தகவல் தொடர்பு வழிகாட்டுப் பெட்டகம்

Communication Toolkit

by Ancy C J

Published by SNEHA Nagapattinam

தகவல் தொடர்பு வழிகாட்டுப் பெட்டகம்

Communication Toolkit

Book content, Compilation, Editing, Cover Design & Layout

Ancy CJ
Psychological Counsellor,
Resilient Mind Counselling & Training Services.
E-mail: resilientmind.in@gmail.com

Suggestions provided by

SNEHA Team & Stegna Jency, Director, CCRD

Published by

Social Need Education & Human Awareness (SNEHA),
Nagapattinam

March 2024

Printer

Anto Art Crafts, Sivakasi

Copies Available at:

SNEHA
No. 37, Muthumariyammankoil Street,
Velippalayam, Nagapattinam- 611001
Ph: 04365-248622
E-mail: snehangt@gmail.com

SNEHA
No. 1231/1, Nambiyar Nagar Road,
Kadambadi,
Nagapattinam - 611001

Note: This publication is solely intended for non-commercial purposes.

பொருளடக்கம்

1	முன்னுரை	01
2	கூர்ந்து கவனித்துக் கேட்டல்	04
3	உறுதியான தொடர்பு முறை	09
4	வெவ்வேறு தகவல் தொடர்பு முறைகளை எவ்வாறு கையாள்வது	17
5	பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வும் செயல்படும் மனநிலைகளும்	19
6	முரண் தீர்வு	25
7	உணர்ச்சிகளின் ஆதிக்கத்தில் தொடர்பு கொள்ளுதலும் முடிவெடுத்தலும்	31
8	பங்குதாரரர்களுடன் எப்படி தகவல் தொடர்பு கொள்வது?	38
9	பொது அமைப்பில் தொடர்பு கொள்வது எப்படி?	45

அணிந்துரை

சிலர், பேச வேண்டியவற்றைப் பேசாமலேயே விழுங்கி விடுவதால் பிரச்சினைகளை உருவாக்குகின்றனர். வேறு சிலர், பேசுவதாலேயே பிரச்சினைகளை உருவாக்குகின்றனர்.

சிலரிடம் எல்லாவற்றையும் பேசி மனச்சுமைகளை இறக்கி தெளிவு பெற முடிகிறது. வேறு சிலரைக் கண்டாலே எதையும் பேச முடியாமல் நம்மை அடக்கிக் குழம்புகிறோம்; உரையாடல் நின்று போய் விடுகிறது; பிரச்சினைகள் உருவாகின்றன.

சிலர் பேசும்போது, வெறும் உணர்ச்சிகளின் அடிப்படையில் குழந்தைத்தனமான எதிர்பார்ப்புகளோடு பேசி ஏமாறுவார்கள். வேறு சிலர் பேசும்போது கண்டித்துத் திருத்தும் மனநிலை மேலோங்கி நின்று குழப்பும்.

இன்னும், நாம் பேசும்போது, இணைந்து செயல்படும்போது, வெவ்வேறு மோதல்கள் உருவாகின்றன. இவை கருத்து மோதல்களாக இருக்கலாம்; உணர்ச்சி மோதல்களாக இருக்கலாம். தவறான புரிதல்கள், பொருந்தாத தீர்மான அணுகுமுறைகள் போன்றவற்றால் வரும் மோதல்களாகவும் இருக்கலாம்.

நாம் எப்படிப் பேசுகிறோம் என்பதைப் பொறுத்தே நம் உறவுகள் அமைகின்றன, இணைந்த செயல்பாடுகள் அமைகின்றன, நம் பணிகளின் தாக்கம் மற்றும் பயன்பாடு அமைகிறது.

இவ்வகையில் நாம் எப்படிப் பேச வேண்டும், எந்தெந்த சூழ்நிலைகளில், எந்தெந்த வகைகளில் நம்முடைய கருத்துப் பரிமாற்றங்கள் அமைய வேண்டும், இவைபோன்ற கேள்விகளின் அடிப்படையில் ஓர் அறிவியலே உருவெடுத்துள்ளது.

ஆங்கிலத்தில் ‘கம்யூனிகேஷன்ஸ்’ என்கிற தலைப்பில் இது பற்றிய பயிற்சிகள் வடிவம் பெற்றுள்ளன. கல்லூரிகளில் பாடங்களாகவும் உள்ளன. ஊடகப் பணியாளர்களுக்கு மட்டுமல்ல, வணிக மேலாண்மை, பொது மேலாண்மை; சமூகப் பணி மேலாண்மை, ஆளுகை மேலாண்மை இப்படிப் பல துறைகளுக்கும் இது ஏறக்குறைய ஒரு கட்டாயப் பாடமாக ஆகி உள்ளது.

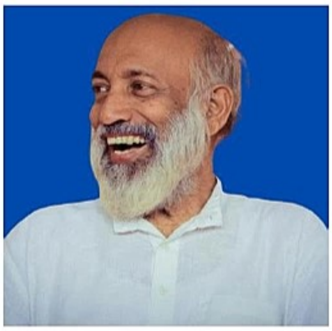
இவற்றில், சமூகப் பணி நிறுவனங்களில் பணியாற்றுகிறவர்களுக்குத் தேவையான அடிப்படை அம்சங்களை இங்கே, “தகவல் தொடர்பு வழிகாட்டுப் பெட்டகம்” என்னும் தலைப்பில் 45 பக்கங்களைக் கொண்ட ஒரு புத்தகமாக நமக்குத் தருகிறார் ஆன்சி சி. ஜே.

உரையாடல் மற்றும் உறவாடல் சார்ந்த தெளிவான அணுகுமுறைகளை, சமூகப் பணி நிறுவனங்களில் மற்றும் இயக்கங்களில் செயல்படுவோருக்குத் தேவையான வகையில் முன்வைக்கிறார்.

இவ்வளவு சிறிய ஒரு புத்தகத்தில் இவ்வளவு விடயங்களை இவ்வளவு தெளிவாக விளக்கியுள்ளது பாராட்டுக்குரியது. நிறுவனங்களில் பணி செய்பவர்களுக்கு மட்டுமல்ல, குடும்பங்களுக்கும், தனி மனிதர்களுக்கும் இப்பயிற்சி கையேடு மிகவே பயன்படும்.

இது நல்ல முயற்சி. நூல் ஆசிரியர் இன்னும் நிறைய புத்தகங்களை எழுதி தமிழ்கூறும் நல் உலகிற்கு வளம் சேர்த்திட வாழ்த்துக்கள்.

எட்வின் எம் ஜான்



நூலாசிரியர், ”Hello, Neighbourocracy!”, சமூகச்செயல்பாட்டாளர், பத்திரிகையியலாளர்.

சினேகா, நாகப்பட்டினம் மாவட்டத்தில் பல்வேறு தரப்பு மக்களுடன் பணியாற்றி வருகிறது. இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகம், உளவியலாளர் திருமதி.ஆன்சி.சி.ஜே.யால், அசிம் பிரேம்ஜி திட்டத்தின் மூலம் பணியாளர்களுக்கு வழங்கப்பட்டு வரும் சமூக-உளநல (Psychosocial care) ஆதரவின் ஒரு பகுதியாகும்.

ஆசிரியர் பற்றி:

திருமதி Ancy.C.J, ஒரு உளவியலாளர். Resilient Mind Counselling and Training Services என்ற ஆலோசனை மற்றும் பயிற்சி மையத்தை நடத்தி வருகிறார். இவர் உளவியல் ஆலோசனை மற்றும் பயிற்சி ஆகியவற்றில் ஆழ்ந்த அறிவும் பரந்த அனுபவமும் கொண்டவர்.

சென்னை, CCS அகாடமியில் 'School, Corporate & Family Counselling' முடித்துள்ளார், FOUNTAIN Capuchin Institute of Counselling, Psychotherapy and Research, கிருஷ்ணகிரியில், 'Intensive Residential Training on Essential Therapies for Effective Counselling' முடித்துள்ளார். The Academy of Modern Applied Psychology-யில் 'Cognitive Behavioural Therapy Practitioner's online course' முடித்துள்ளார். Ramanathans Effective Public Speaking Institute-ல், 'Effective Communication, Public Speaking & Personality Development course' முடித்துள்ளார். Dr. V.S. Jithendra அவர்களால் நடத்தப்பட்ட Social Skills Training மற்றும் Assertive Communication Training -ல் சான்றிதழ் பெற்றுள்ளார். பாலசமுத்திரத்தில் உள்ள கீதாஞ்சலி நிறுவனத்தில் 'Intensive Residential Training on REBT' முடித்துள்ளார். டெக்சாஸில் உள்ள Elliot Connie, Solution Focused Universe மூலம் 'SFBT with Children and Families' என்ற ஆன்லைன் படிப்பை முடித்துள்ளார்.

பெங்களூரில் உள்ள Nudge Foundation-ல் Life skills trainer-ராக பணிபுரிந்துள்ளார், சென்னை பெசன்ட் நகரில் உள்ள ரிசர்வ் வங்கி பணியாளர்கள் குடியிருப்புப் பள்ளியில் Guest Counsellor-ராகவும் பணிபுரிந்துள்ளார்.

பல்வேறு நிறுவனங்களுக்கான வளர்ச்சி மற்றும் தேவை அடிப்படையிலான இவரது பயிற்சி அனுபவம் மகத்தானது. காரைக்கால் சைல்ட்லைனின், சைல்ட்லைன் குழு உறுப்பினர்களுக்கும், நாகப்பட்டினம் சினேகாவின் YPI குழுவிற்கும் 'குழந்தை உளவியல் மற்றும் அடிப்படை உளவியல் ஆலோசனை திறன்கள்' குறித்து பயிற்சி அளித்துள்ளார். இவர் நாகப்பட்டினத்தின் சினேகா மற்றும் வானவில் சமூக அமைப்பாளர்களுக்கு 'Helping Children to Cope in the Covid Times' என்ற தலைப்பில் பயிற்சி அளித்துள்ளார். மேலும் கோவிட் தொற்றின் போது வெல்பீயிங் வாலண்டியர்ஸ் யுனைடெட்-ல் மன அழுத்தம், பதட்டம் மற்றும் பீதி உள்ளவர்களுக்கு தன்னார்வத் தொண்டு செய்துள்ளார். இவர் குழந்தை வளர்ப்பு மற்றும் Emotional Intelligence பற்றிய குறுகிய கல்வி வீடியோக்களைத் தயாரித்துள்ளார்.

இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகத்தைப் பல்வேறு சூழ்நிலைகளில் பயன்படுத்த முடியும்:

- பணி ரீதியான தகவல் தொடர்பில் தடுமாறும் பணியாளர்களுக்காகவும், பல்வேறு மட்டங்களில் உள்ள பங்குதாரர்களுடன் உரையாடும் பொழுது தங்களுடைய எண்ணங்கள் மற்றும் கருத்துக்களைத் தெளிவாகவும், துல்லியமாகவும், திறம்படனும் வெளிப்படுத்த இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகம் உதவும்.
- பல்வேறு தரப்பட்ட மக்களுடன் /குழுக்களுடன் சிறப்பாக தகவல் தொடர்பு மேற்கொள்ளவும், மேலும் பல்வேறு மட்டங்களில் இருக்கும் பங்குதாரர்களுடன் கலந்துரையாடும் போது சிறப்பாக தங்கள் எண்ணங்களை வெளிப்படுத்தவும், அவர்களை ஊக்கப்படுத்தவும் இது உதவும்.
- தகவல் தொடர்பு பயிற்சி எடுத்தவர்கள் தங்களின் கற்றலை அன்றாட வாழ்வில் பயன்படுத்த இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகம் உதவும்.
- வெளிப்படுத்தும் தகவலின் உட்கருத்து மற்றும் தகவல் சென்றடையும் வழி நிலையாக இருக்கவும், நிறுவனத்தில் ஒரே நேரத்தில் பல்வேறு வேலைகளால் ஏற்படும் உணர்வுகளை ஒழுங்குபடுத்தவும், குழுஉறுப்பினர்கள் தங்களுடைய பங்குதாரர்களுடன் இணைந்து, இடர்பாடுகளைக் களைந்து நிறுவனத்தின் குறிக்கோள்களை எட்ட முயற்சிக்கும்போது, தகவல் தொடர்பு மிகவும் பயனுள்ளதாக உள்ளது.
- இந்த தகவல் தொடர்பு பெட்டகம், சமூக வளர்ச்சித் துறையில் பணியாற்றும் நிறுவனங்கள் தங்கள் தகவல் தொடர்பு திறனை வளர்த்தெடுத்து நிறுவனத்தின் சூழலை மேம்படுத்த உதவுகிறது.

சிவில் சமூக நிறுவனங்கள் ஒரு சில குறிப்பிட்ட பிரச்சனைகளின் அடிப்படையில் தங்களுடைய கவனத்தைச் செலுத்துவார்கள். அந்த சூழ்நிலைகளை மேம்படுத்துவதற்காக சிந்திப்பார்கள். உண்மையான தாக்கத்தை ஏற்படுத்தி, அதன் மூலம் இந்த உலகம் சந்திக்கக்கூடிய பல சவால்களுக்குத் தீர்வு காண்பார்கள்.

எப்பொழுதுமே இந்த நிறுவனங்களுடைய முழுமையான கவனம்/அக்கறை என்பது தங்களுடைய நிறுவனங்களுக்கு வெளியே என்ன நடந்து கொண்டிருக்கிறது என்பதைப் பற்றி மட்டுமே கவலைப்படுவது. ஆனால் நிறுவனங்களுக்குள் என்ன நடந்து கொண்டிருப்பது என்பது குறித்தான மிக குறைவான கவனத்தைக் கொடுக்க கூடியவர்களாக இருப்பார்கள்.

உடன் பணியாற்றும் நபர்களோடு செய்திகளைப் பரிமாற்றம் செய்தல் அல்லது பகிர்ந்து கொள்ளுதல் என்பது கண்டுகொள்ளப்படாத ஒன்றாக இருக்கிறது.

ஏனெனில், பணியாளர்கள் ஒவ்வொருவரும் தங்கள் பணிகளை எவ்வாறு செய்து முடிப்பது என்கிற கண்ணோட்டத்தில் குறியாக இருப்பதால், நிறுவனத்தின் இலக்குகளை எவ்வாறு அடைய முடியும் என்பதில் கருத்தாக இருப்பதால், இந்த உரையாடல் பகிர்வு என்பது கண்டுகொள்ளப்படாத மேம்போக்கான நிலையில் நடைபெறுகிறது.

தகவல் பரிமாற்றம் செய்கின்ற உத்திகளின் அடிப்படையில், குறிப்பாக உள்ளக தகவல் பரிமாற்றம் எப்பொழுதும் முக்கியமானதாக இருந்தாலும், அது கண்டு கொள்ளப்படாமல் இருக்கும்.

இந்தத் தகவல் பரிமாற்றம் தான் அடிப்படையில் நிறுவனத்தோடு நேரடித் தொடர்பை ஏற்படுத்தக்கூடியது, மக்களோடும், பணியாளர்களோடும், நிர்வாகத்தோடும் மற்றும் தன்னார்வத் தொண்டர்களோடும் ஏற்படுத்தக் கூடியது. இந்தத் தகவல் பரிமாற்றம் தான் உங்களுடைய நிறுவனம் சிறப்பாக செயல்படுவதற்கு உதவியாக இருக்கிறது.

ஆரோக்கியமான, திறனான உள்ளக தகவல் பரிமாற்ற முறைமைகளை வளர்த்துக் கொள்வது மற்றும் அந்த முறைமைகளை அடிக்கடி மதிப்பீடு செய்வது, நிறுவனம் மற்றும் ஒவ்வொரு பணியாளர்களும் நிறுவனத்தினுடைய இலக்குகளை அடைவதற்கும் மற்றும் தங்களுடைய சுய நிலைகளை புரிந்து கொண்டு, அவற்றை மேம்படுத்தவும், முரண்பாடுகளை களையவும் வழிவகுக்கும்.

உள்ளக தகவல் பரிமாற்றத் திட்ட உத்தி, நிறுவனத்தில் ஒத்திசைவை ஏற்படுத்தக் கூடிய சிறந்த ஒரு சாவியாக இருக்கும். அதன் மூலம் இலக்குகளையும், நோக்கங்களையும் அடைவதற்கு வழிவகுக்கும். உள்ளக தகவல் பரிமாற்ற திட்டம் என்பது நிறுவனத்தின் ஒட்டுமொத்த தந்திர உபாயத் தயாரிப்பு திட்டத்தில் இருந்து, புறப்பட்டு இருக்க வேண்டும், உருவாகி இருக்க வேண்டும் அல்லது அதன் மூலமாக வழிநடத்தப்பட வேண்டும்.

திட்டமிட்ட உள்ளக தகவல் பரிமாற்றம் என்பது உங்களுடைய நிறுவனத்தை, அதனுடைய இலக்குகளை மிகவும் திறம்பட அடையக்கூடிய முயற்சிகளுக்கு ஒரு படிக்கல்லாக அமையும்.

இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகம் யாருக்கெல்லாம் பயன் உள்ளது:

இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகம் உள்ளக தகவல் தொடர்பை மேம்படுத்த விரும்பும் நிறுவனங்களுக்கு பயனுள்ளதாக இருக்கும். இது குறிப்பாக இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகம் எந்த நிறுவனம் தங்களுடைய திறன்களையும், திறமைகளையும்

வளர்த்தெடுக்கவும், அதன் மூலம் பணியாளர்களுக்கு இடையே, நிர்வாகத்தினர், தன்னார்வத் தொண்டர்கள் மத்தியில் முதிர்ச்சியான / வளர்ச்சியடைந்த நல்லிணக்கத்தை, ஒத்திசைவை ஏற்படுத்த விரும்பும் நிறுவனங்களுக்கு பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

கூடுதலாக, இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகம் சிந்தனைக்குச் சிறந்த ஒரு உணவாக அமையும். உள்ளக தகவல் தொடர்பு முறைகளைப் பல ஆலோசனைவழிமுறை மூலம் ஏற்கனவே திறன்பட செய்து கொண்டிருக்கக் கூடிய நிறுவனங்களுக்கு இது ஓர் வரப்பிரசாதமாக அமையும். அத்தோடு இந்த முறைகள் நிறுவனங்களில் முறையாக, தொடர்ச்சியாக பராமரிக்கப் படுகின்றனவா, தக்கவைக்கப் படுகின்றனவா, பயன்படுத்தப் படுகின்றனவா என்பதை அறிந்து கொள்ள உதவியாக இருக்கும்.

Roopika Sridharan
Development Consultant

முன்னோட்டம்

ஒரு பசுமையான மழைக் காட்டில் குரங்குக் கூட்டம் ஒன்று வாழ்ந்து வந்தது. அதை அந்தக் குரங்குகளின் தலைவர் சேனா வழிநடத்தி வந்தார். சேனா வலிமையிலும், துணிச்சலிலும் பெயர் பெற்றிருந்தாலும், அவருக்கு அவருடைய கோபமே பலவீனமாக இருந்தது.

வெயில் சுட்டெரிக்கும் ஒரு மதிய வேளையில், குரங்குகள் பழங்களைச் சேகரித்துக் கொண்டிருந்தபோது, மரங்களின் வழியாக உரத்த குரலில் கத்தும் சத்தம் எதிரொலித்தது. அது உயரமான கிளையில் அமர்ந்திருந்த காவலாளி கிக்கி.

"ஆபத்து!" என்று அவன் கத்தினான், "ஒரு பெரிய பாம்பு நமது நீர் நிலையை நோக்கி சென்று கொண்டிருக்கிறது!"

குரங்குகளுக்கு இடையே பதற்றம் நிலவியது. சிலர் பதட்டமாக கத்தினார்கள், மற்றவர்கள் பயத்தில் உறைந்து போனார்கள். தங்கள் பகுதியில் அத்துமீறி நுழையும் பாம்பைக் கண்டு அரசர் சேனா மிகவும் கோபமடைந்தார். "பெரிய குச்சிகளைத் தேடுங்கள்! சண்டைக்குத் தயாராகுங்கள்!" என்று கர்ஜித்தார்.

ஆனால் யாரும் எதிர்வினையாற்றுவதற்கு முன், ஒரு அமைதியான குரல் அந்தக் குழப்பத்திற்கு மேலே எழுந்தது. அது அமைதியான பண்புக்குப் பெயர் பெற்ற இளம் குரங்கு பவானி.

"ஒரு கணம் அரசே," அவள் மெதுவாகக் கூறினாள், "இதற்கு சண்டை தான் பதிலாக இருக்க வேண்டுமா? ஒருவேளை நாம் பாம்புடன் சமரசமாகப் பேச முயற்சித்தால்!"

குரங்குகள் இன்னும் சத்தமாகக் கத்தின. "பாம்புடன் பேசுவதா? நீ என்ன பைத்தியமா?"

பவானி, சலனமின்றி விளக்கினாள், "அடுத்தவரை நாம் எப்படி அணுகுகிறோம் என்பது மிகவும் முக்கியமான பண்பு. அதற்கு மிக முக்கியம் தகவல் தொடர்பு. பாம்பு ஏன் இங்கு வந்தது என்று நமக்குத் தெரியாது. அதற்கு தாகமாக இருக்கலாம், அதன் இருப்பிடத்தில் நீர் குறைந்திருக்கலாம். அதன் தேவைகளை நாம் புரிந்து கொண்டால், இருவருக்கும் பலனளிக்கக்கூடிய தீர்வைக் காண முடியும்."

தயக்கம் ஒருபுறம் இருந்தாலும் பவானியின் பேச்சாற்றலின் திறனை அறிந்த அரசர் அவளுக்கு ஒரு வாய்ப்பளித்தார். அவள் எச்சரிக்கையாக நீர்நிலையை நெருங்கினாள், பாம்பிடம் இருந்து பாதுகாப்பான தூரத்தை உறுதி செய்தாள்.

"மன்னிக்கவும்," அவள் தயங்கித் தயங்கித் தொடங்கினாள், "நீங்கள் நெருங்குவதை நாங்கள் பார்த்தோம், நாங்கள் கொஞ்சம் திகைத்துப்போனோம். எங்கள் நீர்நிலைக்கு ஏன் வந்தீர்கள் என்று தெரிந்து கொள்ளலாமா?"

மரியாதையான உரையாடலால் ஆச்சரியமடைந்த பாம்பு, சற்று சுருண்டுவிட்டது. உண்மையில், அது ஆச்சரியப்படும்படியாக மென்மையான குரலில் முழங்கியது, "என் வழக்கமான நீர்நிலை வறண்டுவிட்டது. நான் என் தாகத்தைத் தணித்துக் கொள்ள இங்கு வந்தேன்."

தெளிவு பெற்ற பவானி, அவர்களின் சூழ்நிலையை விளக்கி, நீர்நிலையைப் பகிர்ந்து கொள்ள முன்வந்தாள். அவர்களின் புரிதலுக்கு நன்றியுடன், தன்னால் அவர்களுக்கு எந்தத் தீங்கும் நேராது என்பதை உறுதி செய்தது பாம்பு. தேவைப்பட்டதை மட்டும் எடுத்துக்கொள்ள பாம்பு ஒப்புக்கொண்டது.

பவானியின் வெற்றி காட்டுத்தீ போல் பரவியது. அவளது துணிச்சலாலும், தகவல் தொடர்பு திறனாலும் கவரப்பட்ட குரங்குகள், அவளைப் பாராட்டினர்.

குரங்குகளின் கதையில், பிரச்சனையைப் பற்றி தெளிவாகக் கலந்துரையாடாமல் முடிவுகளை எடுப்பதால் ஏற்படும் குழப்பத்தையும், பிரச்சனைகளைத் தீர்ப்பதற்கான அமைதியான வழிமுறைகளின் முக்கியத்துவத்தையும், இந்தக் கதை காட்டுகிறது. பவானி தைரியமாக, திறம்பட பேசி பாம்புடன் தகவல் தொடர்பு கொண்டதன் மூலம், வன்முறை இல்லாமல் பிரச்சனையைத் தீர்த்துக் கொண்டனர். இதன் மூலம், மற்றவர்களின் கருத்துகளைக் கேட்பதும், நம் கருத்துகளைத் தெளிவாகச் சொல்வதும் எவ்வளவு முக்கியம் என்பதை இந்தக் கதை வலியுறுத்துகிறது.

சினேகா குடும்பத்தினரே, வணக்கம்! இந்தத் தகவல் தொடர்பு வழிகாட்டுப் பெட்டகம் வெறும் புத்தகம் அல்ல; நம் நிறுவனத்தில் வெற்றிகரமாக பணியாற்ற உதவும் கருவூலம். இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகத்தில் வழங்கப்படும் தகவல் தொடர்பு திறன் மேம்பாட்டு யுக்திகள் குறிப்பாக சினேகா-விற்கென வடிவமைக்கப்பட்டவை என்றாலும், இவை பிற பணிச்சூழல்களிலும் உங்களுக்கு மிகவும் பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

ஒரு நிறுவனத்தில் வெற்றி பெறுவதற்கு திறமையான தகவல் திறன் மிகவும் அவசியம். எண்ணங்கள் தெளிவாக புரிந்துகொள்ளப்படுதல், ஒத்துழைப்புடன் திட்டங்கள் செயல்படுத்துதல், மற்றும் நேர்மறையான பணிச்சூழல் ஆகிய அனைத்தும் திறமையான தகவல் பரிமாற்றத்தை அடிப்படையாகக் கொண்டே இருக்கின்றன. இந்தத் திறனை மேம்படுத்தி, சினேகா-வின் பணிகளில் சிறந்து விளங்கவும், தனிப்பட்ட முறையில் தலைமைத்துவ குணங்களை வளர்த்துக் கொள்ளவும் இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகம் உங்களுக்கு வழிகாட்டும்.

குறிப்பு: இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகத்தில் சுருக்கமாக *‘தகவல் தொடர்பு’* என்று பல இடங்களில் குறிப்பிட்டு இருந்தாலும், இங்கே நாம் குறிப்பிடுவது ஒருவரின் *தகவல், எண்ணம் மற்றும் உணர்வுகளின் பரிமாற்றத்தை*.

இந்த வழிகாட்டுப் பெட்டகம் ஒன்பது அத்தியாயங்களாகப் பிரிக்கப்பட்டுள்ளது:

அத்தியாயம் 1 - முன்னுரை: இந்த அத்தியாயத்தில் திறன்மிக்க தகவல் தொடர்பின் முக்கியத்துவமும், நாம் ஏன் நம் தகவல் தொடர்பு திறனை மேம்படுத்திக் கொள்ள வேண்டும் என்பதையும் காணலாம். இந்தப் பகுதி தகவல் தொடர்பின் முக்கியத்துவத்தைப் பற்றி கூறுவதால் இது அனைவருக்கும் பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

அத்தியாயம் 2 - கூர்ந்து கவனித்துக் கேட்டல்: மேலோட்டமாகக் கேட்பதற்கு அப்பாற்பட்டு, நன்கு கவனித்துக் கேட்டு புரிந்து கொள்ளும் கலையைக் கற்றுக்கொள்வோம். மற்றவர்கள் என்ன சொல்கிறார்கள் என்பதை முழுமையாகப் புரிந்து கொள்ளவும், வலுவான உறவுகளை வளர்த்துக் கொள்ளவும், தெளிவான தகவல் பரிமாற்றத்தை உறுதி செய்யவும் உதவும் யுக்திகளை இந்த அத்தியாயத்தில் கற்றுக் கொள்வீர்கள். இந்த அத்தியாயம் அனைவருக்கும் பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

அத்தியாயம் 3 - உறுதியான தகவல் தொடர்பு முறை: பொதுவாக நாம் ஒவ்வொருவரும் ஒவ்வொரு முறையில் தகவல் பரிமாற்றம் செய்து கொள்வோம். இந்த அத்தியாயத்தில் பல்வேறு தகவல் தொடர்பு முறைகளைப் பற்றி விளக்கி, உங்கள் முறையைக் கண்டறிந்து, எந்த சூழ்நிலையிலும் திறந்த மனதுடன் உறுதியாகக் கருத்துக்களைத் தெரிவிக்கும் திறனை வளர்த்துக் கொள்வதைப் பற்றி எடுத்துரைக்கிறது. இந்த அத்தியாயம் சக பணியாளர்களுடன் நாம் தொடர்பு கொள்ளும் பொழுது மிகவும் பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

அத்தியாயம் 4: வெவ்வேறு தகவல் தொடர்பு முறைகளை எவ்வாறு கையாள்வது: இது, அத்தியாயம் மூன்றின் தொடர்ச்சி ஆகும். இந்த அத்தியாயத்தில் குறிப்பிட்ட சூழ்நிலைகளுக்கு உங்கள் முறையை எவ்வாறு மாற்றியமைப்பது என்பது பற்றிய செயல்படுத்தக்கூடிய குறிப்புகளை எடுத்துரைக்கிறது.

அத்தியாயம் 5 - பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வு: இந்த அத்தியாயத்தில் Dr. Eric Berne அவர்களின் புகழ்பெற்ற பரிமாற்ற பகுப்பாய்வு (Transactional Analysis) பற்றியும், அதைப் பயன்படுத்தி நம்முடைய தகவல்களை எப்படி திறம்பட பரிமாறி கொள்வது என்பதைப் பற்றியும் காண்போம். இந்த அத்தியாயம் அரசு அதிகாரிகள் போன்ற அதிகாரம் மிக்கவர்களுடன் நாம் தொடர்பு கொள்ளும் பொழுது மிகவும் பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

அத்தியாயம் 6 - முரண் தீர்வு: கருத்து வேறுபாடுகள் தவிர்க்க முடியாதவை, ஆனால் அவற்றை நாம் எவ்வாறு கையாள்கிறோம் என்பதே வித்தியாசத்தை ஏற்படுத்துகிறது. முரண்களைச் சமாளிக்க உதவும் யுக்திகளை இந்த அத்தியாயத்தில் கற்றுக் கொள்வீர்கள். இதன் மூலம் கருத்து வேறுபாடுகளைக் கனிவுடன் கையாண்டு, முரண்களை ஒத்துழைப்பாக மாற்றுவதற்கான சரியான யுக்திகளைக் கண்டறிய உதவும். இந்த அத்தியாயம் அனைவருக்கும் பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

அத்தியாயம் 7 - உணர்ச்சிகளின் ஆதிக்கத்தில் தொடர்பு கொள்ளுதலும் முடிவெடுத்தலும்: உணர்ச்சிகள் மிகவும் வலிமை வாய்ந்தவை, நாம் தகவல் பரிமாற்றம் செய்யும் விதத்தைப் பெரிதும் பாதிக்கின்றன. இந்த அத்தியாயம் இந்த இணைப்பைப் புரிந்து கொள்ளவும், நாம் கோபம், சந்தோஷம் போன்ற அதிகப்படியான உணர்ச்சிகளின் வசம் இருக்கும் போது, நம் தகவல்களை எப்படி தெளிவாகவும், திறம்படவும் வெளிப்படுத்துவது என்பதைப் பற்றி கூறுகிறது. இந்த அத்தியாயம் அனைவருக்கும் பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

அத்தியாயம் 8 - பங்குதாரர்களுடன் எப்படி தகவல் தொடர்பு கொள்வது?: இந்த அத்தியாயம் நமது அலுவலகத்தைத் தாண்டி அரசு அதிகாரிகள், சமூகத் தலைவர்கள், சமுதாயத்தில் உள்ள மக்கள் போன்றவர்களுடன் எப்படி சரியான முறையில் தகவல் தொடர்பு கொள்வது என்பதைப் பற்றி விளக்குகிறது. இந்த அத்தியாயம் களப்பணி ஆற்றும் பணியாளர்களுக்கு மிகவும் பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

அத்தியாயம் 9: பொது அமைப்பில் தொடர்பு கொள்வது எப்படி?: இந்த அத்தியாயம் பொதுக்கூட்டங்கள் அல்லது உங்கள் சமூகத்திற்கு வெளியே நடைபெறும் கூட்டங்களில் பங்கேற்கும் பொழுது நாம் செய்ய வேண்டியவை மற்றும் செய்யக்கூடாதவை பற்றி கூறுகிறது. இந்த அத்தியாயம் நமது சமுதாயம், பண்பாட்டைத் தாண்டி பிற சமுதாயத்துடன் தொடர்பு கொள்ளும் பொழுது மிகவும் பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

அத்தியாயம் 1: முன்னுரை

(INTRODUCTION)

தகவல் தொடர்பு (Communication) என்பது இருவர் அல்லது அதற்கு மேற்பட்டோர் தகவல்கள், கருத்துக்கள் மற்றும் உணர்வுகளைப் பகிர்ந்து கொள்ளும் ஒரு செயலாகும். பேச்சு, எழுத்து, ஓவியம், குறுஞ்செய்தி, சைகை மற்றும் மௌனம் போன்ற பல்வேறு வழிகளில் நாம் தகவலை இடைவெளி இன்றி ஒவ்வொரு நாளும் நாம் தொடர்பு கொள்கிறோம். குழந்தை பருவத்திலிருந்தே நாம் தகவல் தொடர்பு கொண்டிருந்தாலும், தொடர்ந்து பல சவால்களைச் சந்திப்பதைக் காண்கிறோம், முக்கியமாக பணியிடத்தில். நல்ல செய்தி என்னவென்றால், நம்மால் நம் தகவல் தொடர்பு கொள்ளும் திறனை வளர்த்துக் கொள்ள முடியும்.

யாராவது தங்கள் வார இறுதி பற்றி உங்களிடம் கூறுகையில், அதை முழு ஈடுபாட்டுடன் கேட்காமல், "ஆஹா நேற்று நாம் வெளியே சென்ற போது என்ன நடந்தது என்று அவரிடம் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும்" என்று உங்கள் மனதுக்குள்ளே நீங்களே உங்களிடம் பேசியதுண்டா?

அல்லது நீங்கள் எல்லாவற்றையும் உங்களுக்குள்ளேயே வைத்துக்கொள்பவரா? மற்றவர்களைத் தொந்தரவு செய்ய விரும்பாமல்,

அவர்களின் உணர்வுகளைப் புண்படுத்த விரும்பாமல், உங்கள் கோபத்தை உங்கள் உணர்வுகளை மறைப்பதன் மூலம் முரணைத் தவிர்க்கும் நபரா?

உண்மையில், இந்த தகவல் தொடர்பு பிழைகள் வாழ்க்கையின் இயல்பான பகுதியாக இருப்பதால், நம்மில் பெரும்பாலானோர் நாம் அவற்றைச் செய்கிறோம் என்பதைக் கூட கவனிப்பதில்லை. அது அவ்வளவு பெரிய விஷயமாக தோன்றாவிட்டாலும், இதுபோன்ற தகவல் தொடர்பு கொள்வதன் விளைவுகள் பாதிப்பை ஏற்படுத்துகின்றன. நம்மையும் நாம் சொல்ல விளைவதையும் மற்றவர்கள் புரிந்துகொள்ளவில்லையே என்ற உணர்வு மனச்சோர்வு, விரக்தி மற்றும் வலியை ஏற்படுத்தும்.

பணியிடத்தில் ஏன் திறன்மிக்க தகவல் தொடர்பு முக்கியமானது (Importance of Effective Communication in the workplace):

பணியிடத்தில் திறன்மிக்க தகவல் தொடர்பு என்பது மிகவும் முக்கியமானது. சக பணியாளர்கள், இயக்குனர்கள், பயிற்சியாளர்கள், பங்குதாரர்கள், சமூக மக்கள், தன்னார்வலர்கள் ஆகியோருடன் வலுவான உறவைக் கட்டமைப்பதற்கான அடித்தளம் இது. தெளிவான மற்றும் சுருக்கமான தகவல் தொடர்பு இல்லாமல், தவறான புரிதல்கள் ஏற்பட்டு, பணியிடத்தில் முரண்கள் மற்றும் நெருக்கடிகள் ஏற்படலாம். இந்த அத்தியாயத்தில், பணியிடத்தில் திறன்மிக்க தகவல் தொடர்பு எவ்வளவு முக்கியமானது மற்றும் அது எப்படி உங்கள் மொத்த வெற்றியை மேம்படுத்தும் என்பதைப் பற்றி அறிந்து கொள்வோம்.

திறன்மிக்க தொடர்பின் நன்மைகளில் ஒன்று குழுப்பணி (team work) மற்றும் ஒத்துழைப்பை (collaboration) ஊக்குவிப்பதாகும். பணியாளர்கள் ஒருவருக்கொருவர் தெளிவாகத் தகவல் தொடர்பு கொள்ளும்போது, பொதுவான இலக்குகளை (common goals) நோக்கி மிகவும் திறம்படவும், சிறப்பாகவும் ஒன்றாகச் செயல்பட முடியும். இது நேர்மறையான வேலை சூழலுக்கு வழிவகுத்து, உறவுகளைப் பலப்படுத்தி, பணித்திறனை (productivity) அதிகரிக்கும்.

திறன்மிக்க தகவல் தொடர்பு, பணியிடத்தில் தவறான புரிதல்கள் மற்றும் முரண்களைத் தடுக்கவும் உதவுகிறது. செய்திகள் தெளிவற்று அல்லது தவறாகப் புரிந்து கொள்ளப்பட்டால், சக பணியாளர்களிடையே விரக்தியும் வெறுப்பும் ஏற்படலாம். நன்கு கவனிப்பது (active listening) மற்றும் தெளிவுபடுத்தும் கேள்விகள் கேட்பது (asking clarifying questions) போன்ற திறன்மிக்க தகவல் தொடர்பு நுட்பங்களைப் பயன்படுத்துவதன் மூலம், நாம்

அனைவரும் ஒரே பக்கத்தில் இருப்பதை உறுதிசெய்து தேவையற்ற முரண்களைத் தவிர்க்கலாம்.

மேலும், களத்தில் மக்களுடன் வலுவான உறவை ஏற்படுத்திக்கொள்ள திறன்மிக்க தகவல் தொடர்பு அவசியம். தெளிவாகவும் பணி ரீதியாகவும் தகவல் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம், நம்மால் நம்பிக்கையையும் நம்பகத்தன்மையையும் ஏற்படுத்த முடியும், அதுமட்டுமின்றி சிறந்த சமூக மாற்றத்திற்கு வழிவகுக்கும்.

பின்வரும் அத்தியாயங்களில் திறம்பட எப்படி தகவல் தொடர்பு கொள்வது, அதற்கான நுட்பங்களும், முரண் ஏற்பட்டால் அதை எப்படி சரி செய்வது போன்றவற்றைப் புரிந்துகொள்வோம். அதற்கு முன் நம் மனதில் தெளிவு படுத்திக்கொள்ள வேண்டியது என்னவென்றால், பணி ரீதியான உரையாடலைத் தனிப்பட்ட வாழ்க்கையுடன் இணைத்து குழப்பிக் கொள்ளாமல், அது ஒரு பொதுவான குறிக்கோளுக்கானது என்பதை நினைவில் கொண்டு செயல்பட்டால், அந்த உரையாடல் சுமூகமாகவும் பயனுள்ளதாகவும் இருக்கும்.

அத்தியாயம் 2: கூர்ந்து கவனித்துக் கேட்டல்

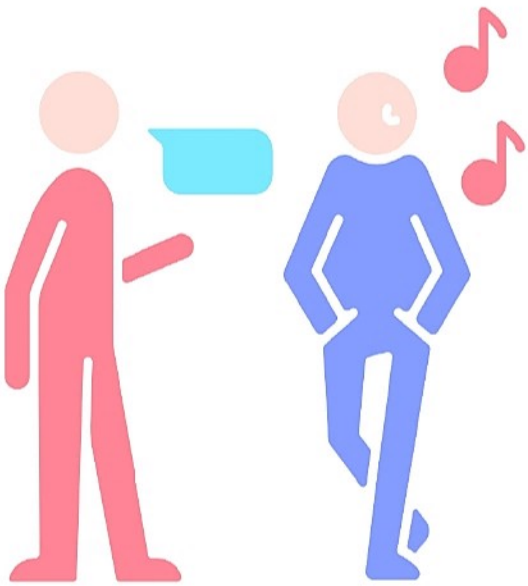
(ACTIVE LISTENING)

பணியிடத்தில் கூர்ந்து கவனித்துக் கேட்பதன் மூலம், நீங்கள் பிறரின் கண்ணோட்டத்தைப் புரிந்துகொள்ளும் திறனை மேம்படுத்தி பரஸ்பர நம்பிக்கையை வளர்க்கலாம்.

கூர்ந்து கவனித்துக் கேட்பதை வெறும் தாக்கமற்ற செயலாகப் (passive) பார்க்காமல், பணித் தாக்கம் மிக்க செயலாக (proactive) கருத வேண்டும். இதன் பொருள், வெறும் கேட்கும் நபராக மட்டும் இருந்துவிடாமல், உரையாடலில் கலந்து கொள்வது. ஓர் உரையாடலில் விழிப்புடன் கேட்போர், தாங்கள் கவனமாகக் கேட்கிறோம் என்பதைக் காட்டி, மற்றவர்கள் தங்கள் எண்ணங்களைப் பகிர்ந்து கொள்ள ஊக்குவிப்பர், உரையாடுபவரின் கருத்தை முழுமையாகப் புரிந்துகொள்ள முயற்சி செய்வர்.

கூர்ந்து கவனித்துக் கேட்கும் திறனை நமக்குள் மேம்படுத்த நாம் செய்ய வேண்டியவை:

a. உங்கள் ஆர்வத்தை வெளிப்படுத்துதல் (Show your interest):



a1. **உங்கள் கவனத்தைச் சிதறடிக்கும் விஷயங்களை ஒதுக்குங்கள்:** கைபேசியை உபயோகித்துக்கொண்டோ, வேறு வேலை செய்து கொண்டோ அல்லது வேறு சிந்தனையில் ஆழ்ந்து கொண்டோ நாம் ஒருவரின் உரையாடலைக் கேட்டுக் கொண்டிருந்தால், அது அந்த நபருக்கு அவரின் பேச்சில் நமக்கு ஈடுபாடு இல்லை

என்பது போலும், அவரின் சொற்கள் முக்கியம் இல்லை என்பது போலும் எடுத்துக்காட்டும். கவனத்தைச் சிதறடிக்கும் விஷயங்களை ஒதுக்கி உரையாடலில் முழு கவனம் செலுத்துவதன் மூலம், உரையாடுபவரையும் அவர் பேசிய கருத்தையும் நாம் புரிந்து கொண்டதை அவருக்கு உணர்த்த முடியும்.

a2. **வாய்மொழி (Verbal) மற்றும் வாய்மொழி அல்லாத (Non-verbal) தகவல் தொடர்பைப் பயன்படுத்துங்கள்:** நம்முடன் பேசுபவரின் உணர்வுகளுக்கு ஏற்ப உடல் மொழி (body language) மற்றும் குறுகிய வாய்மொழி குறிப்புகள் (short verbal cues) ஆகியவற்றைப் பயன்படுத்துவது, நம் ஆர்வத்தைக் காட்டும் (எ.கா., பேச்சாளர் உற்சாகமாகப் பேசும்போது நாமும் உற்சாகமாகப் பதிலளிப்பது).

வாய்மொழி:

- *"ஆம்", " அப்படியா?"*
- *"நல்லது"*
- *"புரிகிறது "*

உடல் மொழி:

- ஒப்புதல் தெரிவிக்கும் வகையில் தலையாட்டுதல்
- உணர்ச்சிபூர்வமான பகிர்வுக்கு பதிலளித்தல் (எ.கா., புன்னகை/ ஆச்சரியம் போன்ற முகபாவனைகள்)
- கண்களை நோக்கி பேசுதல் (eye contact)

b. மனம் திறந்து பேச ஊக்குவித்தல் (Encourage Sharing):

b1. **திறந்த நிலை கேள்விகளைக் (Open ended questions) கேளுங்கள்:** ஆம்/இல்லை பதில்களுக்குப் பதிலாக, வெளிப்படையான கருத்துக்களைப் பெற உதவும் கேள்விகள் மற்றும் பேசுபவரின் செய்தியைச் சரியாகப் புரிந்துகொண்டீர்களா என்பதை உறுதிப்படுத்த தெளிவுபடுத்தும் கேள்விகளையும் கேளுங்கள். திறந்த நிலை கேள்விகள், நீங்கள் அவர்கள்

பேசுவதைக் கவனிக்கிறீர்கள் என்பதையும், மேலும் அவர்கள் பேச்சில் ஆர்வம் காட்டுகிறீர்கள் என்பதையும் அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும். அது தவிர தவறான புரிதல்களைத் தவிர்த்து, மிகவும் பயனுள்ள உரையாடலுக்கு வழிவகுக்கும்.

எ.கா.,

- *"இந்தத் திட்டத்தைப் பற்றிய உங்களது கருத்து என்ன?"*
- *"இந்த பொறுப்பை யாரிடம் ஒப்படைத்தால் சரியாக இருக்கும் என்று நினைக்கிறீர்கள்?"*
- *"வரும் 24ஆம் தேதி நம்பியார் நகரில் நிகழும் பொது நிகழ்வுக்கு, பஞ்சாயத்தாரிடம் பேசி அனைத்து ஏற்பாடுகளையும் செய்ய வேண்டியது என் பொறுப்பு. என் புரிதல் சரிதானா? மேலும் ஏதேனும் செய்ய வேண்டியது இருக்கிறதா?*
- *"இந்த திட்டத்தில் என்னுடைய பங்கு என்ன, உங்கள் எதிர்பார்ப்புகள் என்ன என்பதைத் தெளிவாக கூற முடியுமா?"*

b2. **பிரதிபலியுங்கள்**: உங்களுடன் உரையாடுபவரின் மிக முக்கியமான கருத்துக்களை உங்கள் சொந்த வார்த்தைகளில் சுருக்கமாகக் கூறுங்கள். உணர்வுகளை வெளிப்படுத்துங்கள், அது தொனியிலோ, உடல் மொழியிலோ மட்டுமே இருந்தாலும் சரி.

பேசுபவர்: *வேலைப்பளு அதிகமாக இருக்கிறது, இன்னும் செய்ய வேண்டிய வேலைகள் எவ்வளவோ இருக்கின்றன., எல்லாவற்றையும் செய்து முடிக்க முடியவில்லை என்று குழுத் தலைவர் இறுக்கமாக இருக்கிறார். என்ன செய்வதென்றே தெரியவில்லை.*

கேட்பவர்: *நீங்கள் உங்களால் முடிந்தவரை முயற்சி செய்கிறீர்கள் போல் தெரிகிறது, ஆனால் செய்து முடிக்க வேண்டிய வேலைகள் அதிகமாக இருப்பது மன அழுத்தத்தைத் தரும் தான்! சற்று நிதானமாக யோசித்துப் பாருங்கள். என்ன செய்தால் மீதமுள்ள வேலைகளைத் திறம்பட செய்து முடிக்க முடியும் என்று நினைக்கிறீர்கள்?*

மேலே உள்ள உதாரணத்தில், கேட்பவர் பேசுபவரின் உணர்ச்சிகளை (மன அழுத்தம்) அங்கீகரித்து, அவர்களுடன் இணைவைக் காட்டுகிறார். இது பேசுபவரை மேலும் பேச ஊக்குவிக்கும்.

நுணுக்கமான குறிப்புகள்:

பிரதிபலிப்புகளுக்கான குரல் தொனி மிக முக்கியமானது. உறுதியான கருத்துடன், லேசான சந்தேகக் குறிப்போடு பேசுங்கள். உங்கள் இலக்கு: "நீங்கள் என்னிடம் இதைத்தான் சொல்கிறீர்கள் என்று நினைக்கிறேன், ஆனால் நான் தவறாக நினைத்திருந்தால் என்னைத் திருத்துங்கள்" என்பதாக இருக்க வேண்டும். உங்கள் பிரதிபலிப்புகள் சரியாக இருக்க வேண்டியதில்லை. மற்றவர் உங்களைத் திருத்தினால், நல்லது! அவர்கள் என்ன சொல்ல முயற்சிக்கிறார்கள் என்பதை இப்போது நீங்கள் நன்றாகப் புரிந்துகொள்வீர்கள்.

பேச்சுக்கொடுப்பவர் தங்கள் உணர்வுகளைத் தெளிவாக விவரிக்காவிட்டாலும், அவற்றைப் பிரதிபலிக்க முயற்சிக்கவும். அவர்களின் குரல் தொனி அல்லது உடல் மொழி மூலம் அவர்கள் எப்படி உணர்கிறார்கள் என்பதை நீங்கள் கண்டறிந்துவிட முடியும்.

சிறிய விவரங்கள் அனைத்தையும் பற்றி கவலைப்பட வேண்டாம், முக்கிய கருத்தைப் பிரதிபலிப்பதில் கவனம் செலுத்துங்கள்.

C. புரிந்துகொள்ள முயற்சித்தல் (Strive to Understand):

C1. முழு கவனத்துடன் இருங்கள்: கவனித்துக் கேட்டல் என்றால் உடல் மொழி, தொனி, மற்றும் வாய்மொழி ஆகிய அனைத்தையும் கவனிப்பது. அடுத்து நீங்கள் என்ன சொல்ல விரும்புகிறீர்கள்/ என்ன பதில் அளிக்க வேண்டும் போன்ற பிற மனரீதியான சிதறல்களுக்குப் பதிலாக, கேட்பதில் கவனம்

செலுத்துங்கள். சாத்தியமானால், மிக முக்கியமான மற்றும் உணர்ச்சிபூர்வமான உரையாடல்களை அமைதியான மற்றும் குறைந்த கவனச்சிதறல்களுடைய சூழலில் வைத்துக்கொள்ளுங்கள்.

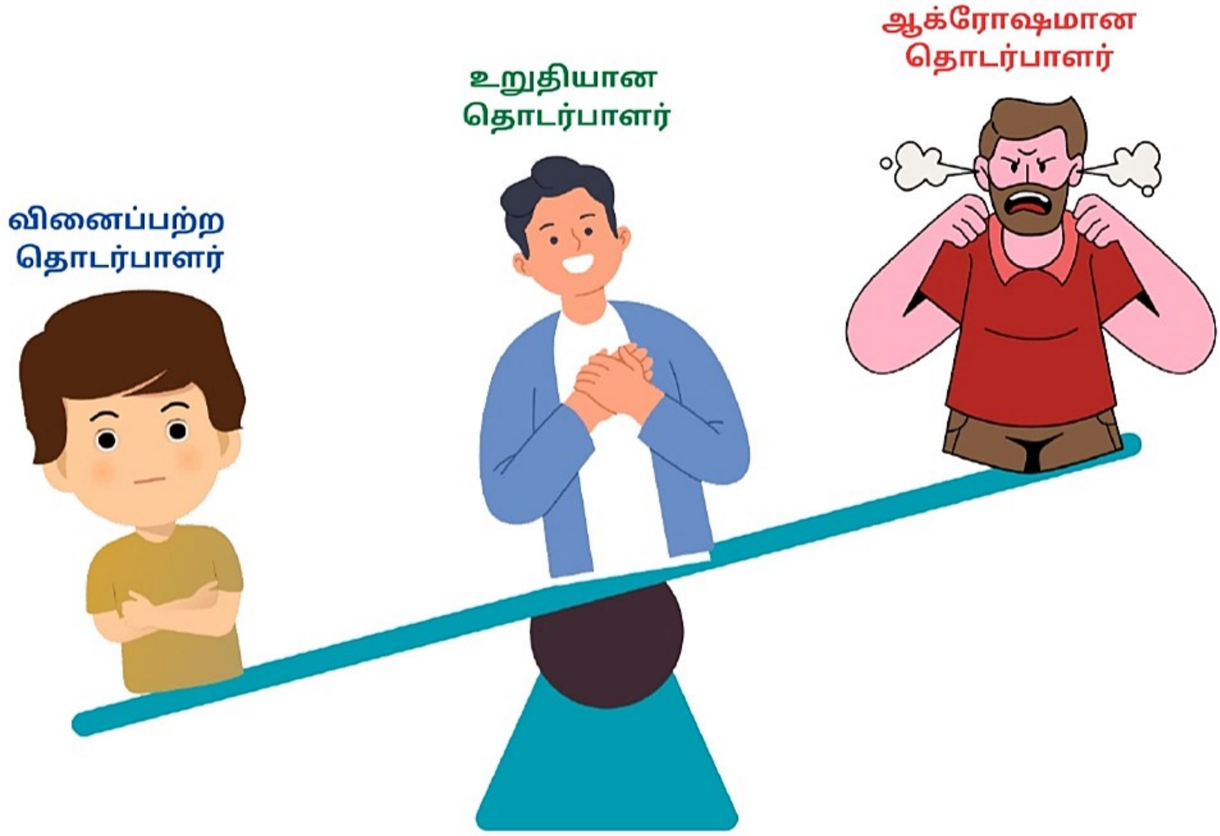
C2. **திறந்த மனதுடன் கேளுங்கள்**: பேசுபவரின் பேச்சில் உங்களுக்கு ஒப்புதல் இல்லாவிட்டாலும், அவரின் கருத்தையும் கண்ணோட்டத்தையும் புரிந்துகொள்ள வேண்டியது அவசியம். அவர் கூற விளைவதை முழுமையாக புரிந்து கொள்ளும் முன், இதைப் பற்றித்தான் பேசுவார் (அ) இப்படித்தான் பேசுவார் போன்ற கணிப்புகள் மற்றும் கருத்துக்களைத் தவிர்க்க வேண்டியதும் அவசியம்.

குறிப்பு: திறந்த மனதுடன் இருப்பது வெறும் இரக்க உணர்வை மட்டும் ஏற்படுத்துவதில்லை. இது பேச்சாளரை மதிப்பதையும் அவர்களின் கண்ணோட்டத்தைப் புரிந்துகொள்ள முயற்சிப்பதையும் காட்டுகிறது.

கூர்ந்து கவனித்துக் கேட்டல் நம்பிக்கையான மற்றும் வெளிப்படையான உறவுகளை உருவாக்க உதவும். மற்றவர்கள் மதிக்கப்படுவதாகவும், புரிந்து கொள்ளப்படுவதாகவும் உணர இது வழிவகுக்கும்.

அத்தியாயம் 3: உறுதியான தகவல் தொடர்பு முறை

(DIFFERENT COMMUNICATION STYLES & ASSERTIVE COMMUNICATION)



தகவல் தொடர்பு முறை என்பது மக்கள் தகவல் தொடர்புகொள்ளும் வெவ்வேறு வழிகளை விவரிக்கிறது. இதில் வாய்மொழி (verbal), அதாவது மக்கள் பயன்படுத்தும் சொற்கள் மற்றும் பிற வாய்மொழி அல்லாத (non-verbal) தகவல் தொடர்பு முறைகள், அதாவது அவர்களின் குரலின் தொனி, முகபாவங்கள் மற்றும் உடல் மொழி ஆகியவை அடங்கும்.

4 வகையான தகவல் தொடர்பு முறைகள்:

வினையற்ற (Passive), வினையற்ற ஆக்ரோஷமான (Passive Aggressive), ஆக்ரோஷமான (Aggressive) மற்றும் உறுதியான (Assertive) தொடர்பு ஆகியவை நான்கு வகையான தகவல் தொடர்பு முறைகளைக் குறிக்கிறது. ஒவ்வொருவருக்கும் இந்த நான்கு முறைகளையும் பயன்படுத்தும் திறன் உள்ளது, அனைவரும் அவற்றை அவ்வப்போது பயன்படுத்துகிறோம். எடுத்துக்காட்டாக, ஒருவர் தங்கள் மேலதிகாரியிடம் வினையற்ற வகையிலும், தங்கள் துணைவியிடம் உறுதியான முறையிலும் தகவல் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

பணியிடத்தில் ஒவ்வொருவருக்கும் இடையேயான தகவல் தொடர்பு முறையில் உள்ள வேறுபாடுகள் பெரும்பாலும் குழப்பம் மற்றும் விரக்தியை ஏற்படுத்துகின்றன. குறிப்புகளைக் (cues) கண்டறிந்து, பொருத்தமான தகவல் தொடர்பு முறையைப் பயன்படுத்துவது சக பணியாளர்களுடனான கடினமான உரையாடல்களை எதிர்கொள்ளவும், சவாலான சூழ்நிலைகளில் கடினமான நபர்களை சமாளிக்கவும் உதவும்.

பணியிடத்தில் திறம்பட தகவல் தொடர்பு கொள்வது என்பது ஒருவர் கூற விளைவதை நன்கு கவனித்துக் கேட்டு புரிந்து கொள்வதையும் தாண்டி, அவர்கள் தங்களை எவ்வாறு வெளிப்படுத்துகிறார்கள் என்பதை அடையாளம் கண்டு, அதற்கேற்ப உங்கள் பதில்களை மாற்றியமைப்பதிலும் உள்ளது. வெவ்வேறு தகவல் தொடர்பு முறைகளைப் புரிந்துகொள்வதும், நீங்கள் எவ்வாறு தகவல் தொடர்பு கொள்கிறீர்கள் என்பதைப் புரிந்துகொள்வதும், பணியிடத்திலும், மக்கள் சேவையிலும் சீரான உரையாடல் மூலம் அர்த்தமுள்ள இணைப்புகளை உருவாக்க உதவும்.

இந்த அத்தியாயத்தில் நான்கு வகையான தகவல் தொடர்பு முறைகளைப் பற்றியும், அவற்றை எவ்வாறு அடையாளம் காண்பது என்பதைப் பற்றியும் அறிந்துகொள்வோம். பின்வரும் அத்தியாயத்தில் குறிப்பிட்ட சூழ்நிலைகளுக்கு உங்கள் முறையை எவ்வாறு மாற்றியமைப்பது என்பது பற்றிய செயல்படுத்தக்கூடிய குறிப்புகளையும் காண்போம்.

a. வினையற்ற தகவல் தொடர்பு (Passive Communication):

வினையற்ற தொடர்பாளர்கள் அவர்களுக்கென்று தனிப்பட்ட வகையில் கருத்து இருந்தாலும் கூட யாரையும் கோபப்படுத்திவிடக் கூடாது என்பதற்காக அதை வெளிக்காட்ட மாட்டார்கள். அவர்கள் முரண்கள், சண்டைகளைத் தவிர்க்க முயற்சி செய்பவர்கள். பொதுவாக போகிற போக்கில் செல்பவர்கள். அவர்கள் நிராகரிப்புக்கு அஞ்சி, தங்கள் மேல் தவறு இல்லாதபோதும் மன்னிப்பு கேட்டுக் கொள்பவர்கள். தனது சொந்த தேவைகளை வெளிப்படுத்தவோ அவற்றிற்காகக் குரல் கொடுக்கவோ மாட்டார்கள். அவர்கள் மற்றவர்களின் விருப்பங்கள் மற்றும் தேவைகளுக்கு முன்னுரிமை கொடுப்பவர்கள். இல்லை/ முடியாது என்ற சொல்லைத் தவிர்ப்பதற்காக அவர்கள் விரும்பாத விஷயங்களுக்கு ஒப்புக்கொள்பவர்கள்.

வினையற்ற தொடர்பாளர்கள் இதுபோன்ற சொற்றொடர்களைப் பயன்படுத்தலாம்:

- *"குழு என்ன முடிவு செய்தாலும் எனக்குச் சரிதான்."*
- *"அதில் எனக்கு எந்த கருத்தும் இல்லை."*

b. வினையற்ற ஆக்ரோஷமான தகவல் தொடர்பு (Passive Aggressive Communication):

வினையற்ற தொடர்பாளர்களைப் போலவே, வினையற்ற ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்களும் தங்கள் உண்மையான உணர்வுகளையும் கருத்துக்களையும் நேரடியாக வெளிப்படுத்த மாட்டார்கள். அவர்கள் பெரும்பாலும் கிண்டல் அல்லது மறைமுக பாராட்டுக்களைப் பயன்படுத்துவார்கள். அவர்கள் எரிச்சலடையும்போது அல்லது அதிருப்தியடையும்போது முகபாவனை, எரிச்சலூட்டும் உடல் மொழி போன்ற வாய்மொழி அல்லாத தகவல் தொடர்புகளைப் பயன்படுத்துவார்கள். இவர்களை இந்த வகையைச் சேர்ந்தவர்கள் தான் என்று எளிதில்

கண்டுகொள்ள முடியாது, ஏனெனில் வெளித்தோற்றத்திற்கு வினையற்ற தொடர்பாளர்களைப் போலத் தோன்றினாலும் உண்மையில் மறைமுகமாக ஆக்ரோஷத்தை ஒளித்து வைத்திருப்பார்கள்.

வினையற்ற ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்கள் இதுபோன்ற சொற்றொடர்களைப் பயன்படுத்தலாம்:

- *"நான் அதைக் கவனித்துக்கொள்கிறேன்."* ஆனால் மனதிற்குள் *"நான் உண்மையிலேயே விரும்பினால்."* (ஆகையால் வெளித்தோற்றத்திற்கு அவர்கள் கூறுவது வினையற்ற செயலாக தோன்றினாலும் உள்ளுக்குள் வேறு அர்த்தம் பட நினைத்திருப்பார்கள்)

c. ஆக்ரோஷமான தகவல் தொடர்பு (Aggressive Communication):

ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்கள் பெரும்பாலும், கடினமான அல்லது கட்டாயப்படுத்தும் மொழியைப் பயன்படுத்தி தங்கள் மனநிலை மற்றும் கருத்துக்களை வெளிப்படையாகக் கூறுபவர்கள். கருத்து வேறுபாடுகளின் போது, இந்த வகையான மக்கள் பெரும்பாலும் தற்காப்பு நிலைக்குச் சென்று மற்றவர்களை விட அதிகமாகப் பேசுவார்கள். அவர்கள் உரையாடலைக் கட்டுப்படுத்தி, தங்கள் அணியினரின் உள்ளீட்டைப் புறக்கணித்து, முறைப்பதன் மூலம் மற்றவர்களை மிரட்டும் தன்மை உடையவர்கள். அவர்கள் மற்றவர்களை அவமதித்து தங்களை வலிமையாக காட்டிக்கொள்வர்.

ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்கள் இதுபோன்ற சொற்றொடர்களைப் பயன்படுத்தலாம்:

- *"நான் சரி, நீ தவறு."*
- *"என் விருப்பப்படி செய்."*
- *"விவாதம் முடிந்தது."*

d. உறுதியான தகவல் தொடர்பு (Assertive Communication):

உறுதியான தகவல் தொடர்பு என்பது வினையற்ற மற்றும் ஆக்ரோஷமான தகவல் தொடர்பு ஆகிய இரண்டு முறைகளுக்கும் இடையே ஒரு சமநிலையைக் குறிக்கிறது. உறுதியான தொடர்பாளர்கள் கனிவானவர்கள், நேரடியானவர்கள் மற்றும் நேர்மையானவர்கள். பயமின்றி அவர்கள் தங்களைப் பற்றியும் தங்கள் எண்ணங்கள் மற்றும் உணர்வுகள் பற்றியும் தெளிவாகவும் தன்னம்பிக்கையுடனும் வெளிப்படுத்துபவர்கள். அதே சமயத்தில் அவர்கள் அடுத்தவர்களின் உணர்வுகளுக்கும் கருத்துக்களுக்கும் மதிப்பளிக்கக் கூடியவர்கள். தனது உரிமைகளுக்காகக் குரல் கொடுக்கையில் மற்றவர்களின் உரிமைகள் பாதிக்கப்படாமல் பார்த்துக் கொள்பவர்கள். பொதுவாக நிதானமான குரலில் பேசுபவர்கள். மற்றும் நேருக்கு நேர் உரையாடலில் இயல்பாக கண்களைப் பார்த்து பேசுபவர்கள்.

உறுதியான தொடர்பாளர்கள் இதுபோன்ற சொற்றொடர்களைப் பயன்படுத்தலாம்:

- *"உங்கள் கருத்தை நான் புரிந்து கொள்கிறேன், ஆனால் ……………?"*
- *"முன்னே செல்ல சிறந்த வழி ………." என்று நான் நம்புகிறேன்.*
- *"அந்த யோசனை எனக்கு பிடிக்கிறது, ஆனால் மிகவும் பயனுள்ள அணுகுமுறை …………"*

வாய்மொழி அல்லாத தகவல் தொடர்பு (Non-Verbals):

ஒருவர் பேசும் வார்த்தைகளை மட்டுமே வைத்து அவரை வினையற்ற, ஆக்ரோஷமான அல்லது உறுதியான தகவல் தொடர்புடையவர் என்று எடைபோட்டுவிட முடியாது. அவர் அதை எப்படி சொல்கிறார் என்பதையும் சேர்த்துப் பார்க்க வேண்டும். அவரின் குரலின் தொனி, முகபாவனை, தோரணை போன்ற உடல் மொழிகளையும் கணக்கில் கொள்ள வேண்டும்.

வினையற்ற நடத்தை	ஆக்ரோஷமான நடத்தை	உறுதியான நடத்தை
பேசுவதற்கு அஞ்சுதல்	மற்றவர்களை இடைமறித்துப் பேசுதல்	வெளிப்படையாகப் பேசுதல்
மெதுவாக பேசுதல்	சத்தமாகப் பேசுதல்	உரையாடல் தொனியில் நிதானமாகப் பேசுதல்
மக்களுடனான சந்திப்பைத் தவிர்த்தல்	மற்றவர்களை முறைத்துப் பார்த்தல்	இயல்பான பார்வை
எந்த முகபாவனையும் இல்லாமை	மிரட்டல் முகபாவனை	செய்திக்கு ஏற்ப முகபாவனைகளைக் காட்டுதல்
கூனிக்குறுகி/ விலகுதல்	உறுதியாக திமிராக கைகளைக் கட்டி நிற்றல்	அணுகுவதற்கு எளிதான தோரணையுடனும் பாவனையுடனும் இருத்தல்
குழுவில் இருந்து தன்னைத் தனிமைப்படுத்திக் கொள்ளுதல்	குழுக்களைக் கட்டுப்படுத்துதல்	குழுக்களில் பங்கேற்றல்
உடன்பாடில்லாத போதிலும் இணங்கிப் போதல்	சொந்த உணர்வுகளை மட்டுமே கருதுதல்	நேர்மையாகப் பேசுதல்
மற்றவர்களை விட தன்னைக் குறைவாக மதிப்பிடுவது	மற்றவர்களை விட தன்னை அதிகமாக மதிப்பிடுவது	தனக்குச் சமமாக மற்றவர்களையும் மதிப்பிடுவது
மற்றவர்களின் உணர்வுகளைக் காயப்படுத்தாமல் இருக்க தன்னைக் காயப்படுத்திக் கொள்வது	தன் உணர்வுகள் காயப்படுவதைத் தவிர்க்க மற்றவர்களைக் காயப்படுத்துவது	யார் உணர்வையும் (தன்னை உட்பட) காயப்படுத்தாமல் இருத்தல்
நீங்கள் சரி, நான் சரி இல்லை.	நான் சரி, நீங்கள் சரி இல்லை	நானும் சரி, நீங்களும் சரி

எது சிறந்த தகவல் தொடர்பு முறை?

பெரும்பாலான மக்கள் வினையற்ற (தவிர்க்கும் மற்றும் இணங்கும்) அல்லது ஆக்ரோஷமான (போட்டித்தன்மை) முறைகளில் ஒன்றே அதிகமாகக் கடைப்பிடிக்கிறார்கள். உறுதியான (ஒத்துழைப்பு) முறையைக் கடைப்பிடிப்பவர்கள் மிகக் குறைவு. இருப்பினும், வினையற்ற - உறுதியான - ஆக்ரோஷமான தகவல் தொடர்பு முறை தொடர்ச்சியில் எங்கு இருந்தாலும், நம் வாழ்வில் உறுதியான தகவல் தொடர்பு முறையை அதிகம் பயன்படுத்த முயற்சி செய்வது அவசியம்.

சக பணியாளர்களுக்குப் பதிலளிக்கும் போது, உறுதியான தகவல் தொடர்பு முறை விரும்பத்தக்க முறையாகும், மேலும் தலைமைத்துவத்தில் முக்கிய பங்கு வகிக்கிறது. இது புரிந்துணர்வு மற்றும் விழிப்புடன் நன்கு கவனித்துக் கேட்டல் திறனைக் காட்டுகிறது. மக்களின் பிரச்சனையை நாம் அங்கீகரிக்கும் பொழுது அவர்கள் புரிந்துகொள்ளப்படுவதாகவும் மதிக்கப்படுவதாகவும் உணர்கிறார்கள். அதே நேரத்தில் நம் ஐயங்களையும் எதிர்பார்ப்புகளையும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்க முடிகிறது.

தகவல் தொடர்பு முறை உதாரணம்:

இப்பொழுது நீங்கள் வெவ்வேறு தொடர்பாளர்கள் எப்படி நடந்து கொள்வார்கள் என்பதைத் தெளிவாகப் புரிந்து கொண்டிருப்பீர்கள். அதை மேலும் விவரிக்க ஒரு உதாரணம் இதோ.

சூழ்நிலை

அலுவலகத்தில் குழுத் தலைவர் நீங்கள் சமர்ப்பித்த திட்ட அறிக்கை சரியில்லை என்றும், நிறைய பிழைகள் இருப்பதாகவும், மக்கள் தெரிவித்த கருத்துக்கும் உங்கள் அறிக்கையில் உள்ள கருத்துக்கும் நிறைய முரண்பாடு இருக்கிறதென்றும், உங்கள் அலுவலகத்தில் அனைவரின் முன்பும் உங்களை விமர்சனம் செய்து கடுமையாக நடந்து கொள்கிறார்.

இந்த சூழலில் நீங்கள் எப்படி பதிலளிப்பீர்கள்?: உங்கள் சொந்த பதிலை உருவாக்கிய பின், அடுத்த பக்கத்தில் உள்ள உதாரணங்களை வாசித்து அதனுடன் உங்கள் பதிலை ஒப்பிடுக.

உறுதியான பதில்: *"உங்கள் கருத்துக்களை நான் உள்வாங்கிக் கொண்டேன். அதேசமயம் நீங்கள் சற்று அமைதியாகப் பேசினால் மேலும் இந்தத் திட்ட அறிக்கையைப் பற்றி தெளிவாகவும் விவரமாகவும் பேசி இதை சிறப்பாக முடிக்க முடியும்."*

வினையற்ற பதில்: *"மன்னித்து விடுங்கள். உங்களுக்கேற்றார் போல் என் திட்ட அறிக்கையை மாற்றி விடுகிறேன்."*

வினையற்ற - ஆக்ரோஷமான பதில்: *"சரி, நான் இதை மாற்றி விடுகிறேன் (மனதிற்குள்: என்னால் ஒன்றும் செய்ய முடியாது. இதை எப்படி நீங்கள் முடிக்கிறீர்கள் என்று நானும் பார்க்கிறேன்)."*

ஆக்ரோஷமான பதில்: *"நான் சரியாகத்தான் செய்திருக்கிறேன். உங்களுக்குப் பிழையாகத் தெரிந்தால் அதற்கு நான் ஒன்றும் செய்ய முடியாது."*

அத்தியாயம் 4: வெவ்வேறு தகவல் தொடர்பு முறைகளை எவ்வாறு கையாள்வது

(HANDLING DIFFERENT STYLES OF COMMUNICATION)

வெவ்வேறு தனிப்பட்ட தகவல் தொடர்பு முறைகளைக் கையாள, ஒவ்வொரு நபரின் முறையைப் பொறுத்து உங்கள் அணுகுமுறையை மாற்றியமைக்க வேண்டும். இந்த முறைகளைக் கையாள்வதில் உங்கள் திறமைகளை வளர்த்துக் கொண்டு நீங்கள் நிபுணராக மாறும்பொழுது அவர்களுடைய ஒத்துழைப்பைப் பெற்று பணித்திறனை அதிகரித்து பணியைச் சிறப்புடன் செய்து முடிக்க உதவுகிறது.

வினையற்ற தொடர்பாளர்களை எப்படி கையாள்வது:

சில நேரங்களில் வினையற்ற தொடர்பாளர்களைக் கையாள்வது விரக்தியை ஏற்படுத்தும். உங்கள் குழுவில் திட்டப் பணிகளுக்காக குழுவினரின் கருத்துக்களைக் கேட்கும்போது, குழுவில் ஒருவர் தன் கருத்தை வெளிப்படையாக தெரிவிக்காமல் (அவருக்கு சில ஐயங்கள் இருப்பினும்) பெரும்பாலானோரின் கருத்துக்காகக் காத்திருந்து பின் அதையே தன் விருப்பமாகத் தெரிவிக்கிறார். இறுதியில் அவர் தன் ஐயப்பாடுகளை வெளிப்படையாக தெரிவிக்காததால் அந்த வேலை பல இடர்பாடுகளால் தேங்கி நிற்கிறது.

கூட்டுக் கலந்துரையாடல்களில் பேசுவது வினையற்ற தகவல் தொடர்பாளர்களுக்குக் கடினமாக இருக்கும் என்பதால், அவர்களுடன் திறம்பட தகவல் தொடர்புகொள்ள இந்த குறிப்புகளைப் பயன்படுத்தவும்:

- *உங்கள் செய்தி/ தகவல் அல்லது எதிர்பார்ப்புகளைத் தெளிவாகவும் சுருக்கமாகவும் கூறுங்கள்.*
- *அவர்கள் கருத்துக்களைப் பகிர்ந்து கொள்ள ஊக்குவிக்க ஆரம்பத்தில் அவர்களிடம் தனியே கேளுங்கள்.*
- *அவர்களின் எண்ணங்கள், உணர்வுகள் மற்றும் கருத்துக்களைத் தெரிவிக்க அவர்களுக்கு ஒரு பாதுகாப்பான சூழலை உருவாக்கித் தரலாம்.*

வினையற்ற ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்களை எப்படி கையாள்வது:

பணியிடத்தில் வினையற்ற ஆக்ரஷமான தகவல் தொடர்பு முறை பெரும்பாலும் நுட்பமானது மற்றும் மறைமுகமானது, இது சங்கடமான

சூழ்நிலைகளை ஏற்படுத்தும். வினையற்ற ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்களின் போக்குகளைப் புரிந்துகொள்வது, இந்த வகையான தொடர்பாளர் எப்படி உணர்கிறார் என்பதை அடையாளம் காண உதவும். அவர்களின் உடல் மொழியையும் குரலின் தொனியையும் கவனிப்பது அவர்களை சரியான விதத்தில் அணுக உதவும்.

அவர்களுடன் தெளிவாகவும் திறம்படவும் தகவல் தொடர்பு கொள்ள உதவும் குறிப்புகள் இங்கே:

- *அமைதியாக இருங்கள், பாதுகாப்பு நிலைக்குச் செல்லாதீர்கள்.*
- *தெளிவான பதில்களைத் தரக்கூடிய நேரடி கேள்விகளை கேளுங்கள்.*
- *அவர்கள் சொல்வதை மீண்டும் சொல்லி, நீங்கள் அவர்களை சரியாகப் புரிந்துகொண்டீர்களா என்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள், ஆனால் அதை நேர்மறையான முறையில் தெரிவியுங்கள்.*

ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்களை எப்படி கையாள்வது:

ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்களுடன் தொடர்ந்து பணிபுரிவது சவாலாக இருக்கலாம். பிரச்சனைகள் பெரிதாவதைத் தடுக்க அவர்களின் முறையை நாமும் பின்பற்றுவதைத் தவிர்ப்பது நல்லது. ஆக்ரோஷமான தகவல் தொடர்பு முறையைப் பொறுத்துக் கொள்வது சரியான செயலும் அல்ல. உங்கள் பணியிடத்தில் ஒரு ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர் தன் எல்லையை மீறும் பொழுது அவர்களைத் தொடர்ந்து பொறுத்துக் கொள்ளாமல் உங்கள் நிறுவனத்தில் உரிய நபரிடம் எடுத்துச் செல்வது நன்று.

சமாதானமாகவும் பணி நிமித்தமாகவும் உரையாடலை நிர்வகிக்க இந்த குறிப்புகள் உங்களுக்கு உதவும்:

- *அவர்கள் முறையைப் பிரதிபலிக்காமல் அமைதியாகவும் உறுதியான வகையிலும் இருப்பது அவசியம்.*
- *அவர்கள் தங்கள் எல்லைகளை மீறாமல் இருக்க விளைவுகளையும் எல்லைகளையும் தெளிவாக நிர்ணயிக்கவும்.*
- *அனைவரையும் சரியான பாதையில் வழிநடத்த அவரவர் பங்கு மற்றும் பொறுப்புகளைத் தெளிவாக வரையறுக்கவும்.*

அத்தியாயம் 5:
பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வும் செயல்படும் மனநிலைகளும்
(TRANSACTIONAL ANALYSIS AND FUNCTIONAL EGO STATES)

பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வு உங்கள் வேலைத்தளத் தகவல் தொடர்புகளை மேம்படுத்தவும், முரண்களைக் குறைக்கவும் மற்றும் உங்கள் சக பணியாளர்களுடன் வலுவான உறவுகளை வளர்க்கவும் உதவும். பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வு பணியிட தகவல் தொடர்புகளைப் புரிந்து கொள்ள பயனுள்ள கருவியாகும்.

சில நேரங்களில் நீங்கள் அல்லது மற்றொருவர் ஏதோ ஒன்றைக் குறித்து மிகவும் வருத்தமடைந்து, அதற்கான காரணத்தை அடையாளம் காண முடியாத சூழ்நிலையைச் சந்தித்திருக்கலாம். இத்தகைய சூழ்நிலைகளில், பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வு என்ற நுட்பம் மிகவும் பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வு- மனித மனம் மூன்று நிலைகளில் (**பெற்றோர்**, **குழந்தை**, **முதிர்ந்த**) இருந்து தகவல் தொடர்பு கொள்ளும் என்ற கருத்தை அடிப்படையாகக் கொண்டது.

குறிப்பு: இந்த அத்தியாயத்தில் வரும் 'குழந்தை', 'முதிர்ந்த' மற்றும் 'பெற்றோர்' என்னும் சொற்கள் மனநிலையைக் குறிப்பதாகும். இதை நிஜ பெற்றோர் வயது முதிர்ந்தவர்கள் அல்லது குழந்தைகளுடன் ஒப்பிட்டு குழப்பிக் கொள்ள வேண்டாம்.

1. **பெற்றோர் மனநிலை (Parent ego state):** இந்த நிலை, நாம் நம் பெற்றோர்களிடமிருந்து கற்றுக்கொண்ட/ உள்வாங்கப்பட்ட மனப்பான்மைகள், நம்பிக்கைகள் மற்றும் நடத்தைகளை பிரதிபலிக்கிறது. இது அக்கறை காட்டுதல், விமர்சனம் செய்தல், கட்டுப்படுத்துதல், தண்டனை கொடுத்தல் போன்ற வடிவங்களில் வெளிப்படலாம்.

எ.கா:

குழுத் தலைவர் ('பெற்றோர்'): *"இந்த அறிக்கையை எப்போதோ முடித்திருக்க வேண்டும். இது ஏற்றுக்கொள்ள முடியாதது!"*

2. **குழந்தை மனநிலை (Child ego state):** இந்த நிலை, நாம் குழந்தைகளாக இருந்தபோது செயல்பட்டதைப் போல, நமது உணர்ச்சிகள், தூண்டுதல்கள் மற்றும் படைப்பாற்றலை பிரதிபலிக்கிறது. இது விளையாட்டுத்தனமாக, ஆர்வமாக, கிளர்ச்சியுடன் அல்லது சார்ந்திருத்தல் போன்ற வடிவங்களில் வெளிப்படலாம்.

எ.கா:

"வரவிருக்கும் என்னுடைய சொற்பொழிவை நினைத்து நான் மிகவும் பதற்றமாக இருக்கிறேன். நான் எல்லாவற்றையும் கெடுத்து விடுவேன் என்று பயமாக இருக்கிறது."

3. **முதிர்ந்த மனநிலை (Adult ego state):** இந்த நிலை தெளிவான சிந்தனை, காரணம் மற்றும் தர்க்கத்தை (logic) அடிப்படையாகக் கொண்டது. இது சூழ்நிலைகளை அமைதியாக மதிப்பீடு செய்து தகவல்களைச் சேகரித்து முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது.

எ.கா:

பணியாளர் ('முதிர்ந்த'): *"இந்த வேலை எவ்வளவு முக்கியம் என்பது எனக்கு நன்றாக தெரியும். கொடையாளர்களுக்குக் கூடிய விரைவில் பதில் அளிக்க வேண்டும் என்பதும் புரிகிறது. இந்த சூழலை எவ்வாறு கையாளலாம் என்பதை பற்றி கலந்துரையாடி ஆலோசிக்கலாமா?"*

பரிமாற்றம் (Transaction) என்றால் என்ன?:

பரிமாற்றம் என்பது சமூக தொடர்பின் அடிப்படை அலகு ஆகும். இது ஒரு நபரிடமிருந்து வரும் தூண்டுதல் (stimulus) மற்றும் மற்றொரு நபரிடமிருந்து வரும் பதில் (response) ஆகியவற்றைக் கொண்டுள்ளது. இந்த தூண்டுதல்களும் பதில்களும் சொல் மூலமாகவோ அல்லது உடல்மொழி மூலமாகவோ இருக்கலாம். மேலும் அவை இரு நபர்களின் மனநிலைகளால் (பெற்றோர், முதிர்ந்த, குழந்தை) தாக்கத்தை ஏற்படுத்துகிறது.

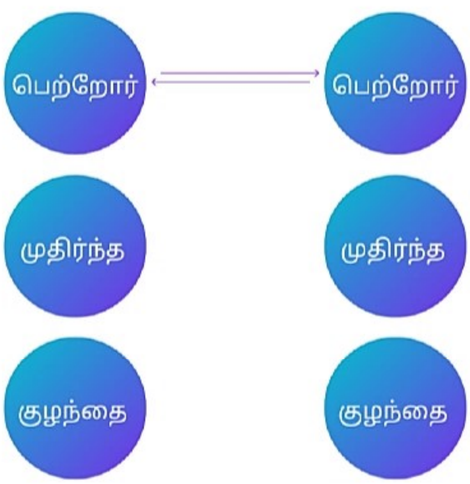
உதாரணம்:

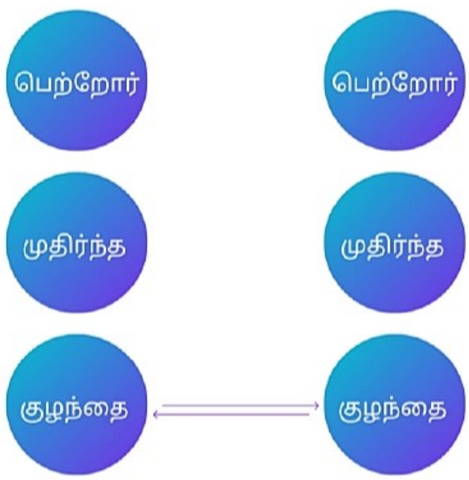
தூண்டுதல் ('முதிர்ந்த'): *"இந்த அறிக்கையைக் கண்டுபிடிக்க எனக்கு உதவி செய்ய முடியுமா?"*

பதில் ('முதிர்ந்த'): *"நிச்சயமாக, நான் உங்களுக்கு அதில் உதவ முடியும். அறிக்கையின் தலைப்பு என்ன?"*

நேர்மறை பரிமாற்றங்கள் (Complementary Transactions):

இரண்டு நபர்கள் நேர்மறை பரிமாற்றங்களுடன் தகவல் தொடர்பு கொள்வது சிறப்பாக செயல்படுகிறது. அதாவது பெற்றோர் - பெற்றோர், முதிர்ந்த - முதிர்ந்த, குழந்தை - குழந்தை, பெற்றோர் - குழந்தை (அ) குழந்தை - பெற்றோர். மேலே கொடுக்கப்பட்டுள்ள உதாரணம் இதற்கு ஒரு சரியான எடுத்துக்காட்டு. (**குறிப்பு:** *ஒரு பரிமாற்றம் நேர்மறையாக இருப்பது ஒரு நபர் தன் தூண்டுதலுக்கு எந்த மனநிலையில் இருந்து பதிலை எதிர்பார்க்கிறாரோ அதே மனநிலையில் இருந்து பதில் வருவதை பொருத்துத்தான் அமைகிறது. இங்கு கொடுக்கப்பட்டுள்ள படங்களில் உள்ள அம்புக்குறி தூண்டுதல் மற்றும் பதிலைக் குறிக்கிறது.*)



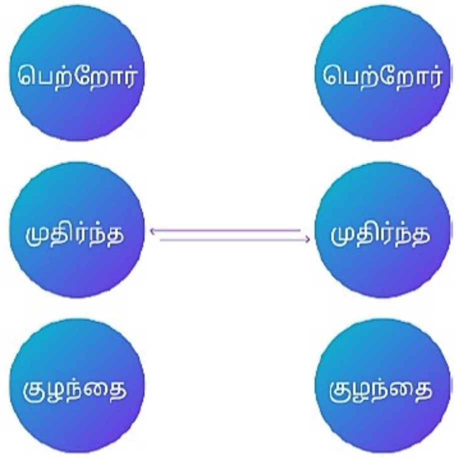


'முதிர்ந்த' - **'முதிர்ந்த'**: இது மிகவும் நேரடியான மற்றும் உபயோகமுள்ள பரிமாற்றமாகும். இருவரும் தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொள்கிறார்கள், கேள்விகளைக் கேட்கிறார்கள், முரண்களைச் சரி செய்ய ஒத்துழைக்கிறார்கள்.

உதாரணம்:

சமூக உதவியாளர்: *"நமது புதிய திட்டத்திற்கான கருத்துக் கணிப்பை நிறைவு செய்துவிட்டேன். முடிவுகளை நான் சுருக்கி சொல்லவா அல்லது முழு அறிக்கையையும் உங்களுக்கு அனுப்பவா?"*

ஒருங்கிணைப்பாளர்: *"இப்போதைக்குச் சுருக்கமாக சொன்னால் போதுமானது. உடனடி கவனம் தேவைப்படும் எதுவும் இருந்தால், எனக்குத் தெரியப்படுத்துங்கள், பின்னர் முழு அறிக்கையையும் பார்க்கிறேன்."*

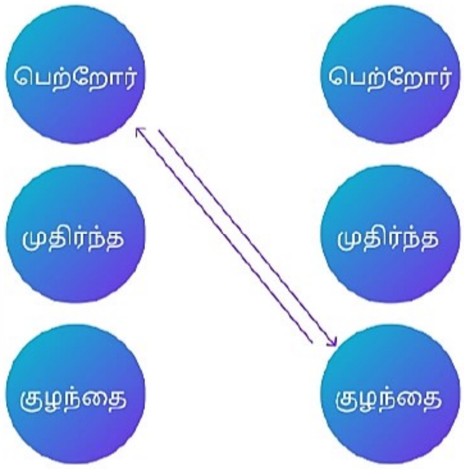


'பெற்றோர்' - **'குழந்தை'**: சில சமயங்களில், ஆதரவளிக்கவோ வழிகாட்டுவதற்கோ, பணிகளை ஒதுக்குவதற்கோ இந்த வகையான பரிமாற்றம் பொருத்தமானது.

உதாரணம்:

ஒரு மூத்த பணியாளர்: *"இந்த வாடிக்கையாளர் ஆர்டரை கவனித்துக்கொள்ளுங்கள். ஏதேனும் சந்தேகம் இருந்தால் என்னிடம் கேளுங்கள்"*

புதிய பணியாளர்: *"சரி சார்"*

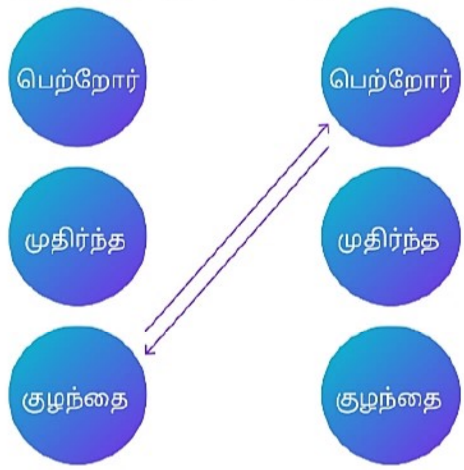


'குழந்தை' - **'பெற்றோர்'**: வேண்டுகோள்கள் அல்லது ஆதரவு தேவைப்படும் சூழ்நிலைகளில் இது பொருத்தமானது.

உதாரணம்:

பணியாளர்: *"இந்த பணிக்கான காலக்கெடுவை நீட்டிக்க முடியுமா? நான் அதை முடிக்க இன்னும் சற்று கால அவகாசம் தேவைப்படுகிறது".*

மேலாளர்: *"இன்னும் எவ்வளவு கால அவகாசம் தேவைப்படும்?"*



குறுக்கு பரிமாற்றங்கள் (Crossed Transactions):

குறுக்கு பரிமாற்றங்கள் நடைபெறுவதால் தகவல் தொடர்பு துண்டிக்கப்படுகிறது. ஒருவர் ஒரு நிலையில் இருந்து பேசுகிறார், மற்றவர் அதற்கு எதிர் நிலையில் இருந்து பதிலளிக்கிறார். இது குழப்பம் மற்றும் முரணுக்கு வழிவகுக்கும்.

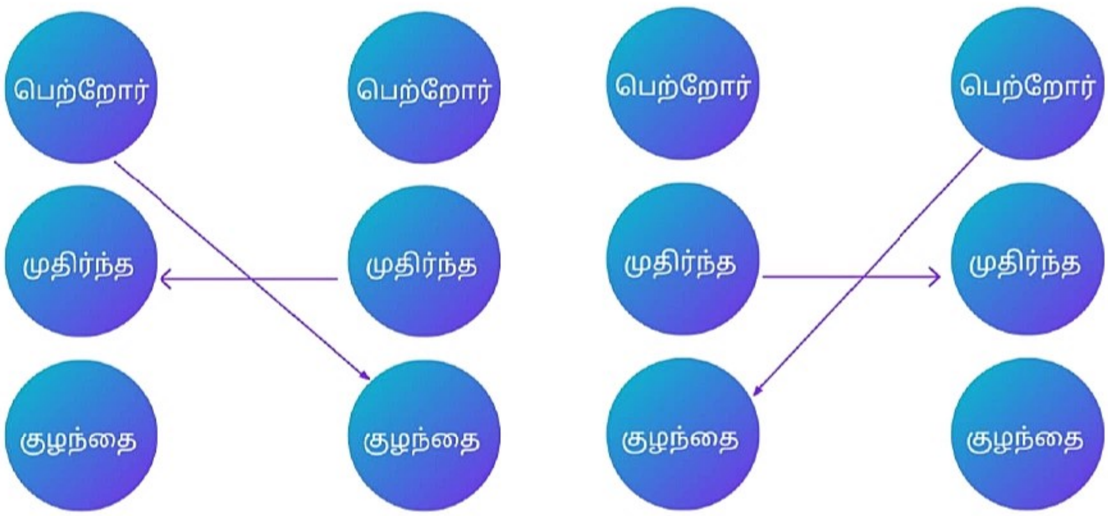
உதாரணம்:

நீங்கள் ஒரு சக பணியாளரிடம், *"இந்த திட்டத்திற்கான அறிக்கை எங்கே?" என்று கேட்கிறீர்கள்* (முதிர்ந்த - முதிர்ந்த).

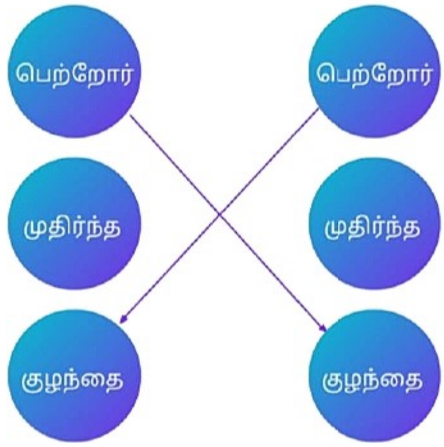
சக பணியாளர், *"என்னிடம் ஏன் கேட்கிறீர்கள்? நீங்கள் தானே அதைக் கையாள வேண்டும்" என்று பதிலளிக்கிறார்* (பெற்றோர் - குழந்தை).

குறுக்கு பரிமாற்றங்களை கையாளுதல்:

குறுக்கு பரிமாற்றம் ஏற்படும்போது, இருவரும் ஒரே அலைவரிசைக்குக் (குறிப்பாக Adult to Adult) மீண்டும் வர வேண்டியது அவசியம். குறிப்பாக, நீங்கள் ஒருவரிடம் முதிர்ந்த (Adult) மனநிலையிலிருந்து பேசும் போது, அவர்கள் உணர்ச்சிபூர்வமான குழந்தை (Child) பதிலைத் தந்தால், அவர்களை மீண்டும் முதிர்ந்த (Adult) மன நிலைக்கு அழைத்து வருவது அவசியம்.



- பணியாளர் (விரக்தியுடன்): "நாம் மீண்டும் இந்த கெடுவைத் தவறவிட்டோம் என்பதை என்னால் நம்ப முடியவில்லை. நீங்கள் எங்களுக்கு யதார்த்தமான காலக்கெடுவை வழங்குவதில்லை!" (Parent to Child)



- துறைத் தலைவர் (தற்காப்பு): "எல்லா பழிகளையும் என் மீது சுமத்தாதே. உங்கள் பங்கைச் சரியான நேரத்தில் முடித்திருந்தால், நாம் இந்த நிலையில் இருக்க மாட்டோம்." (Parent to Child)

(திறமையான மாற்றம்/ Skilful Shift):

- துறைத் தலைவர் (ஒரு ஆழ்ந்த மூச்சு விட்டு, சற்று நிதானித்து விட்டு 'முதிர்ந்த' மனநிலைக்கு மாறுதல்): "பாருங்கள், நாம் ஒருவரையொருவர் குறை கூறுவது உதவாது. இந்தத் திட்டத்தை மீண்டும் சரியான பாதையில் கொண்டு வர இப்போது என்ன செய்யலாம் என்பதில் கவனம் செலுத்துவோம். எவ்வளவு பணிகள் முடிவடைந்துள்ளன, இன்னும் என்னென்ன பாக்கி உள்ளது என்பதை பற்றிக் கூறுங்கள்."

நேர்மறை பதில் (Complementary Response):

- பணியாளர் (அமைதியாக, 'முதிர்ந்த' மனநிலைக்கு மாறுதல்): "நீங்கள் சொல்வது சரி தான். சரி, நான் கிட்டத்தட்ட 80% முடித்துவிட்டேன், ஆனால் .... பாக்கி உள்ளன."

ஆரம்ப கருத்துக்கள் உணர்ச்சிபூர்வமானவை, 'பெற்றோர்' - 'குழந்தை' மனநிலையைப் பிரதிபலிக்கின்றன (குறுக்கு பரிமாற்றம்).

துறைத் தலைவர், பயனற்ற இந்த முறையை அடையாளம் கண்டு, 'முதிர்ந்த' மனநிலைக்கு மாறுகிறார். இது பணியாளரும் தங்கள் 'முதிர்ந்த' மனநிலையிலிருந்து பதிலளிக்க அழைக்கிறது.

பணியாளரும் 'முதிர்ந்த' மனநிலைக்கு மாறி, பிரச்சனையின் தீர்வை நோக்கி நகர்கிறார்.

அத்தியாயம் 6: முரண் தீர்வு

(CONFLICT RESOLUTION)

கஷ்டங்கள் துவண்டுவிட செய்யாமல், எழுச்சியூட்டவே உருவாக்கப்பட்டவை. மனித மனம் முரண்கள் மூலமே வலிமை பெறுகிறது.

- வில்லியம் எல்லரி சேனிங்

முரண்களைக் "கருத்து வேறுபாடுகள்" என்று பார்க்க வேண்டுமே தவிர பிரச்சனைகளால் ஏற்படும் சண்டைகள் அல்லது வாதங்களாகப் பார்க்கக் கூடாது. குழு உறுப்பினர்களிடையே தீர்க்கப்படாத முரண்கள் அவர்களுக்கிடையேயான தகவல் தொடர்பை குறைத்து, கவனச்சிதறல்கள் மற்றும் அதிக அளவு மன அழுத்தம் ஆகியவற்றிற்கு வழிவகுக்கும். சுருக்கமாகச் சொல்ல வேண்டும் என்றால், தீர்க்கப்படாத முரண்கள் பாதுகாப்பற்ற சூழ்நிலைகளுக்கு வழிவகுக்கும்.

முரணுக்கு பொதுவாக எதிர்மறையான பொருள் இருந்தாலும், சரியாக நிர்வகிக்கப்பட்டால் முரண் நேர்மறையான நிகழ்வாகும். முரண் ஒருவரின் இலக்குகளை பகுப்பாய்வு செய்யவும், இது சக பணியாளர்களிடையே கலந்துரையாடலை உருவாக்கி, படைப்பாற்றலால் தீர்வுகளை ஊக்குவிக்கிறது. முரண் இல்லாமல், பணியாளர்களும் நிறுவனங்களும் வளர்ச்சி இன்றி தேங்கும்.

முரண் என்பது, மக்களை அவர்களின் வழக்கமான சிந்தனை முறைகளில் இருந்து வெளியேற்றுவதன் மூலம், தனிப்பட்ட உளவியல்

சிதைவுகள் (psychological distortions) மற்றும் பக்கச்சார்புகளை (biases) கடக்க உதவுகிறது. பணியாளர்கள் தங்களது எதிர்ப்பை திறந்த நிலையில் வெளிப்படுத்தும் போது, முடிவெடுக்கும் தரம், எதிர்ப்பை வெளிக்காட்டாமல் இருந்ததை விட தரம் அதிகமாக இருப்பதாக ஆய்வுகள் காட்டுகின்றன.

பணியிடத்தில் முரணைத் தீர்ப்பதற்கான 5 உத்திகள்:

டாக்டர் கென்னத் W. தாமஸ் மற்றும் டாக்டர் ஹெச். கில்மன் ஆகியோரால் உருவாக்கப்பட்ட தாமஸ்-கில்மன் முரண் மாதிரி (Thomas-Kilmann Conflict Model), முரணைத் தீர்ப்பதற்கான ஐந்து உத்திகள் - பல முரண் தீர்வு முறைகளைக் காட்டிலும் மிகச்சிறந்த பயனுள்ளதாக கருதப்படுகிறது.

1. தவிர்த்தல் (Avoiding):

உறவின் முக்கியத்துவமும், இலக்கும் குறைவாக இருக்கும் சூழ்நிலைகளுக்கு மிகவும் பொருத்தமான உத்தி. பணியிடத்தில் இத்தகைய சூழ்நிலைகளை நீங்கள் சந்திக்க வாய்ப்பில்லை என்றாலும், அவை தினசரி வாழ்க்கையில் நிகழலாம். உதாரணமாக, நீங்கள் ஒரு பொதுப் பேருந்தில் இருக்கிறீர்கள், அருகில் இருப்பவர் சத்தமாக இசை கேட்கிறார். நீங்கள் அந்த நபரை மீண்டும் சந்திக்க வாய்ப்பில்லை, இனிமையான பேருந்து பயணம் என்ற உங்கள் இலக்கு அத்தியாவசியம் இல்லை, நீங்கள் சில மணி நேரங்களில் அந்த பேருந்தில் இருந்து இறங்கக்கூடும். இசையை புறக்கணித்து முரணைத் தவிர்த்தல், பிரச்சனை இல்லாத பயணத்தை உங்களுக்கு அளிக்கும்.

இருப்பினும், நீங்கள் பெரும்பாலும் சக பணியாளர்களுடன் நீடித்த உறவைப் பேண விரும்பும் பணியிட முரண்களில், தவிர்த்தல் தீங்கு விளைவிக்கும். சில சூழ்நிலைகளில் முரணைத் தவிர்க்க வேண்டியது அவசியம் தான், ஆனால் பணியிடத்தில் அவற்றை நீங்கள் சந்திக்க வாய்ப்பில்லை என்பதை நினைவில் கொள்ளுங்கள்.

2. போட்டி (Competing):

பணியிட முரணுக்கு பெரும்பாலும் பொருந்தாவிட்டாலும், சில சூழ்நிலைகளில் பயனுள்ளதாக இருக்கும் மற்றொரு உத்தி, போட்டி. இந்த உத்தி, உங்கள் இலக்கை உயர்வாக மதித்து, மற்றவர்களுடனான உறவுகளை குறைவாக மதிக்கும் சூழ்நிலைகளுக்கு ஏற்றது. இது அதிக உறுதிமிகுந்தது மற்றும் குறைந்த ஒத்துழைப்பைத் தரும்.

ஒரு நெருக்கடியான சூழ்நிலையில் நீங்கள் இந்த உத்தியை தேர்வு செய்யலாம். உதாரணமாக, யாராவது மயக்கமடைந்து என்ன செய்ய வேண்டும் என்று மக்கள் வாதிடும்போது, உங்களை உறுதிப்படுத்திக் கொண்டு பொறுப்பேற்றுக் கொள்வது அந்த நபருக்கு விரைவாக மருத்துவ கவனிப்பு கிடைப்பதற்கு உதவும்.

நீங்கள் உங்களுக்காகக் குரல் கொடுக்கும் போதும், நீங்கள் பாதுகாப்பில்லாமல் உணரும் சூழ்நிலைகளிலும் இதைப் பயன்படுத்தலாம். அந்த சூழ்நிலைகளில், உங்களை உறுதிப்படுத்திக் கொண்டு பாதுகாப்பை அடைவது மற்றவர்களுடனான உறவுகளை விட முக்கியமானது.

சக பணியாளருடன் உள்ள சுமூகமான உறவுக்கு முக்கியத்துவம் வாய்ந்த சூழ்நிலைகளில், இந்த உத்தியை பயன்படுத்தும் போது, நம்பிக்கையை குறைத்து, ஒத்துழைப்பு, படைப்பாற்றல் மற்றும் பணித்திறனை சிதைக்கும் அபாயம் இருக்கிறது.

3. இணங்குதல் (Accommodating):

முரணைத் தீர்ப்பதற்கான மூன்றாவது உத்தி இணங்குதல் ஆகும். இதில், நீங்கள் மற்றவரின் தேவைகளை ஏற்றுக் கொள்கிறீர்கள். சக

பணியாளருடன் உள்ள சுமூகமான உறவு உங்கள் இலக்கை விட முக்கியம் என்கிற சூழ்நிலைகளில் இணங்குதலைப் பயன்படுத்தவும்.

உதாரணமாக, ஒரு கூட்டத்தில் நீங்கள் எதிர்கால திட்டத்திற்கான யோசனை ஒன்றை முன்வைக்கும் போது, அதற்கு எதிர்மறை தாக்கம் இருக்கும் என்று உங்கள் சக பணியாளர்களில் ஒருவர் கூறுகிறார். உங்கள் யோசனையைத் திரும்பப் பெறுவதன் மூலம் முரணைத் தீர்க்க முடியும்.

இது கோபமான அல்லது எதிர்க்கின்ற மனநிலை கொண்ட மனிதரிடம் முரணைக் கையாளும்போதும், அல்லது உங்களுக்கு இது குறித்து தீவிரமான கருத்து இல்லையென்றாலும் இது பயனுள்ளதாக இருக்கும். இது உங்கள் இலக்கை சமன்பாட்டிலிருந்து நீக்குவதன் மூலம் உடனடியாக முரணைக் குறைக்கிறது.

ஒரு நிறுவனத்தில் இணங்குதலுக்கு இடம் இருந்தாலும், நீங்கள் அதை முரணைத் தவிர்க்கப் பயன்படுத்துகிறீர்களா என்று உங்களிடம் நீங்களே கேள்வி எழுப்புங்கள். யாராவது உங்களுடன் உடன்படவில்லை என்றால், அவர்களிடம் சமாதானமடைவது புதுமை மற்றும் படைப்பாற்றல், சிக்கல் தீர்வுக்கான வாய்ப்புகளைத் தடுக்கும்.

ஒரு துறை/ குழு தலைவராக, உங்கள் கீழ்நிலை பணியாளர்கள் அடிக்கடி இணங்குதலை பயன்படுத்துகிறார்களா என்று கவனிக்கவும். அப்படியென்றால் பாதுகாப்பான சூழலில், ஆரோக்கியமான விவாதத்தை ஊக்குவிப்பது அதிக ஒத்துழைப்புக்கு வழிவகுக்கும்.

4. சமரசம் (Compromising):

முரணைத் தீர்ப்பதற்கான மற்றொரு உத்தி சமரசம் ஆகும். இதில், நீங்கள் மற்றும் மற்ற தரப்பினர் தங்கள் தேவைகளில் சிலவற்றை விட்டுக் கொடுத்து ஒரு ஒப்பந்தத்தை எட்டுகிறீர்கள். நீங்கள் இருவரும் உங்கள் முழு இலக்கையும் அடையாததால், இது ஒரு "**தோல்வி-தோல்வி**" உத்தி என்று அறியப்படுகிறது.

இந்த உத்தி, உங்கள் இலக்கு மற்றும் உறவு ஆகிய இரண்டும் மீதான அக்கறை மிதமான அளவில் இருக்கும்போது நன்றாக செயல்படும். அடுத்தவருடன் உள்ள உறவை நீங்கள் மதிக்கிறீர்கள், ஆனால் அதே சமயத்தில் சமரசம் அடைந்து உங்கள் இலக்கை முழுவதுமாக விட்டுக் கொடுக்க மாட்டீர்கள்.

உதாரணமாக, நீங்களும் உங்கள் சக பணியாளரும் ஒரு வரவிருக்கும் திட்டத்திற்கு தலைமை தாங்குவதில் ஆர்வம் காட்டுகிறீர்கள். நீங்கள் இணைந்து தலைமை தாங்குவதன் மூலம் அல்லது உங்களில் ஒருவர் இந்த முறை தலைமை தாங்கி, மற்றவர் அடுத்த முறை தலைமை தாங்குவதன் மூலம் சமரசம் செய்து கொள்ளலாம்.

சமரசம் செய்வதற்கு அகண்ட பார்வையுடன் சிந்தனையும், உங்கள் அனைத்து தேவைகளும் நிறைவேற்றப்படாது என்ற புரிதலும் வேண்டும். இது சில நேரங்களில் உங்கள் ஆசையை/ பெருமையை விட்டுக்கொடுப்பதையும் உள்ளடக்கியது. உறவு மற்றும் பரஸ்பர நலன் ஆகியவற்றை மதிக்கும் ஒரு தீர்வை அடைவதற்காக நீங்களும் மற்ற தரப்பினரும் செய்யும் தியாகங்களே இதன் நன்மைகள்.

5. ஒத்துழைப்பு (Collaborating):

சமரசம் என்பது "இழப்பு-இழப்பு" உத்தியாக இருக்கையில், ஒத்துழைப்பு என்பது ஒரு **"வெற்றி-வெற்றி"** உத்தி. எங்கு இலக்கும், உறவும் முக்கியமாகவும் சமமாகவும் கருதப்படுகிறதோ அங்கு ஒத்துழைப்பு இன்றியமையாததாகிறது. அனைத்து தேவைகளையும் பூர்த்தி செய்யும் ஒரு முடிவை எட்ட, நீங்களும் மற்ற தரப்பினரும் இணைந்து செயல்பட இது உங்கள் இருவரையும் ஊக்குவிக்கிறது.

ஒத்துழைப்பு அவசியமான ஒரு சூழ்நிலையின் உதாரணம்: உங்கள் பணியாளர்களில் ஒருவர் தனது பணியில் சரியாக செயல்படாதிருக்கிறார் - அது திட்டப் பணிகளில் எதிர்மறையான தாக்கத்தை ஏற்படுத்தும் அளவுக்கு இருந்தால். ஒரு பலமான, நேர்மறையான உறவை பராமரிப்பது முக்கியம் என்றாலும், அவரின் மோசமான செயல்திறனுக்கான தீர்வைக் கண்டுபிடிப்பதும் அவசியம். முரணை ஒத்துழைப்பு என்று கட்டமைப்பதன் மூலம் அதன் காரணத்தை கண்டுபிடித்து செயல்திறனை அதிகப்படுத்தி பணிகளை சிறப்பாக செய்து முடிக்க முடியும்.

பெரும்பாலான பணியிட முரண்களுக்கு ஒத்துழைப்பு சிறந்த உத்தி. இலக்குகள் முக்கியம், ஆனால் சக பணியாளர்களுடனான நேர்மறையான உறவுகளைப் பேணுவதும் அவசியம். சிக்கல்களுக்கு ஆக்கபூர்வமான தீர்வுகளைக் கண்டறிய ஒத்துழைப்பை எப்போதும் ஊக்குவிப்போம். **வெற்றி-வெற்றி** யோசனையை உருவாக்க முடியாவிட்டால், எப்போதும் சமரசத்திற்கு திரும்பலாம்.

அத்தியாயம் 7: உணர்ச்சிகளின் ஆதிக்கத்தில் தொடர்பு கொள்ளுதலும் முடிவெடுத்தலும்

(COMMUNICATING WHILE EXPERIENCING DIFFERENT EMOTIONS)

உணர்வுகள், பார்வையை திரிக்கும் பிறழ்வுகள்:

உணர்வுகள் நமது வாழ்வில் நிலையானவை. நம்மை சுற்றி நிகழும் நிகழ்வுகளை நாம் எவ்வாறு எடுத்துக் கொள்கிறோம் என்பதை நம் உணர்வுகள் தீர்மானிக்கிறது. நம் கண்களில் தூசி விழுந்தால் அது எப்படி நம் பார்வையை மறைக்கிறதோ, அதை போல் நம் உணர்வுகள் நமது தீர்ப்பை மயக்குகின்றன. நாம் வருத்தமாக இருக்கும்போது, சாதாரணமான ஒரு குறிப்பு கூட நம்மை விமர்சிப்பது போல் உணர வைக்கும்.

உங்கள் குழுத் தலைவர் நேர்மறையான விமர்சனம் கொண்ட மின்னஞ்சலை உங்களுக்கு அனுப்புவதாக வைத்துக் கொள்ளுங்கள். அந்த மின்னஞ்சல் மேம்படுத்த வேண்டிய பகுதிகளைச் சுட்டிக்காட்டினாலும், உங்கள் பலங்களையும் அங்கீகரிக்கிறது. இருப்பினும், உங்கள் பதவி குறித்து நீங்கள் பாதுகாப்பற்ற தன்மையுடன் இருந்தால், விமர்சனத்திலேயே கவனம் செலுத்தி, முழு செய்தியையும் தவறாகப் புரிந்து கொண்டு, சோர்வடைவீர்கள்.

அதீத எதிர்மறை உணர்வுகள்:

நாம் அதீத எதிர்மறை உணர்வுகளுடன் இருக்கும் பொழுது, நாம் நம் வசம் இருப்பதில்லை. முடிவில் நாம் வருந்தத்தக்க வகையில் செயல்பட்டு விடுகிறோம். உதாரணமாக, ஒரு சக பணியாளருடனான சூடான விவாதத்தில் நீங்கள் மிகவும் கோபமடைந்திருக்கிறீர்கள். அந்த கோபத்தில் அந்த சகபணியாளரை என்ன சொல்கிறோம் என்பதறியாமல் காயப்படுத்தும் வார்த்தைகளை விட்டு விடுகிறீர்கள். இது இந்த சூழ்நிலையை இன்னும் மோசமடையத் தான் செய்யும். சற்று நேரம் கழித்து உங்களின் கோபம் தணிந்த பின் உங்கள் வார்த்தைகளை நினைத்து நீங்களே வருத்தம் கொள்கிறீர்கள்.

அதீத மகிழ்ச்சியின் எதிர்மறைப் பக்கம்:

பெரும்பாலும் நாம் எதிர்மறை உணர்ச்சிகளில் கவனம் செலுத்தினாலும், தீவிர மகிழ்ச்சியும் கூட நமது முடிவெடுக்கும் திறனைச் சீர்குலைக்கும். அதிகப்படியான உற்சாகம் அபாயங்களை கவனிக்காமல் விடுவதற்கோ அல்லது பகுத்தறிவுடன் கூடிய ஆலோசனைகளைப் புறக்கணிப்பதற்கோ வழிவகுக்கும். பேரின்ப உணர்வு பின்னர் வருத்தப்படக்கூடிய அலட்சியமான நிதி அல்லது உறவு முடிவுகளை எடுக்கத் தூண்டும்.

நாம் உற்சாகமாக இருக்கும்போது, சிறிய வெற்றிகள் கூட மிகப்பெரிய சாதனைகளாகத் தோன்றும். நமது கண்ணோட்டம் நமது உணர்வுகளால் வண்ணமயமாக்கப்படுகிறது என்பதை நினைவில் கொள்வது அவசியம்.

உதாரணமாக, உங்கள் கனவு ஸ்கூட்டரைக் கணிசமான தள்ளுபடியில் விற்பனை செய்யப்படுவதைப் பார்க்கிறீர்கள். உற்சாகம் உங்கள் மனதை மயக்கி, உங்கள் தற்போதைய நிதி நிலை அல்லது பராமரிப்பு செலவுகள் போன்ற காரணிகளைக் கவனிக்காமல் அகலக்கால் வைக்க வழி வகுக்கக்கூடும்.

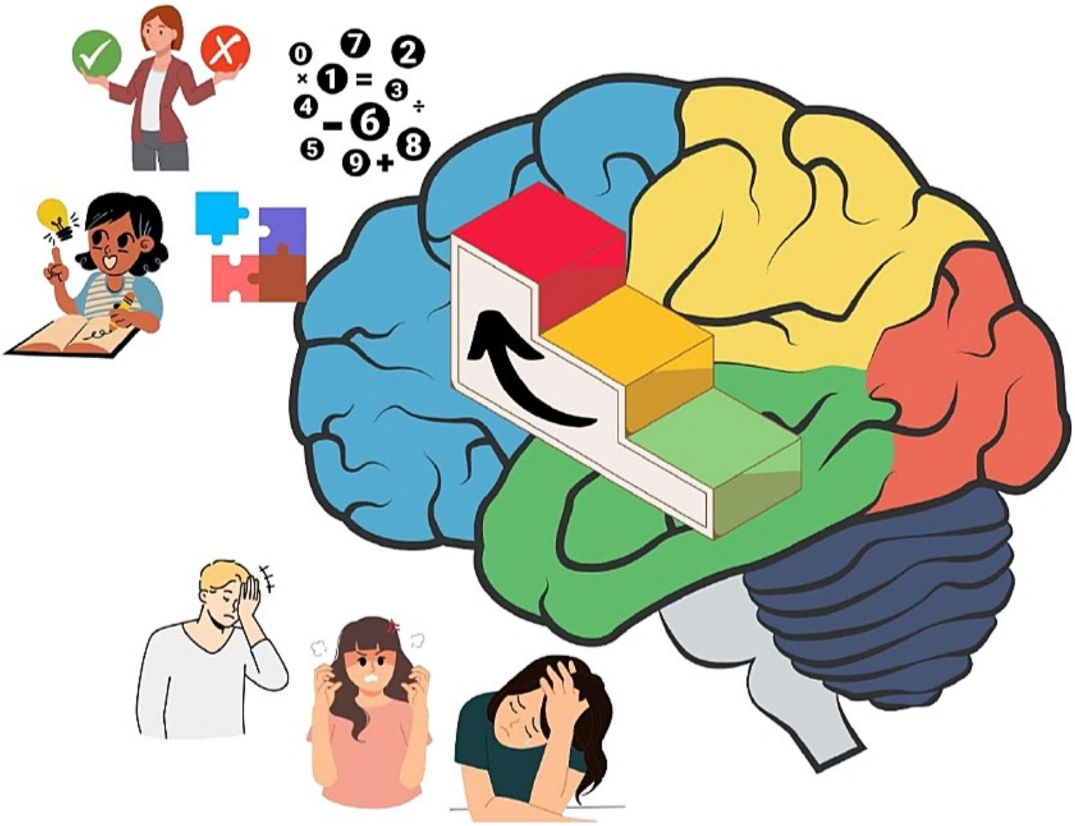
உணர்ச்சிகளின் தாக்கத்தைப் புரிந்துகொள்வதன் மூலமும், ஆரோக்கியமான சமாளிக்கும் வழிமுறைகளை வளர்ப்பதன் மூலமும், உங்கள் அன்றாட அனுபவங்களை அதிக தெளிவுடனும் உணர்வுப்பூர்வ நுண்ணறிவுடனும் அணுகமுடியும்.

டாக்டர் சீகலும் துண்டிக்கப்பட்ட மூளையும்:

உணர்ச்சி நெருக்கடியின் போது மூளை எவ்வாறு செயல்படுகிறது, நமது பகுத்தறிவான மேல்-மூளையை (முன்புற புறணி) எப்படி தற்காலிகமாக உணர்ச்சிபூர்வமான கீழ்-மூளையிலிருந்து (amygdala) துண்டிக்கப்படுகிறது, என்பதை அழகாக விளக்க எளிய கை மாதிரியைப் பயன்படுத்துகிறார் டாக்டர் சீகல்.

- **உள்ளங்கை**: மூளைத் தண்டு மற்றும் லிம்பிக் அமைப்பைக் குறிக்கிறது, இது அடிப்படை உயிர்வாழும் செயல்பாடுகள் (சுவாசம், இதயத் துடிப்பு) மற்றும் உணர்ச்சிபூர்வமான எதிர்வினைகளுக்குப் (பயம், கோபம், மகிழ்ச்சி) பொறுப்பானது.

- **கட்டைவிரல்:** கீழ்-மூளையைக் (அமிக்டலாவை) குறிக்கின்றன, இது நமது சண்டை, ஓட்டம் அல்லது ஸ்தம்பித்து நிற்கும் (fight, flight, freeze) எதிர்வினைகளைத் தூண்டும் முக்கிய உணர்ச்சி மையம்.
- **விரல்கள்:** நமது மூளையின் பகுத்தறிவுப் பகுதியான முன்புற புறணியைக் (prefrontal cortex) குறிக்கிறது, இது தர்க்கம், தீர்ப்பு மற்றும் முடிவெடுக்கும் தன்மைக்கு பொறுப்பானது .



மூடியை திறத்தல் (Flipping your lid): தீவிர உணர்ச்சிகள் எழும்போது, உங்கள் விரல்களுக்கும் (சிந்தித்து செயல்படும் மையம்) கட்டை விரலுக்குமான (உணர்ச்சி மையம்) தொடர்பு துண்டிக்கப்படுகிறது. நாம் 'நமது மூடியைத் திறக்கும்போது' (flip our lid), தெளிவாக சிந்திக்கும் மற்றும் பகுத்தறிவுடன் செயல்படும் திறனை இழக்கிறோம்.

இந்த திறந்த மூடி, சிந்தனையையும் திட்டமிடலையும் கிட்டத்தட்ட சாத்தியமற்றதாக்குகிறது. இந்த நிலையில்,

கோபம், விரக்தி, சோர்வு, மன அழுத்தம் அல்லது அதீத மகிழ்ச்சி ஆகியவற்றிலிருந்து, பின்னர் நாம் வருத்தப்படும் அவசர முடிவுகளை எடுக்கலாம்.

முன்புற புறணியை மீண்டும் ஈடுபடுத்துதல் (Re-engaging the prefrontal cortex):

நமது தர்க்கம் மற்றும் பகுத்தறிவுக்கான மையமான முன்புற புறணி (prefrontal cortex), கட்டுப்பாட்டை மீட்டெடுப்பதில் முக்கிய பங்கு வகிக்கிறது. *ஆழ்ந்த மூச்சுக்களை* எடுப்பது, மனந்தெளிநிலை (mindfulness) மூலம் நிகழ்காலத்தில் கவனம் செலுத்துவது அல்லது சிறிது நேரம் உங்களைத் திசைதிருப்புவது போன்ற எளிய நுட்பங்கள், நீங்கள் பதிலளிப்பதற்கு முன்பு முன்புற புறணி மீண்டும் ஈடுபட உதவும்.

a. **இடைவெளி எடுப்பது**: உணர்ச்சிகள் தீவிரமாக இருக்கும்போது இடைவெளி எடுப்பது அவசியம். கோபமாக இருக்கும் போது, சூழ்நிலையிலிருந்து விலகுவது, உங்கள் "சிந்தனை மூளை" கட்டுப்பாட்டை மீண்டும் பெற அனுமதிக்கிறது.

தூண்டுதலின் பேரில் பதிலளிப்பதற்குப் பதிலாக, அமைதியாக இருந்து, "நான் என் வசம் இல்லை. நான் தெளிவாக இருக்கும்போது இதைப் பற்றி பின்னர் பேசலாம்" என்று சொல்லலாம்.

b. **ஆழ்ந்த மூச்சுக்களை எடுப்பது**: உணர்ச்சிகள் வெறும் மனநிலைகள் மட்டுமல்ல; அவை உடல் மாற்றங்களையும் தூண்டுகின்றன. ஒரு சூடான உரையாடல் தீவிரமடையும்போது, உங்கள் இதயத் துடிப்பு அதிகரிக்கிறது, கைகளில் ரத்த ஓட்டம் அதிகரிக்கிறது, உங்கள் குரல் உயர்கிறது. இந்த உடல் அறிகுறிகளை அறிந்துகொண்டு, உங்களின் அமைதி திரும்ப, சில ஆழ்ந்த மூச்சுக்களை எடுப்பது, உரையாடலை தொடர்வதற்கு முன்பு மன அமைதியை மீண்டும் பெற உதவுகிறது (முன்புற புறணியை மீண்டும் ஈடுபடுத்துதல்).

c. உணர்வுகளுக்குப் பெயரிடுதல்: "பெயரிடு, அடக்கு" என்பதன் வலிமை:

'Name it, Tame it' அதாவது 'பெயரிடு, அடக்கு' என்ற ஆங்கில சொற்றொடர் ஒரு சக்திவாய்ந்த கருத்தை வெளிப்படுத்துகிறது. நமது உணர்வுகளை வெறுமனே அங்கீகரித்து அடையாளம் காண்பது அவற்றை சிறப்பாகக் கையாள்வதற்கான முதல் படியாக இருக்கும்.

ஒரு உணர்ச்சியை நாம் அனுபவிக்கும்போது அதற்கு பெயரிடாமல் இருந்தால் அது தாங்க இயலாததாகவும் குழப்பமாகவும், பெரும் சுழல்போலவும் உணரப்படலாம். தூண்டுதலின் பேரில் பதிலளிக்கலாம் அல்லது அந்த உணர்ச்சியின் தீவிரத்தில் பறிபோனவராக உணரலாம்.

நமது உணர்ச்சிக்குப் பெயரிடும்போது, ("நான் கோபமாக உணர்கிறேன்," "நான் கவலையாக உணர்கிறேன்," "நான் ஏமாற்றமடைந்துள்ளேன்") நாம் நிலைமையை தெளிவாக உணர்ந்து புரிந்து கொள்கிறோம். அதனால் அந்த உணர்ச்சியில் இருந்து ஒருவித இடைவெளியை பெறுகிறோம். இது மூளையின் வெவ்வேறு பகுதிகளைச் செயல்படுத்தவும் உதவும். அதே சமயத்தில் நமது உணர்வுகளை மற்றவர்களுக்கு தெளிவாகத் தெரிவிக்கவும் முடியும்.

d. "நான்" வாக்கியங்கள் ('I' statement) - தொடர்பைக் காக்கும் தகவல் பரிமாற்றம்:

"நான் உணர்கிறேன் ..." (I feel) என்று தெளிவாகக் கூறுவதற்கு பயிற்சி தேவை! குறிப்பிட்ட உணர்ச்சிகளை (விரக்தி, காயம், ஏமாற்றம் போன்றவை) அடையாளம் காண்பது, உங்கள் சொந்த எதிர்வினைகளைப் (reactions/ responses) புரிந்துகொள்ளவும் அவற்றைத் தெளிவாகத் தகவல் தொடர்புகொள்ளவும் உதவுகிறது.

நீங்கள் எப்படி உணர்கிறீர்கள் என்பதில் கவனம் செலுத்துவது, அடுத்தவரை குற்றம் சாட்டாமல் இருப்பது தொடர்பைத் திறந்திருக்க வைக்கும். நாம் மற்றவர்களைக் குற்றம் சாட்டும்போது ("நீங்கள் எப்போதும்...!" அல்லது "நீங்கள் ஒருபோதும்...!") அது அவர்களைத் தற்காப்பு நிலைக்குத் தள்ளும். அதற்கு பதிலாக சூழ்நிலை உங்களை எப்படி உணர வைக்கிறது என்பதை நீங்கள் அமைதியாக உணர்ச்சிபூர்வமாகக் கூறினால், அது நல்லுணர்வுக்கும் ஒத்துழைப்புக்கும் அழைப்பு விடுக்கிறது.

உதாரணமாக, "நீங்கள் எப்போதும் என்னை மிகவும் கோபப்படுத்துகிறீர்கள்!" என்பதற்கு பதிலாக, "திட்டங்கள் கடைசி நேரத்தில்

மாறும்போது நான் விரக்தியடைகிறேன்" என்று சொல்லுங்கள். இது புரிந்துணர்வை ஊக்குவிக்கிறது மற்றும் பிரச்சனை தீர்ப்பதற்கு வழிவகுக்கும், தற்காப்பு நிலைக்குத் தள்ளாது.

"நீங்கள் என்னிடம் கேட்கவே இல்லை" என்பதற்குப் பதிலாக, "என் யோசனைகள் நிராகரிக்கப்படும்போது நான் நிராகரிக்கப்பட்டதாக உணர்கிறேன்" என்று சொல்ல முயற்சி செய்து பாருங்கள். வாழ்க்கையில் சமநிலையான அணுகுமுறைக்கு உங்கள் மூளையின் உணர்ச்சி மற்றும் பகுத்தறிவுப் பகுதிகளை ஒருங்கிணைப்பதை நோக்கமாகக் கொள்ளுங்கள்.

அத்தியாயம் 8: பங்குதாரர்களுடன் எப்படி தகவல் தொடர்பு கொள்வது? (COMMUNICATING WITH STAKE HOLDERS)

நாம் நம் குடும்பத்தினருடனும், சக பணியாளர்களுடனும் எப்படி தகவல் தொடர்பு கொள்கிறோமோ, அதே முறையைச் சமுதாய மக்களுடனோ, அரசு அதிகாரிகளுடனோ, சமூகத் தலைவர்களுடனோ பின்பற்றினால், அது எல்லா நேரங்களிலும் நாம் எதிர்பார்க்கும் பலனைத் தராது.

ஒரு பங்குதாரர் அல்லது பங்குதாரர்களுடனான உங்கள் சந்திப்பு மற்றும் உரையாடலின் பின் உள்ள பொதுவான இலக்குகளையும், அதன் மூலம் கிடைக்கப் போகும் நன்மைகளையும் மனதில் வைத்துக் கொண்டு, அதற்கேற்றார் போல் நம் உரையாடலை அமைப்பது நன்மை பயக்கும்.

எந்த பங்குதாரராக இருந்தாலும், அவர்களுடன் நம்பிக்கையும், நல்லுறவையும் வளர்த்துக்கொள்வது அவசியம். உறுதியான தகவல் தொடர்புகொள்வது சிறந்தது, ஆனால் தொனி, தோரணை போன்ற பொருத்தமான உடல் மொழியைப் பயன்படுத்துவதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள். சில சமயங்களில் பிரச்சனைகளைத் தீர்ப்பதற்கான

உங்களுடைய உறுதியான பேச்சு மற்றும் தொனி, திமிர் மற்றும் ஆணவமாக பார்க்கப்படலாம், முக்கியமாக அரசு அதிகாரிகளிடையே.

1) சமுதாய மக்களுடனான தகவல் தொடர்பு (With community people):

சமுதாய மக்கள் என்று கூறும் பொழுது இதில் பெற்றோர்கள், மீனவ மக்கள், பெண்கள் ஆகியோர் அடங்குவர்.

பெற்றோர்களுடனான சந்திப்பை பொறுத்தவரை, அதில் குழந்தைகளின் நலன் அடங்கி இருப்பதால், அதில் அதிக கவனம் எடுத்துக் கொள்ள வேண்டியது அவசியம். குழந்தைகளின் நல்வாழ்விற்காக பெற்றோருடன் இணைந்து பணியாற்றுவது மிகவும் முக்கியம்.

பெற்றோருடன் குழந்தைகள் பற்றி பேசும்போது கடைபிடிக்க வேண்டிய சில முக்கிய குறிப்புகள்:

- **புகழ்வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்துங்கள்:** குழந்தையின் நேர்மறையான பண்புகள், திறமைகள் மற்றும் முன்னேற்றங்களைப் பற்றி பெற்றோரிடம் பேசுங்கள். இது பெற்றோரை உற்சாகப்படுத்தவும், குழந்தையின் மீது அவர்களின் நம்பிக்கையை அதிகரிக்கவும் உதவும்.
- **கவலைகளைப் பகிர்ந்து கொள்ளுங்கள், ஆனால் அவற்றை சரியான முறையில் செய்யுங்கள்:** குழந்தையின் வளர்ச்சியில் நீங்கள் கவனித்த எந்தவொரு கவலைகளையும் பெற்றோரிடம் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டியிருந்தால், அவற்றை கவனமாகச் செய்யுங்கள். குழந்தையை விமர்சிக்காமல்/ அவமதிக்காமல், கவலைகளை தெளிவாகவும், நுட்பமாகவும் வெளிப்படுத்துங்கள். குழந்தைக்கு உதவி தேவைப்படும் துறைகளை அடையாளம் கண்டு பெற்றோருடன் இணைந்து செயல்பட்டு, பயனுள்ள தீர்வுகளை முன் வைக்கவும் முயற்சி செய்யுங்கள். குழந்தைகளின் வளர்ச்சிக்கும் முன்னேற்றத்திற்கும் அவர்கள் தரப்பில் என்ன செய்ய வேண்டும் என்பதையும் தெளிவாக கூறுங்கள்.
- **பெற்றோரின் ஐயங்களுக்கு பொறுமையாக பதிலளிக்கவும்:** பெற்றோரிடம் எழும் சந்தேகங்கள் அல்லது கேள்விகளுக்கு பொறுமையாகவும் மரியாதையுடனும் பதிலளிக்கவும். அவர்களின் கவலைகளை அக்கறையுடன் கேட்டு, தெளிவான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை வழங்குங்கள். தேவைப்பட்டால்,

நிபுணர்களிடம் கூடுதல் ஆலோசனை பெற அவர்களை வழிநடத்துங்கள்.

- **ஒத்துழைப்பையும் நம்பிக்கையையும் வளர்த்துக்கொள்ளுங்கள்:** பெற்றோருடன் நேர்மையான மற்றும் திறந்த உறவைப் பேணுங்கள். அவர்களுடன் தகவலைப் பகிர்ந்து கொள்ளும்போது, அவர்களின் தனியுரிமையை மதித்து அவர்களின் கருத்துக்களுக்கு மதிப்பளியுங்கள். இது உங்கள் வேலையில் பெற்றோரின் ஒத்துழைப்பையும் நம்பிக்கையையும் பெற உதவும்.

சமூக மக்களுடன் திறம்பட தகவல் தொடர்புகொள்ளவும் நேர்மறையான விளைவுகளை அடைவதற்கும் சில முக்கிய உத்திகள்:

- **உங்கள் உணர்வுகளை வேலையில் இருந்து பிரித்துப் பாருங்கள்**: சமூகத்திற்காக உழைக்கும் போது, குறிப்பாக நீங்கள் நேசிக்கும் மக்களுக்காக உழைக்கும் போது, உங்களுடைய முயற்சிகள் புரிந்து கொள்ளப்படவில்லை என உணரும்போது, நீங்கள் சோர்வடைய நிறைய வாய்ப்புண்டு. ஆனால், உங்கள் உணர்ச்சிகளை உங்கள் வேலையிலிருந்து பிரித்துப் பார்ப்பது மிகவும் முக்கியம் என்பதை நினைவில் கொள்ளுங்கள்.

- **தாக்கத்தில் (impact) கவனம் செலுத்துங்கள்**: உங்கள் வேலை சமூகத்திற்காகக் கொண்டு வர விரும்பும் நேர்மறையான விளைவுகளில் கவனம் செலுத்துங்கள். அவர்களின் வாழ்க்கைத் தரம் மற்றும் வாழ்வாதாரத்தில் ஏற்படும் முன்னேற்றங்களை உங்கள் மனதில் காட்சிப்படுத்துங்கள்.

- **ஒன்றுதலைப் (Empathy) பயிற்சி செய்யுங்கள்:** சமூகத்தின் பார்வையைப் புரிந்து கொள்ள முயற்சி செய்யுங்கள். உங்கள் முயற்சிகள் குறித்து அவர்களுக்கு நியாயமான கவலைகள் இருக்கலாம் அல்லது அவர்களுக்கு அதைப்பற்றிய ஞானம் குறைவாக இருக்கலாம்.

- **திறந்த மனதுடன் கலந்துரையாடுங்கள்:** அவர்களின் கவலைகளை முழு மனதுடன் கேளுங்கள். பொறுமையாக தெளிவுடன் அவற்றை கையாளுங்கள். உங்கள் இலக்குகளையும், அதை அடைவதற்கான வழிகளையும், அதனால் ஏற்படக்கூடிய நன்மைகளையும் விளக்க எளிய மொழியையும், காட்சி பொருட்களையும் பயன்படுத்துங்கள்.

- **சிறிய வெற்றிகளை கொண்டாடுங்கள்:** உங்கள் ஒத்துழைப்பின் மூலம் சாதிக்கப்பட்ட சிறிய முன்னேற்றங்கள் அல்லது மைல்கற்களை கூட அங்கீகரித்து கொண்டாடுங்கள். இது உங்கள் வேலையின் நேர்மறையான தாக்கத்தை வலுப்படுத்துகிறது.

2) சமூகத் தலைவர்களுடனான சந்திப்பில் (With Community leaders):

ஒரு சில சமூகத் தலைவர்கள், அரசியல்வாதிகள் மற்றும் பஞ்சாயத்துத் தலைவர்கள் உள்ளிட்டோர் சமூகப் பிரச்சினைகளில் தங்கள் செல்வாக்கையும் அதிகாரத்தையும் காட்ட முயற்சிக்கலாம் என்பதை புரிந்து கொள்வது அவசியம். சிலர், ஒரு சமூகப் பிரச்சனையில் தங்களுக்கான ஆதாயத்தை தேடலாம். இந்த நபரிடம் இருந்து என்ன தேவைப்படுகிறது என்பதையும், உங்கள் இலக்கை எவ்வாறு அடைவது என்பதையும் தெளிவாகக் கருத்தில் கொள்ளுங்கள். அவர்களுடன் நேர்மையான மற்றும் மரியாதையான உறவை வளர்ப்பது, பகிரப்பட்ட இலக்குகளை அடைவதற்கு அவசியம்.

3) அரசு அதிகாரிகளுடனான சந்திப்பில் (With Government officials):

அலுவல் சம்பந்தமாக அரசு துறையைச் சார்ந்த அதிகாரிகளைச் சந்திப்பது சில நேரங்களில் அவசியமாக இருக்கலாம். அரசு அதிகாரிகளைச் சந்திக்கும் போது நெறிமுறைகளை பின்பற்றி உரிய வழியில் செல்லவும். அவர்களை சந்திக்கச் செல்லும் முன் அனைத்து ஆவணங்களை எடுத்துச் செல்வது மற்றும் தயாரிப்பு மிக மிக அவசியம்.

அரசு செயல்பாடுகள் சில நேரங்களில் நேரம் எடுத்துக்கொள்ளும். பலமுறை அரசு அலுவலகங்களுக்குச் சென்று வர வேண்டி இருக்கலாம். பொறுமை காத்து, உங்கள் கோரிக்கைகளைத் தொடர்ந்து வலியுறுத்துங்கள். அதுபோல அரசு உயர் அதிகாரிகளின் செயல்பாடுகள் சில நேரங்களில் நமக்கு கோபத்தையும் விரக்தியும் ஏற்படுத்தலாம். அதை தனிப்பட்ட முறையில் எடுத்துக்கொண்டு உங்கள் வேலையிலோ அல்லது சக பணியாளரிடமோ அந்தக் கோபத்தையும் விரக்தியையும் பிரதிபலிப்பது எந்தப் பயனையும் தராது.

நீங்கள் செல்லும் காரியத்திற்கான காரணம் மற்றும் அதன் விளைவை மனதில் கொண்டு, அது சமூகத்தில் ஏற்படுத்த போகும் மாற்றத்தையும்

மனதில் வைத்து, பொறுமை காத்து உங்கள் கோரிக்கையை முன்னெடுத்துச் செல்லுங்கள்.

பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வில் நாம் பயின்றது போல அரசு அதிகாரிகள் பெரும்பாலும் பெற்றோர் மனநிலையில் இருந்து செயல்படலாம். அதனால் அதற்கு ஏற்றார் போல நேர்மறை பரிமாற்றத்துடன் நாம் நடந்து கொண்டு, பின்பு தக்க சமயத்தில் அவர்களை முதிர்ந்த பரிமாற்றத்திற்குக் கொண்டு வருவதன் மூலம் நாம் தீர்வைக் காணலாம்.

அலுவல் சம்பந்தமாக ஒரு பாதிக்கப்பட்ட குழந்தையின் நல்வாழ்வுக்காக ஒரு அரசு அலுவலகத்திற்குச் செல்கிறீர்கள். அங்கே உங்களுக்கு உரிய மரியாதையும், அங்கீகாரமும் வழங்கப்படாமல் இருக்கலாம். அது உங்களுக்கு விரக்தியையும் கோபத்தையும் ஏற்படுத்தலாம். ஆனால் அந்த குழந்தையின் வாழ்க்கையில் நடக்கப்போகும் நன்மையை மனதில் கொண்டு பொறுமையைக் காத்திடுங்கள்.

உதாரணம்:

பாத்திரங்கள்:

- பிரியா: ஒரு தன்னார்வ தொண்டு நிறுவனத்தின் சமூக பணியாளர், குழந்தைகளுக்கு உதவுவதில் ஆர்வம் கொண்டவர்.
- DCPO குமார்: குழந்தைகளைப் பாதுகாப்பதில் அக்கறை கொண்ட மாவட்ட குழந்தைகள் பாதுகாப்பு அதிகாரி, ஆனால் பெற்றோர் போன்ற அணுகுமுறையைக் கொண்டவர்.

காட்சி 1: குறுக்கு பரிமாற்ற உரையாடல்:

(பிரியா கவலையுடன் DCPO குமாரை அணுகுகிறார்.)

பிரியா ('பெற்றோர்'): "சார், ரவி என்ற சிறுவனைப் பற்றி மிகவும் கவலையாக உள்ளது. அவன் மிகவும் மன உளைச்சலில் இருப்பதாகவும், வீட்டை விட்டு ஓடிக்கொண்டே இருப்பதாகவும் தெரிகிறது."

DCPO குமார் ('பெற்றோர்'): "விவரங்களைக் கொடுங்கள். நாங்கள் அவனைக் கவனித்துக்கொள்வோம். இந்த குழந்தைகளுக்குச் சில சமயங்களில் கண்டிப்பான அணுகுமுறை தேவை."

பிரியா ‘(பெற்றோர்’, மனச்சோர்வு): “ஆனால் வெறுமனே அவனைக் கண்டிப்பது அவனது நடத்தைக்கான அடிப்படை காரணத்தைச் சரி செய்யாதே. அவனுக்கு ஆதரவும் புரிதலும் தேவை, தண்டனை அல்ல சார்.”

DCPO குமார் (‘பெற்றோர்’, அலட்சியமாக): “உங்களுக்கு அனுபவம் பத்தாது. அதனால்தான் புரியவில்லை. நான் பல வருடங்களாக இத்துறையில் இருக்கிறேன், இதுபோன்ற சூழ்நிலைகளை எப்படி கையாள்வது என்பது எனக்குத் தெரியும்.”

பிரியா (‘பெற்றோர்’, சீற்றம்): “நான் உங்கள் அனுபவத்தைக் குறைத்து மதிப்பிட முயற்சிக்கவில்லை, சார். குழந்தையின் நல்வாழ்வை கருத்தில் கொள்ளும் ஒரு முழுமையான அணுகுமுறையை நான் பரிந்துரைக்கிறேன்.”

(உரையாடல் இந்த வழியிலேயே தொடர்கிறது, பிரியா மற்றும் DCPO குமார் இருவரும் தங்கள் பெற்றோர் மனநிலையில் இருந்து பேசி, அதிகார போராட்டத்திற்கு வழிவகுத்து ஒத்துழைப்பைக் குறைத்து, தீர்வு காண முடியாமல் போய்விடுகிறது.)

காட்சி 2: நேர்மறை பரிமாற்ற உரையாடல்:

(பிரியா DCPO குமாரை அமைதியான மற்றும் மரியாதைக்குரிய முறையில் அணுகுகிறார்.)

பிரியா (‘குழந்தை’): “சார், இந்த சமூகத்தில் உள்ள குழந்தைகளின் பாதுகாப்பு குறித்து நீங்கள் அக்கறை கொண்டிருப்பது எங்களுக்கு நன்றாக தெரியும். உங்களுடன் இணைந்து செயல்பட்டால், ரவிக்கு உதவும் தீர்வைக் கண்டறிய முடியும் என்று நம்புகிறேன்.”

DCPO குமார் (‘பெற்றோர்’, ஆர்வமாக): “அந்த சிறுவனைப் பற்றிய முழு விவரத்தையும் கூறுங்கள்.”

பிரியா (‘முதிர்ந்த’): “ரவி வீட்டில் குடும்ப வன்முறைக்கு ஆளாக்கப்பட்டிருக்கிறார், இதுவே அவருடைய மன உளைச்சலுக்குக் காரணமாக இருக்கலாம். அவருக்கு உளவியல் ஆலோசனை வழங்குவதும், ஆதரவு சேவைகளுடன் இணைப்பதும் நன்மை பயக்கும் என்று நம்புகிறேன். நீங்கள் என்ன நினைக்கிறீர்கள் சார்?”

DCPO குமார் (‘முதிர்ந்த’, சிந்தனையுடன்): “நீங்கள் கூறுவது அர்த்தமுள்ளதாகத்தான் தெரிகிறது. அவருடைய குடும்பத்தினருடன் ஒரு சந்திப்பை ஏற்பாடு செய்ய முடியுமா?”

(பிரியா ஆரம்பத்தில் DCPO குமாருக்கு ஏற்றார் போல் குழந்தை மனநிலையில் இருந்து பேச ஆரம்பித்து பின்னர் அவரை முதிர்ந்த மனநிலைக்குக் கொண்டு வருகிறார். இது ஒத்துழைப்பை ஊக்குவித்து தீர்வுகளை ஆக்கபூர்வமாக ஆராய்ச்சி செய்யவும் வழி வகுக்கிறது.)

அகலாது அணுகாது தீக்காய்வார் போல்க
இகல்வேந்தர்ச் சேர்ந்தொழுகு வார். - குறள் 691

அரசரைச் சார்ந்து வாழ்கின்றவர், அவரை மிக நீங்காமலும், மிக அணுகாமலும் நெருப்பில் குளிர் காய்கின்றவர் போல இருக்க வேண்டும்.

இந்த அணுகுமுறை மூலம், சமூகத் தலைவர்கள் மற்றும் பிற பங்குதாரர்களுடன் இணைந்து செயல்படும்போது, உங்கள் இலக்குகளை அடைய முடியும்.

அத்தியாயம் 9: பொது அமைப்பில் தொடர்பு கொள்வது எப்படி? (COMMUNICATING IN A PUBLIC SETTING)

பொதுக் கூட்டங்கள் அல்லது உங்கள் சமூகத்திற்கு வெளியே நடைபெறும் கூட்டங்களில் பங்கேற்கும் பொழுது நாம் செய்ய வேண்டியவை மற்றும் செய்யக்கூடாதவை.

	செய்ய வேண்டியவை	செய்யக்கூடாதவை
1.	நீங்கள் பொதுக் கூட்டத்துக்குக்/ கலந்துரையாடலுக்கு உங்கள் நிறுவனத்தின் பிரதிநிதியாக செல்கிறீர்கள், ஒரு தனி நபராக அல்ல. ஆகையால் உங்களுக்குத் தனிப்பட்ட நம்பிக்கைகள், கருத்துக்கள் இருந்தாலும், இங்கே உங்கள் நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் கருத்துக்களை முன்வைத்து நிற்க வேண்டியது அவசியம். இங்கே நீங்கள் தான் உங்கள் நிறுவனத்தின் முகம்.	உங்கள் தனிப்பட்ட கருத்துக்கள் மற்றும் நம்பிக்கைகளின் அடிப்படையில் இங்கே வாதிடாதீர்கள்.
2	உங்களுடன் உரையாடும் மக்களின் பின்னணி, நம்பிக்கைகள் அல்லது கருத்துக்கள் முரண்பட்டிருந்தாலும், அனைவரையும் மரியாதையுடன் நடத்துங்கள். கவனமாகக் கேளுங்கள்.	மற்றவர்களை இடை மறிப்பதையும், விவாதத்தை ஆதிக்கம் செலுத்துவதையும், தனிமனித தாக்குதலையும் தவிர்க்கவும். உணர்ச்சிவசப்படாமல் இருப்பதும் நல்லது.
3	நீங்கள் பேச திட்டமிட்டிருந்தால், கூட்டத்தின் தலைப்பு மற்றும் நோக்கத்தை முன்கூட்டியே அறிந்து கொள்ளுங்கள். உங்கள் சிந்தனைகள் மற்றும் வாதங்களைத் தெளிவாகவும் சுருக்கமாகவும் முன்வையுங்கள்.	கூட்டத்திற்குத் தயாரிப்பில்லாமல் போவதையும், கூட்டத்திற்குத் தேவையான ஆவணங்களை மறந்து செல்வதையும் தவிர்க்கவும்.

	செய்ய வேண்டியவை	செய்யக்கூடாதவை
4	தலைப்பில் கவனம் செலுத்துங்கள், மற்றவர்களின் நேரத்தையும் மதிக்கவும்.	தொடர்பில்லாத விஷயங்களைப் பற்றி பேசுவதைத் தவிர்க்கவும், முக்கியமாக கடந்த கால பிரச்சனைகள், மதம் போன்றவற்றைப் பற்றி பேசுவதை தவிர்க்கவும்.
5	நல்ல தோரணையைப் பராமரிக்கவும், கண்களை நோக்கி பேசவும்.	கைகளைப் பிசைவது, நகம் கடித்தல், கை கட்டுதல், இறுக்கமாக இருத்தல் போன்றவற்றைத் தவிர்க்கவும்.
6	அடுத்தவர்களின் கருத்துக்களைத் திறந்த மனதுடன், புரிந்து கொள்வதற்காகக் கேளுங்கள்.	வாதம் செய்வதற்காகக் கேட்காதீர்கள்.
7	உங்களுக்குக் கேள்விகள் இருந்தால், அவற்றை மரியாதைக்குரிய மற்றும் கட்டமைக்கப்பட்ட முறையில் கேளுங்கள்.	தலைப்பிற்குச் சம்பந்தமில்லாத கேள்விகளைக் கேட்காதீர்கள்.
8	விதிகள் மற்றும் நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுங்கள். கூட்டத்தின் வடிவமைப்பு மற்றும் பங்கேற்பதற்கு நிறுவப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களையும் அறிந்திருங்கள்.	விதிகளை மீறாதீர்கள்.
9	ஆதாரங்கள் மற்றும் தரவுகளின் அடிப்படையிலான செய்திகளை மட்டுமே பகிருங்கள்.	சொந்த கருத்துக்கள் அடிப்படையிலான தகவல்களைத் தவிர்க்கவும்.

சினேகா (சமூகத் தேவைக் கல்வி மற்றும் மனித விழிப்புணர்வு மையம்) இலாப நோக்கற்ற அரசியல், சமயச்சார்பற்ற அரசு சாரா தொண்டு நிறுவனமாகும். மீனவர்களின் வளர்ச்சியையும், மேம்பாட்டினையும் நோக்கமாகக் கொண்ட சீரிய நோக்கோடு 1984 - ஆம் ஆண்டு முதல், நாகபட்டினத்தை மையமாகக் கொண்டு செயல்பட்டு வருகிறது. மீனவர்களின் வாழ்வுரிமைகளைப் பாதிக்கின்ற விஷயங்களை ஆராய்ந்து மீனவர்களுக்கு விழிப்புணர்வு கொடுத்து, அவர்களே தங்கள் பிரச்சனைகளைத் தீர்த்துக்கொள்ள வழி காட்டுவதும், அரசோடும், மற்ற அமைப்புகளோடும் தொடர்பு கொண்டு பிரச்சனைகளுக்கு தீர்வுகாண முயல்வதும் சினேகாவின் நோக்கங்களில் ஒன்றாகும். இன்று தமிழ்நாடு மற்றும் புதுவை மாநிலங்களில், நாகப்பட்டினம், மயிலாடுதுறை மற்றும் காரைக்கால் ஆகிய மாவட்டங்களில் 49 மீனவ கிராமங்களில் பணியாற்றி வருகிறது.

மீனவர்களாலும், மீனவர்களுக்காகவும் செயல்படுகின்ற பல்வேறு அமைப்புகளோடு தொடர்பு கொண்டு அவற்றை ஒருங்கிணைத்து மீனவர் உரிமை காக்க செயல்படுவதும் சினேகாவின் நோக்கங்களில் ஒன்று. நாகப்பட்டினம், மயிலாடுதுறை மற்றும் காரைக்கால் ஆகிய மாவட்டங்களில் பெண்கள் மற்றும் குழந்தைகள் அமைப்புகளை உருவாக்கி அவற்றின் மூலமாக சமுதாய மாற்றமும் விழிப்புணர்வும் ஏற்படுத்தி வருகிறது.