

## ★ ফিচার

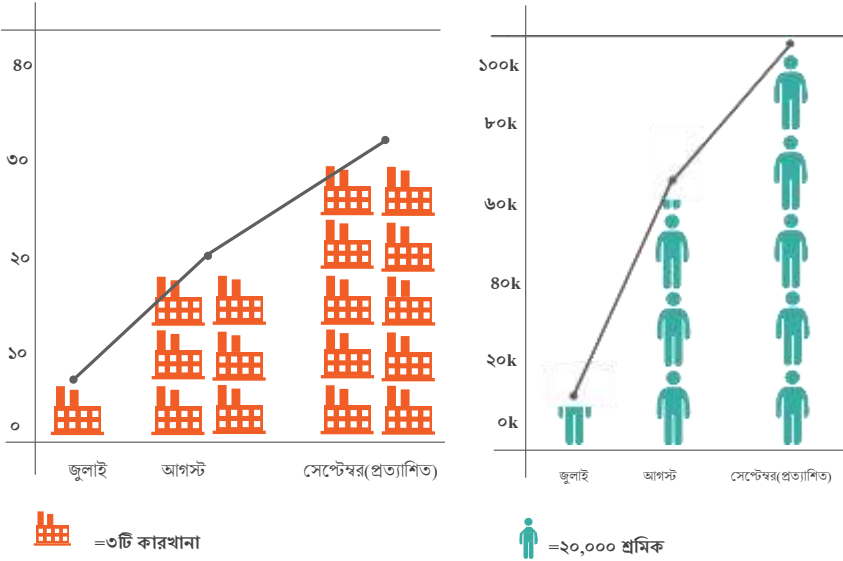
### হেল্পলাইন সম্প্রসারণের সাথে সাথে

### এর ব্যবহার বৃদ্ধি পাচ্ছে

কলের সংখ্যা বৃদ্ধি পাচ্ছে। ঈদের ছুটির পর ফুলকি পূর্ণমাত্রায় কাজ করে যাচ্ছে, আনুমানিক ৫০,০০০ নতুন শ্রমিক আগস্ট মাসে আমাদের কথা হেল্পলাইনের আওতাভুক্ত হয়েছে।

হেল্পলাইন ব্যবহারকারী শ্রমিকের সংখ্যা বাড়ছে, আমাদের কথায় টেস্ট কলের সংখ্যা এবং বাস্তব কলের সংখ্যা উভয়ই বৃদ্ধি পাচ্ছে। এ মাসে কল রিসিভ হয়েছে মোট ৪৭৬ টি।

জুলাই সেপ্টেম্বরে হেল্পলাইন ব্যবহারকারীর সংখ্যা



**টিম প্রশিক্ষণ।** হেল্পলাইনের কার্যক্রম বৃদ্ধির সঙ্গে সঙ্গে হেল্পলাইন প্রতিনিধিদের দক্ষতা বৃদ্ধির প্রয়োজনীয়তাও বৃদ্ধি পেয়েছে। একটি স্বনামধন্য কল সেন্টারের ফুলটাইম এবং পেশাদার ট্রেনিং স্টাফদের সঙ্গে আমাদের কথা টিমের সদস্যরা যোগাযোগ দক্ষতা এবং টিম গঠন সংক্রান্ত বিষয়ক দুদিনব্যাপি অধিবেশন করেন। আমাদের কথা এই প্রশিক্ষণ অত্যন্ত ভালোভাবে গ্রহণ করে।

পরবর্তী পৃষ্ঠায় দেখুন

### আমাদের কথা:

### জন্মলে এর প্রভাব

মানুষের জন্য একটি বিশেষ পার্থক্য তৈরি করতেই হেল্পলাইনের জন্ম।

এমনকি এই শুরুর মাসগুলোতে আমাদের কথায় যে সমস্ত কলগুলো এসেছে সেগুলোর পরিসংখ্যানমূলক বিশ্লেষণ থেকে অনেক কিছু শেখার আছে (এই মাসের অনুসন্ধান প্রাপ্ত তথ্য সমূহ দেখুন)। তবে ক্রিকুয়েন্সি এবং ক্যাটেগরি অনুসারে কল বিশ্লেষণ করাটা যেমন গুরুত্বপূর্ণ তেমনি ওই সমস্ত কল শ্রমিক এবং কারখানার ওপর কি প্রভাব ফেলে এবং কি পার্থক্য তৈরি করে তা বিশ্লেষণ করাটাও গুরুত্বপূর্ণ।

প্রথম নিরাপত্তা বিষয়ক কলটি আসে আগস্টের শেষের দিকের এক সকালে। স্থানীয় একটি দোকানে আগুন ধরেছিলো- দোকানটি কারখানার আশেপাশে ছিলোনা। একজন শ্রমিক যে ওই এলাকায় বসবাস করতো সে ওই অগ্নিকান্ড দেখে আমাদের কথায় ফোন দিয়েছিলো। সে সম্প্রতি আমাদের কথা প্রশিক্ষণ নিয়েছিলো এবং একট আমাদের কথা কার্ড পেয়েছিলো। পুলিশ এবং অগ্নি কর্তৃপক্ষ সময় মতো সাড়া প্রদান করেছিল, আগুন ঠিকভাবে নেভানো হয়েছিলো এবং কোনো হতাহতের ঘটনা ঘটেনি। যদিও কলটি কারখানার নিরাপত্তা সংক্রান্ত ছিলোনা কিন্তু আমরা অত্যন্ত আনন্দিত যে আমাদের কথা শ্রমিকদের ভেতর আস্থা তৈরি করতে পেরেছে।

হেল্পলাইন শ্রমিকদের উদ্দেশ্যে কথা শোনে এবং তাদের

শেষের পৃষ্ঠায় দেখুন



ফুলকি প্রশিক্ষক খাদিজা তুল কুবরা, একটি কারখানায় আমাদের কথা পরিচিৎকরণের নেতৃত্ব প্রদান করছেন।

“এই প্রশিক্ষণ আমাদের জন্য বেশ ভালো কাজে দিয়েছে,” বলেছেন আমাদের কথার একজন সদস্য ফুলকির কর্মকর্তা ফারজানা লতিফ, যিনি এই প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ করেছিলেন। “যদিও আমরা বিষয়গুলো জানি তবুও এগুলো সঠিকভাবে প্রয়োগ করা কঠিন হয়ে যেতো এবং আমাদের প্রাত্যাহিক রুটিনে সমস্যার সৃষ্টি করতে পারতো। এই প্রশিক্ষণ আমার পেশাগত এবং ব্যক্তিগত জীবনকে আরও সহজ করে তুলবে।”

অদূর ভবিষ্যতে আমাদের কথা টিম আরও অতিরিক্ত প্রশিক্ষণ গ্রহণ করার অপেক্ষায় আছে।



## আগামীর পরিকল্পনা: নতুন প্রক্রিয়ার মাধ্যমে দ্রুত হেল্পলাইন সম্প্রসারণ

পরীক্ষামূলক পর্ব চলাকালিন সময় আমরা শ্রমিকদের কাছে আমাদের কথা হেল্পলাইন পরিচিৎকরণের নতুন নতুন উদ্ভাবনীমূলক প্রক্রিয়ার অনুসন্ধান নিয়মিতভাবে করে যাচ্ছি। একটি প্রক্রিয়া হলো লিড ট্রেনার এবং পিয়ার ট্রেনারদের শিক্ষা প্রদান করা যে কিভাবে আমাদের কথা বিষয়টি কারখানার শ্রমিকদের নিকট পরিচয় করিয়ে দেবে। এ ক্ষেত্রে ফুলকি ১০% শ্রমিককে হেল্পলাইন বিষয়ক সরাসরি প্রশিক্ষণ প্রদান করছে। ছোট কারখানাগুলোতে ফুলকি সরাসরি ১০০% শ্রমিক এবং কর্মচারিকে প্রশিক্ষণ প্রদান করছে এবং আগস্ট মাস থেকে আমাদের কথা বিষয়ক প্রশিক্ষণ



আমাদের কথা প্রতিনিধিদের জন্য প্রশিক্ষণ অধিবেশন

অ্যালায়েন্স মাস্টার ট্রেনার কর্তৃক পরিচালিত অগ্নি নিরাপত্তা বিষয়ক প্রশিক্ষণের ভেতর অন্তর্ভুক্ত করা হবে। হেল্পলাইন দ্রুত সম্প্রসারণে এই তৃতীয় প্রক্রিয়াটি আমাদের কথা টিমের জন্য অন্যতম একটি পরক্ষামূলক প্রক্রিয়া হবে।



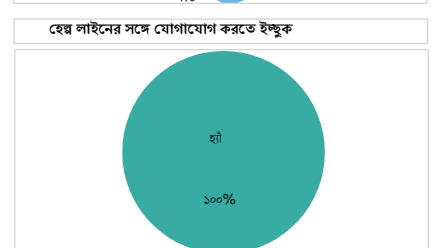
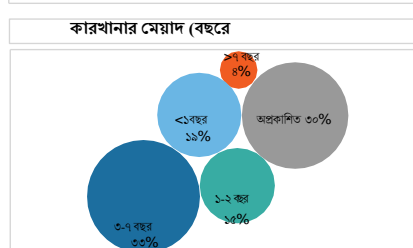
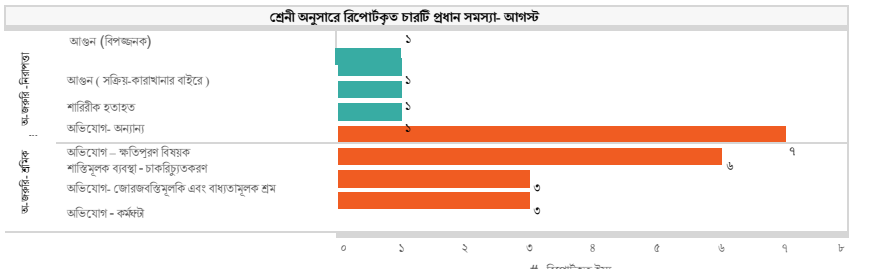
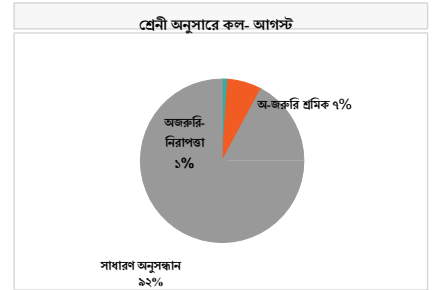
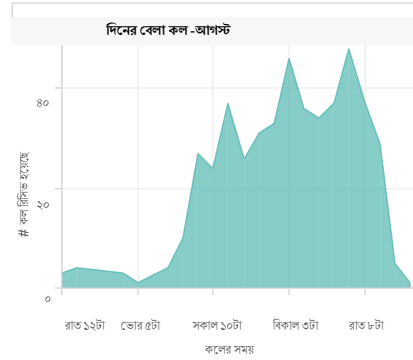
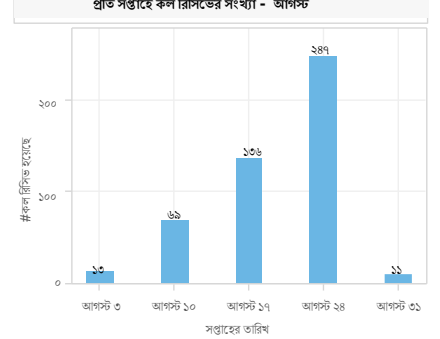
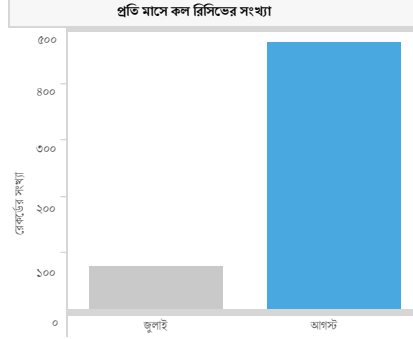


# এ মাসের অনুসন্ধান প্রাপ্ত তথ্যসমূহ

## প্রাপ্ত গুরুত্বপূর্ণ তথ্যের মধ্যে রয়েছে:

- এ মাসে মোট ৪৭৬টি কল আমাদের কথায় এসেছে। জুলাই মাসের মতই বেশিরভাগ কলই শ্রমিক অথবা কারখানা ম্যানেজার কর্তৃক করা টেস্ট কল যে আসলেই হেল্পলাইন কার্যকর কিনা/অথবা হেল্পলাইন প্রতিনিধিদের আমাদের কথা সংক্রান্ত সাধারণ প্রশ্ন জিজ্ঞেস করা।
- চার জন শ্রমিক নিরাপত্তা সমস্যা নিয়ে ফোন করেন। তার ভেতর দুটি ফোন ছিলো অগ্নিকান্ড বিষয়ক। একজন শ্রমিক তাদের বাড়ির কাছে একটি অগ্নিকান্ড বিষয়ক ফোন দেন-তাদের নিকট ফায়ার ডিপার্টমেন্টের ফোন নম্বর ছিলোনা কিন্তু আমাদের কথা কার্ড ছিলো। আরেকজন শ্রমিক তাদের কারখানার স্টোর রুমের খুঁকিপূর্ণ বৈদ্যুতিক তার এবং ভাঙ্গা ইলেকট্রিক বোর্ড বিষয়ক ফোন দেন।
- আগস্ট মাসে শ্রমিক সমস্যা সংক্রান্ত ফোন আসে মোট ২৫ টি। সবচেয়ে কমন ইস্যুগুলো ছিলো ক্ষতিপূরণ প্রদান বিষয়ক। বিশেষ করে বেশিরভাগই অভিযোগ করেন যে তাদের ঈদ বোনাস দেয়া হয়নি বেশ কিছু শ্রমিক হেল্পলাইনে ফোন দেন অবসর সুবিধা বিষয়ক কারখানার নীতিমালা কি তা জানতে চেয়ে
- অনেক শ্রমিক ফোন দেন যে তারা ঈদকে সামনে রেখে অতিরিক্ত সময় কাজ করছেন কারণ এতে তারা ঈদের সময় ছুটি পাবেন। যাইহোক কিছু শ্রমিক এই ব্যবস্থা পছন্দ করছেন না এবং তারা অতিরিক্ত সময় কাজ করতে চাননি না।
- আমাদের কথা প্রশিক্ষণ পায়নি এমন কারখানা থেকেও শ্রমিকরা ফোন করছে। এই শ্রমিকরা প্রশিক্ষণের কথা তাদের বন্ধু এবং পরিবারের লোকজনদের কাছ থেকে শুনেছে।
- এ মাসে যারা আমাদের কথায় ফোন দিয়েছে তাদের ভেতর গত মাসের তুলনায় নারীদের সংখ্যা বেশি। গত মাসে ছিলো ২২% যা আগস্ট মাসে বৃদ্ধি পেয়ে হয়েছে ৩৩%।

হেল্পলাইনের ব্যবহার সম্পর্কে আরও জানতে চিত্রটি দেখুন



\*সাধারণ অনুসন্ধানের জন্য যে সমস্ত কল করা হয়েছে কলার প্রোফাইল উপাত্ত সেগুলোর অন্তর্ভুক্ত নয়

হেল্পলাইনের আওতাভুক্ত	কল	পরবর্তী মাসের জন্য তালিকাভুক্ত হয়েছে
# শ্রমিক: ৬২, ৩৮২	# কল রিপোর্ট হয়েছে: ৫৫২	# শ্রমিক: ৯৮, ৪৯৮
# কারখানা: ১৯	# কারখানা: ১৫	# কারখানা: ৩০

### আজ পর্যন্ত অগ্রগতি

## আমরা কে?

আওয়ার ভয়েস অথবা বাংলায় আমাদের কথা তিনটি সহযোগী প্রজেক্ট পার্টনারের এক চমৎকার অংশিদারিত্ব - ক্লিয়ার ভয়েস, কান গ্রুপের (Chan Group) একটি প্রজেক্ট যা হটলাইন পরিচালনা করে থাকে এবং সরবরাহকারীদের ভেতর বিবাদ মিমাংসার কৌশল গঠন করে থাকে; ফুলকি, একটি সম্মানিত সুশীল সমাজ সংগঠন যা বাংলাদেশের শ্রমিক এবং শ্রমিকদের পরিবারের জীবনমান উন্নয়নে কাজ করে থাকে; এবং গুড ওয়ার্ল্ড সলুশনস (জিডব্লিউএস), একটি অলাভজনক সংগঠন যা গুরুত্বপূর্ণ হাতিয়ার ১০০ যা -লেবার লিংক -,০০০ জন শ্রমিকের কাছে পৌঁছে গেছে। প্রত্যেকটি অংশিদারই তাদের বহু বছরের অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগিয়ে একটি নতুন, সর্বমুখো মান সম্পন্ন কারখানাগুলোর জন্য লেবার কম্প্লায়েন্স প্রোগ্রাম গঠন করেছে।



কারখানায় আমাদের কথা সম্পর্কিত তথ্য প্রচার

প্রথম পৃষ্ঠার পর

হেল্পলাইন শ্রমিকদের উদ্বেগের কথা শোনে এবং তাদের সমস্যার কথা সিদ্ধান্ত নির্ধারকদের কাছে সঠিকভাবে পৌঁছে দেয় এবং সময়মত তা আবার ফলো-আপ করে যার কারণে শ্রমিকদের ওপর হেল্পলাইনের একটি প্রভাব ইতিমধ্যেই পড়েছে। আগস্টের মাঝামাঝি সময়, একজন মেয়ে শ্রমিক অতিরিক্ত কাজের সময় নিয়ে অভিযোগ করেন, বিশেষ করে গ্রীষ্মের গরমের দিনগুলোয়। হেল্পলাইনের প্রোটোকল অনুসারে, আমরা ম্যানেজমেন্টকে সঠিক পদ্ধতিতে রিপোর্ট করেছি। সেদিন সন্ধ্যায় সেই নারী শ্রমিক পুনরায় ফোন করে আমাদের কাছে জানতে চাইলেন আমরা ম্যানেজমেন্ট কে তার সমস্যার কথা জানিয়েছি কিনা। আমরা তাকে জানালাম হ্যাঁ জানিয়েছি। সন্ধ্যা ৭ টার দিকে তিনি জানালেন যে লাইন বন্ধ করে দেয়া হয়েছে এবং তাদের বাড়ি চলে যেতে বলা হয়েছে। যদিও কখনও কখনও কারখানার প্রোডাকশন লক্ষ্য পূরণের জন্য অতিরিক্ত কাজের প্রয়োজন পড়ে তবুও আমরা আনন্দিত যে এরকম একটি ক্ষেত্রে একজন শ্রমিকের উদ্বেগ কে কারখানা ব্যবস্থাপকরা বেশ গুরুত্বসহকারে নিতে পেরেছেন এবং তারা প্রোডাকশন লক্ষ্যপূরণ এবং শ্রমিকদের চাহিদার ভেতর একটি সহনীয় সমন্বয় করতে সক্ষম হয়েছেন। আমরা ভবিষ্যতে শ্রমিকদের ওপর আমাদের কথার প্রভাব নিয়ে আপনাদের সামনে আসবো।

-ডাগ কান  
ক্লিয়ার ভয়েস