

[14]
සංවිධාන ගැටුම් කළමනාකරණය

කේ. ඩී. ඩී. යූ. එම්. විජේගුණරත්න, ඒ. එම්. හේවගේ, එස්. නලිඳු, එම්. එච්. ජී. ටී. කුමාරි,
එස්. එච්. ටී. කේ. චන්ද්‍රසේකර, කේ. එම්. ජී. පී. ගයාන්, ඊ. ඩබ්ලිව්. ඒ. එස්. කුමාර,
කේ. ඒ. ඒ. එම්. පී. සඳුරුවන්

හැඳින්වීම

මානව ක්‍රියාකාරකම් ඇති ඕනෑම තැනෙක ගැටලු පැන නැගීම සාමාන්‍ය කරුණකි. ඒ අනුව ආයතනික ගැටලු යනු පොදු මූලධර්මයක් ලෙස සැලකීම වරදක් නොවේ. ගැටලු පැවතීම ආයතනයකට අවාසි සහගතය යන පොදු මතයට පටහැනිව වර්තමාන සොයා ගැනීම වන්නේ, මානව කළමනාකරණ තුළ ගැටලු පැවතීම ධනාත්මක ප්‍රතිඵල රැගෙන එන බවයි. ඒ අනුව ගැටුම් නිරාකරුවෙකු ලෙස හෝ මැදිහත්කරුවෙකු හෝ සාකච්ඡාකරුවකු ලෙස ඕනෑම කළමනාකරුවෙකුගේ කාර්යභාරය වගකීම ඉතා වැදගත් වේ. එසේ වුවද බොහෝ කළමනාකරුවන් තුළ පවත්නා ඌන කුසලතා සහ දැනුම හේතු කොට ගෙන මෙකී ගැටුම් නිරාකරණ ක්‍ෂේත්‍රය තුළ නොහැකියාවන් පිළිබිඹු කරයි. එබැවින් ආයතනික අර්බුදකාරී අවස්ථාවන් සඳහා පිළියම් යොදනු වස් ආයතනික ගැටුම් නිරාකරණයට මෙසේ ප්‍රවේශයක් ලබා දීම මෙම ලිපියේ ප්‍රධාන පරමාර්ථය වේ.

ගැටුමක් යනු කුමක් ද?

මූලිකව ම ගැටුමක් ලෙස අපට හඳුනා ගත හැක්කේ ප්‍රචණ්ඩකාරී සට්ටනයකි. වෙනත් අයුරකින් එය දඹරයක් හෝ අරගලයකි. ස්ටීවන් රොබින්ස් සහ පිරිස දක්වන පරිදි ගැටුමක් යනු, සියලුම ආකාරයේ විරුද්ධවා දී හෝ එදිරිවාදී අන්‍යෝන්‍ය කටයුතු වේ (2001). බොහෝ විට ගැටුම් ඇතිවන්නේ කිසියම් පාර්ශව දෙකක් හෝ වැඩි පිරිසක් අතරයි. ඒ අනුව ආයතනික/සංවිධාන ගැටුම් (Organizational conflict) යන්න පුළුල් ලෙස පහත පරිදි අර්ථ දැක්විය හැක.

වෙනස් තරාතිරමේ, අරමුණු, වටිනාකම් හෝ දැක්ම හේතුවකොට ගෙන හෝ හිඟ සම්පත් හෝ වැඩ කටයුතු හුවමාරු කර ගැනීම හේතු කොටගෙන ආයතනික සාමාජිකයින් දෙනෙකු හෝ වැඩි පිරිසක් හෝ කණ්ඩායම් අතර හටගන්නා නොඑකඟතා තත්ත්වයක් ගැටුමක් ලෙස හැඳින්විය හැක (රොබින්ස්, 2001).

මෙහිදී වැදගත් කරුණක් වන්නේ 'ගැටුමක්' යන්න අරගලයකින් ද (Dispute), අරගලය යන්න අර්බුදයකින් ද (Crisis) වෙනස් වන බවයි. ගැටුමක් තුළින් අර්ථ දැක්වෙන්නේ අරගලයක හා අර්බුදයක ප්‍රමාණය හා ස්වභාවයට වැඩිදුරට මුහුකුරා ගිය තත්ත්වයකි (කරුණාදාස සහ පිරිස, 2003).

ගැටුමකාරී මට්ටම් (Levels of conflicts)

වුඩ් සහ පිරිස (2001) දක්වන පරිදි ප්‍රධාන ගැටුම් ප්‍රභවයන් සිව් වැදැරුම් වන අතර ඒ පහත පරිදි වේ.

1. පුද්ගලික (Intra-individual)
2. අන්තර් පුද්ගල (Interpersonal)
3. කණ්ඩායම් (Group)
4. ආයතනික (Organizational)

පුද්ගලික ගැටුම්

තනි පුද්ගලයකුගේ අභ්‍යන්තරයෙන් හටගන්නා ගැටුම්කාරී තත්ත්වයන් මේ යටතට ගැනේ. මෙම ගැටුම් නිශ්චල වීම අර්බුදකාරී අරමුණු සහ අර්බුදකාරී භූමිකාවන් හේතු කොට හටගන්නා අතර ඒ එකිනෙක ගැටුම් පහත විස්තර කර ඇත (වුඩ් සහ පිරිස, 2001).

- නිශ්චල වීම හේතුකොට ගත් ගැටුම් යම් පුද්ගලයකු අපේක්ෂිත අරමුණු/ඉලක්ක කරා ළඟා වීමට පෙර ඔහුගේ/ඇයගේ අභිප්‍රායික ප්‍රවේශයන් අවහිර වීමයි. නිශ්චල වූ පුද්ගලයකු එයින් මිදීමට පහත සඳහන් ආරක්‍ෂක උපක්‍රමයන් අතුරින් එකක් තෝරා ගනු ලබයි.

ආක්‍රමණය (Aggression) - විරුද්ධවාදියාට හෝ බාධාවට හේතුකව හෝ සංකේතාත්මකව පහර දීම තුළින් ප්‍රතිචාර දැක්වීම.

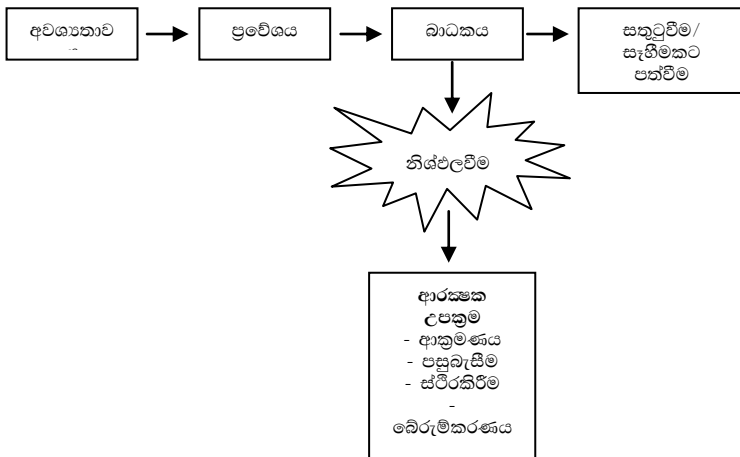
පසුබැසීම (Withdrawal) - ගැටුම අස්කර ගැනීම හෝ මඟහැර යාම.

ස්ථිර කිරීම (Fixation) - විරුද්ධවාදී /බාධාවට නොපවතින ලෙස කටයුතු කිරීම සහ උත්සාහය නොනවත්වා පවත්වා ගෙන යාම.

සමාදානයන් (Compromise) - බේරා ගැනීම /සම්මුතිය - නව අරමුණු ආදේශ කර ගැනීම හා සම්මුතියකට පැමිණීමට ඉඩ සලසා ගැනීම

සාමාන්‍යයෙන් නිශ්චල බව යනු සෘණාත්මක සංකල්පයක් වුවත් ඒ තුළින් ධනාත්මක බලපෑම් ද ඇති විය හැකිබව කරුණාදාස (2003) දී දක්වන අතර මෙය අයහපත් වන්නේ පුද්ගලයාගේ පෞරුෂයට බලපෑම් සිදු කරන විටයි. රූප සටහන් අංක 01 මගින් දක්වනුයේ නිශ්චල වීම පිළිබඳ ආකෘතියයි.

රූප සටහන් අංක 01: නිශ්චල වීම පිළිබඳ ආකෘතිය



- අරමුණු හේතුකොට ගත් ගැටුම් කරුණාදාස (2003) ට අනුව අරමුණු අතර ගැටුම් හට ගැනීමට මූලික හේතුව වන්නේ අරමුණු එකිනෙක තරඟකාරී වන විට සහ /හෝ අරමුණු තුළ ධනාත්මක මෙන්ම සෘණාත්මක ලක්‍ෂණයන් ද අන්තර්ගත වීම වන විටයි. නිශ්චල වීමේදී අරමුණු කරා ළඟා වීමක ප්‍රථම අවහිර වන්නේ තනි අභිප්‍රායී ප්‍රවේශයක් වන අතර අරමුණු අතර ගැටුම් වලදී අභිප්‍රේරණයන් දෙකක් හෝ වැඩි ප්‍රමාණයක් මෙසේ අවහිර විය හැකිය. මෙකී ඉලක්ක සම්බන්ධ ගැටුම් වලින් වශයෙන් තුන් ආකාරයකින් දැකිය හැක.

ළඟා වීම - ළඟාවීම පිළිබඳ ගැටුම්

යම් පුද්ගලයකු ධනාත්මක ඉලක්ක දෙකක් හෝ වැඩි ප්‍රමාණයකට එකවර ළඟා වීමට පෙළඹුණද එකී ඉලක්ක සියල්ල එකවර ළඟාකර ගත නොහැකි මට්ටමක පවතින විට මෙම තත්ත්වය උදාවේ (කරුණාදාස, 2003) .

ළඟා වීම - වැළැක්වීම

යම් පුද්ගලයෙකු ඉලක්කයකට ළඟා වීමට අභිප්‍රේරණය වී ඇති අතර එකී ඉලක්කය තුළ ධනාත්මක මෙන්ම සෘණාත්මක ලක්‍ෂණද අන්තර්ගත වීම හේතුවෙන් එම මොහොතේ ම එකී ඉලක්කයෙන් වැළකීමට පෙළඹීමයි (කරුණාදාස, 2003).

වැළැක්වීම - වැළැක්වීම

යම් පුද්ගලයෙකු සාමාන්‍යමත ඉලක්ක දෙකක් හෝ වැඩි ප්‍රමාණයක් එකවර වැළැක්වීමට පෙළඹුණ ද ඒවා එකවර වැළැක්වීමට නොහැකි තත්ත්වයක් පැවතීම (කරුණාදාස, 2003).

- **භූමිකාව හේතුකොට ගත් ගැටුම**
භූමිකාව යනු යම් තනතුරු ලාභියකු විසින් අපේක්ෂිත හැසිරීම් සමුදායක එකතුවකි. මේ යටතට ගැනෙන ගැටුම් වර්ග කීපයකි. හෙල්රිජෙල් සහ පිරිස (1986) නිර්වචනය කරන පරිදි ඒවා පහත පරිදි පෙළගැස්විය හැකිය.

භූමිකාවේ ව්‍යාකූලභාවය (Role Ambiguity)

තනතුරුලාභියාට සිය භූමිකාවෙන්/ තනතුරෙන් අපේක්ෂිත කරුණු අපැහැදිලි වන විට මෙවැනි තත්ත්වයක් පැන නගී.

පුද්ගලයා සහ භූමිකාව (Person the role)

මෙය පුද්ගලයාගේ පෞරුෂත්වය සහ භූමිකාවේ අපේක්ෂිතයන් අතර හටගන්නා අර්බුදකාරී තත්ත්වයකි.

අභ්‍යන්තර භූමිකා ගැටුම් (Intra-role conflict)

යම් තනතුරක් තුළ පවත්නා එකිනෙකට පරස්පර විරෝධී භූමිකාවන් ඉදිරිපත් කිරීමේ දී ඇතිවන ගැටුම්කාරී තත්ත්වයන් වේ.

අන්තර් භූමිකා ගැටුම් (Inter-role conflict)

එකවර භූමිකාවන් දෙකක් හෝ වැඩි ප්‍රමාණයක වෙනස් අවශ්‍යතාවයන් ඉදිරිපත් කිරීමේ දී හටගනී.

භූමිකාව තුළ වැඩ අධික භාවය (Role overload)

- **අන්තර් පුද්ගල ගැටුම්**
යම් පුද්ගලයන් දෙදෙනෙකු හෝ වැඩි පිරිසක් අන්‍යෝන්‍ය කටයුතුවල නිරතවන විට ඇතිවිය හැකි ගැටුම්කාරී තත්ත්වයන් වේ (වුඩ් සහ පිරිස, 2001).

- **කණ්ඩායම් ගැටුම්**
පුද්ගල කණ්ඩායම් අතර හටගන්නා ගැටුම්කාරී තත්ත්වයන් මෙසේ හැඳින්වේ.

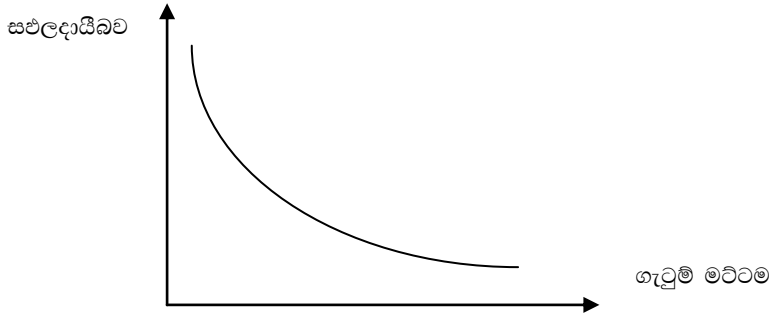
- **ආයතනික ගැටුම්**
පුද්ගලික, අන්තර් - පුද්ගල, අන්තර් කණ්ඩායම් යනාදී සියලුම ගැටුම්කාරී මට්ටම් ආයතනික ගැටුම් තුළ අන්තර්ගත වේ (කරුණාදාස, 2003).

ගැටුම් පිළිබඳ සාම්ප්‍රදායික සහ නූතන මතය සම්ප්‍රදායික මතය

එෆ්. ඩබ්ලිව්. ටෙලර්, හෙන්රි ෆෙයර්ලේ, මැක්ස් වෙබර් වැනි සාම්ප්‍රදායික මතවාදීන් සහ එල්ටන් මායෝ වැනි වර්යාවාදීන් විසින් මෙම මතය ඉදිරිපත් කරන ලදී. ඔවුන්ගේ විශ්වාසය වූයේ ගැටුම් ඕනෑම ආයතනයකට හානිදායකය යන්නයි. ගැටුම් සඳහා හේතු කාරක ලෙස කළමනාකරණ වැරදි, ආයතනික සැලැස්මෙහි වැරදි සහ වැරදි සිදු කරන්නන් හඳුනා ගන්නා ලදී. ගැටුම් වැළැක්විය හැකිය යන්න විශ්වාස කරන ලදී. ඕනෑම ආයතනයක උපරිම කාර්යඵල ළඟා කර ගැනීමට නම් ගැටුම් නිරවුල් කිරීම හෝ ආයතනය තුළින් ඉවත් කිරීම සිදු කළ යුතු බවට තර්ක කරන ලදී. ඒ අනුව කළමනාකරුවකුගේ වගකීම විය යුත්තේ මෙකී ගැටුම් මැඩ පැවැත්වීම හෝ මුලිනුපුටා දැමීමයි. මේ සඳහා අනුමත ක්‍රමවේදයන් වන්නේ විධිමත් බලය යොදා ගැනීම සහ ආයතන ප්‍රතිසංවිධනයයි.

ගැටුම් මට්ටම සහ සඵලදායී මට්ටම (Level of productivity and level of conflicts) අතර සෘණාත්මක සම්බන්ධයක් පවතින බවට හඳුනාගන්නා ලදී. එය රූප සටහන් අංක 02 මඟින් පෙන්වා ඇත.

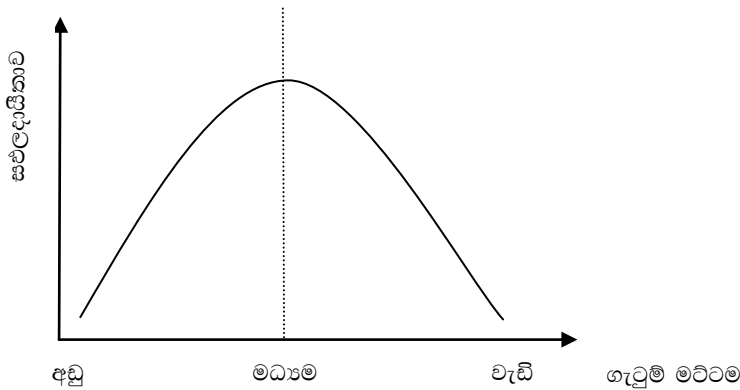
රූප සටහන අංක 02: ගැටුම් සහ ඵලදායී බව (සාම්ප්‍රදායික මතය)



නූතන මතය

නූතන යුගයේ මතවාදීන් වන ක්‍රිස් ආර්ගිස්, ඩග්ලස් මැක්ග්‍රෙගර් සහ රෙනිස් ලිකර්ට් වැනි පුද්ගලයන් විසින් මෙම මතය ඉදිරිපත් කරන ලදී. ගැටුම් නිතරම හානිදායක නොවන බවට ඔවුන් විශ්වාස කරන ලදහ. ගැටුම් සඳහා හේතුකාරක ලෙස හඳුනා ගන්නා ලද්දේ පුද්ගල විෂමතාවයන් වන ආකල්ප, මතවාද, පෞරුෂත්වය, අගනාකම් යනාදියෙහි පවත්නා වෙනස්කම් ය. ගැටුම් අවශ්‍යයෙන්ම තිබිය යුතු බවට විශ්වාස කරන ලදී. ඕනෑම ආයතනයක උපරිම කාර්යඵල සඳහා යම්තාක් ප්‍රමාණයක ගැටුම් මට්ටමක් අවශ්‍ය බවත්, එම නිසා ආයතනයක් ඉතා සුළු ගැටුම් ප්‍රමාණයකින් පෙළිය හැකි බවත් තර්ක කරන ලදී. ඒ අනුව කළමනාකරුවකුගේ භූමිකාව වන්නේ ගැටුම් විසඳීම පමණක් නොවන අතර අවශ්‍ය අවස්ථාවන්හි දී යම්තාක් දුරකට ගැටුම් පවත්වා ගැනීම හෝ අවම කිරීමයි. මෙහිදී ගැටුම් සහ සඵලදායී මට්ටම අතර සම්බන්ධතාවය පහත පරිදි දැක්විය හැක (රූප සටහන් අංක 03).

රූප සටහන් අංක 03: ගැටුම් සහ සඵලදායීතාව (නූතන මතය)



ගැටුම් ඇතිවීමට හේතු (Causes of conflict)

සංවිධාන තුළ හෝ සංවිධාන පුද්ගලයන් වන සේවකයන් අතර ගැටුම් ඇතිවීමේ හේතු සාධක විශාල ප්‍රමාණයක් පැවතිය හැකිය. මෙම විශාල හේතු සංඛ්‍යාව අතරින් ඉතා වැදගත් වන ගැටුම් ප්‍රවාහයන් කිහිපයක් බාලසූරියට (1999) ට අනුව පහත වේ.

- එකිනෙකට වෙනස් හෝ තරඟකාරී ආයතනික අරමුණු (සංවිධාන පරමාර්ථ එකිනෙකට වෙනස්වීම හෝ අංශ අතර හෝ පුද්ගලයන් අතර තරඟකාරීත්වයක් ඇති වීම මෙමගින් කියවේ).
- හිඟ සම්පත් අතර පවත්නා තරඟකාරීත්වය (සම්පත් අපේක්ෂිත පරමාර්ථ හෝ කාර්යයන් ඉටුකර ගැනීමට ප්‍රමාණවත් නොවන අවස්ථාවන් හිදී මෙම සම්පත් බෙදා ගැනීමේදී ගැටුම් ජනිතවේ).

- වගකීමේ හෝ පාලනයෙහි පවත්නා අවිනිශ්චිතභාවය (පුද්ගලයන්ට හෝ අංශයට ලබා දෙන වගකීම් පැහැදිලි නොවීම හෝ පාලනය නිශ්චිත නොවීමේ දී මෙම තත්ත්වය ඇතිවේ).
- දෙපාර්තමේන්තුවල අන්‍යෝන්‍ය රැඳියාව (එක් දෙපාර්තමේන්තුවක කාර්යයන් මත අනෙක් දෙපාර්තමේන්තුව රඳා සිටීමට සිදුවීමෙන් මෙම තත්ත්වය ඇති වේ).
- වැරදි සන්නිවේදනය (සන්නිවේදනයේ පවතින සෝෂාව නිසා ඇතිවන දුර්වලතා මෙමගින් විස්තර කෙරේ).
- පුද්ගල විෂමතා (පෞරුෂ ගැටලු, මතවාද වල පවත්නා වැරදි, වෙනස් අගනා පද්ධති, වෙනස් අභිප්‍රේරණයන් හා අවශ්‍යතාවයන් යනාදිය)

ඉහත සඳහන් සාධක වලට අතිරේකව පුද්ගල සහ සංවිධාන ගැටුම් ඇතිවීම සඳහා සංජානනීය ගැටලු, නායකත්ව ගැටලු, පෞරුෂත්ව ගැටලු, වටිනාකම් වල නොගැලපීම්, ආදී විවිධ සාධක බලපෑ හැකිය.

ගැටුමක ප්‍රතිඵල (Effects of conflicts)

සංවිධාන ගැටුම් විවිධාකාරයෙන් සංවිධාන වලට මෙන්ම පුද්ගලයන්ට බලපෑම් කරනු ලබයි. පහත දැක්වෙනුයේ ගැටුම් නිසා ඇති වන වාසි සහ අවාසි කිහිපයකි (හෙල්රිජෙල් සහ පිරිස, 1986).

සාණාත්මක ප්‍රතිඵල

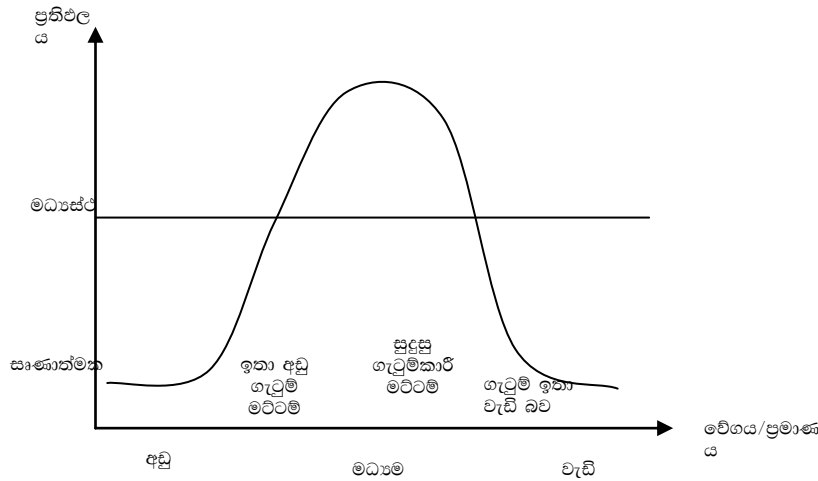
- සාණාත්මක හැඟීම්.
- විභේදනය සඳහා අනුබල දීම.
- සහයෝගීතාව ඉවත් වීම.
- පීඩාකාරී/ආතතිමය පරිසරයක් බිහිවීම.
- කණ්ඩායම් හැඟීම දුරු වීම.
- ආධිපත්‍යය සහිත නායකත්ව විලාශය සඳහා අනුබල දීම.
- අයහපත් වැඩ පරිසරයක් නිර්මාණය වීම.
- ගැටුම්වලදී පරාජය වන්නන් පළිගැනීමට යොමුවීම.
- ඒකීය භාවය අඩුවීම.
- අන්‍යයන්ට දොස් පැවරීම හා වගකීම් නොසලකා හැරීමට කටයුතු කිරීම.
- අවධානය සහ ශක්තීන් ආයතනික ප්‍රධාන අරමුණු වලින් ඇතට විහිදීම.

ධනාත්මක ප්‍රතිඵල

- සැඟවුණු ගැටළු ඉදිරියට පැමිණීම.
- නව්‍යතාව සහ නිර්මාණශීලීත්වය සඳහා පසුබිම සැකසීම.
- කණ්ඩායම් හැඟීම සහ කැපවීම වැඩිදියුණු වීම.
- අභිප්‍රේරණය වැඩිවීම සහ වැඩි කාර්යඵල සඳහා උනන්දුවීම.
- විරුද්ධවාදීන්ට අන් අයගේ කාර්යඵල නිරීක්ෂණයට හෝ සැලකිලිමත් වීමට උනන්දුවීම.

සංවිධානයක ගැටුම් සංවිධාන කාර්යඵල සඳහා සිදුකරනු ලබන බලපෑම රූප සටහන් අංක 04 මගින් පෙන්වා දී ඇත.

රූප සටහන් අංක 04: ගැටුම තුළින් ආයතනික කාර්යඵල කෙරෙහි ඇති බලපෑම.



සංවිධානයක ගැටුම් අඩු මට්ටමක පවතී නම්, සංවිධාන කාර්යඵල අඩුවීමට බලපෑම් කරනු ලැබේ. එයට හේතු වනුයේ ඒකීය වින්තනය, අධිකාරිය ලත් අයගේ අදහස් වලට අවනත වීම ආදියයි. අනෙක් අතට සංවිධානයක ගැටුම් අධික මට්ටමින් පවතී නම්, එවිට සංවිධානය තුළ නව කාර්යයන් ඉටුකරීමට අවස්ථාවන් නොලැබෙන අතර පවතින දෛනික කාර්යයන් පවා අඩාල වේ. එවිට සංවිධානය තුළ විවිධ අදහස් පමණක් පවතින අතර ඒවායේ සක්‍රීය භාවයක් නොමැත. එම නිසා සංවිධානයක් මධ්‍යස්ථ මට්ටමින් සිය ගැටුම් පවත්වගෙන යා යුතු වේ. සංවිධානයක ගැටුම් අඩු මට්ටමක පවතී නම්, ගැටුම් වර්ධනයටත්, ගැටුම් වැඩි මට්ටමක පවතී නම්, ගැටුම් අවම කිරීමටත් කළමනාකරුවන් ක්‍රියා කළ යුතුය.

ගැටුම් නිරාකරණ න්‍යායයේ වැදගත්කම

සාම්ප්‍රදායික නොවන ගැටුම් නිරාකරණ ක්‍රමයකට, ගැටුමකට අදාළ පාර්ශවකරුවන් යොමු කිරීම තුළින් විසඳුමක් ළඟා කර ගත හැකි වීම සඳහා අන්‍යෝන්‍ය විශ්වාසය ගොඩනැගීම මෙහි ඇති මූලික ම වැදගත්කමයි.

කරුණාදාස (2003) දී දකවා සිටින පරිදි වර්තමානයේ පහත සිව් වැදැරුම් හේතූන් මත පදනම් ව ගැටුම් පිළිබඳ න්‍යාය කෙරෙහි විශ්වාසය වැඩිදියුණු වී ඇත.

- එකිනෙක පාර්ශවයන් මුහුණ දීම ඇති ගැටලුවේ ස්වභාවය සඳහා නිවැරදි ප්‍රවේශයක් න්‍යාය තුළින් ලබාගත හැකි වීම.
- ගැටුම්කාරී තත්වයේ ස්වභාවය න්‍යාය මත පදනම් ව පහසුවෙන් අවබෝධ කර ගැනීමට පාර්ශවකරුවන්ට ඉඩ සැලසීම.
- පාර්ශවකරුවන්ට ගැටුම විසඳා ගැනීමේදී නිර්මාණාත්මක ව න්‍යාය යොදාගත හැකිවීම.
- ගැටුම නිරාකරණය කිරීමට පාර්ශවකරුවන් පෙළඹීමේ දී ඒ සඳහා නිවැරදි ප්‍රවේශයක් න්‍යාය මත පදනම් ව ගොඩනැගිය හැකිවීම.

මෙහි දී වැදගත් කොට සැලකිය යුතු කරුණක් වන්නේ තෙවන පාර්ශවයක මැදිහත් වීම ගැටුම් නිරාකරණයෙහි ලා අත්‍යවශ්‍ය වන අතර න්‍යායාත්මක පදනමක් සහිත කාර්යය පාටිපාටියක් ගැටුම් නිරාකරණයට අත්‍යවශ්‍ය බවත්ය. ඒ අනුව ගැටුම් නිරාකරණය සඳහා විවිධ න්‍යායාලාරීන් විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද න්‍යායන් කිහිපයක් පවතී (කරුණාදාස, 2003).

අවසානය

සංවිධාන කළමනාකරණයේ දී ඉතා වැදගත් පැතිකඩක් ලෙසට සංවිධාන ගැටුම් හඳුන්වාදිය හැකිය. අතීතයේ දී ගැටුම් යනු අයහපත් සංකල්පයක් ලෙසට සලකා බැලුවත් වර්තමානයේ දී එය සංවිධාන සංවර්ධනය සඳහා අවශ්‍ය ම මූලිකාංගයක් ලෙසට සැලකේ. සංවිධාන කළමනාකරුවන් ලෙසට

ගැටුම් ප්‍රවර්ධනය කිරීමක්, ඒවා සංවිධාන සංවර්ධනය සඳහා භාවිත කිරීමක් කළමනාකරුවන්ගේ කාර්යය වේ. අනෙක් අතට සංවිධානයට අහිතකර ලෙසට ගැටුම් වර්ධනය වේ නම්, එවිට ගැටුම් පාලනය කිරීමට ද සංවිධාන කළමනාකරුවන්ගේ භූමිකාවක් වේ.

ආශ්‍රිත ග්‍රන්ථ

1. කරුණාදාස, ඩබ්. එම්. (2003). ගැටුම් නිරාකරණයට හැඳින්වීමක්. නුගේගොඩ: පියසිරි ප්‍රින්ටින් සිස්ටම්.
2. බාලසුරිය, ඒ. එස්. (1999). ගැටුම් සමථකරණ ක්‍රියාවලිය. කොළඹ: රූපිනා ග්‍රැපික්.
3. Hellriegel, D et. al. (1986). Organizational behavior. 4th Edition, St. Paul: West Publishing Company.
4. Wood, et al. (2000). Organizational behavior: A global perspective. Singapore: Craft print international Ltd.
5. Robbins, S. P. et al. (2001). Organizational behavior. 3rd ediction, Malaysia.