

প্রাতিষ্ঠানিক যোগাযোগ : কতিপয় কৌশল

মোঃ হাসিবুর রহমান *

১.০ ভূমিকা

প্রতিষ্ঠান বলতে বুঝায় দফতর বা অফিস। দফতর কথার পারিভাষিক অর্থ হচ্ছে কাগজের স্তুপ। শব্দটির উৎস ফারসি ভাষা। লিখিত কাগজের স্তুপ সম্বলিত স্থানই দফতর বা অফিস বা প্রতিষ্ঠান। যোগাযোগ বলতে বুঝায় একজনের সঙ্গে আরেকজনের তথ্য বা সংবাদের বিনিময়। Knowledge is power। আমরা জ্ঞানের মাধ্যমে ক্ষমতালী হয়ে থাকি। এই জানাটা সম্ভব হয় যোগাযোগের মাধ্যমে। যোগাযোগের ইংরেজী Communication, যার উৎস হচ্ছে ল্যাটিন শব্দ Communis বা Communique যার অর্থ হচ্ছে যথাক্রমে "Commonness" এবং "Communicate" নিজের সাথে জড়িত আরেকজনের (Common) নিকট নিজের মত সরবরাহ বা প্রেরণ করাই হচ্ছে যোগাযোগ। অফিসের কাজ কর্মে ৯০% কাজই (আমেরিকার ব্যবস্থাপনা সমিতি- American Management Association (A. M. A) এর পরিসংখ্যান মতে) যোগাযোগের সঙ্গে সম্পৃক্ত তা হয় মৌখিক, লিখিত, অথবা সাংকেতিক। এক এক স্থানে এক এক ভাবে যোগাযোগ সাধিত হয়। সচিবালয়ে লিখিত; জেলা প্রশাসনে লিখিত ও মৌখিক, পুলিশ প্রশাসনে বা ট্রাফিক সিগন্যালে লিখিত, মৌখিক ও সাংকেতিক। এই যোগাযোগ অসম্ভব হলে, এই যোগাযোগে ভুল বুঝাবুঝি সৃষ্টি হলে, এই যোগাযোগে কোন গাফিলতি বা অনিচ্ছা বা অসন্তোষ থাকলে, প্রতিষ্ঠান, অফিস বা দপ্তর ঠিকমত চলতে পারে না। রাষ্ট্র, সরকার, জনগণ, রাষ্ট্রীয় নির্দিষ্ট ভূখন্ডের সার্বভৌমত্ব সবই পরিচালিত হয় যোগাযোগের মাধ্যমে। যোগাযোগে অবক্ষয় সর্বক্ষেত্রেই অবক্ষয়ের সৃষ্টি করে থাকে। সুতরাং দাপ্তরিক যোগাযোগ ব্যতিত সমস্ত অফিসই অচল।

* পরিচালক, বাংলাদেশ লোক-প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র, সাতার, ঢাকা।

২.০ প্রশাসনিক ব্যবস্থাপনায় যোগাযোগ

এ ক্ষেত্রে একটি প্রবাদ আছে "If you cannot communicate you cannot manage" প্রাতিষ্ঠানিক যোগাযোগ মানবদেহের স্নায়ুতন্ত্রের মত কাজ করে থাকে। স্নায়ুতন্ত্র দুর্বল হয়ে পড়লে যেমন দেহ অচল হয়ে পড়ে, তেমনি যোগাযোগে অব্যবস্থা বিরাজ করলে প্রতিষ্ঠান দুর্বল হয়ে পড়ে। জানাটাই হলো সঠিক যোগাযোগের মাধ্যম। এটাই মানুষ, প্রতিষ্ঠান, সরকার ও রাষ্ট্রকে করে তোলে শক্তিশালী। শুধু জানার অভাবে এবং সঠিক তথ্যের অভাবেই মানুষ, প্রতিষ্ঠান, সরকার ও রাষ্ট্রকে ঠকতে হয়, লোকসানের ভাগী হতে হয়। এ সমস্ত তথ্যের অভাবকে বলা হয়ে থাকে "Communication gap"।

প্রাতিষ্ঠানিক যোগাযোগের ভুলে কিরূপ ক্ষতি হতে পারে তার দু'একটি উদাহরণ এখানে দেয়া হলো। ঘটনাগুলো সবই ঐতিহাসিক। বিসমার্কের অস্পষ্ট চিঠি ফ্রান্সকে রাগিয়ে তুলেছিল। যেই, ফ্রান্স চিঠি পেয়ে রেগে গিয়ে জার্মানীর উপর ঝাঁপিয়ে পড়লো তখনি জার্মান রাজ্যের সমস্যার সমাধান হলো এবং Unification of Germany সমস্যাটিরও সমাধান হলো। নেপোলিয়নের প্রথম বারের পরাজয় রাশিয়ার Winter general এর নিকট সঠিক তথ্যেরই অভাবে। দ্বিতীয় বার লর্ড ওয়েলিংটনের হাতে ওয়াটারলুর পরাজয়েও তিনি মার্শাল গ্রাউচীর সঙ্গে যোগাযোগ থেকে বঞ্চিত হয়েছিলেন। সে সময় মার্শাল ব্যস্ত ছিলেন প্রুশিয়ার একটি বিচ্ছিন্ন দলকে পিছু হঠাতে। সে দল পরে ওয়েলিংটনের সঙ্গে যোগ দেয় এবং মার্শাল গ্রাউচীর জানাই ছিল না যে নেপোলিয়নকে ততক্ষণে শেষ বারের মত সেন্ট হেলেনাতে নির্বাসন দেয়া হচ্ছে পরিবার পরিজন ছাড়া একা অবস্থায় (প্রথম বারে তাকে পরিবার পরিজনসহ নির্বাসনে দেয়া হয়েছিল সেন্ট আলভাতে, সে স্থান হতে তার নিজ দেশ ফ্রান্স তাকে উদ্ধার করে, তার শত্রু পক্ষের তার সম্পর্কে সঠিক তথ্যের অভাবে)। বিক্রমপুরের বাবা আদম ও বল্লাল সেনের ঘটনাটিও (১১৫৮-১১৮৯) এই ধরনের যোগাযোগ সম্পর্কিত। বল্লালসেন বাবা আদমকে বাবা আদমেরই বাতলানো উপায়ে হত্যা করতে সমর্থ হবার পরও পকেট থেকে কবুতর উড়ে রাজবাড়ীতে ভুল তথ্য পরিবেশন করার ফলে রাণী সপরিবারে খুবই দুঃখজনকভাবে আগুনে ঝাঁপ দিয়ে মারা যান। রাজা বল্লালসেন সঠিক সময়ের পরে বাড়ী পৌঁছে দেখেন সব শেষ। তখন নিজেও আত্মহত্যা করেন। ইরানের কবি আবুল কাশেম ফেরদৌসী রচিত শাহনামা গ্রন্থের সোহরাব রোস্তুমের কাহিনীও যোগাযোগ সম্পর্কিত। আলবুরুজ পর্বতমালার পাদদেশে তাতার বাহিনী ও তুরান বাহিনী পিতা ও পুত্রকে তাদের স্বার্থে ব্যবহার করেন। তাহমিনা পুত্র সোহরাব, রুদাবা পুত্র রোস্তুম। দুইজনের সম্পর্ক পিতা-পুত্রের। পরিচয় গোপন করে রোস্তুমের হাতে হত্যা করা হয় পুত্র সোহরাবকে।

তাহমিনার বেঁধে দেয়া বাজুবন্ধ দেখে রোস্তম নিজ সন্তানকে হত্যার পর চিনতে পারলো। সোহরাব এই বলতে বলতে মারা গেল যে, তার পিতা রোস্তম জানতে পারলে তার ছেলের হত্যাকারীকে জ্যান্ত রাখবে না। সঠিক সময়ে সঠিক পরিচয়ের অভাবে সোহরাব মারা গেল। সঠিক সময়ে যোগাযোগের গুরুত্ব যে কত অপরিসীম, উপরের উদাহরণ হতেই তা স্পষ্ট।

৩.০ স্থান কাল ও পাত্র ভেদে যোগাযোগের ধরন

যোগাযোগ তিন প্রকারঃ লিখিত, মৌখিক ও সাংকেতিক। সচিবালয় নির্দেশমালা (১৯৭৬) মোতাবেক ১৩ প্রকার পত্রের যে কোন এক প্রকারের নির্ধারিত পত্র ব্যতীত যদি কেউ যোগাযোগ করেন; নাম, স্বাক্ষর ও তারিখ বিহীন সেই যোগাযোগ গ্রহণীয় নয়। কারণ, এই ধরনের যোগাযোগ বিসমার্কের মত শত্রু পক্ষের অস্পষ্ট যোগাযোগও হতে পারে বিভ্রান্ত করার জন্য। তাই সচিবালয়ে যে কোন পত্র ডাইরী করার সময় এবং পত্রের উপর ব্যবস্থা গ্রহণের সময় এই সমস্ত বিষয় দেখে নিতে হয়। তবে বেনামী পত্রে সরবরাহকৃত তথ্য তদন্ত করে দেখে নিতে দোষ নেই। সব ধরনের লিখিত যোগাযোগেই এই বিষয়গুলো অনুসরণ করা হয়ে থাকে।

মৌখিক যোগাযোগ ঘর সংসার হতে শুরু করে অফিস, আদালত, দোকান পাট, রাস্তাঘাট, সব স্থানেই চলে। অনেক সময় লিখিতভাবে অনেক তথ্য পরিষ্কার করা সম্ভব হয় না। তাই সচিবালয়ে বা অফিস আদালতের নথিতে লিখা হয়ে থাকে 'আলাপ করুন'। মৌখিক যোগাযোগে ভুলের সম্ভাবনা অনেক। অনেক ক্ষেত্রে বলার সময় সব কথা ঠিকমত শুনা হয় না অবচেতন মনের জন্য। তখন অনেক ভুল বুঝাবুঝি হয়। উচ্চারণ ভঙ্গির জন্য ইংরেজিতে কাগজ (পেইপার) চাইলে দোকানী মরিচ (পিপার) বুঝে বসতে পারেন। গলার কাশিতে প্রথম শব্দটি বের হলনা, পরের শব্দগুলো প্রথমটি বাদ দিয়ে বুঝলে সম্পূর্ণ ভিন্ন অর্থ হতে পারে। বিশেষ করে টেলিফোনে কথা বলার সময় যান্ত্রিক গোলযোগ বা কারিগরী ত্রুটির জন্য অনেক ভুল বুঝাবুঝির সৃষ্টি হতে পারে।

মৌখিক যোগাযোগের নিরাপত্তা খুবই কম। এতে সাবধানতা অবলম্বনের দরকার খুবই বেশী। একজনে কিছু বলে আবার পরে তা অস্বীকার করে বসতে পারে। বলেছে কিনা তার আবার সাক্ষ্য প্রমাণ দরকার আছে। তাই প্রাতিষ্ঠানিক যোগাযোগে "Everything should be in Black and white"। লিখিতভাবে দলিল পত্রে না থাকলে কোন তথ্যই নির্ভরযোগ্য নয়। মুখের কথা অনেক সময় চালাকিও হতে পারে।

সাংকেতিক যোগাযোগ ট্রাফিক আইনে গৃহীত হলেও সচিবালয়, জেলা অফিস বা অন্যান্য প্রতিষ্ঠানে তা গ্রহণীয় নয়। অনেক ক্ষেত্রে এটি দোষেরও হয়ে থাকে।

দণ্ডবিধিতে বিকৃত অঙ্গভঙ্গি শাস্তিযোগ্য অপরাধও বটে। মানুষকে অপরাধে প্রলুব্ধ ও প্রভাবান্বিত করে এমন অঙ্গভঙ্গি (হাত, জিহ্বা, চক্ষু ইত্যাদি) দণ্ডবিধিতে (Penal code) শাস্তিযোগ্য অপরাধ, যদি সাক্ষী সাবুদে প্রমাণ করা যায়। কিন্তু ট্রাফিক আইনে লাল-নীল বাতির সংকেত, ট্রাফিক পুলিশের (সার্জেন্ট, কনষ্টেবল প্রমুখ) হাত বা আঙ্গুলের সংকেত ইত্যাদি ট্রাফিক আইনে খুবই অর্থবহ এবং কেউ এই সংকেত অমান্য করলে তা শাস্তিযোগ্য অপরাধ। ট্রাফিক পুলিশ ছাড়াও কোন কোন সংকেত গুরুত্বপূর্ণ যোগাযোগের অর্থ বহন করে। যেমন দুই আঙ্গুল দেখালে 'ভি' "Victory" বা বিজয় বুঝায়। আবার বৃদ্ধাঙ্গুলি দেখানো O. K বা ঠিক আছে বোঝায়। কিন্তু এক্ষেত্রেও এক এক এলাকায় বা কালচারে এই সমস্ত ইঙ্গিতের অর্থও আলাদা। বাংলাদেশে বৃদ্ধাঙ্গুলি দেখালে 'তুমি কলা খাও' 'কচু খাও' বা 'কিছুই পাবে না' বুঝায়। কালচার বুঝে, অবস্থা বুঝে, সম্পর্ক বুঝে সংকেতের ব্যবহার করতে হয়। সুতরাং সবক্ষেত্রে সংকেতেরও নিরাপত্তা নাই, যদিও ট্রাফিক আইনে এর মূল্য ও প্রয়োজন আছে।

৪.০ যোগাযোগের দক্ষতা ও ফলপ্রসূতা

কোন যোগাযোগের মাধ্যম পত্র হতে পারে, মৌখিক কথা হতে পারে, আবার সংকেতও হতে পারে। এই মাধ্যম তিনটির দক্ষতার মাপকাঠি হচ্ছে ৭ (সাত) টি বিষয়। সাতটি বিষয় বিবেচনা করতে হয় যোগাযোগটি কতটা দক্ষ ও ফলপ্রসূ তা যাচাই করার জন্য। এগুলো হচ্ছে (১) Speed বা দ্রুততা বা গতি (২) Image বা ভাবমূর্তি (৩) Record বা ভবিষ্যতে ব্যবহারের জন্য দলিল বা দালিলিক সাক্ষ্য (৪) Cost বা ব্যয় (৫) Correctness of information or data বা নির্ভুলতা বা সঠিকতা (৬) Security বা নিরাপত্তা বা ক্ষতির হাত হতে বিষয়টিকে হেফাজত করা (৭) Secrecy গোপনীয়তা বা যাদের বিষয়টি জানানো ঠিক নয় তাদের থেকে তথ্যটির গোপনীয়তা রক্ষা করা।

পত্র মাধ্যমে কোন যোগাযোগের ক্ষেত্রে উপরের সাতটি বিষয় বিবেচনা করে দেখতে পারি যোগাযোগটি কতটা ফলপ্রসূ হতে পারে।

ধরা যাক, সাতার, বনগ্রাম ও তেঁতুলজোড়া ইউনিয়নের উপর দিয়ে বয়ে যাওয়া ধলেশ্বরী ও কর্ণপাড়ার সংযোগ খাল (বৈরাগী বাড়ী খাল) এর জন্য ৭৫০০০ মন গম বরাদ্দ হলো বিভিন্ন বিলের আটকাপড়া মুখ এই খালের সাথে জুড়ে দিতে (বোরোচাষ, মৎস্য চাষ ও নৌ-পরিবহন ব্যবস্থাকে উন্নত করার পরিকল্পনা নিয়ে)। তথ্যটি পোস্ট কার্ড, টেলিফোন ও মঞ্জুরী আদেশের এনভেলাপে পাঠানো যায়। প্রথমে দেখি পোস্টকার্ডের মাধ্যমে প্রেরণে সাতটি বিষয়ের কোন্ কোন্ বিষয়ে কতটা সুবিধা পাওয়া যাবে :

বিষয়	ফলাফল বা সুবিধা	পরিমাপ
(১) দ্রুততা বা স্পীড	মোটামুটি	(সপক্ষে পয়েন্ট বা ইতিবাচক পয়েন্ট)
(২) ইমেজ বা ভাবমূর্তি বা সম্মান	ক্ষুণ্ণ হবে	(বিপক্ষে পয়েন্ট বা নেতিবাচক পয়েন্ট)
(৩) রেকর্ড বা দালিলিকে প্রমাণ	মোটামুটি	(ইতিবাচক পয়েন্ট)
(৪) খরচ বা ব্যয়	খুব কম	(ইতিবাচক পয়েন্ট)
(৫) সঠিকতা বা নির্ভুলতা	মোটামুটি	(ইতিবাচক পয়েন্ট)
(৬) নিরাপত্তা	ক্ষুণ্ণ বা বিঘ্নিত হতে পারে	(নেতিবাচক পয়েন্ট)
(৭) গোপনীয়তা	মোটামুটি রক্ষিত হবে না	(নেতিবাচক পয়েন্ট)

এবার দেখি যোগাযোগটি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের সঙ্গে টেলিফোনের মাধ্যমে করলে সাতটি বিষয়ের কোন কোন বিষয়ে কিরূপ ফল লাভ করা যায় :

বিষয়	ফলাফল বা সুবিধা	পরিমাপ
(১) স্পীড	খুবই দ্রুত	ইতিবাচক পয়েন্ট
(২) ইমেজ	মোটামুটি	ইতিবাচক পয়েন্ট
(৩) রেকর্ড	মোটামুটি থাকবে না	নেতিবাচক পয়েন্ট
(৪) ব্যয়	পোস্টকার্ডের চেয়ে ব্যয়বহুল হবে	নেতিবাচক পয়েন্ট
(৫) সঠিকতা বা নির্ভুলতা	মোটামুটি	ইতিবাচক পয়েন্ট
(৬) নিরাপত্তা	বিঘ্নিত হতে পারে	নেতিবাচক পয়েন্ট
(৭) গোপনীয়তা	মোটামুটি রক্ষিত হবে না	নেতিবাচক পয়েন্ট

প্রায় সব ক্ষেত্রে বা বেশীর ভাগ ক্ষেত্রে ইতিবাচক পয়েন্ট আছে দেখে আমাদের যোগাযোগের তিনটির (পত্র, মৌখিক ও সংকেত) যে কোন একটি মাধ্যম ব্যবহার করতে হবে। সচিবালয় নির্দেশমালায় (১৯৭৬) এসব বিষয় বিবেচনা করেই ১৩ ধরনের লিখিত যোগাযোগের বিষয় উল্লেখ আছে। সরকারী ডাকটিকেট যুক্ত এনভেলাপে (বা মোড়ানো কাগজে) মঞ্জুরী আদেশটি প্রেরণ করলেই বেশীর ভাগ ক্ষেত্রে ইতিবাচক পয়েন্ট পাওয়া যাবে বলে বৈরাগী বাড়ী খাল পুনঃখননের মঞ্জুরী আদেশটি ঐ ধরনের এনভেলাপেই যথাস্থানে প্রেরণ করা হবে।

৫.০ যোগাযোগের উপাদান

যে কোন যোগাযোগে তিনটি উপাদান বিদ্যমান। Speaker, Audience and Speech. একজন প্রথম পক্ষ, আরেকজন দ্বিতীয় পক্ষ এবং আরেকটি হচ্ছে যোগাযোগের বিষয়। Aristotleও এই তিনটি বিষয়ে বলে গেছেন। এই তিনটির সাথে উপাদান হিসেবে আধুনিককালে আরো দুটো যোগ করা হয়েছে এবং তা হচ্ছে চ্যানেল ও রেসপনস। টেলিফোনের ক্ষেত্রে বক্তা হচ্ছে Source,

যিনি টেলিফোন ধরলেন তিনি হচ্ছেন রিসিভার বা Audience এবং তিনি যা জবাব দিচ্ছেন তা হচ্ছে রেসপনস বা Message, টেলিফোনের সেট ও তার হচ্ছে চ্যানেল। পত্র যোগাযোগের ক্ষেত্রেও এই পাঁচটি উপাদানকে আলাদা আলাদাভাবে দেখানো যায় (১) প্রেরক (২) প্রাপক (৩) সংবাদ, খবর বা তথ্য বা প্রশ্ন বা কোনো বিষয়ে জিজ্ঞাসা (৪) চিঠি হচ্ছে চ্যানেল, যার সহায়ক ডাক বিভাগ (৫) বিধিবিধান মতে চিঠির বা জিজ্ঞাসার উত্তর। এই ৫টি উপাদানকে ৫টি 'W' দিয়ে বুঝানো যায়ঃ 5W=Who says what in which channel to whom with what effects (Response or message).

পেশীশক্তি বিশিষ্ট ডাইনোসর, দৈত্য, দানবের যোগাযোগ দক্ষতা ছিল না। লেজে আঘাত করলে মাথায় তার অনুভূতি পৌঁছতো (স্নায়ুশক্তি খুব দুর্বল থাকায়) ১২ সেকেন্ড পরে (সকল অনুভূতির কেন্দ্রস্থলই মস্তিষ্ক)। ফলে পেশীশক্তি বিশিষ্ট জন্তুগুলো আজ পৃথিবীতে নেই, ধ্বংস হয়ে গেছে। যোগাযোগ দক্ষতার জন্য টিকে আছে শুধু মানুষ। মৌখিক যোগাযোগের ক্ষেত্রে একজন ম্যানেজারকে তার প্রতিষ্ঠানের লাভ এবং নিজেকে সম্মানিত ব্যক্তিত্বে পরিণত করার জন্য তাকে পণ্ডিতগণ নিম্নোক্ত বিষয়গুলোর দিকে খেয়াল রাখতে বলেছেন :

(১) Donot give your sub-ordinate a readymade excuse শুধু তাল মিলিয়ে অধীনস্থদের কাছে ভাল হলে চলবে না। A Good man cannot become a good administrator. মুখের উপর কথা বলতে পারতে হবে এবং শক্ত কথা। নিজের দুর্বলতা না থাকলেই এমনটি পারা যায়। সময়মত টাইপের কাজ শেষ করে আনা হলো না, কৈফিয়ত চাইতে হবে। “আজ আপনার অনেক কষ্ট হয়েছে, কাল আনলেই চলবে” এমত বললে চলবে না। এ সমস্ত হচ্ছে সম্পূর্ণ স্বাভাবিক পরিস্থিতির কথা। অস্বাভাবিক পরিস্থিতিকে নিজেরা নিজের কর্ম দিয়ে স্বাভাবিক করে নিতে হবে। আকাশ থেকে কেউ নেমে এসে স্বাভাবিক করে দিবে না।

(২) Donot apologize for a Reasonable demand; নিজে ধমক দিয়ে নানা দুশ্চিন্তা করে পরে যেয়ে আবার ‘ভুল করে ফেলেছেন’ বলে মাফ চাইবেন না, যখন আপনি ন্যায় সঙ্গত ও আইন সঙ্গত কোন কাজ করেছেন বলে বুঝবেন। আপনার প্রাপ্য ‘পিওন’ তিন দিন ধরে চেয়েও পেলেন না, পরে চোখ গরম করলেন, রাগ দেখালেন। আবার যেয়ে নিজের রাগের জন্য ক্ষমা চাইলেন। এক্ষেত্রে আপনি তো নিজ অধিকার আদায়ের জন্য এমন করেছেন। এতে মাফ চাইবার কি আছে? এটি স্বাভাবিক অবস্থার কথা। অবস্থা খুবই বেগতিক না হলে এমন করা ঠিক নয়। কারবালার ময়দানেও ইমাম হোসেন ইয়াজিদের অন্যায়ের নিকট মাথা নত করেননি।

(৩) Donot Overqualify your Statements : নিজের কথাকে অতিশায়িত করবেন না। এই, তবে, কিন্তু, বাদ দিয়ে আদেশ করতে হবে। “রিপোর্ট আজই দিন, তবে কাল হলেও চলবে” এই ধরনের বুলে কাজে টিলেমি এসে যাবে। সারা অফিসের প্রশাসন এই কারণে শিথিল হয়ে পড়বে। শক্তি প্রকাশ পায়-এমনভাবে কথা বলতে হবে। দুর্বলতা প্রকাশ পেলে অধীনস্থরা কেউ মানতে চাইবে না। হাতে পায়ে ধরে কাজ করালে চলবে না।

(৪) আপনার পোষ্টিং যখন যে প্রতিষ্ঠানে তার সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের আদেশে আপনি আপনার অধীনস্থ সহকর্মীকে কোন কাজ করতে বলছেন- (যেমন, সচিবালয়ে সচিব, অধিদপ্তরে মহাপরিচালক, বিভাগ ও জেলায় তার সর্বোচ্চ কর্মকর্তা ইত্যাদি) এটা অধীনস্থকে বুঝালেই কাজে গাফিলতি ও শৈথিল্য আসবে। নিজের অথরিটি আছে এমন আত্মবিশ্বাস নিয়েই মৌখিক আদেশ করতে হবে। তখন নিজেরও দাম থাকবে, কাজও সময় মত হবে। Donot shift responsibility for your action to others.

আপনি কেন কাজটির আদেশ করছেন তা অধীনস্থদের বলবেন না; আপনি চান, এটিই বলবেন। আদেশ পালনকারীকে অন্যের জন্য আদেশ করছেন এমন বুঝাবেন না।

৬.০ মৌখিক যোগাযোগ

- (ক) Be Direct :- সব কাজের কথাই সোজাসুজি এবং সরাসরি বলতে হবে। আদেশ পালনকারী নিজে বুঝে নিবেন, সেভাবে বুলে চলবে না। কি চান স্পষ্টভাবে বলতে হবে।
- (খ) Use Non verbal Cues:- চোখের দিকে চেয়ে কথার ভিতরে মাঝে মাঝে পস দিন। একই কথা বার বার বলে বিরক্তি সৃষ্টি করে নিজেকে পাতলা করবেন না, তাতে আদেশ অমাণ্য হতে পারে।
- (গ) Keep your People Informed:- যারা কাজের সঙ্গে জড়িত, কাজে যাদের সহযোগিতা দরকার আছে, তাদের সব সময় কাজ সম্পর্কে অবহিত রাখবেন। একত্রে যে কয়জন বের হলেন, যে যে স্থানে যাবেন এবং গাড়ী কোথায় থাকবে সে সম্পর্কে সবাই অবগত থাকলে কাজে বিঘ্ন আসবে না।
- (ঘ) Avoid Empty Threats:- মানুষকে ফাঁকা ভয় দেখিয়ে বশে আনতে চাইলে নিজেরই সম্মান কমে। যা করতে পারবেন না বা করবেন না, তা বলবেন না। তাতে অধীনস্থদের নিকট নিজের গুরুত্ব কমে যাবে। অল্পদিন পর অধীনস্থগণ সামনাসামনি বেয়াদবী করে বসবেন।
- (ঙ) রিপোর্ট : - কোথায় কখন কার সঙ্গে যোগাযোগ করতে হবে, এ সমস্ত ব্যাপারে সংশ্লিষ্টদের অবহিত রাখতে হবে। সংশ্লিষ্টগণ অবহিত না থাকলে

এবং রিপোর্টিং ঠিকমত না হলে সময়মত গিয়েও অনেককে না পাওয়া যেতে পারে।

- (চ) ফলো আপঃ চিঠি পাঠিয়ে বসে থাকলে চলবে না। স্থান বিশেষে টেলিফোনে এবং প্রয়োজনে নিজে গিয়ে তদবীর করতে হবে। এভাবে মৌখিক যোগাযোগ ফলপ্রসূ হবে।

৭.০ ভাল যোগাযোগের অন্তরায়

- (১) দ্ব্যর্থবোধকতা (Ambiguity) : স্পষ্টতার অভাবে যোগাযোগ ফলপ্রসূ হয় না। “বাহক মারফত বিষয়টি পাঠাতে অনুরোধ করছি।” বাহক ছিলো পত্র বাহক নিজেই। বুঝতে না পেরে কোন মুরব্বী সারা জীবনের জন্য চটে বসলেন। যোগাযোগটি যেন সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বুঝেন সেদিকে খেয়াল রেখে কী মৌখিক, কী সাংকেতিক, কী লিখিত সব ধরনের যোগাযোগ করতে হবে।
- (২) প্রেক্ষাপট না জানাঃ সমস্ত বিষয় পড়ে পূর্বাপর ঘটনা জেনে তারপর যে কোন যোগাযোগ করতে হবে বা সিদ্ধান্ত নিতে হবে। যে চাকুরীতে ইস্তফা দিয়ে গেছে, সে এখন কোন স্থানে তা না জেনে বদলী করা এবং যার জামিন আগে না মঞ্জুর হয়েছে; পূর্বাপর ঘটনা না জেনে তার নতুন দরখাস্তের পৃষ্ঠে জামিন মঞ্জুর করা ভুল যোগাযোগের ফল। যে কোন যোগাযোগে পূর্বাপর ঘটনা জেনে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে হবে। সব যোগাযোগই মামুলী বলে মেনে নিলে চলবে না।
- (৩) অন্য কিছুতে নিবিষ্ট থাকা (Pre-Occupation) : কর্তার নিকট নালিশ এসেছিল যে, কাজের মেয়ে বেগম সাবকে জাহান্নামে যেতে বলেছে। দাবা খেলতে খেলতে অবচেতন মনে কর্তার জবাব এলো “যাও তবে তাড়াতাড়ি চলে এসো।” এই ধরনের মৌখিক যোগাযোগের বেলায় যথেষ্ট সাবধান হতে হবে। কথা বলে কথামত জবাব নাও আসতে পারে অন্য পক্ষ হতে, ঐ পক্ষের মাথায় যদি তখন অন্য চিন্তা থাকে।
- (৪) যথাসময়ে যথা কাজ না করাঃ সময়মত যোগাযোগ না হলে কার্যসিদ্ধি নাও হতে পারে। যে প্রেম পত্রে প্রেমিকের প্রশ্নের জবাব বিয়ের আগে আসা উচিত ছিল তা বিয়ের পরে পাঠালে কোন লাভ হবে না। সময়ের একফোঁড় অসময়ের দশফোঁড়। Strike the iron while it is hot অর্থাৎ সময় গেলে সাধন হবে না।
- (৫) কলম বা টাইপের ভুলঃ টেলিফোনের ভুল শ্রুতি, টাইপের ভুল যোগাযোগ বড় বড় ভুলের জন্য দিয়ে থাকে। আমীনবাজার বাইগুনবাড়ী মসজিদের অনুদানের মঞ্জুরী আদেশ একই থানার সাদুল্লাপুর বাইগুনবাড়ী চলে গেলে বিরাট কেলেংকারীর সৃষ্টি হতে পারে। তেমনি নামের দু একটি ‘শব্দ’ বেশী

কমের জন্য অনেক বিরাট আকারের ভুল ভ্রান্তি হতে পারে। অনেক সময় গুধরানোর সময় থাকে এবং অনেক সময় তাও থাকেনা। তাই আগে ভাগেই সাবধান হওয়া উচিত।

(৬) Preconceived ideas:- হযরত নিয়ামুদ্দিন 'আউলিয়া' হয়ে যাবার পরও তাকে ডাকাত মনে করে যাওয়ার মত ভুলও মানুষের বদ্ধমূল ধারণার জন্য ঘটে থাকে। যার ৮ বছর আগের এসি আর-এ লেখা ছিল যে, সে কাজ জানে না, বিরক্তিকর ব্যক্তিত্ব, ইত্যাদি, ৮ বছর পর তার কাজ জানার কারণে পদোন্নতি হবার জন্য তাকে আগের মতই মনে করে যোগাযোগ করা একটি বদ্ধমূল ধারণার উপর ভিত্তি করেই সংঘটিত যোগাযোগ। এ ধরনের যোগাযোগের ফল আশানুরূপ হবে না।

(৭) অস্পষ্টতা (Illigibility) : অনেক সময় নোটাংশে কাব্যিক অলংকারপূর্ণ লেখা অনেক অভিজ্ঞ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকটও বোধগম্য হয় না। পড়তে না পারার জন্য যোগাযোগ ভুল হতে পারে। এক জনের স্থলে অন্যজনকে মনে করা হয়ে থাকে। ফলে অনেক ভুল সিদ্ধান্ত প্রদান করা হতে পারে।

৮.০ উপসংহার

প্রাতিষ্ঠানিক যোগাযোগে দক্ষতা অর্জন যে কোন কর্মকর্তা/কর্মচারীর জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। সঠিক সময়ে সঠিক যোগাযোগের অভাবে পৃথিবীতে এ পর্যন্ত বড় বড় ঐতিহাসিক দুর্ঘটনা ঘটেছে। সুতরাং কী ব্যক্তিজীবন, কী সরকারী কাজ, কী প্রতিষ্ঠান, সর্বত্র যোগাযোগ যাতে সঠিক এবং সময়মত হয়, তার জন্য এর যেসব প্রক্রিয়ায় উপরে বর্ণনা করা হলো, তা মেনে চলা উত্তম।

গ্রন্থপঞ্জি :

- ১। ফারুক, আল, এম, এম, ১৯৮৯, সরকারী অফিস ব্যবস্থাপনা ও রেকর্ড সংরক্ষণ, পায়রা প্রকাশনী, ৬ হায়বর্ত নারলেন, বাবুবাজার, ঢাকা।
- ২। খান, মিসবাহ উদ্দিন, ১৯৯১, অফিস ব্যবস্থাপনা, দক্ষতা ও উন্নয়ন, প্যারাগ্রাফ পাবলিশার্স, রাজারবাগ, ঢাকা-১২১৭।
- ৩। চৌধুরী, পেয়ার আহমদ, ১৯৮৬, অফিস ব্যবস্থাপনা চতুর্থ সংস্করণ, স্টুডেন্ট ওয়েজ, বাংলাবাজার, ঢাকা-১।
- ৪। বালা, হীরালাল, প্রশাসনিক যোগাযোগ
- ৫। Kineaid D. Lawrence (ed.) 1987. *Communication Theory*, Academic Press. New York.