

සන්නිවේදනය ඵලදායී කරගැනීමට කළමනාකරුවන්ගේ කාර්යභාරය

මා නව ඉතිහාසයේ ඉතාම ප්‍රබලම සන්නිවේදන මාධ්‍ය වූයේ භාෂාව නැමැති මේවලමයි. භාෂාව නොමැතිනම් මිනිසාගේ පැවැත්මට පවා හානියක් සිදුවීමට ඉඩ තිබුණි. එයට හේතුවන්නේ එකිනෙකා අතර අදහස් හුවමාරුව නොමැතිකම නිසා සැකයට භාජනය වී විනාශයට පත්වීමයි.

මුහුණතේ විපේරිත

ශාස්ත්‍රපති (ජනසන්නිවේදය) ශ්‍රී ජයවර්ධනපුර වි.වි.ශාස්ත්‍රවේදී (ගෞරව) කැලණිය වි.වි. පශ්චාත් උපාධි ධීප්ලෝමා (ලේඛකත්ව ජනසන්නිවේදනය) ශ්‍රී ජයවර්ධන පුර වි.වි. ඒ.ඩී.ඕ. ශ්‍රී ලංකා ශ්‍රී ලංකා බැංකුකරුවන්ගේ ආයතනය) කළමනාකරණ උසස් ධීප්ලෝමාව (ශ්‍රී ලංකා විවෘත විශ්ව විද්‍යාලය අලෙවිකරණ ධීප්ලෝමා ශ්‍රී ලංකා ව්‍යාපාර සංවර්ධන ආයතනය) ඊ.වී.වී. උපාධිය ශාන්තපාවුල විශ්ව විද්‍යාලය මට්ටමා කැනඩාව

දක්ෂ කළමනාකරුවෙකුට ලිඛිත අලිඛිත (වාචික) අංග වලන සන්නිවේදනය යන සෑම අයුරකම සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියන් පුහුණුකරගත යුත්තෙකි. එසේ නොමැතිනම් ඔහු අසාර්ථක කළමනාකරුවෙකි.

එමනිසා මානවයාට අදහස් හුවමාරු කරගැනීමට සුවිශේෂ වූ මේවලමක් හැටියට භාෂාව නිර්මාණය වී ඇත. ඕනෑම අදහසක් ඵලදායී අයුරින් ප්‍රකාශ කිරීමට භාෂාව ඉතා හොඳින් හැසිරවිය යුතුය. මෙසේ භාෂාව ඵලදායී ලෙස හසුරුවන්නේ කියෙත් කීදෙතාද?

මානව පරතමයේ ඇත යුගයේ දී කටහඬට පමණක් සීමා වූ ප්‍රකාශන ශක්තිය අද වනවිට නොයෙක් අයුරින් දියුණු වී අඤ්ඤ වනු ආදී නොයෙක් සංකේතවලින් ලොව ඔනෑම භාෂාවක් පෝෂණය වී ඇත. තමුත් වාචික සන්නිවේදනය නොමැතිනම් එදිනෙද ජීවිතයේ කුමන කරුණක් වුවත් ජයගැනීමට නොහැක.

කළමනාකරුවෙකුට තම ප්‍රකාශන ශක්තිය හරිහැටි කිරීමට නොහැකිනම් තම ආයතනය හෝ තමාගේ සේවය හරිහැටි ජය ගැනීමට නොහැක. මන්ද ඒකරමට වටන ප්‍රබලත්වයක් ඇතිකරයි. ඕනෑම පුද්ගලයෙකුට ලාභයක් සිදුවන්නේත්, පාඩුවක් සිදුවන්නේත් ඔහුට

කිරිතියක් අත්වන්නේත්, අපකීර්තියක් අත්වන්නේත් ඔහු විසින් භාවිතා කරනු ලබන වචන වලිනි. ඒකරමට වාචික සන්නිවේදනයේ ප්‍රබලත්වය කියා පෑ හැක.

දක්ෂ කළමනාකරුවෙකුට ලිඛිත අලිඛිත (වාචික) අංග වලන සන්නිවේදනය යන සෑම අයුරකම සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියන් පුහුණුකරගත යුත්තෙකි. එසේ නොමැතිනම් ඔහු අසාර්ථක කළමනාකරුවෙකි. මන්ද ඉලක්ක ගත අරමුණු කරා ඵලඹීමට මෙම සන්නිවේදන ශිල්පීය ක්‍රම සියල්ලම දැනගෙන තිබිය යුතුය. එසේ නොමැතිනම් තමා අරමුණු කරගත් ඉලක්ක කරා ළඟාවීමට නොහැක. මේනිසා කළමනාකරුවන්ට මෙම සන්නිවේදන ශිල්පීය ක්‍රම පිළිබඳ අවබෝධයක් තිබිය යුතුය.

කළමනාකරුවෙකුට තම ජයග්‍රහණ අත්පත්කර ගැනීමට තම සන්නිවේදන රටාවන් කෙසේ සකස්කරගත යුතුද යන්න අධ්‍යයනය කිරීමට වී.

මිනිස් සිරුර අදහස් ප්‍රකාශ කිරීමේ දී සහෘදත්වය පළකරන ප්‍රබල මාධ්‍යයකි. කටහඬ සමඟ

මුහුණු මුහුණින් වෙනත් අංගෝපාංගයන්ගෙන් සහ වලනයෙන් පිළිඹිබු වන භාව පූර්ණ භාවය අපගේ අභ්‍යන්තර මානසික හැඟීම් අවධාරණය කිරීම හෝ අනුන් කෙරෙහි අපගේ අව්‍යාජ උනන්දුව කියාපායි.

මිනිසෙකු සතු වාග් ශක්තිය කළමනාකරුවෙකු හැටියට භාවිතා කළ හැක්කේ කෙසේද යන්න බැලිය යුතුය.

තම අභියසට එන ඕනෑම පුද්ගලයෙකු තමාගේ අභිමතාර්ථ ඉටුකර ගැනීමට කටයුතු කිරීමට වාග් මාලාවක් භාවිතා කිරීමේ කලාව නොදන්නේ නම් ඔහුට තම ඉලක්ක ගත අරමුණු කරා ළඟාවිය නොහැක. ඒ අනුව මුහුණින් මතුකරනු ලබන ඉරියව් මේ සඳහා උපයෝගී කරගැනීම තුළින් ඵලදායී සන්නිවේදනයක් සිදුකර ගැනීමට සකසාගත යුතුය.

මුහුණින් මතුකරනු ලබන සන්නිවේදනය පිළිබඳ අධ්‍යයනයක් කළමනාකරුවෙකුට අවශ්‍ය වේ. අපගේ අභ්‍යන්තර මානසික හැඟීම් අවධාරණය කිරීම හෝ අනුන් කෙරෙහි ඇති කරගත් අපගේ අව්‍යාජ හැඟීම් මෙසේ පිළිඹිබු කිරීමට පුළුවන. එසේ

තම මුහුණින් සිදුකරනු ලැබූ නොයෙක් ඉරියව් කියාපාන හැඟීම් මෙසේ අවබෝධයක් ඇති කරගත හැක.

සන්නෝෂය හා විස්මිත බව හිතාදෙන්ද දුක ගෝකය හැඬීමෙන්ද කෝපය බෙහෙත්දීමෙන්ද උද්දමය භාසනයෙන්ද රහස මුමුණීමෙන්ද, අසන්නෝෂය මුවින් නොබැන සිටීමෙන්ද ප්‍රකාශ වන බව අපගේ අත්දැකීම්වලින් කිව හැක. ස්වර විවිධ අයුරින් උච්චාරණය කරමින් වචනාර්ථවලට ගැඹුරක් ලබාදීමටත්, ප්‍රශ්නාර්ථ තැඟීමටත්, විශ්මය පළකිරීමටත්, හැකිය. මුහුණේ ස්වභාවය විස්මය ජනක අත්දැකීම් වෙතත් වී යයි. කුතුහලයෙන් බැලීම, දඟකාර බැල්මද විධිව පළ කරන දැනුම විශ්වාස කළ නොහැකි බව පළකිරීමේ සුසුම, සැකයෙන් රවා බැලීම, ආදිය නොහැකි තරම් ප්‍රකාශන සංඛ්‍යාවෙන් සමහරකි.

කෙසේවුවත් මිනිසුන් හද බැදගන්නා පුදුමාකාර බලයක් සිතහවේ ඇත. සුහදතාව, ප්‍රීතිය, ප්‍රමාදිත බව, රසඥතාව, ආදරය, මිතුරුකම, පිළිබඳ සිතුවිලි යා කරන බැවින් සිතහව ප්‍රබල සන්නිවේදන මාධ්‍යයක් වේ.

කළමනාකරුවෙකු පැරණි සේවකයෙකු හෝ තම ගණුදෙනුකරුවකු දුටුවිට සිතහවෙන් ආචාර කළහොත් තමන්ගේ සුහදතාවය මිත්‍රකම විශ්වාසය යන බැඟීම් මනකයට නැගේ. එය යථාර්ථවාදීව සිදුකළ යුතුය. පුද්ගලයෙකු වැදගත්සේ සැලකූ බව සිතාදෙන් අර්ථවත් කළ හැකිය. සිතහව කළමනාකරුවෙකුට ඉතා වැදගත් අංගයකි.

ඵලගත මුහුණින් පිළිඹිබු වන අදහස්වලට ඇස බෙහෙවින් ආධාර වේ. කතාකරන අතරේ අසන්නාගේ මුහුණ දෙස බැලීම, ස්වාභාවිකවම සිදුවන්නෙකි.

එබැවින් ඇසට ඇස හමුවන පුද්ගලයන් අතර තිහඩව වුවද තිරතුරු සන්නිවේදනයක් පවත්වා ගෙන යාමට කළමනාකරුවෙකු සමත්විය යුතුය. "කොහොමද" සුබ දවසක්, සුබ ගමන්, ආදී පැතුම් සමගද අනට අත දෙමින් කෙරෙන ආචාරයටද අංග රහනය සහාය කරගත යුතුය. සෘජුව පියවර තබමින් පා ගමනේ යෙදීම, කාර්යාලීයගතියක් හගවන අතර සැහැල්ලු ගමනේ යෙදීමෙන් මිත්‍රත්වය හා ළංචිය හැකි බව පලවේ.

සම්මුඛ සාකච්චාවලදී අයදුම්කරුවා ගේ සිත සැහැල්ලුව තබා ගැනීමට කළ යුතු දු පළපුරුදු කළමනාකරුවෝ දකිති. සිය ගණුදෙනුකරුවන්ගේ සිත් සැහැල්ලු කිරීමට තම තමන් පළමුව සැහැල්ලුවෙන් සිටින බැව් ඔහුට හැඟී යන පරිදි හැසිරිය යුතුය.

පුටුවේ පිටුපස ඇන්දට හේතුව වී දුන එක්කර ගනිමින් හෝ ගණුදෙනුකරුවා දෙසට දුන එක්කොට යොමු කරමින් ඔහු දෙසට පහසුවෙන් බරවෙමින් සංවාදයේ යෙදීම, ගණුදෙනුකරු වෙනුවෙන් සැහැල්ලු සුභද පරිසරයක් මවා ලීමට උපකාරී වේ.

සුළු යැයි සිතන මේ ශාරීරික හැසිරීම ප්‍රගුණ කිරීමෙන් අත්කර ගත හැකි යහපත් ප්‍රතිඵල බෙහෙවි. සේවකයෙකු සම්බන්ධ මේ පැවැත්ම එකසේ වැදගත්ය.

කළමනාකරන සන්නිවේදනයේ දී දුනගතයුතු වැදගත්ම පාඩමක් වන්නේ විවිධ සන්නිවේදන ක්‍රම කිපයක් එකවර භාවිතයට ගැනීමයි. සන්නිවේදන හැකියාව දියුණුවන්නට දියුණුවන්නට කළමනාකරු වඩාත් දියුණු කළමනාකරුවෙකු බවට පත්වෙයි.

කිසිවෙකුට තමා කැමතිය යන හැඟීම දැනවනු අයුරින් මේ මාධ්‍යයන් යොදාගත හැකි නම් ඉන් ජනිත කළ හැකි බලය විශාලය. එමගින් අනෙකුත් විශ්වාසය සහ සංයෝගවී දියුණු කරවීමටත් කළමනාකරුගේ වැඩ පිළිවෙල වලට අත්‍යයන්ගේ සහයෝගය ඉතා පහසුවෙන් ලබාගැනීමටත් හැකියි. "අවවාදයට වඩා ආදර්ශය උතුම්ය" පිරුළ සිහි ගන්වන සංකීර්වදන ක්‍රමයක්ද වෙයි. තමන්ගෙන් අත්‍ය-

යන්ට ලැබෙන තරක ආදර්ශ ප්‍රබල සන්නිවේදන අවකාරයකි. සේවකයන්ගේ අතරගන්වය බලාපොරොත්තු වන අතරේ කළමනාකරුගේ වැඩ අවිචාරවත් වේ නම් සේවකයන්ගෙන් යහපත් ප්‍රතිචාර බලාපොරොත්තු විය නොහැක. තමන්ගේ සහෝදර සේවකයින්ගෙන් බලාපොරොත්තු වනවාට වඩා වැඩි අතර්ඝන්තයක් සහ බුද්ධියක් සේවකයෝ කළමනාකරු වෙතින් අපේක්ෂා කරති. කළමනාකරු දැනුම් සම්භාරයක් සහිත

විධිය දිය යුත්තේ කාටද යන්න. පැහැදිලිව දන යුතුය.

පණිවිඩය ලැබිය යුත්තන් කිහිප දෙනෙකු සිටින විට ඔවුන්ගෙන් එක් එක් අයකුට පණිවිඩය වෙන් වශයෙන් දිය යුතුද යන්න ගැටළුවක් වනු ඇත. එක් එක් අයෙකුට පුද්ගලිකව බලපැවැත්වෙන සේවා චාරිතා ඇගයීමේ දී වරද නිවරද කිරීමේ දී වැටුප් සංශෝධනය කිරීමේදී නිවාඩු දීමේ දී අභිප්‍රේරණය කිරීමේ දී සහ අනු සාසනා අවශ්‍ය විටදී පණිවිඩය පොද්ගලිකව දීම

සම්මුඛ සාකච්චාවලදී අයදුම්කරුවා ගේ සිත සැහැල්ලුව තබා ගැනීමට කළ යුතු දු පළපුරුදු කළමනාකරුවෝ දකිති. සිය ගණුදෙනුකරුවන්ගේ සිත් සැහැල්ලු කිරීමට නම් තමන් පළමුව සැහැල්ලුවෙන් සිටින බැව් ඔහුට හැඟී යන පරිදි හැසිරිය යුතුය. පුටුවේ පිටුපස ඇන්දට හේතුව වී දුන එක්කර ගනිමින් හෝ ගණුදෙනුකරුවා දෙසට දුන එක්කොට යොමු කරමින් ඔහු දෙසට පහසුවෙන් බරවෙමින් සංවාදයේ යෙදීම, ගණුදෙනුකරුවෙනුවෙන් සැහැල්ලු සුභද පරිසරයක් මවා ලීමට උපකාරී වේ.

ප්‍රශ්න අවබෝධ කරගන්නා තිර්වදානාව සහිත ඉවසිලිවත්ත අයකු ලෙස දැකීමටය සේවකයින්ගේ කැමැත්ත. එවැනි සංවර්ධනාත්මක ගුණාංග ඔහු කෙරෙන් පළ ෂය යුතුය. අනෙකුත් සේවකයින්ගේ කාර්ය සාධනය උදෙසා ප්‍රමිතීන් සුක්ෂම ලෙස හඳුන්වා දීමට කළමනාකරුවකුගේ එවැනි අතර්ඝ ගුණාංග වැදගත්ය.

පුහුණුව ලැබීමට වෙහෙස දැරීම, සුක්ෂම ආදර්ශයකි. සංවර්ධනාත්ම දේ කිරීමෙන් හෝ වැඩකඩ තැනී දේ කිරීමෙන් හෝ කිසිවක් නොකර සිටීමෙන් ද කළමනාකරුවකු සිය සේවක මණ්ඩලය සමග කිසියම් පූර්වාදර්ශී සංකීර්වදනයේම යෙදෙන බව මතක තබා ගතයුතුය.

දක්ෂ කළමනාකරුවන් බෙහෙවින් ඉතා හොඳ සන්නිවේදනයක් සැම විට සිදුකිරීමට උත්සුක වන අතර එම කළමනාකරුවන් තමන් සංකීර්වදනය කිරීමට යන්නේ කුමක්ද යන්න ගැන සංවිධානය විය යුතුය. ඒ අනුව කළමනාකරුවන් විසින් පණි-

ප්‍රතිඵලයකය. පණිවිඩය රහසානාව රැකීමටත් ක්ෂණික ප්‍රතිපෝෂණ ලැබීමටත් එමගින් හැකිවනු ඇත.

කළමනාකරුවෙකු හෝ වේවා වෙනත් පුද්ගලයෙකු හෝ වේවා තමන් සන්නිවේදනාව කිරීමට යන දේ සඳහා නිවැරදි වාග් මාලාවක් භාවිතා කිරීම ඉතා අගනේය. එසේ නොමැතිනම් නිවැරදි සන්නිවේදනයක් සිදු නොවේ.

පණිවිඩය තවත් අයෙකු සඳහා වේ. එසේ නම් එය අත් අයට තේරුම් යන අයුරින් විය යුතුය. ගණුදෙනුකරුවන් සමග ඕනෑවට වඩා කතාවට යන අයකු මියෙකුට සහායීලිතාවය නොවන්නැයි කීමෙන් ඔහුට එම පණිවිඩය අර්ථවත් නොවේ. ඇතැම්විට සුභද්‍රශීලිතාවය හොඳ ගුණයක් යැයිද ඔහුට සිතෙන්නට පිලිවන. කුඩා වැකිවලින් සියල්ලන්ට තේරෙන අයුරින් කතා බසේ යෙදීම මැනවි. ලියන ලද දිග වැකිවලට වඩා කියන දිග වැකි තේරුම් ගැනීම අපහසුය.

ලියු වදන් තැවන තැවතත් බලා කියවා තේරුම් වටහා ගැනීමට වුවද පිළිවන. එහෙත් කියන දේ දෙනුත් වරක් නොකියවෙන බැවින් එකවර අවබෝධ කර ගැනීමට හැකිවිය යුතුය. එය ව්‍යාකූල වූ විට වැරදි ලෙස අවබෝධ කර ගැනීමට හෝ කෙසේ වෙතත් තේරුම් නොගැනීමට ඉඩ ඇත. කෙසේවුවත් තමන්ගේ මට්ටමේ නිලධාරීන් සමග හෝ ඉහළ කළමනාකරණය සමග සිදුවන පණිවිඩ හුවමාරුවේ දී කළමනාකරුවකු බැංකු ක්‍ෂේත්‍රයට ආවේනික වෘත්තීය හෙවත් තාක්ෂණික වචන භාවිතයට තැඹුරුවීම නොවැලැක්විය හැකිය. එහෙත් එවැනි වචන සමූහයක් පහළ ශ්‍රේණිවල සේවකයන්ට විෂය විය හැකිය. සෝදුපත හෝ සංස්කරණ පිටපත හෝ සංයුක්ත සැලසුම් පිටපත් හෝ රැගෙන එන්නැයි කියූ පමණින් තවක සේවකයකුට එය වැටහී නොයන්නට පුළුවන. පැරණි සේවකයන් වුවද තවත් දෙපාර්තමේන්තුවක භාවිතාවන තාක්ෂණික වචන මාලාව එකවර තේරුම් නොගන්නා අවස්ථා එමටයි. කළමනාකරුවෙකු සිය වචන මාලාව තෝරා ගත යුත්තේ පණිවිඩය ලබන්නන් අධ්‍යාපන මට්ටම් සහ බැංකු පරිච්ඡේද පසුබිම සලකමිනි.

කළමනාකරුවෙකු සිය සේවකයකුට පණිවිඩයක් දීමේ දක්ෂයෙකු විය හැකි නමුත් එම පණිවිඩය සේවකයා විසින් අවබෝධ කර ගත හැක්කේ කෙසේද යන්න නොදන සිටින්නට පිලිවන. ප්‍රතිපෝෂණය අවශ්‍ය වන්නේ එබැවිනි. පණිවිඩය නිසි පරිදි ලද බවත් ප්‍රතිග්‍රාහකයා විසින් එය නිසි ලෙස අවබෝධකරගත් බවත් දැනගත හැකිවන්නේ ප්‍රතිපෝෂණය මගිනි. පණිවිඩය ලද තැනැත්තාගේ හැසිරීමෙන් හෝ කිසිදු ප්‍රතිචාරයකින් තොර බව කළමනාකරුවාට දැනගත හැක.

සාර්ථක කළමනාකාර සන්නිවේදයකු විමට නම් ඔහු හොඳින් ඇහුම්කන් දෙන පුද්ගලයෙකු විය යුතුය. එසේ නම් කළමනාකරුවෙකු සවන්දීමේ පුරුද්ද ඇතිකර ගත යුතුය.

පණිවිඩ භාරගැනීමට වඩා පණිවිඩ දීමට මිනිස්සු වැඩියෙන් පුරුදු වී සිටිති. ඇසීමට වඩා කීම ඔවුනට