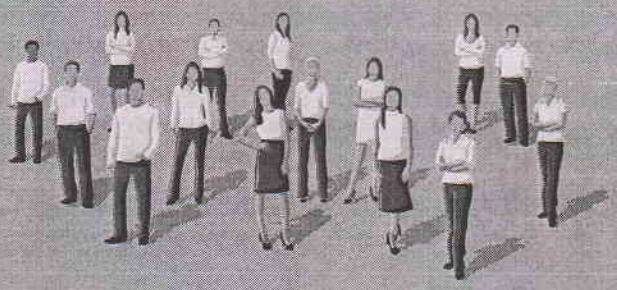


यूनिट 2
संचार कौशल

Unit	Chapter
संचार कौशल	सुनने का कौशल
	बोलने का कौशल
	पढ़ने व समझने का कौशल
	लिखने का कौशल



यूनिट 2.1 सुनने का कौशल

उद्देश्य

- सुनने के कौशल की अवधारणा व महत्व को समझना।

मॉड्यूल

2.1.1 सुनने का कौशल

2.1.1 सुनने का कौशल

हम सब प्रतिदिन कई तरह की बातों को सुनते हैं। हम वास्तव में कितनी बातों को सुनते हैं? इस बात में अंतर है कि हमने क्या सुना है और हमें क्या सुनाई दे रहा है?

- सुनने की प्रक्रिया में किसी संदेश को प्राप्त कर उस पर प्रतिक्रिया देना व व्याख्या करना आता हैं।
- यह प्रबंधन और नेतृत्व की गुणवत्ता के लिए आवश्यक है।
- हम सुनने में अपना लगभग 45% समय बिताते हैं।

अच्छे सुनने के कौशल के लिए एकाग्रता व मानसिक रूप से भागीदारी की आवश्यकता होती है। यह निम्न निर्देशों का पालन करने में मदद करता हैं –

सुनने के कौशल के लिए आत्म–मूल्यांकन

नीचे दिए गए प्रत्येक कथन को पढ़िए। अगर वह आपको ज्यादातर सही लगे तो "हाँ" पर गोला बनाए तथा यदि वह आपको ज्यादातर गलत लगे तो "नहीं" पर गोला बनाए –

1. मैं दूसरे व्यक्ति को उसकी बात खत्म करने की अनुमति देता हूँ उससे पहले नहीं बालता हूँ।
2. मैं वक्ता न होकर भी बात पर ध्यान देता हूँ व विनम्र स्वभाव रखता हूँ।
3. मैं सुनते समय रूकावटों को आसानी से अनदेखी कर देता हूँ।
4. मैं वह बातें आसानी से याद में रखता हूँ जो अन्य लोग मुझे कहते हैं।
5. मैं सुनते समय वक्ता से प्रश्न पूछता हूँ।
6. मैं लोगो की तरफ देखता हूँ जब वह मुझसे बातें करते हैं।
7. मैं सुनते समय कोई अन्य कार्य नहीं करता हूँ।
8. मैं संदेश के जटिल होने के बावजूद भी सुनना जारी रखता हूँ।

सैद्धान्तिक अभ्यास (1)

सुनने का कौशल – ग्राहक के अनुरोध को सुनते समय प्रश्नोत्तरी –

आप दुकान में किसी ग्राहक को मदद के लिए पूछते हुए सुनेगें। ग्राहक को क्या चाहिए, इस विषय में पूछे गए प्रश्नों के उत्तर नीचे लिखें। लिसनिंग आइकन पर क्लिक करें। दों बार सुनने के बाद वापसी इस पृष्ठ पर आएं और प्रश्नोत्तरी शुरू करें। अपने उत्तर लिखें।

1. महिला को एक उपहार के रूप में क्या मिला?

.....

2. उपहार किस प्रकार का था?

.....

3. क्या वह उसे लेना नहीं चाहती थी?

.....

4. क्या उसे उसके पैसे वापस नहीं मिल सकते थे?

.....

5. वह इसके साथ क्या कर सकती थी?

.....

6. उसे क्या पसंद था?

.....

7. उसे किस प्रकार का हैण्डबैग पसंद था?

.....

8. वह किस प्रकार के हैण्डबैग को ढूँढ़ रही थी?

.....

9. उसकी पसंद का हैण्डबैग कहाँ था?

.....

10. उसकी पसंद के हैण्डबैग के साथ क्या समस्या थी?

.....

11. उसे धन वापसी के बजाय क्या मिल सकता था?

.....

12. वह किससे बात करना चाहती थी?

.....

13. व्यक्ति सोचता है कि मैनेजर क्या कहेगा?

.....

14. मैनेजर कहाँ है?

.....

सैद्धान्तिक अभ्यास (2)

सुनने की बुरी आदतें

सुनने की दस गलत आदतें नीचे दी गई हैं। उन दस गलत आदतों पर ध्यान दीजिए जिनको लेकर आप शर्मिंदा हो जब आप दूसरों से बात करते हों। अपने लिए "सही" या "गलत" पर निशान लगाएं –

1. जब मेरे सामने कोई बोल रहा होता है तो मैं अक्सर बीच में रोक देता हूँ।
2. मैं जल्दी ही निष्कर्ष पर पहुँच जाता हूँ।
3. मैं अक्सर बड़ों की तरह सुझाव देता हूँ, भले ही किसी ने कुछ पूछा न हो।
4. मैं पूरी जानकारी लेने से पहले ही अपना मन बना लेता हूँ।
5. मुझे नोट्स बनाने की आदत है।
6. मैं बाद मे कोई जवाब नही देता हूँ भले ही मैनें बोला क्यूँ न हो कि मैं यह कर सकता हूँ।
7. मैं अधीर हूँ।
8. मुझे बहुत गुस्सा आता है जब मैं वो बाते सुनता हूँ जिनसे मैं असहमत होता हूँ।
9. मैं कोशिश करता हूँ कि विषय को उस ओर मोड़ दूँ, जो मेरी खुद की अनुभूति से जुड़ा हो।
10. मैं अपने जवाब के बारे ज्यादा सोचता हूँ न कि सामने वाला क्या बोल रहा हैं।

सैद्धान्तिक अभ्यास (1)

1. काम से जुड़ी वार्तालाप – माना कि बोलने वाला ग्राहक है और सुनने वाला सेल्समैन है। ग्राहक अपनी जरूरत तो बताता है परंतु ये नही बताता है की कौन सी वस्तु और सेवाओ में उसकी रूची है।
2. बातचीत के लिए आपको 5 मिनट मिलते हैं। सेल्समैन को ग्राहक की बात ध्यान से सुननी है। श्रोता समय–समय पर प्रश्न पूछता है ताकि यह पता चल सके कि उसे समझ में आ रहा है कि वक्ता क्या बोल रहा है। उदाहरणतः ट्रेवल एजेंट के केस में, श्रोता (ट्रेवल एजेंट) किसी प्रकार के प्रर्यटन स्थल या पैकेज की जानकारी ग्राहक (वक्ता) को दे सकता है जो कि ग्रहक (वक्ता) की जरूरतों पर आधारित हो।

हमनें सीखा

- एक अच्छे श्रोता के लक्षण।
- सुनना और सुनाई देने के बीच के अंतर।
- सुनने के कौशल का महत्व।

यूनिट 2.2 बोलने का कौशल

उद्देश्य

- बोलने के कौशल की अवधारणा व महत्व को समझना।

मॉड्यूल

2.1.1 बोलने का कौशल

2.1.1 बोलने का कौशल

- तैयार रहो। अपने विषय–वस्तु को ठीक से जानो।
- कठिन शब्दजाल, दुर्वचन व तकनीकी शब्दावली के प्रयोग से बचें।
- उदाहरण के साथ वर्णन करें।
- प्रश्नो को बढ़ावा दें।
- श्रोता से संपर्क स्थापित करें।
- आत्मविश्वासी बनें।
- अपने हाव–भाव का ध्यान रखें।
- फीडबैक को बढ़ावा दें और उसको उपयोग में लाऐं।

ओपन एंडिड और क्लोस्ड एंडिड प्रश्न बनाना

निम्नलिखित क्लोस्ड प्रश्नों को ओपन करने के लिए दोबारा लिखें –

1. क्या आपको थकान महसूस हो रही हैं?

.....

2. क्या ये अच्छा दिन नहीं है?

.....

3. क्या आखिरी प्रक्रिया फायदेमंद थी?

.....

4. क्या ऐसा कुछ है जो आपको परेशान कर रहा है ?

.....

5. मतलब सब कुछ ठीक है?

.....

स्किल्स प्रैक्टिकल्स

1. ऐसी किसी चीज़ का वर्णन करें जो आपकी हो और आपके लिए अनमोल हो। (सबसे पहले लिखें और बाद में प्रतिभागियों को सुनाएं)

.....

.....

कुछ सुझाव

- आपको कहाँ से मिली?
- कितने समय तक आपके पास थी?
- आपने उसका प्रयोग किसके लिए किया?
- वह आपके लिए महत्वपूर्ण क्यों है?

2. मैं, मेरी, स्वतः
   - समूह को जोड़ों में बाँटें।
   - हर जोड़े में एक व्यक्ति को बिना रुके किसी भी मनचाहें विषय पर दो मिनट तक बोलना है। बशर्ते वह मैं, मेरी, स्वतः, मेरा या मुझे आदि शब्दों का प्रयोग ना करें।
   - बोलने और सुनने वाली दोनों पार्टियों में से किसी को भी प्रश्न करने की अनुमति नहीं है।
   - श्रोता को किसी भी प्रकार के हाव–भाव जैसे हिलना, मुस्कुराना, सुस्ताना आदि करना मना है।
   - हर समय जब वक्ता ऊपर दिए गए वर्जित शब्दों का प्रयोग करता है, दूसरे व्यक्ति को पेपर पर एक क्रॉस का चिन्ह बनाना है।

हमनें सीखा

- बालने के कौशल का महत्त्व।
- बालने का प्रभावी कौशल ।
- ग्राहक के संचार का तरीका।
- ओपन व क्लोस एंडडि प्रश्न करना।

यूनिट 2.3 पढ़ने व समझने का कौशल

उद्देश्य

- पढ़ने व समझने के कौशल की अवधारणा व महत्व को समझना।

मॉड्यूल

3.1.1 पढ़ने का कौशल

3.1.1 पढ़ने का कौशल

रिटेल इंडस्ट्री में पढ़ने व समझने वाली आवश्यक सामग्री

- जानकारी को सही ढंग से पढें और इंटनरेट पोर्टल पर उपलब्ध ब्रोशर के द्वारा संगठन के नएं उत्पाद और सेवाओं को समझें।
- ब्रोशर, पैमप्लेट्स व दैनिक बातचीत के द्वारा उत्पाद और सेवाओं की जानकारी रखें।
- ग्राहक की समस्या को पहचानें व उसकी व्याख्या करके एक उपयुक्त सुझाव दें।

सैद्धान्तिक अभ्यास

1. Lancaster Financial Services Ltd. एक संगठन है जो अपने ग्राहकों को वित्तीय पैकेज प्रदान करती है। हमने यह देखा कि आज के निवेशक बाजार को अच्छी तरह से समझ गए हैं और उन्हें वे यंत्र चाहिए जिससे वे अपने ज्ञान को प्रयोग कर सके। हम अपने ग्राहकों को जानकारी के श्रोतों के माध्यम से अपनी समझ से परामर्श देते है। तेज़ी से बढ़ते जटिल बाजार में आप अपनी व्यक्तिगत बाजार की समझ और हमारे परामर्श की मदद से बाजार में बड़े विजेता के रूप उभर सकते हैं। हमारे कुछ प्रस्ताव हैं –
   - हिस्टोरिकल फन्डामेंटल इक्विटी डाटाबेस।
   - नीतियों का नियोजन।
   - इंडस्ट्री से इंडस्ट्री, कम्पनी से इंडस्ट्री, कम्पनी से कम्पनी के विश्लेशण की व्यापक रिपोर्ट तैयार करना।
   - बाजार और इंडस्ट्री के कार्यों के मुख्य बिंदुओं की रिपोर्ट तैयार करना।
   - शेयर बाजार और इंडस्ट्री की गतिविधियों की दैनिक जानकारी।
   - सार्वजनिक व्यापार कम्पनीयों की वित्तीय जानकारी तक आपकी आसान पहुँच।
   - हर महीने कम्पनी व उसके सहकर्मीयों के कार्यों का अवलोकन।

अपनी समझ की जाँच करें –

- Lancaster Financial Services Ltd क्या ऑफर करती है?
- Lancaster Financial Services Ltd पहले से क्या उपलब्ध कराती है?
- Lancaster Financial Services Ltd किस तरह की योजना उपलब्ध कराती है?
- Lancaster Financial Services Ltd किस तरह का दैनिक सार उपलब्ध कराती है?
- मासिक रिपोर्ट किस चीज़ का नियंत्रण करती है?

हमनें सीखा

- पढ़ने व समझने के कौशल का महत्व।
- लेख और समाचार के माध्यम से अपने आप को अपडेट रखें।
- रिटेल उद्योग में पढ़ने व समझने वाली आवश्यक सामग्री।

यूनिट 2.4 लिखने का कौशल

उद्देश्य

- लिखने के कौशल की अवधारणा व महत्व को समझना।

मॉड्यूल

2.4.1 लिखने का कौशल

2.4.1 लिखने का कौशल

लिखना ग्राहक के दस्तावेजों पर विचार विमर्श करने में मद्द करता है –

- समस्या का विश्लेषण करना ।
- दस्तावेज व नोट्स को ध्यानपूर्वक बनाएं जिससे विभाग की अन्य शाखाएं उसका उपयुक्त समय पर आसानी से प्रयोग कर सकें।
- जरूरत पढ़ने पर सरल रिर्पोट बनाएं।

अभिनंदन करना

नीचे कुछ बातचीत में अधिकतर प्रयोग में लाए जाने वाले अभिवादन दिए गए हैं –

- गुड मोर्निंग
- गुड आफ्टरनून
- गुड ईवनिंग
- गुड नाइट
- आपका दिन शुभ रहे
- आप कैसे हैं
- क्या आप ठीक हो
- आप से मिलकर अच्छा लगा
- आपको दुबारा देखकर अच्छा लगा
- आप से दुबारा मिलकर अच्छा लगा
- क्या नया है
- ये क्या हो रहा है

सैद्धान्तिक अभ्यास

1. 3 मिनट सोचिए और ऐसे तीन वाक्य बनाइए जो दूसरों का अभिवादन करने में प्रयोग होते हैं। आप ऊपर दिए गए वाक्यों का प्रयोग नही कर सकते हैं।

   एक उदाहरण है –

   मैं खुश हूँ कि हमें दोबारा से बात करने का मौका मिला, मैं आपके नए विषय के बारे में आपसे एक सवाल पूछना चाहता हूँ?

   .....

   .....

   .....

   .....

2. सकारात्मक रूप लिखें:–

   निर्देश – नीचे दिए गए टेबल में लोगों द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाले वाक्य को बाएं कॉलम में लिखा गया है। ये वाक्य आपको दाएं कॉलम में सकारात्मक रूप में लिखने हैं।

   उदाहरणतः मैं कोशिश करूँगा की जगह बोलिए मैं जरूर करूँगा।

अक्सर प्रयोग में लाए जाने वाले वाक्यांश	सुधरे हुए वाक्यांश
1. मैं कोशिश करूँगा।	1.
2. जितनी जल्दी हो सके।	2.
3. हमारी पॉलिसी है .....?	3.
4. आप क्यों नहीं ..... ?	4.
5. मैं तो बस ..... ?	5.
6. यह आपको करना ..... ?	6.
7. यहां कोई नहीं हैं आपकी मद्द के लिए?	7.
8. मैं आश्वस्त हूँ कि कोई भी आपके विषय पर कार्य नही करेगा?	8.
9. आपकी आज कोई मीटिंग नहीं है?	9.

3. कहानी कथन

   दिए गए चित्र को देखें और एक कहानी बनाएं –



.....

.....

.....

.....

4. वाक्य बनाना

अपनी बात को निश्चयपूर्वक कहने के लिए अपने वाक्यों को नीचे दिए वाक्यांशों से शुरु करें –

- मैं नही चाहता कि आप.....।
- मैं चाहता हूँ .....।
- मुझे अच्छा लगा जब आपने कहा.....।
- मुझे अच्छा लगा जब आपने किया.....।
- जब आप ऐसे करते हो..... तो मुझे लगता है.....।
- क्या आप....।
- मेरी राय कुछ और है, मुझे लगता है .....।
- चलो इस बात को स्वीकार करते है और आगे बढ़ते है।
- जब आप ऐसा करते हो तो ..... मुझे लगता है ..... क्योंकि।
- मैने निश्चय किया है कि मैं ..... नहीं करूंगा।
- मैं नहीं करूगाँ .....।

अब निश्चयपूर्वक दस वाक्य बनाइए।

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....
6. .....
7. .....
8. .....
9. .....
10. .....

हमनें सीखा

- लिखने के कौशल का महत्व।
- ग्राहक की चर्चा को रिकार्ड करना।
- वाक्य की रचना।