સુપ્રભાતમ્

સુરેશ પ્રા. ભટ્ટ
079-23226251

સલામી સવારની..

કપરાં ચઢાણમાં પણ વિજય ટૂક આવે છે,
પડોશીને અદેખાઈમાં પેટમાં ચૂંક આવે છે.
મારે છે ફૂંક હજી પણ ઓલવાયેલા અંગારે -
શાંત જતા ગજ પૂંઠે, ગર્દભને ભૂંક આવે છે...

હાઈકુ

હવે આવશે
કાશ્મીરના કૂબેરો -
ધરતી પર...

પડ્યું વિખૂટું -
એકલું ને અટુલું -
ખોવાયું વિશ્વે..

ચિંતન

આચાર્યત્ પાદમેંક સ્યાત્ પાદં સબ્રહ્મચારિભિઃ ।
પાદં તુ મેધાયા ફ્રેયં શેષં કાલેન પચ્યતે ॥

ઉપરોક્ત શ્લોક મનુસ્મૃતિમાંથી લેવામાં આવેલ છે.

વિદ્યાનો ચોથો ભાગ જ ગુરુ પાસેથી મળે છે, બીજો ચતુર્થાંશ સહાધ્યાયીઓ સાથે વિચાર વિમર્શ કરવાથી, ત્રીજો અંશ ભણનારની ખુદની મેધાથી - બુદ્ધિમતાથી, અને ચોથો અંશ તો સમય જતાં, અનુભવથી પરિપક્વતા થતાં જ, પ્રાપ્ત થાય છે. વિદ્વાનોએ અનુભવથી ઘડાય છે.

ગુરુની આવશ્યકતા છે જ. તેમના સહવાસ - શિક્ષણ - વર્તન - આચાર વાણીથી જ ઘણું બધું શીખવા મળે છે. પ્રાચીનકાળમાં ગુરુનું સાનિધ્ય પ્રાપ્ત થાય એ માટે 'આશ્રમ નિવાસ' ફરજિયાત હતો. સુદામા-કૃષ્ણ પણ સાંદીપની ઋ,ષિ આશ્રમમાં રહ્યા હતા. વર્ણવ્યવસ્થામાં વય પ્રમાણે ચાર આશ્રમ હતા.

સુવિચાર

- સારી વસ્તુઓ કયારેય તાળાબંધ હોતી નથી, માત્ર સાંકળ ખોલવાની જ વાર હોય છે - **ડો. હરિશ પારેખ**
- ભ્રમને દૂર કરવા માટે જરૂરી છે સમજદારી, ભ્રમ લાંબુ ચાલે તો એ ખૂબ મોટું નુકશાન કરે છે - **જીવન પાથેય**
- દુનિયાની હર બાત નિરાલી હે, ખામોશ બેઠે હૈ તો કહતે હૈ ઉદાસી અચ્છી નહીં, જરાસા હંસલો તો મુસ્કુરાનેકી વજહ પૂછતે હૈં લોગ - **ઈલીયાસ શેખ**
- જાણવાનું તે ના જાણ્યું ને ના જાણવાનું તે જાણ્યું, તેણે જ આપણને રડાવ્યા છે, આનાથી જ તો બોજો બધે છે - **આપ્તસૂત્ર**
- દરેક દુઃખ તેનું આયુષ્ય લઈને જ આવેલું હોય છે - **પૂજ્ય મોટા**
- જેણે મૃત્યુ માટેની માનસિક તૈયારી કરી રાખી હોય છે તેને માટે મૃત્યુ તો મહોત્સવ બની રહે છે - **ચિત્રભાનુ**
- આજનું ઔષધ : વઠનાં દૂધમાં મધ મેળવી આંજવાથી આંખમાં પડેલું ફૂલું દૂર થાય છે

(સંકલન : દિપક વી આશરા)

બોધકથા

રશિયાએ આખી દુનિયાને સ્તબ્ધ કરવા અવકાશમાં માનવ મોકલવાનું વિચાર્યું કારણ કે રશિયા સમગ્ર વિશ્વને આશ્ચર્યચકિત કરીને અવકાસ વિજ્ઞાનમાં અમેરિકાને પરાસ્ત કરવું હતું. યુરી ગાગારીનને રશિયાએ અવકાશમાં મોકલ્યો. એના મનમાં રશિયન હોવાનું ગૌરવ અને વિશ્વની મહાસત્તા તરીકે રશિયાની બોલબાલા કરવાના સ્વપ્નો દિલમાં હતા. ગાગારીને અવકાશમાંથી પૃથ્વીને નીરખી અને દૃશ્ય જોતાં સ્તબ્ધ બની ગયો. ત્યાંથી પૃથ્વીમાં એને રશિયા દેખાયું નહીં, અમેરિકા પણ નજરે ચડ્યું નહીં, એશિયા ખંડ, યુરોપ ખંડ, કે બીજા કોઈ ખંડમાં પૃથ્વી વહેંચાયેલી જોઈ શકાઈ નહીં. જેમ ધરતી પરથી ચંદ્ર ચમકતો દેખાય છે એ રીતે ચંદ્રની નિકટ અવકાશમાં રહેલા ગાગારીનને પૃથ્વી ચમકતી લાગી અને એ બોલી ઊઠ્યો. 'ઓહ ! મારી પ્રિય પૃથ્વી!' અવકાશયાત્રામાંથી પૃથ્વી પર પરત ફર્યા બાદ પત્રકારોએ પૂછ્યું, 'અવકાશમાંથી પૃથ્વીને જોઈ ત્યારે આપના મુખમાંથી કયા ઉદ્‌ગારો સરી પડ્યા હતા ?'ગાગારીને કહ્યું, 'મને ક્ષમા કરજો. પણ આવકાશમાંથી ચમકતી પૃથ્વીને જોતાં જ એટલો બધો રોમાંચિક થયો કે હું રશિયન છું એ પણ ભૂલી ગયો. માત્ર પૃથ્વીનું સૌંદર્ય જોઈ રહ્યો. રાષ્ટ્ર કે ખંડ ના કોઈ સીમાડા મને દેખાયા નહીં.'

નિરાશ પાકિસ્તાનના હાથ હેઠા પડ્યા

તંત્રીસ્થાનેથી...

ભારતનો જ એક ભાગ હોવા છતાં ભારતને કટ્ટર શત્રુ માની એની સામે આતંકવાદીઓ અને કાશ્મીરના અલગાવવાદીઓના માધ્યમથી પ્રોક્સી યુદ્ધ કરતું રહેલું પાકિસ્તાન જમ્મુ-કાશ્મીર મુદ્દે અમેરિકા અને ચીન જેવી મહાસત્તાઓ સમક્ષ ગુહાર લગાવી ચૂક્યું છે પરંતુ એને કયાંયથી હૂંફાળો પ્રતિસાદ નથી સાંપડ્યો. આખરે પાક વિદેશમંત્રીએ કબૂલવું પડ્યું છે કે કયાંયથી ટેકો મળે એમ નથી. બધા જ ભારતની શેહમાં તણાઈ ગયા છે. આમ જાહેરમાં એમણે પાકિસ્તાન મૂર્ખાઓના સ્વર્ગમાં રાચતું હોવાનું જણાવી ખુદ વડાપ્રધાન ઈમરાનખાન અને પાક આર્મીને એમની હેસિયતનો અહેસાસ કરાવી દીધો છે. યુનાઈટેડ નેશન્સ તરફથી પાકિસ્તાનને સ્પષ્ટ જાકારો મળ્યો અને ટ્રમ્પે પણ ભારત ઈચ્છે તો જ મધ્યસ્થી કરવાની તૈયારી દાખવી તે પછી પાકિસ્તાન પાસે એક માત્ર હુકમનું પાનું ચીન હતું. ચીન પાકિસ્તાનને કુદરતી મિત્ર માને છે અને દક્ષિણ એશિયામાં વ્યૂહાત્મક 'અપર હેન્ડ' રાખવા પાકિસ્તાનને હરહંમેશ પંપાળતું અને ભૂતકાળમાં અનેકવાર પોરસાવતું રહ્યું છે. પરંતુ છેલ્લાં વરષો દરમિયાન બદલાયેલા આર્થિક સંજોગોમાં ચીન માટે ભારત એક અબજનું માર્કેટ છે, જેને તે નારાજ કરવા તૈયાર નથી. એથી વિદેશમંત્રી જયશંકર અને ચીની વિદેશમંત્રી વચ્ચેની મુલાકાતમાં દ્વિપક્ષીય સંબંધોમાં એ કયાંક ભારતને નડવા-કનડવા તૈયાર નથી એવો સ્પષ્ટ સૂર ઊપસ્યો છે. પાક વિદેશમંત્રીને ચીનની મુલાકાત ફળી નથી. યુનાઈટેડ નેશન્સ તો બેઉ દેશો વચ્ચે ત્રીજી પાર્ટીની એન્ટ્રી સ્વીકારવા જ તૈયાર નથી. માત્ર કાશ્મીરીઓ સાથે માનવતાપૂર્ણ વ્યવહારનો અને માનવાધિકારોના સંરક્ષણનો જ આગ્રહ રાખી યુએન આ મામલો શિમલા કરાર મુજબ બે દેશો પોતાની મેળે જ ઉકેલે એવું નિવેદન આપી પાકિસ્તાનને નિરાશ કરી ચૂક્યું છે. રશિયા યુરોપના દેશો, યુનાઈટેડ આરબ અમીરાત અને સાઉદી અરબ ભારત સથે રહ્યા છે. આમ પાકિસ્તાન આખી દુનિયામાં સાવ એકલું અટૂલું પડી ગયું છે. બકરા ઈદના તહેવાર વખતે પણ કાશ્મીર ખીણમાં કોઈ નોંધપાત્ર બનાવો નથી બન્યા અને મોટી સંખ્યામાં નાગરિકોને નમાજ પઢવાની તક સાંપડી છે.આ ભારતીય સેના અને અર્ધલશ્કરી દળો ઉપરાંત નેશનલ સિક્યોરિટી એજન્સીની કુનેહનું પરિણામ છે. એનએસએના વડા અજિત ડોવાલ જાતે કાશ્મીર અને જમ્મુના સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં સ્થાનિક નાગરિકો સાથે મિજબાની માણી રહ્યા છે તે જ શું સૂચક નથી ? આમ જમ્મુ અને કાશ્મીર મામલે ભારત સરકારે વિશ્વ સમક્ષ એક સુલેહભર્યું ચિત્ર રજૂ કરી અત્યાર લગી દેશના અન્ય વિસ્તારોથી કપાયેલા રહેતા પ્રદેશને મુખ્યપ્રવાહ સાથે જોડવાનું જે પગલું ભર્યું છે તે સ્થાનિક પ્રજાના હિતમાં છે એવું પ્રસ્થાપિત કરી દીધું છે. આટલા આકરા અને ગુપ્ત રીતે લેવાયેલ નિર્ણય પછી પ્રજા તો શાંત જ છે. જે નેતાઓ આકળવિકળ થઈ રહ્યા છે એમને નજરકેદ કરી તોફાનો માટે ઉશ્કેરણી કરતા અટકાવાયા છે. વડાપ્રધાન નરેન્દ્ર મોદી અને ગૃહમંત્રી અમિત શાહે સ્વાતંત્ર્ય દિવસ પૂર્વે લીધેલ આ જોખમી પગલાની દેશની પ્રજા પણ ઊંડી છાપ પડી છે. ઉદ્યોગપતિ મુકેશ અંબાણીએ કાશ્મીરમાં મોટું રોકાણ કરવાની તૈયારી દર્શાવી છે. આ બધું જોતાં ઘીના ઠામમાં ઘી રહેશે તે નક્કી છે. પંદરમી ઓગસ્ટનું સ્વાતંત્ર્ય પર્વ ભારતને એ રીતે ફળ્યું છે. પાક હસ્તકના કાશ્મીરમાં લાઈન ઓફ કંટ્રોલ પાસે પાક યુદ્ધક વિમાનો ઉતારી રહ્યું છે ત્યારે કોઈ છમકલું થશે તો તે પણ ભાર માટે શુકનિયાળ જ હશે એવી આગાહી જરૂર કરી શકાય એમ છે.

દીકરાની આ વાત સાંભળી રમીલાને હૃદયમાં આંચકો લાગ્યો

નવાં કલેવર
નટવર હેડાઉ

વરસાદ ઝરમર ઝરમર વરસતો હતો. ચારે તરફ ઠંડક પ્રસરેલી હતી.

બાળકો આજે વહેલાં વહેલાં શાળાએ પહોંચી ગયા હતા. ધ્વજવંદન પુરું થતાં બાળકોને ચોકલેટ અને મીઠાઈ વહેંચવામાં આવી રહી હતી. બધા બાળકો ખુબ જ ખુશ હતા.

'અરે, આદિત્ય તારા હાથે રાખડી બાંધેલી નથી?' આદિત્યનું કાંડુ ખાલી જોઈ મનીષે પૂછ્યું.

'રાખડી બાંધે કોણ ? આને તો બહેન જ નથી.' મનીષની વાત સાંભળી દીપક બોલ્યો.

આજે સ્વાતંત્ર્ય દિનની સાથોસાથ ભાઈબહેનના સ્નેહનો પવિત્ર તહેવાર રક્ષાબંધન પણ હતો. બધાં બાળકોના હાથમાં સુંદર રંગબેરંગી રાખડીઓ બાંધેલી હતી. પણ આદિત્યનો હાથ ખાલી હતો. તેનો ખાલી હાથ જોઈ બીજા બાળકોએ તેને ચીડવ્યો હતો. તે ધુંવાપુંવા થતો ઘેર આવ્યો.

ઘરનાં આંગણામાં તેની મમ્મી ઊભી હતી. તે બોલી. 'બેટા આદિત્ય, આજ તો તું વહેલો આવી ગયો. શું વાત છે ?'

આ સાંભળી આદિત્યનો ચહેરો લાલઘુમ થઈ ગયો. તેની આંખમાં આંસુ છળકાઈ આવ્યા. મમ્મીને લાગ્યું કે જરૂરથી કંઈક થયું છે. પણ શું થયું છે તે તેને સમજાતું ન હતું. તે આદિત્યની પાસે આવી. તેના માથે હાથ ફેરવતાં પ્રેમપૂર્વક પૂછ્યું, 'બેટા શું વાત છે?' શું થયું ?

આ સાંભળી આદિત્ય એકદમ રડી પડ્યો અને બોલ્યો, 'મમ્મી, બધા છોકરાઓને બહેન છે મારે કેમ નથી ?'

દીકરાની આ વાત સાંભળી રમીલાને હૃદયમાં આંચકો લાગ્યો. તે દીકરાને કંઈ રીતે સમજાવે ? તેણે આદિત્યના વાળમાં આંગળીઓ ફેરવી તેને શઆંત કરવાની કોશિષ કરી. પણ આદિત્ય હિબકે ચડી ગયો હતો. મમ્મીએ તેને ઓરડામાં રહેલો દાદીમાંનો ફોટો બતાવ્યો.

'બેટા, તારાં દાદીને છોકરી બિલકુલ ગમતી ન હતી. તેથી તારાથી મોટી હોત એવી ત્રણ ત્રણ બહેનોને તેમના જન્મ પહેલાં જ... કહેતાં રમીલા રડી પડી. હવે મમ્મીને સાચવવાનું કામ આદિત્ય પર આવી ગયું. તેણે મમ્મીનો પાલવ પકડી પોતાનાં આંસુ લૂછ્યું અને પછી હિંમતપૂર્વક જાણે કંઈ બન્યું જ નથી એમ મમ્મીના ગાલ પર વહેતાં આંસુ લૂંછવા લાગ્યો અને બોલ્યો, 'મમ્મી હું બધું સમજી ગયો. હવે હું આ બાબતમાં તને કયારેય નહીં પૂછું.'

ત્યારે દૂરથી કવિશા આવતી દેખાઈ જે તેના સામેના ફલેટમાં રહેતી હતી. તેના એક હાથમાં ત્રિરંગો ધ્વજ હતો અને બીજા હાથમાં રાખડી હતી.

'ભઈલા, આજ તને સ્કૂલમાં બધાં ખિજવતાં હતા તે મને બિલકુલ ન ગમ્યું. તને તો ખબર જ છે કે મારો ભાઈ બે મહિના પહેલાં અકસ્માતમાં ભગવાનને ઘરે જતો રહ્યો છે. હવે તું જ મારો ભાઈ છે લાવ તારું કાંડુ સૂનું નહીં રહેવા દઉં.' કહેતા તેણે આદિત્યના હાથે રાખડી બાંધી દીધી. હર્ષથી સૌના ચહેરા ખીલી ઉઠ્યા.

પત્રો : ઝવેરાતની પેટીમાં સાચવી રાખવા જેવા ઘરેણા

આવો જીવીએ શાનદાર
વિનોદ અમલાણી
amlani2000@yahoo.co.uk

(ગતાંકથી ચાલુ)

પુરાણોમાં એવો પણ ઉલ્લેખ છે કે શ્રીકૃષ્ણને પોતાના નિર્વાણ પહેલા બલરામનું સમાધિ અવસ્થામાં નિર્વાણ, યાદવાસ્થળી, શ્રીકૃષ્ણનું પોતાનું નિર્વાણ, અને દ્વારિકાનગરીનો વિનાશ, આ બધી જ ઘટનાઓ ઘટવાની છે એવો અંદેશો આવી ગયેલો. એટલે જ તેમણે પોતાના નિર્વાણ પહેલા હસ્તિનાપુરમાં વસેલા પોતાના પ્રિય સખા અર્જુનને એક પત્ર લખીને પોતાના સારથિ દારુકને મોકલ્યા હતા. એ પત્રમાં આ બધી જ ઘટનાઓ ઘટવાની છે એવો અંદેશો આપીને અર્જુનને પોતાની અંતિષ્ટ ક્રિયા સાથે અન્ય કેટલાક કાર્યો કરવા માટે દ્વારિકા આવવા સંદેશો મોકલ્યો હતો.

સુવર્ણનગરી દ્વારિકા સમુદ્રના પેટાળમાં વિલિન થાય તે પહેલા ત્રણ કામ પતાવવા શ્રીકૃષ્ણએ અર્જુનને પત્રમાં સૂચના આપી હતી. એક, બલરામે સમાધિ અવસ્થામાં પોતાનો પાર્થિવ દેહ ત્યજી દીધો હશે તેના અગ્નિસંસ્કાર તો કૃષ્ણ પોતાના હાથે કરશે પણ એમના દેહની ભસ્મ તથા અસ્થિફૂલો સમુદ્રમાં પધારવાની અર્જુનને સૂચના મોકલી. બીજું, પ્રાચીના તીર્થસ્થાને શ્રીકૃષ્ણના પોતાના અચેતન દેહને અગ્નિ સંસ્કાર કરવાના અને ત્રીજું દ્વારિકા નગરીને સમુદ્ર આખોને આખો ગળી જાય તે પહેલા શ્રીકૃષ્ણના સ્વજનો પૈકી કોઈને પણ હસ્તિનાપુર આવવું હોય તો તેઓને અર્જુને સાથે લઈ જવા અને સૌ લોકોએ તે પહેલા દ્વારિકા માંથી નીકળી જવું. આમ ત્રણ આખરી ને આકરી ફરજો શ્રીકૃષ્ણે પત્ર દ્વારા અર્જુનને સોંપી હતી.

શ્રીમદ ભાગવતમાં ઉલ્લેખ છે એ રૂકમણીજીના શ્રીકૃષ્ણ સાથેના લગ્ન પહેલા રૂકમણીજીએ શ્રીકૃષ્ણને પોતાનું હરણ કરી જવા માટે લખેલો પત્ર અને શ્રીકૃષ્ણે પોતાના નિર્વાણ પહેલા અર્જુનને લખેલો પત્ર આ બે પત્રો શ્રીકૃષ્ણના જીવનમાં મહત્વનાં અને ઘરેણા સમાન ગણાય છે.

શ્રીકૃષ્ણની જેમ જ દરેક વ્યકિતના જીવનમાં પણ પોતે લખેલા કે પોતાના ઉપર અન્ય કોઈએ લખેલા કેટલાક પત્રો ઘરેણાં સમાન

હોય છે. પોતાના જીવન દરમિયાન પોતે લખેલા પત્રો (જો લખ્યા હોય તો) તેમાંના કેટલાક પત્રો વ્યક્તિના સંબંધોના વિશ્વમાં ખૂબ જ મહત્વનો ભાગ ભજવતા હોય છે.

પત્ર દ્વારા વ્યકિત પોતાના સ્નેહી-સંબંધીના ખબર-અંતરની આપલે કરતી હોય છે. પત્ર દ્વારા શુભ-અશુભ સંદેશાઓ મોકલીને પોતાના દુઃખ અને ખુશી વ્યક્ત કરતી હોય છે. પત્રો સંબંધોનો સેતુ રચે છે જેના દ્વારા બે વ્યક્તિ સતત સંપર્કમાં રહી શકે છે તેથી પત્રોનું મૂલ્ય ક્યારેય ઓછું આંકી શકાય નહીં. પત્રો એ કોરા કાગળમાં લખાયેલા શબ્દો માત્ર નથી હોતા. પત્ર તો સંબંધોનો શિલાલેખ છે જેમાં વ્યકિત પોતાની લાગણીઓને કોતરતી હોય છે. પત્ર પરબીડિયામાં બંધ થાય છે ત્યારે એવી રીતે થાય છે જાણે પત્ર લખનાર વ્યકિત પોતાની સંવેદનાઓને જ પરબીડિયામાં બીડી ને મોકલતી હોય.

પત્ર જેનાં નામે લખ્યો હોય તે વ્યકિત સુધી પહોચે છે ત્યારે એવું પણ બને છે કે પરબીડિયું જોઈને જ વ્યક્તિની લાગણીઓ ઝંકૃત થઈ જતી હોય છે. પરબીડિયાને સ્પર્શ થતાં જ વ્યક્તિના રુવાડા ઊભા થઈ જતાં હોય છે. પરબીડિયાં ઉપર પત્ર લખનારનું નામ વાંચતાં જ તેની આંખોમાંથી અશ્રુઓને ધારાઓ વહી જતી હોય છે. વ્યકિત પરબીડિયું ખોલીને વાંચે છે પછી શક્ય છે કે તેની સંવેદનાઓ ઉતેજીત થઈ જાય અને માત્ર તેના હદયને જ નહીં ક્યારેક તેના આત્માને પણ હચમચાવી દેતી હોય છે. પત્રની આ અસર છે પત્રની આ તાકાત છે.

પત્રની નૌકા દ્વારા સંબંધોના સાત સમુદ્ર આસાનીથી પાર કરી શકાય છે. વ્યકિતએ સાચા દિલથી પોતાના પ્રિયજનને લખેલા પત્રો ક્યારેક મૃતઃપાય થતાં નથી. પોતાના પ્રિયજનોને પત્રો લખીને, પત્રો દ્વારા વ્યક્તિ પોતાની અમૂલ્ય સ્મૃતિઓ પોતાની પાછળ છોડી જતી હોય છે. લયબધ રીતે લખાયેલા પત્રનો સુરમયી ધ્વનિ પત્ર લખનાર અને વાંચનાર બંનેના કાનોમાં ચીરકાળ સુધી સતત ગુજતો રહે છે. એ ધ્વનિ એવો હોય છે જેને વ્યકિત ગમે ત્યારે સાંભળી શકે છે, માણી શકે છે અને પત્ર સાથે જોડાયેલી પોતાની સ્મૃતિઓને ઝંકૃત કરી શકે છે.

ભલે એવું કહેવાતું હોય કે પત્રલેખન એક આવડત છે. પત્રલેખન એક કળા છે જે દરેક વ્યક્તિને હસ્તગત નથી હોતી. પત્ર લખવાની કળા કે આવડત વ્યકિતમાં હોય કે ના હોય, પણ વ્યક્તિ પોતે સાચા હૃદયથી, ભલે ભાંગ્યાતૂટ્યા અક્ષરોમાં પણ પત્ર દ્વારા પોતાની લાગણીઓ વ્યક્ત કરે તો પણ તેમની સંવેદનાઓ પત્રવાચકના મન સુધી પહોચી જ જતી હોય છે. પત્ર બે લીટીનો હોય કે લાંબા લચક નિબંધ જેવડો હોય, વ્યક્તિના સંવેદનો અને લાગણીની અભિવ્યક્તિમાં કોઈ જ ફર્ક નથી પડતો. પત્રની લંબાઈ નહીં, પત્રના અલંકૃત શબ્દો નહીં, પણ પત્રમાં વ્યક્ત થયેલી સંવેદનાઓ જ મહત્વની બની જતી હોય છે.

એવું કહેવાય છે કે આજનાં સોસિયલ મીડિયાના યુગમાં પત્રલેખન મૃતઃપાય થતું જાય છે. પત્રલેખન ભલે કદાચ મૃતઃપાય થઈ રહ્યું હોય પણ એક યા બીજા સ્વરૂપે વ્યક્તિની સંવેદનાઓ તો શબ્દો દ્વારા વ્યકત થતી જ રહેતી હોય છે. આપણાં સૌના મનમાં ઉઠતી એ સંવેદનાઓને જો પત્રો રૂપે સાચવી રાખીએ તો સોનામાં સુગંધ. એ શક્ય ના બને તો પણ આપણી એ સંવેદનાઓને મૃતઃપાય ન થવા દઈએ અને કોઈને કોઈ સ્વરૂપે વ્યક્ત કરતાં રહીએ તો જૂના સંબંધોના સેતુ વધારે મજબૂત થતાં રહેશે અને નવા સંબંધોના સેતુ બંધાતા રહેશે.

તમારા ગ્રાહક ને જાણોની નીતિ પરંતુ ગ્રાહક અપ્રિય !

જીવન ઉપવન
મહેન્દ્ર એમ ત્રિવેદી
mmtrivedi007@gmail.com

વિશ્વ આખાની રોનક બજાર અને ગ્રાહકના લીધે જ હોય છે. તમામ વ્યક્તિઓ ગ્રાહકની વ્યાખ્યામાં આવી જાય છે કેમ કે દુનિયામાં પ્રવૃત્તિઓ અને ધંધાકીય પુષ્કળ વૈવિધ્ય પ્રવર્તે છે. જો ગ્રાહક નથી તો

બજાર નથી અને સેવા કે ઉત્પાદન પણ નથી જ! ગ્રાહક એ બજારનો રાજા કહેવાય છે. ગ્રાહક હંમેશા સાચો હોય છે. ગ્રાહક વિના સૂનો સંસાર છે - આ પ્રકારની ઉમદા વાતો આજના પ્રબંધનમાં સર્વત્ર થતી રહે છે. ગ્રાહક દિન ઊજવવામાં પણ આવે છે. કન્ઝયુમર પ્રોટેકશન એક્ટ ૧૯૮૬થી ભારતમાં અમલી થયેલો છે. જાહેર ક્ષેત્રમાંનો યોર કસ્ટરમની માર્ગદર્શિકા પણ આપવામાં આવેલી છે. સરકારે કે.વાય.સી.ના પાલનની બેંકો ઉપર મોટી જવાબદારી નાંખેલી છે. અર્થાત્ ગ્રાહકને જાણવાનો છે. વ્યક્તિગત અને તેના નિવાસની વિગતો મુખ્ય હોય છે. ઉપરાંત આ માટે બેંકોમાં ઝીરો ટોલરન્સ નીતિનો અમલ થઈ રહ્યો છે. રિઝર્વ બેંક અલગથી કે.વાય.સી.નું ઓટિડ પણ કરાવે છે. ગ્રાહકની બનાવટ - ઓળખ પૂરતી હોય નહીં તો ખાતામાં અનિચ્છનીય નાણાકીય વ્યવહારો પણ થઈ રહ્યો છે. રિઝર્વ બેંક અલગથી કે.વાય.સી.નું ઓડીટ પણ કરાવે છે. ગ્રાહકની બનાવટ - ઓળખ પૂરતી હોય નહીં તો ખાતામાં અનિચ્છિનીય વ્યવહારો પણ થઈ જાય જેનો ઉપયોગ આતંકવાદ જૂથો કે આતંકી લોકો કરી જાય છે ! ગ્રાહક એટલે ચોક્કસ નામની કોઈ વ્યક્તિ કે સંસ્થા જે અમુક નિશ્ચિત સ્થળે વસે છે. હવે બેન્કીંગ અને વર્લ્ડ ડિજિટલ થઈ ગયા છે માટે ઈ-કે.વાય.સી અને સી.કે. વાય.સી. પણ અમલી બન્યા છે. વ્યક્તિ કે એકમની વિગતો હવે ડિજિટલી ઉપલબ્ધ થઈ શકે છે. આ બધી વાત ખુબ જ ઉપયોગી અને પરિવર્તન પ્રમાણે ઉચિત છે પરંતુ હકિકતની દુનિયામાં નજર કરીએ તો ખબર પડે કે ગ્રાહક પરત્વે કોઈની ખાસ દૃષ્ટિ પડતી નથી. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો ગ્રાહકની ઉપેક્ષા થઈ રહી છે. ગ્રાહક મારો ભગવાન છે ની ભાવના જ મરી પરવારી હોય તેવી હાલત સર્વત્ર છે!

પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગની નીતિ કડક છે એ પ્રશંસાપાત્ર છે પરંતુ ગ્રાહક જ પોતાની બેંક માટે ધૃણા કરવા લાગે તો શું થાય ? આજની બધી જ જાહેર ક્ષેત્રની બેંકોમાં ગ્રાહક ઉપર કોઈને કશી જ ભાવના અથવા રુચિ રહી નથી. ગ્રાહક અન્યત્ર ચાલ્યો જાય તો સ્ટાફને મોજ પડી જાય છે. ગ્રાહકની શી વાત છે કે કંઈ બાબત માટે એ આવ્યો છે તેમા ઝટ કોઈ રસ લેતુ જ નથી !! ગ્રાહકને હગ કરવાની વાત તો દૂરની વાત કહેવાય. અન્ય સરકારી કચેરીઓમાં તો ફોર્મ આપવાનું હોય તો ઝેરોક્ષ આપે જેમાં અર્ધુ ફોર્મ કંઈ ઉકલે તેવું જ ના હોય ! અથવા ફોર્મ ખલાસ થઈ ગયા છે પછી આવજો એવા ઉડાવ જવાબ મળતા હોય છે. અણુક કચેરીઓમાં તો સામાન્ય નાગરિક અંદર બોસ સુધી જઈ શકતો નથી. કચેરીના કામો પૈકી અર્ધા કામ બહાર રસ્તા ઉપરની કેબિનો કે ગલ્લામાં કોમ્પુયર્સમાં થતા હોય છે. અરે, આ કઈ પ્રકારનો વહીવટ થાય છે? લોકો પાસે જાણકારી તો બધી છે પણ તેને કામ પુરું કરવામાં વધુ રૂચિ અને ઉતાવળ હોય છે એટલે પ્રજાનો રોષ ત્યાં હોવા છતાં ભભૂકી ઉઠતો નથી. ગુડ ગવર્નન્સ વાસ્તવમાં અમલી થાય તો પ્રજાના આશીર્વાદ મળે તેવી સ્થિતિ છે. કામની ફિ ભરી દીધી તો પણ તેની પાછળ ફરતાના રહો તો કામ પૂરું થાય નહીં ડગલે ને પગલે ઓળખાણ કયાંથી અને કોની લાવવાની ? ગ્રાહક જ આ હાલતમાં નિસાસા નાંખતો રહે છે. ડિજિટલના ફાયદાની વાત તો એક બાજુ રહી પણ સિસ્ટમ હેન્ગ છે. નેટ બંધ છે તેવા જવાબ વારંવાર મળે છે. એક મિનિટની કામ પાછળ એક સપ્તાહ બગાડીએ ત્યારે કામ પતે આ સ્થિતિમાં લોકો અંતે કોને ભાંડે છે એ ખબર તો પડી જ શકે છે. સરકાર તો પૂરતો ખર્ચ કરે છે. સાધનો ઉપલબ્ધ કરાવે છે - પરંતુ અભિગમની નકારાત્મકતામાં બધું જ ધોવાઈ જાય છે. હોદ્દો કે સત્તા મળી છે તો લોકોના કામ બહુ જ પ્રેમથી કરવામાં આવે તો દેશમાં બધું જ ઈશ્વરે દીધું છે.

તમામ સ્ટાફ ત બેંક હોય, જાહેરક્ષેત્ર હોય કે સરકારી કચેરી હોય તેઓને ગ્રાહક તરીકે આવતા લોકો સાથે કઈ રીતે વાત કે સંવાદ કરવો જોઈએ તેની તાલીમ આપવાની ખુબ જ જરૂરત ઊભી થઈ છે. ગ્રાહકો પાસે જ ખરીદશક્તિ હોય છે જે વિકાસ માટેની સીડી બની જાય છે પરંતુ આ વાત સમજાતી નથી. ગ્રાહકની વાત ને માત્ર ફરિયાદ કે શિકાયત જ ગણી લેવાની માનસિકતામાં પરિવર્તન થવું આવશ્યક થયું છે. બૌતિક સ્વરુપમાં હવે માર્કેટ તથા ગ્રાહક ઘટી ગયા છે તેની નોંધ લેવી જોઈએ કારણ કે હવે ઓનલાઈન માર્કેટ થઈ ગયું છે. પેમેન્ટ સિસ્ટમમાં આમુલ બદલાવ ૨૦૦૮થી ઊભો થઈ ગયો છે. રોકડ વ્યવહારો નિયંત્રિત થવા જાય છે અને દરેક આર્થિક વ્યવહારની પારદર્શિતા સતત્ વધી રહી છે. તેના મૂળમાં કાળા નાણાંના જન્મને રોકવાનો છે. દરેક કર્મચારીના કામને હવે સમયાંતરે સમીક્ષા કરીને ઢંઢોળવામાં આવશે જેથી ખબર પડે કે વેતનના પ્રમાણમાં દરેકનું આઉટપુટ કેટલું અને કેવું છે. સરકારના નિર્ણયો પાછળ હવે ચોક્કસ મકદસ રહેલો છે કે જેથી ભારતની સ્થિતિ અને છબિ બદલાય ! હવે નક્કર રીતે કાર્યપ્રથા અમલમાં આવતી જશે અને એ આજની તાતી માંગ છે. ગ્રાહક વર્ગની ખેવના અંતે વિકાસનાં ધ્યેય સુધી લઈ જશે અને માત્ર વાતોના વડાથી પેટ ભરી શકાય તેવું નથી. સિનિયર સિટિઝન્સ ભારતમાં પુષ્કળ પીડાઈ રહ્યા છે કેમ કે તેઓ ડિઝિટલ થઈ શકે તેમ નથી આ બધુ ધ્યાનમાં રાખવું પડશે. ગ્રાહક માટે બધું જ ઝાકમઝોળ જેવું પરંતુ ગ્રાહક જ પ્રકાશહિત છે! સહુ સાથે મળીને ભારતને પ્રકાશિત - આનંદજિત કરીએ.

શેર આસ્વાદ :

બે સમાંતર રેખાની વચ્ચેનો હું અવકાશ છું
શૂન્યતાની સાંકળો માત્રા વડે જ બંધાય છે.