



# संचार कौशल और तकनीक

स्वपन शुकला

---

# संचार कौशल और तकनीक



# संचार कौशल और तकनीक

स्वपन शुक्ला

भाषा प्रकाशन  
नई दिल्ली – 110002

© प्रकाशक

I.S.B.N. : 978-81-323-8057-3

प्रथम संस्करण : 2022

**भाषा प्रकाशन**

22, प्रकाशदीप बिल्डिंग, अंसारी रोड,  
दरियागंज, नई दिल्ली – 110002

द्वारा वर्ल्ड टेक्नोलॉजीज नई दिल्ली के सहयोग से प्रकाशित

# अनुक्रम

1. प्रभावी संचार की मूल बातें	1
2. अच्छा संचार कौशल विकसित करना	62
3. संचार में बाधाओं पर काबू पाना	126
4. संचार योजना	180
5. अलोचना और प्रतिक्रिया का संचार करना	199



# प्रभावी संचार की मूल बातें

प्रभावी संचार छाप बनाने और किसी के माध्यम से कोई बात समझने के लिए महत्वपूर्ण है। विभिन्न स्थितियों के लिए संचार के विभिन्न तरीकों की आवश्यकता होती है। यह अध्याय संचार प्रक्रिया के सभी प्रमुख पहलुओं को शामिल करते हुए विषय वस्तु का अवलोकन है।

## संचार

संचार (अर्थ "साझा करने के लिए") पारस्परिक रूप से समझे गए संकेतों और अलौकिक नियमों के उपयोग के माध्यम से एक इकाई या समूह से दूसरे तक इच्छित अर्थ बताने का कार्य है।

सभी संचारों में निहित मुख्य चरण हैं:

1. संचारी प्रेरणा या कारण का निर्माण।
2. संदेश रचना (आगे की बात व्यक्त करने के लिए आंतरिक या तकनीकी विस्तार)।
3. संदेश एन्कोडिंग (उदाहरण के लिए, डिजिटल डाटा, लिखित टेक्स्ट, भाषण, चित्र, इशारे और इत्यादि)।
4. एक विशिष्ट चैनल या माध्यम का उपयोग करके संकेतों के अनुक्रम के रूप में एन्कोडेड संदेश का प्रसारण।
5. प्राकृतिक स्रोतों जैसे शोर स्रोत और कुछ मामलों में मानव गतिविधि (जानबूझकर और आकस्मिक दोनों) प्रेषक से एक या एक से अधिक रिसीवर तक प्रचारित संकेतों की गुणवत्ता को प्रभावित करना शुरू करते हैं।
6. संकेतों के रिसेप्शन और प्राप्त संकेतों के अनुक्रम से एन्कोड किए गए संदेश के पुनः विकास।
7. पुनः प्रेषित एन्कोडेड संदेश की डिकोडिंग।
8. प्रकल्पित मूल संदेश की व्याख्या और समझ।

संचार के वैज्ञानिक अध्ययन को निम्नलिखित में विभाजित किया जा सकता है:

- सूचना सिद्धांत जो सामान्य रूप से सूचना के परिमाण, स्टोरेज और संचार का अध्ययन करता है;
- संचार अध्ययन जो मानव संचार की चिंता करता है;
- बायोसिमोटिक्स जो सामान्य रूप से और जीवित जीवों के बीच संचार की जांच करता है।

संचार के चैनल दृश्य, श्रवण, स्पर्श (जैसे कि ब्रेल में) और ऑप्टिक, घ्राण, विद्युत चुम्बकीय या जैव रासायनिक हो सकते हैं।

अमूर्त भाषा के व्यापक उपयोग के लिए मानव संचार अद्वितीय है। दूरसंचार में प्रगति के साथ सभ्यता के विकास को निकट से जोड़ा गया है।

संचार के चैनल दृश्य, श्रवण, स्पर्श (जैसे कि ब्रेल में) और ऑप्टिक, घ्राण, विद्युत चुम्बकीय या जैव रासायनिक हो सकते हैं।

अमूर्त भाषा के व्यापक उपयोग के लिए मानव संचार अद्वितीय है। दूरसंचार में प्रगति के साथ सभ्यता के विकास को निकट से जोड़ा गया है।

## व्यापार

व्यावसायिक संचार का उपयोग विभिन्न प्रकार की गतिविधियों के लिए किया जाता है, जिनमें शामिल हैं; लेकिन यह इन्हीं तक ही सीमित नहीं है: रणनीतिक संचार योजना, मीडिया संबंध, जनसंपर्क (जिसमें सोशल मीडिया, प्रसारण और लिखित संचार, और अधिक शामिल हो सकते हैं), ब्रांड प्रबंधन, प्रतिष्ठा प्रबंधन, भाषण-लेखन, ग्राहक ग्राहक संबंध और आंतरिक / कर्मचारी संचार।

सीमित संसाधनों वाली कंपनियां इनमें से केवल कुछ गतिविधियों में संलग्न होना चुन सकती हैं, जबकि बड़े संगठन संचार के पूर्ण स्पेक्ट्रम को नियुक्त कर सकते हैं। चूंकि कौशल की इतनी व्यापक श्रेणी को विकसित करना मुश्किल है, संचार पेशेवर अक्सर इन क्षेत्रों में से एक या दो में विशेषज्ञ होते हैं, लेकिन आमतौर पर उनमें से अधिकांश का कम से कम एक कामकाजी ज्ञान होता है। अब तक, सबसे महत्वपूर्ण योग्यता संचार पेशेवरों के पास उत्कृष्ट लेखन क्षमता, अच्छे लोगों के कौशल और गंभीर और रणनीतिक रूप से सोचने की क्षमता हो सकती है।

## राजनीतिक

संचार राजनीतिक रणनीतियों में सबसे प्रासंगिक उपकरणों में से एक है, जिसमें अनुनय और प्रचार भी शामिल है। मास मीडिया अनुसंधान और ऑनलाइन मीडिया अनुसंधान में, रणनीतिकार का प्रयास एक सटीक डिफेंडिंग प्राप्त करने से है, "संदेश प्रतिक्रिया", यानी संदेश से इनकार करना। एक संदेश की प्रतिक्रिया एक संदेश के दृष्टिकोण के संदर्भ में भी संदर्भित है, जो इस प्रकार है:

- "रेडिकल रीडिंग" में, दर्शक इसके निर्माताओं द्वारा पाठ में निर्मित अर्थों, मूल्यों और दृष्टिकोणों को अस्वीकार करते हैं। प्रभाव: संदेश अस्वीकार।
- "डोमिनेंट रीडिंग" में, दर्शक अपने निर्माताओं द्वारा पाठ में निर्मित अर्थों, मूल्यों और दृष्टिकोणों को स्वीकार करते हैं। प्रभाव: संदेश स्वीकृति।
- "सबऑर्डिनेट रीडिंग" में, श्रोता अपने निर्माताओं द्वारा पाठ में निर्मित अर्थों, मूल्यों और विश्वदृष्टि को स्वीकार करते हैं। प्रभाव: संदेश का पालन करना।

सभी विकल्पों, "अभिनेताओं" और चैनलों की जांच करने के लिए संचार अभियान के नेताओं और संचार रणनीतिकारों द्वारा समग्र दृष्टिकोण का उपयोग किया जाता है, जो कि अलौकिक परिदृश्य में परिवर्तन उत्पन्न कर सकता है, अर्थात् धारणाओं में परिवर्तन, विश्वसनीयता में परिवर्तन, "मेमोरियल बैकग्राउंड में परिवर्तन प्रत्याशियों, खिलाड़ियों और प्रबंधकों के आंदोलनों की छवि में परिवर्तन, जैसा कि प्रमुख प्रभावकों द्वारा माना जाता है कि वांछित "अंत-राज्य" बनाने में भूमिका हो सकती है।

आधुनिक राजनीतिक संचार क्षेत्र "सूचना संचालन" सिद्धांतों की रूपरेखा और प्रथाओं से अत्यधिक प्रभावित होता है जो उनकी प्रकृति को रणनीतिक और सैन्य अध्ययन से प्राप्त करते हैं।

इस दृष्टिकोण के अनुसार, जो वास्तव में प्रासंगिक है वह सूचना पर्यावरण पर अभिनय की अवधारणा है। सूचना का वातावरण व्यक्तियों, संगठनों और प्रणालियों का समुच्चय है जो सूचनाओं को एकत्रित, संसाधित, प्रसारित या कार्य करता है। इस वातावरण में तीन परस्पर संबंधित आयाम हैं, जो लगातार व्यक्तियों, संगठनों और प्रणालियों के साथ बातचीत करते हैं। इन आयामों को भौतिक, सूचनात्मक और संज्ञानात्मक के रूप में जाना जाता है।

## परिवार

पारिवारिक संचार एक व्यापक रूप से परिभाषित परिवार में अंतरंगता और भरोसेमंद रिश्ते के साथ संचार के दृष्टिकोण का अध्ययन है। परिवार संचार का मुख्य लक्ष्य विभिन्न परिस्थितियों में परिवार की बातचीत और परिवार के सदस्यों के व्यवहार के पैटर्न को समझना है। खुला और ईमानदार संचार एक ऐसा वातावरण बनाता है जो परिवार के सदस्यों को अपने मतभेदों के साथ-साथ एक दूसरे के लिए प्यार और प्रशंसा व्यक्त करने की अनुमति देता है। यह एक दूसरे की भावनाओं को समझने में भी मदद करता है।

पारिवारिक संचार अध्ययन पारिवारिक नियमों, पारिवारिक भूमिकाओं या पारिवारिक बोली-प्रक्रिया जैसे विषयों को देखता है और वे कारक परिवार के सदस्यों के बीच संचार को कैसे प्रभावित कर सकते हैं। शोधकर्ताओं ने संचार व्यवहार को समझने के लिए सिद्धांतों का विकास किया। पारिवारिक संचार अध्ययन भी पारिवारिक जीवन के निश्चित समय अवधि जैसे कि शादी, पितृत्व या तलाक और उन स्थितियों में कैसे संचार खड़ा है की गहराई में जाता है। परिवार के सदस्यों के लिए संचार को एक विश्वसनीय तरीके के रूप में समझना महत्वपूर्ण है जो एक अच्छी तरह से निर्मित परिवार की ओर जाता है।

## पारस्परिक

सरल शब्दों में, पारस्परिक संचार एक व्यक्ति और एक-दूसरे (या अन्य) के बीच का संचार है। इसे अक्सर दो (या अधिक) लोगों के बीच आमने-सामने के संचार के रूप में जाना जाता है। इसे अक्सर दो (या अधिक) लोगों के बीच आमने-सामने के संचार के रूप में जाना जाता है। मौखिक और अशाब्दिक संचार, या बाँडी लैंग्वेज, दोनों एक हिस्सा निभाते हैं कि कैसे एक व्यक्ति दूसरे को समझता है। मौखिक पारस्परिक संचार में दो प्रकार के संदेश भेजे जा रहे हैं: एक सामग्री संदेश और एक संबंधपरक संदेश। सामग्री संदेश हाथ में विषय के बारे में संदेश हैं और संबंधपरक संदेश रिश्ते के बारे में संदेश हैं। इसका मतलब यह है कि संबंधपरक संदेश पूरे तरीके से सामने आते हैं कि कोई कुछ कहता है और यह किसी व्यक्ति की भावनाओं को प्रदर्शित करता है, चाहे वह सकारात्मक हो या नकारात्मक, जिस व्यक्ति से बात कर रहा है, वह न केवल यह दर्शाता है कि वे विषय के बारे में कैसा महसूस करते हैं, बल्कि यह भी कि दर्शाता है कि वे दूसरे व्यक्ति के साथ खुद का संबंध कैसा महसूस करते हैं।

पारस्परिक संचार के कई अलग-अलग पहलू हैं, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं;

— संचार समस्याओं की ऑडियो-विजुअल धारणा

- अवधारणा इस विचार का अनुसरण करती है कि हमारे शब्द बदलते हैं कि वे तनाव के स्तर या स्थिति की तात्कालिकता के आधार पर क्या रूप लेते हैं।
- यह इस अवधारणा की भी पड़ताल करता है कि भाषण के दौरान हकलाना दर्शकों को दिखाता है कि कोई समस्या है या स्थिति अधिक तनावपूर्ण है।

— द अटैचमेंट थ्योरी

- यह जॉन बॉल्बी और मैरी आइंसवर्थ (आइंसवर्थ एंड बॉल्बी, 1991) का संयुक्त कार्य है।
- यह सिद्धांत उन रिश्तों का पालन करता है जो एक मां और बच्चे के बीच बनता है और इसका असर दूसरों के साथ उनके रिश्तों पर पड़ता है।

— भावुक बुद्धिमत्ता और ट्रिगर

- भावुक बुद्धिमत्ता स्वयं की भावनाओं के साथ-साथ दूसरों की निगरानी करने की क्षमता पर केंद्रित है।

- भावनात्मक ट्रिगर घटनाओं या लोगों पर ध्यान केंद्रित करते हैं जो व्यक्तियों के भीतर तीव्र, भावनात्मक प्रतिक्रियाओं को सेट करते हैं।

#### — रोपण के सिद्धांत

- यह इस बात का अध्ययन है कि कैसे लोग बताते हैं कि विभिन्न घटनाओं और व्यवहारों का कारण क्या है।

#### — शब्दों की शक्ति (मौखिक संचार)

- मौखिक संचार शब्दों की शक्ति और उन शब्दों को कैसे कहा जाता है, पर बहुत अधिक ध्यान केंद्रित करता है।
- यह शब्दों के स्वर, मात्रा और पसंद को ध्यान में रखता है।

#### — अशाब्दिक संचार

- उस सेटिंग पर बहुत अधिक ध्यान केंद्रित करता है जिसमें शब्दों को व्यक्त किया जाता है।
- साथ ही शब्दों का भौतिक स्वर भी।

#### — व्यक्तिगत संबंधों में नैतिकता

- यह दो व्यक्तियों के बीच पारस्परिक जिम्मेदारी का स्थान है, यह रिश्ते में देने और प्राप्त करने के बारे में है।
- इस सिद्धांत को डॉन जे. लिपशोट ने लेख व्हाट इज रिलेशनशिप? व्हाट इज एथिकल पार्टनरशिप? में विस्तारित किया है।

#### — संचार में धोखा

- यह अवधारणा हर किसी में निहित है और यह रिश्तों को कैसे प्रभावित कर सकता है।
- इस सिद्धांत को जेम्स हर्न ने अपने लेख इंटरपर्सनल डिसेप्शन थ्योरी: टेन लेसनस फॉर नेगोशिएटर्स में खोजा है।

#### — जोड़े में संघर्ष

- यह सोशल मीडिया के रिश्तों पर पड़ने वाले प्रभाव पर केंद्रित है।
- साथ ही संघर्ष के माध्यम से कैसे संवाद किया जाए।
- इस सिद्धांत की खोज अमांडा लेनहार्ट और मेव दुग्गन ने अपने पेपर कपल्स, इंटरनेट और सोशल मीडिया में की है।

## प्रभावशीलता के लिए बाधाएं

प्रभावी संचार में बाधाएं संदेश के संदेश या इरादे को मंद या विकृत कर सकती हैं, जिसके परिणामस्वरूप संचार प्रक्रिया विफल हो सकती है या एक ऐसा प्रभाव उत्पन्न हो सकता है जो अवांछनीय हो। इनमें फिल्टरिंग, चयनात्मक धारणा, सूचना अधिभार, भावनाएं, भाषा, मौन, संचार आशंका, लिंग अंतर और राजनीतिक शुद्धता शामिल हैं।

इसमें "ज्ञान-उपयुक्त" संचार को व्यक्त करने की कमी भी शामिल है, जो तब होती है जब कोई व्यक्ति अस्पष्ट या जटिल कानूनी शब्द, मेडिकल शब्दजाल या स्थिति या वातावरण का वर्णन करता है जो श्रोता द्वारा समझ में नहीं आता है।

- भौतिक बाधाएं- भौतिक बाधाएं अक्सर पर्यावरण की प्रकृति के कारण होती हैं। इसका एक उदाहरण प्राकृतिक बाधा है जो मौजूद है यदि कर्मचारी विभिन्न भवनों में या विभिन्न साइटों पर स्थित हैं। इसी तरह, खराब या पुराने उपकरण, विशेष रूप से नई तकनीक को पेश करने में प्रबंधन की विफलता, भी समस्याएं पैदा कर सकती हैं। स्टाफ की कमी एक अन्य कारक है जो अक्सर एक संगठन के लिए संचार कठिनाइयों का कारण बनता है।
- सिस्टम डिज़ाइन- सिस्टम डिज़ाइन दोष किसी संगठन में मौजूद संरचनाओं या सिस्टम के साथ समस्याओं का संदर्भ देते हैं। उदाहरणों में एक संगठनात्मक संरचना शामिल हो सकती है जो अस्पष्ट है और इसलिए यह जानना भ्रमित करता है कि किसके साथ संवाद करना है। अन्य उदाहरण अकुशल या अनुचित सूचना प्रणाली, पर्यवेक्षण या प्रशिक्षण की कमी, और भूमिकाओं और जिम्मेदारियों में स्पष्टता की कमी हो सकती है, जिससे कर्मचारियों को अनिश्चित हो सकता है कि उनसे क्या अपेक्षित है।
- एटिड्यूडिनल बैरियर- एक संगठन में कर्मचारियों के साथ समस्याओं के परिणामस्वरूप एटिड्यूडिनल बैरियर आते हैं। उदाहरण के लिए, खराब प्रबंधन, कर्मचारियों के साथ परामर्श की कमी, व्यक्तित्व संघर्ष के परिणामस्वरूप ऐसे लोगों को लाया जा सकता है, जिनके परिणामस्वरूप लोगों को देरी करने या संवाद करने से मना कर दिया जा सकता है, व्यक्तिगत कर्मचारियों के व्यक्तिगत दृष्टिकोण जो कमी के कारण हो सकते हैं काम पर प्रेरणा या असंतोष, अपर्याप्त प्रशिक्षण द्वारा लाया गया ताकि उन्हें विशेष कार्यों को पूरा करने में सक्षम बनाया जा सके या केवल लुभावने दृष्टिकोण और विचारों के कारण बदलने के लिए प्रतिरोध किया जा सके।
- शब्दों / वाक्यांशों की अस्पष्टता- एक जैसे लगने वाले शब्द लेकिन अलग-अलग अर्थ होने के कारण पूरी तरह से एक अलग अर्थ व्यक्त कर सकते हैं। इसलिए संचारक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि रिसीवर को वही अर्थ प्राप्त हो जो वो कहना चाहता है। जब भी संभव हो तो ऐसे शब्दों का इस्तेमाल विकल्प के रूप में करने से बचा जाए तो बेहतर है।
- व्यक्तिगत भाषाई क्षमता- संचार में शब्दजाल, कठिन या अनुचित शब्दों का उपयोग प्राप्तकर्ता को संदेश को समझने से रोक सकता है। खराब तरीके से समझाए गए या गलत संदेशों के कारण भ्रम भी हो सकता है। हालांकि, संचार में अनुसंधान से पता चला है कि भ्रम के विफल होने पर भ्रम अनुसंधान को वैधता दे सकता है।
- शारीरिक बाधाएं - ये व्यक्तियों की व्यक्तिगत असुविधा के कारण हो सकती हैं, उदाहरण के लिए- बीमार स्वास्थ्य, खराब दृष्टि या सुनने की कठिनाइयां इन बाधाओं में शामिल हैं।
- बायपासिंग-ये तब होता है जब संचारक (प्रेषक और रिसीवर) अपने शब्दों को समान प्रतीकात्मक अर्थ नहीं देते हैं। यह तब है जब प्रेषक एक विचार या एक शब्द व्यक्त कर रहा है लेकिन रिसीवर इसे एक अलग अर्थ में लेता है। उदाहरण के लिए- एएसएपी, रेस्ट रूम
- तकनीकी मल्टी-टास्किंग और शोषक - पिछले कई दशकों में तकनीकी- संचालित संचार में तेजी से वृद्धि के साथ, व्यक्तियों को ई-मेल, टेक्स्ट और सामाजिक अपडेट के रूप में संघनित संचार का सामना करना पड़ रहा है। इसके परिणामस्वरूप, युवा पीढ़ियों के संवाद करने और दूसरों के साथ संवाद करने और उनसे जुड़ने की अपनी आत्म-प्रभावकारिता के तरीके में उल्लेखनीय परिवर्तन हुआ है। किसी की जेब में एक और "दुनिया" की निरंतर-निरंतर उपस्थिति के साथ, व्यक्ति शारीरिक और संज्ञानात्मक रूप से किसी और चीज़ के निरंतर अनुस्मारक के रूप में मल्टी-टास्किंग कर रहे हैं जो कहीं और बომबार्ड हो रहा है। हालांकि शायद दीर्घकालिक प्रभाव देखने के लिए एक उन्नति का नया भी, यह वर्तमान में एक धारणा है जो शेरी तुर्कल जैसे आंकड़ों से पता लगाया गया है।

- आलोचना का डर - यह एक प्रमुख कारक है जो अच्छे संचार को रोकता है। यदि हम अपने संचार कौशल को बेहतर बनाने के लिए सरल अभ्यास करते हैं, तो हम प्रभावी संचारक बन सकते हैं। उदाहरण के लिए, अखबार से एक लेख पढ़ें या टेलीविजन से कुछ समाचार एकत्र करें और इसे दर्पण के सामने प्रस्तुत करें। यह न केवल आपके आत्मविश्वास को बढ़ाएगा, बल्कि आपकी भाषा और शब्दावली में भी सुधार करेगा।
- लिंग अवरोधक- अधिकांश संचारक चाहे जागरूक हों या नहीं हों, अक्सर एक निर्धारित एजेंडा होता है। यह विभिन्न लिंगों के बीच बहुत उल्लेखनीय है। उदाहरण के लिए, संघर्ष को संबोधित करने में कई महिलाएं अधिक महत्वपूर्ण पाई जाती हैं। यह भी ध्यान दिया गया है कि महिलाओं की तुलना में पुरुषों की संघर्ष से पीछे हटने की संभावना अधिक होती है। यह टूटना और तुलना न केवल यह दर्शाता है कि दो विशिष्ट लिंगों के बीच संचार के कई कारक हैं, बल्कि सुधार के लिए जगह भी हैं और सभी के लिए स्थापित दिशानिर्देश भी हैं।

## संदेश

एक संदेश संचार की एक असतत इकाई है जो कुछ प्राप्तकर्ता या प्राप्तकर्ता के समूह द्वारा खपत के लिए स्रोत द्वारा किया जाता है। कोरियर, टेलीग्राफी, कैरियर पीजन और इलेक्ट्रॉनिक बस सहित विभिन्न माध्यमों से संदेश दिया जा सकता है। संदेश एक प्रसारण की सामग्री हो सकती है। संदेशों का एक संवादात्मक आदान-प्रदान वार्तालाप बनाता है।



कार्ल वॉन बर्गन द्वारा गेहेइमे कोरेस्योडेंज (गुप्त पत्राचार),



माउंट स्कोपस पर यरूशलेम ब्रिटिश विश्व युद्ध प्रथम के कब्रिस्तान में एक हेडस्टोन संदेश

संदेश का एक उदाहरण एक विज्ञप्ति है, जो एक सार्वजनिक एजेंसी द्वारा जारी एक संक्षिप्त रिपोर्ट या बयान है।

## मानव संचार में भूमिकाएं

मनुष्यों के बीच संचार में, संदेश मौखिक या अशाब्दिक हो सकते हैं:

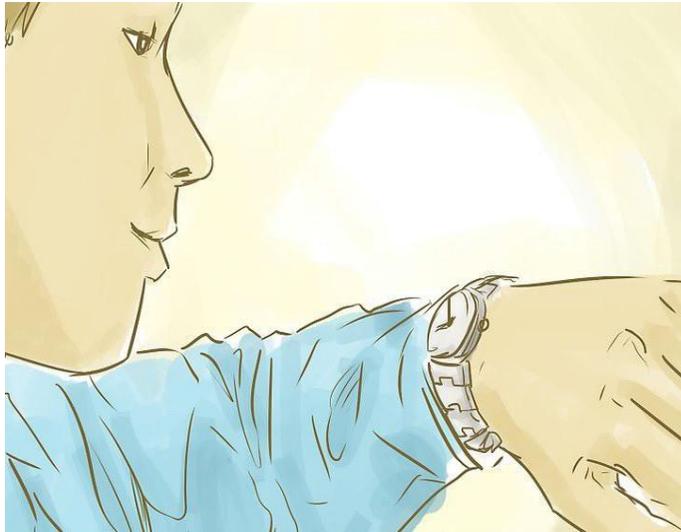
- एक मौखिक संदेश का अर्थ शब्दों का उपयोग करके सूचनाओं का आदान-प्रदान करना है। उदाहरणों में फेस-टू-फेस कम्युनिकेशन, टेलीफोन कॉल, वॉइसमेल आदि शामिल हैं।
- शब्दों के बजाय क्रिया या व्यवहार के माध्यम से एक अशाब्दिक संदेश का संचार किया जाता है, उदाहरण के लिए, बाँड़ी लैंग्वेज का उपयोग।

## प्रभावी ढंग से संवाद कैसे करें

कोई फर्क नहीं पड़ता कि आपकी उम्र, पृष्ठभूमि, या अनुभव क्या है, प्रभावी संचार एक कौशल है जिसे आप सीख सकते हैं। सभी समय के महानतम नेता भी शानदार संचारक और वक्ता होते हैं। वास्तव में, संचार आज सबसे लोकप्रिय कॉलेज डिग्री में से एक है; लोग वास्तव में कुशल संचारक के मूल्य को पहचानते हैं। थोड़े से आत्मविश्वास और बुनियादी बातों के ज्ञान के साथ, आप कुछ ही समय में अपनी बात पूरी कर पाएंगे।

## भाग 1

### उचित वातावरण बनाना



1. सही समय चुनें। जैसा कि कहा गया है, हर चीज के लिए एक समय और एक जगह होती है और संचार इन सबसे अलग नहीं है।

- देर शाम को भारी विषयों पर चर्चा शुरू करने से बचें। जब लोग सबसे ज्यादा थके हुए होते हैं तो वे वित्त या लंबी दूरी के समय निर्धारण जैसे प्रमुख मुद्दों के साथ सामना करने के लिए इच्छुक नहीं होते हैं। इसके बजाय, संदेश दें और सुबह या दोपहर में जब लोग सतर्क हों, उपलब्ध हों, और अधिक स्पष्टता के साथ जवाब देने में सक्षम हों तब भारी विषयों के बारे में चर्चा करें।



2. एक खुली, अंतरंग बातचीत की सुविधा दें। सही जगह चुनें, वह जो संचार को खुलने, खिलने और परिपक्वता के लिए स्वतंत्रता प्रदान करती है। यदि आपको किसी को कुछ बताने की आवश्यकता है जो अच्छी सूचना नहीं है (जैसे कि मृत्यु या ब्रेकअप की खबर), तो इसे सार्वजनिक रूप से, सहकर्मियों के आसपास या अन्य लोगों के पास न करें। किसी निजी स्थान पर उनसे संवाद करके व्यक्ति के प्रति सम्मान और ध्यान रखें। यह संवाद को व्यापक और अधिक सम्मिलित पारस्परिक समझ को खोलने के लिए स्थान प्रदान करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि दो-तरफा प्रक्रिया ठीक से काम कर रही है।

- यदि आप लोगों के एक समूह के लिए प्रस्तुत कर रहे हैं, तो पहले से ध्वनि की जांच करना सुनिश्चित करें और अपनी आवाज़ को स्पष्ट रूप से पेश करने का अभ्यास करें। यदि आपके श्रोता आपको सुन सकें, यह सुनिश्चित करने के लिए एक माइक्रोफोन का उपयोग करें।



3. विकर्षणों को दूर करें। वार्तालाप को बाधित करने वाले सभी इलेक्ट्रॉनिक्स को बंद करें। अगर फोन बजता है, तो पहली बार में हंस दें, फिर इसे तुरंत बंद कर दें और बात करना जारी रखें। बाहरी विकर्षणों को बैसाखी के रूप में कार्य करने की अनुमति न दें जो आपकी एकाग्रता को दरकिनार कर दें। वे आपको और आपके श्रोता दोनों को विचलित कर देंगे और प्रभावी रूप से संचार को खत्म कर देंगे।

## भाग 2

### अपने संचार का आयोजन करना



1. अपने मन में विचारों को व्यवस्थित करें और स्पष्ट करें। इससे पहले कि आप किसी भी विचार को संवाद करने का प्रयास करें, ऐसा किया जाना चाहिए। यदि आप किसी विषय के बारे में भावुक हो रहे हैं, तो आपके विचार तब प्रभावित हो सकते हैं, यदि आपने पहले ही कुछ महत्वपूर्ण बिंदुओं को लक्षित नहीं किया है, जिनसे आपको संचार करते समय जुड़े रहना चाहिए। मुख्य बिंदु एंकर के रूप में कार्य करेंगे, आपके संचार में ध्यान और स्पष्टता लाएंगे।

- उचित नियम तीन मुख्य बिंदुओं को चुनना और उन पर अपने संचार का उपयोग करना है। इस तरह, यदि विषय निश्चित रूप से भटक जाता है, तो आप इन तीन प्रमुख बिंदुओं में से एक या एक से अधिक को बिना रुके महसूस कर पाएंगे। यदि उपयुक्त हो तो बिंदुओं को लिखना, तो यह काफी मदद कर सकता है।



2. क्रिस्टल को स्पष्ट करें। यह स्पष्ट करें कि आप शुरू से क्या संदेश देना चाहते हैं। उदाहरण के लिए, आपका उद्देश्य दूसरों को सूचित करना, जानकारी प्राप्त करना या कार्रवाई शुरू करना हो सकता है। यदि लोग पहले से ही जानते हैं कि आप संचार से क्या उम्मीद करते हैं, तो चीजें अधिक सुचारू रूप से चलेंगी।



3. विषय पर बने रहें। एक बार जब आप अपने तीन मुख्य बिंदुओं को व्यक्त करना शुरू कर देते हैं, तो सुनिश्चित करें कि आप जो कुछ भी कह रहे हैं उसे उस संदेश में जोड़ दें, जिसे आप संवाद करना चाहते हैं और इसे मजबूत करते हैं। यदि आप पहले से ही मुद्दों के माध्यम से सोच चुके हैं और उन्हें अनिवार्य रूप से वितरित कर रहे हैं, तो संभावना है कि सहायक प्रासंगिक वाक्यांश आपके दिमाग में चिपक जाएंगे। अपनी बातों को रेखांकित करने के लिए इनका इस्तेमाल करने से न डरें। यहां तक कि आश्चर्य, अच्छी तरह से ज्ञात वक्ताओं ने जोर और सुदृढीकरण के लिए अपनी प्रमुख लाइनों का फिर से उपयोग किया। समग्र संदेश को स्पष्ट और प्रत्यक्ष रखना याद रखें।



4. अपने श्रोता (ओं) को धन्यवाद दें। सुनने और प्रतिक्रिया देने के लिए लिए व्यक्ति या समूह का धन्यवाद करें। कोई फर्क नहीं पड़ता कि आपके संवाद का परिणाम क्या है, भले ही आपकी बात या चर्चा की प्रतिक्रिया आपके द्वारा की गई अपेक्षा से अधिक हो, सभी के इनपुट और समय का उचित रूप से सम्मान करते हुए इसे विनम्रता से समाप्त करें।

### भाग 3

#### भाषण के साथ संवाद करना



1. श्रोता को आराम से बिठाएं। आप अपनी बातचीत या प्रस्तुति में लॉन्च करने से पहले ऐसा करना चाहते हैं। यह कभी-कभी पसंदीदा किस्से के साथ शुरू करने में मदद कर सकता है। यह श्रोता को आपके साथ पहचान बढ़ाने में मदद करता है, जो उनके जैसा काम करता है और उनकी रोजमर्रा की चिंताएं हैं।



2. स्पष्ट होना। अपने संदेश को स्पष्ट और बिना किसी रुकावट से वितरित करना महत्वपूर्ण है ताकि संदेश एक तरह से सामने आए, जिसे हर श्रोता समझ सके। आपके शब्दों को याद रखा जाता है क्योंकि लोग तुरंत समझ जाते हैं कि यह क्या है जो आप कह रहे हैं। इसके लिए अपने शब्दों को स्पष्ट रूप से देने और अधिक जटिल शब्दों के बजाय सरल शब्दों का उपयोग करने की आवश्यकता होती है।



3. स्पष्ट रूप से उच्चारित करें। बॉल्यूम स्तर पर बोलें जिसे सुनने की गारंटी है और जो शांत या विघटित होने के रूप में सामने नहीं आता है। विशेष रूप से महत्वपूर्ण बिंदुओं को स्पष्ट करने के लिए विशेष ध्यान रखें ताकि आप किसी भी तरह की गलतफहमी से बचें। यदि कंपनी एक रक्षात्मक आदत है जिसे आप संवाद करने के डर के कारण गिर गए हैं, तो घर पर दर्पण के सामने अपने संदेश का अभ्यास करें। कभी-कभी यह चर्चा करना सबसे अच्छा है कि आप उन लोगों के साथ संवाद करना चाहते हैं जिनके साथ आप सहज महसूस करते हैं। यह आपके दिमाग में संदेश को जमने में मदद करता है। ध्यान रखें कि आपके शब्दों के किसी भी अभ्यास या परिशोधन से आपको आत्मविश्वास बनाने में मदद मिलेगी।



4. सुनते समय चौकस रहें और सुनिश्चित करें कि आपके चेहरे के भाव आपकी रुचि को दर्शाते हैं। सक्रिय रूप से सुनें। याद रखें कि संचार दो-तरफा क्रिया है और जब आप बात कर रहे हैं, तो आप सीख नहीं रहे हैं। सक्रिय रूप से सुनने से, आप यह सुन पाएंगे कि आपका संदेश आपके श्रोता (ओं) को कितना समझ आ रहा है और क्या इसे सही तरीके से प्राप्त किया जा रहा है या नहीं और इसे टि्वक करने की आवश्यकता है या नहीं। यदि आपके श्रोता भ्रमित दिखाई देते हैं, तो अक्सर सुनने वाले से यह पूछना मददगार होता है कि आपने जो कहा है, उसमें से कुछ को प्रतिबिंबित करें, लेकिन अपने शब्दों में। यह आपको उन विचारों को पहचानने और सही करने में मदद कर सकता है जो आपने संवाद करने के लिए उपयोग किए हैं।

- लोगों की भावनाओं को मान्य करें। यह उन्हें खुलने के लिए प्रोत्साहित करेगा और यदि वे परेशान हैं तो उन्हें बेहतर महसूस कराने में मदद करेगा।



5. मुखर रूप से दिलचस्प रहें। एक मोनोटोन कान को अच्छी नहीं लगती है, इसलिए संचार को बढ़ाने के लिए अच्छे संचारक मुखर रंग का उपयोग करते हैं। नोर्मा माइकल की सलाह है कि आप:

- जब आप एक विषय या एक बिंदु से दूसरे बिंदु की ओर जाते हैं, तो अपनी आवाज़ की पिच और वोल्यूम बढ़ाएं।
- जब भी आप एक विशेष बिंदु उठाते हैं या समेटते हैं तो अपनी आवाज बढ़ाएं और डिलीवरी को धीमा करें।
- तेजस्वी तरीके से बोलें, लेकिन कार्रवाई का अनुरोध करने पर कीवर्ड पर जोर देने के लिए रुकें।

## भाग 4

### बॉडी लैंग्वेज के साथ संवाद करना



1. लोगों को पहचानो। निश्चित रूप से, आप आवश्यक रूप से अपने दर्शकों या अपने समूह में उस नए दोस्त को नहीं जानते हैं, लेकिन वे आपके साथ घूम रहे हैं और आप सभी को जानबूझकर देख रहे हैं। इसका मतलब है कि वे आपके साथ जुड़ रहे हैं। तो उन्हें अपनी पावती के साथ पुरस्कृत करें!



2. अपनी बाँड़ी लैंग्वेज के साथ भी साफ और स्पष्ट रहें। चेहरे के भावों का इस्तेमाल होशपूर्वक करें। कोमल, विनम्र, जागरूक चेहरे के भावों का उपयोग करके जुनून को परिष्कृत करने और श्रोता सहानुभूति उत्पन्न करने के लिए प्रयास करें। नकारात्मक चेहरे के भाव से बचें, जैसे कि चढ़ी हुई या उभरी हुई भौंहें। क्या नकारात्मक है या क्या नहीं, यह संदर्भ पर निर्भर करता है, विशेष रूप से सांस्कृतिक संदर्भ, इसलिए अपनी स्थिति से निर्देशित रहें।

- अप्रत्याशित व्यवहार की पहचान करने के लिए सचेत रहें, जो क्रॉस-कल्चर टकराव का संकेत देते हैं, जैसे कि एक बंद मुट्टी, झुककर खड़ा होना, या यहां तक कि मौन रहना। यदि आप संस्कृति को नहीं जानते हैं, तो अपरिचित सांस्कृतिक संदर्भ में लोगों के साथ (या लोगों से) बोलने के लिए शुरुआत करने से पहले आपके सामने आने वाली संचार चुनौतियों के बारे में प्रश्न पूछें।



3. आंख से आंख मिलाकर संवाद करें। आंख से संपर्क तालमेल बनाता है, ऐसे करना लोगों को यह समझाने में मदद करता है कि आप भरोसेमंद हैं और रुचि प्रदर्शित करते हैं। एक वार्तालाप या प्रस्तुति के दौरान, यदि संभव हो तो दूसरे व्यक्ति की आंखों में देखना और समय की उचित मात्रा के लिए संपर्क बनाए रखना महत्वपूर्ण है।

इस बात पर ध्यान दें कि इसे ज़्यादा न करें। जितना स्वाभाविक महसूस होता है, उतने ही नेत्र संपर्क का उपयोग करें, लगभग एक बार में 2-4 सेकंड।

- अपने सभी दर्शकों के साथ संपर्क बनाना याद रखें। यदि आप एक बोर्डरूम को संबोधित कर रहे हैं, तो बोर्ड के प्रत्येक सदस्य को नज़र में रखें। किसी भी एक व्यक्ति की उपेक्षा करना आसानी से अपराध की निशानी के रूप में लिया जा सकता है और आपको व्यवसाय, प्रवेश, सफलता, या जो भी आप इसे प्राप्त करने का प्रयास करता है, उसे खो सकता है।
- यदि आप ऑडियंस को संबोधित कर रहे हैं, तो विराम दें और अपनी बात को फिर से शुरू करने से पहले दो सेकंड के लिए दर्शकों के एक सदस्य के साथ संपर्क करें। इससे दर्शकों के व्यक्तिगत सदस्यों को व्यक्तिगत रूप से मूल्यवान महसूस करने में मदद मिलती है।
- विदित हो कि आंखों का संपर्क सांस्कृतिक रूप से देखा जाता है। कुछ संस्कृतियों में इसे अनिश्चित या अनुचित माना जाता है। इस बारे में विशेष रूप से पूछें या पहले से ही शोध करें।



4. अपने लाभ के लिए श्वास और ठहराव का उपयोग करें। ठहराव में शक्ति है। साइमन रेनॉल्ड्स का कहना है कि ठहराव से दर्शकों को झुक कर सुनने का कारण बनता है। यह आपको अपनी बातों पर जोर देने में मदद करता है और श्रोता को जो कहा गया है उसे समझने का समय देता है। यह आपके संचार को अधिक सम्मोहक बनाने में मदद करता है और यह आपके भाषण को अवशोषित करने और उसके साथ सहज होने में आसान बनाता है।

- संचार शुरू करने से पहले अपने आप को स्थिर करने के लिए कुछ गहरी सांसें लें।
- बातचीत के दौरान ठोस, नियमित सांस लेने की आदत डालें। यह आपको एक स्थिर, शांत आवाज़ रखने में मदद करेगा और आपको अधिक आराम भी देगा।
- बातचीत के दौरान सांस लेने के लिए ठहराव का उपयोग करें।



5. विचार करें कि आपके इशारे कैसे सामने आते हैं। हाथ के इशारों का प्रयोग सावधानी से करें। इसके प्रति सचेत रहें कि क्या जैसा आप बोलते हैं वैसे ही आपके हाथ कह रहे हैं। कुछ हाथ के इशारे आपके बिंदु (खुले इशारों) को उजागर करने में बहुत प्रभावी हो सकते हैं, जबकि अन्य कुछ श्रोताओं के लिए विचलित या आक्रामक हो सकते हैं और बातचीत या सुनने (बंद इशारों) को बंद करने की प्रवृत्ति रखते हैं। यह अन्य वक्ताओं के हाथ के इशारों को एक नज़र से देखने में भी मदद करता है कि वे आपके सामने कैसे आते हैं। उन लोगों का अनुकरण करें जिन्हें आप देखते हैं कि प्रभावी और आकर्षक हैं। ध्यान दें कि सबसे प्रभावी इशारे प्राकृतिक, धीमे और जोरदार होते हैं।



6. अपने शरीर के अन्य संकेतों पर भी ध्यान रखें। अपनी भटकती आँखों, अपने हाथों को फुलाने के लिए, अपने निरंतर सूंघने, फेरबदल, रॉकिंग, और इस तरह के संकेतों से सतर्क रहें। ये छोटे इशारे जुड़ जाते हैं और आपके संदेश की प्रभावशीलता को कम करने की गारंटी देते हैं।

- क्या किसी ने आपकी बात रिकॉर्ड की है, तो समय निकालकर अपनी स्पीच डिलीवरी को तेजी से आगे बढ़ाकर देखें। कोई भी दोहरावदार इशारा या अचेतन आदत गले में खराश की तरह बाहर आ जाएगी और कुछ हद तक हास्यास्पद होगी। एक बार जब आप इस तरह के व्यवहार को लक्षित कर लेते हैं, तो आपकी अनपेक्षित बाँड़ी लैंग्वेज को संशोधित करना और उसकी पुनः उपस्थिति की निगरानी करना आसान हो जाएगा।

## भाग 5

### संघर्ष में प्रभावी ढंग से संवाद करना



1. खुद को जमीन पर ही रखें। दूसरे व्यक्ति के ऊपर खड़े न हों या होवर न करें। यह शक्ति संघर्ष बनाता है और संघर्ष को अन्य स्तर पर पहुंचा देता है। यदि वे बैठे हैं, तो आपको उनके साथ बैठना चाहिए।



2. दूसरे पक्ष को सुनें। उन्हें कहने दें कि वे कैसा महसूस करते हैं। जब तक वे पूरी तरह से अपनी बात समाप्त नहीं कर लेते हैं, तब तक अपनी बात रखने की प्रतीक्षा करें।



3. शांत, स्तरीय आवाज में बोलें। दूसरे पक्ष या उनके कार्यों के बारे में चिल्लाएं नहीं या आरोप न लगाएं।



4. उन्हें बताएं कि आपने उनकी बात सुनी है और उनका पक्ष समझा है। "अगर मैं सही ढंग से समझा हूं, तो आप कह रहे हैं, ..." इस तरह के बयान कहने के लिए थोड़ा समय लें।



5. हर कीमत पर तर्क खत्म करने की कोशिश न करें। यदि व्यक्ति कमरे से बाहर निकल जाता है, तो उसका अनुसरण न करें। उन्हें ऐसा करने की अनुमति दें और जब वे शांत हों और बातचीत करने के लिए तैयार हों तो उन्हें वापस आने दें।



6. अंतिम शब्द को प्राप्त करने का प्रयास न करें। इससे फिर एक कड़ा संघर्ष हो सकता है, जो आगे बढ़ सकता है और कभी समाप्त नहीं होता है। कभी-कभी, आपको असहमत होने और आगे बढ़ने के लिए सहमत होना पड़ता है।



7. "मैं" का प्रयोग करें। जब आप अपनी चिंताओं को फ्रेज कर रहे हों, तो अपने वाक्य को "मैं..." से शुरू करने का प्रयास करें और स्पष्ट रूप से बताएं कि उनके कार्य आपको कैसा महसूस कराते हैं। यह दूसरे व्यक्ति को आपकी शिकायतों के प्रति अधिक ग्रहणशील और अधिक सशक्त बना देगा। उदाहरण के लिए, "आप स्लॉपी हैं और यह मुझे पागल कर देता है" कहने के बजाय यह कहने की कोशिश करें कि "मुझे लगता है कि विभिन्न स्तर की गड़बड़ हमारे लिए एक समस्या हो सकती है। अव्यवस्था एक ऐसी चीज है जो मेरे दिमाग में अपना काम करती है और जो मुझे लगता है कि मैं उसे सीमित कर सकता हूं। सच कहूं तो, गन्दापन मुझे लगता है कि शायद जितना होना चाहिए उससे अधिक है।"

## आत्मविश्वास के साथ कैसे संवाद करें

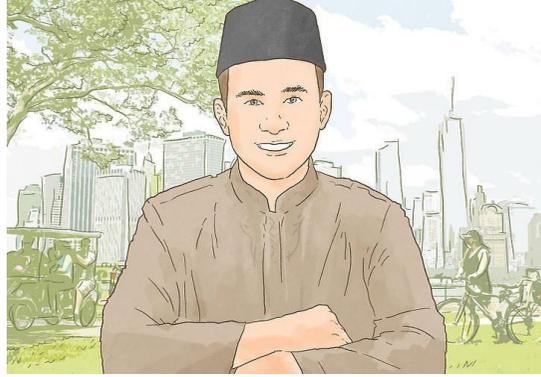
आत्मविश्वास के साथ संवाद करना एक महत्वपूर्ण जीवन कौशल है। दूसरों के साथ बातचीत में मुखर होने से आपको वह प्राप्त करने में मदद मिलती है जो आप चाहते हैं और ज़रूरत है और अपने आप के लिए और अपने मूल्यों के लिए खड़े हों। चाहे आप अपने दोस्तों को अपनी पसंद के रेस्तरां में जाने के लिए मनाने की कोशिश कर रहे हों या अपने बॉस से एक ईमेल लिखकर प्रमोशन के लिए कह रहे हों, बोलने और लिखने के दौरान खुद पर विश्वास रखने से आपका जीवन बेहतर हो सकता है। अपने आप पर और अपने विचारों पर भरोसा रखने से दूसरों को ध्यान देने में मदद मिलती है (और उम्मीद की जा सकती है कि उन्हें मना लिया जाए)।

### भाग 1

## बातचीत और प्रस्तुतियों में आत्मविश्वास रखना



1. आंखों से संपर्क करें। उन लोगों के साथ आंख से संपर्क बनाना जिनसे आप बात कर रहे हैं, उनके प्रति सम्मान दिखाने और ध्यान बनाए रखने में मदद करता है। यदि आप किसी भीड़ से बात कर रहे हैं, तो उनके माथे को देखने का प्रयास करें, यदि प्रत्यक्ष नेत्र संपर्क आपको असहज बनाता है।



2. अच्छी मुद्रा बनाए रखें। कमर सीधी, सिर ऊपर लेकिन आराम से आत्मविश्वास दिखाने का एक अच्छा तरीका है। यदि आप बेहतर महसूस करते हैं, तो आप अधिक आत्मविश्वास के साथ संवाद कर सकेंगे।



3. बेचैन मूवमेंट या "समायोजन" से बचें। इनसे आपकी घबराहट दूर होती है। उदाहरण के लिए, अपने कपड़ों को लगातार समायोजित करना, एक श्रोता या किसी को सीधे आपसे बात करने के लिए विचलित कर सकता है। आराम से रहें और सुनें कि दूसरा व्यक्ति क्या कह रहा है।



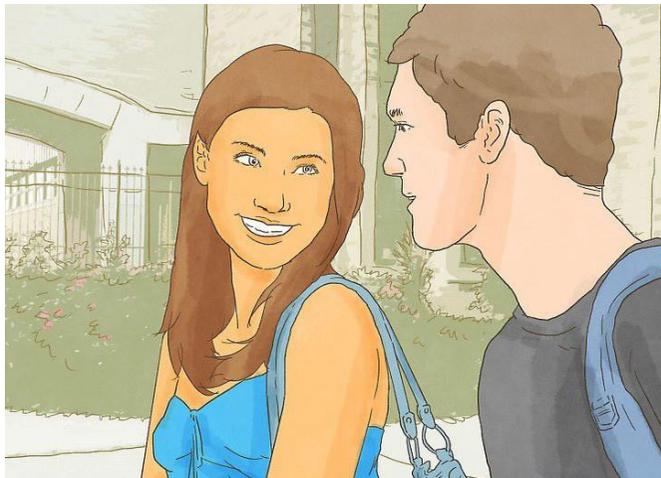
4. भराव शब्दों से बचें। अक्सर जब लोग बोलते हैं, तो उनके वाक्यों को भराव शब्दों की तरह पेश किया जाता है जैसे "उम्म", "लाइक", "मेरा मतलब है", "आप जानते हैं" और इसी तरह के अन्य शब्द। यह आदत से बाहर हो सकता है या व्यक्ति के लिए भाषण या प्रस्तुति देते समय कुछ सोचने के लिए एक रास्ता भी हो सकता है।

कारण क्या है इससे कोई फर्क नहीं पड़ता है, यह आपको एक झिझक और अनिश्चित बना सकता है। "उम्म ..." कहने के बजाय अगली बार आपको अपने विचारों को एकत्र करने के लिए एक दूसरे की आवश्यकता है, केवल अपने आप को एक पल के लिए चुप रहने की अनुमति दें।

- यह पहली बार में आपको अटपटा लग सकता है, लेकिन आप अधिक ऐसे दिखाई देंगे जैसे कि आप सावधानी से अपने शब्दों का चयन कर रहे हैं क्योंकि आप नहीं जानते कि क्या कहना है।



5. मुस्कराएं। एक आश्चर्य मुस्कान (भले ही आप इसे अंदर महसूस नहीं कर सकते हैं) आपके आसपास के लोगों के लिए आत्मविश्वास का निर्माण करेगी। अतिरिक्त लाभ यह है कि यह आपको बेहतर और कम घबराहट महसूस कराने लगेगी।



6. दूसरे व्यक्ति की आंख में देखें। इससे आपका आत्मविश्वास दिखता है। यहां तक कि अगर आप मुखर महसूस नहीं करते हैं, तो आंख से संपर्क करना भी एक शानदार तरीका हो सकता है कि आपकी बातचीत कैसे चल रही है। आत्मविश्वास को प्रोजेक्ट करें और आप इसे महसूस करना शुरू कर देंगे।

## भाग 2

### मुखर संचार का उपयोग करना



1. अपनी जरूरतों और चाहतों को पहचानें और उनसे संवाद करें। दूसरे व्यक्ति से आप जो पूछ रहे हैं, उसके बारे में स्पष्ट रहें। चाहे वह आपका जीवनसाथी हो या आपका बॉस, कभी-कभी हम उन्हें ठीक-ठीक नहीं बताते हैं कि हम क्या सोच रहे हैं। अधिक मुखर होने के लिए, विनम्र लोगों को अभी तक ईमानदार तरीके से बताएं कि आपको उनसे क्या चाहिए।
  - उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं, "मुझे पता है कि सप्ताहांत में ईमेल पर उपलब्ध होना मेरे लिए सुविधाजनक है, लेकिन मैं ऐसा नहीं कर सकता। मुझे अपने परिवार के साथ समय चाहिए। मुझे उम्मीद है कि आप समझते हैं कि उन दिनों के दौरान मुझे उन पर ध्यान केंद्रित करने की जरूरत है।"
  - आप यह भी कह सकते हैं, "मैं काम से घर आने के बाद हर रात खाना पकाने से अभिभूत महसूस कर रहा हूं। क्या आप दो रातें चुन सकते हैं जिन्हें आप हर हफ्ते रात का खाना लेने के लिए तैयार हैं?"
  - एक और उदाहरण संवाद हो सकता है, "मुझे वास्तव में खेद है, लेकिन मैं इस साल स्कूल में स्वयंसेवा नहीं कर पाऊंगा। मुझे काम में एक नया मुकाम मिला है और मैं बहुत लंबे समय से काम कर रहा हूं।"



2. अपने लिए खड़ा रहें। बातचीत में हमला महसूस करना भयानक है, लेकिन टेबल को घुमाने के लिए आप कुछ कदम उठा सकते हैं। आपको आक्रामक होने के बिना मुखर होना चाहिए और बातचीत को अधिक उत्पादक क्षेत्र में स्थानांतरित करने का प्रयास करना चाहिए। अधिक मुखर होने में सहायता के लिए "मैं" कथनों का उपयोग करने का प्रयास करें।

- उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं, "मैं असहमत हूँ कि यह एक बुरा विचार है", "मुझे लगता है कि आप इस बारे में बहुत नकारात्मक हो रहे हैं" या "मेरा मानना है कि यह काम कर सकता है।"



3. फॉर्गिंग का प्रयास करें। यह तकनीक नकारात्मक और आक्रामक बातचीत को परिभाषित करने में मदद करती है। आप आलोचना का एक हिस्सा खुद पर वापस करते हैं (अनिवार्य रूप से आप में से कुछ अन्य व्यक्ति के लक्षण वर्णन से सहमत होते हैं) और उनके लिए चिंता दिखाते हैं।

- उदाहरण के लिए, आपका सहकर्मी कह सकता है, "आप परियोजना की बैठक से चूक गए और इसे बनाने का कोई तरीका नहीं है। मैं गंभीरता से विचार कर रहा हूँ कि आपको पैकिंग विभाग में वापस ले जाया जाए।"
- आप तब यह कहकर जवाब दे सकते हैं, "मुझे एहसास है कि मैं अपनी ओर से खराब समय प्रबंधन के कारण बैठक से चूक गया था। मुझे पता था कि आप अपसेट होंगे।"



4. ब्रोकर रिकॉर्ड का उपयोग करें। कभी-कभी, एक स्थिति आपकी समस्या की निरंतर पुनरावृत्ति के लिए कह सकती है। यह अक्सर ग्राहक सेवा के साथ काम करते समय लगता है या तो फोन पर या व्यक्तिगत रूप से। ब्रोकर रिकॉर्ड तकनीक आपको बातचीत को केंद्रित रखने में मदद कर सकती है जिस तरह से आप इसे चाहते हैं।

- उदाहरण के लिए, एक ग्राहक आपसे कह सकता है, "इस पंखे ने एक दिन काम किया और टूट गया। मुझे एक प्रतिस्थापन की आवश्यकता है।"
- तब आप जवाब दे सकते हैं, "मुझे बहुत खेद है, लेकिन हमारी बिक्री अंतिम है" या "एक बार जब कोई आइटम स्टोर से चला जाता है, तो इसमें हमारी कोई गारंटी नहीं है कि आप इसका उपयोग कैसे करते हैं, इसलिए हम आपको नया पंखा नहीं दे सकते हैं।"
- यदि ग्राहक परेशान होना जारी रखता है, तो आप शांति से कह सकते हैं, "आपको समझाने के लिए मुझे प्रबंधक को बुलाना होगा।"



5. अपनी जमीन पर खड़ा होने के लिए "धन्यवाद, लेकिन नहीं" का उपयोग करें। यदि कोई व्यक्ति आपको कुछ ऐसा करने के लिए प्राप्त करने की कोशिश कर रहा है जिसे आप नहीं करना चाहते हैं, तो अपने लिए खड़े हों।

- उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं, "धन्यवाद, लेकिन मैं आपके साथ एक पेय नहीं पीना चाहता", "मुझे बताने के लिए धन्यवाद, लेकिन मैं अभी भी आपके साथ सहमत नहीं हूँ" या "धन्यवाद, लेकिन मैं अभी भी ऐसा नहीं सोचता हूँ, कि मैं इसके साथ सहज हूँ।"

### भाग 3

#### अपने पॉइंट्स को रखना



1. स्पष्ट रहिये। उन बिंदुओं को बनाएं जिन्हें आप दृढ़ता से व्यक्त करना चाहते हैं और बिना टकराए व्यक्त कर सकते हैं। अपने मुख्य बिंदु से शुरू करें - इसे दफन न करें। अपनी बात मनवाने के लिए सावधानी से चुने गए शब्दों का प्रयोग करें।



2. अपने शब्दों को ध्यान से चुनें। मजबूत पॉइंट्स बनाएं। "शायद" या "हो सकता है" जैसे शब्दों से बचें। मजबूत घोषणात्मक वाक्यों का उपयोग करें - ये आपके और आपके विचारों में विश्वास दर्शाते हैं।



3. अपने दर्शकों को जानें। सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा उपयोग की जाने वाली शब्दावली उन लोगों के लिए उपयुक्त है जो आपके काम को सुन या पढ़ रहे होंगे। उदाहरण के लिए प्राथमिक विद्यालय के छात्रों के लिए जटिल शब्दों का उपयोग न करें और कॉलेज के छात्रों के लिए जटिल शब्दों का उपयोग करने से न शरमाएं।



4. शब्दजाल से बचें। यह मानकर मत चलिए कि जब आप किसी विशेष विषय या नौकरी की शब्दावली का उपयोग करेंगे, जो सभी को पता चल जाएगा। यदि आप ऐसी शब्दावली का उपयोग कर रहे हैं, तो पहली बार में इसे अपने दर्शकों को समझाएं ताकि वे समझ सकें।

## भाग 4

### पब्लिक में बोलना



1. अपने रिमार्क्स पहले से ही लिख लें। कुछ लोग अपने सामने बिना किसी गाइड के बहुत सहज तरीके से बोलते हैं, लेकिन यह अक्सर बहुत अभ्यास मांगता है। आत्मविश्वास के साथ संवाद करने के लिए, आपको अपनी सामग्री के साथ सहज महसूस करने की आवश्यकता है और इसके लिए अक्सर पहले से विचार करने की आवश्यकता होती है। आप जो कहने जा रहे हैं, उसे लिख लें।



2. अभ्यास करें। दर्शकों के सामने आने से पहले, अपनी टिप्पणी खुद से कहें। एक बार जब आप उसको पूरा पढ़ लेते हैं और सहज होते हैं, तो इसे परिवार के सदस्य या दोस्त के लिए प्रस्तुत करें। विश्वास व्यक्त करने में मदद के लिए पूछें और अपनी प्रस्तुति को और बेहतर बनाने के लिए किसी भी अन्य सुझाव के लिए पूछें।



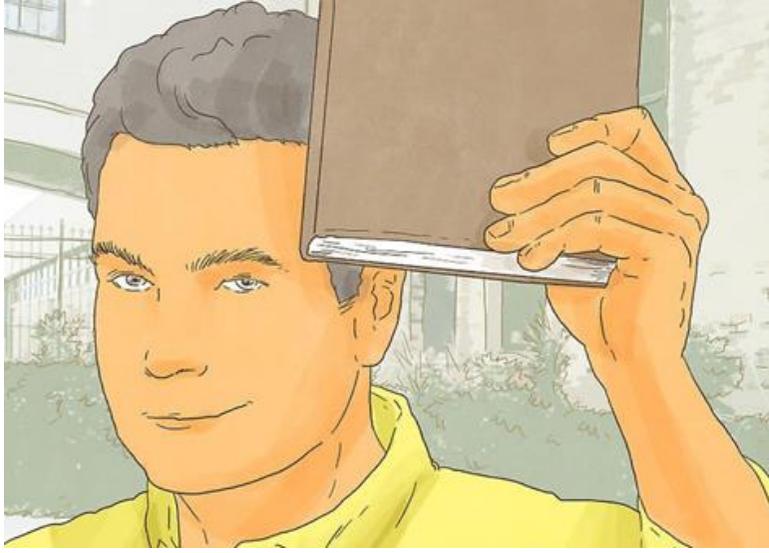
3. भाषण का टेक्स्ट लें या नोट्स बनाएं। यह तय करें कि क्या आप अपने सामने पूरा टेक्स्ट रखना चाहते हैं या आप अपनी प्रस्तुति देने के लिए नोटकार्ड का उपयोग करेंगे या नहीं। कुछ लोग अपने भाषण को याद करना चाहते हैं, लेकिन इसमें बहुत अभ्यास चाहिए होता है (और सुनिश्चित करें कि आप पहले से तैयार हैं और इसे लोगों के सामने नहीं भूलेंगे)। बिना किसी कागज या कार्ड के जाना शायद सबसे अच्छा है – लेकिन आपको कुछ ऐसा चाहिए जो आपको घबराहट होने पर वापस पटरी पर लाने में मदद कर सके।

## भाग 5

### लेखन में अपने आप को व्यक्त करना



1. सामग्री के अपने आदेश का प्रदर्शन करें। यदि आप एक पेपर लिख रहे हैं, तो संबंधित जानकारी के बारे में अपना ज्ञान दिखाएं और फिर देखें कि आपका काम उसमें कैसे फिट बैठता है। उन लेखकों का उल्लेख करें, जिनके योगदान को स्वीकार करने के लिए आप काम कर रहे हैं और आप जो उन्होंने किया है उस पर निर्माण कर रहे हैं।



2. ठोस सबूत पेश करें। अपने द्वारा अपनी बात कहने के बाद, सबूतों के बारे में स्पष्ट रूप से लिखें जो इसे मजबूती देते हैं। बताएं कि आपको जो सबूत मिले हैं, उन पर आपको भरोसा क्यों है - आपने शोध को कैसे किया है, इसका विस्तार करना चाहते हैं।



3. अपनी जानकारी का हवाला दें। आत्मविश्वास के साथ संवाद करने का एक हिस्सा क्रेडिट देना है जहां क्रेडिट ड्यू है। यदि आपके विचार और सबूत किसी अन्य व्यक्ति के काम से हैं, तो उन्हें उद्धृत करना सुनिश्चित करें।

## मुखर रूप से संवाद कैसे करें

मुखर रूप से बोलना जादू नहीं है। यह एक तकनीक है जिसका अभ्यास आप स्वयं कर सकते हैं या प्रतिक्रिया लेने के लिए करीबी लोगों के साथ अभ्यास कर सकते हैं। यह लेख संचार के माध्यम से मुखर होने के लिए कुछ सुझाव प्रदान करता है।

## कदम

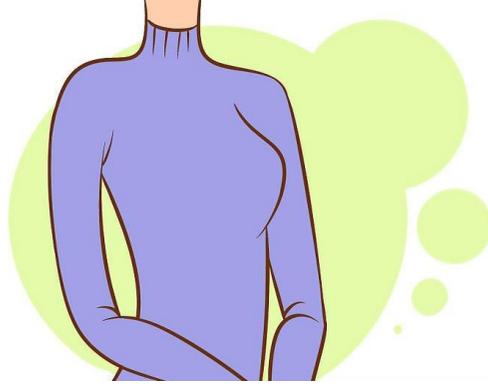


1. शब्द 'मैं' का प्रयोग करें। आप का उपयोग करने से बचें, क्योंकि यह आपको श्रोता के नियंत्रण की अनुमति देने से रोकता है। सर्वज्ञता का उपयोग वक्ता के नियंत्रण को हटा देता है, आप, क्योंकि "आप" केवल अस्पष्टता व्यक्त करने के लिए उपयोग किया जाता है।



2. आंखों से संपर्क बनाएं। आपको बोलते समय श्रोताओं की आंखों में घूरना चाहिए। अपनी आंखों को लगातार एवरेट करना या पूरी तरह से आंखों का संपर्क न होना डरपोक या परेशानी का कारण होगा।

- आंखों का संपर्क 'घूरने की प्रतियोगिता' नहीं होना चाहिए। एक बातचीत के दौरान महत्वहीन भागों के दौरान आंखों का संपर्क तोड़ना आपके और आपके श्रोता के साथ एक प्राकृतिक वातावरण प्रस्तुत करता है। आंखों के संपर्क में प्राकृतिक विराम के बिना घबराहट की व्याख्या दुश्मनी के रूप में की जा सकती है।



3. एक अच्छी मुद्रा में रहें। अपने आप को अपने सिर से अपने पैर की उंगलियों तक, बैठने या खड़े होने के बारे में सोचें। गर्दन, कंधे और ऊपरी पीठ क्षेत्रों पर ध्यान दें। अपनी पीठ को सीधा रखें और अपने कंधे को स्वाभाविक रूप से पीछे धकेलें। आपको तनावग्रस्त नहीं होना चाहिए, लेकिन आपको अपने शरीर और उसके घटक के प्रति सावधान रहना चाहिए।



4. बाँड़ी लैंग्वेज को व्यक्त करें। ऐसे इशारे करें जो आपकी ओर से गर्मजोशी और खुलेपन की भावना देते हों – जैसी खुली हथेलियाँ, वृत्ताकार हाथ की हरकतें, मुस्कराहट, नाक की झुर्रियाँ, गले लगाना आदि।



5. अस्पष्टता से बचें। अपने आप को अच्छी तरह से व्यक्त करें और अस्पष्ट प्रतिक्रियाएं न बनाने का प्रयास करें।



6. याद रखें कि मौन एक उपकरण है, दुश्मन नहीं। मौन के साथ सहज होना सीखें और ठहराव का उपयोग करें। यह सार्वजनिक रूप से बोलने के लिए भी उपयोगी है।

- यदि आप उम्म, आप जानते हैं, जैसे, हां, शब्दों को कहते हैं या अंतिम शब्द को एक गैर-इच्छित ठहराव से पहले लम्बा खींचते हैं, तो म्यूट करने के बजाय ठहराव का उपयोग करने का अभ्यास करें। जो लोग अवचेतन रूप से सहायक कहते हैं, वे मौन को नापसंद करते हैं।
- ठीक से बोलें। मंबलिंग, मटरिंग और गोल वाक्य आगे संचार के लिए कुछ भी नहीं करते हैं।



7. उपयुक्त भाषा का उपयोग करें। कसम न खाएं और न ही गुस्से से बात करें। अवलोकनों में मुखरता नहीं दिखाई देती है - यह आपकी समझ के लिए अशुभ व्यवहार और गैरजिम्मेदारी को दर्शाता है।

- औचित्य को समझने की इस विधि को उद्धारकर्ता-गुण कहा जाता है।
- अपनी वाणी के लहजे से सावधान रहें। इसे संयमित रखें।



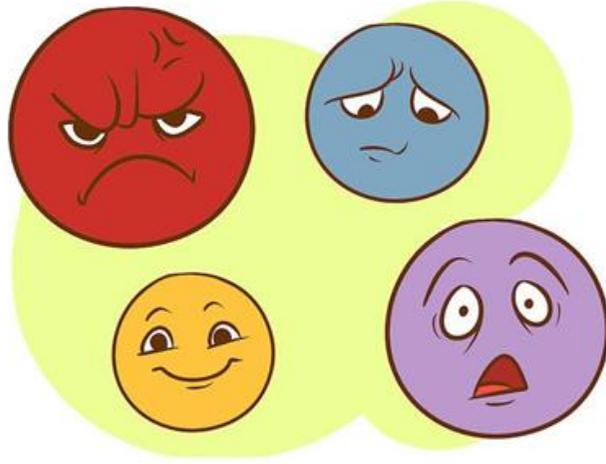
8. यदि आप आंसू या क्रोध महसूस करते हैं, तो पेट से बहुत गहरी सांस लें - आपको अपने पेट को बाहर निकलते हुए और वापस अंदर खींचते हुए देखना चाहिए। यह गहरी श्वास आपको चार से पांच सांसों में शांत कर देगी।



9. अपनी आवाज के प्रति सजग रहें। यदि आप बहुत नरम हैं, तो दूसरा व्यक्ति यह सोचेगा कि आप खुद को छिपाने की कोशिश कर रहे हैं और आपको अनदेखा कर सकते हैं। यदि आप बहुत तेज़ हैं, तो दूसरा व्यक्ति आपकी आवाज़ से भयभीत हो सकता है। आप जिस व्यक्ति से बात कर रहे हैं, वह भी नाराज़ हो सकता है और प्रतिशोध ले सकता है या शत्रुता की व्याख्या कर सकता है, जो मुखर की तुलना में अधिक आक्रामक है।



10. सबसे महत्वपूर्ण बात यह मानना है कि आप अपने लिए जिम्मेदार हैं। आपके व्यवहार और आपके व्यक्तित्व के लिए कोई और जिम्मेदार नहीं होगा।

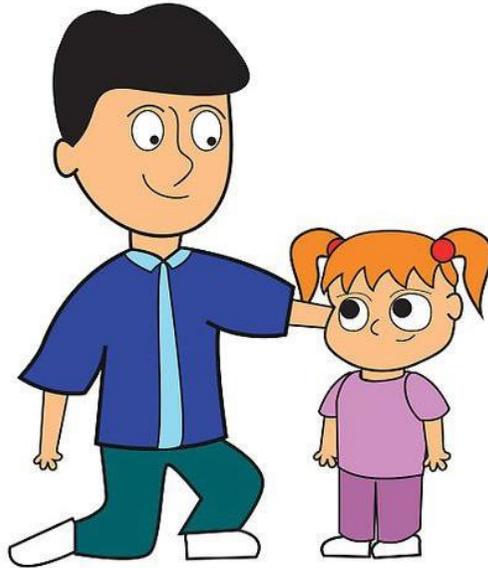


11. अपनी भावनाओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त करें। आप कैसा महसूस करते हैं उस पर ध्यान दें।

## युवा लोगों के साथ कैसे संवाद करें

जब आप एक युवा व्यक्ति से बात कर रहे हों, तो ध्यान रखें कि एक समय पर आप भी उसी उम्र के थे और कोई भी युवा या बूढ़े व्यक्ति को बात करना पसंद नहीं था। याद रखें कि आप वृद्ध लोगों से खुद को कैसे ट्रीट कराना चाहते हैं और उसके अनुसार कार्य करें।

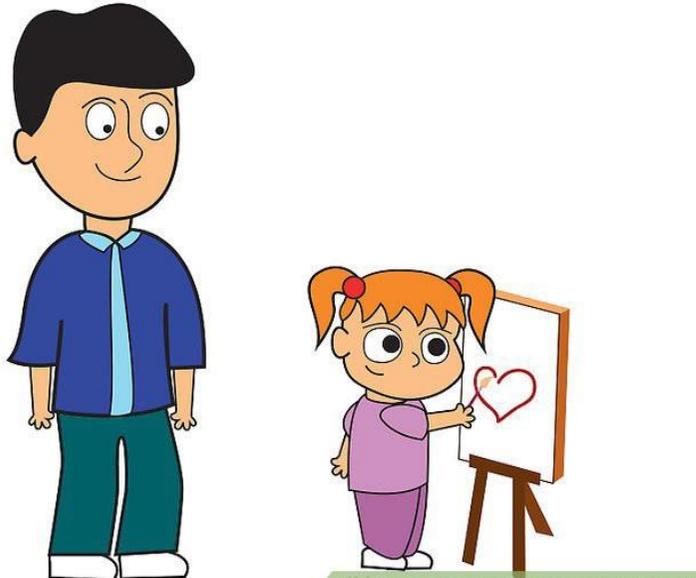
### कदम



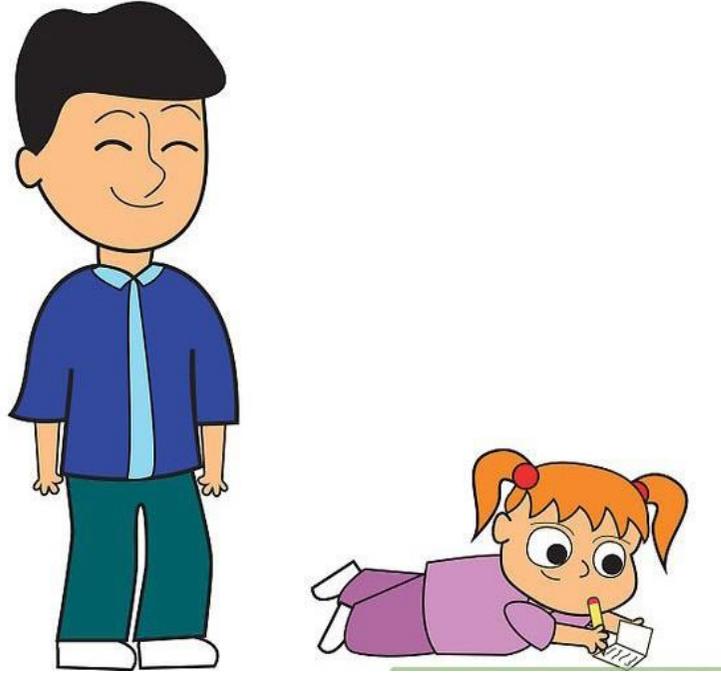
1. एक युवा व्यक्ति को यह महसूस न कराएं कि वह युवा है या मूर्ख है। इसके बजाय, यह ध्यान देने की कोशिश करें कि व्यक्ति क्या कह रहा है और उसके मन में क्या है, उसका सम्मान करें। किसी भी सवाल का सबसे अच्छा जवाब देने की कोशिश करें और न की कृपालु तरीके से उसका जवाब दें।



2. कोशिश करें कि जिस तरह से एक युवा व्यक्ति पोशाक पहनता है, उसका मजाक न उड़ाएं, क्योंकि हम सभी एक समय में इसी या किसी अन्य स्टाइलिश रुझानों के माध्यम से गुजरे थे। यदि आप एक माता-पिता हैं, तो निश्चित रूप से, इस मामले को अलग तरह से संभाला जाता है, खासकर जब से आप अपने बच्चों को पहने जाने वाले कपड़ों का भुगतान कर रहे हैं। आपको निश्चित रूप से परवाह करनी चाहिए कि वे कैसे दिखते हैं और दूसरों को क्या संदेश भेज रहे हैं।



3. यदि आप माता-पिता हैं, तो अपने बच्चे या बच्चों के माध्यम से अपने जीवन को पुनः प्राप्त करने की कोशिश न करने के लिए कड़ी मेहनत करें। दूसरे शब्दों में, अगर आप खुद चीयरलीडर बनने से चूक गए थे तो अपनी बेटी को चीयरलीडर बनाने के लिए मजबूर करने की कोशिश न करें ... सुनिश्चित करें कि वह क्या करना चाहती है। यदि आप स्पोर्ट्स से प्यार करते हैं या खेल प्रतियोगिताओं में भाग लेने से चूक गए थे तो सिर्फ इसलिए अपने बेटे को फुटबॉल या बेसबॉल खेलने के लिए मजबूर न करें। सुनो कि आपके बच्चे की क्या दिलचस्पी हो सकती है।



4. अपने बच्चों को इस बात का अध्ययन करने के लिए मजबूर न करें कि उनके पास खुद के लिए बिल्कुल भी समय ही नहीं है। उन्हें युवा होने का आनंद लेने के लिए कुछ समय चाहिए; उन्हें केवल उतनी देर ही होमवर्क करने दें, जितना पर्याप्त अच्छा होना चाहिए।



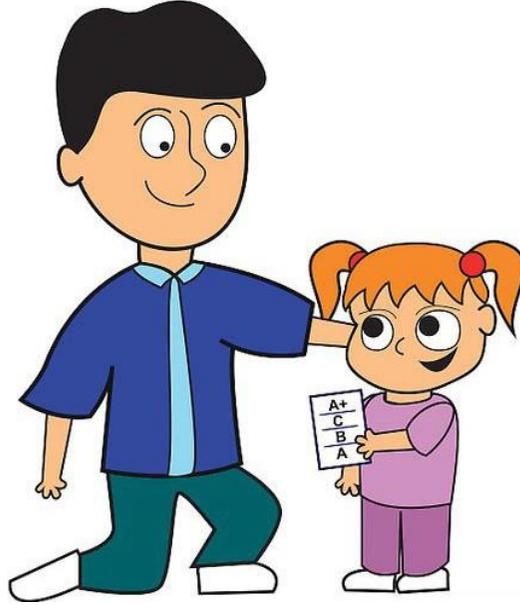
5. उपदेश से बचें; आप आश्चर्यचकित होंगे कि अधिक चौकस युवा लोग कैसे होंगे। इस बात पर सावधान रहें कि आप ड्रग्स, ड्रिंकिंग, धूम्रपान और इसी तरह के मुद्दों के बारे में किसी युवा व्यक्ति से कैसे बात करते हैं ... उपदेश नहीं देते हैं, लेकिन इसका उल्लेख करें और इसे जाने दें। आप उन्हें बताएंगे कि आप अत्यधिक चिंतित और खतरनाक, विद्रोही गतिविधियों में धकेल दिए बिना चिंतित हैं।



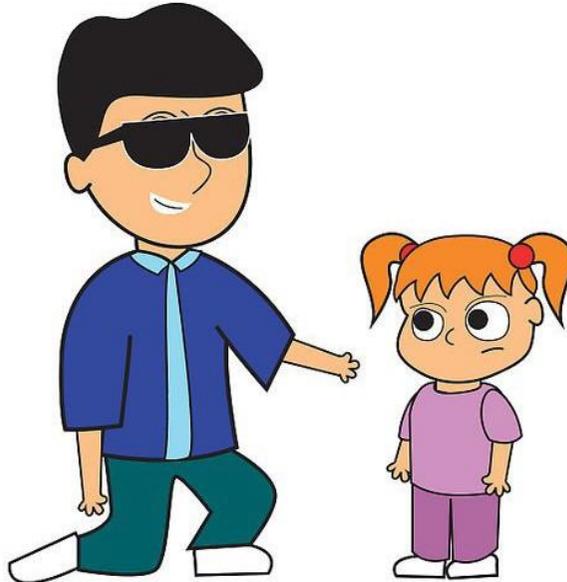
6. सेक्स के बारे में अपने बच्चों से ईमानदारी से बात करें। यदि वे सुनते हुए दिखाई देते हैं, लेकिन एक ही समय में डरते हुए हंसते हैं, तो सबसे अधिक संभावना है कि उन्होंने अभी तक सेक्स नहीं किया है। ईमानदार रहें और जो भी सवाल उठ सकते हैं, उनका जवाब दें।



7. हमेशा शिक्षक का पक्ष न लें। यदि आपके बच्चे को कक्षा में कोई परेशानी हो रही है, तो अपने बच्चे से पूछें कि वह शिक्षक के बारे में कैसा महसूस करता है। आपका बच्चा एक से एक आधार पर बेहतर काम कर सकता है; उसे किसी विषय के बारे में अधिक समझाने की आवश्यकता हो सकती है, जबकि शिक्षक समझाने के लिए थोड़ा ही समय दे रहा है। स्कूल में जाएं और प्रश्नों के लिए शिक्षक से मिलें।



8. एक युवा व्यक्ति को मत मारो जो सभी ए को प्राप्त नहीं करता है। जब तक बच्चा अपना सर्वश्रेष्ठ करता है, तब तक कुछ बी या सी कोई बड़ी बात नहीं है। एक युवा व्यक्ति किसी एक विषय में अच्छा नहीं हो सकता है, लेकिन दूसरे में महान हो सकता है। जब आप अपने बच्चे के रिपोर्ट कार्ड पर एक निम्न ग्रेड देखते हैं, तो केवल पूछें, "क्या आप इस विषय पर अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास कर रहे हैं?" यदि उत्तर हां में है, तो अपने बच्चे को सबसे अच्छा करने के लिए कहें जो वह कर सकता है।



9. मस्त होने की कोशिश न करें। यह आपको कुछ ऐसा करने के लिए मजबूर करता है जो आप नहीं हैं और लोग उसी के माध्यम से देख सकते हैं।

10. लगातार इस बारे में बात न करें कि चीजें आपके "दिन" में कैसी थीं, इस बात की शिकायत करें कि चीजें अब कैसी हैं या यह कहते हुए घूमें कि जब वे बड़े होंगे तो चीजें कैसी होनी चाहिए। तथ्य यह है कि, जब आप युवा थे तब चीजें वैसी नहीं थी और शिकायत करने से वे बदलने वाली नहीं थी। मनोरंजन के प्रकारों के बारे में शिकायत न करें जो आज लोकप्रिय हैं। वे भी बहुत तेजी से पुरानी हो सकती हैं।

## बड़े-बुजुर्गों के साथ संवाद कैसे करें

चाहे आप दादा-दादी के यहां जाते हों या आप एक सामाजिक कार्यकर्ता हैं जो समय-समय पर बड़े-बुजुर्गों के साथ मिलते-जुलते हैं, उम्र से संबंधित स्वास्थ्य समस्याएं प्रभावी संचार में बाधा पैदा कर सकती हैं। पुरानी स्थितियां, जैसे मनोब्रंश और सुनने में परेशानी होना, साथ ही साथ दवा का प्रभाव बातचीत और समझ को जटिल कर सकता है। भूलने की बीमारी की अवधि के दौरान, बातचीत निराशाजनक और असहाय अनुभव प्रतीत कराती हैं। हालांकि, ऐसी तकनीकें हैं जिनका उपयोग आप संचार के अनुकूल ई-मेल बनाने के लिए बड़े-बुजुर्गों के साथ बातचीत की सुविधा के लिए कर सकते हैं।

### कदम



1. व्यक्ति के स्वास्थ्य की समस्याओं के बारे में जागरूक रहें। बड़े वयस्कों को स्वास्थ्य समस्याएं हो सकती हैं जो बोलने और समझने में कठिनाई पैदा करती हैं। सुनिश्चित करें कि आप संचार में संलग्न होने से पहले व्यक्ति के स्वास्थ्य पर विचार करें। उदाहरण के लिए, उन्हें सुनने की समस्याएं, भाषण समस्याएं और स्मृति हानि हो सकती है। ये कारक संचार को जटिल करते हैं। और याद रखें, कालानुक्रमिक आयु हमेशा किसी व्यक्ति के स्वास्थ्य का सही संकेतक नहीं होती है।

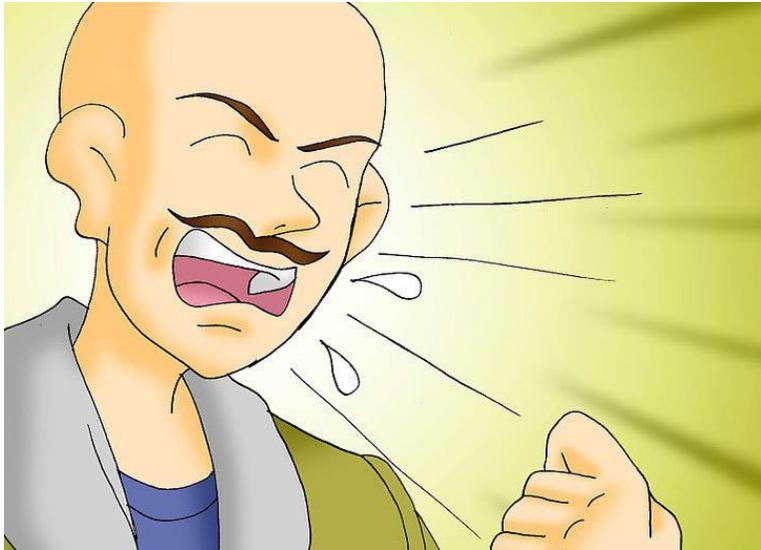


2. उस वातावरण के प्रति चौकस रहें जिसमें आप संवाद कर रहे हैं। उस वातावरण का मूल्यांकन करना सुनिश्चित करें जिसमें आप संवाद कर रहे हैं, जिससे सुनने और भाषण की समस्याओं पर प्रभाव पड़ सकता है।

क्या कोई पृष्ठभूमि शोर है जो परेशान कर रहा है? क्या एक ही कमरे में कई लोग बोल रहे हैं? क्या कोई इंट्रूसिव संगीत बज रहा है? क्या कोई विक्षेप है जो आपके संचार को प्रभावित कर सकता है? बड़े-बुजुर्गों से पूछें कि क्या पर्यावरण उनके लिए आरामदायक है। यदि आपको कोई गड़बड़ी महसूस होती है, तो अधिक शांतिपूर्ण और शांत स्थान पर जाने का प्रयास करें।

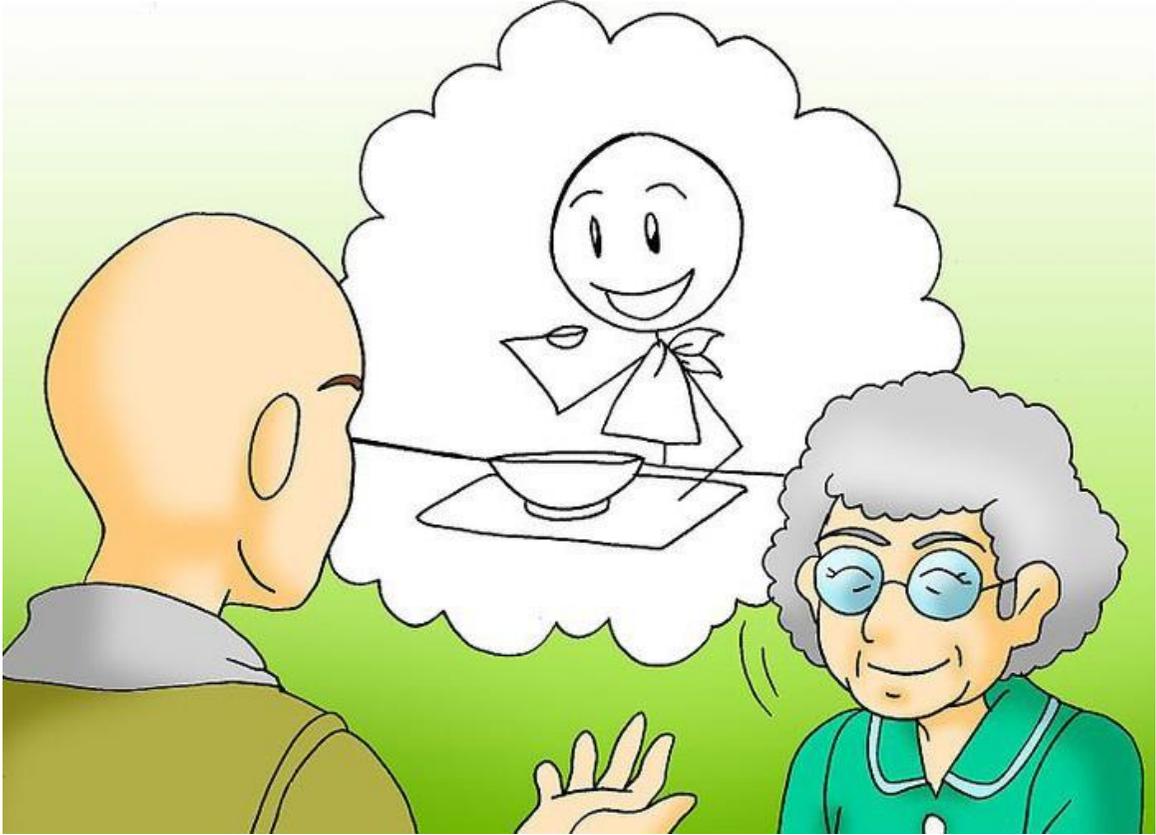


3. स्पष्ट रूप से और कलात्मक रूप से बोलें और आंखों से संपर्क करें। बड़े-बुजुर्गों को सुनने में परेशानी हो सकती है। अपने शब्दों को स्पष्ट करना और साफ रूप से बोलना महत्वपूर्ण है। व्यक्ति के चेहरे पर अपने भाषण को निर्देशित करें – न की उनकी तरफ। अपने शब्दों को न खाएं: अपना मुंह घुमाएं और प्रत्येक शब्द का सावधानीपूर्वक और सटीक उच्चारण करें। जब आप बात करते हैं तो आपकी जीभ आपके मुंह के अंदर "नाचती है", तब आप अधिक स्पष्ट रूप से बोल पाते हैं। यदि आपकी जीभ "सोती है" और एक निष्क्रिय भूमिका निभाती है, तो अधिक संभावना है कि आप अधिक साफ तरीके से नहीं बोल पाएंगे।



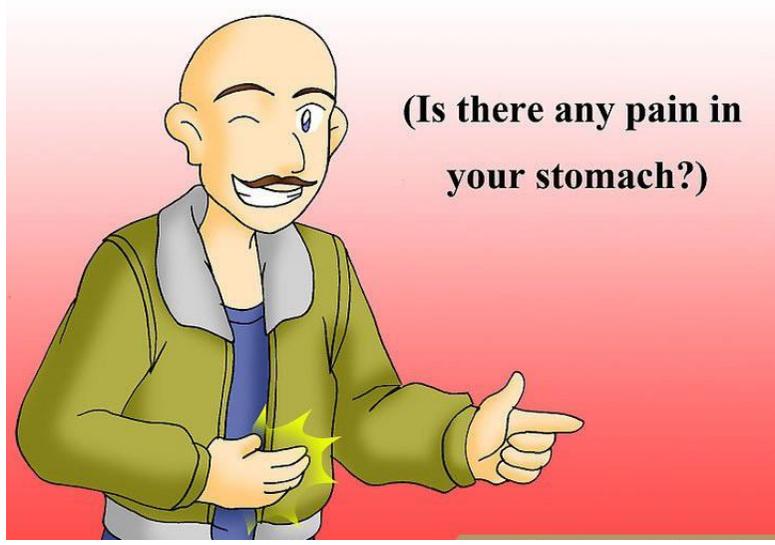
4. अपनी आवाज को उचित रूप से समायोजित करें। बात करने और जोर-जोर से बोलने में फर्क होता है। अपनी आवाज को व्यक्ति की जरूरतों के अनुकूल बनाना सीखें। पर्यावरण और व्यक्ति की सुनने की क्षमता का का मूल्यांकन करें।

केवल इसलिए मत चिल्लाओ क्योंकि श्रोता वृद्ध है। व्यक्ति के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करें और एक सहज मात्रा में बोलें जो आप दोनों के लिए उपयुक्त हो।



5. साफ और सटीक प्रश्नों और वाक्यों का प्रयोग करें। अगर आपको लगता है कि आपके प्रश्न और वाक्य व्यक्ति को समझ में नहीं आए हैं तो उन्हें दोहराने में संकोच न करें। जटिल प्रश्न और वाक्य बड़े-बुजुर्गों को भ्रमित कर सकते हैं जिनके पास अल्पकालिक स्मृति या सुनने में परेशानी की समस्या है। स्पष्ट और सटीक निर्माणों को समझना आसान है।

- प्रत्यक्ष प्रश्नों का उपयोग करें: "क्या आपने दोपहर के भोजन के लिए सूप लिया है?" "क्या आपने दोपहर के भोजन के लिए सलाद खाया है?" इनके बजाय: "आपने लंच में क्या खाया?" आप अपनी भाषा में जितने सटीक होंगे, बुजुर्गों को समझने में उतनी ही कम कठिनाई होगी।
- अपने वाक्यों और प्रश्नों में "शोर" को कम करें। अपने वाक्य और प्रश्नों को 20 शब्दों या उससे कम तक सीमित करें। स्लैंग या भराव शब्दों और वाक्यांशों का उपयोग न करें। ("लाइक," "अच्छी तरह से," और "आप जानते हैं" कुछ उदाहरण हैं।) अपने वाक्यों को संक्षिप्त रखें और बिंदु तक निर्देशित करें।
- मिश्रित विचारों और सवालों की उलझन से बचें। अपने विचारों और तार्किकता को तार्किक रूप से परिभाषित करने का प्रयास करें। यदि आप विचारों को मिलाते हैं, तो यह बड़े वयस्क को समझने के लिए भ्रमित हो सकता है। एक विचार और संदेश को एक ही वक्त में व्यक्त करें। उदाहरण के लिए, "अपने भाई, जॉन को बुलाना एक अच्छा विचार है। बाद में, हम आपकी बहन सुजैन को बुला सकते हैं।" एक और अधिक जटिल निर्माण होगा: "मुझे लगता है कि हमें आपके भाई, जॉन को पहले फोन करना चाहिए और फिर बाद में हम आपकी बहन, सुजैन को कॉल कर सकते हैं।"



6. यदि संभव हो तो हाथ के इशारों का उपयोग करें। अगर किसी बड़े वयस्क को सुनने या याददाश्त की समस्या है, तो रचनात्मक होना ज़रूरी है। विजुअल एड्स मदद करते हैं। व्यक्ति को बताएं कि आप किस बारे में बात कर रहे हैं। उदाहरण के लिए, केवल यह पूछने के बजाय "क्या आपको कोई दर्द या असुविधा है?" यह कहना बेहतर हो सकता है, "क्या आपकी पीठ में कोई दर्द है (अपनी पीठ की ओर इशारा करते हुए)? क्या आपके पेट में दर्द है (अपने पेट की ओर इशारा करते हुए)?"



7. इसे धीमा लें, धैर्य रखें और मुस्कुराएं। एक ईमानदार मुस्कान दर्शाती है कि आप समझ रहे हैं। यह एक अनुकूल वातावरण भी बनाता है जिसमें संवाद करना है। वाक्यों और प्रश्नों के बीच विराम देना याद रखें। व्यक्ति को जानकारी और प्रश्नों को समझने और डाइजेस्ट करने का अवसर दें। अगर किसी व्यक्ति को स्मृति हानि है तो यह एक विशेष रूप से मूल्यवान तकनीक है। जब आप विराम लेते हैं, तो आप सम्मान और धैर्य दिखाते हैं।

## अपने बाँस के साथ संवाद कैसे करें

अपने बाँस के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करने से आपके आत्मविश्वास का स्तर और अपनी नौकरी से संतुष्टि बढ़ सकती है। यह आपके संचार कौशल को निखारने और आगे नई चीज़ों को सीखने के अवसर खोलने और करियर में उन्नति की संभावना तैयार करने का बेहतर तरीका है। संचार की एक खुली रेखा रखकर, आप ज्ञात कंपनी में अपना मान-सम्मान बना सकते हैं।

### तरीका 1

#### संचार की स्पष्ट रेखा स्थापित करना



1. एक प्रारंभिक बैठक सेट करें। इसे यह पूछने के लिए एक अवसर के रूप में उपयोग करें कि आपकी नौकरी कंपनी की बड़ी योजना में कहां फिट होती है, आपका कार्य प्रदर्शन कैसे मापा जाएगा और क्या आपका बाँस समय के साथ आपकी नौकरी की जिम्मेदारियों को बदलने की उम्मीद करता है।

- अपनी नौकरी की जिम्मेदारियों पर सहमत हों और उम्मीदों और सामान्य उद्देश्यों को स्थापित करें। ओपन-एंड सवाल पूछें जैसे: "आप समय के साथ मेरी नौकरी की जिम्मेदारियों को कैसे बदलते हैं?" या "मेरी भूमिका कंपनी की बड़ी संरचना के साथ कैसे फिट होती है?"



2. निर्णय लें कि संवाद करने का सबसे अच्छा तरीका क्या है। अपने बाँस से पूछें कि क्या वे पसंद करते हैं कि आप उनसे ईमेल, फोन, व्यक्तिगत रूप से संपर्क करें या रोज़मर्रा की बातचीत या अपडेट के लिए उपरोक्त में से किसी का मिश्रण का उपयोग कर सकते हैं।

इस बारे में पूछताछ करें कि क्या वे किसी कार्य "आपातकाल" के मामले में अलग तरह से संवाद करना पसंद करेंगे और स्पष्ट करेंगे कि इस तरह के आपातकाल के रूप में क्या गिना जाएगा। यह आप से बीमार होने के लिए एक समय सीमा को पूरा करने में सक्षम नहीं होने और एक निश्चित दिन पर कार्यालय में आने में सक्षम नहीं हो सकता है।

- यदि आपका कोई संक्षिप्त प्रश्न है तो आप अपने बॉस को उन्हें ईमेल करना पसंद करेंगे, लेकिन अगर आप किसी प्रोजेक्ट आइडिया या बड़े लक्ष्य पर चर्चा करना चाहते हैं तो एक मीटिंग सेट करें। जो भी मामला हो, लचीले बने और उनकी संचार शैली के अनुकूल काम करें।



3. स्थापित करें कि आपके बॉस आपसे कितनी बार अपडेट चाहते हैं। कुछ पर्यवेक्षक दैनिक अपडेट पसंद करेंगे, जबकि अन्य प्रत्येक सप्ताह के अंत में या यहां तक कि द्वि-मासिक पर एक अपडेट पसंद करेंगे। अपने बॉस के मार्गदर्शन का पालन करें और उन्हें अपडेट करें जैसा कि उन्हें पसंद हो।

- आप इसे कुछ इस तरह पूछकर ऊपर ला सकते हैं: "मैं आपको दैनिक, साप्ताहिक या द्वि-मासिक आधार पर अपडेट कर सकता हूं। आपके लिए सबसे अच्छा क्या रहेगा?"



4. प्रतिक्रिया के लिए पूछें। एक बार जब आप अपनी नौकरी की दिनचर्या में व्यवस्थित हो गए, तो हर बार प्रतिक्रिया के लिए पूछना बुद्धिमानी है। यह एक त्वरित मासिक बैठक का रूप ले सकता है। हो सकता है कि आपका बॉस कई जिम्मेदारियों से परेशान हो रहा हो, लेकिन संभवतः वे अपने व्यस्त कार्यक्रम से कुछ मिनट निकालने के लिए तैयार होंगे ताकि वे आपको सूचित कर सकें कि वे आपकी प्रगति को कैसे देखते हैं।

## तरीका 2

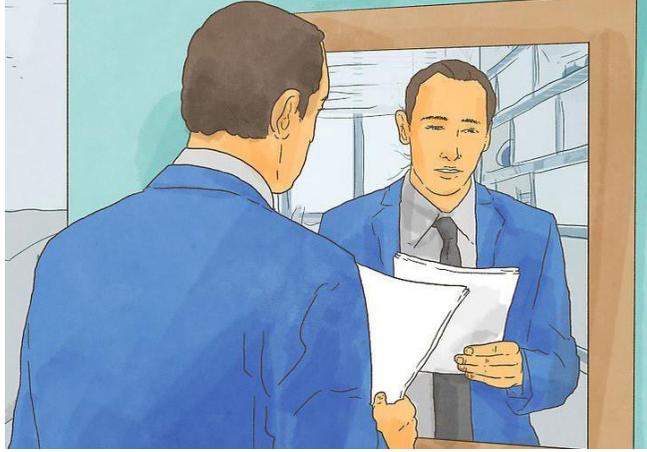
### रणनीतिक रूप से संवाद करना



1. अपने बॉस के साथ नियमित आधार पर संवाद करें। सक्रिय रहें और तब तक प्रतीक्षा न करें जब तक कि आपके बॉस से बात करने में कोई समस्या न हो, क्योंकि यह आपकी बातचीत को नकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकता है। इसके बजाय, अपने बॉस को अपनी प्रगति के बारे में चयनात्मक अपडेट देते रहें।



2. अपनी वैल्यू दिखाएं। परिणामों के बारे में बात करके अपने बॉस के साथ अपनी बातचीत सकारात्मक रखें। यदि आप अपने तिमाही लक्ष्य को पूरा करने में सक्षम थे, तो इसे अपने बॉस के ध्यान में लाएं। उनसे बात करें कि आपने ये परिणाम कैसे हासिल किए। उदाहरण के लिए, यह प्रभावी टीमवर्क, नेतृत्व और रणनीतिक जोखिम लेने का मिश्रण हो सकता है। यह आपके बॉस को दिखाएगा कि आप प्रेरित हैं और अपने कार्यों को पूरा कर सकते हैं।



3. अपनी बातचीत की तैयारी करें। केवल निर्धारित करें कि आप वास्तव में अपने बॉस के साथ बातचीत करके क्या निष्कर्ष निकालना चाहते हैं। यह व्यक्तिगत हो, ईमेल के माध्यम से या फोन द्वारा, आपके संचार का एक निर्दिष्ट उद्देश्य होना चाहिए। चूंकि आपके बॉस की संभावना उनकी प्लेट पर बहुत अधिक है, वे एक कर्मचारी की सराहना करेंगे जो जानते हैं कि वे क्या चाहते हैं और इसके लिए कैसे पूछें।

- यदि आपको कोई समस्या है, तो आप यह सुनिश्चित नहीं कर सकते हैं कि कैसे हल किया जाए, इस बात की रूपरेखा तैयार करें कि आप किस समस्या के बारे में अनिश्चित हैं और इन बिंदुओं को अपने बॉस तक कैसे पहुंचाएं।
- अगर आप प्रमोशन मांगना चाहते हैं तो खुद को तैयार करें कि आप आने वाले समय में क्या कहने जा रहे हैं। अपने मूल्य बिंदुओं की रूपरेखा तैयार करें और कुछ दिन पहले से ही इस बात का अभ्यास करें कि आप विषय के बारे में कैसे बात करेंगे।

### तरीका 3

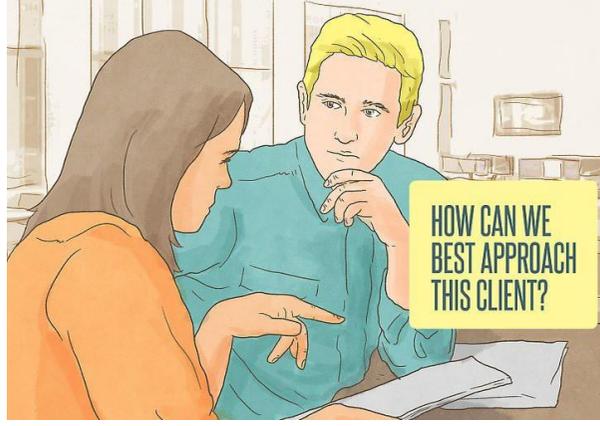
#### अपनी बातचीत से अधिक निष्कर्ष निकालना



1. एक सक्रिय श्रोता बनें। पूरी तरह से ध्यान केंद्रित करें कि आपका बॉस क्या कह रहा है। जब आपका बॉस बोल रहा हो तो उन्हें ध्यान से सुनें और साफ व रचनात्मक सवाल पूछने के अलावा चुप रहें।

- तुरंत जवाब देने से बचें। इसके बजाय, आपके बॉस जो कहते हैं, उसे समय-समय पर परावर्तन करके चिंतनशील सुनने का अभ्यास करें, जिससे गलत सूचना की संभावना कम हो जाएगी और उन्हें दर्शाएगा कि आप बातचीत में संलग्न हैं।

- अपने अगले बिंदु को बनाने के लिए मौन का उपयोग करने से परहेज करके एक सहकारी बातचीत को प्रोत्साहित करें, जिससे बातचीत प्रतिस्पर्धी हो सकती है और आपके बाँस को किनारे कर सकती है। इसके बजाय, उसी पल में रहें और बातचीत की प्राकृतिक बारीकियों के अनुकूल बनें।



2. ओपन-एंड सवाल पूछें। सरल प्रश्न पूछने से आप प्रतिस्पर्धी, मानसिकता के बजाय सहकारी के साथ बातचीत का दृष्टिकोण बना पाएंगे। 5 डब्ल्यू (कौन, क्या, कहां, कब, क्यों) या "कैसे" के साथ शुरू होने वाले प्रश्न विचारशील प्रतिक्रियाओं को जन्म दे सकते हैं। "चाहिए", "है" या "होगा" से शुरू होने वाले प्रश्न सीमित प्रतिक्रियाओं को जन्म दे सकते हैं।

- याद रखें कि लक्ष्य उन सवालों को पूछना है जो आपको दिखाते हैं कि आप ध्यान दे रहे हैं और अपने बाँस द्वारा दी गई जानकारी के बारे में गंभीर रूप से सोच रहे हैं।
- "बहुविकल्पी" सवाल पूछने से बचना चाहिए। दूसरे शब्दों में, "इस जानकारी को प्रस्तुत करने का सबसे अच्छा तरीका क्या है?" और संभावित उत्तर जैसे "क्या यह पावरपॉइंट, वर्ड, प्रेज़ी है?" आप अपने बाँस को सोचने और प्रतिक्रिया देने का अवसर देना चाहते हैं, क्योंकि इससे आप अपनी बातचीत से सबसे ज्यादा सीख पाएंगे।



3. अपनी बाँडी लैंग्वेज से अवगत रहें। सक्रिय सुनना और बदले में एक आरामदायक बातचीत में, थोड़ा आगे झुकना, कभी-कभी सिर हिलाते हुए और आंखों से संपर्क करना शामिल होगा। अपनी बाहों को क्रॉस करने जैसे बंद शरीर की मुद्रा को दूर करने या अपना ने से बचना चाहिए।



4. मदद या सलाह के लिए पूछें। ऐसा हर बार करने से आपके बॉस को लग सकता है कि उनका इनपुट सराहा गया है। इससे भी महत्वपूर्ण बात, यह दर्शाता है कि आप उनकी राय को महत्व देते हैं। यह उन्हें आपको एक समस्या या प्रश्न के समाधान के लिए सहयोगात्मक रूप से देखने की अनुमति भी दे सकता है।



5. संबंध बनाना सीखें। आपके बॉस से यह पूछे जाने की सराहना की जाएगी कि उनका समाहांत कैसा था, इसलिए उनसे पूछें। यदि संभव हो तो अपने बॉस के साथ दोपहर के भोजन पर जाएं और काम के बाहर उनके हितों और शौक के बारे में पूछताछ करें। संबंध बनाना मजबूत पारस्परिक संबंधों के निर्माण का एक अनिवार्य हिस्सा है, इसलिए आज से ही शुरू करें।

- उसी समय, आपके द्वारा दिए गए व्यक्तिगत विवरण की मात्रा को सीमित करें। मिलनसार बनें, लेकिन याद रखें कि आपका बॉस आपका दोस्त नहीं है। जब संक्षिप्त, गैर-काम से संबंधित अपडेट स्वीकार्य हैं और यहां तक कि प्रोत्साहित भी की जाती हैं, अपने समाहांत के लंबे विवरण प्रदान करने या आप खाली समय में क्या करते हैं, ये बात उन्हें स्पष्ट करने से बचें।



6. सम्माननीय बनें। आपका बॉस विशेषज्ञता, प्रशिक्षण और अनुभव के संयोजन के कारण अपने पद पर है। आपकी नौकरी की उम्मीद का हिस्सा उनके प्रति सम्मानजनक होना है। आप एक विनम्र स्वर बनाए रखकर, ध्यानपूर्वक सुनकर, अपने बॉस के दृष्टिकोण पर विचार कर सकते हैं और अपनी बातचीत से पहले अपनी भूमिका को याद रख सकते हैं ताकि आप सीमा को पार न कर सकें।

- आप अभी भी रचनात्मक रूप से अपने बॉस से असहमत हो सकते हैं। एक सम्मानजनक असहमति टकराव या क्षमाप्रार्थी के बजाय स्पष्ट, केंद्रित, और शांत होने की इच्छा होगी। अपने बॉस की मांगों को शर्मिंदा न करें और सही समय चुनें - उदाहरण के लिए, एक मीटिंग के लिए तब पूछें जब आप जानते हैं कि आपका बॉस व्यस्त नहीं होगा।



7. पेशेवर बनें। आप ऑफिस गॉसिप में भाग लेने से बचकर, समय पर रहने, पेशेवर तरीके से तैयार होना और अपने काम पर केंद्रित रहना ताकि आप समय सीमा को पूरा कर सकें, ये सब काम करके आप पेशेवर बन सकते हैं।

## व्यावसायिक रूप से बुरी खबरों का संवाद कैसे करें

इसके लिए तैयारी करें, क्योंकि जब आपके पास एक पेशेवर वातावरण में संदेश देने के लिए बुरी खबर होती है, तो इसे सही तरीके से करने के तरीके हैं, और इसे गड़बड़ करने के तरीके भी हैं। विभिन्न तकनीकों के लिए अलग-अलग दृष्टिकोण हैं, जो (अन्य चीजों के अलावा) समाचार की प्रकृति, परिस्थितियां जिसमें यह वितरित किया जाता है, समाचारों की गंभीरता और समाचार का उपयोग कैसे किया जाएगा, इस पर निर्भर करता है। निम्न चरणों का सेट आपको कुछ दिशानिर्देश देगा कि आप कैसे उचित प्रभाव के साथ उचित परिणाम बना सकते हैं।

इन तरीकों की समीक्षा करते हुए, आप देखेंगे जो एक दार्शनिक दृष्टिकोण से बाकी हिस्सों से ऊपर खड़ा है और इसे अंतिम प्रस्तुत किया गया है। आपके द्वारा देखे जाने वाले पहले तरीके यहां हैं क्योंकि वे सामान्य तकनीकें हैं और आपको पता होना चाहिए कि उन्हें कैसे पहचानना है। केवल अंतिम में ही सच्चे चरित्र का तत्व है। हालांकि, इसका मतलब यह नहीं है कि आपको पहले वाले को अनदेखा करना चाहिए। उनके पास अपनी जगह है। बस यह पता होना चाहिए कि वे कब उपयुक्त हैं और कब नहीं।

*कभी नहीं, कभी नहीं, पहले कभी भी बुरी खबर मत दो!*

### तरीका 1

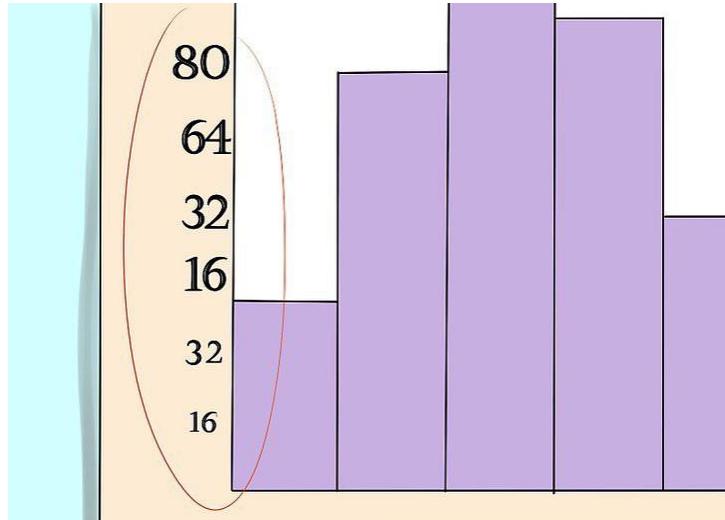
#### स्पिन तकनीक

इसे राजनीतिक स्थानों में और जनता के लिए प्रसारण निगमों द्वारा उपयोग किया जा सकता है; कोई फर्क नहीं पड़ता कि खबर कितनी बुरी है, सब कुछ सकारात्मक शब्दों में प्रस्तुत किया जा सकता है: "मुझे यह रिपोर्ट करते हुए खुशी हो रही है कि इस गति से उसने स्कूल खत्म किया और वह वर्तमान में केवल 100 छात्रों की अपनी कक्षा में ऊपरी 98% में है!" प्रस्तुति "कफ से दूर" प्रतीत हो सकती है लेकिन वास्तव में यह सावधानीपूर्वक योजना और अच्छी तरह से समय पर डिलीवरी होती है। (यदि आप इसे नहीं पकड़ते हैं, तो ऊपर वाला उद्धरण यह नहीं कहता है कि वह स্নातक करेगा और 100 की कक्षा में ऊपरी 98% का मतलब केवल दो बदतर छात्र हैं। शब्द "केवल" विचलित करने और भ्रमित करने के अलावा और किसी कारण से नहीं जोड़ा गया है।")

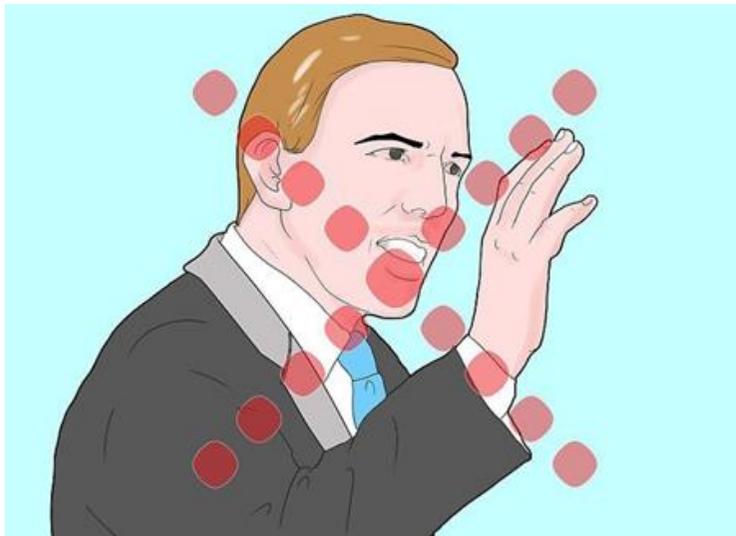


1. अपने विषय को अच्छी तरह से जानें: आप बुरी खबर को अच्छी खबर की तरह बनाने जा रहे हैं। ऐसा प्रभावी रूप से करने के लिए, आपको अन्य तथ्यों और मुद्दों के जानकार तैयार होना चाहिए जो स्थिति के करीब हैं।

यदि, उदाहरण के लिए, आप व्यापक लकड़ी की कटाई के कारण एक जंगल के बिगड़ने के बारे में बुरी खबर पेश कर रहे हैं, तो आपको अन्य पर्यावरणीय प्रभावों (जैसे पशु निवास) के बारे में भी पता होना चाहिए। इस दृष्टिकोण में, आपसे सहायक वस्तुओं के बारे में पूछताछ की जाएगी। तैयार रहें।



2. सांख्यिकीय संदर्भों का उपयोग करें: अपनी प्रस्तुति को मजबूत करने के लिए संख्याओं का उपयोग करना एक शक्तिशाली उपकरण है। सच्चाई यह है कि, यदि सावधानीपूर्वक तैयार किया जाए, तो सांख्यिकीय संदर्भ (यह वास्तविक आंकड़ों से अलग है जो आपके खिलाफ वजन कर सकते हैं) का उपयोग किसी भी स्थिति को मजबूत करने के लिए किया जा सकता है। यह स्थिति को सही नहीं बनाता है, लेकिन यह आपकी प्रस्तुति में शक्ति जोड़ता है। यह एक सोफिस्ट दृष्टिकोण है (सोफिस्ट समान प्रभाव के साथ किसी भी पक्ष पर बहस करने में सक्षम होने पर ध्यान केंद्रित करते हैं - आमतौर पर "सत्य" के संबंध में व्यक्तियों के रूप में वर्गीकृत किया जाता है)।



3. उन बिंदुओं को प्रस्तुत न करें जो आपकी स्थिति का समर्थन नहीं करते हैं: कहा कि, यह संभव है कि ऐसे बिंदु हैं जिन्हें आप जानते हैं कि उठाए जाएंगे। अपनी प्रस्तुति के दौरान उन बिंदुओं को कम करना वांछनीय हो सकता है। यदि यह उचित है, तो विरोध को नापसंद या "ब्रश ऑफ" न करें, बल्कि यह इंगित करें कि विरोध करने वाले बिंदु या तो अप्रासंगिक हैं या गलत हैं।

इस पर बहुत समय खर्च न करें - जितना अधिक समय आप अधिक ठोस रूप से लेंगे, विरोधी पदों को लंगर डालेगा। उन्हें संबोधित करें और आगे बढ़ें। "पशु संरक्षणवादी चिंताओं को दूर करने के लिए, हमने स्थानीय जीवों पर पड़ने वाले प्रभाव का गहन अध्ययन किया है और निर्णायक रूप से इसे नगण्य साबित किया है। हम अपने अध्ययन को उचित रूप से योग्य समीक्षकों के लिए उपलब्ध कराएंगे।" कहानी का अंत - कोई सवाल नहीं।



4. बौद्धिक होने की उपस्थिति दें: आपको अपनी बात मनवाने के लिए रोइस स्कॉलर होने की जरूरत नहीं है, लेकिन यह महत्वपूर्ण है कि दर्शकों का मानना है कि आप इस और अन्य संबंधित विषयों से अच्छी तरह से वाकिफ हैं। अस्पष्ट लेकिन प्रासंगिक तथ्यों का संदर्भ एक शक्तिशाली मनोवैज्ञानिक प्रभाव हो सकता है। "जैसा कि आप में से अधिकांश जानते हैं, छह वर्षीय जिम्नोगाइम्स शुरूआती गिरावट में हैं और हमारे प्रयास इस महत्वपूर्ण घटना के लिए स्पष्ट रूप से संवेदनशील हैं।"



5. उत्साहित रहें: एक उत्साहित प्रस्तुतकर्ता और एक स्नेक ऑइल विक्रेता के बीच, अक्सर एक रेखा होती है। "एक कैपिटल 'टी' के साथ परेशानी और जो 'पी' के साथ तालबद्ध है और जिसका अर्थ है पूल!" यहां तक कि अगर आप स्नेक ऑइल बेच रहे हैं, तो आप अभी उस रास्ते पर नहीं आना चाहते हैं। याद रखें, यह एक बुरी समाचार प्रस्तुति है।



6. नतीजे के लिए तैयार रहें: यह तकनीक लगभग हमेशा बौद्धिक स्तर पर पारदर्शी होती है। आप एक तत्काल भावनात्मक प्रतिक्रिया की अपील कर रहे हैं। उसके बाद प्रतिक्रिया फीकी पड़ जाती है, आशा है कि आपके ध्वनि के काटने के लिए पर्याप्त जोखिम होगा। आपको निश्चित रूप से "ग्लॉसड ओवर" क्षेत्रों पर टिप्पणी मिलेगी। आप कैसे संभालते हैं जो इस दस्तावेज़ के दायरे में नहीं है।

## तरीका 2

### तुलना करें और छोटा करें

आप शायद यह अक्सर गलत गतिविधियों की समीक्षा में देखते हैं। "हालात बहुत बदतर हो सकते थे। हां, गलतियां हो सकती हैं, लेकिन हमारे पास एक अच्छी योजना थी और इसे पूरी तरह से निष्पादित किया। याद रखें कि जब दो साल पहले एक ही चीज हुई थी तो कितनी बुरी चीजें थीं? खैर, यह हर मापने योग्य तरीके से बेहतर था।" इस प्रकार की प्रस्तुति का उपयोग अक्सर गलती को छिपाने के लिए (करने की कोशिश) के लिए किया जाता है। यह शायद ही कभी होता है, लेकिन एक सकारात्मक नोट पर यह प्रस्तुतकर्ता को गलतियों को स्वीकार करने और एक ही समय में चेहरे को बचाने की अनुमति देता है। नकारात्मक पक्ष पर, यह बचकाना और क्षुद्र दिखाई देगा, अगर यह अच्छा प्रदर्शन नहीं करता है। "लेकिन मां! किसी ने भी टेस्ट में अच्छा नहीं किया और जॉनी और मैरी ने भी एफ हासिल कर लिया और अगले सप्ताह वाला टेस्ट महत्वपूर्ण है!"



1. सामान्य संदर्भों की पहचान करें: आप अन्य, समान घटनाओं को ढूंढना चाहते हैं जिनके अनुकूल परिणाम कम थे। आप इनका उपयोग तुलना के रूप में करेंगे। सामान्यतया, जितना अधिक बेहतर, लेकिन पूरी सूची का उपयोग न करें - कुछ को बैकअप के लिए सुरक्षित रखें।

निश्चित रूप से, अन्य चीजें जितनी बेहतर हैं, तुलना उतनी ही बेहतर है।" जब आप मानते हैं कि हमारे अन्य प्रयासों में से तीन 30 से अधिक बार पुनर्प्राप्त करने में विफल रहे, तो हमारे प्रयासों का परिणाम अभूतपूर्व था।"



2. हर अच्छी चीज की सूची बनाएं जो आप कर रहे हैं: आप बुरी खबर को नजरअंदाज नहीं करने वाले हैं, लेकिन आप चाहते हैं कि परिणाम के बजाय प्रयास पर ध्यान दिया जाए।" खतरनाक कामकाजी परिस्थितियों और उचित धन की कमी और स्थानीय समर्थन की स्पष्ट कमी के बावजूद उन पुरुषों और महिलाओं को दृढ़ता और काबू में रखा गया - वे हमारे गहनतम धन्यवाद के पात्र हैं।"



3. भविष्य पर ध्यान दें: प्रलय सुधार के अवसरों से ज्यादा कुछ नहीं हैं। जब आप भविष्य के बारे में बात करना शुरू करते हैं, तो आपको हाल के प्रयासों पर विस्तार करना चाहिए। उन चीजों को इंगित न करें, जो नहीं की गई थीं, बल्कि इस बात से चिपके रहते हैं कि इस पाठ ने कैसे दिखाया कि जो अच्छी चीजें की गई थीं, उन्हें बेहतर बनाया जा सकता है और बेहतर और तेज किया जा सकता है।" मैं इस तरह की घटनाओं से गिरावट को सुनिश्चित करने के लिए और भी कड़ी मेहनत करने जा रहा हूं, आगे भी कम से कम करता रहूंगा।"

## तरीका 3 सैंडविच विधि

अच्छी खबरी - बुरी खबर - अच्छी खबर

व्यावसायिक वातावरण में आप अक्सर पाएंगे कि पहले की "स्लिक" प्रस्तुतियां काम नहीं करती हैं। यह विशेष रूप से सच है जब नैतिकता और जवाबदेही उच्च मानकों के लिए आयोजित की जाती है। यह विधि आपको बुरी खबर को इस तरह पेश करने का एक तरीका देती है कि दोनों "धूम्रपान और दर्पण" तकनीकों के बिना सकारात्मक नोट पर शुरू और समाप्त होते हैं। "देवियों और सज्जनों, मुझे यह बताते हुए प्रसन्नता हो रही है कि पिछले तीन महीनों में हमारी नई परीक्षण-प्रक्रियाओं ने हमारी विफलता का पता लगाने में 97% सुधार किया है। हमारे पास एक भयावह विफलता थी, जो अफसोस की बात है, जिसके परिणामस्वरूप एक महंगी रोबोट बांह का नुकसान हुआ था, लेकिन एक अधिक सकारात्मक नोट पर, अगले वित्तीय वर्ष के दौरान हाथ को बदलने के लिए निर्धारित किया गया था और इस घटना ने हमें अपने रेट्रोफिट को आगे बढ़ाने की अनुमति दी, जिससे उत्पादकता आगे बढ़ गई है। "



1. अच्छी खबर को पहचानें: नकारात्मक घटना से पहले, क्या अच्छा चल रहा था? कुछ ऐसा खोजें जो उस अपवित्रता पर था जो बुरी खबर से संबंधित है। इसे पहले प्रस्तुत करना महत्वपूर्ण है। बुरी खबर को कभी भी पहले पेश न करें। यदि आप ऐसा करते हैं, तो दर्शक अक्सर उस पर ध्यान केंद्रित करेंगे और आप अपना ध्यान खो देंगे - वे अच्छी खबर भी नहीं सुनेंगे। उन्हें कुछ दिलचस्प दें ताकि वे अधिक सुनना चाहें।



2. तथ्यों को प्रस्तुत करें: प्रारंभिक अच्छी खबर के बाद, सीधे बुरी खबर का नेतृत्व करें। "और अब बुरी खबर" के साथ बहस नहीं करते हैं, नहीं तो आप पिछली खुशखबरी के सकारात्मक प्रभाव को रोकेंगे।

जब आप कहते हैं कि बुरी खबरें प्रकृति में कुछ नीरस होने की कोशिश करती हैं, लेकिन वेबर नहीं मिलता है और माफी नहीं मांगते हैं।



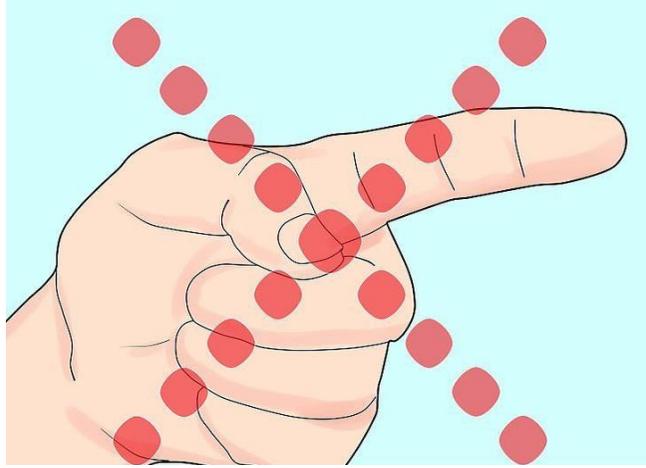
3. सकारात्मक परिणामों को रेखांकित करें: आपने कहा कि वास्तव में क्या हुआ है। अब, सबसे महत्वपूर्ण बात, आपने इससे क्या सीखा? बुरी बातें होती हैं; स्वीकार करें। लेकिन आप उन घटनाओं को सुधारने के लिए उपयोग कर सकते हैं। इसे आमतौर पर पोस्टमार्टम विश्लेषण कहा जाता है। ठीक से किया गया, इस तरह के विश्लेषण से नाटकीय सुधार हो सकता है। जब आप पोस्टमार्टम के अपने सारांश को प्रस्तुत करते हैं, तो आप दर्शकों को बताएंगे कि यह नकारात्मक घटना, भविष्य में कैसे लाभ देती है।



4. बहानों से बचें: हां, ऐसा हुआ। नहीं, यह अच्छी बात नहीं थी। नहीं, आप जिम्मेदारी को चकमा देने की कोशिश नहीं कर रहे हैं। आपका उद्देश्य समाचार बताने के अलावा और कुछ नहीं है। आप बस इसे इस तरह से रखने जा रहे हैं कि दर्शक आपको ईमानदारी के व्यक्ति के रूप में पहचानें। जब ठीक से किया जाता है, तो संभावना है कि आप इस पद्धति का उपयोग करके तालियों की एक दौर प्राप्त करेंगे।

5. फिंगर-पॉइंटिंग से बचें: एक दोष फिक्सर के बजाय, एक समस्या फिक्सर हो। किसी को बुरी खबर को असाइन करने का प्रयास न करें - खुद को भी नहीं।

किसने किसके साथ क्या किया, यह सब पीछे बात करने से कोई हल निकलने वाला नहीं है। हमारा दिन अच्छा बीता, कुछ बुरा हुआ, यहां हम इसके बारे में क्या कर रहे हैं।

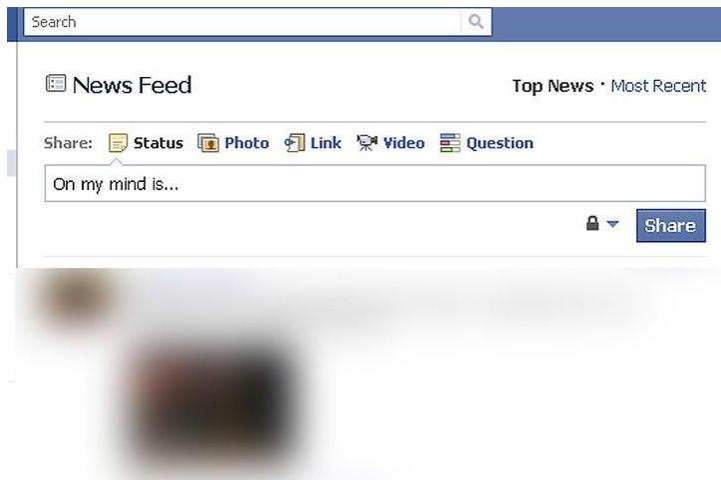


## ऑनलाइन संवाद कैसे करें

इंटरनेट रिले चैट (आईआरसी), फेसबुक, ट्विटर, ब्लॉग, चैट और आदि बातचीत के हमारे रोजमर्रा के ऑनलाइन स्रोतों का हिस्सा हैं। और हर दिन हम ऑनलाइन अपने दोस्तों के साथ संवाद करने की कोशिश करते हैं, लेकिन क्या वे एक अलग संदेश सुन रहे हैं जिसे आप क्रॉस कर रहे हैं? ऑनलाइन वातावरण में संचार की गलतियां करना आसान है जहां हमारा कनेक्शन आमने-सामने के बजाय तारों द्वारा होता है।

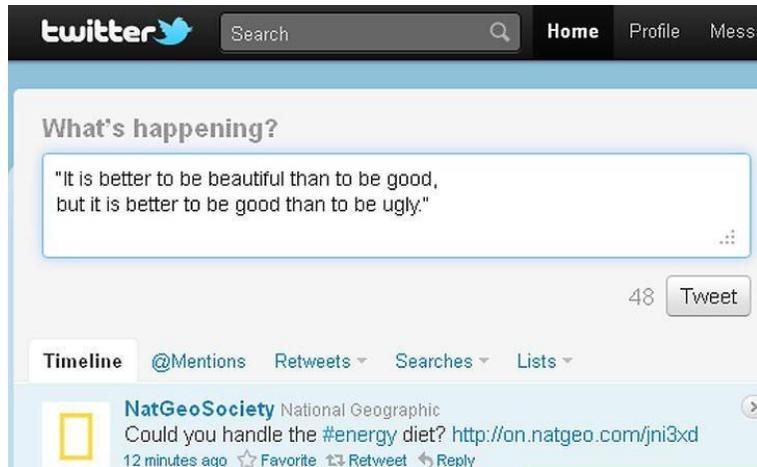
यह सुनिश्चित करना ज़रूरी है कि आपके वास्तविक जीवन के दोस्तों के प्रति आपके संबंध में यह सुनिश्चित करके कि आप वास्तव में क्या कह रहे हैं, प्रभावी ढंग से कह रहे हैं।

## कदम



1. इंटरनेट रिले चैट (आईआरसी), फेसबुक स्टेटस और ट्विटर अपडेट के साथ वर्तमान में रहें।

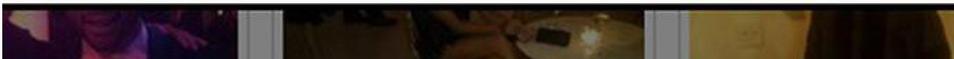
- क्या आप जानते हैं कि सोशल मीडिया साइटों पर अपडेट के माध्यम से हम किसी को जो कुछ कहते हैं, वह प्रतिक्रिया के लिए एक अनुरोध है?
- जब आप एक स्टेटस साझा करना चाहते हैं तो सोचें कि आप किस तरह की प्रतिक्रिया चाहते हैं। यहां कुछ प्रतिक्रियाओं की तलाश की जा रही है:
- एक कनेक्शन "मी टू!"
- ऐसे समझना "मुझे आपके बारे में जानकर खुशी हुई।"
- "हा हा :)" जैसी प्रतिक्रिया
- "मैं ऐसी सलाह "क्या आपने कोशिश की है? \_\_\_\_\_"
- वे जो सोचते हैं, उसकी प्रतिक्रिया, जैसे "मुझे लगता है कि यह अच्छा है"
- "मैं ऐसा करूंगा" जैसे एक्शन।
- सहानुभूति जैसे "गरीब तुम :("
- "मैं आपका दर्द समझता हूँ" जैसी किसी चीज के प्रति सहानुभूति।
- आप जो सोचते हैं, उसके बारे में सोचें। उस प्रतिक्रिया के साथ लिखें जिसे आप ध्यान में रख रहे हैं। यह स्पष्ट करें कि यदि आप किसी विशिष्ट चीज़ की तलाश कर रहे हैं तो आप पाठकों से किस प्रकार की कार्रवाई चाहते हैं।



## 2. अपडेट, पोस्ट और स्टेटस लिखें।

- ज्यादातर समय कम होता है। जब तक आपके पास एक बहुत बड़ा फैनबेस नहीं है और आप कुछ बेचने की कोशिश कर रहे हैं या आपके जीवन में कुछ रोमांचक होने जा रहा है (जैसे कि लेबर में जाना), अपने अपडेट को एक दिन या उससे भी कम समय तक सीमित रखें।
- कोई जो दिन में कई बार अपडेट करता है, ऊब, अकेला, डिप्रेस या स्वार्थी होने की छवि देता है। अब, वे बातें आपके बारे में सच हो सकती हैं, लेकिन अगर आपको वास्तव में दूसरों के साथ संबंध की आवश्यकता है, तो इसे नकारात्मक न बनाएं। उन्हें दिखाएं कि आप उनकी परवाह करते हैं और वे फिर से मिलेंगे।

- हर थोड़ी देर में एक अच्छी तरह से सोचा हुआ स्टेटस लगाना एक बुद्धिमान, व्यावहारिक व्यक्ति की छवि देता है जिसका ऑफलाइन जीवन काफी खुशहाल है।



### 3. कमेंट

- उत्तरदायी बनें। जिस तरह से आप जो कुछ भी कहते हैं वह प्रतिक्रिया के लिए पूछता है, आपके मित्र जो कुछ भी कहते हैं वह प्रतिक्रिया, मौखिक और गैर-मौखिक है।
- जब आप किसी का स्टेटस पढ़ते हैं तो खुद से पूछें: यह व्यक्ति मुझसे क्या पूछ रहा है?
- बेशक, यह हमेशा स्पष्ट नहीं होता है कि व्यक्ति क्या चाहता है। इसका पता लगाने का एक तरीका यह है कि आप खुद को उसकी जगह रखें, यह पता करें कि आप उनकी स्थिति के बारे में क्या जानते हैं, और यह तय करें कि आप उसी स्थिति में होते तो क्या चाहते। दूसरा तरीका यह है कि आप निजी संदेश भेजें। "क्या आप सलाह के लिए देख रहे हैं?" यह पता लगाने के लिए एक अच्छा संदेश है कि वे क्या पूछ रहे हैं। वे संभावित रूप से कहेंगे "नहीं। मैं बस इसे वहां (समझ / कनेक्शन) डाल रहा था या "हां"। आपकी क्या सलाह है?"
- एक बार जब आप सोच लें कि वे क्या चाहते हैं, तो उन्हें दें। यहां कुछ उदाहरण दिए गए हैं जो आप लिख सकते हैं, यदि वे खोज रहे हैं:
- कनेक्शन: वास्तव में? मुझे पता है। यहां भी। मुझे याद है...
- समझ: मुझे और बताओ। क्या हुआ? अब कैसा चल रहा है?
- एक प्रतिक्रिया: एलओएल! आरओएफएल! मैंने बस अभी अपने मुंह में फेंका। टीएमआई! "लाइक"
- सलाह: मेरे लिए जो काम किया गया था ... मेरी मां ने कोशिश की थी ... आप जो भी करते हैं, वह नहीं करते हैं।
- आप क्या सोचते हैं: मुझे यह पसंद है! वह मेरे लिए अपील नहीं करता है। यह मुझे याद दिलाता है ...
- एक्शन: मैंने अभी लिंक पर क्लिक किया है। मैं रिपोस्ट करूंगा। (अगर आप कुछ करने नहीं जा रहे हैं तो अनदेखा करें)
- सिंपेथी: गरीब आदमी! वह घृणित रहा होगा! जल्द ठीक हो जाओ।



#### 4. तस्वीरें पोस्ट करें।

- अपने दोस्तों को दिखाएं कि आप उनके बारे में परवाह करते हैं, जब आप एक फोटो एल्बम पोस्ट करते हैं:
- सीरीज़ के बहुत अच्छे फ़ोटो को सीमित करना।
- 15 दिलचस्प तस्वीरें 120 से अधिक यादृच्छिक लोगों को देखने के लिए अधिक सुखद हैं।
- क्या हो रहा है, यह बताने के लिए सभी तस्वीरों पर कैप्शन लिखें।
- लोगों को टैग करने के लिए समय निकालें - यह आपकी केयर करने की प्रवृत्ति को दर्शाता है।
- अगर आप एक शानदार बैकेशन पर जाते हैं, तो आपकी पहली वृत्ति हर शानदार विवरण को साझा करने के लिए हो सकती है, जो कुछ लोगों के लिए दिलचस्प हो सकती है, लेकिन अगर आप वास्तव में अपने दोस्तों को कम ईर्ष्या महसूस कराना चाहते हैं, तो उन्हें निर्दिष्ट फ़ोटो में टैग करें और उन्हें बताएं कि आपने उनके बारे में तब सोचा था, जब आप वहां थे।
- यदि आपने कुछ साहसिक कार्य किया है, तो क्रेजी हो जाएं और जितनी चाहें तस्वीरें दिखाएं - केवल कैप्शन जोड़ें। लोग अपने कंप्यूटर स्क्रीन के पीछे होने के आराम में आपके माध्यम से खतरनाक तरीके से जीना पसंद करते हैं।



5. अप्रिय मित्रों के साथ सावधानी से लेकिन मुखरता से व्यवहार करें। यदि कोई विशेष व्यक्ति है जो जब भी आप उनके पोस्ट को पढ़ते हैं, तो आपका रक्त उबलता है, आपके पास तीन विकल्प हैं:

- उन्हें ब्लॉक / अनफ्रेंड करें
- उन पर ध्यान न दें
- उनके साथ सहानुभूति रखें: अपने आप से पूछें कि इस पोस्ट को लिखने की उन्हें क्या ज़रूरत हो सकती है? हालांकि आप उनके पोस्ट पर टिप्पणी करने से बचना चाह सकते हैं, लेकिन आपका रवैया बदल सकता है।



#### 6. अपना मतलब व्यक्त करने के लिए इमोटिकॉन्स का उपयोग करें।

- यदि आप एक वर्णनात्मक पर्याप्त लेखक नहीं हैं, जो केवल शब्दावली की पसंद के साथ अपने स्वर को व्यक्त करने के लिए पर्याप्त है, तो इमोटिकॉन्स का उपयोग करने का विकल्प चुनें।
- साधारण लोगों में शामिल हैं - : +) = खुश, : + (= दुखद, ;+) = मजाक, <गले मिलना> = गले मिलना।
- इसे अधिक न करें। कुछ लोगों के लिए, बहुत अधिक इमोटिकॉन अपरिपक्वता का संकेत है। थोड़े ही काफी हैं।



7. यदि आपके पास टाइप करने के लिए कुछ भी अच्छा नहीं है, तो इसे टाइप न करें!



8. ध्यान रखें कि लोगों के साथ ऑनलाइन संपर्क में रखना वास्तव में कठिन हो सकता है।

- जीवन दोनों तरफ व्यस्त हो जाता है। जब आपके पास थोड़ा खाली समय होता है तब एक चीज जो वास्तव में मदद करती है, वह है, ई-मेलिंग, फेसबुकिंग, स्काइपिंग या कॉलिंग। उस व्यक्ति को शेड्यूल करें, जिससे आप संवाद करने जा रहे हैं, चाहे आप उस व्यक्ति के साथ डिनर के लिए जा रहे हों, कॉफी के लिए जा रहे हों, या उनके घर जा रहे हों। आपको उनके साथ वैसा ही व्यवहार करना होगा जैसा आप व्यक्तिगत रूप से कर रहे हैं। वह समय उनका समय है और आप वास्तव में अपने आप के समय को उन्हें दे सकते हैं।

## अच्छा संचार कौशल विकसित करना

अच्छा संचार कौशल एक संपत्ति है जो विभिन्न प्रकार की स्थितियों में एक फायदा साबित हो सकती है। यह एक समूह में काम करते समय या जब एक जटिल विचार को व्यक्त करना होता है तो यह मदद करता है। यह अध्याय संचार कौशल को बेहतर बनाने के लिए विभिन्न तरीकों के चरण-दर-चरण अकाउंट प्रदान करता है।

### समझ

समझ एक अमूर्त या भौतिक वस्तु से संबंधित एक मनोवैज्ञानिक प्रक्रिया है, जैसे कि व्यक्ति, स्थिति, या संदेश जिससे कोई इस बारे में सोच सकता है और उस वस्तु से पर्याप्त रूप से निपटने के लिए अवधारणाओं का उपयोग कर सकता है। समझ, ज्ञेय और समझने की वस्तु के बीच का संबंध है। समझदारी बुद्धिमान व्यवहार का समर्थन करने के लिए पर्याप्त ज्ञान के एक वस्तु के संबंध में क्षमताओं और प्रस्तावों का तात्पर्य है।

समझ अक्सर, हालांकि हमेशा नहीं, सीखने की अवधारणाओं से संबंधित और कभी-कभी उन अवधारणाओं से जुड़े सिद्धांत भी हैं। हालांकि, किसी व्यक्ति के पास किसी वस्तु, जानवर या प्रणाली के व्यवहार की भविष्यवाणी करने की अच्छी क्षमता हो सकती है - और इसलिए, कुछ अर्थों में, इसे समझ सकते हैं - जरूरी नहीं कि उस वस्तु, जानवर या उनकी संस्कृति में प्रणाली से जुड़ी अवधारणाओं या सिद्धांतों से परिचित हों। उन्होंने वास्तव में, अपनी विशिष्ट अवधारणाओं और सिद्धांतों को विकसित किया है, जो मान्यता प्राप्त मानक अवधारणाओं और उनकी संस्कृति के सिद्धांतों की तुलना में समकक्ष, बेहतर या बदतर हो सकते हैं।

### उदाहरण

1. यदि कोई भविष्यवाणी करने में सक्षम है तो वह मौसम को समझता है(जैसे कि अगर बहुत बादल हैं, तो बारिश हो सकती है) और इसकी कुछ विशेषताओं का स्पष्टीकरण दें, आदि।
2. एक मनोचिकित्सक किसी अन्य व्यक्ति की चिंताओं को समझता है, यदि वह उस व्यक्ति की चिंताओं, उनके कारणों को जानता है, और चिंता का सामना करने के तरीके के बारे में उपयोगी सलाह दे सकता है।
3. अगर कोई जानबूझकर संदेश द्वारा बताई गई सूचना सामग्री को पुनः पेश कर सकता है तो कोई रीजनिंग के टुकड़े को आसानी से समझ सकता है।
4. कोई भाषा को इस सीमा तक समझता है कि कोई उस भाषा में लिखित कथनों या लिखित संदेशों की एक विस्तृत श्रृंखला द्वारा बताई गई सूचना सामग्री को पुनः प्रस्तुत कर सकता है।

### उथला और गहरा

कोई ऐसा व्यक्ति जिसके पास अधिक परिष्कृत समझ हो, अधिक सटीक रूप से सटीक समझ रखने वाला, और एक समझ जो उन्हें स्पष्टीकरण देने की अनुमति देता है कि दूसरों को आमतौर पर किसी चीज़ से बेहतर होना, उस चीज़ को "गहराई से" समझने के लिए कहा जाता है। इसके विपरीत, जिस व्यक्ति को किसी चीज़ की अधिक सीमित समझ होती है, उसे "उथली" समझ होती है।

हालांकि, समझ की गहराई एक व्यवसाय या गतिविधि में उपयोगी रूप से भाग लेने के लिए बहुत भिन्नता हो सकती है।

उदाहरण के लिए, पूर्णांकों के गुणा पर विचार करें। समझ के सबसे उथले स्तर से शुरू, हमारे पास (कम से कम) निम्नलिखित संभावनाएं हैं:

1. एक छोटा बच्चा यह नहीं समझ सकता है कि गुणा क्या है, लेकिन यह समझ सकता है कि यह एक प्रकार का गणित है जो वे तब सीखेंगे जब वे स्कूल में बड़े होंगे। यह "संदर्भ की समझ" है; एक तरह से अभी तक समझ में नहीं आने वाली अवधारणा को किसी तरह के संदर्भ में रखने में सक्षम है। यहां तक कि यह समझना कि एक अवधारणा किसी के वर्तमान ज्ञान का हिस्सा नहीं है, अपने आप में, एक प्रकार की समझ है, जो उन लोगों के बारे में है, जिन्हें वे नहीं जानते हैं, जिनके बारे में अच्छी समझ नहीं है।
2. थोड़े बड़े बच्चे यह समझ सकते हैं कि दो पूर्णांकों का गुणन तब किया जा सकता है, जब कम से कम संख्याएँ 1 और 12 के बीच हों, दोनों संख्याओं को एक समय सारणी में देखकर। वे "2 बार 4 क्या है?" जैसे गुणा प्रश्न का उत्तर देने के लिए प्रासंगिक समय सारणी को याद और याद करने में सक्षम हो सकते हैं। यह परिचालन समझ का एक सरल रूप है; एक प्रश्न को अच्छी तरह से समझना काफी आवश्यक है कि संचालन करने में सक्षम होने के लिए एक उत्तर खोजने में सक्षम होना चाहिए।
3. एक बड़ा बच्चा यह समझ सकता है कि बड़ी संख्या का गुणा एक अलग विधि का उपयोग करके किया जा सकता है, जैसे लंबी गुणा, या कैलकुलेटर का उपयोग करना। यह परिचालन समझ का अधिक उन्नत रूप है क्योंकि यह एक ही प्रकार के प्रश्नों की एक विस्तृत श्रृंखला का जवाब देने का समर्थन करता है।
4. एक किशोर यह समझ सकता है कि गुणन को दोहराया जाता है, लेकिन इसके व्यापक प्रभावों को नहीं समझा जाता है। उदाहरण के लिए, जब उनका शिक्षक 6 को 3 से गुणा करके "6 से खुद को 3 बार जोड़ रहा है" के रूप में संदर्भित करता है, तो वे समझ सकते हैं कि शिक्षक दो पूरी तरह से समकक्ष चीजों के बारे में बात कर रहा है। हालांकि, वे समझ नहीं सकते हैं कि इस ज्ञान को कैसे लागू किया जाए, एक कंप्यूटर पर एल्गोरिथम के रूप में गुणन को लागू करने के लिए केवल इसके अलावा और बुनियादी निर्माण के रूप में लूपिंग। समझ का यह स्तर "एक परिभाषा को समझना" है (या "परिभाषा को समझना" जब एक अवधारणा में केवल एक परिभाषा है)।
5. एक किशोरी अलग-अलग संपूर्ण संख्याओं के चर के रूप में सार के गणितीय विचार को भी समझ सकती है और कैसे कुशलतापूर्वक (यानी परीक्षण और त्रुटि के माध्यम से नहीं) ऐसे चर द्वारा गुणा से संबंधित बीजीय समीकरणों को हल करें। यह "संबंधपरक समझ" है; यह समझना कि गुणा कितना विभाजन से संबंधित है।
6. गणित का अध्ययन करने वाला एक स्नातक यह जान सकता है कि "गुणकों से सुसज्जित पूर्णांक" गणितीय संरचनाओं की एक सीमा है जिसका नाम मोनोइड्स है और यह कि मानदण्ड के बारे में प्रमेय भी गुणन और अन्य प्रकार के मोनोइड्स पर समान रूप से लागू होते हैं।

संचालन के उद्देश्य से मैकडॉनल्ड्स में एक कैश रजिस्टर, एक व्यक्ति को दो विंग मैक की कुल कीमत की गणना में शामिल गुणा की बहुत गहरी समझ की आवश्यकता नहीं है। हालांकि, संख्या सिद्धांत अनुसंधान में योगदान देने के उद्देश्य के लिए, एक व्यक्ति को गुणा की अपेक्षाकृत गहरी समझ रखने की आवश्यकता होगी - साथ ही साथ अन्य प्रासंगिक अंकगणितीय अवधारणाओं जैसे कि विभाजन और अभाज्य संख्याएं।

## अच्छा संचार कौशल कैसे विकसित करें

आप अपने दर्शकों के साथ आंख से संपर्क करके अच्छे संचार कौशल विकसित कर सकते हैं। अपनी बाँटी लैंग्वेज देखें और एक अच्छे श्रोता बनें। अपने शब्दों को समझाना और उन्हें धीमा करना सीखें। अपनी आवाज़ को एनिमेटेड रखें और सेटिंग के लिए उचित आवाज़ का उपयोग करें।

### भाग 1

#### संचार कौशल की मूल बातें समझना



1. जानें कि वास्तव में संचार क्या है। संचार एक प्रेषक और एक रिसीवर के बीच संकेतों / संदेशों को विभिन्न तरीकों (लिखित शब्द, अशाब्दिक संकेत, बोले गए शब्द) के माध्यम से स्थानांतरित करने की प्रक्रिया है। यह वह तंत्र भी है जिसका उपयोग हम संबंधों को स्थापित करने और संशोधित करने के लिए करते हैं।



2. आप जो सोचते हैं उसे कहने का साहस रखें। यह जानने में विश्वास रखें कि आप बातचीत में सार्थक योगदान दे सकते हैं। अपनी राय और भावनाओं से अवगत होने के लिए प्रत्येक दिन समय निकालें ताकि आप उन्हें दूसरों तक पर्याप्त रूप से पहुंचा सकें।

जिन व्यक्तियों को बोलने में संकोच होता है क्योंकि उन्हें नहीं लगता कि उनका इनपुट सार्थक होगा, उन्हें डरने की आवश्यकता नहीं है। एक व्यक्ति के लिए जो महत्वपूर्ण या सार्थक है वह दूसरे के लिए नहीं हो सकता है और किसी अन्य व्यक्ति के लिए अधिक सार्थक हो सकता है।



3. अभ्यास करें। उन्नत संचार कौशल विकसित करना सरल इंटरैक्शन के साथ शुरू होता है। संचार कौशल का अभ्यास हर दिन सेटिंग्स में किया जा सकता है जो सामाजिक से पेशेवर तक होता है। नए कौशल को परिष्कृत करने में समय लगता है, लेकिन हर बार जब आप अपने संचार कौशल का उपयोग करते हैं, तो आप अपने आप को अवसरों और भविष्य की साझेदारी के लिए खोलते हैं।

## भाग 2

### अपने दर्शकों को संलग्न करना



1. आंखों से संपर्क करें। चाहे आप बोल रहे हों या सुन रहे हों, जिस व्यक्ति के साथ आप बातचीत कर रहे हों, उसकी आंखों में देखकर बात करने से, बातचीत को और अधिक सफल बना सकते हैं। नेत्र संपर्क ब्याज देता है और आपके साथी को बदले में आपकी रुचि के लिए प्रोत्साहित करता है।

- इसकी मदद करने के लिए एक तकनीक यह है कि ध्यान से सुनने वाले की पहली आंख में देखें है और फिर दूसरी आंख में देखें। दोनों के बीच आगे और पीछे जाने से आपकी आंखें चमकने लगती हैं। एक अन्य चाल श्रोता के चेहरे पर "टी" अक्षर की कल्पना करना है, जिसमें क्रॉसबार आंख भौंह पर एक काल्पनिक रेखा और ऊर्ध्वाधर रेखा नाक के केंद्र में आती है। अपनी आंखों को "टी" ज़ोन की तरह स्कैन करते रहें।



2. इशारों का उपयोग करें। इनमें हाथों और चेहरे के साथ हावभाव शामिल हैं। अपने पूरे शरीर से बात करें। व्यक्तियों और छोटे समूहों के लिए छोटे इशारों का उपयोग करें। इशारों को समूह के रूप में बड़ा होना चाहिए जो एक को संबोधित कर रहा है।



3. मिश्रित संदेश न भेजें। अपने शब्द, हावभाव, चेहरे के भाव और टोन मैच करें। मुस्कराते हुए किसी को अनुशासित करना एक मिश्रित संदेश भेजता है और इसलिए अप्रभावी है। यदि आपको एक नकारात्मक संदेश देना है, तो अपने शब्दों, चेहरे के भाव और स्वर को संदेश से मिलाएं।



4. आपको इस बारे में पता होना चाहिए कि आपका शरीर क्या कह रहा है। बाँडी लैंग्वेज शब्दों से अधिक कह सकती है। अपने हाथों को खुला रखना आपके आसपास के लोगों को दर्शाता है कि आप स्वीकार्य हैं और सुने जाने के लिए तैयार हैं।

- दूसरी ओर, बाहों को बांधना और कंधों को कूबड़ करना, संवाद करने की अनिच्छा या संवादहीनता का सुझाव देते हैं। अक्सर, बाँडी लैंग्वेज शुरू करने से पहले संचार को रोका जा सकता है, जो लोगों को बताता है आप बात नहीं करना चाहते हैं।
- उचित आसन और एक स्वीकार्य रुख कठिन बातचीत को और अधिक सुचारू रूप से प्रवाहित कर सकता है।



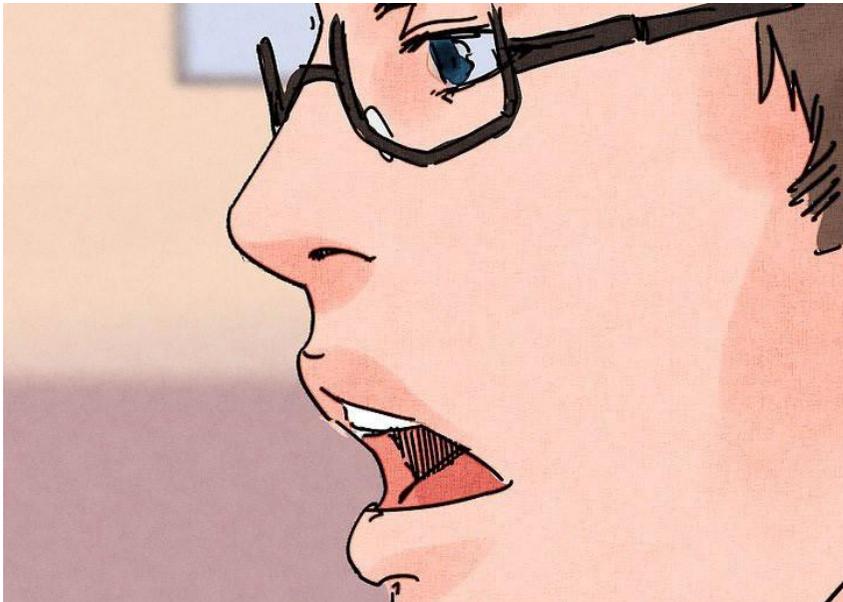
5. रचनात्मक दृष्टिकोण और विश्वास प्रकट करें। आपके द्वारा संचार में लाए जाने वाले दृष्टिकोण का आपके द्वारा खुद को रचने और दूसरों के साथ बातचीत करने के तरीके पर भारी प्रभाव पड़ेगा। ईमानदार, धैर्यवान, आशावादी, सच्चा, सम्मानजनक और दूसरों को स्वीकार करने वाला चुनें। अन्य लोगों की भावनाओं के प्रति संवेदनशील रहें और दूसरों की क्षमता पर विश्वास करें।



6. प्रभावी सुनने के कौशल का विकास करें: न केवल किसी को प्रभावी ढंग से बोलने में सक्षम होना चाहिए, दूसरे व्यक्ति के शब्दों को सुनना भी चाहिए और दूसरे व्यक्ति के बारे में जो बोल रहा है उस पर संचार में संलग्न होना चाहिए। केवल उनके वाक्य के अंत के लिए सुनने के लिए आवेग से बचें ताकि आप उन विचारों या यादों को बुझा सकें जो दूसरे व्यक्ति बोल रहे हैं।

### भाग 3

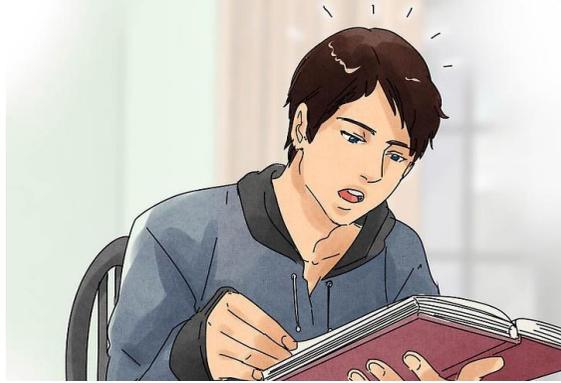
#### अपने शब्दों का उपयोग करते हुए



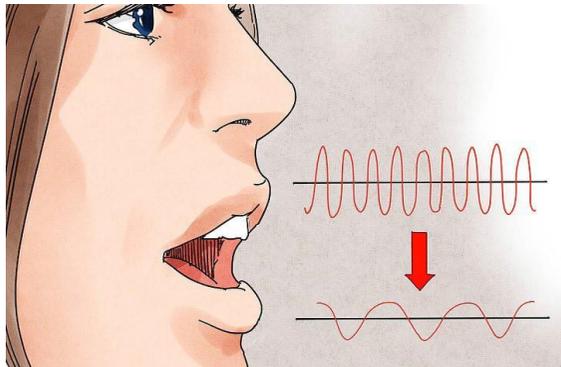
1. अपने शब्दों का सही से उच्चारण करें। स्पष्ट रूप से बोलें और बड़बड़ाए नहीं। अगर लोग आपसे हमेशा खुद को दोहराने के लिए कह रहे हैं, तो बेहतर तरीके से खुद को कलाकृत करने का बेहतर काम करने की कोशिश करें।



2. अपने शब्दों का सही उच्चारण करें। लोग आपकी शब्दावली के माध्यम से आपकी क्षमता का न्याय करेंगे। यदि आप किसी शब्द को कहने के तरीके के बारे में सुनिश्चित नहीं हैं, तो उसका उपयोग न करें। दैनिक दिनचर्या में नए शब्दों को पढ़कर अपनी शब्दावली में सुधार करें। किसी नए शब्द का उच्चारण कैसे करें, यह जानने में मदद करने के लिए शब्दकोश में देखें।



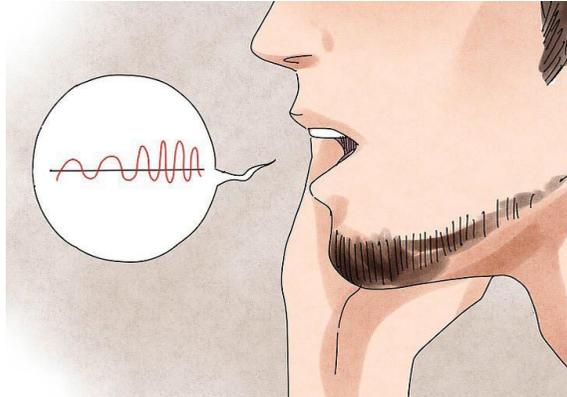
3. सही शब्दों का उपयोग करें। यदि आप किसी शब्द के अर्थ के बारे में सुनिश्चित नहीं हैं, तो इसका उपयोग न करें। एक शब्दकोश पकड़ें और प्रति दिन एक नया शब्द सीखने की दैनिक आदत शुरू करें। दिन में अपनी बातचीत में कभी-कभी इसका इस्तेमाल करें।



4. अपने भाषण को धीमा करें। यदि आप तेजी से बात करते हैं तो लोग आपको नर्वस और अनिश्चित महसूस करेंगे। हालांकि, इस बिंदु पर धीमे न पड़ने का ध्यान रखें, जहां लोग आपके वाक्य खत्म करने में आपकी मदद करने के लिए संवाद शुरू करते हैं।



5. अपनी आवाज को विकसित करें। एक उच्च या कर्कश आवाज को प्राधिकरण में से एक नहीं माना जाता है। वास्तव में, एक उच्च और नरम आवाज़ आपको आक्रामक सहकर्मी के शिकार की तरह आवाज़ दे सकती है या दूसरों को आपको गंभीरता से नहीं लेने दे सकती है। अपनी आवाज की पिच को कम करने के लिए व्यायाम करना शुरू करें। गायन का प्रयास करें, लेकिन इसे अपने सभी पसंदीदा गीतों पर प्रयास करें। इसका अभ्यास करें और कुछ समय के बाद आपकी आवाज कम होने लगेगी।



6. अपनी आवाज को एनिमेट करें। एक मोनोटोन से बचें और गतिकी का उपयोग करें। आपकी पिच को समय-समय पर ऊपर और नीचे होना चाहिए। रेडियो डीजे आमतौर पर इसका एक अच्छा उदाहरण हैं।



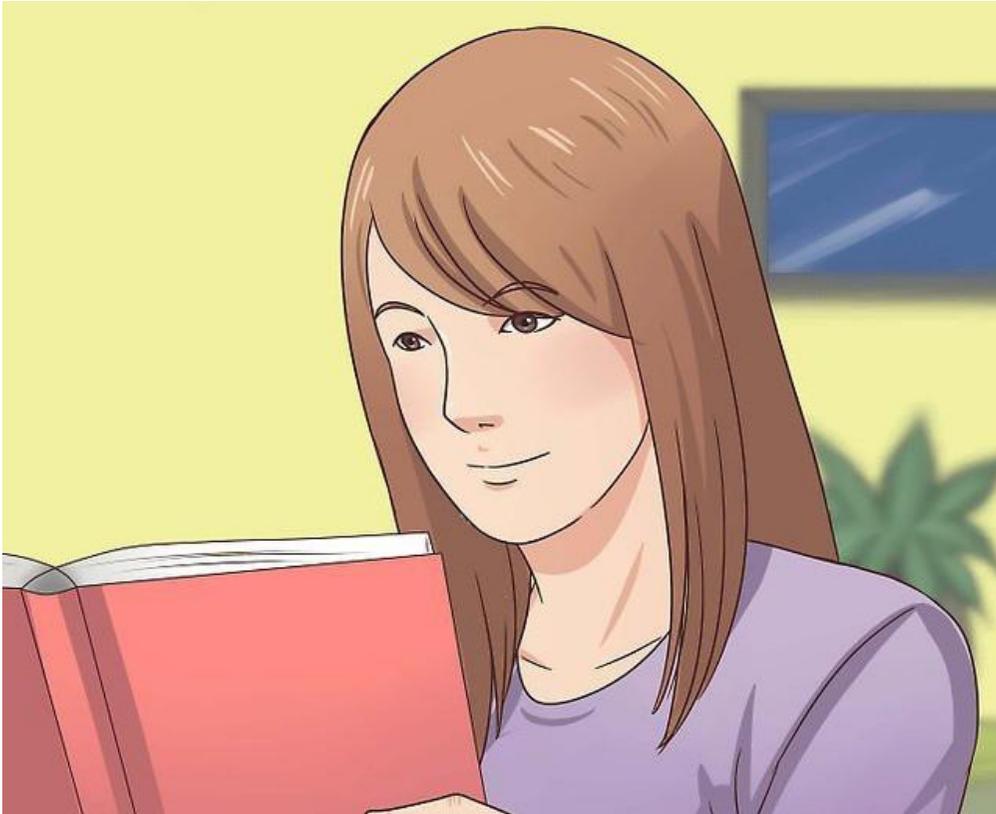
7. उचित आवाज का उपयोग करें। उस वॉल्यूम का उपयोग करें जो सेटिंग के लिए उपयुक्त है। जब आप अकेले हों और पास हों तो अधिक धीरे बोलें। जब आप बड़े समूहों या बड़े स्थानों पर बोल रहे हों, तो जोर से बोलें।

## पारस्परिक कौशल का विकास कैसे करें

संभावना है कि आपको अपने जीवन भर में कई स्तरों पर बातचीत करनी होगी। चाहे आप एक नौकरी के लिए साक्षात्कार दे रहे हों, एक नया संबंध शुरू कर रहे हों या एक टीम के हिस्से के रूप में संचार कर रहे हों, पारस्परिक कौशल महत्वपूर्ण हैं। आप शायद पहले ही देख चुके हैं कि आपकी सफलता बहुत कुछ संचार कौशल पर निर्भर करती है और यह कि बातचीत के कुछ तरीके दूसरों की तुलना में अधिक प्रभावी हैं। अपने पारस्परिक कौशल में सुधार करने के लिए, अपने अशाब्दिक संचार पर, आप कैसे बातचीत करते हैं, और अपनी छवि को प्रबंधित करते हैं, इन सभी पर काम करें।

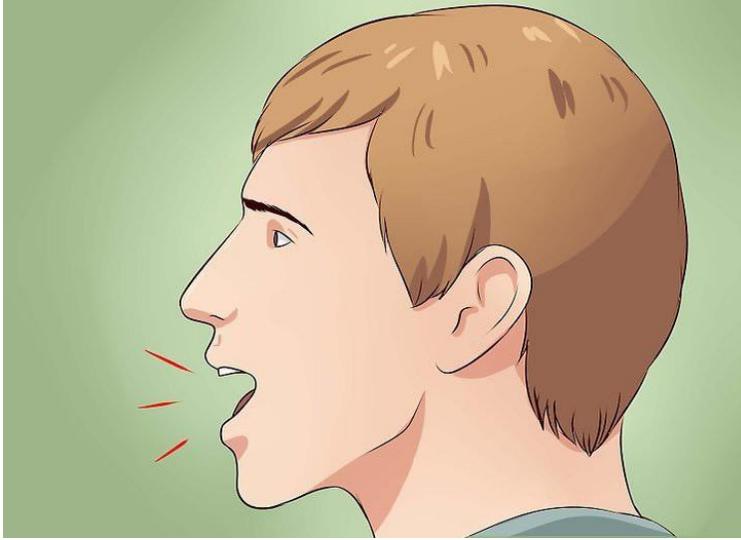
### भाग 1

#### अशाब्दिक संचार में सुधार करना



1. जानें कि अशाब्दिक संचार क्या होता है। अशाब्दिक संचार में आपके चेहरे के भाव, आपके स्पर्श के उपयोग और आपकी आवाज़ (आपके द्वारा बोले जाने वाले शब्द नहीं हैं, लेकिन वे कैसे साउंड करते हैं) शामिल हैं। ऑडियो क्यू की तुलना में विजुअल क्यू व्याख्या और वितरित करने के लिए अधिक महत्वपूर्ण हैं। विजुअल क्यू के साथ, लोगों को बॉडी लैंग्वेज की तुलना में चेहरे के भावों की सफलतापूर्वक व्याख्या करने की अधिक संभावना है।

- उदाहरण के लिए, अगर आप यह दिखाना चाहते हैं कि आप खुश हैं, तो अपनी बात करने की गति बढ़ाने या खुश बॉडी लैंग्वेज दिखाने के बजाय, मुस्कराते हुए, चेहरे की तरह के एक्सप्रेसंस देना अधिक प्रभावी है। ऐसे समय भी हो सकते हैं जब आप महसूस होने वाली भावनाओं ( जैसे कि जब आप डरते हैं) को छिपाने के लिए यह फायदेमंद है, लेकिन आप उन्हें दिखाना नहीं चाहते हैं।



2. अशाब्दिक संचार का महत्व समझें। यह अनुमान लगाया गया है कि गैर-मौखिक संचार पारस्परिक संचार में 60% तक का अर्थ करता है। गैर-मौखिक स्तर पर संवाद करने में सफल होने के लिए, आपको भावनाओं को उन तरीकों से व्यक्त करने की आवश्यकता है जो प्राप्त होते हैं और दूसरों द्वारा सही ढंग से समझे जाते हैं।

- संचार करते समय आपके द्वारा भेजे जाने वाले अशाब्दिक संकेतों के बारे में सोचना शुरू करें। गैर-मौखिक संचार के बारे में भी सोचें जो आप दूसरों से प्राप्त करते हैं।



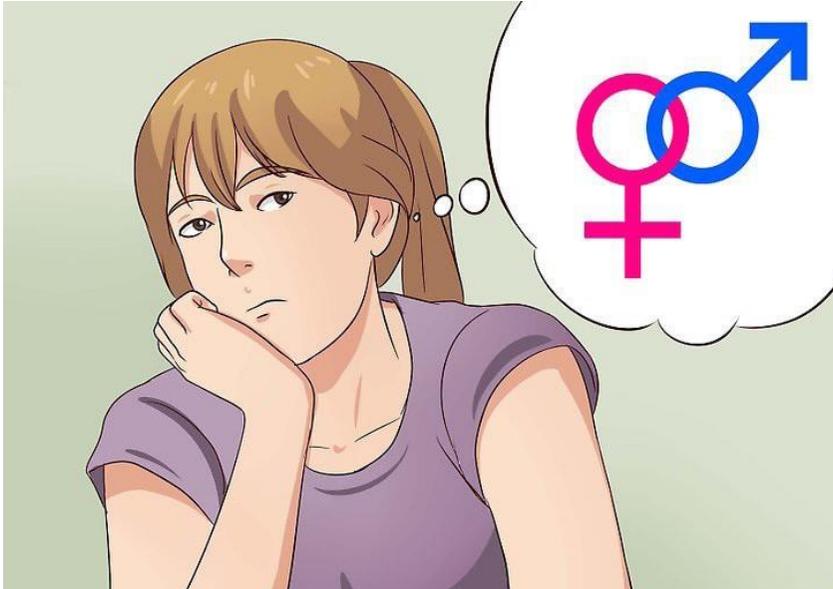
3. आरामदायक बाँडी लैंग्वेज का तरीका सीखें। आम तौर पर पश्चिमी संस्कृति में अगर आप किसी के साथ एक गर्मजोशी से बातचीत करना चाहते हैं, तो निम्न व्यवहार पर ध्यान केंद्रित करें: आगे झुकें और दूसरे व्यक्ति पर अपना चेहरे और शरीर को ठीक से निर्देशित करें। इशारों का उपयोग करें और अपने मुखर पिच, दर और मात्रा में भिन्नता रखें। सक्रिय रूप से सिर हिलाते हुए, मुस्कुराते हुए और हस्तक्षेप न करते हुए उनको सुनें। तनावमुक्त रहें-लेकिन बहुत ज्यादा भी तनावमुक्त न रहें।

- दूसरे शब्दों में, अपने कंधों को झुकाएं नहीं, लेकिन अपनी मांसपेशियों को सख्त करने से बचें। यदि आप अपने आप को अपनी बाँडी लैंग्वेज पर बहुत अधिक ध्यान केंद्रित करते हुए पाते हैं, तो अपना ध्यान इसके बजाय दूसरे व्यक्ति की बातचीत को समझने में लगाएं।



4. सांस्कृतिक मानदंडों को पहचानें। बॉडी लैंग्वेज का स्वागत करते हुए कुछ संस्कृतियों में काम किया जा सकता है, यह दूसरों में काम नहीं आ सकता। अच्छे अशाब्दिक संचार कौशल भावनात्मक अभिव्यक्तियों से संबंधित सांस्कृतिक नियमों को जानने से आते हैं। उदाहरण के लिए, फाइनिश संस्कृति में, आंख से संपर्क करना अप्रासंगिक होने का संकेत माना जाता है, जबकि जापानी संस्कृति में, आंख से संपर्क क्रोध का संकेत है।

- एक वैश्विक परिप्रेक्ष्य से, यदि आप एक विशेष संस्कृति के मूल निवासी हैं, तो कई अशाब्दिक मानदंड सहज होंगे। यदि आप अपने आप को एक ऐसी संस्कृति में संवाद करते हुए पाते हैं जो आपकी खुद की नहीं है, तो विशिष्ट रूप से सामान्य अशाब्दिक व्यवहार के लिए दूसरों को देखें।



5. समझें कि लैंगिक अंतर अशाब्दिक संचार को कैसे प्रभावित करता है। अशाब्दिक संदेशों को भेजने और उनकी व्याख्या करने में लैंगिक अंतर को समझना मददगार होता है। पुरुष और महिलाएं अलग-अलग तरीकों से खुद को गैर-मौखिक रूप से व्यक्त करते हैं। आमतौर पर, महिलाएं पुरुषों की तुलना में आंखों के संपर्क और मुस्कराहट का उपयोग करने की अधिक संभावना रखती हैं। वे प्राप्त करने और अधिक शारीरिक स्पर्श देने की संभावना रखते हैं।

- महिलाएं पुरुषों की तुलना में कम दखल देती हैं, पुरुषों की तुलना में अधिक सुनती हैं और पुरुषों की तुलना में चेहरे की अभिव्यक्तियों की सही व्याख्या करती हैं।



6. अपने भावनात्मक संकेतों को विनियमित करें। यह सफल संचार का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। जब आप भावना से अभिभूत महसूस करते हैं, तो आपको एक गहरी सांस लेने और एक शांत भावना की खोज करने की आवश्यकता हो सकती है। अपने द्वारा भेजे जा रहे किसी भी तनावपूर्ण संकेतों से अवगत रहें और उन संकेतों को आराम दें: अपनी मुट्ठी को बंद न करें, अपने दांतों को ग्रिप न करें और अपनी मांसपेशियों में किसी अन्य पकड़ को छोड़ दें।

- फॉर्च्यून 500 के अधिकारियों के एक अध्ययन में, जो लोग भावनाओं को विनियमित करने और उचित रूप से व्यक्त करने में सक्षम थे (जैसे कि आलोचना दिए जाने पर रोने के लिए आवेग का विरोध करना) दूसरों से विश्वास हासिल करने की अधिक संभावना थी।

## भाग 2

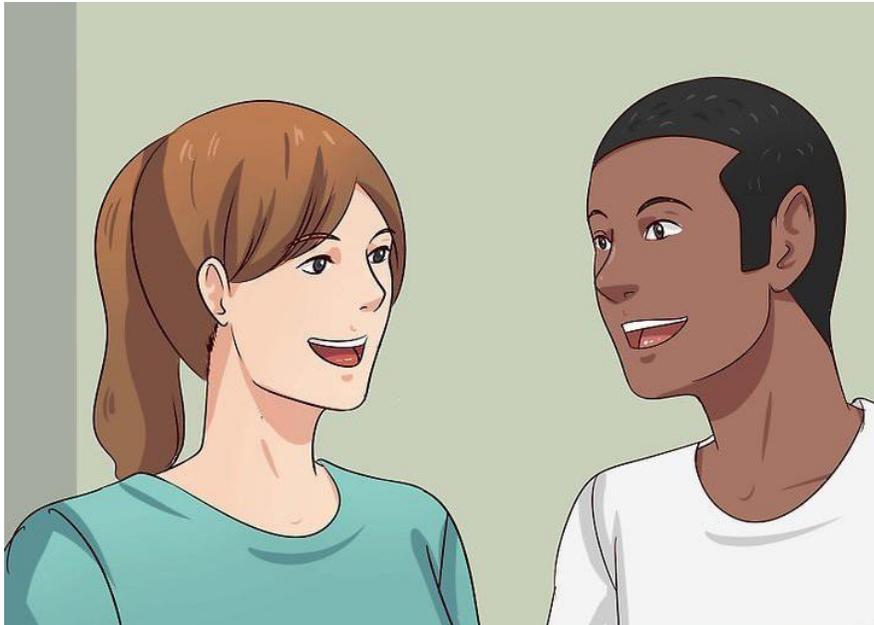
### सहभागिता में सुधार



1. लक्ष्य निर्धारित करें। जब आप दूसरों से बात करते हैं तो क्या आप वह परिणाम प्राप्त कर रहे हैं जो आप चाहते हैं? हाल ही में हुई किसी बातचीत पर सोचने के लिए समय निकालें। क्या आपको वह परिणाम मिला जो आप बातचीत से निकालना चाहते थे (उदाहरण के लिए, क्या आप प्रेरक थे)?

क्या आपको ऐसा लगा कि दूसरे व्यक्ति ने आपको वास्तव में समझा है? यदि उत्तर नहीं है, तो उन रणनीतियों के बारे में सोचें, जिनसे आप चाहते हैं कि आप परिणाम प्राप्त करें। यहां कई प्रभावी रणनीतियां हैं:

- प्रेरक बनें: दूसरे व्यक्ति के तार्किक पक्ष के लिए अपील करें। उदाहरण के लिए, यदि आप चाहते हैं कि आपका रूममेट कचरा बाहर निकाले, तो समझाइए कि आप दोनों समान मात्रा में गृहकार्य करना चाहते हैं और आपने पिछली बार कचरा निकाला था। इसलिए इस बार कचरा बाहर निकालने की बारी उसकी है।
- स्वागत योग्य बॉडी लैंग्वेज का उपयोग करें: अगर आपको अनुरोध पर शांत प्रतिक्रिया मिल रही है, तो पहले बॉडी लैंग्वेज के साथ एक गर्मजोशी वाला तालमेल बनाने की कोशिश करें, उनसे बात करते हुए आगे झुकें और सक्रिय तरीके से सुनने में संलग्न रहें।
- सुनें: वार्तालाप पर एकाधिकार न रखें। इसके बजाय, मॉनिटर करें कि आप अपने वार्तालाप पार्टनर को कैसे जवाब देते हैं और कैसे सुन रहे हैं। मौन की अनुमति दें और ऐसे संकेत दें जिससे लगे कि आप सुन रहे हैं- जैसे "आगे बढ़ें", "उह-हह" और "वास्तव में?"
- रणनीतिक रूप से मुखर रहें: "मैं-संदेशों" का उपयोग करें, जैसे "मैं अभिभूत महसूस कर रहा हूं।" "आप-संदेशों" जैसे "आप मुझे वास्तव में पागल बना रहे हैं।" का उपयोग करने से बचें।



2. कुशल संचार का उपयोग करें। जटिल, अप्रत्यक्ष संदेशों के बजाय आप जो चाहते हैं उसे पाने के लिए एक सरल, प्रत्यक्ष अनुरोध का उपयोग करें। जब आप कर सकते हैं, योजना बना सकते हैं और अभ्यास कर सकते हैं कि आप क्या कहने जा रहे हैं ताकि आप अपने संदेश को सापेक्ष गति और सहजता के साथ वितरित कर सकें। कुशल संचार न केवल दूसरों को आपको समझने में मदद करता है, बल्कि आपको एक ही समय में अधिक संदेश बनाने में मदद करता है।

- उदाहरण के लिए, आप अपने बॉस से अपनी नौकरी में अधिक जिम्मेदारी के लिए पूछना चाह सकते हैं। "हेलो, कहने की बजाय, अगर आपको लगता है कि यह एक अच्छा विचार है, तो मैं इस बारे में सोच रहा हूँ कि मैं कैसे अपने कार्यस्थल के भीतर अधिक जिम्मेदारियों और कार्यों को लेने का अवसर चाहूंगा", कहते हैं, "मैं स्वस्थ होने के नाते अधिक जिम्मेदारियों को लेने की उम्मीद कर रहा हूँ।"



3. दूसरों को भी बोलने का मौका दें। लोगों को उम्मीद है कि वे समान रूप से बातचीत में योगदान करने में सक्षम होंगे। दूसरे व्यक्ति को बोलने देने का मतलब है कि आपको मौन के साथ सहज होने की कोशिश करनी चाहिए, लेकिन कुछ सेकंड से अधिक के लिए मौन नहीं रहें। बातचीत में अन्य व्यक्ति पर ध्यान केंद्रित करना या संवाद करना, एक संचारक को अधिक सक्षम बनाता है।

- उदाहरण के लिए, इस बात पर ध्यान दें कि बातचीत में आप कितना बोल रहे हैं। क्या आपकी कहानी लंबे समय तक चली है? अपनी कहानी को लपेटें और दूसरे व्यक्ति को बोलने का अवसर देने का संकेत देने के लिए रुकें।



4. जानिए अच्छा संचार कैसे होता है। आम तौर पर, पांच सिद्धांत हैं जो प्रभावी संचार दर्शाते हैं: सूचनात्मकता, प्रासंगिकता, सच्चाई, राजनीति और विनया। लोगों के बीच एक धारणा है कि जब आप बात करते हैं, तो आपका भाषण होगा:

- ऐसी जानकारी दें जो दूसरों को नहीं पता थी
- विषय से संबंधित रहें और दूसरों की रुचि के हिसाब की बात कहें

- सच्चे बनें (जब तक आप व्यंग्य और विडंबना का उपयोग नहीं कर रहे हैं)
- विनम्र होने के बारे में, जैसे "कृपया" और "धन्यवाद" का उपयोग करने के लिए सामाजिक अपेक्षाओं का पालन करें
- डींग मारने या आत्म-केंद्रित होने से बचें

### भाग 3

#### अपने प्रति लोगों की धारणा का प्रबंधन करना



1. सामान्य समानता खोजें। यह आपको और आपके संचार साथी को आपके लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद कर सकता है। उन गुणों को ढूँढें जिन्हें आप साझा करते हैं और सामान्य समझ पर निर्माण करते हैं। उदाहरण के लिए, यदि आप किस रेस्तरां में जाने से असहमत हैं, लेकिन दोनों सहमत हैं कि आप भूखे हैं, तो किसी निर्णय पर पहुंचने के लिए अपनी आपसी भूख को आकर्षित करें।

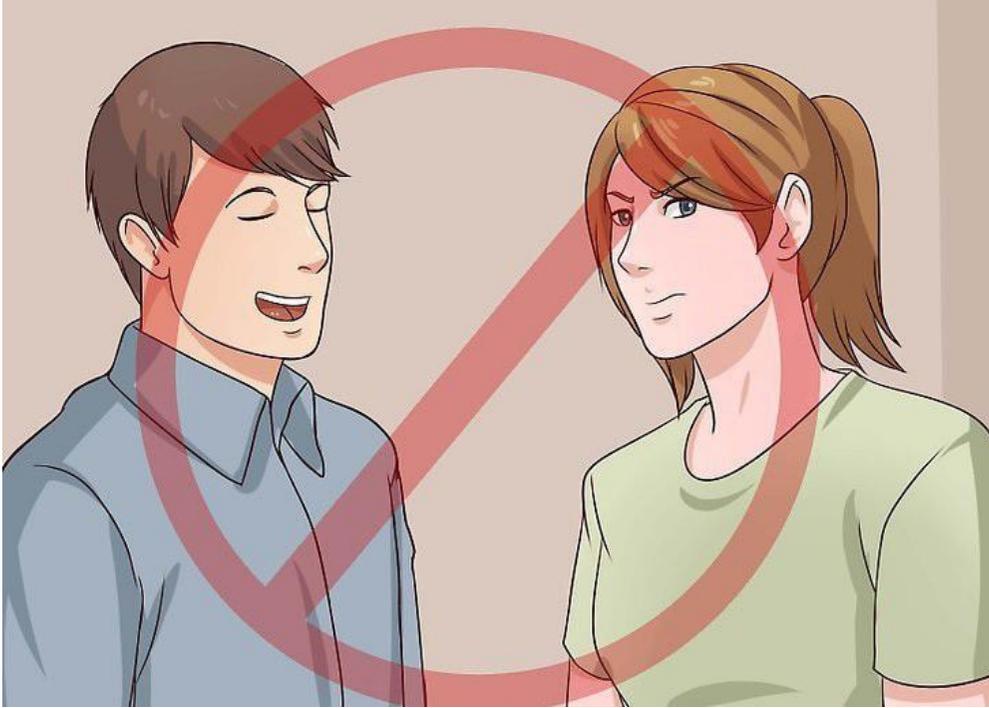
- यदि आप पाते हैं कि आपका वार्तालाप पार्टनर आप दोनों के बीच के कॉमन ग्राउंड को देखने या स्वीकार करने के लिए संघर्ष करता है, तो एक संचार ब्रेक लें और बाद में बातचीत पर लौटें। उदाहरण के लिए, आप कह सकते हैं, "हम दोनों इस समय वास्तव में भूखे हैं, इसलिए मैं इस बार रेस्तरां क्यों नहीं चुन सकता हूँ और आप अगली बार चुन सकते हैं।"



2. चीजों का अनुमान न लगाएं या न मानें। दूसरों के साथ संवाद करते समय पूरी तरह से प्रत्यक्ष और स्पष्ट होना सबसे अच्छा है। यदि आप चीजों का अनुमान लगाते हैं या मान लेते हैं, तो आप अपने संबंधों में गलतफहमी और तनाव पैदा कर सकते हैं।

उदाहरण के लिए, कल्पना करें कि आप किसी ऐसे व्यक्ति के साथ बात कर रहे हैं जो बजुर्ग दिखता है और वह आपसे आपकी कही हुई बात को दोहराने के लिए कहता है। यह मत मानो कि वह बड़े हैं कि वह सुन नहीं सकते हैं और केवल सुनने के लिए जोर से नहीं बोलते हैं।

- यदि संदर्भ स्पष्ट नहीं है, तो अपने संचार साथी द्वारा अनुरोध का पता लगाने का प्रयास करें- लगातार बात करना जारी रखें। आप कह सकते हैं, "मुझे क्षमा करें, क्या मैं बहुत धीरे बोल रहा था?"



3. बातचीत को मजबूर न करें। किसी को यह महसूस करना पसंद नहीं है कि उनके पास कोई विकल्प नहीं है। यदि आप बातचीत में खुद को "मजबूत-प्रबल" महसूस करते हैं या दूसरे व्यक्ति को वह करने की कोशिश कर रहे हैं जो आप बल के माध्यम से चाहते हैं, तो अपनी रणनीति पर पुनर्विचार करें। अनुनय और प्रत्यक्ष संचार के माध्यम से अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने का प्रयास करें। यह दृष्टिकोण यह सुनिश्चित करेगा कि आपके दीर्घकालिक संबंध बरकरार रहें और आप समग्र रूप से अधिक सफल होंगे।

- उदाहरण के लिए, कल्पना कीजिए कि आप किसी दोस्त के साथ सड़क यात्रा पर जाना चाहते हैं। आपके मित्र के पास यात्रा के दिन आपातकालीन स्थिति आ गई है और वह नहीं जा सकता। यात्रा को याद करने के बारे में अपने दोस्त को दोषी महसूस कराने के बजाय, अपनी निराशा दिखाएं और किसी तरह मदद करने की पेशकश करें। उसे बताएं कि आप उसकी स्थिति को समझते हैं।

## सॉफ्ट स्किल को कैसे सुधारें

सॉफ्ट स्किल्स व्यक्तिगत संबंधों, चरित्र और दृष्टिकोण के इर्द-गिर्द घूमती हैं। इन कौशलों का पोषण करके, आप अपने कार्य प्रदर्शन को बढ़ा सकते हैं, मजबूत रिश्ते बना सकते हैं और पदोन्नति हासिल करने की दिशा में काम कर सकते हैं।

अपने संचार कौशल को विकसित करें, अपने पारस्परिक संबंधों को मजबूत करें, और अपने सहयोगियों और पर्यवेक्षकों को दिखाने के लिए अपने पेशेवर उत्साह का प्रदर्शन करें कि आपकी सॉफ्ट स्किल बेहतर हैं।

## तरीका 1

### अपने संचार कौशल का विकास करना



1. समझे जाने का लक्ष्य बनाएं। बोलते वक्त या लिखते वक्त, आपका लक्ष्य स्पष्ट रूप से संवाद करने का होना चाहिए। फैंसी या हाईफाल्टिन भाषा में अक्सर आप भ्रमित या अस्पष्ट होने की कोशिश कर सकते हैं। संचार में आपकी स्पष्टता को बेहतर बनाने के लिए कुछ विचारों में शामिल हैं:

- विषय पर बने रहें। अपने संचार के बिंदु पर ध्यान दें। यह निर्धारित करने के रूप में कुछ सरल हो सकता है कि आपका सहकर्मी दोपहर के भोजन के लिए स्वतंत्र है या नहीं।
- संवाद करते समय विशिष्ट बनें। आपको बात करने में कठिनाई हो सकती है। अपनी स्पष्टता में सुधार करने के लिए, सामान्य सर्वनाम या अनिश्चित काल के बजाय विशिष्ट शब्दों का उपयोग करें।



2. आंखों से संपर्क करें। स्वीकार करें कि आप आंख से आंख मिला कर किसी पर ध्यान दे रहे हैं। नेत्र संपर्क आपके बातचीत साथी को ऐसा महसूस कराएगा कि आप अधिक व्यस्त हैं। यदि आपको ऐसा करने में कठिनाई होती है, तो अपने शरीर को उस व्यक्ति का सामना करने के लिए मोड़ दें जिसके साथ आप बात कर रहे हैं।

- अपने शरीर को सीधे अपने बातचीत साथी का सामना करने के लिए, आपको स्वाभाविक रूप से उन्हें आंख में देखने की अधिक संभावना होगी।
- यदि आप किसी को सीधे आंखों में देखने के लिए असहज हैं, तो नाक के पुल की तरह आंखों के ऊपर या नीचे एक बिंदु चुनें और इसके बजाय वहां देखें।
- यहां तक की अगर कमरे में अन्य दुराग्रह हैं, तो अपनी आंखों को अपने बातचीत साथी पर केंद्रित रखें। घूमने के लिए अपनी टकटकी की अनुमति अशिष्ट के रूप में आ सकती है।



3. अपनी बाँड़ी लैंग्वेज पर नजर रखें। थोड़ा आगे झुक कर बैठकर रुचि दिखाएं। अपनी उंगलियों या पैर को टैप करने के आग्रह का विरोध करें, क्योंकि यह अधीरता का संकेत दे सकता है। आप उनकी मुद्रा की नकल करके बातचीत भागीदारों के साथ भी जुड़ सकते हैं।

- हालांकि यह पहली बार में अजीब लग सकता है, लेकिन आपकी बातचीत साथी की मुद्रा की नकल करके, आप अवचेतन रूप से संदेश भेज रहे हैं कि आप दोनों एक ही हैं, जो उन्हें आसानी से डाल देगा।
- अचेतन गतियों को रोकने की कोशिश करें, जो गलत तरीके से ली जा सकती हैं, जैसे कि अपने बालों के साथ खेलना या अपने पैर को ऊपर-नीचे उछालना।



4. बोलने का अभ्यास करें। इसमें पब्लिक स्पीकिंग और आकस्मिक बातचीत दोनों शामिल हैं। यहां तक कि अगर आप दूसरों के सामने बोलने में असहज हैं, तो भी अभ्यास बोलने की शैली को अधिक आसान बना देगा और आपकी क्षमता में सुधार करेगा। अभ्यास करते समय अपनी गति और मात्रा के प्रति सचेत रहें।

- यदि आप व्यक्तिगत संबंधों में असहज हैं, तो अपने किसी करीबी दोस्त या परिवार के किसी सदस्य के साथ अभ्यास करने का प्रयास करें।
- यदि आप सार्वजनिक रूप से बोलने से घबराते हैं, तो एक छोटे समूह के भीतर प्रस्तुतियां देने के लिए स्वयंसेवक और बड़े संख्या में बोलने के लिए अपने तरीके से काम करें।



5. अपने लेखन कौशल का विकास करें। अधिक बोलना की तरह, जितना अधिक आप लिखते हैं, उतना आसान हो जाएगा। आप अपने लेखन को बेहतर बनाने के लिए पाठ्यक्रम भी ले सकते हैं। आप अपने दम पर लेखन अभ्यास कर सकते हैं। आप अक्सर सामुदायिक केंद्रों या सामुदायिक कॉलेजों में दी जाने वाली सस्ती लेखन कार्यशालाएं भी ले सकते हैं।

- जब आप कुछ लिखना समाप्त करते हैं, तो व्याकरण और वर्तनी त्रुटियों के लिए इसे देखना सुनिश्चित करें। इसमें केवल एक या दो मिनट लगते हैं, और इससे आपके लिखित कार्य की गुणवत्ता में काफी सुधार हो सकता है।
- विस्तृत होने के बजाय सीधे और बिंदु पर बनें रहें। हालांकि आप पहली बार में इससे असहज महसूस कर सकते हैं, प्रत्यक्ष होने से आपके लेखन की स्पष्टता में काफी सुधार हो सकता है।



6. सक्रिय श्रवण कौशल का अभ्यास करें। सुनने के लिए ध्यान और आत्म-अनुशासन की आवश्यकता होती है। हम कई अलग-अलग कारणों से सुनते हैं: निर्देशों को समझने के लिए, किसी अन्य व्यक्ति के साथ सहानुभूति रखने के लिए, या एक योजना का न्याय करने के लिए कि यह अच्छी है या नहीं। आप अपने बातचीत साथी को निम्नलिखित तरीकों से दिखा सकते हैं कि आप ध्यान दे रहे हैं:

- जो कहा गया था, उसके बारे में सवाल करना और पूछना। यह रुचि और फोकस प्रदर्शित करता है। यह आपको स्थिति को समझने में भी मदद करता है।
- उपयुक्त होने पर नोट्स लेना। इससे पता चलता है कि विषय आपके लिए महत्वपूर्ण है। टीम की बैठकों या स्टाफ प्रशिक्षण सत्रों में नोट्स लेने का अभ्यास करें।
- दूसरों को बाधित करने से बचना। आप अपने बोलने वाले साथी की बात खत्म होने का इंतजार करते हुए उनके प्रति सम्मान दिखा सकते हैं।



7. दूसरे व्यक्ति की बाँड़ी लैंग्वेज पर ध्यान दें। उनकी मुद्रा, आवाज की टोन, आंखों के संपर्क (या इसके अभाव), इशारों और चेहरे के भावों पर गौर करें। यह इस बात के लिए सुराग दे सकता है कि आप सबसे अच्छी प्रतिक्रिया कैसे दे सकते हैं और अपने वार्तालाप साथी के दिमाग के फ्रेम को बेहतर ढंग से समझने में आपकी मदद कर सकते हैं।

- उदाहरण के लिए, यदि आपके सहकर्मी के पास लाल आंखें हैं और स्निफलिंग है, तो आप समझ सकते हैं कि उन्हें एलर्जी या सर्दी है। इस स्थिति में, आप अधिक संवेदनशील होना चाह सकते हैं, क्योंकि यह संभव है कि वे इस समय अच्छी तरह से महसूस न करें।
- यदि आपका बोलने वाला साथी लगातार समय की जांच करता रहता है, तो वे आपकी वार्तालाप का आनंद तो ले रहा है लेकिन उसके पास कोई और काम भी हो सकता है।

## तरीका 2

### पारस्परिक संबंधों को मजबूत करना



1. संबंध बनाना। कार्यस्थल में पारस्परिक कौशल महत्वपूर्ण हैं, खासकर जब से कई संगठनों को टीमों और विभागों के आसपास डिज़ाइन किया गया है। साथियों, पर्यवेक्षकों, ग्राहकों और व्यापार भागीदारों के साथ दोस्ती बनाने की कोशिश करें।

- सहकर्मियों, साथियों और पर्यवेक्षकों को स्थानीय कार्यक्रमों में आमंत्रित करें, जैसे ब्लॉक पार्टियां, संग्रहालय की घटनाएं, संगीत कार्यक्रम और भी बहुत कुछ।
- अपनी खुद की एक पार्टी की मेजबानी करें और अपने सहकर्मियों, सहयोगियों और पर्यवेक्षकों को आमंत्रित करें। इनफॉर्मल सेटिंग आपके रिश्ते को मजबूत करने के लिए सिर्फ एक जगह हो सकती है।



2. सहकर्मियों के साथ मित्रवत व्यवहार करें। काम मिलने पर उनका अभिवादन करें। उन्हें लंच या कॉफी पर आमंत्रित करें। जब तक आपकी ड्रिंक आ रही है तब ब्रेक रूम में कुछ मिनट बात करें। सॉफ्टवॉल क्लब, स्टाफ लंच और प्रशिक्षण के दिनों में काम की घटनाओं में भाग लें। ये आपके पेशेवर रिश्तों को मजबूत करने के शानदार तरीके हैं।

- गॉसिप से बचने की कोशिश करें। दूसरों के बारे में बात करना अक्सर असभ्य के रूप में व्याख्या की जाती है, और इसमें भी- आप जिस चीज के बारे में बात कर रहे हैं वह आपके साथ उनके संबंध को नुकसान पहुंचा सकती है।



3. संघर्ष को स्वस्थ तरीके से प्रबंधित करें। निजी तरीके से शामिल व्यक्ति (ओं) के साथ समस्याओं का समाधान करें। एक गैर-विवादास्पद लेकिन मुखर तरीके से चर्चा को स्वीकार करें। प्रश्न पूछें और कहानी के उनके पक्ष को समझने की कोशिश करें। समाधान खोजने के लिए मिलकर काम करें।

- कुछ लोग संघर्ष से असहज हैं। उस बेचैनी के इर्द-गिर्द पहुंचकर इसे स्वीकार करें और ऐसा कुछ कहें, "आपको थोड़ा असहज लग सकता है - मैं भी महसूस करता हूँ। लेकिन हमारा रिश्ता मेरे लिए महत्वपूर्ण है और मैं इस बारे में बात करना चाहूंगा ... "



4. अपने संगठन के अंदर और बाहर लोगों के साथ नेटवर्क बनाएं। लोगों से उनके काम के बारे में पूछें और अपने काम के बारे में भी थोड़ा साझा करें। ध्यान दें कि कनेक्शन और तरीके, संभावित रूप से एक दूसरे की मदद कर सकते हैं। संपर्क जानकारी का आदान-प्रदान करें और उनके साथ पालन करना सुनिश्चित करें।

- कभी-कभी पल में जानकारी का आदान-प्रदान करना असुविधाजनक हो सकता है। इस पर आपकी जानकारी वाला व्यवसाय कार्ड विवरणों का आदान-प्रदान कर सकता है।



5. नेतृत्व का अभ्यास करें। नेतृत्व को निर्णय लेने के संबंध में, अन्य लोगों को प्रभावित करने की आपकी क्षमता के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। जैसे, नेतृत्व कौशल किसी संगठन में किसी भी स्तर पर किसी भी कर्मचारी द्वारा उपयोग किया जा सकता है। अपने नेतृत्व कौशल में सुधार करने के लिए:

- अपने पर्यवेक्षक का निरीक्षण करें और ध्यान दें कि वह व्यक्ति आपकी टीम का नेतृत्व कैसे करता है। सकारात्मक चीजें खोजें जो व्यक्ति अपने काम में करता है और उनका अनुकरण करता है।
- अपने साथियों से प्रश्न पूछकर और बातचीत में शांत सदस्यों को लाकर छोटे समूह चर्चा में अग्रणी अभ्यास करें।
- कठिन परिस्थितियों में सकारात्मक दृष्टिकोण प्रदर्शित करने के लिए खुद को अनुशासित करें। संकट के क्षणों में शांत रहें।
- पूरी टीम के सामने अपने पर्यवेक्षक के साथ आमने-सामने की चिंताओं के बारे में बात करें। ऐसा करने से सम्मान दिखाई देगा और दूसरों के लिए अच्छा उदाहरण बनेगा।

### तरीका 3

#### उत्साह और सरलता का प्रदर्शन



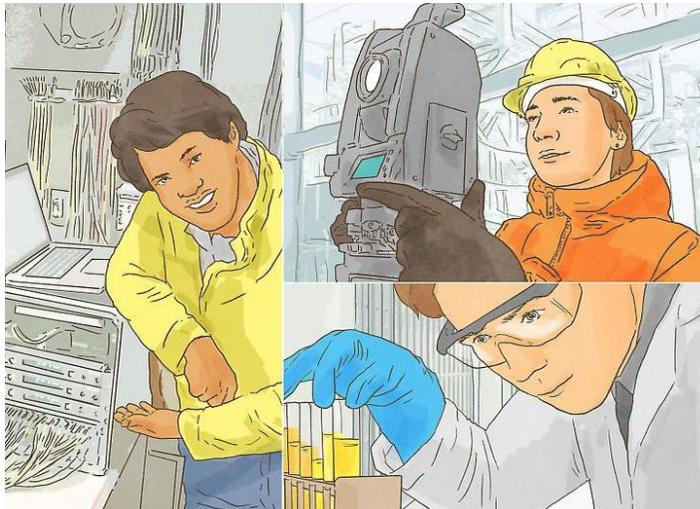
1. पहल करें। अतिरिक्त मील जाने का प्रयास करके अपनी नौकरी के लिए जिम्मेदारी और उत्साह दिखाएं। अपने सुपरवाइजर द्वारा याद दिलाए बिना अपना काम खत्म करें। जब आपके पास खाली समय हो, तो सहकर्मियों की मदद करने की पेशकश करें।

- सहकर्मी की मदद करने की पेशकश करते समय विनम्र रहें। कुछ मदद नहीं चाहते हैं। आप आकस्मिक रूप से उल्लेख कर सकते हैं, "हे ऐलिस, मैंने अपना काम जल्दी खत्म कर लिया है और क्या मैं तुम्हारे काम में हाथ बटा सकता हूँ।"



2. किसी और से पूछे बिना कार्य करें। अपने आसपास को लेकर जागरूक रहें। जब आपको कोई ऐसी चीज़ दिखे जिसे करने की आवश्यकता है, तो करें। यहां तक कि छोटी चीज़ें, जैसे कि एक पूर्ण कचरा खाली करना या ब्रेक रूम को साफ करना, जब आपको थोड़ा खाली समय मिले तो आप अपने सहयोगियों और पर्यवेक्षकों के साथ अंक अर्जित कर सकते हैं।

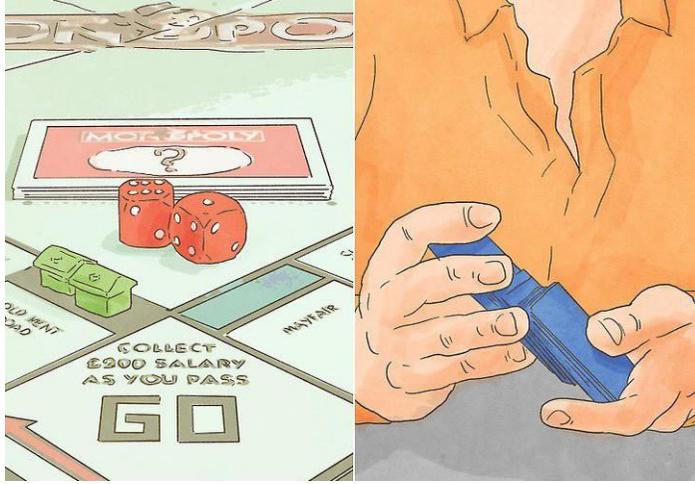
- टीम या विभागीय बैठकों में, जिम्मेदारियों के असाइनमेंट पर ध्यान दें। आप देख सकते हैं कि आपके एक सहकर्मी के पास एक बड़ी परियोजना है, जो छोटे कार्यों के साथ आपकी मदद की पेशकश करने का एक शानदार अवसर होगा, ताकि वे ध्यान केंद्रित कर सकें कि क्या महत्वपूर्ण है।



3. अधिक चुनौतीपूर्ण काम की तलाश करें। अपने तकनीकी कौशल को विकसित करने के लिए प्रयास करें। अपने संगठन के बारे में अधिक जानें। सहकर्मियों से उनके विभागों के बारे में पूछें। एक कक्षा लें, एक प्रासंगिक ब्लॉग पढ़ें, या अपने कार्यक्षेत्र में एक पत्रिका की सदस्यता लें।

- कई पेशेवर संघ हैं जो पत्रिकाओं और समाचार पत्रों को निकालते हैं। इनको ऑनलाइन खोजें और अपनी पेशेवर जागरूकता को बढ़ाने के लिए इनसे जुड़ें।

- कोई प्रमाणन या पेशेवर मान्यता हो सकती है जो आपकी नौकरी से जुड़ी हो। ये आपकी पेशेवर विश्वसनीयता में बहुत कुछ जोड़ सकते हैं और आपको पदोन्नति के लिए अधिक व्यवहार्य उम्मीदवार बना सकते हैं।



4. अपनी समस्या सुलझाने के कौशल में सुधार करें। किसी भी समस्या के पास पहुंचने पर, समाधान पर ध्यान केंद्रित किया जाना महत्वपूर्ण है। दिमाग को खुला रखें ताकि असंभावित समाधान भी न लिखे जाएं। रचनात्मक समाधान खोजने में अपने मस्तिष्क को प्रोत्साहित करने के लिए, "क्या अगर" या "कल्पना करें तो" जैसी खुली भाषा का उपयोग करें। समस्या को हल करने में चुनौती देने वाले खेल यहां भी मदद कर सकते हैं। निम्नलिखित की आप कोशिश कर सकते हैं:

- शतरंज
- वीडियो और कंप्यूटर गेम
- पत्तो का खेल (यूनो एंड हाटर्स की तरह)
- स्कैबल



5. अपनी रचनात्मकता को बढ़ावा दें। आप उन गतिविधियों पर आश्चर्यचकित हो सकते हैं जो आपकी रचनात्मकता का निर्माण कर सकती हैं। चलना, उदाहरण के लिए, चलने के दौरान और बाद में थोड़े समय के लिए आपकी रचनात्मकता में सुधार होगा। विचारों को उत्पन्न करने के लिए सहयोगियों के साथ सहयोग करें। अन्य स्थानों में प्रेरणा प्राप्त करें, जैसे संग्रहालयों या अपने स्वयं के अलावा अन्य उद्योग।

- हालांकि यह आपके दिमाग को भटकने और दिवास्वप्न की अनुमति देकर काउंटर सहज ज्ञान युक्त लग सकता है, आपको एक रचनात्मक वृद्धि प्राप्त होगी। जब कोई समस्या आपको कठिनाई दे रही है, तो अपने दिमाग को 15 मिनट तक भटकने दें, फिर उस पर वापस लौटें।

## श्रवण कौशल का विकास कैसे करें

संचार केवल दूसरों के साथ बात करने और कहानियों, विचारों, लक्ष्यों और इच्छाओं को साझा करने के बारे में नहीं है। प्रभावी संचार में अक्सर सुनने के कौशल भी शामिल होते हैं जो वास्तव में दूसरों की कही गई बातों को आत्मसात करने की क्षमता विकसित करते हैं और खुले दिमाग से सुनते हैं। एक बेहतर वक्ता बनने की तरह, एक बेहतर श्रोता बनने के कई लाभ हैं। बेहतर सुनने के कौशल को विकसित करके, आप अपने द्वारा की गई बातचीत से अधिक जानकारी प्राप्त करने में सक्षम होंगे, दूसरों का आप पर विश्वास बढ़ाएंगे और लोग आपके आमंत्रित व्यक्तित्व के प्रति आकर्षित होंगे।

### भाग 1

#### दृष्टिकोण होने के नाते



1. आमंत्रित बॉडी लैंग्वेज का उपयोग करें। बॉडी लैंग्वेज को आमंत्रित करने का अर्थ है अपने आप को इस तरह से पोजिशन करना जिससे लोगों को आपसे बात करने में आसानी हो। इसका अर्थ है उस व्यक्ति का सामना करना जो आपसे बात कर रहा है और उदाहरण के लिए अपनी भुजाओं के साथ एक खुली मुद्रा में खड़ा है, बजाय अपनी छाती के सामने अपनी बांहों को बांधने के। अपने सीने से अपनी बांहों को पार करने का मतलब यह हो सकता है कि आप बातचीत नहीं करना चाहते हैं। या, यदि आप किसी बातचीत के बीच में हैं और आप ऊबसी लेते रहते हैं और आसपास देखते रहते हैं जैसे कोई आपसे बात कर रहा है, तो वे मान सकते हैं कि आप सुन नहीं रहे हैं और उन्हें इस बात की परवाह नहीं है कि उन्हें क्या कहना है। इसके विपरीत, यह दिखाने के लिए कि वे सुन रहे हैं और ध्यान रखें कि उन्हें क्या कहना है, यहां कुछ आकर्षक बॉडी लैंग्वेज संकेत हैं जिन्हें आप आजमा सकते हैं:

- अपनी भौंहों को हर एक बार ऊपर उठाएं।
- आप से बात करने वाले व्यक्ति की ओर थोड़ा करीब बढ़ें।
- उपयुक्त होने पर मुस्कराते और हंसते हुए।

- नई या दिलचस्प जानकारी सुनने पर अपना सिर हिलाएं।
- यदि आप किसी की बात से सहमत हैं या उनकी बात को समझ रहे हैं तो अपने सिर को झुकाएं।



2. आंख से संपर्क करें। पश्चिमी संस्कृति में, आंखों से संपर्क बनाना किसी को यह बताने का एक मौखिक तरीका है कि वे आप पर ध्यान देते हैं और सम्मान करते हैं – ये उत्पादक बातचीत करने में शामिल दो महत्वपूर्ण कारक हैं। आंख से संपर्क बनाने और बनाए रखने से दूसरे व्यक्ति को यह पता चल जाता है कि वे जो कहना चाहते हैं उससे आगे बढ़ सकते हैं, यह जानते हुए कि आप सुनने के लिए तैयार हैं।



3. बिना विचलित हुए सुनें। सुनने का एक महत्वपूर्ण हिस्सा पृष्ठभूमि के शोर, विचारों और वार्तालापों को बाहर करने में सक्षम हो रहा है ताकि आप अपने सामने की बातचीत पर ध्यान केंद्रित करें। अन्य चीजों से विचलित होने से आपका ध्यान स्पीकर से हट जाता है और आपकी पूरी तरह से सुनने की क्षमता कम हो जाती है।

- सेल फोन की तरह संचार उपकरणों को बंद करना एक विनम्र और आसान तरीका है जिससे आगे की गड़बड़ियों से छुटकारा पाया जा सकता है।

## भाग 2

### सक्रिय रूप से सुनना



1. स्पीकर की बॉडी लैंग्वेज पर ध्यान दें। किसी व्यक्ति की बॉडी लैंग्वेज उनके द्वारा कहे जाने वाले वास्तविक शब्दों से बहुत अधिक संवाद कर सकती है। उदाहरण के लिए, यदि आपका साथी नीचे फर्श पर देखता रहता है, तो यह इस बात का एक संकेत हो सकता है कि वे शर्मिले, शर्मिदा या दुखी हैं।

- चूंकि शब्द केवल संदेश के एक अंश को व्यक्त करते हैं, बॉडी लैंग्वेज संकेतों को "सुनना" आपको यह समझने में मदद कर सकता है कि स्पीकर अपने शब्दों को व्यक्त करने के अलावा क्या संवाद करने की कोशिश कर रहा है।



2. सीखने के इरादे से सुनें। कुछ लोग इस बात पर ध्यान केंद्रित करते हैं कि जब कोई उनसे बात कर रहा होता है, तो उसे अवशोषित करने और समझने के बजाय कि उनका साथी संवाद करने की कोशिश कर रहा है, तो वे कैसे जवाब देने जा रहे हैं। यह किसी की आदत नहीं है जो एक अच्छा श्रोता है। अपनी प्रतिक्रिया के बारे में सोचने के बजाय, अपने साथी को आपसे जो कहना चाह रहे हैं, उसे पूरी तरह से आत्मसात करने की कोशिश करें और हर बातचीत को सीखने के अवसर के रूप में देखें।

- आप चर्चा के हर विषय के जानकार या मोहित नहीं हो सकते हैं, लेकिन सुनने के इरादे के साथ सुनना, अपने खुद से अलग देखने के अन्य बिंदु प्रदान करता है और आप के लिए एक श्रोता के रूप में विकसित होने का मौका देता है।



3. दिमाग खुला रखें। सुनने का एक बुनियादी नियम यह है कि केवल सुनने के बाद न्याय करना और मूल्यांकन करना कि किसी को क्या कहना है। आपको अपनी राय बनाने के लिए इंतजार करना होगा, क्योंकि एक बार जब आप किसी को अज्ञानी, बीमार, या उथले होने के लिए मना करते हैं, तो आप तुरंत उन्हें बंद कर देते हैं और जो कहना है उसे सुनना बंद कर देते हैं। आप किसी के साथ असहमत हो सकते हैं, लेकिन जब तक आप उनके विचारों और प्रस्तावों को नहीं सुनेंगे, तब तक आप कभी नहीं समझ पाएंगे।

- इस विचार के लिए खुले रहें कि चीजों को देखने का आपका दायरा एकमात्र नहीं हो सकता है या आवश्यक रूप से दुनिया को देखने का सबसे अच्छा तरीका हो सकता है।



4. सहानुभूति की कोशिश करें। खुद को सहानुभूति देना, यह महसूस कराने की कोशिश है कि उस पल में स्पीकर क्या महसूस कर रहा है। इस तरह से स्पीकर के साथ पहचान करें कि वे क्या संवाद करने की कोशिश कर रहे हैं, और उनकी भावनाएं कहां से आ रही हैं, इसकी बेहतर समझ हो सकती है। आपको हमेशा उनकी बातों से सहमत होने की ज़रूरत नहीं है, लेकिन उनके साथ सहानुभूति रखने से, आप उनकी बात सुनेंगे और आप उनकी कही हुई बात को बेहतर तरीके से समझ पाएंगे।

सहानुभूति देने के लिए, आप एक सरल तरीके से दोहरा सकते हैं जो उन्होंने आपको बताया है और अपनी व्याख्या को आवाज़ दें कि वे कैसा महसूस कर रहे हैं।

- उदाहरण के लिए, किसी ने आपको अपनी बहन के साथ हुए झगड़े के बारे में बताया है, तो आप सहानुभूति प्रकट कर सकते हैं और कुछ ऐसा कह सकते हैं, "मुझे समझ में आता है कि आप वास्तव में गुस्से में थे कि क्या कहा गया था और मैं देख सकता हूँ कि कैसे वह आपको उन नामों से बुला रहा है। आपको एक ही समय में चोट का एहसास होगा।"



5. तत्काल समाधान की पेशकश करने की कोशिश से बचें। कभी-कभी, जब लोग किसी समस्या का अनुभव कर रहे होते हैं, तो उन्हें अपनी समस्या के समाधान के लिए सहज ज्ञान की अनुभूति होती है। इसके बजाय, सिर्फ वही सुनिए जो उन्हें कहना है। ज्यादातर लोग जब चाहते हैं तब सलाह लेते हैं। इसके अलावा, कोई व्यक्ति केवल एक समस्या के माध्यम से यह जानने की कोशिश कर सकता है कि आप इसे स्वयं कैसे हल कर सकते हैं, बजाय इसके कि आप उनके लिए जवाब जानने के लिए कहें।

- यदि कोई व्यक्ति वास्तव में यह पता लगाने के लिए संघर्ष कर रहा है कि आपको क्या करना है और आपके पास सुझाव है जो आपको लगता है कि वास्तव में उनकी मदद कर सकता है, तो आपको कम से कम स्पीकर की अनुमति लेनी चाहिए और कुछ इस तरह से पूछना चाहिए, "मेरा इस बारे में एक विचार हो सकता है कि आप इसे कैसे संभाल सकते हैं। क्या आप इसे सुनना चाहते हैं?"



6. एक सक्रिय-सुनने के दृष्टिकोण का उपयोग करना याद रखें। सक्रिय-सुनने के दृष्टिकोण का उपयोग सकारात्मक सुनने की प्रथाओं को सुदृढ़ करने और सम्मानजनक सुनने की प्रवृत्ति को प्रोत्साहित करने में मदद कर सकता है। सक्रिय-सुनने के दृष्टिकोण का अभ्यास करने का मतलब है:

- यह स्वीकार करते हुए कि सुनना एक वार्तालाप में महत्वपूर्ण बात है, किसी से क्या कहना है, यह सुनना भी उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि उन पर अपनी राय देना।
- यह जानते हुए कि जानकारी के उत्पादक आदान-प्रदान के लिए सुनना आवश्यक है जो लोग सुनने को प्राथमिकता देते हैं, वे बातचीत में कम भ्रम पैदा करते हैं, कम गलतफहमी पैदा करते हैं और कम बार चूक करते हैं।
- यह समझना कि दूसरों की बात सुनना न केवल आवश्यक है, बल्कि बातचीत की बेहतरी के लिए लाभदायक भी है। जब आप मुठभेड़ करते हैं और नए लोगों के साथ बातचीत करते हैं, तो हमेशा नई सूचनाओं के कुछ टुकड़े को अवशोषित करने की कोशिश करें।

### भाग 3

#### उचित रूप से जवाब देना



1. अपनी प्रतिक्रिया के लिए टॉप-डाउन सुनने की रणनीतियों का उपयोग करें। एक टॉप डाउन रणनीति का उपयोग करने का मतलब है, एक श्रोता के रूप में, आपके द्वारा पहले से ही जानी जाने वाली जानकारी (जिस विषय पर, आप और आपके साथी चर्चा कर रहे हैं, आपके साथी, आपकी बातचीत के संदर्भ और बातचीत को बनाने के लिए इस्तेमाल की जा रही विशिष्ट भाषा) योजना के लिए कि आप आगे क्या कहेंगे। इस तरह की रणनीति का उपयोग करने से, श्रोता के रूप में, जो आपने पहले ही सुना है, उसे संसाधित करने के लिए और बातचीत का नेतृत्व करने के लिए गेज करने की अनुमति मिलती है। उदाहरण के लिए, आप यह बता सकते हैं कि आप किस तरह से अपने आप को समझ रहे हैं और जिस स्थिति को स्वीकार समझा रहा है, उसे समझने के लिए संक्षिप्त सारांश देकर आप ध्यान दे रहे हैं। इस रणनीति के कुछ अन्य घटकों में शामिल हैं:

- आशंका।
- सांकेतिक शब्दों में बोलना।
- राय से अलग तथ्य।
- स्वर की व्याख्या करना।
- निष्कर्ष निकालना।



2. आगे की जानकारी इकट्ठा करने के लिए नीचे-ऊपर सुनने की रणनीतियों का उपयोग करें और प्रतिक्रिया तैयार करें। बॉटम-अप रणनीति का उपयोग करने का मतलब है कि आप जो बोल रहे हैं, उससे अर्थ निकालने के लिए विशिष्ट भाषिक हस्ताक्षरकर्ताओं का उपयोग करना। इन हस्ताक्षरों में वह वास्तविक भाषा शामिल है जिसका उपयोग स्पीकर खुद को व्यक्त करने के लिए करता है, व्याकरण उनका संदेश बनाने के लिए उपयोग की जाती है और संदेश बनाने के लिए उपयोग की जाने वाली ध्वनियां। इस रणनीति के कुछ अन्य घटकों में शामिल हैं:

- व्यक्तिगत शब्दों को चुनना।
- समान मूल के नोटिंग शब्द।
- शब्दों के प्लेसमेंट पैटर्न की पहचान करना।
- "उपसर्गों, रूटों और प्रत्ययों की पहचान करना"।



3. बीच में बाधित न करें। किसी को बोलते समय बाधित करना, जो कुछ भी कहना है उसे सुनने के बिल्कुल विपरीत है और यह बहुत सारे बुरे संदेश भेजता है जैसे:

- "मुझे जो कहना है वह आपकी बात से अधिक दिलचस्प और सार्थक है।"
- "आप और आपकी राय मेरे और मेरी राय से कम महत्वपूर्ण है।"
- "मेरा आप यह सुनने के लिए समय नहीं है कि आप क्या सोचते हैं या क्या महसूस करते हैं।"

- "क्या तुम्हारे कहने का मतलब यह है कि यह सुनने लायक नहीं है।"
- "जब तक आपकी बारी नहीं आती तब तक मैं जो भी चाहता हूँ, मैं बोल सकता हूँ।"



4. एक उपयुक्त ठहराव के दौरान प्रश्न पूछें। एक प्रश्न पूछने के लिए स्पीकर को बाधित करने के बजाय, एक प्राकृतिक विराम की प्रतीक्षा करें और फिर अपना प्रश्न पूछें। यह आपके विचारों और भ्रम के क्षेत्रों को सुनने के लिए वक्ता को संलग्न करता है, यह दर्शाता है कि आपकी रुचि पर्याप्त रूप से स्पष्टिकरण चाहती हैं और यह प्राकृतिक पैटर्न का अनुसरण करता है।

- कभी-कभी, स्पीकर किसी ऐसी चीज़ का उल्लेख करता है, जो खुद से संबंधित होती है, और हम एक प्रश्न पूछते हैं, जो स्पीकर को विषय से भटकने के लिए प्रेरित करता है। जब आप नोटिस करते हैं कि आपने अनजाने में अपने वार्तालाप पार्टनर को बातचीत के अपने मूल विषय से भटका दिया है, तो इस विषय पर बातचीत को कुछ ऐसा कहकर वापस पाएं, "मुझे आपके कुत्ते के बारे में सुनना बहुत पसंद है, लेकिन आप जो कह रहे थे उसके बारे में अधिक सुनना चाहते हैं। वह इसे अब तक कैसे पसंद कर रही है?"

5. यह दिखाने के लिए आप चौकस हैं, स्पीकर को लगातार प्रतिक्रियाओं दें। आप वाक्यांशों या प्रतिक्रिया के स्निपेट्स सम्मिलित करना चाहते हैं जो दर्शाते हैं कि आप इस बात पर चिंतनशील हैं कि वक्ता क्या कह रहा है। आप निम्न कार्य कर सकते हैं:

- समझदार के रूप में सिर हिलाकर या वक्ता द्वारा कुछ चिंताजनक कहे जाने पर चिंतित दिखने जैसी प्रतिक्रियात्मक प्रतिक्रियाओं का उपयोग करके, वे क्या कह रहे हैं, इसकी अपनी समझ दिखाएं, या सवाल पूछें कि क्या वे अपने जीवन में एक नए विकास के बारे में बात करते हैं।
- स्पीकर को प्रोत्साहित करने के मौखिक संकेत प्रदान करें, जैसे ही वे बात करते हैं या आगे सवाल पूछते हैं, या ऐसा कुछ कहते हैं, "वाह यह बहुत दिलचस्प है। मुझे इसके बारे में और बताओ।"

6. फोलो करें। आपकी मूल बातचीत से कुछ समय बीत जाने के बाद, एक टेक्स्ट, ईमेल, या कॉल भेजना फायदेमंद हो सकता है और देखें कि क्या पिछली बार आपके द्वारा बोले गए किसी भी घटनाक्रम को देखा गया है।

- यह बातचीत के सभी मामलों पर लागू नहीं होता है, लेकिन यह जोड़ा गया प्रयास दिखाता है कि आप अपनी मूल बातचीत को सहजता से सुन रहे थे और जांच करने के लिए पर्याप्त देखभाल कर रहे थे।

## मौखिक संचार कौशल को कैसे सुधारें

जीवन के लगभग हर क्षेत्र में प्रभावी मौखिक संचार आवश्यक होता है। आपको अपने रोमांटिक रिश्ते को सुचारू रूप से सुनिश्चित करने के लिए अपना काम ठीक से करने से लेकर हर काम करने के लिए अच्छे संचार की आवश्यकता होती है। कई लोग इस कौशल के साथ संघर्ष करते हैं, लेकिन यदि आप कुछ महत्वपूर्ण विवरणों को याद करते हैं तो यह बहुत मुश्किल नहीं है।

### तरीका 1

#### स्वयं को तैयार करना

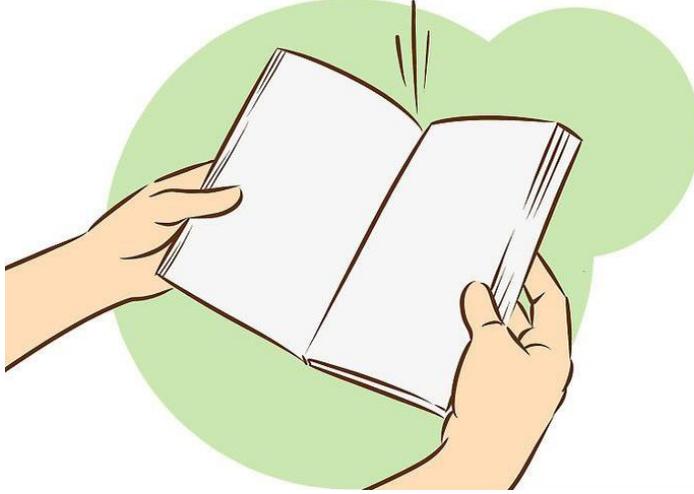


1. पहले कुछ मानसिक नोट्स बनाएं। आपको हमेशा इस बात के लिए तैयार रहना चाहिए कि आप किस बारे में बात करने जा रहे हैं। समय से पहले कुछ विचारों को संक्षेप में लिख लेना आपके लिए बहुत महत्वपूर्ण हो सकता है ताकि आप अपने कुछ महत्वपूर्ण बिंदुओं को न भूलें या यह जानने में मदद कर सकता है कि आप क्या कहना चाहते हैं।



2. दर्पण में अभ्यास करें। सभी कौशल अभ्यास चाहते हैं और अच्छी बातचीत कौशल इनले अलग नहीं हैं। यदि आपके पास देने के लिए एक बड़ा भाषण है या एक महत्वपूर्ण बातचीत है, तो स्वयं के साथ दर्पण में अभ्यास करना मददगार हो सकता है।

इस तरह, वास्तविक चीज़ का प्रयास करने से पहले ही आपके दिमाग में कम से कम एक प्रस्तुति होगी। और यह आपको किसी भी संभावित समस्याओं को हल करने में मदद करेगा जो उत्पन्न हो सकती है (आपके तर्क में, शब्दों पर ठोकर, आदि)।



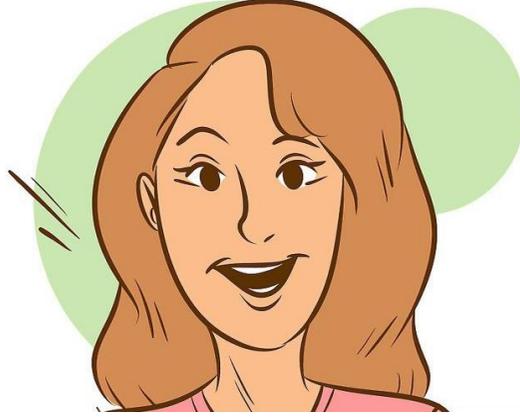
3. अधिक पढ़ें। किसी विषय के बारे में जितना अधिक आप जानते हैं, उतना ही आप उस विषय पर बात करेंगे। पढ़ने से आपको अपने ज्ञान को बढ़ाने में मदद मिलेगी और इस प्रक्रिया में आपके डिक्शन को बढ़ावा मिलेगा।

## तरीका 2

### अनौपचारिक सेटिंग्स में बोलते हुए



1. आंखों से संपर्क करें। यह तकनीक इतनी महत्वपूर्ण है, लेकिन बहुत से लोग लोगों से बात करते समय इसके बारे में भूल जाते हैं। यह दर्शाता है कि आप बातचीत के प्रति सतर्क हैं और रुचि रखते हैं। बड़ा हुआ आंखों का संपर्क विश्वसनीयता और प्रभुत्व के साथ जुड़ा हुआ है, इसलिए किसी से बात करते समय ठोस नेत्र संपर्क बनाए रखना महत्वपूर्ण है।



2. मुस्कराएं। बातचीत के दौरान एक मुस्कान माहौल को सरल बना देती है। मुस्कराहट हमें पारस्परिक संबंधों को बनाने और बनाए रखने में मदद करती है, इसलिए यह दूसरों के साथ संवाद करने का एक अनिवार्य हिस्सा है।



3. ओपन / आरादायक बाँडी लैंग्वेज का अभ्यास करें। आपकी बाँडी लैंग्वेज को रिलैक्स होना चाहिए। इसका मतलब है कि आपको अपनी बाहों को बांधना नहीं चाहिए या अपने शरीर को कड़ा नहीं करना चाहिए। अपनी बाहों को खुला रखना बंद और अप्रतिष्ठित होने का संदेश भेजने के बजाय पारस्परिक संचार को आमंत्रित करता है।



4. कठोर स्वर से बचें। आपकी आवाज़ का स्वर तत्काल निर्णय लेने वाला कारक हो सकता है कि कोई आपके द्वारा कहे गए शब्दों की व्याख्या कैसे करे। आप एक वाक्यांश को एक सकारात्मक स्वर में कह सकते हैं और कोई इसे सकारात्मक रूप से व्याख्या करेगा, जबकि कठोर स्वर में एक ही बात कहने से नकारात्मक व्याख्या होगी।



5. विषय से न भटके। मौखिक संचार, संचार के अन्य रूपों की तुलना में अलग है, जिसमें विषय को प्राप्त करना आसान है, जिससे यह याद रखना कठिन हो सकता है कि बातचीत वास्तव में क्या होने वाली थी। यह आपके श्रोता के लिए भ्रामक है। इसलिए, विषय पर बने रहें।



6. आत्मविश्वास दिखाएं। इससे पहले कि आप बात करना शुरू करें, आपको खुद पर भरोसा होना चाहिए कि आप इस बातचीत में संलग्न होने के लिए लक्ष्य हासिल कर सकते हैं। यदि आप खुद के बारे में अनिश्चित हैं, तो आपका वार्तालाप भागीदार आपके संदेश के प्रति कम ग्रहणशील होगा।

### तरीका 3

#### सार्वजनिक / औपचारिक सेटिंग्स में बोलना



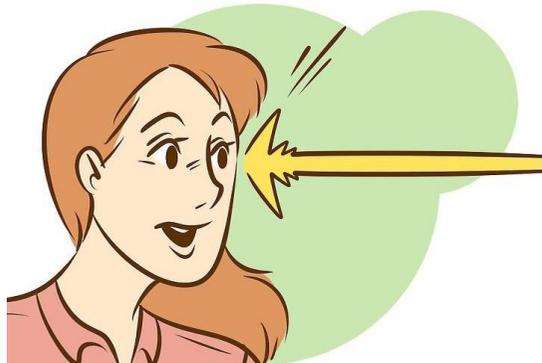
1. संक्षिप्त और स्पष्ट रहें। अपने भाषण में अप्रासंगिक तत्वों को न जोड़ें। मुद्दे पर जाएं और कहें कि आपका क्या मतलब है ताकि आपके श्रोता तदनुसार प्रतिक्रिया दे सकें।



2. विषय से न भटके। मौखिक संचार, संचार के अन्य रूपों की तुलना में अलग है, जिसमें विषय को प्राप्त करना आसान है, जिससे यह याद रखना कठिन हो सकता है कि बातचीत वास्तव में क्या होने वाली थी। यह आपके श्रोता के लिए भ्रामक है। इसलिए, विषय पर बने रहें।



3. विचारशील बनें। जब किसी भाषण की योजना बना रहे हों या आगामी बातचीत के बारे में सोच रहे हों तब हमेशा अपने दर्शकों / श्रोताओं के लिए एक विचार शामिल करें। आप ऐसा कुछ नहीं कहना चाहते हैं जिसका अर्थ गलत तरीके से लिया जा सकता है या आपके दर्शकों को नाराज कर सकता है।



4. आंखों से संपर्क करें। लोगों से बात करते समय, चाहें एक से बात कर रहे हों या समूह से बात कर रहे हों, आंखों से संपर्क बनाना और उसे बनाए रखना महत्वपूर्ण है। ऐसा करना यह दर्शाता है कि आप उस बातचीत के दौरान सतर्क हैं और उसमें रुचि रखते हैं।

आंखों का बड़ा हुआ संपर्क विश्वसनीयता और प्रभुत्व के साथ जुड़ा हुआ है, इसलिए व्यक्तियों या किसी समूह से बात करते समय उचित नेत्र संपर्क बनाए रखना महत्वपूर्ण है।

- ध्यान दें: जब आप एक भीड़ को संबोधित कर रहे हैं, तो आपको 5 सेकंड से अधिक के लिए एक को नहीं देखना चाहिए। यह समूह सेटिंग के लिए बहुत व्यक्तिगत / अंतरंग है।



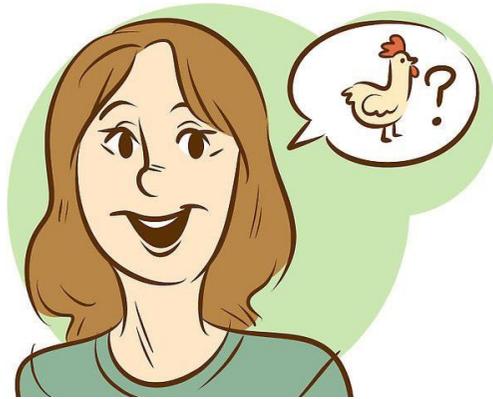
5. मुस्कराएं। बोलते समय मुस्कराने का अभ्यास करें। लोगों के समूहों को संबोधित करते समय यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण है क्योंकि यह उन लोगों के साथ एक संबंध बनाने का एक सरल तरीका है जिनके साथ आपका कोई वन-ऑन-वन संपर्क नहीं हो सकता है। मुस्कराहट हमें पारस्परिक संबंधों को बनाने और बनाए रखने में मदद करती है, इसलिए यह दूसरों के साथ संवाद करने का एक अनिवार्य हिस्सा है।



6. खुद को गति दें। जल्दी में न बोलें, क्योंकि इससे श्रोता को लगेगा कि आप भ्रमित हैं या आप नहीं जानते कि आप किस बारे में बात कर रहे हैं। धीरे और आत्मविश्वास से बोलें।



7. व्यंग्य से बचें। एक श्रोता के दृष्टिकोण से, व्यंग्यात्मक टिप्पणी के लिए डिकोडिंग और व्याख्या की प्रक्रिया की आवश्यकता होती है, इससे पहले कि वे समझ सकें कि क्या कहा गया है, क्या मतलब है, और यदि दोनों एक ही हैं।



8. हास्य को शामिल करने की कोशिश करें। हर कोई हंसना पसंद करता है, इसलिए हास्य आपकी बातचीत को हल्का करने और आपके श्रोता को आपके संदेश के प्रति अधिक ग्रहणशील बनाने का एक शानदार तरीका हो सकता है।

- नोट: बेशक, आपको अपने श्रोता को अपमानित करने से बचने के लिए अशिष्ट या अनुचित हास्य से बचना चाहिए।



9. बाँड़ी लैंग्वेज को खोलने / आराम करने का अभ्यास करें। आपकी बाँड़ी लैंग्वेज को रिलैक्स होना चाहिए। इसका मतलब है कि आपको अपनी बाहों को बांधना नहीं चाहिए या अपने शरीर को कसना नहीं चाहिए।

- लोगों के समूहों को संबोधित करते समय, अपने संदेश पर जोर देने के लिए अपने हाथ के इशारों का उपयोग करना महत्वपूर्ण है। अत्यधिक एनिमेटेड होने की कोशिश न करें, लेकिन अपनी बाहों को अपनी तरफ बांधकर न रखें।



10. खुद पर यकीन रखें। यदि आप अनिश्चित या डरपोक तरीके से कार्य करते हैं, तो आपने दर्शकों से जो कुछ भी कहा है, वे उसे समझ नहीं पाएंगे। आपको अपने श्रोताओं को दिखाना है कि आप अपने संदेश पर विश्वास करते हैं, इससे पहले कि आप उनसे यह उम्मीद कर सकें कि वे भी आप पर विश्वास करेंगे।

## पब्लिक स्पीकिंग कौशल को कैसे सुधारें

यदि आप असुरक्षित या अंतर्मुखी हैं, तो पब्लिक स्पीकिंग का कौशल एक परेशानी हो सकती है। हालांकि, थोड़ा सा अभ्यास और एक आत्मविश्वासपूर्ण दृष्टिकोण आपको एक शानदार सार्वजनिक वक्ता बनने में मदद कर सकता है। चाहे आप एक प्रस्तुति दे रहे हों या सामाजिक सेटिंग में हों, अपनी पब्लिक स्पीकिंग की प्रतिभा को बेहतर बनाने के लिए इन उपकरणों का उपयोग करें। सार्वजनिक रूप से बोलने में आत्मविश्वास से तैयारी करना, विचार करना और अपनी आवाज़ और बॉडी लैंग्वेज पर ध्यान देना शामिल है।

### भाग 1

#### पब्लिक में बोलते हुए सहज महसूस करना



1. जानें कि आपके दर्शक कौन हैं। सार्वजनिक रूप से बोलने के डर के कारण बहुत अधिक तनाव, चाहे एक प्रस्तुति के लिए या एक सामाजिक सभा में, यह जानने से नहीं लिया जा सकता कि आप किससे बात कर रहे हैं।

अगर आप सही बात कह रहे हैं, अगर आपकी बात पूरी हो रही है, यदि आप पर्याप्त बुद्धिमान लगते हैं तो आपको आश्चर्य होगा।

- पब्लिक स्पीकिंग के किसी भी रूप में संलग्न होने से पहले, अपने दर्शकों के बारे में जानें। यदि आप एक प्रस्तुति दे रहे हैं, तो आप इसे आसानी से कर सकते हैं। इस बारे में सोचें कि आप क्यों बोल रहे हैं और आप कहां बोल रहे हैं। फिर एक चेकलिस्ट से होकर गुजरें।
- दर्शक, आयु, लिंग, शिक्षा (अनुभव और सामाजिक आर्थिक स्तर), धर्म, मित्रता और यदि दर्शकों को आपके बारे में पता है, के आकार के रूप में उत्तर देने में सक्षम होने की कोशिश करें। आप इसे एक संक्षिप्त, सेज आरएफके के रूप में याद कर सकते हैं।
- उन रिक्त स्थानों को भरने में सक्षम होने से आपको एक भाषण बनाने में मदद मिलेगी जिसे आप देने में सहज महसूस करेंगे। आपके बोलने का प्रकार दर्शकों को प्रभावित करेगा।



2. अपने दृष्टिकोण को बदलें। सार्वजनिक बोलने के कार्य से जुड़े नकारात्मक विचार आपके अंदर मौजूद अद्भुत भाषण और ज्ञान को प्रस्तुत करने की आपकी क्षमता में बाधा डाल सकते हैं। नकारात्मक विचारों को हावी होने देने के बजाय, उन विचारों को सकारात्मक विचारों में बदल दें।

- अगर आपको घबराहट होती है या डर लगता है तो शायद आपके मन में घबराहट होती है कि क्या गलत हो सकता है। इस तरह के विचार रखने से आपकी आवाज़ और आपकी बॉडी लैंग्वेज में नकारात्मक बदलाव आएगा।
- बुरी भावनाओं को दूर करने और नकारात्मक विचारों को दूर करने के बजाय, सकारात्मक सोचने के लिए याद रखें। सकारात्मक विचार आपको उत्साहित करेंगे, आपको आराम करने की अनुमति देंगे और आपको विश्वास दिलाएंगे। इस बात के बारे में सोचने के बजाय कि आप कैसे चाहते हैं कि आपको बोलना नहीं है, अपने विचारों को फिर से लिखना और अपने आप को एक भाषण देना चाहिए। आप खुद से कह सकते हैं "वाह! मुझे अपना ज्ञान एक ऐसे विषय पर साझा करने को मिलता है, मैं इन सभी अद्भुत लोगों के बारे में भावुक हूँ जो सुनना चाहते हैं कि मुझे क्या कहना है!"
- बोलने के मौके को एक तारीफ के रूप में देखें और जानें, कि ज्यादातर मामलों में, जो लोग आपको सुन रहे हैं, वे आपके लिए हैं। ये लोग वही सुनना चाहते हैं जो आपको कहना चाहते हैं।



3. मौन के साथ सहज होना सीखें। मौन अजीब लग सकता है, खासकर जब आप बहुत सारे लोगों के सामने खड़े होते हैं जो आपको घूर रहे होते हैं और कुछ कहने के लिए आपका इंतजार करते हैं। लेकिन मौन आपके विचारों को सांस लेने और एकत्र करने का एक मौका देता है।

- बोलने को एक विकल्प की तरह रखें। यह कुछ ऐसा नहीं है जो आपको करना है क्योंकि आप लोगों के झुंड के सामने खड़े हैं। यह कुछ ऐसा है जिसे आप तैयार होने पर चुनते हैं।
- चुप्पी के साथ ठीक महसूस करने के लिए सीखना आपको सार्वजनिक रूप से बोलते समय अपना समय लेने में मदद करेगा। आप अपने भाषण में जल्दबाजी नहीं करना चाहते हैं। बोलने वालों की तुलना में साइलेंस हमेशा आपके लिए लंबे समय तक महसूस करेंगे। बस मुस्कराएं और खुद को इकट्ठा करें लेकिन कभी भी ज्यादा समय न लें। यदि आप जो बोलते हैं वह काफी अच्छा होता है, तो दर्शक थोड़े बहुत मौन का बुरा नहीं मानेंगे।
- अपनी सांस लेने पर ध्यान देने के लिए मौन का उपयोग करें और शांत रहें। यदि आप बोल रहे हैं, तो किसी बिंदु पर चुप्पी का उपयोग कर सकते हैं। यदि आप बोल रहे हैं और कुछ बोलना चाहते हैं, तो आपने वास्तव में अपने दर्शकों को डूबने के लिए कहा है, मौन एक शानदार तरीका है, जिससे आप आगे बढ़ने से पहले सतर्क हो सकते हैं। मौन आपका मित्र है, शत्रु नहीं है।



4. अपने भाषण पैटर्न को पहचानें। यह समझना कि आप कैसे बोलते हैं, जब आप सिर्फ एक आकस्मिक बातचीत कर रहे हैं, तो आप अपनी पब्लिक स्पीकिंग के कौशल में सुधार कर सकते हैं।

- किसी भी वार्तालाप में आपके द्वारा कहे गए सभी भराव शब्दों पर ध्यान दें। ये शब्द आपके द्वारा कहे जाने वाले शोर और शब्द हैं जब आप अपने विचारों को संसाधित कर रहे होते हैं और यह नहीं जानते कि आगे क्या कहना है। "आह", "उम्म", "एर" जैसे शब्द और ध्वनियां। मौन के साथ अधिक सहज होने से आपको भराव शब्दों को कम करने में मदद मिल सकती है।
- हमारे पास डिफ्रॉल्ट भाषण सेटिंग्स भी हैं जो हमारे जीवन के दौरान हमारे लिए स्वचालित हो गई हैं। उदाहरण के लिए, यदि कोई छींकता है, तो आप कह सकते हैं "ब्लेस यू।" ये व्यवहार सार्वजनिक बोलने में भी मौजूद हैं। पहचानें कि आपके पास क्या व्यवहार है, मौखिक और गैर-मौखिक दोनों। आपको कौन सा परेशान करता है या कौन-सा आधिकारिक नहीं है?
- आप एक बार पहचानें कि आपके व्यवहार क्या हैं, इससे आप इन आदतों को सही करना शुरू कर सकते हैं।
- शायद जब आप घबरा जाते हैं तब आप अपने चश्मे को समायोजित करते हैं। या अपने नाखूनों को पकड़ते हैं। हो सकता है कि आप अधिक भराव शब्दों का उपयोग करें।
- इन आदतों को बदलने में आपकी मदद करने के लिए, जानें कि आप सभी सेटिंग्स में क्या कर रहे हैं। यहां तक कि अगर आप एक दोस्त से फोन पर बात कर रहे हैं, तो आप क्या कर रहे हैं, इस बात का संज्ञान लें। जब आप महसूस करते हैं कि आप कुछ गलत कर रहे हैं, तो रोकने का प्रयास करें।

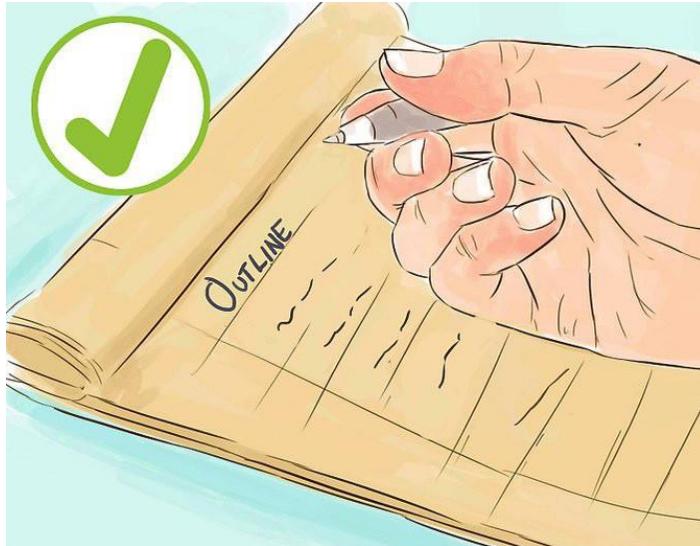
## भाग 2

### खुद को और अपने भाषण को तैयार करना



1. उचित रूप से योजना बनाएं। अपने भाषण को एक साथ रखने में समय बिताएं ताकि जब आप इसे दें, तो यह स्वाभाविक रूप से फ्लो में चले और आपको सामान्य लगे। सामग्री से परिचित होने से तनाव बहुत कम हो जाएगा।
  - अपनी पब्लिक स्पीकिंग को एक नाटक की तरह देखें। यदि आप अपनी लाइनें नहीं सीखते हैं तो आप अभिनय करने और अपने दर्शकों को संलग्न करने में सक्षम नहीं होंगे। जब कोई अभिनेता अपनी पंक्तियों को नहीं जानता है, तो दर्शकों को हमेशा पता चल जाता है।

- जितनी अधिक आप तैयारी करते हैं, सार्वजनिक रूप से बोलते समय आप उतना ही कम चिंतित लगते हैं। यदि यह आपको तैयार करने में मदद करता है, तो एक चरित्र बनाएं। आपको सिर्फ खुद का कैरेक्टर चुनने की आवश्यकता नहीं है। एक मंच व्यक्तित्व पर ले लें। यदि आप अंतर्मुखी हैं, तो एक ऐसा चरित्र बनाएं जो बहिर्मुखी हो और बोलते समय उस चरित्र को निभाएं।
- वह सब कुछ प्लान करें जो आप कर सकते हैं ताकि जब आपको बोलने का समय मिले तो आपको अपने भाषण पर ध्यान केंद्रित करना होगा। न केवल आपको अपने भाषण को अंदर और बाहर से जानना चाहिए, आपको वह सब कुछ प्लान करना चाहिए कि आप क्या खाएंगे और आप क्या पहनेंगे।
- अपने आउटफिट को एक दिन पहले प्लान करें। जब तैयार होने का समय होता है, तो आपको परेशान होने की जरूरत नहीं है। योजना बनाएं कि आप कब और क्या खाएंगे। अगर आपको पता है कि बोलने से पहले आप घबरा जाते हैं और भूख नहीं लगती है, तो कुछ घंटे पहले खाने की योजना बनाएं।



**2. अपने भाषण के लिए एक रूपरेखा तैयार करें।** आपको अपना पूरा भाषण नहीं लिखना है। लेकिन आपके पास कुछ प्रकार की रूपरेखा होनी चाहिए जो आपके लिए काम करती है।

- हालांकि आपके भाषण को बहुत अधिक याद किया जाना चाहिए, एक रूपरेखा होने से आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी कि आप उन सभी बिंदुओं पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं जो आपके लिए आवश्यक हैं।
- एक रूपरेखा आपको अपने भाषण में एक प्राकृतिक प्रवाह विकसित करने में मदद करेगी। अगर आप कोई बिंदु भूल भी जाते हैं तो आपको घबराहट नहीं होगी क्योंकि आप अपनी रूपरेखा में देख सकते हैं।
- आपको अपने भाषण में थीसिस या मुख्य बिंदु भी शामिल करना चाहिए। एक निबंध पेपर की तरह, एक स्पष्ट थीसिस है कि आप बैकअप लेंगे जो एक बड़ी मदद है। आपकी थीसिस आपको और आपके दर्शकों को सूचित करेगी कि आप किस बारे में बात करेंगे। यह दर्शकों को यह भी दिखाएगा कि आप पहले से तैयार हैं और जानी हैं।
- आप आप जिस मंच पर हैं, उसके आधार पर एक भाषण के दौरान आप भटक भी सकते हैं। एक रूपरेखा और वास्तव में अपनी सामग्री को जानने से आप आसानी से ट्रांजिशन कर सकते हैं और वापस ट्रैक पर आ सकते हैं।



3. अपने भाषण का अभ्यास करें और इसे रिकॉर्ड करें। अपने भाषण को सुनकर और बोलने के तरीके पर ध्यान देने के साथ, अपनी आवाज़, बॉडी लैंग्वेज, और अन्य कारकों के बारे में आपको आत्मविश्वास के साथ बोलने की अनुमति देगा। फिर खुद को देखें और इस बात पर ध्यान दें कि आप कैसे लग रहे हैं और आवश्यक समायोजन की जांच करें।

- किसी भी एथलीट या कलाकार के लिए, अभ्यास सफलता का एक महत्वपूर्ण घटक है। अपने भाषण का अभ्यास करते समय, आप जो कह रहे हैं उसे सच में पचाने के लिए थोड़ा धीमे चलें और देखें कि आप किस तरह बोल रहे हैं। जब आप सार्वजनिक रूप से अपना वास्तविक भाषण देते हैं, तो संभवतः आपके पास सामान्य से अधिक तेज़ी से बोलने की प्रवृत्ति होगी। लेकिन अभ्यास आपको एक अच्छा टेम्पो रखने में मदद कर सकता है।
- अभ्यास आपको याद रखने और तैयार महसूस कराने में भी मदद करेगा। जब सार्वजनिक रूप से बोलने का समय आता है, तो आपको पता चल जाएगा कि आप अपना भाषण अपनी नींद में भी दे सकते हैं।



4. गहरी सांस लें, मुस्कराएं और हाइड्रेटेड रहें। श्वास एक महान भाषण देने में एक प्रमुख घटक है। आपकी सांस और ऑक्सीजन जिसे आप अपने शरीर में प्रवेश करने की अनुमति देते हैं, आपको शांत और केंद्रित रखेगी। मुस्कराहट आपको खुश करती है और पानी आपको उर्जावान रखता है। जब आप मुस्कराते हैं, तो आप बेहतर महसूस करते हैं।

- जब आप अपने आप को सांस लेने के लिए एक पल लेने की अनुमति देते हैं तो आप अपने हृदय गति को धीमा कर सकते हैं और जान सकते हैं कि आप क्या कर रहे हैं और क्या कह रहे हैं। जब हम घबरा जाते हैं तो हम अक्सर छोटी उथली सांसों लेते हैं। इस तरह की सांस लेने से हमें उतनी ऑक्सीजन नहीं मिल पाती है और हमारे विचारों पर पानी फिर सकता है।
- लंबी, स्थिर सांसों आपको स्पष्ट सिर और शांत शरीर रखने में मदद करेंगी। इसके अतिरिक्त, मुस्कराएं। मुस्कराहट हमारे दिमाग में एंडोर्फिन को ट्रिगर करती है जो हमें खुश करती है। साथ ही हाईड्रेटेड रहना सुनिश्चित करें। जब आप निर्जलित होते हैं तो आप स्पष्ट रूप से नहीं सोच सकते हैं और बहुत आसानी से थक सकते हैं।



5. अच्छी तरह से आराम करें और सफलता के लिए उचित ड्रेस पहनें। यदि आप जानते हैं कि आपको सुबह बोलना है, तो पूरी रात आराम करने की योजना बनाएं। फिर, जब आप एक बार तरोताजा और उर्जावान महसूस करने लगें, तो अपने पहनावे पर ध्यान दें, जिसे आपने पहले से ही पहनने की योजना बनाई थी।

- आपको खुद को आरामदायक महसूस कराने के लिए जो कुछ भी करने की ज़रूरत है वह करें और खुद को रात की अच्छी नींद लेने की अनुमति देना है। व्यायाम करें, फिल्म देखें, पढ़ें। आठ घंटे की नींद लेने की कोशिश करें ताकि आप फिर से तरोताजा महसूस करें।
- अपने आउटफिट को पहले से प्लान कर लें ताकि आपको बस उसे पहनना पड़े। आपको कुछ ऐसा पहनना चाहिए जिससे आपको आत्मविश्वास मिले और आप अद्भुत महसूस करें। चाहे वह ऐसा शानदार सूट हो, जो आपको ऐसा महसूस कराए कि आप दुनिया को अपना सकते हैं या वह उत्तम दर्जे की पोशाक जो आपके शरीर में पूरी तरह से फिट बैठती है और आपको आत्मविश्वास देती है। अच्छी तरह से और उचित रूप से तैयार हों, लेकिन कुछ ऐसा पहनें, जिसमें आप बहुत अच्छा महसूस करें। जब आप अपने बारे में बहुत अच्छा महसूस करते हैं, तो आपका आत्मविश्वास खुद ही बढ़ जाएगा।

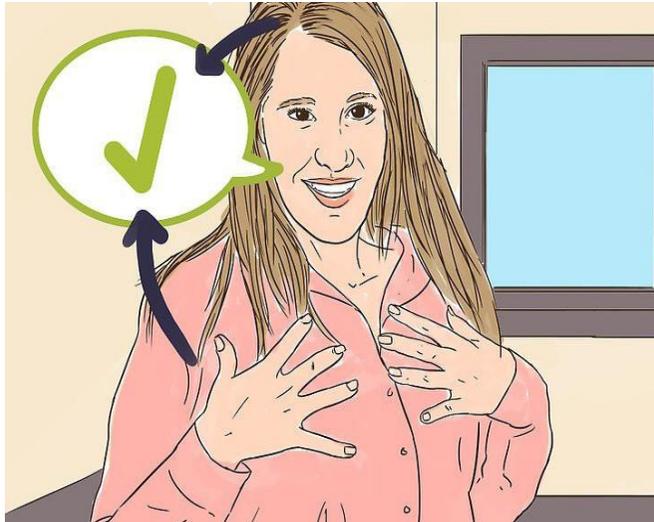
### भाग 3

#### पब्लिक में बोलना या प्रेजेंटेशन देना



1. जोश भरना। इससे पहले कि आप अपना भाषण दें, आपको अपनी आवाज़ और शरीर दोनों को ठीक से वार्म अप कर लेना चाहिए।

- अपने शरीर को ढीला करने के लिए कुछ स्ट्रेच करें ताकि आप बोलते समय कठोर महसूस न करें और न ही गुस्से में दिखें।
- अपने वोकल कॉर्ड्स को कुछ साइनिंग ड्रिल्स के साथ वार्म अप करें जैसे कि आपकी वोकल रेंज के माध्यम से निकलना। जितनी हो सके उतनी धीमी शुरुआत करें और फिर अपने रजिस्टर के माध्यम से अपने उच्चतम नोट पर जाएं। फिर नीचे जाएं और दोहराएं।
- अपने मुंह को वार्म अप करने और अपने जबड़े को ढीला करने के लिए कुछ डिक्शन एक्सरसाइज और टंग ट्विस्टर्स की कोशिश करें।



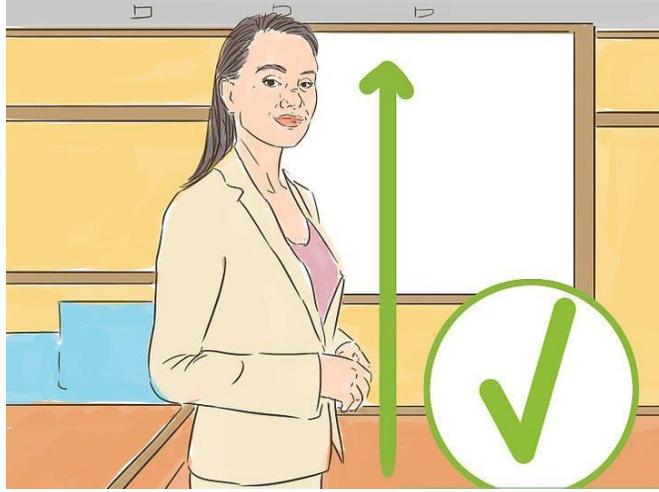
2. अपना परिचय दो। यहां तक कि यदि आप उन लोगों से बात कर रहे हैं जो आपको जानते हैं, तो अपना परिचय देना किसी भी भाषण में आसानी करने और दर्शकों को वार्म अप करने का एक शानदार तरीका है।

- आपका परिचय, अपना नाम बताते हुए और आप कौन हैं के रूप में सरल हो सकता है। समझाएं कि आप आज क्यों बोल रहे हैं।
- यदि वातावरण अनुमति देता है तो आप और अधिक कैजुअल हो सकते हैं। आपके साथ जो कुछ हुआ है, उसके बारे में त्वरित उपाख्यान से शुरू करें और यदि आप कर सकते हैं तो इसे अपने विषय से संबंधित करें। एक कहानी या एक चुटकुला महान आइस ब्रेकर है।
- परिचय देना, भीड़ को अपनी तरफ मोड़ने और बोलने से पहले उन्हें संलग्न करने एक शानदार तरीका है। यह आपको तनावमुक्त रहने में भी मदद करेगा। आप चाहते हैं कि आपके दर्शक आपके आसपास सहज महसूस करें।



### 3. अपनी बात को एक बिंदु बनाकर या अपनी थीसिस को बताते हुए शुरू करें। फिर संक्षेप में, अपने भाषण के भागों को रेखांकित करें।

- दर्शकों को प्रदान करने के लिए थीसिस होने से आपके विषय पर सभी को सूचित किया जाएगा। यह दर्शकों को भी दिखाएगा कि आप तैयार हैं।
- संक्षेप में अपने भाषण के बाकी हिस्सों को स्थानांतरित करें। इससे पता चलता है कि आप भीड़ को नहीं ले रहे हैं और हर किसी को सूचित करते हैं कि एक अंत होगा। श्रोता जानना चाहते हैं कि कुछ बिंदु पर आप बात करना बंद कर देंगे। यह दर्शकों को जल्दी भगाने के बजाय अधिक व्यस्त रखेगा।
- अपनी रूपरेखा को बताने से आपको भाषण में डाइव लगाने से पहले एक बार इस पर जाने में मदद मिलती है।



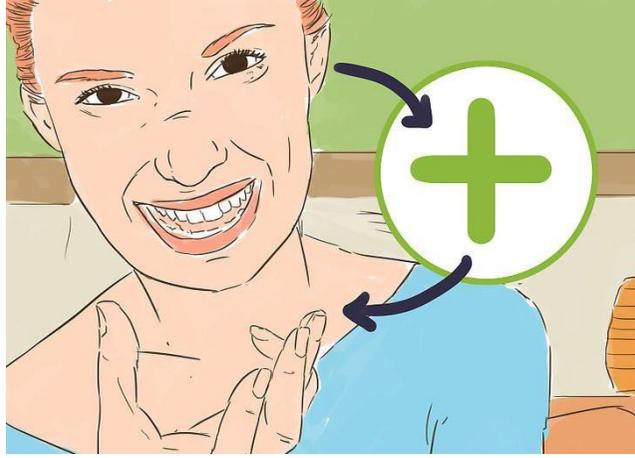
4. आंखों के संपर्क में संलग्न रहें और अच्छी बाँडी लैंग्वेज का उपयोग करें। अपने दर्शकों की आंखों में देखें और चेहरे और हाथ के भाव का उपयोग करें। आपका विषय जो भी हो, याद रखें कि आपका भाषण उबाऊ नहीं है और आपको भी उबाऊ नहीं होना चाहिए।

- अपने दर्शकों के सदस्यों की आंखों में देखें। किसी पर ध्यान केंद्रित करें और एक या दो वाक्य के लिए आंख से संपर्क करें। ऐसा करना आपके दर्शकों को दिखाता है कि आप दर्शकों से बात कर रहे हैं, दर्शकों पर नहीं। आंखों का संपर्क बनाना भी आपको शांत रहने में मदद कर सकता है। एक बार में एक ही व्यक्ति पर ध्यान केंद्रित करें और एक बड़े समूह से बात करने के बजाय बातचीत की तरह व्यवहार करना आपके लिए अधिक आरामदायक हो सकता है।
- आपकी बाँडी लैंग्वेज भी आपके शब्दों जितनी ही महत्वपूर्ण है। यदि आप अभी भी खड़े हैं और कठोर हैं, तो आप उबाऊ और घबराए हुए हैं। यदि आप अपनी बांहों को बहुत अधिक हिलाते हैं या बहुत अधिक घुमाते हैं, तो आप उन्मत्त और घबराए हुए भी दिख सकते हैं। सीधे खड़े होकर अपनी घबराहट वाली आदतों को याद रखें। जब आप किसी नए विचार में परिवर्तन करते हैं, तो घूमने के लिए स्वतंत्र महसूस करें। स्थिर गति से चलें और अपनी बात करने की गति के साथ अपनी गति को दर्पण करें।



5. अपनी बात कहते हुए स्पष्ट करें। सार्वजनिक बोलने के साथ डिक्शन अमूल्य है। आपको सुनने की जरूरत है। यदि दर्शक आपको समझ नहीं पाते हैं, तो लोग जल्दी से ट्यूनिंग शुरू कर देंगे।

- सुनिश्चित करें कि आप इतना धीरे और जोर से बोलें कि आपको हर कोई सुन सके। इसे ज़्यादा न करें, लेकिन आपको अगले शब्द को बोलने से पहले प्रत्येक शब्द को पूरी तरह से समाप्त कर देना चाहिए।
- सांस लेना और मौन रहने की अनुमति देना, याद रखें इससे आपको मदद मिलेगी।
- अपनी आवाज की ताल पर ध्यान दें। आप एक मोनोटोन रोबोट नहीं बनना चाहते हैं। एक निश्चित मूड को व्यक्त करने में मदद करने के लिए थोड़ा उत्साहित या थोड़ा नरम बोलने के लिए स्वतंत्र महसूस करें।



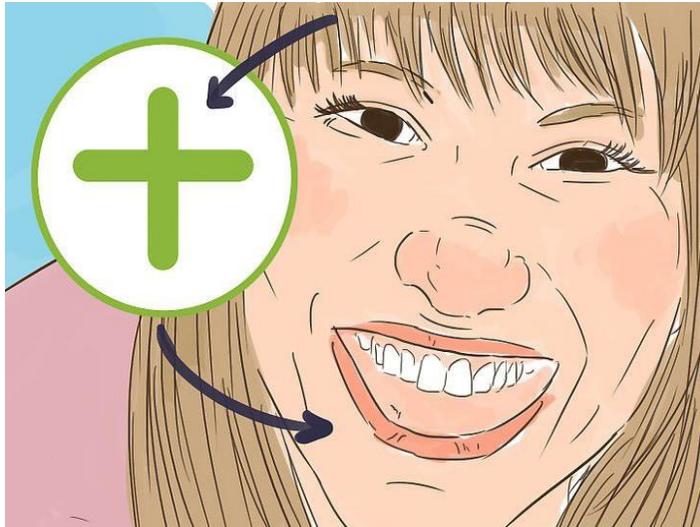
6. ऊर्जावान रहें। आपके दर्शकों के पास वैसी ही ऊर्जा होगी जैसी आप रखेंगे। यदि आपकी ऊर्जा नर्वस है, तो दर्शकों को समझ में आएगा। दर्शकों की ऊर्जा का पालन न करें, इसका नेतृत्व करें।

- आपके भाषण और बॉडी लैंग्वेज को आपके भाषण के लिए आवश्यक ऊर्जा के दर्शकों को सूचित करना चाहिए। आप अपने विषय के बारे में भावुक हैं और इसे इतनी अच्छी तरह से जानते हैं कि आपको इसके बारे में बोलना है। दर्शकों का नेतृत्व करने के लिए उस ऊर्जा का उपयोग करें।
- सकारात्मक सोचने और मुस्कुराना याद रखें। इस तरह की अच्छी ऊर्जावान ऊर्जा आपके दर्शकों को प्रभावित करेगी और परिणामस्वरूप, आपके पास वापस आ जाएगी।



7. अपनी रूपरेखा का पालन करें। जब जरूरत हो तो आप अपनी रूपरेखा देख सकते हैं। लेकिन नीचे न देखें और इसमें से न पढ़ें।

- अपने सभी अभ्यास और दर्शकों को संलग्न करने के साथ, आपको अपनी रूपरेखा में देखने और पढ़ने की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए। लेकिन आप यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आप सभी महत्वपूर्ण बिंदुओं को हिट कर सकें।
- यदि आप पोज़ियम पर बोल रहे हैं, तो आप अपनी रूपरेखा को वहीं छोड़ सकते हैं। बोलते समय, पोज़ियम से दूर जाने के लिए स्वतंत्र महसूस करें। आप एंकर स्पॉट के रूप में भी अपनी रूपरेखा का उपयोग कर सकते हैं। यह एंकर एक सुरक्षित जगह है जहां आप हमेशा वापस जा सकते हैं। एक सांस लें, आपने जो कहा उसमें डूबने दें और सुनिश्चित करें कि आप ट्रैक पर हैं।



8. मज़े करें। महान सार्वजनिक वक्ता वे हैं जो स्पष्ट रूप से इसे करने में मज़ा करते हैं। आपको गर्व महसूस करना चाहिए कि आपको अपना ज्ञान साझा करना है और लोग यह सुनना चाहते हैं कि आपको क्या कहना है।

- जब आप अपना भाषण समाप्त करते हैं, तो आप अपने मुख्य बिंदुओं को संक्षेप में प्रस्तुत करना चाहते हैं और अपनी थीसिस को दोहरा सकते हैं।
- अपने दर्शकों को खुद को सुनने के लिए और महान दर्शक होने के लिए श्रुक्रिया अदा करना सुनिश्चित करें। फिर पूछें कि क्या किसी का कोई सवाल है।
- इससे पहले कि आप अपने भाषण में जाएं, आप अपने विषय के बारे में आपके द्वारा पूछे गए कुछ प्रश्नों को लिखना चाहते हैं, जिन्हें आपने पहले सुना है या आप जो भी सोचते हैं, कि वे आपको पूछने चाहिए। इनका जवाब देने में सक्षम हो। जब तक आप अपने विषय को अच्छी तरह से जानते हैं, तब तक प्रश्नों का उत्तर देना कठिन नहीं होना चाहिए।
- यदि कोई तुरंत प्रश्न नहीं पूछता है, तो बताएं कि आप एक अनुभवी वक्ता हैं, यह कहकर कि लोग आमतौर पर एक निश्चित प्रश्न पूछते हैं। फिर अपने द्वारा लिखे गए प्रश्नों में से एक का उपयोग करें।

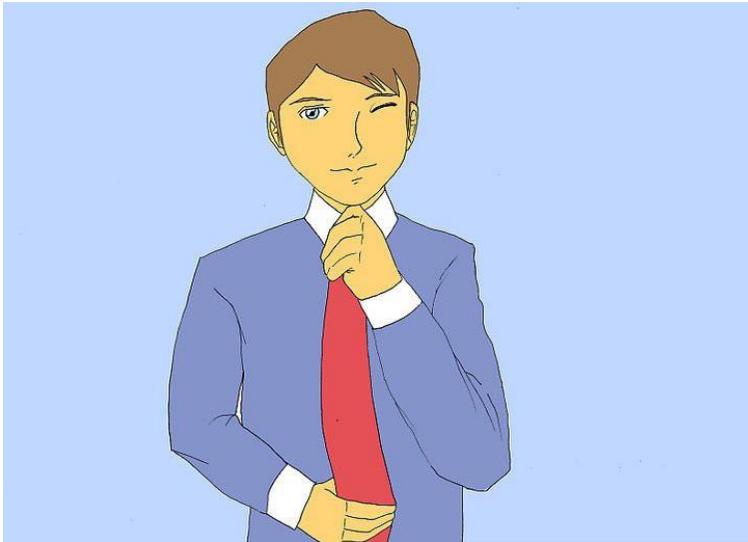
## संचार की प्रभावशीलता को कैसे मापें

अगर दूसरे वास्तव में उन विचारों और प्रस्तावों को समझते हैं जिन्हें आप उनसे संवाद करने की कोशिश कर रहे हैं तो यह आश्चर्यजनक है? क्या आप अपने आप को बैठकों, फोन कॉल और बातचीत से दूर महसूस कर रहे हैं जैसे कि आप पूरी तरह से गलत समझे गए हैं? इस लेख के चरण आपको अपने संचार कौशल का मूल्यांकन और सुधार करने में मदद करेंगे।

## कदम



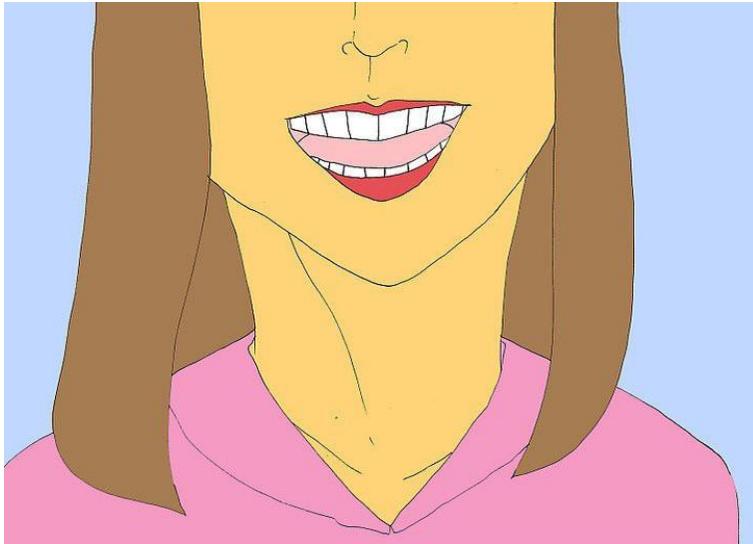
1. श्रोताओं की प्रतिक्रियाएं सुनें। यदि आपके दर्शक (एक व्यक्ति या कई) आपको बताते हैं कि वे समझ नहीं पा रहे हैं कि आप क्या कह रहे हैं, तो उन्हें सुनें। जब एक वक्ता ने उनके द्वारा बनाए गए बिंदु को स्पष्ट करने के लिए अपने भाषण के साथ दबाने से इनकार कर दिया, तो श्रोताओं पर बहुत अच्छा बिंदु खो जाता है। रुकें और स्पष्ट करें कि आप क्या कह रहे हैं, भले ही इसका मतलब हो कि आपको अपनी बात बनाने में अधिक समय लगेगा।
2. अपने आप को या अपने विचारों को गंभीरता से न लें। यदि "गलत तरीके से समझा हुआ" महसूस करना आपके जीवन को दूसरों के साथ लंबी बातचीत को परिभाषित करता है, तो यह एक संचार समस्या नहीं है। यह शायद एक भावनात्मक और मनोवैज्ञानिक समस्या है।



3. सुनिश्चित करें कि आप समझ के साथ समझौते की बराबरी नहीं कर रहे हैं। मनुष्य सामान की एक अद्भुत राशि को समझते हैं, लेकिन वे जो कुछ भी देखते हैं और सुनते हैं, जरूरी नहीं है कि वे उससे सहमत हों। संचार विचारों और प्रस्तावों की अभिव्यक्ति के बारे में है, जो किए गए हर दावे के साथ स्वीकृति और समझौता नहीं करता है।



4. स्पष्ट और संक्षिप्त रहें। जब आप दूसरों से बात करते हैं तो आपके पास एक लाख विचार हो सकते हैं जो आपके दिमाग में घूमते हैं, लेकिन एक समय में एक या दो (संबंधित) चीजों की अपनी अभिव्यक्ति को सीमित करना सबसे अच्छा है। किसी के साथ बात करके (जब तक आप उन्हें पहले चेतावनी नहीं देते) अपने संचार को खराब करने की कोशिश करेंगे, जिसके परिणामस्वरूप संचार खराब हो जाएगा। यदि आपके दर्शकों को भ्रमित, निराश, या असावधान होने के संकेत मिलते हैं, तो आप बह सकते हैं और आगे बढ़ने से पहले अपने विचारों को बोलना और इकट्ठा करना बंद कर सकते हैं। याद रखें, जितना अधिक आप एक संचार सत्र में पैक करते हैं, उतने कम लोग इसे बिना संकेत दिए याद रखेंगे।



5. ठीक से बोलें। यदि आपके द्वारा बोले जाने वाले शब्द गड़बड़ हैं, तो आपकी व्याकरण खराब है और यदि आप बहुत जोर से या बहुत धीरे से बोलते हैं, तो आपका संचार नकारात्मक रूप से प्रभावित होता है। एक रिकॉर्डर में पढ़ने का अभ्यास करें और लोगों को अपनी बात सुनाने के लिए अपने आप को सुनकर, अपनी आवाज की पिच और मात्रा को खोजने की कोशिश करें और अपने ताल और शब्दों के त्याग को परिष्कृत करें। ऑनलाइन कई शिक्षा वेबसाइटें हैं, जो व्याकरण और स्वरविज्ञान में सहायता प्रदान करती हैं; अपने कौशल को बेहतर करने के लिए हर दिन कुछ मिनट लें।



6. शांत रहें। बोलने या लिखने के दौरान आप जितने उत्तेजित होते हैं, आपके लिए अपने विचारों को स्पष्ट रूप से बताना उतना ही मुश्किल होता है। यदि आपकी आवाज तेज होती है और ब्रेक होती है, तो आपका श्रोता आपकी बात से विचलित हो जाएगा और उसे थोड़ा ही समझ पाएगा। यदि आप बोलते समय चिंता को लात मारते हुए पाते हैं, तो एक पल के लिए रुकें, गहरी सांस लें और इसे पूरी तरह से बाहर आने दें, फिर से कोशिश करें; कोई संदेह नहीं है कि आपका श्रोता आपकी जगह में है और जब तक आप बोलने के लिए तैयार नहीं होंगे, तब तक वे धैर्य रखेंगे।



7. दूसरों के दृष्टिकोण का सम्मान करें। यदि आप एक अच्छे संचारक बनना चाहते हैं, तो आपको दूसरों के उचित विचारों को स्वीकार करना सीखना चाहिए। लोग मानसिक रूप से कमजोर, नैतिक रूप से दिवालिया या स्वाभाविक रूप से बुरे नहीं हैं, केवल इसलिए कि वे उन विचारों से असहमत हैं जिनके बारे में आप बहुत दृढ़ता महसूस करते हैं। यदि आप दूसरों के साथ तर्क देकर निष्कर्ष निकालते हैं, "ठीक है, तो आपको मूर्ख होना चाहिए" या "आप बस डर गए हैं" आपने दूसरों को धमकाने के लिए आत्मसात कर लिया है, बजाय इसके एक अच्छा दृष्टिकोण रखें और असंतोष की अनुमति दें। अधिक प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए, अपने सबसे प्रबल रूप से आयोजित दार्शनिक मान्यताओं पर खुद के साथ शैतान के वकील की भूमिका निभाने की कोशिश करें; विपक्षी दृष्टिकोण को देखते हुए अपने आप को परेशान न करें।



8. अपने सहकर्मियों और दोस्तों से पूछें कि क्या वे आपको एक प्रभावी संचारक के रूप में देखते हैं; सबसे बेहतर है, अपने बॉस से पूछें। जिन लोगों के साथ आप नियमित रूप से बात करते हैं, वे आपको सबसे अच्छे तरीके से यह बता सकते हैं कि आप दूसरों से किस तरह संबंधित हैं, जिनमें वे लोग शामिल हैं जिनकी आप विशेष रूप से परवाह नहीं करते हैं। उनसे पूछें कि क्या आप दूसरों को परेशान करना चाहते हैं। पूछें कि क्या आप सबसे अधिक बार उन्हें सहमत होने के लिए राजी करते हैं या उन्हें अपनी राय से अवगत कराते हैं। उनसे पूछें कि क्या वे मानते हैं कि आप अपने संचार में ईमानदार हैं। और अंत में, उनसे पूछें कि क्या वे आपको भरोसेमंद मानते हैं या किसी बड़े चरित्र की आवश्यकता है।

## कक्षा में सुनने के कौशल को कैसे सुधारें

यदि आप लेक्चर्स के दौरान ध्यान देने के लिए संघर्ष करने वाले छात्र हैं या एक शिक्षक हैं जो यह सोच रहा है कि उसके छात्र उसके द्वारा प्रदान की जाने वाली सामग्री को बरकरार क्यों नहीं रख रहे हैं, तो सक्रिय तरीके से सुनने की रणनीतियों के बारे में सीखना आपकी मदद कर सकता है। यदि आप एक छात्र हैं, तो कक्षा में अच्छी तरह से आराम करके आएं, प्रश्नों से भरे हुए हों और पूरे दिन अपनी ऊर्जा और ध्यान की निगरानी के लिए तैयार रहें। यदि आप एक शिक्षक हैं, तो अपने छात्रों को उनकी बातें सुनकर, उनके हाथों में सामग्री डालकर और चर्चा और बहस को बढ़ावा देकर सशक्त करें।

### भाग 1

#### कक्षा में श्रवण रणनीति का अभ्यास करना

1. एक सुरंग की कल्पना करें। यदि आप कक्षा में आसानी से विचलित हो जाते हैं, तो अपने और प्रशिक्षक के बीच एक सुरंग की कल्पना करें। दरवाजे खोलना और बंद करना, छात्रों का उठना और बैठना और अन्य शोर और मूवमेंट आपके ध्यान को वास्तव में भंग कर सकते हैं, यदि आप इसे विनियमित नहीं करते हैं। अपने आप को ध्यान भंग करने वाली चीजों से बाहर रखने के लिए प्रशिक्षित करें। जब प्रशिक्षक बात नहीं कर रहा है, तो अपने चेहरे और उस सामग्री के बीच एक सुरंग की कल्पना करें जिस पर आप ध्यान केंद्रित करने वाले हैं।

- यदि आप खुद को विचलित करने वाले शोर को सुनते हैं या कमरे से बाहर निकलते हुए किसी को देखने के लिए अपना सिर घुमाते हैं, तो अपने आप को याद दिलाएं कि वे सुरंग के बाहर हैं।
- जितना अधिक आप इसका अभ्यास करेंगे, उतना ही बेहतर होगा।

2. "अभी यहां रहो" कहें, यह आपके ध्यान को विनियमित करने की एक तकनीक है। जब भी आपका ध्यान भटकता है, तो अपने आप को "अभी यहां रहने के लिए" याद दिलाएं। आप हाथ में विषय (अपने सिर में) भी रख सकते हैं। याद रखें कि जब आपका शिक्षक बात कर रहा है, तो आप यह सीखने की कोशिश कर रहे हैं कि वह क्या कह रहा है और आपको इसे सुनने के लिए उपस्थित रहने की आवश्यकता है।

- आप जान सकते हैं कि आपका ध्यान भटक चुका है क्योंकि आप किसी और चीज़ के बारे में सोच रहे थे, नोट्स नहीं ले रहे थे या फिडिंग कर रहे थे।

3. चिंता का समय निर्धारित करें। यदि आप अन्य चीज़ों के बारे में चिंतित हैं तो कक्षा में सुनना मुश्किल है। यदि आप अपने मन को दूसरे काम पर लौटते हुए देखते हैं, जो आपको करना है, तो अपने प्लानर को एक नोट दें, जिसे आप एक निश्चित समय पर चिंता करेंगे, जैसे 4: 15-4: 30। डेट अपने पास रखें! यह जानने के बाद कि आपके पास सोचने का समय है, आपको अपना दिमाग साफ करने और कक्षा पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करेगा।

## भाग 2

### कक्षा के दौरान संलग्न रहना

1. सामने और बीच में बैठें। कक्षा के मध्य में, पंक्ति के बीच में बैठें, जितना करीब आप शिक्षक के हो सकते हैं उतने करीब बैठें। जो छात्र ऐसा करते हैं, वे उन छात्रों की तुलना में काफी अधिक ग्रेड प्राप्त करते हैं जो पीछे या बगल में बैठते हैं। पहले दिन जल्दी जाओ और एक सीट को कबजाएं और हर रोज उसी पर बैठें।

- यदि आप सामने की पंक्ति में हैं तो आप बेहतर सुनेंगे और यहां तक कि आपको बेहतर दिखाई भी देगा।
- अगर आपका प्रशिक्षक आपका चेहरा देख सकता है तो आपका ध्यान भटकना मुश्किल है।

2. चर्चा में भाग लें। प्रश्नों का उत्तर दें और जब आप खो जाते हैं या आपके मन में कोई विचार आता है तो प्रश्न पूछें। यदि आपकी कक्षा आधारित चर्चा है, तो एक सक्रिय भागीदार बनें। अन्य छात्रों की टिप्पणियों के साथ-साथ शिक्षक की प्रतिक्रियाएं प्राप्त करें। यदि यह एक लेक्चर है, तो प्रश्नों को लिखें और देखें कि क्या प्रोफेसर उनका उत्तर देते हैं।

- ठहराव के एक क्षण में, सवाल पूछें, यदि उनका उत्तर नहीं दिया गया है।
- चर्चा में भाग लेने से आप भटकने से खुद को रोकेंगे। हालांकि, बोलने के लिए अपनी बारी का इंतजार न करें। बातचीत आगे बढ़ सकती है और आप अपना विवरण तैयार करते समय ज़ोन नहीं करना चाहते हैं, केवल एक महत्वपूर्ण बिंदु को याद रखना सुनिश्चित करें।
- यदि आप भाग लेते हैं, तो आपके विचार कक्षा के काम का हिस्सा बन जाएंगे। इसका मतलब है कि आपको चर्चा में फंसाया जाता है - प्रशिक्षक अन्य छात्रों की तरह आप पर टिप्पणी करेंगे। आपका नाम सुनकर आप सक्रिय रूप से सुनते रहेंगे।

3. कक्षा की तैयारी करें। प्रत्येक कक्षा से पहले, अपने होमवर्क और पिछली कक्षा के नोट्स को पढ़ लें। यदि आपको समस्याओं को हल करना था, तो धीरे-धीरे उनके माध्यम से जाएं और अपने आप को समझाएं कि प्रमुख अवधारणाएं क्या थीं और आपने उन पर कैसे काम किया। आपके द्वारा छोड़े गए किसी भी प्रश्न के बारे में बताएं, साथ ही विचारों को पढ़ने से प्राप्त करें।

- यह आपको उन सवालों के लिए तैयार कर सकता है जो आपके प्रशिक्षक कक्षा के दौरान पूछेंगे। यह आपके सिर को आगे की कक्षा के लिए प्रासंगिक सामग्री से भी भर देगा, ताकि आपके द्वारा सुनी जाने वाली नई जानकारी से जुड़ने के लिए आप के पास कुछ हो।

4. कक्षा में सक्रिय तरीके से नोट्स लें। प्रोफेसर जो कुछ भी कहते हैं, उस सब को न लिखें, लेकिन मुख्य विषयों को लिखें और संबंधित जानकारी को इकट्ठा करने की कोशिश करें।

मुख्य बिंदुओं को रेखांकित करें। प्रश्न लिखते रहें, और यदि हो सके तो उनका उत्तर दें। यदि आपके नोट्स आपको एक ऐसे प्रश्न की ओर इशारा करते हैं जिसका आप जवाब नहीं दे सकते, तो उसे कक्षा में पूछें या किसी अन्य छात्र से पूछें।

- एक लेक्चर शुरू होने से पहले संकेतों के लिए सुनो जो आपको अपने नोट्स को व्यवस्थित करने में मदद करेगा। आपके समर्थक कुछ ऐसा कह सकते हैं जैसे "मैं तीन मुख्य बिंदुओं पर चर्चा करने जा रहा हूँ ..." "अब मैं आगे बढ़ना चाहता हूँ ..." "योगदान का उल्लेख करना न भूलें ..." "संक्षेप में ...".
- जब शब्द या वाक्यांश दोहराए जा रहे हों तो ध्यान दें। किसी भी महत्वपूर्ण शब्द या बिंदु को अपने नोट्स में अंडरलाइन या सर्कल करें।

5. बहुत सारे नोट न लें। यदि आप सब कुछ कॉपी करने की कोशिश करते हैं, तो आप कुछ भी नहीं लेंगे। आपका मुख्य कार्य सुनना और संलग्न करना है। शब्दों और संदर्भों के लिए शॉर्टहैंड का उपयोग करें। यदि वे ऑनलाइन या हैंडआउट में उपलब्ध होने जा रहे हैं तो स्लाइड को कॉपी न करें।

- यदि आपके पास एक हैंडआउट है, तो नोटों का एक अलग पृष्ठ होने के बजाय हाशिये में संक्षिप्त नोट्स लिखें।
- अपने हैंडआउट को पहले ही स्किम कर लें ताकि आपको लेक्चर की सामग्री का अंदाजा हो।
- यदि आप डिस्लेक्सिक हैं या नोट्स नहीं लिख सकते हैं और उसी समय सुन सकते हैं, तो पूछें कि क्या आपको मदद मिल सकती है। कुछ स्कूलों में पेशेवर नोट लेने वाले होते हैं, कुछ शिक्षक आपको सहपाठी के साथ नोट्स साझा करने की व्यवस्था करने में मदद करेंगे, और कुछ शिक्षक बुरा नहीं मानते हैं, यदि आप कक्षा को रिकॉर्ड करते हैं और बाद में फिर से सुनते हैं।

6. अपनी ऊर्जा का नियंत्रण करें। कक्षा के दौरान खुद की जांच करें। यदि आप हाइपर महसूस कर रहे हैं, तो थोड़ी गहरी सांस लें और अपने शरीर को आराम देने की कोशिश करें। यदि आप नींद महसूस कर रहे हैं, तो सीधे बैठें और थोड़ा खिंचाव करें। कक्षा की शुरुआत में, ब्रेक के समय और जब भी आप अपने आप को अनफोकस्ड अभिनय करते हुए देखें, तभी जांच करें।

- ध्यान दें कि आप कैसे बैठे हैं - क्या आप अपना पैर टैप कर रहे हैं? कागज फाड़ रहे हैं? डूबल कर रहे हैं? खिड़की से बाहर घूर रहे हैं? अपनी सीट पर खुद को समायोजित करें और लेक्चर पर ध्यान केंद्रित करने के लिए खुद को याद दिलाएं।
- अपनी भावनाओं को विनियमित करें। अपनी भावनात्मक स्थिति के साथ-साथ अपने ऊर्जावान स्थिति की भी जांच करें। क्या आप अपने आप में कमजोर महसूस कर रहे हैं? दुखी? प्रसन्न? चिंतित?
- यह बताने के बजाय कि आपको कैसा महसूस होता है। "मैं चिंतित हूँ" या "मुझे गर्व है" सोचने के लिए एक मिनट ले लें ताकि आप इसके मालिक हैं और यह आपको विचलित नहीं करता है।

7. अपने शरीर का ख्याल रखें। हर रात पूरी नींद लें। वयस्कों को एक रात में 7-8 घंटे की नींद की आवश्यकता होती है और किशोरों को 9-11 घंटे की आवश्यकता होती है। नाश्ता, दोपहर का भोजन और रात का खाना खाएं। नट या फल की तरह, पानी और एक स्वस्थ, हाथ में संतोषजनक स्नैक के साथ परिसर में आएं।

- अलर्ट रहने के लिए अपनी सीट को शिफ्ट करें और ब्रेक के दौरान उठें और घूमें। जब आपका शरीर जागता है तो आपका दिमाग भी जाग जाता है।

## भाग 3

### अपने छात्रों को संलग्न रखना

1. अपने छात्रों को जानना शुरू करें और उन्हें खुद को जानने में मदद करें। यदि वे आपको किसी प्राधिकरण व्यक्ति की बजाय साधारण व्यक्ति मानते हैं तो छात्र कम हैं, तो छात्र इस पर ध्यान नहीं देंगे।

कक्षा में या उससे पहले या कार्यालय के घंटों में छात्रों को आपसे बात करने के लिए प्रोत्साहित करें। क्या आपके छात्रों ने चर्चा और लेखन कार्य में अपने स्वयं के व्यक्तिगत अनुभव को शामिल किया है और उचित होने पर अपने जीवन से सामग्री साझा करें।

- आप ठंड या अमानवीय अभिनय के बिना पेशेवर सीमाओं को बनाए रख सकते हैं। अपने छात्र के व्यक्तिगत जीवन के बारे में जानकारी के लिए जांच न करें, लेकिन यह जान लें कि उनका व्यक्तिगत अनुभव उनकी विचार प्रक्रियाओं को सूचित करता है, और वे इस बात में रुचि रखेंगे कि आपका व्यक्तिगत अनुभव आपको कैसे सूचित करता है।

2. कम लेक्चर दें। जानकारी देने में लेक्चर प्रभावी होते हैं, लेकिन वे किसी विषय में विचार, शिक्षण मूल्यों या प्रेरक रुचि को उत्तेजित करने के लिए प्रभावी नहीं हैं। जब आप लेक्चर देते हैं, तो इसे संक्षिप्त और सूचनात्मक रखें या इसे अन्य प्रकार के कार्य के साथ तोड़ दें: समूह चर्चा, जोड़ी प्रस्तुतिकरण या व्यक्तिगत प्रतिबिंब और समस्या-समाधान।

- जब आप लेक्चर देते हैं, तो स्लाइड दिखाएं हैं और छात्रों को प्रश्नों और उत्तरों में संलग्न करें।
- छात्रों को व्यस्त रखने के लिए हर 10-15 मिनट में परिवर्तन संपर्क करें।

3. चर्चा को प्रोत्साहित करें। यदि वे बहस कर रहे हैं (और से सीख रहे हैं) तो एक-दूसरे को आपके छात्र अधिक गंभीर रूप से सोचेंगे। एक छोटी कक्षा के साथ दैनिक चर्चा करें, और उन्हें समूहों में रखें यदि आपकी कक्षा बड़ी है। यदि आपके छात्र आपसे असहमत हैं, तो अपने आप को मिश्रण से बाहर निकालें - उन्हें एक मंडली में बैठकर बात करें, और उन्हें नोट करें, मार्जिन से। केवल तभी हस्तक्षेप करते हैं जब वे बुरा व्यवहार कर रहे हों या कठोर न हों।

4. अन्य आवाजों में लाएं। क्या छात्र अतिथि वक्ता और वीडियो या ऑडियो क्लिप सुन सकते हैं। उन्हें सक्रिय रूप से सुनने और कुशल नोट्स लेने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए उन्हें कार्यपत्रक दें या उन्हें बताएं कि किस जानकारी को देखना है। आपके छात्र सीखेंगे कि कैसे सुनते हैं, यदि आप उन्हें व्यायाम देते हैं जो उन्हें सिखाता है कि दूसरों को कैसे सुनना है।

5. आग्रह है कि वे सुनें। हर कुछ मिनट में, सवाल पूछें और समझ के लिए जांच करें। ऐसे छात्रों को बुलाएं जो नहीं बोल रहे हैं। उन्हें आपसे सवाल पूछने और एक-दूसरे को जवाब देने के लिए प्रोत्साहित करें। उपस्थिति-वैकल्पिक होने के लिए अपनी कक्षा डिज़ाइन न करें। आपकी कक्षा के भाग केवल चौकस उपस्थिति से उपलब्ध होने चाहिए। आप स्लाइड ऑनलाइन साझा कर सकते हैं, लेकिन आपके छात्रों को आपसे और कक्षा चर्चा से जानकारी मिलनी चाहिए।

- उनके होमवर्क को कनेक्ट करें और सामग्री के लिए परीक्षण करें और महत्वपूर्ण सोच को वे कक्षा में प्रदर्शन करते हैं।
- पहले दिन से ऐसा करें, ताकि उन्हें ध्यान देने की आदत हो जाए।
- आपको और एक दूसरे को सुनने के लिए उन्हें जवाबदेह ठहराएं। अपने सहपाठियों के कहे अनुसार उन्हें अपनी बातों को दोहराने के लिए कहें।

6. अपने छात्रों को सुनें। जब आपके छात्र बात करते हैं, तो ध्यान देकर चौकस तरीके से सुनें। उनके सवालों की आशंका करने की कोशिश करने या उनके लिए शब्दों की आपूर्ति करने के बजाय, उन्हें इसे हल करने के लिए संघर्ष करने दें। जब उनके पास हो जाए, तो वे जो कहते हैं उसे प्रतिध्वनित करें, उन्हें यह बताने के लिए उनके प्रश्न को पुनर्स्थापित करें कि आप उन्हें सुनते हैं (और अपने सहपाठियों को पिछली पंक्ति में रखने में मदद करने के लिए ऐसा करें)।

- उन्हें उत्तर दें, फिर पूछें कि क्या आपने उनके प्रश्न का उत्तर दिया है।

## अंग्रेजी संचार कौशल को कैसे विकसित करें

अंग्रेजी संचार का विकास, जब यह आपकी पहली भाषा नहीं है तो विभिन्न तरीकों से किया जा सकता है। ये लेख कुछ उपयोगी तरीके प्रस्तुत करता है जो आपके अंग्रेजी संचार कौशल को बढ़ावा देने के लिए घर पर, दोस्तों के साथ और जब कहीं बाहर होते हैं, तब उपयोगी होंगे। अंग्रेजी दुनिया में शीर्ष जीवित भाषा में से एक है। तो इस तरह की भाषा के संचार से आपको करियर का रास्ता भी मिल जाता है।

### कदम

1. अंग्रेजी में साहसपूर्वक संवाद करने के लिए अपने आत्मविश्वास का निर्माण करें। अपनी गलतियों पर ध्यान दें और उन्हें सुधारें। जब भी आपके पास ऐसा करने का मौका हो, अपने परिवार और दोस्तों के साथ अंग्रेजी बोलें।

2. इसे उचित तरीके से सीखने तक गलत तरीके से ही करने की कोशिश करें। इसमें घुसें और कोशिश करें, जितनी जल्दी आप करोगे, उतनी ही अच्छी आपकी अंग्रेजी हो जाएगी। गलतियां हर भाषा सीखने वाले के लिए अपरिहार्य हैं लेकिन यह इसलिए होती हैं ताकि आप इनसे सीखेंगे। कोई ऐसा व्यक्ति खोजें जो अच्छी तरह से अंग्रेजी बोलता हो और उसके साथ अभ्यास करें।

- फिल्में का उपयोग करें (जैसे मूल रूप से, ठीक है, निश्चित रूप से, आप जानते हैं, आदि)। इनकी मदद से, आप आंतरिक रूप से आवश्यक शब्दावली की खोज के लिए खुद को समय दे सकते हैं।

3. हॉलीवुड फिल्मों और अंग्रेजी के समाचार देखें। यह आपकी शब्दावली को विकसित करने और अपने संचार कौशल को मजबूत करने का सबसे अच्छा तरीका है। इसके अलावा, फिल्मों में आपको शब्दावली और उच्चारण दोनों को विकसित करने की अनुमति देने का अतिरिक्त लाभ है। यदि आप फिल्मों देखना पसंद नहीं करते हैं, तो केवल समाचारों पर स्विच करें ताकि आप अंग्रेजी की अधिक औपचारिक शैली सीख सकें।

- 3 से 4 महीनों के लिए उपशीर्षक के साथ फिल्मों देखने की कोशिश करें; ऐसा करने से आपको शब्दावली सीखने में मदद मिल सकती है। उसके बाद उपशीर्षक के बिना देखने की कोशिश करें; इससे आपको उच्चारण सीखने और अपने सुनने के कौशल को विकसित करने में मदद मिलती है।
- यदि आप न्यूज़रीडर का अनुसरण नहीं कर सकते हैं, तो केवल नीचे की सुर्खियां पढ़ें ताकि आप कुछ नए शब्द सीख सकें।

4. कार्ड का उपयोग करें। सादे सफेद कार्ड का एक सेट लें। एक तरफ नया शब्द लिखें और दूसरी तरफ अर्थ। आप जब भी फ्री हों, इन कार्ड्स को देखना शुरू कर दें। थोड़ी देर के बाद, केवल अर्थ देखें और शब्द का अनुमान लगाएं (और इसके विपरीत करें)।

- शब्द पहली और शायद कुछ प्रकार के खेल बनाने के लिए आप अपने दोस्तों के साथ कार्ड का उपयोग कर सकते हैं।
- इसके अतिरिक्त आप एक अलग तरीके से भी कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। एक उदाहरण के लिए आप गाने के बोल कार्ड में लिख सकते हैं और सुनते समय अपने साथ ले जा सकते हैं। आप गाने के साथ गा सकते हैं जो आपके उच्चारण कौशल को बढ़ावा देता है।

5. दैनिक घटनाओं को लिखने के लिए एक व्यक्तिगत नोट बुक रखने की कोशिश करें। अगर आप रोज एक पेज लिखना शुरू करते हैं। आपको शब्दावली शक्ति का अंतर पता चल जाएगा।

- यदि आप एक रचनात्मक विचारक हैं, तो कुछ रचनात्मक और काल्पनिक कहानियां लिखने का प्रयास करें, जो आपकी शब्दावली और सामग्री के विकास के कौशल को विकसित करेगा।

## अपने बिक्री कौशल में कैसे सुधार करें

बिक्री तब की जाती है जब आप संभावित आपत्तियों, ग्राहक की जरूरतों और अपने उत्पाद का उपयोग करने का मूल्य स्थापित कर सकते हैं। समय प्रबंधन, सार्वजनिक रूप से बोलना और प्रेरणा भी बिक्री बढ़ाने के लिए इस जानकारी का उपयोग करने में आपकी मदद कर सकते हैं। अपनी बिक्री कौशल को बेहतर बनाने के तरीकों की इस सूची का उपयोग नए सेल्सपीपल द्वारा किया जा सकता है। हालांकि, यहां तक कि अनुभवी बिक्री प्रतिनिधि को बदलते बाजारों पर प्रतिक्रिया देने के लिए नए कौशल प्राप्त करने होंगे। यदि आप अपने कौशल को सफल पाते हैं, तो अपने प्रबंधक से बिक्री उपकरण या प्रचार सामग्री के लिए पूछें जो आपके द्वारा वितरित की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता को बढ़ा सकती हैं। अपनी बिक्री कौशल को बेहतर बनाने का तरीका जानें।

### कदम

1. एक उत्कृष्ट सार्वजनिक वक्ता बनें। एक स्थानीय टोस्टमास्टर समूह में भाग लें, यदि आप आरामदायक शांत कॉलिंग महसूस नहीं करते हैं, तो ग्राहकों के साथ बैठक या समूहों के सामने बोलना। इस क्षेत्र में प्रभावी ढंग से बोलने के बिना कुछ salespeople समाप्त हो जाते हैं, इसलिए अब सीखने के लिए समय निकालें।
2. टाइम मैनेजमेंट का कोर्स करें। अपनी कंपनी को प्रशिक्षण के लिए भुगतान करने के लिए कहें यदि आपका दिन प्रबंधन बिक्री के लिए सबसे बड़ा बाधा है। अधिकांश प्रवीणता विशेषज्ञ इस बात से सहमत हैं कि आपको अपने दिन की सफलता में सुधार करने के लिए अपने सबसे महत्वपूर्ण कार्य सुबह में करने चाहिए।
3. इंटरवल कॉलिंग करें। आपने इंटरवल फिटनेस प्रशिक्षण के बारे में सुना होगा और वही सिद्धांत आपकी बिक्री अनुसूची पर लागू हो सकते हैं। अपने सबसे महत्वपूर्ण ग्राहकों को कॉल करके अपने दिन की शुरुआत करें, ईमेल करने के लिए 1 घंटे का ब्रेक लें, कोल्ड कॉल पावर घंटे करें, एडमिन कार्यों के लिए ब्रेक लें और दिन भर में घंटे के अंतराल पर कॉलिंग करें।
  - जब आप कॉल करते हैं तो अपना ईमेल प्रोग्राम बंद कर दें। इस समय को उचित मानें। कॉल पर ध्यान दें, आवश्यकतानुसार नोट्स लें और अन्य विकर्षणों की अनुमति न दें।
4. सुनने की रणनीति विकसित करें। कुल मिलाकर, आप ग्राहक को अपनी बिक्री प्रक्रिया को निजीकृत कर सकते हैं, यदि आप बारीकी से सुनते हैं। एक क्लाइंट पेन पॉइंट्स, वरीयताओं और जरूरतों को स्थापित करने के लिए जानकारी का उपयोग करें।
  - सुनना एक उत्कृष्ट कौशल है। जब तक आप संभावित ग्राहकों से नहीं पूछते कि वे क्या देख रहे हैं और उनकी चिंता क्या है, तब तक एक बिक्री पिच में न कूदें। अपनी बिक्री प्रक्रिया में कुछ प्रश्न जोड़ें।
5. अपनी बिक्री में सुधार करें। अपने लैपटॉप में पॉवरपॉइंट प्रस्तुतियों को जोड़ें या प्रचार सामग्री की रंगीन प्रतियां प्रिंट करें। यदि आप स्वयं इसे करने में असमर्थ हैं, तो सामग्री बनाने में सहायता के लिए अपनी कंपनी के मार्केटिंग विभाग से पूछें।
6. एक मीटिंग से जाना या फोन बंद होने से पहले एक अगला कदम स्थापित करें। जब तक आप लीड योग्य नहीं होते हैं और आपको अच्छी संभावनाएं नहीं मिल रही हैं, प्रत्येक कॉल को अपने ग्राहक को पूरा करने के लिए निर्धारित अपॉइंटमेंट या कार्य के साथ समाप्त होना चाहिए। अपने क्लाइंट को तुरंत प्रक्रिया में शामिल करें, क्योंकि अगले कार्य के शुरू होने पर वे आपके फोन कॉल या मीटिंग के बारे में भूल सकते हैं।
7. उद्योग विशेषज्ञ बनें। उद्योग पत्रिकाओं की सदस्यता लें, ब्लॉग, शोध प्रतियोगिता पढ़ें और लेक्चर और सेमिनार देखें। यदि आप अपने ग्राहक को जानकारी प्रदान करने में सक्षम हैं जो आपके उत्पाद से आगे तक पहुंचता है, तो जब वे परिवर्तन करना चाहते हैं तो आप उनके पहले संसाधन बन सकते हैं।
8. अपनी ऑनलाइन उपस्थिति को पॉलिश करें। एक लिंकडइन प्रोफाइल और वेबसाइट की जीवनी शुरू करें जिसे आप अपने क्लाइंट्स के साथ साझा करने से डरें नहीं।

फेसबुक जैसे सोशल मीडिया का उपयोग करने से बचें, जहां लोग व्यक्तिगत या अनुचित जानकारी पोस्ट कर सकते हैं, जिसे ग्राहक देख सकते हैं।

9. फोन करने से पहले प्रेरित रहें। एक पसंदीदा गीत चुनें, अपना पसंदीदा पेय लें या अपनी ऊर्जा और उत्साह बढ़ाने के लिए अपना पसंदीदा यूट्यूब क्लिप देखें।

10. अपनी पिच को कारगर बनाएं। हर हफ्ते इसे बदलने और सुधारने की कोशिश करें। अनुसंधान या वर्तमान घटनाओं से नई जानकारी जोड़ने से बिक्री के दौरान आपकी जानकारी प्रासंगिक प्रतीत होगी।

11. महत्वपूर्ण ग्राहकों के साथ संबंध विकसित करें। जन्मदिन कार्ड, धन्यवाद नोट या सूचनात्मक ईमेल भेजें। जब आप उनकी जरूरतों को पूरा करने के लिए ऊपर और परे जाते हैं तो एक व्यक्तिगत संबंध स्थापित करें।

12. अपने आप को अपने खरीदार की जगह रखें। यह देखने के लिए कि क्या आप जो उत्पाद बेच रहे हैं, उसे खरीदेंगे या नहीं। सवाल पूछने और जानकारी देने के लिए कई अन्य तरीके विकसित करें जो आपकी रुचि को बढ़ा सकते हैं।

13. रेफरल के लिए पूछें। अपने मजबूत रिश्तों का लाभ उठाकर पूछें कि क्या वे अन्य व्यवसायों के बारे में जानते हैं जो आपकी सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं। यद्यपि आप हर बार पूछना नहीं चाहते हैं, लेकिन सुनिश्चित करें कि आपने पिछले वर्ष के भीतर उनमें से प्रत्येक से रेफरल मांगा है।

- रेफरल के लिए पूछने के कई तरीकों का अभ्यास करें। कुछ सेल्स प्रतिनिधियों को पूछना अजीब लग सकता है, तो यह एक कॉल में मूल रूप से फिट करने के तरीके पता लगाएं। उदाहरण के लिए, यह कहने के बजाय "क्या आप किसी को जानते हैं कि इस उत्पाद में कौन रुचि रखेगा?" यह कहने की कोशिश करें "यह एक सीमित छूट है, क्या आप चाहते हैं कि मैं इसे किसी के साथ साझा करूं?"

## अच्छा टेलीफोन कौशल कैसे विकसित करें

कभी भी कॉलर आईडी देखे बिना फोन का जवाब दें और दूसरे छोर पर आवाज तुरंत शुरू होती है: "मैं किससे बात कर रहा हूँ?" आपका जवाब क्या था? यह अनुभव आपको कैसा लगा?

### कदम

1. याद रखें कि उचित टेलीफोन शिष्टाचार आपके साथ शुरू होता है। इसमें एक विनम्र आवाज और अच्छे शिष्टाचार के अलावा बहुत कुछ शामिल है। यहां कुंजी जीवन, शिक्षा के अधिकांश परिदृश्यों में लागू एक ही सत्य है।

2. सकारात्मक रहने की कोशिश करें। यह सुझाव नहीं दिया जाएगा कि कोई एक सामाजिक संदेह बन जाए और यह उम्मीद करें कि किसी भी क्षण कुछ गलत तरीके से या जानबूझकर आपके नंबर को शरारत से ध्यान में रखते हुए कॉल किया जाएगा।

3. एक अच्छी मानसिकता रखें। इसलिए यह मायने रखता है कि फोन बजने के समय के बीच आपकी मानसिकता क्या है और आप इसका क्या जवाब देते हैं। आज की प्रौद्योगिकी के साथ कॉलर आईडी लगभग सार्वभौमिक है। यह आपको फोन करने वाले को उचित जवाब देने के लिए तैयार करने के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है। फिर से, हमारे पास यहां "क्या अगर" घर का फोन प्रस्तुत कर सकते हैं, पर चर्चा करने के लिए समय नहीं है। चलिए शुरुआती परिदृश्य पर लौटते हैं। जिसे कॉल किया जा रहा है वह कॉलर आईडी पर नज़र डालना भूल जाता है। हम फोन का उपयोग अक्सर करते हैं, शालीनता स्वाभाविक रूप से आती है।

4. एक दिनचर्या विकसित करें। रिसीवर उठाने के बाद, एक विनम्र "हैलो" बोली जाती है, अब यह मान लेना सुरक्षित है कि आवाज पूछ रही है, "मैं किससे बात कर रहा हूँ?" इतना विनम्र नहीं है। विचार करें कि क्या आप कुछ ऐसी चीजें करेंगे जिन्हें हम नहीं जानते हैं।
5. कॉल करने वाले का चित्र आशय करें। फोन करने वाले की स्थिति का पता लगाएं। कॉलर आईडी, अब तक आपने फोन पर कॉलर आईडी को देखा है और यह कोई आईडी प्रदान नहीं करता है।
6. जवाब दें। अब अपनी प्रतिक्रिया दें। कुछ लोग रक्षात्मक बनना चाहते हैं जिस बिंदु पर आवाज का कार्यकाल बदल जाएगा। कोई भी जवाब तुरंत दिमाग में आ जाता है। क्या मैं पूछ सकता हूँ कि हमें याद है कि हमें फोन करने वाले का कुछ भी पता नहीं है। इसके बावजूद, आपकी प्रतिक्रिया नहीं बदलनी चाहिए।
7. पहरेदार इरादे के साथ जानबूझकर राजनीति करने की मुद्रा हासिल करें।
  - "मुझे खेद है, आप किस तक पहुंचने की कोशिश कर रहे थे?" 30 मिनट के बाद के कर्मचारी की तलाश में अपने सबसे पुराने बेटे बॉस को गलत तरीके से डायल किए गए नंबर से कुछ भी पता लगाने के लिए सुखद आश्चर्य की उम्मीद करें। याद रखें, विनम्र बने रहें लेकिन आप अभी भी पहरा दे रहे हैं।
8. विभिन्न परिदृश्यों पर प्रतिक्रिया देने के लिए तैयार रहें। यह गलत तरीके से डायल किया गया नंबर नहीं है, यह आपके सबसे पुराने बेटे का बॉस नहीं है। यह आपराधिक शरारत पर किसी का इरादा है? क्या आप अभी भी विनम्र बने हुए हैं? हां! हालांकि, आपके पास अपना सेल फोन है और पहले से ही आपातकालीन सेवाओं को डायल कर चुका है। डिस्पैचर संभवतः सहज होगा और जैसा कि आप कॉल करने वाले को विनम्रता से समझा रहे हैं कि आप अभी हैंग अप हैं ताकि आप अपने सेल पर पुलिस के साथ बात कर सकें।

## संचार में बाधाओं पर काबू पाना

संचार में गलतियाँ गलतफहमी और असहमति का कारण बन सकती हैं। दूसरे व्यक्ति की बात सुनकर और स्वयं की विचार प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से समझने से बेहतर संचार हो सकता है। इस तरह के संचार बाधाओं से बचने के लिए अध्याय में चर्चा किए गए विषयों का बहुत महत्व है।

### गलतफहमी से कैसे बचें

हम सभी कई बार गलत संचार कर देते हैं। इसका कारण प्रत्येक व्यक्ति और स्थिति से भिन्न होते हैं लेकिन यदि आप ध्यान दें कि यह आपके साथ भी होता है तो आपको बुरा नहीं लगना चाहिए। आम गलतियों की एक जोड़ी गलत सूचना का कारण बन सकती है और आप जो कर रहे हैं और कह रहे हैं (या नहीं कह रहे हैं!) के प्रति अधिक सचेत रहना सीख सकते हैं। संदेश को सर्वोत्तम तरीके से प्राप्त करने का तरीका जानने के लिए नीचे दिए गए चरण 1 से शुरू करें।

### कदम



1. बोलने से पहले सोचें। यदि आप बोलने से पहले उस बारे में सोचते हैं, तो आपके पास अपने विचारों को व्यवस्थित करने का, अपने शब्दों का पूर्वाभ्यास करने का, स्थिति का मूल्यांकन करने का और कुछ मूर्खतापूर्ण कहने से बचने का मौका होगा।



2. बोलें। यदि आप अपनी आवश्यकताओं को आवाज नहीं देते हैं, तो आपको वह नहीं मिलेगा जो आप चाहते हैं। और जो आप कहना चाहते हैं उसे स्पष्ट और जोर से कहें ताकि लोग आपको आसानी से सुन सकें।



3. स्पष्ट रहिये। संदेश को यथासंभव सरल रखें। जानकारी को रटें नहीं और बहुत सारे अतिरिक्त विवरणों में न जाएं।



4. 'उम', 'अरर' और 'आप जानते हैं कि मैं क्या कह रहा हूँ', से बचें। ज़रूर, हम सब कभी-कभी सही शब्द चुनते समय हकलाते हैं। लेकिन यदि आप धीरे बोलते हैं और अपने भाषण के बारे में सावधान रहते हैं, तो आप स्पष्ट हो जाएंगे।



5. विनम्र रहें। यदि आप अन्य लोगों को बाधित कर रहे हैं, असभ्य और अपमानजनक बात करते हैं, तो आप कुछ भी प्रभावी ढंग से संवाद नहीं करेंगे लेकिन आप एक जर्क हो सकते हैं।



6. उनका ध्यान आकर्षित करें। यदि आपके पास दूसरे व्यक्ति का ध्यान नहीं है, तो आप अपना संदेश नहीं पहुंचा सकेंगे। आंखों से संपर्क करें, सुनिश्चित करें कि दूसरा व्यक्ति सुन रहा है।



7. व्यवस्थित करें। यदि आप संवाद करने की कोशिश कर रहे हैं, तो आपको यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि जानकारी प्रभावी रूप से व्यक्ति तक पहुंच रही है। यदि आप एक इवेंट की योजना बना रहे हैं, तो आपको महत्वपूर्ण विवरण, जैसे कि जगह, समय और लोगों को क्या लाने की आवश्यकता है, इन सभी की जानकारी देनी होगी।



8. बात सुनें। यदि आप दूसरे व्यक्ति की बात नहीं सुनते हैं, तो आप गलत सूचना प्राप्त करने की संभावना रखते हैं। अच्छा सुनना, अक्सर जो कुछ भी आप कहते हैं उससे अधिक महत्वपूर्ण है।



9. कुछ भी मानकर न चलें। यह सबसे आम अनुमान है जिसे लोग बनाते हैं। और यह सबसे विनाशकारी भी है। जब तक आप कुछ कहते हैं, आप आमतौर पर पूरी तरह से निश्चित नहीं हो सकते कि दूसरा व्यक्ति जानता है कि आप क्या सोच रहे हैं, क्या महसूस कर रहे हैं, या जो भी हो।



10. बाँडी लैंग्वेज को समझें। अधिकांश संचार गैर-मौखिक होता है। ध्यान दें; यह बहुत महत्वपूर्ण हो सकता है।



11. अनुस्मारक दें। उस व्यक्ति के साथ जांच करें जो उन्होंने आपको समझा था और जान लें कि उन्हें क्या चाहिए। भले ही वह पार्टी आपके कैलेंडर की सबसे महत्वपूर्ण बात हो, लेकिन यह आपके दोस्त के लिए नहीं हो सकती है। और लोग भुलकड़ हो सकते हैं। यदि आप लोगों को परेशान कर रहे हैं क्योंकि वे आपकी प्राथमिकताओं को शीर्ष पर नहीं रख रहे हैं, तो याद रखें कि आपको कुछ जिम्मेदारी लेने की आवश्यकता हो सकती है।



12. अच्छा संचार कौशल सीखें। यदि आपके पास लेखन, अंग्रेजी, पब्लिक स्पीकिंग, थिएटर, कंप्यूटर प्रोग्रामिंग और विश्व भाषाओं को लेने का अवसर है, तो संचार कौशल पर ध्यान केंद्रित करने के लिए ये सभी उत्कृष्ट साधन हैं।

### मुखर तरीके से संवाद कैसे करें

मुखर रूप से बोलना जादू नहीं है। यह एक तकनीक है जिसका आप प्रतिक्रिया देने के लिए स्वयं या करीबी लोगों के साथ अभ्यास कर सकते हैं। यह लेख संचार के माध्यम से मुखर होने के लिए कुछ सुझाव प्रदान करता है।

## कदम

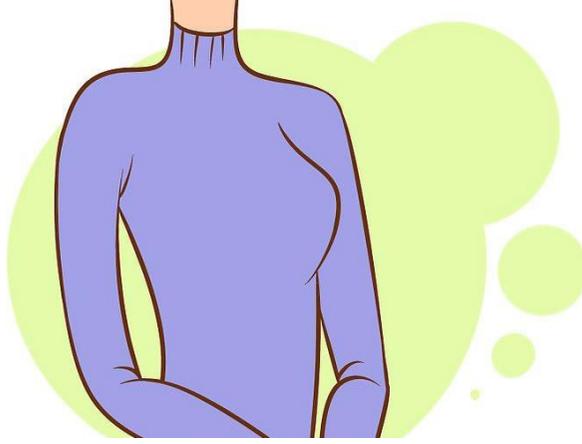


1. मैं शब्द का प्रयोग करें। आप का उपयोग करने से बचें, क्योंकि यह आपको श्रोता के नियंत्रण की अनुमति देने से रोकता है। सर्वज्ञता का उपयोग वक्ता के नियंत्रण को हटा देता है, आप, क्योंकि "आप" केवल अस्पष्टता व्यक्त करने के लिए उपयोग किया जाता है।



2. आंखों से संपर्क बनाये रखिये। आपको बोलते समय अपने श्रोताओं की आंखों में घूरना चाहिए। अपनी आंखों को लगातार एवरेट करना या पूरी तरह से आंखों का संपर्क न होना डरपोक या परेशानी का कारण होगा।

- आंखों का संपर्क 'घूरने की प्रतियोगिता' जैसा नहीं होना चाहिए। बातचीत के दौरान कम महत्वपूर्ण भागों के दौरान आंखों का संपर्क टूटना आपके और आपके श्रोता के साथ एक प्राकृतिक वातावरण प्रस्तुत करता है। आंखों के संपर्क में प्राकृतिक विराम के बिना घबराहट की व्याख्या विरोध के रूप में की जा सकती है।



3. एक अच्छी मुद्रा बनाएं। अपने आप को अपने सिर से अपने पैर की उंगलियों तक, बैठने या खड़े होने के बारे में सोचें। गर्दन, कंधे और ऊपरी पीठ के हिस्सों पर ध्यान दें। अपनी कमर को सीधा रखें और अपने कंधे को स्वाभाविक रूप से पीछे धकेले। आपको तनावग्रस्त नहीं होना चाहिए, लेकिन आपको अपने शरीर और उसके घटक के प्रति सावधान रहना चाहिए।



4. बाँड़ी लैंग्वेज को व्यक्त करें। ऐसे इशारों करें जो आपकी जगह पर गर्मजोशी और खुलेपन की भावना व्यक्त करते हों- खुली हथेलियाँ, वृत्ताकार हाथ की मूवमेंट, मुस्कराहट, नाक की झुर्रियाँ, गले लगाना आदि।



5. अस्पष्टता से बचें। अपने आप को अच्छी तरह से समझाएं और अस्पष्ट प्रतिक्रियाएं न बनाने का प्रयास करें।



6. याद रखें कि मौन एक उपकरण है, दुश्मन नहीं है। मौन के साथ सहज होना सीखें और ठहराव का उपयोग करें। यह सार्वजनिक रूप से बोलने के लिए भी उपयोगी है।

- यदि आप उम्म, आप जानते हैं, जैसे, हां, जैसे शब्द कहते हैं या अंतिम शब्द को एक गैर-इच्छित ठहराव से पहले लम्बा खींच देते हैं, तो म्यूट करने के बजाय ठहराव का उपयोग करने का अभ्यास करें। जो लोग अवचेतन रूप से सहायक कहते हैं, वे मौन को नापसंद करते हैं।
- ठीक से बोलें। बड़बड़ाना, मटरिंग, और गोल वाक्य आगे के संचार के लिए कुछ भी नहीं करते हैं।



7. उपयुक्त भाषा का प्रयोग करें। कसम न खाएं और न ही गुस्से से बात करें। अवलोकनों में मुखरता नहीं दिखाई देती है - यह आपकी समझ के लिए अशुभ व्यवहार और गैरजिम्मेदारी को दर्शाता है।

- औचित्य को समझने की इस विधि को उद्धारकर्ता-गुण कहा जाता है।
- अपनी वाणी के लहजे से सावधान रहें। इसे संयमित रखें।



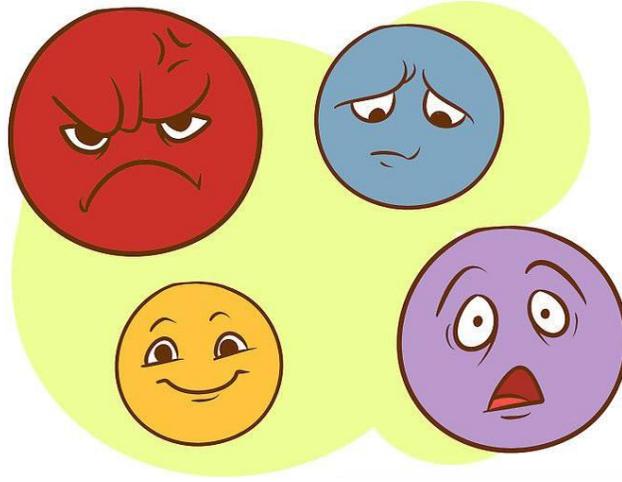
8. यदि आप आंसू या क्रोध महसूस करते हैं, तो पेट से बहुत गहरी सांस लें - आपको अपने पेट को बाहर निकलते हुए और वापस अंदर खींचते हुए देखना चाहिए। यह गहरी श्वास आपको चार से पांच सांसों में शांत कर देगी।



9. अपनी आवाज के प्रति सजग रहें। यदि आप बहुत नरम हैं, तो दूसरा व्यक्ति यह सोचेगा कि आप खुद को छिपाने की कोशिश कर रहे हैं और आपको अनदेखा कर सकते हैं। यदि आप बहुत तेज़ हैं, तो दूसरा व्यक्ति आपकी आवाज़ से भयभीत हो सकता या डर सकता है। आप जिस व्यक्ति से बात कर रहे हैं, वह भी नाराज़ हो सकता है और प्रतिशोध ले सकता है, या शत्रुता की व्याख्या कर सकता है, जो मुखर की तुलना में अधिक आक्रामक है।



10. सबसे महत्वपूर्ण बात यह मानना है कि आप अपने लिए जिम्मेदार हैं। आपके व्यवहार और आपके व्यक्तित्व के लिए कोई और जिम्मेदार नहीं है।



11. अपनी भावनाओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त करें। आप कैसा महसूस करते हैं, उस पर ध्यान दें।

## ऐसे व्यक्ति से कैसे बात करें जो आपकी भाषा नहीं बोलता है

दुनिया में सैकड़ों भाषाओं के साथ, अपने काम, यात्रा या रोजमर्रा की जिंदगी के दौरान भाषा की बाधा का सामना करना असामान्य नहीं है। किसी ऐसे व्यक्ति से बात करना जो आपके समान भाषा न बोलता हो, निश्चित रूप से चुनौतीपूर्ण हो सकता है। थोड़ा धैर्य और कुछ रचनात्मकता के साथ, हालांकि, किसी के साथ संवाद करना संभव है, भले ही आप समान भाषा बोलते हों या नहीं।

### तरीका 1

#### मौखिक रूप से संवाद करना



1. निर्धारित करें कि क्या मौखिक संचार की कोई संभावना है। आपका पहला कदम यह निर्धारित करने के लिए होना चाहिए कि क्या आप और दूसरा व्यक्ति कुछ समान शब्दों को जानते हैं।

यहां तक कि कुछ बुनियादी शब्द मदद कर सकते हैं, चाहे आप उनकी भाषा में कुछ शब्दों को समझ सकते हैं या इसके विपरीत।

- यदि आप उनकी भाषा पहचानते हैं और आप कुछ शब्द जानते हैं, तो यह बहुत अच्छा है। यदि नहीं, तो पूछें कि क्या दूसरा व्यक्ति अंग्रेजी समझता है।
- अंग्रेजी यात्रा और व्यवसाय की भाषा है। यह संभावना है कि दुनिया के कुछ हिस्सों में भी शिक्षा व्यापक नहीं है, बहुत से लोग अभी भी अंग्रेजी के कुछ शब्दों या वाक्यांशों को जान पाए हैं।
- यदि यह विफल हो जाता है, तो किसी भी अन्य भाषा को जानने का प्रयास करें, भले ही आप केवल थोड़ा सा समझें। यह देखें कि क्या दूसरा व्यक्ति समझ के कोई लक्षण दिखाता है। केवल कुछ शब्द संचार को बहुत आसान बना सकते हैं, भले ही वे आपके किसी भी देश की जुवान में क्यों न हों।



2. धीरे बोलें। अगर ऐसा लगता है कि ऐसा मौका है कि दूसरा व्यक्ति कुछ शब्दों को भी समझेगा, उनसे अंग्रेजी में बोलने का प्रयास करें (या किसी भी अन्य भाषा में, जिसे आप और वह दोनों थोड़ा बहुत समझते हैं)। धीरे से बात करना उसके लिए समझना आसान हो जाएगा।

- कहा गया है कि, एक सामान्य ताल रखने की कोशिश करें। जब आप अपने भाषण को धीमा कर देते हैं, तो आपको एक अजीब, रुकी हुई लय में आने या गलत शब्दों पर जोर देने की प्रवृत्ति हो सकती है। इससे आपको समझने में मुश्किल हो सकती है।
- यदि आप एक मजबूत क्षेत्रीय लहजे के साथ अंग्रेजी बोलते हैं (जैसे कि आप सुदूर दक्षिण में रहते हैं या कॉकनी एक्सेंट है), तो धीरे-धीरे बोलना दोगुना महत्वपूर्ण है।



3. चिल्लाएं नहीं। बहुत से लोगों में किसी ऐसे व्यक्ति से बात करते समय जो उनकी भाषा नहीं जानता है या उसे अच्छी तरह से नहीं बोलता है. उस समय अपनी आवाज तेज़ करने की प्रवृत्ति होती है। यह वास्तव में मददगार नहीं है। ऐसा करने से बचें।

- चिल्लाने से आप केवल मूर्ख दिखेंगे और उस व्यक्ति को अपमानित कर सकते हैं जिसके साथ आप संवाद करने की कोशिश कर रहे हैं।



4. अपने शब्दों को सरल रखें। अपने आप को व्यक्त करने के लिए सबसे सरल शब्दों का उपयोग करें। निश्चित रूप से किसी भी शब्दजाल, तकनीकी भाषा या इसी तरह के जटिल शब्दों से दूर रहें।

- इसी तरह, मुहावरों या अलंकारों के उपयोग से दूर रहें। ये ऐसे भाव हैं, जो परिभाषा के अनुसार सांस्कृतिक रूप से विशिष्ट हैं, और अंग्रेजी न बोलने वाले वक्ताओं द्वारा इसे समझने की संभावना नहीं है।
- उदाहरण के लिए, कुछ ऐसा न कहें "पाई जितना आसान है" या आपको "बोरी को हिट करने की ज़रूरत है"। इन सामान्य अमेरिकी अभिव्यक्तियों में स्पष्ट रूप से ऐसे अर्थ नहीं हैं जो शब्दों के शाब्दिक अर्थ के साथ संरेखित हों। वे गैर-नेटिव अंग्रेजी बोलने वालों के लिए विचित्र और हैरान करने वाले लग सकते हैं।



5. चुनौतीपूर्ण वाक्यांशों से सावधान रहें। इसी तरह, सरलतम वाक्य संरचनाओं का उपयोग करें, जो आप कर सकते हैं। अपने अर्थ को प्राप्त करने के लिए यथासंभव कम शब्दों का उपयोग करें।

- भ्रामक संरचनाओं से बचें, जैसे कि नकारात्मक प्रश्न पूछना। "आपको कोई मतलब नहीं है कि मेरा क्या मतलब है?" कहने के बजाय पूछें कि "क्या आप समझते हैं कि मेरा क्या मतलब है?"



6. निरंतरता बनाए रखें। एक बार जब आप किसी चीज़ के लिए एक शब्द चुन लेते हैं, तो उसी चीज़ के लिए दूसरे शब्द पर स्विच न करें। यह भ्रम को जोड़ सकता है और गलतफहमी पैदा कर सकता है।

- उदाहरण के लिए, यदि आप यह पूछने की कोशिश कर रहे हैं कि आप दर्द की दवा कहां से खरीद सकते हैं, तो उसी शब्द के साथ रहें, अपने शब्दों को न बदलें और "एस्पिरिन" या "दर्द निवारक" या कुछ अन्य पर्यायवाची शब्दों को एक पल बाद में कहें, कम से कम उस व्यक्ति से तो नहीं जो पहले कार्यकाल को समझने के लिए आपसे बात करने के लिए लग रहा था।



7. सक्रिय रूप से सुनें। यह सुनिश्चित करने के लिए प्रश्न पूछें कि दूसरा व्यक्ति आपको समझ रहा है या नहीं और जब वह सफलतापूर्वक आपसे कुछ कहता है, तो अपनी समझ को व्यक्त करें।

- इसी तरह, ऐसे संकेतों की तलाश में रहें, जो वह आपको नहीं समझते हैं, जैसे कि एक सड़ी हुई भौंह या सार्वभौमिक "हुह?"



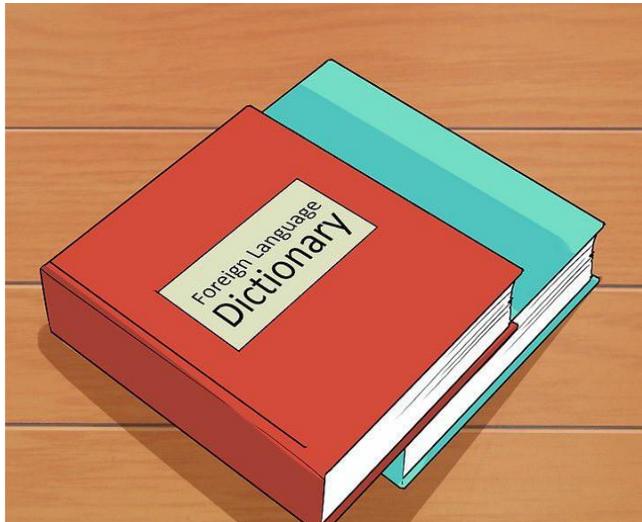
8. इसे लिखित में दें। बहुत से लोग जो केवल अंग्रेजी सीख रहे हैं, वे बोलने की तुलना में लिखित रूप में चीजों को बेहतर ढंग से समझते हैं। यदि बोलने से काम नहीं चल रहा है, तो यह कुछ शब्दों को लिखने लायक हो सकता है।

- यह उन समस्याओं को भी समाप्त करता है जो उच्चारण के मुद्दों के कारण हो सकती हैं, खासकर यदि आपके पास एक स्ट्रॉन्ग एक्सेंट है।
- यात्रा के दौरान इस उद्देश्य के लिए छोटा नोटपैड और पेन लेकर चलना एक अच्छा विचार है।



9. धैर्य और विनम्रता रखें। किसी ऐसे व्यक्ति के साथ बातचीत करना जो आपकी भाषा नहीं बोलता है, आप दोनों के लिए ही निराशाजनक हो सकता है। जितना हो सके उतना धैर्य रखें और अपनी हताशा को अपने तक ही रखने की कोशिश करें।

- उस व्यक्ति पर हंसें नहीं, अपनी आंखों को रोल करें या कुछ और, जो आप अपनी भाषा बोलने वाले व्यक्ति के साथ विनम्र बातचीत में नहीं करेंगे।



10. एक विदेशी भाषा शब्दकोश या वाक्यांश पुस्तक प्राप्त करें। यदि आप किसी ऐसे देश की यात्रा कर रहे हैं, जहां अंग्रेजी आम नहीं है, तो एक शब्दकोश और वाक्यांशपुस्तक चुनना अच्छा है, जो आपको प्रमुख भाषा में कुछ शब्दों और वाक्यांशों को समझने और बोलने में मदद करेगा।

- एक शब्दकोश आपको चुनने के लिए अधिक से अधिक शब्द देगा, एक वाक्यांश पुस्तक में पहले से ही सही रूप से संयुग्मित क्रियाओं के साथ उपयोगी वाक्य होंगे। इससे आपको दूसरों को समझने में आसानी हो सकती है।
- आपके स्थानीय पुस्तक-स्टोर या ऑनलाइन के माध्यम से यात्रियों के लिए छोटे शब्दकोश / वाक्यांश-संयोजन उपलब्ध होते हैं।
- कुछ यात्रा गाइडबुक में सामान्य वाक्यांशों का एक भाग भी शामिल होता है।

## तरीका 2

### संचार के अन्य साधनों का उपयोग करते हुए



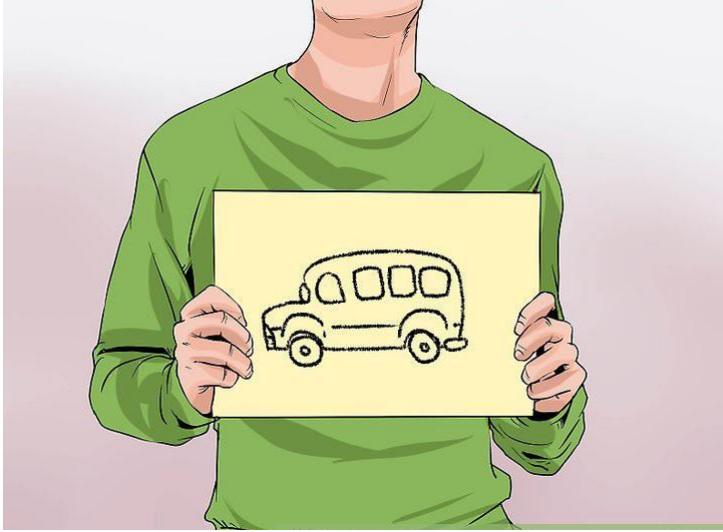
1. इशारों का उपयोग करें। आप जिस व्यक्ति के साथ संवाद करने का प्रयास कर रहे हैं, वह आपके द्वारा कहे जा रहे एक शब्द को समझ सकता है या नहीं, सरल इशारे अक्सर बुनियादी विचारों को पुष्ट करने या उन्हें व्यक्त करने में सहायक हो सकते हैं। इशारों का उपयोग करें जैसे कि वस्तुओं को इंगित करना जो लगभग सार्वभौमिक रूप से समझी जाती हैं।

- अपने हाथों का उपयोग आकार, स्थान आदि को इंगित करने के लिए बहुत मददगार हो सकता है।
- सावधान रहें, सभी इशारे सार्वभौमिक नहीं होते हैं। अमेरिका में कुछ सामान्य इशारों का अन्य स्थानों पर बहुत अलग अर्थ है। उदाहरण के लिए, अपने अंगूठे और तर्जनी के टिप को स्पर्श करके बनाया गया "ओके" या "परफेक्ट" का सामान्य संकेत ग्रीस और तुर्की में एक आक्रामक इशारा है। इसलिए इसे सरल रखें!



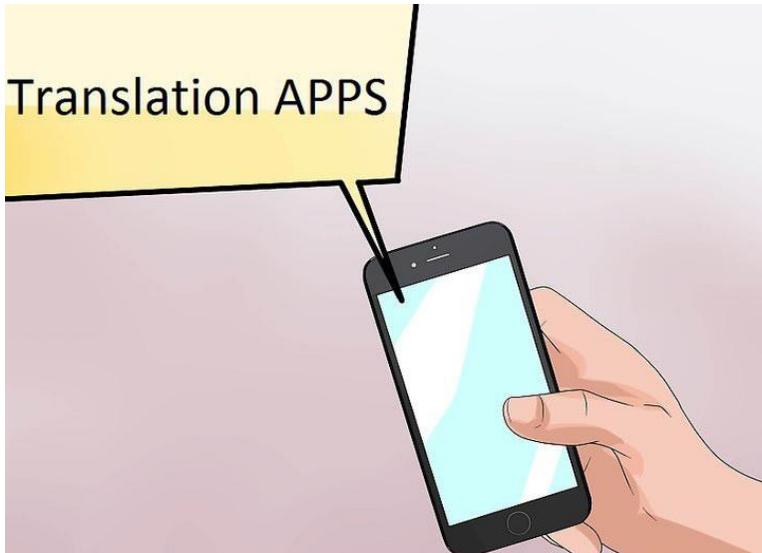
2. इसका अभिनय करें। हालांकि यह मूर्खतापूर्ण लग सकता है, कभी-कभी आप जो संवाद करने की कोशिश कर रहे हैं उसका अभिनय कर सकते हैं, जैसे कि गेम ऑफ थराड्स। लोग आप पर हंस सकते हैं, लेकिन अगर आप अपनी बात मनवा सकते हैं, तो शायद यह इसके लायक है।

- उदाहरण के लिए, यदि आप खाने के लिए एक अच्छी जगह ढूँढने की कोशिश कर रहे हैं, तो हो सकता है कि आप कांटे से कुछ काटने की गति का अभिनय करें, फिर अपने पेट को रगड़ें और "मम्मम" जैसी ध्वनि करें।



3. फोटो ड्रॉ करें। यदि आप एक नोटपैड और पेन या पेंसिल ले जा रहे हैं, तो आप चीजों को ड्रॉ करके प्रभावी ढंग से संवाद करने में सक्षम हो सकते हैं। बस स्टेशन की तलाश है? बस का स्केच बनाने का प्रयास करें।

- आप पैड को दूसरे व्यक्ति को दे सकते हैं और यदि यह मददगार है तो उन्हें भी एक तस्वीर के माध्यम से जवाब देने की अनुमति दें।



4. एक ऐप का उपयोग करें। यदि आपके पास एक स्मार्ट फोन और इंटरनेट है, तो ऐसे कई अनुवाद ऐप्स हैं जिनका उपयोग आप बातचीत को आसान बनाने के लिए कर सकते हैं। इनमें से कई आपको फोन पर बात करने की अनुमति देते हैं और आपकी पसंद की भाषा में जो आपने कहा है, उसका अनुवाद करेंगे।

- इनमें से कुछ ऐप फ्री हैं। कहीं यात्रा पर जाने से पहले एक ऐप को डाउनलोड करना एक अच्छा विचार है - जहां अंग्रेजी नहीं बोली जाती है।

## अन्य संस्कृतियों के लोगों के साथ अच्छी तरह से संवाद कैसे करें

अन्य संस्कृतियों के लोगों के साथ अच्छे संबंध बनाने के लिए, यह सीखना आवश्यक है कि कैसे मौखिक और गैर-मौखिक रूप से उनके साथ संवाद करें। आप उनकी संस्कृति के बारे में सीखकर और सहिष्णुता का अभ्यास करके चीजों को आसान बना सकते हैं। प्रभावी रूप से संवाद करने के तरीके के ज्ञान के साथ, आप अन्य संस्कृतियों के लोगों से सीख सकते हैं और उनके साथ अपनी संस्कृतियों को साझा कर सकते हैं।

### भाग 1

#### एक लचीली मनोवृत्ति अपनाना



1. संस्कृति के बारे में पहले से जानें। थोड़ा सा ज्ञान बहुत आगे ले जा सकता है। यदि आपके पास यात्रा पर जाने से पहले या किसी अन्य संस्कृति से किसी के साथ मिलने से पहले समय है, तो उस संस्कृति के मूल "करो और न करो" को सीखने के लिए समय निकालें। आप इस बारे में इंटरनेट स्रोतों से जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, जैसे कि राष्ट्रीय सांस्कृतिक क्षमता केंद्र द्वारा प्रदान की गई जानकारी को पढ़कर आप जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।



2. मतभेदों की अपेक्षा करें। विभिन्न संस्कृतियां विभिन्न संस्करणों में बोलेंगी, भावनाओं को दिखाने में कम या ज्यादा प्रत्यक्ष होंगी, "छोटी सी बात" में संलग्न होने की उम्मीद कर सकती हैं या संचार में अन्य असमानताओं का प्रदर्शन कर सकती हैं।

जब आप अन्य संस्कृतियों के लोगों के साथ संवाद करते हैं, तो ऐसे मतभेदों का सामना करने के लिए तैयार रहें, जिनमें आप शामिल नहीं थे।



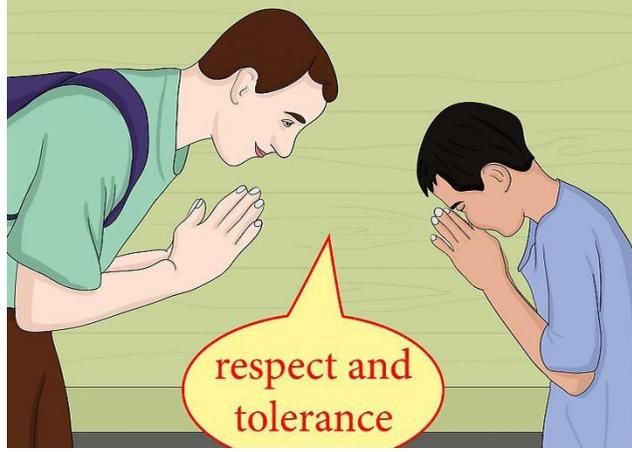
3. पदानुक्रम को समझें। जब एक अलग संस्कृति के साथ संचार करते हैं, तो सामाजिक पदानुक्रम के बारे में अलिखित नियम हो सकते हैं जो आपके लिए उपयोग नहीं किए जाते हैं। उदाहरण के लिए, आप एक ऐसी संस्कृति से आ सकते हैं, जहां पुरुषों और महिलाओं से एक दूसरे के साथ समान रूप से संवाद करने की अपेक्षा की जाती है, लेकिन किसी ऐसी संस्कृति से किसी व्यक्ति के साथ बातचीत करनी पड़ सकती है जहां पुरुष मिश्रित कंपनी में अधिक बातचीत कर सकते हैं। इसी तरह, आप किसी ऐसे व्यक्ति के साथ संवाद कर सकते हैं जो अपेक्षा करता है कि एक छोटे व्यक्ति को वृद्ध व्यक्ति से अधिक से अधिक बात करने देना चाहिए, जबकि आप सभी आयु वर्ग के लोगों से समान रूप से संवाद करने की अपेक्षा करते हैं।



4. संचार में कठिनाइयों के बारे में आगे रहें। यदि आप किसी को समझ नहीं पाए या यह सोचें कि वह आपको समझ नहीं पाया है, तो इसके बारे में कुछ कहें। असभ्य या आक्रामक होने से बचें, लेकिन समस्या को धैर्य से समझाएं। यह आम तौर पर बेहतर है कि संचार में किसी समस्या को न जाने दें, क्योंकि बाद में बड़ी समस्याएं हो सकती हैं।

- अगर आपको लगता है कि आपको समझ नहीं आया कि किसी का क्या मतलब है, तो ऐसा कुछ कहने की कोशिश करें: "मुझे यकीन नहीं है कि मैं आपको समझ पाया हूँ। क्या हम उस पर फिर से बात कर सकते हैं?"

- अगर आपको लगता है कि कोई व्यक्ति आपको समझ नहीं पाया है, तो कुछ ऐसा कहने की कोशिश करें: "चलो फिर से देखें कि हम एक ही पृष्ठ पर हैं।" आप यह भी सुनिश्चित कर सकते हैं कि व्यक्ति को प्रश्न पूछने के लिए जाने दें।



5. सम्मानपूर्ण और सहनशील बनें। प्रत्येक संस्कृति में प्रमुख मूल्यों, विश्वासों और पूर्वाग्रहों का अपना समूह है। अन्य संस्कृतियों के लोगों के साथ संवाद करते समय इसके संकेत उभर सकते हैं। बुनियादी संचार, हालांकि, इन मतभेदों के आधार पर लोगों को न्याय करने का समय नहीं है। इसके बजाय, वे जो हैं, उसके लिए उनका सम्मान करें और उन्हें सहन करें। आप कुछ नया भी सीख सकते हैं।

- यहां तक कि अगर सांस्कृतिक मतभेद स्पष्ट रूप से बातचीत में सामने आते हैं, तो तर्क के बजाय सहिष्णु और खुले दिमाग से रहें। उदाहरण के लिए, यदि आप अमेरिकी हैं और कोई व्यक्ति अमेरिकियों के काम पर ध्यान केंद्रित करने की प्रवृत्ति पर टिप्पणी करता है, तो कुछ इस तरह कहें: "हां, यह सच है कि कई अमेरिकी काम को गंभीरता से लेते हैं और इसके कई कारण हैं। आप मुझे इस बारे में कुछ नहीं बताते हैं कि आपकी संस्कृति काम के बारे में कैसे सोचती है?"



6. धैर्य रखें। अन्य संस्कृतियों के लोगों के साथ संवाद करना ज्ञानवर्धक और फायदेमंद हो सकता है, लेकिन इसकी कठिनाइयां भी हैं। उम्मीद करें कि सब कुछ काफी सही नहीं होगा या पूरी तरह से समझा नहीं जाएगा। दूसरों के साथ धैर्य रखें और उन्हें आपके साथ धैर्य रखने के लिए कहें।

## भाग 2

### मौखिक रूप से संवाद करना



1. यदि आवश्यक हो, तो स्पष्ट रूप से और धीरे-धीरे बोलें, लेकिन अनावश्यक रूप से न चिल्लाएं या दूसरों के साथ ऐसा व्यवहार न करें, जिससे कि उन्हें समझ में न आए। अपनी आवाज़ को उठाना आपको समझने में आसान नहीं बनाता है और अशिष्ट बना सकता है। इसी तरह, भले ही अन्य संस्कृतियों के लोगों के साथ संवाद करने में कठिनाइयां हों, अन्य लोगों के साथ ऐसा व्यवहार न करें, जैसे वे बेवकूफ हैं। संचार संबंधी कठिनाइयां सांस्कृतिक मतभेदों से उत्पन्न होती हैं; बुद्धि के मामलों के कारण नहीं।



2. उचित बनें। विनम्र रहें और मिलने के औपचारिक तरीकों का उपयोग करें, जब तक कि यह स्पष्ट न हो जाए कि आपको (जैसे किसी व्यवसाय संपर्क से आपको पहले नामों का उपयोग करने के लिए कहना है) की आवश्यकता नहीं है। बातचीत करने वाली संस्कृतियों के आधार पर, इसमें दूसरों को संबोधित करना शामिल हो सकता है:

- पहले और उप नाम से
- सिर्फ उप नाम से
- "श्री" या "सर" जैसे शीर्षक के साथ
- अगर वे संचार के लिए इस्तेमाल की जाने वाली भाषा में मौजूद हैं तो औपचारिक सर्वनामों का उपयोग करना



3. अपने विदेशी भाषा कौशल को निखारें। यदि आप एक अलग भाषा बोलने वाले लोगों के साथ संवाद कर रहे हैं, तो पहले से कुछ बुनियादी वाक्यांश सीखने की कोशिश करें। आपकी स्थिति को आपकी आवश्यकता नहीं हो सकती है या आपको विदेशी भाषा में पारंगत होने की अनुमति नहीं है, लेकिन आप अभी भी कुछ सीखने की कोशिश कर सकते हैं।

- मूल बातों का अभ्यास करें, जिनमें शामिल हैं: "हैलो," "कृपया," "धन्यवाद," "आप कैसे हैं?" आदि।
- एक वाक्यांश पुस्तक या इलेक्ट्रॉनिक उपकरण ले जाएं जो आपकी ज़रूरत के वाक्यांशों को खोजने में आपकी सहायता कर सके।
- जब अन्य लोग आपकी भाषा का उपयोग करने की कोशिश कर रहे हों तो धैर्य रखें।



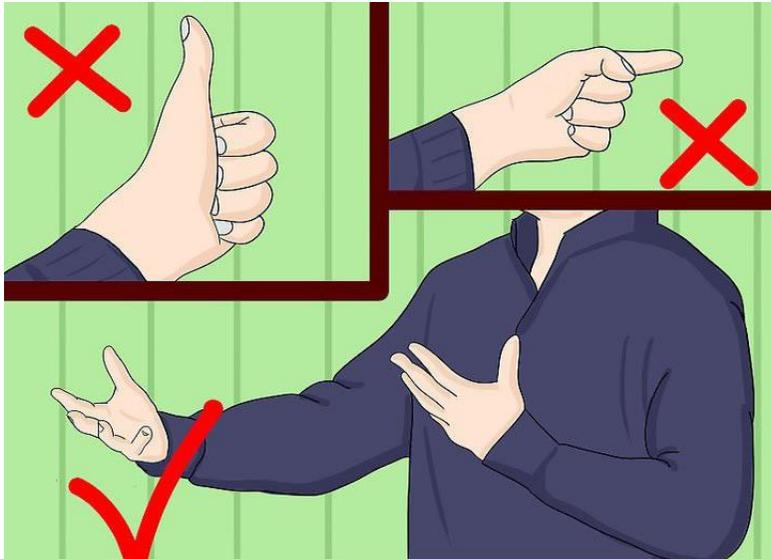
4. यदि आप भाषाई अल्पसंख्यक में हैं तो प्रमुख भाषा का उपयोग करने का प्रयास करें। यदि आप उन लोगों के साथ संवाद कर रहे हैं जो एक अलग भाषा बोलते हैं, तो पहले उनकी भाषा का उपयोग करने का प्रयास करें। यहां तक कि अगर आप उनकी भाषा का "हैलो" और "आप कैसे हैं?" से ज्यादा नहीं बोल पाते हैं, तो इशारों को आमतौर पर सराहा जाता है।



5. जब तक आप पूरी तरह से सुनिश्चित नहीं हैं कि इसका उपयोग किसी अन्य संस्कृति में कैसे किया जाता है तब तक स्लैंग और अपवित्र आचरण का उपयोग करने से बचें। गैर-मानक या अश्लील भाषा का अनुचित तरीके से उपयोग करना आपको समझने में मुश्किल कर सकता है और इसे बहुत आक्रामक माना जा सकता है। चूंकि एक भाषा की कठबोली और अपवित्रता जटिल और संदर्भ पर अत्यधिक निर्भर होती है, इसलिए उन्हें पूरी तरह से टालना सबसे अच्छा है, जब तक कि आप पूरी तरह से सुनिश्चित न हों कि आप उन्हें ठीक से उपयोग करना जानते हैं या नहीं।

### भाग 3

#### गैर-मौखिक संचार का उपयोग करना



1. "ओपन हैंड" इशारों का उपयोग करें। कुछ संस्कृतियों में, तर्जनी के साथ इशारा करना, "ओके" का संकेत देता है और अन्य सामान्य इशारों को आक्रामक के रूप में देखा जा सकता है। चूंकि आप नहीं जानते होंगे कि इस तरह से किन इशारों को गलत किया जा सकता है, "खुले हाथ" के इशारों पर टिके रहें। उदाहरण के लिए, यदि आपको किसी चीज़ की ओर इशारा करना है तो अपने पूरे हाथ का उपयोग करने की कोशिश करें।



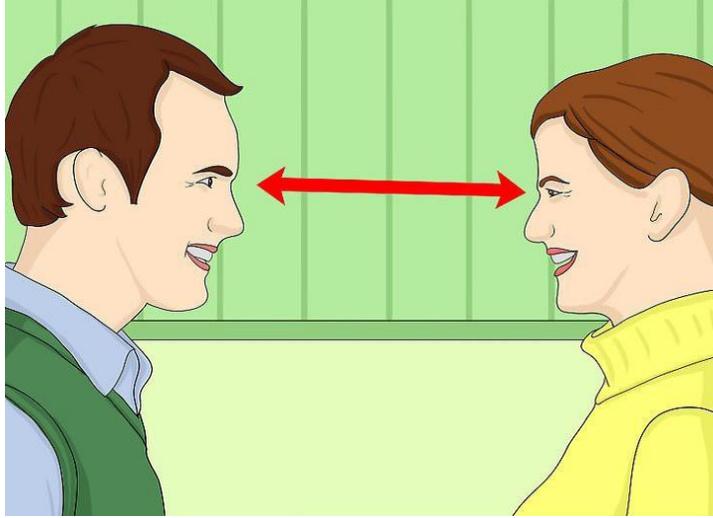
2. पहले एक औपचारिक मुद्रा लें। अपने पैरों को ज़मीन पर रखें, सीधे बैठें, अपनी भुजाओं को भी स्पष्ट रूप से इस्तेमाल न करें और अन्यथा अपनी मुद्रा को कम या ज्यादा रूढ़िवादी रखें। ऐसा इसलिए है क्योंकि कुछ मुद्रा दूसरों के लिए आक्रामक के रूप में देखी जा सकती हैं। उदाहरण के लिए, कुछ संस्कृतियों में अपना पैर दिखाना एक कठोर इशारे के रूप में देखा जाता है, इसलिए आपको अपने पैरों को इस तरह से क्रॉस नहीं करना चाहिए कि आपका सोल बाहर आ जाए।

- यदि यह स्पष्ट हो जाता है कि एक कम औपचारिक मुद्रा स्वीकार्य है, तो आप उचित का पालन कर सकते हैं।

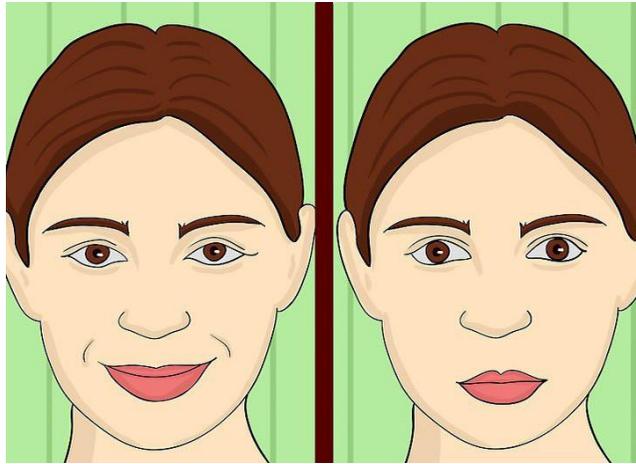


3. छूने के संबंध में नियमों को समझें। अन्य संस्कृतियों की तुलना में कुछ संस्कृतियों को लोगों के बीच अधिक शारीरिक संपर्क की उम्मीद हो सकती है। उदाहरण के लिए, कुछ संस्कृतियां दूसरों की तुलना में अधिक स्वेच्छा से हाथ मिला सकती हैं या छू सकती हैं।

- यदि संवाद करते समय किसी अन्य संस्कृति का कम या ज्यादा भौतिक उपयोग किया जाता है, तो इसे आक्रामक न मानें। अगर आपको लगता है कि आप का उल्लंघन किया जा रहा है या दुरुपयोग किया जा रहा है तो यह अपवाद है। यदि आप असहज हैं, तो दूसरों को बताएं।
- जब आप अन्य संस्कृतियों के लोगों से संपर्क करते हैं, तो उनके साथ रूढ़िवादी होना एक अच्छा नियम है। हालांकि, यदि वे अधिक शारीरिक संपर्क का उपयोग करते दिखाई देते हैं, तो यदि आप ऐसा करने में सहज हैं, तो उचित तरीके का पालन करें।

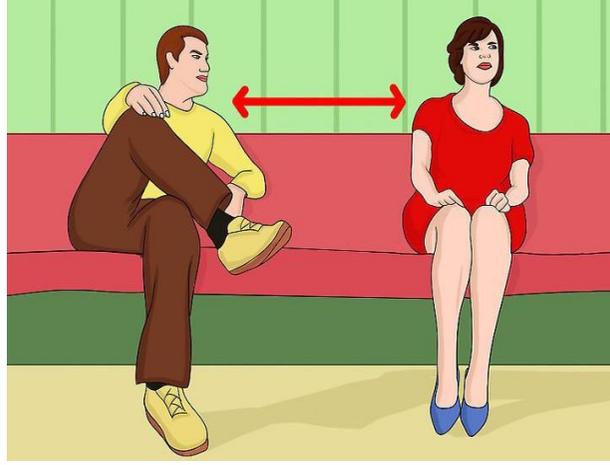


4. जानें कि आंखों से संपर्क कैसे करें या उससे कैसे बचें। कुछ संस्कृतियों में, जब आप बोलते हैं तो किसी अन्य व्यक्ति की आंखों में देखना ईमानदारी और रुचि का संकेत है। अन्य संस्कृतियों में, हालांकि, इसे अपमानजनक, टकराव या यौन रुचि के संकेत के रूप में देखा जा सकता है। इसके विपरीत, कुछ संस्कृतियां यह सोचती हैं कि संवाद करते समय किसी श्रेष्ठ व्यक्ति की नज़र में न देखें।



5. विभिन्न चेहरे के भावों की अपेक्षा करें। विभिन्न संस्कृतियों के लिए चेहरे के भावों का अलग-अलग उपयोग करना आम बात है। उदाहरण के लिए, अमेरिकी अक्सर मुस्कुरा सकते हैं, जबकि अन्य संस्कृतियों में अत्यधिक मुस्कुराहट उथलेपन के संकेत के रूप में देखी जा सकती है। जब आप अन्य संस्कृतियों के लोगों के साथ संवाद करते हैं, तो आप देख सकते हैं कि वे अपने चेहरे के साथ अधिक अभिव्यंजक हैं (खुशी, उदासी, हताशा, आदि दिखाने के लिए) जिनका आप उपयोग करते हैं या आप देख सकते हैं कि वे बहुत अभिव्यक्ति तो नहीं दिखाते हैं।

- अधिकांश संचार गैर-मौखिक होते हैं, चाहे कोई भी संस्कृति हो। हालांकि, आप जो कहा जा रहा है उसकी सामग्री पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं, और यदि आवश्यक हो तो स्पष्ट करने के लिए प्रश्न पूछ सकते हैं। उदाहरण के लिए, यदि कोई आपके द्वारा किसी अप्रत्याशित मुस्कान या हंसी के साथ कहे जाने पर प्रतिक्रिया करता है, तो आपको "वास्तव में, मैं गंभीर हो रहा हूँ" कहने की आवश्यकता हो सकती है।



6. स्थिति के लिए आवश्यक व्यक्तिगत स्थान की मात्रा का सम्मान करें। कुछ संस्कृतियों को दूसरों की तुलना में अधिक व्यक्तिगत स्थान की आवश्यकता हो सकती है। यदि आप किसी अन्य संस्कृति के लोगों के साथ संवाद कर रहे हैं और आप पाते हैं कि वे आपके करीब हैं या आपसे दूर हैं, जिसकी आपको आदत है, तो जरूरी नहीं कि वे आपके स्थान पर आक्रमण कर रहे हों या आपसे बचने की कोशिश कर रहे हों। केवल व्यक्तिगत स्थान के बारे में उनके संकेतों का पालन करने की कोशिश करें और जितना संभव हो उतना अच्छा संवाद करें।

## बहरे लोगों के साथ संवाद कैसे करें

बहरे व्यक्ति श्रव्य रूप के बजाय विजुअली और शारीरिक रूप से संवाद करते हैं। बहरेपन के विभिन्न प्रकार हैं: सुनने में कठिनाई, "गंभीरतापूर्वक" बहरा और पूरी तरह से बहरा। आप अक्सर उनके श्रवण यंत्रों द्वारा सुनने की कठिनता को याद कर सकते हैं (हालांकि निश्चित रूप से कुछ लोग उन्हें पहनने से इनकार करते हैं, या खरीदने में असमर्थ होते हैं और नाए सहायक छोटे और देखने में कठिन होते जा रहे हैं)। बहरे या गंभीरतापूर्वक बहरे लोग किसी भी हियरिंग एड को नहीं पहन सकते हैं। कुछ लोग होंठों को उचित रूप से पढ़ने और समझने में सक्षम होंगे, हालांकि, कई शब्दों के साथ (सांकेतिक भाषा) संवाद करेंगे। संवाद करने का यह दृश्य तरीका शुरुआत में डराने वाला और अजीब लग सकता है, लेकिन ये दिशानिर्देश मदद करेंगे।

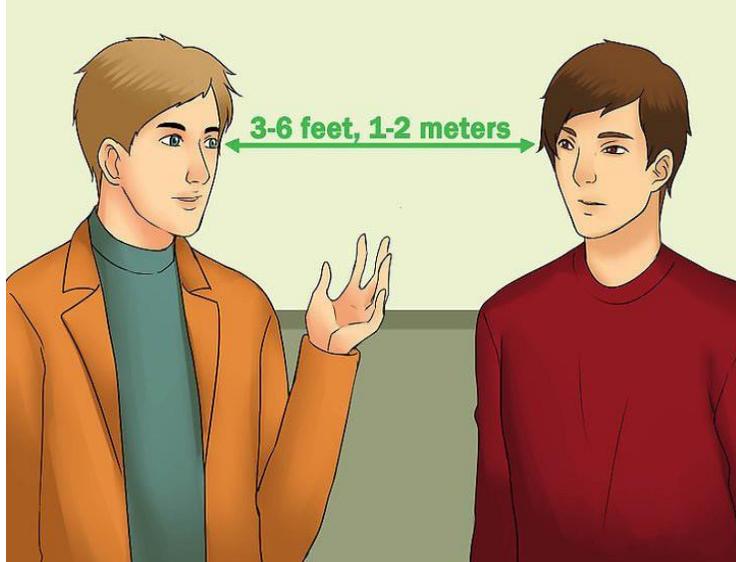
## कदम



1. बात करने या संवाद करने के प्रयास से पहले दूसरे व्यक्ति का ध्यान आकर्षित करें। आंख से संपर्क बनाना ऐसा करने का एक अच्छा तरीका है। यदि आवश्यक हो, तो आप व्यक्ति का ध्यान आकर्षित करने के लिए एक छोटी वेव या हल्के स्पर्श का उपयोग कर सकते हैं।

आपको लोगों पर विचार करना चाहिए और लोगों को पोक नहीं करना चाहिए, आम तौर पर बहरे माना जाता है, जिससे आप उनका ध्यान आकर्षित करने के लिए नहीं जानते हैं। कंधे किसी को छूने के लिए एक अच्छी जगह है जिसे आप अच्छी तरह से नहीं जानते हैं; छोटे टैप का उपयोग करें।

असभ्य नहीं



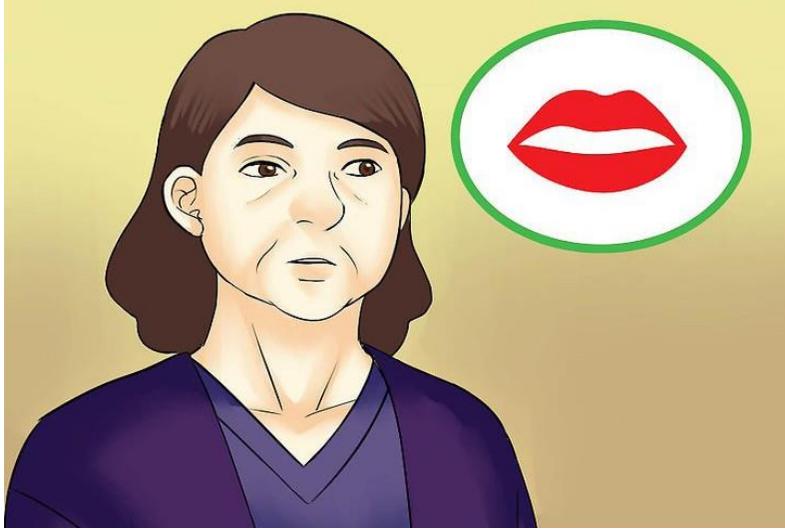
2. उनकी दृष्टि के क्षेत्र में रहें। अपनी आंखों को उनकी आंखों के समान स्तर पर रखने की कोशिश करें (यदि वह बैठी हुए हैं, तो बैठ जाएं, अगर वह खड़े हैं, तो खड़े हो जाएं, आदि में एक बड़े अंतर के लिए क्षतिपूर्ति करें) और आपको सामान्य बोलने की दूरी से थोड़ा आगे होना चाहिए (3- 6 फीट, 1-2 मीटर)। यह सुनिश्चित करने में मदद करता है कि वे आपके सभी इशारों को देखेंगे। यदि आप घर के अंदर हैं, तो सुनिश्चित करें कि आपके लिए उन्हें स्पष्ट रूप से देखने के लिए पर्याप्त प्रकाश है। यदि आप बाहर हैं, तो सूरज का सामना करें ताकि आपके चेहरे पर छाया न डाली जाए और सूरज उनके भीतर चुभ न सके।



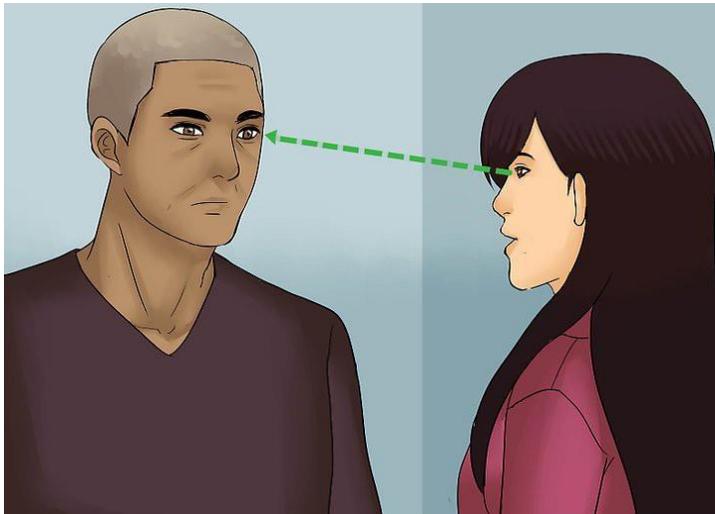
3. सामान्य स्वर और टोन में अपना अभिवादन बोलें। कानाफूसी या चिल्लाना आपके होंठ के मूवमेंट को विकृत करेगा, जिससे एक बधिर व्यक्ति के लिए आपके शब्दों को समझना मुश्किल हो जाएगा। (कई बहरे लोग कुछ हद तक होंठों को पढ़ सकते हैं।) इसी तरह, यदि आप अपने मुंह की गतिविधियों को बढ़ा-चढ़ा कर बताते हैं, तो आपको सामान्य रूप से बोलने की तुलना में समझना कठिन होगा। आवाज़ बढ़ाने से केवल तभी मदद मिलती है जब व्यक्ति को सुनने में कठिनाई हो और इसका आपके आसपास के अन्य लोगों का ध्यान आकर्षित करने का नकारात्मक प्रभाव पड़ता है, आप जिस व्यक्ति को संबोधित कर रहे हैं, स्वयं के प्रति उसे सजग महसूस कराएं।

यदि वे हॉठ पढ़ने में सक्षम नहीं लगते हैं, तो आपको नोटपैड और पेन के साथ संवाद करने की आवश्यकता हो सकती है। अपना नाम, अभिवादन और परिचय लिखें।

- यदि आपके चेहरे पर बहुत सारे बाल हैं, तो एक बहरे व्यक्ति को लिप रीड करना कठिन हो सकता है।
- बहुत से लोग जो आपको एक शांत कमरे में पूरी तरह से समझ सकते हैं, उन्हें एक शोर भरे रेस्तरां में या जहां पृष्ठभूमि शोर अधिक है, सुनने में मुश्किल हो सकती है।
- अपने मुंह में या उसके आस पास कुछ भी न रखें (च्यूइंग गम, अपने हाथ, आदि)।



4. आप जिस बारे में बात करने जा रहे हैं, उसका सार स्थापित करें। एक बार जब वे सामान्य विषय को जान लेते हैं, तो उनके लिए आपकी बातचीत को समझना आसान हो जाता है। विषय को अचानक न बदलें; यहां तक कि सर्वश्रेष्ठ हॉठ पढ़ने वाले केवल 35 प्रतिशत के बारे में समझ सकते हैं कि आप क्या कह रहे हैं और विषय के संदर्भ में बाकी का अनुमान लगाना चाहिए। अक्सर रुकें और पूछें कि क्या वे आपको समझ पा रहे हैं।



5. आंखों से संपर्क करें। आपको शायद एहसास नहीं होगा कि आप अपनी आंखों और चेहरे के भावों के माध्यम से कितना संवाद करते हैं। यदि आपके पास धूप का चश्मा है, तो उन्हें उतार दें। यदि आप एक बिंदु पर जोर देने के लिए चेहरे का भाव जोड़ सकते हैं (मुस्कराते हुए, अपनी आंखों को घुमाते हुए, अपनी भौंहें ऊपर उठाते हुए) तो ऐसा करें।



6. इशारों और विजुअल क्यूज का उपयोग करें। किसी भी ऐसे आइटम को इंगित करना या पकड़ना, जिसके बारे में आप बात कर रहे हैं और तब तक प्रतीक्षा करें जब तक वे आपके दोबारा बोलने से पहले फिर से आपकी ओर नहीं देख लेते। आप अपने शब्दों को चित्रित करने के लिए, पीने या कूदने या खाने जैसे कार्यों की नकल भी कर सकते हैं। संख्याओं को इंगित करने के लिए उंगलियां का उपयोग करें, पत्र लिखने का बताते हुए हवा में स्क्रैबल करें और इसी तरह के इशारों का प्रयोग करें।



7. विनम्र रहें। यदि कोई रुकावट है कि बहरा व्यक्ति नोटिस नहीं कर सकता है, जैसे कि फोन बज रहा है या दरवाजे पर एक दस्तक है, तो समझाएं कि आप क्यों दूर जा रहे हैं। उनकी सुनवाई के बारे में मजाक न करें (या इसकी कमी है)। अचानक संवाद करने से इंकार न करें (जैसे कि "कोई बात नहीं") के बाद आपको पता चलता है कि वे बहरे हैं। जब खुद को दोहराने की आवश्यकता हो तो अपनी जलन को व्यक्त न करें। राय के मतभेदों की अनुमति दें, जैसे आप एक सुनवाई मित्र के साथ करेंगे। जिस तरह अच्छे और बुरे सुनने वाले लोग होते हैं, उसी तरह अच्छे और बुरे बहरे लोग भी होते हैं। उनके साथ विनम्रता से व्यवहार करें और इससे आप एक अच्छे मुकाम पर पहुंचेंगे।



8. साइन लैंग्वेज सीखें। बधिर लोगों के साथ पूर्ण संचार के लिए, जो बोलने की तुलना में अधिक सहज हस्ताक्षर करते हैं, साइन लैंग्वेज सीखते हैं। साइन लैंग्वेज प्राकृतिक भाषाएं हैं, अपने स्वयं के व्याकरण और वाक्यविन्यास के साथ; उदाहरण के लिए, अंग्रेजी शब्द "मैं आपको देता हूँ" अमेरिकी सांकेतिक भाषा (एएसएल) में एक शब्द (या "संकेत") है। अधिकांश देशों की अपनी राष्ट्रीय साइन लैंग्वेज होती हैं। वे बोली जाने वाली भाषाओं से काफी अलग हैं और आम तौर पर एक ही भौगोलिक वितरण का पालन नहीं करती हैं (उदाहरण के लिए, ब्रिटिश साइन लैंग्वेज एएसएल से बहुत अलग है)। कई स्थानीय कॉलेज, विश्वविद्यालय और स्थानीय बधिर संगठन शिक्षार्थियों के सभी स्तरों के लिए कक्षाएं प्रदान करते हैं।

## स्पष्ट या मुखर कैसे बनें

मुखर या स्पष्ट होना लोगों को एक ठोस, पूर्ण शिक्षा और सुसंस्कृत मन की छाप देता है; यह लोगों को आपकी बात सुनने और आपकी बुद्धिमत्ता का सम्मान करने की अधिक संभावना देगा। चाहे आप एक प्रस्तुति दे रहे हों या अपने सबसे अच्छे दोस्तों को एक मजेदार कहानी बताने की कोशिश कर रहे हों, अगर आप बोलने से पहले सोचने और नियमित रूप से अधिक स्पष्ट और संक्षिप्त होने का प्रयास करते हैं, तो आप थोड़े ही समय में उस जगह पर सबसे स्पष्ट व्यक्ति होंगे।

## भाग 1

### अधिक बुद्धिमान लगना

1. अपने विषय को जानें। उन मामलों पर बोलें जहां आप दूसरों के लिए अधिक स्पष्टता लाने में सक्षम हैं या चर्चा में जोड़ने में मदद करते हैं। कुछ जोड़ने की इच्छा से बोलना या बस अपनी आवाज़ सुन लेना, अपने कथित स्तर को कलात्मकता से नहीं जोड़ देगा। दूसरों को उन चीजों के बारे में बोलने दें जिनके वे विशेषज्ञ हैं और स्पष्ट प्रश्नों के माध्यम से उस चर्चा में जोड़ते हैं। अपना शोध करें और वैकल्पिक दृष्टिकोणों को जानें, लेकिन जब आप अपने वर्तमान ज्ञान से बाहर जाते हैं तो साझा करना छोड़ना चाहते हैं।

- यदि आप अपने विषय को अच्छी तरह से नहीं जानते हैं, लेकिन उस पर बोलना है, तो व्यापक शोध से आपको यह जानने में मदद मिलेगी कि आप अपनी सामग्री को जानते हैं।

2. बोलने से पहले सोचें। यह मौखिक ठहराव को खत्म करने में मदद करता है और आपको ऐसा कुछ कहने से रोक सकता है जिसका कोई मतलब नहीं है। यह ठीक है अगर यह आपको थोड़ा धीमा कर देता है। वास्तव में, वास्तविक उत्तर देने से पहले रुकने से आप किसी ऐसे व्यक्ति की तुलना में अधिक विचारशील और बुद्धिमान दिखेंगे जो एक प्रश्न के सामने आते ही निरर्थक वाक्यांशों की एक स्ट्रिंग को धुंधला कर देता है।

- यदि कोई आपसे एक प्रश्न पूछता है और आप वास्तव में इसके माध्यम से सोचना चाहते हैं, तो यह कहने से न डरें कि, "एक मिनट में मेरे पास वापस आओ। मुझे अपने विचारों को इकट्ठा करने की आवश्यकता है।" आपके पास सोचने के लिए समय होने के बाद आप बहुत अधिक तैयार होंगे।

3. अपनी शब्दावली का विस्तार करें। विभिन्न शब्दों का उपयोग करने का मतलब है कि एक ही बात आपके भाषण में अधिक रुचि और रंग पैदा करती है। यदि आप पढ़े गए शब्दों को नहीं समझते हैं, तो एक शब्दकोश या थिसॉरस से परामर्श करें। अपनी शब्दावली का विस्तार करने का सबसे आसान तरीका पढ़ना, पढ़ना, पढ़ना है। शब्दों के लिए समानार्थी शब्द जानना उपयोगी हो सकता है, लेकिन आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि आपने पहली बार किसी शब्दकोश में देखे गए शब्द का उपयोग करने के बजाय उनका सही उपयोग किया हो।

- आप शब्दावली फ्लैशकार्ड बना सकते हैं और खुद को क्विज़ कर सकते हैं। एक सप्ताह में दस नए शब्द सीखने का लक्ष्य बनाएं।

4. असली शब्द। स्वैंग और संकुचन वाले शब्दों को दूर करें। हाय के बजाय, हैलो का उपयोग करें, या के बजाय, हां का उपयोग करें। जब तक कहानी या घटना के संदर्भ में उपयोगी न हो हुह, उह-हुह का उपयोग न करें...। यदि आप एक औपचारिक या यहां तक कि अर्ध-औपचारिक प्रस्तुति दे रहे हैं, तो बुद्धिमान, पूर्ण शब्दों का उपयोग करना महत्वपूर्ण है। बहुत सारे संकुचन से बचें ("आई कान्ट" के बजाय "आई कैन नॉट") और पूरे वाक्यों में उतना ही बोलें जितना आप कर सकते हैं, जब तक कि आप प्रभाव के लिए ऐसा नहीं कर रहे हों।

5. सही व्याकरण का उपयोग करें। निम्नलिखित शब्दों के उचित उपयोग का अध्ययन करें: मैं, मुझे, वह, उसका, वह, नहीं, ना। आमतौर पर डबल निगेटिव जैसे मामलों में और लोगों को सूचीबद्ध करते समय उनका गलत तरीके से उपयोग किया जाता है। जब आप पहले से ही बताए गए तथ्य को दोहराते हैं, तो हमेशा "जैसा मैंने कहा" का उपयोग करें, न कि, "जैसा मैंने कहा" का प्रयोग करें। ये जानने के लिए कुछ अन्य तरीके हैं:

- आपको कहना चाहिए, "वह और मैं चर्चा कर रहे थे ... उसके बदले "वह और मैं चर्चा कर रहे थे ..."
- "आप अपनी रिपोर्ट उसको या मैं को दे सकते हैं" कहने के बजाय आपको कहना चाहिए, "आप अपनी रिपोर्ट उसे और मुझे दे सकते हैं"
- आपको "लाइक ..." के बजाय "सच एज ..." कहना चाहिए

6. आत्मविश्वास भरें। यदि आप स्पष्ट और बुद्धिमान दिखना चाहते हैं, तो आपको अपना संदेश देते समय आश्वस्त दिखना होगा। श्रोताओं के साथ आंखों से संपर्क बनाएं, आप जैसे ध्वनि का वास्तव में मतलब है जो आप कहते हैं और जोर से बोलते हैं ताकि लोग आपको सुन सकें। यदि आप अपने संदेश के साथ सहज महसूस करते हैं और जैसे आप अपने शब्दों पर विश्वास करते हैं, तो स्वयं के बारे में अनुमान लगाने के बजाय, तो लोगों को इसमें विश्वास करने की अधिक संभावना होगी।

- अपने वाक्यों को दृढ़ और निर्णायक बनाएं। प्रश्न के साथ या अपनी आवाज़ को थोड़ा बढ़ाकर या आप लगातार ध्वनि पूछ रहे हैं जैसे आप अपनी आवाज़ को समाप्त नहीं करते हैं।

7. अपनी मुद्रा में सुधार करें। आपकी मुद्रा आपको अधिक बुद्धिमान बनाने में एक लंबा रास्ता तय कर सकती है। सीधे खड़े हों और हर कीमत पर हुंकार भरने से बचें, चाहे आप खड़े हों, चल रहे हों, या नीचे बैठे हों। अपनी छाती पर अपनी बांहों को क्रॉस न करें; उन्हें अपनी तरफ रखें और उन्हें इशारा करने के लिए उपयोग करें। अपनी गर्दन को थोड़ा ऊपर उठाएं। सीधा खड़ा होना आपके शब्दों को और अधिक बलशाली बना देगा और लोगों को विश्वास दिलाएगा कि आप जानते हैं कि आप क्या बात कर रहे हैं।

8. अधिका तैयारी करें। यदि आप स्मार्ट दिखना चाहते हैं, तो आप अपने नवीनतम विचारों को लोगों या अपने करीबी दोस्तों के समूह तक नहीं पहुंचा सकते, बिना यह सोचे कि आप उन्हें पहले से कैसे प्रेम करेंगे। आपको जो करना है, वह तैयार करें कि आप क्या कहने जा रहे हैं, चाहे आप क्लास प्रेजेंटेशन दे रहे हों या अपनी गर्लफ्रेंड से रिलेशनशिप के बारे में बात कर रहे हों। आप जो कहना चाहते हैं उसके बारे में सहज महसूस करने के लिए आपको जो कुछ कहना है, उसके बारे में बताएं।

- अभ्यास और पूर्वाभ्यास करना महत्वपूर्ण है, लेकिन प्राकृतिक ध्वनि के लिए आप जो कहते हैं, उसके लिए भी यह महत्वपूर्ण है। इसलिए, आपको आवश्यक होने पर चीजों को बदलने के लिए सामग्री को अच्छी तरह से जानना चाहिए।

## भाग 2

### अधिक अच्छी तरह से बोलना

1. अधिक संक्षिप्त रहें। कम कहकर अधिक कहने से कुछ लोग चुप हो सकते हैं या सुनना छोड़ सकते हैं। चर्चा में सामग्री जोड़ें जो अस्पष्ट होने के बिना जितना संभव हो उतना गाढ़ा हो। जब तक आप अपनी बात पर नहीं पहुंचेंगे तब तक बात करना सुनिश्चित करेंगे कि आपके आधे दर्शक पहले ही बाहर हो चुके हैं। अपनी बात सामने रखें और लोगों को पता चलेगा कि आप किस बारे में विस्तार से बताना चाह रहे हैं।

- यदि आपको भाषण देना है और समय सीमा है, तो अपने सिर पर आने वाले तीस विचारों में न डूबें। तीन सबसे महत्वपूर्ण विचारों को चुनें और उन पर विस्तार से बताएं।

2. मौखिक ठहराव हटा दें। उम्म, ए, लाइक, इत्यादि जैसे शब्द ... आप जो कहते हैं, उससे अपमानित और हतोत्साहित होते हैं। वे एक वाक्य के प्रवाह को विचलित करते हैं और इसे अलग कर देते हैं। एक अशाब्दिक ठहराव ज्यादा बेहतर है। जब शब्दों के लिए लहराते हुए, एक अशाब्दिक ठहराव, सही ढंग से रखा जाता है, तो श्रोता को एक नाटकीय या अध्ययन किए गए विचार का प्रभाव मिलता है। यह आपके नियंत्रण की पुष्टि करता है कि क्या कहा जा रहा है।

- अधिक धीरे-धीरे बोलना, ध्यान भटकाना और आंखों का संपर्क बनाना भी आपको अपने संदेश से चिपके रहने में मदद करेगा।

3. अधिक धीरे बोलें। अधिक स्पष्ट रूप से बोलने का एक और तरीका है कि आप अधिक धीरे-धीरे बोलें। आप महसूस कर सकते हैं कि यदि आप दौड़ते हैं और वह सब कुछ कहते हैं जो आप कहना चाहते थे, तो आप इसे प्राप्त कर पाएंगे और लोगों को आपकी बात अधिक स्पष्ट रूप से देख पाएंगे। हालांकि, यदि आप समय को धीमा कर देते हैं, तो इस बारे में सोचें कि आपको क्या कहना है, और अपने शब्दों को इस तरह से उच्चारण करें जो आपको अपने दर्शकों को भ्रमित या भटकाएगा नहीं, फिर आप वास्तव में अधिक अच्छी तरह से बोलेंगे।

- आपको बहुत धीमा नहीं बोलना है ... तो ... धीरे से ... कि आपको लगता है कि आप हर शब्द के बीच रुक रहे हैं, लेकिन वाक्यों के बीच में रुककर अपने अगले वाक्य को तैयार करने के लिए खुद को समय देंगे।
- यदि आप बहुत जल्दी बोलते हैं, तो एक मौका यह भी है कि आप कुछ ऐसा कहेंगे, जिस पर आपको पछतावा हो या जो बिल्कुल समझ में न आए और आपको अपने दर्शकों को यह समझने के लिए कुछ बैकट्रैकिंग करनी पड़ेगी कि आपका वास्तव में क्या मतलब था; आप धीरे-धीरे बोलना शुरू करने से बच सकते हैं।

4. अपने हाथों का उपयोग करें। यदि आप अपनी जेब में हाथ रखते हैं, तो आप हकलाने की अधिक संभावना रखते हैं, जो आपको कहना है उसे भूल जाएंगे या अपने दर्शकों को भ्रमित करेंगे। ऐसा इसलिए है क्योंकि अपने हाथों को इशारे से इस्तेमाल करने से आपको यह समझाने में मदद मिल सकती है कि आपका क्या मतलब है और यह आपके पूरे शरीर को बोलने की प्रक्रिया में ला सकता है। संचार आपके मुंह से नहीं आता है, लेकिन आपकी मुद्रा से, आपके आंखों से संपर्क, आपके इशारों और आपकी बांडी लैंग्वेज से आता है, ये पूरे पैकेज का एक भाग है।

इसलिए अगली बार जब आप बोलें, तो उन हाथों को अपनी जेब से निकाल लें। यहां तक कि अगर आप उन्हें एक टन इशारा करने के लिए उपयोग नहीं करते हैं, भले ही आप थोड़ा इशारा करें तो आप अधिक आरामदायक महसूस करेंगे।

- अपने हाथों को अपनी जेब में रखने से आप कम आत्मविश्वास वाले दिखेंगे, जो आपके संदेश को कमजोर बना देगा।

5. विक्षेप को सीमित करें। अधिक अच्छी तरह से बात करने का एक और तरीका है कि आप अपने संदेश पर वास्तव में ध्यान केंद्रित करें। हो सकता है कि आप "उम" और "उह" कह रहे हों या हर कुछ वाक्यों की अपनी ट्रेन को भूल रहे हों, क्योंकि आपका फोन वाइब्रेट कर रहा है, क्योंकि आप देर से चल रहे हैं, या क्योंकि आप उस दिन बाद में हुई बैठक के बारे में चिंतित हैं। इसलिए, उसी क्षण में रहें और जब आप इसे जितना कह रहे हैं, उतने पर ध्यान केंद्रित करें।

- यदि आप केवल अपने संदेश पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं, तो आप इसे अधिक कलात्मक रूप से वितरित कर पाएंगे और आपके दर्शक अधिक ध्यान देंगे।

## भाग 3

### अतिरिक्त विस्तार में जाना

1. अपना ज्ञानधार का विस्तार करें। यदि आप एक आजीवन व्यक्ति बनने के लिए आजीवन प्रयास करना चाहते हैं, तो आपको अधिक बौद्धिक जीवन जीना होगा। साहित्य की दुनिया में डूबे रहने के लिए समकालीन और क्लासिक उपन्यास पढ़ें। अप-टू-डेट होने के लिए गैर-कल्पना और पेपर पढ़ें। दुनिया में क्या चल रहा है और कैसे प्रासंगिक मुद्दों को व्यक्त किया जाता है की बेहतर समझ रखने के लिए समाचार देखें। अन्य बुद्धिमान लोगों से बात करें और समझदारी से संवाद करने की आदत डालें।

- निश्चित रूप से, एक महीने में एक अतिरिक्त पुस्तक पढ़ने या हर दिन पेपर पढ़ने से तुरंत आपको अगली बार बातचीत करने के बाद और अधिक स्पष्ट नहीं किया जा सकता है, लेकिन आप इसे लंबे समय तक अपनी बोलने और संज्ञानात्मक क्षमताओं को प्रभावित करने में सक्षम होंगे।

2. अपने दर्शकों को जानें। अधिक मुखर होने का एक और तरीका यह है कि आप जिन लोगों से बात कर रहे हैं, उनके समूह की मजबूत समझ हो। यदि आप एक कवि पर एक प्रस्तुति साहित्यिक विद्वानों के समूह को दे रहे हैं, तो आप यह मान सकते हैं कि वे जिस शब्दावली और अवधारणाओं का उपयोग कर रहे हैं, उन्हें समझते हैं; लेकिन यदि आप पांचवीं कक्षा के छात्रों के एक समूह को अपनी कविता लिखना सिखा रहे हैं, तो आपके द्वारा उपयोग किए जाने वाले शब्द, और आपके द्वारा दिए गए स्पष्टीकरण के स्तर के आधार पर, आप जिस व्यक्ति से बात कर रहे हैं, उसके आधार पर बहुत अलग होना पड़ेगा।

- नौ साल के बच्चों के समूह से बात करते समय एक पूर्ण प्रतिभा होने के नाते आप सभी की मदद नहीं करेंगे; स्पष्टवादी होने के लिए एक पेशेवर बनना है, जब भी आवश्यक हो, आपको अपने शब्दों और भाषण को अपने दर्शकों के साथ समायोजित करना होगा।

3. कोई कहानी सुनाएं। यदि आप कोई कहानी सुनाते हैं, तो आपको उस मौखिक भराव या हिचकिचाहट से छुटकारा पाने की अधिक संभावना है, क्योंकि आप इसे अपने हाथ की पिछले हिस्से की तरह जान पाएंगे और एक वाक्य से दूसरे वाक्य तक अधिक धाराप्रवाह रूप से स्थानांतरित कर पाएंगे। यदि आपके पास एक ऐसी कहानी है जो आपकी बात को बहुत अच्छी तरह से दर्शाती है, तो आपको इसका उपयोग भाषण में या जब आप लोगों से बात करेंगे, और आप अधिक एनिमेटेड और स्पष्ट ध्वनि करेंगे क्योंकि आप एक ऐसी जगह से बोल रहे होंगे जो आपको सहज बनाती है।

- कहानी को पहले से बताने का अभ्यास करें, निश्चित रूप से, आपको इसे ठीक करने में मदद कर सकता है, भले ही आप सोचो कि आपको यह अच्छी तरह से पता है।

4. प्रसिद्ध भाषणों और वक्ताओं से प्रेरित हों। यूट्यूब या किसी अन्य ऑनलाइन स्रोत पर जाएं और कुछ बेहतरीन वक्ताओं को देखें, जैसे कि मार्टिन लूथर किंग या स्टीव जॉब्स और देखें कि क्या आप उनसे कुछ भी सीख सकते हैं। आप कुछ महान भाषण भी पढ़ सकते हैं, जैसे कि "द गेटीसबर्ग एड्रेस", यह देखने के लिए कि क्या आप लोगों को प्रभावित करने और प्रेरित करने के लिए कुछ बता सकते हैं। आप केवल उन समाचारों पर प्रेरक वक्ताओं को देख सकते हैं जो विशेष रूप से अच्छी तरह से बोलने वाले और विचारशील हैं और देखें कि आप उनसे क्या सीख सकते हैं।

- जब आप देखते हैं या पढ़ते हैं तो नोट्स लेते हैं। आप देखेंगे कि आप बहुत अच्छे से दूसरे लोगों को देखकर स्पष्ट कर सकते हैं कि किस तरह से सुखर होना है।

5. अपनी सामग्री को अधिक दिलचस्प बनाएं। एक भीड़ या एक सहकर्मी को वाह करने और अपना संदेश प्राप्त करने का दूसरा तरीका यह सुनिश्चित करना है कि आपका संदेश सुनने लायक है। यद्यपि आपने मोच वाले टखने के साथ मैराथन कैसे पूरा किया, इसके बारे में एक अद्भुत और प्रेरक कहानी बताते हुए, यह पूरी तरह से नहीं कहा जा सकता है, यदि आप कहानी को काफी रोचक बनाते हैं, तो लोग उस समय को अनदेखा करने में सक्षम होंगे, जब आप रुकते हैं, या निराशा से भर जाते हैं। इसलिए, अगली बार जब आप लोगों से बात करने से घबराएंगे, तो केवल इस बात पर ध्यान केंद्रित न करें कि आप संदेश कैसे लिखते हैं - संदेश को यथासंभव आकर्षक बनाने पर ध्यान केंद्रित करें।

- अपनी सामग्री को अधिक दिलचस्प बनाने के लिए, आप न केवल अतिरिक्त क्रिया को ट्रिम कर सकते हैं, बल्कि आप यह भी पता लगा सकते हैं कि अपने दर्शकों को बताने के लिए सबसे लुभावनी बात क्या होगी।

6. एक भाषण क्लब में शामिल हों। यह आपको समान विचारधारा वाले लोगों के संपर्क में रखेगा और आपको भाषण देने, दर्शकों को लुभाने और अधिक सुखर होना सीखने का समय और स्थान प्रदान करेगा। यदि आप श्रोताओं के सामने बोलने में संकोच या डर महसूस कर रहे हैं, तो यह आपको वह धक्का देगा जो आपको एक अधिक आत्मविश्वास, कलात्मक व्यक्ति बनने की आवश्यकता है।

## गैर मूल अंग्रेजी स्पीकर के साथ कैसे संवाद करें

सभी गैर-मूल वक्ताओं को अंग्रेजी में संवाद करने में परेशानी नहीं होती है। कई देशी स्तर पर बोलते हैं, लेकिन कई नहीं बोलते हैं। सीमित मात्रा में अंग्रेजी बोलने वाले लोगों के साथ संवाद करने की क्षमता वास्तव में एक कौशल है जिसे अभ्यास के साथ, समय के साथ विकसित किया जा सकता है। चाहे आप गैर-मूल अंग्रेजी बोलने वालों के साथ अक्सर या शायद ही कभी व्यवहार करते हैं, यह सलाह आपको अधिक प्रभावी और सुचारू रूप से संवाद करने में मदद करेगी।

### कदम

1. स्पष्ट रूप से बोलें और अपने शब्दों का सही उच्चारण करें। अतिरिक्त उच्चारण आपके श्रोता की मदद नहीं करेंगे और अधिक भ्रम पैदा कर सकते हैं। हालांकि, आप पा सकते हैं कि यह कुछ शब्दों का उच्चारण करने में मदद करता है जैसा कि गैर-मूल वक्ता करता है। यह विशेष रूप से सच होगा यदि उचित उच्चारण गैर-मूल उच्चारण से बहुत अलग है।
2. यह स्वीकार करें कि लोग गलत तरीके से सोचते हैं कि वॉल्यूम को किसी तरह मोड़ना तत्काल समझ पैदा करता है। इस सामान्य गलती से बचें। व्यक्ति का चिल्लाना उन्हें समझ में नहीं आता है। (हालांकि, बहुत धीरे भी न बोलें)।
3. अपने मुंह को ढंके या छिपाएं नहीं क्योंकि सुनने वाले आपको शब्दों का उच्चारण करते हुए देखना चाहेंगे। इससे उन्हें यह पता लगाने में मदद मिलती है कि आप कई मामलों में क्या कह रहे हैं।

4. बच्चे की बात या गलत अंग्रेजी का प्रयोग न करें। इससे आपको समझने में आसानी नहीं होती है। यह आपके श्रोता को भ्रमित करेगा और आपकी खुद की क्षमता के बारे में गलत धारणा दे सकता है।

5. शब्दों को एक साथ चलाने से बचें (क्या-या आप पिज्जा खाना चाहते हैं?)। श्रोताओं के लिए सबसे बड़ी चुनौतियों में से एक यह जानना है कि एक शब्द कहां समाप्त होता है और अगला कहां से शुरू होता है। अगर वे संघर्ष करते हुए दिखते हैं, तो शब्दों के बीच उन्हें एक छोटा सा ठहराव दें।

6. जब संभव हो, जटिल के बजाय सरल शब्दों का विकल्प चुनें। एक शब्द जितना बुनियादी है, उतना ही बेहतर मौका है कि उसे समझा जाएगा। ("बड़ा" उदाहरण के लिए "विशाल" से बेहतर विकल्प है। "मेक" "निर्माण" से बेहतर विकल्प है।) हालांकि, एक रोमांस भाषा वक्ता (यानी स्पेनिश, फ्रेंच, इटालियन, पुर्तगाली, रोमानियाई) के साथ, ये 'जटिल' शब्द उपयोगी हो सकते हैं क्योंकि वे लैटिन में निहित हैं।

7. क्रिया वाक्यांश से बचें जो गैर-मूल अंग्रेजी स्पीकर के समान हैं। "बाहर देखो" के लिए बहुत करीब लग रहा है "देखो" दोनों "के लिए बाहर देखो" के समान हैं। कई बार आप इन मामलों में दूसरे शब्द का उपयोग कर सकते हैं। (उदाहरण: बाहर देखो = सावधान रहो, के लिए देखो = के लिए देखो, के लिए बाहर देखो = के लिए देखो)।

8. जितना हो सके, फिलर और बोलचाल के शब्दों ('उम्म ...', 'लाइक ...', 'या, पूरी तरह से') का उपयोग करने से बचें, गैर-मूल वक्ताओं के रूप में, विशेष रूप से कम प्रवीणता के स्तर वाले, ऊपर लटकाए जा सकते हैं। इन भराव की भाषा शब्दावली है कि वे अधिकारी नहीं है। बोलचाल में भी अनजान होने की संभावना है, खासकर अगर उन्हें शब्दकोश में खोजना आसान नहीं है।

9. अगर किसी चीज़ को दोहराने के लिए कहा जाता है, तो उसे पहले दोहराएं, जैसा आपने इसे पहली बार कहा था। फिर से दोहराएं। यह हो सकता है कि उन्होंने आपको सुना नहीं हो। यदि आपके श्रोता की अभी भी समझ में नहीं आता है, हालांकि, वाक्य में कुछ प्रमुख शब्दों को बदल दें। यह हो सकता है कि वे एक या दो शब्दों को नहीं समझ सकते। पूरे वाक्य को दोहराएं न कि केवल अंतिम दो शब्दों को। यह समय लेने वाला है, लेकिन यह भ्रम को रोकने में मदद करता है।

10. इस तथ्य पर विचार करें कि आपकी बोली स्कूल में दूसरे व्यक्ति ने जो सीखी है वह नहीं हो सकती है। उदाहरण के लिए, अधिकांश गैर-अमेरिकी "ट्वेंटी" शब्द के दूसरे टी का उच्चारण करने की उम्मीद करते हैं।

11. संक्षिप्त व्याख्या दें। यदि आप उस शब्द के समान शब्द को जानते हैं जिसे आप खोज रहे हैं तो उसका उपयोग करें। विदेशी भाषा के अपने ज्ञान के रूप में यह और भी आसान हो जाता है।

12. संकुचन या छोटे रूपों का उपयोग करने से बचें। लंबे रूपों का उपयोग करें। "नहीं कर सकता" एक शब्द है जिसे आपको लंबे रूप के साथ उपयोग करना चाहिए। एक गैर-मूल वक्ता के लिए एक वाक्य में "कैन" और "कान्ट" के बीच के अंतर को समझना मुश्किल है। उदाहरण के लिए, "मैं आपको शुक्रवार को नहीं ले सकता" और "मैं आपको शुक्रवार को ले जा सकता हूँ"। लंबे रूप का उपयोग करें, "नहीं" कर सकते हैं। "मैं आपको शुक्रवार को नहीं ले जा सकता हूँ"।

13. अपने वाक्य में भरने वाले शब्दों का उपयोग कम करें। विचार आपके भाषण से "शोर" को हटाने का है। एक ही कमरे में दो छोटे बच्चों के साथ रेडियो सुनने की कोशिश करने की कल्पना कीजिए। वे खेल रहे हैं और चिल्ला रहे हैं। इसका परिणाम क्या है? "परिवार के ... कार ... छुट्टी पर ... एरिज़ोना में" यदि आपका मौखिक संचार "उम्म", "जैसे", "आप जानते हैं" या अन्य भराव से भरा है, तो इसको समझ अधिक कठिन हो सकता है। "राइट" एक ऐसा शब्द है जो आमतौर पर वार्तालाप को भरता है। "हां, ये सही है" का उपयोग करना बेहतर है।

एक गैर-मूल वक्ता "सही" को नहीं समझ सकता है और इसे अपने विपरीत, "बाएं" के साथ भ्रमित कर सकता है।

14. स्पष्ट रहें: "हां" या "ना" कहें। ऐसा न कहें: "उह-हह" या "उह-उह"। वे शब्द व्याकरण की पुस्तकों में नहीं हैं।

15. दूसरे व्यक्ति से बात करते समय उसको सुनें और अपनी प्रतिक्रिया को न बनाने का प्रयास करें। जब तक व्यक्ति बोलता है तब तक प्रतीक्षा करें ताकि आप ज़रूरत पड़ने पर स्पष्ट कर सकें और उन सभी के आधार पर सही जानकारी दे सकें जो उन्होंने कहा है।

16. ध्यान रखें कि अन्य संस्कृतियों में स्पर्श, आंखों के संपर्क और व्यक्तिगत स्थान के संबंध में विभिन्न मानक हैं। कोई व्यक्ति बहुत नज़दीक खड़ा है या आपको नज़र में नहीं देख रहा है, केवल अपने स्वयं के सांस्कृतिक मानक का पालन कर रहा है और अपमान करने की कोशिश नहीं कर रहा है।

17. धीरज रखो और मुस्कराओ। जितना अधिक आप आराम करेंगे, उतना ही आप अपने संचार के नियंत्रण में होंगे। अपने भाषण को नियंत्रित करने के लिए व्यस्त जीवन शैली या बैठक के एजेंडे की अनुमति न दें। जैसा आप बोलते हैं वैसा ही सोचें और जैसा आप सोचते हैं वैसा न बोलें।

18. चिल्लाएं नहीं। जब तक यह वास्तव में शोर नहीं है, मात्रा मुद्दा नहीं है; जोर से बोलना समझने में मदद नहीं करेगा और यह अपमानजनक या शर्मनाक हो सकता है। उन पर चिल्लाना वास्तव में मदद नहीं करता है।

## संचार आशंका को कैसे दूर करें

संचार आशंका (सीए) को एक या अधिक अन्य लोगों के साथ वास्तविक या प्रत्याशित संचार के डर के रूप में वर्णित किया जा सकता है। इसके विपरीत, सार्वजनिक बोलने का डर, जो कि सभी फ़ोबिया का सबसे आम और शायद सबसे अधिक भरोसेमंद है, संचार आशंका केवल एक समूह के सामने बोलने के बारे में नहीं है। यह डर आमने-सामने की बातचीत के दौरान भी उभर सकता है।

संचार आशंका घबराहट होने से लेकर दूसरों के सामने बोलने से लेकर पूरी तरह से आतंकित हमले तक हो सकती है। यदि इस डर को दूर नहीं किया जाता है, तो आप स्कूल में अपना हाथ बढ़ाने से बच सकते हैं, कभी भी काम पर अपने विचारों को साझा न करें या सामाजिक सहभागिता को सीमित रखें। अपनी वाक् चिंता से आगे बढ़ना सीखें और अपनी आवाज़ का उपयोग शुरू करें।

## तरीका 1

### अपने आप को स्पष्ट करना

1. अपने डर को इंगित करें। इससे पहले कि आप अपनी संचार आशंका को दूर करना सीख सकें, आपको वास्तव में यह पता लगाना होगा कि यह क्या है जो डरावना या तंत्रिका-अपघात है। अपने भय को बेहतर ढंग से समझने में मदद करने के लिए एक चिंता पदानुक्रम का निर्माण करें।

- एक चिंता पदानुक्रम का निर्माण उन स्थितियों की एक सूची से शुरू होता है जहां चिंता महसूस की जाती है। सूची पूरी हो जाने के बाद, आप उन्हें चिंता के निम्नतम स्तर से सभी तरह से एक स्थिति में तनाव के उच्चतम स्तर के साथ रैंक करते हैं।
- अंतिम सूची में सामान्य रूप से 10 और 20 आइटम शामिल होंगे जो किसी ऐसी चीज से शुरू होते हैं जो इतनी कम चिंता लाता है कि लगभग एक ही स्थिति में आपको परेशान नहीं करता है जो आपको सबसे अधिक चिंता देता है।

- उदाहरण के लिए, अपने बाँस से बात करने के लिए एक चिंता पदानुक्रम इस तरह लग सकता है:
- हॉल में बाँस से हाथ कहकर
- तटस्थ स्थिति में अपने कार्यालय में बाँस से बात करना
- मौके पर डालने पर बाँस से सीधे सवाल का जवाब देना
- नकारात्मक स्थिति के बारे में बाँस से बात करना

2. उन छोटे तरीकों की पहचान करें जिनसे आप अपने डर का सामना कर सकते हैं। जब आप कुछ लोगों से सुन सकते हैं तो सबसे अच्छी बात यह है कि डर को नजरअंदाज करना बेहतर है, जो वास्तव में आपको भयभीत कर रहा है, उसे तोड़ना बेहतर है और इसके माध्यम से काम करने के लिए छोटे कदम उठाएं।

- यदि आप दर्शकों के सामने होने से डरते हैं, तो एक छोटा कदम उठाएं जैसे कि एक बैठक में अन्य कर्मचारियों के एक छोटे समूह के सामने बोलने का प्रयास करना। अपने तरीके से थोड़ा बड़े समूहों तक काम करें।
- यदि भय अजनबियों के सामने बोलने से अधिक संबंधित है, तो पहला छोटा कदम उतना ही सरल हो सकता है जितना किसी गलत नंबर पर कॉल करना, केवल अपने आप को किसी अजनबी से बात करने के लिए मजबूर करना। एक कॉफी शॉप में लाइन में प्रतीक्षा कर रहे एक अजनबी के साथ बातचीत शुरू करके, वहां से निर्माण करें।

3. अपने आपको एक चिंताजनक स्थिति में रखने की कल्पना करें। यदि आपको कक्षा में बोलने से डर लगता है, तो ऐसा करने के लिए खुद को परिकल्पित करने की गतियों से गुजरें। अभ्यास करें कि आप स्थिति को कैसे संभालेंगे और विषय पर जितना संभव हो उतना तैयार करें ताकि आप विषय के डर के बिना बोलने के लिए तैयार हों।

- अभ्यास और भूमिका उस स्थिति को निभाती है जो डराने वाली है। आप जिस विषय के बारे में बात कर रहे हैं, उससे बहुत परिचित हों, इसलिए विषय के बारे में बात करना आसान और लगभग दूसरा स्वभाव बन जाता है। यह आपके विषय को भूलने के डर से बचाने में मदद करेगा।
- यह सुनिश्चित करना कि आप विषय में आत्मविश्वास महसूस करते हैं, आपको दर्शकों के विषय पर भी ध्यान केंद्रित करने की अनुमति देगा। आप दर्शकों को पूरी तरह से अनदेखा नहीं करना चाहते हैं क्योंकि आपको उनकी प्रतिक्रियाओं से अवगत होने की आवश्यकता है, लेकिन विषय की अपनी महारत पर ध्यान केंद्रित करने से दर्शकों का कुछ ध्यान हटेगा।

4. आवश्यकतानुसार विश्राम तकनीक का उपयोग करें। इसमें गहरी सांस लेने, दृश्य कल्पना और इस लेख में चर्चा की गई अन्य विधियों का संयोजन शामिल होगा। जैसा कि आप अपने डर की कल्पना कर रहे हैं, आपको चिंता का अनुभव होने की संभावना है। उन तकनीकों का उपयोग करें जिन्हें आपने शांत स्थिति में वापस जाना सीखा है। समय के साथ, चिंताजनक स्थिति आपको उतना प्रभावित नहीं करेगी।

5. अपने एक डर का प्रयास करके ट्रायल रन करें। जब तक यह आपकी नौकरी या स्कूली जीवन के लिए महत्वपूर्ण नहीं है, तब तक एक समूह के सामने बोलने के लिए प्रतीक्षा करने से बचें। सफल होने के लिए खुद को समय दें और "बड़े भाषण" को गड़बड़ाने की चिंता के बिना गलतियों का परीक्षण करने के लिए परीक्षण करें।

- इसे छिपाने की कोशिश करने के बजाय अपने डर के साथ काम करना सीखें। जब आप डर को छिपाने की कोशिश करते हैं, तो आप आंतरिक नकारात्मक बोल से खुद को दूर कर सकते हैं, जो कि दर्शकों को वास्तव में सोचने की तुलना में लगभग हमेशा बदतर होता है। आपको इसे अच्छा बनाने और इसे सफलतापूर्वक करने के लिए सार्वजनिक रूप से बोलने की प्रक्रिया को पसंद करने की आवश्यकता नहीं है।

## तरीका 2

### अपने डर को बहाल करना

1. जानें कि आप अकेले नहीं हैं। यह अनुमान लगाया गया है कि 74% तक अमेरिकियों के बोलने के स्तर में कुछ चिंता नज़र आती है। हालांकि यह एक बड़ी संख्या में विभिन्न स्तरों पर भय का अनुभव होता है, उनमें से कई रिपोर्ट करते हैं कि वे मृत्यु से अधिक सार्वजनिक बोलने से डरते हैं। जीवन में सीए की शुरुआत हो सकती है क्योंकि यह प्राथमिक विद्यालय-आयु वर्ग के बच्चों में बहुत प्रचलित है।

- संचार आशंका आनुवंशिकी के परिणामस्वरूप हो सकती है, एक व्यक्तित्व विशेषता के रूप में या केवल कुछ विशेष परिस्थितियों में भी।

2. अपने आप से पूछें कि सबसे बुरा क्या हो सकता है। आप वास्तव में यह "सबसे बुरी स्थिति" से एक बड़ी समस्या बना सकते हैं। इस बात पर विचार करें कि क्या बहुत बुरा है जो आप होने की उम्मीद करते हैं। यदि आप अपने डर की शक्ति को बढ़ा-चढ़ा कर बता रहे हैं, तो आप यह देखना शुरू कर सकते हैं कि जिन संभावित नतीजों से आप चिंतित हैं, वे सभी बुरे नहीं हैं।

- चाहे कोई भी बातचीत क्यों न हो, अधिकांश भाग के लिए यह किसी भी चीज को प्रमुख बनाने या तोड़ने वाला नहीं है। आप शायद अपनी नौकरी नहीं खोएंगे और न ही कोई त्रुटि आपके जीवन या स्वास्थ्य को बर्बाद करेगी। यदि आप अजनबियों के सामने बोलने से डरते हैं, तो सभी वास्तविकता में एक अच्छा मौका है कि उन्हें याद नहीं होगा कि बहुत लंबे समय तक क्या होता है। आप अपने दर्शकों को फिर कभी नहीं देख सकते हैं।

3. सफलता की कल्पना करें, असफलता की नहीं। सफलता को फिर से परिभाषित करें और आपको स्वीकार करना चाहिए कि अपनी आवाज का उपयोग करते हुए, यहां तक कि सड़क पर एक या दो टक्कर के साथ, डर के आगे जीत है।

- याद रखें कि किसी भी समय आपकी बात सुनने वाले अधिकांश लोग कुछ बोलने की चिंता के स्तर को भी रिपोर्ट करते हैं। आप भाषण देने या किसी भी तरह से दूसरों के साथ संवाद करने के लिए कदम उठा रहे हैं।

4. अपने नकारात्मक विचारों को चुनौती दें। वहां एक अच्छा मौका जो आप सोच रहे हैं, वह दर्शकों की सोच से कहीं ज्यादा खराब है। "मैं एक बेवकूफ हूँ" या "मैं खुद को बेवकूफ बनाने जा रहा हूँ" जैसी आत्म-बातें केवल मामले को बदतर बना देंगी। इन नकारात्मक विचारों पर हमला करने और उन विचारों को सोचने के लिए प्रयास करें जो यथार्थवादी और सकारात्मक हों। आप प्रश्नों के साथ अपनी नकारात्मक सोच को चुनौती दे सकते हैं:

- एक दोस्त मेरे विचारों के बारे में क्या कहेगा?
- मेरे पास क्या सबूत है कि यह सच है? मेरे पास क्या सबूत है कि यह सच नहीं है?
- वास्तव में यह कितनी बार भयानक हुआ है?
- क्या मेरी सोच इस बात पर आधारित है कि मैं तथ्यों के बजाय कैसा महसूस करता हूँ?

## तरीका 3

### अपने आप को शांत रखना

1. जब आप चिंतित महसूस करते हैं तो गहरी सांस लें। जब आपको चिंता होती है तो आप बहुत उथली सांस ले सकते हैं, तब अपनी सांस लेने पर बहुत अधिक ध्यान केंद्रित करें या ऑक्सीजन की बहुत बड़ी मात्रा में सांस लेने का प्रयास करें जो आपको लगता है कि गायब है।

- यदि आप महसूस कर रहे हैं कि आप हाइपरवेंटिलेट हो रहे हैं, तो कार्बनडाइऑक्साइड को रिब्रीथिंग करने की कोशिश करें। जब आप सोच सकते हैं कि आपको पर्याप्त ऑक्सीजन प्राप्त करने में परेशानी हो रही है, वास्तव में हाइपरवेन में झुकाव तब होता है जब आपके सीओ<sub>2</sub> का स्तर कम होता है। अपने हाथ को अपने मुंह पर रखें, जब आप सामान्य रूप से सांस लेते हैं। सीओ<sub>2</sub> को वापस बाँड़ी में जाने के लिए उसी हवा को दोबारा लें।
- गहरी सांस लेना आत्म-शांत करने के लिए अच्छा हो सकता है। सबसे आसान व्यायाम एक कुर्सी पर बैठकर शुरू होता है ताकि आप आराम से सीधे बैठ सकें। अपनी नाक के माध्यम से 5 की गिनती तक एक गहरी सांस लें, फिर, धीरे-धीरे अपने मुंह से 7 की गिनती पर उसको रिलीज करें। सांस को अंदर और बाहर के कुल 10 सेटों के लिए दोहराएं।

**2. प्रगतिशील मांसपेशी आराम को जानें।** यह अभ्यास काफी सरल है। आप मूल रूप से एक कुर्सी पर या एक सोफे पर आराम से बैठते हैं, और धीरे-धीरे अनुबंध करते हैं और अपने शरीर के प्रत्येक मांसपेशी समूह को आराम देते हैं। अपने पैर की उंगलियों से शुरू करें। अपनी मांसपेशियों को तनाव दें और कई सेकंड तक पकड़े रखें, यह देखते हुए कि तनाव कैसा महसूस होता है। फिर, अपने पैर की उंगलियों को आराम दें और जारी तनाव की उस भावना में ले जाएं। अगला, मांसपेशियों के एक और सेट तक बढ़ें।

- आप पालन करने के लिए एक अधिक औपचारिक अभ्यास खोजने के लिए पसंद कर सकते हैं। या, संगीत के साथ भी आप व्यायाम कर सकते हैं।

**3. निर्देशित इमेजरी आजमाएं।** आप स्वयं एक नमूना परिदृश्य पढ़कर रिकॉर्डिंग करके स्व-निर्देशित इमेजरी कर सकते हैं या आपको एक रिकॉर्डिंग मिल सकती है जो आपके लिए व्यायाम का काम करती है।

- एक स्व-गाइड इमेजरी का एक उदाहरण जिसे आप सुनने के लिए रिकॉर्ड कर सकते हैं, अपनी सभी इंद्रियों के साथ अपनी खुद की विशेष जगह का वर्णन करने पर ध्यान केंद्रित करेगा। आप इस विशेष स्थान का पर्याप्त विस्तार से वर्णन करेंगे कि केवल रिकॉर्डिंग को सुनने से दृश्य छवि को ट्रिगर किया जाएगा। इस विशेष स्थान के आसपास महसूस होने वाली संवेदनाओं का वर्णन करें और यह आपको अच्छा महसूस क्यों कराती है।
- यदि आपकी खुद की स्क्रिप्ट के साथ आना आपके लिए आसान नहीं है, तो आप रिकॉर्ड करने के लिए स्क्रिप्ट डाउनलोड कर सकते हैं।

**4. एक शांत मंत्र का पाठ करें।** इस प्रक्रिया में सबसे पहले एक सरल अभी तक सार्थक चुनना शामिल होगा जब आप ध्यान केंद्रित करते हैं और इस मंत्र का पाठ करते हैं तो मंत्र और फिर आराम करने वाली तकनीकों का पालन करते हैं।

- एक बार जब आपके पास एक मंत्र होता है जो अच्छा लगता है, तो एक ऐसी वस्तु ढूंढें जिसे आप मंत्र पढ़ते समय ध्यान केंद्रित कर सकते हैं। व्यायाम बिना विचलित हुए सुरक्षित स्थान पर करें जहां आप अपने आसन पर ध्यान केंद्रित करने के लिए स्वतंत्र हों, लंबा और मजबूत हो। आप अपने मंत्र को दोहराते हुए गहरी, सुकून भरी सांस पर भी ध्यान केंद्रित करेंगे।

**5. किसी विशेषज्ञ को देखें।** संचार आशंका और सामाजिक चिंता के अन्य रूपों के उपचार के अनुभव वाला कोई व्यक्ति आपके डर को दूर करने में मदद कर सकता है। ध्यान रखें कि यह अंतिम-खाई का प्रयास नहीं होना चाहिए। आप अपनी चिंता पर चर्चा करने के लिए एक चिकित्सक या परामर्शदाता देखना चाहते हैं, लेकिन इस लेख में सूचीबद्ध कई स्व-सहायता रणनीतियों पर भी काम कर सकते हैं।

- एक विशेषज्ञ विशेष परीक्षणों के साथ संचार के दौरान आपके द्वारा अनुभव की जाने वाली चिंता के स्तर का निदान करने में मदद कर सकता है। सुनिश्चित करें कि आप अपने प्रदाता के साथ सीधे हैं ताकि वह आपकी समस्या का पर्याप्त रूप से आकलन कर सके।

## एक मानसिक रूप से दिव्यांग व्यक्ति के साथ कैसे संवाद करें

उन लोगों के साथ संवाद करने की क्षमता जिनके भाषण एक मानसिक विकलांगता से प्रभावित हैं, वास्तव में एक कौशल है जिसे अभ्यास के साथ समय के साथ विकसित किया जा सकता है। चाहे आप मानसिक रूप से विकलांग वक्ताओं के साथ अक्सर या शायद ही कभी व्यवहार करते हैं, यह सलाह आपको अधिक प्रभावी और सुचारू रूप से संवाद करने में मदद करेगी।

### तरीका 1

#### उन्हें समझें

1. यह मत समझो कि किसी की बौद्धिक अक्षमता उनके भाषण की सहजता के आधार पर है। कुछ लोगों को बोलने में कठिनाई होती है, जैसे कि मस्तिष्क पक्षाघात वाले लोग और कुछ ऑटिस्टिक लोग, औसतन किसी और के समान ही स्मार्ट होते हैं। एक विकलांगता उच्चारण, धीमी गति से भाषण या रुकने का अर्थ हमेशा एक बौद्धिक विकलांगता नहीं होता है।

- जो लोग नहीं बोल सकते हैं वे किसी भी बुद्धिमत्ता स्तर के हो सकते हैं।
- बाँटी लैंग्वेज का संबंध बुद्धिमत्ता से नहीं है। सुनते हुए देखना, और लगातार बात करना, विशिष्ट आत्मकेंद्रित लक्षण हैं। यह मत समझिए कि इसका मतलब यह है कि वे ध्यान नहीं दे रहे हैं या वे समझ नहीं सकते हैं।

2. उनकी विचित्रताओं को स्वीकार करें। दिव्यांग लोग ऐसे काम कर सकते हैं जिन्हें समाज असामान्य मानता है: आवाज़ बनाना, निराश होने पर जमीन पर फ्लोपिंग करना, अपने हाथों को फ्लैप करना, सर्कल में दौड़ना, वाक्यांशों को गूँजना, लगातार पेस करना और बहुत कुछ। इस व्यवहार का अधिकांश उद्देश्य - खुद को शांत करना, अपनी आवश्यकताओं को संप्रेषित करना, भावनाओं को व्यक्त करना, या बस मज़े करना होता है। यह स्वीकार करें कि अलग होना ठीक है, और यह कि व्यवहार के बारे में चिंता करने की कोई आवश्यकता नहीं है जो किसी को चोट नहीं पहुंचाता है।

3. पहचानें कि क्षमता दिन-प्रतिदिन बदलती रहती है। तनाव, संवेदी अधिभार, नींद की कमी, उन्होंने आज सुबह खुद को कितना मुश्किल धकेल दिया, और अन्य कारक यह निर्धारित कर सकते हैं कि किसी के लिए संवाद करना और अन्य कार्यों को करना कितना आसान है। अगर वे कल की तुलना में आज कठिन समय बिता रहे हैं, तो याद रखें कि वे इस उद्देश्य को पूरा नहीं कर रहे हैं और धैर्य से काम लें।

4. यदि आप उनके शब्दों को नहीं समझते हैं तो प्रश्न पूछें। बौद्धिक और विकासात्मक अक्षमता वाले लोग उसी तरह से शब्द नहीं बोल सकते हैं जैसे बिना दिव्यांगता वाले लोग। उनके शब्दों से आपको कोई मतलब नहीं हो सकता है। इसके बजाय, उन्हें यह स्पष्ट करने के लिए प्रश्न पूछें कि वे क्या कहना चाह रहे हैं।

- उदाहरण के लिए, अगर आपका दोस्त पूछता है "चीज़ कहां है?" फिर प्रश्न पूछें कि वे किस प्रकार की चीज़ का मतलब है (एक छोटी सी बात? क्या रंग? एक सेल फोन?)।
- कभी-कभी, वे एक शब्द खोज रहे होंगे। उदाहरण के लिए, यदि वे भोजन के बारे में पूछ रहे हैं, और कई प्रकार के भोजन हैं, तो इसे कम करना शुरू करें। हो सकता है कि जब वे स्ट्रॉबेरी के बारे में पूछना चाहते हैं तो वे "भोजन" कह रहे हों।

5. यदि आप नहीं जानते हैं, तो पूछें। यह पूछना बिल्कुल ठीक है कि "मैं आपकी कैसे सहायता कर सकता हूँ?" या "क्या आपकी विकलांगता के कुछ हिस्से हैं जिनके बारे में मुझे जानकारी होनी चाहिए?" ज्यादातर लोग आपको यह मानने के बजाय कहेंगे कि वे कौन हैं या उन्हें क्या चाहिए। जब तक आप अच्छी तरह से अर्थ और सम्मान करते हैं, तब तक यह ठीक रहेगा।

- यदि आप जानना चाहते हैं कि किसी विशिष्ट स्थिति को कैसे संभालना है, तो उनसे पूछें। उदाहरण के लिए, "मुझे लगता है कि कभी-कभी जब हम नए लोगों से मिलते हैं, तो उन्हें आपको समझने में कठिन समय लगता है और आपको छोड़ा जा सकता है। आप मुझे कैसे संभालना चाहते हैं?"

6. उन पर छोड़ मत करो। विकलांगता के उच्चारण वाले व्यक्ति से बात करते समय, कुछ लोग पूछते हैं "आपने क्या कहा?" एक बार और फिर अपनी आँखों को चमकने दो और सुनने का नाटक करो। कनेक्ट करने का प्रयास करते रहें। यह स्पष्ट करें कि उन्हें जो कहना है वह आपके लिए महत्वपूर्ण है।

- एक उपयोगी वाक्यांश है "मुझे आपको समझने में परेशानी हो रही है, लेकिन मुझे इस बात की परवाह है कि आप क्या कह रहे हैं।"
- यदि मौखिक संचार बहुत कठिन है, तो टैक्स्टिंग, टैबलेट पर टाइप करना, लिखना, साइन लैंग्वेज (यदि आप इसे जानते हैं) या वैकल्पिक संचार का दूसरा रूप प्रयोग कर सकते हैं। सबसे अच्छा क्या है यह पता लगाने के लिए उनके साथ काम करें।

7. बातचीत के विषय खोजें जिनमें उनकी रुचि हो। उनके दिन, उनकी पसंदीदा किताब या टीवी शो, उनकी रुचियों या उनके परिवार और दोस्तों के बारे में पूछें। यह आपको उन्हें जानने में मदद करेगा और आप एक नया दोस्त बना सकते हैं।

## तरीका 2

### स्पष्ट होना

1. शांति से, स्पष्ट रूप से और एक मध्यम आवाज़ के साथ बोलें। अच्छी तरह से समृद्ध करें और स्पष्टता पर ध्यान केंद्रित करें। जोर से बोलने से लोग आपको अधिक समझ नहीं पाएंगे। अपने भाषण की स्पष्टता पर काम करने के लिए इस अवसर पर विचार करें।

2. उनके बाद अपनी शब्दावली का उपयोग करें। यदि वे "जाइगेंटिक" शब्द कहते हैं, तो वे शायद यह भी जानते हैं कि "इनॉर्मस" और "ह्यूज" का क्या अर्थ है। यदि वे मूल शब्दों का उपयोग करके बोलते हैं, तो संभवतः आपके द्वारा ज्ञात सबसे छोटे शब्दों का उपयोग करना सबसे अच्छा है। यदि वे "सौभाग्य से" और "व्यवस्थित पूर्वाग्रह" जैसे शब्दों का उपयोग करते हैं, तो उनकी विकलांगता शायद बौद्धिक नहीं है।

3. यदि आवश्यक हो तो जटिल और लंबे वाक्यों से बचें। यदि व्यक्ति को भाषण समझने में कठिनाई महसूस होती है, तो अपने वाक्यों को छोटा और स्पष्ट रखें। जब आप कर सकते हैं तो सरल विषय-क्रिया-वस्तु कथनों का उपयोग करें।

- यह सामान्य तौर पर भी अच्छा अभ्यास है। गैर-अक्षम लोग बहुत लंबे वाक्यों के माध्यम से वैडिंग का आनंद नहीं लेते हैं।

4. उन्हें अपना मुंह देखने दें। यदि व्यक्ति भाषण सुनने के लिए कठिन है या भाषण देने के लिए संघर्ष करता है, तो वे आपको अपने शब्दों का उच्चारण करते हुए देखना चाहते हैं। इससे उन्हें यह पता लगाने में मदद मिलती है कि आप कई मामलों में क्या कह रहे हैं। जैसे ही आप बोलते हैं, मुंह को ढंकना या भरे हुए मुंह से बोलने से बचें।

5. शब्दों को एक साथ चलाने से बचें। उदाहरण के लिए, सवाल "क्या आप एक पिज्जा खाना चाहते हैं?" उन्हें समझना मुश्किल हो सकता है। श्रोताओं के लिए सबसे बड़ी चुनौतियों में से एक यह जानना है कि एक शब्द कहां समाप्त होता है और अगला कहां से शुरू होता है। यदि वे संघर्ष करते दिखते हैं, तो गति को थोड़ा धीमा करें, प्रत्येक शब्द के बीच थोड़ा सा ठहराव दें।

6. उनकी विकलांगता के उच्चारण की नकल न करें, एक गलत अनुमान में कि अगर आप ऐसा करते हैं तो वे "समझेंगे"।

इससे आपको समझने में आसानी नहीं होती है। यह आपके श्रोता को भ्रमित करेगा और उनकी विकलांगता के प्रति आपकी संवेदनशीलता के बारे में गलत धारणा दे सकता है।

## तरीका 3

### मित्रवत और मिलनसार होना

1. आवश्यकतानुसार गति को धीमा होने दें। यदि उनका भाषण रुका हुआ है या फिर प्रयोगशाला में है, तो उन्हें वाक्य के माध्यम से आने में अधिक समय लग सकता है। उन्हें पूरी तरह से धैर्य रखने दें और जो वे कह रहे हैं उसे पूरा करने के लिए उन्हें जल्दी न करें। यह दबाव को दूर करता है और उन्हें अधिक सहज महसूस कराता है।
2. ओपन बॉडी लैंग्वेज का इस्तेमाल करें। उन्हें दिखाएं कि आप उन्हें देखकर क्या कह रहे हैं और अगर वे इसके साथ सहज हैं, तो उनसे संपर्क करना चाहते हैं।
  - याद रखें कि आपकी सुनने की भाषा अलग हो सकती है। यदि आप सुनिश्चित नहीं हैं कि क्या वे ध्यान दे रहे हैं, तो यह देखने के लिए देखें कि क्या वे आपके कहने पर प्रतिक्रिया करते हैं (उदाहरण के लिए जब आप उनकी तारीफ करते हैं, तो सवाल पूछते हैं) या बस उनसे पूछें।
3. गैर-आक्रामक तरीकों से नकारात्मक भावनाओं से निपटें। सामाजिक अनिश्चितता, अतीत के दुर्व्यवहार या दुर्व्यवहार से संबंधित पीटीएसडी के कारण, कुछ विकलांग लोग भयभीत और भ्रमित हो सकते हैं, यदि आप उनके प्रति क्रोधित या शत्रुतापूर्ण देखते हैं। यदि आप बहुत परेशान हो रहे हैं, तो कुछ गहरी सांस लें और "मुझे कुछ अकेले समय की आवश्यकता है" कहने की कोशिश करें ताकि आप अपनी भावनाओं को निजी तौर पर संभाल सकें।
  - थोड़ा शांत समय बिताएं। यदि आपको समस्या को संबोधित करने के लिए उनसे बात करने की आवश्यकता है, तो तब तक प्रतीक्षा करें जब तक आप इसे स्तर के प्रमुख के साथ संभालने में सक्षम न हों। अगर वे आपकी मजबूत भावनाओं से डर गए या भ्रमित हो गए तो वे अच्छी तरह से नहीं सुन पाएंगे।
  - यदि दिव्यांग व्यक्ति कुछ ऐसा करता है जो आपको परेशान करता है, तो इसे शांति से और स्पष्ट रूप से संवाद करें। टेम्पलेट में "मैं" भाषा का उपयोग करने का प्रयास करें "जब आप \_\_\_\_\_, मुझे लगता है \_\_\_\_\_।"
4. धैर्य रखें। वे आपकी समझ से परे बाधाओं का सामना कर रहे हैं और इससे बातचीत मुश्किल हो सकती है। कभी भी किसी विकलांग व्यक्ति पर न चिल्लाएं या उनकी विकलांगता के लिए उन्हें दोष न दें।
  - यदि आप खुद को निराश, भटका हुआ महसूस करते हैं। टहलने जाएं, कुछ और करें, या कहें "मुझे थोड़ी देर के लिए अकेले रहने दें।"
5. उनकी जरूरतों को पूरा करें। यदि आप ध्यान दें कि वे व्यथित लग रहे हैं, तो उनसे पूछें "क्या कुछ गलत है?" और "क्या मेरे लायक कुछ काम है ताकि मैं आपकी मदद कर सकूँ?" उदाहरण के लिए, एक दिव्यांग व्यक्ति भीड़ भरे रेस्तरां में विचलित महसूस कर सकता है और एक बाहरी टेबल पर खाना पसंद करता है, जहां कम लोग होते हैं। जब लोग अपनी जरूरतों को पूरा कर रहे हैं तो लोग बेहतर तरीके से बात कर सकते हैं।
6. आराम करें। दिव्यांग लोग किसी और की तरह के लोग हैं और बात करने और दोस्ती करने के लिए मजबूत हो सकते हैं।

### कार्यस्थल के भीतर स्पष्ट रूप से संवाद कैसे करें

किसी भी सफल व्यवसाय की कुंजी संचार है। जैसे ही यह टूट जाता है, दक्षता लड़खड़ा जाती है, मनोबल गिर जाता है और मानक गिर जाते हैं। इसलिए, यदि आप एक कंपनी या एक व्यक्ति के रूप में विकसित होना चाहते हैं, तो अपने कार्यस्थल संचार को मजबूत करना आवश्यक है।

यहां हम आपको कुछ तरीकों के माध्यम से ले जाएंगे, आप एक व्यक्ति के रूप में, संचार में सुधार कर सकते हैं और पहले से मौजूद अवरोधों को दूर कर सकते हैं।

## कदम

1. संदेश का सही मोड निर्धारित करें। प्रत्येक स्थिति में संदेश को एक अलग मोड की आवश्यकता होती है। आप एक निर्देशक से उसी तरह बात नहीं करेंगे, जिस तरह आप सामाजिक परिस्थिति में दोस्तों के साथ कर सकते हैं, इसलिए यह सुनिश्चित करें कि संचार की सभी पंक्तियां खुली हों। कार्यस्थल के भीतर, ज्यादातर लोग अपेक्षाकृत पेशेवर स्तर की चर्चा की उम्मीद करते हैं। इन अपेक्षाओं को कम करें और आप या तो टीम के भीतर गतिशील बदल सकते हैं, या अनियंत्रित या अव्यवसायिक के रूप में देखा जा सकता है। इसलिए अपनी क्षमता को कायम रखें और हर स्तर पर उन लोगों से बात करें, जबकि यह भी समझ लें कि कब तेज करना है। प्रभावी संचारक अक्सर गिरगिट की तरह होते हैं, जो बिना किसी स्थिति को भांपते हुए एक स्थिति से दूसरी स्थिति में जाने में सक्षम होते हैं। यह हमेशा आसान नहीं होता है, लेकिन फिर से, अगर यह होता, तो हम सभी विशेषज्ञ हो जाते हैं।

2. संचार की स्पष्ट रेखाएं बनाए रखें। जैसे ही आप उसी कंपनी के भीतर किसी के लिए दरवाजा बंद करते हैं, आप एक बाधा बनाते हैं- कभी-कभी शारीरिक, अक्सर मानसिक। उदाहरण के लिए, कुछ प्रबंधन मायावी दिखाई दे सकते हैं; इसमें ईमेल का जवाब देने में विफल होना, शायद ही कभी कार्यालय की बातचीत में शामिल होना और यहां तक कि व्यक्तियों को पहचानने में असमर्थ होना शामिल हो। इसलिए सुनिश्चित करें कि आप प्रयास करें। भले ही आप किसी कंपनी पदानुक्रम के भीतर हों, आपको अपने ऊपर और नीचे के लोगों से बात करने में सहज महसूस करना चाहिए। यही कारण है कि कई व्यवसाय मजदूर दिनों या गतिविधियों की शुरुआत करते हैं जो सभी को काम के माहौल के बाहर एक-दूसरे को मिलाने और पाने में सक्षम बनाते हैं। एक बार उन बाधाओं को कम करने के बाद, एक कंपनी और उसके कर्मचारी वास्तव में कामयाब हो सकते हैं।

3. आत्मविश्वास बनाए रखें। पिछले दो बिंदुओं से बड़े करीने से विश्वास का मुद्दा अक्सर संचार के लिए महत्वपूर्ण है। अगर आपको खुद पर भरोसा नहीं है, तो आप दूसरों से यह उम्मीद कैसे कर सकते हैं कि वह आपके अंदर है। एक बड़ी उछाल भरी आवाज का मतलब किसी शर्त से नहीं है और न ही वास्तव में दोषरहित विक्री संरक्षक है। आत्मविश्वास आपके खुद के ज्ञान और साझा करने या यहां तक कि नेतृत्व करने की क्षमता से आता है। आपके संचार में इसे चित्रित करने से यह सुनिश्चित होगा कि यह आपके आस-पास के लोगों द्वारा वापस कर दिया गया है।

4. आमने-सामने चर्चा की तलाश करें। फोन पर या ईमेल के माध्यम से होने वाली चर्चाएं शायद ही कभी फलदायी या तेज होती हैं, जो आमने-सामने होती हैं। इसलिए टीम के साथ चीजों पर चर्चा करें, वास्तविक विशेषज्ञों से सवाल पूछें और बैठक करने से न डरें। यदि सभी को लगता है कि उनके पास एक आवाज है, तो यह समावेश की एक अटूट भावना का निर्माण कर सकता है। यह आत्मविश्वास बनाने में मदद करता है और एक टीम के सभी सदस्यों को एक अच्छा तालमेल बनाने की अनुमति देता है। तो एक फोन के पीछे छुपें या एक द्वि-मासिक ईमेल न भेजें, वहां से बाहर निकलें और लोगों से बात करें।

5. सटीकता बनाए रखें। जब मौखिक सटीकता बेहद महत्वपूर्ण होती है, तथ्यात्मक सामग्री और वितरण दोनों के संदर्भ में, लिखित शब्द को भी अनदेखा नहीं किया जाना चाहिए। किसी ईमेल, कंपनी न्यूज़लेटर या अन्य कंपनी के साहित्य की वर्तनी की जांच करना कोई बड़ी बात नहीं है, इसलिए टाइपो और व्याकरण संबंधी अशुद्धियां बाहर भेजना जारी रखना 'देखभाल की कमी' दिखा सकता है। तो बस थोड़ा समय लें और सुनिश्चित करें कि हर दस्तावेज़ की दोहरी जांच हो - भले ही यह एक त्वरित उत्तर हो। जब यह स्पष्ट संचार की बात आती है, तो सटीकता पहला और सबसे आसान कदम है।

## छोटे संगठनों में प्रभावी संचार का उपयोग कैसे करें

एक छोटे संगठन के भीतर काम करना कई संचार चुनौतियों को प्रस्तुत करता है। एक छोटे समूह के भीतर व्यावसायिक मुद्दों के बारे में प्रभावी ढंग से संवाद करना महत्वपूर्ण है, जिसके लिए एक बड़े संगठन की तुलना में विभिन्न तकनीकों की आवश्यकता हो सकती है। छोटे संगठनों में प्रभावी संचार का उपयोग करने के बारे में कुछ सुझाव जानें।

### कदम

#### 1. व्यापार से चिपके रहें।

- आप शायद उन छोटे से समूह के अधिकांश लोगों को जानते हैं जिनके साथ आपको संवाद करने की आवश्यकता है, लेकिन छोटे संगठनों में प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए विषयों से संबंधित व्यवसाय रखें। यदि वे व्यवसाय या संगठन से संबंधित महत्वपूर्ण मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करते हैं तो बैठकें और चर्चाएं अधिक प्रभावी होंगी। व्यक्तिगत चर्चाओं को व्यक्तिगत समय या लंच ब्रेक के लिए बचाएं।

#### 2. नियमित रूप से बैठकें करें।

- व्यवसाय या परिचालन संबंधी समस्याओं के समाधान के लिए नियमित रूप से निर्धारित बैठकें आयोजित करके छोटे व्यवसायों में प्रभावी संचार का उपयोग करें। एक नियमित कार्यक्रम कर्मचारियों को आश्वस्त करेगा कि उन्हें सभी मौजूदा मुद्दों पर अद्यतन और सूचित रखा जा रहा है और उन्हें आपको जानकारी के एक विश्वसनीय स्रोत के रूप में देखने की अनुमति है। नियमित समय पर होने वाली बैठकें भी नियमित कार्यक्रम में कम व्यवधान का कारण बनेंगी।

#### 3. संचार के विभिन्न तरीकों का प्रयोग करें।

- संचार के अपने तरीकों को अलग करके एक छोटे संगठन में प्रभावी ढंग से संवाद करें। ईमेल के माध्यम से सरल मुद्दों या नियमित अपडेट के बारे में जानकारी रिसे करें जो सदस्य अपने दम पर समीक्षा कर सकते हैं। सभी कर्मियों को शामिल करने वाले और अधिक गहन मुद्दों की समीक्षा करने के लिए अनुसूचित बैठकों का उपयोग करें।

#### 4. काम को साझा करें।

- दूसरों के साथ संवाद करने के लिए संगठन के अन्य सदस्यों की मदद से संचार को और अधिक प्रभावी बनाएं। विशेषज्ञता के प्रत्येक सदस्य के क्षेत्र में विषयों को असाइन करें और उन्हें बैठक के एक हिस्से का नेतृत्व करने के लिए कहें या किसी अन्य को विषय पर चर्चा करने और समझाने के लिए एक ईमेल लिखें। इससे संचार के तरीके नए और नए बने रहेंगे और संगठन के प्रत्येक सदस्य को यह महसूस होगा कि उनके इनपुट को महत्व दिया गया है।

#### 5. प्रश्नों को प्रोत्साहित करें।

- एक छोटे संगठन में संचार सबसे प्रभावी होगा यदि संगठन के सदस्य इनपुट की पेशकश करने में सहज महसूस करते हैं या उन मुद्दों या समाचारों के बारे में प्रश्न पूछते हैं जिन्हें वे नहीं समझते हैं। प्रत्येक बैठक में यह पूछने के लिए समय दें कि क्या किसी को किसी और स्पष्टीकरण या स्पष्टीकरण की आवश्यकता है और सुनिश्चित करें कि सदस्यों के पास आपका ईमेल पता आपके साथ वन-ऑन-वन बात करने के लिए है।

## 6. इनपुट के लिए पूछें।

- यदि संचार के किसी भी क्षेत्र या तरीके का उपयोग किया जा रहा है जो प्रभावी नहीं हैं या जिन्हें सुधार की आवश्यकता है तो सदस्यों से पूछकर एक छोटे व्यवसाय के भीतर संचार में सुधार करें। सदस्यों को इस बारे में प्रतिक्रिया देने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए कि अप्रभावी संचार को कैसे बेहतर बनाया जा सकता है और संगठन के तरीके एक दूसरे के साथ बेहतर संवाद कैसे कर सकते हैं।

## 7. सार्वभौमिक शब्दावली का प्रयोग करें।

- अधिकांश छोटे संगठन के सदस्य इसके और इसके व्यवसाय से संबंधित शर्तों से परिचित होंगे, लेकिन जब आप संवाद करते हैं, तो सरल भाषा का उपयोग करना महत्वपूर्ण है। इससे यह सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी कि संचार प्रभावी है और कोई भी स्पष्टीकरण मांगने के बारे में शर्मिंदा महसूस नहीं करता है।

## आप जिस तरह विभिन्न स्थितियों में संवाद करते हैं, उसे कैसे अपनाएं

हम हर दिन लोगों के साथ संवाद करते हैं, लेकिन कभी-कभी हम दर्शकों या स्थिति के लिए अपनी संचार शैली को समायोजित नहीं करते हैं। इससे भ्रम, आहत भावनाएं या गलतफहमी पैदा हो सकती है। अपने संचार की प्रभावशीलता को प्रभावित करने वाले कई कारकों पर विचार करके विभिन्न तरीकों से संवाद करने के तरीके को अनुकूलित करना सीखें।

### कदम

1. स्थिति या अवसर के बारे में सोचें। आपके संचार का संदर्भ आपके द्वारा दूसरों के साथ जुड़ने के तरीके और आपके संचार की व्याख्या करने के तरीके में अंतर करता है।

- उस समय और स्थान को याद रखें। एक मजाक जो आपके दोस्तों के साथ उचित होगा, वह कार्यालय में उचित नहीं हो सकता है। इसी तरह, एक प्यारे दोस्त को अपना दिल देना, एक छोटे बच्चे के साथ ऐसा करने से अलग है।
- औपचारिकता के स्तर को पहचानें। औपचारिक समारोहों जैसे सेरेमनीज और व्यावसायिक प्रस्तुतियों में अधिक औपचारिक भाषा और पोशाक की आवश्यकता होती है। आपके परिवार या दोस्तों के साथ घूमने जैसे अनौपचारिक अवसर आपको अधिक आराम और आकस्मिक होने की अनुमति देते हैं।

2. अपने लक्ष्य को पहचानें। अपनी बातचीत के उद्देश्य को जानें ताकि आप अपने संचार को प्रभावी ढंग से अपना सकें। उदाहरण के लिए, यदि आप किसी सहकर्मी के साथ मित्रता बनाना चाहते हैं, तो आप उन्हें एक कप कॉफी के लिए आमंत्रित कर सकते हैं या दोपहर के भोजन के लिए आपसे जुड़ने के लिए कह सकते हैं। लेकिन अगर आप अपने काम और निजी जीवन को अलग रखना चाहते हैं, तो आप शायद अपने संचार को विनम्र और पेशेवर रखेंगे।

3. अपने दर्शकों को जानें। अपने संचार को प्रभावी ढंग से अनुकूलित करने के लिए, आपको यह समझने की आवश्यकता है कि आप किसके साथ बात कर रहे हैं। उनके दृष्टिकोण से चीजों को देखें और जितना संभव हो सके अपने संचार में सुधार करें।

- दर्शकों के साथ अपने रिश्ते को पहचानें। एक अच्छे दोस्त के साथ, आप शायद अधिक अग्रिम और कुंद होने में सक्षम होंगे। एक पर्यवेक्षक के साथ, आप सम्मान के साथ बोलना चाहेंगे। कैशियर के साथ, आप दोस्ताना, लेकिन रूढ़िवादी होना चाहते हैं।

- व्यक्तित्व में अंतर को स्वीकार करें। उदाहरण के लिए, बहिर्मुखी आमने-सामने, फोन पर और बड़े समूहों में संवाद करना पसंद करते हैं। वे जोर से सोचने लगते हैं। इंटीवर्ट्स ईमेल, टेक्स्ट मैसेज और एक के बाद एक बातचीत के जरिए बात करना पसंद करते हैं। प्रश्नों का उत्तर देने से पहले उन्हें अक्सर प्रतिबिंबित करने के लिए समय की आवश्यकता होती है।
- एक दर्शक विश्लेषण कंडक्ट करें। अपने दर्शकों में आयु अवधि, लिंग, शिक्षा स्तर, मूल्य, संस्कृतियां, पारिवारिक संरचना और पृष्ठभूमि के अनुभवों को देखें। अपरिचित दर्शकों को भाषण देते समय यह विशेष रूप से सहायक होता है।

4. अपने संचार के तरीके पर विचार करें। संचार की प्रत्येक विधि के फायदे और नुकसान होते हैं। यदि आप चुनने में सक्षम हैं, तो उस विधि को चुनें जो आपके दर्शकों के लिए सबसे प्रभावी होगी। अन्यथा, इसकी मौजूदा संरचना के भीतर काम करें।

- बैठकों के दौरान, विचारों को साझा करने में भाग लें, लेकिन सुनने के लिए भी समय निकालें। चर्चा पर एकाधिकार न रखें।
- भाषण देते समय, महसूस करें कि आप केवल एक ही बात कर रहे हैं। अपने श्रोताओं के प्रश्नों को हल करें और अपने संचार में उन लोगों को संबोधित करने का प्रयास करें।
- सोशल मीडिया में उलझने पर, आप अधिक निश्चित हो सकते हैं। संचार अक्सर एक या दो-वाक्य खंडों में होता है। कैजुअल रहें, लेकिन संक्षिप्त में बात करें।
- ईमेल और टेक्स्ट मैसेजिंग के लिए शब्दों के प्रति सचेत विकल्प की आवश्यकता होती है। प्रत्यक्ष रहें। अपने शब्दों या इमोटिकॉन्स (स्माइली चेहरे) के उपयोग के माध्यम से टोन व्यक्त करें।

5. जुबान को संभाल कर उपयोग करें। आपके द्वारा उपयोग की जाने वाली भाषा को उचित रखें। शब्द आपको किसी के साथ जल्दी जुड़ने में मदद कर सकते हैं, लेकिन वे उन्हें अपमानित भी कर सकते हैं।

- आप जिस व्यक्ति के साथ बात कर रहे हैं उसकी उम्र, शिक्षा और साक्षरता स्तर के आधार पर शब्दों का चयन करें। उन शब्दों का उपयोग करें जिन्हें वे समझते हैं और साथ जुड़ सकते हैं।
- यदि आप उन लोगों के साथ संवाद कर रहे हैं जो जानते हैं कि उनका क्या मतलब है तो तकनीकी शब्दों का ही प्रयोग करें। यदि आप शब्दजाल का उपयोग करते हैं, तो यह बताने का समय निकालें कि इसका क्या मतलब है।

6. अपनी बाँडी लैंग्वेज को उचित रखें। बाँडी लैंग्वेज की अलग-अलग स्थितियों में अलग-अलग व्याख्या की जा सकती है। हाथ में स्थिति के लिए अपने अशाब्दिक संचार को अनुकूलित करें।

- आंखों से संपर्क आम तौर पर उस व्यक्ति के साथ जुड़ने का एक अच्छा तरीका है जिसके साथ आप बात कर रहे हैं। हालांकि, अगर यह एक अत्यंत संवेदनशील स्थिति है, तो किसी के साथ-साथ बैठना फिर से आंखों में किसी को देखने के लिए दबाव को स्थानांतरित कर सकता है और इस तरह दूसरे व्यक्ति को और अधिक आरामदायक बना सकता है।
- व्यक्तिगत स्थान संस्कृति द्वारा, व्यक्ति द्वारा, और रिश्ते द्वारा दोनों रूपों में भिन्न होता है। अपने महत्वपूर्ण दूसरे के साथ, आप काफी करीब बैठ सकते हैं जिससे कि आपके पैर या कंधे उसे छू रहे हों। हालांकि, जब आप एक पर्यवेक्षक या पूर्ण अजनबी के पास बैठते हैं, तो आप अपने बीच कुछ दूरी छोड़ना चाहते हैं।

7. दूसरे व्यक्ति की प्रतिक्रिया पर ध्यान दें। कुछ लोग प्रश्न पूछकर मौखिक प्रतिक्रिया दे सकते हैं। आप उनके अशाब्दिक संचार को भी देख सकते हैं - अपनी बाहों को क्रॉस करते हुए, दूर देखते हुए, उबासी लेते हुए, सिर हिलाते हुए - यह देखने के लिए कि वे जो कह रहे हैं, उसका आप कैसे जवाब दे रहे हैं।

- यदि वे घबराए हुए लगते हैं, तो सुनिश्चित करें कि आप ऐसी जगह हैं जहां वे सहज महसूस करते हैं। उन्हें शांत करने में मदद करने के लिए उन्हें छोटी-छोटी बातों में व्यस्त रखें। उन्हें बेहतर तरीके से जानने के लिए प्रश्न पूछें।
- यदि वे भ्रमित लगते हैं, तो इसे अलग-अलग शब्दों में फिर से समझाएं। उनसे पूछें कि कौन सा हिस्सा उन्हें भ्रमित करता है। अपनी बात को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करने के लिए दृश्य, रूपक या चित्र खोजें।
- अगर वे परेशान लग रहे हैं, तो उनकी बात सुनें और समझने की कोशिश करें। अपने स्वयं के विचारों को आवाज़ देने के लिए प्रतीक्षा करें या उन्हें अलग तरह से मनाने का प्रयास करें।

## बुद्धिमानी से एक प्रश्न कैसे पूछें

क्या आपके पास सवाल हैं लेकिन आप इस बात से डरते हैं कि अगर आप जवाब से अधिक पाने के बारे में पूछेंगे या चिंतित होंगे तो कोई क्या सोचेगा? आप अधिक खुले विचारों वाले और गठित प्रश्नों को पूछने के लिए कुछ सुझाव पा सकते हैं, जो न केवल आपकी बल्कि अन्य लोगों को आपके सामने रखी गई जानकारी को समझने में मदद करेंगे, साथ ही आपके लिए उपयोगी और अधिक जानकारी निकालेंगे। हालांकि, यदि आपको अधिक विशिष्ट सहायता की आवश्यकता है, तो ऊपर सूचीबद्ध अनुभागों की भी जांच करने के लिए स्वतंत्र महसूस करें!

### भाग 1

#### बुनियादी तकनीक

1. अपनी गलतफहमी की व्याख्या कीजिए। "आप भ्रमित कैसे हुए" के रूप में एक बहाना दें। यह सच होने की जरूरत नहीं है, लेकिन इस तथ्य को छिपाना चाहिए कि आप निकटतम ध्यान नहीं दे रहे होंगे।

- "मुझे माफ कर दो, मुझे लगता है कि मैं आपको गलत सुन लिया है ... "
- "मैं उस स्पष्टीकरण के साथ थोड़ा अस्पष्ट हूँ ... "
- "मुझे लगता है जब मैं यहां नोट्स ले रहा था तो मुझे कुछ याद आ गया होगा ... "

2. जो आप जानते हैं उसे बताएं। किसी ऐसी चीज के बारे में बताएं जो आपको विषय के बारे में समझ में आई हो। इससे यह पता चलेगा कि आप इसके बारे में कुछ समझते हैं और आपको अधिक अच्छा लगता है।

- "... मैं समझता हूँ कि राजा हेनरी कैथोलिक चर्च के साथ फूट डालना चाहता था ताकि उसे तलाक मिल सके...। "
- "... मैं समझता हूँ कि नौकरी में लाभ शामिल हैं ..."
- "...मैं समझता हूँ कि सेवन बोर्ड भर में है ... "

3. वह बात बताएं जिसे आप नहीं जानते हैं।

- "...परंतु मुझे समझ नहीं आ रहा है कि इंग्लैंड के चर्च का निर्माण कैसे हुआ। "
- "...परंतु मैं इसमें स्पष्ट नहीं हूँ कि आप इसमें दंत चिकित्सा को शामिल करते हैं या नहीं। "
- "...परंतु मुझे लगता है कि मैं चूक गया, हम इस तरह से जवाब दे रहे हैं।"

4. आत्मविश्वास से भरे हुए दिखें। आप इस विचार को प्रोजेक्ट करना चाहते हैं कि आप पूरी तरह से समझदार हैं और आप पूरी तरह ध्यान दे रहे थे, जरूर कुछ संचार मिक्स हो गया था।

5. वापस आ गए। यदि वे जवाब देते हैं और आपको बताते हैं कि जानकारी स्पष्ट रूप से बताई गई थी, तो खुद को होशियार बनाने के लिए एक प्रतिक्रिया तैयार करें।

- "ओह, मुझे माफ कर दें। मैंने सोचा था कि आपने कुछ अलग कहा और सोचा कि यह थोड़ा हटकर है। मैं असभ्य नहीं बनना चाहता था और आप गलत थे। यह मेरी गलती है, मैं माफी मांगता हूँ।" और इसी तरह....

6. उचित तरीके से बोलें। जब आप बात करते हैं, तो उचित शब्दावली और अच्छे व्याकरण के साथ उचित अंग्रेजी का उपयोग करें। सबसे अच्छा है कि आप कर सकते हैं। यह आपको और आपके प्रश्न को और अधिक बुद्धिमान बनाने की दिशा में एक लंबा रास्ता तय करेगा।

## भाग 2

### वातावरण के लिए समायोजन करना

1. एक साक्षात्कार जैसे प्रश्न पूछें। एक संभावित नियोजक के प्रश्न पूछते समय, आप यह दिखाना चाहते हैं कि आप वास्तव में कठिन हैं कि आप कैसे काम करते हैं और आप उस विशेष वातावरण में कैसे काम करेंगे। उन्हें दिखाएं कि आप उनकी कंपनी के मूल्यों और नीतियों के अनुरूप हैं। ऐसे प्रश्न पूछें:

- "क्या आप इस स्थिति में एक विशिष्ट सप्ताह का वर्णन कर सकते हैं?"
- "विकास और उन्नति के लिए मेरे पास क्या अवसर होंगे?"
- "यह कंपनी अपने कर्मचारियों का प्रबंधन कैसे करती है?"

2. एक साक्षात्कारकर्ता जैसे प्रश्न पूछें। जब एक साक्षात्कारकर्ता से सवाल पूछा जाता है, तो आपको इस बात की तलाश करनी चाहिए कि वे किस प्रकार के कर्मचारी होंगे। मानक प्रश्नों से बचें, क्योंकि आपको शुद्ध ईमानदारी के बजाय पूर्व-पैक प्रतिक्रिया मिलेगी, जो अद्वितीय प्रश्न पूछने पर आपके सामने आने की अधिक संभावना है। ऐसे सवाल पूछने की कोशिश करो:

- "आप किस प्रकार के काम करेंगे? इस स्थिति में नहीं करना चाहते हैं? यह प्रश्न उन कमजोरियों को प्रकट करता है जो आप उम्मीद कर सकते हैं।"
- "आप यह कैसे सोचते हैं अगले 5 वर्षों में नौकरी बदलनी होगी? 10?" इस सवाल से पता चलता है कि वे कैसे बदलने का जवाब देते हैं और क्या वे आगे की योजना बना सकते हैं।"
- "कब क्या नियम तोड़ना ठीक है?" यह सवाल उनकी नैतिकता का मूल्यांकन करने में बहुत अच्छा है और वे जटिल परिस्थितियों के अनुकूल हो सकते हैं या नहीं।"

3. ऑनलाइन सवाल पूछें। लोगों को आपके ऑनलाइन सवालों के जवाब देने की सबसे अधिक संभावना होगी यदि वे वास्तव में, उचित प्रश्न हैं। लोग कुछ जवाब नहीं देना चाहते हैं जो आप 2 मिनट और गूगल खोज के साथ खुद के लिए जान सकते हैं। अपने अवसरों को और अधिक बढ़ाने के लिए, नीचे दिए गए अनुभागों को पढ़ें। इस बीच में समय सुनिश्चित करें:

- हमेशा पहले शोध करें। अपने स्वयं के प्रश्न का उत्तर देने के लिए बुनियादी शोध करें।
- शान्ति बनाए रखें। भड़क उठना और लिखित रूप में उस शो का गुस्सा होना आम तौर पर लोगों को अनदेखा कर देगा या मजाक उड़ाएगा।
- संभवतः सबसे अच्छी वर्तनी और व्याकरण का उपयोग करें। यह दिखाएगा कि आप गंभीर हैं और एक गंभीर उत्तर की अपेक्षा करते हैं।

यदि आप अपनी वर्तनी या व्याकरण के बारे में निश्चित नहीं हैं, तो त्वरित वर्तनी और व्याकरण जांच प्राप्त करने के लिए इसे वर्ड या गूगल डॉक्स में टाइप करें।

4. व्यवसाय मीटिंग में प्रश्न पूछें। व्यवसाय की बैठकों में पूछे जाने वाले प्रश्न व्यापक रूप से व्यवसाय पर निर्भर करते हैं और आप क्या भूमिका निभाते हैं। यदि पिछले और निम्न अनुभाग मदद नहीं करते हैं, तो आप कम से कम इन मूल विचारों का पालन कर सकते हैं:

- ऐसे प्रश्न पूछें जो चीजों को आगे बढ़ाते हैं और समस्याओं को हल करते हैं। बैठक कार्य पर है या नहीं, इस बारे में प्रश्न पूछें। यह पता लगाएं कि चर्चा का विषय उन समस्याओं से कैसे संबंधित है, जिनका कंपनी सामना कर रही है।
- मुद्दे पे आएं। बहस न करें। यह लोगों को धुन देगा और खारिज कर देगा।
- भविष्य की तरफ देखें। इस बारे में प्रश्न पूछें कि कंपनी को भविष्य में कैसे अनुकूल होना चाहिए और सफल होने के लिए किन प्रमुख बाधाओं को दूर करना होगा।

## भाग 3

### अपने प्रश्न को पूरा करना

1. बहुत सटीकता से काम करें। सबसे महत्वपूर्ण बात, एक प्रश्न को बुद्धिमानी से पूछने के लिए उतनी ही जानकारी होनी चाहिए जितनी कि आप शुरू कर रहे हैं, थोड़ा सा जान लें कि आप किस बारे में बात कर रहे हैं और सुनिश्चित करें कि कोई भी बेकार का प्रश्न न पूछें। आम तौर पर एक बेकार प्रश्न के रूप में ऐसी कोई बात नहीं है, लेकिन अगर आप इसे त्वरित गूगल खोज के साथ खुद का जवाब दे सकते हैं, तो वह बहुत खराब होगा। पूछने से पहले अपने प्रश्न को पूर्ण रूप से सही करने के लिए उसे पूरा पढ़ें।

2. अपने लक्ष्य पर विचार करें। आपको यह तय करने की आवश्यकता है कि आपके प्रश्न का लक्ष्य क्या है। जवाब को क्या आप वास्तव में पूरा करने में मदद करेंगे? यह तय करने में मददगार होगा कि आप उस व्यक्ति से क्या जानकारी चाहते हैं जिससे आप पूछ रहे हैं। जितनी अधिक बारीकियों के बारे में आप जानते हैं कि आपको क्या जरूरत है, आपके प्रश्न उतने ही बुद्धिमान होंगे और आप उतने ही स्मार्ट दिखेंगे।

3. तुलना करें कि आप क्या जानते हैं और नहीं। पूछने से पहले, इस बारे में सोचें कि आप इस विषय के बारे में क्या जानते हैं और क्या नहीं जानते हैं। क्या आपके पास बहुत सारी जानकारी है और केवल छोटे विवरण की आवश्यकता है? क्या आप लगभग कुछ भी नहीं जानते हैं? किसी विषय के बारे में जितनी अधिक जानकारी आपको होगी, आपके प्रश्न उतने ही उचित होंगे।

4. गलतफहमी के बिंदुओं के लिए देखें। परीक्षण करें कि आपको विषय के बारे में क्या पता है और आप किस बारे में भ्रमित हैं। क्या आप उन चीजों के बारे में निश्चित हैं जो आप जानते हैं? अक्सर हम जो सोचते हैं, हम जानते हैं कि ऐसे प्रश्न पैदा होते हैं जिनके वास्तव में उत्तर नहीं होते क्योंकि हमारी प्रारंभिक जानकारी गलत थी। यदि आप कर सकते हैं, तो कुछ बुनियादी तथ्य की जांच करना एक अच्छा विचार हो सकता है।

5. मुद्दे को हर तरफ से देखने की कोशिश करें। हर तरफ से समस्या को देखकर, अपने स्वयं के सवालों का जवाब देना संभव हो सकता है। एक नया दृष्टिकोण आपको कुछ ऐसी चीजों को देखने में मदद कर सकता है जिन्हें आप पहले नहीं देख सकते थे, इस मुद्दे पर आपकी कोई भी समस्या का समाधान हो सकता है।

6. पहले शोध करें। यदि आपके पास अभी भी प्रश्न हैं और अवसर उपलब्ध है, तो प्रश्न पूछने से पहले आपको अपना शोध करना चाहिए। प्रश्न पूछने से पहले विषय के बारे में जितना हो सके उतना जानना, एक बुद्धिमानी से प्रश्न पूछने के बारे में सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा है। सुनिश्चित करें कि आप इस विषय से परिचित हैं, जब आप इस बारे में बात करेंगे।

7. तय करें कि आपको किस जानकारी की आवश्यकता है। एक बार जब आप अपना शोध कर लेते हैं, तो आपको बेहतर जानकारी मिल जाएगी कि आपको किस जानकारी की आवश्यकता है। इस पर विचार करें और यदि संभव हो तो इसे लिख लें ताकि जब आप पूछने के लिए तैयार हों तो आप कुछ भी न भूलें।

8. प्रश्न पूछने के लिए सही व्यक्ति खोजें। एक प्रश्न पूछने का एक अन्य प्रमुख घटक यह समझदारी है कि आप सही व्यक्ति से पूछ रहे हैं। इस मुद्दे के बारे में सूचित किए जाने से आपको इसके लिए बेहतर तरीके से तैयार होने में मदद मिलेगी, लेकिन कुछ विशेष परिस्थितियों में आप अभी भी सुनिश्चित होना चाहते हैं कि आप सही व्यक्ति से संपर्क कर रहे हैं (यदि आप किसी विशेष विभाग से संपर्क करने की कोशिश कर रहे हैं या अन्यथा किसी ऐसे व्यक्ति से पूछें जिसे आप मदद के लिए नहीं जानते हैं)।

## भाग 4

### अपना प्रश्न बनाना

1. सही व्याकरण का उपयोग करें। जब आप अपना प्रश्न पूछें, तो सबसे अच्छा व्याकरण और उच्चारण का उपयोग करें जो आप कर सकते हैं। स्पष्ट रूप से बोलें और उचित उच्चारण करें। यह न केवल आपको अधिक बुद्धिमान बनाएगा, बल्कि यह सुनिश्चित करने में मदद करेगा कि आप जो पूछ रहे हैं वह आपको समझ सकता है और आप क्या जानना चाहते हैं।

2. विशिष्ट भाषा का प्रयोग करें। जितना हो सके उतना विशिष्ट बनने की कोशिश करें और विशिष्ट भाषा का उपयोग करें। हाइपरबोले का उपयोग न करें और इस बारे में पूछना सुनिश्चित करें कि आप वास्तव में क्या पूछना चाहते हैं। उदाहरण के लिए, यदि वे वास्तव में केवल एक विशेष स्थिति में रुचि रखते हैं, तो किसी व्यवसाय वाले से न पूछें। इसी तरह, यह न पूछें कि क्या उनके पास कोई पद खुला है, बल्कि यह पूछें कि क्या वे उस पद के लिए काम पर रख रहे हैं, जिसकी आप तलाश कर रहे हैं या जिनके लिए वे योग्य हैं।

3. विनम्रता से पूछें और दूसरे का अनुमान सावधानी से लगाएं। आप अपने ज्ञान में एक अंतर को भरने के लिए जानकारी मांग रहे हैं और यहां वह व्यक्ति है जिसके पास उत्तर हो सकता है, इसलिए विनम्र रहें! यदि उपयुक्त हो, यदि आप वास्तव में प्रतिक्रिया के साथ सहज महसूस नहीं करते हैं या महसूस करते हैं कि यह आपके द्वारा पूछे गए प्रश्न का जवाब नहीं देता है, तो धीरे से पूछें कि वे इस जानकारी को कैसे जानते हैं। पूछें कि सामान्य प्रवृत्ति क्या है जो उस ज्ञान के लिए एक रास्ता काट देगी, जिसका अर्थ है कि आप इस बिंदु से प्रश्नों का उत्तर देने के लिए उपकरणों की मांग कर रहे हैं।

4. प्रश्न को सरल रखें। अपनी समस्या को समझने और प्रश्न का उत्तर देने के लिए जो कुछ भी आवश्यक है, उससे अधिक नहीं करें। अतिरिक्त जानकारी विचलित करने वाली हो सकती है और आपको एक पूरी तरह से अलग सवाल का जवाब मिल सकता है जो आप पूछना चाहते थे, यदि आप जिस व्यक्ति से पूछ रहे हैं, वह आपके उद्देश्य को गलत समझ रहा है तो यह उचित नहीं होगा।

- उदाहरण के लिए, अपने चिकित्सक को अपने स्वास्थ्य समस्या वाले दिन के बारे में सब कुछ न बताएं। उन्हें यह जानने की आवश्यकता नहीं है कि आप उस सुबह देर से बस में आए थे। उन्हें यह जानने की जरूरत है कि आपने सामान्य से अलग नाश्ता खाया था और अब आपका पेट दर्द कर रहा है।

5. या तो ओपन-एंड या क्लोज-एंड प्रश्नों का उपयोग करें। स्थिति के आधार पर, आप यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आप या तो खुले या बंद प्रश्न पूछ रहे हैं। जब आपको किसी विशिष्ट उत्तर या किसी फर्म की हां या ना की आवश्यकता हो, तो बंद प्रश्नों का उपयोग करने का प्रयास करें। जब आपको यथासंभव अधिक जानकारी की आवश्यकता होती है, तो खुले प्रश्नों का उपयोग करें।

- ओपन एंड प्रश्न आमतौर पर "क्यों" और "मुझे अधिक बताएं" जैसे वाक्यांशों से शुरू होते हैं।
- क्लोज-एंड प्रश्न आमतौर पर "कब" और "कौन" जैसे वाक्यांशों से शुरू होते हैं।

6. आत्मविश्वास से भरपूर दिखें। पूछने पर आत्मविश्वास से भरपूर नज़र आएँ। क्षमाप्रार्थी या आत्म-हीन न बनें। इससे आपको ऐसा प्रतीत होगा कि आप अधिक बुद्धिमान हैं और किसी को आपके द्वारा पूछे जाने पर कम आंकने की संभावना बनाते हैं। यह कुछ स्थितियों में दूसरों की तुलना में अधिक महत्वपूर्ण है। यदि आप किसी शिक्षक से प्रश्न पूछ रहे हैं, तो इस बारे में चिंता न करें। यदि आप नौकरी के लिए इंटरव्यू में सवाल पूछ रहे हैं, तो, यह शायद एक अच्छा विचार है।

7. भराव भाषा का उपयोग न करें। फ़िलर भाषा "उम्म", "उम", "उह", "अह", "अम्म", "लाइक", आदि जैसी भाषा का उपयोग न करें। ये ऐसे शब्द हैं जिन्हें आप एक वाक्य में रखते हैं जब आप अगला शब्द बोलना चाहते हैं। ज्यादातर लोग इसे पूरी तरह से अनजाने में करते हैं। यदि आप अधिक बुद्धिमान दिखना चाहते हैं चाहते हैं कि आपका प्रश्न अधिक सुविचारित प्रतीत हो तो जितना संभव हो उतना कम फ़िलर भाषा का उपयोग करें और।

8. समझाएं कि आप क्यों पूछ रहे हैं। यदि यह मदद करता है और स्थिति की अनुमति देता है, तो आपको यह समझाने पर विचार करना चाहिए कि आप क्यों पूछ रहे हैं या आपका अंतिम लक्ष्य क्या है। यह गलतफहमी को दूर करने में मदद कर सकता है और उस व्यक्ति की मदद कर सकता है जिसे आप ऐसी जानकारी देने के लिए कह रहे हैं जिसकी आपको जरूरत नहीं थी।

9. कभी भी आक्रामक तरीके से सवाल न पूछें। यह इंगित करता है कि आप केवल दूसरे व्यक्ति को यह साबित करने के लिए सवाल पूछ रहे हैं कि आप सही हैं और वे गलत हैं, जिसका अर्थ है कि आप तर्कशील हैं और खुले विचारों वाले नहीं हैं। इसलिए पूछें क्योंकि आप वास्तव में रुचि रखते हैं। अन्यथा, आपको एक रक्षात्मक और सहायक प्रतिक्रिया से कम प्राप्त होगा।

- यह न पूछें: "क्या यह सच नहीं है कि अगर हम जानवरों को खिलाने और उनका मांस खाने की बजाय सीधे अनाज खाएंगे तो अधिक लोगों का भला होगा?"
- पूछें: "बहुत से शाकाहारियों का तर्क है कि अगर समाज मांस उत्पादन में निवेश नहीं करता तो अधिक भोजन उपलब्ध होगा। तर्क समझ में आता है, लेकिन क्या आप फ्लिप पक्ष पर किसी भी तर्क के बारे में जानते हैं?"

10. सिर्फ पूछें! सवाल पूछने का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा सिर्फ पूछना है! अनिवार्य रूप से ऐसी कोई बात नहीं है क्योंकि एक बेवकूफ सवाल है, इसलिए आपको मदद मांगने में शर्मादा नहीं होना चाहिए। सवाल पूछना वास्तव में यह है जो स्मार्ट लोग करते हैं! इसके अलावा, आप जितना लंबा प्रश्न पूछेंगे, आपकी समस्या उतनी ही कठिन होती जाएगी।

## भाग 5

### उत्तर से अधिकांश प्राप्त करना

1. उन्हें असहज बनाने से बचें। यदि आप पाते हैं कि सूचना प्रदाता असहज महसूस करने लगा है और शायद उनकी गहराई से, मुद्दों को दबाएं नहीं। जब तक आप एक पत्रकार, सीनेटर, या वकील के रूप में एक पेशेवर क्षमता पर सवाल नहीं उठा रहे हैं, यह दुर्लभ है कि अधिकांश परिस्थितियों में किसी भी अच्छे के लिए एक सार्वजनिक ग्रिलिंग मात्रा को समझा जा सके। सार्वजनिक या कक्षा में एक छात्र के सदस्य के रूप में, आप जानकारी मांग रहे हैं, न कि बरस रही। वापस नीचे और उन्हें धन्यवाद दें। अक्सर बाद में उनका पीछा करने और निजी तौर पर चीजों पर चर्चा करने का समय होगा। यहां तक कि अगर आप सार्वजनिक हित में जानकारी निकालने की कोशिश कर रहे हैं, तो आपको यह महसूस करना होगा कि वास्तविक जवाब पाने के लिए एक नाजुक दृष्टिकोण आवश्यक हो सकता है।

2. प्रतिक्रिया पर बात करने के बजाय उन्हें सुनें। यदि आप दिए गए जवाब से सबसे अधिक प्राप्त करना चाहते हैं, तो आपको उस व्यक्ति को जो कहना है उसे सुनकर शुरू करना होगा। केवल तभी हस्तक्षेप करें जब उन्होंने स्पष्ट रूप से सूचना के एक महत्वपूर्ण टुकड़े को गलत समझा हो और विनम्रता से ऐसा करें।

3. उनका जवाब खत्म होने तक उनका इंतजार करें। ऐसा लग सकता है कि उन्होंने एक महत्वपूर्ण जानकारी को उपेक्षित कर दिया है, लेकिन जब तक वे बात नहीं करते हैं, तब तक अधिक जांच नहीं करते हैं। हो सकता है कि उन्हें अपने पूर्ण उत्तर की प्राप्ति अभी तक न हुई हो या वे उत्तर के उस भाग को प्राप्त करने के लिए प्रतीक्षा कर रहे हों क्योंकि अन्य जानकारी भी हो सकती है, जिसे आपको पहले समझना होगा।
4. उन्होंने जो कहा उसके बारे में सोचें। उन सभी सूचनाओं के बारे में सोचें जो उन्होंने आपको दी थीं। इस बारे में सोचें कि उत्तर आपकी समस्या पर कैसे लागू होता है और यदि आपके सभी प्रश्नों को संबोधित किया गया है तो इस बारे में सोचें। सिर्फ अंकित मूल्य पर जानकारी न लें। अगर कुछ खत्म लगता है, तो आपको बुरी जानकारी मिल सकती है! सिर्फ इसलिए कि आपने किसी से एक प्रश्न पूछा है, इसका मतलब यह नहीं है कि उनके पास सही उत्तर होगा।
5. जरूरत पड़ने पर स्पष्टीकरण मांगें। यदि जो उत्तर उन्होंने आपको दिया है, उसका कोई मतलब नहीं है या इसके बारे में कुछ ऐसा है जिसे आप नहीं समझते हैं, तो स्पष्टता के लिए पूछने के लिए बहुत शर्मिंदा न हों। यह आगे आने वाली समस्याओं को रखने में मदद करेगा क्योंकि आपको वह सभी जानकारी नहीं मिली जिसकी आपको आवश्यकता थी।
6. सवाल पूछना जारी रखें। अधिक प्रश्न पूछें कि क्या वे तब तक आते हैं जब तक आपके पास एक उत्तर यथासंभव पूरा न हो। आप पा सकते हैं कि आप मूल रूप से आपके लिए प्रश्न और जानकारी नहीं ला सकते हैं। अधिक प्रश्न पूछने से उस व्यक्ति को दर्शाया जाएगा कि आप जो पूछ रहे हैं, आप वास्तव में प्रसंस्करण कर रहे हैं और आपके द्वारा दी जा रही जानकारी की सराहना कर रहे हैं।
7. आम तौर पर संबंधित सलाह के लिए पूछें। आप उस क्षेत्र में सामान्य सलाह के लिए भी पूछ सकते हैं जिसके बारे में आप पूछ रहे हैं, यदि वह व्यक्ति विशेषज्ञ है। आपके पास बहुत सारी जानकारी नहीं है, लेकिन वे उस स्थिति में भी हैं जहां उन्हें यह सारी जानकारी सीखनी थी। उनके पास शायद कुछ प्रो-टिप्स हैं जो वे चाहते हैं कि किसी ने उन्हें दी थीं।

## इवोक प्रशंसा के लिए संचार कैसे करें

संचार में देखने के लिए कई क्षेत्र हैं: एक संदेश दृश्य, मुखर और मौखिक साधनों के माध्यम से संप्रेषित किया जाता है। उस से, शरीर की भाषा का महत्व आता है, हम अपने आप को कैसे प्रस्तुत करते हैं और इसी तरह। दृश्य और मुखर तत्व वास्तव में प्रभावी संचार के लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं, लेकिन हम यहां पर बहस नहीं करेंगे। इसके बजाय, आइए देखें कि कई लोग मौखिक पहलू से प्रभावी ढंग से संवाद करने में चुनौती का अनुभव क्यों करते हैं:

### भाग 1

#### खराब संचार से बचें

1. सामान्य त्रुटियों पर काबू पाएं। श्रोताओं से प्रतिक्रिया और प्रशंसा प्राप्त करने के लिए बचने और प्रबंधित करने के लिए ये कुछ नुकसान दिए गए हैं:

- आत्म चेतना। एक अच्छा संवादी बनने के लिए, एक महान श्रोता बनें। वास्तव में दिलचस्पी रखें कि दूसरे व्यक्ति को क्या कहना है, सही सवाल पूछें (क्योंकि हम वास्तव में अधिक जानना चाहते हैं) और पुरोहित, लोग आपको महान संचारकों के रूप में सराहेंगे।
- यह अक्सर आपकी स्वयं की चेतना होती है जो आपको जीभ से बांधती है और अजीब बनाती है।

जब आप आगे क्या साझा करने के लिए क्या बुद्धिमान विचार के साथ बहुत व्यस्त हैं, आप मुश्किल से दूसरे पक्ष को सुनने और समझने पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं।

- गैर सहानुभूति। अच्छा संचार करने के लिए अन्य ब्लॉक गैर-सहानुभूति है। यदि आप कुछ समय के लिए अपने विचारों को रखने के इरादे से हैं, तो आप दूसरे व्यक्ति के प्रति सेंसिटिव या संवेदनशील होना भूल सकते हैं। क्या वह व्यक्ति हड़बड़ी में है या उसके मन में कोई और बात है या नहीं?
- स्पष्टता की कमी। यह आपके विचारों के साथ-साथ आपके मौखिक संचार में स्पष्टता की कमी से आता है। यह आपके विचारों से शुरू होता है: क्या आपके दिमाग में यह स्पष्ट है कि आप क्या संदेश देना चाहते हैं? वहां से, शब्दों के प्रभावी विकल्प पर आगे बढ़ें। कुछ लोगों को भाषा की समस्या हो सकती है: वे अपनी मात्र भाषा के बारे में सोच रहे होंगे, मैंडरिन या पंजाबी कह सकते हैं, और अपने विचारों को एक ऐसी भाषा में व्यक्त करने की कोशिश कर रहे हैं जिसके साथ वे सहज नहीं हैं, जिसे अंग्रेजी कहते हैं।

## भाग 2

### स्पष्टता के साथ संवाद करना

1. अपने विचारों को व्यवस्थित करना सीखें। एक महत्वपूर्ण प्रस्तुति करने से पहले, उन बिंदुओं को सूचीबद्ध करें जिन्हें आप तार्किक अर्थ में बनाना चाहते हैं। यदि भाषा एक चुनौती है, तो अपने विचारों को उचित वाक्यों में लिखिए और एक मित्र को आपके लिए इन माध्यमों से जाने के लिए कहें। यह कहने के लिए नहीं है कि आपको अपने पेपर से पढ़ना चाहिए या "भाषण" को याद रखना चाहिए, लेकिन केवल इसे लिखना और इसे कुछ बार पढ़ना आपको अपना संदेश बताने में बहुत मदद करेगा।
2. बातचीत में श्रोता को शामिल करें। यह इस बारे में होना चाहिए कि आप जो संदेश देना चाहते हैं, उसकी बजाय वह सुनना चाहता है या नहीं। बहुत से लोग सोचते हैं कि जब तक वे धाराप्रवाह बोलते हैं, वे अच्छे संचारक होते हैं। ऐसा नहीं है, क्योंकि आप में से जिनको किसी के बारे में सुनना है और जो खुद के बारे में जाना है, वह गवाही देगा। वे ऐसे प्रभावशाली वक्ता हो सकते हैं और यहां तक कि कई बार मनोरंजक भी हो सकते हैं, लेकिन केवल इतना ही है कि हम इस तरह के संचार में कितना हिस्सा ले सकते हैं। आप में से कुछ लोग शायद ऐसी स्थिति में हैं जहां वे चाहते हैं कि आप 20 मिनट के बाद कहीं और हों!
3. प्रेरक संचार का अभ्यास करें। यह तब होता है जब हम जिस व्यक्ति के साथ संवाद कर रहे हैं, वह समझता है कि हम क्या कहना चाहते हैं, महसूस करता है कि हम क्या महसूस कर रहे हैं और फिर जो हमने कहा है उस पर कार्रवाई करने के लिए प्रेरित होता है।



4. सवाल पूछें। एक कौशल जो आपको प्रेरक संचार से प्रभावी बनाने में मदद कर सकता है, वह है प्रश्न पूछना। यह एक शक्तिशाली कौशल है जो एक बार महारत हासिल करने के बाद, वास्तव में आपके दैनिक संचार में तत्काल परिणाम देखने में मदद करेगा - चाहे वह बिक्री हो, विचारों की प्रस्तुति हो, अपने दोस्तों से बात करना हो या केवल अपने बच्चे को वह करने के लिए जो आप चाहते हैं।

5. दयालु संचार का उपयोग करें। आप जिस व्यक्ति या व्यक्तियों के साथ हैं, उस पर अपना पूरा ध्यान दें। जो कहा गया है उसे ध्यान से सुनें। संक्षेप में अपनी भाषा में उसे समझाएं। दूसरा व्यक्ति जो कह रहा है और व्यक्त कर रहा है, उसके दिल में उतरने के लिए सबसे अधिक तलाश करें; अनसुनी छोड़ दी गई बातें भी बातचीत का हिस्सा हैं। दूसरा व्यक्ति वास्तव में क्या कहना चाह रहा है? वे किस दृष्टिकोण से आ रहे हैं, इसके बारे में आपको क्या महसूस होता है कि आप दूसरे या अलग हैं और आप अपने दो पदों को कैसे कर सकते हैं? याद रखें कि हर कोई कुछ समय के लिए कठिन काम करता है और यह सिर्फ यह हो सकता है कि आप किसी ऐसे व्यक्ति के साथ काम कर रहे हैं जो उन्हें अच्छी तरह से सुनना मुश्किल बनाता है, लेकिन वे आपकी तैयार समझ की सराहना करेंगे।

## संचार योजना

जटिल विचारों और दीर्घकालिक रणनीतियों को तोड़ने की जरूरत है और उन्हें समझने के लिए सहमति व्यक्त करने की भी जरूरत होती है। संचार योजना एक विचार के संगठन पर जोर देती है जिसे संप्रेषित किया जाना है। अध्याय संचार योजना के प्रमुख घटकों और प्रमुख अवधारणाओं को शामिल करता है, एक संपूर्ण समझ प्रदान करता है।

### संचार योजना

संचार योजना विज्ञापन, जनसंपर्क, अनुभव या उदाहरण के लिए प्रत्यक्ष मेल जैसे विपणन संचार चैनलों का उपयोग करके लक्षित दर्शकों तक पहुंचने की कला और विज्ञान है। यह तय करने से संबंधित है कि किसे, कब, किस संदेश के साथ और कैसे लक्षित करना है।

'द बेटर माउसट्रैप: ब्रांड इन्वेंशन में एक मीडिया डेमोक्रेसी', पॉट इस बात पर जोर देता है कि "संचार योजना उपभोक्ता को ब्रांड के बजाय स्टार्ट पॉइंट के रूप में लेता है, और यह बताता है कि लोग बड़े करीने से लिपटे और विलक्षण पैकेज में ब्रांड संदेशों का अनुभव नहीं करते हैं। लोग संदेशों के नॉन-लिनियर सेट के माध्यम से एक ब्रांड के समग्र और कभी शिफ्टिंग इंप्रेशन का निर्माण करते हैं, चाहे वह ब्रांड एक्सपोजर एक मिलियन-डॉलर का टीवी विज्ञापन, वीयर कोस्टर, बम्पर स्टिकर या एक संपादकीय टुकड़ा हो जो वे ट्रेन में पढ़ते हैं। यह "चैनल अज्ञेयवादी" है, और इस तरह तर्क है कि ब्रांड संचार उपभोक्ताओं के साथ संपर्क के सभी बिंदुओं का कुल योग है, वे कैसे जुड़ते हैं, इंटरप्ले और खुद को बड़े और सम्मोहक लिखते हैं, (आशा के साथ) काफी अधिक पूरे हो जाते हैं।"

निष्पादन में, संचार योजना परियोजना की अवधि के दौरान संचार और प्रायोजन प्रयासों के लिए एक मार्गदर्शिका के रूप में कार्य करती है। यह एक जीवित और काम करने वाला दस्तावेज़ है और समय-समय पर अद्यतन किया जाता है क्योंकि दर्शकों को परिवर्तन की आवश्यकता होती है। यह बताता है कि सही संदेश, सही संचारक से, सही दर्शकों तक, सही चैनल के माध्यम से, सही समय पर कैसे पहुंचाया जाए। यह संचार के छह बुनियादी तत्वों को संबोधित करता है: संचारक, संदेश, संचार चैनल, प्रतिक्रिया तंत्र, रिसीवर / दर्शक और समय सीमा।

एक संचार योजना में निम्नलिखित शामिल हैं:

- "कौन" - लक्षित दर्शक
- "क्या" - प्रमुख संदेश जो सुखर होने की कोशिश कर रहे हैं
- "कब" - समय, यह प्रत्येक संदेश के लिए डिलीवरी का उपयुक्त समय निर्दिष्ट करेगा
- "क्यों" - वांछित परिणाम
- "कैसे" - संचार वाहन (संदेश कैसे पहुंचाया जाएगा)
- "किसके द्वारा" - प्रेषक (यह निर्धारित करता है कि कौन जानकारी देगा और उसे कैसे चुना जाएगा)

अनेक एजेंसियां, पीआर, विज्ञापन और मीडिया एक जैसे हैं, ये सब इस क्षमता का दावा करते हैं।

## सार्थक जानकारी बनाने और साझा करने के लिए एक प्रभावी संचार योजना का आयोजन कैसे करें

दो या दो से अधिक लोगों के बीच सूचनाओं के आदान-प्रदान के लिए निश्चित रूप से पर्याप्त मौखिक-अभिव्यक्ति कौशल की आवश्यकता होती है। एक प्रभावी संचार योजना आपको अपने स्वयं के विचारों, अवधारणाओं और राय को व्यक्त करने के लिए सर्वोत्तम विधि का पता लगाने में मदद करेगी।

### कदम



1. सार्वजनिक रूप से बोलने के लिए एक विषय का चयन करें। अपने स्वयं के अनुभवों, ज्ञान और रुचि के आधार पर मानव विकास को बढ़ावा देने वाले घटक की तलाश करें।



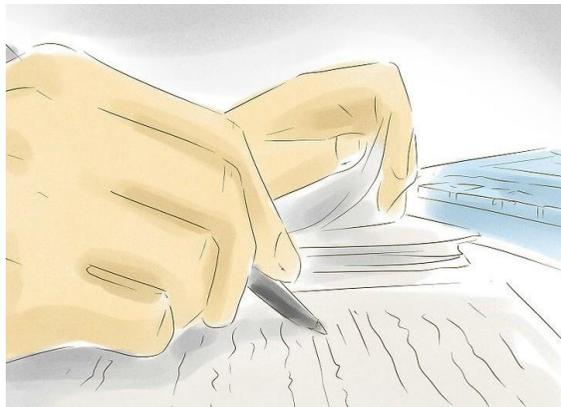
2. विषय का विश्लेषण करने के लिए आवश्यक सामग्री को इकट्ठा करें। एक सूचनात्मक सामग्री की तलाश करें, जो राजनीति और सरकार, देश की आर्थिक प्रणाली, अंतर्राष्ट्रीय समाचार, औपचारिक समझौतों, प्रौद्योगिकी के अनुप्रयोग और इसी जैसे अन्य जानकारी से दर्शकों का ध्यान आकर्षित करती है। निम्नलिखित विशेषताओं को निभाने के लिए आदत में लाएं:

- हाल के एपिसोड की सामग्री।
- वास्तविक सूचना को तर्कों के माध्यम से वैध बनाया गया।
- उनके चित्रों में अंतर मूल्य के साथ विशेषताएं।
- कारण जिनके द्वारा वक्ता अपने औपचारिक विशेषज्ञ निर्णय को मजबूत करने के लिए लंबा चलता है।



3. एक इष्टतम निर्णय सुनिश्चित करने के लिए एक रणनीति तैयार करें। किसी शब्द के सटीक अर्थ के स्पष्टीकरण के साथ अपने दृष्टिकोण का समर्थन करने वाले विवरणों को अनुकूलित करें, उदाहरणों के माध्यम से चित्रण विवरण, और समानता का निरीक्षण करने के लिए तुलना करें। इन संयोजनों को एक मूल्यवान भाषण के सामान्य सिद्धांतों और इरादों को हमेशा गले लगाना चाहिए।

- अंतर्राष्ट्रीय संबंधों पर आधारित एक कन्वेंशन: इन दिनों, राजनीतिक, आर्थिक, सांस्कृतिक संधियों की दुनिया का तात्पर्य सामान्य हितों और देशों के बीच अच्छे संबंधों के निपटान से है।
- सरकार का एक प्रतिनिधि: यह दृष्टिकोण उन नेताओं के साथ भी व्यवहार करता है जो सभी राष्ट्रों के लाभ के लिए एक राज्य के मामलों को निर्देशित करते हैं। मैं विश्व के राष्ट्रपतियों, सरकारों, कांग्रेसमैन को औपचारिक मान्यता देता हूँ।



4. सभी सामग्रियों का उपयोग करने वाली जानकारी को व्यवस्थित करें। सहायक सामग्री को तार्किक तरीके से व्यवस्थित करें। निम्नलिखित पहलू आपको बताएंगे कि एक मुखर मोड में कार्य कैसे करना है।

- अपने भाषण के लिए सबसे अच्छा कालानुक्रमिक क्रम, लगातार विचारों और मुख्य बिंदुओं के लिए सहायक सामग्री निर्धारित करें।
- एक संक्षिप्त, वर्णनात्मक, रचनात्मक सामग्री के साथ शीर्षक के संयोजन के अपने भाषण के समग्र दृश्य को सेट करें। देशों के बीच संबंधों को मजबूत करने की दिशा में एक वैश्विक परिप्रेक्ष्य के बारे में सोचें।
- एक उत्कृष्ट परिचय के माध्यम से निपटने के लिए विषय वस्तु पर दर्शकों की रुचि को क्लस्टर करें।
- एक उत्कृष्ट निष्कर्ष का उपयोग कर अपने विचारों और अवधारणाओं के प्रभाव को ऊंचा करें। यह निश्चित रूप से दर्शकों को अभिनय करने के लिए प्रोत्साहित करता है।



5. एक सुगम संवाद के लिए प्रमुख शब्दों का चयन करें। अपने विचारों को व्यक्त करने के लिए शब्दों का चुनाव एक महत्वपूर्ण कारक है।

- जोर, स्पष्टता और उपयुक्तता के साथ चिह्नित शब्दों के चयन के माध्यम से भावों को स्पष्ट करें, न केवल एक व्यक्तिगत शैली की विशिष्टता को पकड़ने के लिए, बल्कि एक स्रोत की विश्वसनीयता का निर्माण करने के लिए ऐसा करें।
- वास्तविक तथ्यों के साथ खोज को कनेक्ट करें या रूपक संबंधी जानकारी लागू करें। आप जो देख रहे हैं वह दर्शकों को आम अनुभवों को साझा करने, काल्पनिक स्थितियों को विकसित करने और रचनात्मक सवाल करने के लिए राजी कर रहा है।



6. उपयुक्त दृश्य एड्स बनाना। दृश्य एड्स दर्शकों को चर्चा के तहत क्षेत्र की छवियों और श्रवण की अनुमति देते हैं।

- सबसे अच्छे दृश्य एड्स के रूप में अपने स्वयं के इशारों, चाल-ढाल और व्यक्तिगत पोशाक का लाभ उठाएं।
- यथार्थवादी विवरणों का वर्णन करने के लिए छवियों के अनुमानों, लेखन के लिए सफेद स्लेट, मौखिक प्रस्तुति के पूरक के लिए हैंडआउट्स और कंप्यूटर के ग्राफिक्स का उपयोग करके उच्च स्तरीय प्रतिधारण सूचना और दर्शकों की समझ बढ़ाने के लिए बुलाता है।
- अपने भाषण के अभिन्न अंग के रूप में ध्यान दें।

7. आवश्यक कौशल हासिल करने के लिए भाषण का अभ्यास करें। भाषण देने का तरीका हमें एक वक्ता की कुशलता और परिणामस्वरूप पेशे के विशेष ज्ञान को स्पष्ट करता है।

- उत्साह और सहजता के साथ कार्य करें, आगे देखें, और स्पष्ट रूप से इस कारण का उच्चारण करें कि वे दर्शकों के आत्मविश्वास को बढ़ाते हैं।
- स्पष्ट और सुखद लहजे के साथ सबसे उत्कृष्ट सुखर गुणवत्ता संयुक्त।
- किसी व्यक्ति की विशिष्ट भाषा के साथ संवाद रखें जो यह एक खुशी का स्वागत करता है।

## संचार योजना कैसे बनाएं

संचार योजना आपके संदेश को आपके दर्शकों तक पहुंचाने के लिए एक रोड मैप है। योजना विपणन, मानव संसाधन, कॉर्पोरेट मामलों और जनसंपर्क के प्रबंधन का एक अनिवार्य साधन है। अपने दृष्टिकोण की योजना बनाने में समय बिताने से आपके वांछित परिणाम प्राप्त करने की क्षमता में सुधार होगा।

### अपनी खुद की संचार योजना बनाना



1. जानें कि आपको संवाद करने की आवश्यकता क्यों है। संचार के परिणामस्वरूप आप क्या अलग होना चाहते हैं?



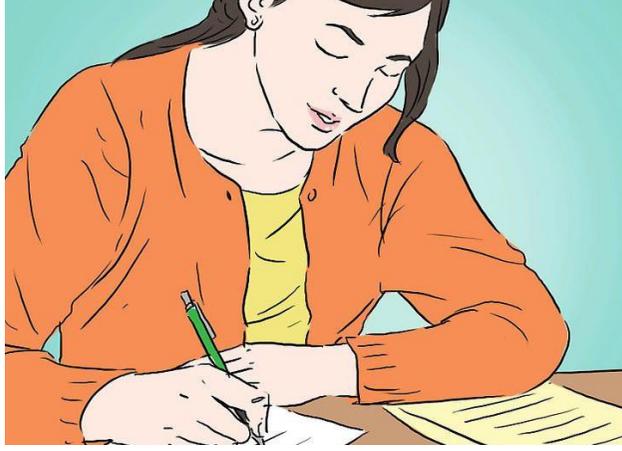
2. विचार करें कि आपको किस के साथ संवाद करने की जरूरत है। अपने संभावित दर्शकों की एक सूची बनाएं।



3. अब ये दर्शक इस मुद्दे या विषय पर क्या सोचते हैं? आप कैसे पता लगा सकते हैं? यह जानने के लिए कि आपको क्या पता है या आपको क्या करने की आवश्यकता है, इस पर ध्यान दें।



4. परिभाषित करें। आप चाहते हैं कि संचार के परिणामस्वरूप आपके दर्शक क्या जानें, सोचें या क्या करें?



5. अपने प्रत्येक दर्शकों के लिए महत्वपूर्ण संदेश लिखें। ये प्रत्येक दर्शकों के लिए समान हो सकते हैं या आपको उनके मतभेदों को संबोधित करने पर विचार करना पड़ सकता है। अपने संचार का उद्देश्य याद रखें।



6. जब आपको अपना संदेश देने की आवश्यकता हो, तब निर्णय लें। आपका समय निर्धारित कर सकता है कि आपको कैसे संवाद करने की आवश्यकता है।



7. अपने संदेश देने का तरीका तय करें। यदि आप जागरूकता उत्पन्न करने की कोशिश कर रहे हैं, तो लिखित संचार पर्याप्त हो सकता है। यदि संदेश जटिल है, या विवादास्पद है, तो आपको आमने-सामने के संचार सहित अधिक इंटरैक्टिव दृष्टिकोण की योजना बनाने की आवश्यकता हो सकती है।

- संदेश कौन पहुंचाएगा? आप उन्हें कैसे तैयार करेंगे?
- किन संसाधनों की आवश्यकता है?
- आप प्रतिक्रिया कैसे सक्षम कर पाएंगे? आपको कैसे पता चलेगा कि आपके दर्शकों ने संचार प्राप्त कर लिया है?
- संचार के परिणामस्वरूप, यदि वे समझ गए हैं, अभिनय कर चुके हैं या बदल गए हैं, तो आपको कैसे पता चलेगा?
- यदि अतिरिक्त संचार की आवश्यकता है, तो आप कैसे अनुसरण करेंगे?

## संकट संचार योजना कैसे लिखें

जब कोई संकट आपके संगठन से टकराता है, तो आप जानना चाहेंगे कि जनता से कैसे संवाद करें और क्या जानकारी साझा करें। गलत सूचनाओं की रिपोर्टिंग भरोसेमंदता और स्थिरता के लिए आपकी प्रतिष्ठा को नकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकती है। फलने-फूलने के लिए झूठी अफवाहों को छोड़ना भी नकारात्मक प्रभाव डालता है। तदनुसार, एक संकट संचार योजना महत्वपूर्ण है। इस योजना में, आप नामित कर सकते हैं कि संगठन की ओर से मीडिया में कौन बोलेगा। आप अपने प्रमुख निर्वाचन क्षेत्रों की भी पहचान करते हैं, जिनसे आपको सीधे संपर्क करना होगा। आपात स्थिति में आपकी मदद करने के लिए, सामान्य प्रश्नों के प्री-स्क्रिप्ट उत्तर लिखें। संकट संचार योजना केवल तभी सहायक होती है यदि जानकारी सही हो, इसलिए इसे नियमित रूप से अपडेट करें।

### भाग 1

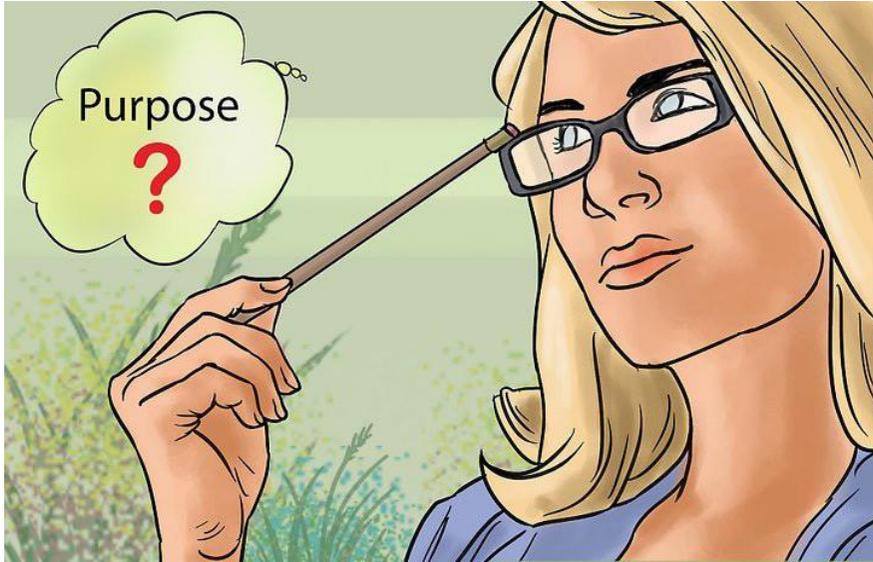
#### अपनी जानकारी का आयोजन करना



1. मसौदा तैयार करने के लिए एक टीम को इकट्ठा करें। आपको उन लोगों की पहचान करने के लिए मंथन करना चाहिए जो आपकी संकट संचार टीम में होने चाहिए। एक बार जब आप उन्हें पहचान लेते हैं, तो उन्हें अपनी संकट संचार योजना का मसौदा तैयार करने में शामिल होने के लिए कहें। निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए:

- क्या किसी को पूर्व संकट प्रबंधन का अनुभव है? यदि हां, तो आप शायद उस व्यक्ति को भाग लेने के लिए कहना चाहेंगे।

- क्या आपके संगठन में कोई पहले से ही समुदाय में जाना जाता है? क्या यह व्यक्ति सुव्यवस्थित है? यदि हां, तो उन्हें आपकी संकट टीम में होना चाहिए।



2. योजना का उद्देश्य स्पष्ट करें। आम तौर पर, आपका उद्देश्य आपके संगठन में उत्पन्न होने वाले किसी भी संकट या घटना के प्रति प्रतिक्रिया के समन्वय के लिए दिशा निर्देश देना होगा। दस्तावेज़ की शुरुआत में एक उद्देश्य को शामिल करके, आप योजना के ड्राइविंग उद्देश्य की पुष्टि करते हैं।

- नमूना में यह लिखा हो सकता है, "यह योजना कंपनी और कंपनी से लेकर जनता और समाचार मीडिया तक, संकट, घटना या आपातकाल की स्थिति में सूचना देने के लिए दिशा-निर्देश तैयार करती है, जब सही जानकारी प्रदान करना तुरंत महत्वपूर्ण होता है।"



3. अपनी संकट संचार टीम की पहचान करें। घटना के दौरान संकट के संचार को संभालने के लिए आपको कई अलग-अलग लोगों की आवश्यकता होगी। एक बार जब आप भूमिकाओं को पहचान लेते हैं, तो आपको उनकी जिम्मेदारियों को परिभाषित करना चाहिए। सुनिश्चित करें कि जितना संभव हो उतना कम ओवरलैप हो। आपको संभवतः निम्नलिखित भूमिकाओं को भरने के लिए लोगों की आवश्यकता होगी:

- प्रवक्ता। यह व्यक्ति केवल वही होना चाहिए जो मीडिया से बात करता है।
- प्रवक्ता के सहायक।
- कमांड सेंटर समन्वयक। यह व्यक्ति संकट की सभी प्रतिक्रियाओं का समन्वय करता है। एक छोटे से संकट में, यह प्रवक्ता भी हो सकता है। हालांकि, बड़े संकटों में किसी को समन्वयक के रूप में पूरी तरह से कार्य करने की आवश्यकता होगी।
- आपके प्रत्येक दर्शक के लिए संपर्क करना। लोगों से संपर्क करने के लिए इस व्यक्ति को काम सौंप दें।
- फोन बैंक कर्मी। वे कॉल का जवाब दे सकते हैं और ऑडियो-स्क्रिप्ट की जानकारी प्रदान कर सकते हैं।
- मीडिया कवरेज कलेक्टर। यह व्यक्ति टेलीविजन पर, अखबार में और वेब पर घटना के सभी कवरेज को इकट्ठा कर सकता है।
- प्रेस विज्ञप्ति और भाषण लेखक।
- परिदृश्य योजनाकार।

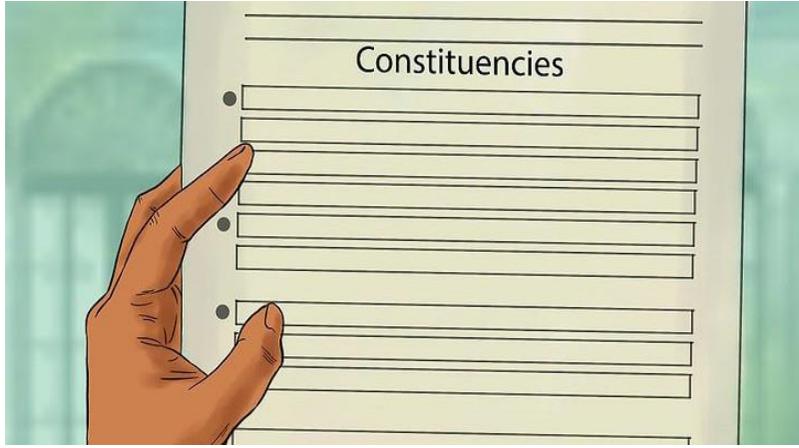


4. वर्णन करें कि आप प्रवक्ता को कैसा नाम देंगे। प्रवक्ता सबसे महत्वपूर्ण व्यक्ति है। उन्हें घटनाओं का प्रत्यक्ष ज्ञान होना चाहिए और समाचार मीडिया के साथ सीधे संवाद करना चाहिए। संकट के आधार पर प्रवक्ता बदल सकता है।

- वैकल्पिक रूप से, आप संकट संचार योजना में एक प्रवक्ता की पहचान कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, आप मीडिया संबंधों के प्रमुख का नाम दे सकते हैं। हालांकि, आपको यह महसूस करना चाहिए कि इस व्यक्ति को संकट के दौरान सबसे अच्छी जानकारी नहीं हो सकती है।
- आप अपने मीडिया संबंधों के प्रमुख को उस व्यक्ति को चुन सकते हैं जो प्रवक्ता के रूप में कार्य करेगा।

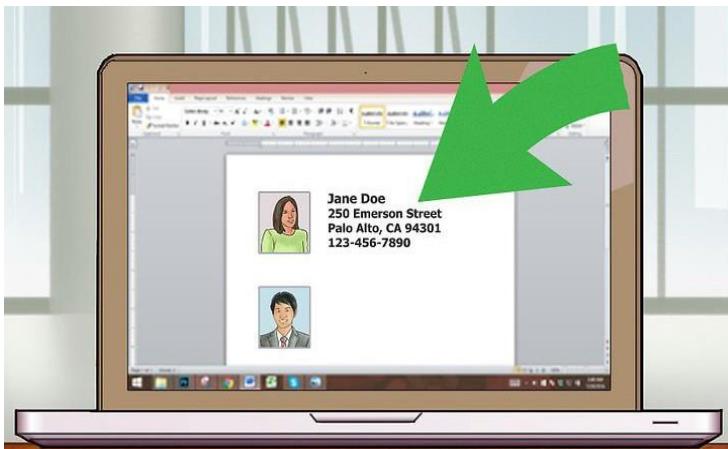
## भाग 2

### निर्णय लेना कि आप किस प्रकार संवाद करेंगे



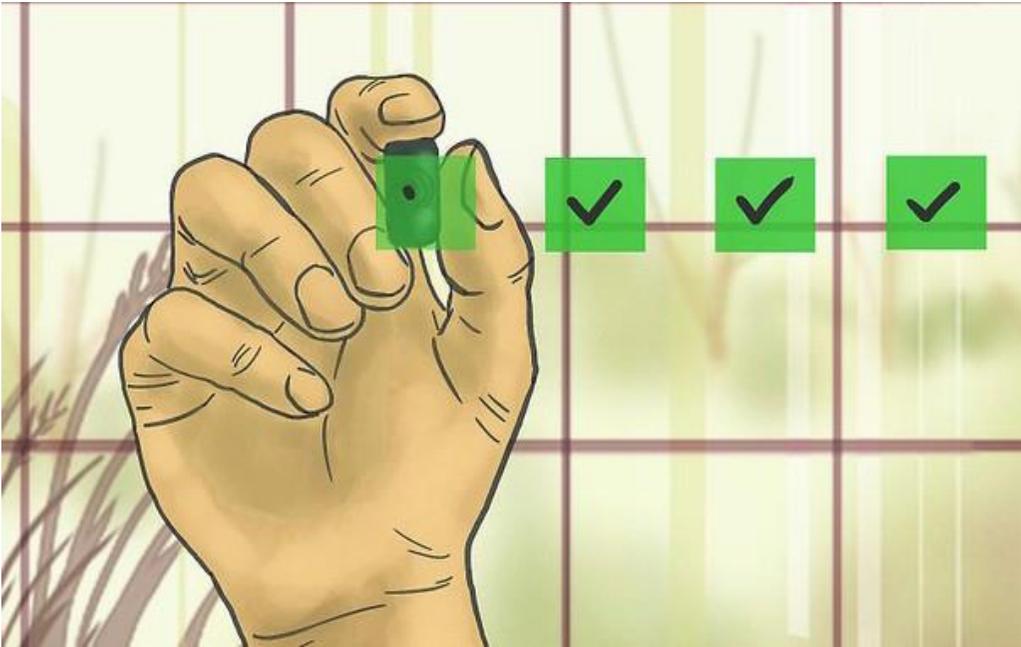
1. निर्वाचन क्षेत्रों को सूचित करें। प्रत्येक संगठन के पास कुछ दर्शकों के साथ संवाद करने की आवश्यकता होती है। आपके संगठन के आधार पर दर्शक अलग होंगे। आम तौर पर, प्रत्येक संगठन में तीन से आठ प्रचार होते हैं, जिन्हें संकट के दौरान संवाद करना चाहिए, हालांकि सटीक संख्या आपके व्यवसाय पर निर्भर करेगी। निम्नलिखित नमूने निर्वाचन क्षेत्रों पर विचार करें:

- कर्मचारियों। आप कर्मचारियों को विभिन्न समूहों में उप-विभाजित कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, पूर्णकालिक कर्मचारियों को फ्रीलांसरों से अलग इकाई बनाने की आवश्यकता हो सकती है।
- समाचार मीडिया। चूंकि समाचार मीडिया व्यापक दर्शकों तक पहुंचता है, आप उन्हें एक निर्वाचन क्षेत्र के रूप में शामिल करना चाहेंगे।
- ग्राहक, या जो कोई भी आपके उत्पादों या सेवाओं का उपयोग करता है। यदि यह एक विश्वविद्यालय है, तो यह आपके छात्र होंगे।
- संकट स्थल के पास स्थित लोग।
- सरकारी अधिकारी या नियामक।
- मालिक या अन्य शेयरधारक (यदि आपका व्यवसाय है)।



2. निर्वाचन क्षेत्रों के लिए संपर्क जानकारी संकलित करें। आप आपातकाल के दौरान संपर्क जानकारी के लिए खोज करना नहीं चाहते हैं, इसलिए अब इसे संकलित करें। अधिक से अधिक संपर्क जानकारी प्राप्त करें, जिसमें निम्न शामिल हैं:

- संगठन का नाम
- संगठन में संपर्क करने के लिए एक व्यक्ति का नाम
- व्यापारिक टेलीफोन नंबर
- मोबाइल नंबर
- ईमेल पता
- फैक्स संख्या



3. प्रबंधन को सूचित करने के लिए एक चेकलिस्ट बनाएं। एक बार जब आप संगठन पर किसी घटना से अवगत हो जाते हैं, तो आपको प्रबंधन को सूचित करने की आवश्यकता होती है। संकट संचार टीम संगठन की ओर से निर्णय नहीं करेगी। इसके बजाय, प्रबंधन को उन निर्णयों को करने की आवश्यकता होगी, इसलिए उन्हें जल्द से जल्द अधिसूचित करने की आवश्यकता है। आपको पहले कुछ घंटों में करने के लिए आइटमों की एक सूची के साथ आना चाहिए, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- सीईओ या प्रेसीडेंट को सूचित करें।
- घटना के बारे में विपणन या संचार के प्रमुख को सूचित करें।
- घटना के बारे में विवरण की पुष्टि करें।
- किसी भी अन्य कार्यकारी बोर्ड के सदस्य को सूचित करें।
- संकट संचार समिति को बुलाएं।
- टीम के अन्य सदस्यों को सचेत करें।



4. एक संकट कमांड केंद्र चुनें। आपातकालीन स्थिति में, आप अपनी टीम को एक साइट पर इकट्ठा करना चाहेंगे, ताकि आप एक-दूसरे से विचारों को सुन सकें। यह साइट वह होगी जहां आप मीडिया के अनुरोधों और टेलीफोन कॉल के लिए अपनी प्रतिक्रिया का समन्वय करते हैं। यदि आवश्यक हो तो आप एक प्रेस कॉन्फ्रेंस आयोजित करने के लिए भी इस स्थान का उपयोग कर सकते हैं। कमांड सेंटर चुनते समय निम्नलिखित को देखें:

- इसमें पहले से ही टेलीफोन लाइनें, इंटरनेट कनेक्शन और अन्य तकनीक (जैसे कंप्यूटर, कॉपियर और एक फैक्स मशीन) होनी चाहिए।
- अपने केंद्र को उन सामग्रियों के साथ साझा करें जिनकी आपको आवश्यकता होगी, जैसे आरेख, कलम, कागज, क्लिपबोर्ड और सफेद बोर्ड का निर्माण।
- स्थान कम समय के लिए उपलब्ध होना चाहिए।
- कमांड सेंटर आदर्श रूप से केंद्र में होना चाहिए।
- यदि कोई उपलब्ध नहीं है, तो आपको कम से कम दो संभावित साइटों का चयन करना चाहिए।



5. फैक्ट शीट बनाने की नीति के साथ आएं। आपकी संकट संचार टीम फैक्ट शीट बनाना और उन्हें वितरित करना चाहेगी। आप उन्हें अपनी वेबसाइट पर भी पोस्ट कर सकते हैं। फैक्ट शीट गलत सूचना को फैलने से रोकने में मदद करती है। फैक्ट शीट बनाने के लिए अपनी संचार योजना में एक प्रावधान शामिल करें और वितरण से पहले सटीकता के लिए इसकी जांच करें।

- उदाहरण के लिए, एक सैंपल प्रावधान में यह लिखा हो सकता है: “घटना के तुरंत बाद एक फैक्ट शीट तैयार की जाएगी। उद्देश्य हमारे प्रमुख निर्वाचन क्षेत्रों के साथ और समाचार मीडिया के साथ संचार को पूरक करना है।”

कमांड सेंटर समन्वयक फैक्ट शीट को अनुमोदित करेगा और इसे उन लोगों के साथ सटीकता के लिए जांच करेगा, जिन्हें घटना का प्रत्यक्ष ज्ञान है। फैक्ट शीट को टाइम स्टैम्प के साथ पोस्ट या वितरित किया जाएगा और जानकारी उपलब्ध होते ही अपडेट किया जाएगा।”

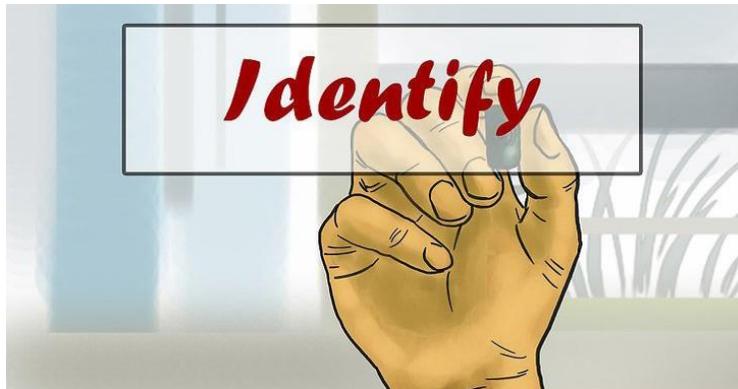


6. समझाएं कि आप मीडिया को कैसे सूचित करेंगे। अतिरिक्त समय यह सोचने में बिताएं कि आप मीडिया को नए विकास से कैसे अवगत कराएंगे। आपके अन्य दर्शकों के विपरीत, समाचार मीडिया घटना के अपने कवरेज के माध्यम से बड़े पैमाने पर जनता को प्रभावित कर सकता है। निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए:

- विस्तारित संकटों पर मीडिया को जानकारी देने के लिए कौन जिम्मेदार होगा? उदाहरण के लिए, यदि आपके पास कोई जांच चल रही है, तो किसी को दैनिक मीडिया से बात करने की आवश्यकता हो सकती है।
- क्या आप एक समाचार मीडिया ब्रीफिंग सेंटर बनाएंगे? समाचार मीडिया में अक्सर सैटेलाइट टुक होते हैं, इसलिए आपको एक ऐसे क्षेत्र की आवश्यकता होगी जो उन्हें समायोजित कर सके।
- क्या आप अपने संगठन में पत्रकारों को अनुमति देंगे और कौन तय करेगा कि किसे स्वीकार करना है? आदर्श रूप से, आप कुछ एक्सेस की अनुमति देना चाहेंगे, क्योंकि मीडिया को पूरी तरह से बंद करने से नकारात्मक कवरेज हो सकता है।
- आप आधिकारिक प्रवक्ता-व्यक्ति के अलावा अन्य लोगों से बात करने के लिए समाचार मीडिया अनुरोधों को कैसे संभालेंगे? आप कैसे आश्वस्त करेंगे कि केवल तथ्यात्मक जानकारी दी गई है?

### भाग 3

#### संकट के लिए स्क्रिप्ट प्रतिक्रियाएं



1. सामान्य संकट परिदृश्यों की पहचान करें। एक वास्तविक घटना के दौरान, आप शायद अभिभूत महसूस करेंगे।

कॉल आनी शुरू हो जाएंगी और समाचार मीडिया आपसे कोई भी जानकारी मांगेगा, जिसे आप साझा कर सकते हैं। तदनुसार, आपको समय से पहले सोचना चाहिए कि आप सामान्य संकटों को कैसे संभालेंगे। अपने संगठन में होने वाली किसी भी इवेंट को पहचान कर शुरू करें:

- आपकी सुविधा पर संपत्ति का नुकसान।
- दुर्घटनाएं या घटनाएं जो कर्मचारियों और अन्य लोगों को घायल करती हैं।
- उत्पादों या सेवाओं की गुणवत्ता के साथ मुद्दों सहित उत्पादन या सेवा रुकावट।
- प्राकृतिक आपदाएं।
- अपराधी जांच या अन्य कानूनी कार्रवाई जैसे कि कंपनी के खिलाफ मुकदमे।



2. आम प्रश्नों पर विचार करें। प्रत्येक दर्शकों के अलग-अलग सवाल होंगे कि घटना उन्हें कैसे उन्हें प्रभावित कर सकती है। इन सवालों के बारे में सोचने से आपको संकट के दौरान उपयोग करने के लिए खाका जवाब का मसौदा तैयार करने में मदद मिलेगी। उदाहरण के लिए, निम्नलिखित प्रश्नों पर विचार करें:

- कर्मचारियों। "क्या मुझे काम को रिपोर्ट करने चाहिए? कब?" "क्या काम पर लौटना सुरक्षित है?" "क्या मुझे बंद के दौरान भुगतान किया मिलेगा?" "मेरे सहकर्मी को क्या हुआ?"
- समाचार मीडिया। "क्या हुआ?" "क्या आप जानते हैं कि घटना किसके कारण हुई?" "क्या वहां किसी को चोट लगी या लाशें थीं?" "इसके लिए कौन जिम्मेदार है?" "इस घटना को फिर से होने से रोकने के लिए आपकी क्या योजना है?"
- ग्राहक। "मेरा उत्पाद कब पहुंचेगा?" "क्या आप मुझे असुविधा के लिए क्षतिपूर्ति करेंगे?"
- सरकारी अधिकारी और नियामक। "क्या हुआ और कब हुआ?" "समुदाय कैसे प्रभावित होता है?" "आप सेवा में कब वापस आएंगे?" "कितने कर्मचारी इससे प्रभावित हैं?"



3. उत्तर के रूप में स्क्रिप्ट टेम्पलेट को ड्राफ्ट करें। आपको उत्तर लिखना चाहिए और जानकारी के लिए रिक्त लाइनों को शामिल करना चाहिए, जो बदल जाएगी (उदाहरण के लिए, नाम)। जब आप स्पष्ट रूप से सोचने में सक्षम नहीं होंगे, तो ये टेम्पलेट संकट के दौरान आपकी मदद करेंगे।

- उत्तर के रूप में "कोई टिप्पणी नहीं" से बचें। इसके बजाय, फोन करने वाले को बताएं कि आप जांच करेंगे और उन्हें वापस प्राप्त करेंगे।
- कुछ मुद्दों पर चर्चा नहीं की जानी चाहिए, जैसे कि व्यक्तिगत मामले या कानूनी मामलों से संबंधित मुद्दे। उन स्थितियों में, स्पष्ट करें कि आप जानकारी क्यों नहीं दे सकते हैं।



4. गलती स्वीकार करना याद रखें। यदि संगठन की गलती है, तो आपको जिम्मेदारी स्वीकार करनी चाहिए। जनता माफ देगी। आप अपनी विश्वसनीयता में भी वृद्धि करेंगे।

- अंत में, हालांकि, यह तय करना प्रबंधन का काम है कि गलतियों को कब स्वीकार किया जाए, इसलिए प्रबंधन के संपर्क में आपका संकट समन्वयक है।

## भाग 4

### योजना को पूरा करना



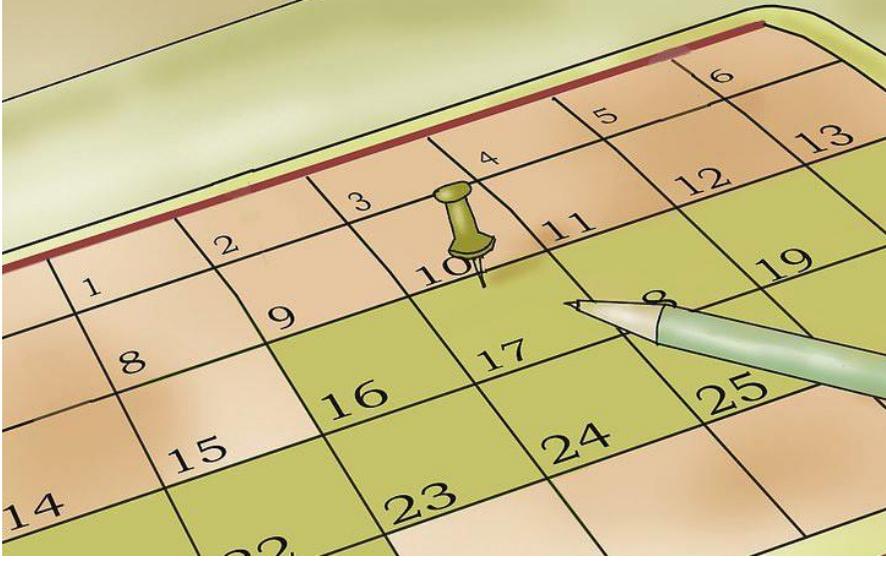
1. आफ्टर एक्शन रिपोर्ट (एएआर) के लिए प्रदान करें। लगातार अपने संकट को कम करने के एक हिस्से के रूप में, आप एक घटना के बाद अपनी संकट संचार टीम की बैठकें करें। एएआर बनाने का प्रावधान शामिल करें।

- उदाहरण के लिए, आप लिख सकते हैं, “संकट या घटना के 10 दिनों के भीतर, टीम सीखे गए किसी भी सबक की समीक्षा करने के लिए बुलाई जाएगी। इन पाठों को एक एएआर में शामिल किया जाएगा, जो तब प्रबंधन के साथ साझा किए जाने वाले अधिक व्यापक एएआर का आधार बन सकता है।”



2. अपनी योजना का परीक्षण करें। आपको यह आकलन करना चाहिए कि आपकी कंपनी पर कौन से संकट के हालात हैं।

एक अभ्यास ड्रिल करें और यह पुष्टि करने के लिए योजना के माध्यम से जाएं कि आपने किसी भी चुनौती या अवसर को अनदेखा नहीं किया है। जब आप परीक्षण पूरा कर लेते हैं, तो किसी भी कमजोर व्यक्ति की पहचान करने के लिए संचार टीम को बुलाएं। वितरण से पहले योजना को संशोधित करें।



3. बताएं कि योजना को कब अपडेट किया जाना चाहिए। योजनाएं कभी-कभी पुरानी हो जाती हैं। विशेष रूप से, आप टीम के सदस्यों के लिए अपनी संपर्क जानकारी को लगातार अपडेट करना चाहेंगे।

- यह सुनिश्चित करने के लिए कि संपर्क जानकारी आपके निर्वाचन क्षेत्रों के लिए अप-टू-डेट है, हर तीन महीनों में इसे दो बार चेक करें।
- योजना को अपडेट करने के लिए किसी एक व्यक्ति को जिम्मेदारी सौंपें।



4. योजना की प्रतियां वितरित करें। जैसे ही यह पूरा हो जाता है, कुंजी कर्मियों को संकट संचार योजना की एक प्रति प्राप्त होनी चाहिए। इसे मुद्रित रूप में और इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में उपलब्ध कराएं।

- आप संचार योजना को सुरक्षित सर्वर पर भी पोस्ट कर सकते हैं। केवल इसे देखने के लिए अधिकृत लोगों तक पहुंच को सीमित करना याद रखें।
- लोगों को याद दिलाएं कि अनधिकृत कर्मियों को संचार योजना वितरित नहीं की जानी चाहिए। आप योजना पर "केवल आधिकारिक उपयोग के लिए" लेबल शामिल कर सकते हैं।

## आलोचना और प्रतिक्रिया का संचार करना

आलोचना और प्रतिक्रिया कार्य स्थल पर होती हैं। आलोचना को स्वीकार करने और अन्य दृष्टिकोणों को समझने से किसी की स्वयं की सोचने की प्रक्रिया को व्यापक बनाने में मदद मिलती है। यह खंड आलोचना और प्रतिक्रिया को संप्रेषित करने की तकनीकों की विस्तृत जानकारी प्रदान करता है।

### रचनात्मक रूप से आलोचना कैसे करें

आलोचनात्मक प्रतिक्रिया देने की कला किसी व्यक्ति को विकसित होने और बुरा महसूस न करने के लिए प्रोत्साहित करती है। रचनात्मक आलोचना व्यक्ति के व्यवहार को सुधारती है और दोषपूर्ण और व्यक्तिगत हमलों से बचाती है। रचनात्मक आलोचना का एक सकारात्मक स्वर है और स्पष्ट, साध्य उद्देश्यों पर केंद्रित होता है।

### भाग 1

#### रचनात्मक आलोचना देना



1. रचनात्मक आलोचना और विनाशकारी आलोचना के बीच अंतर पर ध्यान दें। रचनात्मक आलोचना अतिवाद व्यक्ति के व्यवहार में सुधार करती है, सकारात्मक परिवर्तनों को प्रोत्साहित करती है। जबकि विनाशकारी आलोचना व्यक्ति की निंदा और हतोत्साहित करती है।

- विनाशकारी आलोचनाओं ने लोगों को हतोत्साहित, बदनाम और आहत किया है।
- इसके विपरीत, रचनात्मक आलोचना व्यक्तिगत हमलों के बिना एक विशिष्ट व्यवहार में सुधार करती है। उनका आत्मसम्मान बरकरार है।



2. अच्छे इरादे रखें। किसी के काम या व्यवहार की आलोचना करने का आपका कारण प्रभावित करता है कि आप कैसे प्रतिक्रिया देते हैं। यदि आपके पास व्यक्ति को बेहतर बनाने में मदद करने के अलावा एक पूर्ववर्ती उद्देश्य है, तो यह अधिक नकारात्मक रूप से सामने आता है। इस बात पर विचार करें कि क्या आप जो आलोचना करना चाहते हैं, वह वास्तव में उत्पादक होगी।

- अच्छा इरादों को हमेशा सकारात्मक प्रतिक्रिया नहीं मिलती है। उदाहरण के लिए, यदि आपकी सहेली ने एक-दूसरे को अंतिम बार देखने के बाद से बहुत अधिक वजन बढ़ाया है, तो उसे बताएं कि उसे अपने स्वास्थ्य की खातिर अपना वजन कम करना चाहिए, शायद ग्रहणशील कानों पर नहीं पड़ेगा और, वास्तव में, उसे बुरा लग सकता है। आलोचना उन डोमेन में से एक है जहां इरादे कम महत्वपूर्ण होते हैं, जो आप वास्तव में कहते हैं और करते हैं।
- आवेग पर काम करने के बजाय, विचारशील बनें और अपने आप से पूछें कि अगर आप इस व्यक्ति को बताएंगे कि आप क्या सोच रहे हैं तो इसे कैसा लगेगा। क्या आपके द्वारा चुने गए शब्द उपयुक्त हैं? अंतर्निहित सामाजिक राजनीति के बारे में क्या है? अपने बारे में बताएं? उदाहरण के लिए, यदि आप अपने दोस्त की उसके वजन के बारे में आलोचना करना चाहते हैं और आप स्वाभाविक रूप से पतले हैं, तो इस बारे में सोचें कि वह आपसे यह प्रतिक्रिया कैसे प्राप्त कर सकता है, कोई ऐसा व्यक्ति जो वजन कम करने के लिए कभी भी संघर्ष नहीं करता है और न ही अनुभवी वजन-आधारित भेदभाव का पालन करता है।



3. क्या आलोचना का वारंट है? यदि कोई प्रतिक्रिया का अनुरोध करता है और बदलने के लिए तैयार है, तो रचनात्मक आलोचना को वारंट किया जाता है। अपने आप से पूछें कि क्या व्यक्ति को अशुभ आलोचना करने से वह बेहतर होगा। क्या इसका उनके जीवन पर सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा?

- अनचाही आलोचना हानिकारक हो सकती है। यदि समस्या अपेक्षाकृत मामूली है, जैसे कि ऐसी स्थिति जहां आप अपने मित्र की वार्डरोब को पसंद नहीं करते हैं क्योंकि वह गुलाबी रंग बहुत अधिक पहनती है और आप उसे बताना चाहते हैं, तो यह सबसे अच्छा हो सकता है कि वह कुछ भी न कहे ... जब तक आप महसूस नहीं करते हैं कि यह स्थिति असहमत है - किसी तरह से उसे तंग या परेशान करने से बचें। किसी अन्य व्यक्ति की मदद करने के लिए आलोचना का उपयोग करना महत्वपूर्ण है, न कि खुद की मदद करने के लिए या अपने स्वयं के विचारों को सुनने के लिए।



4. निर्धारित करें कि आप आलोचना करने के लिए सही व्यक्ति हैं या नहीं। यदि आप प्राधिकरण की स्थिति में हैं या किसी ने स्पष्ट रूप से आपसे प्रतिक्रिया मांगी है, तो रचनात्मक आलोचना देना स्वीकार्य है।

- उदाहरण के लिए, यदि आप कोई व्यवसाय चलाते हैं और यह आपके त्रैमासिक चेक-इन रोजगार के लिए समय है, तो आपको अपने कर्मचारियों के काम का आकलन करने और सुधार के लिए रणनीतियों पर चर्चा करने की आवश्यकता है, अगर आपको लगता है कि विकास की गुंजाइश है तो ऐसा करें।



5. समय और जगह चुनें। अपनी समालोचना देने के लिए एक शांतिपूर्ण समय और स्थान चुनना महत्वपूर्ण है क्योंकि दूसरों के सामने कोई भी आलोचना प्राप्त करना तनावपूर्ण होता है। उदाहरण के लिए, स्टाफ मीटिंग में अपने सहकर्मियों और सहयोगियों के सामने प्रत्येक व्यक्ति के लिए प्रदर्शन समीक्षा देना एक बुरा विचार होगा।

- व्यक्ति से मिलने का समय निर्धारित करें। कार्यालय की तरह एक निजी, गैर-धर्मकी भरे स्थान पर मिलने की व्यवस्था करें। बैठक के लिए पर्याप्त समय की अनुमति दें, ताकि व्यक्ति के पास सवाल होने की स्थिति में बात करने के लिए जगह हो और वह आपकी प्रतिक्रिया का जवाब देना चाहे। यह महत्वपूर्ण है कि इन बैठकों को जल्दी न करें ताकि दूसरा व्यक्ति मूल्यवान और सम्मानित महसूस करे, न कि उस पर डंप और खारिज हो।
- जिस वातावरण में आप बात करते हैं वह तटस्थ और सुखद महसूस कराना चाहिए। यदि आप किसी प्रियजन के साथ बात कर रहे हैं, तो घर से बाहर एक साथ टहलने के लिए या एक ड्राइव के लिए उस जगह पर जाने के लिए उपयोगी हो सकता है, जिसे आप दोनों पसंद करते हैं।
- यदि आप किसी सहकर्मी या छात्र के साथ बोल रहे हैं, तो एक सम्मेलन कक्ष या किसी अन्य तटस्थ स्थान में मिलें जहां आप कुछ गोपनीयता प्राप्त कर सकते हैं।

## भाग 2

### रचनात्मक आलोचना की पेशकश करना



1. सकारात्मक तरीके से शुरू करें। किसी व्यक्ति की रचनात्मक आलोचना करते समय आप हमेशा कुछ सकारात्मक कह सकते हैं, भले ही वह व्यक्ति द्वारा दिखाए गए प्रयास का ही क्यों न हो। सच्चाई और ईमानदारी की प्रशंसा के एक बयान के साथ शुरू करें (फिर, यहां तक कि "एक्स, वाई, और जेड ..." की कोशिश करने के लिए धन्यवाद) व्यक्ति को मूल्यवान महसूस कराने के लिए कहें। फिर आगे बढ़ें और रचनात्मक आलोचना की पेशकश करें।
  - जब भी आप किसी से बदलाव करने के लिए कहें, तो सकारात्मक तरीके से शुरुआत करें। यह प्रक्रिया और परिणाम को भी सकारात्मक बनाएगा।



2. अपनी भावनाओं को इसके बाहर रखें। यदि आप किसी व्यक्तिगत मामले पर प्रतिक्रिया दे रहे हैं, तो आप भावुक हो सकते हैं। यदि आप क्रोधित और परेशान दिखाई देते हैं, तो आपकी बॉडी लैंग्वेज और स्वर की आवाज़ दूसरे व्यक्ति को रक्षात्मक बनने और आपकी आलोचना पर विचार करने की संभावना कम कर देगी।

- शांत रहें। आप प्रतिक्रिया देने और दूसरे व्यक्ति की प्रतिक्रिया का अनुमान लगाने में चिंतित महसूस कर सकते हैं। मुख्य बिंदुओं को दोहराते हुए और अपने लक्ष्य को ध्यान में रखकर अपनी बात को बनाए रखें। यदि तनावपूर्ण भावनाएं बढ़ती हैं, तो सत्र को समाप्त करें। शांत होने पर बाद में उस पर लौटें।



3. मुस्कुराएं और गर्मजोशी वाली बॉडी लैंग्वेज का उपयोग करें। दूसरे व्यक्ति को बताएं कि आप अपरिमेय हैं। यह व्यक्ति को अधिक आराम महसूस कराने में मदद करेगा और उन्हें बताएगा कि आप भी वहां हैं।

- दूसरे व्यक्ति को घूरे बिना स्थिर नेत्र संपर्क बनाए रखें।
- अपने पैरों या बांहों को क्रॉस किए बिना अपने शरीर को खुला रखें। कसकर बांधे गए अंगों का सुझाव है कि आप दुखी हैं या नाराज हैं। इसके बजाय, शरीर में अधिक खुला होना बताता है कि आपके और आपकी प्रतिक्रिया के प्राप्तकर्ता के बीच चर्चा और संवाद के लिए जगह है।



4. अपनी वाणी का स्वर देखें। अपनी आवाज़ को अनुकूल और मित्रवत रखें। आपकी आवाज़ का स्वर आपके द्वारा चुने गए शब्दों से कहीं अधिक और कभी-कभी संवाद भी कर सकता है।

- अपनी आवाज़ को ऊंचा करने से बचें या किसी भी किनारे को अंदर न जाने दें। अपनी प्रतिक्रिया के प्राप्तकर्ताओं के साथ एक स्वर की आवाज़ का उपयोग करें जिसे आप आराम से सुन पाएंगे, यदि आपकी स्थिति पलट हो जाती है।



5. नकारात्मक भाषा, दोषारोपण और व्यक्तिगत हमलों से बचें। यह इस संभावना को कम कर देगा कि आपके आलोचक का प्राप्तकर्ता रक्षात्मक या क्रोधित तरीके से जवाब देगा।

- कठोर, मूल्यांकन भाषा से बचें, जैसे कि "आप गलत हैं" और "आपका विचार मूर्खतापूर्ण है।"
- अपने स्वयं के अनुभव से बोलने के लिए "मैं" कथनों में अपनी आलोचना को कवर करें और यह भी बताएं कि दूसरे व्यक्ति के कार्य आपको या आपकी स्थिति को कैसे प्रभावित कर रहे हैं। उदाहरण के लिए, "मुझे लगता है कि इस रिपोर्ट में सुधार किया जा सकता था। मैं प्रमुख विचारों की एक स्पष्ट चर्चा देखना चाहता था ताकि हमें बेहतर समझ हो सके कि हमें यहां से कहाँ जाना है।"

- "आप" बयानों से बचें जो सीधे आलोचना प्राप्त करने वाले व्यक्ति को दोषी ठहराते हैं। उदाहरण के लिए, कृपया यह कहने के बजाय, "आपकी रिपोर्ट मुख्य विचारों को प्रभावी रूप से बताने में विफल रही" यह कहने की कोशिश करें कि "यह रिपोर्ट मुख्य विचारों के संदर्भ में अधिक विशिष्ट हो सकती है।"



6. विशिष्ट होना। आपकी प्रतिक्रिया जितनी सटीक होती है, उस व्यक्ति के लिए यह उतना ही अधिक उपयोगी होता है। अपनी खुद की राय के विपरीत उद्देश्य बिंदुओं पर ध्यान दें। केवल उस व्यक्ति को बताना जिसे आप पसंद नहीं करते हैं वह सहायक नहीं है। इसके बजाय, अपनी प्रतिक्रिया को मुख्य बिंदुओं में तोड़ दें और प्रत्येक बिंदु के विशिष्ट उदाहरण दें ताकि व्यक्ति को पता हो कि कैसे आगे बढ़ना है। यहां एक उदाहरण है:

- एक कर्मचारी ने आपके शहर में नए रेस्तरां पर एक रिपोर्ट को समाप्त कर दिया है। आपने इसे पढ़ा है और आपकी प्रतिक्रिया "अच्छा प्रयास है, लेकिन मुझे यह पसंद नहीं आया। इसे फिर से करें।" किसी को "पसंद" या "नापसंद" कुछ व्यक्तिपरक है या नहीं, विशिष्ट मानदंडों के संदर्भ के बिना, व्यक्ति के लिए यह समझना मुश्किल है कि क्या सुधार करना है। इसके बजाय, अपनी आलोचना में मुख्य समस्या क्षेत्रों की पहचान करें और विशिष्ट उदाहरण दें: "इन रेस्तरां को ट्रैक करने का अच्छा प्रयास है, लेकिन रेस्तरां का वर्णन अधिक गहन होना चाहिए। कृपया इस रिपोर्ट का विस्तार से जानकारी दें कि प्रत्येक रेस्तरां किस प्रकार के भोजन परोसता है, उनके हस्ताक्षर व्यंजन और वे कहां स्थित हैं।"



7. आत्म-आलोचना को प्रोत्साहित करें। कुछ मामलों में यह अधिक उपयुक्त हो सकता है कि व्यक्ति को क्या होना चाहिए, इस पर अपनी राय देने से पहले अपने स्वयं के समाधानों के साथ आने दें।

- एक बार जब आप अपनी आलोचना कह चुके हों, उस व्यक्ति से पूछें कि उसे कैसे लगता है कि इसे संभालना चाहिए। इससे व्यक्ति अधिक उपयोगी और सक्षम महसूस कर सकता है।



8. व्यवहार पर ध्यान दें, व्यक्ति पर नहीं। किसी की व्यक्तिगत उपस्थिति या चरित्र लक्षणों की आलोचना करने से पहले सावधानी से सोचें; यह लगभग आहत भावनाओं का कारण बनने की गारंटी है। हालांकि, यदि आप किसी व्यक्तिगत मामले पर प्रतिक्रिया देने की आवश्यकता महसूस करते हैं, तो व्यक्ति को स्थिति से अलग करने का प्रयास करें। इस मुद्दे पर टिप्पणी करें और व्यक्तिगत नहीं (उदाहरण के लिए, "रिपोर्ट में देर हो चुकी है" और नहीं "आपको देर हो चुकी है") निम्नलिखित बातों पर विचार करें:

- *किसी व्यक्ति की शैली पर प्रतिक्रिया देना* – यह कहने के बजाय, "आपके कपड़े बहुत उबाऊ हैं और वे आपको एक पुराने व्यक्ति की तरह दिखाते हैं, जो एक व्यक्तिगत हमले की मात्रा है, स्थिति की आलोचना करने की कोशिश करें, न कि व्यक्ति की। उदाहरण के लिए, ऐसा कहें "मैंने जो आपको कपड़े पहनते हुए देखा है, वे पुराने रुझानों से संबंधित लगते हैं। जबकि वहां कुछ भी गलत नहीं है, कपड़े के उन प्रकार के एक के रूप में पुराने आ सकते हैं।"
- *एक व्यक्ति के व्यक्तित्व पर प्रतिक्रिया देना* – यह कहने के बजाय, "आप बहुत नकारात्मक हैं और मुझे आपके साथ व्यवहार करना वास्तव में कठिन लगता है," जो कि दर्दनाक और रचनात्मक नहीं है, इसे रचनात्मक आलोचना में बदलने की कोशिश करें जिससे व्यक्ति को पता चले कि उनका व्यवहार आपको कैसे प्रभावित करता है। उदाहरण के लिए, "कभी-कभी मैं आपकी नकारात्मक टिप्पणियों से आहत महसूस करता हूँ, जैसे कि मेरे नाए टैटू पर कमेंट करना। मैं समझता हूँ कि सभी को टैटू पसंद नहीं है लेकिन मेरे टैटू के बारे में आपकी टिप्पणी ने मुझे परेशान और दुखी कर दिया है।"



9. अपनी प्रतिक्रिया को मददगार बनाएं। आप व्यक्ति में सकारात्मक बदलाव लाने में मदद कर सकते हैं; इसका मतलब यह है कि आपको उन चीजों को संबोधित करने की आवश्यकता है, जो व्यक्ति उन चीजों के बजाय कुछ कर सकता है, जो उसके नियंत्रण से बाहर हैं।

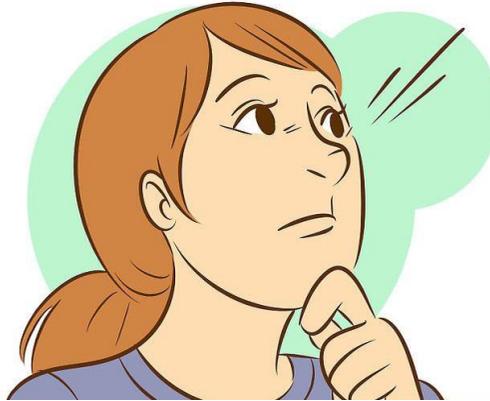
पूर्व पर आलोचना आपकी आलोचना को रचनात्मक बनाती है और व्यक्ति को सशक्त बनाएगी; उत्तराद्ध पर आलोचना करने से व्यक्ति को तब तक बुरा लगेगा जब तक वह स्थिति के बारे में कुछ नहीं कर सकता, भले ही वह चाहे या नहीं।

- उदाहरण के लिए, मान लें कि आपका मित्र है जिसने हाल ही में एक नया व्यवसाय खोला और मध्यम फुट यातायात वाले क्षेत्र में 12 महीने के पट्टे पर हस्ताक्षर किए हैं। वह फिर आपसे सलाह मांगता है कि वह अपने व्यवसाय के बारे में कैसे प्रचार कर सकती है और अधिक ट्रैफिक प्राप्त कर सकता है। उसे "अपने स्टोर का स्थान बदलने" के लिए कहना मददगार नहीं है क्योंकि वह पट्टे के समझौते के लिए ऐसा नहीं कर सकता है। रचनात्मक सलाह यह बताती है कि वह एक साल में अपना स्थान बदलने पर विचार कर सकता है, लेकिन इस बीच वह "भव्य उद्घाटन" के लिए विशेष छूट दे सकता है या सोशल मीडिया अभियान शुरू कर सकता है।



10. एक बार में बहुत अधिक न कहें। आप बहुत अधिक जानकारी से व्यक्ति को अभिभूत नहीं करना चाहते हैं। यहां तक कि अगर आपकी आलोचना सकारात्मक रूप से की जाती है, तो आपको यह महसूस होना शुरू हो जाएगा कि आपके पास उन मुद्दों की सूची है जिन्हें आप व्यक्ति को संबोधित करना चाहते हैं और अंततः बातचीत का स्वर नकारात्मक लगेगा।

- कुछ आलोचनात्मक आइटमों की चर्चा के लिए अपनी आलोचना को सीमित करें। लोग केवल एक समय में इतनी प्रतिक्रिया ले सकते हैं और संसाधित कर सकते हैं। यदि आपके पास संबोधित करने के लिए अधिक है, तो इसे अलग-अलग वार्तालाप में लाएं।



11. जानें कि क्रिटिक को कब रोकना है। एक या दो बार किसी विशेष विषय पर रचनात्मक आलोचना करने के बाद, आपने शायद पर्याप्त रूप से कहा है।

बार-बार एक ही मुद्दे पर हार्पिंग करना उत्पादक नहीं होगा और जिस व्यक्ति की आप आलोचना कर रहे हैं, उसकी ओर से नकारात्मक भावनाओं को जन्म दे सकता है।

उन संकेतों को चुनें, जो उस व्यक्ति के पास पर्याप्त हैं, और जब तक आपसे आपकी राय नहीं मांगी जाती है, तब तक अधिक न कहें।



12. पालन करें। अपने परामर्श के बाद व्यक्ति के साथ जांच करें और किए जा रहे प्रगति का आकलन करें। आपके द्वारा समीक्षित मुद्दों के बारे में बाद की बातचीत में व्यक्ति द्वारा किए गए सुधारों पर ध्यान देना चाहिए। चर्चा करें कि व्यक्ति ने आपके द्वारा निर्धारित लक्ष्यों की ओर क्या ठोस कदम उठाए हैं और उसके द्वारा किए गए सुधारों की प्रशंसा की है। व्यक्ति की सफलता की प्रशंसा करना और उसकी प्रशंसा करना उसके अच्छे काम को जारी रखने और उसे महत्वपूर्ण और सम्मानित महसूस कराने के लिए प्रोत्साहित करेगा।

- सुनिश्चित करें कि प्रशंसा विशिष्ट है। उदाहरण के लिए, यह न कहें कि "मुझे वास्तव में यह पसंद है कि आपने इस बार कैसे रिपोर्ट किया है।" इसके बजाय कुछ और सटीक प्रयास करें, जैसे "इस सप्ताह की रिपोर्ट में आपकी कड़ी मेहनत के लिए धन्यवाद।" सिफारिशों अनुभाग में उन टाइपों को पकड़ने में महान होंगी- अगर आपने उन लोगों को नहीं पकड़ा था, तो इस हफ्ते बैठक में कंपनी खराब हो सकती है।"

### भाग 3

#### फीडबैक सैंडविच का उपयोग करना



1. ताकत के साथ शुरू करो। उस व्यक्ति को बताएं जिसे आपने पत्र में आइटम के बारे में पसंद किया था। उदाहरण के लिए, यदि आपके कर्मचारी ने मेमो पूरा किया है, तो उन्हें इसके बारे में कुछ सकारात्मक चीजों के बारे में बताएं।

यह महत्वपूर्ण इसलिए है क्योंकि आप उस व्यक्ति को जानते हैं कि आप उसकी तरफ हैं और यह कोई हमला नहीं है।

- सकारात्मक शुरू करना उन चीजों को भी पहचानता है जो व्यक्ति सही कर रहा है और उन्हें सकारात्मक सुदृढीकरण देता है, बजाय केवल उन क्षेत्रों के बारे में बात करने के जिन्हें सुधार की आवश्यकता है। केवल परेशानी वाले क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करना असंवेदनशील और असभ्य होने के रूप में सामने आ सकता है और व्यक्ति को आपकी रचनात्मक आलोचना पर विचार करने के लिए कम तैयार कर सकता है।



2. आलोचना प्रदान करें। उन चीजों से उन्हें अवगत कराएं जो प्रश्न में आइटम के बारे में काम नहीं करती थीं और उन प्रमुख क्षेत्रों की पहचान करती हैं जिन्हें सुधार की आवश्यकता है।



3. सकारात्मक को वापस देखें। आपके द्वारा शुरू की गई सकारात्मक टिप्पणियों को दोहराएं और उन सकारात्मक परिणामों को भी देखें जो आलोचना के बारे में विचार और सुधार कर सकते हैं। इस तरह से बातचीत को समाप्त करना व्यक्ति को अपवित्र महसूस करने के बजाय उच्च नोट पर छोड़ने में मदद करता है। यह उस व्यक्ति को भी याद दिलाता है कि वह सही क्या कर रहा है और आलोचना पर प्रभावी ढंग से अभिनय करने का लाभ उठाता है।

- इस विधि को सैंडविच विधि कहा जाता है क्योंकि आप अपनी आलोचना को एक सकारात्मक उद्घाटन और एक अंत के बीच में करते हैं - जैसे कि दो ब्रन के बीच एक पैटीज।
- यहां एक प्रभावी प्रतिक्रिया सैंडविच का एक उदाहरण दिया गया है: "आपने इस रिपोर्ट के पहले भाग पर बहुत अच्छा काम किया, लेकिन मध्य खंड कुछ कसकर उपयोग कर सकता है। कुछ टाइपो भी हैं। थोड़े और काम के साथ, मुझे इसमें कोई संदेह नहीं है कि आप इसे एक उत्कृष्ट रिपोर्ट में बदल सकते हैं!"

## रचनात्मक आलोचना को कैसे स्वीकार करें

क्या आप अपने बॉस, अपने माता-पिता, या अपने साथियों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए संघर्ष करते हैं? केवल तुम ही नहीं हो। उन के लोगों को आलोचना करने में परेशानी होती है। फिर भी, कई सहमत हैं, आलोचना करने में सक्षम होने के नाते व्यक्तिगत और कैरियर विकास के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है। रचनात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त करना सीखें और अपने जीवन में उपयोगी सुझावों को शामिल करें।

### भाग 1

#### प्रारंभिक आलोचना को स्वीकार करना



1. अपने प्रारंभिक चेहरे की अभिव्यक्ति से सावधान रहें। जब आप अपने बारे में नकारात्मक जानकारी सुनते हैं, तो तुरंत प्रतिक्रिया देना सामान्य है। अपने आग्रहों को डूबने, अपनी आंखें रोल करने या व्यक्ति की उपेक्षा करने के लिए आग्रह करें। इनमें से किसी भी व्यवहार का प्रदर्शन करना बंद हो सकता है और भविष्य में आपको प्राप्त होने वाले उपयोगी फीडबैक की मात्रा को सीमित कर सकता है।

- या तो एक स्वागत योग्य चेहरे की अभिव्यक्ति बनाए रखें या अपने चेहरे को खाली रखने की कोशिश करें। यह उन रिश्तों के लिए विशेष रूप से महत्वपूर्ण है जहां भावनाएं गतिशीलता में बड़ी भूमिका निभाती हैं।
- एक नकारात्मक चेहरे का संकेत भेजना किसी भी आगे की बातचीत का अंत कर सकता है। यह वह संदेश भी भेजता है जिसे आप दूसरों से सीखना उपयोगी नहीं समझते। एक चौकस और उत्साहजनक नज़र उस व्यक्ति को संकेत दे सकती है जो आलोचना कर रहा है कि आप खुले हैं और सुनने के लिए तैयार हैं।

2. खुली बाँड़ी लैंग्वेज बनाए रखें। आपकी बाँड़ी लैंग्वेज आपको दूसरों को रचनात्मक प्रतिक्रिया देने से रोक सकती है। इस बात का ध्यान रखें कि जब आप अपने व्यवहार या प्रदर्शन के बारे में चर्चा कर रहे हों तो आप अपने शरीर को कैसे ले जा रहे हैं।

- अपनी बाहों को गिराने या क्रॉस करना जितना सरल है, लेकिन यह दूसरों को संकेत दे सकते हैं कि आप डरपोक हैं या किसी भी तरह से नकारात्मक प्रतिक्रिया कर रहे हैं, जो कहा जा रहा है। तंत्रिका मूवमेंट या इशारों से दूसरों को नकारात्मक संकेत भी मिल सकते हैं।
- रचनात्मक आलोचना को सक्रिय रूप से सुनते समय उपयोग करने के लिए सबसे अच्छा रुख वह है जो दिखाता है कि आप अपने पक्ष में बांहों के साथ सुनने के लिए खुले हैं, लेकिन सीधे और आत्मविश्वास से खड़े हैं।



3. बोलने से पहले पूरा संदेश सुनें। वास्तव में सुनो जो आपके सिर में अपना जवाब चलाए बिना कहा जा रहा है जबकि इसे वितरित किया जा रहा है। जो कहा जा रहा है उसके बारे में बहस या लड़ाई न करके गैर-प्रतिक्रियात्मक सुनने का अभ्यास करें। मुद्दा यह है कि उस सुझाव को अंदर से सीखना है, न कि तर्क शुरू करना है। समीकरण से बाहर अपनी रक्षात्मक प्रतिक्रिया लेने से आप बोलने वाले व्यक्ति के साथ जुड़ने और जो आप सुनते हैं उसे लागू करने के लिए खुद को अधिक समय और ऊर्जा दे रहे हैं।
- सक्रिय सुनने की मूल बातें गैर-मौखिक तरीके से दिखाने के लिए भी सहायक हैं जो आप सुन रहे हैं और यह भी सुन रहे हैं कि क्या कहा जा रहा है। इसमें आंखों का संपर्क बनाना, अपनी बांहों को मोड़कर खुला न रखना और बातचीत में झुकना शामिल है।



4. समस्या के बारे में स्पष्ट प्रश्न पूछें। देखें कि व्यक्ति के पास कोई सुझाव है कि आप समस्या को कैसे ठीक कर सकते हैं। सुझाव और आगे की जानकारी मांगने पर कुछ भी बोलने से बचने के लिए अपने स्वर के प्रति बहुत सतर्क रहें। शेष खुली और संलग्न बातचीत को जारी रखें।

- एक स्पष्ट सवाल का एक उदाहरण होगा: "जब आप कहते हैं कि मैंने असाइनमेंट को गंभीरता से नहीं लिया, तो आपका क्या मतलब था?"
5. प्रतिक्रिया के लिए व्यक्ति को धन्यवाद दें। सुनिश्चित करें कि आपकी बॉडी लैंग्वेज आपके द्वारा कहे गए शब्दों से मेल खाती है। एक सकारात्मक चुनौती के रूप में बदलने और इसे इस तरह फ्रेम करने के अवसर को स्वीकार करें।
- कृतज्ञता की वास्तविक अभिव्यक्तियों के उदाहरण में शामिल हो सकता है: "मेरी टीम में बेहतर काम करने के तरीकों के बारे में बात करने के लिए मेरे पास आने के लिए धन्यवाद, मैं सराहना करता हूँ कि सुनने में सुधार की गुंजाइश है" या "मैं आपकी राय को महत्व देता हूँ, सुझावों के लिए धन्यवाद।"

## भाग 2

### यह देखें कि क्या प्रतिक्रिया रचनात्मक है



1. व्यक्ति के साथ अपने रिश्ते पर विचार करें। यहां तक कि अगर आप जो सुन रहे हैं वह पसंद नहीं है, तो भी व्यक्ति के साथ संबंध यह निर्धारित करने में आपकी मदद कर सकते हैं कि क्या वे आपको चोट पहुंचाने या आपकी मदद करने के लिए कह रहे हैं। क्या यह आपका करीबी दोस्त या दुश्मन है? प्रतिक्रिया आपके बॉस या प्रतिस्पर्धी सहकर्मी से आ रही है?
  - स्रोत आपको एक बड़ी बात बता सकता है कि आलोचना कितना वजन रखती है। यदि यह व्यक्ति वह है जिसे आप इनपुट के करीब हैं, तो सहकर्मी की तुलना में अधिक वजन पकड़ सकता है।
  - क्या किसी ऐसे व्यक्ति से प्रतिक्रिया आ रही है जिसे हमेशा लगता है कि उसे हर चीज के बारे में कुछ कहना है? उस स्थिति में इनपुट को अनदेखा किया जा सकता है।



2. प्रतिक्रिया के संदर्भ के बारे में सोचें। क्या प्रतिक्रिया अन्य लोगों के सामने क्षण की गर्मी में वितरित की गई थी या यह तथ्य के बाद एक-पर-एक थी? क्या स्थिति भावनात्मक या ईमानदार लग रही थी?

- कभी-कभी लोग अन्य लोगों के सामने सिर्फ इसलिए बातें कहते हैं क्योंकि उनके पास एक दर्शक होता है और उनका मतलब यह भी नहीं हो सकता है कि क्या कहा गया था। अगर वहां बड़ी हुई भावनाएं थीं तो प्रतिक्रिया रचनात्मक से कम हो सकती है।
- एक ईमानदार वितरण जो कहा गया था, उसमें विश्वसनीयता जोड़ता है और एक सहायक संबंध बनाने के लिए भी काम करता है।

3. दूसरी राय लें। क्या अन्य इस बात से सहमत हैं कि आपको इस क्षेत्र में काम करने की आवश्यकता है? अनचाहे फीडबैक के आधार पर बदलाव करने से पहले आप जिस पर भरोसा करते हैं, उससे पूछें।

- इस घटना में कि आलोचना वास्तव में रचनात्मक है, संभावना है कि अन्य लोग भी होंगे जिन्होंने एक ही मुद्दे पर ध्यान दिया हो। खुलने और सुझाव मांगने से आप उन लोगों के साथ बातचीत शुरू कर सकते हैं, जो आप दूसरी राय के लिए पूछते हैं जिससे आगे की वृद्धि होती है।



4. निर्धारित करें कि जानकारी का उपयोग करना है या त्यागना है। सिर्फ इसलिए कि आप रचनात्मक आलोचना के लिए ग्रहणशील हैं इसका मतलब यह नहीं है कि आपको सुझाव को अपने जीवन में लागू करना होगा। आपके द्वारा प्राप्त फीडबैक का सावधानीपूर्वक मूल्यांकन करें और उन सुझावों को चुनें जो आपके व्यक्तिगत विकास के लिए फायदेमंद हों।

### भाग 3

#### आलोचना के आधार पर परिवर्तन लागू करना

1. दूसरों से इनपुट मांगें। दूसरों से सलाह लें कि आप निर्दिष्ट क्षेत्र में कैसे सुधार कर सकते हैं। व्यक्तिगत रूप से और पेशेवर रूप से विकसित होने का एक अच्छा तरीका मेंटरशिप के माध्यम से है। यदि आप कर सकते हैं, तो उस व्यक्ति को ढूंढें जो उस क्षेत्र में अच्छा है जिसमें आपकी कमी है। व्यक्ति से पूछें कि क्या वह आपको क्षेत्र में कुछ मार्गदर्शन देने के लिए तैयार है या आपको उन्हें छाया देने की अनुमति देता है।

- उदाहरण के लिए, सार्वजनिक भाषण पाठ्यक्रम में आपको अपनी बोलने की शैली पर कुछ प्रतिक्रिया मिल सकती है। आप किसी मित्र या प्रशिक्षक से कुछ पूछ सकते हैं जैसे "मैंने सुना है जब मैं घबरा जाता हूँ मैं इतनी तेजी से बात करता हूँ कि मुझे समझना मुश्किल है। कोई संकेत मुझे शांत करने और मेरी डिलीवरी पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करने के लिए इसका उपयोग करें?"



2. अपने व्यवहार को सही करने के लिए संभावित समाधानों पर मंथन करें। याद रखें बुद्धिशीलता का अर्थ है बिना निर्णय के हर सुझाव के लिए खुला होना। बुद्धिशीलता प्रक्रिया के बाद सब कुछ नीचे लिखें और उनके माध्यम से क्रमबद्ध करें।

- एक पत्रिका में, हर संभव समाधान को लिखने के लिए 15 मिनट का समय लें। कोई भी वस्तु कितनी यथार्थवादी है, इसकी चिंता किए बिना पूरा समय लिखते रहें।
- प्रारंभिक सूची के बाद, वापस जाएं और देखें कि सुझावों को एक साथ समूहित करने के रुझान या तरीके हैं या नहीं। एक बार जब आप रुझानों की पहचान कर लेते हैं तो आप उन विवरणों को फिर से शुरू कर सकते हैं जो उचित हैं।



3. इन परिवर्तनों को करने पर कार्रवाई करें। जवाबदेही के लिए परिवर्तनों की लिखित सूची रखें। सभी तरह के परिवर्तनों को देखने के लिए आवश्यक समय दें। यह विश्वास का निर्माण करेगा और दिखाएगा कि आप सकारात्मक बदलाव के लिए रचनात्मक आलोचना का उपयोग करने की प्रक्रिया के लिए खुले हैं।



4. बाद की तारीख में अपनी प्रगति को आश्चस्त करने के लिए व्यक्ति के साथ पालन करें। एक सकारात्मक तरीके से व्यक्ति को दृष्टिकोण दें और फिर से उनकी मदद के लिए अपनी प्रशंसा दिखाएं। अपनी बुद्धिशीलता प्रक्रिया और आपके द्वारा किए गए परिवर्तनों को साझा करें। इस बारे में प्रतिक्रिया के लिए पूछें कि उसने क्या बदलाव देखे हैं।

- उन लोगों की ओर लौटते हुए जिन्होंने आपको विनम्र, मदद करने का तरीका दिया है जो वास्तव में सहयोग और टीम वर्क को प्रेरित करता है। व्यक्ति की संभावना से अधिक प्रभावित होगा कि आप वास्तव में उनकी सिफारिशों को दिल पर ले रहे हैं। यदि उचित हो, तो आप उसे किसी क्षेत्र में सुधार करने में मदद करने के लिए इस व्यक्तिगत सकारात्मक रचनात्मक आलोचना की पेशकश करने में सक्षम हो सकते हैं।

## फीडबैक सैंडविच कैसे दें

किसी को महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया देना व्यवहार को बदलने के लिए एक नाजुक प्रक्रिया है। यह आश्चस्त करना बहुत महत्वपूर्ण है कि आप एक बहुत ही रक्षात्मक प्रतिक्रिया की आम समस्या से बचने के लिए व्यक्ति की भावनाओं के प्रति संवेदनशीलता के साथ कार्य करते हैं।

यदि यह ठीक से किया जाता है, हालांकि, प्राप्तकर्ता प्रतिक्रिया को सकारात्मक रूप से लेगा और अच्छे परिणाम का पालन करेगा, स्वाभाविक रूप से! ऐसा करने का एक बहुत प्रभावी तरीका है "सैंडविच" अन्य, सकारात्मक बयानों के अंदर कोचिंग करना। निम्न चरणों का पालन करने का एक प्रभावी तरीका है कि चाहे व्यवसाय में, दोस्तों या माता-पिता के साथ बच्चे के लिए इसका उपयोग करें। इसी तरह की तकनीक, जिसे "कॉम्प्लीमेंट सैंडविच" के रूप में जाना जाता है, से संबंधित चरण हैं। फीडबैक सैंडविच को अक्सर कोचिंग और समर्थन के लिए उपयोग किया जाता है, जबकि कॉम्प्लीमेंट सैंडविच आवश्यक आलोचना को नरम या प्रच्छन्न करने के लिए अधिक उन्मुख होता है।

## कदम

*"आपने वास्तव में एक शानदार काम किया है कि 'लोगों के साथ उचित व्यवहार करना' निबंध - हर कोई बहुत प्रभावित हुआ है! भविष्य में, ऐसे लोगों के नामकरण से बचना बेहतर होगा जो आपके द्वारा उल्लिखित सभी तरीकों को स्वीकार नहीं करते हैं। यह बहुत अच्छा है कि आपने इस बारे में बहुत सोचा और बहुत सारे लोग इससे लाभान्वित होने जा रहे हैं!"*



1. तैयार करें: बिना सावधानीपूर्वक और योजना बनाए स्थिति में न जाएं। एक अच्छी रूपरेखा सफलता का एक उपकरण है। एक के बिना, पटरी से उतरना आसान है और आप बातचीत पर नियंत्रण खो सकते हैं। ठीक से जानिए कि आप क्या कहने जा रहे हैं और आप इसे कैसे कहने जा रहे हैं।



2. तारीफ करें - सकारात्मक को पहचानें: कुछ महत्वपूर्ण खोजें जो व्यक्ति ने किया है। यह आपके द्वारा दी जा रही कोचिंग से संबंधित होना चाहिए और समय के साथ उचित रूप से पास होने की आवश्यकता है। यदि, उदाहरण के लिए, सभी सफेद कपड़े बॉशर से गुलाबी होकर निकले, क्योंकि एक लाल शर्ट उसमें फेंक दी गयी थी, "मैं वास्तव में कपड़े धोने के साथ आपकी मदद की सराहना करता हूं!" बातचीत शुरू करने का एक तरीका हो सकता है।



3. कोच - तथ्य प्रस्तुत करें: अब, आपका ध्यान उनकी ओर है और वे मन के ग्रहणशील फ्रेम में हैं। उस एहसास को ठोस होने देने के लिए केवल एक सेकंड रोकें, फिर सीधे कोचिंग में ले जाएं।

"लेकिन" के रूप में "लेकिन अगली बार" शब्द का उपयोग करने से बचें क्योंकि इससे आप रक्षात्मक वातावरण बना सकते हैं जिससे आप बचने की कोशिश कर रहे हैं। प्रत्यक्ष और दृढ़ रहें, लेकिन कभी क्रोधित न हों और कभी अवनति न करें। संचार एक विज्ञान है और यदि आप सकारात्मक परिणाम चाहते हैं, तो आपको बहुत ... वैज्ञानिक होना चाहिए। "मैं तुम्हारे साथ काम करने जा रहा हूँ कि कैसे कपड़े छांटें ताकि हम फिर से गुलाबी मोजे के साथ समाप्त न हों।"



4. प्रोत्साहित करना - एक उज्वल दृष्टिकोण दें: जब आपने कोचिंग दी थी, तो आप अनिवार्य रूप से व्यक्ति में कुछ मानसिक अपस्फीति का कारण बने थे। उस जगह पर मत छोड़ो; इसे जल्दी से हटा दिया जाना चाहिए, लेकिन उचित रूप से होना चाहिए। भविष्य के प्रयासों का सकारात्मक परिणाम प्रोजेक्ट करें। प्राकृतिक निष्कर्ष यह है कि शुरू करने के लिए एक अच्छा आधार था (प्रारंभिक प्रशंसा), उस आधार (कोचिंग) में सुधार करने के तरीके हैं, और उन लोगों के संयोजन से और भी बेहतर परिणाम मिलेंगे। "हाथों की मदद करने का एक और सेट होना बहुत अच्छा है और हर किसी के पास डिनर वाई लडाई के लिए अधिक समय होगा!"



5. बाद में फॉलो करें: व्यवहार परिवर्तन की निगरानी के लिए अगले बिंदु के उठने तक प्रतीक्षा न करें; सहायक रूप से जिज्ञासु बने रहें और परिवर्तन को बढ़ावा देते रहें। उद्देश्य व्यक्ति के मन में परिवर्तन की सकारात्मक प्रकृति का लंगर डालना है। यदि आप चीजों को छोड़ देते हैं, तो आपकी कोचिंग को भुला दिया जा सकता है। लगातार सुदृढीकरण के बिना, "विलुप्त होने" नामक एक प्रक्रिया इसमें सेट होती है: वांछित व्यवहार परिवर्तन नहीं होगा।



1. तारीफ करें: हाल के बदलावों के लिए गश्त के लिए धन्यवाद। मैं आपसे प्रभावित हूँ और आज 400 सम्पादन कर रहा हूँ और बहुत सारी बर्बरता कर रहा हूँ।



2. कोच: मैं आपको कोच बनाना चाहता था कि हमें एनएफडी पर एक लेख नहीं लिखना चाहिए कि कैसे खतरनाक कारणों से चढ़ाई करना है। एनएफडी-खतरनाक कारण वास्तव में उन चीजों के लिए आरक्षित है जो तर्कहीन और खतरनाक दोनों हैं। हम आम तौर पर इसका उपयोग उन चीजों को हटाने के लिए करते हैं जो बॉर्डरलाइन मज़ाकिया लेख हैं / वास्तव में पागल विचार जैसे कि "हेवी ट्रैफ़िक में ब्लाइंडफोल्ड कैसे ड्राइव करें" हम उन सभी विषयों को हटाना नहीं चाहते हैं जो केवल खतरनाक हैं, लेकिन अभी भी तर्कसंगत हैं। अन्यथा हमारे पास रॉक क्लाइम्बिंग, स्कूबा डाइविंग, स्काइडाइविंग आदि जैसे विषयों पर लेख नहीं होंगे।



3. प्रोत्साहित करें: आरसी को गश्त के लिए फिर से धन्यवाद दें। आपने बहुत अच्छा काम किया है और वास्तव में सूचना की गुणवत्ता में सुधार किया है। मुझे यकीन है कि आप यहां अच्छा संपादन करते रहेंगे।

## प्रतिक्रिया के लिए ग्रहणशील कैसे बनें

प्रतिक्रिया व्यक्तिगत और व्यावसायिक दोनों रूप से बढ़ने का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। प्रतिक्रिया के लिए ग्रहणशील होने से मित्रों और परिवार के साथ संबंधों को मजबूत बनाने में मदद मिलती है और इससे आपको अपने करियर को भी विकसित करने में मदद मिल सकती है। इन सभी लाभों के बावजूद, आलोचना करना मुश्किल हो सकता है। एक सक्रिय श्रोता बनना, प्रतिक्रिया का निर्माण करना, उचित रूप से प्रतिक्रिया देना और आपके द्वारा प्राप्त प्रतिक्रिया का अनुसरण करने से आपको प्रतिक्रिया के लिए अधिक ग्रहणशील बनने में मदद मिलेगी।

### तरीका 1

#### सक्रिय रूप से प्रतिक्रिया सुनना



1. आंखों से संपर्क करें। प्रतिक्रिया प्राप्त करते समय आपको फीडबैक प्राप्त करने वाले व्यक्ति से आंखों से संपर्क करना चाहिए। अपनी बातचीत के दौरान आंखों के संपर्क को बनाए रखने से विश्वास बनाने और दोनों पक्षों के लिए अधिक आरामदायक माहौल बनाने में मदद मिलेगी।

- एक तटस्थ चेहरे की अभिव्यक्ति (जो एक "रिक्त" अभिव्यक्ति से अलग है) को बनाए रखने की कोशिश करें। आपकी भौहों को आराम देना चाहिए, आपके चेहरे पर हल्की मुस्कान हो सकती है (यदि उपयुक्त हो), और आप यह दिखाने के लिए सिर हिला सकते हैं कि आप लगे हुए हैं। शत्रुतापूर्ण, परेशान या इसे जैसे आप ज़ोनिंग कर रहे हैं, से बचने की कोशिश करें।



2. ओपन बॉडी लैंग्वेज बनाए रखें। क्रॉस की गई अपनी बाहों के साथ खड़े होने से आप रक्षात्मक दिखाई देंगे या प्रतिक्रिया के लिए ग्रहणशील नहीं होंगे। इसके बजाय प्रतिक्रिया के लिए ग्रहणशील दिखने के लिए खुली बॉडी लैंग्वेज का उपयोग करें।

- उस व्यक्ति की ओर झुकें जो प्रतिक्रिया प्रदान कर रहा है।
- अपनी बाहों को आराम से और खुला रखें। उन्हें बांधें नहीं!
- अपने पैरों को क्रॉस करने से बचना चाहिए।



3. बीच में न बोलें। जब कोई व्यक्ति हमें प्रतिक्रिया दे रहा होता है, तो व्यक्ति के बोलने से पहले ही उसे रोकना दूसरी प्रकृति है - विशेषकर यदि प्रतिक्रिया सकारात्मक न हो। यह व्यक्ति को पूरी तरह से प्रतिक्रिया देने से रोकता है और आपकी समझ में बाधा डालता है कि वे क्या कहना चाह रहे हैं।

- जब कोई बोल रहा होता है तो अपनी प्रतिक्रिया के बारे में नहीं सोचें। अपनी सारी ऊर्जा का उपयोग सुनने के लिए करें।
- यदि आप अपने आप को बाधित करने के लिए तैयार महसूस कर रहे हैं, तो धीरे से अपनी जीभ को अपने आप को याद दिलाने के लिए काटें कि आपको दिए जा रहे प्रतिक्रिया को पूरी तरह से सुनना है।



4. आपने जो सुना, उसे संक्षेप में बताएं। आपके द्वारा इसे प्राप्त करने के बाद प्रतिक्रिया को दोहराना मददगार हो सकता है। यह आपके द्वारा की गई किसी भी गलतफहमी को दूर कर सकता है। संक्षेप में बताएं कि आप क्या महसूस करते हैं।

- यह कहने की कोशिश करें, "आपकी प्रतिक्रिया के लिए धन्यवाद, एंजेला। मैंने इससे यह समझा है कि मुझे कर्मचारियों की बैठकों के दौरान अधिक सतर्क रहने की आवश्यकता है, सही?"

## तरीका 2

### प्रतिक्रिया का जवाब देना



1. तुरंत जवाब न दें। यदि प्रतिक्रिया नकारात्मक है तो उसका जवाब देने से पहले कुछ क्षणों का इंतजार करना महत्वपूर्ण है। दूसरे व्यक्ति को जो कहना है, उसे पूरी तरह से सुनने के बाद आप गुस्से या अत्यधिक भावना के साथ जवाब देने पर पछतावा कर सकते हैं।

- प्रतिक्रिया प्राप्त करने के बाद तीन गहरी सांस लेने की कोशिश करें। यदि आप अभी भी भावनात्मक रूप से आवेशित हैं, तो प्रतिक्रिया देने से पहले थोड़ी और सांस लें।



2. रक्षात्मक न बनें। प्रतिक्रिया के लिए ग्रहणशील होने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि आप खुले हैं और रक्षात्मक होने से बचते हैं। यह, आंशिक रूप से, राय और विचारों के लिए खुला होने का मतलब है जो आपके अपने से भिन्न हो सकते हैं। अपने कार्यों को सही ठहराने या किसी और को दोष देने की कोशिश करने के बजाय, उसे ध्यान से सुनें, जो कहा जा रहा है।

- यदि आपका बॉस आपके देर से आने की आलोचना करता है, तो तुरंत काम से पहले या आपके द्वारा सामना किए गए भयानक ट्रैफिक के लिए बच्चों को स्कूल लाने की चुनौतियों के बारे में बचाव में न जाएं। यह कहते हुए प्रयास करें, "मुझे खेद है कि मुझे देर हो गई। मैं अब से समय का पाबंद होना प्राथमिकता बनाऊंगा।"

- अन्य रक्षात्मक प्रतिक्रियाओं में प्रतिक्रिया को स्वीकार करना और फिर उनकी पीठ पीछे व्यक्ति के बारे में बुरी तरह से बात करना या उद्देश्यपूर्ण प्रतिक्रिया के बावजूद प्रतिक्रिया को लागू करने से बचना है। व्यक्ति को असहज करने के लिए अनुत्तरदायी होना, जैसे कि बस घूरना और उनके सवालों का जवाब नहीं देना, एक और उदाहरण है।



3. सवाल पूछें। भावनात्मक रूप से जवाब देने से पहले, यह समझना महत्वपूर्ण है कि आपके साथ क्या कहा गया है। विवरण के लिए पूछना प्रतिक्रिया के दाता को उसकी आलोचनाओं को स्पष्ट करने की अनुमति देता है और आपको यह समझने की बेहतर समझ प्रदान करता है कि वे क्या संदेश देना चाह रहे हैं।

- यदि आपकी बेटी आपको बताती है कि उसे आपका खाना पसंद नहीं है, तो उसे स्पष्ट करने का आग्रह करें। कहने की कोशिश करें, "एशले, मुझे खेद है कि आप मेरे खाना पकाने से नाखुश हैं। आप किस विशेष व्यंजन को पसंद करती हैं?"
- यदि आपका सहकर्मी आपकी प्रस्तुति की प्रशंसा करता है, तो आप कह सकते हैं, "आपकी प्रतिक्रिया के लिए धन्यवाद, जो! आपको क्या लगा कि मैंने विशेष रूप से अच्छा किया है? मैं कैसे सुधार कर सकता हूँ?"



4. इसे व्यक्तिगत रूप से न लें। समझें कि प्रतिक्रिया व्यक्तिगत रूप के बजाय आमतौर पर कार्यों और व्यवहारों के बारे में होती है। सिर्फ इसलिए कि आपके बाँस ने आपको अपने अंतिम लेखन कार्य पर दो घंटे के संशोधन भेजे हैं, इसका मतलब यह नहीं है कि आप एक खराब लेखक हैं। इसका मतलब है कि इसमें सुधार की गुंजाइश है।

- अपने काम की आलोचना से एक व्यक्ति के रूप में खुद को अलग करने की कोशिश करें।

### तरीका 3

#### प्रतिक्रिया पर चिंतन और पालन करना



1. प्रतिक्रिया का आकलन करें। सभी प्रतिक्रियाएं इस पर विचार करने के योग्य नहीं हैं कि एक बार जब हम प्रतिक्रिया देने वाले व्यक्ति को सक्रिय रूप से बता देते हैं कि उसे क्या कहना है। प्रत्येक परिस्थिति अलग है और आपको फीडबैक के मूल्य का आकलन करना चाहिए और यह तय करना चाहिए कि क्या, कैसे और कब करना है।

- इस बारे में सोचें कि प्रतिक्रिया कौन और क्यों दे रहा है। यदि आपका बॉस आपको अपने लेखन कौशल में सुधार करने के लिए कह रहा है, तो यह वैध प्रतिक्रिया है; हालांकि, यदि वे आपके नए तरीके से बाल कटवाने की आलोचना करते हैं, तो आप इस प्रतिक्रिया को अधिक भाव नहीं देना चुन सकते हैं।



2. आलोचक के बजाय प्रतिक्रिया पर अपनी ऊर्जा केंद्रित करें। जब कोई हमें प्रतिक्रिया देता है तो भडक जाना आसान होता है और गुस्सा भी आता है। उदाहरण के लिए अपने बॉस या जीवनसाथी पर गुस्सा करने के बजाय प्रतिक्रिया पर अपना ध्यान रखना महत्वपूर्ण है।

- अगर आपकी बहन आपके मेकअप की आलोचना करती है तो बहुत परेशान न हों। इसके बजाय यह कहने का प्रयास करें, "मुझे लगा कि मेरा मेकअप बहुत अच्छा लग रहा है, लेकिन मैं हमेशा नई चीजें सीखने के लिए तैयार हूँ। क्या आपके पास स्मोकी आई को सुधारने का कोई सुझाव है?"



3. पालन करें। एक बार जब आपने फैसला कर लिया कि प्रतिक्रिया आपके लिए मूल्यवान है, तो शब्दों, कार्यों और संशोधित व्यवहार के माध्यम से पालन करना महत्वपूर्ण है। केवल यह कहना कि आप कुछ करेंगे पर्याप्त नहीं है, आपको ठोस कार्यों का पालन करना चाहिए।

- यदि आपका साथी व्यक्त करता है कि आप रसोई को अच्छी तरह से साफ नहीं कर रहे हैं, तो उन्हें ब्रश न करें। इसके बजाय, भोजन के बाद बर्तनों को ध्यान से धो कर उनकी बात का पालन करें।
- यदि आपका बॉस आपको आपके सार्वजनिक रूप से बोलने के कौशल पर दिलकश प्रतिक्रिया से कम देता है, तो आपकी कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले सार्वजनिक रूप से बोलने पर अगले वेबिनार के लिए साइन अप करने का प्रयास करें।



4. आभार व्यक्त करें। यह नकारात्मक और सकारात्मक प्रतिक्रिया दोनों के लिए महत्वपूर्ण है। यहां तक कि अगर आप एक व्यक्ति द्वारा दिए गए सभी प्रतिक्रिया से सहमत नहीं हैं, तो फीडबैक प्रदान करने के लिए समय निकालने के लिए उन्हें धन्यवाद देना महत्वपूर्ण है। कृतज्ञता की एक ईमानदार अभिव्यक्ति एक लंबा रास्ता तय कर सकती है।

- यह कहने की कोशिश करें, “मेरे पेपर पर आपकी प्रतिक्रिया के लिए धन्यवाद, डॉ. जॉनसन। मैं वास्तव में आपकी मुझसे मिलने और आपके द्वारा सुधारने के तरीकों को इंगित करने के लिए अपने कार्यक्रम से समय निकालने की सराहना करता हूं।”
- यदि आपका मित्र आपको बताता है कि वे वास्तव में आपके पालन-पोषण की प्रशंसा करते हैं, तो निश्चित रूप से धन्यवाद कहें।



5. इसे खुद का आत्मविश्वास न गिराने दें। यह केवल प्रतिक्रिया है और हर कोई रचनात्मक आलोचना पर थोड़ा सा अपने पेशेवर और व्यक्तिगत जीवन में बेहतर बन सकता है। प्रतिक्रिया को गले लगाएं, लेकिन इसका उपभोग न करें।

- प्रतिक्रिया पर विचार करने के लिए अधिक समय खर्च न करें। प्रतिक्रिया के बारे में सोचने और अपनी भावनाओं को संसाधित करने के लिए अपने आप को समय की एक निर्धारित मात्रा, शायद 15 - 20 मिनट की अनुमति दें।
- अपने मन में खुद के या अपने काम के बारे में नकारात्मक विचारों को न आने दें। अपने आप से यह कहने की कोशिश करें, "मैंने पहले से ही अपने बॉस की आलोचना के लिए गुस्सा होने में पर्याप्त समय बिताया है। यह काम पर वापस आने का समय है।"