

অংশ ২: নীতিশাস্ত্রের নীতিমালা

পরিষেবা

অধ্যায় ৪: পেশাদারিত্বের সার্বজনীন নীতিমালা

নীতিশাস্ত্র

চাকরিতে নীতিশাস্ত্রের ভূমিকা

নীতিশাস্ত্র হল আচরণ এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণকে নিয়ন্ত্রণকারী নৈতিক নীতি। পেশাদার পরিষেবায়, নীতিশাস্ত্র সমস্ত মিথস্ক্রিয়ায় আস্থা, ধারাবাহিকতা এবং মর্যাদার ভিত্তি প্রদান করে।

এই নীতিগুলি থেকে নেওয়া হয়েছে:

- জাতিসংঘের মানবাধিকারের সার্বজনীন ঘোষণাপত্র • আন্তর্জাতিক শ্রম সংস্থার কনভেনশন • জাতিসংঘের গ্লোবাল কম্প্যাক্ট নীতিমালা • শীর্ষস্থানীয় আতিথেয়তা/পরিষেবা সংস্থাগুলির পেশাদার কোড •
- বহুজাতিক উদ্যোগের জন্য OECD নির্দেশিকা • স্বচ্ছতা আন্তর্জাতিক মানদণ্ড

মূল নীতিমালা

১. মানবিক মর্যাদার প্রতি শ্রদ্ধা

নীতি: প্রতিটি ব্যক্তিরই সহজাত মূল্য আছে এবং পরিস্থিতি, আচরণ বা পরিচয় নির্বিশেষে তিনি সম্মান পাওয়ার যোগ্য।

অনুশীলনে:

- প্রতিটি গ্রাহককে মূল্যবান ব্যক্তি হিসেবে বিবেচনা করুন, লেনদেন নয় • কখনও উপহাস, অবজ্ঞা বা অসম্মানজনক কথা বলবেন না • কষ্ট/চাপ থেকে উদ্ভূত কঠিন আচরণগুলি স্বীকার করুন • প্রতিদান না দিলেও সৌজন্য বজায় রাখুন

আন্তর্জাতিক ফাউন্ডেশন: জাতিসংঘের মানবাধিকারের সার্বজনীন ঘোষণাপত্র, অনুচ্ছেদ ১: "সকল মানুষ স্বাধীনভাবে জন্মগ্রহণ করে এবং মর্যাদা ও অধিকারের ক্ষেত্রে সমান।"

২. সততা এবং সততা

নীতি: সকল যোগাযোগে সত্যবাদী হোন, মূল্যবোধ এবং আচরণের মধ্যে সামঞ্জস্য বজায় রাখুন।

অনুশীলনে:

- পণ্য/পরিষেবা/নীতি সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান করুন • অনুমান করার চেয়ে যখন আপনি জানেন না তখন স্বীকার করুন • প্রতিশ্রুতি এবং প্রতিশ্রুতি রক্ষা করুন • সততার সাথে ভুল স্বীকার করুন • বিক্রয় করতে বা দ্বন্দ্ব এড়াতে কখনও বিভ্রান্ত করবেন না

আন্তর্জাতিক ফাউন্ডেশন: জাতিসংঘের গ্লোবাল কম্প্যাক্ট, নীতি ১০: দুর্নীতির বিরুদ্ধে কাজ

৩. ন্যায্যতা এবং সমতা

নীতি: বৈষম্য বা পক্ষপাতিত্ব ছাড়াই সকলের সাথে ন্যায্যসঙ্গত আচরণ করুন।

অনুশীলনে:

- প্রতিটি গ্রাহককে একই মানের পরিষেবা প্রদান করা • চেহারা, জাতি, লিঙ্গ, বয়স, অক্ষমতার ভিত্তিতে বিচার করবেন না • ব্যক্তিগত পছন্দ/অপছন্দের ভিত্তিতে কোনও অগ্রাধিকারমূলক আচরণ করা হবে না • বিভিন্ন চাহিদার জন্য অ্যাক্সেসযোগ্যতা নিশ্চিত করা

আন্তর্জাতিক ফাউন্ডেশন:

- জাতিসংঘের সার্বজনীন ঘোষণাপত্র, ধারা ৭: "আইনের চোখে সকলেই সমান" • বৈষম্য সংক্রান্ত আইএলও কনভেনশন নং ১১১

৪. দায়িত্ব এবং জবাবদিহিতা

নীতি: গ্রাহক অভিজ্ঞতায় কর্ম, পরিণতি এবং আপনার ভূমিকার মালিকানা নিন।

অনুশীলনে:

- ভুলের দায়িত্ব গ্রহণ করুন • প্রতিশ্রুতি পালন করুন • সমস্যার জন্য অন্যদের দোষারোপ করবেন না • সমস্যা সমাধানের জন্য উদ্যোগ নিন
- আপনার আচরণ অন্যদের কীভাবে প্রভাবিত করে তা বুঝতে পারবেন

৫. সমবেদনা এবং সহানুভূতি

নীতি: অন্যদের অনুভূতি এবং চাহিদা বোঝার জন্য এবং সদয়ভাবে সাড়া দেওয়ার জন্য সক্রিয়ভাবে কাজ করুন।

অনুশীলনে:

- গ্রাহকের দৃষ্টিকোণ থেকে পরিস্থিতি বুঝতে হবে • কেবল কথার পরিবর্তে আবেগের প্রতি সাড়া দিতে হবে

- যখন কেউ কষ্ট পাচ্ছে তখন তার প্রতি প্রকৃত যত্নশীল হোন • যখন কারো অতিরিক্ত সাহায্যের প্রয়োজন হয় তখন ন্যূনতম সাহায্যের বাইরে যান

৬. গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা

নীতি: গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য এবং মর্যাদা রক্ষা করা।

অনুশীলনে:

- অননুমোদিত ব্যক্তিদের সাথে গ্রাহকের তথ্য নিয়ে আলোচনা করবেন না • গ্রাহকদের সম্পর্কে গুজব ছড়াবেন না • ব্যক্তিগত তথ্য নিরাপদে পরিচালনা করবেন • এমনকি সর্বজনীন স্থানেও গোপনীয়তাকে সম্মান করবেন

আন্তর্জাতিক ফাউন্ডেশন:

- জাতিসংঘের সার্বজনীন ঘোষণাপত্র, অনুচ্ছেদ ১২: গোপনীয়তার অধিকার • জিডিপিআর এবং আন্তর্জাতিক তথ্য সুরক্ষা মানদণ্ড

৭. পেশাদারিত্ব

নীতি: আপনার ভূমিকা এবং প্রতিষ্ঠানের সুনাম বজায় রেখে যথাযথ সীমানা, যোগ্যতা এবং আচরণ বজায় রাখুন।

অনুশীলনে:

- কর্মক্ষেত্রের মান অনুযায়ী পোশাক পরিধান এবং উপস্থাপনা • উপযুক্ত ভাষা ব্যবহার
- পেশাগত/ব্যক্তিগত সীমানা বজায় রাখা • ক্রমাগত দক্ষতা এবং জ্ঞান বিকাশ করা • সময়মতো পৌঁছানো এবং দায়িত্ব পালন করা

নীতিগত সিদ্ধান্ত গ্রহণের কাঠামো

নৈতিক দ্বিধাদ্বন্দ্বের সম্মুখীন হলে:

ধাপ ১: নীতিগত সমস্যাটি চিহ্নিত করুন

কোন নীতি বা মূল্যবোধের মধ্যে সাংঘর্ষিকতা দেখা দেয়?

ধাপ ২: স্টেকহোল্ডারদের বিবেচনা করুন

কারা আক্রান্ত? (গ্রাহক, সহকর্মী, কোম্পানি, আপনি নিজে)

ধাপ ৩: বিকল্পগুলি মূল্যায়ন করুন

সম্ভাব্য পদক্ষেপগুলি কী কী? প্রতিটির পরিণতি কী?

ধাপ ৪: নীতিমালা প্রয়োগ করুন

□□ কোন বিকল্পটি মূল নীতির সাথে সবচেয়ে ভালোভাবে সামঞ্জস্যপূর্ণ?

ধাপ ৫: সিদ্ধান্ত নিন এবং পদক্ষেপ নিন

□□ সর্বাধিক নীতিগত কোর্স বেছে নিন এবং বাস্তবায়ন করুন

ধাপ ৬: প্রতিফলন করুন

□□ তুমি কী শিখলে? তুমি কি ভিন্নভাবে কিছু করবে?

যখন নীতির মধ্যে বিরোধ দেখা দেয়

কখনও কখনও নৈতিক নীতিগুলি সাংঘর্ষিক বলে মনে হয়:

- সততা বনাম করুণা: কঠোর সত্য বলা নাকি অনুভূতি রক্ষা করা?
- ন্যায্যতা বনাম ব্যক্তিগত চাহিদা: বিশেষ পরিস্থিতিতে নিয়ম পরিবর্তন?
- গ্রাহক বনাম কোম্পানির প্রতি আনুগত্য: যখন এগুলো পরস্পরবিরোধী বলে মনে হয় তখন কী হবে?

সমাধান কৌশল:

১. সর্বোচ্চ কল্যাণ কামনা করুন: জড়িত সকলের কল্যাণে কী অবদান রাখে?
২. অন্যদের সাথে পরামর্শ করুন: তত্ত্বাবধায়ক/সহকর্মীদের কাছ থেকে নির্দেশনা নিন।
৩. দীর্ঘমেয়াদী প্রভাব বিবেচনা করুন: এটি কোন নজির স্থাপন করে?
৪. মানবিক মর্যাদাকে অগ্রাধিকার দিন: সন্দেহ হলে, এমন বিকল্প বেছে নিন যা মানবিক মর্যাদাকে সর্বোত্তমভাবে সম্মান করে।
মূল্য

মনে রাখবেন: জটিল দ্বিধা-দ্বন্দ্ব একা মোকাবেলা করার আশা করা হয় না। প্রতিষ্ঠানের দিকনির্দেশনার জন্য মাধ্যম থাকা উচিত।

অধ্যায় ৫: সম্মান, মর্যাদা এবং মানবাধিকার সেবা

ভিত্তি: সর্বজনীন মানবাধিকার

জাতিসংঘের মানবাধিকারের সর্বজনীন ঘোষণাপত্র (১৯৪৮) প্রতিটি মানুষের জন্য, সর্বত্র, সর্বদা প্রযোজ্য মৌলিক অধিকার প্রতিষ্ঠা করে। একজন পরিষেবা পেশাদার হিসাবে, আপনি প্রতিদিন এই অধিকারগুলিকে সম্মান করার ক্ষেত্রে প্রথম সারিতে রয়েছেন।

পরিষেবার সাথে প্রাসঙ্গিক মূল নিবন্ধ:

অনুচ্ছেদ ১: "সকল মানুষ স্বাধীনভাবে জন্মগ্রহণ করে এবং মর্যাদা ও অধিকারের দিক থেকে সমান।" □ প্রতিটি গ্রাহক এবং সহকর্মী সমান আচরণ এবং সম্মান পাওয়ার যোগ্য।

অনুচ্ছেদ ২: "জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, ভাষা, ধর্ম, রাজনৈতিক বা অন্যান্য মতামত, জাতীয় বা সামাজিক উৎপত্তি, সম্পত্তি, জন্ম বা অন্যান্য মর্যাদা" এর পার্থক্য ছাড়াই অধিকার। □ আপনার পরিষেবা অবশ্যই বৈষম্যমুক্ত হতে হবে।

অনুচ্ছেদ ৫: "কাউকে নির্যাতন করা যাবে না অথবা নিষ্ঠুর, অমানবিক বা অবমাননাকর আচরণ করা যাবে না।" □ সকল আচরণে মানবিক মর্যাদা বজায় রাখতে হবে - কোন অপমান, উপহাস, নিষ্ঠুরতা থাকবে না।

ধারা ৭: "আইনের দৃষ্টিতে সকলেই সমান এবং বৈষম্য ছাড়াই সমান সুরক্ষা পাওয়ার অধিকারী।" □ প্রত্যেকেই ন্যায্য, ন্যায্যসঙ্গত আচরণের যোগ্য।

ধারা ১২: "কাউকে ব্যক্তিগত গোপনীয়তা, পরিবার, বাড়ি বা চিঠিপত্রের উপর ইচ্ছামত হস্তক্ষেপ করা যাবে না, অথবা সম্মান ও সুনামের উপর আক্রমণ করা যাবে না।" □ গোপনীয়তাকে সম্মান করুন এবং পরচর্চা করবেন না।

কর্মে শ্রদ্ধা: দৈনন্দিন অভ্যাস

১. মর্যাদার সাথে শুভেচ্ছা জানানো

আপনি কাউকে কীভাবে অভিবাদন জানান তা বোঝায় যে আপনি তাকে একজন ব্যক্তি হিসেবে দেখেন নাকি অসুবিধা হিসেবে দেখেন।

মর্যাদার প্রতি শ্রদ্ধা প্রদর্শনের অভ্যাস: চোখের যোগাযোগ করুন (সাংস্কৃতিকভাবে উপযুক্ত) খাঁটি হাসি ব্যবহার করুন ও সেকেন্ডের মধ্যে উপস্থিতি স্বীকার করুন সম্মানজনক অভিবাদন ব্যবহার করুন তাদের মুখোমুখি দাঁড়ান/অবস্থান করুন

মর্যাদা ক্ষুণ্ণকারী অভ্যাস: "পরিচর্যা" করার সময় কারো উপস্থিতি উপেক্ষা করা অব্যাহত সহকর্মী কথোপকথন ফোনের দিকে বা অন্য কোথাও তাকিয়ে দীর্ঘস্বাস ফেলা বা দেখানো জ্বালা এগুলোকে বাধা হিসেবে বিবেচনা করা

২. উপস্থিতি সহকারে শোনা

সত্যিই শ্রবণ শ্রদ্ধার গভীরতম রূপগুলির মধ্যে একটি।

সক্রিয় শ্রবণ মর্যাদাকে সম্মান করে:

পূর্ণ মনোযোগ দিন।

উপযুক্ত চোখের যোগাযোগ করুন

দেখাও তুমি শুনছো ("আমি বুঝতে পেরেছি" বলে মাথা নাড়ো)

বাধা দিও না।

বোধগম্যতা নিশ্চিত করার জন্য স্পষ্ট করুন

আসলে যা বলা হয়েছিল তার উত্তর দিন

খারাপভাবে শোনা মর্যাদাকে ক্ষুণ্ণ করে:

কেউ কথা বলার সময় একাধিক কাজ করা

তাদের বাক্য শেষ করা

বোঝার আগেই সমাধানের সাথে হস্তক্ষেপ করা

উদ্বেগ উড়িয়ে দেওয়া

অনুমান করা

৩. সম্মানজনক ভাষা

শব্দ মর্যাদাকে সম্মানিত করার বা ক্ষতি করার জন্য প্রচণ্ড শক্তি বহন করে।

সম্মানজনক ভাষা:

"স্যার," "ম্যাডাম," "তারা" (যথাযথ)

"আমি আপনাকে কিভাবে সাহায্য করতে পারি?"

"আমি বুঝতে পারছি"

"আপনার ধৈর্যের জন্য ধন্যবাদ"

লিঙ্গ, সম্পর্ক সম্পর্কে অনুমান এড়িয়ে চলুন

মর্যাদার ক্ষতি করে এমন ভাষা:

অনুমতি ছাড়া ডাকনাম ("হন," "সুইটি," "বস")

ক্ষুদ্রাতিক্ষুদ্রতা যা অবনমিত করে

পরিচয়/পরিস্থিতি সম্পর্কে অনুমান

ব্যঙ্গ বা উপহাস

গ্রাহকদের সম্পর্কে এমনভাবে কথা বলা যেন তারা উপস্থিত নেই

৪. শারীরিক সম্মান

ব্যক্তিগত স্থান: উপযুক্ত দূরত্ব বজায় রাখুন (সাধারণত ১২০-২০০ সেমি)

শারীরিক যোগাযোগ:

- সাধারণত গ্রাহকের উদ্যোগে বা স্পষ্টভাবে উপযুক্ত না হলে এড়িয়ে চলুন
- সাংস্কৃতিকভাবে উপযুক্ত এবং স্বাগত জানানো হলে করমর্দন করা
- সম্মতি ছাড়া কখনও স্পর্শ করবেন না
- ভিন্ন লিঙ্গের মানুষের প্রতি বিশেষভাবে সতর্ক থাকুন

অ্যাক্সেসযোগ্যতা:

- ভৌত পরিবেশ যাতে সহজলভ্য হয় তা নিশ্চিত করা
- অক্ষমতা ধরে না নিয়ে সহায়তা প্রদান করুন
- ধীরগতিতে চলাফেরা করা গ্রাহকদের প্রতি ধৈর্য ধরুন
- বিভিন্ন শারীরিক ক্ষমতার সাথে পরিষেবাকে খাপ খাইয়ে নেওয়া

বৈষম্য সনাক্তকরণ এবং প্রতিরোধ

বৈষম্য হলো প্রকৃত চাহিদা বা পরিস্থিতির সাথে সম্পর্কহীন বৈশিষ্ট্যের ভিত্তিতে মানুষের সাথে ভিন্ন আচরণ করা। এটি মানব মর্যাদা এবং আন্তর্জাতিক আইন লঙ্ঘন করে।

সুরক্ষিত বৈশিষ্ট্য:

কখনও বৈষম্য করবেন না:

- জাতি বা জাতিগততা
- রঙ
- জাতীয় বংশোদ্ভূত
- ধর্ম বা বিশ্বাস
- লিঙ্গ পরিচয় বা অভিব্যক্তি
- যৌন অভিমুখিতা
- বয়স

• অক্ষমতা (শারীরিক বা মানসিক) • গর্ভাবস্থা বা
 পারিবারিক অবস্থা • আর্থ-সামাজিক অবস্থা

• চেহারা • ভাষা বা
 উচ্চারণ

বৈষম্যের ধরণ:

প্রত্যক্ষ বৈষম্য:

• সুরক্ষিত বৈশিষ্ট্যের কারণে পরিষেবা প্রত্যাখ্যান করা • এই বিষয়গুলির উপর ভিত্তি
 করে নিম্নমানের পরিষেবা প্রদান করা • বিভিন্ন মূল্য নির্ধারণ করা

পরোক্ষ বৈষম্য:

• নীতিমালাগুলি অসামঞ্জস্যপূর্ণভাবে কিছু নির্দিষ্ট গোষ্ঠীকে প্রভাবিত করেছে •
 কিছু লোককে বাদ দিয়ে অপ্রয়োজনীয় প্রয়োজনীয়তা • বৈচিত্র্য বিবেচনা না
 করে পরিষেবা নকশা

হয়রানি:

• কারো পরিচয় সম্পর্কে অবাঞ্ছিত মন্তব্য • স্টেরিওটাইপের উপর ভিত্তি করে
 "কৌতুক" • প্রতিকূল পরিবেশ তৈরি করা

নির্যাতন:

• বৈষম্যের অভিযোগ করার কারণে কারো সাথে খারাপ আচরণ করা • অন্যদের অভিযোগ সমর্থনকারীদের বিরুদ্ধে
 প্রতিশোধ নেওয়া

আপনার নিজস্ব পক্ষপাতগুলি স্বীকৃতি দেওয়া

প্রত্যেকেরই অবচেতন পক্ষপাত আছে—মানসিক শর্টকাট যা অন্যান্য বিচারের দিকে পরিচালিত করে।
 সচেতনতা হলো প্রথম পদক্ষেপ।

সাধারণ পক্ষপাত:

• অ্যাফিনিটি পক্ষপাত: আপনার মতো একই রকমের ব্যক্তিদের
 পক্ষপাত করা • হ্যালো প্রভাব: একটি বৈশিষ্ট্যের উপর ভিত্তি করে ইতিবাচক গুণাবলী
 ধরে নেওয়া • হর্ন প্রভাব: একটি বৈশিষ্ট্যের উপর ভিত্তি করে নেতিবাচক গুণাবলী ধরে
 নেওয়া • নিশ্চিতকরণ পক্ষপাত: স্টেরিওটাইপগুলি নিশ্চিত করার জন্য আচরণের ব্যাখ্যা
 করা • অ্যাট্রিবিউশন পক্ষপাত: পরিস্থিতির পরিবর্তে চরিত্রের উপর আচরণ আরোপ করা

পক্ষপাত প্রতিরোধ:

১. স্বীকার করুন যে আপনার পক্ষপাতিত্ব আছে (সবারই আছে)
২. বিভিন্ন সংস্কৃতি/পরিচয় সম্পর্কে নিজেকে শিক্ষিত করুন

৩. ধীর গতিতে কাজ করুন: দ্রুত সিদ্ধান্ত গ্রহণ আরও পক্ষপাতদুষ্ট ৪. পরিচয়ের উপর নয়, আচরণের উপর মনোযোগ দিন ৫. প্রতিক্রিয়া
 পান: আমাদের NFC ইন্সট্যান্ট কার্ডগুলির মাধ্যমে বিশ্বস্ত অন্যদের পর্যবেক্ষণকৃত পক্ষপাতের বিরুদ্ধে কথা বলতে বলুন ৬. সিস্টেম ব্যবহার করুন: মানসম্মত পদ্ধতি পক্ষপাতের সুযোগ হ্রাস করে

সাংস্কৃতিক শ্রদ্ধা এবং সংবেদনশীলতা

আপনি বিভিন্ন সাংস্কৃতিক পটভূমির মানুষের সেবা করবেন। সাংস্কৃতিক শ্রদ্ধার জন্য প্রয়োজন:

১. সচেতনতা:

- আপনার সংস্কৃতি সার্বজনীন নয় তা স্বীকার করুন • সংস্কৃতিভেদে অনুশীলনগুলি ভিন্ন হয় তা বুঝুন • সাধারণ সাংস্কৃতিক পার্থক্য সম্পর্কে জানুন

২. সম্মান:

- ভিন্ন কারণে কোন অভ্যাসকে "অদ্ভুত" বা "ভুল" হিসেবে বিচার করবেন না • ধর্মীয় অনুশীলনকে সম্মান করুন (খাদ্যতালিকাগত বিধিনিষেধ, প্রার্থনা, পোশাক) • যোগাযোগের ধরণে নমনীয় হোন • অনুমান এড়িয়ে চলুন

৩. অভিযোজন:

- বিভিন্ন চাহিদা পূরণের জন্য বিকল্পগুলি অফার করুন • সাধারণ ভাষায় মূল বাক্যাংশগুলি শিখুন • আরামের স্তরের উপর ভিত্তি করে পদ্ধতিটি সামঞ্জস্য করুন

সাধারণ সাংস্কৃতিক বৈচিত্র্য:

- চোখের যোগাযোগ: কিছু সংস্কৃতিতে সরাসরি, অন্যদের মধ্যে অসম্মানজনক • ব্যক্তিগত স্থান: উল্লেখযোগ্যভাবে পরিবর্তিত হয় • প্রত্যক্ষতা: কেউ কেউ সরাসরি যোগাযোগকে মূল্য দেয়; অন্যরা এটিকে অভদ্র বলে মনে করে • সময়ের অভিযোজন: সময়ানুবর্তিতার উপর জোর দেওয়া ভিন্ন হয় • সিদ্ধান্ত গ্রহণ: ব্যক্তি বনাম সমষ্টিগত/পরিবার • লিঙ্গগত গতিশীলতা: পরিষেবা প্রদানকারী সম্পর্কে পছন্দ ভিন্ন হতে পারে

এড়িয়ে চলুন:

- স্টেরিওটাইপিং (ধরে নিচ্ছি সংস্কৃতি থেকে আসা সকলেই একই রকম) • সাংস্কৃতিক আত্মসাৎ (আচরণগুলিকে বিনোদন হিসেবে বিবেচনা করা) • ক্ষুদ্র আগ্রাসন (সংস্কৃতি/পরিচয়ের উপর ভিত্তি করে সূক্ষ্ম অপমান) • ফেটিশাইজেশন (ব্যক্তিগতের পরিবর্তে কাউকে বিদেশী হিসেবে বিবেচনা করা)

যখন অনিশ্চিত:

- সম্মানের সাথে জিজ্ঞাসা করুন: "আপনি কোনটি সবচেয়ে আরামদায়ক মনে করবেন?" • গ্রাহকের নির্দেশ অনুসরণ করুন

কঠিন মুহুর্তে মর্যাদা

যখন গ্রাহক বিরক্ত হন:

তাদের মর্যাদার জন্য প্রয়োজন:

- বিচার ছাড়াই শোনা হওয়া • অনুভূতি স্বীকার করা • অভিযোগ যুক্তিসঙ্গত না হলেও তা যুক্তিসঙ্গত বলে গণ্য করা • অপমানিত না হওয়া (কখনও প্রকাশ্যে সংশোধন/লজ্জা করবেন না) • আন্তরিক সাড়া পাওয়া

মর্যাদা কেমন দেখাচ্ছে: "আমি দেখতে পাচ্ছি এটা হতাশাজনক। আমাকে বুঝতে দিন কী ঘটেছে এবং দেখুন আমি এটি ঠিক করার জন্য কী করতে পারি।"

মর্যাদা লঙ্ঘনকারী বিষয়: "তুমি অতিরিক্ত প্রতিক্রিয়া দেখাচ্ছে। এটাই আমাদের নীতি। আমি কিছুই করতে পারি না।"

যখন গ্রাহক তুল করে:

তাদের মর্যাদার জন্য প্রয়োজন:

- বোকা বোধ না করা • মুখ বাঁচানোর অনুমতি দেওয়া • প্রয়োজনে মৃদু সংশোধন • গোপনীয়তা (সর্বজনীনভাবে নয়, চূপচাপ সংশোধন)

মর্যাদা কেমন দেখাচ্ছে: "আমাকে এটা স্পষ্ট করতে সাহায্য করতে দিন—এটা একটু বিভ্রান্তিকর। তুমি যা খুঁজছেন তা আসলে এখানেই।"

মর্যাদা লঙ্ঘন করে: "না, তুমি তুল করেছ। এটা এভাবে কাজ করে না। তোমাকে সেখানে যেতে হবে।"

অধ্যায় ৬: সততা, সততা এবং স্বচ্ছতা

সততা কেন গুরুত্বপূর্ণ

বিশ্বাস হলো সকল সম্পর্কের ভিত্তি, যার মধ্যে সেবামূলক সম্পর্কও রয়েছে। সততা বিশ্বাস তৈরি করে; অসততা তা ধ্বংস করে।

আন্তর্জাতিক ব্যবসায়িক নীতিশাস্ত্রের মান (জাতিসংঘের গ্লোবাল কম্প্যান্ট, ওইসিডি নির্দেশিকা, পেশাদার কোড) সততা এবং সততাকে অ-আলোচনাযোগ্য হিসাবে চিহ্নিত করে।

সেবায় সততার পরিধি

১. সঠিক তথ্য

- পণ্য/পরিষেবার সত্য বর্ণনা
- মূল্য, ফি, নীতিমালা সম্পর্কে সং
- প্রাপ্যতা এবং সময় সম্পর্কে সঠিক তথ্য
- উপাদান, উৎপত্তি, স্পেসিফিকেশন সম্পর্কে সঠিক তথ্য

২. যখন আপনি জানেন না তখন স্বীকার করা

- অনুমান করার চেয়ে অজ্ঞতা স্বীকার করা ভালো
- খুঁজে বের করার প্রস্তাব সম্মান প্রদর্শন করে

উদাহরণ:

"আমি তোমাকে সঠিক তথ্য দিচ্ছি কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য জ্ঞানী বলে মনে হচ্ছে এমন কিছু তৈরি করছি।"

"এটা একটা দারুন প্রশ্ন। আমাকে বলতে দাও

৩. ভুল স্বীকার করা

- ভুলগুলো দ্রুত স্বীকার করুন
- অজুহাত ছাড়াই দায়িত্ব গ্রহণ করুন
- রেজোলিউশনের উপর মনোযোগ দিন

উদাহরণ: আশা করা যে তারা সিস্টেমের ত্রুটি লক্ষ্য করবে না অথবা তাদের দোষারোপ করবে না। আমাকে এখনই এটি সংশোধন করতে দিন।"

"আমি ক্ষমা চাইছি - আমি একটি করেছি

৪. প্রতিশ্রুতি রক্ষা করা

- আপনি যা করতে পারেন কেবল তার প্রতিই প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হন
- প্রতিশ্রুতি পূরণ করা
- যদি আপনি প্রতিশ্রুতি রাখতে না পারেন, তাহলে সক্রিয়ভাবে যোগাযোগ করুন

উদাহরণ: "আমি ৫ মিনিটের মধ্যে এটি প্রস্তুত করে ফেলব" (জানতে পারছি ১৫ মিনিট সময় লাগবে) ১০-১২ মিনিট। আমি নিশ্চিত করব যে এটি সঠিকভাবে প্রস্তুত করা হয়েছে।"

"এতে প্রায় সময় লাগবে

৫. সীমাবদ্ধতা সম্পর্কে স্বচ্ছতা

- আপনি কী করতে পারেন এবং কী করতে পারবেন না সে সম্পর্কে সং থাকুন
- নীতিমালা স্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করুন
- হতাশা এড়াতে অতিরিক্ত প্রতিশ্রুতি দিও না

উদাহরণ: "অবশ্যই, কোন সমস্যা নেই" (তারপর ডেলিভারি করতে ব্যর্থ)

"আমি বুঝতে পারছি কেন তুমি এটা চাও।

দুর্ভাগ্যবশত, আমি এটা করতে পারছি না কারণ [কারণ]। এর পরিবর্তে আমি যা করতে পারি তা হল [বিকল্প]। এটা কি কাজ করবে?"

অসততার যেসব রূপ এড়িয়ে চলতে হবে

১. কমিশনের মিথ্যাচার (প্রত্যক্ষ মিথ্যাচার)

স্পষ্টতই মিথ্যা বক্তব্য।

কেন ক্ষতিকর:

- আবিষ্কৃত হলেই বিশ্বাস নষ্ট করে • হতাশাজনক প্রত্যাশা তৈরি করে •
- পেশাদার নীতি লঙ্ঘন করে

২. মিথ্যা কথা ভুলে যাওয়া (সত্য গোপন রাখা)

প্রাসঙ্গিক তথ্য স্বেচ্ছায় না দেওয়া।

উদাহরণ:

- পণ্য প্রত্যাহারের কথা উল্লেখ না করা • কম
- খরচের আরও ভালো বিকল্প সম্পর্কে অবহিত না করা • আপনার জানা
- সীমাবদ্ধতাগুলি প্রকাশ না করা

কেন ক্ষতিকর:

- গ্রাহকরা যখন আবিষ্কার করেন যে কী ভাগ করা হয়নি তখন তারা কারসাজি করা বোধ করেন • অবহিত
- সম্মতির নীতি লঙ্ঘন করে

৩. অস্পষ্টতার মাধ্যমে বিভ্রান্তিকর

টেকনিক্যালি সত্য বিবৃতি মিথ্যা ধারণা তৈরি করে।

কেন ক্ষতিকর:

- প্রযুক্তিগতভাবে সুরক্ষিত হলেও প্রতারণার মতো মনে হয় • গ্রাহক সংস্থাকে
- দুর্বল করে • সুনাম নষ্ট করে

৪. মিথ্যা তোষামোদ বা কারসাজি

আচরণকে প্রভাবিত করার জন্য অকৃত্রিম প্রশংসা বা মানসিক হেরফের।

কেন ক্ষতিকর:

- মানুষ অকৃতজ্ঞতা অনুভব করে •
- গ্রাহকদের সেবা করার পরিবর্তে কারসাজির বস্তু হিসেবে বিবেচনা করে • সত্যতা লঙ্ঘন করে

ধূসর অঞ্চল: যখন সততা জটিল হয়

পরিস্থিতি ১: সততা বনাম কৌশল

গ্রাহক জিজ্ঞাসা করেন: "এটা কি ভালো দেখাচ্ছে?" এই পছন্দটি আপনার কাছে অপ্রীতিকর বলে মনে হয়।

ভুল: নিষ্ঠুর সততা যা কষ্ট দেয় ডান: সৎ কিন্তু কৌশলী

- তাদের পছন্দের উপর মনোযোগ দিন: "আপনি এটি কীভাবে পছন্দ করেন তা গুরুত্বপূর্ণ।" •
- তথ্য প্রদান করুন: "কিছু লোক [কারণ] কারণে [বিকল্প] পছন্দ করে।" • স্বায়ত্তশাসনকে সমর্থন করুন: "আপনি যদি এতে খুশি হন, তবে এটিই গুরুত্বপূর্ণ।"

নীতি: সততার জন্য ক্ষতিকর মতামত স্বেচ্ছায় প্রকাশের প্রয়োজন হয় না। তথ্য এবং গ্রাহক ক্ষমতায়নের উপর মনোনিবেশ করুন।

পরিস্থিতি ২: মালিকানাধীন তথ্য

গ্রাহক কোম্পানির গোপনীয়তা বা অভ্যন্তরীণ নীতি সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করেন।

সঠিক পন্থা: সং সীমানা

- "আমি অভ্যন্তরীণ কোম্পানির তথ্য শেয়ার করতে পারছি না, তবে আমি সাহায্য করতে পেরে খুশি আমাদের পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কে প্রশ্ন।"

নীতি: সততার মধ্যে রয়েছে যথাযথ গোপনীয়তা রক্ষা করা।

পরিস্থিতি ৩: সহকর্মীদের ভুল**

গ্রাহক আপনার সহকর্মীর কাছ থেকে খারাপ পরিষেবা সম্পর্কে অভিযোগ করেছেন।

ভুল পন্থা:

- সহকর্মীকে বাসের নিচে ফেলে দেওয়া: "হ্যাঁ, সে ভয়াবহ" • আত্মরক্ষার জন্য মিথ্যা বলা: "এটা কখনও হয়নি"

সঠিক পন্থা: সং কিন্তু পেশাদার

- "আমি দুঃখিত যে তোমার সেই অভিজ্ঞতা হয়েছে। আমাকে এখনই এটি করতে সাহায্য করতে দিন।" • দোষারোপ নয়, সমাধানের উপর মনোযোগ দিন • উপযুক্ত হলে:
"আমি নিশ্চিত করব যে প্রতিক্রিয়া সঠিক ব্যক্তির কাছে পৌঁছায় যাতে আমরা উন্নত করুন।"

নীতি: গ্রাহক এবং সহকর্মীদের প্রতি আনুগত্যের জন্য অসততার প্রয়োজন হয় না। সমাধান এবং উপযুক্ত প্রতিক্রিয়া চ্যানেলের উপর মনোনিবেশ করুন।

বিশ্বস্ততার জন্য সুনাম তৈরি করা

সময়ের সাথে সাথে ধারাবাহিক সততার মাধ্যমে বিশ্বাস তৈরি হয়। একটি মিথ্যা কয়েক মাসের বিশ্বাস তৈরিকে ধ্বংস করে দিতে পারে।

কিভাবে আস্থা তৈরি করবেন:

১. ধারাবাহিকতা: সকল মিথষ্ক্রিয়ায় নির্ভরযোগ্যভাবে সং থাকুন
২. তাৎক্ষণিকতা: সমস্যাগুলি লুকানোর পরিবর্তে তাৎক্ষণিকভাবে সমাধান করুন
৩. স্বচ্ছতা: যখন উপযুক্ত হবে, সিদ্ধান্তের পিছনে "কেন" তা ব্যাখ্যা করুন
৪. নির্ভরযোগ্যতা: প্রতিশ্রুতিগুলি অনুসরণ করুন
৫. জবাবদিহিতা: ভুলের জন্য দায়িত্ব নিন
৬. নম্রতা: যখন আপনি জানেন না বা ভুল ছিলেন তখন স্বীকার করুন

মৌগিক প্রভাব: যখন গ্রাহকরা জানেন যে তারা আপনার উপর আস্থা রাখতে পারেন:

- তারা সং ভুলগুলো বেশি ক্ষমাশীল

- তারা আপনার সুপারিশের উপর নির্ভর করে
- তারা বারবার ফিরে আসে
- তারা আপনাকে অন্যদের কাছে সুপারিশ করবে

যখন অসততার উপর চাপ দেওয়া হয়

কখনও কখনও আপনি অসৎ হওয়ার চাপ অনুভব করতে পারেন:

- বিক্রয় বাড়ানোর জন্য ব্যবস্থাপনা উৎসাহিত করেছে
- সহকর্মীরা ভুল ঢেকে রাখে
- গ্রাহকরা আপনাকে "নিয়ম ভাঙতে" চাপ দিচ্ছেন
- বিভ্রান্তিকর অনুশীলনের সাথে সম্পর্কিত আর্থিক প্রণোদনা

সততা বজায় রাখার উপায়:

১. আপনার মূল্যবোধ সম্পর্কে জানুন: চাপ আসার আগেই নৈতিক সীমানা সম্পর্কে স্পষ্ট থাকুন।
২. স্ক্রিপ্টটি ব্যবহার করুন: "আমি এটা করতে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করছি না। আমাকে অন্য সমাধান খুঁজে বের করতে দিন।"
৩. সহায়তা চাও: ব্যবস্থাপনা বা নীতিশাস্ত্র চ্যানেলের সাথে কথা বলো
৪. দলিল: অসৎ হওয়ার চাপের রেকর্ড রাখুন
৫. প্রয়োজনে আরও জোরদার করুন: যথাযথ মাধ্যমে পদ্ধতিগত অসততার অভিযোগ করুন।

মনে রাখবেন: আপনার সততা বিক্রির জন্য নয়। যেসব সংস্থা অসততার উপর চাপ সৃষ্টি করে তারা আন্তর্জাতিক নীতিগত মান (UN Global Compact) লঙ্ঘন করে এবং আপনার আপস করার যোগ্য নয়।

অধ্যায় ৭: বৈষম্য বিরোধীতা এবং সমতা

আন্তর্জাতিক আইনি ভিত্তি

চাকরিতে বৈষম্য আন্তর্জাতিক আইন এবং কনভেনশন লঙ্ঘন করে যার অধিকাংশই দেশগুলি স্বাক্ষরকারী।

মূল আন্তর্জাতিক উপকরণ:

আইএলও কনভেনশন নং ১১১: জাতি, বর্ণ, লিঙ্গ, ধর্ম, রাজনৈতিক মতামত, জাতীয় উৎপত্তি, বা সামাজিক উৎপত্তির ভিত্তিতে বৈষম্য নিষিদ্ধ করে।

সকল প্রকার বর্ণগত বৈষম্য দূরীকরণ সংক্রান্ত জাতিসংঘের আন্তর্জাতিক কনভেনশন (CERD): রাষ্ট্রগুলিকে "যেকোনো ব্যক্তি, গোষ্ঠী বা সংস্থার দ্বারা জাতিগত বৈষম্য নিষিদ্ধ এবং শেষ করতে" বাধ্য করে।

নারীর প্রতি সকল প্রকার বৈষম্য দূরীকরণ সনদ (CEDAW): সকল ক্ষেত্রে, সেবা প্রাপ্তি সহ, নারীর প্রতি বৈষম্য দূরীকরণের দাবি করে।

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অধিকার সনদ (CRPD): যুক্তিসঙ্গত বাসস্থান এবং প্রবেশযোগ্যতার প্রয়োজন।

বৈষম্য বোঝা

বৈষম্যের প্রকারভেদ:

১. সরাসরি বৈষম্য। সুরক্ষিত বৈশিষ্ট্যের কারণে স্পষ্টতই কারো সাথে কম অনুকূল আচরণ করা।

উদাহরণ:

- জাতিগত কারণে পরিষেবা প্রত্যাখ্যান করা • লিঙ্গের ভিত্তিতে বিভিন্ন মূল্য নির্ধারণ করা • অক্ষমতার কারণে নিম্নমানের পরিষেবা প্রদান করা • ধর্ম সম্পর্কে অবমাননাকর মন্তব্য করা

২. পরোক্ষ বৈষম্য নীতি/অনুশীলন যা নিরপেক্ষ দেখায় কিন্তু কিছু গোষ্ঠীর জন্য অসামঞ্জস্যপূর্ণভাবে ক্ষতিকর।

উদাহরণ:

- ধর্মীয় অনুশীলন বাদ দিয়ে "মাথা ঢাকা নিষিদ্ধ" নীতি • অ-স্থানীয় ভাষাভাষীদের বাদ দিয়ে শুধুমাত্র ভাষা-ভিত্তিক পরিষেবা • লিঙ্গ অনুসারে উচ্চতার প্রয়োজনীয়তা বৈষম্যমূলক

৩. হয়রানি সুরক্ষিত চরিত্রের সাথে সম্পর্কিত অনাকাঙ্ক্ষিত আচরণ, মর্যাদা লঙ্ঘন করা বা প্রতিকূল পরিবেশ তৈরি করা।

উদাহরণ:

- বর্ণবাদী রসিকতা বা মন্তব্য • যৌন হয়রানি বা অবাঞ্ছিত অগ্রগতি • ধর্মীয় রীতিনীতির উপহাস • প্রতিবন্ধকতা সম্পর্কিত ধমক দেওয়া

৪. নির্যাতন। কারো সাথে খারাপ আচরণ করা কারণ তারা বৈষম্যের অভিযোগ করেছে অথবা অন্য কারো অভিযোগকে সমর্থন করেছে।

সুরক্ষিত বৈশিষ্ট্য

যদিও আইন দেশভেদে পরিবর্তিত হয়, আন্তর্জাতিক মানগুলি নিম্নলিখিত বিষয়গুলির উপর ভিত্তি করে বৈষম্যের বিরুদ্ধে সুরক্ষা দেয়:

বৈশিষ্ট্য

পরিষেবা আবেদন

জাতি/জাতিগততা	জাতি নির্বিশেষে সমান সেবা; কোন জাতিগত রসিকতা বা স্টেরিওটাইপ নয়; সাংস্কৃতিক সংবেদনশীলতা
লিঙ্গ	সমান পরিষেবা; ভূমিকা বা ক্ষমতা সম্পর্কে কোনও ধারণা নেই; শ্রদ্ধাশীল ভাষা
যৌন অভিযোজন	সমান সেবা; সঙ্গী/স্বামীর প্রতি শ্রদ্ধা; কোনও বিচার নয়
ধর্ম/বিশ্বাস	খাদ্যাভ্যাসের চাহিদা, পোশাক, নামাজের সময়কে সম্মান করা; উপহাস বা ধর্মালঙ্ঘিত করা নয়।
বয়স	সমান মানের পরিষেবা; কোনও পৃষ্ঠপোষকতা নেই; বিভিন্ন বয়সের জন্য অ্যাক্সেসযোগ্যতা
অক্ষমতা	সহজলভ্যতা; যুক্তিসঙ্গত আবাসন; সম্মানজনক সহায়তা
গর্ভাবস্থা/পরিবার অবস্থা	থাকার ব্যবস্থা; কোনও অনুমান ছাড়াই; সম্মানজনক পরিষেবা
আর্থ-সামাজিক অবস্থা চেহারা বা ব্যয় নির্বিশেষে সমান আচরণ পরিমাণ	
ভাষা	ধৈর্য; সহায়তা; উচ্চারণ বা ভাষা দক্ষতার কোনও উপহাস নয়
চেহারা	আকর্ষণ, ওজন, স্টাইল, বা সাজসজ্জা নির্বিশেষে সমান পরিষেবা

আপনার অনুশীলনে বৈষম্য স্বীকৃতি

স্ব-মূল্যায়ন প্রশ্ন:

- আমি কি সকল গ্রাহককে একই মানের শুভেচ্ছা জানাই?
- আমি কি সবার সাথে সমানভাবে চোখের যোগাযোগ করি এবং হাসি?
- তারা যেভাবেই কথা বলুক বা দেখতে থাকুক না কেন, আমি কি সমানভাবে ধৈর্যশীল?
- আমি কি চেহারা দেখে মানুষ কত খরচ করতে পারে তা অনুমান করি?
- আমি কি কিছু গ্রাহককে বেশি মনোযোগ দিই, নাকি আরও ভালো সুপারিশ দিই?
- আমি কি কখনও কারো পরিচয় নিয়ে রসিকতা বা মন্তব্য করেছি, এমনকি ব্যক্তিগতভাবেও?
- আমার মতো লোকেদের সেবা করতে কি আমি বেশি স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করি?

যদি তুমি "না" অথবা "হয়তো" উত্তর দাও, তাহলে উন্নতি করার সুযোগ আছে।

চাকরিতে বৈষম্যের সাধারণ ধরণ:

□ প্রোফাইলিং: চুরির ঝুঁকি ধরে নিয়ে নির্দিষ্ট গ্রাহকদের আরও নিবিড়ভাবে পর্যবেক্ষণ করা □

অনুমান: ধরে নিচ্ছি যে কেউ চেহারা দেখে কিছু কিনতে পারবে না □

ভিন্নধর্মী প্রচেষ্টা: কাউকে ন্যূনতম সেবা প্রদান, কাউকে ব্যতিক্রমী □

ভাষা: অপবাদ, স্টেরিওটাইপ বা ক্ষুদ্র আগ্রাসন ব্যবহার করা □ অবজ্ঞা: নির্দিষ্ট গ্রাহকদের অভিযোগকে গুরুত্ব সহকারে না নেওয়া

□ বর্জন: নির্দিষ্ট গ্রাহকদের সেবা প্রদান উপেক্ষা করা বা এড়িয়ে যাওয়া □ উপহাস: উচ্চারণ, অক্ষমতা বা বৈশিষ্ট্য নিয়ে হাসি □

অবাস্তব মন্তব্য: শরীর, আকর্ষণ বা পরিচয় নিয়ে মন্তব্য করা

বাস্তবে সমতা: বাস্তব পদক্ষেপ

১. আপনার পরিষেবা পদ্ধতির মানসম্মতকরণ করুন

সামঞ্জস্যপূর্ণ বেসলাইন তৈরি করুন:

- প্রতিটি গ্রাহকের জন্য একই শুভেচ্ছা
- একই মনোযোগ এবং চোখের যোগাযোগ
- একই ধৈর্য এবং যত্ন
- একই মানের পরিষেবা

এর অর্থ এই নয় যে সকলের সাথে একই রকম আচরণ করা - এর অর্থ হল ব্যক্তিগত চাহিদার সাথে খাপ খাইয়ে নেওয়ার সময় একই গুণমান এবং সম্মান নিশ্চিত করা।

2. আপনার অনুমান পরীক্ষা করুন

অনুমান করার আগে, জিজ্ঞাসা করুন:

- আমি কি প্রকৃত তথ্যের চেয়ে চেহারার উপর ভিত্তি করে অনুমান করছি?
- আমি কি জিজ্ঞাসা করেছি যে ব্যক্তিটির আসলে কী প্রয়োজন?
- আমি কি স্টেরিওটাইপ তৈরি করছি?

উদাহরণ: □ সুন্দর পোশাক পরা গ্রাহকদের দামি জিনিসপত্র দেখানো, অন্যদের বাজেটের জিনিসপত্র দেখানো □ "আজ তুমি কী খুঁজছো?" এবং তাদের প্রকৃত চাহিদা পূরণ করা

৩. অন্তর্ভুক্তিমূলক ভাষা ব্যবহার করুন

লিঙ্গ:

- লিঙ্গ অজানা থাকলে "তারা/তারা" ব্যবহার করুন
- সম্পর্ক ধরে নিও না ("আপনার সঙ্গী") বরং ধরে নাও "স্বামী/স্ত্রী")

পরিবার:

- পারিবারিক কাঠামো ধরে নিবেন না • "আপনার জীবনের প্রাপ্তবয়স্করা" "আপনার বাবা-মা" এর চেয়ে

ক্ষমতা:

- "প্রতিবন্ধী ব্যক্তি", "প্রতিবন্ধী ব্যক্তি" নয় • প্রতিবন্ধীতাকে রূপক হিসেবে ব্যবহার করবেন না ("এটা খোঁড়া", "অন্ধ")

বয়স:

- বয়স্কদের জন্য ক্ষুদ্রাতিক্ষুদ্র শব্দ ব্যবহার করবেন না ("যুবতী", "প্রিয়") • শ্রবণে অসুবিধা না দেখালে জোরে কথা বলবেন না।

৪. সম্মানের সাথে থাকার ব্যবস্থা করুন

প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের জন্য: □ "আপনার জন্য এটি সহজ করতে আমি কীভাবে সাহায্য করতে পারি?" □ সহায়তা প্রদান করুন; জোর করবেন না □ ব্যক্তিকে সম্বোধন করুন, তাদের সঙ্গী/সহায়ককে নয় □ অক্ষমতা ধরে নেবেন না □ সেবামূলক প্রাণী পোষাবেন না □ ব্যক্তির সম্পর্কে এমনভাবে কথা বলবেন না যেন তারা সেখানে নেই

ভাষার প্রতিবন্ধকতার জন্য: □ স্বাভাবিক গতিতে স্পষ্টভাবে কথা বলুন □ সহজ শব্দ ব্যবহার করুন; বাঞ্চারা এড়িয়ে চলুন □ ধৈর্য ধরুন; প্রক্রিয়া করার জন্য সময় দিন □ যদি পাওয়া যায় তবে ডিজিটাল এইড ব্যবহার করুন □ চিৎকার করবেন না (ভলিউম বোধগম্যতাকে সাহায্য করে না) □ উচ্চারণ বা ভাষার দক্ষতাকে উপহাস করবেন না

ধর্মীয় প্রয়োজনে: □ উপকরণ সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান করুন □ নামাজের সময় এবং অনুশীলনকে সম্মান করুন □ সম্ভব হলে খাদ্যতালিকাগত বিধিনিষেধ মেনে চলুন □ ধর্মীয় রীতিনীতি নিয়ে প্রশ্ন তুলবেন না বা বিচার করবেন না

বৈষম্যের প্রতি সাড়া দেওয়া

যদি আপনি বৈষম্য প্রত্যক্ষ করেন:

একজন সহকর্মীর লেখা:

১. নিরাপদে হস্তক্ষেপ করুন: "এই গ্রাহকের সাথে আমাকে সাহায্য করতে দিন"
২. উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে রিপোর্ট করুন, বিশেষ করে আমাদের আসন্ন RMS এর মাধ্যমে। ৩. আক্রান্ত ব্যক্তিকে সহায়তা করুন ৪. কী ঘটেছে তা নথিভুক্ত করুন।

একজন গ্রাহকের দ্বারা একজন সহকর্মীর প্রতি:

১. আপনার সহকর্মীকে সমর্থন করুন ২. দৃঢ়ভাবে কিন্তু পেশাদারভাবে বলুন: "আমরা আমাদের সকল কর্মীদের সম্মানের সাথে আচরণ করি"
৩. প্রয়োজনে ব্যবস্থাপনাকে সম্পৃক্ত করুন ৪. ঘটনাটি নথিভুক্ত করুন

যদি আপনার বিরুদ্ধে বৈষম্যের অভিযোগ আনা হয়:

এমনকি ভালো উদ্দেশ্য থাকা সত্ত্বেও, আপনি ভুল করতে পারেন অথবা ভুল বোঝাবুঝির শিকার হতে পারেন।

যদি কেউ বলে যে আপনি বৈষম্যমূলক আচরণ করেছেন:

১. আত্মরক্ষামূলক না হয়ে শুনুন

- "আমাকে বলার জন্য ধন্যবাদ। আমি বুঝতে চাই।"

২. ভুল করলে আন্তরিকভাবে ক্ষমা প্রার্থনা করুন

- "আমি ক্ষমা চাইছি। এটা আমার উদ্দেশ্য ছিল না, কিন্তু আমি বুঝতে পারছি এটা কীভাবে হয়েছিল জুড়ে।"

৩. অজুহাত দেখাবেন না

- "কিন্তু আমি বলতে চাইনি..." অথবা "আমার [পরিচয়] বন্ধু আছে" এড়িয়ে চলুন

৪. পরিবর্তনের জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ হোন

- "আপনি আমাকে এটা বুঝতে সাহায্য করেছেন বলে আমি কৃতজ্ঞ। আমি আরও সচেতন থাকব।"

৫. যথাযথভাবে অনুসরণ করুন

- গুরুত্বপূর্ণ হলে ব্যবস্থাপনার কাছে রিপোর্ট করুন • প্রতিক্রিয়ার উপর চিন্তা করুন • আপনার অনুশীলন সামঞ্জস্য করুন

মনে রাখবেন: অভিপ্রায়ের চেয়ে প্রভাব বেশি গুরুত্বপূর্ণ। এমনকি যদি আপনার ক্ষতি করার ইচ্ছা নাও থাকে, তবুও যদি কেউ আপনার কাজকে বৈষম্যমূলক বলে মনে করে, তাহলে তাদের অভিযুক্ততা বৈধ।

অধ্যায় ৮: হয়রানি প্রতিরোধ এবং নিরাপদ পরিবেশ তৈরি করা স্পেস

হয়রানির সংজ্ঞা

হয়রানি হল এমন একটি অব্যক্তি আচরণ যা:

- একজন ব্যক্তির মর্যাদা লঙ্ঘন করে, অথবা • ভীতিপ্রদর্শক, প্রতিকূল, অবমাননাকর, অপমানজনক, বা আক্রমণাত্মক আচরণ তৈরি করে পরিবেশ

হয়রানি হতে পারে:

- মৌখিক: মন্তব্য, রসিকতা, প্রশ্ন, মন্তব্য • অমৌখিক: অঙ্গভঙ্গি, তাকানো, ছবি, লিখিত নোট • শারীরিক: অব্যক্তি স্পর্শ, চলাচলে বাধা, স্থান আক্রমণ • ডিজিটাল: বার্তা, ছবি, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম যোগাযোগ

মূল বিষয়: যদি গ্রহীতা এটিকে অব্যক্তি মনে করে, উদ্দেশ্য যাই হোক না কেন, তাহলে এটি হয়রানি।

হয়রানির ধরণ

১. যৌন হয়রানি

যৌন প্রকৃতির অবাঞ্ছিত আচরণ, যার মধ্যে রয়েছে:

- অবাঞ্ছিত যৌন মন্তব্য, রসিকতা, বা কটাক্ষ • যৌন জীবন বা পছন্দ সম্পর্কে প্রশ্ন • অবাঞ্ছিত রোমান্টিক/যৌন প্ররোচনা
- শরীর বা চেহারা সম্পর্কে মন্তব্য • যৌন অঙ্গভঙ্গি বা ছবি • অবাঞ্ছিত স্পর্শ • Quid pro quo (যৌন সুবিধার জন্য সুবিধা)
- যৌন পরিবেশ তৈরি করা

আন্তর্জাতিক মান:

- সহিংসতা ও হয়রানি সংক্রান্ত আইএলও কনভেনশন নং ১৯০
- CEDAW (নারীর বিরুদ্ধে বৈষম্য দূরীকরণ সনদ)

২. বৈষম্যমূলক হয়রানি

সুরক্ষিত বৈশিষ্ট্যের উপর ভিত্তি করে হয়রানি:

- বর্ণগত অপবাদ, রসিকতা, অথবা স্টেরিওটাইপ • ধর্মীয় উপহাস বা অপমান • বয়স, অক্ষমতা, অথবা চেহারা সম্পর্কে মন্তব্য • পরিচয় সম্পর্কে প্রশ্ন গোপনীয়তা লঙ্ঘন • বর্জন বা প্রতিকূল আচরণ

৩. সাধারণ হয়রানি (গুন্ডামি)

বারবার দুর্ব্যবহার প্রতিকূল পরিবেশ তৈরি করছে:

- মৌখিক গালিগালাজ
- জনসাধারণের অবমাননা • কাজের নাশকতা • হুমকি বা ভীতি প্রদর্শন • বিচ্ছিন্নতা বা বর্জন

পরিষেবাতে হয়রানি কেমন দেখায়

গ্রাহক হয়রানিকারী কর্মচারী:

- প্রত্যাখ্যান সত্ত্বেও ক্রমাগত প্রেমের প্রস্তাব • কর্মচারীর শরীর সম্পর্কে যৌন মন্তব্য • বর্ণগত নিন্দা বা অপমান • নির্দিষ্ট লিঙ্গ/বর্ণের কর্মচারীদের কাছ থেকে পরিষেবা দাবি করা • অনুসরণ করা, অনুসরণ করা, অথবা কাজের বাইরে উপস্থিত হওয়া • হুমকি বা ভয় দেখানো

কর্মচারী গ্রাহককে হয়রানি করছে:

- অবাঞ্ছিত প্রেমের ছলনা বা যোগাযোগের তথ্যের জন্য অনুরোধ • পেশাদার প্রশংসার বাইরেও উপস্থিতি সম্পর্কে মন্তব্য • বৈষম্যমূলক মন্তব্য • তাকিয়ে থাকার মাধ্যমে কাউকে অস্বস্তিকর করে তোলা

কর্মচারীকে হয়রানি করছে:

- ক্রমাগত উপহাস বা ধমক দেওয়া • যৌন প্ররোচনা বা মন্তব্য • বৈষম্যমূলক আচরণ • প্রতিকূল কর্ম পরিবেশ তৈরি করা

প্রতিরোধ: হয়রানিমুক্ত পরিবেশ তৈরি করা

১. সীমানা পরিষ্কার করুন

পেশাদার দূরত্ব:

- বন্ধুত্বপূর্ণ, বন্ধু নয় • উষ্ণ, ঘনিষ্ঠ নয়
- সহায়ক, ব্যক্তিগত নয়

কোনটা উপযুক্ত: □ পেশাদার

প্রশংসা: "আপনি আসলেই জানেন যে আপনি কী খুঁজছেন" □ বন্ধুত্বপূর্ণ কথোপকথন: আবহাওয়া, স্থানীয় ঘটনা, সাধারণ বিষয় □

সহায়ক: "আমি কি আপনাকে এটি অর্জনে সাহায্য করতে পারি?"

অনুপযুক্ত কী: □ ব্যক্তিগত প্রশংসা:

"তুমি সত্যিই আকর্ষণীয়" □ আক্রমণাত্মক প্রশ্ন: "তুমি কি অবিবাহিত?" "তুমি কোথায়

থাকো?" □ পেশাদার রীতিনীতির বাইরে শারীরিক যোগাযোগ

২. পড়া এবং অস্বস্তির প্রতি শ্রদ্ধাশীল হওয়া

কেউ অস্বস্তিকর হওয়ার লক্ষণ:

- পিছিয়ে আসা বা দূরত্ব তৈরি করা • সংক্ষিপ্ত, রুদ্ধ উত্তর • চোখের যোগাযোগ এড়িয়ে চলা • বিষয় পরিবর্তন • বাছ ক্রস করা বা আত্মরক্ষামূলক ভঙ্গি • মৌখিক ইঙ্গিত: "আমার যাওয়া উচিত," "আমার তাড়া আছে"

তোমার প্রতিক্রিয়া:

- অবিলম্বে স্থান দিন • পেশাদার দূরত্বে ফিরে যান

- "কি হয়েছে?" জিজ্ঞাসা করবেন না • তাদের সীমানা সম্মান করুন

৩. "যুক্তিসঙ্গত ব্যক্তি" পরীক্ষা

কিছু বলার বা করার আগে, জিজ্ঞাসা করুন:

- "একজন যুক্তিসঙ্গত ব্যক্তি কি এটাকে অব্যক্তি মনে করবেন?" • "আমি কি চাইব কেউ আমার পরিবারের সদস্যকে এটা বলুক/করুক?" • "আমি কি কাজে মনোযোগ দিচ্ছি, নাকি ব্যক্তিগত জীবনে প্রবেশ করছি?"

যদি কোন সন্দেহ থাকে, তাহলে পেশাদারিত্বের দিক থেকে ভুল করুন।

হয়রানির প্রতি সাড়া দেওয়া

যদি আপনাকে হয়রানির শিকার করা হয়:

একজন গ্রাহকের দ্বারা:

১. দৃঢ়ভাবে কিন্তু পেশাগতভাবে সীমানা নির্ধারণ করুন • "আমি এতে স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করি না।"
• "দয়া করে আমার সাথে ওভাবে কথা বলবেন না।"
২. সম্ভব হলে নিজেস্বতন্ত্রে সরিয়ে নিন ৩. ব্যবস্থাপনার কাছে রিপোর্ট করুন ৪. মনে রাখবেন:
গ্রাহকের জন্য হয়রানি সহ্য করতে আপনার কোন বাধ্যবাধকতা নেই।
সন্তুষ্টি

একজন সহকর্মীর লেখা:

১. স্পষ্ট করে বলুন: "এটা ঠিক না।" "থামো।"
২. সবকিছু নথিভুক্ত করুন: তারিখ, সময়, সাক্ষী ৩. উপযুক্ত মাধ্যমে রিপোর্ট করুন
৪. আপনার অধিকার জানুন: রিপোর্ট করার জন্য আপনার বিরুদ্ধে প্রতিশোধ নেওয়া যাবে না।

যদি আপনি হয়রানির সাক্ষী হন:

বাইস্ট্যান্ডার হস্তক্ষেপের ৫টি দিক:

১. সরাসরি: নিরাপদে থাকলে সরাসরি হস্তক্ষেপ করুন - "আরে, এটা ভালো না।"
২. বিভ্রান্ত করা: পরিস্থিতির মধ্যে বাধা সৃষ্টি করা - "মাফ করবেন, আমি কি আপনাকে কিছু জিজ্ঞাসা করতে পারি?"
৩. প্রতিনিধি: ব্যবস্থাপনা, নিরাপত্তা, সহকর্মীদের কাছ থেকে সাহায্য নিন ৪. বিলম্ব: চেক ইন করার পরে - "আপনি ঠিক আছেন?"
৫. নথি: লক্ষ্যবস্তুকে সমর্থন করার জন্য কী ঘটেছিল তা লিপিবদ্ধ করুন।

"প্রশংসা" সম্পর্কে একটি নোট

পার্থক্য:

প্রশংসা:

• ব্যক্তির পছন্দের কিছু সম্পর্কে (শৈলী, দক্ষতা) • পেশাদার প্রেক্ষাপট • একবার

• কোন প্রতিক্রিয়ার আশা নেই • সীমানাকে সম্মান
করে

হয়রানি:

• শারীরিক শরীর সম্পর্কে • ব্যক্তিগত/
যৌন • বারবার বা অবিরাম •
প্রতিক্রিয়া দাবি করে • অস্বস্তি উপেক্ষা
করে

উদাহরণ: □ উপযুক্ত: "এটা একটা সুন্দর জ্যাকেট" (একবার, তারপর ফেলে দিন) □ হয়রানি:

"এতে তোমাকে সুন্দর দেখাচ্ছে" অথবা অস্বস্তি দেখানোর পর বারবার মন্তব্য করা

মূল নীতি: ব্যক্তির শরীরের উপর নয়, কাজের উপর মনোযোগ দিন।