ಯಶಸ್ವಿ ವೃತ್ತಿಜೀವನಕ್ಕೆ ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ

ವಿ. ಪ್ರದೀಪ್‌ಕುಮಾರ್

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿ ಬದುಕಿನ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ, ಮೂಲತಃ ಸಂವಹನ (communication) ಕೌಶಲದಿಂದ ಸಾಧಿಸುವ, ಅಂತರ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈಪುಣ್ಯತೆಯೇ ಆಧಾರ ಸ್ತಂಭ.

ಉದ್ಯೋಗ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ, ಸಂವಹನವನ್ನು ನಾವು ಏನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ, ಹೇಗೆ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ, ಏನು ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ನಾಲ್ಕು ವಿಧಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು. ಸಂವಹನ ಅತ್ಯಂತ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿದ್ದು, ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವಂತಿರಬೇಕಾದರೆ, ಇತರರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ, ಮನ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಅಥವಾ ಒತ್ತಾಯಿಸುವ ಕೌಶಲ ನಮ್ಮಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಏಕೆಂದರೆ, ನಮ್ಮ ಮಾತುಗಳು ಕೇವಲ ಅರ್ಥವಾದರೆ ಮಾತ್ರ ಸಾಕಾಗದು; ಅದು ಕೇಳುಗರ ಹೃದಯವನ್ನೂ ಮುಟ್ಟಬೇಕು.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನ

ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು: ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮಾತನಾಡುತ್ತಿರುವಾಗ ಮನಸ್ಸಿನ ನಿಯಂತ್ರಣತಪ್ಪಿ, ನಮ್ಮ ಉಪಸ್ಥಿತಿ ಕೇವಲ ದೈಹಿಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂದೇಶವು ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರ್ಥವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಬೇರೆಯವರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ, ಅವರ ಹಾವಭಾವಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ, ನೇರವಾದ ದೃಷ್ಟಿ ಸಂಪರ್ಕವಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಮಾತುಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಆಲಿಸಬೇಕು. ಸಮಯ, ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ 'ಈ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕು; ನೀವು ಹೇಳಿದಂತೆ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ' ಇತ್ಯಾದಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳಿಂದ ಸ್ಪಂದಿಸಬೇಕು.

ಲರ್ನ್ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಷನ್

ಹಾವ ಭಾವ [Body language]: ಮಾತಿಗಿಂತ, ಹಾವ ಭಾವವೇ ಮುಖ್ಯ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನಾವು ಬೇರೆಯವರನ್ನುಅಭಿನಂದಿಸುವಾಗ, ಮುಖದ ಭಾವ, ಕಣ್ಣು ಸಂಪರ್ಕ, ನಿಲುವು, ಹಸ್ತಲಾಘವ, ಧ್ವನಿ ಮಟ್ಟ ಶೈಲಿ, ಥಾಟಿ ಇವೆಲ್ಲವೂ ಆಡುವ ಮಾತಿಗಿಂತಲೂ ಪ್ರಮುಖ. ಅಂದರೆ, ನಮ್ಮ ಮಾತಿಗೆ, ಆಂಗಿಕ ಭಾಷೆ ಪೂರಕವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಂವಹನ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ. ದೇಹದ ನಿಲುವು ಮತ್ತು ಚಲನೆ, ನಿಮ್ಮೊಳಗಿನ ಆಲೋಚನೆಗಳಿಗೆ ಪೂರಕವಾಗಿರಲಿ.

ಮಾತುಗಾರಿಕೆಯ ಕೌಶಲ: ಇಂದಿನ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಮಾತುಗಾರಿಕೆಯೇ ಬಂಡವಾಳ. ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ, ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಮೀಟಿಂಗ್, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಪರ್ಕ, ಚರ್ಚೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಸಂವಾದ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸಮಯೋಚಿತ ಜಾಣ್ಮೆಯಿಂದ ತಿಳಿಸಿ. ಹಾಗೆಯೇ, ಇತರರು ತಿಳಿಸುವ ಅಂಶಗಳು ಅರ್ಥವಾಗದಿದ್ದಾಗ, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಬೇಕು. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಪಹಾಸ್ಯ ಮಾಡುವರೆಂಬ ಭಯದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಕೋಚದಿಂದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಅನುಮಾನಿಸದಿರಿ. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದೂ ಒಂದು ಕಲೆ; ದುರ್ಬಲ ಧ್ವನಿಯಿಂದಲೋ ಅಥವಾ ವ್ಯಂಗ್ಯವಾಗಿಯೋ, ಮೇಲರಿಮೆಯಿಂದಲೋ ಅಥವಾ ಕೀಳರಿಮೆಯಿಂದಲೋ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಬಾರದು.

ಲಿಖಿತ ಕೌಶಲ: ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಜಗತ್ತಿನಲ್ಲಿ, ಮೊದಲಿನಷ್ಟು ಬರವಣಿಗೆಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಉದ್ದೇಶ, ಸ್ವರೂಪಗಳು ಬದಲಾಗಿವೆ. ಇಂದಿನ ವೇಗದ ಯುಗದಲ್ಲಿ ಇ-ಮೇಲ್, ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಬಳಕೆ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಕನಿಷ್ಠ ಪದಗಳಲ್ಲಿ, ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಸಂದೇಶವನ್ನು ರಚಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ವೃತ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತಿತರರಿಗೆ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು, ವರದಿಗಳನ್ನು ಕಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ನಾವು ಕಳಿಸುವ ಸಂದೇಶ, ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಗಮನ ಸೆಳೆದು, ಆಸಕ್ತಿ ಮೂಡಿಸಿ, ವಿಷಯ ಲಾಲಸೆಯೊಂದಿಗೆ ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತಿರಬೇಕು. ಹಾಗಾಗಿ, ಬರವಣಿಗೆಯ ಮುನ್ನ, ಮಾಹಿತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಸಂಯೋಜನೆ, ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮತ್ತು ನಿರೂಪಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚಿಂತಿಸಿ, ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಆಶಯ, ಧಾಟಿ, ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು.

ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗ ನಡತೆ, ಮಾತು, ನಾವು ಹೇಗೆ ಕಾಣಿಸುತ್ತೇವೆ ಇವೆಲ್ಲವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಬೇಕು. ವೃತ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕಲೆಯೂ ಅಗತ್ಯ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನ

- ದೃಷ್ಟಿ ಸಂಪರ್ಕ ನೇರವಾಗಿರಲಿ, ಮಾತುಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ; ಅದೇ ರೀತಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ.
- ಮಾತಿಗೂ ಹಾವ ಭಾವಕ್ಕೂ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಿರಲಿ.
- ಮೇಲರಿಮೆ ಅಥವಾ ಕೀಳರಿಮೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಬೇರೆಯವರ ಭಾವನೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಸ್ಪಂದಿಸಿ.
- ಮಾತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಲಿ; ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಬೇರೆಯವರ ಮೇಲೆ ಹೇರದೆ, ಮನದಟ್ಟು ಮಾಡುವ ಕೌಶಲವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಟೀಕೆಗಳನ್ನು ಸಮಾಧಾನದಿಂದ ಸಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ; ಅದರಲ್ಲಿರಬಹುದಾದ ಸತ್ಯಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವೇ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಮೂಲ

ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಪರಿಣಿತರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಂತೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಲ್ಲಿರಬೇಕಾದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ಕೌಶಲವೆಂದರೆ, ಸಂವಹನ. ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿರುವ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಮತ್ತು ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ, ಮತ್ತಿತರ ಕೌಶಲವನ್ನು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೂ, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೂ, ಪರಸ್ಪರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವಾಗ, ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ ಅವಶ್ಯ. ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರ ಐಟಿ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಅಕೌಂಟ್ಸ್, ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ, ಉತ್ಪಾದನೆ-ಯಾವುದೇ ಇರಲಿ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವಿಲ್ಲದೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗಿ, ನಿಮ್ಮಿಂದ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಫಲಿತಾಂಶ ಹೊರಹೊಮ್ಮುವುದಿಲ್ಲ.

ಎಲ್ಲರೂ ಜನ್ಮಸಿದ್ಧ ವಾಗ್ಮಿಗಳಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದು ನಿಜವಾದರೂ, ನಿರಂತರ ಪ್ರಯತ್ನ ಮತ್ತು ಪರಿಶ್ರಮದಿಂದ ಸಂವಹನ ಕಲೆಯ ಪರಿಪೂರ್ಣತೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವಕ್ಕೊಂದು ಮೆರುಗು ನೀಡುವ, ಸಂವಹನ ಕೌಶಲವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಂಡರೆ, ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ವರ್ಧಿಸಿ, ಸಾಧನೆಯ ಶಿಖರಕ್ಕೇರಿ, ಜೀವನದ ಯಶಸ್ಸು ನಿಮ್ಮದಾಗುತ್ತದೆ. ■