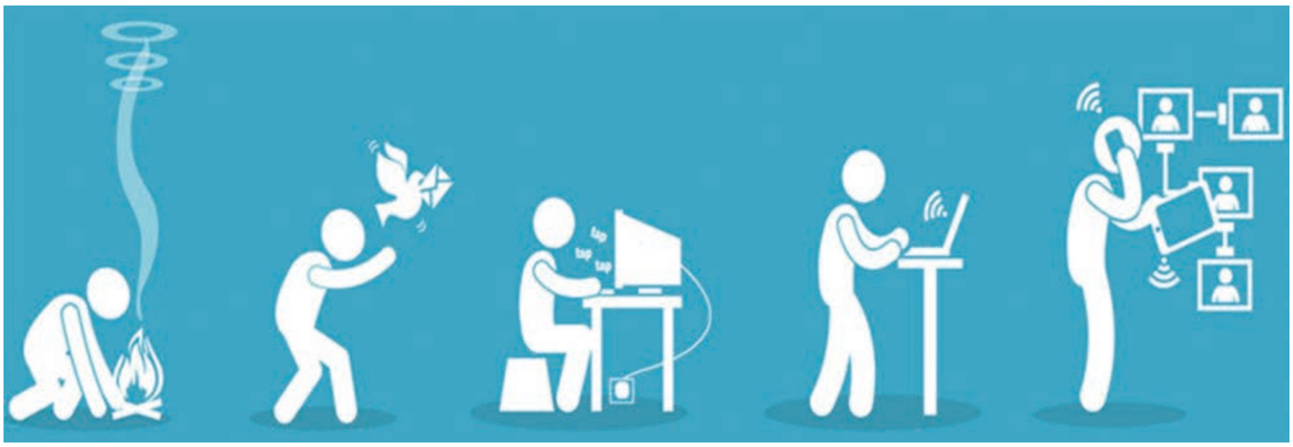
அலகு

10

தகவல் தொடர்பு திறன்கள்



கற்றலின் நோக்கங்கள்

இந்த பாடத்தின் இறுதியில் மாணவர்கள் அறிவது

MS2KXM

- தகவல் தொடர்பு திறன் – வரையறை
- தகவல் தொடர்பு செயல்முறை
- தகவல் தொடர்புகளின் கூறுகள்
- செவிலியத்தில் தகவல்தொடர்பு திறனின் முக்கியத்துவம்
- தகவல் தொடர்பின் வகைகள் மற்றும் நிலைகள்
- தகவல் தொடர்பின் போது ஏற்படும் தடைகளின் பட்டியல்
- சிறப்பான தகவல் தொடர்பு

திருக்குறள்:

சொல்லுக சொல்லைப் பிறிதோர்சொல் அச்சொல்லை
வெல்லுஞ்சொல் இன்மை அறிந்து.

விளக்கம்:

வேறோரு சொல் அந்தச் சொல்லை வெல்லும் சொல்லாக இல்லாதிருந்தால் அறிந்த பிறகே சொல்லக்கருதியதைச் சொல்லவேண்டும்.

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 281 1/5/2020 10:46:02 AM

10.1 முன்னுரை

தகவல் தொடர்பு என்பது நம்முடைய, எண்ணங்கள், உணர்வுகளை பேச்சு அல்லது வேறு வழியைப் பயன்படுத்தி மக்கள் மத்தியில் பரிமாற்றம் செய்வதைத் தகவல்தொடர்பு என்கிறோம். மருத்துவத் துறையில் சுகாதார அதிகாரிகள், செவிலியர்கள் ஒருவரிடமிருந்து மற்றவர் மற்றும் நோயாளிகள் அல்லது அவரின் உறவினர்களுக்கிடையே வாய்வழி தகவல் தொடர்பை நடைமுறைப்படுத்தப்படுகிறது. இது இரண்டு வழி செயல்முறையாகும்.

தடுப்புமுறை, சிகிச்சை, மேலாண்மை, மறுவாழ்வு, சுகாதார கல்வி மற்றும் உடல் நல மேம்பாடு போன்ற அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் செவிலியத்திற்கு தகவல் தொடர்பு மிகவும் முக்கியத்துவம் வாய்ந்தது.

சமூகத்தில் புரிதல் மற்றும் பரஸ்பர மதிப்பீடு இவற்றிற்கு தகவல் தொடர்பு திறன் வழி வகுக்கிறது.
– ரோலோ மே.

10.2 வரையறை

தகவல்தொடர்புஎன்பதுஒருபரிவர்த்தனை மற்றும் செய்தியை உருவாக்குவதாகும். இதன் செயல்முறை முழுவதும் சுற்றுச்சூழல் மற்றும் கலாச்சார மற்றும் சமூக மதிப்புகள் மற்றும் உளவியல் நிலைகள் கொண்ட சூழலில் நிகழ்கிறது.

இந்த செயல்முறையானது தனிநபர் களுக்கிடையில் அடையாளங்கள் அறிகுறிகள் அல்லது நடத்தைகளின் பொதுவான தொகுப்பு மற்றும் தகவல்களை பரிமாற்றம் செய்வதாகும்.

தகவல் தொடர்பு என்பது நீங்கள் கற்றுக்கொள்ளக் கூடிய திறமை. இது ஒரு சைக்கிள் அல்லது தட்டச்சு சவாரி செய்வது போல் இருக்கும். நீங்கள் அதை செய்ய தயாராக இருக்கிறீர்கள் என்றால், விரைவில் உங்கள் வாழ்க்கையின் ஒவ்வொரு பகுதியிலும் உங்களின் தரத்தை மேம்படுத்த முடியும்.]

– பிரையண்ரேஸி

"தகவல் தொடர்பு என்பது புரிந்துக் கொள்ளும் கலை"

– பீட்டர் அஸ்டினோவ்

10.3 தகவல் தொடர்பின் செயல்முறை

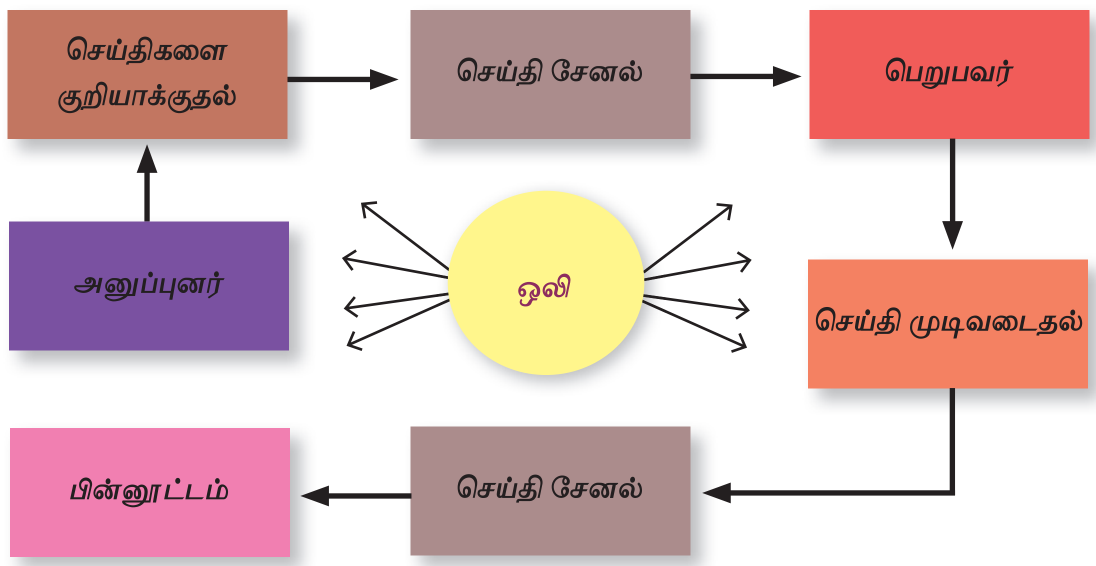
தகவல் தொடர்பு என்பது கருத்துகள், தகவல்கள், எண்ணங்கள், மற்றும் உணர்வுகளை பேச்சு, சைகைகள், எழுத்து மற்றும் நடத்தையின் மூலம் கடத்துவதாகும்.

தகவல் தொடர்பு வழிமுறையின் ஒரு மாதிரியை உருவாக்க இந்த அனைத்து கூறுகளையும் ஒன்றாக இணைக்கலாம்.

1. அனுப்பியவர் தகவலைக் குறியிடுதல்
2. அனுப்புபவர் அனுப்பும் தகவலைத் தேர்ந்தெடுத்தல்
3. பெறுபவர் செய்தியைப் பெறுதல்
4. பெற்றுக் கொண்ட செய்தியை செயல்முறைப்படுத்துதல்
5. பெறுபவர் செய்தியின் பின்னூட்டத்தை அனுப்பியவருக்கு அனுப்புதல்.

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 282 1/5/2020 10:46:03 AM

தகவல் தொடர்பின் செயல்முறை



10.3.1 தகவல் தொடர்பின் கூறுகள்

- தகவல் தொடர்பின் ஆதாரம் (Source of Communication)
- செய்தியை பெறுபவர்
- உணர்ச்சி வாங்கி (Sensory receptor)
- செய்தி கடத்துபவை (Message Carriers)
- செய்திகள்
- மறுமொழிகள் (Response)
- பின்னூட்டம் (Feed back)
- சூழ்நிலை அல்லது சூழல்

10.4 செவிலியத்திற்கு தகவல் தொடர்பின் முக்கியத்துவம்

செவிலியத்தில் தகவல் தொடர்பு திறன் நோயாளியின் பாதுகாப்பு உடல் நலம் மற்றும் நோயாளியின் நல்வாழ்விற்கு மிகவும் அவசியம். ஏனெனில் செவிலியர்கள் மட்டுமே நோயாளியின் பராமரிப்பிற்கு மையப்புள்ளியாக இருப்பதால் உரையாடலை எளிதாக்குவது அவசியமானது. செவிலியர்கள் பல பொறுப்புகள் மற்றும் பன்முகத்தன்மையுள்ள மக்களை பராமரிப்பதால் அவர்கள் தங்களின் தகவல்தொடர்பு திறனை வளர்த்துக் கொள்ள வேண்டும்.

1. நோயாளி, உறவினர்கள், மருத்துவர்கள் மற்றும் சுகாதார பராமரிப்பு குழு உறுப்பினர்கள் கருத்துக்களைப் புரிந்துக் கொள்ளவும், நோயாளிக்கு பரிமாறவும் உதவுகிறது.
2. செவிலியர் மற்றும் நோயாளிகளுக்கிடையே நம்பிக்கையை உருவாக்குகிறது.
3. ஒருவருக்கொருவரிடையே உள்ள பதட்டங்களை குறைத்து மற்றும் தனிப்பட்ட உறவுகளை மேம்படுத்துகிறது.
4. செவிலியர்களின் நடத்தையை மாற்ற உதவுகிறது.
5. மற்றவரின் நடத்தையை புரிந்துக் கொள்ள உதவுகிறது.
6. வார்டில் குறைபாடுகளைத் தடுக்கிறது.
7. வெற்றிகரமான தலைமைப் பண்புகளை வளர்க்க உதவுகிறது.

> *மற்றவர்களின் முரண்பாடுகள் மற்றும் கவலைகள் பற்றிய ஆழமான புரிதலின் பின்னணியில் - குறிப்பாக, பார்வை மற்றும் முக்கியத்துவம் வாய்ந்த, சூழ்நிலையில் - உங்கள் கருத்துகளை நம்பகத்தன்மையை அதிகரிக்கச் செய்யும் போது, உங்கள் சொந்த கருத்துக்களை முன்வைக்க முடியும்.*
>
> **– ஸ்டீபன் ஆர். கோவி**

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 283 1/5/2020 10:46:03 AM

11.4.1 பின்வரும் எளிய வழிகாட்டுதல்களை செவிலியர்கள் தங்களின் தகவல் தொடர்பு திறன்களை மேம்படுத்துவதற்கு பயன்படுத்தலாம்.

நெகிழ்வாக இருங்கள்

ஒவ்வொருவருக்கும் தகவல் தொடர்பு கொள்வதற்கு விருப்பமான முறை உள்ளது அவை ஒருவருக்கொருவர் தொலைபேசியிலோ அல்லது இணையத்தின் மூலமோ தொடர்பு கொள்வது.

கேட்கக் கற்றுக்கொள்ளுங்கள்

பேசுவதும் மற்றும் எழுதுவதும் மட்டுமே தகவல் தொடர்பு கொள்ளுவதின் பகுதியாகும் கேட்பதும் முக்கியமான ஒன்றாகும். ஒழுங்கற்ற முறையில் கேட்கும் போது நோயாளியின் முக்கிய தகவல்களை இழக்கிறார்கள். கேட்பதின் தவறுகள் (பிழைகள்) பெரும்பாலும் பலபணி முடிவுகளின் விளைவுகளாகும்.

யூகங்கள் செய்தல் கூடாது

ஒரு நோயாளியைப் பற்றி நீங்கள் இதைப் பற்றி தெரிந்திருக்கிறீர்கள் என்று யூகிக்கிறேன் என்பது மிகவும் பெரிய பிழையாகும். அறிவுறுத்திய தகவல்களில் புரிந்துக்கொள்ளாமைஅல்லது இடைவெளியை தவிர்க்க நோயாளியிடம் தாங்கள் கூறியவற்றை மீண்டும் கூறுமாறு கேட்க வேண்டும்.

உடல் மொழியைக் கவனித்தல்

உங்களின் நடத்தை, மனோபாவம் மற்றும் சைகைகள் நோயாளியின் எண்ணங்களைப் பாதிக்கக் கூடியதாகும்.

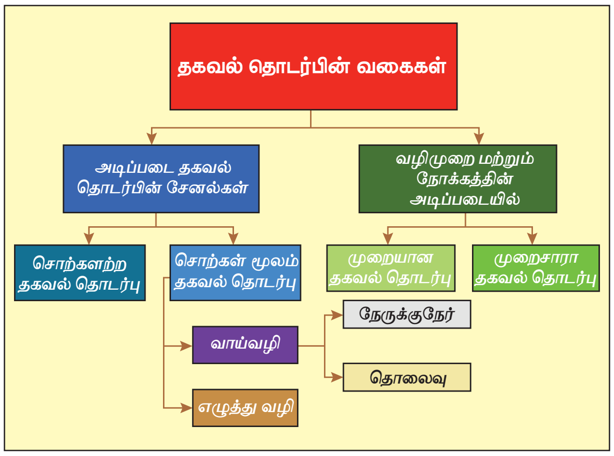
எழுதும் திறமையை வலிமைப்படுத்துதல்

தகவல் தொடர்பு எழுதுதலையும் பேசுதலையும் உள்ளடக்கியது பொறுப்பு (பங்கு) அல்லது சிறப்பம்சத்தை பொறுத்து, அதிக எழுத்துக்களுக்கு செவிலியர்களாகிய நீங்கள் மட்டுமே பொறுப்பாவீர்கள்.

உங்களுக்குத் தெரியுமா?

ஒரு தொழில் முறை சுத்தமாகவும், நன்கு அழகு படுத்தப்பட்டதாகவும், தொழில்ரீதியாக அலங்கரிக்கப்பட்டதாகவும் மற்றும் நாற்றத்தை சகித்துக் கொள்ளவும் எதிர்பார்க்கப் படுகிறது. தொழில்முறை நடத்தை அரவணைப்பு, நட்பு, நம்பிக்கை மற்றும் திறமை ஆகியவற்றை பிரதிபலிக்கிறது. நிபுணர் ஒரு தெளிவான, நன்கு திட்டமிடப்பட்ட குரலில் பேசவும், மற்றவர்களிடம் பேசவும், உதவியாளர்களிடமும் சக ஊழியர்களிடமும் பேசவும் திறமையாகவும் தொடர்புகொள்வார். நன்கு ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட, நன்கு தயாரிக்கப்பட்ட, மற்றும் செவிலியரின் பொறுப்புகள் பொருத்தப்பட்ட வல்லுநர்கள் கூட தொடர்புகொள்கிறார்கள். தொழில்முறை தகவல் தொடர்பின் பொது கூறுகளான "மரியாதை, பெயர்கள் பயன்படுத்துதல், நம்பகத்தன்மை, தன்னாட்சி மற்றும் பொறுப்பு, உறுதிப்பாடு" ஆகியனவாகும் .

10.5 தகவல் தொடர்பின் வகைகள்



மக்கள் ஒருவருக்கொருவர் தகவல் தொடர்பு கொள்ளும் போது பல வழிகளில் தங்களின் செய்தி மற்றும் அதன் சூழலை பகிர்ந்துக் கொள்கின்றனர். தேர்ந்தெடுக்கும்

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 284 1/5/2020 10:46:05 AM

தகவல் தொடர்பு மற்றும் உங்களின் வழிமுறையில் தொடர்புபடுத்தப்படுகிறது. பல்வேறு விதமான தகவல் தொடர்பு முறைகள் உள்ளன. அவை பின்வருமாறு.

10.5.1 வாய்மொழித் தகவல் தொடர்பு

வாய்மொழித் தகவல் தொடர்பானது செய்தியை வாய்மொழியாக அனுப்பப்படுவதாகும். தகவல் தொடர்பு வாய்மொழி மற்றும் எழுத்து வழி மூலம் செய்யப்படுகிறது. பொதுவாக மக்கள் தங்களின் சொந்த அணுகுமுறை கருத்து, உணர்வு மற்றும் எண்ணங்களைக் கொண்டு உருவாக்குவதில் சரியான அர்த்தத்தை வழங்குவதில் தடையாகவும் இருக்கிறது.

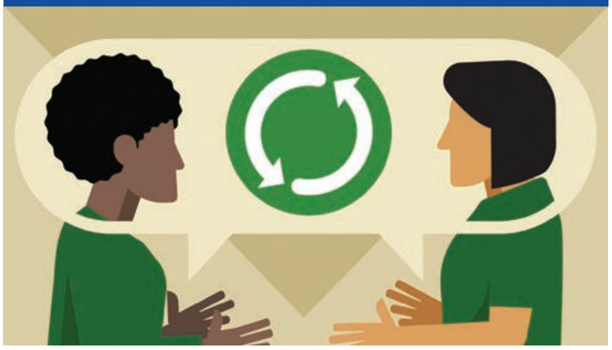
வாய்மொழித் தகவல்தொடர்பு இரண்டு வகைப்படும். அவை

1. **வாய்வழித் தகவல் தொடர்பு**
2. **எழுதப்பட்ட தகவல் தொடர்பு**

1. வாய்வழித் தகவல் தொடர்பு

இவை பேச்சு வழக்குகளில் பேசக்கூடிய வார்த்தைகளால் உபயோகிக்கப்படுகிறது. இவை நேருக்கு நேர் உரையாடுதல், பேசுதல், செல்போனில் உரையாடுதல், வீடியோ, ரேடியோ, தொலைக்காட்சி, இணையத்தின் மூலம் பேசுதல் போன்றவையாகும். மேலும் சுருதி, சத்தம், வேகம் மற்றும் தெளிவான பேச்சு, போன்றவை தகவல் தொடர்பின் முக்கிய காரணிகளாகும்.

வாய்வழித் தகவல் தொடர்பு



வாய்வழி தகவல் தொடர்பின் நன்மைகள்

இது விரைவான கருத்துக்களை வழங்குகிறது. நேருக்கு நேரான உரையாடலில், முக பாவனை, உடல் மொழியின் மூலம் எளிதாக புரிந்து கொண்டதை அறிய முடியும்.

வாய்வழித் தகவல் தொடர்பின் தீமைகள்

நேருக்கு நேர் தொடர்பு கொள்வதின் மூலம், பயனாளி செய்தியை பற்றி ஆழமாக சிந்திக்க முடிவதில்லை.

2. எழுதப்பட்ட தகவல் தொடர்பு

எழுதப்பட்ட தகவல் தொடர்பில், எழுதப்பட்ட அறிகுறிகள் அல்லது சின்னங்கள் பயன்படுத்தப்படுகின்றன. எழுதப்பட்ட செய்தி ஒரு வேளை அச்சிட்டவை அல்லது கையால் எழுதப்பட்டவையாக இருக்கலாம். எழுதப்பட்ட தகவல் தொடர்பு செய்திகளை மின்னஞ்சல், கடிதம், அறிக்கை மற்றும் மெமோ போன்ற பல வழிகளில் அனுப்பலாம்.

எழுதப்பட்ட தகவல் தொடர்பு

எழுதப்பட்ட தகவல் தொடர்பின் நன்மைகள்

எழுதப்பட்ட செய்திகளை அனுப்புவதற்கு முன்பு, செய்திகளை பலமுறை திருத்தலாம். எழுதப்பட்ட செய்தியை பயனாளி (அ) பெறுபவர் முழுமையாக புரிந்து மற்றும் அதற்கேற்ற பின்னூட்டத்தை வழங்கும் அளவிற்கு மாற்றியமைக்கலாம்.

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 285 1/5/2020 10:46:06 AM

எழுதப்பட்ட தகவல் தொடர்பின் தீமைகள்
எழுதப்பட்ட தகவல் தொடர்பில், வாய்மொழி தகவல் தொடர்பை போன்ற உடனடி பின்னூட்டம் கிடைக்காது.

10.5.2 சொற்களற்ற சைகைவழி தகவல் தொடர்பு

சொற்களற்ற தகவல் தொடர்பு என்பது சொற்களற்ற செய்தியை அனுப்புவது (அல்லது) பெறுவது ஆகும். நாம் இவற்றை வாய்மொழி மற்றும் எழுதப்பட்ட தகவல் தொடர்பற்ற தகவல்தொடர்பு எனவும் கூறலாம். மேலும் இவை பேச்சாளரின் தோற்றம், உடை, தலைமுடி, அழகு பொருட்கள், சைகைகள், உடல்மொழி, தோரணை, குரலின் தொனி, அல்லது முக பாவனை போன்றவை ஆகும். சொற்களற்ற தகவல் தொடர்பு முழுமையாக பேச்சாளரின் உடல் மொழியைக் குறிக்கும்.

10.6 தகவல் தொடர்பின் நிலைகள்

1. சுயமான தகவல் தொடர்பு
2. தனிப்பட்டவர்களுக்கிடையேயான தகவல் தொடர்பு
3. பொதுவான தகவல் தொடர்பு
4. ஊடகவழித் தகவல் தொடர்பு
5. சிறு குழுத் தகவல் தொடர்பு

1. சுயமான தகவல் தொடர்பு

சுயமான தகவல் தொடர்பு என்பது எனக்கு நானே தொடர்பு கொள்வது, எனக்குள்ளே பேசிக்கொள்வது, என்னைப் பற்றியே உணர்வது மற்றும் சிந்திப்பது ஆகும்.

2. தனிப்பட்டவர்களுக்கிடையே தகவல் தொடர்பு

தனிப்பட்டவர்களுக்கிடையே தகவல் தொடர்பு என்பது நீங்கள் நேரடியாக மற்றவரிடம் தகவல் தொடர்பு அல்லது ஒரு சிறிய குழுவிடம் தொடர்பு கொள்வதாகும். இன்டர் மற்றும் தனிப்பட்ட என்ற வார்த்தை இரு தனிப்பட்ட நபருக்கிடையே பரிமாற்றம் செய்யப்படும் தகவல்தொடர்பு ஆகும்.

3. பொது – தகவல் தொடர்பு

பொதுவான தகவல் தொடர்பு என்பது ஒரே செய்தியை, ஒரே நேரத்தில் குழுவாக ஒன்று திரண்டு செய்திகளை பெறுவது ஆகும்.

எ.கா – திரைப்படம், தொலைக்காட்சி நிகழ்ச்சி, பேச்சு, விளம்பரம், அரசியல் விரிவுரை, குழு அறிக்கை, மற்றும் பல.

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 286 1/5/2020 10:46:07 AM

4. ஊடகவழித் தகவல் தொடர்பு

பெரிய அளவிலான தகவல் தொடர்பு (அ) வெகுஜன தகவல் தொடர்பு என்பது பொது தகவல் தொடர்பை போலவே செய்தியை மின்னனு அல்லது இயந்திர வழியாக பரிமாற்றம் செய்வதாகும்

எ.கா – புத்தகங்கள், பத்திரைக்கைகள், ஊடகம்.

5. சிறிய குழுத் தகவல் தொடர்பு

சிறிய குழு தகவல் தொடர்பு என்பது முறையான அல்லது முறைசாரா குழுக்கள் அல்லது அணிகள் ஆகும். இது முடிவெடுத்தல், பிரச்சனைகளை தீர்த்தல் மற்றும் கலந்துரையாடலின் மூலம் ஒரு அமைப்பு அல்லது நிறுவனத்திற்கு தேவையான முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது.

மாணவர் செயல்பாடு

ஒரு நபர்/நோயாளியை கையாளும் போது குழுவில் உள்ள நபர்களுக்கு தெரியாத மொழி எனில் நீ எவ்வாறு கலந்துரையாடல் செய்வாய்?

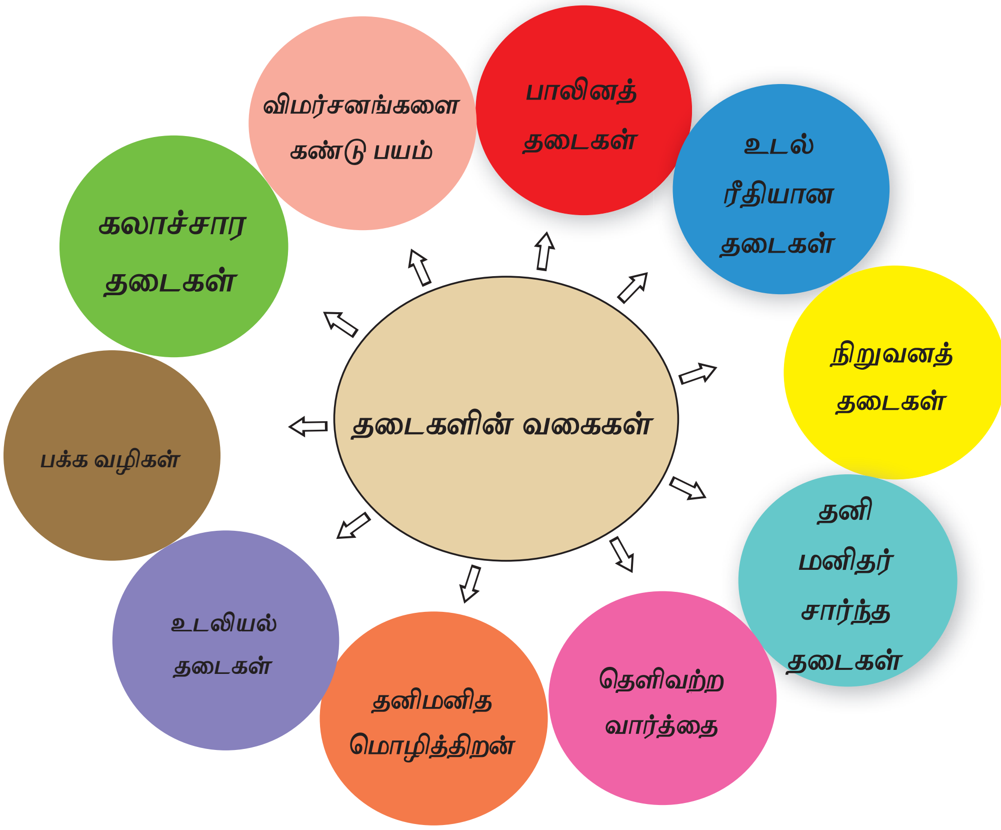
10.7 தகவல் தொடர்பின் தடைகள்

பயனுள்ள தகவலுக்கான தடைகள் சரியான அல்லது திரிக்கப்பட்ட செய்தியை அல்லது நோக்கத்தை திசைதிருப்பும் போது அனுப்பப்பட்ட செய்திகளில் தடைகள் ஏற்படுதல் ஆகும். இவை தகவல் தொடர்பு செயல்முறையின் தோல்விக்கு காரணமாக இருக்கலாம். அல்லது விரும்பத்தகாத விளைவை ஏற்படுத்தலாம்

தடைகளின் வகைகள்

- **உடல் ரீதியான தடைகள்:** உடல் ரீதியான தடைகள் பெரும்பாலும் இயல்பான சுற்றுச்சூழல், சத்தம், பார்வை குறைபாடு போன்றவற்றால் ஏற்படுகிறது.
- **நிறுவனத் தடைகள்:** பணிபுரியும் இடங்களில் நிறுவனங்களின் பிரச்சனை காரணமாக தடை ஏற்படுதல். (எ.கா) கண்காணிப்பு குறைபாடு, பயிற்சி, கொள்கைகள் ஒழுங்கின்மை.
- **தனி மனிதர் சார்ந்த தடைகள்:** தனிமனிதனது மனநலம் சார்ந்த பிரச்சனைகளால் ஏற்படுகிறது. எ.கா. வேலை செய்வதில் குறைவான ஆர்வம் அல்லது திருப்தியில்லாத பணி.
- **தெளிவற்ற வார்த்தை மற்றும் சொற்றொடர்கள்:** ஒரே மாதிரியான உச்சரிப்புடன் வெவ்வேறு அர்த்தங்கள் உள்ள வார்த்தைகள், தகவலை பொருளற்றதாக்கும். ஆதலால் தகவலை தெரிவிப்பவர் சரியான முறையில் தகவலை பெற்றுள்ளாரா என்பதை உறுதிபடுத்திக் கொள்ள வேண்டும்.

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 287 1/5/2020 10:46:10 AM



- **தனிமனித மொழித்திறன்:** வாசகங்கள், கடினமான, சரியில்லாத வார்த்தைகளை பயன்படுத்துதல் பெறுநர் சரியாக தகவலை புரிந்துக் கொள்ளுதலை தடுக்கும்.
- **உடலியல் தடைகள்:** நோயினால் ஏற்பட்ட தனிமனித அசௌகரியங்கள், பார்வைக் குறைபாடு, காது கேளாமை, போன்றவையாகும்.
- **பக்க வழிகள்:** வார்த்தைகளில் அனுப்புனரும், பெறுநரும் சரியான குறியீட்டு சொற்களைப் பயன்படுத்தாததின் காரணமாக ஏற்படுகிறது.
- **கலாச்சார தடைகள்:** உறுதியான நம்பிக்கைகள், கலாச்சாரம், மனோபாவம், மதம், உணர்வு, கல்வியின்மை போன்றவை தகவல் பரிமாற்றத்தை தடுக்கும்.
- **விமர்சனங்களை கண்டு பயம்:** தகவல் தொடர்பை தடுக்கும் மிக முக்கியக் காரணியாகும்.
- **பாலினத் தடைகள்:** ஒரு குறிப்பிட்ட நிகழ்ச்சி நிரலின் பொழுது தகவல் தொடர்பாளர்களின் எண்ணங்கள் அனேகமாக மாறுபடுகின்றன. இரு பாலினத்தாரிடையே சாதாரணமாகக் காணப்படுகிறது.

தகவல் தொடர்புக்கான தடைகளை கடக்க உதவும் சில வழிகள்

- தெளிவாக கருத்துக்களை கூறுதல்: தகவலை வழங்குபவர் தெரிவிக்கும் தகவலில் தெளிவாக இருத்தல் வேண்டும்.
- தகவலை முழுமைப்படுத்துதல்: அனுப்பப்படும் தகவல் அதை தெரிவிக்கும் நோக்கத்தோடு மட்டும் இருத்தல் வேண்டும். இயற்கைக்கு புறம்பானதாக இருக்க கூடாது.

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 288 1/5/2020 10:46:11 AM

❖ பெறுபவரின் நிலையை புரிந்துக் கொள்ளுதல்: வெளிப்படுத்தும் தகவல் மொத்த உடல் அமைப்பு மற்றும் மனித அமைப்பு பொறுத்து மொத்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துவதாக இருக்க வேண்டும்.

❖ சாதகமான மற்றும் பொருத்தமான வழிமுறையை பயன்படுத்துதல்: தகவலை தெரிவிப்பதில் பொறுத்தமான வழிகளை கட்டாயமாக தேர்ந்தெடுக்க வேண்டும்.

❖ தகவல் தொடர்பில் நிலைத்தன்மை: அனுப்பப்படும் செய்தி நிலைத் தன்மையோடு நோக்கம் கொண்டதாக இருக்க வேண்டும்.

❖ பின்னூட்டம்: இவற்றில் சிறந்த (அ) பயனுள்ள பங்களிப்பு இருவரிடையே பரஸ்பர புரிதலை அதிகப்படுத்துவதாக இருக்க வேண்டும்.

❖ எளிமைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பு: அனுப்பப்படும் தகவலின் அமைப்பு, எளிமையான செயல்முறையில் இருத்தல் வலிமையை ஏற்படுத்தும். மேலும் தகவலை செலுத்துவதை ஒழுங்குபடுத்தும்.

❖ கவனித்தலை மேம்படுத்தவும்: தகவலை அனுப்புபவரும், பெறுபவரும் அமைதியாக கவனித்தல், பொறுமையாக மற்றொருவரின் அனுபவத்தை பகிர்ந்துக்கொள்ளுதல்.

❖ பரஸ்பர நம்பிக்கை மற்றும் உண்மைத்தன்மை: இவை இரண்டும் ஒரு சிறந்த தகவல் பரிமாற்றத்தை மேம்படுத்தும்.

மாணவர் செயல்பாடு

உங்கள் தகவல் தொடர்பு திறனின் தடையை அடையாளம் கனவும். அத்தடைகளை கடக்க நீ என்ன முயற்சி எடுப்பாய்.

10.8 திறமையான தகவல் தொடர்பு (EFFECTIVE COMMUNICATION)

ஒரு செவிலி சரியான முறையில் தகவலை அளிக்கும் பொழுது நோயாளி அல்லது மற்றவர்கள் அவள் அளிக்கும் தகவலைப் புரிந்து ஒத்துக்கொள்ளுகின்றனர். தகவல் அளித்தலை சரியாக புரிந்து கொள்வதிலிருந்து இப்பாடத்தை தொடங்குவோம்.

❖ பகிரப்பட்ட புரிந்து கொள்ளுதல் அடைதல்.

❖ இலக்கு அல்லது நோக்கத்தை அடைய மற்றவர்களை செயல்பட வைக்க ஊக்குவிக்கிறது.

❖ கலந்துரையாடலில் மக்கள் தங்கள் பிரச்சினைகளைத் தடைகளைத் தகர்த்து வெளிப்படுத்த வேண்டிய தகவல்களுக்கு வழிவகுக்கிறது.

❖ ஊடக வழித் தகவல்கள் மக்களை அல்லது நோயாளியை புதிய கோணங்களில் சிந்திக்க வைத்து சிறப்பாக செயல்பட வைக்கிறது.

திறமையானத் தகவல் தொடர்புக்கு தேவையானவை

❖ உணர்வுகளை வெளிப்படுத்தல்

❖ உன்னை சிறப்பாக வெளிப்படுத்துதல்

❖ பாராட்டுதல்களைக் கொடுத்தலும், வாங்குதலும்

❖ தேவையற்றவைகளுக்கு "NO" சொல்ல கற்று கொள்ள வேண்டும்

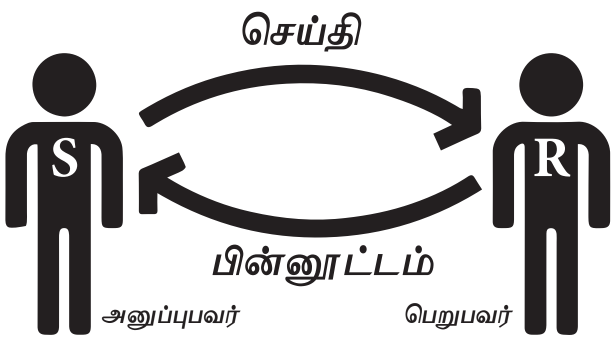
❖ பிரச்சனைகளைத்திறமையாககையாளுதல்

❖ திறமையான தகவல் தொடர்பு மற்றவருடன் இணைந்து செல்வதற்கான வழியாகும்.

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 289 1/5/2020 10:46:11 AM

10.8.1 திறமையான தகவல் தொடர்பு முறைகள்

தகவல் தொடர்பை அதிகரிக்கும் முக்கியமான உத்திகள் கீழே விளக்கப்பட்டுள்ளது.



கவனிக்கும் திறமை (ATTENTION SKILLS)

அனுப்புபவர் எதைப் பரிமாறிக் கொள்ள விரும்புகிறாரோ அதற்குத் தகுதியான வார்த்தை அல்லது உடல் அமைவை (body language) உருவாக்குவதில் போதுமான கவனம் செலுத்த வேண்டும். பெறுபவர் என்ன தகவல் பரிமாறப்படுகிறது என்று கேட்பதிலும் பார்ப்பதிலும் கவனம் செலுத்தப்பட வேண்டும். தகவல் பரிமாற்றத்தின் பொழுது அனுப்புனர் மற்றும் பெறுனர் ஒருவர் மற்றொருபவரின் மீதுள்ள அணுகுமுறையே கவனத்தை ஈர்க்கிறது.

> **உங்களுக்குத் தெரியுமா?**
>
> பிரச்சனைகளை முன் கூட்டியே அறிந்து தீர்மானங்களை எடுக்கவும், ஒருங்கிணைக்கவும்,வேலைத் திறனுக்கும், மற்றவர்களை பார்வையிடவும், உறவுகளை மேம்படுத்தவும் சேவையின் முடிவை முன்னேற்றவும் உதவுகிறது.

நல்லுணர்வைப் பாதுகாத்தல்

நல்லுணர்வைப் பாதுகாத்தல் நம்முடைய தொழிலுக்கும் தனிப்பட்ட வாழ்க்கைக்கும் அவசியமாகிறது.

- பயமுறுத்தாத பாதுகாப்பான தலைப்புகளை சிறிய அளவு பேச்சுகளுக்கு பயன்படுத்தலாம்.
- மற்றவர் என்ன பேசுகிறார் என்பதைக் கேட்டறிந்து அவரது அனுபவங்களையும், சூழ்நிலைகளையும் பார்த்தால் அது தகவல் தொடர்பின் தொடக்க நிலைக்கு பேச வேண்டியவற்றை அளிக்கும்.
- நகைச்சுவை உணர்வு சிறிதளவு அவசியம்.
- அனுப்பும் மொழியில்லாத சமிக்கைகள் மற்றும் உடல் அசைவுகளில் கவனமாக இருத்தல் அவசியம்.
- சிறிதளவு பச்சாதாபம் அல்லது அடுத்தவரது உள் உணர்வுகளை அறிந்து கொள்ளல் அவசியம்.

பச்சாதாபத் திறமைகள்

தகவல் தொடர்புக்கு பச்சாதாபம் மிகவும் அவசியம் இன்னொரு மனிதனாக அவரது உணர்வுகள், தேவைகள், மற்றும் மனநிலையோடு உலகைக் காணுதல் ஆகும்.

10.8.2 திறமையான தகவல் தொடர்பின் வழி காட்டுதல்கள்

1. தெளிவு

- நாம் என்ன தகவல் பரிமாறிக் கொள்ள விரும்புகிறோம் என்பதைப் பற்றிய தெளிவான பகுப்பாய்வு
- இதற்காக எடுத்துக் கொள்ளும் முயற்சி வெற்றி பெறுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 290 1/5/2020 10:46:11 AM

❖ தகவல் தொடர்பின் மிகப்பெரிய பிழை யாதெனில் நடந்து விட்டால் என்பதே என்று ஜியார்ஜ் பெர்னார்ட்ஷா கூறுகிறார்.

2. பகிரப்பட்ட செயல் :

❖ தகவல் பரிமாற்றம் ஒரு நிறுவனத்திலுள்ள அனைத்து நபர்களின் கடமை என்பதை மறந்து விடக்கூடாது. அவை தீர்க்கப்படுபவையாகவோ அல்லது தீர்க்கப்படக்கூடாதவையாகவோ இருக்கலாம். ஆனால் அனைவரும் பொதுவான இலக்கிற்காக வேலை செய்தல் வேண்டும்.

3. பொதுவான அடையாளங்கள்:

❖ அனுப்புநர் மற்றும் பெறுநருக்கு பழக்கமான குறியீடு மற்றும் குறிவிலக்கம் செய்தலில் பங்கு பெற வேண்டும்.

❖ தகவல் தொடர்பில் குறியீடுகளும் அடையாளங்களும் பொதுவாக புரிந்து கொள்ளப்படாவிட்டால் பரஸ்பர தன்மை இருப்பதில்லை.

4. பெறுநரின் தேவைகளுக்கு முதன்மை அளித்தல்

❖ நாம் தகவலை பரிமாறும் பொழுது பெறுநரின் தேவை, செய்தி மற்றும் தகவலை மனதில் கொள்ள வேண்டும்.

❖ பெறுநரின் குறுகிய கால அல்லது நீண்டகாலத்திற்கு உபயோகமான முயற்சியாக நாம் பரிமாறும் தகவல் தொடர்பு இருக்க வேண்டும்.

❖ பெறுநரின் தேவைகளை நாம் அறிந்திருத்தல் மேலும் அவர் நம்மை வரவேற்கும் தன்மையுடையவராக்கும்.

5. பின்னூட்டம்

❖ பின்னூட்டம் செயல்களில் ஊக்கமளிக்கிறது என்று புகழ் பெற்ற நிறுவன அதிகாரி கூறுகிறார். தகவல் தொடர்பு என்பது பெறுநரால் அனுப்பப்படும் செய்தி புரிந்து கொண்டால் மட்டுமே முழுமையடைகிறது.

❖ அனுப்புநர் பின்னூட்டம் பெறாவிட்டால் பெறுநரால் செய்தி புரிந்து கொள்ளப்பட்டதா என்பதை அறிந்து கொள்ள முடியாது.

❖ தகவல் பரிமாற்றத்தில் ஏற்படும் பிரச்சினைக்கு காரணம் தவறாகப் புரிந்து கொள்ளுதலும் பிழைகளுமாகும்.

6. சுறுசுறுப்பான கவனித்தல்

❖ சுறுசுறுப்பான அல்லது பங்குபெறும் கவனித்தல் என்பது மற்றவைகளை விட தகவல் பரிமாற்றத்தில் முக்கியமான காரணியாகும்.

❖ ஆதலால் அனுப்புநர் மற்றும் பெறுநர் ஆகிய இருவரின் இணைந்த கடமையாக தகவல் பரிமாற்றம் உள்ளது என்பது மறுபடியும் உறுதியாகிறது.

7. உணர்ச்சிகளைக் கட்டுப்படுத்துதல்

❖ ஒரு நிறுவனத்தில் உள்ள உயர்பதவியிலிருப்போர், கீழாக வேலை செய்பவர் மற்றும் உடன் வேலை செய்பவர்களிடையேயான உணர்வுகள் பரஸ்பர உறவை உண்டாக்குவதில் முக்கிய பங்கு வகிக்கின்றன.

❖ தகவல் பரிமாற்றத்தின் முக்கிய நோக்கம் என்னவெனில் மக்கள் தங்கள் சொந்த இலக்கை அடைவதற்காக முயலும் பொழுது அவர்களை நிறுவனத்தின் விரும்பப்பட்ட இலக்கை ஊக்குவிப்பதற்கான சூழ்நிலையை உருவாக்குவதே ஆகும்.

8. பணிவு

❖ தகவல் தொடர்பின் முக்கிய பாகம் பேசும் தொனியே ஆகும்.

❖ பணிவு என்பது வார்த்தைகளிலும் செயல்களிலும் மிகத் தெளிவாக வெளிக் கொணரப்படுவது என்பது எவரும் அறிந்ததே.

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 291 1/5/2020 10:46:11 AM

9. இறைச்சல் (அ) ஒலியை நீக்கவும்

- தகவல் பரிமாற்றத்தின் பொழுது இரைச்சலை உண்டாக்கும் காரணியை நீக்க, முடிந்த அளவு முயற்சியை மேற்கொள்ள வேண்டும்.
- இது நவீன தொழில்நுட்ப முன்னேற்றத்தின் எழுச்சிக்குப்பின் மிக முக்கியமானதாகும்.
- உபகரணங்களில் ஏற்படும் ஏதேனும் கோளாறு அல்லது செய்தி கடத்தப்படுவதில் ஏற்படும் பிரச்சினைகள் தகவல் தொடர்பின் நோக்கத்தைப் பாதிக்கிறது.

10. யூகங்களைச் சரிசெய்தல் (CLARIFY ASSUMPTION)

- சரியான தகவல் பரிமாற்றம் யூகங்களின் அடிப்படையில் அமையாது.
- தகவலை அனுப்புபவர் தன்னுடைய யூகங்களை சரிசெய்து சரியான குறியீட்டுடன் தகவலை அனுப்ப வேண்டும்.

11. சித்தாந்தங்களையும் தெளிவின்மையையும் தவிர்த்தல்.

- சித்தாந்தங்களைத் தவிர்ப்பதாலும் எளிமையான சொற்களைப் பயன்படுத்துவதாலும் சொற்பொருள் பிரச்சினைகளைத் தவிர்க்கலாம்.
- பெற வேண்டிய தகவலுக்கு அதிகமான அளவு பெறுநருக்கு செல்லாதவாறு போதுமான கவனம் செலுத்தப்பட வேண்டும்.
- சித்தாந்தங்களுக்கு பதிலாக அனுப்புநர் தெளிவான உணர்ச்சியுள்ள வார்த்தைகளைப் பயன்படுத்த வேண்டும்.
- தெளிவின்மையைத் தவிர்ப்பதற்காக இருபொருள் தரும் வார்த்தையைத் தவிர்க்க வேண்டும்.

12. சமூக மனநிலை அம்சங்கள்

- தகவல் தொடர்பு என்பது இரு வழி நிகழ்வாக இருப்பதால், அனுப்புனர் மற்றும் பெறுநர் ஆகிய இருவரும் அடுத்தவருடைய கலாச்சாரம் மற்றும் சமூக மனநிலைப் பின்புலத்தைப் புரிந்து கொள்ள போதுமான முயற்சிகள் எடுக்கப்பட வேண்டும்.
- சரியான தகவல் தொடர்புக்கு முதலில் புரிந்து கொள் பின்னர் புரிந்து கொள்ளப்படுவாய் என்பதே பொன் மொழியாகும்.
- சரியானத்தகவல் தொடர்பு ஒரு அறிவிக்கப்பட்ட தகவல் தொடர்பாளரால் ஏற்படுகிறது.

13. முழுமையுற்றநிலை

- தேவையான உண்மைத் தகவல்கள், படங்கள் ஆகியவற்றுடன் முழுமையடைந்த தகவலை அனுப்ப முயற்சி செய்ய முடியும்.
- முழுமையடைந்த தகவல் பெற்றுக் கொள்பவரை எரிச்சலடையச் செய்வதால், சரியான பின்னூட்டம் அனுப்புநருக்கு கிடைப்பதில்லை.
- தகவலின் எந்த பகுதியிலும் பெறுநருக்கு சந்தேகம் ஏற்படாத வகையில் ஒருங்கிணைக்கப்பட வேண்டும்.

14. சுருக்கம்

- முழுமையுற்ற நிலை என்பது தேவையற்ற விளக்கங்கள் அல்லது திருப்பங்களை இணைப்பது என்பதல்ல.
- ஒரு சரியான தகவல் சுருக்கமாகவும், அறிவுப்பூர்வமாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- அனுப்புனர் தன்னுடைய செய்தியில் தெளிவாக இருத்தல் வேண்டும்.

15. உடல் மொழியை சரியாக பயன்படுத்துதல்

- வாய்வழி தகவல் தொடர்பில் உடல்மொழி முக்கியமான பங்கு வகுக்கிறது.
- சரியான உடல்மொழி இல்லாமல் வாய்வழி தகவல் சிறப்பாகவும் மற்றும் வெற்றிகரமாகவும் அமையாது.

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 292 1/5/2020 10:46:11 AM

❖ யாரோடு தகவல் தொடர்பு கொள்கிறோமோ அவருடன் சரியான பார்வை தொடர்பு கொண்டிருக்க வேண்டும்.

❖ நம்முடைய கைகள் மற்றும் காலின் அசைவுகள் நயமானதாக அமைய வேண்டும்.

❖ நம்முடைய நடையும், பேச்சும் அனைவராலும் கவனிக்கப்படுகின்றன.

❖ ஆரோக்கியமான கைகுலுக்குதலால் பல நன்மைகள் நிகழும்.

❖ தலையும், தோள் பட்டையும் நிமிர்ந்து இருத்தல் நம்முடைய தன்னம்பிக்கையைக் காட்டுகிறது.

உங்களுக்குத் தெரியுமா?

நம்முடைய கருத்துக்கள், எண்ணங்கள், உணர்வுகள் உள்ளார்ந்த நினைவுகள் ஆகியவற்றை நாம் பேச்சின் மூலம் தெரிவிக்கும் பொழுது பலவகைக் காரணிகளையும் வெளிப்படுத்துகிறோம். அவையாவன,

- பேச்சின் தொனி
- பேச்சின் வலியுறுத்தல்கள்
- பேச்சின் பொருள்
- மொழியை பயன்படுத்துதல்
- நகைச்சுவை உணர்வு
- வெளிப்படுத்தும் விதம்
- உச்சரிப்பு
- உச்ச தொனி
- பேச்சின் ஊகித்தல்

10.8.3 சரியான தகவல் தொடர்பிற்கான சில குறிப்புகள்

1. வெளிப்படுத்தக் கற்றுக்கொள்ளுதல்

உங்களைப் பற்றி மற்றவர்கள் புரிந்து கொள்ள அனுமதிப்பதால் உங்களிடம் இருந்து எதை எதிர்பார்க்க வேண்டும் என்று அறிந்து கொள்வர். அவர்கள் தங்களைப் பற்றி தகவல்களை உங்களுக்கு அளிப்பதால் உங்களுக்கு தேவையான தகவல் கிடைக்கிறது.

2. கவனித்தலுக்கான திறமையைக் கற்றல்

சரியான கவனித்தல் மனவேற்றுமையைத் தவிர்க்கும். சிதறாத கவனத்தை நோயாளி / பேசுபவருக்கு அளிக்க வேண்டும். அதிகப்படியானத் தகவல் தேவைப்பட்டால் கேள்விகள் கேட்கலாம். நீங்கள் விரும்பாவிட்டாலும் நேர்மறையானவற்றை பேச முயல வேண்டும்.

3. உறுதியாக இருக்கக் கற்றல்

மற்றவர்களைக் காயப்படுத்தாமல் ஒளிவு மறைவின்றி வெளிப்படுத்த வேண்டும். உறுதியாக இருத்தல் என்பது 'இல்லை' என்று சொல்ல வேண்டிய இடத்தில் "ஆம்" என்று சொல்லாதிருத்தல்.

பாடச்சுருக்கம்

தகவல் தொடர்பு என்பது செவிலியர்கள் சிறப்பான சிகிச்சையளிக்கவும் மற்றும் திறமையை வளர்த்துக் கொள்வதற்கும் மற்றும் சுகாதார மேம்பாட்டின் முன்னேற்றத்தில் சிறந்ததாகும். தகவல் தொடர்பு என்பது உண்மைகள், கருத்துக்கள், ஆலோசனைகள், உணர்வுகள், தகவல்களை பரிமாறிக்கொள்வதாகும். அனுப்புனர்,

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 293 1/5/2020 10:46:12 AM

பெறுநர், செய்தி மற்றும் பின்னூட்டம் பற்றிய செயல்முறையின் அடிப்படையில் தகவல் தொடர்பு காரணிகள் அமைந்துள்ளன. செவிலியர்கள் தனிப்பட்ட, பொது, இடை-தனிப்பட்ட மற்றும் பெரிய அளவிலான வழிகளில் தகவலை பரிமாற்றம் செய்வதால் சிறப்பான மாற்றம் மற்றும் சுகாதார இலக்குகளை அடைய முடிகிறது.

சிறப்பான தகவல் தொடர்பு நம்முடைய பிரச்சனையைத் தீர்க்கவும், முடிவெடுக்கவும், வேலைகளை ஒருங்கிணைக்கவும், உறவுமுறையை வளர்க்கவும் மற்றும் சேவையை மேம்படுத்தவும் உதவுகிறது.

சொற்களற்ற நடத்தையின் மூலம் சமூகத்தில் தகவல் தொடர்புப் பரிமாற்றம் செய்யப்படுகிறது. செய்தியை பெற அடையாளங்கள், குறிப்புகள் போன்றவை பயன்படுகிறது.

A-Z சொற்பொருட்களஞ்சியம்

தகவல்தொடர்பு (Communication)	-	இது ஒரு நபரிடமிருந்து, மற்றொருவருக்கு தகவலை தெரிவிப்பதும், பெறுவதும் ஆகும்.
வாய்மொழிதகவல் தொடர்பு (Verbal Communication)	-	வார்த்தைகளின் மூலம் தகவலை அளித்தல்.
சொற்களற்ற சைகை வழி தகவல் தொடர்பு (Non-Verbal Communication)	-	வார்த்தை அல்லது எழுத்து மொழியை பயன்படுத்தாமல் சைகை, முகபாவணை அல்லது உடல்மொழி மூலம் தகவல் அளித்தல்.
தனிப்பட்ட தகவல் தொடர்பு (Inrtra Personal)	-	தனக்குள்ளாகவே பேசிக்கொள்ளுதல் அல்லது சிந்தித்தல்.
தடைகள் (Barriers)	-	ஒரு வேலி அல்லது செயல்பாடுகளை தடுத்தல் அல்லது அதிகாரம்
பரிபூரண திறமைகள் (Empathy Skills)	-	மற்றவரின் எண்ணங்கள் மற்றும் உணர்ச்சிகளை புரிந்துக் கொள்ளுதல்.
உடல் மொழி தகவல் தொடர்பு (Body Language)	-	மனோபாவம் மற்றும் உணர்ச்சி மூலம் நினைவு மற்றும் நினைவிழந்த அசைவுகள் மற்றும் தோற்றம் ஆகியவை தகவலை வெளிப்படுத்தப்படுகிறது.
முழுமையான (Completeness)	-	நிலை அல்லது அதற்கு பொருத்தமான பகுதி
உணர்வு (Conciseness)	-	தகவல் அளிக்கும் போது வார்த்தைகளை திறமையாக உபயோகிக்க வேண்டும், தேவையற்ற வார்த்தைகளை தவிர்க்க வேண்டும்.
பின்னூட்டம் (Feedback)	-	ஒரு தகவல் அல்லது ஒரு நபரின் செயல் திறனின் பின்னூட்டம்

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 294 1/5/2020 10:46:12 AM

7WAJ2S

மதிப்பீடு

I சரியான விடையை தேர்ந்தெடுத்து எழுதுக.

1. தகவல் தொடர்பு என்பது இவற்றின் நடத்தையை குறிக்கும்.

அ)சமூக சூழல் ஆ)வார்த்தைவழி

இ)சொற்களற்ற ஈ)எதுவுமில்லை

2. தகவல், கருத்துக்கள், உணர்வுகள் போன்றவற்றின் பரிமாற்ற செயல்முறை எது?

அ)தகவல் தொடர்பு

ஆ)தகவல்

இ)உரையாடல்

ஈ)மேற்கண்ட அனைத்தும்

3. சுயமான தனிநபர் தகவல் தொடர்பு என்பது

அ) இருவருக்கிடையே கலந்துரையாடல்

ஆ) உள்ளார்ந்த எண்ணங்கள்

இ) சிறுகுழுவினருடன் தொடர்பு

ஈ) மேற்கண்ட அனைத்தும்

4. சொற்களற்ற தகவல் தொடர்பு என்பது இதனையும், உள்ளடக்கியது

அ)புன்னகை ஆ)வாசனை

இ)சிரிப்பு ஈ)முறைத்தல்

5. தனிமனிதனுடைய மனநிலையை பாதிக்கும் தடை இவை

அ)உடல் ரீதியான ஆ)சுற்றுச்சூழல்

இ)உடலியல் ஈ)நிறுவனம்

6. பரஸ்பர புரிதலை மற்றும் பயனுள்ள பங்களிப்பையும் மேம்படுத்துபவை எவை?

அ)பின்னூட்டம் ஆ)அனுப்புநர்

இ)பெறுநர் ஈ)சத்தம்

7. திறமையான தகவல் தொடர்புக்கான ஒரு தங்க விதி முதலில் "புரிந்துகொல் பின் புரிய வை".

அ)உளவியல் ஆ)சமூகம்

இ)சமூக – உளவியல் ஈ) கலாச்சாரம்

8. ஒரு பரிவர்த்தனை மற்றும் செய்தி உருவாக்கம் என அழைக்கப்படுகிறது.

அ)தகவல் தொடர்பு

ஆ)வார்த்தைமொழி தகவல் தொடர்பு

இ)வெகுஜன தகவல் தொடர்பு

ஈ)தகவல்

9. பின்வருவனவற்றில் வாய்மொழி அல்லாத தகவல் தொடர்பில் உணர்வுகள் மற்றும் நோக்கங்களை புரிய வைக்க உதவும் செய்கை எது?

அ) தகவல் தொடர்பு

ஆ) உடல் மொழி

இ) வார்த்தை வழி தகவல்தொடர்பு

ஈ) எதுவுமில்லை

10. பயனுள்ள தகவல் தொடர்பின் தடைகள் என்பவை ....

அ) தற்காப்பு

ஆ)சுருக்கம்

இ)தனிநபரின் எண்ணங்கள்

ஈ)மேற்கண்ட அனைத்தும்

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 295 1/5/2020 10:46:12 AM

II கீழ்க்கண்ட வினாக்களுக்கு விடையளி

1. தகவல் தொடர்பு வரையறு.

2. தகவல் தொடர்புகளின் கூறுகள் யாவை?

3. பயனுள்ள தகவல் தொடர்பு என்றால் என்ன?

III கீழ்க்கண்ட வினாக்களுக்கு சிறுகுறிப்பு எழுதுக.

1. செவிலியருக்கு தகவல் தொடர்புதிறன் அவசியம் ஏன்?

2. தகவல் தொடர்பு செயல்முறையை விளக்கவும்.

3. செவிலியரின் தகவல் தொடர்பு திறனை வளர்க்க உதவும் எளிய வழிகாட்டுதல்கள் யாவை?

4. சொற்கள் மற்றும் சொற்களற்ற தகவல் தொடர்பை பற்றி சிறு குறிப்பு எழுதுக.

IV கீழ்க்கண்ட வினாக்களுக்கு விரிவான விடையளி

1. தகவல் தொடர்பின் வகைகளை விளக்குக.

2. தகவல் தொடர்பின் தடைகள் யாவை? மற்றும் அவற்றிளிலிருந்து வெளிவருவது எப்படி? விவரி.

3. பயனுள்ள தகவல் தொடர்பின் எதாவது பத்து வழிகாட்டுதல்களை பற்றி எழுதுக.

மேற்கோள் நூல்கள்

1. Handerson Virgiia & Gladys., Principles and practise of nursing, 6th edition, Macmillian publications, New York, 1978.
2. Park J.E & park, Text Book of preventive and social medicine, Jabalpur, BB publishers, 1989.
3. Brunner & Siddarth, Text book of medical and surgical nursing J.B Libbincott. Co., Philadelphia, 2000.
4. Potter & Perry's Fundamendals of Nursing – South Asian editions.

இணைய இணைப்பு

- https://open.lib.umn.edu/organizationalbehavior/chapter/8-4-different-types-of-communication-and-channels/
- https://www.habitsforwellbeing.com/9-effective-communication-skills/
- https://www.google.com/search?ei=z53BW6_CH4a9QOtmbmoBA&q=barriers+of++communication&oq=barriers+of++communication

XII_Nursing_Vocational_Unit 10.indd 296 1/5/2020 10:46:12 AM