

Think
IAS... 



Think
Drishti

मध्य प्रदेश लोक सेवा आयोग (MPPSC)

निर्णयन क्षमता, अंतर-वैयक्तिक कौशल एवं समस्या समाधान



दूरस्थ शिक्षा कार्यक्रम (Distance Learning Programme)

Code: MPC06



मध्य प्रदेश लोक सेवा आयोग (MPPSC)

सीसैट

संचार, निर्णयन क्षमता,
अंतर-वैयक्तिक कौशल
एवं समस्या समाधान



641, प्रथम तल, डॉ. मुखर्जी नगर, दिल्ली-110009

दूरभाष: 011-47532596, 87501 87501

टोल फ्री : 1800-121-6260

Web: www.drishtiIAS.com

E-mail : online@groupdrishti.com

पाठ्यक्रम, नोट्स तथा बैच संबंधी updates निरंतर पाने के लिये निम्नलिखित पेज को "like" करें

 www.facebook.com/drishtithevisionfoundation

 www.twitter.com/drishtiias

MPPCS DLP

विषय सूची (Contents)

- | | |
|-----------------------------|----------|
| 1. संचार | 5- 38 |
| 2. निर्णयन और समस्या समाधान | 39 - 100 |

संचार एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक अर्थपूर्ण (Meaning full) संदेश प्रेषित करने वाली प्रक्रिया है। यह प्रक्रिया गत्यात्मक, जटिल तथा वैज्ञानिक है।

संचार की इस प्रक्रिया में संदेश भेजने वाला व्यक्ति प्रेषक के रूप में संदर्भित किया जाता है, जबकि सूचना प्राप्त करने वाले व्यक्ति को संदेश प्राप्तकर्ता (Receiver) कहा जाता है।

संचार प्रक्रिया का अर्थ (Meaning of Communication Process)

एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक अर्थपूर्ण संदेश का संप्रेषण। हमारे अनुभव, विचारों, संदेश, दृष्टिकोण, मत, सूचना, ज्ञान आदि का परस्पर मौखिक, लिखित या सांकेतिक आदान-प्रदान संचार के अंतर्गत आ जाता है।

संचार को अंग्रेजी भाषा में कम्यूनिकेशन (Communication) कहते हैं। कम्यूनिकेशन शब्द की उत्पत्ति लैटिन भाषा के 'Communis' नामक शब्द से हुई है। इसका अर्थ समुदाय होता है। कम्यूनिस + कम्यूनिकेयर = कम्यूनिकेशन

“संचार शब्द संस्कृत के ‘चर’ धातु तथा ‘सम्’ उपसर्ग से मिलकर बना है। चर का अर्थ है ‘चलना’ अथवा आगे बढ़ाना और ‘सम्’ उपसर्ग ‘सम्यक्’ आचरण का बोध कराता है। अतः सम्यक् रूप से चलना या आगे बढ़ना संचार कहलाता है।”

संचार एक रेखीय प्रक्रिया है। इसके अंतर्गत संचार को सरल रेखा में बढ़ता हुआ माना जाता है। जैसे ‘अ’ कोई संदेश भेज रहा है। ‘ब’ उसे ग्रहण कर रहा है। प्रेषक (Sender) → संदेश (Message) → प्राप्तकर्ता (Receiver)

संचार की परिभाषा (Definition of Communication)

जे.पाल.लीगन्स के अनुसार

“यह एक प्रक्रिया है, जिसमें दो या दो से अधिक व्यक्ति एक ऐसे रूप में विचारों तथ्यों, अनुभवों अथवा प्रभावों का विनिमय करते हैं, जिसमें प्रत्येक व्यक्ति संदेश का सामान्य ज्ञान प्राप्त कर लेता है। वास्तव में यह संप्रेषक और संग्रहाक के बीच किसी संदेश अथवा संदेशों की शृंखला को प्राप्त करने के लिये की गई सम्मिलित क्रिया है।”

थियो हैमान के अनुसार

“संचार वह प्रक्रिया है, जिसके द्वारा सूचना व संदेश एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक पहुँचें। संचार मनुष्य की जानने व बताने की जिज्ञासा की पूर्ति करता है।”

अमेरिकन सोसाइटी आफ ट्रेनिंग डायरेक्टर्स के अनुसार (American Society of Training Directors)

“आपसी समझ, विश्वास व बेहतर मानव संबंध स्थापित करने की दिशा में किया गया सूचनाओं व विचारों का आदान-प्रदान ही संचार है।”

संचार एक समानभूति की प्रक्रिया या शृंखला है, जो कि एक संस्था के सदस्यों को ऊपर से नीचे तक और नीचे से ऊपर तक जोड़ती है। संचार प्रक्रिया एक गत्यात्मक प्रक्रिया है। संचार प्रक्रिया के सफलतापूर्वक संपन्न होने के लिये कुछ महत्वपूर्ण तत्वों का होना अनिवार्य है। ये महत्वपूर्ण तत्व निम्नलिखित हैं-

संचार के मुख्य तत्व होते हैं।

- **स्रोत/प्रेषक (Source/Sender):** संदेश भेजने वाला
- **संकेतन/एनकोडिंग (Encoding):** भेजने वाले संदेशों को प्रयुक्त संकेतों में रूपांतरित करना।
- **संदेश (Message):** विचार, सूचना, अनुभव तथा मौखिक या लिखित संदेश।
- **माध्यम (Medium):** वह साधन जिसके द्वारा कोई संदेश प्रेषक से प्राप्तकर्ता तक पहुँचता है।
- **कूटानुवाद (Decoding):** संदेश को अर्थपूर्ण संदेशों में परिवर्तित करना।
- **प्राप्तकर्ता (Receiver):** संदेश प्राप्त करने वाला
- **प्रतिपुष्टि (Feedback):** प्रतिपुष्टि संचार प्रक्रिया का अंतिम चरण होती है। जब संदेश प्राप्तकर्ता की संदेश के प्रति क्रिया या प्रतिक्रिया हो तब वह प्रतिपुष्टि कहलाती है। प्रतिपुष्टि संचार को बेहतर बनाने में सहायक होती है।
- **शोर (Noise):** संचार में उत्पन्न वह बाधा जो प्राप्तकर्ता द्वारा संदेश प्राप्त करने में हस्तक्षेप करती है, उसे ‘शोर’ कहते हैं।

संचार में अरुचि (Unwillingness to Communication)

अधीनस्थ कर्मचारियों में सूचना के प्रति जागरूकता का अभाव होता है। वे उच्च अधिकारियों के नाराज होने की आशंका में सूचनाओं को प्रेषित करने से बचते हैं। इस प्रकार अधीनस्थों के द्वारा तथ्यों को स्पष्ट न करने से संचार में बाधा आती है।

उचित प्रेरणा का अभाव (Lack of Proper Incentive)

अधीनस्थों के लिये प्रेरणा का अभाव संचार प्रक्रिया में रुकावट उत्पन्न करता है। उनमें प्रेरणा का अभाव इस तथ्य के कारण होता है कि उनके दिये गए सुझावों एवं विचारों को कोई महत्त्व नहीं दिया जाएगा।

सुरक्षात्मक संचार (Defensive Communication)

किसी भी संगठन या व्यवसाय में अधीनस्थ कर्मचारी अधिकांशतः सुरक्षात्मक शैली में संचार प्रक्रिया को संपन्न करते हैं। वे सदैव बचाव वाली मुद्रा में अपना संचार करते हैं।

अन्य अवरोध (Other Barriers)

एक संचार प्रक्रिया में संदेश के तीव्र प्रवाह के लिये अनुचित माध्यमों का प्रयोग, दोषपूर्ण यांत्रिक साधन, संचार का दबाव या संचार प्राप्तकर्ता की सामाजिक सांस्कृतिक पृष्ठभूमि की विभिन्नताएँ आदि संचार के प्रभाव को कम कर देती हैं।

अन्य अवरोधों में सूचनाओं का अतिभार, शासकीय प्रकाशन संबंधी बाधा, आधुनिक यांत्रिक साधन तथा सामाजिक एवं सांस्कृतिक पृष्ठभूमि की विभिन्नताएँ सम्मिलित रहती हैं।

संचार के अवरोधों का निराकरण (Remove Barriers to Communication)

किसी संगठन या व्यवसाय में संचार के महत्त्व को ध्यान में रखते हुए यह जरूरी है कि संचार के मार्ग में आने वाले अवरोधों/बाधाओं को दूर किया जाए।

संचार प्रक्रिया को प्रभावशाली बनाने हेतु निम्नलिखित सुझाव हैं:

- स्पष्ट उद्देश्य होना चाहिये।
- श्रोताओं की सामान्य जानकारी हो।
- सरल व स्पष्ट भाषा का प्रयोग करना चाहिये।
- प्रभावपूर्ण श्रवणता के लिये संदेश का वास्तविक स्वरूप सरलता से प्रवाहित हो।
- भावनाओं पर संपूर्ण नियंत्रण (प्रेषक व प्राप्तकर्ता दोनों)
- शोर की उपस्थिति को कम करना।
- संदेश की पूर्णता होनी चाहिये, ताकि प्राप्तकर्ता की रुचि बनी रहे।
- अनुकूल वातावरण हो।
- शारीरिक भाषा का प्रभावशाली प्रयोग करना चाहिये।
- प्रतिपुष्टि का उचित प्रयोग हो।

अभ्यास प्रश्न

1. भावबोधक संप्रेषण किसके द्वारा प्रेरित होता है?
 - (a) उदासीनता
 - (b) उग्रता
 - (c) कूट लेखक (एनकोडर) के व्यक्तित्व की विशेषताएँ
 - (d) कूट लेखक-कूटानुवादक (डिकोडर) अनुबंध
2. सकारात्मक कक्षा संप्रेषण का परिणाम निम्नांकित में से क्या होता है?
 - (a) दबाव/अवपीड़न
 - (b) समर्पण
 - (c) आमना-सामना
 - (d) अनुनय
3. कक्षा संप्रेषण किसका आधार है?
 - (a) सामाजिक पहचान का
 - (b) बाह्य निरर्थकताओं का
 - (c) पूर्वाग्रही-उदासीनता
 - (d) सामूहिक उग्रता
4. प्रभावी संप्रेषण में पहले से यह माना जाता है:
 - (a) तटस्थता
 - (b) प्रभुत्व
 - (c) उदासीनता
 - (d) बोध
5. जब मौखिक तथा अमौखिक संदेश परस्पर-विरोधी है तो यह कहा जाता है कि अधिकांश लोग विश्वास करते हैं-
 - (a) अनियत संदेशों में
 - (b) मौखिक संदेशों में
 - (c) अमौखिक संदेशों में
 - (d) उग्र संदेशों में
6. किसी सूचना समृद्ध कक्षा व्याख्यान की सामान्य विशेषता इसके किस प्रकृति के होने में होती है?
 - (a) गतिरहित में
 - (b) सातरित
 - (c) तथ्यात्मक
 - (d) खंडात्मक

7. कल्पना कीजिये कि आप एक ऐसी शिक्षा संस्था में हैं, जहाँ लोग समान प्रस्थिति के हैं। ऐसी स्थिति में संप्रेषण की कौन-सी पद्धति सबसे अधिक उपयुक्त है और प्रायः इस प्रसंग में काम में लाई जाती है?
- (a) क्षैतिज संप्रेषण
(b) ऊर्ध्व संप्रेषण
(c) कॉर्पोरेट संप्रेषण
(d) प्रति संप्रेषण
8. कक्षा में विद्यार्थियों को संबोधित करते समय अध्यापक द्वारा ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण तत्त्व को चिह्नित कीजिये?
- (a) सान्निध्य से बचना
(b) वाक् स्वराघात परिवर्तन (वाक् मॉड्युलन)
(c) पुनरावर्ती विराम
(d) स्थिर भंगिमा
9. प्रभावी संप्रेषण में अवरोधक क्या है?
- (a) नीति-प्रवचन, निर्णयपरक होना और सात्वना प्रदायी टिप्पणियाँ
(b) संवाद, सारांश और आत्म-समीक्षा
(c) सरल शब्दों का प्रयोग, शांत प्रतिक्रिया और रक्षात्मक अभिवृत्ति
(d) वैयक्तिक कथन, नज़र मिलाना और सरल वर्णन
10. संप्रेषण प्रतिभागियों का चयन किस कारक द्वारा प्रभावित होता है।
- (a) सान्निध्य, उपयोगिता, अकेलापन
(b) उपयोगिता, गुप्तता, असंवादिता
(c) गुप्तता, असंवादिता, छल
(d) विषमता, असंवादिता, विपथन
11. एक अध्यापक के रूप में आपकी प्रभावी उपस्थिति सुनिश्चित करने के लिए सर्वोत्तम विकल्प का चयन कीजिए?
- (a) सहयोगी समादेश का प्रयोग
(b) आक्रामक कथन करना
(c) सुस्थापित भंगिमा का अंगीकरण
(d) प्राधिकारवादी होना
12. प्रत्येक संप्रेषक को किस प्रकार का अनुभव होता है?
- (a) क्षिप्त आवेग
(b) प्रत्याशित उत्तेजना
(c) होमोफिली का मुद्दा
(d) प्रस्थिति विस्थापना
13. विचारों के गतिशील पैटर्न की शुरुआत के लिये कक्षा संप्रेषण का केंद्रीय बिंदु के रूप में प्रयोग कहलाता है?
- (a) व्यवस्थापना
(b) समस्या-उन्मुखीकरण
(c) विचार प्रोटोकॉल
(d) मस्तिष्क चित्रण
14. वाणी के बजाय आवाज़ के पहलुओं को जाना जाता है:
- (a) शारीरिक भाषा के रूप में
(b) वैयक्तिक भाषा के रूप में
(c) पराभाषा के रूप में
(d) वितरण भाषा के रूप में
15. प्रत्येक प्रकार का संप्रेषण प्रभावित होता है:
- (a) अभिग्रहण से
(b) संचरण से
(c) गैर-विनियमन से
(d) संदर्भ से
16. कक्षा संप्रेषण के संदर्भ में मनोवृत्तियों, कार्यों एवं प्रकटन को किस रूप में समझा जाता है?
- (a) शाब्दिक (b) अशाब्दिक
(c) अवैयक्तिक (d) असंगत
17. शिक्षक-छात्र संप्रेषण प्रायः होता है:
- (a) अप्रामाणिक
(b) विवेचनात्मक
(c) उपयोगितावादी
(d) प्रतिरोधात्मक
18. कक्षा में एक संप्रेषक का विश्वास स्तर निर्धारित होता है:
- (a) अतिशयोक्ति के प्रयोग से
(b) आवाज़ स्तर के परिवर्तन से
(c) अमूर्त अवधारणाओं के प्रयोग से
(d) नज़र मिलाने से
19. निम्नलिखित में से किससे संप्रेषण की प्रभावशीलता का पता लगाया जा सकता है?
1. अभिवृत्ति सर्वेक्षण
2. कार्य निष्पादन रिकॉर्ड
3. विद्यार्थियों की उपस्थिति
4. संप्रेषण माध्यम का चयन
- (a) 1, 2, 4, और 4 (b) 1, 2 और 3
(c) 2, 3, और 4 (d) 1, 2 और 4

20. कथन (A): औपचारिक संप्रेषण त्वरित और लचीला होना चाहिये।
 तर्क (R): सूचना का औपचारिक संप्रेषण एक योजनाबद्ध और व्यवस्थित प्रवाह है।
 (a) दोनों A और R सत्य हैं और R, A का सही स्पष्टीकरण है।
 (b) दोनों A और R सत्य हैं, परंतु R, A का सही स्पष्टीकरण नहीं है।
 (c) A सत्य है, परंतु R असत्य है।
 (d) A असत्य है, परंतु R सत्य है।
21. निम्नलिखित में से कौन संप्रेषण की विशेषताएँ हैं?
 1. संप्रेषण में विचारों, तथ्यों और मतों का आदान-प्रदान शामिल है।
 2. संप्रेषण में सूचना और समझ दोनों शामिल है।
 3. संप्रेषण एक सतत् प्रक्रिया है।
 4. संप्रेषण एक वृत्तीय प्रक्रिया है।
 (a) 1, 2 और 3 (b) 1, 2 और 4
 (c) 2, 3 और 4 (d) 1, 2, 3 और 4
22. संप्रेषण में भाषा होती है:
 (a) वाचिक कूट (b) अंतर-वैयक्तिक
 (c) प्रतीकात्मक कूट (d) गैर वाचिक कूट
23. 'ग्रेपवाइन' (दाखलता) शब्द निम्नांकित में से किस रूप में जाना जाता है?
 (a) नीचे की ओर संचार (b) अनौपचारिक संचार
 (c) ऊपर की ओर संचार (d) क्षैतिज संचार
24. निम्नलिखित में से कौन प्रभावी संप्रेषण का सिद्धांत नहीं है?
 (a) प्रत्ययकारी और विश्वासोत्पादक वार्ता
 (b) श्रोताओं की भागीदारी
 (c) सूचना का एकतरफा अंतरण
 (d) ग्रेपवाइन का रणनीतिक उपयोग
25. संचार का वह साधन जो बहुत सारे आदाताओं को एक स्रोत से एक साथ सूचना प्रसारित करता है, कहलाता है:
 (a) समूह संप्रेषण
 (b) जनसंचार
 (c) अंतःवैयक्तिक संचार
 (d) अंतर-वैयक्तिक संचार
26. शिक्षक कक्षा में एक संदेश शब्दों या चित्रों में भेजता है, विद्यार्थी वास्तव में है:
 (a) एनकोडर्स (b) डिकोडर्स
 (c) एजिटेटर्स (d) प्रोपेगेटर्स
27. मौखिक संचार में व्यवधान आने को कहते हैं:
 (a) लघु परिपथ (b) अंतर्विरोध
 (c) असमतलता (d) एंट्रोपी
28. निम्नलिखित में से किस क्षेत्र में संचार के टेलिफोन मॉडल का सर्वप्रथम विकास हुआ?
 (a) प्रौद्योगिकी सिद्धांत (b) परिक्षेपण सिद्धांत
 (c) न्यूनतम प्रभावी सिद्धांत (d) सूचना सिद्धांत
29. एक वृत्तिक संचार में एनकोडर डीकोडर हो जाता है, जब वहाँ हो
 (a) शोर (b) श्रोता
 (c) आलोचनात्मक (d) फीडबैक
30. संचार माध्यम का अपनी कार्य सिद्धि के लिये उपयोग करने वाले प्रयोक्ता को क्या कहते हैं?
 (a) निष्क्रिय श्रोता (b) सक्रिय श्रोता
 (c) सकारात्मक श्रोता (d) नकारात्मक श्रोता
31. कक्षा संचार का वर्णन निम्नलिखित में से किसके द्वारा किया जा सकता है?
 (a) गवेषणा (b) संस्थानीकरण
 (c) असंकेतित आख्यान (d) व्याख्यान
32. सैद्धांतिक कोड हमारे सामूहिकको आकार प्रदान करते हैं?
 (a) निर्माण (b) अवबोधन
 (c) खपत (d) सृजन
33. संप्रेषण में, मिथकों में शक्ति होती है, परंतु वे/उन्हें:
 (a) संस्कृतिहीन होते हैं (b) महत्त्वहीन होते हैं
 (c) यथातथ्य नहीं होते (d) वरीयता नहीं दी जाती
34. संस्थागत संचार को इनमें से किसके समतुल्य माना जा सकता है?
 (a) अंतः वैयक्तिक संचार
 (b) अंतर-वैयक्तिक संचार
 (c) समूह संचार
 (d) जनसंचार
35. संप्रेषण प्रक्रिया में निम्नलिखित में से कौन-सा कालक्रमानुसार है:
 (a) संप्रेषक, माध्यम, रिसीवर, प्रभाव, संदेश
 (b) माध्यम, संप्रेषक, संदेश, रिसीवर, प्रभाव
 (c) संप्रेषक, संदेश, माध्यम, रिसीवर, प्रभाव
 (d) संदेश, संप्रेषक, माध्यम, रिसीवर, प्रभाव

36. नए माध्यम जैसे कि कंप्यूटर, टेलीशॉपिंग, इंटरनेट और मोबाइल टेलीफोनी के माध्यम से संप्रेषण को कहते हैं।
 (a) मनोरंजन
 (b) अन्योन्य क्रिया संप्रेषण
 (c) विकासात्मक संप्रेषण
 (d) कम्प्यूनिटेरियन
37. किसी शिक्षक का कक्षा में संप्रेषण किस सिद्धांत पर आश्रित होता है?
 (a) इन्फोटेनमेंट (b) एजूटेनमेंट
 (c) मनोरंजन (d) ज्ञानोदय
38. शिक्षक जब अपने विद्यार्थी के साथ संप्रेषण करता है तो महत्त्वपूर्ण होता है।
 (a) सहानुभूति (b) तदनुभूति
 (c) उदासीनता (d) विद्वेष
39. टेलीफोन निम्नलिखित में से किसका उदाहरण है?
 (a) रेखीय संचार (b) अरेखीय संचार
 (c) वर्तुल (d) यंत्रीकृत
40. ग्रेपवाइन संचार के साधन होते हैं:
 (a) औपचारिक (b) अनौपचारिक
 (c) आलोचनात्मक (d) निगमित
41. अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर संचार से जुड़े मुद्दों की चर्चा किसके द्वारा की जाती है?
 (a) आई.एल.ओ. (b) आई.टी.यू.
 (c) यू.एन.डी.पी. (d) यूनेस्को
42. टीवी श्रोताओं द्वारा प्रयुक्त रेफरेंशियल फ्रेमिंग, संचार माध्यमों को किससे जोड़ता है?
 (a) यथार्थता (b) अयथार्थता
 (c) नकारात्मकता (d) निष्क्रियता
43. किसी कक्षा में संप्रेषित ज्ञान को निम्नलिखित में से क्या कहा जाता है?
 (a) अ-व्याप्तिपरक निधि
 (b) सीमित निर्णय
 (c) स्वायत्त सद्गुण
 (d) सांस्कृतिक निवेश
44. कक्षा संचार को सामान्यतः क्या माना जाता है?
 (a) प्रभावशील (b) भावात्मक
 (c) संज्ञानात्मक (d) अ-चयनित
45. अंग्रेजी शब्द 'कम्प्यूनिकेशन' की किन शब्दों से व्युत्पत्ति हुई है?
 (a) कम्प्यूनिस और कम्प्यूनिकेयर
 (b) कम्प्यूनिस्ट और कम्प्यून
 (c) कम्प्यूनिज़्म और कम्प्यूनैलिज़्म
 (d) कम्प्यूनियन और कॉमन सेंस
46. आत्माओं और पूर्वजों से बातचीत करने को कहते हैं-
 (a) ट्रांसपर्सनल कम्प्यूनिकेशन
 (b) इंटरपर्सनल कम्प्यूनिकेशन
 (c) इंटरपर्सनल कम्प्यूनिकेशन
 (d) फेस-टु-फेस कम्प्यूनिकेशन
47. चीनी सांस्कृतिक क्रांति नेता माओ जेदांग द्वारा जन-समूह से बातचीत किए जाने वाले संप्रेषण (कम्प्यूनिकेशन) के प्रकार को कहते हैं-
 (a) मान-लाइन कम्प्यूनिकेशन
 (b) ग्रुप कम्प्यूनिकेशन
 (c) पार्टिसिपेटरी कम्प्यूनिकेशन
 (d) डायलॉग कम्प्यूनिकेशन
48. संचार रणनीति बनाते समय पुनर्निवेश अध्ययन किसके द्वारा किया जाता है?
 (a) श्रोता (b) संचारक
 (c) सैटेलाइट (d) संचार माध्यम
49. निम्न में से कौन-सा भाषा संबंधी अवरोध नहीं है?
 (a) त्रुटिपूर्ण शब्द (b) भय
 (c) अस्पष्टपूर्ण मान्यताएँ (d) अस्पष्टपूर्ण धारणाएँ
50. आत्म-संप्रेषण को कहते हैं-
 (a) संगठनात्मक संप्रेषण
 (b) अफवाह संप्रेषण
 (c) अंतर-वैयक्तिक संप्रेषण
 (d) अंतः वैयक्तिक संप्रेषण
51. लोक संचार सहज हो जाता है:
 (a) ज्यादा जटिल संरचना के अंदर
 (b) ज्यादा राजनीतिक संरचना के अंदर
 (c) ज्यादा सुविधाजनक संरचना के अंदर
 (d) ज्यादा औपचारिक संरचना के अंदर
52. सोच, विचारों और संदेशों का वाचिक तथा अवाचिक चिन्हों (प्रतीकों) में रूपांतरित करना क्या कहलाता है?
 (a) चैनलीकरण (प्रणालीकरण)
 (b) मध्यस्थता
 (c) कूटलेखन
 (d) कूटवचन

53. प्रभावपूर्ण संचार को केसा सहायक वातावरण चाहिये?
- (a) आर्थिक वातावरण
(b) राजनीतिक वातावरण
(c) सामाजिक वातावरण
(d) बहु-सांस्कृतिक वातावरण
54. संचार की प्रक्रिया से संज्ञानात्मक आँकड़े के प्रेषण में मुख्य रुकावट होती है:
- (a) व्यक्तित्व
(b) अपेक्षा
(c) सामाजिक दर्जा
(d) कूटबद्ध करने की योग्यता
55. प्रेषित होने पर सांस्थानिक रुढ़िबद्ध धारणाएँ बन जाती हैं:
- (a) मिथक
(b) कारण
(c) अनुभव
(d) विश्वास या दृढ़ धारणा
56. जन संचार में चयनात्मक अवबोधन प्रापक की पर निर्भर करता है।
- (a) निपुणता
(b) प्रवणता
(c) ग्रहणशीलता
(d) नृजातीयता
57. संचार की अंतर्संबंधित शृंखला में विद्यमान मीडिया में बिंदुओं का किस रूप से जिक्र किया जाता है?
- (a) नेटवर्क मीडिया
(b) संयोजी मीडिया
(c) ग्राथिल मीडिया
(d) बहु-मीडिया
58. जन संचार के सूचना कार्य का वर्णन किस रूप में किया जा है?
- (a) विसरण
(b) प्रचार
(c) निगरानी
(d) विचलन
59. अतुल्यकारी (असिंक्रोनस) माध्यम का उदाहरण है?
- (a) रेडियो
(b) टेलीविजन
(c) फिल्म
(d) समाचार-पत्र
60. संचार में गुणार्थक शब्द कौन-से हैं?
- (a) सुस्पष्ट
(b) अमूर्त
(c) सरल
(d) सांस्कृतिक
61. संदेश के नीचे संदेश का क्या नाम दिया जाता है?
- (a) अंतः स्थापित ग्रंथ
(b) आंतरिक ग्रंथ
(c) अंतः ग्रंथ
(d) उप-ग्रंथ
62. अनुरूप जन संचार में कहानियाँ
- (a) स्थैतिक होती हैं
(b) गत्यात्मक होती हैं
(c) अन्योन्यक्रियात्मक होती हैं
(d) अन्वेषणात्मक होती हैं
63. उपदेशात्मक संचार है
- (a) अंतः वैयक्तिक
(b) अंतर-वैयक्तिक
(c) संगठनात्मक
(d) संबंध सूचक
64. संचार में भाषा है
- (a) अमौखिक कूट
(b) मौखिक कूट
(c) प्रतीकात्मक कूट
(d) चित्रात्मक कूट
65. निम्नलिखित में से सही क्रम की पहचान कीजिये:
- (a) स्रोत, माध्यम, संदेश, संदेशग्राही
(b) स्रोत, संदेशग्राही, माध्यम, संदेश
(c) स्रोत, संदेश, संदेशग्राही, माध्यम
(d) स्रोत, संदेश, माध्यम, संदेशग्राही
66. अभिकथन (A): संचार-माध्यम समाज में हिंसा की संस्कृति प्रोत्साहित करते हैं।
कारण (R): क्योंकि बाजार में हिंसा की बिक्री है, क्योंकि लोग स्वयं हिंसावृत्ति के हैं।
- (a) (A) व (R) दोनों सही हैं और (A) का (R) सही स्पष्टीकरण है।
(b) (A) और (R) दोनों सही हैं, परंतु (A) का (R) सही स्पष्टीकरण नहीं है।
(c) (A) सही है, परंतु (R) गलत है।
(d) (A) और (R) दोनों गलत हैं।
67. निम्नलिखित में से संचार के अंतर्गत कौन-सा संदेश ग्रहण करने में प्रमुख अवरोध है?
- (a) श्रोताओं का दृष्टिकोण
(b) श्रोताओं का ज्ञान
(c) श्रोताओं की शिक्षा
(d) श्रोताओं की आय
68. अमौखिक संचार का कालानुक्रम होता है:
- (a) संकेत, प्रतीक, कूट, रंग
(b) प्रतीक, कूट, संकेत, रंग
(c) रंग, संकेत, कूट, प्रतीक
(d) कूट, रंग, प्रतीक, संकेत
69. संचार के साथ निम्नलिखित में से कौन-सा कथन संबंधित नहीं है।
- (a) संदेश माध्यम है।
(b) विश्व एक इलेक्ट्रॉनिक कूकून है।
(c) सूचना शक्ति है।
(d) टेलीपैथी प्रौद्योगिकी है।

70. संचार वृत्ताकार हो जाता है जब
 (a) डिकोडर एनकोडर बन जाता है।
 (b) प्रतिपुष्टि का अभाव होता है।
 (c) स्रोत विश्वसनीय होता है।
 (d) चैनल निर्बाध होता है।
71. अरकूट (Orkut) एक भाग है
 (a) अंतरग व्यक्तिगत संचारण
 (b) जन संचार
 (c) सामूहिक संचार
 (d) अंतवैयक्तिक संचार
72. इंटरनेट पर संचार बातचीत है:
 (a) मौखिक संचार (b) गैर मौखिक संचार
 (c) समानांतर संचार (d) ग्रेपवाइन संचार
73. भारत में मोबाइल फोन की सेवा प्रथम बार देने वाली कंपनी थी?
 (a) एस्सार (b) बीपीएल
 (c) हथिसन (d) एयरटेल
74. रेडियो में एफ.एम. स्टेशन का मुख्य उद्देश्य है:
 (a) सूचना, मनोरंजन तथा पर्यटन
 (b) मनोरंजन, सूचना तथा अंतर्संवाद
 (c) पर्यटन, अंतर्संवाद, तथा मनोरंजन
 (d) केवल मनोरंजन
75. सामुदायिक रेडियो एक प्रकार की वह सेवा है, जो रुचि पैदा करती है: (के लिये)
 (a) स्थानीय श्रोतागण (b) शिक्षा
 (c) मनोरंजन (d) समाचार
76. प्रसार भारती का गठन किस वर्ष किया गया था?
 (a) 1995 (b) 1997
 (c) 1999 (d) 2001
77. भारत की सबसे बड़ी समाचार अभिकरण एजेंसी है:
 (a) पी.टी.आई (b) यू.एन.आई
 (c) एन.ए.एन.ए.पी (d) समाचार भारती
78. भारत में कौन-सी प्रसारण प्रणाली का अनुसरण होता है?
 (a) एन.टी.एस.ई (NTSE)
 (b) प.अ.ल. (PAL)
 (c) एस.ई.सी.ए.एम (SECAM)
 (d) एन.टी.सी.एस (NTCS)
79. 1936 से पहले ऑल इंडिया रेडियो को कहते थे?
 (a) इंडियन रेडियो ब्रॉडकास्टिंग
 (b) ब्रॉडकास्टिंग सर्विस ऑफ इंडिया
 (c) इंडियन ब्रॉडकास्टिंग सर्विस
 (d) ऑल इंडिया ब्रॉडकास्टिंग सर्विस
80. एक उत्तम संप्रेषक अपना प्रस्तुतीकरण निम्नलिखित में से किससे शुरू करता है?
 (a) नानुमिति (b) पुनरावर्ती पदबंध
 (c) सुगमपूर्वाभ्यास (d) जटिल प्रश्न
81. अधोलिखित में से कौन सकारात्मक संप्रेषण माध्यम नहीं है?
 (a) ज्यादा व्यक्तिगत होना
 (b) दोनों पक्षों को तत्काल पुनर्निवेश
 (c) टनेल दृष्टि
 (d) समाधान की शीघ्र प्राप्ति
82. संचार में निष्पंदन के बुरे प्रभाव को कम करने के लिये किस उपाय का प्रयोग किया जाता है?
 (a) गतिकी (b) पराभाषा
 (c) लघुपरिधिकरण (d) स्पर्शीय संचार
83. चयनों को संकुचित करने में प्रयुक्त प्रविधियों की प्रक्रिया कहलाती है:
 (a) नियंत्रण करना (b) प्रबंधन करना
 (c) निर्णय लेना (d) नियोजन करना
84. निम्नलिखित में से किस संप्रेषण अंतःक्रिया में हमें अवश्य ध्यान देना चाहिये कि हमें क्या करना चाहिये?
 (a) संरचनात्मक नियम (b) संघटनात्मक नियम
 (c) वियोजक नियम (d) नियामक नियम
85. निम्नलिखित में से कौन उस कौशल को स्पष्ट करता है, जो अंतःक्रिया एवं संप्रेषण को सुगम बनाता है?
 (a) संचारण (b) कूटानुवाद
 (c) समझना (d) कूटलेखन
86. निम्नलिखित में से कौन उस कौशल को स्पष्ट करता है, जो अंतःक्रिया एवं संप्रेषण को सुगम बनाता है?
 (a) प्रबंधकीय कौशल (b) सामाजिक कौशल
 (c) संबंधपरक कौशल (d) प्रत्यायक कौशल
87. निम्नलिखित में से कौन द्वंद्व समाधान की अस्वस्थ अनुक्रिया है?
 (a) महत्त्वपूर्ण मामलों को पहचानना और अनुक्रिया करना।
 (b) समझौता पाने की अक्षमता।
 (c) भूलने या विस्मृत करने और क्षमा करने की तत्परता।
 (d) यह विश्वास की दोनों पक्षों के हितों की रक्षा की जा सकती है।

88. निम्नलिखित में से किसका प्रयोग अंतर-वैयक्तिक संबंधन व्यक्त करने में नहीं किया जाता है?
- (a) लोक कौशल
(b) मृदु कौशल
(c) जीवन कौशल
(d) संगठनात्मक कौशल
89. औपचारिक दिशानिर्देश एवं प्राधिकार पदानुक्रम संचार के किस प्रकार्य के उदाहरण हैं?
- (a) नियंत्रण (b) समझौता
(c) संगठन (d) सूचना
90. समानुभूति के लिए निम्नलिखित में से कौन सही है?
1. समानुभूति और सहानुभूति दोनों समान हैं।
2. व्यक्ति में दूसरों की भावनाओं को समझना
- (a) केवल 1
(b) केवल 2
(c) 1 और 2 दोनों
(d) 1 और 2 में से कोई नहीं
91. संचार में सबसे महत्वपूर्ण शब्द हैं:
- (a) तुम और मैं (b) वह और वे
(c) तुम और हम (d) मैं और वे
92. अशाब्दिक संचार में निहित है:
- (a) देहभाषा, मुखीय अभिव्यक्ति एवं लहज़ा
(b) भाव-भंगिमा, देह मुद्राएँ एवं भावात्मक अभिव्यक्ति
(c) न्यूनतम शाब्दिक, मौन एवं मुखीय अभिव्यक्ति
(d) देहभाषा, लहज़ा एवं मौन
93. अंतर-वैयक्तिक संबंधों में किसमें अधिक समय लगता है?
- (a) आदान-प्रदान में (b) संचार में
(c) संव्यवहार में (d) विश्वास बनने में
94. कोई अधिकारी मीटिंग के दौरान अपनी लेखनी मेज पर पटक कर, प्रगट करता है उसके/उसकी
- (a) क्रोध को (b) थकावट को
(c) अरुचि को (d) उलझन को
95. अधोलिखित में से किस प्रकार के संप्रेषण में नेतृत्व भूमिकाओं की उत्पत्ति सर्वप्रथम होती है?
- (a) अंतःवैयक्तिक संप्रेषण
(b) लघु समूह संप्रेषण
(c) द्विकीय संप्रेषण
(d) आभासी यथार्थ संप्रेषण
96. किसी व्यक्ति में दूसरों के साथ काम करने का सर्वाधिक महत्वपूर्ण अंतर-वैयक्तिक कौशल है:
- (a) उपलब्धता (b) संस्थिति
(c) शक्ति (d) योग्यता
97. अपने सहकर्मियों के साथ वार्तालाप के दौरान साधारणतया आप
- (a) गंभीर रहते हैं।
(b) मुस्कराते रहते हैं।
(c) उनके विचारों के समर्थन में मुस्कराते हैं।
(d) सही समय पर मुस्कराते हैं।
98. संचार का वह साधन जो बहुत सारे आदाताओं को एक स्रोत से एक साथ सूचना प्रसारित करता है, कहलाता है:
- (a) अंतः समूह संप्रेषण
(b) जन संप्रेषण
(c) अंतः वैयक्तिक संप्रेषण
(d) अंतर-वैयक्तिक संप्रेषण
99. कक्षा में संप्रेषण को सामान्यतया समझा जाता है:
- (a) प्रभावी (b) संज्ञानात्मक
(c) भावात्मक (d) चयनात्मक
100. एक वर्तुल संप्रेषण में संकूटक कूटभंजक हो जाता है, जब वहाँ होता है
- (a) शोर (b) श्रोत समूह
(c) आलोचनात्मकता (d) अवरोध
101. टेलीफोन द्वारा संप्रेषण उदाहरण है
- (a) रेखीय संप्रेषण का
(b) अरेखीय संप्रेषण का
(c) यांत्रिक संप्रेषण का
(d) वर्तुल संप्रेषण का
102. मौखिक संप्रेषण में सबसे अधिक महत्वपूर्ण होता है कि
- (a) आप क्या कहते हैं?
(b) आप इसे कैसे कहते हैं?
(c) आप इसे कहाँ कहते हैं?
(d) आप इसे कब कहते हैं?
103. मौखिक संप्रेषण में सबसे महत्वपूर्ण बाधा है:
- (a) खराब श्रवण
(b) विनम्रता
(c) रुचि
(d) एकाग्रता

104. मौखिक संप्रेषण की प्रभावशीलता वक्ता की योग्यता पर निर्भर करती है
 (a) सरल भाषा प्रयोग की
 (b) लंबे वाक्य प्रयोग की
 (c) विदेशी शब्द प्रयोग की
 (d) जटिल शब्द प्रयोग की
105. अपने सहयोगियों एवं अधीनस्थों के बीच संवाद स्थापित करने का सर्वोत्तम विकल्प है:
 (a) आवश्यकतानुसार औपचारिक संवाद
 (b) स्पष्ट तथा ध्यानपूर्वक
 (c) अनौपचारिक अंतः संचार
 (d) प्रत्येक व्यक्ति को गंभीरता से समझना
106. संबंधों की संरचना संबंधित है:
 (a) नियंत्रण से (b) संगठन से
 (c) नियोजन से (d) अभिप्रेरण से
107. निम्नलिखित कारणों में से कौन आगे झुकने के धनात्मक वैयक्तिक संकेत द्वारा अभिव्यक्त किया जाता है?
 (a) अत्यधिक विश्वास
 (b) चिंतन के लिए समय लेना
 (c) एकाग्रता
 (d) विश्रान्ति
108. नृत्य अत्यंत परिष्कृत और कलात्मक स्वरूप है
 (a) अशाब्दिक संप्रेषण का
 (b) शाब्दिक संप्रेषण का
 (c) शाब्दिक एवं अशाब्दिक दोनों संप्रेषणों का
 (d) भाषा का
109. निम्नलिखित में से कौन असत्य है?
 (a) अनुकरण द्वारा
 (b) सविराम दंड द्वारा
 (c) तादात्म्यीकरण द्वारा
 (d) आत्मसात् करने के द्वारा
110. निम्नलिखित में से कौन संप्रेषण में गृहीता की कमजोर प्रकार की रुकावट है?
 (a) अस्पष्टता (b) शब्दजाल
 (c) समय (d) पूर्वाग्रह
111. निम्नलिखित में से कौन-सा संकेत असौहार्दपूर्ण समझा जाता है?
 (a) किसी के हाथ को अपने हाथ में लेना
 (b) घूरना
 (c) दृष्टि संपर्क
 (d) मुस्कराना
112. निम्नलिखित में से कौन अंतर-वैयक्तिक संबंधों के निर्माण में समस्या उत्पन्न कर सकता है?
 (a) शर्मीलापन (b) सांवेदिक परिपक्वता
 (c) आग्रहिता (d) तदनुभूति
113. संप्रेषण के प्रक्रम में प्रथम चरण है-
 (a) कूट संकेतन (b) संदेश
 (c) विसंकेतन (d) ग्रहण
114. किसी संगठन में संप्रेषण, जो प्रकार्यों एवं स्तरों से परे पाया जाता है, वह जाना जाता है-
 (a) ऊर्ध्वगामी संप्रेषण के रूप में
 (b) समस्तरी संप्रेषण के रूप में
 (c) विकर्णी संप्रेषण के रूप में
 (d) अधोगामी संप्रेषण के रूप में
115. अंतर-वैयक्तिक कौशल के लिए आवश्यक है कि-
 (a) व्यक्ति को अंग्रेजी, हिंदी तथा एक अन्य भारतीय भाषा का ज्ञान हो।
 (b) व्यक्ति को अंग्रेजी तथा हिंदी भाषाओं का ज्ञान हो।
 (c) व्यक्ति को किसी भाषा का ज्ञान हो।
 (d) व्यक्ति किसी भी भाषा में प्रभावशाली ढंग से संप्रेषण कर सकें
116. अंतर-वैयक्तिक कौशल में निम्नलिखित में से कौन सुसंगत नहीं है?
 (a) सकारात्मक अभिवृत्ति
 (b) सहयोगियों के अभिप्राय पर संदेह
 (c) सुनने की तत्परता
 (d) संवेगों के प्रबंधन की योग्यता
117. निम्नलिखित कथनों पर विचार कीजिये:
कथन (A): अंतर-वैयक्तिक व्यवहार अधिकांशतः आंतरिक आवश्यकताओं द्वारा प्रेरित होते हैं।
कारण (R): लोग एक-दूसरे से व्यवहार के लिये आगे बढ़ाते हैं।
 नीचे दिये कूटों के अनुसार उत्तर दीजिये।
 (a) (A) तथा (R) दोनों सही हैं और (R), (A) का सही स्पष्टीकरण करता है।
 (b) (A) तथा (R) दोनों सही हैं और (R), (A) का सही स्पष्टीकरण नहीं करता है।
 (c) (A) सही है, किंतु (R) गलत है।
 (d) (A) गलत है, किंतु (R) सही है।

118. निम्नलिखित में से कौन एक अवाचिक संप्रेषण सहायक का उदाहरण है?

- (a) चक्षुष संपर्क
- (b) चिल्लाना
- (c) बुदबुदाना
- (d) शब्दजाल

119. संप्रेषण की प्रक्रिया में कूट लेखन से तात्पर्य है?

- (a) कुछ नया निर्माण करने की कोशिश करना।
- (b) संकेतों को तंत्रिकीय आवेगों में परिवर्तित करना।
- (c) संप्रेषण मार्ग का अवरोध करना।
- (d) मनोबल निर्माण करना।

120. संप्रेषण के संबंध में संदर्भ किसे कहते हैं?

- (a) प्रभावी बातचीत
- (b) वार्तालाप के लिए भौतिक एवं मनोवैज्ञानिक वातावरण
- (c) संदेश ग्रहण में बाधा
- (d) संदेश के प्रति मौखिक एवं अवाचिक प्रतिक्रियाएँ

121. पेलज प्रभाव स्पष्ट करता है?

- (a) समवर्ती प्रभाव के साथ संयुक्त वरिष्ठों की समर्थिता को।
- (b) कनिष्ठों के समवर्ती प्रभाव के साथ संयुक्त समर्थिता की मांग को।
- (c) न्यून उपरिगामी प्रभाव के साथ संयुक्त वरिष्ठों की समर्थिता को।
- (d) उपर्युक्त उपरिगामी प्रभाव के साथ संयुक्त वरिष्ठों की समर्थिता को।

122. निम्नलिखित कथनों पर विचार कीजिये:

कथन (A): संप्रेषण के नियामक नियम हमें यह बताते हैं कि हमें क्या करना और क्या नहीं करना चाहिये।

कारण (R): संप्रेषण में अंतःक्रियाओं की संरचना और समन्वयन आवश्यक है।

अपना सही उत्तर निम्नलिखित कूटों में से चुनिये:

- (a) (A) तथा (R) दोनों सत्य हैं, किंतु (R), (A) का सही स्पष्टीकरण नहीं है।
- (b) (A) तथा (R) दोनों सत्य हैं और (R), (A) का सही स्पष्टीकरण।
- (c) (A) सही है, किंतु (R) गलत है।
- (d) (A) गलत है, किंतु (R) सही है।

123. सूची-I के पदों को सूची-II के साथ सुमेलित कीजिये और सूचियों के नीचे दिए कूट में से सही उत्तर चुनिये?

सूची-I (नकारात्मक निजी व्यवहार	सूची-II (कारण)
A. गले के पीछे एक हाथ रखना	1. नहीं सुन रहे हैं
B. आँखें सिकोड़ना	2. अतिशयोक्ति
C. नाक सहलाना	3. अस्वीकृति
D. चश्मा उतार कर नीचे रखना	4. असहमति

कूट :

	A	B	C	D
(a)	4	3	2	1
(b)	1	2	3	4
(c)	3	1	4	2
(d)	2	4	1	3

124. अच्छे श्रोता बनने के लिए जो दो कौशल संबंधित हैं, वे हैं?

- (a) ध्यान देना तथा प्रतिपुष्टि प्रदान करना।
- (b) ध्यान देना तथा जब आवश्यक हो तब अपनी अरुचि को छिपाना
- (c) ध्यान देना तथा दिये गए संदेश के प्रति उपयुक्त सूचकों को अनुक्रिया देना।
- (d) एक समय में एक साथ कई संदेश सुनना तथा सकारात्मक समालोचना प्रदान करना।

125. एक सक्रिय श्रोता द्वारा एक तकनीक, जिसे प्रयोग में लाया जा सकता है, वह है-

- (a) परिस्थिति का वर्णन करना।
- (b) चिंता व्यक्त करना।
- (c) वक्ता के शब्दों को अन्य शब्दों में व्यक्त करना।
- (d) प्रायः वार्तालाप के दौरान अपना दृष्टिकोण व्यक्त करना।

126. संदेश होता है-

- (a) एक सुस्पष्ट संकेत, जो कोलाहल स्तर से ऊपर हो
- (b) एक अस्पष्ट संकेत
- (c) एक गड़मड़ उद्दीपक
- (d) उपर्युक्त में से कोई नहीं

127. प्रभावी श्रवण समावेश करता है।
 (a) पूर्वाग्रह को
 (b) विस्तृत समालोचना को
 (c) असहमति के बिंदुओं को छानने का
 (d) अपने संदेश की समझ की पुष्टिकरण का
128. मानवीय संप्रेषण प्रक्रिया के कुछ अंग नीचे दिये गए हैं। संप्रेषण प्रक्रिया में घटने वाले सही क्रम को चुनिये
 1. पुनर्निवेश 2. संदेश
 3. कोलाहल
 (a) 1, 3, 2 (b) 2, 1, 3
 (c) 2, 3, 1 (d) 1, 2, 3
129. निम्नलिखित में से कौन हमारे अंतर्निहित व्यवदोषों को स्पष्ट करता है, जो लोगों के व्यवहार की व्याख्या करने का ध्यान रखता है और जो दूसरों से संप्रेषण करने के समुचित तरीकों को स्पष्ट करता है?
 (a) संप्रेषण परिप्रेक्ष्य (b) संप्रेषण मॉडल
 (c) संप्रेषण नियम (d) संप्रेषण प्रतिरूप
130. अंतर-वैयक्तिक संप्रेषण में नीतिशास्त्र-
 (a) समझने में अवरोध को बढ़ाता है।
 (b) ईमानदारी के रास्ते में बाधा उत्पन्न करता है।
 (c) विचारने योग्य नहीं है।
 (d) विचारने योग्य है।
131. निम्नलिखित में से कौन सा कौशल किसी के साथ निकट मित्रता को बनाए रखने में सहायक होता है?
 (a) चीजें उधार लेना
 (b) स्वैच्छिक रूप से आवश्यकता पड़ने पर सहायता करना
 (c) शक्ति अभिप्रेरण
 (d) पार्टी में प्रसन्न रहना।
132. जब व्यक्ति यह अनुभव करते हैं कि उनके व्यवहार को प्रतिबंधित किया जा रहा है तो वे एक प्रकार से प्रतिक्रिया करते हैं, जिसे कहा जा सकता है?
 (a) मनोवैज्ञानिक सुरक्षा
 (b) मनोवैज्ञानिक सतर्कता
 (c) मनोवैज्ञानिक प्रतिघात
 (d) मनोवैज्ञानिक दृढ़ता
133. निम्नलिखित में से कौन एक अंतर-वैयक्तिक संबंधों के निर्माण में समस्या उत्पन्न कर सकता है?
 (a) शर्मीलापन
 (b) सांवेगिक परिपक्वता
 (c) दृढ़तापरकता
 (d) तदनुभूति
134. निम्नलिखित संप्रेषण, संप्रेषण संजालों में से किसमें समूह का प्रत्येक सदस्य केवल अपने से निकटतम सदस्य से ही संप्रेषण कर सकता है?
 (a) चक्र संजाल (b) वाई संजाल
 (c) शृंखला संजाल (d) वृत्त संजाल
135. अंतर-वैयक्तिक संप्रेषण के निम्नलिखित प्रतिमानों में से किसमें समानता-संबंध संप्रेषित होता है, परंतु प्रत्येक व्यक्ति के पास भिन्न क्षेत्रों पर प्राधिकार भी होता है?
 (a) संतुलित-विभाजन प्रतिमान
 (b) समानता प्रतिमान
 (c) असंतुलित विभाजन प्रतिमान
 (d) एकाधिकार प्रतिमान
136. प्राप्त किये गए संदेश में कोई विचलनशीलता, जिसका पूर्व कथन स्रोत पर नहीं किया जा सकता था, गुणारोपित की जाती है?
 (a) भ्रम पर
 (b) कोलाहल पर
 (c) अवरोध पर
 (d) अतार्किक चिंतन पर
137. निम्नलिखित संप्रेषण के पक्षों से बेमेल पद ज्ञात कीजिये-
 (a) पहुँच
 (b) विषयों की प्राथमिकता
 (c) बाधाएँ
 (d) व्यवहार का अर्थ
138. किसी संगठन में संप्रेषण, जो प्रकार्यों एवं स्तरों से परे जाता है, वह है-
 (a) ऊर्ध्वगामी संप्रेषण (b) अनुप्रस्थ संप्रेषण
 (c) विकर्ण संप्रेषण (d) अधोगामी संप्रेषण
139. वरिष्ठ-कनिष्ठ संबंध में वैयक्तिक या गैर-वैयक्तिक सूचना का प्रकटन कहलाता है-
 (a) निकटता (b) सहभागिता
 (c) खुलापन (d) अनौपचारिकता
140. संप्रेषण में KISS का नियम प्रयुक्त होता है-
 (a) Keep It Stylish and Subtle के लिये
 (b) Keep It Short and Simple के लिये
 (c) Keep It Sincere and Secret के लिये
 (d) Keep It Safe and Shaded के लिये

141. निम्नलिखित में से कौन सा कारण त्योरी चढ़ाने के नकारात्मक संकेत के रूप में व्यक्त किया जाता है?

- (a) ऊब (b) अधीरता
(c) अविश्वास (d) चिढ़

142. निम्नलिखित में से कौन संप्रेषण की बाधाओं में गृहीता की कमजोरी है?

- (a) अस्पष्टता (b) शब्दाडंबर
(c) समय (d) पूर्वाग्रह

143. निम्नलिखित कथनों पर विचार कीजिये:

कथन (A): अंतर-वैयक्तिक भूमिकाएँ व्यक्ति के उन व्यवहारों से संबंधित होती हैं, जो अंतर-वैयक्तिक संबंधों पर केंद्रित रहते हैं।

कारण (R): ऐसी भूमिकाएँ अधिकार और संस्थिति से प्रत्यक्षतः जुड़ी होती हैं।

निम्नलिखित कूटों में से अपना सही उत्तर चुनिये:

- (a) (A) तथा (R) दोनों सही हैं और (R), (A) का सही स्पष्टीकरण है।
(b) (A) तथा (R) दोनों सही हैं और (R), (A) का सही स्पष्टीकरण नहीं है।
(c) (A) सही है, किंतु (R) गलत है।
(d) (A) गलत है, किंतु (R) सही है।

144. निम्नलिखित में से कौन सी अंतर-वैयक्तिक भूमिका नहीं है?

- (a) नाममात्र का अध्यक्ष (b) नेता
(c) संपर्क (d) मालिक (बॉस)

145. जो अल्पकालिक समायोजनों एवं दीर्घकालिक संरचनात्मक परिवर्तनों में समता बनाए रखे, उसे कहेंगे-

- (a) विकीर्णक (b) संसाधन आवंटक
(c) व्यवधान सुधारक (d) वार्ताकार

146. निम्नलिखित कारणों में से कौन आगे झुकने के धनात्मक वैयक्तिक संकेत द्वारा अभिव्यक्त किया जाता है?

- (a) एकाग्रता
(b) अत्यधिक विश्वास
(c) चिंतन के लिये समय लेना
(d) विश्रान्ति

147. निम्नलिखित में से कौन तदनुभूतिपरक श्रवण की विशेषता नहीं है?

- (a) वक्ता की स्थिति में स्वयं को रखना
(b) मूल्यांकनपरक होना

(c) देहभाषा का प्रेक्षण करना

(d) संप्रेषण की विषयवस्तु एवं भावनाओं दोनों पर ध्यान केंद्रित करना

148. सूची-I को सूची-II के मदों से सुमेलित कीजिये तथा सूचियों के नीचे दिये हुए कूट की सहायता से अपना सही उत्तर चुनिये:

सूची-I (संप्रेषण की बाधाएँ)	सूची-II (बाधाओं के प्रकार)
A. शब्द भंडार	1. संरचनात्मक
B. दूरी	2. पर्यावरणीय
C. जल्दबाजी	3. पारिस्थितिक
D. कोलाहल	4. भाषा

कूट:

	A	B	C	D
(a)	4	3	2	1
(b)	3	2	1	4
(c)	2	3	1	4
(d)	4	1	3	2

149. **कथन (A):** लोग और उनकी समस्याएँ, विलक्षण होती हैं।

कारण (R): सक्रिय श्रवण उस व्यक्ति को, जिसे सुना जा रहा है, कुछ संप्रेषित करता है।

नीचे दिये कूटों के अनुसार उत्तर दीजिये-

- (a) (A) तथा (R) दोनों सही हैं और (R), (A) का सही व्याख्या नहीं करता है।
(b) (A) सही है, किंतु (R) गलत है।
(c) (A) गलत है, किंतु (R) सही है।
(d) (A) तथा (R) दोनों सही हैं और (R), (A) की सही व्याख्या करता है।

150. सूची-I को सूची-II के साथ सुमेलित कीजिये तथा सूचियों के नीचे दिये गए कूटों के आधार पर उत्तर दीजिये-

सूची-I (संचार के प्रकार)	सूची-II (चर)
A. शाब्दिक	1. सामाजिक सांस्कृतिक कारक
B. लिखित	2. भाषा प्रवाहिता
C. संकेत	3. अंतर्निहित अर्थ
D. दैहिक हाव-भाव	4. संज्ञानात्मक क्षमता

कूट :

	A	B	C	D
(a)	2	3	1	4
(b)	2	4	1	3
(c)	1	3	4	2
(d)	3	1	2	4

151. संगठनात्मक संप्रेषण हो सकता है-

1. आंतरिक
2. बाह्य
3. अंतर-वैयक्तिक
4. अंतःवैयक्तिक

नीचे दिये गए कूट में से सही उत्तर चुनिये?

- (a) 1 और 2
- (b) 1, 2 और 3
- (c) 2, 3 और 4
- (d) सभी चारों

152. संचार के मार्ग में सबसे बड़ी बाधा है?

- (a) भाषा
- (b) सूचना का निस्यंदन
- (c) वैचारिक विभेद
- (d) रूढ़िवादिता

153. संगठन में संप्रेषण होता है-

1. व्यक्तियों के मध्य
2. अनुभागों/विभागों के मध्य
3. मौखिक तथा लिखित
4. बाहरी संगठनों के साथ भी

नीचे दिये गए कूटों में से सही उत्तर का चयन कीजिये-

कूट :

- (a) 1 और 2
- (b) 1, 2 और 3
- (c) 2, 3 और 4
- (d) सभी चारों

154. संचार के कारकों में सम्मिलित है-

1. स्वरूपता
2. निरंतरता
3. यथेष्टता
4. कठोरता
5. स्पष्टता

नीचे दिये गए कूटों में से सही उत्तर का चयन कीजिये-

कूट :

- (a) 1, 2, 3 और 4
- (b) 2, 3, 4 और 3
- (c) 1, 2, 3 और 5
- (d) 1, 3, 4 और 5

155. संप्रेषण

1. एक साझेदार उद्देश्य की साझेदार समझ है।
2. सामान्य मुद्दों पर दिमागों का सम्मिलन है।
3. की शक्ति होने के लिये उसे समझना आवश्यक है।
4. के किसी संगठन में तीन मोटे पहलू होते हैं।

नीचे दिये गए कूटों में से सही उत्तर का चयन कीजिये?

कूट :

- (a) 1 और 2
- (b) 1, 2 और 3
- (c) 2, 3 और 4
- (d) सभी चारों

156. अनौपचारिक संप्रेषण किया जा सकता है?

1. शरीर की भाषा से
2. अंगूर लता संचार से
3. निर्धारित संहिताओं से
4. साप्ताहिक बैठकों के द्वारा

नीचे दिये गए कूटों में से सही उत्तर का चयन कीजिये?

कूट:

- (a) 1 और 2
- (b) 2 और 3
- (c) 3 और 4
- (d) सभी चारों

157. अंगूर लता संचार के संबंध में निम्नलिखित में से कौन सा कथन सही नहीं है?

- (a) यह सामान्य सारणी से कहीं अधिक लचीला है।
- (b) यह सूचना का प्रसार तीव्रता से करता है।
- (c) जो सूचना औपचारिक रूप से प्रसारित नहीं की जानी हो, यह उसके प्रसार का एक सुविधाजनक तरीका है।
- (d) इष्टतम निर्णयन हेतु यह विश्वसनीय सूचना देता है।

158. किसी संगठन में फीडबैक प्राप्त होता है-

1. ऊर्ध्वगामी संचार द्वारा
2. कार्याकालीन अभिलेखों द्वारा
3. बाह्य संप्रेषण द्वारा
4. समानांतर संप्रेषण द्वारा

नीचे दिये गए कूटों में से सही उत्तर का चयन कीजिये?

कूट:

- (a) 1 और 2
- (b) 1, 2 और 3
- (c) 1, 3 और 4
- (d) 2, 3 और 4

159. निम्नलिखित में से संप्रेषण नेटवर्क की विशेषताएँ कौन-सी हैं, जिन्हें संगठन में ग्रेपवाइन कहा जाता है?

नीचे दिए कूटों की सहायता से सही उत्तर का चयन कीजिये?

- (i) जिन पर प्रबंध द्वारा नियंत्रण नहीं रखा जाता है।
- (ii) अधिकांश कर्मियों द्वारा इसे विश्वसनीय एवं विश्वस्थ समझा जाता है।
- (iii) इनका प्रयोग प्रायः संगठन के हित के लिये किया जाता है।
- (iv) यह सूचना का महत्वपूर्ण स्रोत है।

कूट:

- (a) (i) और (ii)
- (b) (i), (ii) और (iii)
- (c) (ii) और (iv)
- (d) (i), (ii) और (iv)

160. शोर (Noise) शब्द निम्नलिखित में से किससे संबंधित है?
- (a) निर्णय निर्माण से
(b) नेतृत्व से
(c) संचार प्रणाली से
(d) अभिप्रेरणा से

161. सूची-I का सूची-II के साथ मिलान करें। नीचे दिये कूटों की सहायता से सही उत्तर लिखिये:

सूची-I	सूची-II
A. साइबरनेटिक्स	(i) ग्रेपवाइन
B. भाषा	(ii) एंट्रोपी
C. अनौपचारिक	(iii) बैरियर
D. व्यवस्था	(iv) फीडबैक

कूट :

A	B	C	D
(a) i	iii	ii	iv
(b) iv	i	ii	iii
(c) iv	iii	i	ii
(d) i	iv	ii	iii

162. संप्रेषण प्रभावी होने के संबंध में निम्नलिखित कथनों में से कौन-सा एक सही नहीं है?

- (a) इसको सूक्ष्म होना चाहिये
(b) उसको यथेष्ट होना चाहिये
(c) उसकी पंक्तियाँ लंबी होनी चाहिये
(d) उसे समयोचितता से संबद्ध होना चाहिये

163. पत्र, टीपें, नोटिस, बुलेटिन, तार, टैलेक्स, नियम हस्तपुस्तिका आदि उदाहरण हैं-

- (a) त्वरित लिखित संचार के
(b) त्वरित मौखिक संचार के
(c) निहित लिखित संचार के
(d) निहित मौखिक संचार के

164. निम्नलिखित में से कौन एक संप्रेषित करना कठिन होता है?

- (a) परंपरागत दृष्टिकोण
(b) यथास्थिति के अनुरूप विचार
(c) नए विचार तथा नई प्रक्रियाएँ
(d) कार्यकाल की सुरक्षा की धमकियों से स्वतंत्र विचार

165. संप्रेषण से संबंधित निम्न कथनों में से कौन-सा एक सही नहीं है?

- (a) यह किसी संगठन के जीवन का प्राणाधार है।
(b) यह संगठन को बाँधने वाली शक्ति है।
(c) यह प्रकृति से सदा औपचारिक होता है।
(d) इसकी तकनीकी में बहुत से परिवर्तन हुए हैं।

166. संप्रेषण का सार है?

- (a) समझना (b) नियंत्रण
(c) सूचना (d) सूचना

167. सूची-I को सूची-II से सुमेलित कीजिये एवं उत्तर-निम्नलिखित कूटों में से चयनित कीजिये-

सूची-I (प्रशासनिक व्यवहार)	सूची-II (संप्रेषण के प्रकार)
A. परिपत्र भेजना	1. समानांतर
B. लिपिक द्वारा पत्रावली में टिप्पणी करना	2. अधोगामी
C. पीठ थपथपाना	3. ऊर्ध्वगामी
D. एक प्रबंधक द्वारा दूसरे प्रबंधक से वार्ता करना	4. सांकेतिक

कूट :

A	B	C	D
(a) 1	3	2	4
(b) 2	3	4	1
(c) 2	3	1	4
(d) 3	1	4	2

168. संगठनात्मक संप्रेषण के पक्षों में सम्मिलित हैं-

1. आंतरिक संप्रेषण
2. बाह्य संप्रेषण
3. अंतर-वैयक्तिक संप्रेषण
4. अंतरा-वैयक्तिक संप्रेषण

नीचे दिये गए कूट में से सही उत्तर का चयन कीजिये

- (a) 1 और 2 (b) 1, 2 और 3
(c) 2, 3 और 4 (d) सभी चारों

169. औपचारिक संचार साधारणतः प्रवाहित होता है-

- (a) छः दिशाओं में
(b) चार दिशाओं में
(c) तीन दिशाओं में
(d) नौ दिशाओं में

170. पार्श्विक संचार का अभिप्राय है?
 (a) उच्चतम से निम्नतम तक संचार
 (b) निम्नतम से उच्चतम तक संचार
 (c) समान स्तर पर संचार
 (d) उपर्युक्त सभी स्तरों पर संचार
171. 'संचार' शब्द से बना है, जो कि है-
 (a) फ्राँसीसी शब्द (b) लैटिन शब्द
 (c) जर्मन शब्द (d) अंग्रेजी शब्द
172. संचार का क्या उद्देश्य है?
 (a) समन्वय
 (b) आदेश देना
 (c) आत्म प्रचार
 (d) जानकारी देना
173. संचार प्रक्रिया के तत्वों को सही क्रमानुसार लिखिये
 1. संदेश 2. प्राप्तकर्ता
 3. कूट बनाने वाला 4. माध्यम
 5. कूट खोलने वाला

निम्नलिखित कूटों में से सही उत्तर चुनिये-

- (a) 1, 3, 2, 5, 4
 (b) 1, 3, 4, 2, 5
 (c) 3, 1, 4, 5, 2
 (d) 3, 1, 2, 4, 5

174. सूची-I को सूची-II से सुमेलित कीजिए और सूचियों के नीचे दिये गए कूट की सहायता से सही उत्तर का चयन कीजिए?

सूची-I	सूची-II
A. साइबरनेटिक्स	1. अपुष्ट संचार
B. भाषा	2. बाधा
C. अनौपचारिक	3. प्रतिपुष्टि
D. व्यवस्था	4. एंट्रॉपी

कूट :

- | | A | B | C | D |
|-----|---|---|---|---|
| (a) | 1 | 4 | 3 | 2 |
| (b) | 4 | 2 | 1 | 3 |
| (c) | 3 | 2 | 4 | 1 |
| (d) | 2 | 1 | 4 | 3 |

उत्तरमाला

1. (b) 2. (d) 3. (a) 4. (d) 5. (c) 6. (c) 7. (a) 8. (b) 9. (a) 10. (a)
 11. (c) 12. (b) 13. (d) 14. (c) 15. (d) 16. (b) 17. (c) 18. (d) 19. (b) 20. (d)
 21. (d) 22. (a) 23. (b) 24. (c) 25. (b) 26. (b) 27. (d) 28. (d) 29. (d) 30. (b)
 31. (d) 32. (b) 33. (c) 34. (c) 35. (c) 36. (b) 37. (b) 38. (b) 39. (a) 40. (b)
 41. (d) 42. (a) 43. (d) 44. (c) 45. (a) 46. (a) 47. (a) 48. (b) 49. (b) 50. (d)
 51. (c) 52. (c) 53. (c) 54. (d) 55. (d) 56. (c) 57. (a) 58. (b) 59. (d) 60. (d)
 61. (d) 62. (a) 63. (b) 64. (b) 65. (d) 66. (a) 67. (a) 68. (a) 69. (d) 70. (a)
 71. (c) 72. (c) 73. (b) 74. (b) 75. (a) 76. (b) 77. (a) 78. (b) 79. (c) 80. (c)
 81. (a) 82. (d) 83. (a) 84. (b) 85. (d) 86. (b) 87. (b) 88. (c) 89. (a) 90. (b)
 91. (c) 92. (b) 93. (c) 94. (a) 95. (b) 96. (d) 97. (d) 98. (b) 99. (b) 100. (d)
 101. (c) 102. (b) 103. (a) 104. (a) 105. (c) 106. (b) 107. (c) 108. (a) 109. (b) 110. (d)
 111. (b) 112. (a) 113. (a) 114. (c) 115. (d) 116. (b) 117. (b) 118. (a) 119. (b) 120. (b)
 121. (d) 122. (b) 123. (a) 124. (a) 125. (c) 126. (a) 127. (d) 128. (c) 129. (c) 130. (d)
 131. (b) 132. (b) 133. (a) 134. (c) 135. (a) 136. (a) 137. (d) 138. (b) 139. (d) 140. (b)
 141. (d) 142. (d) 143. (a) 144. (d) 145. (b) 146. (a) 147. (b) 148. (d) 149. (d) 150. (b)
 151. (b) 152. (c) 153. (d) 154. (c) 155. (d) 156. (a) 157. (d) 158. (c) 159. (d) 160. (c)
 161. (c) 162. (c) 163. (a) 164. (c) 165. (c) 166. (a) 167. (b) 168. (b) 169. (c) 170. (c)
 171. (b) 172. (d) 173. (c) 174. (b)

अभ्यास प्रश्नों के हल

1. 'उग्रता' के कारण, भावबोधक संप्रेषण प्रेरित होता है।
2. 'अनुनय' सकारात्मक कक्षा संप्रेषण का परिणाम है।
3. कक्षा संप्रेषण सामाजिक पहचान का आधार है।
4. प्रभावी संप्रेषण में बोध पहले ही माना जाता है।
5. जब मौखिक तथा अमौखिक संदेश परस्पर विरोधी हैं तो सामान्यतः लोग अमौखिक संदेशों पर अधिक विश्वास करते हैं।
6. यदि कोई सूचना तथ्यों पर आधारित होती है अर्थात् तथ्यागत होती है तो वह अधिक प्रभावी होती है, जो कि सूचना समृद्ध कक्षा व्याख्यान की सामान्य विशेषता है।
7. एक समान पद पर कार्य कर रहे लोगों के बीच 'क्षैतिज संप्रेषण' सबसे उपयुक्त है।
8. कक्षा को संबोधित करते समय अध्यापक को चाहिये कि वह वाक् स्वराघात परिवर्तन (Change in pace) का ध्यान रखे, ताकि संवाद अधिक प्रभावी बन सकें।
9. नीति-प्रवचन, निर्णयपरक होना और सांत्वना प्रदायी टिप्पणियाँ इत्यादि संप्रेषण में अवरोध उत्पन्न करते हैं। जबकि संवाद, आत्मसमीक्षा, सरल शब्दों का प्रयोग, नजर मिलाना इत्यादि संवाद व संप्रेषण को अधिक प्रभावी बनाती है। अतः विकल्प (a) सही है।
10. सान्निध्य, उपयोगिता तथा अकेलापन होने पर संप्रेषण प्रतिभागियों का चयन प्रभावित होता है।
11. सुस्थापित भाव-भंगिमा (Well-Established Posture) द्वारा अध्यापक कक्षा में अधिक प्रभावी ढंग से संप्रेषण कर सकता है।
12. प्रत्याशित उत्तेजना का अनुभव प्रत्येक संप्रेषक को होता है।
13. कक्षा संचार में विचारों की गतिशीलता प्रक्रिया को प्रारंभ करने के लिये मस्तिष्क चित्रण (Mind Mapping) का केंद्रीय बिंदु के रूप में प्रयोग किया जा सकता है।
14. आवाज के पहलुओं को पराभाषा के रूप में जाना जाता है।
15. 'संदर्भ' से सभी प्रकार के संप्रेषण प्रभावित होते हैं।
16. किसी कक्षा में मनोवृत्तियों, कार्यों एवं प्रकटन को अशाब्दिक संप्रेषण के रूप में समझा जाता है।
17. शिक्षक तथा छात्र के मध्य प्रायः 'उपयोगितावादी' संप्रेषण होता है।
18. 'नजर मिलाना' किसी भी संप्रेषण को अधिक प्रभावी बनाता है, जिससे संप्रेषक का विश्वास स्तर भी निर्धारित होता है, जबकि अन्यो के आधार पर विश्वास स्तर का निर्धारण नहीं किया जा सकता है।
19. कोई संप्रेषण कितना प्रभावशाली है। यह अभिवृत्ति सर्वेक्षण, कार्य निष्पादन रिकॉर्ड तथा विद्यार्थियों की उपस्थिति के आधार पर ज्ञात किया जा सकता है। अतः विकल्प (b) सही है।
20. कथन (A) पूरी तरह गलत है, क्योंकि औपचारिक संप्रेषण, सूचनाओं का क्रमबद्ध, सुस्पष्ट व नियत रूप होता है। तर्क (R) बिल्कुल सही है।
21. दिये गए कथनों में से सभी संप्रेषण की विशेषताओं में शामिल है। संप्रेषण एक सतत्, वृत्तीय प्रक्रिया है, जिसमें सूचना एवं समझ दोनों शामिल होते हैं। संप्रेषण में विचारों, तथ्यों और मतों का आदान-प्रदान होता है। अतः विकल्प (d) सही है।
22. कक्षा संप्रेषण की भाषा वाचिक कूट (Reading Code) के रूप में होती है।
23. ग्रेपवाइन (दाखलता) अनौपचारिक संचार के रूप में जाना जाता है।
24. 'सूचना का एकतरफा अंतरण' प्रभावी संप्रेषण का सिद्धांत नहीं है।
25. संचार का वह साधन, जो बहुत सारे आदाताओं को एक स्रोत से एक साथ सूचना प्रसारित करता है, उसको 'जन संचार' कहते हैं।
26. यदि शिक्षक कक्षा में एक संदेश शब्दों या चित्रों के रूप में भेजता है तो विद्यार्थी इन सूचनाओं को डिकोड करते हैं। अतः विद्यार्थी डिकोडर्स हैं।
27. मौखिक संचार में आने वाले व्यवधान को 'एंट्रोपी' कहते हैं।
28. संचार के टेलिफोन मॉडल का सर्वप्रथम विकास सूचना सिद्धांत क्षेत्र में हुआ।
29. यदि वृत्तिक संचार में फीडबैक दिया जा रहा हो तब एनकोडर, डिकोडर के रूप में कार्य करता है।
30. ऐसा क्षेत्र जो कि संचार माध्यम का प्रयोग अपने कार्य सिद्धि के लिए करता है, 'सक्रिय श्रोता' कहलाता है।
31. कक्षा संचार का वर्णन व्याख्यान द्वारा आसानी से किया जा सकता है।
32. सैद्धांतिक कोड हमारे सामूहिक 'अबोधन' को आकार प्रदान करते हैं।

निर्णयन और समस्या समाधान (Decision Making and Problem Solving)

PART-I

अभ्यास प्रश्न

निर्देश: इस खंड में प्रत्येक प्रश्न में एक परिस्थिति का उल्लेख किया गया है और उसके बाद उस परिस्थिति से संबंधित चार संभावित प्रतिक्रियाएँ दी गई हैं। आपको उस प्रतिक्रिया का चयन करना है, जो आपको सबसे उपयुक्त लगती है। आपको प्रत्येक प्रश्न से केवल एक ही प्रतिक्रिया का चयन करना है। प्रतिक्रिया का मूल्यांकन दी गई परिस्थिति के अनुरूप उपयुक्तता के स्तर के आधार पर होगा।

- आप किसी राज्य में पर्यटन विकास निगम के प्रबंध निदेशक के रूप में कार्यरत हैं। एक दिन आप पर्यटन विभाग द्वारा संचालित राज्य अतिथि गृह का निरीक्षण करने जाते हैं, जहाँ एक राष्ट्रीय स्तर का सम्मेलन होना है। अतिथि गृह के गलियारे से गुजरते समय अचानक आपको सुनने में आता है कि दो विदेशी प्रतिनिधि वहाँ की व्यवस्था, विशेषकर अतिथिगृह के रख-रखाव कर्मियों से अप्रसन्न हैं। इस स्थिति में आपकी पहली प्रतिक्रिया क्या होगी?
 - आप उन प्रतिनिधियों से अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिये कहेंगे, ताकि आप आगे कोई कार्यवाही कर सकें।
 - आप रख-रखाव कर्मियों के प्रमुख को बुलाएंगे और उसे डाँटेंगे।
 - आप रख-रखाव कर्मियों के प्रमुख को बुलाएंगे और उसे उन दोनों प्रतिनिधियों की बातचीत के बारे में अवगत कराएंगे।
 - आप तुरंत व्यक्तिगत रूप से प्रत्येक प्रतिनिधि के कमरे की जाँच करेंगे।
- हाल ही में आपको एक जिले के अनुमंडल मजिस्ट्रेट के रूप में नियुक्त किया गया है। मंडल आयुक्त ने आपको ई-शासन पर एक पायलट परियोजना का नेतृत्व करने का आदेश दिया है और इसके लिये पाँच

सदस्यों की एक टीम भी बनाई गई है। आपसे यह अपेक्षा की जाती है कि आप उस टीम का नेतृत्व करें और इस परियोजना को 6 माह में पूरा करें। लेकिन आप कुछ ही समय बाद देखते हैं कि टीम में किसी को भी तकनीकी समझ नहीं है और इस परियोजना को पूरा करने में किसी की भी रुचि नहीं है। इस परिस्थिति में आप क्या करेंगे?

- चूँकि आप इस पायलट परियोजना के प्रमुख हैं, इसलिये आप स्वयं इस परियोजना को पूरा करने का प्रयास करेंगे।
 - इस परियोजना को निर्धारित समय में पूरा करने के लिये आप स्वयं एक नई टीम बनाएंगे।
 - आप टीम के सदस्यों से सहयोग के लिये अनुरोध करेंगे।
 - आप वर्तमान स्थिति के संबंध में मंडल आयुक्त को अवगत कराएंगे।
- आप विगत 6 माह से एक जिले के पुलिस अधीक्षक हैं। लेकिन कई पुलिस इंस्पेक्टर, कॉन्स्टेबल तथा अन्य अधीनस्थ आपकी सत्यनिष्ठा, कठोर स्थानांतरण नीति और जवाबदेही मानकों से खुश नहीं हैं। आपको कुछ सूत्रों से यह सब पता चलता है, अब आपके लिये सर्वाधिक उचित कार्यवाही क्या होगी?
 - कार्यपद्धति में कोई भी बदलाव नहीं करेंगे।
 - कार्यशैली को लेकर आत्म निरीक्षण करेंगे।
 - अपने सभी अधीनस्थों को एक सख्त चेतावनी देंगे कि यदि वे काम करना चाहते हैं तो उन्हें आपके अनुसार ही काम करना होगा।
 - चूँकि आपको अपने अधीनस्थों के साथ ही काम करना है, इसलिये आप ऊपर बताए गए सभी मानदंडों के संबंध में कुछ उदारता बरतेंगे।

डी.एल.पी. बुकलेट्स की विशेषताएँ

- आयोग के नवीनतम पैटर्न पर आधारित अध्ययन सामग्री।
- पैराग्राफ, बुलेट फॉर्म, सारणी, फ्लोचार्ट तथा मानचित्र का उपयुक्त समावेश।
- विषयवस्तु की सरलता, प्रामाणिकता तथा परीक्षा की दृष्टि से उपयोगिता पर विशेष ध्यान।
- क्विक रिवीजन हेतु प्रत्येक अध्याय में महत्वपूर्ण तथ्यों का संकलन।
- प्रत्येक अध्याय के अंत में विगत वर्षों में पूछे गए एवं संभावित प्रश्नों का समावेश।

Website : www.drishtiIAS.com

E-mail : online@groupdrishti.com



DrishtiIAS



YouTube Drishti IAS



drishtiias



drishtithevisionfoundation

641, First Floor, Dr. Mukherjee Nagar, Delhi-110009

Phones : 011-47532596, +91-8130392354, 813039235456