JMC vLearning
"your virtual learning partner"

කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ ශ්‍රිත සන්නිවේදනය

AAT අදියර II

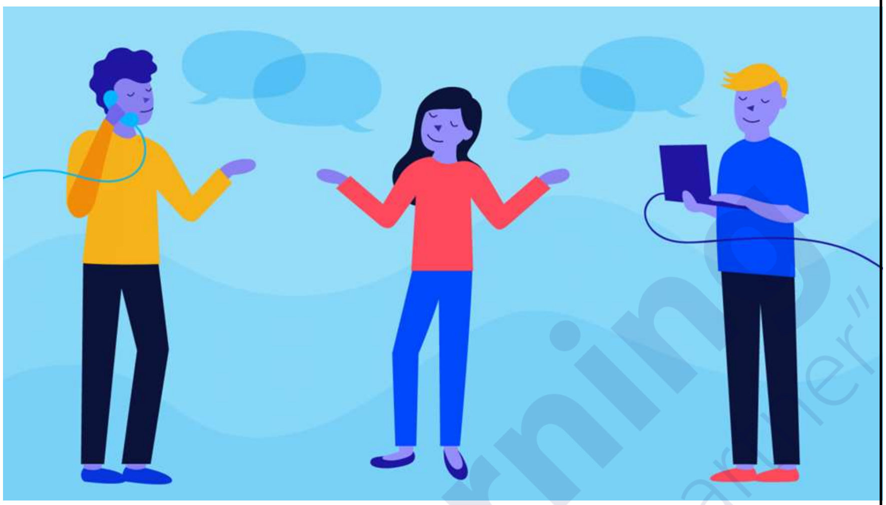
BMA - ව්‍යාපාර කළමනාකරණය

යොහාන් ධනංජය
Reading for MLRHRM. (UOC), PHDLR. (HRM) (UOC), HRM. (NIBM), BIT Dip. (UOC)

JMC ජයසේකර කළමනාකරණ මධ්‍යස්ථානය JAYASEKERA MANAGEMENT CENTRE (PVT) LTD Estd. 1972

JMC Jayasekera Management Centre (Pvt) Ltd
Pioneers in Professional Education
65/2A, Chittampalam Gardiner Mawatha, Colombo 02 | T: +94 112 430451 | E: info@jmc.lk | F: +94 115 377917

සන්නිවේදනය

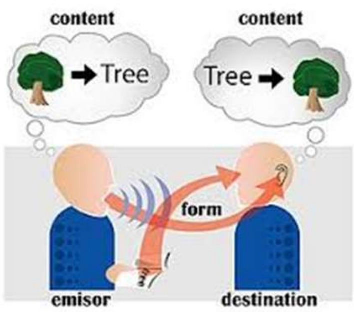


Yohan Dananjaya

➢පොදුවේ භාවිතා කරන සංකේත පද්ධතියක් මගින් තොරතුරු හුවමාරු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය සන්නිවේදනය ලෙස හැදින්වේ

➢සන්නිවේදනය යනු තොරතුරු පුද්ගලයෙකුගේ සිට තවත් පුද්ගලයෙකුට මාරු කිරීමේ හා තේරුම් ගැනීමේ ක්‍රියාවලියයි. - Keith Davis

➢සන්නිවේදනය යනු අර්ථයක් හුවමාරුකර ගැනීමට හේතුවන ඕනෑම හැසිරීමකි - The American Management Association



JMC vLearning "your virtual learning partner"

සන්නිවේදනයේ ස්වභාවය

➢**එය ක්‍රියාවලියකි (It is a process)**

සන්නිවේදනය යනු පණිවුඩ යවන්නා විසින් ආරම්භ කරනු ලබන හඳුනාගත හැකි එකිනෙකට සම්බන්ධිත ඉසව් (event) වලින් සැදුම්ලත් ක්‍රියාවලියකි

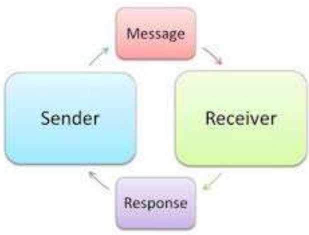
➢**එය අර්ථයමන පදනම් වේ (It is Meaning Based)**

වචන එකතු කිරීම මගින් අර්තාන්විත වාක්‍යයක් හා භාෂාවක් නිර්මාණය කිරීමේ හැකියාවද මෙයට අඩංගු වේ

➢**එය අත්‍යාවශ්‍යවේ (It is inevitable)**

පුද්ගලයෙකුට සියළුම භෞතික පහසුකම් සැලසූ නමුත් කියවීමට, ලිවීමට, කථනයට හෝ ඇහුම්කන් දීමට ඉඩ නොදෙන්නේ නම් ඔහු මානසික දුර්වලතාවන්ට ලක්වීමේ හැකියාවක් පවතී

සන්නිවේදනයේ ස්වභාවය



➢**එය ද්වි පාර්ශවික හුවමාරුවකි (A two-way traffic)**

පාර්ශව දෙකක් හෝ වැඩි ගණනක් අතර අදහස්, උපදෙස් හා මගපෙන්වීම් හුවමාරු කිරීම

➢**එය චේතනික හෝ අචේතනික වේ (It be intentional and unintentional)**

මුහුණේ ඉරියව්, පෙනුම වැනි දෑ තුලින් දැනුවත්ව හෝ නොදැනුවත්ව සන්නිවේදනය සිදුවිය හැක

➢**ගතික ක්‍රියාවලියකි (A dynamic proces)**

ගතික යනු සැම විටම වෙනස්වන සුළු බවයි

➢**අඛණ්ඩව සිදුවන ක්‍රියාවලියකි**

JMC vLearning "your virtual learning partner"

සන්නිවේදනයේ විෂය පථය

- සන්නිවේදනය
  - සන්නිවේදන මාධ්‍ය මත
    - වාචික
    - වාචික නොවන
  - සන්නිවේදන අරමුණ මත
    - අභ්‍යන්තර
    - බාහිර
  - සන්නිවේදන ශෛලිය මත
    - විධිමත්
    - අවිධිමත්
  - ලබන්නන් සංඛ්‍යාව මත
    - පුද්ගලයන් තුල
    - අන්තර්පුද්ගල
    - කණ්ඩායම්
    - ප්‍රජාව
    - පාර්ශව

මාධ්‍ය පදනම් කරගෙන සන්නිවේදනය

➢ වාචික සන්නිවේදනය ක්‍රමය

ව්‍යාපාර තුල සේවය කරන පුද්ගලයන් වාචික සන්නිවේදනය යොදාගැනීමට නම් පොදුවේ පිළිගත් වචන භාවිතා කල යුතු අතර කථා කිරීමේදී භාවිතා කරන ස්වරය, හඬ හා එය පවසන ආකාරය සන්නිවේදනයේ ස්වරූපයට සුදුසු ආකාරයෙන් යොදාගත යුතුය

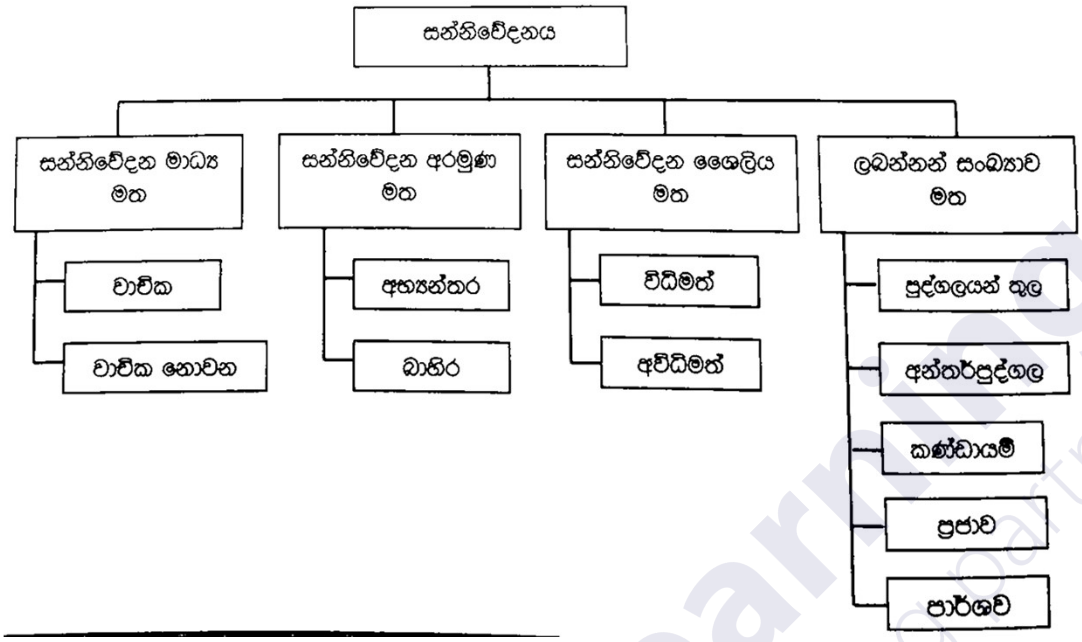
➢ වාචික නොවන සන්නිවේදන ක්‍රමය

සංවාදයක් සඳහා වචන වලට අමතරව ඊට අමතර තේරුමක් ලබාදිය හැකි ක්‍රියාවක් හා උපාංග භාවිතා කිරීම වාචික නොවන සන්නිවේදනය තුලින් අදහස් කරනු ලබයි

ක්‍රියාවන් හා මුහුණේ ඉරියව්, ශරීර ඉරියව්, ශ්‍රාවකයින්ගේ වටපිටාව, දෘෂ්ඨි චලනය හා බැඳීම්, ඇඳුම් පැළඳුම්, පුද්ගලයකුගේ පෙනුම සහ ලිපි ලේඛණ ආකාරයෙන් දැකිය හැකිය

JMC vLearning
your virtual learning partner

සන්නිවේදනයේ විෂය පථය



අරමුණු පදනම් වන සන්නිවේදනය

➢ අභ්‍යන්තර සන්නිවේදනය

එයට සංවිධානය තුල සිදුවන සියළුම සන්නිවේදනයන් අයත් වේ

දැන්වීම් පුවරු, රැස්වීම්, ශබ්ද විකාශන ක්‍රම, (Intercom), විද්‍යුත් තැපැල, පුවත් ලිපි ආදිය අභ්‍යන්තර සන්නිවේදන මාධ්‍ය වේ

➢ බාහිර සන්නිවේදනය

සංවිධානයෙන් බාහිර පාර්ශවයන් සමග පණිවුඩ හුවමාරු කිරීම බාහිර සන්නිවේදනයයි

කළමනාකරුවන්, වෙළඳුන්, පාරිභෝගිකයන් වැනි සංවිධානයෙන් බාහිර මූලාශ්‍ර සමග සන්නිවේදනය කිරීමට මෙය යොදා ගනියි

JMC vLearning
your virtual learning partner"

සන්නිවේදනයේ විෂය පථය

- සන්නිවේදනය
  - සන්නිවේදන මාධ්‍ය මත
    - වාචික
    - වාචික නොවන
  - සන්නිවේදන අරමුණ මත
    - අභ්‍යන්තර
    - බාහිර
  - සන්නිවේදන ශෛලිය මත
    - විධිමත්
    - අවිධිමත්
  - ලබන්නන් සංඛ්‍යාව මත
    - පුද්ගලයන් තුල
    - අන්තර්පුද්ගල
    - කණ්ඩායම්
    - ප්‍රජාව
    - පාර්ශව

සන්නිවේදන ශෛලිය මත පදනම් සන්නිවේදනය

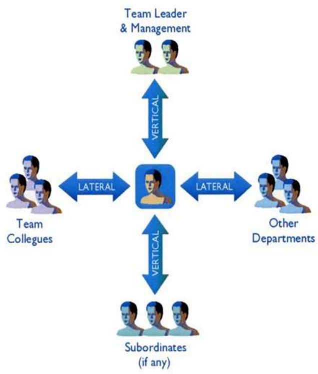
විධිමත් සන්නිවේදනය

ආයතනයක වෘත්තීය නීති රීති, අවශ්‍යතා හා ක්‍රියාපටිපාටි වලට අනුකූලව සිදුවන වාචික ඉදිරිපත් කිරීම් හෝ ලිපි ලේඛන මගින් තොරතුරු හුවමාරුව

සංවිධානයක ප්‍රධාන වශයෙන් විධිමත් සන්නිවේදනය ඇති වනුයේ ඉහල කළමනාකරණයේ සිට යටත් සේවකයින් දක්වා පහලට විහිදුනු ආකාරයකිනි

එසේම එය ඉහලට විහිදුනු එකක් වනුයේ පහල සේවකයින්ගේ සිට ඉහල කළමනාකරණය දක්වා තොරතුරු රැගෙන යාම මගිනි

එය තිරස් ආකාරයටද සිදුවේ. එහිදී තොරතුරු විවිධ දෙපාර්තමේන්තු වල සිටින සම මට්ටමේ සේවකයින් අතර තිරස්ව සන්නිවේදනය වේ.



JMC vLearning
"your virtual learning partner"

සන්නිවේදන ශෛලිය මත පදනම් සන්නිවේදනය

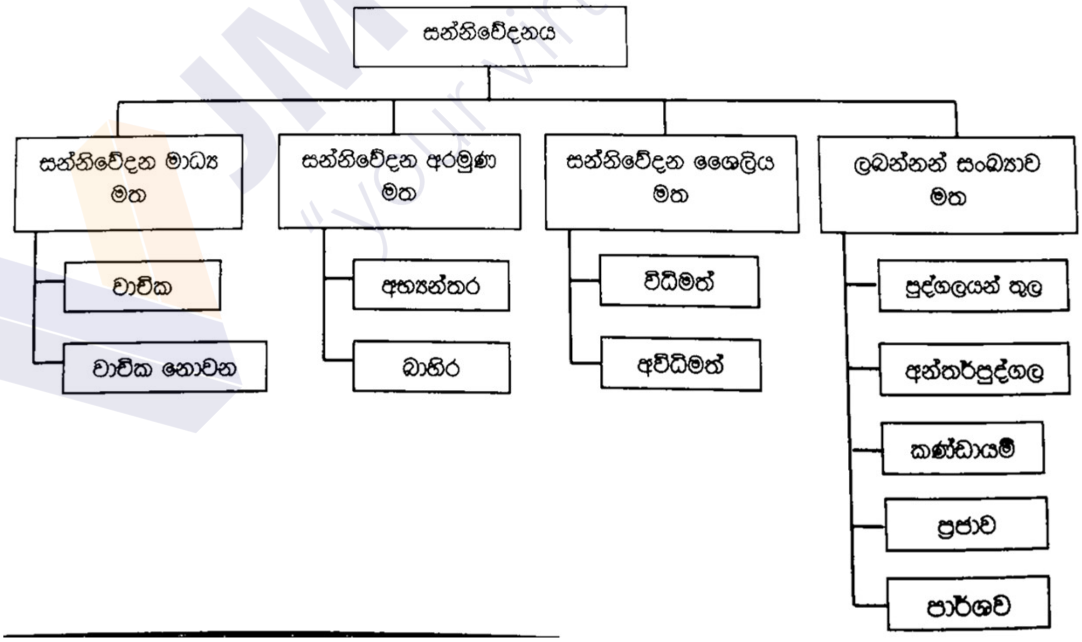
අවිධිමත් සන්නිවේදනය

ආයතනයේ ව්‍යාපාරික අවශ්‍යතාවයන් හෝ විධාන දාමයන් වලට අනුකූල නොවී අහඹු ලෙස ඇතිවන අන්තර සම්බන්ධතා මත ස්වභාවයෙන්ම තොරතුරැ හුවමාරැ වීමක් අවිධිමත් සන්නිවේදනයක් ලෙස හඳුන්වයි.

අවිධිමත් සන්නිවේදනයේ වාසි

- ඉක්මන් සහ වේගවත් වීම
- පිරිවැය අඩු වීම
- බොහෝ අවස්ථාවල ඉතා සඵලදායී වීම
- සංවිධානය පුරාම මෙය සිදු වීම
- බලවත් අභිප්‍රේරකයක් ලෙස භාවිතාකල හැකි වීම

සන්නිවේදනයේ විෂය පථය



JMC vLearning "your virtual learning partner"

පුද්ගලයින් (ලබන්නන්) සංඛ්‍යාව අනුව සන්නිවේදනය

➢ **අභ්‍යන්තර පුද්ගල සන්නිවේදනය (Interpersonal)**

මින් අදහස් වන්නේ පුද්ගලයකු තුල සිදුවන සන්නිවේදනය වන අතර ඔහු තම මනස සමග කරනු ලබන සන්නිවේදනයකි

➢ **අන්තර් පුද්ගල සන්නිවේදනය (Interpersonal Communication)**

මින් අදහස් වන්නේ පණිවුඩයක් පුද්ගලයින් දෙදෙනෙකු අතර හුවමාරු වීමයි

➢ **කණ්ඩායම් සන්නිවේදනය (Group Communication)**

මෙය සංවිධාන, සමාජ හෝ පන්ති කාමර වැනි විශාල හෝ කුඩා කණ්ඩායම් අතර සිදුවිය හැක. මෙහිදී පුද්ගලයින් තම පුද්ගලික අන්‍යනතාවය පවත්වා ගනිමින් සන්නිවේදනය සිදුකරයි.

JMC vLearning
Your virtual learning partner

පුද්ගලයින් (ලබන්නන්) සංඛ්‍යාව අනුව සන්නිවේදනය

➢ **සමස්ත සන්නිවේදනය (Mass Communication)**

එය පොදු මහජනතාව අතර සිදුවන සන්නිවේදනයකි

➢ **පාර්ශවිය සන්නිවේදනය (Meta Communication)**

සන්නිවේදනය කිරීමට අපේක්ෂිත තොරතුරු වලට අමතරව පණිවිඩය ලබාදෙන ආකාරය අනුව (ඍජු නොවූ ඉඟි) අමතර තොරතුරු සන්නිවේදනය මින්අදහස් වේ.

එම නිසා මෙය විවිධ වචන හා උපමා දැක්වීම් වල ව්‍යංග තේරුම් වැනි දෑ අයත් වේ

මෙය විවිධ පුද්ගලයින්, ස්ථාන, ඉසව් සහ සම්බන්ධතා වැනි දෑ පිලිබඳව හැඟීමක් ඇතිකර ගැනීමට හා හොඳින් තේරුම් ගැනීමට උපකාරී වන සන්නිවේදනයකි

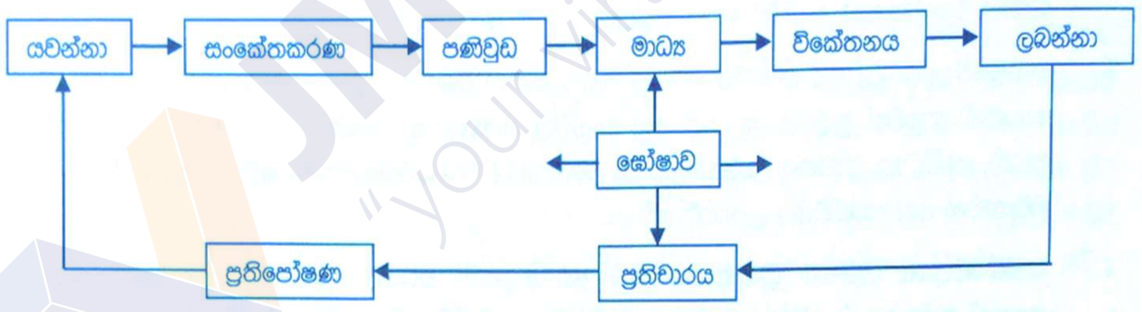
සඵලදායී සන්නිවේදනය හා කාර්යක්ෂම සන්නිවේදනය

යවන්නාගේ සන්නිවේදන පරමාර්ථ ලගා කරමින් ලබන්නා නිවැරදි පණිවුඩ ලබන්නේ නම් තේරුම් ගන්නේ නම් හා ඒ අනුව ක්‍රියා කරන්නේ නම්

සඵලදායී සන්නිවේදනය සඳහා ඉටුවිය යුතු කොන්දේසි

- ද්විපාර්ශවිය සන්නිවේදනයක් පැවතිය යුතුය
- යවන්නා අදහස් කල පුද්ගලයාට පණිවිඩය ලැබිය යුතුය
- ලබන්නා පණිවුඩය තේරුම් ගත යුතුය
- යවන්නා අපේක්ෂා කල ආකාරයට ලබන්නා ක්‍රියාකල යුතුය
- යවන්නා හා ලබන්නා දෙපාර්ශවයම තෘප්තිමත් විය යුතුය

සන්නිවේදන ආකෘතිය



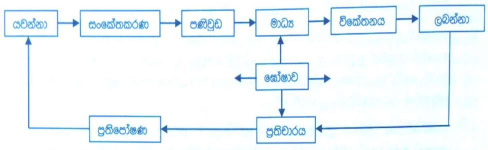
යවන්නා

පණාවුඩය යැවීමට තීරණය කරන පුද්ගලයා යවන්නා වේ

ආකේතනය /සංකේතකරණය

මෙය අදහස් සංකේත බවට පත් කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ලෙස නිර්වචනය කල හැකිය. මෙම ක්‍රියාවලියේදී යවන්නා පැහැදිලිව පණිවුඩය සන්නිවේදනය කිරීම සඳහා භාවිතයට සුදුසු භාෂාව තීරණය කල යුතුයි. මෙය වාචික, ලිඛිත හෝ දෘශ්‍ය විය හැකිය.

සන්නිවේදන ආකෘතිය



පණිවුඩය

පණිවුඩය යනු සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියේදී යවනු ලබන සංඝකේතකරණය කරන ලද තොරතුරැ සමූහයයි

මාධ්‍ය

සන්නිවේදනය කරනු ලබන සන්නිවේදන නාලිකාව මාධ්‍ය වේ

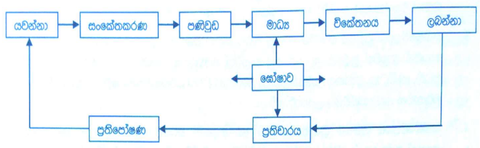
මාධ්‍ය තෝරා ගනු ලබන සාධක අතුරින් පහත දෑ වැදගත් වේ.

- පිරිවැය
- වේගය
- පණිවුඩයේ ස්වාභාවය
- ලබන්නාගේ ස්වාභාවය
- ප්‍රතිපෝෂණයේ වැදගත්කම

සන්නිවේදන ආකෘතිය

විකේතනය/විසංකේතීකරණය

මෙය සංකේතකරණයේ ප්‍රත්ක්‍රියාවයි පණිවුඩ අර්ථවත් චිත්‍රයක් බවට හැරවීමේ ක්‍රියාවලිය විකේතනයයි



ලබන්නා

යවන්නාගේ පණිවුඩයේ ගමනාන්තයයි

ප්‍රතිපෝෂණය

ලබන්නා පණිවුඩය තේරැම්ගත් බවට, සුදුසු ක්‍රියාමාර්ග ගනු ලබන බවට හා පැහැදිලි කිරීම් අවශ්‍ය බවට තහවුරැ කරමින් යවන්නා වෙත ප්‍රතිපෝෂණයක් ලබා දේ

ඝෝෂාව

පණිවුඩය සංකේනීකරණයේ සිට විසංකේතකරණය දක්වා මාරැ වන්නේ මාධ්‍ය තුලිනි. මෙම ක්‍රියාවලිය අතරතුර පණිවුඩයට බාධාවීම් සිදු වේ

එනම් විවිධ ශබ්ද, වාහන නලා ශබ්ද හා පුද්ගල ශබ්ද වැනි භෞතික ශබ්දවල බලපෑම මෙන්ම සංකේත සංඥා වලට පරිවර්තනය කිරීමේ ක්‍රියාවලියේදී මාධ්‍ය තුල සිදුවන බදා

පොදුවේ ව්‍යාපාරයක ප්‍රධාන ක්‍රියාකාරකම් දෙකක් සඳහා සන්නිවේදනය අවශ්‍ය වේ

විවිධ පාර්ශවයන් පෙළඹවීම සඳහා	තොරතුරු කළමනාකරණය සඳහා

තොරතුරු කළමනාකරණය සඳහා

අවශ්‍ය කරනු ලබන තොරතුරු ලබාගැනීම සඳහා නම් ලැයිස්තු, පාරිභෝගික ලිපිනයන් හා දුරකථන අංක පරිසරයේ හෝ ඇතැම් අවස්ථාවල අවිනිශ්චිතතාව අවම කිරීම සඳහා සංවිධානයකට තොරතුරු ඉතා අවශ්‍ය වේ. එය සේවකයින්ට සංවිධානයේ නීති, රෙගුලාසි, ඊති හා සංස්කෘතියට පුරුදු වීමට උපකාර කරයි

විවිධ පාර්ශවයන් පෙළඹවීම සඳහා

අන් අයගේ චර්යාව හා ආකල්ප වෙනස් කිරීමේ උත්සාහය මින් අදහස් වේ. එසේම සන්නිවේදනයේ සංකේත කාර්යක්ෂම අයුරින් භාවිතයට අවශ්‍ය නිපුණතාවය හා හැකියාවද මෙහිදී අවශ්‍ය වේ.

JMC vLearning
your virtual learning partner

පොදුවේ ව්‍යාපාරයක ප්‍රධාන ක්‍රියාකාරකම් දෙකක් සඳහා සන්නිවේදනය අවශ්‍ය වේ

විවිධ පාර්ශවයන් පෙළඹවීම සඳහා	තොරතුරු කළමනාකරණය සඳහා

විවිධ පාර්ශවයන් පෙළඹවීම සඳහා

පෙළඹවීමේ සාධක 3ක් පවතී.

➢ප්‍රභවයේ විශ්වාසනීයත්වය

ගෞරවනීය පුද්ගලයෙකු කියන ලද හෝ ලියන ලද දෑ මිනිසුන් විශ්වාස කරයි.

➢භාවාත්මක ආකර්ෂණය (Emotional Appeal)

පුද්ගලයින්ට සමාජීය හා මානව අවශ්‍යතා පවතී. පොළඹවන්නා එම අවශ්‍යතා තෘප්තිමත් කරන්නේනම් පුද්ගලයන් හිතකර ලෙස ප්‍රතිචාර දක්වයි

➢සාධාරණ තර්කයන්

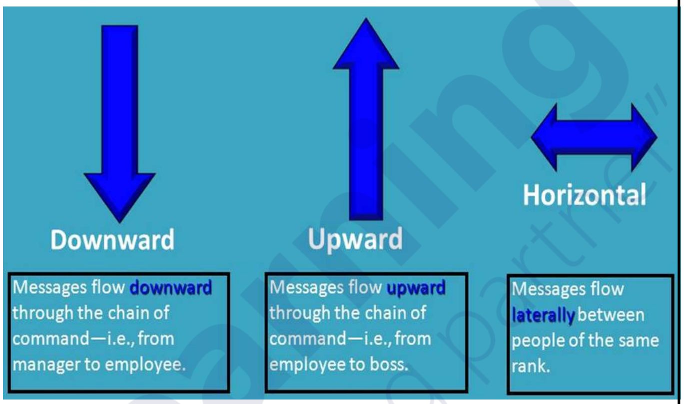
ඇතිවන ප්‍රතිලාභය පිළිබඳ පෙන්වා දිය යුතුය

සංවිධානයක සන්නිවේදන ප්‍රවාහය

පහලට ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනය (Downward Communication)

ඉහලට ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනය (Upward Communication)

තිරස් ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනය (Horizontal Communication)



සංවිධානයක සන්නිවේදන ප්‍රවාහය

පහලට ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනය

මින් අදහස් වන්නේ ප්‍රධානියාගේ සිට සහායකයින්ට තොරතුරු බෙදාහැරීමයි

- ➢සේවකයින්ට උපදෙස් හා විධානයන් ලබාදීමට
- ➢සේවකයින්ට අධ්‍යාපනය හා පුහුණුව ලබාදීමට
- ➢සේවකයින්ගේ අභිප්‍රේරණය ඇති කිරීම

තිරස්ව ක්‍රියාත්මකවන සන්නිවේදනය

මෙය සාමාන්‍යයෙන් සංවිධාන ව්‍යුහය මැදීන් සිදුවන තොරතුරු , කණ්ඩායම් අතර සන්නිවේදනය තිරස් සන්නිවේදනය ලෙස හැඳින්වේ

- ➢තොරතුරු හුවමාරුව සඳහා
- ➢සාකච්ඡා පැවැත්වීම සඳහා
- ➢ගැටළු විසඳීම සඳහා
- ➢උපදෙස් ලබාදීම හා ලබාගැනීම සඳහා

ඉහලට ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනය

මින් අදහස් වන්නේ සහායකයින්ගේ සිට ප්‍රධානීන්ට තොරතුරු බෙදාහැරීමයි

- ➢ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමට
- ➢ යෝජනා එඉිරිපත් කිරීමට
- ➢ අභියාචනය ඉදිරිපත් කිරීමට

JMC vLearning
"your virtual learning partner"

සංවිධානයක සඵලදායී සන්නිවේදනයක ප්‍රතිලාභ

- ව්‍යාපාරයට සම්බන්ධ පුද්ගලයින් සමග සඵලදායී සබඳතාවයක් පවත්වා ගැනීම
- සඵලදායී ගැටළු නිරාකරණය කිරීමට හැකි වීම
- ව්‍යාපාරයේ වෘත්තීය ප්‍රතිරූපය ඉහල දැමීමට හැකිවීම
- සේවක අභිප්‍රේණය තුලින් ඵලදායීතාව ඉහල දැමීමට හැකිවීම
- සංවිධානයේ විනිවිද භාවය, විශ්වාසය, පැහැදීම ඉහල දැමීමට හැකිවීම
- සමාගමේ ක්‍රියාකාරීත්වය සුමටව පවත්වා ගැනිමට හැකිවීම

කළමණාකරුවකුට තිබිය යුතු සන්නිවේදන නිපුණතා

අන්තර්පුද්ගල නිපුණතා (Interpersonal Skills)

එක් පුද්ගලයෙකු හෝ කිහිප දෙනෙකු මුහුණට මුහුණ සන්නිවේදනයේ යෙදීමේ නිපුණතා

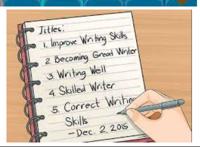
සවන්දීමේ නිපුණතා (Listening Skills)

සවන්දීම යනු වැදගත් අන්තර්පුද්ගල සන්නිවේදන නිපුණතාවයකි.

ඉදිරිපත් කිරීමේ නිපුණතා (Presentation Skills)

ලිවීමේ නිපුණතාව (Writing Skills)

පැහැදිලිව හා සඵලදායීව ලිවීමේ හැකියාව සන්නිවේදනයේ ප්‍රධාන අංගයකි. මෙම නිපුණතා මාධ්‍යවේදීන්ට හා වෘත්තීය ලේඛකයන්ට පමණක් සීමා නොවිය යුතුය. දුර්වල ලිඛිත සන්නිවේදනය පාඨකයා වෙහෙසට පත්කරන සේම රචකයාටද හානිකර විය හැක



පුද්ගල නිපුණතා

පුද්ගල නිපුණතා යනු සෞඛ්‍ය සම්පන්න ශරීරයක් හා මනසක් පවත්වා ගැනීමට අප විසින් භාවිතා කරන නිපුණතාවයන්ය

JMC vLearning "your virtual learning partner"

සන්නිවේදනයට ඇති බාධා

➢ **භාෂාමය බාධක**

භාෂාව හා භාෂාමය හැකියාවන් සන්නිවේදනයට විශාල බාධාවක් වී ඇත

➢ **මනෝවිද්‍යාත්මක බාධක**

යම් පණිවුඩයක්/ සංකල්පයක් යවන ආකාරයට ලබා ගන්නා ආකාරයට හා හඳුනාගන්නා ආකාරයට බලපෑම් කිරීමේ හැකියාවක් ඇහුන්කන් දෙන තොරතුරැ වැරදි ලෙස තේරැම් ගැනීම් ඇති කිරීමට ඉඩ තිබේ

➢ **කායික බාධා**

ලබන්නාගේ භෞතික තත්ත්වය හේතුවෙන් කායික බාධා ඇතිවිය හැක අඩු ශ්‍රවණ හැකියාවක් සහිත වූ අවස්ථාවක සම්පූර්ණ වාචික සංවාදය තුලින් සිදුකරන සන්නිවේදනය තේරැම් ගත නොහැකි විය හැක

➢ **භෞතික බාධා (Physical Barriers)**

යවන්නා හා ලබන්නා අතර පවතින භූගෝලීය පරතරය සන්නිවේදනයේ භෞතික බාධකයක් ලෙස හඳුනාගත හැක

➢ **පද්ධති බාධක (Systematic Barriers)**

මෙම බාධක සමාගම් තුල පවතින ව්‍යුහයන්ගේ සහ අවිධිමත් පද්ධති නිසා ඇතිවන බාධාවලින් සමන්විත වන අතර සඵලදායී නොවන හා නුසුදුසු සන්නිවේදන මාර්ග භාවිතය හෝ සන්නිවේදනයේ යෙදෙන පුද්ගලයින් සන්නිවේදනය තුල තමන්ගේ වගකීම හා කාරියභාරය තේරැම් නොගැනීම ද මෙයට බලපෑහැක

සන්නිවේදනයට ඇති බාධා

➢ **ආකල්පමය බාධක**

සන්නිවේදනයක් වලක්වන ක්‍රියා හා මතයන් වේ. භූමිකා පිළිබඳ ගැටළු, දුර්වල කළමනාකරණය සඳහා කාරයක්ෂම තොරතුරැ හා උපකරණ භාවිතය තුලින් සේවකයින්ගේ ආකල්පමය සීමාවන් ඉක්මවා යෑමට උත්සාහ කල යුතුය

➢ **ප්‍රජා විද්‍යාත්මක බාධක**

- ➢ සංස්කෘතික වෙනස්කම්
- ➢ සමාජ තත්ත්වයේ වෙනස්කම්
- ➢ සමාජ පසුබිම් අතර පවතින වෙනස්කම්
- ➢ ජාතීන් අතර පවතින වෙනස්කම්
- ➢ ස්ත්‍රී පුරැෂ භාවය
- ➢ වයස වෙනස්කම්
- ➢ ආගමික වෙනස්කම්
- ➢ අධ්‍යාපනික වෙනස්කම් ආදිය

සන්නිවේදනයේ බාධක බිඳ දැමීම

- සන්නිවේදනයට පැහැදිලි අරමුණක් පවතින බව තහවුරු කර ගැනීම
- සන්නිවේදනයට සූදානම් වීමට කාලය ගැනීම
- වාචික සන්නිවේදනයට සුදුසු සැකැස්ම තෝරා ගැනීම

- අවශ්‍ය නම් බාහිර පාර්ශවයන්ගෙන් උපකාර හා උපදෙස් ලබා ගැනීම
- වාචික සන්නිවේදනයේ දී පණිවුඩයට නිවැරදි හඬ භාවිතා කිරම

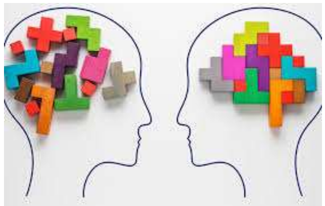
- ලබන්නාට පැවතිය හැකි ගැටළු පුරෝකථනය කිරීම
- ඇහුම්කන්දීමේ නිපුණතාව වර්ධනය කර ගැනීම
- සෑම විටම නිවැරදි මාධ්‍ය තෝරා ගැනීම
- සන්නිවේදන නිපුණතා පුහුණුව ලබාදීම

සඵලදායී සන්නිවේදනයේ විවිධ සන්නිවේදන ක්‍රම

- ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතාවට අදාළ වීම

පරිමාව අධික නොවීම හා අදාළ මාතෘකා කෙරෙහි අවධානය යොමු කිරීම අවශ්‍ය වේ. සන්නිවේදනය කළ යුත්තේ (ආකෘතිය , ශෛලිය සහ භාෂාව), ලබන්නන්ට පහසුවෙන් තේරුම් ගත හැකි ආකාරයට ය

- නිසි සන්නිවේදන මෙවලම් භාවිතා කිරීම



සන්නිවේදනයේ සලදායීතාව සඳහා තෝරාගත් සන්නිවේදන මාර්ගය වැදගත් වේ

- නම්‍යශීලී වීම

සන්නිවේදනය, පාර්ශවයන්ගේ අවශ්‍යතාවයට හා තත්වයට ගැලපෙන පරිදි ශෛලිය හා ව්‍යුහය සමග ගැළපිය යුතුය

- නිවැරදි හා සම්පූර්ණ වීම

සෑම අංශයකින්ම තොරතුරු නිවැරදි හා සම්පූර්ණ විය යුතුය

සඵලදායී සන්නිවේදනයේ විවිධ සන්නිවේදන ක්‍රම

➢කාලෝචිත තොරතුරු ලබා දීම

එය අදාළ වන කාල සීමාව තුළ තොරතුරු ලබා දිය යුතුය

➢අර්ථය ප්‍රකාශ කිරීමේදී සඵලදායී වීම

සම්ප්‍රේෂණය කළ පණිවිඩය ලබන්නාට නොතේරුනහොත් සන්නිවේදනය සඵලදායී නොවේ

➢නිසි ප්‍රතිපෝෂණය ලබා දීම

ප්‍රතිපෝෂණය ඕනෑම වැඩ පරිසරයක , කාර්ය ප්‍රවාහයේ වැදගත් කොටසකි. අනෙක් අයගේ අදහස් දැනගැනීම , ඔවුන්ගේ යෝජනාව ලබා ගැනීම සහ ඊට ප්‍රතිලාභ ලබා දීම ප්‍රගතියට හා සංවර්ධනයට මග පාදයි

➢සුදුසු පුද්ගලයින් වෙත යොමු කිරීම

➢වීරිවැය-සඵලදායී වීම

සියලු අරමුණු සාධාරණ පිරිවැයකින් සපුරා ගත යුතුය

සංවිධානයකට සන්නිවේදනයේ ඇති වැදගත්කම

➢පිළිපැදිය යුතු ක්‍රියාපටිපාටි, කාර්යක්ෂමතාව අපේක්ෂාකල මට්ටමට නොමැති නම් එය වැඩි දියුණු කල යුතු ආකාරය පිළිබඳව සේවකයන්ට දැනුම් දීමට හා සේවකයින්ට පැහැදිලි කිරීමට සන්නිවේදනය හරහා සේවකයින් අභිප්‍රේරණය කරයි

➢කළමනාකරණයේදී විකල්ප තීරණ හා ක්‍රියාවන් හඳුනාගැනීම සඳහා ව්‍යාපාර පවත්වාගෙන යන්නට තීරණ ගැනීමේදී වඩාත් උපකාරී වේ

➢සන්නිවේදනය පුද්ගල හැසිරීම වෙනස් කිරීම සඳහා විශේෂිත වූ කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි

➢සංවිධාන ප්‍රකාශන, සම්මේලන හා අනෙකුත් විවිධ වර්ගයේ සන්නිවේදන ක්‍රම සේවකයින්ගේ චර්යාවන් හැඩගැන්වීමට උපකාරී වේ

සංවිධානයකට සන්නිවේදනයේ ඇති වැදගත්කම

- සන්නිවේදනය අන්තර් ක්‍රියාකාරීත්වයට ඉඩ සලසයි. වර්තමානයේ පුද්ගලයෙකුගේ පැවැත්ම අනෙක් පුද්ගලයන් සමග පවත්නා අන්තර් ක්‍රියාකාරීත්වය මන රඳා පවතියි
- සන්නිවේදනය ක්‍රියාපටිපාටි කළමනාකරණයටද උපකාරී වේ එය ව්‍යාපාර සාමාජිකයන්ගේ හැසිරීම විවිධ ආකාරයෙන් කළමනාකරණය කිරීම සඳහා ඉඩ සලසයි
- සන්නිවේදනය මගින් ආයතනයක් පාලනය කිරීමට උපකාරී වේ