इकाई-2.

व्यक्तित्व विकास के कौशल– व्यक्तित्व विकास कौशल का प्रत्यय एवं इसकी आवश्यकता, व्यक्तित्व विकास कौशल के प्रकार – सामंजस्य विकास कौशल, सफल साक्षात्कार के कौशल, चिन्तन एवं समस्या समाधन कौशल, सोशल मीडिया, प्रबंधन के कौशल एवं व्यक्तित्व उन्नयन कौशल।

इकाई-3.

व्यक्तित्व मूल्यांकन– व्यक्तित्व मूल्यांकन का उद्देश्य, व्यक्तित्व मूल्यांकन की विधियाँ- प्रेक्षण विधि, साक्षात्कार विधि, व्यक्तित्व मूल्यांकन हेतु मनोवैज्ञानिक परीक्षणों के प्रकार- व्यक्तित्व अनुसूचियाँ एवं प्रक्षेपी परीक्षण।

❑❑❑

❑ ध्यान दें: सभी लघुउत्तरीय प्रश्नों के उत्तर दीर्घउत्तरीय प्रश्नोत्तरों में समाहित हैं। इस हेतु आप लघुउत्तरीय प्रश्न में जितना पूछा जावे, दीर्घउत्तरीय प्रश्न के उत्तर का उतना ही भाग लिखें।

कृपया ध्यान दें

विश्वविद्यालय प्रकाशन, ग्वालियर द्वारा नई शिक्षा नीति पर प्रकाशित **बी.ए., बी.कॉम. तथा बी.एस-सी. प्रथम वर्ष** की **'20 प्रश्न'** पुस्तकें खरीदते समय **प्रत्येक पेज पर सन् छपा देखकर, सही तथा असली पुस्तक** ही खरीदें। बी.कॉम. तथा बी.एस-सी. अंग्रेजी माध्यम में भी प्रकाशित हैं।

व्यक्तित्व विकास

[व्यावसायिक पाठ्यक्रम]

इकाई-1

अभिवृत्ति एवं व्यक्तित्व विकास

लघु एवं दीर्घउत्तरीय प्रश्नोत्तर-

प्रश्न–1. अभिवृत्ति का अर्थ एवं परिभाषा स्पष्ट कीजिये।

उत्तर– अभिवृत्ति व्यक्ति के व्यक्तित्व की वे प्रवृत्तियाँ हैं, जो उसे किसी वस्तु, व्यक्ति आदि के सम्बन्ध में किसी विशिष्ट प्रकार के व्यवहार को प्रदर्शित करने का निर्णय लेने के लिए प्रेरित करती हैं।

अभिवृत्ति का अर्थ– अभिवृत्ति व्यक्तित्व का वह गुण है जो व्यक्ति की पसंद या नापसंद को दर्शाता है। अभिवृत्ति को आंग्ल भाषा में Attitude कहते हैं। Attitude शब्द लेटिन भाषा के शब्द Aptus शब्द से बना है इसका अर्थ है योग्यता या सुविधा। अभिवृत्ति का सम्बन्ध अनुकूल या प्रतिकूल प्रभाव से है। यह एक मानसिक दशा है जो सामाजिक व्यवहार की अभिव्यक्ति करने में विशेष भूमिका प्रस्तुत करती है। अभिवृत्ति को ही कभी-कभी मनोवृत्ति के नाम से प्रयोग किया जाता है। ये दोनों ही शब्द एक ही भावनात्मक गुण को प्रदर्शित करते हैं।

अभिवृत्ति व्यक्ति के मनोभावों अथवा विश्वासों को इंगित करती है। यह बताती है कि व्यक्ति क्या महसूस करता है अथवा उसके पूर्व विश्वास क्या है? अभिवृत्ति का अभिप्राय व्यक्ति के उस दृष्टिकोण से है जिसके कारण वह किन्हीं वस्तुओं, व्यक्तियों, संस्थाओं, परिस्थितियों, योजनाओं आदि के प्रति किसी विशेष प्रकार का व्यवहार करता है।

अभिवृत्ति की परिभाषा– मनोवैज्ञानिकों ने 'अभिवृत्ति' शब्द को भिन्न-भिन्न ढंग से परिभाषित किया है-

(1) **आलपोर्ट के अनुसार–** "अभिवृत्ति प्रत्युत्तर देने की वह मानसिक तथा स्नायुविक तत्परताओं से सम्बन्धित अवस्था है जो अनुभव द्वारा संगठित होती है तथा जिसके व्यवहार पर निर्देशात्मक तथा गत्यात्मक प्रभाव पड़ता है।"

(2) **वुडवर्थ के अनुसार–** "अभिवृत्तियाँ मत, रूचि या उद्देश्य की थोड़ी-बहुत स्थायी प्रवृत्तियाँ हैं जिनमें किसी प्रकार के पूर्वज्ञान की प्रत्याशा और उचित प्रक्रिया की तत्परता निहित है।"

(3) **जैम्स डेवर के अनुसार–** अभिवृत्ति को परिभाषित करते हुए कहा है "अभिवृत्ति मत रूचि अथवा उद्देश्य की एक लगभग स्थायी तत्परता या प्रवृत्ति है जिसमें एक

विशेष प्रकार के अनुभव की आशा और एक उचित जिसमें एक विशेष प्रकार के अनुभव की आशा और एक उचित प्रतिक्रिया की तैयारी निहित होती है।"

(4) आईजनेक के अनुसार– "सामान्यतः अभिवृत्ति की परिभाषा किसी वस्तु या समूह के सम्बन्ध में प्रत्याशात्मक बाह्य उत्तेजनाओं में व्यक्ति की स्थिति और प्रत्युत्तर तत्परता के रूप में भी की जाती है।"

(5) फ्रीमेन के शब्दों में– "अभिवृत्ति किन्हीं परिस्थितियों, व्यक्तियों या वस्तुओं के प्रति संगत ढंग से प्रतिक्रिया करने की स्वाभाविक तत्परता है, जिसे सीख लिया गया है तथा जो व्यक्ति विशेष के द्वारा प्रतिक्रिया करने का विशिष्ट ढंग बन गया है।"

प्रश्न–2. अभिवृत्ति के प्रकारों का संक्षेप में वर्णन कीजिये।

उत्तर– अभिवृत्ति के प्रकार–

(1) **विशिष्ट अभिवृत्ति–** जो अभिवृत्ति किसी व्यक्ति, वस्तु, घटना, विचार तथा संस्था विशेष के प्रति व्यक्त की जाती है, विशिष्ट अभिवृत्ति कहलाती है। जैसे एक छात्र में अपने शिक्षक के प्रति जो सम्मान व श्रद्धा का भाव पाया जाता है वह उसकी विशिष्ट अभिवृत्ति कहलाती है।

(2) **सामान्य अभिवृत्ति–** जो अभिवृत्ति व्यक्ति, वस्तु घटना, विचार आदि के बारे में सामान्य या सामूहिक रूप से व्यक्त की जाती है वह सामान्य अभिवृत्ति कहलाती है जैसे- घड़ियों के विषय में अभिवृत्ति, राजनैतिक दलों के बारे में दृष्टिकोण या रेल दुर्घटनाओं के प्रति अभिवृत्ति आदि।

(3) **नकारात्मक अभिवृत्ति–** जब हमारा दृष्टिकोण किसी वस्तु, घटना या विचार के प्रति सुखद नहीं होता या हम उसे पसंद नहीं करते हैं या उसके प्रति उत्तेजनात्मक प्रतिक्रिया करते हैं तो वह नकारात्मक अभिवृत्ति कहलाती है। इस प्रकार जब हम किसी राजनैतिक पार्टी, प्रक्रिया, जाति, स्थान या व्यक्ति से घृणा करते हैं, उनसे निराश होते हैं उनमें अविश्वास रखते हैं तथा अपने को दूर रखने का प्रयास करते हैं वह नकारात्मक अभिवृत्ति कहलाती है।

(4) **सकारात्मक अभिवृत्ति–** जब किसी व्यक्ति, विचार या घटना या संस्था आदि की उपस्थिति हमें सुखद लगती है जब उसके प्रति हमारी अनुकूल प्रतिक्रिया होती है तथा जब हम उसके पक्ष बोलते हैं तब हमारी सकारात्मक अभिवृत्ति होती है अर्थात् जब हम किसी वस्तु, व्यक्ति, संस्था, विचार, धर्म प्रक्रिया के प्रति विश्वास रखते हैं उसे पसंद करते हैं स्वीकार करते हैं, उसके प्रति आकर्षित होते हैं तथा उसके अनुकूल अपने को समायोजित करने की चेष्टा करते हैं वह हमारी सकारात्मक अभिवृत्ति कहलाती है।

(5) **मानसिक अभिवृत्ति–** मानसिक रूप से जीवन के विभिन्न क्षेत्रों के सम्बन्ध में पृथक-पृथक अभिवृत्ति होती है। इन्हें अनेक क्षेत्र के नाम से ही पुकारते हैं, जैसे- सौन्दर्यनुभूति अभिवृत्ति, सामाजिक अभिवृत्ति, धार्मिक अभिवृत्ति। इसी प्रकार प्रत्येक से सम्बन्धित अभिवृत्ति हो सकती है।

प्रश्न–3. अभिवृत्ति की विशेषताएँ लिखिये।

उत्तर– अभिवृत्ति की विशेषताएँ– अभिवृत्ति की विशेषताएँ निम्न प्रकार हैं-

(1) अभिवृत्ति भावनाओं की गहराई का स्वरूप है।
(2) अभिवृत्तियों का विकास सामाजिक सम्बन्धों के कारण होता है।
(3) अभिवृत्ति के सामाजिक तथा मानसिक दोनों ही पक्ष होते हैं।
(4) अभिवृत्ति व्यक्तिगत एवं सामाजिक दोनों ही प्रकार की होती है।
(5) अभिवृत्ति जन्मजात नहीं होती है।
(6) अभिवृत्ति व्यक्ति के व्यवहार का प्रतिबिम्ब होती है।
(7) अभिवृत्ति का स्वरूप स्थायी तथा एकरूप होता है।
(8) अभिवृत्ति सदैव परिवर्तनशील होती है।
(9) अभिवृत्ति सदैव संवेगों तथा भावों से प्रभावित होती है।
(10) अभिवृत्ति का सम्बन्ध समस्याओं तथा आवश्यकताओं से होता है।
(11) अभिवृत्ति किसी व्यक्ति, घटना, विचार या वस्तु के प्रति अनुकूल अथवा प्रतिकूल भावना का प्रदर्शन करती है।
(12) अभिवृत्ति का स्वरूप लगभग स्थायी होता है किन्तु ये अपना रूप बदल भी देती है। अभिवृत्ति को अधिक समय में बदला जा सकता है।
(13) यह अनुभवों के आधार पर अर्जित होती है तथा वस्तुओं, मूल्यों एवं व्यक्तियों के सम्बन्ध में सीखी जाती है।
(14) अभिवृत्ति का सम्बन्ध व्यक्तित्वके विभिन्न पक्षों बुद्धि, मानसिक प्रतिभा एवं विचारों से होता है।
(15) यह व्यवहार को प्रभावित करती है अतएव एक व्यक्ति की अभिवृत्तियों का प्रभाव दूसरे व्यक्ति की अभिवृत्ति पर पड़ता है।

प्रश्न– अभिवृत्ति मापन की विधियाँ लिखिये।

अथवा

निम्नलिखित पर टिप्पणी लिखिये–

(A) व्यवहारिक प्रविधियाँ, (B) मनोवैज्ञानिक प्रविधियाँ।

उत्तर– अभिवृत्ति मापन की विधियाँ– अभिवृत्ति मापन की प्रविधियों का निर्माण कार्य 1927 में थरूटन ने "युग्म तुलनात्मक प्रविधि" से प्रारंभ किया।

इसके बाद मोस्टेलर (1951) ने इस विधि की परीक्षण सार्थकता को ज्ञात करने के लिए कोई वर्ग का प्रतिपादन किया। दो वर्ष बाद थरूटन ने चेव के साथ मिलकर "सम-दृष्टि अन्तर विधि" को विकसित किया।

लिकर्ट (1932) ने "योग निर्धारण विधि" का प्रतिपादन किया। इसके बाद सफीर (1937) ने "क्रमबद्ध अन्तर विधि" की रचना की।

गट्मैन (1945) ने अभिवृत्ति – मापन की "स्केलोग्राम विधि" को बाद एडवर्स तथा किलपैट्रिक (1948) ने "भेद बोधक मापनी विधि" का निर्माण किया।

इस प्रकार समस्त प्रविधियों के आधार पर समय-समय पर शिक्षकों, औद्योगिक प्रबंधकर्ताओं, शिक्षाशास्त्रियों, मनोवैज्ञानिकों आदि के द्वारा विभिन्न अभिवृत्ति मापनियों की रचना की जाती रही है।

लगभग सात दशक पूर्व ही अभिवृत्ति मापन के लिए प्रतिविधियाँ विकसित की जा सकी हैं। इसमें पहले साक्षात्कार एवं अवलोकन की सहायता से ही अभिवृत्तियों का मापन किया जाता था। सन् 1927 में थर्सटन ने तुलनात्मक नियम का प्रतिपादन किया। अभिवृत्ति मापन की विधियों को दो भागों में वर्गीकृत किया गया है–

(A) व्यवहारिक प्रविधियाँ– व्यावहारिक विधियों में व्यक्ति से सीधे-सीधे प्रश्न पूछकर अथवा उसके व्यवहार का प्रत्यक्ष अवलोकन करके उसकी अभिवृत्तियों को जाना जाता है।

(1) प्रत्यक्ष प्रश्न विधि– प्रत्यक्ष प्रश्न विधि में किसी व्यक्ति, किसी वस्तु, व्यक्ति आदि के प्रति अभिवृत्ति को ज्ञात करने के लिए सीधे-सीधे प्रश्न पूछे जाते हैं। व्यक्ति के द्वारा दिये गये उत्तरों के आधार पर अभिवृत्ति से सम्बन्धित जानकारी मिल जाती है। इस विधि में अभिवृत्ति का मापन तीन वर्गों में किया जा सकता है–

(i) ऐसे व्यक्ति जिनकी अनुकूल अभिवृत्ति है।
(ii) ऐसे व्यक्ति जिनकी प्रतिकूल अभिवृत्ति है।
(iii) ऐसे व्यक्ति जो यह कहते हैं कि वे अभिवृत्ति के सम्बन्ध में कोई स्पष्ट मत नहीं बना पा रहे हैं।

(2) व्यवहार के प्रत्यक्ष निरीक्षण की विधि– अभिवृत्ति ज्ञात करने की प्रत्यक्ष निरीक्षण विधि में व्यक्तियों के व्यवहार का निरीक्षण करके उनकी अभिवृत्ति का पता लगाया जाता है। इस विधि में व्यक्ति के द्वारा अपने दिन प्रतिदिन की दिनचर्या के दौरान किये जाने वाले व्यवहार के द्वारा किसी वस्तु व्यक्ति अथवा संस्था के प्रति उसकी अभिवृत्ति को ज्ञात किया जा सकता है। इस विधि के द्वारा भी व्यक्तियों को उनकी अभिवृत्ति के आधार पर तीन वर्गों में अनुकूल अभिवृत्ति, प्रतिकूल अभिवृत्ति तथा अनिश्चित अभिवृत्ति में वर्गीकृत किया जा सकता है।

यह विधि प्रत्यक्ष प्रश्न विधि की तुलना में अधिक उपयुक्त विधि है क्योंकि इसमें व्यक्ति को यह आभास ही नहीं हो पाता कि उसका निरीक्षण हो रहा है। जिसके फलस्वरूप वह वास्तविक व्यवहार का प्रदर्शन कर देता है।

(B) मनोवैज्ञानिक प्रविधियाँ– जब प्रचलित विधियों में कुछ कमी रह जाती है तो नवीन विधियों का जन्म होता है। इसी प्रकार अभिवृत्ति मापन की व्यवहारिक प्रविधियों की कमियों के कारण मनोवैज्ञानिक विधियों ने जन्म लिया। अभिवृत्ति मापन के क्षेत्र में मनोवैज्ञानिक विधियों का प्रयोग किया जा रहा है।

(1) थरुटन 'युग्म तुलनात्मक विधि'– इस विधि का विकास सन् 1972 ई. में थरुटन में किया। थरुटन ने युग्म रूप से कुछ कथनों की सूची तैयार की और छात्रों के प्रत्येक जोड़े में दिये गये कथनों में से उसकी सहमति किसके साथ है या उसकी असहमति प्रत्येक कथन को किसी अन्य साधनों के साथ उसको जोड़कर युग्म तैयार किया गया। साथ ही, समस्त जोड़ों के सम्बन्ध में उनकी सहमति या असहमति पूछी जाती है।

इस प्रकार इस विधि में व्यक्ति को एक ही समय में दो कथनों के जोड़े के रूप में विभिन्न मिश्रणों के साथ तुलना करनी होती है तथा व्यक्ति को दोनों कथनों के प्रति अपना निर्णय देना होता है। अतः अभिवृत्ति मापन की यह श्रेष्ठ विधि है।

(2) थरुटन तथा चेव की समदृष्टि अन्तर विधि– इस विधि में कुछ कथन होते हैं किन्तु उनकी संख्या अधिक होती है। कथन जोड़ों में न होकर स्वतंत्र रूप से होते हैं। प्रत्येक प्रश्न पर व्यक्ति की प्रतिकूल, अनुकूल तथा तटस्थ स्थिति की सहमति पूछी जाती है। यह सहमति या असहमति 11 बिन्दुओं वाले निर्धारण मापनी पर पूछी जाती है।

(3) लिकर्ट योग–निर्धारण विधि– इस विधि का लिकर्ट ने प्रतिपादन किया। उन्होंने देखा कि थरुटन तथा चेव की "समान उपस्थिति अन्तराल" विधि में समय कम या बहुत अधिक लगता है। साथ ही इसमें पूर्ण प्रशिक्षित व्यक्तियों की आवश्यकता होती है यह काफी कठिन कार्य है तो लिकर्ट ने एक सरल विधि का निर्माण किया। इस विधि में भी निर्धारण मान का प्रयोग किया जाता है किन्तु इसमें निर्धारण मान ग्यारह बिन्दुओं के स्थान पर केवल पाँच बिन्दु ही रखे गये हैं–

(i) पूर्ण सहमति, (ii) सहमति, (iii) अनिश्चित, (iv) असहमति, (v) पूर्ण असहमति।

(4) सफीर क्रमबद्ध अन्तर विधि– इस विधि पर सर्वप्रथम कार्य थरुटन ने किया, किन्तु इसके सम्बन्ध में व्यापक प्रयोग तथा प्रचार सफीर ने किया। इसलिए इसे सफीर क्रमबद्ध अन्तर विधि के नाम से जाना जाता है। इस विधि मे कथन बहुत अधिक मात्रा में होते हैं तथा कथनों को क्रम अन्तर में मापा जाता है। प्रत्येक कथन का आवृत्ति विवरण यह बताता है कि कथनों की कितनी पुनरावृत्ति हुई है।

(5) गटमैन स्कैलांग्राम विधि– गटमैन ने सर्वथा एक नई विधि का प्रतिपादन किया है। इस विधि में भी कथनों को जोड़ों में दिया जाता है। सहमति की मात्रा जितनी अधिक होगी अभिवृत्ति अंक उतने ही अधिक होंगे। इस विधि में व्यक्ति के कथन के बारे में केवल सहमति या असहमति ही पूछी जाती है। सहमति की स्थिति में 1 अंक तथा असहमति की स्थिति में 10 अंक प्रदान करके सबका योग करके कुल अभिवृत्ति अंक प्राप्त कर लेते हैं।

(6) एडवर्डस एवं किलपैट्रिक "भेद बोधक मापनी विधि"– इस विधि का सन् 1948 में एडवर्डस तथा किलपैट्रिक ने प्रतिपादन किया। यह विधि भौतिक विधि नहीं है वरन् इसमें उपलब्ध समान विधियों को मिलकर एक नया रूप प्रस्तुत किया है। इस विधि को प्रमुख रूप से समान उपस्थिति विधि तथा भेद बोधक मापनी विधि कहते हैं।

(7) ओस गुड सिमेन्टिक डिफरेंशियल विधि– इस विधि का 1952 से ओसगुड ने सर्वप्रथम प्रयोग किया। यह स्कूल स्वीकार करके चलता है कि एक ही मनोवैज्ञानिक पदार्थ के प्रति विभिन्न व्यक्तियों की विभिन्न धारणा होती है। धारणा में विभिन्नता व्यक्तिगत विभिन्नताओं के कारण होती है। इस मान्यता को ही लेकर ओसगुड ने अनेक कथन बनाये जिनके वर्णन तथा निर्णय को एक निर्धारित मान पर प्रदर्शित किया गया था। इस निर्धारण मान के सात स्थान होते हैं तथा प्रत्येक व्यक्तिगत पर दो विपरीत शब्दों में व्यक्त किया होता है।

(8) रैमर्स की मास्टर टाइप मापनी– रैमर्स ने अनुकूलतम के घटते हुए क्रम में अभिवृत्ति मापन की मास्टर टाइप मापनी की रचना की। अभिवृत्ति मापनियों की विश्वसनीयता एवं वैधता अधिकांशतः अभिवृत्ति मापनियों की विश्वसनीयता का सम रूपान्तर तथा सम-विषय प्राप्तांक विधि के द्वारा ज्ञात किया जा सकता है। विभिन्न अभिवृत्ति मापनियों की विश्वसनीयता में काफी अन्तर दृष्टिगोचर होता है। कुछ ही मध्यांक विश्वसनीयता 70, कुछ की 60 तो अन्य की 50 से भी कम ज्ञात की गई।

थरुटन एवं लिकर्ट विधियों की विश्वसनीयता को 90 पाया गया। सांख्यिकीय विधियों से अभिवृत्ति मापनी की वैधता जानने के लिए इनके दो पदों को देखकर इनकी वैधता को ज्ञात किया जा सकता है।

प्रश्न–4. अभिवृत्ति की प्रकृति कितने प्रकार की होता है? समझाइये।

उत्तर– अभिवृत्ति की प्रकृति– अभिवृत्ति की प्रकृति तीन प्रकार की होती है–

(1) **धनात्मक–** इसमें किसी भी सम्बन्धित व्यक्ति, घटना, समूह के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण ही धनात्मक प्रवृत्ति की अभिवृत्ति है।

(2) **ऋणात्मक–** इसमें व्यक्ति, समूह या घटना के प्रति ऋणात्मक दृष्टिकोण पाया जाता है। यही ऋणात्मक दृष्टिकोण ऋणात्मक प्रवृत्ति की अभिवृत्ति है।

(3) **शून्य–** यह अभिवृत्ति न तो सकारात्मक होती है और न ही नकारात्मक। किसी व्यक्ति, समूह या घटना के प्रति किसी भी प्रकार की कोई मनोवृत्ति न होना शून्य अभिवृत्ति कहलात है।

प्रश्न–5. सकारात्मक अथवा धनात्मक अभिवृत्ति विकसित करने के उपाय लिखिये।

उत्तर– सकारात्मक अथवा धनात्मक मानसिक दृष्टिकोण विकसित करने के लिए मुख्य उपाय निम्नलिखित हैं–

(1) सकारात्मक मानसिक दृष्टिकोण– सकारात्मक मानसिक दृष्टिकोण के साथ पैदा होते हैं। ये व्यक्ति अपने चारों ओर टेफ्लॉन ढाल के साथ इस जीवन के संघर्षों से गुजरते हुए दिखाई देते हैं। इनके साथ जीवन की सभी बुरी चीजें होने पर भी ऐसा लगता है कि ये लोग हमेशा उनके बीच में कुछ अच्छी चीजें ढूंढ ही लेते हैं।

बाकी आबादी का क्या? बाकी दुनिया के बारे में क्या जो जीवन की दैनिक चुनौतियों के जल्दी समाधान की तलाश में इधर-उधर भागते रहते हैं। क्या सकारात्मक मानसिक दृष्टिकोण को विकसित करना संभव है? जी हाँ यह संभव है। लेकिन इसके लिए धैर्य की, कड़ी मेहनत की, ध्यान की आवश्यकता होती है और इसके लिए दृढ़ता की आवश्यकता होती है।

सकारात्मक मानसिक दृष्टिकोण विकसित करने के लिए निश्चित रूप से धैर्य की आवश्यकता होती है। यदि आप मैराथन के लिए प्रशिक्षण ले रहे हैं तो आप पहले दिन ही 26 मील दौड़ने की कोशिश नहीं करेंगे। इसमें महीनों का लम्बा, कठिन और एकाग्र प्रयास लगता है। सकारात्मक मानसिक दृष्टिकोण विकसित करने के लिए भी यही कोशिस चाहिए।

कुछ quick fix टिप्स जादू की गोली, या औषधि से सावधान रहें जो अचानक आपको एक सकारात्मक मानसिक दृष्टिकोण देगा।

(2) सकारात्मक पुष्टि के साथ दिन की शुरूआत करें– आप सुबह की शुरूआत कैसे करते हैं, यह पूरे दिन के लिए टोन सेट करता है। क्या कभी ऐसा हुआ है कि आप देर से उठते है, घबराते हैं, और फिर ऐसा महसूस करते हैं कि बाकी दिन कुछ भी अच्छा नहीं हुआ? यह शायद आपके दिन की शुरूआत एक नकारात्मक भावना और एक निराशावादी दृष्टिकोण के साथ करने का एक परिणाम है जो आपके द्वारा अनुभव की गई हर दूसरी घटना में add होता जाता है। इसे अपने आप पर हावी होने देने के बजाय, अपने दिन की शुरूआत सकारात्मक पुष्टि (पॉजिटीव) के साथ करें। अपने आप से आईने में बात करें, भले ही आपको ये मूर्खतापूर्ण लगे, "आज एक अच्छा दिन होगा" या "मैं आज बहुत अच्छा दिखने जा रहा हूँ" जैसे बयानों के साथ। "आप इस बात से चकित होंगे कि आपका दिन कितना बेहतर होता है।"

(3) अच्छी बातों पर ध्यान दें, चाहे वह कितनी ही छोटी क्यों न हो– लगभग हमेशा, आप पूरे दिन बाधाओं का अनुभव करते रहते हैं, एक परफेक्ट दिन जैसी कोई चीज नहीं होती है। जब आप ऐसी चुनौती का अनुभव करते हैं, तो लाभों पर ध्यान केन्द्रित करें, चाहे वे कितने भी मामूली या महत्वहीन क्यों न हों। उदाहरण के लिए, यदि आप ट्रैफिक में फंस जाते हैं, तो सोचें कि अब आपके पास अपने बाकी पसंदीदा पॉडकास्ट पर ध्यान देने का समय कैसे है। यदि होटल में आपके पसंद का भोजन नहीं मिला, तो कुछ नया try करने के रोमांच के बारे में सोचें।

(4) समस्याओं को पाठ में बदलें– आप परफेक्ट नहीं हैं। आप कई बार, कई नौकरियों में और कई लोगों के साथ गलतियाँ करने और विफलता का अनुभव करते ही हैं। आप कैसे असफल हुए, इस पर ध्यान केन्द्रित करने के बजाय, इस बारे में सोचें कि आप अगली बार क्या करने जा रहे हैं। अपनी विफलता को एक सबक में बदल दें। इसे ठोस नियमों में परिकल्पित करें। उदाहरण के लिए, आप खराब रिजल्ट के कारण प्रोजेक्ट को सही से मैनेज करने के लिए आप तीन नए नियमों को बना सकते हैं।

(5) बुरी परिस्थितियों में थोड़ी हंसी ढूंढने की कोशिश करें– अपने आप को सबसे अंधेरे पर सबसे कठिन परिस्थितियों में भी हंसने का अनुभव करने दें। अपने आप को याद दिलाएं कि वह scenario शायद बाद में एक अच्छी कहानी की बनेगा और इसके बारे में आप बाद में एक चुटकुला सुना सकते हैं। कल्पना कीजिए कि आप अपना आखिरी दिन सबसे हास्यास्पद तरीके से बिता सकते हैं या सबसे हास्यास्पद नौकरी जो आप आगे कर सकते हैं– जैसे एक कंगारू हैंडलर या बबलगम मूर्तिकार।

(6) नकारात्मक आत्म–चर्चा को सकारात्मक में बदलें– नकारात्मक आत्म चर्चा आसानी से आपके दिमाग में आ सकता है और आमतौर पर इसका निरीक्षण करना कठिन होता है। आप सोच रहे होंगे कि "मैं इस चीज में इतना खराब हूँ की मुझे ऐसा कभी इसमें भाग नहीं लेना चाहिए था।" फिर भी ये विचार सीधे आन्तरिक भावनाओं में बदल जाते हैं और आपके साथ जुड़ी आपकी धारणाओं को मजबूत कर सकते हैं। जब आप खुद को ऐसा करते हुए

पकड़ लेते हैं, तो बंद कर दें और उन बुरे संदेशों को सकारात्मक प्रकारों से बदल दें। उदाहरण के लिए, मैं इस चीज में केवल इतना खराब हूँ कि एक बार जब मैं अधिक अभ्यास कर लूँगा, तो मैं इसमें 100% जीत सकता हूँ। मुझ बिना अभ्यास के प्रयास नहीं करना चाहिए था जो योजना के अनुसार काम नहीं कर रहा था– शायद अगली बार।

(7) वर्तमान स्थिति पर ध्यान दें– मैं वर्तमान के बारे में बात कर रहा हूँ– आज नहीं, वास्तव में इस घंटे की नहीं, केवल इस विशेष वास्तविक क्षण की। हो सकता है कि आपको अपने बॉस द्वारा डांट पड़ी हो, लेकिन वास्तव में इस वास्तविक क्षण में जो हो रहा है क्या वह इतना बुरा है? पाँच मिनट पहले उन्होंने जो राय दी, उसे भूल जाइए। भूल जाओ कि वह अब से पाँच मिनट बाद क्या कह सकता है। ज्यादातर स्थितियों में, आप पाएँगे कि यह उतना बुरा नहीं है जितना आप इसे बनने की कल्पना करते हैं। नकारात्मकता के अधिकांश संसाधन हाल ही घटना की स्मृति या संभावित भविष्य की घंटना की विशेष रूप से अतिरंजित कल्पना से ही बनते हैं। वर्तमान क्षण में रहने की कोशिश करें।

(8) सकारात्मक लोगों, गुरु और सहकर्मियों के साथ समय व्यतीत करें– जब आप सकारात्मक व्यक्तियों के साथ रहते हैं, तो आप सकारात्मक दृष्टिकोण, सकारात्मक कहानियों और सकारात्मक पुष्टि सुनेंगे। उनके अपने सकारात्मक शब्द आपके दिमाग और आपकी अपनी सोच को प्रभावित करेंगे, जो आपके शब्दों को प्रभावित करता है। अपने जीवन में साथ बिताने के लिए अच्छे व्यक्तियों को ढूँढ़ना मुश्किल हो सकता है, लेकिन इससे पहले कि नकारात्मकता आपको खा जाए, आपको अपने जीवन में नकारात्मकता से छुटकारा पानी होगा। दूसरों की सकारात्मकता को बढ़ाने के लिए आप जो कर सकते हैं वह करें, और उनकी सकारात्मकता को आप पर उसी तरह प्रभावित करने दें।

किसी भी scenario में लगभग कोई भी टिप्स को अपने जीवन में लागू कर सकता है और अपने सकारात्मक सोच को बढ़ा सकता है। जैसा कि आप कल्पना कर सकते हैं, अच्छी सोच चक्रवृद्धि कमाई प्रदान करती है, इसलिए जितना अधिक आप नियमित रूप से इसका अभ्यास करेंगे, आपको उतने अधिक लाभ प्राप्त होंगे।

प्रश्न–6. सकारात्मक और नकारात्मक दृष्टिकोण में क्या अन्तर है?

अथवा

धनात्मक तथा निषेधात्मक अभिवृत्ति रखने वाले व्यक्तियों के बीच अन्तर स्पष्ट कीजिये।

उत्तर– सकारात्मक रवैया– जिन व्यक्तियों का दृष्टिकोण सकारात्मक है वे लोगों, स्थितियों, घटनाओं में बुराई के बजाय अच्छाई पर ध्यान देते हैं।

सकारात्मक दृष्टिकोण का एक सरल उदाहरण, जब आपक किस्मत बहुत खराब चल रही हो, लेकिन फिर भी "आज भी सुबह में क्या अच्छा है" के बजाय "गुड मॉर्निंग" कहें। अच्छी खबर, आपका दृष्टिकोण सकारात्मक है।

नकारात्मक रवैया– नकारात्मक दृष्टिकोण वाले लोग अच्छे को नजरअंदाज करते हैं और लोगों, स्थितियों, घटनओं आदि के बुरे पर ध्यान देते हैं। उदाहरण के लिए, जब किसी व्यक्ति के पास बड़े भाग्य से इतनी शक्ति, धन और प्रभाव होता है, लेकिन फिर भी शिकायत करता है और बड़बड़ाता रहना है, ठीक है, उस व्यक्ति का दृष्टिकोण नकारात्मक है।

सकारात्मक और नकारात्मक दृष्टिकोण के बीच अन्तर

क्र.	सकारात्मक दृष्टिकोण	नकारात्मक दृष्टिकोण
(1)	जिन व्यक्तियों पर दृष्टिकोण सकारात्मक है वे लोगों, स्थितियों, घटनाओं आदि में बुराई के बजाय अच्छाई पर ध्यान देंगे।	नकारात्मक दृष्टिकोण वाले लोग अच्छे को नजरअंदाज करते हैं और लोगों, स्थितियों, घटनाओं आदि में बुरे पर ध्यान देते हैं।
(2)	सकारात्मक दृष्टिकोण को पुरस्कृत किया जाता है, और इसका मतलब है कि व्यक्ति को भविष्य में भी वही काम करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।	भविष्य में उसी कार्य को हतोत्साहित करने के लिए नकारात्मक दृष्टिकोण को दंडित किया जाता है।
(3)	यदि हम सकारात्मक विचार सोचते हैं, तो हम निश्चित रूप से आनंद, प्रेम, कुशलता, शांति और आशा का अनुभव करेंगे।	यदि हम नकारात्मक विचार सोचते हैं, तो हमारे मन में क्रोध, निराशा, चिड़चिड़ापन, ईर्ष्या आदि जैसी नकारात्मक भावनाएँ होंगी।
(4)	"सकारात्मक दृष्टिकोण" रखने का अर्थ है कि एक व्यक्ति मानता है कि अन्त में सब कुछ अच्छे के लिए होता है।	"नकारात्मक दृष्टिकोण" वाला व्यक्ति यह मानता है कि उसके सबसे अच्छे दिन अतीत में हैं, और "आगे देखने" के लिए कुछ भी नहीं है और वह इसे समय और ऊर्जा की बर्बादी मानता है।
(5)	यह किसी व्यक्ति के लिए अच्छे परिणाम प्राप्त करने का एक आशावादी दृष्टिकोण है।	यह उस व्यक्ति की निराशावादी मानसिकता है जो गंभीर मुद्दों से निपटने में सक्षम नहीं है।
(6)	यह दीर्घकालिक लक्ष्यों को आसानी से और समय पर प्राप्त कर सकता है।	यह कुछ प्रारम्भिक लक्ष्य तो हासिल कर सकता है लेकिन दीर्घकालिक लक्ष्य नहीं।
(7)	यह समस्याओं को सुलझाने की एक प्रक्रिया है।	यह समस्याओं को खोजने की एक प्रक्रिया है।
(8)	सकारात्मक दृष्टिकोण वाला व्यक्ति दूसरों के गुणों पर ध्यान देता है।	नकारात्मक दृष्टिकोण वाला व्यक्ति दूसरे लोगों की कमियों पर ध्यान देता है।
(9)	ये व्यक्ति हमेशा अवसर देखते हैं।	ये व्यक्ति केवल सीमाएँ देखते हैं।

किसी को सकारात्मक दृष्टिकोण और नकारात्मक दृष्टिकोण वाले के रूप में वर्गीकृत करना कठिन है। लोग कुछ चीजों के लिए सकारात्मक अभिवृत्ति दिखाते हैं और कुछ चीजों के लिए नकारात्मक अभिवृत्ति दिखाते हैं। यह किसी व्यक्ति के लक्ष्य, आर्थिक स्थिति, प्रेरणा, कौशल, आत्म-विश्वास और अवसरों के आधार पर भिन्न होता है।

इकाई-2

व्यक्तित्व विकास के कौशल

लघु एवं दीर्घउत्तरीय प्रश्नोत्तर-

प्रश्न–1. जीवन कौशल से क्या तात्पर्य है?

उत्तर– जीवन कौशल/लाइफ स्किल का तात्पर्य– जीवन कौशल क्षमताओं, उपागमों और सामाजिक-भावनात्मक दक्षताओं का एक समूह है जो व्यक्तियों को स्वस्थ एवं उत्पादक जीवन जीने के लिए सीखने, सूचित निर्णय लेने व अधिकारों का प्रयोग करने में तथा फिर बाद में परिवर्तन के अभिकर्ता बनने में सक्षम बनाता है।

जीवन कौशल, युवाओं में जीवन की वास्तविकताओं का सामना करने के लिए मानसिक स्वास्थ्य एवं क्षमता को प्रोत्साहित करते हैं। ये कौशल साक्षरता, संख्यात्मक ज्ञान, डिजिटल कौशल जैसे मूलभूत कौशल के विकास का समर्थन करते हैं साथ ही शिक्षा में लैंगिक समानता, पर्यावरण शिक्षा, शांति शिक्षा या विकास के लिए शिक्षा, आजीविका एवं आय सृजन और सकारात्मक स्वास्थ्य सम्वर्द्धन जैसे विभिन्न क्षेत्रों में भी इनका उपयोग किया जा सकता है।

जीवन कौशल युवाओं को अपने समुदायों में भागीदारी करने, निरन्तर सीखने की प्रक्रिया से संलग्न होने, स्वयं की रक्षा करने और स्वस्थ एवं सकारात्मक सामाजिक सम्बन्धों को बढ़ावा देने के लिए संकारात्मक कार्रवाई करने हेतु सशक्त बनाता है।

भारतीय संदर्भ में जीवन कौशल की आवश्यकता–

(1) स्थिति के प्रति अनुकूलन– बच्चों के लिए समय प्रबंधन कौशल, विद्यार्थियों के लिए आत्म-जागरूकता सम्बन्धी कौशल, पारस्परिक सम्बन्ध कौशल आदि परिस्थितियों के अनुकूल स्वयं को ढालने, दृढ़ बने रहने और जीवन का लगातार पुनर्मूल्यांकन एवं पुनर्संरचण करने की दक्षता प्रदान करते हैं।

(2) छात्रों के लिए स्थितियों को समझने और सम्बोधित करने का अवसर–

(i) आलोचनात्मक चिंतन कौशल छात्रों को उपलब्ध सूचना और तथ्यों के आधार पर स्थितियों को समझने और सम्बोधित करने की अनुमति देता है।

(ii) आलोचनात्मक चिंतन में किसी समस्या की रूपरेखा तैयार करने और प्रभावी समाधान विकसित करने के लिए तथ्यों, सूचनाओं एवं अन्य डेटा को व्यवस्थित और संसाधित करना शामिल है।

(3) रचनात्मक चिंतन कौशल–

(i) रचनात्मक चिंतन कौशल हमें किसी भी विषय पर नए परिप्रेक्ष्य और नए दृष्टिकोण से पुनर्विचार करने का अवसर देता है।

(ii) यह एक अभिनय चिंतन प्रक्रिया है जो उत्साहजनक परिणाम प्राप्त करने तथा कार्यों को नए तरीके से करने में सक्षम बनाता है।

(iii) नए विचारों के सृजन के लिए रचनात्मक चिंतन को पार्श्व चिंतन या विचार-मंथन की अनुपूरकता प्रदान की जा सकती है।

(4) कमजोर ज्ञान समाज–

(i) ज्ञान किसी उत्पादक समाज का मूल है, हालांकि समस्याओं को हल करने के लिए आलोचनात्मक चिंतन कौशल को सीखने और उसे प्रवर्तित करने की क्षमता (जहाँ दोनों को "कौशल" के रूप में परिभाषित किया गया है) ज्ञान के संचय से कहीं अधिक महत्वपूर्ण है।

(ii) यह क्षमता व्यक्तियों को अविष्कार तथा नवाचार करने में सहायता करती है, जिससे सामाजिक एवं आर्थिक विकास का मार्ग प्रशस्त होता है।

(iii) भारतीय बच्चों और किशोरों में लर्निंग/सीखने की कला अथवा क्षमता, विश्लेषणात्मक कौशल तथा मानवाधिकारों के ज्ञान के बारे में समझ तथा वैचारिक स्पष्टता का निम्न स्तर पाया जाता है।

(5) राष्ट्रीय उपलब्धि सर्वेक्षण–

राज्यस्तरीय लर्निंग उपलब्धि सर्वेक्षण शिक्षा की वार्षिक स्थिति रिपोर्ट और अन्तर्राष्ट्रीय छात्र मूल्यांकन कार्यक्रम आदि कुछ वृहत स्तरीय आकलन है जिन्होंने आठ वर्ष की शिक्षा के बाद भी बच्चों में भाषा और गणित सीखने के खराब स्तर की ओर लगातार ध्यान आकर्षित किया है।

(6) मानव पूंजी का ह्रास–

(i) एक कमजोर ज्ञान समाज अपने सदस्यों द्वारा अवसरों को हासिल करने और एक उत्पादक समाज के निर्माण में लर्निंग/सीखने की क्षमता के महत्व को समझने एवं उसे लागू कर सकने की क्षमता को भी प्रभावित करता है।

(ii) यह स्वास्थ्य, शिक्षा तथा जीवन की संभावनाओं में असमानताओं को बढ़ावा दे रहा है और भारत के कुछ राज्यों एवं क्षेत्रों में सबसे अधिक स्पष्ट रूप से नजर आता है।

(iii) देश कई भौगोलिक क्षेत्रों में चरम गरीबी और निम्न विकास की स्थिति का अनुभव कर रहा है, जहाँ युवाओं में उत्पादक रोजगार एवं आजीविका के लिए आवश्यक कौशल मौजूद नहीं है और गतिशील बाजार की बदलती मांगों के अनुरूप प्रमुख दक्षताओं के अभाव के साथ ही कार्यबल में तैयारी व उत्साह की कमी है।

(7) असमानता–

(i) स्वंतत्रता के बाद की कालावधि में भी भारत में असमानता और बहिर्वेशन की स्थिति बनी रही, जिसका कारण गहराई से अपनी जड़ें जमा चुकी सामाजिक (जैसे- जाति, जनजाति, अल्पसंख्यक और लिंग) और वर्ग आधारित संरचनाएँ हैं। वे लोगों के लिए अवसरों को स्थिर एवं सीमित करती हैं, उन्हें व्यवस्थित रूप से उन अधिकारों, अवसरों और संसाधनों का लाभ उठाने से रोकती हैं जो आमतौर पर समाज के सभी सदस्यों के लिए उपलब्ध होते हैं।

(iii) इन समूहों के भीतर, बालिकाओं के साथ लैंगिक आधार पर और भी अधिक भेदभाव किया जाता है। इन असमानताओं का स्तर विभिन्न क्षेत्रों और भू-भागों में पर्याप्त रूप से भिन्न-भिन्न भी है।

प्रश्न–2. विद्यालय–स्तर पर छात्रों में चिन्तन के लिये कौशलों का विकास विस्तृत विवेचन कीजिये।

अथवा

छात्रों में समालोचनात्मक चिन्तन हेतु कौशलों के विकास के लिये आयोजित की जाने वाली गतिविधियों का वर्णन कीजिये।

उत्तर– शिक्षक एवं शिक्षा द्वारा ही छात्रों में समालोचनात्मक चिन्तन के लिये उपयोगी कौशलों का विकास किया जा सकता है। विविध प्रकार के कौशलों के विकास के लिये विद्यालय में गतिविधियों द्वारा छात्रों में समालोचनात्मक चिन्तन का विकास किया जा सकता है। छात्रों में समालोचनात्मक चिन्तन के लिये कौशलों के विकास के लिये निम्नलिखित गतिविधियों का आयोजन किया जा सकता है–

(1) **विश्लेषण–कौशलों के विकास के लिये गतिविधियाँ–** विश्लेषण कौशलों के विकास के लिये छात्रों को विविध प्रकार की घटनाओं के शीर्षक दिये जा सकते हैं और उन सभी पर चिन्तन करने के लिये कहा जाता है, जैसे– छात्रों को एक प्रयोगशाला में ऑक्सीजन गैस बनाने का चित्र प्रदान किया जाये और उनसे उस चित्र की समीक्षा करने के लिये कहा जाये और इसके साथ-साथ इसके निर्माण की प्रक्रिया को भी लिखने के लिये कहा जाये। इससे छात्र चित्र के प्रत्येक पक्ष का व्यापकता के साथ निरीक्षण करते हुये समालोचनात्मक चिन्तन करेगा और उसका लिखित वर्णन भी कर सकेगा।

(2) **संश्लेषण–कौशल के विकास के लिये गतिविधियाँ–** संश्लेषण कौशलों के विकास हेतु प्रारंभिक-स्तर पर अनेक प्रकार की गतिविधियाँ प्रदान की जा सकती हैं, जिनसे बालक में विविध तथ्यों पर समालोचनात्मक चिन्तन करने की आदत विकसित हो सकती है, जैसे- कुत्ते के बारे में छात्रों को पाँच अच्छी बातें तथा पाँच बुरी बातें लिखने के लिये दी जायें। इससे छात्र विविध प्रकार की विशेषताओं एवं गुणों को सम्बद्ध करने की एक अच्छी आदत का निर्माण कर सकता है।

(3) **निष्पक्षता–सम्बन्धी कौशल के विकास हेतु गतिविधियाँ–** सामान्य रूप से यह एक कठिन कौशल है परन्तु विद्यालयी-स्तर पर इसका विकास आसानी से किया जा सकता है। छात्रों से कहा जाये कि कौन-से शिक्षक का व्यवहार आपको अच्छा लगता है? पाँच कारण बताइये तथा कौन-से शिक्षक का व्यवहार आपको बुरा लगता है? पाँच कारण बताइए। इसी प्रकार छात्रों को स्वयं के गुण-दोषों के विषय में भी चिन्तन करने को दिया जाये, जिसका समालोचनात्मक चिन्तन सर्वोत्तम हो उसको पुरस्कृत किया जाये। इस प्रकार छात्र निष्पक्ष भाव से चिन्तन करना सीख जायेंगे।

(4) **गुण–दोष विवेचन कौशल के विकास हेतु गतिविधियाँ–** प्रत्येक बालक को विद्यालय में कुछ कार्य अच्छे लगते हैं और कुछ कार्य अच्छे नहीं लगते। बालकों को विविध विषयों पर पाँच वाक्य बोलने के लिये या लिखने के लिये दिये जा सकते हैं, जैसे– क्रिकेट खेल के विषय

में पाँच गुण या पाँच दोष बताइये या क्रिकेट का खेल आपको अच्छा क्यों लगता है? पाँच कारण बताइये। क्रिकेट का खेल आपको बुरा क्यों लगता है? पाँच कारण बताइये। इस प्रकार छात्रों में किसी भी घटना के गुण एवं दोष बताने का कौशल विकसित किया जा सकता है।

(5) **क्रमबद्धता–कौशल के विकास हेतु गतिविधियाँ–** क्रमबद्धता-कौशल के विकास के लिये छात्रों को विविध प्रकार की निबन्ध-लेखन गतिविधियाँ प्रदान की जा सकती हैं। इसमें छात्रों को यह बताया जाना चाहिये कि निबन्ध-लेखन का प्रारम्भ प्रस्तावना से होता है और इसका अन्त उपसंहार से होता है। इसी प्रकार प्रत्येक कार्य को क्रमबद्ध रूप में सम्पन्न करना चाहिये और उसकी रूपरेखा तैयार करनी चाहिये। इस आधार पर ही क्रमबद्धता कौशलों का विकास संभव होगा।

(6) **समन्वयन–कौशल के विकास हेतु गतिविधियाँ–** समन्वयन कौशल का विकास करने के लिये छात्र को किसी घटना के जितने गुणों के विषय में लिखने को कहा जाये उतने ही दोषों के विषय में लिखने को कहा जाये। इससे छात्र प्रत्येक घटना के नकारात्मक एवं सकारात्मक पक्ष दोनों पर ही विचार करना सीख जायेगा। इससे छात्रों में नकारात्मक एवं सकारात्मक पक्ष में समन्वयन के कौशल का विकास होगा।

(7) **कल्पना–कौशल के विकास हेतु गतिविधियाँ–** कल्पना-कौशल के विकास के लिये गतिविधियों का आयोजन प्राथमिक विद्यालयों में किया जा सकता है। छात्रों को विभिन्न प्रकार की गतिविधियाँ प्रदान की जा सकती हैं तथा उन पर विविध प्रकार की परिकल्पनाओं को लिखकर लाने के लिये कहा जा सकता है, जैसे– वर्षा कैसे होती है? तालाब का जल गर्मी में क्यों सूख जाता है? चन्द्रग्रहण कैसे होता है? इस प्रकार की स्थितियों में विविध प्रकार की कल्पना छात्रों द्वारा प्रस्तुत की जा सकेगी। शिक्षक द्वारा छात्रों को सहयोग करके विविध प्रकार की सत्य कल्पनाओं का प्रस्तुतीकरण किया जा सकेगा। इससे छात्र समालोचनात्मक चिन्तन में कल्पना-कौशल का उपयोग कर सकेंगे।

(8) **तर्क–कौशलों के विकास हेतु गतिविधियाँ–** तर्क-कौशल के विकास के लिये भी छात्रों को विविध प्रकार की गतिविधियाँ प्रदान की जा सकती हैं, जैसे– छात्रों को सूर्यग्रहण एवं चन्द्रग्रहण के संदर्भ में विचार प्रस्तुत करने या लिखने के लिये कहा जाये। एक समूह को इसे खगोलीय घटना सिद्ध करने के लिये कहा जाये तो दूसरे समूह को इसे एक आध्यात्मिक घटना सिद्ध करने के लिये कहा जाये। इससे सभी छात्र अपने-अपने पक्ष में तर्क प्रस्तुत करने का प्रयास करेंगे। इससे छात्रों द्वारा खगोलीय घटना सिद्ध करने की प्रस्तुति में सार्थक एवं सत्य तर्क प्रस्तुत किये जायेंगे। इसी प्रकार धीरे-धीरे सभी छात्र तर्क-कौशल का उपयोग प्रत्येक विषय के समालोचनात्मक चिन्तन में कर सकेंगे।

(9) **तुलनात्मक–कौशल के विकास हेतु गतिविधियाँ–** विद्यालय में छात्रों को अपने साथियों के कार्यों की समीक्षा करने के अवसर दिये जायें। इसके साथ-साथ प्रत्येक छात्र को जो अपने साथी की समीक्षा कर रहा है, प्रत्येक बिन्दु को स्पष्ट करने के निर्देश दिये जायें अर्थात् समीक्षा के प्रमुख बिन्दुओं का स्पष्ट उल्लेख किया जाये। इस प्रकार छात्र तुलनात्मक अध्ययन करते हुये श्रेष्ठ कार्य करने वाले अपने साथी के विषय में बता सकेंगे और छात्रों में तुलनात्मक कौशल का विकास संभव हो सकेगा।

(10) **अवलोकन कौशल के विकास हेतु गतिविधियाँ–** अवलोकन कौशल के विकास के लिये विविध प्रकार की गतिविधियाँ सम्पन्न की जा सकती हैं। प्रत्येक छात्र को विद्यालयी विषय सम्बन्धी विविध घटनाओं को दिखाया जाता है। इसके पश्चात् प्रत्येक छात्र से यह कहा जाता है कि इस घटना में आपने कौन-कौन सी विशेष बातें देखीं या कौन-कौन सी घटनाओं ने आपका ध्यान आकर्षित किया? इससे छात्र विद्यालय मे सम्पन्न होने वाली प्रत्येक घटना का अवलोकन सामान्य रूप से न करके विशेष रूप से करेंगे। इससे उनमें समालोचनात्मक चिन्तन की योग्यता का विकास संभव हो सकेगा।

(11) **व्याख्या–कौशल के विकास हेतु गतिविधियाँ–** व्याख्या-कौशल के विकास के लिये भी विविध प्रकार की गतिविधियाँ सम्पन्न करने के लिये दी जा सकती हैं। इसमें छात्रों को निबन्ध लेखन, पैराग्राफ लेखन एवं वाक्य-लेखन का कार्य दिया जा सकता है, जैसे- पशुपालन से लाभ एवं हानियाँ, उद्योगों से लाभ एवं हानियाँ एवं पर्यावरण-प्रदूषण आदि। इन सभी पर व्याख्यात्मक वर्णन करने के लिये कहा जाये तो निश्चित रूप से छात्रों में व्याख्यात्मक वर्णन की योग्यता विकसित होगी।

(12) **खोज–कौशल के विकास हेतु गतिविधियाँ–** विद्यालय में छात्रों के सामने विविध प्रकार की छोटी-छोटी समस्याओं का प्रस्तुतीकरण किया जा सकता है या छात्रों के समक्ष जीवन की अनेक घटनाओं के कारण जानने के लिये कहा जा सकता है, जैसे- तालाब से सर्दियों में भाप क्यों उड़ती है? सर्दियों में कुहरा क्यों पड़ता है? इन्द्रधुनष कैसे बनता है? आदि। इन सभी घटनाओं के कारण खोजने के लिये छात्र पुस्तकों को अध्ययन करेंगे और चिन्तन करेंगे। धीरे-धीरे छात्र खोज-कौशल का प्रयोग समालोचनात्मक चिन्तन में करेंगे।

प्रश्न–3. कौशल विकास की बहुआयामी प्रकृति को समझाइये।

उत्तर– कौशल विकास किसी एक विशेष क्षेत्र तक सीमित नहीं है, इसमें कौशल की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है जो एक छात्र के समग्र विकास में योगदान करती है। इन कौशलों को विभिन्न क्षेत्रों मे वर्गीकृत किया जा सकता है, जिनमें शामिल हैं–

(1) **तकनीकी कौशल–** ये कौशल कुछ क्षेत्रों या उद्योगों के लिए विशिष्ट हैं, जैसे प्रोग्रामिंग, डेटा विश्लेषण, या मैकेनिकल इंजीनियरिंग। विशिष्ट क्षेत्रों में केरियर बनाने के लिए तकनीकी कौशल आवश्यक है।

(2) **सॉफ्ट स्किल्स–** सॉफ्ट स्किल्स पारस्परिक और संचार कौशल हैं जो छात्रों को दूसरों के साथ प्रभावी ढंग से काम करने में सक्षम बनाते हैं। इनमें टीम वर्क, नेतृत्व और भावनात्मक बुद्धिमत्ता जैसे कौशल शामिल हैं।

(3) **जीवन कौशल–** जीवन कौशल व्यावहारिक क्षमताएँ हैं जो छात्रों को दैनिक जीवन को सफलतापूर्वक नेविगेट करने में मदद करत हैं। समय प्रबंधन, वित्तीय साक्षरता, समस्या समाधान और निर्णय लेना इन श्रेणी में आते हैं।

(4) **रचनात्मक कौशल–** रचनात्मक कौशल में संगीत, कला, रचनात्मक लेखन और डिजाइन सहित कलात्मक और कल्पनाशील क्षमताएँ शामिल हैं। ये कौशल नवाचार और आत्म-अभिव्यक्ति को बढ़ावा देते हैं।

(5) **आलोचनात्मक सोच और समस्या–समाधान कौशल–** इन कौशलों में जानकारी का विश्लेषण करने, स्थितियों का मूल्यांकन करने और प्रभावी समाधान तैयार करने की क्षमता शामिल है। वे पेशेवर और व्यक्तिगत जीवन दोनों में अमूल्य हैं।

(6) **अनुकूलनशीलता और लचीलापन–** अनुकूलनशीलता का तात्पर्य बदलती परिस्थितियों और वातावरण के साथ तालमेल बिठाने की क्षमता से है, जबकि लचीलेपन में असफलताओं और प्रतिकूल परिस्थितियों से पीछे हटना शामिल है।

(7) **उद्यमशीलता कौशल–** उद्यमशीलता कौशल में रचनात्मकता, जोखिम उठाना और व्यावसायिक कौशल शामिल हैं। वे उद्यमिता या नवाचार में रुचि रखने वालों के लिए महत्वपूर्ण है।

(8) **नेतृत्व कौशल–** नेतृत्व कौशल छात्रों को कार्यभार संभालने, दूसरों को प्रेरित करने और टीमों को सामान्य लक्ष्यों की ओर मार्गदर्शन करने के लिए सशक्त बनाता है।

प्रश्न–4. रोजगार प्राप्त करने हेतु कौशल विकास की क्या महत्ता है?

उत्तर– **रोजगार–** तेजी से प्रतिस्पर्धी नौकरी बाजार में, नियोक्ता पैसे उम्मीदवारों की तलाश करते हैं जिनके पास न केवल शैक्षणिक योग्यता हो बल्कि कौशल की एक समृद्ध श्रृंखला भी हो। कौशल विकास एक छात्र की नौकरी की संभावनाओं और रोजगार क्षमता को बढ़ाता है। नियोक्ता ऐसे उम्मीदवारों को महत्व देते हैं जो विविध कौशल सेट ला सकते हैं, क्योंकि ये व्यक्ति अवसर अधिक अनुकूलनीय, बहुमुखी और कई प्रकार की जिम्मेदारियों को संभालने में सक्षम होते हैं।

रोजगार योग्यता पर परिवर्तनकारी प्रभाव–

(1) **प्रतिस्पर्धात्मक लाभ–** कड़ी प्रतिस्पर्धा वाले नौकरी बाजार में, व्यापक कौशल सेट होने से छात्रों को प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त मिलती है। नियोक्ता अक्सर ऐसे उम्मीदवारों को पसंद करते हैं जो किसी संगठन के कई पहलुओं में योगदान दे सकते हैं।

(2) **विविध कैरियर पथ–** कौशल विकास कैरियर के ढेर सारे विकल्प खोलता है। यह छात्रों को विभिन्न उद्योगों और भूमिकाओं का पता लगाने की अनुमति देता है, जिससे उन्हें विभिन्न कैरियर पथों को आगे बढ़ाने की सुविधा मिलती है।

(3) **कैरियर में प्रगति–** जो लोग पहले से ही कार्यबल में हैं, उनके लिए कौशल विकास से कैरियर में उन्नति हो सकती है। यह व्यक्तियों को अधिक जटिल भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ लेने में सक्षम बनाता है, जिसके परिणामस्वरूप अवसर उच्च पद प्राप्त होते हैं और कमाई की संभावना बढ़ जाती है।

(4) **उद्योग परिवर्तनों के प्रति अनुकूलन–** तकनीकी प्रगति और बाजार में बदलाव के कारण समय के साथ उद्योग और नौकरी की भूमिकाएँ विकसित होती हैं। कौशल विकास यह सुनिश्चित करता है कि छात्र प्रासंगिक और अनुकूलनीय बने रहें, जिससे वे अपने चुने हुए क्षेत्रों में परिवर्तनों को नेविगेट करने के लिए बेहतर ढंग से तैयार हो सकें।

अनुकूलन क्षमता– आधुनिक नौकरी बाजार की विशेषता तेजी से तकनीकी प्रगति और बदलते उद्योग रुझान है। परिणामस्वरूप, नई परिस्थितियों के अनुकूल ढलने और नए कौशल हासिल करने की क्षमता सर्वोपरि है। कौशल विकास छात्रों को परिवर्तन को अपनाने और अपनी क्षमताओं को लगातार उन्नत करने के लिए प्रोत्साहित करता है। अनुकूलनीय कौशल विकसित करके, छात्र नौकरी बाजार में प्रासंगिक और प्रतिस्पर्धी बने रहते हैं जो निरन्तर उतार-चढ़ाव की स्थिति में रहता है।

21 वीं सदी में अनुकूलनशीलता की आवश्यकता–

(1) **तकनीकी प्रगति–** प्रौद्योगिकी अभूतपूर्व गति से विकसित हो रही है, जो लगभग हर उद्योग को प्रभावित कर रही है। जो कौशल आज मांग में है वे कुछ वर्षों में अप्रचलित हो सकते हैं। अनुकूलनशीलता छात्रों को तकनीक-संचालित दुनिया में आगे रहने की अनुमति देती है।

(2) **वैश्वीकरण–** वैश्विक अर्थव्यवस्था के अन्तर्संबंध का मतलब है कि व्यवसायों को विभिन्न संस्कृतियों, बाजारों और नियमों के अनुकूलन होना चाहिए। इस विविध वातावरण में पनपने के लिए अनुकूलनशीलता महत्वपूर्ण है।

(3) **नौकरी की भूमिकाएँ बदलना–** कई पारम्परिक नौकरी भूमिकाएँ विकसित हो रही हैं, जिनमें नई जिम्मेदारियाँ और प्रौद्योगिकियाँ शामिल हो रही हैं। अनुकूलनशीलता यह सुनिश्चित करती है कि छात्र इन परिवर्तनों को सम्भाल सकें और अपनी भूमिकाओं में उत्कृष्टता प्राप्त कर सकें।

(4) **सतत सीखना–** आजीवन सीखने की अवधारणा प्रमुखता प्राप्त कर रही है। अनुकूलनशीलता किसी के पूरे कैरियर में नए ज्ञान और कौशल प्राप्त करने की प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाती है।

प्रश्न–5. उद्यमशील के लिए कौशल विकास की क्यों आवश्यकता होती है?

उत्तर– उद्यमशीलता– कौशल विकास छात्रों में उद्यमशीलता की भावना को बढ़ावा देता है। उद्यमिता व्यवसाय शुरू करने तक ही सीमित नहीं है, यह एक ऐसी मानसिकता है जो नवीनता, रचनात्मकता और अवसरों को पहचानने और उनका लाभ उठाने की क्षमता से युक्त है। कौशल विकास के माध्यम से, छात्र लीक से हटकर सोचना, परिकलित जोखिम लेना और अपने विचारों को वास्तविकता में बदलना सीखते हैं। ये उद्यमशीलता कौशल अमूल्य है। चाहे छात्र अपने उद्यम शुरू करें या स्थापित संगठनों में अपनी नवीन सोच का योगदान है।

उद्यमशील मानसिकता–

(1) **नवाचार–** उद्यमिता छात्रों को यथास्थिति पर सवाल उठाने और समस्याओं के नवीन समाधान खोजने के लिए प्रोत्साहित करती है। नवाचार विभिन्न क्षेत्रों में प्रगति और सफलता के पीछे प्रेरक शक्ति है।

(2) **जोखिम उठाना–** उद्यमिता जोखिम लेने की इच्छा पैदा करती है, जो नए अवसरों का पीछे करने के लिए एक आवश्यक गुण है। छात्र जोखिमों का आकलन करना, सोच-समझकर निर्णय लेना और अनिश्चितता को स्वीकार करना सीखते हैं।

(3) **साधन संपन्नता–** उद्यमी व्यक्ति साधन संपन्न होते हैं। वे जानते हैं कि उपलब्ध संसाधनों का लाभ कैसे उठाया जाए और सीमित बजट और समय की कमी का अधिकतम लाभ कैसे उठाया जाए।

(4) **दृढ़ता–** उद्यमिता में अक्सर विफलताओं और असफलताओं का सामना करना पड़ता है। बाधाओं पर काबू पाने और लक्ष्यों की प्राप्ति में लगे रहने के लिए एक लचीला रवैया विकसित करना महत्वपूर्ण है।

प्रश्न–6. व्यक्तित्व विकास हेतु जीवन कौशल विकास का प्रत्यय एवं इसकी आवश्यकता समझाइये।

उत्तर– जीवन कौशल का प्रत्यय एवं इसकी आवश्यकता– कौशल विकास छात्रों को आवश्यक जीवन कौशल से सुसज्जित करता है जो कक्षा या कार्यस्थल से कहीं आगे तक फैला देता है। इन जीवन कौशलों में प्रभावी संचार, समय प्रबंधन, नेतृत्व, टीम वर्क और भावनात्मक बुद्धिमत्ता शामिल है। जिन छात्रों के पास ये कौशल हैं वे वयस्क जीवन की जटिलताओं से निपटने, सार्थक रिश्ते बनाने और व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों जिम्मेदारियों को संभालने के लिए बेहतर रूप से तैयार हैं।

जीवन कौशल तथा वास्तविक दुनिया के लिए तैयारी–

(1) **संचार–** व्यक्तिगत सम्बन्धों, कार्यस्थल पर बातचीत और रोजमर्रा की जिंदगी में प्रभावी संचार महत्वपूर्ण है। जो छात्र मजबूत संचार कौशल विकसित करते हैं वे खुद को स्पष्ट रूप से व्यक्त कर सकते हैं और दूसरों के साथ बेहतर सम्बन्ध बना सकते हैं।

(2) **समय प्रबंधन–** समय एक सीमित संसाधन है, और प्रभावी समय प्रबंधन यह सुनिश्चित करता है कि छात्र कई जिम्मेदारियों को कुशलतापूर्वक निभा सकते हैं। यह कौशल शैक्षणिक सफलता और कार्य-जीवन सन्तुलन के लिए महत्वपूर्ण है।

(3) **भावनात्मक बुद्धिमत्ता–** भावनात्मक बुद्धिमत्ता में अपनी भावनाओं को पहचानना और प्रबंधित करना और दूसरों की भावनाओं को समझना और उसके साथ सहानुभूति रखना शामिल है। यह पारस्परिक सम्बन्धों को बढ़ाता है और छात्रों को सहानुभूति और चातुर्य के साथ सामाजिक स्थितियों से निपटने में मदद करता है।

(4) **नेतृत्व और टीम वर्क–** नेतृत्व कौशल कार्य, सामुदायिक भागीदारी और पाठ्येतर गतिविधियों सहित विभिन्न संदर्भों में मूल्यवान है। टीम वर्क कौशल छात्रों को सामान्य लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए दूसरों के साथ सामंजस्यपूर्ण ढंग से सहयोग करने में सक्षम बनाता है।

(5) **समस्या-समाधान–** जीवन अक्सर जटिल चुनौतियाँ प्रस्तुत करता है जिसके लिए समस्या-समाधान क्षमताओं की आवश्यकता होती है। इस कौशल को विकसित करने से छात्र व्यक्तिगत और व्यावसायिक चुनौतियों का प्रभावी ढंग से सामना करने में सक्षम होते हैं।

जीवन कौशल तथा शैक्षिक सफलता– कौशल विकास का शैक्षणिक सफलता का सकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है। जब छात्र कौशल-विकास गतिविधियों में संलग्न होते हैं, तो वे अपनी संज्ञानात्मक क्षमताओं, महत्वपूर्ण सोच कौशल और समस्या-समाधान क्षमताओं को बढ़ाते हैं। ये कौशल न केवल वास्तविक दुनिया के परिदृश्यों में बल्कि शैक्षणिक सेटिंग्स में भी मूल्यवान हैं। जो छात्र मजबूत विश्लेषणात्मक और संगठनात्मक कौशल विकसित करते हैं, वे अक्सर अपनी पढ़ाई में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए बेहतर ढंग से सुसज्जित होते हैं, जिससे शैक्षणिक प्रदर्शन में सुधार होता है।

कौशल विकास के शैक्षणिक लाभ–

(1) **उन्नत शिक्षण–** आलोचनात्मक सोच, समस्या-समाधान और प्रभावी अध्ययन तकनीक जैसे कौशल सीखने की प्रक्रिया को बढ़ाते हैं। जो छात्र इन कौशलों को विकसित करते हैं वे जटिल अवधारणाओं को अधिक आसानी से समझ सकते हैं।

(2) **बेहतर समय प्रबंधन–** पाठ्यक्रम, असाइनमेंट और पाठ्येतर गतिविधियों को सन्तुलित करने के लिए समय प्रबंधन कौशल आवश्यक है। प्रभावी समय प्रबंधन से अधिक केन्द्रित और उत्पादक अध्ययन सत्र होते हैं।

(3) **बेहतर स्मृति और अवधारणा–** स्मृति में सुधार और सूचना प्रतिधारण के लिए तकनीकें, जैसे कि स्मरणीय उपकरण और प्रभावी नोटिंग, परीक्षा के दौरान एक छात्र की जानकारी को याद करने की क्षमता को बढ़ाती हैं।

(4) **कुशल अनुसंधान और लेखन–** शिक्षा जगत में अनुसंधान और लेखन कौशल मौलिक हैं। इन क्षेत्रों में कौशल विकास के परिणामस्वरूप अच्छी तरह से संरचित, अच्छी तरह से शोध किए गए पेपर और प्रस्तुतियाँ मिलती हैं।

(5) **परीक्षण लेने का कौशल–** प्रभावी परीक्षण लेने की रणनीतियाँ जैसे परीक्षा के दौरान समय प्रबंधन और परीक्षण की चिंता को प्रबंधित करने की तकनीकें, शैक्षणिक प्रदर्शन कर महत्वपूर्ण प्रभाव डाल सकती हैं।

निष्कर्ष– अन्त में, कौशल विकास एक छात्र की व्यक्तिगत और व्यावसायिक सफलता की यात्रा का एक महत्वपूर्ण घटक है। यह समग्र विकास, रोजगार, अनुकूलन क्षमता, उद्यमशीलता, समस्या-समाधान क्षमताओं, आत्मविश्वास, जीवन कौशल और शैक्षणिक सफलता में योगदान देता है। जैसे-जैसे छात्र कौशल विकास को अपनाते हैं, वे खुद को प्रतिस्पर्धी दुनिया में आगे बढ़ने के लिए तैयार करते हैं। जहां बहुमुखी प्रतिभा और अनुकूलनशीलता को अत्यधिक महत्व दिया जाता है।

छात्रों को कौशल विकास में निवेश करने के लिए प्रोत्साहित करना उसके भविष्य में एक निवेश है, उन्हें उन उपकरणों से लैस करना है जिनकी उन्हें पूर्ण जीवन जीने और समाज में सार्थक योगदान देने के लिए आवश्यकता है। तेजी से बदलती दुनिया में, सीखने और अनुकूलन करने की क्षमता अपने आप में एक कौशल है, और इस क्षमता को बढ़ावा देकर, हम छात्रों को अपने भाग्य को आकार देने और अवसरों से भरे भविष्य को अपनाने के लिए सशक्त बनाते हैं। कौशल विकास का अर्थ केवल ज्ञान प्राप्त करना नहीं है, यह उन क्षमताओं

को निखारने के बारे में है जो छात्रों को उनके जीवन के हर पहलू में उत्कृष्टता प्राप्त करने में सक्षम बनाती हैं। शिक्षकों, सलाहकारों और माता-पिता के रूप में, जगली पीढ़ी के कुशल, अनुकूलनीय और आत्मविश्वासी व्यक्तियों का पोषण करने में हमारी महत्वपूर्ण भूमिका है जो हमारी दुनिया में सकारात्मक बदलाव लाएँगे।

प्रश्न–7. राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन क्या है? इसके क्या उद्देश्य हैं?

उत्तर– राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन– कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय कौशल भारत पहल के लिए जिम्मेदार है। इस पहल में शामिल हैं–

- राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन
- प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना।
- कौशल विकास और उद्यमिता के लिए राष्ट्रीय नीति 2015
- कौशल ऋण योजना।

उम्मीदवार राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन के बारे में विस्तृत जानकारी कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय की अधिकारिक वेबसाइट पर जान सकते हैं।

कौशल प्रशिक्षण से सम्बन्धित गतिविधियों के संदर्भ में विभिन्न क्षेत्रों और विभिन्न राज्यों में अभिसरण बनाने के लिए मिशन शुरू किया गया था। यह मिशन कौशल प्रयासों को समेकित और समन्वित करने के साथ-साथ बड़े पैमाने पर गुणवत्तापूर्ण कौशल हांसिल करने के लिए सभी क्षेत्रों में निर्णय लेने में तेजी लाएगा।

मिशन वक्तव्य– "भारत में कौशल विकास के प्रयासों को तेजी से बढ़ाना, एक अन्त-से-अन्त, परिणाम-केन्द्रित कार्यान्वयन ढाँचा बनाकर जो स्थायी आजीविका के लिए भारतीय नागरिकों की आकांक्षाओं के साथ एक अच्छी तरह से प्रशिक्षित कुशल कार्यबल के लिए नियोक्ताओं की मांगों को संरेखित करता है।"

राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन के उद्देश्य–

(1) राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क को लागू करना जो लम्बी अवधि के साथ-साथ अल्पकालिक प्रशिक्षण के अवसर प्रदान करेगा, जिससे उत्पादक रोजगार और कैरियर में सुधार होगा।

(2) उद्योग/नियोक्ता की मांग और कार्यबल के बीच सन्तुलन बनाए रखने के लिए ढांचे का उपयोग करना जिससे निर्धारित प्रशिक्षण के कारण स्थायी आजीविका प्राप्त होगी।

(3) उद्योग के असंगठित क्षेत्रों के कार्यबल को री-स्किलिंग और अप-स्किलिंग की सुविधाएँ प्रदान करना।

(4) राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के अनुसार उच्च गुणवत्ता वाले शिक्षण और बेंचमार्क संस्थानों के माध्यम से उच्च गुणवत्ता वाले प्रशिक्षण मानकों को सुनिश्चित करना जिसके परिणामस्वरूप अत्यधिक कुशल कार्यबल और वैश्विक नौकरों के अवसर मिलते हैं।

(5) केन्द्रित आउटरीच कार्यक्रमों और लक्षित कौशल विकास गतिविधियों के माध्यम से समाज के उपेक्षित और वंचित वर्गों का समर्थन करें।

(6) क्रेडिट हस्तान्तरण प्रणाली के माध्यम से व्यावसायिक प्रशिक्षण प्रणाली और औपचारिक शैक्षिक प्रणाली के बीच संक्रमण के लिए मार्ग सक्षम करना।

(7) एक राष्ट्रीय डेटाबेस बनाए रखना, जिसे श्रम बाजार सूचना प्रणाली के रूप में जाना जाता है, जो देश में कुशल कार्यबल की मांग और आपूर्ति के मिलान के लिए एक पोर्टल के रूप में कार्य करेगा–

(अ) एनएमआईएस, एक ओर, नागरिकों को देशभर में कौशल पहल पर महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करेगा।

(ब) दूसरी ओर, यह प्रत्येक भारतीय राज्य में चल रहे मौजूदा कौशल विकास कार्यक्रमों के प्रदर्शन की निगरानी के लिए एक मंच के रूप में भी काम करेगा।

एनएसडीएम के तहत उप–मिशन–

राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन के उप–मिशन

संस्थागत प्रशिक्षण	विदेशी रोजगार
आधारभूत संरचना	सतत आजीविका
अभिसरण	प्रशिक्षकों

सार्वजनिक दुनियादी ढांचे का लाभ उठाना

कौशल विकास को बढ़ावा देने के लिए सरकारी पहल–

(1) प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना (पीएमकेवीवाई)– इसका उद्देश्य भारत के युवाओं को मुफ्त कौशल प्रशिक्षण के अवसर प्रदान करना है।

(2) औद्योगिक मूल्य संवर्धन के लिए कौशल सुदृढ़ीकरण–स्ट्राइव– योजना का मुख्य फोकस आईटीआई के प्रदर्शन में सुधार करना है। यह योजना एक विश्व बैंक सहायता प्राप्त भारत सरकार परियोजना है जिसका उद्देश्य औद्योगिक प्रशिक्षण संस्थानों और प्रशिक्षुओं के माध्यम से प्रदान किए जाने वाले कौशल प्रशिक्षण की प्रासंगिकता और दक्षता में सुधार करना है।

(3) कौशल साथी परामर्श कार्यक्रम– एमएसडीई ने कौशल साथी कार्यक्रम भी लॉन्च किया, जिसका उद्देश्य कौशल भारत मिशन के तहत देश के युवाओं को विभिन्न पहलुओं पर संवेदनशील बनाना और कौशल विकास की आकांक्षा को बढ़ाना था।

(4) संकल्प– केन्द्र प्रायोजित योजना जो विश्व बैंक के सहयोग से है और अभिसरण और समन्वय के माध्यम से जिला–स्तरीय कौशल पारिस्थितिकी तंत्र पर केन्द्रित है।

(5) प्रधानमंत्री कौशल केन्द्र (पीएमकेके)– ये अत्याधुनिक मॉडल प्रशिक्षण केन्द्र है जिनकी परिकल्पना ऐसे बैंचमार्क संस्थान बनाने के लिए की गई है जो योग्यता–आधारित कौशल विकास प्रशिक्षण के लिए आकांक्षात्मक मूल्य प्रदर्शित करते हैं।

(6) औद्योगिक प्रशिक्षण केन्द्र (आईटीआई)– इसका उद्देश्य भारत में मौजूदा दीर्घकालिक प्रशिक्षण पारिस्थितिकी तंत्र का विस्तार और आधुनिकीकरण करना है।

(7) व्यावसायिक पाठ्यक्रमों की पेशकश और स्कूली छात्रों के लिए "कौशल में उत्कृष्टता के केन्द्र" विकसित करने के लिए सीबीएसई के साथ मिलकर काम करते हुए, एमएसडीई स्कूलों में उच्च–गुणवत्ता, प्रौद्योगिकी–उन्मुख कौशल कार्यक्रम पेश करेगा।

प्रश्न–8. सुनना अथवा श्रवण कौशल का क्या आशय है? श्रवण कौशल विकास की प्रमुख विधियों का वर्णन कीजिये।

उत्तर– सुनना अथवा श्रवण कौशल– श्रवण कौशल का आशय सही ढंग से सुनने की क्षमता है। बालक ध्वनियों को सुनते है और सुनकर अनुकरण करते हैं। श्रवण कौशल का विकास धीरे–धीरे होता है। श्रवण कौशल के विकास के लिये बच्चों में प्रारम्भ से ही सभी ध्वनियों को सुनकर उनमें विभेद करने का सामर्थ्य विकसित करना चाहिये। छात्रों में ध्यानपूर्वक सुनने की योग्यता का विकास किया जाना चाहिये। उनके समक्ष शिक्षक को आदर्श ध्वनियों का उच्चारण करना चाहिये। छात्रों में श्रोता के शिष्टाचार का पालन करने की आदत डालनी चाहिये। साथ ही छात्रों द्वारा निर्देशों को सुनकर उनका पालन कर सकने की योग्यता विकसित करना आवश्यक है। कहानियों, कविताओं, चुटकुले, वर्णन–वार्ताओं आदि सुनकर ज्ञानवृद्धि करने तथा मनोरंजन कर सकने की क्षमता का विकास श्रवण से ही सम्भव होगा। छात्रों में वक्ता के स्वर के कथन, प्रश्न, आश्चर्य, झिड़की आदि भावों को पहचान सकने की क्षमता भी विकसित होनी चाहिये तभी उसका श्रवण कौशल समुचित रूप से विकसित हो सकेगा। श्रवण कौशल के विकास एवं परिपक्वता की दृष्टि से व्यतिरेकी ध्वनियों को छात्रों द्वारा पहचानना नितान्त आवश्यक है।

श्रवण कौशल के विकास हेतु बच्चों को सुनने–बोलने की प्रक्रिया में सक्रिय रखना चाहिये। शिक्षक को कम व बच्चों को अधिक सुनने व बोलने का अवसर दिया जाना आवश्यक होता है।

अभिनय, बालगीत, चुटकुले, पहेलियाँ, सामूहिक वार्तालाप, रेडियो, टेप–रिकार्डर सुनकर, टेलीविजन देख और सुनकर, कहानी सुनकर, प्रश्नोत्तर कर, भाषण सुनकर आदि विभिन्न विधियों से बालको के श्रवण कौशल मे वृद्धि की जा सकती है। श्रवण कौशल ही शुद्ध उच्चारण और बोलने की पृष्ठभूमि तैयार करता है। सस्वर वाचन का, स्वरोच्चारण, कथन, अनुकरण, ध्वनि साम्य, यंत्र आदि विभिन्न श्रवण विधियों के द्वारा श्रवण कौशल का विकास किया जा सकता है। इस सबमें अभ्यास नितान्त आवश्यक है। अभ्यास क्रमबद्ध एवं सुनियोजित होना चाहिये। श्रेणीबद्ध आयोजन इसके लिये नितान्त आवश्यक एवं उपयुक्त रहता है। श्रवण कौशल विकास के लिये निम्नांकित विधियों का उपयोग किया जा सकता है–

(1) वार्तालाप– बालक का आपस में तथा बालकों का शिक्षक के साथ वार्तालाप करना।

(2) कहानी कथन– कहानी सुनना तथा स्वयं कहना। बालक शिक्षक से कहानी सुनकर बालक वापस में एक दूसरे को कहानी सुनाकर।

(3) कविता पाठ– गीत और समूह गान, शिक्षक द्वारा गाये जाने पर, बालकों द्वारा गाये जाने पर।

(4) शिक्षक या बालकों द्वारा अपने अनुभव, घटना, दृश्य, चित्र, यात्रा का वर्णन करना, सुनना और सुनाना।

(5) वाक्य रचना– उपयुक्त शब्दों का वाक्यों में प्रयोग, उनका सुनना बोलना यह प्रश्नोत्तर से भी संभव है।

(6) भाषण– मधुर वाणी में भाषण सुनने पर।

(7) अभिनय– अभिनय और उनमें बोले जाने वाले संवादों को सुनकर।

(8) रेडियो, टेप रिकार्डर, टी.व्ही. में प्रसारित कार्यक्रम सुनाने और देखने पर।

प्रश्न–9. श्रवण कौशल सम्बन्धी अभ्यास सामग्री का वर्णन कीजिये।

उत्तर– कक्षा में बातचीत सम्बन्धित अभ्यास–सामग्री–

1. **वार्तालाप–** मौखिक अभिव्यक्ति के अन्तर्गत सर्वप्रथम शिक्षक को चाहिये कि वह ऐसी व्यवस्था करे जिससे छात्र आपस में, शिक्षक से तथा कक्षा में परस्पर बातचीत या विचार-विमर्श करें। प्रारम्भिक स्थिति में शिक्षण के काल-खण्ड अलग रखे जा सकते हैं। इस सम्बन्ध में छात्र आपसी परिचय, किसी रोचक घटना, अपने घर एवं विद्यालय जिसके बारे में वे जानते हैं, आपस में वार्तालाप करें। परस्पर वार्तालाप से उनकी झिझक ही दूर नहीं होगी अपितु वे छोटे-छोटे वाक्यों में अपने विचारों को व्यक्त करना भी सीख जायेंगे।

वार्तालाप को किस ढंग से क्रमबद्ध रूप से प्रारम्भ किया जा सकता है इससे सम्बन्धित दो उदाहरण निम्नानुसार प्रस्तुत है–

(1) शिक्षक से छात्र का वार्तालाप–

प्रश्न (शिक्षक)	उत्तर (छात्र/बालक)
(i) आपका क्या नाम है ?	मेरा नाम सुमन है।
(ii) तुम्हारे पिता का क्या नाम है ?	मेरे पिता का नाम श्री शंकरलाल है।
(iii) तुम्हारा मकान किस मोहल्ले में है ?	मेरा मकान सुभाषगंज में है।
(iv) तुम्हारे कितने भाई-बहन हैं ?	मेरे दो भाई और तीन बहनें हैं।
(v) तुम्हारे पिता क्या करते हैं ?	मेरे पिता डॉक्टर हैं।
(vi) तुम किस कक्षा में पढ़ते हो ?	मैं दूसरी कक्षा में पढ़ता हूँ।
(vii) तुम्हारे विद्यालय का क्या नाम है ?	मेरे विद्यालय का नाम शासकीय प्राथमिक विद्यालय महाराजपुर है।
(viii) तुम्हारी शाला घर से कितनी दूर है ?	मेरी शाला घर से थोड़ी दूर है।

(2) छात्र साथी से वार्तालाप–

प्रश्न	उत्तर
1. राम, तुमने यह बस्ता कहाँ से खरीदा है ?	मैंने इसे आगरा से खरीदा है।
2. क्या मैं इसे देख सकता हूँ ?	देखो न! इसमें छोटी-छोटी चीजें रखी हैं। जरा सम्भालकर खोलना। गिरें नहीं।
3. अरे ! पेन तो बड़ा अच्छा है, इसे कहाँ से खरीदा था ?	यहीं बाजार से। गुलाब पेन हाउस के यहाँ अच्छे कलम मिलते हैं।
4. अरे ! यह कटर भी बढ़िया है, इसे कितने में खरीदा है ?	दो रुपये में।
5. क्या मेरे लिये भी एक कटर ला दोगे ?	हाँ क्यों नहीं, पैसे देना, कल ला दूँगा।

वार्तालाप के स्वाभाविक क्रम में पूर्व भाषा का ध्यान रखना आवश्यक नहीं है, किन्तु धीरे-धीरे बाद में इसमें सुधार हेतु सुझाव दिये जा सकते हैं। वैसे तो बच्चों के वाक्य छोटे, वाक्यांश-रूप होते हैं, किन्तु वार्तालाप में प्रश्न तथा उत्तर एक-एक वाक्य तक सीमित नहीं होंगे, वे क्रमशः बढ़ सकते हैं।

3. **वाक्य–रचना–** वाक्य-रचना के समुचित अभ्यास हेतु बच्चों को मौखिक और लिखित दोनों ही तरह के अभ्यास कराये जाने चाहिये। मौखिक अभ्यास हेतु निम्नांकित विधियों एवं तरीकों को अपनाया जा सकता है, जिससे बालक समुचित वाक्य-रचना कर अपने विचारों को ठीक-ठीक ढंग से व्यक्त करने में समर्थ बन सकें। जैसे–

(1) उपयुक्त शब्दों की पूर्ति कर वाक्य पूरा करना–

(i) नीम की पत्ती का स्वाद ..... होता है। (ii) ..... बरस रहा है।
(iii) चीनी ..... होती है। (iv) पके आम का रंग ..... होता है।
(v) माली बगीचे में .....। (vi) लुहार लोहे की ..... बनाता है।

(2) दिये गये शब्दों को सही जोड़कर वाक्य बनाओ–

(i) हम घर कल जायेंगे। (ii) लड़के खेल मैदान के में हैं।
(iii) वह छोटा मुझसे है। (iv) वह क्या है मूर्ख।

(3) इन जोड़ी के शब्दों का एक-एक वाक्य बनाओ–

(i) गाय दूध, (ii) घर सोना,
(iii) कॉपी लिखना, (iv) विद्यालय पढना।

(4) इन वाक्यों को सही करो–

(i) सूर्य पूर्व दिशा की ओर निकलता है। (ii) पके आम खट्टे होते हैं।
(iii) मालती किताव फाड़ दी। (iv) तुम घर जा।

उपर्युक्त उदाहरणों और प्रयोगों से प्राथमिक शाला के प्रारम्भिक स्तर के बच्चों को वाक्य-रचना का अभ्यास कराया जा सकता है।

(2) प्रश्नोत्तर– प्रत्येक बालक में जिज्ञासा होती है। उसकी जिज्ञासा को शान्त करने तथा उसे उत्सुक बनाकर ज्ञान देने की इस पद्धति को वर्तमान युग में सुकरात की देन माना गया है। छोटे-छोटे प्रश्नों से बालक को अनेक जानकारियाँ मिल जाती हैं या दी जा सकती हैं। साथ ही उसे भी यह सोचने का अवसर दिया जा सकता है कि वह भी अपनी जानकारियों से समुचित स्वरूप में ही क्रमबद्ध रूप में बोल सके। इससे, उसमें आत्मविश्वास जागृत होता है। उदाहरण के लिये, दूसरी कक्षा के किसी बालक से 'गाय' पर पाँच-दस वाक्य बोलने को कहा जाये तो सम्भव है वह न बोल पाये और यदि बोले भी तो उसमें क्रमबद्धता का अभाव हो सकता है,

किन्तु चित्र दिखाकर यदि प्रश्नों की सहायता से उसे बोलने को कहा जाये तो वह बोल सकेगा। जैसे- गाय का चित्र दिखाकर- प्रश्न करेंगे-

प्रश्न	उत्तर
यह क्या है?	यह चित्र है।
यह किसका चित्र है?	यह गाय का चित्र है।
गाय के कितने पैर हैं?	गाय के चार पैर हैं।
गाय के कितने थन हैं?	गाय के चार थन हैं।
गाय का रंग कैसा है?	गाय का रंग काला है।
गाय क्या खाती है?	गाय घास और भूसा खाती है।
गाय हमें क्या देती है?	गाय हमें दूध देती है।

इस प्रकार गाय के सम्बन्ध में और भी कई प्रश्न किये जा सकते हैं। इस कार्य के लिये यह कोई आवश्यक नहीं है कि शिक्षक ही प्रश्न पूछें। बालकों में से किसी एक से प्रश्न कराके दूसरे से उत्तर देने को कहा जा सकता है।

4. कहानी-कथन- बच्चों को कहानी सुनने का बड़ा शौक होता है। वे कहानी सुनने-सुनाने में बहुत रुचि लेते हैं। वे अपने किसी घर के सदस्य, परिचित, सम्बन्धी या साथी से यदि कहानी सुनते हैं तो उसे अन्य किसी परिचित, साथी या घर के सदस्य को प्रसन्नतापूर्वक सुनाते हैं। छोटी कक्षाओं में कहानी सुनाकर उसे उनसे सुनाने हेतु कहा जा सकता है। सुनी हुई कहानी को दुहरवाने के लिये कहानी का प्रारम्भ बताकर उसे पूरा करने का अभ्यास कराया जा सकता है। जैसे- 'एक दिन बबलू अपने मामा के गाँव गया। उसके मामा के गाँव के पास एक घना जंगल था। जंगल में शेर रहता था। शेर रोजाना गाँव में आता था। वह गाँव के पशुओं को खा जाता था।.....।' इस कहानी के शेष भाग को बालक पूरा करेंगे क्योंकि वे एक बार सुन चुके हैं। बालकों को कही गई कहानी के ही अनुरूप किसी अन्य कहानी को कहने हेतु भी कहा जा सकता है। कहानी की तरह अनुभव कथन को भी सुनाया जा सकता है तथा उन्हें भी बालकों द्वारा दोहरवाने की प्रक्रिया कराई जा सकती है। अनुभव कथन घटना-प्रधान होते हैं। बालकों को भी घटना के आधार पर अनुभव कथन प्रस्तुत करने हेतु प्रेरित किया जा सकता है।

5. घटना वर्णन- कहानी की तरह आँखों देखी घटना का वर्णन बालकों को सुनाया जा सकता है। घटना का वर्णन छोटे-छोटे वाक्यों में किया जा सकता है। बालकों को भी किसी सुनी-सुनाई घटना का वर्णन करने हेतु कहा जा सकता है। उन्हें देखी गयी घटनाओं का भी वर्णन स्वयं करने हेतु प्रेरित किया जा सकता है। शिक्षक अपने जीवन की कई घटनायें बच्चों को सुनाता है और बालकों को प्रेरित करता है कि वे भी अपनी स्मृति पर जोर डालकर अपने अतीत के विभिन्न प्रसंगों को सजीव व रोचक ढंग से सुनायें।

6. दृश्य वर्णन- भाषा को विभिन्न संदर्भों में सजीव तथा रोचक बनाने के लिये अब निश्चित आधार से पृथक कल्पना की बात करने का भी अवसर दिया जाता है। इसके लिये किसी दृश्य विशेष को प्रस्तुत कर उसके सम्बन्ध में अपने स्वतंत्र विचार व्यक्त करने को कहा जा सकता है, जैसे- छोटी कक्षाओं में किसी मेले के दृश्य को बताकर बालक को मेले का

वर्णन कहने को कहा जाय। मेले में बालकों के जो आकर्षण के विषय होते हैं, वह उन पर विस्तार से अपने मन से भी बोल सकता है। जो कुछ भी उसने देखा है उसका वर्णन कर सकता है। जैसे- खिलौने की दुकानों पर किस-किस प्रकार के खिलौने होते हैं, उनका वर्णन छोटे-छोटे वाक्यों में कर सकता है। खेल-तमाशों के सम्बन्ध में भी वह इसी प्रकार अनेक बातें कह सकता है। अतः उसे इस ओर प्रेरित किया जाना चाहिये। बड़ी कक्षाओं के लिये भी इसे मौखिक अभिव्यक्ति के साधन के रूप में विचारणीय माना जा सकता है, जैसे शपथ-ग्रहण समारोह का दृश्य आदि।

7. यात्रा-वर्णन- यात्रा विवरण प्रस्तुत करने हेतु भी बालकों को समुचित रूप-रेखा दी जा सकती है। यात्रा की अविस्मरणीय घटनायें और उसके महत्वपूर्ण अनुभवों का वर्णन भी किया जा सकता है। बड़ी कक्षाओं के बालकों को इस प्रकार यात्रा के विवरण को क्रमबद्ध तथा रोचक ढंग से प्रस्तुत करने का अवसर भी दिया जा सकता है। यात्रा-वर्णन की रूपरेखा भी दी जा सकती है जिसमें यात्रा करने का विचार क्यों जागृत हुआ? यात्रा के लिये क्या-क्या तैयारियाँ की गईं? यात्रा के लिये चुना गया साधन? यात्रा में सहयोगी कौन-कौन थे? यात्रा की घटनायें, अनुभव, लाभ, उपयोगिता आदि का भी वर्णन किया जा सकता है।

8. काव्य-पाठ- छोटी कक्षाओं के बालकों में गीत व कविता आदि को पढ़ने तथा याद करने में बड़ी रुचि होती है। बड़ी कक्षाओं के बालकों में यह रुचि देखी जाती है। बालक क्रियात्मक गीतों, समूहगानों में अधिक रुचि लेते हैं। पशु-पक्षी मोटर, रेल, चोर, सिपाही के क्रियात्मक गीत उन्हें अच्छे लगते हैं। जैसे-

आओ भाई खेलें खेल, अब चलती है अपनी रेल।
आलू कचालू कहाँ गये थे,
सब्जी की डलिया में सो रहे थे।
बन्दर मामा पहन पाजामा....

इन गीतों के द्वारा बच्चे खेल खेलते हुये भाषा सीखते हैं। वे खेल-खेल में ही बहुत-सी उपयोगी बातें सीख लेते हैं। गीत बड़े उपयोगी होते हैं। बच्चे गीतों में मस्त रहने के कारण कार्य की थकावट का ध्यान नहीं रखते। उनमें कार्य करने की सुरुचि उत्पन्न होती है। स्वयं कार्य भी रोचक बन जाता है। तत्सम्बन्धी गीतों से कार्य-प्रणाली भी हृदय में समा जाती है। अनेक कवितायें, नीति सम्बन्धी काव्य कथन, प्रार्थनायें आदि बच्चों को सहज में याद रहते हैं। इस प्रकार स्पष्ट है कि बच्चे कवितायें, गीत, एकल और सामूहिक-गान के रूप में गाने में रुचि लेते हैं। अतः शिक्षक को अच्छी कविताओं का चुनाव कर उन्हें छात्रों को गवाने का अभ्यास कराना चाहिये। बालकों को भी अच्छे गीत, कवितायें, समूहगान आदि का चयन करने का अवसर देना चाहिये।

प्रश्न-10. बोलना अथवा वाचन-कौशल विकसित करने के लिये किन-किन रूपों का प्रयोग किया जाता है? संक्षेप में लिखिये।

उत्तर– बोलना अथवा वाचन–कौशल– भाषा–शिक्षण में वाचन–कौशल विकसित करने के लिये निम्नलिखित रूपों या विधियों का प्रयोग किया जाता है–

(1) स्वरोच्चारण प्रविधि– इसमें बालक को सस्वर वाचन के पर्याप्त अवसर मिलते है और वह शुद्ध वाचन का निरन्तर अभ्यास करता है। शिक्षक आदर्श वाचन करता है। वह वाचन करते समय समझता भी है और अर्थ ग्रहण करता है। वह उचित आरोह–अवरोह से स्पष्ट अक्षरों और शब्दों का सही उच्चारण करता है।

(2) कथन एवं वर्णन प्रविधि– सस्वर वाचन के विकास के लिये शिक्षक कथन एवं वर्णन–प्रविधि का उपयोग करते हैं। शिक्षक द्वारा किसी घटना या अनुभव के वर्णन अथवा यात्रा, दृश्य आदि के वर्णन से सम्बन्धित रचनाओं का सस्वर वाचन किया जाता है। भाषा के विभिन्न संदर्भों में कथन एवं वर्णन को रोचक बनाने के लिये सरस, सुबोध एवं स्तर अनुरूप पाठ्यसामग्री का रूप दिया जाता है। इसमें वे सभी बातें सम्मिलित की जाती हैं जो छात्रों को मनोरंजक और रोचक लगें। छात्र लिखित वस्तु के प्रवाहयुक्त, भावपूर्ण, शुद्ध एवं स्पष्ट उच्चारण करने का कौशल शनैः–शनैः विकसित करने में समर्थ बनते हैं।

(3) अनुकरण प्रविधि– शिक्षक स्वयं वाचन सामग्री को उचित आरोह अवरोह के साथ प्रभावशाली ढंग से छात्रों के समक्ष पढ़ेगा। छात्र ध्यानपूर्वक सुनेंगे। बाद में शिक्षक का अनुकरण करने हेतु छात्र बारी–बारी से पढ़ेंगे। वह पुनः वाचन कर त्रुटियों को दूर करने हेतु प्रयास करेगा।

(4) ध्वनि साम्य प्रविधि– छात्र उच्चारण स्थान का गलत प्रयोग करते हैं अतः उन्हें ध्वनि यंत्र का चित्र दिखाकर सही–सही उच्चारण–स्थल की जानकारी देनी चाहिये। इस हेतु उनको ग्रामोफोन व लिग्वाफोन के रिकार्ड व टेपरिकार्ड सुनाये जा सकते हैं। हिन्दी की विशेष ध्वनियों जिनमें उच्चारण दोष होने की सम्भावनायें होती हैं उनका ध्वनि साम्य प्रविधि से विशेष अभ्यास कराया जा सकता है।

प्रारम्भ में छोटी कक्षाओं के बच्चों को समान ध्वनि देने वाले अक्षरों, शब्दों, पदों और वाक्यों का ध्वनि साम्य के आधार पर सस्वर वाचन कराया जाना चाहिये। इसके बाद अनुस्वार, अनुनासिक, संयुक्ताक्षरयुक्त ध्वनियों वाले शब्दों का वाचन अभ्यास कराया जाना चाहिये। जैसे– घर, हर, पर, वन, बन, तन, मन, धन, काम, दाम, अपन, तपन। कंगन–कङ्गन, चंचल–चञ्चल, मुंडन–मुण्डन, चंदन–चन्दन, कंपन–कम्पन, घंटा–घण्टा, टंटा, गंगा, नंगा, दाँत, पाँच, आँव, चाँद, काँटा, आँख, फाँस, अच्छा, बच्चा, कच्चा, रक्त, भक्त आदि।

(5) भाषा शिक्षण : यंत्र प्रविधि– भाषा शिक्षण में सस्वर वाचन कौशल के विकास हेतु भाषा के यांत्रिक पक्ष- वर्ण, वर्तनी, उच्चारण, विराम–चिह्नों का प्रयोग, सम्यक् प्रवाह, बलाघात, अनुतान, उच्चता, दीर्घता आदि पर विशेष ध्यान दिया जाता है। इसके लिये यंत्र प्रविधि का प्रयोग अनुकरण एवं अभ्यास हेतु किया जाता है।

भाषा शिक्षण में आदर्श वाचन पाठ को टेप–रिकार्डर में रिकार्ड कर सुनवाया जाता है। इसके अलावा रेडियो और टेलीविजन द्वारा भी ऐसे कार्यक्रम प्रसारित होते हैं, शिक्षक उन्हें भी छात्रों को सुनवा सकते हैं और उनके अनुरूप वाचन अभ्यास कराकर भाषा कौशल

सुधारने और विकसित करने का प्रयास कर सकते है। यंत्र–प्रविधि द्वारा यंत्रों की सहायता से भाषा शिक्षण को बोधगम्य, सुगम, रोचक तथा अनुकरणीय बनाया जाता है।

प्रश्न– 11. कक्षा में सुनने–बोलने के मौके कैसे उपलब्ध करवाये जा सकते हैं?

अथवा

वार्तालाप और व्याख्यान का भाषा के विकास में भाषायी कौशल के रूप में क्या महत्व और योगदान है? समझाइये।

अथवा

भाषण कौशल के रूप में वार्तालाप व व्याख्यान का भाषायी कौशल विकास में क्या योगदान और महत्व है?

उत्तर– कक्षा में सुनने–बोलने के मौके– बालकों में बोलने के प्रति रुचि तथा साहस जगाने का प्रयास आरम्भिक कक्षाओं से ही होना चाहिये। भाषण–कला में विचार प्रवाह, शैली तथा शब्दों का चुनाव अत्यन्त महत्वपूर्ण होता है। कभी–कभी विद्वान और काफी जानकार वक्ता भी समाज को अपने विचारों से प्रभावित नहीं कर पाता, क्योंकि उसके पास शब्द और भाव होते हैं, शैली नहीं होती। भाषण पूर्णतः एक कला है, इसका शनैः–शनैः विकास होता है। विद्यालय में विभिन्न साहित्यिक और सांस्कृतिक कार्यक्रम होते है। इन कार्यक्रमों के माध्यम से बालकों में भाषण कला के प्रति रुचि जगाई जा सकती है। भाषण कौशल के माध्यम से विचारों को समाज तक पहुँचाया जा सकता है। बालकों में इस बात का बोध कराया जाना चाहिये कि वे अपने भाषण कौशल द्वारा उस स्थिति को बनाये रखें जिससे कि उनको तात्कालिक बुद्धि का परिचय मिले। विद्यालयों में वार्तालाप, गोष्ठी, तात्कालिक भाषण प्रतियोगिताओं, वाद–विवाद प्रतियोगिताओं के माध्यम से भाषण कौशल की कला व शैली का अभ्यास कराया जा सकता है।

भाषण कौशल के विकासक्रम में वक्ता उतार–उढाव, स्वराघात–बलाघात का सहारा लेकर अपनी बात को ओजस्वी और प्रभावशाली ढंग से कहता है। वह विभिन्न मुद्दों, तथ्यों पर जोर देता है तथा अपने स्पष्ट विचार, भाषा–शैली से श्रोताओं को प्रभावित करता है। ये सभी बातें बालकों को बताई जानी चाहिये तथा तत्सम्बन्धी अभ्यास भी कराना चाहिये। बालकों को यह बात भी भलीभांति बता देनी चाहिये कि इसमें विषयान्तर की स्थिति, कठिन शब्दों की भरमार तथा उसका अधिक लम्बा होना अच्छा नहीं होता, अतः इस दोष से उन्हें बचने का प्रयास करना चाहिये।

(क) भाषण के रूप : वार्तालाप– व्याख्यान–

वार्तालाप– सामान्यतः भाषिक व्यवहार में कम–से–कम दो व्यक्ति होते हैं– एक वक्ता (संबोधक) और दूसरा श्रोता (सम्बोधित)। इन्हीं दो के बीच भाषा के माध्यम से विचारों का आदान–प्रदान होता है। वार्तालाप में दो से अधिक लोग भी सम्मिलित हो सकते हैं।

वार्तालाप की विशेषतायें–

(i) इसमें वार्तालाप (संलाप) का वक्ता उत्तम पुरुष एकवचन में होता है और श्रोता मध्यम पुरुष। यह स्थिति परिवर्तित भी होगी, क्योंकि वक्ता के कथन का उत्तर देते समय पहले जो श्रोता था अब वक्ता होगा और जो पहले वक्ता था वह अब श्रोता होगा। जैसे–

– मैं नहीं जानती, पर कुछ है इस घर की हवा में जो दम घोंटता है।
– पर क्या ?
– जानती तो दूर करने का अवश्य प्रयत्न करती।
– इसीलिये बाहर ही बाहर रहती हो, रहना चाहती हो ?
– शायद।

(ii) वार्तालाप में भाग लेने वालों में माध्यम रूप में एक ही भाषा होनी चाहिये और उसकी समान जानकारी भी आवश्यक है। जिस भाषा में वक्ता और श्रोता वार्तालाप कर रहे है उसकी नियम व्यवस्था से दोनों का (या सभी का) सुपरिचित होना आवश्यक है।

(iii) वार्तालाप में भाग लेने वालों के अनुभवों में कुछ समानता भी होनी चाहिये। अत्यधिक अन्तर होने पर संवाद की स्थिति नहीं बन पायेगी।

(iv) वार्ता में सरल, संयुक्त, मिश्रित वाक्यों के अलावा एकार्थी वाक्य भी हो सकते है और व्यंग्य भी हो सकते हैं, पर इसमें भाषा-संरचना सुस्पष्ट तथा कथ्य को सम्पूर्ण रूप से प्रस्तुत करने में सक्षम होनी चाहिये।

(v) कभी-कभी वार्तालाप में भी वाक्य अधूरे हो सकते हैं, किन्तु वार्तालाप का संदर्भ उसके आशय को स्पष्ट कर देता है।

(vi) वार्तालाप दो तरह के होते हैं, (i) गत्यात्मक- इसमें वक्ता और श्रोता समान रूप से भागीदार होते हैं। (ii) स्थिर- इसमें वक्ता अपनी बात कहता है, श्रोता मात्र मूक श्रोता होता है। वह 'हाँ' या 'न' में अपनी सहमति जता देता है। वार्तालाप का यह रूप भाषण व शिक्षण का होता है।

बालकों में दोनों प्रकार के वार्तालाप की क्षमताओं और कौशल का विकास किया जाना चाहिये। उन्हें ऐसे अवसर दिये जाने चाहिये कि वे वार्तालाप कर सकें और उसका विकास भी। शिक्षक को एक अच्छे पथ-प्रदर्शक व सहयोगी की भूमिका निर्वाह करनी चाहिये।

व्याख्यान– इसमें कम-से-कम एक वक्ता होता है और सैंकड़ों, हजारों, लाखों श्रोता। वक्ता अपने विचारों, संदेश और उद्देश्य प्रधान कथनों को श्रोता तक अपनी भाषण-शैली से पहुँचाता है। वह तथ्यों को क्रमशः उजागर करता है तथा उसके द्वारा कही गई बात पर विचार करने, मनन, चिन्तन और अनुसरण करने की अपील करता है। वह निःसंकोच, विवेक एवं तर्कपूर्ण भाषाशैली में तथ्यों का रहस्योद्घाटन करता है तथा ऐसी स्थिति उत्पन्न करता है कि उसकी व्याख्या से श्रोतागण अवश्य ही सहमति व्यक्त करें। व्याख्यान में वक्ता के कथन प्रधान एवं महत्वपूर्ण होते हैं तथा श्रोता की प्रतिक्रिया गौण रहती है। व्याख्यान शिक्षक, नेतागण राजनीतिज्ञ, विचारक, दार्शनिक, समाज सुधारक, सन्त, महात्मा देते हैं। प्रत्येक की शैली में अन्तर होता है। दार्शनिकों, सन्तों और महात्माओं की व्याख्यान शैली आत्मीय और विनम्र होती है। महाविद्यालय एवं विश्वविद्यालय के शिक्षकों की व्याख्यान शैली शिक्षण-शैली होती है।

व्याख्यान पूर्णतः एक कला है। इसका विकास शनैः-शनैः होता है। विद्यालय में समय-समय पर विभिन्न साहित्यिक, सांस्कृतिक व सामाजिक कार्यक्रमों का आयोजन कर उनके माध्यम से बालकों में व्याख्यान कलाशैली के प्रति रुचि जागृत की जा सकती है। सभाओं,

समितियों, परिषदों तथा मंचीय व्याख्यान शैली की परम्पराओं, नियमों, विधियों का विभेद करते हुये छात्रों को समुचित मार्गदर्शन भी दिया जा सकता है। चूंकि व्याख्यान में संदर्भ और संस्मरणों का उपयोग प्रभावशाली तत्वों के रूप में होता है इसलिये छात्रों को भी इस बात से भलीभाँति अवगत कराया जाना चाहिये कि वे अपने समय, संदर्भ एवं स्थान विशेष की परिस्थितियों के अनुरूप अपने व्याख्यान में उस स्थिति को भी बनायें जिससे कि उनकी तात्कालिक बुद्धि का परिचय मिले। विद्यालय में तात्कालिक भाषण प्रतियोगिता, वाद-विवाद प्रतियोगिताओं के आयोजन से उन सभी बातों का अभ्यास कराया जाता है जो व्याख्यान की कला और शैली के लिये आवश्यक हैं।

प्रश्न–12. जीवन में वाक्–कौशल में सटीकता या धारा–प्रवाहिता उपयोगी क्यों है? इस कला के विकास के लिये कुछ उपाय सुझाइये।

अथवा

अभिव्यक्ति की कला के विकास के प्रमुख तत्वों का संक्षेप में वर्णन कीजिये।

उत्तर– वाक्–कौशल में सटीकता या धारा–प्रवाहिता– धारा प्रवाहिता विकास के प्रमुख तत्व- मानक भाषा का प्रयोग, स्पष्टता और गतिशीलता, क्रमबद्धता, प्रभावोत्पादक, मुहावरेदार भाषा का प्रयोग, शिष्टाचारानुसार भाषा का प्रयोग है। इनका संक्षेप में उल्लेख निम्नानुसार किया जा सकता है–

(i) मानक भाषा– भाषा में उच्चारण और वर्तनी स्तर पर समरूपता का विधान मानक भाषा का स्वरूप निर्धारित करता है। ध्वनियों के विषम उच्चारणों के स्थान पर विविध लिपि प्रतीकों में से एक को मान्यता देकर सर्वत्र समानरूप से उस एक मान्य रूप का प्रयोग, वर्तनी के नियमों को स्पष्ट करके वर्तनी की एक ही रीति को मान्यता देकर शब्दों की वर्तनी में समरूपता का विधान करना, वाक्य स्तर पर विविधता के व्यवहार का निषेध करना, समाज में प्रचलित सर्वमान्य शब्दावली को अनुकूलन के माध्यम से ग्रहण करना आदि के बाद जो भाषा का स्वरूप निर्मित होता है वह मानक भाषा कहलाता है। जैसे- 'मुझको कमीजें खरीदना है।' यह वाक्य अमानक है जबकि 'मुझे कमीजें खरीदनी हैं।' यह वाक्य मानक है।

(ii) स्पष्टता और गतिशीलता– अभिव्यक्ति कला के विकास के तत्वों के रूप में अभिव्यक्ति के लिये विषय-वस्तु की स्पष्टता और गतिशीलता बहुत आवश्यक है। सामान्यतया इस दृष्टि से वक्ता की भाषा सरल, स्पष्ट एवं अभिधामूलक होनी चाहिये। इसमें द्वयर्थक शब्दों, पदों एवं वाक्यों का प्रयोग नहीं होना चाहिये। स्पष्ट तथ्य, स्पष्ट कथन और स्पष्ट भाषा अभिव्यक्ति को गतिशीलता प्रदान करते हैं।

(iii) क्रमबद्धता– क्रमबद्धता का आशय भाव या विचारों को वक्ता द्वारा एक के बाद दूसरे क्रम से इस प्रकार प्रस्तुत करने से है जिसमें मूल भाव और विचार की सम्बद्धता अन्य उपविचारों से बनी रहे। उदाहरण के लिये, यदि वक्ता कश्मीर समस्या के तथ्यों व कारणों पर अपने विचार व्यक्त कर रहा है तो उसे ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य में क्रमशः प्रस्तुत करना चाहिये। बीच में अनायास किसी अन्य समस्या के तथ्यों और कारणों का समावेश कर क्रमबद्धता नहीं भंग करनी चाहिये।

(iv) प्रभावोत्पादकता– वक्ता जो कुछ भी श्रोताओं के समक्ष कह रहा है उसमें भले ही कितने महत्वपूर्ण विचार, तथ्य, तर्क क्यों न हों वे प्रभाव की दृष्टि से निरर्थक सिद्ध होंगे यदि उनमें प्रभावोत्पादकता का तत्व विद्यमान नहीं होगा। प्रभावोत्पादकता के अभाव में वक्ता अपने व्याख्यान या अभिव्यक्ति के मूल उद्देश्य को प्राप्त नहीं कर सकेगा। अतः वक्ता को प्रभावोत्पादकता की दृष्टि से सुमधुर वाणी, ओजस्वी वाणी, बलाघात, अनुतान, उच्चता और सम्यक् प्रवाह का सहारा लेकर अपनी अभिव्यक्ति को सरस तथा प्रभावपूर्ण बनाने का यत्न करना पड़ता है।

(v) मुहावरेदार भाषा का प्रयोग– अभिव्यक्ति की वह सुसंगत इकाई (=कथन-बंध) मुहावरा कहलाती है जो व्याकरणिक एवं तार्किक संरचना से पृथक प्रकार की संरचना होती है और चमत्कृत करने वाला अर्थ देती है। जैसे- 'बगलें झाँकना', 'कच्चा चिट्ठा खोलना', 'लाल-पीला होना', 'तूती बोलना' आदि। मुहावरे चमत्कृत करने वाला अर्थ देते हैं क्योंकि उनका मूलार्थ न लिया जाकर व्यंग्यार्थ ग्रहण किया जाता है। मुहावरे अभिव्यक्ति कला को विकसित ही नहीं करते अपितु भाषा को जानदार और शानदार भी बनाते हैं।

(vi) शिष्टाचारानुसार भाषा का प्रयोग– शिष्टाचार जीवन का महत्वपूर्ण अंग है। यह एक सुसंस्कार है जो मनुष्य को सभ्य, शिष्ट और मानवीय स्वरूप प्रदान करता है। भले ही इसमें औपचारिकता अधिक और आत्मीयता कम हो, फिर भी शिष्टाचार का अपना महत्व है। भाषा में शिष्टाचार की अपनी महिमा है। वास्तव में मनुष्य शिष्ट प्राणी है, विनम्रता में उसका शिष्टाचार और सभ्यता प्रकट होती है। परिणामतः प्रत्येक भाषा में ऐसे शब्द, ऐसे वाक्यांश विकसित हो जाते हैं जो वक्ता की शिष्टता को व्यक्त करते हैं। वक्ता अपने व्याख्यान की शुरूआत सम्बोधन से करता है। सम्बोधन में उसे शिष्टाचार का पालन करते हुये शिष्टाचारानुसार भाषा का प्रयोग करना पड़ता है। 'प्रिय भाईयो और बहनो', 'श्रीमान्', 'आदरणीय अध्यक्ष या सभापति महोदय', 'माननीय अध्यक्ष', 'गुरुदेव', 'सज्जनवृन्दों', 'देवी जी', 'मान्य सदस्य' आदि प्रयुक्त किये जाते हैं।

प्रश्न–13. भाषण–कौशल के विकास के लिये आप किन–किन सहशैक्षणिक विधियों का उपयोग करते हैं? संक्षेप में लिखिये।

अथवा

भाषण–कौशल के विकास की कौन–कौन सी प्रमुख विधियाँ हैं? अनुकरण–विधि का वर्णन कीजिये।

उत्तर– सहशैक्षणिक विधियों– भाषण–कौशल के विकास हेतु निम्नलिखित विधियों का उपयोग किया जाता है–

(1) अनुकरण एवं अभ्यास-विधि (2) क्लिष्ट व्यंजनों का उच्चारण-अभ्यास, (3) कहानी-कथन वर्णन, (4) अन्त्याक्षरी, (5) वाद-विवाद, (6) पहेलियाँ तथा चुटकुले सुनाना। प्रत्येक का संक्षिप्त वर्णन निम्नानुसार है–

(1) अनुकरण एवं अभ्यास–विधि– मनोविज्ञान के अनुसार बालक में सर्वप्रथम अनुकरण तदनन्तर अन्वेषण की प्रवृत्ति को जाग्रत करना चाहिये। बालक के भविष्य के अन्वेषण पूर्व के अनुकरणों पर आधारित होते हैं। इसी कारण से योग्य शिक्षक के सम्पर्क में

आकर छात्र में अनेक अच्छे गुणों का विकास स्वतः होने लगता है, जबकि अयोग्य शिक्षक के सम्पर्क का परिणाम ठीक इसके विपरीत होता है। यही कारण है कि शिक्षक का व्यक्तित्व प्रभावशील होना चाहिये।

शिक्षक के भाषण का स्वर स्पष्ट, मधुर तथा ओजपूर्ण होना चाहिये। शिक्षक की भाषा में प्रभाव तथा प्रवाह अनिवार्य रूप से होना चाहिये। उसकी भाषा शुद्ध, मधुर, प्रभावोत्पादक, आकर्षक, चमत्कारयुक्त, मुहावरेदार, देश व काल के अनुसार तथा उद्देश्य से युक्त होनी चाहिये। भाषा में एक ऐसा आकर्षण होना चाहिये कि छात्र कक्षा की चारदीवारी में ही कहीं खो जायें और अनुकरण करने के लिये लालायित हो जायें।

(2) क्लिष्ट व्यंजनों का उच्चारण अभ्यास–विधि– कुशल शिक्षक को प्रारम्भ से ही बालकों को क्लिष्ट व्यंजनों के उच्चारण का अभ्यास कराना चाहिये।

(3) कहानी–कथन वर्णन विधि– कहानी-कथन के माध्यम से बालक के मस्तिष्क और मन को आकर्षित करके उसे स्पष्ट एवं तर्कसंगत ढंग से सोचने के लिये प्रेरित किया जाता है। इससे उनके दिल से झिझक और संकोच दूर होता है और उनमें भाषण-कौशल का स्वाभाविक रूप से विकास होने लगता है। कहानियों में लगभग 70% उपदेश निहित रहता है, जिससे मनोरंजन के साथ-साथ बालकों में नैतिकता का भी विकास किया जा सकता है ।

(4) अन्त्याक्षरी विधि– अन्त्याक्षरी प्रतियोगिता का एक विधि के रूप में उपयोग किया जा सकता है। इसमें प्रतियोगियों को दो वर्गों में विभाजित करके कविताओं, गीतों, चौपाइयों, शब्दों आदि की अन्त्याक्षरी प्रतियोगिता करायी जा सकती है। इससे बालक की स्मरण-शक्ति, चिन्तन-शक्ति, तर्क-शक्ति शुद्धोच्चारण की क्षमता आदि का विकास होता है।

(5) वाद–विवाद– वाद-विवाद प्रतियोगिता बालक के मानस द्वार को खोलने की कुंजी है। इससे उनमें अध्ययन तथा चिन्तन का अभ्यास होता है और तर्क की भावना को प्रोत्साहन मिलता है। बालक अपने विचारों को सुसंगठित एवं सुव्यवस्थित रूप में व्यक्त करने में समर्थ बनता है। इसमें भाग लेने वाले निर्धारित विषय के पक्ष एवं विपक्ष में अपने विचारों को तार्किक ढंग से प्रस्तुत करते हैं। मौखिक अभिव्यक्ति के साथ-साथ बालकों की कल्पना शक्ति एवं तर्कपूर्ण विचार-शक्ति का यथेष्ट विकास होता है। यह विधि छोटे स्तर के बालकों के लिये विशेष रूप से उपयुक्त है।

(6) पहेलियाँ तथा चुटकुले सुनाना– बालकों की कौतूहल वृत्ति, जिज्ञासा और मनोरंजन के लिये उन्हें पहेलियाँ तथा चुटकुले सुनाना चाहिये। इससे वे तल्लीन होकर अध्ययन के लिये तत्पर होंगे। यह कार्य स्तरानुकूल किया जाना चाहिये। छात्र भी स्वयं इस कार्य से प्रेरणा लेकर अपने भाषण-कौशल का विकास कर सकते हैं।

प्रश्न–14. सम्प्रेषण की परिभाषा दीजिये। इसकी प्रकृति एवं उद्देश्यों का वर्णन कीजिये।

अथवा

संचार का अर्थ बताते हुये, उसके उद्देश्य एवं प्रकृति का वर्णन कीजिये।

अथवा

व्यावसायिक सम्प्रेषण से आप क्या समझते हैं? इसके आवश्यक तत्व एवं इसकी प्रकृति समझाइये।

उत्तर– सम्प्रेषण अथवा संचार से आशय– सामान्य भाषा में सम्प्रेषण अथवा संचार का आशय उस विचार-विमर्श से है, जो किन्हीं दो प्राणियों के बीच किसी सूचना अथवा जानकारी के लिये होता है। जन्म के साथ ही व्यक्ति की सम्प्रेषण क्रिया आरम्भ हो जाती है। यदि हम यह कहे कि मनुष्य की उत्पत्ति सम्प्रेषण अथवा संचार के द्वारा हुई है, तो अतिश्योक्ति न होगी। सम्प्रेषण का अंग्रेजी शब्द Communication है। यह लैटिन शब्द 'Communico' से बना है जिसका आशय है, आपस में बाँटना अथवा वस्तु में साझा करना। इसलिये सम्प्रेषण दो तरफा प्रक्रिया है।

मानव विकास यात्रा के साथ-साथ सम्प्रेषण का स्वरूप एवं प्रकार बदलता गया। व्यक्ति की असीमित आवश्यकताओं ने सम्प्रेषण की आवश्यकता को उत्पन्न किया। प्राचीन सूचना सम्प्रेषण माध्यमों- लकड़ी एवं पत्तों के प्रयोग से लेकर भाषा, लिपि, प्रिंटिंग प्रेस, रेडियो, फिल्म, दूरभाष, दूरदर्शन, सैटेलाइट अथवा उपग्रह, इण्टरनेट एवं मोबाइल तक का सफर मानव की असीमित आवश्यकता का ही परिणाम है।

सम्प्रेषण किसी भी व्यवसाय का जीवन है। सम्प्रेषण किसी भी व्यक्ति को किसी संगठन में बनाये रख सकता है एवं बाहर कर सकता है। इसका प्रमुख कारण यह है कि सम्प्रेषण किसी भी सगठन की आन्तरिक एवं बाह्य गतिविधियों की सूचना प्रदान करता है, जो उस संगठन के हित अथवा अहित में होती हैं। किन्हीं भी व्यावसायिक उद्देश्यों को संगठन के सामूहिक प्रयासों के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है, क्योंकि सम्प्रेषण में व्यक्तियों के मध्य तथ्यों, विचारों, अभिमतों अथवा मनोभावों का विनिमय होता है।

आधुनिक विश्व में निरन्तर प्रगतिशील व्यावसायिक परिवेश में सम्प्रेषण की विभिन्न विद्वानों ने निम्नलिखित परिभाषायें दी हैं–

न्यूमर एवं **समर** के अनुसार, 'सम्प्रेषण में एक या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच तथ्यों, विचारों, सभाओं अथवा भावनाओं का आदान-प्रदान होता है।'

थियो हेमैन के शब्दों में, 'सम्प्रेषण एक-दूसरे के मध्य सूचना एवं समझदारी बनाये रखने की प्रक्रिया है।'

उपर्युक्त परिभाषाओं से स्पष्ट है कि सम्प्रेषण के अन्तर्गत विचारों का सम्प्रेषण अथवा संचार होता है। यह सूचना आदान-प्रदान करने की ऐसी प्रक्रिया है, जिसके अन्तर्गत सूचनाग्राही उसी प्रकार से समझे जैसा कि सम्प्रेषक उसे समझाना चाहता है अर्थात् सम्प्रेषण का उद्देश्य सूचनानुसार कार्यवाही करना है जिसके साथ ही साथ सम्प्रेषण के अन्तर्गत सूचना आदान-प्रदान करते समय विचारों में भावनाओं का समावेश होना अनिवार्य है।

सम्प्रेषण के उद्देश्य– सम्प्रेषण का प्रमुख उद्देश्य उचित व्यक्ति को उचित तरीके से उचित समय, उचित स्थान पर उचित सूचना पहुँचाना होता है एवं एक व्यावसायिक संगठन का प्रत्येक प्रयत्न आसानी से क्रियाशील होना चाहिये एवं उनकी व्यवसाय प्रक्रिया को संचालित करने में किसी प्रकार की बाधा उत्पन्न नहीं होनी चाहिये। सम्प्रेषण के प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित हैं–

(1) उचित सन्देश देना– उचित सन्देश प्रदान करना सम्प्रेषण का प्रमुख उद्देश्य है। सम्प्रेषण में उचित सूचना, उचित समय में उचित व्यक्ति को सम्प्रेषित करना होता है। इसके

लिये सूचना प्रेषणकर्ता को उचित माध्यम का उपयोग करना आवश्यक होता है, जिससे सूचनाग्राही को सूचना प्रेषणकर्ता द्वारा प्रदान की जाने वाली सूचना उचित अर्थ में प्राप्त हो सके।

(2) क्रियाओं में समन्वय– सम्प्रेषण व्यावसायिक उपक्रम को चलाने एवं नियन्त्रण स्थापित करने का एक उपकरण है। व्यावसायिक क्रियाओं में समन्वय स्थापित करने के लिये सम्प्रेषण एक पूर्व आवश्यक शर्त है।

(3) प्रबन्धन कुशलता में वृद्धि करना– सम्प्रेषण के द्वारा एक मनुष्य व्यवसाय को अच्छी प्रकार से समझ सकता है। सम्प्रेषण द्वारा एक व्यावसायिक संगठन में घटित होने वाली घटनाओं, विचारों, शिकायतों, सुझावों को एक निम्नस्तरीय प्रबन्धन से अपने अधिकारी से परिचित कराना सम्भव होता है, जिससे एक व्यावसायिक संगठन में होने वाली उपर्युक्त घटना प्रबन्धक के लिये मार्गदर्शक होती है, जो कि सीखने की प्रक्रिया के अन्तर्गत सन्निहित है।

(4) नीतियों को लागू– सम्प्रेषण एक व्यावसायिक संगठन द्वारा तैयार की गयी नीतियों एवं कार्यक्रमों को क्रियान्वित करने में मार्गदर्शक का कार्य करता है। यदि प्रभावी सम्प्रेषण व्यावसायिक संगठन में विद्यमान है, तो संगठन की नीतियों एवं कार्यक्रमों को लागू करने में एवं उनकी सफलता में कोई बाधा उत्पन्न नहीं होती है।

(5) अनुकूल औद्योगिक सम्बन्धों की स्थापना– सम्प्रेषण एव व्यावसायिक संगठन में प्रबन्धकों को कार्यरत कर्मचारियों के व्यवहार एवं मनोवृत्ति को समझने में सहायक सिद्ध होता है। अतः सम्प्रेषण प्रबन्धकों के ज्ञान में वृद्धि करने में भी सहायक होता है। इससे स्पष्ट है, कि सम्प्रेषण सीखने की एक प्रक्रिया है।

सम्प्रेषण की प्रकृति अथवा स्वभाव

व्यावसायिक सम्प्रेषण किसी भी व्यवसाय का प्रमुख अंग है। किसी भी व्यवसाय को उत्कृष्टता पर ले जाना एक जटिल एवं दुष्कर कार्य है। व्यावसायिक सम्प्रेषण की प्रकृति अथवा स्वभाव को निम्नलिखित बिन्दुओं से समझा जा सकता है–

(1) सम्प्रेषण में कम से कम दो व्यक्ति होते हैं– सम्प्रेषण में कम से कम दो व्यक्ति एक सम्प्रेषक एवं एक प्राप्तकर्ता होता है। सम्प्रेषण को संचारक एवं प्राप्तकर्ता को सम्प्रेषकग्राही कहते हैं। वह व्यक्ति जो बोलता, लिखता अथवा दिशा-निर्देश देता है, वह सम्प्रेषक होता है और जो व्यक्ति इन संदेशों को सुनता है वह प्राप्त करता होता है उसे सम्प्रेषणग्राही कहते हैं।

(2) इसमें सन्देश अत्यन्त आवश्यक है– सम्प्रेषण में सन्देश एक महत्वपूर्ण तत्व है, उदाहरण के लिये- भाषण, आदेश, निर्देश, सुझाव आदि। एक सम्प्रेषण अनिवार्य रूप से कुछ सन्देश प्रदान करता है, यदि सन्देश नहीं है,तो सम्प्रेषण असम्भव है।

(3) सम्प्रेषण लिखित/मौखिक/भाव–भंगिमा स्वरूप हो सकता है– सम्प्रेषण सामान्यतया बोलने अथवा लिखने के रूप में होता है लेकिन इसके अलावा इसमें होठों/आँखों/हाथों का विक्षेप भी महत्वपूर्ण है। इसलिये सम्प्रेषण मौखिक/लिखित/अंग-विक्षेपी होता है।

(4) सम्प्रेषण औपचारिक/अनौपचारिक होता है– एक संगठन की संरचना के आधार पर सम्प्रेषण औपचारिक एवं अनौपचारिक हो सकता है। व्यावसायिक सम्प्रेषण में औपचारिक सम्प्रेषण एक प्रबन्धन द्वारा तैयार किया गया नेटवर्क है। इस प्रक्रिया से कार्य के होने की बात

करते है। कोई भी संगठन सम्प्रेषण के केवल औपचारिक माध्यम का ही उपयोग नहीं करता, बल्कि इस औपचारिक माध्यमों के साथ-साथ उतना ही प्रभावी माध्यम का प्रयोग करता है, जिसे अनौपचारिक सम्प्रेषण कहते हैं।

(5) सम्प्रेषण द्विमार्गी क्रिया है– सम्प्रेषण द्विमार्गी क्रिया है, क्योंकि इसमें सूचना प्रेषणकर्ता से सूचनाग्राही तक प्रतिपुष्टि के साथ प्रेषित होती है। सम्प्रेषण प्रक्रिया में सम्प्रेषणकर्ता द्वारा सन्देश को सम्प्रेषणग्राही तक पहुँचाया जाता है।

(6) सम्प्रेषण निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है– सम्प्रेषण एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है। इसके अन्तर्गत किसी भी स्थिति में किसी प्रकार की बाधा उत्पन्न नहीं होती है। सम्प्रेषण में प्रयासों की एक श्रृंखला की आवश्यकता होती है, जिससे आवश्यक प्रतिफल को प्राप्त किया जा सकता है।

(7) सम्प्रेषण अल्प सन्दर्शी प्रक्रिया है– एकल सम्प्रेषण एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके अन्तर्गत सूचनाग्राही यदि उतनी ही दक्षता से सूचना प्राप्त करें और उतनी ही तीव्रगति से प्रतिपुष्टि करें तो इस सम्पूर्ण प्रक्रिया में अल्प समय लगता है।

(8) सम्प्रेषण में उचित माध्यम की आवश्यकता– सम्प्रेषण के लिये माध्यम का चयन करना अत्यन्त महत्वपूर्ण होता है। यदि सम्बन्धित सन्देश के लिये उचित माध्यम का उपयोग किया गया है, जो सन्देश की विषय-वस्तु से सामंजस्य स्थापित करता हो। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिये सन्देश स्पष्ट एवं शुद्ध होना अनिवार्य है।

(9) सम्प्रेषण बौद्धिक क्षमता के सेतु की भांति होता है– सम्प्रेषण तथ्यों एवं अनुभवों के हस्तान्तरण से सम्बन्धित है तथा एक शोर-रहित सम्प्रेषण सूचनाग्राही एवं प्रेषणकर्ता के बीच उत्पन्न आशंका को दूर करता है और सूचनाग्राही तथा प्रेषणकर्ता के मध्य बौद्धिक क्षमता के सेतु की भाँति कार्य करता है।

(10) सम्बन्ध विकसित करने का यन्त्र– सम्प्रेषण व्यवसाय के लिये सम्बन्ध को स्थापित, विकसित एवं सशक्त बनाने का एक प्रभावशाली यन्त्र है।

उपर्युक्त विवरण से स्पष्ट है कि सम्प्रेषण एक-दूसरे तक सूचनाओं का आदान-प्रदान करने के साधन के साथ-साथ इनके बीच सूचनाओं के आदान-प्रदान करने की प्रक्रिया है जिसके अन्तर्गत आदेश, निर्देश, सुझाव, शिकायत एवं वैचारिक विचार-विमर्श सन्निहित है। इसके साथ ही साथ इस प्रक्रिया में निरन्तरता होने के साथ-साथ प्रतिक्रिया ज्ञात करने की क्षमता भी होती है।

प्रश्न–15. किसी औद्योगिक इकाई की उत्पादकता में वृद्धि के लिये प्रभावी सम्प्रेषण के महत्व की विवेचना कीजिये।

अथवा

'सम्प्रेषण एक सफल प्रबन्धक की कुंजी है।' इस कथन को स्पष्ट कीजिये।

उत्तर– सम्प्रेषण का महत्व– सम्प्रेषण किसी भी व्यावसायिक संगठन की जीवनधारा है। कोई भी व्यवसाय सम्प्रेषण के बिना सम्भव नहीं है। **कीथ डेविस** ने सम्प्रेषण के महत्व के सम्बन्ध में कहा है कि, 'व्यावसायिक संगठनों का सम्प्रेषण के बिना कोई अस्तित्व नहीं है।' सम्प्रेषण के बिना एक व्यावसायिक संगठन के कर्मचारी अथवा प्रबन्धकों को यह जानकारी

नहीं होती है कि उनके संगठन में क्या हो रहा है। व्यावसायिक उपक्रम का प्रबन्धन न तो कोई सूचना प्राप्त कर पाता है और न ही कोई दिशा-निर्देश दे पाता है, और न ही विभिन्न कार्यों के बीच समन्वय स्थापित कर पाता है। सम्प्रेषण की कमी एक संगठन को असफल कर देती है। व्यावसायिक संगठन में सहकारिता का अभाव हो जाता है, क्योंकि संगठन में कार्यरत व्यक्ति आपस में अपनी आवश्यकताओं एवं भावनाओं को अन्य के पास सम्प्रेषित कर पाने में असफल होते हैं। इसके साथ ही साथ सम्प्रेषण के अभाव में प्रश्नोत्तर प्रक्रिया, समस्याओं का समाधान, प्रतिपुष्टि एवं प्राप्त परिणामों का अवलोकन करना असम्भव होता है। अतः स्पष्ट है, कि सम्प्रेषण एक व्यावसायिक संगठन का आधारभूत तत्व होता है और यह भी सत्य है, कि यह एक गतिशील पक्ष है। सम्प्रेषण निम्नलिखित कारणों से अत्यधिक महत्वपूर्ण है–

(1) व्यवसाय सुचारू व कुशल संचालन हेतु आवश्यक– सम्प्रेषण किसी व्यावसायिक संगठन की सुचारू एवं कुशलतापूर्वक कार्यान्वयन के लिये आवश्यक है। सम्प्रेषण एक व्यवसाय को प्रभावी एवं गतिशील बनाता है। इसका कारण यह है, कि व्यावसायिक उपक्रम को विभिन्न विभागों में समन्वय स्थापित करना एवं उत्पादन के सतत् विक्रय के लिये प्रत्येक स्तर पर प्रभावी सम्प्रेषण की आवश्यकता होती है, इसलिये सम्प्रेषण के अभाव में व्यवसाय सदैव असफल होगा।

(2) प्रभावपूर्ण नेतृत्व के लिये आवश्यक– व्यावसायिक संगठन में सम्प्रेषण कुशलता किसी नेतृत्व शक्ति की पूर्व अनिवार्य शर्त है। सम्प्रेषण प्रभाव उत्पन्न करने वाली प्रक्रिया है। व्यावसायिक संगठन में एक सम्प्रेषण में दक्ष प्रबन्धक अपने कर्मचारियों का वास्तविक नेतृत्व करता है। एक अच्छे सम्प्रेषण निकाय में व्यक्ति एक-दूसरे के काफी करीब होता है और उनकी आपसी गलतफहमियाँ दूर हो जाती हैं। सम्प्रेषण जितना अधिक प्रभावपूर्ण एवं जल्दी होगा नेता उतना ही प्रभावशाली एवं अच्छे ढंग से अपने निर्णयों, भावनाओं एवं विचारों तथा सुझावों को अपने कर्मचारियों तक पहुँचाने में सफल होता है।

(3) समन्वय क्षमता का विकास– व्यावसायिक संगठन में सम्प्रेषण व्यक्तियों में सहयोग एवं समन्वय क्षमता विकसित करता है, आपस में सूचनाओं एवं विचारों का आदान-प्रदान करता है। व्यक्तियों की एकता एवं क्रियाशीलता में वृद्धि करता है, क्योंकि एक उपक्रम में अनेक विभाग होते हैं, जो अपनी-अपनी विशिष्ट क्रियायें अपने विभाग में संचालित करते हैं। प्रत्येक विभाग अपने समस्त विभागीय कार्य करने के लिये स्वतंत्र होता है एवं उच्च प्रबन्ध के निर्देश में समस्त विभागों के बीच समन्वय स्थापित करता है। सम्प्रेषण के अभाव में एकता एवं क्रियाशीलता का होना असम्भव है।

(4) प्रबन्ध क्षमता में वृद्धि करने में सहायक– सम्प्रेषण शीघ्र एवं व्यक्तिगत निष्पादन प्रबन्धन के लिये आवश्यक है, क्योंकि सम्प्रेषण के माध्यम से ही प्रबन्धन अपने लक्ष्यों, उद्देश्यों एवं दिशा-निर्देशों, रोजगार तथा उत्तरदायित्वों के निर्वहन की व्यवस्था के साथ-साथ अपने कर्मचारियों के व्यवहार का निरीक्षण एवं मूल्यांकन करता है। वर्तमान में सम्प्रेषण एक सफल प्रबन्धन का आवश्यक तत्व बन गया है।

(5) योजना में सहायक– एक प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण हमेशा एक व्यावसायिक संगठन की योजना एवं क्रियान्वयन में सहायक सिद्ध होता है। किसी योजना को क्रियान्वित करने एवं

योजना के निर्धारित लक्ष्यों तथा उद्देश्यों को प्राप्त करने में सम्प्रेषण महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह करता है।

(6) जनसम्पर्क में सहायक– वर्तमान में प्रत्येक व्यावसायिक संगठन के लिये यह आवश्यक है. कि व्यावसायिक संगठन समाज मे अपना स्थान बनाये। समय के परिवर्तन के साथ-साथ जनसम्पर्क के अर्थों में भी परिवर्तन आया है। निगम, अर्द्धशासी संस्थान अथवा उपक्रम मे जनसम्पर्क के महत्व को समझा जा रहा है। वर्तमान में जनसम्पर्क कार्यकर्ता प्रत्येक विभागों में विद्यमान है। इससे स्पष्ट है कि सम्प्रेषण जनसम्पर्क के लिये महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

(7) प्रतियोगी सूचना प्राप्ति में सहायक– आधुनिक युग प्रतिस्पर्धात्मक युग है। प्रतिस्पर्धा की चुनौतियों से निपटने के लिये अधिक से अधिक सूचनाओं को प्राप्त करना आवश्यक है। इसलिये उपयोगी सूचनाओं को प्राप्त कर न केवल सम्बन्धित व्यक्ति तक पहुँचाया जाये बल्कि प्रतिस्पर्धा की चुनौतियों से निपटने के लिये उचित कदम उठाया जाये।

(8) व्यवसाय में सन्तुष्टि द्वारा उच्च उत्पादकता की प्राप्ति– सम्प्रेषण के द्वारा व्यवसाय में सन्तुष्टि की भावना विकसित होती है जिसके परिणामस्वरूप व्यावसायिक संगठन के कर्मचारियों द्वारा उत्पादकता के परिणाम के रूप में परिलक्षित होता है क्योंकि सम्प्रेषण के द्वारा ही व्यक्ति अपने व्यवसाय, भूमिका और दक्षणा और सम्भावनाओं के बारे में पता लगा सकते हैं। यदि सम्प्रेषण असफल होता है, तो एक व्यावसायिक संगठन के कर्मचारियों की सन्तुष्टि के स्तर में गिरावट आती है जिससे उनकी उत्पादकता प्रभावित होती है।

(9) भारार्पण एवं विकेन्द्रीकरण– बड़े व्यावसायिक संगठन में उच्च प्रबंधक सभी कार्यों की देखरेख स्वयं नहीं कर सकते अतः उन्हें भारार्पण एवं विकेन्द्रीकरण की प्रक्रिया को अपनाना पड़ता है तथा व्यावसायिक संगठन में प्रभावी सम्प्रेषण की सहायता से ही भारार्पण एवं विकेन्द्रीकरण सफल हो सकता है।

(10) प्रजातान्त्रिक प्रबन्ध व्यवस्था– किसी व्यावसायिक संगठन में कार्यरत प्रत्येक कर्मचारी प्रबन्ध में भागीदारी चाहता है, व्यावसायिक संगठन में एक कुशल प्रबन्धक ही अपने अधीनस्थों के लिये इस प्रकार का वातावरण निर्मित करता है जिससे कर्मचारी अधिकाधिक रूप से प्रबन्धकीय निर्णयों में सहभागी बन सकें। इसमें प्रभावी सम्प्रेषण की महत्वपूर्ण भूमिका होती है जिससे कर्मचारी एवं प्रबन्धक के मध्य निरन्तर सम्पर्क बना रहता है।

उपर्युक्त विवरण से स्पष्ट है, कि सम्प्रेषण की परिवर्तन प्रक्रिया में अत्यधिक महत्वपूर्ण भूमिका है। यदि संगठन के कर्मचारी अनुकूल वास्तविक सूचनाओं से परिपूर्ण होते हैं, तो कर्मचारी आत्मविश्वास से भरे होते हैं, इसलिये अनुकूल सम्प्रेषण और कर्मचारियों का अनुकूल व्यवहार एक व्यावसायिक संगठन की सफलता का एकमात्र उपयोगी यंत्र है। इसलिये उचित एवं प्रभावी सम्प्रेषण की प्राप्ति व्यावसायिक संगठन की प्रथम प्राथमिकता होनी चाहिये।

सम्प्रेषण का प्रबन्धकों के लिये महत्व

व्यावसायिक संगठन में सम्प्रेषण का एक प्रबन्धक के लिये अत्यधिक महत्व है, यद्यपि एक प्रबन्धक के सभी प्रबन्धकीय कार्य सम्प्रेषण के माध्यम से ही सम्पन्न किये जाते हैं।

एक प्रबन्धक की निम्नलिखित पाँच प्रमुख गतिविधियाँ है–

1. व्यावसायिक संगठन के उद्देश्य को प्राप्त करना,
2. व्यावसायिक संगठन के कर्मचारियों को संगठित करना,
3. व्यावसायिक संगठन के कर्मचारियों को प्रोत्साहित एवं सम्प्रेषित करना,
4. व्यावसायिक संगठन के कर्मचारियों के कार्य की माप करना और
5. संगठन में कार्यरत व्यक्तियों का विकास करना।

उपर्युक्त गतिविधियाँ व्यावसायिक संगठन में प्रत्येक प्रबन्धक को सम्पन्न करनी होती हैं। एक प्रबन्धक के उत्तरदायित्वों को सफलतापूर्वक सम्पन्न करने के लिये सम्प्रेषण एक प्रमुख उपकरण की भूमिका अदा करता है। प्रबन्धक अपने उत्तरदायित्वों के निर्वहन के लिये वह जो भी बोलता है अथवा लिखता है अर्थात् वह जो भी सूचना अथवा संदेश देता है, वह केवल सम्प्रेषण क्रिया पर ही निर्भर करता है। प्रबन्धकों की सफलता का मुख्य पहलू यह है, कि वह कितने प्रभावी ढंग से सम्प्रेषण करता है। एक प्रबन्धक के सुनने, लिखने, पढ़ने, सोचने की दक्षता एवं कुशलता एक प्रभावी प्रबन्धक के रूप में स्थापित करती है।

क्योंकि सम्प्रेषण में किसी व्यक्ति, समूह के विचारों, भावनाओं को एक व्यक्ति अथवा समूहों में पहुँचाने की क्षमता होती है। वर्तमान में व्यावसायिक पर्यावरण परिवर्तित हो चुका है। प्रबन्धन की अवधारणा परिवर्तित होती जा रही है। प्रबन्धन में नित नये आयाम जुड़ते जा रहे हैं। इसलिये प्रबन्धक के लिये यह आवश्यक है, कि वह समय पर यदि उचित सूचनाओं को एकत्रित करे तो वह अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने में सफल हो जाता है। व्यावसायिक संगठन में एक प्रबन्धक के लिये आवश्यक है, कि वह नियंत्रण के माध्यम से ही अपने व्यवसाय को सुचारू रूप से संचालित कर सकता है, उत्पादन लक्ष्यों को प्राथमिकता के आधार पर निचले स्तर के व्यावसायिक खण्डों में सम्प्रेषित किया जाये और उनके परिणामों को प्रबन्धन को पहुँचाया जाये। एक अच्छे प्रबन्धक का यह गुण होता है, कि वह सम्प्रेषण के माध्यम को उचित और अधिकाधिक जनसम्पर्क बनाये, इसका कारण यह है कि, उचित जनसम्पर्क एक व्यावसायिक उपक्रम के लिये अत्यन्त आवश्यक है। उपर्युक्त विवरण से स्पष्ट है, कि सम्प्रेषण एक प्रबन्धक के लिये कितना उपयोगी है, क्योंकि एक प्रबन्धक की सफलता उसके प्रभावी सम्प्रेषण पर आधारित होती है। इस प्रकार से संचार व्यवसाय का जीवन रक्त है।

प्रश्न–16. प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण से क्या आशय है? प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण के प्राइड (PRIDE) प्रतिमान को समझाइये।

अथवा

प्रबन्ध में प्रभावी सन्देशवाहन के महत्व की विवेचना कीजिये।

अथवा

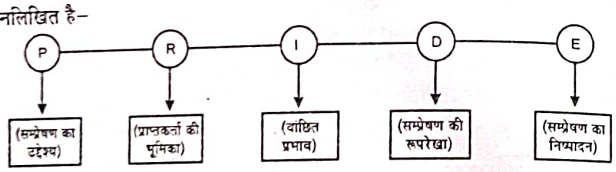
'संचार व्यवसाय का जीवन–रक्त है।' व्याख्या कीजिये।

उत्तर– प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण का आशय– प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण किसी भी व्यवसाय के लिये जीवन–रक्त है, क्योंकि एक सम्प्रेषण प्रक्रिया में जब एक संदेश अथवा सूचना सम्प्रेषक से प्राप्तकर्त्ता की ओर प्रवाहित अथवा संचारित होता है तो इसके प्रवाह में सम्प्रेषक का व्यवहार

का अंश भी प्रवाहित होता है। एक सम्प्रेषक उसी दशा में सफल अथवा प्रभावपूर्ण होगा, जब वह अपने उद्देश्य को प्राप्त करने मे सफल होता है अर्थात् सम्प्रेषक, प्राप्तकर्त्ता पर अपने प्रभाव की झलक छोड़ता है। इसके लिये यह आवश्यक है, कि सम्पूर्ण सम्प्रेषण प्रक्रिया में सम्प्रेषित संदेश स्वच्छ स्पष्ट, संक्षेप एवं अर्थपूर्ण हो अर्थात् उसमें किसी भी प्रकार की अशुद्धता नहीं होनी चाहिये तथा उसकी अन्तिम क्रिया प्रतिपुष्टि पूर्ण एवं अनुकूल हो।

अर्थात् 'एक प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण से आशय संदेश एवं सूचना को व्यक्तियों, समूहों, संगठनों को पहुँचाने, निवेदन करने, प्रोत्साहित करने एवं प्रतिष्ठा अर्जन के उद्देश्य से सम्प्रेषित करने से है। प्रभावी सम्प्रेषण में प्रेषित संदेश सूचना पूर्ण, स्पष्ट, सही एवं अर्थपूर्ण होने के साथ-साथ सम्प्रेषक एवं प्राप्तकर्त्ता के समय की बचत करने वाली तथा उनके उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक होती है।'

प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण का प्राइड (PRIDE) प्रतिमान– जॉर्ज टी. वर्धमान एवं पाटरिया ब्लेक वर्धमान द्वारा प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण का प्राइड (PRIDE) प्रतिमान दिया गया जिसका स्वरूप निम्नलिखित है–



(1) **सम्प्रेषण का उद्देश्य–** एक सम्प्रेषण प्रक्रिया में सम्प्रेषक का प्रमुख उद्देश्य अपने लक्ष्य की प्राप्ति करना है। यदि सम्प्रेषक अपने उद्देश्य के प्रति सजग नहीं है, तो सम्प्रेषण अपने आप ही असफल हो जाता है।

(2) **प्राप्तकर्ता की भूमिका–** प्राप्तकर्ता से आशय संदेश ग्राह्यता का वह स्रोत है जिसमें संदेश के प्रति सम्मति एवं समझ की क्षमता समाहित होती है। एक सम्प्रेषण की सदैव अपने प्राप्तकर्ता की मानसिकता, योग्यता, शक्ति एवं ग्राह्यता आदि क्षमताओं की जानकारी होना अत्यन्त आवश्यक है।

(3) **वांछित प्रभाव–** प्रभाव का आशय एक सम्प्रेषक द्वारा अपने संदेश के वास्तविक अर्थ को जिस स्वरूप में वह प्रस्तुत करना चाहता है, प्राप्तकर्ता के मस्तिष्क तक प्रवाहित करना है। अतः सम्प्रेषक अपने उद्देश्य की प्राप्ति में सफल होता है।

सम्प्रेषण की रूपरेखा– रूपरेखा से आशय एक सम्प्रेषक के माध्यम से अपने संदेश के वास्तविक स्वरूप एवं प्रभाव को अंकित करने के लिये प्रयोग की गई रूपरेखा एवं योजना से है।

सम्प्रेषण का निष्पादन– निष्पादन से आशय एक सम्प्रेषक के माध्यम से संदेश के सफल प्रवाह के लिये तैयार की गई योजना के वांछित निष्पादन एवं क्रियान्वयन से है।

उपर्युक्त प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण का प्राइड (PRIDE) प्रतिमान इस बात को स्पष्ट करता है, कि एक प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण के लिये पूर्व निर्धारित योजना अथवा रूपरेखा का सफल क्रियान्वयन एवं निष्पादन अति आवश्यक है जिसके अन्तर्गत संदेश की सम्पूर्णता, संदेश का समय पर संचारण ही सम्प्रेषण के वांछित लक्ष्य की प्राप्ति कर प्राप्तकर्ता पर अनुकूल प्रभाव की

झलक छोड़ता है। यद्यपि एक संगठन में सम्प्रेषण सदैव संगठन के उद्देश्यों एवं नीतियों के अन्तर्गत क्रियाशील होता है।

प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण का महत्व– वर्तमान युग में सूचना क्रान्ति के परिणामस्वरूप सम्प्रेषण के क्षेत्र में हुये नवीन आविष्कारों ने हमारी व्यापारिक एवं व्यावसायिक गतिविधियों को एक नया आयाम प्रदान किया है। इसलिये हमारे व्यापार एवं व्यवसाय की सफलता एवं असफलता की आधारशिला सम्प्रेषण ही है। सम्प्रेषण में दक्षता किसी भी व्यावसायिक क्रिया की पूर्व आवश्यकता है। सम्प्रेषण उस स्थिति में अत्यधिक महत्वपूर्ण हो जाता है, जहाँ प्रत्येक क्षण प्रबन्धकों, व्यवसायी और उनके उपभोक्ताओं के कार्यों के मध्य वाद-संवाद सम्पन्न होता है। एक व्यवसायी की सफलता उसके अपने विचारों, सूचना की स्पष्टता एवं स्वच्छता पर आधारित होती है, क्योंकि सम्प्रेषण व्यवसाय के आरम्भ काल से ही उसके अस्तित्व की रक्षा का प्रमुख आधार होता है। यदि व्यवसाय की सम्प्रेषण प्रक्रिया में किसी भी प्रकार की बाधा उत्पन्न होती है, तो उस संगठन अथवा व्यवसाय की समस्त गतिविधियों एवं क्रियाओं में बाधा उत्पन्न होती है। अतः एक व्यवसाय अथवा संगठन के लिये प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण के महत्व को निम्न-बिन्दुओं से समझा जा सकता है–

(1) **यह किसी भी व्यवसाय का जीवन रक्त होता है–** जिस प्रकार मानव शरीर के सुचारू संचालन के लिये रक्त अनिवार्य होता है, ठीक उसी प्रकार सम्प्रेषण किसी भी व्यवसाय के लिये आवश्यक होता है। प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण के माध्यम से सभी प्रबन्धकीय कार्यों का सफल सम्पादन होता है।

(2) **मानवीय सम्बन्धों का विकास–** एक व्यावसायिक उपक्रम के उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिये यह आवश्यक है, कि व्यवसाय में कार्यरत व्यक्ति कार्यों को संग्रहीत किया जाये। जब तक एक प्रबन्धक अपने श्रमिकों एवं कर्मचारियों से मानवीय व्यवहार नहीं करता है, तब तक प्रबन्धक उससे कार्य करा पाने में असफल रहता है। प्रभावी सम्प्रेषण एक व्यावसायिक संगठन में प्रबन्धकों एवं कर्मचारियों के विचारों को परिवर्तित करने में प्रभावी नैतिक शास्त्र की वृद्धि करने में सहायक है जिससे एक संगठन सरल रूप में क्रियाशील होता है।

(3) **संगठनात्मक छवि में सुधार का आधार–** वर्तमान में सामाजिक उत्तरदायित्व प्रत्येक व्यावसायिक उपक्रम की आवश्यकता है, क्योंकि समाज का प्रत्येक व्यक्ति, सरकार, उपभोक्ता एवं व्यवसायी के रूप में एक-दूसरे के सम्पर्क में बना रहता है। अतः एक प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण तन्त्र की स्थापना करना अत्यन्त आवश्यक हो जाता है।

(4) **प्रबन्धन क्षमता में वृद्धि का आधार–** सम्प्रेषण, एक व्यावसायिक संगठन में कार्यरत प्रबन्धक वर्ग के तीव्र एवं व्यवस्थित कार्य-सम्पादन का आधार होता है। सम्प्रेषण के माध्यम से ही प्रबन्धक, व्यवसाय अथवा संगठन के उद्देश्यों के सम्बन्ध में अपने अधीनस्थ कर्मचारियों को बता सकने, निर्देशित करने एवं कार्य विभाजन तथा अर्थ नियन्त्रण में सक्षम होता है। संचार प्रक्रिया की उपस्थिति ही एक प्रबन्धक को प्रभावशील निर्मित करती है।

(5) **समन्वय स्थापना का आधार–** व्यावसायिक संगठन के विस्तार के साथ-साथ सम्प्रेषण के महत्व में भी वृद्धि होती जाती है। बड़ी औद्योगिक इकाइयों में संगठन के प्रकार का निर्धारण का आधार कार्य-विभाजन एवं विशिष्टीकरण होता है। व्यावसायिक संगठन में इन

आधारों पर कार्य का सम्पादन केवल समन्वय के द्वारा ही सम्भव है। प्रभावी सम्प्रेषण एकमात्र ऐसा साधन है, जो कि व्यावसायिक संगठन में कर्मचारियों के कार्यों के मध्य परस्पर समन्वय स्थापित कर व्यावसायिक संगठन के सुचारू सफल संचालन में सहायक सिद्ध होता है।

(6) **प्रभावशाली नियन्त्रण का आधार–** वर्तमान में व्यावसायिक संगठनों का स्वरूप परिवर्तित हो चुका है। वर्तमान में व्यावसायिक संगठनों का आकार अत्यन्त विशाल हो गया है जिनकी केवल एकमात्र इकाई में हजारों/लाखों व्यक्ति कार्य करते हैं। अतः अत्यन्त विशाल संगठनों का सफल संचालन करना अपने आप में एक अत्यन्त जटिल एवं दुष्कर कार्य है। सम्प्रेषण के द्वारा एक प्रबन्धक अपने कर्मचारियो द्वारा किये गये कार्य की सूचना प्राप्त कर यदि सुधार की आवश्यकता हो तो उसमें सुधार करता है।

(7) **प्रभावी नेतृत्व की स्थापना का आधार–** किसी भी व्यावसायिक संगठन के प्रभावी नेतृत्व का आधार प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण प्रक्रिया होती है। इसका कारण यह है, कि एक सफल नेतृत्व के लिये सम्बन्धित व्यवसाय के प्रबन्धक में सम्प्रेषण–कला में दक्ष एवं योग्य होना पूर्व अनिवार्य शर्त है। एक प्रबन्धक सफल नेतृत्व करने में तभी सफल होगा जब वह प्रभावी सम्प्रेषण प्रक्रिया के सम्बन्ध में ज्ञान रखता हो।

(8) **निर्णयन का आधार–** प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण के बिना एक प्रबन्धन के लिये निर्णय लेना जटिल होता है, क्योंकि किसी भी निर्णय लेने के पूर्व तत्सम्बन्ध में सम्पूर्ण जानकारी को अर्जित करना अनिवार्य होता है और सम्पूर्ण जानकारी का एकत्रीकरण केवल प्रभावी सम्प्रेषण प्रक्रिया के द्वारा ही सम्भव है। यह प्रभावी सम्प्रेषण तन्त्र केवल सूचना के एकत्रीकरण में ही सहायक नहीं होता अपितु सम्प्रेषण के सफल क्रियान्वयन में भी सहायक होता है।

(9) **नियोजन का आधार–** किसी भी व्यावसायिक संगठन के वांछित नियोजन का आधार प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण होता है, क्योंकि किसी भी व्यवसाय की उत्तरोत्तर प्रगति प्रमुख रूप से व्यवसाय में कार्यरत् कर्मचारियों के मध्य अधिकाधिक संवाद के द्वारा ही सम्भव है, जिससे नियोजित कार्यक्रमों को सफल क्रियान्वयन एवं सम्बद्ध कर्मचारियों की गतिविधियों पर नियन्त्रण रखा जा सके। अतः प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण के माध्यम से ही नियोजन के समस्त उद्देश्यों की पूर्ति की जा सकती है।

प्रश्न–17. प्रभावी संचार के महत्व की विवेचना कीजिये।

उत्तर– प्रभावी संचार का महत्व– प्रभावी संचार का महत्व निम्नलिखित बिन्दुओं से समझा जा सकता है–

(A) आन्तरिक संचार का महत्व– आंतरिक संचार निम्नलिखित कारणों से महत्वपूर्ण माना जाता है–

(1) **व्यवसाय का बड़ा आकार–** व्यवसाय का आकार जैसे-जैसे बढ़ता जाता है, संचार का क्षेत्र भी विस्तृत होता चला जाता है। बड़े–बड़े व्यावसायिक गृहों की शाखायें देश–विदेश तक फैली होती हैं।

(2) **व्यावसायिक क्रियाओं की जटिलता–** आज के व्यावसायिक युग में व्यावसायिक क्रियायें दिन–प्रतिदिन जटिल होती जा रही हैं। विशिष्टीकरण, नियोजन, क्रय, विक्रय, भण्डारण, उत्पादन, विज्ञापन, वित्तीय प्रबन्ध, कर्मचारी प्रबन्ध इत्यादि इतने विभाग हो गये हैं कि प्रत्येक कार्य एक विशेष विभाग द्वारा ही देखा जाता है।

(3) **प्रभावी संचार आपसी समझ एवं सहयोग की भावना को बढ़ाता है–** यदि प्रबन्ध व कर्मचारियों के मध्य प्रभावी संचार विद्यमान होता है तो यह आपसी सद्भाव एवं विश्वास का वातावरण उत्पन्न करता है।

(B) बाह्य संचार का महत्व– बाह्य संचार का महत्व निम्नलिखित बिन्दुओं से समझा जा सकता है–

(1) **सरकारी एजेन्सियाँ एवं विभाग–** व्यावसायिक संगठनों को अनेक सरकारी एजेन्सियाँ एवं विभागों में सम्पर्क रखना पड़ता है। यदि किसी विभाग से कोई सन्देश प्रेषण एवं सदेश प्राप्ति नहीं होगी तो संगठन को अनेक परेशानियों एवं जटिलताओं का सामना करना पड़ेगा।

(2) **वितरक, फुटकर विक्रेता एवं अन्य–** आधुनिक व्यवसाय अत्यन्त प्रतिस्पर्धा के मार्ग से गुजर रहा है। प्रत्येक वस्तु को बाजार में तीव्र प्रतिस्पर्धा का सामना करना पड़ता है। इस प्रतिस्पर्धा का सफलतापूर्वक सामना करने के लिये प्रत्येक व्यावसायिक संस्थान द्वारा अपनी वस्तुओं का विक्रय एवं वितरण अनेक फुटकर विक्रेताओं के माध्यम से किया जाता है।

(C) संचार कुशलता– कुछ विशेष क्षेत्र, जैसे- विज्ञापन, जन–सम्पर्क, श्रम–सम्बन्ध, विक्रय, विपणन इत्यादि में अत्यन्त प्रभावी संचार व्यवस्था की आवश्यकता पड़ती है। प्रकाशक, लेखक, वकील, अन्वेषकों को भी संचार की उच्च योग्यता की आवश्यकता होती है।

(D) पदोन्नति हेतु महत्वपूर्ण घटक– पदोन्नति के लिये भी संचार की आवश्यकता पड़ती है। यदि संचार व्यवस्था कुशल नहीं है तो पदोन्नति के मार्ग में बाधा उत्पन्न हो सकती है। उच्चाधिकारियों की पदोन्नति के लिये संचार व्यवस्था का महत्व अन्य महत्वपूर्ण घटकों, जैसे- कठिन परिश्रम करना, सुदृढ़ निश्चय लेना, शैक्षिक एवं व्यावसायिक योग्यता से भी कहीं अधिक है।

प्रश्न–18. सम्प्रेषण (संचार) के विभिन्न साधनों को स्पष्ट कीजिये एवं प्रत्येक के गुण–दोषों का भी उल्लेख कीजिये।

अथवा

सम्प्रेषण की दिशा से क्या आशय है? इसके विविध रूपों का वर्णन कीजिये।

अथवा

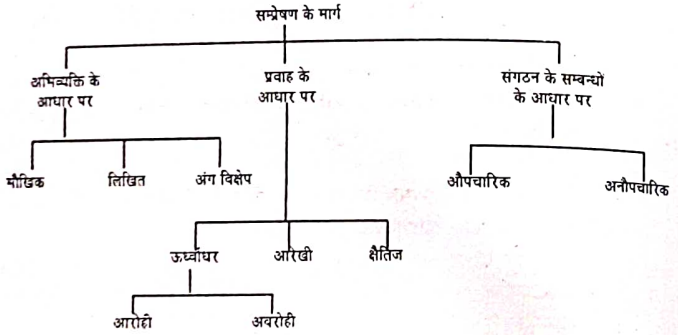
सम्प्रेषण के विभिन्न तरीकों का उनके गुण–दोषों सहित विवेचन कीजिये।

उत्तर– प्रत्येक सम्प्रेषण का कोई न कोई मार्ग अवश्य होता है। यहाँ पर 'Channel' से आशय उस स्थिति अथवा मार्ग से है जिससे सम्प्रेषण गुजरता है एवं (माध्यम) से आशय सन्देश अथवा सम्प्रेषण के साधनों से है। एक व्यावसायिक संगठन में सम्प्रेषण का स्वरूप औपचारिक एवं अनौपचारिक हो सकता है। प्रत्येक व्यावसायिक संगठन को दो प्रकार की सम्प्रेषण प्रक्रियाओं, जैसे आन्तरिक एवं बाह्य को समाहित करना होता है। आन्तरिक सम्प्रेषण से आशय सूचना/आदेश/सुझाव/ चेतावनी आदि का सम्प्रेषण ग्रहण करने से है, जोकि एक

व्यावसायिक संगठन विशेष के भीतर सम्पन्न किये जाते हैं। बाह्य सम्प्रेषण से आशय बैंक/सरकारी कार्यालयों/बीमा एजेन्सियों/ग्राहकों/निर्यातकों आदि के सम्प्रेषण से है। इसलिये एक व्यावसायिक संगठन की सफलता उसके सशक्त सम्प्रेषण तन्त्र पर आधारित होती है क्योंकि इसके द्वारा ही एक व्यावसायिक संगठन अपने प्रमुख उद्देश्यों को प्राप्त करने में सफलता प्राप्त करता है। सम्प्रेषण को उसके प्रवाह एवं व्यावसायिक संगठन के सम्बन्धों के आधार पर निम्नलिखित वर्गों में विभाजित किया जा सकता है।

सम्प्रेषण के मार्ग (दिशा)

यहाँ पर व्यावसायिक संगठन के सम्बन्धों के आधार पर सम्प्रेषण के निम्नलिखित मार्ग होते हैं– (1) औपचारिक, एवं (2) अनौपचारिक।



(1) औपचारिक सम्प्रेषण– औपचारिक सम्प्रेषण सामान्यतः एक संगठन में कार्यरत प्रबन्धकों अथवा उस संगठन के समान पदाधिकारियों के बीच होता है। औपचारिक सम्प्रेषण में फैसले, स्मरण पत्र आदि सम्मिलित होते हैं। जैसें एक 'A' प्रबन्धक ने जो संगठन का उच्च अधिकारी है, अपने तात्कालिक अधीनस्थ कर्मचारी 'B' को आदेश दिया। इस अधीनस्थ कर्मचारी ने अन्य 'C' को आवश्यक कार्यवाही के लिये प्रेषित किया। इस प्रकार सम्प्रेषण का यह एक औपचारिक मार्ग है।

(2) अनौपचारिक सम्प्रेषण– व्यक्ति सम्प्रेषण के लिये हमेशा अनौपचारिक सम्प्रेषण को प्रयुक्त नहीं करता है। अनौपचारिक सम्प्रेषण औपचारिक सम्प्रेषण के साथ–साथ ही प्रयुक्त होता है। अनौपचारिक सम्प्रेषण कोई निर्धारित पद्धति से नहीं किया जाता। जब व्यक्ति अपने कार्यालय में कार्य पर आता है तो वह अपने मित्रों से कुछ औपचारिक बातचीत करता है। वह अपने घर, परिवार, विद्युत समस्या, विश्व कप क्रिकेट, प्रतियोगिता, फिल्में एवं संगठन के अन्य व्यक्तियों के सम्बन्ध में चर्चा करता है, यद्यपि व्यक्ति की ये सभी चर्चायें उनकी व्यक्तिगत होती हैं अर्थात् अधिकांश सम्प्रेषण अनौपचारिक सम्प्रेषण के द्वारा होते हैं, जो कि सुनियोजित जान–बूझकर बनाये गये मार्ग द्वारा किये जाते हैं। यह अन्य औपचारिकताओं से मुक्त होता है। इस अनौपचारिक सम्प्रेषण को अफवाह अथवा अपुष्ट सम्प्रेषण भी कहते हैं।

वर्तमान वैज्ञानिक युग में सन्देश सम्प्रेषण के अनेक साधन विकसित हो रहे हैं लेकिन मुख्यतः सम्प्रेषण को भाषा के आधार पर दो वर्गों में विभाजित किया जाता है–

(I) भाषिक शाब्दिक सम्प्रेषण, तथा (II) भाष्येत्तर अशाब्दिक सम्प्रेषण।

(I) भाषिक शाब्दिक सम्प्रेषण में किसी भी भाषा के माध्यम से होने वाले सम्प्रेषण को भाषिक सम्प्रेषण कहते हैं। भाषा से आशय भाषा के उस आधारभूत रूप से है जिसका कार्य वक्ता के भाव अथवा विचारों को श्रोता तक पहुँचाना है, वह भाषा जिसका प्रयोग एक समाज में होता है, जिसमें एक व्यवस्था होती है। भाषिक सम्प्रेषण निम्नलिखित दो प्रकार का होता है।

(1) मौखिक सम्प्रेषण, एवं (2) लिखित सम्प्रेषण।

(II) भाष्येत्तर अशाब्दिक सम्प्रेषण में भाव मुद्राओं, संकेतों, कूटों, चेष्टाओं, व्यवहार, दृश्य संकेत, ध्वनि संकेत आदि सभी सम्प्रेषण के माध्यम आ जाते हैं जिनका भाषा से कोई सीधा सम्बन्ध नहीं होता यद्यपि इनका अपना पृथक महत्व होते हुये भी अधिकांशतः वे माध्यम भाषिक सम्प्रेषण के पूरक का कार्य करते हैं।

प्रश्न–19. मौखिक सम्प्रेषण से आप क्या समझते हैं? मौखिक सम्प्रेषण के लाभ व हानियों का विवेचन कीजिये।

अथवा

मौखिक एवं लिखित सम्प्रेषण के लाभों एवं सीमाओं की व्याख्या कीजिये। व्यावसायिक सम्प्रेषण में कौन–सा अधिक उपयुक्त है?

अथवा

मौखिक सम्प्रेषण से क्या आशय है? मौखिक सम्प्रेषण के माध्यम या साधनों का उल्लेख कीजिये।

उत्तर– (1) मौखिक सम्प्रेषण (सन्देशवाहन) से आशय– मौखिक सम्प्रेषण प्रक्रिया में सम्प्रेषक एवं प्राप्तकर्ता दोनों आमने–सामने होते हैं और विचारों का मौखिक रूप से आदान–प्रदान होता है अर्थात् शब्दों एवं वाक्यों की सहायता से जब सम्प्रेषण किया जाता है, तो इस प्रकार के सम्प्रेषण को मौखिक सम्प्रेषण कहते हैं। मौखिक सम्प्रेषण के अन्तर्गत बातचीत, संवाद, बैठकें, सम्मेलन, सभायें, साक्षात्कार, व्याख्यान, उद्घोषणायें, रेडियो वार्तायें, टेलीफोन पर बातचीत, कहानी कथन, पौराणिक आख्यानों का प्रस्तुतीकरण, वाद–विवाद अथवा वक्तव्य प्रतियोगितायें, अदालती मुकदमे, संसदीय बहसें आदि मौखिक सम्प्रेषण में सम्मिलित की जाती हैं।

मौखिक सम्प्रेषण के माध्यम– मौखिक सम्प्रेषण के अन्तर्गत निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाता है–

(1) आमने–सामने वार्तालाप, (2) संवाद, (3) बैठकें, (4) सम्मेलन, (5) सभायें, (6) साक्षात्कार, (7) व्याख्यान,(8) उद्घोषणायें, (9) रेडियो वार्तायें, (10) टेलीफोन पर बातचीत, (11) कहानी कथन, (12) पौराणिक आख्यानों का प्रस्तुतीकरण, (13) वाद–विवाद तथा वक्तव्य प्रतियोगितायें, (14) संसदीय बहसें आदि।

मनुष्य ही एकमात्र ऐसा प्राणी है जो अपने मुखावयवों से विभिन्न ध्वनियों, ध्वनि प्रतीकों का निर्माण अथवा सृजन कर विभिन्न रूपों में मौखिक सम्प्रेषण कर सकता है। मनुष्य के

अलावा अन्य प्राणी सीमित ध्वनियों का निर्माण अथवा सृजन कर सकते हैं। मौखिक सम्प्रेषण को सफल एवं प्रभावी बनाने के लिये वक्ता में कथ्य, विचारों की स्पष्टता, वक्ता के अनुरूप शब्द, आंगिक चेष्टायें, उच्चारण शैली, श्रोता में दोष रहित सुनने की क्षमता और अशाब्दिक प्रतीकों की अवलोकन शक्ति एवं प्राप्त प्रतीकों को संघटित कर विचारों में रूपान्तरण की क्षमता होना अत्यन्त आवश्यक है।

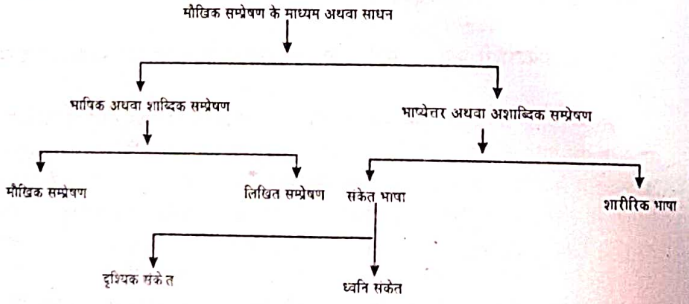
मौखिक सम्प्रेषण को प्रभावी बनाने के लिये निम्नलिखित गुणों का होना अनिवार्य है–

(1) उचित एवं स्पष्ट उच्चारण।
(2) शब्द समृद्धि।
(3) संक्षिप्तता।
(4) उचित मार्ग।
(5) ध्वनि का समुचित उच्चावचन।
(6) उचित भाषा–शैली।

एक सफल एवं प्रभावी मौखिक सम्प्रेषण में सात 'सी' का भी स्मरण किया जाता है–

(1) सरल, (2) स्पष्ट, (3) सम्पूर्ण, (4) संक्षिप्तता, (5) निश्चित, (6) सही, (7) विशिष्टतापूर्ण।

उपर्युक्त गुणों से युक्त ही कोई मौखिक सम्प्रेषण हमें रोचक, कर्णप्रिय एवं मन्त्रमुग्ध करता है।



मौखिक संचार (सन्देशवाहन) के लाभ अथवा गुण– मौखिक संचार के लाभ अथवा गुण अग्रलिखित हैं–

(1) **शीघ्र संचार–** संचार का शीघ्रत्तम माध्यम मौखिक माध्यम है। मौखिक संचार से धन एवं समय दोनों की बचत होती है।

(2) **प्रभावपूर्ण–** मौखिक संचार प्रभावपूर्ण होता है। उच्चारण के ढंग, अभिव्यक्ति की भाव–भंगिमा एवं हाव–भाव द्वारा सन्देशों को प्रभावशाली ढंग से रखा जा सकता है।

(3) **अविलम्ब प्रतिपुष्टि–** मौखिक संचार में सन्देश प्रेषक तत्काल पुष्टि कर सकता है कि प्राप्तकर्ता ने सन्देश का वास्तविक अर्थ समझ लिया है एवं प्राप्तकर्ता की क्या प्रतिक्रिया है ?

(4) **गोपनीय–** मौखिक सन्देश गोपनीय होते हैं। विश्वासपात्र लोगों से महत्वपूर्ण संचार अधिकांशतः मौखिक ही होते हैं।

(5) **नियन्त्रण एवं प्रेरणा में अधिक प्रभावी–** मौखिक संचार सामूहिक विचार–विनिमय के द्वारा दिया जाता है, जिससे कर्मचारियों को प्रेरणा प्राप्त होती है।

(6) **आपातकाल में अधिक उपयोगी–** असामान्य स्थितियों में मौखिक संचार ही अधिक उपयोगी होता है। आकस्मिक परिस्थितियों में संदेश की शुद्धता एवं समय महत्वपूर्ण कारक होते हैं।

मौखिक सम्प्रेषण (सन्देशवाहन) की सीमायें अथवा दोष– मौखिक सम्प्रेषण की सीमायें अथवा दोष निम्नलिखित हैं–

(1) मौखिक सम्प्रेषण उस दशा में सम्भव नहीं है जब प्रेषक एवं सम्प्रेषणग्राही के बीच दूरी हो अथवा मौखिक सम्प्रेषण व्यवस्था उपलब्ध न हो।
(2) मौखिक सम्प्रेषण में उत्तरदायित्व की पुष्टि करना जटिल होता है।
(3) मौखिक सम्प्रेषण छोटे एवं आसान सन्देशों के लिये उपयुक्त हैं। जटिल एवं वृहद सन्देशों की दृष्टि से अनुपयुक्त हैं।
(4) मौखिक सम्प्रेषण में पुष्टि के अभाव में कोई वैधानिकता नहीं होती।
(5) मौखिक सम्प्रेषण अभिलेख के अभाव में अधिक दिनों तक स्मरण नहीं रखे जा सकते हैं।
(6) मौखिक सम्प्रेषण प्रत्येक दशा में समय एवं धन की बचत नहीं कर सकते। अनेक बैठकें, सभायें, सेमीनार बिना किसी अनुबन्ध एवं परिणाम के होते हैं। इस दशा में धन एवं समय दोनों का ही अपव्यय होता है।
(7) मौखिक सम्प्रेषण सदैव प्रभावशाली नहीं होता। मौखिक सम्प्रेषण कुछ दशाओं पर निर्भर करता है जिनके न होने पर अप्रभावी हो जाता है। मौखिक सम्प्रेषण के व्यवहार एवं सम्प्रेषणग्राही की सन्देश–ग्राह्यता पर आश्रित रहता है।
(8) मौखिक सम्प्रेषण सदैव भ्रम को बढ़ावा देते हैं। यदि वक्ता अपने विचारों को चतुराई–पूर्वक संगठित कर प्रस्तुत नहीं करता अथवा सम्प्रेषणग्राही सुनने वाला सम्प्रेषण को नहीं सुन पाता है।

लिखित सम्प्रेषण (सन्देशवाहन)– जब सन्देश अथवा विचारों के सम्प्रेषण में पत्र, गश्ती पत्र, प्रतिवेदन, याद दिलाने वाले पत्र, कार्यवाही विवरण, कार्यक्रम प्रपत्र, बुलैटिन, पत्र–पत्रिकायें सरकारी प्रकाशन, गजट, संगठन पत्रिकायें, अनुसूचियों एवं परियोजनाओं को शामिल किया जाता है अथवा प्रयोग किया जाता है तो इसे लिखित सम्प्रेषण कहते हैं। लिखित सम्प्रेषण में सोच–समझकर अथवा चिन्तन–मनन करके प्रारूपण अथवा आलेखन की सुविधा है। प्रारूपण एवं आलेखन एक कला है, जिसमें आलेखनकर्त्ता की विषय से सम्बद्ध सूझ–बूझ, परिपक्वता, दूरदर्शिता एवं भाषा की सूक्ष्मतम जानकारी प्राप्त होती है।

लिखित संचार के गुण– लिखित संचार के निम्नलिखित गुण हैं–

(1) **यह स्थायी रिकॉर्ड होता है–** लिखित सूचना प्रेषक व प्राप्तकर्ता के मध्य एक मध्यस्थ एवं प्रमाण के रूप में हमेशा उपलब्ध रहती है। कोई भी व्यक्ति यह कहकर नहीं छूट सकता कि वह सूचना के बारे में भूल गया।

(2) **यह कानूनी प्रपत्र होता है–** व्यावसायिक व्यवहारों में अनेक प्रकार के मतभेद होने की सम्भावना बनी रहती है। लिखित संचार इस शंका को दूर करता है।

(3) **यह शुद्ध एवं यथार्थ होता है–** लिखित संचार अत्यन्त ध्यानपूर्वक किया जाता है, क्योंकि इसमें जरा-सी भी लापरवाही व्यवसाय के मार्ग में बाधायें उत्पन्न कर सकती है।

(4) **दोहराने में सरलता–** लिखित संचार का प्राप्तकर्ता सूचना को आवश्यकतानुसार बार-बार देख सकता है।

(5) **उत्तरदायित्वों की सुपुर्दगी को सुविधाजनक बनाता है–** संचार लिखित में होने से उत्तरदायित्वों के सौंपने में बहुत सुविधा मिलती है। मौखिक संचार में कोई गलती हो जाने से यह खोजना एवं कह पाना अत्यन्त कठिन होता है।

(6) **कुछ परिस्थितियों में यह आवश्यक है–** यदि सूचना के प्रेषक व प्राप्तकर्ता दोनों एक-दूसरे से दूर रहते हैं तो उनके मध्य बार-बार यह सम्भव नहीं है कि उस स्थान पर जाकर समाचार दिया जाये, वरन् इसके लिये लिखित संचार उपयुक्त रहता है।

लिखित सम्प्रेषण की सीमायें अथवा दोष– लिखित सम्प्रेषण सदैव दोषमुक्त नहीं होता है। लिखित सम्प्रेषण में अनेक गुण होने के बावजूद इसकी अपनी कुछ सीमायें हैं। लिखित सम्प्रेषण की सीमायें निम्नलिखित हैं–

(1) लिखित सम्प्रेषण महँगी प्रणाली है, क्योंकि सम्प्रेषण को अभिलेख के रूप में रखने के लिये फाइल, फाइल कैबिनेट, टाइप राइटर, अभिलेख रक्षक एवं डाक व्यय लगता है। वर्तमान वैज्ञानिक युग में सूचनाओं को एकत्रित कर कम्प्यूटर में रखा जाता है जो अत्यधिक महँगा साधन है।

(2) लिखित सम्प्रेषण में पत्रों के आवागमन में अधिक समय लगता है।

(3) लिखित सम्प्रेषण में किसी भ्रम अथवा शंका के निवारण में अधिक समय लगता है। यदि वाद-विवाद अथवा सन्देश अस्पष्ट होता है, तो इसे स्पष्ट करने में अधिक समय लगता है।

(4) लिखित सम्प्रेषण उस स्थिति में अप्रभावी हो सकता है, जब एक व्यक्ति अपने कार्य के प्रति ईमानदार एवं कर्तव्यनिष्ठ हो लेकिन अभिव्यक्ति में कमजोर हो।

(5) लिखित सम्प्रेषण अविलम्ब प्रतिपुष्टि की स्थिति में विकलांगता महसूस करता है। इसका कारण यह है, कि यदि सन्देश के कूटन एवं सम्प्रेषण में अधिक समय लगता है, तो यह एक समय व्यय करने वाली प्रक्रिया का स्वरूप धारण कर लेता है।

मौखिक एवं लिखित सम्प्रेषण के गुण-दोषों का अध्ययन करने के पश्चात् निष्कर्ष रूप में यह कहा जा सकता है, कि उपर्युक्त सुविधाओं के बावजूद भी जो सुविधा लिखित सम्प्रेषण में है, वह सुविधा मौखिक सम्प्रेषण में उपलब्ध नहीं है, क्योंकि आलेखन एक कला है। यह सभी के वश की बात नहीं है, क्योंकि सम्प्रेषण में आलेखनकर्ता की विषय से सम्बद्ध सूझ-बूझ, परिपक्वता, दूरदर्शिता, भाषा की सूक्ष्मतम जानकारी आदि का सम्यक् परिचय मिलता है। इसके साथ ही साथ सम्प्रेषण में गोपनीयता एवं गुप्त सूचनायें प्रदान करने की सुविधा, किसी गलतफहमी को दूर करने के उद्देश्य से लेखन का सहारा लेना अनिवार्य होता है। संविदा एवं अनुबन्ध सम्बन्धी सभी वाणिज्यिक एवं व्यावसायिक सम्बन्ध लिखित सम्प्रेषण के माध्यम से सम्पन्न किये जाते हैं।

प्रभावी मौखिक संचार के आवश्यक तत्व– यद्यपि मौखिक संचार की कई सीमायें हैं, किन्तु संगठन में संचार का प्रारम्भिक व महत्वपूर्ण माध्यम मौखिक संचार ही है। प्रभावी मौखिक संचार के फ्रांसिस जे. बरजिन (Francis J. Bergin) ने सात तत्व बताये हैं, जिनको 'Seven C' के नाम से पुकारते हैं, जो इस प्रकार हैं– स्पष्ट, पूर्ण, संक्षिप्त, शुद्ध, सरल, वास्तविक, सौहार्दपूर्ण।

(1) **स्पष्ट उच्चारण एवं उचित शब्द चयन–** मौखिक संचार में वक्ता का उच्चारण स्पष्ट होना चाहिये एवं सन्देश के लिये उचित शब्द एवं शुद्ध वाक्य का प्रयोग किया जाना चाहिये।

(2) **स्वाभाविक आवाज एवं तार्किक क्रम–** मौखिक संचार को प्रभावी ढग से व्यक्त करने के लिये वक्ता को सदैव अपनी स्वाभाविक आवाज का प्रयोग करना चाहिये। वक्ता अपने मौखिक संचार को प्रभावी ढंग तभी प्रदान कर सकता है।

(3) **संक्षिप्तता–** मौखिक संचार की प्रभावशाली अभिव्यक्ति के लिये आवश्यक है कि सन्देश को संक्षिप्त रूप में व्यक्त किया जाये। अनावश्यक शब्दों का प्रयोग न किया जाये एवं दोहरे वाक्यांश एवं तकियाकलाम जैसे- 'मेरे कहने का तात्पर्य' आदि का प्रयोग न किया जाये।

(4) **यथार्थ–** मौखिक संचार को अधिक प्रभावशाली ढंग से व्यक्त करने के लिये आवश्यक है कि यथार्थ अभिव्यक्ति की जाये। जैसे- 'कल कार्यालय जल्दी आयें' के स्थान पर 'कल 8 बजे प्रातः कार्यालय आयें' का प्रयोग किया जाना चाहिये।

(5) **विश्वासपूर्ण–** मौखिक सन्देश को पूर्व सोच-समझकर नियोजित रूप में उद्देश्यों को ध्यान में रखकर व्यक्त करना चाहिये। मौखिक सन्देश जितना विश्वासपूर्ण व निश्चयात्मक होगा, उतना ही अधिक प्रभावपूर्ण होगा।

अन्त तत्व– मौखिक संचार को प्रभावशाली बनाने के लिये आवश्यक है कि संचार जल्दबाजी में नहीं किया जाना चाहिये।

प्रश्न–20. दैहिक भाषा से आप क्या समझते हैं? दैहिक भाषा को प्रदर्शित करने के विभिन्न माध्यमों का वर्णन कीजिये।

अथवा

दैहिक भाषा सम्प्रेषण (शारीरिक संचालन भाषा) से आप क्या समझते हैं? इसके लाभ तथा सीमाओं की व्याख्या कीजिये।

अथवा

अशाब्दिक संचार–दैहिक भाषा से क्या आशय है? दैहिक भाषा के क्या माध्यम हैं?

उत्तर– **अशाब्दिक संचार: दैहिक भाषा सम्प्रेषण से आशय–** दैहिक भाषा संचार द्वारा सूक्ष्म विचारों को भी तीव्र गति से सम्प्रेषित किया जाता है। इसमें आन्तरिक भाव स्पष्ट दृष्टिगोचर होते हैं। इसमें भावनाओं, विचारों, दृष्टिकोण तथा अनुभूतियों का प्रभाव मानव-व्यवहार पर परिलक्षित होता है। मानव की शारीरिक क्रियायें, भंगिमा, मुद्रा, दृष्टि आदि शब्दरहित माध्यम से विचारों को प्रभावी ढंग से सम्प्रेषित किया जाता है।

दैहिक भाषा के माध्यम– दैहिक भाषा को प्रदर्शित करने के निम्नलिखित माध्यम हैं–

1. **मुखाभिव्यक्ति–** यह कहा जाता है कि 'चेहरा मस्तिष्क का दर्पण है।' जो व्यक्ति जैसा सोचता है, वह मुख से प्रकट हो जाता है। इसके साथ ही साथ यह भी कहा जा सकता है, कि 'ओठों की आवाज की तुलना में मुस्कराहट अधिक प्रभावी होती है।' प्रसन्नता, भय, शोक आश्चर्य, सन्तोष आदि के भाव व्यक्ति के मुख से प्रकट होते हैं। उत्तम भावों का संचार दूसरों को प्रभावी ढंग से किया जा सकता है।
2. **दृष्टि सम्बन्ध–** जिस प्रकार आयुर्विज्ञान में अनेक आन्तरिक रोगों की जानकारी आँखों के परीक्षण के द्वारा चिकित्सक को हो जाती है, उसी प्रकार सन्देश संचार में भी आँखों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। केवल आंखें ही नहीं बल्कि भौंह, पलकें, पुतली आदि संयुक्त रूप से चेतावनी, स्वीकृति, निर्देश, निषेध, दुविधा एवं शंका जैसे भावों को सुगमता से सम्प्रेषित कर देते हैं।
3. **भंगिमा–** भंगिमा भी मनोभावों के संचार का महत्वपूर्ण माध्यम है। भंगिमा का अर्थ भुजाओं, पैर, हाथ, सिर एवं धड़ के विविध संचालन अथवा आकृति रूप में प्रदर्शित करने से है। मेज पर मुट्ठी ठोकना, दो अंगुलियों को 'V' आकार प्रदान करना, एक हाथ सामने को हिलाना आदि क्रोध, विजय एवं अभिवादन प्रतिउत्तर का सन्देश सम्प्रेषित करते है।
4. **सिर, शरीर आकृति एवं मुद्रा–** शरीर संचालन का एक महत्वपूर्ण तरीका शरीर, आकृति एवं मुद्रा है। सिर, सिर की स्थिति तथा शरीर आकृति मनोभावों का संचार करते हैं। भंगिमा की भाँति सिर, शरीर की आकृति एवं मुद्रा व्यक्ति, समय एवं परिस्थिति सापेक्ष हैं। प्रत्येक व्यक्ति की शरीर संरचना प्रकृति प्रदत्त होती है। यह केवल सतत् व्यायाम, योग, वसरत व नियमित दिनचर्या से सक्रिय व आकर्षक बनाई जा सकती है।
5. **दिखावट–** दिखावट या प्रकटन का आशय, कपड़ों का पहनावा, वार्ता का ढंग, सौन्दर्य प्रसाधन, आभूषण आदि के प्रयोग द्वारा स्वयं को प्रदर्शित करने के ढंग को कहते हैं। सामान्यतः कहा जाता है कि व्यक्ति की पहचान उसकी वेशभूषा व्यक्ति के सम्बन्ध में अनेकों महत्वपूर्ण सूचनायें तत्काल सम्प्रेषित करती हैं।

दैहिक भाषा संचार के लाभ या गुण– दैहिक भाषा संचार के निम्नलिखित लाभ (गुण) हैं–

1. **अन्तर्निहित भाषा का अर्थ समझने में सुविधा–** सन्देश में अन्तर्निहित अर्थ को मुखाभिव्यक्ति, भंगिमा एवं दृष्टि सम्बन्ध द्वारा स्पष्ट बोध एवं ज्ञान कराया जा सकता है, क्योंकि मुखाभिव्यक्ति, भंगिमा आदि दूसरों को स्पष्ट दिखाई देती है।
2. **स्वस्थ वातावरण का निर्माण–** आत्म-विश्वास से परिपूर्ण मुख, उल्लासपूर्ण भंगिमा, उत्साहित मुखाभिव्यक्ति, गहन दृष्टि रखती आँखें, साफ एवं स्वस्थ प्रकटन के कार्य स्वस्थ वातावरण को तीव्र गति प्रदान करते हैं एवं सौहार्दपूर्ण स्वस्थ वातावरण का निर्माण करते हैं।
3. **मनोवैज्ञानिक प्रभाव–** शारीरिक संचालन द्वारा संचार देखने व सुनने वाले पर मनोवैज्ञानिक प्रभाव डालता है।
4. **परिपूरक–** मूलतः शारीरिक संचालन मौखिक संचार को परिपूर्ण एवं प्रभावी बनाता है। मुखाभिव्यक्ति एवं भंगिमा के अभाव में मौखिक संचार नीरस, बेजान एवं अप्रभावी रहता है।
5. **भावनायुक्त–** मुखाभिव्यक्ति, भंगिमा, दृष्टि सम्बन्ध, मुद्रा आदि आन्तरिक भावनाओं की अभिव्यक्ति करते हैं।
6. **सम्बन्ध सृजन–** मुखाभिव्यक्ति, दृष्टि सम्बन्ध, भंगिमा आदि नवीन सम्बन्धों के सृजन एवं पूर्व सम्बन्धों में स्थायित्व प्रदान करते है।

दैहिक भाषा (शारीरिक भाषा) संचार की सीमायें अथवा दोष– दैहिक भाषा संचार की निम्नलिखित सीमायें अथवा दोष हैं–

1. **भीड़ में अधिक प्रभावी नहीं–** आमने-सामने अथवा छोटी संख्या की उपस्थिति में शारीरिक संचालन प्रभावी होता है। बड़ी संख्या में उपस्थित भीड़ में मुखाभिव्यक्ति, भंगिमा, दृष्टि सम्बन्ध महत्वहीन होते हैं।
2. **अतिरिक्त सावधानी की आवश्यकता–** विभिन्न सामाजिक एवं भौगोलिक पृष्ठभूमि में मुखाभिव्यक्ति, भंगिमा एवं दृष्टि सम्बन्ध के अलग-अलग अर्थ होते हैं। अतः दैहिक भाषा का प्रयोग एवं अर्थ समझने में अतिरिक्त सावधानी बरतनी चाहिये।
3. **साक्ष्यरहित–** साक्ष्यरहित दैहिक भाषा एक अल्प अवधि की प्रतीकात्मक प्रक्रिया है, जिसका सामान्यतः कोई साक्ष्य नहीं होता।
4. **भ्रामक व्याख्या–** दैहिक भाषा द्वारा संचार भ्रामक हो सकता है। लिखित एवं मौखिक शब्दों को गम्भीरतापूर्वक लेना चाहिये। मुखाभिव्यक्ति, भंगिमा, मुद्रा आदि पूर्ण विश्वसनीय नहीं होते एवं प्रेषक तथा प्राप्तकर्त्ता के मध्य भ्रम उत्पन्न कर सकते है।

दैहिक भाषा सम्प्रेषण के माध्यमों, लाभ एवं सीमाओं के अध्ययन से उपर्युक्त दोनों कथन 'चेहरा मस्तिष्क का दर्पण है' एवं 'ओठों की आवाज की तुलना में मुस्कराहट अधिक प्रभावी है।' सत्य प्रतीत होते हैं। शारीरिक संचालन भाषा सम्प्रेषण में महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह

करती है। दैहिक भाषा से व्यक्ति शीघ्र एवं अच्छी प्रकार से सम्बन्धित पक्ष की बात समझ सकता है।

प्रश्न–21. सम्प्रेषण की प्रमुख बाधायें क्या हैं? इन बाधाओं को किस प्रकार दूर किया जा सकता है?

अथवा

सम्प्रेषण की प्रमुख बाधायें (रुकावटें) कौन सी हैं? उन्हें दूर करने के लिये सुझाव दीजिये।

अथवा

सन्देशवाहन के मुख्य अवरोधों की व्याख्या कीजिये। इन अवरोधों को दूर करने हेतु सुझाव दीजिये।

उत्तर– एक सम्प्रेषक द्वारा सम्प्रेषण प्राप्त करने वाले तक संदेश अथवा सूचना को प्रसारित करने की प्रक्रिया को सम्प्रेषण कहते हैं। अर्थात् सम्प्रेषण प्रक्रिया में सम्प्रेषक एवं प्राप्तकर्ता के बीच सन्देशों अथवा सूचनाओं का आदान–प्रदान होता है। सूचनाओं के इस आदान–प्रदान के लिये चयनित माध्यम एक महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह करता है। सम्प्रेषण प्रक्रिया में प्रायः देखा गया है, कि कुछ सम्प्रेषक ही अपने सन्देश का वास्तविक अर्थ सम्प्रेषणग्राही तक पहुँचाने में सफल होते हैं क्योंकि सम्प्रेषण स्वतः और निरन्तर संचालित होने वाला प्रवाह है जो किसी विशिष्ट उद्देश्य की पूर्ति के लिये सम्पन्न किया जाता है। सन्देश को सम्प्रेषक से सम्प्रेषणग्राही तक पहुँचने में अनेक प्रक्रियाओं से होकर गुजरना होता है। इसलिये सम्प्रेषण पर आन्तरिक एवं वाह्य तत्वों का प्रभाव पड़ना स्वाभाविक है। सामान्यतया सम्प्रेषक एवं सम्प्रेषणग्राही के मध्य मार्ग में ही कुछ अवरोधों अथवा बाधाओं की उत्पत्ति से सम्प्रेषित सन्देश अथवा सूचना का अर्थ परिवर्तित हो जाता है अर्थात् सन्देश अथवा सूचना अपना वास्तविक स्वरूप खो देती है।

सम्प्रेषण अथवा संचार में बाधायें– एक सफल व्यावसायिक सन्देशवाहक बनने के लिये व्यक्ति को अपनी कुशलता एवं योग्यता को बढ़ाना होगा, परन्तु उसकी नियोजन, तैयारी, संचार का कार्य अधूरा व असफल रहेगा, यदि वह संचार की बाधाओं को नहीं समझेगा। यह बाधायें भौतिक, सामाजिक एवं मनोवैज्ञानिक हो सकती हैं, जो कि नियोजन में रुकावटें लाकर संगठन की प्रगति को अवरुद्ध करती हैं। संचार की प्रक्रिया में ऐसी अनेक बाधायें हैं। इन बाधाओं का मुख्य कारण सन्देश को गलत ढंग से समझना है।

बाधाओं के प्रकार

(1) भाषा या सीमेन्टिक बाधायें। (2) संगठनात्मक बाधायें।
(3) भौतिक बाधायें। (4) सामाजिक–मनोवैज्ञानिक बाधायें।

(1) भाषा या सीमेन्टिक बाधायें– भाषा या सीमेन्टिक शब्द से आशय शब्दों के अध्ययन अथवा उनके अर्थ से है। भाषा या शब्दार्थ अवरोध से आशय सम्प्रेषण सम्बन्धी भाषा में अवरोध की उत्पत्ति से है। सम्प्रेषक की भावनाओं की गलतफहमी एवं प्रेषित सन्देश में उत्पन्न भ्रम से उसके मौलिक स्वरूप के बदलने की सम्भावना रहती है। अतः सम्प्रेषण के प्रति सदैव भ्रमात्मक स्थिति बनी रहती है।

भाषा सम्बन्धी बाधायें निम्नलिखित हैं–

(1) **समान भाषा का अभाव–** एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को सन्देश मौखिक या लिखित रूप में भेजा जा सकता है। प्रत्येक मानवीय भाषा के अपने चिन्ह और अपनी व्याकरण व्यवस्था होती है।

(2) **कमजोर भाषा–** कमजोर भाषा से हमारा सन्देश कठिन एवं कम प्रभावी हो जाता है। शब्दों के अनेक अर्थ होते हैं और उसे सही ढंग से उपयोग किया जा सकता है। सन्देशवाहक को सन्देश भेजते समय भाषा की स्पष्टता का प्रयोग करना चाहिये।

(3) **अधिक भाषा का प्रयोग–** कठिन, अस्पष्ट व अधिक भाषा का प्रयोग करने पर व्यक्ति के दिमाग में गलत भावना व असंतोष पनप जाता है। गैर मतलब के शब्दों को प्रयोग करने का कोई अर्थ नहीं होता है।

(4) **सीमेन्टिक बाधायें–** शब्दों का अपने आप में कोई अर्थ नहीं होता, परन्तु उनसे काल्पनिक अर्थ का बोध किया जाता है। कोई भी शब्द का गलत अर्थ लगाया जा सकता है।

(5) **व्याकरण का अल्प ज्ञान–** मौखिक संचार में व्याकरण का अधूरा व अल्प ज्ञान बाधक सिद्ध होता है। एक अच्छी शब्दावली व्याकरण के ज्ञान के अभाव में व्यर्थ है।

(2) संगठनात्मक बाधायें– एक व्यावसायिक उपक्रम की संगठनात्मक संरचना, नियुक्त कर्मचारियों की क्षमता को बहुत अधिक प्रभावित करती है। जैसे एक जटिल संगठन संरचना में लम्बे सम्प्रेषण माध्यमों के अलावा प्रबन्धन के अनेक स्तर होने से सम्प्रेषण प्रक्रिया की सफलता पर प्रश्न–चिन्ह लग जाता है। अधिकांश सम्प्रेषित सन्देश का मौलिक स्वरूप एवं अर्थ सम्प्रेषणग्राही तक पहुँचते–पहुँचते परिवर्तित हो जाता है। एक सम्प्रेषण प्रक्रिया में संगठन अवरोध निम्नलिखित हैं–

(1) **पुरातन व ऐतिहासिक बाधायें–** संगठन में सन्देशों का संचार किसी औपचारिक साधन की सहायता से विधिपूर्वक होना चाहिये। कर्मचारी से यह आशा की जाती है कि यह समय–समय पर अपने वरिष्ठ अधिकारियों से मिलें, परन्तु ऐसा करना सरल कार्य नहीं माना जाता है। सामान्यतया कनिष्ठ कर्मचारी अपने वरिष्ठ अधिकारियों को सन्देश भेजने में कठिनाई अनुभव करते हैं। प्रायः ऊपर की ओर संचार से हानि होती है।

(2) **माध्यम का गलत चुनाव–** संचार के अनेक ढंग हैं, जिनमें मौखिक एवं लिखित संचार दोनों ही अधिक लोकप्रिय हैं। संचार के विभिन्न साधनों का उपयोग परिस्थितियों के अनुरूप विभिन्न समयों में विभिन्न रूपों में किया जाता है। अतः इन माध्यमों के सापेक्षिक गुण एवं सीमाओं का अध्ययन करना आवश्यक है।

(3) **श्रम शक्ति का विशिष्टीकरण–** बड़े आकार के व्यावसायिक संगठन में श्रमिकों के मध्य विशिष्टीकरण के बढ़ने से प्रभावी आन्तरिक संचार में रुकावटें आती हैं। कार्य को इस ढंग से बांटा जाता है कि उसमें कार्यरत व्यक्ति अन्य व्यक्तियों को सही ढंग से सन्देश नहीं भेज पाते हैं। इनमें से प्रत्येक व्यक्ति को एक विशेष प्रकार का कार्य

सौंप दिया जाता है, इससे उसके बाहर के कार्य सौंपने से उसमें बाधायें उपस्थित हो जाती हैं।

(4) **संचार भार**– संचार भार संचार के मार्ग में एक प्रमुख बाधा है। इसमें प्राप्तकर्ता के सन्देश में जटिलता आ जाती है। बढ़ते हुये विशिष्टीकरण और आधुनिक व्यवसाय की जटिलता के कारण सूचना में कोई रुकावट नहीं आनी चाहिये। एक व्यस्त संगठन में, एक व्यक्ति जो औपचारिक एवं अनौपचारिक माध्यमों से जुड़ा हो, वह सन्देश प्राप्त करने में अधिक व्यस्त रहता है। उसे बड़े स्तर पर सूचना का प्रसारण करना पड़ता है।

(3) **भौतिक बाधायें**– ऐसे अवरोध जो भौतिक अवस्थाओं के कारण उत्पन्न होते हैं, उन्हें भौतिक अवरोध कहते हैं। भौतिक अवरोध निम्नलिखित हैं–

(1) **शोर**– शोर होने पर सिग्नलों को भेजने में रुकावटें आती हैं। अनचाहे सिग्नलों से चाहे गये सिग्नलों को प्राप्त करने में कठिनाइयाँ आती हैं। यह सूचना प्रायः ध्वनि के रूप में होती है, परन्तु यह लिखित, भौतिक या मनोवैज्ञानिक रूप में हो सकती है। तकनीकी या भौतिक शोर मशीन में खराबी के कारण अधिक आवाज करती है, जिससे सन्देश प्राप्तकर्ता को सन्देश सुनने में काफी कठिनाइयाँ आती हैं।

(2) **दूरी**– सन्देशवाहक एवं सन्देश प्राप्तकर्ता के मध्य दूरी होना भी संचार में एक बाधा है। यदि तकनीकी उपकरणों जैसे टेलीफोन, टेलेक्स आदि का अभाव हो। इसी प्रकार कार्यालय भवन में कर्मचारियों का सही ढंग से न बैठना भी संचार में रुकावटें उत्पन्न करता है, जिसे दूरी कम करके रोका जा सकता है।

(3) **लिंग**– स्त्री व पुरुष के साथ-साथ काम करने में स्त्रियों की अपेक्षा पुरुष में अधिक आत्मविश्वास और कमाण्ड करने की आदत होती है। स्त्रियाँ भौतिक रूप से बढ़ नहीं पाती हैं। अतः स्त्रियों के विचारों व उनकी भावनाओं को व्यक्त करने में लिंग एक अवरोध का काम करता है। दूसरी ओर पुरुष अपनी बात को मनवाकर ही शान्त होता है।

(4) **समय**– संचार को भेजने में समय लगने से मानवीय सम्बन्धों एवं उसकी तीव्रता पर प्रभाव पड़ता है। यदि वरिष्ठ अधिकारी अपने कर्मचारियों को सन्देश एक लम्बे समय तक न दें या पति व पत्नी एक लम्बे समय तक एक-दूसरे से दूर रहें तो संचार में कमी आ जाती है और उनके सम्बन्धों में दरार आ सकती है। सन्देशवाहन में समय अन्य ढंगों से भी बाधक सिद्ध हो सकता है।

(5) **आयु**– आयु परिपक्वता, शैक्षणिक योग्यता आदि से दो व्यक्तियों के मध्य संचार में बाधायें उपस्थित हो जाती हैं। दो व्यक्तियों के मध्य जनरेशन कमी के कारण भी सन्देश का संचार करने में बाधायें आ जाती हैं। आयु व परिपक्वता में अन्तर आने से निर्णय लेने के स्तर में अन्तर आ जाता है।

(4) **सामाजिक एवं मनोवैज्ञानिक बाधायें**– सम्प्रेषण में निम्नलिखित सामाजिक एवं मनोवैज्ञानिक बाधायें उत्पन्न हो जाती हैं–

(1) **भाषा**– दो व्यक्तियों के मध्य भाषा का अंतर होने पर भी संचार में बाधायें आ जाती हैं। हम अपने अनुभवों को विस्तार से दूसरे व्यक्ति को नहीं बता पाते हैं। व्यक्ति कुछ खास बातों पर ही ध्यान देता है और अन्य बातों को छोड़ देता है।

(2) **छानना व एडीटिंग करना**– जब किसी संदेश को व्याकरण, निर्वचन एवं सरलीकरण द्वारा भेजा जाये तो उसमें कुछ कमी आ जाती है। कानूनी रूप से प्रस्तावित तथ्य को उसी भाषा या शब्दों में व्यक्त करना कठिन हो जाता है और सदेशवाहक का सही संदेश प्राप्तकर्त्ता को प्राप्त नहीं हो पाता है।

(3) **कम सुनना**– कम सुनना भी संचार में बाधक सिद्ध होता है। यदि संदेश को ध्यान से सुना जाये, तो उससे संघर्ष व नासमझी में कमी होगी। अनेक व्यक्ति भिन्नता के कारण या भावना के कारण ध्यान से नहीं सुन पाते हैं। इसका मुख्य कारण सुनने वाले व्यक्ति की अपनी परेशानियाँ एवं व्यस्तता है। कम सुनने वाला यह समझता है कि उसके विचार अधिक उपयोगी हैं और बोलने वाले का कोई महत्व नहीं है।

(4) **हलो प्रभाव**– हलो प्रभाव एक मनोवैज्ञानिक अवरोधक है जो बोलने वाले पर अविश्वास या विश्वास प्रकट करता है। विश्वास एक आवश्यक तत्व है जो समस्त मानवीय कार्यों में प्रयुक्त होता है। दो व्यक्ति आपस में क्या बातें करते हैं और उसे किस तरह लेते हैं, यह इन दोनों के विश्वास पर निर्भर करता है। यदि मनोवैज्ञानिक रूप में दोनों व्यक्तियों में अनबन है तो उनमें अधिक संघर्ष होने की सम्भावना है।

(5) **ध्यान न देना**– जिस संदेश का कोई मूल्य नहीं होता उसे प्राप्त करने वाला ध्यान से नहीं सुनता और संदेश भेजने में अनेक बाधायें उपस्थित हो जाती हैं। प्राप्त करने वाला व्यक्ति स्वैच्छिक रूप से नियंत्रण करने का प्रयास करता है, परन्तु सावधानीपूर्वक ध्यान देना सदैव जरूरी नहीं है। कभी-कभी कुछ संदेशों के प्रति व्यक्ति अधिक सजग रहता है।

(6) **भूतपूर्व अनुभव**– व्यक्ति के रहने व सोचने के ढंग पर उसके सोचने, समझने व कार्य करने का प्रभाव पडता है। व्यक्ति का व्यवहार व उसका मूल्य पुराने अनुभव पर निर्भर करता है। प्रत्येक व्यक्ति का अपना निजी अनुभव होता है, जो उसे दूसरे व्यक्तियों से पृथक करता है।

(7) **संदर्भ**– प्रत्येक व्यक्ति का जीवन अनेक प्रकार की क्रियाओं एवं संदर्भ से भरा हुआ है। जैसे जब व्यक्ति मेज पर कार्य करने लगता है तो उसके भार को कुर्सी सहन करती है जिस पर वह बैठा है, हम यह सोच सकते हैं कि हमारे संदर्भ अच्छे होंगे, परन्तु गलत सम्भावनाओं पर वह गलत भी हो सकते हैं। हम चिन्हों को मान्यता के आधार पर समझते हैं, परन्तु कभी-कभी यह गलत भी सिद्ध हो सकते हैं।

सम्प्रेषण के अवरोधों (बाधाओं) का निराकरण अथवा दूर करने के उपाय– आधुनिक व्यावसायिक विश्व में सम्प्रेषण अत्यधिक महत्वपूर्ण है। एक व्यावसायिक संगठन की उत्तरोत्तर प्रगति के लिये प्रबन्ध के प्रत्येक स्तर पर सम्प्रेषण को प्रभावशील किया जाना चाहिये। इसके लिये आवश्यक है, कि सम्प्रेषण प्रक्रिया के मार्ग में आने वाले अवरोधों को दूर किया जाये।

सम्प्रेषण प्रक्रिया को सुधार कर अधिक प्रभावशील बनाने के लिये सम्प्रेषण में आने वाली बाधाओं के निराकरण के लिये निम्नलिखित सुझाव दिये जा सकते हैं–

(1) **स्पष्ट उद्देश्य–** एक सम्प्रेषण प्रक्रिया में सम्प्रेषक को सर्वप्रथम अपने उद्देश्य को पूर्णरूपेण परिभाषित करना चाहिये अर्थात् सम्प्रेषित सन्देश की विषय-वस्तु, सन्दर्भ एवं नियम आदि से सम्प्रेषकग्राही को अवगत करा देना उचित होगा, उचित सम्प्रेषक द्वारा प्रेषित सन्देश को वास्तविक स्वरूप एवं अर्थ में प्राप्तकर्ता द्वारा ग्रहण किया जाना चाहिये।

(2) **श्रोताओं की सामान्य जानकारी–** एक सम्प्रेषण प्रक्रिया में श्रोताओं की स्थिति की जानकारी रखना आवश्यक है अर्थात् श्रोताओं को प्रबन्धको द्वारा सम्प्रेषित किये जाने वाले सन्देश की विषय-सामग्री के बारे में सामान्य जानकारी है अथवा नहीं।

(3) **सरल एवं स्पष्ट भाषा का प्रयोग–** एक सम्प्रेषण प्रक्रिया में सम्प्रेषित सन्देश में प्रयोग की गयी भाषा अत्यन्त सरल, समझने योग्य एवं प्राप्तकर्ता के ग्रहण करने योग्य होना चाहिये, जिससे प्राप्तकर्ता सन्देश को उसके मौलिक स्वरूप में ग्रहण कर उससे प्राप्त होने वाले सन्देश के वास्तविक अर्थ को समझ सके।

(4) **प्रभावपूर्ण श्रवणता–** एक प्रभावी सम्प्रेषण प्रमुख रूप से प्रभावपूर्ण श्रवणता पर निर्भर होता है। प्रभावपूर्ण श्रवणता सम्प्रेषक अथवा प्राप्तकर्ता दोनों के लिये आवश्यक है, जिससे सन्देश का वास्तविक स्वरूप एवं प्राप्तकर्ता तक आसानी से प्रवाहित हो सके।

(5) **भावनाओं पर सम्पूर्ण नियंत्रण–** एक सफल एवं प्रभावी सम्प्रेषण के लिये भावनाओं पर दोनों ही पक्षों सम्प्रेषक एवं प्राप्तकर्ता का नियन्त्रण होना आवश्यक है। भावनाओं पर नियंत्रण न होने की दशा में बाधा उत्पन्न होगी।

(6) **शोर को कम करना–** सम्प्रेषण प्रक्रिया के दौरान शोर की उपस्थिति सन्देश के प्रवाह में बाधा उत्पन्न करती है, जिससे सन्देश अपना वांछित परिणाम प्राप्त करने में सफल न हो सके। इसके लिये सन्देश के संचारण के लिये उपयुक्त माध्यम का चुनाव करें। इसके लिये प्राप्तकर्ता की सुविधा का ध्यान रखे, जिससे प्राप्तकर्ता की सन्देश के प्रति रुचि उत्पन्न हो सके।

(7) **सन्देश की पूर्णता–** सम्प्रेषित किया जाने वाला सन्देश उद्देश्य की दृष्टि से पूर्ण होना चाहिये। सन्देश की अपूर्णता सन्देश प्राप्त करने वाले की रुचि को कम करती है।

(8) **अनुकूल वातावरण–** एक सन्देश का वास्तविक स्वरूप प्राप्तकर्ता तक उस दशा में पहुँचेगा जब आस-पास का वातावरण सम्प्रेषण प्रक्रिया के अनुकूल हो। सम्प्रेषण

का व्यक्तित्व, स्थान एवं शान्त वातावरण आदि प्रेषित सन्देश के अनुकूल होना चाहिये।

(9) **शारीरिक भाषा का प्रभावी प्रयोग–** सम्पूर्ण सम्प्रेषण प्रक्रिया में शारीरिक भाषा की एक महत्वपूर्ण भूमिका होती है, इसलिये सकारात्मक शारीरिक भाषा सम्प्रेषणग्राही के अलावा युक्तियों अथवा विचारों को उत्पन्न करती है और सन्देश मौलिक रूप में प्राप्तकर्ता तक पहुँचता है।

(10) **प्रतिपुष्टि का उचित प्रयोग–** एक सम्प्रेषण प्रक्रिया की पूर्णता प्रतिपुष्टि पर आधारित होती है। यदि प्रतिपुष्टि कठिन हो तो सम्प्रेषण की प्रक्रिया अपूर्ण हो जाती है। इसलिये वांछित प्रतिपुष्टि के लिये सम्प्रेषण माध्यम सन्देश के अनुकूल होना चाहिये।

निष्कर्ष रूप में यह कहा जा सकता है कि एक व्यावसायिक संगठन के सम्प्रेषण में सामान्यतया विभ्रम की सम्भावना होती है। यह समस्या तब और भी कठिन हो जाती है, जब सम्प्रेषित सन्देश कठिन होता है। उपर्युक्त वर्णित उपायों को अपनाने से एक सम्प्रेषण प्रक्रिया को सम्पूर्णता प्रदान करने में सहायता प्राप्त होती है एवं सन्देश में विभ्रम की सम्भावना कम से कम होती है।

प्रश्न–22. लिखित व्यावसायिक सम्प्रेषण की आवश्यकता एवं महत्व को स्पष्ट कीजिये।

अथवा

लिखित व्यावसायिक सम्प्रेषण से क्या आशय है? लिखित सम्प्रेषण के गुण–दोषों का वर्णन कीजिये।

उत्तर– लिखित व्यावसायिक सम्प्रेषण अथवा संचार से आशय– लिखित सम्प्रेषण (संचार) उन निर्णयों, नीति वक्तव्यों, नियमों, कार्यविधियों, आदेशों एवं निर्देशों को दर्शाते हैं जो कागज पर अभिव्यक्त किये जाते हैं। संगठनात्मक स्मृति के रूप में इसकी एक प्रमुख भूमिका है। उद्देश्यों, नीतियों, नियमों, योजनाओं, विगत् के निर्णयों व सौदों के संदर्भ हेतु अभिलेखों की बार-बार आवश्यकता पड़ती है। संगठन को सरकार के साथ व्यवहार करने, अपने वैधानिक दावों की रक्षा करने तथा बाह्य पक्षकारों जैसे- बैंक, बीमा कम्पनी, पूर्तिकर्ता (Supplier), ग्राहक, श्रमिक संघ आदि के साथ समझौता करने में लिखित दस्तावेजों की आवश्यकता पड़ती है।

पत्र-पत्रिकाओं, पैम्फलेट, हैण्डबुक, मैन्युअल्स, सुझाव-पुस्तिकायें, डायरियाँ, बुलैटिन, समाचार-पत्र, सूचना-पट्ट आदि लिखित माध्यमों से सन्देशों का प्रेषण किया जाता है। लिखित संचार रेखाचित्रों, मानचित्रों, प्रतिरूपों, आकृतियों, रूपरेखाओं, प्रगति रेखाओं के रूप में चित्रों द्वारा प्रवाहित हो सकता है।

लिखित संचार को अधिक परिशुद्ध, सुस्पष्ट तथा विश्वसनीय माना जाता है। जो व्यक्ति अपने हस्ताक्षर सहित लिखता है वह जानता है कि वह उसके प्रति वचनबद्ध है और भविष्य में उसे अपना बचाव करना पड़ सकता है।

लिखित व्यावसायिक संचार के सम्बन्ध में ध्यान रखने योग्य बातें– लिखित सम्प्रेषण को तैयार करते समय पर्याप्त सावधानी बरतनी चाहिये। लिखित संचार की भाषा नम्र एवं

प्रभावपूर्ण होनी चाहिये क्योंकि भाषा की मधुरता ही पाठक पर स्थायी प्रभाव डालने में सार्थक हो सकती है। अस्पष्ट अर्थ वाले शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिये।

कीथ डेविस (Keith Davis) के अनुसार, संदेश को लिखते समय निम्न बातों को ध्यान में रखना चाहिये–

(1) सरल, छोटे तथा प्रचलित शब्दों का प्रयोग करना चाहिये।
(2) व्यक्तिगत सर्वनामों (Personal Pronouns as 'you', 'He', 'She') का प्रयोग करना चाहिये।
(3) उदाहरणों, चार्टों आदि का समुचित प्रयोग करना चाहिये।
(4) छोटे–छोटे वाक्यों एवं अनुच्छेदों में बिन्दुवार लिखना चाहिये। यद्यपि पाठक बड़े–बड़े वाक्यों एवं अनुच्छेदो से कभी–कभी प्रभावित अवश्य होता है, किन्तु सम्प्रेषण का मुख्य उद्देश्य उनकों वाक्यों से प्रभावित करना नहीं होता, अपितु उन्हें केवल संदेश से सूचित करना होता है।
(5) जहाँ तक हो सके किसी वाक्य की रचना में 'कर्त्त वाच्य' (Active Voice) का ही प्रयोग करना चाहिये न कि 'कर्म वाच्य' (Passive Voice) का।
(6) अलंकृत भाषा का प्रयोग जहाँ तक हो सके कम से कम करना चाहिये।
(7) विचारों को तर्कपूर्ण एवं साधारण शैली में लिखना चाहिये।
(8) प्रत्येक शब्द सार्थक होना चाहिये।

लिखित व्यावसायिक संचार के लाभ या महत्व– लिखित व्यावसायिक संचार के प्रमुख लाभ या महत्व निम्नवत् हैं–

(1) **पक्षों की उपस्थिति–** लिखित संचार की अवस्था में दोनों पक्षों की उपस्थिति आवश्यक नहीं होती।
(2) **स्पष्टता–** मौखिक संदेशों की अपेक्षा लिखित व्यावसायिक संदेश अधिक स्पष्ट होते हैं क्योंकि यह पूरे सोच–विचार के बाद निश्चित शब्दों में लिखा जाता है।
(3) **मितव्यिता–** यह साधन मितव्ययी भी है क्योंकि डाक द्वारा संदेश भेजना अन्य माध्यमों की अपेक्षा कम खर्चीला होता है। इसके अतिरिक्त दोनों पक्षों की उपस्थिति आवश्यक न होने के कारण आने– जाने में लगने वाले समय व श्रम की बचत होती है।
(4) **लिखित प्रमाण–** लिखित सम्प्रेषण के माध्यम प्रमाण का कार्य करते हैं तथा भावी संदर्भ के लिये भी उनका प्रयोग किया जा सकता है।
(5) **कई व्यक्तियों को एक साथ सूचना–** गश्ती–पत्रों के द्वारा अलग–अलग स्थानों पर रहने वाले व्यक्तियों को एक ही सूचना सुविधापूर्वक भेजी जा सकती है। यद्यपि मौखिक संदेश भी सभाओं, सम्मेलनों आदि के माध्यम से अनेक व्यक्तियों को एक ही साथ दिया जा सकता है, किन्तु हो सकता है कि अनेक व्यक्ति जिन्हें संदेश सम्प्रेषित करना है, वे व्यक्ति उपस्थित न हों।

(6) **फेर–बदल कठिन–** लिखित व्यावसायिक संदेशवाहन द्वारा भेजे गये सन्देशों में फेर–बदल कठिन होता है जबकि मौखिक संदेशवाहन में प्रायः फेर–बदल कर दिया जाता है।
(7) **विश्वास का सृजन–** विश्वास जब दो पक्षों के बीच अच्छे सम्बन्धों का अभाव हो अथवा परस्पर अविश्वास हो तो लिखित संचार ही एकमात्र साधन रह जाता है और सम्भव है कि प्रभावी लिखित संचार से परस्पर विश्वास का सृजन हो जाये।
(8) **कुछ विशिष्ट दशाओं में आवश्यक–** कुछ दशायें ऐसी होती हैं जिनमें लिखित संचार का ही प्रयोग करना पड़ता है। उदाहरण के लिये, नौकरी सम्बन्धी आवश्यक शर्तों का लिखित होना आवश्यक होता है। इसी प्रकार वैधानिक कार्यवाहियों को पूरा करने के लिये भी लिखित संचार का ही प्रयोग किया जाता है।
(9) **विस्तृत एवं जटिल समस्याओं में उपर्युक्त–** विस्तृत एवं जटिल सूचनाओं के संचार के लिये लिखित सचार उपयुक्त है। उदाहरण के लिये– कम्पनी की वार्षिक सभा में अध्यक्षीय भाषण, व्यक्तिगत सूचनायें आदि।

लिखित व्यावसायिक संचार की सीमायें अथवा दोष– लिखित संचार के प्रमुख दोष निम्नलिखित हैं–

(1) **समय, श्रम व धन का अपव्यय–** मौखिक संचार की अपेक्षा तुलनात्मक दृष्टि से लिखित संचार में अधिक समय, श्रम व धन व्यय होता है क्योंकि प्रत्येक सूचना को चाहे वह छोटी हो अथवा बड़ी लिखित रूप मे ही प्रस्तुत करना पड़ता है। इसके अतिरिक्त यदि दुर्भाग्य से लिखित संदेश में कोई बात लिखने से रह जाये तो उसको पुनः लिखकर प्रेषित करने में अतिरिक्त समय व अधिक धन व्यय होता है।
(2) **गोपनीयता भंग होने का भय–** मौखिक वार्ता में संदेश कहने वाले एवं सुनने वाले तक ही सीमित रहता है, किन्तु लिखित सम्प्रेषण में बीच में कई लोग जुड़ जाते हैं जैसे– टाइपिस्ट, डिस्पैच लिपिक, आगत–पत्र लेखा लिपिक आदि। अतः उसकी गोपनीयता भंग होने का सदैव भय बना रहता है।
(3) **लालफीताशाही–** जो सूचना लिखकर दी जाती है, उसके लिये अनेक औपचारिकताओं का पालन करना पड़ता है जैसे पहले एक ड्राफ्ट तैयार करना, अधिकारी से उसे स्वीकृत कराना, टाइपिस्ट से उसे टाइप कराना, बाद को चपरासी अथवा डाक से उसे प्रेषित करवाना आदि। इस प्रकार अनेक औपचारिकताओं के पालन में अधिक समय लगना स्वाभाविक है।
(4) **अशिक्षितों के लिये कोई महत्व नहीं–** अशिक्षित व्यक्तियों के लिखित सम्प्रेषण कोई महत्व नहीं रखता, क्योंकि उनके लिये काला अक्षर भैंस बराबर होता है। ऐसे व्यक्तियों को तो आमने–सामने बैठाकर समझाना ही अधिक उपयुक्त होता है। यदि लिखित संदेश उनके द्वारा अन्य लोगों से पढ़वाया जाय तो वे अर्थ का अनर्थ भी कर सकते हैं।

(5) **प्रभाव का तत्काल ज्ञान नहीं होता–** लिखित सम्प्रेषण से सन्देश के भेजने वाले को संदेश के प्राप्तकर्ता पर इसके प्रभाव का तत्काल ज्ञान नहीं हो पाता है। संदेश के भेजने वाले को इसके प्रभाव का ज्ञान प्राप्त करने में कुछ समय अवश्य लगता है।

(6) **प्रेषक की भावनाओं का उचित ज्ञान नहीं होता–** कभी-कभी लिखित सम्वाद सम्वाददाता की भावनाओं को प्रकट करने में असफल रहता है। शब्दों से प्रत्येक बात का वर्णन करना कठिन है, जबकि मौखिक संदेश सम्प्रेषण की दशा में संदेश प्राप्तकर्ता उसकी भाषा, उसके बोलने के ढंग, मुखाभिव्यक्ति आदि, से सभी बातों व भावनाओं का ज्ञान प्राप्त कर लेता है।

प्रश्न–23. नेतृत्व कौशल की परिभाषा दीजिये एवं नेतृत्व के सिद्धान्त व शैलियों की व्याख्या कीजिये।

अथवा

प्रबन्ध में नेतृत्व की विशेषतायें दीजिये।

अथवा

नेतृत्व कौशल को परिभाषित कीजिये तथा नेतृत्व कौशल की विभिन्न शैलियों (स्वरूपों) को समझाइये।

उत्तर– नेतृत्व कौशल का अर्थ– नेतृत्व कौशल से आशय किसी व्यक्ति-विशेष के उस गुण से है जिसके द्वारा वह अन्य व्यक्तियों का मार्ग-प्रदर्शन करता है तथा नेता के रूप में उनकी क्रियाओं का संचालन करता है। एक नेता के पीछे उसके अनुयायियों का एक समूह होता है, जो उसके निर्देशन के अनुरूप कार्य करता है। वास्तव में नेतृत्व में वह क्षमता है जिसके द्वारा उसके अनुयायियों के एक समूह से वांछित कार्य स्वेच्छापूर्वक कराये जाते हैं। एक शक्तिशाली नेतृत्व अपने अनुयायियों को कार्य-निष्पादन में आवश्यक प्रोत्साहन देता है न कि उन्हें हांकता है। अच्छा नेतृत्व अपने अनुयायियों को कार्य-निष्पादन में कुशलता एवं सुरक्षा प्रदान करता है।

(1) **कूण्ट्ज एवं ओ' डोनेल के अनुसार,** 'किसी लक्ष्य की प्राप्ति हेतु सन्देशवाहन के माध्यम द्वारा व्यक्तियों को प्रभावित कर सकने की योग्यता नेतृत्व कहलाती है।'

(2) **अल्फर्ड तथा बीटी के अनुसार,** 'नेतृत्व वह गुण है जिसके द्वारा अनुयायियों के एक समूह से वांछित कार्य स्वेच्छापूर्वक एवं बिना किसी दबाव के कराये जाते हैं।'

निष्कर्ष– उपयुक्त परिभाषा– उपर्युक्त परिभाषाओं का अध्ययन करने के पश्चात् नेतृत्व की परिभाषा इन शब्दों में दी जा सकती है– नेतृत्व विद्यमान परिस्थितियों में निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु एक व्यक्ति द्वारा अन्य व्यक्तियों अथवा उसके समूह की क्रियाओं को प्रभावित करने एवं उनका मार्गदर्शन करने की प्रक्रिया है।

नेतृत्व कौशल की शैलियाँ या स्वरूप– 'शैली' शब्द एक विशेष प्रकार के व्यवहार को प्रदर्शित करता है, अतः नेतृत्व-शैलियों से आशय नेता के विशिष्ट व्यवहार से है। एक नेता का जो आचरण तथा काम करने का ढंग होता है उसी को नेतृत्व-शैली या स्वरूप कहते हैं।

नेतृत्व की विभिन्न शैलियाँ निम्न चार्ट से स्पष्ट हैं–

नेतृत्व की शैलियाँ या स्वरूप

(अ) अभिप्रेरणात्मक शैली	(ब) शक्ति शैली	(स) पर्यवेक्षकीय शैली
(1) धनात्मक	(1) निरंकुश	(1) कर्मचारी अभिमुखी
(2) ऋणात्मक	(2) जनतंत्रीय	(2) उत्पादन अभिमुखी
	(3) स्वतंत्र।	

(अ) अभिप्रेरणात्मक शैली से आशय– नेतृत्व की अभिप्रेरणात्मक शैली से आशय उस शैली से है जिसके अन्तर्गत नेता विभिन्न प्रकार की प्रेरणायें प्रदान करके अपने अनुयायियों या समूह के सदस्यों को अभिप्रेरित करने का प्रयास करता है। इसके निम्न दो स्वरूप हो सकते हैं–

(1) **धनात्मक अभिप्रेरण–** जब नेता अपने अनुयायियों को वित्तीय या अवित्तीय प्रेरणायें देकर काम करने के आवश्यक निर्देश देता है तो इसे धनात्मक अभिप्रेरण कहते हैं।

(2) **ऋणात्मक अभिप्रेरण–** इसके अन्तर्गत नेता अपने अनुयायियों को डरा-धमकाकर तथा दण्डित करने का भय दिखाकर, नौकरी से अलग करने, वेतन में कमी करने तथा ओवर टाइम कम करने की धमकी देकर कार्य हेतु अभिप्रेरित करता है एवं आवश्यक निर्देश देता है।

उपर्युक्त विधियों में कौनसी श्रेष्ठ है, इसका एक उत्तर नहीं दिया जा सकता। परिस्थितियों के अनुसार दोनों में से किसी एक का अथवा दोनों का ही प्रयोग किया जा सकता है।

(ब) शक्ति शैली– इस विधि के अन्तर्गत नेता अपनी 'शक्ति' का उपयोग करता है। इस उपयोग के तीन रूप हो सकते हैं–

(1) **निरंकुश नेतृत्व–** नेतृत्व की इस शैली के अन्तर्गत नेता अपनी शक्ति या अधिकार-सत्ता पूरी तरह से स्वयं में ही केन्द्रित रखता है। वह भारार्पण में विश्वास नहीं करता। निर्णयन अधिकार द्वारा वह स्वयं ही अपने अनुयायियों को आदेश देता है। समस्त उत्तरदायित्व भी उसी का होता है। इसे नेता-केन्द्रित शैली भी कहते हैं। नेतृत्व के इस स्वरूप में अनुयायियों को लक्ष्यों तक की जानकारी नहीं होती, वे तो पूर्णतः अपने नेता पर आश्रित होते है।

(2) **जनतंत्रीय शैली–** इस शैली के अन्तर्गत नेता समस्त नीतियों का निर्धारण सामूहिक विचार-विमर्श एवं निर्णयन द्वारा करता है। यहाँ अधिकार-सत्ता का उपयुक्त विकेन्द्रीयकरण किया जाता है। परिणामतः नेता व अनुयायी के मध्य मैत्रीपूर्ण सम्बन्ध रहते है। इसे 'समूह केन्द्रित' या 'लोकतन्त्रात्मक शैली' भी कहते हैं। 'औद्योगिक प्रबन्ध में श्रमिकों की भागीदारी' की धारणा ने इस शैली को काफी लोकप्रिय बना दिया है। इसके अन्तर्गत श्रम-प्रबन्ध के सम्बन्ध सौहार्द्रपूर्ण बने रहते है तथा अनुयायी भी सन्तुष्ट रहते है।

(3) **स्वतंत्र शैली–** जब नेताओं का व्यवहार इस प्रकार होता है जिसमें वे अपनी अधिकार-सत्ता का पूर्णतया अधीनस्थों में विकेन्द्रीयकरण कर देते है और अधीनस्थों तथा समूह के सदस्यों को वैयक्तिक एवं सामूहिक निर्णयन की पूरी आजादी प्रदान करते है, उसे निर्बाध या स्वतंत्र नेतृत्व शैली कहते है। ऐसे नेता की यह मान्यता होती है कि यदि अनुयायियों को अपनी इच्छानुसार काम करने का मौका दिया जाये तो वे अधिक निष्ठापूर्वक या लगन से काम करते हैं और अन्ततः उत्पादकता पर इसका अच्छा प्रभाव पड़ता है। नेतृत्व की इस शैली के अन्तर्गत नेता केवल मध्यस्थ तथा समन्वयक के रूप में काम करता है।

(स) पर्यवेक्षकीय शैली– नेतृत्व की शैली के अन्तर्गत पर्यवेक्षक एक महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। वह नेता होता है और उसके अधीनस्थ कर्मचारियों को उसका अनुयायी कहा जा सकता है। नेतृत्व के इस स्वरूप को भी दो भागों में विभक्त किया गया है–

(1) **कर्मचारी अभिमुखी–** इसके अनुसार नेता अपने अनुयायियों को सबसे अधिक महत्व देता है। कर्मचारियों की रुचियों, प्रवृत्तियों, आवश्यकताओं तथा सुख-सुविधा का ध्यान रखते हुये काम करने की दशाओं आदि में आवश्यक सुधार किया जाता है जिससे कि अभिप्रेरित होकर वे श्रेष्ठतम व अधिकतम कार्य कर सकें। यह शैली मानवतावादी दृष्टिकोण पर आधारित है।

(2) **उत्पादन अभिमुखी–** इस शैली के अनुसार नेता उत्पादन-वृद्धि पर ही सबसे अधिक महत्व देता है। उसकी यह मान्यता होती है कि उत्पादन की नवीन तकनीकों को अपनाने, कर्मचारियों को सदैव कार्यरत् रखने एवं कार्य के प्रति उन्हें आकर्षित व अभिप्रेरित करने से संस्था के लक्ष्यों को आसानी से प्राप्त किया जा सकता है। इस प्रकार यह शैली मानवतावादी दृष्टिकोण पर अधिक बल नहीं देती।

प्रश्न–24. सृजनात्मकता कौशल का अर्थ स्पष्ट कीजिये तथा उसकी प्रमुख परिभाषायें लिखिये।

अथवा

सृजनात्मकता कौशल से आप क्या समझते हैं? इसकी प्रमुख विशेषताओं का उल्लेख कीजिये।

उत्तर– सृजनात्मकता कौशल का अर्थ– 'सृजनात्मकता' शब्द अंग्रेजी के 'क्रियेटिविटी' (Creativity) से बना है। इस शब्द के कई अर्थ लिये जाते हैं, जैसे- सृजन करना, उत्पन्न करना, नवीन भिन्न वस्तु बनाना, रचना करना, खोज करना आदि। वास्तव में, सृजनात्मकता में कुछ नवीन और भिन्न वस्तु का निर्माण होता है। डॉ. रघुवीर ने इसका अर्थ सृजन, उत्पन्न करना, सर्जित करना, बनाना बताया है। जबकि डॉ. कामिल बुल्के ने 'क्रियेटिव' शब्द के समानान्तर अर्थ बताये है। सृजनात्मकता में किसी कृति से सम्बन्धित अति सामान्य बातें एक अपूर्व और नवीन रूप में प्रस्तुत की जाती हैं। सृजनात्मकता का चिंतन व मौलिकता से घनिष्ठ सम्बन्ध है। यही कारण है कि जो बालक दी गई परिस्थितियों के आधार पर कुछ आगे की बात सोचता है, चिंतन करता है, वह अपने कार्य करने के ढंग में स्वयं की सृजनात्मकता प्रदर्शित करता है, साथ ही वह विपरीत परिस्थिति या चुनौती का सामना प्रसन्नचित्त होकर

करता है तथा अपने विचारों को नई गति प्रदान करता है। प्रायः देखा गया है कि जिन बालक-बालिकाओं में सृजनात्मकता होती है, वे अपने बौद्धिक कौशल से, वाकपटुता से, निर्णय लेने की क्षमता से, चिंतन से समस्या का समाधान पूर्ण रूप में या आंशिक रूप में अवश्य कर लेते है।

सृजनात्मकता का लक्ष्य व्यापक होता है उसमें कुछ नई और भिन्न वस्तु का निर्माण होता है। अतः व्यक्ति के उत्पादन या उसकी रचना से सृजनात्मकता का मापन भी किया जा सकता है, किन्तु सदैव यह आवश्यक नहीं होता कि सृजनात्मकता से उत्पादन ही होता है। सृजनात्मकता एक ऐसी योग्यता है जिसके द्वारा नवीन सम्बन्धों का ज्ञान होता है और इसकी उत्पत्ति में चिंतन के परम्परागत प्रतिमानों से हटकर मन में असाधारण विचार उत्पन्न होते हैं। सृजनात्मकता की उपस्थिति में व्यक्ति अपने परिवेश में नवीन कार्य भी प्रस्तुत कर सकता है। अनेक मनोवैज्ञानिक इस बात को मानते हैं कि सृजनात्मकता समस्या समाधान से सम्बन्धित क्रिया है जिसमें अनेक विशेषतायें होती हैं, जैसे- जिज्ञासा, खोज, नवीन रीति खोजना, आविष्कार, नूतनता और नवीन सम्बन्धों का प्रत्यक्षीकरण आदि। सृजनात्मकता का सम्बन्ध ज्ञानात्मक संकायों से भी है। इन संकायों के अन्तर्गत उत्पादक चिंतन के रूप में सृजनात्मकता विचारों की एक विशिष्ट वैज्ञानिक प्रक्रिया है जिसके द्वारा समस्याओं का समाधान प्राप्त होता है।

सृजनात्मकता का अर्थ मात्र वैज्ञानिक या कलात्मक सृजन से ही नहीं है अपितु समाज के उन सभी कार्यों या व्यवसायों से सम्बन्धित है जिसमें नवीन और मौलिक चिन्तन के आधार पर नयी वस्तु की रचना या निर्माण होता है। काष्ठकार द्वारा लकड़ी की कलात्मक वस्तु बनाना, चित्रकार द्वारा मन चाहे रंगों से नवीन कलाकृति की रचना करना, कवि द्वारा कविता लिखना, गीतकार द्वारा गीत की रचना करना, बालक द्वारा लेख लिखना आदि प्रत्येक कार्य में सृजन की भावना निहित रहती है और इन सभी व्यक्तियों में सृजनात्मकता विद्यमान रहती है।

सृजनात्मकता की परिभाषायें (Definitions of Creativity)– सृजनात्मकता की कुछ प्रमुख परिभाषायें निम्नलिखित हैं–

(i) स्टेन के अनुसार, 'जब कोई कार्य या परिणाम नवीन हो, जो किसी समय में समूह द्वारा उपयोगी एवं मान्य हो, वह कार्य सृजनात्मक कहलाता है।'

(ii) अमेरिकी कवि रॉबर्ट फ्रॉस्ट ने सृजनात्मकता का अभिप्राय मौलिकता से लिया है। उनके अनुसार, 'मौलिकता क्या है? यह मुक्त साहचर्य है। जब राज्य पंक्तियाँ या उसके विचार आपको उद्वेलित करते हैं, आपको साधारणीकरण के लिये बाध्य करते हैं, यह दो वस्तुओं का सम्बन्ध होता है, किन्तु आप साहचर्य को देखने की कामना नहीं करते, आप तो उसका आनन्द उठाते हैं।'

(iii) मेडनिक के शब्दों में, 'सृजनात्मकता चिंतन में साहचर्य के तत्वों का मिश्रण रहता है जो किसी विशिष्ट आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु संयोगशील होते हैं या किसी अन्य रूप में लाभदायक होते है। नवीन संयोग के विचार जितने कम होंगे, सृजनात्मकता की सम्भावना उतनी ही अधिक होगी।'

(iv) जेम्स ड्रेवर के अनुसार, 'अनिवार्य रूप से किसी नई वस्तु का सर्जन करना है, विस्तृत अर्थ में जहाँ पर नये विचारों का संग्रह हो, वहाँ पर प्रतिभा का सृजन (विशेष रूप से वह अनुकूल न होकर स्वयं प्रेरित हो), जहाँ मानसिक सृजन का आव्हान न हो।'

(v) सी.बी.गुड के शब्दों में, 'सृजनात्मकता वह विचार है जो किसी समूह में विस्तृत सातत्य का निर्माण करता है। सृजनात्मकता के कारक हैं– साहचर्य, आदर्शात्मक मौलिकता, अनुकूलता, सातत्यता, लोच एवं तार्किक विकास की योग्यता।'

उपर्युक्त परिभाषाओं के आधार पर सृजनात्मकता की निम्नलिखित विशेषतायें हैं–

(i) सृजनात्मक नवीन अथवा मौलिक होना चाहिये।

(ii) सृजनात्मक कार्य उपयोगी होना चाहिये।

(iii) इस कार्य को समाज से मान्यता मिलनी चाहिये।

(iv) सृजनात्मक कार्य में दो या अधिक वस्तुओं, तथ्यों आदि के संयोग से नवीनता का सृजन अवश्य होना चाहिये।

(v) इस कार्य द्वारा व्यक्ति की प्रतिभा का विकास होना चाहिये।

उपर्युक्त विशेषताओं के आधार पर सृजनात्मकता नये अथवा मौलिक ढंग से सोचने, करने तथा बनाने की प्रक्रिया है।

जे.पी. गिलफोर्ड के अनुसार, सृजनात्मकता के चार प्रमुख तत्व हैं–

1. **तात्कालिक स्थिति से परे जाने की योग्यता–** जो व्यक्ति तात्कालिक परिस्थितियों से परे अर्थात् आगे की सोचता है और अपने चिंतन को किसी न किसी रूप में मूर्तरूप प्रदान करता है, उसमें निःसन्देह सृजनात्मक तत्व पाया जाता है तथा उसकी अभिव्यक्ति सृजनात्मकता का ही परिणाम होती है।
2. **समस्या की पुनर्व्याख्या–** सृजनात्मकता का दूसरा तत्व किसी समस्या की पुनर्व्याख्या है। जो व्यक्ति किसी समस्या की व्याख्या अपने ढंग से नूतनता लिये करते हैं वे भी सृजनात्मक कहलाते हैं।
3. **सामंजस्य–** जो व्यक्ति या बालक असामान्य किन्तु प्रासंगिक विचार तथा तथ्यों के साथ समन्वय स्थापित करते हैं, वे भी सृजनात्मक कहलाते हैं।
4. **दूसरों के विचारों में परिवर्तन करना–** ऐसे व्यक्तियों में भी सृजनात्मकता विद्यमान रहती है जो अपने तर्क, चिंतन तथा प्रमाण द्वारा दूसरे व्यक्तियों के विचारों में परिवर्तन कर देते हैं।

यद्यपि लेखक, कवि, चित्रकार, मूर्तिकार, अभिनेता, विद्वान, टीकाकार, व्याख्याकार, दार्शनिक आदि सभी में सृजनात्मकता विद्यमान रहती है तथापि सामान्यतया इसके मानव प्रवृत्ति में सार्वभौमिक रूप से विद्यमान रहने की प्रवृत्ति पायी जाती है, इसलिये यदि वातावरण इसके विकास के अनुकूल होता है तो व्यक्ति की निहित क्षमताओं का मौलिक रूप से विकास सम्भव हो जाता है। आज जिस तीव्र गति से दुनिया आगे बढ़ रही है, भारत में भी उसे विभिन्न क्षेत्रों में गति प्रदान करना नितान्त आवश्यक है। सृजनात्मकता का विकास इसमें अपना महत्वपूर्ण योग कर सकता है। आज हमारे देश में जीवन के विभिन्न क्षेत्रों में लोगों में

तथा विद्यालयीन बालक-बालिकाओं में निहित सृजनात्मकता का विकास न होने से हजारों-लाखों प्रतिभायें अविकसित रह जाती हैं जिसके फलस्वरूप समाज और राष्ट्र को क्षति उठानी पड़ रही है।

प्रश्न–25. सृजनात्मकता कौशल का क्या महत्व है ? समझाइये।

अथवा

सृजनात्मकता कौशल के महत्व को स्पष्ट कीजिये।

उत्तर– सृजनात्मकता का महत्व (Importance of Creativity)– सृजनात्मकता एक ऐसा विचार है कि जिसके माध्यम से बालक-बालिकाओं में निहित मौलिक सम्भावनाओं को विकसित किया जाता है। बालकों में चिन्तन एवं मौलिक अभिव्यक्ति की दृष्टि से सृजनात्मकता बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह करती है। सृजनात्मकता का शिक्षा के क्षेत्र में ही नहीं अपितु सर्वत्र महत्व है। शैक्षिक कार्यक्रम को उपयोगी बनाने तथा लक्ष्यपूर्ति की दृष्टि से सृजनात्मकता का विशेष महत्व है। सृजनात्मकता का महत्व निम्नलिखित बातों से स्पष्ट होता है–

(i) सृजनात्मकता मौलिकता तथा नवीनता के अद्भुत गुणों के विकास के लिये महत्वपूर्ण है।

(ii) इससे चिंतन की प्रबल इच्छा प्रखर एवं विकसित होती है। फलतः जटिल से जटिल समस्या का हल सम्भव हो पाता है।

(iii) सृजनात्मकता में संवेदनशीलता और गम्भीरता के लक्षण विद्यमान रहते हैं इसलिये यह उत्तरदायित्वपूर्ण कार्य करने की क्षमता के विकास में सहायक होती है।

(iv) सृजनात्मकता परम्परागत धारणा को नये सिरे से लेकर आगे खोज की प्रवृत्ति की ओर उन्मुख करती है।

(v) सृजनात्मकता ऐसे विचारों को विकसित कर स्थापित करती है जिसमें वास्तविकता और व्यावहारिकता की पर्याप्त मात्रा रहती है।

(vi) सृजनात्मकता उत्तरदायित्व के साथ कार्य के प्रति निष्ठा, लगन, परिश्रम तथा कार्य की पूर्णता में दृढ़ आस्था के प्रति सजग बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह करती है।

(vii) सृजनात्मकता तर्क, कल्पना, विचार-शक्ति एवं संगठन करने की शक्ति के विकास में सहायक है।

(viii) सृजनात्मकता, दूरदर्शिता और बुद्धिमता को प्रखर करती है।

(ix) इससे भविष्य की सोचने, वर्तमान का भविष्य से सम्बन्ध स्थापित करने में सहायता प्राप्त होती है।

(x) सृजनात्मकता एकाग्रचित्त होकर अत्यन्त शान्त एवं धैर्यपूर्ण भाव से कार्य करने की प्रेरणा प्रदान करती है।

(xi) यह स्वतंत्र निर्णय लेने की क्षमता का विकास करती है।

(xii) सृजनात्मकता के फलस्वरूप आत्मविश्वास की भावना प्रबल एवं सुदृढ़ होती है।

बालकों में सृजनात्मकता की पहचान सृजनात्मकता के विभिन्न परीक्षणों तथा शिक्षक और बालकों के परस्पर सम्बन्ध के आधार पर की जाती है। परीक्षण लिखित और मौखिक होते है।

टॉरेन्स के अनुसार सृजनात्मक बालकों में चार गुण होते है--

(i) निरन्तरता, (ii) वांछनीयता, (iii) मौलिकता, (iv) विस्तार।

इन गुणों के मापन हेतु उन्होंने चित्रपूर्ति परीक्षण, वृत्त परीक्षण, प्रोटेक्ट इम्प्रूवमेन्टल टेस्ट तथा टीन के खाली डिब्बों के प्रयोग द्वारा परीक्षणों की एक बैटरी का निर्माण किया। चित्रपूर्ति परीक्षण मौखिक है तथा इसमें बच्चों को अपूर्ण चित्र देकर मौलिक चित्र या कहानी बनाने हेतु कहा जाता है। वृत्त परीक्षण में एक सीमा के अन्तर्गत आकृति निर्माण हेतु कहा जाता है। जैसे एक गोले को नाक, कान, मुँह आदि बनाकर आकृति देना। प्रोटेक्ट इम्प्रूवमेंट टेस्ट के अन्तर्गत कुत्ते के खिलौने बच्चों के सामने प्रस्तुत किये जाते हैं। बालक के मन, भाव, स्मरण आदि के आधार पर कुत्ते की आकृति बनाने तथा रंगों से सजाने को भी कहा जाता है। टीन के खाली डिब्बों का विभिन्न रूपों में प्रयोग कराकर कौतूहलपूर्ण प्रश्नों के माध्यम से सृजनात्मक शक्ति ज्ञात की जाती है।

प्रश्न–26. व्यवहार कौशल से अपना व्यक्तित्व कैसे संवार सकते हैं?

उत्तर– व्यवहार कौशल से व्यक्तित्व विकास– व्यावहारिक कौशल अवसर एक व्यक्ति के अन्य लोगों के साथ सम्बन्धों के तौर-तरीके, व्यक्तित्व लक्षण, सामाजिक गौरव, संचार, भाषा, व्यक्तिगत आदतों, मित्रता और आशावाद के साथ जुड़ा शब्द है। सॉफ्ट स्किल एक नौकरी और कई अन्य गतिविधियों की व्यावसायिक जरूरत को पूरा करती है। व्यवहार कुशलता से आपकी तकनीकी दक्षता में चार चाँद लग जाते हैं। आप अधिक स्वीकार किये जाते है, अधिक सहयोग और सम्मान के अधिकारी बनते है और आपकी कार्यशैली अधिक परिणाम देने वाली सिद्ध होती है। अगर आप व्यवहार कुशल है, तो बेशक समझेंगे कि जरा-सी बात से लोगों के अहम् को चोट लग जाती है, जिसका सीधा असर आपसे जुड़े पूरे अमले पर पड़ता है।

एक व्यापक क्षेत्र है जिसमें सम्प्रेषण कौशल, श्रवण कौशल, टीम कौशल, नेतृत्व के गुण, सृजनात्मकता और तर्कसंगति, समस्या निवारण कौशल तथा परिवर्तनशीलता आदि सम्मिलित हैं।

यहाँ कुछ ऐसे व्यवहार कौशलों की चर्चा की जा रही है जो आपके रोजगार की संभावनाओं और व्यक्तित्व में सुधार कर सकते हैं।

(1) प्रभावी सम्प्रेषण कौशल– प्रभावी सम्प्रेषण कौशलों में सार्वजनिक भाषणों, प्रस्तुतिकरण, बातचीत, संघर्ष समाधान, बैठकों में प्रभावी संचालन आदि के लिए रिपोर्ट तैयार करना, प्रस्ताव, मैनुअल तैयार करना, ज्ञापन, सूचनाएँ लिखना, कार्यालयीन पत्र-व्यवहार आदि के लिए लेखन कौशल शामिल है। इनमें मौखिक और गैर-मौखिक दोनों रूप सम्मिलित है। इसमें कुछ हद तक दक्षता होना जरूरी है। हिन्दी के साथ अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषा का के ज्ञान का संगम हो तो समझिये बात कुछ और ही होगी।

(2) कार्य कौशल– अन्तर-वैयक्तिक और सामूहिक-कार्य कौशल उत्पादकता तथा बेहतर वातावरण के लिए योगदान करते है। सामान्यतः इन कौशलों का पढ़ाये जाने की आवश्यकता होती है अथवा प्रैक्टिस और जागरूकता से इन्हें सीखा जा सकता है। इस कौशल के चार आयाम होते है, जिनके नाम है- सहयोग, सम्प्रेषण, कार्य, नीतिशास्त्र और नेतृत्व। इन आयामों का प्रशिक्षण प्राप्त करना चाहिए।

(3) व्यक्तिगत कौशल– बहुत से लोग इस बात को लेकर अचंभित होते हैं कि वे व्यवसाय में अपेक्षानुसार सफल क्यों नहीं होते है। व्यक्तिगत कौशल, वे कौशल होते हैं जो आपको न केवल समाज और कार्य क्षेत्र में स्वीकार्य तथा सम्मान योग्य बनाते हैं बल्कि एक अच्छा रोजगार प्राप्त करने और बेहतर कैरियर विकास में आपकी मदद करते है। इनमें निर्णय करने की योग्यता, सावधानी, निर्णय क्षमता, शान्ति, वचनबद्धता, सहयोग, भावनात्मक स्थिरता, परानुभूति, लचीलापन, उदारता, सहनशीलता, आत्म-विश्वास, आत्म-नियंत्रण, आत्म-निर्भरता, आत्म-सम्मान, ईमानदारी और अन्यों के बीच विनोदशीलता की अनुभूति आदि गुण सम्मिलित हैं।

(4) समस्या–निदान कौशल– क्या आपको ऐसी स्थितियों का अक्सर सामना करना पड़ता है जब आप सही फैसले करने में असमर्थ होते है ? आपके सामने ऐसी स्थितियाँ उत्पन्न होने की ज्यादा संभावनाएँ उस वक्त होती हैं जब आप किसी संगठन में कार्य करते हैं। ऐसी दबावपूर्ण स्थितियों का मुकाबला करने के वास्ते आपको कुछेक ऐसे कौशल विकसित करने की आवश्यकता है जो आपको समस्याओं के निदान और कार्य-नीतियाँ लागू करने में मददगार हो सकते हों।

(5) अनुकूलन और नीति कौशल– आधुनिक संगठन तीव्रता से बदलाव के दौर से गुजर रहे है। फलस्वरूप, किसी आधुनिक संगठन में कार्यरत कोई कर्मचारी न केवल कड़ी मेहनत करने के लिए तैयार होना चाहिए बल्कि उसमें लचीलेपन के साथ-साथ तेजी से हो रहे परिवर्तनों के अनुरूप ढालने की योग्यता भी होनी चाहिए। नियोक्ता को अनुकूलनशीलता विकसित करने के लिए विभिन्न कौशलों की आवश्यकता होती है। मिलजुलकर कार्य के लिए वातावरण तैयार करना, दूसरों के विश्वास और धारणा सम्बन्धी पक्ष का सम्मान करना, कार्य स्थल को जातीय/सांस्कृतिक भेदभाव से बचाना आदि अहम बातें है।

कार्य नीतिशास्त्र नैतिक सद्गुणों पर आधारित मूल्यों का एक समूह है, जिसमें विश्वसनीय बनना, सामाजिक कौशलों के लिए काम करना और उन्हें कायम रखने की कला को शामिल किया जा सकता है। इनके अलावा जिम्मेदारी की अनुभूति, ईमानदारी और वचनबद्धता को भी इनमें शामिल किया जा सकता है।

व्यवहार कौशल अर्जित करने के लिए आपको जागरूक रहकर सदैव यह याद रखना होगा कि इन कौशलों को पूरे समर्पण के साथ व्यवहार में लाएँ। अभ्यास और अमल से आपके कार्य में सुधार होता है और आपको अपनी त्रुटियों और कमियों को जानने तथा उन्हें दूर करने में मदद मिलती है जिससे आप में आत्म-विश्वास की भावना बलवती होती है।

(6) व्यक्तित्व विकास– बदलते समय के साथ अब तक सामान्य व्यक्ति से सुशिक्षित और परिपक्व व्यक्तित्व होने की अहमियत बढ़ गई है। विभिन्न संगठनों, खासकर कम्पनियों

को ऐसे व्यक्तियों की तलाश रहती है जो कुशाग्र और सुशिक्षित होते हैं। जिसका व्यक्तित्व प्रभावी होता है। जिनमें ऐसा सम्प्रेषण कौशल हो जो उन्हें स्वयं और दूसरों को भी आगे रख सकें। जिनमें अपने कर्मचारियों को भर्ती के उपरान्त सही ढंग से प्रशिक्षण देने और उन्हें अपने संस्थान मे बनाये रखने की योग्यता हो। स्मरण रहे कि ज्यादातर लोग प्रतिभाओं के साथ जन्म लेते हैं, परन्तु उन्हें परिष्कृत और शिक्षित करने की आवश्यकता होती है। उन्हें प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए बाजार में बहुत से संस्थान संचालित किए जा रहे हैं। ये संस्थान काफी धन अर्जन कर रहे हैं और इस तरह सॉफ्ट स्किल प्रशिक्षकों को आकर्षक रोजगार का विकल्प प्रदान कर रहे हैं।

प्रश्न–27. समस्या–समाधान कौशल क्या है?

उत्तर– समस्या–समाधान कौशल आपको समस्या को स्रोत निर्धारित करने और एक प्रभावी समाधान खोजने में मदद करते हैं। हालांकि समस्या–समाधान को अक्सर अपने अलग कौशल के रूप में पहचाना जाता है, लेकिन अन्य सम्बन्धित कौशल भी हैं जो इस क्षमता में योगदान करते हैं। कुछ प्रमुख समस्या–समाधान कौशलों में शामिल हैं–

(1) स्फूर्ति से ध्यान देना।
(2) विश्लेषण।
(3) अनुसंधान।
(4) रचनात्मकता।
(5) संचार।
(6) निर्णय लेना।
(7) टीम के निर्माण।

समस्या–समाधान कौशल हर कैरियर में हर स्तर पर महत्वपूर्ण है। परिणामस्वरूप, प्रभावी समस्या–समाधान के लिए उद्योग या नौकरी–विशिष्ट तकनीकी कौशल की भी आवश्यकता हो सकती है। उदाहरण के लिए, एक पंजीकृत नर्स को मरीजों के साथ बातचीत करते समय सक्रिय सुनने और संचार कौशल की आवश्यकता होगी, लेकिन बीमारियों और दवाओं से सम्बन्धित प्रभावी तकनीकी ज्ञान की भी आवश्यकता होगी। कई मामलों में, समाधान के हिस्से के रूप में नर्स को यह जानने की आवश्यकता होगी कि मरीज की चिकित्सा आवश्यकता के सम्बन्ध में डॉक्टर से कब परामर्श करना है।

प्रश्न–28. समस्या–समाधान कौशल को एक महत्वपूर्ण गुण क्यों माना जाता है?

उत्तर– समस्या–समाधन कौशल विकसित करने का महत्व– आधुनिक दुनिया में प्रत्येक व्यक्ति और संगठन को चुनौतियों और समस्याओं का सामना करना पड़ता है, इसलिए वे समस्या–समाधान कौशल सीखकर अच्छा कर सकते हैं। हल्की हो या गंभीर, हम सभी को समस्याओं का सामना करना पड़ता है। समस्या–समाधान कौशल को निखारने और निर्णय लेने में सुधार करने से हम अपने पेशेवर और व्यक्तिगत जीवन में जाने वाली समस्याओं से निपट सकते हैं।

समस्या–समाधान कौशल व्यक्तियों और व्यवसाय मालिकों को समस्याओं को प्रभावी ढंग से और शीघ्रता से हल करने में सक्षम बनाते हैं। नौकरी चाहने वालों के बीच अपेक्षित

प्रमुख कौशलों में से एक माना जाने वाला यह गुण कर्मचारी को आत्मनिर्भरता और अन्तर्निहित मुद्दों की पहचान करने की क्षमता प्रदान करता है। यह उन्हें कम से कम समय में किसी समस्या का सर्वोत्तम संभव समाधान लागू करने में सक्षम बनाता है।

समस्या–समाधान को आज एक प्रमुख सॉफ्ट स्किल माना जाता है, और इसे कार्यस्थल या व्यवसाय में सामान्य मुद्दों से परिचित होकर विकसित किया जा सकता है। यह प्रशिक्षण या शिक्षा के माध्यम से सीखने के बजाय अनुभवी वरिष्ठों और पेशेवरों से सीखना है। समस्याओं पर ध्यान केन्द्रित करने के बजाय उनके लक्षणों को पहचानना या समझना महत्वपूर्ण है। यह मुद्दों का त्वरित और कुशल समाधान सुनिश्चित करता है।

मुख्य तत्व– जो समस्या–समाधान कौशल विकसित करने में मदद करते हैं।

समस्या–समाधान में प्रभावी होने के लिए, व्यक्तियों को कुछ अन्य कौशल भी हासिल करने की आवश्यकता होगी।

(1) **नवीन सोच–** समस्याओं को हल करने के कई तरीके हैं, जिनमें प्रमुख हैं सहज और व्यवस्थित समाधान। अन्तर्ज्ञान को नए ज्ञान की आवश्यकता नहीं है, यह मुद्दों को हल करने के लिए उपयोगकर्ता के अनुभव या सामान्य ज्ञान पर केन्द्रित हैं। लेकिन जटिल और अभूतपूर्व समस्याओं के लिए रचनात्मक सोच और बुद्धि के नवीन अनुप्रयोग की आवश्यकता होती है।

(2) **शोध करने और पहचानने की क्षमता–** किसी समस्या को परिभाषित करने के लिए एक प्रमुख आवश्यकता शोध करने और प्रासंगिक समाधान तक पहुँचने की क्षमता है। किसी व्यक्ति को मुद्दे को समझने और किसी स्थिति का सामना करने के लिए उपलब्ध विभिन्न संभावित शोध विधियों के कौशल में परिपक्वता हासिल करनी चाहिए। यह निर्णय लेने के कौशल को बेहतर बनाने में भी मदद करता है।

(3) **भावनात्मक बुद्धिमत्ता–** आधुनिक जीवन में अपनी और दूसरों की भावनाओं को समझने की क्षमता एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है।

(4) **टीम–कार्य क्षमता–** आप अकेले काम नहीं कर सकते, दूसरों से इनपुट की आवश्यकता है, और अपनी टीम के साथ मिलकर काम करें।

(5) **निर्णय लेना–** समस्या–समाधान कौशल निर्णय लेने की क्षमता के साथ जुड़ा हुआ है। कई विकल्प उपलब्ध होने और खुद को प्रस्तुत करने वाले विभिन्न विकल्पों के साथ, किसी भी समस्या को कुशलतापूर्वक हल करना केवल उत्कृष्ट निर्णय लेने की गुणवत्ता द्वारा ही प्राप्त किया जा सकता है।

समस्या–समाधान में प्रमुख चरण– समस्या–समाधान एक एकल प्रक्रिया प्रतीत हो सकती है, इसमें कई चरण या चरण शामिल होते हैं–

(1) **समस्या की पहचान–** समस्या को पहचानना और उसका पता लगाना समस्या–समाधान में पहला कदम है।

(2) **समस्या की संरचना करना–** इस चरण में सावधानीपूर्वक निरीक्षण, अवलोकन और तथ्य–खोज शामिल है जो समस्या का स्पष्ट विचार विकसित करने में मदद करता

है। सुझावित संसाधनों पर विचार करना और सही समाधान चुनना– इस चरण में समस्या का मूल्यांकन करने का प्रयास किए बिना उसे हल करने के लिए कार्रवाई के विभिन्न तरीके तैयार करना शामिल है।

(3) किसी निर्णय पर पहुँचना– विभिन्न संभावनाओं पर विचार करके और उन्हें मौजूदा समस्या में जोड़कर, आप सबसे अच्छा समाधान चुन सकते हैं जिसे लागू किया जा सकता है।

(4) रणनीति का कार्यान्वयन– समस्या की पहचान और संरचना करने के बाद, आपको कार्रवाई का सही तरीका तय करना होगा और चयनित संसाधन पर कार्य करना होगा। यह चरण सम्पूर्ण समस्या–समाधान प्रक्रिया के पूरा होने के करीब है।

(5) फीडबैक प्राप्त करना और निगरानी करना– समस्या–समाधान प्रक्रिया के इस अन्तिम चरण में, परिणामों की समीक्षा करना और वास्तविक फीडबैक प्राप्त करना– समस्या का समाधान सुनिश्चित करने वाले महत्वपूर्ण कारक–किए जाते है।

आधुनिक व्यावसायिक पारिस्थितिकी तंत्र में निर्णय लेने के कौशल और समस्या–समाधान कौशल को महत्वपूर्ण माना जाता है।

प्रश्न–29. भारत में कौशल विकास पर एक संक्षिप्त नोट लिखिये।

अथवा

स्किल इंडिया पीएमकेवीवाई के घटक लिखिये।

उत्तर– भारत में कौशल विकास– भारत सरकार ने बेरोजगार युवाओं के लिए विभिन्न योजनाएँ और प्रशिक्षण पाठ्यक्रम खोलने के लिए 'स्किल इंडिया' की शुरूआत की। मिशन का उद्देश्य परिणाम–उन्मुख ढांचे के माध्यम से देश में युवाओं के कौशल विकास को पूरा करना है। उत्तरार्द्ध को इस प्रकार डिजाइन किया गया है कि यह उद्योग की आवश्यकताओं के अनुरूप हो। स्किल इंडिया के बारे में सबसे अच्छी बात यह है कि यह डिजिटलीकृत है और युवाओं को प्रशिक्षक या उम्मीदवार के रूप में नामांकन करने की अनुमति देता है।

स्किल इंडिया के पीएमकेवीवाई के घटक– स्किल इंडिया के अन्तर्गत मुख्य कौशल विकास योजना "प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना" है। इसका मुख्य उद्देश्य युवाओं को बेहतर आजीविका के लिए प्रशिक्षण लेने के लिए प्रोत्साहित करना है। सटीक रूप से कहें तो, यह उन्हें भारत में कौशल विकास के महत्व को समझाता है। सरकार इस कार्यक्रम के लिए सभी प्रशिक्षण शुल्क और मूल्यांकन वहन करती है, और पूर्व विशेषज्ञता वाले व्यक्तियों को प्रमाणपत्र मिलते हैं।

पीएमकेवीवाई के मुख्य घटक नीचे दिए गए हैं–

- **अल्पकालिक प्रशिक्षण–** इस मॉड्यूल के तहत बेरोजगार युवाओं और कॉलेज या स्कूल छोड़ने वाले युवाओं को प्रशिक्षित किया जाता है। उन्हें राष्ट्रीय कौशल योग्यता ढांचे के अनुसार सशक्त बनाया गया है।
- **कौशल एवं रोजगार मेला–** यह मॉड्यूल जवाबदेही और पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सक्रिय भागीदारी को प्रेरित करता है।

- **पहले की सीख की मान्यता–** पूर्व अनुभव वाले व्यक्ति विभिन्न पाठ्यक्रमों तक पहुँचते हैं और अपने ज्ञान की कमी को पूरा करते हैं। उन्हें अपने अनुभव से सम्बन्धित प्रमाणपत्र भी मिलते हैं।
- **विशेष परियोजनाएँ–** यह योजना उन प्रशिक्षण कार्यक्रमों को कवर करती है जो मानक ढांचे से भिन्न हैं.
- **निगरानी दिशा–निर्देश–** यह योजना कौशल विकास की गुणवत्ता बनाए रखने के लिए हर केन्द्र की उचित निगरानी सुनिश्चित करती है।
- **प्लेसमेंट दिशा–निर्देश–** यह योजना यह सुनिश्चित करने के लिए प्लेसमेंट के लिए सख्त नियमों का पालन करती है कि कुशल कार्यबल को बाजार में सही उद्योग के लिए निर्देशित किया जाए।

स्किल इंडिया के उद्देश्य– स्किल इंडिया के महत्वपूर्ण उद्देश्य निम्नलिखित हैं–

(1) कौशल, ज्ञान और योग्यता से सशक्त कार्यबल बनाना।
(2) युवाओं को अच्छे रोजगार के अवसरों तक पहुँच प्राप्त करने में मदद करना।
(3) गतिशील वैश्विक बाजार में देश की प्रतिस्पर्धात्मकता सुनिश्चित करना।
(4) संगठित और असंगठित क्षेत्रों में कार्यबल की रोजगार क्षमता और उत्पादकता को बढ़ाना।

स्किल इंडिया पाठ्यक्रमों की सूची– स्किल इंडिया पाठ्यक्रमों को मोटे तौर पर चार प्रमुख श्रेणियों में विभाजित किया गया है।

(1) प्रबंधन एवं विकास कार्यक्रम।
(2) प्रशिक्षकों का प्रशिक्षण।
(3) उद्यमिता विकास कार्यक्रम।
(4) कौशल विकास कार्यक्रम।
(5) अन्य (एमएसएमई के लिए रणनीतियाँ, सूक्ष्म उद्यमों को बढ़ावा देना, आदि)।

भारत के कौशल विकास कार्यक्रम के अन्तर्गत योजनाएँ– भारत सरकार के कौशल विकास कार्यक्रम के अन्तर्गत निम्नलिखित योजनाएँ शुरू की हैं–

(1) प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना (पीएमकेवीवाई)
(2) उड़ान
(3) पॉलिटेक्निक योजनाएँ
(4) मानक प्रशिक्षण मूल्यांकन और पुरस्कार योजना
(5) शिक्षा का वोकलाइजेशन

भारत में कौशल के लाभ– भारतीय युवा बेहतर वेतन वाली नौकरियों तक पहुँच सकते हैं और उच्च जीवन स्तर का अनुभव करने का मौका पा सकते हैं। इसके अलावा, भारतीय अर्थव्यवस्था के हर क्षेत्र में जमीनी स्तर पर उचित विकास के साथ आर्थिक विकास का अनुभव होगा। बेहतर प्रशिक्षित कार्यबल भविष्य में देश की आर्थिक वृद्धि को बढ़ावा देने में मदद करेगा।

भारत में कौशल विकास की विभिन्न चुनौतियाँ– वर्तमान नीति ढांचे और बुनियादी ढांचे को ध्यान मे रखते हुए, कौशल भारत को कई चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। हम नीचे भारत मे कौशल विकास की विभिन्न चुनौतियों पर चर्चा करेंगे–

(1) अपर्याप्त क्षमता– देशभर में संस्थानों में उपलब्ध मौजूदा बुनियादी सुविधाएँ कुशल श्रमिकों की भारी मांग के अनुपात में पर्याप्त नहीं हैं। इसके अलावा, उच्च कुशल प्रशिक्षकों की भी कमी है जो कार्यबल को प्रशिक्षित कर सकें।

(2) संघटन– कौशल विकास कार्यक्रमों को लेकर भारतीय लोगों का नजरिया आज भी बहुत पारम्परिक है। सबसे चुनौतीपूर्ण कार्यों में से एक है संस्थानों में व्यावसायिक प्रशिक्षण और शिक्षा में छात्रों का नामांकन कराना।

(3) अनुपयुक्तता– स्किल इंडिया मॉडल के लिए निजी क्षेत्र से सीमित खरीद–फरोख्त है। संक्षेप में, इसे देश में किसी भी हितधारक से ज्यादा समर्थन नहीं मिलता है।

(4) कौशल का बेमेल होना– ऐसी स्थिति आती है जब संस्थानों द्वारा प्रदान किए गए कौशल सेट नियोक्ताओं की आवश्यकताओं के अनुरूप नहीं होते हैं। परिणामस्वरूप, कौशल प्रशिक्षित होने के बावजूद भी युवाओं को रोजगार नहीं मिल पाता है।

स्किल इंडिया के ये कुछ नुकसान हैं जिन्हें सरकार को आने वाले समय में पूरा करने की जरूरत है। उन्हें उच्च जिम्मेदारियाँ लेने के लिए संकाय को प्रेरित और प्रशिक्षित करने की आवश्यकता है। इसके अलावा, निजी हितधारक कौशल भारत के कार्यक्रमों में निवेश करने की पहल करते हैं। अन्त में, कौशल विकास पाठ्यक्रम की योजना डिजाइन में उद्योग के पेशेवरों को भी शामिल करना आवश्यक है।

निष्कर्ष– भारत सरकार ने कौशल विकास को देश के समग्र विकास के सबसे महत्वपूर्ण पहलुओं में से एक माना है। भारत में कौशल विकास की विभिन्न चुनौतियों के बावजूद, सरकार ने नीतियों और पहलों के पुनर्गठन की दिशा में काम किया है। इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि लक्षित युवाओं को विभिन्न उद्योगों में रोजगार पाने के लिए सभी आवश्यक कौशल के साथ प्रशिक्षित किया जाए। भारत का विशाल जनसांख्यिकीय लाभांश श्रम बाजार में कुशल कार्यबल के लिए उच्च गुंजाइश बनाता है।

हालांकि, इसके लिए सरकार, हितधारकों, उद्योगों, शैक्षणिक संस्थानों, छात्रों, प्रशिक्षुओं, नौकरी चाहने वालों आदि से समन्वित प्रयास की आवश्यकता है। संक्षेप में, कौशल भारत को जिस उद्देश्य से शुरू किया गया था उसे पूरा करने के लिए हर क्षेत्र में प्रोत्साहन की आवश्यकता है।

प्रश्न–30. समूह सामंजस्य के अर्थ, महत्व तथा लाभ समझाइये।

उत्तर– सामंजस्य– एकजुटता का तात्पर्य एक समूह के भीतर लोगों के बीच एकता, लिंक और साझा हित से है। जैसे–जैसे एकता में सुधार होता है, समूह के सदस्य अपने विचारों, भावनाओं और कार्यों से मेल खाने लगते हैं, और अलग–अलग लोगों के बजाय एक एकीकृत

इकाई में बदल जाते हैं। अत्यधिक एकीकृत समूहों में सदस्य कम एकजुट समूहों की तुलना में समूह के प्रति वफादार रहने की अधिक मजबूत प्रवृत्ति दिखाते हैं।

समूह सामंजस्य के लक्षण– समूह एकजुटता की कई विशेषताएँ हैं–

(1) एकजुट समूहों में सदस्यों की संख्या कम होती है।
(2) एकजुट टीमों के सदस्य समान रुचियाँ या पृष्ठभूमि साझा करते हैं।
(3) ये समूह संगठनों के भीतर महत्वपूर्ण स्थिति रखते हैं।
(4) सदस्य एक–दूसरे तक पहुँच बनाए रखते हैं, जिससे निर्बाध संचार की सुविधा मिलती है।
(5) प्रत्येक एकजुट टीम भौगोलिक रूप से संगठन के अन्य समूहों में अलग होती है।
(6) एकजुट समूहों के भीतर सहयोगात्मक व्यवहार को नियमित मान्यता दी जाती है।
(7) एकजुट टीमें पिछली उपलब्धियों का ट्रैक रिकॉर्ड रखती हैं।

समूह सामंजस्य का महत्व– समूह एकजुटता के महत्व को निम्नानुसार प्रस्तुत किया जा सकता है–

(1) **बेहतर प्रदर्शन–** समूह के भीतर एक मजबूत बंधन बेहतर समूह प्रदर्शन में योगदान देता है। प्रबंधन कर्मचारियों के बीच समूह सामंजस्य को बढ़ावा देकर बेहतर प्रदर्शन प्राप्त कर सकता है।

(2) **बढ़ी हुई संतुष्टि–** समूह सामंजस्य न केवल प्रदर्शन को बढ़ाता है बल्कि कर्मचारियों की संतुष्टि को भी बढ़ाता है। जैसे–जैसे प्रदर्शन का स्तर बढ़ता है, कर्मचारी अधिक संतुष्ट हो जाते हैं और साझा लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए अतिरिक्त प्रयास करने के लिए प्रेरित होते हैं।

(3) **कार्य पूर्णता का आश्वासन–** समूह की एकजुटता समूह के भीतर के पात्रों और व्यवहारों पर महत्वपूर्ण रूप से निर्भर करती है। एक मजबूत बंधन उच्च स्तर का आश्वासन सुनिश्चित करता है कि कार्य सफलतापूर्वक पूरा हो जाएगा।

(4) **भावनात्मक जुड़ाव–** एक टीम के भीतर एकजुटता की मजबूत भावना के साथ सहयोग सदस्यों के बीच भावनात्मक जुड़ाव को बढ़ावा देता है। यह भावनात्मक सम्बन्ध सामंजस्यपूर्ण सहयोग को बढ़ावा देता है, जिससे व्यक्तियों को सामान्य उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए एक साथ काम करने में सक्षम बनाया जाता है।

समूह एकजुटता को प्रभावित करने वाले कारक– किसी समूह के भीतर सफल टीम वर्क बनाने के लिए प्रयास मत्वपूर्ण है, और समूह में एकजुटता बनाने में कई कारक भूमिका निभाते हैं–

(1) **समय निवेश–** एक साथ अधिक समय बिताने से समूह सम्बन्धों के स्तर को बढ़ाने में मदद मिलती है। सम्पर्क बढ़ने से सदस्यों को एक–दूसरे से परिचित होने में मदद मिलती है, जिससे बेहतर बातचीत और विश्वास कायम होता है।

(2) **समूह का आकार–** छोटे समूह अक्सर सदस्यों के बीच एकता की मजबूत भावना को बढ़ावा देते हैं। यह निकटता विश्वास और प्रभावी बातचीत को बढ़ावा देती है,

क्योंकि लोग एक-दूसरे की मान्यताओं और भावनाओं को बेहतर ढंग से समझ सकते हैं। दूसरी ओर, बड़े समूहों को जुड़ाव में समस्याओं का सामना करना पड़ सकता है और साझा लक्ष्यों की प्राप्ति में बाधा आ सकती है।

(3) साझा मूल्य– जो व्यक्ति समान व्यक्तिगत मूल्यों, लक्ष्यों और विचारों को साझा करते हैं, वे एक-दूसरे के साथ अधिक सहज मजबूत करते हैं। विश्वासों में समानताएँ मजबूत रिश्तों का आधार बनाती हैं, श्रमिकों के बीच मित्रता को मजबूत करती हैं और खुशियाँ बढ़ाती हैं।

(4) व्यवहार को समझना– विभिन्न कर्मचारी व्यवहारों, जैसे नेतृत्व गुण, साहस, लोगों को प्रसन्न करने वाली प्रवृत्ति और अन्तर्मुखता को पहचानना और समझना, विभिन्न प्रकार के व्यवहार पर प्रतिक्रिया देकर समूह सहयोग को बेहतर बनाने के प्रयासों का मार्गदर्शन कर सकता है।

(5) प्रबंधन का प्रभाव– प्रबंधन द्वारा टीम वर्क की छाप समूह सामंजस्य को बहुत प्रभावित करती है। नेता मददगार व्यवहार की प्रशंसा करके समूह के सदस्यों के बीच सम्बन्धों को मजबूत करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। श्रमिकों के लिए यह महत्वपूर्ण है कि प्रबंधन की ओर से पक्षपात या पूर्वाग्रह के किसी भी संकेत के बिना, उचित व्यवहार किया जाए।

समूह सामंजस्य के लाभ– समूह एकजुटता के कई लाभ हैं जिनमें शामिल हैं–

(1) संचार कौशल में वृद्धि– जब पूरी टीम एक टीम लीडर के अधीन सहयोग करती है, तो उनके संचार स्तर में उल्लेखनीय सुधार होता है। इंटरएक्टिव सत्र उनके जीवन के विभिन्न पहलुओं में सकारात्मक बदलाव में योगदान करते हैं, आत्मविश्वास को बढ़ावा देते हैं।

(2) सम्बन्ध में सुधार– समूह एकजुटता, खासकर जब सदस्य समान लक्ष्य और प्राथमिकताएँ साझा करते हैं, तो परिणाम और उत्पादकता में वृद्धि होती है। इसमें टीम के सदस्यों के बीच बेहतर सहयोग शामिल है।

(3) प्रेरणा स्रोत– विभिन्न सदस्यों के विविध विचार प्रेरक शक्ति के रूप में कार्य करते हैं। यह सदस्यों को अपने विचार व्यक्त करने के लिए प्रोत्साहित करता है जिससे समग्र टीम सुधार में योगदान मिलता है।

(4) समय और प्रयास बचाता है– व्यक्तिगत प्रयासों की तुलना में समूह के रूप में कार्य करना समय और प्रयास की दृष्टि से अधिक कुशल है। परिणाम अधिक फलदायी और कम समय में प्राप्त होते हैं।

समूह सामंजस्य के नुकसान– हालांकि समूह एकजुटता के कई फायदे हैं, लेकिन कुछ नुकसान भी हैं, जो हैं–

(1) कम किया गया नवाचार– एक टीम के भीतर समान विचार रचनात्मकता को सीमित कर सकते हैं, जिसके परिणामस्वरूप कम संतोषजनक नवाचार हो सकता है। परिणामों में रचनात्मकता के वांछित स्तर का अभाव हो सकता है।

(2) अवास्तविक लक्ष्य– अवास्तविक लक्ष्य और महत्वाकांक्षाएँ समूह की एकजुटता को कमजोर कर सकती है, जिससे परिणाम निम्न स्तर के हो सकते हैं। ठीक लक्ष्य निर्धारित करने से असफलता की संभावना बढ़ सकती है।

प्रश्न–31. समूह (ग्रुप) में सामंजस्य कौशल का क्या आशय है? सामंजस्य कौशल स्थापित करने की विधियों को उदाहरण देते हुए बताइए।

उत्तर– सामंजस्य कौशल का अर्थ– समूह का अर्थ उन व्यक्तियों के झुंड से है जो एक-दूसरे के कार्यों में रूचि लेते है तथा परस्पर सहयोग करते हैं। इनका एकत्रीकरण निश्चित उद्देश्यों के लिए होता है। समूह के संगठन का अर्थ समूह की विभिन्न इकाइयों या तत्वों में परस्पर एकसूत्रता व सहयोग से है। जब किसी समूह (उदाहरणस्वरूप परिवार या विद्यालय जो समूह के समस्त रूप है) की इकाइयाँ नियमित व क्रमबद्ध होकर प्रकार्यात्मक सम्बन्धों के द्वारा सुव्यवस्था का निर्माण करती है जो हम कह सकते हैं कि समूह में संगठन पाया जाता है। समूह में सामंजस्य से भी यही अर्थ व्यक्त होता है। समूहगत संगठन ही समूह के विभिन्न अंगों में सामंजस्यपूर्णता या समरसता की ओर इंगित करता है। यह समूह की ऐसी सन्तुलित स्थिति है जिसमें समूह की विभिन्न इकाइयाँ (उदाहरणस्वरूप परिवार समूह के सदस्य या विद्यालय समूह में शिक्षक छात्र आदि समूह की इकाइयाँ हैं) समंवयात्मक रूप से बिना किसी बाधा के उद्देश्यों की अधिकाधिक पूर्ति में सक्षम होते हैं। अतः समूह में सामंजस्य का अर्थ उस समूह की एक से अधिक घटक इकाइयों की उस निश्चित प्रतियानात्मक पारस्परिक सम्बद्धता से है जो कार्यों के आधार पर उन्हें एक सूत्र में बाँधने के लिए प्रेरित करती है और उसे गतिशील बनाती हैं।

समूह में सामंजस्य का अभाव समूह को विघटित या विछिन्नीकृत कर देता है। समूह के दो पक्ष होते हैं– (1) समूहगत संगठन तथा (2) समूहगत विघटन। समूहगत संगठन में समूह के विभिन्न अंगों का सामंजस्य विद्यमान होता है तथा समूहगत विघटन में विभिन्न समूह इकाइयों का परस्पर सामंजस्य समाप्त हो जाता है तथा समूह को बनाए रखने वाले समूह के सम्बन्ध या तो शिथिल हो जाते हैं या नष्ट हो जाते हैं। समूहगत विघटन की स्थिति में समूह के सदस्यों में मतैक्य या एकीकरण का अभाव असन्तुलन उत्पन्न करता है। इलियट तथा मेरिल के शब्दों में– "समूहगत विघटन वह प्रक्रिया है जिसके कारण समूह के सदस्यों के बीच पाए जाने वाले सम्बन्ध टूट जाते हैं अथवा नष्ट हो जाते हैं।" न्यूमेयर ने लिखा है– "जब समूह में मतैक्य तथा उसके उद्देश्य की एकता भंग हो जाए, सामाजिक संरचना का सन्तुलन अस्त-व्यस्त हो जाए और समूह के सदस्यों में क्रियाशील सम्बन्ध टूट जाए तो यह मानना चाहिए कि समूह के विघटन के लक्षण उपस्थित हो गए हैं।"

समूह के विघटन की अवधारणा के विपरीत समूह के संगठन की अवधारणा है जिसमें घटक इकाइयों में सामंजस्य समन्वय या समरसता रहती है। समूह संगठन वह दशा या स्थिति है जिसमें समूह (या उसकी इकाइयाँ) समूह के उद्देश्य के अनुसार व्यवस्थित कार्य करती हैं। आनबर्ग एवं निमकाफ के अनुसार– संगठन विभिन्न कार्यों को सम्पन्न कराने के लिए विभिन्न अंगों का संयुक्तिकरण है। यह कुछ करने हेतु प्रभावशाली समूह उक्ति है।

समूह में कार्यों में असन्तुलन, व्यक्तिवादी विचारधारा, मतैक्य का अभाव, अनुशासनहीनता, समस्यात्मकता, समूहगत विघटन है तथा सन्तुलन, सामाजिक या समूहवादी विचारधारा, मतों का एकीकरण, अनुशासनबद्धता, कम समस्या या समस्याहीनता समूह संगठन है। सामंजस्य संगठन का गुण है तथा सामंजस्यहीनता समूह विघटक का लक्षण है।

समूह या सामंजस्य स्थापित करने की विभिन्न विधियाँ उदाहरण सहित निम्नानुसार हैं–

(1) अनुशासन/स्वानुशासन उत्पन्न करना– समूह में नियम व्यवस्था समाप्त हो जाए तो लोग मनमर्जी करने लगते हैं। एक पाठशाला का उदाहरण लें। यदि पाठशाला में छात्र अनुशासनहीन हो जाएं शाला में आने के समय की धज्जियाँ उड़ाने लगे, आपस में छात्र मारपीट करने लगें शिक्षकों के निर्देश की अवज्ञा कर उनका अपमान करने लगें तो समूह व्यवस्था कायम नही रह पाई और विघटन की स्थिति उत्पन्न हो जाएगी। किसी भी प्रकार के समूह में समूह के नियमों का पालन समाप्त हो जाने पर अव्यवस्था होगी तथा समूह का उद्देश्य नष्ट हो जाएगा। शाला में छात्र अनुशासन स्थापित कर सामंजस्य विकसित किया जा सकता है। शाला में दंड से, भय से अनुशासन स्थापित करने के स्थान पर छात्रों में स्वानुशासन स्थापित करना श्रेयस्कर है।

(2) समूह की आवश्यकताओं की पूर्ति– समूह की आवश्यकताओं की पूर्ति न हो तो समूह के सदस्य बिखर जाएंगे। शाला में शिक्षकों छात्रों की पूर्ति यदि शाला प्रशासन द्वारा की जाए तो छात्रों में व शिक्षकों में सामंजस्य स्थापित होगा। परिवार समूह में भी यदि आवश्यकताओं की पूर्ति न हो तो बालक चोरी करना, विद्रोह करना, घर से भागना जैसे विघटनकारी सामंजस्यहीनता के कार्य करने लगते हैं।

(3) उद्देश्य के अनुरूप कार्य– समूह के सदस्य किसी उद्देश्य को ज्ञात या अज्ञात रूप से सामने रखकर कार्य करते हैं। यदि समूह को जो उद्देश्य हैं उस पर कुप्रभाव पड़े तो सदस्यों में सामंजस्यहीनता उत्पन्न होगी। उदाहरण पाठशाला में शिक्षा का उद्देश्य निहित रहता है। शिक्षक व छात्र तथा शाला प्रशासन शैक्षिक उद्देश्य के अनुरूप कार्य करते हैं परन्तु यदि शाला की अध्ययन अध्यापन व्यवस्था समाप्त हो जाए तो सदस्यों में विघटन व सामंजस्यहीनता की स्थिति उन्नत होगी।

(4) एकीकरण के प्रयास– समूह में सामंजस्य स्थापित करने के लिए समूह के अंगों या सदस्यों में एकीकरण करना या एकता कायम करना आवश्यक है। एकीकरण तथा मतैक्य न होने पर वैयक्तिकता पनपती है तथा सामंजस्य समाप्त होता है।

(5) मूल्यों का महत्व– समूह में सदस्यों का पारस्परिक सहयोग, संवेदनशीलता, परस्पर विश्वास, सहभागिता, परानुभूति इत्यादि मूल्य सार्थकता रखते हैं। पाठशाला में शिक्षकों छात्रों में नियमितता, अध्ययन अध्यापन, समय की पाबंदी, सहयोग, भ्रातृत्व, सहभागिता आदि मूल्य स्थापित होना आवश्यक है। इनसे समूह में सामंजस्य स्थापित करने में सहायता मिलती है।

(6) आयोजन– प्रत्येक प्रकार के समूह में कुछ आयोजन उत्सव आदि का आयोजन उस समूह ने समन्वय कायम करने के लिए सहायक है। विद्यालय समूह में पाठ्यसहगामी क्रियाएँ, समाजसेवा के कार्य, शैक्षिक यात्राओं का आयोजन शाला परिवार के सदस्यों में सामंजस्य में सहायक होता है।

(7) विवादों का अन्त– समूह के सदस्यों के मध्य किसी बात को लेकर मतभेद हो तो समूह के लिए विवाद की स्थिति बन जाएगी। अतः समूह के विवादों का निराकरण समूह में समन्वय स्थापित करने में सहायक है। विद्यालय समूह में रैगिंग, छात्राओं से छेड़छाड़, रंगदारी, अस्पृश्यता का व्यवहार आदि विवाद छात्रों में सामंजस्यहीनता लाते हैं अतः इनका योग्य निराकरण आवश्यक है।

(8) नेतृत्व व टीम भावना– समूह में सामंजस्य स्थापित करने के लिए नेतृत्व की क्षमता रखने वाले व्यक्तियों की आवश्यकता पड़ती है जो अन्य लोगों को प्रेरित कर सकें। साथ ही समूह के सदस्यों में परस्पर टीम भावना होनी चाहिए। यदि हम विद्यालय समूह में इस विधि की कल्पना करें तो पाते हैं कि शिक्षक छात्रों का नेतृत्व करता है तथा वह यदि छात्रों के साथ मिलकर किसी प्रोजेक्ट को करें तो वह टीम भावना को भी प्रदर्शित करता है। खेल प्रतियोगिताओं में खेल का नायक टीम का नेतृत्व करता है।

प्रश्न–32. सोशल मीडिया प्रबंधन क्या है?

उत्तर– सोशल मीडिया प्रबंधन सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर आपकी ऑनलाइन उपस्थिति को प्रबंधित करने की सतत प्रक्रिया है। इसमें फेसबुक, इंस्टाग्राम और ट्विटर जैसे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर आपके द्वारा पोस्ट की जाने वाली सामग्री को बनाना, प्रकाशित करना और उसका विश्लेषण करना, साथ ही उन प्लेटफॉर्मों पर उपयोगकर्ताओं के साथ जुड़ना शामिल है।

प्रश्न–33. एक प्रभावी सोशल मीडिया प्रबंधन प्रक्रिया क्यों महत्वपूर्ण है?

उत्तर– अपनी सोशल मीडिया उपस्थिति को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने से आपको अपनी पहुँच बढ़ाने, बिक्री और राजस्व बढ़ाने और अन्ततः अपनी कम्पनी को बढ़ाने में मदद मिल सकती है। यहाँ सोशल मीडिया मार्केटिंग प्रबंधन के कुछ और लाभ दिए गए हैं–

(1) यह लागत प्रभावी है– इससे कोई फर्क नहीं पड़ता है कि आपका मार्केटिंग बजट क्या है, सोशल मीडिया एक लागत प्रभावी पहल है। सोशल मीडिया नेटवर्क से जुड़ना, सामग्री पोस्ट करना, उपयोगकर्ता टिप्पणियों का जवाब देना और बहुत कुछ करना मुफ्त है। यहाँ तक कि सोशल मीडिया विज्ञापन भी आपके दर्शकों तक पहुँचने और ऑनलाइन फॉलोअर्स बनाने के लिए एक लाभदायक चैनल प्रदान करता है।

(2) यह आपकी ब्रांड जागरूकता को बढ़ाता है–

फेसबुक से लेकर लिंक्डइन तक सोशल मीडिया नेटवर्क आपको दुनिया भर के उपयोगकर्ताओं से जोड़ सकते हैं। विशिष्ट दर्शकों तक पहुँचने के लिए आप Pinterest जैसे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का भी उपयोग कर सकते हैं। पारम्परिक-विपणन और विज्ञापन पहुँच- या कीमत – या सामाजिक से मेल नहीं खा सकते हैं। इसीलिए व्यवसायों के लिए सोशल मीडिया प्रबंधन आवश्यक है।

(3) यह आपको उपयोगकर्ताओं को उनकी खरीदारी यात्रा में महत्वपूर्ण बिन्दुओं पर पहुँचने की अनुमति देता है– कई अलग-अलग प्रकार की सोशल मीडिया मार्केटिंग के साथ, आपके पास अपने दर्शकों तक पहुँच होगी। सोशल मीडिया को अपनी मार्केटिंग रणनीति में

शामिल करने से आप अपनी मार्केटिंग पहल को उपयोगकर्ता के व्यवहार के साथ संरेखित कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, 74% लोग अब खरीदारी सम्बन्धी निर्णय लेते समय सोशल मीडिया का उपयोग करते हैं। कहने की जरूरत नहीं है, 90% लोगों को सोशल मीडिया के माध्यम से खरीदारी के बारे में सलाह मिलती है।

(4) **यह आपको अधिक राजस्व प्राप्त करने में मदद करता है–** विपणक और व्यवसाय स्वामी सशक्त रूप से सोशल मीडिया मार्केटिंग और विज्ञापन के प्रदर्शन पर सहमत है। सोशल के माध्यम से, कम्पनियाँ अपना ब्रांड बना सकती हैं और यहां तक कि लीड और बिक्री भी उत्पन्न कर सकती है। उदाहरण के लिए, लगभग 45% बिजनेस-टू-बिजनेस (बी2बी) विपणक ने फेसबुक के माध्यम से ग्राहक अर्जित किए है।

प्रश्न–34. सोशल मीडिया उपस्थिति को प्रबंधित करने की शुरुआत के चरण लिखिये तथा वर्णन कीजिये।

उत्तर– सोशल मीडिया उपस्थिति को प्रबंधित करने की शुरुआत के निम्नलिखित चरण हैं–

(1) अपनी मौजूदा सोशल मीडिया रणनीति का ऑडिट करें।
(2) अपने लक्षित दर्शकों पर शोध करें।
(3) अपना सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म चुनें।
(4) अपनी सोशल मीडिया रणनीति बनाएँ।
(5) अपनी सोशल मीडिया प्रोफाइल डिजाइन करें।
(6) अपने सोशल मीडिया विज्ञापन विकसित करें।
(7) अपना सोशल मीडिया सामग्री कैलेंडर बनाएँ।
(8) प्लेटफॉर्म विशिष्ट सामग्री बनाएँ।
(9) अपने सोशल मीडिया फॉलोअर्स को जवाब दें।
(10) अपनी सामाजिक पहुँच बढ़ाएँ।
(11) अपने सोशल मीडिया प्रदर्शन पर नजर रखें।

प्रश्न–35. सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल क्या हैं?

उत्तर– सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल वे क्षमताएँ हैं जिनका उपयोग एक व्यक्ति प्रभावी सोशल मीडिया रणनीतियाँ बनाने के लिए करता है। ये कौशल उन्हें एक टीम को कार्य सौंपने में भी मदद करते हैं जिसमें ग्राफिक डिजाइनर, सामग्री लेखक और एसईओ विपणक जैसे व्यक्ति शामिल होते हैं। टीम में जनसम्पर्क व्यवसायी और ग्राहक सेवा प्रतिनिधि भी शामिल हो सकते हैं। एक सफल सोशल मीडिया मैनेजर दैनिक जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए हार्ड और सॉफ्ट दोनों कौशल का उपयोग कर सकता है–

(1) किसी ब्रांड के लक्षित दर्शकों की पहचान करना।
(2) लक्षित दर्शकों से जुड़ने के लिए कौन से सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म और सामग्री सबसे प्रभावी है, इन पर शोध करना।
(3) सोशल मीडिया डेटा और अभियान परिणामों पर नजर रखना।
(4) नवीनतम सोशल मीडिया रुझानों और विषयों पर अपडेट करना।
(5) सोशल मीडिया विज्ञापनों और पोस्ट के लिए सामग्री बनाना।

(6) कम्पनी के सोशल मीडिया विभाग के भीतर टीम के सदस्यों को कार्य सौंपना।
(7) ग्राहकों के प्रश्नों और चिंताओं का समाधान करने के लिए सोशल मीडिया का उपयोग करना।
(8) सोशल मीडिया विज्ञापन परिणामों के आधार पर सामग्री को समायोजित करना।
(9) उत्पाद हाइलाइट्स के साथ बिक्री और राजस्व बढ़ाना।
(10) ग्राहकों के सवालों का जवाब देना।
(11) उभरते प्लेटफार्मों के माध्यम से चैनलों का विस्तार करने के तरीकों की सिफारिश करना।

कुछ महत्वपूर्ण सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल– अपने लक्षित दर्शकों से जुड़ने और जुड़ने में आपकी सहायता के लिए यहाँ कुछ महत्वपूर्ण सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल दिए गए हैं–

(1) **विश्लेषिकी–** प्रत्येक सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर ट्रैक करने के लिए एनालिटिक्स होते हैं ताकि आप समझ सकें कि आपके विज्ञापन और पोस्ट कितना अच्छा प्रदर्शन कर रहे है। एक सोशल मीडिया मैनेजर के रूप में, यह महत्वपूर्ण है कि आप इन मैट्रिक्स को देख सकें और उनमें अर्थ ढूंढ सकें। अक्सर, यह उपयोगी होता है यदि आप इस डेटा का उपयोग ग्राफ या इन्फोग्राफिक जैसा दृश्य बनाने के लिए कर सकते है। इस तरह, आप अपने निष्कर्षों को अपनी टीम के सामने प्रयुक्त कर सकते है और कम्पनी की रणनीतियों को बेहतर बनाने के तरीकों पर विचार-विमर्श कर सकते है। जिन मेट्रिक्स के उदाहरणों पर आप नजर रख सकते हैं उनमें पहुँच, इम्प्रेशन, दर्शकों की वृद्धि और सहभागिता शामिल है।

(2) **संचार–** एक अच्छे सोशल मीडिया मैनेजर के पास मजबूत लिखित और मौखिक संचार कौशल होते है। लिखित कौशल आपको अपने दर्शकों से जुड़ने और कम्पनी के मिशन और पेशवरों को बताने में मदद कर सकते है। मौखिक कौशल आपको कम्पनी टीम के साथ सहयोग करने और नई सोशल मीडिया पहलों को अधिक प्रभावी ढंग से समझाने में मदद कर सकते हैं। प्रभावी संचार के साथ, आप ग्राहकों और प्रमुख दर्शकों के सदस्यों को जवाब देते समय ब्रांड की आवाज का अनुकरण कर सकते है।

(3) **रचनात्मकता–** किसी कम्पनी की सोशल मीडिया उपस्थिति को अन्य व्यवसायों से अलग करने के रचनात्मक, अनूठे तरीकों के बारे में सोचने से आपको सोशल मीडिया मैनेजर के रूप में सफलता का अनुभव करने में मदद मिल सकती है। सोशल मीडिया के रुझान अक्सर बदलते रहते हैं, इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि आप लगातार नए अभियानों, पहलों और आकर्षक सामग्री का परीक्षण और निर्माण कर सकें और यह पता लगा सकें कि कौन से तत्व सर्वोत्तम परिणाम देते हैं। अन्य ब्रांडों के साथ आपके द्वारा देखे गए सफल अभियानों पर विचार करें और विचार करें कि आप अपनी सामग्री को अधिक इंटरैक्टिव और यादगार कैसे बना सकते हैं।

(4) **ग्राहक सेवा–** ग्राहक टिप्पणियों, प्रश्नों और चिंताओं के साथ कम्पनियों से सीधे सम्पर्क करने के लिए सोशल मीडिया का उपयोग कर सकते हैं। चूंकि किसी ब्रांड के सोशल मीडिया अकाउंट के साथ ग्राहकों की बातचीत दूसरों को दिखाई देती है, इसलिए ब्रांड की आवाज को बरकरार रखते हुए अपने उत्तरों में विनम्र और मददगार होना महत्वपूर्ण है।

ऑनलाइन वास्तविक बातचीत और मानवीय सम्बन्धों को सुविधाजनक बनाने से आपको यह दिखाने मे मदद मिल सकती है कि आपका ब्रांड प्रामाणिक है और यह किसी भी तरह से अपने ग्राहको की मदद करना चाहता है.

(5) **लिखना–** चूँकि अधिकांश सोशल मीडिया पोस्ट में किसी न किसी प्रकार का टैक्स्ट शामिल होता है, इसलिए सफल सोशल मीडिया प्रबंधकों के लिए कॉपी राइटिंग और कैरेक्टर राइटिंग कौशल उपयोगी होते हैं। आप ऐसी कॉपी लिखना और सम्पादित करना सीख सकते है जो सक्षिप्त, चतुर और व्याकरण सम्बन्धी गलतियों से मुक्त हो। अपने व्याकरण और विराम चिन्हों की जाँच करने के लिए ऑनलाइन प्लेटफॉर्म का उपयोग करना सोशल मीडिया प्रबंधन के लिए आपकी लेखन प्रक्रिया का एक हिस्सा हो सकता है। साथ ही, सुनिश्चित करें कि आप निरन्तरता के लिए अपनी कम्पनी के लहजे और आवाज को समझते हैं।

(6) **दृश्य डिजाइन–** सोशल मीडिया सामग्री में न केवल दर्शकों को जानकारी प्रदान करने के लिए पाठ शामिल हैं, बल्कि इसमें चित्र, इन्फोग्राफिक्स और वीडियो जैसे दृश्य तत्व भी शामिल हो सकते हैं। एक सोशल मीडिया मैनेजर के रूप में, यह मददगार हो सकता है यदि आप जानते हैं कि ऐसे रंग, फॉन्ट और चित्र कैसे चुनें जो आपके ब्रांड का प्रतिनिधित्व करते हैं और आपके दर्शकों की रुचि को पकड़ते हैं। फोटो सम्पादन, वीडियो सम्पादन और ग्राफिक डिजाइन जैसे दृश्य डिजाइन कौशल आपको बेहतर सामग्री बनाने में मदद कर सकते है।

(7) **योजना–** एक सफल सोशल मीडिया अभियान बनाने मे योजना बनाना और रणनीति बनाना शामिल है। प्रत्येक सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर विचार करने के लिए अलग-अलग आवश्यकताएँ होती हैं, और किसी अभियान के भीतर प्रत्येक पोस्ट के इरादे और लक्ष्य को समझना फायदेमंद होता है। नियोजन प्रक्रिया अक्सर जल्दी से होती है क्योंकि सोशल मीडिया के रुझान में लगातार बदलाव होते रहते हैं, इसलिए व्यवस्थित रहना सुनिश्चित करें और अपनी रणनीति कार्यान्वयन में प्रत्येक चरण के बारे में संवाद करें।

(8) **समस्या–समाधान–** महान सोशल मीडिया प्रबंधक ग्राहकों और बजट की उपलब्धता और बाधाओं के साथ समस्याओं को हल करने के लिए समस्या-समाधान कौशल लागू कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, वे शांति से एक असंतुष्ट ग्राहक को जवाब दे सकते हैं जिसने खराब समीक्षा छोड़ी है और स्थिति को सुधारने के तरीके पेश कर सकते हैं। वे सीमित बजट के साथ भी काम कर सकते हैं और सामग्री बनाने और अपने इच्छित दर्शकों का ध्यान आकर्षित करने के लिए रचनात्मक तरीके ढूंढ सकते हैं।

(9) **परियोजना प्रबंधन–** सोशल मीडिया टीम के नेता के रूप में, यह समझना महत्वपूर्ण है कि अभियानों की निगरानी कैसे की जाए। आपकी नेतृत्व क्षमताएँ आपको कार्य सौंपने, अपनी टीम के काम की निगरानी करने और प्रत्येक परियोजना के लक्ष्यों को सम्प्रेषित करने में मदद कर सकती है। किसी अभियान के भीतर समय सीमा और अचानक परिवर्तनों के प्रति उत्तरदायी होना भी फायदेमंद है। आप पहले से पोस्ट की योजना बनाने के लिए सोशल मीडिया कैलेंडर बना सकते हैं, जो आपको समय सीमा पूरी करने में मदद करता है।

प्रश्न–36. सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल को सुधारने के तरीके लिखिये।

उत्तर– सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल को सुधारने के तरीके– आप अपने सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल को निम्नलिखित तरीके अपनाकर सुधार सकते हैं–

(1) **सुधार के क्षेत्रों की पहचान करें–** अपने लिए सुधार के क्षेत्रों की पहचान करके शुरूआत करें। उदाहरण के लिए, आप व्याकरण और वर्तनी पर मजबूत पकड़ के साथ एक बेहतर लेखकर बनना चाह सकते हैं। अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद के लिए विशिष्ट उद्देश्य बनाएँ। यदि आपका लक्ष्य एक मजबूत लेखक बनना है तो आप हर दिन कम से कम 30 मिनट पढ़ने या हर दिन कम से कम 1,000 शब्द लिखने का लक्ष्य निर्धारित कर सकते हैं। इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि आप सुधार के किस क्षेत्र में काम करना चाहते हैं, आप अपने लक्ष्य को सोशल मीडिया उद्योग से कैसे जोड़ सकते हैं, इसके बारे में अधिक जानने के लिए अन्य सोशल मीडिया विशेषज्ञों से जुड़ सकते है।

(2) **अनुभव प्राप्त करने के अवसर तलाशें–** अनुभव और अभ्यास आपके सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल को बेहतर बनाने में आपकी मदद कर सकते हैं। अपने सोशल मीडिया कौशल को बेहतर बनाने में मदद के लिए नेटवर्किंग इवेंट, कार्यशालाएँ, ऑनलाइन सेमिनार और प्रशिक्षण सत्र जैसे अवसर खोजें। यदि आपके पर्यवेक्षकों या सलाहकारों में से किसी के पास उस कौशल में विशेषज्ञता है जिसे आप सुधारना चाहते हैं, तो उनसे सलाह लें। यदि आप सोशल मीडिया प्रबंधन में अपना कैरियर शुरू कर रहे हैं, तो अनुभव प्राप्त करने के लिए रियायती दर पर नए ग्राहकों के साथ काम करने पर विचार करें।

(3) **नए कार्यक्रम सीखें–** सोशल मीडिया विपणक अपने काम में मदद के लिए विभिन्न कार्यक्रमों का उपयोग करते हैं। आप स्वयं इन उपकरणों का उपयोग करने का अभ्यास कर सकते हैं या उनमें प्रमाणन प्राप्त कर सकते हैं। आप उन टूल के बारे में अधिक जानने पर विचार कर सकते हैं जो एसईओ, फोटो संपादन, प्रेजेंटेशन-बिल्डिंग या ग्राफिक डिजाइन जैसे विषयों पर ध्यान केन्द्रित करते हैं।

(4) **ऑनलाइन संसाधन खोजें–** अधिकांश सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों के पास विशिष्ट सुविधाओं या तकनीकों के बारे में आपके किसी भी प्रश्न में मदद करने के लिए संसाधनों की एक लाइब्रेरी होती है। आप सहायता के लिए ऑनलाइन वीडियो और ब्लॉग पोस्ट भी देख सकते हैं। फिर भी, आप एक ऑनलाइन या व्यक्तिगत पाठ्यक्रम लेने पर विचार कर सकते हैं जो एक प्रतिष्ठित और योग्य सोशल मीडिया मार्केटर पढ़ाता है।

प्रश्न–37. सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल क्यों तथा कैसे प्रदर्शित किया जा सकता है?

उत्तर– किसी नियोक्ता को यह दिखाने के लिए अपने सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल का उपयोग करें कि आप उनकी कम्पनी में नेतृत्व की स्थिति के लिए उपयुक्त है। नौकरी सुरक्षित करने की संभावना बढ़ाने के लिए भर्ती प्रक्रिया के प्रत्येक भाग के दौरान इन कौशलों का उल्लेख करें–

(1) **बायोडाटा के लिए सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल–** सोशल मीडिया नौकरी के लिए आवेदन करते समय, नियोक्ता द्वारा नौकरी विवरण में दिखाए गए आवश्यक कौशल को

उजागर करे। इस बारे में सोचें कि आपके पास इनमें से कौन-सा कौशल है और उन्हें अपने बायोडाटा के कौशल अनुभाग में शामिल करें। नियोक्ता इन कौशलों को अपने आवेदक ट्रैकिंग सिस्टम के लिए कीवर्ड के रूप में उपयोग कर सकते हैं, इसलिए यदि आप उनमें से कुछ को शामिल करते हैं, तो आपके बायोडाटा के सिस्टम में गुजरने की अधिक संभावना हो सकती है। अपने सोशल मीडिया अनुभव, सोशल मीडिया एनालिटिक्स के अपने ज्ञान और ब्रांडों को उनके लक्ष्यों को पूरा करने में मदद करने की आपकी क्षमता के उदाहरण प्रदान करने के लिए अपने बायोडाटा का उपयोग करें।

(2) **कवर लेटर के लिए सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल–** अपने कवर लेटर में, अपने सबसे मजबूत सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल के बारे में विस्तार से बताएँ। उन्हें अपने पिछले अनुभवों से जोड़ें जो उस नौकरी के लिए प्रासंगिक है जिसे आप तलाश रहे है। यह दिखाने के लिए कि आपके पास सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर अच्छा प्रदर्शन करने वाले तरीकों से लिखने की क्षमता है, अपने कवर लेटर को संक्षिप्त, स्पष्ट रूप से लिखा हुआ और व्याकरण सम्बन्धी त्रुटियों से मुक्त रखें।

(3) **नौकरी साक्षात्कार के लिए सोशल मीडिया प्रबंधन कौशल–** नौकरी के लिए साक्षात्कार के दौरान, साक्षात्कारकर्ता आपसे विशिष्ट सोशल मीडिया प्रबंधन अनुभव और कौशल के बारे में पूछ सकता है। सामान्य कौशल-आधारित प्रश्नों के उत्तर के बारे में सोचकर साक्षात्कार की तैयारी करें जैसे "आपको किन सोशल मीडिया प्लेटफार्मों और कार्यक्रमों का उपयोग करने का अनुभव है?" और "फोटो और वीडियो संपादन के साथ अपना अनुभव स्पष्ट करें।" एक साक्षात्कारकर्ता सोशल मीडिया मेट्रिक्स का विश्लेषण करने या सोशल मीडिया पोस्ट के लिए विजुअल बनाने की आपकी क्षमता के बारे में भी पूछ सकता है।

प्रश्न–38. वे कौन से 10 कौशल हैं जो प्रत्येक सोशल मीडिया मैनेजर के पास होना चाहिए?

उत्तर– 10 कौशल हर सोशल मीडिया मैनेजर के पास होने चाहिए– निम्नलिखित दस सदाबहार कौशलों को कवर करें जो हर सोशल मीडिया मैनेजर में विकसित होने चाहिए-

(1) **संचार–** सभी सोशल मीडिया कौशलों में से प्रभावी संचार कौशल अब तक सबसे महत्वपूर्ण है। संक्षिप्त लेखन से लेकर नेतृत्व के लिए सामाजिक श्रवण विश्लेषण संकलित करने तक, सोशल मीडिया प्रबंधकों को हितधारकों की एक विस्तृत श्रृंखला तक विचारों को प्रभावी ढंग से सम्प्रेषित करना होता है। जब आप आन्तरिक और बाहरी दर्शकों की संख्या पर विचार करते है तो संचार कौशल और अपरिहार्य हो जाते है, एसएमएम नियमित आधार पर सहयोग करते है, कानूनी और रचनात्मक विभागों जैसी विविध टीमों से लेकर आपके अनुयायियों और यहाँ तक कि सामाजिक मंच भागीदारों तक।

(2) **लिखना–** सोशल मीडिया प्रबंधकों को उत्कृष्ट कॉपीराइटर होना चाहिए जो सोशल मीडिया पर अपने ब्रांड की आवाज को मूर्त रूप दें और बढ़ाएँ। मजाकिया, ध्यान आकर्षित करने वाली विज्ञापन कॉपी से लेकर सार्थक टिप्पणी तक, आपको पता होना चाहिए कि संक्षिप्त कॉपी कैसे लिखी जाए जो आपके दर्शकों से बात करती हो। आप चाहे किसी भी

सोशल नेटवर्क का उपयोग करें, प्रभावी लेखक जानते है कि विभिन्न दर्शकों और प्लेटफार्मों के लिए अपने लेखन को कैसे तैयार किया जाए।

उदाहरण के लिए, जबकि आप अपने इंस्टाग्राम कैप्शन में 2,200 अक्षरों तक का उपयोग कर सकते है, डेटा से पता चला है कि सबसे आकर्षक लम्बाई 1-50 अक्षरों के बीच है।

जबकि आकर्षक सामग्री और वार्तालाप बनाने के लिए लिखना एक महत्वपूर्ण सोशल मीडिया कौशल है, यह आपके सोशल मीडिया कैरियर के निर्माण के लिए भी महत्वपूर्ण है। रिपोर्ट, ईमेल और प्रस्तुतियों में खुद को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने की क्षमता आपके विचारों को प्रभावित करने में मदद करेगी।

एआई-आधारित सामग्री टूल और अन्य सहायक ऐप्स का उपयोग करने में संकोच न करें जो किसी विषय पर विचार करने या आवश्यकता पड़ने पर प्रेरणा प्रदान करने में आपकी सहायता कर सकते है। यदि आप सामग्री तैयार करने के लिए एआई टूल का उपयोग करते है, तो आपको कॉपी की समीक्षा और प्रूफरीड करने के लिए सम्पादन कौशल की आवश्यकता होगी ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि यह आपकी अपेक्षाओं और ब्रांड की आवाज के अनुरूप है।

(3) **दक्षता और परियोजना प्रबंधन–** एक सोशल मीडिया मैनेजर के रूप में, आपको न केवल अभियानों और वितरण लय की अवधारणा बनानी होगी, बल्कि आपको शुरू से अन्त तक इन योजनाओं का नेतृत्व और कार्यान्वयन भी करना होगा। इसे बड़े पैमाने पर करने के लिए, परियोजना प्रबंधन एक आवश्यक सोशल मीडिया कौशल है। परियोजना प्रबंधन में कुशल बनने से सामाजिक क्षेत्र में भविष्य की नेतृत्वकारी भूमिकाओं के लिए भी मार्ग प्रशस्त हो सकता है।

आसन या मंडे.कॉम जैसे उपलब्ध कई समय और परियोजना प्रबंधन उपकरणों में से, एक सोशल मीडिया केलेंडर (जैसे स्प्राउट में एक) आपके विभिन्न सामाजिक कार्यों को प्रबंधित करने में बहुत सहायक हो सकता है। आप इसका उपयोग अपने अभियानों को अधिक कुशलता से प्रबंधित करने, अपने सभी सहयोगियों को एक ही पृष्ठ पर रखने, विभिन्न फिल्टर के साथ अपनी प्रगति को ट्रैक करने आदि के लिए कर सकते है।

(4) **विपणन रणनीति–** सोशल मार्केटिंग, ग्राहक अनुभव और बिक्री के चौराहे पर बैठता है। यह मूल्यवान व्यावसायिक जानकारी का भी स्रोत है। "द स्प्राउट सोशल इंडेक्स" 2022 के अनुसार जब रणनीति निर्माण की बात आती है तो सामाजिक टीमें "आरओआई साबित करना" को तीसरी सबसे बड़ी चुनौती मानती है। सामाजिक बुद्धिमत्ता के साथ संयुक्त विपणन कौशल एक अधिक सफल विपणन रणनीति को सूचित करने के लिए इस अन्तर को भर सकता है जो डेटा-संचालित और ग्राहक-केन्द्रित है।

एक सामाजिक रणनीति बनाने के लिए जो सबसे अधिक व्यावसायिक प्रभाव डालती है, पारम्परिक और डिजिटल मार्केटिंग दोनों दृष्टिकोणों को शामिल करना महत्वपूर्ण है। इसका मतलब यह हो सकता है कि आपके सामाजिक प्रयास अन्य युक्तियों जैसे कि ईमेल पोषण, भुगतान अभियान, कॉर्पोरेट कार्यक्रम, वेबिनार और बहुत कुछ के साथ कैसे जुड़ते हैं।

(5) **ग्राहक सेवा–** ग्राहक सेवा उन सोशल मीडिया कौशलों में से एक है जो ग्राहक सेवा, लोगों के कौशल और अवसरों को उजागर करने पर नजर रखती है। इसलिए एक सामाजिक ग्राहक सेवा रणनीति विकसित करना एक सोशल मीडिया मैनेजर के नौकरी विवरण का एक अभिन्न अंग है।

हमारा सूचकांक दर्शाता है कि 44% विपणक ग्राहक अनुभव को सूचित करने के लिए सामाजिक डेटा का उपयोग करते हैं। ब्रांड यह भी रिपोर्ट करते हैं कि उनकी 53% सामाजिक रणनीति ग्राहक सेवा टीम की अन्तर्दृष्टि से प्रेरित होती है। वास्तव में ग्राहक-केन्द्रित होने के लिए, आपको अपनी रणनीति के मूल में ग्राहक की आवाज (वीओसी) को रखना होगा।

अध्ययनों से यह भी पता चलता है कि तीन-चौथाई से अधिक उपभोक्ता 24 घंटों के भीतर सोशल पर प्रतिक्रिया की उम्मीद करते हैं। इसका मतलब है, आपको न केवल अपने ग्राहकों की चिंताओं को सुनना और समझना होगा, बल्कि आपात स्थिति से निपटने के लिए अपने दृष्टिकोण में भी सक्रिय रहना होगा।

उदाहरण के लिए, जब एक निराश ग्राहक ट्विटर पर डेल्टा एयरलाइंस के पास पहुँचा, तो कम्पनी ने आवश्यक सहायता की पेशकश करते हुए ग्राहक की भावनाओं को मान्य करते हुए तुरंत सम्मानजनक तरीके से जवाब दिया।

एक सोशल मीडिया मैनेजर के रूप में, आप ब्रांड के सबसे बड़े चैम्पियन हैं। ग्राहकों और उनके दृष्टिकोण को समझने से आप अपने समुदाय के दिल और दिमाग पर सकारात्मक प्रभाव डाल सकते हैं। इसके अतिरिक्त, बातचीत के इतिहास को संदर्भित करके अपनी बातचीत को वैयक्तिकृत करने से रोजमर्रा की बातचीत लेने और इसे एक अतिरिक्त विशेष क्षण में बदलने में मदद मिल सकती है।

प्रश्न–39. सोशल मीडिया प्रबंधन उपकरण के बारे में आप क्या जानते हैं? संक्षेप में वर्णन कीजिये।

उत्तर– सोशल मीडिया प्रबंधन उपकरण– सोशल मीडिया प्रबंधन उपकरण सॉफ्टवेयर समाधान है जो दिन-प्रतिदिन के सोशल मीडिया कार्यों को सुव्यवस्थित करते हैं। आप-या आपका सोशल मीडिया मैनेजर - अपनी दैनिक सोशल मीडिया जिम्मेदारियों को तेज करने के लिए सोशल मीडिया प्रबंधन टूल का उपयोग कर सकते हैं।

सोशल मीडिया प्रबंधन सॉफ्टवेयर में निवेश, चाहे मुफ्त हो या सशुल्क, आपको मदद करेगा-

- समय की बचत
- कार्यों को सुव्यवस्थित करें
- रिपोर्टिंग में सुधार करें
- और अधिक

यदि आप मूल्य निर्धारण के बारे में चिंतित हैं, तो आरम्भ करने के लिए बहुत सारे निःशुल्क विकल्प मौजूद हैं। बेहतरीन सोशल मीडिया प्रबंधन के निम्न टूल-

(1) **बफर–** एक सशुल्क टूल, बफर आपको सामाजिक खातों को प्रबंधित करने, पोस्टिंग शेड्यूल स्थापित करने, सोशल मीडिया पोस्ट शेड्यूल करने और बहुत कुछ करने में मदद कर सकता है। यह सोशल मीडिया सामग्री प्रबंधन के लिए एक बेहतरीन टूल है। साथ ही, यह सोशल मीडिया प्रबंधन को परेशानी मुक्त बनाने के लिए एक मोबाइल ऐप के रूप में उपलब्ध है।

(2) **हूटसुइट–** एक अन्य सशुल्क सोशल मीडिया प्रबंधन टूल, हूटसुइट आपको अपने सभी सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म को प्रबंधित करने, सभी चैनलों पर उपयोगकर्ताओं के सवालों और टिप्पणियों का जवाब देने और एनालिटिक्स के माध्यम से आपकी सोशल मीडिया रणनीति के प्रदर्शन की निगरानी करने में मदद करता है।

(3) **सह–अनुसूची–** एक सशुल्क टूल, को-शेड्यूल सोशल मीडिया सामग्री प्रबंधन बनाम सोशल मीडिया विज्ञापन प्रबंधन पर अधिक ध्यान केन्द्रित करता है। अपने सोशल मीडिया शेड्यूल करें, साथ ही सामग्री कैलेंडर बनाएँ, ब्लॉग पोस्ट प्रकाशित करें, और भी बहुत कुछ करें।

(4) **एगोरापल्स–** एक अन्य सशुल्क टूल एगोरापल्स आपको पोस्ट शेड्यूल करने और पुनः साझा करने की अनुमति देता है। इसमें ग्राहक सम्बन्ध प्रबंधन ट्रैकिंग सुविधाएँ और भी बहुत कुछ शामिल हैं।

(5) **उल्लेख करें–** सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों पर अपने ब्रांड के उल्लेखों को ट्रैक करने की अनुमति दी जाती है। उल्लेख के साथ, आप एक सुविधाजनक डैशबोर्ड से इन उल्लेखों का उत्तर दे सकते हैं।

(6) **अंकुरित सामाजिक–** सशुल्क टूल, स्प्राउट सोशल, आपको इस सूची के कई टूल की तरह अपनी पोस्ट शेड्यूल करने की अनुमति देता है, लेकिन आप सामाजिक निगरानी भी कर सकते हैं, अपने डीएम प्रबंधित कर सकते हैं और पोस्ट प्रदर्शन का विश्लेषण भी कर सकते हैं।

(7) **ट्वीटडेक–** एक निःशुल्क टूल, ट्वीटडेक ट्विटर-विशिष्ट है। यह आपके उल्लेखों और सूचनाओं को प्रबंधित करने के लिए साथ-साथ ट्वीट्स शेड्यूल करने के लिए एक डैशबोर्ड प्रदान करता है।

प्रश्न–40. व्यक्तित्व उन्नयन कौशल विकास क्या है? संक्षेप में वर्णन कीजिये।

उत्तर– जब आप कोई कार्य करते हैं तो कौशल विकास विशिष्ट कौशल को अधिक कुशल और प्रभावी बनाने की प्रक्रिया है। कार्यस्थल में, आपको कौशल विकास के तीन मुख्य प्रकार मिलेंगे-

(1) **अपस्किलिंग–** अपनी वर्तमान भूमिका में अपने कौशल में सुधार करना।

(2) **क्रॉस–स्किलिंग–** अपनी वर्तमान भूमिका के लिए नए कौशल सीखें।

(3) **पुनः कौशल–** नए कौशल सीखना ताकि आप एक नई भूमिका में आगे बढ़ सकें।

हालांकि, आपको अपने कौशल को और अधिक विकसित करने के लिए किसी कार्यस्थल कार्यक्रम का हिस्सा बनाने की आवश्यकता नहीं है। हो सकता है कि आप कॉलेज के विद्यार्थी हो और डिग्री की दिशा में काम कर रहे हों, अपनी वर्तमान नौकरी से नाखुश हो, किसी नई कम्पनी मे आवेदन करना चाहते हों या पदोन्नति की इच्छा रखते हों। आप व्यक्तिगत कारणों से भी अपने कौशल विकसित कर सकते हैं, जैसे कि अपने आत्मविश्वास में सुधार करना या अपने पसंदीदा शौक में सुधार करना। व्यक्तित्व उन्नयन कौशल विकास शुरू करने के प्रयास- इस हेतु आपको निम्नलिखित प्रयास करने चाहिए-

(1) **अपने लक्ष्यों के बारे में सोचें-** सबसे पहले, एक लक्ष्य निर्धारित करें, आप किसी विशेष कौशल को क्यों बढ़ाना चाहते हैं? यह किसी नौकरी के लिए, किसी स्वयंसेवी अवसर के लिए, किसी शौक के लिए, आपकी शिक्षा के लिए, आपके आत्मविश्वास में सुधार के लिए, या कोई पुरस्कार जीतने के लिए हो सकता है- इसके अनगिनत संभावित कारण है।

मान लीजिए कि आपका लक्ष्य पत्रकार बनने का है। एक बार आपके पास यह आ जाए, तो आप यह निर्धारित कर सकते हैं कि आपको कहाँ सुधार की आवश्यकता है।

(2) **अपने कौशल अन्तर को पहचानें-** आपने एक लक्ष्य स्थापित कर लिया है, अब, आपको यह सोचने की जरूरत है कि उस तक पहुँचने के लिए आपको क्या चाहिए। पत्रकार बनने के लिए कई कौशल आवश्यक हैं। मान लीजिए कि आपके पास उनमें से अधिकांश है, लेकिन आपके सोशल मीडिया कौशल में सुधार की आवश्यकता है। यह आधुनिक पत्रकारों के लिए एक भारी वाला कौशल है, इसलिए आप नौकरियों के लिए आवेदन करने से पहले अपनी सोशल मीडिया विशेषज्ञता विकसित करना चाहिए।

(3) **विशिष्ट कौशल क्षेत्रों को लक्षित करें-** कौशल को दर्जनों श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है। कैरियर पर चर्चा करते समय, आप उन्हें मानव कौशल (कभी-कभी सॉफ्ट स्किल या व्यक्तिगत कौशल कहा जाता है) और तकनीकी कौशल (कभी-कभी हार्ड स्किल कहा जाता है) में विभाजित कर सकते हैं।

(4) **मानवीय कौशल-** आप कार्यस्थल पर दूसरों के साथ बातचीत करने और समस्याओं को स्वतंत्र रूप से हल करने के लिए मानवीय कौशल का उपयोग करते हैं। कुछ स्वाभाविक रूप से आपके पास आ सकते हैं, और कुछ को विकास की आवश्यकता हो सकती है। कुछ सामान्य मानव कौशलों में शामिल है- (1) संचार, (2) समय प्रबंधन, (3) अनुकूलन क्षमता, (4) रचनात्मकता, (5) महत्वपूर्ण सोच, (6) समय प्रबंधन।

(5) **टीम वर्क-** इन कौशलों को बायोडाटा में प्रदर्शित करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है क्योंकि आप आमतौर पर इन्हें कार्यों और बातचीत के माध्यम से साबित करते हैं। ये व्यक्तिपरक हो सकते हैं, और उन्हें परिमाणित करना आसान नहीं है।

(6) **तकनीक कौशल-** दूसरी ओर, तकनीकी कौशल, या कठिन कौशल, वे हैं जिन्हें आप माप सकते हैं। उदाहरण के लिए, यदि आप एक महान टाइपिस्ट है, तो आप प्रति मिनट 70 शब्द टाइप करके इसे साबित कर सकते है. यदि आप सोशल मीडिया में अच्छे हैं, तो आप उन खातों को दिखा सकते हैं जिन्हें आप कई फॉलोअर्स और भारी जुड़ाव के साथ

चलाते है। यदि आपने माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस में परिपक्वता हासिल कर ली है, तो आप अपना अर्जित प्रमाणपत्र प्रस्तुत कर सकते है।

इकाई-3

व्यक्तित्व मूल्यांकन

लघु एवं दीर्घउत्तरीय प्रश्नोत्तर-

प्रश्न- 1. सन्तुलित व्यक्तित्व की विशेषताओं का वर्णन कीजिये।

उत्तर- संतुलित व्यक्तित्व की विशेषतायें- संतुलित व्यक्तित्व में निम्नलिखित विशेषतायें पायी जाती है-

1. आत्म-चेतना- यह व्यक्तित्व की प्रमुख विशेषता है। इसी विशेषता के कारण मनुष्य को सभी जीवधारियों में सर्वोच्च स्थान प्राप्त है और उसके व्यक्तित्व की उपस्थिति को भी स्वीकार किया जाता है। एक विकसित और परिपक्व बालक में आत्म-चेतना का प्रादुर्भाव होता है और इसी के कारण वह दूसरो की प्रशंसा तथा अपनी प्रशंसा, सफलता या विफलता से प्रभावित होता है। वह आत्म-चेतना के माध्यम से यह जान लेता है कि वह क्या है, समाज में उसकी क्या स्थिति है, दूसरे उसके बारे में क्या सोचते है तथा क्या गुण या दोष बताते है?

2. सामाजिकता- व्यक्तित्व की दूसरी विशेषता है- सामाजिकता। वास्तव में व्यक्ति के व्यक्तित्व का विकास तभी होता है जब वह समाज मे अन्य व्यक्तियो के सम्पर्क में आकर क्रिया और अन्तःक्रिया करता है। इन्हीं क्रियाओं के फलस्वरूप उसके व्यक्तित्व का विकास होता है। अतः संतुलित व्यक्तित्व में सामाजिकता का होना नितान्त आवश्यक है। प्रत्येक व्यक्ति के दृष्टिकोण का पता भी हमें सामाजिक अनुभवों के आधार पर चलता है। बालक के व्यक्तित्व में सामाजीकरण के गुण भी सामाजिक संस्थायें उत्पन्न एवं विकसित करती है। चूंकि मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है इसलिये समाज से पृथक् मनुष्य और उसके व्यक्तित्व की कल्पना नहीं की जा सकती।

3. एकता एवं एकीकरण- संतुलित व्यक्तित्व की विशेषता के रूप में एकता और एकीकरण भी महत्वपूर्ण है। जिस प्रकार व्यक्ति के शरीर का कोई अवयव अकेला कार्य नहीं करता है, उसी प्रकार व्यक्तित्व का कोई तत्व अकेला कार्य नही करता। ये तत्व है- शारीरिक, मानसिक, नैतिक, सामाजिक, संवेगात्मक आदि। व्यक्तित्व के इन सभी तत्वों में एकता व एकीकरण होता है तथा ये सभी तत्व उसमें निहित होते है। किसी भी व्यक्ति के व्यक्तित्व के मूल्यांकन हेतु उक्त सभी का सामूहिक प्रभाव ज्ञात करना आवश्यक होता है ताकि उसी पक्ष का मूल्यांकन किया जा सके। इस सम्बन्ध में **प्रो. भाटिया** का मत है- 'व्यक्तित्व मानव की सब शक्तियो और गुणों का संगठन व एकीकरण है।'

4. सामंजस्य- व्यक्ति को अपने जीवन मे केवल बाहरी वातावरण से ही नही, अपितु अपने स्वयं के आंतरिक जीवन से भी सामंजस्य करना पड़ता है। सामजस्य करने के कारण उसके व्यवहार में परिवर्तन होता है और इसके फलस्वरूप उसके व्यक्तित्व में विभिन्नता दिखलाई पड़ने लगती है। यही वजह है कि विभिन्न व्यक्तियो जैसे, शिक्षक, डॉक्टर, व्यापारी

के व्यवहार और व्यक्तित्व में अन्तर देखने को मिलता है। इस प्रकार व्यक्ति को समायोजन की दृष्टि से अपने व्यक्तित्व को अपनी स्थिति, दशा, वातावरण तथा परिस्थितियों के अनुकूल बनाना पड़ता है। संतुलित व्यक्तित्व की यह विशेषता है कि उसका समायोजन सभव हो तथा इससे वह दूसरो को अपनी ओर आकर्षित कर सके।

5. दृढ़ इच्छा–शक्ति– यह व्यक्तित्व की अन्य महत्वपूर्ण विशेषता है। यह शक्ति व्यक्ति को जीवन मे कठिनाइयो से संघर्ष कर उसके व्यक्तित्व को अच्छा एवं संतुलित बनाने की क्षमता देती है, जबकि दृढ़ इच्छा–शक्ति के अभाव में उसका जीवन अस्त–व्यस्त हो जाता है और उसका व्यक्तित्व विघटित हो जाता है।

6. निर्दिष्ट लक्ष्य की प्राप्ति की ओर अग्रसर– वास्तव में मनुष्य के व्यवहार का सदैव एक निर्दिष्ट लक्ष्य एवं निश्चित उद्देश्य होता है और वह सदैव उसी की प्राप्ति के लिये अग्रसर होता है। व्यक्ति के व्यवहार एवं उसके लक्ष्यों को ज्ञात कर हम उसके व्यक्तित्व का सहज में अनुमान लगा सकते है। इसी आधार पर **प्रो. भाटिया** का मत है कि 'व्यक्ति या व्यक्तित्व को समझने के लिये हमें इस बात पर विचार करना आवश्यक हो जाता है कि उसके लक्ष्य क्या हैं और उसे उनका कितना ज्ञान है ?'

7. शारीरिक एवं मानसिक स्वास्थ्य– चूँकि मनुष्य मनो–शारीरिक प्राणी है इसलिये उसके अच्छे एवं संतुलित व्यक्तित्व के लिये अच्छे शारीरिक एवं मानसिक स्वास्थ्य का होना एक आवश्यक शर्त है।

8. विकास की निरन्तरता– विकास की निरन्तरता भी एक संतुलित एवं अच्छे व्यक्तित्व की विशेषता है। इस विशेषता के कारण व्यक्ति के विकास में कभी स्थिरता नहीं आती। आयु, समय और वातावरण के परिप्रेक्ष्य में कार्यों, विचारों, अनुभवों, स्थितियों आदि के परिवर्तन के फलस्वरूप व्यक्ति के व्यक्तित्व में परिवर्तन आता जाता है। इस प्रकार व्यक्तित्व निरन्तर निर्माण की प्रक्रिया में रहता है तथा उसमें विकास की निरन्तरता देखने को मिलती है।

प्रश्न–2. व्यक्तित्व विकास के अर्थ को समझाते हुये व्यक्तित्व के गुणों पर प्रकाश डालिये।

उत्तर– व्यक्तित्व विकास का अर्थ– मनोविज्ञान के क्षेत्र में व्यक्तित्व शब्द सामान्य रूप में, व्यक्ति के समग्र प्रभाव के लिये किया जाता है। व्यक्ति के तत्वों से आशय है, व्यक्ति के व्यवहार को निर्धारित करने तथा उसे स्थायी रूप देने में जो तत्व काम में आते हैं, उन सभी का योग और परिणाम व्यक्ति की समग्र छवि के विषय में एक धारणा प्रस्तुत करता है। यही धारणा व्यक्तित्व कहलाती है। व्यक्ति अच्छा है या बुरा, उत्तम व्यवहार वाला है या सामान्य, प्रभावशाली है या अप्रभावशाली, ये सभी तत्व व्यक्ति के अमूर्त रूप को प्रस्तुत करते हैं। एक व्यक्ति, दूसरे व्यक्ति के विषय में धारणा नहीं बनाता है। लेकिन जब भी बनाने का प्रयास करता है, तो वह बँट जाता है, खण्डित हो जाता है।

इसे स्पष्ट करते हुये **ड्रेवर** ने लिखा है कि 'व्यक्तित्व शब्द का प्रयोग व्यक्ति के शारीरिक, मानसिक, नैतिक और सामाजिक गुणों के सुसंगठित और गत्यात्मक संगठन के लिये किया जाता है जिसे वह अन्य व्यक्तियों के साथ अपने सामाजिक जीवन से आदान–प्रदान व्यक्त करता है।'

व्यक्तित्व के लक्षण या गुण– व्यक्तित्व सभी गुणों का गत्यात्मक संगठन है।

मैरिट ने इसके सन्दर्भ में लिखा है कि 'व्यक्तित्व के गुण व्यवहार करने की निश्चित विधियाँ हैं जो व्यक्ति में स्थायी होते हैं। व्यक्तित्व के गुण व्यवहार के बहुसंख्यक स्वरूप का वर्णन करने की स्पष्ट विधियाँ है।'

अतः व्यक्ति के गुणों को निम्नलिखित प्रकार से स्पष्ट किया जा सकता है–

(1) गुणों का अर्थ– किसी मनुष्य के व्यक्तित्व का सही चित्र, वर्णन या चरित्र–चित्रण प्रस्तुत करना कोई सरल कार्य नहीं है। इसे आसान बनाने के लिये मनोवैज्ञानिकों ने व्यक्तित्व के कुछ गुण निर्धारित किये हैं जैसे– दयालु, कठोर, मूर्ख, बुद्धिमान आदि। लेकिन यहाँ भ्रम–निवारण के लिये यह स्पष्ट बता देना असंगत न होगा कि इन गुणों या लक्षणों को योग्यताओं या क्षमताओ का पर्यायवाची नहीं माना जाता है। क्योंकि गुणों और योग्यताओं में अंतर है। उदाहरण के लिये–गिटार बजाना– योग्यता है, लेकिन जिस ढग से कोई व्यक्ति उसे बजाता है, वह उसके व्यक्तित्व का गुण या लक्षण है। इस तरह यह कहा जा सकता है कि व्यक्तित्व का लक्षण, व्यक्ति के व्यवहार का कोई विशेष गुण होता है।

(2) गुणों की संख्या– अब यह सवाल पैदा होता है कि व्यक्तित्व के कितने विभिन्न गुण हैं। इसका उत्तर देते हुये **मन** ने लिखा है कि 'व्यक्तित्व के इतने विभिन्न अंग, कक्ष, पहलू या स्वरूप हैं कि वास्तव में, यह बताना असंभव है कि इन गुणों की संख्या कितनी है।'

(3) गुणों के प्रकार– व्यक्तित्व के गुण अनेक प्रकार के होते हैं, जैसे– (1) नैतिक और अनैतिक (2) वास्तविक और अवास्तविक, (3) बाह्य और आंतरिक। उदाहरण के लिये– बाह्य गुण हैं– मित्रता, शक्ति, शांति तथा सामाजिकता। आंतरिक गुण हैं– भय, चिन्ता, इच्छा और महत्वाकांक्षा। (iv) शारीरिक, मानसिक, धार्मिक, सामाजिक, राजनीतिक, व्यावसायिक आर्थिक आदि। इस तरह यथार्थ में, इन गुणो की संख्या इतनी अधिक है तथा ये एक–दूसरे से इतने पृथक हैं कि न तो इनका वर्गीकरण किया जा सकता है और न संभवतः किया जा सकेगा।

(4) गुणों का महत्व– प्रत्येक व्यक्ति में व्यक्तित्व के थोड़े–बहुत गुण अवश्य होते हैं। वे एक–दूसरे से विशिष्ट प्रकार से सम्बन्धित होकर व्यक्तित्व का निर्माण करते हैं तथा एक व्यक्ति को दूसरे व्यक्ति से भिन्नता प्रदान करते हैं। लेकिन यह आवश्यक नही है कि जो गुण जिस मनुष्य के व्यक्तित्व में हैं, वे उसमें हमेशा विद्यमान रहें। वे उनमें से कुछ अदृश्य हो जाते है और कुछ स्थायी रूप धारण कर लेते हैं। उदाहरण के लिये भय और चिन्ता के गुणों का लोप हो सकता है तथा वे व्यक्तित्व में निरन्तर उपस्थित भी रह सकते है। इसी तरह एक गुण के अनेक अर्थ हो सकते हैं। किसी व्यक्ति का मुस्कराता चेहरा उसका स्वाभाविक गुण उसकी उत्तम स्वास्थ्य और आनदप्रियता का द्योतक या दूसरे लोगों को प्रसन्न एवं प्रभावित करने के लिये कृत्रिम विधि हो सकती है। **गार्डनर** एवं **मर्फी** के शब्दों में 'व्यक्तित्व के गुण हमें दूसरों को तथा अपने को समझने की तथा यह भविष्यवाणी करने की क्षमता प्रदान करते है कि हम में से प्रत्येक क्या कार्य करेगा।'

(5) गुणों का वितरण– व्यक्तित्व के गुण मानव-व्यवहार के विभिन्न स्वरूपों का वर्णन करते है। गैरिट के अनुसार 'व्यवहार के इन स्वरूपों का वर्णन करने के लिये अंग्रेजी भाषा में कम से कम 18,000 विशेषज्ञो का प्रयोग किया जाता है।' मनोवैज्ञानिकों ने इन गुणों में से 12 को प्रधान गुणो की संज्ञा दी है। ये गुण एक-दूसरे से स्वतंत्र होते है तथा दो निश्चित और विपरीत सीमाओं के अंतर्गत रहते है जैसे- बुद्धिमान, मूर्ख, दयालु, कठोर आदि।

बुडवर्थ ने कुछ प्रधान गुण एव विपरीत गुणों का भी उल्लेख किया है, वे इस प्रकार है-

प्रधान गुण	विपरीत गुण
(1) प्रसन्नचित मिलनसार	उदासीन, झेंपने वाले
(2) बुद्धिमान, विश्वसनीय	मूर्ख, ओझा
(3) संवेगात्मक, स्थिरता, यथार्थवादी	असंवेगात्मक, अस्थिरता, पलायनवादी।
(4) अधिकारप्रिय, आत्म-गौरवशील	आज्ञाकारी, आत्म-गौरवहीन
(5) शांत, सामाजिक	उद्विग्न, एकांतप्रिय
(6) भावुक, कोमल हृदय	भावनाशून्य, कठोर हृदय
(7) शिष्ट, सौन्दर्य-प्रेमी	अशिष्ट, असत्य
(8) उत्तरदायी, परिश्रमी	गैर-जिम्मेदार, पर निर्भर
(9) साहसी, चिन्ता-रहित	उत्साहहीन, सतर्क
(10) मैत्रीपूर्ण, विश्वास करने वाला	सन्देहशील, शत्रुतापूर्ण

प्रश्न–3. व्यक्तित्व मापन से आप क्या समझते हैं? व्यक्तित्व मापन की प्रमुख विधियों का उल्लेख कीजिये।

उत्तर– व्यक्तित्व मापन (Measurement of Personality)– व्यक्तित्व अनेक गुणों व लक्षणों की संगठित इकाई है। इन गुणों या लक्षणों के कारण कोई व्यक्ति उत्साही तो कोई उत्साहहीन, कोई मिलनसार तो कोई एकान्तप्रिय, कोई प्रसन्नचित्त तो कोई दुःखी रहता है। व्यक्तित्व के इन्हीं गुणों और लक्षणों के आधार पर व्यक्तित्व का मापन कर व्यक्तित्व के विकास से सम्बन्धित समस्याओं का समाधान करने तथा सन्तुलित व्यक्तित्व के निर्माण एवं विकास के उपाय खोजने में सहायता मिलती है।

व्यक्तित्व मापन के उपयोग एवं लाभ के सम्बन्ध में **वोटिंग, लैंगफील्ड और वील्ड** ने निम्नांकित विचार व्यक्त किये हैं-

(i) व्यक्तित्व मापन की सहायता से व्यक्तित्व-विकास सम्बन्धी समस्याओं का समाधान किया जा सकता है।

(ii) सम्बन्धित व्यक्ति को बताया जा सकता है कि उसकी कठिनाइयाँ किन उपायों द्वारा दूर की जा सकती हैं।

(iii) व्यक्ति को निजी रूप में सामंजस्य करने के लिये सहायता दी जा सकती है।

(iv) विभिन्न पदों के लिये उपयुक्त व्यक्तियों का चुनाव किया जा सकता है।

उपर्युक्त सभी तथा अन्य बातों के लिये व्यक्तित्व मापन की विधियों का निर्माण किया

व्यक्तित्व मापन की विधियाँ (Method of Measuring Personality)– व्यक्तित्व मापन की जिन विधियों द्वारा व्यक्तित्व मापन किया जाता है, उन्हें चार श्रेणियों में विभक्त किया जाता है– (i) व्यक्तिनिष्ठ विधियाँ, (ii) वस्तुनिष्ठ विधियाँ, (iii) प्रक्षेपण विधियाँ, (iv) मनो-विश्लेषण विधियाँ।

व्यक्तिनिष्ठ विधियों के अन्तर्गत– (i) आत्म-चरित्र लेखन, (ii) व्यक्तिगत इतिहास विधि, (iii) प्रश्नावली विधि, (iv) साक्षात्कार विधि आती है।

वस्तुनिष्ठ विधियों में– (i) शारीरिक विधि, (ii) मापन-रेखा विधि, (iii) समाज-रेखा विधि, (iv) निरीक्षण विधि सम्मिलित है।

प्रक्षेपण विधियों में– (i) रोशा स्याही के धब्बों वाला परीक्षण, (ii) प्रासंगिक बोध परीक्षण, (iii) बालकों का बोध परीक्षण, (iv) शब्द साहचर्य विधि, तथा (v) वाक्य-पूर्ति परीक्षण विधि आती है।

मनो-विश्लेषण विधि के अन्तर्गत– (i) स्वतंत्र साहचर्य विधि, तथा (ii) स्वतंत्र विश्लेषण विधि आती है।

प्रश्न–4. व्यक्तित्व के मूल्यांकन की आत्म-प्रतिवेदन मापों की विधियों (तकनीकों) का वर्णन कीजिये।

उत्तर– व्यक्तित्व का मूल्यांकन– लोगों को जानने, समझने और उनका वर्णन करने का कार्य ऐसा जिससे नित्य जीवन में प्रत्येक व्यक्ति सम्बद्ध होता है। जब हम नए लोगों से मिलते हैं तो हम उनको समझने का प्रयास करते हैं और साथ ही उनसे अन्तःक्रिया करने के पहले ही हम ये भविष्यकथन भी करते हैं कि वे क्या कर सकते हैं? हम अपने व्यक्तिगत जीवन में अपने पूर्वानुभवों, प्रेक्षणों, वार्तालापों और दूसरे लोगों से प्राप्त सूचनाओं पर विश्वास करते हैं। इस उपागम के आधार पर दूसरों को समझना अनेक कारकों से प्रभावित हो सकता है जो हमारे निर्णयों को अतिरंजित कर वस्तुनिष्ठता को कम कर सकते हैं। इसलिए व्यक्तियों का विश्लेषण करने के लिए हमें अपने प्रयासों को अधिक औपचारिक रूप से संगठित करने की आवश्यकता होती है। किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व की समझ के लिए सोद्देश्य औपचारिक प्रयास को व्यक्तित्व-मूल्यांकन कहा जाता है।

मूल्यांकन का तात्पर्य उन प्रक्रियाओं से है जिनका उपयोग कुछ विशेषताओं के आधार पर लोगों के मूल्यांकन या उनके मध्य विभेदन के लिए किया जाता है। मूल्यांकन का लक्ष्य लोगों के व्यवहारों को न्यूनतम त्रुटि और अधिकतम परिशुद्धता के साथ समझना और उनकी भविष्यवाणी करना होता है। मूल्यांकन में किसी स्थिति-विशेष में व्यक्ति सामान्यतया कौन-सा व्यवहार करता है और कैसे करता है, हम यह समझने का प्रयास करते हैं। हमारी समझ को उन्नत करने के अतिरिक्त, मूल्यांकन निदान, प्रशिक्षण, स्थानन, परामर्श और अन्य उद्देश्यों के लिए भी बहुत उपयोगी है।

मनोवैज्ञानिकों ने विभिन्न तरीकों से व्यक्तित्व का मूल्यांकन करने का प्रयास किया है। सामान्यतः सबसे अधिक उपयोग की जाने वाली तकनीकों के अन्तर्गत मनोमितिक परीक्षण, आत्म-प्रतिवेदन माप, प्रक्षेपी तकनीकें और व्यवहारपरक विश्लेषण आते हैं। इन तकनीकों के

मूल विभिन्न सैद्धान्तिक उन्मुखताओं में हैं इसलिए ये तकनीक व्यक्तित्व के विभिन्न पक्षों पर प्रकाश डालती हैं। कुछ अन्य विधियों का वर्णन निम्नवत् प्रस्तुत है–

(1) **आत्म–प्रतिवेदन माप–** **ऑलपोर्ट** ने सुझाव दिया है कि किसी व्यक्ति के बारे में मूल्यांकन करने की सर्वोत्तम विधि है उससे उसके बारे में पूछना। उनका यह दृष्टिकोण आत्म–प्रतिवेदन मापों के उपयोग का कारण बना। ये माप उचित रूप से संरचित होते हैं और प्रायः ऐसे सिद्धान्तों पर आधारित होते हैं जिसमें प्रयोज्यों को किसी प्रकार की निर्धारण मापनी पर शाब्दिक अनुक्रियाएँ देनी होती हैं। इस विधि में प्रयोज्य को विभिन्न कथनों के संदर्भ में अपनी भावनाओं के बारे में वस्तुनिष्ठ रूप से प्रतिवेदन देना अपेक्षित होता है। इन अनुक्रियाओं को उनके मूल रूप (अंकित मूल्य) में स्वीकार कर लिया जाता है। इन अनुक्रियाओं को मात्रात्मक रूप में अंक दिए जाते हैं और परीक्षण के लिए विकसित मानकों के आधार पर उनकी व्याख्या की जाती है। कुछ प्रसिद्ध आत्म–प्रतिवेदन मापों का संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है।

(2) **मिनेसोटा बहुपक्षीय व्यक्तित्व सूची (एम.एम.पी.आई.)–** यह सूची एक परीक्षण के रूप में व्यक्तित्व–मूल्यांकन में व्यापक रूप से उपयोग की गई है। **हाथवे** एवं **मैकिंले** ने मनोरोग–निदान के लिए इस परीक्षण का एक सहायक उपकरण के रूप में विकास किया था किन्तु यह परीक्षण विभिन्न मनोविकारों की पहचान करने के लिए अत्यन्त प्रभावी पाया गया है। इसका परिशोधित एम.एम.पी.आई.–2 के रूप में उपलब्ध है। इसमें 567 कथन हैं। प्रयोज्य को अपने लिए प्रत्येक कथन के 'सही' अथवा 'गलत' होने के बारे में निर्णय लेना होता है। यह परीक्षण 10 उपमापनियों में विभाजित है जो स्वकायदुश्चिता रोग, अवसाद, हिस्टीरिया, मनोविकृत विसामान्य, पुरुषत्व–स्त्रीत्व, व्यामोह, मनोदौर्बल्य, मनोविदलता, उन्माद और सामाजिक अन्तर्मुखता के निदान करने का प्रयत्न करता है। भारत में **मल्लिक** एवं **जोशी** ने जोधपुर बहुपक्षीय व्यक्तित्व सूची (जे.एम.पी.आई.) एम.एम.पी.आई. की तरह ही विकसित की है।

(3) **आइजेंक व्यक्तित्व प्रश्नावली (ई.पी.क्यू.)–** **आइजेंक** द्वारा विकसित इस परीक्षण ने आरम्भ में व्यक्तित्व के दो आयामों– अन्तर्मुखता–बहिर्मुखता और सांवेगिक स्थिरता–अस्थिरता का मूल्यांकन किया। 32 व्यक्तित्व विशेषक इन आयामों की विशेषता के रूप में बताए गए हैं। बाद में चलकर आइजेंक ने एक तीसरा आयाम मनस्तापिता इस परीक्षण में जोड़ा। यह मनोविकारों से सम्बन्धित है जो दूसरों के लिए भावनाओं में कमी, लोगों के साथ अन्तःक्रिया करने का एक कठोर तरीका और सामाजिक परम्पराओं की अवज्ञा करने की प्रवृत्ति का प्रतिनिधित्व करता है। इस आयाम पर उच्च अंक प्राप्त करने वाले व्यक्ति आक्रामक, अहंकेन्द्रिक और समाजविरोधी होते हैं। इस परीक्षण का भी व्यापक रूप से उपयोग किया गया है।

(4) **सोलह व्यक्तित्व कारक प्रश्नावली (16 पी.एफ.)–** यह परीक्षण **कैटेल** के द्वारा विकसित किया गया है। अपने अध्ययनों के आधार पर उन्होंने व्यक्तित्व का वर्णन करने वाले कारकों के एक वृहत् समुच्चय की पहचान की और बाद में मूल व्यक्तित्व संरचना की पहचान के लिए कारक विश्लेषण का उपयोग किया। इस परीक्षण में घोषणात्मक कथन दिए गए हैं

और प्रयोज्य इसके विशिष्ट स्थिति के प्रति दिए गए विकल्पों के समुच्चय से किसी एक विकल्प का चयन कर अनुक्रिया देता है। इस परीक्षण का उपयोग उच्च विद्यालय स्तर के विद्यार्थियों एवं वयस्कों के लिए किया जा सकता है। यह परीक्षण व्यावसायिक निर्देशन, व्यावसायिक अन्वेषण एवं व्यावसायिक परीक्षण में अत्यन्त उपयोगी पाया गया है।

कुछ लोकप्रिय परीक्षणों के अतिरिक्त जो आत्म–प्रतिवेदन तकनीक का उपयोग करते हैं, जिनका वर्णन ऊपर किया जा चुका है, कुछ दूसरे परीक्षण भी हैं जो व्यक्तित्व के विशिष्ट आयामों (जैसे– सत्तावाद, नियंत्रण–स्थान, आशावाद इत्यादि) का मूल्यांकन करने का प्रयास करते हैं।

आत्म–प्रतिवेदन मापों में अनेक समस्याएँ या न्यूनताएँ पाई जाती हैं। सामाजिक वांछनीयता उनमें से एक है। उत्तरदाता में सामाजिक दृष्टि से वांछनीय तरीके से ही एकांशों के प्रति अनुक्रिया देने की प्रवृत्ति पाई जाती है। दूसरी समस्या है प्रायः प्रयोज्य में एक प्रवृत्ति यह भी पाई जाती है कि वह एकांशों अथवा प्रश्नों की विषयवस्तु से निरपेक्ष होकर उससे सहमत हो जाता है। यह प्रायः देखा जा सकता है जब प्रयोज्य, एकांशों के प्रति 'हाँ' की अनुक्रिया देता है। इन प्रवृत्तियों से व्यक्तित्व के मूल्यांकन की विश्वसनीयता कम हो जाती है।

यहाँ इस चरण पर यह सावधानी रखना आवश्यक है कि मनोवैज्ञानिक परीक्षण और व्यक्तित्व की समझ के लिए उच्चस्तरीय कौशल और प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है। जब तक इन कौशलों को अर्जित न कर लें तब तक आपको अपने उन मित्रों जो मनोविज्ञान का अध्ययन नहीं करते हैं, के व्यक्तित्व का परीक्षण और उसकी व्याख्या करने का जोखिम नहीं उठाना चाहिए।

प्रश्न–5. व्यक्तित्व माप की प्रक्षेपी तकनीकें कौन–कौन सी हैं? वर्णन कीजिये।

उत्तर– व्यक्तित्व माप की प्रक्षेपी तकनीक– अब तक व्यक्तित्व के मूल्यांकन की जिन तकनीकों का वर्णन किया गया है वे सब प्रत्यक्ष तकनीकें हैं जिनमें व्यक्ति से सीधे उसके बारे में सूचनाएँ प्राप्त करके उसके व्यक्तित्व के बारे में जानकारी प्राप्त करने का प्रयास किया जाता है और वह व्यक्ति स्पष्ट रूप से जानता है कि उसके व्यक्तित्व का मूल्यांकन किया जा रहा है। इन स्थितियों में लोग प्रायः आत्मचेतन का अनुभव करते हैं और अपनी निजी या अन्तरंग भावनाओं, विचारों और अभिप्रेरणाओं को व्यक्त करने में हिचकिचाते हैं। वे जब भी ऐसा करते हैं तो प्रायः सामाजिक दृष्टि से वांछनीय तरीके के अनुरूप व्यवहार करने का प्रयास करते हैं।

मनोविश्लेषणात्मक सिद्धान्त के अनुसार मानव व्यवहार का एक बड़ा भाग अचेतन अभिप्रेरणाओं द्वारा नियमित होता है। व्यक्तित्व–मूल्यांकन की प्रत्यक्ष विधियों द्वारा हमारे व्यवहार के अचेतन पक्ष को उद्घाटित नहीं किया जा सकता है। इसलिए ये विधियाँ किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व का वास्तविक वर्णन करने में असफल हो जाती हैं। मूल्यांकन की अप्रत्यक्ष विधियों का उपयोग करके इन समस्याओं का समाधान किया जा सकता है। प्रक्षेपी तकनीकें इसी वर्ग की विधियों के अन्तर्गत आती हैं।

प्रक्षेपी तकनीकों का विकास अचेतन अभिप्रेरणाओं और भावनाओं का मूल्यांकन करने के लिए किया गया है। ये तकनीकें इस मान्यता पर आधारित हैं कि कम संरचित अथवा

असंरचित उद्दीपक अथवा स्थिति व्यक्तियों को उस स्थिति पर अपनी भावनाओं, इच्छाओं और आवश्यकताओं को प्रक्षेपण करने का अवसर प्रदान करता है। विशेषज्ञों द्वारा इन प्रक्षेपणों की व्याख्या की जाती है। विभिन्न प्रकार की प्रक्षेपी तकनीकें विकसित की गई है जिनमे व्यक्तित्व के मूल्यांकन के लिए विभिन्न प्रकार की उद्दीपक सामग्रियों और स्थितियो का उपयोग किया जाता है। इनमे से कुछ तकनीको में उद्दीपकों (जैसे- शब्द, मसिलक्ष्म या स्याही-धब्बा) के साथ प्रयोज्य को अपने साहचर्यों को बताने की आवश्यकता होती है, कुछ में चित्रों को देखकर कहानी लिखनी होती है, कुछ में वाक्यों को पूरा करने की आवश्यकता होती है, कुछ में आरेखों द्वारा अभिव्यक्ति अपेक्षित होती है और कुछ में उद्दीपकों के एक वृहत् समुच्चय में से उद्दीपकों का चयन करने के लिए कहा जाता है।

यद्यपि इन तकनीकों में प्रयुक्त उद्दीपकों और अनुक्रियाओं की प्रकृति में पर्याप्त भिन्नताएँ पाई जाती हैं फिर भी इन सभी में निम्नलिखित विशेषताएँ समान रूप से पाई जाती हैं-

(i) उद्दीपक सापेक्ष रूप से अथवा पूर्णतः असंरचित और अनुपयुक्त ढंग से परिभाषित होते हैं।

(ii) जिस व्यक्ति का मूल्यांकन किया जाता है उसे साधारणतया मूल्यांकन के उद्देश्य, अंक प्रदान करने की विधि और व्याख्या के बारे में नहीं बताया जाता है।

(iii) व्यक्ति को यह सूचना दे दी जाती है कि कोई भी अनुक्रिया सही या गलत नहीं होती है।

(iv) प्रत्येक अनुक्रिया व्यक्तित्व के एक महत्वपूर्ण पक्ष को प्रकट करने वाली समझी जाती है।

(v) अंक प्रदान करना और व्याख्या करना लम्बा (अधिक समय लेने वाला) और कभी-कभी आत्मनिष्ठ होता है।

प्रक्षेपी तकनीकें मनोमितिक परीक्षणों से अनेक प्रकार से भिन्न होती हैं। वस्तुनिष्ठ ढंग से प्रक्षेपी तकनीकों में अंक प्रदान नहीं किये जा सकते हैं। इनमें प्रायः गुणात्मक विश्लेषणों की आवश्यकता होती है जिसके लिए कठिन प्रशिक्षण अपेक्षित है। आगे कुछ प्रसिद्ध प्रक्षेपी तकनीकों का संक्षिप्त विवेचन निम्नवत् प्रस्तुत है-

(1) रोर्शा मसिलक्ष्म परीक्षण- यह परीक्षण **हर्मन रोर्शा** द्वारा विकसित किया गया है। इस परीक्षण में 10 मसिलक्ष्म या स्याही-धब्बे होते हैं। उनमें से पाँच काली और सफेद रंगों के हैं, दो कुछ लाल स्याही के साथ हैं और बाकी तीन पेस्टल रंगों के हैं। धब्बे एक विशिष्ट आकृति या आकार के साथ सममितीय रूप में दिए गए हैं। प्रत्येक धब्बा 7 इंच × 10 इंच के आकार के एक सफेद कार्ड बोर्ड के केन्द्र में मुद्रित (छपा हुआ) है। ये धब्बे मूलतः एक कागज के पन्ने पर स्याही गिराकर फिर उसे आधे पर से मोड़कर बनाए गए थे (इसलिए इन्हें मसिलक्ष्म परीक्षण कहा जाता है)। इन कार्डों को व्यक्तिगत रूप से प्रयोज्यों को दो चरणों में दिखाया जाता है। पहले चरण को निष्पादन मुख्य अथवा उपयुक्त कहते हैं जिसमें प्रयोज्यों को कार्ड दिखाए जाते हैं और उनसे पूछा जाता है कि प्रत्येक कार्ड में वे क्या देख रहे हैं? दूसरे चरण को पूछताछ कहा जाता है जिसमें प्रयोज्य से यह पूछकर कि कहाँ, कैसे और किस

आधार पर कोई विशिष्ट अनुक्रिया उनके द्वारा की गई है? इस आधार पर उनकी अनुक्रियाओं का एक विस्तृत विवरण तैयार किया जाता है। प्रयोज्य की अनुक्रियाओं को एक सार्थक संदर्भ में रखने के लिए बिल्कुल ठीक या सटीक निर्णय आवश्यक है। इस परीक्षण के उपयोग और व्याख्या के लिए कम्प्यूटर तकनीकों को भी विकसित किया गया है। रोर्शा मसिलक्ष्य का एक उदाहरण चित्र में दिया गया है।

(2) कथानक सम्प्रत्यक्षण परीक्षण (टी.ए.टी.)- यह परीक्षण **मॉर्गन** एवं **मरे** द्वारा विकसित किया गया है। मसिलक्ष्म परीक्षण की तुलना में यह थोड़ा अधिक संरचित परीक्षण है। इस परीक्षण में 30 काली और सफेद रंगों के सचित्र कार्ड और एक कार्ड खाली (सादा) होते हैं। प्रत्येक सचित्र कार्ड एक या अधिक लोगों को विभिन्न स्थितियों में चित्रित करता है। प्रत्येक चित्र को एक कार्ड पर मुद्रित किया गया है। कुछ कार्डों का उपयोग वयस्क पुरुषों या महिलाओं पर होता है। अन्य कार्डों का उपयोग बालकों या बालिकाओं पर तथा कुछ का संयुक्त रूप से उपयोग होता है। एक प्रयोज्य के लिए 20 कार्ड उपयुक्त होते हैं, हालांकि इससे कम संख्या में भी कार्ड (यहाँ तक कि पाँच) का उपयोग सफलतापूर्वक किया गया है।

कार्डों को एक-एक करके प्रयोज्य के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है और प्रयोज्य को चित्र में प्रस्तुत स्थिति का एक कहानी द्वारा वर्णन करने के लिए कहा जाता है- किस कारण से यह स्थिति उत्पन्न हुई, इस क्षण क्या घटित हो रहा है, भविष्य में क्या घटित होगा और चित्र में प्रस्तुत विभिन्न पात्र क्या अनुभव और चिन्तन कर रहे हैं? टी.ए.टी. पर प्राप्त अनुक्रियाओं को अंक प्रदान करने की एक मानक प्रक्रिया उपलब्ध है। बच्चों के लिए और वृद्धों के लिए इस परीक्षण को रूपान्तरित किया गया है। उमा चौधरी द्वारा किया गया टी.ए.टी. का भारतीय अनुकूलन भी उपलब्ध है। एक टी.ए.टी. कार्ड का उदाहरण चित्र में दिया गया है।

(3) रोजेनज्विग का चित्रगत कुंठा अध्ययन (पी.-एफ. अध्ययन)- यह परीक्षण रोजेनज्विग द्वारा यह जानकारी प्राप्त करने के लिए विकसित किया गया कि कुंठा उत्पन्न करने वाली स्थिति में लोग कैसे आक्रामक व्यवहार करते है? यह परीक्षण व्यंग्य चित्रों की सहायता से विभिन्न स्थितियों को प्रदर्शित करता है जिसमें एक व्यक्ति किसी दूसरे व्यक्ति को कुंठित करते हुए अथवा किसी कुंठात्मक दशा के प्रति दूसरे व्यक्ति का ध्यान आकर्षित करते हुए दिखाया गया है। प्रयोज्य से यह पूछा जाता है कि दूसरा व्यक्ति (कुंठित) क्या कहेगा अथवा क्या करेगा? अनुक्रियाओं का विश्लेषण आक्रामकता के प्रकार एवं दिशा के आधार पर किया जाता है। इस बात की जाँच करने का प्रयास किया जाता है कि क्या बल कुंठा उत्पन्न करने वाली वस्तु अथवा कुंठित व्यक्ति के संरक्षण अथवा समस्या के रचनात्मक समाधान पर दिया गया है? आक्रामकता की दिशा पर्यावरण के प्रति अथवा स्वयं के प्रति हो सकती है। यह भी संभव है कि स्थिति को टाल देने अथवा उसके महत्व को घटा देने के प्रयास में आक्रामकता की स्थिति समाप्त भी हो सकती है। **पारीक** ने भारतीय जनसंख्या पर उपयोग के लिए इस परीक्षण को रूपान्तरित किया है।

(4) वाक्य-समापन परीक्षण- इस परीक्षण में अनेक अपूर्ण वाक्यों का उपयोग किया जाता है। वाक्य का आरम्भिक भाग पहले प्रयोज्य के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है और उसके बाद प्रयोज्य को वाक्य के अन्तिम भाग को समाप्त करना होता है। ऐसी मान्यता है कि वाक्य

के अन्तिम भाग को प्रयोज्य किस तरह समाप्त करता है, वह उसकी अभिवृत्तियों, अभिप्रेरणाओं और द्वन्द्वों को प्रतिबिम्बित करता है। यह परीक्षण प्रयोज्यों को अनेक ऐसे अवसर प्रदान करता है कि वे अपनी अन्तर्निहित अचेतन अभिप्रेरणाओं को अभिव्यक्त कर सकें। वाक्य-समापन परीक्षण के कुछ प्रतिदर्श एकांशों को नीचे दिया गया है–

(i) मेरे पिता .....।
(ii) मुझे सबसे अधिक भय .....।
(iii) मेरी माँ के बारे में सबसे अच्छी बात है कि .....।
(v) मुझे इस बात पर गर्व है कि .....।

(5) **व्यक्तंकन परीक्षण–** यह एक सरल परीक्षण है जिसमें प्रयोज्य को एक कागज के पन्ने पर किसी व्यक्ति का चित्रांकन करने के लिए कहा जाता है। चित्रण को सुनकर बनाने के लिए प्रयोज्य को एक पेन्सिल और रबड़ (मिटाने का) प्रदान किया जाता है। चित्रांकन के समापन के बाद प्रयोज्य से एक विपरीत लिंग के व्यक्ति का चित्रांकन करने के लिए कहा जाता है। अन्ततः प्रयोज्य से उस व्यक्ति के बारे में एक कहानी लिखने को कहा जाता है मानो वह किसी उपन्यास या नाटक का एक पात्र हो। व्याख्याओं के कुछ उदाहरण निम्नलिखित प्रकार के होते हैं–

(i) मुखाकृति का लोप यह संकेत करता है कि व्यक्ति किसी उच्चस्तरीय द्वन्द्व से अभिभूत अतर्वैयक्तिक सम्बन्ध को टालने का प्रयास कर रहा है।
(ii) गर्दन पर आलेखीय बल देना आवेगों के नियंत्रण के अभाव का संकेत करता है।
(iii) अनानुपातिक रूप से बड़ा सिर आंगिक रूप से मस्तिष्क रोग और सरदर्द के प्रति दुश्चिता को सूचित करता है। प्रक्षेपी तकनीकों की सहायता से व्यक्तित्व का विश्लेषण अत्यन्त रोचक होता है। यह हमें किसी व्यक्ति की अचेतन अभिप्रेरणाओं, गहन द्वन्द्वों और संवेगात्मक मनोग्रंथियों को समझने में सहायता करता है। यद्यपि इन तकनीकों में अनुक्रियाओं की व्याख्या के लिए परिष्कृत कौशलों और विशिष्ट प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है। इसके अतिरिक्त अंक प्रदान करने की विश्वसनीयता और व्याख्याओं की वैधता से सम्बन्धित कुछ समस्याएँ भी होती हैं। किन्तु व्यावसायिक मनोवैज्ञानिकों ने इन तकनीकों को नितान्त उपयोगी पाया है।

प्रश्न–6. व्यवहारपरक विश्लेषण के सम्बन्ध में विभिन्न तकनीकों का वर्णन कीजिये।

उत्तर– व्यवहारपरक विश्लेषण– विभिन्न स्थितियों में व्यक्ति का व्यवहार हमें उसके व्यक्तित्व के बारे में सार्थक सूचनाएँ प्रदान कर सकता है। व्यवहार का प्रेक्षण व्यवहारपरक विश्लेषण के आधार का काम करता है। एक प्रेक्षक की रिपोर्ट में जो प्रदत्त होते हैं, वे साक्षात्कार, प्रेक्षण, निर्धारण, नाम निर्देशन और स्थितिपरक परीक्षणो से प्राप्त होते हैं।

(1) **साक्षात्कार–** व्यक्तित्व के मूल्यांकन के लिए साक्षात्कार एक सामान्यतः प्रयुक्त होने वाली विधि है। इसमें मूल्यांकन किए जाने वाले व्यक्ति से बातचीत की जाती है और उससे कुछ विशिष्ट प्रश्न पूछे जाते हैं। नैदानिक साक्षात्कारों में साधारणतया गहन रूप से साक्षात्कार किए जाते हैं जिसमें प्रयोज्यो द्वारा दिए जाने वाले उत्तरों के परे भी दृष्टि रखी जाती है।

मूल्यांकन के उद्देश्य अथवा लक्ष्य के आधार पर साक्षात्कार संरचित अथवा असंरचित हो सकते हैं।

असंरचित साक्षात्कारों में साक्षात्कारकर्ता अनेक प्रश्नों को किसी व्यक्ति से पूछकर उसके बारे में एक छवि विकसित करने का प्रयत्न करता है। एक व्यक्ति जिस प्रकार अपने आपको प्रस्तुत करता है और प्रश्नों का उत्तर देता है उसमें उसके व्यक्तित्व को उद्घाटित करने के लिए पर्याप्त संभावना होती है। संरचित साक्षात्कारों में अत्यन्त विशिष्ट प्रकार के प्रश्न पूछे जाते हैं और एक निश्चित या नियत प्रक्रिया का पालन किया जाता है। ऐसा प्रायः साक्षात्कार किए जाने वाले व्यक्तियों (साक्षात्कारदाताओं) की वस्तुनिष्ठ तुलना करने के लिए किया जाता है। निर्धारण मापनियों का उपयोग मूल्यांकनों की वस्तुनिष्ठता में और अधिक वृद्धि कर सकता है।

(2) **प्रेक्षण–** व्यवहारपरक प्रेक्षण एक अन्य विधि है जिसका व्यक्तित्व के मूल्यांकन के लिए बहुत अधिक उपयोग किया जाता है। यद्यपि हम लोगों को ध्यानपूर्वक देखते हैं और उनके व्यक्तित्व के प्रति छवि निर्माण करते हैं तथापि व्यक्तित्व मूल्यांकन के लिए प्रेक्षण विधि का उपयोग एक अत्यन्त परिष्कृत प्रक्रिया है जिसको अप्रशिक्षित लोगों के द्वारा उपयोग में नहीं लाया जा सकता है। इसमें प्रेक्षक का विशिष्ट प्रशिक्षण और किसी व्यक्ति विशेष के व्यक्तित्व के मूल्यांकन के लिए व्यवहारों के विश्लेषण के बारे में विस्तृत मार्गदर्शी सिद्धान्त भी अपेक्षित होते हैं। उदाहरण के लिए, एक नैदानिक मनोवैज्ञानिक अपने सेवार्थी की उसके परिवार के सदस्यों और गृहवीक्षकों या अतिथियों के साथ होने वाली अन्तःक्रियाओं का प्रेक्षण कर सकता है। सावधानी से अभिकल्पित प्रेक्षण के साथ एक नैदानिक मनोवैज्ञानिक अपने सेवार्थी के व्यक्तित्व के बारे में पर्याप्त अन्तर्दृष्टि विकसित कर सकता है।

बारम्बार और व्यापक उपयोग के बावजूद भी प्रेक्षण और साक्षात्कार विधियों में निम्नलिखित सीमाएँ पाई जाती हैं–

(i) इन विधियों द्वारा उपयोगी प्रदत्त के संग्रह के लिए अपेक्षित व्यावसायिक प्रशिक्षण कठिन और समयसाध्य होता है।
(ii) इन तकनीकों द्वारा शुद्ध परिणाम प्राप्त करने के लिए मनोवैज्ञानिक में भी परिपक्वता होना आवश्यक होती है।
(iii) प्रेक्षक की उपस्थिति मात्र परिणामों को दूषित कर सकती है। एक अपरिचित के रूप में प्रेक्षक प्रेक्षण किए जाने वाले व्यक्ति के व्यवहार को प्रभावित कर सकता है जिसके कारण प्राप्त परिणाम अनुपयोगी हो सकते हैं।

(3) **व्यवहारपरक निर्धारण–** शैक्षिक एवं औद्योगिक वातावरण में व्यक्तित्व के मूल्यांकन के लिए प्रायः व्यवहारपरक निर्धारण का उपयोग किया जाता है। व्यवहारपरक निर्धारण सामान्यतया उन लोगों से लिए जाते हैं जो निर्धारण किए जाने वाले व्यक्ति को घनिष्ठ रूप से जानते हैं और उनके साथ लम्बी समयावधि तक अन्तःक्रिया कर चुके होते हैं अथवा जिनको प्रेक्षण करने का अवसर उन्हें प्राप्त हो चुका होता है। इस विधि में योग्यता निर्धारक व्यक्तियों को उनके व्यवहारपरक गुणों के आधार पर कुछ संवर्गों में रखने का प्रयास करते हैं। इन संवर्गों में विभिन्न संख्याएँ या वर्णनात्मक शब्द हो सकते हैं। यह पाया गया है कि संख्याओं

अथवा सामान्य वर्णनात्मक विशेषणों का निर्धारण मापनियों में उपयोग प्रायः योग्यता निर्धारक लिए भ्रम उत्पन्न करता है। प्रभावी ढंग से निर्धारणों का उपयोग करने हेतु यह आवश्यक है कि विशेषकों को सावधानीपूर्वक लिखे गए व्यवहारपरक स्थिरकों के आधार पर स्पष्ट रूप से परिभाषित होना चाहिए।

निर्धारण विधि की प्रमुख सीमाएँ– ये निम्नलिखित हैं–

(i) योग्यता निर्धारक प्रायः कुछ अभिनतियों को प्रदर्शित करते हैं जो विभिन्न विशेषकों के बारे में उनके निर्णय को प्रभावित करते हैं। उदाहरण के लिए, हममें से अधिकांश लोग किसी एक अनुकूल अथवा प्रतिकूल विशेषक से अत्यधिक प्रभावित हो जाते हैं। इसी के आधार पर प्रायः योग्यता निर्धारक किसी व्यक्ति के बारे में अपना समग्र निर्णय दे देता है। इस प्रवृत्ति को परिवेश प्रभाव कहते हैं।

(ii) योग्यता निर्धारक में यह प्रवृत्ति भी पाई जाती है कि वह व्यक्तियों को या तो छोर की स्थितियों का परिहार कर मापनी के मध्य में रखता है (मध्य संवर्ग अभिनति) या फिर मापनी के मध्य संवर्गों का परिहार कर (आत्यंतिक अनुक्रिया अभिनति) छोर की स्थितियों में रखता है।

योग्यता निर्धारकों के उपयुक्त प्रशिक्षण और ऐसी मापनियों के विकास जिसमें अनुक्रिया अभिनतियों की संभावना कम हो, इनके द्वारा उपर्युक्त प्रवृत्तियों को समाप्त किया जा सकता है।

(4) **नाम निर्देशन–** इस विधि का उपयोग प्रायः समकक्षी मूल्यांकन प्राप्त करने के लिए किया जाता है। इसका उपयोग उन व्यक्तियों के साथ किया जा सकता है जिनमें दीर्घकालिक अन्तःक्रिया होती रही हो और जो एक-दूसरे को अच्छी तरह से जानते हों। नाम निर्देशन विधि के उपयोग में प्रत्येक व्यक्ति से समूह के एक अथवा एक से अधिक व्यक्तियों का वरण या चयन करने के लिए कहा जाता है जिसके अथवा जिनके साथ वह कार्य करना, पढ़ना, खेलना अथवा किसी अन्य क्रिया में सहभागी होना पसंद करेगा/करेगी। व्यक्ति से चुने गए व्यक्तियों के वरण के विशिष्ट कारणों के बारे में भी पूछा जा सकता है। इस प्रकार व्यक्ति के व्यक्तित्व और व्यवहारपरक गुणों को समझने के लिए प्राप्त नाम निर्देशनों का विश्लेषण किया जा सकता है। यह तकनीक अत्यन्त विश्वसनीय पाई गई है, यद्यपि यह व्यक्तिगत अभिनतियों से प्रभावित हो सकती है।

(5) **स्थितिपरक परीक्षण–** व्यक्तित्व का मूल्यांकन करने के लिए विभिन्न प्रकार के स्थितिपरक परीक्षण निर्मित किए गए हैं। सबसे अधिक प्रयुक्त किया जाने वाला इस प्रकार का एक परीक्षण स्थितिपरक दबाव परीक्षण है। कोई व्यक्ति दबावमय स्थितियों में किस प्रकार व्यवहार करता है, इसके बारे में हमें सूचनाएँ प्रदान करता है। इस परीक्षण में एक व्यक्ति को एक दिए गए कृत्य पर निष्पादन कुछ ऐसे दूसरे लोगों के साथ करना होता है, जिनको उस व्यक्ति के साथ असहयोग करने और उसके निष्पादन में हस्तक्षेप करने का निर्देश दिया गया होता है। इस परीक्षण में एक प्रकार का भूमिका-निर्वाह सम्मिलित होता है जो उस व्यक्ति से करने के लिए कहा जाता है, उसके बारे में एक शाब्दिक प्रतिवेदन भी प्राप्त किया जाता है।

स्थिति वास्तविक भी हो सकती है अथवा इसे एक वीडियो खेल के द्वारा उत्पन्न भी किया जा सकता है।

प्रश्न–7. प्रश्नावली एवं साक्षात्कार विधियाँ क्या हैं ? इनके गुण-दोषों का वर्णन कीजिये।

अथवा

व्यक्तित्व मापन की प्रश्नावली और साक्षात्कार विधि का क्या आशय है? इनकी विशेषताओं और कमियों का उल्लेख कीजिये।

उत्तर–1. प्रश्नावली विधि (Questionnaire Method)– इस विधि में कागज पर मुद्रित किये गये प्रश्नों की सूची होती है, जिसमें हाँ या नहीं पर निशान लगाकर या लिखकर उत्तर प्राप्त किये जाते हैं। प्राप्त उत्तरों के आधार पर व्यक्तित्व का मापन किया जाता है। गैरेट के अनुसार, प्रश्नावली विधि का प्रयोग निम्नांकित कार्यों के लिये किया जाता है–

(i) व्यक्ति की चिन्ताओं, परेशानियों आदि की क्रम-बद्ध सूचना प्राप्त करना।

(ii) व्यक्ति के आर्थिक, धार्मिक और सामाजिक विचारों और विश्वासों की जानकारी प्राप्त करना।

(iii) व्यक्ति की कला, संगीत, साहित्य, पुस्तकों, अन्य लोगों, व्यवसायों, खेलकूदों आदि में रुचि के सम्बन्ध में ज्ञान प्राप्त करना।

प्रश्नावली चार प्रकार की होती है– (i) खुली प्रश्नावली, (ii) बन्द प्रश्नावली, (iii) सचित्र प्रश्नावली तथा (iv) मिश्रित प्रश्नावली।

प्रयोगकर्ता अपने अध्ययन के उद्देश्य के अनुसार प्रश्नों का निर्माण कर सकता है। सरल, सुबोध व स्पष्ट प्रश्नों के उत्तरों के आधार पर निष्कर्ष निकाल सकता है।

प्रश्नावली विधि की विशेषतायें (गुण)

(i) जो बातें भेंट या साक्षात्कार में नहीं बताई जा सकतीं, उन सबको इस विधि द्वारा प्रकट किया जा सकता है।

(ii) प्रश्नों के प्राप्त उत्तर के आधार पर व्यक्ति की रुचि, क्षमता तथा योग्यता आदि की जाँच की जाती है।

(iii) इस विधि में अनेक व्यक्तियों की परीक्षा एक समय में ही ली जा सकती है। इस विधि का उपयोग करने पर समय की बचत होती है।

(iv) प्रश्नावली विधि द्वारा एक प्रश्न के कई उत्तर मिलने के कारण व्यक्तियों का तुलनात्मक अध्ययन भी किया जा सकता है।

प्रश्नावली विधि के दोष (सीमायें)

(i) प्रश्नावली विधि का सबसे बड़ा दोष यह है कि यह पूरी तरह विश्वसनीय नहीं है, क्योंकि व्यक्ति गलत उत्तर दे सकते हैं, जिसके कारण निष्कर्ष भी गलत हो सकते हैं।

(ii) कुछ व्यक्ति सभी वांछित प्रश्नों का उत्तर न देकर कुछ ही प्रश्नों का उत्तर देकर समस्या उत्पन्न कर सकते हैं।

(iii) इस विधि में यदि व्यक्ति प्रश्नों को ठीक तरह से समझ नहीं पाता, तो उनके उत्तर गलत दे सकता है या फिर अन्दाज से ही उत्तर दे सकता है। इसके कारण भी निष्कर्ष निकालने में कठिनाई उत्पन्न हो सकती है।

(iv) इस विधि की वैधता व विश्वसनीयता कम ही पायी जाती है।

2. साक्षात्कार विधि– व्यक्तित्व मापन की यह एक मौखिक विधि है। इसका उपयोग शारीरिक और मानसिक क्षमताओं व योग्यताओं का पता लगाने के लिये किया जाता है। संस्थाओं में अध्ययन हेतु प्रवेश देने या किसी सेवा के लिये चयन करते समय इस विधि का सहारा लिया जाता है। **वुडवर्थ** के अनुसार, 'साक्षात्कार संक्षिप्त वार्तालाप द्वारा व्यक्ति को समझने की विधि है।' गैरेट ने इसके दो स्वरूप बताये हैं– औपचारिक तथा अनौपचारिक।

औपचारिक स्वरूप– इसमें साक्षात्कार करने वाला या वाले, व्यक्ति से कई प्रश्न पूछते हैं। इस स्वरूप का प्रयोग तब किया जाता है, जब बहुत से प्रत्याशियों में एक या कुछ का ही चयन करना हो।

अनौपचारिक स्वरूप– इस स्वरूप में साक्षात्कारकर्ता कम से कम प्रश्न पूछता है तथा व्यक्ति को स्वयं अपने बारे में बहुत-सी बातें बतलाने का अवसर प्रदान करता है। इस प्रकार के साक्षात्कार करने वाला व्यक्ति कठिनाइयों, समस्याओं और चिंताओं आदि को जानकर, उनके निवारण के उपाय बतला सकता है।

वास्तव में, साक्षात्कार करना एक कला है तथा इसकी सफलता और असफलता साक्षात्कार करने वाले पर निर्भर रहती है। खुले हृदय एवं सहानुभूतिपूर्वक लिये गये साक्षात्कार सफल और अच्छे परिणाम देने वाले सिद्ध होते हैं। इस विधि की सफलता के लिये आवश्यक है कि भेंटकर्ता में निम्नांकित गुण अवश्य होने चाहिये–

(i) प्रयोज्य के साथ तादात्म्य स्थापित करना ताकि उसे अपनी गुप्त मानसिक उलझनों को कहने में कोई कठिनाई न हो।

(ii) उसकी वृत्ति वस्तुपरक होनी चाहिये अर्थात् वह अपने मनोभावों का आरोप प्रयोज्य पर न करे।

(iii) उसे पूर्व निर्णय से बचने का प्रयास करना चाहिये क्योंकि आमतौर पर पूर्व निर्णय त्रुटिपूर्ण होता है।

प्रश्न–8. साक्षात्कार की परिभाषा दीजिये और सामाजिक सर्वेक्षण में उसकी सीमाओं की विवेचना कीजिये।

अथवा

साक्षात्कार को परिभाषित कीजिये। सामाजिक अनुसंधान की प्रविधि के रूप में इसकी सीमाओं का विवेचन कीजिये।

अथवा

साक्षात्कार से आप क्या समझते हैं? साक्षात्कार की प्रमुख सीमाओं या दोषों का वर्णन कीजिये।

अथवा

साक्षात्कार को परिभाषित करते हुये सफल या अच्छे साक्षात्कारकर्ता के गुणों का वर्णन कीजिये।

उत्तर– साक्षात्कार का शाब्दिक अर्थ है साक्षात् या प्रत्यक्ष से आमने सामने रहकर किसी व्यक्ति से सम्पर्क कर वार्तालाप करना। साक्षात्कार सामाजिक अनुसंधान में सामग्री संग्रहण की एक ऐसी प्रविधि है जिसमें दो या दो से अधिक व्यक्ति किसी विशिष्ट उद्देश्य को ध्यान में रखकर आमने सामने की स्थिति में बातचीत कर अध्ययन विषय से सम्बन्धित तथ्य या आँकड़े एकत्रित करते हैं।

सी.ए.मोजर के अनुसार, 'एक सर्वेक्षण साक्षात्कार, साक्षात्कारकर्ता तथा उत्तरदाता के मध्य एक वार्तालाप है जिसका उद्देश्य उत्तरदाता से निश्चित सूचना प्राप्त करना है।'

साक्षात्कार के दोष या सीमायें

अनेक गुणों के होते हुये भी साक्षात्कारों की अपनी कुछ सीमायें होती हैं। प्रत्येक साक्षात्कारकर्ता से भी साक्षात्कार के सफल संचालन की अपेक्षा नहीं की जा सकती। **पी.वी. यंग** ने लिखा है कि, 'साक्षात्कारकर्ता समझदार होने पर भी दोषपूर्ण, अन्तःदृष्टि, दोषपूर्ण स्मृति, सूक्ष्म दृष्टि की कमी स्पष्ट अभिव्यक्ति की अयोग्यता से ग्रसित हो सकते हैं।'

सामाजिक अनुसंधान में साक्षात्कार पद्धति अत्यन्त महत्वपूर्ण होते हुये भी पूर्णतया दोष-मुक्त नहीं है। साक्षात्कार पद्धति की भी कुछ अपनी सीमायें हैं जो निम्नलिखित हैं–

1. **दोषपूर्ण स्मरण शक्ति–** साक्षात्कार पद्धति द्वारा अनुसंधान का संचालन स्मरणशक्ति के आधार पर किया जाता है। साक्षात्कार के दौरान जो तथ्य मिलते हैं, उन्हें साक्षात्कार के बाद लिखना पड़ता है किन्तु स्मरण शक्ति दोषपूर्ण होने के कारण अनेक महत्वपूर्ण बातें भूल जाते हैं जिसके कारण साक्षात्कार अपूर्ण एवं दोषयुक्त हो जाता है।
2. **मूल्यों में भिन्नता–** अगर अनुसंधानकर्ता तथा सूचनादाता की सामाजिक स्थिति में काफी अन्तर है। दोनों के घटना के बारे में पृथक दृष्टिकोण है तो साक्षात्कार द्वारा प्रभावित सूचनाओं की स्वाभाविकता तथा विश्वसनीयता प्रभावित हो सकती है।
3. **पक्षपात की सम्भावना–** साक्षात्कार में व्यक्तिगत अभिनति या पक्षपात आने की सम्भावना अत्यधिक रहती है। सूचनादाता तो अपने विचार प्रकट करते समय अपने व्यक्तिगत भावों एवं पक्षपात को जोड़ता ही है, स्वयं साक्षात्कारकर्ता भी उन्हें ग्रहण करने में पक्षपात से बच नहीं सकता।
4. **हीनता की भावना–** साक्षात्कार पद्धति के माध्यम से सूचनादाता में हीनता की भावना का विकास हो जाता है और उसे मात्र अनुसंधानकर्ता के प्रश्नों का उत्तर देने वाली मशीन के रूप में प्रयुक्त किया जाता है। इसका परिणाम यह होता है कि वह वास्तविकताओं से हट जाता है।
5. **अवैज्ञानिक प्रविधि–** साक्षात्कार को अवैज्ञानिक प्रविधि कहा गया है क्योंकि इसमें सूचनादाता द्वारा बताई गई इधर-उधर की असम्बन्धित बातें भी सुननी पड़ती हैं

तथा साथ ही साक्षात्कार करने एवं सूचना व्यवस्थित करने में समय का अन्तर हो जाने के कारण इसमें अवैज्ञानिकता आ जाती है।

6. **अनावश्यक सूचनायें–** प्रायः साक्षात्कारकर्ता में मानव स्वभाव के प्रति सामाजिक तथा मनोवैज्ञानिक अन्तर्दृष्टि का अभाव पाया जाता है। जिससे वह अपने निजी अनुभवों को महत्व देता है और विषय से असम्बद्ध सूचनाओं को भी व्यर्थ ही सम्मिलित कर लेता है। इससे सूचनाओं का संकलन अवैज्ञानिक हो जाता है।

7. **साक्षात्कारकर्ता पर निर्भरता–** साक्षात्कार विधि में अनुसंधानकर्ता को केवल साक्षात्कार दाताओं पर ही निर्भर रहना पड़ता है। उनसे साक्षात्कार के लिये समय लेना तथा उसके लिये तैयार करना एक कठिन कार्य है। साथ ही वह व्यक्तिगत बातें अजनबी अनुसंधानकर्ता को बताना नहीं चाहता है।

8. **अधिक खर्चीली–** जब सूचनादाता दूर-दूर फैले हुये होते हैं तो उनसे सम्पर्क करना कठिन हो जाता है, जिसमें समय एवं धन दोनों ही अधिक लगते हैं। अतः यह प्रविधि अन्य प्रविधियों की अपेक्षा अधिक खर्चीली है।

9. **प्रशिक्षित साक्षात्कारकर्ताओं की समस्या–** साक्षात्कार की सफलता साक्षात्कारकर्ता की योग्यता, कुशलता, प्रशिक्षण, वाकपटुता एवं बौद्धिक ईमानदारी पर निर्भर है। सामान्यतः प्रशिक्षित साक्षात्कारकर्ता का मिलना एक कठिन कार्य है। अगर अप्रशिक्षित कार्यकर्ताओं को इस कार्य के लिये नियुक्त कर लिया जाये तो सूचनाओं की विश्वसनीयता प्रभावित हो सकती है।

10. **अशुद्ध रिपोर्ट–** अनेक स्थितियों में सूचनादाता साक्षात्कारकर्ता को गलत सूचनायें दे देता है। ऐसी स्थिति में अनुसंधानकर्ता जो प्रतिवेदन तैयार करता है वह गलत होता है।

11. **अविश्वसनीयता एवं अप्रामाणिक सूचनायें–** साक्षात्कार में साक्षात्कारकर्ता और सूचनादाता को अभिनति से रोकने के लिये कोई भी उपाय नहीं किया जाता। इसलिये पक्षपात कृत्रिमता आदि का समावेश हो जाता है। ऐसी स्थिति में जो तथ्य प्राप्त होते हैं, उनमें विश्वसनीयता, वैज्ञानिकता और प्रमाणिकता का अभाव पाया जाता है।

12. **झूठी प्रतिष्ठा का भाव–** साक्षात्कार में कई बार साक्षात्कारकर्ता अपनी झूठी प्रतिष्ठा को बनाये रखने के लिये सही सूचनायें नहीं देता है।

एक अच्छे साक्षात्कारकर्ता के गुण– साक्षात्कार की सफलता के लिये अच्छे साक्षात्कारकर्ता का होना आवश्यक है। उसकी कुशलता एवं योग्यता से निर्वाह की गई भूमिका पर ही साक्षात्कार की सफलता एवं उससे प्राप्त तथ्यों की वैधता निर्भर रहती है।

एक सफल एवं अच्छे साक्षात्कारकर्ता में वास्तव में एक सफल एवं अच्छे सामाजिक अनुसंधान के सभी प्रमुख गुण पाये जाते हैं, जो कि निम्नलिखित हैं–

1. साक्षात्कारकर्ता को स्वस्थ्य, हंसमुख एवं आकर्षक व्यक्तित्व का धनी होना चाहिये जिससे सूचनादाता को प्रभावित कर सके।

2. एक अच्छे साक्षात्कारकर्ता में धैर्य एवं सहनशीलता का गुण होना चाहिये।
3. साक्षात्कारकर्ता में सभी परिस्थितियों में अनुकूलन करने की क्षमता होना भी आवश्यक है।
4. एक अच्छे साक्षात्कारकर्ता को जिज्ञासु, सतर्क एवं सक्रिय होना चाहिये।
5. उसमें आत्मनियन्त्रण रखने की क्षमता होनी चाहिये।
6. एक अच्छे साक्षात्कारकर्ता को व्यवहार कुशल, विनम्र, चतुर बौद्धिक और ईमानदार होना चाहिये।
7. उसमें शीघ्र निर्णय लेने की क्षमता, तार्किकता होनी चाहिये ताकि वह परिस्थिति के अनुसार प्रक्रिया का संचालन सुचारू रूप से कर सके।
8. साक्षात्कारकर्ता में सांख्यिकीय योग्यता, विश्लेषण एवं व्याख्या करने की क्षमता होनी चाहिये, ताकि वह प्राप्त तथ्यों को उचित रूप से व्यवस्थित कर सके।
9. एक अच्छे साक्षात्कारकर्ता को प्रशिक्षित भी होना चाहिये, प्रशिक्षित साक्षात्कारकर्ता साक्षात्कार की प्रक्रिया को सफलतापूर्वक संचालित कर सकता है।
10. उसमें अध्ययन विषय के प्रति रुचि होना चाहिये।
11. अध्ययन समस्या की पूर्ण जानकारी होनी चाहिये।
12. उसको निष्पक्ष होकर कार्य करना चाहिये पूर्वाग्रह से दूर रहने पर ही साक्षात्कार प्रविधि की सफलता है।
13. एक अच्छे साक्षात्कार को अच्छा श्रोता तथा अच्छा बोलने वाला होना चाहिये, उसे क्रोध से बचना चाहिये।
14. कठिन परिश्रमी, मिलनसार और प्रेमभाव वाला होना चाहिये।

इस तरह साक्षात्कारकर्ता के गुणों पर ही साक्षात्कार की सफलता निर्भर रहती है।

प्रश्न–9. जीवन इतिहास विधि तथा व्यवहार परीक्षण विधि का संक्षेप में वर्णन कीजिये।

अथवा

जीवन इतिहास विधि से क्या तात्पर्य है ? इस विधि के दोष लिखिये।

उत्तर–1. जीवन इतिहास विधि (Case History Method)– इस विधि का प्रमुख उद्देश्य किसी व्यक्ति के विशिष्ट व्यवहार के कारणों को ज्ञात करना है। **क्रो एवं क्रो** के अनुसार, 'जीवन इतिहास विधि का मुख्य उद्देश्य किसी कारण का निदान करना है।'

गार्डर और मरफी के अनुसार, 'जीवन इतिहास विधि में व्यक्ति का जैसा कि वह आज है, क्रमबद्ध अध्ययन किया जाता है।'

आमतौर पर समाज में कई व्यक्ति ऐसे होते हैं जो अपराधी, मानसिक रोगी, झगड़ालू, समाज विरोधी कार्य करने वाले तथा समस्यामूलक आदि श्रेणी के होते हैं। मनोवैज्ञानिकों का विचार है कि ऐसे व्यक्तियों का भौतिक, सामाजिक और पारिवारिक वातावरण ही कुछ ऐसी स्थितियाँ निर्मित करता है जिससे उनमें असंतुलन पैदा हो जाता है और वे व्यक्ति अवांछनीय व्यवहार करने लगते हैं। इसलिये मनोवैज्ञानिक व्यक्ति के वातावरण का अध्ययन करता और निरीक्षण कर कारणों को ज्ञात करता है, साथ ही उनके निदान के उपाय भी बताता है।

इस विधि का उपयोग करते समय अध्ययनकर्ता व्यक्ति के जीवन के सम्बन्ध में निम्नलिखित सूचनायें प्राप्त करता है- (i) व्यक्ति के सामाजिक सम्बन्ध, (ii) व्यक्ति की व्यक्तिगत भिन्नतायें, (iii) व्यक्ति का दूसरे लोगों के साथ सामंजस्य, (iv) व्यक्ति की रुचियों, दृष्टिकोण और शारीरिक विशेषतायें, (v) व्यक्ति के माता-पिता व निकट सम्बन्धियों का अध्ययन, (vi) व्यक्ति के पारिवारिक और सामाजिक परिवेश का अध्ययन।

वास्तव में जीवन इतिहास विधि व्यक्ति के असामान्य व्यवहार का क्या कारण है, इसका पता लगाने के लिये अत्यन्त उपयोगी है किन्तु इस विधि के कई दोष और सीमायें हैं-

(i) व्यक्ति के जीवन इतिहास को एकत्रित करना बहुत कठिन कार्य है।

(ii) व्यक्ति और उससे सम्बन्धित लोग अनेक बातों को छिपा लेते हैं।

(iii) इस विधि में स्मृति पर बहुत कुछ निर्भर करना पड़ता है, अतः कई तरह की कमियाँ आ जाती है।

(iv) इस विधि में व्यक्ति में एक ही घटना अथवा तथ्य का विभिन्न मनोवैज्ञानिक भिन्न-भिन्न अर्थ लगाकर भिन्न-भिन्न निष्कर्ष निकालते हैं।

यद्यपि जीवन इतिहास विधि की अपनी सीमायें हैं फिर भी **थोर्पे और शमलर** ने इसकी प्रशंसा करते हुये लिखा है, 'जीवन इतिहास विधि की तरह बहुत ही कम विधियाँ हैं। सामाजिक कार्यकर्ताओं ने इस विधि का किसी न किसी रूप में अनेक वर्षों से प्रयोग किया है।'

2. **व्यवहार-परीक्षण विधि (Behaviour Test Method)-** इस विधि द्वारा यह परीक्षण किया जाता है कि व्यक्ति जीवन की वास्तविक परिस्थिति में किस प्रकार का कार्य या व्यवहार करता है। व्यक्ति आत्म-प्रदर्शन करना, नेतृत्व करना, समूह के लिये कार्य करना या किस प्रकार का अन्य कार्य करना चाहता है? वास्तव में यह विधि व्यक्तिगत भिन्नताओं का अध्ययन करने के लिये अति उपयोगी है। इस विधि का निर्माण द्वितीय विश्वयुद्ध के समय अंग्रेज और अमेरिकी मनोवैज्ञानिकों ने सेना के अधिकारियों का चयन करने हेतु किया था। आगे चलकर **मे एवं हार्टशार्न** ने इस विधि का प्रयोग, बच्चों की ईमानदारी की जाँच करने के लिये किया। यह परीक्षा कक्षा, खेल के मैदान, परीक्षा व अन्य स्थितियों में ली गई। इन परीक्षणों से यह बात भी स्पष्ट हुई कि ईमानदारी विशिष्ट आदतों का समूह है, न कि व्यक्तित्व का सामान्य गुण।

आगे चलकर व्यवहार परीक्षण विधि का परिस्थिति परीक्षण विधि के रूप में विकास हुआ। इस विधि में व्यक्ति में व्यक्ति को किसी परिस्थिति में रखकर उसके व्यवहार या किसी विशेष गुण की जाँच की जाती है। जैसे ईमानदारी और कार्य के प्रति निष्ठा।

प्रश्न-10. व्यक्तित्व मापन की निम्नलिखित विधियों के सम्बन्ध में संक्षेप में अपने विचार व्यक्त कीजिये-1. व्यक्तिगत परिसूची विधि, 2. मानदण्ड मूल्यांकन विधि, 3. मनोविज्ञान विधि, 4. तुलनात्मक विधि, 5. निरीक्षण विधि, 6. स्वतंत्र सम्पर्क विधि, 7. समाजमिति विधि, 8. बालकों का अन्तर्बोध परीक्षण, 9. सांख्यकीय विधि और 10. विकासात्मक विधि।

उत्तर- 1. **व्यक्तिगत परिसूची विधि (Personality Inventory Method)-** इस विधि में किसी व्यक्ति के जीवन से सम्बन्धित विभिन्न प्रश्नों या कथनों की सूचियाँ तैयार की

जाती है। व्यक्ति उनके उत्तर 'हाँ' या 'नहीं' में देकर परीक्षणकर्ता के समक्ष स्वयं अपना मूल्यांकन प्रस्तुत करता है। इसलिये इस विधि को स्वमूल्यांकन विधि भी कहते हैं। बालक की पारिवारिक स्थिति या सामान्य रूप की जानकारी प्राप्त करने के लिये पूछे जाने वाले कुछ प्रश्नों के उदाहरण निम्नलिखित हैं-

(i) क्या आपका परिवार आपके साथ हमेशा अच्छा व्यवहार करता है ?

(ii) क्या आपको अपने परिवार के साथ रहना अच्छा लगता है ?

(iii) क्या आपके माता-पिता आप पर कठोर नियंत्रण रखते हैं ?

(iv) क्या आपके बड़े भाई-बहिन आपको मारते-पीटते हैं ?

(v) क्या आपके छोटे भाई-बहन आपको चिढ़ाते या परेशान करते हैं ?

2. **मानदण्ड मूल्यांकन विधि (Rating Scale Method)-** मानदण्ड मूल्यांकन विधि में व्यक्ति के किसी विशेष गुण या कार्य-कुशलता का मूल्यांकन उसके सम्पर्क में रहने वाले लोगों से करवाया जाता है। व्यक्ति से सम्बन्धित गुण को पाँच या उससे अधिक कोटियों में विभक्त कर दिया जाता है तथा सम्बन्धित व्यक्ति के बारे में सम्पर्क में रहने वाले व्यक्ति से विचार व्यक्त करने हेतु आग्रह किया जाता है। जिस कोटि को सबसे अधिक मत मिलते है, व्यक्ति को उसी कोटि का समझा जाता है। आमतौर पर अनेक संस्थान और फर्म्स अपने कर्मचारियों की कार्यकुशलता का मूल्यांकन मानदण्ड मूल्यांकन विधि से ही करते हैं। इसके लिये A सर्वोत्तम, B उत्तम, C अच्छा, D संतोषप्रद, E सामान्य आदि कोटियाँ बनाई जाती हैं।

कुछ अन्य विधियाँ और परीक्षण (Other Methods and Tests)

3. **मनोविश्लेषण विधि (Psycho-analysis Method)-** मनोविश्लेषण विधि के द्वारा व्यक्ति के अचेतन मन का ज्ञान प्राप्त किया जाता है। सिगमण्ड, फ्रायड, एडलर और युंग ने अचेतन मन से प्रभावित व्यवहारों के कारणों को ज्ञात करने हेतु इस विधि को अपनाया था। यह विधि अचेतन मन में छिपी भावना ग्रंथि का पता लगाने, मानसिक रोगों से मुक्ति दिलाने, रोग से मुक्त होने के बाद सामान्य व्यवहार कराने आदि के लिये उपयोगी मानी जाती है। इस विधि के तीन प्रमुख दोष हैं- (i) इसमें समय बहुत अधिक लगता है, (ii) इस विधि का प्रयोग बहुत कठिन है तथा (iii) इस विधि के प्रयोगकर्ता को मोह, निद्रा और सम्मोहन क्रिया में दक्ष होना चाहिये।

4. **तुलनात्मक विधि (Comparative Method)-** इस विधि में किसी व्यक्ति के व्यवहार का अध्ययन करने के लिये व्यक्ति के व्यवहार की तुलना की जाती है। तुलना में समानता और असमानता दोनों ही बातों पर ध्यान दिया जाता है। सामान्य व्यवहार के मापदण्ड के आधार पर यह निर्धारित किया जाता है कि व्यक्ति उससे कितना निकट या दूर है?

5. **निरीक्षण विधि (Observation Method)-** इस विधि में परीक्षणकर्ता विभिन्न परिस्थितियों में व्यक्ति के व्यवहार का अध्ययन करता है। अध्ययन के उपरान्त व्यक्ति के व्यक्तित्व सम्बन्धी निष्कर्ष समग्र विश्लेषण के आधार पर निकालता है।

6. **स्वतंत्र सम्पर्क विधि (Free Contact Method)-** इस विधि में परीक्षणकर्ता सम्बन्धित व्यक्ति से अति घनिष्ठ सम्बन्ध स्थापित करता है, उसके बाद धीरे-धीरे उसके

विषय मे विभिन्न प्रकार की सूचनाये इकट्ठा करता है। सूचनाओं का निर्धारित मानदण्डों के आधार पर विश्लेषण कर निष्कर्ष निकालने का प्रयास करता है।

7. समाजमिति विधि (Sociometric Method)– इस विधि का प्रयोग व्यक्ति सामाजिक गुणो का मापन करने के लिये किया जाता है।

8. बालकों का अन्तर्बोध परीक्षण (Children's Appreciation Test)– यह परीक्षण प्रसंगात्मक आत्म–प्रत्यक्षीकरण परीक्षा की तरह ही होता है, बस अन्तर इतना ही है कि यह परीक्षण बालको के लिये है, जबकि प्रसंगात्मक आत्म–प्रत्यक्षीकरण व्यस्कों के लिये।

9. सांख्यकीय विधि (Statistical Method)– व्यक्ति के व्यक्तित्व का अध्ययन करने के लिये संख्याओ और आंकडो का एकत्रीकरण एवं विश्लेषण इस विधि द्वारा किया जाता है। ठीक-ठीक मानदण्ड स्थिर करने के लिये जिन संख्याओं और आंकड़ों का प्रयोग किया जाता है, वे है मध्यमान, मध्यांक, बहुलांक, प्रमाणिक विचलन, सह–सम्बन्ध। आधुनिक शिक्षा मनोविज्ञान मे व्यक्ति के व्यवहार का अध्ययन करने के लिये यह विधि आधुनिकतम विधियो मे एक प्रमुख विधि है।

10. विकासात्मक विधि (Developmental or Genetic Method)– इस विधि तथा निरीक्षण विधि मे पर्याप्त समानता है। इस विधि द्वारा बालक के शारीरिक व मानसिक विकास का अध्ययन तथा अन्य बालको तथा वयस्को से उसके सम्बन्ध का अध्ययन किया जाता है। अध्ययन के आधार पर छात्रों तथा छात्राओं की विभिन्न अवस्थाओ की आवश्यकताओ और विशेषताओ का विश्लेषण किया जाता है। इस विधि की प्रक्रिया व अवधि लम्बी रहती है।

प्रश्न–11. व्यक्तित्व मापन की प्रक्षेपण विधि क्या है ? इसके अन्तर्गत हम कौन–कौन सी परीक्षायें आयोजित करते हैं?

अथवा

व्यक्तित्व मापन की किसी एक प्रक्षेपी विधि की व्याख्या कीजिये।

अथवा

रोशा परीक्षा (टेस्ट) क्या है? इसके क्या निष्कर्ष निकाले जाते हैं?

अथवा

प्रक्षेपण क्या है? व्यक्तित्व मापन की प्रक्षेपण विधि का वर्णन कीजिये।

उत्तर– प्रक्षेपण विधि (Projection Mehtod)– थार्पे एवं शमतर के अनुसार, 'प्रक्षेपण विधि, उद्दीपकों के प्रति व्यक्ति की प्रतिक्रियाओं के आधार पर उसके व्यक्तित्व के स्वरूप का वर्णन करने का साधन है।' वास्तव में प्रक्षेपण विधि मुख्यतः इस विचार पर आधारित है कि कोई भी दो व्यक्ति किसी बाह्य वस्तु को एक ही दृष्टिकोण से नहीं देखते हैं। उनके दृष्टिकोणों और विचारों में अन्तर होता है।

इस विधि में हम जिस व्यक्ति का परीक्षण कर रहे हैं उसे बाह्य वस्तु के सहारे अपने विचार प्रक्षेप करने को कहते हैं। विषयी जिस चित्र या स्याही के धब्बों आदि को देखकर एक कहानी बनाते हैं या अपने मन के विचार लिखकर व्यक्त करते हैं, उन्हीं के आधार पर

परीक्षण कार्य सम्पन्न किया जाता है। वास्तव में प्रक्षेपण विधि द्वारा विषयी के विचार को बाहर निकाला या खींचा जाता है।

इस विधि को प्रयोग करके परीक्षणकर्ता व्यक्ति के कुछ विशिष्ट गुणों का ही नहीं, अपितु उसके सम्पूर्ण व्यक्तित्व का ज्ञान प्राप्त कर सकता है। यही कारण है कि व्यक्तित्व मापन की इस विधि का बहुत अधिक प्रचलन है। प्रक्षेपण विधि के आधार पर अनेक व्यक्तित्व परीक्षणों का निर्माण किया गया जिसमें रोर्शा का स्याही धब्बा परीक्षण तथा प्रासंगिक अन्तर्बोध परीक्षण (TAT) अधिक प्रचलित है–

(i) रोर्शा परीक्षा (Rorschach Ink blot Test)– इस विधि का प्रयोग सर्वप्रथम स्विट्जरलैण्ड के विख्यात मनोरोग चिकित्सक हरमन रोर्शा ने किया था। इस परीक्षण में स्याही के धब्बो के 10 कार्डों का प्रयोग किया जाता है। इन कार्डों में पाँच बिल्कुल काले और सफेद रग के, दो काले और लाल रंग के और तीन अनेक रंगों के मिश्रण वाले होते है। जिस व्यक्ति के व्यक्तित्व का परीक्षण किया जाता है, उसे ये कार्ड निश्चित समय के अन्तर के बाद एक–एक करके दिखाये जाते हैं। फिर उससे पूछा जाता है कि उसे प्रत्येक कार्ड के धब्बों में क्या दिखलाई दे रहा है ? उस व्यक्ति से प्राप्त उत्तरों के आधार पर उसके व्यक्तित्व का विश्लेषण किया जाता है।

रोर्शा विधि में मुख्यतः दृष्टि उत्तेजना का प्रयोग किया जाता है। सामान्यतया परीक्षक इससे चार निष्कर्ष निकालता है–

(i) यदि परीक्षार्थी ने सम्पूर्ण धब्बो के बारे मे प्रतिक्रियायें की है तो वह सैद्धान्तिक व्यक्ति माना जाता है।

(ii) यदि धब्बों के भागों के बारे में प्रतिक्रियायें की है, तो वह छोटी–छोटी और बेकार की बातों को ध्यान देने वाला व्यक्ति है।

(iii) यदि धब्बों में पशुओं, पक्षियों और व्यक्तियों के चलते हुये रूप देखने की प्रतिक्रिया व्यक्त करता है तो ऐसा व्यक्ति अन्तर्मुखी होता है।

(iv) यदि व्यक्ति ने रंगों के प्रति अपनी प्रतिक्रियायें की हैं तो उसमें संवेगों की अधिकता होती है।

वास्तव में रोर्शा परीक्षा विधि द्वारा व्यक्ति की बुद्धि, सामाजिकता, अनुकूलन, अभिवृत्तियों, संवेगात्मक सन्तुलन, व्यक्तिगत विभिन्नता आदि का पर्याप्त ज्ञान हो जाता है जिसके फलस्वरूप व्यक्तिगत निर्देशन देना सम्भव हो जाता है।

(ii) प्रसंगात्मक आत्मप्रत्यक्षीकरण परीक्षा (Thematic Appreciation Test)– इस परीक्षण का निर्माण मोर्गन और मुरे ने किया है। इसमें 30 चित्रों का प्रयोग किया जाता है। ये सभी चित्र पुरुषों और स्त्रियों के होते हैं। इसमें दस चित्र पुरुषों के, दस स्त्रियों के तथा दस दोनों के लिये होते हैं। जिस व्यक्ति की परीक्षा ली जाती है उसके लिंग के अनुसार उसे सामान्यतया 10 चित्र दिखाये जाते हैं। इसमें एक–एक चित्र दिखाये जाते है तथा व्यक्ति को उससे सम्बन्धित कहानी बनाने को कहा जाता है। इसमें समय का कोई बन्धन नहीं रहता। इन कहानियों का विश्लेषण किया जाता है तथा निष्कर्ष के आधार पर व्यक्ति के व्यक्तित्व का मूल्यांकन किया जाता है।

इस परीक्षा द्वारा व्यक्ति की रुचियों, अभिरुचियों, प्रवृत्तियों, इच्छाओं, आवश्यकताओं, सामाजिक और व्यक्तिगत सम्बन्धों आदि की जानकारी प्राप्त की जाती है तथा उसी के आधार पर उसे व्यक्तिगत निर्देशन प्रदान किया जाता है।

प्रश्न–12. बुद्धि परीक्षण कितने प्रकार के हैं? उनकी क्या उपयोगिता है?

अथवा

बुद्धि परीक्षण के कौन–कौन से प्रकार हैं? कुछ बुद्धि परीक्षाओं का वर्णन कीजिये।

अथवा

बुद्धि परीक्षण की आवश्यकता प्रकार एवं उपयोगिता का संक्षेप में उल्लेख कीजिये।

उत्तर– बुद्धि परीक्षणों के प्रकार और उनकी उपयोगिता– बुद्धि परीक्षण का अर्थ एवं आवश्यकता- बुद्धि परीक्षण का उपयोग बुद्धि मापन के लिये किया जाता है। बुद्धि परीक्षा की सहायता से एक व्यक्ति के मानसिक विकास के स्तर का अनुमान लगाया जा सकता है। विद्यालयो मे शिक्षा प्राप्त करने वाले बालकों की योग्यताओं में स्वाभाविक अन्तर होता है। इस अन्तर के कारण सब बालक समान रूप से प्रगति नहीं कर पाते। ऐसी स्थिति में शिक्षक के समक्ष अनेक जटिल समस्यायें उत्पन्न हो जाती हैं। वास्तव में बुद्धि परीक्षण बालकों में पाये जाने वाले अन्तर का ज्ञान प्रदान कर शिक्षक को समस्या का समाधान करने में सहायता देता है। बुद्धि परीक्षण हेतु कई प्रकार की बुद्धि परीक्षायें ली जाती हैं।

बुद्धि परीक्षाओं के प्रकार– बुद्धि परीक्षाओं को सामान्य रूप से दो प्रमुख वर्गों में विभाजित किया जाता है–

(i) वैयक्तिक बुद्धि परीक्षा– यह परीक्षा एक समय में एक ही व्यक्ति की ली जाती है। इसका प्रारम्भ **बिने** ने किया था।

(ii) सामूहिक बुद्धि परीक्षा– यह परीक्षा एक समय में अनेक व्यक्तियों की ली जाती है।

व्यैक्तिक और सामूहिक परीक्षाओं के दो रूप होते हैं– (i) मौखिक या भाषा सम्बन्धी परीक्षा, (ii) क्रियात्मक या भाषारहित परीक्षा।

1. भाषात्मक परीक्षा– इस परीक्षा में भाषा का प्रयोग किया जाता है तथा इसके द्वारा अमूर्त बुद्धि की परीक्षा ली जाती है। इसका मुख्य उद्देश्य व्यक्ति के लिखने–पढ़ने के ज्ञान को ज्ञात करना है। इस परीक्षा में परीक्षार्थी को प्रश्नों के उत्तर लिखकर, उनके समक्ष या 0 का चिन्ह अंकित कर अथवा रेखांकित कर देने पड़ते हैं। इस प्रकार की परीक्षा में अनेक प्रकार के प्रश्न पूछे जाते हैं। जैसे- अंकगणित के सामान्य प्रश्न, निर्देश के अनुसार प्रश्नों के उत्तर देना, व्यक्ति के व्यावहारिक ज्ञान के सम्बन्ध में प्रश्न, दिये गये शब्दों के समानार्थी या विलोम शब्द लिखना, वाक्यों को शब्दक्रम एवं व्याकरण के नियमों के आधार पर पुनर्लेखन करना आदि।

2. क्रियात्मक परीक्षा– इसके द्वारा मूर्त बुद्धि की परीक्षा ली जाती है। आमतौर पर इस परीक्षा का प्रयोग जो लोग लिखना–पढ़ना नहीं जानते या जिन्हें भाषा का कम ज्ञान होता है, उनके लिये होता है। इस परीक्षा में वास्तविक वस्तुओं का प्रत्यक्ष रूप से प्रयोग किया जाता है तथा परीक्षार्थियों को समस्यापूर्ण कार्य हल करने हेतु कहा जाता है। उदाहरण के लिये, चित्रों के बिखरे हुये टुकड़ों को सही क्रम से लगाकर चित्र को पूरी तरह बनाना। किसी चित्र या

आकृति को पूरा करना, कमी या आधिक्य को खोजना, तिकोनी, चौकोर और गोल वस्तुओं के टुकड़ो को परस्पर जोड़कर आकृति को पूरा करना आदि।

बुद्धि परीक्षायें– बुद्धि परीक्षायें निम्नलिखित है–

(i) बिने–साइमन बुद्धि स्केल– वैयक्तिक बुद्धि-परीक्षा के सर्वप्रथम सफल प्रयास एल्फ्रेड बिने ने अपने सहयोगी मनोवैज्ञानिक थियोडोर साइमन की सहायता से किये। उन्होंने उसे 15 वर्ष के बालकों के लिये बुद्धि परीक्षा आयोजित की। उन्होंने प्रत्येक वर्ष की आयु के बालकों के लिये पाँच कार्य का प्रश्न, पर 4 वर्ष के बालकों के लिये चार प्रश्न दिये। पहली बार बिने स्केल में 54 प्रश्न थे। ये प्रश्न इस तरह बनाये गये थे कि कम आयु के बालक अधिक आयु के बालकों के प्रश्नों के उत्तर नहीं दे सकते थे। यदि बालक अपनी आयु के लिये निर्धारित प्रश्नों के उत्तर दे देता था तो उसे साधारण बुद्धि का बालक माना जाता था। किन्तु यदि वह अपनी आयु वाले बालकों से अधिक आयु वाले प्रश्नों के उत्तर देता था तो उसकी मानसिक आयु को उसकी जीवन आयु से अधिक समझा जाता था तथा ऐसे बालक को श्रेष्ठ बुद्धि का बालक माना जाता था। पर यदि वह अपनी आयु के बालकों के लिये निर्धारित प्रश्नों का उत्तर नहीं दे पाता था तो उसकी मानसिक आयु को उसकी जीवन आयु से कम मानकर बालक को मन्द बुद्धि का माना जाता था।

बिने स्केल की सबसे बड़ी कमी यह थी कि यदि किसी आयु का बालक अपनी आयु के लिये निर्धारित प्रश्नों के उत्तर नहीं दे पाता था, तो उसकी मानसिक आयु जीवन आयु से कम मान ली जाती थी। इस स्केल में या तो बालक सभी प्रश्नों का उत्तर देकर सफल हो या फिर एक भी प्रश्न का उत्तर न दे पाने के कारण असफल हो, यही इसकी सबसे बड़ी कमी थी। बिने स्केल की कमियों के बावजूद यह बुद्धि परीक्षण की दिशा में किया गया महत्वपूर्ण कार्य रहा। **बिने स्केल** का सुधार डॉ. बर्ट और टर्मन ने किया, आगे चलकर 1960 में मीड ने इसे पूर्णतया उपयुक्त एवं निर्दोष बना दिया, जिसे स्टेनफोर्ड बिने स्केल बुद्धि परीक्षण कहा गया।

(ii) स्टेनफोर्ड बिने स्केल– यह स्केल 2 से 14 वर्ष तक के बच्चों के लिये बनाया गया। इसमें कुल 90 प्रश्नावलियाँ रखी गई। उसे 10 वर्ष के लिये 6, 12 वर्ष के लिये 8 तथा 14 वर्ष के लिये 6 प्रश्न थे। सामान्य वयस्कों के लिये 6, श्रेष्ठ वयस्कों के लिये 6, अन्य प्रश्नांवलियाँ 16 तथा 11 से 13 वर्ष के बालकों के लिये कोई प्रश्न नहीं रखा गया। विभिन्न आयु के बालकों के लिये प्रत्येक प्रश्न हेतु मानसिक आयु निर्धारित की गई। उदाहरण के लिये, उसे 10 वर्ष की आयु वाले बालकों के लिये प्रत्येक प्रश्न के लिये 2 माह की मानसिक आयु 12 वर्ष वालों के लिये 3 माह की, 14 वर्ष वालों के लिये 4 माह की आयु निर्धारित की गई। यदि 10 वर्ष का बालक 8 वर्ष के बालकों के आयु वाले सभी प्रश्नों, 10 वर्ष की आयु के बालकों के 5 प्रश्नों का और 12 वर्ष की आयु के बालकों के 3 प्रश्नों का उत्तर देता है, तो ऐसे बालक की मानसिक आयु होगी- 8 वर्ष + 10 माह + 9 माह =9 वर्ष 3 माह।

(iii) पोरटियस भूल–भुलैयाँ परीक्षा– यह परीक्षा उसे 14 वर्ष तक के बालकों के लिये तैयार की गई। भूल-भुलैयों का निर्माण इस तरह किया गया कि वे आयु-बुद्धि के साथ क्रमशः कठिन व जटिल होती जाये। जिस बालक की परीक्षा ली जाती है उसे पेन्सिल से कागज

एवं बाधा देकर दिया जाता है। बालक को पैसिल से उसमें से बाहर निकलने का चित्र समाप्त करने हेतु कहा जाता है। निर्धारित आयु के लिये निर्धारित अवसर के आधार पर सफलता व असफलता ज्ञात की जाती है।

(iv) वेश्लर–बेल्यु परीक्षा– यह 10 से 60 वर्ष तक के आयु के लोगों की बुद्धि परीक्षा लेने के लिये विकसित की गई है। आगे चलकर 1955 में इसे 16 से 64 वर्ष तक के बालकों के लिये पुनर्विकसित किया गया। इसमें विभिन्न आयु के व्यक्तियों के लिये पाँच मौखिक और पाँच क्रियात्मक परीक्षण दिये जाते हैं। इस परीक्षण की अवधि एक घण्टा होती है। बालकों की बुद्धि परीक्षा हेतु इसका काफी प्रचलन है।

(v) **सामूहिक बालात्मक परीक्षायें**– इसके अन्तर्गत आर्मी एल्फा परीक्षा तथा सेना सामान्य वर्गीकरण परीक्षा प्रमुख है। इनका प्रयोग विश्वयुद्धों के समय सैनिकों तथा सेना के अन्य कर्मचारियों के चयन के लिये किया गया था। इन परीक्षणों का प्रयोग शिक्षित व्यक्तियों के लिये ही किया जाता है।

(vi) **सामूहिक क्रियात्मक परीक्षायें**–

(अ) आर्मी बीटा टेस्ट– इसका प्रयोग सेना में भरती करने हेतु अशिक्षित लोगों के लिये किया गया।

(ब) **लिंकाएस क्रियात्मक परीक्षा**– यह 6 वर्ष की आयु के बालकों से लेकर वयस्कों तक के लिये है। यह 13 वर्ष की आयु के बालकों की बुद्धि परीक्षा लेने के लिये विशेष रूप से उपयोगी मानी जाती है। इसमें आकृतियों की समानता बताना, चित्र पूर्ण करना, वर्गीकरण करना आदि के माध्यम से परीक्षा ली जाती है।

❑❑❑

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

(1) व्यक्तित्व के किस गुण के कारण व्यक्ति अनुकूलन करने में समर्थ होता है?
(अ) आत्म चेतना (ब) सामाजिकता
(स) सामंजस्य (द) दृढ़ इच्छाशक्ति।
उत्तर– (स) सामंजस्य।

(2) किसकी परिभाषित विशेषता है कि वे किसी वस्तु के मूल्यांकन को व्यक्त करती है?
(अ) अभिवृत्ति (ब) मान्यता
(स) अनुभूति (द) अन्योन्य क्रिया।
उत्तर– (अ) अभिवृत्ति।

(3) पूर्व धारणा किस प्रकार की होती है?
(अ) अभिवृत्ति (ब) अभिप्रेरण
(स) अन्तःप्रेरणा (द) मूल प्रवृत्ति।
उत्तर– (अ) अभिवृत्ति।

(4) अभिवृत्ति के तीन घटक कौनसे हैं?
(अ) भावनात्मक, शारीरिक और संज्ञानात्मक
(ब) भावनात्मक, संज्ञानात्मक और व्यवहारिक
(स) सकारात्मक, नकारात्मक और तटस्थ
(द) इनमें से कोई नहीं।
उत्तर– (ब) भावनात्मक, संज्ञानात्मक और व्यवहारिक।

(5) कौन–सा वह तरीका नहीं है, जिससे अभिवृत्ति बनती है?
(अ) सामाजिक प्रभाव (ब) प्रत्यक्ष अनुभव
(स) निर्णय लेना (द) औपचारिक शिक्षा।
उत्तर– (स) निर्णय लेना।

(6) नाटे कद का व्यक्ति आम तौर पर होता है–
(अ) शक्ति सम्पन्न (ब) बहिर्मुखी
(स) खिलाड़ी (द) आराम तलब।
उत्तर– (द) आराम तलब।

(7) दार्शनिक या विचारक का व्यक्तित्व होता है–
(अ) अन्तर्मुखी (ब) बहिर्मुखी
(स) स्पष्टवादी (द) आलोचक।
उत्तर– **(अ) अन्तर्मुखी।**

(8) उत्सव एवं समारोह प्रेमी व्यक्ति का व्यक्तित्व होता है–
(अ) अन्तर्मुखी (ब) बहुर्मुखी
(स) स्पष्टवादी (द) समालोचक
उत्तर– **(ब) बहिर्मुखी।**

(9) आजकल सेवाओं में व्यक्तित्व परीक्षण के लिये निम्नलिखित में से किस विधि का प्रयोग किया जाता है?
(अ) प्रश्नावली विधि (ब) साक्षात्कार विधि
(स) जीवन इतिहास विधि (द) रोर्शा परीक्षा विधि।
उत्तर– (ब) साक्षात्कार विधि।

(10) मनो–विश्लेषण विधि का जन्मदाता था–
(अ) क्रो एण्ड क्रो (ब) फ्रायड
(स) रोर्शा (द) हार्प।
उत्तर– (ब) फ्रायड।

(11) व्यक्तित्व का अर्थ प्रायः किस गुण या गुणों पर आधारित है?
(अ) शारीरिक (ब) मानसिक
(स) सामाजिक
(द) शारीरिक, मानसिक एवं सामाजिक।
उत्तर– (द) शारीरिक, मानसिक एवं सामाजिक।

(12) कोई दृष्टिकोण सकारात्मक है या नकारात्मक यह किसके द्वारा दिखाया जाता है?
(अ) संयुजता (ब) केन्द्रीयता
(स) जटिलता (द) चरमता।
उत्तर– (अ) संयुजता।

(13) बालक–बालिकाओं में भिन्नता का प्रमुख लक्षण है–
(अ) मानसिक भिन्नता (ब) शारीरिक भिन्नता
(स) विचारों की भिन्नता (द) चरित्र में भिन्नता।
उत्तर– (ब) शारीरिक भिन्नता।

(14) व्यक्तिगत भिन्नताओं का एक प्रमुख कारण है–
(अ) वंश–परम्परा (ब) वातावरण
(स) संस्कृति (द) जाति एवं देश।
उत्तर– (अ) वंश परम्परा।

(15) पाठ्यक्रम में विविधता रखने का मूल उद्देश्य किस प्रकार की आवश्यकताओं की पूर्ति करना होता है?
(अ) विद्यालयीन (ब) सामाजिक
(स) व्यक्तिगत भिन्नताओं (द) राष्ट्रीय।
उत्तर– (स) व्यक्तिगत भिन्नताओं।

(16) व्यक्तिगत भिन्नताओं की शैक्षिक दृष्टि से सर्वाधिक जानकारी होनी चाहिये–
(अ) मनोवैज्ञानिकों को (ब) समाज–सुधारकों को
(स) अभिभावकों को (द) शिक्षकों को।
उत्तर– (द) शिक्षकों को।

(17) वैयक्तिक विभिन्नता का शिक्षा व्यवस्था में विशेष ध्यान रखने के लिये सामान्य रूप से कौन–सा कदम उठाया जाना सबसे आवश्यक है?
(अ) कक्षाओं में समरूप समूहों का निर्माण

(ब) व्यक्तिगत शिक्षण की व्यवस्था
(स) कक्षाओं का सर्वमान्य आकार
(द) आर्थिक व सामाजिक स्थिति के अनुसार शिक्षा व्यवस्था।
उत्तर– (अ) कक्षाओं में समरूप समूहों का निर्माण।

(18) बुद्धि के द्वि–तत्व सिद्धान्त के समर्थक हैं–
(अ) स्पीयरमैन (ब) बर्ट
(स) बिने (द) टर्मन।
उत्तर– (अ) स्पीयरमैन।

(19) निम्नलिखित में से एक सिद्धान्त का प्रतिपादन बर्ट एवं बर्मन ने किया है–
(अ) बुद्धि का बहु–तत्व सिद्धान्त (ब) बुद्धि का क्रमिक विकास सिद्धान्त
(स) समूह तत्व सिद्धान्त (द) बहु–मानसिक योग्यता का सिद्धान्त।
उत्तर– (अ) बुद्धि का बहु–तत्व सिद्धान्त।

(20) निम्नलिखित में एक परीक्षा का बहुत प्रचलन है–
(अ) स्टेनफोर्ड–बिने स्केल (ब) वेश्लर वैल्यूव परीक्षा
(स) आर्मी बीटा टेस्ट (द) आर्मी एल्फा टेस्ट।
उत्तर– (ब) वेश्लर वैल्यूव परीक्षा।

(21) जिस बालक की बुद्धि लब्धि 135 होती है, वह होता है–
(अ) सामान्य (ब) तीव्र
(स) प्रखर (द) प्रतिभाशाली।
उत्तर– (द) प्रतिभाशाली।

(22) सृजनात्मकता में निम्नलिखित में से कौन–सी बात नहीं पायी जाती?
(अ) मौलिकता (ब) नूतनता
(स) खोज (द) परम्परा।
उत्तर– (द) परम्परा।

(23) सृजनात्मकता का सर्वाधिक महत्व है–
(अ) सेना में (ब) शिक्षा में
(स) घर में (द) समूह में।
उत्तर– (ब) शिक्षा में।

(24) सृजनात्मकता के विकास के लिये सर्वाधिक महत्वपूर्ण योगदान किसका रहता है?
(अ) विद्यालय (ब) परिवार
(स) समाज (द) राष्ट्र।
उत्तर– (अ) विद्यालय।

(25) सृजनात्मक बालक प्रायः होते हैं–
(अ) मेहनती (ब) बातूनी
(स) कल्पनाशील (द) ऊधमी।
उत्तर– (स) कल्पनाशील।

(26) कविता लेखन निम्नांकित में से किस प्रवृत्ति का परिणाम है?
(अ) वैयक्तिक भिन्नता (ब) बुद्धि

(स) सृजनात्मकता (द) अध्यवसायशीलता।

उत्तर– (स) सृजनात्मकता।

(27) सृजनशील बालकों में निम्नांकित में से कौन-सा गुण उच्च श्रेणी में पाया जाता है?

(अ) मौलिकता (ब) उत्सुकता

(स) संवेदनशीलता (द) परिहासप्रियता।

उत्तर– (अ) मौलिकता।

(28) सृजनशील बालकों के कार्य में निम्नांकित में से कौन-सा एक तत्व सर्वाधिक स्पष्ट दिखाई पड़ता है?

(अ) स्थायित्व (ब) संवेदनशीलता

(स) नवीनता (द) मौलिकता।

उत्तर– (स) नवीनता।

(29) सुझाव स्वीकार किया जाता है–

(अ) तर्क के आधार पर (ब) आदेश के रूप में

(स) विश्वासपूर्वक (द) सामान्य प्रक्रिया के रूप में।

उत्तर– (स) विश्वासपूर्वक।

(30) लक्ष्य प्रबंधन, चौकसी, साक्षात्कार, कम्प्यूटर पर कार्य करना, ड्राइविंग करना, खाना बनाना कौनसे कौशल कहलाते हैं?

(अ) जीवन कौशल (ब) आजीविका कौशल

(स) सीखने का कौशल (द) उपरोक्त में से कोई नहीं।

उत्तर– (ब) आजीविका कौशल।

(31) जीवन कौशल दृष्टिकोण ज्ञान, ... और कौशल नामक सभी तीन परतों को समर्थित और संतुलित करता है?

(अ) सहानुभूति (ब) संवेदना

(स) दृष्टिकोण (द) उदासीनता।

उत्तर– (स) दृष्टिकोण।

(32) जीवन कौशल को बढ़ाने के लिए कौनसी विधि का उपयोग किया जाता है?

(अ) ऑडियो-विजुअल गतिविधियाँ

(ब) तनाव

(स) एचडीआईटी (द) आत्म अनभिज्ञता।

उत्तर– (अ) ऑडियो-विजुअल गतिविधियाँ।

(33) कौनसा कौशल हमें उन लोगों के साथ सकारात्मक तरीके से जुड़ने में सहायता करता है जिनसे हम बातचीत करते है?

(अ) रचनात्मक सोच (ब) आलोचनात्मक सोच

(स) संवेदना (द) पारस्परिक कौशल।

उत्तर– (द) पारस्परिक कौशल।

(34) अच्छे आदतों की शिक्षा में सबसे अधिक योगदान निम्नांकित में से किसका रहता है?

(अ) सुझाव का (ब) सहानुभूति का

(स) अनुकरण का (द) अन्य का।

उत्तर– (स) अनुकरण का।

(35) शिक्षक ने विद्यार्थी से कहा– 'अब अपनी पुस्तक खोलो' उक्त सुझाव किस श्रेणी का है?

(अ) सकारात्मक सुझाव (ब) नकारात्मक सुझाव

(स) प्रतिष्ठा सुझाव (द) सामूहिक सुझाव।

उत्तर– (अ) सकारात्मक सुझाव।

(36) अनुकरण की सर्वाधिक प्रवृत्ति होती है–

(अ) बच्चों में (ब) शिक्षकों में

(स) बड़ों में (द) प्रौढ़ों में।

उत्तर– (अ) बच्चों में।

(37) सबसे अच्छी सहानुभूति है–

(अ) सक्रिय सहानुभूति (ब) निष्क्रिय सहानुभूति

(स) व्यैक्तिक सहानुभूति (द) सामूहिक सहानुभूति।

उत्तर– (अ) सक्रिय सहानुभूति।

(38) 'बच्चे रेत के घर बनाते और बिगाड़ते है'– यह कार्य किस प्रकार के खेल के अन्तर्गत आता है?

(अ) परीक्षात्मक खेल (ब) गतिशील खेल

(स) युद्ध के खेल (द) सृजनात्मक खेल।

उत्तर– (द) सृजनात्मक खेल।

(39) 'जो व्यक्ति सहानुभूति के गुण से वंचित है, उसे शिक्षक नहीं बनना चाहिये।' यह कथन किसका है?

(अ) रॉस (ब) रेयबर्न

(स) ड्रेवर (द) स्किनर।

उत्तर– (अ) रॉस।

(40) जीवन कौशल विकास क्या है?

(अ) आत्मविश्वास और आत्मसम्मान विकास करना

(ब) यह जीवन में समायेशन और आवास की प्रक्रिया है

(स) यह एक जीवनपर्यंत प्रक्रिया है जो व्यक्तियों को बढ़ने और परिपक्व करने में मदद करती है

(द) ज्ञान और पेशेवर आत्मविश्वास विकसित करना।

उत्तर– (स) यह एक जीवनपर्यंत प्रक्रिया है जो व्यक्तियों को बढ़ने और परिपक्व करने में मदद करती है।

(41) मनोविज्ञान के अन्तर्गत अध्ययन किया जाता है–

(अ) मानव-व्यवहार का (ब) पशु-व्यवहार का

(स) अचेतन क्रियाओं का (द) आत्मा का।

उत्तर– (अ) मानव-व्यवहार का।

(42) 'शिक्षा मनोविज्ञान शैक्षिक परिस्थितियों में मानव व्यवहार का अध्ययन करता है।' यह परिभाषा है–
(अ) क्रो एवं क्रो की (ब) स्किनर की
(स) स्टीफन की (द) जूड की।
उत्तर– (ब) स्किनर की।

(43) 'शिक्षा मनोविज्ञान बालक के जन्म से लेकर वृद्धावस्था तक सीखने के अनुभवों का वर्णन और व्याख्यान करता है।' यह कथन है–
(अ) एच.आर.भाटिया का (ब) ट्रो का
(स) क्रो एण्ड क्रो का (द) स्टीफन का।
उत्तर– (स) क्रो एण्ड क्रो का।

(44) शिक्षा मनोविज्ञान की आत्म निष्ट विधि है–
(अ) प्रयोगात्मक विधि (ब) परीक्षण विधि
(स) तुलनात्मक विधि (द) गाथा वर्णन विधि।
उत्तर– (द) गाथा वर्णन विधि।

(45) मैक्डूगल के अनुसार, मूल प्रवृत्तियाँ हैं–
(अ) 4 (ब) 8
(स) 14 (द) 18
उत्तर– (स) 14

(46) शिक्षा मनोविज्ञान का विषय–क्षेत्र नहीं है–
(अ) शैक्षिक मूल्यांकन (ब) अधिगम प्रक्रिया
(स) खेलों का प्रशिक्षण (द) व्यक्तित्व मापन।
उत्तर– (अ) शैक्षिक मूल्यांकन।

(47) शिक्षा मनोविज्ञान की वस्तुनिष्ट विधि है–
(अ) अन्तर्दर्शन (ब) व्यक्तिशः अध्ययन
(स) प्रक्षेपी-विधि (द) प्रयोगात्मक विधि।
उत्तर– (द) प्रयोगात्मक विधि।

(48) 'किशोरावस्था बड़े संघर्ष, तनाव, तूफान तथा विरोध की अवस्था है।' यह विचार है–
(अ) स्टेनले हॉल का (ब) किलपैट्रिक का
(स) डगलस एवं हॉलैण्ड का (द) एनास्टसी का।
उत्तर– (अ) स्टेनले हॉल।

(49) किशोरावस्था शब्द का अंग्रेजी रूपान्तर 'एडोलसेंस' शब्द लैटिन भाषा के किस शब्द से बना है?
(अ) एडोलस (ब) एडोलसियर
(स) एडुलस (द) उपर्युक्त में से कोई नही।
उत्तर– (ब) एडोलसियर।

(50) बालक के दुर्व्यवहार पर उसे दण्ड–
(अ) तुरन्त बाद देना चाहिये। (ब) कोई दण्ड नहीं देना चाहिये।

(स) कुछ समय ठहरकर देना चाहिये (द) दूसरे दिन देना चाहिये।
उत्तर– (ब) कोई दण्ड नहीं देना चाहिये।

(51) अधिगम के सूझ के सिद्धान्त के प्रतिपादक हैं–
(अ) पावलव (ब) कोहलर
(स) थॉर्नडाइक (द) हल।
उत्तर– (ब) कोहलर।

(52) बर्ट के अनुसार, पिछड़े बालक की बुद्धि लब्धि होती है–
(अ) 100 से अधिक (ब) 50 से कम
(स) 120 से अधिक (द) 80 से कम।
उत्तर– (द) 80 से कम।

(53) वैयक्तिक बुद्धि परीक्षा के प्रारंभिक निर्माता हैं–
(अ) बिने और साइमन (ब) जलोटा
(स) राइस (द) पी.मेहता।
उत्तर– (अ) बिने और साइमन।

(54) ''अनुभव तथा प्रशिक्षण द्वारा व्यवहार में रूपान्तर ही अधिगम है।'' यह कथन है–
(अ) स्किनर का (ब) क्रॉन बैक का
(स) गेट्स एवं अन्य का (द) वुडवर्थ का।
उत्तर– (स) गेट्स एवं अन्य का।

(55) ''रोशार्क इंक ब्लॉट टैस्ट'' का प्रयोग किया जाता है–
(अ) बुद्धि मापन हेतु (ब) व्यक्तित्व हेतु
(स) उपलब्धि हेतु (द) रुचि हेतु।
उत्तर– (ब) व्यक्तित्व हेतु।

(56) अनुबन्धन अथवा सम्बद्ध–प्रतिक्रिया सिद्धान्त के प्रतिपादक हैं–
(अ) बी.एफ. स्किनर (ब) थॉर्नडाइक
(स) पावलव (द) कोहलर।
उत्तर– (अ) बी.एफ. स्किनर।

(57) शिक्षा में मनोविज्ञान की निम्नलिखित में से सर्वाधिक उपयोगिता है–
(अ) मनोविज्ञान मानव प्रकृति का अध्ययन करता है।
(ब) मनोविज्ञान राष्ट्र एवं व्यक्ति के उत्थान में सहायक है।
(स) विद्यार्थी अपने वंशानुक्रम और वातावरण से परिचित हो जाता है।
(द) व्यक्ति के मस्तिष्क का विकास हो जाता है।
उत्तर– (अ) मनोविज्ञान मानव प्रकृति का अध्ययन करता है।

(58) मनोविज्ञान के अन्तर्गत अध्ययन की सर्वश्रेष्ट विधि है–
(अ) निरीक्षण विधि (ब) प्रश्नावली
(स) अन्तर्दर्शन (द) प्रयोगात्मक।
उत्तर– (द) प्रयोगात्मक।

(59) बाल्यावस्था का समय–काल माना गया है–
(अ) 3–12 वर्ष (ब) 5–10 वर्ष

(स) 3–8 वर्ष (द) 4–9 वर्ष।

उत्तर– (अ) 3–12 वर्ष।

(60) पुनर्बलन का सिद्धान्त प्रतिपादित किया है–
(अ) फ्रॉयड ने (ब) थॉर्नडाइक ने
(स) पियाजे ने (द) डोलार्ड तथा मिलर ने।

उत्तर– (द) डोलार्ड तथा मिलर ने।

(61) अधिगम–सम्बन्धी प्रभाव के नियम का प्रतिपादन किया–
(अ) वुडवर्थ ने (ब) स्पीयरमैन ने
(स) थॉर्नडाइक ने (द) पॉवलॉव ने।

उत्तर– (स) थॉर्नडाइक ने।

(62) बुद्धि के द्विखण्ड सिद्धान्त का प्रतिपादन किसने किया?
(अ) गैरेट ने (ब) स्पीयरमैन ने
(स) थर्स्टन ने (द) बिने ने।

उत्तर– (ब) स्पीयरमैन ने।

(63) अनुकूलित अनुक्रिया सिद्धान्त का प्रतिपादन किसने किया?
(अ) पॉवलव ने (ब) थॉर्नडाइक ने
(स) स्किनर ने (द) कोहलर ने।

उत्तर– (अ) पावलव।

(64) अधिगम के सामान्यीकरण सिद्धान्तवाद का प्रतिपादन किया–
(अ) स्किनर ने (ब) जड ने
(स) वाटसन ने (द) हल ने।

उत्तर– (द) जड ने।

(65) 'प्रयास तथा त्रुटि सिद्धान्त' के प्रतिपादक थे–
(अ) हल (ब) थॉर्नडाइक
(स) स्किनर (द) पॉवलव।

उत्तर– (ब) थॉर्नडाइक।

(66) साहचर्य के गौण नियमों का प्रतिपादन किसने किया?
(अ) ब्राउन ने (ब) फ्रॉयड ने
(स) गेट्स ने (द) स्टाउट ने।

उत्तर– (अ) ब्राउन ने।

(67) 'Motivation' शब्द की उत्पत्ति लैटिन भाषा के किस शब्द से मानी जाती है?
(अ) motive (ब) moto
(स) motum (द) Motem

उत्तर– (स) **motum**

(68) 'अभिप्रेरणा वे शारीरिक तथा मनोवैज्ञानिक दशायें हैं जो किसी कार्य को करने में प्रेरित करती हैं।' यह परिभाषा दी है–
(अ) थॉमसन ने (ब) मैक्डूगल ने
(स) क्रो तथा क्रो ने (द) वुडवर्थ ने।

उत्तर– (ब) मैक्डूगल ने।

(69) व्यक्तित्व के मूल्यांकन की सर्वश्रेष्ठ विधि कौनसी है?
(अ) सर्वे परीक्षण (ब) डॉ. ए.मैन विधि
(स) प्रक्षेपण परीक्षण (द) प्रश्नावली परीक्षण।

उत्तर– (अ) सर्वे परीक्षण।

(70) अच्छे मूल्यांकन की कौनसी विशेषता है?
(अ) वैधता (ब) विश्वसनीयता
(स) न्याय संगतता (द) ये सभी।

उत्तर– (द) ये सभी।

(71) व्यक्तित्व मापन का स्थायी परीक्षण कौनसा है?
(अ) वस्तुनिष्ठ परीक्षण (ब) आंत्रनिष्ठ परीक्षण
(स) प्रक्षेपण परीक्षण (द) इनमें से कोई नहीं।

उत्तर– (स) प्रक्षेपण परीक्षण।

(72) टी.ए.टी. किसने बनाया था?
(अ) आल्पोर्ट ने (ब) रोर्शा ने
(स) मूरे ने (द) मैस्लो ने।

उत्तर– (स) मूरे ने।

(73) निम्नांकित में से कृत्रिम प्रेरक है–
(अ) भूख (ब) आत्म–गौरव
(स) प्यास (द) नींद।

उत्तर– (ब) आत्म–गौरव।

(74) 'प्रेरक व्यक्ति की वह दशा है जो किसी निश्चित उद्देश्य की पूर्ति के लिये निश्चित व्यवहार स्पष्ट करती है।' यह परिभाषा दी है–
(अ) वुडवर्थ ने (ब) मैस्लो ने
(स) थॉमसन ने (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।

उत्तर– (अ) वुडवर्थ ने।

(75) मैसलो ने प्रेरकों को कितने भागों में विभाजित किया है?
(अ) दो (ब) तीन
(स) चार (द) पाँच।

उत्तर– (अ) दो।

(76) अभिप्रेरणा के मनोविश्लेषणात्मक सिद्धांत का प्रतिपादन किया है–
(अ) गुडविन ने (ब) गुड ने
(स) स्पीयरमैन ने (द) फ्रॉयड ने।

उत्तर– (द) फ्रॉयड ने।

(77) अभिप्रेरणा के मूल–प्रवृत्यात्मक सिद्धान्त के प्रणेता हैं–
(अ) विलियम मैक्डूगल (ब) क्लासमियर व गुडविन
(स) जोन्स व सिम्पसन (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।

उत्तर– (अ) विलियम मैक्डूगल।

(78) अधिगम के साही पृष्ठभूमि पर आधारित सिद्धान्त का प्रतिपादन किया–
(अ) थुर्स्टन ने (ब) कुर्तलेविन ने
(स) कैटेल ने (द) थोर्नडाइक ने।
उत्तर– (ब) कुर्तलेविन ने।

(79) 'आत्मसूझ का सिद्धान्त' किसने प्रतिपादित किया?
(अ) मुर्रे ने (ब) कोह्लर ने
(स) थुर्स्टन ने (द) पेट्रस ने।
उत्तर– (स) थुर्स्टन ने।

(80) 'अच्छे अनुभवों को संचित करने तथा उन्हें पुनः चेतना में लाने की शक्ति स्मृति कहलाती है।' यह कथन है–
(अ) रॉस का (ब) रॉबर्ट्स का
(स) पीटरसन का (द) वर्किंघम का।
उत्तर– (ब) रॉबर्ट्स का।

(81) थुर्स्टन द्वारा व्यक्तित्व के मूल्यांकन हेतु प्रयुक्त शब्द साहचर्य परीक्षण विधि का प्रयोग कब किया गया था?
(अ) 1910 में (ब) 1920 में
(स) 1930 में (द) 1940 में।
उत्तर– (अ) 1910 में।

(82) साहचर्य के कितने नियम बताये गये हैं?
(अ) प्राथमिक (ब) गौण
(स) प्राथमिक एवं गौण (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।
उत्तर– (स) प्राथमिक एवं गौण।

(83) अच्छी स्मृति का लक्षण है–
(अ) शीघ्र याद करना। (ब) देर तक धारण करना।
(स) समय पर स्मरण करना। (द) उपर्युक्त सभी।
उत्तर– (द) उपर्युक्त सभी।

(84) 'किसी तथ्य को भली-भाँति याद रखने के लिये उसे अच्छी तरह से सीख लेना आधे से अधिक युद्ध जीत लेना है।' यह कथन है–
(अ) पेन्फील्ड का (ब) गिलफोर्ड का
(स) रॉस का (द) बोलमैन का।
उत्तर– (ब) गिलफोर्ड का।

(85) रचनात्मक स्मृति का वास्तविक अर्थ है–
(अ) किसी तथ्य को याद करने के बाद तुरन्त याद हो जाना।
(ब) पुस्तकों अथवा दूसरे व्यक्तियों से सुनकर सीख जाना।
(स) कोई तथ्य या घटना आवश्यकता पड़ने पर तुरन्त स्मरण हो जाये।
(द) इस प्रकार की स्मृति का आधार तर्क या चिन्तन होता है।
उत्तर– (स) कोई तथ्य या घटना आवश्यकता पड़ने पर तुरन्त स्मरण हो जाये।

(86) 'स्मृति सीखी हुई वस्तु का सीधा उपयोग है।' यह मत किसका है?
(अ) वुडवर्थ का (ब) बिने का
(स) वर्त का (द) क्रूज का।
उत्तर– (अ) वुडवर्थ का।

(87) बुद्धि के त्रि-खण्ड सिद्धान्त के प्रतिपादक हैं–
(अ) बिने (ब) टरमैन
(स) स्पीयरमैन (द) क्रो व क्रो।
उत्तर– (स) स्पीयरमैन।

(88) थार्स्टन ने बुद्धि को कितनी मानसिक योग्यताओं का समूह स्वीकारा है?
(अ) 8 (ब) 9
(स) 10 (द) 11
उत्तर– (ब) 9

(89) बुद्धि का निम्नांकित में से कौन-सा सिद्धान्त सांख्यिकीय विश्लेषण पर आधारित है?
(अ) एक-खण्ड सिद्धान्त (ब) द्वि-खण्ड सिद्धान्त
(स) त्रि-खण्ड सिद्धान्त (द) बहु-खण्ड सिद्धान्त।
उत्तर– (द) बहु-खण्ड सिद्धान्त।

(90) यदि किसी बालक की आयु 15 वर्ष है और उसकी मानसिक आयु 12 वर्ष है तो उसकी बुद्धि-लब्धि होगी–
(अ) 80 (ब) 90
(स) 100 (द) 110
उत्तर– (अ) 80

(91) बुद्धि-परीक्षा के प्रश्नों में अंक गणित प्रश्न तैयार नहीं किया–
(अ) टरमैन और मेरिल ने (ब) बिने ने
(स) सेण्डफोर्ड ने (द) थॉर्नडाइक ने।
उत्तर– (अ) टरमैन और मेरिल ने।

(92) (बैटरी ऑफ इन्टेलीजेन्स टेस्ट्स) सर्वप्रथम किसने तैयार की थी?
(अ) गॉर्डन (ब) एलेक्जेण्डर
(स) कालिन्स और ड्रेवर (द) भाटिया एवं भाटिया।
उत्तर– (स) कालिन्स और ड्रेवर।

(93) अधिगम के स्थानान्तरण का तात्पर्य है–
(अ) एक स्थान से सीखकर दूसरी जगह चले जाना।
(ब) सीखी हुई बात के माध्यम से दूसरी बात सीखने में सहायक सिद्ध होना।
(स) किसी सीखी हुई बात को अधिक दिनों तक याद रखना।
(द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।
उत्तर– (ब) सीखी हुई बात के माध्यम से दूसरी बात सीखने में सहायक सिद्ध होना।

(94) विद्यालय को 'प्यार का घर' किस शिक्षाविद् ने कहा है?
(अ) टी.पी. नन ने (ब) रविन्द्रनाथ टैगोर ने
(स) पेस्टालॉजी ने (द) कामेनियस ने।

उत्तर– (द) कार्मेनियस ने।

(95) कक्षा में समूह भावना का विकास निम्नांकित में से किस परिस्थिति पर निर्भर करता है?
(अ) विद्यालय का उत्तम वातावरण
(ब) विद्यालय में सांस्कृतिक कार्यक्रमों का आयोजन
(स) प्रेम, सहयोग तथा समर्पण भावना का विकास
(द) उपर्युक्त सभी।

उत्तर– (द) उपर्युक्त सभी।

(96) **Personality** शब्द की उत्पत्ति किस शब्द से मानी जाती है?
(अ) Persona (ब) Person
(स) Personal (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।

उत्तर– (अ) **Persona**

(97) 'भावात्मक विचारों के अनुरूप चिंतन क्रिया ही व्यक्ति की बुद्धि कहलाती है।' यह परिभाषा दी है–
(अ) टरमैन ने (ब) स्टर्न ने
(स) डियरबार्न ने (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।

उत्तर– (अ) टरमैन ने।

(98) 'बुद्धि ज्ञान अर्जन करने की क्षमता है' यह किसका मत है?
(अ) वुडवर्थ का (ब) वुडरो का
(स) थॉर्नडाइक का (द) रॉयबर्न का।

उत्तर– (ब) बुडरो का।

(99) सामान्य बालकों की बुद्धि–लब्धि होती है–
(अ) 70 से कम (ब) 90 से 110
(स) 120 से 140 (द) 140 से अधिक।

उत्तर– (ब) 90 से 110

(100) व्यक्तित्व मापन की प्रक्षेपण विधि है–
(अ) रोशार्क परीक्षण (ब) परिस्थिति परीक्षण
(स) व्यक्तित्व परिसूची (द) व्यक्ति इतिहास।

उत्तर– (अ) रोशार्क परीक्षण।

(101) 'रूचि परीक्षण, व्यक्ति की पसंदों एवं नापसंदों का मापन करने के लिये प्रयोग की जाने वाली एक विधि है।' यह कथन है–
(अ) स्किनर का (ब) गैरेट का
(स) सिम्पसन का (द) गुड का।

उत्तर– (अ) गुड का।

(102) अध्यापकों तथा विद्यार्थियों दोनों के श्रम तथा समय को व्यर्थ होने से बचाया जा सकता है–
(अ) उपलब्धि परीक्षणों के माध्यम से
(ब) निदानात्मक परीक्षणों के माध्यम से

(स) क्रम निर्धारण मापनी के माध्यम से
(द) उपर्युक्त तीनों के द्वारा।

उत्तर– (स) क्रम निर्धारण मापनी के माध्यम से।

(103) टरमैन व मेरिल ने कितनी बुद्धि–लब्धि वाले बच्चों को प्रतिभाशाली माना है?
(अ) 90-110 (ब) 120 से ऊपर
(स) 140 से ऊपर (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।

उत्तर– (स) 140 से ऊपर।

(104) बाल–अपराध का प्रमुख कारण है–
(अ) अपमानजनक व्यवहार (ब) हीनभावना से पीड़ित
(स) माता-पिता की मृत्यु (द) उपर्युक्त सभी।

उत्तर– (द) उपर्युक्त सभी।

(105) बुद्धि–लब्धि ज्ञात करने का सूत्र है–
(अ) $\frac{\text{वास्तविक आयु}}{\text{मानसिक आयु}}$ (ब) $\frac{\text{मानसिक आयु}}{\text{वास्तविक आयु}}$
(स) $\frac{\text{मानसिक आयु}}{\text{वास्तविक आयु}} \times 100$ (द) मानसिक आयु × 100

उत्तर– (स) $\frac{\text{मानसिक आयु}}{\text{वास्तविक आयु}} \times 100$

(106) किसी बालक की मानसिक आयु 10 वर्ष तथा वास्तविक आयु 8 वर्ष है तो उसकी बुद्धि–लब्धि बताइये–
(अ) 100 (ब) 120
(स) 125 (द) 140

उत्तर– (स) 125

(107) 'समस्यात्मक बालक वे बालक हैं, जिनका व्यवहार अथवा व्यक्तित्व' गंभीर रूप से असाधारण होता है। यह कथन है–
(अ) वेलेन्टाइन का (ब) बर्ट का
(स) क्रो एवं क्रो का (द) रॉबर्ट का।

उत्तर– (अ) वेलेन्टाइन का।

(108) समस्यात्मक बालकों के व्यवहार में सर्वाधिक कम गंभीर लक्षण हैं–
(अ) ईर्ष्या (ब) क्रोधी स्वभाव
(स) कौतूहल (द) अप्रसन्नता।

उत्तर– (स) कौतूहल।

(109) निम्नांकित में से कौन–सी बुद्धि की प्रमुख विशेषता है?
(अ) बुद्धि व्यक्ति की जन्मजात योग्यता है।
(ब) बुद्धि अमूर्त चिन्तन की योग्यता है।
(स) बुद्धि पूर्व-अनुभवों से लाभ उठाने की क्षमता प्रदान करती है।
(द) उपर्युक्त सभी।

उत्तर– (द) उपर्युक्त सभी।

(110) मंदबुद्धि बालकों की बुद्धि लब्धि होती है–
(अ) 90-110 (ब) 80-90
(स) 70-80 (द) 70 से कम।
उत्तर– (ब) 80-90

(111) निम्नांकित में से व्यक्तिगत बुद्धि परीक्षा है–
(अ) आर्मी एल्फा परीक्षा (ब) आर्मी बीटाटैस्ट
(स) शिकागो क्रियात्मक परीक्षा (द) स्टेनफोर्ड विने स्केल।
उत्तर– (द) स्टेनफोर्ड विने स्केल।

(112) 'अभियोग्यता से हमारा आशय व्यक्ति की उस तत्परता अथवा ज्ञान से है, जो किसी पेशे या कार्य में भावी सफलता पाने हेतु आवश्यक होती है तथा जिसका 'प्रस्फुटन, प्रशिक्षण एवं अभ्यास द्वारा संभव होता है।'' यह परिभाषा दी है–
(अ) फ्रीमैन ने (ब) बिंघम ने
(स) बॉरेन ने (द) एण्डू ने।
उत्तर– (ब) बिंघम ने।

(113) डगलिस फ्रायर ने बौद्धिक परीक्षण के कितने आयाम बताये हैं?
(अ)चार (ब) पाँच
(स) छः (द) सात।
उत्तर– (ब) पाँच।

(114) निम्नांकित में से प्रवणता परीक्षण है–
(अ) हैपनर की व्यावसायिक रूचिलब्धि
(ब) ओवरिल वोकेशनल इन्टरेस्ट सूची
(स) मानसिक योग्यता परीक्षण
(द) स्ट्रांग वोकेशनल रूचि ब्लैंक।
उत्तर– (स) मानसिक योग्यता परीक्षण

(115) कोहज ब्लांक डिजाइन टैस्ट है–
(अ) रूचि परीक्षण (ब) बुद्धि–परीक्षण
(स) प्रवणता परीक्षण (द) व्यक्तित्व परीक्षण।
उत्तर– (ब) बुद्धि–परीक्षण।

(116) निम्नांकित में से किसने बुद्धि–परीक्षण के क्षेत्र में सर्वाधिक शोध–कार्य किया है?
(अ) गिलफोर्ड (ब) जिम्मरमैन
(स) डगलस फ्रॉयर (द) मायर्स।
उत्तर– (स) डगलस फ्रॉयर।

(117) बुद्धि को प्राथमिक योग्यता (PMA) कहा है–
(अ) जर्सन ने (ब) थर्स्टन ने
(स) हैपनर ने (द) टरमैन ने।
उत्तर– (ब) थर्स्टन ने।

(118) 'अभिरूचियाँ, विशिष्ट कुशलतायें, जानकारियाँ और रूचियाँ हैं।' यह परिभाषा दी है–
(अ) गैरेट ने (ब) स्किनर ने
(स) गुड ने (द) राइटस्टोन ने।
उत्तर– (ब) स्किनर ने।

(119) व्यक्तित्व को व्यक्त किया जा सकता है–
(अ) वंशानुक्रम × वातावरण (ब) वंशानुक्रम + वातावरण
(स) वशानुक्रम ÷ वातावरण (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।
उत्तर– (अ) वंशानुक्रम × वातावरण।

(120) प्रश्नावली विधि का सर्वप्रथम प्रयोग किया था–
(अ) प्रो. वुडवर्थ ने (ब) हरमन रोशी ने
(स) मरे ने (द) बाउले ने।
उत्तर– (अ) प्रो. वुडवर्थ ने।

(121) व्यक्तित्व मापन की सर्वश्रेष्ठ विधि है–
(अ) व्यक्ति निष्ठ (ब) वस्तुनिष्ठ
(स) प्रक्षेपण (द) उपर्युक्त सभी।
उत्तर– (स) प्रक्षेपण।

(122) अन्तर्मुखी व्यक्तित्व की कौन–सी विशेषता नहीं होती है?
(अ) ये व्यवहारकुशल नहीं होते हैं।
(ब) ये सस्ती लोकप्रियता के इच्छुक नहीं होते हैं।
(स) ये एकान्तप्रिय होते हैं।
(द) इन्हें बाह्य–जगत की वस्तुओं से अत्यधिक प्रेम होता है।
उत्तर– (द) इन्हें बाह्य–जगत की वस्तुओं से अत्यधिक प्रेम होता है।

(123) 'मातायें ही आदर्श अध्यापिकायें हैं।' यह कथन है–
(अ) फ्रॉबेल (ब) पेस्टालॉजी
(स) ड्यूवी (द) रेमाण्ट।
उत्तर– (अ) फ्रॉबेल।

(124) 25 से 49 बुद्धि–लब्धि वाले बालक कहलाते हैं–
(अ) हीन–बुद्धि बालक (ब) मूर्ख बालक
(स) जड़ बालक (द) सामान्य बालक।
उत्तर– (ब) मूर्ख बालक।

(125) 'समूह से हमारा आशय व्यक्तियों के किसी भी ऐसे संग्रह से है जो परस्पर सामाजिक सम्बन्ध स्थापित करते हैं।' यह परिभाषा दी है।
(अ) जिसबर्ट ने (ब) स्माल ने
(स) मैकाइवर तथा पेज ने (द) ओल्सन ने।
उत्तर– (स) मैकाइवर तथा पेज ने।

(126) 'प्रतिभाशाली शब्द उस बालक के लिये प्रयोग किया जाता है जो वयस्क वर्ग में किसी एक योग्यता में श्रेष्ठ होता है जो उसे असाधारण रूप से हमारे समाज के जीवन के गुण तथा कल्याण के लिये योग देने वाला बनाता है।' यह परिभाषा है–
(अ) स्किनर की (ब) कॉलसनिक की
(स) बर्ट की (द) माउरर की।
उत्तर– (ब) कॉलसनिक की।

(127) मन्द बुद्धि बालक की विशेषता है–
(अ) सीखने की धीमी गति (ब) अमूर्त चिन्तन का अभाव
(स) मौलिकता का अभाव (द) उपर्युक्त सभी।
उत्तर– (द) उपर्युक्त सभी।

(128) 'बाल–अपराध का आशय समाज–विरोधी व्यवहार का कोई प्रकार है जो व्यक्तिगत तथा सामाजिक विघटन उत्पन्न करता है।' यह परिभाषा दी है–
(अ) स्किनर ने (ब) न्यूमेयर ने
(स) माउरर ने (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।
उत्तर– (ब) न्यूमेयर ने।

(129) बाल–अपराध को दूर करने हेतु यह उपाय कारगर सिद्ध होगा–
(अ) परिवार का समुचित वातावरण
(ब) स्वस्थ मनोरंजन के साधनों की व्यवस्था।
(स) शिक्षा की समुचित व्यवस्था
(द) उपर्युक्त सभी।
उत्तर– (द) उपर्युक्त सभी।

(130) कितनी बुद्धि–लब्धि वाले बालकों का सामान्य विद्यालयों में सुधार नहीं किया जा सकता है?
(अ) 50 से कम (ब) 60 से कम
(स) 70 से कम (द) 80 से कम।
उत्तर– (स) 70 से कम।

(131) हीनभावना व हीन–ग्रन्थियों जैसे दोष किनमें उत्पन्न होते हैं?
(अ) मानसिक न्यूनता से ग्रस्त (ब) ज्ञानेन्द्रियों के दोष
(स) सहानुभूति का अभाव (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।
उत्तर– (अ) मानसिक न्यूनता से ग्रस्त।

(132) निम्नांकित में से कौन–सा केन्द्रीय प्रवृत्ति का एक मापक नहीं है?
(अ) माध्य (ब) माध्यिका
(स) बहुलक (द) प्रसार।
उत्तर– (द) प्रसार।

(133) 'सांख्यिकी को संख्यात्मक तथ्यों का संग्रहण, प्रस्तुतीकरण, विश्लेषण तथा विवेचन कहा जा सकता है।' यह परिभाषा दी है–
(अ) वाउले ने (ब) वालिस तथा रोबर्ट्स ने
(स) क्रावसटन और काउडटन। (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।

उत्तर– (स) क्रावसटन और काउडटन।

(134) सांख्यिकी की प्रकृति है–
(अ) सांख्यिकी एक विज्ञान है (ब) सांख्यिकी कला है
(स) सांख्यिकी वैज्ञानिक विधि है (द) उपर्युक्त सभी।
उत्तर– (द) उपर्युक्त सभी।

(135) 'विचलन के मापक हमें यह बताते हैं कि आँकड़े अपने मध्यमान से कितनी दूरी तक फैले हुये हैं?' यह कथन किसका है?
(अ) क्रो एण्ड क्रो का (ब) गैरेट का
(स) बोरिंग लैंगफील्ड व वेल्ड का (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।
उत्तर– (स) बोरिंग लैंगफील्ड व वेल्ड का।

(136) 5, 6, 7, 8, 9 प्राप्तांकों का मध्यमान है–
(अ) 7 (ब) 8
(स) 9 (द) 7.5
उत्तर– (अ) 7

(137) 'विचलनशीलता किसी समुच्चय में प्राप्तांकों की एक–दूसरे से अथवा किसी मानक से असमानता है।' यह कथन है–
(अ) गैरेट का (ब) इंगलिश एवं इंगलिश का।
(स) रसेल का (द) हफ का।
उत्तर– (ब) इंगलिश एवं इंगलिश का।

(138) 'एक वितरण का बहुलांकमान वह मूल्य है, जिसके निकट श्रेणी की इकाइयाँ अधिक से अधिक केन्द्रित होती हैं।' यह परिभाषा दी है–
(अ) क्रावसटन एवं काउडन ने (ब) गिलफोर्ड ने
(स) चूल ने (द) सिम्पसन ने।
उत्तर– (अ) क्रावसटन एवं काउडन ने।

(139) 'मध्यांक मान किसी मापनी पर उस बिन्दु के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जिसके ऊपर ठीक आधी इकाइयाँ तथा नीचे दूसरी आधी इकाइयाँ आती हैं।' यह परिभाषा है–
(अ) गैरिट की (ब) गिलफोर्ड की
(स) कैण्डाल की (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।
उत्तर– (ब) गिलफोर्ड की।

(140) यदि सह–सम्बन्ध गुणांक का मान + 0.91 हो तो हम उसे कहेंगे–
(अ) सामान्य श्रेणी धनात्मक सह–सम्बन्ध
(ब) निम्न श्रेणी धनात्मक सह–सम्बन्ध
(स) उच्च श्रेणी धनात्मक सह–सम्बन्ध
(द) पूर्ण धनात्मक सह–सम्बन्ध।
उत्तर– (स) उच्च श्रेणी धनात्मक सह–सम्बन्ध।

(141) 'व्यक्तित्व व्यक्ति में उन मनोशारीरिक अवस्थाओं का गतिशील संगठन है जो उसके पर्यावरण के साथ उसका अद्वितीय सामंजस्य निर्धारित करता है।' यह परिभाषा दी है–

(अ) ऑलपोर्ट ने (ब) फ्रॉयड ने
(स) कैटल ने (द) ड्रेवर ने।

उत्तर– (अ) ऑलपोर्ट ने।

(142) 'दिये गये प्राप्तांकों के समूह में जो प्राप्तांक बहुधा सबसे अधिक आता है।' कहलाता है–

(अ) मध्यांक (ब) मध्यमान
(स) बहुलक (द) मानक विचलन।

उत्तर– (स) बहुलक।

(143) कोहलर ने अपने सूझ के सिद्धान्त में किस पर प्रयोग किया था?

(अ) बिल्ली (ब) कुत्ता
(स) सुल्तान नामक चिम्पांजी (द) बन्दर।

उत्तर– (स) सुल्तान नामक चिम्पांजी।

(144) 'केन्द्रीय प्रवृत्ति का एक मापन एक विशेष मूल्य है, जिसके चारों ओर अन्य अंक एकत्रित रहते हैं अथवा जो उनकी संख्या को आधे में विभाजित करता है।' यह परिभाषा है–

(अ) सिम्पसन एवं काफ्का की (ब) थूल एवं कैण्डाल की
(स) लौविट की (द) टाटे की।

उत्तर– (अ) सिम्पसन एवं काफ्का की।

(145) 14, 20, 18, 27, 21 का मध्यमान होगा–

(अ) 25 (ब) 15
(स) 20 (द) 14

उत्तर– (स) 20

(146) 'पिछड़े बालक अपनी आयु के अन्य छात्रों की तुलना में विशेष शैक्षिक भिन्नता व्यक्त करते हैं।' यह विचार है–

(अ) स्कोनेल का (ब) कोलमैन का
(स) ऑलपोर्ट का (द) उपर्युक्त में से कोई नहीं।

उत्तर– (अ) स्कोनेल का।

❑❑❑