

[03]

සේවක දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණය

පුරුණිමා දිලානි, එරංගි ලක්මිණි, මධු නිශාන්ති, සවිනි අනුන්තරා, ජනනි ප්‍රබෝධනී

1. හැඳින්වීම

ලොව පවත්නා සියළු සම්පත් අතර මානව සම්පත සුවිශේෂී වූ සම්පතකි. විවිධ අවධීන් පසුකර දැනුම, කුසලතා සහ අත්දැකීම් තුළින් පරිපූර්ණ වූ මානවයා, වර්තමාන සමාජයෙහි පැවැත්ම තීරණය කරනු ලබන ප්‍රබල සාධකයකි. කෙසේ වුවත් මානව සම්පත හෙවත් ශ්‍රමිකයා, වර්තමානයෙහි මානව සබඳතා පවත්වනුයේ විවිධ සංවිධාන මඟිනි. මෙලෙස සමාජයෙහි පවත්නා වූ වැදගත්ම මූලිකාංගයෙහි ශ්‍රමික සබඳතා දැකගත හැකිය. එය ධානාත්මක අයුරින් හෝ සෘණාත්මක අයුරින් දැකගත හැකිය. කෙසේ වෙතත් ආයතනික අරමුණු සහ පරමාර්ථයන්, ශ්‍රමිකයාගේ අරමුණු සහ පරමාර්ථයන් එකිනෙකට පරස්පර විරෝධී වේ (Hemantha, 2006). එම හේතූන් මත ශ්‍රමිකයින් හෙවත් සේවක වෘත්තීය සමිති සහ ආයතනයන්හි කළමනාකාරිත්වය (අයිතිකරුවන් ද සමඟ) සෘණාත්මක සබඳතාවක් දැකගත හැකිය. ආයතනය කෙරෙහි ඇල්මැති පාර්ශවයක් වූ ශ්‍රමිකයා, ආයතනය තුළින් විවිධ දෑ ආපේක්ෂා කරනු ලබයි. ඒ අතරින් ඉහළ වැටුප් සහ දීමනා, රැකියා සුරක්ෂිතතාවය, රැකියා තෘප්තිය, සෞඛ්‍යදායී සහ ආරක්ෂිත වැඩ පරිසරය මෙන්ම යහපත් සේව්‍යය සේවක සබඳතාව ද දැකගත හැකිය. මේ ආකාරයෙන් රැකියාව, රැකියා පරිසරය, සේවා මණ්ඩල කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්ති පිළිබඳව විවේචනාත්මක ආකල්ප දරනු ලබන සේවකයා සේවක දුක්ගැන්වීම් පසුවේ (Hemantha, 2003). ආයතනය කෙරෙහි ප්‍රතිවිරෝධී ආකල්ප දරනු ලබන සේවකයෙකු ඵලදායී සේවකයෙකු ලෙස සැලකිය නොහැක. මෙවැනි සේවකයෙකු තෘප්තිමත් බවට පත් නොවන අතර සේවක දායකත්වය ඉතා පහළ මට්ටමක පවතී. ඉන් පැහැදිලි වනුයේ සේවකයාගේ කැපවීම ඉතා පහළ මට්ටමක පැවතෙන බවයි. එබැවින් මෙම තත්ත්වයන් මැඩපැවැත්වීම සඳහා ආයතනයක් විසින් විවිධ ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතුවේ.

ඒ අතුරින් උපදේශනය කෙරෙහි මූලික අවධානයක් කේන්ද්‍රගත කළ හැකිය. උපදේශනයේ කාර්යභාරය වනුයේ මානසික සුවතාව ඇති කිරීමයි. මේ අනුව රැකියාව සහ රැකියා තත්ත්වයන් පිළිබඳව පුද්ගලයා සතු සෘණාත්මක ආකල්ප ඉවත් කර යහපත් මානසික තත්ත්වයක් ඇති කිරීම සඳහා උපදේශනය යොදා ගත හැකිය (Hemantha, 2003). ඒහිදී සේවක රැකියා ආතතිය දුරු කිරීමටත්, සේවක රැකියා ගැටළු හමුවේ නිසි විසඳුම් ලබා ගැනීමට උපදේශනය යොදා ගත හැකිය. මෙහිදී සේවකයා යථාර්ථයට පත් කිරීමෙන් ද සේවකයා තුළින්ම විසඳුම් ලබා ගැනීමක් දැක ගත හැක. තවද අනෙකුත් දුක්ගැන්වීම් විසඳීමේ ක්‍රම සමඟ සසඳා බැලීමේදී උපදේශනය ඉතා ඉක්මනින් සේවකයා වෙත සම්ප විමට ඇති මාර්ගයක් ලෙස ද හැඳින්විය හැකිය. එපමණක් නොව එමඟින් සේවකයා සමඟ ගොඩනගා ගන්නා සුහදතාවය මත ආයතනයේ කාර්යක්ෂමතාව සහ ඵලදායීතාවය සහ ලාභදායීතාවය ගොඩනංවා ගනිමින් ආයතනය ක්‍රමවත්ව පවත්වාගෙනයාමේ හැකියාව පවතී. මේ අනුව මෙම ලිපිය තුළින් අනාවරණය කරනුයේ ආයතනික උපදේශන තුළින් සේවක දුක්ගැන්වීම් විසඳා ගැනීම සඳහා කරනු ලබන බලපෑම පිළිබඳවයි.

2. දුක්ගැන්වීම් නිර්වචනය කිරීම

සේවක දුක්ගැන්වීම් කළමනාකරණය කිරීම සුවිශේෂී වූ මානව සම්පත් කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තියකි. දුක්ගැන්වීම් යනු සේවක ගැටළුවකි. ඒ අනුව සේවකයින් තෘප්තිමත් බවට පත් කිරීමට මෙන්ම කාර්මික සාමය ඇති කර ගනිමින් සංවිධානික අරමුණු ඉටු කර ගැනීම සඳහා සේවක දුක්ගැන්වීම් විසඳීම කෙරෙහි අවධානය යොමු කෙරේ (Hemantha, 2003). සේවක දුක්ගැන්වීම් පිළිබඳ ව විවිධ පුද්ගලයින් විවිධ නිර්වචන ඉදිරිපත් කර ඇත.

“සේවක දුක්ගැන්වීම් යනු රැකියාව හෝ රැකියා පරිසරයට හෝ සම්බන්ධ සේවකයෙකු හෝ සේවක කණ්ඩායමක් හෝ විසින් විඳිනු ලබන අසාධාරණය පිළිබඳ හැඟීමකින් නැතහොත් විශ්වාසයකින් මතු වන අතෘප්තිදායක තත්ත්වය

නැතහොත් අසන්නෝෂය සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් ලෙස දැක්විය හැකිය” (ඕපාන, 1995, පි. 432).

ඉහත නිර්වචනය අනුව සේවක දුක්ගැනවිලි තනි ශ්‍රමිකයෙකු හෝ ශ්‍රමික කණ්ඩායමක් තුළ ඇතිවිය හැකිය. තවද එය රැකියාව හෝ රැකියා පරිසරය පාදක කොට ඇතිවිය හැකිය. සේවක දුක්ගැනවිලි පිළිබඳව වෙනත් නිර්වචනයකට යොමුවීමේදී රැකියා සබඳතාවට බලපානු ලබන පුද්ගලයෙකුගේ ඇතිවන අහිතකර, සෘණාත්මක මනෝභාවත්මක හැඟීමකි (ඩේමිස්, 1971). මේ අනුව සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් සේවය සේවක සබඳතාවලට සෘණාත්මක අයුරින් බලපානු ලබන අතර සේවකයාට ද අහිතකර අයුරින් බලපානු ලැබේ. Yoden and Staudohar (1982) අනුව සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් සේවකයෙකු විසින් නොසැලකිල්ල අරභයා ඉදිරිපත් කරනු ලබන ලිඛිත ලියවිල්ලක් වශයෙන් දැක්විය හැකිය. ඒ අනුව දුක්ගැනවිල්ලක් ඇතිවීමේදී ශ්‍රමිකයා තුළ කළමනාකාරී පාර්ශවය කෙරෙහි අප්‍රසාදාත්මක ආකල්පයක් ඇතිවේ. තවද කළමනාකාරී පාර්ශවය තම අවශ්‍යතාවන් සහ වුවමනා කෙරෙහි සැලකිල්ලක් නොදක්වන්නේ ය යන ආකල්පයෙන් පසුවේ. එහිදී රැකියාව සිදුකිරීමට ප්‍රමාණවත් වූ පුහුණුව සහ සම්පත් ලබා නොදීම, අනතුරු සහිත රැකියා පරිසරයක් තුළ රැකියාවේ නිරත වීමට සිදුවීම දැක ගත හැකිය. Tripthi (1992) දක්වන පරිදි සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් යනු අතෘප්තිකර, ප්‍රකාශිත හෝ අප්‍රකාශිත වලංගු හෝ අවලංගුවන ඕනෑම ආයතනික කරුණක් නිසා වෘත්තීය තුළ ඇතිවන, අසාධාරණාත්මක, අකටයුතු, අසමානාත්ව සිතුවිල්ලක් හෝ ඕනෑම හැඟීමකි.

ඉහත නිර්වචන දෙස සමස්තයක් ලෙස අවධානය යොමු කිරීමේදී, සේවක දුක්ගැනවිලි විවිධ ස්වරූපයන් ලෙස ආයතනයක් තුළ ක්‍රියාත්මක වන බව පැහැදිලි වේ. කෙසේ වෙතත් ආයතනික අරමුණු විසඳා ගැනීම සඳහා මෙම දුක්ගැනවිලි හඳුනාගැනීම වැදගත් වේ. එහිදී ඕපාන (1995) ට අනුව පහත ලක්ෂණ සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් ලෙස දැක්විය හැකිය.

1. අදාල දුක්ගැනවිල්ල සත්‍ය වශයෙන්ම සිදුවූ අසාධාරණයක් හේතුවෙන් පැන නැඟිය යුතුය. සේවක දුක්ගැනවිල්ල රැකියාව හා රැකියා පරිසරය සම්බන්ධව සේවකයකු තුළ හෝ සේවක කණ්ඩායමක් තුළ ඇති විය හැකි මානසික කළකිරීමකි. සේවාදායකයාගේ පුද්ගලික ජීවිතයේ මතුවන සිද්ධීන් හේතු කොට ගෙන ඇති වන මානසික කළකිරීම් සාමාන්‍යයෙන් දුක්ගැනවිලි ලෙස නොසැලකේ. නිදසුනක් වශයෙන් පවුලේ සාමාජිකයෙකුට ඇති වන අසනීපයක්, අසල්වැසියෙකු සමග ඇති වන ආරවුලක්, පවුලේ සාමාජිකයෙකු මිය යාම, යනාදී අවස්ථාවන් සේවක දුක්ගැනවිලි වශයෙන් නොසැලකේ. මෙවැනි සිද්ධීන් කළමනාකරණයෙන් බැහැරව සිදු වන ඒවා වේ.
2. දුක්ගැනවිල්ල ප්‍රකාශිත හෝ අප්‍රකාශිත වියහැක. අයුතු හෝ අසාධාරණ යැයි සිතන, නැතහොත් එසේ හැඟෙන සිද්ධියක් පිළිබඳ සේවාදායකයකු කරන පැමිණිල්ලක් ප්‍රකාශිත දුක්ගැනවිල්ලකි. සේවකයකු තුළ දුක්ගැනවිල්ලක් ඇති වූ විට එය ප්‍රකාශිත අයුරින් ඉදිරිපත් කිරීමට සේවකයා පෙළඹෙන්නේ නම් ආයතනයට වඩා පහසුවේ. මක් නිසාදයත් විට ආයතනයේ කළමනාකරන පාර්ශවයන්හට විධිමත් ක්‍රියාදාමයකට අනුව අදාල දුක්ගැනවිල්ල විසඳිය හැක.

විධිමත් ක්‍රියාපටිපාටියක් ඔස්සේ කළමනාකාරීත්වය වෙත සේවාදායකයා දැනුම් දෙනු නොලබන දුක්ගැනවිලි අප්‍රකාශිත දුක් ගැනවිලි නමින් හැඳින්වේ. සාමාන්‍යයෙන් අප්‍රකාශිත දුක්ගැනවිලි විසඳාලීම තරමක් අපහසුවේ. ඒ සඳහා යම් ප්‍රයත්නයක් දැරීමට සිදුවේ. කළමනාකාරීත්වය විසින් සේවකයා සතුව පවත්නා අප්‍රකාශිත දුක් ගැනවිලි හඳුනා ගැනීම වැදගත් වේ. අප්‍රකාශිත දුක් ගැනවිලි සේවා දායකයා විසින් වක්‍රව ඉදිරිපත් කරනු ලැබිය හැකිය. සැබැවින්ම සේවා දායකයාට දුක් ගැනවිල්ලක් පවතීද නැද්ද යන්න නිශ්චය කිරීමට

කළමනාකාරීත්වයට හැකියාවක් තිබිය යුතුයි. අප්‍රකාශිත දුක්ගැනවිලි නොසලකා හැරීම ආයතනයේ ඉදිරි පැවැත්මට යහපත් නොවේ.

3. දුක්ගැනවිල්ලක් වලංගු දුක්ගැනවිලක් හෝ වලංගු නොවන දුක්ගැනවිල්ලක් විය හැකිය. වලංගු දුක්ගැනවිල්ලක් යනු අදාළ මානසික කලකිරීම සත්‍ය-නීත්‍යානුකූල පදනමක් මත ඇති වුවකි. උදාහරණයක් ලෙස උසස් කිරීම් ප්‍රතිපත්තියට අනුව යම් රැකියාවකට අදාළව උසස් කිරීමට යම් කිසි නිශ්චිත සදුසුකමක් ලබා ගත යුතුව පවතී. යම් සේවාදායකයකු අදාළ සුදුසුකම ලබා ගත් නමුදු ඔහුට හෝ ඇයට උසස්වීම් ලබා නොදේ නම් මෙයින් ජනිත වන මානසික කලකිරීම නීත්‍යානුකූල වන්නකි. සත්‍ය-නීත්‍යානුකූල පදනමක් මත ඇති නොවන දුක් ගැනවිලි වලංගු නොවන දුක් ගැනවිලි යටතට ගැනේ. ඇතැමෙක් සැබෑ හේතුවක් නොමැති වුවද යමක් දුක්ගැනවිල්ලක් ලෙස දැනුම් දෙනු ලබයි. වැරදි වැටහීමක් හෝ සැකය හෝ වෙනත් හේතුවක් නිසා මෙවැනි දුක්ගැනවිලි ඇතිවිය හැකිය. වලංගු මෙන්ම වලංගු නොවන දුක් ගැනවිලි විසඳාලීමට කළමනාකාරීත්වය කටයුතු කළ යුතුය.
4. අදාළ දුක්ගැනවිල්ල තනිව ඇතිවූ දුක්ගැනවිල්ලක් හෝ සාමූහිකව ඇතිවූ එකක් විය හැක.
5. අදාළ දුක්ගැනවිල්ල සේවකයින් විසින් ලිඛිතව හෝ වාචිකව ප්‍රකාශ කර තිබිය හැක.

දුක්ගැනවිල්ල සේවකයාගේ රැකියාව හෝ රැකියා පරිසරය හෝ සංවිධානය මුල් කරගෙන ඇති විය හැක. සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් ඇතිවිය හැකි හේතු කාරක කිහිපයකි.

1. රැකියාව සම්බන්ධිත හේතු.
රැකියාවට අදාළ රාජකාරී සහ වගකීම් නිසා කිසියම් සේවකයකු දුක්ගැනවිල්ලකට මුහුණපානු ලැබුවහොත් ආයතනය කෙරෙහි එය විවිධාකාරයෙන් බලපෑම් එල්ල කළ හැකිය. එනම් නිෂ්පාදන ඵලදායීතාවය පහත වැටීම, කාර්යයන්ගේ ගුණත්වය පහත වැටීම, ආයතනයේ අරමුණු හා පරමාර්ථ වෙත නිසියාකාරව ලගා නොවීම, ආයතනයේ සේවකයන් හා කළමනාකරණ පාර්ශවයන් අතර මනා සන්නිවේදනයක් සිදු නොවීම, සේවකයන් තුළ රැකියාව සම්බන්ධයෙන් තෘප්තිමත් භාවය පහත වැටීම, සේවකයන් හට ආයතනය සම්බන්ධයෙන් පැහැදීම බිඳ වැටීම, සේවක නොපැමිණීම ඉහළ යාම, සේවකයන් ආයතනය හැර දමා යාමේ සම්භාවිතාවය ඉහළ යාම යනාදී බලපෑම් හට ගනී. ආයතනයේ කීර්තිනාමය කෙරෙහි සේවක දුක් ගැනවිලි ඇතිවීම එතරම් සතුටුදායක තත්ත්වයක් නොවේ.

සේවකයා තුළ ඇතිවන රැකියා අතෘප්තිය සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් ලෙස සෘජුවම හඳුනා ගත හැක. එලෙසින්ම සේවකයා සේවයාගේ බලාපොරොත්තු නිසි ලෙස ඉටු නොකළ හොත් සේවයාද අදාළ සේවකයා සම්බන්ධව අතෘප්තියට පත්වේ. සේවකයා නිසි ලෙස තම කාර්යයන් ඉටු නොකිරීම දැනට ආයතනයේ පවතින විනය පටිපාටිය කෙරෙහිද බලපෑම් ඇති කළ හැකිය. සංවිධානයක් තුළ මෙලෙස සේවකයන් හට සේවක දුක්ගැනවිලි ඇතිවිය හැකි ආකාර ලෙස ඉටු කිරීමට සේවකයාට හැකියාව නොමැති වීම. ආයතනය ඉහළ ඵලදායීතාවයක් ලගා කර ගැනීමට සේවක දායකත්වය සෘජුවම බලපෑම් කරනු ලබයි. සේවකයා වෙත ලගාවිය හැකි අත් පත් කර ගත නොහැකි අන්දමේ රාජකාරී සහ වගකීම් ආයතනය විසින් පවරනු ලැබුව හොත් ඔවුන් අසතුටු දායක තත්ත්වයට පත්වේ. මේ හේතුවෙන් ආයතනයේ සේවක දුක්ගැනවිලි වර්ධනය වේ.

රැකියා විස්තරයේ සඳහන් නොවන රාජකාරී ඉටු කිරීමට පැවරීම තුළින් ද සේවක දුක් ගැනවිලි වර්ධනය වේ. සේවකයා විසින් ඉටු කළ යුතු රාජකාරී-වගකීම් ආයතනය විසින් පැහැදිලිව දන්වා සිටිය යුතුයි. එය සේවකයා හට නිවැරදිව පැහැදිලි නොවූන හොත් සේවකයා නොදැනුවත්වම ආයතනයේ දුක් ගැනවිල්ලට භාජනය විය හැක.

සේවාදායකයාගේ දැනුමට කුසලතාවයට නොගැලපෙන රැකියාවකට ඔහු හෝ ඇයව අනුයුක්ත කර වීම.

සේවකයා විසින් සැබෑ ලෙසම පුහුණු කරන ලද නිපුණතාවයන්ට අදාළ රැකියාවකට සේවකයා යොමු නොකිරීම.

- 2. වැඩ කිරීමේ තත්ත්වයන්ට අදාළ හේතු.
සේවාදායකයා එකඟ නොවන එසේත් නොමැති නම් සේවා දායකයා කැමති නොවන පරිදි රැකියා කාලය හෝ ස්ථානය වෙනස් කිරීම.

සෞඛ්‍යයට සහ ආරක්ෂාවට අහිතකර වන ප්‍රබල තත්ත්වයක් වැඩ ස්ථානයේ පැවතීම.
1992 අංක 45 දරන ආඥා පනතට අනුව සේවකයින්ගේ ආරක්ෂාව, සුභ සාධනය, සම්බන්ධයෙන් වැඩි දුරටත් සඳහන් වේ. ඒ අනුව සේවා ස්ථානයේ පිරිසිදුභාවය, ප්‍රමාණවත් ඉඩ ප්‍රමාණයක් සේවකයින්ට වැඩ කිරීම සඳහා ලබා දීම, අවශ්‍ය පරිදි උෂ්ණත්වය සැපයීම, වාතාශ්‍රය සැපයීම, සනීපාරක්ෂක පහසුකම් සැපයීම, ජලය සැපයීම, ආලෝකය සැපයීම ලබාදීම යනාදිය සම්බන්ධව මෙහි සඳහන් වේ. යම් හෙයකින් ආයතනය සේවකයින් ගේ මෙම අවශ්‍යතා සපුරාලීමට අපොහොසත් වුව හොත් සේවක දුක්ගැන්වීලි හට ගනු ලැබේ.

සුපරීක්ෂක සමග පවත්නා දුර්වල සම්බන්ධතාවය.
ආයතනයක සේවකයන් එම ආයතනයේ ඉහළ සුපරීක්ෂක සමග කළමනාකරණය සමග මනා සම්බන්ධතාවයක් පවත්වා ගෙන යාම වැදගත්වේ. ආයතනයක සේවක හා සේව්‍ය සම්බන්ධතා සම්බන්ධව සලකා බැලීමේදී ද්විත්ව මාර්ගික සම්බන්ධතාවයක් පවත්වාගෙන යාම වැදගත් වේ.

සුපරීක්ෂක හෝ ආසන්නතම ප්‍රධානියා ඒකාධිපති නායකත්ව ශෛලියක් අනුගමනය කිරීම හෝ පක්ෂපාතිව කටයුතු කිරීම.

රැකියාව මනාව ඉටු කිරීමට අවශ්‍ය උපකරණ හා වෙනත් අවශ්‍ය දෑ නොමැති වීම.

- 3. සේවක මණ්ඩල කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්ති-ක්‍රියාපටිපාටි උපක්‍රම සම්බන්ධිත හේතු.
සේවක වැටුප්, පඩි දීමනා සහ දිරි දීමනා, නිවාඩු, උසස් වීම්, මාරු වීම්, නවකාලීම්, වෘත්තීය පුහුණුව හා සංවර්ධනය, කාර්යඵල ඇගයීම, වෘත්තීය සමිති පිළිබඳ අයහපත් ආපල්ප, යනාදී ක්ෂේත්‍රයන්හි ආයතනය පිළිගෙන අනුගමනය කරන ප්‍රතිපත්ති, ක්‍රියාපටිපාටි සහ උපක්‍රම, සේවාදායකයන්ට පිළිගත නොහැකි වීම හෝ අසාධාරණ යැයි සිතීම.

- 4. වෛදික උල්ලංඝනය කිරීම සම්බන්ධිත හේතු.
ආයතනය තුළ සේවක පාර්ශවයන්, කළමනාකරණ පාර්ශවයන් එක්ව ගනු ලබන සාමූහික ගිවිසුම් කෙතේදේසි ද පවතී. කළමනාකරණ පාර්ශවය විසින් නිසි ලෙස එම සාමූහික ගිවිසුම් අනුගමනය කරනු නොලබන්නේ නම් එනම් උල්ලංඝනය කිරීමක් සිදු වන්නේ නම් සේවක පාර්ශවය ආයතනය සම්බන්ධව සෘණ ආකල්ප ඇති කර ගනී. එ තුළින් ද සේවක දුක් ගැන්වීලි හට ගනු ඇත.

ආයතනය අතීත පරිචයට පටහැනිව කටයුතු කිරීම හෝ තීරණ ගැනීම. උදාහරණයක් ලෙස ආයතනය විසින් මෙතෙක් උසස්වීම් ලබා දීම සඳහා අනුගමනය කරනු ලැබුවේ ජ්‍යෙෂ්ඨත්වය පදනම් කර ගෙන වුවද වර්තමානය වන විට සේවක කාර්යය සාධනය පදනම් කරගෙන උසස් වීම් ලබාදීම.

විනය කඩ කිරීම් සඳහා දැඩි විනයානුකූල ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම. කළමනාකාරිත්වයේ වගකීම් පැහැර හැරීම වැනි සාධක හේතුවෙන් ද සේවක දුක් ගැනවිලි හට ගනී.

5. අයථා, නුසුදුසු පුද්ගලික වර්ග හැඩගැස්වීම සම්බන්ධ හේතු.

අවශ්‍ය තරමට වඩා යමක් පිළිබඳ අභිලාශය, අධිමානය, ජීවිතය පිළිබඳ ප්‍රායෝගික නොවන ආකල්ප.

3. දුක්ගැනවිලි හඳුනාගැනීම

දුක්ගැනවිලි ඇතිවීමට පෙර එවැනි තත්ත්වයන් හඳුනාගැනීම ඉතා වැදගත්ය. මක්නිසාදයත් සුළු ආකාරයෙන් පවත්නා සේවක දුක්ගැනවිලි පසුකාලීනව විසඳාගැනීමට නොහැකි අර්බුදකාරී තත්ත්වයන්ට පත්වන බැවිනි. එබැවින් සුළු ප්‍රමාණයෙන් දුක්ගැනවිල්ලක් ඇති වූ විට එය බරපතල වීමට ප්‍රථම දැනගැනීම අවශ්‍යය වේ. එහිදී අනාගතයේ ඇතිවිය හැකි සේවක දුක්ගැනවිලි තත්ත්වයන් හඳුනාගැනීම සාර්ථක සහ සඵල කළමනාකරුවෙකුගේ කාර්යභාරය වේ. ක්‍රිපාති (1992) සඳහන් පරිදි මනා කළමනාකාරිත්වය දුක්ගැනවිලි ඇති වූ විට ඒවාට සහනය ලබා දී විසඳනු ලබන අතර ඔවුන් ඒවා අපේක්ෂා කොට විසඳුම් ඉදිරිපත් කරයි.

සේවකයෙකුගේ කළකිරීමක් විධිමත් දුක්ගැනවිල්ලක් වීමට ප්‍රථම හෝ දුක්ගැනවිල්ල ආයතනය පුරා පැතිර යාමට ප්‍රථම ඒවා දැන ගැනීම සඳහා විවිධ ක්‍රම භාවිතා කළ හැකිය. ඕපාත (1995) හි සඳහන් වන පරිදි විධිමත් දුක්ගැනවිල්ලක් ඇතිවීමට ප්‍රථම ඒවා දැනගත හැකි ක්‍රම කිහිපයක් දක්විය හැකිය. ඒවා නම් ඉවත්වයාමේ සම්මුඛ සාකච්ඡා, ආකල්ප සමීක්ෂණ, පැමිණිලි පෙට්ටිය වේ. ඉවත්වයාමේ සම්මුඛ සාකච්ඡා පිළිබඳව අවාධානය යොමු කිරීමේදී ආයතනයෙන් ඉවත්ව යන සේවයා සම්මුඛ සාකච්ඡාවට යොමු කිරීමෙන් සේවක දුක්ගැනවිලි හඳුනාගත හැකිය. ආකල්ප සමීක්ෂණ තුළින් දැනටමත් පවතින දුක්ගැනවිලි සහ/හෝ අනාගතයේදී ද ඇතිවිය හැකි දුක්ගැනවිලි දැනගනුවස් ප්‍රශ්නාවලි, සම්මුඛ පරීක්ෂණ, නිරීක්ෂණ වැනි දත්ත රැස්කිරීමේ ක්‍රම යොදාගෙන ගවේෂණයක් කළ හැකිය (Hemantha, 2003). පැමිණිලි පෙට්ටිය ද නිර්නාමික හෝ නාමික පැමිණිලි ලබා ගැනීම සඳහා යොදා ගත හැකිය.

මේ ආකාරයෙන් ආයතනයේ පවත්නා සේවක දුක්ගැනවිලි විධිමත් දුක්ගැනවිලි ලෙස ආයතනය පුරා පැතිරීමට ප්‍රථම දැනගත හැකිය. ඉන් අනතුරුව එම තත්ත්වයන් මැඩපවැත්වීම සඳහා නිසි ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම කළමනාකාරිත්වයේ වගකීමකි.

4. දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රම

විවිධ ක්‍රමෝපායන් යොදා ගනිමින් පවතින දුක්ගැනවිලි හඳුනා ගැනීමෙන් පසු පවත්නා දුක්ගැනවිලි සඳහා විසඳුම් සේවීම ද වැදගත් වේ. ආයතනයේ ප්‍රමාණය, සේවක සංඛ්‍යාව, කළමනාකාරිත්වයේ දුක්ම සහ අනෙකුත් විවිධ හේතූන් මත සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රමෝපායන් ද වෙනස් වේ (Hemantha, 2003). කෙසේ වෙතත් සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ අනෙකුත් ක්‍රම සමඟ සැසඳීමේදී විධිමත් දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය පිළිබඳව අවාධානය යොමු කිරීම ද වැදගත් වේ. එය පහත ආකාරයෙන් නිර්වචනය කළ හැකිය.

“සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීම සඳහා සේවාදායකයින් සහ කළමනාකාරිත්වය විසින් අනුගමනය කළයුතු නිශ්චිත පියවර දැක්වන පිළිවෙතකි. සේවක දුක්ගැනවිලි ඉදිරිපත් කිරීමටත්, පරීක්ෂා කොට විභාග කිරීමටත් ඒ සම්බන්ධ සහන සැලැස්වීමටත් හැකිවන සාධාරණ දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටියක් ලෙස මෙය දක්විය හැකිය” (ඕපාත, 1995, පි. 429).

සෑම ආයතනයකටම යෝග්‍යවන්නාවූ දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය නිශ්චිත ආකාරයෙන් දක්විය නොහැක. එය සංවිධානයේ ස්වභාවය සහ ප්‍රමාණය මත වෙනස් වේ. එහිදී ඕපාත (1995) සහ ඕපාත (1994) හි සඳහන් ආකාරයට, කුඩා ව්‍යාපාරයක දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය පියවර දෙකකින් සමන්විත විය හැකි අතර විශාල ආයතනයක එය පියවර 5 කටත් වඩා දැකිය

හැකිය. තවද කළමනාකරණයේ පහළ ම ස්තරයේ දී ගැටළු ප්‍රථමයෙන් විසදිය යුතුය. එනම් දුක්ගැනවිල්ලට ගොදුරු වූ සේවකයා එය සිය ආසන්නතම ප්‍රධානියාට ඉදිරිපත් කළ යුතුවේ. තවද ආසන්නතම ප්‍රධානියාගෙන් විසඳුමක් ලබා ගැනීමට නොහැකි වූ විට දී, ඊළඟට පවත්නා අභියාචනාව පිළිබඳව අවබෝධයෙන් පසුවිය යුතුය.

මෙම ක්‍රමවේදයෙන් පරිහානි ව සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීමේදී භාවිතා කළ හැකි විකල්ප ක්‍රම ද ඇත. මේ අනුව ඕපාත (1995) අනුව විවෘත දොරටු ප්‍රතිපත්තිය තුළින් සේවකයාට ආයතනයේ ප්‍රධාන විධායක නිලධාරියා වෙත සිය දුක්ගැනවිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමේ හැකියාව ඇත. ඔම්බඩ්ස්මන්වරයෙකු යෙදවීම ද තවත් එක් ක්‍රමවේදයකි. එහිදී දුක්ගැනවිලි විසඳීම සඳහා විධායක නිලධාරියෙකු පත් කරනු අතර මොහු විසින් පවත්නා දුක්ගැනවිලි සඳහා විසඳුම් ලබා දිය යුතු අතර, ඇතිවිය හැකි දුක්ගැනවිලි සඳහා විසඳුම් සෙවිය යුතුය. තවද දුක්ගැනවිලි කමිටුව යොදා ගැනීම තුළින් ද දුක්ගැනවිලි සඳහා විසඳුම් සෙවිය හැක. තෙවන පාර්ශවයක් දුක්ගැනවිල්ල විසඳීම සඳහා සහභාගී කරවා ගැනීම ක්වාසි ක්‍රමයවේ. මිශ්‍රණයේදී දුක්ගැනවිලි විසඳීම සඳහා වෙනම සේවක කළමනාකරණ විශේෂඥයෙකු සහ දුක්ගැනවිලි කමිටුවක් පත් කරනු ලබන අතර පුද්ගලයින් සේවක දුක්ගැනවිලි අදාළ පාර්ශවය වෙත යොමු කරනු ලබයි. තවද ද්වත්ව මාර්ග ක්‍රියාවලියකින් යුතු උපදේශනයද දුක්ගැනවිල්ල විසඳා ගැනීමට යොදා ගත හැකිය.

කෙසේ වුවත් සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීමේදී වඩාත් ඵලදායී ක්‍රමවේදයක් ලෙස උපදේශනය දැක්විය හැකිය. ඒ අනුව මෙම ලිපිය මඟින්, උපදේශනයේ ඇති කාර්යයභාරය සහ වර්තමාන සංවිධාන මෙය ප්‍රයෝගික අයුරින් භාවිතා කරන අයුරු පිළිබඳ ව අවධානය යොමු කිරීමට අපේක්ෂා කෙරේ.

4. දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ වැදගත්කම

ආයතනයක ඇති වන සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් අනාගත කාර්මික ආරවුලකට හේතු විය හැකිය. එනම් කාර්මික ආරවුල් ඇතිවීම ආයතනයේ පවතින වර්තමාන සැලසුම් කඩා කප්පල් වී තරගකරුවන්ට අනවශ්‍ය වාසි ලැබීමට හේතුවේ. එනිසා සේවක දුක්ගැනවිලි නිසි ලෙස පාලනය කිරීමෙන් ආයතනයේ අභිවෘද්ධියටත් ආයතනයේ දිගුකාලීන ස්ථාවරත්වයටත් මග පෑදෙයි (Hemantha, 2003).

ආයතනයක් සම්බන්ධයෙන් සලකා බැලූ විට සේවාදායකයා සහ සේවායෝජකයා අතර පවත්නා සම්බන්ධතාවය වැදගත් වේ. ස්වාමියා ව්‍යාපාරයක හෝ ආයතනයක හිමිකරුය. ඔහුගේ ඉලක්කය වනුයේ තම ව්‍යාපාරය හෙට දවසට වඩා අද යහපත් වනු දැකීමය.

සේවකයා සම්බන්ධයෙන් සලකා බැලීමේදී ඔහු සේව්‍යාගේ අණසකට යටත් වුවෙකි. සේව්‍ය සේවක සම්බන්ධතාවලදී ඔහු දුබලය. සේවකයාගේ ඉලක්කය වනුයේ සතුටු දායක ජීවන මට්ටමක් සහිතව හෙට දවස උදා කර ගැනීමය. එනම් ජීවත් වීමට ප්‍රමාණවත් චේතනයක් මෙන්ම අනෙකුත් දීමනා එනම් අතිකාල දීමනා පාරිතෝෂික දීමනා කෙරෙහි ද සේවකයන් බලාපොරොත්තු තබා ගෙන සිටී. මෙම දෙපාර්ශවයේ දෙආකාර අරමුණු එකට ගැලපීම තරමක් අසීරු කරුණකි. එක් පාර්ශවයක අරමුණු බිඳ වැටීම මතභේදයකට ගැටුමකට එනම් සේවක දුක්ගැනවිල්ලකට හේතු වීම නොවැලැක්විය හැකි දෙයකි. එය සේව්‍ය සේවක දෙපාර්ශවය තුළ තිබිය යුතු අන්‍යෝන්‍ය සුහදතාවය දුරස්ත කරමින් ආයතනය තුළ පැවතිය යුතු කාර්මික සාමය දුරුවී අප්‍රසන්න පරිසරයක් නිර්මාණය කරනු ඇත .

සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් සම්බන්ධයෙන් සලකා බැලීමේදී එක් සේවාදායකයකු තුළ ජනිත වන අතෘප්තිය සේවක කණ්ඩායමකගේ අතෘප්තියට පෙරලිය හැකිය. උදාහරණයක් ලෙස යම් එක් සේවකයකු ආයතනයේ උසස්වීම් පටිපාටිය කෙරෙහි අසතුටුදායක නම් එය ආයතනයේ ඉදිරි කටයුතු සඳහා බලපෑම් කළ හැකිය. එබඳු පරිවර්ථනයක් සිදු වුවහොත් කළමනාකාරිත්වය ගැන සේවකයන් තුළ විරෝධී ආකල්ප ඇතිවේ. අනතුරුව සේව්‍ය සේවක ගැටුම් හෙවත් කාර්මික ආරවුල්

ඇතිවේ. ආයතනයක් තුළ කාර්මික ආරවුල් හට ගැනීම එතරම් සුභදායී දෙයක් නොවන අතර මේ නිසා ආයතනයේ ඵලදායීභාවය පහත වැටේ. සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් ඇතිවීම හේතුවෙන් ගෙන සේවකයන් නියමිත වේලාවට රැකියාව සඳහා නොපැමිණීම, නිතර නිතර නිවාඩු ගැනීමට යොමු වීම, ආයතනයේ උපකරණ අරපිරිමැස්මකින් තොරව භාවිතා කිරීම යනාදී අයථා කටයුතුවලට යොමු වීම දක්නට ලැබේ (Hemantha, 2003). එනම් මෙහිදී සේවකයා අදාළ රැකියාව සම්බන්ධයෙන් අත්පත්වීමට පත් වන අතර සේවක අභිප්‍රේරණයද අඩුවේ.

මෙහිදී විශේෂයෙන් සේවක දුක්ගැනවිල්ල ප්‍රකාශිත එකක් වුවද අප්‍රකාශිත එකක් වුවද විසඳීමට අදාළ පාර්ශවයන් කටයුතු කළ යුතුවේ. කාර්යය මණ්ඩල පද්ධතිය තුළ යම් හෙයකින් අසාධාරණය පවතිනු ඇතැයි සේවකයකුට හැඟෙන හොත් ආදාල සේවකයා අධෛර්යමත් වීමට පුළුවනි. එය ආයතනයේ අවසාන වශයෙන් ඵලදායීභාවය පහත වැටීමට හේතුවේ. මේ හේතුවෙන් ආයතනයක් දුක්ගැනවිලි විසඳාලීමට වග බලා ගත යුතුය.

5. උපදේශනය

උපදේශනය මනෝවිද්‍යාවට අයත් වන විෂය ක්ෂේත්‍රයකි. මේ අනුව වෘත්තීය විෂය ධාරාවක් වශයෙන්ද නම් කරනු ලැබේ. උපදේශනය විධිමත් විෂය ධාරාවක් වශයෙන් සංවර්ධනය වූයේ 1900 යෙන් පසුවය. ඒ දක්වා උපදේශනය යනුවෙන් හඳුන්වා ඇත්තේ අවවාද කිරීම සහ අනුශාසනය කිරීම පිළිබඳ විෂය ක්ෂේත්‍රයක් වශයෙනි. නමුත් 1900 යෙන් පසු උපදේශනය අවවාද හෝ අනුශාසනා කිරීමේ විෂය ක්ෂේත්‍රයට වඩා ගැටළු විසඳීම පදනම් කරගෙන ගොඩනැගී තිබෙන විෂය ධාරාවක් වශයෙන් හඳුනාගෙන තිබේ.

උපදේශනය යනු ශ්‍රීක හා ලතින් භාෂාවෙන් කොන්සිලියම් යන වචනයෙන් සෑදී තිබේ. මෙහි අර්ථය වන්නේ ගැටළු විසඳීම, මැදිහත්වීම, මඟපෙන්වීම, තොරතුරු ලබාදීම, තොරතුරු ලබා ගැනීම සහ අවබෝධය යන්නයි. විශේෂයෙන්ම උපදේශකවරයෙක් සහ උපදේශනලාභියෙක් අතර ඇති සම්බන්ධය පිළිබඳ මනෝවිද්‍යාත්මක වැඩපිළිවෙල උපදේශනය යනුවෙන් හඳුන්වනු ලැබේ. උපදේශනය පිළිබඳ පැහැදිලි අවබෝධයක් ලබාගැනීම සඳහා පහත සඳහන් නිර්වචන වැදගත් වේ.

- උපදේශනය, කුසලතා වර්ධනය පිළිබඳ මනෝවිද්‍යාත්මක වැඩසටහනකි.
- උපදේශනලාභීන්ගේ කුසලතා වර්ධනය කිරීමෙන් ගැටළු විසඳීමේ ක්‍රමවේදය උපදේශනයයි.
- පුද්ගල ගැටළුවක් විසඳා ගැනීම සඳහා මනෝ විද්‍යාත්මක මැදිහත් වීම උපදේශනයයි.
- මානව සබඳතා වර්ධනය කර ගැනීමට මඟපෙන්වන විෂය ක්ෂේත්‍ර උපදේශනයයි.
- ප්‍රශ්න හඳුනා ගැනීම සහ ඒවා විසඳා ගැනීම සඳහා වූ වෘත්තීය මැදිහත් වීම උපදේශනයයි

“පුද්ගල අභ්‍යන්තරයට අදාළ බුද්ධිය, පෙළඹීම්, චින්තනය ඇතුළත් ප්‍රජානන සාධක, වර්ග රටාවන් වර්ගාත්මක හෝ විධිමත් මැදිහත්වීම් ඇතුළත් මානව සංවර්ධනය මූලධර්ම උපදේශනයයි” (ඇමරිකානු උපදේශන සංගමය, 2000).

උපදේශනය ආරම්භ වන්නේ මාර්ගෝපදේශනය පදනම් කරගෙන ඒ අනුව මාර්ගෝපදේශනය පිළිබඳ අර්ථකථනය වැදගත්වේ. උපදේශනය වර්තමාන හෝ අතීත ගැටළුවක් ජීවිතය කෙරෙහි බලපා ඇති ආකාරය සොයා ගෙන ඒ සඳහා විසඳුම් ලබාදෙන චින්තන සම්ප්‍රදායයි. උපදේශනය විවිධ පැතිකඩයන් යටතේ ගෙනහැර දැක්විය හැකි අතර මෙහිදී අප වැඩිදුර අවධානයක් වෘත්තීය හෙවත් කාර්මික උපදේශනය යටතට යොමු කරන්නෙමු.

කාර්මික උපදේශනය රැකියාව ඉලක්ක කරගෙන ගොඩනැගුණු ක්ෂේත්‍රයක් ලෙස හඳුනා ගත හැක. ආර්ථික සංවර්ධනය පදනම් කරගෙන කාර්මික උපදේශනය ක්‍රියාත්මක වේ. විශේෂයෙන් ගැටළු වලින් තොරව රැකියා ස්ථාපනය පවත්වා ගැනීම හා පාලක පක්ෂය හා සේවක පක්ෂය අතර

සුභදත්වය ඇතිකරමින් කාර්යක්ෂමතාව වර්ධනය කිරීම මෙහි මූලික ඉලක්කය වේ. එසේම රැකියාවේ ආතතිය අඩු කිරීම, රැකියාවේ තෘප්තිමත්භාවය වැඩිකිරීම, ආයතනික ඵලදායීත්වය දියුණු කිරීම කාර්මික උපදේශනයේ මූලික ලක්ෂණ වේ.

තවද ආයතනය තුළ සේවක ප්‍රශ්න විසඳීම හා මානසික රෝග හා මානසික ගැටළු විසඳා ගැනීමට මැදිහත්වීම වෘත්තීය උපදේශනයෙන් සිදුවේ. පුද්ගලික අංශ තුළ මානව සම්පත් කළමනාකරණය යටතේ කාර්මික උපදේශනය ක්‍රියාත්මක කිරීම වත්මන් සමාජයට අත්‍යවශ්‍යය වේ. රාජකාරි ජීවිතයන් පුද්ගලික ජීවිතයන් සමතුලිත කරමින් තෘප්තිමත් ජීවන රටාවකට මගපෙන්වීම මෙහි මූලික ලක්ෂණ වී තිබේ.

6. සේවක දුක්ගැන්විලි කළමනාකරණය කරගැනීම සඳහා කාර්මික උපදේශනයේ වැදගත්කම
කාර්මික උපදේශනය නූතන සමාජයේ අතිශයින් ජනප්‍රිය වූ උපදේශනය සේවාවක් බව පත්වී තිබේ. එයට හේතුව ඕනෑම රැකියාවක් හා සම්බන්ධ මනෝ සාමාජික ගැටළු මේ යටතේ සාකච්ඡා වන නිසාය. විවිධ වෘත්තීන් පුද්ගල ජීවිතයට බලපාන ආකාරය සහ වෘත්තීය ඇසුරින් පැනනැගෙන ගැටළු විසඳා ගැනීමට කුසලතා සංවර්ධනය පිළිබඳ වැඩසටහන් කාර්මික උපදේශනය යනුවෙන් හඳුන්වනු ලැබේ. සෑම පුද්ගලයෙකුටම ජීවත්වීම සඳහා රැකියාවක නිරත වීමට සිදුවේ. එසේ රැකියාවක නිරත වන විට ඇතිවන මනෝ විද්‍යා මැදිහත්වීම් කාර්මික උපදේශනයට අයත් වේ.

ලාංකික සමාජයේ පුද්ගලික අංශය හා රාජ්‍ය අංශය යන අංශ දෙකක් දක්නට ලැබෙන අතර පුද්ගලික අංශය තුළ මානව සම්පත් කළමනාකරණය ක්‍රියාත්මක වේ. ඒ යටතේ ආයතනික උපදේශනය ක්‍රියාත්මක වේ. කම්කරු අණපනත් අනුව ආයතනික සේවක සංඛ්‍යාව 400 ට වැඩිවන විට ආයතනික උපදේශනය ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය. සේවක සුභසාධනය ක්‍රියාත්මක කිරීමේ අරමුණ යටතේ උපදේශනය ක්‍රියාත්මක වේ. රාජ්‍ය අංශයේද අමාත්‍යාංශ මට්ටමින් මෑත කාලයේ වෘත්තීය උපදේශනය ක්‍රියාත්මක කර තිබේ.

රැකියා ආතතිය සේවක දුක්ගැන්විලි යටතේ ප්‍රධාන තැනක් උසුලනු ලබයි. වර්තමාන ලෝකයේ සංවිධාන පරිසරය තුළ වැඩි අවධානයක් යොමු කරනු ලබන මාතෘකාවක් වශයෙන් රැකියා ආතතිය හඳුන්වාදෙනු ලබයි. එයට ප්‍රධාන හේතුවක් වූනේ රැකියා ආතතිය නමැති තත්වය නිසා ආර්ථිකයේ ඵලදායීත්වයට විශාල ප්‍රමාණයක පාඩු සිදුවන බැවිනි. ෆ්රෙඩ් ලුනන්ස්ට් අනුව රැකියා ආතතිය යනු සංවිධානවල පුද්ගලයන් විසින් තම සුපුරුදු කාර්යය, මානසික වර්ගයාමය තත්වයන්ගෙන් අපගමනය වන ආකාරයට බාහිර බලපෑම්වලට අනුගත වීම නොහොත් බාහිර බලපෑම් නිසා තම සුපුරුදු කාර්යය හා මානසික වර්ගයාවලින් වෙනස්වන නිසාය.

ශ්‍රී ලංකාව සම්බන්ධයෙන් ගත් විට පුද්ගලික අංශයේ රැකියාවන් තුළ ආතතිය බහුල වශයෙන් දක්නට ලැබේ. අධික ලෙස වැඩ වැඩිකම, විධිමත් සැලසුම් නොමැතිකම, ඉලක්ක නොමැතිකම, වැඩපරිසරය අවුල් වී තිබීම, වෘත්තීය පරිසරයේ ගැටුම් පැවතීම, විවේක විනෝදය අඩුවීම රැකියා ආතතිය කෙරෙහි බලපාන මූලික හේතු සාධක වේ. මෙම රැකියා ආතතිය පාදක කොට ගෙන සේවක දුක්ගැන්විලි ඉහළ යයි.

කාර්මික උපදේශනය යටතේ ආතති කළමනාකරණය කිරීම තුළින් සේවක දුක්ගැන්විලි විසඳීම සඳහා ක්‍රමෝපායන් යොදා ගනු ලබයි. මෙසේ ආයතනික මට්ටමින් උපදේශන කටයුතු සිදුකිරීම සඳහා වෘත්තීය උපදේශකයෙකු යොදා ගැනීම වැදගත් වේ. උපදේශන ක්‍රියාවලිය තුළ උපදේශකවරයා සහ උපදේශනලාභියා අතර අන්තර්සබදතා පවතී. කාර්ල් රොජර් පෙන්වා දෙන පරිදි මෙම දෙදෙනා අතර සහකම්පන සබදතා පැවතීම වැදගත් වේ. ඒ සඳහා උපදේශනය කුසලතා අවශ්‍ය වේ. කුසලතා පුහුණු උපදේශකයෙකුට කෙටි කාලයක් තුළ උපදේශනලාභියකුගේ ගැටළුවක් විසඳාගත හැකි වේ. උපදේශකවරයාට උපදේශන මනෝ විද්‍යා පිළිබඳ න්‍යායාත්මක දැනුම පමණක් ප්‍රමාණවත් නොවේ.

දිගු කාලයක් උපදේශනලාභීන් සඳහා උපදේශනය ලබා දීමෙන් කුසලතා පුහුණුවක් ගොඩනගනු ලැබේ. මෙහිදී උපදේශකවරයා සතුව උපදේශනලාභියා අවබෝධ කරගැනීමේ හැකියාව හෙවත් සන්නිවේදන කුසලතා කෙටිකාලීනව ගැටළු විසඳීමේ හැකියාව වාග් චතුරත්වය වැදගත් වේ.

උපදේශකවරයා පුහුණු කළ යුතු කුසලතා න්‍යායාත්මක වශයෙන් අධ්‍යයනය කිරීම මිලගට වැදගත් වේ.

පිළිගැනීම- උපදේශනලාභියා සුභදව පිළිගෙන වාචිකවීම මේ යටතේ සිදුවේ. එසේම උපදේශනලාභියා සහ උපදේශකවරයා අතර විශ්වසනීයත්වයක් ඇති වන්නේද පළමු පිළිගැනීම අනුවයි. මෙම පිළිගැනීම උපදේශකලාභියාට ගරුකරමින් සිදුකළ යුතුය.

- විවෘත භාවය- උපදේශකවරයා දෙවනුව උපදේශනලාභියාට විවෘත විය යුතුය. එසේ විවෘත විය යුත්තේ උපදේශන ආචාරධර්මවලට අනුකූල වන ලෙසය. ප්‍රථමයෙන් උපදේශකවරයා තමාට හඳුන්වා දිය යුතු අතර උපදේශනලාභියාට නමින් හඳුනා ගත යුතුය.
- ඇහුම්කන් දීම- ඇහුම්කන්දීම උපදේශකවරයා සතු විශිෂ්ට කුසලතාවයක් ලෙස හඳුනාගනු ලැබේ. උපදේශනලාභියාගේ ගැටළුවක් සඳහා සිය අවධානය කේන්ද්‍රීය වශයෙන් නාභිගත කිරීම ඇහුම්කන් දීමයි. මේ සඳහා ද සහකම්පනය අවශ්‍ය වේ. එනම් උපදේශකවරයා ආවේගවලින් තොරව අවධානය යොමු කළ යුතුය.
- අක්ෂි සන්නිවේදනය - උපදේශකවරයා උපදේශකලාභියාගේ අවධානය තමන් වෙතට නැඹුරු කර ගත යුතුය. ඒ නිසා සත්‍ය තොරතුරු ලබාගැනීමට අක්ෂි සන්නිවේදනය වැදගත් වේ. මෙම කුසලතාව නොමැති උපදේශනලාභියාට උපදේශකවරයා පිළිබඳ විශ්වාසය අඩු වේ.
- ලිහිලනය - ඉහත සඳහන් වූ මූලධර්ම උපදේශකවරයා විසින් ක්‍රියාත්මක කරන විට උපදේශනලාභියා නිරන්තරයෙන්ම ලිහිල් වේ. එවිට සත්‍ය තොරතුරු පැවසීම මානසික පීඩනය අඩුවීම ගැටළුව විසඳා ගැනීමට සිය කුසලතා දියුණු කර ගැනීම යනාදිය සිදු වේ.

මෙසේ ආයතනික මට්ටමින් උපදේශනය සංවර්ධනය කිරීම තුළින් සේවක දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණය කිරීමට පහසු වේ. මේ තුළින් සේවකයාට මානසික සුවය සලසාලමින් ඔහුගෙන් ආයතනයට ලැබෙන ඵලදායීතාවය වඩා වර්ධනය කරගැනීම හැකියාව ලැබේ. මන්දයත් සේවකයෙකු කිසියම් ගැටළුවකින් හෝ කිසියම් දුක්ගැනවිල්ලකින් පෙළේ නම් ඔහු හෝ ඇය සේවයට පැමිණීම නිතර නිතර අතපසු කරනු ලබයි. එමෙන්ම නිතර නිතර ප්‍රමාද වී සේවයට පැමිණීම අනෙකුත් සේවකයන් සමග නිතර ගැටුම් ඇති කරගැනීම නිතරම ආතති ස්වභාවය කල්ගත කිරීමත් දක්නට ලැබේ. මේ තත්වයන් පහත හෙළමින් සේවක දුක්ගැනවිලි මගහරවාලීමට වර්තමානයේ බොහෝ ආයතන උපදේශනය භාවිතා කරනු ලබයි (වික්‍රමතුංග, 2003).

ශ්‍රී ලංකාවේ සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීම සඳහා උපදේශනය භාවිතය පිළිබඳව විමර්ශනය කිරීමට තෝරාගත් ඇඟළුම් ක්ෂේත්‍රයේ භාවිතා වීම සිදුවන්නේ ඉතා අල්ප වශයෙනි. එමෙන්ම ශ්‍රී ලංකාවේ උපදේශනයේ ප්‍රායෝගික භාවිතය පිළිබඳව කරනු ලැබූ සමීක්ෂණ හෝ ප්‍රකාශිත ග්‍රන්ථ නොමැති තරම්ය. මේ නිසා ශ්‍රී ලංකාවේ ඇඟළුම් ක්ෂේත්‍රයේ සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීම සඳහා උපදේශනය භාවිතය පිළිබඳව අධ්‍යයනය කිරීමට ඇඟළුම් ක්ෂේත්‍රයේ තෝරාගත් ආයතන කිහිපයක් පිළිබඳව විමර්ශනය කරන ලදී.

ඇඟළුම් ක්ෂේත්‍රයේ තෝරාගත් ආයතනවල දුක්ගැනවිලි විසඳීම සඳහා උපදේශනය භාවිතය පිළිබඳව ප්‍රථමයෙන්ම විමසා බලමු. මෙහි බොහෝ ආයතන තුළ සේවක සේවිකාවන්ගේ දුක්ගැනවිලි ඉහළ කළමනාකාරිත්වයට දැන්වීමට ක්‍රියාපිළිවෙතක් පවතින අතර එය විධිමත් සහ අවිධිමත් යන දෙයාකාරයටම ක්‍රියාත්මක වේ. මෙහිදී සේවක සේවිකාවන්ට තමන්ට උද්ගත වූ දුක්ගැනවිල්ල ඕනෑම වගකිව යුතු ප්‍රධානියෙකුට සෘජුව ඉදිරිපත් කිරීමට අවකාශ පවතින අතර, එය අවිධිමත් ආකාරය වේ. සේවකයා හෝ සේවිකාව තම දුක්ගැනවිල්ල ප්‍රථමයෙන් තමාගේ ආසන්නතම සුපරීක්ෂකටත්,

විසඳුමක් නොලද හොත් ආසන්නතම නිෂ්පාදන සහායකට හෝ අංශ ප්‍රධානියාට හෝ නිෂ්පාදන කළමනාකරු වෙතට හෝ සේවක උපදේශකයෙකුට හෝ මානව සම්පත් කළමනාකරු වෙත හෝ අවසාන වශයෙන් විසඳුමක් නොලැබුනේ නම් සාමාන්‍යාධිකාරී වෙතට ඉදිරිපත් කිරීමට අවස්ථාව පවතී. මෙය විධිමත් ආකාරයට දුක්ගැනවිලි ඉදිරිපත් කිරීම වේ.

මෙලෙස දුක්ගැනවිලි විසඳීම සඳහා උපදේශනය යොදාගනු ලැබුවද බොහෝ ආයතන වෘත්තීය සුදුසුකම් ලැබූ උපදේශකයෙකු යොදා නොගනියි. එම ආයතනවල උපදේශක ලෙස කටයුතු කරන්නේ මානව සම්පත් කළමනාකරුවන්, සහාය මානව සම්පත් කළමනාකරුවන්, මානව සම්පත් විධායක නිලධාරීන්, මානව සම්පත් සහායකයන් යනාදී පාර්ශවයන්ය. මේ ආකාරයට ආයතනය තුළම පුද්ගලයින් උපදේශන කාර්යය සඳහා යොදාගැනීම නිසා සේවක දුක්ගැනවිලි ඉදිරිපත් වීම සිදුවන්නේ අඩුවෙනි. එයට හේතු වන්නේ මෙලෙස ආයතනයේ පුද්ගලයෙකුට ඉදිරිපත් කරන ලබනු ගැටළුව ආයතනික ඉහළ නිලධාරියෙකු පිළිබඳව වේ නම් හෝ ආයතනයේ දුර්වලතාවයක් වේ නම්, ඉදිරිපත් කිරීමෙන් පසු පුද්ගලයාට නොයෙක් කරදරකාරී තත්ත්වයන්ට මුහුණ දීමට සිදුවීම හෝ එසේ සිදු වනු ඇතැයි යන ආකල්පය නිසාවෙනි.

මෙලෙස සේවකයා ස්වේච්ඡාවෙන්ම ඉදිරිපත් වී තම දුක්ගැනවිල්ල ප්‍රකාශ නොකළද ඔවුන්ට ගැටළු පවතින බව ආයතන පිළිගනියි. එවැනි තත්ත්වයන් හඳුනා ගැනීමට ආයතන විවිධ ක්‍රම උපයෝගී කර ගනියි. එවැනි පොදු ක්‍රම ලෙස පැමිණිලි පෙට්ටි ක්‍රමය, සේවය හැරයන්නන් සමඟ සම්මුඛ සාකච්ඡා පැවැත්වීම, දෛනික නොපැමිණීම පිරික්සීම වැනි ක්‍රම දැක්විය හැක. ආයතනයේ සුදුසු ස්ථාන වල සේවක සේවිකාවන්ට නිර්නාමිකව පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමට පෙට්ටි තබා තිබීම පැමිණිලි පෙට්ටි ක්‍රමය වේ. නිශ්චිත කාලයකදී මෙම පෙට්ටි නිසි බලධාරීන් විසින් විවෘත කර, තත්ත්වය විමසා බලා ඒ සඳහා අදාළ ක්‍රියාමාර්ග යොදනු ලබයි.

සේවය හැරයන්නන් සමඟ ආයතනයේ මානව සම්පත් අංශයෙන් සම්මුඛ සාකච්ඡා පැවැත්වීම සාමාන්‍යයෙන් බොහෝ ආයතන තුළ සිදුවේ. මෙහිදී සේවය අතහැර යාම පිළිබඳ ප්‍රශ්නාවලියක් ඉදිරිපත් කර හෝ සාකච්ඡා කර හෝ වෙනත් ආකාරයකින් හෝ තොරතුරු ලබාගනු ලබයි. ඒ අනුව එය ආයතනික ගැටළුවක් නම් උපදේශන කාර්යය සිදු කර එම සේවකයා හෝ සේවිකාව නැවත සේවයේ පිහිටුවීමට හෝ එම තත්ත්වය යළිත් ආයතනය තුළ සිදුනොවීමට මානව සම්පත් අංශ කටයුතු කරනු ලැබේ. එසේම නොදන්වා සේවයට වාර්තා නොකරන ලද සේවක සේවිකාවන්, කිසියම් දින ගණනකට පසුත් (ආයතන අනුව මෙම දින ගණන වෙනස් වේ) නොපැමිණෙනම් ඔවුන්ගේ නිවෙස් වෙත ගොස් හේතුව විමසා බලයි. මෙහිදී දුක්ගැනවිල්ල ආයතනය සම්බන්ධ තත්ත්වයක් නම් බොහෝ දුරට උපදේශනය යොදාගනියි.

මෙසේ විමර්ශනය කරනු ලැබූ ඇඟළුම් ක්ෂේත්‍රයේ ආයතන කිහිපයේම උපදේශනය එතරම් සාර්ථකව ක්‍රියාත්මක නොවේ. එසේ සාර්ථක නොවීමට හේතු වූ කරුණු ලෙස පහත තත්ත්වයන් හඳුනා ගැනීමට හැකිවිය. උපදේශකයා ආයතනයේම පුද්ගලයෙකු වීම නිසා සේවක සේවිකාවන් තම දුක් ගැනවිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට මැලි කමක් දක්වයි. හේතුව වන්නේ දුක්ගැනවිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමෙන් පසු ආයතනය තුළ වැඩ පරිසරයේ දී තමන්ට බොහෝ ගැටළුවලට මුහුණ දීමට සිදුවීමයි. ගැටළුව පෞද්ගලික කරුණක් නම් ආයතනයේ උපදේශකයා හරහා එහි රහස්‍යභාවය විනාශ විය හැකිය. මෙවැනි හේතු මත වඩාත් සුදුසු වන්නේ උපදේශකයා ලෙස ආයතනයෙන් පරිබාහිර පුද්ගලයෙකු යොදාගැනීමයි. උපදේශකයා උපදේශනය පිළිබඳ වෘත්තීය සුදුසුකම් සපුරනු ලැබූ පුද්ගලයෙකු නොවූ විට සේවක සේවිකාවන්ට උපදේශනයෙන් සිදුවිය යුතු යහපත ඒ ආකාරයෙන්ම ඉටු නොවේ. මේ නිසා ඔවුන් උපදේශනය පිළිබඳව තෘප්තිමත් නොවිය හැකිය. ආයතනයට උපදේශකයෙකු බඳවා ගැනීමේ දී මේ පිළිබඳ ව අවධානය කළ යුතුමය.

ඇතැම් ආයතනවල උපදේශන කාර්යය පිළිබඳ ව සේවක සේවිකාවන්ගේ දැනුවත් වීම ප්‍රමාණවත් නොවේ. මේ පිළිබඳව අවධානය යොමු කළ යුත්තේ කළමනාකාරිත්වයයි. සේවක සේවිකාවන්ට උපදේශනයෙන් සිදුවන කාර්යභාරය පිළිබඳව වැටහීමක් ලබාදිය යුතුය. මෙම කාර්යය සේවක

සේවිකාවන් අනුස්ථාපනය කිරීමේදී ම කළහැක. නොඑසේනම් යම් කිසි ක්‍රියා පිළිවෙලක් යොදාගත හැක. තම ඕනෑම දුක්ගැනවිල්ලක් උපදේශකයාට ඉදිරිපත් කළහැකි බවත්, එහි රහස්‍යභාවය සහ පෞද්ගලිකත්වය ආරක්‍ෂා වන බවත් මෙහිදී ම ඒත්තු ගැන්විය යුතුය. එලෙසින්ම ඉන් පසුවද තමන්ට වෘත්තීය පරිසරය තුළ කිසිදු බාධාවකින් සහ අපහසුතාවයකින් තොරව කටයුතු කරගෙන යාමේ හැකියාවක් ඇතිවන බව අවධාරණය කළ යුතුය.

අනෙකුත් දුක්ගැනවිලි විසඳන ක්‍රමවලට සාපේක්‍ෂව උපදේශනය යොදාගැනීම වඩාත් සුදුසු වන්නේ මන්දැයි පෙරදී සාකච්ඡා කරන ලදී. විශේෂයෙන්ම ඇඟළුම් ක්ෂේත්‍රයේ ප්‍රවණතාවයක් වන සේවක සේවිකාවන්ගේ රැකියාව අතහැරයාම, උපදේශනය හරහා අවම කරගත හැකි බව ප්‍රත්‍යක්‍ෂ වේ. මේ නිසා ඉහත දී පෙන්වා දුන් දුර්වලතා මඟ හරවා ගනිමින් සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීම සඳහා උපදේශනය භාවිතය වැඩි දියුණු කිරීම ඇඟළුම් ක්ෂේත්‍රයේ වර්ධනයට රුකුලක් වනු නොඅනුමානය.

ආශ්‍රිත ග්‍රන්ථ

1. එදිරිසිංහ, දයා., සංස්. (1998). මනෝ විද්‍යාව, ගුරුකුල හා මනෝ විද්‍යා දෙහිවල, වත්මා ප්‍රකාශකයෝ.
2. ඕපාත, එච්. එච්. ඩී. එන්. පී (1995). සේවා මණ්ඩල කළමනාකරණය, කර්තෘ ප්‍රකාශණයකි. කොළඹ.
3. Hemantha, KHK (2006) Hettima Disawa Namadeema: Employer-Employee Relationship revealed from the Buddhisum, Author, Colombo.
4. හපුආරච්චි, ජී. සහ සමරසිංහ, යූ. (2012). උපදේශන මනෝ විද්‍යාව, රාජගිරිය, සුසිත ප්‍රකාශන
5. වික්‍රමකුංග, ජේ. එස්. (2013). මනෝ විද්‍යා උපදේශනය, කොස්වත්ත, සදීප ප්‍රකාශන මණ්ඩලය.
6. Hemantha, KHK (2003). Employees' grievance management, Author, Colombo.



පුරුණිමා දිලානි



සවිනි අනුන්තරා



එරංගි ලක්මණි



ජනනි ප්‍රබෝධනී



මධු නිශාන්ති