திறன்மிகு தொடர்பாற்றல்
(Effective Communication)

"கண்டனன் சீதையைக் கற்பினுக்கணியைக் கண்களால்" என்ற கம்பநாடனின் வார்த்தைகள் திறன்மிகு தொடர்பாற்றலை விளக்க ஒரு பொருத்தமான உதாரணம். இவ்வார்த்தைகளைக் கேட்டவுடன் ராமனின் கவலைகளெல்லாம் சூரியனைக் கண்ட பனி போல நொடிப் பொழுதில் போய்விட்டன. இவ்வுலகிலுள்ள அனைவருமே பரஸ்பரம் ஒருவரை ஒருவர் சார்ந்தே(Interdependent) உள்ளோம் என்பதால் நாம் நமது தேவைகளை, இலக்குகளை மற்றவரின் துணையில்லாமல் அடைய இயலாது. யேசுநாதரும் இதனால் தான் **"தட்டுங்கள் திறக்கப்படும், கேளுங்கள் கொடுக்கப்படும்;"** என்று கூறினார். இதற்கு அதிமுக்கியத் தேவையானது தொடர்பாற்றல் கலையில் நிபுணத்துவம்.

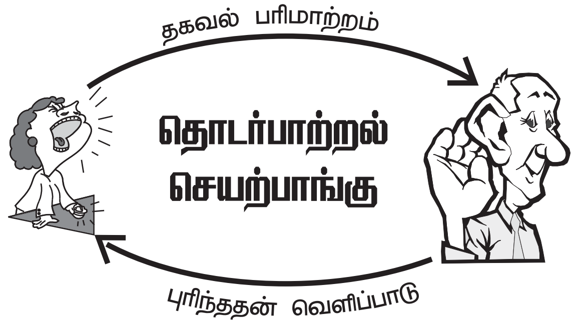
நிர்வாகக் கலையின் உயிர்நாடியே தொடர்பாற்றல்தான். மானுட உறவுகளுக்கிடையேயான இரத்த ஓட்டமே தொடர்பாற்றல் தான் என்றாலும் மிகையாகாது. மேலும் 'ஒரு சிறந்த நிர்வாகத்திற்கான அடித்தளமே தொடர்பாற்றல் தான்' என்று நிர்வாக இயலின் தந்தை பீட்டர் டிரக்கர் கூறுவார்(Good Communication is the foundation for sound management.) இப்படிப்பட்ட தொடர்பாற்றலைப் பற்றித் தெரிநது கொள்வோமா?

தொடர்பாற்றல் என்றால் என்ன?

ஒருவர் மற்றவருக்கு செய்தியை, கருத்துக்களை பரிமாறிக்கொள்வது தான் தொடர்பாற்றல் ஆகும். தகவல் தருபவர் மற்றும் பெறுபவர் என்று குறைந்தது இருவராவது தொடர்பாற்றல் நடந்தேற அவசியம்.

தொடர்பாற்றல் செயற்பாங்கில் ஒரு சிறப்பம்சம் என்னவென்றால் செய்தியை அனுப்புபவரும், பெறுபவரும் தங்கள் நிலையிலேயே நின்று விடாமல்

பாத்திரங்களை மாற்றி மாற்றி தொடர்பாற்றல் தொடர்ந்து நடக்க வழி செய்வர். தகவல் பரிமாற்றமே பேசுபவர் கேட்கவும், கேட்பவர் பேசவும், என்று மாறி மாறி நடக்கும் செயல்கள் தான் என்று நாம் அறியாததல்ல. தொடர்பாற்றல் கலையில்



நாம் முக்கியமாகத் தெரிந்து கொள்வது. கேட்பவர் சொல்லப்படுவதை அப்படியே கேட்பதும், புரிந்து கொள்வதும் கிடையாது என்பதைத்தான். அவரவர் கண்ணோட்டத்தின் படி தான் புரிந்து கொள்ளலலோ, உள்வாங்கலோ நடைபெறுகின்றது. மேலும் பறவைகள் பலவிதம் ஒவ்வொன்றும் ஒரு விதம் என்பது போல பார்வைகளும்(கண்ணோட்டம்) பலவிதம் மட்டுமல்ல ஆளாளுக்கு அது மாறுபடும். ஒரே விபத்தைப் கண்கூடாகப் பார்த்த இரண்டு பேர் இருவேறு கருத்துக்களைக் கூறுவது இந்தக் கண்ணோட்டத்தில் தான்.

ஏன் இந்த தகவல் தொடர்பு பரிமாற்றம்?

நாம் பலவித காரணங்களுக்காக தகவல் பரிமாற்றங்களில் ஈடுபடுகின்றோம்.

1. தெரிவிக்க
2. படிக்க, கற்க
3. ஒத்துழைக்க
4. உதவ
5. கண்டறிய
6. வற்புறுத்த
7. தூண்ட, உத்வேகப்படுத்த
8. செயல்புரிய
9. மாற்றமடைய,
10. வழி நடத்த

தகவல் பரிமாற்றங்களில் பல மணி நேரங்களை, ஏன் நம் வாழ்வின் பெரும் பகுதியையே இதில் செலவழிக்கின்றோம். நமது தொடர்பாற்றல் திறம்பட இருந்தால் நாம் ஈடுபடும் செயல்களில் நமக்குக் கண்டிப்பாக வெற்றி கிட்டும். நண்பர் ஒருவர் ஒரு நிறுவனத்தின் தலைமை அதிகாரி அவசர காரியமாக

சென்னையிலிருந்து மதுரை வருகின்றார். மதுரைக்குக் கிளம்பும் பொழுது மதுரையில் உள்ள தம் நிறுவன மக்கள் தொடர்பு அதிகாரியைத் தொடர்பு கொண்டு தான் மதுரைக்கு வருவதைத் தெரிவிக்கின்றார். தெரிவித்து விட்டு அலைபேசித் தொடர்பைத் துண்டித்து விட்டார். அலைபேசியிலும் பேட்டரி 'சார்ஜ்' இல்லாததால் அலைபேசியும் செயலிழந்துவிட்டது. அந்த அதிகாரி மதுரை வந்தபொழுது அவரை வரவேற்க ஒருவரும் வரவில்லை; ஏன்? அவர் விமானத்திலா? புகைவண்டியிலா? பேருந்திலா? காரிலா? எப்படி வருகின்றார் என்று கூறவில்லை. மேலும் எந்த நேரத்தில் வருகின்றார், ஏன் வருகின்றார், யாரிடம் அதைப்பற்றிக் கேட்பது? என்ற கேள்விகளுக்கு விடை தெரியாததால் அவர் அலைபேசிக்கு பல தடவை முயற்சித்து விட்டு அந்த மதுரையிலுள்ள மக்கள் தொடர்பு அதிகாரி அமைதியாக இருந்து விட்டார். அந்த தலைமை அதிகாரியோ மதுரைக்குப் புதிது. அதனால் அவர் பட்ட சிரமங்களுக்கு யார் பொறுப்பு? அவர் தகவல் தொடர்பாற்றல் திறம்பட இல்லாதது தான் காரணம்.

பின் வரும் தொடர்பாற்றல் நட்சத்திரம், தகவல் பரிமாற்றங்களில் நாம் எப்படித் திறம்பட செயல்படுவது என்பதை விளக்குகின்றது.

தொடர்பாற்றல் நட்சத்திரம்(Communication Star):

தொடர்பாற்றலின் அடிப்படையை இந்த தொடர்பாற்றல் நட்சத்திரம் தெளிவாக விளக்குகின்றது. உதாரணத்திற்கு நீங்கள் பள்ளி, கல்லூரியிலிருந்து உல்லாசப் பயணம் செல்ல விரும்புகின்றீர்கள். இதற்கான அனுமதியைப் பெற வேண்டும். இப்பொழுது இந்த ஆறு கேள்விகளின் துணைக்கொள்வோம்.

- ✻**யாரிடம்?** தலைமை ஆசிரியர் அல்லது முதல்வரிடம் அனுமதி வாங்க வேண்டும்.
- ✻**என்ன?** உல்லாசப் பயணம் செல்ல அனுமதி வாங்க வேண்டும்.
- ✻**ஏன்?** நீங்கள் உல்லாசப் பயணம் செல்ல விரும்புவதால்
- ✻**எங்கே?** வீட்டில் வைத்தா? அலுவலகத்தில் இருக்கும் போதா? அல்லது நடைப் பயணம் சென்று கொண்டிருக்கும் போதா?
- ✻**எப்பொழுது?** காலையிலா? அல்லது மாலையிலா?
- ✻**எப்படி?** எப்படி இந்த பிரச்சனையை அணுகுவது? எப்படிப் பேசத் தொடங்குவது? எப்படி வலியுறுத்துவது?

மேற்படி ஆறு கேள்விகளுக்கான பதில்கள் உங்கள் வசம் தயாராக இருந்தால் உங்கள் தொடர்பாற்றலால் வேண்டுவன கிடைக்கப் பெறுவீர்கள். மேலும் ஒரு செய்தியை அனுப்புபவரும், பெறுபவரும் தமது பாத்திரங்களை உணர்ந்து செயல்பட்டால் தொடர்பாற்றல் திறன் மேம்படும். இங்கு பேசுபவரும், கேட்பவரும் செய்ய வேண்டுவன, செய்யக் கூடாதன பற்றி பார்ப்போம்.

பேசுபவர் செய்ய வேண்டுவன:

1. சொல்ல வேண்டுவன பற்றி தெளிவுடன் இருத்தல் அவசியம்
2. கண்ணொடு கண் பார்த்துப் பேசல் அவசியம்
3. தெளிவாகப் பேசல் வேண்டும்
4. கேட்பவரின் உணர்வுகளை மதிக்க வேண்டும்.
5. உங்கள் வார்த்தைகள், குரல், மற்றும் அங்கமொழி ஒன்றுடன் ஒன்று ஒத்திருத்தல் வேண்டும்.
6. நீங்கள் சொன்னதைக் கேட்பவர் புரிந்து கொண்டாரா என்பதை அவ்வப்பொழுது கேள்விகள் கேட்டாவது அறுதியிட்டுக் கொள்ள வேண்டும்.
7. குரலில் ஏற்ற இறக்கத்தை ஏற்படுத்திக் கொள்வதோடு அவ்வப்போது இடைவெளி கொடுத்தும் பேச வேண்டும்.

செய்யக் கூடாதன:

1. அளவுக்கதிகமான விபரங்கள், கடின வார்த்தைகள் விலக்கப்பட வேண்டும்.
2. மற்றவர்கள் கேள்வி கேட்க, கருத்துத் தெரிவிக்க வாய்ப்பளிக்காமல் தானே பேசிக்கொண்டிருத்தல் கூடாது.
3. தெளிவற்ற உதாரணங்கள் தவிர்த்தல் நலம்.
4. எதிராளியைக் கேலி செய்வது, மட்டம் தட்டிப் பேசுவது தவிர்க்கப் படல் வேண்டும்.
5. மற்றவர்கள் உங்களைக் கவனித்துக் கேட்க வேண்டுமென்றால் அவர்களை நீங்கள் மதிப்பதை அவர்கள் புரிந்து கொள்ளுமாறு நடந்து கொள்ளல் வேண்டும்.
6. குழப்பம், வெறுப்பு, ஆர்வமின்மை போன்ற அங்க மொழி சங்கேதங்களைக் கவனிக்காமல் இருந்து விடக் கூடாது.
7. கூட்டிக் குறைத்துப் பேசுவதோ, கடனே என்று ஆர்வமில்லாமல் பேசுவதோ கூடாது.

கேட்பவர் செய்ய வேண்டுவன:

1. பேசுபவரின் கண்களைப் பார்த்து கவனித்துக் கேட்டல் அவசியம்
2. பேசுபவரின் நிலையில் தன்னை வைத்துக் கேட்டல் உத்தமம்
3. எப்படா வாக்குவாதம் பண்ணலாம் என்று பாயிண்டுகளைத் தேடாமல் ஏற்றுக் கொள்வது போன்ற கருத்துக்களுக்காகக் காத்திருத்தல் நலம்.
4. அவ்வப்பொழுது நீங்கள் கேட்டதன் சாராம்சத்தைக் கூறி சரியாகத்தான் கேட்டுள்ளீர்களா எனச் சரி பார்க்கவும்.
5. அவ்வப்பொழுது தலையாட்டுவது, ஊம் கொட்டுவது என்று உங்கள் கவனத்தை முழுமையாகக் காண்பித்து பேசுபவரைத் தொடர்ந்து பேசுமாறு உற்சாகப்படுத்தவும்.

செய்யக் கூடாதன:

1. உங்கள் கருத்தைத் தெரிவிப்பதற்காகப் பேசுபவரை இடையூறு செய்தல்
2. கேட்டுக் கொண்டிருக்கும் பொழுதே வேறு எதையாவது சிந்தனை செய்து கவனச் சிதறல்களைக் காண்பித்தல்.

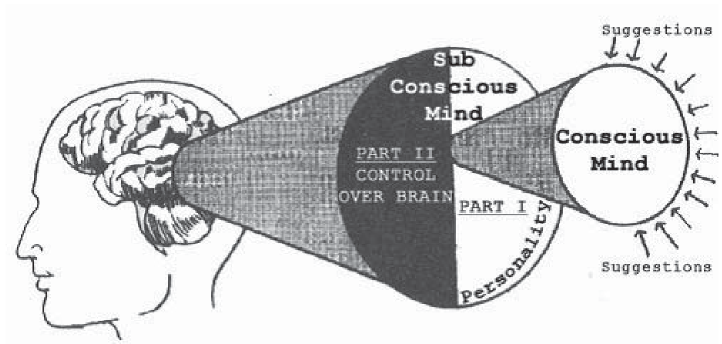
3. ஏற்கனவே ஒரு தடவை பேசிய பொழுதே ஒழுங்காகப் பேசவில்லை என்று இந்த தடவையும் கவனிக்காது இருந்து விடல்
4. பேசுபவரைக் குறைத்து மதிப்பிடல் அல்லது அவரைப் பற்றிய எதிர்மறையான சிந்தனை கொண்டிருத்தல்
5. பேசப்படும் பொருளை வேண்டுமென்றே மாற்றுதல்
6. பேசுபவரின் கவனம் சிதறுவது போல நகம் கடித்தல் அல்லது வேறு ஏதாவது அங்க சேஷ்டைகள் செய்தல்

தொடர்பாற்றலின் வகைகள்(Types of Communication):

தொடர்பாற்றல் அகம், புறம் என இரு வகைப்படும்.

அகத் தொடர்பாற்றல்(Intra Communication)

நமக்குள்ளேயே பேசிக் கொண்டு ரோட்டில் நடந்து சென்றால் சுற்றியுள்ளவர்கள் நம்மைப் பற்றி என்ன நினைப்பர்? பைத்தியம் என்றா? அதைப்பற்றியெல்லாம் கவலைப்பட்டால் ஆகுமா? நொடிக்கொரு தடவை நாம் நம்முள் ஆயிரமாயிரம் கேள்விகள் கேட்டுக்கொண்டும், பதில்கள் நமக்குள்ளே கூறிக் கொண்டும் தானே இருக்கின்றோம்?



நமது மனத்தை நனவு மனம்(conscious mind); பகுதி நனவிலி மனம் (sub conscious mind); நனவிலி மனம் (unconscious mind) என மூன்று வகையாகப் பிரிக்கின்றனர். இதில் நனவு மனமும், பகுதி நனவிலி மனமும் தொடர்பு கொள்வது தான் அகத் தொடர்பாற்றல் என அழைக்கப்படுகின்றது. இந்த அகத் தொடர்பாற்றல் தான் நம்மை இமாலய சாதனை கூட செய்ய வழி வகுக்கும்.

இதில் பகுதி நனவிலி மனம் தான் நமது 'மெமரி பேங்க்', அதாவது ஞாபக வங்கி. விபரம் தெரிந்த வயதிலிருந்து இன்று வரை நடந்த நிகழ்வுகளைப் பதிவு செய்து வைத்திருக்கின்றது. ஒரு தேர்ந்த 'ஹிப்னாடிஸ்டால்' நம்மை 'ஹிப்னாடிஸத்' தூக்கத்தில் ஆழ்த்தி நமது சிறுவயதில் நடந்த சம்பவங்களைக் கூட நம்மிடமிருந்து வரவழைத்து விட முடியும். இதற்கு அவருக்கு உதவியாக இருப்பது நமது பகுதி நனவிலி மனம்தான்.

நமது அனிச்சைச் செயல்களுக்கு ஆணிவேரும் இதுதான். இதன் சிறப்பம்சம் என்னவென்றால் இதில் நம்பிக்கை ஏற்பட்டுவிட்டால் அது பொய்யாக இருந்தால் கூட நம்மை அந்த காரியத்தைச் சாதிக்க வைத்துவிடும் வல்லமை இதற்கு உண்டு. உதாரணத்திற்கு உங்களுக்கு மேடைகளைக் கண்டு உதறல் எடுத்தால் கூட உங்கள் ஆழ்மனதில் நீங்கள் ஒரு சிறந்த பேச்சாளர் என்ற பொய்யை விதைக்க முடிந்து விட்டால் உங்கள் பகுதி நனவிலி மனம் உறங்காது, ஓய்வெடுக்காது உங்களை மிகச் சிறந்த பேச்சாளராக்கும் அனைத்து முயற்சிகளிலும் உங்களை ஈடுபட வைக்கும். எப்படி ஆழ்மனதிற்கு ஒரு செய்தியைக் கொண்டு செல்வது?

1. மந்திரம் போல் நாம் அடைய விரும்புவதை உச்சாடனம் செய்வது
2. விரும்பிய நிலையை அடைந்து விட்டது போன்ற ஒரு தோற்றத்தை மனக்கண்ணில் பார்ப்பது
3. தியானம் செய்து எழும் பொழுது அடைய வேண்டிய விருப்பத்தை நமக்குள் சொல்லிப் பார்ப்பது.

மந்திரம் போல் நாம் அடைய விரும்புவதை உச்சாடனம் செய்வது(Affirmation):

வேதங்களே வாய்மொழியாகத் தான் ஒரு சந்ததியிடமிருந்து இன்னொரு சந்ததிக்குச் சென்றது. திரும்பத்திரும்ப உச்சாடனம் செய்வதால் அவை நமது உள்மனதில் பதிந்து விடுவதால் வேறு வேலை செய்து கொண்டே மந்திரங்களையும் சொல்ல முடிகின்றது. அதாவது அது அனிச்சைச் செயலாக மாறி விடுகின்றது. ஆக நம் ஆசையை அடையும் செயலும் அனிச்சைச் செயலாக ஆக வேண்டுமானால் திரும்பத் திரும்ப உச்சரிப்பது அவசியம். நான் சிறந்த பேச்சாளன் என்பதை எப்படி உள்மனதிற்குக் கொண்டு செல்வது? பார்ப்போம்

கீழ் வரும் வாசகங்களை மந்திரம் போல் மூன்று தடவை காலை மாலையில் கூறி வரவும்

நான் சிறந்த மேடைப்பேச்சாளன் ஆக விரும்புகின்றேன்
நான் கண்டிப்பாக சிறந்த மேடைப் பேச்சாளன் ஆக வேண்டும்
நான் சிறந்த மேடைப்பேச்சாளன் ஆகின்றேன்.

இதில் ஒரு கூடுதல் பிரயோசனம் என்னவென்றால் இது மூளைக்கும் சிறந்த பயிற்சியாக அமைகின்றது.

விரும்பிய நிலையை அடைந்து விட்டது போன்ற ஒரு தோற்றத்தை மனக்கண்ணில் பார்ப்பது(Visualise success):

நீங்கள் தன்னம்பிக்கையுடன் மேடையில் அமர்ந்திருக்கும் தோற்றத்தை உங்கள் மனத்திரையில் பாருங்கள். உங்களைப் பேச அழைக்கும் பொழுது அரங்கமே கைதட்டல்களால் அதிர்கின்றது. பாங்குடன் அதை ஏற்றுக் கொண்டு போடியம் சென்று மிகச் சிறப்பாகப் பேசுகின்றீர்கள். நீங்கள் பேசி முடித்தவுடன் நீங்கள் வாங்கிய கைதட்டுக்கள் விண்ணை அதிரச் செய்கின்றன. இந்த மாதிரியான வெற்றித் தோற்றத்தை உங்கள் மனத்திரையில் பார்ப்பது உங்களுக்குள் மேடையில் பேசுவதற்கான கட்டுக்கடங்காத ஆர்வத்தைத் தூண்டிவிடும்.

தியானம் செய்து எழும் பொழுது அடைய வேண்டிய விருப்பத்தை நமக்குள் சொல்லிப் பார்ப்பது(Meditation)

தியானம் செய்வதால் நமது நாடித் துடிப்பும்(Pulse rate) ஜீவத்துவ பரிணாம வேகமும்(Metabolic Rate) குறைவதால் ஆழ்மனதுடன் நாம் தொடர்பு கொள்ளக் கூடிய சூழல் உருவாகிறது. அதற்கான பயிற்சியை இங்கு பார்ப்போம்.

செல்பேசி, தொலைபேசி இல்லாத ஓர் அமைதியான இடத்தில் போர்வையை விரித்தோ, நாற்காலியில் அமர்ந்து கொண்டோ கண்களை மூடிக்கொண்டு நான் கூறுவது போல செய்யவும். நாம் மூச்சு விடுவது எப்பொழுதும்

அனிச்சைச் செயலாக, தானாக நடந்து கொண்டிருக்கின்றது. அதை இச்சைச் செயலாக சிறிது நேரத்திற்கு மாற்றப் போகின்றீர்கள். மூச்சு உள்ளே செல்வதையும், வெளியே வருவதையும் கண்களால் பார்க்க முடியாதே ஒழிய நம்மால் உணர முடியும். கண்களை மூடிக்கொண்டு மூச்சு உள்ளே செல்வதையும் வெளியே வருவதையும் ஒரு 15 நிமிடங்கள் கூர்ந்து கவனிக்கப் போகின்றீர்கள். எப்படிப் பதினைந்து நிமிடம் என்ற உங்கள் கேள்வி எனக்குக் கேட்கின்றது. அலாரம் வைத்துக் கொள்வதா??? கவலை வேண்டாம். உங்கள் உடம்பில் ஒரு உயிரியல் கடிகாரம் (Biological Clock) உள்ளது. அது பார்த்துக் கொள்ளும். நீங்கள் செய்ய வேண்டுவதெல்லாம் பதினைந்து நிமிடங்கள் உட்காரப் போகின்றேன் என்று உங்களுக்குள்ளேயே நீங்கள் கூறிக்கொள்வதுதான்.

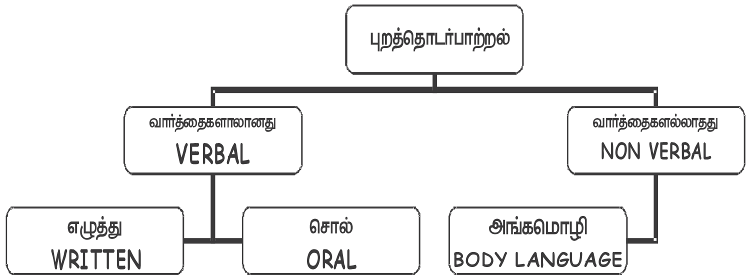
பதினைந்து நிமிடங்கள் முடிந்து கண் விழிக்கும் பொழுது 'நான் கணக்குப் பாடத்தில் முதல் மாணாக்கன்' என்று ஒரு தடவை உங்களுக்குள் கூறிக் கொள்ளுங்கள். இந்த பயிற்சியை 21 நாட்கள் தொடர்ச்சியாகச் செய்ய வேண்டும். நடுவில் ஒரு நாள் விட்டால் கூட திரும்பவும் 21 நாட்கள் தொடர்ச்சியாக இந்த பயிற்சியை மேற்கொள்ள வேண்டும். 22ஆம் நாளிலிருந்து கணக்குப்பாடத்தில் மிகச் சிறந்த மாணாக்கனாக சந்தோஷமாகச் செயல்பட்டுக் கொணடிருப்பீர்கள்.

சரி, இந்த பயிற்சியை எந்த நேரத்தில் செய்வது. அமிர்த வேளையும், அந்திப் பொழுதும் சிறந்தது என்பர். அதாவது காலை 04.30லிருந்து 06.00 மணி வரை அல்லது மாலை 04.30லிருந்து 06.00 மணி வரை. ஆனால் காலை அந்த நேரத்தில் நான் எழுவதே இல்லை என்றும் மாலை நேரத்தில் வேறு வேலை இருக்கின்றதே என்பவர்கள் எந்த நேரமும் செய்யலாம். ஆனால் வயிறு நிறைய சாப்பிட்டு விட்டு மட்டும் இந்த பயிற்சி கூடாது. இந்த பயிற்சியை சுய யோசனைத் தெரப்பி (Auto suggestive therapy) என்றும் கூறுவர்.

புறத் தொடர்பாற்றல்(Inter personal Communication)

நமக்குள் பேசிக் கொள்வதை விடுத்து மற்றவர்களுடன் நாம் தொடர்பு கொள்வது புறத்தொடர்பாற்றல் ஆகும். இதை வார்த்தைகளாலான தொடர்பாற்றல், வார்த்தைகளல்லாத தொடர்பாற்றல் என இரண்டு பிரிவுகளாகப் பிரிக்கின்றோம்.

இதில் வார்த்தைகளல்லாத தொடர்பாற்றலை அங்கமொழி என்றும் வார்த்தைகளாலான தொடர்பாற்றலை எழுத்து வடிவம் மற்றும் சொல் வடிவத்



தொடர்பாற்றல் என இரண்டு பிரிவுகளாகவும் பிரிக்கின்றோம்.

எழுத்து வடிவத் தொடர்பாற்றல் (Written Communication):

வார்த்தைகளாலான தொடர்பாற்றலின் ஓர் அங்கம் தான் எழுத்து வடிவத் தொடர்பாற்றல். எழுத்து வடிவத் தொடர்பாற்றலுக்கு உதாரணம் நாம் எழுதும், மற்றும் பெறுகின்ற கடிதங்கள், அழைப்பிதழ்கள், சுற்றறிக்கைகள், நிகழ்ச்சிக் குறிப்புகள், செயல் திட்டங்கள், தந்தி, ஃபேக்ஸ் போன்றன.

எழுத்து வடிவத் தொடர்பாற்றலில் உங்கள் திறனைச் சோதித்துப் பார்க்கலாமா? நீங்கள் தயாரா? இக்கட்டுரையின் கடைசிப் பக்கத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வினாவிடைத் தாளில் சரிவரப் பதிலளிக்கவும்.

எழுத்து வடிவத் தொடர்பாற்றலில் கூட மிக மோசமான தவறுகள் ஏற்படலாம் என்பதற்கு இந்த நார்வே நாட்டுக் கப்பலில் நடந்த ஒரு உண்மை நிகழ்வு சரியான உதாரணமாக அமைகின்றது.

கப்பல் கேப்டன் முதன்மை அதிகாரிக்கு எழுதிய குறிப்பு:

நாளை காலை 09.00 மணியளவில் முழு சூரிய கிரகணம் ஏற்பட இருக்கின்றது. இது வெகு அரிதாக நடக்கும் நிகழ்ச்சி. ஆகையால் மாலுமிகளெல்லாம் கப்பலின் மேல் தளத்தில் கூடியிருக்கட்டும். அந்த அதிசயத்தை நானே வந்து விளக்கிக் காண்பிப்பேன். துரதிருஷ்டவசமாக மழை பெய்தால் நாம் அதைக் காணமுடியாது. மாலுமிகளெல்லாம் மெஸ்ஸில் கூடியிருக்கட்டும் என்று கேப்டன் முதன்மை அதிகாரிக்குக் குறிப்பு எழுதி அனுப்புகின்றார்.

முதன்மை அதிகாரி முதலாம் அதிகாரிக்கு எழுதிய குறிப்பு:

கேப்டன் அவர்களின் ஆர்டரின் பேரில் நாளை காலை 09.00 மணியளவில் முழு சூரிய கிரகணம் ஏற்பட இருக்கின்றது. துரதிருஷ்டவசமாக மழை பெய்தால் அதை நாம் மேல்தளத்திலிருந்து தெளிவாகப் பார்க்க முடியாது. அப்படி ஆகிவிட்டால் சூரியன் மறைவதை முழுமையாக மெஸ்ஸிலிருந்து கொண்டு

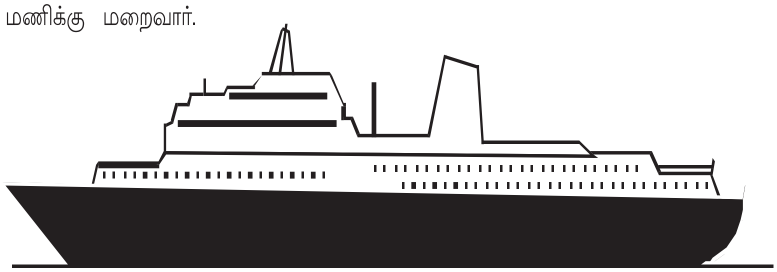
கவனிப்போம். இது எல்லா நாட்களிலும் நடக்கும் ஒரு நிகழ்வு அல்ல. இப்படி முதன்மை அதிகாரி தனக்குக் கீழே உள்ள முதலாம் அதிகாரிக்குக் குறிப்பு எழுதி அனுப்புகின்றார்.

முதலாம் அதிகாரி இரண்டாவது அதிகாரிக்கு எழுதிய குறிப்பு:

கேப்டனின் ஆர்டரின் பேரில் நாளை 09.00 மணி அளவில் மெஸ்ஸில் சூரியன் மறைவதைப் பார்ப்போம். துரதிருஷ்டவசமாக மழை பெய்வதாக இருந்தால் அதைக் கேப்டன் நமக்குக் கூறுவார். இது எல்லா நாட்களிலும் நடக்கும் ஒரு சாதாரணமான நிகழ்வு அல்ல. இதைப் பார்த்து இரண்டாவது அதிகாரி தனக்குக் கீழே உள்ள போட்ஸ்மேனுக்குக் குறிப்பு எழுதுகின்றார்.

இரண்டாவது அதிகாரி போட்ஸ்மேனுக்கு எழுதிய குறிப்பு:

நமது மெஸ்ஸில் இது வரை ஒரு போதும் நடந்திராத மாதிரி துரதிருஷ்டவசமாக ஒரு வேளை மழை பெய்தால் நமது கேப்டன் நாளை 09.00 மணிக்கு மறைவார்.



என்ன வேடிக்கையாக உள்ளதா? போட்ஸ்மேன் மாலுமிகளுக்கு எழுதிய குறிப்பைக் கீழே பாருங்கள்.

போட்ஸ்மேன் மாலுமிகளுக்கு எழுதிய குறிப்பு:

நாளை காலை 9 மணியளவில் நமது கேப்டன் மறைவார். துரதிருஷ்டவசமாக இது எல்லா நாட்களும் நடப்பது அல்ல.

ஒரு கேப்டன் எழுத்து மூலம் எழுதிய ஒரு செய்தியே பல்வேறு கைகள் மாறும் பொழுது எந்த அளவிற்கு திரிந்து போய் விட்டது என்பதைத் தான் நாம் மேலே காண்கின்றோம். எழுதப்பட்ட எழுத்துக்களுக்கே இந்த நிலை என்றால் நாம் பேசும் வார்த்தைகள்? அதுவும் பல ஆட்கள் மூலம் பயணிக்கும் பொழுது எந்த அளவிற்கு சரியாகப் போய்ச் சேரும்.

சொல் வடிவத் தொடர்பாற்றல் (Oral Communication):

உரையாடல், மேடைப் பேச்சு, தொலைபேசியில் பேசுவது, தொலைக்காட்சியில் இன்டர்வியூ, வேலைக்கான நேர்முகத் தேர்வு போன்றன சொல் வடிவத் தொடர்பாற்றலின் கீழ் வரும். எழுத்து வடிவத் தொடர்பாற்றலிலேயே ஏகப்பட்ட பிரச்சனைகளைப் பார்த்தோம். சொல் வடிவத்தில் கேட்கவும் வேண்டுமா?

எனக்குப் புத்தகத்தில் படித்த ஒரு கதை நினைவுக்கு வருகின்றது. ஒரு தடவை செயல்முறை வகுப்பில் ஆசிரியர் ஒரு மாணவனைப் பார்த்து 'ரிவிட்டை நான் சரியான இடத்தில் வைத்தவுடன் என் தலையை அசைப்பேன். உடனே அதில் உன்னால் முடிந்த அளவு வேகமாக சுத்தியலால் அடி' என்றார். மாணவனும் அப்படியே செய்தான். ஆனால் ஆசிரியரோ அடுத்த நாள் தான் ஆஸ்பத்திரியில் கண் விழித்தார். ரிவிட்டில் அடிக்க வேண்டிய மாணவன் தவறாகப் புரிந்து கொண்டதால் ஆசிரியர் தலையில் ஓங்கி அடித்து விட்டான். பக்கத்திலிருந்து சொன்னதற்கே இந்த கதி என்றால் ஏதோ தூரத்தில் மேடையில் இருந்து ஓராயிரம் பேருக்குச் சொல்லப்படும் சொல் வடிவத் தொடர்பாற்றலின் நிலை? அது எப்படிப் புரிந்து கொள்ளப்படும் என்பதை உங்கள் ஊகத்திற்கே விட்டு விடுகின்றேன்.

வார்த்தைகளல்லாத தொடர்பாற்றல்(Non Verbal Communication):

அண்ணலும் நோக்கினார், அவளும் நோக்கினாள், அவள் அப்பனும் நோக்கினார், அடியும் விழுந்தது. நமது அங்க அசைவுகள்(Body movement), நிற்கும் தோற்றம்(posture), முகபாவனைகள்(Facial expressions), கண்ணொடு கண் நோக்கல்(eye contact), கை அசைவுகள்(gestures) போன்றன இதன் கீழ் வரும். மௌன மொழிச் சுற்றுப் பயிற்சிகள் அங்க மொழித் தொடர்பாற்றலில் உங்களைத் தேர்ந்தவராக்கும். இன்னும் சொல்லப் போனால் சொல் வடிவத் தொடர்பாற்றல் அங்கமொழியுடன் தான் முழுமை யடைகின்றது. நீங்கள அதிகம் முக்கியத்துவம் கொடுக்க வேண்டியதும் அங்கமொழிக்குத் தான். உதாரணத்திற்கு நீங்கள ஒருவரிடம் வழி கேட்கும் பொழுது அவர் நேராகச் சென்று இடது பக்கம் திரும்பவும் என்று வலது பக்கம் கையைக் காண்பித்தாரென்றால் நீங்கள் திரும்ப வேண்டியது வலது பக்கமே அன்றி இடது பக்கம் அல்ல.

தொடர்பாற்றல் வழிகள்

தொடர்பாற்றல் வழிகள் மரபு சார்ந்த மற்றும் மரபு சாராத என இரு வகைப்படும்.

மரபு சார்ந்த தொடர்பாற்றல்(Formal Communication)

ஒரு நிறுவனத்தில் அதிகாரிகளிடமிருந்து அதிகாரம் செய்யப் படுபவர்களுக்கும், அதிகாரம் செய்யப்படுபவர்களிடமிருந்து அதிகாரிகளுக்கும், சக அதிகாரிகளுக்கு இடையிலும் எல்லா நிலைகளிலும் தொடர்பாற்றல் நீக்கமற நிறைந்திருக்கும். மேல் அதிகாரிகளிடமிருந்து கீழே வரும் தொடர்பாற்றல் கீழ்நோக்குத் தொடர்பாற்றல்(downward communication) எனவும், கீழ் நிலையிலிருந்து மேலதிகாரிகளுக்குச் செல்லும் தொடர்பாற்றல் மேல்நோக்குத்

தொடர்பாற்றல்(Upwarde communication) எனவும், சக அதிகாரிகளுக்கிடையே நடக்கும் தொடர்பாற்றல் பக்கவாட்டுத் தொடாபாற்றல்(Horizontal communication) எனவும் அழைக்கப் படுகின்றது.

மரபு சாராத தொடர்பாற்றல்(Informal communication)

இது எந்தக் கட்டுப்பாட்டிற்கும் அடைபடாத ஒன்று. இது எந்த திசையிலும் செல்லும். ஒவ்வொருவரும் சொல்லும் செய்திக்கு தங்கள் கற்பனைத் திறமைக்கேற்றவாறு கண், காது, மூக்கு வைத்து அடுத்தவரிடம் சொல்வர். இதை வதந்தி என்றும் ஆங்கிலத்தில் 'GRAPE VINE' என்றும் கூறுவர். திராட்சைக் கொடி கண்ட பக்கமும் பரவிக் கிடப்பது போல் செய்தியும் கண்டபடிக்குப் பரவும் என்பதனால் தான் இப்படி அழைத்தனரோ? இதை ஔவையும் 'கோள் செவிக்குறளை காற்றுடன் நெருப்பு' (கோள் கேட்கும் காதில் ஒருவர் கூறும் வார்த்தை காற்றுடன் நெருப்பு போலப் பரவும்) என்று கொன்றை வேந்தனில் கூறுவார். இது அனைத்து நிறுவனங்களிலும் நீக்கமற நிறைந்திருக்கும் ஒரு விஷயம் என்பது உள்ளங்கை நெல்லிக்கனி.

தொடர்பாற்றல் தடைகள்:

தொடர்பாற்றல் தடைகள் மூன்று வகைப்படும்.

1. சொற்பொருள் சார்ந்த தடை
2. மனநிலை சார்ந்த தடை
3. நிறுவன அமைப்பு சார்ந்த தடை

சொற்பொருள் சார்ந்த தடை(Semantic Barriers):

ஒரே வார்த்தையோ அல்லது குறியீடோ வெவ்வெறு மனிதர்களுக்கு வெவ்வேறு அர்த்தம் தருவதால் சொற்பொருள் சார்ந்த தடை ஏற்படுகின்றது. ஒரு முறை ஒரு இந்திய டிடர்ஜன்ட் பவுடர் கம்பெனி தனது டிடர்ஜன்ட் பவுடரை வளைகுடா நாடுகளில் சந்தைப் படுத்தியது. மிக அதிகமாக விளம்பரப் படுத்தியும் ஒரு பாக்கெட் கூட விற்கவில்லை. விளம்பரமோ எளிமையானது தான். மூன்று வாளிகள் வைக்கப்பட்டிருக்கும். முதல் வாளி நிறைய அழுக்குத் துணி. இரண்டாவது வாளியில் நுரை பொங்கும் டிடர்ஜன்ட் பவுடர் அடங்கிய வாளியில் அழுக்குத் துணி முக்கப்பட்டிருத்தல். மூன்றாவது வாளியிலிருந்து பளிச்சிடும் வெண்மையுடன் துவைக்கப் பட்ட துணிகள் வெளி வருவது போன்ற படம். இது தான் அனைத்து விளம்பரங்களிலும் காண்பிக்கப்பட்டது. ஒரு விற்பனைப் பிரதிநிதியின் மாற்றுச் சிந்தனையால் அந்த டிடர்ஜன்ட் பவுடர் மிகச் சிறந்த விற்பனையைச் சந்தித்தது.

இத்தனைக்கும் அவர் செய்தது என்னவென்றால் விளம்பரத்தில் காண்பிக்கப்பட்ட வாளிகளை இடமாற்றியது தான். வளைகுடா நாடுகளில் வலப்புறத்திலிருந்து இடது புறம் வாசிக்கும் பழக்கம் உள்ளதால் நல்ல புதிய துணிகள் இந்த இந்திய டிடர்ஜன்ட் பவுடரில் முக்கியவுடன் மிகவும் அழுக்காக மாறிவிட்டதாக அர்த்தப்படுத்தப்பட்டதால் தான் ஒரு பாக்கெட்டும் விற்கவில்லை. முதல் வாளி மூன்றாவது வாளி ஆனது, மூன்றாவது வாளி முதல் வாளி ஆனது. வியாபாரமும் பிய்த்துக் கொண்டு போனது.

மனநிலை சார்ந்த தடை(Psychological Barriers):

பிறருடனான தொடர்பாற்றலில் முக்கியப் பங்காற்றுவது இந்த தடைகள் தான். கோபம், பதட்டம், பயம், சந்தோஷம் நாம் ஒரு விஷயத்தை உள்வாங்கலில் முக்கிய பங்காற்றுகின்றது. **கலர்க் கண்ணாடி** அணிந்து ஒரு விஷயத்தைப் பார்த்தால் என்ன விளைவு ஏற்படும் என்று நமக்குத் தெரியாதா? நமது முன் அனுபவம் வெவ்வெறு மனிதர்களை, ஒரே சூழலை வெவ்வேறு விதமாக அர்த்தப்படுத்த வைக்கின்றது. அதனால் தான் ஒரே பெண், ஒருவரின் கண்ணிற்கு தேவதையாகவும், இன்னொருவரின கண்ணிற்கு சற்றே சுமாரான அழகுடையவளாகவும் தெரிகின்றாள்.

ஒரு குணாதிசயத்தை மட்டும் வைத்து ஒரு மனிதரை முழுமையாக எடைபோடுவதால் வரும் **ஹாலோ விளைவு** இத்தகைய தடைக்கு மற்றுமோர் உதாரணம். அழகான செக்கரட்டரி என்றால் டைப் அடிப்பதிலும் தவறே வராது என்று எதிர்பார்ப்பது, கடுமையாக உழைக்கும் தொழிலாளி பண விஷயத்திலும் நேர்மையாக இருப்பான் என எண்ணிப் பணத்தைக் கொடுத்து ஏமாறுவது போன்றவை இத்தகைய தடைக்கு சரியான உதாரணங்கள்.

சிலர் தாம் கேட்கும் செய்திகளில் தமது கருத்துக்கு ஒத்து வருவதை மட்டும் வடிகட்டி உள்வாங்கிக் கொள்ளும் பழக்கமுடையவராக இருப்பர். அவர்கள் காதில் விழும் மற்ற பல செய்திகள் இவர்கள் கவனத்திலேயே ஏறாது. இத்தகைய மனநிலையும் தொடர்பாற்றல் தடைகளை ஏற்படுத்தும்.

நிறுவனம் சார்ந்த தடை(Organisational Barriers):

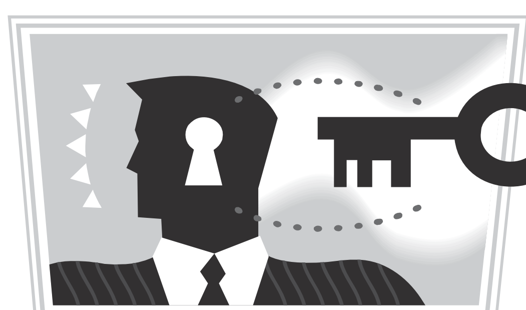
ராமசாமிக்குப் பிரச்சனை என்றால் தனது வகுப்பாசிரியரிடம் கூறவேண்டுமேயொழிய நேரடியாக பள்ளி முதல்வரிடமோ, தாளாளரிடமோ கூறுதல் இயலாது. பள்ளிச் சட்ட திட்டங்கள் அப்படி. இங்கு ஆசிரியரே

பிரச்சனையாக இருந்தால் என்ன செய்வது? இதுபோல் அலுவலகங்களிலும் தமது உடனடி உயரதிகாரி மூலம் தான் எந்த பிரச்சனையையும் நிர்வாகத்தின் கவனத்திற்கு கொண்டு செல்ல வேண்டும் என்பதுமே தொடர்பாற்றல் தடைகளை உருவாக்கும். சில நிறுவனங்களில் வெவ்வேறு நிலை அதிகாரிகளுக்கு வெவ்வேறு டாய்லட்டுகள், உயரதிகாரி அறை மட்டும் மிகப் பெரியதாக இருப்பது மற்றும் மிகப் பெரிய மேஜை என்று ஊழியர்களைப் பயமுறுத்தும் விஷயங்கள் தொடர்பாற்றல் தடைகளுக்கு மிக முக்கிய காரணங்களாகும்.

திறன்மிகு தொடர்பாற்றலுக்கு பத்து கட்டளைகள்:

1. சிரவனம் – கற்றலின் கேட்டலே நன்று, கூர்ந்து கேளுங்கள்.
2. எளிமை – எளிமையான வார்த்தைகளை உபயோகியுங்கள்
3. விளக்கங்கள் – விளக்கங்கள் மற்றும் உதாரணங்களை அதிகமாக உபயோகப் படுத்துங்கள்
4. தேவையற்ற வார்த்தைகள் – தேவையற்ற வார்த்தைகளை விலக்குங்கள்.
5. கண்கள் – தொடர்புகொள்பவரின் கண்களைப் பார்த்துப் பேசுங்கள்.
6. நிதானம் - நிதானத்தைக் கடைப்பிடியுங்கள்.
7. ஏற்ற சூழல் – தொடர்பாற்றலுக்குத் தேவையான சுமுகமான சூழலை உருவாக்கித் தாருங்கள்
8. ஆள் பாதி ஆடை பாதி - ஆடை அணிதலில் சிரத்தையுடன் இருங்கள்.
9. அங்க மொழி – அங்க மொழியும், வாய்மொழியும் ஒன்றுக்கொன்று உதவ வேண்டும்.
10. தொடர்பாற்றல் ஆளுமை – தொடர்பாற்றல் கலையின் ஆளுமையை வளர்த்துக் கொள்ளுங்கள்.

உள்ளொன்று வைத்துப் புறமொன்று பேசாது, சொல்லுக்கும், செயலுக்கும் வித்தியாசம் இன்றி நடந்து கொண்டால் தங்கள் தொடர்பாற்றல் கலை சிறந்து போற்றப்படும். வாழ்க தொடர்பாற்றல் கலை! வளர்க உமது முயற்சி!



மூன்று நிமிட சோதனை வினா விடை
பதிலளிக்குமுன் அனைத்துக் கேள்விகளையும் வாசிக்கவும்

1. உங்கள் பெயரைக் குறிப்பிடவும்

2. இன்றைய தேதி மற்றும் கிழமையை எழுதவும்

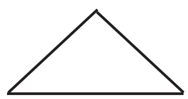
3. கீழே உள்ள இடத்தில் 5 வட்டங்கள் வரைக

4. இப்பொழுதைய நேரத்தைக் குறிப்பிடவும்

5. உங்களது வலது கையை இரண்டு முறை மேலே உயர்த்தவும்

6. உங்களது பேனாவின் நிறத்தைக் குறிப்பிடவும்

7. கீழே வரையப்பட்டிருக்கும் படத்தின் வடிவத்தைக் குறிப்பிடுக



8. உங்களுடைய சொந்த ஊரை எழுதுக

9. உங்களுடைய பொழுதுபோக்கு என்ன?

10. கீழ்க் காணும் கணக்குகளுக்கு சரியான விடை எழுதுக

8+5+12= (27,32,25)

18+8–7= (19,17,12)

11. இப்பொழுது எழுந்து நிற்கவும்

12. நீங்கள் அணிந்திருக்கும் சட்டையின் நிறத்தைக் குறிப்பிடுக

13. தங்கள் அருகில் அமர்ந்திருப்பவரின் பெயரை எழுதுக

14. நீங்கள் அனைத்துக் கேள்விகளுக்கும் பதிலளிக்கத் தேவையில்லை. கேள்வி எண் 1க்கு மட்டும் பதிலளித்தால் போதுமானது

15. தமிழ்நாட்டின் முதலமைச்சரின் பெயரை எழுதுக