ডার একটি বিশেষ পরিভাষা যা সেসব ব্যক্তিদের ক্ষেত্রে উল্লেখ করা হয় যারা জন্মের সময় জৈবিকভাবে আরোপিত লিঙ্গের পরিচয়ে নিজেকে প্রকাশ করেন না অথবা যাদের পরিচয় বা আচরণ সামাজিকভাবে নারী ও পুরুষের কাছে প্রত্যাশিত আচরণের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ নয়। ট্রান্সজেন্ডার শব্দটির মধ্যে জেন্ডার পরিচয় এবং প্রকাশের বিন্যাস ব্যাপক, এমনকি সেসব পরিচয় যা নারী বা পুরুষ শ্রেণিবিন্যাসের সাথে খাপ খায় না বা করা যায় না তাও অন্তর্ভুক্ত।

ট্রান্সজেন্ডার মানে ইন্টারসেক্স (intersex) থেকে আলাদা। ইন্টারসেক্স বা আন্তঃলিঙ্গ অর্থ হচ্ছে সেসকল ব্যক্তি যাদের জৈবিক পার্থক্য, বৈশিষ্ট্য, ক্রোমোসোম, জননাঙ্গ (gonads) এবং/ বা যৌনাঙ্গ দ্বারা জন্মের সময় সুস্পষ্টভাবে জৈবিক নারী বা পুরুষ লিঙ্গ হিসেবে সংজ্ঞায়িত করতে পারে না। (IGWG প্রশিক্ষণ রিসোর্স থেকে অভিযোজিত)।

জেন্ডার পরিচয় (Gender Identity)

জেন্ডার পরিচয় বলতে কোনো ব্যক্তি নিজেকে কী বলে মনে করেন (নারী, পুরুষ, উভয়ই বা কোনোটিই নয়) তা বোঝায়।

যৌন দৃষ্টিভঙ্গি (Sexual orientation)

যৌন দৃষ্টিভঙ্গি বলতে কোন ব্যক্তির অন্য ব্যক্তির প্রতি যৌন ও প্রেমময় আকর্ষণ বোঝায় এবং যৌন পরিচয়, যৌন আচরণ এবং যৌন আকাঙ্ক্ষা এর অন্তর্ভুক্ত।

SWOT বিশ্লেষণ ছক

সহায়ক সুপারভিশনে জেন্ডার সমন্বয়ের উদ্দেশ্যে প্রাথমিক পদক্ষেপ নির্ধারণের জন্য SWOT বিশ্লেষণ ছক

	সহায়ক শক্তি সহায়ক সুপারভিশনে জেন্ডার আত্মীকরণের জন্য	বাধাদানকারী শক্তি সহায়ক সুপারভিশনে জেন্ডার আত্মীকরণের জন্য
অভ্যন্তরীণ	সামর্থ্য/শক্তিশালী দিক	দূর্বলতা
বাহ্যিক	সুযোগ	ঝুঁকি



পরিবার পরিকল্পনা অধিদপ্তর



USAID
আমেরিকার জন্মগণের পক্ষ থেকে

Shukhi Jibon

PATHFINDER