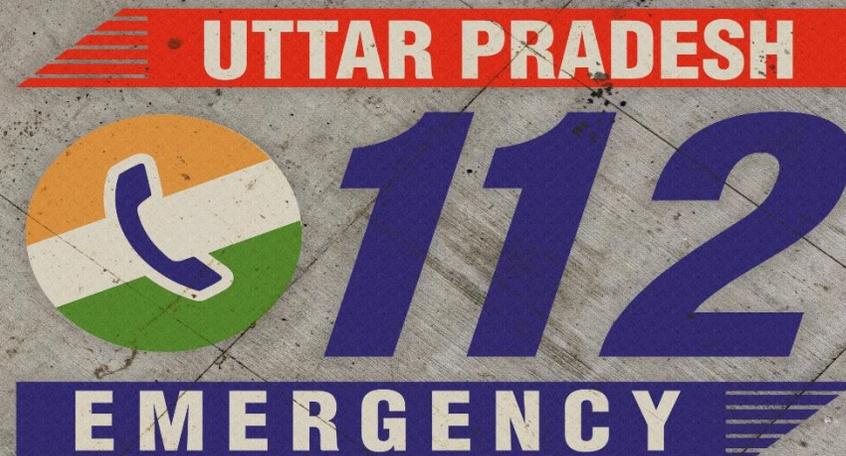
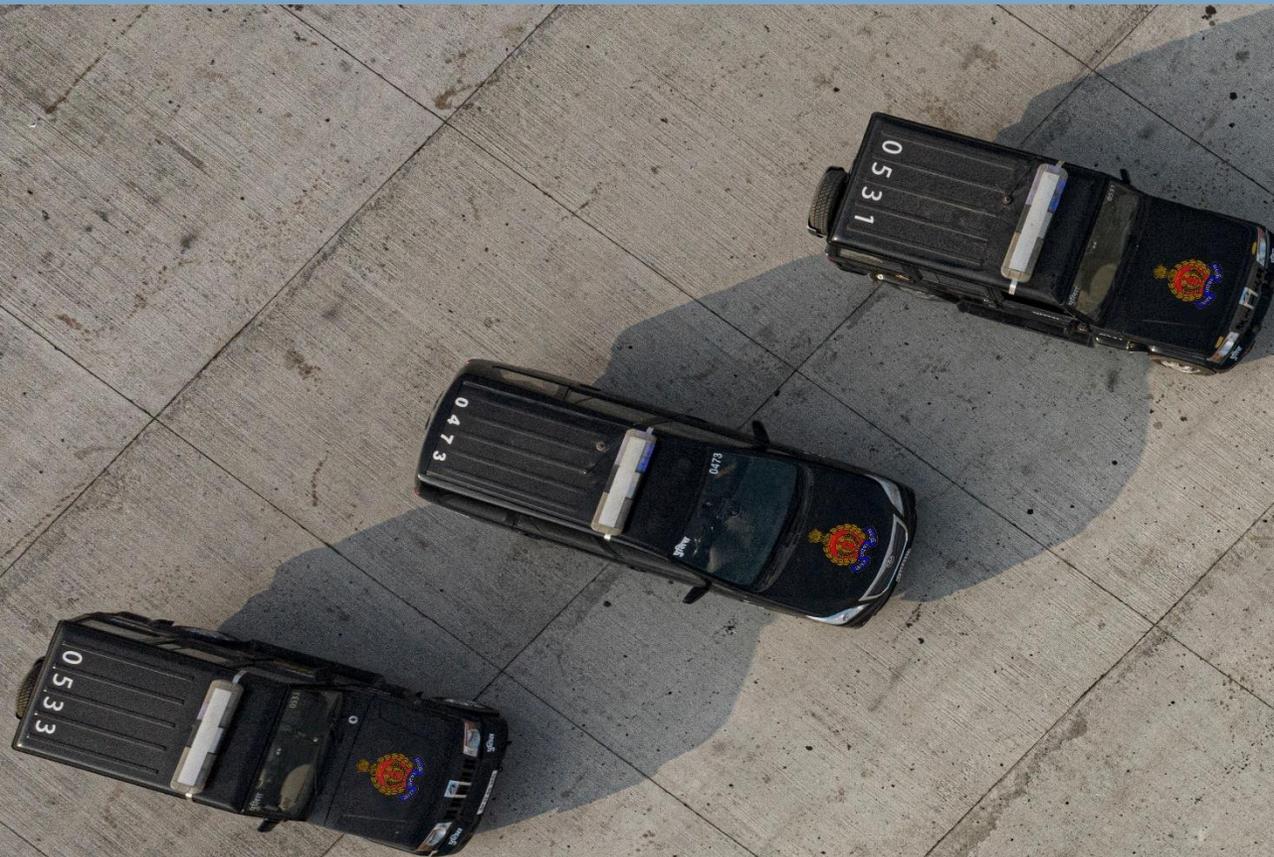


संचार कौशल (Communication Skills)



विषय सामग्री

क्रमांक	सामग्री	समय	स्लाइड संख्या
1	परिचय	10'	
2	उद्देश्य	5'	4
3	परिभाषा, संवाद की प्रक्रिया	10'	5-6
4	संवाद के प्रकार	10'	7-9
5	शाब्दिक संचार	10'	10
6	गैर-शाब्दिक संचार	15'	11-12
7	औपचारिक संवाद व अनौपचारिक संवाद	10	13-14
8	श्रवण कौशल	15'	15-16
9	कम्युनिकेशन के दौरान बाधाएं (Barriers to Effective Organizational Communication)	20'	17-19
10	Paralinguistic, शारीरिक हाव-भाव	10'	20-22

विषय सामग्री

क्रमांक	सामग्री	समय	स्लाइड संख्या
11	समानुभूति और सहानुभूति	10'	23-24
12	संचार कौशल को सुधारें	10''	25
13	Activity (दृष्टिकोण)	10'	26
14	समझौता वार्ता	10'	27 -32
15	क्या करें क्या न करें	10'	33 - 35

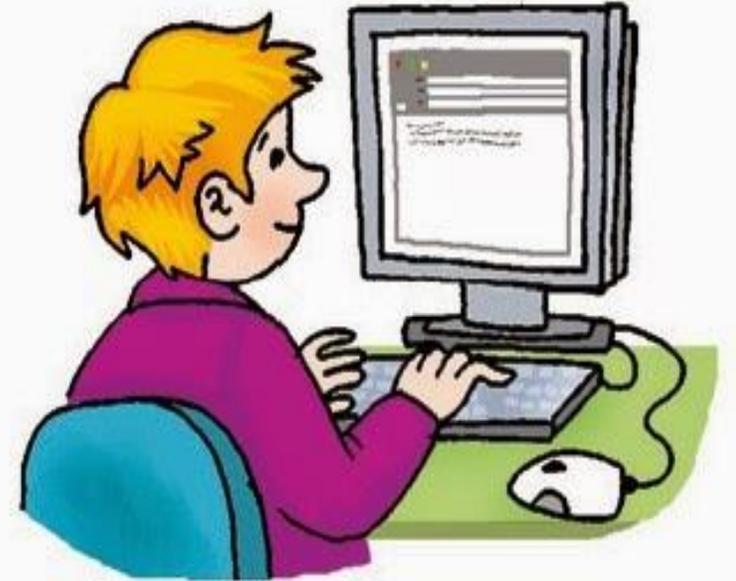
उद्देश्य

- प्रभावी ढंग से संवाद करने के तरीके के बारे में जानना और प्रस्तुतीकरण को अधिक प्रभावी बनाना
- अपने संवाद कौशल के विभिन्न पक्षों जैसे बोलना, सुनना, बॉडी लैंग्वेज एवं टोन को समझना और व्यवहार में लाना
- अपने टेलीफोनिक संवाद कौशल को अधिक प्रभावी बनाना
- संवाद के दौरान आने वाली बाधाओं से अविचलित रहना
- स्थिति को सही ढंग से समझना तथा उचित समाधान देना
- विवाद में सम्मिलित दोनों पक्षों का समझौता कराने में मदद करना

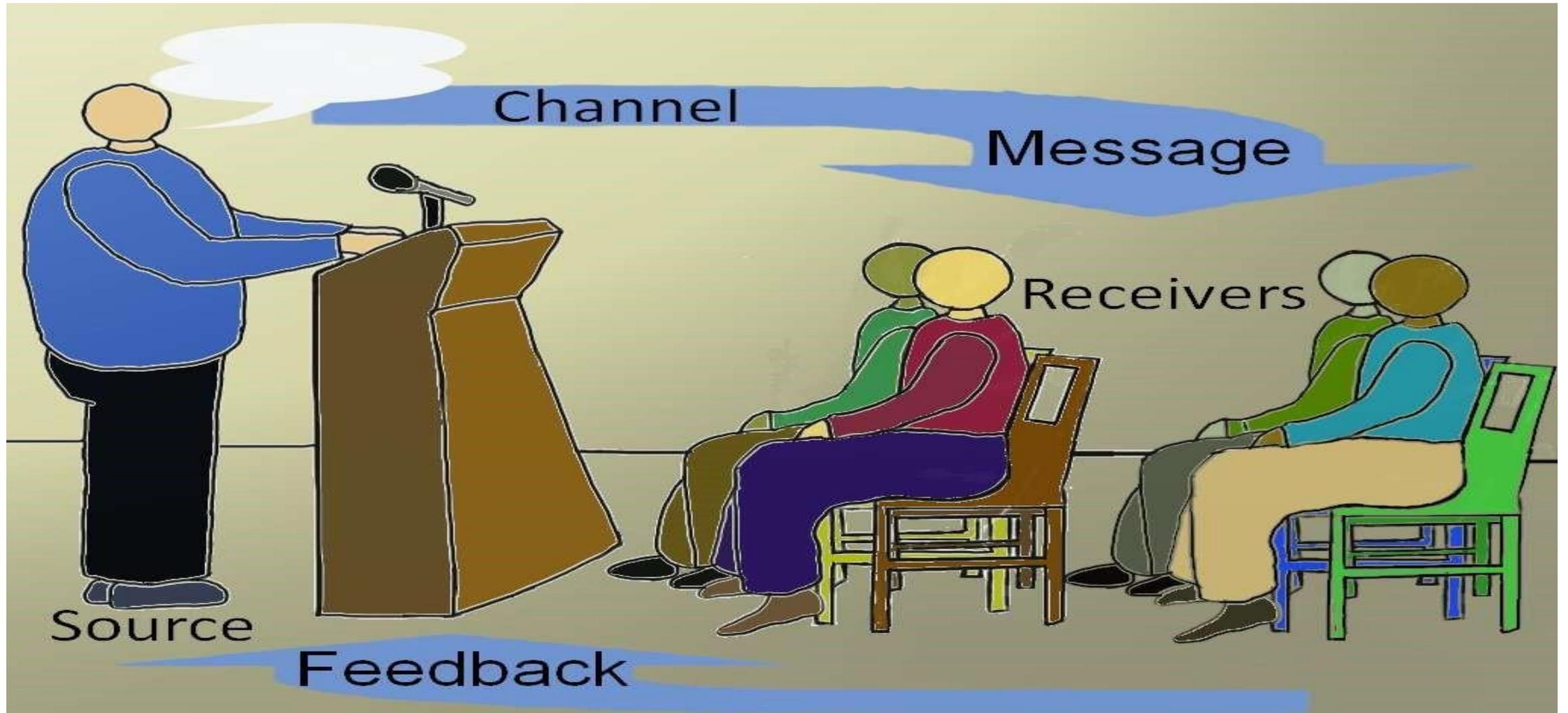


परिभाषा

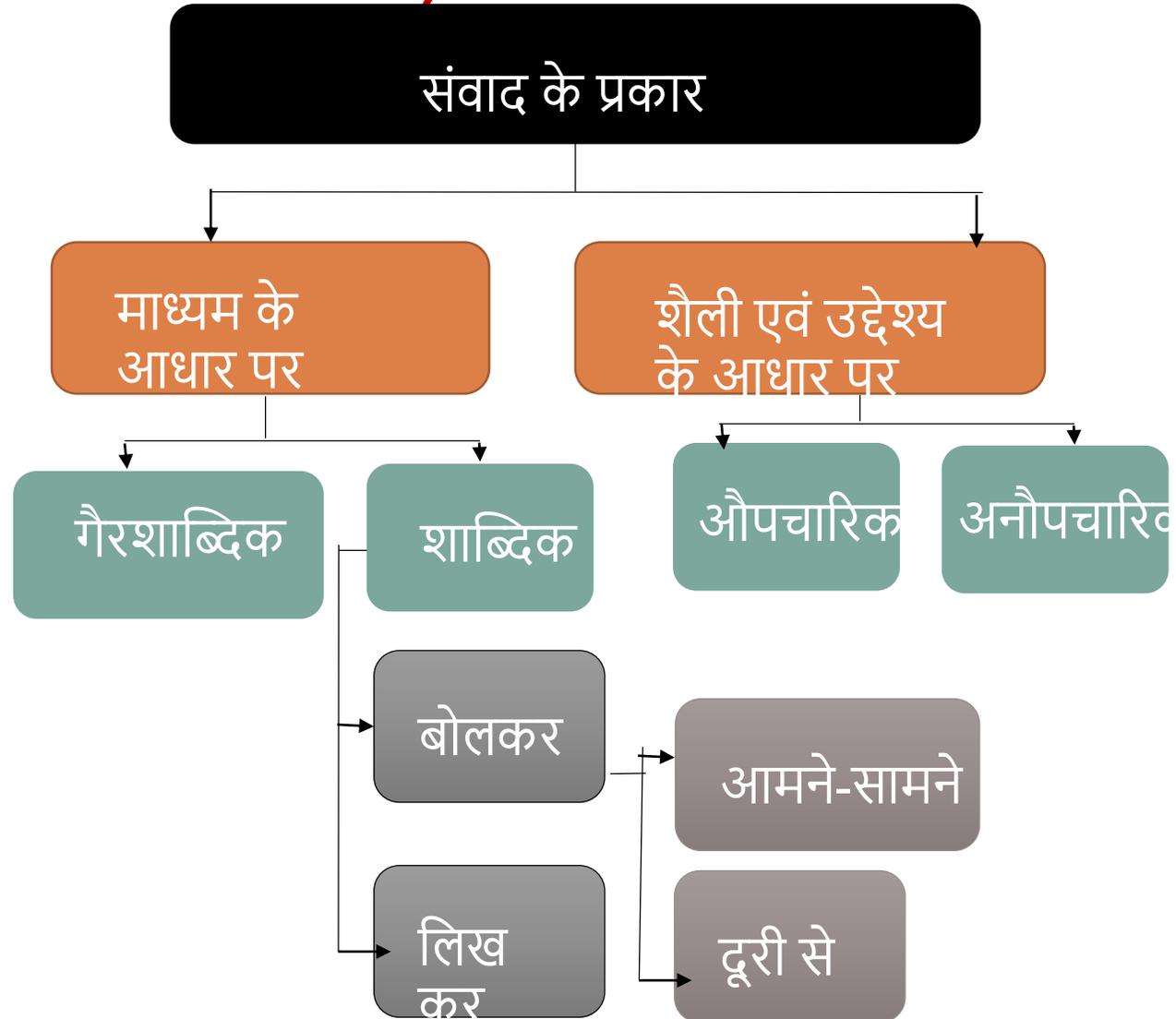
जब दो या दो से अधिक व्यक्ति आपस में कुछ सार्थक चिन्हों, संकेतों या प्रतीकों के माध्यम से विचारों या भावनाओं का आदान-प्रदान करते हैं, तो उसे संवाद कहते हैं।



संवाद की प्रक्रिया (Communication Process)



संवाद के प्रकार (Types of Communication)



(संचार)

जनता द्वारा
पुलिस कर्मियों
से

शाब्दिक

गैरशाब्दिक

1. ध्यान देकर सुनना
2. जनता की शारीरिक भाषा और भावनाओं को समझना

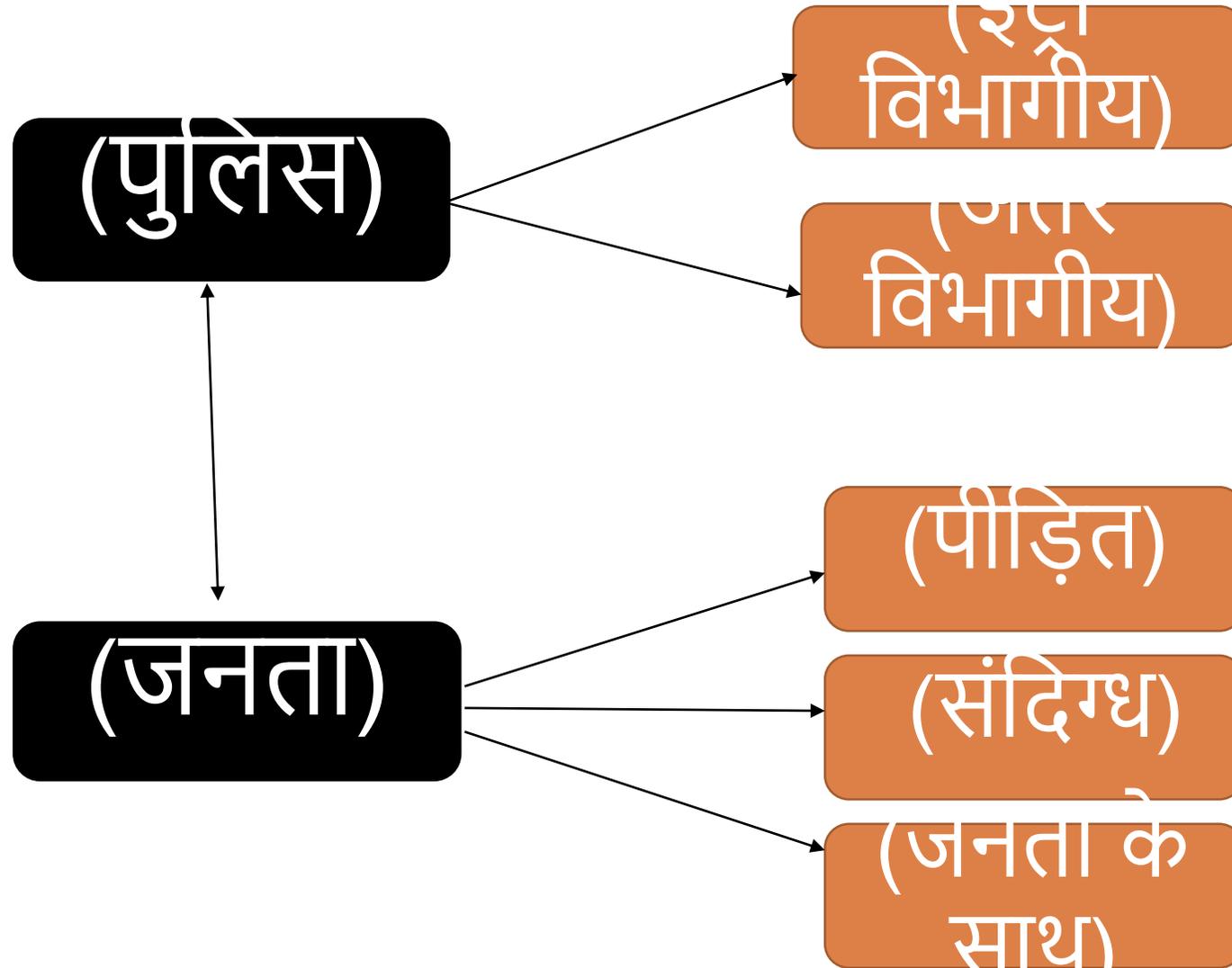
पुलिस कर्मियों
द्वारा जनता से

शाब्दिक

गैरशाब्दिक

1. शारीरिक भाषा
2. व्यवहार
3. विवरण (Descriptive)

संचार प्रवाह



शाब्दिक संचार (Verbal Communication)

- शाब्दिक संचार में शब्दों का उपयोग दूसरों के साथ जानकारी साझा करने के लिए किया जाता है।
- गैर मौखिक व्यवहार जिसे चाहे जानबूझकर या अनजाने किसी भी माध्यम से व्यक्त किया जाए , उसमें एक सन्देश निहित होता है।



गैर-शाब्दिक संचार (Non-Verbal Communication)

- गैर-शाब्दिक संचार में चेहरे की अभिव्यक्ति, आवाज़ का तेज़ या धीमा होना तथा शरीर की भाषा (kinesics) के माध्यम से प्रदर्शित इशारे और भौतिक दूरी (proxemics) शामिल है।



LET'S
WATCH!



SHEMAROO

औपचारिक संवाद (Formal Communication)

- औपचारिक संवाद (Formal Communication)
 - औपचारिक संवाद संगठनों द्वारा पूर्व-निर्धारित संचार माध्यमों द्वारा प्रेषित किया जाता है।
 - इस तरह का संवाद शीर्ष नेतृत्व से लेकर विभिन्न विभागों तक पहुँचाया जाता है, जो निचले स्तर के कर्मचारियों को प्रेषित किया जाता है।
 - निचले स्तर के कर्मचारियों तथा



अनौपचारिक संवाद (Informal Communication)

- अनौपचारिक संवाद (Informal Communication)
 - अनौपचारिक संवाद, सहकर्मियों तथा जनता के बीच आकस्मिक संवाद है।
 - यह प्रकृति में अनौपचारिक है और पूर्व-निर्धारित नहीं होता है।
 - एक कार्यस्थल में बनने वाले अनौपचारिक संवाद सामाजिक



श्रवण कौशल (LISTENING SKILL)

- कान के माध्यम से ध्वनि का अनुभव
- कुछ सुनने पर ध्यान देना। (सुनना)

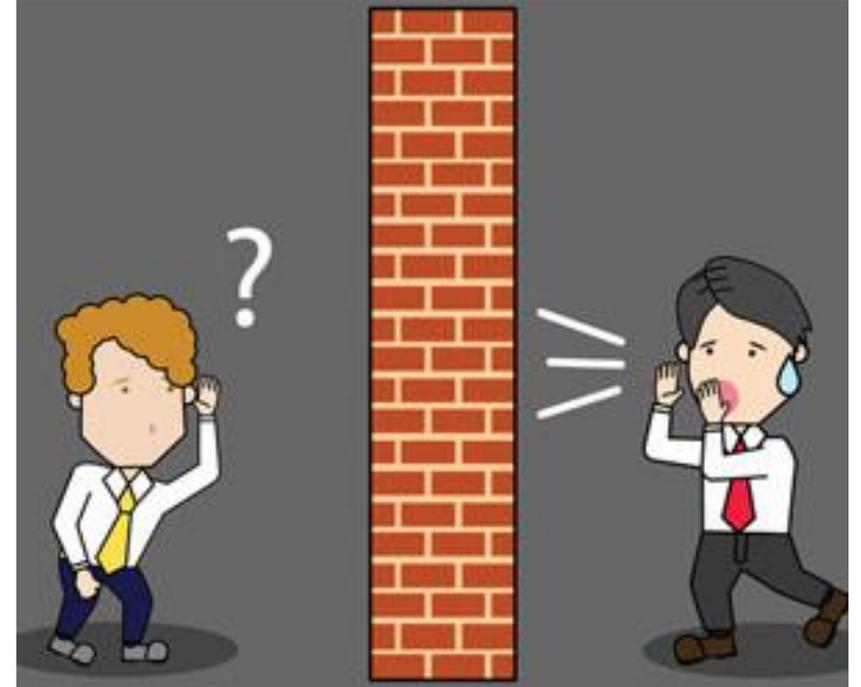


LISTNING SKILLS (सुनने का कौशल)



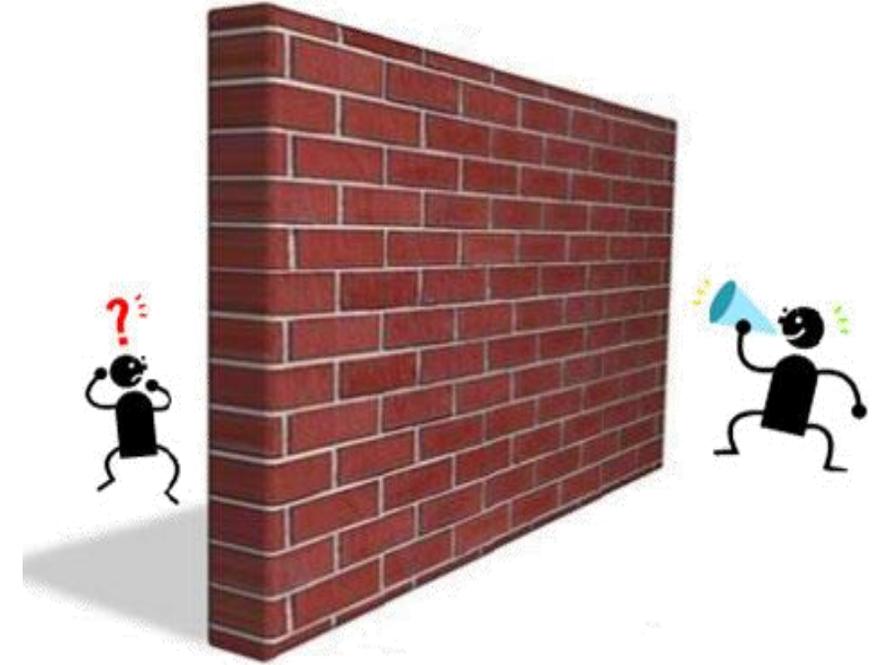
संचार के दौरान बाधाएं (Barriers to Effective Communication)

- **सन्देश माध्यम में बदलाव** (Transmission Alterations): जब सन्देश कई चैनल्स या लोगों से होकर गुज़रता है तो कई बार हम सही सन्देश को प्रेषित नहीं कर पाते हैं।
- **इन्द्रिय सीमाएँ** (Physical Limitations): कई बार हमारी शारीरिक सीमायें जैसे दृष्टि, ध्वनि, स्पर्श आदि के कारण, सन्देश का अर्थ अस्पष्ट हो जाता है।
- **ध्यान न देना** (Inattention): यह बाधा सन्देश प्राप्त करने वाले के सन्देश पर ध्यान न देने के कारण होती है।



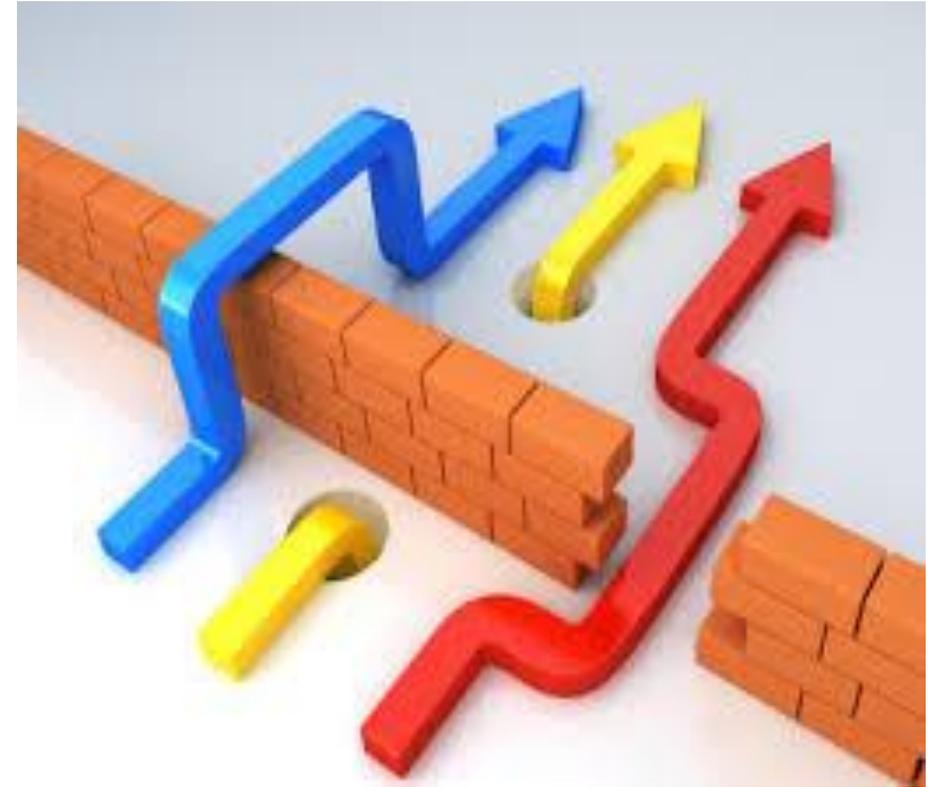
संचार के दौरान बाधाएं (Barriers to Effective Communication)

- **चयनात्मक सुनना (Selective Listening):** अपनी रूचि के अनुसार सूचनाओं को नजरअंदाज करना या अपनी रूचि के अनुसार ग्रहण करना एक आम बात है, जो सन्देश को समझने में बाधा का काम करती है।
- **सूचना का अविश्वसनीय स्रोत (Mistrust of the Source):** यदि सूचना के स्रोत विश्वसनीय नहीं है तो भी कई बार संवाद ठीक से नहीं हो पाता है।
- **अतिशयोक्ति या बड़ा-चढ़ा कर कहना :** लोग प्रस्तुति को नाटकीय बनाने के लिए या इसे और अधिक आकर्षक, हास्यास्पद आदि बनाने के लिए अतिशयोक्ति का सहारा ले सकते हैं, परन्तु इससे वह सन्देश विश्वसनीयता खो देता है।



संचार के दौरान बाधाएं (Barriers to Effective Communication)

- **समय का अभाव (Lack of Time):** समय की कमी भी हमारे संवाद कौशल पर नकारात्मक प्रभाव डालती है।
- **मानसिक रूप से अनुपस्थित होना (Absentmindedness):** जब संवाद के समय हम मानसिक रूप से कहीं और होते हैं तो भी कम्युनिकेशन बाधित होता है।
- **सन्देश का ठीक से व्यक्त न किया जाना (Badly Expressed Messages):** यह दोनों व्यक्तियों यानि सन्देश प्रेषित करने वाले और प्राप्त करने वाले का उद्देश्य होना चाहिए कि सन्देश ठीक तरह से प्रेषित और प्राप्त किया जाये नहीं तो संवाद प्रभावी नहीं हो



शारीरिक हाव-भाव (BODY LANGUAGE)

शारीरिक भाषा, गैर-शाब्दिक सम्प्रेषण का एक रूप है, जिसे शरीर की मुद्रा, चेहरे की अभिव्यक्ति, इशारों और आँखों की गति के द्वारा व्यक्त किया जाता है। मनुष्य अनजाने में ही इस तरह के संकेत भेजता भी है और समझता भी है।



पैरालिंग्विस्टिक (Paralinguistic)

- पैरालिंग्विस्टिक्स भाषा के वे पहलू हैं, जिनमें शब्दों का समावेश नहीं होता है. जैसे कि हाव-भाव, स्वर और आवाज की पिच आदि. भाषा के लिए पैरालिस्टिक विशेषताएं अत्यंत महत्वपूर्ण हैं, क्योंकि वे संदेश को पूरी तरह से बदल सकती हैं.
 - स्वर की पिच (गुस्सा , कठोर , सहेज , व्यंगात्मक)
 - स्वर का स्तर (ऊंची या धीमी आवाज)
 - उच्चारण
 - कहने की विधा
 - ठहराव या प्रवाह

LET'S
WATCH!



समानुभूति (Empathy)

Sympathy



- समानुभूति, सहानुभूति से थोड़ा अलग, एक अधिक गहरा और ज़रूरी भाव होता है।
- साधारण शब्दों में समानुभूति का मतलब होता है दूसरों की भावनाओं, ज़रूरतों और चिंताओं को महसूस करना।

Empathy



वीडियो



संचार कौशल को सुधारें- (Improving Communication Skills)

संचार कौशल को प्रभावशाली बनाने के तरीके-

- ध्यान से सुनें (Effective Listening)
- श्रोतापरक (Receiver Oriented)
- फीडबैक अवश्य प्राप्त करें. (Receive Feedback)
- कम्युनिकेशन के ए. बी. सी. का प्रयोग करें-

A - Attractiveness (रोचक)

B - Brevity (संक्षिप्त)

C - Clarity (स्पष्टता)

उपरोक्त भाषा का प्रयोग



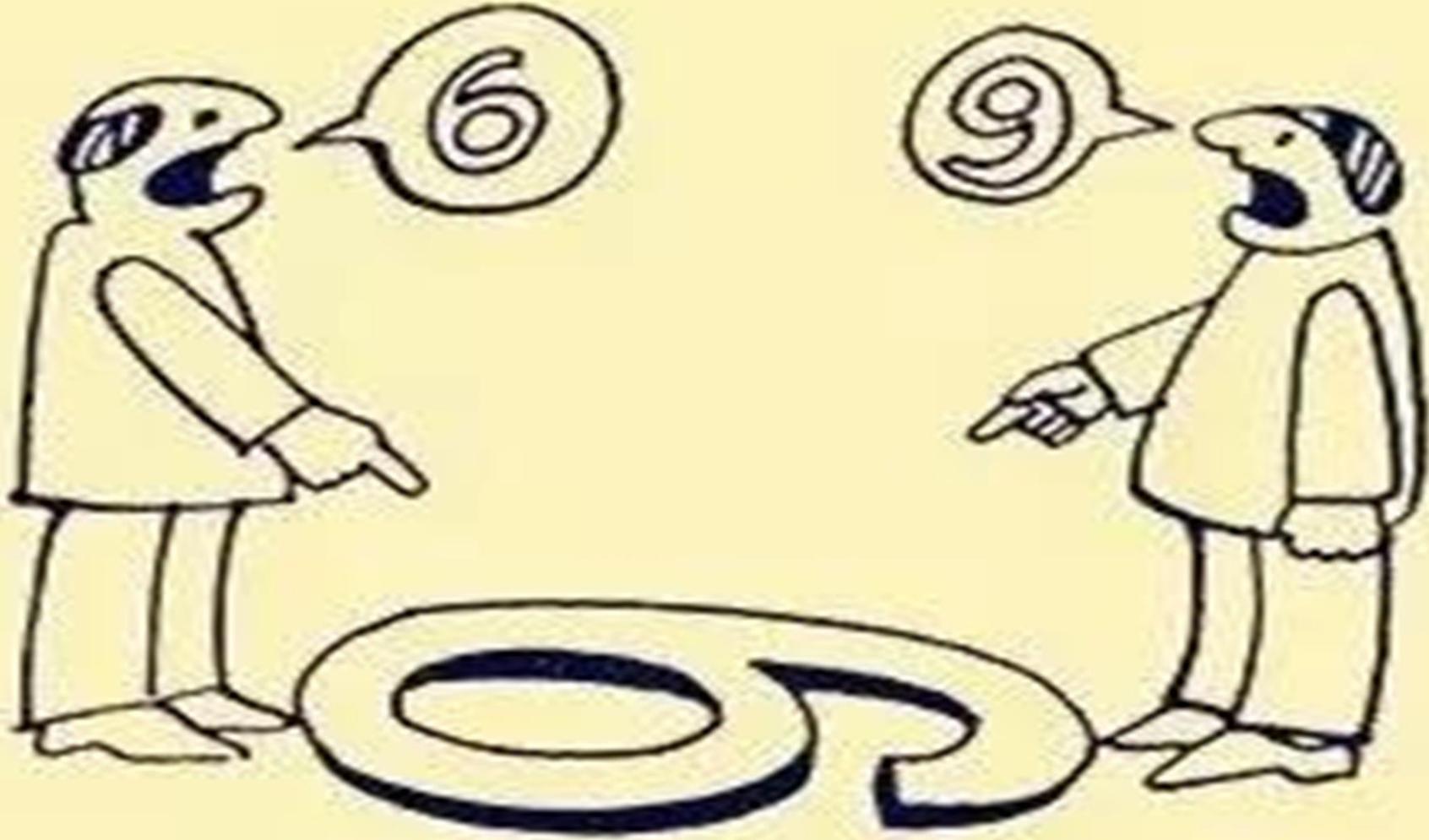
पीआरवी संचार कौशल को सुधारें- (Improving Communication Skills)

पीआरवी पर सूचना प्राप्त होने पर निम्न बिन्दुओं का विशेष ध्यान रखेंगे: -

- सूचना कर्ता से संवाद स्थापित करते समय भाषा की विनम्रता बनाएँ रखेंगे
- सूचना कर्ता से संवाद स्थापित करने पर सर्वप्रथम अपना नाम, पदनाम तथा पीआरवी संख्या की जानकारी देंगे
- सूचना कर्ता को आवश्यकता अनुरूप सिर्फ 2 बार ही कॉल किया जाएगा
- पहली बार enroute होने पर अनुमानित दूरी एवं पहुंचने में लगने वाले अनुमानित समय की जानकारी देने के लिए
- तथा दूसरी बार गंतव्य के निकट पहुँच कर



दृष्टिकोण



Negotiation (समझौता वार्ता)

- समझौता वार्ता एक विधि है जिसका उपयोग मतभेदों को निपटाने के लिए किया जाता है। इसका उद्देश्य विवादों से बचते हुए समझौता या समझौते के माध्यम से मतभेदों को हल करना है।
- अच्छा बातचीत कौशल दोनों पक्षों को संतुष्ट करने और मजबूत संबंधों को विकसित करने में मदद करता है।



Negotiation (समझौता वार्ता)

बातचीत की प्रक्रिया में निम्नलिखित चरण शामिल हैं:

- तैयारी
- विचार-विमर्श
- लक्ष्यों का स्पष्टीकरण
- विन-विन परिणाम की ओर बातचीत करें
- समझौता



Negotiation (समझौता वार्ता)

किसी भी बातचीत में, निम्नलिखित तीन तत्व महत्वपूर्ण हैं और बातचीत के अंतिम परिणाम को प्रभावित करने की संभावना है:

- मनोव्यवहार (Attitude)
- ज्ञान (Knowledge)
- पारस्परिक कौशल (Interpersonal Skills)



पारस्परिक कौशल (Interpersonal Skills)

- प्रभावी मौखिक संचार
- सुनकर
- गलतफहमी को कम करना प्रभावी बातचीत का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है
- ताल-मेल बनाना
- आपसी सम्मान के आधार पर मजबूत कामकाजी संबंध बनाएं
- समस्या को सुलझाना
- निर्णय लेना
- मुखरता
- कठिन परिस्थितियों से निपटना



समझौता : उद्देश्य तथा परिणाम

अपने पक्ष के उद्देश्यों को महत्व तथा

WIN - LOSE

WIN - WIN

LOSE - LOSE

LOSE - WIN

प्रतिपक्ष के उद्देश्यों को महत्त्व



क्या करें

- सक्रिय होकर सुनना ।
- दोनों पक्षों में मध्यस्थता कराने की कोशिश करना।
- प्रभावी और संक्षिप्त रूप से बोलने में सक्षम होना।
- निर्णय लेने की क्षमता।

क्या न करें

- समझौते के लिए अनावश्यक दबाव न डालें।
- दोनों पक्षों की सहमति के बिना सुलह न कराएं।
- दोनों पक्षों की बात सुने बिना अपना मत न रखें।
- घटना को बिना किसी नतीजे के न छोड़ें।
- अनावश्यक प्रश्न पूछकर विवाद को बढ़ावा न दें।

उत्तेजित भीड़ नियंत्रण में संवाद का महत्व

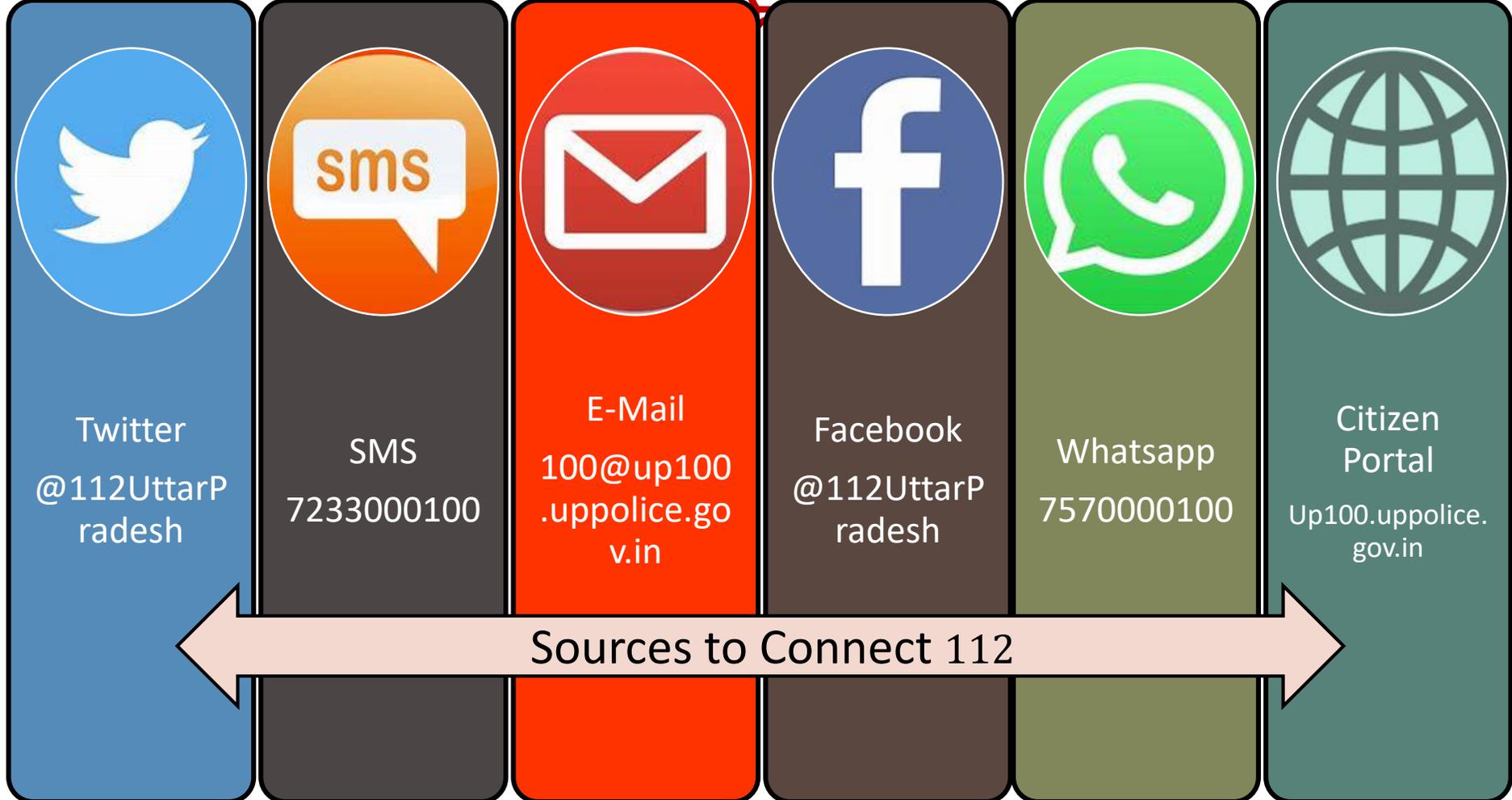
भीड़ नियंत्रण में PRV अपनी संवाद कौशल का प्रयोग कर निम्न काम कर सकते हैं

1. उत्तेजना/तनाव के कारण को हटा देना
 2. तथ्यों की त्वरित जांच
 3. कानूनी कार्यवाही शुरू करना
 4. तमाशबीनों को एकत्र करने से रोकना
- **प्रेरक अपील** भीड़ से की जा सकती है ताकि भीड़ को लगे कि पुलिस उसकी तरफ है इसके लिए स्थानीय भावनाओं और उन लक्षणों के बारे में पता होना चाहिए जो एक भीड़ को रोक सकते हैं।
 - स्वीकृत प्रभाव के व्यक्तियों की सहायता लेना, भी अच्छा उपाय है। भीड़ के तनाव

उत्तेजित भीड़ नियंत्रण में संवाद का महत्व

- **भावनात्मक स्थिरता-** क्रोध और अपमान के दबाव में भी शांत रहने की उनकी क्षमता पर निर्भर करता है।
- **शांत और उचित अपील**
- **उत्तेजित व्यक्तियों को मौके से हटाना** पुलिस अधिकारी को सड़क पर बातचीत से बचने की कोशिश करनी चाहिए और सुझाव देना चाहिए कि पीड़ित पक्ष को पुलिस स्टेशन में शिकायत दर्ज करने के लिए आना चाहिए
- आत्मविश्वासी रवैया
- जांच में दर्शकों को शामिल करने का प्रयत्न
- सार्वजनिक पता प्रणाली और वीडियो कैमरा का उपयोग।

112 आपात सेवा सोशल मीडिया



धन्यवाद!