অধ্যায় ১০ ঃ জন সম্পর্ক আৰু সংকট কালৰ সংযোগ

অধ্যায় গাঁথনি

১০.১ উদ্দেশ্য
১০.২ পৰিচয়
১০.৩ সংকট কালৰ সংযোগৰ অর্থ
১০.৪ সংকটপূর্ণ পৰিস্থিতিত জনসম্পর্কৰ ভূমিকা
১০.৫ সংকট কালৰ সংযোগত জনসম্পর্কই ব্যৱহাৰ কৰা আহিলাবোৰ
১০.৬ সংকট কালৰ সংযোগৰ ভাৱপ্রকাশক আৰু সমাজ বিজ্ঞান কেন্দ্রিক দৃষ্টিভংগী
১০.৭ অধ্যায়টিৰ পৰা আমি কি শিকিলোঁ
১০.৮ অধিক জানিবলৈ
১০.৯ অগ্রগতিৰ খতিয়ান
১০.১০ আৰ্হি প্রশ্ন

১০.১ উদ্দেশ্য

এই অধ্যায়টি অধ্যয়ন কৰি আপুনি —

- সংকট কালৰ সংযোগ ব্যৱস্থাৰ অর্থ বুজি পাব
- যি কোনো ধৰণৰ সংকটপূর্ণ পৰিৱেশত জনসম্পর্কৰ প্রাসংগিকতা বর্ণনা কৰিব পাৰিব।
- কোনো সংকটপূর্ণ পৰিস্থিতিত কেনে ধৰণৰ উপযুক্ত আহিলা ব্যৱহাৰ কৰা হয় সেইবোৰ চিনাক্ত কৰিব পাৰিব।
- সংকট কালৰ সংযোগৰ ক্ষেত্রত প্রযোজ্য বিভিন্ন ধৰণৰ দৃষ্টিভংগীৰ বিষয়ে বুজিব পাৰিব।

১০.২ পৰিচয়

সম্ভৱতঃ পৃথিৱীত এনে কোনো অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থা নাই যিটোৱে আৰম্ভণিৱেপৰা কোনো জটিল সমস্যাৰ সন্মুখীন হোৱা নাই। বাধা-বিঘিনি, প্রত্যাহ্বান আৰু জটিল সমস্যা যিকোনো অনুষ্ঠানতেই থাকে। যদি এই বাধা-বিঘিনি অথবা প্রত্যাহ্বানবোৰ এক নিদির্ষ্ট সময়ৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়, তেন্তেই একোটা অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থাৰ বিকাশ আৰু সুনামৰ গুৰুতৰ ক্ষতিসাধন কৰিব পাৰে। এনে ধৰণৰ সংকটবোৰকচম্ভালিবলৈ উপযুক্ত পৰিচালকমণ্ডলী আৰু সংযোগ ব্যৱস্থাৰ অতি প্রয়োজন কোনো সংকটপূর্ণ পৰিস্থিতি চম্ভালি লোৱাৰ ক্ষেত্রত জনসম্পর্কই এক গুৰুত্বপূর্ণ ভূমিকা গ্রহণ কৰে। এই অধ্যায়টিয়ে সংকট কালৰ সংযোগৰ অর্থ আৰু প্রাসংগিতাৰ লগতে যি কোনো অনুষ্ঠান /সংস্থাৰ সংকট নিয়ন্ত্রণ কৰাত জনসম্পর্কই কেনে ধৰণৰ ভূমিকা পালন কৰে সেয়া বুজাত শিক্ষার্থী সকলক সহায় কৰিব।

১০.৩ সংকট কালৰ সংযোগৰ অর্থ

সংকট কালৰ সংযোগৰ অর্থ বুজাৰ পূর্বে আমি প্রথমতে সংকট শব্দটোৰ অর্থ জানিব লাগিব। সংকট হৈছে এক এনেধৰণৰ পৰিস্থিতি, যিটোৱে অনুষ্ঠান এটাৰ অংশীদাৰসকলৰ প্রত্যাশা ভংগ নাইবা উলংঘা কৰে আৰু অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থাটোৰ কাম-কাজ সম্পাদনত কু-প্রভাৱ পেলায়। যিকোনো অনুষ্ঠানৰ কাৰণে সংকটে গুৰুত্বপূর্ণ বিপদৰ সৃষ্টি কৰে আৰু এনে ধৰণৰ বিপদবোৰে যথেষ্ট সময়ৰ বাবে এলানি বিভিন্ন সমস্যাৰ সৃষ্টি কৰে। এই সমস্যাবোৰ দেখাত ডাঙৰ সমস্যা যেন নালাগিলেও পিছত এইবোৰেই সংকটৰ সৃষ্টি কৰি পাৰে। আনহাতে, এই সমস্যাবোৰ হঠাতে এটা অনুষ্ঠানগুৰুতৰ ক্ষতিৰ কাৰণ হৈ পৰিব পাৰে। এনে সংকটে অনুষ্ঠানটোৰ বিত্তীয় ব্যৱস্থা, সুনাম আৰু কাম-কাজৰ ক্ষতিসাধন কৰে। সংকটৰ সৈতে সদায় মানুহ জড়িত হৈ থাকে। সংকটে এটা অনুষ্ঠান নিয়মীয়া আৰু দৈনিক কার্য-কলাপবোৰ চলাই নিয়াত বাধাৰ সৃষ্টি কৰে।

সংকটৰ সংজ্ঞাঃ

বিভিন্ন শিক্ষাবিদে সংকটৰ ভিন ভিন সংজ্ঞা দিছে। সংকট তত্ত্ব বিষয়ক অনেক গৱেষণা-পত্র লিখা। গৱেষক অ'লে. আৰ. হল্ষ্টি (Ole R Holsti)-ৰ মতে সংকট হৈছে " আশ্চর্যজনক,গুৰুত্বপূর্ণ প্রমূল্যৰ বাবে যথেষ্ট ভাবুকিদায়ক আৰু কম সময়ৰ ভিতৰতে লোৱা সিদ্ধান্তৰ ফলত গঢ়ি উঠা পৰিস্থিতি।"

Crisis Management:Planning of the Inevitable নামৰ গ্রন্থখনৰ ৰছক ষ্টিভেন ফিংক (Steven Fink) -ৰ মতে , "সংকট হৈছে এনে এক সতর্কতা সৃষ্টিকাৰী পৰিস্থিতি, যিটোৱে কোনো অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থা স্বাভাৱিক কার্য-কলাপবোৰত বাধা জন্মায়, সংবাদ মাধ্যম নাইবা চৰকাৰৰ পুনৰীক্ষণৰ ৰোষত পৰে, অনুষ্ঠান একোটাৰ ভাৱমূর্তি দোদুল্যমান কৰি তোলে আৰু কোনো কোম্পানীৰ ভেঁটিত ভাঙোনৰ সৃষ্টি কৰে।" অর্থাৎ, সংকটে অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থা এটাৰ সুনামত বেয়াকৈ আঘাত কৰে, ইয়াৰ দ্বাৰা উৎপাদিত দ্রব্য আৰু সেৱা তথা বিত্তীয় স্থিৰতা সম্পর্কে সকলো বিষয়া-কর্মচাৰী, ষ্টেকহোণ্ডাৰ আৰু জনতাৰ মাজত দুর্নাম বিয়পায়। ই হৈছে এক নেতিবাচক দৃষ্টিভংগী সৃষ্টিৰ কাৰক। ইয়াৰ পৰিণতিত অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থা এটাৰ ইয়াৰ সৈতে জড়িত জনতাৰ লগত থকা সম্পর্ক আৰু উৎপাদিত দ্রব্যৰ সুনাম নষ্ট হয়। সংকটপূর্ণ পৰিস্থিতিয়ে ব্যৱসায়ৰ স্বাভাৱিক লেন-দেনৰ ক্ষেত্রত বাধা জন্মায় আৰু কেতিয়াবা অনুষ্ঠানটোৰ অস্তিত্বৰ প্রতিও ভাবুকি কঢ়িয়াই আনে।

সংকটৰ কাৰণ ঃ

সংকট সৃষ্টি হোৱাৰ কেইবাটাও কাৰণ থাকে। এই কাৰণবোৰৰ বিষয়ে জানি থওঁ আহক।

১। শাৰীৰিক হিংসাত্মক ঘটনা ঃ

প্রাকৃতিক দুর্যোগ অথবা কিছুমান প্রাকৃতিক ঘটনাই সম্পত্তিৰ ক্ষতি সাধন কৰে। কিছুমান

শাৰীৰিক হিংসাত্মক সংকটৰ সৃষ্টি অভিপ্রায়মুলক কার্য-কলাপৰ বাবেও হ'ব পাৰে। এনে কার্য কলাপবোৰ একক ব্যক্তি অথবা এদল ব্যক্তিৰ দ্বাৰা সংঘটিত হ'ব পাৰে।যেনে-সন্ত্রাসবাদীৰ কার্যকলাপ; এনে কার্যৰ ফলত মানুহৰ মৃত্যু ঘটিব পাৰে অথবা পণবন্দীকেন্দ্রিক পৰিস্থিতিৰ সৃষ্টি হ'ব পাৰে।

২। শাৰীৰিক ভাবে ঘটা অহিংসাত্মক ঘটনা ঃ

অহিংসাপৰিস্থিতিত সৃষ্টি হোৱা সংকট বোৰৰ উদাহৰণ হ'ল ঃ এটা উদ্যোগ অথবা বিত্তীয় ব্যৱস্থাৰ পতন, মুদ্রাস্ফীতিৰ হাৰ, মন্দৱস্থা ইত্যাদি। কিছুমান অহিংসা সংকট প্রকৃতি সৃষ্টি হ'ব পাৰে। যেনে- ইব'লা, ছোৱাইন ফ্লুৰ দৰে বিয়পি পৰা মহামাৰী ৰোগবোৰ। কিছুমান পৰিকল্পিত অহিংসা কার্য হ'ল কম্পিউটাৰ ব্যৱস্থাত মালৱেৰ্হ (Malwares) আৰু ভাইৰাছ মেলি দিয়া, অনৈতিক হেকিং, উগ্রপন্থীৰ দ্বাৰা মৃত্যু অথবা পণবন্দী কৰাৰ ভীতি প্রদর্শন ইত্যাদি।

৩। অনভিপ্রেত ঘটনা ঃ

এইবোৰ হ'ল, মানুহৰ কার্যই সৃষ্টি কৰা কিছুমান অনভিপ্রেত কাম-কাজ। ইয়াক প্রকৃতিয়ে সৃষ্টি নকৰে। অনভিপ্রেত ঘটনা কিছুমান হ'ল- চর্ট চার্কিটৰ ফলত লগা জুই, দুর্ঘটনা, বিস্ফোৰণ, ৰাসায়নিক পদার্থৰ নির্গমন ইত্যাদি। কিছুমান অহিংসা পৰিণতি, যেনে- কেচাঁমালৰ অভাৱত লেহেমীয়া গতিৰে কৰা উৎপাদন, মন্দা বজাৰ অথবা ব্যৱসায়িক লোকচান অথবাব্যৱসায়িক অকৃতকার্যতা আদিও অনভিপ্রেত ঘটানাৰ উদাহৰণ।

সাধাৰণতে কোনো অনুষ্ঠানে সংকট কালৰ বাবে আঁচনি প্রস্তুত নকৰাৰ ফলতে ই সংকটৰ সন্মুখীন হ'ব লগীয়া হয়। যি কোনো অনুষ্ঠানৰ পৰিচালক মণ্ডলীয়ে অনুষ্ঠানটোৰ কর্ম পৰিৱেশটোৰ ওপৰত চোকা দৃষ্টি ৰখা উচিত আৰু ব্যৱসায়িক কাম-কাজৰ সময়ত ঘটিব পৰা আনুমানিক সংকটবোৰৰ বাবে নিজকে সাজু কৰিতোলা উচিত। অনুষ্ঠান এটাও বিভিন্ন ধৰণৰ সংকটে দেখা দিব পাৰে। জনসম্পর্কই ৰাজহুৱা সংকটবোৰ চম্ভালি লয়। এই ক্ষেত্রত অনুষ্ঠানটোৰ বর্হিভাগ আৰু অর্ন্তভাগ- উভয়পক্ষৰে ৰাইজক সামৰি লোৱা হয়। যিকোনো বৃত্তিজীৱী জনসম্পর্কৰক্ষী আৰু পৰিচালক মণ্ডলীয়ে সম্ভৱপৰ সকলো ধৰণৰ সংকটৰ বিষয়ে অনুমান কৰিব পাৰে। এনে অনুমানৰ ভিত্তিত অনুষ্ঠানটোৰে সম্ভাব্য সংকটবোৰ চম্ভালিবলৈ আগতীয়াকৈ আঁচনি প্রস্তুত কৰি থোৱা উচিত।

এতিয়ালৈকে শিক্ষার্থী সকলে নিশ্চয় সংকটৰ আচল অর্থ আৰু সংকট সৃষ্টি হ'ব পৰা কাৰণবোৰৰ বিষয়ে বুজিব পাৰিছে। আপোনালোকে নিশ্চয় এইটোও লক্ষ্য কৰিছে যে সংকটবোৰ আতঁৰ কৰিবলৈ যথেষ্ট সুযোগ পোৱা যায় আৰু পৰিচালকমণ্ডলীয়ে সংকট নাশ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰাৰ সময়ত বৃত্তিজীৱী জনসম্পর্কৰক্ষীসকলে গুৰুত্বপূর্ণ ভূমিকা ল'ব পাৰে। সংকটৰ সময়ত বিভিন্ন স্তৰৰ জনতা বিভিন্ন ধৰণৰ তথ্যৰ সৈতে জড়িত হৈ থাকে। এই জনসমষ্টিবোৰক নিয়ন্ত্রণ কৰিবলৈ যি ধৰণৰ সংযোগ ব্যৱস্থা গ্রহণ কৰা হয় তাকেই সংকট কালৰ সংযোগ ব্যৱস্থা বোলা

হয়। আনহাতে, সংকট ব্যৱস্থাপনাই সংকটৰ সন্মুখীন হোৱা আৰু সংকটে সৃষ্টি কৰা ক্ষয়-ক্ষতিৰ পৰিমাণ হ্রাস কৰাত সহায় কৰে। সফল সংকট ব্যৱস্থাপনাৰ মাজত সংকট সংযোগ ব্যৱস্থাটো নিহিত হৈ থাকে। এই প দ্ধতিয়ে কেৱল সংকটকে আঁতৰ নকৰে, তাৰ লগতে অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থাটোৰ সংকটৰ পূৰ্বে থকা সুনামৰ তুলনাত অধিক ইতিবাচক সুনাম, কঢ়িয়াই আনে।

সংজ্ঞাঃ

সংকট ব্যৱস্থাপনা হৈছে সংকটৰ বিৰুদ্ধে গ্রহণ কৰা কার্য-কৌশল ই বিপদ আঁতৰায়, সমস্যাবোৰৰ সমাধান কৰে আৰু নেতিবাচক ফলাফলবোৰৰ অনিশ্চয়তা দূৰ কৰে। এই বিভাগটোৱে কোনো অনুষ্ঠান-প্রতিষ্ঠানৰ ভৱিষ্যতক,পূর্বতকৈ অধিক ফলপ্রসূভাৱে নিয়ন্ত্রণ কৰিব পাৰে।

সংকট কালৰ সংযোগ ব্যৱস্থা হৈছে কোনো অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থা আৰু ৰাইজৰ মাজত হোৱা আলাপ-আলোচনা। এনে আলাপ-বিস্তৃত আলোচনাবোৰত কৌশল আৰু কুটনীতি জড়িত হৈ থাকে৷ ইয়াৰ সহায়ত অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থাটোৰ ভাবমূর্তিত হোৱা ক্ষয়-ক্ষতিবোৰ যথাসম্ভৱকমোৱাৰ চেষ্টা কৰা হয়।

১০.৪ সংকটপূর্ণ পৰিস্থিতিত জনসম্পর্কৰ ভূমিকা

যেতিয়া কোনো অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থাত সংকটৰ সৃষ্টি হয় তেতিয়া বিভিন্ন সংবাদ মাধ্যম, সামাজিক মাধ্যম, অর্ন্তভাগ আৰু বর্হি ভাগৰ জনসমষ্টি আৰু অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থাটোৰ ষ্টেকহোল্ডাৰ সকলৰ লগত সংযোগ ৰখাটো অতিশয় জৰুৰীহৈ পৰে। কোনো এক সংকটৰ সৃষ্টি হৈছে বুলি জাননীজাৰী হোৱাৰ পাছতেই, যিমান পাৰি সোনকালে উপৰোক্ত সকলো ধৰণৰ সংযোগ ব্যৱস্থা আৰম্ভ কৰা উচিত। জনসম্পর্কৰ মুখ্য কামটো হৈছে ৰাইজৰ সৈতে সম্পর্ক ৰখা। বৃত্তিজীৱি জনসম্পর্কৰক্ষীসকলে নিদিষ্ট জনসমষ্টিৰ সৈতে সম্পর্ক গঢ়ি তোলে। জনসম্পর্কৰ গঠনমূলক আৰু সক্রিয় আচঁনিবোৰে অদূৰ ভৱিষ্যতে দেখা দিব পৰা সংকট প্রতিহত কৰে। অনুষ্ঠানএটাৰ সংকটৰ সময়ত নির্দিষ্ট জনসমষ্টিয়ে যাতে অনুষ্ঠানটোৰ প্রতি সমর্থন আগবঢ়ায় আৰু বুজা-পৰা অক্ষুণ্ণ থাকে। সেই ক্ষেত্রতো জন সম্পর্কৰক্ষীসকলে অৱদান আগবঢ়ায়। যিকোনো জনসম্পর্কৰ মূল কামটো হৈছে অনুষ্ঠান আৰু জনসমষ্টিৰ মাজত বিশ্বাস আৰু সদিচ্ছা গঢ়ি তোলা। অনুষ্ঠানএটা আৰু ৰাইজৰ মাজত দ্বিমুখী সংযোগ ব্যৱস্থা থাকিলে সংকট এৰাই চলিব পাৰি নতুবা সংকটটোক কম প্রভাৱশালী আৰু হ্রস্বম্যাদী কৰি তুলিব পাৰি। সংকট কালৰ বাবে অনুষ্ঠান অথবা সংস্থা একোটাই সংকট ব্যৱস্থাপনা বিভাগ আৰু সংকট সংযোগ ব্যৱস্থাৰ সৈতে মিলি যুগুত কৰা আচঁনিবোৰে অনুষ্ঠানটোৰ অধিক ইতিবাচক ভাৱমূর্তি গঢ়িব পাৰে। অর্থাৎ, জন সম্পর্কই কোনো অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থাৰ সুনাম ৰক্ষাৰ বাবে সদায় সচেতন হৈ থাকে। এক ইতিবাচক সুনাম সৃষ্টি কৰা আৰু সুনাম বৃদ্ধি কৰিবলৈকে জনসম্পর্ক বিভাগটো গঠন কৰা হয়। বহুতো সময়ত দেখা যায় যে কোনো অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থাই কোনো সংকটত পৰাৰ আগলৈকে জন সম্পর্ক ব্যৱস্থাটো

ব্যৱহাৰ কৰিবলৈ নিবিচাৰে। অথচ জনসম্পর্ক বিভাগটো ব্যৱহাৰ কৰাৰ পাছতেই কিন্তু তেনেবোৰ অনুষ্ঠানে তাৎক্ষণিক অথবা দ্রুত গতিৰে সংকটৰ পৰা মুক্ত হ'বলৈ বিচাৰে। সংকট সংযোগ ব্যৱস্থা বিষয়ৰ বিশেষজ্ঞ আৰু ইলিনইছ ষ্টেট ইউনিভার্চিটিৰ অধ্যাপক ডব্লিউ. টিম'থি কুম্বছ (W. Timothy Coombs)-এ অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থাবোৰে সংকট সংযোগ ব্যৱস্থাত ব্যৱহাৰ কৰা কার্য কৌশলৰ তালিকা এখন প্রস্তুত কৰিছে। এইবোৰ হৈছে কিছুমান সম্ভাব্য প্রতিৰোধ ব্যৱস্থা। তলত দিয়া তালিকাখন পঢ়ি চাওক ঃ

১। অভিযোগকাৰীক আক্রমণ কৰক ঃ যিটো দলে সংকটৰ সৃষ্টিহৈছে বুলি দাবী কৰে, সেই দলটোক প্রশ্ন কৰক আৰু তাৰ ব্যাখ্যাবোৰ ভুল বুলি প্রতিপন্ন কৰক।

২। অস্বীকাৰ ঃ অনুষ্ঠানবোৰে কোনো সংকটৰ সৃষ্টি হৈছে বুলি অস্বীকাৰ কৰিব পাৰে।

৩। অজুহাত ঃ অনুষ্ঠানএটাই সংকটৰ দায়িত্ব বহন কৰিবলৈ অস্বীকাৰ কৰিব পাৰে।

৪। যুক্তি প্রদর্শন ঃ সংকটৰ প্রভাৱ কমাবলৈ এনে যুক্তি দিব লাগে যে সংকটৰ ফলত সামান্যহে ক্ষতি হৈছে। কেতিয়াবা কিছুমান ষ্টেকহোণ্ডাৰৰ ওপৰতো দোষ জাপি দিয়া হয়।

৫। শান্তকৰণ (Ingratiation) ঃ জড়িত থকা জনতাক শান্ত কৰিবলৈ চলোৱা প্রচেষ্টা।

৬। সংশোধনী মূলক কার্য ঃ ক্ষতি পূৰণ কৰিবলৈ আৰু ভৱিষ্যতে তেনে সংকটে পুনৰ দেখা দিব নোৱাৰাকৈ উপযুক্ত ব্যৱস্থা গ্রহণ ।

৭। ক্ষমা-ভিক্ষা ঃ অনুষ্ঠান এটাই সংকটৰ সম্পূর্ণ দায়িত্ব গ্রহণ কৰি ক্ষমা প্রার্থনা জনোৱা বিজ্ঞপ্তি প্রচাৰ কৰা উচিত।

এখন সংযোগ আঁচনি প্রয়োগ কৰিবলৈ হ'লে বৃত্তিজীৰী জনসম্পর্কৰক্ষী সকলে, তলত উল্লেখ কৰা সংকট কালৰ পাঁচটা স্তৰৰ বিষয়ে জনা উচিতঃ

১। চিনাক্তকৰণ (Detection) ঃ যি কোনো অনুষ্ঠানৰ বাবে চিনাক্তকৰণ হৈছে সংকট কালৰ পূর্বে লোৱা স্তৰ। এই স্তৰটোত কিছুমান সতর্কতামূলক লক্ষণত মনোযোগ দিয়া হয়। এইবোৰ হৈছে অনুষ্ঠান অথবা উদ্যোগ এটাত চলি থকা সমস্যাৰাজি। এই লক্ষণীয় সতর্কতামূলক সংকেতবোৰ কোনো অনুষ্ঠানে এৰাই চলাটো উচিত নহয়। সচাঁ কথাত এইবোৰেই হৈছে আগতীয়া সতর্ক বাণী। এইটো স্তৰতে যদি সমস্যাটো সমাধান কৰাত যত্ন লোৱা হয়, তেন্তে সমস্যাটোৱে ভৱিষ্যতে কোনো সংকটৰ সৃষ্টি কৰিব নোৱাৰিব। সেয়ে এইটো স্তৰত সমস্যাবোৰ গঢ় লৈ উঠাত বাধা দিয়াৰ প্রতি অনুষ্ঠানবোৰ সজাগ হোৱা উচিত। সংকট চিনাক্তকৰণে অনুষ্ঠানটোৰ মুৰব্বীসকলক সংকটৰ বিষয়ে জাননী দিয়ে। ৰাইজে, বিশেষকৈ সংবাদমাধ্যমে জ্ঞাত হোৱাৰ পূৰেই যদি অনুষ্ঠানটোৰ মুৰব্বীসকলে সংকটটোৰ বিষয়ে গম পাই যায় তেন্তে তেওঁলোকৰ বহুত সুবিধা হয়। সেই সুবিধাবোৰ হ'ল— অনুষ্ঠানটোৱে এখন প্রতিবেদন প্রস্তুত কৰিবলৈ সুযোগ পায়, প্রেছ মেল এখনৰ আয়োজন কৰাৰ বাবে সাজু হ'ব পাৰে, সংকট সমাধানকাৰী দলটোক আগজাননী দিব পাৰে, মুখপাত্রসকলক গোট খুৱাব পাৰে ইত্যাদি।

২। প্রতিৰোধৰ প্রস্তুতি ঃ জনসম্পর্কৰক্ষী বিভাগ থকা অনুষ্ঠানবোৰ আৰু নিয়মিত ভাৱে ৰখা দ্বিমুখী সংযোগে, লক্ষ্য জনসমষ্টিবোৰৰ সৈতে অনুষ্ঠানটোৰ সম্পর্ক গঢ়ি তোলে। এই কার্যই সংকট প্রতিৰোধ কৰাত সহায় কৰে আৰু সংকটে সৃষ্টি কৰিব পৰা ভয়াবহতা হ্রাস কৰিব পৰা যায়। অনুষ্ঠান এটাই কেৱল শুদ্ধভাবে কাম কৰি গ'লেই নহ'ব। ইয়াৰ লক্ষ্য জনসমষ্টিক এই বার্তা দিব লাগিব যে অনুষ্ঠানটোৱে উপযুক্ত ভাবে কাম কৰি গৈছে। অনুষ্ঠানটোৱে যদি ইয়াৰ উদ্দেশ্য, নৈতিকতা আৰু বৃত্তিজীৱী ব্যৱসায়িক লক্ষ্য তথা কার্য কলাপবোৰৰ বিষয়ে জনতাকঅৱগত নকৰে তেন্তে সেইবোৰৰ বিষয়ে জনতাই কাহানিও গম নাপাব।

৩। কৰণীয় ঃ সংকটকালীন পৰিস্থিতিত যি কোনো বৃত্তিজীৱী জনসম্পর্ক ৰক্ষী আৰু পৰিচালক মণ্ডলীয়ে সংকট কাল চমু কৰাৰ বাবে অবিৰতভাবে কাম কৰি যোৱাটো অতি গুৰুত্বপূর্ণ । তেওঁলোকে সংকটক অধিক গুৰুতৰ ৰূপ ধাৰণৰ সুযোগ নিদিবলৈ যথেষ্ট যত্নপৰ হোৱাটো উচিত।

৪। পুনৰস্বাভাৱিক অৱস্থা প্রাপ্তি ঃ এই স্তৰটোত সংকটত পৰা কোনো অনুষ্ঠানক যিমান পাৰি সিমান সোনকালে স্বাভাৱিক অৱস্থালৈ ঘুৰাই অনা কার্যকলাপ জড়িত হৈ থাকে। ইয়াৰ অর্থ হ'ল- অনুষ্ঠানটোৱে পুনৰ পূর্বৰ ব্যৱসায়িক কাম-কাজবোৰ আৰম্ভ কৰে আৰু লক্ষ্য জনসমষ্টিৰ বিশ্বাস জয় কৰাৰ প্রয়াস চলায়।

৫। সংকটৰ পৰা লাভ কৰা শিক্ষা ঃ এই স্তৰটোত অনুষ্ঠানটোৱে সংকটৰ সৃষ্টিৰ কাৰণবোৰ মূল্যায়ন আৰু পৰীক্ষা-নিৰীক্ষা কৰে। কেনে ধৰণৰ ক্ষতি হ'ল, কোনবোৰ লাভ হ'ল আৰু সংকটপূর্ণ পৰিস্থিতিত অনুষ্ঠানটোৱে সমাপন কৰা কাম-কাজৰ ফলাফল আদি এইস্তৰটোত চিনাক্ত কৰা হয়।

১০.৫ সংকট কালৰ সংযোগত জনসম্পর্কই ব্যৱহাৰ কৰা আহিলাবোৰ

সংকটপূর্ণ পৰিস্থিতিৰ মাত্রা জুখি চোৱা আৰু তাৰ পুংখানুপুংখ বিশ্লেষণ কৰাৰ পাছত পৰিচালকমণ্ডলী আৰু সংযোগ ব্যৱস্থাৰ দলটোৱে সংকট ব্যৱস্থাপনা সম্পর্কে এখন আঁচনি প্রস্তুত কৰিব লাগে। সেই আঁচনিখনত বৃত্তিজীৱী জনসম্পর্কৰক্ষীৰ কাৰণে এনে এটা সংযোগ ব্যৱস্থাৰ পৰিকল্পনা কৰিব লাগে, যিটোৰ সহায়ত বিভিন্ন ধৰণৰ লক্ষ্য জনসমষ্টিৰ সৈতে সম্পর্ক গঢ়ি তুলিব পৰা যায়। যিকোনো সংকট কালত এক ফলপ্রসূ সংযোগ ব্যৱস্থা গঢি তুলিবলৈ আমাক তিনিবিধ মূল উপাদানৰ প্রয়োজন ঃ

১। সংকটৰ সময়ত গ্রহণ কৰাসামগ্রিক ব্যৱস্থাপনা আঁচনিখনৰ সৈতে এক সংযোগ আঁচ নিও থকা উচিত।

২। সংকটৰ সৃষ্টি হোৱাৰ লগে লগে তাৎক্ষণিকভাবে সংকট মোচন কৰিব পৰা দলটোক গোট খুৱাব লাগে

৩। সংকট কালত মাত্র এগৰাকী মুখপাত্রহে ব্যৱহাৰ কৰা উচিত।

সংযোগ আঁচনি এখন প্রয়োগ কৰাৰ মূল উদ্দেশ্যটো হৈছে অনুষ্ঠানএটাৰ সৈতে লক্ষ্য

জনসমষ্টিবোৰৰ এক দীর্ঘম্যাদী সম্পর্ক গঢ়ি তোলা।উদ্দেশ্যটো সফল কৰিবলৈ উপযুক্ত কৌশল ব্যৱহাৰ কৰা উচিত। এনে সংযোগ আঁচনিএখনত ব্যৱহাৰ কৰা আহিলাবোৰৰ সম্পর্কে জানো চোন-

১। সংবাদ মাধ্যমৰ সৈতে সম্পর্ক ঃ বৃত্তিজীৱী জনসম্পর্কৰক্ষীসকলে সংবাদ মাধ্যমৰ সৈতে এক ইতিবাচক সম্পর্ক গঢ়ি তোলাৰ প্রয়োজন আছে। কাৰণ সংবাদ মাধ্যমবোৰ হৈছে বৃত্তিজীৱী, বিশ্বাসযোগ্য, নিখুঁত আৰু নৈতিকতাৰ প্রতি দায়ৱদ্ধ। বাতৰি প্রকাশ, সংবাদ মাধ্যমৰ সদস্যসকলৰ বাবে আয়োজন কৰা পৰিদর্শন কার্যসূচী, প্রেছ মেল আদি হৈছে সম্পর্ক গঢ়ি তুলিব পৰা কৌশল কিছুমান।

২। সামুহিক সম্পর্ক ঃ সম্প্রদায়বোৰৰ নেতৃস্থানীয় লোক, অনুষ্ঠান কিছুমান, পৰিয়াল আৰু ব্যক্তিৰ সৈতে এক বিশ্বাসযোগ্য সম্পর্ক গঢ়ি তোলাৰ প্রয়োজন আছে। এই ক্ষেত্রত ব্যৱহাৰ কৰা কৌশলবোৰ হ'ল ৰাজহুৱা সেৱা আগবঢ়োৱাৰ ঘোষণা, ব্যৱসায়িক সংকবোৰৰ যৌথ সামাজিক দায়িত্বপূর্ণ কাম-কাজ, ফেলোশ্বিপ, ৰাইজৰ মংগলার্থে গ্রহণকৰা কিছুমান কল্যাণ কার্যসূচী আদি।।

৩। অন্তঃভাগৰ সৈতে সম্পর্ক ঃ অনুষ্ঠান এটাযদি বর্তি থাকিবলৈ অসফল হয় অথবা লাভ কৰিবলৈ সক্ষম নহয় তেন্তে বিষয়া-কর্মচাৰী আৰু অনুষ্ঠানটোৰ সৈতে জড়িত ষ্টেকহোণ্ডাৰসকলে সন্তুষ্টি লাভ নকৰে। সেয়েহে তেওঁলোকো যে অনুষ্ঠানটোৰ এটা অংশ, সেই কথা তেওঁলোকক বুজাব পাৰিব লাগিব। এই ক্ষেত্রত গ্রহণযোগ্য কৌশলবোৰ হৈছে বানচ প্রদান, ই-মেইল অথবা আন মাধ্যমেৰে ধন্যবাদ নাইবা স্বীকৃতি জ্ঞাপন, প্রতিযোগিতৰ আয়োজন, পুৰস্কাৰ তথা উপহাৰ প্রদান ইত্যাদি।

৪। গ্রাহকৰ সৈতে সম্পর্ক ঃ অনুষ্ঠান এটা আৰু ইয়াৰ গ্রাহকৰ মাজত এক পাৰস্পৰিক সম্পর্ক থকা উচিত। এক সামগ্রীওভতাই দিয়া আৰু মূল্য ঘূৰাই দিয়াৰ নীতি, বিক্রীৰ সুবিধা আৰু এক অভিযোগ গ্রহণ ব্যৱস্থা থকা আদি কৌশলবোৰ এই ক্ষেত্রত প্রাযোজ্য।

৫। অনুষ্ঠান এটাৰ চৰকাৰী সম্পর্ক, আন্তর্জাতিক সম্পর্ক, বিনিয়োগকাৰীৰ সম্পর্ক আৰু অন্যান্য সম্পর্ক বজাই ৰাখিবলৈ বিভিন্ন কার্যসূচী গ্রহণ কৰা উচিত। অনুষ্ঠান এটাই অস্তিত্ব বর্তাই ৰাখিবলৈ এনে ধৰণৰ ৰাজহুৱা অনুষ্ঠানৰ ওপৰতো নির্ভৰশীল। এনে অনুষ্ঠানত সেইবোৰ ৰাজহুৱা প্রতিষ্ঠানৰো কিছু ষ্টেক থাকে।

সংকট কালত কেনেকৈ সংযোগ বর্তাই ৰাখিব লাগে

১। মূল জনসমষ্টিবোৰক প্রাধান্য দিব লাগে

২। সংকটৰ দায়িত্ব গ্রহণ কৰিব লাগে

৩। সত্যবাদী আৰু যথার্থবাদী হোৱাৰ প্রয়োজন

৪। 'কোনো মন্তব্য নিদিও' বুলি কেতিয়াও নক'ব। প্রশ্নবোৰৰ উত্তৰ দিয়ক। যোগাযোগ পৰিথিৰ ভিতৰত থাকক।

৫। নিয়মিত ভাবে মূল জনসমষ্টিবোৰক শেহতীয়া পৰিস্থিতিৰ খবৰবোৰ জনাই থাকক।

৬। মাত্র এগৰাকী মুখপাত্র ৰাখক।

৭। সংবাদ মাধ্যমত প্রচাৰিত সংবাদৰ প্রতি দৃষ্টি ৰাখক

১০.৬ সংকট কালৰ সংযোগৰ ভাৱপ্রকাশক আৰু সমাজ বিজ্ঞান কেন্দ্রিক পদক্ষেপ দৃষ্টিভংগী

সংকট কালত বৃত্তিজীৱী জনসম্পর্কৰক্ষীসকলে সমাজ বিজ্ঞানত থকা নানা তত্ত্বৰ পৰা লাভবান হ'ব পাৰে। সংকট কালৰ সংযোগ ব্যৱস্থাৰ ক্ষেত্রত প্রযোজ্য তত্ত্ববোৰ, প্রায়েই সংযোগৰো তত্ত্ব হ'ব পাৰে। শৈক্ষিক গৱেষণাৰ ক্ষেত্রত ৰাজহুৱা সম্পর্কৰ বিষয়টো একেবাৰে নতুন বিষয়। এই বিষয়ত থকা নানা ধৰণৰ তত্ত্বৰোৰে সংকট প্রতিৰোধ কৰিব পাৰে অথবা অনুষ্ঠানএটাক সংকটৰ পৰা অধিক দ্রুতভাৱে উদ্ধাৰ কৰিব পাৰে। এই সকলোবোৰ তত্ত্বৰ উৰ্দ্ধত হৈছে 'আগতীয়াকৈ আঁচনি কৰাতো' প্রয়োজনীয় বোলা তত্ত্বটো লগেত ৰাইজ নাইবা জনতাৰ সৈতে দৃঢ় সম্পর্ক বজাই ৰখাৰ নীতিটোও উল্লেখনীয়।

১৯৮৪ চনত জেমছ্ গ্রানিগ (James Gruing) আৰু টড্ হাণ্টা (Tod Hunt) নামৰ দুগৰাকী বিশেষজ্ঞই বিভিন্ন ধৰণৰ পৰিচালনা আৰু অনুশীলন বর্ণনা কৰা জন সম্পর্ক বিষয়ক চাৰিটা আৰ্হি বিকশাই তুলিছিল। এই আৰ্হি কেইটাই আঁচনি প্রস্তুতকৰণ, কার্য কৌশল আৰু কার্যপ্রণালী নিৰূপণৰ ক্ষেত্রত পথ প্রদর্শকৰ কাম কৰে। আৰ্হি চাৰিটা তলত দিয়া হ'লঃ

১। প্রেছ এজেন্সি/ প্রচাৰৰ আৰ্হি ঃ প্রত্যয় জন্মোৱা (Persuation) কার্যই মূল জনসমষ্টিৰ চিন্তা আৰু মতামতক এক বিশেষ ৰূপ দিয়ে। এই আৰ্হিটোত নিখুঁত তথ্য পৰিৱেশনক প্রাধান্য দিয়া নহয়, অনুষ্ঠানবোৰে ৰাইজৰ পৰা সঁহাৰি নিবিচাৰে অথবা ৰাইজৰ মনোভাৱ বিশ্লেষণকাৰী গৱেষণা নকৰে। ই হ'ল এক-মুখী সংযোগ ব্যৱস্থা। এই আৰ্হিটোৱে সংকট কালত কাম নকৰিবও পাৰে।

২। ৰাজহুৱা তথ্য পৰিৱেশনৰ আৰ্হি ঃ দ্বিতীয় আৰ্হিটোৱে যিমান পাৰি সিমান সত্য আৰু নিখুঁত তথ্য প্রচাৰ কৰিবলৈ বিচাৰে। বৃত্তিজীৱী জনসম্পর্কৰক্ষীসকলে অনুষ্ঠানএটাৰ সৈতে ৰাইজৰ স্বার্থও অক্ষত অৱস্থাত ৰাখিব খোজে। যি নহওক, ইও হৈছে এটা এক -মুখী সংযোগ ব্যৱস্থা।

৩। দ্বি-মুখী অসমমাত্রিক আৰ্হি (Two Way Asymmetric Model)ঃ এই আৰ্হিটো অনুষ্ঠান এটাৰ অনুকূলে গ্রহণযোগ্য আৰ্হি। দেখাত যদিও ই এক দ্বি মুখী সংযোগ ব্যৱস্থা, তথাপিও ই অনুষ্ঠান এটাৰ সপক্ষে নিজৰ দিশত থকা উদ্দেশ্যবোৰ, ৰাইজৰ মাজত বিশ্বাসযোগ্য ৰূপত উপস্থাপনা কৰিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰা হয়।

৪। দ্বি মুখী সমমাত্রিক আৰ্হি ঃ এই আৰ্হিটোৰ মতে বৃত্তিজীৱী জনসম্পর্কৰক্ষী সকলে অনুষ্ঠান এটা আৰু ইয়াৰ প্রধান লক্ষ্য জনসমষ্টিৰ মাজত প্রত্যয়ৰ সম্পর্ক গঢ়াৰ পৰিৱর্তে, মধ্যস্থতাৰ কামহে কৰি যোৱা উচিত। জনসম্পর্কৰক্ষীসকল হৈছে আলোচক অথবা সংযোগ ব্যৱস্থাপক। তেওঁলোকৰ সহায়ত কেৱল অনুষ্ঠানটোৱেই নহয়, অনুষ্ঠানটোৰ সৈতে জড়িত থকা সকলো লোকেই উপকৃত হয়। এই আৰ্হিটোক সমমাত্রিক আৰ্হি হিচাপে উল্লেখ কৰাৰ কাৰণটো

হৈছে- এই আৰ্হিয়ে এক দুয়োপক্ষ উপকৃত হ'ব পৰা পৰিৱেশৰ সৃষ্টি কৰে।

পৰিস্থিতিমূলক সংকট সংযোগ তত্ত্ব (Situational Crisis Communication Theory / SCCT) ঃ

ডব্লিউ. টিম'থি কুম্ব্ছ (W.Timothy Coombs) আৰু চেৰী. জে. হলাডে' (Sherry J. Holladay) নামৰ দুগৰাকী বিশেষজ্ঞই ১৯৯৫ চনত প্রস্তাৱ কৰা 'পৰিস্থিতিমূলক সংকট সংযোগ তত্ত্বটো' হৈছে- গুণবাচক তত্ত্বৰ এক প্রসাৰিত অংশ। SCCT ৰ মূল ধাৰণাটো হৈছে অনুষ্ঠানবোৰে কোনো সংকটপূর্ণ পৰিস্থিতিত এনে ধৰণৰ কৌশলী সংযোগ ব্যৱস্থা ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে যিকোনো ৰাইজক সংকটৰ বাবে দায় ৰদ্ধ কৰি তোলে। যদি ৰাইজে কোনো সংকটক অধিক গুৰুতৰ বুলি বিবেচনা কৰে তেন্তে তেওঁলোক অনুষ্ঠানটোৰ প্রতি অধিক দাযৰদ্ধ হৈ পৰে। ই হৈছে সংকট সৃষ্টি কৰাৰ ক্ষেত্রত কোন দায়ী আৰু এই সংকটে ব্যৱসায়ৰ সুনাম কেনেদৰে নষ্ট কৰিব পাৰে তাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি গঢ় লোৱা আৰ্হি। SCCT হৈছে দর্শককেন্দ্রিক তত্ত্ব। অনুষ্ঠানএটাৰ সুনাম পুনৰ গঢ়ি তুলিবলৈ সংকটটোৰ দায়িত্ব নিজে বহন কৰাটো প্রয়োজনীয় আৰু সেই সংকটৰ পৰিণতিত যিসকল লোক ক্ষতিগ্রস্ত হৈছে অনুষ্ঠানটোৱে তেওঁলোকৰ ওচৰত ক্ষমা প্রার্থনা কৰা নতুবা ক্ষতিপূৰণ আগবঢ়োৱা উচিত।

ক্ষমা-প্রার্থনাৰ তত্ত্ব ঃ দোষ স্বীকাৰ কৰা আৰু ক্ষমা প্রার্থনা কৰা দুয়োটাৰে অর্থ একে নহয়। ক্ষমা প্রার্থনা কৰাটো কার্যটো হৈছে দোষ স্বীকাৰ কৰাৰ তুলনাত এক অধিক কৌশলী সংযোগ ব্যৱস্থা। ক্ষমা প্রার্থনা কৰোতে অনুষ্ঠানটোৱেপৰিস্থিতি ব্যাখ্যা কৰে আৰু দাবী কৰে যে ই সঠিকভাৱে কাম কৰি আছে। ক্ষমা প্রার্থনাৰ যোগেদি এটা অনুষ্ঠান অথবা এগৰাকী ব্যক্তিয়ে অভিযোগৰ পৰা নিজকে ৰক্ষা কৰিবলৈ এক সুবিধাজনক পৰিৱেশৰ সৃষ্টি কৰি লয়। এটা অনুষ্ঠানক যেতিয়া কোনো কাৰণত অভিযুক্ত কৰা হয়, তেতিয়া অনুষ্ঠানটোৱে চাৰিটা ৰণ-নীতি ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰেঃ অস্বীকাৰ (কোনো ভুল কার্যত জড়িত হোৱা নাছিল বুলি প্রকাশ কৰা), আত্মপক্ষ সমর্থন কৰা (অতীতত কৰা ভাল কামবোৰ মনত পেলাই দিয়া কার্য), পৃথকীকৰণ (নেতিবাচক বিষয়বস্তুৰ পৰা কার্যবোৰ আঁতৰাই দিয়া) আৰু অতিক্রম কৰা (নতুন আৰু অনুকুল পটভূমিত কার্যটো সংস্থাপিত কৰা)

ভাৱমূর্তি পুনৰুদ্ধাৰ তত্ত্ব ঃ

উইলিয়াম বেনোঁ (William Benoit)এ তত্ত্বটোৰ বিকাশ কৰি এনেদৰে যুক্তি প্রদর্শন কৰিছে যে ভাৱমূর্তি পুনৰুদ্ধাৰ কার্য কৌশল হৈছে সুনাম ওভোটাই অনা কৌশল। কোনো অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থাত এক সংকটজনক পৰিস্থিতিয়ে দেখা দিয়াৰ পাছত এই কৌশলবোৰক ব্যৱহাৰ কৰিব পৰা যায়। তেওঁ বিশ্বাস কৰে যে ফলপ্রসূ সংকট সমাধানৰ বাবে সাধুতাপূর্ণ আৰু নৈতিক সংযোগ ব্যৱস্থাৰ প্রয়োজন হয়। ভাৱমূর্তি পুনৰুদ্ধাৰ তত্ত্বৰ কার্যকৌশলবোৰ হ'ল এনে ধৰণৰ ঃ অস্বীকাৰ, দায়িত্ব এৰাই চলা মনোভাৱ ভাৱ, আক্রমণাত্মক হ্রাস কৰা, সংস্কাৰমূলক কার্য আৰু নষ্ট হোৱা অংশক কর্তন কৰা। এই তত্ত্বটোৰ মূলধাৰণাটো হ'ল- কোনো এক আক্রমণে অনুষ্ঠান এটাৰ ভাৱমূর্তি নষ্ট কৰাৰ আশংকা থাকে। কোনো ব্যক্তি অথবা অনুষ্ঠান এটাৰ ভাৱমূর্তিক

আক্রমণ কৰোঁতে তাত দুটা উপাদানৰ অস্তিত্ব থাকিবই লাগিব-১ ঃ কোনো অভিযুক্তক দায়ী কৰিব লাগিব আৰু ২ ঃ কামটো দোষযুক্ত বুলি বিবেচিত হ'ব লাগিব। তত্ত্বটোৱে অনুষ্ঠান এটাৰ সুনাম ৰক্ষা কৰাত সংযোগ ব্যৱস্থা ব্যৱহাৰ কৰে।



অগ্রগতি নিৰীক্ষণ

প্রশ্ন নং ১ ঃ সংকট কালৰ সংযোগ ব্যৱস্থা বুলিলে কি বুজায়?

.....

.....

.....

প্রশ্ন নং ২ ঃ সংকট ব্যৱস্থাপনাৰ অর্থ কি?

.....

.....

.....

প্রশ্ন নং ৩ ঃ জনসম্পর্কৰ কেইবিধমান আহিলাৰ এখন তালিকা প্রস্তুত কৰক।

.....

.....

.....

ঘটনা অধ্যয়নঃ

মেক্‌ড'নাল্ডৰ কফি গোচৰ ঃ

১৯৯৪ চনত আর্ন্তজাতিক ফাষ্ট ফুড চেইন মেক্‌ড'নাল্ডে ভয়ানক নেতিবাচক প্রচাৰৰ সন্মুখীন হ'ব লগীয়াত পৰিছিল। সেই প্রচাৰ কার্য চলাইছিল আমেৰিকাৰ সংবাদ মাধ্যমে। সেই প্রচাৰৰ কাৰণ আছিল ৭৯ বছৰীয়া ষ্টেলা লেইবকে নামৰ মহিলাগৰাকী। উক্ত কোম্পানীটোৰ বিৰুদ্ধে তৰা গোচৰ এটাত জিকি লাইবেকে বহু নিযুত ডলাৰ ধন লাভ কৰিছিল। তেওঁৰ গাত উতলা কফি ৰখা কাপৰ সাঁফৰখন চিটিকি পৰাত তেওঁৰ জীৱন সংকটাপন্ন (3rd Degree Burn) হৈ পৰিছিল। তেওঁ কিনি লোৱা উতলা গৰম কফি কাপ তেওঁৰ আঠুৰ ওপৰত ছিটিকি পৰাৰ ফলত তলপেট অংশটো সম্পূর্ণ পুৰি গৈছিল। তেওঁ তৰা গোচৰটো ৬৪০,০০০ ডলাৰত নিষ্পত্তি হৈছিল। মেক্‌ ড'নাল্ড কোম্পানীয়ে দাবী কৰিছিল যে সেইটো হঠাতে হোৱা এটা ঘটনা। তেওঁলোকে এক অপৰিচিত বিশেষাধিকাৰ বীমা কোম্পানীৰ দুর্বল সংযোগ আৰু কার্য নীতিকে গোচৰত পৰাজিত হোৱাৰ বাবে জগৰীয়া কৰিছিল। লাইবেকৰ এর্টনি ৰীড মর্গান আৰু আমেৰিকাৰ ট্রায়েল লয়াৰ এছ'চিয়েছন (Association of Trial Lawyers of America) এ লাইবেকৰ গোচৰটোত

সুৰক্ষা দিবলৈ গৈ দাবী কৰিছিল যে গোচৰটোৰ পাছত মেকড'নাল্ডে তেওঁলোকৰ কফিৰ উষ্ণতা কমাই দিছিল। অৱশ্যে মেকড'নাল্ডে সেই কার্য প্রকৃততে কৰিছিলনে নাহ সেয়া স্পষ্টভাৱে গম পোৱা নগ'ল। পাছত জনা গৈছিল যেএই গোচৰটোৰ পাছত কোম্পানীটোৱে আৰু ৭০০ টা এনে অভিযোগ পাইছিল। উতলা কফি গাত পৰি পোৱা আঘাতৰ কাৰণে ৫০০,০০০ ডলাৰ পৰিমাণৰ ধনেৰে সেই অভিযোগ মেক্‌ড'নাল্ডে নিষ্পত্তি কৰিব লগীয়া হৈছিল।।



১০.৭ অধ্যায়টিৰ পৰা আমি কি শিকিলোঁ

- সংকট হৈছে এনে এক পৰিস্থিতিৰ আগজাননী, যিটোৱে বিপদৰ মাত্রা দ্রুতগতিত বঢ়াই নিয়ে, সংবাদ মাধ্যমৰ মনোযোগ অথবা চৰকাৰী পুনৰীক্ষণক আকর্ষণ কৰে,কোনো অনুষ্ঠান-প্রতিষ্ঠানৰ স্বাভাৰিক কাম-কাজত ব্যাঘাত জন্মায়, অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থা একোটাৰ ভাৱমূর্তি ম্লান কৰে আৰু কোম্পানীটোৰ মূল ভেঁটিটোৰ ক্ষতি সাধন কৰে।
- সংকট ব্যৱস্থাপনা হৈছে এনে এক পদ্ধতি যিটোৱে সংকটৰ সন্মুখীন হ'ব পৰাকৈ এক পৰিকল্পিত কার্য কৌশল যুগুত কৰে আৰু যিবোৰ সংকট সৃষ্টি হোৱাৰ সম্ভাৱনাবোৰক আঁতৰ কৰে। সংকট ব্যৱস্থাপনাই সমস্যাবোৰ সমাধান কৰে আৰু নেতিবাচক পৰিণামবোৰৰ মাত্রা কম কৰে। তাৰ ফলত অনুষ্ঠানএকোটাই নিজৰ ভৱিষ্যত নিজে নিয়ন্ত্রণ কৰিব পৰা হয়।
- সংকট কালৰ সংযোগ ব্যৱস্থা হৈছে কোনো এক অনুষ্ঠান আৰু জনতাৰ মাজত হোৱা ভাৱ। ইয়াত বিশদ ভাবে কার্য নীতি আৰু কৌশলবোৰ আলোচনাৰ মাধ্যমেৰে যুগুত কৰা হয়। তাৰ ফলত অনুষ্ঠানটোৰ ভাৱমূর্তিত হ'ব পৰা ক্ষতি হ্রাস কৰিব পৰা যায়।
- সংকট সৃষ্টি হ'ব পৰা কাৰণবোৰ হ'লঃ শাৰীৰিক হিংসাত্মক ঘটনা, শাৰীৰিক অহিংসাত্মক ঘটনা, অনভিপ্রেত ঘটনা।
- সংকট ৰোধৰ বিভিন্ন স্তৰবোৰ হ'ল ঃ চিনাক্তকৰণ, প্রতিৰোধৰ/প্রস্তুতি, কৰণীয় পুনৰস্বাভাৰিক অৱস্থা প্রাপ্তি, সংকটৰ পৰা লাভ কৰা শিক্ষা।
- জনসম্পর্কৰ আহিলাবোৰ হ'ল ঃ সংবাদ মাধ্যমৰ সৈতে সম্পর্ক, সামূহিক সম্পর্ক, অর্ন্তভাগৰ সৈতে সম্পর্ক, গ্রাহকৰ সৈতে সম্পর্ক আৰু চৰকাৰৰ সৈতে সম্পর্ক গঢ়ি তোলা।
- জে.এম গ্রানিগ (JM Granig) আৰু টড্ হাণ্ট (Todd Hunt) - এ প্রস্তুত কৰা জনসম্পর্কৰ চাৰিটা আর্হি হ'লঃ ক্ষমা প্রার্থনা কৰা, পৰিস্থিতিমূলক সংকট সংযোগ ব্যৱস্থা তত্ত্ব (SCCT) আৰু ভাৱমূর্তি পুনৰুদ্ধাৰ তত্ত্ব



১০.৮ অধিক জানিবলৈ

ইংৰাজী গ্ৰন্থ

1. Fearn-Banks, Kathleen (2011).Crisis Communications: A Casebook Approach. Fourth Edition. New York : Routledge.
2. Newsom, Doug, Turk V, Judy, Kruckeberg, Dean (2000). This is PR: The Realities of Public Relations. Seventh Edition. Singapore: Wadsworth Thomson Learning.
3. Wilcox, Dennis, Cameron, Glen, Reber, Bryan (2015). Public Relations: Strategies and Tactics. Eleventh Edition. Essex: Pearson.



১০.৯ অগ্ৰগতিৰ খতিয়ান

১ নং প্ৰশ্নৰ উত্তৰ ঃ সংকটকালৰ সংযোগ হৈছে কোনো অনুষ্ঠান নাইবা সংস্থা আৰু ৰাইজৰ মাজত হোৱা আলাপ-আলোচনা। এনে বিশদ আলোচনাত সংকট মোচনৰ কৌশল আৰু কূটনীতি জড়িত হৈ থাকে। ইয়াৰ সহায়ত অনুষ্ঠান অথবা সংস্থাটোৰ ভাৱমূৰ্তিত হোৱা ক্ষয়-ক্ষতিবোৰ যথাসম্ভৱ কমোৱাৰচেষ্টা কৰা হয়।

২ নং প্ৰশ্নৰ উত্তৰ ঃ সংকট ব্যৱস্থাপনা মানে হ'ল সংকটৰ বিৰুদ্ধে যুগুত কৰা আঁচনি কার্য ই বিপদ আঁতৰায়, সমস্যাবোৰ সামাধান কৰে আৰু নেতিবাচক ফলাফলবোৰৰ প্ৰভাৱ সীমিত কৰে। এই বিভাগটোৰ সহায়ত কোনো অনুষ্ঠানে নিজৰ ভৱিষ্যত পূৰ্বতকৈ অধিক ফলপ্ৰসূভাৱে নিয়ন্ত্ৰণ কৰিব পাৰে।

৩ নং প্ৰশ্নৰ উত্তৰ ঃ সংকটজনক পৰিস্থিতি নিয়ন্ত্ৰণ কৰিবলৈ ব্যৱহাৰ কৰা জনসম্পৰ্কৰ কিছুমান আহিলা হ'লঃ সংবাদ মাধ্যমৰ সৈতে সম্পৰ্ক, সামূহকি সম্পৰ্ক, অন্তৰ্ভাগৰ সৈতে সম্পৰ্ক, গ্ৰাহকৰ সৈতে সম্পৰ্ক আৰু চৰকাৰৰ সৈতে সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা।



১০.১০ আৰ্হি প্ৰশ্ন

(ক) বস্তুধৰ্মী প্ৰশ্ন-

প্ৰশ্ন ১ ঃ সংকট মানে কি ? সংকট ব্যৱস্থাপনা আৰু সংকট সংযোগ ব্যৱস্থাৰ মাজত থকা পাৰ্থক্যবোৰ লিখক।

প্ৰশ্ন ২ ঃ সংকটপূৰ্ণ পৰিস্থিতি এটাক চম্ভালিবলৈ কিয় জনসম্পৰ্ক বিভাগটোৰ প্ৰয়োজন হয়?

(খ) চুটি প্ৰশ্নঃ (প্ৰায় ১৫০ টা শব্দৰ ভিতৰত দিয়ক)

প্ৰশ্ন ১ ঃ সংকটপূৰ্ণ পৰিস্থিতি এটাত বৃত্তিজীৱী জনসম্পৰ্কই সংযোগ স্থাপন কেনেকৈ কৰা উচিত?

প্ৰশ্ন ২ ঃ পেছাদাৰী জনসম্পৰ্কৰক্ষী সকলে সংযোগ ব্যৱস্থাৰ আঁচনি এখন প্ৰস্তুত কৰোঁতে ব্যৱহাৰ কৰা- বিভিন্ন আহিলাবোৰৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰক।

(গ) ৰচনাধৰ্মী প্ৰশ্ন ঃ (প্ৰায় ৩০০-৫০০ শব্দৰ ভিতৰত)

প্ৰশ্ন ১ ঃ সংকটৰ পাঁচটা স্তৰৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰক।

প্ৰশ্ন ২ ঃ যিকোনো সংকটপূৰ্ণ পৰিস্থিতিত আপোনাৰ মতে কোনটো তত্ত্ব অথবা আৰ্হিৰ প্ৰয়োগ যথোপযুক্ত হ'ব বুলি ভাবে? বহলাই লিখক।

****