

## জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা-২

প্রফেসর মো. আবদুস সালাম

সাবেক রেজিস্ট্রার, রাজশাহী বিশ্ববিদ্যালয়

জনসম্পদ ব্যবস্থাপনা মোটামুটি ৪টি মৌলিক বিষয় সম্বলিত:

১।	জনবল তৈরি (Staffing)	ইন্টারভিউ, আবেদন বা নেটওয়ার্কিং এর মাধ্যমে জনবল সংগ্রহ ও নিয়োগ দেয়া হয়।
২।	প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন (Training and development)	কর্মকর্তা-কর্মচারীর প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন একটি চলমান প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে দক্ষ জনবল তৈরী করা হয়।
৩।	প্রণোদনা (Motivation)	চাকুরিজীবীকে সর্বোচ্চ কর্মক্ষম বা উৎপাদনশীল রাখার জন্য প্রণোদনা অপরিহার্য। বিভিন্ন সুযোগ সুবিধা প্রদান, পুরস্কার, পদোন্নতি এবং তার কাজের স্বীকৃতি প্রদানের মাধ্যমে একজন চাকুরিজীবীকে প্রণোদনা দেয়া যেতে পারে।
৪।	রক্ষণাবেক্ষণ (Maintenance)	জনসম্পদের রক্ষণাবেক্ষণের জন্য জনসম্পদ ব্যবস্থাপনায় এমন ধরনের কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে-যার ফলে কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ তাদের উপর অর্পিত দায়িত্ব সুচারুভাবে পালন করবে এবং প্রতিষ্ঠানের প্রতি অনুগত থাকবে ও তাকে ভালবাসবে।

### নেতৃত্ব ও ব্যবস্থাপনা (Leadership and Management)

প্রত্যেক মানুষই একজন নেতা। সমাজ-সংস্কার-কর্মস্থলের কোথাও না কোথাও তাকে কোনো না কোনো সময়ে নেতার ভূমিকা পালন করতে হয় তাই নেতৃত্বের কলাকৌশল আমাদের রপ্ত করা খুবই প্রয়োজন।

নেতৃত্বের জন্য নিম্নের কলাকৌশলগুলো খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

#### ১। একতা (Unity):

একজন সুযোগ্য নেতা এবং ব্যবস্থাপক তার প্রতিষ্ঠানে ঐক্যের নীতিনির্ধারণে সর্বদা সচেষ্টি থাকবেন। তিনি উদ্দেশ্যের একতা (Unity of Purposes), নির্দেশনার একতা (Unity of Command) এবং কর্মসম্পাদনের একতা (Unity of Action) বজায় রাখবেন। উদ্দেশ্যের একতা হচ্ছে প্রতিষ্ঠানের সকলেই একই উদ্দেশ্য সাধনের অংশীদার। নির্দেশনার একতার অর্থ হচ্ছে নেতা, যে নির্দেশ দিবেন প্রতিষ্ঠানের সকলেই তা স্বতঃস্ফূর্তভাবে পালন করবেন। কর্মসম্পাদনের একতা হচ্ছে – প্রত্যেকের খণ্ডিত প্রয়াস একটি বিরাট ও মহান কর্মসম্পাদনের উদ্দেশ্যে নিবেদিত।

#### ২। ঐক্যতান (Harmony):

একটি প্রতিষ্ঠানে যেন ঐক্যতান বিরাজ করে তা নেতা ও ব্যবস্থাপকের একান্ত চাওয়া। একজন চাকুরিজীবী অন্য জনকে অবজ্ঞা বা অদক্ষতার জন্য অপমান না করে তাকে কর্মে সহযোগিতা করবে। যেহেতু ঐক্যতান একটি সমন্বিত প্রবাহ, সুতরাং নেতা ও ব্যবস্থাপকের দায়িত্ব হচ্ছে প্রতিষ্ঠানে একটি সাধারণ সংস্কৃতি পরিচর্যা করা।

#### ৩। শক্তি (Strength):

নেতা বা ব্যবস্থাপক একটি প্রতিষ্ঠানের শক্তির প্রধান স্তম্ভ। সুতরাং তাকে প্রতিষ্ঠানের মূল্যবোধ ও গুণাবলী সচেতনভাবে ধারণ করে নিজেকে অনুকরণীয় হিসেবে উপস্থাপন করতে হবে। তিনি তার প্রতিষ্ঠানের মানুষের জন্য ও মানুষের পক্ষে কথা বলবেন। তিনি যথাযোগ্য ব্যক্তিদের তার নিকট সহযোগী বাছাই করবেন। শক্তিশালী নেতা নিজেকে মহিমাম্বিত (Charismatic) করে উপস্থাপন করতে সক্ষম হলে তিনি মিথ ও প্রচুর ভক্ত সৃষ্টি করতে পারবেন।

## ৪। ইচ্ছাশক্তি (Will):

যখন ক্ষুদ্র কর্ম থেকে বৃহত্তর কাজের ভেতর একটি প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য (Vision and Mission) প্রতিফলিত হয় তখনই ইচ্ছা শক্তিকে খুজে পাওয়া যায়। যেসব বিনিয়োগ প্রতিষ্ঠানের আরাধ্য ফল ফলাতে সক্ষম তাকেও আমরা ইচ্ছাশক্তি অভিহিত করতে পারি।

## ৫। স্বজ্ঞা (Intuition):

নেতাকে একজন দক্ষ উদ্ভাবক হতে হবে। তিনি পুরাতন সমস্যার ভেতর অনবরত নতুন পথের সন্ধান করবেন এবং বর্তমানের সমস্যাকে চমৎকার সুযোগ হিসেবে কাজে লাগাবেন। তিনি নতুনকে উৎসাহিত করবেন এবং ফলপ্রসূ নতুনকে পুরস্কৃত করবেন।

## ৬। ভারসাম্য ও বৈপরীত্য (Balance and Contrast):

সকল জীবন এবং মহৎ শিল্পে থাকে ভারসাম্য ও বৈপরীত্যের সমাবেশ। প্রাচ্যদর্শন অনুসারে কর্মক্ষেত্রে আলো ও আঁধারের প্রয়োজন। এখানে আছে-কাজবনাম জনগন, বিষয় বনাম পদ্ধতি, চাপ বনাম প্রকৃতি, দৃঢ়তা বনাম সহনশীলতা, নির্দেশসূচক বনাম ক্ষমতায়ন, সুনির্দিষ্ট বনাম অস্পষ্টতা, একনায়কত্ব বনাম অংশীদারিত্ব, যৌক্তিক বনাম সৃষ্টিশীল ইত্যাদি। বিধায় নেতাকে হতে হবে – বহুমুখী কুশলী ও নমনীয়।

## ৭। সারল্য ও দোষশূণ্যতা (Simplicity and Purity):

নেতা বা ব্যবস্থাপকের সম্যক ধারণা থাকতে হবে – তার কাজ ও দায়িত্ব কি। যে বিষয়গুলো সফলতা আনে এবং যা ব্যর্থতার কারণ হতে পারে তা চিহ্নিত করার সক্ষমতা নেতার জন্য অপরিহার্য। একজন সরল ও নির্দোষ নেতার কোনরূপ জটিল মানসিকতা থাকে না; তিনি জানেন শুধু সেবা করতে।

## ৮। সহমর্মিতা ও সমবেদনা (Empathy and Compassion):

নেতা বা ব্যবস্থাপককে মানতে হবে তার সহকর্মীগণ মূল্যবান সম্পদ। সহকর্মীগণ যেন তাদের সর্বোচ্চটা কর্মক্ষেত্রে দিতে পারে সে বিষয়ে নেতার দায়িত্ব তাদের অনুপ্রাণিত করা। নেতার উচ্চমানের ব্যক্তিত্ব ও সামাজিক দক্ষতা থাকতে হবে। প্রয়োজন জেনে এবং তাদের হৃদয়কে স্পর্শ করে সহকর্মীগণকে সচেতন করার সামর্থ্য নেতার জন্য আবশ্যিক।

## ৯। সত্যতা (Truth):

সত্যতা সর্বদা শিল্পমণ্ডিত (Art is truth)। শিল্পী যখন স্বাধীনভাবে শিল্প সাধনা করতে পারে, তখন তার শিল্পকর্ম সত্যতার রূপ পায়। যে নেতা বা ব্যবস্থাপক সত্যকে আঁকড়ে ধরে থাকেন কে নেতা কথা ও কাজে স্বচ্ছ থাকতে সমর্থ। তিনি যেমন নতুন গ্রহণ করার জন্য উন্মুখ থাকেন, তেমনি তার নিজের নতুন ধারণাকে নিঃসংকোচে সবার কাছে তুলে ধরেন। তিনি নিজের উন্নতি ও সংশোধনের জন্য সমালোচনাকে গ্রহণ করেন। তিনি মিথ্যা আশ্বাস দেন না, মিথ্যা প্রশংসাও করেন না। তার সকল কাজে স্বচ্ছতা, সত্যতা এবং নিঃস্বার্থতা থাকে। তিনি নৈতিকতা ও মূল্যবোধকে সর্বান্তকরণে ধারণ করেন।

## ১০। সার্বজনীনতা (Universality):

দেশের মানুষের মননজমিনে আত্মবিকাশের ব্যকুলতা নিয়ে যে আশা-আকাঙ্ক্ষা ও স্বপ্নের বীজ চাপা পড়ে আছে, যথোচিত কর্ষণ ও জলসিঞ্চনে যিনি জনমনে ভূমিকে উর্বর করে তুলতে পারেন তিনিই মহান নেতা। অর্থাৎ দেশের অধিকাংশ জনগণের অন্তরে যা সমভাবে আলোড়িত করে তাকে যিনি উন্মোচিত করতে পারেন তিনিই দেশের মহান নেতা।

# কর্মক্ষেত্রের আদব কায়দা (Office Etiquette)

একটি সমাজে কিংবা একটি বিশেষ পেশায় নিয়োজিত ব্যক্তিদের পরস্পরের মধ্যে যে আচার-আচরণ তাকে আদব-কায়দা (Etiquette) বলা হয়। প্রকৃতপক্ষে কোন ব্যক্তির আচার-আচরণকে সৌন্দর্যমণ্ডিত করে আদব-কায়দা।

১. অফিস চলাকালে কোন ব্যক্তিকে কর্মক্ষেত্রের বাইরে দায়িত্ব পালন করতে হলে-তাকে তার তত্ত্বাবধায়ক কর্মকর্তার অনুমতি নিতে হবে। কর্মক্ষেত্রের বাইরে তিনি কোন অবস্থানে আছেন তা সম্ভব হলে জানাতে হবে।
২. দ্বার-রুদ্ধ করে অফিসের যে গোপনীয় কাজটি সম্পাদিত হয়েছে-তার গোপনীয়তা প্রয়োজনীয় সময় পর্যন্ত সংরক্ষণ করতে হবে।
৩. ফোনকল গ্রহণ করার সময়- দয়া করে (Please), ধন্যবাদ (Thank you), মাফ করবেন (I apologize/excuse me) ইত্যাদি শব্দ যথাযথ ব্যবহার করে ভদ্রতা ও নম্রতা বজায় রাখতে হবে।
৪. টেলিফোন থেকে দূরে অবস্থানকারী কোন ব্যক্তিকে ফোনে চাওয়া হলে খুব বেশীক্ষণ ফোনের লাইনে অপেক্ষায় রাখা উচিত নয়। প্রয়োজন হলে – কলব্যাক করা হবে মর্মে জানানো যেতে পারে।
৫. সুস্পষ্ট উচ্চারণে, ধীরে ও আত্মবিশ্বাসের সাথে কথা বলতে হবে।
৬. অন্যকে ফোন করার সময় সুস্পষ্ট উচ্চারণে ও সংক্ষিপ্তভাবে কথা বলতে হবে।
৭. যাকে ফোন করা হচ্ছে তিনি ফোন ধরলে তাকে প্রথমেই নিজের পরিচয় দিতে হবে।
৮. অনলাইনে মেসেজ প্রদান করা হলে - তা সম্পূর্ণ, বোধগম্য এবং সঠিক ব্যক্তিকে প্রেরণ করতে হবে। প্রেরকের পুরো নাম, তারিখ ও সময় লিখতে হবে। মেসেজটি সংক্ষিপ্ত হওয়া বাঞ্ছনীয়।
৯. ই-মেইল 'শুদ্ধ বানান ও নির্ভুল বাক্য গঠনে' হতে হবে।
১০. ই-মেইলে প্রেরকের স্বাক্ষর ও যোগাযোগের তথ্য প্রদান করতে হবে।
১১. ই-মেইলে অতিশয় পরিহার করতে হবে।
১২. সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারকালে খুব সতর্ক থাকতে হবে। কেননা তা অনেকে দেখতে পাবেন।
১৩. অনুমোদিত কর্মবিবরণি ছাড়াও অধিকাংশ চাকুরিজীবী অনুমোদিত (informal) কর্মবিবরণি গ্রহণ করে থাকেন। যে ধরনের কর্মবিবরণিই হোক না কেন তা যেন অপব্যহার না হয়।

১৪. কর্মক্ষেত্রে সহকর্মীদের সঙ্গে বেশী মেলামেশা যেমন নিজের দায়িত্ব পালনে অবহেলা হয় তেমনি অন্য সহকর্মীদের কাজে ব্যাঘাত ঘটে।
১৫. অফিস তত্ত্বাবধানকালে নমনীয়তা ভাল, তবে সে নমনীয়তা যেন দায়িত্ব পালনে অনীহার সৃষ্টি না করে এবং সহকর্মীগণ প্রশ্রয় হিসেবে না নেন।
১৬. কোন সভায় অংশগ্রহণ করতে গলে – (১) সঠিক সময়ে উপস্থিত, (২) প্রস্তুতি গ্রহণ, (৩) মনোযোগী ও সক্রিয় অংশগ্রহণ এবং (৪) অবদান রাখতে হবে।

# সামাজিক রীতিনীতি ও আদব কায়দা (Manners and Etiquette)

নিম্নলিখিত আচরনগুলো কোন ব্যক্তিকে আত্মমর্যাদা সম্পন্ন ব্যক্তিকে রূপান্তরিত করে:

- ১। কেউ যদি বলেন, “আমি আপনাকে খাবারের আমন্ত্রণ জানাচ্ছি।” তাহলে আমন্ত্রণকারীকে বিল পরিশোধ করতে হবে। কিন্তু কেউ যদি বলেন- “চলো আমরা রেস্টুরেন্টে খেতে যাই।” তাহলে প্রত্যেকে নিজ খাবারের বিল পরিশোধ করতে হবে।
- ২। কাউকে পূর্বে না জানিয়ে তার সঙ্গে সাক্ষাৎ করতে যাওয়া ঠিক নয়। না জানিয়ে গেলে সাক্ষাৎকারী ও সাক্ষাৎপ্রার্থী উভয়ে অস্বস্তিতে পড়তে পারেন।
- ৩। নিজের ফোন প্রকাশ্যে টেবিলের উপর রাখা উচিত নয়।
- ৪। নিজের কর্মব্যস্ততার সময় কোন বান্ধবীকে আমন্ত্রণ জানানো উচিত নয়।
- ৫। কোন নারীর হাত-ব্যাগ পুরুষ সঙ্গীর বহন করা ঠিক নয়। তবে নারীর কোটটি পুরুষ বন্ধু কোটরাখার স্থলে নিয়ে রাখতে পারেন।
- ৬। যদি কোন ব্যক্তির বন্ধুর সাথে কোথাও সাক্ষাৎ হয় তবে বন্ধুর সঙ্গে আরও ব্যক্তি থাকলে তাদের সঙ্গেও কুশল বিনিময় করতে হবে।
- ৭। পরিধেয় জুতা সব সময় পরিস্কার রাখতে হবে।
- ৮। ফোনে বেশীক্ষণ কথা বলা উচিত নয়। বেশী কথা থাকলে তার সঙ্গে সাক্ষাৎ করে বলতে হবে।
- ৯। যদি কোন ব্যক্তি আপনার সঙ্গে দুর্ব্যবহার করে; তবে ধৈর্য ধারণ করত: তার কথার প্রতিবাদ না করা ভাল। দুর্ব্যবহারকারী ব্যক্তি যেভাবে নিজেকে নীচে নামিয়েছে আপনার তা করা উচিত নয়। একটু মৃদু হেসে তার কাছ থেকে সরে যাওয়া উত্তম।
- ১০। রাস্তাঘাটে থুথু ফেলা একটি অসদাচরন।

- ১১। নিম্নের ৯টি বিষয় গোপন রাখা উচিত : (১) বয়স, (২) সম্পত্তি, (৩) পারিবারিক দ্বন্দ্ব, (৪) ধর্ম, (৫) শারীরিক অসুস্থতা, (৬) প্রেমঘটিত বিষয়, (৭) সন্তানপ্রাপ্তি, (৮) উপহার, (৯) অপমানসূচক বা লজ্জাকর কোন ঘটনা।
- ১২। সিনেমা, থিয়েটার বা কনসার্ট হলে নিজের আসনে বসতে যাবার সময় আসীন ব্যক্তিদের দিকে মুখ করে যেতে হবে। নারী ও পুরুষ এক সঙ্গে থাকলে পুরুষ আগে যাবেন।
- ১৩। অনুমতি ব্যতিরেকে কোন নারীর গায়ে স্পর্শ করা উচিত নয়। আলাপচারিতার সময় কোন নারীর হাত ধরা বা তাকে স্পর্শ করা অগ্রহণযোগ্য এবং ঠেলা দেওয়া ও কনুয়ের উপরে হাত ধরা অনুচিত। তবে রাস্তা অতিক্রমে ও গাড়ীতে উঠতে সাহায্য করার সময় কনুয়ের উপরে হাত ধরা যেতে পারে।
- ১৪। কেউ যদি আপনাকে রক্ষস্বরে ডাকে, তবে তাতে আপনার সাড়া দেওয়া অনুচিত। নশ্র আচরণ ও সামাজিক ভদ্রতার আদর্শ হিসেবে নিজেকে গড়ে তুলুন।
- ১৫। মধ্যম সুবাসের পারফিউম ব্যবহার করা সবচেয়ে ভাল। আপনি বিকেল বেলাতেও যদি আপনার গায়ের পারফিউমের গন্ধ পান, তাহলে বুঝবেন – সারাদিনে আপনি অনেককেই বিরক্ত করেছেন।
- ১৬। একজন, সত্যিকারের ভদ্র ব্যক্তি নারীর প্রতি সর্বদা শ্রদ্ধাপূর্ণ আচরণ করেন।
- ১৭। একজন নারীর উপস্থিতিতে তার অনুমতি সাপেক্ষে ধূমপান করতে পারেন। যদিও ধূমপান একেবারেই পরিহার করা উচিত।
- ১৮। কোন কক্ষে প্রবেশ করে প্রথমেই উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জ্ঞাপন করতে হবে।
- ১৯। যোগাযোগের ক্ষেত্রে গোপনীয়তা রক্ষা করা বাঞ্ছনীয়।
- ২০। কোন ফ্যাশনের পেছনে দৌড়ানো উচিত নয়। একেবারে নতুন ফ্যাশনের পোশাক পরে নিজেকে জাহির করার চেয়ে একটি পরিচ্ছন্ন সুন্দর পোশাক শ্রেয়।
- ২১। অউহাসি ও উচ্চস্বরে কথা বলা অপরিহার্য। কাউকে চোখমারা অশালীন।
- ২২। প্রিয়জন, আত্মীয় ও বন্ধুকে ধন্যবাদ জানাতে ভুলবেন না।