

[04]

ශ්‍රී ලංකාවේ භාවාත්මක ශ්‍රමික පරිචය

ගම්ලන්, ජී. ආර්. ජී. ටී., පීරිස්, ටී. එස්. එච්., වැලිකල, ඩී. එස්. එම්., වීරසේකර, ඩබ්. එම්. එම්. සී.,
ස්වර්ණමාලී, ඊ. ඒ.

1. හැඳින්වීම

පුද්ගලයෙකු වශයෙන් සෑම අයෙකුටම විත්තවේග හෙවත් හැඟීම් ඇත. පුද්ගලයන් විවිධ අවස්ථාවල දී මෙම හැඟීම් ප්‍රකාශ කරන අතර එය භාවාත්මක ප්‍රකාශන ලෙස සරලව හැඳින්විය හැක. මෙම භාවාත්මක ප්‍රකාශනයන් අවස්ථානුරූපී යැයි තර්ක කිරීමේ හැකියාවක්ද පවතී. පුද්ගලයෙකු මුහුණෙන්, හැසිරීම් රටාවෙන් එමෙන්ම ඉරියව් කුලින් තම භාවයන් ප්‍රකාශ කරන අයුරු එදිනෙදා ජීවිතයේ දී අපට නිරීක්ෂණය කිරීමට හැක. එකී භාවයන් ප්‍රකාශ කිරීමට පුද්ගල අදහස්, ගති ලක්ෂණ පාදක වනු ඇත. ව්‍යාපාරික ආයතනයක් යනු විවිධ පුද්ගලයින්ගේ එසේ නැතහොත් ශ්‍රමිකයන්ගේ එකතුවකි. මේ නිසා රැකියා පරිසරය තුළ කාර්යයේ යෙදෙන සේවක සේවිකාවන් තුළද භාවයන් ප්‍රකාශ කිරීමේ විවිධාකාර හැසිරීම් රටාවන් නිරීක්ෂණය කිරීමේ හැකියාවක් පවතී. මෙවැනි විවිධාකාර හැසිරීම්වලින් සමන්විත සේවක සේවිකාවන්ගෙන් යුතු රැකියා පරිසරය තුළ භාවයන් කළමනාකරණය (Management of emotion) ඉතා වැදගත් වනු ඇත. විශේෂයෙන්ම සේවා අංශය තුළ මේ පිළිබඳ ඉහළ නැඹුරුතාවක් පවතී (Leidner, 1999). මන්දයත් සේවා අංශයේ ව්‍යාපාර තම තරගකාරීත්වය පවත්වාගෙන යාම සිදු කරනු ලබන්නේ සේවාවන්හි ගුණාත්මක තත්ත්වය මතයි. එම නිසා සේවා දායකයින් හට තම උපරිමය ඉටු කිරීම සඳහා නිරන්තරයෙන් තම සේවක සේවිකාවන් නැඹුරු කිරීමට සේව්‍යයන් උත්සාහ ගනු ලබයි. භාවාත්මක ශ්‍රමය ආශ්‍රිතව හඳුනාගත් සංකල්පද ඇතුළත්ව එහි ශ්‍රී ලාංකීය පසුබිමත්, අවසාන වශයෙන් යෝජිත නිර්දේශ කිහිපයක්ද අප මෙම වාර්තාව මගින් ඉදිරිපත් කර ඇත.

2. භාවාත්මක ශ්‍රමය (Emotional Labor)

Mann (1997) දක්වන පරිදි හැඟීම් සහ ඒවායේ ප්‍රකාශනයන් හුදෙක් ආයතනය තුළ විධිමත් සහ අවිධිමත් ආකාරයෙන් පාලනය කර හෝ කළමනාකරණය කර ඇත. එමඟින් සේවකයාගේ ඇතැම් හැඟීම් ප්‍රකාශ වන අතර ඇතැම් හැඟීම් යටපත් වේ. මෙසේ තම අභ්‍යන්තරයේ මතුවන සැබෑ හැඟීම් මැඩ පවත්වමින් ආයතනය අපේක්ෂා කරන ආකාරයේ භාවාත්මක ප්‍රකාශනයන් ඉදිරිපත් කිරීමට සේවකයා දරණ වැයම භාවාත්මක ශ්‍රමය ලෙස ඔහු දක්වා ඇත.

කෙසේ නමුත් මෙම භාවාත්මක ශ්‍රමය ආයතනික උගතුන්ගේ අවධානයට ප්‍රථමයෙන් ගෙන එන්නේ Hochschild (1983) විසින් ඩෙල්ටා ගුවන් සේවයේ සේවකයන් යොදාගනිමින් භාවාත්මක ශ්‍රම ක්‍රියාවලිය පිළිබඳ සිදුකරන ලද අධ්‍යයනයක් මඟිනි (Morton, n.d.). Hochschild (1983) හඳුනාගත් පරිදි භාවාත්මක ශ්‍රමය පහත පරිදි ඉදිරිපත් කර ඇත.

“සමාජීය නිරීක්ෂණ සඳහා අදාළ වන පරිදි වක්‍ර හා ශාරීරික ප්‍රකාශිත හැඟීම් කළමනාකරණය යන අර්ථයෙන් මෙම භාවාත්මක ශ්‍රමය යන පදය භාවිත කරමි. භාවාත්මක ශ්‍රමය වැටුප සඳහා හුවමාරු වන්නේ එයට හුවමාරු වටිනාකමක් ලැබී ඇති බැවිනි.” (Hochschild, 1983, p. 7).

Hochschild (1983) ගේ අධ්‍යයනයට අනුව ආයතනික භාවාත්මක අවශ්‍යතාවන්ට අනුකූල වීම සඳහා සේවා සපයන්නා විසින් ව්‍යාජ හිනාවක් හෝ සිනාමුසු දර්ශනයක් මවා පෙන්වීම සඳහා පුහුණු විය යුතුය. මින් අදහස් කරනුයේ සමාජය සමඟ ක්‍රියාකිරීමේ දී සේවා සපයන්නන් විසින් තමාට පෞද්ගලිකව දැනෙන ආකාරය නොව ආයතනික අවශ්‍යතාව මත භාවයන් ප්‍රකාශ කළ යුතු බවයි. පාරිභෝගික තෘප්තිය උපරිම කිරීම සඳහා සේවකයෙකු හට සැමවිටම සිනාසීමට සිදුවන බවත්, පාරිභෝගිකයා සමඟ සුහදව කතාකිරීමට සිදු වන හෙයින් එහි දී තමාට ඇතිවන හැඟීම් නොතකා කටයුතු කිරීමට සේවකයාට සිදුවන බව මින් පැහැදිලි වේ. නමුත් Hochschild (1983) තර්ක කරනු

ලබන්නේ සේවා සපයන්නන් හා පාරිභෝගිකයා විසින් සේවා සපයන අවස්ථාවේ දී ප්‍රකාශිත භාවයන්ගේ ස්වභාවය පිළිබඳ දෙපාර්ශ්වය තුළ එකඟතාව හුවමාරු කර ගත යුතු බවයි. එම එකඟතාව සමාජීය නියමයන්, වෘත්තීය නියමන් හා ආයතනික නියමයන්ගෙන් සමන්විත විය යුතු බවයි. එම නියමයන් ප්‍රකාශිත නීති (Display rule) ලෙස නම් කළ හැක (Ekman as cited in Johnson, 2007).

එම ප්‍රකාශිත නීතිවලට අනුකූලව සේවා යෝජකයින් මිත්‍රශීලී ලෙස හැසිරීමට බලාපොරොත්තු වන අතර, කෝපයෙන් සිටින පාරිභෝගිකයෙකු ඉදිරියේ වුවද මේ ආකාරයෙන් හැසිරීමට සිදුවේ. මෙහිදී සේවකයින් තම ස්වාධීනත්වය පාලනය කිරීමේ අයිතිය අදාළ ආයතනයට පැවරීමක් සිදුවේ. ඒ අතරට නිල ඇඳුම් ඇඳීමද ඇතුළත් වේ. මෙහි අරමුණ වන්නේ ආයතනික ප්‍රතිරූපය සේවකයින් ඔස්සේ සමාජයට ඒත්තු ගැන්වීමකි (Johnson, 2007). හැඟීම් කළමනාකරණ (Impression Management (IM)) විධික්‍රමයක් ලෙසට ද භාවාත්මක ශ්‍රමය හැඳින්විය හැක. ඒ හැඟීම් කළමනාකරණයේදී හිනාමතා අන්‍යයන් කෙරෙහි තමාගේ හැසිරීම පාලනය සිදු කරන බැවිනි (Gardner & Martinko, 1988). Hochschild (1983) හඳුනාගෙන ඇති පරිදි සේවකයන් තම භාවයන් කළමනාකරණය කිරීමට ක්‍රම දෙකක් ප්‍රධාන කර ගනී.

1 ව්‍යාජ ප්‍රතිරූපය (Surface acting)

සේවකයින් විසින් තමාට හැඟෙන භාවයන් සඟවා ව්‍යාජ භාවයන් බාහිර ස්වරූපය තුළින් ප්‍රකාශනය ව්‍යාජ ප්‍රතිරූපය නමින් හඳුන්වනු ලැබේ. ඒ සඳහා මුහුණේ ඉරියව්, කටහඬ උපයෝගී කරගනු ලබයි. උදාහරණයක් ලෙස හෝටල් සේවකයින්ගේ භාවාත්මක ප්‍රකාශනය දැක්විය හැක. කෝපයෙන් සිටින පාරිභෝගිකයෙකු ඔවුන්ට බැන වැදුනද එම පාරිභෝගිකයා හට පෙරළා සිනාමුසුව ප්‍රතිචාර දැක්විය යුතුය. මෙම ක්‍රමවේදය භාවිතා කරමින් සේවකයින් විසින් තම බාහිර භාවයන් ප්‍රකාශනය සිදුකරනු ලැබේ.

2 අව්‍යාජ නොහොත් හෘදයාංගම හැසිරීම (Deep acting)

සේවකයන්ගේ භාවයන් අවස්ථානුකූලව තම පුහුණුව හා අත්දැකීම් උපයෝගී කරගෙන එකී අවස්ථාවන්ට උචිත ලෙස මුහුණ දීම මේ තුළින් අදහස් කෙරේ. මෙහිදී බාහිර ස්වරූපය, ඉරියව් වෙනස් කිරීමකට වඩා අභ්‍යන්තර හැඟීම්වල වෙනස්වීමක් සිදුවේ. Hochschild (1983) විසින් මෙය කොටස් 2 කට දක්වා ඇත.

- ස්වෝක්සාහයෙන් භාවයන් පාලනය කිරීම.
- පුහුණුව හා අත්දැකීම් තුළින් අවස්ථානුකූලව භාවයන් පාලනය

Hochschild (1983) විසින් ගුවන් සමාගමක් ආශ්‍රිතව සිදුකරන ලද අධ්‍යනයකට අනුව ගුවන් සේවිකාවන් විසින් උචිත භාවයන් ප්‍රකාශනය සඳහා මෙම ක්‍රමවේදය යොදා ගන්නා බව තහවුරු වී ඇත.

3. සේවා පරිචය තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමය (Emotional labour in service context)

සේවා කළමනාකරණ (Service management) සාහිත්‍යයට අනුව භාවාත්මක ශ්‍රමය යන සංකල්පය සේවා අංශයට ආදාළ වීමට හේතු ගණනාවක් පවතී (Bowen & Schneider, 1988). පළමුව ඉදිරිපෙළ සේවක සේවිකාවන් ආයතනික ගණුදෙනුකරුවන් සමඟ මුහුණට මුහුණලා කටයුතු කිරීම තුළින් සිදුවන්නේ ගණුදෙනුකරුවන් අභිමුඛයේ ආයතනික නියෝජනයයි. දෙවනුව සේවා කටයුතු බොහෝ විට සිදුවන්නේ සේවා නියෝජිත හා පාරිභෝගිකයා අතර මුහුණට මුහුණලාය. තෙවනුව පාරිභෝගික සහභාගීත්වයේ පවතින අවිනිශ්චිතතාවය මීට බලපායි. ඒ සේවා අංශයේ පවතින නිරන්තර වෙනස්වීම් හා ගුණාත්මක උද්භවය හේතුවෙනි.

සිව්වනුව සේවාවන්හි අස්පාශය බව හේතුවෙන් පාරිභෝගිකයාට ඒ පිළිබඳ නිසි ඇගයීමක් කිරීමට අපහසුවීමයි. ඉහත සඳහන් කළ හේතූන් හතර පදනම් කරගෙන සේවා නියෝජිතයන්ගේ හැසිරීම් රටාව පිළිබඳ වැඩි අවධානයක් යොමු කළ යුතුය. එය නිරන්තරයෙන් සේවා ගුණාත්මක බව පිළිබඳ පාරිභෝගිකයා තුළ පවතින අවබෝධය තුළින් දැඩිලෙස බලපෑමට ලක්වේ (Bowen සහ අන් අය, 1990). උදාහරණයක් ලෙසට සංචාරක සේවයේ බෝහෝ සේවකයන් ඉදිරිපෙළ සේවකයන් ලෙස දැක්විය හැක. සෘජු පාරිභෝගික සම්බන්ධයක් ඇති මෙම රැකියා සංචාරක ව්‍යවසායකයින්ගේ හඳවන බඳුය (Wharton, 1993). Campbell, Devine and Young (2013) විසින් ඉදිරිපෙළ සේවක කාර්යය සංකීර්ණව මෙසේ විස්තර කර ඇත.

“සේවා නියෝජිතයන් විසින් ආදාය අවස්ථාවේ තම හැඟීම් ඕනෑකමින් යුතුව සම්බන්ධ කළයුතු වේ. ඔහුට හෝ ඇයට සම්බන්ධව මිත්‍රශීලී හැඟීමක් නොදැනෙනු ඇත. නමුත් සුළු වේලාවක් තුළ තම ගණුදෙනුකරු සමඟ මිත්‍රශීලීවම ඔවුන්ගේ වගකීම වේ” (Campbell, Devine and Young, 2013, p.114-5).

මින් අදහස් කරන්නේ සේවා අංශයේ ශ්‍රමිකයන් තම ස්වයං භාවයන් හා ප්‍රකාශනය තුළින් සතුටුදායක රැකියා පරිසරයක් ගොඩනඟා ගත යුතු බවයි.

4. භාවාත්මක ශ්‍රමය සංකල්පීයකරණය (Conceptualisation of emotional labour)

Morris සහ Feldman (1996) භාවාත්මක ශ්‍රමය යන සංකල්පය මානයන් හතරක් තුළින් ගොඩනඟා ඇත. ඒවා නම්,

- සුදුසු භාවාත්මක ශ්‍රමයේ ප්‍රකාශන වාර ගණන (frequency of appropriate emotional display)
මෙය බොහෝ පරීක්ෂාවට ලක්වූ භාවාත්මක ශ්‍රමයේ අංගයකි. භාවාත්මක ශ්‍රමය සම්බන්ධ බොහෝ පරීක්ෂණ වාර්තා සේවා සපයන්නා හා ගණුදෙනුකරු අතර අන්‍යෝන්‍ය ක්‍රියා සිදුවන වාර ගණන පිළිබඳ අවධානය යොමුකරනු ඇත (Morris and Feldman, 1996). මෙහිදී ආයතනික ඇල්මැති පාර්ශ්ව බොහෝ දුරට ගණුදෙනු කිරීමට කැමැත්ත පල කරන්නේ සේවක සේවිකාවන් තුළින් ගොඩනැගුණු විශ්වාසය හා ගෞරවය පදනම් කරගෙනය (Wharton & Erickson, 1993). මෙහි ප්‍රතිඵලයක් ලෙස බොහෝ රැකියා භූමිකා සඳහා සුදුසු සාමාජීය භාවාත්මක ප්‍රකාශනයක් සඳහා වැඩි ඉල්ලුමක් පවතී. මින් පැහැදිලි වන්නේ භාවාත්මක ප්‍රකාශන වාර ගණන වැදගත් භාවාත්මක ප්‍රකාශන දර්ශකයක් බවයි. කෙසේ නමුත් සුදුසු භාවාත්මක වාර ගණන මත පමණක් පදනම්ව භාවාත්මක ශ්‍රමය සංකල්පීයකරණය කිරීමේ දී, එය භාවාත්මක ශ්‍රමය ගොඩනැගීමේ සංකීර්ණතා මඟහරිනු ලැබේ. මන්දයත් ඒ තුළින් සැලසුම් සැකසීමේ, මට්ටම් පාලනය හෝ භාවාත්මක ප්‍රකාශනය විධිමත් කිරීම සඳහා අවශ්‍ය නිපුණතා හඳුනාගැනීමක් සිදුනොවීම හේතුවෙනි (Morris & Feldman, 1996). ඒ නිසා අතිරේක මානයන් පිළිබඳ සැලකීම අනිවාර්ය වේ.

- අවශ්‍ය ප්‍රකාශන නීති පිළිබඳ පරීක්ෂාකාරිත්වය (Attentiveness to required display rules)
දෙවන මානය වන්නේ රැකියාව සඳහා අවශ්‍ය වන ප්‍රකාශන නීතිවල පරීක්ෂණ මට්ටමයි. ඉහළ පරීක්ෂණ මට්ටමක් අවශ්‍ය වනුයේ ඉහළ මානසික ශක්තියක් හා කායික ආයාසයක් දැරිය යුතු රැකියා සඳහාය (Morris & Feldman, 1996). අවශ්‍ය ප්‍රකාශන නීති පිළිබඳ පරීක්ෂාකාරිත්වය භාවාත්මක ප්‍රකාශන අවස්ථාවේ මෙන්ම භාවාත්මක ප්‍රකාශන තීව්‍රතාවයෙන් සමන්විතය.

- භාවයන් ප්‍රකාශ කිරීම් ආකාර (Variety emotions required to be expressed)
තෙවැන්න රැකියා භූමිකාව සඳහා විවිධාංගීකරණය වූ භාවාත්මක ප්‍රකාශනයයි. විවිධාංගීකරණය ඉහළ භාවාත්මක ප්‍රකාශනය සඳහා ඉහළ භාවාත්මක ශ්‍රමයක් අවශ්‍යය වේ. තම හැඟීම් වෙනස් වීම්වලට ලක්වන රැකියා ආදාය අවස්ථාවට අනුකූල වන පරිදි තම භූමිකාව වෙනස් කළ යුතුය. ඒ

සඳහා උද්යෝගිමත් ලෙස සැලසුම් කිරීම අවශ්‍ය වේ (Morris & Feldman, 1996). මෙහි ප්‍රතිඵලයක් ලෙස ඒ සඳහා වැයවෙන මානසික ශක්තියට සාපේක්ෂවම භාවාත්මක ශ්‍රමයද වැය කළ යුතුය.

- භාවාත්මක අමිහිරිතාව (Emotional dissonance)

Middleton (1989) නිර්වචනයට අනුව අව්‍යාජව දැනෙන හැඟීම් හා ආයතනික අවශ්‍යතාව මත ප්‍රකාශකළ යුතු හැඟීම් අතර සටහන්යක් ඇතිවේ. ප්‍රකාශිත නීති අනුව රැකියා සඳහා අවශ්‍ය භාවාත්මක ප්‍රකාශනය, ඔවුන්ගේ අභ්‍යන්තර හැඟීම් සමඟ සටහනය වීමේ දී සේවක සේවිකාවන් භාවාත්මක අමිහිරිතාව අත්දකිනු ඇත. පෙර සිදුකරන ලද පර්යේෂණ අනුව භාවාත්මක අමිහිරිතාව භාවාත්මක ප්‍රකාශනයේ අහිතකර ප්‍රතිඵලයක් වනු ඇත (Adelmann as cited in Morris & Feldman, 1996). කෙසේ නමුත් එය භාවාත්මක ශ්‍රමය ගොඩනැගීමේ දී සැලකිල්ලට ගතයුතුය.

5. ශ්‍රී ලංකාව තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමය හා බැඳි පර්යේෂණ වාර්තා

ශ්‍රී ලංකාව තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමය පිළිබඳ සිදු කරන ලද පර්යේෂණාත්මක වාර්ථාවන් ඇත්තේ සුළු සංඛ්‍යාවකි. භාවයන් ප්‍රකාශනය බොහෝදුරට රටක සංස්කෘතිය හා බැඳේ. ගෞරවනීය ජාතියක් ලෙස ශ්‍රී ලාංකිකයන්ගේ භාවයන් ප්‍රකාශනය හා ඊට දක්වන ප්‍රතිචාරය බටහිර රටවල් සමඟ වෙනස් වන්නේ එම සංස්කෘතිය පදනම් කරගෙනය. මේ හේතුවෙන් රටක සංස්කෘතික ගති ලක්ෂණ භාවාත්මක ශ්‍රමයේ ප්‍රකාශනය හා ප්‍රතිචාරය සඳහා ඉතා වැදගත් සාධකයක් වේ. ශ්‍රී ලංකාවේ සංස්කෘතිය පිළිබඳ විමසා බැලීමේ දී සංවේදීතාව, ගෞරවනීයත්වය, ආගන්තුක සත්කාරය එමෙන්ම කළගුණ සැලකීම අතින් ඉහළ තත්ත්වයක ඇත. ශ්‍රී ලංකානු පරිචය පදනම් කරගෙන භාවාත්මක ශ්‍රමය පිළිබඳව සිදුකරන ලද පර්යේෂණ තොරතුරු පහත සාරාංශ කර ඇත.

- පෞද්ගලික හා රැකියා පරිසර සමතුලිතතාව උදෙසා භාවාත්මක ශ්‍රමය.

මෙම වාර්ථාව තුළින් අධ්‍යයනය කරනු ලබන්නේ රැකියා පරිසරය තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමික ක්‍රියාවලිය පුද්ගලයින්ගේ පෞද්ගලික ජීවිතයට බලපෑමක් ඇතිකරන්නේ කුමන ආකාරයට ද යන්න පිළිබඳවය. ශ්‍රී ලංකා ගුවන් සේවයේ සේවක සේවිකාවන් 200ක ගේ සහභාගීත්වය මත සිදු කර ඇති මෙම පර්යේෂණය තුළින් තහවුරු වී ඇත්තේ ආයතනය තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමය, භාවත්මක අපතේ යාම්වල (Emotional exhaustion) මැදිහත්වීමකින් තොරව ශ්‍රමිකයන්ගේ රැකියා හා පෞද්ගලික ජීවිතය සමබරව පවත්වා ගෙනයාම සඳහා ධනාත්මකව බලපෑම් කරන බවයි. මෙහි දී භාවාත්මක ශ්‍රමය බහු මානයකින් යුතුව හඳුන්වා දී ඇත. මේ තුළ ධනාත්මක, සෘණාත්මක හා මධ්‍යස්ථ බලපෑම් ඇතුළත් වේ. මෙහි දී තවදුරටත් ඔවුන් අවධාරණය කරනු ලබන්නේ භාවාත්මක ශ්‍රමය ඔස්සේ ධනාත්මක නිමවුමක් කරා ගමන් කිරීම තුළින් මෙහි සෘණාත්මක බලපෑම් අභිබවා යාමේ හැකියාවක් පවතින බවයි.

දෙවනුව ඔවුන් අනාවරණය කරන්නේ ශ්‍රී ලංකාවේ සේවා අංශයේ සේවකයන් තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමය ප්‍රකාශනය කිරීම පටු රාමුවකට කොටු වී පවතින බවයි. මේ හේතුවෙන් භාවාත්මක ප්‍රකාශනය සේවකයා තුළ පීඩනයක් ඇති කරන බවට තර්ක කළ හැකිය (Perera & Kailasapathy, n.d).

- ආයතනික ඉගෙනුම් ක්‍රියාවලිය තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමය.

භාවාත්මක ශ්‍රමය ශ්‍රී ලංකානු පරිචය තුළ ක්‍රියාත්මක වන ආකාරය පිළිබඳව සිදු කරනු ලැබූ පර්යේෂණාත්මක වාර්තාවකට අනුව ශ්‍රී ලංකාවේ බැංකු ක්‍ෂේත්‍රය තුළ භාවාත්මක නිපුණත්වය සාමාන්‍ය මට්ටමකට වඩා ඉහළ අගයක පවතී. ශ්‍රී ලංකාවේ බැංකු ක්‍ෂේත්‍රය තුළ කළමනාකරණ මට්ටමේ සේවක සේවිකාවන් නියැදියක් ලෙස යොදාගෙන භාවාත්මක බුද්ධියේ භූමිකාව පිළිබඳව මෙහිදී අධ්‍යයනය කර ඇත.

තව දුරටත් මෙහි දී පැහැදිලි වී ඇත්තේ ඔවුන්ගේ භාවයන් තේරුම් ගැනීම හා කළමනාකරණය කර ගැනීමට ඉතා දියුණු හැකියාවක් පවතින බවයි. එමෙන්ම ඔවුන් තුළ නව අදහස් හා එවැනි අදහස්

ක්‍රියාත්මක කිරීමේ ඉහළ ප්‍රවණතාවයන් ඇති බව මින් පැහැදිලි වේ. මීට අමතරව ඒ තුළින් අවධාරණය කර ඇත්තේ ශ්‍රී ලංකාවේ කාන්තා හා පිරිමි ශ්‍රමිකයින් අතර භාවාත්මක ශ්‍රම මට්ටමේ සැලකිය යුතු වෙනසක් ඇති බවයි. මෙහි දී කාන්තා ශ්‍රමිකයින් සානුකම්පාව හා සමාජ සම්බන්ධතා තුළින් ඉදිරියෙන් සිටින අතර පිරිමි ශ්‍රමිකයින් ඉවසීම හා ආත්ම විශ්වාසය තුළින් ඉදිරියෙන් සිටියි. මීට අමතරව කාන්තා ශ්‍රමිකයින් තුළ ඉහළ සමාජ කුසලතා පවතින බවත්, කාන්තාවන් නායිකාවන් ලෙස මිත්‍රශීලීව, සුභද්‍රශීලීව, සමාජය පිළිබඳව සංවේදීතාවයකින් යුතුව තම කණ්ඩායම හසුරුවන බවත්ය. මෙය සාරාංශ ගත කිරීමේ දී භාවාත්මක ශ්‍රමය ධනාත්මක හා සැලකිය යුතු ලෙස ආයතනික ඉගෙනුම් ක්‍රියාවලියට බලපාන බැවින් නව්‍යතා පිළිබඳව වැඩිපුර අවධානය යොමු කිරීමේ වැදගත්කම ද පෙන්වා දී ඇත (Dissanayaka and Janadari Et Al., 2010).

6. භාවාත්මක ශ්‍රමයට බලපාන සාධක

පුද්ගලයින් භාවාත්මක ශ්‍රමිකයන් ලෙස කටයුතු කරන ආකාරයන් සඳහා පහත සඳහන් පුද්ගලික සහ අවස්ථානුකූල සාධක බලපානු ලබයි.

01. ප්‍රකාශිත නීතිවල සුවිශේෂතාවය (Explicitness of display rules)

රැකියාවක් කිරීමේ දී එම රැකියාවට ආදාළව භාවයන් ප්‍රකාශ කිරීම සිදුකළ යුත්තේ කෙසේ ද යන්න පිළිබඳව අධ්‍යයනය සඳහා ප්‍රකාශිත නීති (display rules) ඉවහල් වේ. ප්‍රකාශිත නීති අධ්‍යයනය සමාජය සමඟ අන්තර්ක්‍රියා තුළින් අත්දැකීම් ලබා ගැනීමෙන් සිදුකළ හැක (Morris & Feldman, 1996).

02. සමීප අධීක්ෂණය (Closeness of monitoring)

සුපරීක්ෂක විසින් කොපමණ සමීපතාවයකින් යුතුව සේවකයා අධීක්ෂණය කරනු ලබන්නේ ද යන්න අධීක්ෂණයේ සමීපත්වය වේ. රැකියාවේ ස්වභාවය මත අධීක්ෂණයේ සමීපත්වය තීරණය කරනු ලැබේ. භාවාත්මක හැසිරීම අවශ්‍ය රැකියා (උදාහරණ ලෙස සේවා අංශය) සහ සමීප අධීක්ෂණය අතර ධනාත්මක සම්බන්ධතාවයක් පවතී (Morris & Feldman, 1996).

03. කාර්යයෙහි පවතින ඒකාකාරී බව (Routineness of Task)

එක් එක් පුද්ගලයාට ඒදිනෙදා සිදු කිරීමට ඇති කාර්යයන් එකිනෙකට වෙනස්ය. මෙය සේවා අංශයේ රැකියාවන් සඳහා ද එසේමය. උදාහරණ ලෙස ආපනශාලාවක සිටින විකුණුම් සේවකයකු සහ මුදල් අයකැමි හට පැවරෙන කාර්යයන් දෙකකි. මොවුන් දෙදෙනාම දෙයාකාරයකට පාරිභෝගිකයන් තෘප්තිමත් කරයි. මෙහි දී කළමනාකරණය සතු පූර්ව නියම, සංස්කෘතික විධි පවතී. මෙය භාවාත්මක ශ්‍රමයට සෘජුවම බලපෑම් ඇති කරයි (Leidner, 1989).

04. පාරිභෝගිකයාගේ තත්ත්වය (Power Of Receiver)

සාමාන්‍යයෙන් පුද්ගලයන් තමන්ගේ භාවයන් ප්‍රකාශ කිරීම පුද්ගලයාගෙන් පුද්ගලයාට මෙන්ම අවස්ථානුරූපීව වෙනස් වේ. උදාහරණ ලෙස ගුවන් සේවයේ දී ගුවන් සේවිකාවන් විසින් පළමු පන්තිය හා ව්‍යාපාරික පන්තියේ පාරිභෝගිකයන්ට අනෙකුත් පාරිභෝගිකයන්ට වඩා සුභද්‍රශීලීව හා විශ්වාසවන්තව කටයුතු කරයි (Hochschild, 1983).

05. කාර්ය විවිධත්වය (Task Variety)

විවිධ රැකියාවන් සතු කාර්ය, වගකීම්, යුතුකම් විවිධාකාර වේ. හැඟීම් ප්‍රකාශ කිරීම වඩාත් වැදගත් වන්නේ සේවා අංශයේ රැකියාවන් සඳහාය. ඒ මන්දයත් සේවා අංශයේ රැකියාවන් සඳහා පාරිභෝගිකයා සමඟ සෘජුව මුහුණට මුහුණලා ගනුදෙනු කිරීමට සිදුවේ (Morris & Feldman, 1996).

06. අන්තර් සම්බන්ධතා පවතින ආකාරයට (Form of Interaction)

සේවකයා ගනුදෙනුකරු සමඟ අන්තර් සම්බන්ධතා පවත්වන ආකාරය භාවාත්මක ප්‍රකාශනයේ දී වැදගත් අංගයක් වේ (Morris & Feldman, 1996). මෙකී අන්තර් සම්බන්ධතා පවත්වන ආකාරය මත

භාවාත්මක ශ්‍රම ප්‍රකාශනය විවිධාකාර වේ. මුහුණට මුහුණලා ගනුදෙනු කරන රැකියා සඳහා තමාට අංවකවම අත්දැකීමට සිදුනොවන භාවයන් ක්ෂණිකව ප්‍රකාශ කිරීමට සිදුවේ. මෙහිදී භාවාත්මක අමිහිරිතාවක් නිර්මාණය වේ (Morris & Feldman, 1996).

7. භාවාත්මක ශ්‍රමයේ ප්‍රතිඵල (Consequences)

භාවාත්මක ශ්‍රමය හේතුවෙන් ඇතිවන ප්‍රතිඵලයක් වන වාසිදායක හා අවාසිදායක ලෙස කොටස් දෙකකි. වාසිදායක ප්‍රතිඵල වන්නේ,

- සේවක සම්බන්ධතා හා කණ්ඩායම් බැඳීම් වර්ධනය
- වාණිජකරණය වූ සම්බන්ධතා හුවමාරුවීම
- පාලනය කරන ලද හැඟීම් අනාවරණය වීම. මෙය සේවා කර්මාන්තයේ තරගකාරී වාසියකි (Hochschild, 1983)
- අන්තර් ක්‍රියාකාරී වැඩ/කාර්යයන් ඉදිරිපත් වේ.

භාවාත්මක ශ්‍රමය කාර්යඵල දායකත්වයට ධනාත්මක සම්බන්ධතාවක් පවතී. එනම් භාවාත්මක ශ්‍රමය වැඩිවන විට කාර්යයේ ඵලදායීත්වය ද වැඩිවේ. මෙය පාරිභෝගික චින්තනයට ධනාත්මක ලෙස බලපෑම් ඇති කරයි. එමෙන්ම ගැඹුරු වර්ගවෙන් දැක්වීමේදී හෝ භාවාත්මක ශ්‍රමය ප්‍රකාශ කිරීමේදී පාරිභෝගික ධන අන්තර් ක්‍රියාකාරීත්වයක් ප්‍රකාශ කරයි. තවද අවංක, සත්‍ය, ප්‍රසන්න හැඟීම් ප්‍රකාශනය තුළින් ආයතනයේ විකුණුම් වර්ධනය කර ගැනීමේ හැකියාවක්ද ලැබේ. එමෙන්ම සේවා/භාණ්ඩ පිළිබඳ යහපත් අදහසක් ඇති කිරීමටද, සේවා ස්ථානයේ ප්‍රතිරූපය වර්ධනය සඳහාද භාවාත්මක ශ්‍රමය ඉවහල් වේ. එමෙන්ම Grandey (2000) අනුව මෙම භාවාත්මක ශ්‍රමය නිසා ඉහළ පීඩනයක් සහිත රැකියා පරිසරයේ සිට අඩු පීඩනයක් සහිත පෞද්ගලික ජීවිතය වෙත මාරුවීමේදී ඇතිවන මානසික පීඩනය අඩුකර ගැනීමට ද හැකියාවක් ලැබේ.

කෙසේ නමුත් භාවාත්මක ශ්‍රමය නිසා සිදුවන අවාසිදායක බලපෑම, වාසිදායක බලපෑමට වඩා වැඩිය (Grandey, 2000). එමෙන්ම දීර්ඝ කාලයක් පුරා හැඟීම් පාලනය කිරීම තුළින් ආතතියටත්, අධ්‍යාත්මික ලෙස සේවකයා පිරිහීමටත් ලක්වීමේ ප්‍රවණතාවක් ද පවතී. ව්‍යාජ ප්‍රතිරූපය (Surface acting) මගින් ආතතිය හා හැඟීම් අමිහිරිබවක් ඇති වේ. මෙහි දී සිදුවන මවාපෑම මෙයට හේතුවයි. උදාහරණයක් ලෙස සිනාවක් මුහුණට ආරූඪ කරගැනීම හෙවත් වෙස් මුහුණක් දමා ගැනීම දැක්විය හැක (Grandey, 2000). හැඟීම් අමිහිරි බව තුළින් සත්‍ය හැඟීම් හා ප්‍රකාශිත හැඟීම් අතර පරතරයක් නිරූපණය වේ. උදාහරණයක් ලෙස ඉදිරිපෙළ සේවකයින් (Front desk employees) විසින් ගනුදෙනුකරුවන්ට ඉතා සතුටු ලෙස උද්යෝගයෙන් සුභ පතනු ලබයි. නමුත් ඇත්තවශයෙන්ම එම අවස්ථාවේ දී සේවකයා පසු වන්නේ අසතුටින් විය හැක.

අභ්‍යන්තරිකව හැඟීම් ප්‍රකාශ කිරීමේ දී අභ්‍යන්තර තත්වය හෝ හැඟීම් වෙනස් කෙරේ. මේ සඳහා අවධානය හා සම්පත්වල ශක්තිය වැය වේ. එම නිසා ශක්තිය හා සම්පත්වල හිඟතාවයක් ඇතිවන අතර අවසානයේ හැඟීම් අපතේ යාමක් (Emotional exhaustion) සිදුවේ. මෙහි දී පෙර සැකසූ ප්‍රකාශන නීති (Display rule) මොනවාදැයි දැනගැනීමට අවංක හෝ අව්‍යාජ වැයමක් දරයි. එනම් සත්‍ය ලෙස දැනුණු හා ප්‍රකාශිත තත්වය අතර පරතරය අඩු කරයි. එම නිසා රැකියා පරිසරයෙන් සේවකයාට ඉවත් කර ගැනීමට ඉතා දුෂ්කර වනු ඇත. එවැනි ඉහළ බලපෑමක් ඇති තත්වයක් තුළින් පවුල් පසුබිම් තුළ ද අසම්පීඩනයක් ඇති කරයි. තවද ආතතියේ ප්‍රතිඵලයක් ලෙස සෘණාත්මක භාවයන් ප්‍රකාශනයක්ද සිදුවේ. උදාහරණයක් ලෙස මත්පැන්වලට ඇබ්බැහිවීම දැක්විය හැක. සේවක ප්‍රවසිතාව හේතුවෙන් ඉහළ භාවාත්මක ප්‍රකාශනයක් අවශ්‍ය රැකියාවන්හි රැකියා තෘප්තිය අඩුවීමක් ද සිදුවේ. ස්වයං අභිමානය මෙන්ම සෞඛ්‍යයේද හීන වීම් ඇති කරයි. තවද පුද්ගලයා හා රැකියාව අතර විසම්බන්ධතාවක් ඇති කරයි. එය පුද්ගලයාට පිරිවැයකි. රැකියාව හා ස්වයං අධ්‍යාත්මික හැඟීම් අතර ප්‍රමාණවත් පරතරයක් නඩත්තු කිරීමේ හැකියාවද අවම වේ. උදාහරණයක් වශයෙන් ගුවන් සේවිකාවන් ගනුදෙනුකරුවන්ට සංග්‍රහ කිරීමේ දී තමාගේ අභ්‍යන්තරය තුළින් ඇතිවන සෘණාත්මක හැඟීම් යටපත් කරගෙන රැකියාව විසින් අපේක්ෂිත ධනාත්මක හැඟීම් පෙන්වීම කෙරුවද ඔවුන්ගේ

වැඩ මූරය අවසාන වූ විට තමන්ගේ සත්‍ය හැගීම් වසංකරගෙන තමා කෙතරම් අමාරු කාලසීමාවක් පසුකළාද යන්න පිළිබඳ අවබෝධය ඔවුන්ට දැනේ.

සංචාරක මගපෙන්වන්නන් හටද විශාල වශයෙන් ආතති තත්ත්වයක් ඇති වේ. මන්දයත් විවිධ ස්ථානයන් පිළිබඳ විස්තර කිරීමේදී හා භාෂා පරිවර්තනයන් සිදුකිරීමේදී ද භාවාත්මක ශ්‍රමය ඉතා විශාල වශයෙන් සුක්ෂමව භාවිතාකිරීමට සිදුවීමයි. එහිදී සංචාරක ස්ථාන පිළිබඳව සංචාරකයන් කෙරෙහි ඇතිවන ඇල්ම, කැමැත්ත ලබාගැනීමට භාවාත්මක හැගීම්වල සත්‍ය හා අවංක බව ඉතා වැදගත් ලෙස සලකන බැවිනි (Wendy as cited in Johnson, 2007).

මේ අනුව පැහැදිලි වන්නේ භාවාත්මක හැගීම් වැඩි වශයෙන් සේවා කර්මාන්තය සඳහා භාවිතා කළයුතු අතර එහිදී වාසිදායක බලපෑම්වලට වඩා අවාසිදායක බලපෑම් වැඩි බවයි. ආතතිය, රැකියා අතෘප්තිය යනාදී ප්‍රබල ප්‍රතිවිපාකවලට සේවකයින්ට මුහුණපෑමට සිදුවේ.

8. භාවාත්මක ශ්‍රමය ප්‍රශස්ත මට්ටමේ පවත්වා ගැනීමට බලපාන සාධක

භාවාත්මක ශ්‍රමය ප්‍රශස්ත මට්ටමේ පවත්වා ගැනීමට පහත සඳහන් සාධක බලපානු ලබයි.

01. සමාජ සහයෝගය.

භාවාත්මක ශ්‍රමය ප්‍රශස්ත මට්ටමක පවත්වාගෙන යාම සඳහා සමාජ සහයෝගය ඉතා වැදගත් සාධකයක් මේ. මෙය බොහෝදුරට සේවකයාට තම රැකියාව පිළිබඳ පවතින දොම්නස, වෙහෙස, ආතතිය අඩු කිරීමට උපකාරී වේ (Ahr, 1974). සමාජ සහයෝගය මූලික වශයෙන් කොටස් 03කි.

- I. ආයතනික සහයෝගය (Organizational support).
- II. සම - සේවක සහයෝගය (Co-workers support).
- III. පවුලේ සාමාජිකයන්ගේ සහයෝගය (Family memebers support).

ඉහත සඳහන් සහයෝගීතා සියල්ල ධනාත්මක වේ නම් පුද්ගලයකුට තම භාවාත්මක ශ්‍රමය ධනවාදීව පවත්වාගෙන යා හැක.

02. භාවාත්මක බුද්ධිය (Emotional Inteligence).

එනම් පුද්ගලයකු හට තමන්ගේ සහ වෙනත් අයගේ භාවයන් තේරුම් ගැනීමේ හා කළමනාකාරණය කිරීමේ හැකියාවයි. පුද්ගලයකුට උසස් මට්ටමේ හැගීම් පිළිබඳ බුද්ධියක් පවති නම් එය භාවාත්මක ශ්‍රමය ප්‍රශස්ත මට්ටමක පවත්වා ගෙන යාමට උපකාරී වේ (Brown, 2010).

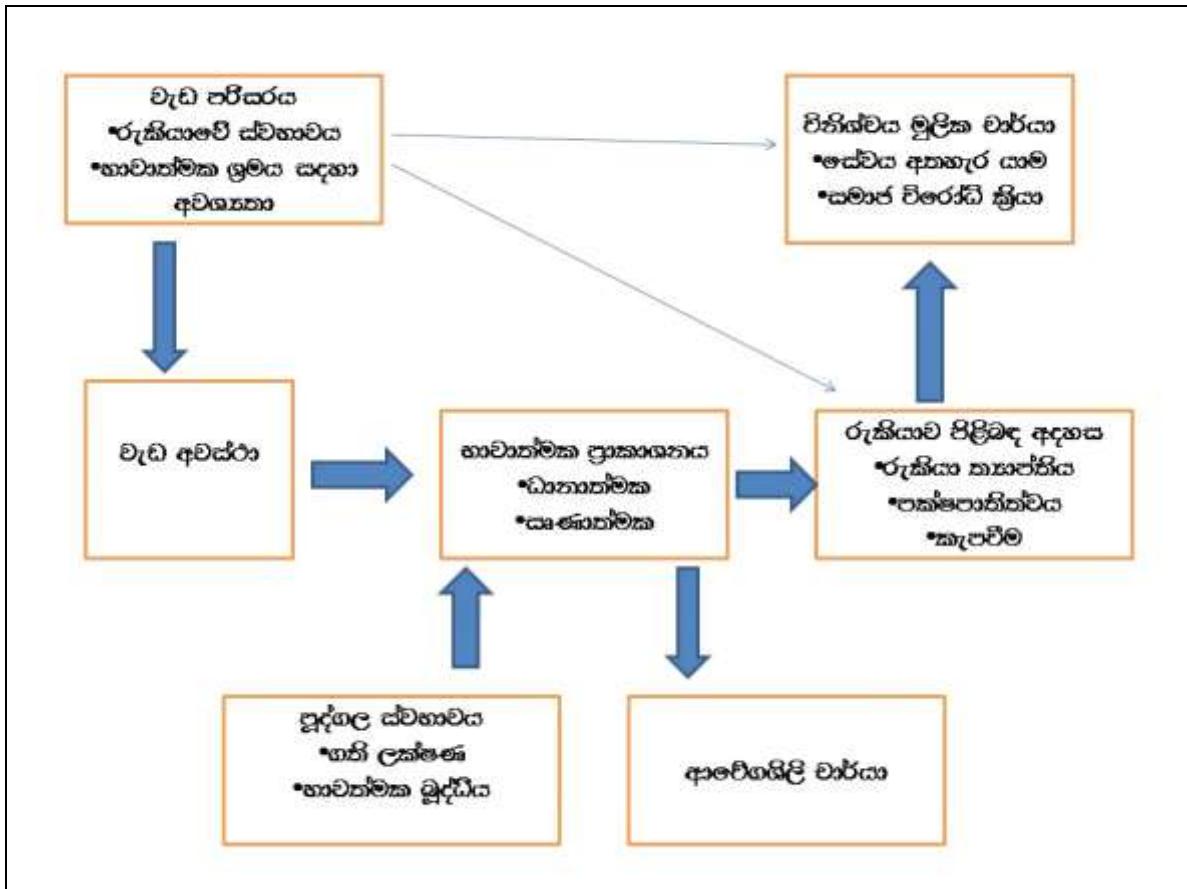
03. ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය

සාමාන්‍යයෙන් ස්ත්‍රීන්ට පුරුෂ පාර්ශවයට වඩා රැකියා පරිසරයේ දී මෙන්ම පෞද්ගලික පරිසරයේ දී තම භාවයන්ගේ කළමනාකරණ හැකියාව සතුය (Brown, 2010). මේ අනුව ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය මත භාවාත්මක ශ්‍රමය ප්‍රශස්ත මට්ටමක පවත්වා ගෙන යාමට වෙනස් වේ.

9. වැඩපරිසරය තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමය (Emotional labour in work context)

Ashkansay හා Daus (2002) විසින් දක්වා ඇති පරිදි රැකියා පරිසරය තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමය ගොඩනැගෙන ආකාරය රූප සටහන් අංක 01 න් පිළිබිඹු කෙරේ.

රූප සටහන් අංක 01: රැකියා පරිසරය තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමය



මූලාශ්‍රය; Ashkanasy, NM & Daus, CS 2002, Emotions in the workplace, vol.16, no 1, pp 2

රූප සටහන් අංක 01ට අනුව රැකියා පරිසරය තුළ පවතින විචල්‍යයන්, රැකියාවේ ස්වභාවය හා භාවාත්මක ශ්‍රමික අවශ්‍යතා මත රැකියා පරිසරයේ හැසිරීම හා සේවක අදහස් තීරණය කරනු ලැබේ. නමුත් ඒදිනෙදා රැකියා පරිසරයේ සිදුවන විවිධ සිදුවීම් හේතු කොටගෙන සේවක, සේවිකාවන් විවිධ අත්දැකීම්වලට මුහුණ දෙනු ලබයි. එවැනි අත්දැකීම්වලට හේතු කරගෙන සේවක සේවිකාවන් තුළ පවතින රැකියාව පිළිබඳ අදහස් හා ඊට අනුකූල හැසිරීම් සඳහා පෙළඹවීමක් ඇති කරනු ඇත. ඒ සඳහා ධනාත්මක හා සෘණාත්මක භාවාත්මක ශ්‍රමය බලපානු ලැබේ. මෙම බලපෑමේ දිගු කාලීන ප්‍රතිඵලයක් ලෙස සේවකයා තම රැකියාව හැරයාමේ සම්භාවිතාවක් පවතී. එමෙන්ම මේ තුළින් සේවකයින් සමාජ විරෝධී ක්‍රියාවන් සඳහා නැඹුරු වීමේ ප්‍රවණතාවක්ද පවතී. අවසානයේදී එකිනෙකාගේ භාවාත්මක බුද්ධිය හා ගති ලක්ෂණ මත භාවාත්මක ශ්‍රමය පුද්ගල ස්වභාවය මත බලපෑම් ඇති කරනු ඇත. මෙම න්‍යායේ ඇති වැදගත්කම වනුයේ එය භාවාත්මක ශ්‍රම තත්වය දකිනු ලබන්නේ මූලික අදහස් ගොඩනැගීමේ හා ශ්‍රමික හැසිරීම මත පදනම්වය. මේ තුළින් අවධාරණය කරනු ලබන්නේ ආයතනය තුළ භාවයන් ප්‍රකාශනය හා ඒ සඳහා පාදක වන සුළු සිදුවීම් පවා නොසලකා හැරීම සිදු නොකළ යුතු බවයි.

10. භාවාත්මක ශ්‍රමය සහ මානව සම්පත් කළමනාකරණ පරිචය (Emotional labour and human resource management)

සේවා අංශයේ වෘත්තීමය සම්මතයන් සැලකීමේ දී භාවාත්මක ශ්‍රමයට හිමිවන්නේ ඉතා ඉහළ ස්ථානයකි. පාරිභෝගිකයා අපේක්ෂා කරන හා තෘප්තිමත් වන ආකාරයේ සුහද හා මිත්‍රශීලී සේවාවක් තම සේවකයා තුළින් ලබා දීමට සේවයෝජකයා කටයුතු කළ යුතු වේ. මෙහි දී වර්තමාන මානව සම්පත් කළමනාකරුවා සතු කාර්යභාරය අතිමහත් වන බැවින් මානව සම්පත්

කළමනාකරණ පරිචය භාවාත්මක ශ්‍රමය කෙරෙහි බලපවත්නා ආකාරය අධ්‍යයනය අත්‍යවශ්‍ය කරුණකි.

භාවාත්මක ශ්‍රමය මගින් උපදවන රැකියා අත්‍යවශ්‍ය, සේවය හැරයාමේ අහිලාශය, වැඩ ජීවිතයේ අසමබරතාවය, ආතතිය වැනි අයහපත් ප්‍රතිඵලාකාරී සේවකයාගේ යහජීවනයට මෙන්ම රැකියාවේ ඵලදායීතාවයට මහත් තර්ජනයකි (Ang Et Al, 2010). මෙම ගැටලුව විසඳීමේ දී මානව සම්පත් කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය දෙස නැවත වරක් හැරී බැලිය යුතු වේ. එම නිසා අප මෙහි දී ප්‍රධාන වශයෙන් තෝරා ගැනීම, පුහුණුව හා සංවර්ධනය, ගෙවීම් කළමනාකරණය යන අංශයන් පිළිබඳ වැඩි අවධානයක් යොමු කර ඇත.

01. තෝරා ගැනීම (Selection)

රැකියාව සඳහා සුදුසුම රැකියා අපේක්ෂකයා තෝරා ගැනීම සේවක ඵලදායීතාවය තීරණය කරන වැදගත් සාධකයකි. අභියෝගාත්මක පරීක්ෂණ, පෞරුෂත්ව පරීක්ෂණ ආදී විවිධ තෝරා ගැනීමේ ක්‍රමවේද මෙහි දී භාවිත කළ හැක. සේවා ස්ථානය තුළ භාවයන් කළමනාකරණයේ දී හෘදයාංගම හැසිරීම (Deep acting) වඩාත් උපකාරී වන අතර ඒ සඳහා සේවකයා සතු ඉහළ මට්ටමේ භාවාත්මක බුද්ධිය (Emotional intelligence) විශාල ලෙස උපකාරී වන බවට සාධක පවතී 'McShane & Von Glinow as cited in Ang Et Al, 2010)' ta භාවාත්මක බුද්ධිය ඉහළ මට්ටමක ඇති පුද්ගලයාට තම භාවයන් මෙන්ම අනෙකුත් පුද්ගලයන්ගේ භාවයන් ද පහසුවෙන් හැසිරවිය හැකි බැවිනි. පෞරුෂත්ව පරීක්ෂණ මගින් ධන ආවේදනාත්මකය ඉහළ අගයක් ගන්නා (High positive affectivity people) පුද්ගලයන් හඳුනාගත හැකිවේ. මෑතකාලීන අධ්‍යයනයන් තුළින් හඳුනාගෙන ඇති පරිදි ඔවුන්ට අන්‍යන්ට සාපේක්ෂව භාවාත්මක ශ්‍රමය හොඳින් ඉටු කිරීමට ඇති හැකියාව පවතී (Chu, 2002).

02. පුහුණුව හා සංවර්ධනය (Training and Development)

එදිනෙදා වැඩ ජීවිතයේ හමුවන විවිධාකාර අසීරු ගණනේදී කරුවන් හමුවේ තම පුද්ගලික හැඟීම් යටපත් කරගෙන ගණනේදී කරුවා සතුටු වන ආකාරයේ ගුණාත්මක සේවාවක් සැපයීමට අවශ්‍ය පුහුණුවක් සේවකයාට ලබා දීම අත්‍යවශ්‍ය අංගයක් ලෙස සැලකිය හැක.

Ang සහ පිරිස (2010) මෙම සේවක පුහුණු වැඩසටහන් ප්‍රධාන පියවරයන් තුනක් යටතේ ක්‍රියාත්මක කළ හැකි බව දක්වා ඇත්තේ පහත පරිදිය.

- 1. අනුස්ථාපන වැඩසටහන් (Orientation programs)
- 2. අඛණ්ඩ පුහුණු වැඩසටහන් (On-going training programs)
- 3. ආතති කළමනාකරණ වැඩසටහන් (Stress management programs)

මෙම පුහුණු වැඩසටහන් ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී ආදර්ශ හැසිරීම් (Behavior modeling) පුහුණු ක්‍රමවේදය ඉතා පුළුල් ලෙස යොදා ගනු ලබන අතර එය පුළුල් ලෙස පර්යේෂණයට භාජනය වූ සහ ඉහළ මනෝ විද්‍යාත්මක පදනමකින් යුක්ත වූවක් ලෙස සැලකේ (Taylor Et Al as cited in Ang Et Al, 2010). මෙහිදී ප්‍රථමයෙන් සේවකයන්ට භාවිත කළහැකි භාවාත්මක කළමනාකරණ ක්‍රමවේද හඳුන්වාදී ඒවා ආදර්ශ වැඩ පරිසරයක් තුළ රඟ දැක්වීමට කටයුතු සලසයි. අනතුරුව අධීක්ෂකගේ ප්‍රතිචාරය සහ ඇගයීම් ලබා දේ (McShane & Von Glinow as cited in Ang Et Al, 2010).

බඳවාගත් නව සාමාජිකයින් අරමුණු කොටගත් අනුස්ථාපන වැඩසටහන් මගින් සුදුසු ආකල්ප සහ ප්‍රකාශන නීති (Display rules) හඳුන්වාදෙනු ලැබේ. මෙවැනි වැඩසටහනක කේන්ද්‍රගත අරමුණ වන්නේ ගණනේදී කරුවාට උණුසුම් පිළිගැනීමක් හා හඳුනාගැනීමක් සේවකයා විසින් ලබා දීම සහතික කිරීමයි. මෙම අදියරේ දී ගණනේදී කරුවාගේ හැඟීම් පිළිබඳ මුල්තැන දෙනු ලැබුවත් සේවක පාර්ශවය පිළිබඳවද අවධානය යොමු කිරීම වැදගත් වේ. එසේ ඔවුන්ගේ අදහස් හා හැඟීම් ප්‍රකාශ කිරීමටත් ඒවාට විසඳුම් සෙවීමටත් ඉඩහසර සැලසිය යුතුය. මෙවැනි පුහුණු වැඩසටහන් මගින් සේවකයින්ගේ

භාවාත්මක ශ්‍රමයට කළමනාකාරීත්වයේ ඉහළ පිළිගැනීම හිමිවන බවට ඉඟියක් ලබාදේ (Chu, 2002). පුහුණු වැඩසටහනක දී ලබාදුන් උපදෙසක් පහතින් උපුටා දැක්වේ.

“ඔබ වරදක් නොකළ අවස්ථාවක දී කිසියම් මඟියෙකු ඔබට තදින් බැනවැදුනේනම් සිහිනබා ගන්න ඔහු ඒ දෝෂාරෝපණය කරන්නේ ඔබට නොව ඔබ හැඳ සිටිනා නිල ඇඳුමට බව. එයයි ඔබගේ භූමිකාව වෙළුමා ගුවන් සේවකයෙකු ලෙස.” (Hochschild, 1983, p. 110).

අඛණ්ඩ පුහුණු වැඩසටහන් (On-going training programs) වලට වඩා අනුස්ථාපන වැඩසටහන්වල ව්‍යාප්ත වීමක් ලෙස දක්වනු හැක. කෙසේ නමුත් මෙමඟින් සිදුවන්නේ සේවකයන් හට ගැඹුරින් වැඩ කරන ආකරය (Deep acting) පිළිබඳ ක්‍රමෝපායන් ආශ්‍රයෙන් උපකාරයක් සැලසීමයි. මේ ආශ්‍රයෙන් භාවාත්මක ශ්‍රම ශිල්පීය ක්‍රම නොකඩවා යොදාගැනීම නිසා සතුටුදායක ප්‍රතිඵල සේවකයාට (නිදසුන්: රැකියා තෘප්තිය ඉහළ යාම හා චිත්තවේගී ශ්‍රාන්තිය පහළ යාම) හා සේව්‍යාට (නිදසුන්: පරිභෝගික තෘප්තිය හා සුභද සංග්‍රහශීලීත්වය වර්ධනය වීම) අත්වී ඇත. හෘදයාංගම හැසිරීම් (Deep acting) පුහුණුවීම් තුළට ඇතුළු කිරීම මඟින් උද්වේග කළමනාකරණයේ අභ්‍යන්තර ක්‍රියාවලිය පාලනය කළ හැකි වේ. එමඟින් බාහිර හැඟීම් ප්‍රකාශනය වඩාත් අව්‍යාජව හා ස්වභාවිකව ප්‍රකාශනය කළ හැකි වේ (Chu, 2002).

මෙහිදී අවධානය යොමු කළ යුතු තවත් වැදගත් කාරණයක් නම්, මෙම පුහුණු වැඩ සටහන් ඉදිරි පෙළ සේවකයින්ට (Front-line employees) පමණක් සීමා නොකර කළමනාකරුවන්ටද ලබා දිය යුතු බවයි. ඔවුන් භාවාත්මක ශ්‍රමය සේවකයන් හා ගනුදෙනුකරුවන් යන දෙපාර්ශවය කෙරෙහිම යෙදවිය යුතු බැවිනි (Chu, 2002).

භාවාත්මක ශ්‍රමය සැපයීම මානසික ආතතිය ගෙන දේ. බොහෝවිට එයට ප්‍රධානම හේතුව ව්‍යාජ හැසිරීමයි (Surface acting). භාවාත්මක ශ්‍රමය හේතුවෙන් චිත්තවේගී අවසාදය (Emotional exhaustion) ඇතිවිය හැකි බව පර්යේෂණ මඟින් සොයාගෙන ඇත (Jackson, Schwab & Schuler as cited in Ang et al, 2010). එම නිසා පුහුණු වැඩසටහන් හා සමගාමීවම භාවාත්මක ශ්‍රමය නිසා ඇති වන ආතති කළමනාකරණය කිරීමට උපකාර වන වැඩසටහන් ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය.

03. ගෙවීම් කළමනාකරණය (Compensation Management)

ගනුදෙනුකාර සේවය තෘප්තිමත් ලෙස පවත්වා ගැනීමට භාවාත්මක ශ්‍රමය වැදගත් මෙහෙයක් ඉටු කරනු ලැබුවත් සේවකයාගේ භාවාත්මක දායකත්වය කළමනාකාරීත්වය විසින් අඩුතක්සේරු කර ඇති බවක් ඇතැම් ක්ෂේත්‍ර තුළින් දක්නට ලැබේ. උදාහරණයක් ලෙස හෝටල් කර්මාන්තය දැක්විය හැකිය (Chu, 2002). එම නිසා ඔවුන්ගේ සේවයේ වටිනාකමට සරිලන දීමනාවක් ලබා දීම සිදුවිය යුතු බව අපගේ හැඟීමයි.

11. නිර්දේශ

ඉහතින් සඳහන් කළ සියලු කරුණු සලකා බැලීමේ දී භාවාත්මක ශ්‍රමය සේවකයින්ගේ ඵ්දනෙදා රැකියා පරිසරය තුළ වැදගත් අංගයක් වන අතර මෙම නව සංකල්පය මෙන්ම භාවාත්මක බුද්ධියද ආයතනය තුළ ගනුදෙනු කිරීමේ දී වැදගත් වෙයි. මේ නිසා අනාගතයේදී සාර්ථක කළමනාකරුවකු වීම සඳහා භාවාත්මක ශ්‍රමය පිළිබඳ පුළුල් දැනුමකින් හා එය නිවැරදිව උපයෝගී කර ගැනීමේ හැකියාව ඔවුන් සතු වීම අනිවාර්ය වේ. මන්දයත් සාමාන්‍යමත ව්‍යාපාරණය ආයතනය තුළ ආයතනික හා පුද්ගලික වර්ධනයට බාධා ඇති කරනු ලබයි. මේ හේතුවෙන් එකී අවස්ථාවන්ට මුහුණ දීමට කළමනාකරුවන් විසින් අනුගමනය කිරීමට සුදුසු ක්‍රමවේදයන් 07 ක් පහතින් හඳුන්වා දී ඇත.

01. රැකියාවට භාවයන්ගෙන් ඇති බලපෑම තක්සේරු කිරීම.

රැකියාව සඳහා භාවයන්ගෙන් ඇති බලපෑම හඳුනාගැනීම ඉතා වැදගත්ය. එහි භාවයන් එම රැකියාව සඳහා අත්‍යවශ්‍යම අංගයද යන්න මෙහිදී සලකා බැලිය යුතුය. එමෙන්ම අතිශය භාවාත්මක රැකියා

වල (උදාහරණයක් ලෙසට හෙදියන්) මුහුණ පෑමට සිදුවන අභියෝග පිළිබඳව කළමනාකරුවන් පෙර සූදානමකින් යුතුව ක්‍රියා කළ යුතුය.

02. ධනාත්මක හා මිත්‍රශීලී රැකියා පරිසරයන් නිර්මාණය කිරීම.

භාවත්මක ප්‍රකාශනය සඳහා හිතකර වාතාවරණයන් ආයතනය තුළ ඇති කිරීමේ වගකීම ආයතනය සතුය. ඒ සඳහා රැකියා ස්ථානය තුළ භාවාත්මක අවබෝධය පිළිබඳව අවධානය යොමු කළ යුතුය. ධනාත්මක භාවයන් සඳහා උණුසුම් ප්‍රතිචාර දැක්වීම වැදගත් වේ. නායකයින් සෑම විටකදීම තම අදහස් පළ කිරීමේ දී හා ප්‍රකාශ කිරීමේ දී අවංක විය යුතුය.

03. ධනාත්මක භාවාත්මක වාතාවරණයක් දිරි දීමනා හා සංවේතන තුළින් ඇති කිරීම.

ආයතනය තුළ ධනාත්මක භාවයන් දිරි ගැන්වීමට කටයුතු කළ යුතු අතර එය මූල්‍යමය නොව වාචිකව එම අවස්ථාවේදීම සේවක සේවිකාවන් පැසසීමට ලක් කළ හැකිය. මීට අමතරව රැකියා ඇගයීමක දී හිතකර භාවයන් අදාළ අරමුණු හා හැසිරීම් ඇතුළත් කර සැකසීම නිතැතින්ම සේවකයින් ධනාත්මක හැසිරීම් රටාවට යොමු කරයි.

04. ධනාත්මක භාවාත්මක අදහස් ඇති අය බඳවා ගැනීම

රැකියාවන් සඳහා පුද්ගලයින් බඳවා ගැනීමේ දී භාවයන් ප්‍රකාශනය පිළිබඳව ධනාත්මක අදහස් ඇති පුද්ගලයින් පමණක් බඳවා ගැනීම තුළින් රැකියා පරිසරය තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමික සංවේදී සංස්කෘතියක් බිහි කිරීමේ හැකියාවක් ලැබෙනු ඇත.

05. භාවාත්මක බුද්ධිමය හැකියා හා භාවාත්මක ප්‍රකාශන පිළිබඳ සේවකයන් පුහුණු කිරීම.

රැකියා පරිසරය තුළ භාවයන් පාලනය පිළිබඳව සේවකයන් පුහුණු කරවීම අවංකවම ධනාත්මක භාවයන් ප්‍රකාශනය සඳහා දෘෂ්ටි කල්පනය (Visualization), අව්‍යාජ හැසිරීම (Deep acting) පුහුණු කිරීම වැදගත් වේ. ඒ තුළින් භාවාත්මක අත්පත්තාව හඳුනාගැනීම හා කාර්යක්ෂමව ඒ සඳහා මුහුණ දීමේ හැකියාව සේවකයන්ට ලබා දිය යුතුය.

06. රැකියා ප්‍රතිනිර්මාණය (Job re-desing)

රැකියා පරිසරය තුළ සේවක සේවිකාවන්ට තමාට සුදුසු පරිදි භාවයන් කළමනාකරණය කර ගැනීමට හැකිවන පරිදි රැකියා ප්‍රතිනිර්මාණය කළ යුතුය. අසතුවු පාරිභෝගිකයකු සමඟ ක්‍රියාකළ යුතු ආකාරය පිළිබඳ ඊට ආදාලව ගතයුතු තීරණයන්ට අවශ්‍ය බලය සේවකයන්ට ලබාදීම කළමනාකරණයේ වගකීමකි. මේ තුළින් සේවක අදහස් හා වාර්යාවන් වෙනස් වේ.

07. ආයතනික සංස්කෘතිය වෙනස් කිරීම.

ධනාත්මක භාවයන් ප්‍රකාශනය දිරිගන්වන ආයතනික සංස්කෘතියක් ගොඩනැගීම තුළින් සේවක සේවිකාවන් නිවැරදි භාවයන් කළමනාකරණයට යොමු කළ හැක. ඒ තුළින් උපරිම සේවක කාර්යක්ෂමතාව ආයතනය වෙත ලබා ගත හැකිවන අතර එය ආයතනික වර්ධනය සඳහා නිරන්තරයෙන්ම දිරිදෙනු ඇත.

13. සාරාංශය

වර්තමාන ආයතනික රාමුව තුළ භාවාත්මක ශ්‍රමය පිළිබඳ විශේෂ අවධානයක් යොමු වී ඇත. මන්දයත් ආයතනයේ සේවක සේවිකාවන්ගෙන් උපරිම ඵලදායීතාව ලබාගැනීමට තෘප්තිමත් සේවක පිරිසක් අවශ්‍ය වේ. එහිදී භාවාත්මක ශ්‍රමයට සුවිශේෂී කාර්යයක් ඉටු කළ හැක. මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ මූලික අරමුණ වන කාර්යක්ෂම මානව සම්පතක් බිහිකිරීමට නම් ආයතනය තුළ හිතකර භාවාත්මක පරිසරයක් ගොඩනැගීමේ වගකීමක් මානව සම්පත් කළමනාකරුවෙකු සතුය.

ආශ්‍රිත ග්‍රන්ථ

1. Ahr, P. (1974), Support systems and community mental health: lectures on concept development—by Gerald Caplan, MD; Behavioral Publications, New York City, 1974, 267 pages, \$12.95. *Psychiatric Services*, 25(10), pp.682--683.
2. Ang, M., Supinah, R., Japang, M. and Nasah, C. (2010), Service with a smile: a human resources perspective of emotional labor. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*, [online] 4, pp.26--33. Available at: <http://scholarcommons.usf.edu/etd/2231> [Accessed 21 May. 2014].
3. Ashkanasy, N. and Daus, C. (n.d.), Emotion in the Workplace: The New Challenge for Managers. (Preprint version of article), p. 6. Available at: digilib.library.uq.edu.au/eserv/UQ:61374/Ashkanasy_Daus.pdfCachedSimilar [Accessed: 12 Jun 2014].
4. Bowen, De & Schneider, B. (1988), Services marketing and management: implications for organizational behavior In B. M. Staw & L. L. Cummings (eds.), *Research in Organizational Behavior*, 10, 43-80.
5. Bowen, De, Chase, R. B., Cummings, T. G. & Associates (1990), " Service Management Effectiveness: Balancing Strategy, Organization and Human Resources, Operations, and Marketing".
6. BROWN, S. (2010). The effects of emotional labour on wellbeing: Contrasts between health care settings. [online] Available at: <http://researchrepository.murdoch.edu.au/4678/1/01Front.pdf> [Accessed 12 Jun. 2014].
7. Campbell, A., Devine, M. and Young, D. (2013), Aguilar, FJ (1994) *Managing Corporate Ethics*, Oxford University Press, Oxford. Albrecht, C. and Zemke, R.(1990) *Service America: Doing Business in the New Economy*, Warner Books, New York. Allen, T.(1977) *Managing the Flow of Technology*, MIT Press, Cambridge. *Facilities Management: Theory and Practice*, [online] p.156. Available at: <https://www.karlalbrecht.com/books/chapters/SA00.pdf> [Accessed 19 Jun. 2014].
8. Chu, K. (2002), The effects of emotional labor on employee work outcomes. [online] Available at: <http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-06302002-164031/unrestricted/Chueta.pdf> [Accessed 17 Jun. 2014].
9. Dissanayaka, D., Janadari, M. and Chathurani, R., (2010), Role of Emotional Intelligence in Organizational Learning: An Empirical Study Based on Banking Sector in Sri Lanka. Available at: www.kln.ac.lk/uokr/ICBI2010/34.pdf [Accessed: 11 Jun 2014].
10. Gardner, W. and Martinko, M. (1988), Impression management in organizations. *Journal of management*, [online] 14(2), pp.321--338. Available at: file:///C:/Users/MY%20PC/Downloads/Gardner%20&%20Martinko_JM_1988.pdf [Accessed 23 May. 2014].
11. Grandey, A. (2000), Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, [online] 5(1), pp.95-110. Available at: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95> [Accessed 23 May. 2014].
12. Hochschild, A. (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Twentieth Anniversary With a New Afterword. 20th ed. [ebook] Berkeley: University of California Press. Available at: http://books.google.lk/books?hl=en&lr=&id=UiSsLXeERF4C&oi=fnd&pg=PP2&dq=The+Managed+Heart:+Commercialization+of+Human+Feeling.+Berkeley&ots=Nv9XYI8nJF&sig=j5oYKhkcKWXRXZ7o_notAhsL0m0&redir_esc=y#v=onepage&q=The%20Managed%20Heart%3A%20Commercialization%20of%20Human%20Feeling.%20Berkeley&f=false [Accessed 22 May. 2014].
13. Johnson, H. (2007), Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies. [online] Available at: <http://scholarcommons.usf.edu/etd/2231> [Accessed 19 May. 2014].
14. Leidner, R. (1999), Emotional labor in service work. *The ANNALS of the American Academy of political and Social Science*, [online] 561(1), pp.81--95. Available at: <http://ann.sagepub.com/content/561/1/81.short> [Accessed 17 May. 2014].
15. Mann, S. (1997), Emotional labour in organizations. *Leadership & Organization Development Journal*, [online] 18(1), pp.4-12. Available at: <http://dx.doi.org/10.1108/01437739710156231> [Accessed 22 May. 2014].
16. Mastracci, S. H., Newman, M. A. & Guy, M. E. (1992), Emotional Labor: Why and How to Teach It', *Journal of Public Affairs Education*, Vol 16, no.2, pp. 123-141.
17. Middleton, D. (1989), Emotional style: The cultural ordering of emotions. *Ethos*, [online] 17(2), pp.187--201. Available at: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/640321?uid=2&uid=4&sid=21104374497043>.

18. Morris, J. A. & Feldman, D. (1996), The dimensions, antecedents, and consequences of emotional Labor”, Academy of Management review. Morton, D., Conor, C. and Dahling, J. (n.d.). Spirituality, religion, and emotional labor in the workplace. 1st ed. [ebook] Available at: <http://dahling.faculty.tcnj.edu/jmsr.pdf> [Accessed 22 May. 2014].
19. Paunov, M. (2013), Organizational Consequences and Individual Antecedents of Emotional Dissonance and Emotional Labor. European Journal of Business and Management, [online] 5(32), pp.163--176. Available at: <http://alternativi.unwe.bg/alternativi/br46/03.pdf> [Accessed 14 Jun. 2014].
20. Perera, A. and Kailasapathy, P. (n.d.), Emotional labour and work family interference: the case of srilankan airlines front-line employees. Paper presented at the 6th International Research Conference on Management & Finance, University of Colombo., Available at: archive.cmb.ac.lk:8080/research/.../1/HRM_%26_MOS_36_49.pdf [Accessed: 12 Jun 2014].
21. Wharton, A. and Erickson, R. (1993), Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. Academy of Management Review, [online] 18(3), pp.457--486. Available at: <http://www.jstor.org/stable/258905> [Accessed 13 Jun. 2014].
22. Wharton, A. (1993), The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. Work and Occupations, [online] 20(2), pp.205-232. Available at: <http://dx.doi.org/10.1177/0730888493020002004> [Accessed 26 Jun. 2014].



ගම්ලන්, ජී. ආර්. ජී. ටී.



වීරසේකර, ඩබ්ලිව්. එම්. එම්. සී.



පීරිස්, ටී. එස්. එච්.



ස්වරණමාලී, ඊ. ඒ.



වැලිකල, ඩී. එස්. එම්.