

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 (MPPCS)

सीसैट

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



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

दूरभाष: 011-47532596, 87501 87501

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 – 102

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।”

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 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

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



drishtiiias



drishtithevisionfoundation

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

Phones : 8750187501, 011-47532596