



मृदु कौशल
पर
प्रशिक्षण माँड्यूल

यूआईडीएआई

UIDAI

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण

Unique Identification Authority of India

विषय सूची

मौखिक संवाद प्रभावीरूप मौखिक संवाद प्रभावीरूप.....	1
संवाद कौशल.....	1
उद्देश्य.....	1
संवाद क्या है ?.....	1
प्रभावी संवाद के लाभ.....	2
संवाद प्रक्रिया.....	3
संचार (Communication) के प्रकार.....	5
ऐसी परिस्थितियां जिनमें प्रभावी मौखिक संवाद अपेक्षित हैं.....	6
एनरोलमेंट फार्म भरते समय मौखिक संवाद.....	8
एनरोलमेंट के लिये आए व्यक्ति के लिए ऑपरेटर के उचित निर्देशों का महत्व.....	9
शारीरिक भाषा क्या है.....	11
शारीरिक भाषा - क्या करना और क्या नहीं.....	11
व्यक्तिगत स्वतंत्रता का महत्व.....	12
संवाद सम्बंधी बाधाएं.....	13
प्रभावीरूप से सुनना.....	13
एनरोलमेंट के लिये आए व्यक्तियों को सुनने का महत्व.....	14
ऑपरेटर/सुपरवाइजर अच्छा संवादकर्ता कैसे बनता है ?.....	15

अच्छे संवादकर्ता की अनिवार्यताएं.....	15
सकारात्मक व्यवहार बेहतर संवाद.....	16
प्रश्नोत्तरी.....	17
भीड़ प्रबंधन	18
उद्देश्य.....	18
प्रतीक्षा और उत्तेजित होना	18
प्रभावी भीड़ प्रबंधन.....	20
भीड़ प्रबंधन के लाभ	21
एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों को होने वाली सम्भावित असुविधाएं	23
भीड़ प्रबंधन के घटक.....	24
मित्रवत् संवाद के कुछ उदाहरण.....	27
वरिष्ठ नागरिकों से संपर्क.....	28
परिचय.....	28
वरिष्ठ नागरिकों के साथ प्रभावी संवाद के लाभ	28
प्रकरण परिदृश्य (Case Scenario): वरिष्ठ नागरिकों के साथ कैसा व्यवहार करें ?.....	28
वरिष्ठ नागरिकों से व्यवहार करते समय क्या करना और क्या नहीं करना चाहिए.....	29

संवाद कौशल

उद्देश्य

इस अध्याय में आप सीखेंगे

- संवाद को परिभाषित (Define) करना
- एनरोलमेंट के लिये आये व्यक्तियों के साथ प्रभावी संवाद के लाभों का वर्णन करना
- उनके अपने स्वयं के शब्दों में संवाद की प्रक्रिया को समझाना
- ऐसी सूची तैयार करना जो ऑपरेटर / सुपरवाइजर को एक अच्छा संवादकर्ता बनाती है
- संवाद के प्रकार को पहचानना
- प्रभावी संवाद के लिए मौखिक संवाद और शारीरिक भाषा का वर्णन करना
- मौखिक (Verbal) और मूक (Non-verbal) संवाद में (शारीरिक भाषा) की अनिवार्यताएं पहचानना
- सुनने में बाधाओं की पहचान करना
- सक्रिय रूप से सुनने की तकनीक का वर्णन करना
- एक सकारात्मक व्यवहार अपनाने के महत्व
- प्रभावी संवाद-क्या करना है और क्या नहीं को संक्षेप में बताएं।

संवाद क्या है ?

- संवाद से विचारों का तालमेल होता है
 - एक प्रक्रिया जो कि लोगों को कई तरीकों से सूचना का आदान-प्रदान करने की अनुमति देती है
 - एक समूह के सदस्यों के बीच जानकारी का आदान-प्रदान करना जो प्रेषक या प्राप्त करता या दोनों के लिए जीवंत या सुधरी परिस्थितियों में रहने के लिये सक्षम बनाता है।
-

प्रभावी संवाद तभी हो सकता है जब प्राप्त-कर्ता प्रेषक के द्वारा भेजे संदेश को सटीक रूप से समझता है और अनुभव करता है कि सूचना आदान-प्रदान होने के बाद स्पष्ट है। संवाद का अंतिम लक्ष्य जानकारी पहुंचाना और किसी एक व्यक्ति या समूह से किसी अन्य व्यक्ति या समूह के लिए सूचना को समझना है।

- **यूआईडी एनरोलमेंट वातावरण में:** संवाद कार्रवाइयों के माध्यम से होता है जिसमें ऑपरेटर / सुपरवाइजर उस सूचना को एनरोलमेंट के लिये आये लोगों को पारस्परिक रूप से देते हैं। एनरोलमेंट के लिये आये व्यक्ति को दी गयी जानकारी प्राप्त हो जानी चाहिये और समझ में आ जानी चाहिये।

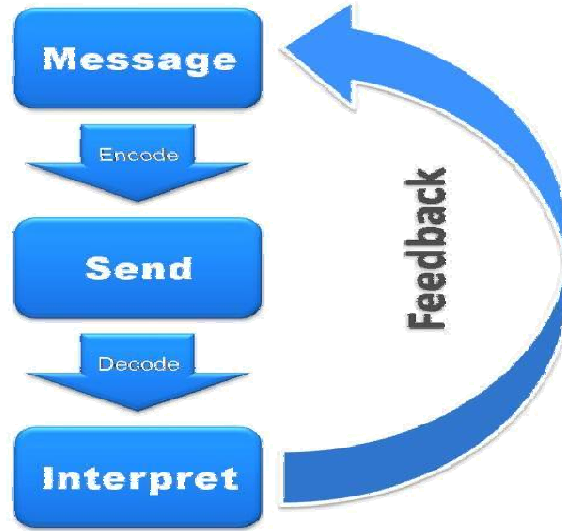
प्रभावी संवाद के लाभ

एनरोलमेंट के लिये आये व्यक्ति के लिये आप यूआईडीएआई का स्वरूप हैं, इसलिये प्रभावी संवाद की आवश्यकता बढ़ जाती है,

- यूआईडी के लिये मौखिक संवाद में सकारात्मक दृष्टिकोण
- गुणवत्तायुक्त जनसांख्यिकीय (Demographic) और बायोमैट्रिक डाटा कैप्चर करना
- एनरोलमेंट एजेंसी के लिए संवाद में सकारात्मक दृष्टिकोण

प्रभावी संवाद सीखने से हमें संवाद प्रक्रिया जानने में सहायता मिलती है

संवाद प्रक्रिया



संवाद प्रक्रिया में गैर मौखिक या मौखिक संदेश सम्मिलित होते हैं जो कि प्रभावी प्रतिक्रिया के साथ यह सुनिश्चित करने के लिये भेजे और प्राप्त किये जाते हैं कि संदेश स्पष्ट और समझने योग्य है। संवाद प्रक्रिया को समझना आवश्यक आधार (Foundation) देता है जिसकी एक व्यक्ति को अपने संवाद कौशल में सुधार लाने और प्रभावी संवाद की आदतें विकसित करने की जरूरत होती है। गलत संवाद, संवाद प्रक्रिया के किसी भी स्तर पर हो सकता है। संवाद प्रक्रिया के स्तर और तत्व नीचे दर्शाये गये हैं :

- स्रोत- जहाँ से संदेश आता है
 - संदेश-अभिमत (Message Ideas), विचार, संचारित की जाने वाली सूचना
 - एनकोड- संदेश संचारित करने के लिये शब्दों को बदलना
 - चैनल-संदेश भेजने के लिये संदेश माध्यम जिनके द्वारा लिखित या मौखिक संदेश प्रेषित किए जाएंगे जैसे- ई-मेल या फोन
 - डीकोड – संदेश प्राप्तकर्ता संदेश को स्पष्ट रूप से सुनता या पढ़ता है।
 - संदेश प्राप्तकर्ता - व्यक्ति संदेश पर प्रक्रिया करता है और प्रतिक्रिया देता है।
 - फीडबैक – संदेश प्राप्तकर्ता प्रेषक को यह दर्शाता है कि वह समझ गया है।
-

संदेश भेजने के चार तत्व:

1. भेजे जाने वाले वांछित संदेश को तैयार करना
2. संभावित आंतरिक और बाहरी बाधाओं के बारे में विचार करना जो संदेश को प्रभावित कर सकते हैं।
3. जिन शब्दों में प्रेषक संदेश भेजना चाहता है संदेश को एनकोड करके शब्दों में परिवर्तित करना
4. संदेश को स्पष्ट-रूप से भेजना

संदेश प्राप्त करने के चार तत्व :

1. प्रेषक के द्वारा भेजे गये संदेश को सुनना या देखना ।
2. संदेश की प्रक्रिया का आंतरिक और बाहरी बाधाओं से प्रभावित होना ।
3. संदेश को डीकोड करना।
4. संदेश की व्याख्या करने और स्पष्टता के लिये प्राप्त प्रतिक्रियाओं का प्रयोग करना।

सभी परिस्थितियों में स्पष्ट, संक्षिप्त, सटीक, सुनियोजित संवाद के साथ संवाद कौशल में सुधार करने और प्रभावी संवाद हेतु बिना गलतफहमी और भ्रम की समस्याओं की पुनरावृत्ति को कम करने का प्रयत्न करना |

यूआईडीएआई में संवाद

स्रोत: ऑपरेटर

संदेश: एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को ऑपरेटर द्वारा दिए जाने से संबंधित निर्देश /जानकारी देना ।

एनकोडिंग: इस तरीके से जानकारी देना कि एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति की समझ में जानकारी आ जाए।

डीकोडिंग: एनरोलमेंट के लिये आये व्यक्ति द्वारा प्राप्त जानकारी की व्याख्या करना

प्रासकर्ता: एनरोलमेंट के लिये आया व्यक्ति (Enrollee)

प्रतिक्रिया (Feedback): प्रतिक्रिया का अर्थ है एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति की समझ में क्या आया। यदि एनरोलमेंट के लिये आया व्यक्ति भ्रम की स्थिति में हैं तो उसे फिर से बतायें जब तक की उसकी समझ में न आ जाए ।

संचार (Communication) के प्रकार

सामान्यतः **संचार** संदेश भेजने और प्राप्त करने की वह प्रक्रिया है जो मनुष्य को ज्ञान, दृष्टिकोण और कौशल साझा करने में सक्षम बनाती है। यद्यपि हम आमतौर पर संचार की पहचान बातचीत से करते हैं, संचार दो आयामों मौखिक और गैर-मौखिक से मिलकर बनता है । किसी व्यक्ति का संवाद कौशल ही प्रभावी बातचीत का आधार है जिसमें दोनों मौखिक और गैर - मौखिक संवाद कौशल सम्मिलित है।

मौखिक संवाद व्यक्तिगत/आंतरिक अभिव्यक्ति को व्यक्त करने में सहायता करता है, गैर-मौखिक संवाद बाहरी अभिव्यक्ति जैसे शारीरिक हाव-भाव, आवाज और नेत्र-संकेत, चेहर की अभिव्यक्ति आदि के द्वारा वक्ता के विचारों को प्रभावित करता है । यह बोले गए शब्द के प्रभाव को पुष्ट करता है । इसके अतिरिक्त गैर-मौखिक संवाद को वक्ता की वास्तविक भावनाओं के एक विश्वसनीय संकेत के रूप में भी देखा जा सकता है। यदि इसे देखा जाए और इस पर ध्यान दिया जाए, तो यह एक व्यक्ति के द्वारा दूसरे व्यक्ति को बेहतर रूप से समझने में सहायता कर सकता है।

मौखिक संवाद:

- बातचीत / वार्तालाप
 - आमने-सामने वार्तालाप
 - टेलीफोन पर वार्तालाप
-

गैर-मौखिक संवाद:

- शारीरिक भाषा
- चेहरे की अभिव्यक्तियां
- नेत्र संपर्क
- स्वर सुरताल (Tone of Voice)
- हाथ /शारीरिक संकेत / गतिविधियां
- मुद्रा
- व्यक्तिगत स्वतंत्रता (Personal Space)

ऐसी परिस्थितियां जिनमें प्रभावी मौखिक संवाद अपेक्षित हैं

ऑपरेटरों और सुवरवाइजरों को यूआईडीएआई वातावरण में मौखिक संवाद के दौरान निम्नलिखित परिस्थितियों में सचेत रहने की आवश्यकता है:

- एनरोलमेंट के लिये आए लोगों को एनरोलमेंट फार्म भरने में सहायता करते समय
 - बायोमैट्रिक डाटा कैप्चर करने से पहले और उस दौरान एनरोलमेंट के लिये आये व्यक्ति को निर्देश देते समय
 - दर्ज किये गये डाटा की शुद्धता सुनिश्चित करने के लिये डाटा को पढ़ते समय
-



प्रकरण (Case) 1

अभय सिंह एक एनरोलमेंट ऑपरेटर है। एनरोलमेंट के लिये आई शुभा कुमारी ने एनरोलमेंट फार्म में गलत विवरण भर दिया है। अभय कार्य करते समय तनाव में था। वह इतना चिढ़ गया कि उसने शुभा से कठोरता से बात की और उसका फार्म फाड़ दिया। जब उसने शुभा को एक नया फार्म भरने के लिये दिया तो शुभा एनरोलमेंट केंद्र से यह कहते हुए चली गई कि उसकी यूआईडी संख्या पाने में कोई दिलचस्पी नहीं है।

1. ऑपरेटर ने कहां गलत किया ?
 2. एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति ने इस प्रकार से प्रतिक्रिया क्यों व्यक्त की ?
 3. ऑपरेटर को कैसा व्यवहार करना चाहिये था?
-

एनरोलमेंट फार्म भरते समय मौखिक संवाद

एनरोलमेंट-पूर्व डाटा फाइल को कंप्यूटर में आयात किया जा सकता है। इस फाइल में संग्रहीत डाटा (कुछ एनरोल करवाने वालों के लिये) ऑपरेटर को एनरोल होने वाले व्यक्तियों के समय कुछ या सभी जनसांख्यिकीय (Demographic) फील्ड को स्वतःभरने की अनुमति देता है।

एनरोल होने वाले व्यक्ति पहले से ही एनरोलमेंट फार्म भर सकते हैं।

ऐसे मामले में जब किसी ने एनरोलमेंट फार्म पहले से नहीं भरा है तो पेपर फार्म देना ।

ऐसे मामले में जब एनरोलमेंट फार्म भरा नहीं गया है:

- पता करें कि एनरोल होने वाले व्यक्ति को फार्म भरने में सुविधा है
- यदि हां, कृपया फार्म उसको दे दें
- स्पष्ट और आवश्यक निर्देश दें
- कठोर स्वर का उपयोग करने से बचें / व्यवहार में कठोरता न लाएं
- इतना ही नहीं, सम्बंधित जानकारी पूछकर अथवा स्वयं बताकर एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति की फार्म भरने में सहायता करें

डाटा केप्चर करते समय सुनिश्चित करें कि नामों की वर्तनी ठीक वैसी ही लिखी गई है जैसे कि एनरोलमेंट करवाने वाले व्यक्ति के द्वारा बताई गई है।



प्रकरण (Case) 2

सुशांत पवार एक एनरोलमेंट ऑपरेटर है। एक एनरोलमेंट होने वाले व्यक्ति रामरूप सिंह का जनसांख्यिकीय (Demographic) और बायोमैट्रिक डाटा पहले ही कैप्चर कर लिया गया है। रामरूप सिंह अपने साथ आये मित्र से बात करने में व्यस्त है। सुशांत एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों की लम्बी पंक्ति देखता है, एक एनरोलमेंट रसीद का प्रिंट लेता है। हालांकि, जब रामरूप एनरोलमेंट रसीद को पढ़ता है, वह गौर करता है कि उसका मोबाइल नंबर और माताजी का नाम गलत हैं।

1. आपको लगता है कि इस त्रुटि से बचा जा सकता था ?
2. यदि आप ऑपरेटर की स्थिति में होते तो आप क्या करते ?

कैप्चर किये जाने वाले डाटा की शुद्धता सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी समान रूप से एनरोलमेंट के लिये आये व्यक्ति और ऑपरेटर दोनों की है। स्क्रीन पर कैप्चर किये गये डाटा को एनरोल होने वाले व्यक्ति के सम्मुख जोर से पढ़कर बोलें और उसकी पुष्टि करें।

एनरोलमेंट के लिये आए व्यक्ति के लिए ऑपरेटर के उचित निर्देशों का महत्व

- बायोमैट्रिक डाटा की सटीकता फील्ड में दर्ज किए गए गुणवत्ता युक्त डाटा पर निर्भर है
- यह सीधे तौर पर इस बात से संबंधित है कि डाटा कैप्चर करते समय एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को **ऑपरेटर कैसे स्पष्ट निर्देश देता है**।
- निर्देश स्थानीय भाषा में होने चाहिए।
- प्रत्येक कैप्चर किए जा रहे डाटा पर नजर रखी जानी चाहिए। ऑपरेटर के लिये यह अनिवार्य है कि वह गुणवत्तायुक्त डाटा दर्ज करे।

याद रखें:

- डाटा कैप्चर करने से पहले एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को **स्पष्ट और विस्तृत** निर्देश दिए जाने चाहिये।
 - **जांचें:** पहले, एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति के हाथ और आंखों की जांच अपवाद (यदि कोई हो) का पता लगाने के लिए करें।
 - **बताएँ:** व्यक्ति को डाटा दर्ज की जाने वाली प्रक्रिया के हर चरण के बारे में सूचित करने में कुछ सेकेंड व्यतीत करें।
- सूचनाएं डाटा कैप्चर करने से पहले दी जानी चाहिए।
- बायोमैट्रिक डाटा कैप्चर करने के दौरान प्रत्येक स्तर पर एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को निर्देशित करने में कुछ सेकेंड बितायें।

चेहरे की छवि उतारने के लिये निर्देश:

चेहरे की छवि लेने से पहले, एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को स्पष्ट रूप से सूचित करें:

- कृपया मुस्कराए नहीं
- अपने दांत बंद रखें
- दोनों आंखें खुली रखें

आईरिस की छवि कैप्चर करने के लिये निर्देश :

आईरिस की छवि कैप्चर करने से पहले एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को स्पष्ट तौर पर निर्देशित करें

- अपनी आंखें खुली रखें
 - कैमरे में सीधे देखें
 - कृपया 10 सेकेंड के लिए पलकें नहीं झपकाएं
-

फिंगरप्रिंट कैप्चर करने से पहले एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को स्पष्ट- तौर पर निर्देशित करें कि:

- उनके हाथ अत्यधिक सूखे या अत्यधिक गीले नहीं होने चाहिये।
- यदि जरूरत है, तो कृपया अपने हाथ धो लें या गीले स्पंज / तौलिये से रगड़ लें।
- कृपया अपने बांये हाथ की चारों उंगलियों को स्कैनर के पट्ट पर रखें ।
- कृपया अपने दोनों अंगूठों को स्कैनर के पट्ट पर रखें

ध्यान में रखें:

- एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति के साथ तकनीकी शब्दों का प्रयोग न करें।
- उदाहरण के लिए, यह कहने की आवश्यकता नहीं है कि “अब मैं आपकी आईरिस की छवि उतारूंगा”।
- एनरोलमेंट के लिए आया व्यक्ति (माना एक गांव में) यह नहीं समझ पाएगा कि आईरिस का अर्थ क्या है।
- धैर्य रखें और विनम्र रहें क्योंकि एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति विभिन्न आयु वर्ग के होंगे।
- बुजुर्ग व्यक्ति एनरोलमेंट के लिए अधिक समय लेंगे।



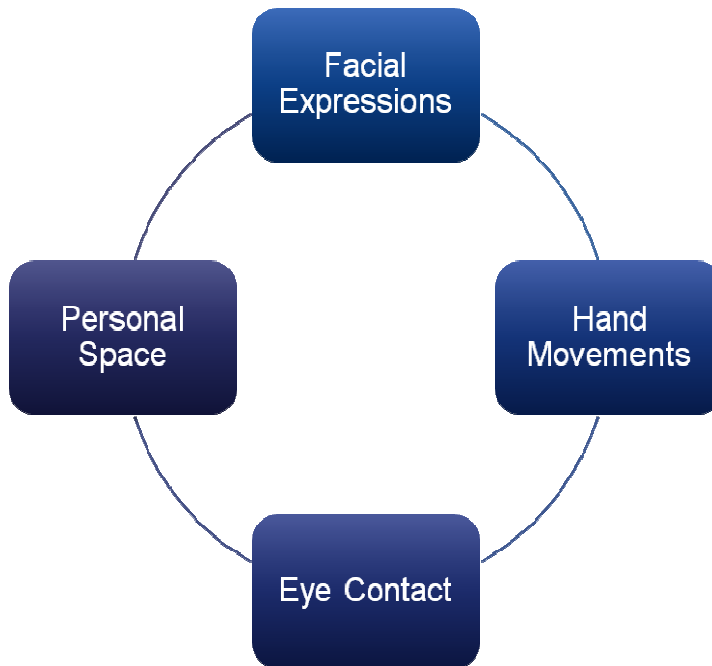
प्रकरण (Case) 3

शांता पासवान, यूआईडी के लिए एनरोलमेंट करवाने के लिए एनरोलमेंट केंद्र पर आई हैं। जब गुणवत्तायुक्त फिंगरप्रिंट कैप्चर नहीं किए जा सके तो ऑपरेटर ने स्वयं उनके हाथों पर दबाव डालकर फिंगरप्रिंट लेने का प्रयास किया । जैसे ही ऑपरेटर ने शांता पासवान के हाथ छुए वह उसी क्षण चिल्ला पड़ी।

1. आपको लगता है कि इस परिदृश्य (Scene) से बचा जा सकता था ?
2. यदि आप ऑपरेटर की स्थिति में होते तो आप क्या करते?

शारीरिक भाषा क्या है

सामाजिक मानव-विज्ञानी एडवर्ड टी. हॉल के अनुसार, दो व्यक्तियों, के बीच एक सामान्य बातचीत में, वास्तव में शब्दों के द्वारा 35% से कम सामाजिक अर्थ का आदान प्रदान होता है। अतः कम से कम, इसका 65% शरीर (गैर मौखिक चैनल) के माध्यम से अवगत होता है।



शारीरिक भाषा - क्या करना और क्या नहीं

क्या करना चाहिए :

- मुस्कराना
 - एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को यह दर्शाएगा कि आपका रवैया सकारात्मक है।
 - एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति की आंखों में देखें
 - विश्वास बनाने में नेत्र संपर्क महत्वपूर्ण है
-

- स्पष्ट और विश्वास से बोलें
- एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति से पूछें जाने वाला प्रश्न स्पष्ट हो

क्या नहीं करना चाहिए :

- अप्रसन्न या तनावयुक्त ना दिखें
 - एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को आपकी समस्याओं से कोई लेना-देना नहीं है।
- जब आप बोल रहे हों तो शब्दों को लुप्त (Swallow) न करें ।
- बुदबुदाएं (Mumble) नहीं ।
 - एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति की समझ में नहीं आएगा कि आप क्या कह रहे हैं।

व्यक्तिगत स्वतंत्रता का महत्व

इसके बारे में सोचें:

- जब आप अपने परिवार के साथ होते हैं तो कितनी शारीरिक दूरी आप बना कर रखते हैं?
- जब आप अपने मित्रों के साथ होते हैं तो कितनी शारीरिक दूरी आप बना कर रखते हैं?
- जब आप सहयोगियों या अनजान व्यक्ति के साथ होते हैं तो कितनी शारीरिक दूरी आप बना कर रखते हैं?

सामाजिक दूरी के बारे में हम सभी एक स्पष्ट अवधारणा रखते हैं। लोग हमारे जितने करीबी होंगे, हम शारीरिक दूरी उतनी ही कम बनाकर रखेंगे।

इसलिये यह अनिवार्य है कि जब ऑपरेटर / सुपरवाइजर एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों को देख रहे हों और इस सिद्धांत के प्रति जागरूक रहें । एनरोलमेंट करवाने आए व्यक्ति की निजता / व्यक्तिगत स्वतंत्रता का हर कीमत पर सदैव सम्मान करें और शारीरिक दूरी बनाए रखें । यह एनरोलमेंट के लिए आने वाली महिलाओं के मामले में और भी आवश्यक हो जाता है।

- यदि ऑपरेटर एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति की स्वतंत्रता में दखल देता है तो उन्हें लग सकता है कि :
 - धमकी दी जा रही है
 - परेशानी में डाला जा रहा है
 - सुरक्षात्मक रूख अपनाया जा रहा है
 - उत्तेजित हो रहे हैं
-

संवाद सम्बंधी बाधाएं

संवाद की विफलता के कई कारण हैं जैसे:

- शोर
- पूर्व अवधारणाएं / गलतफहमियां
- भावनाएँ
- भाषा मतभेद
- सांस्कृतिक मतभेद
- सुनने के कौशल में कमी (Poor listening skill)
- विकर्षण (distractions)
- अस्पष्ट संदेश
- नकारात्मक शब्दों का प्रयोग

इन बाधाओं में से कुछ हमारे नियंत्रण से बाहर हैं लेकिन प्रभावी रूप से सुनने और बेहतर संवाद के लिए महत्वपूर्ण हैं।

प्रभावीरूप से सुनना

"हमें दो कान दिए गए हैं लेकिन केवल एक ही मुंह, क्योंकि सुनना बात करने से दोगुना मुश्किल है।"

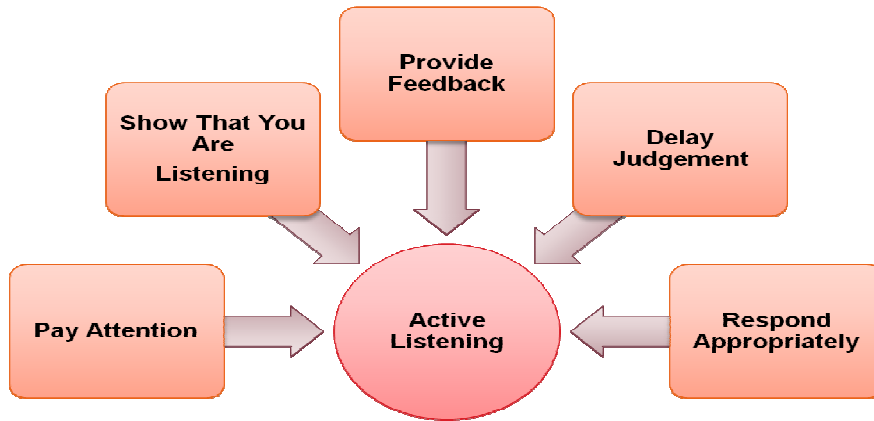
अधिकतर, दूसरो के साथ बातचीत करते समय हम सुनते नहीं हैं क्योंकि हम अपनी मानसिक बातचीत में बहुत व्यस्त रहते हैं। अपनी इच्छाएं, भावनाएं, विचार और मत स्पष्टरूप से और प्रभावीरूप में अभिव्यक्त करना संवाद प्रक्रिया का केवल आधा हिस्सा है जो कि पारस्परिक प्रभावशीलता के लिए आवश्यक है। अन्य आधा हिस्सा है, सुनना और समझना, जो कि दूसरे हमें कहते हैं।

केवल शब्द सुनने और वास्तव में संदेश सुनने के बीच एक वास्तविक अंतर है। जब हम प्रभावी रूप से सुनते हैं तो हम दूसरे व्यक्ति के स्वयं के परिप्रेक्ष्य से समझते हैं कि व्यक्ति क्या सोच और / या महसूस कर रहा है। यह ऐसा ही है जैसे हम दूसरे के स्थान पर खड़े हैं, और उसकी आंखों के द्वारा देख और उसके कानों के द्वारा सुन रहे हैं। हमारा अपना दृष्टिकोण भिन्न हो सकता है और यह भी जरूरी है कि हम दूसरे व्यक्ति से सहमत नहीं हों लेकिन जैसे हम सुनते हैं, हम दूसरे के परिप्रेक्ष्य से समझते हैं। प्रभावीरूप से सुनने के लिये, हमें सक्रियरूप में संवाद प्रक्रिया में सम्मिलित होना ही चाहिए ।

एनरोलमेंट के लिये आए व्यक्तियों को सुनने का महत्व

- विनम्रता और बेहतर शिष्टाचार दर्शाता है
- आपको प्रभावी ढंग से काम करने में सहायता करता है
- एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों की शिकायतों को दूर करने में सहायता करता है.

सक्रिय रूप से सुनना :



- एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों पर ध्यान दें
 - एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को सीधे देखें
 - विचलित करने वाले विचारों को अलग रखें
 - पर्यावरणीय कारकों (Environmental factors) द्वारा विचलित होने से बचें
 - एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों की शारीरिक भाषा को सुनें
 - इधर-उधर की बातचीत से बचें
 - दर्शाएं कि आप सुन रहे हैं
 - कभी-कभी गर्दन हिलाएं
 - मुस्कराएं और चेहरे की अन्य अभिव्यक्तियों का प्रयोग करें
 - खुली मुद्रा बनाए रखें
 - एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को छोटी मौखिक टिप्पणियों जैसे, 'हां' और 'हूं' से प्रोत्साहित करते रहें।
-

- **प्रतिक्रिया दें**
 - पुनः दोहराकर प्रतिक्रिया दें ।
 - उदाहरण के लिए, “मैं जो सुन रहा हूँ...” और “ऐसा लगता है कि आप कह रहे हैं ...” वापिस प्रतिक्रिया देने के बहुत तरीके हैं।
 - विशेष बिंदुओं को स्पष्ट करने के लिए प्रश्न पूछें । “आपका आशय यह है ?”
 - अंतराल पर एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों की टिप्पणियों को संक्षेप में रखें।
- **निर्णय में देरी**
 - एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को प्रक्रिया समाप्त करने का समय दें।
 - वितर्क (Counter-arguments) से बीच में दखलअंदाजी नहीं करें।
- **सही प्रतिक्रिया दें**
 - अपनी प्रतिक्रिया में स्पष्ट और ईमानदार रहें।
 - अपने मत को सम्मानपूर्वक अभिव्यक्त करें।
 - एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों को सम्मान दें।

ऑपरेटर/सुपरवाइजर अच्छा संवादकर्ता कैसे बनता है ?

- सांस्कृतिक और धार्मिक मतभेद के प्रति **संवेदनशील** है।
- आवश्यकता होने पर एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों की सहायता करने में पूर्व **सक्रियता** दर्शाना जब डाटा कैप्चर किया जा रहा हो तो निर्देश देने में **स्पष्ट होना चाहिए**।
- एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों के प्रति **शिष्टता और विनम्रता बरतना**।
- एनरोलमेंट के लिए आए विभिन्न प्रकार के व्यक्तियों से निपटने में **धैर्यशील** होना चाहिए।
- एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों के **निजी / व्यक्तिगत स्वतंत्रता** का **सम्मान** करना चाहिए।

अच्छे संवादकर्ता की अनिवार्यताएं

- कुछ भी बोलने से पहले सोचें
 - सरल शब्दों और वाक्यों का प्रयोग करें जो एनरोलमेंट के लिए आया व्यक्ति समझता है।
 - स्पष्ट-रूप से सुनने योग्य बोलें
 - यह सुनिश्चित करने के लिए कि क्या वह आपको समझ गया है, एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति से दोबारा जांचें।
 - रुकावट होने की स्थिति में जो कुछ पहले कहा गया है जल्दी से दोहराएं ।
-

- एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को सुनते समय पूरा ध्यान दें ।
- यदि आप व्यक्ति के दृष्टिकोण को नहीं समझ पाएं हैं तो स्पष्टीकरण के लिए दोबारा पूछें ।
- अपनी समझ की जांच करने के लिए निवासी के कथन को दोहराएं।
- गुस्से में कुछ न कहें और न ही कोई प्रतिक्रिया दें।
- एनरोलमेंट करवाने आए व्यक्तियों से समझ में नहीं आने वाले तकनीकी शब्दों का प्रयोग न करें
- बहुत तेज या बहुत धीमे बात न करें।
- ऐसे स्थान पर न बोलें जहां पर आपको सुनना कठिन होगा ।
- यह मानकर न चलें कि आपको सभी समझाते हैं।
- एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति के प्रति दखल न दें।
- निष्कर्ष पर जल्द न पहुंचें

सकारात्मक व्यवहार → बेहतर संवाद

- अपनी समस्याओं को घर पर छोड़ें ।
 - एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति के सामने उत्तेजित या कुंठा व्यक्त न करें ।
 - धैर्य रखें
 - किसी भी परिस्थिति में अपना शांतिपूर्ण व्यवहार न खोएं
-



प्रश्नोत्तरी

रिक्त स्थान भरें -

- 1) नेत्र संपर्क _____ के निर्माण में सहायता करता है।
 - 2) बड़बड़ाना (Mumbling) आपको स्पष्ट-रूप से समझने में सहायता _____ करेगा ।
 - 3) _____ स्वतंत्रता में दखल देने से एनरोलमेंट के लिए आया व्यक्ति डरा हुआ महसूस कर सकता है।
 - 4) संवाद की विफलता का सबसे बड़ा कारण _____ है ।
 - 5) _____ शिकायतों की संख्या को कम करता है।
-

भीड़ प्रबंधन

उद्देश्य

इस अध्याय में आप सीखेंगे:-

- भीड़ प्रबंधन के महत्व को समझना
- प्रभावी भीड़ प्रबंधन के लिए चरण चुनना
- प्रभावी भीड़ प्रबंधन के लाभों की सूची तैयार करना
- भीड़ प्रबंधन के घटकों का वर्णन करना
- एनरोलमेंट के लिए आने वाले व्यक्तियों के आगमन (inflow) के तरीकों को याद रखना
- सबसे अधिक आगमन (inflow) के प्रबंधन के तरीकों की सूची बनाना
- कतार का प्रबंधन करने के लिए तकनीकों की चर्चा करना
- एनरोलमेंट के लिए आने वाले क्रुद्ध व्यक्तियों को संभालना
- स्थानीय प्रभावशाली लोगों / मनचलों (Goons) के साथ संबंध बनाने की तकनीकों की पहचान करना
- एनरोलमेंट के लिए आने वाले क्रुद्ध व्यक्तियों के साथ प्रभावी संबंध बनाना और प्रदर्शित करना

प्रतीक्षा और उत्तेजित होना



प्रकरण (Case) 1

यह आपकी पांचवी साल-गिरह है। आप अपनी पत्नी को एक प्रसिद्ध रेस्तरां में ले कर गए हैं। रेस्तरां में भीड़ है। वेटर आप पर गौर करता है लेकिन इतना व्यस्त है कि आपका ऑर्डर नहीं ले सकता। आप दस मिनट तक प्रतीक्षा करते हैं। वेटर आता है और यहाँ तक कि आपसे क्षमा भी नहीं मांगता। वह आपका ऑर्डर लेता है और आपको भोजन के लिए और आधा घंटा प्रतीक्षा करवाता है। अब तक आप दोनों की भूख भी बहुत बढ़ चुकी है। इतना ही नहीं, आपकी पत्नी का मूड भी बिगड़ गया है

1. आप ऐसी स्थिति में कैसा महसूस करेंगे ?
2. क्या आप अपने किसी मित्र या संबंधी को इस रेस्तरां में जाने की सलाह देंगे ?
3. वेटर ग्राहक से बेहतर अनुभव प्राप्त करने के लिए क्या कर सकता था ?



अब उन निवासियों के बारे में सोचिए जो लम्बी कतारों में खड़े हैं और यूआईडी संख्या पाने के लिए प्रतीक्षा कर रहे हैं।

- खाली समय धीरे-धीरे गुजरता है
- निवासी के लिये एनरोलमेंट से पहले प्रतीक्षा, एनरोलमेंट के दौरान बीते समय की तुलना में अधिक लगती है।
- उनकी ओर ध्यान देने से आतुरता को कम किया जा सकता है।

प्रभावी भीड़ प्रबंधन

- एनरोलमेंट प्रक्रिया के लिए व्यवस्थित योजना बनाना
- एनरोलमेंट के लिए आए निवासियों का पर्यवेक्षण करें
- निवासियों कि योजनाबद्ध गति को व्यवस्थित करें

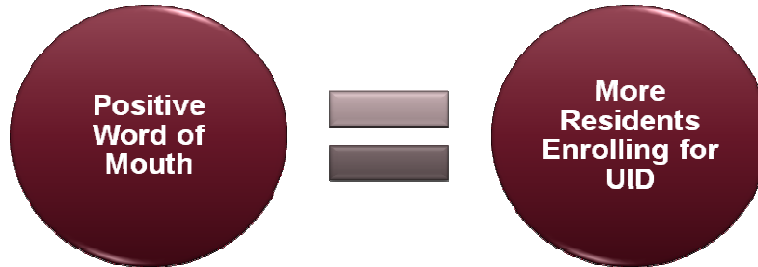
यूआईडीएआई के शब्दों में भीड़ प्रबंधन का अर्थ है एनरोलमेंट के लिये आये लोगों को इस प्रकार देखना कि प्रतीक्षा कम असुविधाजनक लगे |



सोचिए

- भीड़ प्रबंधन के क्या लाभ हैं ?
- वह कौन से कारक हैं जो एक एनरोलमेंट केंद्र पर, भीड़ प्रबंधन को प्रभावित करते हैं ?
- कतार कितनी लम्बी होनी चाहिए ?
- कतार बहुत लम्बी होने पर कौन से कदम उठाए जा सकते हैं ?
- भीड़ प्रबंधन में सुपरवाइजर की भूमिका क्या होगी ?
- निवासियों की प्रतीक्षा को सुविधाजनक बनाने के लिए क्या कदम उठाए जा सकते हैं ?

भीड़ प्रबंधन के लाभ



संवाद प्रक्रिया में गैर मौखिक या मौखिक संदेश सम्मिलित होते हैं जो कि प्रभावी प्रतिक्रिया के साथ यह सुनिश्चित करने के लिये भेजे और प्राप्त किये जाते हैं कि संदेश स्पष्ट और समझने योग्य है। संवाद प्रक्रिया को समझना आवश्यक आधार (Foundation) देता है जिसकी एक व्यक्ति को अपने संवाद कौशल में सुधार लाने और प्रभावी संवाद की आदतें विकसित करने की जरूरत होती है। गलत संवाद, संवाद प्रक्रिया के किसी भी स्तर पर हो सकता है। संवाद प्रक्रिया के स्तर और तत्व नीचे दर्शाये गये हैं:

- स्रोत- जहां से संदेश आता है
- संदेश-अभिमत, विचार, संचारित की जाने वाली सूचना
- एनकोड- संदेश संचारित करने के लिये शब्दों को बदलना
- चैनल-संदेश भेजने के लिये संदेश माध्यम जिनके द्वारा लिखित या मौखिक संदेश प्रेषित किए जाएंगे जैसे- ई-मेल या फोन
- डीकोड- प्राप्तकर्ता संदेश को स्पष्ट रूप से सुनता या पढ़ता है।
- संदेश प्राप्तकर्ता - व्यक्ति संदेश पर प्रक्रिया करता है और प्रतिक्रिया देता है।
- फीडबैक - प्राप्तकर्ता प्रेषक को यह दर्शाता है कि वह समझ गया है।

आगमन के प्रवाह के प्रकार

यह पाया गया है कि :

:

- दिन के पहले प्रहर में एनरोलमेंट के लिए आने वाले लोग भारी संख्या में होते हैं
- दोपहर के दौरान भीड़ कम हो जाती है और देर दोपहर (3 बजे) फिर से बढ़ती है लेकिन उतनी नहीं जितनी कि सुबह के समय देखी गई थी ।
- काम पर जाने वाले व्यक्ति एनरोलमेंट के लिए रविवार / छुट्टी के दिन को प्राथमिकता देते हैं ।
- एनरोलमेंट के दिन अन्य समय की तुलना में, आरंभिक घंटों में पुरुष बड़ी संख्या में आते हैं।
 - वह शायद काम पर जाने से पहले एनरोलमेंट पूरा करना चाहते हैं ।

एनरोलमेंट शुरू होने का समय

- दिन में जल्दी (लगभग 6.30 बजे) ही एनरोलमेंट शुरू करने पर विचार किया जा सकता है ।
- थकान कम करने के लिए दोपहर में 3 घंटे के अंतराल के बारे में विचार किया जा सकता है ।

अत्यधिक आगमन के प्रवाह का प्रबंधन (Management of Peak Flows)

- भीड़ में प्रवेश-द्वारों की संख्या एक महत्वपूर्ण कारक है।
 - दो दरवाजों वाले केन्द्र, हॉल के द्वार पर भीड़ के बेहतर प्रबंधन के लिए सुविधाजनक होता है ।
 - एनरोलमेंट के लिए आए प्रतीक्षारत व्यक्तियों से प्रवेश द्वार घिर जाता है जिससे एनरोलमेंट के लिए व्यक्तियों को भीतर से बाहर आने में मुश्किल होती है।
 - सबसे व्यस्त घंटों में, आपरेटरों के पास व्यर्थ समय नहीं होता है।
 - ऐसा देखा गया है कि निवासी का एनरोलमेंट पूरा होने से पहले ही अगला व्यक्ति एनरोलमेंट के लिए आ जाता है ।
-

एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्तियों को होने वाली सम्भावित असुविधाएं

- पीने के पानी की कमी
 - प्रतीक्षा के लिए ठीक व्यवस्था न होना
 - धूप में प्रतीक्षा करने की लम्बी अवधि
 - पहले दिन एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति को वापिस भेजा जाना और अगले दिन प्राथमिकता न देना
-



सोचिए

अपनी टिप्पणियों (Observations) की सूची तैयार करें :

एनरोलमेंट के लिए आने वाले व्यक्तियों को एनरोलमेंट सुविधाजनक बनाएं

- सुनिश्चित करें कि निवासियों को पीने का पानी की सुविधा हो ।
- एनरोलमेंट के लिए आए लोगों को कूपन जारी करें ताकि उनके इंतजार में होने वाली असुविधा कम कष्टदायक हो ।
- यदि गांव-वासी धूप में लम्बे समय से खड़े हैं तो उनसे पेड़ों के नीचे बैठने का आग्रह करें।
- स्थानीय संस्थाओं की सहायता से 'दरियों' की व्यवस्था की जा सकती है ताकि एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति बैठ सकें।

भीड़ प्रबंधन के घटक

- कतारों का प्रबंध करना
- एनरोलमेंट के लिए आए उत्तेजित व्यक्तियों से कार्य- व्यवहार करना
- विघटनकारी तत्वों से घनिष्ठता बनाना
- स्थानीय प्रशासन की सहायता लेना

कतारों का प्रबंधन

- निवासियों से सहयोगी दृष्टिकोण के साथ मिलें
 - कतार की प्रकृति की जांच करें
 - यह समझकर कि कतार अकसर कब बनती हैं उस समय स्टाफ की तैनाती की योजना बनाई जा सकती है
 - अत्यधिक भीड़ के समय से पहले और बाद में विराम लें
 - प्रति निवासी-चक्र (cycle time) के समय को कम करें
-

- एक निवासी को एनरोलमेंट केंद्र तक आने में, कतार में प्रतीक्षा करने में और एनरोलमेंट करवाने में कितना समय लगता है ?
- ऑपरेटर के पास पहुंचने के बाद एक निवासी को एनरोलमेंट करवाने में कितना समय लगता है ?
- एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति से विराम लेने और बाद में आने के लिए कहें ।
- आवश्यकता पड़ने पर सरपंच घोषणा कर सकता है ।
- ज़मीन पर रेखाएं खींचने के लिए चॉक का प्रयोग किया जा सकता है। यह कतार में अनुशासन बनाए रखने में सहायता करता है ।

एनरोलमेंट के लिए आए उत्तेजित व्यक्तियों से निपटना

- एक मौखिक या शारीरिक तकरार की स्थिति में, ऑपरेटर / सुपरवाइजर को कभी भी अपना धैर्य नहीं खोना चाहिए।
- प्रतिक्रियात्मक व्यवहार (Re active behaviour) से हर हाल में बचना चाहिए ।
- विनम्र और सहायता करने वाले बनें ।
- पलटकर जवाब न दें ।
- बातों को व्यक्तिगत रूप से न लें।

स्थानीय लोगों से सौहार्दयता बनाना

संबंधों में शांति, विश्वास और सहयोग से सौहार्दयता बनती है ।

- उन्हें स्वयं को महत्वपूर्ण महसूस करने दें ।
 - अपने स्वर सुरताल (Voice Tone) के प्रति सचेत रहें ।
 - सकारात्मक शारीरिक भाषा का प्रयोग करें ।
 - मित्रवत् रहें।
 - सक्रिय रूप से सुनने का अभ्यास करें ।
 - अपना अहंकार न दिखाएँ
-

स्थानीय प्रशासन की सहायता लेना

- भीड़ प्रबंधन के लिए स्थानीय जिला प्रशासन या गांव के अधिकारियों के साथ समन्वय बनाएं रखें ।
- **सरपंच/ पंचायत अधिकारी** ऐसे ग्रामीणों को पहचानने में सहायता कर सकते हैं जो भीड़ प्रबंधन में योगदान कर सकें :
 - एनरोलमेंट केंद्र के मुख्य प्रवेश द्वार पर भीड़ को नियंत्रित करने में
 - कतार का प्रबंधन करने में
 - हॉल के प्रवेश द्वार पर भीड़ को नियंत्रण करने में
 - बुजुर्गों और शारीरिक रूप से विकलांग निवासियों को एनरोलमेंट स्टेशन तक लेकर जाने में ।



प्रकरण (case) 1

एनरोलमेंट केंद्र में एक विशेष दिन -

सुबह के 10.30 बजे हैं और केंद्र पूरा भरा है। ऑपरेटर अत्यंत व्यस्त है क्योंकि यह एनरोलमेंट के सबसे व्यस्त घंटे हैं। अचानक वह जोर से आवाज सुनता है। उसे पता चलता है कि बाहर हलचल है। वह देखता है कि एक सुपरवाइजर और एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति के बीच में बहस हो रही है। व्यक्ति बहुत गुस्से में है और अभद्र भाषा का प्रयोग कर रहा है। सुपरवाइजर शांत रहने की पूरी कोशिश कर रहा है। स्पष्ट है कि वह भी गुस्से में आ रहा है। जाहिर है एनरोलमेंट के लिए आया व्यक्ति पहले दिन वापिस भेजा गया था क्योंकि एनरोलमेंट केंद्र बंद हो गया था। आज, उसे फिर से कतार में खड़ा होना पड़ा। उसका तर्क है कि चूंकि वह कल आया था, अतः उसे प्राथमिकता दी जानी चाहिए।

1. आप ऐसी स्थिति से कैसे निपटेंगे ?
2. एनरोलमेंट के लिए आए उत्तेजित व्यक्ति से कैसे निपटेंगे ?



प्रकरण (case) 2

भागलपुर, बिहार में एनरोलमेंट केंद्र में एक विशेष दिन -

सुबह के 11 बजे हैं और केंद्र पूरा भरा है। अचानक, पांच स्थानीय गुंडे केंद्र में घुसते हैं। वह बहुत आक्रामक लगते हैं। वे एनरोलमेंट प्रक्रिया में बाधा पहुंचाना और अराजकता फैलाना शुरू करते हैं। एनरोलमेंट के लिए आए व्यक्ति डरे हुए हैं लेकिन प्रतिक्रिया व्यक्त नहीं कर पा रहे हैं।

1. यदि आप ऑपरेटर की स्थिति में होते तो क्या करते ?

मित्रवत् संवाद के कुछ उदाहरण

यह कहने की बजाय:	यह कहें :
मैं आपको इसी समय एनरोल नहीं कर सकता / नहीं करूंगा...	श्रीमान, क्या मैं आपका एनरोलमेंट कल सुबह जल्दी कर सकता हूँ ?
जब एनरोलमेंट का यह दौर पूरा हो जाएगा मैं आपको बता दूंगा.....	मुझे आशा है कि आप समझते हैं.....यह 3 घंटे ले सकता है.....
शायद आपको किसी अन्य केंद्र पर एनरोलमेंट की कोशिश करनी चाहिए....	मुझे एक क्षण दीजिए। कृपया मुझे देखने दीजिए कि मैं आपकी कैसे सहायता कर सकता हूँ...

वरिष्ठ नागरिकों से संपर्क

परिचय

वरिष्ठ नागरिक शब्द, बुजुर्ग व्यक्ति के लिए प्रयुक्त किया जाता है। आमतौर पर ये नागरिक समाज के सेवा-निवृत्त वर्ग से हैं।

वरिष्ठ नागरिक गिरते स्वास्थ्य और आयु से संबंधित असक्षमताओं से ग्रस्त हो सकते हैं, इसलिये एनरोलमेंट केंद्र ऑपरेटर को एनरोलमेंट की पूरी प्रक्रिया के दौरान उन्हें आराम देना चाहिए।

एनरोलमेंट ऑपरेटर को वरिष्ठ नागरिकों के साथ कार्य-व्यवहार करते समय बहुत ध्यान रखना चाहिए।

वरिष्ठ नागरिकों के साथ प्रभावी संवाद के लाभ

वरिष्ठ नागरिकों के साथ समुचित संवाद द्वारा आप उन्हें परेशान या क्रोधित हुए बिना सुविधाजनक एनरोलमेंट प्रक्रिया सुनिश्चित कर सकते हैं।

यह वरिष्ठ नागरिकों के प्रश्नों को प्रभावी और समय पर हल करने में सहायता करेगा।

वरिष्ठ नागरिकों के साथ अच्छा व्यवहार करने से दूसरे नागरिकों के बीच यूआईडी (UID) की एक सकारात्मक छवि बनती है।

प्रकरण परिदृश्य (Case Scenario): वरिष्ठ नागरिकों के साथ कैसा व्यवहार करें ?

दिलीप रथ एक 65 वर्ष के बुजुर्ग व्यक्ति हैं, वह पिछले कुछ वर्षों से पीठ की समस्या से पीड़ित हैं। वह यूआईडी के लिए एनरोलमेंट करवाने के लिए एनरोलमेंट केंद्र पर आए हैं।

एनरोलमेंट प्रक्रिया को पूरी करने के लिए श्री दिलीप रथ के साथ एनरोलमेंट ऑपरेटर द्वारा निम्नलिखित निर्देशों का पालन करने की आवश्यकता है :

- मुस्कराते हुए नमस्ते या हैलो कहकर उनका स्वागत करें!
 - कुर्सी पर आराम से बैठने में उनकी सहायता करें।
 - उनके स्वास्थ्य के बारे में पूछें और उनके शीघ्र स्वास्थ्य लाभ की कामना करें।
 - फार्म भरने में सक्रिय रूप से सहायता करें।
 - एनरोलमेंट से संबंधित सभी प्रश्न विनम्रता से पूछें।
-

- सुनिश्चित करें कि उन्हें बहुत अधिक इधर-उधर हिलने-डुलने की जरूरत न पड़े।
- यदि वह आपके प्रश्नों को समझने में असमर्थ है तो चिढ़े नहीं और न ही गुस्सा करें।
- उनसे लिए गए सभी एनरोलमेंट डाटा की पुष्टि जोर से पढ़कर करें।
- फिंगरप्रिंट लेने में उनकी सहायता करें क्योंकि हो सकता है कि निवासी स्कैनर पट्ट पर उचित दबाव डालने में असमर्थ हो ।
- यदि बायोमैट्रीक स्कैन में से कोई स्कैन उचित रूप से दर्ज नहीं हो पाया है तो क्षमा मांगें और फिर से स्कैन करें।
- एनरोलमेंट प्रक्रिया पूरी करने के बाद :
 - उनको सभी प्रासंगिक जानकारी दें ।
 - कुर्सी से उठने में उनकी सहायता करें ।
 - एनरोलमेंट के लिए आने के लिए उनका धन्यवाद करें ।

वरिष्ठ नागरिकों से व्यवहार करते समय क्या करना और क्या नहीं करना चाहिए

वरिष्ठ नागरिकों से व्यवहार करते समय क्या करना चाहिए

- वरिष्ठ नागरिकों को एनरोलमेंट स्टेशन में विशेष रूप से उनके लिए आरक्षित स्थान की ओर जाने का अनुरोध करना चाहिए
- वरिष्ठ नागरिक को सम्मान से नमस्कार करें।
- शिष्ट और विनम्र रहें।
- उन्हें बहुत ध्यान से सुनें।
- वरिष्ठ नागरिकों के साथ सहानुभूति दर्शाना महत्वपूर्ण है।
- वरिष्ठ नागरिकों से सम्मान के साथ बात करें।
- शारीरिक भाषा सकारात्मक और उन पर ध्यान देने वाली होनी चाहिए।
- ऑपरेटर को धैर्यशील होना चाहिए ।
- स्पष्ट रूप से बोलें और उनसे ली गई सभी जानकारी की पुष्टि करें।
- पूरी एनरोलमेंट प्रक्रिया के दौरान जरूरत पड़ने पर सक्रिय- रूप से उनकी सहायता करें।
- यह सुनिश्चित करने की कोशिश करें कि उनके एनरोलमेंट केंद्र छोड़ने से पहले उनके सभी प्रश्नों और संदेहों के उत्तर दे दिए गए हैं।
- स्वाभाविक रूप से व्यवहार करें और उनकी सहायता करते समय परेशान न हों।

वरिष्ठ नागरिकों से व्यवहार करते समय क्या नहीं करना चाहिए

- यदि एनरोलमेंट प्रक्रिया को पूरा करने में वरिष्ठ नागरिक समय लेते हैं तो उत्तेजित न हो ।
- यदि वरिष्ठ नागरिक आपको नहीं समझ पाते हैं तो उन पर न चिल्लाएं और उनके साथ दुर्व्यवहार न करें।
- यदि वरिष्ठ नागरिक आपसे कुछ निर्देशों और प्रश्नों को दोहराने के लिए कहते हैं तो गुस्सा न करें।