

పౌర విదేయక ప్రవర్తన కోసం కమ్యూనికేషన్
(Communication for Citizen Centric Behaviour)

కమ్యూనికేషన్, ఈ-మోడ్యూల్ 5 యూనిట్లు గా విభజించనైనది

- యూనిట్ - 1 స్పష్టమైన కమ్యూనికేషన్ యొక్క ప్రాముఖ్యత
యూనిట్ - 2 వినడం (listening)
యూనిట్ - 3 క్రియాశీల శ్రవణ ప్రవర్తన (Active Listening Behaviours)
యూనిట్ - 4 నిశ్చయముగా (Being Assertive)
యూనిట్ - 5 సమర్థవంతమైన కమ్యూనికేషన్
-

పై 5 మొద్యుల్లలో ఒక ప్రభుత్వ ఉద్యోగి ముఖ్యంగా పౌరులతో వ్యవహరించవలసిన తీరుపై, ఉండవలసిన సమాచార నైపుణ్యాల ప్రాముఖ్యత పై వివరించనైనది.

ప్రభుత్వ పథకాలు ప్రజలకు చేరి ఆశించిన ఫలితాన్ని ఇవ్వడంలో క్షేత్రస్థాయిలో ఉద్యోగుల సహకారం, సమన్వయం చాలా అవసరం. ఉద్యోగులు ప్రజలతో మంచి సంబంధాలు ఏర్పరుచుకోవటానికి ప్రభుత్వ విధానాలు, పథకాలు విజయవంతమౌతాయి.

ప్రజా సేవకుడైన ప్రభుత్వ ఉద్యోగి రక రకాల అవసరాలతో వచ్చే వివిధ రకాలైన వ్యక్తులతో మర్యాదపూర్వకంగా మాట్లాడి, ప్రభుత్వం కార్య కలాపాలను నిర్వర్తించవలసి ఉంటుంది.

ప్రవర్తన ప్రధానంగా మూడు రకాలుగా ఉంటుంది.

- ప్రజలతో మంచి సంబంధాలు నెలకొల్పుకోవడానికి ఉపయోగపడే ప్రవర్తన. ప్రజలతో వారి విన్నపాలను, వారి సమస్యను అర్థం చేసుకొని స్పష్టత ఇవ్వడం. పౌరుల సమయానికి విలువనివ్వడం. సిబ్బంది ఇబ్బందులు, పరిమితులను ఉన్నట్లయితే తెలియజేయటం ద్వారా పౌరుల విశ్వాసం పొందడం. పౌరులు మాట్లాడేందుకు ప్రోత్సహించడం, పౌరులను ఒక నిర్ధారణకు వచ్చేలా ప్రోత్సహించడం, వారితో క్రియాత్మకంగా వ్యవహరించడానికి సిద్ధం గా ఉన్నారో లేదో తెలుసుకోవడం వంటివి ప్రాథమికంగా సత్సంబంధాలు నెలకొల్పే ప్రవర్తనలు.
- ప్రజలతో ఆధిపత్యంతో వ్యవహరించడం, డాంబికంగా, బెదిరింపు ధోరణిలో ప్రవర్తించడంతో ప్రజలు చేప్పే దాన్ని వినడానికి సిద్ధపడకపోవడం, సరి అయిన సమాధానం ఇవ్వకపోవడం, అసహనం ప్రకటించడం, ఆటంక పరచటం, వారి పట్ల ఉదాసీనతతో వ్యవహరించటం, పౌరులు

మాట్లాడుతున్నప్పుడు శ్రద్ధగ వినకపోవడం, విసుగు ప్రకటించడం వంటి లక్షణాలతో ప్రజలతో సంబంధాలు దెబ్బాతీసే అవకాశం ఉన్న ప్రవర్తనలు.

- ప్రజలతో సత్సంబంధాలను ఏర్పరచడానికి దోహదపడే అంశాలను తక్కువగా చూడడం వలన కూడా సంబంధాలు ఏర్పడవు. ఒకవేళ ఏర్పడినను అవి దెబ్బాతీసే ఆస్కారం ఉంటుంది.

కార్యాలయాలలో సందర్శకులతో వ్యవహరించడం.

ప్రభుత్వ ఉద్యోగి 'ఉద్యోగం' లో ప్రజలు ముఖ్య బాగం అనగా పరిపాలనకు ప్రజలే వినియోగదారులు కావున, వారి వారి పనులను బట్టి, అవసరాన్ని బట్టి, సామజిక స్థితిని బట్టి వారితో గౌరవంగా వ్యవహరించవలెను. వివిధ తరగతుల సందర్శకులతో, పని ఒత్తిడిలో ఉన్నాను, వారితో మర్యాద పూర్వకంగా వ్యవహరించావలెను.

పౌరులు చెప్పేది శ్రద్ధగా వినడం:

ప్రజలు చెప్పేది యాంత్రికంగా వినడం కాకుండా మనసు కేంద్రీకరించి స్వచందంగా, ప్రయత్న పూర్వకంగా వినాలి. వారు చెప్పే విషయాల పట్ల ఆసక్తి చూపుతూ సమన్వయ పరచుకుంటూ వినాలి. యధాలాపంగా కాకుండా ఒక ప్రయోజనంతో వినాలి. వినడం అనేది ఒక కల. దృక్పథం, శ్రద్ధ, సర్దుబాటు అనే మూడు మౌలిక నైపుణ్యాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది. దీనిలో ఆలకించడం, అవగాహనా చేసుకోవడం, బేరీజు వేసుకోవడం అనే మూడు దశలుంటాయి.

క్రియాత్మకంగా వినడం

క్రియాత్మకంగా వినడం అనగా మాటలు జాగ్రత్తగా వినడం, వాటిని అర్థం చేసుకోవడం, శరీర కదలికల ద్వారాను, ఆచరణలోను ప్రతిస్పందించడం. అవసరమైన ప్రశ్నలు అడగడం, ముఖ్య అంశాలపై ఎదుటివారిని మాట్లాడనివ్వడం, వారి దృష్టి నుండి విషయాలను అర్థం చేసుకోనే ప్రయత్నం చేయడం, పదాల వెనుక భావాలను అర్థంచేసుకోవడానికి ప్రయత్నించడం. ఎదుటివారు చెప్పినది వినడమే కాదు, విన్నున్నమనే భావన కలిగించడం కూడా ముఖ్యం. క్రియాత్మకంగా వినడంలో శ్రోతకు ఋజు ప్రవర్తన ఉండడం చాలా అవసరం. క్రియాత్మక శ్రోతలు 70 శతం సమయం వింటారు, 30 శతం సమయం మాత్రమే మాట్లాడుతారు.