অধ্যায় ১২ ঃ উদ্যোগিক অসন্তোষ নিৰাময়কৰণ (INDUSTRIAL GRIEVANCES HANDLING)

অধ্যায় গাঁথনি

১২.১ উদ্দেশ্য

১২.২ পৰিচয়

১২.৩ উদ্যোগিক অসন্তোষৰ অর্থ আৰু ইয়াৰ বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যসমূহ

১২.৪ অসন্তোষ আৰু বিবাদৰ মাজৰ পার্থক্য

১২.৫ উদ্যোগিক অসন্তোষৰ কাৰণ বা উৎসসমূহ

১২.৬ ক্ষুদ্র আৰু বৃহৎ মানৰ সংগঠনসমূহত অসন্তোষ নিৰাময়ৰ পদ্ধতিবোৰ

১২.৭ অধ্যায়টিৰ পৰা আমি কি শিকিলোঁ

১২.৮ অধিক জানিবলৈ

১২.৯ অগ্রগতিৰ খতিয়ান

১২.১০ সম্ভাব্য প্রশ্ন

১২.১ উদ্দেশ্য (LEARNING OBJECTIVES)

এই অধ্যায়টি অধ্যয়ন কৰি আপুনি—

- উদ্যোগিক অসন্তোষৰ অর্থ সমূহ ব্যাখ্যা কৰিব পাৰিব
- অসন্তোষ আৰু বিবাদৰ মাজৰ পার্থক্য উলিয়াব পাৰিব
- উদ্যোগিক অসন্তোষৰ কাৰণ বা উৎসসমূহৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰিব পাৰিব
- ক্ষুদ্র আৰু বৃহৎ মানৰ সংগঠনসমূহত অসন্তোষ নিৰাময়ৰ পদ্ধতিসমূহৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰিব পাৰিব।

১২.২ পৰিচয় (INTRODUCTION)

এই অধ্যায়ত আমি যিকোনো ব্যৱসায়িক প্রতিষ্ঠানৰ কর্মীসকলৰ মাজত থকা ওজৰ-আপত্তি বা অসন্তোষৰ বিষয়ে আলোচনা কৰিম। ইয়াত আপুনি অসন্তোষৰ অর্থ, বিভিন্ন দিশ আৰু কাৰণবোৰৰ বিষয়ে জানিব পাৰিব। এই অধ্যায়ত অসন্তোষ আৰু বিবাদৰ মাজৰ পার্থক্যৰ বিষয়েও কোৱা হৈছে। ইয়াৰ ক্ষুদ্র আৰু বৃহৎ মানৰ উদ্যোগসমূহে অসন্তোষ হস্তক্ষেপণৰ বাবে গ্রহণ কৰা বিভিন্ন পদ্ধতিবোৰৰ বিষয়েও আলোচনা কৰা হৈছে।

১২.৩ উদ্যোগিক অসন্তোষৰ অর্থ আৰু বিভিন্ন বৈশিষ্ট্যসমূহ (MEANING AND FEATURES OF INDUSTRIAL GRIEVANCES)

কর্মীসকলৰ মাজত থকা অসন্তুষ্টি আৰু বিপদজনিত অনুভূতিয়েই হৈছে অসন্তোষ। যেতিয়া মনত থকা অসন্তুষ্টিৰ কথা এজন কর্মীয়ে আন এজনক মুখেৰে জনাই সেয়াই আপত্তি। যেতিয়া এই আপত্তি , যি সাধাৰণতে কামৰ লগত জড়িত হৈ থাকে পৰিচালন কর্তৃপক্ষৰ দৃষ্টিগোচৰ কৰা হয় ,সেয়াই হৈ পৰে— অসন্তোষ।

অসন্তোষৰ ফলত সাধাৰণতে দুখ, হতাশা, কর্মৰ প্রতি অনীহা আদিৰ জন্ম দিয়ে যি অৱশেষত কর্মীৰ দক্ষতাহীনতালৈ ৰূপান্তৰিত হয় আৰু ফলস্বৰূপে উৎপাদন নিম্নমানৰ হয়।

আন্তর্জাতিক শ্রমিক সংঘৰ সংক্ষামতে— এজন বা তাতোধিক কর্মীৰ দৰমহা, সা-সুবিধা, কর্মাৱস্থা, ছুটি, স্থান পৰিবর্তন, পদোন্নতি, জ্যেষ্ঠতা আদি সম্বন্ধীয় আপত্তিয়েই হৈছে— অসন্তোষ।

অসন্তোষ সম্বন্ধীয় কিছুমান গুৰুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্য হ'ল—

(১) সংগঠন এটাৰ যিকোনো বিষয়সম্বন্ধীয় অসন্তুষ্টি বা অন্যায়-অনুভূতিয়েই হৈছে অসন্তোষ।

(২) যেতিয়া এজন কর্মীয়ে তেওঁৰ প্রতি অন্যায় হৈছে বুলি অনুভৱ কৰে তেতিয়া অসন্তোষৰ জন্ম হয়।

(৩) অসন্তুষ্টি নিয়োজিত কর্মৰ পৰা উদ্ভৱ হ'ব লাগিব, কোনো ব্যক্তিগত বা পৰিয়ালজনিন সমস্যাৰ বাবে নহয়।

(৪) অসন্তুষ্টিক হয় কথাৰে নতুবা লিখিতভাৱে প্রকাশ কৰা যায়। কর্মীসকলে প্রথমে মুখেৰে বা লিখিতভাৱে নিজৰ আপত্তি দর্শায়। যদিহে উপযুক্ত সময়ত তাৰ উপযুক্ত সমাধান ওলোৱা নহয় , তেন্তে ই বৃদ্ধি পাই আৰু অসন্তোষৰ ৰূপ লয়।

(৫) অসন্তোষবোৰ বহুক্ষেত্রত বাস্তৱিক আৰু আন বহুক্ষেত্রত কাল্পনিক।

(৬) অসন্তোষে সাধাৰণতে জন্ম দিয়ে—

(ক) দুখ

(খ) হতাশা

(গ) বিৰক্তি

(ঘ) কর্ম-অনীহা

(ঙ) উদ্যমহীনতা

(চ) কর্মীৰ দক্ষতাহীনতা

(ছ) নিম্ন উৎপাদনশীলতা

(এঃ) অন্যমনস্কতা



অগ্রগতি নিৰীক্ষণ

প্রশ্ন নং ১ ঃ উদ্যোগিক অসন্তোষৰ অর্থ লিখক। পৰিচালন কর্তৃপক্ষই কিয় ইয়াৰ প্রতি গুৰুত্ব দিব লাগে?

.....

.....

প্রশ্ন নং ২ ঃ অসন্তোষৰ দুটা গুৰুত্বপূণ বৈশিষ্ট্য লিখক।

.....

.....

১২.৪ অসন্তোষ আৰু বিবাদৰ মাজৰ পার্থক্য (DIFFERENCES BETWEEN GRIEVANCES AND DISPUTES)

উদ্যোগিক বিবাদ আইন, ১৯৪৭ৰ সংজ্ঞামতে উদ্যোগিক বিবাদ হৈছে কর্মী আৰু নিয়োগকর্তাৰ মাজৰ বা কর্মীৰ মাজৰ বা কর্মীৰ মাজত নিয়োজিত কর্মৰ বাৰে বা যিকোনো এজন ব্যক্তিৰ কর্মাৱস্থা সম্বন্ধীয় যিকোনো প্রভেদ।

আনহাতে Keith Davisৰ মতে অসন্তোষ হৈছে যিকোনো কর্মীৰ মনত তেওঁৰ নিয়োগসম্বন্ধে থকা বাস্তৱিক বা কাল্পনিক অন্যায়জনিত অনুভূতি।

অসন্তোষ আৰু বিবাদৰ মাজৰ পার্থকবোৰ হ'ল—

অসন্তোষ (GRIEVANCES)	বিবাদ (DISPUTES)
১। কর্মীৰ মনত থকা অসন্তুষ্টি বা অন্যায়জনিত অনুভূতিয়েই হ'ল অসন্তোষ।	১। অসন্তুষ্টিৰ ফলত কর্মীসকলে বিভিন্ন সামূহিক অসন্তোষ কার্য্য যেনে- বন্ধ, ধর্মঘট ইত্যাদি হাতত লোৱাই হ'ল বিবাদ।
২। অসন্তোষ কমকে প্রকাশ হয়।	২। বিবাদ বেছি প্রকাশ হয়।
৩। অসংখ্য ব্যক্তি নিয়োজিত সংগঠন এটাত অসন্তোষ জন্মাটো স্বাভাৱিক কথা। ই এক স্বাভাৱিক প্রক্রিয়া।	৩। অসন্তোষ নিৰাময়ৰ বাবে আৱশ্যকীতেই কোনো পন্থা অৱলম্বন নকৰিলে বিবাদৰ জন্ম হয়। বিবাদ কেতিয়াও স্বাভাৱিক প্রক্রিয়া নহয়।
৪। কাম বা উৎপাদনৰ আংশিক অৱৰোধ হয়।	৪। কাম বা উৎপাদনৰ সম্পূর্ণ অৱৰোধ।
৫। সময়মতে নিৰাময় নকৰিলে অসন্তোষে কর্মীৰ মানসিক অৱস্থা তথা উৎপাদনৰ মান নিম্নগামী কৰে।	৫। সময়মতে বিবাদ নিষ্পতি নকৰিলে ই উদ্যোগিক প্রকল্পটো সম্পূর্ণ বন্ধ কৰিব পাৰে।



অগ্রগতি নিৰীক্ষণ

প্রশ্ন নং ৩ ঃ অসন্তোষ আৰু বিবাদৰ মাজৰ দুটা পার্থক্য লিখক।

.....

.....

১২.৫ উদ্যোগিক অসন্তোষৰ উৎস বা কাৰণবোৰ (SOURCES OR CAUSES OF INDUSTRIAL GRIEVANCES)

উদ্যোগিক অসন্তোষৰ অর্থনৈতিক, মনোবৈজ্ঞানিক আৰু বিভিন্ন কাৰণ আছে। তাৰে কিছুমান তলত উল্লেখ কৰা হ'ল।

১। **নিযুক্তি অৱস্থা ঃ** কর্মচাৰীসকলৰ মাজত তেওঁলোকৰ দৰমহা সম্বন্ধে আপত্তি থাকিব পাৰে। অসুৰক্ষিত আৰু অসন্তোষজনক কর্মাৱস্থা তথা অপর্যাপ্ত কর্মচাৰীৰ কুশল সাধন কার্য্যক্রম আদি সম্বন্ধেও কর্মচাৰীৰ আপত্তি থাকিব পাৰে।

২। **সামূহিক চুক্তি ঃ** কিছুমান সময়ত উদ্যোগিক প্রতিস্থানসমূহে কর্মচাৰী সংঘসমূহক অৱহেলা কৰি তেওঁলোকৰ লগত কৰা আগতীয়া চুক্তিসমূহ পাহৰি নিজ ইচ্ছামতে বিভিন্ন আঁচনি বা কার্য্যপন্থা গ্রহণ কৰে। ইয়াৰ ফলতো অসন্তোষৰ সৃষ্টি হয়।

৩। **সামাজিক অন্যায় ঃ** বহুসময়ত পৰিচালন কর্তৃপক্ষই সকলোকে সমানে সা-সুবিধা প্রদান কৰাত ব্যর্থ হয়। ইয়াৰ ফলতো অসন্তোষৰ সৃষ্টি হয়।

৪। **নীতিগত পক্ষপাত ঃ** যদিহে নীতি-নিয়মসমূহ পক্ষপাতমূলকভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা হয়, তেন্তে ইও এটা অসন্তোষৰ কাৰণ হয়।

৫। মত-বিৰোধো ঃ পৰিচালন কর্তৃপক্ষ আৰু কর্মচাৰীসকলৰ মাজৰ মত-বিৰোধো অসন্তোষৰ এটা উৎস।

৬। **অন্যান্য কাৰণসমূহ ঃ** কর্মচাৰী ভাবভঙ্গী, মানসিক অৱস্থা আদিও অসন্তোষৰ কাৰণ হয়।



অগ্রগতি নিৰীক্ষণ

প্রশ্ন নং ৪ ঃ উদ্যোগিক অসন্তোষৰ তিনিটা উৎস লিখক।

.....

.....

.....

১২.৬ ক্ষুদ্ৰ আৰু বৃহৎ মানৰ সংগঠনসমূহত অসন্তোষ হস্তক্ষেপনৰ পদ্ধতিবোৰ (PROCEDURE OF GRIEVANCE HANDLING IN SMALL-SCALE AND LARGE- SCALE ORGANIZATIONS)

অসন্তোষ প্ৰতিকাৰ পদ্ধতি হৈছে শ্ৰমিক সংগঠনসমূহ আৰু পৰিচালন কৰ্তৃপক্ষৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে অসন্তোষবোৰ নাশ কৰা বা নিৰাময় কৰাৰ এটা উপায়। ই অত্যন্ত জৰুৰী । ইয়াৰ ফলত কৰ্মাৱস্থা বা শ্ৰমিক সম্বন্ধৰ লগত জড়িত দোষ-ত্ৰুটিসমূহ চিনাক্তকৰণ আৰু নিৰাময় সম্ভৱ হয়।প্ৰত্যেক পৰিচালন কৰ্তৃপক্ষৰে এটা অসন্তোষ প্ৰতিকাৰক পদ্ধতি থাকিব লাগে। পৰিচালন কৰ্তৃপক্ষই নিম্নোক্ত অসন্তোষ প্ৰতিকাৰ পদ্ধতি গ্ৰহণ কৰিব পাৰে।

পদক্ষেপ ১ ঃ অসন্তোষ কৰ্মচাৰীজনে পৰিদৰ্শকক বা সেই সম্বন্ধীয় বিশেষ আলোচনাচক্ৰত তেওঁৰ অসন্তোষৰ বিষয়ে কথিতভাৱে ব্যক্ত কৰে। উপযুক্তভাৱে প্ৰশিক্ষণপ্ৰাপ্ত পৰিদৰ্শকজনে ইয়াক সুন্দৰভাৱে নিৰাময় কৰিব পাৰে।

পদক্ষেপ ২ ঃ যদিহে পৰিদৰ্শকজনে অসন্তোষ নিৰাময় কৰাত ব্যৰ্থ হয় বা নকৰে তেন্তে ইয়াক দিন বাৰ, স্থান, সময় আৰু যি কাৰ্যৰ প্ৰতি অসন্তোষ প্ৰকাশ কৰা হৈছে তাৰ প্ৰকৃতি সম্বন্ধে তথ্যসহ লিখিতভাৱে উচ্চস্তৰৰ পৰিচালকৰ ওচৰলৈ পঠোৱা হয়। তেওঁ এই সম্বন্ধে সিদ্ধান্ত প্ৰদান কৰে।

পদক্ষেপ ৩ ঃ যদিহে তাতো এই অসন্তোষৰ নিৰাময় নহয় তেন্তে ইয়াক অসন্তোষ নিৰাময়ক কমিটীৰ হাতত প্ৰদান কৰা হয়। কৰ্মচাৰী সংঘ আৰু পৰিচালন কৰ্তৃপক্ষৰ সদস্যৰে গঠিত এই কমিটীয়ে ইয়াৰ পৰ্য্যালোচনা কৰি এটা সম্ভাব্য সমাধান বা সমাধানৰ পৰামৰ্শ দিয়ে।

পদক্ষেপ ৪ ঃ যদিহে সিদ্ধান্তটো বা পৰামৰ্শ দুখী কৰ্মচাৰীজনৰ পচন্দৰ নহয় তেন্তে তেওঁ পৰিচালন কৰ্তৃপক্ষৰ ওচৰ চাপিব পাৰে।

পদক্ষেপ ৫ ঃ চূড়ান্ত পদক্ষেপত কৰ্মচাৰীজন আৰু পৰিচালন কৰ্তৃপক্ষই এজন মধ্যস্থতাকাৰীৰ সহায় ল'ব আৰু তেওঁৰ সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত হ'ব আৰু দুই পক্ষই মানিব বুলি নিশ্চিত কৰা হয়।

কৰ্মচাৰী আৰু পৰিচালন কৰ্তৃপক্ষৰ মাজত এটা সু-সম্বন্ধ ৰক্ষা কৰিবৰ বাবে অসন্তোষবোৰৰ নিৰাময় হোৱাটো অত্যন্ত জৰুৰী। অসন্তোষ হস্তক্ষেপনৰ ক্ষেত্ৰত নিম্নোক্ত পদক্ষেপসমূহ গ্ৰহণ কৰিব পৰা যায়।

১। অসন্তোষৰ প্ৰকৃতি স্পষ্টকৈ দৰ্শাব লাগে।

২। প্ৰকৃত কাৰণ চিনাক্ত হোৱাৰ পাছত তাৰ লগত জড়িত অন্যান্য তথ্যসমূহ উৎসৰ পৰা উলিয়াব লাগে।

৩। অসন্তোষৰ প্ৰকৃত ছবিখন পোৱাৰ পাছত, পৰিচালন কৰ্তৃপক্ষই বিকল্প সমাধানসমূহৰ এখন সূচী তৈয়াৰ কৰিব লাগে।

৪। সিদ্ধান্ত ঘোষণা কৰাৰ আগতে পৰিচালন কৰ্তৃপক্ষই অতিৰিক্ত তথ্যসমূহ আহৰণ কৰিব লাগে যাতে সবাতোকৈ ভাল সাম্ভাব্য সমাধানটো পাব পাৰি।

৫। চূড়ান্ত সিদ্ধান্তটো সুন্দৰ আৰু স্পষ্টভাৱে কর্মচাৰীক জনাব লাগে।

৬। সমাধান সম্বন্ধীয় পদক্ষেপবোৰ সন্তোষজনকভাৱে লোৱা হৈছে নে নাই নিশ্চিত কৰিব লাগে।

কার্য - ১

তোমাৰ ওচৰৰ যিকোনো এটা উদ্যোগিক প্রতিষ্ঠান পৰিদর্শন কৰা আৰু তাৰ অসন্তোষ নিৰামক পদ্ধতিসমূহৰ বিষয়ে তথ্য সংগ্রহ কৰক।



অগ্রগতি নিৰীক্ষণ

প্রশ্ন নং ৫ ঃ অসন্তোষ নিৰাময় পদ্ধতিৰ বিভিন্ন পদক্ষেপসমূহ চিনাক্ত কৰক।

১২.৭ অধ্যায়টিৰ পৰা আমি কি শিকিলোঁ (LET US SUM UP)

এই অধ্যায়টিত আমি নিম্নলিখিত দিশসমূহ আলোচনা কৰিলো

- অসন্তোষ হৈছে কর্মচাৰীসকলৰ মাজত উদ্ভৱ হোৱা অসন্তুষ্টিৰ অনুভূতি যিয়ে দুখ, হতাশা, বিৰক্তি, কর্মৰ প্রতি অনীহা আৰু দুর্বল মানসিক অৱস্থাৰ জন্ম দিয়ে।
- যদিও অসন্তোষ কমকৈ দৃষ্টিগোচৰ হয়, ইয়াক উপযুক্তভাৱে আৰম্ভণিতে দুৰ নকৰিলে ই বিবাদৰ জন্ম দিয়ে।
- বিবাদে কাম বা উৎপাদনৰ সম্পূর্ণ অৱৰোধৰ সৃষ্টি কৰে যি ঘটনাক্রমত সম্পূর্ণ প্রকল্পটো বন্ধ কৰি দিবও পাৰে।
- অসন্তোষজনক কর্মাৱস্থা, সামাজিক অন্যায়, নীতিৰ পক্ষপাতমূলক ব্যৱহাৰ আৰু মতৰ প্রভেদ— অসন্তোষৰ কিছুমান কাৰণ।
- কর্মচাৰী আৰু পৰিচালন কর্তৃপক্ষৰ মাজত সুসম্পর্ক ৰক্ষাৰ বাবে অসন্তোষৰ নিৰাময় অত্যন্ত জৰুৰী।
- পৰিচালন কর্তৃপক্ষই অসন্তোষসমূহৰ যথা সময়ত উপযুক্ত নিৰাময় নিশ্চিত কৰিব লাগে।



১২.৮ অধিক জানিবলৈ (FURTHER READINGS)

১১। Khanka, S.S. (2009). Human Resource Management, S. Chand & Company, New Delhi.

২। Chabra, T. N. (2010). Human Resource Management, Dhanpat Rai & Sons, New Delhi.

৩। Pathak, R.K. (2013). Human Resource Management, Ashok Book Stall, Panbazar, Guwahati.

৪। Michael, V.P. (1995). Human Resource Management and Human Relations, Himalaya Publishing House, New Delhi.

১২.৯ অগ্রগতিৰ খতিয়ান (ANSWERS TO CHECK YOUR PROGRESS)

১ নং প্রশ্ন উত্তৰ ঃ কর্মীসকলৰ মাজত থকা অসন্তুষ্টি আৰু বিপদজনিত অনুভূতিয়েই হৈছে অসন্তোষ।পৰিচালন কর্তৃপক্ষই ইয়াৰ প্রতি গুৰুত্ব দিব লাগে, কাৰণ অসন্তোষৰ ফলত সাধাৰণতে দুখ, হতাশা, কর্মৰ প্রতি অনীহা আদিৰ জন্ম দিয়ে যি অৱশেষত কর্মীৰ দক্ষতাহীনতালৈ ৰূপান্তৰিত হয় আৰু ফলস্বৰূপে উৎপাদন নিম্নমানৰ হয়।

২ নং প্রশ্ন উত্তৰ ঃ (১) যেতিয়া কর্মচাৰী এজনে তেওঁৰ প্রতি অন্যায় হৈছে বুলি অনুভৱ কৰে তেতিয়াই অসন্তোষৰ সৃষ্টি হয়।

(২) অসন্তোষে সাধাৰণতে দুখ, হতাশা আদিৰ জন্ম দিয়ে।

৩ নং প্রশ্ন উত্তৰ ঃ অসন্তোষ আৰু বিবাদৰ মাজৰ দুটা পার্থক্য হ'ল—

১। কর্মীৰ মনত থকা অসন্তুষ্টি বা অন্যায়জনিত অনুভূতিয়েই হ'ল অসন্তোষ। আনহাতে, অসন্তুষ্টিৰ ফলত কর্মীসকলে বিভিন্ন সামূহিক অসন্তোষ কার্য্য যেনে- বন্ধ, ধর্মঘট ইত্যাদি হাতত লোৱাই হ'ল বিবাদ।

২। অসন্তোষ কমকে প্রকাশ হয় । আনহাতে, বিবাদ বেছি প্রকাশ হয় ।

৪ নং প্রশ্ন উত্তৰ ঃ উদ্যোগিক অসন্তোষৰ তিনিটা উৎস হ'ল—

১। **সামাজিক অন্যায় ঃ** বহুসময়ত পৰিচালন কর্তৃপক্ষই সকলোকে সমানে সা-সুবিধা প্রদান কৰাত ব্যর্থ হয়। ইয়াৰ ফলতো অসন্তোষৰ সৃষ্টি হয়।

২। **নীতিগত পক্ষপাত ঃ** যদিহে নীতি-নিয়মসমূহ পক্ষপাতমূলকভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা হয়, তেন্তে ইও এটা অসন্তোষৰ কাৰণ হয়।

৩। মত-বিৰোধো ঃ পৰিচালন কর্তৃপক্ষ আৰু কর্মচাৰীসকলৰ মাজৰ মত-বিৰোধো অসন্তোষৰ এটা উৎস।

৫ নং প্রশ্ন উত্তৰ ঃ অসন্তোষ নিৰাময়ৰ পদ্ধতিৰ পদক্ষেপবোৰ হ'ল—

(১) অসন্তাষৰ কথিত ব্যাখ্যা।

(২) উদ্যোগিক সম্বন্ধ বিষয়ালৈ অসন্তোষৰ লিখিত আবেদন।

(৩) অসন্তোষ নিৰামক কমিটিলৈ অসন্তোষ সম্বন্ধে আবেদন।

(৪) দুখী কর্মচাৰীৰ পৰিচালক বিষয়ালৈ আবেদন।

(৫) মধ্যস্থতাকাৰীক অসন্তোষৰ বিষয়ে জ্ঞাতকৰণ।



১২.১০ আৰ্হি প্রশ্ন (MODEL QUESTIONS)

১। অসন্তোষৰ অর্থ লিখক। পৰিচালন কর্তৃপক্ষই কিয় এই সম্বন্ধে গুৰুত্ব দিব লাগে?

২। অসন্তোষ আৰু বিবাদৰ মাজৰ চাৰিটা পার্থক্য লিখক।

৩। উদ্যোগিক অসন্তোষৰ উৎসবোৰ কি কি লিখক।

৪। অসন্তোষ নিৰাময়ৰ পদক্ষেপবোৰ কি কি লিখক।

৫। চমুটোকা লিখক—

(ক) বিবাদ

(খ) অসন্তোষৰ গুৰুত্ব

(গ) অসন্তোষ নিৰাময় পদ্ধতি

****