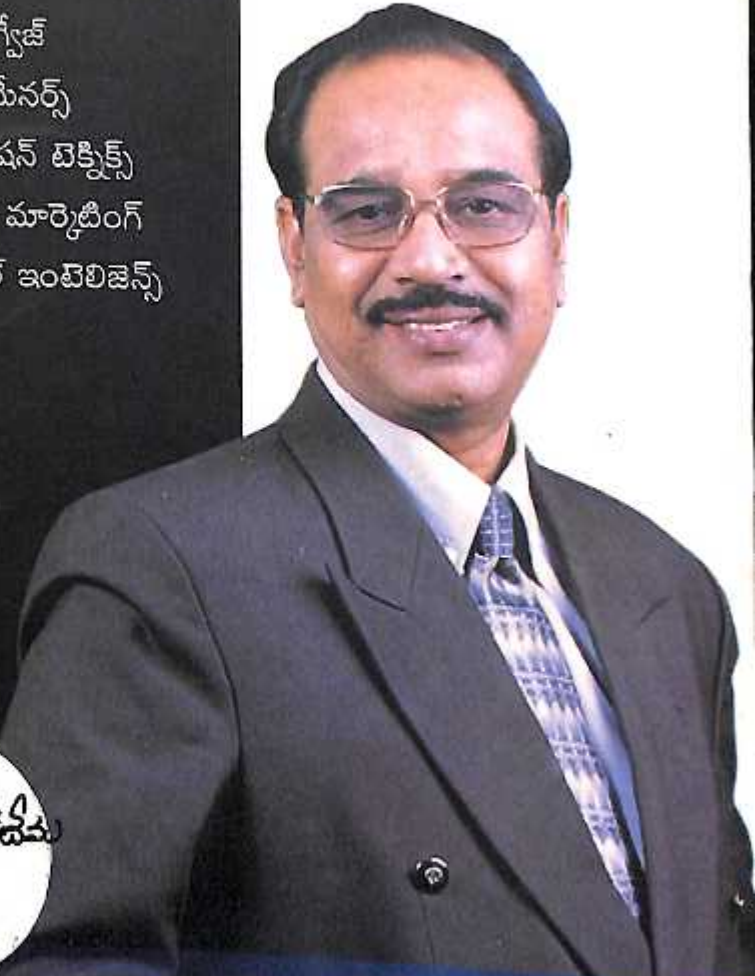


# మాటోమంత్రం

- పర్సనాలజీ
- పబ్లిక్ స్పీకింగ్
- బాడీ లాంగ్వేజ్
- టెలిఫోన్ మేనర్స్
- కమ్యూనికేషన్ టెక్నిక్స్
- మల్టీలెవెల్ మార్కెటింగ్
- ఎమోషనల్ ఇంటెలిజెన్స్

21వ శతాబ్దపు  
అత్యంత శక్తిమంతమైన ఆయుధంతో  
మీరు ప్రపంచాన్ని గెలవండి!



డా॥ బి.వి.పట్టాభిరామ్

పట్టాభి - మేలకొండ  
128570

302-2  
పట్టాభి - మేలకొండ  
128570

Art of Communication



---

# మాటే మంత్రం!

---

డా॥ బి.వి.పట్టాభిరామ్

ఎమెస్కో

## మాటేమంత్రం

డా॥ బి.వి. పట్టాభిరామ్ Ph.D  
ప్రవాంతి కౌన్సిలింగ్ & HRD సెంటర్,  
E1 సామ్రాట్ కాంప్లెక్స్, సెక్టర్ 10 రోడ్,  
హైదరాబాద్ - 500 004,  
Phones: 040-23396090/23233232  
e-mail: bvpattabhiram@hotmail.com,  
www.pattabhiram.com

ప్రథమ ముద్రణ  
జనవరి, 2005

వెల : రూ. 60/-

కవర్ పేజీ  
ఆరుజా ఫోటో స్టూడియో, హైదరాబాద్

ప్రింటర్స్  
సాయిశ్రీవివాసా ప్రింటర్స్  
హైదరాబాద్.  
ఫోన్ : 040-23821474

ప్రచురణకర్తలు  
**ఎమెస్కోబుక్స్**  
ఏలూరు రోడ్డు, విజయవాడ -2  
ఫోన్స్ : 0866-2577498, 2575281



C-92469

## అంకితం

“ప్రస్తుత పరిస్థితిలో యువతలో ఉల్లేఖం కలిగించే  
వ్యక్తిత్వ వికాస రచనలు తెలుగులో కావాలి. ఇది సరైన సమయం.

ఆ పని మీరే చెయ్యండి” అని ప్రోత్సహించిన  
ప్రముఖ పాత్రికేయులు అత్యయములు

శ్రీ కె. రామచంద్రమూర్తిగారికి

అభిమానంతో

ఎం.ఎ.వెంకటేశ్వర్లు

ఇందులో...

పర్చనాలజీ .... 9

మాటే మంత్రం .... 23

కమ్యూనికేషన్ టెక్నిక్స్ .... 31

కమ్యూనికేషన్ పద్ధతులు .... 41

బాడీ లాంగ్వేజ్ .... 47

పబ్లిక్ స్పీకింగ్ .... 67

శ్రోత కానివాడు వక్త కాలేడు .... 83

నేను క్షేమం. మీరూ క్షేమం... 89

టెలిఫోన్ మేనర్స్ .... 105

కమ్యూనికేషన్ గ్యాప్ .... 111

ఎమోషనల్ ఇంటెలిజెన్స్ .... 121

నెట్వర్క్స్ మార్కెట్కి కూడా

ఒక నెట్వర్క్ అవసరం .... 131

మాటే మకరందం .... 145

## పలుకే బంగారం

చికాగో సర్వమత సభలో స్వామి వివేకానందుడు మై డియర్ బ్రదర్స్ అండ్ సిస్టర్స్ ఆఫ్ అమెరికా అని సంబోధించటంతో అక్కడివారు సంక్రమనానికి లోనయ్యారు. ఆ సమావేశంలో ఆయనకు కేవలం పది నిమిషాలు సమయం మాత్రమే కేటాయించటం జరిగింది. కానీ ఈ సంబోధన అక్కడి సమావేశపు స్వరూప స్వభావాలన్నిటినీ మార్చేసింది. ఆయన ఉపన్యాసం చరిత్రలో చిరస్థాయిగా నిలిచిపోయింది. మానవాళికి సోదరభావాన్ని ఉద్దీపించిన ఆ మాటలు అక్కడివారిని మంత్రముగ్ధుల్ని చేశాయి. అంత వరకు వాళ్ళు లేడీస్ అండ్ జంటిల్మన్ అనే సంబోధననే విని ఉన్నారు.

మంత్రం అంటే వేదమంత్రాలే కానవనరం లేదు. ఎదుటివారిని మంత్రముగ్ధుల్ని చేసే మాటలే మంత్రాలు.

ప్రముఖ గేయకవి శ్రీవేటూరి సుందరరామమూర్తి సీతాకోకచిలుక సినిమాకై “మాటే మంత్రమా...” అనే పాట రాశారు. రచన ఎంత బాగుందో పాటకూడా అంత బాగుంది. నేను నిర్వహించే కమ్యూనికేషన్స్ సెమినార్లలో ఈ పాట గురించి చెప్తుంటాను. ఇదే టైటిల్తో ఒక పుస్తకం ఇలా రాస్తానని అనుకోలేదు. ఎందుకంటే అప్పటికి నేను రచయితను కాను. నా అనుభవాలే రచయితను చేశాయి.

“నువ్వు రచయితవు కాగలవు. ప్రయత్నించు” అని వన్ను వెన్నుతట్టిన పెద్దల మాటలు మంత్రాల్లాగే పనిచేశాయి.

“స్వరాజ్యం జన్మహక్కు” అన్న బాలగంగాధర్ తిలక్, స్వాతంత్ర్య సమరంలో పంచాక్షరీ మంత్రంలాగ పనిచేసిన “పందేమాతరం” నినాదం, పాకిస్తాన్తో యుద్ధ సమయంలో లాల్ బహదూర్ శాస్త్రి ఇచ్చిన “జై జవాన్... జై కిసాన్” నినాదం ఇలా ఎన్నో ఉదాహరణలు మాటకున్న మంత్రశక్తిని మనకు స్పష్టంగా తెలియజేస్తాయి. “సీకు దేశం ఏమిచ్చిందని అడగొద్దు. నువ్వేం చెయ్యగలవో ఆలోచించు” అని అమెరికా అధ్యక్షుడు కెన్నెడీ అన్నప్పుడు ప్రజలు నిజంగా ఆలోచించటం మొదలుపెట్టారు.

“దేశమును ప్రేమించుచున్నా మంచి అన్నది పెంచుచున్నా దేశమంటే మట్టికాదోయ్, దేశమంటే మనుషులతోయ్” అని గురజాడ కవి దేశభక్తిని మంత్రాల్లాంటి మాటలతో సూరిపోశారు. వందేళ్ళ క్రితం రాసిన ఆ పదాలు నేటికీ మార్యోగుతున్నాయి.

“దేశానికి రాజైనా, తల్లికి బిడ్డనే” అన్న తెలుగు రీవి పి.వి. మాటలు మన మనసులో ఇంకా మెదలుతూనే వున్నాయి. ఇలాంటి మాటలు మంత్రాల్లా పనిచేస్తాయి. అవి ఎండరినో ప్రభావితం చేశాయి. ఇంకా చేస్తాయి.

“కమ్యూనికేషన్స్... మీ విజయానికి పునాది” అనే పుస్తకాన్ని నేను జడివరలో రాశాను. ‘ఎమెస్కో’ ప్రచురించింది. అందులో “సంభాషణ ఎలా ప్రారంభించాలి? ఏమిటి? ఎప్పుడు? ఎందుకు? ఎవరు? ఎక్కడ? ఎలా మాట్లాడాలి? వంటి విషయాలు, ఎలా మాట్లాడకూడదు? ఆస్ట్రేలియన్స్ వంటి విషయాలను ప్రాక్టికల్ గా చర్చించాను. సంబంధిత ప్రశ్నాపత్రాలు, క్వీజ్ లు కూడా ఇచ్చాను. అనేపీ ఇందులో ఉండవు. అయితే ఈ పుస్తకంలో కమ్యూనికేషన్స్ కు సంబంధించిన అనేక ముఖ్యమైన విషయాలను చర్చించటం జరిగింది. ఈ పుస్తకం “కమ్యూనికేషన్స్... మీ విజయానికి పునాది” పుస్తకానికి ఎక్స్ టెన్షన్ అని ఖావించవచ్చు.

“మంత్రాలకు చింతకాయలు రాలాయా? అని కొందరు ప్రశ్నించవచ్చు. “రాలకపోవచ్చు కానీ మాటల మంత్రాలతో ప్రపంచాన్నే జయించవచ్చు. ఈ కాలంలో ఏ రంగంలోనైనా కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్ అత్యవసరం. బంగారంట్లాంటి పలుకులతో డీవితానికి బంగారు బాట వేసుకోవాలి. అలా మాట్లాడలేకపోవటం వలన మనుషుల మధ్య అగాధం ఏర్పడుతుంది. సిల్లలు కలిగున్న భార్యాభర్తలు కూడా విడిపోతున్నారు. కస్టమర్స్ తో సరిగ్గా మాట్లాడలేకపోవటం వలన వ్యాపారం దెబ్బతింటుంది. సాటి ఉద్యోగులతో సహనం కోల్పోయి మాట్లాడటంవలన సఖ్యత లోపిస్తుంది.

మీరెవరైనా కావొచ్చు. మీరెంతో ధనికులు కావొచ్చు. కుటుంబ హోదా ఉండవచ్చు. వెనుక బలమైన రాజకీయ అండ ఉండవచ్చు. అందమైన ఫర్షనాలిటీ ఉండవచ్చు... కానీ ఈ శతాబ్దపు అత్యంత విలువైన ఆయుధం కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్ లేకపోతే మిగతావన్నీ వృధా. అవి కొంత కాంమో ఉంటాయి. అందుచేత ఆ స్కిల్స్ ప్రతీవారు అభ్యసించాలి. అలవర్చుకోవాలి. ఆచరణలో పెట్టాలి. అదే మిమ్మల్ని అద్భుతాలు చేయిస్తుంది. అది చూసి మీరూ ఆశ్చర్యపడాల్సిందే.



ఈ పుస్తకం మీ ముందు ఉంచటానికి సంవత్సరం నుండి ఎంతో కృషిచేస్తున్నాను. దీని గురించి వివిధ మత గ్రంథాలు, ఇప్పటిదాకా అంతర్జాతీయంగా వెలువడిన కమ్యూనికేషన్ పుస్తకాలు చదివాను, ఇంటర్నెట్ లోజంతా ఎగబడి చూశాను. వివిధ రంగాల్లో విజయం సాధించిన వారిని కలిశాను. వారిలో సాంక్రామిక వేత్తలు ఎల్లెసి ఇతర ఇన్స్పిరేన్స్ రంగాల ప్రముఖులు, మల్టీటెవల్ మార్కెటింగ్లో కోట్లు గడించిన వారు, వ్యక్తిత్వ వికాస నిపుణులు... ఇలా ఎందరో ఉన్నారు, వారందరూ అందించిన సహచారం వీలైనంత విచరంగా, సంక్షిప్తం చేసి అందిస్తున్నాను.

ఈ పుస్తకంలో కొన్ని సందర్భాలలో జీవిత బీమా, పోలీసు, మల్టీటెవల్, మార్కెటింగ్, నెట్వర్కింగ్... వంటి రిఫరెన్సులు వచ్చాయి. అంటే అవి కేవలం వారికి మాత్రమే పనికొచ్చేవి, ఇతరులకు పనికిరావని కాదు. సందర్భోచితంగా అలా రాశాను. పైగా ఆయా ఉదాహరణలు మీకు శాశ్వతంగా గుర్తు ఉండే అవకాశం ఉంది.

“మాటేమంత్రం” ఇలా రావటానికి నేనొక్కడేనే కారణం అంటే అపరాధం అవుతుంది. ఇలా రూపుదిద్దుకోవటానికి వెనక రూపశిల్పులున్నారు. వారిలో “ఎమెస్కో” అధినేత శ్రీ దూపాటి విజయకుమార్ ముఖ్యుడు. “మాట” అనే ఆయుధంతో మట్టిమనిషి కూడా మహోన్నతుడు కాగలడని మనసా వావా కర్మణా సమ్మిస ముటకారి ఆయన. అలాగే ధాటిగా మాట్లాడలేకపోయినా, దీలైన గీతలతో గుండెకు హత్తుకుపోయేలా తన బొమ్మలతో మాట్లాడించే ప్రముఖ చిత్రకారుడు శ్రీకర్, ఈ పుస్తకంలో బాడీలాంగ్వేజీకి చక్కని బొమ్మలు గీశారు. వారికి వా కృతజ్ఞతలు.

ఈ పుస్తకంలో బైబిల్కు సంబంధించిన విషయాలను అందజేసిన న్యాయమూర్తి శ్రీ బాబాకి ప్రభాకర్, శ్రీ డి.ఎల్.రత్నం IPS గార్లకు, ఖురాన్కి సంబంధించిన వివరాలను అందించిన మిత్రుడు సయ్యద్ సలీమ్‌కి, రామకృష్ణమఠం శ్రీ శ్రీకాంతానంద, మా గురువుగారు గైడ్ ప్రొఫెసర్ ఆర్. వెంకటరెడ్డిగారికి, చక్కని సూచనలిచ్చిన కామర్స్ ప్రొఫెసర్ విశ్వనాథంగారికి, ఈ పుస్తకం ఇంత అందంగా రూపొందించిన శ్రీ పురుషోత్త కుమార్, శ్రీనివాసలకు కృతజ్ఞతలు.

మీ

2020వ్యాధిలో

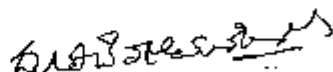
## మీరూ ప్రపంచాన్ని గెలవండి

21 శతాబ్దపు అత్యంత శక్తివంతమైన ఆయుధాన్ని ఎలా ఉపయోగించాలో మీకు ఈ పుస్తకం వివరిస్తుంది. ఈ ఆయుధంతో మీరు ప్రపంచాన్ని గెలవవచ్చు. ఈ గెలుపు ఎదుటివారి ఓటమినుంచి వచ్చే గెలుపు కాదు. ఎదుటివారికి కూడా గెలిచామనే భావనను కలుగజేస్తూ మీరు సాధించే విజయం. ఈ విజయం మిమ్మల్ని శక్తివంతుల్ని చేసేదిగాను, మీతోపాటు చుట్టూవున్న సమాజాన్ని చైతన్యవంతం చేసేదిగాను ఉంటుంది.

మనుషులమధ్య, సమూహాలమధ్య, దేశాలమధ్య ఎల్లలు వెరిపేసేదిగా వుంటుంది. ఈ ఆయుధం ప్రతిఒక్కరికీ తప్పనిసరి అవసరం. దాన్ని కమ్యూనికేషన్ స్కీల్స్ అంటారు. మానవసమాజం విజ్ఞానవంతమవుతూ ఎక్కువ మెలకువలను అవరుచుకుంటూ ముందుకుపోతున్న ప్రస్తుత శతాబ్దంలో కమ్యూనికేషన్ స్కీల్స్ లేకుండా ఏ రంగంలోనూ విజయం సాధించడం సాధ్యంకాదు.

అత్యంత వేగవంతమైన ఈ సమాజంలో మనకున్న తక్కువ సమయంలో మనం చెప్పదల్చుకున్న విషయాన్ని ఎదుటివారికి స్పష్టంగా అర్థమయ్యేటట్లు మనసుకు హస్తాకునేటట్టు తెలియజేయటం అత్యంత అవసరం. దానిలో మీ హావభావాలు (ట్రాడీషన్స్), మీరు మాట్లాడేతీరు, మీరు కూర్చునేపద్ధతి, ఎదుటివారిని మీరు రిసీవ్ చేసుకునే పద్ధతి ఇవన్నీ కూడా చాలా ముఖ్యమైన సాత్రను పోషిస్తాయి.

మీ కమ్యూనికేషన్ స్కీల్స్ మాత్రమే మీరు చేసేపనిలో విజయం సాధిస్తారోలేదో నిర్ణయిస్తాయి. అందుకే ప్రతిఒక్కరికీ అత్యంత అవసరమైన ఆ విజ్ఞానాన్ని మీకందించాలనే ఉద్దేశ్యంతో ఈ రంగంలో ఎంతోకాలంగా విశిష్టమైన కృషి చేస్తున్న డా॥ పట్టాభిరాంగారిని ప్రత్యేకంగా కోరటంతో వారు ఈ పుస్తకాన్ని మీకోసం అందిస్తున్నారు.

  
 ప.పట్టాభిరాం

“నోరు మంచిదైతే ఊరు మంచిది”  
 అనేది కమ్యూనికేషన్స్‌లో ముఖ్యమైన  
 సిద్ధాంతం. అయితే నోటితో మాట్లాడే  
 మాటలతో పాటు, చేతలు, చూపులు,  
 కంఠ స్వరం కూడా ముఖ్య పాత్ర  
 వహిస్తాయనేది మర్చిపోకూడదు.

## పర్సనాలజీ (PERSONOLOGY)

పర్సనాలిటీ అనే మాట మనందరికీ సుపరిచితం. పర్సనాలిటీలో రెండు రకాలుంటాయి. ఒకటి టాప్యూ స్వరూపం., రెండవది అంతర్లతం. కానీ పర్సనాలజీ వేరు ఈ శాస్త్రం ద్వారా ఒక వ్యక్తి ముఖ కవళికలను బట్టి అతని మనసులోని భావాలను తెలుసుకోవటం. ఒక రకంగా ఫేస్ రీడింగ్ (Face Reading) లాంటిదే. అయితే ఫేస్ రీడింగ్ చేసే వారు, ముఖాన్ని చదివి తమకు తోచిన విధంగా చెప్తారు. కానీ ఈ శాస్త్రంలో ఒక సిద్ధాంతం ఉంది. ఆ వ్యక్తి శరీరాకృతి, జన్మ సంబంధ విషయాలు, తల్లి దండ్రుల రూపాలను అలవాట్లను బట్టి విషయాలను తెలుసుకుంటారు.

విన్సెంట్ టోన్స్ అనే జడ్జి ఈ శాస్త్రం గురించి బాగా అధ్యయనం చేసి అమెరికా లాస్ ఏంజెల్స్‌లో “పర్సనాలజీ ఫౌండేషన్స్” అనే సంస్థను స్థాపించి 1940 నుండి 1960 వరకు వేలాది మందికి శిక్షణ ఇచ్చాడు. శిక్షణ తీసుకున్న వారిలో అధిక శాతం పోలీసులు, న్యాయమూర్తులే కావటం ఒక విశేషం. మిగతావారు ఇది నేర్చుకోకపోవటానికి కారణం వారికి పెద్దగా ఉపయోగం లేకపోవటమే. కానీ పోలీసులు, జడ్జిలు తమ వృత్తిలో ఇది చాలా అవసరమని గుర్తించారు. ఫేస్ రీడింగ్ వలన, ముద్దాయి మనసులో భావం తెలుసుకోవచ్చునని భావించి, శిక్షణ తీసుకుని తమ వృత్తికి న్యాయం చేకూర్చగలిగారు.

## ఇది కూడా శాస్త్రమే

పర్వనాలజీని మొట్టమొదట ఈజిప్టులో గుర్తించారు. దీనినొక శాస్త్రంగా పరిగణించి పరిశోధన చేశారు. వ్యక్తుల, ముక్కు నోరు, కళ్ళు కనుబొమలు, చెవులు, నుదురు, చేతులు కాళ్ళు చూసి అతని వ్యక్తిత్వాన్ని అంచనావేశారు. ఆ విధంగా వ్రతీ గ్రామంలోని పెద్దలు, తమ తమ ప్రజల్ని అధ్యయనం చేసి, ఆ రిపోర్టులన్నీ కలిపి చూస్తే ఒక వ్యక్తి యొక్క ప్రవర్తన శరీరాకృతిని బట్టి కూడా ఉంటుందని రుజువుయ్యింది. గ్రీకు ప్రజలు కూడా ఈ శాస్త్రంపై ఆసక్తితో తమ ప్రజలను కూడా స్టడీ చేయగా అనేక ఆసక్తికరమైన విషయాలు వెల్లడయ్యాయి. ఒక వ్యక్తి రూపుదేఖల్ని బట్టి అతను ఏ పని చెయ్యగలడు? ఏ పని చెయ్యలేడు? అనేది నిర్ణయించవచ్చునని తెలిసింది. మహాతాత్వికుడు సోక్రటీస్ కూడా పర్వనాలజీని అధ్యయనం చేశాడు. అరిస్టోటిల్ ఈ శాస్త్ర అభివృద్ధికి విలువైన పరిశోధనలు చేశాడు.

ముఖ్యంగా భార్యా భర్తల సంబంధాల విషయంలో వారు చేసిన రీసెర్చి ఆశ్చర్యకరమైన ఫలితాలనిచ్చింది. భార్యా భర్తల కాళ్ళ పొడవుని బట్టి వాళ్ళ మధ్య సంబంధాలు బావుంటాయో, లేదో తెలుసుకున్నారు. ఒక వ్యక్తి కనుబొమలను, చెవులను బట్టి నిజాయితీగా ఉంటాడో లేదో తెలుసుకున్నారు. ఈ విధంగా 67 ముఖ్యమైన సిద్ధాంతాలను కనిపెట్టారు.

## కమ్యూనికేషన్స్లో పర్వనాలజీ

మనిషిని చూడగానే అతని స్వభావం తెలసుకోగలిగితే అంతకన్నా ఆనందం ఏముంది? అతనితో లేదా ఆమెతో ఎలా మాట్లాడాలి? ఎలా మాట్లాడకూడదు? తెలుసుకోవచ్చు. వారు ఎలాంటి పనులు చేయగలరు? ఏ పనులు చెయ్యలేరు? సమస్యలను తేలికగా తీసుకుంటారా? క్రద్ధతో పరిష్కరిస్తారా? వంటి విషయాలు తెలిసినప్పుడు పని సులువు అవుతుంది.

అమెరికాలో కొన్ని మందుల కంపెనీల వారు తమ మెడికల్ రిప్రజెంటేటివ్ల ఎంపికలో ఈ పద్ధతి పాటిస్తున్నారు. ఉద్యోగం కొరకు దరఖాస్తు చేసిన వారి ఫోటోలను వారు అధ్యయనం చేస్తారు. ఉదాహరణకు కనుబొమలు పలచగా ఉంటే వారు వ్రతీ విషయాన్ని క్షణంగా పరిశీలిస్తారు. ముక్కు పొడుగ్గా ఉండేవారు ఏది మాట్లాడినా ఎదుటివారు వింటారనీ, నుదురు పెద్దదిగా ఉంటే బాగా ఆలోచిస్తారని ఇలా స్టడీ చేసి

తరువాత వారిని ఇంటర్వ్యూకి పిలుస్తారు. తమకు కావలసిన వారిని తీసుకున్నాకా, అంతకు ముందు తాము అధ్యయనం చేసిన ఫలితాలకు తగ్గట్లుగానే వారు పనిచేసినట్లు తేలింది.

పర్సనాలజీ శాస్త్రాన్ని ప్రభుత్వం గుర్తించకపోవటం, ఇంత వరకు ఏ కాలేజీలోనూ ఆ సబ్జెక్టు బోధించకపోవటంతో కొంచెం ఆడరణ తగ్గింది.

## బాడీ లాంగ్వేజ్

ఈ ప్రపంచంలో ఏ వ్యక్తి అయినా సరే ఎదుటి వారి బాడీ లాంగ్వేజ్ చదవగలడు. అర్థం చేసుకోగలడు. దాని గురించి ఏ పాఠశాలకూ వెళ్ళనవసరం లేదు. అయితే అంత తెలిసిన మనిషి తన విషయంలో అది గ్రహించలేదు. ఎదుటివారు తన బాడీ లాంగ్వేజ్ చదువుతున్నారని తెలుసుకోలేదు. తన ధోరణిలో తాను పోతుంటాడు. తన శరీరం కూడా ఎదుటివారికి కమ్యూనికేట్ చేస్తుందనే సత్యం గుర్తించడు.

ఒక వ్యక్తి గురించి ఎదుటివారికి సదభిప్రాయం లేదా దురభిప్రాయం కలగటానికి తన బాడీ లాంగ్వేజ్ కూడా దోహదపడుతుందనే సత్యాన్ని అందరూ తెలుసుకోవాలి. ఈ మధ్యకాలంలో పత్రికలు, టీవీల ప్రభావంతో దీనిపట్ల ప్రజల్లో అవగాహన ఇంకా పెరిగింది. ఉదాహరణకు ఇక్కడ రెండు వృత్తాలు చూడండి. ఒక్కో వృత్తంలో మూడేసి గీతలు రెండేసి చుక్కలు మాత్రమే ఉన్నాయి.



పై బొమ్మలు చూసిన వారు ఎవరైనా తేడాను గుర్తించగలుగుతారు. మొదటి బొమ్మలోని వ్యక్తి ఆనందంగా ఉన్నాడు. రెండవ బొమ్మలోని వ్యక్తి విచారంగా ఉన్నాడని సునాయాసంగా అర్థమవుతుంది. అంటే బాడీ లాంగ్వేజ్లో అతి ముఖ్యమైన సంతేజాన్ని అందించేవి కళ్ళు, నోరు అనే రహస్యాన్ని మనం అర్థం చేసుకోవాలి.

## శరీరాకృతి-స్వభావం:

ఒక వ్యక్తి శరీరాకృతి బట్టి, ఆలోచనలు, అభిప్రాయాలు ఉంటాయని చెప్పకపోయినా నూటికి తొంభై శాతం అలా ఉండటానికి అవకాశం ఉంది. వారిని మూడు విధాలుగా విభజించారు.

1. ఎక్టోమార్ఫ్ (Ectomorph)
2. మెసోమార్ఫ్ (Mesomorph)
3. ఎండో మార్ఫ్ (Endomorph)

### ఎక్టోమార్ఫ్ (Ectomorph):

ఎక్టోమార్ఫ్ వ్యక్తులు సన్నగా రిపబిలా ఉంటారు. సహజంగా తమ పని తాము చూసుకుపోతుంటారు. భయం అభద్రతాభావం ఎక్కువగా ఉంటుంది. వీలైనంత వరకు పంటరిగా ఉండాలనుకుంటారు. చుట్టూ చాలా మంది ఉన్నా విడిగా ఉండాలనుకుంటారు. త్వరగా రిస్క్ తీసుకోరు. అటువంటి వారిని మంచి మాటలతో నచ్చచెప్పి, మనదారికి వచ్చేలా చేసుకోవటం చాలా శ్రమతో కూడినపని. కానీ సాధ్యమే.



వీరు మాట్లాడేటపుడు గొంతు సవరించుకోవటం ముక్కు నలుపుకోవటం, తమకేసి ఎవరైనా మాస్తున్నారని తెలిసినపుడు, ముఖకవళికలు మార్చటం, లేదా వాళ్ళకి వినబడేలా మంచి మాటలు మాట్లాడటం, ఎదుటివారితో మాట్లాడుతున్నప్పుడు కళ్ళకేసి చూడకుండా పక్కమాపులు చూడటం చేస్తారు. వీరిలో కొందరు తమలోని లోపాన్ని కప్పి వుచ్చటానికి ధైర్యంగా ఉన్నామని ప్రకటించటానికి సిగరెట్టు కాల్చడం, ఫ్రెండ్స్ ని పెంచుకోవటం చేస్తారు. ఇటువంటి వారు, ఇతరుల గురించి నటించటం మానేసి, సరదాగా నలుగురితో కలిసిపోవాలి. అలా కలిసిపోయిన వారు ఎందరో ఉన్నారు. వారు తమ స్నేహితుల్ని ఎంతో ఆస్వాయంగా చూసుకుంటారు.

ఎక్టోమార్ఫ్ శరీరాకృతి వారు మనకు ఆత్మీయులైతే అంతకన్న అధ్యష్టం మరొకటి లేదు. అటువంటి శరీరాకృతి ఉన్న స్త్రీలు తమ కుటుంబ సభ్యులకు, ఆత్మీయులకు, అభిమానించే వారికి హృదయంలో స్థానమిస్తారు. ఎక్టోమార్ఫ్ మగవారు అధికారులుగా ఉంటే నూటికి కొంతభాగం న్యాయం చేకూర్చగలరు.

### మెసోమార్ఫ్ (Mesomorph):

ఈ వ్యక్తులు ఎత్తుకి తగిన బరువు కలిగి ఉంటారు. చక్కని వ్యాయామం చేసిన వారిలా ఉంటారు. వీరిలో ఆత్మ విశ్వాసం పాలు ఎక్కువే. సమస్యలను చూసి కృంగిపోరు. బెదిరిపోరు. ఛాలెంజిలను స్వీకరిస్తారు. గుర్తింపు కొరకు ప్రయత్నిస్తారు. తమను

మాడకపోతే ఫరవాలేదు కానీ, చూసీ కూడా గుర్తించకపోతే సమయం చూసి తగిన పాఠం చెప్తారు. వీరు పొగడ్డలకు పొంగిపోతారు. ఒక విజయం సాధించగానే వీరు అందరికీ తెలిసేలా ప్రచారం చేసుకుంటారు.



వీరు మాట్లాడేటప్పుడు కాన్సిడెంట్ గా మాట్లాడుతారు. అవసరమైతే కొన్ని జైలాగులు బట్టి పడతారు. వీరు కూర్చున్న కుర్చీలో చివరికి అంటే ఎక్కోలో కూర్చుంటారు. మెట్లు ఎక్కేటప్పుడు, పాదాలను ఆస్తారు. కాళ్ళతోనే ఎక్కుతారు. అనుకున్న పని వెంటనే జరిగిపోవా లనుకుంటారు. కూర్చున్నప్పుడు వీలైతే, ఎవరూ లేకపోతే కాళ్ళను ఎదురుగా వున్న బల్లమీద పెట్టుకోవటానికి ఇష్టపడతారు. ఎవరైనా ఏదైనా చెప్పున్నప్పుడు తల వెనుక చేతులు పెట్టుకుని, కళ్ళెగరేస్తూ వింటున్నట్లు నటిస్తారు. కానీ మొత్తం విసరు. చెప్పేవాడి మనసులో ఏది ఉంటుందో ఆలోచించే ప్రయత్నం చేయరు. వీరి మనసులో ఏముందో ఆత్మీయులకు కూడా తెలియదు. ఇటువంటి వారు వ్యక్తిత్వ వికాస శిక్షణ తీసుకోవటం వారికే కాదు సమాజానికి కూడా శ్రేయస్కరం. ఎందుకంటే ఓపర్ కాన్సిడెన్స్ అన్నివేళలా పనికిరాదు.

### ఎండోమార్ఫ్ (Endomorph) :

ఈ వ్యక్తులు బొద్దుగా, లావుగా ఉంటారు. వీరు ఎదుటివారిని అమితంగా ఆభిమానిస్తారు. ఎవరి జోలికీ పోరు, విమర్శించరు. వారి మీద ఎవరైనా జోకులు వేసినా నవ్వుకుంటారు. అవసరమైతే నవ్విస్తారు కూడా. లావుగా వుండి, సినిమాల్లో హాస్యపాత్రలు వేసేవారంతా ఎండోమార్ఫ్ వారే. తమ లావుని కాపాడుకోవటానికి తగిన శ్రద్ధ తీసుకుంటారు. అయితే వీరికి క్షణాల్లో ఎమోషన్స్ మారిపోతుంటాయి. ఖాధవస్తే కళ్ళు నీళ్ళు, ఆనందం వస్తే అరుపులు, కోపం వస్తే పిచ్చి కేకలు వెయ్యగలరు. లారెల్ హార్ట్, సినిమాల్లో మీరు గమనించే వుంటారు. వారిలో ఒకరు ఎక్స్ మార్ఫ్, రెండవ వ్యక్తి ఎండో మార్ఫ్. వారి లక్షణాలను గుర్తు చేసుకుంటే మీకు ఇంకా బాగా అర్థమవుతుంది. ఈ తెగవారు డ్రెంట్స్ గా ఉంటే మంచిది. వారు సమస్యను అర్థం చేసుకుంటారు, పరిష్కారం కూడా సూచిస్తారు.



పై మూడు శరీరాకృతుల గురించి చదివారుకదా. ఇప్పుడు మీరు ఏ తరగతికి చెందిన వారో తెలుసుకోండి. దానికి తగ్గట్టుగా మీ వైఖరిని మార్చుకోండి. అది మీ అభివృద్ధికి ఎంతో దోహదపడుతుంది.

## ప్రవర్తన, వైఖరి ఒకటికాదు

ప్రవర్తన, వైఖరి అనే పదాలు (Behaviour, Attitude) దాదాపు ఒకేలా అనిపించినా, రెండింటి మధ్య చాలా వ్యత్యాసం ఉంది. వైఖరి అనేది వ్యక్తిలోని సహజసిద్ధమైన లక్షణం. ప్రవర్తన అనేది పరిస్థితిని బట్టి మారటానికి అవకాశం ఉంది. మారుతుందాని కూడా, ఉదాహరణకు సున్నిత మనస్తత్వంగల ఒక వ్యక్తి పోలీసు శాఖలో చేరాడనుకుందాం. కరుడుగట్టిన నేరస్థులతో నిజం చెప్పించాల్సిన పని అతనికి అప్పగించారనుకుందాం. అటువంటప్పుడు అతను తన సున్నిత వైఖరిని విడిచి ఘాటుగా ప్రవర్తించాలి. ప్రవర్తించటం రాకపోతే అలవాటు చేసుకోవాలి. అదేవిధంగా దూకుడు స్వభావం గల వ్యక్తి ఆన్సూరెస్సు, లేదా నెట్ వర్క్ సంస్థల్లో కస్టమర్లను కలవాల్సి వస్తే అక్కడ సున్నితంగా ప్రవర్తించాలి. భయపెడుతున్నట్లుగాకానీ, బెదిరిస్తున్నట్లుగా కానీ మాట్లాడితే బెదిరికొట్టవచ్చు.

## ముసుగు తప్పుడు

“పర్సనాలిటీ” (Personality) అనే మాటను మనం అంటూంటాం. అంటే బావ్య స్వరూపం అని సహజంగా అనుకుంటాం. కానీ సైకాలజీలో పర్సనాలిటీ అనే పదం ఇంగ్లీషుది కాదు. లాటిన్ భాషలో Persona అనే పదం నుండి ఉద్భవించింది. పర్సోనా అంటే “నటీ నటులు ధరించే ముసుగు” అని అర్థం. మనం సమయం సందర్భాలనుబట్టి తగిన ముసుగుని ధరించగలిగితే మన వృత్తి వ్యవహారాల్లో రాణింపు సాధించవచ్చు అని అర్థం. మీరు చేస్తున్న ఉద్యోగంలో ఇది తప్పనిసరి అని అందరూ గుర్తించాలి.

ప్రవర్తనలో మూడు రకాలుంటాయి. మొదటిది సహజమైనది, రెండవది కృత్రిమమైనది, మూడవది సందర్భానుసారం మార్చుకునేది. మూడవది చాలా ముఖ్యమైనది. సమయాన్ని బట్టి, మనుషులను బట్టి మారుతుందాని. అంటే ముసుగు తప్పనిసరన్నమాట.

## నోరు మంచిదైతే ఊరూ మంచిదే

“నోరు మంచిదైతే ఊరు మంచిది” అనేది కమ్యూనికేషన్లో ముఖ్యమైన సిద్ధాంతం. అయితే నోటితో మాట్లాడే మాటలతో పాటు, చేతలు, చూపులు, కంఠ స్వరం కూడా ముఖ్య పాత్ర వహిస్తాయనేది మర్చిపోకూడదు. దానినే సైకాలజిస్టులు మూడు భాగాలుగా విభజించారు.

అవి :

1. VERBAL
2. VOCAL
3. VISUAL



మొదటిది వెర్బల్ అంటే మాట్లాడే మాటలు ప్రయోగించే పదాలు. రెండవది వోకల్ అంటే పదాలను ప్రయోగించే కంఠ స్వరం. మూడవది విజువల్ అంటే మాట్లాడకుండా అందించే సందేశాలు.

సమాజంలో కొంత మంది మానిప్యులేషన్ (Manipulation)కి ఎక్కువ ప్రాధాన్యతనిస్తారని రిచర్డ్ డెన్నీ అంటారు. ఇది అందరి విషయాల్లో నిజం కాకపోవచ్చు. మానిప్యులేషన్ అంటే చేసిన తప్పుల్ని సమర్థించుకోవటం. ఒక మాట జారి, ఆ తరువాత “నేను అలా అనలేదు నా ఉద్దేశ్యం అది కాదు, నేనింత వరకు ఎవరినీ కించపరచలేదు” అని సర్ది చెప్పవచ్చు. కానీ సంస్థలో పనిచేసే ఉద్యోగులు అలా తప్పించుకోవటానికి వీలేదు. ఎందుకంటే ఉద్యోగులు రిటైరయ్యే వరకు అదే సంస్థలో ఉంటారు. మధ్యలో మంత్రులు మారుతారు, ప్రభుత్వ పాలనీలు మారతాయి, ప్రజల మనోభావాలు మారుతుంటాయి. కాబట్టి ప్రతి ఉద్యోగి సాటి ఉద్యోగిని మోటివేట్ చేస్తూ ఉండాలి. అందరూ ఒక తాటిపై నడవాలి. సంస్థ ప్రతిష్ఠను పెంచాలి. ప్రజల అభిమానం సంపాదించాలి.

ఒక సంస్థలో పనిచేసే ఉద్యోగులు ఒక కుటుంబంలో సభ్యుల్లాంటివారు. వారిలో వారికి పొరపొచ్చాలున్నా, కుల, మత, ప్రాంత భేదాలున్నా సంస్థ అభివృద్ధికి బీటలు పడే ప్రమాదం ఉంది. అవి ముదిరితే సంస్థ ముక్కలవ్వచ్చు, చివరకు కనుమరుగు కావచ్చు.

### వెర్బల్ (VERBAL)

“మాటే మంత్రం” అంటారు పెద్దలు. ఈ మంత్రాల్లో వేద మంత్రాలుంటాయి, చావు మంత్రాలు కూడా ఉంటాయి. ఏవి ఎప్పుడు ఉపయోగించాలో తెలుసుకున్నవారు తమ పనులు సానుకూలంగా చేసుకోగలరు. సహజంగా మనం మనకి తెలియకుండా కొన్ని పదాలను ప్రయోగిస్తూంటాం. అవి ఎదుటివారిని బాధపెట్టవచ్చు. లేదా వారి నుండి తగిన స్పందన రాకపోవచ్చు. లేదా ఎదురు తిరగవచ్చు. మనం వాడిన పదాలు పెద్దల నుండి నేర్చుకున్నవే. వాటిని పారటింగ్ వర్డ్ (Parroting Words) అంటారు. అంటే తెలుగులో చిలకపలుకులు. రామచిలుక నేర్చుకున్నట్లు మనం కూడా నేర్చుకున్నాం. ఆ పదాలు పూర్వం రోజుల్లో ఆ కాలం వాళ్ళు మాట్లాడినా అభ్యంతరం ఉండేది కాదు. ఇప్పుడు అవి కాలం చెల్లాయి. ఉదాహరణకు పూర్వం కొన్ని కులాల వాళ్ళను ఆ రోజుల్లో కులం పేరుతో పిలిచేవారు. దూషించే వారు. అప్పుడు అది నేరం కాదు. ఇప్పుడు నేరం. కాబట్టి పాత కాలం వాళ్ళు అన్న మాటల్ని చిలక పలుకట్లా వల్లిస్తే చెరకాల తప్పుడు.

“కులాల వాళ్ళని కులం పేరుతో పిలిస్తే తప్పేమిటి? వాళ్ళ కులం అది కాదా?” అని ప్రశ్నించటం కన్నా “నా భాష తీరు నేను మార్చుకోగలను. నేను వారితో మరో విధంగా కూడా సంభాషించగలను” అని అనుకోవటం నేటి తీర్పు. బాషని మన అదుపులో ఉంచుకోవచ్చు. ఎటోర్నీ మారాలనే ఆలోచనని పెంచుకోవాలి.

ఇతరులతో సంభాషించినపుడు భాషలో స్వల్పమైన మార్పులు చేసుకోవటం వలన ఎదుటివారు సానుకూలంగా స్పందించగలరు. అధికారం ధ్వనించే పదాలను విడిచిపెట్టాలి. సహజంగా మన పెద్దలు, పూర్వీకులు, పై అధికారులు అలా మాట్లాడి ఉండవచ్చు. కానీ ఇప్పుడది పనికిరాదు. ఉదాహరణకి -

“నువ్వు అరగంటలో ఈ పని చేసి తీరాలి” అనే బదులు “ఈ పని నువ్వు మాత్రమే చేయగలవు, నీకైతే అరగంట కూడా అవసరం లేదు” అని చూడండి.

“నీ పెండింగ్ పేపర్లు క్లియర్ చెయ్యకపోతే నీకు రివర్స్ తప్పదు” అనే బదులు “నీ పెండింగ్ పేపర్లు క్లియర్ చేసేయ్. నీకు ప్రమోషన్ వచ్చేలా చేస్తాను” అనవచ్చు.

“నీ బుర్రలో మట్టి తప్పు ఏమీ లేదు. ఒక్క పని సరిగ్గా చెయ్యడం లేదు, పైగా అన్నీ చచ్చు సలహాలిస్తున్నావ్?” అని సబార్డినేట్‌ని మందలించేబదులు “నీకున్న అనుభవంతో నువ్వు కూడా ఆలోచించగలవు. ఈ కేసు పరిష్కరించటానికి మంచి మార్గాలు వెతుకు” అంటే బుర్రకు పదును పెట్టవచ్చు.

ఇంట్లో కానీ, పని చేసే సంస్థలో కానీ, మాట్లాడే భాషలో కొన్ని పదాలను ఉపయోగించటం మానేయగలిగితే లేదా మర్చిపోగలిగితే ఎవరైనా సరే ఎవరికైనా ఆవులు కావొచ్చు. ఆ పదాలు ఏమిటంటే?

“నీకేం తెలీదు,”

“నోర్యూసుతో,”

“ఎక్కువ మాట్లాడకు,”

“నువ్వుకూడా సలహాలు ఇవ్వటమా?”

“నీది చచ్చుబుర్ర,”

“నువ్వేం చెయ్యలేవు,”

“ఈ జన్మలో దాగు పడవు,”

“నా భర్తకొద్దీ దొరికావు,”

“అసలు ఈ పని నీకు చెప్పటం నాది తప్పు...”

ఇవ్వాలి. సాయంత్రం ఒకసారి పత్రిక వాళ్ళకు ఫోన్ చేసి గుర్తు చెయ్యాలి. అంతే" అని చెప్పాడు.

పైన చెప్పినది నూటికి నూరు శాతం అక్షరాలా కరణ్ణే. కానీ కనపడని కష్టాలు ఉన్నాయి. పత్రికల్లో ముఖ్యమైన వారంటే ఎవరు? దానికి సంబంధించిన లిస్టు ఏమైనా ఉందా? ఆ పత్రికలవారికి ఫోన్ చేసి ఎవరితో మాట్లాడాలి? ఎలా మాట్లాడాలి? మీటింగులో మైకు అవసరం ఉందా? ఫోటోగ్రాఫర్ కావాలా? సరే, వారంతా వచ్చిన తరువాత కూర్చోబెట్టి కాఫీ, టీలు ఇవ్వాలి. వాటితో పాటు బిస్కెట్లు వగైరాలు కూడా ఇవ్వాలా? ఫలహారాలు పెట్టాలా? అధికారి వచ్చి మాట్లాడేలోగా ఈ వ్యక్తి పత్రికలతో ఏం మాట్లాడాలి? అసలు విషయం ఈయన చెప్పెయ్యవచ్చా? లేదా అధికారే చెప్పాలా? ఇది చాలా ముఖ్యమైన విషయం. ఇక్కడ ఎంతో తెలివితేటలు, సమయస్ఫూర్తి, లౌక్యం కావాలి. ఎందుకంటే కొందరు జర్నలిస్టులకు సమయం ఉండదు. కాబట్టి వాళ్ళు తొందర పెడతారు. "ఆయన వచ్చేదాకా ఆగలేం, ఆ చెప్పేదేదో మీరే చెప్పెయ్యండి ఆ ప్రెస్ రిలీజ్ ఇచ్చేయండి" అంటారు. ఒక వేళా అలా ఇచ్చేస్తే కొంప మునుగుతుంది. ట్రాన్స్ఫర్ తప్పదు. అదే విధంగా ప్రెస్ నోట్ తయారుచెయ్యటంలో ఎంతో నేర్పు కావాలి. సీనియర్ ఆ విషయాన్ని స్పష్టంగా జూనియర్ కి నేర్పించాలి.

ప్రెస్ రిలీజ్ లో ముఖ్యమైన వివరాలు అన్నీ ఉండాలి. ఏమిటి? ఎవరు? ఎందుకు? ఎప్పుడు? ఎలా? ఎక్కడ? అనే ఆరు పాయింట్లు ఉండాలి. దానికి సంబంధించిన గణాంకాల వివరాలు పట్టికలు అవసరాన్ని బట్టి ఇవ్వాలి. ప్రెస్ వారు వచ్చినప్పుడు మీటింగు ఏమిటి? అనే విషయం మాత్రమే జూనియర్ చెప్పాలి. మిగతా విషయాలు తెలిసినా చెప్పకూడదు. అవన్నీ వచ్చే అధికారో, మంత్రో చెప్పుకుంటారు. ఎందుకంటే అవి ముందే చెప్పేస్తే వారి ప్రసంగంలో పస కనపడదు. అదే విధంగా తయారు చేసిన "ప్రెస్ రిలీజ్" కూడా ఆఖరి నిమిషం దాకా అత్యంత రహస్యంగా దాచి ఉంచాలి. తెలిపిన, మర్నాడు ఆ పత్రిక దాటుగా వేస్తుంది. మిగతా పత్రికలు తెల్లమొహం వేస్తాయి. మర్నాడు ప్రెస్ మీట్ లో పస ఉండదు. పైగా మిగతా పత్రికలవారు అలుగుతారు. అది పై వారిని ఇబ్బందిలో పడేస్తుంది. కాబట్టి ఒక్కసారి ఒక జూనియర్ చేసిన చిన్న తప్పిదం, పెద్ద సమస్యకు దారితీయవచ్చు.

సీనియర్లు, తమ జూనియర్లకు చేసే కమ్యూనికేషన్, ట్రాన్స్ఫర్ అయినప్పుడు ఇచ్చే అప్పగింతులు, నోటితో చెప్పటం కన్నా లిఖిత పూర్వకంగా ఇవ్వడం అన్న విధాలా ఇరు పక్షాలకు శ్రేయస్కరం.

రిచర్డ్ డెన్నీ అనే మేనేజిమెంట్ కన్సల్టెంటు ఈ విషయం ప్రస్తావిస్తూ ఒక సెక్షన్లో పనిచేసే ఉద్యోగికి ట్రాన్స్ఫర్ అయినప్పుడు, కొత్తగా చేరిన ఉద్యోగికి పనులన్నీ అప్పగించిన తరువాత ఇలా చెప్పాడు.

“నీకు ఏది అర్థం కాలేదో అది ఆడుగు, చెప్తాను. నీకు గందరగోళంగా అనిపిస్తే చెప్పు, స్పష్టంగా అర్థమయ్యేలా చెప్తాను. భయమేస్తే చెప్పు, దైర్యం వచ్చేలాగా చెప్తాను. నేచెప్పినదాంట్లో ఏదైనా తప్పుగా అనిపిస్తే చెప్పు. అది రైటని రుజువు చేసే ప్రయత్నం చెయ్యను. అవసరమైతే దిద్దుకుంటాను. బాధ కలిగిస్తే నీలో నువ్వే బాధ పడకు. అది నాకు చెప్పు, పరిష్కరిస్తాను, నేను మైండ్ రీడర్ని కాదు, మెజిషియన్ని కాదు కాబట్టి ఉన్న విషయం ఉన్నట్లు చెప్పు. నువ్వు నాకన్నా బాగా చేసి మెప్పు పొందే ప్రయత్నం చేయటానికి సలహాలు ఇవ్వటానికి సిద్ధంగా ఉన్నాను”.

ఈ విధంగా పై అధికారులు కింద అధికారులకు, సీనియర్లు కొత్తగా చేరిన జూనియర్లకు చెప్పగలిగితే ఆ కార్యాలయంలో మంచి సంబంధ బాంధవ్యాలు నెలకొనటం భాయమని, పనికి నామం పెట్టే వాళ్ళు, పనిరాదని కూర్చునేవాళ్ళు ఉండరని రిచర్డ్ డెన్నీ ఆభిప్రాయం. అందరికీ పని వచ్చు. అయితే చెప్పి చేయించుకోవాలి.

అందుకనే, “మాటేమంత్రం” అని నేనంటాను. మంచి మాటలతో ప్రేరణను కలిగించవచ్చు. ఎదుటివారిలో దాగి ఉన్న ప్రతిభను వెలికి తీయవచ్చు. పదునుపెట్టవచ్చు. వారిని నైపుణ్యం కలవారిగా తీర్చిదిద్దవచ్చు. మంచి మాటలు ఎంతో ప్రభావాన్ని కలిగించగలవు. మంచిమాటలను తేలికగా అంచనా వేయకండి. మంచి మాటలను చెప్పటం సాధన చేస్తూ ఉండండి. ఉత్సాహం ఉరకలు వేస్తుంది. మీ మంచి మాటలు ఎదుటివారిని మంత్రముగ్ధుల్ని చేస్తాయి. అందుకనే “మాటేమంత్రం” అనే మాట మీ నోట మరోసారి అనండి...

మనసారా అనండి. అనుకుంటూ ఆమలుపరచండి. ఇలా అనుకుంటూ ఉండటమే మననం చేసుకోవటం. మననం చేసుకున్న మాట మంత్రం అవుతుంది. మంత్రపూరితమైన మాట మంచి మాటగా మనసులపై మనసున్న మంచి మనుషులపై, చాలాసార్లు మంచి మనసులేనివారిపైన కూడా తన ప్రభావాన్ని చూపుతుంది.

## కమ్యూనికేషన్లో ‘9C’ టెక్నిక్

ఈనాటి సమాజంలో ఏ వ్యక్తి రాణించాలన్నా 9C కమ్యూనికేషన్స్ కి పెద్దపీట వేయకతప్పదు. ఆ సంస్థకి జర్దికంగా వనరులు ఆ సంస్థ వెనుక రాజకీయ బలమున్న పెద్ద మనుషులన్నా సంస్థలో జరిగే కమ్యూనికేషన్స్ సరిగ్గా లేకపోతే అది కుప్పకూలుతుంది.

అంతర్జాతీయ మార్కెట్లో పేరు ప్రతిష్టలున్న కొన్ని సంస్థలు, తమ మార్కెట్ సిబ్బందికి కమ్యూనికేషన్లో తగిన శిక్షణ ఇవ్వకపోవటం వలన మూతబడ్డాయి. అదే విధంగా కొన్ని విద్యా సంస్థలు, రాజకీయ పార్టీలు, కమ్యూనికేషన్ రంగాన్ని నిర్లక్ష్యం చేసినందువలన కనుమరుగయ్యాయి.

ఒక సంస్థ విజయం సాధించినపుడు సమాజంలో బాధ్యత పెరుగుతుంది. ఆ సమయంలో కమ్యూనికేషన్స్ అవసరం కూడా పెగుతుంది. కారణమేమంటే ఆ సంస్థ విజయాన్ని సహించలేని వారుంటారు. వారు చేసే మంచి పనులను చూసి అసూయ చెందే వారుంటారు. వారందరినీ ఒక కంట కనిపెట్టాలి. అటువంటి వారి సమాచారాన్ని తెలుసుకుంటూ ఉండాలి. తగిన సమయంలో తగిన విధంగా పాఠం చెప్పాలి. ఉదాహరణకి ఒక అధికారి లేదా నాయకుడు చక్కని పాలన అందిస్తున్నాడు. అది అందరికీ రుచించదు. ముఖ్యంగా ప్రత్యర్థులకు అది నచ్చదు. ఏదో ఒక రకంగా ఆయన స్థానాన్ని కదిలించాలనుకుంటారు. దానికి పావులు కదుపుతుంటారు. అటువంటి సమయంలో అది గుర్తించి కట్టుదిట్టమైన కమ్యూనికేషన్ పద్ధతిపై అవగాహన ఉండాలి. దాన్ని బట్టి అతను తగిన విధంగా చర్యలు చేపట్టవచ్చు.

కట్టుదిట్టమైన కమ్యూనికేషన్స్ కి "9సి" టెక్నిక్ అనే పద్ధతి ఉంది. అమెరికన్ మేనేజిమెంట్ అసోసియేషన్ వారు తమ సభ్యుల కొరకు ఇది రూపొందించారు. వాణిజ్య సంస్థలు ఉపయోగిస్తున్నాయి. ప్రతీ శాఖకూ ఇది చాలా అవసరం.

## "9సి టెక్నిక్"

1. Cause (కారణం)
2. Capacity (అర్హత)
3. Context (సందర్భం)
4. Content (విషయం)
5. Channel (మార్గం)
6. Clarity (స్పష్టత)
7. Co-operation (సహకారం)
8. Credibility (నిజాయితీ)
9. Commonsense (ఇంగిత జ్ఞానం).

పై తొమ్మిది 'C'లను తగిన విధంగా ఆచరించినపుడు ఏ సంస్థకైనా విజయం లభిస్తుంది.

## 1. Cause (కారణం)

ఒక విషయంలో సమాచార సేకరణ చేసేటప్పుడు తగిన కారణం ఉండాలి. ఉదాహరణకి ఒక కాలేజీలో మాదక ద్రవ్యాల వాడకం జరుగుతుందని తెలిసినప్పుడు అధ్యాపకులు దానికి సంబంధించిన సమాచారం సేకరించాలి. నగరంలో ఒక ప్రాంతంలో అంటువ్యాధులు ప్రబలుతున్నాయని తెలిసినప్పుడు అధికారగణం కదిలి కారణాలు సేకరించాలి.

## 2. Capacity (అర్హత)

కమ్యూనికేషన్లో ఇది చాలా ముఖ్యమైనది. ఎవరు ఎవరికి సమాచారం అందచేయాలి? సహజంగా పైవారు క్రిందివారికి చెప్పాలి. (Downward communication) అంటారు. అది నిజమే, కాని క్రింది వారు కూడా పై వారికి చెప్పినవి కొన్ని సందర్భాల్లో వినాలి (Upward communication). కొన్ని శాఖలలో శక్తివంతమైన సమాచారం క్రింది స్థాయివారే సేకరిస్తుంటారు. వారు పై వారికి చెప్పకపోయినా, చెప్పినా పైవారు వినకపోయినా, పట్టించుకోకపోయినా సంస్థకు నష్టం వాటిల్లుతుంది.

ఉదాహరణకు ఒక పాఠశాలలో టీచరు చెప్పున్న పాఠాలు అర్థం కానప్పుడు, స్టూడెంట్ మాత్రమే అది చెప్పగలుగుతాడు. అతను టీచర్కి, టీచర్ హెడ్ మాస్టర్కి, అతను చైర్మన్కి చెప్పాలి. చైర్మన్ తగిన నిర్ణయం తీసుకొని, క్రిందికి ఆదేశాలు ఇవ్వాలి.

## 3. Context (సందర్భం)

మీరు అందించే సమాచారం సందర్భాను సారంగా ఉండాలి. ఒక విషయం గురించి పరిశోధన జరుగుతున్న సమయంలో దానికి సంబంధించిన సమాచారం మాత్రమే అందించాలి. సందర్భం వివరాలు, అర్థం లేని సమాచారం అసలు విషయాన్ని పక్కదోవ పట్టించే ప్రమాదం ఉంది.

## 4. Content (విషయం)

ఇది కమ్యూనికేషన్లోకి గుండె లాంటిది. మీరు అందించే సమాచారంలో విషయం ఉండాలి. ఎదుటి వ్యక్తికి పనికి వచ్చే సమాచారం ఉండాలి. అసలు ఏం జరిగింది? ఎలా జరిగింది? ఎప్పుడు జరిగింది వంటి విషయాలతో పాటు పరిష్కారం ఏమిటి? వంటి సూచనలు అందించగలగాలి. అలా అందించ గలిగే విధంగా ప్రతి వ్యక్తి తనకు తాను శిక్షణనిచ్చుకోవాలి. కొన్ని సంస్థల్లో క్రింది స్థాయి ఉద్యోగులు, తమపై అధికార్లకు చక్కని సమాచారం అందించి వారి స్థాయిని పెంచుకుంటారు. మరికొంత మంది తప్పదు సమాచారం ఇచ్చి పరువు తీస్తారు.

ఉదాహరణకు రిపబ్లిక్‌డే ప్రసంగానికి వెళ్ళినప్పుడు భారత స్వాతంత్ర్యం సమాచారం చెప్పాలి. అంతేతప్ప చెరుకుతోటలో చీదను గురించికాదు.

### 5. Channel (మార్గం)

ఒక విషయం చెప్పటానికి ఒక పద్ధతి, మార్గం ఉంటాయి. ఎవరు ఎవరికి చెప్పాలి? అనేది చాలా ముఖ్యం. ఒక అట్టుడుగు స్థాయి ఉద్యోగి తన సమస్యను డైరెక్టుగా ముఖ్యమంత్రికి చెప్పకూడదు. ముందు తన పైస్థాయి ఉద్యోగికి చెప్పాలి. దానికి అతను తగిన విచారణ చేసి ఆపై అధికారికి పంపాలి. ఆపైన.. ఆపైన వారికి అలా ఉండటం వలన సమాచారం సక్రమ పద్ధతిలో చేరుతుంది. (Through proper channel). అలా కాకుండా పక్కదారిలో, అడ్డదారిలో ప్రయత్నిస్తే మొత్తానికే మోసం జరగవచ్చు.

### 6. Clarity (స్పష్టత)

తెలియచేసే విషయంలో స్పష్టత చాలా అవసరం. చిన్న చిన్న పదాలతో, అవతలి వ్యక్తికి, అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి. ఇక్కడ భాషా పాండిత్యం అవసరం లేదు. క్లిష్టమైన పదాలు వాడకూడదు. చెప్పే విషయంలో సారాంశం స్పష్టంగా ఉండాలి. ఏమిటి? ఎవరు? ఎందుకు? అనే వివరాలు ఖచ్చితంగా ఉండాలి. అప్పుడు పై అధికారులు ఎప్పుడు? ఎలా? అనేవి ఆలోచించగలరు.

### 7. Cooperation (సహకారం)

సమాచార వరంపరలో ఇది వెన్నెముకలాంటిది. సమాచారంలో కట్టుకథలు, ఊహాగానాలు ఉండకూడదు. ఒక సంస్థలో పనిచేసే ఉద్యోగులు సంస్థ అభివృద్ధికై పాటు పడుతున్నప్పుడు ఒకరినొకరు నమ్మాలి. ఒకరి నుండి మరొకరికి అందించే సమాచారంలో నిజాయితీ ఉండాలి. ఇతరులకు పేరు వస్తుందని తప్పుడు సమాచారం అందించకూడదు. దానివలన చివరకు సంస్థ అప్రతిష్టపాలు కాకతప్పదు.

### 8. Credibility (విశ్వసనీయత)

మీరు అందచేసే సమాచారంలో నిబద్ధత చాలా అవసరం. లేదా ఎదుటివారు నమ్మరు. చిన్నతనంలో “నాన్నా.. పులి” కథ వినే ఉంటారు. ఒక రైతు అడవిలో కట్టెలు కొట్టుకుంటూ పనిచేసుకుంటూండగా, దగ్గర్లో అడుకుంటున్న పదేళ్ళ కొడుకు తండ్రిని తమాషా పట్టించటానికి “నాన్నా.. పులి, నాన్నా పులి..” అని అరుస్తాడు. అది విన్న తండ్రి పరుగుపరుగున గొడ్డలి తీసుకుని వస్తాడు. అప్పుడు కొడుకు నవ్వుతూ ‘ఊరికే అన్నాను’ అన్నాట్ట. అమ్మయ్య! అని తండ్రి మళ్ళీ పనిలోకి వెళ్ళాడు. ఇలా రెండు సార్లు

చేశాడు. తండ్రి వచ్చివెళ్ళాడు. మూడవసారి నిజంగా ఫులి వచ్చింది. “నాన్నా ఫులి...” అన్నాడు కొడుకు. సరదాగా అన్నాడని తండ్రి తన పని చేసుకుంటూ ఉండిపోయాడు. చివరకు ఆ ఫులి, పిల్లవాడిని తిని చక్కాపోయింది. కాబట్టి మీరు అందించే సమాచారంలో నిబద్ధత అవసరం.

### 9. Commonsense (ఇంగిత జ్ఞానం)

ఇది ఆఖరి పాయింటే అయినా అతి ముఖ్యమైనది. మీరు పనిచేసే సంస్థకు సంబంధించిన సమాచారం మీకు బాగా తెలిసుండాలి. మీరు పనిచేసే సెక్షన్ తప్ప మిగతా వాటి గురించి తెలియదు అంటే బావుండదు. బయటి వ్యక్తులు నన్ను నా శాఖలోకి ఫలానా పని గురించి అడిగినప్పుడు ‘ఏమో’ నాకు తెలియదు. అన్నాననుకోండి. లేదా, పలానా సెక్షన్ ఎవరు చూస్తున్నారు? అని అడిగారనుకోండి. “నాకేం తెలుసు, నా గాడవేదో నాది” అన్నాననుకోండి - బావుండదు. కొన్ని శాఖల్లో పనిచేసే వారికి అక్కాంటిబిలిటీ ఉండాలి. అది అవసరం. అప్పుడే మనం చక్కని కమ్యూనికేటర్స్ కాగలుగుతాం.

### చెప్పటం ఒక కళే... కానీ

ఒక పెద్దాయనకి గుండె సమస్య వచ్చింది. డాక్టర్ని కలిశాడు. డాక్టరు మందులిచ్చి తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు చెప్పాడు. తన మాటలతో ఎటువంటి రోగాన్నయినా క్షణాల్లో మాయం చేయగలవనే నమ్మకం ఆయనకుంది. పేషెంట్లకీ ఉంది. పెద్దాయన ఇంటికెళ్ళి డాక్టరు చెప్పినట్లుగా విశ్రాంతి తీసుకుంటూండగా టెలిగ్రాం వచ్చింది. అతని భార్య తీసుకుని చదివింది. ఆయనకు పదిలక్షలు లాటరీలో వచ్చాయని సందేశం. ఆ విషయం ఆయనకు చెప్పే గుండె ఆగిపోవటం ఖాయం అని భయపడి డాక్టరు గార్ని వెంటనే రమ్మని కబురు పంపింది.

డాక్టరుగారికి తాను చక్కని కమ్యూనికేటర్నని గొప్ప నమ్మకం. విషయం అర్థం చేసుకున్నాడు. “మీరేం భయపడకండి. నేనే అంచెలంచెలుగా చెప్తాను” అని ఇంటివారికి ధైర్యం చెప్పి పెద్దాయన గదిలోకి వెళ్ళాడు.

“సమస్తే... ఎలా ఉన్నారు?”

“మీ రయవలన బావున్నాను డాక్టరుగారు. ఈ సమయంలో ఇలా వచ్చారేమిటి?”

“ఏంటేదు.. ఇటువైపు ఏదో పని ఉంటే వచ్చాను... టైటివే ఊరికే అడుగుతున్నాను...

మీకు లాటరీ టికెట్లు కొనే అలవాటుందా?”



“ఏదోలేండి... సరదాగా నెలనెలా వందరూపాయల టికెట్లు కొంటాను”

“ఎప్పుడైనా పెద్ద బహుమతి వచ్చిందా?”

“భలేవారే! మనకెందుకు వస్తుంది? ఏదో చిన్న చిన్న బహుమతులు వచ్చాయి”

“అలాగా! ఇప్పుడు మీ దగ్గర కొత్త టికెట్లు ఏమైనా ఉన్నాయా?”

“ఎవో ఒకటి రెండు ఉన్నట్లున్నాయి డాక్టర్”

“అలాగా! ఇప్పుడు వాటిల్లో ఒకదానికి లక్ష రూపాయలు వచ్చాయనుకోండి. అహ ఊరికే అడుగుతున్నాను. ఆ డబ్బుతో ఏం చేస్తారు?”

“నాకెందుకు వస్తుంది డాక్టర్?”

“వచ్చిందనుకోండి. ఏం చేస్తారు?”

“ఏముంది? ఈ వైద్యానికి కొన్ని అప్పులు చేశాను. అవి తీర్చేసి మిగతాది మా ఆవిడకి ఇస్తాను”

“రెండు లక్షలు వస్తే?”

“డాక్టరు గారూ మీరు ఇంత తీరిగ్గా ఉన్నారు. వేరే పని లేదా?”

“అదలా ఉంచండి. రెండు లక్షలు వస్తే ఏం చేస్తారు?”

“ఏం చేస్తాను. ఇల్లు రిపేర్ చేయించి, పైన ఒక గది వేయిస్తాను. అబ్బాయి చదువుకోటానికి పనికి వస్తుంది.”

“ఒకవేళ ఐదు లక్షలు వస్తే?”

“అప్పులు తీర్చి, ఇల్లు బాగు చేయించి, గదివేసి, అమ్మాయి పెళ్ళి ఘనంగా చేస్తాను.”

“వెరీ గుడ్... ఇప్పుడు పదిలక్షలు వస్తే?”

“సగం మీకిస్తాను” అన్నాడు చికాకుగా.

అంతే! డాక్టరు గుండె ఆగి మరణించాడు. కాబట్టి కమ్యూనికేట్ చెయ్యగలమనుకున్న వారంతా కమ్యూనికేటర్లు కాదు.

## ఆ నోటా... ఈ నోటా...

కొన్ని కొన్ని మాటలు ఆనోటా ఈనోటా విని ప్రచారమయ్యి చివరకు అవి ప్రామాణికాలు అవుతాయి. దానికి కారణం అది మొదలు పెట్టిన వారి చొరవ, ధైర్యం, ప్రచారం మూత్రమే.

ఈ రోజు ఫోటో కాపీయింగ్ చేయించాలంటే పల్లెటూరిలో కూడా జెరాక్స్ (Xerox) చేయించాలంటారు. కానీ Xerox అనేది ఫోటోకాపీయింగ్ ప్రారంభించిన మొదటి సంస్థ పేరు.

Band-Aid అనేది చిన్న చిన్న దెబ్బలకు అతికించుకునే ప్లాస్టరు. ఈ రోజు వేరే కంపెనీలు అవి తయారుచేసినా దాన్నిబ్యాండ్ ఎయిడ్గానే వ్యవహరిస్తారు.

CNN అనేది మొట్టమొదటి Cable News Network అప్పటి నుంచి కేబుల్ న్యూస్ నెట్ వర్క్ అనే పేరు సామాన్యమైంది.

Compaq అనేది మొట్టమొదటి పర్సనల్ కంప్యూటర్. కానీ అన్ని కంపెనీలకు అదే పేరు అనుకుంటారు.

Tide అనేది మొట్టమొదటి దీటర్జంటు పౌడరు. అది ప్రపంచ వ్యాప్తంగా అత్యధికంగా అమ్మడవుతున్నది.

ESPN మొట్టమొదటి క్రీడా కార్యక్రమాలు ప్రసారం చేసే ఛానెల్. అవే కార్యక్రమాలు ఇతర ఛానెల్స్ ప్రసారం చేసినా, ప్రజలు ఆ ఛానెల్ కోసం ప్రత్యేక రుసుము చెల్లిస్తున్నారు.

Play Boy అనేది మగవారి కోసం ప్రారంభించిన పత్రిక. శృంగార ప్రాధాన్యమైనది. అటువంటి పత్రికలోచ్చినా సినిమాల వచ్చినా ప్లేబాయి అనేది బ్రాండ్ నేమ్ అయింది.

ఆ పేరుతో వచ్చే జీన్స్ కి కూడా డిమాండ్ అధికమే.

నువ దేశంలో ఏ వనస్పతినైనా దాల్చా అంటారు. అదొక కంపెనీ పేరని చాలా మందికి తెలియదు.

కాబట్టి మీ ఊర్లో మీరో కార్యక్రమం తలపెట్టండి. మీరొక మార్గదర్శి కావచ్చు. అంతకు ముందు అటువంటివారు ఉన్నా మీరు అంతకన్న బాగా చెయ్యండి. నన్నయ్యకన్నా ముందు కవులు ఉన్నా ఆయనను ఇది కవి అంటారు. ఆయనకే ఆ గౌరవం దక్కింది. అలాగే మీ ఊర్లో ఎల్లెవరి ఇతర ఇన్స్పిరేషన్లు ద్వారా కోటీశ్వరుడు కావచ్చు. MLM ద్వారా సంపాదించి పదిమందికి ఉపాధి కలిగించవచ్చు. అద్భుత వ్యాపారం చెయ్యవచ్చు. కానీ దేనికైనా శక్తివంతమైన మాట, ప్రచారం ముఖ్యం.

బ్రెయిన్ వేవ్ కమ్యూనికేషన్

ద్వారా పనులను అత్యద్భుతంగా  
నిర్వహించవచ్చు. కానీ, బ్రెయిన్ సాత్ర  
నిర్వహించే వ్యక్తి ఘటికుడై ఉండాలి.  
తగిన సమయంలో తగిన నిర్ణయాలు  
తీసుకుంటూ పనిచేసే వారివద్ద వక్రుని  
సమన్వయం ఉండేలా చెయ్యాలి.

## కమ్యూనికేషన్ పద్ధతులు

సంస్థల్లో ఒక వ్యక్తి నుండి మరోవ్యక్తికి వార్తను అందజేయటానికి ఐదు పద్ధతులున్నాయి. ఈ ఐదు పద్ధతులు అన్ని సందర్భాలలో అందరికీ పనిచేయవు. ఒక్కో పద్ధతి, ఒక్కో సందర్భంలో పనిచేయవచ్చు. ఇవి పరిశీలించి మీరు ఏ సమయంలో ఏది ఉపయోగించాలో ఆలోచించి అది చెయ్యండి.

1. అప్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ (UPWARD COMMUNICATION)
2. డౌన్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ (DOWNWARD COMMUNICATION)
3. బ్రెయిన్ వేవ్ కమ్యూనికేషన్ (BRAINWAVE COMMUNICATION)
4. సర్క్యులర్ కమ్యూనికేషన్ (CIRCULAR COMMUNICATION)
5. ఆల్ ఛానెల్ కమ్యూనికేషన్ (ALL CHANNEL COMMUNICATION)

ఈ కమ్యూనికేషన్స్ కథాకమామీషు ఎలా ఉంటాయో పరిశీలిద్దాం.

### 1. అప్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ (Upward Communication)

ఈ పద్ధతి ద్వారా క్రింది స్థాయి ఉద్యోగి సమాచారాన్ని తన సూపర్ వైజర్ కి అందజేస్తాడు. ఆ సూపర్ వైజర్ మేనేజరుకి, ఆ మేనేజరు జనరల్ మేనేజరుకి, ఆ జనరల్ మేనేజరు మేనేజింగ్ డైరెక్టరుకి అందచేస్తారు. మేనేజింగ్ డైరెక్టరు తగిన నిర్ణయాన్ని తన క్రింది ఉద్యోగులనుండి సరైన సమాచారం వచ్చినపుడే తీసుకోగలుగుతాడు. ప్రైవేటు సంస్థలైనా, ప్రభుత్వ సంస్థలైనా, ఉన్నతాధికారులు కిందనున్న వారి నుండి సమాచారం తీసుకుని తగు విధంగా మార్పులు చేర్పులు చేసినందువలన సంస్థ అభివృద్ధి చెందుతుంది.

ఒక సంస్థ తమ ఫ్యాక్టరీని ఊరికి పదికిలోమీటర్ల అవతల ప్రారంభించింది. ఫ్యాక్టరీకి రావలసిన సమయం ఉదయం 8 గంటలనుకోండి. ఆ సమయానికి సిటీ బస్సులు ఉండకపోవచ్చు. అది పట్టించుకోకుండా మేనేజిమెంటు మీరు సమయానికి రాకపోతే “డిస్ మిస్” అన్నారనుకోండి. ఇంక అర్ధరాత్రి పిప్పల సమయంలో కూడా అదే పద్ధతి కొనసాగితే ఫ్యాక్టరీ మూసివేత తప్పదు. అటువంటి సమయంలో వర్కర్ల అభిప్రాయాలు అడగాలి. అడిగితే వాళ్ళు చెప్తారు. కంపెనీ బస్సులు వెయ్యాలి లేదా స్కూటరు అద్వానస్సులు కావాలంటారు. “అవేం కుదరదు. మీకు ఉద్యోగం ఇచ్చాం. వస్తే రండి” అంటే కుదరదు. అటువంటి అభిప్రాయ సేకరణకు మూడు పద్ధతులున్నాయి. అయితే అవి స్వీకరించే విశాల దృక్పథం ఉండాలి.

1. సజెషన్ బాక్స్-తమ పేరు రాయకండా ఇచ్చే సలహాలు
2. భాగస్వామ్య పద్ధతిలో సమీక్ష సమావేశాలు
3. ప్రతి విభాగంలో అభిప్రాయ సేకరణ.

ఈ విధంగా చేస్తే సంస్థ విజయం ఖాయం.

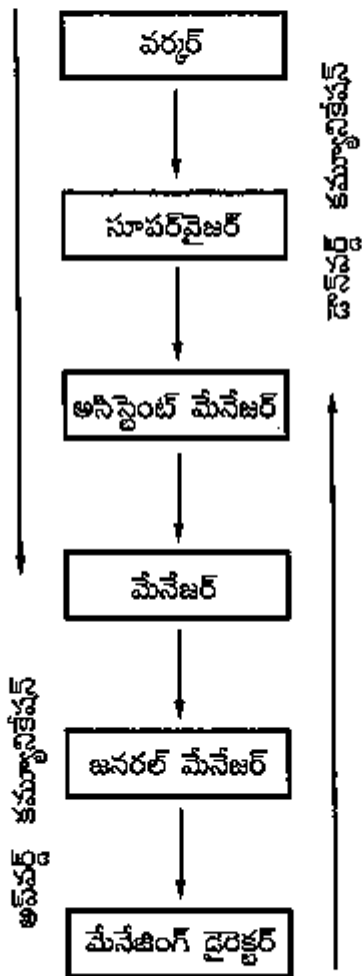
## 2. డౌన్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ (Downward Communication)

ఇది అప్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ కి పూర్తిగా వ్యతిరేకదిశలో వుంటుంది. అంటే పైనుండి క్రిందివారికి అందించే సమాచారం. మేనేజింగ్ డైరెక్టరు ఇచ్చే ఆదేశాలు, సంస్థకు సంబంధించిన పాలసీలు, టార్గెట్లు ఇతర ఉత్తర్వులు పైనుండి కిందకు పంపించటం జరుగుతుంది. క్రిందివారు పని సమయంలో తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు, పనితీరుని మెరుగుపరుచుకునే చిట్కాలు, నియమ నిబంధనలు ఈ విధంగా పంపటం జరుగుతుంది.

ఈ డౌన్ వార్డ్ కమ్యూనికేషన్ లో క్రమశిక్షణ ఉంటుంది. అదే సమయంలో సమాచార ప్రసారంలో మధ్యలో ఎక్కడైనా ఒక పొరపాటు జరిగితే (ఈ పుస్తకంలో చైనా గుసగులను చదవండి) అర్థం మారి అపార్థం చేసుకునే ప్రమాదం వుంది. ఉదాహరణకు ఒక బ్యాంకు వారు జచ్చిన సర్క్యులర్ ఏ విధంగా రూపాంతరం చెందిందో చిన్న ఉదంతం చదవండి. “గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో పనిచేసే ఉద్యోగి భార్యకు అస్వస్థతగా ఉంటే, అతను వట్టణం తీసుకెళ్ళి తగిన చికిత్స చేయించాలి కాబట్టి, బ్యాంకువారిని కోరితే బదులుగా మరొక ఉద్యోగిని (Substitute) అక్కడకు పంపవచ్చు” అనే సందేశం దశ దశలుగా మారి చివరకు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో పనిచేసే ఉద్యోగులకు ఇలాచేరింది. “శుభవార్త. మీ భార్య ఆరోగ్యం బాగాలేకపోతే చింత పడనవసరం లేదు. బ్యాంకువారినిడిగితే వెంటనే మరొకరిని పంపగలరు.”

ఈ రకమైన కమ్యూనికేషన్ ప్రస్తుతం ప్రతీరంగంలో అమలులో ఉంది. ప్రధానమంత్రి ద్వారా మంత్రిలకు, మంత్రిద్వారా కార్యదర్శికి... అలా చివరకు అట్టడుగు ఉద్యోగికి చేరుతుంది. మధ్యలో ఇబ్బందులొస్తే ఇంతే సంగతులు. ఆ విధంగా జరిగిన సంఘటనలు ప్రభుత్వం అభాసుపాలైన ఉదంతాలు ఎన్నో ఉన్నాయి.

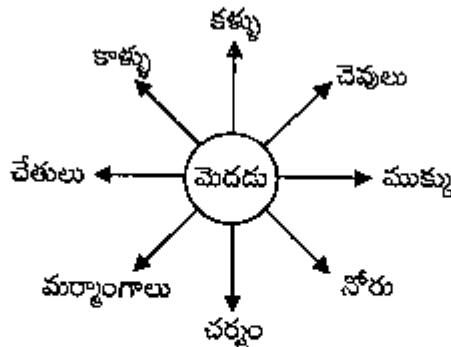
ఇక్కడ చిత్రంలోని వివరాలు అప్ వర్డ్, డౌన్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ ను స్పష్టంగా వివరిస్తుంది. ఒక ఫ్లాష్ కేరిల్ జరిగే పని తీరు ఇలా ఉంటుంది.



## బ్రెయిన్ వేవ్ కమ్యూనికేషన్ (Brainwave Communication)

బ్రెయిన్ అంటే మెదడు అని అందరికీ తెలుసు, మన శరీరంలో ఏ భాగానికి సమస్య వచ్చినా వెంటనే ఏ చర్య చేపట్టాలో క్షణంలో చెప్తుంది. ఉదాహరణకు ఒక వ్యక్తి వేడి వేడి నీళ్ళలో చెయ్యిపెట్టాడనుకోండి. బాధతో అరుస్తాడు. అది మెదడు గుర్తించి "తక్షణం చెయ్యి తీసెయ్య" అని చెప్తుంది. ఇది లిప్తపాటు కాలంలో జరుగుతుంది. మన శరీరంలో కుడి చేతి బాధలు ఎడమచేతికి తెలియవు. ఎడమ కాలు బాధలు కుడికాలుకి తెలియవు. ఆస్నీ మెదడుగే చెప్పుకుంటాయి. అది మిగతా భాగాలకు కూడా సందేశమిస్తుంది. ఉదాహరణకు ఎడమకాలికి గాయమైతే, నోరు ఉఫ్మని ఊదితే, కుడిచెయ్యి, దాన్ని సున్నితంగా నిమరుతుంది. ఈ పనులన్నీ మెదడు ఆదేశం మేరకు చేసినవే.

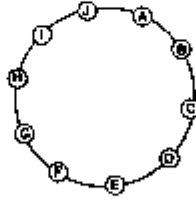
బ్రెయిన్ వేవ్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా పనులను అత్యద్భుతంగా నిర్వహించవచ్చు. కానీ, బ్రెయిన్ పాత్ర నిర్వహించే వ్యక్తి ఘటికుడై ఉండాలి. తగిన సమయంలో తగిన నిర్ణయాలు తీసుకుంటూ పనిచేసే వారివద్ద చక్కని సమస్యయం ఉండేలా చెయ్యాలి. సైన్యంలో గూఢచారి వ్యవస్థలో ఈ పద్ధతి ఆచరణలో ఉంటుంది. గూఢగారులు తాము సేకరించిన సమాచారం తన చిన్న బాస్ కి కాకుండా నేరుగా పెద్ద బాస్ కి చెప్తారు. దాని వలన సమాచారంలో ప్రసారలోపం ఉండదు. మధ్యవర్తుల ద్వారా వీక్ అయ్యే ప్రమాదం ఉండదు. కొందరు ముఖ్యమంత్రులు పోలీసుల ద్వారా ఇటువంటి వ్యవహారం డైరెక్టుగా స్వీకరిస్తారు.



ఫోర్డు మోటార్స్ లో హెన్రీ ఫోర్డు ప్రారంభ సమయంలో ఈ పద్ధతి కొంత కాలం అవలంబించాడు. వర్క్ లోకి ఏదైనా సమస్య ఉంటే, డైరెక్టుగా వచ్చి తనకు చెప్పమనేవాడట. తరువాత పని ఒత్తిడి పెరిగి వ్యాపారం పెరిగి దానికి స్వస్తి చెప్పాడు.

#### 4. సర్క్యులర్ కమ్యూనికేషన్ (Circular Communication)

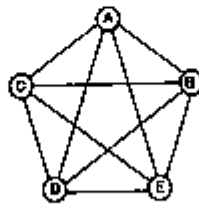
ఈ పద్ధతి ద్వారా సమాచారం ఒకరి నుండి ఒకరికి పంపబడుతూ ఉంటుంది. వృత్తాకారంలో బరిగే ఈ సమాచార ప్రసారంలో, ఒక వ్యక్తి తన కొచ్చిన సమాచార విషయాన్ని తన క్రిందనున్న వ్యక్తి, లేదా పంపిన పైవ్యక్తితో మాత్రమే చర్చించగలుగుతాడు. మిగతావారితో సంబంధం ఉండదు.



రైళ్ళ రాకపోకల విషయంలో ఈ పద్ధతి బాగా పనిచేస్తుంది. సమయపాలన సహాయపడుతుంది. కార్యాలయాల్లో ఇది అన్ని సందర్భాలలో పనిచేయదు. కార్యాలయంలో ఎవరో పనిచేస్తున్నారో పక్క సీటువాడికి తప్ప ఇతరులకు తెలియకపోతే తిప్పలు తప్పవు. వాళ్ళిద్దరు కుమ్మక్కయితే ఆఫీసుపని గోవిందా! వాళ్ళకి లీవులు కావాలంటే ఆఫీసురుని అడగరు. ఒకరు పని చేసినప్పుడు రెండోవారు నెలవు తీసుకుంటారు. ఈ మధ్యకాలంలో కొన్ని ప్రభుత్వ కార్యాలయాల్లో మంత్రులు, కలెక్టర్లు, పత్రికా ప్రతినిధులు ఆకస్మిక తనిఖీలు చేసినప్పుడు 25 శాతం మంది ఉద్యోగులు పనులకు హాజరు కావటంలేదని తెలిసినప్పుడు ఎంతో ఆశ్చర్యం, బాధ కలిగింది అందరికీ.

#### ఆల్ ఛానెల్ కమ్యూనికేషన్ (All Channel Communication)

ఈ పద్ధతి వలన చాలా లాభాలున్నాయి. పని త్వరితగతిన అవుతుంది. అయితే కొన్ని నష్టాలు కూడా లేకపోలేదు. ఉద్యోగుల్లో నిజాయితీ లోపిస్తే సమాచారం దుర్వినియోగం అవుతుంది. చేరకూడని వారికి సమాచారం చేరటం వలన అవినీతి పెరిగే అవకాశం కూడా కొంత ఉంది.



ఈ పద్ధతి ద్వారా A అనే అధికారి మిగతా B,C,D,E అనే ఉద్యోగులతో మాట్లాడ గలడు. అదేవిధంగా ఇతరులు కూడా మిగతా నలుగురితో మాట్లాడగలను. సమాచారాన్ని పంచుకుని చర్చలు సాగించవచ్చు. ఇటువంటి పద్ధతి మంచిది. అయితే కొన్ని రహస్యమైన విషయాల్లో మాత్రం "A" అధికారి, తన తరువాత అధికారులైన B, C లతో మాత్రమే చర్చించటం మంచిది, లేదా అతి ముఖ్యమైన ఒక్కరితో చర్చించి నిర్ణయం తీసుకున్నా మంచిదే.

## మాటల్లో పాజిటివ్ - నెగెటివ్ ఎమోషన్స్

ఎమోషన్స్లో రెండురకాలుంటాయి. ప్రతికూలం-అనుకూలం. ప్రతికూలం వలన ప్రమాదాలు తప్పవు. అనుకూలం వలన ఆనందం లభిస్తుంది. డేనియల్ గోల్డ్మన్ అనే రచయిత ప్రతికూల ఎమోషన్స్లో ఎలా ఉండాలో, అంటే ఆ సమయంలో అలవర్చుకోవలసిన అనుకూల ఎమోషన్స్ ఏమిటో తెలిపాడు. ఇవి పరిశీలించండి. పాటించే ప్రయత్నం చేయండి.

నెగెటివ్	పాజిటివ్
1. భయం	దైర్యం
2. ఆందోళన	అత్యవిశ్వాసం
3. ద్వేషం	క్షమాగుణం
4. బాధ	ఓర్పు
5. అవమానం	అత్యున్నతైర్పాటు
6. అసూయ	ప్రేమ
7. వైఫల్యం	అత్యుజ్వలం
8. మోసానికి, గురికావటం	అదొక పాతంగా స్వీకరించటం
9. అంగవైకల్యం	అంగీకరించటం
10. నిరాశ, నిస్పృహలు	ఓదార్పు
11. స్వయం సానుభూతి (Self pity)	చాలెంజిగా తీసుకోవటం



మనం ఎవరికోసానా కమ్యూనికేట్  
 చేస్తున్నప్పుడు ఎదుటివ్యక్తి మన  
 మాటలతోపాటు మన హావభావాలు,  
 శరీర కదలికలు పరిశీలిస్తూ మనం చెప్పే  
 విషయాలను అర్థంచేసుకుంటాడు.  
 సరైన బాడీ లాంగ్వేజ్ తో మాత్రమే  
 ఎవరైనా మంచి కమ్యూనికేటర్ కాగలరు.

## బాడీ లాంగ్వేజ్

First impression is the best impression అంటారు అనుభవజ్ఞులు.

ఫస్ట్ ఇంప్రెషన్ ఎవ్వరికైనా ఒక్కసారే అవకాశం వస్తుంది. ఆ క్షణంలో ఎటువంటి అభిప్రాయం ముద్రపడితే, అదే కొనసాగుతుంది. అందుచేత మనం కొత్తవారిని కలిసినప్పుడు, కరచాలనం చేసినప్పుడు మన గురించి ఎదుటివారు గుర్తించే శాస్త్రం బాడీ లాంగ్వేజ్. ఈ మధ్య సామాన్య ప్రజానీకానికి కూడా అందుబాటులో వచ్చింది.

కరచాలనం చేసే ఆచారం అనాది నుండి వస్తున్నదే. పూర్వం ఆదిమ నివాసులు కూడా కరచాలనం చేసుకునేవారు. అయితే కరచాలనం చేసే ముందు, రెండు చేతులూ పైకెత్తి ఖాళీగా చూపిస్తూ, 'నా వద్ద ఆయుధాలు లేవు' అనే సంకేతం ఇచ్చి తరువాత కరచాలనం చేసుకునేవారు. కరచాలనం అంటే మనం షేక్ హ్యాండ్ ఇవ్వటంలో కూడా చాలా అర్థాలున్నాయి.

ఇలా చాలా అర్థాలున్నాయనే కాబోలు మన పెద్దలు దూరంగా నిలబడి ఒక నమస్కారం పెట్టమన్నారు. అయితే ఆ నమస్కారాల్లో కూడా బాడీలాంగ్వేజ్ ఉంది. అతిగా వంగి పోతే అతి వినయం, బిగుసుకుచోయి పెడితే అఫీషియల్ నమస్కారం, 'నమస్తే' అంటూ చెయ్యి ఎత్తకుండా పెడితే ఆహంకారం, చెయ్యి ఎత్తే ఎత్తనట్లుగా 'నమస్తే' అంటే తప్పనిసరి నమస్కారం ఇలా ఉన్నాయి.

ఈ బాడీ లాంగ్వేజ్ అనే మాట ఈ మధ్య కాలం వచ్చింది కానీ, మన దేశంలో శరీర సంకేతాలకు అర్థాలు అనాది కాలం నుండి ఉన్నాయి. ఉదాహరణకు మనందరికీ తెలిసిన సంకేతాలు గమనించండి.

మీసం మెలేస్తే "నేను బలవంతుణ్ణి, నన్నెవరూ ఏమీ చెయ్యలేరు" అనే ఆత్మవిశ్వాసాన్ని సూచిస్తుంది.

తాడ కొట్టి పిలిస్తే "బస్టే మే సహాలి! రండి నాతో ఎవరు పోటీకి వస్తారో రండి" అని అర్థం.

నాలుక బయటకు పెట్టి కళ్ళు చికిలిస్తూ వెక్కిరిస్తే "నువ్వు నాకు నచ్చలేదు, నీ వ్యవహారం బాగా లేదు" అని అర్థం.

కన్ను కొడితే "నిన్ను నేను అభిమానిస్తున్నాను" అని అర్థం. అది పురుషుడు, స్త్రీ లేదా స్త్రీ పురుషుడు విషయంలోనే. ఒక వేళ పురుషుడు మరో పురుషుడికి కన్ను కొడితే "నువ్వు మాటడకు, నేనో తమాషా చేయబోతున్నాను" అని అర్థం.

ఎదుటివారు మాట్లాడుతుండగా, మనం ఆవలిస్తే అది వినసాంపుగా లేనట్లు, లేదా నిద్ర వస్తుందని సంకేతం.

ఎదుటివారు మాట్లాడుతూ నేల చూపులు చూసినా చేతులు నలుపుకుంటున్నా, భయపడుతున్నట్లు సంకేతం.

బొటన వేలు నోటి దగ్గర పెట్టుకుని చూపిస్తే దాహం అని, చిటికెన వేలు చూపిస్తే టాయ్లెట్ అనేవి పిల్లలకు కూడా తెలుసు.

ఇటువంటివి మన దేశంలో ఎన్నో ఉన్నాయి. ఆ ముద్రలు మన జీవితంలో భాగమయి పోయాయి. కానీ ఒక్కోసారి ఒక్కో ముద్రకి ఒక్కో దేశంలో ఒక్కో అర్థం వుంటుందని తెలిస్తే ఆశ్చర్యం కలగకమానదు. ఒక్క చోట మంచిని సూచించే ముద్ర మరో చోట చెడుని సూచిస్తుంది.

మనం నవ్వేటపుడు, మన కళ్ళు కూడా నవ్వుతాయని చాలా మందికి తెలియదు. మీకు అనుమానం ఉంటే, నవ్వు మొహం ఉన్న ఒక ఫోటో తీసుకోండి. సావిత్రి, ఐశ్వర్యారాయ్, సాందర్భ, అక్కినేని, రాజేంద్రప్రసాద్ లేదా సర్వేపల్లి ఫోటో తీసుకుని వాళ్ళ కళ్ళు మాత్రమే కనపడేలాగ పేపరుతో పైన, క్రింద మూసి చూడండి. కళ్ళు ఎలా నవ్వుతాయో మీకే తెలుస్తుంది. కాబట్టి మనతో నవ్వుతూ పొగుడుతూ మాట్లాడే వారి కళ్ళు కూడా చూడండి. అది నిజమో కాదో సునాయాసంగా పట్టేయవచ్చు.

ఇవ్వాలి. సాయంత్రం ఒకసారి పత్రిక వాళ్ళకు ఫోన్ చేసి గుర్తు చెయ్యాలి, అంతో అని చెప్పాడు.

పైన చెప్పినది నూటికి నూరు శాతం అక్షరాలా కరణ్ణే. కానీ కనపడని కష్టాలు ఉన్నాయి. పత్రికల్లో ముఖ్యమైన వారంటే ఎవరు? దానికి సంబంధించిన తిమ్మ ఏమైనా ఉందా? ఆ పత్రికలవారికి ఫోన్ చేసి ఎవరితో మాట్లాడాలి? ఎలా మాట్లాడాలి? మీటింగులో మైకు అవసరం ఉందా? ఫోటోగ్రాఫర్ కావాలా? సరే, వారంతా వచ్చిన తరువాత కూర్చోబెట్టి కాఫీ, టీలు ఇవ్వాలి. వాటితో పాటు బిస్కెట్లు వగైరాలు కూడా ఇవ్వాలా? ఫలహారాలు పెట్టాలా? అధికారి వచ్చి మాట్లాడేలోగా ఈ వ్యక్తి పత్రికలతో ఏం మాట్లాడాలి? అసలు విషయం ఈయన చెప్పియున్నావా? లేదా అధికారే చెప్పాలా? ఇది చాలా ముఖ్యమైన విషయం. ఇక్కడ ఎంతో తెలివితేటలు, సమయస్ఫూర్తి, లౌక్యం కావాలి. ఎందుకంటే కొందరు జర్నలిస్టులకు సమయం ఉండదు. కాబట్టి వాళ్ళు తొందర పెడ్తారు. "అయిన వచ్చేదాకా ఆగలేం, ఆ చెప్పేదేదో మీరే చెప్పెయ్యండి ఆ ప్రెస్ రిలీజ్ ఇచ్చేయండి" అంటారు. ఒక వేళా అలా ఇచ్చేస్తే కొంప మునుగుతుంది. ట్రాన్స్ఫర్ తప్పదు. అదే విధంగా ప్రెస్ నోట్ తయారుచెయ్యటంలో ఎంతో నేర్పు కావాలి. సీనియర్ ఆ విషయాన్ని స్పష్టంగా జూనియర్కి నేర్పించాలి.

ప్రెస్ రిలీజ్లో ముఖ్యమైన వివరాలు అన్నీ ఉండాలి. ఏమిటి? ఎవరు? ఎందుకు? ఎప్పుడు? ఎలా? ఎక్కడ? అనే ఆరు పాయింట్లు ఉండాలి. దానికి సంబంధించిన గణాంకాల వివరాలు పట్టికలు అవసరాన్ని బట్టి ఇవ్వాలి. ప్రెస్వారు వచ్చినప్పుడు మీటింగు ఏమిటి? అనే విషయం మాత్రమే జూనియర్ చెప్పాలి. మిగతా విషయాలు తెలిసినా చెప్పకూడదు. అవన్నీ వచ్చే అధికారో, మంత్రో చెప్పుకుంటారు. ఎందుకంటే ఆవి ముందే చెప్పేస్తే వారి ప్రసంగంలో పన కనపడదు. అదే విధంగా తయారు చేసిన 'ప్రెస్ రిలీజ్' కూడా ఆఖరి నిమిషండాకా అత్యంత రహస్యంగా దాచి ఉంచాలి. తెలిసిన, మర్నాడు ఆ పత్రిక దాబుగా వేస్తుంది. మిగతా పత్రికలు తెల్లమొహం వేస్తాయి. మర్నాడు ప్రెస్ మీట్లో పన ఉండదు. పైగా మిగతా పత్రికలవారు అలుగుతారు. అది పై వారిని ఇబ్బందిలో పడేస్తుంది. కాబట్టి ఒక్కసారి ఒక జూనియర్ చేసిన చిన్న తప్పిదం, పెద్ద సమస్యకు దారితీయవచ్చు.

సీనియర్లు, తమ జూనియర్లకు చేసే కమ్యూనికేషన్, ట్రాన్స్ఫర్ అయినప్పుడు ఇచ్చే అప్పగింతులు, నోటితో చెప్పటం కన్నా లిఖిత పూర్వకంగా ఇవ్వడం అన్ని విధాలా ఇరు పక్షాలకు శ్రేయస్కరం.

రిచర్డ్ డెన్నీ అనే మేనేజిమెంట్ కన్సల్టెంటు ఈ విషయం ప్రస్తావిస్తూ ఒక సెక్షన్లో పనిచేసే ఉద్యోగికి బ్రాన్స్ఫర్ అయినపుడు, కొత్తగా చేరిన ఉద్యోగికి పనులన్నీ అప్పగించిన తరువాత ఇలా చెప్పాడు.

“నీకు ఏది అర్థం కాలేదో అది అడుగు, చెప్తాను. నీకు గందరగోళంగా అనిపిస్తే చెప్పు, స్పష్టంగా అర్థమయ్యేలా చెప్తాను. భయమేస్తే చెప్పు, ధైర్యం వచ్చేలాగా చెప్తాను. నేవెప్పినదాంట్లో ఏదైనా తప్పుగా అనిపిస్తే చెప్పు. అది రైటని రుజువు చేసే ప్రయత్నం చెయ్యను. అవసరమైతే దిద్దుకుంటాను. బాధ కలిగిస్తే నీలో నువ్వే బాధ పడకు. అది నాకు చెప్పు, పరిష్కరిస్తాను. నేను మైండ్ రీడర్ని కాదు, మెజిషియన్ని కాదు కాబట్టి ఉన్న విషయం ఉన్నట్లు చెప్పు. నువ్వు నాకన్నా బాగా చేసి మెప్పు పొందే ప్రయత్నం చేయటానికి సలహాలు ఇవ్వటానికి సిద్ధంగా ఉన్నాను”.

ఈ విధంగా పై అధికారులు కింద అధికారులకు, సీనియర్లు కొత్తగా చేరిన జూనియర్లకు చెప్పకలిగితే ఆ కార్యాలయంలో మంచి సంబంధ బాంధవ్యాలు నెలకొనటం ఖాయమని, పనికి నామం పెట్టే వాళ్ళు, పనిరాదని కూర్చునేవాళ్ళు ఉండరని రిచర్డ్ డెన్నీ అభిప్రాయం. అందరికీ పని వచ్చు. అయితే చెప్పి చేయించుకోవాలి.

అందుకనే, “మాటేమంత్రం” అని నేనంటాను. మంచి మాటలతో ప్రేరణను కలిగించవచ్చు. ఎదుటివారిలో దాగి ఉన్న ప్రతిభను వెలికి తీయవచ్చు. పదునుపెట్టవచ్చు. వారిని నైపుణ్యం కలవారిగా తీర్చిదిద్దవచ్చు. మంచి మాటలు ఎంతో ప్రభావాన్ని కలిగించగలవు. మంచిమాటలను తేలికగా అంచనా వేయకండి. మంచి మాటలను చెప్పటం సాధన చేస్తూ ఉండండి. ఉత్సాహం ఉరకలు వేస్తుంది. మీ మంచి మాటలు ఎదుటివారిని మంత్రముగ్ధుల్ని చేస్తాయి. అందుకనే “మాటేమంత్రం” అనే మాట మీ నోట మరోసారి అనండి...

మనసారా అనండి. అనుకుంటూ అమలుపరచండి. ఇలా అనుకుంటూ ఉండటమే మనసం చేసుకోవటం. మనసం చేసుకున్న మాట మంత్రం అవుతుంది. మంత్రపూరితమైన మాట మంచి మాటగా మనసులపై మనసున్న మంచి మనుషులపై, చాలాసార్లు మంచి మనసులేనివారిపైన కూడా తన ప్రభావాన్ని చూపుతుంది.

### కమ్యూనికేషన్స్లో ‘9C’ టెక్నిక్

ఈనాటి సమాజంలో ఏ వ్యక్తి రాణించాలన్నా 9C కమ్యూనికేషన్స్కి పెద్దపీట వేయకతప్పదు. ఆ సంస్థకి ఆర్థికంగా వనరులు ఆ సంస్థ వెనుక రాజకీయ బలమున్న పెద్ద మనుషులన్నా సంస్థలో జరిగే కమ్యూనికేషన్స్ సరిగ్గా లేకపోతే అది కుప్పకూలుతుంది.

అంతర్జాతీయ మార్కెట్లో పేరు ప్రతిష్టలున్న కొన్ని సంస్థలు, తమ మార్కెట్ సిబ్బందికి కమ్యూనికేషన్లో తగిన శిక్షణ ఇవ్వకపోవటం వలన మూతబడ్డాయి. అదే విధంగా కొన్ని విద్యా సంస్థలు, రాజకీయ పార్టీలు, కమ్యూనికేషన్ రంగాన్ని నిర్లక్ష్యం చేసినందువలన కనుమరుగయ్యాయి.

ఒక సంస్థ విజయం సాధించినపుడు సమాజంలో బాధ్యత పెరుగుతుంది. ఆ సమయంలో కమ్యూనికేషన్స్ అవసరం కూడా పెగుతుంది. కారణమేమంటే ఆ సంస్థ విజయాన్ని సహించలేని వారుంటారు. వారు చేసే మంచి పనులను చూసి అసూయ చెందే వారుంటారు. వారందరినీ ఒక కంట కనిపెట్టాలి. అటువంటి వారి సమాచారాన్ని తెలుసుకుంటూ ఉండాలి. తగిన సమయంలో తగిన విధంగా పాఠం చెప్పాలి. ఉదాహరణకి ఒక అధికారి లేదా నాయకుడు చక్కని పాలన అందిస్తున్నాడు. అది అందరికీ రుచించదు. ముఖ్యంగా ప్రత్యర్థులకు అది నచ్చదు. ఏదో ఒక రకంగా ఆయన స్థానాన్ని కదిలించాలనుకుంటారు. దానికి పావులు కదుపుతుంటారు. అటువంటి సమయంలో అది గుర్తించి కట్టుదిట్టమైన కమ్యూనికేషన్ పద్ధతిపై అవగాహన ఉండాలి. దాన్ని బట్టి అతను తగిన విధంగా చర్యలు చేపట్టవచ్చు.

కట్టుదిట్టమైన కమ్యూనికేషన్స్ కి “9సి” టెక్నిక్ అనే పద్ధతి ఉంది. ఆమెరికన్ మేనేజిమెంట్ అసోసియేషన్ వారు తమ పభ్యుల కొరకు ఇది రూపొందించారు. వాణిజ్య సంస్థలు ఉపయోగిస్తున్నాయి. ప్రతీ శాఖకూ ఇది చాలా అవసరం.

## “9సి టెక్నిక్”

1. Cause (కారణం)
2. Capacity (అర్హత)
3. Context (సందర్భం)
4. Content (విషయం)
5. Channel (మార్గం)
6. Clarity (స్పష్టత)
7. Co-operation (సహకారం)
8. Credibility (నిజాయితీ)
9. Commonsense (ఇంగిత జ్ఞానం).

పై తొమ్మిది ‘C’లను తగిన విధంగా ఆచరించినపుడు ఏ సంస్థకైనా విజయం లభిస్తుంది.

## 1. Cause (కారణం)

ఒక విషయంలో సమాచార సేకరణ చేసేటప్పుడు తగిన కారణం ఉండాలి. ఉదాహరణకి ఒక కాలేజీలో మాడక ద్రవ్యాల వాడకం జరుగుతుందని తెలిసినప్పుడు అధ్యాపకులు దానికి సంబంధించిన సమాచారం సేకరించాలి. నగరంలో ఒక ప్రాంతంలో అంటువ్యాధులు ప్రబలుతున్నాయని తెలిసినప్పుడు అధికారగణం కదిలి కారణాలు సేకరించాలి.

## 2. Capacity (అర్హత)

కమ్యూనికేషన్లో ఇది చాలా ముఖ్యమైనది. ఎవరు ఎవరికి సమాచారం అందవేయాలి? సహజంగా పైవారు క్రిందివారికి చెప్పాలి. (Downward communication) అంటారు. అది నిజమే. కాని క్రింది వారు కూడా పై వారికి చెప్పినవి కొన్ని సందర్భాల్లో వినాలి (Upward communication). కొన్ని శాఖలలో శక్తివంతమైన సమాచారం క్రింది స్థాయివారే సేకరిస్తుంటారు. వారు పై వారికి చెప్పకపోయినా, చెప్పినా పైవారు వినకపోయినా, పట్టించుకోకపోయినా సంస్థకు నష్టం వాటిల్లుతుంది.

ఉదాహరణకు ఒక పాఠశాలలో టీచరు చెప్పున్న పాఠాలు అర్థం కానప్పుడు, స్టూడెంట్ మాత్రమే అది చెప్పగలుగుతాడు. అతను డీచర్కి, టీచర్ హెడ్ మాస్టర్కి, అతను చైర్మనునకి చెప్పాలి. చైర్మెన్ తగిన నిర్ణయం తీసుకొని, క్రిందికి ఆదేశాలు ఇవ్వాలి.

## 3. Context (సందర్భం)

మీరు అందించే సమాచారం సందర్భాను సారంగా ఉండాలి. ఒక విషయం గురించి పరిశోధన జరుగుతున్న సమయంలో దానికి సంబంధించిన సమాచారం మాత్రమే అందించాలి. సందర్భం వివరాలు, అర్థం లేని సమాచారం అసలు విషయాన్ని పక్కదోవ పట్టించే ప్రమాదం ఉంది.

## 4. Content (విషయం)

ఇది కమ్యూనికేషన్స్కి గుండె లాంటిది. మీరు అందించే సమాచారంలో విషయం ఉండాలి. ఎదుటి వ్యక్తికి పనికి వచ్చే సమాచారం ఉండాలి. అసలు ఏం జరిగింది? ఎలా జరిగింది? ఎప్పుడు జరిగింది వంటి విషయాలతో పాటు పరిష్కారం ఏమిటి? వంటి సూచనలు అందించగలగాలి. అలా అందించ గలిగే విధంగా ప్రతి వ్యక్తి తనకు తాను శిక్షణనిచ్చుకోవాలి. కొన్ని సంస్థల్లో క్రింది స్థాయి ఉద్యోగులు, తమపై అధికార్లకు చక్కని సమాచారం అందించి వారి స్థాయిని పెంచుకుంటారు. మరికొంత మంది తప్పుడు సమాచారం ఇచ్చి పరువు తీస్తారు.

ఉదాహరణకు రివల్విక్డే ప్రసంగానికి వెళ్ళినప్పుడు భారత స్వాతంత్ర్యం సమాచారం చెప్పాలి. అంతేతప్ప చెరుకుతోటలో చీదను గురించికాదు.

### 5. Channel (మార్గం)

ఒక విషయం చెప్పటానికి ఒక పద్ధతి, మార్గం ఉంటాయి. ఎవరు ఎవరికి చెప్పాలి? అనేది చాలా ముఖ్యం. ఒక అట్టడుగు స్థాయి ఉద్యోగి తన సమస్యను డైరెక్టుగా ముఖ్యమంత్రికి చెప్పకూడదు. ముందు తన పైస్థాయి ఉద్యోగికి చెప్పాలి. దానికి అతను తగిన విచారణ చేసి ఆపై అధికారికి పంపాలి. ఆపైన... ఆపైన వారికి అలా ఉండటం వలన సమాచారం సక్రమ పద్ధతిలో చేరుతుంది. (Through proper channel). అలా కాకుండా పక్కదారిలో, అడ్డదారిలో ప్రయత్నిస్తే మొత్తానికే మోసం జరగవచ్చు.

### 6. Clarity (స్పష్టత)

తెలియచేసే విషయంలో స్పష్టత చాలా అవసరం. చిన్న చిన్న పదాలతో, అవతలి వ్యక్తికి, అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి. ఇక్కడ భాషా పొండిత్యం అవసరం లేదు. క్లిష్టమైన పదాలు వాడకూడదు. చెప్పే విషయంలో సారాంశం స్పష్టంగా ఉండాలి. ఏమిటి? ఎవరు? ఎందుకు? అనే వివరాలు ఖచ్చితంగా ఉండాలి. అప్పుడు పై అధికారులు ఎప్పుడు? ఎలా? అనేవి ఆలోచించగలరు.

### 7. Cooperation (సహకారం)

సమాచార పరంపరలో ఇది వెన్నెముకలాంటిది. సమాచారంలో కట్టుకథలు, ఊహాగానాలు ఉండకూడదు. ఒక సంస్థలో పనిచేసే ఉద్యోగులు సంస్థ అభివృద్ధికై పాటు పడుతున్నప్పుడు ఒకరినొకరు నమ్మాలి. ఒకరి నుండి మరొకరికి అందించే సమాచారంలో నిజాయితీ ఉండాలి. ఇతరులకు పేరు వస్తుందని తప్పుడు సమాచారం అందించకూడదు. దానివలన చివరకు సంస్థ అప్రతిష్టపాలు కాకతప్పదు.

### 8. Credibility (విశ్వసనీయత)

మీరు అందచేసే సమాచారంలో నిబద్ధత చాలా అవసరం. లేదా ఎదుటివారు నమ్మరు. చిన్నతనంలో "నాన్నా... ఫులి" కథ వినే ఉంటారు. ఒక రైతు అడవిలో కట్టెలు కొట్టుకుంటూ పనిచేసుకుంటూండగా, దగ్గర్లో ఆడుకుంటున్న వదేళ్ళ కొడుకు తండ్రిని తమాషా పట్టించటానికి "నాన్నా... ఫులి, నాన్నా ఫులి.." అని అరుస్తాడు. అది విన్న తండ్రి పరుగుపరుగున గొడ్డలి తీసుకుని వస్తాడు. అప్పుడు కొడుకు నవ్వుతూ 'ఊరికే అన్నాను' అన్నాట్ట. అమ్మయ్య! అని తండ్రి మళ్ళీ పనిలోకి వెళ్ళాడు. ఇలా రెండు సార్లు

చేశాడు. తండ్రి వచ్చివెళ్ళాడు. మూడవసారి నిజంగా పులి వచ్చింది. “నాన్నా పులి...” అన్నాడు కొడుకు. సరదాగా అన్నాడని తండ్రి తన పని చేసుకుంటూ ఉండిపోయాడు. చివరకు ఆ పులి, పిల్లవాడిని తిని చక్కాపోయింది. కాబట్టి మీరు అందించే సమాచారంలో నిబద్ధత అవసరం.

### 9. Commonsense (ఇంగిత జ్ఞానం)

ఇది ఆఖరి పాయింట్ అయినా అతి ముఖ్యమైనది. మీరు పనిచేసే సంస్థకు సంబంధించిన సమాచారం మీకు బాగా తెలిసుందాలి. మీరు పనిచేసే సెక్షన్ తప్ప మిగతా వాటి గురించి తెలియదు అంటే బావుండదు. బయటి వ్యక్తులు నన్ను నా శాఖలోకి ఫలానా పని గురించి అడిగినప్పుడు ‘ఏమో’ నాకు తెలియదు. అన్నాననుకోండి. లేదా, పలానా సెక్షన్ ఎవరు చూస్తున్నారు? అని అడిగారనుకోండి. “నాకేం తెలుసు, నా గొడవేదో నాది” అన్నాననుకోండి - బావుండదు. కొన్ని శాఖల్లో పనిచేసే వారికి అక్కోంటబిలిటీ ఉండాలి, అది అవసరం. అప్పుడే మనం చక్కని కమ్యూనికేటర్స్ కాగలుగుతాం.

### చెప్పటం ఒక కళ... కానీ

ఒక పెద్దాయనకి గుండె సమస్య వచ్చింది. డాక్టర్ని కలిశాడు. డాక్టరు మందులిచ్చి తీసుకోవలసిన డాగ్రత్తలు చెప్పాడు. తన మాటలతో ఎటువంటి రోగాన్నయినా క్షణాల్లో మాయం చేయగలననే నమ్మకం ఆయనకుంది. పేషెంట్లకీ ఉంది. పెద్దాయన ఇంటికెళ్ళి డాక్టరు చెప్పినట్లుగా విశ్రాంతి తీసుకుంటూండగా టెలిగ్రాం వచ్చింది. అతని భార్య తీసుకుని వదిలింది. ఆయనకు పదిలక్షలు లాటరీలో వచ్చాయని సందేశం. ఆ విషయం ఆయనకు చెప్పే గుండె ఆగిపోవటం భాయం అని భయపడి డాక్టరు గార్ని వెంటనే రమ్మని కబురు పంపింది.

డాక్టరుగారికి తాను చక్కని కమ్యూనికేటర్ నని గొప్ప నమ్మకం. విషయం అర్థం చేసుకున్నాడు. “మీరేం భయపడకండి. నేనే అంచెలంచెలుగా చెప్తాను” అని ఇంటివారికి ధైర్యం చెప్పి పెద్దాయన గదిలోకి వెళ్ళాడు.

“నమస్తే... ఎలా ఉన్నారు?”

“మీ దయవలన బావున్నాను డాక్టరుగారు. ఈ సమయంలో ఇలా వచ్చారేమిటి?”

“ఏంలేదు..ఇటువైపు ఏదో పని ఉంటే వచ్చాను... బైదివే ఊరికే అడుగుతున్నాను... మీకు లాటరీ టికెట్లు కొనే అలవాటుందా?”



“ఏదోలేండి... సరదాగా నెలనెలా వందరూపాయల టికెట్లు కొంటాను”

“ఎప్పుడైనా పెద్ద బహుమతి వచ్చిందా?”

“భలేవారే! మనకెందుకు వస్తుంది? ఏదో చిన్న చిన్న బహుమతులు వచ్చాయి”

“అలాగా! ఇప్పుడు మీ దగ్గర కొత్త టికెట్లు ఏమైనా ఉన్నాయా?”

“ఏవో ఒకటి రెండు ఉన్నట్లున్నాయి డాక్టర్”

“అలాగా! ఇప్పుడు వాటిల్లో ఒకదానికి లక్ష రూపాయలు వచ్చాయనుకోండి. అహ ఊరికే అడుగుతున్నాను. ఆ దబ్బితో ఏం చేస్తారు?”

“నాకెందుకు వస్తుంది డాక్టర్?”

“వచ్చిందనుకోండి. ఏం చేస్తారు?”

“ఏముంది? ఈ వైద్యానికి కొన్ని అప్పులు చేశాను. అవి తీర్చేసి మిగతాది మా ఆవిడకి ఇస్తాను”

“రెండు లక్షలు వస్తే?”

“డాక్టరు గారూ మీరు ఇంత తీరిగ్గా ఉన్నారు. వేరే పని లేదా?”

“అదలా ఉంచండి. రెండు లక్షలు వస్తే ఏం చేస్తారు?”

“ఏం చేస్తాను. ఇల్లు రిపేర్ చేయించి, పైన ఒక గది వేయిస్తాను. అబ్బాయి చదువుకోవడానికి పనికి వస్తుంది.”

“ఒకవేళ బదు లక్షలు వస్తే?”

“అప్పులు తీర్చి, ఇల్లు బాగు చేయించి, గదివేసి, అమ్మాయి పెళ్ళి ఘనంగా చేస్తాను.”

“వేరే గుడ్... ఇప్పుడు పదిలక్షలు వస్తే?”

“సగం మీకిస్తాను” అన్నాడు చికాకుగా.

అంతే! డాక్టరు గుండె ఆగి మరణించాడు. కాబట్టి కమ్యూనికేట్ చెయ్యగలమనుకున్న వారంతా కమ్యూనికేటర్లు కాదు.

## ఆ నోటా... ఈ నోటా...

కొన్ని కొన్ని మాటలు ఆనోటా ఈనోటా విని ప్రచారమయ్యి చివరకు అవి ప్రామాణికాలు అవుతాయి. దానికి కారణం అది మొదలు పెట్టిన వారి చొరవ, దైర్ఘ్యం, ప్రచారం మాత్రమే.

ఈ రోజు ఫోటో కాపీయింగ్ చేయించాలంటే పల్లెటూరిలో కూడా జెరాక్స్ (Xerox) చేయించాలంటారు. కానీ Xerox అనేది ఫోటోకాపీయింగ్ ప్రారంభించిన మొదటి సంస్థ పేరు.

Band-Aid అనేది చిన్న చిన్న దెబ్బలకు అతికించుకునే ప్లాస్టరు. ఈ రోజు వేరే కంపెనీలు అవి తయారుచేసినా దాన్నిబ్యాండ్ ఎయిడ్గానే వ్యవహరిస్తారు.

CNN అనేది మొట్టమొదటి Cable News Network అప్పటి నుంచి కేబుల్ న్యూస్ నెట్ వర్క్ అనే పేరు సామాన్యమైంది.

Compaq అనేది మొట్టమొదటి పర్సనల్ కంప్యూటర్. కానీ అన్ని కంపెనీలకు అదే పేరు అనుకుంటారు.

Tide అనేది మొట్టమొదటి డిటర్జెంట్లు పొడరు. అది ప్రపంచ వ్యాప్తంగా ఆశ్చర్యకరంగా అమ్ముడవుతున్నది.

ESPN మొట్టమొదటి క్రీడా కార్యక్రమాలు ప్రసారం చేసే ఛానెల్. అవే కార్యక్రమాలు ఇతర ఛానెల్స్ ప్రసారం చేసినా, ప్రజలు ఆ ఛానెల్కోసం ప్రత్యేక రుసుము చెల్లిస్తున్నారు.

Play Boy అనేది మగవారి కోసం ప్రారంభించిన పత్రిక. శృంగార ప్రాధాన్యమైనది. అటువంటి పత్రికలోచ్చినా సినీమాలు వచ్చినా ప్లేబాయ్ అనేది ట్రాండ్ నేమ్ అయింది.

ఆ పేరుతో వచ్చే జీన్స్ కి కూడా డిమాండ్ అధికమే.

మన దేశంలో ఏ వనస్పతినైనా చాలా అంటారు. అదొక కంపెనీ పేరని చాలా మందికి తెలియదు.

కాబట్టి మీ ఊర్లో మీరో కార్యక్రమం తలబెట్టండి. మీరొక మార్గదర్శి కావొచ్చు. అంతకు ముందు అటువంటివారు ఉన్నా మీరు అంతకన్న బాగా చెయ్యండి. నన్నయ్యకన్నా ముందు కవులు ఉన్నా ఆయనను అది కవి అంటారు. ఆయనకే ఆ గౌరవం దక్కింది. అలాగే మీ ఊర్లో ఎల్ఐసి ఇతర ఇన్సూరెన్సుల ద్వారా కోటీశ్వరుడు కావొచ్చు. MLM ద్వారా సంపాదించి పదిమందికి ఉపాధి కలిగించవచ్చు. అద్భుత వ్యాపారం చెయ్యవచ్చు. కానీ దేనికైనా శక్తివంతమైన మాట, ప్రచారం ముఖ్యం.

ట్రయిన్ వేవ్ కమ్యూనికేషన్

ద్వారా పనులను అత్యద్భుతంగా  
నిర్వహించవచ్చు. కానీ, ట్రయిన్ ప్రాత్ర  
నిర్వహించే వ్యక్తి ఘటికుడై ఉండాలి.  
తగిన సమయంలో తగిన నిర్ణయాలు  
తీసుకుంటూ పనిచేసే వారివద్ద చక్కని  
సమన్వయం ఉండేలా చెయ్యాలి.

## కమ్యూనికేషన్ పద్ధతులు

సంస్థల్లో ఒక వ్యక్తి నుండి మరోవ్యక్తికి వార్తను అందజేయటానికి బదు  
పద్ధతులున్నాయి. ఈ బదు పద్ధతులు అన్ని సందర్భాలలో అందరికీ వనిచేయవు. ఒక్కో  
పద్ధతి, ఒక్కో సందర్భంలో వనిచేయవచ్చు. ఇవి పరిశీలించి మీరు ఏ సమయంలో ఏది  
ఉపయోగించాలో ఆలోచించి అది చెయ్యండి.

1. అప్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ (UPWARD COMMUNICATION)
2. డౌన్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ (DOWNWARD COMMUNICATION)
3. బ్రయిన్ వేవ్ కమ్యూనికేషన్ (BRAINWAVE COMMUNICATION)
4. సర్క్యులర్ కమ్యూనికేషన్ (CIRCULAR COMMUNICATION)
5. ఆల్ ఛానెల్ కమ్యూనికేషన్ (ALL CHANNEL COMMUNICATION)

ఈ కమ్యూనికేషన్స్ కథాకమామీషు ఎలా ఉంటాయో పరిశీలిద్దాం.

### 1. అప్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ (Upward Communication)

ఈ పద్ధతి ద్వారా క్రింది స్థాయి ఉద్యోగి సమాచారాన్ని తన సూపర్ వైజర్ కి  
అందజేస్తాడు. ఆ సూపర్ వైజర్ మేనేజరుకి, ఆ మేనేజరు జనరల్ మేనేజరుకి, ఆ జనరల్  
మేనేజరు మేనేజింగ్ డైరెక్టరుకి అందజేస్తారు. మేనేజింగ్ డైరెక్టరు తగిన నిర్ణయాన్ని తన  
క్రింది ఉద్యోగులనుండి సరైన సమాచారం వచ్చినపుడే తీసుకోగలుగుతాడు. ప్రైవేటు  
సంస్థలైనా, ప్రభుత్వ సంస్థలైనా, ఉన్నతాధికారులు కిందనున్న వారి నుండి సమాచారం  
తీసుకుని తగు విధంగా మార్పులు చేర్పులు చేసినందువలన సంస్థ అభివృద్ధి చెందుతుంది.

ఒక సంస్థ తమ ఫ్యాక్టరీని ఊరికి పదికిలోమీటర్ల అవతల ప్రారంభించింది. ఫ్యాక్టరీకి రావలసిన సమయం ఉదయం 8 గంటలనుకోండి. ఆ సమయానికి సిటీ బస్సులు ఉండకపోవచ్చు. అది పట్టించుకోకుండా మేనేజిమెంటు మీరు సమయానికి రాకపోతే “డిస్మిస్” అన్నారనుకోండి. ఇంక అర్ధరాత్రి పిమ్మల సమయంలో కూడా అదే పద్ధతి కొనసాగితే ఫ్యాక్టరీ మూసివేత తప్పదు. అటువంటి సమయంలో వర్కర్ల అభిప్రాయాలు అడగాలి. అడిగితే వాళ్ళు చెప్తారు. కంపెనీ బస్సులు వెయ్యాలి లేదా స్కూటరు అద్వాస్సులు కావాలంటారు. “అవేం కుదరదు. మీకు ఉద్యోగం ఇచ్చాం. వస్తే రండి” అంటే కుదరదు. అటువంటి అభిప్రాయసేకరణకు మూడు పద్ధతులున్నాయి. అయితే అవి స్వీకరించే విశాల దృక్పథం ఉండాలి.

1. సజెషన్ బాక్స్-తమ పేరు రాయకండా ఇచ్చే సలహాలు
  2. భాగస్వామ్య పద్ధతిలో సమీక్ష సమావేశాలు
  3. ప్రతి విభాగంలో అభిప్రాయసేకరణ.
- ఈ విధంగా చేస్తే సంస్థ విజయం భాయం.

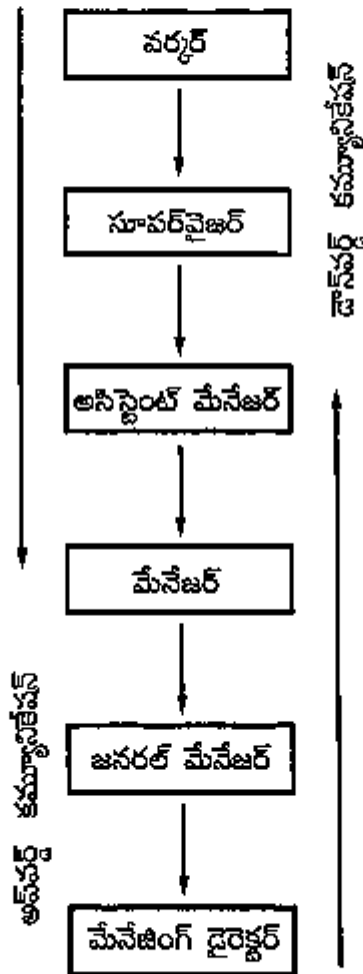
## 2. డౌన్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ (Downward Communication)

ఇది అప్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్ కి పూర్తిగా వ్యతిరేకదిశలో వుంటుంది. అంటే పైనుండి క్రిందివారికి ఇందించే సమాచారం. మేనేజింగ్ డైరెక్టరు ఇచ్చే ఆదేశాలు, సంస్థకు సంబంధించిన పాలసీలు, టార్గెట్లు ఇతర ఉత్తర్వులు పైనుండి కిందకు పంపించటం జరుగుతుంది. క్రిందివారు పని సమయంలో తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు, పనితీరుని మెరుగుపరుచుకునే చిట్కాలు, నియమ నిబంధనలు ఈ విధంగా పంపటం జరుగుతుంది.

ఈ డౌన్ వార్డ్ కమ్యూనికేషన్ లో క్రమశిక్షణ ఉంటుంది. అదే సమయంలో సమాచార ప్రసారంలో మధ్యలో ఎక్కడైనా ఒక పొరపాటు జరిగితే (ఈ పుస్తకంలో వైనా గుసగుసలు చదవండి) అర్థం మారి అపార్థం చేసుకునే ప్రమాదం వుంది. ఉదాహరణకు ఒక బ్యాంకు వారు ఇచ్చిన సర్క్యులర్ ఏ విధంగా రూపాంతరం చెందిందో చిన్న ఉదంతం చదవండి. “గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో పనిచేసే ఉద్యోగి భార్యకు అస్వస్థతగా ఉంటే, అతను పట్టుణం తీసుకెళ్ళి తగిన చికిత్స చేయించాలి కాబట్టి, బ్యాంకువారిని కోరితే బదులుగా మరొక ఉద్యోగిని (Substitute) అక్కడకు పంపవచ్చు” అనే సందేశం దశ దశలుగా మారి చివరకు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో పనిచేసే ఉద్యోగులకు ఇలాచేరింది. “శుభవార్త. మీ భార్య అరోగ్యం టాగాలేకపోతే చింత పడనవసరం లేదు. బ్యాంకువారినిడిగితే వెంటనే మరొకరిని పంపగలరు.”

ఈ రకమైన కమ్యూనికేషన్ ప్రస్తుతం ప్రజీరంగంలో అమలులో ఉంది. ప్రధానమంత్రి ద్వారా మంత్రిలకు, మంత్రిద్వారా కార్యదర్శికి... అలా చివరకు అట్టడుగు ఉద్యోగికి చేరుతుంది. మధ్యలో బిబ్బందులోనే ఇంతే సంగతులు. ఆ విధంగా జరిగిన సంఘటనలు ప్రభుత్వం అభాసుపాలైన ఉదంతాలు ఎన్నో ఉన్నాయి.

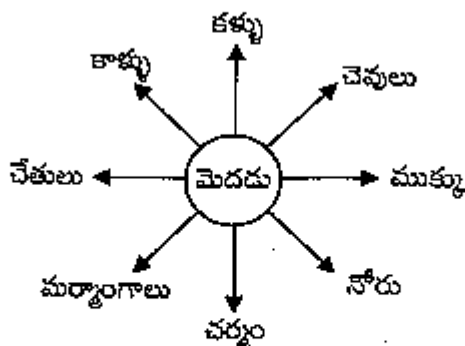
ఇక్కడ చిత్రంలోని వివరాలు అప్ వర్డ్, డౌన్ వర్డ్ కమ్యూనికేషన్లను స్పష్టంగా వివరిస్తుంది. ఒక ఫ్యాక్టరీలో జరిగే పని తీరు ఇలా ఉంటుంది.



## బ్రెయిన్ వేవ్ కమ్యూనికేషన్ (Brainwave Communication)

బ్రెయిన్ అంటే మెదడు అని అందరికీ తెలుసు, మన శరీరంలో ఏ భాగానికి సమస్య వచ్చినా వెంటనే ఏ చర్య చేపట్టాలో క్షణంలో చెప్తుంది. ఉదాహరణకు ఒక వ్యక్తి వేడి వేడి నీళ్ళలో చెయ్యిపెట్టాడనుకోండి. బాధతో అరుస్తాడు. అది మెదడు గుర్తించి "తక్షణం చెయ్యి తీసెయ్" అని చెప్తుంది. ఇది లిప్తపాటు కాలంలో జరుగుతుంది. మన శరీరంలో కుడి చేతి బాధలు ఎడమచేతికి తెలియవు. ఎడమ కాలు బాధలు కుడికానికి తెలియవు. అన్నీ మెదడుకే చెప్పుకుంటాయి. అది మిగతా భాగాలకు కూడా సందేశమిస్తుంది. ఉదాహరణకు ఎడమకాలికి గాయమైతే, నోరు ఉఫ్మని ఊదితే, కుడిచెయ్యి డాన్ని సున్నితంగా నిమరుతుంది. ఈ పనులన్నీ మెదడు అదేశం మేరకు చేసినవే.

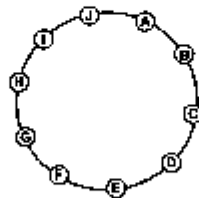
బ్రెయిన్ వేవ్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా పనులను అత్యద్భుతంగా నిర్వహించవచ్చు. కానీ, బ్రెయిన్ పాత్ర నిర్వహించే వ్యక్తి ఘటికుడై ఉండాలి. తగిన సమయంలో తగిన నిర్ణయాలు తీసుకుంటూ పనిచేసే వారివద్ద చక్కని సమన్వయం ఉండేలా చెయ్యాలి. సైన్యంలో గూఢచారి వ్యవస్థలో ఈ పద్ధతి ఆచరణలో ఉంటుంది. గూఢగారులు తాము సేకరించిన సమాచారం తన చిన్న బాస్ కి కాకుండా నేరుగా పెద్ద బాస్ కి చెప్తారు. దాని వలన సమాచారంలో ప్రసారలోపం ఉండదు. మధ్యవర్తుల ద్వారా వీక్ అయ్యే ప్రమాదం ఉండదు. కొందరు ముఖ్యమంత్రులు పోలీసుల ద్వారా ఇటువంటి వ్యవహారం డైరెక్టుగా స్వీకరిస్తారు.



ఫోర్టు మోటార్స్ లో హెన్రీ ఫోర్టు ప్రారంభ సమయంలో ఈ పద్ధతి కొంత కాలం అవలంబించాడు. వర్కర్స్ కి ఏదైనా సమస్య ఉంటే, డైరెక్టుగా వచ్చి తనకు చెప్పమనేవాడట. తరువాత పని ఒత్తిడి పెరిగి వ్యాపారం పెరిగి దానికి స్వస్తి చెప్పాడు.

#### 4. సర్క్యులర్ కమ్యూనికేషన్ (Circular Communication)

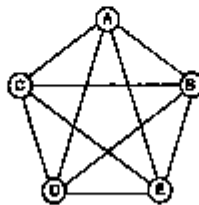
ఈ పద్ధతి ద్వారా సమాచారం ఒకరి నుండి ఒకరికి పంపబడుతూ ఉంటుంది. వృత్తాకారంలో జరిగే ఈ సమాచార ప్రసారంలో, ఒక వ్యక్తి తన కొచ్చిన సమాచార విషయాన్ని తన క్రిందనున్న వ్యక్తి, లేదా పంపిన పైవ్యక్తితో మాత్రమే చర్చించగలుగుతాడు. మిగతావారితో సంబంధం ఉండదు.



రైళ్ళ రాకపోకల విషయంలో ఈ పద్ధతి బాగా పనిచేస్తుంది. సమయపాలన సహాయపడుతుంది. కార్యాలయాల్లో ఇది అన్ని సందర్భాలలో పనిచేయదు. కార్యాలయంలో ఎవరే పనిచేస్తున్నారో పక్క సీటువాడికి తప్ప ఇతరులకు తెలియకపోతే తిప్పులు తప్పవు. వాళ్ళిద్దరు కుమ్మక్కయితే ఆఫీసుపని గోవిందా! వాళ్ళకి లీవులు కావాలంటే ఆఫీసురుని అడగరు. ఒకరు పని చేసినపుడు రెండోవారు సెలవు తీసుకుంటారు. ఈ మధ్యకాలంలో కొన్ని ప్రభుత్వ కార్యాలయాల్లో మంత్రులు, కలక్టర్లు, పత్రికా ప్రతినిధులు ఆకస్మిక తనిఖీలు చేసినపుడు 25 శాతం మంది ఉద్యోగులు పనులకు హాజరు కావటంలేదని తెలిసినపుడు ఎంతో ఆశ్చర్యం, బాధ కలిగింది అందరికీ.

#### ఆల్ ఛానెల్ కమ్యూనికేషన్ (All Channel Communication)

ఈ పద్ధతి వలన చాలా లాభాలున్నాయి. పని త్వరితగతిన అవుతుంది. అయితే కొన్ని సమస్యలు కూడా లేకపోలేదు. ఉద్యోగుల్లో నిజాయితీ లోపిస్తే సమాచారం దుర్వినియోగం అవుతుంది. చేరకూడని వారికి సమాచారం చేరటం వలన అవినీతి పెరిగే అవకాశం కూడా కొంత ఉంది.



ఈ పద్ధతి ద్వారా A అనే అధికారి మిగతా B,C,D,E అనే ఉద్యోగులతో మాట్లాడ గలడు. అదేవిధంగా ఇతరులు కూడా మిగతా నలుగురితో మాట్లాడగలను. సమాచారాన్ని పంచుకుని చర్చలు సాగించవచ్చు. ఇటువంటి పద్ధతి మంచిది. అయితే కొన్ని రహస్యమైన విషయాల్లో మాత్రం "A" అధికారి, తన తరువాత అధికారులైన B, C లతో మాత్రమే చర్చించటం మంచిది, లేదా అతి ముఖ్యమైన ఒక్కరితో చర్చించి నిర్ణయం తీసుకున్నా మంచిదే.

## మాటల్లో పాజిటివ్ - నెగెటివ్ ఎమోషన్స్

ఎమోషన్స్ లో రెండురకాలుంటాయి. ప్రతికూలం-అనుకూలం. ప్రతికూలం వలన ప్రమాదాలు తప్పవు. అనుకూలం వలన ఆనందం లభిస్తుంది. డేనియల్ గోల్డ్ మన్ అనే రచయిత ప్రతికూల ఎమోషన్స్ లో ఎలా ఉండాలో, అంటే ఆ సమయంలో అలవర్చుకోవలసిన అనుకూల ఎమోషన్స్ ఏమిటో తెలిపాడు. ఇవి పరిశీలించండి. పొటించే ప్రయత్నం చేయండి.

నెగెటివ్	పాజిటివ్
1. భయం	ధైర్యం
2. అందోళన	ఆత్మవిశ్వాసం
3. ద్వేషం	క్షమాగుణం
4. బాధ	ఓర్పు
5. అవమానం	ఆత్మస్థైర్యం
6. అసూయ	ప్రేమ
7. వైఫల్యం	ఆత్మబలం
8. మోసానికి గురికావటం	అదౌక పొరంగా స్వీకరించటం
9. అంగవైకల్యం	ఆంగీకరించటం
10. నిరాశ, నిస్పృహలు	ఓదార్పు
11. స్వయం సౌనుభూతి (Self pity)	భాలెంజిగా తీసుకోవటం



మనం ఎవరితోనైనా కమ్యూనికేట్  
 చేస్తున్నప్పుడు ఎదుటివ్యక్తి మన  
 మాటలతోపాటు మన హావభావాలు,  
 శరీర కదలికలు పరిశీలిస్తూ మనం చెప్పే  
 విషయాలను అర్థంచేసుకుంటాడు.  
 సరైన బాడీ లాంగ్వేజ్ తో మాత్రమే  
 ఎవరైనా మంచి కమ్యూనికేటర్ కాగలరు.

## బాడీ లాంగ్వేజ్

First impression is the best impression అంటారు అనుభవజ్ఞులు.

ఫస్ట్ ఇంప్రెషన్ ఎవ్వరినైనా ఒక్కసారే అవకాశం వస్తుంది. ఆ క్షణంలో ఎటువంటి  
 అభిప్రాయం ముద్రపడితే, అదే కొనసాగుతుంది. అందుచేత మనం కొత్తవారిని  
 కలిసినప్పుడు, కరచాలనం చేసినప్పుడు మన గురించి ఎదుటివారు గుర్తించే శాస్త్రం బాడీ  
 లాంగ్వేజ్. ఈ మధ్య సామాన్య ప్రజానీకానికి కూడా అందుబాటులో వచ్చింది.

కరచాలనం చేసే ఆచారం అనాది నుండి వస్తున్నదే. పూర్వం ఆదిమ నివాసులు  
 కూడా కరచాలనం చేసుకునేవారు. అయితే కరచాలనం చేసే ముందు, రెండు చేతులూ  
 పైకెత్తి ఖాళీగా చూపిస్తూ, 'నా వద్ద ఆయుధాలు లేవు' అనే సంకేతం ఇచ్చి తరువాత  
 కరచాలనం చేసుకునేవారు. కరచాలనం అంటే మనం పేక్ హ్యాండ్ ఇవ్వటంలో కూడా  
 చాలా అర్థాలున్నాయి.

ఇలా చాలా అర్థాలున్నాయనే కాబోలు మన పెద్దలు దూరంగా నిలబడి ఒక  
 నమస్కారం పెట్టమన్నారు. అయితే ఆ నమస్కారాల్లో కూడా బాడీలాంగ్వేజ్ ఉంది. అతిగా  
 వంగి పోతే అతి వినయం, బిగుసుకుపోయి పెడితే అఫీషియల్ నమస్కారం, 'నమస్కే'  
 అంటూ చెయ్యి ఎత్తకుండా పెడితే అహంకారం, చెయ్యి ఎత్తి ఎత్తనట్లుగా 'నమస్కే' అంటే  
 తప్పనిసరి నమస్కారం ఇలా ఉన్నాయి.

ఈ బాడీ లాంగ్వేజ్ అనే మాట ఈ మధ్య కాలం వచ్చింది కానీ, మన దేశంలో శరీర సంకేతాలకు అర్థాలు అనాది కాలం నుండి ఉన్నాయి. ఉదాహరణకు మనందరికీ తెలిసిన సంకేతాలు గమనించండి.

మీసం మెలేస్తే "నేను బలవంతుణ్ణి, నన్నెవరూ ఏమీ చెయ్యలేరు" అనే ఆత్మవిశ్వాసాన్ని సూచిస్తుంది.

కొడ కొట్టి పెలిస్తే "బస్టీ మే నవాలి రండి నాతో ఎవరు పోటీకి వస్తారో రండి" అని అర్థం.

నాలుక బయటకు పెట్టి కళ్ళు చికిలిస్తూ వెక్కిరిస్తే "నువ్వు నాకు నచ్చలేదు, నీ వ్యవహారం బాగా లేదు" అని అర్థం.

కన్ను కొడితే "నిన్ను నేను అభిమానిస్తున్నాను" అని అర్థం. ఇది పురుషుడు, స్త్రీ లేదా స్త్రీ పురుషుడు విషయంలోనే. ఒక వేళ పురుషుడు మరో పురుషుడికి కన్ను కొడితే "నువ్వు మాటడకు, నేనో తమాషా చేయబోతున్నాను" అని అర్థం.

ఎదుటివారు మాట్లాడుతుండగా, మనం ఆవలిస్తే అది వినసాంపుగా లేనట్లు, లేదా నిద్ర వస్తుందని సంకేతం.

ఎదుటివారు మాట్లాడుతూ నేల చూపులు చూసినా చేతులు నలుపుకుంటున్నా, భయపడుతున్నట్లు సంకేతం.

టౌటన వేలు నోటి దగ్గర పెట్టుకుని చూపిస్తే దాహం అని, చిటికెన వేలు చూపిస్తే టాయ్లెట్ అనేవి పెల్లలకు కూడా తెలుసు.

ఇటువంటివి మన దేశంలో ఎన్నో ఉన్నాయి. ఆ ముద్రలు మన జీవితంలో భాగమయి పోయాయి. కానీ ఒక్కోసారి ఒక్కో ముద్రకి ఒక్కో దేశంలో ఒక్కో అర్థం వుంటుందని తెలిస్తే ఆశ్చర్యం కలగకమానదు. ఒక్క చోట మంచిని సూచించే ముద్ర మరో చోట చెందిన సూచిస్తుంది.

మనం నవ్వేటపుడు, మన కళ్ళు కూడా నవ్వుతాయని చాలా మందికి తెలియదు. మీకు అనుమానం ఉంటే, నవ్వు మొహం ఉన్న ఒక ఫోటో తీసుకోండి. సావిత్రి, బళ్ళయ్యారాయ్, సౌందర్య అక్కినేని, రాజేంద్రప్రసాద్ లేదా సరేజెల ఫోటో తీసుకుని వాళ్ళ కళ్ళు మాత్రమే కనపడేలాగ పేపరుతో వైన, క్రింద మూసి చూడండి. కళ్ళు ఎలా నవ్వుతాయో మీకే తెలుస్తుంది. కాబట్టి మనతో నవ్వుతూ పొగుడుతూ మాట్లాడే వారి కళ్ళు కూడా చూడండి. అది నిజమో కాదో సునాయాసంగా పట్టేయవచ్చు.

## నువ్వే బాస్

షేక్ హ్యాండ్ చేసే సమయంలో మీ బొటనవేలు గ్రీప్ పైకి వచ్చేలా చూసుకోవాలి. బొటనవేలు తమకు తెలియకుండానే క్రిందకు చూపే వారు ఇన్ ఫీడియాబ్ల్ కాంప్లెక్స్ చూపటంతో పాటు మిగతా వేళ్ళను వాళ్ళ చేతిలోకి వదిలేస్తారు. ఇది “నువ్వేంచెప్తే అది వింటాను” అనే అర్థం సూచిస్తుంది.



## కరకృ కరచాలనం



ఇది నరైన షేక్ హ్యాండ్లు. ఇందులో అధికారం లేదు. సమాన హోదా ఉంది. ‘నువ్వు నేనూ సమానం’

ఈ విధంగా కరచాలనం

చేసుకునేవారి స్నేహంలో ఎటువంటి స్వార్థం ఉండదు. పైగా ఒకరినొకరు అభిమానించుకుంటారు.

## అతి వినయం-అతి ప్రేమ

కొంత మంది షేక్ హేండు ఇచ్చేటప్పుడు రెండో చేతిని కూడా ఉపయోగిస్తారు. అది అతి వినయం లేదా అతి ప్రేమని సూచిస్తుంది. “నాకు తప్పక మీరు సహాయం చెయ్యాలి, మీరు తప్ప నాకెవరూ లేరు, మీరే కాదంటే నాకు గోదారే గతి” అని ప్రాథేయపదే వారు ఇలా రెండు చేతులూ ఉపయోగిస్తారు.



“లేదా మీరు బాగుండాలి. మీరు సంతోషంగా ఉండాలి” అనే అభిప్రాయాన్ని సూచించినప్పుడు కూడా ఇలా చేస్తారు. ఆ సమయంలో రెండవ వ్యక్తి కూడా తన రెండవ చేతిని కలిపితే అది అత్యధిక బంధంని సూచిస్తుంది.

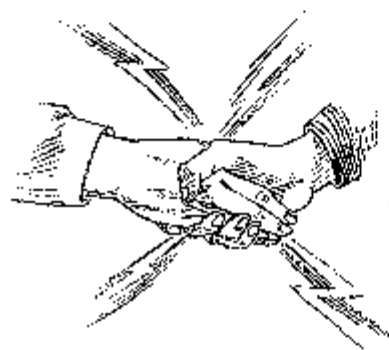
## సున్నితం సుమా!

కరచాలనం చేస్తే ఇంత సున్నితంగా ఉండాలి. ఆ స్నేహం దీర్ఘకాలం కొనసాగుతుంది. ఎదుటి వారి చేతిని ఒక సున్నిత వస్తువుని తాకుతున్నట్లుగా కాకాలి. బాగా పండిన



మామిడి పండు, ఒక గాజు గ్లాసు, ఒక చేపను ఎంత సున్నితంగా పట్టుకుంటామో అలా తాకితే మీరు వ్యాపారంలో విజయం సాధించినట్లే.

## ఘటోత్కమడి షేక్ హ్యాండ్



మనం ఎదుటివారి చేతిని గట్టిగా కావాలని నొక్కి షేక్ హ్యాండ్ ఇవ్వటం వలన ఎదుటివారు మనగురించి తప్పుగా అనుకునే ప్రమాదం వుంది. అలా గట్టిగా నొక్కటం అనేది అహంకారాన్ని సూచిస్తుంది.

ఈ వ్యక్తి నన్ను దామినేట్ చేస్తాడేమో అనే భయం వారిలో కలగవచ్చు. ఆ తరువాత మీరెప్పుడైనా కలసినపుడు దూరంగా నిలబడి నమస్కారం పెట్టవచ్చు. సహజంగా కొందరు పోలీసులు, మిలటరీలో పనిచేసినవారు, బాక్సర్లు ఇలా గట్టిగా నొక్కటంలో ఒక ఆనందం పొందుతారు. కానీ అది సత్ఫలితాలను ఇవ్వదు.

## జారుడు వ్యవహారం!

మరి కొంత మంది షేక్ హ్యాండ్ ఇచ్చేటప్పుడు చాలా సున్నితంగా వేళ్ళను మాత్రం తగిలించి వెనిక్కి తీసేసుకుంటారు. అంటే ఆ “స్నేహం తాత్కాలికమైనదే, శాశ్వతంగా ఉండదు” అనే సందేశం ఇచ్చినట్లే. సహజంగా ఒక సంప్రదాయ కుటుంబంలో పెరిగిన స్త్రీలకు ఎవరైనా మగవారు షేక్ హ్యాండ్ ఇస్తే ఇలాగే ఉంటుంది. ఈ మధ్య కల్చర్ లో ఇది బాగా ముదురుతోంది.



## ఫర్మ్ గ్రిప్

దీనిని ఫర్మ్ గ్రిప్ (FIRM GRIP) అంటారు. ఈ విధంగా మీకు ఎవరైనా షేక్ హ్యాండ్ జస్టి "మిమ్మల్ని నేను నమ్ముతున్నాను, మీరు కూడా నన్ను నమ్మండి" అని అర్థం. నొక్కే సమయంలో సున్నితంగా ఉండాలి. అదే గట్టిగా బాధకలిగేలా నొక్కితే "నిన్ను నా కంట్రోల్లోకి తీసుకుంటున్నాను. నేనేం చెప్పినా నువ్వు వింటావు" అనే అర్థం కూడా సూచిస్తుంది.



### బాగానే ఉందే!

చాలా మంది సంభాషణ సమయంలో, ఈ విధంగా బొటనవేలి మీద గడ్డం ఆనించి, చూపుదువేలిని ఐగ్జిట్ చేసి పెట్టుకుంటారు. దీని అర్థం వారు శ్రద్ధగా విని ఒక నిర్ణయానికి రావటానికి సిద్ధంగా ఉన్నారని. అదే విధంగా ఎదుటి వారు వీరిని "ఇంతకీ మీరేమంటారు?" అని అడిగినప్పుడు కూడా ఇలాగే ఉంటారు.

### ఎంత అబద్ధం!

"ఓరి అసాధ్యుడా! ఎన్ని కోతలు కోస్తున్నావ్! నువ్వు చెప్పేవన్నీ అబద్ధాలే" అనుకోవటంతో పాటు "అసలు ఇంత దైర్యంగా ఎలా చెప్పగలుగు తున్నావు?" అనే అశ్చర్యంతో మిళితమైంది ఈ చూపు. పెదాలు మీదుగా చూపుదు వేలిని ముక్కుకింద ఉంచితే ఇదే అర్థం. ఒక్కొక్కసారి మనం అబద్ధాలు చెప్పేటప్పుడు కూడా ఇలా పెదాలకడ్డంగా వేళ్ళు పెట్టుకోవటం జరుగుతుంది.



## ఇప్పుడేం చెయ్యాలి?

గడ్డాన్ని చూపుడు వేలు, బొటనవేలితో నొక్కుతూ, ఆ చేతి మీద ఆనుకుని ఉంటే, “ఈ వ్యక్తిని ఎలా వదిలించుకోవాలి? అతన్ని నొప్పించకుండా “నో” ఎలా చెప్పాలి?” అని ఆలోచిస్తున్నట్లు అర్థం. ఇలా ఉన్నవారికి గుడ్ గర్ల్ సిండ్రోమ్ (Good Girl Syndrome) ఉన్నట్లు అర్థం. అంటే అతి మొహమాటంతో ఉన్నవారి కామన్ ఫోజు ఇది.



## అవునా... నిజమేనా?



ఒక సంస్థ ఏజంటు లేదా మార్కెటింగ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ వచ్చి తన ప్రొడక్టు గురించి చెప్పిన తరువాత, విన్న వ్యక్తి చేత్తో తన గడ్డం చర్మాన్ని ముందుకు లాగి పదులుతున్నాడు. అంటే “దీని వలన నాకు నిజంగా లాభాలుంటాయా? వీళ్ళు చెప్పినట్లుగా లక్షలు గడించవచ్చా? ఏదైనా కొంచెం ఆలోచిస్తేనే కానీ నిర్ణయం తీసుకోను” అని అనుకుంటున్నాడు. ఇతడు మనకు గ్యారంటీ క్లయింటు.

## మాయగాడిలా ఉన్నాడే!

గడ్డం కింద వేళ్ళు, బుగ్గమీద వేలు ఉంచి, తీవ్రంగా చూస్తుంటే “వీడు చెప్పేది నాకంతగా నమ్మబుద్ది కావటం లేదు. వీడేదో మాయమాటలు చెప్పి నాకు ఆ వస్తువులు అంటకట్టాలని చూస్తున్నాడు ఏదో ఒక వంకతో పంపేయటం మంచిది” అనుకుంటున్నాడు. ఇటువంటి వారికి మనం చెప్పే విషయం మరింత స్పష్టంగా, అర్థమయ్యేవిధంగా చెప్పే ప్రయత్నం చెయ్యాలి.



## ఇంకా ఎంతసేపు ఈ శిక్ష?

తల వంచుకుని ఈ విధంగా, చొక్కామీద లేచి దారాలను పీకుతున్నట్లుగా నడిస్తూ, చొక్కా వలుపుతూ ఉంటే, “మీరు చెప్తున్నది నాకు అంతగా నచ్చలేదు.. నేను అడగాలనుకున్నది అడిగితే మీరేమనుకుంటారో” అని ఆలోచిస్తున్నట్లు, ఇలాంటివారు కుర్చీకి అల్లిన వైర్ల సందులో వేళ్ళు దూర్చి తీస్తుంటారు. ఎప్పుడు లేచిపోదామా అనుకుంటారు.



## ఒప్పుకుంటే తప్పేంటి?

ఇలా తల పక్కకు వాల్చితే “మీరు చెప్పినది బాగానే ఉంది. దీని వలన నాకు లాభం లేకపోయినా, నష్టం మాత్రం రాదు” అని అర్థం. ఇది పాజిటివ్ సిగ్నల్ కింద లెక్క. అయితే నిర్ణయాలు తీసుకోవాలని కఠిన సమయం తీసుకుంటారు.

## ఎంత వరకు నిజం?

గర్డం కింద బొటనవేలు ఉంచి, మిగతా వేళ్ళను ముక్కు పెదాల మీద ఉంచుకుని ఉంటే, ఎదుటివారు చెప్పిన విషయాన్ని విశ్లేషణ చేస్తున్నట్లు అర్థం. వారు చెప్పిన విషయంలోని నిజానిజాలను అంచనా వేస్తున్నారన్నమాట.



## దీనికి మార్గం ఏమిటి?

మెడమీద వెయ్యి పెట్టుకుని రుద్దుతూంటే జరిగినదాని గురించి అతిగా ఆలోచిస్తున్నట్లు అర్థం. "అసలు ఎందుకిలా జరిగింది? ఇందులోంచి బయట పడాలంటే ఏం చేయాలి?" అనే ఆలోచనతో ఉన్నట్లే, ఆ సమయంలో తలకిందకు వాలి ఉంటుంది. కొంత సేపయిన తరువాత, తలకుడివైపుకి తిప్పి ఎడమచేత్తో మెడ రుద్దుకుంటారు. ఒక విధమైన అశాంతి, సందిగ్ధావస్థలో ఇలా ప్రవర్తిస్తుంది శరీరం.



## ఎంత దారుణం?

'ఎంత అన్యాయం! ఇలా జరుగుతుందని కలలో కూడా ఊహించలేదు. నమ్మిన వాళ్ళు కూడా ఇలా మోసం చేస్తారా?' అని ఆశ్చర్యపోతున్నాడు. ఇలా పెదాలను వేళ్ళతో సగంమూసి జొటవేలితో బుగ్గ నొక్కుకుంటూంటే, ఎదుటివారు మనం ఎమోషనల్ గురయ్యామని సునాయాసంగా గుర్తిస్తారు.

## అరే! ఎందుకిలా జరిగింది

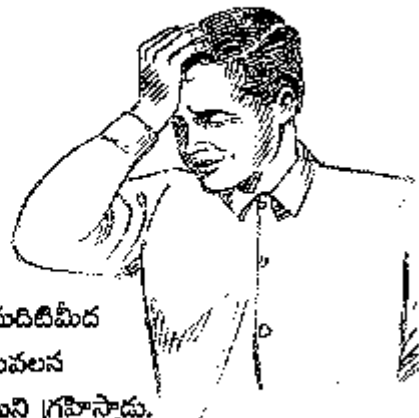
"అయ్యో ఇలా ఎందుకు జరిగింది?"

"అంతా నా ఖర్బ"

"ఛ ఛ... ఈ మధ్య అన్నీ మర్చిపోతున్నాను"

"అరే... ఎంత పొరపాటు జరిగింది"

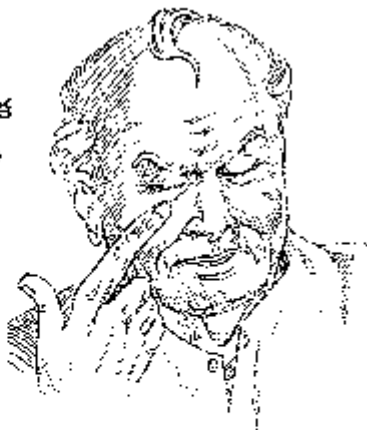
.... ఇలాంటి డైలాగులు చెప్పేటప్పుడు ఇలా నుదిటిమీద చెయ్యిపెట్టడం జరుగుతుంది. ఇలా చేసినందువలన ఎదుటివ్యక్తి మనం బాగా వత్తిడికి గురయ్యామని గ్రహిస్తాడు.





## ఇది ఆలోచించాల్సిన విషయమే!

మనం మాట్లాడుతున్నప్పుడు వింటున్నవారు ఒక కన్ను నలుపుకుంటే, మనం చెప్పేది అంగీకరించటానికి సిద్ధంగా ఉన్నారూ కానీ, కొంచెం ఆలోచనలో పడ్డారని అర్థం. ఇది అంగీకరించి నందువలన ఏయే లాభాలు ఉన్నాయి? నష్టాలు ఉన్నాయి? అనేవి అంచనా వేసుకుంటున్నప్పుడు కన్ను నలుపుటం కానీ లేదా కంటి కింద భాగంలో వేలు పెట్టి చర్మాన్ని కదపడంగానీ చేస్తారు.



## వద్దని ఎలా చెప్పాలి?

ఎదుటివారు చెప్పినది ఇబ్బందిగా అనిపించటానికి, అంగీకరించటానికి ఇష్టం లేకపోయినా తలపక్కకు తిప్పి, కాలరుని వేలితో లాగుతారు. గొంతు వద్ద కొంచెం గాలి కావాలని శరీరంకూడా కోరుతుంది. అదే వేలిని కాలరు కింద పెట్టి కాలరు ఎగరేస్తే విజయం సాధించినట్లు సంకేతం.

## చెప్పు... చెప్పు కథలు!

రెండు జేబుల్లో వేతులు పెట్టి, బొటనవేళ్ళను మాత్రం సైకి పెట్టి ఉంచితే ఆత్మవిశ్వాసం ఎక్కువ. ఎదుటివారు చెప్పింది వినవచ్చు. లేదా వింటున్నట్లు నటించవచ్చు. జూనియర్లు చెప్పేటప్పుడు సీనియర్లు, మార్కెటింగ్ వ్యక్తి చెప్పున్నప్పుడు కస్టమర్ ఇలా ఉంటే డీల్ సెటిలమ్మటానికి కొంచెం టైమ్ పడుతుంది.





## తరువాత ఏమవుతుంది?

తీవ్ర సీరియల్స్, సినిమాలు చూసే సమయంలో టెన్షనుగా ఉన్నప్పుడు ఇలా చిటికిన వేలు నోట్లో పెట్టుకుంటారు. అలాగే ఏదైనా ఆశ్చర్యకరమైన విషయం లేదా జాగుప్సాకరమైన విషయం విన్నా నోట్లోకి వేలు వెక్కుంది. టెన్షన్ గా ఉంటే గోళ్ళు కొరకటం చేస్తారు. మరి టెన్షనుగా ఉంటే రక్తం వచ్చినా తెలియనంతగా కొరుక్కుంటారు.

## ఏదైనా జరుగుతుందేమో!

అభిద్రతాభావం ఉన్నవారు ఎవరితోనైనా మాట్లాడేటప్పుడు ఇలా ఒక వున్నకం లేదా హ్యాండుబ్యాగు, లేదా ఏదో ఒక వస్తువుని ఇలా గుండెలకడుముకుని మాట్లాడుతారు.



ఇన్వీరియార్టీ కాంప్లెక్సు ఉన్నవారు ఇలా చేస్తుంటారు. మగవారిలో కూడా ఈ రకమైన అలవాటు ఉంటుంది. వారు నిర్ణయం తీసుకోవడానికి జంకుతారు. అన్ని విషయాల్లో గుంభనగా ఉంటారు.



## మీరు చెప్పేదోదో చెప్పండి

ఇది చాలా మొండిఘటం. ఎదుటివారు చెప్పేవి వింటున్నట్లుగా నటిస్తుంటారు. వీరిలో రెండు రకాలుంటారు. ఒకరు బాస్ భయంతో వింటారు. మరొకరు చెప్పింది వింటున్నట్లుగా కన్పిస్తారు. చరిస్థితిని బట్టి అర్థం చేసుకోవాలి.

## మీరే ఆదర్శం

ఎడమ చేతిని కుడిచేత్తో పట్టుకుని మాట్లాడేవారు, ఇతరుల నిర్ణయాలను శిరసాపహిస్తారు. తమ కన్నా పెద్దలంటే గౌరవం చాలా ఉంటుంది. వీరిని బాల్యంలో పెద్దలు, ఈ విధంగా చేతిని పట్టుకుని నడిపించటం అలవాటు చేయటం వలన పెద్దయ్యాక, తమ చేతిని తామే పట్టుకుని ఇతరుల మాట వింటారని అర్థం.



## అయితే ఏంటి?

ఇది పాటిటివ్ సిగ్నల్. కానీ ఇలా నిలబడటంలో ఆత్మవిశ్వాసంతో పాటు అహం కూడా తొంగిచూస్తుంది. అంటే "నాకేం తక్కువ" అనే సుపీరియార్టీ కాంప్లెక్సు ఉంటుంది. కానీ ఇటువంటి వారే త్వరగా ఎదిటివారి మాటల్ని నమ్ముతారు. పొగడ్డలంటే బద్ధపడతారు.



## ఎంతసేపు వినాలో, ఏమిటో?

ఎదురుగా ఒక వ్యక్తి కూర్చుని మాట్లాడుతున్నప్పుడు పక్కకు తిరిగి వారి కళ్ళకేసి చూడకుండా దిక్కులు చూస్తూ మాట్లాడే వారిలో స్వీయగౌరవం, ఆత్మవిశ్వాసం లేనట్లు గ్రహించవచ్చు. లేదా మనమంటే ఇష్టం లేక పోవచ్చు. లేదా గిట్టిగా ఫీలవుతూ ఉండవచ్చు. మాట్లాడే విషయాన్ని ఇట్టి అది అన్వయించవేసుకోవచ్చు. సహజంగా తప్పుచేసినవారు కళ్ళకేసి చూసినా అటూ ఇటూ చూస్తూ మాట్లాడు తుంటారు. ఒక్కో సందర్భంలో

వారి మాటలకు పొంతన ఉండదు. ఎందుకంటే మాట్లాడటంతోపాటు వారి మనసు కూడా తీవ్రంగా ఆలోచిస్తుంటుంది.

## ఇది బాగా ఆలోచించాల్సిన విషయమే

ఈ విధంగా నోట్లో కళ్ళతోడు లేదా పెన్ను పెట్టుకుని ఆలోచిస్తుంటే, వారు కొంచెం ఒత్తిడికి లోనయినట్లే. "ఇదెలా చెయ్యాలి? దీన్ని ఎలా అధిగమించాలి? ఎవర్ని కలిస్తే పని జరుగుతుంది?" అని తీవ్రంగా ఆలోచిస్తుంటారు. ఇలాంటి వాళ్ళ కళ్ళతోళ్ళు, పెన్నులు, పెన్సిళ్ళమీద చాలా కొరుకుళ్ళు ఉంటాయి.



## అయితే ఏం చెయ్యమంటావ్?

కాలుమీద కాలు వేసుకుని, కుర్చీలో వెనక్కి వాలి కూర్చుంటే ఆత్మవిశ్వాసం అధికమని అర్థం. ఆ సమయంలో రెండు చేతులను తల వెనుకపెట్టుకుని వింటూంటే "నువ్వు చెప్పే కథలన్నీ నమ్ముతున్నానని అనుకోకు. నీ సంగతి నాకు బాగా తెలుసు. నీకు ఎలా పాఠం చెప్పాలో నాకు తెలుసు" అన్నట్లు అర్థం. ఎవరైనా ఇలా కూర్చుంటే చెప్పాలనిపించేవి కూడా చెప్పబుద్ధి కాదు.



## మర్నీ కలుద్దాం

ఎదుటివారు మాట్లాడుతున్నప్పుడు ఇలా చూపుడు వేలితో చెవికింద నొక్కుతూంటే ఎదుటివారిని సమ్మదానికి సంకోచిస్తున్నారని అర్థం. ఆ సమయంలో చెప్పే సమాధానాలు కూడా అలాగే ఉంటాయి. “చూద్దాం”, “ఆలోచిద్దాం” “మళ్ళీ చెప్తాను” అనే అర్థం సూచిస్తాయి. ఇటువంటి వారు ఒక పట్టణం ఎవరన్న త్వరగా నమ్మరు.

## చాలా బాగుంది

కుర్చీ హేండిల్ మీద ఒక కాలు వేసుకుని ఇలా కూర్చునేవారు ఎంతో విశ్వాసంతో ఉన్నవారికిందరెక్క. “నువ్వు నా సామ్రాజ్యంలోకి వచ్చావు. ఏం చెప్పుకుంటావో చెప్పుకో. నాకు ఇష్టమైన నిర్ణయం తరువాత తీసుకుంటాను” అనే అహం ఉండేవారు కూడా ఇలా కూర్చుంటారు. లేదా సరదాగా ఇంట్లో కబుర్లు చెప్పుకునేవారు కూడా ఇలా కంఫర్ట్ బుల్ ఉందని కూర్చోవచ్చు.



## సో... వ్యాట్?



కుర్చీలో మామూలుగా కూర్చునే విధంగా కాకుండా రివర్సులో కూర్చుని, హెడ్ రెస్ట్ పై చేతులు ఆస్తుకుని ఉంటే “అధికార దర్శం, అహంకారం, నన్నెవరూ ఆపలేరు నా ఇష్టం” అనే భావం స్ఫురిస్తుంది.

కాలేజీ స్టూడెంట్స్ ఇలా కూర్చుంటే అది సరదా కావొచ్చు, క్యాబువల్ కావొచ్చు. కానీ ఒక ఇన్సూరెన్సు ఏజెంటు లేదా మార్కెటింగ్ వ్యక్తి వెళ్ళినప్పుడు ఎవరైనా ఇలా కూర్చుంటే కాస్త మొండిఘటమేనని గుర్తించాలి. అప్పుడు కమ్యూనికేషన్ లో స్థాయి పెంచాలి. వారికి అర్థమయ్యే మరిన్ని వివరాలు ఇవ్వాలి.

## బావుంది చెప్పండి

ఇలా కూర్చుంటే కంఫర్టుగా ఉన్నట్లే. ఎదుటివారు చెప్పేది చాలా క్రష్టగా వింటున్నారని అర్థం. వారు చెప్పే విషయంలో నిజానిజాలు గురించి ఆలోచించక అంతా మనస్ఫూర్తిగా వింటున్నారు. కాళ్ళుకూడా దగ్గరికి ఉండటం వలన అహంకారం లేదని తెలుస్తుంది. వీళ్ళు మనం చెప్పింది శు.చ.తప్పక పాటిస్తారు. అయితే చిక్కేమిటంటే, అంతకన్నా బాగా మరెవరైనా చెప్తే వారి మాటకు విలువినారు.



## ఎందుకొచ్చిన తలనొప్పి

పదే పదే టై సర్దుకుంటూ ఎడమవైపుకి చూస్తుంటే “ఈ వ్యక్తి చెప్పే డాంట్లో కొంత నిజం ఉండే ఉంటుంది. కానీ కొంత టెట్టు చూపించటం అవసరం. లేదా నన్ను ఎక్స్ప్లాయిట్ చేస్తాడేమో” అని అనుకున్నట్లు అర్థం. ఇటువంటివారు టై సర్దుకుంటున్నప్పుడు చిన్నగా దగ్గతారు కూడా.

## ఓకే... ఓకే

- ఎదుటి వ్యక్తితో ఇలా చూట్లాడేవారు మూడు రకాలుగా ఉంటారు.
1. ఎదుటివారు బాగా అత్యీయులు కావటంతో ఇలా ప్రేమగా ఉంటారు.
  2. ఎదుటివారికి పెద్దగా గౌరవం ఇవ్వాలన్న అవసరం లేదు అనుకునే అధికారదర్శం గలవారు.
  3. ఎదుటివారు చెప్పే విషయంపై అసక్తి లేక “నువ్వింక వెళ్ళవచ్చు” అనే సిగ్నల్ ఇచ్చేవారు ఇలా కూర్చుంటారు.



## జీ హుజూర్

ఇలా కూర్చున్నవారిలో ఇన్‌ఫీరియార్టీ కాంప్లెక్సు అధికంగా ఉంటుంది. లేదా ఎదుటివారికి భయపడుతూ నైనా ఉండాలి. “మీరు ఆజ్ఞాపించండి, చెయ్యటానికి సిద్ధంగా ఉన్నాను” అన్నట్లుగా లేవటానికి రెడీగా ఉంటారు. ఇలా కూర్చోవటం మంచిది కాదు. ఎదుటివారికి త్వరగా మలకస అయిపోయే ప్రమాదం ఉంది.

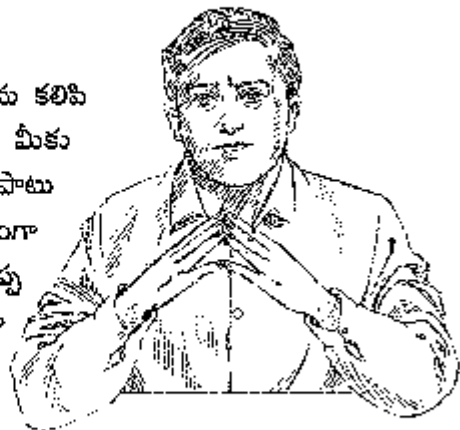


## ఇప్పుడెలా?

“గాప్ప చిక్కులో పడ్డానే, తొందరపడి నిర్ణయం తీసుకున్నాను. ఇప్పుడు వద్దంటే ఏమవుతుందో” అనుకునేవారు ఇలా రెండు చేతులవేళ్ళను ఒడిసి పట్టుకొని గట్టిగా నొక్కుతారు. మధ్యమధ్యలో నిట్టూర్పులు కూడా ఉంటాయి. సహజంగా ఆత్మవిశ్వాసం లేనివారు, స్వంత నిర్ణయాలు తీసుకోలేనివారు ఇలా చేస్తుంటారు.

## అర్థం చేసుకోండి

ఇలా రెండు చేతుల ముని వేళ్ళను కలిపి మాట్లాడుతూంటే, “ఒక విషయాన్ని మీకు స్పష్టంగా చెప్తున్నాను” అనే అర్థంతో పాటు “ఇప్పుడేం చెయ్యాలి?” అని ప్రశాంతంగా అలోచిస్తున్నట్లు కావచ్చు. బొటనవేళ్ళు తప్ప మిగతా వేళ్ళను విడదీసి, కలుపుతూ మాట్లాడితే, “నేను చెప్పాల్సింది చెప్పాను ఇక నీ ఇష్టం” అని అర్థం.



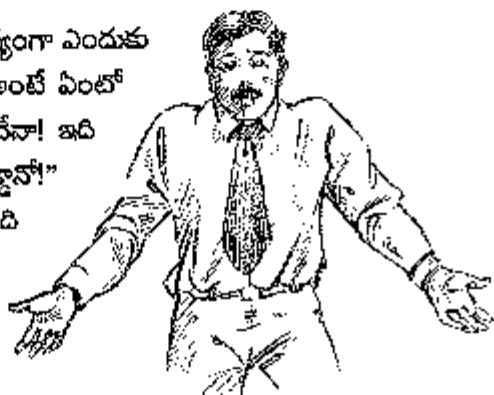


## అద్భుతం!

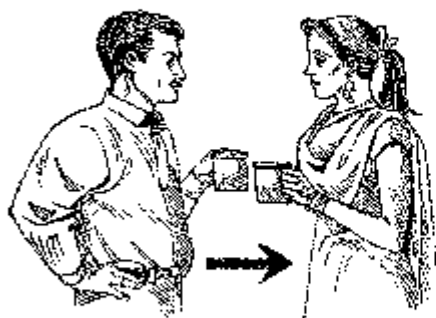
ఉదాహరణకు బొటనవేలు, చూపుడు వేలు కలిపి వృత్తంలా చూపిస్తే అమెరికాలో 'అద్భుతం' అని అర్థం. ఫ్రాన్స్ దేశంలో 'సువ్న చేసిన పని వృధా' అని అర్థం. మన దేశంలో 'వెరీ గుడ్ బాగుంది' అని అర్థం. కానీ గ్రీకు దేశంలో దీనిని చాలా బూతుగా భావిస్తారు.

## ఓస్ ఇంటేనా?

“ఈ మాత్రం దానికి ఇంత రహస్యంగా ఎందుకు ఇక్కడిదాకా తీసుకొచ్చావో మీటింగు అంటే ఏంటో ఎలావుంటుందోనని భయపడ్డాను. ఇదేనా! ఇది ముందే చెప్పొచ్చుకదా! ఎంత టెన్నెస్ పడ్డానో!” అనేవారి బాడీలాంగ్వేజి (కొంత మంది తమ ప్రాదక్ష్య గురించి చెప్పకుండా తీసుకెళ్ళటం జరుగుతుంది). ఇలా వుంటుంది.



## ఇంకేంటి సంగతులు?



ఇద్దరు ఫ్రెండ్స్ కలిసి రెస్టారెంట్ లో నిలబడి కాఫీ తాగుతున్నప్పుడు ఆ కప్పులు రెండూ తగులుకున్నట్లుగా నిలబడితే ఒకరిమాట ఒకరు వినడానికి సిద్ధంగా ఉన్నారని అర్థం. ఆ కప్పుల మధ్య ఎడం ఒక అడుగుదూరం ఉంటే అందులో ఒకరు బాస్ అయ్యుండవచ్చు. కొత్తగా

పరిచయం అయినవారు కావొచ్చు. పెద్దగా ఇష్టం లేకపోయి వుండవచ్చు.





### సుష్వింక వెళ్ళవచ్చు

ముగ్గురు వ్యక్తులు నిలబడి మాట్లాడుకుంటున్నప్పుడు ఒక వ్యక్తి చెప్పిన మాట, మిగతా ఇద్దరికీ నచ్చనప్పుడు వాళ్ళిద్దరు తమ రెండు చేతుల్ని కలిపి తమ శరీరానికి ఆన్చి ఉంచుతారు. ఆ సమయంలో వారిద్దరు ఒకరినొకరు చూసుకుంటూ ఉంటారు. చెప్పేవాడికినే చూడరు. అంటే 'సుష్వింక వెళ్ళవచ్చు' అని అర్థం.

### దొందూ దొందే

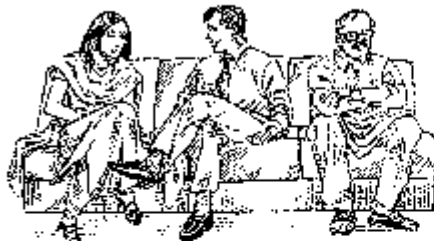
చేతులు కట్టుకుని మాట్లాడటంలో రెండు పద్ధతులున్నాయి. అవి భయం లేదా బెట్టు చేయటం. ఇద్దరు వ్యక్తులు ఇలా మాట్లాడుకుంటూంటే వారిద్దరి మధ్య సంభాషణ సజావుగా కొనసాగటంలేదని తెలుస్తుంది. దానికితోడు ఇద్దరూ కాళ్ళు క్రాస్ చేసి నిలబడితే ఒకరినొకరు అంగీకరించటానికి ఇష్టంగా లేదని అర్థం. అటువంటి సమయంలో ఒక వ్యక్తి మామూలుగా నిలబడితే రెండవ వ్యక్తిలో మార్పువస్తుంది.



### చాలా సంతోషం

ఈ ఇద్దరి వ్యక్తుల మధ్య ఎంతో సఖ్యత ఉంది. అభిమానం ఉంది. ఒకరిమాట మరొకరు వినటానికి అసక్తి, చక్కని ఆత్మీయత ఉంది. వారిద్దరి మధ్య దూరం పెరిగితే వేరే అర్థం వస్తుంది. ఇద్దరి మధ్య ఇప్పుడు రెండు అడుగుల దూరంలోపే ఉంది. అంతకుమించి పెరిగితే తేడా వచ్చినట్లే.

## ఏం మనుషులో ఏమిటో

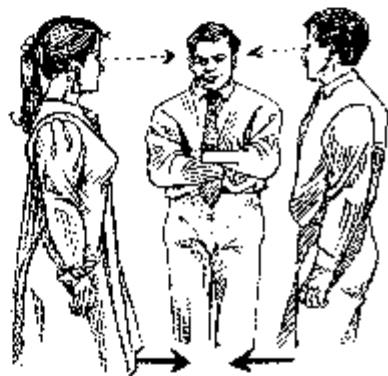


ముగ్గురు ఒక సోఫాలో కూర్చున్నప్పుడు మధ్యవ్యక్తి కాలుమీద కాలు వేసుకుని ఒక వ్యక్తితో మాట్లాడు తుంటే, వారితో మాట్లాడటం ఇష్టం అనే భావన నూచిస్తుంది. ఒకవేళ ఆ వ్యక్తికూడా

తనకాలు మీద కాలు వేసుకుని వారివైపుకి చూస్తూ మాట్లాడితే వారిద్దరి మధ్య చక్కని స్నేహం ఉన్నట్లే. అయితే మరోపక్క కూర్చున్న వ్యక్తి మాత్రం ధుమధుమలాడిపోతూ ఉంటాడు. అతని మనసులో వేరే ఆలోచనలు రావు వీళ్ళిద్దరినీ తిట్టుకోవడంతప్ప. సోనీ ఆక్కడినుంచి లేచి వెళ్ళొచ్చుకదా! వెళ్ళడు.

### మొండిఘటం

ముగ్గురు వ్యక్తులు మాట్లాడు కుంటున్నప్పుడు మధ్యలోని వ్యక్తికి సహజంగా కొంత ప్రాముఖ్యత ఉంటుంది. కానీ అతను వారిద్దరి మాటల్ని వింటూ చేతులు ముడుచుకుని ఉంటే, వారిపట్ల నిర్లక్ష్యం వ్యక్త పరుస్తున్నట్లు అర్థం. వాళ్ళిద్దరు అతనికింద పనిచేసేవారు కావొచ్చు. ఆయన ప్రిన్సిపాల్, వీళ్ళిద్దరూ స్టూడెంట్స్ కావొచ్చు. చివరకు ఈ చర్చల ఫలితం సున్నా అవుతుంది.



### కాస్తండుకో... దరఖాస్తు అందుకో

ఒక కార్యాలయానికి వెళ్ళి మనం ఒక దరఖాస్తుని ఇచ్చినప్పుడు అది టేబిల్ మీద ఉంటే వద్దతిని బట్టి ఎదురుచూరు స్పందిస్తారని తెలిస్తే ఆశ్చర్యం కలుగుతుంది. టేబిల్ మధ్య ఒక గీత చూడండి. అది రెండు భాగాలు అనుకోకండి. అంటే టేబిల్ టెన్సిన్లో లాగ, ఇచ్చే వ్యక్తి తన భాగంలోనే దరఖాస్తు ఉంచితే పని జరిగే అవకాశం తక్కువ. మధ్య గీతపై పెడితే చర్చించవచ్చు. బాస్ ఉన్న భాగంలోకి చొచ్చుకువెళ్ళే తక్షణ అటెన్షన్ ఉంటుంది. అది తీసుకుంటారు.



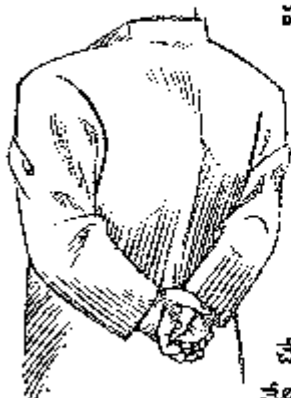
## నా గొడవేదో నాది

ఒక మార్కెటింగ్ మేనేజరు లేదా ఆఫీసరు ఇలా కూర్చుని చదివితే, అతను ఓపెన్ మైండ్ తో చదువుతున్నట్లు లెక్క మనదేశంలో, బ్రిటీషు, ఆస్ట్రేలియాలో అధికశాతం మంది ఇలాగే కూర్చుంటారు. (కాళ్ళనొప్పులు, కీళ్ళ నొప్పులు, భారీకాయం ఉన్నవారు తప్ప) ఇలా కూర్చోవటంలో ఒక సొంపు ఉంది. పక్కవారికి కాలు తగలదు. తనకు ఉన్నంత స్థలంలోనే ఒడ్డికగా కూర్చుంటారు. ఇటువంటివారితో లావాదేవీలు బరపాలనే కోరిక కొత్తవారికి కలుగుతుంది.



## చందశాసనుడు

అది అమెరికన్ పొజిషన్ అంటారు. ఒక కాలుని పూర్తిగా రెండవకాలిమీదన అన్ని కూర్చుంటారు. ఆ పొజిషన్ 4 అంకె ఆకారంలో ఉంటుంది. ఇలా కూర్చోవటంలో దర్పం ఉంది. ఒకింత అహం ఉంటుంది. ఇలా కూర్చున్నప్పుడు ఆ కాలు పక్కవారికి తగులుతుందన్న జ్ఞానం వీరికి ఉండదు. ఇలాంటివారు సభలో కూర్చున్నా ఇలాగే కూర్చుంటారు. చెప్పే వ్యక్తికి వీళ్ళని చూస్తే వికాకుగా వుంటుంది. మార్కెటింగ్ లో ఉన్నవారు దయచేసి వంటరిగా ఉన్నప్పుడు తప్ప ఎప్పుడూ ఇలా కూర్చోవద్దు.



## హోదా... హుందా

రెండు చేతుల్ని వెనక్కి పెట్టుకుని తల వైకెత్తి తీవ్రంగా నిలబడటం రాజుల లక్షణం. ఇలా నిలబడటం వలన ఎంతో గుండె ధైర్యంగా, నిబ్బరంగా ఉన్నట్లు ఎదుటివారికి అనిపిస్తుంది. ఆందోళనగా ఉన్నవారు ఇలా నిలబడి అటూ ఇటూ పచార్లు చేస్తే ధైర్యం వస్తుంది.

అయితే ఇలా నిలబడ్డవాళ్ళ మనోభావాలు వెనకనున్న చేతుల పొజిషన్ చూస్తే తెలుస్తుంది. పైన చూపించినట్లు చేతిలో చెయ్యి వేసుకుంటే కాన్పిడెంటుగా ఉన్నట్లే అర్థం.



ఎడమచేతితో కుడిచేతి ముంజేతి భాగంలో పట్టుకుని ఉంటే అర్థం మారిపోతుంది. ఇక్కడ వారు నెర్వస్గా ఫీల్ అవుతున్నారు. తమకుతాము ధైర్యం చెప్పుకుంటున్నట్లు అర్థం. అలా పట్టుకోకపోతే నిరాశకు గురవుతారు. ఒత్తిడి బాగా ఉన్నప్పుడు ఇలా చేయటం మంచిది.

ఎడమచేతితో కుడిచేతి మోచేతి పైభాగంలో పట్టుకుంటే బెన్నను పెరిగినట్లే. మెటర్నిటీ వార్డులో బయట వెయిట్ చేస్తున్న భర్త, బిజినెస్ ఇవ్వబోతున్న కంపెనీ యజమాని గది బయట వెయిట్ చేస్తున్న మార్కెటింగ్ ఎగ్జిక్యూటివ్లు ఇలాగే పట్టుకుంటారు.



### థమ్స్ అప్



పిడికిలి విగించి బొటనవేలిని పైకి లేపి ఉంచితే (థమ్స్ అప్) నేను విజయం సాధిస్తున్నాని ఆఫ్రికాలో తప్ప అన్ని దేశాల్లో భావిస్తారు. అదే వేలు తల్లికిందులు చేస్తే ఓడిపోయినట్లు భావిస్తారు. కానీ ఆఫ్రికాలో అక్షరాలా దీనికి వ్యతిరేకంగా ఉంటుంది.

### విజయం మూడే

కుడిచేతి రెండు వేళ్ళను విడివిడిగా ఉంచి "V" ఆకారంలో చూపిస్తే విజయం అని అర్థం. రెండు వేళ్ళు దగ్గరగా ఉంచి చూపిస్తే బహిర్భూమికి వెళ్ళాలని అర్థం. వేళ్ళు చూపినపుడు అరచెయ్యి ప్రేక్షకుల వైపు కాక మనవైపు ఉంటే "నాది కాదు విజయం నీదే" అనే అర్థం ఆఫ్రికా దేశంలో ఉంది. అంటే లొంగిపోతున్నట్లు సంకేతం.



ఇటువంటివి మన దేశంలో ఎన్నో ఉన్నాయి. ఆ ముద్రలు మన జీవితంలో భాగమయిపోయాయి. కానీ ఒక్కోసారి ఒక్కో ముద్రకి ఒక్కో దేశంలో ఒక్కో అర్థం వుంటుందని తెలిస్తే ఆశ్చర్యం కలగక మానదు. ఒకచోట నుంచిన సూచించే ముద్ర మరో చోట చెడుని సూచిస్తుంది.

పబ్లిక్ స్పీకింగ్ మనలో అత్యవినాశాన్ని

పెంపొందించడానికి ఎంతైనా

ఉపయోగపడుతుంది. అనేకమందితో

ఒకేసారి కమ్యూనికేట్ చేయడంవల్ల

బెరుకుపోయి ధైర్యం పెంపొందుతుంది.

పబ్లిక్ స్పీకింగ్ కు పచ్చిన

ఏ అవకాశాన్ని పదులుకోకూడదు.

అలాగని స్టేజీలెక్కి అవాకులూ, దెహకులూ

మాట్లాడకూడదు. మనం చెప్పదలచుకున్న

విషయాన్ని క్లుప్తంగా, స్పష్టంగా,

జనరంజకంగా చెప్పడం గొప్పకళ.

## పబ్లిక్ స్పీకింగ్

ప్రపంచంలో అధికశాతంమందికున్న భయాల్లో “పబ్లిక్ స్పీకింగ్” చాలా ముఖ్యమైనదని తెలిస్తే అశ్చర్యం కలగక మానదు. అయితే, అన్ని భయాలకన్నా అత్యంత వేగంగా పరిష్కరించుకునేది కూడా ఇదేనని తెలిస్తే ఇంకాస్త అశ్చర్యం కలుగుతుంది. ఇది అక్షరాలా నిజం. కొద్దిపాటి శిక్షణ, కొంత ధైర్యం ఉంటే వేదికలెక్కి వీరవిహారం చేయవచ్చు.

### అష్టతస్థాలు

నలుగురిలో సరదాగా కబుర్లు చెప్పే మనిషి అదే నలుగురు కింద కూర్చుని ఉండగా, తాను వేదిక మీద ఎక్కి మాట్లాడమంటే ఎందుకు భయపడాలి? ఆలోచించండి. ఇదొక చిత్రమైన జబ్బు. దీని గురించి లోతుగా ఆలోచిస్తే స్టేజి ఫియర్ నుండి బయటపడవచ్చు. అలా బయట పడినవాళ్ళలో నేను ఒకడిని. సహజంగా స్టేజి ఫియర్ ఉన్నా వారు కొన్ని ఉచ్చుల్లో ఇరుక్కుంటారు. అవి తమకు తాము సృష్టించుకున్న ఉచ్చులని, వారు మొదటి సారి వేదిక మీద మాట్లాడే వరకు నమ్మరు. ఒక్కసారి వేదికనెక్కితే చాలు, మొత్తం సమస్యలు పరిష్కారమవుతాయి.

ఇప్పుడు ఆ ఉచ్చలనే త్రమలు ఎలా ఉంటాయో చూద్దాం.

1. నేనెప్పుడూ స్టేజీ మీద మాట్లాడలేదు.
2. నేను ఫలాన వ్యక్తిలాగ మాట్లాడలేను.
3. నేను మాట్లాడితే ప్రజలు నవ్వుతారేమో?
4. నా తర్వాత ఎవరైనా బాగా మాట్లాడితే, నేను తేలిపోతానేమో?
5. ప్రసంగ పాఠం మర్చిపోతానేమో?
6. నా తప్పులు పట్టడానికి కొందరు ప్రత్యేకంగా ఉంటారేమో?
7. నా మాటలో తప్పులోస్తాయేమో? తిట్లు వస్తాయేమో?
8. మైకు చూస్తే దడ పుడుతుందేమో?

పై ఎనిమిది కష్టాలను “అష్టకష్టాలు” అంటారు. అయితే ఈ కష్టాలన్నింటి జన్మస్థానం మనిషి మనస్సే. దాన్ని జాగ్రత్తగా మచ్చిక చేసుకుంటే అంజా ఆనందమే. ఇప్పుడు అష్టకష్టాలను విశ్లేషిద్దాం.

### 1. నేనెప్పుడూ స్టేజీమీద మాట్లాడలేదు

ఇప్పుడు మాట్లాడబోతున్నారు. ఇంక ఎంత కాలం ఇలా మాట్లాడకుండా ఉంటారు? వెయ్యి మైళ్ళ ప్రయాణానికైనా ఒక్క అడుగు ముందువెయ్యాలి. కాబట్టి ఇప్పుడొచ్చిన అవకాశం జారవిడువకండి. ఒక్కోసారి మాట్లాడితే ఆ అనుభవంవలన ఎంతో నేర్చుకోవచ్చు. కమాన్... గెట్ రడీ.



### నేను ఇంతవరకు స్టేజీ ఎక్కలేదు

ఇప్పుడు ఎక్కబోతున్నారు. వెయ్యిమైళ్ళ ప్రయాణానికైనా ఒక్క అడుగు వేస్తేనే ప్రారంభం అవుతుంది. ప్రపంచంలో ఎవ్వరూ మొదటి ప్రసంగంతోనే గొప్ప స్పీకర్లు కాలేదు.

## 2. నేను ఫలానా వ్యక్తిలాగ మాట్లాడలేను

ఆ ఫలానా వ్యక్తి కూడా మొదటి ప్రసంగంతోనే ప్రజలను ఆకట్టుకోలేదు. ఆయన కూడా ప్రారంభంలో మీలాగే అనుకుని ఉండవచ్చు. ఆ మాటకొస్తే ఉపన్యాస కేవరిగా పేరు పొందిన బ్రిటీషు ప్రధాన మంత్రి విన్స్టన్ చర్చిల్ కూడా ప్రారంభంలో కంగారు పడేవాడు. పైగా ఆయనకు నత్తి కూడా ఉండేది.

## 3. నేను మాట్లాడితే ప్రజలు నవ్వుతారేమో?

ఎందుకు నవ్వుతారు? అని చిమ్మల్ని మీరు ప్రశ్నించుకోండి. మీరు అందించే వివరాలలో తప్పులుంటే కదా, నవ్వుటానికీ. కాబట్టి ఆ ఆలోచన వదిలేయండి. అర్థం లేకుండా వారు నవ్వుతే చివరకు వారే నవ్వులపాలు కావటం తప్పదు. ప్రతివారికీ ఇలా భయపడితే వారు నిజంగా నవ్వుతారు.

## 4. నా తర్వాత ఎవరైనా బాగా మాట్లాడితే తేలిపోతానేమో?

మీకా భయం అక్కర్లేదు. వారి కన్నా మీరు ఇంకా బాగా మాట్లాడగలరు. నిజం చెప్పాలంటే ఇలాంటి భయం ఉండటం ఎంత సీనియర్లైనా మంచిది. దాని వలన ఎప్పుడీకప్పుడు వివరాలు సేకరించి బాగా మాట్లాడి, ప్రజలకు మీ ప్రసంగం మాత్రమే గుర్తుండిపోయేలా తయారు చేసుకోవచ్చు. దాని వివరాలు ముందున్నాయి.

## నేను ఆయనలాగ మాట్లాడలేను

ఆయనకూడా మొదట్లో అలాగే  
మరొకరిని చూసి అనుకునేవారు.  
సాధనతో అన్నీ సాధించారు.  
ఆయన్నే Role Model గా పెట్టుకోండి.



## 5. ప్రసంగ పాఠం మర్చిపోతానేమో?

మర్చిపోరు. ఎందుకంటే ఆ పాఠం మీ ముందే ఉంటుంది. అవసరమైనప్పుడు ఆ పాఠం చూసినా తప్పులేదు. ముఖ్యంగా గణాంక వివరాలు ఇచ్చేటప్పుడు, పేపరు చూసి చెప్పినందువలన ప్రేక్షకులకు నమ్మకం పెరుగుతుంది. చూడకుండా చెప్పే కాకుల లెక్కలు అనుకోవచ్చు. అదే విధంగా, ప్రసంగ పాఠంలోని ముఖ్యమైన పాయింట్లు చిన్న పేపరు మీద రాసుకుని వెళ్ళవచ్చు. తప్పులేదు. అదేమీ పరీక్షల్లో కాపీ కొట్టే స్టివ్ కాదు.

## 6. నా తప్పులు పట్టడానికి కొందరు ప్రత్యేకంగా ఉంటారేమో?

మంచిదే. అలాంటివారు ఉన్నా, లేకపోయినా ఉన్నారని అనుకుంటే చాలా మంచిది. వారు తప్పులు పడతారనే భయంతో మనం ప్రసంగ పాఠం మరింత వ్యూహంతో తయారు చేసుకోవచ్చు, ఎవరైనా తప్పుపడితే, దానికి ఎలా సమాధానం చెప్పాలో కూడా మనసులో అనుకోవచ్చు. నిజం చెప్పాలంటే కొందరు సీనియర్ పొలిటీషియన్స్ అలాగే చేస్తారు. ముందు కావాలని చిన్న సమాచారం ఇచ్చి ఆ తరువాత అసలు సంగతి బయటపెట్టి, విమర్శించిన వారి నోరు మూసుకునేలా చేస్తారు.

## 7. నా మాటల్లో తప్పులొస్తాయేమో, తిట్లు వస్తాయేమో?

రావు. అసలే టెన్షన్తో ఉంటే ఇంక తప్పులు, తిట్లు ఎక్కడ వస్తాయి. మీకా భయం అక్కర్లేదు. మీకున్నది కేవలం మాట్లాడలేనేమోననే వత్తిడి మాత్రమే. మనం బయట స్నేహితులతో సరదాగా మాట్లాడే భాషలో దొడ్డ, కొన్ని అభ్యంతరకర వదాలు ఇంట్లో మాట్లాడినప్పుడు ఎలా రావో, స్నేహితుల కూడా అంతే. అది మనకు తెలియకుండా జరిగే ఆటోమేటిక్ మెకానిజం.



నాకు మైకు చూస్తే దడ  
పుడుతుందేమో?

అది మీ భయంమాత్రమే  
కొంతకాలానికి మీరు మైకు పట్టుకుంటే వదలరు



## 8. మైకు చూస్తే దడ పుడుతుందేమో?

అది మీ భ్రమ మాత్రమే. మాట్లాడగా మాట్లాడగా, కొన్నాళ్ళకు మీరు మైకాసురులు కావటం తథ్యం. కొన్నాళ్ళకు మైకుకి మీమ్మల్ని చూస్తే దడ పుట్టవచ్చు. ఇలాంటి వెగెటివ్ ఆలోచనలను మనసు నుండి తీసివేయండి. మనకు అలవాటు లేని కొత్త పనులు ప్రారంభించేముందు మనసు ఇలాంటి చికాకులు కల్గిస్తూ ఉంటుంది. ఇలాంటివి మనం రేషనల్ గా ఆలోచించాలి.

ప్రసంగం బావుండాలంటే కొంత సిద్ధం కావాలి. దానినే 4"p"లు అంటారు. Proper Preparation Perfects Presentation. ఏ కార్యక్రమానికైనా ఇది తప్పదు.

ఇక మీ ప్రసంగం బావుండాలంటే, సభారంజకంగా ఉండాలంటే మీ ప్రసంగం అనే వంటలో ఈ దినుసులు ఉండాలి. ఇవి ఆరు ఉంటాయి.

1. Stories (సందర్భానుసారం పిట్టకథలు)
2. Purpose (ధ్యేయం ఏమిటి?)
3. Examples (అవసరమైనప్పుడు తగిన ఉదాహరణలు)
4. Effective Presentation (వివరాలు బాగా చెప్పగలగాలి)
5. Confidence (విశ్వాసం)
6. Humour (ఇది చాలింపులాంటిది. సున్నిత హాస్యం ఉండాలి)

ఈపై ఆరు పదాల మొదటి అక్షరాలు కలిపితే వచ్చేదే SPEECH! అంటే ప్రసంగం. ఇవి జాగ్రత్తగా పాటించి, ప్రసంగం ప్రారంభించండి. భయపడుతూ కూర్చుంటే ఆ భయం అలాగే కొనసాగుతుంది.

### నేను ప్రసంగం సరిగ్గా తయారుచేసుకోలేనేమో?

అది మీ అనుమానం మాత్రమే. ప్రసంగంలో పాయింట్లన్నీ పేపరుమీద రాసుకోండి. చర్చిల్ లాంటి వాళ్ళు కూడా అలా చేసుకునేవారు.



ఈ ప్రపంచంలో ఎవ్వరూ కూడా గొప్ప స్పీకర్స్ గా జన్మించలేదు. సాధనతో ఆత్మవిశ్వాసంతో అది అభ్యసించారు. ఇది సత్యం. అవి ఎలాగో ఇప్పుడు పరిశీలిద్దాం.

## 1. సందర్భానుసారం పట్టకథలు

మన ప్రసంగానికి ఇది చాలా అవసరం. పూర్వంరోజుల్లో హరికథలు, బుద్ధకథలు ప్రజాదరణ పొందటానికి ముఖ్యకారణం ఈ పట్టకథలే. చెప్పే కథ మాత్రం సందర్భానికే అనుకూలంగా ఉండాలి. ఉదాహరణకు ఒక కవి గారి సన్మానం చేస్తున్నప్పుడు కవిత్వానికి సంబంధించిన విషయాలు చెప్పాలి తప్ప, జపాన్ లో గైషాల జీవన విధానం, కంప్యూటర్ లో యుద్ధంలాంటివి చెప్పకూడదు. నాకు తెలిసిన మిత్రుడు సంబంధంలేని నాలుగు విషయాలు చెప్పి తరువాత అసలు విషయానికి వచ్చేవాడు. ఆ విషయానికి, చెప్పిన నాల్గింటికి ఏ కోణంలోనూ సంబంధం ఉండేది కాదు. ఎందుకు చెప్పాడో తెలియదు. పోనీ మెంటల్ గా ఏదైనా సమస్య ఉందా? అంటే అదీ లేదు. కొందరంతే.

## 2. ధ్యేయం ఏమిటి?

ప్రసంగానికి చెన్నై చుక్క ఇదే. మనం మాట్లాడే విషయం వారికి అర్థం అవ్వాలంటే ధ్యేయం స్పష్టంగా ఉండాలి. ఉదాహరణకి ఎల్.ఐ.సి. గురించి మాట్లాడాలంటే, సంస్థ ఎందుకు స్థాపించారు? సంస్థ ఎవరికి, ఎలా సహాయపడుతుంది? పాలసీ తీసుకోవటం వలన ఎటువంటి లాభాలున్నాయి? ప్రభుత్వరంగంలో ఇంతవరకు ఒక్క విమర్శ కూడా రాకుండా ఫండ్స్ డైవర్ట్ చెయ్యకుండా ప్రజల యోగక్షేమాల్నే తమ లక్ష్యంగా ఎలా భావిస్తుందో చెప్పాలి. ఇన్నూవేషన్లు తీసుకోవటంవలన ఎన్ని విధాలుగా లాభం ఉందో చెప్పటంవలన ఇరుపక్షాలకు లాభం.



నేను ప్రసంగంలో అసలు విషయం  
మర్చిపోతానేమో

మర్చిపోరు, మర్చిపోయే అవకాశం లేదు.  
ఎందుకంటే ప్రసంగపాఠం మీ ముందే వుంది.

### 3. తగిన ఉదాహరణలు

ఉదాహరణలు మన ప్రసంగాన్ని ఎంతో బలపరుస్తాయి. అవసరమైతే ప్రేక్షకులు అవి పరీక్షించుకునే అవకాశం ఉంటుంది. ఉదాహరణకు బొంబాయిలో సాఫ్ట్‌వేర్ ఇంజనీరుగా పనిచేస్తున్న శ్రీ వి.కె.రావు ఏమ్‌వే ద్వారా ప్రతి నెలా లక్షలు సంపాదిస్తున్నారు. ఇప్పుడు ఉద్యోగం వదిలేశాడు. ఇంజనీరుగా కడుపులో చల్ల కదలకుండా సంపాదిస్తున్న శ్రీ పసుమర్తి రాము క్వాంటం ద్వారా లక్షలు గడిస్తున్నారు. తిరువతిలో కండక్టరుగా పనిచేసే ఫలానా వ్యక్తి అది వదిలి ఇప్పుడు ఈ రంగంలో గడిపేస్తున్నారు. అద్దె ఇంటి నుండి స్వంత ఇంటికి మారారు... ఇలా ఖచ్చితమైన రిఫరెన్సులు ఇవ్వటంవలన మన ప్రసంగం వారి మనసుపై ముద్రవేస్తుంది.

### 4. వివరాలు బాగా చెప్పగలగాలి

ప్రసంగంలో ప్రజల్ని ఆకట్టుకునేది ఇదే. చెప్పే విషయం ఛార్టుల ద్వారా కానీ, బోర్డు మీద బొమ్మలతోకానీ, వీలుంటే ఓవర్‌హెడ్ ప్రొజెక్టర్ (OHP) అవకాశముంటే పవర్‌పాయింట్ (ప్రెజంటేషన్ ఇవ్వాలి. మనం మాట్లాడేదానికన్నా నాలుగురెట్లు సందేశాన్ని బొమ్మల ద్వారా అందించవచ్చు. మన ప్రసంగపాఠం లేదా మన సంస్థ వివరాలున్న కరపత్రాలు ప్రేక్షకులకు ఇవ్వగలిగితే ఇంకా మంచిది. వారు ఇంటికెళ్ళి కూడా చదువుకుని తగిన నిర్ణయం తీసుకుంటారు. వివరాల్లో అంకెలు స్పష్టంగా ఉండాలి. వీలైనంత సింపుల్‌గా చెప్పగలగాలి. పెద్ద పెద్ద వివరాలు వద్దు.

**నా ప్రసంగం విని ప్రేక్షకులు నవ్వుకుంటారేమో?**

అది మీ క్రమ.  
 మీ ప్రసంగంలో తప్పులేనప్పుడు  
 ఎవ్వరూ నవ్వరు.  
 ఒకవేళ అసందర్భంగా ఎవరైనా నవ్వితే  
 వారు నవ్వులపాలు కాకతప్పదు.



## 5. విశ్వాసం

మనం ప్రసంగించే విషయం కృత్రిమంగా ఉండకూడదు. ముందు మనకు విశ్వాసం ఉండాలి. అంతేతప్ప "చెప్పేవాడికి వినేవాడు లోకువ" అనే పద్ధతిలో చెప్పుకుపోకూడదు. చెప్పి విషయంపై మనకు సంపూర్ణ అవగాహన ఉండాలి. ఉదాహరణకు ఇన్నూరెన్సు గురించి మాట్లాడమని ఒక LIC ఏజెంటుని అడిగినప్పుడు అతని మాటల్లో విశ్వాసం ధ్వనించాలి. అతను ఒక పాలసీ తీసుకుని ఉండాలి. అతను పాలసీ తీసుకోకుండా మాట్లాడితే పస ఉండదు. కాబట్టి ఏ విషయం గురించి మాట్లాడాలన్నా కొంత స్టడీ చేయాలి.

ఈమధ్య ఆండ్రోప్రదేశ్ టూరిజం శాఖవారు ఒక వినూత్న ప్రయోగం చేశారు. అదేమంటే మన రాష్ట్రాన్ని సందర్శించే టూరిస్టులు మొదట కలిసేది ఆటో డ్రైవర్లను. వారి ప్రవర్తన బావుంటే టూరిస్టులు మళ్ళీ వస్తారు. ఆ విషయం ఆటోడ్రైవర్లకు చెప్పాలని నన్నడిగారు.

నేను ఇంతవరకు ఎగ్జిక్యూటివ్లు, టీచర్లు, స్టూడెంట్లు, పోలీసులు, LIC తదితర ఇన్నూరెన్సువాళ్ళకు ఎన్నో శిక్షణా కార్యక్రమాలు, సెమినార్లు వర్క్‌షాపులు నిర్వహించాను. అనేక విషయాలపై ప్రసంగాలు చేశాను. ఇలా ఆటోడ్రైవర్లకు శిక్షణ ఇవ్వటం నాకు కొత్త విషయం. ఖాష మారాలి, ఉదాహరణలు మార్చాలి. మూడురోజులు స్టడీ చేశాను. రంగురంగుల బొమ్మలతో పవర్ పాయింట్ ప్రెజెంటేషన్ చేశాను. ఆ ప్రదర్శన సూపర్ హిట్ అయింది. ఆ విషయం స్వయంగా ఆ శాఖామంత్రి తెలిపారు. నేను ఆటోవారికి చెప్పిన విషయంలో ముఖ్యమైనది సింగపూర్ టాక్సీ డ్రైవర్ల ప్రవర్తన. సింగపూర్ చిన్న దేశం. ఒక చివరనుండి రెండో చివరకు 100 కిలోమీటర్ల లోపే. అక్కడ పంటలు లేవు.



**నాలోని తప్పులు పట్టడానికి కొందరు పనికట్టుకుని వస్తారేమో?**

రానివ్వండి. దానివల్ల మంచే జరుగుతుంది. వారు వస్తారనే భయంతో మీరు జాగ్రత్తగా మాట్లాడతారు.

పరిశ్రమలు లేవు. మొత్తం ఆదాయం టూరిజం మీదనే. సరదాగా పాపింగ్ కి వచ్చే విదేశీయులను టాక్సీ డ్రైవర్లు ఎంతో మర్యాదగా చూస్తారు. మోసం ఉండదు. బిల్లు 15.50 దాలర్లు అయితే 15 దాలర్లే తీసుకుంటారు. పై చిల్లర తీసుకోరు. “ప్లీజ్ విజిట్ ఎగైన్” అంటారు. ఆ మాట మళ్ళీ వెళ్ళేలా చేస్తుంది. వాళ్ళు వెళ్ళేనే వీరికి బిజినెస్. వారు ఒక్కసారి మోసం చేస్తే మళ్ళీ ఎవ్వరూ ఆ దేశం వెళ్ళరు. కాబట్టి మన రాష్ట్రాన్ని కూడా అలా చేద్దాం అని చెప్పాను. దానికి సంబంధించిన బొమ్మలతో పాటు, ఆరోగ్యం, వ్యసనాలు, పిల్లల్ని పెంచటం లాంటి విషయాలు చెప్పటంతో వాళ్ళు శ్రద్ధగా విన్నారు. మనం ఏది చెయ్యాలన్నా మొట్టమొదట ఆ విషయం కమ్యూనికేట్ చెయ్యగలను అనే విశ్వాసం బాగా ఉండాలి.

## 6. సున్నిత హాస్యం

జంధ్యాలగారు అన్నట్లుగా హాస్యం అనేది చక్కని వంటకంలో ఉప్పులాంటిది. ఉప్పులేని కూర ఎంత చప్పగా ఉంటుందో సున్నిత హాస్యం లేని ప్రసంగం కూడా అలాగే ఉంటుంది. అంటే జోక్ చెప్పన్నట్లుగా చెప్పకూడదు. అది ప్రసంగంలో భాగమైపోవాలి. ఒకసారి నేను కమ్యూనికేషన్స్ గురించి జూడీషియల్ అకాడమీలో మాట్లాడుతూ “మనం మాట్లాడే మాట ప్రాంతాన్ని బట్టి అర్థం మారుతుంది. ఉదాహరణకు ఒక నిర్మాత తన కొత్త సినిమా వాల్ థోస్టర్లు డ్రెస్ నుండి వచ్చాక చూశాడు. అవి అంతగా నచ్చలేదు. కాస్ట్యూమ్ ఆలోచించి సహాయకులతో “సరే ఏం చేస్తాం! అంటించండి” అన్నాట్ట. సహాయకులు క్షణం ఆలోచించకుండా చెంగున రంగంలోకి దూకి వాటిని తగలబెట్టారు. అంటించండి అంటే అతికించండి అని ఆయన ఉద్దేశ్యం” అని ముగించాను. హాస్యం నవ్వులతో దద్దరిల్లింది. మెసేజ్ నాటుకుపోయింది.

### నేను చెప్పినది ప్రేక్షకులు వింటారో లేదో?



ఇది ఊహించుకుంటున్న భయం మాత్రమే.  
మీరు చెప్పింది ప్రేక్షకులు వింటారు. ఎందుకంటే  
మీరు వారికి తెలిసిన భాషలోనే మాట్లాడబోతున్నారు.

## మీ ప్రసంగం ప్రొఫెషనల్ గా ఉండాలి.

ప్రసంగం ఇచ్చేటప్పుడు మనం ప్రొఫెషనల్ గా ఉండాలి. అంటే మన ఎదురుగా ఉన్నవారు తెలిసినవారైనా, తెలియకపోయినా మనకు అనవసరం. ఆ హాల్లో అంతా చీకటిగా ఉంది. ఎవ్వరూ కనపడటంలేదు అనుకోవాలి. లేదా దేలికార్చీ చెప్పినట్లుగా వాళ్ళంతా మన దగ్గర అప్పు తీసుకున్నవాళ్ళు అనుకోవాలి. వాళ్ళంటే మనకు భయం ఉండదు. మనం తీసుకుంటే తప్ప.

రేపు ప్రసంగం ఉండనగా రెండుమూడుసార్లు అద్దం ముందు రిహార్షలు వేసుకోండి. ఇంట్లో వాళ్ళని కూర్చోబెట్టి చూపించండి. తప్పులుంటే చెప్పుమనండి. ఇంట్లో వినే వాళ్ళు లేకపోతే మీ వాయిస్ టేప్ చేసుకుని వినండి. అవకాశం ఉంటే వీడియోలో చిత్రించుకుని చూడండి. మీ లోపాలు మీకు తెలుస్తాయి.

ప్రసంగానికి ముందు విరామ సమయంలో ప్రేక్షకులకు చక్కని సంగీతం వినిపించండి. అవి పాజిటివ్ పాటలయి ఉండాలి. 'ఉందిలే' మంచికాలం ముందుముందునా (దేశీద్రోహులు), జయమ్ము నిశ్చయమ్మునా (శభాష్ రాముడు), లాంటి పాటలు చాలా ఉన్నాయి. అంతే తప్ప "జగమే మాయ, బ్రతుకే మాయ" (దేవదాసు), "టొమ్మను చేసే ప్రాణము పోసీ" (దేవత) వంటివి ఆ సమయంలో వద్దు. అవి మంచిపాటలేకాని ఆ క్షణంలో కాదు. ఇటీవలికాలంలో విదేశాలలో పాజిటివ్ పాటలను పర్ఫనాలిటీ డెవలప్ మెంట్ వారు ప్రత్యేకంగా కంపోజ్ చేయించి సభ్యులతో పాడిస్తున్నారు.



**నేను మాట్లాడలేననే భయం బాగా ఉంది.**

మీది భయం మాత్రమే.

స్నేహితులతో మాట్లాడేవారంతా  
వేదికపైన కూడా మాట్లాడగలరు.

ఎటొచ్చి రెండడుగుల ఎత్తులో ఉంటారు.

అదే తేడా!

## స్టార్లింగ్ ట్రబుల్

మీరెంత ప్రొఫెషనల్ స్పీకరయినా ప్రారంభించేముందు ప్రేక్షకులపై ఒక చిరునవ్వు విసరండి. లోపల టెన్షను ఉన్నట్లునిపించినా నవ్వండి. అలా నవ్వకుండా మైకు మీద టక్ టక్ మని కొట్టినా, మైక్ టెస్టింగ్... మైక్ టెస్టింగ్.. ఒన్..టూ..త్రీ అన్నా, ఉఫ్, ఉఫ్ మని ఊదినా, మైకు పనిచేయటం లేదన్నట్లుగా ఎలక్ట్రీషియన్ కేసి చికాకుగా చూసినా, మీరు నెర్వస్ అవుతున్నట్లు ప్రేక్షకులు గమనిస్తారు. నెర్వస్ మనుషులకు స్టార్లింగ్ ట్రబుల్ ఉంటుంది. ఒకవేళ నిజంగా మైకులో ట్రబుల్ ఉంటే, ఒక నిమిషం మాట్లాడాక చెప్పండి. ఆ-విషయం ప్రేక్షకులు కూడా సమర్థిస్తారు.

## తెలిసిన ప్రేక్షకులైతే?

ప్రేక్షకులంతా తెలిసినవారైతే చాలా బాగుంటుందని అనుకుంటాం కానీ అది మనకు సహాయపడదు. కొత్త విషయాలు నేర్చుకోలేము. ప్రొఫెషనలిజం రాదు. కొన్ని లయన్స్, రోటరీవంటి క్లబ్బుల్లో ఇదే జరుగుతుంది. స్టేజీ మీద నుండి అతిగా నవ్వటం, మధ్యలో పలకరింపులూ ఉంటాయి.

“ఏం దివాకర్ గారూ! మీ ఆవిడ లేకుండా వచ్చారేం”

“అయ్యా విజయ్ గారూ! కాస్త వచ్చి సీట్లో కూర్చోండి”

“రావుగారూ... ముందు సీట్లోకి రండి”

“అమ్మా! లక్ష్మీగారూ కాస్తేవు కబుర్లు అపండి”

“ఏయ్! చిల్లన్... బయటకు పోయి అడుకోండి”

... ఇలాంటి సమస్యలెన్నో ఉంటాయి. ఇలాంటి స్పీకరున్నప్పుడు ప్రేక్షకుల్లో ఎవరో ఒకరు “నువ్వు త్వరగా ముగించవయ్యా మగడా! ముందు టైమ్ అయింది” అని అరవొచ్చు. ఇక ఆ సభ ఎలా ముగుస్తుందో తెలుసు. అప్పుడప్పుడు సరదాగా కలిసే క్లబ్బు మీటింగులో ఎలా ఉన్నా ఫరవాలేదుకానీ ప్రొఫెషనల్ ప్రజెంటేషన్ ఉన్నప్పుడు ఇలా ఉండకూడదు. దానివలన ఫలితం శూన్యం. ఆయన చెప్పినది ఎవ్వరికీ ఎక్కడు. మర్నాడు అయన్ని కలిసే ఉత్సాహం ఉత్సాహం ఎవ్వరికీ ఉండదు.

## ప్రేక్షకులు అంతా కొత్తవారే అయితే?

ఇదొక ఛాలెంజ్. దీనికి ముందు తెలిసిన ప్రేక్షకులతో ఒకటి రెండు చెయ్యాలి. కొత్త ప్రేక్షకులు ఉండటం వలన మనం చాలా జాగ్రత్తగా ఉంటాము. మీ గురించి తెలియదు కాబట్టి వాళ్ళు కూడా జాగ్రత్తగా ఉంటారు. ఆపైన మీ ప్రెజెంటేషన్ పరోఫెక్టిగా ఉంటే బాక్సరూమ్ కి కూడా లేవరు. నేను అనేక కార్పొరేషన్ లో ఇంటర్వ్యూల్ కూడా అవ్వకుండా మూడుగంటలు కార్పొరేషన్ మం నిర్వహించాను. ఇవ్వలేదు అంటే బలవంతంగా కాదు, ఆ విషయం గుర్తుకు రాలేదు. వాళ్ళకే కాదు... నాకు కూడా, ఇది నేను ప్రముఖ మిమిక్రీ కళాకారుడు, ధ్వన్యనుకరణ సామ్రాట్ పద్మశ్రీ డాక్టర్ వేణుమాధవ్ గారి వద్ద నేర్చుకున్నాను. స్వయానా దీపరు కావటం, అద్భుత కళాకారుడు కావటం ఆయనకు బాగా కలిసొచ్చాయి. బలాపురంలో చేసినా బక్యరాజ్యసమితిలో చేసినా ఆయనకు ప్రేక్షకులు ఒకటే.

## ప్రసంగం సమయంలో ఎలా ఉండాలి?

ప్రసంగం వైదేవీగా ఉండాలి. కొంతసేపు ప్రసంగం, కొంతసేపు ప్రదర్శన, కొంతసేపు ప్రశ్నలు, జవాబులు... ఇలా వుండాలి. నాన్ స్టాప్ గా ఒకే ప్రక్రియ వలన ప్రసంగం పట్టుజారే ప్రమాదం ఉంది.

ప్రసంగం సమయంలో బాడీ లాంగ్వేజి విషయంలో జాగ్రత్త పడుతూండాలి. స్టేజీమీద ఉన్న మనకేసి ఎందరో చూస్తున్నారు. కాబట్టి ఆ సమయంలో

- \* దగ్గువస్త్రే చెయ్యి అడ్డం పెట్టుకోవాలి.
- \* త్రోన్ ను రాకూడదు. వస్త్రే సారీ చెప్పాలి.
- \* అక్కడా, ఇక్కడా దురదపెట్టినా గోక్కోకూడదు.
- \* కాలుమీద కాలువేసుకుని దర్జాగా కూర్చోకూడదు.
- \* గోళ్ళు కొరుక్కోకూడదు. అది టెన్షనుగా ఉన్నట్లు నూచన.
- \* పదే పదే టై సర్దుకోకూడదు.
- \* వేళ్ళు నొక్కుకోవడం, విరుచుకోవడం చెయ్యకూడదు.
- \* అవలంత అస్సలు రాకూడదు.
- \* చెవుల్లో, ముక్కుల్లోకి వేళ్ళు వెళ్ళకూడదు.
- \* ప్రేక్షకులు చికాకుపెట్టినా నవ్వుతూ నమాధానం చెప్పాలి.



## ప్రసంగానంతరం

ప్రేక్షకులకు సవినయంగా నమస్కరించాలి. ఓపికగా విన్నందుకు కృతజ్ఞతలు చెప్పాలి. క్రిందకు వచ్చి ప్రేక్షకులను కలవాలి. “నా ప్రసంగం ఎలా ఉంది?” అని ఎట్టి పరిస్థితిలో అడగకూడదు. ఎలా ఉందో అందరికీ తెలుసు. ఆ సమయంలో ప్రేక్షకుల్లో ఎవరైనా ఒక ప్రశ్న అడిగితే మీరు చెప్పే సమాధానం హెచ్చు స్వరంతో ఉంటే మంచిది. అడిగిన వారితో పాటు మిగతావారు వింటారు. వారు మరో ప్రశ్న వేస్తారు. చివర మీరు వెళ్ళిన కార్యం విజయవంతమవుతుంది. మీరు అభివృద్ధి చెందటం ఖాయం.

## ప్రసంగం వేరు ప్రెజెంటేషన్ వేరు

మామూలు ఉపన్యాసం చాలా మంది ఇవ్వగలరు. కానీ ఒక ప్రత్యేక విషయం గురించి వివరాలతో కూడా ప్రెజెంటేషను ఇవ్వటానికి కొంత సాధన కావాలి. Presentation Skills నేర్చుకోవటం అన్నిటికన్నా సులువైన విద్య. ఐతే అసలు సమస్య మొదటి ప్రదర్శనే. అది ఇచ్చే వరకే టెన్షను ఉంటుంది. ఆ తరువాత ఆగరు. ఈ సత్యాన్ని నేను చాలా మందిలో చూశాను. మొదలు పెట్టేవరకు విపరీతమైన ఒత్తిడికి లోనవుతారు. అటువంటి వారికోసం ఇక్కడ ప్రాక్టికల్ గా పనికి వచ్చే టిప్స్ అందిస్తున్నాను.

- ★ మనం ప్రసంగించబోయే విషయం ఏమిటి? అనేది తెలుసుకుని దానికి సంబంధించిన వివరాలు సేకరించాలి
- ★ ప్రేక్షకులు ఎవరు? బాగా చదువుకున్నవారా? మామూలు చదువా? మేనేజరు స్థాయిలో ఉన్నారా? వర్కరు స్థాయిలో ఉన్నారా?
- ★ ప్రసంగం ఎంత సమయం ఉండాలి? దానికి తగ్గట్లుగా సబ్జెక్టుని పెంచటమో, తగ్గించటమో చెయ్యాలి.
- ★ ప్రసంగం ఇచ్చే హాల్లో సభ్యులు ఎంత మంది ఉంటారు? వారు కూర్చునే కుర్చీలు వరుసగా ఉంటాయా? లేదా “U” ఆకారమా? తెలుసుకుంటే మంచిది. దగ్గరగా ఉంటే లేఖలు, ప్రెస్ క్లిప్పింగ్ చూపించవచ్చు.
- ★ ప్రసంగం ఇచ్చే ముందు “ఈ ప్రసంగం అనంతరం నేను ప్రేక్షకుల నుండి కోరుకునే దేమిటి?” అనే విషయం బాగా ఆలోచించి దానికి తగ్గట్లుగా ప్రసంగంలో మార్పులు చేసుకోవాలి

- ★ ప్రస్తుతానికి ఇచ్చిన సమయం కన్నా ముందుగానే చేరుకోవాలి. లాస్ట్ మినిట్ లో టెన్షను ఉండదు.
- ★ తయారుచేసుకున్న ప్రసంగంలో ప్రారంభంలో అసలు విషయం చెప్పకూడదు. ముందుగా మామూలుగా ప్రారంభించి తరువాత ముఖ్య విషయాలు చెప్పి, ఆపైన వివరాలికి వెళ్ళాలి.

Known to Unknown

Simple to Difficult

General to Specific

ఏ విషయాన్నైనా ఈ ఆర్డరులో చెప్పే మనం చెప్పినది వాళ్ళ మనసులో ముద్రపడుతుంది. ఆసైన మన మాట వింటారు.

- ★ ప్రసంగాన్ని మూడు భాగాలుగా విభజించాలి. అవి 1. పరిచయం (Introduction), 2. ముఖ్యమైన పాఠం (Body Text) 3. తుదిపలుకులు (Conclusion). ఈ విధంగా తయారుచేసుకుని ప్రసంగించాలి.
- ★ పరిచయంలో అసలు ఈ సమావేశం ఎందుకు? దీని ఉద్దేశ్యం ఏమిటి? చెప్పాలి. ఈ సమయంలో మనం ప్రేక్షకులను కూడా చూస్తూ ఒక అంచనా వేసుకోవచ్చు. వారికి కూడా మనం చెప్పబోయే విషయం చూచాయగా ఆర్డం అవుతుంది.
- ★ ముఖ్యమైన పాఠానికి వచ్చేసరికి ప్రేక్షకులు మానసికంగా కొంత సిద్ధంగా ఉంటారు. అది మీ ముందు పరిచయ ప్రసంగాన్ని బట్టి ఉంటుంది. ఇప్పుడు అసలు విషయం చెప్పాలి. ఇక్కడ స్వరం గంభీరంగా ఉండాలి. స్పష్టంగా ఉండాలి. ఇది చెప్పేటప్పుడు అవసరాన్ని బట్టి బొమ్మలు, ఫోటోలు (Visual Aids) చూపించాలి.
- ★ ముగింపులో మనం ప్రసంగం మొత్తం పాఠాన్ని సమ్మరైజ్ చేసి చెప్పాలి. ఆ సమయంలో వారి నుండి వచ్చే ప్రశ్నలకు సమాధానాలు సిద్ధం చేసుకోవాలి.
- ★ ప్రసంగానికి ముందే అక్కడ అవసరమయ్యే బ్లాక్ బోర్డ్ లేదా వైట్ బోర్డు, దానికి సంబంధించిన పెన్నులు, OHP (ప్రనిచేస్తుండో లేదో చూసుకోవాలి) పవర్ పాయింట్ సీడీలు అన్నీ సిద్ధంగా ఉన్నాయో లేదో చూసుకోవాలి.
- ★ ప్రసంగించటానికి అందరికీ కనపడే విధంగా పొజిషన్లో నిలబడటం మంచిది. పోడియం (ప్రసంగాలు చదవటానికి ఉపయోగించే నిలువు బల్ల) లేకుండా ఉంటే మంచిది. మీకు ఆరోగ్య సమస్యలు ఉంటే తప్ప.

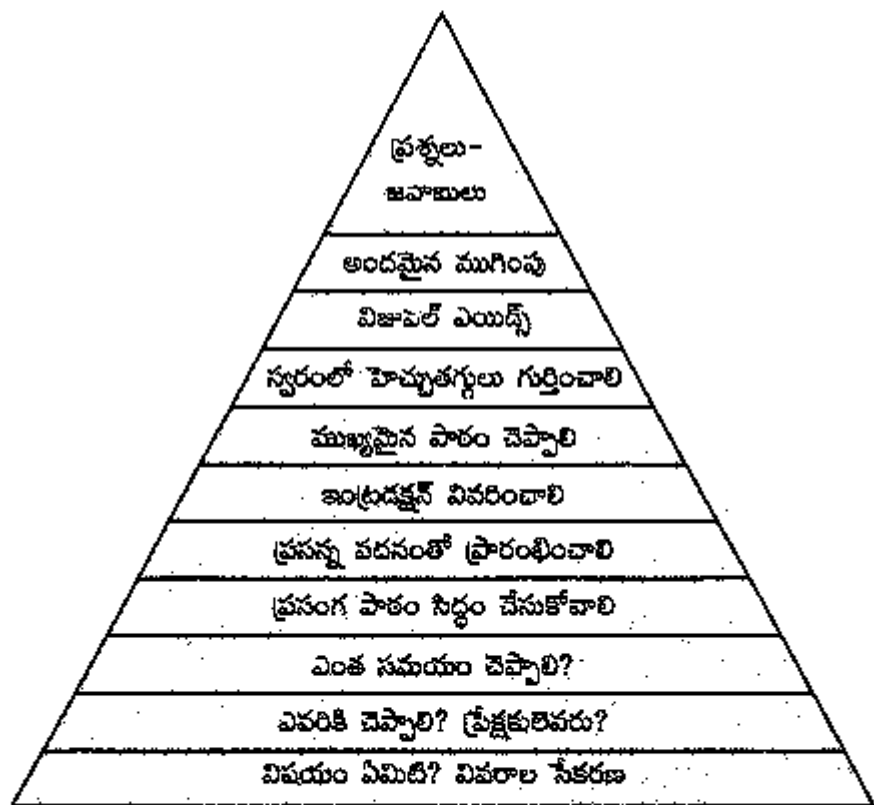
- ★ ప్రసంగించే హాల్లో తగినంత వెలుతురు, గాలి ఉన్నాయో లేదో చూసుకోవాలి. ఒక్కోసారి మీ ప్రసంగం బావున్నా ఉక్కబోయటం వలన, లేదా వెలుతురు లేకపోయినా ప్రేక్షకులు మధ్యలో లేచే పరిస్థితి ఉంటుంది.
- ★ చిన్న విషయమే అయినా పెద్ద ప్రమాదం కలిగించేది మరొకటుంది. మీ ప్రసంగం సమయం వారి లంచ్ టైమ్ లేదా డిన్నర్ టైమ్లో కాకూడదు. కొందరి ప్రసంగాలు ఉదయం నుండి కొనసాగుతూ ఉంటాయి. లంచ్ టైమ్లో అసలైన వ్యక్తికి ఇస్తారు. అప్పటికే ప్రేక్షకులు శోష వచ్చి ఉంటారు. మధ్యలో నెమ్మదిగా లేచి జారుకుంటారు.
- ★ సాయంత్ర సమయాల్లో ఏర్పాటు చేసే ప్రసంగాల అనంతరం డిన్నర్లు, పార్టీలు ఉన్నప్పుడు మన ప్రసంగం సగం మందే క్రద్ధగా వింటారు. సమయం పెంచితే వాళ్ళుకూడా వెళ్ళిపోతారు. కాబట్టి Keep it Short & Simple (Kiss) అంటారు.

### ప్రసంగానంతరం

- ★ ప్రసంగం ఇవ్వటం శ్రమంతో కూడినదే. కానీ అంతకన్నా శ్రమతో కూడినది ప్రశ్నోత్తరాలు. వారు అడిగే ప్రశ్నలకు సమాధానం మనదగ్గర సిద్ధంగా ఉండాలి. “నాకు తెలియదు” అనే సమాధానం ఎట్టి పరిస్థితిలో చెప్పకూడదు. అంతగా తెలియకపోతే తరువాత సమాచారం సేకరించి ఇస్తానని చెప్పాలి. బ్లఫ్ చెయ్యటం పనికిరాదు.
- ★ ప్రేక్షకుల్లో ఒకరిద్దరు కావాలని వదే పదే ప్రశ్నలు వేస్తుంటారు. అవి నిజాయితీగా వేసినవైతే సమాధానం ఇవ్వండి. కొంత మంది అసూయతో, మరికొంత మంది ప్రొఫెషనల్ జెలసీతో మిమ్మల్ని ఇబ్బంది పెట్టాలని చూస్తారు. అటువంటి సమయంలో కోపం తెచ్చుకోకుండా, నవ్వుతూ, “మీకు చాలా అనుమానాలున్నాయే, మీకు తీరిగ్గా మళ్ళీ చెప్తాను. ఈ సారికి మిగతావారి ప్రశ్నలు విందాం” అని సున్నితంగా హెచ్చరించవచ్చు.
- ★ చివరి విషయం చిన్నదే అయినా, మీ ప్రసంగాన్ని రికార్డు చెయ్యటానికి అంగీకరించకండి. మీకు అవసరమైతే నేనుకోండి. అలాగే మీరు ప్రత్యేకంగా తయారు చేసుకున్న పవర్ పాయింటు సిడీని కాపీ చెయ్యకుండా చూసుకోండి. ఈ మధ్య హైదరాబాద్లో ఒక పెద్ద ఆనుపత్రిలోని డాక్టర్లకు నేను స్ట్రెస్ గురించి ప్రెజెంటేషను ఇచ్చాను. ఆ సందర్భంలో సిడీని అవరేటర్కి ఇచ్చాను.

అతను రహస్యంగా దాన్ని కాపీ చేశాడు. అది బివర్లో నేను గ్రహించి అడిగాను “మాకు ఇది మామూలే” అన్నట్లుగా రొటీన్ దొంగలా మాట్లాడాడు. ఆ సమయంలో చీఫ్ కలగజేసుకున్న అతన్ని మందలించటం, ఉద్యోగంలోంచి తీసెయ్యటం కూడా జరిగింది. ఈ రకమైన సంఘటనలు ఆసుపత్రుల్లోనే కాదు, పెద్ద పెద్ద సంస్థల్లో కూడా జరుగుతాయి. ఒక చిన్న ఉద్యోగి చేసిన తప్పువలన పెద్ద సంస్థకి చెడ్డపేరు వస్తుంది Intellectual Property అనే జ్ఞానం వారి చిన్న మనసుకి తట్టదు. కాబట్టి ఆ జాగ్రత్త తీసుకోండి. లాఫ్టాప్ ఉంటే ఈ గొడవే లేదు.

ప్రిజెంటేషన్ స్కిల్స్ కి ఈ త్రిభుజాన్ని అక్షరాలా పాటిస్తే చాలు.



మహాత్మాగాంధీ,  
 ఫ్రాంక్లిన్ రూజ్‌వెల్ట్,  
 విన్‌స్టన్ చర్చిల్...

ఈ ముగ్గురికీ వినటం చాలా ఇష్టం.  
 శ్రోతకాని వాడు వక్త కాలేడు అని  
 నమ్మిన నాయకులు. అందుకే వారు  
 ముగ్గురూ అదర్బప్రాయాలు అయ్యారు.  
 ఎంత చక్కని వక్తలో వారు  
 అంత మంచి శ్రోతలు కూడ.

## శ్రోత కానివాడు వక్త కాలేడు

మంచి కమ్యూనికేషన్ అంటే బాగా మాట్లాడటమే కాదు. బాగా వినటం కూడా. నిజం చెప్పాలంటే కమ్యూనికేషన్‌లో వినటం చాలా ముఖ్యం. ఏ వ్యక్తి కూడా నేర్చుకోకుండా మంచి స్పీకర్ కాలేడు. నేర్చుకోవాలంటే విని తీరాలి. కొంత మంది బాగా మాట్లాడటం నేర్చుకున్నా వినటం మానేస్తారు. దాని వలన వారి అభివృద్ధి అక్కడే ఆగిపోతుంది.

If you are talking, you are not listening

- Lyndon Johnson

మీరు మాట్లాడుతూ ఉంటే, ఇక ఎప్పటికీ వినరు, వినలేరు కూడా. కాబట్టి ఉద్యోగంలో, సభల్లో, సమావేశాల్లో ఎవరు మాట్లాడినా విందాం. విన్నందువలన మనకు రెండు లాభాలు ఉంటాయి. మొదటిది, అతను బాగా మాట్లాడితే అందులోని విషయాలను గ్రహించి మన అభివృద్ధికి ఉపయోగించుకోవచ్చు. రెండవది, అతను బాగా మాట్లాడకపోతే, అలా మాట్లాడకూడదనే పాఠం కూడా నేర్చుకోవచ్చు. అందుకే “వినదగునెవ్వరు జెప్పిన, వినినంతనే వేగపడక వినరించదగున్” అని సుమతీ శతకంలో చెప్పాడు కవి. కాబట్టి మనకు తెలిసిన భాషలో, లేదా మనకు కొంచెం అర్థమయ్యే భాషలో ఎవరు మాట్లాడినా వింటే మంచిదే.

హోర్నాల్డ్ యూనివర్సిటీకి చెందిన విలియమ్ హాఫ్మన్ అనే ప్రొఫెసర్ ఒక ఆసక్తికరమైన సర్వే నిర్వహించాడు. ఆమెరికాలో చాలా పేరున్న ఒక కార్ల తయారీ కంపెనీలో పనిచేస్తున్న 20 మంది సీనియర్ మేనేజర్లు, 20 మంది జూనియర్ మేనేజర్లకు ఒక ప్రశ్నాపత్రం ఇచ్చాడు. ఆ మేనేజర్లను కూడా ఒక పద్ధతి ప్రకారం సెలెక్ట్ చేశాడు. వారంతా 30-40 ఏళ్ళ మధ్యవారే. దాదాపు అందరూ ప్రొఫెషనల్ డిగ్రీలు చదివినవారే. ఆ ప్రశ్నాపత్రంలో ఒక ముఖ్యమైన ప్రశ్న ఇది.

ప్ర. ఉత్తమ మేనేజరుకి ఉండవలసిన రెండు లక్షణాలు ఏవి?

ఎ) మాట్లాడటం బి) వ్రాయటం సి) వినటం డి) బాగా చదవటం

ఫలితాల్లో బాగా ఆశ్చర్యం కలిగించిన విషయం ఏమిటంటే సీనియర్ మేనేజర్లుగా సెలెక్ట్ అయిన వారిలో 18 మంది ఎ) మాట్లాడటం, సి) వినటం టీక్కులు పెట్టారు. జూనియర్లుగా పనిచేస్తున్నవారిలో ముగ్గురు మాత్రమే వినటం టీక్కుపెట్టారు. రెండవది మాట్లాడటం డి) బాగా చదవటం అని పెట్టారు. అంటే వినటం అంత ప్రాధాన్యత కాదని వారి అభిప్రాయం. అందువలనే వారు సీనియర్ పోస్టుకి కాకుండా జూనియర్ పోస్టుకి సెలెక్ట్ కాబడ్డారు. చదువుకునే రోజుల్నుండి వినటం అలవాటు చేసుకోవాలి. అలా వినకపోతే, వివరకు చిన్న ఉద్యోగంలో చేరి, ప్రతివారి మాటా చచ్చినట్లు విని తీరాలి.

### అందరూ వినాలి

ఈ ప్రపంచంలో పుట్టిన ప్రతి మనిషీ ఇంకొకరి మాట వినాలి. విన్న తరువాత తీసుకునే నిర్ణయం వారి ఇష్టం మీద ఆధారపడి వుంటుంది. ముందు మాత్రం వినాలి. మనిషేకాదు, దేవుడు కూడా వింటాడు. ఆ విషయం భక్తులందరికీ తెలిసినదే. లేని పక్షాన దేవుడికి ఎవరూ ప్రార్థనలు చేయరు. కోరికలు కోరరు. అయిన వింటాడని గ్యారంటీగా నమ్మకం ఉండటమే ఏవేవో కోరికలు కోరుకుంటారు.

మన మనసు నిమిషానికి 100 పదాలను అంగీకరిస్తుంది. అవి విన్న తరువాత అలోచిస్తుంది. పాజిటివ్గా వినే వారు వాటిని విశ్లేషిస్తారు. కాలక్షేపానికి వినేవారు వాటిని పట్టించుకోరు.

వినటంలో Selective Listening అనే చక్కని ప్రక్రియ వుంది. అంటే మనకు పనికొచ్చేవి, ఉత్సాహపరిచేవి మాత్రమే వినే అలవాటు. ఒక వేళ వారిని నిరుత్సాహపరిచే

వార్తలు, ఇష్టంలేని విషయాలు చెప్పినప్పుడు, అవి విన్నా మనసుకెక్కువ్వు. నియంత హిట్లర్ కి విజయం గురించి చెప్తే వినేవాడు. ఓడిపోయిన విషయాలు చెవికి ఎక్కేవి కాదు. అవి వినకపోవటం వలన తానే సప్టపోయాడు.

మహాత్మాగాంధీ, ఫ్రాంక్లిన్ రూజ్ వెల్ట్, విన్ స్టన్ చర్చిల్... ఈ ముగ్గురికీ వినటం చాలా ఇష్టం. శ్రోతకాని వాడు వక్త కాలేడు అని నమ్మిన నాయకులు. అందుకే వారు ముగ్గురూ ఆదర్శప్రాయులు ఆయ్యారు. ఎంత చక్కని వక్తలో వారు అంత మంచి శ్రోతలు కూడ.

## ఎలా వినాలి?

మన సమాజంలో ఇప్పుడు ప్రతీ నగరంలో శిక్షణా తరగతులు తీసుకుంటున్నారు. ప్రభుత్వ ప్రభుత్వేతర రంగాల్లో వివిధ రంగాల్లో నిష్ణాతులైన వారు వచ్చి లెక్చర్లు ఇస్తున్నారు. సమావేశంలో కూర్చున్న వారంతా శ్రద్ధగా వినాలంటే ఇటు స్పీకరు బాగా చెప్పాలి. అటు మంచి ప్రేక్షకులు ఉండాలి. ఇటువంటి సమావేశాలకు వచ్చేవారు మామూలు సినిమాకొచ్చే లాంటి ప్రేక్షకులు కాదు. కాబట్టి కొంత శ్రద్ధగా వినాలి. ఎలా వినాలో కొన్ని చిట్కాలు.

1. మీరు ఎంత స్థాయి మనిషైనా... దయచేసి సెల్ ఫోను ఆఫ్ చెయ్యండి లేదా సైలంట్ మోడ్ లో ఉంచండి (అది మాన్యుల్ చదివితే తెలుస్తుంది). మీరు ఫోన్లో మాట్లాడితే స్పీకర్ ని అవమానించినట్లే. నా సమావేశంలో అలా జరిగితే ప్రసంగం అపీ, ఆయన ఫోను పెట్టేదాకా చెప్పను. దాంతో ఆయన సిగ్గుపడటం ఖాయం.
2. స్పీకరు మాట్లాడుతున్న సమయంలో దయచేసి పక్కనున్నవారితో మాట్లాడకండి. గుసగుసలు అసలు వద్దు. దాని వలన స్పీకరు అపార్థం చేసుకోవచ్చు.
3. ప్రసంగం సమయంలో ఆడ్డుపడకండి. అనుమానాలు ఉంటే, అభిప్రాయం అడగండి. మధ్యలో అడగటం వలన స్పీకర్ కి కూడా ఇబ్బంది.
4. ప్రసంగం వినేటప్పుడు, వక్త యొక్క వ్యక్తిగత చోదా, కులం, జాతి గురించి ఎటువంటి నెగెటివ్ ఆలోచనలు రానీయకూడదు. అవి ప్రసంగ పొలాన్ని కూడా నెగెటివ్ గా అందిస్తాయి. అంటే ఓపెన్ మైండ్ తో వినాలి.
5. వింటున్నప్పుడు మంచి విషయాలను, కొత్తషన్స్ ని మీ వెంట పట్టుకెళ్లిన పుస్తకంలో వ్రాసుకోండి. అంటే ఏ సెమినార్ కి, మీటింగుకి వెళ్ళినా పుస్తకం ఉండాలి. పుస్తకం హస్తభూషణం అంటారు కదా.

6. ఎప్పుడూ ముందు వరుసలో కూర్చునే అలవాటు చేసుకోండి. మధ్యలో వెళ్ళిపోవాల్సిన పరిస్థితి వస్తే చివర్లో కూర్చోండి. లేదా అసలు వెళ్ళకండి. మధ్యలో లేస్తే స్పీకరుని అవమానించినట్లే.
7. ప్రసంగం వింటున్నప్పుడు, రిస్ట్రైవ్‌గా చూసుకోవటం, కాలుమీద కాలు వేసుకుని స్పీడుగా ఊపటం, వేళ్ళు విరుచుకోవటం, ఆవులించటం చేయకూడదు. అవి స్పీకరుకి తప్పదు సంకేతాలు పంపుతాయి.

పై ఏడు విషయాలను గుర్తుంచుకొని సమావేశాలకు వెళ్తే మీరు తప్పక లాభం పొందుతారు. ప్రసంగం అనంతరం, సమయం దొరికితే స్పీకరుని అభినందించండి. అతను బాగా మాట్లాడినవాటి గురించి చెప్పండి. అతను మీకు అత్యీయమైనవృత్తాడు.

### మీరు ఎలాంటి శ్రోత?

	అవును	అప్పుడప్పుడు	కాదు
1. నేను సభలో కూర్చున్నప్పుడు చాలా శ్రద్ధగా వింటాను.	_____	_____	_____
2. ప్రసంగంలోని మంచి పొయింట్లను వెంటనే నోట్ చేసుకుంటాను.	_____	_____	_____
3. ప్రసంగ పాఠంలో అనుమానాలు వస్తే చివర్లో అడుగుతాను.	_____	_____	_____
4. స్పీకర్ మాట్లాడుతున్నప్పుడు తగు విధంగా స్పందిస్తూ తల ఊపుతాను.	_____	_____	_____
5. ప్రసంగం టైములో పక్కనారితో మాట్లాడను. వారు మాట్లాడినా, వద్దని సంజ్ఞ చేస్తాను.	_____	_____	_____
6. ప్రసంగం వినే సమయంలో సెల్‌ఫోన్ సైలంట్‌మోడ్‌లో ఉంచుతాను.	_____	_____	_____
7. సభలో ఎవరైనా మాట్లాడుతూంటే "దయచేసి నిశ్చలం" అని చెప్పగలను.	_____	_____	_____



8. సభ జరుగుతున్న సమయంలో టీ, కాఫీలు  
సజ్జె చేయకూడదని నా అభిప్రాయం. \_\_\_\_\_
9. సభ మధ్యలో వెళ్ళి ఎవ్వరినీ డిస్టర్బ్  
చెయ్యకుండా వివర్ణో కూర్చుంటాను. \_\_\_\_\_
10. సభాసంతరం స్పీకర్‌ని కలిసి  
అభినందిస్తాను. \_\_\_\_\_

అవును = 3,

అప్పుడప్పుడు = 2,

కాదు = 1 మార్కులు వేసుకుని మొత్తం కూడండి.

మీ స్కోరు

- 25 - 30 మధ్య వస్తే, మీరు మంచి శ్రోత
- 20 - 24 మధ్యలో వస్తే మీరు మంచి శ్రోత కాగలరు
- 15 - 19 మధ్యలో వస్తే మీకు శ్రద్ధ తక్కువ
- 10 - 14 మధ్యలో వస్తే సభ మర్యాద నేర్చుకోవాలి.

## ముందు నటించండి...

### తరువాత అలవాటవుతుంది

కమ్యూనికేషన్ స్కీల్స్ అలవర్చుకోవాలంటే ప్రారంభంలో కష్టమే. మాటతీరు మారాలి. స్వరంలో హెచ్చుతగ్గులు చూసుకోవాలి. బాడీ లాంగ్వేజి గమనించాలి. అయినా తప్పదు. కొన్నాళ్ళు సాధన చెయ్యండి. అవసరమైతే నటించండి. ఆపైన అది మీ అలవాటవుతుంది. ఈ సందర్భంగా ఒక కథ.

ఒక జాలరి దుర్భర దారిద్ర్యాన్ని భరించలేక, ఒక రాత్రి దొంగతనానికి బయలుదేరాడు. ఆ ఊర్లో ధనికుడైన వ్యక్తి తోటకు వెళ్ళి అక్కడ చెరువులో వలవేశాడు. ఆ శబ్దానికి యజమాని లేచాడు. మిగతా పనివారిని లేపాడు. ఇది గమనించిన జాలరి వట్టుపడతానని భయపడి, బట్టలు తీసివేసి, ఒక గోలీ కట్టుకుని, అక్కడున్న బూడిదని పక్షంతా రాసుకుని యోగిలాగ ధ్యానం చేస్తున్నట్లుగా నటిస్తూ కూర్చున్నారు. మహాయోగి అక్కడ తపస్సు చేస్తున్నాడనుకుని అందరూ సాష్టాంగపడి దుష్టాలు పెట్టటం మొదలుపెట్టారు. మర్నాటికి ఊరింతా తెలిసిపోయింది. పళ్ళు ప్రసారాలు, బంగారం, వెండి సమర్పించ సాగారు. అవీ ఇవీ తింటూ కాలక్షేపం చేశాడు ఘూడురోజులు.

పరిస్థితిని గమనించిన దొంగ సాధువు ఆలోచనలో పడ్డాడు. "ఎంత ఆశ్చర్యం! ఈ ప్రజలెంత మంచివారు? నన్ను నా వేషాన్ని చూసి, నా పట్ల భక్తిభావంతో వ్యవహరిస్తున్నారు. నేను దొంగ సాధువునని తెలియదు. నేనే నిజమైన సాధువునైతే ఎంత బావుంటుంది. ప్రజలకు నాలుగు మంచి మాటలు చెప్పవచ్చు. దొంగపనులు మానవచ్చు. దేవుడి దీవెనలు పొందవచ్చు" అనుకుని సాధువుగా మారిపోయాడు.

అందుకే తప్పనిసరి పరిస్థితిలో ముందు నటించండి. తరువాత అలవాటయిపోతుంది.

ఎరిక్ బెర్న్ అనే సైకాలజిస్టు ట్రాన్సాక్షనల్  
 ఎనాలసిస్ అనే అద్భుతమైన శాస్త్రానికి  
 జీవం పోశాడు. ట్రాన్సాక్షన్ అంటే ఇచ్చి  
 పుచ్చుకునే లావాదేవీలు.

ఈ లావాదేవీని వస్తువులు, దబ్బు  
 విషయంలోనే కాదు, మాటల విషయంలో  
 కూడా నిర్వహించి మంచి లాభం  
 పొందవచ్చు అని సిద్ధాంతీకరించి  
 సంవలనం సృష్టించాడు.

## నేను క్షేమం. మీరూ క్షేమం...

(ట్రాన్సాక్షనల్ అనాలసిస్ Transactional Analysis

సైక్రియాట్రీస్టు క్లినిక్ లో డాక్టరు, పేషెంట్ కి మధ్య సంభాషణ జరుగుతోంది.

“డాక్టర్ నన్ను నమ్మండి. నేను చచ్చిపోయాను. మీ వాళ్ళకి చెప్తూంటే అర్థం  
 చేసుకోవట్లేదు” అన్నాడు పేషెంట్ ఆవేదనగా.

“లేదు, నువ్వు బతికే ఉన్నావు. నువ్వు మాట్లాడుతున్నావు, నడుస్తున్నావు, అటూ  
 ఇటూ చూస్తున్నావు” అన్నాడు డాక్టరు.

“కాదు, కాదు.. కాదు నేను చచ్చిపోయాను, ఎవ్వరూ నమ్మకపోయినా మీరు  
 నమ్మండి” అన్నాడు.

“నా మాట విను, నేను డాక్టర్ని నువ్వు గుర్తు పట్టావు కాబట్టి నువ్వు బతికే  
 వున్నావు” అన్నాడు గట్టిగా.

“లేదు డాక్టర్... నన్నెవరు నమ్మటం లేదు. నేను చచ్చానంటే ఎందుకు వినరు?  
 అన్నాడు కోపంగా.

“ఓకే.. నువ్వు చచ్చిపోయావనే ఆనుకుందాం. నేనొక చిన్న వరీక్ష చేస్తాను” అని  
 చెప్పి ఒక సూది తీసుకుని పేషెంట్ వేలి మీద గట్టిగా గుచ్చాడు. రక్తం చిమ్మింది.

“మాశావా! ఇప్పుడైనా నమ్ముతావా? నువ్వు బతికే ఉన్నావు” అన్నాడు.

“ఓహో! కవాలకు కూడా గుచ్చితే రక్తం చిమ్ముతుందన్నమాట” అన్నాడు పేషెంట్.  
 తల పట్టుకుని కూర్చోవటం డాక్టర్ వంతయింది.

పై సంఘటనలో ఆ వ్యక్తి మానసిక స్థితి చెదరటం వలన, బతికి ఉన్నా నేనేం చేయాలేకపోయాననే వైరాగ్యంతో చచ్చిపోయినా బాగుండునని అనుకుని, వైకల్యంలో చచ్చిపోయాననుకుని డిప్రెషన్లోకి వెళ్ళాడు.

నార్మల్ గా ఉండి ఒక్కోసారి కొందరు తమ వయసుకి భిన్నంగా ప్రవర్తించటం మనం గమనిస్తూనే ఉంటాం. ఎందుకీలా ప్రవర్తిస్తున్నారు? అనే అనుమానం కూడా అప్పుడప్పుడు మనకు కలుగుతుంది. కానీ మనకు తెలియకుండా మనం కూడా అప్పుడప్పుడు అలాగే ప్రవర్తిస్తూ ఉంటాం. అదే విధంగా ఒక వ్యక్తి ఒక ప్రశ్న అడిగినప్పుడు, రెండో వ్యక్తి భిన్నమైన సమాధానం ఇవ్వవచ్చు. ఇవి సమాజంలో మనం రోజూ చూస్తున్నవే.

ఈ విషయాన్ని గుర్తించిన ఎరిక్ బెర్న్ (Eric Berne) అనే సైకాలజిస్టు ఒక అద్భుతమైన శాస్త్రానికి జీవం పోశాడు. దానికి ట్రాన్సాక్షనల్ అనాలసిస్ (Transactional Analysis) అనే పేరు పెట్టాడు. ట్రాన్సాక్షన్ అంటే ఇచ్చిపుచ్చుకునే లావాదేవీలు. ఈ ఇచ్చిపుచ్చుకోవటం వస్తువులు, దబ్బే కాదు, మాటలు ఇచ్చిపుచ్చుకోవటం వలన అసలైన లాభం పొందవచ్చు అని ఒక సిద్ధాంతం చేసి, మానసిక శాస్త్ర రంగంలో ఒక సంచలనం సృష్టించాడు. అతను చెప్పిన విషయం అందరికీ అనుభవమే అయినా అది శాస్త్రరూపంలో చూపిన ఘనత ఎరిక్ బెర్న్ దే.

## మూడు స్థితులు

ప్రతి మనిషిలో వయసుకో నిమిత్తం ఉన్నా లేకపోయినా ప్రవర్తన, కమ్యూనికేషన్ లో మూడు స్థితులు ఉంటాయి. వాటిని పేరెంట్ (Parent), అడల్ట్ (Adult), చైల్డ్ (Child) అని నామకరణం చేశాడు.

### పేరెంట్ (Parent)

ఈ స్థితిలో వ్యక్తికి స్థిరమైన అభిప్రాయాలు ఉంటాయి. “ఫలానా కులం వాళ్ళు అపరిశుభ్రంగా ఉంటారు” ఫలానా మతస్థులు నమ్మదగ్గవారు కాదు” “తల్లి తగిలిందే నాలుగు దెబ్బలు పడకపోతే పిల్లలు బాగుపడరు”, “ఫలానా రాష్ట్రం వాళ్ళు వచ్చినా, తెలుగు వచ్చినా మాట్లాడరు”, “ఫలానా రాష్ట్రంలోనివారు తెలివైన వాళ్ళు”... ఇలా కొన్ని అభిప్రాయాలు గాఢంగా నాటుకుపోయి ఉంటాయి. బాల్యం నుండి తన తల్లిదండ్రులు, తాత, మేనమామ తదితర పెద్దలు అన్న మాటలు మనసులోనే ముద్రపడిపోవటం వలన ఆ అభిప్రాయాలు నిజమేనని నమ్మి పెద్దయిన తరువాత కూడా ఆ విశ్వాసాల చిత్రం నుండి బయటపడలేరు. వారు మాట్లాడే మాటల్లో కానీ, ప్రవర్తించే

ధోరణిలో, హావభావాలలో “పేరెంట్” కనబడతాడు. ఒక అధికార దర్పం అహంకారం తొంగి చూస్తుంటాయి.

ఈ పేరెంట్ స్థితిలో రెండు ఉపస్థితులు ఉంటాయి. వాటిని క్రిటికల్ పేరెంట్ (Critical Parent), నర్చరింగ్ పేరెంట్ (Nurturing Parent) అనే పేర్లు పెట్టాడు.

### క్రిటికల్ పేరెంట్ (Critical Parent)

ఎప్పుడూ ధుమధుమలాడుతూ ఉంటారు. కోపంగా, వికాకుగా, ఎప్పుడు చూసివా మండిపడుతూ ఉంటాడు. ఎదుటివారి మాట వినడు. వినకుండానే ఆరుస్తూ ఉంటాడు. వాళ్ళ ప్రవర్తన ఎలా ఉంటుందో చూడండి.



“నారో నాకు ఆరోగ్యం బాగాలేదు. వికారంగా ఉంది. మధ్యాహ్నం లీవు తీసుకుంటాను. డాక్టర్ దగ్గరికి వెళ్ళాలి లేకపోతే పడిపోతానేమో” అని ఒక క్షర్కు బాస్ తో చెప్పాడు. అతను నిజంగా నీరసంగా ఉన్నాడని అతని మొహం చూస్తే తెలుస్తుంది.

“షటుప్! నీ నాటకాలు నాకు తెలుసు. నువ్వు కొత్త నినిమా మ్యాట్నీకి వెళ్ళామనుకుంటున్నావని నాకు తెలుసు. పిచ్చి పిచ్చి వేషాలేయక పనిచెయ్యి. జాగ్రత్త!” అని వార్నింగ్ ఇచ్చి వెళ్ళిపోతాడు.

### నర్చరింగ్ పేరెంట్ (Nurturing Parent)

పరిస్థితి కొంచెం డిఫరెంట్ గా ఉంటుంది. కోపం ఉండదు. నర్చరింగ్ అంటే పెంచి పెద్ద చేయటం. వీరు బుజ్జగించి, లాలించి, బ్రతిమాలి వనిచేయిస్తారు. ఒకరకంగా వీరిలో తల్లిపాత్ర కనపడుతుంది. (క్రిటికల్ స్థితిలో తండ్రి ఉంటాడని గ్రహించి ఉంటారు). నర్చరింగ్ పేరెంట్ పైన క్షర్కు చెప్పిన విషయానికే సమాధానం ఇలా చెప్తాడు.



“అయ్యో! కడుపులో నొప్పి అయి ఉంటుంది. ఓ బడు నిమిషాలు విశ్రాంతి తీసుకో. నాదగ్గర టాబ్లెట్ ఉంది ఇస్తాను. ఇలాంటి సమయంలో బయటకు వెళ్తే కళ్ళు తిరిగి పడిపోతావు చక్కగా ఫ్యాను కింద కూర్చుని పనిచేసుకో. అంతా అదే సర్దుకుంటుంది” అని నచ్చజెప్పి తన పని తాను చేయించుకుంటాడు. మృదువుగా మాట్లాడి మనసు మార్చగలడు.

### అడల్ట్ (Adult)

“నొప్పింపక, తానొవ్వక తప్పించుకు తిరుగువాడు ధన్యుడు నుమతీ” అనే పద్యాన్ని మనసా, వాచా, కర్మణా పాటించేవాడే అడల్ట్ స్థితి గలవాడు. ఎవరితో, ఎప్పుడు, ఎలా మాట్లాడాలో తెలుసుకున్న జ్ఞాని. దీనికి వయసుతో నిమిత్తం లేదు. చిన్నప్పటిలో కూడా



ఈ రకమైన పెద్దమనిషి తరహా అలోచనలు ఉంటాయి. ప్రవర్తనలో కూడా హిందూతనం కనపడుతుంది. వీరు తెలియని విషయాల గురించి మాట్లాడరు. కట్టుకథలు తెలియవు. ఒకరిగురించి మరొకరి దగ్గర విమర్శించరు. ప్రగల్భాలు ఉండవు. ఒక కంప్యూటరులో మనం ఏదీ ఫీడింగ్ చేస్తే అదే సమాచారం ఇస్తుంది తప్ప స్వంత అభిప్రాయాలు ఇవ్వదు.. అదే విధంగా అడల్ట్ మానసిక స్థితి ఉన్న వ్యక్తి ఉన్న విషయాన్ని చెప్తాడు తప్ప, శృతి మించి మాట్లాడడు. దీనికి కారణం కూడా అతని బాల్యదశలో జరిగిన అనుభవాలు, పెద్దల ప్రవర్తనలే. ఆ సమ్మతాలే అతని వ్యక్తిత్వాన్ని తీర్చి దిద్దుతాయి. వాస్తవాలకు దగ్గరగా ఉంటాడు.

అడల్ట్ స్థితిలో ఉన్న వ్యక్తితో ఎవరైనా సంభాషిస్తే సమాధానాలు ఎలా ఉంటాయో గమనించండి.

స్నేహితుడు : గురూ! నద్దాం హుస్సేన్ గురించి నీ అభిప్రాయం ఏమిటి?

అడల్ట్ : అతని గురించి మనకెందుకు? సంగతులేంటి? ఎలా ఉన్నావ్?

స్నేహితుడు : అంతా బాగానే ఉన్నాం. వీరప్పన్ పీడ మొత్తానికి విరగడ అయింది ఏమంటావు?

అడల్ట్ : పోయినవాడి గురించి మనమెందుకు టైమ్ వేస్టు చేసుకోవటం ఇంకేంటి సంగతులు?

స్నేహితుడు : ఆంధ్రప్రదేశ్ క్షరలో రెండు ముక్కలవుతుందంటావా? ఘాటు ఘాటు స్టేట్ మెంటులు వస్తున్నాయి.

అదల్తే : అది రాజకీయ నాయకుల సమస్య, మనవరకు మన పని మనం చేసుకుపోదాం. ఏమంటావ్?

ఈ మనిషి ఎక్కడా కమిట్ అవ్వడు. దొరకడు. ఎవ్వరినీ బాధపెట్టడు. ఫ్రెండ్స్ విమర్శించడం, ఫ్రెండ్స్ కాదు, సద్దాం హాస్పేస్, లాడెన్ గురించి అడిగినా “నాకు వారితో అంతగా పరిచయం లేదు, మనకెందుకు?” అని సున్నితంగా డైవర్ట్ చేయగలిగే మంచి మనిషి.

వృత్తి వ్యాపారాల్లో ఉండే వారిలో ఈ మానసిక స్థితి ఉండటం చాలా అవసరం. ప్రవర్తనలో కనీసం 80 శాతం ఇలా ఉండాలి.

### చైల్డ్ (CHILD)

చైల్డ్ అంటే బాలుడు లేదా బాలిక. సహజంగా బాల్యంలో వారు తమ అభిప్రాయాలను నిర్మోహమాటంగా, నిప్పుర్నగా వ్యక్తపరుస్తారు. ఆ సమయంలో వారు లొక్కం, మర్యాద లాంటివి పట్టించుకోరు. మొహమాటం లేకుండా మొహం మీదే చెప్పేస్తారు. నేను మేజిక్ నేర్చే రోజుల్లో నా శిష్యులకు ఈ విషయం చెప్పేవాడిని. ఒక మేజిక్ ఆంశం బాగా నేర్చుకున్నాకా, బయట ప్రదర్శించేముందు, నలుగురు చిన్నపిల్లల ముందు ప్రదర్శించేవాడిని. తప్పు ఉంటే వాళ్ళు నిర్మోహమాటంగా అరిచేస్తారు. “అమగో అందులో పావురం కనపడుతుంది,” లేదా “మీరు ఆ పువ్వులు కోటులోంచి లాగుతుండగా చూశాం” అనేస్తారు. వాళ్ళు సూచించిన తప్పులు దిద్దుకుంటే మంచి ఆర్టిస్టు కావొచ్చు.

ఏ వయసులో ఉన్నవారైనా, వారిలోని చైల్డ్ స్థితి ఒక్కోసారి ఉబికి వస్తుంది. కొందరికి విజృంభిస్తుంది. బాల్యంలోని అనుభవాలు, అనుమానాలు మనసులో నిక్షిప్తమై ఉంటాయి. వాటి ప్రభావం పెద్దయిన తరువాత కూడా ప్రవర్తనలో గోచరిస్తుంటాయి. అంటే వారు వయసు పెరిగినా మనసు మాత్రం చైల్డ్ స్థితిలో ఆగిపోయింది. వారు మాట్లాడే మాటల్లో అమాయకత్వం కనపడుతుంది. ఉదాహరణకు “ఆ పుస్తకం ఇలా ఇవ్వండి” అనటానికి బదులుగా “ఆ పుస్తకం ఇలా ఇయ్యవా?” అని అడగొచ్చు; అంటే ఒక పిల్లవాడు బ్రతిమాలే ధోరణి కనపడుతుంది. ఎంత పెద్దవారైనా “ఆ పుస్తకం ఇలా ఇవ్వండి. ప్లీజ్.” అనొచ్చు.

బాల్యంలో తీరని కోరికలు సబ్ కాన్సస్ మైండ్ మీద కొందరికి ఉండిపోతాయి. అవి తీర్చుకోవటం అసాధ్యమైనా కోరిక చావదు. పెద్దయ్యాకా వెంటాడుతూంటాయి.

చాలా కాలం క్రితం దూరదర్శన్‌లో "స్వీట్ నాస్టెస్" అనే నాటిక ప్రసారమైంది. ప్రముఖ ప్రయోక్త, రచయిత మిత్రులు శ్రీ జీడిగుంట రామచంద్రమూర్తి రాశారు. అందులోని ప్రధానపాత్ర ప్రముఖ నటులు, డైరెక్టరు అగస్త్యశాస్త్రి అద్భుతంగా పోషించారు. అందులోని ప్రధాన అంశం పైన తెలిపిన విషయమే.

పేద కుటుంబంలో జన్మించిన ఒక పిల్లవాడికి మూడు చక్రాల సైకిలు తొక్కాలని ఉంటుంది. తల్లిదండ్రులకు అది కొనిచ్చే స్థామత లేదు. ఆ తొరికను చంపుకుంటాడు. తరువాత కష్టపడి చదువుకుని పెద్ద ఉద్యోగంలో చేరటం, పెళ్ళి చేసుకోవటం జరుగుతుంది. కొడుకు వుట్టిన తరువాత, వాడు అడగకపోయినా మూడు చక్రాల సైకిల్ కొని ఇంట్లో పెడతాడు. భార్య 'ఇప్పుడెందుకు కొన్నారు? వాడు ఇంకా చంటివాడే కదా!' అన్నా ఊరుకోదు. అతని కోరికల్లా ఎవరూ ఇంట్లోలేని సమయంలో అది తొక్కాలి. ఒకసారి ఇంట్లో అందర్నీ సినీమాకు పంపి, తలుపులన్నీ వేసి, ఆ మూడు చక్రాల సైకిల్ అనందంగా తొక్కుతాడు. ఆ సైకిల్ తొక్కుతున్నప్పుడు అతని ముఖంలో ఆనందం, ఎప్పటినుండో ఉన్న కోరికను తీర్చుకోవటంలో తన్మయత్వం అద్భుతంగా పోషించారు అగస్త్యశాస్త్రి.

వైల్డ్ మనసిక స్థితిలో, మళ్ళీ మూడు ఉపస్థితులు ఉంటాయి. అవి.

1. సహజ బాల్యస్థితి (Natural Child)
2. బాలమేధావి (Little Professor)
3. సందర్భానికి తగ్గట్లుగా స్పందించే స్థితి (Adapted Child)

### నేచురల్ చైల్డ్

సహజ బాల్యస్థితి (Natural Child)ని ఫ్రీ చైల్డ్ (Free child) అని కూడా అంటారు. వీరికి ప్రేమ, అభిమానాలు ఉంటాయి, ఎమోషన్స్ అన్నీ సమపాళ్ళలో ఉంటాయి. నవ్వొస్తే నవ్వటం, భయమేస్తే భయపడటం, కోపం వస్తే అరవటం అన్నీ సహజంగా ఉంటాయి. వీరు మాట, ప్రవర్తన కృత్రిమంగా ఉండవు. చెప్పదలుచుకున్నది చెప్తారు. ఇష్టంలేకపోయినా చెప్తారు.





## లిటిల్ ప్రొఫెసర్

లిటిల్ ప్రొఫెసర్ (Little Professor) బాల మేధావి కొంచెం గడుగ్గాయి. తెలివితేటలు బాగా ఉంటాయి. ఒక్కోసారి తెలివైన ప్రశ్నలతో తెలివైన వాళ్ళనే తికమక పెడతాడు. వీరిలో సృజనాత్మకత బాగా ఉంటుంది. చీళ్ళలో చిత్రకారులు, దర్శకులు, కథా రచయితలు అయ్యే అవకాశం ఉంటుంది. ఒకరిని కాపీ చెయ్యటం వీరికి ఇష్టం ఉండదు.



## అడాప్టెడ్ చైల్డ్



సందర్భానికి తగ్గట్లు స్పందించే అడాప్టెడ్ చైల్డ్ (Adapted Child) స్థితిలో తిరిగి రెండు ఉపస్థితులుంటాయి. అవి చెప్పినట్లు వినే బాల్య స్థితి (Complying Child), తిరగబడే బాల్యస్థితి (Rebellious Child) అంటారు. మొదటివారు ఎలా నేర్చుకుంటే అలా ప్రవర్తిస్తారు.

## కంప్లయింగ్ చైల్డ్

రెండవవారు ఎదురుతిరగటం, తమ తప్పులకు ఇతరులను బాధ్యుల్ని చేసి తృప్తి పొందుతారు. వారు తమ తప్పుల్ని ఎప్పుడీకీ ఒప్పుకోరు. వీరికి కోపం కూడా ఎక్కువే.



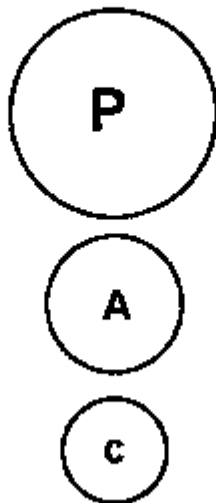
## రెబెల్లియస్ చైల్డ్

ఇప్పుడు క్లుప్తంగా ఏ స్థితిలో ఎలా ప్రవర్తిస్తారో ఆ సమయంలో వారి భావ, స్వరం, బాడీ లాంగ్వేజి ఎలా ఉంటాయో చూడండి.

స్థితి	భాష	స్వరం	బాడీ లాంగ్వేజి
క్రిటికల్ పేరెంట్	చేస్తావా? చస్తావా నోర్సుయ్! ఎక్కువ మాట్లాడకు నువ్వుకూడానా?	అధికార దర్పం వ్యంగ్యం చులకన కరకుతనం	వేలెత్తి చూపటం కనుబొమ్మలు పైకి నవ్వు ఉండదు
నర్చరింగ్ పేరెంట్	తప్పు వాయనా? ఏం పరవాలేదు అయ్యో అలాగా!	సున్నితం బ్రతిమాలటం	తల నిమరటం నవ్వు ముఖం జాలి, అభిమానం
అడల్ట్	ఓకే! సరే ఓ... అలాగా నాకు అంతగా తెలీదు చాలా సంతోషం	సహజం సున్నితం	నవ్వు ముఖం ప్రశాంతం
నేచురల్ చైల్డ్	చాలా బాగుంది మమ్మీ ఎప్పుడొస్తావు? దయచేసి ఇవ్వండి నిజంగా.. నాకేనా?	సంతోషం ఆనందం ఉద్వేగం	ఉత్సాహం చాలా ఆనందం
లిటిల్ ప్రొఫెసర్	ఎలా చేశారు? నేనూ చెయ్యగలను ఓస్ అంతేనా	కొంచెం పొగుడు ముదురు	కేరలేస్ నవ్వు
కంప్లయింగ్ చైల్డ్	మీ ఇష్టం సరే నా భర్త	సజుగుడు నెమ్మది	తలవంచుకుని ఉంటారు
రెటెన్షియన్ చైల్డ్	నా ఇష్టం నీకేం తెలీదు	కోపం అహం	యుద్ధానికి సిద్ధం అన్నట్లు ఉంటారు

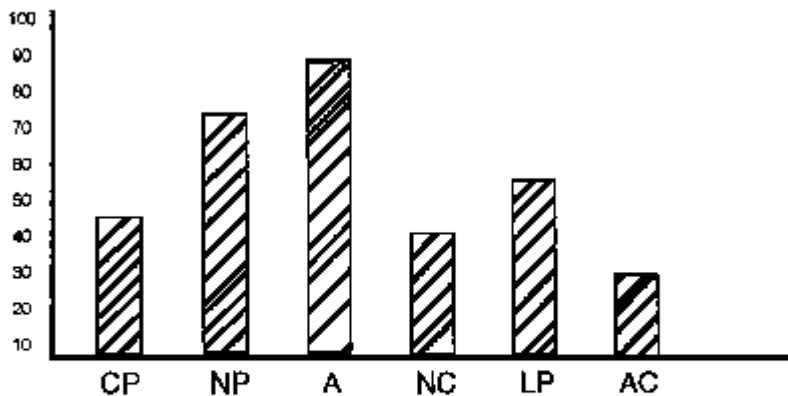
మనందరిలో పైన ఉదహరించిన స్థితులు ఏదో ఒక సమయంలో చోటు చేసుకుంటూనే ఉంటాయనట. అయితే కొందరిలో కొన్ని స్థితులే చాలా దామినేటింగ్ గా ఉంటాయి. ఉదాహరణకు ఒక సంస్థ చైర్మన్ లో పేరెంట్ అధికంగా ఉంటాడు.

అడల్ట్ కొంచెం తక్కువ, చైల్డ్ మరీ తక్కువగా ఉండవచ్చు. అలా కాకుండా, పేరెంట్ తక్కువగా ఉండి చైల్డ్ అధికంగా ఉంటే కంపెనీ సమస్యల్లో చిక్కుకుంటుంది.

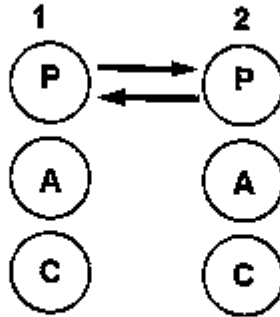


ఇప్పుడు మీలో ఈ స్థితులు ఏ స్థాయిలో ఉన్నాయో ఇలా గ్రాఫ్ వేసుకోండి.

మీ గురించి ఇతరులకన్నా మీరే కరక్టుగా అంచనా వేయగలుగుతారు. మీరు వేసినది అక్షరాలా కరక్టు కాకపోవచ్చు. కానీ కొంచెం అటూ ఇటూగా సరిపోతుంది.

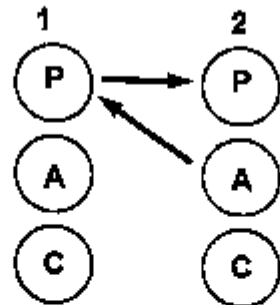


మానసిక స్థితులు ఎలా ఉంటాయో తెలుసుకున్నారు కదా! ఇప్పుడు వాళ్ళు మాట్లాడకుంటూంటే ఎలా ఉంటుంటో గమనించండి.



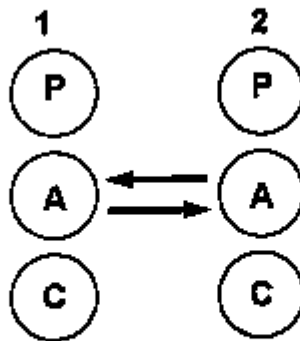
- చీ చీ మనుషుల్లో నిజాయితీ నశించిపోతుంది. వీళ్ళందరినీ వరసపెట్టి కాల్చేయాలి
- నిజమే. పెద్ద భూకంపమో లేదా ఏ సునామీయో వస్తేనే కానీ లాభం లేదు.

వీళ్ళిద్దరిలో పేరెంట్ స్థితి హెచ్చు స్థాయిలో ఉంది. మొదటి వ్యక్తి అలా అన్నప్పుడు రెండో వ్యక్తి పేరెంట్ స్థాయిలో కాకుండా అదర్స్ స్థాయికి దిగి ఇలా అంటే ఎలా ఉంటుందో చూడండి.



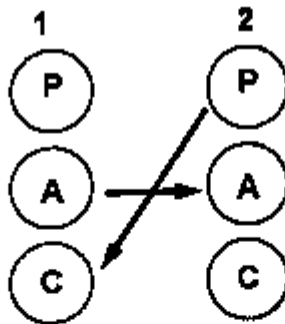
- చీ చీ మనుషుల్లో నిజాయితీ నశించి పోతోంది. వీళ్ళందరినీ వరసపెట్టి కాల్చేయాలి.
- పోనియ్యండి. మంచి వాళ్ళకు ఈ ప్రపంచంలో ఎలాగూ స్థానముంది. మీలాంటి వాళ్ళు వాళ్ళకు ధైర్యం చెప్పాలి

ఇద్దరు అదర్జిస్టిఫికెయివారు మాట్లాడుకుంటూంటే ఎంత ప్రశాంతంగా ఉంటుందో చూడండి.



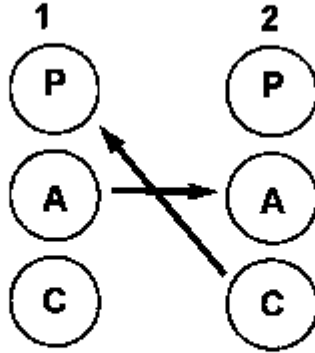
- సార్, ఇక్కడ ఆవుల విజయ కుమార్ గారి ఇల్లెక్కడండీ?
- అదిగో ఆ యూనివర్సిటీ వెనుక 18వ నంబరు ఇల్లు.

ఇందులో పరస్పర అవగాహన ఉంది. ఒకరికొకరు మర్యాదనిచ్చుకున్నారు. అలాగే అందరూ ఉంటే ఆనందమే. అలా కాకుండా ఇలా ఉంటే ఎలా ఉంటుందో చూడండి.



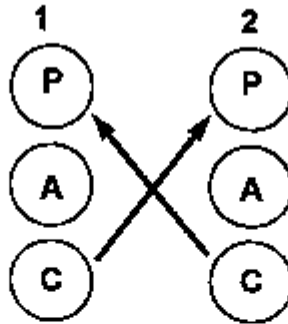
- సార్ ఇక్కడ ఆవుల విజయకుమార్ గారి ఇల్లెక్కడండీ?
- ఎవడికి వదిలే వాడికి ఇళ్లు చూపించటానికి నేను పనికిమాలిన వాడిననుకుంటున్నావా? కళ్ళున్నాయిగా, వెతుక్కో.

అదే విధంగా సమాధానం చెప్పే వ్యక్తిలో వైల్డ్ ఉంటే ఎలా ఉంటుందో గమనించండి.



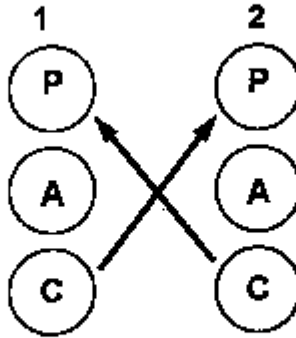
- సోర్, ఆవుల విజయకుమార్ గారి ఇల్లెక్కడండి?
- నా ఖర్చు అందరికీ సేనాక పోస్ట్ మేన్ లాగా కనపడుతున్నాను.

ఇక్కడ తల్లికూతుళ్ళ సంభాషణ చూడండి. ఇక్కడ ఇద్దరిలోనూ వైల్డ్ స్థితి ఉంది. ఒకరినొకరు విమర్శించుకుంటున్నారు.



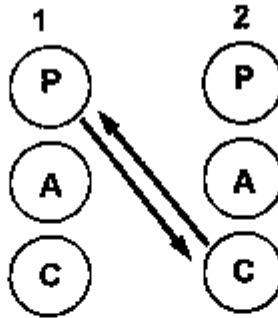
- కూతురు : అమ్మా నీకు వంటరాదు హోటల్ నుండి ఆర్డరియ్యి
- తల్లి: నా ఖర్చు ఈ ఇంట్లో నా వంట ఎవరికీ నచ్చటంలేదు. అయినా రోజూ కుంచంబియ్యం తింటున్నారు.

అలా ఒకరినొకరు విమర్శించుకోవటంకన్నా అభినందించుకోవాలి. కూతురు పొరపాటుగా మాట్లాడినా, తల్లి మరోలా మాట్లాడితే బావుండేది.



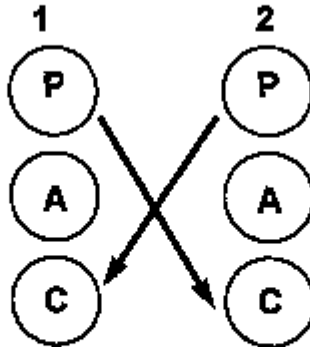
- కూతురు: అమ్మా నీకు వంటరాదు • తల్లి: ఈరోజు ఒంటిలో బాగాలేదు.  
చోటల్ నుండి ఆర్డరయ్యి తల్లి ఈరోజుకి అడ్డంపవమ్మా!

ట్రాన్స్‌క్షన్‌ల్ అనాలిసెస్ పీస్టిల్ ఎలా ఉంటే ఫలితాలు ఎలా ఉంటాయో తెలుసుకున్నాం. అవి ఫలవంతగా ఉండాలంటే ఎలా ఉండాలో చూడండి.



- ఏమిటయ్యా! ఇన్ని తప్పులా!  
నువ్వు జీవితంలో పని చెయ్యటం  
ఎప్పుడు నేర్చుకుంటావ్?
- సారీ సారీ, మళ్ళీ ఇలాంటి తప్పులు  
చెయ్యను. ఈ సారికి క్షమించండి

ఇదే సంఘటనలో టాస్ తిట్టినప్పుడు క్షర్కు ఆవేశపడితే ఎలా ఉంటుందో చూడండి.



- ఏమిటయ్యా! ఇన్ని తప్పులా! నువ్వు జీవితంలో పనిచెయ్యటం ఎప్పుడు నేర్చుకుంటావ్?
- మీరు ఎన్ని తప్పులు చేశారో నాకు తెలుసుసారీ! ఇష్టం ఉంటే చేయించుకోండి లేదా మానేయండి. ఎక్కువ మాట్లాడకండి.

ఆ తరువాత ఆ సంభాషణ ఎలా కొనసాగుతుందో ఎటు దారితీస్తుందో ఊహించు కోవచ్చు.

కమ్యూనికేషన్ రంగంలో నంచలనం సృష్టించిన ఈ పాఠం మనందరికీ కుటుంబంలో, వృత్తి వ్యాపారాల్లో ఇతర సందర్భాల్లో ఎంత అద్భుతంగా పనిచేస్తుందో అనుభవించిన వారికి తెలుసు. కాబట్టి ఈనాటి నుండే మనలోని స్థితిగతులను మార్చుకొని ప్రశాంతంగా జీవిద్దాం.



## మీకో పరీక్ష

ఈ పాఠం మీకు ఏమేరకు అర్థమైందో తెలుసుకోవడానికి చిన్నపరీక్ష. ఇక్కడ కొన్ని స్టేట్‌మెంట్లు చదివి, ఆ మాటల్లో ఏ స్థితి ఉందో దాన్ని ఎదురుగా రాయండి.  
(Parent (P); Adult (A); Child (C) రాస్తే చాలు)

1. అ : బైమెంఠయింది సారీ? \_\_\_\_\_  
అ : నీకు బైమ్ చెప్పటానికే ఈ వాచి కొన్నాననుకుంటున్నావా? \_\_\_\_\_
2. అ : ఈకాలం ఆడపిల్లలు చెత్తచెత్త డ్రెస్‌లు వేసుకుంటున్నారు. \_\_\_\_\_  
అ : కాలాన్నిబట్టి డ్రెస్ మారుతూ ఉంటుంది కదా! \_\_\_\_\_
3. అ : మీరు ఈ బిజినెస్ చేస్తే లాభం తప్పక వస్తుంది. \_\_\_\_\_  
అ : ఏం చేస్తా! నా ఖర్చు వేరే బిజినెస్ రాదు మరి. \_\_\_\_\_
4. అ : ఈ ప్రపంచంలో నన్నెవరూ అర్థంచేసుకోలేరు. \_\_\_\_\_  
అ : అదైర్వపడవద్దు. అన్నీ కాలమే తీరుస్తుంది. \_\_\_\_\_
5. అ : మీ ఆరోగ్యం ఎలా ఉంది? బావున్నారా? \_\_\_\_\_  
అ : థ్యాంక్స్! దేవుడి దయవలన బావున్నాను. \_\_\_\_\_
6. అ : ధీ ధీ నా పరువుతీశావ్. ఇంటర్ ఫెయిలయ్యవు. \_\_\_\_\_  
అ : మీరూ ఫెయిలయ్యారూగా! తాతయ్య చెప్పాడు. \_\_\_\_\_

### సమాధానాలు

౧=అ : ౨=అ 1

౪=అ : ౪=అ ౨

౧=అ : ౨=అ ౪

౨=అ : ౪=అ ౩

౪=అ : ౨=అ ౩

౧=అ : ౪=అ 1

## అడ్జస్ట్ మెంటు

హైదరాబాదు నుండి నిజమాబాద్ వెళ్ళే బస్సులో ఒక వ్యక్తి పక్కాయనతో “ఎక్కడిదాకా వెళ్తున్నారు? అని అడిగాడు.

“విజయవాడ” అన్నాడు.

“విజయవాడా?” పక్కలో బాంబు పడ్డట్టు అదిరిపడి “మరి ఈ బస్సు ఎక్కారేమిటి? ఇది విజయవాడ వెళ్తుందా?”

“ఏం చెయ్యను? ఈ మాత్రందానికి బస్సు ద్రైవరుతో గొడవ పడలేంకదా! అందుకే అడ్జస్టుమెంట్ కున్నాను” అన్నాడు.

తాను ఎక్కిన బస్సు విజయవాడ వెళ్తుందని తెలిసే, ఎక్కి విజయవాడ వెళ్ళలేకపోతున్నానని బాధపడటం ఎంత మూర్ఖత్వమో, చిన్న సంపాదనకే సర్దుకుపోతూ, పెద్ద పనులు చేపట్టలేని వారు కూడా అంతే ఏ వ్యాపారం అయినా కష్టపడనవసరంలేదు. చిట్కాలు తెలుసుకుని ఇష్టపడితే చాలు. దానికి తగ్గట్లుగా మనసు విప్పాలి.

పారాచూట్ కి మనసుకి గల సంబంధం ఏమిటంటే అవి రెండూ విప్పినప్పుడే పనిచేస్తాయి. The common factor in Parachute and Mind is, they function only when they are open అంటారు అనుభవజ్ఞులు.

టెలి కమ్యూనికేషన్ వ్యవస్థ విస్తరణతో  
 మనుషుల మధ్య దూరం తగ్గిపోయిన  
 తరుణంలో టెలిఫోన్ చాలా  
 ముఖ్యమైన కమ్యూనికేషన్ సాధనం.  
 టెలిఫోన్లో మాట్లాడేటప్పుడు  
 పాఠించాల్సిన కనీస జాగ్రత్తలు  
 తెలుసుకోకుండా ఎవరూ మంచి  
 కమ్యూనికేటర్ కాలేరు.

## టెలిఫోన్ మేనర్స్

మన దేశంలో ఉద్యోగాల్లో చేరేవారికి "శిక్షణ"పై అవగాహన తక్కువే. కేవలం  
 ఆఫీస్లో స్థాయి ఉద్యోగంలో చేరేవారికి శిక్షణ నివ్వటం జరుగుతుంది. మిగతా క్లర్కులు,  
 టైపిస్టులు, మెసెంజర్లు, వాచ్మెన్లకు చేరే ముందు శిక్షణ లేదు. వారు సర్వీసులో  
 చేరాక ఇతరులను చూసి నేర్చుకోవలసిందే. ఈలోగా వాళ్ళ అమాయకత్వానికి,  
 తెలియనితనానికి కొందరు బలికాక తప్పదు. మన రాష్ట్రంలో ఇటీవల అటువంటి వారికి  
 శిక్షణనిచ్చే కార్యక్రమాన్ని అన్ని శాఖలవారు ప్రారంభించారు. ఇది చక్కని మార్పు. డా.  
 మర్రిచెన్నారెడ్డి మానవ వనరుల అభివృద్ధి సంస్థ చేపట్టిన కార్యక్రమాలు మిక్కిలి  
 శ్లాఘనీయం. ఇటీవల ఉద్యానవన శాఖ వారు కూడా తమ తోటమాలి, మాలికలకు  
 కూడా శిక్షణను అనుభవజ్ఞులతో ఇప్పిస్తున్నారు.

"అన్నం ఉడకిందో లేదో చూడటానికి ఒక్క మెతుకు చూస్తే చాలు" అన్న నానుడి  
 అన్ని సందర్భాలలో వర్తించదు. ఎందుకంటే కొన్ని కార్యాలయాలకు ఫోన్ చేసినప్పుడు,  
 అక్కడి ఆపరేటర్ మాట్లాడే విధానం, అక్కడికి వెళ్లే రిసెప్షనిస్టుల ప్రవర్తన చూస్తే చికాకు  
 కలుగుతుంది. ఆ ఆఫీసులో అందరూ అలాగే ఉంటారనిపిస్తుంది. కానీ అది నిజం  
 కాదు. ఆ టెలిఫోన్ ఎత్తిన మనిషి ఆపరేటర్ కావచ్చు, పక్క సీటు వ్యక్తి కావచ్చు. అతనికి  
 ఫోన్ మేనర్సు తెలియకపోవటం వలనే ఆ అపార్థం చోటు చేసుకుంటుంది.

## కమ్యూనికేషన్ తగ్గింది

మన దేశంలో ఇప్పుడు ఫోన్లు, సెల్ ఫోన్లు అధికమయ్యాయి. జీవితంలో ముఖ్యభాగమై కూర్చున్నాయి. కమ్యూనికేషన్స్ ఈ విధంగా పెరిగాయని మనం సంతోషించినా, ఒక రకంగా మనుషుల మధ్య భౌతికంగా కమ్యూనికేషన్స్ తగ్గాయి. గతంలో మా అక్కయ్యను చూడటానికి వీలైనప్పుడల్లా ఊరు వెళ్ళేవాడిని. ఇప్పుడు వీలైనప్పుడల్లా ఫోన్లు చేస్తున్నాను. ఆమెను చూసి చాలా కాలమయింది.

## కార్యాలయాల్లో ఫోన్లు

ప్రతి కార్యాలయానికి ఫోను సౌకర్యం ఉంది. కానీ అది అందుకుని మాట్లాడే వ్యక్తికి మాత్రం ఫోన్లో ఎలా మాట్లాడాలో తగిన శిక్షణ లేదు. మన దేశంలో కొన్ని ప్రైవేటు సంస్థలు తప్ప, మిగతా ఎవ్వరూ ఈ అంశంపై దృష్టి కేంద్రీకరించలేదు. కానీ అది చాలా ముఖ్యం. ఎవరికైనా, ఏ సంస్థకైనా పబ్లిక్ రిలేషన్స్ చాలా అవసరం. కానీ తమ కార్యాలయంలో ఫోను ఎత్తిన వ్యక్తి ధోరణి వలన సంస్థకే చెడ్డపేరు రావచ్చు.

హైదరాబాదులో ఒక ముఖ్య కార్యాలయం ఉంది. ఆ కార్యాలయానికి మీరు ఫోను చేసినపుడు, అవతలి వారు వెంటనే ఎత్తితే మీరు ధన్యులే. అధికశాతం సమయం ఆ ఫోను పక్కన పెట్టటమో, ఎంగేజ్ స్థితిలోనో ఉంటుంది. చాలా మంది ఆ ఆఫీసుకి ఫోన్ చెయ్యటం కన్నా స్వయంగా వెళ్ళి పని చూసుకుంటుంటారు. అయితే విశేషమేమిటంటే ఆ ఆఫీసుకి టెలిఫోన్ అపరేటర్లు ఇద్దరున్నారు. వాళ్ళేం చేస్తుంటారో పరమాత్ముడికే ఎరుక. ఇలాంటి ఆఫీసులు ప్రతి పట్టణంలో ఉంటాయి.

మన సంస్థకి ఎవరైనా ఫోన్ చేసినపుడు ఏదో పని ఉండే చేస్తారు. ఆ పని చేసినా, చేయకపోయినా, చేయలేకపోయినా, ఫోన్లో కనీస మర్యాదని పాటించటం తప్పనిసరి. అయితే ఈ విధంగా 75 శాతం మంది చేయవచ్చు. మిగతా 25 శాతం మంది వలన సంస్థకి చెడ్డపేరు రావటం ఖాయం. మన సంస్థ ఫోను రింగ్ అయినప్పుడు ఎత్తకపోయినా, లేదా ఫోన్లో గంటలతరబడి మాట్లాడుతూ ఎంగేజ్ లో ఉంచినా అవతల మనిషికి బి.పి., టెన్షన్లు పెరిగే అవకాశం ఉంది. దాని వలన ఉత్తరోత్తరం ఇరుపక్షాలకూ నష్టమే. అందుకే టెలిఫోను మానర్సు ఇక్కడ అందిస్తున్నాను.

## టెలిఫోన్ మర్యాదలు

- మీరు ఫోను ఎత్తినప్పుడు తప్పనిసరిగా మీ సంస్థ పేరు లేదా ఫోను నంబర్ చెప్పాలి. అది మర్యాద. అది కొంత సమయాన్ని ఆదా చేస్తుంది.
- మీరు ఫోను చేసినప్పుడు, మీరెవరో కూడా చెప్పటం మర్యాద. అలా కాకుండా ఫోను చేసి, అవతలివారు ఎత్తగానే “ఎవరు మాట్లాడుతున్నారు?” అని మీరు ప్రశ్నిస్తే అమర్యాద. అవి మనకు ఎక్కువ ఇరుగుతున్నాయి. శిక్షణ లోపమే దీనికి కారణం. ఫోన్ చేసి ‘హలో’ అని తీరాల్సిందే.
- మీకు ఫోన్ వచ్చినప్పుడు వీలైనంత వరకు క్లుప్తంగా సంభాషణ ముగించటం మంచింది. ఎందుకంటే ఆ సమయంలో మరొకరు కూడా మీకు ఫోన్ చేస్తుంటారు. లేదా ఇతరులు ఫోన్ కొరకు ఎదురు చూస్తుండవచ్చు.
- మీరు ఫోన్ ఎత్తినప్పుడు మీ పక్క వ్యక్తిని పిలవాల్సివస్తే ‘ఒక్క నిమిషం’ అని చెప్పి వారిని పిలవండి. అది నిజంగా ఒక్క నిమిషం మాత్రమే ఉండాలి. దూరంగా ఉంటే మళ్ళీ చెయ్యమని చెప్పవచ్చు. మర్యాదస్తులైతే వారి నంబరుని తీసుకుని, తరువాత పక్క వ్యక్తికి ఇవ్వాలి.
- ఆఫీసు పని సమయంలో మీ పర్సనల్ ఫోన్లకు మీకు మీరే నిషేధం విధించుకోవాలి. ఆఫీసు ఫోను నుండి గ్యాసు టుక్ చేయటం, సినిమా టికెట్లు, ఇతర స్వంత పనులు చేసుకునేవారు అది మానుకోవాలి. లేని పక్షాన అది ఆఫీసులో అందరికీ అలవాటువుతుంది. కొన్నాళ్ళకు అది హక్కుగా మారుతుంది.
- ఫోన్లో మాట్లాడేటప్పుడు, నోట్లో ఏమీ ఉండకూడదు. పాస్, పాస్‌వర్గాగ్ సమలటం, తింటూ ఉండటం, సిగరెట్ కాల్చటం, పానీయాలు కాగటం వంటివి చేయకూడదు. అవి అవతలివారు సునాయాసంగా గుర్తించగలరు. అవి మీ ఇంట్లో మాట్లాడినప్పుడు చేసుకోండి.
- ఫోన్లో మాట్లాడుతున్నప్పుడు, మీ పక్కన ఎవరైనా ఉంటే, వారితో మాట్లాడకూడదు. సలహాలు, సూచనలు ఇవ్వకూడదు. అవి అవతల వ్యక్తి తనకు ఇస్తున్నారనుకోవచ్చు. ఆఫీసుకి సంబంధించిన సమాచారం తీసుకోవలసి వస్తే తప్ప పక్కనున్న వారితో ఆ సమయంలో సంభాషించకూడదు.

- ఆఫీసు ఫోన్లో మాట్లాడేటప్పుడు సంబంధంలేని విషయాలను చర్చించటం మానేయాలి. అది మంచిది కాదు. భారత క్రికెట్ ఎందుకీలా ఉంది? రాష్ట్ర విభజన జరుగుతుందా? బక్ష్వాల్ రాయ్ పెళ్ళిప్పుడు చేసుకుంటుంది? వంటి విషయాలపై మాట్లాడి ఆఫీసు ఫోను బిల్లు పెంచే హక్కు ఎవరికీ లేదు.
- మీ సెక్షను ఫోను వచ్చినప్పుడు “హలో” అనటం సరిపోదు. “హలో ఫలానా సెక్షన్” అని చెప్పటం మంచిది. దాని వలన వచ్చే నష్టం కూడా ఏమీ లేదు. ఎందుకంటే అటువైపు మీ బాస్లు ఉండవచ్చు.
- సహజంగా సెక్షన్లో ఎవరూ లేనప్పుడు ప్యూన్లు ఎత్తుతారు. వారిలో చదువురాని వారుంటారు. మరణించిన ఉద్యోగుల భార్యలుంటారు. వారికి ఎలా మాట్లాడాలో చెప్పటం మంచిది. వారి అమాయక సమాధానాలు అవతలి వ్యక్తికి చికాకు కలిగించవచ్చు.
- ఇంటర్ కమ్ టెలిఫోను బటన్ల గురించి కొంత నేర్చుకోవాలి. ఫోను వచ్చినప్పుడు ఏ బటన్ నొక్కాలి? కాల్ ట్రాన్స్ఫర్ కి ఏది నొక్కాలి. ఎంగేజ్ మ్యూజిక్ ఇవ్వాలంటే ఏది నొక్కాలి వంటివి తెలుసుకుంటే మంచిది. ఒకదానికొకటి నొక్కితే మొత్తం డిస్కనెక్ట్ కావొచ్చు.
- ఫోన్ మాట్లాడాలని అనుకున్నప్పుడు, ఏం మాట్లాడాలో ఏం సమాచారం కావాలో సిద్ధం చేసుకోవాలి. దానికి సంబంధించిన పైల్లు, వివరాలు రెడీగా ఉండాలి. చేతిలో పేపరు, పెన్ను రెడీగా ఉండాలి. అంతే కానీ, ఫోను వచ్చాకా వాటి కోసం సరుగులెత్తకూడదు. దీనివలన మానసిక వత్తిడి తగ్గించుకోవచ్చు. సిబ్బందిలో ఎవరైనా తప్పు చేసినప్పుడు కోపంతో అది ఫోనులో అతిగా ప్రదర్శించకండి. సున్నితంగా మందలించండి. ఫోన్లో ప్రతీసారి మందలిస్తే, అవతలి వారు ఫోను ఎత్తరు. పైగా ఈ రోజుల్లో కాల్ ఐడెంటిఫికేషన్ కూడా వచ్చింది. వారు అది చూసి ఫోను ఎత్తకపోతే మీకు కోపం ఇంకా పెరగవచ్చు.
- సంస్థ నుండి మీరు చేసే పర్సనల్ కాల్స్ పూర్తిగా తగ్గించుకోండి. మరి అధికంగా ఉంటే సెల్ ఫోను కొనుక్కోండి. బయట నుండి వచ్చే కాల్స్ కే ప్రాధాన్యత ఇవ్వండి. బయటవారికి సర్వీస్ చెయ్యాలి. ఎందుకంటే వాళ్ళే మనకి జీతాలు ఇస్తున్నారు.
- మీరు తరచుగా మాట్లాడే వారి టెలిఫోను సంబంధం రాసుకుని టేబుల్ మీద ఉంచుకుంటే మంచిది. దాని వలన చాలా సమయం అదా అవుతుంది. ఒక్కోసారి

అవతల వారు ఫలానా నంబరు కావాలని అడిగినప్పుడు వెంటనే చెప్పవచ్చు. లేదా మళ్ళీ చెయ్యమనాలి. అదొక వృధా.

- ఫోన్లో మాట్లాడేటప్పుడు మీ మూడ్ ఎలా ఉందో వారికి తెలియాలంటే గొంతుని బట్టి మీ ముఖం ఎలా ఉందో వారు చూడలేరు కాబట్టి స్వరంలో హెచ్చు తగ్గులను సందర్భానుసారం మార్చాలి.
- ఎవరైనా పోస్ చేసినప్పుడు అది రాంగ్ నంబర్ అయినప్పుడు మర్యాదగా రాంగ్ నంబర్ అని చెప్పాలి. ఎందుకంటే వాళ్ళు కావాలని తప్పు చెయ్యలేదు. కానీ వారు మళ్ళీ చేస్తే కొంచెం సున్నితంగా హెచ్చరించవచ్చు. మొదటిసారి తిట్టకండి.
- అవతలివారు మీ కన్నా చిన్నవారైనా, అతి చిన్న ఉద్యోగి అయినా, రోజూ చేసే వృత్తి పరమైన వారైనా, మాట్లాడుతుండగా 'కట్' చెయ్యకండి. కొంత మంది తాము చెప్పటం పూర్తవగానే కట్ చేస్తారు. అది బ్యాడ్ మేనర్స్. అవతలివారి ఫీడ్ బ్యాక్ చినాలి.
- ఫోన్లో మాట్లాడేటప్పుడు స్వర స్థాయిని గుర్తించాలి. అరుస్తున్నట్లుగా ఉండకూడదు. ఒక్కోసారి అవతలి వారి మాట మనకు సరిగ్గా వినపడనప్పుడు మనం స్వరం పెంచవచ్చు. అది పక్కనున్న వారి పనిని దీప్తర్షి చేస్తుంది.
- చివరిగా మీరు మాట్లాడే ఫోనుని రోజూ ఉదయం శుభ్రం చేయించండి. ముఖ్యంగా మాట్లాడే భాగంలో. ఎందుకంటే ఒక్కోసారి ఫోన్ మానర్సు తెలియని కొందరు పాస్ తింటూ అంతకు ముందు మాట్లాడి ఉండవచ్చు. అది మీకు లేనిపోని రోగాలు తెస్తుంది. ఎవరూ తుడవకపోతే మీ ఆరోగ్యం కోసం మీరే ఫోను శుభ్రం చేసుకోండి.

## మీ ఇంటర్ పర్సనల్ రిలేషన్స్

కొంత మంది తమ వృత్తి వ్యాపారాల్లో అద్భుతమైన కమ్యూనికేషన్స్ పొందిస్తారు. వారి సక్సెస్ బంధులను అందరూ ఎంతో కొనియాడుతూ ఉంటారు. కానీ ఇంట్లో మాత్రం రాక్షసుడిలాగ ప్రవర్తిస్తారు. మరికొంత మంది ఇంట్లో చాలా ప్రేమగా, అభిమానంగా ఉంటారు. వారుచేసే వ్యాపారం, భాష ప్రవర్తన అత్యంత దుర్బలంగా ప్రవర్తించవచ్చు. అలా కాకుండా మనం సక్సెస్ బంధులను పెంచుకోవాలి. అవి ఎవరితో ఎలా అనేది ఇక్కడ ఒక కారు బోమ్మని చూడండి.



కారు ప్రయాణం సాఫీగా సాగాలంటే కారు డ్రైవరు తన ఇంజనుతో పాటు నాలుగు చక్రాలను సక్రమంగా చూసుకోవాలి. అందులో ఒక్క చక్రం పాడయినా ప్రయాణం సాగదు. అదే విధంగా మీరు జీవితమనే కారుకి డ్రైవరు అనుకుంటే, నాలుగు చక్రాలనే వారితో సక్రమ సంబంధాలు పెంచుకోవాలి. ఇంటర్ పర్సనల్ రిలేషన్స్ అంటే ఇవే. అవి.

1. మీరూ - మీ కుటుంబ సభ్యులు
2. మీరూ - మీ సహోద్యోగులు
3. మీరూ - సమాజంలో స్నేహితులు
4. మీరూ - మీరూ

ఇందులో ఆఖరిది చాలా ముఖ్యం. మీతో మీరు కూడా సక్సెస్ బంధులు పెంచుకోవాలి. నెగటివ్ సజెషన్లు ఇవ్వకూడదు. వ్యసనాలు మానేయాలనుకుంటే ఖచ్చితంగా మానేయాలి. ఐడ్ల కాన్సి వదిలించుకోవాలి. అనుక్షణం ఉత్సాహపరుచుకోవాలి.

మరో విషయం కారుని ముందు నుంచి చూసినా పక్కనుంచి చూసినా కనపడేవి రెండే చక్రాలు. రెండు కనపడవు. ఆ రెండూ పైన తెలిపిన మొదటి, నాల్గవ చక్రాలు.



మనం చెప్పేదానివల్ల సరైన అవగాహన  
 ఉండాలి. వినే వ్యక్తి యొక్క స్థాయి  
 యొక్క అలోచనా సరళి, అతని  
 ఎమోషన్స్ గురించి కొంత అధ్యయనం  
 చేయాలి. వాటికి తగ్గట్లుగా మాట్లాడాలి.  
 అంటే మాట్లాడే స్వరం, మాటల్లో  
 ఎంపికచేసే పదాలు కూడా ప్రభావం  
 చూపించగలవు.

## కమ్యూనికేషన్ గ్యాప్

హైదరాబాదులోని ఒక ఇంజనీరింగ్ కాలేజీలో పనిచేసే ఇద్దరు ప్రొఫెసర్లకు వారు పార్కింగ్ విషయంలో గొడవ జరిగింది. తెలుగులోనే కాక ఇంగ్లీషులో కూడా బాగా తెలుసుకున్నారు. "ఐ విల్ సీ యువర్ ఎండ్" అని ఇద్దరూ అనుకుని, పోలీసు స్టేషన్లో ఒకరి మీద ఒకరు ఫిర్యాదు చేసుకున్నారు. అప్పుడు సమయం సాయంత్రం 6 గంటలయింది. ఫిర్యాదు స్వీకరించిన ఇన్స్పెక్టరు ఇద్దరి కథ విన్నాడు. ఇద్దరూ తప్పు చేశారు. ఎవరు ముందు కాలు దువ్వారో తెలియటం లేదు. ఆ సమయంలో ఒక ప్రొఫెసరు "నా గురించి తెలుసుకోవాలంటే మా కాలేజీలో అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఆఫీసరుని అడగండి, నా ఇంటెగ్రిటీ గురించి చెప్తాడు. ఆయన ఫలానా కాలనీలో ఉంటాడు" అవేకంగా అన్నాడు. దాంతో రెండో ప్రొఫెసర్ కలుగజేసుకుని-

"ఒకే! నా గురించి కూడా ఆయన్నే అడిగి తెలుసుకోండి. నేనెంత నిజాయితీగా ఉంటానో. ఎంత నెమ్మదస్తుడో ఆయన్నే అడగండి. ఇదుగో ఆయన తెలిపోను నంబరు అంటూ ఇచ్చాడు.

ఇన్స్పెక్టర్కి ఏం చెయ్యాలో పాలు పోలేదు. గట్టిగా బెదిరిద్దామంటే ఇదంత పెద్ద కేసు కాదు. పైగా ఇద్దరూ ఇంజనీరింగ్ కాలేజీలో ప్రొఫెసర్లు. ఇంత చిన్నకేసుకి, ప్రయోజనం లేని పనులు చేయటమని, రాజీ చేసి పంపేద్దామని చూశాడు. కానీ ఇద్దరూ ఒప్పుకో లేదు. రెండో వాణ్ణి చిక్షించాల్సిందే... లేదా కమిషనరు దగ్గరకు వెళ్తాను అదీ కాకపోతే మంత్రిని కలుస్తాను అని బెదిరించటం మొదలు పెట్టారు.

ఇన్స్పెక్టర్ తల పట్టుకుని సబ్ ఇన్స్పెక్టరుని పిలిచి “ఫలానా అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఆఫీసరు ఇంటికి వెళ్ళి ఆయన్ని తీసుకురా” అని చెప్పి వాళ్ళిద్దర్నీ ఒక గదిలో కూర్చోబెట్టాడు.

సబ్ ఇన్స్పెక్టరు ఇద్దరు జేబుదొంగల్ని విచారిస్తూ కొంత బిజీగా ఉన్నాడు. గంటన్నర తరువాత ఆ పని పూర్తయింది. ఎనిమిదింటికి వెళ్తూ బాస్ చెప్పింది గుర్తుకొచ్చి హెడ్ కానిస్టేబుల్ని పిలిచి “అక్కడ ఒక ఆఫీసరుగాడుంటాడు. వాడిని లాక్కుని రా” అని వెళ్ళిపోయాడు.

హెడ్ కానిస్టేబుల్ సినిమా హాలు దగ్గర బ్లాకులో టిక్కెట్లు అమ్మేవాళ్ళని పట్టుకునే పనిలో హాలుకి వెళ్ళాడు. అక్కడ పనిపూర్వయ్యేసరికి పదయింది. చటుక్కున గుర్తొచ్చి, పక్కనే ఉన్న కానిస్టేబుల్తో “అరే మర్చిపోయాను. నువ్వెళ్ళి ఆ ఇంట్లోవాణ్ణి పట్టుకుని లోపలియే. పొద్దున దొర వచ్చే సరికి వాడు లేకపోతే నేను చస్తాను” అని చెప్పి ఇంటికి పోయాడు.

కానిస్టేబుల్ అంతకు ముందే ఒక బార్కి వస్తున్నానని ఓనరుకి కబురు పంపాడు. సరే ఆ పని పూర్తి చేసుకుని ఒంటిగంటకు అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఆఫీసరు ఇంటికి వెళ్ళి తలుపు కొట్టాడు.

“ఎవరూ?” అంటూ నిద్రకళ్ళతో తలుపు తీసిన ఏ.వో. అదిరి పడ్డాడు. పోలీసు డ్రెస్లో ఉన్న వ్యక్తిని చూడగానే నిద్ర ఎగిరిపోయింది.

“పోలీసు స్టేషన్కి రా” అన్నాడు కానిస్టేబుల్. సగం మత్తు, సగం అధికార స్వరంతో.

“ఎందుకు?” అన్నాడు ఏ.ఓ.

“ఎందుకు, గిందుకూ అడగొద్దు... నడు” అన్నాడు కానిస్టేబుల్.

“వాల్ నాన్నెన్స్ యూ ఆర్ టాకింగ్... దు యు హేవ్ వారంట్? వై పుడ్ బ కమ్?” అన్నాడు. ఏ.ఓ.

“ఇంగ్లీషు గింగ్లీషు నై జానా... వస్తావా? తీసుకెళ్ళనా?” అన్నాడు కోపంగా. బాస్ ఆర్డరు ఖచ్చితంగా పాలించాలి. అది అతని ద్యూటీ.

చేయగలిగిందేమీ లేక ఆ ఆఫీసరు ఫోన్లో ప్రిన్సిపాల్ని, ఇతర స్నేహితుల్ని అధికారుల్ని కాంటాక్ట్ చెయ్యటానికి ప్రయత్నించాడు. అర్ధరాత్రి రెండు గంటలు అవటంతో ఎవరూ దొరకలేదు. ఇంట్లో భార్య పిల్లలు బిక్కవచ్చిపోయి ఉన్నారు. వాళ్ళకి భైర్యం చెప్పి ఆఫీసరు బయలు దేరాడు. ఇక ఆ భార్య బోరున ఏడుపు ప్రారంభించింది. పోలీసు స్టేషన్కి వెళ్తే

చావు దెబ్బలు తింటాడని అవిడ అభిప్రాయం. ఆ క్షణంలో ఆమె కళ్ళలో 'లాకప్ డెత్' వంటి కొన్ని చేదువార్తలు మెదిలి ఉంటాయి.

కానిస్టేబుల్ ఆయన్ని తీసుకుని స్టేషన్ కి వచ్చేసరికి ఆ ఇద్దరు ప్రొఫెసర్లు సరదాగా ముచ్చట్లు చెప్పుకుంటున్నారు. వాళ్ళని చూసిన ఆఫీసరుకి ప్రాణం లేచొచ్చినట్లయింది. వెంటనే వాళ్ళ దగ్గరికి వెళ్ళబోయాడు.

“ఏయ్ ఆగు ఎటుబోతున్నవ్... అటు కాదు... ఇటు...” అంటూ తీసుకెళ్ళి సెల్లో పడేసాడు.

ఆ సంఘటన తరువాత చాలా మలుపులు తిరిగింది. ఆ ఆఫీసరు పడిన తిప్పలు ఇక్కడ రాయను. ఉదయం ఒక కానిస్టేబిల్ ని పట్టుకుని అతను నాకు ఫోన్ చేశాడు. తెలిసిన ఒక పోలీసు అధికారికి ఈ విషయం చెప్పాను. అతను విషయం విచారించి, చివరకు వదిలేసాడు. 'టీ కప్పులో తుఫాన్' లాంటి ఈ చిన్న సంఘటన మనం వినడానికి తమాషాగా ఉన్నా, ఆ అధికారి మానసికంగా కృంగిపోయాడు. అతని భార్య ఆ రోజు నుండి ఈ రోజు వరకు డిప్రెషన్ మందులు తీసుకుంటూనే ఉంది. పిల్లలిద్దరూ పోలీసులపై ద్వేషం పెంచుకున్నారు.

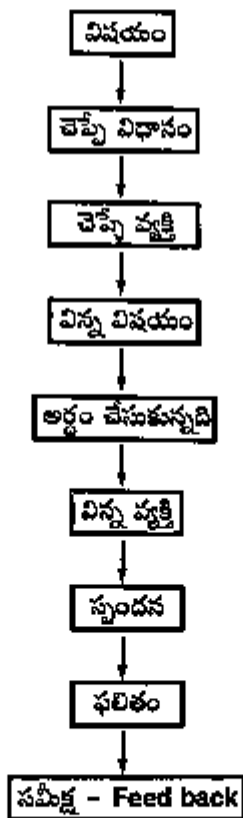
ఇది అక్షరాలా 1999లో జరిగింది.

## విశ్లేషణ

ఒక విషయం ఒక వ్యక్తి నుండి వేరేవ్యక్తికి చేరేలోగా ఎలా రూపాంతరం చెందుతుందో తెలుసుకోవటానికి ఇదొక ఉదాహరణ. ఇటువంటి సంఘటనలు పోలీసు శాఖలోనే కాదు, అన్ని శాఖల్లో ఉంటాయి. కానీ పోలీసు శాఖలో జరిగే పరిణామాలు ఇతరుల పాలిట శాపంగా మారవచ్చు. ఇక్కడ కానిస్టేబుల్ చేసిన పని తప్పుగా అనిపించవచ్చు. కానీ అతను అక్షరాలా తన ద్యూటీ నిర్వహించాడు. అలాగే హెడ్ కానిస్టేబుల్, సబ్ ఇన్స్పెక్టరు కూడా. ఇన్స్పెక్టరు అదేచమిచ్చేటప్పుడు 'ఫలానా కేసు విషయంలో విట్నెస్ కొరకు ఆ అధికారి అవసరం ఉంటుంది. ఒక గంటలోగా తీసుకురాండి నేను ఉంటాను" అనాలి. ఆ గంటా ఉండగలగాలి. అలా కాకుండా "తీసుకురా" అనటంలో స్వరంలో హెచ్చుతగ్గులను బట్టి క్రింది సిబ్బంది స్పందించటం జరుగుతుంది. కమ్యూనికేషన్లో మన భాష 7 శాతం విషయాన్ని మాత్రం తెలియజేస్తే 38 శాతం కంఠ స్వరం, మిగతా 60 శాతం బాడీ లాంగ్వేజ్ ద్వారా తెలపటం జరుగుతుందనే సత్యం గ్రహించాలి.

## చెప్పేదొకటి-చేసేదొకటి

టామ్ పీటర్స్ అనే మేనేజిమెంటు కన్సల్టెంట్, కమ్యూనికేషన్స్ గురించి వివరిస్తూ “కమ్యూనికేషన్స్ అనేది చాలా సున్నితమైన అంశం, చెప్పటంలో కానీ, వినటంలోకానీ చిన్న తేడా జరిగితే పరిస్థితులు తల్లక్రిందులు కావచ్చు. తీవ్ర నష్టాలకు దారితీయవచ్చు. అందుచే చెప్పే వ్యక్తికి కాను చెప్పబోయే విషయం గురించి సరైన అవగాహన ఉండాలి” అంటాడు. అతనికి అవగాహన ఉన్నంత మాత్రాన సరిపోదు. వినే వ్యక్తి యొక్క స్థాయి అతని ఆలోచనా సరళి, అతని ఎమోషన్స్ గురించి కొంత అధ్యయనం చేయాలి. వాటికి తగ్గట్లుగా మాట్లాడాలి. అంటే మాట్లాడే స్వరం, మాటల్లో ఎంపికచేసే పదాలు కూడా ప్రభావం చూపించగలవు. కమ్యూనికేషన్స్ రంగంలో నిష్ణాతులైన పండితులు దీనిని ఇలా వివరిస్తారు.



## విషయం:

మనకు అందిన నమావారంలోని మూల విషయం బాగా పరిశీలించాలి. ఉదాహరణకి ఫలానా జూనియర్ కాలేజీలో ర్యాగింగు జరుగుతుంది. కాలేజీకి వచ్చే స్టూడెంట్స్ లో అధిక శాతం మంది సూటర్లపై వస్తున్నారు. వారిలో ఒక్కరికీ లైసెన్సు లేదు. లైసెన్సు పొందే వయస్సు కూడా లేదు. ఈవ్ డీజింగ్ కూడా ఎక్కువగా ఉంది.

## చెప్పే విధానం:

ఈ విషయం చెప్పటానికి రెండు విధానాలుంటాయి. మొదటిది పోలీసు అధికారి తన క్రింది ఉద్యోగిని పిలిచి ఆ కాలేజీకి వెళ్ళి మొత్తం వెహికల్స్ అన్నీ సీజ్ చేసి ఆ తరువాత యజమానుదారులు వచ్చినప్పుడు, లైసెన్సును బట్టి ఇచ్చి మిగతావారిపై చర్య తీసుకోవాలి. రెండవది కాలేజీకి వెళ్ళి మొదటి వార్నింగు ఇవ్వమని చెప్పాలి. లైసెన్సు లేని వారు బండి నడిపినా, ర్యాగింగు చేసినట్లు తెలిసినా శిక్ష తప్పదని చెప్పాలి.

## చెప్పే వ్యక్తి:

ఇక్కడే పొరపాట్లు జరగటానికి అవకాశాలున్నాయి. చెప్పే వ్యక్తి యొక్క మానసిక స్థితి, భావోద్వేగాలను బట్టి సందేశం ఇవ్వటం జరుగుతుంది. ఆ వ్యక్తి తన క్రింది ఉద్యోగికి ఆర్డరు వేస్తూ “ఫలానా కాలేజీలో కుర్రనాయాళ్ళు బండ్లమీద వస్తున్నారుట. ర్యాగింగ్ చేస్తున్నారుట, నలుగురిని లాక్కొచ్చి కోటింగ్ ఇవ్వండి” ఆ బండ్లకోసం, తల్లిదండ్రులొస్తే, వాళ్ళని కూడా లోపలెయ్యండి. లైసెన్సు లేకుండా ఎలా నడిపిస్తున్నారు?” అనొచ్చు. లేదా “కాలేజీకి వెళ్ళి లైసెన్సు లేకుండా బండ్లు తెచ్చుకున్నవారికి చలానాలు వేయండి. ర్యాగింగ్ చేసే వారికి కూడా చలానాలు వేయండి” అనొచ్చు.

## విన్న విషయం:

అర్థాలు మారిపోయే ప్రమాదం ఇక్కడే ఉంది. చెప్పే వ్యక్తి యొక్క కంఠ స్వరం హెచ్చుతగ్గులను బట్టి విషయాన్ని తేలికగా తీసుకోవటమో, లేదా అత్యంత ప్రమాదకరమైన విషయంగా పరిగణించటమో జరుగుతుంది. దానిని బట్టి అర్థం చేసుకునే పరిస్థితి ఉంటుంది.

## అర్థం చేసుకున్నది:

ఇది ఆ వ్యక్తి వైఖరి ఆలోచనా సరళిని బట్టి ఉంటుంది. అది రెండు విధాలుగా ఉండవచ్చు. ఆ కాలేజీలో స్టూడెంట్స్ ప్రవర్తన మితిమీరిపోతోంది. ఆడపిల్లల్ని బతకనీయటం లేదు, ఫోజులు కొడుకున్నారు. వాళ్ళ కాళ్ళు విరగొట్టడమే తగిన మార్గం" అనుకోవచ్చు. లేదా పిల్లలు ఏదో వేడిలో ఉన్నారు, వారు తప్పులు చేసేలోగానే వార్నింగ్ ఇవ్వటం మంచిది అనుకోవచ్చు.

## విన్న వ్యక్తి:

విషయం విన్న వ్యక్తి మానసిక స్థితిని బట్టి అక్కడ పరిస్థితి మారుతుంది. అతను సహజంగా ఆవేశంగల మనిషైతే కాలేజీకి వెళ్ళి పిల్లల్ని అడ్డువస్తే ప్రీన్సిపాల్ ని కూడా చికగ్గొట్టి రావొచ్చు. తరువాత కాలేజీవారే తన మీద దాడి చేసారని ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. లేదా విషయాన్ని తెలిగ్గా తీసుకుని, కాలేజీ యాజమాన్యానికి ఫోను చేసి వార్నింగ్ ఇవ్వవచ్చు.

## స్పందన:

మనం చేసిన పనిని బట్టి స్పందన ఉంటుంది. ఆవేశంతో వెళ్ళి హడావిడి చేస్తే పిల్లలు భయపడి జాగ్రత్తగా ఉండవచ్చు. లేదా ఒక నాయకుడి అండ చూసుకుని తిరగబడవచ్చు. "పోలీసుల ఆగదాలు నశించాలి" అని బ్యానర్లు పట్టుకుని ద్రామా చెయ్యవచ్చు. టెలివిజన్ లో ఆవేశంగా మాట్లాడవచ్చు. లేదా చెప్పే విధానం చప్పుగా ఉంటే, ఆ పిల్లలు పోలీసుల మాట ఖాతరు చేయకపోవచ్చు.

## ఫలితం:

మన కమ్యూనికేషన్ ఫలితం అక్కడ తెలుస్తుంది. చివరకు ఆ కాలేజీలో లైసెన్సు లేని వాళ్ళు వెహికల్స్ మీద రావటం మానేశారా? లేక వస్తున్నారా? ర్యాగింగ్ తగ్గిపోయిందా? కొనసాగుతుందా? ఈవ్ టీజింగ్ అంతరించిందా? పెరిగిందా? ఇవి విశదమవుతాయి.

## సమీక్ష:

ఫలితాలను బట్టి సమస్యను మళ్ళీ సమీక్షించి, లోపాలు ఎక్కడ జరిగాయో తెలుసుకుని మళ్ళీ తగిన విధంగా కమ్యూనికేట్ చేయగలిగితే ప్రభుత్వ శాఖ చెయ్యలేని పని ఈ సమాజంలో ఏదీ లేదు. అందుకే మన కమ్యూనికేషన్ మెరుగుపరుచుకుందాం.

## సాంజ్లో స్పష్టత ఉండాలి:

కమ్యూనికేషన్ గురించి మనం తెలుసుకున్నా ఒక్కో సందర్భంలో చిన్న పొరపాటు పెద్ద సమస్య కావచ్చు. అలాంటి సందర్భం ఒకటటి చూడండి. ఇది ఈ మధ్యనే జరిగిన ఒక వాస్తవ సంఘటన. ఒక ఇన్స్పెక్టరు స్టేషన్లో ఏవో పేపర్లు చూసుకుంటున్నాడు. ఇంతలో ఫోను వచ్చింది. ఎస్పీగారు అర్థంబుగా రమ్మన్నారు. సరేనని ఫోను పెట్టేసి జీపు ఎక్కాడు. విషయం ఏమయి ఉంటుందా? అనే టెన్షన్ ఇన్స్పెక్టరు మొహం మీద బాగా కనపడుతోంది. జీపు స్టార్ట్ అవుతుండగా, అతని బాల్యమిత్రుడు ఆ ఊరుకు ఏదో పనిమీద వచ్చి కలుద్దామని వచ్చాడు. మాట్లాడే సమయం లేదు. “మళ్ళీ వస్తాను లోపల కూర్చో” అని చెప్పి దూరంగా బయట నిలబడి వున్న కానిస్టేబుల్ కి ‘లోపలికి తీసుకెళ్ళు’ అని సైగ చేసి వెళ్ళిపోయాడు.

పని పూర్తయ్యాకా స్టేషన్ కొచ్చి మిత్రుడి గురించి వాకలు చేసాడు. వాళ్ళ సంభాషణ ఇలా జరిగింది.

“ఏడి వాడు?”

“లోపల వేశామండీ” వినయంగా చెప్పాడు కానిస్టేబుల్.

“లోపల వేశారా?” కంగారుగా అడిగాడు ఇన్స్పెక్టరు.

“అవును సారీ! అయినా ... ఏం చెప్పటం లేదు సార్. ఇప్పుడు ఎన్నె అదే పని మీద ఉన్నాడు”.

దాంతో కుర్చీలోంచి స్ప్రింగులా లేచి లోపలికి వెళ్ళి మిత్రుణ్ణి రక్షించాడు. మిత్రుడు ఏడుపు మొహంతో “ఇంత బాగా సన్మానం చేస్తావని తెలుసుంటే ఈ దరిదాపులకు వచ్చేవాడిని కాదురా” అని వాపోయాడు.

కమ్యూనికేషన్ స్పష్టంగా ఉండాలి. “లోపలికి తీసుకెళ్ళు” అనే సైగ చేసిన సమయంలో టెన్షన్ అతని మొహంలో ఉంది. దాని వలన అది చిన్న (చూసిన) కానిస్టేబుల్ కి “ఏడిని లోపలెయ్యి, ఒక చూపు చూడు” అన్నట్లుగా గోచరించి ఉంటుంది. అదే విషయం లోపలున్న సబ్ ఇన్స్పెక్టరుకి నాలుగు కళ్ళింది చెప్పి ఉండవచ్చు. బహుశా ఎవరో నేరస్థుడు స్వప్నందంగా లొంగి పోవటానికి వచ్చుంటాడని ఆ ఎన్నె అనుకుని ఉండవచ్చు. తరువాత మిగతా పని ప్రారంభించి ఉండవచ్చు.

## పుకార్లు పికార్లు:

పుకార్లు ఎంత వేగంగా ప్రయాణిస్తాయో మనందరికీ తెలిసినదే. చాలా కాలం క్రితం సైదరాబాద్ లో గండిపేట చెరువు పొంగుతుందని ఒకరు పుకారు లేవదీస్తే, సికింద్రాబాదులో జనం కూడా మూటా ముల్లే సర్దుకుని పరుగులెత్తారు. చెల్లా చెదలైన జనం ఎటు పరుగుదెతున్నారో తెలియక కొంత మంది గండిపేట వైపుకే వచ్చారట.

ఒక వ్యక్తి నుండి సమాచారం మరో వ్యక్తికి చేరేలోగా 20 శాతం విషయం మారుతుందనీ, అది పాజిటివ్ గా లేదా నెగిటివ్ గా ఉండచ్చనీ అది చెప్పే మనిషి, వినే మనుషుల వైఖరులను బట్టి ఉంటుందని కమ్యూనికేషన్ నిపుణుల అభిప్రాయం. దీనికి కారణాలు కొన్ని ఉన్నాయి. అవి ఇలా ఉంటాయి:

- \* ఖాడీ లాంగ్వేజ్
- \* చెప్పే విషయంలో స్పష్టత లోపించటం
- \* చెప్పే విషయంపై అవగాహన లేకపోవటం
- \* చెప్పే వ్యక్తికి ఎదుటివారు అర్థం చేసుకోగలరనే నమ్మకం
- \* వినే వ్యక్తి సరిగ్గా వినకపోవటం
- \* విన్నది అర్థంకాక, తనకర్థమైందే పొందించటం
- \* చెప్పే వ్యక్తిపై గౌరవం లేకపోవటం

ఇటువంటి సమస్యలు వచ్చినప్పుడు చెప్పే విషయంలో అర్థాలు మారి అపార్థాలు చోటు చేసుకోవటం ఖాయం. ఆ అపార్థాల వలన ఇద్దరి మధ్య కమ్యూనికేషన్ గ్యాప్ పెరిగి చివరకు దాని ప్రభావం ఇతరులపై పడుతుంది.



## చైనా గుసగుసలు (CHINESE WHISPER)

కమ్యూనికేషన్ రంగంలో “చైనా గుసగుసలు” (Chinese Whisper) అనే ఆట ఉంది. ఇది చైనా జానపద కథ నుండి తీసుకోబడ్డ చక్కని ఆట. కమ్యూనికేషన్ విద్యులు ఈ ఆటను విధిగా తమ సెమినార్లలో, అక్కడ పాల్గొన్న అభ్యర్థులతో ఆడిస్తూ ఉంటారు. ఇది మీరు కూడా మీమీ కార్యాలయాల్లో, లేదా కుటుంబంలో కూడా ప్రయోగిస్తే సత్ఫలితాలు వస్తాయి.

ఈ ఆట అడటానికి ఐదుగురు ఆ పైన ఎంత మంది ఉన్నా ఫరవాలేదు. దీనికి పరికరాలు ఏవీ లేవు. మాటలే ప్రధానం.

ముందుగా మొదటి వ్యక్తి, రెండవ వ్యక్తిని పక్కకు తీసుకెళ్ళి చెవిలో ఒక విషయం రహస్యంగా చెప్పాలి. అది విన్న రెండవ వ్యక్తి, మూడవ వ్యక్తిని, పక్కకు తీసుకెళ్ళి, అదే విషయాన్ని రహస్యంగా చెప్పాలి. అది అతను వాబుగోవ్యక్తి, ఆ పైన అతను ఐదో వ్యక్తికి... ఇలా ఎంత మంది ఉంటే అంత మందికి చెప్పాలి. ఆఖరున చివరి వ్యక్తి తను విన్నది చెప్పాలి. అది విన్న అందరూ ఘొల్లుమని నవ్వుటం భాయం. కారణమేమంటే మొదటి వ్యక్తి చెప్పిన దానికి, ఆఖరు వ్యక్తి చెప్పిన దానికి పొంతన ఉండదు. పేర్లు మారిపోతాయి. విషయం మారుతుంది. పాజిటివిటీ సెటిటివోగా మారుతుంది.

ఒకసారి నేను ఒక సంస్థలో నిర్వహించిన “కమ్యూనికేషన్ విత్ పబ్లిక్” అనే పాఠం చెప్తూ ఈ చైనీస్ రహస్యం ఆట ఆడించాను. నేను ముందుగా ఒకరిని పిలిచి చెవిలో ఇలా చెప్పాను.

“రాష్ట్రంలో నేరస్థులు, తీవ్రవాదుల సంఖ్య పెరిగిపోతూంది. ఇప్పుడు ప్రజల బాధ్యత పెరిగింది. ప్రజలను రక్షించవలసిన బాధ్యత ప్రజల చేతుల్లో వుంది. కాబట్టి బాగా కష్టపడాలి. కష్టానికి తగిన గుర్తింపు కొరకు ఆలోచించకూడదు. అది మన బాధ్యత” అని చెప్పాను.

ఆ విషయం మొత్తం పట్టణమిది మంది చెవుల ద్వారా ప్రసారం అయ్యి చివరకు ఇలా తేలింది.

“పోలీసు శాఖలో శ్రమకు తగిన గుర్తింపు లేదు. ఒక పక్క తీవ్రవాదుల సంఖ్య పెరుగుతూంది కాబట్టి, పోలీసులు తమను కాము రక్షించుకోవాలి”

ఇలా ఉంటుంది పుకార్ల షికారు.

కాబట్టి రూమర్లు చినవద్దు. విన్న రూమర్లు ప్రసారం చెయ్యవద్దు. రూమర్లను పుట్టించవద్దు. మీరు చెడ్డపేరు తెచ్చుకోవద్దు.

## అమ్మ-నాన్న

ఏ దేశంలోనైనా అమ్మంటే కొడుక్కి ఇష్టం. నాన్నంటే కూతురికి ఇష్టం.

నాన్న ఎలాంటి వాడైనా సరే, వీరప్పన్ కూతురికి తండ్రిని చూడకపోయినా అభిమానమే. సద్దాం హాస్పేస్ కూతురు తండ్రిని చంపొద్దని వేడుకుంది.

తండ్రి మాటంటే ఆమెకు గురి. ఆలాగే తల్లి మాటంటే కొడుక్కి గురి అనేది చరిత్రలో అనాదిగా వస్తున్నదే. ఇక్కడ అటువంటి ప్రేమకు సంబంధించిన రెండు సంఘటనలు.

పిల్లలంతా రెండు రోజులు ఎక్కేకర్ననేకి వెళ్ళారు. అక్కడికి ఏ ఏ వస్తువులు కావాలో దీచర్లు చెప్పారు. పిల్లలందరూ తెచ్చుకున్నారు. అక్కడికి వెళ్ళాకా ఒక అబ్బాయిని "నువ్వు అన్నీ తెచ్చావో లేదో చూపించు" అని అడిగింది. అతను పెట్టె తెరిచాడు. అన్నీ ఉన్నాయి. పెట్టె అడుగున ఒక గొడుగు కూడా ఉంది.

"నేను గొడుగు తెచ్చుని చెప్పలేదు కదా! ఎందుకు తెచ్చావ్?" అని అడిగింది దీచరు.

"సారీ దీచర్ నాకు తెలియదు. మీకు అమ్మ ఉంటే తెలిసుండేది." అన్నాడు ఆ అబ్బాయి.

\*\*\*

పెళ్ళయిన తరువాత మొదటిసారి తన పాపతో పుట్టినట్టికి వెళ్ళింది ఒక దీచరు. రాత్రి బాగా చలిగా ఉంది. ఆమె తండ్రి అర్ధరాత్రి లేచి "చలి బాగా వేస్తుంది. పాపకి సరిపోయే దుప్పట్లున్నాయో లేదో చూస్తాను" అన్నాడు. ఆ మాటలు విన్న కూతురు ఈ తాతయ్యకు మనమరాలంటే ఎంత ప్రేమో అని మురిసిపోతూ నిద్ర వదించింది. ఆయన వచ్చి పెద్ద దుప్పటి తీసి కప్పాడు. చిన్న పాప మీద కాదు, తన పాప మీద.

ధ్వనికి ప్రతిధ్వని తప్పదు  
 ఇది అందరికీ తెలిసిన సత్యమే.  
 ఈ రోజు నేను ఒక వ్యక్తిపై ఎమోషన్స్  
 వెళ్ళగక్కితే, మళ్ళీ నాకు అవి ఒక రోజు  
 తప్పవు అనే సత్యం గుర్తించాలి.  
 అందుచేత వీలైనంతగా మూడ్స్ని  
 అదుపులో ఉంచుకోవాలి.  
 ఎమోషన్స్ ఎప్పటికప్పుడు  
 అదుపుచేసుకోవటం కూడా ఒక కళ.

## ఎమోషనల్ ఇంటెలిజెన్స్

మొదటిసారి తప్పు చేయటం తప్పుకాదు. కానీ తప్పునుండి గుణపాఠం నేర్చుకోక  
 పోవటం పెద్ద తప్పు. కార్యాలయాల్లో కొంతమంది చేసిన తప్పునే మళ్ళీ మళ్ళీ చేయటం  
 మనం గమనిస్తుంటాం. ఇక్కడ వారిని తప్పు పట్టటం సహజమే కానీ వారి పైవారు  
 చెప్పే పద్ధతిలో తేడా ఉండటం కూడా ఒక కారణం కావచ్చు. చెప్పేవారి ఎమోషన్స్  
 కొంచెం ఘాటుగా ఉంటే చేసే పనిలో తేడా వస్తుంది.

ఎమోషనల్ ఇంటెలిజెన్స్ అనే ఒక ప్రక్రియ ఇటీవలి కాలంలో బాగా ప్రాచుర్యం  
 పొందింది. అంటే ఒక వ్యక్తి ఒక సమస్య వచ్చినప్పుడు స్పందించటంలో సంయమనం  
 పాటించటం ఎలాగో తెలిపే ప్రక్రియ.

### పాజిటివ్ - నెగెటివ్

ఎమోషన్స్ అందరికీ ఉంటాయి. వాటిలో పాజిటివ్ ఎమోషన్స్, నెగెటివ్ ఎమోషన్స్  
 ఉంటాయి. పాజిటివ్ అంటే ప్రేమ, దయ, సంతోషం, ఉల్లాసం, జాలి, ఓర్పు వంటివి.  
 నెగెటివ్ అంటే కోపం, కసి, ఉద్దేశం, పగ, ద్వేషం, ఏడుపు, సానుభూతి, దీప్రేషన్  
 వంటివి. మనందరికీ ఈ రెండు రకాల ఎమోషన్స్ ఉంటాయి. ఉద్యోగాన్ని బట్టి  
 ఎమోషన్స్ కూడా మారుతుంటాయి.

ఒక ఉన్నతాధికారి చీటికీ చూటికీ కోపం తెచ్చుకొని, కిందివారిని తిట్టవచ్చు. ఫైల్స్ విసిరేయవచ్చు. దానివలన అతని నెగెటివ్ ఎమోషన్స్ రోజూ రోజూకీ పెరిగిపోతుంటాయి. అతని ఎదురుగా ఆ తిట్లు పడుతున్న చిన్న ఉద్యోగి సహనంగా ఆపన్నీ భరిస్తుంటాడు. అతనిలోని నెగెటివ్ ఎమోషన్స్ని అణచి ఉంచుతాడు. ఎందుకంటే ఎదురు సమాధానం చెప్తే సమస్యలు రావచ్చు. కానీ అతనికి ప్రమోషన్ వచ్చాక ఈ కోపాన్ని మొత్తం తన సబార్డినేట్ల మీద ప్రయోగిస్తాడు. అందుచేత ఎమోషనల్ ఇంటెలిజెన్స్ అనేది పై బాస్ నుండి ప్రారంభం కావాలి.

ఎమోషన్స్ ఎప్పటికప్పుడు అదుపుచేసుకోవటం కూడా ఒక కళ. ఆఫీసులో ఎమోషన్స్ని అక్కడే వదిలేయాలి. వాటిని ఇంటిదాకా తీసుకురాకూడదు. ఆ కోపం ఇంటి వారిమీద ప్రదర్శిస్తే ఫలితాలు రెండు విధాలుగా ఉంటాయి. ఇంట్లో వారు భయపడి పోయి తగిన ప్రేమాభిమానాలు అందించలేకపోవచ్చు. లేదా వారు కూడా ఎదురు తిరిగి మాట వినకపోవచ్చు. అది చాలా ప్రమాదం. దాని ప్రభావం ఆరోగ్యం మీద పడవచ్చు.

కమ్యూనికేషన్లో ఎమోషన్స్కి చాలా ప్రాధాన్యత ఉంది. అవి సరిగ్గా లేక పోవటం వల్లనే ఈ రోజుల్లో కార్యాలయాల్లో గ్రూపు రాజకీయాలు, కులాలు, మతాలు, ప్రాంతాల వారి నికృత్య సంఘాలు, ఫైళ్ళ సత్తనడకలు, ఒకరిమీద ఒకరు పిటీషన్లు, ఎసిబి వారికి ఆకాశరామన్న ఉత్తరాలు... ఇలా చాలా తరంగాలు జరుగుతున్నాయి. కానీ ఎమోషన్స్ని అదుపులో వుంచుకుని, నలుగురితో సర్దుకుపోయే తత్వం ఉన్న వారికి ఈ బాధలుండవు. తను ఏ పదవిలో ఉన్నా ఆ బాధ్యతలు నిర్వహిస్తూ, ఇతర ఉగ్యోగుల్ని సాటి మనుషులుగా గుర్తించి, నొప్పించక, తానొప్పుక తప్పించుకు తిరిగేవారిని ఏ నికృత్య సంఘం ఏమీ చెయ్యలేదు. కానీ ఈ రహస్యం చాలా మంది గుర్తించరు.

### ఇ.క్యూ పెంచుకోవటానికి మార్గాలు

ఎమోషనల్ కోషంట్ (Emotional Quotient) అనే EQ ని కొలుచుకోవటానికి చాలా ప్రశ్నాపత్రాలున్నాయి. కానీ ఎమోషన్స్ అదుపులో ఉంచుకోవటానికి కొన్ని మార్గాలున్నాయి. అవి గుర్తించండి.

### ధ్యనికి ప్రతిధ్వని తప్పదు:

ఇది ఆందరికీ తెలిసిన సత్యమే. గోల్కొండ ఘోర్లులో చప్పట్లు కొడితే క్షణం తరువాత అవి మనకు మళ్ళీ వినపడతాయి. అదే విధంగా ఈ రోజు నేను ఒక వ్యక్తిపై ఎమోషన్స్ వెళ్ళగట్టితే, మళ్ళీ నాకు అవి ఒక రోజు తప్పవు అనే సత్యం గుర్తించాలి. అందుచేత వీలైనంతగా మూడ్స్ని అదుపులో ఉంచుకోవాలి.

## రోజూ రిలాక్సేషన్:

ప్రతి రోజూ కనీసం పదిహేను నిమిషాలసాటు ధ్యానం లేదా మనకు తెలిసిన రిలాక్సేషన్‌ను ప్రాక్టీస్ చెయ్యాలి. వీటికి ఇప్పుడు అనేక క్యాసెట్లు, సీడీలు కూడా మార్కెట్లో లభిస్తున్నాయి. నేను కూడా అటువంటివి నాలుగు తయారు చేశాను. రిలాక్స్ అయినందువలన మన మనస్సు కొంత వరకు సమస్యల నుండి డైవర్ట్ అవుతుంది.

## వ్యక్తిగత క్రమశిక్షణ:

కోపాలు, ఆవేశాలు పెరగటానికి మనం తినే ఆహారం, ఊసుకునే పానీయాలు కూడా పాత్ర వహిస్తాయి. 30 ఏళ్ళ దాకా ఏమీ తిన్నా శరీరం భరిస్తుంది. అపైన కారాలు, మసాలాలు, మత్తు పదార్థాలు తగ్గించాలి. అదే విధంగా పని లేనప్పుడు రాత్రి మేలుకుని కాలక్షేపం చేయటం, పొద్దున్న ఆలస్యంగా లేవటం, వ్యాయామం ఆత్రధ్న చేయటం తగనిపని.

## ఇతరుల స్థానంలో ఊహించుకోవటం:

ఒక వ్యక్తిని విమర్శించే ముందు, ఒక క్షణం ఆలోచించాలి. వీలైతే అతని స్థానంలో మనం వున్నట్లు ఊహించుకోవాలి. అతనిని విమర్శించినందువలన ఆ వ్యక్తి తన తప్పు నరిదిద్దుకుంటాడా? లేక మొత్తానికే కుదేలయిపోతాడా అనేది ఆలోచించాలి. అవసరాన్నిబట్టి విమర్శ స్థాయి మార్చుకోవాలి.

## చుట్టూ ప్రపంచం గమనించాలి:

తాము చేసే ఉద్యోగంలో ఉన్న ఇతరులు ఎలా ప్రవర్తిస్తున్నారు? ఎలా పనిచేయించుకుంటున్నారు? అనే విషయాన్ని ప్రతి ఉద్యోగి గమనించి తదనుగుణంగా ప్రవర్తించాలి. అనేవీ పట్టించుకోక “తనా పద్ధతి అంతే” అనుకుని సాగితే ఒక రోజు అందరూ సాగనంపుతారు.

## కొత్త స్థానంలో కొత్తగా ఆలోచించాలి:

ఒక చిన్న ఉద్యోగికి ప్రమోషన్ వచ్చినప్పుడు ఆలోచనలు పెద్ద సీటుకి తగ్గట్లుగా ఉండాలి. తన స్థాయి వారినీ కలిసి, తెలియనివి తెలుసుకోవాలి. అలా కాకుండా చుట్టూ ఆ చిన్న ఉద్యోగుల్నే పెట్టాకుని పనిచేస్తే వారి మీద పట్టు దొరకదు, పని చేయరు. చివరకు ఉద్యోగానికి ప్రమాదం కలగవచ్చు.

## ఎమోషనల్ ఇంటెలిజెన్స్ పరీక్ష

ఏ మత గ్రంథం చదివినా అందులో ఎక్కడో ఒకచోట ఏదో ఒక పాత్రలో ఎమోషన్స్ గోచరిస్తుంటాయి. పాజిటివ్ ఎమోషన్స్ గల రాముడు, బుద్ధుడు, జీసెస్ లు ఎంతటి ఆదర్శనీయులయ్యారో మనకు తెలుసు. నెగెటివ్ ఎమోషన్స్ అధికంగా గల రావణాసురుడు, హిరణ్యకశిపుడు, దుర్యోధనుడు, సైతాను లాంటి వాళ్ళు ఎలా కనుమరుగయ్యారో కూడా మనం చదువుకున్నాం. ఈనాటివరకు వాళ్ల పేర్లు కూడా తమ పిల్లలకు పెట్టుకోటానికి ఎవరూ సాహసించలేదు.

మానవ జీవితం పొడవునా ఈ ఎమోషన్స్ తప్పవు. మనం తినే తిండి కన్నా పెంచే ఆలోచనలు మన ప్రవర్తనపై ప్రభావం చూపిస్తాయి. అవి నెగెటివ్ కావొచ్చు, పాజిటివ్ కావొచ్చు. పరిస్థితికి తగ్గట్లుగా మనం వాటిని సవరించుకోవాలి. అసక్తికరమైన విషయమేమిటంటే IQ కన్నా EQ (ఎమోషనల్ కోషంట్) మనిషిని ఉన్నతుడిగా తీర్చిదిద్దగలదు. I.Q. ఒక స్థాయి వచ్చాకా తగ్గటం జరగదు కానీ E.Q. అంతా మీ చేతిలోనే ఉంది.

ఇక్కడ కొన్ని ప్రశ్నలున్నాయి. మీరు పెన్సిల్ తీసుకుని చదివుతూ, దీక్కులు పెట్టడం ప్రారంభించండి.

1. మీకు పనుల వత్తిడి వలన చాలా చికాకుగా ఉంది. ( )
  - ఎ. తలపట్టుకుని కూర్చుంటారు
  - బి. ఎదురుగా ఉన్నవారి మీద ఆ చికాకు చూపిస్తారు
  - సి. వేరే ఇష్టమైన పని చేస్తారు
  - డి. అంతా నా ఖర్చు అనుకుంటారు
2. మీ వాళ్ళు చేసిన పని మీకు ఎంతో కోపం కల్గించింది. ( )
  - ఎ. వాళ్ళని మందలిస్తారు
  - బి. మీ కోపాన్ని తీవ్రస్థాయిలో ప్రదర్శిస్తారు
  - సి. వార్నింగ్ ఇచ్చి ఒక గ్లాసు నీళ్ళు తాగుతారు
  - డి. మీలో మీరు ఎంతో కుమిలిపోతారు.
3. సూపర్ మార్కెట్లో ఫిల్ కౌంటర్ క్యూలో మీరు నిలబడి ఉన్నారు. అకస్మాత్తుగా ఒక స్త్రీ ముందుకి వెళ్ళి నిల్చింది. ( )
  - ఎ. వెనక్కి రమ్మని సున్నితంగా హెచ్చరిస్తారు.

- బి. గట్టిగా అరుస్తూ వెనక్కి రమ్మంటారు. లేదా చెయ్యివట్టుకుని లాగుతారు  
 సి. సరే ఒక్క నిమిషమే కదా అని మౌనంగా నిలబడ్డారు  
 డి. ఈ ప్రపంచం ఇంతేనని గొణుక్కుంటారు.

4. మీవద్ద అప్పుతీసుకున్న ఫ్రెండు తిరిగి ఇవ్వటం లేదు. మీరు అడగానికి సంకోచిస్తున్నారు. అయినా అతను పట్టించుకోవటం లేదు. ( )

- ఎ. మీకు ఆర్థిక సమస్యలున్నాయని ఇన్డైరెక్టుగా చెప్తారు.  
 బి. ఓపిక నశించి ఓ శుభముహూర్తంలో తిట్టి వసూలు చేసుకుంటారు  
 సి. మొహమాటం విడిచి డబ్బు వీలైనంత త్వరలో ఇచ్చేయమని చెప్తారు.  
 డి. అతన్ని తలుచుకుని, తలుచుకుని బాధపడుతుంటారు

5. మీ ఇంట్లో చిన్న పిల్లవాడు కిందపడి ఏడుస్తున్నాడు ( )

- ఎ. అంత చిన్నదెబ్బకు ఏడవటం ఎందుకు? "లే" అంటారు  
 బి. నీకు కళ్ళుకనపడ్డం లేదా, సరిగ్గా నడవలేవా? అని రెండు దెబ్బలు వేస్తారు.  
 సి. "జాగ్రత్తగా నడవాలి" అని లేపి హెచ్చరిస్తారు  
 డి. "బాగా అయ్యింది" అనుకుని మీ పనిచూసుకుంటారు

6. మీరంతా సరదాగా ఏర్పాటుచేసుకున్న పార్టీలో, ఒక స్నేహితుడు తన కన్నీటి గాఢను వినిపించటం మొదలుపెట్టాడు. ( )

- ఎ. "మరోసారి చెప్పొచ్చు ఈసారికి వదిలేయ్" అని అంటారు.  
 బి. నోరూసోర్చి ఎన్నిసార్లు వినిపిస్తావో రోజూ వినలేక భస్తున్నాం అంటారు.  
 సి. సబ్బక్టు మార్చే ప్రయత్నం చేస్తారు  
 డి. "ప్రేగా వచ్చే పార్టీలో ఇవి భరించక తప్పదు" అని కుమిలిపోతూ వింటారు.

7. ఒక సమావేశంలో మీ బాస్ మీరు చేసిన తప్పును ఎత్తిచూపుతూ జోక్ చేశాడు. ( )

- ఎ. అందరితో పాటు నవ్వలేక నవ్వుతారు.  
 బి. "ఇలాంటి చెత్తగాడి దగ్గర పనిచేయటం వేస్టు" అనుకుని బదిలీ చేయించు కోవటమో, రిజైన్ చెయ్యటమో చేస్తారు.  
 సి. అక్కడే తగిన సమాధానం సున్నితంగా చెప్తారు  
 డి. ఇంటికొచ్చి కళ్ళనీళ్ళు పెట్టుకుంటారు. ఇంకెప్పుడూ సమావేశాలకు వెళ్ళకూడదనుకుంటారు.

8. మీరు ఎంతో అభిమానించే వ్యక్తి మిమ్మల్ని అనుమానిస్తూ దుర్భాషలాడుతున్నాడు. ( )

ఎ. మీరు సమర్థించుకునే ప్రయత్నం చేస్తున్నారు

బి. మీరు కూడా అదే స్థాయిలో తిట్టడం ప్రారంభించారు.

సి. పరిస్థితి అర్థం చేసుకుని ఆ క్షణంలో కామ్గా ఉండిపోతారు.

డి. నా జాతకం అలాంటిది అని వైరాగ్యం పెంచుకుంటారు.

9. మీ వల్ల పొరపాటున ఒక తప్పు జరిగింది. ఎదుటివారు మిమ్మల్ని విమర్శిస్తున్నారు. ( )

ఎ. పొరపాటు ఎలా జరిగిందో వివరిస్తాన్నారు.

బి. "తప్పుచేయటం మానవనైజం, నువ్వు తప్పులు చెయ్యలేదా?" అంటూ రివర్స్ గేర్లో వెళ్లారు.

సి. జరిగిన తప్పుకి క్షమించమని కోరుతారు.

డి. "బట్టతలవాడి పెళ్ళికి వడగళ్ళవాన" అంటే ఇదేనేమో ననుకుంటారు.

10. మీరు పనిచేస్తున్న సంస్థలో తగిన గుర్తింపు లేదు. ( )

ఎ. గుర్తింపు కొరకు ప్రయత్నిస్తారు

బి. టాస్ తో పోట్లాట పెట్టుకుంటారు

సి. గుర్తింపు కొరకు పట్టించుకోరు

డి. ఈజున్యుకింతేనని సరిపెట్టుకుంటారు

11. మీరు సాధించిన ఒక విజయాన్ని మీ బాస్ తాను సాధించినట్లుగా ఒక సమావేశంలో చెప్తున్నాడు. ( )

ఎ. అందులో మీకు భాగం ఉందనే అర్థం స్ఫురించేలా, మధ్యలో పాయింట్లు చెప్తుంటారు.

బి. టాస్ మీద కోపం వచ్చి "వీచౌక పచ్చి దొంగ" అని పక్కవారి చెవిలో చెప్తుంటారు.

సి. సరే! నిజం నిలకడ మీదే తెలుస్తుంది అని ఊరుకున్నారు.

డి. "ఈ బతుక్కి గాడిదచాకిరీ రాసి ఉంటే ఎవరేం చెయ్యగలరు?" అని కుమిలిపోతారు.



12. మీకు చాలా కాలంగా జీతంలో ఎదుగుతున్నారు లేదు.  
 మీ జూనియర్స్ కి జీతాలు పెరుగుతున్నాయి. ( )
- ఎ. జీతం పెంచమని కోరుతారు  
 బి. జీతం ఎందుకు పెంచరు? అని పోరాడుతారు లేదా ఏదో చెయ్యగలనని బెదిరిస్తారు.  
 సి. మరో ఉద్యోగం చూసుకుంటారు  
 డి. "మనిషి బతుకింతే" అని లోలోపల కుమిలిపోతారు.
13. మీరు ఒక ముఖ్య విషయంలో వెంటనే నిర్ణయం తీసుకోవాలి. ( )
- ఎ. విషయాన్ని అందరికీ చెప్పి సలహా అడుగుతారు  
 బి. నానా హైరాననడి విపరీతమైన ఒత్తిడికి లోనవుతారు  
 సి. ఆత్మీయులతో చర్చించి తగిన నిర్ణయం తీసుకుంటారు  
 డి. "ఎలా రాసి ఉంటే అలా జరుగుతుంది" అని నిర్ణయాన్ని గాలికి వదిలేస్తారు.
14. మీ ఎదిరింట్లో అర్ధరాత్రి కూడా టీవీ వాల్యూమ్ గట్టిగా పెట్టుకుని వింటున్నారు. ( )
- ఎ. వెళ్ళి వాల్యూమ్ తగ్గించమని కోరుతారు  
 బి. వెళ్ళి పోట్లాట పెట్టుకుంటారు  
 సి. వెళ్ళి వాల్యూమ్ తగ్గించమని హెచ్చరిస్తారు. లేదా ఫిర్యాదు చేస్తారు  
 డి. రెండు చెవుల్లో దూది పెట్టుకుని పడుకుంటారు
15. మీరు ప్రయాణిస్తున్న బస్సు అర్ధరాత్రి అర్ధాంతరంగా ఆగిపోయింది. ఎవరో దొంగలు అడ్డంగా రాక్షుపెట్టారు. ( )
- ఎ. బస్సులో అందరినీ లేపి ఆలర్ట్ చేస్తారు.  
 బి. భయంతో వణికిపోతారు  
 సి. బస్సులోవారికి ధైర్యం చెప్తారు  
 డి. "లైఫ్ ఇన్సూరెన్స్ కూడా లేదు నా ఫర్మ్" అనుకుంటారు
16. తప్పులెక్కువగా చేసే మీ అత్యంత ఆత్మీయుడు మిమ్మల్ని దబ్బు అడిగాడు. అది తప్పుచేయటానికేసని మీకు తెలుసు. ( )
- ఎ. లేవని అబ్బమాడుతారు  
 బి. "ఇవ్వకపోతే బాధపడతాను. దానికి వాడికన్నా నేను బాధపడతాను" అనుకుని ఇస్తారు.

సి. "నేను ఇవ్వను" అని నిర్మూహమాటంగా చెప్పారు.

డి. కిక్కురుమనకుండా ఇస్తారు.

17. మీ కుటుంబ సభ్యులొకరు తలనొప్పిగా ఉందని చెప్పారు. ( )

ఎ. అమ్మతాంజనం రాసుకోమంటారు

బి. "నన్నేం చెయ్యమంటావు? నాకూ అలాగే ఉంది" అంటారు

సి. అనుభవించక తప్పదనే సలహా ఇస్తారు

డి. తిట్టుకుంటూ అమ్మతాంజనం రాస్తారు.

18. మీరు డీవీల్ ఒక ఛానెల్ చూస్తుండగా, కుటుంబ సభ్యులొకరు రిమోట్ తీసుకుని వేరే ఛానెల్ కి మార్చాడు. ( )

ఎ. ఛానెల్ మార్చవద్దని చెప్పారు

బి. మళ్ళీ వాళ్ళ చేతిలోంచి రిమోట్ లాక్కుని మీ ఛానెల్ పెట్టుకుంటారు

సి. ఇంకెప్పుడూ అలా చెయ్యవద్దని చెప్పారు

డి. వాళ్ళ ఛానెల్ మాట్లాడకుండా చూస్తారు.

19. మీరొక ముఖ్యమైన పనిని మీ వాళ్ళకు చెప్పారు. వాళ్ళు అది చెయ్యలేదు ( )

ఎ. ఎందుకు చెయ్యలేదని అడుగుతారు

బి. ఆ పని చెయ్యనందుకు నోటికొచ్చినట్లు తిడతారు

సి. ఇక వాళ్ళకు పనులు చెప్పకూడదనుకుంటారు

డి. "ఛీ ఛీ నా మాటకు విలువలేదు" అని కుమిలిపోతారు

20. మీకొక ముఖ్యమైన పని మీ వాళ్ళు చెప్పారు. మీరు మర్చిపోయారు ( )

ఎ. మర్చిపోయాను క్షమించమని కోరుతారు

బి. "నా ఇష్టం నేను కావాలనే చెయ్యలేదు" అంటారు

సి. "అప్పుడే చేస్తా"నని చెప్పి చేస్తారు.

డి. "నా మతిమరుపు రోజురోజుకీ పెరిగిపోతుంది" అని బాధపడతారు

పై సమాధానాలు గమనిస్తే ఎ,బి,సి,డిలు ఒక్కో వైఖరిని కలిగినవిగా ఉన్నాయి.

"ఎ" ఆ సమయంలో చేరుగలిగిందే చేస్తారు అవేళం అంతగా ఉండదు.

"బి"లో అవేళం, ఉద్రేకం అన్నీ అధికంగా ఉంటాయి. అది సంబంధ బాంధవ్యాలను

చెడగొడుతుంది. దీనినే ఎమోషనల్ హైజాకింగ్ (EMOTIONAL HIJACKING) అంటారు.

“సి”లో ఓపిక, నమ్రత ఉంటుంది. తెలివిగా తప్పించుకునే ప్రయత్నం చేస్తారు. ఇది మంచిదే కానీ అన్ని వేళలా పనికిరాదు.

“డి” నిరాశ, నిస్పృహ, నిస్తేజాలతో నిండి ఉంటుంది. ఇది “బి” కన్నా ప్రమాదమైనది. ఎందుకంటే, బాధలను మనసులో అణచుకోవటం వలన అల్సర్స్, ఇన్ఫ్లెషన్స్ పెరుగుతాయి.

ఇప్పుడు మీరు టీక్కులు పెట్టిన వాటికి ఈ విధంగా మార్పులు వేసుకోండి. 'ఎ'-1; బి-4; సి-2ణ డి-5; వేసుకోండి. మార్పులు మొత్తం కూడండి.

20-40 - మీ ఎమోషన్స్ అదుపులో ఉన్నాయి.

41-60 - మీ ఎమోషన్స్ అదుపు తప్పుతున్నాయి.

61-80 - ప్రమాదం అంచున ఉన్నారు.

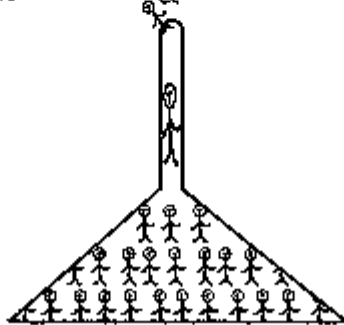
81-100 - ప్రమాదంలో ఉన్నారు.

### ఫోటో టెక్నిక్

రైల్వే స్టేషన్లో రైలు లేటయితే మీరు ఎవర్ని ఏమీ చెయ్యలేదు, కాబట్టి చికాకు పెరుగుతుంది. రైల్వే మినిష్టరుని, ఇతరుల్ని తిట్టుకుంటారు. లేదా పక్కనే కుటుంబ సభ్యులుంటే వాళ్ళ మీద విరుచుకుపడతారు. దానిబదులు ఒకచోట కూర్చుని కళ్ళు మూసుకుని మీ తీవ్రతలో జరిగిన చక్కని సంఘటన గుర్తు తెచ్చుకోండి. అది ఎలాగంటే మీరు తీసిన ఫోటో రీలుని స్టూడియోలో ఇచ్చాక, అతను డెవలప్ చేసి మీకు ఫ్రంట్లు, నెగటివ్లు ఇస్తాడు కదా. మీరు వెంటనే నెగటివ్లను పక్కన పెట్టి ఫ్రంట్లు చూస్తారు. అందులోకూడా బావున్నవి పైన పెట్టి బాగాలేనివి కింద పడేస్తారు. అదే టెక్నిక్ పాటించండి. ఇది రైలు స్టేషను కానవసరంలేదు. వృత్తి వ్యాపారాల్లో కూడా తిన్నను పెరిగినప్పుడు ఇలా చెయ్యండి.

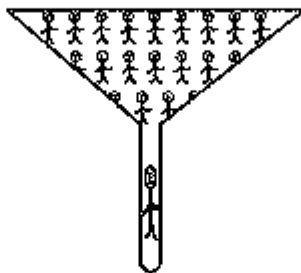
## మాటలు - మూటలు

మామూలు వ్యాపారాలకు, మల్టీలెవెల్ మార్కెటింగ్ కి తేడా ఒక్కటే. మామూలు వ్యాపారంలో అధికలాభం యజమానికి వెక్తుంది. ఆయన దయాదాక్షిణ్యాలమీద ఇతరులకు జీతాలు ఉంటాయి. దీనిని Inverted Funnel అంటారు. అంటే తల్లికిందులుగా ఉన్న గరాటు.



ఈ పద్ధతిలో క్రిందనున్నవారి క్రింద ఇంకెవరూ ఉండరు.

మల్టీలెవెల్ మార్కెటింగ్ లో దీనికి అక్షరాలా వ్యతిరేకంగా ఉంటుంది. మొదటివ్యక్తి లాంటి వాళ్ళు అనంతంగా పెరుగుతూనే వుంటారు. దీనిని Open funnel అంటారు. తెరచి ఉంచిన గరాటు అనుకోవచ్చు.



దీనికి మూలాధారం మాటలే. మాటే మంత్రం. మొదటి పద్ధతికి మాటలకన్నా మూటలు ముఖ్యం.

మనం ఏరంగంలో ఉన్నా ఆ రంగంలో  
 విజయం సాధించాలంటే, ముందు ఆ  
 సజ్జెక్టుమీద పట్టు సాధించాలి. ఆపైన  
 మనలో ఉన్న బలాలు, బలహీనతలు,  
 అవకాశాలు, పొందివున్న ప్రమాదాలు  
 అంచనా వేసుకోవాలి. నిజంచెప్పాలంటే  
 ఏ రంగంలోనైనా తగినన్ని బలాలు,  
 అవకాశాలు ఉన్నాయి. ఆసలు చిక్కంలా  
 బలహీనతలే. ఆ బలహీనతకూడా  
 కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్ లేకపోవడమే.

## నెట్‌వర్క్ మార్కెట్‌కి కూడా ఒక నెట్‌వర్క్ అవసరం

ఈమధ్యకాలంలో ఎందరో విద్యావంతులు, ఔత్సాహికులు ఇన్నూవేషన్లు, నెట్‌వర్క్ రంగాల్లో ప్రవేశించి అద్భుతాలు చేసి చూపుతున్నారు. ప్రభుత్వ ఉద్యోగాల కొరకు వెంపర్లాడటం మాని, స్వతంత్ర నమ్ముకుని వ్యాపారంలో విజయాలు సాధించి, పదిమందికి ఉపాధి కలిగిస్తున్నారు. ప్రముఖ నటుడు రాజ్‌కపూర్ కుమార్తె రీతూనందా మొదలు అనేకమంది ఎల్.ఐ.సి. ఏజెంట్లుగా పనిచేయడం విశేషం. రిమ్మలపూడి రాజేశ్వరావు ఎల్.ఐ.సి. ఏజంటుగా కోట్లు గడించి, ఛైర్మన్ క్లబ్ మెంబరయ్యి, ఆపైన రౌండు టేబిల్ మెంబరయ్యారు. ఎందరికో స్ఫూర్తి కలిగిస్తున్నారు.

ఇటీవలనే జీవితబీమా రంగంలోకి అడుగుపెట్టిన ఆర్కే గ్రూప్ శ్రీ ఎక్కలదేవి రామేకెప్పన్, టాటా ఎ.ఐ.జి ఏజన్సీ తీసుకుని తెలంగాణా ప్రాంతంలో వెయ్యికి పైగా ఏజెంట్లను నియమించి, కోట్లాది రూపాయలు ఇన్నూవేషన్లు చేయించి ఇరుపక్షాలకు లాభంచేకూరేలా చేశాడు. ఆ లాభం కూడా హెచ్చుస్థాయిలో ఉంది. నిరుద్యోగంతో సతమతమవుతున్న వారితోపాటు ఉద్యోగాలు చేస్తున్నవారు కూడా వారి ఏజెంట్లుగామారి, అదృష్టాన్ని చేజిక్కుంచుకుంటున్నారు. దీనికి కారణం కంపెనీ ప్రతిభ కాదు, ప్రచారం కాదు, కేవలం ప్రేరణ అని తెలిస్తే ఆశ్చర్యం కలిగక మానదు. కానీ ఇది అక్షరాలా సత్యం.

మనకు స్వాతంత్రం వచ్చి 57 సంవత్సరాలైనా మనదేశంలో ఇన్సూరెన్సు చేసుకున్నవారి సంఖ్య 25%లోపే ఉన్నారు. ఇది ఖచ్చితంగా కమ్యూనికేషన్ లోపమే. విదేశాల్లో నూటికినూరు శాతం ఉన్నారు. జపాన్లో ఒక్కొక్కరికి నాలుగైదు పాలసీలున్నాయి. ఈనాడు ఇన్సూరెన్సు రంగంలో ఎల్.ఐ.సి.తోపాటు టాటా, బిర్లా, సుందరం వంటి దిగ్గజాలు దిగారు. ఫోస్టల్ శాఖ, స్టేట్ బ్యాంకు, యునైటెడ్ ఇండియా, ఐ.సి.ఐ.సి.ఐ., కోటక్ లాంటి ప్రతిష్టాకరమైన సంస్థలు దాదాపు 15 సంస్థలు ఉన్నాయి.

ఇటువంటి సమయంలో అందరూ చేయవల్సిన పని ఒకటుంది. అది ప్రజల్లో ఇన్సూరెన్సుపట్ల అవగాహన పెంచాలి. “నువ్వు చచ్చితే, నీ కుటుంబానికి డబ్బు వస్తుంది” అనే ఐదులు “బీమా చేయటంవలన నువ్వు, నీ కుటుంబం నదా సంతోషంగా ఉండవచ్చు”లాంటి పదాలు వాడాలి. ఇన్సూరెన్సు విషయంలో పాలసీదారులతో మాట్లాడేటప్పుడు కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్ చాలా అవసరం.

ఒకసారి విశాఖపట్టణంలో ఎల్.ఐ.సి. సంస్థవారు మూడురోజులపాటు మూడు గ్రూపులకు నాచేత శిక్షణ ఇప్పించారు. ఇన్సూరెన్సు ఏజెంటు ఎలా మార్లుదాని? ఏవిధంగా పాలసీదారుడిని గైడ్ చెయ్యాలి? ఏ సమయంలో వెళ్ళి కలవాలి? లాంటి విషయాలతో పాటు డ్రెస్ గురించి కూడా చెప్పాను. ఆ సమయంలో ఒక ఔత్సాహిక ఏజెంటు వచ్చి “సార్ మీరు ఇలా ఉండాలి, అలా ఉండాలి అంటున్నాడు కానీ, నాకు తెలిసిన ఒక ఏజెంటు ఉన్నాడు. నీటోగా బట్టలు వేసుకోసు, కానీ ఆయన కోటి రూపాయల పాలసీలు చేశాడు. చైర్మెన్ సత్కారం కూడా పొందాడు. అది ఎలా సాధ్యమయింది?” అని ఎదురు ప్రశ్న వేశాడు.

“ఆయన విజయం సాధించడానికి ఇతర కారణాలు కూడా ఉండవచ్చు. తన కులానికి సంబంధించిన వారిని కలిసుండవచ్చు, ఆయన బంధుమిత్రులు ఆయన పనిచేసి ఉండవచ్చు. మరింతమైనా కావచ్చు. కానీ అదే కొలమానం అందరికీ పనికిరాదు. మనం ఎవర్ని కలిసినా ఎలా మార్లుదాలో నేర్చుకోవడం మంచిదేకదా!” అని చెప్పాను.

దానికి అతను అంగీకరించాడు. ఎందుకంటే అతను చెప్పిన వ్యక్తి ఒక కులానికి చెందిన ప్రముఖ వ్యక్తి.

### మల్టీలెవెల్ మార్కెటింగ్

మల్టీలెవెల్ మార్కెటింగ్ విదేశాల్లో ఏమ్వే (AMWAY), ఎవన్(AVON) టప్పర్వేర్ (TUPPERWARE), మేరీకే (MARY KAY), షాక్లీ (SHAKLEE), సన్రైడర్ (SUNRIDER), లైఫ్ స్టైల్ (LIFE STYLE), హెర్బల్ లైఫ్ (HERBAL LIFE), నిక్కెన్ (NIKKEN), NSA,

అలోటీ (ALOETTE), నూస్కిన్ (NUSKIN), జెప్టర్ (ZEPTER) బాగా ప్రాచుర్యం పొందాయి. వీరి ప్రోడక్టులు షాపుల్లో దొరకవు, టీవీ యాడ్స్ వుండవు. అయినా ప్రజలు విపరీతంగా కొంటారు. మనదేశంలో ఏమ్వే, క్యాంటం, హెర్బల్ లైఫ్, FLP, DXN, మోడీ, నూవేర్లాంటి సంస్థలు రంగంలో ఉన్నాయి. వీరంతా నిత్యావసర వస్తువులతోపాటు ఆరోగ్యానికి సంబంధించిన మందులుకూడా వినియోగదారులకు సరసమైన ధరలకు అందిస్తున్నారు. అదేవిధంగా కంప్యూటర్ నెట్వర్కింగ్లో వెబ్సైట్లు ద్వారా కూడా వైనుసిస్టంలో వ్యాపారం చేస్తూ కోట్లు గడించినవారు ఉన్నారు. వారిలో నా మిత్రుడు ప్రదీప్ అగర్వాల్ ఒకడు. రోజుకి కేవలం నాలుగైదు గంటలు పనిచేసి నెలకు నాలుగైదు లక్షలు గడించేవారు పదిమంది నాకు తెలుసు. వీరందరిలో నేను గమనించింది ఒక్కటే - అచంచల విశ్వాసం, చక్కని కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్.

మనం ఏరంగంలో ఉన్నా ఆ రంగంలో విజయం సాధించాలంటే, ముందు ఆ సబ్జెక్టుమీద పట్టు సాధించాలి. ఆపైన మనలో ఉన్న బలాలు (Strengths), బలహీనతలు (Weaknesses), అవకాశాలు (Opportunities), పొంచివున్న ప్రమాదాలు (Threats) అంచనా వేసుకోవాలి. దీనినే స్వాట్ అనాలిసిస్ (SWOT Analysis) అంటారు. నిజం చెప్పాలంటే ఏ రంగంలోనైనా తగినన్ని బలాలు, అవకాశాలు ఉన్నాయి. పొంచివుండే ప్రమాదాలు ఏవీలేవు. అసలు చిక్కంకా బలహీనతలే. ఆ బలహీనతకూడా కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్ లేకపోవడమే.

ఈ మధ్యకాలంలో మల్టీటెవెల్ మార్కెటింగుకి ఆదరణ పెరిగింది. చక్కూ మాట్లాడగలిగే నేర్పు సంపాదిస్తే చక్కని ఆదాయం ఉంది. కస్టమర్ని కలిసినప్పుడు ఈ పంచసూత్రాలు పాటిస్తే చాలు.

1. కస్టమర్ని మీరు సహాయం కోరట్లదు. అతనికి మంచి సలహా ఇవ్వటానికి వచ్చావనే నమ్మకం కలిగించాలి.
2. ఇందులో చేరటంవలన కలిగే లాభాలను వరుస క్రమంలో వివరించండి. విజయం సాధించినవారి వివరాలు ఇవ్వండి.
3. కస్టమర్ అర్థికంగా, సామాజికంగా ఎలా ఎదగవచ్చి వివరించి చెప్పండి. చక్కని వారికి తెలవండి. మీ సహాయ సహకారాలుంటాయని చెప్పండి.
4. అవసరమైతే రెండుమూడుసార్లు కలిసి సెమినార్లకు తీసుకువెళ్లి తగిన ధైర్యం కలిగించి, అతనే స్వచ్ఛందంగా చేరేలా చెయ్యండి.

5. అతను చేరిన తరువాత మీరు కొత్త సభ్యులను వెతికే వేటలో పడిపోవద్దు. అతనికి అడుగుడుగునా సహాయం చెయ్యండి.

### మార్పులు చేసుకోవాలి

మనం ఏ రంగంలో ఉన్నా మన బేషభాషలతోపాటు బాడీ లాంగ్వేజిలో తగిన మార్పులు చేసుకుంటూ ఉండాలి. అది ఉద్యోగాన్ని బట్టి కూడా మారుతుండాలి.

దాదాపు పదేళ్ళక్రితం నావద్దకు ఒక నెట్ వర్కింగ్ వ్యాపారానికి సంబంధించిన వ్యక్తి వచ్చాడు. ఆ కంపెనీ చాలా పెద్దది. విదేశాల్లో కూడా వాళ్ళ వ్యాపారం చాలా పెద్ద పెద్ద వారు చేస్తున్నారు. వాళ్ళ ప్రోడక్టులు కూడా బావుంటాయి. అతను వస్తూనే నా గదిలోకి సుడిగాలిలా దూసుకువచ్చి చెయ్యిలాగేనుకుని పేప్ హాండ్ గట్టిగా ఇచ్చేసి పరిచయం చేసుకున్నాడు. బహుశా అతనికి ట్రైనింగ్ లో అలా చెప్పి ఉండవచ్చు. కూర్చోమన్నాను.

నా ఎదురుగా ఉన్న కుర్చీని సర్రుమని చప్పుడు చేస్తూ లాగి పక్కన కూర్చున్నాడు. కుర్చీ లాగేటప్పుడు చప్పుడూ కూడా బాగా వచ్చింది. సంభాషణ మొదలెడుతూ “మీరెంతో అదృష్టవంతులు, ఒక మంచి అవకాశం మీమ్మల్ని వరించబోతోంది. మీరు చిన్న మొత్తం సంపాదనకే తృప్తి పడుతున్నారు. ఇంకా స్కూటరుమీదే తిరుగుతున్నారు. నిజానికి ఈపాటికి మీకు రెండు మూడు కార్లు ఉండాలి” అన్నాడు. ఇవన్నీ కరణ్ణే, ఇలాగే మాట్లాడాలి. కానీ ఇవే ఓపెనింగ్ డైలాగులు కాకూడదు.

అందులో చేరాలనే ఉద్దేశ్యం నాకూ మనసులో ఉంది. కానీ అతను మాట్లాడుతుంటే వోటి నుండి వచ్చే దుర్వాసన నన్ను ఆబ్బుంది పెట్టింది. పైగా పక్కన కూర్చున్నాడు.



మనదేశంలో అత్యంత ధనికుల్లో 10వ స్థానంలో దిలీప్ సంఖ్య ఉన్నారు. Pharma Ceticals అనే మందుల కంపెనీ ద్వారా 86 దేశాలకు ఔషధాలు అమ్ముతున్నారు.



మధ్యమధ్యలో నావైపుకి మరీ వంగి, టచ్ చేస్తూ, వాయిస్ పెంచుతూ తగ్గిస్తూ (ఇవన్నీ ఎన్.ఎల్.పి.లో చక్కని టెక్నిక్కులు. ఇవి తెలుసుకోవాలంటే నేను రాసిన ఎన్.ఎల్.పి. మైండ్ మేజిక్ చదవండి. మాట్లాడుతున్నాడు. అది బదునిమిషాలకన్నా భరించ లేకపోయాను. పైగా వేసుకున్న బట్టలుకూడా బాగానే ఉన్నాయి. కానీ లోపల బనీను తాలూకు మాసిన వాసన కూడా ప్రత్యేకంగా తెలుస్తూంది. రెండువాసనలు ఒకేసారి అనుభవించటం నావల్ల కాక నేను లేచి “మీరేమనుకోకపోతే నాకు అర్థంట్టుగా ఒక అప్పాయింటిమెంటు ఉంది” అని చెప్పి “మళ్ళీ కలుద్దాం” అంటూ గడినుండి బయటకు తీసుకు వచ్చాను. అటునుండే అటే పారిపోయాను.

ఆ తరువాత ఆయన ఐదారుసార్లు ఫోను చేశాడు. ఆయనమాట విన్నగానే ఆ వాసనకూడా నాకు గుర్తొచ్చి శరీరం జలదరించేది. అందులో చేరితే ఆయన్ని పదే పదే కలవాల్సి వస్తుందని భయపడి “మా ఆవిడ వద్దనింది” అని చెప్పి తప్పించుకున్నాను. నిజానికి ఆవిడకేమీ తెలియదు. ఆ తరువాత నేను కౌన్సిలింగు రంగంలోకి వచ్చాక ఖిణీ అయిపోయాను. ఆ ఆలోచన రాలేదు. కానీ ఆ సంస్థలాంటి ఐదారు నెట్ వర్కింగ్ వారికి కస్టమర్లతో ఎలా మాట్లాడాలో నేర్చాను. మాట్లాడటంతోపాటు, ఎలా మాట్లాడకూడదో కూడా చెప్పాను.

ఇంత రాయటానికి కారణం ఏమిటంటే ఒక ప్రతిష్టాకరమైన సంస్థ పరువు ఒక్క మనిషి తియ్యగలదు. ఆ కంపెనీ పట్ల వ్యతిరేకభావం పెంచుకోగలదు. కాబట్టి మన భాష మాత్రమే కాదు, ఇతర చిన్న విషయాలు కూడా గుర్తించాలి.

ధనికుల్లో 9వ స్థానంలో కూడా  
 ఔషధాల తయారీదారులే ఉన్నారు. వారే  
 మల్వీందర్ సింగ్, శీలిందర్ సింగ్.  
 వీరిద్దరు సోదరులు Ran Boxy  
 Laboratories అధినేతలు.



నెహ్రూగారు ప్రధానమంత్రిగా ఉన్నప్పుడు ఆయన పేషీ మనుషుల్లో మాట్లాడు తున్నప్పుడు ఒక మురికివాసన వచ్చేదట. అంటే వారిలో ఎవరో ఒకరు సాక్స్ ఉతకలేదు. నెహ్రూకి నీటిసెస్ ఎక్కువ. నాలుగైదు రోజులు చూసిన తరువాత ఒకరోజు గట్టిగా అడిగేశారు. "ఎవరో కంపుకొడుతున్న సాక్స్ వేసుకున్నారు... భరించలేకపోతున్నాను, ఎవరది?" అన్నాడు. అదుగురు బూట్లు వేసుకున్నారు. నలుగురివి కొత్త సాక్స్ లా ఉన్నాయి. ఐదోవాడి సాక్స్ చూడటానికి వికారంగా ఉన్నాయి. వాసనకూడా వాటినుండే అని తెలిసిపోయింది. నెహ్రూగారు మందలించి మర్నాటి నుండి బెప్పులు వేసుకు రమ్మున్నారు.

మర్నాడు అతను చెప్పులు వేసుకొచ్చాడు. అతనేకాదు మిగతావారు కూడా చెప్పుల్లోనే వచ్చారు. కానీ పేషీలో వాసన అలాగే వుంది. అప్పుడు నెహ్రూగారు అతనితో "సారీ... ఆ వాసన నీ సాక్స్ నుంచే అనుకుని మందలించాను. అసలు కంపు మనిషి ఇక్కడే మరెవరో అయ్యుంటారు" అన్నాడు.

"లేదు సారీ! మీరే కరకట్ట. నిన్ను వచ్చిన వాసన నాదో, కాదో తెలుసుకోటానికి నా సాక్స్ జేబులో పెట్టుకుని వచ్చాను" అన్నాడు అతను అమాయకంగా.



మన దేశ పారిశ్రామిక రంగాన్ని తీర్చిదిద్దిన గోద్రెజ్ మన ధనికుల్లో కివ స్థానంలో ఉన్నారు. క్రమశిక్షణకు మారుపేరైన అది గోద్రెజ్ అనేక సంస్థలకు అధిపత్యం వహిస్తున్నారు.

మీరు చేస్తున్న వ్యాపారం లేదా ఉద్యోగంలో మీ ప్రవర్తన, వేషభాషలు, ఇతర విషయాల్లో ఎలా ఉన్నారో తెలుసుకోవాలనుకుంటున్నారా? అయితే ఒక పెన్సిల్ తీసుకుని దీక్కులు పెట్టండి.

1. నేను ఎవరినైనా కలిసినప్పుడు, లేదా వాళ్ళు నావద్దకు వచ్చినప్పుడు ( )
  - ఎ) చిరునవ్వుతో పలకరిస్తారు.
  - బి) పలకరింపుగా చూస్తాను.
  - సి) సీరియస్ గా నేనేం చెయ్యాలో అది చేస్తాను.
  
2. నేను ఈ కంపెనీలో చేరటం ( )
  - ఎ) నా అదృష్టంగా భావిస్తాను.
  - బి) ఏదో చేయాలనే ఆశ ఉంది.
  - సి) వేరే ఉద్యోగం దొరక్క చేరాను.
  
3. డ్యూటీ సమయంలో నా డ్రెస్ విషయం ( )
  - ఎ) సీట్ గా నాకు చెప్పిన యూనిఫాంలో ఉంటాను.  
(యూనిఫాం అంటే ఉద్యోగాన్ని బట్టి టై, ఖూట్టులాంటివి)
  - బి) సమయం ఉంటే వేసుకుంటాను.
  - సి) పెద్దగా పట్టించుకోను.

మన ధనికుల్లో 7వ స్థానంలో హిందుస్థాన్ కంప్యూటర్స్ లిమిటెడ్ కిన్సారాజ్ ఉన్నారు. చిన్న వ్యాపారంలో ప్రారంభించి అగ్రస్థాయికి చేరుకున్న మేధావి.



4. కస్టమర్తో మాట్లాడేటప్పుడు ( )
- ఎ) ముందుగా జనరల్ విషయాలు ప్రస్తావిస్తాను.
  - బి) ఆయన విషయాలు సేకరిస్తాను.
  - సి) ధైర్యంగా అసలు విషయానికి వచ్చేస్తాను.
5. నేను చేసేపని పట్ల ఇతరులకు ఎటువంటి అవగాహన ఉండాలంటే ( )
- ఎ) వారికికూడా ఈ పని చెయ్యాలనిపించాలి.
  - బి) 'ఇది బాగుంది' అనిపించాలి.
  - సి) ఎలా ఉన్నా ఫరవాలేదు.
6. మీరు కలిసిన వ్యక్తి రెండుసార్లు కలిసినా కమిట్ అవటంలేదు ( )
- ఎ) మరికొంత అర్థమయ్యేలా చెప్తాను.
  - బి) అతని అనామానాలు తీర్చుతాను.
  - సి) అలాంటివాళ్ళకొరకు టైమ్ వేస్ట్ చెయ్యను.
7. నేను కస్టమర్లను కలవటోయేముందు ( )
- ఎ) ఎలా మాట్లాడాలో రిహార్షల్ చేసుకుంటాను.
  - బి) ఆ టైమ్లో ఎలా అనిపిస్తే అలా మాట్లాడతాను.
  - సి) నా పదవి, హోదా, గతంలో నాకు వచ్చిన లక్షల వ్యాపారాల చెక్కులు చూపించాలనుకుంటాను. నాకు రాకపోతే ఇతరులవి చూపిస్తాను.



మన ధనికుల్లో రివ స్ట్రానంలో ఉన్న వ్యక్తి ఒకప్పుడు దిన్న సైకిల్ పోతు వ్యాపారి అని తెలుసా? ఆయనే సునీల్ భారతీ మిట్టల్. భారతీ ఎంటర్ప్రైజిస్, ఎయిర్ బిల్ యజమాని.

8. మీరున్న ఊర్లో మీలాంటి కంపెనీలు నాలుగైదు ఉంటే  
(ఉదాహరణకు నెట్‌వర్క్, ఇన్సూరెన్సులో చాలా ఉన్నాయి.) ( )
- ఎ) మీ కంపెనీ విశిష్టత చెప్తారు.  
బి) మీ పని చేసుకుపోతారు.  
సి) ఇతర కంపెనీల్లోని లోపాలు చెప్తారు.
9. మీకు ఈ ఉద్యోగంలో ఉన్న అద్వాంటేజీలు ఏమిటి? ( )
- ఎ) బాస్‌లేడు, ట్రాన్స్‌ఫర్లులేవు - లీవుల గొడవలేదు.  
బి) కష్టాన్నిబట్టి ఫలితం ఉంటుంది.  
సి) ఏమీలేవు. వేరే దిక్కులేక చేస్తున్నాను.
10. వ్యాపారనిమిత్తం ఒక ప్రముఖ వ్యక్తిని కలవాల్సి వస్తే ( )
- ఎ) అతనికి సహాయం చేయబోతున్నాననే సంతోషం ఉంటుంది.  
బి) వ్యాపారం ఇస్తాడో ఇవ్వడో అనే ఆలోచన ఉంటుంది.  
సి) అలాంటివాళ్ళని కలిసినందువలన ఫలితం ఉండదు. టైమ్ వేస్ట్.  
వాళ్ళకి ఇలాంటివి ఎన్నో తెలుసుంటాయి. ఎందరో కలిసుంటారు.
11. తప్పదుతో మాట్లాడేటప్పుడు మీ స్వరంలో ( )
- ఎ) మౌనతగ్గులు ఉండాలి (Modulation)  
బి) నేను ఎలా మాట్లాడాలో అలాగే మాట్లాడతాను.  
సి) బ్రతిమాలే ధోరణిలో మాట్లాడుతాను.

మన ధనికుల్లో రవ స్థానంలో వల్లీంటి మిస్ట్రీ ఉన్నారు. ఆయన టాటా వంటి సంస్థల్లో ఆతి పెద్ద వాటాదారుడు. నిర్మాణ రంగంలో సిద్ధపాస్తుడు.



12. కష్టమరుతో మాట్లాడేటప్పుడు ( )
- ఎ) మీ వ్యక్తిగత హోదా మర్చిపోయి, అతనితో కలిసిపోతాను.  
 బి) కొంచెం పెద్దమనిషిలా మాట్లాడతాను.  
 సి) ఎవరితో ఎలా మాట్లాడాలో అలాగే మాట్లాడతాను.
13. కష్టమర్చి కలిసేముందు నా డ్రెస్, బూట్లు విషయంలో ( )
- ఎ) నలగని బట్టలు, పాలీష్ చేసిన బూట్లు వేసుకుంటాను.  
 బి) వీలైతే సమయాన్ని బట్టి ప్రవర్తిస్తాను.  
 సి) వాటి గురించి పట్టించుకోను.
14. నేను మా కంపెనీ గురించి చెప్పాకా, కష్టమర్లు ఎలా స్పందించాలి? ( )
- ఎ) పదిమందిలో ముగ్గురు చేరాలి.  
 బి) పదిమందిలో ఏడుగురు చేరాలి.  
 సి) పదిమందీ చేరకపోతే మరో పనిచేసుకోవడం బెస్టు.
15. నేను నా వ్యాపారాన్ని అభివృద్ధి చేసుకోవటానికి ( )
- ఎ) కంపెనీ ఘనత, నా వాక్యాతుర్యంపై ఆధారపడతాను.  
 బి) గతంలో విజయం సాధించిన వారి నలహాలు తీసుకుంటాను.  
 సి) రికమెండేషన్లు చేయించుకుంటాను.



మన ధనికుల్లో 4వ స్థానంలో ఉన్న కుమారమంగళం బిల్లా, 27వ సంవత్సరం వ్యాపారరంగ ప్రవేశం చేసి, అదృష్టాలు చేసి చాపాడం. సాఫ్ట్వేర్, ఇన్ఫర్మేషన్ రంగాల్లో లాభాలు గడిస్తున్నారు.

16. ఈ కంపెనీతోపాటు ఇతర కంపెనీవాళ్ళు కూడా చేరనుంటే ( )  
 ఎ) చేరను. ఇందులోనే ఉన్నత స్థాయికి చేరుకుంటాను.  
 బి) పరిస్థితిని బట్టి ఆలోచిస్తాను.  
 సి) దబ్బు ఎక్కడ ఎక్కువ వస్తే అందులో ఉంటాను.  
 (ఎక్కడైనా హార్డ్‌వర్క్, స్మార్ట్‌వర్క్ HARD WORK, SMART WORK తప్పవని మీరు గుర్తించరు.)

17. నా కుటుంబ భర్తలకు తగిన ఆదాయం లభించనప్పుడు ( )  
 ఎ) వృత్తిలో మరింత శ్రద్ధ తీసుకుని సంపాదిస్తాను.  
 బి) చిన్న చిన్న ఇతర వృత్తుల్ని చేపడతాను.  
 సి) అప్పులు చేస్తాను.

18. కొంతమంది ఈ వ్యాపారంలో లక్షలు గడించారని చెప్పినప్పుడు ( )  
 ఎ) నా కమ్యూనికేషన్ స్కిల్స్ అభివృద్ధి చేసుకుని వారి పక్కన చేరుతాను.  
 బి) వారి సలహాలు తీసుకుంటాను.  
 సి) దేనికైనా అదృష్టం ఉండాలనుకుంటాను.

19. ఎవరినైనా పదిసార్లు కలిసినా, ఏ నిర్ణయం చెప్పకపోతే ( )  
 ఎ) వారితో స్నేహం కొనసాగిస్తాను.  
 బి) వారిని పట్టించుకోను.  
 సి) టైమ్‌వేస్ట్ చేసినందుకు మండిపడతాను.

మన ధనికుల్లో 3వ స్థానంలో అంబానీ సోదరులు ముకేష్, అనిల్ ఉన్నారు. తండ్రి ధీరూబాయి అంబానీ వెట్రోలు రంగులో పనిచేసి, మేధావుతో పెరిగి గొప్ప పారిశ్రామికవేత్త అయ్యాడు.



20. వ్యాపార విషయంలో కొత్త కస్టమర్స్ కలిసేముందు ( )

- ఎ) వారి ఆర్థిక పరిస్థితిని అంచనానేసి తగిన విధంగా వ్యవహరిస్తాను.
- బి) వారిని ఎలాగైనా ఒప్పిస్తాను.
- సి) కనపడిన ప్రతి వ్యక్తినీ అడుగుతాను.

21. కస్టమర్ మధ్యలో ఏదైనా ప్రశ్నవేసినప్పుడు ( )

- ఎ) అర్థం చేసుకుని సమాధానం చెప్తాను.
- బి) నేను చెప్పదలచుకున్నది చెప్తాను.
- సి) మధ్యలో అడ్డురావద్దు, మర్చిపోతానని చెప్తాను.

22. కస్టమర్ నా సంస్థ గురించి ఇబ్బందికరమైన ప్రశ్నలు చేస్తే ( )

- ఎ) నవ్వుతూ, వాటికి తగిన సమాధానాలు చెప్పి అనుమానాలు తీర్చుతాను.
- బి) "అవన్నీ నిజాలు కావు" అని చెప్తాను.
- సి) "నాకు తెలియదు" అని చెప్తాను.

23. సంస్థ గురించి ఒక సమావేశంలో మాట్లాడవలసివస్తే ( )

- ఎ) ఒక్కగా ప్రెజెంటేషన్ ఇవ్వగలను.
- బి) ఎవరిచేతనైనా చెప్పిస్తాను.
- సి) కాళ్ళు, చేతులు వణకిపోతాయి. నోరెండిపోతుంది.



మన ధనికుల్లో 2వ స్థానంలో  
విప్రో సంస్థ యజమాని అజీమ్  
ప్రేమోజీ. ఈనాడు సాఫ్ట్వేర్,  
హాల్కెట్లు, వినియోగ ఉత్పత్తుల్లో  
అద్భుతాలు సాధించిన ఆయన అతి  
నిరాదంబుడు.



24. సంస్థ గురించి కొత్తవారికి చెప్పవలసి వచ్చినప్పుడు ( )

- ఎ) అన్ని వివరాలను స్పష్టంగా చెప్పగలను.
- బి) నాకు తెలిసినవి చెప్తాను.
- సి) ఎదుటివారిని నమ్మించడానికి తెలియనివి కూడా చెప్పగలను.

25. కస్టమర్ మొదటిసారి "సారీ నాకు వద్దు" అంటే ( )

- ఎ) వ్యాపారానికి మొదటిమెట్టుగా భావించి తరువాత కలుస్తాను.
- బి) కొంచెం బాధపడతాను.
- సి) నీకో నమస్కారం అని సెలవు తీసుకుంటాను.

టిక్కులు పెట్టారు కదా! ఇప్పుడు ఎ = 4, బి = 3, సి = 1 మార్కు వేసుకొని మొత్తం కూడండి.

**ఫలితాలు**

85-100 మీరు ఈ రంగంలో విజయం సాధించగలరు. చిన్న చిన్న సమస్యలకు, ఒడిదుడుకులకు ఆందోళన పడకండి. ధైర్యంగా ముందుకు సాగండి.

60-84 మీరు కేవలం ఈ రంగంమీదనే దృష్టి సారించగలిగితే విజయం సాధించవచ్చు. ఇతరత్రా వ్యాపారాలు, వ్యాపకాలు తగ్గించుకోవటం మంచిది.

మన ధనికుల్లో ప్రథముడు లక్ష్మీనివాస్ మిట్టల్. ఇస్పాట్ స్ట్రీట్ అనే సంస్థను మనదేశంలోను, ఇండోనేషియా, మెక్సికో, కెనడా, జర్మనీ, బర్జండ్, కజికిస్థాన్లలోను స్థాపించి అంచెలంచెలుగా ఎదిగి నేడు అత్యంత ధనికుడుగా తన పేరు నమోదు చేసుకున్నాడు.



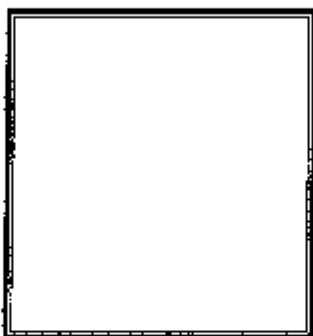
• వీరిలాగే ధనికుడు ఎవరో తెలుసుకోవలసివస్తుంటున్నారా? పర్సనలిటీ చూడండి.

40-59 మీకు ఈ రంగం గురించి ఇంకా ప్రేరణ కావాలి. మీకు దీనిమీద పూర్తిగా నమ్మకం కలగలేదు. మీ సీనియర్స్ లో ఒకరిని రోల్ మోడల్ గా పెట్టుకుని, ఆయన పద్ధతిలో ప్రయత్నించండి.

25-39 మీరు ఈ రంగానికి గ్యారంటీగా పనికిరారు. మీవల్ల మీ సంస్థకి చేటు సంభవించే ప్రమాదం ఉంది. కాబట్టి వేరే ఉద్యోగం చేసుకోండి.

గుడ్ లక్.

ASAP అంటే As soon as possible అనేది సహజంగా కంప్యూటర్ కరెస్పాండెన్సులో వాడుతుంటారు. అది అర్థంకాకపోతే వేరే అర్థాలు కూడా వస్తాయి. ముఖ్యంగా దానిని As slow as possible అనికూడా అర్థం చేసుకునే ప్రణాధ్యలు ఉంటారు.



Dare to Dream... and Care to Achieve అ స్థానం మీదెందుకు కాకూడదు? మీరే దానికీ అర్హులని నమ్మకం నాకుంది. Go ahead... Good luck. ఇక్కడ మీ ఫోటో విచ్చయంగా అతిశించుకోండి.

మీ స్వంత శక్తిమీదనే ఆధారపడండి.  
 ఈ ప్రపంచంలో “పాపం” ఏదైనా  
 ఉంటే అది బలహీనతే. బలహీనతను  
 విడిచిపెట్టండి. బలమే జీవితం,  
 బలహీనతే మరణం.  
 నేను బలహీనుణ్ణి అని ఎప్పుడూ  
 అనుకోవద్దు. చెప్పుకోవద్దు.  
 మీలో ఉన్న అపారమైన శక్తి గురించి  
 మీకు తెలిసినది చాలా తక్కువ. మీ  
 వెనుక అనంతశక్తి సముద్రం ఉంది”

## మాటే మకరందం

బోయకులంలో జన్మించిన రత్నాకరుడు, ఆడవిలో పక్తుల్ని, జంతువుల్ని వేటాడుతూ  
 కుటుంబాన్ని పోషించేవాడు. అతని వృత్తి నిర్వహణలో ఎన్నో అమాయక ప్రాణులు  
 బలయ్యేవి. అది చూసిన నారదుడు వాటిపై జాలిపడి రత్నాకరుడిని కలిశాడు.

“ఎందుకీ అపరాధం చేస్తున్నావు? నీ వల్ల ఎన్ని అమాయక జీవాలు బలి  
 అవుతున్నాయో తెలుసా?” అని అడిగాడు.

“నన్నేం చెయ్యమంటారు స్వామీ? ఇది నా కులవృత్తి. సైగా నేను నా భార్యను  
 పోషించాలంటే వేరే మార్గం లేదు కదా” అని సమాధానం ఇచ్చాడు.

“పిచ్చివాడా! మనసుంటే మార్గం ఉంది. సువ్వు ఈ పని చెయ్యటం వలన ఎంత  
 పాపం మూట కట్టుకుంటున్నావో తెలుసా?”

“నేనొక్కడినే ఎందుకు కట్టుకుంటాను? ఈ పాపంలో నా భార్య, బిడ్డలు కూడా  
 భాగం పంచుకుంటారు”.

“అమాయకుడా! వాళ్ళెందుకు పంచుకుంటారు? కావాలంటే వెళ్ళి అదుగు” అని  
 చెప్పి నారదుడు వెళ్ళిపోయాడు.

రత్నాకరుడు ఇంటికివెళ్ళి భార్యకు ఈ వృత్తాంతం అంతా చెప్పి “పాపంలో పాలు పంచుకుంటావా?” అని అడిగాడు. దానికి భార్య నవ్వుతూ “భలేవాడివే! మేమెందుకు పంచుకుంటాం. అది నీ బాధ్యత. నువ్వు ఎక్కడి నుండి తెచ్చావో, ఎలా తెచ్చావో మాకు అనవసరం. కట్టుకున్నందుకు నన్ను, కన్నందుకు పిల్లల్ని పోషించాల్సిన బాధ్యత నీదే! ఇంకెప్పుడూ ఇలాంటి అసందర్భపు ప్రశ్నలు వేయొ”ర్దవి తోగిసి చెప్పింది.

ఆ సమాధానం రత్నాకరుడికి ఎంతో ఆశ్చర్యం కలిగించింది. అదే విషయం నారదుడిని కలిసి చెప్పాడు. తన కళ్ళు తెరిపించినందుకు నారదుడికి కృతజ్ఞతలు తెలిపాడు.

నారదుడు అంతా విని కనువిప్పు కలిగిన రత్నాకరుడికి మంత్రోపదేశం చేశాడు. ఆ క్షణం నుండి అతను వాల్మీకిగా మారాడు. అనంతరం వాల్మీకి మహర్షిగా రామాయణంలో పోషించిన పాత్ర మనందరికీ తెలిసినదే.

మాటే మంత్రంగా పనిచేసిన ఇటువంటి సంఘటనలు భగవద్గీత, బైబిల్, ఖురాన్, ఇతర మతగ్రంథాల్లో ఎన్నో ఉన్నాయి.

## భగవద్గీత

శ్రీకృష్ణుడే అది కౌన్సిలర్ అని నాకు గట్టి నమ్మకం. నిరాశ, నిస్పృహలో ఉన్నవారిని మాటలతో ఉజ్జేజవరచి, ఉత్సాహంగా కార్యోన్ముఖుల్ని చేయటం కౌన్సిలర్ పని. భగవద్గీతలో అటువంటి స్ఫూర్తి కలిగించే శ్లోకాలు ఎన్నో వున్నాయి. గీతలో సర్వయోగ సమన్వయం ఉంది, సమత్వం ఉంది, ధర్మాలున్నాయి. యుద్ధరంగంలో అర్జునుడు చింతించు సమయంలో శ్రీకృష్ణుడు ధైర్యం చెప్తూ ఇలా ప్రారంభిస్తాడు.

అశోచ్యానన్యశోచన్యం ప్రజ్ఞావాదాంశ్చ భావనీ  
గతాసూనగతాసూంశ్చ నానుశోచన్తి పణ్డితాః

(2వ అధ్యాయం : 11వ శ్లోకం)

“ఓ అర్జునా! నీవు శోకింపడగని వారిని గూర్చి శోకించితివి. జ్ఞానులైనవారు మరణించినవారి గురించికానీ, జీవించియున్నవారి గురించికానీ ఎన్నటికీ దుఃఖించరు” అని ధైర్యం చెప్తాడు శ్రీకృష్ణుడు. ఈ మాటలు అద్భుత మంత్రాల్లాంటివి. జరిగిపోయినవాటి గురించికానీ, అనవసరమైన వాటి గురించికానీ ఆలోచించటం కూడా సమయం వృథా. పాణిటివ్ ఫింకింగ్ ఉన్నవారు, అటువంటివాటిని వినర్చించి

ఆత్మవిశ్వాసంతో ముందుకు సాగాలి. అటువంటివారే పండితులు అంటాడు శ్రీకృష్ణుడు. అటువంటివారే ప్రతిక్షణం ప్రశాంతంగా ఉండగలుగుతారు.

అలాగే అదే సందర్భంలో

మాత్రాస్పర్శాస్తు కౌన్తేయ శీతోష్ఠ సుఖ దుఃఖదాః

అగమాపాయినో నిత్యాస్తాం స్తి తిక్షస్వ భారతః

(2వ అధ్యాయం : 14వ శ్లోకం)

“ఓ అర్జునా! ఇంద్రియములయొక్క శబ్దస్పర్శాదీ విషయాలు ఒక్కో సందర్భంలో వల్లదనం, మరోసందర్భంలో ఉష్ణం, ఒకసారి సుఖం, మరోసారి దుఃఖం కలుగచేయును. వాటి రాకపోకలను సమబుద్ధితో సహించుకోవాలి.”

ఈ శ్లోకంలో అద్భుతమైన కౌన్తిలింగ్ ఉంది. జీవితం ఎవరికీ వడ్డించిన విస్తరికాదు. సమయ సందర్భాన్ని బట్టి ఎవరికి వారే అన్నీ సమకూర్చుకోవాలి. ఆ సమయంలో కష్టాలు, నష్టాలు, సుఖాలు, సంతోషాలు అన్నింటినీ ఏకభావంతో భరించాలి. జీవితమన్నాక అన్నీ సుఖాలే ఉండకూడదు. ఉంటే ఆ సుఖం విలువ తెలియదు. మధ్యలో కష్టాలుండాలి. ఆ కష్టం తరువాత సుఖం అనుభవించినప్పుడు, విలువ తెలుస్తుంది. జీవితం Cake Walk గా ఉంటే సమస్యలో చినిగినప్పుడు తల్లడిల్లిపోతారు. కాబట్టి సుఖ దుఃఖాలను సమదృష్టితో స్వీకరించాలనే ఈ శ్లోకం ఎంతో ఓదార్పు, ధైర్యం ఇస్తుంది.

ఇటువంటి మంచిమాటలు గీత నిందా ఉన్నాయి. ఒక్క గీతే కాదు, హైందవ గ్రంథాల్లో అదుగదుగునా ఇవి దర్శనమిస్తాయి.

## బైబిల్

బైబిల్లో మాటే మంత్రంగా పనిచేసిన సంఘటనలు అనేకం ఉన్నాయి. యేసు మాట మంత్రంగా పనిచేయటానికి ఆయనపై గల విశ్వాసమే మూలకారణం. ఇక్కడ రెండు సంఘటనలు చదవండి.

“యెరూషలేములో గొత్తల ద్వారము దగ్గర, హెబ్రీ భాషలో బేతెస్స అనబడిన యొక కోనేరు కలదు, దానికి అయిదు మంటపములు కలవు.

ఆ యా సమయములకు దేవదూత కోనేటిలో దిగి నీళ్ళు కదలించుట కలదు. నీరు కదలించబడిన పిమ్మట, మొదట ఎవడు దిగునో వాడు ఎట్టి వ్యాధిగలవాడైనను బాగుపడును, గనుక ఆ మంటపములలో రోగులు, గ్రుడ్డివారు, కుంటివారు, ఊబకాలు చేతులు గలవారు గుంపులుగా పడియుండిరి. అక్కడ ముప్పది యెనిమిది ఏండ్ల నుండి వ్యాధి గల యొక మనుష్యుడుండెను. యేసు, వాడు పడియుండుట చూచి, వాడప్పటికి బహుకాలమునుండి ఆ స్థితిలో నున్నాడని యెరిగి-స్వస్థపడగోరుచున్నావా అని వానినడుగగా! ఆ రోగి అయ్యా, నీళ్ళు కదలించబడినప్పుడు నన్ను కోనేటిలోనికి దించుటకు నాకు ఎవడును లేడు గనుక నేను వచ్చునంతలో మరియొకడు నాకంటె ముందుగా దిగునని ఆయనకు ఉత్తరమిచ్చెను. యేసు నీవు లేలి నీ పరుపెత్తికొని నడువుమని వానితో చెప్పగా పెంటనే వాడు స్వస్థత నొంది తన పరుపెత్తికొని నడిచెను.

ఆ దినము విశ్రాంతి దినము గనుక యూదులు-ఇది విశ్రాంతి దినము గదా; నీవు నీ పరుపెత్తికొన తగదే అని స్వస్థత నొందినవానితో చెప్పిరి. అందుకు వాడు... నన్ను స్వస్థతపరిచినవాడు - నీ పరుపెత్తికొని నడువుమని నాతో చెప్పినవని వారు-నీ పరుపెత్తికొని నడువుమని నీతో చెప్పినవాడెవడని వానిని అడిగిరి. ఆయన ఎవడో స్వస్థత నొందినవానికి తెలియలేదు. ఆ చోటను గుంపు కూడియుండెను గనుక యేసు తప్పించుకొని పోయెను.”

యేషోను సువార్త : 5వ అధ్యాయం

“ఆయన యొక పట్టణములో నున్నప్పుడు ఇదిగో కుప్పరోగముతో నిండిన యొక మనుష్యుడుండెను. వాడు యేసును చూచి, సాగిలపడి - ప్రభువా, నీకిష్టమైతే నన్ను శుద్ధునిగా చేయగలవని ఆయనను వేడుకొనెను. అప్పుడాయన చెయ్యివాపి వానిని ముట్టి-నాకిష్టమే; నీవు శుద్ధుడవుకమ్మని అనగానే, కుప్పరోగము వానిని విడిచెను. అప్పుడాయన-నీవు ఎవనితోను చెప్పక వెళ్ళి, వారికి సాక్ష్యాధ్యమై నీ దేహమును యాజకునికి కనపరచుకొని, నీవు శుద్ధుడవైనందుకు మోషే నియమించినట్లు కానుకలను సమర్పించమని అజ్ఞాపించెను.”

లూకా సువార్త : 6వ అధ్యాయం.

మహమ్మదీయుల పవిత్ర మత గ్రంథం ఖురాన్‌లో శక్తివంతమైన సూక్తులున్నాయి. కొన్ని గ్రహించండి.

178. మీరు మీ ముఖములను తూర్పునకో, పడమటికో త్రిప్పుటయే ధర్మముకాదు. నిజమునకు అల్లాహ్ పట్లను, దేవదూతలపట్లను, పవిత్ర గ్రంథము పట్లను, ప్రవక్తలపట్లను విశ్వాసమున్నవారు, (అల్లాహ్ పట్లవున్న) ప్రేమతో తమ ద్రవ్యమును బంధువులకొరకు, అనాథలకొరకు, నిరుపేదల కొరకు, బాటసారులకొరకు, భిక్షకులకొరకు, బానిసలను (విడిపించుట కొరకు) చేయువారు, దానములు (ఓకాత) చేయువారు తమ వాగ్దానములను నిర్వర్తించువారు, దారిద్ర్యమునందును, అనారోగ్యమునందును, యుద్ధ కాలమునందును ధైర్యస్థైర్యములతో ప్రవర్తించువారు. వీరే పూర్ణవిశ్వాసులు, వీరే దైవభీతిగలవారు. తాము చేసిన ప్రతిజ్ఞలను నిలుపుకొన్నవారు.

ఖాగము నయాఖూల్-2

103. ఓ విశ్వాసులారా! మీరు సర్వవిధముల అల్లాహ్ నిర్దేశించిన కర్తవ్యమును పరిపాలింపుడు. మీరు శరణాగతులై యుండునప్పుడుతప్ప, మృత్యువు మిమ్ములను గ్రహింపకుండుగాక!

104. మీరందరు కలిసికట్టుగా అల్లాహ్ సూత్రమును పట్టుకొనుడు. మీలోమీకు విభేదములుండకూడదు. అల్లాహ్ మీకు చేసిన ఉపకారమును జ్ఞాపకముంచుకొనుము. మీరు శత్రువులుగా వున్నప్పుడు అతడు మీ హృదయములను ప్రేమతో ఏకమొనర్చెను. అతని అనుగ్రహమున మీరు సోదరులైతి. మీరు అగ్నిగుండము అంచున నిలిచివున్నప్పుడు అతడు మిమ్ములను రక్షించెను. ఈ విధముగనే అల్లాహ్ తన సూక్తులను మీ మార్గదర్శనము కొరకు తెలియజెప్పెను.

105. మీలో కొందరు ఒక సంఘముగా యేర్పడి ప్రజలను ఉత్తమత్వము వైపు అకర్షించి ఉత్తమత్వమును నేర్చి దౌష్ట్యమునుండి దూరముగా నుండునట్లు చేయవలయును. ఇట్టివారికే విజయము చేకూరును.

106. స్పష్టమైన నిరూపణములు అందిన తర్వాతకూడా తమలో తాము కలహించుకొని విడిపోయినవారి వలె వ్యవహరింపకుము. ఇట్టివారికి కఠిన శిక్ష (విధింపబడి)యున్నది.

- భాగము లనంతనలూ 4

అద్యంతము చదివించే పవిత్ర ఖురాన్‌లో ఇటువంటి సూక్తులు ఎన్నో వున్నాయి.

## లెండి... మేలోండి

స్వామి వివేకానంద అందించిన మంత్రాల్లాంటి మాటలు గ్రహింపండి.

“బ్రతికినా, చచ్చినా మీ స్వంత శక్తిమీదనే ఆధారపడండి. ఈ ప్రపంచంలో “పాపం” అనేది ఏదైనా ఉంటే అది బలహీనత. బలహీనతను విడిచిపెట్టండి. అది మరణానికి దారితీస్తుంది. బలమే జీవితం, బలహీనతే మరణం. నేను బలహీనుణ్ణి అని ఎప్పుడూ అనుకోవద్దు. చెప్పుకోవద్దు. మీలో ఉన్న ఆపారమైన శక్తి గురించి మీకు తెలిసినది చాలా తక్కువ. మీ వెనుక అనంతశక్తి సముద్రం ఉంది”

“ఓ యువతా! మేలుకో! మీ శక్తిని తెలుసుకోండి. దేనికీ భయపడవద్దు. మీరు అద్భుతమైన పనులను చేయబోతున్నారు. భయపడిన మరుక్షణం మీరు నిర్వీర్యులు అవుతారు. ఈ ప్రపంచంలో అన్నింటికన్నా మూఢనమ్మకం భయమే. భయమే మన దుఃఖాలన్నింటికీ ఏకైక కారణం. ధైర్యం మన జీవితంలో అద్భుతం చేయించగలదు. కాబట్టి లెండి, మేలోండి. గమ్యాన్ని చేరేవరకు ఆగకండి.

“మంచిగా ఉండటం - మంచి చెయ్యటం” ఇదే మతం బోధిస్తుంది.

బౌద్ధమతం, సిక్కుమతం... ఇలా ఏ మతగ్రంథం చదివినా మంత్రాల్లాంటి మాటలు ఆడుగడుగునా ఉన్నాయి. అవి చదివి, పాటించి విజయం సాధించినవారు ప్రపంచంలో ఎందరో ఉన్నారు.



ఈరోజు ప్రపంచంలో ఏ మూల చూసినా అశాంతి, అసూయలు విలయ తాండవం చేస్తున్నాయి. పగ, ద్వేషాలు పెచ్చరిల్లిపోతున్నాయి. మతాలు, కులాలు, ప్రాంతాల మధ్య వైషమ్యాలు శృతిమించుతున్నాయి. అన్నదమ్ముల్లా బలకాల్సినవారు ఒకరిపై ఒకరు ఆటంబాంబులు విసురుకుంటున్నారు. రెండుదేశాల మధ్య గల అంతరాలు, అమాయకుల జీవితాలను అలలాకుతలం చేస్తున్నాయి. ఇటువంటి సమయంలో ఈ పరిస్థితిని చక్కపెట్టేది కేవలం ఒక్క మాట మాత్రమే. ప్రముఖ సైంటిస్టు స్టీఫెన్ హాకింగ్ ఈ విషయం గురించి ప్రస్తావిస్తూ ఇలా అన్నారు.

“The world’s problem could be solved if we kept talking”

సామరస్య వాతావరణం కావాలంటే సంభాషణలే మార్గం. ఆ చర్చలు ఫలవంతమైతే అంతా ఆనందమే.

కమ్యూనికేషన్స్ వలన సమాజం బాగుపగుతుందనీ, వ్యక్తుల మధ్య అంతరాన్ని తగ్గించవచ్చుననీ అందరికీ తెలుసు. కానీ ఎంతమంది ఇది పాటించగలుగుతున్నారనేదే ప్రశ్న. మన నిత్యజీవితంలో అనేక అటుపోట్లు ఎదురవుతాయి. వాటిని మౌనంగా భరిస్తూ, ఆరోగ్యం పాడుచేసుకుని, నిద్రకు దూరమవటం అవివేకం. వివేకానందుడు ఆదేశించినట్లు “మేలుకో” అనే ఆజ్ఞను స్వీకరించి మన సమస్యలను మనమే పరిష్కరించుకుని మన జీవితం, మన సంసారం, మన వ్యాపారం, మన రిలేషన్స్ అభివృద్ధి పరచుకుందాం. దానికి అవసరమైన చిట్కాలు ఇందులో అడుగడుగునా ఉన్నాయి.

మాటలు మంత్రాల్లా పనిచేస్తాయనేది అక్షరాలా సత్యం. అమృత ఫలాల్లాంటివి. అయితే ఫలాల్లో కూడా చాలామంచివి, పుచ్చిపోయినవి ఉంటాయి కాబట్టి మంచి వాటిని ఎన్నుకోండి. వాటిని భాషలో పెట్టండి. భాషను కూడా శృతిమించి ప్రయోగించకండి. శ్రీ సత్యసాయిబాబా భక్తులకు భాష గురించి చెప్తూ ఇలా అన్నారు.

“మిత భాష అతిహాయి

అతి భాష మతి హాని”

కాబట్టి భాషను మితంగా ఉపయోగించి, మృదువుగా మాట్లాడుతూ విజయం సాధిద్దాం, రండి.

# డా॥ బి.వి.పట్టాభిరామ్ రచనలు

## కష్టపడి చదవద్దు - ఇష్టపడి చదవండి

“జీనియస్ మీరు కూడా” పుస్తకం విడుదలయ్యాక ఆ పుస్తకం సృష్టించిన సంవత్సరం అంతా అంతా కాదు. పుస్తకం అమ్ముకాల్లో కూడా రికార్డులు సృష్టించింది. వైఎస్ఎస్ఆర్ అమ్మకాలనుకూడా ఈ పుస్తకం అధిగమించింది. ఈ పుస్తకం విడుదల సందర్భంగా మన పట్టాభిరాంగాదితో రాష్ట్రంలో అనేక విద్యాలయాల్లో కార్యక్రమాలు నిర్వహించడం జరిగింది. అనేకమంది తల్లిదండ్రులు, ఉపాధ్యాయులు “ఈ పిల్లడు ఎంత కష్టపడి చదివినా మార్కులు బాగా రావటంలేదు, బ్యాంకు సాధించలేకపోతున్నాడు, మేం ఏం చేయాలి?” అనే ప్రశ్న వేసేవారు. దానికి పట్టాభిరాం ఎప్పుడూ అందరికీ ఒకే సమాధానం చెప్పేవారు. “మీరు ఏమాత్రం కష్టపడి చదవాల్సిన అవసరంలేదు. ముందు



వెల : రూ. 60/-

చదువులో అనక్షిప్తి పెంపొందించుకుని ఇష్టంగా చదవడం ఎలానో నేర్చుకోండి” అంటూ అనేక సలహాలిచ్చేవారు. ఈ కార్యక్రమంలో మేం అనేక ఊళ్ళు తిరిగేవాళ్ళం. రెండుమూడుగంటల కారు ప్రయాణం తర్వాత రెండుగంటలసేపు ఏకకాదీగా ఆశ్చర్యం అనక్షిప్తంగా జరిగే “టాక్ షో” తరువాత వందలమంది పిల్లలు, వాళ్ళ తల్లిదండ్రులు, ఉపాధ్యాయులు చుట్టూ చేరి ఊపిరిపీల్చుకోనివ్వకుండా రకరకాల ప్రశ్నలు వేస్తుంటే వాళ్ళకి ముఖంలో బెరగని చిరునవ్వుతో పట్టాభిరాంగారు చెప్పే సమాధానాలు చూస్తుంటే నాకు చాలా ఆశ్చర్యం అనిపించింది. ఓ రోజు “ఈ ఓపిక మీకు ఎలావస్తుంది?” అని ప్రశ్నించాను. దానికి ఆయన రెండే మాటల్లో అద్భుతమైన సమాధానం చెప్పారు.

“కష్టమైందేదీ కష్టమనిపించదు”

ఆరోజు ఆయన్ని అడిగాను. “జీనియస్ మీరు కూడా” పుస్తకంలో విద్యార్థులకు ఉపయోగించే అనేక విషయాలు చెప్పారు. దాంట్లో స్టడీస్ లైట్ కూడా భుక్షంగా వివరించారు. అయితే ఆ పుస్తకం ప్రధానంగా మీ విద్యను ఎలా ఫైనల్ చేసుకోవాలనే అంశం మీద వ్రాసారు. అయితే ఇష్టపడి చదవటం ఎలాగో మిమ్మల్ని కలిసిన పిల్లలకి చెప్పన్నట్లే అందరికీ ఉపయోగించేలా ఓ పుస్తకం వ్రాయచ్చుకదా అని అడిగాను. అది ఈ పుస్తకం తెరవెనుక కథ.

## మాస్టర్ మైండ్

ఒక వ్యక్తి విజయం సాధించాలంటే దివ్యమైన చిట్కా ఒక్కటే. మనసుని మృద్ధుక చేసుకుని, మనం చెప్పేవిధంగా మనసులుకొనేలా చేయడమే. విజయం అనేది నంబర్ లాక్ లాంటిది. దాన్ని ఓపెన్ చెయ్యాలంటే, దాని రహస్య సంబంధను పసిగట్టాలి. దానికి కొంత శ్రమ తప్పదు. ఓపెన్ చేసేవారెవరో ఆ లాక్ పట్టించుకోరు. దానికది అనవసరం. ఆ రహస్యం తెలిసినా నిరంతరం అది మీ సేవలోనే ఉంటుంది. విజయం కూడా అంతే. మీరు విజయం సాధించటానికి నేనిస్తున్న ‘టీ’ ఈ పుస్తకంలోని చాప్టర్లు. చదివి సాధన చేస్తే మీరే మాస్టర్ మైండ్.



వెల : రూ. 125/-

# మీరు మారాలనుకుంటున్నారా?



వెల : రూ. 125/-

Nothing is Permanent, except Change అన్నారు ఓ మహావ్యక్తి. ఈ ప్రపంచం రోజురోజుకీ మారుతుంది. ప్రకృతి కూడా తన స్వభావాన్ని ప్రతి సీజనులో మార్చుకుంటుంది. కానీ మనుషులు అందరూ మారడం లేదు. మార్పు చాలా అవసరం అని గుర్తించాలి. మార్పుకోలేని మనుషులకు, మృగాలకు తేడా లేదు.

ఈ కాలంలో కిడ్నీ మార్పిడి, గుండె మార్పిడి చివరకు సెక్స్ మార్పిడి జరుగుతున్నాయి. కానీ మానవుడు తన వైఖరి మార్పుకోలేకపోతున్నాడు. అటువంటి వారికి జది ఎంతో సహాయపడగలదు. ఈ పుస్తకంలో అనేక ఎక్స్ ప్లెనాటన్లు, ప్రశ్నావళిలు ఉన్నాయి. వాటిని చేసి తాము ఏ స్థితిలో ఉన్నామో ఎవరికి వారే తెలుసుకోవచ్చు.

## మనసుభాష మైండ్ మేజిక్

పర్యవాలిటీ డెవలప్ మెంట్ రంగంలో NLP అనే మాట ఎక్కువగా వింటున్నాము. అసలు NLP అంటే ఏమిటి? ఏవిధంగా పనిచేస్తుంది? ఎలా సాధన చెయ్యాలి? అనే విషయాలను అరటిచండు వలిచి పెట్టినట్లుగా డా॥ బి.వి. పట్టాభిరామ్ వివరించారు. స్వతహాగా NLP ద్వారా వేలాదిమందికి కౌన్సిలింగ్ చేస్తున్న ఆయన, ఈ పుస్తకంలో అనేక రహస్యాలను వెల్లడించారు.



వెల : రూ. 125/-



వెల : రూ. 100/-

## విజయం మీదే

ప్రతి సంవత్సరం పునరుద్ధరణ పొందుతున్న ఈ పుస్తకం వేలాది యువశ్రీ యువకుల జీవితాలను తీర్చిదిద్దింది. వైఖరులు (ATTITUDES) ఎలా మార్చుకోవాలి? కాంప్లెక్సులను అధిగమించడం ఎలా? రక్షణ తంత్రాలు (Defence Mechanism) ఎలా, ఎప్పుడు ఉపయోగించాలి? భయాలు, భ్రాంతులు, అనుమానాలు, ఆందోళనలు, నత్తి ఎలా పోగొట్టుకోవాలి? జ్ఞాపకశక్తి, ఏకాగ్రత, అభ్యవేశ్యాసం ఎలా పెంచుకోవాలి? వంటి సలభై విషయాలను చక్కగా వివరించి ఉన్నాయి. ప్రశ్నాపత్రాలు, ఐ.క్యూ. వైఖరుల గురించి చక్కని ప్రశ్నాపత్రాలు ఈ పుస్తకానికి ప్రత్యేక అంకర్షణ.

## నో ప్రాబ్లం సందేహాలు - సమాధానాలు

కౌన్సిలర్ గా నిష్ఠాతుడైన, క్వాలిఫైడ్ సైకాలజిస్టు డా॥ బి.వి. పట్టాభిరామ్ ఈ పుస్తకంలో అన్ని వయస్సుల వారికి సందేహానికే ప్రశ్నలకు సమాధానాలిచ్చారు. వాటిల్లో ముఖ్యంగా జ్ఞాపకశక్తి, ఏకాగ్రత, భయం, వత్తిడి, నత్తి, టెన్షన్, వైఖరి... వంటి అనేక విషయాలపై పాఠించడానికి వీలుగా ఉండే సమాధానాలున్నాయి. వయసు నిమిత్తం లేకుండా అందరూ చదవచ్చిన పుస్తకం.



వెల : రూ. 75/-

## జీనియస్ (తెలుగు)



“నేను చదవాలనుకున్నా చదవలేకపోతున్నాను”, “నేను ఈ వరీక్ష పాసవలేనేమో?”, “నేను పేదకులంలో పుట్టాను”, “మా తల్లిదండ్రులకు చదువుదారు”, “నా బాతకం బాగాలేదు”, “పుస్తకం తెరచగానే నిద్ర వచ్చేస్తుంది”, “ఎంత చదివినా జ్ఞాపకం ఉండటం లేదు”, “ఈ మధ్య ఏకాగ్రత బాగా తగ్గిపోయింది”, “నేను టెన్త్ గాకా తెలుగులోనే చదివాను”, “పట్టాల్లో పెరిగిన స్టూడెంట్స్ చాలా తెలివైనవారు”, “నాకు, మా ఇంట్లో గ్రేడ్ చేసే వారివరూ లేదు”, “నాకే తానీ డబ్బు ఉంటే అద్భుతాలు చేసేవాడిని”, “నా రాత ఎలా ఉంటే అలా జరుగుతుంది. అంతా నా ఖర్చు”. ఈ బాపతు స్టేట్ మెంట్లు ఇచ్చే స్టూడెంట్స్ చాలామంది ఉన్నారు. అందులో మీరూ ఉండి ఉండవచ్చు. మైడియర్ స్టూడెంట్స్, మీరు జీనియస్ కావాలనే కోరిక మీలో నిజంగా ఉంటే ఇది చదవండి. ఇది వారికొరకే రాసినను.

వెల : రూ. 80/- **జీనియస్ (ఇంగ్లీషు)**

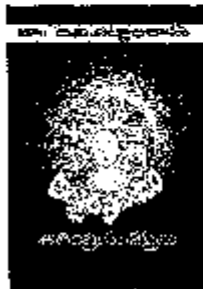
When I was in my tenth class, my father advised me, “You would shine in life if you become an engineer, study well.” But, my mother would object, “There are no doctors in our family, better be a doctor.” I was then in the multipurpose system. I could join any course after the 12th class. So, I worked hard to secure good marks and succeeded. After the results, I applied for Medicine, Engineering, Pharmacy and B.Sc. (Agriculture) courses, as B.A. and B.Com courses were looked down on. I got a seat in each of the courses I had applied for. But my father admitted me in the B.A. course as I belonged to a middle class family.



వెల : రూ. 90/-

I believed that my father's decisions would be correct. At that time my brother gave me Dale Carnegie's *How to Stop Worrying and Start Living*. I opened the book without any interest. I noticed the sentence on the first page: “Our main business is not to see what lies dimly at a distance but to do what lies clearly at hand.” This 21-word sentence inspired me and brought about an unimaginable change in my attitude. After encountering the difficulties normal during adolescence and adult stages, I could achieve whatever I wanted. I, therefore, thought it was my moral obligation to share my feelings with the present-day youth. I want to share my experiences with the youth - how I overcame the difficulties with the cooperation of elders, inspiration from books, and lessons taught by society. I am confident that these tips will help the youth to come up in life.

## అద్భుత ప్రపంచం - అతీంద్రియ శక్తులు



బెరీపతి, క్షయర్ నాయస్, E.S.P., సెక్స్ సెన్స్ లాంటి మాటలు మనం వింటూ ఉంటాం. అసలు ఆ శక్తులేమిటి? వాటి కథా కమామిషు తెలుసుకోవడానికి అద్భుత ప్రపంచం ఒక అద్భుత పుస్తకం. స్వతహాగా మెజిషియను, డైగ్నోటిస్టు అయిన డాక్టర్ బి.వి. పట్టాభిరామ్, పాఠా సైకాలజీ గురించి ఎంతో విజ్ఞానం చేసి, మనదేశంలో, వినోకాల్లో ఎందరో అతీంద్రియ శక్తులున్నాయని విజ్ఞప్తి వారిని కలిసి, వివరాలు సేకరించి ఈ పుస్తకంలో పొందుపరిచారు. అతీంద్రియ శక్తులపై

వెల : రూ. 80/- తెలుగులో వచ్చిన మొదటి విశ్లేషాత్మక గ్రంథం.



## సెల్స్ హిస్టోరీజం - రిలాక్స్షన్

హిస్టోరీజం అంటే ఏమిటి? ఎవరు చెయ్యాలి? దేనికి చెయ్యాలి? అనే విషయాలు ఈ పుస్తకంలో కూలంకషంగా డా॥ పట్టాభిరామ చర్చించారు. "హిస్టోరీజం-యోగ" అనే విషయంపై ఉస్మానియా యూనివర్సిటీ నుండి డాక్టరేట్ అందుకున్న ఆయన హిస్టోరీజం అంటే ఏమిటి కాదో కూడా వివరించారు. హిస్టోరీజం అంటే సర్వరోగవిచారణి కాదు, హిస్టోరీజంతో వ్యాధులు నయం కావు అని నిజాయితీగా వివరించి, ఈ శాస్త్రం ద్వారా వ్యక్తిగత సమస్యలను ఎలా స్వయంగా పరిష్కరించుకోవచ్చో "సెల్స్ హిస్టోరీజం"లో వివరించారు.

వెల : రూ. 25/-

## మానసిక వత్తిడి నుండి విముక్తి పొందండి

నేటి సమాజంలో పిల్లలు, పెద్దలు, స్త్రీ పురుషులు అందరూ ఏదో ఒక విధమైన వత్తిడికి లోనవుతూనే ఉన్నారు. చదువు, వ్యాపారం, ఆర్థిక, సామాజిక, వ్యవహారిక విషయాల్లో వత్తిడి తప్పదం లేదు. అటువంటి వారికి ఈ పుస్తకంలో అనేక చిట్కాలున్నాయి. మీ వత్తిడి స్థాయి ఎలా ఉందో తెలుసుకోడానికి ప్రశ్నలున్నాయి. మీకు మీరే ఆ స్థాయి తెలుసుకుని తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోవచ్చు. వత్తిడికి దీర్ఘన జవాబు చెప్పే జాకబ్ సన్ రిలాక్స్షన్ తో పాటు అనేక ప్రోఫెషనల్ చిట్కాలు ఈ పుస్తకంలో ఉన్నాయి.



వెల : రూ. 25/-



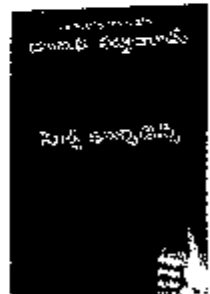
## పాజిటివ్ థింకింగ్

ప్రతి వ్యక్తి జీవితంలో అనందంగా, ఆరోగ్యంగా ఉండాలని కోరుకోవడం సహజమే. అయితే అందరూ అది అందుకుంటున్నారా అనేది అనుమానమే. దానికి మూలకారణం పాజిటివ్ థింకింగ్ లోపింపడమే. అనుకున్నది సాధించగలమనే నమ్మకం కన్నా విఫలమవుతామనే నెగటివ్ థింకింగ్ అధికంగా ఉండడమే కారణం. ఆ సమస్య నుండి ఎలా బయట పడాలో ఈ పుస్తకంలో అనేక చిట్కాలున్నాయి. ప్రతికూల ఆలోచనలను ఏవీధంగా అధిగమించాలో ప్రతివారు పాదించగల పద్ధతులు ఈ పాజిటివ్ థింకింగ్ లో అనేకం ఉన్నాయి.

వెల : రూ. 25/-

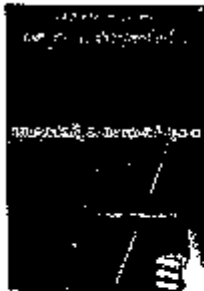
## సెల్స్ కాన్సిడెన్స్

అసాధ్యార్థి నుసాధ్యం చేయాలంటే ఆత్మవిశ్వాసం ఎంతో అవసరం. ఆ విధంగా అనేక అద్భుతాలను చేసి చూపించిన వారందరో మనకు తెలుసు. "ఏదీ తనంత తానే నీ దరికి రాదు, శోధించి సాధించాలి" అన్నారు శ్రీశ్రీ. ఎవరి జీవితమూ వడ్డించిన విస్తరి కాదు. నేటి యువతరం ఆత్మవిశ్వాసంతో ముందుకు సాగి, అపజయాలను అంగీకరించక, అడుగుముందుకు వేయాలి. అపజయాలను అపకాశాలుగా మరల్చుకుని విజయం సాధించడానికి ఈ పుస్తకంలో అనేక రహస్యాలున్నాయి. ఏరంగంలోనైనా ఆత్మవిశ్వాసంతో ఎలా ముందుకు సాగాలో, దానికి ఎటువంటి సాధన చెయ్యాలో వివరించే పుస్తకం.



వెల : రూ. 25/-

## కమ్యూనికేషన్స్ మీ విజయానికి పునాది



వెల : రూ. 25/-

ఈనాటి ప్రపంచంలో, ఎంత చదువున్నా, ఎన్ని బోధాలున్నా, ఎంత ధనికుడైనా కమ్యూనికేషన్స్ సరిగ్గా లేకపోతే సాగ్గుకురావడం దుర్లభం. నవ్వుతూ నలుగురితో కలిసిపోయే కలుపుగోరుతనం అలవాటు చేసుకోవాలి. పదిమందితో కలుపు చెప్పాలి. ఎవరితోనైనా కానిడెంట్ గా మాట్లాడగలగాలి. తమలోని ఇన్ఫీరియర్టీ కాంప్లెక్సుని పోగొట్టుకుని ఎవరితోనైనా ఎప్పుడైనా, ఎక్కడైనా, ఏ విషయమైనా మాట్లాడగలిగేలా, ఎవరికి వారే ప్రేరణ కలిగించుకోవడానికి ఈ పుస్తకంలో చాలా కొత్త విషయాలు, చిట్కాలు ఉన్నాయి.

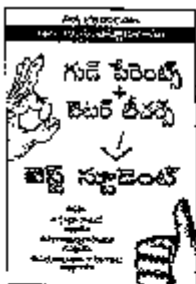
## జ్ఞాపకశక్తి - ఏకాగ్రత

కళ్ళకు గంతలు కట్టుకుని ఏమీ కనపడటం లేదనడం, నడుముకి రాయి కట్టుకుని నీళ్ళలో దూకి ఈదలేకపోతున్నానని అనడం ఎంత హాస్యాస్పదమో జ్ఞాపకశక్తి, ఏకాగ్రత లేదనడం కూడా అంతే! తమలోని శక్తిని గుర్తించలేక, లేని లోపాన్ని తూహించుకుని, పడేపడే అదే సత్యం ఇచ్చుకునే వారికోసమే ఈ పుస్తకం. జ్ఞాపకశక్తి పెంచుకోవాలనుకునేవారు ఈ పుస్తకం పూర్తిగా చదివి, రోజూ కనీసం పదినిమిషాలపాటు ఇందులో ఇచ్చిన చిట్కాలను పాఠనచేస్తే మీరు కూడా అద్భుతమైన జ్ఞాపకశక్తి అవధానాలు చేయగలరు.



వెల : రూ. 25/-

## గుడ్ పేరెంట్ + టెటర్ టీచర్ = బెస్ట్ స్టూడెంట్



వెల : రూ. 25/-

ఈకాలం పిల్లల ప్రవర్తన ఎవరినైనా ఆందోళన కలిగిస్తుందనే విషయంలో సందేహంలేదు. దీనికి ఎవరు బాధ్యులు అని ప్రశ్నిస్తే సమాధానం లభించదు. ఐక్ పాసింగ్ (BUCK PASSING) మాత్రమే లభిస్తుంది. ఐక్ పాసింగ్ అంటే ప్రతివారూ పక్కవారి మీదకు బాధ్యతను నెట్టివేయడమే. పిల్లల తప్పుకి కారణం తల్లి తండ్రిని, లేదా తండ్రి తల్లిని, లేదా ఇద్దరూ అత్తగారని, మామగారని వారు లేకపోతే టీచర్ని, లేదా సమాజమునీ, టీవీలనీ, సినిమాలనీ అంటూండడం జరుగుతుంది. తల్లిదండ్రులు + టీచర్ల సత్రవర్తనే మంచివిద్యార్థిని తయారుచేయగలడనే సన్నుకంతో ఈ చిన్నిపుస్తకం అందిస్తున్నాము.

## నాయకత్వ లక్షణం విజయానికి తొలిమెట్టు

"పురుషులందు పుణ్యపురుషులు వేరయా" అన్నట్లుగా నాయకుల్లో నిజమైన నాయకులు వేరే ఉంటారు. ఇక్కడ నాయకుడంటే కేవలం రాజకీయ నాయకుడేకాదు. ఒక కుటుంబపెద్ద, ఒక కంపెనీ యజమాని, ఒకపాక్టీ లేదా సంస్థ అధ్యక్షుడు. "నాయకత్వ లక్షణాలు జన్మతః సంక్రమించవు. అవి సాధనతోనే సంపాదించవచ్చు" అని ఋషిపు చేశారు సైకాలజిస్టులు. అందుకే ఈ చిన్నిపుస్తకంలో దేశవదేశాల్లో వీడరేపిట్ల గురించి అనుభవజ్ఞులు అవరించిన అమూల్యమైన ఆలోచనలను అక్షరరూపంలో మీకందించే ప్రయత్నం చేస్తున్నాము.



వెల : రూ. 25/-

## బంగారు బాట

1. శాస్త్రవేత్తలు 2. స్ఫూర్తిప్రదాతలు 3. కళాకారులు,
4. సాహిత్యవేత్తలు 5. సమాజసేవకులు 6. జాతీయతలు

ఈ సమాజ సౌధం ఎన్నోవిభుగా ఎందరో మేధావులు తమ ఆలోచనలనే ఇటుకలతో నిర్మించారు. ఒక ఆలోచనను ముందుకు తీసుకువెళ్ళడానికి వారి జీవితాన్నే అంకితం చేశారు. అలాంటి వాళ్ళల్లో కవులు, కళాకారులు, శాస్త్రవేత్తలు, సమాజసేవకులు, సమాజ శాస్త్రవేత్తలు, చరిత్రకారులు వేలాదిగా ఉన్నారు. ఈరోజు మనం అనుభవిస్తున్న ఈ జీవితం మనకు వారందించిన పరప్రసాదం. ఇప్పటికీ మీరు అనేకమంది మహానుభావుల జీవితచరిత్రలు సంక్షిప్తంగా గాని, సమగ్రంగా గాని చదివి ఉండవచ్చు. ఈ పుస్తకాలు అలాంటివి కావు. ఒక వ్యక్తిలో ఉన్న విలక్షణ ఆవ్యక్తిని ప్రసన్నుడిని చేసిందో చరిత్ర పుటల్లో వారి పేరును చెరగని ఇంకుతో రాసిందో, ఆ ఉన్నత లక్షణాలని దా; బి.వి. పట్టాభిరామ్ ఈ పుస్తకాల్లో వివరించారు. మామూలుగా ఐతకాలనుకునేవారు ఈ పుస్తకాల పుటలు తెరవవచ్చు. కేవలం ఉన్నతంగా జీవిద్దామనుకున్నవారి కోసం మాత్రమే ఈ పుస్తకాలు.

ఓకొక్క పుస్తకం వెల రూ. 30/- మాత్రమే

## మాయావిసోదం

మనోల్లాసానికి, ప్రేక్షకులలో సంక్రమా శ్చన్యాలు రేకెత్తించటానికి దోహదం చేసే మేజిక్ కళ అందరికీ తెలిసే ఉండటం దాలా అవసరం. అది బరిగిన నాడు మనకు పొరంపర్యంగా వస్తున్న అనేక మూల నమ్మకాలు వాటంతట అవే తొలగిపోతాయి. దా; బి.వి. పట్టాభిరామ్ మిజీషియన్ గా ప్రపంచ ప్రసిద్ధులు. ఈ పుస్తకాలలో ఆయన మేజిక్ విజ్ఞానానికి సంబంధించిన అనేక అంశాలను చర్చించడంతో పాటు, మీ అందరికీ అర్థమయ్యేలాగ అనేక మేజిక్ లను ఎలా చేయాలో పచ్చిర్రంగా వివరించారు. మేజిక్ గురించి తెలుసుకోవాలనుకొనేవారికి, నేర్చుకుందామనుకొనే వారికి ఈ అయిదు పుస్తకాలు శరదీపికలు.

**ఫైర్స్ మేజిక్, మెన్స్ మేజిక్, స్టూర్ మేజిక్,**  
**నూపర్ మేజిక్, స్ట్రాడెంటి మేజిక్**  
 ఓకొక్క పుస్తకం వెల రూ. 30/- మాత్రమే.



పిల్లలకు బహుమతిగా ఇవ్వడానికి ఉపయోగపడే  
అద్భుతమైన రంగుల బొమ్మల పుస్తకాలు

## ఎదగడానికి 7 మెట్లు

ఏడు పుస్తకాల సెట్టు, ఒక్కొక్క పుస్తకం రూ. 30/-

పిల్లలకు స్ఫూర్తినిస్తూ మనోవికాసానికి తోడ్పడే, మహనీయుల జీవితాలనుండి  
పిల్లలకు స్ఫూర్తినిచ్చే అంశాలతో కూర్చిన రంగులబొమ్మల పుస్తకాలు

1. క్రమశిక్షణ (దుర్గాభాయి దేశ్ముఖ్)
2. చట్టదల (ఇందిరాగాంధీ)
3. మనోబలం (మహాత్మాగాంధీ)
4. ఆత్మభీమానం (రూస్వేలక్ష్మీభాయి)
5. దేశభక్తి (భగవంత్ సింగ్)
6. న్యాయంకృషి (లాల్ బహదూర్ శాస్త్రి)
7. ఆత్మవిశ్వాసం (డా॥ బి.ఆర్. అంబేద్కర్)

## వెలుగుబాట

ఎనిమిది పుస్తకాల సెట్టు ఒక్కొక్క పుస్తకం రూ. 30/-

డా॥ వి.వి. పట్టాభిరామూరు పిల్లలకోసం రాసిన  
అందమైన రంగుల బొమ్మల పుస్తకాలు

ప్రపంచంలో వివిధ రంగాలలో విజయాలు సాధించి,  
మానవ సమాజ వికాసానికి దోహదం చేసిన మహనీయుల  
జీవితాలలో స్ఫూర్తినిచ్చే అంశాలు తెలియజేసారు.



1. ప్రపంచ ప్రఖ్యాత శాస్త్రవేత్తలు-1
2. ప్రపంచ ప్రఖ్యాత శాస్త్రవేత్తలు-2
3. ప్రపంచ ప్రఖ్యాత శాస్త్రవేత్తలు-3
4. ప్రఖ్యాత భారతీయ శాస్త్రవేత్తలు
5. స్వాధీనప్రదాతలు -1
6. స్వాధీనప్రదాతలు -2
7. స్వాధీనప్రదాతలు -3
8. స్వాధీనప్రదాతలు -4



# మీరు చదవారా?

ఎ.పి.జె. అబ్దుల్ కలాం  
'బి బింగ్స్ ఆఫ్ ఫ్రీర్' తెలుగుఅనువాదం  
**ఒక విజేత ఆత్మకథ**

వెల. రూ. 100/-

కలాం తన జీవితంలో సుంచి మనకెత్తి చూపించిన సంఘటనలు చాలాపరకు నా జీవితంచోసు, మీ జీవితంలోను సంభవించిన సంఘటనల్లాంటివే. సన్నా మిమ్మల్ని కూడా తీర్చిదిద్దిన బంధువులు, దారి చూపిన గురువులు, వెన్ను తట్టిన పథ నిర్దేశలు, తోడు నిల్చిన సహచరులు మన చుట్టూతా ఉన్నారు. కానీ, మన జీవితంలో వాళ్ళకివ్వవలసిన స్థానాన్ని మనం ఇవ్వలేదు. కలాం ఇచ్చాడు. అంతే తేడా.

పాజిటివ్ శక్తుల్నే పదే పదే సంభావించడంవల్ల వాటి మీద, పరిశుద్ధమైన మనస్సు ఎలుపుకోవడం వల్ల మనం మరింత బలవదతాం. మానవ సంకల్పం సాధించగల మహిమాన్విత విజయాల పరంపర ఎటువంటిదో ఈ పుస్తకం అడుగడుగునా సాక్ష్యమిస్తుంది.



## ఎ.పి.జె. అబ్దుల్ కలాం 'ఇన్స్పిర్డ్ మైండ్స్' తెలుగుఅనువాదం **నా దేశ యువజనులారా**



వెల. రూ. 100/-

తెలుగు అనువాదం  
వాడేవు చినవీరభద్రుడు

నా ప్రజలు తాము ఏది కలగంటున్నారో దాన్ని సాధించగలరని వాళ్ళకి చెప్పటోపడం కన్నా మహత్తరమైన కార్యక్రమం నా ముందు మరేది ఉండగలదు? మారు కోట్ల జాతి జనులు విదేశాలకు ముడిసరుకుల్ని, చౌక ధరలకు కూలివాళ్ళనీ అమ్ముకుంటూ ఉండిపోగూడనీ, ఇతర జాతులు తయారు చేసిన సరుకులకు మనం అంగడిగా మారిపోకూడనీ కోరుకుంటూ రాసిన పుస్తకం ఇది.

భారతీయ మహాశక్తి పట్ల, నా దేశ జనుల పట్ల నా కున్న విశ్వాసానికి ఈ పుస్తకం ఒక వ్యక్తీకరణ. మనకి కావలసిన వనరులన్నీ ఉన్నాయి మనకి. ప్రజలు కానివ్వండి, ప్రతిభ కానివ్వండి, సహజ సంపద కానివ్వండి, మరే వనరు కానివ్వండి. భారతదేశం నిజంగా రత్న గర్భ.

ఇప్పటికి ఇరవయ్యేళ్ళ తరువాత నేనుండకపోవచ్చు. కానీ మీలో చాలా మంది ఆ రోజుని తప్పక చూస్తారు నేవీ నాడు ఇంత విశ్వాసాన్ని ప్రకటించడం సరయించేనని ఆ రోజు మీరే ఒప్పుకుంటారు.

## Dr. B. V. Pattabhi Ram's Audio Tapes/CDs

1. Relax - Relax (English)
2. Jacobson Relaxation (English)
3. Just Relax (English)
4. Stress Management (English)
5. Self Confidence (English)
6. Meditation (English)
7. Memory-Concentration (English)
8. Positive Thinking (English)
9. Relax - Relax (Telugu)
10. Bhayam-Abhaya (Telugu)
11. Self Confidence (Telugu)
12. Inferiority Complex (Telugu)
13. Jacobson Relaxation (Telugu)
14. Dhyanam Relax (Telugu)
15. Communications Panchukondi (Telugu)
16. Positive Thinking (Telugu)
17. Meeru maralanukuntunnara (Telugu)
18. Manasikavathidi (Telugu)

Any Cassette is Rs. 60/- + Rs. 35 Postage,  
No VPP Please (Please send D.D. in favour of  
**PRASANTHI COUNSELLING CENTRE, Hyderabad**)

*Address*

## **PRASANTHI COUNSELLING & HRD CENTRE**

E-1, Samrat Complex, Secretariat Road,  
Hyderabad-500 004, Andhra Pradesh

Phone 2323 3232/2339 6090, Fax : 2323 1123

email : [bvpattabhiram@yahoo.com](mailto:bvpattabhiram@yahoo.com)

Website : [www.pattabhiram.com](http://www.pattabhiram.com)



# మాటెమంత్రం

డా॥ బి.వి.పట్టాభిరామ్

డా॥ బి.వి.పట్టాభిరామ్ అంతర్జాతీయంగా పేరుపొందిన హిప్పోటిస్టు. మెజిషియన్ మరియు పర్సనాలిటీ దెవలప్ మెంట్ కౌన్సిలర్.

వీరు ఉస్మానియా యూనివర్సిటీ నుండి 'యోగ-హిప్పోటిజం' అనే అంశంపై పి.హెచ్.డి. డిగ్రీ పొందారు. హిప్పోటిజంపై భారతదేశంలో డాక్టరేట్ పొందిన మొట్టమొదటి పరిశోధకులు డా॥ పట్టాభిరామ్. గ్రెడెన్స్ & కౌన్సిలింగ్ లో పోస్ట్ గ్రాడ్యుయేట్ డిప్లోమా పూర్తిచేసి హైదరాబాద్ లో ప్రశాంతి కౌన్సిలింగ్ & హెచ్.ఆర్.డి. సెంటర్ ద్వారా కౌన్సిలర్ గా, పర్సనాలిటీ దెవలప్ మెంట్ ట్రయినర్ గా సేవలందిస్తున్నారు.

అమెరికా, బ్రిటన్, ఆస్ట్రేలియా, యునైటెడ్ అరబ్ ఎమిరేట్స్, సింగపూర్, మలేసియా, థాయ్ లాండ్ మొదలైన దేశాలలో పర్సనాలిటీ నిర్వహించారు.

బి.హెచ్.ఇ.ఎల్., ఎ.పి. పోలీస్ అకాడమీ, జ్యూడీషియల్ అకాడమీ, డా॥ మర్రిచెన్నారెడ్డి మానవ వనరుల అభివృద్ధి సంస్థ, సత్యం కంప్యూటర్స్, రెడ్డి లాట్స్, ఉస్మానియా యూనివర్సిటీ అకాడమిక్ స్టాఫ్ కాలేజీ, ఇన్ స్టిట్యూట్ ఆఫ్ కంపెనీ సెక్రటరీస్ ఆఫ్ ఇండియా మొదలైన అనేక సంస్థలలో ఉద్యోగులకు వ్యక్తిత్వ వికాస శిక్షణ ఇస్తున్నారు.

వీరు కమ్యూనికేషన్స్, స్ట్రెస్ మేనేజ్ మెంట్, ఎమోషన్ ఇంటెలిజెన్స్, మార్కెటింగ్ స్కిల్స్ మొదలైన అంశాలపై వివిధ రంగాలలోని వారి కోసం నిర్వహించే సెమినార్లు విశిష్టమైన ఆదరణను పొందుతున్నాయి.

ఎమెస్కో