

# Soft Skills Program for Modern Control Room Personnel

मॉडर्न कन्ट्रोल रूम कार्मिकों हेतु वाक्  
चातुर्य प्रशिक्षण मैनुअल



2015

उ०प्र० पुलिस रेडियो प्रशिक्षण केन्द्र, महानगर-लखनऊ।

# मॉडर्न कन्ट्रोल रुम कार्मिको हेतु वाक् चातुर्य प्रशिक्षण मैनुअल



उ०प्र० पुलिस रेडियो मुख्यालय, महानगर, लखनऊ।

पर्यवेक्षण, डिज़ाइन एवं सम्पादन

**सत्य प्रकाश सिंह,**

उपमहानिरीक्षक (पुलिस दूरसंचार), एम०सी०आर० / प्रशिक्षण

सहयोग

**वी०के०वर्मा,**

रेडियो निरीक्षक, प्रशिक्षण

Soft Skills Program For Modern Control Room Personnel

मॉडर्न कंट्रोल रूम कार्मिको हेतु वाक् चातुर्य प्रशिक्षण मैनुअल



उ०प्र० पुलिस दूरसंचार मुख्यालय,  
महानगर, लखनऊ।

**वीरेन्द्र कुमार**

अपर पुलिस महानिदेशक,  
दूरसंचार  
उत्तर प्रदेश।

दिनांक: अगस्त 19, 2015

**सन्देश**

सामान्य जन को त्वरित पुलिस सहायता पहुँचाने की दृष्टि से "मॉडर्न पुलिस कंट्रोल रूम" उ०प्र० सरकार की शीर्ष प्राथमिकताओं में है। कंट्रोल रूम की कार्य प्रणाली को सफल बनाने में कंट्रोल रूम के कार्मिकों के प्रशिक्षण की गुणवत्ता अहम है।

उ०प्र० पुलिस रेडियो प्रशिक्षण केन्द्र के लिए यह गर्व का विषय है कि इस प्रशिक्षण केन्द्र से प्रशिक्षित किये गये 330 कार्मिकों द्वारा लखनऊ, कानपुर नगर, गाजियाबाद एवं इलाहाबाद में स्थापित मॉडर्न कंट्रोल रूम तथा अन्य पुलिस कंट्रोल रूम में कार्य को गुणवत्तापूर्वक निष्पादित किया जा रहा है। लखनऊ में स्थापित मॉडर्न कंट्रोल रूम की प्रशंसा देश/विदेश के प्रतिनिधियों द्वारा की गयी है। इस सफलता के पीछे निःसंदेह पुलिस रेडियो प्रशिक्षण केन्द्र का भी विशिष्ट योगदान है।

यह अत्यन्त हर्ष का विषय है कि श्री सत्य प्रकाश सिंह, उपमहानिरीक्षक (पुलिस दूरसंचार) एम०सी०आर० द्वारा पुलिस कंट्रोल रूम के कॉल टेकर्स के वाक् चातुर्यता हेतु एक प्रशिक्षण मैनुअल तैयार किया गया है। आशा है कि यह प्रयास कॉल टेकर्स को उनके व्यक्तिगत जीवन के साथ साथ व्यावसायिक कार्यपद्धति में सहयोगी होगा।

मैं इस प्रशिक्षण मैनुअल को तैयार करने के लिए श्री सत्य प्रकाश सिंह, उपमहानिरीक्षक (पुलिस दूरसंचार) एम०सी०आर० एवं श्री वी०के० वर्मा, रेडियो निरीक्षक, प्रशिक्षण को हार्दिक बधाई एवं शुभ कामनाएँ प्रेषित करता हूँ।

(वीरेन्द्र कुमार)

## अनुक्रमणिका

क्र०	विषय	पृष्ठ सं०
1	प्रस्तावना	5-6
2	मॉडर्न कंट्रोल रूम कार्मिको हेतु वाक् चातुर्य प्रशिक्षण मैनुअल के मुख्य उद्देश्य	6-7
3	समानुभूति एवं सहानुभूति	7-9
4	कॉल टेकर की 7 मुख्य आदतें	9-10
5	विभिन्न प्रकार के कॉलर एवं उनसे सफल वार्ता के गुर	10-12
6	वाणी का सही प्रयोग एवं शुद्ध उच्चारण	12-15
7	कॉलटेकर का मानक व्यवहार	16-18
8	कॉलटेकर के व्यावहारिक गुण	18-20
9	कॉलटेकर के वार्तालाप के शिष्टाचार	21-23
10	कॉलटेकर की स्वभावगत विशेषताएँ	24-27

1.

**प्रस्तावना**

वर्तमान युग तकनीकी का युग है। संचार एवं कम्प्यूटर के क्षेत्र में नित नयी प्रणालियों का पदार्पण होता रहता है। अपराधी इन प्रणालियों की सहायता से नयी रीति से अपराध कारित करते हैं। द्रुत गति के आवागमन के साधन भी उपलब्ध हैं जिनकी सहायता से अपराधी अपराध कारित कर एक स्थान से दूसरे स्थान तक पहुँच जाते हैं परिणामस्वरूप पुलिस को अपराधों का पर्दाफाश करने में कठिनाई होती है। यह भी सत्य है कि वर्तमान पुलिस प्रक्रिया में पारदर्शिता एवं जवाबदेही का अभाव है। परिणामस्वरूप पीड़ित व्यक्ति की प्रथम सूचना रिपोर्ट बहुधा न तो प्राप्त की जाती है और न ही उस पर तत्काल कोई कार्यवाही की जाती है।

अतः पुलिस कार्यवाही को त्वरित एवं समयबद्ध बनाने के लिये उ0प्र0 शासन द्वारा आत्याधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्षों की स्थापना करायी जा रही है। वर्तमान में कानपुर नगर व लखनऊ में आत्याधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्ष सफलतापूर्वक कार्य कर रहा है। इलाहाबाद एवं गाज़ियाबाद में भी आत्याधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्षों ने कार्य करना प्रारम्भ कर दिया है। वाराणसी एवं आगरा हेतु आत्याधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्षों की स्थापना के प्रस्ताव शासन स्तर पर विचाराधीन हैं।

उक्त तथ्यों से यह स्पष्ट है कि जन सामान्य को त्वरित पुलिस सहायता उपलब्ध कराने हेतु शासन एवं पुलिस संगठन अपने-अपने स्तर पर प्रयत्नशील हैं।

आत्याधुनिक पुलिस नियंत्रण कक्ष में समस्त प्रणालियों का नियंत्रण कम्प्यूटर के माध्यम से किया जाता है इसलिए इन्हें तकनीकी रूप से “कैड कन्ट्रोल रूम” अर्थात् “कम्प्यूटर ऐडेड डिस्पैच कन्ट्रोल रूम” भी कहा जाता है।

“कैड कन्ट्रोल रूम” से जनता का सम्पर्क कॉल टेकर के माध्यम से होता है। इसलिए **कॉल टेकर का कार्य अत्यंत महत्वपूर्ण** है। कॉल टेकर को कॉल को शिष्ट तरीके से सुनना, पीड़ित व्यक्ति से समानुभूति रखना, संतुलित एवं आवश्यक प्रतिउत्तर देना तथा पीड़ित को त्वरित आवश्यक सहायता उपलब्ध कराना परम आवश्यक है।

कॉल टेकर द्वारा की गयी समयबद्ध एवं संवेदनशीलतापूर्ण कार्यवाही से बड़ी से बड़ी घटनाओं पर प्रभावी नियंत्रण किया जा सकता है। वहीं दूसरी ओर एक छोटी सी चूक अर्थ का अनर्थ अथवा गम्भीर समस्या भी पैदा कर सकती है।

यह आवश्यक है कि कॉलटेकर सुसंस्कृत, सुव्यवस्थित एवं प्रशिक्षित होना चाहिये। कॉलटेकर का व्यवहार अत्यंत मृदु होने के साथ-साथ भाषा शैली अत्यंत शिष्ट होनी चाहिये। कॉलटेकर में वाक् चातुर्य तथा व्यवहारिक निपुणता भी अत्यंत आवश्यक है।

कॉलटेकर को समय का पाबंद तथा अनुशासित होना भी आवश्यक है। संवाद को गम्भीरता से सुनना, सुनने के दौरान महत्वपूर्ण बातों को नोट करना, साथ-साथ शिष्ट रीति से सन्तोषजनक उत्तर देना इत्यादि आवश्यकताएँ कॉलटेकर के कार्य को संवेदनशील एवं चुनौतीपूर्ण बनाती हैं। इन्ही चुनौतियों को ध्यान में रखते हुए मॉडर्न कंट्रोल रूम कार्मिको के वाक् चातुर्य हेतु प्रशिक्षण मैनुअल तैयार किया गया।

प्रशिक्षण के विषय यद्यपि अत्यंत सामान्य व दैनिक जीवन शैली के प्रतीत होते हैं परन्तु इनको दैनिक व्यवहार में समाविष्ट किया जाना कठिन है। विषयों का समायोजन इस प्रकार निर्धारित किया गया है कि मॉडर्न कंट्रोल रूम कार्मिक इसे आसानी से समझ सके।

यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगा कि मॉडर्न कंट्रोल रूम कार्मिको हेतु वाक् चातुर्य प्रशिक्षण मैनुअल कॉलटेकर के लिये अत्यंत उपयोगी होने के साथ-साथ विभाग के लिये दीर्घकालिक एवं सकारात्मक परिणाम प्रस्तुत करेगा।

## 2. मॉडर्न कंट्रोल रूम कार्मिको हेतु वाक् चातुर्य प्रशिक्षण मैनुअल के मुख्य उद्देश्य

पुलिस नियंत्रण कक्ष में कार्यरत कॉलटेकर का कार्य अत्यंत महत्वपूर्ण होता है। कॉलटेकर द्वारा कंट्रोल रूम में प्राप्त होने वाली कॉल को शिष्ट तरीके से सुनना, कॉलर से सूचनाएँ प्राप्त करना, आवश्यकतानुसार प्रतिउत्तर देना तथा पीड़ित व्यक्ति को सान्त्वना प्रदान करते हुए गश्ती दल, एम्बुलेन्स इत्यादि को पीड़ित की मदद हेतु शीघ्र रवाना करने हेतु कार्यवाही कराना है। मॉडर्न कंट्रोल रूम कार्मिको हेतु वाक् चातुर्य प्रशिक्षण के निम्न मुख्य उद्देश्य हैं—

1. मॉडर्न कंट्रोल रूम कार्मिको हेतु वाक् चातुर्य प्रशिक्षण रुपरेखा इस प्रकार से तैयार की गयी है कि जनमानस में “पुलिस मित्र” की छवि विकसित की जा सके।
2. कॉल टेकर के अंदर धैर्यपूर्वक पीड़ित व्यक्ति की बात को सुनने की क्षमता विकसित करना तथा उससे घटना के सम्बन्ध में आवश्यक सूचनाएँ संकलित करने में पारंगत करना।
3. कॉल टेकर को अपनी भावनाओं पर नियंत्रण रखना, विभिन्न प्रकार के व्यक्तियों की कॉल्स को प्राप्त करने के गुर सिखाना है।

मॉडर्न कंट्रोल रूम कार्मिको हेतु वाक् चातुर्य प्रशिक्षण मैनुअल में निम्न विषयों को सम्मिलित किया गया है—

- 1— समानुभूति एवं सहानुभूति ;

- 2- कॉल टेकर की 7 मुख्य आदतें
- 3- विभिन्न प्रकार के कॉलर एवं उनसे सफल वार्ता के गुर
- 4- वाणी का सही प्रयोग एवं शुद्ध उच्चारण
- 5- कॉल टेकर का मानक व्यवहार
- 6- कॉल टेकर के व्यावहारिक गुण
- 7- कॉल टेकर के वार्तालाप के शिष्टाचार
- 8- कॉल टेकर की स्वभावगत विशेषताएँ

### 3. समानुभूति एवं सहानुभूति (Empathy & Sympathy)



#### **Empathy -**

हमारे अंदर की एक ऐसी भावना जिसमें हम एक दूसरे व्यक्ति की पीड़ा या परेशानी को समझ पाते हैं और महसूस कर पाते हैं। उसकी जगह पर खुद को रखकर उसके लिए खेद या दुख व्यक्त करते हैं यानि उसके प्रति सहानुभूति प्रकट करते हैं इसमें हम पीड़ित को सुझाव या समाधान दे पाते हैं ताकि वह अपनी परेशानी से बाहर निकल सके।

#### **Sympathy –**

एक ऐसी भावना जिसमें हम किसी व्यक्ति के दुख या पीड़ा को अपना समझ लेते हैं और उसी के तरह व्यवहार करते हैं इसमें हम सहानुभूति का भाव रखते हैं और उस पीड़ित के साथ उसकी पीड़ा में सम्मिलित हो जाते हैं।

### समानुभूति कौशल—

समानुभूति संवाद के क्रम में एक महत्वपूर्ण कौशल है जो कस्टमर या कॉलर के साथ प्रभावी सम्बन्ध बनाने व विश्वास निर्माण करता है। कॉलर की शिकायत के प्रभावी निस्तारण व कॉलर का विश्वास जीतने के साथ-साथ समानुभूति योग्यता होना भी आवश्यक है।

### समानुभूति कौशल के लिए आवश्यक –

- कॉलर के साथ संवाद स्पष्ट, निरपेक्ष व संक्षिप्त होना चाहिए।
- कॉलर के साथ संवाद के लिए पर्याप्त जानकारी होनी चाहिए।
- कॉलर से संवाद के दौरान मॉडर्न कंट्रोल रूम के कॉल टेकर का तालमेल कॉलर से स्थापित करने के लिए वाक्यांशों, प्रश्न आदि के बारे में पता होना चाहिए।
- विशिष्ट समानुभूति सवालों के द्वारा कॉलर से आवश्यक जानकारी इकट्ठा करनी चाहिए।

### समानुभूति एवं सहानुभूति में अन्तर –

#### समानुभूति

#### सहानुभूति

#### Empathy

Feeling the same emotions as the other person.

#### Sympathy

Feeling sorrow or concern for the other person.

1—दूसरे व्यक्ति के चरित्र और अनुभवों के साथ उसके अहंकार की मानसिक पहचान।

1—दूसरे व्यक्ति के विचारों, दया की भावना, हमदर्दी व उसके लिए अफसोस तथा भावनाओं को



साझा करना।

2-किसी व्यक्ति के पीड़ा को इस प्रकार समझना जिससे आप पहले गुजर चुके हो।

2-किसी व्यक्ति के पीड़ा के लिए आपको बुरा लगना।

3-समानुभूति = समझना +  
क्रिया = समाधान  
Empathy = Understanding  
+ Action = Solutions

3-सहानुभूति = अनुभूति +  
समझौता = क्षमायाचना  
Sympathy = Feeling +  
Agreement = Apology

4-पीड़ित की समस्या समझकर उस पर उचित कार्यवाही करते हुये समाधान करना।

4-किसी पीड़ित की समस्या का समाधान उसकी अनुभूति तथा उसकी समस्या से समझौता करते हुए उससे माफी माँगकर करने का प्रयास करना जब कि ऐसा करना गलत है।

4.

#### कॉल टेकर की 7 मुख्य आदतें (7 CARDINAL HABITS OF A CALL TAKER)

1. Call Opening "नमस्कार लखनऊ पुलिस सेवा 100"
2. Acknowledge The Caller/Use Of Empathy "कॉल पर कॉलर को "जी" का इस्तेमाल करते हुए उसकी परेशानी को समानुभूति के भाव से समझेंगे"
3. Active Listening / Responsive Without Interruption "कॉलर की सूचनाओं को कॉल के दौरान ध्यान से, बिना रोक टोक किये सुनेंगे"
4. Use Of Call Taking Guide "कॉल टेकिंग गाइड का उचित प्रयोग करेंगे"
5. Accuracy In Text Entry "जो सूचना कॉलर द्वारा दी गयी है उसे सही सही नोट करेंगे"
6. Cross Check The Collected Information "कॉलर द्वारा दी गयी सूचना, जो हमने नोट की है, उसका हम प्रति-परीक्षण करेंगे"
7. Closing The Call कॉल को  
" लखनऊ पुलिस सेवा 100 में कॉल करने के लिए धन्यवाद"  
" लखनऊ पुलिस आपकी सेवा में सदैव तत्पर

है”

“ लखनऊ पुलिस में सूचना देने के लिए आपको धन्यवाद”

कह कर क्लोज करेंगे।

## 5. विभिन्न प्रकार के कॉलर एवं उनसे सफल वार्ता के गुर

कॉलर विभिन्न प्रकार के हो सकते हैं जिनका वर्गीकरण निम्नानुसार किया जा सकता है—

1. गुस्सैल कॉलर।
2. गाली गलौज करने वाले कॉलर।
3. अत्यधिक बात करने वाले कॉलर।
4. तार्किक बात करने वाले कॉलर।
5. भाषा को कठिनाई से समझने वाले कॉलर।

1. **गुस्सैल कॉलर को पहचानना—** गुस्सैल कॉलर की सामान्यतः निम्न विशेषताएँ होती हैं—

1. तेज स्वर में बात करने वाला।
2. लम्बे विराम लेने वाला।
3. आह/गहरी साँस भरने वाला।
4. माँग करने वाला।
5. संक्षिप्त उत्तर देने वाला।
6. स्वर की तीव्रता बढ़ा देने वाला।

**गुस्सैल कॉलर गुस्सा क्यों होता है?**

1. वह किसी विशिष्ट समस्या की तरफ ध्यान आकर्षित करना चाहता है।

**समस्या के समाधान के उपाय—**

1. समानुभूति के साथ सुनकर प्रतिक्रिया दें।
2. शिकायत को विशिष्ट एवं विस्तृत रूप से पूछें।
3. समस्या के सार पर कॉलर से सहमति प्राप्त करें।
4. समस्या दूर करने के विकल्प प्रस्तुत करें।
5. कॉलर को सही विकल्प चुनने दें। जिस विकल्प पर सहमत हो उस पर कार्य करें।
6. जब सम्भव हो कुछ अधिक करें।

**क्या नहीं करना चाहिये—**

1. कॉलर को टोंके नहीं। उसे उसकी भावना व्यक्त करने दें।
2. तार्किक बनना। यह कॉलर का गुस्सा और बढ़ायेगा।
3. किसी अन्य को दोषी बताना।
4. रक्षात्मक रहना।

## 2. गाली गलौज करने वाले कॉलर—

गुस्सा गाली को और भड़काता है। अतः ऐसे कॉलर के साथ निम्न प्रकार से व्यवहार करें—

1. शान्त रहें।
2. यह मानें कि आप लक्ष्य नहीं हैं।
3. कॉलर को सचेत करें। मैं क्षमा चाहता हूँ, का प्रयोग कर सकते हैं।
4. कॉल समाप्त होने पर तुरन्त सुपरवाइज़र को सूचित करें।

### क्या नहीं करना चाहिये—

1. निर्णयात्मक न बनें। मात्र तथ्यों पर ध्यान दें।
2. जान बूझकर इत्तेफाक न समझें या सुपरवाइज़र की तरह कार्य न करें।
3. झगड़ा प्रारम्भ न करें।

## 3. बातूनी कॉलर— बातूनी कॉलर के साथ निम्न प्रकार से व्यवहार करें—

1. कॉलर के ध्यान आकर्षण हेतु उसका नाम लें और जब वह रुके, अपनी बात कहें।
2. चुप रहें, यदि उक्त कार्य क्रमांक-1 न किया जा सके।
3. वार्ता में प्रश्नों का हाँ या ना में उत्तर दें।
4. कॉल समाप्त करते समय दृढ़ एवं मृदु रहें।

### क्या नहीं करना चाहिये—

1. अपना ऊबना या निराशा प्रदर्शित न करें।
2. उन्हें सपाट उत्तर से या अशिष्टतापूर्वक कभी नहीं रोकें।
3. प्रभाव दिखा कर चुप करने का प्रयास कभी न करें।

## 4. तार्किक कॉलर— ऐसे कॉलर के साथ निम्न प्रकार से व्यवहार करें—

1. मृदु स्वर में वार्ता।
2. उलझें नहीं, अपना पक्ष सही ठहराने का प्रयास न करें।
3. कॉलर का मत पूछें।
4. हाँ या ना में उत्तर दें।
5. तटस्थ बने रहें।

5. भाषा को कठिनाई से समझने वाले कॉलर— ऐसे कॉलर के साथ निम्न प्रकार से व्यवहार करें—

1. हिन्दी या उपयुक्त भाषा का प्रयोग करें।
2. स्वर उच्च नहीं करना। धीमा बोलना।
3. आसान मुहावरों का प्रयोग।
4. अधिक नम्रता रखना।

### स्वर्णिम शब्द

ना		हाँ	
1.	मैं नहीं जानता/जानती	1.	मुझे उत्तर खोजने दें।
2.	हम यह नहीं कर सकते	2.	यहाँ ऐसा क्या है, जो हम कर सकते हैं।
3.	इन्तजार करें।	3.	क्या आप कुछ क्षण इन्तजार करेंगे।
4.	आप कौन हैं?	4.	क्या मैं आपका नाम जान सकता/सकती हूँ।
5.	तू/तुम से प्रारम्भ होने वाक्य।	5.	मैं से प्रारम्भ होने वाले वाक्य।

त्वरित गुर— विभिन्न प्रकार के कॉलर एवं उनसे वार्ता के लिये निम्न गुर प्रयोग करने चाहिये—

1. केन्द्रीय विचार के साथ—साथ विशिष्ट तथ्य को पहचानने का प्रयास करें।
2. मुख्य बातों को नोट करें।
3. मस्तिष्क खुला रखें। प्रेरणा को समाप्त न होने दें।
4. कॉल प्राप्त करते समय ध्यान भंग से बचें।
5. जबानी के साथ—साथ वाणी के सन्देशों पर ध्यान दें।
6. कॉलर की व्याकुलता को स्वीकार करें व सम्बन्ध बनायें (आपसी विश्वास एवं आदर का सम्बन्ध)।
7. स्वीकृति जो अर्थपूर्ण हो प्रदर्शित करें, ओके पर्याप्त नहीं है।
8. लेकिन एवं तो भी कहने बचें, आपने जो कुछ कहा है यह उसके विपरीत होता है।
9. प्रश्न पूछते समय सदैव कृपया का प्रयोग करें।

6.

**वाणी का सही प्रयोग एवं शुद्ध उच्चारण**

**Articulation and Voice modulation**

वाणी या आवाज ईश्वर का दिया हुआ अनुपम वरदान है। वाणी मनुष्य के पारस्परिक संवाद एवं संचार का प्रमुख माध्यम है। मनुष्य की शारीरिक, मानसिक एवं भावात्मक अभिव्यक्तियाँ, वाणी के द्वारा ही अभिव्यक्त की जाती हैं। मुख्य रूप से वाणी में निम्न तीन शक्तियाँ सन्निहित हैं—

प्रथम— भावात्मक शक्ति,

दूसरी—उच्चारण शक्ति और

तीसरी—शब्द शक्ति।

वाणी के माध्यम से ही एक आधुनिक पुलिस कन्ट्रोल रूम का सूचना-ग्राहक (CALLTAKER), सामान्य जन के साथ सम्बन्ध स्थापित करता है। इस प्रकार सूचना-ग्राहक की वाणी का समुचित प्रयोग एवं संवाद ही पुलिस की छवि का वास्तविक निरूपण करता है। अतः सूचना-ग्राहक को सदैव अपने उच्चारण की शुद्धता एवं आवाज के उतार-चढ़ाव के प्रति सजग रहते हुए, निरन्तर अभ्यास द्वारा इसमें गुणात्मक सुधार करना चाहिये।

सूचना-ग्राहक/सामान्य पुलिसजन की अलग-अलग पृष्ठभूमि के होने के कारण शब्दों का अशुद्ध उच्चारण सामान्य व्यवहार में परिलक्षित होता है। यथा— नमश्कार, कृपा एवं पुलिस इत्यादि। जबकि इनका शुद्ध उच्चारण— नमस्कार, कृपा एवं पुलिस है। इसी प्रकार क्षेत्रीय या आंचालिक प्रभाव के चलते बहुत से पुलिसजन शब्दों को तोड़ मरोड़कर बोलते हैं जिनमें बकिया (शुद्ध-बाकी), गड़िया (शुद्ध-गाड़ी) इत्यादि शब्द सम्मिलित हैं। इन शब्दों के उच्चारण पर विशेष ध्यान दिये जाने की आवश्यकता है। इसके अलावा बहुत से पुलिसजन अनावश्यक शब्दों “तकिया कलाम” यथा— मने, जो है, सो हैं, निश्चित जान जाइये इत्यादि का प्रयोग, वाक्यों के बीच में करते रहते हैं, जो भाषा की दृष्टि में त्रुटि पूर्ण एवं अवांछनीय हैं। अच्छे सूचना-ग्राहक को सतत अभ्यास द्वारा आंचालिक भाषायी प्रभाव से अपनी वाणी को मुक्त रखना चाहिये। वाणी पर हुए आंचालिक भाषायी प्रभाव को ही Mother Tongue Influence Reduction (MTIR) कहते हैं।

### **वाणी का तारत्व (PITCH), वाल्यूम (VOLUME) एवं गति (TEMPO OR SPEED) :-**

एक अच्छे सूचना ग्राहक को अपनी आवाज के तारत्व (पतली या मोटी आवाज), वाल्यूम (तेज या धीमी अथवा ऊँची या नीची ) का प्रभाव तथा बोले जाने वाले शब्दों गति (SPEED) का सही-सही ज्ञान होना चाहिये।

प्रत्येक मनुष्य की वाणी का तारत्व अलग-अलग होता है। पुरुषों में यह 80-150 हर्टज़ तथा महिलाओं में 180 से 280 हर्टज़ आवृत्ति का होता है। यहाँ पर यह जानना आवश्यक है कि वाणी का तारत्व (PITCH), केवल आवृत्ति मात्र नहीं है, इसके अन्तर्गत

व्यक्ति विशेष का भावात्मक संवेग, उच्चारण अंगो (यथा—जबान, ताल, दाँत, फेफड़े इत्यादि) की बनावट तथा इन अंगों के प्रयोग का भी महत्पूर्ण योगदान है।

तारत्व के समुचित निर्धारण के लिए यह आवश्यक है कि सूचना—ग्राहक को बोलते समय, अपनी आवाज को, सामान्य बोल—चाल के स्तर से थोड़ा ऊपर रखकर, टेलीफोन पर बोलना चाहिये। अर्थात् सामान्य पिच से थोड़ा ऊपर की पिच पर टेलीफोन पर वार्तालाप करना चाहिये। वार्तालाप के दौरान स्वर सामान्य एवं गति मध्यम स्तर की होना भी आवश्यक है।

### गतिविधि (ACTIVITY)

“नमस्कार, कानपुर पुलिस सेवा सौ। मैं आपकी क्या सहायता कर सकता हूँ।”

उपरोक्त वाक्य का, मध्यम पिच पर शुद्ध उच्चारण के साथ, सूचना—ग्राहक को सतत अभ्यास करना चाहिये।

उपरोक्त वाक्य, किसी भी जपपद के सूचना—ग्राहक द्वारा, बोला जाने वाला, प्रथम वाक्य होता है, जो समाज में पुलिस की छवि को उत्कृष्ट बनाने हेतु TAG-LINE या मूल मंत्र है।

प्रथम वाक्य के सूचना—ग्राहक द्वारा सही—सही उच्चारण मात्र से ही काफी हद तक पुलिस की छवि को बेहतर एवं पीड़ित का विश्वास जीतने योग्य बनाया जाता है।

### वाल्यूम (VOLUME)

सूचना—ग्राहक को ज्ञात होना चाहिये कि कंट्रोल रूम के टेलीफोन का माइक अत्यन्त सुग्राही (SENSITIVE) होता है। इसलिए पीड़ित व्यक्ति से सूचना लेते समय, माइक से मुँह को उचित दूरी पर (2—3 ईंच) रखते हुए, मध्यम वाल्यूम में वार्तालाप करना चाहिये। आवाज के वाल्यूम को असामान्य रूप से ज्यादा रखने पर Hissing sound, श, ष, स, ज अक्षरों में तथा प, फ, भ, ब, अक्षरों में ध्वंस प्रभाव (Blast effect), उच्चारण के दौरान पैदा होता है जो वार्तालाप में बाधा उत्पन्न करता है।

### गति (TEMPO, SPEED)

सूचना—ग्राहक के लिए, वार्तालाप में गति से अभिप्राय, प्रति सेकेण्ड बोले जाने वाले शब्दों से है। टेलीफोन पर वार्तालाप की मानक गति सूचना—ग्राहक के लिए 3 शब्द प्रति सेकेण्ड है। सूचना ग्राहक सामान्य तौर पर इसी गति का प्रयोग कर बोल सकते हैं। किन्तु घटना की गम्भीरता एवं विषय वस्तु के अनुरूप, गति को कम अथवा तीव्र भी किया जा सकता है।

### वाणी के गुण

सूचना—ग्राहक के कार्य एवं दायित्यों के निर्वहन के लिए अच्छी वाणी का महत्वपूर्ण योगदान होता है जो काफी हद तक शुद्ध उच्चारण में निहित होती है। अच्छी वाणी में

समुचित नैसर्गिक गूँज का भी समावेश होता है। अत्यन्त पतली/कर्कश वाणी वाले जन, सूचना-ग्राहक के कार्य हेतु अनुपयुक्त होते हैं, परन्तु आवाज के सही प्रयोग, शुद्ध उच्चारण एवं नियंत्रित शब्द गति के द्वारा, अनुपयुक्त सूचना-ग्राहक भी अपना कार्य सकुशल ढंग से सम्पन्न करने के योग्य बन सकते हैं।

## वाणी के दोष

वाणी की प्रकृति, व्यक्ति विशेष की आवाज़ को पहचानने में सहायक होती है। यदा-कदा मनुष्यों की वाणी में निम्न प्रकार के दोष पाये जाते हैं:-

- I. कर्कशता (Harshness)
- II. खरखराहट (Hoarseness)
- III. साँस फूलने जैसी आवाज़ (Breathiness)
- IV. नाक की आवाज़ (Nasalisation)
- V. दम घोंटू आवाज़ (Being muffled)

## अच्छे वाक्-उच्चारण के लिए Do's और Dont's

### (i) क्या करें (Do's)

1. आधुनिक पुलिस कन्ट्रोल रूम में अपनी ड्यूटी के दौरान कुर्सी पर कमर सीधी रखते हुए सही ढंग से (Proper posture) बैठें।
2. आराम से श्वाँस लें, तथा प्रातः अनुलोम-विलोम प्राणायाम का दैनिक अभ्यास करें।
3. अपनी ड्यूटी के दौरान, पूर्व में काल-ग्राहक के रूप में अपनी रिकॉर्डेड-कॉल को सुनकर उनके गुण-दोषों के आधार पर स्व-मूल्यांकन करें।
4. बोलते समय शब्द और अक्षर का शुद्ध उच्चारण करें।
5. वार्तालाप के दौरान आवाज को मध्यम तारत्व पर रखें। बोलने की गति नियंत्रित रखें।
6. वार्तालाप के समय अल्प विराम (Pause) का प्रयोग करें।

### (ii) क्या न करें (Dont's)

1. पीड़ित व्यक्ति से वार्तालाप के बीच में में समय-समय पर अच्छा, ठीक है, इत्यादि शब्दों का प्रयोग न करें।
2. अत्यधिक ठण्डे एवं गर्म पेय, खाद्य पदार्थों का सेवन न करें।
3. धूम्रपान, पान मसाले, तम्बाकू का सेवन न करें।
4. लम्बे समय तक ऊँची आवाज़ में न बोलें।

7.

## कॉलटेकर का मानक व्यवहार



- कॉलटेकर के “मानक व्यवहार” से तात्पर्य कॉलटेकर के ऐसे व्यवहार से है जिसमें कर्मिक के अनुशासन, आचरण, प्रशिक्षण, योग्यता एवं गुणवत्ता की छाप दृष्टिगोचर हो। मानक व्यवहार का कॉलर के मन पर तुरन्त प्रभाव पड़ता है जिसे हम प्रथम छाप (FIRST IMPACT) कह सकते हैं। कॉलटेकर के मानक व्यवहार से विभाग एवं अधिकारियों की छवि तथा अनुशासन का आभास हो जाता है।

### कॉलटेकर के “मानक व्यवहार” की विशेषताएँ

- मृदुभाषी
- एकाग्रता का भाव
- पीड़ित की समस्या को धैर्य पूर्वक सुनने व समझने की क्षमता तथा समस्या के निराकरण हेतु सकारात्मक सोच
- सहायता करने की भावना का प्रदर्शन एवं सहायता करना।
- सम्पूर्ण डियूटी के दौरान सम व्यवहार का प्रदर्शन

### मृदुभाषी—

कॉल टेकर का मृदुभाषी होना अनिवार्य है। जब भी कोई पीड़ित या समस्याग्रस्त व्यक्ति कॉल करता है तो सम्भव है कि वह बातचीत के सामान्य शिष्टाचार का पालन न कर सके। कॉलटेकर को कॉलर की बात अत्यंत ध्यानपूर्वक, धैर्यपूर्वक एवं पूर्ण गम्भीरता से सुनने एवं कॉलर की समस्या को समझ कर बात करना चाहिये। इस दौरान कॉलटेकर को अपने ज्ञान, कौशल,



दक्षता एवं क्षमताओं का भरपूर प्रयोग करते हुए अपना व्यवहार संयत रखना चाहिये। ऑपरेटर का मृदुभाषी होना एक चमत्कार का कार्य करता है। कभी-कभी कॉलर को स्वयं अपने व्यवहार पर शर्मिदा होकर माफी माँगते देखा गया है।

#### एकाग्रता का भाव—

कॉलटेकर को पीड़ित की बात को एकाग्रतापूर्वक सुनना चाहिए एवं महत्वपूर्ण तथ्य नोट करते रहना चाहिए ताकि संदेश की मूल भावना को अन्य लोगों को उसी रूप में समझाया जा सके जिससे उसकी समस्या का सही निदान किया जा सके।

#### पीड़ित की समस्या को धैर्य पूर्वक सुनने व समझने की क्षमता तथा समस्या के निराकरण हेतु सकारात्मक सोच—

कॉलटेकर में पीड़ित की बात को धैर्यपूर्वक सुनने व समझने का गुण विकसित होना चाहिए। पीड़ित जब अपनी समस्या बता रहा हो तो उसकी बात पूर्ण होने के उपरान्त यदि आवश्यक हो तो तत्थात्मक जानकारी अवश्य प्राप्त करनी चाहिये। पीड़ित से अनावश्यक प्रश्न नहीं पूछने चाहिए तथा समस्या के निराकरण हेतु सकारात्मक सोच के साथ अग्रिम कार्यवाही करनी चाहिए।

#### सहायता करने की भावना का प्रदर्शन एवं सहायता करना।

पीड़ित व्यक्ति का फोन कॉलटेकर के पास आने पर कॉलटेकर का व्यवहार ऐसा हो कि समस्याग्रस्त व्यक्ति को यह आभास हो कि उसकी सहायता के लिये कॉलटेकर तत्पर है। कॉलटेकर बातचीत के दौरान निम्न प्रकार से भाव प्रकट कर सकता है— जैसे, ठीक है मैं आपकी समस्या समझ रहा हूँ मैं तत्काल अमुक कार्यवाही कराने की व्यवस्था करता/करवाता हूँ इत्यादि। कॉल समाप्ति के उपरान्त बिना देर किये पीड़ित द्वारा बतायी गयी समस्या के निस्तारण की कार्यवाही करनी चाहिए। यदि सम्भव हो तो पीड़ित को कृत कार्यवाही से अवगत करा देना चाहिये। इस छोटी सी बात से पीड़ित उसे प्रदान की गयी सहायता व व्यवहार को याद रखता है तथा अन्य व्यक्तियों को भी

बताता है।

### सम्पूर्ण ड्यूटी के दौरान समान व्यवहार का प्रदर्शन

कॉलटेकर को ड्यूटी पर आगमन करने से ड्यूटी की समाप्ति तक एक समान व्यवहार कायम रखने का निरन्तर अभ्यास कराना चाहिए। कॉलटेकर को "प्रेरणादायक वाक्य" अपने सामने रखना चाहिये तथा उन्हें प्रतिदिन स्मरण करना चाहिये ताकि व्यवहार में निरन्तर सुधार होता रहे। इस कार्यपद्धति से ड्यूटी के दौरान कार्य की अधिकता के कारण थकान अथवा अन्य किसी बात से मन एवं ध्यान के विचलन की सम्भावना न्यून हो जाती है।

### कॉलटेकर के लिए स्वर्णिम शब्द

- किसी भी कॉलर से किसी भी परिस्थिति में अभद्रता नहीं करना चाहिए और न ही अशिष्ट भाषा का प्रयोग करना चाहिए।
- कॉलटेकर को ड्यूटी के समय शिष्टाचार का पालन करना चाहिए।
- कॉलटेकर को कॉलर की बात धैर्यपूर्वक सुनने की कला विकसित करनी चाहिए।
- वार्तालाप सामान्य गति से होना चाहिए। वार्ता की गति एवं आवाज की तीव्रता न तो बहुत तेज हो और न ही बहुत धीमी।
- कॉलटेकर को OWNERSHIP के साथ कॉल की जिम्मेदारी के लिये तैयार रहना चाहिये अर्थात् यदि कॉल में कोई गलती हो तो उसे इस बात का अहसास रहे कि इस गलती का दायित्व उसी का है। यही अहसास उसे दोबारा गलती करने से रोकने में मदद करता है।
- कॉलटेकर "क्या कहता है" इससे अधिक महत्वपूर्ण यह है कि "कैसे कहता है"।

### 8. कॉलटेकर के व्यावहारिक गुण

कॉलटेकर के व्यावहारिक गुणों से अभिप्राय ऐसे नैसर्गिक स्वभावगत व्यवहार से है जिसके सम्बन्ध में सोचने की आवश्यकता नहीं होती वरन वह स्वतः प्रस्फुटित होता है।

ऐसा व्यवहार सम्पर्क में आने वाले प्रत्येक व्यक्ति पर दीर्घकालिक एवं अमिट प्रभाव अंकित कर देता है।

व्यावहारिक गुणों में निम्नलिखित गुण समाहित हो किये जा सकते हैं।—

1. कॉलटेकर को मृदुभाषी होना चाहिये। (व्यक्ति की भाषा ऐसी हो कि सुनने वाले व्यक्ति को प्रिय लगे। उसकी भाषा में जटिलता/कुटिलता न हो)

**\*\* ऐसी वाणी बोलिये मन का आपा खोय।**

**औरों को शीतल करे आपहु शीतल होय।।\*\***

2. कॉलटेकर को धैर्यशील होना चाहिये।
3. कॉलटेकर का स्वभाव सहयोगी प्रकृति का एवं समस्या को समझने की क्षमता वाला होनी चाहिये।
4. कॉलटेकर का स्वभाव चिड़चिड़ापन एवं सामान्य बातों में क्रोधित होने वाला नहीं होना चाहिये।
5. कॉलटेकर को आत्मविश्वासी एवं अपने ऊपर पूर्ण नियंत्रण होना चाहिये।
6. कॉलटेकर को हिन्दी भाषा के साथ-साथ अंग्रेजी भाषा बोलने एवं समझने के अतिरिक्त स्थानीय बोलियों की समझ का गुण भी होना चाहिये।
7. कॉलटेकर को तनाव की स्थिति में धैर्यशीलता/विवेकशीलता का गुण होना चाहिये।
8. कॉलर द्वारा बोले जा रहे शब्दों को समझकर, तुरन्त सहायता करने की प्रतिक्रिया करने की क्षमता होना चाहिये।
9. कॉलर द्वारा कही जाने वाली बातों को ध्यान से सुनने के साथ साथ उसकी बातों को समझने का गुण होना चाहिये।
10. कॉलटेकर को व्यक्तियों से बातचीत करने की प्रभावी कला होनी चाहिये।
11. कॉलटेकर में किसी भी प्रकार की नशावृत्ति का गुण नहीं होना चाहिये।
12. कॉलटेकर को कॉलर के साथ तर्क-वितर्क नहीं करना चाहिये।
13. कॉलटेकर को मित्रतापूर्वक व्यवहार करने वाला होना चाहिये।
14. कॉलर से सूचना प्राप्त करने के पश्चात्, कॉलर के प्रति कृतज्ञता का भाव होना चाहिये।
15. कॉलर को बार-बार उसकी बात दोहराने के लिये नहीं बोलना चाहिये।
16. कॉलटेकर के द्वारा प्रयोग की जाने वाली भाषा इस प्रकार हो कि समस्या बताने वाले व्यक्ति को भय न लगे।
17. कॉलटेकर को अपने कर्तव्य के प्रति निष्ठा एवं सदभावी होना चाहिये।

18. कॉल के दौरान कॉलटेकर को अपना वाल्यूम सामान्य रखना चाहिये, न ज्यादा तेज न ज्यादा धीमा।
19. कॉलटेकर के द्वारा सत्य एवं प्रमाणिक सूचना को बताये जाने का गुण होना चाहिये परन्तु स्थिति के अनुसार प्रेसेन्स ऑफ माइण्ड का प्रयोग का गुण भी होना चाहिये।
20. कॉलटेकर के द्वारा समस्याओं का समाधान विवेक का इस्तेमाल करते हुए करना चाहिये।



9.

## कॉलटेकर के वार्तालाप के शिष्टाचार

प्रत्येक व्यक्ति को दूसरों से अपने प्रति जिस प्रकार के व्यवहार की अपेक्षा होती है, स्वयं भी उसी प्रकार का व्यवहार दूसरों के प्रति प्रदर्शित करना चाहिये। कॉलटेकर का कार्य अत्यन्त महत्वपूर्ण एवं संवेदनशील है। अतः उसे अपने दैनिक व्यवहार में सामान्य सदाचार तथा ड्यूटी के दौरान वार्ता शिष्टाचार सम्बन्धी बिन्दुओं का समावेश अनिवार्य रूप से करना चाहिये।

### सामान्य सदाचार

- कॉलटेकर पर कर्मी को नियुक्ति करते समय, इस बात का विशेष ध्यान रखना चाहिये कि ऐसा कर्मी नशे की लत का शिकार न हो।
- वह सद्चरित्र होना चाहिये।
- वह सत्यवादी होने के साथ-साथ संगठन के प्रति निष्ठावान हो।
- वह कर्तव्यनिष्ठ हो।
- कॉलटेकर को अपनी ड्यूटी किसी भी परिस्थिति में नहीं छोड़नी चाहिये।
- ड्यूटी के दौरान कॉलटेकर को साफ सुथरे परिधान एवं उच्च कोटि का टर्न आउट बनाये रखना चाहिये।
- कॉलटेकर तनाव मुक्त रहना चाहिये।
- कॉलटेकर मानसिक बीमार अथवा समस्याग्रस्त न हो।

### विशिष्ट सदाचार

#### कॉल प्रारम्भ

- कॉल का प्रारम्भ उत्साहपूर्वक (Energetically) होना चाहिये।
- कॉलर से वार्ता के दौरान बहुत जल्दी-जल्दी न बोलें। उच्चारित प्रत्येक शब्द ठीक से समझ में आना चाहिये।
- यदि कॉलर से कुछ पूछना



है तो विनयपूर्वक पूछना चाहिये, जैसे श्रीमान जी कृपया ..... बता दीजिये।

### कॉल के दौरान

- टेलीफोन वार्ता के मध्य में “हूँ, हैं, ठीक है, अच्छा” इत्यादि शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिये।
- कॉलर का परिचय शालीनतापूर्वक प्राप्त करेंगे।  
यथा— श्रीमान जी कृपया अपना परिचय दे दीजिये।
- कॉलर के साथ अनावश्यक एवं ज्यादा लंबी बात नहीं करनी चाहिये।
- कॉलर को कभी भी टरकाने का प्रयास नहीं करना चाहिये और बिना मांगे किसी प्रकार का सुझाव व सीख कदापि नहीं देना चाहिये।
- कॉलर को वार्ता के दौरान कभी भी ऐसा न लगे कि कॉलटेकर उसे तरजीह नहीं दे रहा है।
- यदि कॉलर क्रोधित है तो संयम बनाए रखना चाहिये, घबरायें नहीं तथा शालीनता से उनकी सूचना प्राप्त करने का प्रयास करें।



➤ कॉलर के साथ सहयोगात्मक एवं विश्वासपूर्ण रवैया अपनाना चाहिये।

➤ समस्या/सूचना की जानकारी प्राप्त करने के पश्चात विवेकानुसार अतिशीघ्र कार्यवाही का भरोसा दिलाना चाहिये एवं कार्यवाही की प्रगति के संबंध में भी कॉलर को यथा संभव सूचित करने का प्रयास करना चाहिये।

➤ टेलीफोन आपरेटर को त्वरित गति से कार्यवाही करनी चाहिये।



➤ कॉलर से वार्ता करते समय क्षेत्र, जाति, धर्म एवं सम्प्रदाय आदि के संबंध में न पूछें न ही कोई टिप्पणी करें एवं उक्त के आधार पर स्वयं भी प्रभावित न हों।

➤ वार्ता के दौरान बिना व्यवधान डाले कॉलर की बात सुननी चाहिये ताकि कोई सूचना छूट न जाये। कॉलर द्वारा जो भी सूचनायें दी जायें, उनको सही-सही नोट करना चाहिये।

### कॉल का समापन

➤ वार्तालाप के अन्त में कॉलर को "धन्यवाद/कृतज्ञता" आदि शब्दों का प्रयोग करके वार्ता को समाप्त करना चाहिये।

10.

## कॉलटेकर की स्वभावगत विशेषताएँ

सामान्य तौर पर कॉलटेकर का कार्य किसी भी कॉलर से वार्तालाप करना है तथा वांछित सूचना का आदान-प्रदान करना है। प्रथम् दृष्टया, कॉलटेकर का कार्य सामान्य प्रतीत होता है किन्तु सूक्ष्मता से अवलोकन करने पर यह विदित होता है कि कॉलटेकर का कार्य अत्यन्त कौशल युक्त, बुद्धिमत्तापूर्ण एवं सेवा भाव से परिपूर्ण है। एक अच्छा कॉलटेकर बहुत सी स्वभावगत विशेषताओं को अपने अन्दर समाहित रखता है। यह विशेषताएँ उसे विभागीय संस्कार, पारिवारिक पृष्ठभूमि एवं आसपास के वातावरण से प्राप्त होती है।

इनमें से प्रमुख स्वभावगत विशेषताएँ निम्नवत हैं—

### समय का पाबन्द (Punctuality)—

सर्वाधिक महत्वपूर्ण स्वभावगत विशेषता, कॉलटेकर को समय का पाबन्द होना चाहिये। ऑपरेटर को अपने नियत समय से 10 मिनट पूर्व ड्यूटी के लिए पहुँच जाना चाहिये तथा पूर्व कॉलटेकर को कार्य-मुक्त करना चाहिये। समय से 5-7 मिनट पूर्व पहुँचने पर ही एक कॉलटेकर पिछले कॉलटेकर से महत्वपूर्ण लम्बित सूचनाएँ/कॉल इत्यादि की जानकारी प्राप्त कर सकता है तथा उनका निस्तारण कर सकता है।



### प्रसन्नचित्त/खुशमिजाज (Happy and charming)—

प्रसन्नता या खुशमिजाजी कॉलटेकर की दूसरी महत्वपूर्ण विशेषता है। प्रसन्नचित्त रहे बिना, कोई भी कॉलटेकर अपना काम सही ढंग से नहीं कर सकता। कॉलटेकर कॉल्स को बिना प्रसन्नता के सही ढंग से attended नहीं कर सकता है।

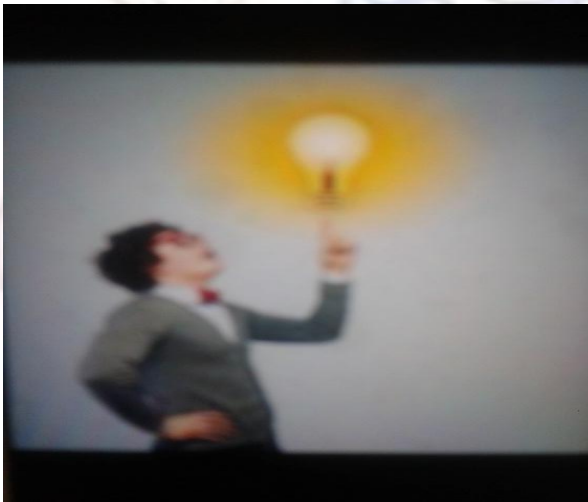
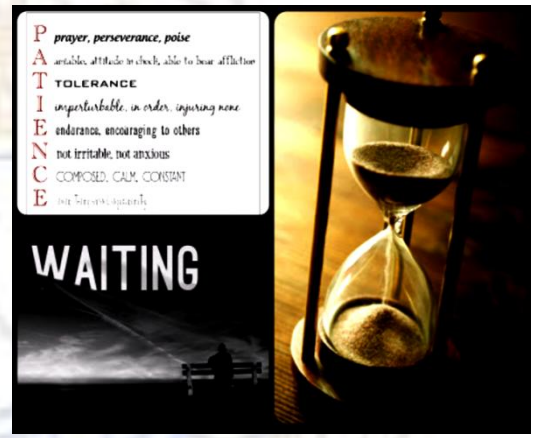
### गम्भीर एवं सजग (Serious and Alertness)—



कॉलटेकर का एक और महत्वपूर्ण गुण या स्वभावगत विशेषता है उसका गम्भीर एवं सजग होना है। किसी भी कॉल को अधिकतम 2-3 बार Ring पर कॉलटेकर अविलम्ब Incomming call को अभिवादन के साथ सुनेगा। गम्भीरता के बिना कॉलटेकर सही ढंग से अपनी ड्यूटी का सम्पादन नहीं कर सकता, गम्भीर कॉलटेकर जहाँ एकाग्रता से कॉलर की बातें सुनता है वहीं दूसरी ओर सजगता से अपने मस्तिष्क में अग्रिम कार्यवाही पर चिन्तन करता रहता है।

### धैर्य (Patience)–

कॉलटेकर के अन्दर धैर्य का होना नितान्त आवश्यक है। विभिन्न प्रकार की अलग-अलग कॉल्स को सुनने के लिए कॉलटेकर का धैर्यवान होना जरूरी है। कभी-कभी कॉलर परेशानी, तनाव या कष्ट की वजह से ऊँची आवाज में या अशिष्ट ढंग से बात करने लगते हैं ऐसे में कॉलटेकर के धैर्य से ही अशिष्ट या तनाव ग्रस्त कॉलर को शान्त किया जा सकता है और उसकी समस्या का समाधान किया जा सकता है। धैर्य कॉलटेकर का आभूषण है। इसके द्वारा कठिन से कठिन कॉल्स का भी निदान किया जा सकता है।



### बुद्धिमान (Intelligent)–

कॉलटेकर के अन्दर बौद्धिक कौशल भी होना चाहिए। वरिष्ठ अधिकारियों की फोन कॉल्स के समय अथवा अन्य कॉलर के लिए बुद्धिमत्ता पूर्ण निर्णय लेने की क्षमता कॉलटेकर के पास होनी चाहिए।

### आज्ञाकारी व नमनशील (Compliant)–

कॉलटेकर को सहजभाव से आज्ञाकारी होना चाहिए। कॉलटेकर को पीड़ित

व्यक्ति की समस्या को सुन कर तत्काल मौके पर निराकरण करना होता है। उसे यह एहसास होना चाहिए कि वह कॉलर की मदद करने के लिए है। पीड़ित व्यक्ति को यह बार-बार बताना चाहिए की आप निश्चिन्त रहें आप की तत्काल मदद की जायेगी।

विनम्रता भी कॉलटेकर का सहज स्वभाव है अधिकारियों द्वारा टेलीफोन पर दिए गये निर्देशों का पालन कॉलटेकर को विनम्रतापूर्वक करना चाहिए।

### **गम्भीरता (Seriousness)–**

कॉलटेकर को सुनने हेतु बहुत ही गम्भीरता, धैर्य एवं सहनशीलता की आवश्यकता होती है, अधिकतर जरूरत मन्द व्यक्ति परेशानी में फोन करते हैं एवं तनाव या कष्ट की वजह से अशिष्ट या ऊँची आवाज में बात करता है तो कॉलटेकर को बहुत ही धैर्य एवं गम्भीरता से उसकी बात सुनकर एवं उसका अनुपालन कराकर जरूरत मन्द व्यक्ति को शान्त करने का प्रयास करना चाहिए। जैसे– मैं आपकी बात को पूरी तरह से समझ पा रहा हूँ आप बिल्कुल परेशान न हों। तत्काल आपकी सहायता हेतु पूरा प्रयास किया जा रहा है। इत्यादि।

### **प्रतिउत्पन्नमति (Presence of mind)–**

कॉलटेकर को अपने कार्य की पूर्ण जानकारी होनी चाहिए। जरूरत मन्द व्यक्ति द्वारा बतायी गयी समस्याओं के महत्वपूर्ण बिन्दु को आवश्यक नोट कर लें। अपने विवेकानुसार कॉलर को सन्तुष्ट करना कॉलटेकर की बहुत बड़ी

जिम्मेदारी है। कभी-कभी अंजान कॉलर गोपनीय जानकारी प्राप्त करना चाहते हैं ऐसी स्थिति में कॉलटेकर को अपनी बुद्धिमता के आधार पर ऐसे कॉलर को समझाते हुये अपरोक्ष रूप से शान्त करना चाहिये।

### **मददगार (Helping)–**

कॉलटेकर का स्वभाव व्यवहारिक रूप से Helping होना चाहिए। कॉलटेकर को अपने आप को पीड़ित व्यक्ति के स्थान पर महसूस कर उसकी पूर्ण सहायता करने का प्रयास करना चाहिए।

### **निःस्वार्थी (Non-greediness)–**

कॉलटेकर को लालची स्वभाव का नहीं होना चाहिए। किसी के बहकावे में नहीं आना चाहिए। अपनी ड्यूटी पूर्ण ईमानदारी एवं Confidence के साथ करना चाहिए।

### **सत्यवादिता (Truthfulness)–**

कॉलटेकर को हमेशा झूठ बोलने से बचना चाहिए। झूठ बोलने से कभी-कभी छोटी सी बात भी बड़ी घटना का रूप धारण कर लेती है।

### **विनम्रता और मृदुभाषिता (Politeness & Softness)–**

विनम्रता और मृदुभाषिता भी कॉलटेकर के आभूषण है जिनके माध्यम से कॉलर को संतुष्ट किया जा सकता है।

### **स्फूर्त एवं चपल (Avoid laziness)–**

आलस्य का सर्वथा अभाव एवं अपने हृदय में सामने वाले की सेवा करने के भाव से भी, अच्छा कॉलटेकर बना जा सकता है।

### **जिम्मेदारी (Ownership)–**

कॉलटेकर पूर्ण जिम्मेदारी (Ownership) के साथ कॉलर की सहायता करने की कला को विकसित करना चाहिए।

### **एकाग्रता एवं ध्यान (Concentration & attention)–**

एकाग्रता एवं ध्यान से कॉल को सुनने का प्रयास कॉलटेकर को करना चाहिए। कॉलर के किसी भी प्रश्न का सही ढंग से उत्तर देना चाहिए, जो सतत् अभ्यास के द्वारा सम्भव हो सकता है।

अन्ततः कॉलटेकर के लिए "क्या कहना है", से ज्यादा महत्वपूर्ण है कि "कैसे कहना है।"

**"CALL TAKER'S JOB IS SIMILAR TO THE DOCTOR'S JOB, DOCTOR DOES IT BY MEDICATION AND CALL-TAKERS BY ARTICULATION."**

**Dr. D.S. CHAUHAAN, ADG (TELECOM)**

**—समाप्त—**