

নিউ ইয়র্ক সিটি  
অফিস অব অ্যাডমিনিস্ট্ৰেটিভ ট্ৰায়ালস অ্যান্ড হিয়ারিংস  
সেন্টার ফর ক্ৰিয়েটিভ কনফ্লিক্ট রেজোলিউশন

দ্বন্দ্বের সমাধান:  
NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

ওয়েবিনার প্রেজেন্টেশন

দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

উপস্থাপক:

Halley Anolik, ডিরেক্টর অব এডুকেশন অ্যান্ড ট্রেনিং

Justo Sanchez, ডিরেক্টর অব সার্ভিসেস

1           দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2                           MR. JUSTO SANCHEZ:   সবাইকে শুভেচ্ছা। আশা  
3           করি আপনার সবাই ভালো আছেন। দ্বন্দ্বের সমাধান নিয়ে  
4           আজকের প্রেজেন্টেশনে আপনাদেরকে স্বাগতম জানাই। অফিস  
5           অব অ্যাডমিনিস্ট্রিটিভ ট্রায়ালস অ্যান্ড হিয়ারিংস-এর সেন্টার ফর  
6           ক্রিয়েটিভ কনফ্লিক্ট রেজোলিউশন দ্বারা উপস্থাপিত, NYC টিকার  
7           নির্দেশনার চাবিকাঠি।

8                           এই ওয়েবিনারের উপস্থাপকের পরিচয় আমি নিজেই,  
9           Justo Sanchez। আমি সেন্টারে ডিরেক্টর অব সার্ভিসেস  
10          হিসেবে দায়িত্বে পালন করছি।

11                          MS. HALLEY ANOLIK:   হাই! আমার নাম  
12          Halley Anolik। আমি সেন্টারে ডিরেক্টর অব এডুকেশন অ্যান্ড  
13          ট্রেনিং হিসেবে দায়িত্বে পালন করছি।

14                          MR. SANCHEZ:   OATH-এর সেন্টার ফর ক্রিয়েটিভ  
15          কনফ্লিক্ট রেজোলিউশন হচ্ছে বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি এবং  
16          পুনরুদ্ধারক নীতির জন্য নিউ ইয়র্ক সিটি সরকারের কেন্দ্রীয়  
17          রিসোর্স। এই সেন্টারে, ইতিবাচক উপায়ে দ্বন্দ্ব প্রতিরোধ ও  
18          নিয়ন্ত্রণে সিটি সরকার এবং এর এজেন্সিসমূহকে সহায়তা করার  
19          জন্য আমরা বিভিন্ন সেবা প্রদান করি। দ্বন্দ্ব নিরসনের কিছু  
20          উপায়, যা পৃষ্ঠপোষকদের সাথে সম্পৃক্ত হওয়ার সময়, বিশেষ

1           দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2           করে নতুন আদেশ অনুযায়ী অভ্যন্তরীণ বিনোদন, চিত্তবিনোদন,  
3           খাবার গ্রহণ এবং শারীরিক অনুশীলনের পরিবেশের ক্ষেত্রে  
4           কোভিড-19 এর টিকা গ্রহণের আবশ্যিকতা পালনের জন্য প্রয়োজন  
5           রয়েছে এমন কিছু উপায় উপস্থাপন করার জন্য আমাদের আমন্ত্রণ  
6           জানানো হয়েছে।

7                           আমরা প্রথমে স্বীকার করে নিতে চাই যে আপনারা  
8           অনেকেই ইতোমধ্যে কাজ করছেন এবং নিরাপদ ও বৈধ উপায়ে  
9           আপনার ব্যবসা চালিয়ে যাওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় পরিবর্তন  
10          করছেন। একরূপ করতে গিয়ে, আমি মনে করি যে প্রক্রিয়া জুড়ে  
11          পরিবর্তন এবং দ্বন্দ্ব একটি অনিবার্য, অপরিবর্তনীয় অংশ হয়েছে  
12          এবং গ্রাহক বা জনমুখী ভূমিকা থেকে আপনার প্রাপ্ত অভিজ্ঞতা  
13          আপনাকে কঠিন পরিস্থিতিতে কাজ করতে ভালোভাবে সাহায্য  
14          করেছে।

15                          আমরা আজ যা করার পরিকল্পনা করেছি তা হচ্ছে  
16          আপনি ইতোমধ্যেই যা ভালোভাবে করছেন তার পরিপূরক হিসেবে  
17          অতিরিক্ত উপায় উপস্থাপন করা। আমরা কিছু সহজ উপায়,  
18          ক্ষতিকর বিরোধ ঘটা প্রতিরোধ করতে আমরা সবাই করতে পারি  
19          এমন কিছু বিষয়। আমরা এই প্রশিক্ষণকে চারটি ভাগে  
20          সাজিয়েছি। প্রথমত, ইতোমধ্যে আপনার অভ্যন্তরীণ স্থিতিস্থাপকতা

1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2                   শনাক্ত করার মাধ্যমে আমরা শুরু করব এবং প্রতিক্রিয়া তৈরির  
3                   পরিবর্তে ইচ্ছাকৃতভাবে দ্বন্দ্বের প্রতি আরো ভালোভাবে সাড়া  
4                   দেওয়ার জন্য ভিত্তি তৈরি করতে পারি। আমরা সম্পূর্ণভাবে  
5                   কেন্দ্রীভূত কিছু উপায় নিয়েও আলোচনা করব। দ্বন্দ্বকে বৃদ্ধি  
6                   হওয়া থেকে বাধা দিতে এই কাজগুলো আমরা করতে পারি। কিন্তু  
7                   যখন একটি পারস্পরিক যোগাযোগ বৃদ্ধি পায়, তখন আমরা এমন  
8                   বিকল্প উপায় দেখব যা একটি পরিস্থিতিতে এগিয়ে যেতে নির্ভর  
9                   করার জন্য সম্পূর্ণভাবে কেন্দ্রীভূত এবং পারস্পরিক যোগাযোগের  
10                   মাত্রা কমাতে পারে। এই সকল বিভাগ জুড়ে যে সাধারণ সূত্র  
11                   রয়েছে তা হল আপনার নিরাপত্তাকে এক নম্বর অগ্রাধিকার হিসেবে  
12                   বিবেচনা করা। তাই প্রয়োজনে সাহায্যের জন্য 911-এ কল  
13                   করতে দ্বিধাবোধ করবেন না।

14                   দ্বন্দ্বের মুহূর্তগুলো কঠিন হয়। এটা শুনতে একটি  
15                   সোজা বিষয় বলে মনে হতে পারে, কিন্তু চ্যালেঞ্জিং মুহূর্তে  
16                   ভালোভাবে মোকাবেলা করার জন্য এবং সম্ভাব্য সর্বোত্তম উপায়ে  
17                   কঠিন পরিস্থিতির মধ্য দিয়ে এগিয়ে যাওয়ার চাবিকাঠি হচ্ছে আত্ম-  
18                   সচেতনতা। যদি আপনি আপনার নিজের অভিজ্ঞতা বিবেচনা  
19                   করে দেখেন, তাহলে আপনি বুঝতে পারবেন যে, ততটা  
20                   অস্বস্তিকর হলেও, দ্বন্দ্ব জীবনের একটি স্বাভাবিক অংশ। এটি

1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2           হয়ে থাকে। এবং আপনি সবসময় সেরা উপায় প্রদর্শন করতে  
3           পারেন বা নাও করতে পারেন, অনুগ্রহ এবং সাফল্যের মাধ্যমে  
4           এর মধ্য দিয়ে যাওয়ার ক্ষমতা আপনার রয়েছে। আপনি এই  
5           কাজ পূর্বেও করেছেন; আপনি তা আবারও করতে পারবেন।

6                    তাই দ্বন্দ্বের পরিস্থিতির সাথে সম্পৃক্ত হওয়ার সময়  
7           আমরা প্রথম যে কাজটি করতে পারি তা হল আত্ম-সচেতনতা, ঐ  
8           পরিস্থিতির মধ্যে এটা শনাক্ত হওয়ার ক্ষমতা যে ঐ পরিস্থিতি  
9           আপনার উপর প্রভাব ফেলে। আপনি তা অগ্রাহ্য করতে চাইবেন  
10          না। আপনি আপনার উদ্দীপিত অবস্থা প্রশমিত করতে চান যাতে  
11          আপনি আপনার কর্মশক্তিকে আপনার সম্মুখে থাকা পরিস্থিতির  
12          সমাধানে এবং প্রতিক্রিয়া দেখানোর পরিবর্তে তাতে সাড়া দিতে  
13          নিবদ্ধ করতে পারেন।

14                   আপনি যখন বিপদে পড়েন তখন আপনার শরীর  
15          আপনাকে ইঙ্গিত দেয়। প্রায়শই, যখন আমরা প্রভাবিত হই,  
16          আমাদের হৃদস্পন্দন বেড়ে যায়, আমরা গাল রক্তিম হয়ে ওঠে।  
17          সবকিছু দৃঢ়বদ্ধভাবে কাছাকাছি হয়ে যাচ্ছে বলে মনে হয়।  
18          আমাদের পেশী দৃঢ়ভাবে চেপে ধরে। কখনও কখনও, আমাদের  
19          দৃষ্টি অস্পষ্ট হয়ে পড়ে এবং এমনকি আমরা শ্বাস নিতেও সমস্যা  
20          অনুভব করতে পারি। আপনার শরীরের এই শারীরিক প্রতিক্রিয়া

1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2                   সাথে নিয়ে যোগাযোগ করা হচ্ছে আপনার উদ্দীপিত অবস্থা থেকে  
3                   বেরিয়ে আসার প্রথম পদক্ষেপ। আপনি যখন এগুলো শনাক্ত  
4                   করেন, এখানে কিছু কাজ রয়েছে যা আপনি করতে পারেন।

5                   প্রথম কাজ হল একটি বিরতি নিন। শরীরের ইঙ্গিত  
6                   চিনুন এবং শ্বাস নিতে ভুলবেন না। আপনি গতি কমাতে চান  
7                   এবং প্রতিক্রিয়া না দেখানোর জন্য অবস্থা তৈরি করতে চান।  
8                   আমার ক্ষেত্রে, বিশেষ করে চাপের মুহূর্তে ইচ্ছাকৃতভাবে শ্বাস  
9                   গ্রহণের প্রক্রিয়া হচ্ছে নিয়ন্ত্রণ করার সেতুবন্ধন। এটা একটা কাজ  
10                  যা আমরা সবাই করতে পারি যাতে আমরা লড়াইয়ের জায়গা বা  
11                  লড়াই থেকে নয়, বরং সচেতনতা এবং আত্মনিয়ন্ত্রণের জায়গা  
12                  থেকে সাড়া দিতে আমাদের সহায়তা করতে পারে।

13                  আপনি আর অন্যান্য কাজ করতে পারেন তা হচ্ছে  
14                  আপনার হাতের এবং পায়ের আঙ্গুল খোলা এবং বন্ধ করা। এটি  
15                  আপনার শরীরে সচেতনতা নিয়ে আসে। সোজা হয়ে দাঁড়ান,  
16                  আপনার মেরুদণ্ড প্রসারিত করুন এবং নিশ্চিত করুন যে আপনি  
17                  ঠিকভাবে নিঃশ্বাস নিচ্ছেন। যদি প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনি যে  
18                  শ্বাস গ্রহণ ও ত্যাগ করছেন সেদিকে মনোযোগ দিন। মাঝে  
19                  মধ্যে, আমাদেরকে কিছুটা দূরে সরে যেতে হয়, আমাদের  
20                  স্পষ্টভাবে চিন্তা করতে হয়, এক গ্লাস পানি পান করতে হয়।

1 দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2 এগুলো এমন সহজ পদক্ষেপ যা আপনি নিতে পারেন যা অন্যদের  
3 দৃষ্টিআকর্ষণ খুব কমই করে, কিন্তু এ পদক্ষেপ আপনার রক্তকে  
4 চারপাশে সঞ্চালন, আপনার প্রক্রিয়াকে বাতাস প্রবেশ করা,  
5 মস্তিষ্কে প্রবেশ করা এবং ফলস্বরূপ নিজের শরীর-মন শিথিল করা  
6 যাতে আপনি চাপ এবং অনিশ্চয়তার অবস্থা থেকে প্রতিক্রিয়া  
7 প্রদর্শন নয়, বরং একটি শান্ত এবং সচেতনতার জায়গা থেকে  
8 সাড়া দিতে পারেন।

9 আমি এখন Halley এর কাছে দায়িত্ব অর্পণ করছি।

10 MS. ANOLIK: ধন্যবাদ Justo! তো Justo

11 নিজের সাথে শুরু করার গুরুত্ব শেয়ার করেছেন। এখন,  
12 প্রতিরোধের বিষয়ে চলুন কথা বলা যাক, দ্বন্দ্বের নেতিবাচক প্রভাব  
13 হ্রাস করে এমনভাবে অন্যান্য লোকের সাথে যোগাযোগ এবং  
14 আলোচনা করা যায়। উত্তেজনা বা দ্বন্দ্ব প্রতিরোধ করার সর্বোত্তম  
15 উপায় হল শুরু থেকেই যোগাযোগ রাখা এবং মতামত প্রকাশে  
16 স্পষ্ট হওয়া। এর মধ্যে আপনার প্রাঙ্গনে স্পষ্ট সাইনবোর্ড পোস্ট  
17 করা বা নীতি সম্পর্কে পরিষ্কার এবং সহজ ভাষায় আপনার  
18 ওয়েবসাইট আপডেট করা অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। আপনি যখন  
19 আপনার গ্রাহকদের সাথে কথা বলবেন তখন সহজ, স্পষ্ট,  
20 ইতিবাচক-স্বরের ভাষা গ্রহণ করুন। এটি এমন একটি বিষয় যার



1           দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2           জন্য ইতিবাচক শারীরিক ভাষা, চোখের যোগাযোগ প্রয়োজন,  
3           আমাদের স্বরের কথা মনে রাখে এবং উষ্ণতা ও বন্ধুত্বের অনুভূতি  
4           নিয়ে কথা বলার লক্ষ্য রাখে।

5                           সক্রিয়ভাবে গ্রাহকদের সাথে সম্পর্ক গড়ে তোলা দ্বন্দ্ব  
6           রোধ করার আরেকটি উপায়। যাদের সাথে আমাদের ভাল সম্পর্ক  
7           আছে তাদের সাথে কঠিন কথোপকথনের মাধ্যমে কাজ করা  
8           সহজ। এর অর্থ হল নিজের পরিচয় দেওয়া, গ্রাহকদেরকে তাদের  
9           প্রথম নাম জিজ্ঞাসা করা এবং নতুন নীতি সংক্রান্ত তথ্য স্পষ্টভাবে  
10          শেয়ার করার আগে একটি সংযোগ তৈরি করা।

11                           পরিশেষে, এই আলোচনা যেখানে ঘটছে, সেই প্রসঙ্গ  
12          এবং পরিস্থিতি সম্পর্কে সচেতন থাকুন, যা সাধারণত প্রবেশদ্বারের  
13          মতো ব্যস্ত এবং সর্বসাধারণের স্থান থাকে। উদাহরণস্বরূপ, নিশ্চিত  
14          করুন যে দৃশ্যমান সাইনবোর্ড আছে এবং আলোচনা করার আগে  
15          সবসময় একটি শ্বাস নিতে ভুলবেন না, কারণ পরিবর্তনের সাথে  
16          স্বাভাবিকভাবেই চাপ আসে। কঠিন কথোপকথনের জন্য প্রস্তুত  
17          হওয়া ভালোভাবে নিয়ন্ত্রণ এবং সাড়া দেওয়ার জন্য অনেক দূর  
18          এগিয়ে যায়।

19                           পরিস্থিতি নাগালের বাইরে চলে যাওয়ার হাত থেকে  
20          রক্ষা করার আরেকটি উপায় হল দ্রুত বৃদ্ধির লক্ষণ শনাক্ত করা।

1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2            দ্রুত বৃদ্ধির সাধারণ লক্ষণে রয়েছে: পেশীতে টান; মুষ্টি দৃঢ়ভাবে  
3            চেপে বা চোয়াল শক্ত করা এবং ছেড়ে দেওয়া; কথা বলার সময়  
4            চোখের সংযোগ সহ শরীরের ভাষায় হঠাৎ পরিবর্তন; দ্রুততা বা  
5            অস্থিরতা; মোরগের মত অবস্থান, বুক আরও প্রসারিত করা এবং  
6            হাত শরীর থেকে আরও দূরে সরে যাওয়া; এবং বিরক্তিকর যেমন  
7            চিৎকার করা, ধমকানো এবং সক্রিয়ভাবে অমান্য করা বা নিয়ম  
8            মেনে চলতে অস্বীকার করার মত আচরণ করা।

9                    আপনার নিজস্ব লক্ষণ সম্পর্কে সচেতন থাকুন। দ্বন্দ্ব  
10            বাড়ছে তা আপনার মস্তিষ্কে নির্দেশ করার আগে এগুলো প্রায়ই  
11            আপনার শরীরে উপস্থিত হয়। আবার, নিজের একটি পরীক্ষা  
12            দিয়ে শুরু করুন এবং আপনার সিস্টেমকে শিথিল করার জন্য যা  
13            প্রয়োজন তা করুন। ভুলে যাবেন না যে, আপনি সবসময় একটি  
14            পরিস্থিতি থেকে সরে যেতে পারেন অথবা পরিস্থিতি অপ্রতিরোধ্য বা  
15            হাত থেকে বেরিয়ে যেতে পারে মনে হলে অন্য কারোর সাহায্য  
16            করতে পারেন।

17                    সুতরাং, যদি আপনি লক্ষ্য করেন, শেষ স্লাইডের  
18            বেশিরভাগ লক্ষণ মৌখিক নয় এমন ছিল। মৌখিক নয় এমন  
19            যোগাযোগ সাধারণত আমরা যে শব্দ ব্যবহার করি তার চেয়ে বেশি  
20            প্রভাবশালী। প্রকৃতপক্ষে, আমাদের বার্তার প্রভাবে শব্দের ভূমিকা

1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2                   মাত্র 7%। আমাদের কণ্ঠ, যে হারে আমরা কথা বলি, আমাদের  
3                   শরীরী ভাষা, চোখের সংযোগ, অন্য ব্যক্তির সাথে কথা বলার  
4                   সময় আমরা কতটা কাছাকাছি বা দূরে আছি তা অনেক বেশি  
5                   তাৎপর্যপূর্ণ। অন্য কথায়, এটি আপনি যা বলছেন তা নয় বরং  
6                   আপনি এটি কীভাবে বলছেন। মৌখিক নয় এমন যোগাযোগের  
7                   ইঙ্গিত প্রথম ধারণাকে শক্তিশালী করে এবং ধারণা সাধারণত কথা  
8                   বলার প্রথম চার সেকেন্ডের মধ্যে তৈরি হয়।

9                   মাস্কের বিষয় খেয়াল রাখবেন। আপনি হয়ত কারো  
10                   মুখের সম্পূর্ণ অভিব্যক্তি দেখতে পারবেন না এবং আপনার নিজের  
11                   চেহারা সম্পূর্ণরূপে দেখা যাবে না। আমাদের মৌখিক নয় এমন  
12                   যোগাযোগের ইঙ্গিত ধরতে মাস্ক বাধা দিতে পারে।

13                   নিউ ইয়র্ক হচ্ছে বিশ্বের অন্যতম বৈচিত্র্যময় শহর।  
14                   তাই বিশেষ করে নিউ ইয়র্কে, এটা মনে রাখা সহায়ক যে  
15                   যোগাযোগ সাংস্কৃতিকভাবে আপেক্ষিক, যার অর্থ হল, আমাদের  
16                   সাংস্কৃতিক রূপ এবং পছন্দের উপর ভিত্তি করে মানুষ কিভাবে  
17                   যোগাযোগ করে তা অনেকটা পরিবর্তিত হতে পারে।  
18                   উদাহরণস্বরূপ, কিছু সংস্কৃতিতে মানুষ প্রচুর হাতের অঙ্গভঙ্গি  
19                   ব্যবহার করে বা উদ্দীপিত এবং অভিব্যক্তিপূর্ণ সুরে কথা বলে,  
20                   যেখানে অন্যরা একই বিষয় নিয়ে কম স্পষ্টভাবে বা শান্তভাবে কথা

1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2                   বলতে পারেন। অথবা কারও কারও ক্ষেত্রে চোখের সংযোগ রাখা  
3                   শ্রদ্ধার লক্ষণ এবং অন্যদের ক্ষেত্রে এটি আক্রমণাত্মক বা অনাহত  
4                   হিসাবে দেখা যেতে পারে। কিছু সংস্কৃতিতে, লোকেরা ঠিক তাদের  
5                   মনের কথা বলে, যেখানে অন্যদের মধ্যে এটি অভদ্র আচরণ  
6                   হিসেবে ব্যাখ্যা করা হতে পারে। কখনও কখনও একটি শ্রোতার  
7                   কাছে মর্মার্থ উপলব্ধি করার আশা করা হয়। তাই সবচেয়ে  
8                   গুরুত্বপূর্ণ হল পার্থক্য সম্পর্কে সচেতন হওয়া, কথা বলার উপায়  
9                   সম্পর্কে সচেতন হওয়া এবং মানুষ যেভাবে প্রদর্শন করবে সেভাবে  
10                   সুস্পষ্ট এবং সংবেদনশীল হওয়া।

11                   সুতরাং, এবং প্রথম পদক্ষেপ যদি আপনার অভ্যন্তরীণ  
12                   প্রতিক্রিয়া পরীক্ষা করা হয় এবং তারপরে সময়ের আগে  
13                   ইচ্ছাকৃতভাবে পছন্দ করে দ্বন্দ্ব রোধে আপনি যা করতে পারেন তা  
14                   কর আহসে থাকে, তাহলে দ্বন্দ্ব আবির্ভাবের সময় আপনি ব্যবহার  
15                   করতে পারেন এমন কিছু উপায়ও রয়েছে। প্রথমত আমরা যা  
16                   শেয়ার করতে চাই তা হল অনুধাবনের জন্য শোনা। এটি সম্পূর্ণ  
17                   হওয়ার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ পরামর্শের মধ্যে একটি এবং প্রায়শই  
18                   আমরা সকলেই একে উজ্জ্বল রাখি।

19                   একজন ব্যক্তি যিনি নিজেকে জোরালোভাবে বা  
20                   একাধিকবার প্রকাশ করছেন তা তিনি তাকে শুনতে বা বোঝার

1            দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2            জন্য করছেন। সুতরাং মানুষকে স্পষ্টভাবে জানাতে দিন যে  
3            আপনি এটি বুঝতে পেরেছেন, তাদের এটি শুনতে দিন। এটি  
4            আলোচনার উত্তাপ কমাতে অনেক দূর পর্যন্ত নিয়ে যেতে পারে।

5                            বিপরীতভাবে, একটি উত্তেজনাপূর্ণ মুহূর্তকে নিষ্ক্রিয়  
6            করার অন্যতম সেরা উপায় হল বক্তার নিজস্ব অভিজ্ঞতার সাথে  
7            সম্পৃক্ত হওয়া। সুতরাং অনুধাবনের জন্য শোনার অর্থ হল বক্তার  
8            অভিজ্ঞতা কী এবং তাদের অভিজ্ঞতা তাদের কাছে অভিব্যক্ত করে  
9            তাদের বোঝানোর উপর মনোযোগ কেন্দ্রীভূত করা। এই প্রাথমিক  
10           পর্ষায়ে, বাগযুদ্ধ বা সমাধান দেওয়া বা আপনার দৃষ্টিভঙ্গি শেয়ার  
11           করা থেকে দূরে থাকুন। উদাহরণস্বরূপ, মনে করুন, টিকার  
12           নতুন নীতি শেয়ার করার পর, একজন গ্রাহক আপনার কাছে  
13           এসে বললেন যে, "আপনি কি এই নীতি নিয়ে আমার সাথে মজা  
14           করছেন? আমি সবসময় এখানে আসতাম এবং আপনি কখনোই  
15           টিকা গ্রহণের প্রমাণ চাননি। আপনি যদি এই নীতি প্রয়োগের  
16           উপর জোর দেন তাহলে আপনি একজন গ্রাহককে হারাবেন।"  
17           শ্বাস নেওয়ার পরে, আপনি যা করতে পারেন তা হচ্ছে বক্তা কী  
18           বলছে সে সম্পর্কে আপনার অনুধাবন শেয়ার করুন।

19           উদাহরণস্বরূপ, "মনে হচ্ছে আপনি এই নীতিতে বিরক্ত, বিশেষ  
20           করে এই কারণে যে আগে এখানে যেভাবে কাজ হত তার থেকে

1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2           এখন ভিন্ন। এটি কি সঠিক?" আপনি সঠিক বলেছেন তা  
3           একজন ব্যক্তি নিশ্চিত করার পর, বিকল্প উপায় রয়েছে। অনুধাবন  
4           করায় আপনার থেমে যাওয়ার দরকার নেই, তবে অনুধাবন  
5           প্রায়শই গুরুত্বপূর্ণ এবং আলোচনার অগ্রগতি ও উন্নতিতে সহায়তা  
6           করে। সুতরাং, সহজভাবে বলতে গেলে, আপনার ধারণা বা  
7           আপনার দৃষ্টিভঙ্গি শেষার করার আগে, নিশ্চিত করুন যে লোকেরা  
8           মনে করে যে তারা যা বলছে, অনুভব করছে বা ঐ মূহুর্তে  
9           প্রয়োজন মনে করেছে তা আপনি বুঝতে পারছেন।

10                   এবং অনুভূতিগুলোও স্বীকার করুন। যখন আপনি  
11           অন্য কোন ব্যক্তির অনুভূতি স্বীকার করেন, সেই অনুভূতি যতই  
12           অপ্রীতিকর হোক না কেন, আপনি আলোচনার মাত্রা নামিয়ে  
13           আনতে পারবেন। এর কারণ হল আমাদের অনুভূতি সবসময়  
14           উপস্থিত থাকে এবং যখন এগুলো দ্বন্দ্বের সময়ে অস্বীকৃত হয়ে  
15           যায়, তখন সেগুলো আরও কেন্দ্রীয় এবং গুরুত্বপূর্ণ হয়ে উঠতে  
16           পারে। অন্য ব্যক্তির অনুভূতির নামকরণ বা আপনার স্বরে  
17           অনুভূতি প্রবেশ করা সেই ব্যক্তির অভিজ্ঞতার স্বীকৃতি হিসেবে কাজ  
18           করে। এটি নিজেই একটি চ্যালেঞ্জিং পরিস্থিতি হ্রাস করার একটি  
19           উপায় হতে পারে এবং আরও সন্তোষজনক আলোচনার দিকে  
20           পরিচালিত করতে পারে।



1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2                   ক্ষেত্রে কোনরূপ বিবেচনা ছাড়া অভিব্যক্তি প্রকাশে আমি আপনাকে  
3                   উৎসাহিত করব। কেন কেউ টিকা নীতির সাথে দ্বিমত পোষণ  
4                   করতে পারেন? কেন কারোর সাথে তাদের টিকা গ্রহণের প্রমাণ  
5                   না থাকতে পারে? কোন ব্যক্তি যদি এভাবে অসুবিধায় পড়েন  
6                   তাহলে কীভাবে প্রভাবিত হতে পারেন? এবং কেন কেউ টিকা  
7                   নিতে চান না? আমি মনে করি যে আপনি যে উত্তরের কথা  
8                   ভেবেছিলেন তার সাথে আপনি একমত কিনা, সম্ভবত আপনি কিছু  
9                   মাত্রায় সম্পর্কিত থাকতে পারেন যে কেন এই বিষয়গুলো মানুষের  
10                   জন্য গুরুত্বপূর্ণ হতে পারে এবং এটাই একাত্মতা পোষণ। এটি  
11                   কেউ যা করছে তার সাথে একমত নয়, বরং এটি অনুধাবন করা  
12                   যে তারা কেন এটি করছে।

13                   এরূপ পরিস্থিতিতে ব্যবহার করার আরেকটি সহজ এবং  
14                   কার্যকর উপায় হল প্রশ্ন করা। আমরা সবাই সাধারণত কিছু বলার  
15                   চেয়ে প্রশ্নের জিজ্ঞাসা পেতে পছন্দ করি। কখনও কখনও আপনি  
16                   সাধারণত বিবৃতি হিসাবে বলতে চান এরূপ বিষয়কে আপনি  
17                   শুধুমাত্র অন্য কথায় ব্যক্ত করতে পারেন। সুতরাং,  
18                   উদাহরণস্বরূপ, যদি কেউ আপনার প্রতি অশ্রদ্ধাপূর্ণ হয়, তখন  
19                   আপনি আমাকে এইভাবে বলতে পারবেন না এটা বলার পরিবর্তে,  
20                   একে একটি প্রশ্নের মাধ্যমে অন্যভাবে বলার চেষ্টা করুন। আমি



1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2            কি জানতে পারি বলে আপনি চান? অথবা অনুমতি নিয়ে প্রশ্ন  
3            অন্যভাবে বলুন। অনুমতি চাওয়া এবং কাউকে হ্যাঁ বলার জন্য  
4            একটি কথোপকথনে কিছুক্ষণের জন্য বিরতি নেওয়া যেতে পারে।  
5            তাই আপনাকে টিকা সংক্রান্ত নতুন নিয়ম বলার জন্য আপনাকে  
6            আমার বাধা দিতে হবে এটি বলার পরিবর্তে, আপনি এটি অন্য  
7            কথায় ব্যক্ত করতে পারেন। "আমি যদি আপনাকে কথা বলায়  
8            থামিয়ে দেই, তাহলে আপনি কি আপত্তি করবেন? আমি নিশ্চিত  
9            করতে চাই যে আমাদের স্থান কিভাবে নির্দেশিকার মধ্যে থেকে  
10           কাজ করে সে সম্পর্কে আপনার কাছে সঠিক তথ্য রয়েছে।"

11                    সবশেষে, পারলে বিকল্প উপায় উপস্থাপন করুন।  
12            এটি আপনার একমাত্র বিকল্প তা বলার পরিবর্তে, অন্যভাবে বলা  
13            এরকম হতে পারে, "আসলে, আমি আপনাকে ভিতরে বসাতে  
14            পারব না। আমি আপনার বাইরে বসাতে পারি অথবা আপনার  
15            টিকা গ্রহণের প্রমাণ সহ আসতে আরেকবার আপনার জন্য  
16            রিজার্ভেশন বুক করতে পারি। আপনি কোনটি পছন্দ করবেন?"

17                    এবং আপনার গোপন পরিকল্পনা হিসেবে রাখার জন্য  
18            এখানে আরও কয়েকটি উপায় রয়েছে। নীরবতা পালন। কখনও  
19            কখনও, মানুষকে রাগ ঝাড়ার সুযোগ দেওয়া সহায়ক হতে পারে।  
20            এবং, যদি আপনাকে কথা বলায় বাধা দিতে হয়, এটা বুঝতে দিন

1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2           অথবা কাউকে কী করতে হবে বা কেন তারা ভুল করছে তা বলার  
3           চেয়ে একটি প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন।   একমত হওয়া।   একমত  
4           হওয়া একটি অবস্থা যেখানে আপনি অন্য কারো বক্তব্যে সত্য  
5           খুঁজে পেতে পারেন।   এটি প্রতিরোধ ক্ষমতা কেড়ে নিতে পারে।  
6           আপনি এমন আচরণ যাচাই করছেন না যার সাথে আপনি একমত  
7           নন, আপনি যা বলেছেন তার মধ্যে আপনি সত্যটি দেখতে  
8           পাচ্ছেন।   ন্যূনতম ক্ষেত্রে, একটি উদাহরণ হতে পারে যে, "আমি  
9           একমত যে এটি যেভাবে ছিল তার তুলনায় এটি একটি বাস্তব  
10          পরিবর্তন।"   আপনি ক্ষমাও প্রার্থনা করাও ব্যবহার করতে পারেন।  
11          ক্ষমা প্রার্থনা হচ্ছে অন্য কারো অভিজ্ঞতার প্রতি একাত্মতা প্রদর্শন  
12          করা।   অকৃত্রিমভাবে ক্ষমা প্রার্থনা করা হলে, এটি বিনম্রতা প্রদর্শন  
13          করে এবং আমরা সবাই আমাদের যথাসাধ্য চেষ্টা করছি তা প্রদর্শন  
14          করে।   ক্ষমা প্রার্থনা করা রাগকে পরিবর্তন করে দিতে পারে যা  
15          মনে হতে পারে যে আপনার দিকে, পরিস্থিতির দিকে বা নতুন  
16          নীতিতে অভ্যস্ত হওয়ার প্রতি প্রতীয়মান হচ্ছে।

17                           আমাদের কথোপকথনের শেষে, সবসময় ভালোভাবে  
18                           এবং নিরাপদে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার কথা মনে রাখবেন।  
19                           ভালোভাবে শেষ করার অর্থ হচ্ছে পুরো সময় জুড়ে আপনার স্বৈর্ঘ্য  
20                           বজায় রাখা এবং মনে রাখা যে অন্যদেরকে মর্যাদা এবং সম্মানের

1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2           সাথে আচরণ করা হল শ্রেষ্ঠ নীতি। যখনই পারেন, নীতি এবং  
3           আপনাকে পরবর্তীতে যে পদক্ষেপ নিতে হবে সে বিষয়ে স্বচ্ছ  
4           থাকুন। নীতি এবং অসুবিধার জন্য মানুষের প্রতিক্রিয়াকে  
5           ব্যক্তিগতভাবে নিবেন না। পুরো কথোপকথন জুড়ে ইতিবাচক  
6           দেহভঙ্গিমা বজায় রাখুন। মনে রাখবেন যে, লোকেরা আমাদের  
7           দেখতে পায়, এমনকি যখন আমরা কথা বলা বন্ধ করি তখনও।  
8           এবং, সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ দিক হল, যদি আপনি অনিরাপদ বোধ  
9           করেন বা বিপদে পড়েন, তা হল তখন কাজ হল দ্রুত বিচ্ছিন্ন  
10          হওয়া, আপনাকে সাহায্য করার জন্য কারো সাথে যোগাযোগ করা  
11          এবং তীব্র পরিস্থিতিতে জরুরী সেবাতে কল করা।

12                   আমাদের চারটি ধাপ এবং আমরা এখন পর্যন্ত কী কী  
13           আলোচনা করেছি তার সারসংক্ষেপ রয়েছে। মনে রাখবেন, যদি  
14           এটি সহায়ক মনে হয়, S.P.E.D.I -- নিজে যাচাই করা (Self-  
15           check), প্রতিরোধ করা (Prevent), সম্পৃক্ত হওয়া (Engage)  
16           এবং সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা (Disengage)।

17                   আমরা কিছু সহায়ক বাক্য এবং বাক্যাংশও শেয়ার  
18           করতে চাই যা আমাদের বলা সম্পৃক্ত হওয়ার কিছু দক্ষতা প্রদর্শন  
19           করতে আপনি অন্তর্ভুক্ত করতে পারেন। এই ব্যাপারে আমাকে  
20           সাহায্য করতে Justo-কে অনুরোধ করব। তো, প্রথমে, আপনি

1           দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2                           অনুধাবনের জন্য শ্রবণ প্রদর্শন করতে পারেন।

3                           MR. SANCHEZ:    মনে হচ্ছে যে আপনি নীতি  
4                           পরিবর্তনে বিরক্ত, বিশেষ কওরে যেহেতু আগে যেভাবে সবকিছু  
5                           হত তার চেয়ে এখন ভিন্ন। আমি কি সঠিক কথা বললাম?

6                           MS. ANOLIK:    নিশ্চিত প্রমাণ পাওয়ার পর, আপনি  
7                           অনুভূতি স্বীকার করতে বা সহানুভূতি প্রকাশ করতে পারেন।

8                           MR. SANCHEZ:    আমি বুঝতে পেরেছি। এটি একটি  
9                           নতুন এবং আকস্মিক পরিবর্তন যা আমরা কেউই আশা করিনি।  
10                           আমি আপনার হতাশা অনুধাবন করতে পারি।

11                           MS. ANOLIK:    আপনি ক্ষমা চাইতে পারেন।

12                           MR. SANCHEZ:    হ্যাঁ, আমি দুঃখিত যে এটি খুব  
13                           হতাশাজনক।

14                           MS. ANOLIK:    এবং, যদি আপনি ইতোমধ্যে না  
15                           করে থাকেন, নতুনভাবে বলুন বা আপনার অবস্থান স্পষ্ট করে  
16                           তুলে ধরুন।

17                           MR. SANCHEZ:    এই নীতি আমাদেরকে প্রয়োগ  
18                           করতে হবে। দুর্ভাগ্যবশত, প্রমাণ ছাড়া আমি আপনাকে প্রবেশ  
19                           করতে দিতে পারব না। তবে, আপনি এটি জানেন যে, যখন  
20                           পরবর্তীতে আসবেন তখন অনুগ্রহ করে আপনার টিকা কার্ড নিয়ে

1           দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2                           আসুন এবং আমরা আপনাকে প্রবেশ করতে দিব।

3   MS. ANOLIK:   এবং আপনার সাথে এটি থাকলে

4   বিভিন্ন বিকল্প বিষয়ের প্রস্তাবনা পাবেন।

5   MR. SANCHEZ:   এখনের জন্য, খাবার গ্রহণের জন্য

6   আপনাকে বাইরে কিছু আসন দিতে পারি অথবা হয়তো

7   টেইকআউটের জন্য আপনি আমাদের মেনু দেখতে পারেন।

8   MS. ANOLIK:   এবং ভালোভাবে সমাপ্ত করি।

9   MR. SANCHEZ:   এত সময় ধরে ধৈর্য ধরতে যথাসাধ্য

10   চেপ্টা করার জন্য আপনাদেরকে ধন্যবাদ। আপনি একজন

11   নিয়মিত ও মূল্যবান গ্রাহক এবং আপনি এখানে স্বাগত বোধ

12   করছেন তা নিশ্চিত করার জন্য আমরা যা করতে পারি তা করব।

13   MS. ANOLIK:   আপনাকে ধন্যবাদ Justo! আমরা

14   ব্যবসায়ীদেরকে এই বিষয়েও জানাতে চাই যে আমরা এক বছর

15   আগে একটি প্রোগ্রাম চালু করেছিলাম যেখানে আমরা ব্যবসার

16   জন্য বিনামূল্যে মধ্যস্থতা সেবা দিয়ে থাকি যদি তারা প্রতিবেশী বা

17   বাসিন্দাদের সাথে চলমান এমন দ্বন্দ্বের মধ্যে থাকেন যা টিকা

18   দেওয়ার অবস্থার সাথে সম্পর্কিত নয়। এই প্রোগ্রামের নাম MEND

19   NYC -- মেডিয়েটিং ইন্স্টাবলিশমেন্ট অ্যান্ড নেইবারহুড ডিসপুটস।

20   উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনি প্রতিবেশী বাসিন্দার কাছ থেকে প্রচুর

1      দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2                    শোরগোলের বা জীবনযাত্রার মানের অভিযোগ পেয়ে থাকেন অথবা  
3                    যদি ফুটপাথের জায়গা বা আবর্জনার ফেলার স্থানের কাছাকাছি  
4                    ব্যবসায়ের সাথে আপনার চলমান সমস্যা থাকে, তাহলে আরো  
5                    তথ্য পেতে নীচের লিঙ্ক অনুসরণ করে MEND এর সাথে আপনি  
6                    যোগাযোগ করতে পারেন।

7                                    আপনার সময়ের জন্য ধন্যবাদ। আমরা

8                    আপনাদেরকে শুভ কামনা জানাই এবং আপনারা ভালো থাকুন।

9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22

1

দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

2

দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

শুদ্ধতার সার্টিফিকেট

আমি, Claudia Marques, এই মর্মে প্রত্যয়ন করছি যে দ্বন্দ্ব সমাধান নিয়ে ওয়েবিনারের উপস্থাপনার পূর্বোল্লিখিত ট্রান্সক্রিপ্ট: সেন্টার ফর ক্রিয়েটিভ কনফ্লিক্ট রেজোলিউশন দ্বারা উপস্থাপিত NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি ওয়েবিনারটি আবশ্যিক ট্রান্সক্রিপশন সরঞ্জাম ব্যবহার করে প্রস্তুত করা হয়েছিল এবং এটি কার্যবিবরণীর একটি সত্য এবং নির্ভুল রেকর্ড।

প্রত্যয়নকারী



---

তারিখ: 24 আগস্ট, 2021

GENEVAWORLDWIDE, INC

256 West 38th Street - 10th Floor

**Geneva Worldwide, Inc.**

256 West 38<sup>th</sup> Street, 10<sup>th</sup> Floor, New York, NY 10018



দ্বন্দ্বের সমাধান: NYC টিকার নির্দেশনার চাবিকাঠি

New York, NY 10018