

## व्यवसाय में संकट प्रबंधन का संक्षिप्त अध्ययन

डॉ. शीबा खानम\*

\* अतिथि विद्वान (वाणिज्य) शासकीय कन्या स्नातकोत्तर महाविद्यालय, सतना (म.प्र.) भारत

**शोध सारांश** – संकट प्रबंधन से किसी व्यावसायिक संगठन और उसके कर्मचारियों के लिए खतरे की पहचान करना आसान हो जाता है, और उस पर प्रभावी प्रतिक्रिया कर संकटग्रस्त स्थिति में सुरक्षित रह सके साथ ही व्यवसाय में बाहरी या आंतरिक घटनाओं के कारण उत्पन्न संकट को दूर करने में उपयुक्त समाधान भी प्राप्त किया जाता है। संकट प्रबंधन कॉर्पोरेट स्तर पर संकटों का पूर्वानुमान लगाने और उनसे प्रभावी ढंग से निपटने की योजना बनाने की रणनीति है। संकट प्रबंधन जोखिम विश्लेषण से शुरू होता है, हालांकि, इसे जोखिम प्रबंधन के साथ भ्रमित नहीं किया जाना चाहिए। वैश्विक घटनाओं की अप्रत्याशितता के कारण, कई आधुनिक संगठन संभावित संकटों को घटित होने से पहले ही पहचानने का प्रयास करते हैं ताकि उनसे निपटने की योजनाएँ तैयार की जा सकें। जब कोई संकट आता है, तो विकास की ओर अग्रसर रहने के लिए संगठन को बचाने के लिए भारी बदलाव करने में सक्षम होने की आवश्यकता है। 2020 की शुरुआत में शुरू हुआ COVID-19 संकट से व्यवसायों में संकट प्रबंधन की रणनीति तैयार न होने के कारण दुनिया भर के लोगों को अपने व्यवसाय को बंद करने के लिए मजबूर होना पड़ा था साथ ही लाखों कर्मचारियों को घर भेज दिया गया और आवश्यक सेवाओं को कार्य करने में उन्हें संघर्ष करना पड़ा। कोई भी व्यवसाय, चाहे बड़ा हो या छोटा, समस्याओं में पड़ सकता है जो उसके सामान्य संचालन पर नकारात्मक प्रभाव डालता है। एक संकट कई रूप ले सकता है एक कार्यालय में आग, एक सीईओ की मृत्यु, एक आतंकवादी हमला, एक डेटा उल्लंघन, या एक प्राकृतिक आपदा से किसी कंपनी को बिक्री में कमी, उसकी प्रतिष्ठा को नुकसान के रूप में ठोस और अमूर्त लागत का सामना करना पड़ सकता है। ऐसे व्यवसाय जो अप्रत्याशित आकस्मिकताओं के मामले में निरंतरता योजना रखते हैं, वे किसी नकारात्मक घटना के प्रभाव को कम कर सकते हैं तथा किसी संकट की स्थिति में व्यवसाय निरंतरता योजना बनाने की प्रक्रिया को संकट प्रबंधन के रूप में जाना जाता है।

**प्रस्तावना** – संकट प्रबंधन एक स्थिति-आधारित प्रबंधन प्रणाली है जिसमें कंपनी की संगठनात्मक आवश्यकताओं से संबंधित स्पष्ट भूमिकाएं और जिम्मेदारियां और प्रक्रियाएं शामिल हैं। व्यवसाय की प्रतिक्रिया में निम्नलिखित क्षेत्रों में कार्रवाई सम्मिलित करना आवश्यक है जैसे संकट की रोकथाम, संकट का मूल्यांकन, संकट से निपटना और संकट की समाप्ति। संकट प्रबंधन का उद्देश्य संकट के लिए अच्छी तरह से तैयार रहना, संकट के लिए त्वरित और पर्याप्त प्रतिक्रिया सुनिश्चित करना, संकट की स्थिति में रिपोर्टिंग और संचार की स्पष्ट लाइनें बनाए रखना और संकट समाप्ति के लिए नियमों पर सहमति बनाना है। 'संकट' शब्द से तात्पर्य एक अस्थिर अथवा संकटकालीन समय अथवा कार्य दशा से है, जिसमें अत्यधिक अवांछनीय परिणाम की स्पष्ट संभावना से एक निर्णायक परिवर्तन होता है। प्रस्तुत शोध का उद्देश्य व्यवसाय में संकट प्रबंधन का अध्ययन किया गया है। साथ ही शोध परिकल्पना के रूप में 'संकट प्रबंधन एक व्यवस्थित प्रक्रिया है जो संगठन को अप्रत्याशित घटनाओं से बचाने और स्थिरता बनाए रखने में मदद करता है।' निर्मित की गयी है।

**Coombs, W.T. (2007): "Crisis Communication and Management"** ने अपनी पुस्तक में संकट प्रबंधन की संरचना और प्रभावी रणनीतियों का वर्णन किया गया है।

**Mishra, A. & Sharma, P. (2015)** : भारतीय संगठनों में संकट प्रबंधन की तैयारी पर अध्ययन किया है।

**Rosenthal, U. (2010):** संकट के चार चरण – पहचान, योजना,

प्रतिक्रिया, और पुनःस्थापना पर जोर दिया। जिसमें प्रमुख घटक और तकनीकें, जोखिम विश्लेषण और प्रबंधन प्रणाली, मीडिया प्रबंधन और त्वरित प्रतिक्रिया तंत्र, संकट से उबरने के लिए कर्मचारियों और संगठन का प्रशिक्षण का अध्ययन किया है।

प्रस्तुत शोध अध्ययन में **तथ्यों का संकलन के लिए** द्वितीयक स्रोतों से सूचनाओं व तथ्यों का संकलन किया गया। द्वितीयक स्रोत के रूप में इंटरनेट द्वारा प्राप्त सूचनाएँ एकत्रित की गईं जिसमें समाचार पत्रों, पत्र-पत्रिकाओं, शोध पत्रों आदि से सम्बन्धित पुस्तकों में उपलब्ध अध्ययन सामग्री पर आधारित है।

संकट प्रबंधन विभिन्न प्रथाओं को संदर्भित करता है जिसके माध्यम से एक राज्य या राज्यों का समूह किसी संकट के नतीजों का प्रबंधन करना चाहता है। ऐसे संकट प्राकृतिक आपदाएँ, राजनीतिक उथल-पुथल या सामाजिक आंदोलन हो सकते हैं। संकट प्रबंधन में उन प्रथाओं का एक समूह शामिल है जिसका उद्देश्य संकटों को रोकना, नियंत्रित करना और कम करना तथा राज्य की संस्थाओं और समाज पर उनके प्रभाव को कम करना है। प्रस्तुत शोध में वर्णनात्मक शोध अध्ययन किया गया है।

**शोध विश्लेषण एवं व्याख्या** – संकट एक ऐसी स्थिति है जिसका सामना करने के लिए संगठन तैयार नहीं होता। पर्यावरण या प्रमुख हितधारकों के व्यवहार में अप्रत्याशित और अक्सर अवांछित परिवर्तन संकट का कारण बन सकता है। संकट के किसी भी बिंदु पर, संगठन अच्छी तरह से काम कर सकता है, लेकिन अगर यह संकट पैदा करने वाले मुद्दों को जल्दी से संबोधित

नहीं करता है, तो यह जल्दी ही विफल होने लगेगा। संकट प्रबंधन योजनाओं में आपातकालीन स्थिति में की जाने वाली कार्रवाई शामिल होती है। इस योजना का उद्देश्य लोगों को सुरक्षित रहने, नुकसान को कम करने और जल्द से जल्द सामान्य परिचालन बहाल करने में मदद करना है।

**संकट के प्रकार** – संकट या तो स्वयं उत्पन्न हो सकता है या बाहरी कारकों से हो सकता है। बाहरी कारक के उदाहरण जो किसी संगठन के संचालन को प्रभावित कर सकते हैं, उनमें प्राकृतिक आपदाएं, सुरक्षा उल्लंघन, या झूठी अफवाहें शामिल हैं, जो किसी व्यवसाय की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाती हैं। संगठन के भीतर स्व-प्रेरित संकट उत्पन्न होते हैं, जैसे कि जब कोई कर्मचारी ऐसे वातावरण में धूम्रपान करता है जिसमें खतरनाक रसायन होते हैं, संदिग्ध कंप्यूटर फाइलें डाउनलोड करता है, खराब ग्राहक सेवा प्रदान करता है जो ऑनलाइन वायरल हो जाती है। यदि कोई कंपनी कर्मचारियों के बीच नैतिकता, नीतियों, नियमों और विनियमों के संबंध में सख्त अनुपालन दिशानिर्देश और प्रोटोकॉल लागू करती है तो आंतरिक संकट को प्रबंधित, कम किया व टाला जा सकता है।

प्रत्येक व्यवसाय ने किसी न किसी प्रकार के संकट का अनुभव किया है। 43 देशों में 2,000 से अधिक वरिष्ठ अधिकारियों के एक सर्वेक्षण में पाया गया कि 69% संगठनों ने पिछले पांच वर्षों के भीतर संकट का अनुभव किया है। कुछ लोगों के लिए, यह किसी त्रुटिपूर्ण उत्पाद या अप्रत्याशित सेवा व्यवधान से उत्पन्न जनसंपर्क या ब्रांड प्रतिष्ठा का मुद्दा हो सकता है। दूसरों के लिए, इसमें प्राकृतिक आपदा, कार्यस्थल पर चोट, या कोई अन्य आपात स्थिति शामिल हो सकती है जिसने कर्मचारी सुरक्षा को प्रभावित किया हो। कारण चाहे जो भी हो, दुनिया भर के संगठन नियमित रूप से संकट का अनुभव करते हैं जिसका उनके लोगों और रोजमर्रा के कार्यों पर भारी प्रभाव पड़ता है। ये घटनाएँ, परिस्थितियाँ चाहे जो भी हों, संगठनों की व्यावसायिक निरंतरता, आपातकालीन तैयारियों और संकट संचार क्षमताओं को माइक्रोस्कोप के तहत रखती हैं। जो संगठन संकटों से प्रभावी ढंग से निपटते हैं, वे अधिक लचीले बनकर उभर सकते हैं और अक्सर ऐसा करते भी हैं। इसके विपरीत, जो लोग समय का पालन करने में विफल रहते हैं वे अक्सर विनाशकारी और स्थायी परिणाम अनुभव करते हैं। प्रस्तुत आलेख में, संकट प्रबंधन का संक्षिप्त अध्ययन में संकट प्रबंधन करते समय योजना का निर्माण, संकट के प्रकार व चरण का अध्ययन कर संकट से पहले, उसके दौरान और बाद में अपने लोगों को सुरक्षित रखने और आपके व्यवसाय को सुचारू रूप से चलाने का अध्ययन करेंगे।

**संकट प्रबंधन योजना** – संकट प्रबंधन योजना एक ऐसा दस्तावेज है जो यह प्रस्तुत करता है कि कोई व्यवसाय शुरू से अंत तक आपातकालीन स्थितियों से कैसे निपटेगा। इसमें विभिन्न जोखिम प्रबंधन रणनीतियाँ शामिल हैं जिनका आप उपयोग कर सकते हैं। आपातकालीन प्रबंधन योजनाओं की तरह संकट प्रबंधन योजना किसी संकट से होने वाले किसी भी संभावित जोखिम को कम करने के लिए होती है, विशेष रूप से वे जो किसी कंपनी की प्रतिष्ठा को धूमिल करके, उसके व्यवसाय संचालन को नुकसान पहुंचाकर, उसके वित्त पर नकारात्मक प्रभाव डालकर या उसे नुकसान पहुंचाकर उसकी सफलता और स्वास्थ्य को खतरे में डालते हैं।

सार्वजनिक सेवा और निजी क्षेत्र की भूमिकाओं में दशकों के अनुभव वाले संकट और आपातकालीन प्रबंधन नेता स्टीवन कुहर ने द एम्प्लॉई सेप्टी पॉइकास्ट के अनुसार संगठनों को संकट से निपटने में मदद करने में

ये योजनाएँ इतनी प्रभावी क्यों हो सकती हैं। उन्होंने कहा, 'संकट प्रबंधन योजना में जोखिमों को समझने में मदद के लिए घटना की पहचान, स्थितिजन्य जागरूकता और सामाजिक बुद्धिमत्ता जैसे कई घटक होते हैं। अगर हम उन चीजों के बारे में बात नहीं कर रहे हैं, तो हम यह नहीं समझ पा रहे हैं कि हमारे संगठन के लिए खतरे क्या हैं।'

**संकट के प्रकार** – व्यवसाय में संकट प्रबंधन करते समय हमें उपरोक्त दिये गये संकटों का पूर्वानुमान लगा कर योजना बनानी चाहिए।



1. **वित्तीय संकट** – सार्वजनिक कंपनियों के लिए, वित्तीय संकट में तिमाही नतीजों की रिपोर्ट करना शामिल हो सकता है जो बाजार की अपेक्षाओं से काफी कम हों। एक बड़ी भूल के परिणामस्वरूप निवेशकों या कर्मचारियों के बीच कंपनी की रणनीति या नेताओं पर विश्वास खोने का संकट पैदा हो सकता है।

2. **कार्मिक संकट** – कार्मिक संकट को किसी विशिष्ट व्यक्ति तक सीमित किया जा सकता है या इसमें कर्मचारियों का एक बड़ा समूह शामिल हो सकता है, जैसे कि काम रुकने की स्थिति में। अक्सर, कार्मिक संकट में किसी कर्मचारी को आपराधिक घटना, एचआर शिकायतों या अनैतिक व्यवहार में फंसाया जाता है, जिसके लिए संगठन को मामले का समाधान होने तक निलंबन या समाप्ति जैसी औपचारिक अनुशासनात्मक कार्रवाई करने की आवश्यकता होती है।

3. **पीआर संकट** – किसी संगठन की प्रतिष्ठा प्रतिभा को भर्ती करने और बनाए रखने, नए ग्राहकों को आकर्षित करने और बाजार हिस्सेदारी लेने की क्षमता के लिए महत्वपूर्ण है। पीआर संकट वास्तव में कुछ भी हो सकता है।

4. **प्रौद्योगिकी संकट** – इसमें संगठन के बुनियादी ढांचे का एक महत्वपूर्ण हिस्सा बंद हो जाता है। इसमें प्रमुख सेवा प्रदाता के साथ अनियोजित रुकावटें या गंभीर मौसम, प्राकृतिक आपदाओं, मानवीय त्रुटि या यहां तक कि साइबर हमले के कारण व्यवधान शामिल हो सकते हैं, जहां डिजिटल बुनियादी ढांचे से समझौता किया गया है।

5. **कार्यस्थल पर चोटें और दुर्घटनाएँ** – घातक व्यावसायिक चोटों के

सारांश की अपनी वार्षिक जनगणना में 2020 में श्रम सांख्यिकी ब्यूरो ने बताया कि काम से संबंधित चोट से हर 111 मिनट में एक श्रमिक की मृत्यु हो जाती है। कार्यस्थल पर चोटों के सामान्य कारणों में भारी वस्तुएं उठाना, सामान्य थकान और अत्यधिक परिश्रम, निर्जलीकरण, औद्योगिक दुर्घटनाएं और खतरनाक सामग्रियों से जुड़ी घटनाएं शामिल हैं।

**6. कार्यस्थल हिंसा** - कार्यस्थल पर हिंसा लगभग हर उद्योग में नियोजकों के लिए एक प्रमुख मुद्दा और चिंता बनी हुई है। चोट संबंधी तथ्यों के अनुसार, कार्यस्थल पर हमले के परिणामस्वरूप अकेले 2020 में 20,050 चोटें आईं और 392 मौतें हुईं। कर्मचारी सुरक्षा के लिए स्पष्ट खतरे के अलावा, कार्यस्थल पर हिंसा से जुड़े संकट जिसमें आपराधिक कृत्य, सहकर्मियों के बीच संघर्ष, या ऐसी घटनाएं भी शामिल हो सकती हैं जहां किसी कर्मचारी को काम के दौरान धमकी दी जाती है - व्यवसाय को महत्वपूर्ण प्रतिष्ठा क्षति और कर्मचारियों और नौकरी से स्थायी चिंताएं हो सकती हैं।

**7. तकनीकी संकट** - तकनीकी संकट विज्ञान और प्रौद्योगिकी के मानवीय अनुप्रयोग के कारण उत्पन्न होते हैं। तकनीकी दुर्घटनाएँ अनिवार्य रूप से तब घटित होती हैं जब प्रौद्योगिकी जटिल और युग्मित हो जाती है और समग्र रूप से सिस्टम (तकनीकी खराबी) में कुछ गलत हो जाता है। कुछ तकनीकी संकट तब घटित होते हैं जब मानवीय त्रुटि व्यवधान उत्पन्न करती है (ह्यूमन ब्रेकडाउन्स)। लोग तकनीकी आपदा के लिए दोष मढ़ने की प्रवृत्ति रखते हैं क्योंकि प्रौद्योगिकी मानव हेरफेर के अधीन है।

**8. टकराव का संकट** - जब असंतुष्ट व्यक्ति और समूह अपनी मांगों और अपेक्षाओं को स्वीकार कराने के लिए व्यवसायों, सरकार और विभिन्न हित समूहों से लड़ते हैं। आम प्रकार का टकराव संकट बहिष्कार है, और अन्य प्रकार धरना, धरना, सत्ता में बैठे लोगों को अल्टीमेटम, इमारतों की नाकाबंदी या कब्जा, और पुलिस का विरोध या अवज्ञा करना है।

**9. द्वेष का संकट** - जब विरोधी या शरारती व्यक्ति किसी कंपनी या व्यवसाय की आर्थिक प्रणाली के प्रति शत्रुता या क्रोध व्यक्त करने या उससे लाभ प्राप्त करने के उद्देश्य से आपराधिक साधनों या अन्य चरम रणनीति का उपयोग करते हैं, शायद अस्थिर करने के उद्देश्य से या इसे नष्ट करना, नमूना संकटों में उत्पाद से छेड़छाड़, अपहरण, दुर्भावनापूर्ण अफवाहें, आतंकवाद, साइबर अपराध और जासूसी शामिल हैं।

**10. विषम प्रबंधन मूल्यों का संकट** - जब प्रबंधक अल्पकालिक आर्थिक लाभ का पक्ष लेते हैं और निवेशकों के अलावा व्यापक सामाजिक मूल्यों और हितधारकों की उपेक्षा करते हैं।

**11. धोखे का संकट** - इसमें प्रबंधन उपभोक्ताओं और अन्य लोगों के साथ व्यवहार करते समय अपने और अपने उत्पादों के बारे में जानकारी छुपाता है या गलत तरीके से प्रस्तुत करता है।

**12. प्रबंधन कदाचार का संकट** - कुछ संकट न केवल विकृत मूल्यों और धोखे के कारण होते हैं, बल्कि जानबूझकर अनैतिकता और अवैधता के कारण भी होते हैं।

**13. अफवाहें** - किसी संगठन या उसके उत्पादों के बारे में गलत जानकारी संगठन की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाकर संकट पैदा करती है। नमूना संगठन को कट्टरपंथी समूहों या कहानियों से जोड़ रहा है कि उनके उत्पाद दूषित हैं।

**14. आतंकवादी हमले/मानव निर्मित आपदाएँ** - ये तब घटित होते हैं जब संकट लोगों द्वारा उत्पन्न किया गया हो, उदाहरण के लिए वैश्विक

वित्तीय संकट, परिवहन दुर्घटनाएँ, बड़े पैमाने पर विनाशा

**संकट प्रबंधन के चरण** - संगठनों के लिए, किसी घटना की सूचना मिलने के बाद संकट प्रबंधन शुरू हो जाता है और प्रमुख हितधारक उचित प्रतिक्रिया निर्धारित करने के लिए एकत्रित होते हैं हालाँकि, जो संगठन किसी संकट से निपटने के लिए सर्वोत्तम रूप से तैयार हैं वे संकट आने से बहुत पहले ही योजना बनाना शुरू कर देते हैं। अपने प्रयासों को व्यवस्थित करने के लिए, अपनी योजना को संकट के चार प्रमुख चरणों के आधार पर व्यवस्थित करें। किसी भी संकट प्रबंधन रणनीति का लक्ष्य यथाशीघ्र चरण एक से चरण चार तक पहुंचना होता है।



● **संकट पूर्व** - इसमें उन सभी संभावित संकट स्थितियों के बारे में सोचने में व्यतीत करें जो उत्पन्न हो सकती हैं, स्वयं द्वारा उत्पन्न और बाहरी कारकों के परिणामस्वरूप और जांचें कि आप कैसे प्रतिक्रिया देंगे। प्रत्येक परिदृश्य को संबंधित संकट प्रकार या श्रेणी में फिट करने का प्रयास करें। प्रत्येक श्रेणी के लिए एक संकट प्रबंधन संचार प्लेबुक और टेम्पलेट बनाएं और निर्धारित करें कि यदि संकट आता है तो आपके संगठन में किस पर सबसे अधिक प्रभाव पड़ने की संभावना है, ताकि यह प्राथमिकता दी जा सके कि किसे और किस क्रम में सूचित किया जाना चाहिए।

● **अव्यक्त संकट** - किसी संकट के उभरने के शुरुआती संकेतों को पहचान लिया लेने के बाद आप अपनी संकट संचार योजना को क्रियान्वित करें। इस चरण में, आपको संकट को आकार में बढ़ने से रोकने पर ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है, और आपको जितनी जल्दी हो सके हितधारकों को शामिल करना शुरू करना होगा।

● **तीव्र संकट** - यदि आपने अव्यक्त चरण के दौरान संकट पर सफलतापूर्वक काबू पा लिया, तो आपको तृतीय चरण तीव्र संकट के बारे में चिंता करने की आवश्यकता नहीं है। तीव्र चरण तब होता है जब संकट लगातार विकसित होता रहता है। अक्सर, किसी संकट से निपटना आपके नियंत्रण से बाहर होता है, जैसे किसी प्राकृतिक आपदा या अन्य अप्रत्याशित बाहरी घटनाओं के मामले में।

● **संकट पश्चात्** - इसमें जब कोई संकट टल जाता है या कम हो जाता है, तो आपका संकट प्रबंधन कार्य अभी शुरू हो रहा है। भले ही तुरंत साझा करने के लिए कोई अतिरिक्त जानकारी न हो, फिर भी अपने कर्मचारियों, ग्राहकों और अन्य प्रभावित हितधारकों के साथ संपर्क में रहना महत्वपूर्ण है ताकि यह प्रदर्शित किया जा सके कि आप सक्रिय हैं।

अंत में अपनी संकट प्रबंधन टीम के साथ समीक्षा और विश्लेषण करने के लिए काम करें कि वास्तविक आपातकाल के दौरान आपकी संकट प्रबंधन

योजना कैसी रही। प्रस्तुत आलेख में **संकट प्रबंधन योजना के माध्यम से अपने व्यवसाय के लिए इसे कैसे बनाया जाए यह अध्ययन किया गया है, जिसमें** संगठन का कर्तव्य है कि वह कार्यालय के अंदर और बाहर अपने कर्मचारियों की भलाई की रक्षा करे, संकट की स्थिति में अपन कर्मचारी संभावित खतरों से खुद को सुरक्षित रखने के लिए आप पर भरोसा कर रहे हैं। और ऐसा करने की आपकी क्षमता उतनी ही मजबूत है जितनी आपकी संकट प्रबंधन योजना। संकट का आकार या गंभीरता चाहे जो भी हो, एक प्रभावी योजना आपको जल्दी और सुरक्षित रूप से उबरने में मदद करेगी। यहां संकट प्रबंधन योजना बनाने का तरीका बताया गया है।

- अपनी योजना विकसित करने के लिए समय निर्धारित करें
- अपने व्यवसाय के लिए सभी संभावित खतरों की पहचान करें
- अपने व्यवसाय पर उन खतरों के प्रभाव और गंभीरता का निर्धारण करें
- प्रत्येक परिदृश्य के लिए एक प्रतिक्रिया योजना तैयार करें
- हितधारकों की पहचान करें और उन्हें प्रशिक्षित करें
- पुनर्प्राप्ति योजनाएँ विकसित करें
- अपनी योजनाओं पर दोबारा गौर करें और उन्हें नियमित रूप से अपडेट करें

संकट प्रबंधन योजना बनाना इस बात से जटिल हो सकता है कि आपको कितने अलग-अलग चरणों और संसाधनों पर नजर रखने की जरूरत है साथ ही आपके व्यावसायिक खतरे और भेद्यता मूल्यांकन से लेकर व्यवसाय में किसी संकट की स्थिति के मामले में आपकी यात्रा जोखिम प्रबंधन जानकारी तक।



स्रोत - इंटरनेट से प्राप्त

परिणामस्वरूप यह कहा जा सकता है कि संकट प्रबंधन वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा एक संगठन एक विघटनकारी और अप्रत्याशित घटना से निपटता है जो संगठन या उसके हितधारकों को नुकसान पहुंचाने की कोशिश करता है। संकट प्रबंधन का अध्ययन 1980 के दशक में बड़े पैमाने पर

औद्योगिक और पर्यावरणीय आपदाओं से शुरू हुआ। जनसंपर्क में यह सबसे महत्वपूर्ण प्रक्रिया मानी जाती है। संकट प्रबंधन जिसमें संभावित खतरों का आकलन करना और उन खतरों से बचने के सर्वोत्तम तरीके ढूंढना शामिल है, संकट प्रबंधन में खतरों से पहले, दौरान और उनके घटित होने के बाद उनसे निपटना शामिल है। यह प्रबंधन के व्यापक संदर्भ में एक अनुशासन है जिसमें किसी गंभीर स्थिति की पहचान करने, मूल्यांकन करने, समझने और उससे निपटने के लिए आवश्यक कौशल और तकनीकें शामिल हैं, खासकर उस क्षण से जब यह पहली बार घटित होती है और उस बिंदु तक जब पुनर्प्राप्ति प्रक्रियाएं शुरू होती हैं।

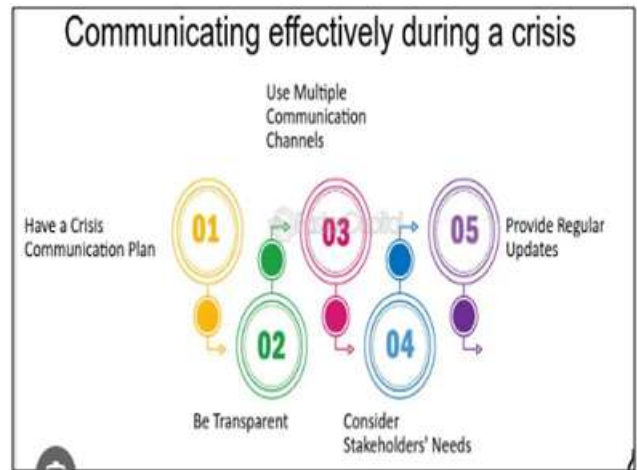
संकट प्रबंधन व्यवसाय की स्थिरता और सफलता के लिए आवश्यक है। भारतीय संगठनों को:

1. प्रौद्योगिकी आधारित समाधान अपनाने।
2. कर्मचारियों को संकट के प्रति प्रशिक्षित करना।
3. नीतिगत ढांचे और पूर्वानुमान प्रणाली विकसित करनी चाहिए।

**भविष्य के सुझाव:**

1. छोटे व्यवसायों के लिए संकट प्रबंधन मॉडल।
2. तकनीकी और पारंपरिक दृष्टिकोण का संयोजन।

संकट प्रबंधन प्रक्रिया के दौरान, संकटों के प्रकारों की पहचान करना महत्वपूर्ण है क्योंकि विभिन्न संकटों के लिए अलग-अलग संकट प्रबंधन रणनीतियों के उपयोग की आवश्यकता होती है। संभावित संकट बहुत बड़े हैं, लेकिन संकटों को समूहबद्ध किया जा सकता है।



स्रोत - इंटरनेट से प्राप्त

**सुझाव** - संकट प्रबंधन को प्राथमिकता देने से संगठनों को महत्वपूर्ण घटनाओं के द्वितीयक परिणामों को कम करने में भी मदद मिलती है। संगठन की संपत्ति और प्रक्रियाओं के लिए किसी भी तात्कालिक खतरे के अलावा, महत्वपूर्ण घटनाएं अक्सर ब्रांड प्रतिष्ठा, ग्राहक संतुष्टि, कर्मचारी मनोबल और यहां तक कि आपूर्ति श्रृंखला पर अप्रत्याशित और व्यापक प्रभाव उत्पन्न करती हैं जो एक योजना स्थापित करने से संगठनों को किसी महत्वपूर्ण घटना से संगठन पर पड़ने वाले सभी प्रभावों के खिलाफ सक्रिय रूप से सुरक्षा करने के लिए प्रतिक्रियाशीलता की स्थिति से आगे बढ़ने में मदद मिल सकती है। जिसके लिए निम्नलिखित सुझाव के माध्यम से संकट प्रबंधन में मदद मिल सकती है :-

1. संकट प्रबंधन कंपनी को कठिन समय में बचाता है और किसी दुर्घटना में अपने कर्मचारियों और ग्राहकों की स्थिति की रक्षा करता है। इससे ग्राहकों को कंपनी के प्रति अधिक विश्वास बनाने में मदद मिलती है।
  2. बेहतर संकट प्रबंधन रणनीति के साथ, कंपनी कानूनी दुर्घटनाओं से बच सकती है और अपनी प्रतिष्ठा के अपमान से बच सकती है।
  3. मेलवेयर हमले या डेटा लीक जैसे तकनीकी संकट की स्थिति में, हर सेकंड मायने रखता है। मान लीजिए कि कंपनी के पास इस परिदृश्य में पालन करने के लिए एक उचित निष्पादन रणनीति है। उस स्थिति में, खोए हुए डेटा और राजस्व को कुछ हद तक सुरक्षित रखते हुए, बहुत सारे नुकसान को नियंत्रित किया जा सकता है।
  4. संकट प्रबंधन टीम का निर्माण कर योजना को क्रियान्वित करें।
  5. संकट प्रबंधन टीम यह सुनिश्चित करती है कि संकट प्रबंधन योजना कुशलतापूर्वक बनाई जाए ताकि कंपनी कठिन समय से भी आसानी से गुजर सके।
  6. संकट प्रबंधन करते समय संकट प्रबंधन की टीम का काम किसी विशेष परिदृश्य के विभिन्न जोखिमों को ध्यान में रखना है। फिर इन जोखिमों का टीम द्वारा सावधानीपूर्वक विश्लेषण किया जाता है ताकि चीजें गलत होने पर फर्म को कार्यान्वित करने के लिए एक कार्य योजना प्रदान की जा सके। एक तरह से, ये समूह कंपनी को बचाने के लिए क्षति नियंत्रण की कोषिष करता है।
  7. एक संगठन में अपने कार्यों के विभिन्न पहलुओं, जैसे संकट प्रबंधन और व्यावसायिक संकट प्रबंधन, के लिए कई संकट टीमों भी हो सकती हैं।
  8. संकट प्रबंधन के समय प्रबंधक को उस स्थिति के लिए परिदृश्य और संभावित समाधान का कार्य सौंपा जाना चाहिए।
- सन्दर्भ ग्रन्थ सूची :-**
1. एलन बी. बर्नस्टीन और सिंडी राकोविट्ज (2012) आपातकालीन जनसंपर्क 3.0 विश्व में संकट प्रबंधन, पी-5. आईएसबीएन 978-1469159546
  2. एसआईएस इंटरनेशनल, 'संगठनात्मक लचीलापन : सुरक्षा, तैयारी, और निरंतरता प्रबंधन प्रणाली-उपयोग के लिए मार्गदर्शन के साथ आवश्यकताएँ, एसआईएस एसपीसी' 1-2009, अमेरिकी राष्ट्रीय मानक, 2009।
  3. बंडी, जोनाथन पफरर, माइकल डी. 'शॉर्ट, कोल ई.य कॉम्ब्स, डब्ल्यू. टिमोथी (2017) 'संकट और संकट प्रबंधन : एकीकरण, व्याख्या और अनुसंधान विकास', प्रबंधन जर्नल 43 (6) : 1661-1692 डीओआई : 10.1177/0149206316680030 एससीआईडी 152223772 ।
  4. जेम्स, ई. (स्प्रिंग 2007) 'सामान्य रूप से नेतृत्व : संकट के समय में योग्यता कैसे प्रदर्शित करें', नेतृत्व पूर्वविलोकन. 5 जुलाई 2010 को मूल (पीडीएफ) से संग्रहीत।
  5. कॉम्ब्स, डब्ल्यूटी (1999) 'चल रहे संकट संचार : योजना बनाना, प्रबंधन करना और प्रतिक्रिया देना'। थाउजेड ओक्स, सीए : सेज।
  6. लेर्बिगर, ओ. (1997) 'संकट प्रबंधक : जोखिम और जिम्मेदारी का सामना करना', महवाह, एनजे : एर्लबाम।
  7. मैडिगन, माइकल एल. (6 दिसंबर 2017) 'आपातकालीन प्रबंधन अवधारणाओं की पुस्तिका एक चरण-दर-चरण दृष्टिकोण'। सीआरसी प्रेस, आईएसबीएन 9781351337472।
  8. श्रीवास्तव, पॉलय मिट्रॉफ, इयान आई.य मिलर, डैनीय मिक्लानी, अनिल (1988) 'औद्योगिक संकट को समझना', प्रबंधन अध्ययन जर्नल 25 (4) 285-303, 10.1111/1467-6486.1988.38।
  9. वेनेट, एसजे (2003) एक उच्च विश्वसनीयता संगठन में जोखिम संचार : APHISPPQ का निर्णय लेने में जोखिम का समावेश। एन आर्बर, एमआईएक्स यूएमआई प्रॉक्सेस्ट सूचना और शिक्षण।
  10. [https://en.wikipedia.org/wiki/Crisis\\_management](https://en.wikipedia.org/wiki/Crisis_management)
  11. <https://www.aicb.org.in/crisisManagement.html>
  12. [https://ecr.indianrailways.gov.in/view\\_section.jsp?lang=1&id=0,2,392,1175](https://ecr.indianrailways.gov.in/view_section.jsp?lang=1&id=0,2,392,1175)
  13. <https://simdega.nic.in/document/%E0%A4%B8%E0%A4%82%E0%A4%95%E0%A4%9F-%E0%A4%AA%E0%A5%8D%E0%A4%B0%E0%A4%AC%E0%A4%82%E0%A4%A7%E0%A4%A8-%E0%A4%AF%E0%A5%8B%E0%A4%9C%E0%A4%A8%E0%A4%BE/>
  14. [http://hi.negapedia.org/articles/%E0%A4%B8%E0%A4%82%E0%A4%95%E0%A4%9F\\_%E0%A4%AA%E0%A5%8D%E0%A4%B0%E0%A4%AC%E0%A4%82%E0%A4%A7%E0%A4%A8](http://hi.negapedia.org/articles/%E0%A4%B8%E0%A4%82%E0%A4%95%E0%A4%9F_%E0%A4%AA%E0%A5%8D%E0%A4%B0%E0%A4%AC%E0%A4%82%E0%A4%A7%E0%A4%A8)

\*\*\*\*\*