

कौशल्य

Skill

कौशल्याचा अर्थ (Meaning of Skill):

व्यवसायात तसेच वैयक्तिक जीवनामध्ये आपल्या जबाबदाऱ्या यशस्वीपणे पार पाडण्यासाठी व यश संपादनासाठी अनेक प्रकारची गुणवत्ता व कौशल्ये असावी लागतात. प्रत्येकाजवळ सर्व कौशल्ये अंगभूत असतील असे नाही, तरीपण आपल्या कार्यासाठी आवश्यक असणारी कौशल्ये त्याने विकसित करणे गरजेचे असते. काही जणांना ही कौशल्ये उपजत प्राप्त असतात. काही जणांना ही संस्कार व प्रशिक्षणाने मिळतात तर काही जण परिणामपूर्वक आत्मसात करतात.

कौशल्य या संज्ञेचा अर्थ पुढीलप्रमाणे सांगता येईल.

- १) विविध कामे यशस्वीपणे पार पाडण्याची कला म्हणजे कौशल्ये होय.
- २) व्यवसायाशी संबंधित शैक्षणिक ज्ञान, व्यवहारिक ज्ञान, तांत्रिक ज्ञान व प्रत्यक्ष कामासंदर्भात परिपूर्ण ज्ञान व प्रशिक्षण आत्मसात करण्याची क्रिया म्हणजे कौशल्ये असे म्हणता येईल.
- ३) व्यवसाय प्रगतीच्या दिशेने वाटचाल करण्यासाठी आवश्यक गुण परिश्रमपूर्वक आत्मसात करणे म्हणजे कौशल्ये प्राप्त करणे होय.

विविध कौशल्ये संपादित केलेल्या व्यक्तीच्या यशाच्या कक्षा बऱ्याच व्यापक असतात. ज्या उद्योजकांची कौशल्ये अधिक उच्च पातळीची असतात. त्यांच्यात

आपल्या कार्यात यशस्वी होण्याचे प्रमाण अधिक असते. साधारणपणे उद्योजकाला व्यवसायाची यशस्वीपणे वाटचाल करण्यासाठी पुढील कौशल्यांची आवश्यकता असते.

- १) संदेशवहनाचे कौशल्य (प्रभावी संवाद करण्याचे कौशल्य)
- २) सुयोग्य नियोजन व उचित निर्णय घेण्याचे कौशल्य
- ३) समस्यांचे तत्परतेने निराकरण करण्याचे कौशल्य
- ४) उत्तरदायित्व व जबाबदाऱ्या योग्य प्रकारे पार पाडण्याचे कौशल्य
- ५) वेळेचे व स्वयंव्यवस्थापनाचे कौशल्य
- ६) नावीन्यता व जोखीम स्विकारण्याचे कौशल्य
- ७) पुढाकार घेऊन काम करण्याचे कौशल्य
- ८) समूहाद्वारे कार्य करण्याचे कौशल्य
- ९) बांधीलकी, समन्वय साधण्याचे व सभोवतालच्या परिस्थितीशी जुळवून घेण्याचे कौशल्य
- १०) मानवी संबंध विकसित करण्याचे कौशल्य
- ११) समाजात जगण्याचे कौशल्य
- १२) सकारात्मक दृष्टिकोनाचे कौशल्य इत्यादी.

कौशल्याचे प्रकार:

व्यावहारिक जीवनाची विविधांगी क्षेत्रे आणि त्याचा सदुपयोग करण्यासाठी विविध कौशल्याची गरज असते. शैक्षणिक संस्कारामध्ये पद्धतशीर प्रयत्न हे अधिक परिणामकारक ठरतात हा अनुभव आहे. ज्यावेळी याचे अध्ययन नव्हते किंवा औपचारिक संस्कार संपदेची व्यवस्था नव्हती त्यावेळी कोणतेही नवीन कार्य 'प्रयत्न व प्रमाद' ह्या पद्धतीने करणे हा एकमेव मार्ग होता. आता व्यावसायिक शैक्षणिक पद्धतीचा विकास झाला आहे. मानसशास्त्राचा, समाजाशास्त्राचा अभ्यास झाला असल्याने या अभ्यास प्रणालीत कौशल्याचे योगदान निश्चित उपयुक्त ठरते.

कौशल्य विकास करून रोजगार क्षमता कशी वाढविता येईल याची चिंता सर्वांनाच असते. आपल्या परिने स्वतःसाठी आणि समाजासाठी मी उपयुक्त ठरावे ही भावना सर्वांनाच असते. प्रत्येकाला स्वतःच्या भवितव्याचे एक स्वप्न असते; पण ते साकार कसे करावे याची कल्पना नसते. अशी व्यक्ती धडपडत असते. त्यात त्या व्यक्तीची शक्ती, वेळ आणि अर्थ याचा व्यय फार झालेला असतो. बरेच वेळा

आपल्या प्रयत्नाचे सार्थक झाले नाही ही विफलता मनाला टोचणी लावत असते. त्यामुळे आपल्यात असणाऱ्या कौशल्याचा शोध घेऊन रोजगार निर्मित केल्यास सर्वसामान्य व्यक्तीलाही आधार प्राप्त होतो. त्यामुळे कोणतेही नवीन कार्य सुरू करावचे असेल तर थोड्या चिंतनाची व कौशल्याची गरज असते. कौशल्याच्या विविध प्रकारांत वर्तन कौशल्य (Soft Skills) आणि कार्य कौशल्य (Hard Skills) महत्त्वाची भूमिका बजावतात. त्यांचा सखोल अभ्यास पुढीलप्रमाणे सांगितला आहे.

वर्तन कौशल्य (Soft Skills):

वर्तन कौशल्य Soft Skills आज प्रत्येक व्यक्तीच्या व्यावसायिक जीवनात व वैयक्तिक जीवनात महत्त्वाचा घटक बनलेला आहे. व्यक्तीच्या शैक्षणिक पदवी किंवा तांत्रिक अनुभवाव्यतिरिक्त असलेला हा गुण प्रत्येक उद्योगासाठी आणि नौकरी टिकून ठेवण्यासाठी आवश्यक आहे. म्हणून वर्तन कौशल्याला स्थानांतरण कौशल्य, रोजगार, कौशल्य सर्वसामान्य कौशल्य किंवा प्रमुख कौशल्य असे म्हणतात.

जेवढा जास्त वर्तन कौशल्य व्यक्तीमध्ये विकसित होईल तेवढा तो चांगल्या पद्धतीत संवाद साधू शकतो. अहवाल तयार करू शकतो. तसेच त्याचे प्रस्तुतीकरण सुद्धा चांगल्या पद्धतीने करू शकतो. समस्यांना सोडवून समघात प्राप्त करू शकतो, स्वयं मूल्यांकन करू शकतो, स्वतःचा तणाव दूर करू शकतो आणि संघासोबत चांगल्या पद्धतीने समन्वय साधून कार्य करू शकतो.

आज संघटनेच्या दिवसेंदिवस बदलत्या स्वरूपासोबत विशिष्ट कौशल्य असणाऱ्या कर्मचाऱ्यांची मागणी वाढत आहे. उद्योजक आपल्या व्यवसायात अशा व्यक्तींची नियुक्ती करण्यासाठी उत्सुक असतात. जे व्यक्ती प्रत्येक प्रकारचे कार्य करण्याची क्षमता ठेवतात. कारण उद्योजकांना असे व्यक्ती ज्यांच्यात सॉफ्ट व हार्ड स्किल आहे अशा व्यक्तीची गरज आहे कारण हे व्यक्ती व्यवसायाच्या प्रगतीला चांगले योगदान देतील अशी आशा असते. एका संशोधनाचा निष्कर्ष सांगतो की एखाद्या व्यक्तीला त्याच्या कामाचे कौशल्य ३०% असते आणि ६०% योग्य गुण असल्यास तो आपल्या जीवनात योग्य गतीने यश प्राप्त करू शकतो. एखाद्या व्यक्तीशी ६५% प्रगतीचा श्रेय हा मानव अभियांत्रिक कौशल्य म्हणजेच व्यक्तित्व संवाद क्षमता नेतृत्व कौशल्य इत्यादींवर अवलंबून असते. तर व्यवसायाच्या प्रगतीला फक्त १५% योगदान तंत्रज्ञानाचा म्हणजेच डोमेन नॉलेजचा असतो.

वर्तन कौशल्य हे व्यक्तीच्या संपूर्ण वर्तनावर तसेच मानसिक अवस्थेवर अवलंबून असतो. त्यात त्याच्या बुद्धीमत्ता कौशल्याचा पूर्णतः उपयोग करण्यात येतो. वर्तन कौशल्य हे भावनात्मक क्रियेतून सुद्धा पार पाडले जातात. त्यात आत्मप्रेरणा, स्वयं-व्यवस्थापन, वेळेचे व्यवस्थापन, आत्मविश्वास, ताण-तणाव हाताळणी किंवा तणाव व्यवस्थापन, संवाद कौशल्य, लोक व्यवस्थापन कौशल्य इत्यादींचा प्रामुख्याने समावेश होतो.

वर्तन/मृदू कौशल्याची व्याख्या:

१) "मृदू कौशल्य म्हणजे व्यक्तीच्या भावनिक, बुद्धीमत्ता प्रश्नाशी संबंधित व्यक्तिगत वैशिष्ट्यांचे संवाद, भाषा, वैयक्तिक वर्णन इत्यादी सकारात्मक गुणांचे समूह आहे"

२) "मृदू कौशल्य म्हणजे असे कौशल्य जे एखाद्या व्यक्तीला इतरांपासून वेगळा दर्शविते."

"कठोर कौशल्य हा शैक्षणिक योग्यतेवर आधारित असतो तर मृदू कौशल्यात संवाद योग्यता, संघकार्य, वेळ व्यवस्थापन इत्यादी गुणांचा समावेश असतो."

वर्तन/मृदू कौशल्याचे प्रकार (Types of soft Skills):

शास्त्रज्ञांनी कौशल्याला दोन भागात वर्गीकृत केले आहे. ते म्हणजे

स्वयं व्यवस्थापन कौशल्य आणि लोक कौशल्य

१) स्वयं व्यवस्थापन:

व्यवस्थापन म्हणजे स्वतःच्या कार्याचे आखलेले योग्य नियोजित वेळापत्रक किंवा आराखडा होय. व्यक्तीला जे काही करायचे किंवा त्या कृतीसंबंधित संपूर्ण साधक-बाधक विचार व त्या विचारांचे योग्य नियोजन करून कराव्यात. येणाऱ्या नियंत्रित कार्याला स्वयं व्यवस्थापन असे म्हणतात.

स्वयं व्यवस्थापनामध्ये काही विशिष्ट बाबींची पूर्तता करणे गरजेचे असते. नियोजन, नियंत्रण, बक्तशिरपणा, शिस्त, प्रमाणिकपणा आणि सातत्य यांचे जर योग्य सुसंघटन व कार्यान्वय करण्यात आले तर नियोजित उद्दिष्ट साध्य करता येतात.

व्याख्या:

१) प्रा. स्टॉनले व्हान्स यांच्या मते, "स्वतःच्या उद्दिष्टांच्या पूर्ततेसाठी स्वतः निर्णय घेण्याची तसेच स्वतः नियंत्रण ठेवण्याची क्रिया म्हणजे स्वयं-व्यवस्थापन होय."

२) प्रा. एफ.एल. ब्रेच, "स्वतःच्या कार्याचे नियोजन आणि नियमन करण्याची प्रक्रिया म्हणजे स्वयं व्यवस्थापन होय."

दुसऱ्या शब्दांत, "स्वयं व्यवस्थापन म्हणजे स्वतःच्या नियोजित आराखड्याद्वारे अथवा स्वतःच्या नियंत्रणाखाली आखलेल्या कार्याची व्यवस्थितरित्या तयार करण्यात आलेली यादी होय."

स्वयं-व्यवस्थापन जागृती मध्ये दोन महत्त्वाच्या तत्वांचा समावेश होतो. १) आपल्या संवेदनाच्या सूचनेत फरक आणि २) त्याचे आपल्या विचारांवर व कार्यावर पडणाऱ्या प्रभावाला समजणे. दुसऱ्या या गोष्टीची जाणिव की आपण दुसऱ्यावर कशाप्रकारे प्रभाव टाकतो. या दोन्ही गोष्टीची जाणिव नसणाऱ्या लोकांना त्यांच्या जीवनात तोटा सहन करावा लागू शकतो. स्वयं-व्यवस्थापनात भावना व्यवस्थापन, आत्मविश्वास, तणाव नियंत्रण, दृढता, धैर्य, इत्यादी गुणांचा समावेश होतो.

२) लोक कौशल्य:

लोक कौशल्य म्हणजे एखादा व्यक्ती आपल्या सभोवती असणाऱ्या इतर व्यक्तींशी कशा प्रकारे व्यवहार करतो त्यांचे इतरांशी कसे संबंध आहे त्याच्या इतरांवर कसा प्रभाव पडतो. इत्यादी गोष्टी संबंधित आहेत. जो व्यक्ती लोक कौशल्यात निपुण असतो. त्यांचे सामाजिक वर्तन चांगले असतात. तो इतरांशी सौजन्यशिलतेनी वागतो. तो संवाद कौशल्यात निपुण असतो त्याला प्रत्येक परिस्थिती जुळवून घेण्याची कला अवगत असते.

संवाद कौशल्य, सादरीकरण कौशल्य, सहकार्य, नेतृत्व कौशल्य, संबंध कौशल्य व्यवहार मूल्य, रचनात्मक विचार, समन्वयाची कला, व्यवस्थापन कौशल्य इत्यादी लोक कौशल्याची उदाहरण आहे. कौशल्याद्वारे व्यक्ती समाजावर आपला चांगला अनुभव टाकू शकतो. त्यांचे लोक संबंध सलोख्याचे राहतात.

कार्य कौशल्य (Hard Skills) :

कार्य कौशल्याला तांत्रिक कौशल्य सुद्धा म्हणतात. हे कौशल्य प्राप्त व्यक्तीला त्याचे कार्य योग्य पद्धतीत पार पाडण्यास मदत करतात. कार्य कौशल्य हे प्रशिक्षण शिवाय प्राप्त कार्य केले जाऊ शकत नाही. एखादा विद्यार्थी जर शाळेत वाचन, लेखन, गणित सोडवून शिकत असेल तर तो कौशल्य प्राप्त करित आहे, असे आपण म्हणू शकतो. डॉक्टर, इंजिनियर, वकील यांना व्यवसाय करण्यासाठी ज्या कौशल्याची गरज असते. त्या कौशल्याला कार्य कौशल्य म्हणता येईल.

विदेशी भाषेत प्राविण्यता पदवी प्राप्त करणे, यंत्र चालविणे, संगणक चालविणे किंवा त्याचा कार्यक्रम (Programming) तयार करणे, टंकलेखनाचा वेग, इत्यादीसाठी लागणारे कौशल्य हे कार्य कौशल्याचे उदाहरण आहे. तसेच गणितीय क्षमता, भौतिकशास्त्र, अर्थशास्त्र, जीवशास्त्र, संख्याशास्त्र इत्यादी ज्ञानाचा समावेश सुद्धा कार्य कौशल्यात असतो. कार्य कौशल्य हे शाळा, पुस्तके, चित्रपट किंवा व्यक्तीमार्फत आत्मसात करता येते.

आंतर-व्यक्तिय कौशल्ये (Interpersonal Skills):

व्यवसायाच्या सर्वांगिन विकासासाठी आणि झालेला विकास दीर्घकाळपर्यंत टिकवून ठेवण्यासाठी तसेच विकासाला विस्तारीत करण्यासाठी भूमी, भांडवल, यंत्रसामुग्री, इतर सामग्री आणि मानवीच कौशल्ये या प्रमुख घटकांची आवश्यकता असते. या सर्व घटकांच्या प्रभावी संयुक्तीकरणावर आणि महत्तम योगदानावरच व्यवसायाचे यशापयश मोठ्या प्रमाणावर अवलंबून असते. या सर्व घटकांमध्ये मानवीय कौशल्यांचे स्थान सर्वात महत्त्वाचे असते. व्यवसाय आपोआप यशस्वी होत नाही. त्याचे यशापयश त्यात काम करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांच्या क्षमतेवर अवलंबून असते. त्यामुळे व्यवसायातील कर्मचाऱ्यांमधील कौशल्याचा विकास होणे हे देखील आवश्यक झाले आहे.

व्यवसायातील विविध कर्मचाऱ्यांमधील कौशल्याचा सुयोग्य वापर केल्याने व्यवसायाची प्रगतीच्या दिशेने वाटचाल करणे शक्य होते.

आंतर-व्यक्तिय कौशल्ये संकल्पना**(Concept of Interpersonal skills):**

व्यवसायात विविध पातळीवर कार्यरत असणाऱ्या आपापल्या जबाबदाऱ्या यशस्वीपणे पार पाडण्यासाठी विविध कौशल्यांची आवश्यकता असते. प्रत्येकच

व्यक्तीजवळ सर्व कौशल्ये अंगभूत असतील असे नाही. तरीपण आपल्या कार्यासाठी आवश्यक असणारी सर्व कौशल्ये त्याने विकसित करणे गरजेचे आहे. व्यवसायात तसेच वैयक्तिक जीवनामध्ये यश संपादनामध्ये आंतरव्यक्तिय कौशल्यांची आवश्यकता असते. आंतर-व्यक्तिय कौशल्ये या संज्ञेचा अर्थ पुढीलप्रमाणे सांगता येईल.

- १) “व्यक्ति-व्यक्तिमधील कौशल्याची आदान-प्रदान करण्याची क्रिया म्हणजे आंतर-व्यक्तिय कौशल्ये होय.”
- २) “व्यवसायाशी संबंधित व्यक्तित्वाच्या अंगभूत कौशल्याचा यशस्वीपणे समन्वय म्हणजे आंतर-व्यक्तिय कौशल्ये होय.”
- ३) “व्यवसायातील विविध व्यक्तिमधील कौशल्याचा सुयोग्य वापर करून व्यवसाय प्रगतीच्या दिशेने वाटचाल करण्याची क्रिया म्हणजे आंतर-व्यक्तिय कौशल्ये असे म्हणता येईल.”

व्यवसायाच्या अंतर्गत आणि बाह्य अशा दोन्ही क्षेत्रातील व्यक्तीशी कर्मचाऱ्यांचे आंतरव्यवहार होत असतात. यात कर्मचाऱ्यांचा बराचसा वेळ खर्च होत असतो. म्हणून कर्मचाऱ्यांमध्ये आंतरव्यक्तिय कौशल्यांची गरज असते. व्यवसाय संघटनेत जबाबदारीच्या पदावर कार्यरत असताना कर्मचाऱ्याला संस्थात्मक शिडीच्या पायऱ्याद्वारे चढावे लागते. आपल्या बरोबरीच्या, हाताखालील आणि उच्च पातळीवरील कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधून कार्य करावी लागतात. याच बरोबर ग्राहकवर्ग, गुंतवणूकदार आणि संघटनेच्या इतर बाहेरील व्यक्तीशी संपर्क साधून आपली कार्ये करावी लागतात. यासाठी त्याच्या अंगी आपल्या कर्मचाऱ्यांना अभिप्रेरित करण्याची, समज देण्याची, संदेश पाठविण्याची, निष्ठेचे वाढविण्याची तसेच संस्थेच्या संदर्भात दूरदृष्टीची कक्षा विस्तारीत करण्याची क्षमता इत्यादी असावी लागते. आंतर व्यक्तिय कौशल्ये संपादित केलेल्या व्यक्तीच्या यशाच्या कक्षा बऱ्याच व्यापक असतात. ज्या कर्मचाऱ्यांची आंतर-व्यक्तिय कौशल्ये अधिक उच्च पातळीची असतात, त्यांच्यात आपल्या कार्यात यशस्वी होण्याचे प्रमाण अधिक असते.

व्यावसायिक आपल्या व्यवसायात जबाबदारीच्या पदावर काम करण्यासाठी आंतर-व्यक्तिय कौशल्ये संपादित केलेल्या व्यक्तीच्या सतत शोधात असतात. कारण अशा व्यक्ती टीमवर्कमध्ये यशस्वीपणे कार्य करतात.

साधारणपणे कर्मचाऱ्यांना विविध प्रकारची कार्ये आणि जबाबदाऱ्या यशस्वीपणे पार पाडण्यासाठी पुढील कौशल्याची आवश्यकता असते.

- १) संदेशवहनाचे कौशल्य (प्रभावी संदेशवहन करण्याचे कौशल्य)
- २) निर्णय घेण्याचे कौशल्य (तत्परतेने उचित निर्णय घेण्याचे कौशल्य)
- ३) समस्यांचे तत्परतेने निराकरण करण्याचे कौशल्य
- ४) सामाजिक जबाबदाऱ्या योग्य प्रकारे पार पाडण्याचे कौशल्य
- ५) वेळेचे व स्वयंव्यवस्थापनाचे कौशल्य
- ६) उत्तरदायित्व व जबाबदारीची जाणीव असण्याचे कौशल्य
- ७) पुढाकार घेऊन काम करण्याचे कौशल्य
- ८) समुहाद्वारे कार्य करण्याचे कौशल्य
- ९) समन्वय साधण्याचे परिस्थितीशी व सहकाऱ्यांशी जुळवून घेण्याचे कौशल्य
- १०) मानवी संबंध विकसित करण्याचे कौशल्य
- ११) समाजात जगण्याचे कौशल्य
- १२) सकारात्मक दृष्टिकोनाचे कौशल्य इत्यादी.

आंतर-व्यक्तिय कौशल्याचे महत्त्व

(Importance of Interpersonal skills):

प्रभावीपणे संपर्कासाठी आणि परस्परांवर आधारित कार्य करित असताना, व्यक्तीला आंतर-व्यक्तिय कौशल्याची गरज असते. अशी कौशल्ये दुसऱ्या व्यक्तीसोबत वैयक्तिक किंवा समूह पातळीवर काम करित असताना अत्यंत महत्त्वाची असतात. आंतर-व्यक्तिय कौशल्ये विकसित केल्यामुळे वैयक्तिक तसेच व्यावसायिक यश मिळते. अशा कौशल्यामुळे टिमवर्कचे कार्य यशस्वीपणे पार पाडले जाते. सहकारी, ग्राहकवर्ग आणि कार्याशी संबंधित इतर व्यक्ती यांच्याबरोबर संवाद, संपर्क साधण्यासाठी व्यक्ती समर्थ होतात. आंतर-व्यक्तिय कौशल्याचे महत्त्व पुढीलप्रमाणे सांगता येतील.

१) कोणत्याही व्यवसायासाठी प्रभावी संदेशवहन कौशल्य आवश्यक असते. त्यामुळे कार्याच्या ठिकाणी होणाऱ्या वादविवादाचे निराकरण करता येते, उत्पादनक्षमता कार्य सुलभ करता येते आणि अचूक आणि समजता येणारा संदेश व सूचना सहकारी, ग्राहकवर्ग व इतरांना देणे शक्य होते.

२) कार्याच्या ठिकाणी नेहमी समस्या उद्भवतात. त्या समस्या सोडविण्यासाठी चांगल्यात चांगला उपाय शोधता येतो. त्या उपायाची अंमलबजावणी करून यश मिळविता येते.

३) व्यवसायाचे अंतर्गत तसेच बाह्य जगासोबत योग्य सभ्यसंकेत आणि शिष्टाचार यांचे पालन अशा कौशल्यामुळे करणे शक्य होते. त्यामुळे व्यवसायाचे इतर व्यवसायाशी परस्पर संबंध चांगले विकसित करण्यास मदत मिळते व व्यवसायाची प्रगती साधता येते.

४) व्यवसायांतर्गत कर्मचारी काम करित असताना एकमेकांचे मते विचारात घेतात. त्यामुळे सद्भावना, एकमेकांना सहकार्य करण्याची वृत्ती, मोकळ्या मनाने कार्य इत्यादी बाबी विकसित होतात व कार्याच्या ठिकाणी सामाजिक अंतर्भावपणा असलेले वातावरण निर्माण होते.

५) आंतर-व्यक्तिय कौशल्याचा सकारात्मक दृष्टिकोन हा महत्त्वाचा घटक आहे. सकारात्मक दृष्टिकोनामुळे कर्मचारी कार्य मत लावून करतात. सतत सहकारी, ग्राहकवर्ग यांच्याशी हसतमुख राहून उत्साहाने काम करण्याचे वातावरण निर्माण होते. परस्परांच्या कार्याची दाद दिली जाते. आन्वहानात्मक कार्य आत्मविश्वासाने केली जातात.

६) आंतर-व्यक्तिय कौशल्याचा प्रचंड आत्मविश्वास हा एक महत्त्वाचा घटक आहे. यात योजनांची अंमलबजावणी आत्मविश्वासाने केली जाते. अशा व्यक्ती आपले कार्य, योजनांची पूर्तता चातुर्याने करतात आणि त्यांच्या कार्याचा सर्वांकडून आदर केला जातो.

७) कार्याच्या ठिकाणी स्वयंव्यवस्थापन हा गुण फार मोलाचा असतो. व्यवसायात काम करित असताना अनेक बाबी तुम्हाला दुखावतात, तुमच्या विरुद्ध जातात अशावेळी हे कौशल्य तुम्हाला येणारा राग, निराशा दडवून ठेवते. तुमच्या भावनांवर नियंत्रण ठेऊन मन स्थिर ठेवते. तुम्ही तुमचे कार्य समर्थपणे करतात.

८) उत्तरदायित्व व जबाबदारी ही कौशल्ये तुम्ही विश्वासपात्र व जबाबदार व्यक्ती असल्याची खात्री देतात. संघर्ष किंवा वादविवाद सोडविण्यासाठी उत्तरदायित्व हे कौशल्य अतिशय उपयुक्त ठरते. आपली चूक मान्य करणे आणि दुसऱ्याला मोठेपण देणे म्हणजेच तुम्ही जबाबदार आहात आणि यातून सहकाऱ्यांसोबत संघर्ष व वाद सोडविता येतात.

९) संघटनेत ज्यावेळी एखाद्या जबाबदार पदावद नेतृत्व केले जाते त्यावेळी संघभावना व खिलाडू वृत्ती हे कौशल्य विशेष महत्त्वाचे असते. या कौशल्यामुळे व्यवसायात असणान्या विविध स्वभावधर्म व्यक्तींना प्रभावीपणे हाताळता येते. त्यांच्यात गटबाजी निर्माण होत नाही. संघटनेत सलोख्याचे व परस्पर सहकार्याचे वातावरण निर्माण होते.

उद्योजकाच्या दृष्टीने कौशल्याचे महत्त्व:

उद्योजकाने आपल्या अंगी विविध कौशल्ये आत्मसात केल्याने व या कौशल्यांच्या वापरामुळे खालील बाबी साध्य होतात.

- १) उद्योजक वाजवी जोखीम स्विकारतो.
- २) सतत नवीन संधीचा शोध घेत असतो.
- ३) आपले लक्ष्य गाठण्यासाठी सुयोग्य नियोजन व वेळेचे व्यवस्थापन करतो.
- ४) इतरांच्या तुलनेने आपले उत्पादन उत्कृष्ट बनविण्याचा प्रयत्न उद्योजक करतो तसेच ग्राहकांना वेळेच्या आत उत्पादन देण्यासाठी कठोर परिश्रम करतो.
- ५) उपलब्ध साधनसामग्रीचा योग्य वापर करून उच्च कार्यक्षमता वाढीस लावतो.
- ६) उद्योजकाला आपल्या कर्तृत्वावर पूर्ण आत्मविश्वास निर्माण होतो.
- ७) व्यवसायात उदभवणाऱ्या समस्यांचे योग्य रितीने निराकरण करतो व त्यातून उत्तमरितीने मार्ग काढतो.
- ८) संकटकाळी तत्परतेने उचित निर्णय घेतो.
- ९) आपल्या कामांच्या योजनांच्या यशस्वीतेसाठी सुसूत्र आराखडा निर्माण करून योजनांची पूर्तता चातुर्याने करतो.
- १०) यशस्वी आणि प्रभावी संवाद निर्माण करतो. वेगवेगळ्या ग्राहकांशी यशस्वीपणे संवाद साधून व्यवसाय वाढवू शकतो.
- ११) व्यवसायात विश्वासाहता निर्माण होते.
- १२) उत्पादनक्षमता वाढवतो.
- १३) उद्योजक सतत व्यवसाय, उत्पादनतंत्र, बाजारपेठेतील मागणी व स्पर्धक, सभोवतालची परिस्थिती याविषयी माहिती मिळवित असतो.

१४) व्यवसायांतर्गत तसेच बाह्य जगासोबत व्यवस्थित आणि अधिक उत्तमरितीने जुळवून घ्यायला शिकतो. त्यामुळे सर्वांशी परस्पर संबंध चांगले विकसित करण्यास मदत मिळते व व्यवसायाची प्रगती साधता येते.

१५) एक उत्तम, यशस्वी, सतत उद्दिष्टप्राप्ती करून देणारा संघ निर्माण करू शकतो.

१६) व्यवसायात सलोख्याचे व परस्पर सहकार्याचे वातावरण निर्माण होते.

कौशल्याचे महत्त्व/गरज/फायदे :

कौशल्याचे महत्त्व पूढील मुद्द्यांद्वारे स्पष्ट करण्यात आलेले आहेत.

कौशल्याचे महत्त्व/गरज/फायदे

- १) संवादाची देवाण-घेवाण
- २) निर्णय सामर्थ्य
- ३) परस्पर संबंध
- ४) ध्येयप्राप्ती
- ५) आत्मविश्वास वाढविण्यास मदत
- ६) विश्वास निर्माण होतो
- ७) समस्यांचे निराकरण

१) संवादाची देवाण-घेवाण :

व्यवसायात असणारा महत्त्वपूर्ण घटक संवाद कौशल्य व त्याची देवाण-घेवाण समूह पातळीवर फार महत्त्वाची ठरते त्यामुळे संवाद किंवा संदेशवहन प्रभावीपणे करण्याकरीता कौशल्याची नितांत गरज असते.

२) निर्णय सामर्थ्य :

उत्कृष्ट कौशल्याच्या उपयोग करून अचूकतेने निर्णय घेण्यास कौशल्य महत्त्वपूर्ण भूमिका बजावते. कौशल्यामुळे निर्णय क्षमता वाढीस लागते.

३) परस्पर संबंध :

प्रभावी कौशल्याच्या आधारावर व्यवसायिक व कर्मचाऱ्यांमध्ये जिवाळ्याचे तसेच आपुलकीचे संबंध तयार होतात.

४) ध्येयप्राप्ती :

व्यवसायाची उद्दिष्ट्य साध्य करण्याकरीता कर्मचाऱ्यांमध्ये तसेच व्यवसायिकात कौशल्य प्रस्थापित होणे गरजेचे असते. ध्येयप्राप्तीकरीता विविध कौशल्याचा उपयोग महत्त्वाची भूमिका बजावते.

५) आत्मविश्वास वाढविण्यास मदत :

कौशल्यामुळे मानसिक मनोबल उंचावून कामाचा ताण कमी होतो व कर्मचाऱ्यांचा व व्यवसायिकांचा आत्मविश्वास वाढतो.

६) विश्वास निर्माण होतो :

उत्कृष्ट कौशल्याचा मदतीने स्वतःमध्ये विश्वास निर्माण होतो व कार्याच्या प्राप्तीकरीता उत्कृष्ट प्रयत्न करण्यात येते.

७) समस्यांचे निराकरण :

प्रभावी व उच्च कौशल्याच्या गुणामुळे संघ पातळीवर समस्यांचे तातंडीने निराकरण होते. कौशल्यामुळे व्यवसायात निर्माण होणाऱ्या समस्यांचे सोडवणूक तीव्रतेने करणे शक्य होते.

कौशल्याची विकासात्मक गरज (Need of Developing Skill) :

व्यवसाय व त्याची व्याप्ती ही फार मोठ्या स्वरूपाची असते. व्यवसायाचे ध्येय, उद्दिष्ट्य गाठण्यासाठी संपूर्ण व्यावसायिक कौशल्याची नितांत आवश्यकता असते. कारण व्यवसाय हा कलाकौशल्यावर आधारित असतो. प्रत्येकाजवळ सर्व कौशल्य अंगभूत असतील असे नाही. तरीपण आपल्या कार्यासाठी आवश्यक असणारी कौशल्य त्याने विकसित करणे गरजेचे असते. काही जणांना ही कौशल्य उपजत प्राप्त असतात. व्यवसायात, उद्योगात विविध व्यक्ती समूह कार्यरत असतात. या विविधतेमध्ये वेगवेगळ्या कला, कौशल्याची माहिती होत असते. परंतु व्यवसायात यशस्वी होण्याकरीता या कौशल्याचा पद्धतशीररित्या उपयोग करणे फार महत्त्वाचे असते. त्यामुळे कर्मचाऱ्यांमध्ये कौशल्य निर्माण करणे गरजेचे असते.

मानव हा संपूर्ण ज्ञानी किंवा परिपूर्ण कला, कौशल्याने अवगत असेलच असे नाही, त्यामुळे काही परिस्थितीमध्ये दुसऱ्यांद्वारे कौशल्य आत्मसात करणे आवश्यक असते. व्यावसायिक जीवनात प्रगती साधण्याकरिता कौशल्याचा पुरेपुर उपयोग करण फार महत्त्वाचे असते.

“विविध कार्य किंवा कृती प्रभावीपणे व यशस्वीपणे पार पाडण्याची कला म्हणजे कौशल्य होय.”

मानवी कौशल्य आणि वर्तनपद्धती (Human Skill and Behavior) :

आपल्यावर १५० वर्षे राज्य करणाऱ्या ब्रिटिशांकडून आपण ऑफिसमधील वर्तनपद्धती व शिष्टाचारांचा वारसा घेतलेला आहे. दिवसाची सुरुवात ‘गुड मॉर्निंग’ ने आणि शेवट ‘गुडनाइट’ म्हणून करणे पूर्वी अपेक्षित असायचे आणि तशी रूढ पद्धत होती; आणि अंदाजे ३० वर्षांपूर्वी नेहमी टाय आणि सूट असा वेष परिधान केलेला अधिकारीवर्ग दिसत असे. अमेरिकन लोक व्यावसायिक वातावरणात ‘हाय’ म्हणण्याची संकल्पना घेऊन आले. ज्यामध्ये अनौपचारिकता आणि मैत्रीची भावना जास्त होती. सर्वांना त्यांच्या नावाने हाक मारण्याची पद्धत रूढ झाली. माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्राने शॉर्ट्स, जीन्स आणि टी-शर्ट्ससह ऑफिसमधील शिष्टाचार अजून सैलवले.

याचा अर्थ असा नाही की, व्यावसायिकतेचा भाग म्हणून जे शिष्टाचार व वर्तनपद्धती पाळणे अपेक्षित असते, त्यांची आता गरज नाही. एखाद्याच्या व्यक्तिमत्त्वाचा तो एक महत्त्वाचा भाग असतो. तसेच लोकांकडून एखाद्या व्यक्तीला मिळणारा मान व आदर यावर त्यामुळे फार मोठा परिणाम होतो. बोलताना तुम्ही भारतीय, अमेरिकन किंवा ब्रिटिश पद्धतीने उच्चार करता का, हे महत्त्वाचे नाही. पण तुम्ही काय आणि कसे बोलता त्यातून तुमची वर्तनपद्धती व शिष्टाचार दिसून येतात. झेवियर विद्यापीठातील संप्रेषण कौशल्ये विभागाचे अध्यक्ष आणि व्यवस्थापन विषयाचे प्रा. डॉ. थॉमस क्लर्क यांनी शिष्टाचार व वर्तनपद्धती प्रत्यक्ष कृतीत आणण्याविषयीचे दोन प्रमुख नियम सांगितले आहेत.

- * सोनेरी नियम : तुम्हाला जशी वागणूक मिळालेली आवडेल तशी वागणूक इतरांना द्या.
- * प्लॅटिनम नियम : इतरांना जसे वागवलेले आवडते, तशी वागणूक त्यांना द्या.

तुम्ही बोलायला सुरुवात करण्याआधीच तुमचे बाह्यस्वरूप, शैली, वर्तनपद्धती आणि शिष्टाचारांच्या आधारावर लोक तुमचे मूल्यमापन सुरू करतात. त्यांच्यासोबत तुमचे संभाषण सुरू असताना आणि संभाषण संपल्यानंतरसुद्धा हे मूल्यमापन चालू राहते. मग ती एखादी मुलाखत असेल, सेल्स कॉल असेल, ग्राहकांसोबतची मीटिंग असेल

किंवा अगदी किरकोळ विक्रीशी संबंधित संवाद असेल अशा मूल्यमापनातील महत्त्वाच्या बाजू समजून घेऊन आपण त्यांचा आढावा घेऊ या.

हस्तांदोलनः

हस्तांदोलन हे सर्वसाधारण केले जाणारे पहिले गैर-मौखिक संप्रेषण आहे. ते सामान्यतः दोन वेळा केले जाते. मीटिंगच्या सुरुवातीस एकदा आणि शेवटी एकदा. मीटिंगमधील संभाषणाच्या फलितानुसार दोन्ही हस्तांदोलने वेगळी असू शकतात. पुढच्या वेळेस जर तुम्ही कोणाशी हस्तांदोलन केलेत तर, पुढील सूचनांच्या मदतीने हस्तांदोलनाचा योग्य सराव करा.

- * तुमचा हात थोडासा खाली वळलेला आणि अंगठा समोरच्या व्यक्तीच्या दिशेला असेल अशा पद्धतीने तुमचा उजवा हात समोरच्या व्यक्तीच्या उजव्या हाताकडे न्या.
- * त्या व्यक्तीचा हात तुमच्या हाताने वेढून घ्या आणि तुमचे अंगठ्यांचे सांधे एकत्र येऊ देत.
- * ठामपणे हातावरील पकड घट्ट करा आणि एकदा अलंगदपणे हात दाबा. हात दाबताना अगदीच कमी किंवा जास्त जोर देऊ नका.
- * २ ते ३ सेकंदांपर्यंत हस्तांदोलन करा. (त्यापेक्षा जास्त नको.... प्लीज)
- * तुमचा हात वर-खाली हलवा. (दोन किंवा तीन वेळा). (त्यापेक्षा जास्त नको.....प्लीज)

वेशभूषा आणि ग्रूमिंगः

उद्योगसंस्थेचा एक भाग असल्याबद्दल अभिमानाची भावना निर्माण करण्यासाठी अनेक कंपन्या त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना गणवेश देतात. त्यामुळे अधिकारश्रेणीमुळे निर्माण होणाऱ्या समस्या नाहीशा होतात आणि समानता व स्वाभिमानाची भावना निर्माण होते. यामुळे कर्मचाऱ्यांवर ऑफिसच्या बाहेर असताना योग्य पद्धतीने वर्तन करण्याची जबाबदारीही येते. तसेच काही अघटित घडल्यास व्यक्तीची ओळख पटविण्यासाठी याचा उपयोग होतो.

कंपनीने जर काही ड्रेसकोड सांगितला असेल तर त्याचे पालन केले पाहिजे; आणि तसे नसल्यास स्वच्छ, परिधान करण्यास सुटसुटीत आणि उत्तम इक्षी केलेला

आपचारिक पोशाख परिधान करावा. व्यवसाय व उद्योगविश्वाशी साधर्म्य असलेल्या रंगछटांची निवड कपड्यांसाठी करावी. तुमच्या पोशाखाविषयी तुमची कंपनी कितीही शिथिल असली तरी कामावर जाताना तुमचा पोशाख नीटनेटका असेल याची खात्री करून घ्या. ऑगळवाणे आणि भडक कपडे अजिबात घालू नयेत. या नियमाला खरोखरचं कोणताही अपवाद नाही.

पुरूषांचे केस व्यवस्थित कापलेले आणि नीट बसविलेले/भाग पाडलेले असावेत. महिलांनी अगदी कमी आणि तरीही नैसर्गिक वाटेलसा मेकअप करावा. नखांना योग्य आकार देऊन ती स्वच्छ ठेवा. पादत्राणे व्यवस्थितपणे पॉलिश करा. हलकासा परफ्यूम किंवा कलोन वापरणे चांगले. ऑफिसमध्ये कमीत कमी अलंकार घाला. अलंकारांमुळे तुमच्या सहकर्मचाऱ्यांचे लक्ष विचलित होऊ शकते. शरीराच्या दर्शनी भागावर टॅटू काढणे टाळा. पोशाखांशी मिळत्याजुळत्या बेल्ट, सॉक्स, नॅपकिन आणि यासारख्या इतर ॲक्सेसरीजचा वापर करा.

अभिवादन आणि परिचयः

कोणीतरी कोणाशी तरी तुमचा परिचय करून देत असेल तर एकतर हस्तांदोलन करा किंवा हसून मान हलवा. परिचय करून देत असताना तुम्ही बसलेले असाल तर त्या व्यक्तीला भेटण्यासाठी आणि अभिवादन करण्यासाठी उठून उभे राहा. तुम्हाला जर इतर लोकांची ओळख करून द्यायची/घ्यायची असेल तर सर्वात खालच्या हुद्याच्या व्यक्तीपासून सुरुवात करून वरच्या हुद्याच्या व्यक्तीकडे जा. ऑफिसमध्ये प्रवेश केल्यानंतर माणसे जसजशी समोर येतील तसतसे त्यांना अभिवादन आणि हस्तांदोलन करायला सुरुवात करू नका. फक्त एक 'स्मितहास्य' आणि 'गुडमॉर्निंग' किंवा 'गुड आफ्टरनून' किंवा आता अगदी 'हाय' म्हटले तरी बहुतेकदा पुरेसे ठरते.

पहिले शब्दः

तुम्ही काय बोलणार आहात आणि काय करणार आहात, त्याचे चित्र डोळ्यासमोर आणा; आणि त्यानंतर, तुमच्या कल्पनेनुसार श्रोत्यांकडून तुम्हाला कसा प्रतिसाद मिळेल, त्याची मनातल्या मनात तालीम करा. 'समोरच्या व्यक्तीला माझ्याकडून सर्वप्रथम काय ऐकायला आवडेल?' असे स्वतःला विचारा. त्यामुळे तुम्हाला समोरच्या व्यक्तीच्या दृष्टिकोनातून गोष्टीकडे पाहता येईल.

ऐकणे:

चांगले श्रोते सर्वांनाच आवडतात. त्यामुळे तुमचे सर्व ग्राहक, वरिष्ठ आणि कनिष्ठ सहकाऱ्यांचे म्हणणे लक्ष देऊन आणि काळजीपूर्वक ऐका. त्याचबरोबर, समोरच्या व्यक्तीचे बोलणे मध्येच थांबवण्यापेक्षा त्याचे बोलून झाल्यानंतरच त्याचे बोलून झाल्यानंतरच बोलण्यास सुरुवात करा. संप्रेषण कौशल्यांवरील प्रकरणात तुम्हाला ऐकण्याविषयी अधिक माहिती मिळेल.

संभाषणाचे शिष्टाचार:

* संवाद साधताना आवाजात विनयशीलता आणि शांतपणा असू दे. तुमचा स्वर खालचा आणि तरीही स्पष्ट असावा. समोरची व्यक्ती जरी तुमच्याशी उद्धटपणे आणि अपमानकारक पद्धतीने बोलू लागली तरी, कठोर शब्द बोलतानाही रागावर नियंत्रण ठेवा. तुमच्या सहकाऱ्यांपैकी कोणाशीही किंवा व्यावसायिक सहकाऱ्यांशी बोलताना विनयशीलता विसरणे, हे उत्तम व्यावसायिक शिष्टाचारास संमत नाही.

* ज्या व्यक्तीशी तुम्ही बोलता आहात नेहमी तिच्या नजरेला नजर देऊन बोला. नजरेला नजर देण्याच्या कृतीतून प्रामाणिकपणा आणि आत्मविश्वास प्रतीत होतो. पण काळजी घ्या, नजरेला नजर देणे म्हणजे त्याच्याकडे/तिच्याकडे सतत रोखून बघणे नव्हे.

* तुमचे संभाषण विषयाला धरून, छोटे, खुसखुशीत आणि मुद्देसूद असू दे.

* ऑफिसमधील गॉसिपमधून दूर राहा आणि स्वतःच्या कामाकडे लक्ष द्या. गॉसिप करणे म्हणजे वेळेचा अपव्यय; आणि त्यामुळे तुमच्या उत्पादकतेवर विपरीत परिणाम होऊ शकतो. ऑफिसमध्ये गॉसिप पसरवणे टाळा, त्यामुळे माणसे दुखावतात.

व्यावसायिक भोजनाचे शिष्टाचार:

नवीन नातेसंबंध किंवा व्यावसायिक संपर्क निर्माण करणे किंवा प्रस्थापित करण्यासाठी जेवण देणे (लंच) ही एक आधुनिक पद्धत आहे.

* तुम्ही जर यजमान असाल तर पहिल्यांदा बसू द्या. तुम्ही अतिथी असाल तर वेळेत जा आणि जेवणाकरिता (डिनर) यममानांचे आभार माना.

* अँपेटायजर्स आल्यानंतर तुम्हाला चर्चा सुरू करता येईल; डेझर्ट्स येईपर्यंत थांबण्याची गरज नाही.

* तांडात घास असताना कधीही बोलू नका.

* संभाषण सुरू असताना सुरी किंवा काटेचमचा समोरच्या व्यक्तीकडे रोखू नका.

* ऑफिसच्या पार्टीत अति मद्यसेवन करू नका. एखादे मिश्रपेय किंवा एक ग्लास वाईनपुरतेच ते मर्यादित ठेवा.

ऑफिस/क्युबिकल शिष्टाचार:

* वक्तशीरपणा पाळा. कोणालाही तुमची वाट पहायला लावू नका. लक्षात ठेवा, इतरांचा वेळही तुमच्या वेळेइतकाच महत्त्वाचा आहे. काही कारणामुळे तुम्हाला उशीर होत असेल तर तुमचे वरिष्ठ किंवा ज्या व्यक्तीला तुम्ही भेटणार होता तिला तसे कळवा.

* तुमचे क्युबिकल स्वच्छ आणि व्यवस्थित ठेवा. अव्यवस्थित क्युबिकल हे एक टोकाच्या अव्यावसायिकपणाचे लक्षण आहे आणि त्यामुळे इतरांच्या मनात तुमची वाईट प्रतिमाही तयार होऊ शकते.

* इतर सहकाऱ्यांच्या प्रायव्हंसीचा आदर करा. बोलावल्याशिवाय अन्य व्यक्तीच्या क्युबिकलमध्ये प्रवेश करू नका. त्यांच्या क्युबिकलमध्ये घुसण्याआधी परवानगी घ्या. तसेच इतरांचे मेमो, ईमेल किंवा फॅक्स वाचू नका.

* तुम्ही तुमच्या डेस्कवर बसून काही खाणार असाल तर, आजूबाजूच्या व्यक्तीची अनुमती घ्या. जास्त घमघमाट पसरविणारे पदार्थ खाऊ नका. तसेच खाऊन झाल्यानंतर तुमच्या टेबलवर पसारा राहू देऊ नका. खाताना शक्य तितका कमी आवाज करा.

* कामाच्या वेळेत व्यक्तिगत कॉल्स टाळण्याचा प्रयत्न करा आणि स्पीकरफोन्स बंद करायला विसरू नका. ऑफिसमध्ये सेलफोन्स वापरताना ब्ल्यूटूथ न वापरणे योग्य ठरते.

* एखादी व्यक्ती दूरध्वनीवर बोलत असेल किंवा विचारात गढल्यासारखी वाटत असेल तर सांकेतिक भाषा किंवा खाणाखुणा करून तिचे चित्त विचलित करू नका. तुम्हाला स्वतःचे लक्ष विचलित होऊ न देणे प्रशस्त वाटत असेल तर लोकांकडे पाहणे नजरेला नजर देणे टाळा.

- * तुमच्या क्युबिकलमध्ये कोणत्याही वादग्रस्त विषयावर चर्चा करू नका. तुमच्या प्रत्येक बोलण्यातून तुमची प्रतिमा निर्माण होत असते.
- * वर्क डेस्कवर केस विंचरणे, भुवया कोरणे, फ्लॉसिंग, मेकअप इत्यादी करणे टाळा. कामाच्या जागी पोहोचण्यापूर्वी किंवा दुपारी जेवणाच्या सुट्टीत प्रसाधनखोलीत जाऊन ही कामे करा.
- * कामाच्या वेळेत तुमच्या डेस्कवर संगीत लावू नका. लावायचेच असेल, हेडसेटचा वापर करा.

मीटिंगचे शिष्टाचार:

तुम्ही मीटिंगचे सहभागी होणार असाल तेव्हा पुढील शिष्टाचारांचे पालन केले पाहिजे.

- * व्यावसायिक मीटिंगच्या आमंत्रणात आरएसव्हीपी पाठविण्यास सांगितले असेल तर त्याला नक्की प्रतिसाद द्या.
- * वेळ पाळा किंवा थोडे लवकर पोहोचणे अधिक चांगले. उशीर करू नका आणि उशीर झाला तर लगेच आणि शांतपणे प्रवेश करा आणि कमीत कमी व्यत्यय येईल अशा पद्धतीने तुमच्या जागेवर जाऊन बसा.
- * पेन, लिहिण्यासाठी व्ही आणि मीटिंगच्या कार्यक्रमपत्रिकेनुसार सर्व संबंधित माहिती व कागदपत्रांसह तयारीत या.
- * तुम्हाला सादरीकरण करावे लागणार असेल तर हँडआउट्स, पीपीटी स्लाईड्स वगैरे गोष्टी तयार आणि त्या सुव्यवस्थित असतील याची खातरजमा करून घ्या.
- * मीटिंगदरम्यान बोलणाऱ्या व्यक्तीने खुल्या चर्चेस प्रोत्साहन दिले नसेल तर त्याच्या/तिच्या बोलण्यात मध्येच अडथळा आणू नका. मीटिंगमध्ये उपस्थित इतर व्यक्तीच्या बोलण्यातही अडथळा आणू नका.
- * मीटिंग चालू असताना अन्य सहकाऱ्यांशी बोलू नका.
- * तुमचा फोन सायलेंट मोडवर ठेवा. मीटिंगदरम्यान तुम्हाला दूरध्वनी आल्यास, फोनकडे पाहू नका. तुम्हाला एकतर व्हाईसमेल चालू करता येईल किंवा समोरच्या फोनला संदेश फॉरवर्ड करता येतील. फोन बंद करायला विसरला असाल तर मीटिंगदरम्यान फोन घेऊ नका.

- * प्रश्न विचारताना, पटकन प्रश्न विचारून टाकू नका, आधी हात वर करा. मीटिंग संपेपर्यंत किंवा प्रश्न विचारण्याची वेळ येईपर्यंत थांबा. तुम्ही एका वेळेस एकच प्रश्न विचारात आहात, याची खात्री करून घ्या. मोठे प्रश्न विचारू नका. अनेक प्रश्नांमध्ये ते विभागून घ्या.
 - * सर्व सादरीकरणे, उपस्थितांचे प्रश्न आणि त्यावर दिलेली उत्तरे लक्ष देऊन ऐका. आधीच विचारला गेलेला प्रश्न तुम्हाला निश्चितच विचारावासा वाटणार नाही.
 - * मीटिंगचे वातावरण कितीही तापले असले तरी तुम्ही शांत राहा. चुळबुळ करू नका, पेनाची टकटक करू नका. बोटांचे चाळे करू नका, मीटिंगची संबंधित नसणारे कागद वाचू नका किंवा उपस्थितांचे चित्त विचलित होईल, असे कोणतेही काम करू नका.
 - * मीटिंगमध्ये संपूर्ण वेळ उपस्थित राहा. अगदीच आवश्यक न टाळता येण्यासारखे असेल तर पूर्वपरवानगी घेऊन तुम्हाला वेळेआधी मीटिंग सोडून जाता येईल.
 - * मीटिंगकडे पूर्ण लक्ष द्या. टेक्स्ट मेसेजेस पाठवणे, ईमेल्स पाहणे, मेकअप करणे, केस विंचरणे, नखे कापणे वगैरे गोष्टी करू नका.
 - * मीटिंगसाठी व्यावसायिक पद्धतीने पोशाख करा.
 - * आसनव्यवस्था ठरलेली असेल तर त्याप्रमाणे बसा. तुम्हाला खात्रीशीर माहिती नसेल तर विचारा.
 - * बोलताना थोडक्यात बोला आणि तुमचे बोलणे विषयाशी सुसंबद्ध आहे याची खात्री करून घ्या.
 - * मीटिंगमध्ये दिली गेलेली माहिती किंवा चर्चा केलेल्या मुद्द्यांविषयी गुप्तता पाळली जाईल हे बघा.
- तुम्ही एखाद्या मीटिंगचे यजमान असाल किंवा मीटिंग घेत असाल तर मीटिंगचे पुढील शिष्टाचार अंमलात आणले पाहिजेत:
- * एक कार्यक्रमपत्रिका तयार करा आणि सहभागी होणाऱ्या सर्व व्यक्तींना ती आधीच पाठवा. कार्यक्रमपत्रिकेनुसार काम करा.
 - * मीटिंगच्या कार्यक्रमपत्रिकेसाठी वेळेची मर्यादा ठरवून घ्या आणि समापनाची वेळ मर्यादा ठरवून घ्या.

- * स्थिरचित्त, विनम्र आणि सफाईदारपणे वागा. तुमचे ज्ञान व आकलन यांचे प्रदर्शन करा आणि स्वतःला व्यावसायिकपणे प्रस्तुत करा.
- * जर मीटिंग विषयापासून भरकटली तर सहभागी व्यक्तींना कार्यक्रमपत्रिकेची आठवण करून द्या आणि कार्यक्रमपत्रिकेशी संबंधित नसलेल्या विषयांवर नंतर चर्चा केली जाईल, असे सुचवा.
- * एखाद्या समस्येवर चर्चा करण्यासाठी मीटिंग घेतली असेल तर तुम्ही आणि इतर सहभागी व्यक्तींनी समस्येवर काही उपाय मांडण्याकरिता गृहपाठ केलेला असेल, याची खातरजमा करा.
- * बहुतांश वेळेस नजरेस भिडवून बोला.
- * मीटिंगच्या अध्यक्षांच्या अभिवादानाचा स्वीकार करा आणि मीटिंगच्या शेवटी, मीटिंग घेतल्याबद्दल त्यांचे आभार माना. तसेच मीटिंगला उपस्थित राहिल्याबद्दल लोकांचे आभार माना आणि अभिप्राय देण्याची विनंती करा.
- * मीटिंग संपल्यानंतर ४८ तासात मीटिंगच्या नोंदी वितरित करा. एखादी व्यक्ती मीटिंगला उपस्थित राहू शकत नसेल तर त्यांना मीटिंगच्या नोंदी उपलब्ध करून द्या.

दूरध्वनीचे शिष्टाचार:

- * तातडीची परिस्थिती नसेल किंवा दूरध्वनीची वेळ पूर्वीच निश्चित केलेली नसेल तर कोणालाही सकाळी ७ च्या आधी आणि रात्री ९ नंतर फोन करणे टाळा. आंतरराष्ट्रीय दूरध्वनी करताना विविध देशांतील टाइमझोन विचारात घ्या.
- * तुमच्याकडील दूरध्वनी क्रमांक बरोबर आहे. याची खात्री करून घ्या. चुकीचा क्रमांक लावलात तर, तो बंद करण्यापूर्वी 'क्षमा करा, मी चुकीचा क्रमांक लावला!' असे म्हणण्याचे सौजन्य दाखवा. त्याचप्रमाणे, एखाद्या व्यक्तीने तुम्हाला चुकून दूरध्वनी केल्यास, त्यांनी चुकीच्या क्रमांकावर संपर्क साधला आहे, असे त्यांना विनम्रपणे सांगा.
- * दूरध्वनीवरसुद्धा तुमचा आवाज आणि स्वर यातून तुमचा स्वभाव आणि व्यक्तिमत्त्व प्रतिबिंबित होते. प्रसन्न स्वरात आणि स्पष्टपणे बोलो, आवाजात स्मितहास्य जाणवू दे! त्यांना जे ऐकू जाईल त्यातून त्यांच्यावर सकारात्मक किंवा नकारात्मक छाप पडेल.

- * एखाद्याने दूरध्वनी घेतल्यानंतर, तुमच्या कामाबद्दल तुटकपणे बोलू नका. 'कोण बोलतय? असे तुम्ही विचारले तरी तुमचा उद्घटपणा दिसेल. तुम्ही त्यांना दूरध्वनी केला आहे तर आधी तुमचा स्वतःचा परिचय द्या आणि तुम्हाला काय हवे आहे. तुमचे काय काम आहे ते विनम्रपणे सांगा. उदाहरणार्थ, 'हॅलो माझे नाव.... आहे मला..... यांच्याशी बोलायचे आहे. ते आहेत का?'
- * जर ती व्यक्ती उपलब्ध नसेल, तर तुम्ही नंतर पुन्हा दूरध्वनी कराल असे दूरध्वनी घेणाऱ्या व्यक्तीला सांगा किंवा त्यांनी तुम्हाला दूरध्वनी करावा अशी विनंती करा. बोलून झाल्यानंतर, 'आभारी आहे, अच्छा' असे म्हणा आणि समोरच्या व्यक्तीलाही गुडबाय म्हणण्यास वेळ देत आहात याची खात्री करून घ्या.
- * लोकांना दूरध्वनी उचलण्यासाठी सवड द्या. नुसतेच तीन वेळा रिंग देऊन फोन बंद करू नका. जेव्हा एखादी व्यक्ती दूरध्वनी उचलण्यासाठी आपले काम थांबवते आणि तिने दूरध्वनी कानाला लावेपर्यंत दूरध्वनी करणारी व्यक्ती फोन बंद करते तेव्हा त्यामुळे चिडचिड होऊ शकते.
- * दूरध्वनीवर थोडक्यात आणि मुद्देसूद बोला, गप्पांवर तासून तास दवडू नका. संभाषण सुरू करण्यापूर्वी तुमची मुद्यांची यादी तयार ठेवा.
- * तुम्हाला आलेला दूरध्वनी घेताना प्रसन्नपणे आणि विनम्रतेने बोला. नुसते 'हॅलो' म्हणा. '.....चे निवासस्थान' किंवा '..... बोलत आहे.' असे म्हणणे टाळा. अज्ञात व्यक्तींना तुमची ओळख सांगणे खूप धोक्याचे आहे. तुमच्या सुरक्षेची काळजी घ्या.
- * जर दुसऱ्या कोणासाठी दूरध्वनी आला असेल तर, 'थोडे थांबा, मी जाऊन त्यांना बोलावतो/बोलावते' असे म्हणा. रिसिन्हर अलगदपणे खाली ठेवा. संबंधित व्यक्ती उपलब्ध नसेल तर 'माफ करा.... आता उपस्थित नाहीत. त्यांच्यासाठी काही निरोप आहे का?' असे विचारा.
- * तुम्हाला एकाच वेळेस दोन व्यक्तींशी संभाषणे करायची असतील/संभाषण करायचे असेल, तर त्यापैकी एका व्यक्तीची माफी मागून नंतर पुन्हा तिच्याशी संभाषण सुरू करा. असे म्हणा, 'माफ करा, तुम्ही एक मिनिट थांबणार का? माझे बॉस मला काहीतरी सांगत आहेत.' दुसरे संभाषण एक मिनिटापेक्षा जास्त वेळ सुरू राहिले तर, 'मी तुम्हाला नंतर दूरध्वनी करू का मला थोडा वेळ लागेल,' असे पहिल्या कॉलरला विचारा.