

16

Soft Skill

16.1 Introduction - परिचय

Skills are the property of a human being which he/she gains practically in this real world. Soft skills are the keystones to success. Soft skill is something which teaches you to behave and present your self somewhere. It is an etiquette which is needed in an office environment to work and behave as well as team work. This includes number of entities as to know and learn which are Labour laws, Self Management System, Time Management, Ethics & Values, Team Building and Personality development.

स्किल इंसान की संपत्ति है जो वह इस वास्तविक दुनिया में व्यावहारिक रूप से प्राप्त करता है। सॉफ्ट स्किल्स सफलता की कुंजी हैं। सॉफ्ट स्किल आपको व्यवहार करना एवं व्यक्तित्व का प्रस्तुतीकरण करना सिखाती हैं। यह एक ऐसा शिष्टाचार है जिसे कार्य करने और टीम के काम के साथ-साथ व्यवहार करने के लिए एक कार्यालय के वातावरण हेतु आवश्यक होती है। इसमें श्रम कानूनों, स्व प्रबंधन प्रणाली, समय प्रबंधन, नैतिकता और मूल्यों, टीम बिल्डिंग और व्यक्तित्व विकास के बारे में जानने और सीखने के लिए कई व्यावहारिक कौशल एवं गुण शामिल हैं।

16.1.1 Importance of Soft skill - सॉफ्ट स्किल का महत्व

Soft skills play very significant role in our day to day life. By using soft skill you can easily handle interpersonal relations behaviour. You can take appropriate decisions and communicate anything effectively. The most important soft skill are given below:

सॉफ्ट स्किल हमारे दिन-प्रतिदिन के जीवन में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। सॉफ्ट स्किल का इस्तेमाल करके आप आसानी से पारस्परिक संबंधों को संभाल सकते हैं। आप उचित निर्णय ले सकते हैं और प्रभावी रूप से कुछ भी संवाद कर सकते हैं। महत्वपूर्ण सॉफ्ट स्किल नीचे दिए गए हैं :

- Communication skills - कम्यूनिकेशन स्किल्स
- Body language and Decisions Making - बॉडी लैंग्वेज और निर्णय लेना
- Self Motivation and Leadership Skills - सेल्फ मोटिवेशन और लीडरशिप स्किल्स
- Team-Working Skills - टीम वर्किंग स्किल्स
- Creativity and Problem Solving Skills - रचनात्मकता और समस्या को सुलझाने के कौशल
- Time Management and ability to work under Pressure - समय प्रबंधन और दबाव में काम करने की क्षमता

16.2 Introduction to Communication Skill

कम्यूनिकेशन स्किल एक परिचय

Communication Skills is a king of Soft Skills. Communication word is derived from the Latin word *communis* which means common or "to share", that is sharing of ideas, feelings and emotions.



संचार कौशल सॉफ्ट स्किल्स का राजा है। कम्यूनिकेशन शब्द लैटिन शब्द *communis*

से लिया गया है जिसका अर्थ है *common* या "to share", अर्थात विचारों, भावनाओं और मनोविकार को साझा करना।

Communication is a process of exchanging information, ideas, or thoughts, feeling and emotions through speech, signals, writing or behavior. A person having effective communication skill can get

इन्टरपर्सनल स्किल: दूसरों के साथ प्रभावी ढंग से बातचीत करने की क्षमता, जिसमें संबंध बनाना, विरोधों को सुलझाना और बातचीत करना शामिल है।

- **Empathy:** The ability to understand and share the feelings of others.
सहानुभूति: दूसरों की भावनाओं को समझने और साझा करने की क्षमता।
- **Confidence:** The ability to communicate with assertiveness and self-assurance.
आत्मविश्वास: आत्मविश्वास और आत्म-आश्वासन के साथ संवाद करने की क्षमता।
- **Clarity:** The ability to express ideas and thoughts in a clear and concise manner.
स्पष्टता: सुझावों और विचारों को स्पष्ट और संक्षिप्त तरीके से व्यक्त करने की क्षमता।
- **Feedback:** The ability to provide constructive feedback to others and to receive feedback effectively.
फीडबैक: दूसरों को रचनात्मक फीडबैक प्रदान करने और प्रभावी रूप से फीडबैक प्राप्त करने की क्षमता।

16.2.1 Types of communication - संचार की श्रेणियाँ

Communication is the act of transmitting *information, ideas* and *Attitudes* from one person to another. Thus the communication takes place among individuals, belonging to various categories and backgrounds, they put into operation various types of communication.

संचार एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक *जानकारी, सुझाव* और *दृष्टिकोण* को प्रसारित करने का कार्य है। इस प्रकार संचार विभिन्न कैटेगोरियों और बैकग्राउण्ड से संबंधित व्यक्तियों के बीच होता है, वे विभिन्न प्रकार के संचार को संचालित करते हैं।

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 1. Verbal Communication | 6. Informal Communication |
| 2. Non-Verbal Communication | 7. Internal Communication |
| 3. Visual Communication | 8. External Communication |
| 4. Audio-Visual Communication | 8. Intrapersonal Communication |
| 5. Formal Communication | 9. Interpersonal Communication |

1. Verbal communication - मौखिक संचार

Verbal communication refers to the form of communication in which message is transmitted verbally, communication is done by word, speak and piece of writing.

There are two types of Verbal communication *Oral* and *Written communication*.



मौखिक संचार से तात्पर्य संचार के उस रूप से है जिसमें संदेश मौखिक रूप से प्रसारित किया जाता है, संचार शब्द, बोलने और लिखने के रूप से होता है। मौखिक संचार दो प्रकार के होते हैं।

- In oral communication, spoken words are used. It includes face to face conversation, video, radio, television, video calling, speech, Talking on a phone, and Classroom teaching, business discussion, and public speeches etc.



मौखिक संचार में, बोले गए शब्दों का उपयोग किया जाता है। इसमें आमने-सामने बातचीत, वीडियो, रेडियो, टेलीविजन, वीडियो कॉलिंग, स्पीच, फोन पर बात करना, क्लॉसरूम में पढ़ाना, व्यापार चर्चा, और सार्वजनिक भाषण आदि शामिल हैं।

- **Written Communication :** In written communication, written signs or symbols are used to communicate. The example of written communication are written message, message written on social media, message written and transmitted via email, letter, report, memo, Books and newspapers etc.



लिखित संचार में, लिखित संकेतों या प्रतीकों का उपयोग संचार करने के लिए किया जाता है। लिखित संचार का उदाहरण लिखित संदेश, सोशल मीडिया पर लिखा गया संदेश, ईमेल, पत्र, रिपोर्ट, ज्ञापन किताब और समाचारपत्र आदि के माध्यम से प्रेषित किया जाता है।

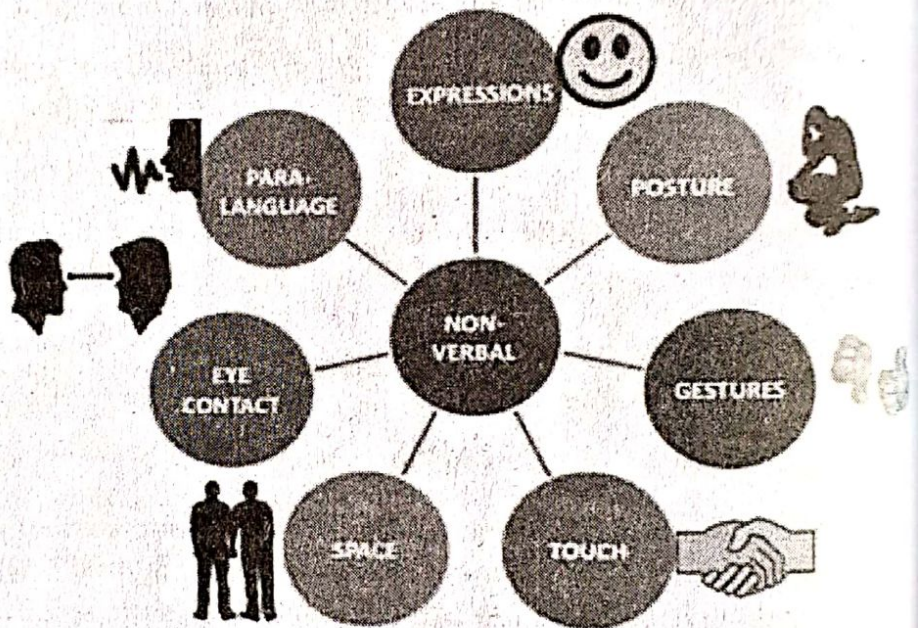
Factors of Effective Verbal communication: - प्रभावी मौखिक संचार के कारक:

- Speak with confidence and think before you speak. - आत्मविश्वास के साथ बोलें और बोलने से पहले सोचें।
- Be clear and concise and be a good listener. - स्पष्ट और संक्षिप्त रहें और एक अच्छे श्रोता बनें।
- Think about the perspective of your audience - अपने श्रोताओं के दृष्टिकोण के बारे में सोचें

2. Non-verbal communication - गैर-मौखिक संचार

Non-verbal communication is the transmission of messages or signals through a non-verbal platform such as *eye contact, facial expressions, gestures, posture, and the distance between two individuals.*

गैर-मौखिक संचार एक गैर-मौखिक प्लेटफॉर्म के माध्यम से संदेश या संकेतों का संचरण है जैसे कि आंख से संपर्क, चेहरे के भाव, हावभाव, आसन, और दो व्यक्तियों के बीच की दूरी।









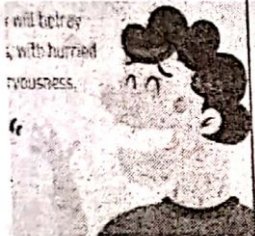
Importance of Non Verbal communication - गैर मौखिक संचार का महत्व

In communication, it is observed that most of the communication is done using body movements (face, arms, movements, etc.) and voice control (voice, tone, pauses, etc.). Here we will discussing about the types of Non Verbal communication.

संचार में, यह देखा गया है कि अधिकांश संचार शरीर की गति (चेहरा, हाथ, चाल आदि) और आवाज नियंत्रण (आवाज, टोन, विराम आदि) का उपयोग करके किया जाता है। यहां हम गैर मौखिक संचार के प्रकारों के बारे में चर्चा करेंगे।

Type	What it implies - इसका क्या तात्पर्य है	How to make use of non-verbal communication effectively? गैर-मौखिक संचार का प्रभावी ढंग से उपयोग कैसे करें?
Facial Expression	This expression shows the feelings of a person. For example, when we are happy, we express it through a smile	<ul style="list-style-type: none"> • Keep your face relaxed अपने चेहरे को रिलैक्स रखें

	<p>or when we are sad we show a gloomy face.</p> <p>यह भाव व्यक्ति की भावनाओं को दर्शाता है। उदाहरण के लिए, जब हम खुश होते हैं तो हम इसे मुस्कान के माध्यम से व्यक्त करते हैं या जब हम दुखी होते हैं तो हम एक उदास चेहरा दिखाते हैं।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Try to match your expression with what you are saying <p>आप जो कह रहे हैं उसके साथ अपने एक्सप्रेसन का मिलान करने का प्रयास करें</p> <ul style="list-style-type: none"> • If you agree with something, you may nod while listening, which indicates that it has your assent. <p>अगर आप किसी बात से सहमत हैं, तो आप सुनते समय सिर हिला सकते हैं, जो दर्शाता है कि इसे आपकी सहमति मिल गई है</p>
<p>Posture</p> 	<p>This is the positions of the body that show our confidence and feelings. For example, straight body posture is seen as confidence. Holding your head may be taken as tiredness.</p> <p>यह शरीर की स्थिति है जो हमारे आत्मविश्वास और भावनाओं को दिखाती हैं। उदाहरण के लिए सीधे शरीर की मुद्रा को आत्मविश्वास के रूप में देखा जाता है। अपना सिर पकड़ना थकान के रूप में लिया जा सकता है।</p>	<p>Keep your upper body relaxed and, shoulders straight.</p> <p>अपने ऊपरी शरीर को शिथिल और कंधों को सीधा रखें</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sit straight, rest hands and feet in relaxed position. <p>सीधे बैठ जाएं, हाथों और पैरों को आराम की स्थिति में रखें</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keep hands by your sides while standing. <p>खड़े होते समय हाथों को बगल में रखें</p>
<p>Gestures or Body Language</p> 	<p>It describe movements of parts of the body, especially hands or head, to express an idea or meaning. This includes waving, pointing and using our hands when speaking. For example, raising a hand may mean asking a question. Biting nails show nervousness.</p> <p>यह एक विचार या अर्थ व्यक्त करने के लिए शरीर के अंगों, विशेष रूप से हाथों या सिर के मूवमेंट का वर्णन करता है। इसमें लहराना, इशारा करना और बोलते समय अपने हाथों का उपयोग करना शामिल है। उदाहरण के लिए, हाथ उठाने का अर्थ हो सकता है कि कोई प्रश्न पूछना। नाखून चबाना घबराहट दर्शाता है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avoid pointing at people with your finger. <p>अपनी उंगली से लोगों की ओर इशारा करने से बचें</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instead of keeping your hands in pocket while talking, try to keep your hands on the sides. <p>बात करते समय अपने हाथों को जेब में रखने के बजाय अपने हाथों को साइड में रखने की कोशिश करें</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bend your head a little while talking or listening to show that you are paying attention. <p>यह दिखाने के लिए कि आप ध्यान दे रहे हैं, बात करते या सुनते समय अपना सिर थोड़ा झुका लें।</p>
<p>Touch</p> 	<p>You communicate a great deal through your touch, such as shaking hands and patting on the back. For example, a firm handshake shows confidence. Sports coaches pat on the back of the players to encourage the players.</p> <p>आप अपने स्पर्श के माध्यम से बहुत कुछ संप्रेषित करते हैं, जैसे हाथ मिलाना और पीठ थपथपाना। उदाहरण के लिए, एक फर्म में</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Shake hands firmly <p>मजबूती से हाथ मिलाएं</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoid other touch gestures, such as stroking your hair, scratching your nose, tugging on your clothes, etc., during formal communication. <p>औपचारिक संचार के दौरान अन्य स्पर्श इशारों से</p>

	हैंडशेक आत्मविश्वास दिखाता है। खेल प्रशिक्षक खिलाड़ियों का हौसला बढ़ाने के लिए उनकी पीठ थपथपाते हैं।	बचें, जैसे कि अपने बालों को सहलाना, अपनी नाक को खरोंचना, अपने कपड़ों को खींचना आदि।
Space 	<p>The space between two persons while communicating, generally depends on the intimacy or closeness between them.</p> <p>संचार करते समय दो व्यक्तियों के बीच की दूरी, आम तौर पर उनके बीच अंतरंगता या निकटता पर निर्भर करती है।</p>	<p>Maintain proper space' depending on the relationship, which could be formal or informal or the closeness with the person with whom you are talking.</p> <p>रिश्ते के आधार पर 'उचित स्थान बनाए रखें', जो औपचारिक या अनौपचारिक या उस व्यक्ति के साथ निकटता हो सकती है जिसके साथ आप बात कर रहे हैं।</p>
Eye Contact 	<p>At the time of communication, Maintaining an eye contact with the person you are talking indicates interest, whereas, looking away can make the other person feel ignored.</p> <p>संचार के समय, जिस व्यक्ति से आप बात कर रहे हैं, उसके साथ आँख से संपर्क बनाए रखना रुचि को दर्शाता है, जबकि दूर देखने से दूसरे व्यक्ति को उपेक्षित महसूस हो सकता है।</p>	<p>Look at the person who is speaking जो बोल रहा है उसे देखो</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keep a relaxed, pleasant look आरामदेह, सुखद नज़रिया रखें • Break the look every few seconds लुक को हर कुछ सेकंड में बदलें।
Paralanguage 	<p>Paralanguage is the tone of our voice, speed and volume that makes a difference in the meaning of the communication. Speaking too fast may show excitement or nervousness. Speaking too slow may show seriousness, sadness or making a point.</p> <p>धैरालैंग्वेज हमारी आवाज, गति और मात्रा का स्वर है, जो संचार के अर्थ में अंतर करता है। बहुत तेज बोलने से उत्तेजना या घबराहट दिखाई दे सकती है। बहुत धीमी गति से बोलना गंभीरता, उदासी या कोई बात कहने का संकेत दे सकता है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Use a proper tone and volume while speaking <p>बोलते समय एक उचित स्वर और मात्रा का उपयोग करें</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintain a moderate rate (speed) of talking <p>बात करने की एक मध्यम दर (गति) बनाए रखें।</p>

3. Visual Communication - दृश्य संचार

This is communication through visual aids like drawings, placards, presentations, and illustrations etc. or we can say that Visual communication is the act of using photographs, videos, art, drawings, sketches, charts and graphs to convey information. Visuals are often used as an aid during presentations to provide helpful context alongside written and/or verbal communication. Since people have different learning styles, visual communication might be more helpful for some to consume ideas and information.

यह चित्र, प्लेकार्ड, प्रस्तुतीकरण और चित्र आदि जैसे दृश्य ऐड के माध्यम से संचार होते हैं। या हम कह सकते हैं कि दृश्य संचार इन्फार्मेशन को संप्रेषित करने के लिए तस्वीरों, वीडियो, कला, ड्राइंग, स्केचेस, चार्ट और ग्राफ का उपयोग करने का कार्य है। लिखित और/या मौखिक संचार के साथ उपयोगी संदर्भ प्रदान करने के लिए अक्सर प्रस्तुतियों के दौरान सहायक के रूप में दृश्यों का उपयोग किया जाता है। चूंकि लोगों की सीखने की शैली अलग-अलग होती है, इसलिए कुछ लोगों के लिए विचारों और इन्फार्मेशन को जानने के लिए दृश्य संचार अधिक सहायक हो सकता है।

16.4.1

Characteristics of Good and Effective Listener

अच्छे एवं प्रभावशाली श्रोता के लक्षण

Speaking and listening are both, inseparable part of a meaningful communication. Communication always requires a listener and a speaker. Good and effective listener tries to give maximum amount of thought to the speaker's ideas being communicated, leaving a minimum amount of time for mental exercises to go off track. And you can sort out various problems at office and home. A good listener:

बोलना और सुनना दोनों ही सार्थक संचार के अविभाज्य अंग हैं। संचार के लिए हमेशा एक श्रोता और एक वक्ता की आवश्यकता होती है। अच्छा और प्रभावी श्रोता वक्ता के संप्रेषित विचारों पर अधिक से अधिक विचार करने का प्रयास करता है, जिससे मानसिक अभ्यास कम से कम समय करना होता है। और आप ऑफिस और घर की विभिन्न समस्याओं को सुलझा सकते हैं। एक अच्छा श्रोता:

1. **Is attentive** - Good listener must pay attention to the key points. He should be alert. He should avoid any kind of distraction.

चौकस रहें - अच्छे श्रोता को मुख्य बिंदुओं पर ध्यान देना चाहिए। उसे सतर्क रहना चाहिए। उसे किसी भी तरह के भटकने से बचना चाहिए।

2. **Do not assume** - Good listener does not ignore the information he considers is unnecessary. He should always summarize the speaker's ideas so that there is no misunderstanding of thoughts of speakers. He avoids premature judgements about the speakers message.

यह न मानें - अच्छा श्रोता जिस जानकारी को अनावश्यक समझता है, उसे नजरअंदाज नहीं करता। उसे हमेशा वक्ता के विचारों को संक्षेप में प्रस्तुत करना चाहिए ताकि वक्ता के विचारों के बारे में कोई गलतफहमी न हो। वह वक्ता के संदेश के बारे में समय से पहले निर्णय लेने से बचता है।

3. **Listen for feelings and facts**- Good listener deliberately listens for the feelings of the speaker. He concentrates totally on the facts. He evaluates the facts objectively. His listening is sympathetic, active and alert. He keenly observes the gestures, facial expression and body language of the speaker. In short, a good listener should be projective (i.e. one who tries to understand the views of the speaker) and empathic (i.e. one who concentrates not only on the surface meaning of the message but tries to probe the feelings and emotions of the speaker).

भावनाओं और तथ्यों को सुनें - अच्छा श्रोता जानबूझकर वक्ता की भावनाओं को सुनता है। वह पूरा ध्यान तथ्यों पर केंद्रित करते हैं। वह तथ्यों का निष्पक्ष मूल्यांकन करता है। उनका सुनना सहानुभूतिपूर्ण, सक्रिय और सतर्क होना होता है। वह वक्ता के हाव-भाव, चेहरे के भाव और शारीरिक भाषा को ध्यान से देखता है। संक्षेप में, एक अच्छे श्रोता को प्रोजेक्टिव (अर्थात् जो वक्ता के विचारों को समझने की कोशिश करता है) होना चाहिए और सहानुभूतिपूर्ण (अर्थात् जो न केवल संदेश के सतही अर्थ पर ध्यान केंद्रित करता है बल्कि वक्ता के मनोविकार और भावनाओं की जांच करने की कोशिश करता है)

4. **Concentrate on the other speakers kindly and generously** - A good listener makes deliberate efforts to give a chance to other speakers also to express their thoughts and views. He tries to learn from every speaker. He evaluates the speaker's ideas in spare time. He focuses on the content of the speaker's message and not on the speaker's personality and looks.

अन्य वक्ताओं पर दयालुता और उदारतापूर्वक ध्यान केंद्रित करें - एक अच्छा श्रोता जानबूझकर अन्य वक्ताओं को भी अपने विचार और दृष्टिकोण व्यक्त करने का मौका देने के लिए प्रयास करता है। वह हर वक्ता से सीखने की कोशिश करता है। वह खाली समय में वक्ता के विचारों का मूल्यांकन करता है। वह वक्ता के संदेश के कन्टेन्ट पर ध्यान केंद्रित करता है न कि वक्ता के व्यक्तित्व और दिखावे पर।

5. **Opportunizes** - A good listener tries to take benefit from the opportunities arising. He asks "What's in it for me?"

अवसर देता है - एक अच्छा श्रोता आने वाले अवसरों से लाभ उठाने का प्रयास करता है। वह पूछता है "इसमें मेरे लिए क्या है?"

भावनाओं और तथ्यों को सुनें— अच्छा श्रोता जानबूझकर वक्ता की भावनाओं को सुनता है। वह पूरा ध्यान तथ्यों पर केंद्रित करते हैं। वह तथ्यों का निष्पक्ष मूल्यांकन करता है। उनका सुनना सहानुभूतिपूर्ण, सक्रिय और सतर्क होना होता है। वह वक्ता के हाव-भाव, चेहरे के भाव और शारीरिक भाषा को ध्यान से देखता है। संक्षेप में, एक अच्छे श्रोता को प्रोजेक्टिव (अर्थात् जो वक्ता के विचारों को समझने की कोशिश करता है) होना चाहिए और सहानुभूतिपूर्ण (अर्थात् जो न केवल संदेश के सतही अर्थ पर ध्यान केंद्रित करता है बल्कि वक्ता के मनोविकार और भावनाओं की जांच करने की कोशिश करता है)

4. **Concentrate on the other speakers kindly and generously-** A good listener makes deliberate efforts to give a chance to other speakers also to express their thoughts and views. He tries to learn from every speaker. He evaluates the speaker's ideas in spare time. He focuses on the content of the speaker's message and not on the speaker's personality and looks.

अन्य वक्ताओं पर दयालुता और उदारतापूर्वक ध्यान केंद्रित करें— एक अच्छा श्रोता जानबूझकर अन्य वक्ताओं को भी अपने विचार और दृष्टिकोण व्यक्त करने का मौका देने के लिए प्रयास करता है। वह हर वक्ता से सीखने की कोशिश करता है। वह खाली समय में वक्ता के विचारों का मूल्यांकन करता है। वह वक्ता के संदेश के कन्टेन्ट पर ध्यान केंद्रित करता है न कि वक्ता के व्यक्तित्व और दिखावे पर।

5. **Opportunities-** A good listener tries to take benefit from the opportunities arising. He asks "What's in it for me?"

अवसर देता है— एक अच्छा श्रोता आने वाले अवसरों से लाभ उठाने का प्रयास करता है। वह पूछता है "इसमें मेरे लिए क्या है?"

16.13 Writing Skill - लेखन कौशल

Writing skills encompass various elements that contribute to effective written communication. Let's explore some key components and strategies for improving your writing skills:

लेखन कौशल में विभिन्न एलिमेन्ट शामिल होते हैं जो प्रभावी लिखित संचार में योगदान करते हैं। आइए आपके लेखन कौशल को बेहतर बनाने के लिए कुछ प्रमुख घटकों और रणनीतियों का पता लगाएं:

1. Grammar and Spelling - व्याकरण और स्पेलिंग:

- **Grammar:** Understand and apply correct sentence structure, verb tenses, and punctuation.
व्याकरण: सही वाक्य स्ट्रक्चर, क्रिया काल और विराम चिह्न को समझें और लागू करें।
- **Spelling:** Pay attention to accurate spelling to convey professionalism and attention to detail.
स्पेलिंग: व्यावसायिकता और विवरण पर ध्यान देने के लिए सटीक स्पेलिंग पर ध्यान दें।

2. Vocabulary- शब्दावली:

- Expand your vocabulary by reading extensively.
बड़े पैमाने पर पढ़कर अपनी शब्दावली का विस्तार करें।
- Use varied words to express ideas clearly and precisely.
विचारों को स्पष्ट और सटीक रूप से व्यक्त करने के लिए विविध शब्दों का प्रयोग करें।

3. Sentence Construction - वाक्य निर्माण:

- Craft well-structured sentences. - अच्छी तरह से स्ट्रक्चर्ड वाक्य बनाएं।
- Vary sentence lengths and styles for readability.
पठनीयता के लिए वाक्य की लंबाई और शैली में बदलाव करें।

4. Research and Accuracy - अनुसंधान और सटीकता:

- Gather relevant information before writing.
लिखने से पहले प्रासंगिक जानकारी इकट्ठा करें।
- Fact-check and ensure accuracy in your content.

तथ्य—जांच करें और अपनी सामग्री में सटीकता सुनिश्चित करें।

5. **Clarity and Conciseness:- स्पष्टता और संक्षिप्तता:**

- Be clear and concise in your writing. - अपने लेखन में स्पष्ट और संक्षिप्त रहें।
- Avoid unnecessary jargon or complexity. - अनावश्यक शब्दजाल या जटिलता से बचें।

6. **Organization - संगठन:**

- Plan your content logically.
अपनी सामग्री की योजना तार्किक रूप से बनाएं।
- Use headings, subheadings, and paragraphs effectively.
शीर्षकों, उपशीर्षकों और पैराग्राफों का प्रभावी ढंग से उपयोग करें।

16.14 Model Questions and Answer

Multiple choice Questions - बहुविकल्पीय प्रश्न

1. **The major obstacle to effective communication in multicultural environment is**

बहुसांस्कृतिक वातावरण में प्रभावी संचार में प्रमुख बाधा है?

- a. The use of multiple language - एकाधिक भाषा का प्रयोग
- b. Similar value systems - समान मूल्य प्रणालियाँ
- c. Cultural differences in non-verbal communication - गैर-मौखिक संचार में सांस्कृतिक अंतर
- d. Consistent communication styles - लगातार संचार शैलियाँ

2. **The sender's responsibility in the communication process includes:**

संचार प्रक्रिया में प्रेषक की जिम्मेदारी में शामिल हैं:

- a. Interrupting the receiver to clarify misunderstandings immediately - गलतफहमियों को तुरंत दूर करने के लिए रिसीवर को बीच में रोकना।
- b. Ensuring the message is clear, complete, and understood by the receiver- यह सुनिश्चित करना कि संदेश स्पष्ट, पूर्ण और प्राप्तकर्ता द्वारा समझा जाए।
- c. Avoiding feedback from the receiver to ensure message integrity - संदेश की अखंडता सुनिश्चित करने के लिए प्राप्तकर्ता से प्रतिक्रिया से बचना।

d. **Using technical jargon whenever possible to demonstrate expertise.**

-विशेषज्ञता प्रदर्शित करने के लिए जब भी संभव हो तकनीकी शब्दजाल का उपयोग करना।

3. **For effective communication, which of these commandments should one not follow?**

प्रभावी संचार के लिए, इनमें से किस कमान्ड का पालन नहीं करना चाहिए?

- a. Objective of communication - संचार का उद्देश्य
- b. Inadequate medium - अपर्याप्त माध्यम
- c. Clarity- स्पष्टता
- d. Adequate medium - पर्याप्त माध्यम

4. **Put the following listening techniques to form an effective listening process:**

एक प्रभावी सुनने की प्रक्रिया बनाने के लिए निम्नलिखित सुनने की तकनीकों का उपयोग किया जाता है:

1. Encouraging the speaker
2. Providing feedback
3. Paying attention
4. Summarizing the message

- | | | | |
|----|---------|----|---------|
| a. | 3,1,2,4 | b. | 1,3,2,4 |
| c. | 4,2,1,3 | d. | 2,4,3,1 |

5. **Identify the skills promoted by communication from the following:**

निम्नलिखित से संचार द्वारा प्रचारित कौशल की पहचान करें:

1. Reading and listening.

पढ़ने और सुनने।

2. Listening and helping.
सुनना और मदद करना।
3. Helping and speaking.
मदद करना और बोलना
4. Speaking and writing
बोलना और लिखना

Choose the correct option: - सही विकल्प चुनें:

- a. 1 and 2 only b. 2 and 3 only
c. 1 and 4 only d. 3 and 4 only

6. Which one of the following makes communication ineffective?

निम्नलिखित में से कौन संचार को अप्रभावी बनाता है?

- a. Ambiguity b. Brevity
अस्पष्टता संक्षिप्तता
c. Clarity d. Sincerity
स्पष्टता सच्चाई

7. Which of these is based of effective listening?

इनमें से कौन प्रभावी श्रवण पर आधारित है?

- a. Note taking - नोट लेना
b. Notice writing - नोटिस लेखन
c. Letter writing - पत्र लेखन
d. Predicting - भविष्यवाणी

8. The ___ in the usage of words may be a severe barrier to effective communication.

शब्दों के उपयोग में — प्रभावी संचार के लिए एक गंभीर बाधा हो सकती है।

- a. disturbance - अशान्ति
b. discrimination - भेदभाव
c. disorder - विकार
d. distortion - विरूपण

9. Dialogic listening is also known as ___.

संवाद श्रवण को के नाम से भी जाना जाता है।

- a. therapeutic - चिकित्सकीय
b. appreciative - सराहनीय
c. relational - रिलेशनल
d. evaluative - मूल्यांकन करनेवाला

10. Which is done when you need to continue learning and studying to develop your thinking skills?

जब आपको अपने सोच कौशल को विकसित करने के लिए सीखना और अध्ययन जारी रखने की आवश्यकता होती है, तो कौन सी तकनीक अपनाई

जाती है?

- a. Professional reading b. extensive
c. action d. Intensive

11. The most essential part of the ___ process is thinking of converting to ___ what one hears.

..... की प्रक्रिया का सबसे आवश्यक हिस्सा जो कुछ सुना जाता है उसे में परिवर्तित करने के बारे में सोचना है।

- a. hearing, interpreting- सुनना, व्याख्या करना।
b. speaking, meaning - बोलना, अर्थ
c. reading, understanding- पढ़ना, समझना।
d. listening, meaning - सुनना, अर्थ।

12. Listening is the active process of _____ and responding to symbolic activity.

सुनना की सक्रिय प्रक्रिया है और प्रतीकात्मक गतिविधि पर प्रतिक्रिया देना है।

- a. Receiving प्राप्त करना
b. Interpreting - व्याख्या करना
c. Attending - ध्यान देना
d. All of these सभी

13. ___ listening is listening in order to evaluate and judge, forming opinion about what is being said.

..... श्रवण का अर्थ है, जो कहा जा रहा है उसके बारे में मूल्यांकन और निर्णय करने तथा राय बनाने के लिए सुनना।

- a. Comprehensive - विस्तृत b. Discriminative - विशेषक
c. Critical - गंभीर d. Active - सक्रिय।

14. Components of corporate culture includes ___.

कॉर्पोरेट संस्कृति के घटकों में शामिल है।

- a. Vision and values - दृष्टि और मूल्य
b. Practices and people - प्रथाएँ और लोग
c. Narrative and place - कथा और स्थान
d. All of these - उपरोक्त सभी

15. Commitment, competence and consistency are three distinct characteristics that result in _____.

प्रतिबद्धता, सक्षमता और निरंतरता तीन अलग-अलग विशेषताएँ हैं जिनके परिणामस्वरूप होता है।

- a. Culture building b. Values
c. Organizational d. Attitudes

Socialization

16. Organizational culture is a pattern of shared norms, rules, ____, and beliefs that guides the attitudes and behaviors of its employees.
संगठनात्मक संस्कृति सामान्य मानदंडों, नियमों, और विश्वासों का एक पैटर्न है जो अपने कर्मचारियों के दृष्टिकोण और व्यवहार को निर्देशित करती है।
- a. Values b. Depreciates
c. Irrelevances d. None of these
17. Soft skills contrast to ____, which are generally easily quantifiable and measurable.
सॉफ्ट स्किल के विपरीत, आम तौर पर आसानी से मापने योग्य होता है:
- a. Personal skills- पर्सनल स्किल
b. Professional skills - प्रोफेशनल स्किल
c. Communication skills - कम्यूनिकेशन स्किल
d. Hard skills - हार्ड स्किल
18. In __ Compelling business communication utilizes brief and clear dialect that gets the point across over totally and in a way that energizes productive activity.
..... प्रभावी व्यावसायिक संचार में संक्षिप्त और स्पष्ट भाषा का उपयोग किया जाता है जो बात को पूरी तरह से और इस तरह से व्यक्त करती है कि उत्पादक कार्यकलाप को प्रोत्साहन मिलता है।
- a. Clear b. Communication
c. Concise d. None of the above
19. Communication is a non-stop ____.
संचार एक नॉन-स्टॉप है।
- a. Paper b. Program
c. Process d. Plan
20. The phrase __ is often used to describe the skills which characterize relationships with other people, or which are about how you approach life and work.
वाक्यांश — का उपयोग अक्सर उन कौशलों का वर्णन करने के लिए किया जाता है जो अन्य लोगों के साथ संबंधों की विशेषता बताते हैं, या जो इस बारे में हैं कि आप जीवन और कार्य को कैसे देखते हैं।
- a. Hard skills
b. Soft skills
c. Communication skills
d. Presentation skills
21. The essential feature/features of an email as communication medium is/are:
संचार माध्यम के रूप में ईमेल की अनिवार्य विशेषता/विशेषताएं हैं/हैं:
- a. Automatic filing
स्वचालित फाइलिंग
b. Facility to send copies of message
संदेश की प्रतियां भेजने की सुविधा
c. Automatic retrieval - स्वचालित पुनर्प्राप्ति
d. All of these- ये सभी
22. Communication with oneself is called ____,
स्वयं के साथ संचार को कहा जाता है
- a. Interpersonal- इंटरपर्सनल b. Intrapersonal - इंटरपर्सनल
c. Impersonal - अवैयक्तिक d. Formal- औपचारिक
23. ____ means communication without words.
..... का अर्थ है शब्दों के बिना संचार।
- a. Object communication
उद्देश्य संचार
b. Written communication
लिखित संचार
c. Oral communication
मौखिक संचार
d. Non-verbal communication
नॉन-वर्बल संचार
24. The word communication is derived from communis (Latin word) which means:
संचार शब्द कम्युनिस (लैटिन शब्द) से लिया गया है जिसका अर्थ है:
- a. Common कॉमन b. community कम्यूनिटी
c. message मैसेज d. oral speech ओरल स्पीच
25. Reading is an art to bring in knowledge. It basically ____.
अध्ययन ज्ञान प्राप्त करने की एक कला है। यह मूल रूप से.....होता है।
- a. Encodes
b. Translates
c. Decodes
d. None of these

Each Statement Below Is Either True Or False - नीचे दिए गए स्टेटमेंट या तो सही हैं या गलत

26. Non-Verbal communication means communication without words.
नॉन वर्बल कम्यूनिकेशन का अर्थ है शब्दों के बिना संचार।
27. Having a face-to-face conversation with your friend is an example of Interpersonal communication.
अपने दोस्त के साथ आमने-सामने बातचीत करना पारस्परिक प्रकार के संचार का उदाहरण है।
28. Behavioral skills are the skills you use to successfully interact with others in the workplace.
व्यवहार कौशल वे कौशल हैं जिनका उपयोग आप कार्यस्थल में दूसरों के साथ सफलतापूर्वक बातचीत करने के लिए करते हैं।
29. Grapevine is a type of informal communication.
ग्रेपेवाइन अनौपचारिक संचार का एक प्रकार है।
30. Letter, e-mail telephone are example of Mode of communication.
पत्र, इमेल टेलीफोन कम्यूनिकेशन मोड के उदाहरण हैं।
31. Our dress code is an example of non-Verbal communication.
हमारा ड्रेस कोड नॉन वर्बल संचार का एक उदाहरण है।
32. Listening is not so important that many top employers provide listening skills training for their employees.
सुनना इतना महत्वपूर्ण नहीं है कि कई शीर्ष नियोक्ता अपने कर्मचारियों को सुनने के कौशल का प्रशिक्षण प्रदान करें।
33. Predicting is the technique to forecast what the speaker will say.
भविष्यवाणी करना वक्ता क्या कहेगा इसका अनुमान लगाने की तकनीक है।
34. A successful manager should be a trained listener.
एक सफल प्रबंधक को एक प्रशिक्षित श्रोता होना चाहिए।
35. Note taking is based on effective listening. While note taking, listener has to concentrate on contents of the speech.
नोट लेना प्रभावी श्रवण पर आधारित है। नोट्स लेते समय, श्रोता को स्पीच के कन्टेन्ट पर ध्यान केंद्रित करना होता है।
36. In evaluative listening, the listener evaluates the contents in terms of accuracy, objectivity and adequacy of the message.
मूल्यांकनात्मक श्रवण में, श्रोता संदेश की सटीकता, निष्पक्षता और पर्याप्तता के संदर्भ में सामग्री का मूल्यांकन करता है।
37. Evaluation should be avoided while note taking.
नोट लेते समय मूल्यांकन से बचना चाहिए।
38. During empathetic listening the listener puts himself in the position of the speaker.
सहानुभूतिपूर्वक सुनने के दौरान श्रोता खुद को वक्ता की स्थिति में रखता है।
39. Evaluative listening refers to a type of listening where the listener listens critically to the message and directly evaluates and interprets it.
मूल्यांकनात्मक श्रवण एक प्रकार के श्रवण को संदर्भित करता है जहां श्रोता संदेश को गंभीरता से सुनता है और सीधे उसका मूल्यांकन और व्याख्या करता है।
40. Evaluative listening is also known as critical listening, judgmental listening or interpretive listening.
मूल्यांकनात्मक श्रवण को आलोचनात्मक श्रवण, निर्णयात्मक श्रवण या व्याख्यात्मक श्रवण के रूप में भी जाना जाता है।

41. When the listener expresses gratitude or pleasure for the speech, it is called appreciative listening. Listeners applaud the speaker.
जब श्रोता स्पीच के प्रति कृतज्ञता या प्रसन्नता व्यक्त करता है तो इसे सराहनीय श्रवण कहा जाता है। श्रोता वक्ता की सराहना करते हैं।
42. Musical listening is a type of listening.
संगीत सुनना एक प्रकार का श्रवण है।
43. Hearing means perceiving with ears.
सुनने का अर्थ है कानों से समझना।
44. Listening means to respond to advice or request. सुनने का अर्थ है सलाह या अनुरोध का जवाब देना।
45. Company culture has minimal impact on strategy execution and is unrelated to business performance.
कंपनी संस्कृति का रणनीति कार्यान्वयन पर न्यूनतम प्रभाव पड़ता है और इसका व्यावसायिक प्रदर्शन से कोई संबंध नहीं है।
46. Corporate culture refers to the values, beliefs, and behaviors that determine how a company's employees and management interact, perform, and handle business transactions.
कॉर्पोरेट संस्कृति से तात्पर्य उन वैल्यू, विश्वासों और व्यवहारों से है, जो यह निर्धारित करती हैं कि कंपनी के कर्मचारी और प्रबंधन किस प्रकार परस्पर क्रिया करते हैं, प्रदर्शन करते हैं और व्यावसायिक लेनदेन को कैसे संभालते हैं।
47. The person who transmits the message is called sender.
संदेश प्रेषित करने वाले व्यक्ति को सेन्डर कहा जाता है।
48. Organizational cultures influence how employees behave in an organization.
संगठनात्मक संस्कृतियाँ इस बात को प्रभावित करती हैं कि कर्मचारी किसी संगठन में कैसे व्यवहार करते हैं।
49. Interpersonal communication is any message exchanged between two or more people.
पारस्परिक संचार दो या दो से अधिक लोगों के बीच आदान-प्रदान किया जाने वाला कोई भी संदेश है।
50. Compensation structures are considered to be a primary dimension of organizational culture.
मुआवजा संरचनाओं को संगठनात्मक संस्कृति का प्राथमिक आयाम माना जाता है।

Answer sheet

1- c	2- b	3- b	4- a	5- c	6- a	7- a	8- d	9- b	10- a
11- d	12- d	13- c	14- d	15- a	16- a	17- d	18- c	19- c	20- b
21- d	22- b	23- d	24- a	25- c	26- T	27- T	28- T	29- T	30- T
31- T	32- F	33- T	34- T	35- T	36- T	37- T	38- T	39- T	40- T
41- T	42- F	43- T	44- T	45- F	46- T	47- T	48- T	49- T	50- F