

राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा योग्यता रूपरेखा
क्षेत्र: निजी सुरक्षा
एनवीईक्यूएफ स्तर 1 (कक्षा 9)
एसएस 101-एनक्यू 2012-कार्यस्थल में संचार

अध्यापक हस्तपुस्तिका



पं.सु.श. केन्द्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान
(एन.सी.ई.आर.टी की इकाई, मानव संसाधन विकास मंत्रालय, भारत सरकार के अन्तर्गत)
श्यामला हिल्स, भोपाल

© पं.सु.श.केन्द्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान 2012

यह प्रकाशन कॉपीराइट द्वारा सुरक्षित है। कॉपीराइट अधिनियम द्वारा अनुमत प्रयोजनों के अलावा जनता द्वारा पूर्व लिखित अनुमति के बिना इसका पुनः उत्पादन, अंगीकार, इलेक्ट्रॉनिक भण्डार और सम्प्रेषण निषिद्ध है।

प्रस्तावना

“कार्यस्थल में संचार” पर यह अध्यापक हस्तपुस्तिका “शस्त्र रहित सुरक्षा गार्ड (निजी सुरक्षा क्षेत्र)” की राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा योग्यता हेतु सुरक्षा ज्ञान और कौशल विकास परिषद (एसकेएसडीसी) द्वारा विकसित योग्यता पैकेज का एक भाग है। राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा योग्यता रूपरेखा (एनवीईक्यूएफ) मानव संसाधन विकास मंत्रालय (एमएचआरडी), भारत सरकार का एक प्रयास है जो विद्यालयों, व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण संस्थानों, तकनीकी शिक्षा संस्थानों, महाविद्यालयों और विश्वविद्यालयों में अपनाई जाने वाली राष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त अर्हता प्रणाली के लिए सामान्य सिद्धांत और दिशा निर्देश तय करता है। यह संकल्पना की गई है कि एनवीईक्यूएफ से अर्हताओं की पारदर्शिता, विषम क्षेत्रीय अधिगम, छात्र केंद्रित अधिगम और छात्र को विभिन्न अर्हताओं के बीच चलनशीलता की सुविधा को बढ़ावा मिलेगा और इस प्रकार जीवन भर अधिगम को प्रोत्साहन मिलता रहेगा।

निजी सुरक्षा उद्योग में वे एजेंसियां या लोग शामिल हैं जो संविदा के अधीन लोगों तथा संबंधी एवं लाभ के लिए सुरक्षा प्रदान करते हैं। शस्त्र रहित सुरक्षा गार्ड को अवलोकन, रोक कर रखने, दर्ज और रिपोर्ट करने का कार्य करना होता है। सरकारी और निजी सुरक्षा के बीच मूलभूत अंतर यह है कि सरकारी सुरक्षा कार्मिकों को कानून के प्रवर्तन के लिए विधान द्वारा अधिकार प्राप्त है, किन्तु निजी सुरक्षा में ऐसा नहीं होता है।

राष्ट्रीय पाठ्यचर्या रूपरेखा, 2005 में सिफारिश की गई है कि विद्यालयों में विद्यार्थियों के जीवन को विद्यालय के बाहरी जीवन के साथ जोड़ना अनिवार्य है। इस सिद्धांत के अनुसार किताबी अध्ययन की परंपरा छोड़ देनी चाहिए जो हमारे तंत्र को लगातार एक आकार देती आई है और विद्यालय, घर, समुदाय और कार्यस्थल के बीच अंतराल लाती है। प्रायोगिक अधिगम, जो एक ऐसी चक्रीय प्रक्रिया है जिसमें अवलोकन, प्रतिक्रिया और कार्य को अध्यापन – अधिगम प्रक्रिया का अनिवार्य हिस्सा बनाया जाना चाहिए। छात्रों द्वारा समस्याओं को सुलझाने, अध्यापकों या अनुदेशकों द्वारा मार्गदर्शित होने के प्रयास से वे नए ज्ञान का अन्वेषण और खोज कर सकेंगे तथा उनमें समस्या को सुलझाने का कौशल विकसित होगा। अंतःक्रियात्मक व्याख्यान, भूमिका अभिनय, प्रकरण आधारित अध्ययनों, कार्यों, परियोजनाओं एवं कार्य के दौरान की जाने वाली गतिविधियों सहित शिक्षा विज्ञान की एक परास जो छात्रों को व्यापक, तकनीकी और व्यावसायिक ज्ञान प्रदान करेंगी तथा छात्र केन्द्रित अधिगम को पोषण देने के लिए अध्यापकों तथा अनुदेशकों द्वारा इन कौशलों को अपनाया जाना चाहिए।

इस प्रयास की सफलता उन कदमों पर निर्भर करती है जो विद्यालयों के अध्यापक अपने अधिगम को दर्शाने तथा काल्पनिक और कार्य के दौरान की जाने वाली गतिविधियों तथा प्रश्नों को आगे बढ़ाने के लिए अपने बच्चों को प्रोत्साहन देने के लिए उठाएंगे। कौशल विकास अभ्यासों और मान्यताओं एवं रचनात्मकता के पोषण में छात्रों की भागीदारी तभी संभव है यदि हम अधिगम में बच्चों को भागीदार के रूप में शामिल करें और वे मात्र सूचना के ग्राही नहीं बनें। ये लक्ष्य विद्यालय की दैनिक दिनचर्या तथा कार्यशैली में पर्याप्त बदलाव लाते हैं। प्रतिदिन की समय तालिका में नम्यता गतिविधियों के कार्यान्वयन में सक्रियता बनाए रखने के लिए अनिवार्य होगी और अध्यापन और प्रशिक्षण के लिए अध्ययन दिवसों की आवश्यक संख्या को बढ़ाया जाएगा।

शिक्षा और प्रशिक्षण के क्षेत्र में अध्यापकों और अन्य पणधारियों द्वारा दिए गए सुझाव हमारे लिए अत्यंत महत्वपूर्ण होंगे जो अध्यापक हस्तपुस्तिका में गुणात्मक सुधार लाने में सहायता देंगे।

हम प्रो. परवीन सिंक्लेयर, निदेशक, राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद (एनसीईआरटी), प्रो. आर. बी., शिवगुंडे, संयुक्त निदेशक, पं. सुं. श. केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पीएसएससीआईवीई), श्री बसाब बनर्जी, प्रमुख, मानक और गुणवत्ता आश्वासन, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम को उनके द्वारा प्रदान किए गए मार्गदर्शन के लिए धन्यवाद देते हैं।

हम कुंवर विक्रम सिंह, अध्यक्ष, सुरक्षा ज्ञान और कौशल विकास परिषद (एसकेएसडीसी), लेफ्टिनेंट जनरल एस. एस. चहल (सेवानिवृत्त), उप अधिशासी अधिकारी, एसकेएसडीसी, और मेजर जनरल भूपेन्द्र सिंह घोत्रा (सेवानिवृत्त), मुख्य प्रचालन अधिकारी, एसकेएसडीसी को उनके द्वारा दिए गए मार्गदर्शन और सहायता के लिए हार्दिक आभार और धन्यवाद देते हैं।

श्रीमती लीना कपूर, यूनिफायर्स सोशल वेंचर्स प्रा. लि., डी-253, सर्वोदय एन्क्लेव, नई दिल्ली – 110017 द्वारा इस इकाई के विकास में उनके कठोर प्रयासों और प्रतिबद्धता हेतु धन्यवाद की पात्र हैं।

हम डॉक्टर विनय स्वरूप मेहरोत्रा, एसो. प्रोफेसर और प्रमुख, पाठ्यचर्या विकास और मूल्यांकन केन्द्र, पी.एस. एस.सी.आई.वी.ई. और कर्नल (सेवानिवृत्त) तपेश चंद्र सेन, उप निदेशक, एसकेएसडीसी, के प्रति आभारी हैं जिन्होंने सामग्री को अंतिम रूप देने तथा हस्तपुस्तिका के संपादन में पर्याप्त योगदान दिया है।

हस्तपुस्तिका के बारे में

यह हस्तपुस्तिका अध्यापकों को भारत की सुरक्षा ज्ञान और कौशल विकास परिषद (एसकेएसडीसी) द्वारा निर्दिष्ट "शस्त्र रहित सुरक्षा गार्ड" (निजी सुरक्षा क्षेत्र) के लिए व्यावसायिक मानक पूरे करने हेतु छात्रों के अध्यापन और प्रशिक्षण में सहायता देने के लिए है। व्यावसायिक मानकों में बताया गया है कि व्यक्तियों को क्या जानने, समझने और इस प्रकार अपनी विशेष कार्य भूमिका या कार्यों को पूरा करने की जरूरत होती है। ये ऐसे मानक हैं जिन्हें व्यक्तियों को कार्य स्थल पर विभिन्न कार्य करने के दौरान अवश्य पूरा करना चाहिए। "कार्यस्थल में संचार" पर मॉड्यूल में निम्नलिखित शस्त्र रहित सुरक्षा गार्ड (निजी सुरक्षा क्षेत्र) में तत्वों, निष्पादन मानदण्डों, ज्ञान और कौशल को शामिल किया गया है।

इकाई कोड	एसकेएस / एन 001
इकाई शीर्षक	बुनियादी सुरक्षा प्रथाओं के अनुसार सुरक्षा कार्य
तत्व	निर्धारित सुरक्षा कार्य पूरे करना
निष्पादन मानदण्ड	पीसी 03 : खतरों और आपातकालीन स्थितियों के बारे में प्रतिक्रिया और रिपोर्ट करना
कोर / सामान्य कौशल	एसए 1 : घटनाएं रिकॉर्ड और रिपोर्ट करना एसए 2 : संचार कौशल

इकाई कोड	एसकेएस / एन 0003
इकाई शीर्षक	लोगों, संपत्ति और परिसरों की निजी रखवाली सेवा प्रदान करना
तत्व	नामित परिसरों की खोज करना
निष्पादन मानदण्ड	पीसी 14 : खोज के दौरान संचार बनाए रखना
ज्ञान और समझ (के)	
संगठनात्मक संदर्भ	केए 3 : संचार के उपलब्ध साधन
तकनीकी / प्रक्षेत्र ज्ञान	केबी 4 : संचार उपकरणों का उपयोग
कौशल	
कोर / सामान्य कौशल	एसए 3 : प्रभावी रूप से संचार करना
व्यावसायिक कौशल	एसबी 2 : घटनाएं सही रूप में रिपोर्ट और रिकॉर्ड करना

इकाई कोड	एसकेएस / एन 0004
इकाई शीर्षक (कार्य)	निर्दिष्ट परिसरों में नियंत्रित पहुंच
तत्व	परिसरों में नियंत्रित प्रवेश और निर्गत
निष्पादन मानदण्ड	पीसी 1 : उपकरण के उपयोग के साथ और इसके बिना परिसरों में पहुंच पर नियंत्रण से संबंधित संगठनात्मक प्रक्रियाओं का पालन करना।
ज्ञान और समझ (के)	
तकनीकी / प्रक्षेत्र ज्ञान	केबी 6 : कैसे पढ़ें और लिखें
कौशल	
व्यावसायिक कौशल	एसबी 1 : विभिन्न प्रकार के पहचान पत्रों को पहचानना और पढ़ना

	एसबी 4 : बुनियादी संचार कौशल और शिष्टाचार
इकाई कोड	एसकेएस / एन 0006
इकाई शीर्षक	निर्दिष्ट क्षेत्रों में नियंत्रित पार्किंग
तत्व	निर्दिष्ट क्षेत्रों में पार्किंग करना
निष्पादन मानदण्ड	पीसी 4 : उपलब्ध पार्किंग क्षेत्रों में वाहन चालकों का मार्गदर्शन
ज्ञान और समझ (के)	
तकनीकी / प्रक्षेत्र ज्ञान	केबी 8 : संचार उपकरण का उपयोग
कौशल	
कोर / सामान्य कौशल	एसए 3 : प्रभावी संचार

इकाई कोड	एसकेएस / एन 007
इकाई शीर्षक	सुरक्षा एस्कॉर्ट्स
तत्व	ई 1 : सुरक्षा एस्कॉर्ट ड्यूटी निभाना ई 2 : सुरक्षा और निरापदता को प्रभावित करने वाली घटनाओं पर प्रतिक्रिया देना
निष्पादन मानदण्ड	पीसी 4 : अनुदेश के अनुसार संचार का रखरखाव पीसी 7 : संचार और सहायता की तलाश
ज्ञान और समझ (के)	
तकनीकी / प्रक्षेत्र ज्ञान	केबी 4 : संचार के साधन
कौशल	
कोर / सामान्य कौशल	एसए 2 : संचार उपकरण का उपयोग

इकाई कोड	एसकेएस / एन 008
इकाई शीर्षक	स्वास्थ्य और सुरक्षा
तत्व	आग दुर्घटनाओं के लिए प्रतिक्रिया
निष्पादन मानदण्ड	पीसी 13 : वरिष्ठ अधिकारियों और आपातकालीन सेवा संगठनों को आग की दुर्घटनाओं की रिपोर्ट देना
ज्ञान और समझ (के)	
तकनीकी / प्रक्षेत्र ज्ञान	केबी 14 : प्रभावी रूप से संचार
कौशल	
कोर / सामान्य कौशल	एसए 5 : आग दुर्घटना पर प्रतिक्रिया एसए 7 : प्रभावी संचार

इकाई कोड	एसकेएस / एन 009
इकाई शीर्षक (कार्य)	वाणिज्यिक तैनातियों में सुरक्षा
तत्व	वाणिज्यिक प्रक्षेत्रों में सुरक्षा के कार्य करना
निष्पादन मानदण्ड	पीसी 4 : संबंधित पणधारियों के साथ प्रभावी संचार

ज्ञान और समझ (के)	
तकनीकी / प्रक्षेत्र ज्ञान	केबी 3 : संचार की विधियां और प्रयुक्त उपकरण
कौशल	
कोर / सामान्य कौशल	एसए 2 : ग्राहकों / पणधारियों के प्रति विनम्र और सहायक बनें एसए 3 : ग्राहकों / पणधारियों के साथ प्रभावी संचार
व्यावसायिक कौशल	एसबी 2 : संचार और रिपोर्ट एसबी 4 : सुरक्षा और संचार उपकरण का उपयोग निर्दिष्ट विधि से करें।

इकाई कोड	एसकेएस / एन 0010
इकाई शीर्षक	औद्योगिक तैनातियों में सुरक्षा
तत्व	औद्योगिक प्रक्षेत्रों में सुरक्षा के कार्य करना
निष्पादन मानदण्ड	पीसी 4 : संचार
ज्ञान और समझ (के)	
तकनीकी / प्रक्षेत्र ज्ञान	केबी 3 : संचार विधियां और उपकरणों का उपयोग
कौशल	
व्यावसायिक कौशल	एसबी 2 : प्रदान किए गए उपकरण के साथ संचार

इकाई कोड	एसकेएस / एन 0011
इकाई शीर्षक	स्वयं तथा संगठन की सकारात्मक प्रस्तुति
तत्व	संगठन की तैयारी और व्यवहार के मानकों का पालन करना
निष्पादन मानदण्ड	पीसी 7 : संगठन की "मिलें और अभिवादन करें" प्रक्रिया का पालन करना
ज्ञान और समझ (के)	
तकनीकी / प्रक्षेत्र ज्ञान	केबी 1 : संचार उपकरण का उपयोग

आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि मॉड्यूल में दिए गए सत्र पूरे होने पर प्रत्येक छात्र निम्नलिखित निष्पादन मानक पूरे करता है :

निष्पादन मानक	हां	नहीं
संचार चक्र के तत्वों पहचान करना		
संचार चक्र का चित्र बनाना		
वर्णनात्मक प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए एक वाक्य निर्माण करना		
विशिष्ट प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए एक वाक्य निर्माण करना		
कार्यस्थल पर संचार में बाधाओं की एक सूची संकलित करना		
संचार में बाधाओं को दूर करने के लिए कार्यनीतियों के चयन के लिए ज्ञान का प्रदर्शन		
ग्राही द्वारा आवश्यक सभी तथ्यों को प्रेषित करने वाले एक वाक्य का निर्माण करना		
विशिष्ट संदेश के साथ वाक्य निर्माण करना		
ग्राही को संदेश प्राप्त होने पर उसके प्रति आदर दर्शाने का व्यवहार		
मौखिक संचार की विधियों की पहचान		

अमौखिक संचार की विधियों की पहचान		
स्वर और पिच में बदलाव के साथ एक भाषण देना		
दिन के समय को ध्यान में रखते हुए विनम्रता और उचित अभिवादन		
अमौखिक संचार की स्थायी विशेषताओं की सूची		
अमौखिक संचार की गतिशील विशेषताओं की सूची		
टेलीफोन से संबंधित शिष्टाचार अपनाएं		
सुरक्षा उद्योग में इस्तेमाल लॉग बुक की पहचान करना		
सुरक्षा उद्योग के लिए आम रिपोर्टों को पहचानना		
लॉग बुक के प्रारूप में अपेक्षित जानकारी भरें		
सुरक्षा उद्योग में एक विशेष स्थिति के लिए उपयुक्त शब्दों के साथ प्रभावी संचार करें		
संचार के लिए बुनियादी सुरक्षा उपकरणों का संचालन करें		

अध्यापकों के लिए सामान्य निर्देश

- प्रशिक्षण आयोजित करने से पहले अध्यापक हस्तपुस्तिका को ध्यान से पढ़ें।
- सत्र योजना का कठोरतापूर्वक पालन करें।
- संगत ज्ञान और किए जाने वाले कौशलों के साथ अच्छी तरह से परिचय प्राप्त करें।
- सुनिश्चित करें कि शिक्षण और प्रशिक्षण के लिए सभी सामग्रियां / सहायक सामग्रियों / आवश्यक उपकरण उपलब्ध हैं।
- प्रयोजन को समझा कर कौशल का परिचय दें।
- विवरण में प्रतिभागियों को प्रत्येक चरण विस्तार से समझाते हुए कौशलों का प्रदर्शन करें।
- छात्रों को प्रश्न पूछने का आमंत्रण दें।
- छात्रों से स्वयं कौशलों का अभ्यास करने के लिए कहें और उनके कार्य निष्पादन का अवकलोकन करें।
- छात्रों को रचनात्मक प्रतिक्रिया दें।
- कक्षा में कार्य निष्पादन के दौरान छात्रों के सामने आने वाली समस्याओं पर चर्चा करें।
- मुख्य अधिगम का सारांश करें।
- सुनिश्चित करें कि प्रत्येक सत्र के अंत में मुख्य अधिगम ग्रहण किया गया है और निष्पादन मानक पूरे किए गए हैं।
- यह सुनिश्चित करने के लिए छात्रों की कार्य पुस्तिका की नियमित जांच करें कि सभी अभ्यास समय पर पूरे किए जा रहे हैं।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी छात्र कार्य पुस्तिका में दिए गए आवश्यक आकलन पूरे करते हैं।
- हमेशा प्रतिभागियों को प्रोत्साहन दें। उन्हें चर्चा, प्रश्न – उत्तर सत्र और कार्य उन्मुख गतिविधियों में सक्रिय रूप से संलग्न होने से कभी निरुत्साहित नहीं करें।

विषय वस्तु	पृष्ठ संख्या
प्रस्तावना	3
आभार	4
हस्तपुस्तिका के बारे में	5
अध्यापकों के लिए सामान्य निर्देश	9
सत्र 1 : संचार चक्र के तत्वों की पहचान करना	11
सत्र 2 : प्रतिक्रिया प्रदान करना	17
सत्र 3 : संचार की बाधाओं से उबरना	23
सत्र 4 : संचार के सिद्धांत लागू करना	30
सत्र 5 : मौखिक और अमौखिक संचार के तत्व लागू करना	34
सत्र 6 : संचार उपकरण और चैनलों का उपयोग	41
शब्दावली	51
पढ़ने के लिए सुझाव	55

सत्र 1 : संचार चक्र के तत्वों की पहचान करना

संगत ज्ञान



संचार यह मौखिक और लिखित रूप में विचारों, भावनाओं और तथ्यों की अभिव्यक्ति और व्याख्या करने की क्षमता है। यह भाषा की दृष्टि से सामाजिक, सांस्कृतिक और कार्य संदर्भ की रेंज में उपयुक्त तरीके से अंतःक्रिया का साधन भी है। यह संदर्भों, संस्कृतियों, विधियों और मीडिया की विविधताओं के अंदर और इनके बीच अर्थ उत्पन्न करने में संदेश का उपयोग है। यह महत्वपूर्ण तरीका है जिसके जरिए तथ्यों, विचारों, अनुभवों और अनुभूतियों को आपस में बांटा और आदान प्रदान किया जाता है। मानव संचार मौखिक और अमौखिक दोनों है। मौखिक संचार में लिखित और मौखिक दोनों संचार शामिल हैं जबकि अमौखिक संचार में शारीरिक हाव भाव, चेहरे की अभिव्यक्ति और तस्वीरें शामिल हैं।

प्रभावी संचार केवल तभी होता है यदि ग्राही उसी सूचना या विचार को ठीक ठीक समझ जाता है जिसे प्रेषक भेजने का इच्छुक है। इसमें उचित उपकरण का उपयोग, उपयुक्त व्यक्ति को जानकारी देना और प्रभावी रूप से संचार शामिल है। संचार में रुकावट या तो संचार के कौशलों में कमी या एक निरंतर विचार प्रक्रिया में कमी के कारण आती है। यह संचार नेटवर्क में रुकावट के कारण भी हो सकता है। संचार के तीन महत्वपूर्ण भाग हैं – संप्रेषण, सुनना और प्रतिक्रिया।

संचार के तत्व

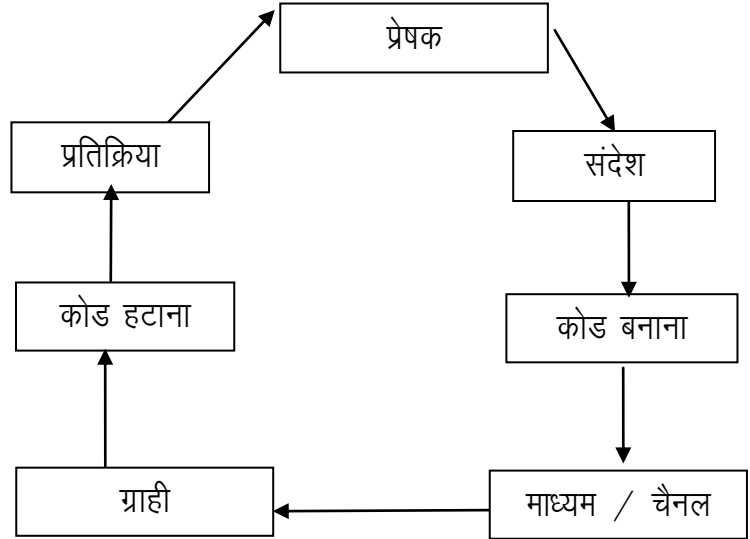
एक संचार चक्र के विभिन्न तत्व इस प्रकार हैं :

- प्रेषक : प्रेषक संदेश देता है या कोड करता है, उदाहरण के लिए या “नमस्कार महोदय / महोदया” कहकर अतिथि या ग्राहक का अभिवादन करता है।
- संदेश : इस मामले में संदेश “नमस्कार महोदय / महोदया” है, जिसे संचार की सामग्री के रूप में जाना जाता है।

- माध्यम : इस चैनल को संचार के लिए उपयोग किया जाता है। यह निम्नलिखित में से किसी भी रूप में हो सकता है – मौखिक, अमौखिक, सचित्र, प्रतीकात्मक या लिखित।
- ग्राही : ग्राही आने वाले संदेश या भाव को डिकोड करता है, इसका अनुवाद और प्रस्तुति करता है जो उत्तर या प्रतिक्रिया के रूप में बाहर आता है।
- प्रतिक्रिया : ग्राही किस प्रकार इस पर प्रतिक्रिया या अनुक्रिया देता है, इसे प्रतिक्रिया कहते हैं। यह प्रेषित की जाने वाली सूचना का प्रभाव, उत्तर या प्रतिक्रिया है।

संचार चक्र

संचार चक्र संक्षेप में संचार की प्रक्रिया है।



स्लाइड 1 : संचार चक्र के तत्व



पत्र

ई-मेल

रिकॉर्ड्स/
रिपोर्ट्स

टेलीफोन

मोबाइल
फोन

ईपीएबीएक्स
प्रणाली

वीडियो
कॉन्फ्रेंस

“प्रेषक” अपने संदेश को शब्दों में “इनकोड” करता है और कोड के रूप में संदेश को बोलता या लिखता है और तब “संदेश” भेजा जाता है यह संदेश टेलीफोन, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, पत्रों, ई-मेल, बैठकों, ज्ञापनों, रिकॉर्ड्स और रिपोर्ट जैसे माध्यमों से भेजा जाता है। तब इस संदेश को “ग्राही” द्वारा “डिकोड” करते हुए सुना या पढ़ा जाता है ताकि पता लगाया जा सके कि प्रेषक क्या कहना चाहता है।

एक प्रभावी संचार चक्र में, ग्राही भाषा और संदेश को उसी प्रकार समझता है जिस प्रकार प्रेषक इसे बताना चाहता है। शब्द, टोन की गुणवत्ता, शारीरिक हाव भाव आदि उसी संदेश को प्रेषित करते हैं और भेजने की प्रक्रिया में कोई विकृति या हानि नहीं होती और प्रेषक उसी प्रकार वापस उत्तर देता है, जिस प्रकार उसे यह संदेश प्राप्त हुआ था।



अल्प संदेश सेवा

इंटरनेट

पुस्तकें

टेलीफोन

रेडियो

चैट

ई-मेल

फैक्स

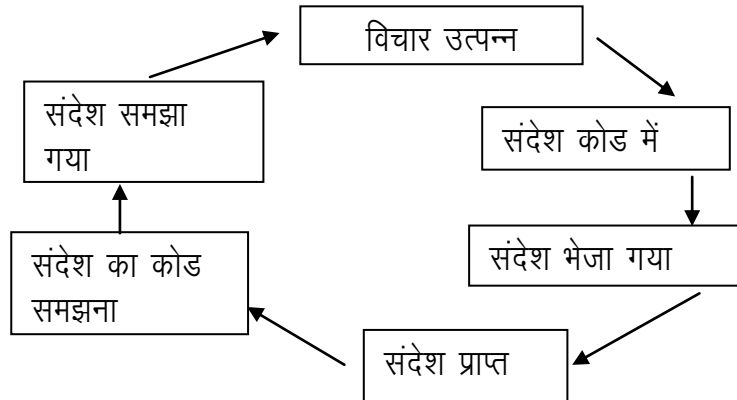
सेटलाइट

1. सत्र विषय : संचार चक्र के तत्वों की पहचान
2. उद्देश्य : संचार चक्र के तत्वों की पहचान के लिए छात्रों के ज्ञान, कौशल और क्षमताओं का विकास
3. सामग्री / उपकरण
आवश्यकताएं : चार्ट, स्केच पेन, रूलर्स, कंप्यूटर, स्लाइड, स्लाइड प्रस्तुतीकरण के लिए खुले स्रोत सॉफ्टवेयर, एलसीडी प्रोजेक्टर।
4. तैयारियां
 - इस हस्तपुस्तिका के अंत में दी गई शब्दावली को पढ़ें
 - सभी सामग्रियों को पहले से व्यवस्थित करें
5. शिक्षण/प्रशिक्षण विधि :

अवधि : 1 घंटे

प्रक्रिया

1. व्याख्यान के लिए बिंदुओं की तैयारी करें।
2. विषय का परिचय दें।
3. छात्रों को व्याख्यान या प्रस्तुति का उद्देश्य बताकर एक शुरुआत करें।
4. कक्षा में विषय का परिचय दें और छात्रों को संगत ज्ञान प्रदान करें।
5. ब्लैकबोर्ड/व्हाइटबोर्ड पर संचार चक्र बनाएं और छात्रों को प्रत्येक तत्व के बारे में बताएं/संचार चक्र पर एक स्लाइड बनाकर प्रस्तुत करें और छात्रों को यह समझाएं।
6. विषय का स्थिति से संबंध बनाएं और प्रश्न पूछें
7. विशिष्ट उदाहरण प्रस्तुत करें।
8. विषय से संबंधित प्रश्नों को पूछ कर छात्रों को अवसर देते हुए इसमें शामिल करें।
9. छात्रों के प्रश्नों का स्पष्टीकरण करें।
10. विषय का सारांश और मुख्य बिंदुओं के महत्व को समझाएं।



टी 2 : भूमिका निभाना

एक "रोल प्ले करें" अपने छात्रों को संचार चक्र के विभिन्न तत्वों के बारे में समझाएं। अपने छात्रों से प्रभावी संचार के छः महत्वपूर्ण सिद्धांतों के बारे में पूछें। जो निम्नलिखित हैं :

1. सूचना स्पष्ट संदेश के रूप में भेजनी चाहिए।
2. संदेश समय पर भेजना चाहिए।
3. संदेश पूरा होना चाहिए।
4. संदेश संक्षिप्त होना चाहिए।
5. संदेश तथ्यात्मक होना चाहिए।
6. संदेश शुद्ध होना चाहिए।

आप भूमिका निभाने का संचालन करने के लिए इस परिदृश्य का उपयोग कर सकते हैं

परिदृश्य

एबीसी कंपनी के सुरक्षा अधिकारी ने प्रवेश द्वार पर वाहन को रोककर पूछा, नमस्कार महोदय! क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूँ?" श्री विक्रम के चालक ने उत्तर दिया, जी हां! विपणन विभाग के उपाध्यक्ष के साथ हमारी बैठक है"। सुरक्षा अधिकारी ने नम्रतापूर्वक उत्तर दिया, "कोई बात नहीं महोदय, कृपया कुछ समय के लिए अपना वाहन पार्किंग के बाईं ओर खड़ा करें और मैं देख लेता हूँ कि उपाध्यक्ष महोदय उपलब्ध हैं। श्री विक्रम ने उत्तर दिया, "धन्यवाद महोदय"।

टी 3 : अभ्यास सत्र

अपने छात्रों को संचार चक्र बनाने के लिए कहें और वे अपने छात्र पोर्टफोलियो के भाग के रूप में इसे जमा करें। छात्रों

संक्षेप प्रस्तुति (20 मिनट)

1. कक्षा में चर्चा करें कि गतिविधियों से छात्र क्या सीख रहे हैं।
2. आप इस तरह के प्रश्न पूछ सकते हैं जैसे
 - (i) संचार चक्र क्या है?
 - (ii) संचार चक्र के विभिन्न तत्व क्या हैं?
 - (iii) संचार चक्र को समझने में प्रभावी संचार क्यों महत्वपूर्ण है?

आकलन गतिविधियों के लिए जांच सूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आपके छात्र आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं:

भाग क

छात्र इनके बीच अंतर कर सकता है

- (क) प्रेषक और प्राप्तिकर्ता
- (ख) विचार और संदेश

भाग ख

छात्र निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दे सकते हैं :

- (क) संचार चक्र क्या है?
- (ख) संचार चक्र के विभिन्न तत्व क्या हैं?
- (ग) प्रभावी संचार में संचार चक्र को समझना महत्वपूर्ण क्यों है?

भाग ग

छात्र सामान्य, तकनीकी, व्यावसायिक और संगठनात्मक ज्ञान प्रदर्शित करते हैं ताकि वे अपेक्षित मानकों का निष्पादन कर सकें। निष्पादन मानकों में यह शामिल हो सकता है किंतु यह इस तक सीमित नहीं है :

निष्पादन मानक	हां	नहीं
संचार तत्व के चक्रों की पहचान करें।		
संचार चक्र का चित्र बनाएं।		

सत्र 2 : प्रतिक्रिया प्रदान करना

संगत ज्ञान

प्रतिक्रिया से प्रेषक को उसके संचार की प्रभावशीलता का पता लगता है। जो व्यक्ति संचार कौशल में प्रशिक्षित नहीं हैं, वे बिना किसी अभिप्राय के प्रतिक्रिया देते हैं। जबकि, जो व्यक्ति संचार में प्रशिक्षित हैं, उनके लिए प्रतिक्रिया एक ऐसा साधन है जो सुनने और भेजने वाले के बीच संचार को प्रभावी बनाता है। प्रतिक्रिया देना और लेना ऐसे कौशल हैं जिन्हें सीखा जा सकता है। आइए प्रतिक्रिया की विशेषताओं पर विचार करें। प्रतिक्रिया की कुछ विशेषताएं इस प्रकार हैं :

- मूल्यांकन के स्थान पर वर्णनात्मक है : वर्णनात्मक प्रतिक्रिया व्यवहार बदलने की जरूरत का उल्लेख होता है, जबकि मूल्यांकन प्रतिक्रिया निर्णय लेती हैं, जो व्यवहार बदलने में मदद नहीं करती है।
- यह सामान्य के स्थान पर विशेष है : प्रतिक्रिया विशिष्ट रूप में होनी चाहिए जिससे ग्राही को उस क्षेत्र को पता लग सके जिसे संभालने की जरूरत है।
- यह बदलने योग्य व्यवहार की ओर निर्देशित है : व्यवहार के वैकल्पिक तरीकों को बताने वाली प्रतिक्रिया जो व्यक्तियों को चुनने और अपने व्यवहार में परिवर्तन लाने की सुविधा देती है। यह सुनिश्चित करती है कि व्यवहार हमेशा के लिए बदल गया है।
- यह अधिरोपित करने के स्थान पर मांगी जाती है : यह प्रतिक्रिया तब बहुत महत्वपूर्ण है जब ग्राही ने अपने आप प्रश्नों की तैयारी की है, जिनके उत्तर उसे देखने वाले लोग दे सकते हैं।
- यह सही समय पर दी जाती है : सामान्यतः, प्रतिक्रिया बहुत महत्वपूर्ण होती है यदि यह समय पर दी जाती है या सबसे पहले अवसर पर दी जाती है।
- स्पष्ट संचार सुनिश्चित करने के लिए जांच की जाती

हैं : यह जांचने के लिए कि ग्राही ने संदेश को स्पष्ट रूप से प्राप्त किया है, ग्राही से उस प्रतिक्रिया को दोबारा बोलने के लिए कहा जाता है जो उसे प्राप्त हुई है और देखा जाता है कि यह प्रेषक के मन की बात के संगत हैं।

छात्रों को आपको तीन पहलुओं को बताने की आवश्यकता है जो वे हमेशा रचनात्मक प्रतिक्रिया देने से पहले ध्यान में रखें।

- (i) तटस्थ और ईमानदार (तथ्यों पर कायम रहें) अवलोकन।
- (ii) वैकल्पिक प्रस्ताव या उदाहरण के साथ अपनी बात साबित करें।
- (iii) विकल्प से लाभ दर्शाएं।

इसी तरह, इसके अलावा आपको जोर देना चाहिए कि उन्हें प्रतिक्रिया प्राप्त करते समय उस प्रतिक्रिया के तीन पक्षों पर हमेशा विचार करना चाहिए।

- (i) ध्यानपूर्वक सुनें कि अन्य व्यक्ति क्या कह रहा है।
- (ii) यदि स्पष्टीकरण की आवश्यकता है तो प्रश्न पूछें।
- (iii) रक्षात्मक या भावनात्मक ना बनें।

1. सत्र विषय : प्रतिक्रिया देना
2. उद्देश्य : प्रतिक्रिया देने में छात्रों के ज्ञान, कौशल और क्षमताओं का विकास करना।
3. समग्री / उपकरण
आवश्यकताएं : चार्ट, स्केच पेन, रूलर्स, कंप्यूटर, स्लाइड, स्लाइड प्रस्तुतीकरण के लिए खुले स्रोत सॉफ्टवेयर, एलसीडी प्रोजेक्टर, कुर्सी।
4. तैयारियां
 - इस हस्तपुस्तिका के अंत में दी गई शब्दावली को पढ़ें
 - पारस्परिक व्याख्यान के बिंदु तैयार करें।
 - खेल के लिए पहले से आकृतियां तैयार करें।
5. शिक्षण/प्रशिक्षण विधि :

अवधि : 2 घण्टे

प्रक्रिया

1. विषय का परिचय।
2. छात्रों को व्याख्यान या प्रस्तुति का उद्देश्य बताकर एक शुरुआत करें।
3. कक्षा में विषय का परिचय दें और छात्रों को संगत ज्ञान प्रदान करें।
4. छात्रों को प्रतिक्रिया की विशेषताएं समझाएं।
5. प्रतिक्रिया देते समय विचार में लेने वाले पक्षों के उदाहरण दें।
6. प्रतिक्रिया लेते समय विचार में लेने वाले पक्षों के उदाहरण दें।
7. विषय का सारांश और मुख्य बिंदुओं के महत्व को समझाएं।
8. यह सुनिश्चित करें कि प्रत्येक छात्र प्रतिक्रिया का अर्थ समझता है।
9. विशिष्ट उदाहरण प्रस्तुत करें।
10. छात्रों को विषय से संबंधित प्रश्न पूछकर उन्हें शामिल होने का अवसर दें।
11. आप इस प्रकार के प्रश्न पूछ सकते हैं

(क) प्रतिक्रिया क्या है?

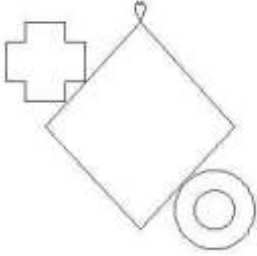
(ख) संचार में प्रतिक्रिया महत्वपूर्ण क्यों है?

टी 2 : खेल

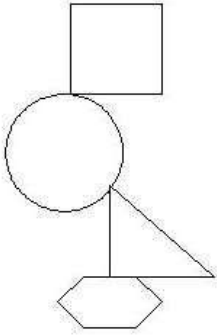
अवधि : 2 घण्टे

इस खेल को खेलने के लिए अपने छात्रों से कहें।

प्रक्रिया



चित्र 1



चित्र 2

स्पष्ट रूप से बोलें और बहुत जल्दी नहीं बोलें।

कुछ दूसरे तरीके से जानकारी दोहराएं

1. यह खेल जोड़े में खेला जाएगा। यह दो चक्रों में खेला जाएगा। इस खेल के लिए कमरे में रखी कुर्सियों को जोड़े में रखा जाएगा, प्रतिभागियों से कमरे में फैल कर खड़े होने के लिए कहा जाएगा। कुर्सियों को एक दूसरे के पीछे लगाएं, ताकि जब प्रतिभागी बैठें तो एक दूसरे के पीछे उनकी पीठ होगी।
2. जोड़े में, एक प्रतिभागी का नाम ए और दूसरे का बी अक्षर से रखा जाएगा। इस प्रशिक्षण खेल में सभी 'ए' वाले लोगों को कागज पर आकृति 1 दी जाती है। इस आकृति को आवश्यकता के अनुसार बदला जा सकता है। इस खेल में सभी 'बी' वाले लोगों को एक खाली कागज और पेन या पेंसिल दिए जाते हैं।
3. पहले दौर में 'ए' समूह से उम्मीद की जाती है कि वे अपने हाथों से इशारा करके 'बी' को बताएं ताकि वे उन्हें दिए गए कागज पर इसकी प्रति बना सकें। इस दौर में एक बाधा डाली जाती है।
4. 'बी' से कहा जाता है कि इस दौर को खेलते समय वह आपस में बात नहीं करें। उन्हें केवल सुनना और 'ए' द्वारा दिए गए अनुदेशों के अनुसार चित्र बनाना है।
5. सभी लोगों के दौर पूरे हो जाने पर 'बी' अपनी बनाई गई आकृति 'ए' को दिखाते हैं। ऐसा बहुत कम होता है कि आकृति सही बनाई जाए। 'बी' द्वारा बनाई गई तस्वीर पर थोड़ा हंसी मजाक होता है। खेल के दूसरे दौर में 'ए' को आकृति 2 बनाने के लिए दी जाती है।
6. इस बार 'बी' को बोलने का मौका दिया जाता है और 'ए' से पूछा जाता है कि क्या उन्हें कोई बात समझ में नहीं आई। अब वे अपना चित्र बनाकर 'बी' को दिखाते हैं।

संक्षेप प्रस्तुति

1. प्रश्नों का उपयोग करें (1) आपने किसी कमी या बाधाओं का सामना किया? और (2) क्या आप भागीदार से स्पष्टीकरण लेने के बाद बेहतर संचार कर पाए? संचार की विभिन्न संकल्पनाओं और सिद्धांतों को स्पष्ट कर पाए।
2. समूह से कहें कि जब वे भागीदारों से प्रतिक्रिया ले रहे थे तो उनके 'सुनने के कौशलों' में किस प्रकार सुधार दर्शाया गया।
3. इस तथ्य पर विचार करें कि प्रभावी संचार के लिए सुनने के कौशल और प्रतिक्रिया महत्वपूर्ण हैं।

टी 3 : भूमिका निभाना

अपने छात्रों को प्रतिक्रिया देने और लेने के विभिन्न पक्ष समझाने के लिए "भूमिका अभिनय" आयोजित करें। आप भूमिका निभाने के लिए निम्नलिखित परिदृश्य का उपयोग कर सकते हैं।

परिदृश्य

सुरक्षा पर्यवेक्षक ने सुरक्षा गार्ड (एस) द्वारा एक आगंतुक (वी) के साथ हुई बातचीत सुन ली थी जो इस प्रकार हुई :

एस : हां

वी : मुझे अपने दोस्त से मिलना है वे एक रिसेप्शनिस्ट हैं।

एस : उनका नाम क्या है?

वी : उनका नाम महेश है।

सुरक्षा गार्ड ने श्री महेश के उपलब्धता के बारे में जानने के लिए टेलीफोन पर नंबर लगाया।

एस : हां, आप जा सकते हैं।

आकलन गतिविधियों के लिए जांच सूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आपके छात्र आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं:

भाग क

छात्र इनके बीच अंतर कर सकता है

(क) प्रतिक्रिया की विशेषताएं

भाग ख

छात्र निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दे सकते हैं :

(क) प्रतिक्रिया क्या है?

(ख) संचार में प्रतिक्रिया क्यों महत्वपूर्ण है?

भाग ग

छात्र सामान्य, तकनीकी, व्यावसायिक और संगठनात्मक ज्ञान प्रदर्शित करते हैं ताकि वे अपेक्षित मानकों का निष्पादन कर सकें। निष्पादन मानकों में यह शामिल हो सकता है किंतु यह इस तक सीमित नहीं है :

निष्पादन मानक	हां	नहीं
वर्णनात्मक प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए एक वाक्य रचना करें।		
विशिष्ट प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए एक वाक्य रचना करें।		

सत्र 3 : संचार की बाधाओं से उबरना

संगत ज्ञान

- पर्यावरण
- व्यवहार
- प्रणाली संकल्पना
- व्यक्तिगत भाषाई क्षमता
- दुर्बल प्रतिधारण
- ध्यान न देना
- भावनात्मक स्थिति

स्लाइड 1 : संचार को प्रभावित करने वाले कारक



संचार को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारक जो न केवल प्रभावी संचार के लिए बाधाओं या निवारक के रूप में कार्य करते हैं बल्कि इन्हें व्यापक तौर पर पर्यावरण, व्यवहार, प्रणाली संकल्पना, व्यक्तिगत भाषाई क्षमता, दुर्बल प्रतिधारण, ध्यान न देने और भावनात्मक स्थिति के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। आपको अपने छात्रों को उन कारकों के बारे में पढ़ाने की जरूरत है और उन्हें इन संभावित उपायों से परिचित कराना होगा जिन्हें वे इन बाधाओं से उबरने के लिए समाधानों के तौर पर अपना सकते हैं।

क. पर्यावरणीय कारक :

संचार को प्रभावित करने वाले पर्यावरणीय कारकों में शोर और दूरी जैसी भौतिक बाधाएं और संचार के उपकरणों की कमी शामिल हैं।

(i) शोर : शोर के कारण तनाव होता है, विशेषकर पृष्ठ भूमि में होने वाले शोर और बहुत अधिक प्रतिध्वनि सुनने की क्रिया में बहुत बाधक बनते हैं, खासतौर पर एकाग्रता की कमी वाले लोगों में। इसी प्रकार लाउड स्पीकर का उपयोग, जनरेटर या मशीनरी से उत्पन्न होने वाले शोर संचार में बाधा डालता है।

सुझाव : अपने विद्यार्थियों को समझाएं कि किसी प्रकार मौखिक संरचना वाले क्षेत्र में शोर को हटाने या साउंड प्रूफिंग से किस प्रकार संचार में सुधार आएगा।

आप विद्यार्थियों को स्टूडियो ले जा सकते हैं जहां दिखाया जा सकता है कि साउंड प्रूफिंग द्वारा किस प्रकार ध्वनि को अलग किया जाता है और शोर को रोका जाता है।

आप एक छात्र से व्याख्यान देने के लिए कहें और बाकी छात्रों से तेज आवाज में एक दूसरे से बात करने के लिए कहें। इसके दौरान आप प्रदर्शित करें कि जब अध्यापक कक्षा में व्याख्यान देते हैं तो शांति बनाए रखना कितना महत्वपूर्ण है।

आप शांति बनाए रखने के विशेष लाभ बता सकते हैं, उदाहरण के लिए इससे प्रभावी रूप से सुनने, ध्यान केंद्रित करने आदि में सहायता मिलती है।

(ii) **भौतिक रुकावटें** : भौतिक बाधाएं जैसे दूरी और संचार के लिए दोषपूर्ण उपकरणों का उपयोग संचार की प्रभावशीलता को प्रभावित करता है। खराब रोशनी, असुविधाजनक बैठने की जगह और अस्वच्छ कमरे भी संचार को प्रभावित करते हैं।



सुझाव : अपने विधार्थियों को समझाएं कि बाधाओं से उबरने के लिए टेलीफोन, फ़ैक्स मशीन और कंप्यूटर जैसे उपकरणों के उपयोग की विशेषज्ञता क्यों महत्वपूर्ण है। आप इस प्रकार भी प्रकाश डाल सकते हैं कि संचार में उपयोग से पहले उपकरण की जांच करनी चाहिए, ताकि अप्रिय स्थिति से बचा जा सके।

आप दर्शा सकते हैं कि कक्षा में कम रोशनी होने से देखने तथा ध्यान केंद्रित करने पर प्रभाव पड़ता है। आप अच्छी रोशनी का महत्व समझा सकते हैं। इसके लिए आप कुछ लाइटें बंद कर सकते हैं। आप असेंबली के दौरान श्रोताओं को संबोधित करने के लिए माइक्रो फोन के सही इस्तेमाल की जांच का प्रदर्शन भी कर सकते हैं।

ख. मनोवृत्ति संबंधी कारक

संचार को प्रभावित करने वाले मनोवृत्ति संबंधी कारकों में सांस्कृतिक बाध्यताएं, दूसरों की परेशानी के कारण डर, अस्वीकृति या उपहास जैसे कि “जब तक आप से बोलने के लिए नहीं कहा जाता तब तक नहीं बोलें”, अन्य व्यक्ति के प्रति जिम्मेदारी का एहसास, अनिवार्यताओं का दायरा (होना चाहिए) और अपनी छवि में गिरावट शामिल हैं।



सुझाव : अपने छात्रों को आप यह भी समझा सकते हैं कि व्यक्तित्व विकास प्रशिक्षण के सत्रों से उन्हें अपनी मनोवृत्ति संबंधी बाधाओं को दूर करने और संचार को प्रभावी बनाने वाली क्षमताओं

के विकास में किस प्रकार सहायता मिलती है।

ग. प्रणाली डिजाइन

(i) समय : कुछ कार्यों में समय संवेदनशील होता है और इसे टाला नहीं जा सकता। हालांकि इसके कारण कुछ अन्य प्रक्रियाओं को जल्दबाजी में पूरा किया जाता है और परिणामस्वरूप संचार में बाधा उत्पन्न हो सकती है। समय का दबाव संवाद करने की क्षमता को प्रभावित करता है।



सुझाव : अपने छात्रों को आप यह समझा सकते हैं कि संचार की प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए आप समय और गति का प्रबंधन किस प्रकार करें।

आप छात्रों से एक विशेष अवसर पर 5 मिनट का भाषण तैयार करने के लिए कहें, उदाहरण के लिए शिक्षक दिवस। छात्रों से एक के बाद एक भाषण देने के लिए कहें और सुझाएं कि उन्हें समय का प्रबंधन कैसे करना चाहिए। समझाएं कि दिए गए समय के अंदर प्रभावी रूप से किस प्रकार भाषण देना है।

(ii) सूचना अधिभार : एक व्यक्ति को बहुत सारी जानकारियां देने से उसे भ्रम, गलत व्याख्या या जानकारी के उपयोग न होने की स्थिति होती है।



सुझाव : अपने छात्रों को आप यह समझा सकते हैं कि सूचना के प्रवाह और दस्तावेज की सूचना का प्रबंधन किस प्रकार करना चाहिए। आप छात्रों को समझा सकते हैं कि यदि सूचना के प्रवाह को नियंत्रित नहीं किया जाता तो इसकी व्याख्या गलत हो सकती है और जानकारी खो सकती है। उन्हें प्रभावी फाइलिंग के कागज जमाने के सुझाव दें और फाइलों को आसानी से दस्तावेज दोबारा प्राप्त करने के लिए व्यवस्थित करना सिखाएं। कंप्यूटर में सूचना को फाइलों और डायरेक्टरी में भंडारित करने के लिए अपनाई गई प्रक्रिया का उदाहरण दें।



3. संगठनात्मक संरचना की जटिलताएं : संगठन में अधिक से अधिक पदानुक्रम (उदाहरण प्रबंधकीय स्तर की अधिक संख्या), होने से संचार की गलत व्याख्या या नष्ट हो जाने की अधिक संभावना होती है।

सुझाव : अपने छात्रों को आप यह समझा सकते हैं कि एक संगठन में पदानुक्रम क्या है और प्रशासन, लेखा, शिक्षा विभाग आदि में कार्यरत लोगों के बीच संचार किस प्रकार होता है। अपने छात्रों को अपने स्कूल के विभिन्न विभागों या आस पास के संस्थानों में ले जाएं और वहां अधिकारियों तथा कर्मचारियों से बातचीत करने के लिए कहें। वे संचार के मुद्दों के विषय में समझ सकेंगे। अपने छात्रों को समझाएं कि सूचना के व्यवस्थित रूप से चलने पर संचार में खराबी या संचार टूटने की समस्या में कमी आएगी।

घ. व्यक्तिगत भाषाई योग्यता

- (i) व्यक्तिगत विशेषताएं – व्यक्तिगत विशेषताओं में जैविक कारक शामिल हैं (बोलने का एक विकार जिसमें व्यक्ति ज के स्थान पर स की आवाज़ निकालता है जिसे सिबिलैंट व्यंजन कहते हैं) और भाषा में प्रवीणता जैसे शैक्षिक कारक। शब्दावली, व्याकरण आदि के ज्ञान के मामले में व्यक्तिगत मतभेद संचार प्रभावशीलता को प्रभावित करते हैं।
- (ii) अवधारणात्मक और भाषा के मतभेद : अवधारणा आमतौर पर प्रत्येक व्यक्ति के आसपास की दुनिया के बारे में उसकी व्याख्या का तरीका है। यदि संदेश के बारे में गलत धारणा होती है तो वहां संचार विकृति उत्पन्न होती है। अवधारणात्मक मतभेदों के कारण आने वाली बाधाओं को कम करने में मदद देकर संचार दोहराया और समझ को जांचा जा सकता है।



सुझाव :

अपने छात्रों को यह बताएं कि उनके लिए विभिन्न भाषाओं को पढ़ना क्यों आवश्यक है और वे विभिन्न भाषाएं कैसे सीख सकते हैं।

ड. गलत प्रतिधारणा

मानव स्मृति एक सीमा से बाहर काम नहीं कर सकती है। एक व्यक्ति हमेशा कही गई बातों को याद नहीं रख सकता है, खास तौर पर यदि उसकी दिलचस्पी नहीं है या उसका ध्यान नहीं है। इससे संचार में रुकावट आती है।

सुझाव : अपने विद्यार्थियों को आप यह समझा सकते हैं कि रिकॉर्ड रखने या उनके रखरखाव का क्या महत्व है। टिप्पणियों, लिखित संदेशों, ई-मेलों आदि का उपयोग करते हुए संचार की रुकावट से बचा जा सकता है। समझाएं कि किस प्रकार ई-मेल से तेजी से संचार होता है बल्कि इससे कागज और समय की बचत भी होती है। प्रदर्शित करें कि संचार में ई-मेल का उपयोग और भविष्य के संदर्भ के लिए ई-फाइल का रखरखाव कैसे किया जाए।

च. ध्यान नहीं देना

कई बार हम मन से सुनते नहीं हैं, बल्कि केवल ऊपरी तौर पर सुन लेते हैं, खास तौर पर अनेक महत्वपूर्ण चीजों का ख्याल रहता है। उदाहरण के लिए, यदि एक आगंतुक आपके पास आता है जब आप फोन पर बात कर रहे हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि आप फोन पर मौजूद व्यक्ति से क्षमा मांग लें, ताकि आप आगंतुक पर खासतौर से ध्यान दे सकें या आप आगंतुक से कुछ समय प्रतीक्षा करने का अनुरोध कर सकते हैं।

छ. भावनात्मक अवस्था

समय के एक विशेष बिंदु पर भावनात्मक अवस्था संचार को भी प्रभावित करती है। उदाहरण के लिए, यदि आप किसी भी कारण से परेशान हैं तो आप अपने आप को सही तरीके से व्यक्त नहीं कर पाएंगे, क्योंकि आपके मन की अवस्था स्थिर नहीं है।

सत्र योजना 3

1. सत्र विषय : संचार की बाधाओं से उबरना
2. सत्र उद्देश्य : संचार की बाधाओं से उबरने के लिए छात्रों के ज्ञान, कौशल और क्षमताओं का विकास
3. समग्री / उपकरण
आवश्यकताएं : चार्ट, स्केच पेन, रूलर्स, कंप्यूटर, स्लाइड, स्लाइड प्रस्तुतीकरण के लिए खुले स्रोत सॉफ्टवेयर, एलसीडी प्रोजेक्टर।
4. तैयारियां
○ इस हस्तपुस्तिका के अंत में दी गई शब्दावली को पढ़ें
5. शिक्षण/प्रशिक्षण विधि :

टी 1 : पारस्परिक व्याख्यान

अवधि : 2 घंटे

प्रक्रिया

1. व्याख्यान के लिए बिंदुओं की तैयारी करें।
2. विषय का परिचय दें।
3. छात्रों को व्याख्यान या प्रस्तुति का उद्देश्य बताकर एक शुरुआत करें।
4. कक्षा में विषय का परिचय दें और छात्रों को संगत ज्ञान प्रदान करें।
5. छात्रों को संचार में विभिन्न प्रकार की बाधाओं के बारे में समझाएं।
6. संचार में बाधाओं के उदाहरण दें।
7. संचार में आने वाली बाधाओं से उबरने के लिए अपनाई जाने वाली कार्यनीतियों के उदाहरण दें।
8. विषय का सारांश और मुख्य बिंदुओं के महत्व को समझाएं।

टी2 : चर्चा

अवधि : 1 घंटे

प्रक्रिया

1. चर्चा करें कि खेल के मैदान, कार्य स्टेशन, कार्यालय के सामने वाले हिस्से, कैफेटेरिया आदि जैसे स्थानों पर प्रभावी संचार में शोर किस प्रकार बाधा उत्पन्न करता है।
2. चर्चा करें कि संचार की भौतिक रुकावटों जैसे दूरी और दोषपूर्ण उपकरणों का उपयोग करने से संचार की प्रभावशीलता पर किस प्रकार असर पड़ता है।
3. चर्चा करें कि "जब तक आपसे कहा न जाए तब तक नहीं बोलें" जैसे वक्तव्य और अन्य लोगों को नाराज कर देने, अस्वीकार या उपहास का डर संचार में बाधा के रूप में कार्य करते हैं।
4. चर्चा करें कि व्यक्ति की विशेषताएं और मानसिक अवस्था संचार पर किस प्रकार प्रभाव डालते हैं।
5. संचार की बाधाओं के विभिन्न समाधानों पर चर्चा करें। उदाहरण के लिए बैठक के दौरान श्रोताओं से अपने मोबाइल



फोन साइलेंट / मीटिंग मोड में रखने के लिए कहें।

6. छात्रों को वास्तविक जीवन के अनेक प्रकरण अध्ययन बताएं ताकि छात्र अपने आप को परिस्थिति से जोड़ सकें।

सुझाव : अपने छात्रों को आप यह कह सकते हैं कि वे प्रभावी संचार को प्रभावित करने वाली विभिन्न प्रकार की बाधाओं पर एक संक्षिप्त टिप्पणी (अधिक से अधिक 25 शब्द) लिखें

आकलन गतिविधियों के लिए जांच सूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आपके छात्र आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं:

भाग क

छात्र इनके बीच अंतर कर सकता है

(क) बाधाओं के प्रकार

भाग ख

छात्र निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दे सकते हैं :

(क) प्रभावी संचार में विभिन्न प्रकार की बाधाओं को कैसे दूर किया जा सकता है?

भाग ग

छात्र सामान्य, तकनीकी, व्यावसायिक और संगठनात्मक ज्ञान प्रदर्शित करते हैं ताकि वे अपेक्षित मानकों का निष्पादन कर सकें। निष्पादन मानकों में यह शामिल हो सकता है किंतु यह इस तक सीमित नहीं है :

निष्पादन मानक	हां	नहीं
कार्यस्थल में संचार की विभिन्न बाधाओं की सूची को संकलित करना।		

सत्र 4 : संचार के सिद्धांत लागू करना

संगत ज्ञान

प्रभावी संचार के सिद्धांतों को 7 श्रेणियों में बांटा जा सकता है, जो लिखित और मौखिक दोनों प्रकार के संचार पर लागू होते हैं। ये इस प्रकार हैं :

1. पूर्णता— संचार पूरा होना चाहिए। ग्राही को सभी तथ्यों की जानकारी देनी चाहिए। एक संपूर्ण संचार की निम्नलिखित विशेषताएं हैं :
 - संदेश में से कोई महत्वपूर्ण जानकारी अनुपस्थित नहीं है।
 - इससे अतिरिक्त सूचना दी जाती है, जहां आवश्यक हों।
 - इससे ग्राही के दिमाग में कोई प्रश्न शेष नहीं होना चाहिए।
 - यह ग्राही को विश्वास दिलाती है।
2. संक्षिप्तता – संक्षिप्तता या छोटे रूप में बनाने का अर्थ है कि संचार की अन्य श्रेणियों को जाने बिना न्यूनतम शब्दों द्वारा संचार किया जाना चाहिए। इससे समय और लागत की बचत होती है।
 - यह मुख्य संदेश को उभार कर सामने लाता है।
 - यह ग्राही को अधिक प्रभावित करता है।
3. ध्यान देना – ध्यान देने का अर्थ है श्रोत के विचार बिंदु, पृष्ठ भूमि, सोच, शिक्षा के स्तर, उनकी विशिष्ट आवश्यकताओं, भावनाओं आदि को ध्यान में रखकर उनके साथ संचार करना।
4. स्पष्टता – स्पष्टता का अर्थ है एक विशेष संदेश या लक्ष्य पर एक बार में बल देना, बजाए इसके कि एक ही बार में कार्य पूरा किया जाए। स्पष्ट संदेश में शुद्ध, उपयुक्त और ठोस शब्दों का उपयोग किया जाता है। स्पष्टता से सुनिश्चित होता है कि संचार सरल और सुगम है।

पुरुष मूल के शब्दों का उपयोग नहीं करें	
लिंग वादी	अलिंग वादी
अध्यक्ष	सभापति
कैमरामैन	कैमरा ऑपरेटर
कॉन्ग्रेसी	कॉन्ग्रेस के सदस्य
व्यवसायी	व्यावसायिक कार्यकारी
पुलिसकर्मी	पुलिस अधिकारी
जनशक्ति	कार्मिक

5. ठोस – ठोस संचार का अर्थ है सामान्य के स्थान पर विशेष रूप से बताना। ठोस संदेश की निम्नलिखित विशेषताएं हैं :
 - यह विशिष्ट तथ्यों और आंकड़ों के साथ समर्थन करता है।
 - इसमें स्पष्ट शब्दों का उपयोग किया जाता है जो प्रामाणिकता रखते हैं।
6. शिष्टाचार – संदेश में शिष्टाचार होने का अर्थ है कि संदेश में प्रेषक की ओर से अभिव्यक्ति और ग्राही के प्रति आदर दर्शाया जाना चाहिए। शिष्ट संदेश की निम्नलिखित विशेषताएं हैं :
 - इसमें संदेश के ग्राही के शब्दों और अनुभूतियों का उपयोग किया जाता है।
 - यह सकारात्मक और श्रोताओं पर केंद्रित होता है।
 - इसमें किसी के प्रति झुकाव नहीं होता।
7. शुद्धता – संचार में शुद्धता का अर्थ है कि संचार में व्याकरण की कोई गलती नहीं होनी चाहिए। शुद्ध संचार की निम्नलिखित विशेषताएं हैं :
 - संदेश उपयुक्त, शुद्ध और सही समय पर दिया गया है।
 - इसमें उपयुक्त और सही भाषा का उपयोग किया गया है।

सत्र योजना 4

1. सत्र विषय : संचार के सिद्धांतों को लागू करना
2. सत्र उद्देश्य : संचार के सिद्धांतों को लागू करने के लिए छात्रों के ज्ञान, कौशल और क्षमताओं का विकास
3. समग्री / उपकरण
आवश्यकताएं : चार्ट, स्केच पेन, रूलर्स, कंप्यूटर, स्लाइड, स्लाइड प्रस्तुतीकरण के लिए खुले स्रोत सॉफ्टवेयर, एलसीडी प्रोजेक्टर।
4. तैयारियां
 - इस हस्तपुस्तिका के अंत में दी गई शब्दावली को पढ़ें
 - खेल खेलने के लिए अनिवार्य व्यवस्थाएं पहले से करें।
5. शिक्षण / प्रशिक्षण विधि :

टी 1 : भूमिका निभाना

सुरक्षा से संबंधित विभिन्न परिदृश्यों में संचार के सिद्धांतों का अनुप्रयोग समझाने के लिए भूमिका अभिनय आयोजित करें। इसके वाक्यों में निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं :

- (i) यह कार्यक्रम 16 दिसंबर, 2013 को सोमवार 6.30 बजे है।
- (ii) मैं अपने अंतःकरण के खिलाफ कार्य नहीं कर सकता।
- (iii) मैं हर स्त्री/पुरुष से बहुत अच्छा करने की उम्मीद करता हूँ।
- (iv) आपका कार्यालय समय पर पहुंचना अति आवश्यक है
- (v) कार्य पूरा करें और पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करें
- (vi) मैं रिपोर्ट लिखूंगा और आपके पास जमा करूंगा।

टी 2 : खेल

तैयारियां (20 मिनट)

यह खेल जोड़ों में खेला जाता है, जिसमें एक विधार्थी प्रेक्षक है। कक्षा को दो-दो विधार्थियों के समूहों में बांटें। प्रत्येक समूह में एक विधार्थी को प्रेक्षक बनाएं। प्रेक्षक समूह के विधार्थियों द्वारा दिए गए उत्तर दर्ज करेगा।

प्रक्रिया (1 घंटे 10 मिनट)

1. विधार्थियों के प्रत्येक समूह से अपने स्कूल के परिसर का समूह चार्ट बनाने के लिए कहें। उन्हें खास तौर पर स्कूल के प्रवेश और निर्गत बिंदु दर्शाने होंगे। यह कार्य समूह में किया जाए।
2. प्रेक्षक अपने अवलोकन दर्ज करेगा।
3. आधा घंटा पूरा होने पर चार्ट बनाना रोक दिया जाए।

प्रेक्षक से उम्मीद की जाती है कि वह पूरी कक्षा पर उनके समूह के अवलोकनों की रिपोर्ट दें। समूह प्रेक्षक से संचार के सिद्धांतों के आधार पर अपनी रिपोर्ट पर प्रतिक्रिया प्राप्त करें।

आकलन गतिविधियों के लिए जांच सूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आपके छात्र आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं:

भाग क

छात्र इनके बीच अंतर कर सकता है

(क) प्रभावी संचार के सिद्धांत

भाग ख

छात्र निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दे सकते हैं :

(क) संचार को प्रभावी बनाने वाले विभिन्न सिद्धांतों को कैसे लागू करें?

(ख) शुद्धता और स्पष्टता के बीच क्या अंतर है?

भाग ग

छात्र सामान्य, तकनीकी, व्यावसायिक और संगठनात्मक ज्ञान प्रदर्शित करते हैं ताकि वे अपेक्षित मानकों का निष्पादन कर सकें। निष्पादन मानकों में यह शामिल हो सकता है किंतु यह इस तक सीमित नहीं है :

निष्पादन मानक	हां	नहीं
एक ऐसा वाक्य बनाएं जिससे ग्राही के लिए आवश्यक सभी तथ्य बताए जा सकें।		
एक ऐसा वाक्य बनाएं जिससे एक विशिष्ट संदेश मिले।		
ऐसे तरीके से अभिव्यक्त करें जिससे संदेश पाने वाले के प्रति आदर दर्शाया जाए।		

सत्र 5 : मौखिक और गैर मौखिक संचार के तत्व लागू करना

संगत ज्ञान

मौखिक संचार

भाषा स्पष्ट, विशिष्ट, शुद्ध तथा श्रोताओं से उपयुक्त तथा प्रयोजन के अनुकूल होनी चाहिए।

संचार के माध्यम से संचार का प्रकार तय होता है। संचार में प्रयुक्त माध्यम के आधार पर संचार के प्रक्रिया मोटे तौर पर मौखिक संचार और अमौखिक संचार में बांटी जा सकती है।

मौखिक संचार में लिखना और मौखिक संचार शामिल है, जबकि गैर-मौखिक संचार में शारीरिक भाषा, चेहरे के हाव भाव और तस्वीरें शामिल हैं। इस प्रकार, इस प्रकार संचार की दो विधियां हैं मौखिक संचार (बोलकर और लिखित) और अमौखिक संचार (शारीरिक भाषा, चेहरे के हाव भाव और तस्वीरों द्वारा, सांकेतिक संचार)।

मौखिक संचार इसमें संचार के माध्यम के रूप में शब्दों का उपयोग किया जाता है। एक प्रभावी मौखिक संचार द्वि मार्गी प्रक्रिया है जिसमें बोलना और सुनना होना चाहिए। आमतौर पर मौखिक संचार एक से दूसरे की विधि या एक से दूसरे के मेलजोल में किया जाता है। मौखिक संचार में शुद्धता, संक्षिप्तता और स्पष्टता बनाए रखना बहुत महत्वपूर्ण है। प्रेषक को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि वह उपकरण (चैनल) में स्पष्ट रूप से बोलता है और अपने शब्दों के चयन के माध्यम से आदर प्रेषित करता है। आरएसटीपी¹; त्ज्द्ध स्पष्ट रूप से बोलने के लिए एक उपयोगी मार्गदर्शिका है।

आर R (Rhythm) – तालमेल – बोलते समय तालमेल बनाए रखना प्रभावी संचार के लिए महत्वपूर्ण है। बोलने में रुकावट होने से वक्ता को अपने अगले विचार के बारे में सोचने का अवसर मिलता है और साथ ही श्रोता को जानकारी समझने के लिए पर्याप्त समय मिल जाता है।

एस S (Speech) – वाणी – यह श्रोताओं के सामने औपचारिक रूप से संचार बोलने का औपचारिक तरीका है।

¹ http://www.ehow.com/info_8594284_elements-rhythmspeech.html#ixzz1oWhLze9L

टी **T (Tone)** – टोन – यह आवाज़ की गुणवत्ता है जो अनुभूति या अर्थ में बदलाव प्रदर्शित करती है। एक समान टोन में बोलने से संकेत मिलता है कि वक्ता निराश हो चुका है।

पी च ;च्यजबीद्ध – पिच – पिच मानव के गले के स्वर यंत्र में कंपनों के कारण उत्पन्न होता है। स्वर यंत्र के तनाव में होने वाले बदलाव से पिच में अंतर हो सकता है। आमतौर पर, पुरुष की तुलना में महिलाओं की आवाज़ का पिच ऊंचा होता है।

लिखित संचार कौशल यह लिखित विधि द्वारा व्यक्त करने की व्यक्ति की संचार है। प्रभावी लिखित संचार के महत्वपूर्ण कौशल हैं :

- शुद्ध और स्पष्ट लिखें, सभी आवश्यक जानकारियां दी जाएं।
- लिखित संचार की अनुमोदित शैलियों और प्रारूपों का उपयोग करें।

प्रभावी लेखन में शब्दों का सावधानी से चयन, वाक्यों में इनका सही क्रम में विन्यास और वाक्यों की एक व्यापक संरचना तैयार करना शामिल है।

अमौखिक संचार : यह ऐसा संचार है जिसमें शरीर के अंगों का इस्तेमाल होता है। इसमें चेहरे के भाव, आवाज़ की टोन, स्पर्श की अनुभूति, गंध की अनुभूति और शारीरिक हाव भाव शामिल हैं। अमौखिक संचार या शारीरिक हाव भाव के महत्वपूर्ण पक्षों को समझकर आप लोगों को अच्छी तरह समझना सीख सकते हैं। आरगाइल और उनके सहयोगियों ने सूचना प्रेषित करने वाले अमौखिक संचार की विशेषताओं का अध्ययन किया है।

शारीरिक हाव भाव

शारीरिक हाव भाव और व्यवहार में निम्नलिखित विभिन्न पक्ष शामिल हैं :

- आंखों से संपर्क
- चेहरे के हाव भाव
- पूरे शरीर की मुद्रा
- हाथ की मुद्रा
- चीजों से खेलना
- चारों ओर इस प्रकार देखना कि कोई चीज टूटना है
- उद्देश्य के साथ / बिना चलना
- क्रोध का प्रदर्शन करने वाले कार्य
- भ्रम का प्रदर्शन करने वाले कार्य
- एक व्यक्ति को आराम या आरामदायक महसूस होना।

उनकी प्राप्तियों का सारांश निम्नानुसार है :

(क) स्थिर विशेषताएं

1. दूरी : दूरी अमौखिक संदेशों को संप्रेषित करने का एक तरीका है। कुछ संस्कृतियों में यह आकर्षण का संकेत है, जबकि अन्य में यह दर्जा या गर्म जोशी या एहसास की गहराई दर्शाता है। भारत में सामने वाले व्यक्ति से संचार करते समय एक फुट की दूरी बनाए रखना आदर सूचक है।
2. अभिविन्यास : लोग अपने आप को विभिन्न तरीकों से दर्शाते हैं : आमने सामने, अगल बगल, या एक दूसरे की पीठ की ओर। उदाहरण के लिए, आपस में सहयोग करने वाले लोग अगल बगल होते हैं जबकि प्रतियोगी आमतौर पर एक दूसरे के सामने होते हैं। सुरक्षा के क्षेत्र में आमने सामने का अभिविन्यास सामान्य है।
3. मुद्रा : आपकी मुद्रा संदेश देती है। उदाहरण के लिए यदि आप एक कुर्सी पर पैर एक दूसरे पर रखकर या हाथ मोड़कर बैठते हैं तो यह संचार के आदान प्रदान में आपके विश्राम को दर्शाने वाली मुद्रा है। ड्यूटी पर तैनात एक सुरक्षा अधिकारी के लिए दो स्वीकृति मुद्राएं हैं – सावधान और विश्राम।
4. हाथों या भुजाओं से इशारा : हाथ मिलना, छूना, पकड़ना, गले लगाना या पीठ थपथपाना, ये सभी संदेश देते हैं। ये सभी आत्मीयता के तत्व दर्शाते हैं। उदाहरण के लिए यदि लोगों को परिसर से बाहर छोड़ने जाते हैं तो उनके शारीरिक संपर्क में उस क्षेत्र से बाहर जाने के संदेश को प्रबलित करने के लिए हाथ या कंधे को स्पर्श करना शामिल है।

(ख) गतिशील विशेषताएं

1. चेहरे के हाव भाव : एक मुस्कुराहट, त्योंरी चढ़ाना, आंखों की

भंवें उठाना, उबासी लेना और मजाक उड़ाना, ये सभी सूचना प्रेषित करते हैं। मेलजोल के दौरान चेहरे की अभिव्यक्तियां निरंतर की जाती हैं और इन्हें सामने वाला व्यक्ति निरंतर देखता रहता है। इसी प्रकार मुस्कुराने को आनंद दायक और मददगार माना जाता है। तयौरी चढ़ाने का अर्थ है भ्रम और कई बार गुस्सा। उठी हुई भंवों, उबासी और मजाक उड़ाने को पूरी तरह अस्वीकृत शारीरिक हाव भाव माना जाता है, क्योंकि ये गुस्सा या उपेक्षा दर्शाते हैं।

2. हाव भाव : इसे सबसे अधिक संख्या में देख जाता है, किंतु सबसे कम समझा गया संकेत हाथों की गति है। अधिकांश लोग बात करते समय हाथों को हिलाते हैं।
3. देखना : सामाजिक संचार की एक प्रमुख विशेषता आंखों का संपर्क है। संपर्क की संख्या से दिलचस्पी या नीरसता का पता चलता है। उदाहरण के लिए सुरक्षा अधिकारी को आने वाले व्यक्ति की आंखों में सीधे देखना चाहिए, जबकि यह मित्रता पूर्वक और मीठे तरीके से होना चाहिए।

चित्रात्मक संचार इसमें संकेतों से संचार करना शामिल है जैसे यातायात के संकेत, 21 तोपों की सलामी, हॉर्न, साइरन आदि। उदाहरण के लिए यू-टर्न का संकेत आपको यू के आकार में घूमने के लिए कहता है और सड़क पार करने वाले व्यक्ति के संकेत से पता लगता है कि आप यहां से सड़क पार कर सकते हैं।

प्रतीकात्मक संचार इसका उपयोग संकेतों द्वारा धार्मिक स्थल, स्कूल, स्थिति, जुड़ाव, संचार युक्तियों आदि को दर्शाने में किया जाता है।

सत्र योजना 5

1. सत्र विषय : मौखिक और गैर मौखिक संचार के तत्वों को लागू करना
2. सत्र उद्देश्य : मौखिक और गैर मौखिक संचार के तत्वों को लागू करने के लिए छात्रों के ज्ञान, कौशल और क्षमताओं का विकास
3. समग्री / उपकरण
आवश्यकताएं : चार्ट, स्केच पेन, रूलर्स, कंप्यूटर, स्लाइड, स्लाइड प्रस्तुतीकरण के लिए खुले स्रोत सॉफ्टवेयर, एलसीडी प्रोजेक्टर।
4. तैयारियां
○ इस हस्तपुस्तिका के अंत में दी गई शब्दावली को पढ़ें
5. शिक्षण/प्रशिक्षण विधि :

टी 1 : गतिविधि

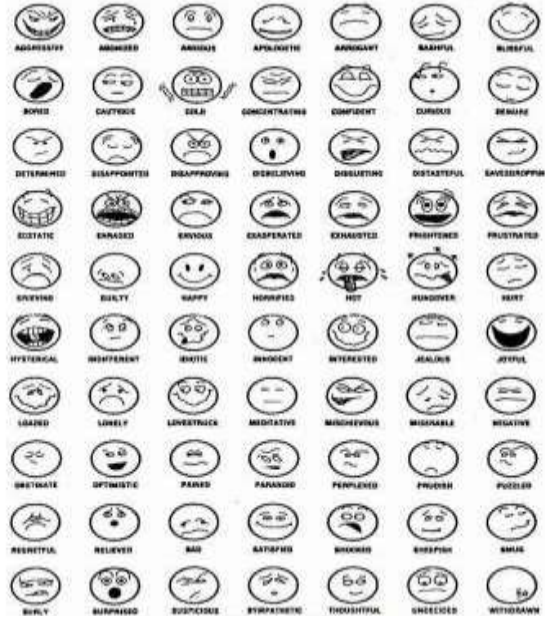
अवधि
प्रक्रिया

छात्रों को जोड़ों में व्यवस्थित करें और प्रदर्शित करें कि संचार के विभिन्न उपकरण का उपयोग कैसे करना है। पहले दौर में जोड़े में से एक व्यक्ति दूसरे को अनुदेश देता है जबकि दूसरा व्यक्ति अनुदेशों का पालन करता है। दूसरे दौर में भूमिकाएं बदल जाती हैं। छात्रों से संचार उपकरण के प्रचालन मैनुअल को अपने भागीदार से साथ मिलकर पढ़ने के लिए कहें। जबकि जोड़े में से एक व्यक्ति मैनुअल को पढ़े तथा दूसरा जोड़ा अभी पढ़ी गई बात का भौतिक प्रदर्शन करे।

टी 2 : खेल

फिश बाउल गतिविधि

- (i) कक्षा से 10 लोगों को चुनें।
- (ii) यह समूह मध्य में एक गोला बनाकर बैठेगा।
- (iii) कक्षा के बाकी लोग बाहरी गोला बनाएंगे।
- (iv) अंदरूनी गोला फिश बाउल है और उन्हें एक दिलचस्प विषय पर चर्चा करने के लिए कहा जाएगा – जैसे क्रिकेट का खेल (10 मिनट के लिए)।
- (v) बाहरी गोले को इमोटिकॉन के एक सेट की प्रति दें। इमोटिकॉन की शीट की एक प्रति यहां आपके संदर्भ हेतु दी गई है। उन्हें विषय की चर्चा के दौरान अपने मित्र के चेहरे के भावों को पहचानने के लिए इस शीट का उपयोग करना है (एक व्यक्ति से अधिक से अधिक दो लोगों को देखने के लिए कहा जाए)।
- (vi) 10 मिनट के अंत में चर्चा रोक दी जाए और बाहरी गोले के लोग अपने दोस्तों के चेहरों की रिपोर्ट दें जो उनके चेहरे के भाव से सबसे नजदीक थीं।



टी 3 : भूमिका निभाना

अपने छात्रों को प्रतिक्रिया देने और पाने के विभिन्न पक्ष समझाने के लिए “भूमिका निभाने” का आयोजन करें। आमतौर पर निम्नलिखित अभिव्यक्ति विभिन्न परिस्थिति में इस्तेमाल की जाती है जिसे अहसासों के संचार में इस्तेमाल किया जा सकता है।

- अतिथियों का स्वागत : नमस्कार, नमस्ते।
- आभार अभिव्यक्ति करना : धन्यवाद, मैं आप द्वारा की गई सहायता के लिए हृदय से धन्यवाद देता हूँ, मैं आपके प्रति आभारी हूँ।
- प्रश्नों के उत्तर : “हां श्री / सुश्री अपने कमरे में हैं या नहीं श्री / सुश्री अपने कमरे में नहीं हैं।”
- सुरक्षा संबंधित समस्याओं और शिकायतों से निपटाना : सर / मैडम आपकी क्या समस्या है? या क्या मैं आपकी समस्या सुलझाने के लिए कुछ कर सकता हूँ।

जोड़ों में छात्र कुछ अलग तरह से बात करते हुए टोन को बदलकर वाक्य बना सकते हैं और भिन्न शब्दों पर जो दे सकते हैं।

आकलन गतिविधियों के लिए जांच सूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आपके छात्र आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं:

भाग क

छात्र इनके बीच अंतर कर सकता है

(क) संचार के रूप

भाग ख

छात्र निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दे सकते हैं :

(क) मौखिक संचार करते समय किन महत्वपूर्ण पक्षों को ध्यान में रखने की आवश्यकता है?

(ख) अमौखिक संचार करते समय किन महत्वपूर्ण पक्षों को ध्यान में रखने की आवश्यकता है?

भाग ग

छात्र सामान्य, तकनीकी, व्यावसायिक और संगठनात्मक ज्ञान प्रदर्शित करते हैं ताकि वे अपेक्षित मानकों का निष्पादन कर सकें। निष्पादन मानकों में यह शामिल हो सकता है किंतु यह इस तक सीमित नहीं है :



आराम हंसी और खुशी हंसना



गुस्सा नफरत तेवर



उदासीन उदास कोमल

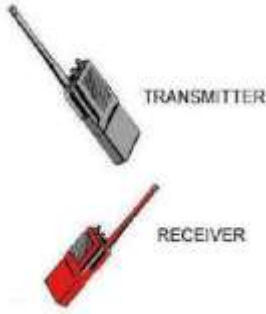
निष्पादन मानक	हां	नहीं
मौखिक संचार की विधियां पहचानें		
अमौखिक संचार की विधियां पहचानें		
टोन और पिच में विभिन्नता के साथ भाषण दें।		
दिन के समय को ध्यान में रखते हुए विनम्रता सहित और उपयुक्त तरीके से अभिवादन करें।		
अमौखिक संचार की स्थिर विशेषताओं की सूची बनाएं।		
अमौखिक संचार की गतिशील विशेषताओं की सूची बनाएं।		

सत्र 6 : संचार उपकरण और चैनलों का उपयोग

संगत ज्ञान

दूरी के कारण संचार की बाधाओं से उबरने में लोगों को सहायता देने के लिए अनेक प्रकार की इलेक्ट्रॉनिक युक्तियां उपलब्ध हैं। इनमें टेलीफोन, मोबाइल, बेतार सेट, वॉकी टॉकी आदि शामिल हैं, जिनका उपयोग संदेश भेजने और प्राप्त करने में किया जाता है।

- (i) टेलीफोन : टेलीफोन दूर संचार की युक्ति है जो ध्वनि भेजती और प्राप्त करती है। सभी आधुनिक टेलीफोनों में बोलने के लिए एक माइक्रोफोन, दूरी पर बैठे व्यक्ति को यह आवाज़ पुनः सुनाने के लिए एक इयर फोन, कॉल आने पर व्यक्ति को सचेत करने के लिए रिंगर की ध्वनि तथा टेलीफोन नंबर डायल करने के लिए एक की-पैड होते हैं।
- (ii) मोबाइल फोन : मोबाइल फोन (जिसे सैल फोन भी कहते हैं) एक ऐसा साधन है जिससे किसी भी भौगोलिक क्षेत्र में रहते हुए एक रेडियो संपर्क के माध्यम से की और प्राप्त की जा सकती है। मोबाइल फोन में अनेक प्रकार की अन्य सेवाएं भी प्रदान की जाती हैं, जिसमें पाठ संदेश, जिसे संक्षिप्त संदेश सेवा (एसएमएस), इलेक्ट्रॉनिक मेल (ई-मेल), और शॉर्टरेंज बेतार संचार (इंफ्रारेड, ब्लूटूथ) शामिल हैं।
- (iii) इलेक्ट्रॉनिक निजी स्वचालित शाखा केंद्र (ईपीएबीएक्स) प्रणाली : यह एक परिसर में आस पास रहने वाले विभिन्न व्यक्तियों को टेलीफोन कॉल से जोड़ने में प्रयुक्त होने वाला उपकरण है, जो एक संगठन या एक आवासीय कॉलोनी का हो सकता है, इसमें कॉल करने वाले व्यक्ति के दावों की प्रामाणिकता की पुष्टि और निवासियों / अधिकारियों की उपलब्धता जांचने की सुविधा होती है। ईपीएबीएक्स द्वारा बाहरी टेलीफोन लाइन से भी संपर्क किया जा सकता है।



ट्रांसमीटर

प्राप्त करने वाला

(iv) वॉकी-टॉकी

वॉकी-टॉकी हाथ में पकड़ने योग्य, लाने-ले जाने योग्य द्विमार्गी रेडियो ट्रांसमीटर है। प्रारूपिक वॉकी-टॉकी टेलीफोन हैंडसेट के समान होता है, जिसमें ऊपर एक एंटीना लगा होता है। एक वॉकी टॉकी में निम्नलिखित भाग होते हैं :

- ट्रांसमीटर – यह आपकी आवाज़ को रेडियो तरंगों में बदलने के बाद अन्य वॉकी-टॉकी उपकरणों में भेजता है।
- रिसीवर – यह ट्रांसमीटर द्वारा भेजी गई रेडियो तरंगें प्राप्त करता है।
- स्पीकर – यह रिसीवर में प्राप्त ध्वनि को प्रवर्धित करता है।
- माइक्रोफोन – इस भाग से आपकी आवाज़ प्राप्त की जाती है और इसे विद्युत संकेतों में बदला जाता है।
- क्रिस्टल – क्रिस्टल को चैनल भी कहते हैं। यह संचार में प्रयुक्त आवृत्ति तय करता है।
- बैटरियां – आमतौर पर बिजली की आपूर्ति बैटरी से की जाती है

वॉकी-टॉकी सुरक्षा क्षेत्र, व्यापार, जन सुरक्षा, हवाई अड्डा और सेनाओं सहित किसी ऐसी व्यवस्था में व्यापक तौर पर इस्तेमाल की जाती है जहां चलते फिरते रेडियो संचार अनिवार्य हैं।

(v) फ़ैक्स मशीन

फ़ैक्स (फ़ेसिमाइल के लिए संक्षिप्त शब्द) एक फ़ैक्स मशीन से दूसरी फ़ैक्स मशीन से टेलीफोन लाइन के माध्यम से स्कैन किए गए मुद्रित कागजों (पाठ और चित्र दोनों) को टेलीफोन संप्रेषण द्वारा भेजना है। मूल दस्तावेज को फ़ैक्स मशीन द्वारा स्कैन किया जाता है, जो सामग्री (पाठ और चित्र दोनों) को ग्रहण करता है और इसे एकल नियत ग्राफीय चित्र के रूप में एक बिट मैप इमेज में बदल देता है। तब इसे टेलीफोन प्रणाली के माध्यम से विद्युत संकेत के रूप में भेजा जाता है। प्राप्त करने वाली फ़ैक्स मशीन इस कोड वाली इमेज को कागज की प्रति के रूप में प्रिंट कर देती है।

(vi) ग्लोबल पोजिशनिंग नेविगेशन युक्ति प्रणाली – ऐसी कोई मशीन जो पृथ्वी पर मशीन की स्थिति तय करने के लिए ग्लोबल पोजिशनिंग प्रणाली (जीपीएस) के संकेत प्राप्त करती है। जीपीसी मशीनों का उपयोग सेना, उड़कन, समुद्री परिवहन और उपभोक्ता उत्पाद अनुप्रयोगों में किया जाता है। अब इसे टैक्सी

के आवागमन का नियमन करने में बड़े पैमाने पर इस्तेमाल किया जा रहा है।

(vii) कंप्यूटर : कंप्यूटर प्रोग्राम करने योग्य एक मशीन है जो वांछित प्रारूप में सार्थक परिणाम पाने के लिए गणित और तर्क के प्रचालनों का उपयोग करती है। एक कंप्यूटर प्रणाली में हार्ड वेयर और सॉफ्ट वेयर शामिल होते हैं। कंप्यूटर अब महत्वपूर्ण बन गया है और यह संचार के माध्यम के रूप में तेजी से विस्तार कर रहा है, क्योंकि इसमें ई-मेल, ई-फोरम ब्लॉग, सोशल साइट, वेबसाइटों पर शैक्षिक सामग्रियों तक पहुंच, खोज करने योग्य डेटाबेस, और ई-वाणिज्य की अपार संभाव्यता है।

संचार की रुकावट में आपातकालीन स्थिति के लिए समर्पित चैनल्स

कई बार, नेटवर्क में बहुत अधिक आवागमन का भार हो सकता है या तकनीकी समस्या के कारण प्रेषक या ग्राही के स्थान पर संचार में बाधा आ सकती है। संचार के लिए समर्पित कुछ चैनलों की जानकारी इस प्रकार है :

(i) रेडियो संचार : बेतार संचार रेडियो तरंगों पर आधारित है, जिसे कम दूरी के संचार और लंबी दूरी के संचार, दोनों में इस्तेमाल किया जा सकता है। रेडियो संचार युद्ध और युद्ध जैसी परिस्थितियों में व्यापक रूप से इस्तेमाल होता है। लोग उच्च आवृत्ति (एचएफ) का उपयोग करते हुए कई सौ किलोमीटरों की दूरी से संचार कर सकते हैं। इस सिद्धांत पर कार्य करने वाले उपकरण के उदाहरण हैं वॉकी-टॉकी या हाथ में पकड़ने वाला बेतार ट्रांससीवर सेट।

(ii) उपग्रह आधारित संचार प्रणाली : यह रेडियो संचार का एक रूप है जहां पृथ्वी से रेडियो तरंगें संचार उपग्रह में भेजी जाती हैं, जो संदेश को वापस ग्राही के पास भेज देती है। अंतरराष्ट्रीय मैरी टाइम सेटलाइट ऑर्गनाइजेशन (आईएनएमएआरएसएटी) एक सामान्य उपग्रह संचार नेटवर्क है जिसे समुद्र में ऊंचे स्थान पर आपातकाल तथा विपदाओं के समय उपयोग किया जाता है क्योंकि इनके लिए किसी पृथ्वी आधारित प्रणाली जैसे टावर या केबल की जरूरत नहीं होती।

(iii) एमेच्योर (हैम) रेडियो : एमेच्योर या रेडियो का अर्थ है



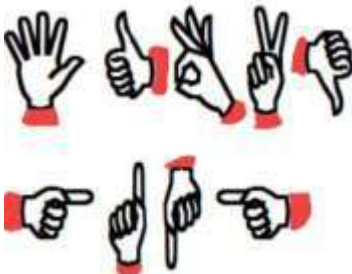
शौकीन लोगों द्वारा रेडियो पर संचार में इस्तेमाल की जाने वाली मशीन और ये कई हजार किलोमीटर की दूरी से संपर्क कर सकते हैं। एमेच्योर रेडियो ऑपरेटर द्वारा संचार के लिए संप्रेषण की विभिन्न विधियां उपयोग की जाती हैं। आवाज़ के संप्रेषण के लिए इस्तेमाल होने वाली दो सबसे सामान्य विधियां हैं फ्रीक्वेंसी मॉड्यूलेशन (एफएम) और सिंगल साइड बैंड (एसएसबी)। इस प्रचालन का समन्वय अंतरराष्ट्रीय दूर संचार इकाई (आईटीयू) द्वारा किया जाता है और इसे अलग अलग देशों की सरकारें लाइसेंस देती हैं जो प्रेषण की तकनीकी और प्रचालन संबंधी विशेषताओं का नियमन करता है और कॉल संकेत पहचानने सहित अलग अलग स्टेशन जारी करता है। इनके संचार सुनामी और भूकंप जैसी आपदाओं के दौरान अलग पड़े समुदायों से संपर्क में बहुत अधिक उपयोगी हैं।

- (iv) समर्पित अल्प रेंज संचार (डीएसआरसी) : डीएसआरसी में उच्च विश्वसनीयता वाली बेतार संयोजकता, शुद्ध स्थिति (ग्लोबल पोजिशनिंग उपग्रह और वाहन डैड – रिफॉनिंग) तथा ऑन बोर्ड कंप्यूटर को जोड़ा जाता है ताकि वाहनों को आपस में (वाहन से वाहन या वी2वी लिंक) और सड़क पर मौजूद इकाइयों (वाहन से मूल संरचना या वी2आई) जोड़ा जा सके।

शब्द “समर्पित” का अर्थ है डीएसआरसी 5.9 गीगा हर्ट्ज पर अपनी सुरक्षित आवृत्ति बैंड पर प्रचालन करता है। इससे सुनिश्चित किया जाता है कि अन्य बेतार तकनीकों की बाधा से इस प्रणाली पर कोई रुकावट नहीं आती। यह बैंड अमेरिका और यूरोप में पहले ही आबंटित किया गया है।

संचार चैनल : सूचना प्रदान करने के दो तरीके हैं : औपचारिक और अनौपचारिक संचार चैनल।

- (i) अनौपचारिक संचार : यह संचार व्यक्ति से व्यक्ति के बीच, आमने सामने किसी औपचारिकता, समारोह या तड़क भड़क के बिना होता है। अनौपचारिक रूप से संचार में पाठ संदेश, पोस्ट-इट नोट, व्यक्ति ई-मेल पत्र, तत्काल संदेश, इमोटिकॉंस, ऑनलाइन चैट रूम तथा साइबर स्पेस बुलेटिन बोर्ड तथा किसी व्यक्ति के घर या कार्यालय में अनौपचारिक रूप से जाना या जल्दी और अचानक बैठक शामिल हैं। अनौपचारिक बातचीत में लोग सहज रहते हैं और आमतौर पर किसी भी वेशभूषा में हो सकते हैं।



अनौपचारिक संचार में अमौखिक रूप भी हो सकते हैं जैसे चेहरे की अभिव्यक्ति, सांकेतिक भाषा या वेशभूषा का तरीका।

- (ii) औपचारिक संचार यह इस प्रकार व्यवस्थित और प्रबंधित सूचना है जिसे एक संगठन के संबंधित व्यक्तियों या संगठनों के बीच बांटा जाता है। औपचारिक संचार के चैनल संगठन में एक व्यक्ति की भूमिका पर आधारित है और इन्हें एक संगठन में स्थापित मानकों के अनुसार संगठित रूप से बांटा जाता है। औपचारिक संचार आमतौर पर कार्यपालकों से निदेशकों और उनसे प्रबंधकों तथा कर्मचारियों तक "नीचे की दिशा में" चलता है जिसमें कंपनी के निर्देश और अनुदेश होते हैं तथा डेटा और रिपोर्ट के रूप में यह "ऊपर की दिशा में" कर्मचारियों से प्रबंधकों और फिर निदेशकों से होकर कार्यपालकों तक पहुंचता है। इन चैनलों से आने वाले संचार कार्यों और विभागों के लिए विशिष्ट होते हैं।

सुरक्षा कार्मिकों को लोगों के आवागमन, रसद के आवागमन और टेलीफोन कॉल की जानकारी रखनी होती है। उन्हें इलेक्ट्रॉनिक और मुद्रित रूप में रिकॉर्ड रखने और रिपोर्ट तैयार करनी होती है, जिसे इलेक्ट्रॉनिक या मुद्रित रूप में संबंधित अधिकारियों के पास भेजा जाता है।

गतिविधियों और कार्यक्रमों की योजना, निष्पादन और निगरानी के लिए दस्तावेज बनाए जाते हैं। यह सूचना के आदान प्रदान, समर्थन, जवाबदेही सुनिश्चित करें और साक्ष्य प्रदान करने के लिए उपयोगी साधन के रूप में भी कार्य करते हैं। दस्तावेजों का उपयोग सूचना को रिकॉर्ड करने, रिपोर्ट और फाइल बनाने में किया जाता है। सुरक्षा कर्तव्यों से संबंधित सामान्य रिकॉर्डों में परिसर खोलना और बंद करना, उपस्थिति या अनुपस्थिति, दण्ड, गश्त लगाना, खोज की प्रक्रिया आदि शामिल है। सुरक्षा के क्षेत्र में इस्तेमाल होने वाले दस्तावेजों के उदाहरण हैं लॉगबुक, रजिस्टर, रिपोर्ट बही, घटना की रिपोर्ट आदि। इस प्रकार तैयार रिकॉर्ड या रिपोर्ट का रखखाव सुपरवाइजर द्वारा इस प्रकार किया जाता है जिसे आसानी से देखा जा सके। इसका श्रेणीकरण आमतौर पर समय के अनुसार, अक्षरों के अनुसार और कार्य के अनुसार किया जाता है। सुरक्षा के कार्य संगठन या उद्योग (अस्पताल, रक्षा बल, हवाई अड्डा, निर्माण इकाई, जोखिम वाले उद्योग, रिटेल उद्योग आदि) के प्रकार पर निर्भर करेंगे।

एक सुरक्षा नियंत्रण कक्ष में उपलब्ध डेटा या रिकॉर्ड की संख्या अधिक होती है और इन्हें अवर्गीकृत, गोपनीय, गुप्त और अत्यधिक गुप्त के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। ये स्तर बढ़ती हुई गोपनीयता के क्रम में हैं। सुरक्षा सेवाओं में तैयार होने वाली रिपोर्टों में निम्नलिखित शामिल हैं :

- (i) ड्यूटी लॉग : यह कार्मिकों का रिकॉर्ड है जो एक निश्चित समय पर एक स्थान पर आकर रिपोर्ट करते हैं। इससे विभिन्न बिंदुओं पर सुरक्षा कार्मिकों की उपस्थिति के विवरण मिलते हैं। अनुपस्थिति दर्ज की जाती है और उचित प्राधिकारी को इसकी रिपोर्ट दी जाती है।
- (ii) घटना रिपोर्ट : यह असामान्य घटना की रिपोर्ट है। इसमें घटना की तिथि, समय और शामिल लोगों, वाहनों की विशिष्टि या शामिल सामग्री और घटना के भौगोलिक स्थान की जानकारी दर्ज की जाती है।
- (iii) कार्यवाही रिपोर्ट : इस रिपोर्ट से की गई कार्यवाही के विवरण के साथ घटना के लॉग में बताई गई घटना की जानकारी मिलती है। इसमें घटना की तिथि, समय की कार्यवाही, कार्यवाही करने वाले लोगों, प्रक्रिया और की जाने वाली लंबित कार्यवाही की जानकारी दर्ज की जाती है।
- (iv) आवागमन लॉग : ये लॉग लोगों, रसद और वाहनों के जांच बिंदु से आने जाने का रिकॉर्ड हैं।

दिनांक	समय	आगंतुक का नाम	कार्यालय / निवास का पता	आने का उद्देश्य	पास हां / नहीं	समय समाप्त

- (v) बैक-अप और स्टैण्ड बाई लॉग : ये बैक-अप और स्टैण्ड बाई प्रक्रियाओं के रिकॉर्ड और रिपोर्ट हैं जिन्हें उपकरण में खराबी या किसी आपातकालीन स्थिति के परिणाम स्वरूप निष्पादित किया गया था।
- (vi) आकस्मिकता लॉग : ये किसी आपातकालीन स्थिति या घटना के परिणाम स्वरूप निष्पादित आकस्मिक प्रक्रियाओं के रिकॉर्ड और रिपोर्ट हैं।

सत्र योजना 6

1. सत्र विषय : संचार के उपकरण और चैनलों का उपयोग
2. सत्र उद्देश्य : छात्रों को निजी सुरक्षा सेवाओं में रखे जाने वाले विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों से परिचित कराना।
3. सामग्री / उपकरण
आवश्यकताएं : ड्यूटी लॉग, घटना रिपोर्ट, आने जाने का लॉग, बैक अप और स्टैंड बाई लॉग, आकस्मिकता लॉग, पालन रिपोर्ट।
4. तैयारियां
 - इस हस्तपुस्तिका के अंत में दी गई शब्दावली पढ़ें।
5. शिक्षण/प्रशिक्षण विधि :

(vii) अनुपालन रिपोर्ट : यह परिसर खोलने, बंद करने, गश्त लगाने, अनुपस्थिति आदि से संबंधित मानक प्रक्रियाओं की जांच सूची है, जिसका निष्पादन हर दिन किया जाता है और इसके मदों पर पूरा होने के बाद निशान लगाए जाते हैं। यदि जांच सूची के किसी मद को पूरा नहीं किया जाता है तो इसका कारण बताया जाता है।

टी1 : भूमिका निभाना

अवधि : 2 घंटे

प्रक्रिया

एक दिए गए परिदृश्य के आधार पर टेलीफोन की बातचीत का अनुकरण करें और कॉल करने वाले तथा प्राप्त करने वाले की बात में सुधार करें।

- दो छात्रों से आगे आने के लिए कहें।
- एक के पीछे एक कुर्सी रखें और उन्हें इन पर बैठने के लिए कहें। इससे वे एक दूसरे को नहीं देख पाएंगे
- उन्हें परिदृश्य और भूमिका बताएं (प्रेषक और ग्राही) जिसे वे निभाएंगे
- जब भूमिका निभाई जा रही है अन्य छात्रों से इन्हें देखने के लिए कहें।
- कॉल करने वाला व्यक्ति ग्राही का अभिवादन करने के बाद अपना परिचय देगा / देगी।
- उसे बताना होगा कि उसने क्यों कॉल किया है।
- बातचीत के बाद छात्रों से प्रतिक्रिया देने के लिए कहा जाए।
- अपनी प्रतिक्रिया सामग्री के अनुसार दें।
- किसी अन्य छात्र को आगे आने और अभ्यास दोहराने के लिए कहें। ध्यान दें कि क्या प्रतिक्रिया में कोई सुधार है।

अपने विधार्थियों को निम्नलिखित टेलीफोन शिष्टाचार के बारे में पढ़ाएं :

- तीसरी रिंग के पहले टेलीफोन उठाएं या उत्तर दें
- टेलीफोन पर बात करते समय आप कुछ शब्द इस्तेमाल कर सकते हैं "हैलो! ळववक **Morning/Good Afternoon/ Good Evening** / नमस्ते "।
- स्पष्ट बोलें और अपना परिचय दें।
- यदि कॉल करने वाला अपना परिचय नहीं देता है, तो कहें, "क्या मैं जान सकता हूं कि आप कौन बोल रहे हैं?"
- इस मामले में यदि कॉलर यह नहीं बताता कि वह किससे बात करना चाहता है, तो आप उससे एक प्रश्न पूछ सकते हैं जैसे "क्या मैं जान सकती हूं कि आप किससे बात करना चाहते हैं?"
- यदि आप संदेश प्राप्त करते हैं तो आप कहें 'माफ करें, वे इस समय व्यस्त हैं। मैं आपका संदेश ले सकता हूं?' या मैं आपका नाम और नंबर ले सकता हूं वे आपको फोन कर लेंगे? (नाम, फोन नंबर, समय और ग्राही का संदेश लिखना सुनिश्चित करें)
- जब आप आवश्यक जानकारी प्राप्त कर लें तो ग्राही को प्रतीक्षा करने के लिए कहें।
- ग्राही को 02 मिनट से अधिक तक प्रतीक्षा न कराएं। इससे अच्छा है कि किसी को लंबे समय तक प्रतीक्षा में रखने के स्थान पर आप वापस कॉल करें। दोबारा कॉल करना ना भूलें।
- प्रतीक्षा अवधि समाप्त होने पर, कृपया कॉल करने वाले के धैर्य के लिए आभार व्यक्त करें।
- बातचीत को बिंदु तक सीमित रखें।
- आभार के साथ बातचीत समाप्त करें।
- हमेशा सुखद और दोस्ताना स्वर में बोलें।
- कॉल को प्रतीक्षा में रखने से पहले उससे पूछ लें। उदाहरण के लिए, 'कृपया आपका कॉल मिलाने तक लाइन पर रहें'।
- लंबे संदेश नहीं छोड़ें।
- जब व्यक्ति बात करें तो बीच में बाधा ना डालें।

- यदि आप भोजन कर रहे हैं तो फोन पर उत्तर ना दें। आप यह बता दें कि आप भोजन कर रहे हैं और भोजन समाप्त होने पर आप कॉल करेंगे।
- फोन रखने से पहले यह सुनिश्चित कर लें कि कॉलर ने पहले फोन रख दिया है।

औपचारिक और गैर औपचारिक भाषाओं के बीच अंतर के बारे में छात्र को याद दिलाएं, और उन अवसरों के बारे में बताएं जब वे अलग अलग प्रकार की भाषा उपयोग कर सकते हैं।

टी 2 : कार्य

1. लॉग बुक का उपयोग परिसर में आने और जाने वाले लोगों के आवागमन का रिकॉर्ड रखने के लिए किया जाता है। छात्रों से कहें कि वे नीचे दी गई तालिका का उपयोग करते हुए एक व्यावहारिक अभ्यास आयोजित करें और स्कूल के कार्यक्रमों जैसे वार्षिक दिवस, अभिभावक बैठक, बाल दिवस, वरिष्ठ नागरिक दिवस के अवसर पर आगंतुक के विवरण दर्ज करने के लिए इसे भरें। एक कार्य के रूप में इस तालिका को भरकर जमा करें।

दिनांक	समय	आगंतुक का नाम	कार्यालय / निवास का पता	आने का उद्देश्य	पास हां / नहीं	समय समाप्त

2. आप अपने छात्रों से कहें कि वे घर पर टेलीफोन कॉल सुनने की लॉगबुक नीचे दिए गए फॉर्मेट के अनुसार बनाएं और एक कार्य के रूप में इस तालिका को भरकर जमा करें।

कॉलर का नाम	टेलीफोन नंबर	कॉल का उद्देश्य	समय

आकलन गतिविधियों के लिए जांच सूची

निम्नलिखित जांचसूची का उपयोग करते हुए देखें कि क्या आपके छात्र आकलन गतिविधि के लिए सभी आवश्यकताएं पूरी करते हैं:

भाग क

छात्र इनके बीच अंतर कर सकता है

- (क) संचार उपकरण का अंतर।
- (ख) अनौपचारिक और औपचारिक संचार।

भाग ख

छात्र निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दे सकते हैं :

- (क) लॉगबुक और रिपोर्ट की सुरक्षा का क्या उपयोग है?

भाग ग

छात्रों को सामान्य, तकनीकी, व्यावसायिक प्रदर्शन करना होगा और संगठित ज्ञान और आवश्यक मानकों के लिए आदेश प्रदर्शन। निष्पादन में यह शामिल हो सकता है किंतु यह इस तक सीमित नहीं है।

निष्पादन मानक	हां	नहीं
टेलीफोन पर अपनाए जाने वाले शिष्टाचार		
सुरक्षा उद्योग में उपयोगी लॉगबुक की पहचान		
सुरक्षा उद्योग में सामान्य नमूना रिपोर्ट की पहचान		
लॉगबुक के प्रारूप में अपेक्षित जानकारी भरें		
संचार के लिए उपकरणों का संचालन		

1. सक्रिय होकर सुनना : यह संदेश का वास्तविक अर्थ समझने के लिए एक अन्य व्यक्ति द्वारा कही गई बात के विश्लेषण और मूल्यांकन की प्रक्रिया है।
2. अलार्म जांच रजिस्टर : इसे उन सभी घटनाओं को दर्ज करने में इस्तेमाल किया जाता है, जहां परिसर में अलार्म की जांच की जाती है। इसके विवरणों में तिथि, समय, जांच करने वाले व्यक्ति का नाम और परिणाम सहित किसी खराबी का विवरण होता है।
3. मनोवृत्ति : यह मान्यता को कार्य में बदलने की प्रक्रिया है जो एक समय अवधि में बनी रहती है।
4. खण्ड : खण्ड एक वाक्य का भाग है जो मिलकर बड़े वाक्य बनाता है।
5. संचार : वह प्रक्रिया जिससे एक व्यक्ति, समूह, संगठन (प्रेषक) किसी प्रकार की सूचना (संदेश) एक अन्य व्यक्ति, समूह, संगठन (ग्राही) को भेजता है। इसका अंग्रेजी शब्द कम्युनिकेशन लैटिन भाषा के शब्द कम्युनिस से बना है, जिसका अर्थ है बांटना।
6. समुदाय : एक समाज जहां लोग भावना और दायित्वों के आपसी बंधन में एक दूसरे के साथ सीधे और व्यक्तिगत रूप से संपर्क में आते हैं।
7. शिष्टाचार : यह सामाजिक व्यवहार का एक तरीका है जो अन्य लोगों के साथ सम्मान दर्शाते हुए उन्हें पहले कार्य करने का अवसर देता है।
8. वर्णनात्मक प्रतिक्रिया : जब प्रतिक्रिया से शब्दों में संचार के प्रभाव का विवरण दिया जाता है तो इसे वर्णनात्मक प्रतिक्रिया कहते हैं।
9. मूल्यांकन प्रतिक्रिया : जब संचार में "अच्छा", "बुरा", "औसत", "सही" "गलत" जैसे पदों के प्रभाव को परख कर प्रतिक्रिया दी जाती है तो इसे मूल्यांकन प्रतिक्रिया कहते हैं।

10. **प्रतिक्रिया** : संचार का एक तत्व है जो संचार चक्र के पूरा और पूरा होने के विस्तार का संकेत है। यह भेजने वाले का संदेश प्राप्त होने पर उसे सूचित करती है। यह एक अन्य संदेश के रूप में हो सकती है जो प्रेषक को यह बताती है कि उसका संदेश प्राप्त हो गया है और समझ लिया गया है, या यह ग्राही द्वारा किसी अन्य कार्य के रूप में हो सकती है कि संदेश प्राप्त हो गया है और इस पर कार्य किया गया है।
11. **औपचारिक संचार** : यह औपचारिक संगठनात्मक व्यवस्था के संबंध में और अधिकारिक स्थिति या संचारकर्ता और ग्राही के स्थान पर हो सकता है। औपचारिक संचार अधिकांशतः प्रभावी संदर्भ के लिए किसी रूप में दर्ज किया जाता है।
12. **मुद्रा** : यह संदेश के संचार के लिए हाथों का हिलाना है। उदाहरण के लिए सलामी या हाथ मिलाना अभिवादन की एक मुद्रा है।
13. **अनौपचारिक संचार** : यह उन सभी चैनलों से उत्पन्न होता है जो औपचारिक चैनल के बाहर आते हैं। यह संगठन के सदस्यों की सामाजिक संबद्धता के आस पास बनता है। अनौपचारिक संचार प्राधिकार की सीमाओं का पालन नहीं करता, जैसा कि औपचारिक संचार के मामले में होता है।
14. **चाबी का रजिस्टर** : इसे सुरक्षा विभाग के पास मौजूद सभी चाबियों को दर्ज करने में उपयोग किया जाता है। इसमें कार्मिकों द्वारा चाबी देने और उसे लौटाने की तिथि और समय, इन्हें लेने वाले व्यक्ति का हस्ताक्षर, देने वाले सुरक्षा गार्ड का हस्ताक्षर, उनके द्वारा वापस करने की तिथि और समय और वापस लेने वाले सुरक्षा गार्ड का हस्ताक्षर होता है।
15. **खोई और पाई वस्तुओं का रजिस्टर** : इसमें परिसर में खोई या पाई गई सभी चीजों का विवरण दर्ज होता है।
16. **संदेश** : आमतौर पर संचार की वस्तु "संदेश" है।
17. **संगठन** : पदानुक्रम के अनुसार लोगों का व्यवस्थित समूह जो

इतना बड़ा है कि समूह के सभी सदस्यों के साथ व्यक्तिगत संबंध असंभव है।

18. संगठनात्मक संचार : व्यक्तियों और लोगों के बीच संचार, जो संगठन का निर्माण करते हैं।
19. संगठनात्मक संरचना : व्यक्तियों और समूहों के बीच कार्यों, जिम्मेदारियों तथा संगठन के अंदर प्राधिकारों के आबंधन के संदर्भ में औपचारिक विन्यास।
20. वाक्यांश : एक वाक्यांश या शब्दों का समूह जिससे पूरा अर्थ नहीं निकलता।
21. कार्मिक पास का रजिस्टर : यह कार्य आरंभ होने या समाप्त होने के समय परिसर से बाहर जाने पर कर्मचारियों का लेखा जोखा रखने के लिए इस्तेमाल किया जाता है। यह व्यक्तियों को व्यक्तिगत कारण से परिसर से बाहर जाने के लिए अनुमति देता है।
22. तालमेल : एक समय अवधि में दोहराई गई घटना का क्रम है।
23. खोज रजिस्टर : इसे तिथि, समय, खोजे गए व्यक्ति का नाम, पता, खोजे गए व्यक्ति के हस्ताक्षर और खोजने वाले के हस्ताक्षर दर्ज करने में उपयोग किया जाता है।
24. वाक्य : शब्दों का समूह एक वाक्य है जिसका पूरा अर्थ निकलता है।
25. लिंगवाद : ऐसे कार्य या मनोवृत्ति जिससे व्यक्तियों में केवल उनके लिंग के आधार पर भेदभाव किया जाता है।
26. लिंग संबंधी भाषा : ऐसी भाषा जो रूढ़िवादी लिंग की छवि बनाती है कि एक लिंग दूसरे से बेहतर है।
27. संकेत : ऐसा संकेत जो किसी अन्य के लिए बनाया गया है या कुछ और दर्शाता है तथा इसके साथ एक प्राकृतिक, गैर विवाचक संबंध जुड़ा है।

28. प्रतिक्रिया मांगना : जब प्रेषक द्वारा संचार के बाद प्रतिक्रिया का अनुरोध किया जाता है तो इसे “प्रतिक्रिया मांगना” कहते हैं।
29. प्रतीक : एक विचार का प्रतिनिधित्व।
30. दल : एक समूह जिसके सदस्यों में पूरक कौशल हैं और वे निष्पादन लक्ष्यों के एक सेट या सामान्य प्रयोजन हेतु प्रतिबद्ध हैं, जिसके लिए उन्हें आपसी तौर पर जवाबदेह ठहराया जाता है।
31. टेलीफोन संदेश पुस्तिका : इसे टेलीफोन पर प्राप्त सूचना और सही संदेश दर्ज करने में इस्तेमाल किया जाता है।
32. वाहन रजिस्टर : इसमें परिसर में आने वाले वाहनों की संख्या लिखी होती है।
33. आगंतुक रजिस्टर : इसमें आगंतुक का नाम, आने की तिथि और समय तथा आगंतुक के हस्ताक्षर होते हैं।

पढ़ने के लिए सुझाव

पुस्तकें

- डेवलपिंग कम्युनिकेशन स्किल्स कृष्णा मोहन और मीरा बैनर्जी, मैक मिलान इण्डिया लिमिटेड, दिल्ली द्वारा।
- मोर दैन वर्ड्स : ए ह्यैण्ड बुक फॉर राइटर्स एण्ड एडिटर्स, चित्रा आर. समंत, डीआईपीएस, कम्युनिकेशन सेंटर, भुवनेश्वर द्वारा
- मैसेज : द कम्युनिकेशन स्किल्स, मैथ्यू मैकी
- कम्युनिकेशन : प्रिंसिपल्स फॉर ए लाइफटाइम स्टेवन ए. बीबी और सुसान जे. बीबी द्वारा (4वां संस्करण)
- कम्युनिकेशन : मेकिंग कनेक्शंस विलियम जे. शैलर द्वारा (8वां संस्करण)
- माई फेयर लेडी जी.बी. शॉ और जे लर्नर

वेबसाइट

- <http://en.wikipedia.org/wiki/Communication>