

The Seven Habits in Nepal Telecom



उम्बर बहादुर चन्द
लेखाअधिकृत

Stephen R Covey ले १९८९ मा The 7 Habits of Highly effective People भन्ने पुस्तक प्रकाशित गरे । यसको प्रकाशनपछि निकै चर्चामा आएका उक्त व्यवहारहरूका बारेमा २०५९ सालतिर पत्रिकामा प्रकाशन भएको लेखमार्फत जानकारी पाएको थिएँ । ती व्यवहारहरू मन परेकाले होला आफ्नो डायरीमा उतार्न भ्याए छु । दूरसञ्चार तालिम केन्द्रले २०६४ साल मार्ग महिनाको तेस्रो सातातिर होटल सोल्टीमा सञ्चालन गरेको 7 Habits Training मा भाग लिने सौभाग्य पाएपछि मात्रै ती व्यवहारसँग साक्षात्कार हुन पाइयो । यो पुस्तकको लोकप्रियतासँगै यी सात वटा व्यवहार के हुन् र कसरी जीवनमा लागू गर्न सकिन्छ भन्ने सम्बन्धमा Stephen R Covey को निर्देशनमा संसारभरि विभिन्न संस्थाअन्तर्गत License प्राप्त स्रोतव्यक्तिहरूमार्फत जानकारी गराइन्छ ।

नेपाल टेलिकममा पनि तालिम केन्द्रले प्रभावकारी रूपमा 7 Habits Training सञ्चालन गर्दै आएको छ । हालसम्म आठवटा समूहमा गरी कम्पनीका उच्च व्यवस्थापकदेखि अधिकृतस्तरसम्मका करिब २५० जना व्यक्तिहरूले यो तालिम लिइसकेका छन् । तालिम केन्द्रले क्रमैसँग अन्य कर्मचारीहरूलाई पनि यो तालिम दिने लक्ष्य राखेको देखिन्छ । म पनि सो Training प्राप्त गर्ने कर्मचारीमा छनोट हुन पाएकोले भाग्यमानी ठानी सो सम्बन्धमा आफूले जानेका कुरा अन्य कर्मचारीलाई पनि बाँड्न सकेमा भविष्यमा सो Training लिने समयमा वा सोको पुस्तक पढ्दा केही मात्रामा भए पनि सजिलो होस् र अझ बढी गहन ज्ञान आर्जन गरी कम्पनीलाई योगदान गर्न सकियोस् भनेर लेख्ने प्रयास गरेको छु ।

कुनै पनि व्यक्तिलाई आफ्नो व्यवहार कस्तो बनाउने भन्ने सम्बन्धमा तीनवटा प्रमुख तत्वले प्रभाव पारिरहेको हुन्छ । व्यक्तिको ज्ञान, सीप र इच्छाशक्तिले (Knowledge, Desire, Skill) उसको व्यवहारलाई निश्चित आकार (Shape) दिन्छ । व्यक्तिले आफ्नो

व्यवहारलाई परिस्कृत बनाउने सम्बन्धमा कस्तो बनाउने, किन र कसरी बनाउने भन्ने सम्बन्धमा सोचन (Desire) थालेको दिनदेखि उसको व्यवहार परिवर्तन हुन शुरु हुन्छ । यही सिद्धान्तमा आधारित भएर 7 Habits को विकास भएको देखिन्छ । यी सातवटा व्यवहारहरू एकआपसमा अन्तरसम्बन्धित, अन्तरनिर्भर र क्रमबद्धतामा आधारित छन् । एक व्यवहारले अर्काको वा कसैको आधार (Base) को काम गरेको हुन्छ । प्रथमदेखि पाँचौसम्मका व्यवहारहरूको संयुक्त उत्पादन (Co Production) छैटौं व्यवहार हो । पहिला तीनवटा व्यवहारहरू व्यक्तिको व्यक्तिगत जीवनका सोचाइ र गराइसँग सम्बन्धित छन् भने पछिल्ला तीनवटा व्यक्तिको सार्वजनिक जीवनसँग सम्बन्धित छन् । अर्थात् पहिला तीनवटा व्यवहारहरूको परिणाम (Outcome) लाई सार्वजनिक जीवनमा लागू गर्ने पद्धतिसँग सम्बन्धित छन् । सातौं भने ६ वटा व्यवहारले जीवनमा ल्याएको प्रभावकारितालाई जोगाइराख्ने र थप प्रभावकारिताको लागि खोजी गरिरहने प्रक्रियासँग सम्बन्धित छ ।

The 7 Habits

१. जिम्मेवारीपूर्ण व्यवहार गर्ने (Be Proactive)
२. लक्ष्य तथा उद्देश्य निर्धारण (Begin With The End In Mind)
३. सबैभन्दा महत्वपूर्ण कार्य पहिला गर्ने (Put first Thing First)
४. हारजीतमा होइन, सबै पक्षको जीतमा विश्वास गर्ने (Think WinWin)
५. आफूले राम्रोसँग बुझेपछि मात्र अरुलाई बुझाउने (Seek First To Understand Then To Be understood)
६. शक्ति-शक्तिको जोडबाट थप शक्ति सिर्जना गर्नेमा विश्वास



गर्ने (Synergize)

७. आफूलाई जागरुक र पुनर्ताजगी गराइरहने (Sharpen TheSaw)

१. जिम्मेवारीपूर्ण व्यवहार गर्ने (Be Proactive) :

यो व्यक्तिको व्यक्तिगत Vision सँग सम्बन्धित छ । आफ्नो व्यक्तिगत जीवन कसरी जिउने ? भन्ने कुराको छनोट गर्न कुनै पनि व्यक्ति स्वतन्त्र हुने हुनाले आफ्नो वर्तमान जीवनशैलीका लागि प्रत्येक व्यक्ति स्वयम् नै जिम्मेवार हुन्छ भन्ने सिद्धान्तमा यो व्यवहार आधारित छ । कुनै क्रियाको कस्तो उत्तर जनाउने भन्ने सम्बन्धमा विचार गरेर मात्र प्रतिक्रिया व्यक्त गर, किनकि त्यसको सम्पूर्ण जिम्मेवारी तिमिले लिनुपर्दछ । कुनै क्रियाको प्रतिक्रिया दिनुभन्दा अगाडि (Between Stimulus & Response) खाली समय हुन्छ । जुन समयको उपयोग त्यो क्रियाको सबभन्दा राम्रो उत्तर दिन गर्न सक्नुपर्दछ । त्यसैले प्रतिक्रिया व्यक्त गर्न हतार नगर । त्यो समयको उपयोग गर्न नजान्ने व्यक्तिहरुले हतारमा प्रतिक्रिया व्यक्त गरी आफू गल्ती गर्दछन्, समय र परिस्थिति वा सम्बन्धित अरु कसैलाई गल्तीको लागि जिम्मेवार बनाउँछन् वा दोष दिन्छन् । त्यसो गर्ने व्यक्तिहरु Reactive People हुन् । Proactive व्यक्ति चेतनशील भई आफ्नो सिर्जनशील कल्पनाशक्तिको उपयोग गरी अन्तरविज्ञानले भनेअनुसार स्वतन्त्र भई Stimulus & Response का बीचमा कार्य गर्दछन् र त्यसको सम्पूर्ण जिम्मा स्वयम्ले लिन्छन् । गल्ती नै भएछ भने पनि आफ्नो अन्तरविज्ञानलाई राम्रोसँग उपयोग गर्न नसकेको ठानी सुधारको प्रयास गर्दछन् । Proactive व्यक्तिको व्यवहार उसको सबैभन्दा राम्रो उत्तर छनोटको परिणाम हो, जुन केही मूल्य र मान्यतामा आधारित हुन्छ अर्थात् Product of conscious choices, based on values rather than a Product of conditions based on feelings. तसर्थ त्यस्तो व्यवहार गर, जसको जिम्मेवारी लिन तिमि तयार छौ, जिम्मेवारी लिन नसक्ने वा नचाहने व्यवहार नगर ।

२. लक्ष्य तथा उद्देश्य निर्धारण गर (Begin with the end in mind)

यो व्यक्तिको व्यक्तिगत उचाइ (Personal Leadership) सँग सम्बन्धित छ । सम्पूर्ण भौतिक सिर्जनाहरु मानसिक सिर्जनाका परिणाम मात्रै हुन् भन्ने सिद्धान्तमा आधारित यो व्यवहारले आफ्नो भविष्यको गन्तव्य निर्धारणमा जोड दिन्छ । भविष्यमा आफू के बन्न चाहने हो ? त्यसको निर्धारण गर्ने र सो अनुकूल मात्रै आचरण गर्ने

कुरा यो व्यवहारले भन्छ । प्रत्येक दिन गरिने हरेक कार्यलाई आफ्नो गन्तव्यमा पुग्नको लागि सहायक बनाउन पर्दछ । साथै हरेक दिन र हरेक कार्यलाई कसरी अर्थपूर्ण बनाउन सकिन्छ भन्ने कुरा सर्वप्रथम दिमागमा सिर्जना गर्ने र सोही काल्पनिक सिर्जनालाई व्यवहारमा उतारेमा गन्तव्यमा सजिलै पुग्न सकिन्छ । आफ्नो जीवनको गन्तव्य, आदर्श तथा विश्वासलाई दिमागमै भए पनि लिपिबद्ध गरी हरेक पल स्मरण गर्ने र सोका लागि केही न केही योगदान गर्ने पर्ने हुन्छ । लक्ष्य निर्धारण कुनै आवेशमा आएर वा अचानक निर्धारण गर्ने नभई लामो सोच, विचार र मन्थनपश्चात् आफ्नो क्षमता र स्रोतको उपलब्धतालाई मध्येनजर गरी गर्नुपर्दछ । हरेक कामको कस्तो परिणाम (Result /End) निकाल्न चाहने हो ? सोको स्पष्ट मानसिक चित्र तयार गरी कार्य गरेमा लक्ष्य हासिल गर्न गाह्रो नहुने कुरा यसबाट सिक्न सकिन्छ ।

३. सबैभन्दा महत्वपूर्ण कार्य पहिला गर्ने :

यो व्यक्तिको जीवनचर्चा व्यवस्थित (Personal Management) गर्ने कार्यसँग सम्बन्धित छ । जीवनमा उन्नति गर्नको लागि समयको महत्व बुझ्न सिकाउने यो व्यवहारले जीवनमा गर्नु पर्ने कार्यको प्राथमिकता निर्धारण गराउँछ । जीवनमा धेरै गर्नुपर्ने हुन्छ तर सोको लागि समय एकदमै कम छ । तसर्थ आफूले गर्नुपर्ने कार्यहरुलाई तिनीहरुको महत्वअनुसार वर्गीकरण गरी कार्य समय छुट्याउनुपर्दछ । स्वभावैले अत्यन्त जरुरी कार्य पहिला गरिन्छ । तर यहाँ नेर बुझ्नुपर्ने कुरा के छ भने त्यस्ता कार्य सधैं आउँदैनन् । सामान्य कार्यलाई पनि अत्यन्त जरुरीको वर्गमा राखी कार्य गर्ने व्यक्तिको जीवन सधैं अव्यवस्थित हुन्छ । हरेक कार्य गर्दा सामान्यजस्तो लाग्ने तर बढी समय चाहिने Planning Preparation, Relationship building, Empowerment जस्ता कार्यमा बढी समय दिनुपर्ने हुन्छ । माथि Habit 2 मा कार्य निर्धारण गरिसकेपछि सो कार्य कसरी र कहिले गर्ने भन्ने सम्बन्धमा यथेष्ट समय प्रदान गर्नुपर्छ भन्ने पनि यसको मूल शिक्षा हो ।

४. हारजीतमा होइन, दुवै पक्षको जीतमा विश्वास गर्ने (Think win win):

यो एक व्यक्तिको अन्य व्यक्तिहरुका बीचमा हुने प्रभावकारी आत्मीय सम्बन्ध (Interpersonal Leadership) सँग सम्बन्धित छ । हरेक व्यक्तिसँग यदि राम्रो, दिगो र भरपर्दो सम्बन्धको आशा गरिन्छ भने आफ्नो मात्र नहेरेर सम्बन्धित अर्को व्यक्तिको पनि भलाइ/फाइदा सोच्नुपर्छ भन्ने सिद्धान्तमा यो व्यवहार आधारित

छ। यो संसारमा अवसर र स्रोतको उपलब्धता प्रत्येक मान्छेलाई पुग्दो छ। त्यसैले एउटाको सफलता वा प्राप्तमा अर्कोले आफूलाई प्राप्त हुँदैन कि भनी आत्तिनु पर्दैन। एउटाको सफलता अर्कोको विफलता तथा असमावेशी (At The Cost Of Exclusion Or Failer) को मूल्यमा प्राप्त गर्ने होइन। एकले अर्कोलाई प्रतिद्वन्द्वीको रूपमा होइन कि सहयात्री/सहयोगीको रूपमा हेर्नुपर्छ (See in cooperative way not a competitive)। प्रत्येक व्यक्तिले प्रत्येक मानवीय व्यवहारमा पारस्परिक फाइदा हेर्नुपर्छ, व्यक्तिगत मात्र होइन। बुझ्नुपर्ने कुरा के छ भने यहाँ नेर फाइदा भन्नाले दुवै पक्षको सन्तुष्टि हो। भए, गरेको हरेक सम्झौता/Deal वा कार्यमा दुवै पक्षलाई सधैं फाइदा नै पुग्दो छ भन्ने होइन। एक पक्षले आफ्नो घाटामा पनि अर्कोलाई पुगेको फाइदामा रमाउन सकेमा दुवै पक्षको जीत हुन्छ। यही दृष्टिकोणले मात्र हामी आफ्नो सार्वजनिक जीवनमा प्रभावकारी हुन सक्छौं।

६. आफूले राम्रोसँग बुझेर मात्र अरुलाई बुझाउन सकिन्छ : - (Seek First To Understand Then To Be Understood)

यो व्यक्तिको सञ्चार सीपसँग सम्बन्धित छ। कुनै व्यक्तिले भनेका कुरालाई आफ्नो मनोभावनाअनुसार नबुझी उसैको मनोभावनाअनुसार बुझ्नुपर्छ, तब मात्र त्यसको सही जवाफ (प्रतिक्रिया) दिन सकिन्छ वा कार्य गर्न सकिन्छ भन्ने सिद्धान्तमा यो व्यवहार आधारित छ। धेरैजसो व्यक्ति अरुले भनेको कुरा नै सुन्दैनन्, कतिपय सुनेको स्वाड मात्रै पार्दछन् भने कतिपय आफूलाई मन परेको कुरा मात्र सुन्छन्। कतिपय व्यक्तिहरू अरुले भनेको कुरालाई आफ्नो बुझाइअनुसार अर्थ लगाउने गर्छन्। जब कि वक्ताको भित्री मनसाय (अर्थ) फरक हुन सक्छ। त्यसैले वक्ताको कुरा सुन्नुमा धैर्यताको आवश्यकता पर्दछ। वक्ताले भन्न खोजेको कुरालाई उसको चाहना र भावनाअनुसार उसले राख्न खोजेको दृष्टिकोणअनुसारको अर्थको साँचो बुझाइपछि मात्र व्यक्त जवाफले सही सञ्चारको अर्थ राख्छ। हामीहरू अफिसमा वा घरमा वा साथीभाइसँग कुरा गर्दा वक्ताको भनाइ नटुंगिदै, मैले बुझे ! तपाईंले भन्न खोजेको उत्तर यही होइन भनी जवाफ फर्काइहाल्छौं, जसले गर्दा हामीले गर्ने सञ्चार/कार्य प्रभावकारी हुँदैन। साथीभाइ, परिवार वा अफिसमा एकअर्काको भावना बुझ्न नसक्दा सम्बन्ध सधैंजसो सामान्य मात्र रहन्छ। तसर्थ वक्ताको भनाइको उसको चाहना र भावनाअनुसारको सही बुझाइ मात्र सही सञ्चार हुन सक्छ र सही सञ्चार प्रगाढ मित्रताको परिचय हो।

६. शक्ति-शक्तिको जोडबाट थप शक्ति सिर्जना गर्नेमा विश्वास गर्ने (Synergize):

यो एकआपसमा सिर्जनशील सहयोगबाट कार्य गर्ने कुरासँग सम्बन्धित छ। प्रत्येक व्यक्तिको अर्को व्यक्तिको भन्दा फरक र विशिष्ट प्रकारको गुण र क्षमता विद्यमान रहन्छ। त्यसैले फरक मतको सम्मान गरिनुपर्दछ। समान कुराको एकताभन्दा विविधताको एकतामा बढी शक्ति हुन्छ। अर्थात् अनेकतामा एकता खोजिनुपर्दछ। प्रत्येक व्यक्तिको रहेका यस्ता फरक र विशिष्ट प्रकारका गुण र क्षमताको सन्तुलित संयोजनबाट ती व्यक्तिको क्षमताबाट भएको व्यक्तिगत उत्पादनको जोडभन्दा बढी प्रतिफल प्राप्त गर्न सकिन्छ भन्ने सिद्धान्तमा यो व्यवहार आधारित छ। पारस्परिक फाइदाका लागि समूहमा रही कार्य गर्न सिक्नुपर्दछ।

अधिकांश मानिसमा व्यक्ति-व्यक्तिबीच रहेका फरक मतलाई नसुन्ने प्रवृत्ति रहन्छ। सम्पूर्ण कुरा आफ्नो प्रकारले मात्र गर्न चाहन्छन्। विकासशील तथा अविकसित देशका कार्यालयहरूमा त यो रोग व्यापक मात्रामा छ। आफूभन्दा तल्लोस्तरका कर्मचारीको कुरै नसुन्ने, उनीहरूले दिएका सुझाव लागू गरेमा आफ्नो मानमर्दन भएको सम्झने गर्दछन्। यसको विपरीत आफू र अर्काका बीचमा रहेका फरक मतलाई केलै मन्थन गरी तिनीहरूलाई संस्थागत हितमा उपयोग गर्न यो व्यवहारले सिकाउँछ। फरक मतका बीचबाट अर्को उत्तम बाटो (मत) निकाली कार्य गर्नुपर्छ भन्ने मान्यता यसमा देखिन्छ। अर्थात् Neither Your Way Nor My Way But Better Way.। आफू मात्र ठीक र अरु सबै गलत सम्झने प्रवृत्तिले यसको सातौं व्यवहारलाई समेत असर पार्दछ। अर्कामा रहेका गुण र ज्ञान ग्रहण नगर्ने हो भने आफ्नो ज्ञान र उत्पादन क्षमता वृद्धि हुँदैन।

७. आफूलाई जागरुक/पुनर्ताजगी गराइरहने (Sharpen The Saw) :

यो व्यक्तिको व्यक्तिगत क्षमतालाई जोगाइराख्ने र थप क्षमता अभिवृद्धि गरिराख्ने प्रक्रियासँग सम्बन्धित छ। यसलाई 7 Habits को शुरु र अन्त (8th Habit आइसके तापनि) भन्न सकिन्छ। आफूमा विद्यमान क्षमताको निरन्तर विकास गरेर मात्र लक्ष्य हासिल गर्न सकिन्छ अर्थात् कार्यक्षमता, लक्ष्य र समयका बीचमा उचित सन्तुलन कायम गर्नुपर्छ भन्ने कुरा यो व्यवहारले सिकाउँछ। सम्पूर्ण कार्यशक्ति एकै पटक प्रयोग गरी वा लगाउँदै नलगाई लक्ष्य हासिल गर्न खोजेमा लक्ष्य प्राप्तिको योजना सदाका लागि समाप्त हुन जान्छ। व्यक्तिले सधैं सिक्किरहनुपर्छ Continuous Learning। नयाँ नयाँ ज्ञान, सीप र प्रविधिको जानकारी लिई आफ्नो क्षमता अभिवृद्धि



गरिरहनुपर्दछ । तसर्थ हाम्रा शारीरिक, मानसिक, भावनात्मक (सामाजिक) र धार्मिकजस्ता जीवनका विभिन्न क्षेत्रमा क्षमता अभिवृद्धिका लागि व्यायाम, योग र अध्ययन, सहयोगी, उदार र सहृदयी भई सामाजिक सम्बन्धमा सुधार र धार्मिक जीवनशैली अपनाउनेजस्ता निश्चित कार्यक्रम तय गरी लागू गरेमा निश्चय नै कुनै पनि व्यक्तिको व्यवहारलाई सुधारी चरित्र निर्माणमा महत्वपूर्ण योगदान पुऱ्याउँछ ।

हाम्रो दृष्टिकोण बदलौं (Paradigm Shift) :

नेपाल टेलिकमको विकास प्रक्रियामा यसका ६ हजार कर्मचारी प्रत्यक्षरूपमा संलग्न रहेकाले यसको जगेर्नाको जिम्मा हामीले लिनै पर्दछ । कर्मचारीहरु अब शेयरधनीसमेत भइसकेकाले अझ बढी जिम्मेवारीबोधका साथै त्यसलाई व्यवहारमा उतार्ने अपेक्षा नेपाल टेलिकमले लिएको छ । ग्राहकवर्गलाई पुऱ्याउन सकेको सुविधा र पर्न गएको असुविधाको जिम्मेवारी प्रत्येक कर्मचारीले लिने बेला अब आइसक्यो । पुऱ्याउन नसकेको सुविधाका लागि आफूभन्दा माथिका कर्मचारी, निकाय वा व्यवस्थापन वा System लाई दोष नलगाई कम्पनीको बाध्यता र प्रविधिको Limitation का बारेमा ग्राहकलाई स्पष्ट गराउनै पर्दछ । राम्रोको जश आफू लिने र नराम्रोको दोष अरुलाई थोपने प्रवृत्तिले हामी Proactive हुन सक्तौं । 7 Habits Training लिएको व्यवस्थापनलाई व्यवस्थापकीय सिद्धान्तअनुसार कार्य गर्न अब धेरै कठिनाई नहोस् । व्यवस्थापन र युनियनको सहकार्यमा संस्थागत हितका लागि हामी बीचमा भए, गरेका हरेक फरक मतको उचित सम्मानका साथ Synergize गरौं । हाम्रा प्रत्येक गतिविधि र क्रियाकलाप कम्पनीको Vision Mission, Goals र Objectives हरुलाई हासिल गर्नेतर्फ डोऱ्याऔं । प्रतिस्पर्धात्मक वातावरणमा सफल हुनको लागि हामीले तत्काल नगरी नहुने कार्यहरुको (Put first Thing First) सूची तयार गरी लागू गरौं । सर्वप्रथम एक कर्मचारीले अर्को कर्मचारीसँग राख्ने अपेक्षालाई राम्रोसँग बुझी सहृदयी भई पूरा गरौं । त्यसपछि बाह्य ग्राहकको अपेक्षालाई संयुक्तरूपमा पूरा गर्न लागौं । संसारमा उपलब्ध नवीन सुविधाहरु हाम्रा ग्राहकले प्राप्त गरेका भए पनि सबैको सजिलो पहुँच हुन सक्ने र तिनको गुणस्तरीयतामा न्यूनतम भए पनि Standard कायम हुनुपर्दछ । हालसम्म नाफामा सञ्चालित भए तापनि हाम्रो उत्पादकत्व एकदमै न्यून देखिन्छ । उत्पादकत्व वृद्धिका लागि हामीले केही परिमार्जनसहित थप प्रोत्साहनको आशा राख्ने तापनि कम्पनीले हामीलाई तिरको मूल्यको तुलनामा हाम्रो योगदान/काम गराई के पर्याप्त छ ? सोच्ने बेला आएन र ?

Sow a thought, reap an action.

Sow an action, reap a habit.

Sow a habit, reap a character.

Sow a character, reap a destiny.

Recent survey about family life in cities

- Only 5% of the families take meal together everyday. 95% do not take together
- Only 10% of the housewives wait for their husband. 90% do not.
- Only 20% of Children wait for father to have meals together. 80% do not wait.
- Only 10% families feel unhappiness for not getting opportunity to have meals together.
- Only 15% makes an effort to find out time to have a meal together.
- Financial progress has more priorities than anything else.
- Rat Race for progress in business, profession, activities, achievements and socialization.

Reactive language

There is nothing I can do
That's just the way I am
He makes me so mad.
They wont allow that
I have to do that.
I can't.
I must
If only

Proactive Language

Let's look at our alternatives.
I can choose a different approach.
I control my own feelings.
I can create an effective presentation.
I will choose an appropriate response.
I choose
I prefer
I will

How to build a wining customers service team .

- Design quality customer-service job.
- Write job specifications in quality customer-service terms.
- Screen job applications for quality customer-service abilities.
- Train for quality customer-service skills.
- Practice quality leadership skills.
- Encourage a supportive organizational climate.

Quality Service Standards

1. The procedural dimension

- a) Timing
- b) Flow
- c) Flexibility
- d) Anticipation
- e) Communication
- f) Customer feedback
- g) Organization and supervision

2. The personal Dimension

- a) Appearance
- b) Body language and tone of voice
- c) Attentiveness
- d) Tack
- e) Guidance
- f) Dealing Skills
- g) Gracious problem Solving