

Think  
IAS... 



 Think  
Drishti

उत्तर प्रदेश लोक सेवा आयोग (UPPSC)

# अंतर्रायवितक क्षमता एवं संप्रेषण कौशल



दूरस्थ शिक्षा कार्यक्रम (*Distance Learning Programme*)

Code: UPC07





उत्तर प्रदेश लोक सेवा आयोग (UPPSC)

# अंतर्राष्यकितक क्षमता एवं संप्रेषण कौशल



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

दूरभाष: 011-47532596, 87501 87501

टोल फ्री : 1800-121-6260

Web: [www.drishtiIAS.com](http://www.drishtiIAS.com)

E-mail : [online@groupdrishti.com](mailto:online@groupdrishti.com)

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

[www.facebook.com/drishtithevisionfoundation](https://www.facebook.com/drishtithevisionfoundation)

[www.twitter.com/drishtiias](https://www.twitter.com/drishtiias)

1. संप्रेषण कौशल	5 – 33
2. अंतर्वैयक्तिक क्षमता	34 – 81

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 ‘सम’ उपर्याप्ति से मिलकर बना है। चर का अर्थ है ‘चलना’ अथवा आगे बढ़ाना और ‘सम’ उपर्याप्ति ‘सम्यक्’ आचरण का बोध कराता है। अतः सम्यक् रूप से चलना या आगे बढ़ाना 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 विनियम 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।”

#### थीयो 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 ऑफ 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 तत्त्व 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।
- **कूठानुवाद (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।

### 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 महत्व 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 समिलित रहती हैं।

### संचार के अवरोधों का निराकरण

#### (Remove Barriers to Communication)

किसी संगठन या व्यवसाय में संचार के महत्व 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।

### अध्यास प्रश्न

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. अधोलिखित में से कौन सकारात्मक संप्रेषण माध्यम नहीं है?</p> <p>(a) ज्यादा वैयक्तिक होना<br/>         (b) दोनों पक्षों को तत्काल पुनर्निवेश<br/>         (c) टनेल दृष्टि<br/>         (d) समाधान की शीघ्र प्राप्ति</p> <p><i>UPPCS (Pre), 2017</i></p>            | <p>(a) संचारण<br/>         (b) कूटनावाद<br/>         (c) समझना<br/>         (d) कूटलेखन</p> <p><i>UPPCS (Pre), 2017</i></p>   |
| <p>2. संचार में निष्पंदन के बुरे प्रभाव को कम करने के लिये किस उपाय का प्रयोग किया जाता है?</p> <p>(a) गतिकी<br/>         (b) पराभाषा<br/>         (c) लघुपरिधिकरण<br/>         (d) स्पर्शीय संचार</p> <p><i>UPPCS (Pre), 2017</i></p>                                | <p>5. निम्नलिखित में से कौन उस कौशल को स्पष्ट करता है जो अंतःक्रिया एवं संप्रेषण को सुगम बनाता है?</p> <p>(a) प्रबंधकीय कौशल<br/>         (b) सामाजिक कौशल<br/>         (c) संबंधपरक कौशल<br/>         (d) प्रत्यायक कौशल</p> <p><i>UPPCS (Pre), 2017</i></p> |
| <p>3. निम्नलिखित में से किस संप्रेषण अन्तःक्रिया में हमें अवश्य ध्यान देना चाहिये कि हमें क्या करना चाहिये?</p> <p>(a) संरचनात्मक नियम<br/>         (b) संघटनात्मक नियम<br/>         (c) वियोजक नियम<br/>         (d) नियामक नियम</p> <p><i>UPPCS (Pre), 2017</i></p> | <p>6. औपचारिक दिशानिर्देश एवं प्राधिकार पदानुक्रम संचार के किस प्रकार्य के उदाहरण हैं?</p> <p>(a) नियंत्रण<br/>         (b) समझौता<br/>         (c) संगठन<br/>         (d) सूचना</p> <p><i>UPPCS (Pre), 2017</i></p>  |
| <p>4. संचार प्रक्रिया में निम्नांकित में कौन-सा चरण पहले आता है?</p>  | <p>7. संचार में सबसे महत्वपूर्ण शब्द है:</p> <p>_____ एवं _____</p> <p>(a) तुम और मैं<br/>         (b) वह और वे<br/>         (c) तुम और हम<br/>         (d) मैं और वे</p> <p><i>UPPCS (Pre), 2017</i></p>   |

- |  |  |
|--|--|
| 160. निम्नलिखित में से कौन-सा संप्रेषण में सबसे अधिक सहायक श्रव्य कौशल है?                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) प्रतियोगी श्रव्य</li> <li>(b) निष्क्रिय श्रव्य</li> <li>(c) सक्रिय श्रव्य</li> <li>(d) पूर्वाग्रही श्रव्य</li> </ul>  |
| 161. निम्नलिखित में से कौन-सा सिद्धांत प्रभावी संप्रेषण से संबंधित नहीं है?                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) स्पष्टता</li> <li>(b) अवधान</li> <li>(c) समन्वय</li> <li>(d) पदानुक्रम</li> </ul>   |
| 162. अशाब्दिक संप्रेषण के लिए आवश्यक शर्त है:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) प्रेषक और ग्राही दोनों शारीरिक रूप से स्वस्थ होने चाहिये।</li> <li>(b) ग्राही की मानसिक योग्यता उच्च होनी चाहिये।</li> <li>(c) प्रेषक और ग्राही दोनों एक ही सांस्कृतिक परिवेश के होने चाहिये।</li> <li>(d) प्रेषक की भाषा दक्षता उच्च होनी चाहिये।</li> </ul> |
| 163. निम्नलिखित में से कौन-सा संप्रेषण कौशल के मूल्यांकन का सर्वाधिक उपयुक्त प्राचल (पैरामीटर) है? | <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) अवरोधमुक्त संप्रेषण</li> <li>(b) सरल भाषा</li> <li>(c) आमने-सामने का संपर्क</li> <li>(d) पृष्ठपोषण (फोडबैक)</li> </ul>  |
| 164. भावबोधक संप्रेषण किसके द्वारा प्रेरित होता है?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) उदासीनता</li> <li>(b) उग्रता</li> <li>(c) कूट लेखक (एनकोडर) के व्यक्तित्व की विशेषताएँ</li> <li>(d) कूट लेखक-कूटानुवादक (डिकोडर) अनुबंध</li> </ul>  |
| 165. सकारात्मक कक्षा संप्रेषण का परिणाम निम्नांकित में से क्या होता है?                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) दबाव/अवपीड़न</li> <li>(b) समर्पण</li> <li>(c) आमना-सामना</li> <li>(d) अनुनय</li> </ul>  |
| 166. कक्षा संप्रेषण किसका आधार है?   | <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) सामाजिक पहचान का</li> <li>(b) बाह्य निरर्थकताओं का</li> <li>(c) पूर्वाग्रही-उदासीनता</li> <li>(d) सामूहिक उग्रता</li> </ul>   |

उत्तरमाला

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

### अभ्यास प्रश्नों के हल

1. ज्यादा वैयक्तिक होना सकारात्मक संप्रेषण का माध्यम नहीं है।
2. संचार में निष्पद्धन के बुरे प्रभाव को कम करने के लिये लघुपरिधिकरण का प्रयोग किया जाता है।
3. संप्रेषण के नियामक नियम हमें यह बताते हैं कि हमें क्या करना चाहिये और क्या नहीं करना चाहिये।
4. संचार प्रक्रिया में सबसे पहले कूटलेखन आता है।
5. सामाजिक कौशल, अंतः क्रिया एवं संप्रेषण को सुगम बनाता है।
6. औपचारिक दिशा-निर्देश एवं प्राधिकार पदानुक्रम संचार, सदस्यों के व्यवहार को विविध तरीकों से नियन्त्रित करता है।
7. संचार में सबसे महत्वपूर्ण शब्द तुम और हम हैं।
8. अशब्दिक संचार का अर्थ है 'शब्दों से रहित संचार' यह देहभाषा (हाव-भाव), मुखीय अभिव्यक्ति एवं लहजा द्वारा संदेश प्रेषित करने का एक माध्यम है।
9. मौखिक संप्रेषण में सबसे महत्वपूर्ण बाधा 'खराब श्रवण' है।
10. मौखिक संप्रेषण की प्रभावशीलता वक्ता की 'सरल भाषा प्रयोग की' योग्यता पर निर्भर करती है।
11. अनौपचारिक अंतः संचार।
12. लघु समूह संप्रेषण में नेतृत्व भूमिकाओं की उत्पत्ति सर्वप्रथम होती है।
13. टेलिफोन द्वारा संप्रेषण यांत्रिक संप्रेषण का उदाहरण है।
14. मौखिक संप्रेषण में सबसे अधिक महत्वपूर्ण है कि "आप इसे कैसे कहते हैं?"
15. 'जन संप्रेषण' संचार का वह साधन है जो बहुत सारे आदाताओं को एक स्रोत से एक साथ सूचना प्रसारित करता है।
16. कक्षा में संप्रेषण को सामान्यतः संज्ञानात्मक समझा जाता है।
17. एक वर्तुल संप्रेषण में अवरोध होने से संकूटक कूटभंजक हो जाता है।
18. नृत्य अशब्दिक संप्रेषण का अत्यंत परिष्कृत और कलात्मक स्वरूप है।
19. पूर्वाग्रह, संप्रेषण में गृहीता की कमज़ोर प्रकार की रुकावट है।
20. कथन (A) सही है साथ ही साथ कारण (R) भी सही है। किंतु कारण (R), कथन (A) का सही स्पष्टीकरण नहीं है।
21. विकर्णी संप्रेषण प्रकार्यों एवं स्तरों से परे जाता है।
22. संप्रेषण के प्रक्रम में प्रथम चरण है कूट संकेतन (Coding) है।
23. संप्रेषण के संबंध में 'संदर्भ' भौतिक, मनोवैज्ञानिक, सांस्कृतिक तथा ऐतिहासिक वातावरण से है।
24. चाक्षुष संपर्क (Eye Contact) एक अवाचिक (Nonverbal) संप्रेषण सहायक का उदाहरण है। इसमें आँखों के हाव-भाव से संबंधित क्रियाएँ शामिल होती हैं।
25. संप्रेषण में कूट लेखन से तात्पर्य संकेतों को तंत्रिकीय आवेगों में परिवर्तित करने से है।
26. कथन (A) सत्य है साथ ही कारण (R) भी सत्य है। तथा कारण (R), कथन (A) का सही स्पष्टीकरण है।
27. (c)
28. अच्छा श्रोता वही होता है जो कि ध्यानपूर्वक सुनने के साथ-साथ प्रतिपुष्टि भी करता है।
29. एक अच्छा श्रोता वक्ता के शब्दों को अन्य शब्दों में व्यक्त करना जानता है। साथ ही साथ वह अवरोधों को कम करके स्वयं को श्रवण हेतु तैयार भी करता है।
30. संदेश एक स्पष्ट संकेत होता है जो कोलाहल के स्तर से ऊपर होता है।
31. अंतर्वैयक्तिक संप्रेषण में नीतिशास्त्र विचार करने योग्य है।
32. प्रभावी श्रवण में संप्रेषित और प्राप्त किये गये शब्दों की प्रतिपुष्टि अनिवार्य है।
33. सही क्रम है, संदेश → कोलाहल → पुनर्निवेश
34. संप्रेषण नियम, हमारे अंतर्हित व्यवबोधों को स्पष्ट करता है, लोगों के व्यवहार की व्याख्या का ध्यान रखता है साथ ही दूसरों से संप्रेषण करने के समुचित तरीकों को स्पष्ट करता है।
35. सुनना → सोचना → विश्वास करना → कार्य करना
36. विषयों की प्राथमिकता, पहुँच तथा बाधाएँ एक ही पक्ष के हैं जबकि 'व्यवहार का अर्थ' बेमेल है।

## अध्याय 2

# अंतर्वैयक्तिक क्षमता (Interpersonal Skill)

दूसरों के साथ बातचीत करने के लिये उपयोग किये जाने वाले कौशल को 'पारस्परिक कौशल' या 'अंतर्वैयक्तिक कौशल' कहा जाता है। अंतर्वैयक्तिक कौशल प्रायः प्रत्येक व्यक्ति की दिनचर्या में शामिल होती है जिसकी सहायता से वह दूसरों से अंतःक्रिया करता है।

अंतर्वैयक्तिक कुशलता के लिये व्यक्ति के व्यवहार में निम्नलिखित तत्वों का शामिल होना आवश्यक है—

- (i) **श्रवण कौशल (Listening Skills):** एक अच्छा श्रोता वह होता है जो दूसरों के दृष्टिकोण को सुनने एवं समझने के बाद कोई प्रतिक्रिया या परिणाम देता है इसीलिये कहा गया है कि किसी व्यक्ति को अच्छा वक्ता होने से पहले अच्छा श्रोता होना आवश्यक है।
- (ii) **स्पष्ट संचार (Explicit Communication):** अंतर्वैयक्तिक कुशलता हासिल करने के लिये आवश्यक है कि अपनी बातों को दूसरों के सामने निश्चित तर्कों के माध्यम से पूरे आत्मविश्वास के साथ रखी जाए। क्योंकि कुछ व्यक्तियों की यह प्रवृत्ति होती है कि वे बिना कुछ सोचे-समझे कुछ भी बोल देते हैं, ऐसे व्यक्तियों की बातों को लोग महत्व नहीं देते।
- (iii) **प्रभावशाली व्यक्तित्व (Impressive Personality):** दूसरों से बातचीत के दौरान चेहरे का हाव-भाव (भाव-भूगमाएँ), शारीरिक मुद्राएँ, अच्छी आदतें आदि प्रभावशाली व्यक्तित्व की तरफ इशारा करते हैं जो कि अंतर्वैयक्तिक कुशलता के लिये एक आवश्यक तत्व है।
- (iv) **समस्या समाधान कौशल (Problem Solving Skills):** अंतर्वैयक्तिक कौशल के अंतर्गत आने वाला यह सबसे महत्वपूर्ण पहलू है। समस्या को ध्यान से सुनने-समझने के पश्चात किसी निर्णय या फैसले पर पहुंचना एक अच्छे अंतर्वैयक्तिक कौशल की निशानी मानी जाती है। सकारात्मक दृष्टिकोण रखते हुए समस्याओं का विश्लेषण कर प्रभावी समाधान प्राप्त किया जा सकता है। यदि किसी संगठन में कार्य करने वाले लोगों में आपसी असहमति हो या गुटबंदी जैसा माहौल निर्मित हो रहा हो, तो एक प्रभावी मध्यस्थ

बनकर समस्या का समाधान या कोई बीच का रास्ता निकाला जा सकता है।

प्रशासनिक अधिकारियों को भिन्न-भिन्न परिस्थितियों में भिन्न-भिन्न प्रकारों के लोगों से समन्वय बनाने के लिये अंतर्वैयक्तिक कौशल की अहम भूमिका होती है। एक प्रशासनिक अधिकारी अपने अंतर्वैयक्तिक कौशल के माध्यम से ही भिन्न-भिन्न परिस्थितियों एवं वातावरण में कार्य करते हुए भी विभिन्न सामाजिक-सांस्कृतिक पृष्ठभूमि से आने वाले लोगों की समस्याओं को समझकर उनका उचित समाधान निकाल पाता है। प्रशासनिक अधिकारी के लिये शिक्षित एवं संभ्रांत (Elite) लोगों की तुलना में अशिक्षित एवं समाज के अति पिछड़े वर्गों से आने वाले लोगों को कोई बात समझाना ज्यादा चुनौतीपूर्ण कार्य है क्योंकि उनका समझने का स्तर कम होता है। लेकिन अपने अंतर्वैयक्तिक कौशल के माध्यम से उन्हें मुश्किल से भी मुश्किल परिस्थितियों में कार्य करने, चुनौतियों का सामना करने, निर्णय लेने एवं समस्या निस्तारण में निपुणता हासिल हो जाती है।

अंतर्वैयक्तिक संबंधों के अध्ययन से पूर्व वैयक्तिक सिद्धांतों को समझना आवश्यक है—

## वैयक्तिक सिद्धांत (Personal Law)

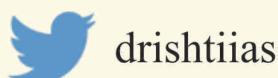
**सामान्यतः:** मनुष्य के जीवन संचालन की पहली कड़ी उसके अंदर उपजी हुई 'भावनाएँ' (Emotions) हैं। मनुष्य के व्यवहारों में 'अधिगम' (Learning) की भूमिका महत्वपूर्ण होती है। ऐसे परिवर्तन जो अभ्यास और अनुभव के द्वारा प्राप्त किये जाते हैं, उन्हें अधिगम कहा जाता है। भावनाओं और अधिगम के मिश्रण से व्यक्तित्व का निर्माण होता है। दुःख-आनंद, धृष्णा-प्रेम, क्रोध, उदारता जैसी अनेकों भावनाएँ मनुष्य के मस्तिष्क से उपजती हैं तथा उसकी वैयक्तिक गतिविधियों को संचालित करती हैं। क्रोध, चिंता, भय, ईर्ष्या, द्रेष आदि जैसी भावनाएँ व्यक्ति के शरीर और उसकी मनःस्थिति पर नकारात्मक प्रभाव डालती हैं जबकि प्रेम, उत्साह, आशा, विश्वास, साहस आदि जैसी भावनाएँ व्यक्ति के शरीर और उसकी मनःस्थिति पर सकारात्मक प्रभाव डालती हैं।

## 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।
- किंवदं 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](http://www.drishtiIAS.com)

E-mail : [online@groupdrishti.com](mailto:online@groupdrishti.com)



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

Phones : +91-8448485520, 011-47532596