

रोजगार कौशल
Employability Skills

सभी ट्रेड्स के लिए

Common for all trades

कम्युनिकेशन कौशल
COMMUNICATION SKILLS



GURUKUL 
Pvt. Industrial Training Institute

Manglam City, Govindpura, Kalwar Road, Jhotwara, JAIPUR

9887442244

www.gurukulitijaipur.in

विषय तालिका



कम्युनिकेशन कौशल

क्र.	विषय	पृष्ठ सं.
1	कम्युनिकेशन का महत्व	177
2	कम्युनिकेशन के भाग	181
3	खुद को परखें	185
4	प्रभावी कम्युनिकेशन का अभ्यास	188
5	प्रभावी कम्युनिकेशन में प्रभुत्व	191
6	अपने कम्युनिकेशन क्षमता का मूल्यांकन करें	195
7	खुद को परखें	198
8	मौखिक कम्युनिकेशन - बोलना	201
9	मौखिक कम्युनिकेशन - लिखना	205
10	सांकेतिक या व्यावहारिक कम्युनिकेशन	210
11	'गुड टच' और 'बैड टच'	215
12	खुद को परखें	219
13	कार्यस्थल कम्युनिकेशन	222
14	कार्यस्थल कम्युनिकेशन: गतिविधियां	228
15	इंटरव्यू की समझ	233
16	अस्वीकृति और विफलता व सफलता	236
17	प्रोफेशनल नेटवर्किंग	240
18	खुद को परखें	243
19	मॉक इंटरव्यू	248
20	नौकरी ढूंढना और मॉक इंटरव्यू	252



1. कम्युनिकेशन का महत्व



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे।

- प्रभावी कम्युनिकेशन के गुण पहचानेंगे
- प्रभावी कम्युनिकेशन में आने वाली बाधाओं को पहचानेंगे
- कम्युनिकेशन में आने वाली बाधाओं को अभ्यास की मदद से पार करेंगे



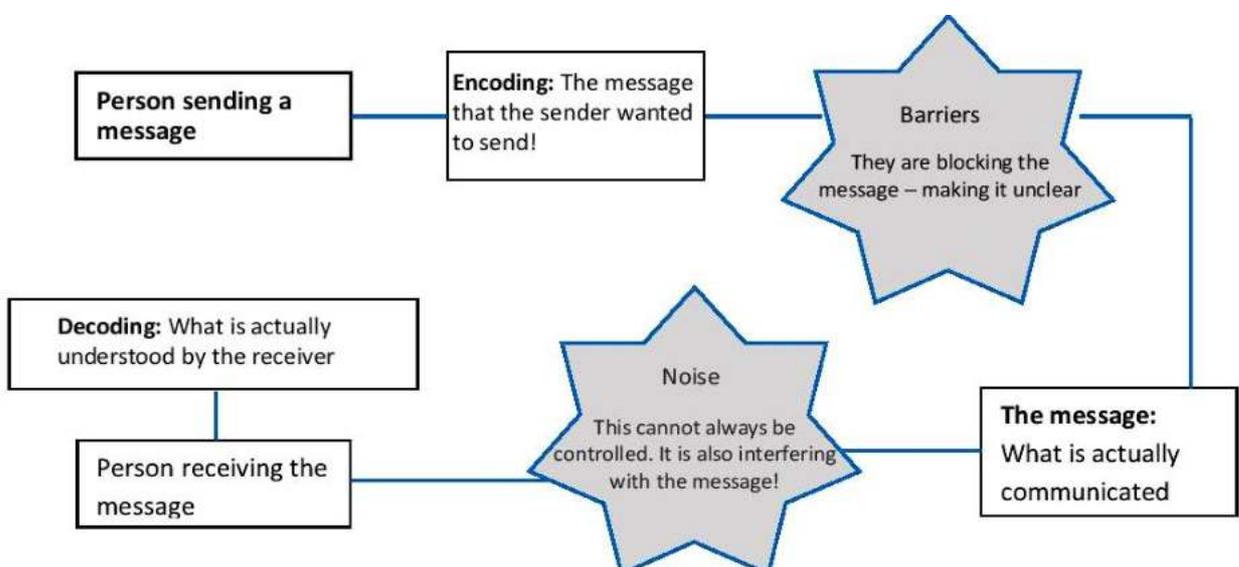
प्रभावी कम्युनिकेशन हम सब अपनी मातृ-भाषा बोलना जानते हैं। हम में से कुछ लोग इंग्लिश बोलना भी सीख गए हैं। फिर हमें, 'कम्युनिकेशन कैसे करते हैं सीखने की क्या आवश्यकता है? कम्युनिकेशन का मतलब सिर्फ अपनी बात दूसरों तक पहुंचानी है ना? क्या हम यह सिर्फ भाषा के साथ नहीं कर सकते? प्रभावी कम्युनिकेशन सिर्फ अपनी बात दूसरों को बताना नहीं होता। इसके लिए जरूरी है कि लोगों के सामने आपकी बात पूरी तरह प्रस्तुत और वे उस बात को ठीक से समझ पाएं। हर कार्यस्थल में यह एक दुर्लभ और मूल्यवान स्किल है। प्रभावी कम्युनिकेशन वाले कर्मचारी को लीडर और मैनेजर बनाया जाता है।



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?





1. ड्राइंग करें, और दोस्तों को समझाएं।

<p>स्टेप 1</p> <p>अपनी क्लास के किसी भी स्टूडेंट के साथ जोड़ी बनाइये।</p>	<p>स्टेप 2</p> <p>एक दूसरे की ओर पीठ करके बैठें। आप दोनों को एक पिकनिक का चित्र बनाना है। अपना चित्र एक दूसरे को मत दिखाइये। पिकनिक पर आप जो भी खाना चाहते हैं, वह ड्रा कीजिये।</p>	<p>स्टेप 3</p> <p>एक और खाली पन्ना लें। इस पर आपको वह चित्र बनाना है जो आपके दोस्त ने बनाया है। पर एक शर्त है – आप दोनों एक दूसरे के चित्र को देख नहीं सकते। आप अपने चित्र का वर्णन शब्दों में कर सकते हैं।</p>
<p>स्टेप 4</p> <p>एक-दूसरे के वर्णन को सुन कर, चित्र पूरा करें। एक दूसरे के चित्र देखें।</p>	<p>स्टेप 5</p> <p>चर्चा करें – क्या आप सिर्फ शब्दों की मदद से एक दूसरे के चित्र बना पाए? चित्र को सिर्फ शब्दों से समझने की प्रक्रिया में किस तरह की चुनौतियाँ आयीं?</p>	<p>स्टेप 6</p> <p>चर्चा करें – आप अपने कम्युनिकेशन को कैसे सुधार सकते हैं? आपके जोड़ीदार और कौन-कौन से शब्दों का उपयोग करके अपने चित्र का वर्णन कर सकते थे?</p>

2. पढ़ें और चर्चा करें -

10 वर्षीय रहीम और 7 वर्षीय रुक्मैया अपनी माँ के लिए चाय बना रहे हैं। वे अपनी माँ को बहुत समय से चाय बनाते हुए देखते आ रहे थे। वे अब इस काम के लिए अपने आप को पूरी तरह से तैयार मानते हैं। उन्होंने देखा कि उनकी माँ हमेशा सबसे पहले पानी गरम करती हैं। उसके बाद, वे उसमें एक सफेद पाउडर और चाय पत्ती डालती हैं। फिर वे दूध डालकर, इस मिश्रण को कुछ देर के लिए उबालती हैं। अपनी तसल्ली के लिए, वे अपने पिताजी को भी रसोई में चाय सिखाने के लिए बुलाते हैं। उनके पिताजी पानी के बर्तन, दूध, चाय पत्ती और चीनी की ओर इशारा करके उन्हें यह सब मिलाकर गरम करने को बोलते हैं।

दोनों बच्चे चाय बनाकर अपनी माँ को देते हैं। वे चकित हो जाती हैं! वे चाय के कप को स्वीकार कर पहला छूट लेती हैं। पता चला कि बच्चों ने चीनी की बजाय चाय में नमक डाल दिया।

अपने दोस्तों के साथ चर्चा करें, और लिखें कि ऐसा क्यों हुआ? सही तरीके से चाय बनाने के लिए बच्चों या उनके पिताजी को क्या करना चाहिए था?

3. Look at the picture and respond.



आपको क्या लगता है. यह दोस्त असल में कैसा महसूस कर रही है। आपको ऐसा क्यूँ लगता है? आप अपने इस दोस्त को क्या कहेंगे?



4. निम्नलिखित प्रसंगों को पढ़कर नीचे दिए गए प्रश्नों का उत्तर दें -

रीटा शहर के एक बूटिक में टेलर का काम करती है। वह पिछले सप्ताह बीमार थी। इसीलिए, वह अपने काम पर ध्यान नहीं दे पा रही थी। बूटिक के मैनेजर ने देखा कि रीटा बहुत गलतियाँ कर रही थी।

उन्होंने रीटा से कहा -

प्रसंग 1: "रीटा, तुम एक अच्छी कर्मचारी हो, पर पिछले सप्ताह से तुम कुछ गलतियाँ कर रही हो। तुमने ऐसी गलतियाँ पहले कभी नहीं की हैं। क्या मैं तुम्हारी कोई मदद कर सकता हूँ?"

या फिर,

प्रसंग 2 "रीटा, पिछले सप्ताह में तुमने लगातार कई गलतियाँ की हैं। ऐसा काम माफी के योग्य नहीं है। तुम्हें या तो सुधारना होगा या नौकरी छोड़नी होगी।

इस उदाहरण के बारे में विचार करें।

दोनों प्रसंगों में क्या अंतर है?

रीटा पर पहले प्रसंग का क्या असर पड़ा ?

दूसरे प्रसंग का रीटा पर क्या प्रभाव पड़ा ?

आप किस communication शैली पर प्रतिक्रिया करना चाहेंगे ?



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



आज का सेशन कैसा था ?

उबाऊ		
मजेदार		
	बहुत सीखा	कम सीखा

सोचे और साझा करें -

a. कम्युनिकेशन क्या है ?

b. प्रभावी कम्युनिकेशन हमारी क्या काम आ सकता है ?

14. ऐसी कौन सी चीजें हैं जो किसी संदेश को, और उसके उद्देश्य को, श्रोता तक पहुँचने से रोकती हैं ?

d. मिसकम्युनिकेशन या गलत कम्युनिकेशन से बचने के लिए संदेश देनेवाला/वाली व्यक्ति क्या कर सकता/सकती है?

• YouTube पर यह विडियो देखकर आज ही प्रभावी कम्युनिकेशन सीखें ?



View the video on youtube to learn what can you do to become an effective communicator today! h

<https://www.youtube.com/watch?v=03FdGaWgp7A>

(YouTube>how to talk to anyone (part 1)/ communication skills (Hindi) – animated book summary)

2. कम्युनिकेशन के भाग



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे।

- कम्युनिकेशन के प्रकार पहचानेंगे
- कम्युनिकेशन को आसान बनाने वाले शब्दों को पहचान कर उनका उपयोग करेंगे
- बॉडी लैंग्वेज का प्रयोग करके प्रभावशाली कम्युनिकेशन करेंगे



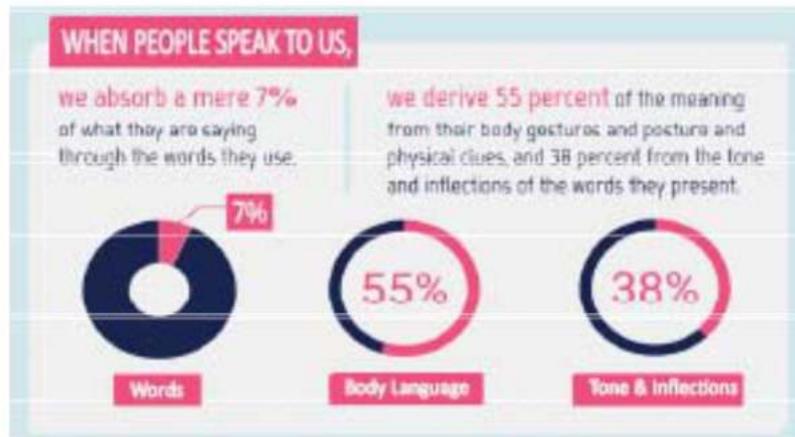
कम्युनिकेशन के प्रकार क्या आप सिर्फ अपनी बातों से खुद को व्यक्त (कम्यूनिकेट) करते हैं? अपने क्लासरूम में देखे कि आपके सहपाठी क्या कर रहे हैं। कुछ लोग अपनी कुर्सियों पर आराम कर रहे हैं, कुछ हंस रहे हैं, कुछ पढ़ रहे हैं, और शायद कुछ लोग चुपचाप बैठे हैं और कुछ नहीं कर रहे। हम इन बातों का अंदाजा आसानी से उन्हें देखकर जान सकते हैं। यह हमने कैसे किया? सिर्फ वे क्या कर रहे हैं उसका अवलोकन करके। एक और उदाहरण: अगर हमारे माता पिता हम सेना राज होते हैं, तो हम यह उनके चेहरे के भाव देखकर ही समझ लेते हैं - उन्हें पूछने की आवश्यकता नहीं होती! यह सब सांकेतिक या व्यावहारिक कम्युनिकेशन के उदाहरण हैं। हमारे रोजाना के जीवन में हम शब्दों से ज्यादा बॉडी लैंग्वेज, आवाज का स्वर, चेहरे के भाव जैसे सांकेतिक या व्यावहारिक कम्युनिकेशन का उपयोग करते हैं। हमें अपनी बात कम्यूनिकेट करने की क्षमता बढ़ाने के लिए दोनों प्रकार के कम्युनिकेशन को समझना और उनका उपयोग करना होगा।



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



शब्दों पर नियंत्रण करना आसान है। परन्तु, यदि महीने प्रभावी कम्यूनिकेटर बनाना चाहते हैं, तो महीने अपनी बॉडी लैंग्वेज और आवाज को भी नियंत्रित करना सीखना होगा! अगर आपका शरीर घबराया हुआ या आक्रामक दिखता है, तो कोई भी विनमता और आत्मविश्वास से भरे शब्दों पर ध्यान नहीं देगा।



1- बिन बोले, सब समझाओ।

<p>स्टेप 1</p> <p>अपनी क्लास के 3 स्टूडेंट्स के साथ टीम बनाइए।</p>	<p>स्टेप 2</p> <p>अपनी पुस्तक में रोजमर्रा की जिंदगी में आने वाली भावनाओं की सूची बनाए। अपनी सूची अपने दोस्तों को मत दिखाइए। कुछ उदाहरण: आत्मविश्वास, दुःख, खुशी, उत्साह, निराशा, घबराहट।</p>	<p>स्टेप 3</p> <p>अपने दोस्तों से कहे की वे इन भावनाओं को पहचानें। पर आप शब्दों का उपयोग नहीं कर सकते! आप सिर्फ मुद्रा और चेहरे के भाव का उपयोग करके अपने दोस्तों की मदद कर सकते हैं।</p>
<p>स्टेप 4</p> <p>एक दूसरे के सूची के शब्दों को गेस करने के लिए 4.5 मौकेले।</p>	<p>स्टेप 5</p> <p>चर्चा करें — आत्मविश्वास दिखाने के आम तरीके क्या थे? घबराहट किस तरह के भाव से स्पष्ट होती है?</p>	<p>स्टेप 6</p> <p>चर्चा करें — क्या यह मुमकिन है कि कभी-कभी हमारा शरीर हम जो नहीं चाहते वो कम्युनिकेट करता है? क्या हमारे इच्छा के विरुद्ध हम क्लासरूम में ऊबे हुए और सुस्त दिख सकते हैं? हम इसे कैसे नियंत्रित कर सकते हैं?</p>

f. डायलॉग मारो!

<p>स्टेप 1</p> <p>अपनी क्लास के 3 स्टूडेंट्स के साथ टीम बनाइए।</p>	<p>स्टेप 2</p> <p>अपनी पुस्तक में आपके मनपसंद फिल्मी डायलॉग लिखिए। अपनी सूची दोस्तों को मत बताइए।</p>	<p>स्टेप 3</p> <p>एक-एक करके सब अपने लिखे हुए डायलॉग पढ़ें। डायलॉग उसी स्वर और अंदाज से बोले जैसे फिल्म में अभिनेताओं ने बोला था।</p>
<p>स्टेप 4</p> <p>सबसे बढ़िया डायलॉग के लिए तालियाँ!</p> <p>आप एक दूसरे के डायलॉग को 5 में से नम्बर भी दे सकते हैं।</p> <p>सारे 'फाइव स्टार' डायलॉग के लिए एक बार फिर तालियाँ हो जाएं!</p>	<p>स्टेप 5</p> <p>अब इन्हीं डायलॉग को अनोखे ढंग से कहे। उन्हें विपरीत भाव के साथ बोले। उदाहरण के लिए, 'मैं इस साल क्लास में अव्वल आया!' को दुःखी स्वर में बोलें।</p>	<p>स्टेप 6</p> <p>चर्चा करें - हमने डायलॉग के शब्दों बदले बिना उसमें दी गयी भावनाओं को कैसे बदला? इसका डायलॉग पर क्या असर हुआ? क्या हम कभी कभी अपनी उत्सुकता या दुःख शब्दों में व्यक्त नहीं कर पाते? हमारे कम्युनिकेशन के प्रभाव पर इसका क्या असर पड़ता है?</p>



मैंने अपने स्वर के उतार चढ़ाव की मदद से भाषण के अर्थ और मेरे भावनाओं को लोगों तक पहुँचाया।

मुझे लोगों के साथ मेरे दृष्टिकोण को बांट कर खुशी हुई।



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



आज का सेशन कैसा था ?

उबाऊ		
मजेदार		

सोचे और साझा करें -

कम्युनिकेशन कौन से प्रकार के होते हैं ?

हम अपने शरीर और आवाज का उपयोग अपने कम्युनिकेशन सुधारने के लिए कैसे कर सकते हैं ?

हम कम्युनिकेशन का अभ्यास करने और अपने दोस्तों तथा मेटॉर (मार्गदर्शक) की प्रतिक्रिया पाने के लिए और अवसर कैसे प्राप्त कर सकते हैं ?



कम्युनिकेशन क्लब - आपके इंस्टीट्यूट के कुछ साथी मिलकर एक 'कम्युनिकेशन' क्लब बना सकते हैं। इस क्लब में आपकी कुछ गतिविधियाँ हो सकती हैं - समाचार पढ़ना (जिसमें आप खेल कूद या लाइफस्टाइल भाग में से हाव-भाव के साथ समाचार पढ़ने का अभ्यास कर सकते हैं), समाचार पर चर्चा करना, उस पर अपनी राय साझा करना और दूसरों का दृष्टिकोण सुनना।



3. खुद को परखें

- नीचे दिए गए कौन से स्थितिओं में सबके लिए कम्युनिकेशन महत्वपूर्ण है?
 - कॉलेज में पढाई करते हुए
 - इंटरव्यू देते हुए
 - दोस्तों से बात करते हुए
 - ऊपर दिए गए सभी
- रेणु परीक्षा से पहले उसकी मदद करने के लिए अपनी सहेली रीटा को धन्यवाद व्यक्त करने के बारे में सोच रही है। इन में से कौन सा विकल्प इस स्थिति के लिए अनुकूल होगा?
 - रीटा, मुझे माफ करो
 - रीटा, फिर मिलती हूँ
 - रीटा, तुम्हारी मदद के लिए धन्यवाद
 - ऊपर दिए गए सभी
- आपका दोस्त एक गलती करता है और आप उसे इस बारे में बात करना चाहते हैं। इन में से कौन सा विकल्प इस स्थिति के लिए अनुकूल होगा?
 - मैं तुमसे कुछ बात करना चाहता/चाहती हूँ
 - तुम एक बुरे इंसान हो
 - मुझे माफ करो
 - क्या हम कुछ खा सकते हैं?
- 'एक्सक्यूज मी सर, क्या मैं अंदर आ सकता/सकती हूँ?', एक
 - माफी मांगने का सही तरीका है
 - धन्यवाद देने का अनुकूल तरीका है
 - अनुमति मांगने का औपचारिक तरीका है
 - माफी माँगने का औपचारिक तरीका है
- टीचर ने कहा, "पृष्ठ के दाएं कोने में ऊपर प्रयोग का विषय लिखें। यह एक
 - एक स्पष्ट रूप से संचारित निर्देश
 - एक मित्रतापूर्ण अनुरोध है
 - अस्पष्ट है
 - एक दोस्त को माफी है
- कम्युनिकेशन में गलतफहमी से
 - अच्छे रिश्ते बनते हैं
 - प्रभावी परिणाम दिखते हैं
 - समझने में समस्या होती है
 - योजनाए सफल होती हैं
- एक प्रभावी कम्युनिकेटर हमेशा '<dash >' का उपयोग करेगा/करेगी
 - सरल भाषा
 - अशिष्ट शब्द
 - लंबे वाक्य
 - जटिल भाषा
- प्रभावी कम्युनिकेशन के लिए हमेशा
 - सुनते रहें
 - बोलते रहें
 - ध्यान से सुनो और उपयोगी बोलें
 - सुनो और लापरवाही से बोलें ।
- जब किसी को कुछ कठिन स्थिति का वर्णन करना हो, तो यह महत्वपूर्ण है कि वह
 - सब कुछ स्पष्ट रूप से बताए
 - कुछ मत बताए
 - समस्या के कुछ ही पहलुओं को बताए
 - जटिल शब्दों का प्रयोग करें
- जब कम्युनिकेटर कठोर शब्दों का उपयोग करके गलतियाँ दिखता/दिखती करने हैं, तो यह
 - भला माना जाता है
 - समस्या सुलझाता है
 - समस्याएं और बढ़ जाती है
 - सुनने वाले/वाली की मदद करता है



11. जब हम एक दूसरे से कम्युनिकेट करते हैं, तो निम्नलिखित में से कौन से विकल्प अर्थ बनाने में अधिक मदद करते हैं।
- a शब्द
b हम जिन शब्दों का उपयोग करते हैं
c बॉडी लैंग्वेज
d इनमें से कोई भी नहीं
12. एक क्रोधित व्यक्ति की बॉडी लैंग्वेज कैसी होगी?
- a शांत और रचित
b दोस्ताना और सुहानी हुए
c घबराई हुई और आक्रामक
d रिलैक्स्ड और सुखदायक
13. जब आप किसी की भाषा जाने बिना उनसे बात करते हैं, आप '<dash >' का उपयोग करके उनके कहने का अर्थ समझते हैं।
- a चेहरे के भाव और इशारे
b भाषा का व्याकरण
c भाषा की ध्वनियाँ
d व्यक्ति की आवाज
14. जब आप "मैं इस साल क्लास में अक्वल आया/आयी हूँ!" कहते हैं, आपकी आवाज सुनाई देगी
- a दुःखी और उदास
b उत्साहित और आश्वस्त
c आशंकित और निराश
d अक्खडु और अभिमानी
15. भाषण देते हुए हमेशा बेहतर है कि आप
- a एक जगह खड़े रहे
b झुक कर खड़े रहे
c तेजी से चले
d सीधे खड़े होकर यों ही मंच पर थोड़ा चले
16. TV पर समाचार पढ़ने वालों को '<dash >' सही प्रमाण में बनाए रखना आवश्यक है।
- a आवाज
b आय कॉन्टैक्ट (नेत्र संपर्क)
c आसन
d ऊपर दिए गए सभी
17. अपने कम्युनिकेशन स्किल्स सुधारने का एक तरीका है कि आप
- a अकेले अभ्यास करें
b लोगों का निरीक्षण करते रहे
c दोस्तों के साथ अभ्यास करके उनका फीडबैक ले
18. जब आप भाषण देते हुए बुदबुदाते हैं तो आपको '<dash >' समझा जाएगा
- a भ्रमित और जिसमें आत्मविश्वास की कमी है
b आत्म विश्वासी और आक्रामक
c अक्खडु
d जानकार
19. एक समूह के सामने बोलते हुए निम्नलिखित में से क्या टालना चाहिए?
- a आंख से संपर्क बनाए रखना
b ऊर्जा महसूस करना
c भाषण को याद करना
d जकड कर खड़े होना
20. भाषण देने से पहले नौसिखियों के लिए रूपरेखा और नोट्स तैयार करना महत्वपूर्ण है।
- a हाँ
b नहीं
c शायद
d विषय पर निर्भर करता है

**7Cs
OF EFFECTIVE
COMMUNICATION**

- ➔ **CLARITY**
Be clear with your message, keep it simple
- ➔ **CONCISE**
Least possible words is saves time for sender and receiver
- ➔ **CORRECT**
Accurate facts and figures, proper use of grammar, spelling and language
- ➔ **COMPLETE**
Must convey all the facts required by the receiver
- ➔ **CONSIDERATION**
Consider the audience and their requirements
- ➔ **CONCRETE**
Be definite and specific, not vague
- ➔ **COURTESY**
Think about the receiver, their viewpoint and be respectful

आपको अपनी communication skills में सुधार लाने के लिए क्या कदम उठाने हैं ? दिए गए चित्र से reference ले सकते हैं

4. प्रभावी कम्युनिकेशन का अभ्यास



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे:

- औपचारिक और अनौपचारिक कम्युनिकेशन को पहचानना
- औपचारिक और अनौपचारिक कम्युनिकेशन के बीच का अंतर जानना
- स्वयं का प्रभावशाली रूप से परिचय करना ।



कम्युनिकेशन पर प्रभुत्व: कम्युनिकेशन में महारत हासिल करने के लिए पहला कदम अपने स्वयं के परिचय का अभ्यास करना है। क्या आप जानते हैं ऐसा क्यों? आप अपने बारे में बहुत कुछ जानते हैं। आपको 'मैं क्या बोलूँ' जैसे सवाल परेशान नहीं करेंगे अब बस आपको अपनी जानकारी दूसरों के सामने प्रस्तुत करने का अभ्यास करना है। अपने परिचय का अभ्यास करने का एक और कारण है - आप अपने भावी नियोक्ता/ मैनेजर, सह-कर्मचारी और दोस्तों को पहली मुलाकात में प्रभावित कर सकते हैं।



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

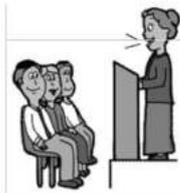
मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



Eye contact

look at the audience



Don't hide

Reading from the book (X)
Looking up/down (X)



Volume

Speak loudly and clearly



Don't whisper / shout

Speaking too softly (X)
Using mixed up words (X)



Body language

Stand Smartly!

Keep your arms and legs
in control

Smile!



Don't shake

Moving legs (X)

Playing with pen (X)





11. अपना परिचय दें -

स्टेप 1: एक औपचारिक और एक अनौपचारिक situation के लिए अपना परिचय बनाए। अपने परिचय में 4-5 बिंदु होने चाहिए।

परिचय के भाग	औपचारिक (इंटरव्यू व कार्यस्थल)	अनौपचारिक (नए दोस्तों से मिलना)
अभिवादन	नमस्कार / good morning / Good afternoon / good evening	Hi / Hey / Hello!
मेरे बारे में	नाम / qualification / काम से संबंधित रुचिया	Name / interests / hobbies

स्टेप 2: अब हमारे परिचय के 'सांकेतिक या व्यावहारिक पहलू को तैयार करें!

आपके परिचय के भाग	औपचारिक (इंटरव्यू और कार्यस्थल)	अनौपचारिक (नए दोस्तों से मिलना)
अभिवादन	हाथ मिलाना	हाथ मिलाकर 'hi' कहना
पहनावा	पहनावा शर्ट / पैट / सलवार / कुर्ता / साड़ी / औपचारिक जूते	आरामदायक रोजमर्रा के कपड़े
चेहरे के भाव	आत्मविश्वास के साथ मुसकुराये, पर हंसे नहीं	मुस्कुराएं!
बॉडीलैंग्वेज	संभले हुए और औपचारिक	खुला और मैत्रीपूर्ण स्वभाव

7. निम्नलिखित इंटरव्यू शैलियों को सही category में रखें।

प्रकार	परिचय	बढ़िया	अच्छा	बुरा
औपचारिक	हेलो, मेरा नाम राजेश है। मैं वाराणसी, उत्तर प्रदेश से हूँ। मैंने अपना सर्टिफिकेट ITI अलीगंज, लखनऊ से पूरा किया है। मैंने इलेक्ट्रॉनिक्स की पढ़ाई की है। मुझे नई तकनीकों के बारे में जानने का शौक है। मुझे नए लोगों के साथ बातचीत करने में बहुत मजा आता है।			
अनौपचारिक	हाय, मैं साइमा खातून हूँ। मैं अहमदाबाद से हूँ। मुझे दौड़ने और घूमने का शौक है!			
औपचारिक	सुप्रभात, मैं सिराज खान हूँ। मैंने अपना इलेक्ट्रिकलट्रेड सर्टिफिकेट कोर्स गवर्नमेंट ITI चेन्नई से पूरा कर लिया है। मैं सर्विस इंडस्ट्री में काम करने का मौका ढूँढ रहा हूँ। यह मुझे नवीनतम तकनीक से अपडेट रहने और अपने कम्युनिकेशन स्किल्स का उपयोग मजबूत ग्राहक संबंध बनाने के लिए करने का अवसर देगा।			
औपचारिक	नमस्ते, मैं रतन हूँ। मैं दिल्ली से हूँ। मेरे पिता एक सरकारी कर्मचारी हैं, और मेरी माँ एक गृहिणी हैं। मैंने ITI, गुडगांव से इलेक्ट्रॉनिक्स सीखा है।			



KWL

KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



आज का सेशन कैसा था ?

उबाऊ		
मजेदार		
	बहुत कुछ सीखना	कम सीखा

सोचे और साझा करें

हमें अपना परिचय देते हुए क्या बोलना चाहिए?

अपना औपचारिक परिचय देते हुए आप किन रुचियों और गुणों के बारे में बात कर सकते हैं?

अपना अनौपचारिक परिचय देते हुए आप किन रुचियों और गुणों के बारे में बात कर सकते हैं?



आप जिन क्लासमेट्स को अपने स्कूल/कॉलेज में पहली बार मिले उनसे पूछें - पहली मुलाकात के बाद उन्होंने आपके बारे में क्या सोचा? आपने अपने क्लासमेट्स पर किस तरह का प्रभाव डाला? क्या आप वही छवि बनाना चाहते थे? यदि हाँ, तो आपने यह कैसे किया? यदि नहीं, तो अगली बार नए लोगों से मिलते हुए आप क्या अलग कर सकते हैं?

5. प्रभावी कम्युनिकेशन में प्रभुत्व



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे:

- अपनी आवाज़ के स्वर से भावनाएं व्यक्त कर पाना
- महत्वपूर्ण बिंदुओं पर जोर देने के लिए अपने speech की गति को काम या तेज़ करना
- जोरदार और स्पष्ट speech का अभ्यास करना और उस पर प्रभुत्व पाना



प्रभावी कम्युनिकेशन में प्रभुत्व: हम अपनी बोलने की हिचकिचाहट को दूर करने के लिए बहुत मेहनत कर रहे हैं। हमने अंग्रेजी भाषा सीखने में भी कुछ समय बिताया है। और, पिछले कुछ sessions Is, हम एक दूसरे के साथ प्रभावी कम्युनिकेशन करने का अभ्यास कर रहे हैं। अब कुछ ऐसी सुझाव और तरकीबें सीखने का समय है जो हमें उत्कृष्ट कम्युनिकेटर बनने में मदद करेंगे! इस सेशन में हम सीखेंगे कि कैसे हम अधिक स्पष्ट और प्रभावशाली तरीके से बोल सकते हैं।



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



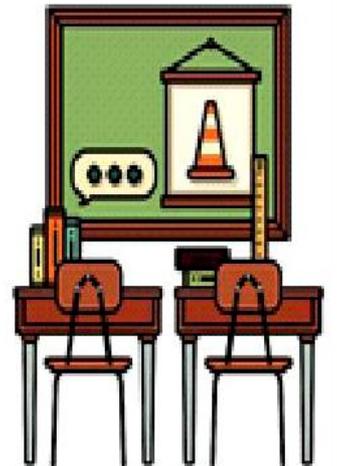
जोर से बोलें

अगर आप फुसफुसाएंगे या धीमी आवाज़ में बोलेंगे, तो लोग आसानी से आपको अनदेखा कर सकता है।



धीमी गति में बोले

बहुत जल्दी बोलना बुरी आदत है जिसके कारण लोग आपको ठीक से सुन या समझ नहीं पायेंगे।





स्पष्ट उच्चारण करें

बोलते हुए अपना मुंह खोले, अपने होंठ ढीले करते हैं और अपनी जीभ और दांतों को सही स्थिति में रखें।



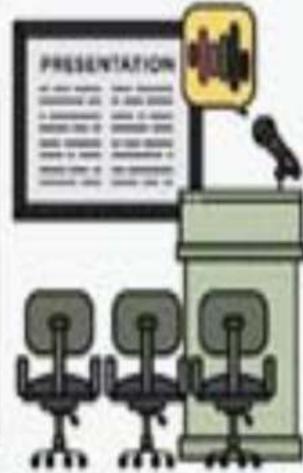
गहरी सांस लेने का अभ्यास करें

गहरी सांस लेने से आवाज़ में दम और स्पष्टता आती है। आपको सांस आपकी छाती नहीं, आपके डायफ्राम से आनी चाहिए।



आवाज़ की pitch बदलते रहें

आपकी आवाज़ की pitch से आपके भाषण की गुणवत्ता पर असर डाल सकता है।



स्वर का अभ्यास करें

अपनी प्राकृतिक बोलने की आवाज़ को विकसित करने के लिए 'वोकल एक सर साइज' या स्वर अभ्यास कर सकते हैं।



ज़ोर से पढ़ने का अभ्यास करें

उच्चारण, गति और वॉल्यूम पर काम करने के लिए, ज़ोर से पढ़ने का अभ्यास करना लाभदायक हो सकता है।



स्वरों को record करें

बहुत लोग अपनी खुद की आवाज़ सुनना पसंद नहीं करते हैं, लेकिन अपने आप को रिकॉर्ड करना लाभदायक हो सकता है।





स्त्रोत्र : Wiki How



J निम्नलिखित steps का पालन करें और अपने संकोच को दूर हटायें -

<p>स्टेप 1 अपनी क्लास के 6 स्टूडेंट्स के साथ टीम बनाइए।</p>	<p>स्टेप 2 आज के अखबार से 6 खबरों को चुनिए!</p>	<p>स्टेप 3 चुनी गयी खबरों के आधार पर आप सभी को एक 'ताजा खबर/ ब्रेकिंगन्यूज' पीस तैयार करना है।</p>
<p>स्टेप 4 एक दूसरे के सामने यह खबर पढ़े, लोकप्रिय TV anchor के बारे में चर्चा करें। आप अपनी ताजा खबर उन्ही के अंदाज (मनोरंजक और आकर्षक पद्धति) में पढ़ सकते हैं।</p>	<p>स्टेप 5 चर्चा करें - किसकी न्यूजडिलीवरी सबसे ज्यादा आकर्षक रही और क्यों? किसकी न्यूजडिलीवरी सबसे कम आकर्षक थी और उसे कैसे सुधारा जा सकता है?</p>	<p>स्टेप 6 चर्चा करें - हम अपने संकोच को कम करके अपने भावनाओं को कैसे अधिक व्यक्त कर सकते हैं? यह बदलाव हमारे लिए कैसे लाभदायक हो सकता है?</p>

2. Directions बताना और समझना

<p>स्टेप 1 अपनी क्लास के किसी ऐसे व्यक्ति के साथ टीम बनाइये जो कभी आपके आया/आयी न हो!</p>	<p>स्टेप 2 आपके दोस्त को आपके घर तक का रास्ता समझकर उसका उंच बनाना है। उनके प्रश्नों का पूरा जवाब दें, पर यह न बताए कि उन्हें कौन से प्रश्न पूछने हैं।</p>
<p>स्टेप 3 अपने दोस्त को उत्तर में अपने घर के रास्ते का विस्तृत वर्णन करें। पर उन्हें यह न बताए कि उनका नक्शा सही है या नहीं। समय: 15 मिनट</p>	<p>स्टेप 4 चर्चा करें - क्या आपके दोस्त आपके घर तक का सही नक्शा निकालना पाए? उन्हें अपने निर्देशों की स्पष्टता पर प्रतिक्रिया पूछें। आप अधिक स्पष्ट रूप से कैसे बोल सकते थे? आपके कौन से शब्दों या वाक्यों ने उन्हें सबसे ज्यादा उलझन में डाला?</p>



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



आज का सेशन कैसा था?

उबाऊ		
मजेदार		
	बहुत सीखना	कम सीखा

सोचे और साझा करें

आप आपके कम्युनिकेशन को अधिक स्पष्ट कैसे बना सकते हैं?

भावनाएँ व्यक्त करने लिए आवाज़ के स्वर में उतार-चढ़ाव क्यों जरूरी है?

आप अपने कम्युनिकेशन से जुड़े आत्मविश्वास को बढ़ाने के लिए क्या कर सकते हैं?

आप अपनी कम्युनिकेशन क्षमता पर बेहतर प्रतिक्रिया पाने के लिए क्या कर सकते हैं?



कुछ acting हो जाए!

अपने दोस्तों के साथ अपने कार्यस्थल के पहले दिन पर एक स्किट/नाटिका तैयार करें। पहले दिन पर आपको अपने सभी सह-कर्मियों का अभिवादन करना होगा और एक-दूसरे को अपना परिचय देना होगा। एक-दूसरे की भूमिकाएँ तय करें और स्किट बनाएँ।

6. अपने कम्युनिकेशन क्षमता का मूल्यांकन करें



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे!

- अपनी strengths और उन क्षेत्रों को पहचानना जिन में सुधार की आवश्यकता है
- अपनी कम्युनिकेशन क्षमता को सुधारने करने के लिए क्लास के बाहर अवसरों को पहचानना
- क्लास के बाहर कम्युनिकेशन का अभ्यास करना।



सीखना एक आजीवन प्रक्रिया है! आपने अभी तक कम्युनिकेशन में महारत हासिल नहीं की है। आपने केवल महारत की ओर अपनी यात्रा शुरू की हैं। यह मॉड्यूल आपको अपनी कम्युनिकेशन की क्षमता का आकलन करने में मदद करेगा। इस सेशन को पूरा करने के बाद, आपको पता चल जाएगा कि आपकी ताकत और कमजोरियां क्या हैं।



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



स्त्रोत: The balance careers.com



11 निम्नलिखित कथनों को पढ़ें और 1 से 5 तक अपने आप को रेट करें -

क्या यह आप है...?	5	4	3	2	1
	हाँ	कुछ-कुछ	पता नहीं	शायद नहीं	नहीं
1. मैं खुले विचारों वाला/वाली हूँ और दूसरों के सही विचारों के आधार पर अपना दृष्टिकोण बदलने को तैयार हूँ।					
2. मैं बोलने से पहले सोचता/सोचती हूँ और सभी कम्युनिकेशन की तैयारी करता/करती हूँ।					
3. मैं हमेशा सामने वाले व्यक्ति(यों) के लिए अपने शब्दों को गौर से चुनता/चुनती हूँ।					
4. मैं आसानी से लोगों की बात बिना हस्तक्षेप किए सुन सकता/सकती हूँ।					
5. मैं लोगों से बात करते हुए उनसे ठीक से eye contact) बनाए रखता/रखती हूँ।					
6. मैं मुश्किल लोगों से कम्युनिकेट करने को घबराता/घबराती नहीं हूँ।					
7. मैं आत्मविश्वास के साथ, बिना बुदबुदाए, बोलता/बोलती हूँ।					
8. मैं स्पष्ट, संक्षिप्त तरीके से अपनी बात प्रस्तुत करता/करती हूँ।					
9. मैं सामने वाले व्यक्ति की बात पर आसानी से ध्यान केंद्रित कर सकता/सकती हूँ।					
10. जब तक दूसरा व्यक्ति बात कर रहा है, तब तक मैं अपनी प्रतिक्रिया नहीं बनाता/बनाती।					
11. मुझे ऐसा नहीं लगता कि मेरी राय दूसरों से अधिक महत्वपूर्ण है।					
12. मैं केवल तभी बोलता/बोलती हूँ जब मेरे पास बातचीत में योगदान करने लायक कुछ होता है। मैं बे मतलब बात नहीं करता/करती हूँ।					
13. मैं अपनी बॉडीलैंग्वेज को अपने संदेश के हिसाब से बदलने का सचेत प्रयास करता/करती हूँ।					
14. मैं दूसरों की बॉडीलैंग्वेज पढ़ सकता/सकती हूँ।					
15. भले ही दूसरों की कही बात मुझे क्रोधित करती हो, मैं अपनी बात शांति से कहता/कहती हूँ।					
16. जब समूह के कुछ लोग शांत बैठे हुए होते हैं, मैं उन्हें योगदान देने के लिए प्रोत्साहित करता/करती हूँ।					
17. बहस करते हुए, मैं चिल्लाता/चिल्लाती नहीं हूँ या आक्रामक इशारे करता/करती नहीं हूँ।					
18. जब समूह में चर्चा तनावपूर्ण हो जाती है, मैं सभी को शांत और मुझे पर केंद्रित रखता/रखती हूँ।					
19. मैं आराम से मीटिंग्स या बैठकों में भाग ले सकता/सकती हूँ।					
20. मैं बातचीत के प्रमुख बिंदुओं को सारांशित करना जानता/जानती हूँ।					
हर कॉलम में कितने टिक किए: (number of ticks in each column)					
कुल मिलाकर: (five column scores added)					
परिणाम:					
76 -100 : आपका कम्युनिकेशन बहुत अच्छा होने की संभावना है					
51 - 75 : आपके पास कम्युनिकेशन स्किल्स की अच्छी नींव है					
26 - 50 : आपको आपकी कम्युनिकेशन स्किल्स सुधारने के लिए बहुत काम करना होगा					

2. Follow the steps and reflect.

<p>स्टेप 1 अपनी क्लास के किसी एक व्यक्ति के साथ टीम बनाइए।</p>	<p>स्टेप 2 आपके दोस्त को कहे कि वे अपने स्मार्टफोन से आपको आपका औपचारिक परिचय देते हुए वीडियो रेकॉर्ड करें। आपका परिचय कम से कम 2 मिनट का होना चाहिए।</p>
<p>स्टेप 3 दोनों साथ में रेकॉर्डिंग देखें।</p>	<p>स्टेप 4 चर्चा करें - आपके कम्युनिकेशन के बारे में आपको क्या अच्छा लगा? अपने सांकेतिक या व्यावहारिक कम्युनिकेशन को सुधारने के लिए आप कुछ कर सकते हैं? क्या आपको अपनी आवाज़ अच्छी लगी? उसे अधिक भावबोधक बनाने के लिए क्या आप और कुछ कर सकते हैं?</p>



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



आज का सेशन कैसा था?

उबाऊ		
मजेदार		
	बहुत सीखा	कम सीखा

सोचे और साझा करें

एक कम्युनिकेटर के रूप में आपकी कुछ ताकतें क्या हैं?

एक कम्युनिकेटर के रूप में आपके कम्युनिकेशन क्षमता में सुधार क्षेत्र कौन से हैं?

टीम में दूसरों से आपने अच्छे कम्युनिकेशन की कौन सी टिप्स सीखी?

आप इस इंस्टिट्यूट में पढ़ते हुए कम्युनिकेशन का अभ्यास कैसे कर सकते हैं?



अपने कम्युनिकेशन का मूल्यांकन करने के लिए और tests

आप अपने communicate करने की क्षमता के लिए निम्न test ले सकते हैं:



7. खुद को परखें

- खुद का प्रभावी परिचय करने से हमारे -<dash>- पर अच्छी छवि बनने में मदद होती है।
a. भावी मित्रों b. भावी मैनेजर्स/ संचालकों c. शिक्षकों d. ऊपर दिए गए सभी
- 'हाय, मैं सरन हूं। मैं अहमदाबाद से हूं। मुझे दौड़ने और घूमने का बहुत शौक है!', एक -<dash>- है।
a. औपचारिक परिचय b. अनौपचारिक परिचय c. ऊपर दिए गए दोनों d. ऊपर दिए गए विकल्पों में से कोई नहीं
- जब आप एक औपचारिक स्थिति में होते हैं, तो आपके चेहरे के भाव कैसे होने चाहिए?
a. मुस्कराए लेकिन हंसे नहीं b. हंसे लेकिन मुस्कराएं नहीं c. हंसते रहे d. मुस्कराए मत
- आरामदायक कपड़े किस प्रसंग के लिए बेहतर हैं?
a. इंटरव्यू b. दोस्तों से मिलना c. बिजनेस मीटिंग d. औपचारिक अवसर
- अपने पढ़ाई की विस्तृत जानकारी का वर्णन हमें कब साझा करना चाहिए?
a. इंटरव्यू b. दोस्ताना बातचीत c. समूह चर्चा d. बहस
- अपना परिचय करना communication का एक महत्वपूर्ण घटक इसीलिए है क्योंकि
a. प्रथम छवि हमेशा याद रहती है c. हमारे अच्छे गुणों को हर कोई पहचानता है
b. हमें बात करने का मौका मिलता है d. हम अपने बारे में कुछ भी कह सकते हैं
- इंटरव्यू में आपका handshake कैसा होना चाहिए?
a. तंग और दृढ़ b. दृढ़ और आत्मविश्वास से भरा
c. ढीला और कम समय तक d. पसीने से तर और लंबा
- जब आप नए दोस्तों के साथ बात करते हैं, तो आप अपने बारे में क्या बता सकते हैं?
a. तकनीकी कौशल b. शौक c. पैसे की समस्या d. शैक्षिक योग्यता
- जब हम communicate करते हैं, तो हमें निम्नलिखित विकल्पों में से किन पर ध्यान देना जरूरी है?
a. हमारी मौखिक अभिव्यक्ति c. दोनों मौखिक और सांकेतिक या व्यावहारिक अभिव्यक्ति
b. हमारी सांकेतिक या व्यावहारिक अभिव्यक्ति d. न मौखिक और न सांकेतिक या व्यावहारिक अभिव्यक्ति
- सांकेतिक या व्यावहारिक अभिव्यक्ति में निम्नलिखित में से कौन सा पहलू शामिल है?
a. अच्छा आंखों का कॉन्टैक्ट (Good eye contact) c. मुस्कराहट
b. खड़े होने या बैठने का तरीका d. ऊपर दिए गए सभी
- अगर कोई खुले दिमाग से दूसरों के विचारों के आधार पर अपना दृष्टिकोण बदलने के लिए तैयार है, तो वे <dash><dash> हैं।
a. अच्छे कम्युनिकेटर b. कड़े कम्युनिकेटर c. कमजोर कम्युनिकेटर d. बुरे कम्युनिकेटर
- यह जरूरी है कि आप जिस व्यक्ति से बात कर रहे हैं उसके अनुकूल अपने शब्द चुनें, क्योंकि
a. यह दिखता है कि आप उनके साथ संवाद करने में रुचि नहीं रखते हैं
b. आपको अपने शब्द ज्ञान का दिखावा करना है
c. वह व्यक्ति आपके संदेश को समझ पाए
d. कम्युनिकेशन हमेशा मुश्किल होता है



13. जब आपको त्वरित कुछ कहना हो, तो बेहतर होगा की आप
 a. स्पष्ट और लंबा बोले b. स्पष्ट और संक्षिप्त बोले c. संक्षिप्त और भ्रमित बोले d. संक्षिप्त और धीरे बोले
14. जब दूसरा व्यक्ति बात कर रहा हो, एक अच्छा कम्युनिकेटर हमेशा
 a. ध्यान से सुनता है c. बहुत सारे प्रश्न पूछता है
 b. अपनी प्रतिक्रिया के बारे में सोचता है d. अधीर होता है
15. आपको अपने संदेश से अपनी बॉडीलैंग्वेज को मैच / जोड़ना क्यों जरूरी है?
 a. क्योंकि कम्युनिकेशन मौखिक होता है c. क्योंकि कम्युनिकेशन मौखिक और दृश्यात्मक दोनों होता है
 b. क्योंकि कम्युनिकेशन दृश्यात्मक होता है d. ऊपर दिए गए विकल्पों में से कोई नहीं
16. जब समूह में चर्चा तनावपूर्ण हो जाती है, तो बेहतर है कि हमः
 a. अपनी आवाज़ ऊँची करें c. अन्य प्रतिभागियों के साथ झगड़ा करें
 b. शांति से अपनी राय व्यक्त करें d. पैनलिस्ट (आयोजक) से शिकायत करें
17. जब समूह के कुछ लोग चर्चा के दौरान शांत बैठे हुए होते हैं, तब मैं
 a. मैं उन्हें भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करता/करती हूँ c. उनके बारे में भूल जाता/ जाती हूँ
 b. इस अवसर को बोलने के लिए उपयोग करता/करती हूँ d. उनकी खातिर बोलता/ बोलती हूँ
18. किसी से बातचीत करते हुए उनकी बात में दिलचस्पी दिखाने का एक तरीका है
 a. अंत में उनके विचारों को सारांशित करना c. उनके भाषण के दौरान सोना
 b. उनकी बात में हस्तक्षेप करना d. बिना पूछे अपनी राय देना
19. स्मार्टफोन पर अपने आप को रिकॉर्ड करना किस चीज़ में उपयोगी हो सकता है?
 a. अपने खाली समय में देखने के लिए
 b. कम्युनिकेशन में अपनी strength और कमजोरियों का मूल्यांकन करने के लिए
 c. अपने दोस्तों को दिखाने के लिए
 d. फेसबुक पर इसे पोस्ट करने के लिए
20. किसी के बतममत में मदद करने वाले सबसे महत्वपूर्ण communication स्किल्स हैं
 a. सुनना और आत्मविश्वास c. सांकेतिक या व्यावहारिक कम्युनिकेशन
 b. मित्रता और खुली विचार शैली d. ऊपर दिए गए सभी



Communication skills and tips

Listening skills

There is no way to be a good communicator without listening!
But what is important is to listen carefully, with attention.



Use body language

The signs and signals of your body always send messages to your partner.



Be confident

If you are introvert and unsure, there are many tips and techniques that are helpful to learn.
When you are confident, it is easy for other people to trust you and to rely on you.



Be clear and concise

Do not use long sentences that are difficult to understand!
Stick to the main points.



Be positive and patient

The positive attitude has a huge power for successful relationships in business.
Remember that it is always a pleasure to speak with positive people.



Be respectful

People love to see that someone respect their efforts, opinions and abilities.
Remember to speak politely to everyone.



Feedback

Giving feedback show that you are not just a passive listener.



आप बेहतर कम्युनिकेट कैसे कर सकते हैं? इसमे लगने वाले विविध चरणों की सूची बनाए, ऊपर दिए गए चित्र का सहारा लेकर।

8. मौखिक कम्युनिकेशन - बोलना



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे:

- टेलीफोन कॉल करने में उपयोगी अभिव्यक्तियों को पहचानना
- दिए गए संदर्भों पर टेलीफोनकॉल करना
- टेलीफोनकॉल करना



टेलीफोन कॉल में उपयोगी अभिव्यक्तियों को पहचानना एक बहुत महत्वपूर्ण कौशल है। अपने व्यावसायिक जीवन में आपको आपके भावी मैनेजरों जैसे अन्य लोगों को औपचारिक टेलीफोनकॉल करने की जरूरत होगी। औपचारिक टेलीफोनकॉल करना सीखने से कार्यस्थल में आपको अच्छा प्रदर्शन करने में मदद मिलेगी।



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



Call back = To return a phone call

E.g. She said she'd call back.

Call up = Call someone on the phone

E.g. My dad called me up to tell me the bad news.

Get through = To contact by telephone

E.g. I finally got through to Tom on his mobile.

Hold on = Wait for a short time

E.g. Could you hold on a moment, please?





एक साथी चुनें। निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दें। अगर आपके उत्तर आपके साथी से अलग हैं, तो दोनों के उत्तर लिखें।

a. कुछ अवसरों की सूची बनाए जब आपको कार्यस्थल को एक टेलीफोनकॉल करने की आवश्यकता हो सकती है।

b. जब आप औपचारिक टेलीफोनकॉल करते हैं तो किन महत्वपूर्ण बातों पर विचार करना चाहिए?

c. जब आप औपचारिक टेलीफोन कॉल करते हैं तो क्या विनम्र होना आवश्यक है? कारण बताएं।

d. अपने सुपरवायसर को एक दिन की छुट्टी का आवेदन करने के लिए औपचारिक कॉल करते हुए किन बातों का ध्यान रखना जरूरी है?

17. नीचे दिए गए चित्र के आधार पर उपयुक्त शब्दों से रिक्त स्थान भरें।



- a. आपका स्वर _____ होना चाहिए।
- b. आपको _____ तरीके से बोलना चाहिए।
- c. जब हमें कॉल की अपेक्षा होती है, तो हमें _____
- d. अगर हमें कॉल पर कोई संदेश देता है, तो हमें _____
- e. क्या हमें किसको होल्ड पर डालने से पहले पूछना चाहिए? हाँ/ नहीं।
- f. कॉल समाप्त होने से पहले हमें _____, करना चाहिए।
- g. हमें कॉल तीन घंटियों के अंदर उठाना चाहिए। हाँ/ नहीं।
- h. हमें फोन पर असभ्य या बोली भाशा का उपयोग करना चाहिए। हाँ/नहीं।

52. आप XYZ ऑटोमोबाइल्स में सुपरवायसर का काम कर रहे हैं। किसी कारण से आप ग्राहक की खरीदी हुई गाड़ी डिलीवर नहीं कर पा रहे। आपको यह बात ग्राहक को कॉल करके बतानी है और उनसे और 15 दिनों की अवधि मांगनी है।

अपने note यहाँ बनाएं:

4. आपके बॉस गर्मियों में Hawaii घूमने जा रहा हैं। वे आप से जानना चाहते हैं कि सफर के दौरान वे क्या करें और क्या न करें। उन्होंने आपको एक ट्रेवल एडवाइजर (यात्रा सलाहकार) से परामर्श करके जानकारी लेने के लिए कहा है। दिए गए चित्र के आधार पर अपने प्रश्न तैयार करें और ट्रेवल एडवाइजर को कॉल करें।





- आपने ABT मारुति लिमिटेड में एक इंटरन के पद के लिए आवेदन दिया है। आपने एक महीने पहले इंटरव्यू दिया है पर अभी तक उनसे कोई उत्तर नहीं आया। अपनी स्थिति का पता लगाने के लिए उनके HR मैनेजर (मानव संसाधन प्रबंधक) को कॉल करें। अपने एप्लिकेशन की सारी जानकारी तैयार रखें और विनम्रता से बोलें।

अपने नोट्स यहाँ बनाएं:



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



कार्यस्थल में वरिष्ठ अधिकारियों और सहकारियों से communicate करने के लिए टेलीफोन पर बात करना एक महत्वपूर्ण स्किल है। विनम्र भाषा का उपयोग और तात्कालिक कॉल करना हर व्यक्ति को अपने करियर में सफल होने में मदद करता है।

9. मौखिक कम्युनिकेशन - लिखना



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे:

- औपचारिक पत्रों की विशेषताओं को पहचानना
- औपचारिक पत्रों और रेज्युम में ढाँचे को पहचानना
- विज्ञापनों पर प्रतिक्रिया देना, और पत्र और रेज्युम में लिखना



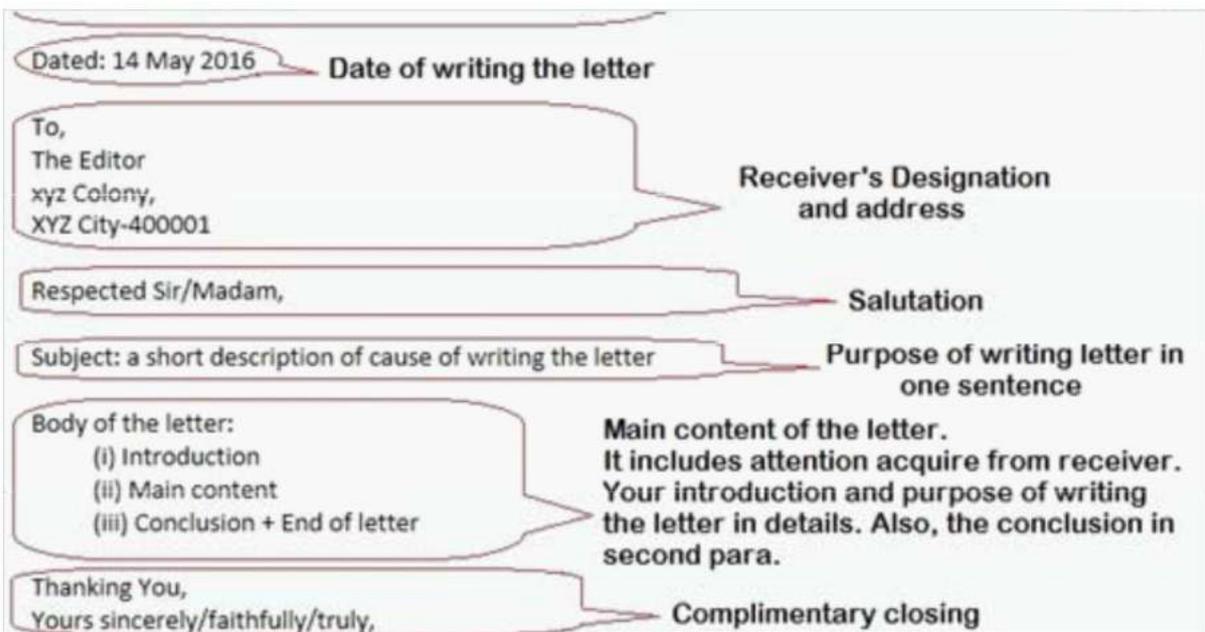
लिखित रूप में कम्युनिकेट करने की क्षमता एक महत्वपूर्ण स्किल है। नौकरी के आवेदन के साथ रेज्युमे जमा करना अनिवार्य है। जीवन के कई स्थिति में औपचारिक और अनौपचारिक पत्र लिखने की आवश्यकता हो सकती है। एक अच्छे आवेदन पत्र और रेज्युम में का नौकरी देने वाली कंपनी पर अच्छा impression जाता है।



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?





नाम: XXX
 पता: YYY
 जन्म दिनांक: 00/00/0000
 संपर्क की जानकारी: लैंडलाइन: 000 00000000
 मोबाईल: 00000 00000
 ईमेल: abcd@efgh.com

शैक्षिक योग्यता:
 तकनीकी योग्यता: CAD, MS-office
 काम का अनुभव: Apprenticeship in NMOP industry
 रुचियाँ: Gardening, singing, housekeeping.

Examination	Board	Marks obtained
SSLC/10thStd		
NCVT		

हस्ताक्षर
 XXX



1. ऋशभ की तबियत खराब है। वह 2 दिन की छुट्टी का आवेदन दे रहा है। उसे यह पत्र लिखने में मदद करें। क्योंकि वह अपने प्रिंसिपल को लिख रहा है, यह एक औपचारिक पत्र है।

प्रति,
 एच. ऋशभ
 फिटर ट्रेनी
 IIT, पूणे
 प्रति,
 प्रिंसिपल महोदय,
 IIT, पूणे
 सर,
 मैं बीमार हू। मैं _____ कि आप मुझे _____ के लिए _____
 _____ लेने दें। मैं IIT वापिस _____
 धन्यवाद _____
 पुणे,
 01.07.20____

आपका आज्ञाकारी,

2. आपके पिताजी की तबियत खराब है। आपको उन्हें अस्पताल ले जाना पड़ेगा। IIT के प्रिंसिपल को छुट्टी का आवेदन पत्र लिखें।

आपका नाम / पता

 प्रति,

 सर,

 धन्यवाद _____

आपका/आपकी आज्ञाकारी,



3. ITI ट्रेनीस के लिए दिए गए इस विज्ञापन को देखें। एक औपचारिक आवेदन पत्र और रेज्युमे लिखें। आप चित्र में दिए गए पत्र और रेज्युमे में के ढाँचे को देख सकते हैं। निर्देशक, ABC इंडस्ट्री, कैंटोनमेंट, दिल्ली को लिखें।

शैक्षिक योग्यता. NCVT certificate, 18-28 years old.

वेतन: Rs. 15,000 - 25,000

INDUSTRIAL JOB FOR ITI

Sl. No.	Trade	No. of Posts
1.	ITI Fitter	175
2.	ITI Electrician	125
3.	ITI Welder	150
4.	ITI Plumber	135
5.	ITI Turner	80
6.	ITI Refrigeration	120
7.	ITI Machinist	115
8.	ITI Wiremen	50

दिनांक:

आपका नाम / पता

प्रति,

प्रिय सर/मॅडम,

विषय: _____ के पोस्ट के लिए आवेदन

मैंने आपका विज्ञापन **naukri-com** पर देखा। मैंने अपनी ITI ट्रेनिंग _____ के व्यापार में _____ से पूरी की है। मैं इस पोस्ट के लिए आवेदन देना चाहता/चाहती हूँ। मैं _____ साल का/की हूँ। मेरे पास _____ सर्टिफिकेट है।

मैंने आपके संदर्भ के लिए इस आवेदन के साथ अपना _____ भेजा है। मुझे भरोसा है कि अगर मेरा चयन होता है तो मैं मेहनत से काम करूंगा/करुंगी और कंपनी के सारे नियमों का पालन करूंगा/करुंगी।

_____.

आपका/आपकी,



Resume

नाम:

पता:

जन्म दिनांक:

संपर्क की जानकारी: लैडलाइन:

मोबाईल:

ईमेल:

शैक्षिक योग्यता:

परीक्षा	बोर्ड	गुण/नंबर
SSLC/10th Std.		
NCVT		

तकनीकी योग्यता:

काम का अनुभव:

रुचियाँ:

हस्ताक्षर

4. आपकी ITI हो चुकी है और आपके पास NCVT सर्टिफिकेट है। आप BHEL, दिल्ली में इंटरनशिप के लिए आवेदन भेजना चाहते हैं। DGM, BHEL, दिल्ली के प्रति एक रेज्युमे में और कवरेजिंगलेटर लिखें। आप पिछले गतिविधि में दिया गए ढाँचे का उपयोग कर सकते हैं।

दिनांक:

आपका नाम / पता

प्रति,

प्रिय सर/मॅडम,

विषय: _____ के पोस्ट के लिए आवेदन

मैंने आपका विज्ञापन **naukri-com** पर देखा। मैंने अपनी ITI ट्रेनिंग _____ के ब्यापार में _____ से पूरी की है। मैं इस पोस्ट के लिए आवेदन देना चाहता/चाहती हूँ। मैं _____ साल का/की हूँ। मेरे पास _____ सर्टिफिकेट है।

मैंने आपके संदर्भ के लिए इस आवेदन के साथ अपना _____ भेजा है। मुझे भरोसा है कि अगर मेरा चयन होता है तो मैं मेहनत से काम करूंगा/करुंगी और कंपनी के सारे नियमों का पालन करूंगा/करुंगी।

आपका/आपकी,

Resume

नाम:

पता:

जन्म दिनांक:

संपर्क की जानकारी: लैंडलाइन:

मोबाईल:

ईमेल:

शैक्षिक योग्यता:

परीक्षा	बोर्ड	गुण/नंबर
SSLC/10thStd.		
NCVT		

तकनीकी योग्यता:

काम का अनुभव:

रुचियाँ:

हस्ताक्षर



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



पत्र और रेज्यु में के रूप में मौखिक कम्युनिकेशन बहुत महत्वपूर्ण है। इससे नौकरी मिलने में सफलता मिलेगी। अच्छी तरह से लिखा हुआ रेज्युमें और आवेदन पत्र नौकरी देने वाले पर अच्छी छवि बनाएंगे।



<https://youtu.be/lx0sy7-ivxM>

<https://youtu.be/MYaXN8j7rL8>

<https://youtu.be/1RfZcU3DFz0>

<https://youtu.be/lviK ayAUs>

10. सांकेतिक या व्यावहारिक कम्युनिकेशन



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे!

- औपचारिक और अनौपचारिक कम्युनिकेशन के लिए उचित बॉडीलैंग्वेज को पहचानना
- सांकेतिक communication के महत्व को पहचानना
- उचित बॉडीलैंग्वेज का अभ्यास करना



कम्युनिकेशन के लिए उचित इवकल language को पहचानना एक महत्वपूर्ण स्किल है। Body language संवाद के संदर्भ पर निर्भर है। यह अंतर अनौपचारिक कम्युनिकेशन में कम और औपचारिक कम्युनिकेशन में अधिक होता है। Body language, प्रकार का सांकेतिक या व्यावहारिक कम्युनिकेशन है। बॉडीलैंग्वेज शब्दों से ज्यादा कम्युनिकेट करता है। इसमें इशारे, मुद्राएं, चेहरे के भाव, आय कॉन्टैक्ट और personality का समावेश होता है। उचित Body language से इंटरव्यू में अच्छी छवि का निर्माण करने और सफलता पाने में मदद करते हैं।



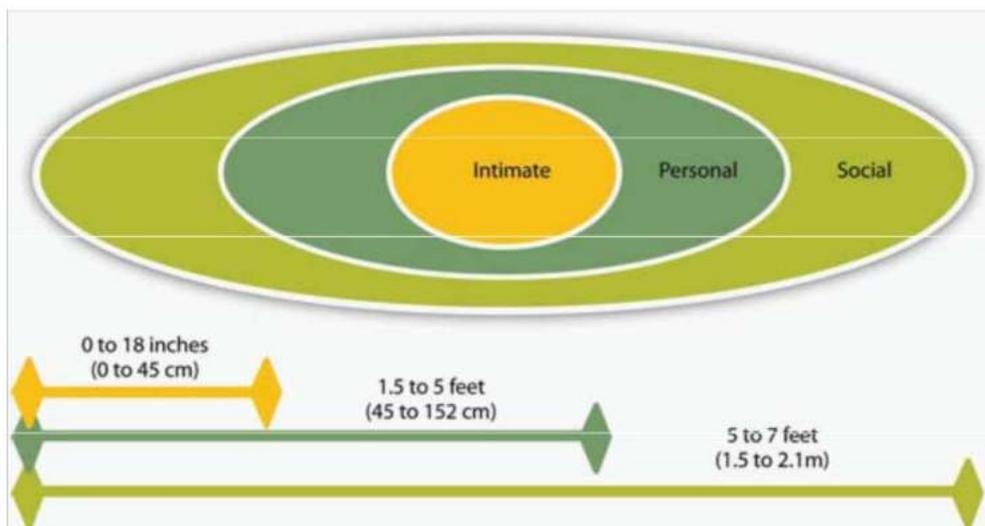
मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



a. बॉडी लैंग्वेज





b. शारीरिक मुद्राएं



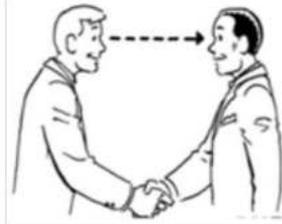
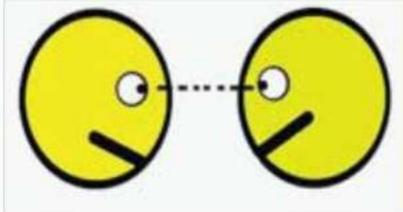
c. आसन



d. चेहरे के भाव



e. आय कॉन्टैक्ट



f. चेहरे के भाव



1. एक साथी चुनें। निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दें। अगर आपके उत्तर आपके साथी से अलग हैं, तो दोनों के उत्तर लिखें।

a. क्या आपको ऐसे लोग अच्छे लगते हैं जो ठीक से कपड़े पहनते हैं?

b. Presentable दिखने के लिए किन चीजों पर ध्यान देना जरूरी है?



c. क्या ITI के ट्रेनीको अच्छा और presentable दिखना आवश्यक है?

d. रोज़ presentable दिखने के लिए क्या क्या करना चाहिए?

• ITI में आपकी आम वेश-भूषा को ध्यान में रखते हुए रिक्त स्थानों को भरें।

इन, जूते, दांत, कटे हुए, कंघी किए हुए

_____ शर्ट, _____ साफ, पॉलिश किए हुए _____ शर्ट,
_____ बाल, _____ नाखून

k निम्नलिखित अनुच्छेद को पढ़ें और नीचे दिए गए सांकेतिक या व्यावहारिक आचरण के लिए कॉलम में 'हाँ' और 'नहीं' टिक करें

एक वक्ता// श्रोता के लिए आंखें और चेहरे के भाव महत्वपूर्ण हैं। अगर श्रोता अपनी आंखें इधर-उधर घुमा रहा/रही है या उनके चेहरे पर उदासीन भाव हैं, तो इसका मतलब वे या तो सुन नहीं रहे या वक्ता की बात को जरूरी नहीं समझते। कई लोगों को आय कॉन्टैक्ट बनाए रखने में कठिनाई होती है। पर असल में संवाद के दौरान आपके आय कॉन्टैक्ट की जह से आप सतर्क और विनयशील दिख आते हैं। आप वक्ता की बात को सुन और समझ कर उसको स्वीकार रहे हो यह बताने का सिर हिलाना भी एक पर्याय हो सकता है।

सांकेतिक या व्यावहारिक कम्युनिकेशन व्यक्ति पर निभरहोता है। हर कोई अपने हाथ से 'बात' नहीं करता। पर अपने| speech में positive gestures का समावेश करने से आपको संदेश पहुंचाने में आसानी होगी।

आप इन मुद्राओं को avoid करें श्रोताओं की ओर उँगली से इशारे करना या कुछ असंबद्ध मुद्राएं बनाना ।

अपने हाथ बांध कर बैठना वक्ता को यह बताता है कि आप उनके किसी बात से सहमत नहीं हैं या उनकी बात सुनने | में दिलचस्पी नहीं रखते। सुनते हुए आप अगर स्थिर नहीं बैठ पाते हैं, तो यह भी आपके विचलित होने का चिन्ह हैं। इसका एक उदाहरण है अपनी हथेलियों या किसी वस्तु (चमद आदि) के साथ खेलना। सुनते हुए शांति से बैठना शायद हमेशा आसान न हो पर इस से आप वक्ता के भाषण में रुचि व्यक्त कर सकते हैं।

आपके बैठने का ढंग भी आपकी रुचि या अरुचि व्यक्त करता है । उदाहरण के लिए, अगर आप बिलकुल शांति से, पर पीछे झुक कर, बैठे हैं, तो इस से आपकी उपेक्षा या असहमति व्यक्त होती है। अपने श्रोता या वक्ता की ओर झुकने से उन्हें आपसे संवाद करने का अनुभव होता है। जब दो लोग एक दूसरे से सहमत नहीं होते, तो वे अपने शरीर की स्थिति से इसका सूक्ष्म संकेत देते हैं। वे आमतौर पर मुड़ जाते हैं जिससे ऐसे लगता है कि वे उस संवाद में भाग नहीं लेना चाहते। शरीर का प्रवृत्त आसान संवाद के लिए बहुत महत्वपूर्ण होता है।

सांकेतिक या व्यावहारिक आचरण	हाँ	नहीं
किसी के भाषण के दौरान अपनी आंखें अच्छा माना जाता है		
वक्ता या श्रोता के साथ अच्छा आय कॉन्टैक्ट (नेत्र संपर्क) बनाना चाहिए		
सिर हिलाकर वक्ता को बताएं कि आप सुन रहे हैं		
बोलते हुए हाथों का उपयोग बुरी बात है		



बोलते हुए हाथों के उपयोग को मुद्रा माना जाता है।		
हाथ पर हाथ धर कर रखना आज्ञाकारिता माना जाता है।		
चंचलता और पैर हिलाना सुनने के अच्छे लक्षण हैं।		
आगे झुकने से वक्ता को सुनने में आसानी होती है।		
पीछे की ओर झुकने से वक्ता आपको उदासीन/निष्क्रिय समझेगा		

4. आप अपने सुपरवायसर से बात कर रहे हैं। उपयुक्त सांकेतिक या व्यावहारिक आचरण की सूची बनाएं जिसका आप अनुसरण करेंगे: बॉडीलैंग्वेज, आसन, चेहरे के भाव, आय कॉन्टैक्ट । आप पिछली गतिविधियों में दिए गए अनुच्छेद और चित्रों की मदद ले सकते हैं।

5. रहीम एक इलेक्ट्रीशियन ट्रेनी है। उन्होंने इस साल आपकी ITI दाखिल लिया की है। दूसरे वर्ष में एक वरिष्ठ ITI इलेक्ट्रीशियनट्रेनी के रूप में, रहीम को सलाह दें कि वे हर दिन ITI में कैसे आएँ। उनके shirt, चंदज, जूते, बाल, नाखून आदि की जानकारी शामिल करना याद रखें।

6. निम्नलिखित विवरण पढ़ें। अनुचित व्यवहार को पहचानें और उनके कारण दें।

a. इंस्ट्रक्टर सलीम को बुलाते हैं। वे सलीम को वर्नियर कैलिपर का उपयोग कैसे करते हैं बताते हैं। सलीम इंस्ट्रक्टर की ओर नहीं देखता है। वह नीचे देखता रहता है।

b. थॉमस अपने ITI मेरोजगार पर एक गेस्टलेक्चर सुन रहा है। उसे इस सेशन में कोई दिलचस्पी नहीं है। वह अपनी नोटबुक में ड्राइंग कर रहा है और अपने दोस्त अजय को दिखा रहा है।

c. मल्लिक ITI में अनियमित होने के कारण प्रिंसिपल उसे बुलाती हैं। मल्लिक प्रिंसिपल के बहुत करीब खड़ा है। वह उनकी टेबल पर एक पेपरवेट लेता है और उसके साथ खेलना शुरू करता है।

11. 'गुड़ टच' और 'बैड टच'



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे!

- गुड़ और बैडटच को पहचानना
- गुड़ और बैडटच के बीच के अंतर पहचानना
- बैडटच को रोकने की कोशिश करना और उसकी शिकायत करना



गुड़ और बैडटच के बीच के अंतर पहचानना बहुत महत्वपूर्ण है। कभी कभी, इन दोनों के बीच के अंतर का ज्ञान न होने के कारण अप्रिय अनुभव हो सकते हैं। यह ज्ञान इसीलिए आवश्यक है और ताकि आप ऐसे अनुभवों को टालने के लिए कुछ कर सकें और अपने बुजुर्गों से उनकी शिकायत कर सकें।



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



a. गुड़ टच

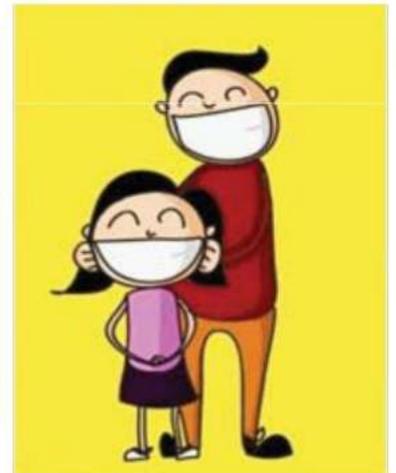
टीचर का पीठ थपथपाना



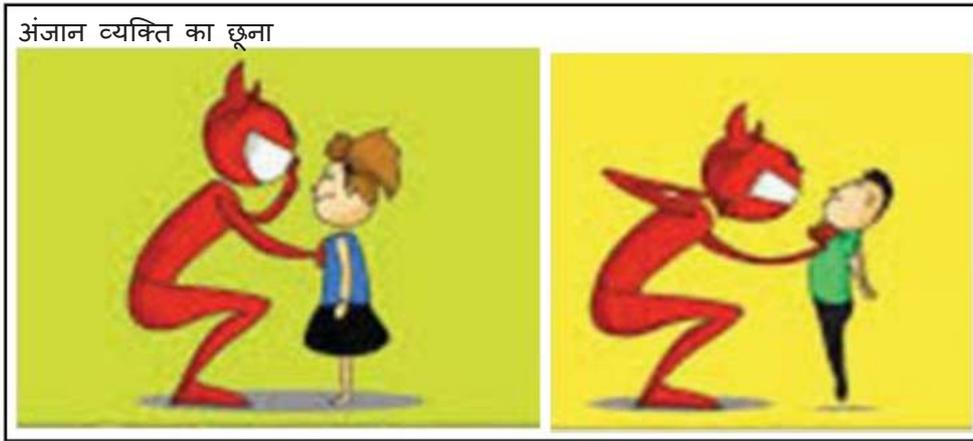
पिताजी का आपको नहलाना



भाई का आपके गाल खींचना



11. बैडटच



c. जिन अंगों को अंजान व्यक्ति नहीं छू सकता



• नीचे दिए गए चित्रों में गुड़ और बैडटच पहचानें

<p>A HUG BY MOM</p>		<p>HI-5 FROM A COACH</p>
<p>MAKES THEM FEEL GOOD</p>		<p>PAT ON THE BACK</p>



2. सलमा को अंजान व्यक्ति का स्पर्श अच्छा नहीं लगता। उसे कोई मारे यह भी नहीं अच्छा लगता। सलमा के अनुसार क्या है बैडटच पढ़ीए। ताहिर सलमा का दोस्त है। सलमा बैडटच के बारे में अपने विचार ताहिर को बताती है और यह जानना चाहती है कि इस बारे में ताहिर के क्या विचार हैं। एक साथी चुनें और इस प्रसंग को रोल प्ले करें।

जब मुझे कोई मारता है तब वह मेरे लिए बैडटच होता है। या फिर जब कोई अंजान व्यक्ति मुझे तब छूता है जब मैं नहीं चाहती या फिर कोई भी व्यक्ति मुझे तब छूता है जब मैं नहीं चाहती। आप बैडटच किसे मानते हैं?

3. आपका छोटा भाई 9 साल का है। वह एक प्रायवेट स्कूल में पढ़ता है और वैन से स्कूल जाता है। उसे बताएं कि गुड़ और बैडटच क्या है। उसे सिखाएं कि अगर कोई उसे अनुचित तरीके से छूता है तो उसे क्या करना चाहिए। उसे बेहतर समझाने के लिए चित्र का उपयोग करें



अपने नोट्स यहाँ लिखें

4. एक साथी चुनें। गुड़ और बैडटच के बारे में दी गई जानकारी का चर्चा में उपयोग करें। आप चाहे और जानकारी जोड़ सकते हैं।





5. नीचे दिए गए चित्र में दी गयी जानकारी को पढ़ें। उन व्यक्तियों की सूची बनाएं जो आपको छू सकते हैं वे जो आपको __ नहीं छू सकते।

Good Touch

It feels good to be hugged and kissed by people you love.

- When Mommy gives you a hug & kiss after you wake up.
- When Daddy gives you a good night kiss
- When Grandparents and Family come to visit and everyone gets a hug.

Bad Touch

Bad touch make us feel bad or uncomfortable.

- When someone Kicks, hits, pinches or slaps.
- When being touched where you are not supposed to Touched.

Private body parts are the parts you cover with your swimming suit when you go swimming. No one should ever touch your private parts except your parents or Doctor as they help to keep you clean & healthy.



No If someone gives me a bad touch, I say "no, stop that, back off" or "i don't like that" or "don't touch me that way".

"Never agree to keep it secret. Tell someone you trust."

If someone gives you a bad touch then you should tell :

- Parents
- Grandparents
- Teacher or
- Other Trusted adults.

Dear Friend,

When someone gives you bad touch. Don't feel that you are bad. Whoever gives you a bad touch is the one who is bad, not you. "Your body belongs to you"

व्यक्ति	जो छू सकते हैं	जो नहीं छू सकते हैं



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



गुड़ और बैडटच के बीच के अंतर पहचानना बहुत महत्वपूर्ण है। यह जानकारी आपको अज्ञान व्यक्तियों के शोषण से बचा सकते हैं।



https://youtu.be/3T7Sox_h9Zs

<https://youtu.be/2Bw70foSSQI>

https://youtu.be/S_ozRNyUZNI



12. खुद को परखें

- किसी को कॉलबॅक करने का क्या अर्थ होता है ?
 - फोन पर राह देखना
 - किसी और को फोन पर जोड़ना
 - किसी के फोन का कॉल से उत्तर देना
 - ऊपर दिए गए विकल्पों में से कोई नहीं
- 'होल्ड न करने का क्या अर्थ होता है?
 - फोन को ठीक से पकड़ना
 - कुछ देर राह देखना
 - फोन रखना व
 - फोन चालू करना
- इन में से कौन सा शब्द फोन से संबंधित नहीं है?
 - मेकअप
 - पिक अप
 - होल्डऑन
 - कॉलबॅक
- फोन पर विनम्रता से बात करना ज़रूरी है

सत्य असत्य
- अगर कोई फोन पर कोई संदेश देता है, तो आप क्या करेंगे?
 - उसे नहीं लिखेंगे क्योंकि आपको वह संदेश पास नहीं करना चाहते
 - उसे कुछ देर रुकने की विनती करेंगे और लिखने के लिए पेन और पेपर लेकर आएंगे
 - उसे कहेंगे कि वे बाद में कॉल करें
 - ऊपर दिए गए विकल्पों में से कोई नहीं
- जब आप किसी उपकरण को समय पर रिपेयर नहीं कर पाते, तो आप
 - ग्राहक से कहेंगे कि आपके पास ज्यादा काम है और उन्हें एक और सप्ताह रुकना होगा
 - ग्राहक को एक और सप्ताह का समय देने की विनती करेंगे
 - ग्राहक से कहेंगे कि वे चाहे तो किसी और कंपनी के पास जा सकते हैं
 - ग्राहक जब आएंगे तो आप छिप जाएंगे
- कॉल करने वाले से हमेशा पूछना चाहिए कि हम उन्हें होल्ड पर रख सकते हैं या नहीं।

सत्य असत्य
- कॉल पर कभी असभ्य या बोली भाषा का उपयोग नहीं करना चाहिए।

सत्य असत्य
- 'हैंगअप' करने का मतलब होता है फोन रखकर कॉल काटना।

सत्य असत्य
- 'रशीद ने फोन उठाया', का मतलब है
 - उसने नीचे न को उठाया
 - उसने फोन को उठाकर टेबल पर रखा
 - उसने फोन का उत्तर दिया
 - ऊपर दिए गए विकल्पों में से कोई नहीं
- अच्छी तरह से लिखा हुआ रेज्युमे और आवेदन पत्र अच्छी छवि बनाने में मदद करते हैं।

सत्य असत्य
- रेज्युमे आपके शैक्षिक योग्यता, स्किल्स और अनुभव का संक्षिप्त में चित्रण होता है।

सत्य असत्य



- 13.आपके प्रिंसिपल और इंस्ट्रक्टर को लिखे हुए छुट्टी के आवेदन पत्र अनौपचारिक हैं क्योंकि आप उन्हें रोज अपने इंस्टीट्यूट में मिलते हैं।
सत्य असत्य
- 14.मैं अपने इंस्ट्रक्टर को अपनी छुट्टी के बारे में अपने दोस्त के माध्यम से बताऊंगा/ बताउंगी। छुट्टी के आवेदन पत्र की कोई जरूरत नहीं।
सत्य असत्य
- 15.NCVT का अर्थ है
a. National Centre for Vocational Training c. National Council for Vocational Training
b. National Council for Vocational Training d. National Centre for Vocational Training
16. रेज्युमे नौकरी देने वालों को आवेदकों से परिचित कराता है।
सत्य असत्य
17. हम अपने रेज्युमे में जो चाहे लिख सकते हैं। किसी भी चीज का प्रमाण देने की आवश्यकता नहीं है।
सत्य असत्य
18. सांकेतिक या व्यावहारिक कम्युनिकेशन में बॉडीलैंग्वेज, शारीरिक चाल, व्यक्तिगत रूप, आय कॉन्टैक्ट (नेत्र संपर्क) और चेहरे के भाव का समावेश होता है।
सत्य असत्य
19. क्योंकि वे आत्मविश्वास निर्माण करते हैं, उपयुक्त बॉडीलैंग्वेज और साफ-सुधरा रूप इंटरव्यू में सफलता प्राप्त करने में मदद कर सकते हैं।
सत्य असत्य
20. सुनते हुए वक्ता और बोलते हुए श्रोता की आंखों में देखने से अपना आत्मविश्वास झलकता है।
सत्य असत्य
21. सीधी पीठ रखना सबसे बढ़िया आसन है।
सत्य असत्य
22. हमें लोगों का अभिवादन कैसे करना चाहिए?
a. दुःखी चेहरे से b. सुखद मुस्कान से c. क्रोधित चेहरे से d. भयभीत हो कर
23. व्यक्तिगत स्वच्छता में का समावेश होता है।
a. चमकदार दांत, साफ बाल और नाखून b. दाग वाले दांत, साफ बाल और नाखून
c. दाग वाले दांत, गंदे बाल और साफ नाखून d. दाग वाले दांत, गंदे बाल और नाखून
24. ITI ट्रेनीस को रोजाना जूते और बटन वाली शर्ट (इन करके) पहनने चाहिए और अपने बाल और नाखून साफ रखने चाहिए।
सत्य असत्य
25. अपने हाथ बांध कर बैठना वक्ता को यह बताता है कि आप उनसे सहमत हैं।
सत्य असत्य
26. किसी का भाषण सुनते हुए फोन से खेलना अच्छा आचरण माना जाता है।
सत्य असत्य



27. सिर हिलाने से पता चलता है कि आप सुन रहे हैं।

सत्य असत्य

28. गुड़ और बैडटच के बीच के अंतर की जानकारी के कमी से अप्रिय अनुभव हो सकते हैं।

सत्य असत्य

29. इन में से कौन से बैडटच के उदाहरण है?

- a. टीचर की थपथपाहट b. आपकी बालावस्थामे पिताजी का आपको नहलाना
c. भाई का आपके गाल खींचना d. आपको अकेले मे अंजान व्यक्ति का छूना

30. जब कोई अजान व्यक्ति मुझे छूता या मारता है तो वह बैडटच है।

सत्य असत्य

31. जब कोई अंजान व्यक्ति आपको छूता है, बेहतर है कि आप

- a. जोर से 'नहीं' चिल्लाओं b. उस जगह / व्यक्ति से दूर भागों
c. किसी ऐसे व्यक्ति को बताओं जिन पर आपको भरोसाहो d. ऊपर दिए गए सभी

32. बैडटच से मैं अकेला/अकेली, शर्मिंदा, बुरा, पीडित, घृणा, दुःखी, भयभीत महसूस करता/करती हुं

सत्य असत्य

33. गुड़ टच से मैं अच्छा, खुश, सुरक्षित महसूस करता/करती हूं।

सत्य असत्य

13. कार्यस्थल कम्युनिकेशन



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे।

- प्रभावी कम्युनिकेशन का महत्व पहचानना
- प्रभावी कम्युनिकेशन के विशेषताओं को पहचानना
- प्रभावी कम्युनिकेशन में आने वाले बाधाओं को पहचानना और हटाना।



कार्यस्थल कम्युनिकेशन: आपने प्रभावी कम्युनिकेशन के बारे में बहुत कुछ सीखा है। तो क्या हमें कार्यस्थल में होने वाले कम्युनिकेशन के बारे में और सीखने की आवश्यकता है? आप इंटरव्यू में सफल होने पर एक नयी कंपनी में वर्किंग प्रोफेशनल के रूप में नियुक्त होते हैं। आपके जीवन के इस भाग में आपको बिलकुल नए प्रकार के नियमों का पालन करना होगा। अपने वरिष्ठ अधिकारियों वसह कर्मचारियों के साथ कम्युनिकेशन आपके लिए कई नए अवसर ला कर सकता है। और प्रभावी कम्युनिकेशन के बिना आपका जीवन बहुत कठिन हो सकता है।



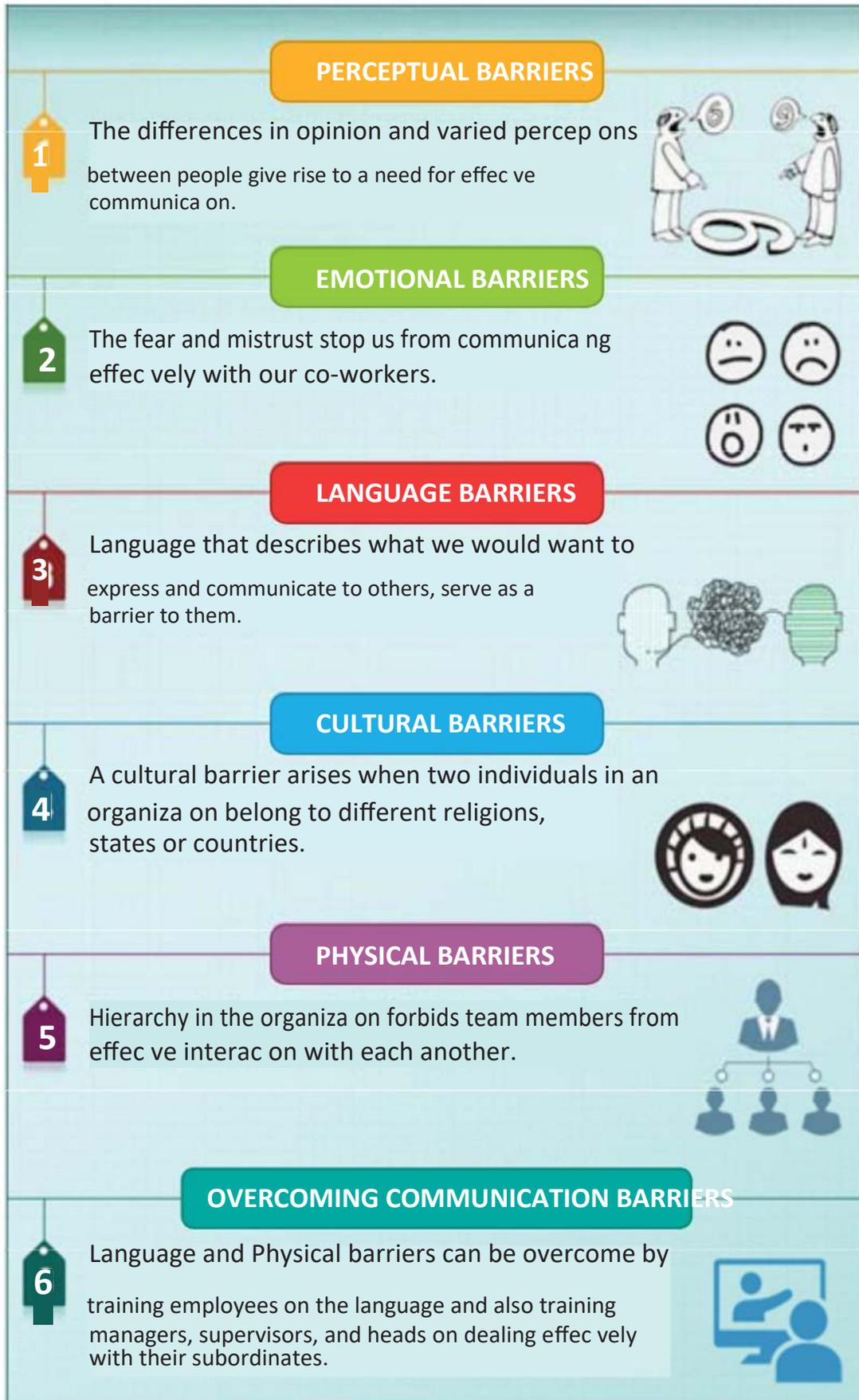
मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



OVERCOMING BARRIERS OF EFFECTIVE COMMUNICATION



बॉडीलैंग्वेज में 6 गलतियां

आप शायद बॉडीलैंग्वेज के महत्व को जानते हैं। निम्नलिखित कुछ ऐसी गलतियां हैं जो लोग आम तौर पर करते हैं।

आय कॉन्टैक्ट न करना

जब आप वक्ता को छोड़कर हर तरफ देखते हैं, तो ऐसे प्रतीत होता है कि आप कुछ छिपा रहे हैं और आप पर विश्वास नहीं किया जा सकता। विश्वास और रुचि बनाए रखने के लिए वक्ता को आय कॉन्टैक्ट (नेत्र संपर्क) दें।

हाथ बांधना

अपने हाथों पर ध्यान दें। अगर आपने उन्हें बांध कर रखा है तो ऐसे लगता है जैसे आप खुद को बचा रहे हैं और आप वक्ता से सहमत नहीं हैं या उन्हें टालने की कोशिश कर रहे हैं। अपने हाथ खुले रखें।

ढंग के कपड़े न पहनना

आप 'कूल और स्टाइलिश' दिख रहे हैं या ढीले और लापरवाह? आपके कपड़ों में दिखने वाली लापरवाही आपके काम पर झलक सकती है। आपको अनप्रोफेशनल माना जा सकता है। पर अगर आप सफाई से पेश आते हैं तो आपको प्रोफेशनल समझा जाएगा।



कुछ और गलतियां

फोन को देखना



अगर कोई आपसे बात कर रहा है और आप अपने फोन पर लगे हुए हैं, तो इस से साफ दिखता है कि आप उनकी बात में रुचि नहीं रखते। यह आपके अहंकार का भी संकेत हो सकता है। अपना फोन बंद करके रख दें।

आंखें गोल-गोल घुमाना



जब कोई आपसे बात कर रहा है और यदि आप उस समय अपना फोन चला रहे हैं, तो यह स्पष्ट है कि आप उसकी बात सुनने में **interested** नहीं हैं। अपना फोन बंद कर, उसे दूर रख दें।

घड़ी देखना



जब आप अपनी घड़ी में झांकते हैं, तो वक्ता यह जान जाता है कि आप उनके भाषण सुनने से अधिक कुछ और (ज्यादा महत्वपूर्ण काम) करना चाहते हैं।



14. कार्यस्थल संचार गतिविधियाँ

3. आप एक अलग भाषा बोलने वाले ग्राहक की सेवा कर रहे हैं आप शहर के बहुत अच्छी सर्विस कंपनी में नियुक्त हुए हैं। आप उन सभी ग्राहकों को ऑन-डोर सेवा देते हैं जो शहर के सबसे बड़े स्टोर से एयरकंडीशनर खरीदते हैं। आप कंपनी में 6 महीने से काम कर रहे हैं और आपको काम में मजा आ रहा है। आप आपकी स्किल्स से आश्वस्त हैं और लोगों से अच्छे रिव्यूस भी प्राप्त करते हैं। पर इस हफ्ते, एक ग्राहक ने अपने एयरकंडीशनर में एक अजीब आवाज की शिकायत दर्ज की है। स्टोर मैनेजर आपको इस शिकायत का समाधान करने के लिए भेजते हैं क्योंकि उन्हें विश्वास है कि आप एक कठिन ग्राहक से निपटने में सक्षम होंगे। जब आप साइट पर पहुंचते हैं तो आपको पता चलता है कि ग्राहक हिंदी भाषा ठीक से नहीं जानते (वे अमरिकी हैं और ज्यादातर अंग्रेजी बोलते हैं) और पूरी तरह से हिंदी में आपको समस्या नहीं समझा सकते।

a. इस बात को कैसे सुलझाया जाए?

b. अगर आप ग्राहक को तब तक अकेला छोड़ दें जब तक कोई इंग्लिश बोलने वाला आकर AC रिपेयर कर दे, तो क्या यह ठीक रहेगा?

2. अगर गलत कम्युनिकेशन के कारण AC का नुकसान हो जाता है तो क्या होगा?



a. आप अपनी स्थिति अपने सुपरवायसर और HR को कैसे समझायेंगे?

b. आपको कार्यस्थलमे अपने वरिष्ठों से बात करते हुए किन चीजों का ध्यान रखना चाहिए?

12. क्या आपको आपके वरिष्ठों से मिलने के लिए अपॉइंटमेंट लेनी चाहिए या आप सिर्फ उनसे 'एक मिनट' समय मांग कर बात करेंगे?

d. आप इस स्थिति के नतीजे को अपने परिवार के साथ कैसे कम्युनिकेट करेंगे?

टिप्पणी: पॉलिसी, सुरक्षा मैनुअल आदि का निर्णय किसी कंपनी के उच्च अधिकारी लेते हैं, और पूरी कंपनी उनका पालन करती हैं। आप शादी में नहीं जा पाएंगे। पर शायद आप अपने परिवार को मनाने के लिए कुछ और कर सकते हैं।



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



आज का सेशन कैसा था?

उबाऊ		
मजेदार		
	बहुत सीखा	कम सीखा

सोचे और साझा करें

एक अच्छे कर्मचारी की क्या विशेषताएं होती हैं?

एक गैर जिम्मेदार कर्मचारी की क्या विशेषताएं होती हैं?

सुरक्षा मैन्युअल्स की क्या भूमिका होती है? क्या वे महत्वपूर्ण हैं? क्यों?

काम के दौरान टीम में होने वाले संघर्ष को हल करने का सबसे अच्छा तरीका क्या है?

आप अपने प्रोफेशनल कम्युनिकेशन को कैसे सुधार सकते हैं?

<https://www.youtube.com/watch?v=kaH4xfodN3w>

15. इंटरव्यू की समझ



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे!

- यह पहचानना कि इंटरव्यू में क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए
- इंटरव्यू में आम तौर पर पूछे जाने वाले प्रश्नों को पहचानना
- अपनी इंटरव्यू देने की क्षमता का आकलन करना।



इंटरव्यू स्किल्स: अपनी शिक्षा पूरी करने पर, आपको नौकरी के लिए इंटरव्यू देने के मौके मिलेंगे। इन में आपकी खुद के बारे में कम्युनिकेट करने की क्षमता भी मापी जाएगी! एक इंटरव्यू के माध्यम से, नियोक्ता निम्नलिखित चीजें जान सकते

- आवेदक की काम करने की क्षमता
- आवेदक विश्वसनीय और ईमानदार है या नहीं
- आवेदक का टीम और कंपनी के साथ मेल जोल हो सकता है या नहीं



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



हर इंटरव्यू की शुरुआत ऐसे ही होती है! यह प्रश्न आपको इंटरव्यूअर के सामने अपनी ताकत और स्किल्स रखने का अवसर देता है।



इंटरव्यू के चरण		
इंटरव्यू से पूर्व	इंटरव्यू	इंटरव्यू के बाद
सही जॉब के लिए आवेदन दें। आवश्यक योग्यता की जांच करें।	इंटरव्यूअर को मुस्कुराकर अभिवादन करें।	HR को अवसर के लिए धन्यवाद कहते हुए एक ईमेल लिखें।
अपने रेज्युमे, पहचान पत्र और मार्क शीट के साथ एक फोल्डर तैयार करें।	आय कॉन्टैक्ट (नेत्र संपर्क) बनाएं रखें।	एक सप्ताह (या अधिक) तक उनके उत्तर की राह देखें।
निर्धारित समय से 15-20 मिनट पहले पहुंचें।	स्पष्ट और जोर से बोलें।	अगर आपका चयन होता है, तो अपने जॉइन करने की उत्सुकता व्यक्त करें।
अपने आप को संवारे।	इंटरव्यू के अंत में, उन्हें इस अवसर के लिए धन्यवाद कहें।	अगर आपका चयन नहीं होता है, तो उन्हें इस अवसर के लिए धन्यवाद कहें।



22. अपने दोस्तों के साथ चर्चा करें और निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दें:

अपने बारे में कुछ बताइए।

अपने शहर के बारे में कुछ बताइए।

पढ़ाई के अलावा, आपकी ITI में और कौन सी रुचियां थीं?

आपने यह व्यापार क्यों चुना और इस से क्या सीखा?

आपने इस जॉब के लिए क्यों अप्लाई किया?

27. अपने दोस्तों के साथ चर्चा करें और बताएं कि यह प्रश्न इंटरव्यू में अक्सर क्यों पूछे जाते हैं? आपके लिए कुछ संकेत दिए गए हैं। आप अपने मेंटॉर या आसपास के व्यापारियों की भी राय ले सकते हैं।

प्रश्न	क्यों पूछे जाते हैं?
अपने बारे में कुछ बताइए।	आपकी कम्युनिकेशन स्किल और यह आपकी _____ का प्रदर्शन करने का मौका है।
अपने शहर के बारे में कुछ बताइए।	आपकी कम्युनिकेशन स्किल _____ और यह आपके सामान्य ज्ञान और _____ का प्रदर्शन करने का मौका है।
पढ़ाई के अलावा, अपने ITI में और कौन सी extra & curricular activity की?	आपकी रुचियां, नेतृत्व क्षमता (अगर आपने कोई टीम लीड की है तो), और _____?
आपने इस जॉब के लिए क्यों apply किया?	आपका इंडस्ट्री और अपने जॉबरोल के बारे में ज्ञान, और _____?



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



आज का सेशन कैसा था?

उबाऊ		
मजेदार		
	बहुत सीखा	कम सीखा

सोचे और साझा करें

नौकरी देने वाले के लिए एक इंटरव्यू का क्या महत्व है? वे इसके माध्यम से आवेदक के बारे में क्या जान पाते हैं?

आप इंटरव्यू में अपने बारे में क्या बता सकते हैं?

आप इंटरव्यू की तैयारी कैसे कर सकते हैं?

आप अपने इंटरव्यू की तैयारी का आकलन कैसे कर सकते हैं?



इस अनुभाग में दिए गए सामान्य प्रश्नों का उपयोग करके अपने किसी दोस्त को आपका इंटरव्यू लेने को कहें। इंटरव्यू के बाद, अपने दोस्त से निम्नलिखित टेबल के आधार पर आपको अंक देने के लिए कहें। अपने सुधार क्षेत्रों की पहचान करें और उन पर काम करें!

Your Name:

मापदंड	अंक	सूचक
अभिवादन	0: अभिवादन नहीं किया 1: बिना आय कॉन्टैक्ट (नेत्र संपर्क) या मुस्कुराहट किया 2: आय कॉन्टैक्ट (नेत्र संपर्क) और मुस्कुराहट के साथ किया	
आवाज़ की स्पष्टता	0: आवाज़ स्पष्ट थी 1: आवाज़ कम थी/सुनाई नहीं दी	
रेज्युमे	0: अधूरा रेज्युमे/रेज्युमे नहीं था 1: रेज्युमे पूरा है पर इंटरव्यू में उत्तर रेज्युमे से संबंधित नहीं थे 2: अच्छे से लिखा हुआ रेज्युमे और इंटरव्यू में उत्तर रेज्युमे से संबंधित थे	
परिचय	0: सिर्फ कुछ शब्दों में परिचय दिया 1: परिचय में 'मैं कौन हूँ' और 'मुझे यह जॉब क्यों चाहिए' का स्पष्ट विवरण था 2: परिचय में 'मैं कौन हूँ', 'मुझे यह जॉब क्यों चाहिए' और 'मैं जॉब के लिए सही क्यों हूँ' का स्पष्ट विवरण था	
ताकत	0: अपनी ताकतों के बारे में नहीं बता पाया/पाई 1: अपनी ताकतों के बारे में बता पाया/पाई, पर उस से संबंधित उदाहरण नहीं दे पाया/पाई 2: अपनी ताकतों के बारे में बता पाया/पाई, पर उस से संबंधित ताजा उदाहरण भी दे पाया/पाई	
विषय ज्ञान	0: विषय संबंधित किसी प्रश्न का उत्तर नहीं दे पाया/पाई 1: सिर्फ अधूरे उत्तर दे पाया/पाई 2: संपूर्ण उत्तर दे पाया/पाई	

16. अस्वीकृति और विफलता व सफलता



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे:

- यह पहचानना कि विफलता, सफलता के लिए बनी सीढ़ियां हैं
- अपने अनुभवों पर चिंतन कर के शॉर्ट-टर्म (अल्पकालिक) और लॉन्ग-टर्म (दीर्घकालिक) लक्ष्य तय करना
- अपने प्रदर्शन को सुधारने के लिए प्रयास करना।



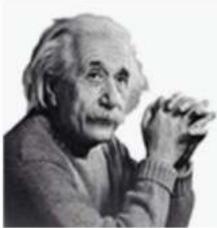
सफलता आसानी से नहीं आती। आज जो भी व्यक्ति उच्च स्थान पर है, वे कड़े परिश्रम करके और कठिनाइयों का सामना करके वहाँ पहुंचे हैं। ऐसे में, आप विफलता को बेहतर प्रदर्शन करने का अवसर मान सकते हैं।



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

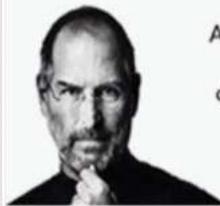
मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



ALBERT EINSTEIN

He wasn't able to speak until he was almost 4-years-old and his teachers said he would "never amount to much."



STEVE JOBS

At 30-years-old he was left devastated and depressed after being unceremoniously removed from the company he started.

WALT DISNEY

Fired from a newspaper for "lacking imagination" and "having no original ideas."



It feels easier to give up half way,
But the trick lies in standing tall.
Work hard and be patient, as they say
There's success after every fall.



32. एक साथी चुनें। निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दें। अगर आपके उत्तर आपके साथी से अलग हैं, तो दोनों के उत्तर लिखें।

a. क्या आपसे कभी कोई बस छूटी है? क्या आपको तब बुरा लगा था?

b. आपकी जीवन में क्या महत्वाकांक्षाएं हैं?

c. जब आप अपने किसी प्रयास में असफल होते हैं, तो क्या परेशान होना आवश्यक है? कारण दें।

d. जब आपकी अच्छी नौकरी लग जाती है, तो आप कौन सी सबसे जरूरी काम करना चाहते हैं?

e. क्या आपने किसी मकड़ी को दीवार पर चढ़ते हुए देखा है? मकड़ी के बारे में अनोखा क्या है?

33. दिए गए चित्र को देखें और उसके अर्थ पर चिंतन करें। एक साथी चुनकर उनके साथ चर्चा करें। आप चाहे तो अपने इंटरक्टर की मदद ले सकते हैं।

अपने नोट्स यहाँ बनाएं



अपनी गलतियां अपने साथ लेकर मत चलो। उसके बजाय उन्हें अपने पैरो तले रखकर अपने सफलता की सीढ़ियां बनाओ।



3 पिछली activity चिंतन करें। आपने क्या सीखा? एक साथी चुनें और उनके साथ चर्चा करें



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



विफलता का मतलब यह नहीं है कि आप बेकार हैं। इसका केवल यह अर्थ है कि आपको थोड़ी और मेहनत की आवश्यकता है। विफलता कमियों की पहचान करने और उन्हें सुधारने में मदद करता है। गूगल करें कि कितने प्रसिद्ध लोगों ने स्कूल छोड़ दिया था, और उनके शिक्षकों और समाज द्वारा अस्वीकार कर दिए गए थे। ऐसे व्यक्तियों की एक सूची बनाएं और उसे प्रेरणा स्रोत के रूप में दीवार पर एक पोस्टर बनाकर लगाएं।



<https://youtu.be/aUjbiZWnF3s>

<https://youtu.be/WR8lQOpIzhY>

<https://youtu.be/vOev6zSII1U>

17. प्रोफेशनल नेटवर्किंग



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे:

- प्रोफेशनल नेटवर्किंग का अर्थ समझना
- प्रभावी कम्युनिकेशन का उपयोग करके अपने प्रोफेशनल नेटवर्क को बढ़ाना
- प्रोफेशनल नेटवर्किंग करने की अपनी क्षमता विकसित करना



सीधे शब्द में, आपके कार्य क्षेत्र से जुड़े हुए परिचितों (दोस्तों) के समूह को आपका प्रोफेशनल नेटवर्क कहा जा सकता है। क्या आपके बहुत सारे दोस्त होना आपके लिए बाधा है या लाभदायक है? एक बड़ा प्रोफेशनल नेटवर्क आपको नौकरी खोजने में मदद कर सकता है। यह आपको आपके व्यापार के क्षेत्र में होने वाले रुझान और तकनीकियों से संबंधित अपडेट भी देता है। यह नेटवर्क आपके लिए एक आवश्यक संसाधन है। आइए जानें कि प्रोफेशनल दुनिया में दोस्त कैसे बनाएं और अपने नेटवर्क को कैसे बढ़ाएं। प्रोफेशनल नेटवर्क बनाने के कुछ आसान तरीके हैं:

37. ऑनलाइन नेटवर्किंग वेबसाइटों से जुड़ें, जैसे लिंक्डइन, आदि

- सरकारी और निजी दोनों कंपनियों द्वारा आयोजित 'जॉबफेयर' (रोजगार मेले) में भाग लें, और

38. अपने शिक्षकों और साथी छात्रों के साथ संपर्क में रहें

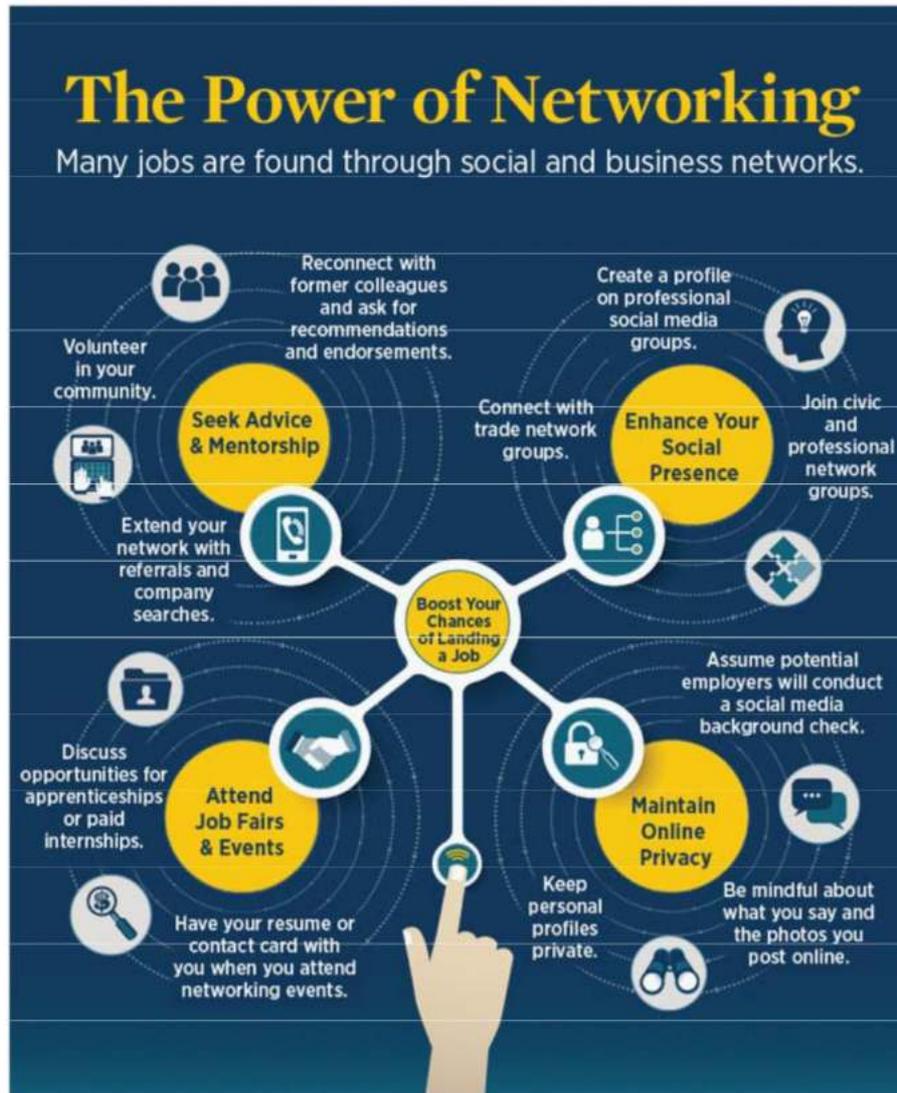


मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?





1. पढ़ें और अपने दोस्तों के साथ चर्चा करें!

आपको आपके शहर के एक जॉबफेयरमे जाने के लिए कहा गया है। आप जिन डॉक्यूमेंट्स को अपने साथ ले जाएंगे उनकी सूची बनाएं।

- i. _____
- ii. _____
- iii. _____
- iv. _____
- v. _____

2. आपके सीनियर्स की शहर के एक प्रतिष्ठित सर्विस सेक्टर कंपनी में नियुक्ति हुई है। उनके साथ संपर्क बनाए रखने का सबसे अच्छा तरीका क्या हो सकता है? उनसे कहें कि उस कंपनी में अगर आप के अनुरूप नौकरी के अवसर हो तो आपको जानकारी दें।



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



आज का सेशन कैसा था?

सोचे और साझा करें

उबाऊ		
मजेदार		
	बहुत सीखा	कम सीखा

a. प्रोफेशनल नेटवर्क का क्या अर्थ होता है?

b. प्रोफेशनल नेटवर्क का क्या उपयोग किया जा सकता है?

c. अपने नेटवर्क की मदद से हम बेहतर नौकरी के अवसर कैसे ढूँढ सकते हैं?

d. हम अपने मौजूदा नेटवर्क को और मजबूत कैसे बना सकते हैं? हम अपनी कम्युनिकेशन स्किल्स के माध्यम से प्रोफेशनल नेटवर्क कैसे बना सकते हैं?

e. ऐसी कौन सी वेबसाइट्स हैं जिनका उपयोग आप अपना प्रोफेशनल नेटवर्क बनाने के लिए कर सकते हैं?



ऑनलाइन प्रोफेशनल नेटवर्किंग के बारे में अधिक जानने के लिए इन वेबसाइटों पर जाएं।

The balance careers > How to use linkedIn effec vely

<https://www.thebalancecareers.com/how-to-use-linkedin-2062597>

Wiki How> How to use LinkedIn

<https://www.wikihow.com/Use-LinkedIn>



18. खुद को परखें

- अधिकतर इंटरव्यू में 'अपने बारे में कुछ बताओ' जैसा सवाल किया जाता है। क्यों?
 इंटरव्यूअर आवेदक के परिवार के बारे में सब जानना चाहते हैं
 इंटरव्यूअर आवेदक का संक्षिप्त में परिचय चाहते हैं
 इंटरव्यूअर आवेदक का नाम जानना चाहते हैं
 इंटरव्यूअर जानना चाहते हैं कि आवेदक की पढाई कहाँ हुई है
- जॉब ढूँढने की प्रक्रिया में पहला कदम होता है
 a. अपने लिए सही जॉब पहचानना
 b. सारे जॉब्स के लिए आवेदन देना
 c. जॉब की आमदनी को जानना
 d. इंटरव्यू में जाना
- अगर आपका इंटरव्यू सुबह 10 बजे है, तो आपको कितने बजे पहुंचना चाहिए?
 a. सुबह 10.00 बजे
 b. सुबह 10.30 बजे
 c. सुबह 9:30 बजे
 d. सुबह 7 बजे
- इंटरव्यू के फोल्डर में क्या क्या होना चाहिए?
 a. रेज्युमे
 b. पहचान पत्र
 c. केशीट्स
 d. ऊपर दिए गए सब
- अगर आपका इंटरव्यू में चयन नहीं होता है, तो आपको इंटरव्यूअर को इस अवसर के लिए धन्यवाद देते हुए पत्र लिखना चाहिए
 a. तुरंत वहां से निकल जाना चाहिए
 b. बाकी आवेदकों का उत्साह भंग करना चाहिए
 c. अन्य उम्मीदवारों को हतोत्साहित करें
 d. यह पूछना चाहिए कि आपका चयन क्यों नहीं हुआ
- इंटरव्यू के लिए खुद को संवारने के लिए इन में से क्या आवश्यक है?
 a. रोजाना पहने जाने वाले आरामदायक कपड़े
 b. औपचारिक कपड़े
 c. तेज़ खुशबू वाला परफ्यूम
 d. महंगे जूते
- आपको जब अपने रुचियों के बारे में पूछा जाए तो आपका उत्तर कैसा होना चाहिए?
 a. सच्चा
 b. काल्पनिक
 c. असंबद्ध
 d. मजाकिया
- विषय ज्ञान के बारे में बात करते हुए आपको क्या करना चाहिए?
 a. पूरा और संक्षिप्त उत्तर देना चाहिए
 b. बहुत ही छोटा सा उत्तर देना चाहिए
 c. उत्तर देना टालना चाहिए
 d. लंबा और वर्णनात्मक उत्तर देना चाहिए
- अपनी ताकतों के बारे में बोलते हुए इन में से किसका उपयोग करना चाहिए?
 a. कथा
 b. उदाहरण
 c. झूठ
 d. गाना
- आपके रेज्युमे में क्या होना चाहिए?
 a. तथ्य
 b. राय
 c. गलत वक्तव्य
 d. ऊपर दिए गए विकल्पों में से कोई नहीं
- ग्रुप डिस्कशन या समूह में चर्चा के दौरान इन में से क्या नहीं करना चाहिए?
 a. बोलते हुए आय कॉन्टैक्ट (नेत्र संपर्क) बनाएं रखना
 b. साफ और समझदारी से बोलना
 c. दूसरों को बोलने का मौका देना
 d. दूसरों की बात ठीक से न सुनना



12. आप अगर किसी की बात से सहमत न हो तो आपको क्या कहना चाहिए?
a. मेरी इस मामले में अलग राय है b. मुझे लगता है कि c. हाँ, आप सही कह रहे हैं d. फिर मिलते हैं
13. क्या हम चर्चा शुरू करें?' इस सवाल का सबसे सही जवाब क्या है?
a. अंत में b. पर आपको नहीं लगता c. हाँ, शुरू करते हैं d. समाप्ति में
14. किसी चर्चा के अंत में क्या कहना चाहिए?
a. समाप्ति में b. अंत में c. निष्कर्ष के तौर पर .. d. सारांश में ...
15. किसी के साथ बात करते हुए आपको
a. उन्हें मैत्रीपूर्ण भाव से देखना चाहिए b. उन्हें घूरना चाहिए
c. उनकी ओर देखना नहीं चाहिए d. नीचे देखना चाहिए
16. अगर आपसे कोई व्यक्ति सहमत नहीं हो, तो आपको क्या करना चाहिए?
a. उनसे जोरदार बहस करनी चाहिए b. उनसे लड़ना चाहिए
c. उनके विचारों को सुनना चाहिए d. चुप बैठना चाहिए
17. जब कोई आपसे क्या आप इसके बारे में मुझे और बता सकते हैं?' कहता है, तो आपको उन से क्या कहना चाहिए?
a. कोई हर्ज नहीं b. धन्यवाद c. जी हाँ d. सच में?
18. जब सदस्य विचलित हो जाते हैं और विशय से भटक जाते हैं, तो आपको क्या करना चाहिए?
a. उन्हें बताएं कि वे चर्चा के नियमों को नहीं जानते b. आप केवल विषय के बारे में बात करते रहते हैं
c. उन्हें सचेत करें और दोबारा विशय पर लाएं d. चर्चा छोड़ दें
19. चर्चा में दूसरों के विचारों को दोहराने से बचने के लिए क्या किया जा सकता है?
a. हमें अपना विचार व्यक्त करना चाहिए भले ही वह दोहराना होता है
b. हमें लोगों कि बात को दोहराने से बचने के लिए उन्हें ध्यान से सुनना चाहिए
c. हमें बात दोहराने के लिए माफी मांगनी चाहिए
d. हमें अपने हिसाब से सुनना चाहिए
20. आपको स्पष्टीकरण कैसे मांगना चाहिए?
a. सच है b. क्या आप मुझे बता सकते हैं ...? c. अच्छा d. मदद के लिए धन्यवाद
21. आप अपने ड्रीम कंपनी के लिए एक आवेदन करते हैं लेकिन आपको एक रिजेक्शन मेल मिलता है। आप इस स्थिति को कैसे संभालेंगे?
a. निराश होंगे b. अपने खुद को बेकार समझने दें
c. उन्हें धन्यवाद कह कर आगे बढ़ेंगे d. उन्हें एक क्रोध भरा पत्र लिखेंगे
22. आपने जॉब 'I' के लिए आवेदन दिया था। आपको वह जॉब नहीं मिलता है पर वे आपसे पूछते हैं यदि आप जॉब 'ठ' लेने के लिए तैयार हैं।
a. आप झूठे उत्साह के साथ कहते हैं, "हाँ, मैं यह जॉब चाहता/चाहती हूँ"
b. आप कहते हैं, "नहीं, धन्यवाद"
आप हाँ कहते हैं पर ज्यादा आशा नहीं रखते
आप उन्हें हाँ कहते हैं और जॉब 'ठ' की तैयारी शुरू करते हैं



23. जब आप किसी परीक्षा के लिए पूरी तैयारी करते हैं पर फिर भी उस विषय में फेल होते हैं तो आप क्या करते हैं?
- a. अपने आप को बदकिस्मत समझते हैं b. जो गलत हुआ उसका विश्लेषण करते हैं
c. अपने आप को कमरे में बंद कर लेते हैं d. अपने दोस्तों से शिकायत करते हैं
24. एक प्रसिद्ध कंपनी ने परेषर्स को काम पर रखने के लिए एक ओपन कॉल दिया है। आप क्या करेंगे?
- a. सोचेंगे कि आप वैसे भी नहीं चुने जाएंगे b. अच्छा रेज्युमे बनाकर आवेदन करेंगे
c. रिजेक्शन से डारेंगे d. सबको बताएंगे कि आप आवेदन कर रहे हैं
25. अगर आप से कोई पूछता है कि आप खुद का कितना आदर करते हैं, तो आपका उत्तर क्या होगा?
- a. मुझे नहीं पता b. मैं खुद का आदर नहीं करता/करती
c. मैं खुद बहुत आदर करता/करती हूँ d. ऊपर दिए गए विकल्पों में से कोई नहीं
26. जब दूसरे हमारे बारे में बुरी बातें कहते हैं तो हमें क्या करना चाहिए
- a. उनके शब्दों को महत्व दें और उन पर विश्वास करें
b. ऐसे विचारों पर ध्यान न दें और खुद पर विश्वास रखें
c. उनके बारे में बुरी बातें करें d. उनके शब्दों के अनुसार व्यवहार करें
27. अगर आप अपनी स्कूल या कॉलेज कि पढ़ाई नहीं पूरी कर पाते हैं, तो आप
- a. अनुभव से सीख सकते हैं b. अशिक्षित बन जाते हैं
c. कुछ भी हासिल नहीं कर सकते d. जीवन भर दूसरों के सहारे रहेंगे
28. सफल लोग विफलता को कैसे संभालते हैं?
- a. वे अपनी गलतियों से सीखते हैं b. वे ध्वस्त हो जाते हैं
c. वे दूसरों को दोष देते हैं d. वे अपनी महत्वाकांक्षाओं को त्याग देते हैं
29. निम्नलिखित में से शॉर्टटर्म (अल्पकालिक) लक्ष्य पहचानें
- a. अच्छी सेहत बनाए रखना b. सुखी जीवन जीना
c. मददगार बनना d. गाड़ी चलाना सीखना
30. निम्नलिखित में से लॉन्ग टर्म (दीर्घकालिक) लक्ष्य पहचानें
- a. टाईपिंग पर प्रभुत्व पाना b. एक प्रतिष्ठित कंपनी में काम करना
c. कंप्यूटर पर काम करना d. एक विदेशी भाषा सीखना
31. कार्यस्थल के अंदर हमारा कम्युनिकेशन कैसा होना चाहिए?
- निजी b. बेपरवाह c. प्रोफेशनल d. बेकार
32. आपको कार्यस्थल में किन से कम्युनिकेट करना पड़ सकता है?
- a. ज्यादातर मित्र b. सुपरवाइसर्स और सहकर्मचारी c. परिवार के सदस्य d. क्लासमेट्स
33. इन में से किन चीजों को कार्यस्थल में टालना चाहिए?
- a. आय कॉन्टैक्ट (नेत्र संपर्क) b. हाथ बांधना c. मुस्कराना d. फोन में झांकना
34. कार्यस्थल में कम्युनिकेट करने का सबसे मूलभूत कारण क्या है?
- a. क्योंकि लोगों की अपने काम के बारे में अलग अलग समझ होती है
b. काम के सरल संचालन के लिए
c. एक दुसरे को प्रोत्साहित करने और मदद करने के लिए d. ऊपर दिए गए सभी



47. प्रोफेशनल नेटवर्किंग किस माध्यम से किया जा सकता है?
- a. सिर्फ ऑनलाइन
b. आमने-सामने कम्युनिकेशन
c. दोनों ऑनलाइन और आमने-सामने कम्युनिकेशन
d. ऊपर दिए गए विकल्पों में से कोई नहीं
48. लिंकडइन जैसी वेबसाइट का उपयोग किस के लिए किया जा सकता है?
- a. हमारे कार्यक्षेत्र में नए लोगों से मिलना
b. फोटोस और वीडियो शेयर करना
c. मूवीस देखना
d. लोगों को उनके जन्मदिन पर बधाई देना
49. जॉब फेयर प्रोफेशनल नेटवर्किंग करने का अच्छा अवसर है क्योंकि
- a. आप वहाँ अपने जैसे विचारों वाले लोगों से मिल सकते हैं
b. आपको वहाँ नौकरी के अवसर मिल सकते हैं
c. आप आपके कार्यस्थल में नए अवसरों से परिचित हो सकते हैं
d. ऊपर दिए गए सभी
50. आप अपने प्रोफेशनल नेटवर्क के लोगों को कितना संपर्क करेंगे?
- a. जब भी आपको कुछ जरूरत हो
b. सिर्फ तभी जब वे आपको संपर्क करते हैं
c. उन्हें हर रोज़ कॉल करेंगे
d. उनके साथ एक नियमित और सार्थक संवाद बनाए रखेंगे



19. मॉक इंटरव्यू



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे।

- मॉक इंटरव्यू पहचानना
- मॉक इंटरव्यू के सहारे इंटरव्यू की तैयारी करना
- एक विशिष्ट प्रकार के इंटरव्यू का रोल प्ले करना ।



मॉक इंटरव्यू को एक अभ्यास इंटरव्यू भी समझा जा सकता है। यह एक इंटरव्यू के लिए अभ्यास करने और फीडबैक प्राप्त करने का अवसर देता है। मॉक इंटरव्यू आपको निम्नलिखित चीजों का अभ्यास करने में मदद करता है: खुद को संवारना, उचित बाँडी लैंग्वेज का उपयोग करना, इंटरव्यू के प्रश्नों का उत्तर देना, आत्मविश्वास विकसित करना, कम्युनिकेशन स्किल्स को सुधारना, जॉब इंटरव्यू से पूर्व तनाव कम करना



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



6 लाभ

<p>Test driving your answers will reduce your uncertainty and allow to know if they are suitable responses or not.</p> <p>S T R E S S R E L I E</p> 	<p>A mock interviewer will point out your strengths and so you'll be more sure of yourself when you display them.</p> <p>C O N F I D E N C E B O O S T</p> 	<p>Constructive feedback in a low stress environment will allow you to know what to improve upon.</p> <p>F E E D B A C K</p> 	<p>Practice makes perfect meaning you will be at ease 'Context, Action, Result'-ing your answers to scenarios.</p> <p>S C E N A R I O S</p> 
--	---	--	--

b. आमतौर पर पूछे जाने वाले इंटरव्यू के 10 प्रश्न

4. क्या आप अपने बारे में कुछ बता सकते हैं?
 5. इस जॉबमें आपको रुचि क्यों है?
 6. आप हमारी कंपनी के बारे में क्या जानते हैं?
 7. आपने आपकी पिछली नौकरी क्यों छोड़ी?
 8. हमें आपको इस जॉब पर क्यों नियुक्त करना चाहिए?
 9. आपकी सबसे बड़ी ताकतें/कमजोरियां कौन सी हैं?
 10. आपकी सबसे बड़ी सफलता क्या रही है?
 11. आप अपने आप को पांच साल में कहाँ देखते हैं?
 12. आप कितनी सँलरी की अपेक्षा कर रहे हैं?
- क्या आप हमसे कुछ प्रश्न पूछना चाहते हैं?



1. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दें। ध्यान दें कि आपके उत्तर उचित ड्रेसकोड, बॉडीलैंग्वेज, अनुशासन, व्यापार विशेषज्ञता, ___ कम्युनिकेशन स्किल्स पर आधारित होंगे

a. आपकी ताकतें क्या हैं?

b. आप कौन से क्षेत्र में सुधार कर सकते हैं?

c. आपके अनुसार साफ-सुथरा दिखना ज़रूरी क्यों है?

d. नौकरियों के लिए आवेदन करते हुए आप कितने आश्वस्त महसूस करते हैं?

e. आपने नौकरियों में आवेदन करने के लिए क्या तैयारी की है?

f. क्या आप के पास अपना रेज्यूमे है?



मापदंड	अंक	सूचक
अभिवादन		0: अभिवादन नहीं किया 1: बिना आय कॉन्टैक्ट (नेत्रसंपर्क) या मुस्कुराहट किया 2: आयकॉन्टैक्ट और मुस्कुराहट के साथ किया
आवाज की स्पष्टता		0: आवाज स्पष्ट थी 1: आवाज कम थी/सुनाई नहीं दी
रेज्युमे		0: अधूरा रेज्यु मे/रेज्यु मे नहीं था 1: रेज्यु मे पूरा है पर इंटरव्यू मे उत्तर रेज्यु मे से संबंधित नहीं थे 2: अच्छे से लिखा हुआ रेज्यु मे और इंटरव्यू मे उत्तर रेज्यु मे से संबंधित थे
परिचय		0: सिर्फ कुछ शब्दों मे परिचय दिया 1: परिचय मे 'मैं कौन हूँ' और 'मुझे यह जॉब क्यों चाहिए' का स्पष्ट विवरण था 2: परिचय मे 'मैं कौन हूँ', 'मुझे यह जॉब क्यों चाहिए' और 'मैं जॉब के लिए सही क्यों हूँ' का स्पष्ट विवरण था
ताकत		0: अपनी ताकतों के बारे मे नहीं बता पाया/पाई 1: अपनी ताकतों के बारे मे बता पाया/पाई, पर उससे संबंधित उदाहरण नहीं दे पाया/पाई 2: अपनी ताकतों के बारे मे बता पाया/पाई, पर उससे संबंधित ताजा उदाहरण भी दे पाया/पाई
विशय ज्ञान		0: विषय संबंधित किसी प्रश्न का उत्तर नहीं दे पाया/पाई 1: सिर्फ अधूरे उत्तर दे पाया/पाई 2: संपूर्ण उत्तर दे पाया/पाई

3. आपको किन दस्तावेजों को आपके साथ लेकर जाना है?
4. आपको किस तरह के ड्रेस कोड का अनुसरण करना है?
5. प्रश्नों के उत्तर देने का अभ्यास करें। आप चाहे तो निम्नलिखित उदाहरण का आधार ले सकते हैं।

क्या आप अपने बारे में कुछ बता सकते हैं?
नहीं: 'मेरा जन्म 1990 में हुआ था...' 'मुझे समंदर किनारे चलना अच्छा लगता है...'
हाँ: 2 मिनट से कम समय में बताइए कि आप इस जॉब के लिए योग्य क्यों हैं।

आपने आपकी पिछली नौकरी क्यों छोड़ी?
नहीं: 'मेरे बॉस की वजह से'
हाँ: 'मेरी अपेक्षा थी कि हमारा ट्रेनिंग बजेट और ज्यादा हो।'

आपकी सबसे बड़ी कमजोरियाँ कौन सी हैं?
नहीं: 'वैसे तो मेरी कोई कमजोरियाँ नहीं हैं...'
हाँ: काम को ढंग से लोगों को न सौंपना। जब मेरे पास बहुत काम होता है, तो मैं यह सोचकर व्याकुल हो जाता/जाती हूँ कि सब कुछ मुझे करना होगा।

हमें आपको इस नौकरी के लिए क्यों चुनना चाहिए?
नहीं: क्योंकि मैं सबसे अच्छा/अच्छी आवेदक हूँ
हाँ: मेरा ट्रैक रिकॉर्ड बताता है कि मैं महनत और लगन के साथ काम करूँगा/करूँगी।

क्या आप हमसे कुछ प्रश्न पूछना चाहते हैं?
नहीं: नहीं, कोई प्रश्न नहीं।
हाँ: मुझे नियुक्त करने के निर्णय को और ठोस बनाने के लिए क्या मैं आपको किसी बात का स्पष्टीकरण दे सकता/सकती हूँ?



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



मॉक इंटरव्यू असली इंटरव्यू की तैयारी करने में मदद करते हैं। इसके विस्तृत रूप की वजह से अभ्यासकों में आत्मविश्वास विकसित होता है। मॉक इंटरव्यू की मदद से आवेदक असली इंटरव्यू में खरे उतरते हैं और उनका आत्मसम्मान बढ़ता है।



https://youtu.be/4uFTcfua_w

20. नौकरी ढूँढना और मॉक इंटरव्यू



इस पाठ के अंत में हम निम्न उद्देश्य पूरे करेंगे:

- मॉक इंटरव्यू पहचानना
- मॉक इंटरव्यू के सहारे इंटरव्यू की तैयारी करना
- एक विशिष्ट प्रकार के इंटरव्यू का तवसमचसंल करना



प्रत्येक ITI ट्रेनी को अपने कोर्स के पूरा होने पर नौकरियों के लिए आवेदन करना होगा। जॉब पोर्टल्स का ऑनलाइन पता लगाना और उन पर अपनी व्यापार विशेषज्ञता से जुड़ी नौकरियों के लिए आवेदन करना महत्वपूर्ण है। आपको नौकरी के हिसाब से आवेदन पत्र और रेज्यु मे को लिखना और इंटरव्यू को पार करना सीखना होगा।



मैं क्या जानता/जानती हूँ ?

मैं क्या जानना चाहता/चाहती हूँ ?

आज मैंने क्या सीखा ?



Looking for career advancement in a challenging and positive environment.

Responsible, innovative, passionate and committed professional with a get-it-done approach.



13. ट्रेनीस को दो समूहों में विभाजित किया जाएगा और नौकरी के पोर्टल ब्राउज़ करने के लिए कहा जाएगा। इसकी जानकारी उन्हें IT साक्षरता मे दी गई है।

स्टेप 1: 10 मिनट के अंदर अपने व्यापार से संबंधित 3 नौकरियों की सूची लाएंगे।

स्टेप 2: अगले 10 मिनट में ट्रेनीस अपना रेज्युमे और आवेदन पत्र लिखेंगे।

(ट्रेनीस को सेशन से पहले अपना तैयार रेज्युमे लाने को कहा जा सकता है। वे क्लास रूम में सिर्फ अपना आवेदन पत्र लिखेंगे)

स्टेप 3: इंटर कटर क्लास रूम में 15 लोगों का मॉक इंटरव्यू लेने की तैयारी करेंगे।

जब पहले समूह का मॉक इंटरव्यू चल रहा हो, तब दूसरा समूह उनका पैनल बन कर बैठेगा।

स्टेप 4: दूसरा समूह आवेदकों को इंस्ट्रक्टर द्वारा दिए गए फॉर्मेट में 5 मिनट से कम समय में संक्षिप्त फीडबैक देगा।

दूसरा सेशन 15 मिनट का होगा। जब दूसरे समूह का मॉक इंटरव्यू चल रहा हो, तब पहला समूह उनका पैनल बन कर बैठेगा।

पहला समूह आवेदकों को इंस्ट्रक्टर द्वारा दिए गए फॉर्मेट में 5 मिनट से कम समय में संक्षिप्त फीडबैक देगा।



KWL चार्ट में दिए गए 'मैंने क्या सीखा' प्रश्न का उत्तर लिखें।



व्यापार जगत के लिए तैयार होने के लिए जॉब पोर्टल में ब्राउज करना और रेज्युमे के साथ नौकरी के लिए आवेदन करना पहले चरण हैं। अगले चरण में आपको सीखना होगा कि आप खुद को इंटरव्यू में कैसे प्रदर्शित करेंगे। और इसका अभ्यास आप मॉक इंटरव्यू के माध्यम से कर सकते हैं। मॉक इंटरव्यू में आपके दोस्तों के फीडबैक की मदद से आप अपने असली इंटरव्यू में प्रदर्शन को सुधार सकते हैं।



<https://www.themuse.com/advice/the-ul-mate-interview-guide-30-prep-ps-for-job-interview-success>