தகவல் தொடர்பு கையேடு

Communication Toolkit



Written by Ancy C J

Published by SNEHA Nagapattinam

பொருளடக்கம்

1	முன்னுரை	01
2	விழிப்புடன் நன்கு கவனித்துக் கேட்டல்	04
3	உறுதியான தொடர்பு பாணி	09
4	பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வும் செயல்படும் மனநிலைகளும்	19
5	மோதல் (அ) முரண் தீர்வு	25
6	உணர்ச்சிகளின் ஆதிக்கத்தில் தொடர்பாடலும் முடிவெடுத்தலும்	31
7	பங்குதாரர்களுடன் எப்படி உரையாடுவது?	37
8	பொது அமைப்பில் தொடர்புகொள்வது	44

அத்தியாயம் 1: முன்னுரை
(INTRODUCTION)



தகவல் தொடர்பு (Communication) என்பது இருவர் அல்லது அதற்கு மேற்பட்டோர் தகவல்கள், கருத்துக்கள் மற்றும் உணர்வுகளை பகிர்ந்து கொள்ளும் ஒரு செயலாகும். பேச்சு, எழுத்து, சைகைகள் மற்றும் மௌனம் போன்ற பல்வேறு வழிகளில் நாம் தொடர்பு கொள்கிறோம். அதுவும் ஒரு நாள் இடைவெளி இன்றி ஒவ்வொரு நாளும் நாம் தொடர்பு கொண்டு தான் இருக்கிறோம். குழந்தை பருவத்திலிருந்தே நாம் தகவல் தொடர்பு கொண்டிருந்தாலும், அது மிகவும் சிக்கலானது, முக்கியமாக பணியிடத்தில்.

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

அல்லது நீங்கள் எல்லாவற்றையும் உங்களுக்குள்ளேயே வைத்துக்கொள்பவரா? மற்றவர்களை தொந்தரவு செய்ய விரும்பாமல், அவர்களின் உணர்வுகளை புண்படுத்த விரும்பாமல், உங்கள் கோபத்தை உங்கள் உணர்வுகளை மறைப்பதன் மூலம் மோதலை தவிர்க்கும் நபரா?

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

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

பணியிடத்தில் திறன்மிக்க தொடர்பு என்பது பல காரணங்களுக்காக மிகவும் முக்கியமானது. சக பணியாளர்கள், இயக்குனர், பயிற்சியாளர்கள், பங்குதாரர்கள், சமூக மக்கள் ஆகியோருடன் வலுவான உறவை கட்டமைப்பதற்கான அடித்தளம் இது. தெளிவான மற்றும் சுருக்கமான தகவல் தொடர்பு இல்லாமல், தவறான புரிதல்கள் ஏற்பட்டு, பணியிடத்தில் மோதல்கள் மற்றும் நெருக்கடிகள் ஏற்படலாம். இந்த அத்தியாயத்தில், பணியிடத்தில் திறன்மிக்க தொடர்பு எவ்வளவு முக்கியமானது மற்றும் அது எப்படி உங்கள் மொத்த வெற்றியை மேம்படுத்தும் என்பதைப் பற்றி ஆராய்வோம்.

திறன்மிக்க தொடர்பின் நன்மைகளில் ஒன்று குழுப்பணி (team work) மற்றும் ஒத்துழைப்பை (collaboration) ஊக்குவிப்பதாகும். ஊழியர்கள் ஒருவருக்கொருவர் தெளிவாகத் தொடர்புகொள்ளும்போது, பொதுவான இலக்குகளை (common goals) நோக்கி மிகவும் திறம்படவும் சிறப்பாகவும் ஒன்றாகச் செயல்பட முடியும். இது நேர்மறையான வேலை சூழலுக்கு வழிவகுத்து உற்பத்தித்திறனை அதிகரிக்கும்.

திறன்மிக்க தகவல் தொடர்பு பணியிடத்தில் தவறான புரிதல்கள் மற்றும் மோதல்களைத் தடுக்கவும் உதவுகிறது. செய்திகள் தெளிவற்று அல்லது தவறாகப் புரிந்து கொள்ளப்பட்டால், சக ஊழியர்களிடையே விரக்தியும் வெறுப்பும் ஏற்படலாம். நன்கு கவனிப்பது (active listening) மற்றும் தெளிவுபடுத்தும் கேள்விகள் கேட்பது (asking clarifying questions) போன்ற திறன்மிக்க தொடர்பு நுட்பங்களைப் பயன்படுத்துவதன் மூலம், நாம் அனைவரும் ஒரே பக்கத்தில் இருப்பதை உறுதிசெய்து தேவையற்ற மோதல்களைத் தவிர்க்கலாம்.

மேலும், களத்தில் மக்களுடன் வலுவான உறவை ஏற்படுத்திக்கொள்ள திறன்மிக்க தகவல் தொடர்பு அவசியம். தெளிவாகவும்

தொழில் ரீதியாகவும் தொடர்புகொள்வதன் மூலம், நம்மால் நம்பிக்கையையும் நம்பகத்தன்மையையும் ஏற்படுத்த முடியும், இது சிறந்த சேவை செய்வதற்கு வழிவகுக்கும்.

பின்வரும் அத்தியாயங்களில் திறம்பட எப்படி தகவல் தொடர்பு கொள்வது, அதற்கான நுட்பங்களும், மோதல் அல்லது முரண் ஏற்பட்டால் அதை எப்படி சரி செய்வது போன்றவற்றை பார்க்க உள்ளோம். அதற்கு முன் நம் மனதில் தெளிவு படுத்திக் கொள்ள வேண்டியது என்னவென்றால் அலுவல் ரீதியான உரையாடல் தொழில்முறையாக இருக்க வேண்டும். அதை தனிப்பட்ட வாழ்க்கையுடன் இணைத்து குழப்பிக் கொள்ளக் கூடாது. வேலை தொடர்பான உரையாடல் ஒரு பொதுவான குறிக்கோளுக்கானது என்பதையும், அதில் தனிப்பட்ட எதுவும் இல்லை என்பதையும் நினைவில் கொள்ளுங்கள், இதை தனிப்பட்ட முறையில் எடுத்துக்கொள்ளக் கூடாது. இதனால் உரையாடல் சுமூகமாகவும் பயனுள்ளதாகவும் இருக்கும்.

அத்தியாயம் 2: விழிப்புடன் நன்கு கவனித்துக் கேட்டல்

(ACTIVE LISTENING)

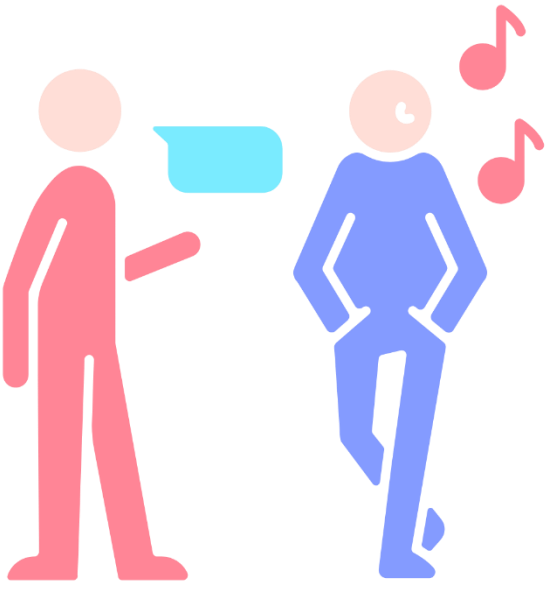


பணியிடத்தில் விழிப்புடன் கேட்பதன் மூலம், நீங்கள் பிறரின் கண்ணோட்டத்தைப் புரிந்துகொள்ளும் திறனை மேம்படுத்தி நம்பிக்கையை வளர்க்கலாம்.

விழிப்புடன் கேட்பதை செயலற்ற செயலாகப் (passive) பார்க்காமல், செயல்திறன்மிக்க செயலாகக் (proactive) கருத வேண்டும். இதன் பொருள், வெறும் கேட்கும் தரப்பாக 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.

a. உங்கள் ஆர்வத்தை வெளிப்படுத்தல் (Show you are listening):

உங்கள் கவனத்தை சிதறடிக்கும் விஷயங்களை ஒதுக்குங்கள்: கைபேசியை உபயோகித்துக்கொண்டோ, வேறு வேலை செய்து கொண்டோ அல்லது வேறு சிந்தனையில் ஆழ்ந்து கொண்டோ நாம் ஒருவரின் உரையாடலை கேட்டுக் கொண்டிருந்தால், அது அந்த நபருக்கு அவரின் பேச்சில் நமக்கு ஈடுபாடு இல்லை என்பது போலும், அவரின் சொற்கள் முக்கியம் இல்லை என்பது போலும் எடுத்துக்காட்டும். கவனத்தை சிதறடிக்கும்



விஷயங்களை ஒதுக்கி உரையாடலில் முழு கவனம் செலுத்துவதன் மூலம், உரையாடுபவரையும் அவர் பேசிய கருத்தையும் நாம் புரிந்து கொண்டதை அவருக்கு உணர்த்த முடியும்.

வாய்மொழி (Verbal) மற்றும் வாய்மொழி அல்லாத (Non-verbal) தகவல்தொடர்பை பயன்படுத்துங்கள்: நம்முடன் பேசுபவரின் உணர்வுகளுக்கு ஏற்ப உடல் மொழி (body language) மற்றும் குறுகிய வாய்மொழி குறிப்புகள் (short verbal cues) ஆகியவற்றை பயன்படுத்துவது, நம் ஆர்வத்தை காட்டும் (எ.கா., பேச்சாளர் உற்சாகமாகப் பேசும்போது நாமும் உற்சாகமாக 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):



திறந்த நிலை கேள்விகளைக் (Open ended questions) கேளுங்கள்: ஆம்/இல்லை பதில்களுக்கு பதிலாக, வெளிப்படையான கருத்துக்களை பெற உதவும் கேள்விகள் மற்றும் பேசுபவரின் செய்தியை சரியாகப் புரிந்துகொண்டீர்களா என்பதை உறுதிப்படுத்த தெளிவுபடுத்தும் கேள்விகளையும் கேளுங்கள். திறந்த நிலை கேள்விகள், நீங்கள் அவர்கள் பேசுவதை கவனிக்கிறீர்கள் என்பதையும், மேலும் அவர்கள் பேச்சில் ஆர்வம் காட்டுகிறீர்கள்

என்பதையும் அவர்களுக்கு தெரிவிக்கும். அது தவிர தவறான புரிதல்களைத் தவிர்த்து, மிகவும் பயனுள்ள உரையாடளுக்கு 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 வேண்டி இருக்கிறதா?*
- *“இந்த திட்டத்தில் என்னுடைய பங்கு என்ன, உங்கள் எதிர்பார்ப்புகள் என்ன என்பதை தெளிவாக கூற முடியுமா?”*



பிரதிபளியுங்கள்: உங்களுடன் உரையாடுபவரின் மிக முக்கியமான கருத்துக்களை உங்கள் சொந்த வார்த்தைகளில் சுருக்கமாகக் கூறுங்கள். உணர்வுகளை வெளிப்படுத்தவும், அது தொனியிலோ உடல் மொழியிலோ மட்டுமே இருந்தாலும் சரி.

பேசுபவர்: *வேலை பளு அதிகமாக இருக்கிறது, இன்னும் செய்ய வேண்டிய வேலைகள் எவ்வளவோ இருக்கின்றன., எல்லாவற்றையும் செய்து முடிக்க முடியவில்லை என்று இயக்குனர் இறுக்கமாக இருக்கிறார். என்ன செய்வதென்றே தெரியவில்லை.*

கேட்பவர்: *நீங்கள் உங்களால் முடிந்தவரை முயற்சி செய்கிறீர்கள் போல் தெரிகிறது, ஆனால் வேலை அதிகமாக இருப்பது மன அழுத்தத்தைத் தரும் தான்!*

மேலே உள்ள உதாரணத்தில், கேட்பவர் பேசுபவரின் உணர்ச்சிகளை (மன அழுத்தம்) அங்கீகரித்து, அவர்களுடன் இணைவைக் காட்டுகிறார். இது பேசுபவரைப் 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 என்னை திருத்துங்கள்" என்பதாக இருக்க வேண்டும். உங்கள் பிரதிபலிப்புகள் சரியாக இருக்க வேண்டியதில்லை. மற்றவர் உங்களை திருத்தினால், நல்லது! அவர்கள் என்ன சொல்ல முயற்சிக்கிறார்கள் என்பதை இப்போது நீங்கள் நன்றாக புரிந்துகொள்வீர்கள்.

பேச்சுக்கொடுப்பவர் தங்கள் உணர்வுகளை 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 கருத்தை பிரதிபலிப்பதில் கவனம் செலுத்துங்கள்.

c. புரிந்துகொள்ள முயற்சித்தல் (Strive to Understand):



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

சாத்தியமானால், மிக

முக்கியமான மற்றும் உணர்ச்சிபூர்வமான உரையாடல்களை அமைதியான மற்றும் குறைந்த கவனச்சிதறல்களுடைய சூழலில் வைத்துக்கொள்ளுங்கள்.

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

குறிப்பு: திறந்த மனதுடன் இருப்பது பச்சாதாபத்தை ஊக்குவிப்பதில்லை. இது பேச்சாளரை மதிப்பதையும் அவர்களின் கண்ணோட்டத்தைப் புரிந்துகொள்ள முயற்சிப்பதையும் காட்டுகிறது.

செயல்திறன்மிக்க செவிமடுப்பு நம்பிக்கையான மற்றும் வெளிப்படையான உறவுகளை உருவாக்க உதவும். மற்றவர்கள் மதிக்கப்படுவதாகவும், புரிந்து கொள்ளப்படுவதாகவும் உணர இது வழிவகுக்கும்.

அத்தியாயம் 3: உறுதியான தொடர்பு பாணி

(DIFFERENT COMMUNICATION STYLES & ASSERTIVE COMMUNICATION)

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

4 வகையான தகவல் தொடர்பு பாணிகள்:

வினைப்பற்ற (Passive), வினைப்பற்ற ஆக்ரோஷமான (Passive Aggressive), ஆக்ரோஷமான (Aggressive) மற்றும் உறுதியான (Assertive) தொடர்பு ஆகியவை நான்கு வகையான தொடர்பு பாணிகளைக் குறிக்கிறது. ஒவ்வொருவருக்கும் இந்த நான்கு பாணிகளையும் பயன்படுத்தும் திறன் உள்ளது, அனைவரும் அவற்றை அவ்வப்போது பயன்படுத்துகிறோம். எடுத்துக்காட்டாக, ஒருவர் தங்கள் மேலதிகாரியிடம் செயலற்ற வகையிலும், தங்கள் துணைவியிடம் உறுதியாகவும் நடந்து கொள்ளலாம்.

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

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

பணியிட தொடர்புக்கான இந்த வழிகாட்டி பல்வேறு தொடர்பு பாணிகளைப் பற்றியும், அவற்றை எவ்வாறு அடையாளம் காண்பது, மக்கள் சேவையில் குறிப்பிட்ட சூழ்நிலைகளுக்கு உங்கள் பாணியை எவ்வாறு மாற்றியமைப்பது என்பது பற்றிய செயல்படுத்தக்கூடிய குறிப்புகளையும் விவரிக்கிறது.

தொடர்பு பாணிகளில் நான்கு வெவ்வேறு வகைகள் உள்ளன: வினைப்பற்ற, வினைப்பற்ற ஆக்ரோஷமான, ஆக்ரோஷமான மற்றும் உறுதியான பாணி.

a. வினைப்பற்ற தகவல் தொடர்பு (Passive Communication):

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

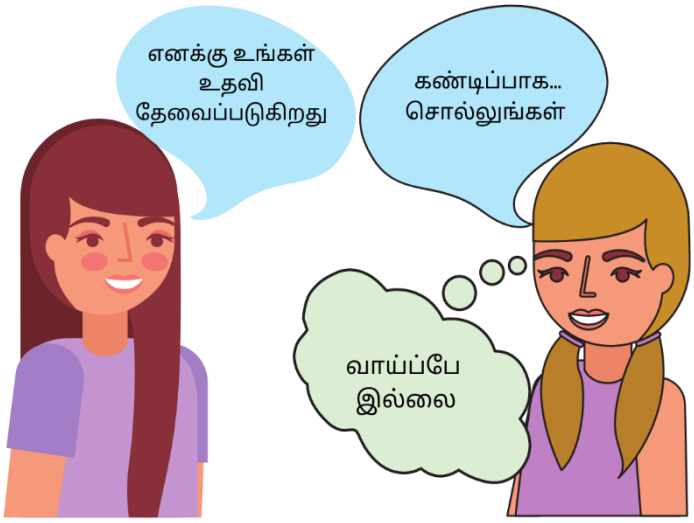


வினைப்பற்ற தொடர்பாளர்கள் இதுபோன்ற சொற்றொடர்களைப் பயன்படுத்தலாம்:

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

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

வினைப்பற்ற தொடர்பாளர்களைப் போலவே, வினைப்பற்ற ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்களும் தங்கள் உண்மையான உணர்வுகளையும் கருத்துக்களையும் நேரடியாக வெளிப்படுத்த மாட்டார்கள். அவர்கள் பெரும்பாலும் கிண்டல் அல்லது மறைமுக பாராட்டுக்களை பயன்படுத்துவார்கள். அவர்கள் எரிச்சலடையும்போது அல்லது அதிருப்தியடையும்போது முகபாவனை, எரிச்சலூட்டும் உடல் மொழி போன்ற வாய்மொழி அல்லாத தகவல் தொடர்புகளைப் பயன்படுத்துவார்கள். இவர்களை இந்த வகையை சேர்ந்தவர்கள் தான் என்று எளிதில் கண்டுகொள்ள முடியாது, ஏனெனில் வெளித்தோற்றத்திற்கு வினைப்பற்ற தொடர்பாளர்களைப் போலத் தோன்றினாலும் உண்மையில் மறைமுகமாக ஆக்ரோஷத்தை ஒளித்து வைத்திருப்பார்கள்.



வினைப்பற்ற ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்கள் இதுபோன்ற சொற்றொடர்களைப் பயன்படுத்தலாம்:

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

c. **ஆக்ரோஷமான 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 மற்றவர்களைப் அவமதித்து தங்களை வலிமையாக காட்டிக்கொள்வர்.

ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்கள் இதுபோன்ற சொற்றொடர்களைப் பயன்படுத்தலாம்:

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

d. **உறுதியான தொடர்பு (Assertive Communication):**

உறுதியான தொடர்பு என்பது வினைப்பற்ற மற்றும் ஆக்ரோஷமான தொடர்பு ஆகிய இரண்டு பாணிகளுக்கும் 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 உரிமைகளுக்காக 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 புரிந்துகொள்கிறேன், ஆனால் நீங்கள்...?"*
- *"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 வினைப்பற்ற, ஆக்ரோஷமான அல்லது உறுதியான செய்தி தொடர்புடையவர் என்று எடைபோட்டுவிட முடியாது. அவர் அதை எப்படி சொல்கிறார் என்பதையும் சேர்த்து பார்க்க வேண்டும். அவரின் குரலின் தொணி, முகபாவனை, தோரணை போன்ற உடல் மொழிகளையும் கணக்கில் கொள்ள வேண்டும்.

வினைப்பற்ற நடத்தை	ஆக்ரோஷமான நடத்தை	உறுதியான நடத்தை
பேசுவதற்கு அஞ்சுதல்	மற்றவர்களை இடைமறித்து பேசுதல்	வெளிப்படையாக பேசுதல்
மெதுவாக பேசுதல்	சத்தமாக பேசுதல்	உரையாடல் தொனியில் நிதானமாக பேசுதல்
மக்களுடனான சந்திப்பை தவிர்த்தல்	மற்றவர்களை முறைத்து பார்த்தல்	இயல்பான பார்வை
எந்த முகபாவனையும் இல்லாமை	மிரட்டல் முகபாவனை	செய்திக்கு ஏற்ப முகபாவனைகளை காட்டுதல்
கூனிக்குறுகி/ விலகுதல்	உறுதியாக திமிராக கைகளை கட்டி நிற்றல்	அணுகுவதற்கு எளிதான தோரணையுடனும் பாவனையுடனும் இருத்தல்
குழுவில் இருந்து தன்னை தனிமைப்படுத்திக் கொள்ளுதல்	குழுக்களை கட்டுப்படுத்துதல்	குழுக்களில் பங்கேற்றல்
உடன்பாடில்லாத போதிலும் இணங்கிப் போதல்	சொந்த உணர்வுகளை மட்டுமே கருதுதல்	நேர்மையாக பேசுதல்
மற்றவர்களை விட தன்னை குறைவாக மதிப்பிடுவது	மற்றவர்களை விட தன்னை அதிகமாக மதிப்பிடுவது	தனக்கு சமமாக மற்றவர்களையும் மதிப்பிடுவது
மற்றவர்களின் உணர்வுகளை காயப்படுத்தாமல் இருக்க தன்னை காயப்படுத்திக் கொள்வது	தன் உணர்வுகள் காயப்படுவதைத் தவிர்க்க மற்றவர்களை காயப்படுத்துவது	யார் உணர்வையும் (தன்னை உட்பட) காயப்படுத்தாமல் இருத்தல்
நீங்கள் சரி, நான் சரி இல்லை.	நான் சரி, நீங்கள் சரி இல்லை	நானும் சரி, நீங்களும் சரி

எது சிறந்த தொடர்பு பாணி?

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

சக பணியாளர்களுக்கு பதிலளிக்கும் போது, உறுதியான தொடர்பு பாணி விரும்பத்தக்க பாணியாகும், மேலும் தலைமைத்துவத்தில் முக்கிய பங்கு வகிக்கிறது. இது புரிந்துணர்வு மற்றும் விழிப்புடன் நன்கு கவனித்து கேட்டல் திறனைக் காட்டுகிறது. மக்களின் பிரச்சனையை நாம் அங்கீகரிக்கும் பொழுது அவர்கள் புரிந்துகொள்ளப்படுவதாகவும் மதிக்கப்படுவதாகவும் உணர்கிறார்கள். அதே நேரத்தில் நம் ஐயங்களையும் எதிர்பார்ப்புகளையும் வெளிப்படையாக தெரிவிக்க முடிகிறது.

தொடர்பு பாணி உதாரணம்:

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

சூழ்நிலை

அலுவலகத்தில் குழு 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 கீழே உள்ள உதாரணங்களை வாசித்து அதனுடன் உங்கள் பதிலை ஒப்பிடுக.

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

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

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

ஆக்ரோஷமான பதில்: *"நான் சரியாகத்தான் செய்திருக்கிறேன். உங்களுக்கு பிழையாக தெரிந்தால் அதற்கு நான் ஒன்றும் செய்ய முடியாது."*

வெவ்வேறு தொடர்பு பாணிகளை எவ்வாறு கையாள்வது:

வெவ்வேறு தனிப்பட்ட தொடர்பு பாணிகளை கையாள, ஒவ்வொரு நபரின் பாணியைப் பொறுத்து உங்கள் அணுகுமுறையை மாற்றியமைக்க வேண்டும். இந்த பாணிகளை கையாள்வதில் உங்கள் திறமைகளை வளர்த்துக் கொண்டு நீங்கள் நிபுணராக மாறும்பொழுது அவர்களுடைய ஒத்துழைப்பை பெற்று உற்பத்தி திறனை அதிகரித்து பணியை சிறப்புடன் செய்து முடிக்க உதவுகிறது.

வினைப்பற்ற தொடர்பாளர்களை எப்படி கையாள்வது:

சில நேரங்களில் வினைப்பற்ற தொடர்பாளர்களை கையாள்வது விரக்தியை ஏற்படுத்தும். உங்கள் குழுவில் திட்டப் பணிகளுக்காக குழுவினரின் கருத்துக்களை கேட்கும்போது, குழுவில் ஒருவர் தன் கருத்தை வெளிப்படையாக தெரிவிக்காமல் (அவருக்கு சில ஐயங்கள் இருப்பினும்) பெரும்பாலானோரின் கருத்துக்காக காத்திருந்து பின் அதையே தன் விருப்பமாக தெரிவிக்கிறார். இறுதியில் அவர் தன் ஐயப்பாடுகளை வெளிப்படையாக தெரிவிக்காததால் அந்த வேலை பல இடர்பாடுகளால் தேங்கி நிற்கிறது.

கூட்டுக் கலந்துரையாடல்களில் பேசுவது வினைப்பற்ற தொடர்பாளர்களுக்கு கடினமாக இருக்கும் என்பதால், அவர்களுடன் திறம்பட தொடர்புகொள்ள இந்த குறிப்புகளைப் பயன்படுத்தவும்:

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

வினைப்பற்ற ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர்களை எப்படி கையாள்வது:

பணியிடத்தில் வினைப்பற்ற ஆக்ரஷமான தொடர்பு பாணி பெரும்பாலும் நுட்பமானது மற்றும் மறைமுகமானது, இது சங்கடமான சூழ்நிலைகளை ஏற்படுத்தும். வினைப்பற்ற 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 தொடர்பு கொள்ள உதவும் குறிப்புகள் இங்கே:

- அமைதியாக இருங்கள், பாதுகாப்பு நிலைக்குச் செல்லாதீர்கள்.
- தெளிவான பதில்களை 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 பெரிதாவதை தடுக்க அவர்களின் பாணியை நாமும் பின்பற்றுவதை தவிர்ப்பது நல்லது. ஆக்ரோஷமான தொடர்பு முறையை பொறுத்துக் கொள்வது சரியான செயலும் அல்ல. உங்கள் பணியிடத்தில் ஒரு ஆக்ரோஷமான தொடர்பாளர் தன் எல்லையை மீறும் பொழுது அவர்களை தொடர்ந்து பொறுத்துக் கொள்ளாமல் உங்கள் நிறுவனத்தில் உரிய நபரிடம் எடுத்துச் செல்வது நன்று.

சமாதானமாகவும் பணி நிமித்தமாகவும் உரையாடலை நிர்வகிக்க இந்த குறிப்புகள் உங்களுக்கு உதவும்:

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

அத்தியாயம் 4:
பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வும் செயல்படும் மனநிலைகளும்
(TRANSACTIONAL ANALYSIS AND FUNCTIONAL EGO STATES)

பரிமாற்றப் பகுப்பாய்வு உங்கள் வேலைத்தள தொடர்புகளை மேம்படுத்தவும், மோதல்களை தீர்க்கவும் மற்றும் உங்கள் சக ஊழியர்களுடன் வலுவான உறவுகளை வளர்க்கவும் உதவும். பரிமாற்ற பகுப்பாய்வு பணியிட தொடர்புகளை புரிந்து கொள்ள பயனுள்ள கருவியாகும்.

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

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



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:

குழு 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, தூண்டல்கள் 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 தகவல்களை சேகரித்து முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது.



எ.கா:

ஊழியர் (முதிர்ந்த): *"இந்த வேலை எவ்வளவு முக்கியம் என்பது எனக்கு நன்றாக தெரியும். கொடையாளர்களுக்கு 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 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.)*

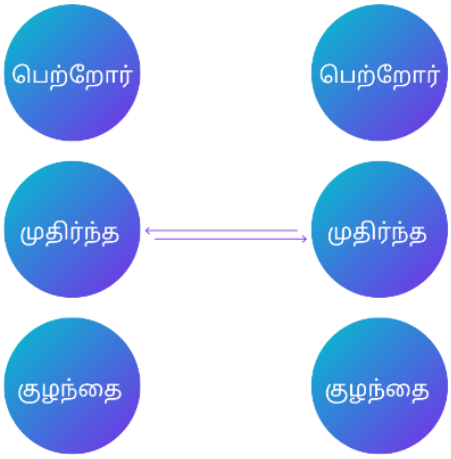


முதிர்ந்த - முதிர்ந்த: இது மிகவும் நேரடியான மற்றும் உபயோகமுள்ள பரிமாற்றமாகும். இருவரும் தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொள்கிறார்கள், கேள்விகளை கேட்கிறார்கள், சிக்கல்களை தீர்க்க ஒத்துழைக்கிறார்கள்.

உதாரணம்:

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

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

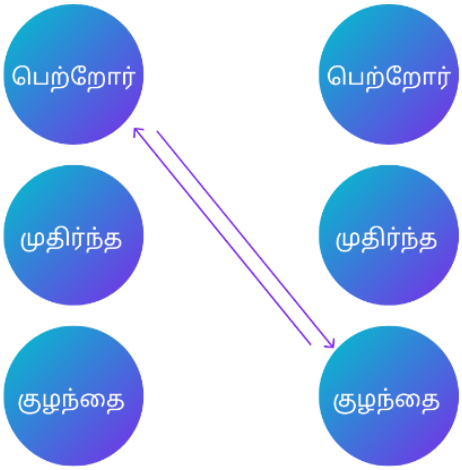


பெற்றோர் - குழந்தை: சில சமயங்களில், ஆதரவளிக்கவோ வழிகாட்டுவதற்கோ, பணிகளை ஒதுக்குவதற்கோ இந்த வகையான பரிமாற்றம் பொருத்தமானது.

உதாரணம்:

ஒரு மூத்த பணியாளர்: *"இந்த வாடிக்கையாளர் ஆர்டரை கவனித்துக்கொள்ளுங்கள். எந்த கேள்விகளும் இருந்தால் என்னிடம் கேளுங்கள்"*

புதிய பணியாளர்: *"சரி சார்"*

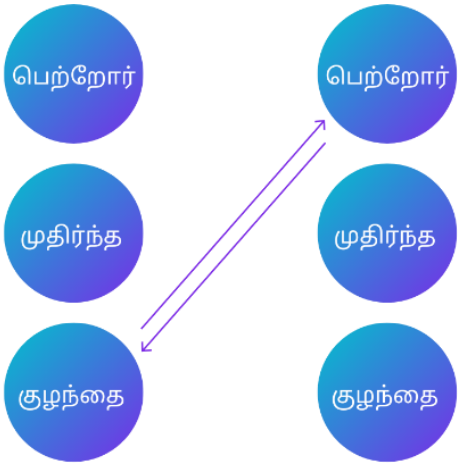


குழந்தை - பெற்றோர்: வேண்டுகோள்கள் அல்லது ஆதரவு தேவைப்படும் சூழ்நிலைகளில் இது பொருத்தமானது.

உதாரணம்:

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

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



குறுக்கு பரிமாற்றங்கள் (Crossed Trnsactions):

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

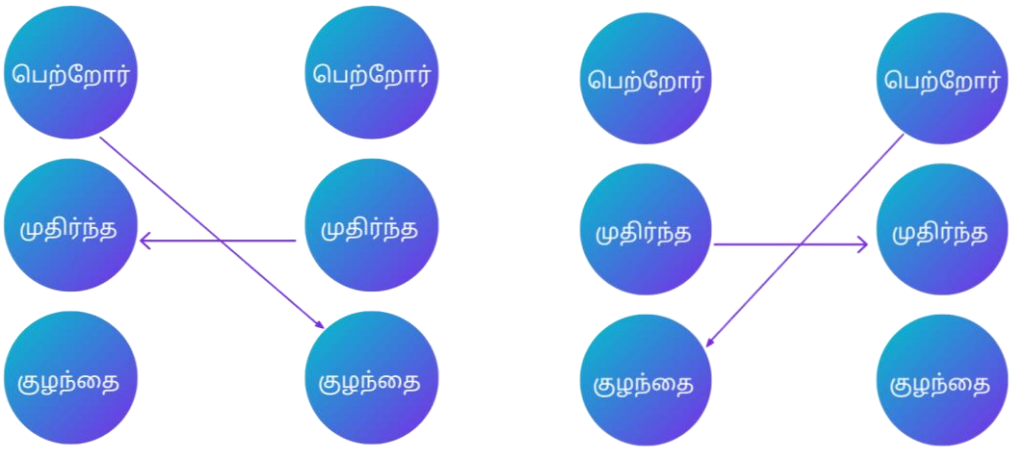
உதாரணம்:

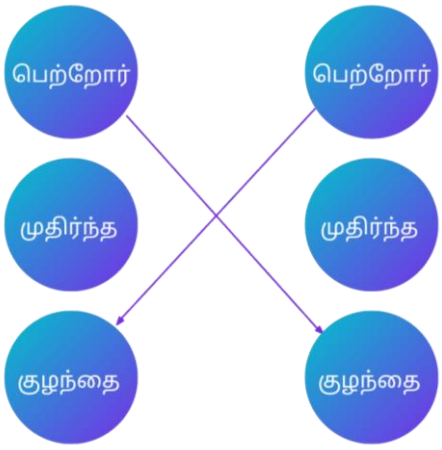
நீங்கள் ஒரு சக ஊழியரிடம், *"இந்த திட்டத்திற்கான அறிக்கை எங்கே?" என்று கேட்கிறீர்கள்* (முதிர்ந்த - முதிர்ந்த).

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

குறுக்கு பரிமாற்றங்களை கையாளுதல்:

குறுக்கு பரிமாற்றம் ஏற்படும்போது, இருவரும் ஒரே அலைவரிசைக்கு (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)
- துறை தலைவர் (தற்காப்பு): "எல்லா பழிகளையும் என் மீது சுமத்தாதே. உங்கள் பங்கை சரியான நேரத்தில் முடித்திருந்தால், நாங்கள் இந்த நிலையில் இருக்க மாட்டோம்." (Parent to Child)

(திறமையான மாற்றம்/ Skilful Shift):

- துறை தலைவர் (ஒரு ஆழ்ந்த மூச்சு விட்டு, சற்று நிதானித்து விட்டு முதிர்ச்சி 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 பற்றி கூறுங்கள்."

நேர்மறை பதில் (Complementary Response):

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

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

துறை 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 5: மோதல் (அ) முரண் தீர்வு

(CONFLICT RESOLUTION)

கஷ்டங்கள் துவண்டுவிட செய்யாமல், எழுச்சியூட்டவே உருவாக்கப்பட்டவை. மனித ஆன்மா மோதல்கள் மூலமே வலிமை பெறுகிறது.

- வில்லியம் எல்லரி சேனிங்



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

மோதலுக்கு பொதுவாக எதிர்மறையான பொருள் இருந்தாலும், சரியாக நிர்வகிக்கப்பட்டால் மோதல் நேர்மறையான நிகழ்வாகும். மோதல் ஒருவரின் இலக்குகளை பகுப்பாய்வு செய்யவும், இது சக ஊழியர்களிடையே கலந்துரையாடலை உருவாக்கி, படைப்பாற்றலால் தீர்வுகளை ஊக்குவிக்கிறது. மோதல் இல்லாமல், ஊழியர்களும் நிறுவனங்களும் வளர்ச்சி இன்றி தேங்கும்.

மோதல் என்பது, மக்களை அவர்களின் வழக்கமான சிந்தனை முறைகளில் இருந்து வெளியேற்றுவதன் மூலம், தனிப்பட்ட உளவியல் சிதைவுகள் (psychological distortions) மற்றும் பக்கச்சார்புகளை (biases) கடக்க

உதவுகிறது. ஊழியர்கள் தங்களது எதிர்ப்பை திறந்த நிலையில் வெளிப்படுத்தும் போது, முடிவெடுக்கும் தரம், எதிர்ப்பை வெளிக்காட்டாமல் இருந்ததை விட தரம் அதிகமாக இருப்பதாக ஆய்வுகள் காட்டுகின்றன.

பணியிடத்தில் மோதலை தீர்ப்பதற்கான 5 உத்திகள்:

டாக்டர் கென்னத் W. தாமஸ் மற்றும் டாக்டர் ஹெச். கில்மன் ஆகியோரால் உருவாக்கப்பட்ட தாமஸ்-கில்மன் மோதல் மாதிரி (Thomas-Kilmann Conflict Model), மோதலை தீர்ப்பதற்கான ஐந்து உத்திகள் - பல மோதல் தீர்வு முறைகளை 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 மோதலை தவிர்த்தல், பிரச்சனை இல்லாத பயணத்தை உங்களுக்கு அளிக்கும்.

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

2. **போட்டி (Competing):**



பணியிட மோதலுக்கு பெரும்பாலும் பொருந்தாவிட்டாலும், சில சூழ்நிலைகளில் பயனுள்ளதாக இருக்கும் மற்றொரு உத்தி. இந்த உத்தி, உங்கள் இலக்கை உயர்வாக மதித்து, மற்றவர்களுடனான உறவுகளை குறைவாக மதிக்கும் சூழ்நிலைகளுக்கு ஏற்றது. இது அதிக உறுதிமிகுந்தது மற்றும் குறைந்த ஒத்துழைப்பை 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 உங்களுக்காக குரல் கொடுக்கும் போதும், நீங்கள் பாதுகாப்பில்லாமல் உணரும் சூழ்நிலைகளிலும் இதைப் பயன்படுத்தலாம். அந்த சூழ்நிலைகளில், உங்களை உறுதிப்படுத்திக் கொண்டு பாதுகாப்பை அடைவது மற்றவர்களுடனான உறவுகளை விட முக்கியமானது.

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

3. **இணங்குதல் (Accommodating):**

மோதலைத் தீர்ப்பதற்கான மூன்றாவது உத்தி இணங்குதல் ஆகும். இதில், நீங்கள் மற்றவரின் தேவைகளை ஏற்றுக் கொள்கிறீர்கள். சக ஊழியருடன் உள்ள சுமூகமான உறவு உங்கள் இலக்கை விட முக்கியமான சூழ்நிலைகளில் இணங்குதலைப் பயன்படுத்தவும்.



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

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

ஒரு நிறுவனத்தில் இணங்குதலுக்கு இடம் இருந்தாலும், நீங்கள் அதை மோதலைத் 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 ஊழியர்கள் அடிக்கடி இணங்குதலை பயன்படுத்துகிறார்களா என்று கவனிக்கவும். அப்படியென்றால் பாதுகாப்பான சூழலில், ஆரோக்கியமான விவாதத்தை ஊக்குவிப்பது அதிக ஒத்துழைப்புக்கு வழிவகுக்கும்.

4. **சமரசம் (Compromising):**

மோதலைத் 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 மற்றும் உங்கள் சக ஊழியரும் 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 தரப்பினர் செய்யும் தியாகங்களே இதன் நன்மைகள்.

5. **ஒத்துழைப்பு (Collaborating):**

சமரசம் என்பது "இழப்பு-இழப்பு" உத்தியாக இருக்கையில், ஒத்துழைப்பு என்பது ஒரு **"வெற்றி-வெற்றி"** உத்தி. எங்கு இலக்கும், உறவும் முக்கியமாகவும் சமமாகவும் கருதப்படுகிறது 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 ஊழியர்களில் 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. மோதலை ஒத்துழைப்பு என்று கட்டமைப்பதன் மூலம் அதன் காரணத்தை கண்டுபிடித்து செயல்திறனை அதிகப்படுத்தி பணிகளை சிறப்பாக செய்து முடிக்க முடியும்.



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

அத்தியாயம் 6: உணர்ச்சிகளின் ஆதிக்கத்தில் தொடர்பாடலும் 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 குழு தலைவர் நேர்மறையான, விமர்சனம் கொண்ட மின்னஞ்சலை உங்களுக்கு அனுப்புவதாக வைத்துக் கொள்ளுங்கள். அந்த மின்னஞ்சல் மேம்படுத்த வேண்டிய பகுதிகளை 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 திறனை 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 ஸ்கூட்டரை கணிசமான தள்ளுபடியில் விற்பனை செய்யப்படுவதைப் பார்க்கிறீர்கள். உற்சாகம் உங்கள் மனதை மயக்கி, உங்கள் தற்போதைய நிதி நிலை அல்லது பராமரிப்பு செலவுகள் போன்ற காரணிகளை கவனிக்காமல் அகலக்கால் வைக்க வழி வகுக்கக்கூடும்.

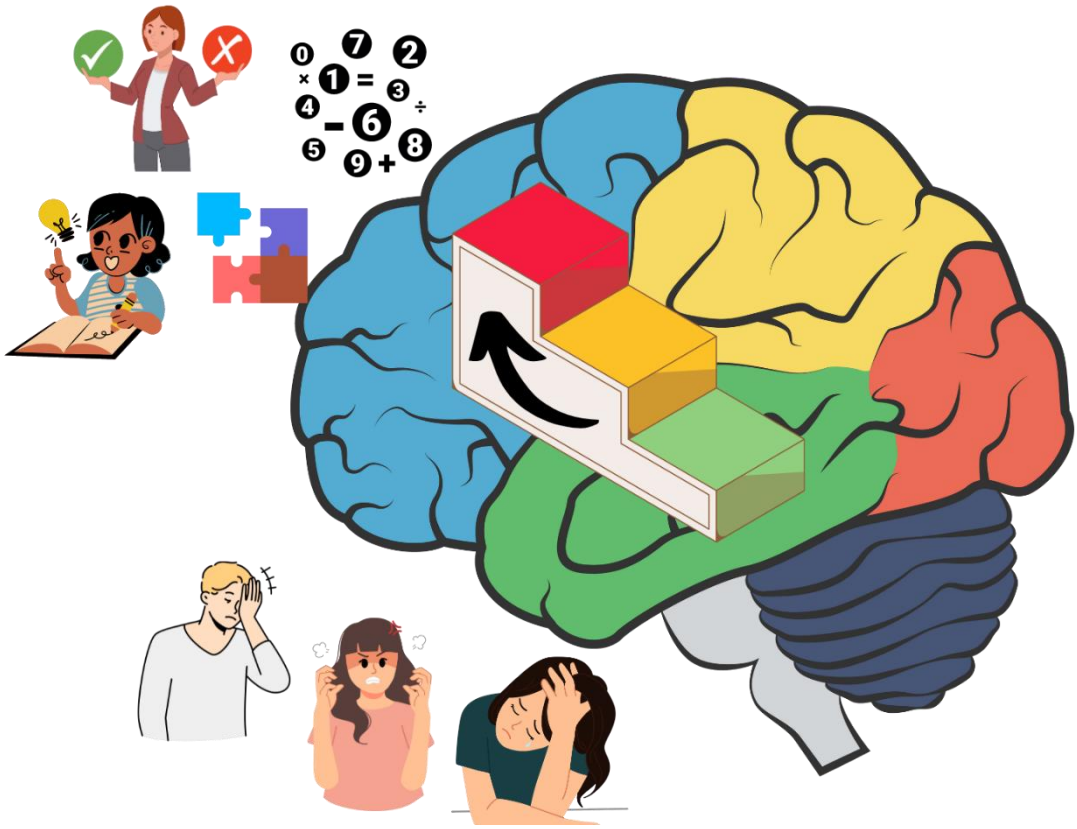
உணர்ச்சிகளின் தாக்கத்தைப் புரிந்துகொள்வதன் மூலமும், ஆரோக்கியமான சமாளிக்கும் வழிமுறைகளை வளர்ப்பதன் மூலமும், உங்கள் அன்றாட அனுபவங்களை அதிக தெளிவுடனும் உணர்வுப்பூர்வ நுண்ணறிவுடனும் அணுகமுடியும்.

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 செயல்பாடுகளுக்கு (சுவாசம், இதயத் துடிப்பு) மற்றும் உணர்ச்சிபூர்வமான எதிர்வினைகள் (பயம், கோபம், மகிழ்ச்சி).

- **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 புறணியை (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 மூடியை 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 உங்களை திசைதிருப்புவது போன்ற எளிய நுட்பங்கள், நீங்கள் பதிலளிப்பதற்கு முன்பு முன்புற புறணி மீண்டும் ஈடுபட உதவும்.

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

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

உணர்ச்சிகள் வெறும் மன நிலைகள் 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).

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

"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 புரிந்துகொள்ளவும் அவற்றைத் தெளிவாகத் தொடர்புகொள்ளவும் உதவுகிறது.

நீங்கள் எப்படி உணர்கிறீர்கள் என்பதில் கவனம் செலுத்துவது, அடுத்தவரை குற்றம் சாட்டாமல் இருப்பது தொடர்பை திறந்திருக்க வைக்கும். நாம் மற்றவர்களைக் குற்றம் சாட்டும்போது ("நீங்கள் எப்போதும்...!" அல்லது "நீங்கள் ஒருபோதும்...!") அது அவர்களைப் 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 தீர்ப்பிற்கு 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 7:பங்குதாரர்களுடன் எப்படி உரையாடுவது?

(COMMUNICATING WITH STAKE HOLDERS)



நாம் நம் குடும்பத்தினருடனும், சக ஊழியர்களுடனும் எப்படி தகவல் தொடர்பு கொள்கிறோமோ, அதே பாணியை சமுதாய மக்களுடனோ, அரசு அதிகாரிகளுடனோ, சமூகத் தலைவர்களுடனோ பின்பற்றினால், அது எல்லா நேரங்களிலும் நாம் எதிர்பார்க்கும் பலனை தராது.

ஒரு பங்குதார் 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 நல்லுறவை வளர்த்துக்கொள்வது அவசியம். உறுதியான தொடர்புகொள்வது சிறந்தது, ஆனால் தொனி, தோரணை போன்ற பொருத்தமான உடல் மொழியைப் பயன்படுத்துவதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள். சில சமயங்களில் பிரச்சனைகளை 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.

- **கவலைகளை 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 மரியாதையுடன் 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 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 பார்வையை 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 (Government officials):**

அலுவல் சம்பந்தமாக அரசு துறையைச் சார்ந்த அதிகாரிகளை சந்திப்பது சில நேரங்களில் அவசியமாக இருக்கலாம். அரசு அதிகாரிகளை 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 அலுவலகங்களுக்கு சென்று வர வேண்டி இருக்கலாம். பொறுமை காத்து, உங்கள் கோரிக்கைகளை தொடர்ந்து வலியுறுத்துங்கள். அதுபோல அரசு உயர் அதிகாரிகளின் செயல்பாடுகள் சில நேரங்களில் நமக்கு கோபத்தையும் விரத்தியும் ஏற்படுத்தலாம். அதை தனிப்பட்ட முறையில் எடுத்துக்கொண்டு உங்கள் வேலையிலோ அல்லது சக ஊழியரிடமோ 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 முன்னெடுத்து செல்லுங்கள்.

பரிமாற்ற 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 பரிமாற்றத்திற்கு கொண்டு வருவதன் மூலம் நாம் தீர்வை காணலாம்.

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

உதாரணம்:

பாத்திரங்கள்:

- பிரியா: ஒரு தன்னார்வ தொண்டு நிறுவனத்தின் சமூக ஊழியர், 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): "விவரங்களை கொடுங்கள். நாங்கள் அவனை கவனித்துக்கொள்வோம். இந்த குழந்தைகளுக்கு சில சமயங்களில் கண்டிப்பான அணுகுமுறை தேவை."

பிரியா (பெற்றோர், மனச்சோர்வு): "ஆனால் வெறுமனே அவனை கண்டிப்பது அவனது நடத்தைக்கான அடிப்படை காரணத்தை 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 எனக்கு தெரியும்."

பிரியா (பெற்றோர், சீற்றம்): "நான் உங்கள் அனுபவத்தை 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 சிறுவனை பற்றிய முழு விவரத்தையும் கூறுங்கள்."

பிரியா (முதிர்ந்த): "ரவி வீட்டில் குடும்ப வன்முறைக்கு ஆளாக்கப்பட்டிருக்கிறார், இதுவே அவருடைய மன உளைச்சலுக்கு 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 மனநிலைக்கு 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 8: பொது அமைப்பில் தொடர்புகொள்வது

(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 கூட்டத்துக்கு/ கலந்துரையாடலுக்கு உங்கள் நிறுவனத்தின் பிரதிநிதியாக செல்கிறீர்கள், ஒரு தனி நபராக அல்ல. ஆகையால் உங்களுக்கு 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 வாதங்களை தெளிவாகவும் சுருக்கமாகவும் முன்வையுங்கள்.	கூட்டத்திற்கு தயாரிப்பில்லாமல் போவதையும், கூட்டத்திற்கு தேவையான ஆவணங்களை மறந்து செல்வதையும் தவிர்க்கவும்.
4	தலைப்பில் கவனம் செலுத்துங்கள், மற்றவர்களின் நேரத்தையும் மதிக்கவும்.	தொடர்பில்லாத விஷயங்களைப் பற்றி பேசுவதைத் தவிர்க்கவும், முக்கியமாக கடந்த கால பிரச்சனைகள், மதம்

		போன்றவற்றைப் பற்றி பேசுவதை தவிர்க்கவும்.
5	நல்ல தோரணையை பராமரிக்கவும், கண்களை நோக்கி பேசவும்.	கைகளை பிசைவது, நகம் கடித்தல், கை கட்டுதல், இறுக்கமாக இருத்தல் போன்றவற்றை தவிர்க்கவும்.
6	அடுத்தவர்களின் கருத்துக்களை திறந்த மனதுடன், புரிந்து கொள்வதற்காக கேளுங்கள்.	வாதம் செய்வதற்காக கேட்காதீர்கள்.
7	உங்களுக்கு கேள்விகள் இருந்தால், அவற்றை மரியாதைக்குரிய மற்றும் கட்டமைக்கப்பட்ட முறையில் கேளுங்கள்.	தலைப்பிற்கு சம்பந்தமில்லாத கேள்விகளை 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 தகவல்களை தவிர்க்கவும்.