

ਨਿਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ Private Security

ਐਨ ਵੀ ਈ ਕਇਊਪੱਧਰ -I ਨੌਵੀਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ

NVEQ Level 1 Class IX

ਐਸ. ਐਸ-101 ਐਨ ਕਇਊ 2012- ਕਾਰਜਸ਼ਾਲਾ ਵਿਖੇ ਸੰਚਾਰ
SS101-NQ 2012 -Communication at workplace

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਦੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ Student's Workbook



ਪੰ: ਸੁੰ: ਸ਼ ਕੇਂਦਰੀ ਕਿੱਤਾਮੁਖੀ ਸਿਖਿਆ ਸੰਸਥਾ, ਸ਼ਿਆਮਲਾਹਿਲਜ਼, ਭੋਪਾਲ
PSS Central Institute of Vocational Education, Shyamla Hills, Bhopal

© ਪੀ ਐੱਸ ਐੱਸ ਕੇਂਦਰੀ ਕਿੱਤਾ ਮੁਖੀ ਸਿਖਿਆ ਸੰਸਥਾ, 2012

ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਨੂੰ ਕਾਪੀ ਰਾਈਟ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕਾਪੀ ਰਾਈਟ ਐਕਟ ਤਹਿਤ, ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਇਸ ਦੀ ਦੁਬਾਰਾ ਰਚਨਾ, ਨਕਲ, ਬਿਜਲਈ ਇਕੱਤ੍ਰੀਕਰਨ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸੰਚਾਰ, ਅਗਾਊਂ ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ।

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਦੇ ਵਰਵੇ

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਦਾ ਨਾਮ : _____

ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਦਾ ਰੋਲ ਨੰ. _____

ਬੈਚ ਸ਼ੁਰੂਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ _____

ਪੰਨਵਾਦ

ਅਸੀਂ, ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅੰਸੂ ਵੈਸ਼, ਸਕੱਤਰ, ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਾਖਰਤਾ ਵਿਭਾਗ, ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੋਤ ਵਿਕਾਸ ਵਿਭਾਗ (ੜ ਵਣ), ਡਾ. ਅਲਕਾ ਭਾਰਗਵ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਕਿੱਤਾਮੁਖੀ ਸਿੱਖਿਆ, ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਾਖਰਤਾ ਵਿਭਾਗ, ਐਮ. ਐੱਚ. ਆਰ. ਡੀ., ਪ੍ਰੋ. ਪ੍ਰਵੀਨ ਸਿੰਕਲੇਅਰ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਕੌਮੀ ਵਿਦਿਅਕ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਕੌਂਸਿਲ (ਐਨ ਸੀ ਈ ਆਰ ਟੀ), ਪ੍ਰੋ. ਆਰ. ਬੀ. ਸ਼ਿਵ ਗੁੰਡੇ, ਸੰਯੁਕਤ ਸਕੱਤਰ, ਪੀ. ਐੱਸ. ਐੱਸ. ਕੇਂਦਰੀ ਕਿੱਤਾਮੁਖੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾ (ਪੀ. ਐੱਸ. ਐੱਸ. ਸੀ. ਆਈ ਵੀ ਟੀ), ਸ਼੍ਰੀ ਬਸਾਬ ਬੈਨਰਜੀ, ਮੁਖੀ, ਮਾਨਕ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਿਭਾਗ, ਕੌਮੀ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਵਿਕਾਸ ਨਿਗਮ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਨ-ਸਿਖਣ ਸਾਮਗਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਪੰਨਵਾਦ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ, ਕੁੰਵਰ ਵਿਕਰਮ ਸਿੰਘ, ਚੇਅਰਮੈਨ, ਸੁਰੱਖਿਆ-ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕੌਂਸਿਲ, (ਐਸ. ਕੇ. ਐਸ. ਡੀ. ਸੀ) ਲੈਫਟੀਨੈਂਟ ਜਨਰਲ, ਐਸ. ਐਸ ਚਾਹਲ (ਸੇਵਾ ਮੁਕਤ), ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਐਗਜ਼ੈਕਟਿਵ ਅਫਸਰ, ਐਸ ਕੇ ਐਸ ਡੀ ਸੀ ਅਤੇ ਮੇਜਰ ਜਨਰਲ ਭੁਪਿੰਦਰ ਸਿੰਘ ਘੋਤਰਾ (ਸੇਵਾ ਮੁਕਤ), ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਕਾਰਜ-ਅਫਸਰ, ਐਸ ਕੇ ਐਸ ਡੀ ਸੀ ਆਪਣੇ ਮਨ ਦੀਆਂ ਗਹਿਰਾਈਆਂ ਤੋਂ ਪੰਨਵਾਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਸਾਨੂੰ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ।

ਇਸ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਗੰਭੀਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ ਲਈ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਣ ਵਾਲੀ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਲੀਲਾ ਕਪੂਰ ਨੂੰ ਹਾਰਦਿਕ ਪੰਨਵਾਦ। ਅਸੀਂ ਡਾ: ਵਿਨੈ ਸਵਰੂਪ ਮਹਿਰੋਤਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਅਤੇ ਮੁਖੀ, ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਟਾਸਕ-ਗਰੁਪ, ਪੀ. ਐਸ. ਐਸ. ਸੀ. ਆਈ. ਵੀ. ਈ. ਦੇ ਪੰਨਵਾਦੀ ਹਾਂ ਅਤੇ ਕਰਨਲ (ਸੇਵਾਮੁਕਤ), ਤਪੇਸ਼ ਚੰਦਰ ਸੇਨ ਦੇ ਵੀ ਹਾਰਦਿਕ ਪੰਨਵਾਦੀ ਹਾਂ, ਜਿਸ ਨੇ ਵਿਸ਼ਾ-ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਦੇਣ ਅਤੇ ਇਸ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ (ਵਰਕ ਬੁੱਕ) ਦੀ ਐਡੀਟਿੰਗ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਰਣਨ ਯੋਗ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਇਆ।

ਅਸੀਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ, ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਰਾਜਾ ਰਾਮ ਐਸ ਸ਼ਰਮਾ ਸੰਯੁਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਦਿਅਕ ਤਕਨੀਕੀ-ਵਿਗਿਆਨ ਸੰਸਥਾ, (ਸੀ. ਆਈ. ਈ. ਟੀ) ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਦੇ ਪੰਨਵਾਦੀ ਹਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਸੀ. ਆਈ. ਈ. ਟੀ. ਵਿਖੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਕਮੇਟੀ ਦੀਆਂ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ। ਅਸੀਂ, ਡਾ. ਅਮਰੇਂਦਰ ਪ੍ਰਸਾਦ ਬੇਹਰਾ, ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ, ਸੀ ਆਈ. ਈ. ਟੀ ਵਲੋਂ ਵਰਕਿੰਗ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਾ ਵੀ ਪੰਨਵਾਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ, ਸ਼੍ਰੀ ਵਿਕਰਾਂਤ ਅਬਰੋਲ, ਮੈਸਰਜ਼ ਯੂਨੀਫਾਇਰਜ਼ ਸ਼ੋਸ਼ਲ ਵੈਂਚਰਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਡ, ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਤਕਨੀਕੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਪੰਨਵਾਦੀ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ, ਸ਼੍ਰੀ ਚਲਪਤੀ ਰਾਓ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਪਰੇਟਰ, ਪੀ. ਐੱਸ. ਐੱਸ. ਸੀ. ਆਈ. ਵੀ ਈ ਨੂੰ ਵਰਡ-ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦਾ ਵੀ ਪੰਨਵਾਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਦੀ ਸੂਚੀ

ਧੰਨਵਾਦ	4
ਮੁੱਢਲੇ ਸ਼ਬਦ ਜਾਂ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ਿਕਾ	6
ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵਾਰੇ	8
ਭੂਮਿਕਾ	9
ਸ਼ੈਸ਼ਨ 1 : ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਦੇ ਤੱਤਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ	10
ਸ਼ੈਸ਼ਨ 2 : ਫੀਡ ਬੈਕ (ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋਏ)	16
ਸ਼ੈਸ਼ਨ 3 : ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਤੇ ਕਾਬੂਪਾਉਣਾ	22
ਸ਼ੈਸ਼ਨ 4 : ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ	29
ਸ਼ੈਸ਼ਨ 5 : ਮੌਖਿਕ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤੱਤਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ	35
ਸ਼ੈਸ਼ਨ 6 : ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਜ਼-ਸਾਮਾਨ ਅਤੇ ਚੈਨਲ (ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ) ਦੀ ਵਰਤੋਂ	46
ਸੁਝਾਈ ਗਈ ਪੜ੍ਹਨ ਯੋਗ ਸਾਮੱਗਰੀ	58

ਮੁੱਢਲੇ ਸ਼ਬਦ

ਕੌਮੀ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਫਰੇਮਵਰਕ (2005) ਨੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਸਕੂਲ ਵਿਚਲੇ ਜੀਵਨ ਨੂੰ ਸਕੂਲ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਵਾਲੇ ਜੀਵਨ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇ। ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਕਿਤਾਬੀ-ਗਿਆਨ ਵਾਲੀ ਪਰੰਪਰਾ ਤੋਂ ਮੁਕਤੀ ਦਿਵਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸਾਡੀ ਵਿੱਵਸਥਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਕੂਲ, ਘਰ, ਸਮੁਦਾਯ ਅਤੇ ਕਾਰਜ-ਸ਼ਾਲਾ ਦਰਮਿਆਨ ਖੱਪੇ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਦਾ ਹੈ।

“ਕਾਰਜਸ਼ਾਲਾ ਵਿਖੇ ਸੰਚਾਰ” ਸਬੰਧੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ, ਉਸ ਯੋਗਤਾ ਆਧਾਰਿਤ ਸਮੂਹ ਦਾ ਇੱਕ ਭਾਗ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਕੌਮੀ ਕਿੱਤਾ ਮੁਖੀ ਸਿੱਖਿਆ ਯੋਗਤਾ ਫ੍ਰੇਮਵਰਕ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੋਤ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ, (ਐਮ. ਐਚ. ਆਰ ਡੀ) ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਸਾਰਥਕ ਯਤਨ ਹੈ ਤਾਕਿ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ, ਜੋ ਕੌਮੀ ਪੱਧਰ ਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਾਲੇ ਸਕੂਲਾਂ, ਕਿੱਤਾ-ਮੁਖੀ ਵਿਦਿਆ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਤਕਨੀਕੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ ਅਤੇ ਯੂਨੀਵਰਸਟੀਆਂ ਤਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਣ। ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਐਨ. ਵੀ. ਈ. ਕਇਊ ਐਫ (NVEQF) ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ, ਆਪਸੀ-ਖੇਤਰੀ ਗਿਆਨ, ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਮੁਖੀ-ਗਿਆਨ ਨੂੰ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਸਿਖਿਆਰਥੀ ਦੀਆਂ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ, ਜਿਸ ਤੋਂ ਜੀਵਨ ਭਰ ਦੀ ਗਿਆਨ-ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹ ਮਿਲ ਸਕੇ।

ਇਹ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ, ਜੋ ਅੱਠਵੀਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਪਾਸ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਵਾਲੇ ਇਮਤਿਹਾਨ ਪਾਸ, ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਦੀ ਕਿੱਤਾ ਮੁਖੀ ਯੋਗਤਾ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਭਾਗ ਬਣਦੀ ਹੈ, ਯੋਗ ਵਿਦਵਾਨਾਂ ਦੇ ਸਮੂਹ ਵਲੋਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਆ-ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਵਿਕਾਸ ਕੌਂਸਿਲ (ਐੱਸ ਕੇ ਐੱਸ ਡੀ ਸੀ) ਨੇ, ਜੋ * ਕੌਮੀ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਵਿਕਾਸ ਨਿਗਮ (ਐਨ ਐਸ ਡੀ ਸੀ) ਵਲੋਂ ਮਾਨਤਾ-ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ, ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਲਈ, ਕੌਮੀ ਕਿੱਤਾ ਮਾਪਦੰਡ (Nos) ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਕੌਮੀ ਕਿੱਤਾ ਮਾਪਦੰਡ, ਯੋਗਤਾ-ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉਹ ਸਮੂਹ ਹੈ, ਜੋ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਵਲੋਂ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ, ਤਾਕਿ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਦੇ ਹੁਨਰਾਂ ਅਤੇ ਗਿਆਨ ਨੂੰ ਸਹੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਮਾਨਤਾ ਮਿਲ ਸਕੇ, ਜੋ ਕਾਰਜਸ਼ਾਲਾ ਵਿਖੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਪੰਡਿਤ ਸੁੰਦਰਲਾਲ ਸ਼ਰਮਾ ਕੇਂਦਰੀ ਕਿੱਤਾਮੁਖੀ ਵਿਦਿਆ ਸੰਸਥਾ (ਪੀ. ਐਸ. ਐਸ. ਸੀ ਆਈ. ਵੀ. ਈ) ਨੇ, ਜੋ ਐਨ. ਸੀ. ਈ. ਆਰ. ਟੀ (ਕੌਮੀ ਵਿਦਿਅਕ ਖੋਜ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੰਸਥਾ) ਦਾ ਮੱਹਤਵਪੂਰਨ ਅੰਗ ਹੈ, ਐੱਸ. ਕੇ. ਐੱਸ. ਡੀ. ਸੀ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਮਾਡੂਲਰ ਕੁਰਿਕੁਲਾ ਐਂਡ ਲਰਨਿੰਗ ਮੈਟੀਰਿਅਲ (ਇਕਾਈਆਂ) ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪਾਠਕ੍ਰਮ, ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਖੇਤਰ ਦੇ ਐਨ. ਵੀ. ਈ. ਕਇਊ ਪੱਧਰਾਂ, ਇੱਕ ਤੋਂ ਚਾਰ (1-4), ਨੌਵੀਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੈ ਅਤੇ ਟ+ਛਉੱਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿੱਤਾ ਮੁਖੀ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੀ ਕਾਮਯਾਬੀ ਲਈ ਕਿੱਤੇ ਸਬੰਧੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਯੋਗਤਾ, ਸਮੱਰਥਾਵਾਂ (ਗਿਆਨ, ਹੁਨਰ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾਵਾਂ) ਦੀ

ਪਛਾਣ, ਕੈਰਿਕੁਲਾ ਅਤੇ ਲਰਨਿੰਗ ਮੌਡਿਊਲਜ਼ (ਇਕਾਈਆਂ) ਨੂੰ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਘੋਟਾ ਲਾਉਣ ਜਾ ਰਟਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਿਰਤੀ ਨੂੰ ਠੱਲ੍ਹ ਪਾਉਣ ਦੀ ਇਕ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੈ ਅਤੇ ਭਿੰਨ-ਭਿੰਨ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਵਿਸ਼ਾ-ਖੇਤਰਾਂ ਦੀਆਂ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜਨਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਾਈ ਦੇ ਕੋਰਸਾਂ ਨੂੰ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋ ਸਕੇ। ਭਾਵ, ਵਿਦਿਆਰਥੀ, ਮਨਪਸੰਦ ਦੇ ਕੋਰਸ, ਬਿਨਾ ਕਿਸੇ ਕਠਿਨਾਈ ਅਤੇ ਝਿਜਕ ਤੋਂ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਲੈ ਸਕਣ। ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਯਤਨਾਂ ਨੂੰ ਸਫਲ ਕਰਨ ਦੀ ਇਕ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰੇ ਚੜ੍ਹਾਉਣ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਅਤੇ ਪੱਕੇ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਅਵਸਰ ਪੈਦਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕੁਝ ਹੈਰਾਨੀਜਨਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਇਹ ਸਭ ਕੁਝ, ਛੋਟੇ-ਛੋਟੇ ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚ ਬਹਿਸ ਕਰਵਾ ਕੇ ਅਤੇ ਮੌਕੇ ਤੇ ਤਜੱਰਬੇ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਵਾ ਕੇ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਸ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਇਹ ਉਠਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਦਮ, ਸਾਨੂੰ ਬਚਾਅ-ਆਧਾਰਿਤ-ਸਿੱਖਿਆ-ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵੱਲ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣਗੇ, ਜਿਸ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਬਾਕਾਇਦਾ 1986 ਵਾਲੀ ਕੌਮੀ-ਵਿਦਿਅਕ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇਸ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੀ ਸਫਲਤਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਦਮਾਂ ਜਾਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਸਕੂਲ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕ, ਆਪਣੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਕੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਿਆਨ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕਲਪਨਾ ਅਤੇ ਕੰਮ ਦੇ ਮੌਕੇ ਕੀਤੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਨਗੇ। ਹੁਨਰ-ਵਿਕਾਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਖਿਆਰਥੀਆਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ, ਮਾਨਵੀ-ਮੁੱਲਾਂ ਨੂੰ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਰਚਨਾਤਮਕਤਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੈ, ਜੋ ਅਸੀਂ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਿੱਖਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ, ਨਾ ਕਿ ਸਿਰਫ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ। ਇਹ ਉਦੇਸ਼ ਸਕੂਲ ਦੇ ਨਿਤ ਪ੍ਰਤੀ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਅਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਵਰਤਨ ਲਿਆਉਣਗੇ। ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਟਾਇਮ ਟੇਬਲ (ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ) ਵਿੱਚ ਲਚਕੀਲਾਪਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਪੱਕੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ, ਇੱਕ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਨਿਸ਼ਾਨੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਭਾਵ ਸਹੀ ਅਧਿਆਪਨ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਲਈ ਪੜ੍ਹਾਈ ਦੇ ਨਿਯਤ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।

ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਕਾਰਜ: -ਪੁਸਤਕ, ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਇਕਾਈ SS101-NQ2012 Communication at workplace ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਰਾਹੀਂ ਜਮਾਤਾਂ ਵਿੱਚ, ਕਾਰਜਸ਼ਾਲਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਉਸਤਾਦ (ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲਾ) ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਰੀਖਣ ਹੇਠ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕਾਰਜ-ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਸੈਸ਼ਨ (ਨਿਯਤ ਸਮਾਂ) ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਹੁਨਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ (ਨਰਮ ਜਾਂ ਸਖਤ) ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ। ਇਸ ਗਿਆਨ ਦਾ ਸਬੰਧ ਯੋਗਤਾ ਦੀ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਪੱਖਾਂ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਹਰੇਕ ਸੈਸ਼ਨ ਇੰਨਾ ਛੋਟਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇਗਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਅਗਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇਹ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਾਇਆ ਜਾ ਚੁਕਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਐਨੀਮੇਸ਼ਨ ਵਾਲੀਆਂ ਫਿਲਮਾਂ ਅਤੇ ਫੋਟੋ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦੇਖਣ ਯੋਗ ਭਾਵਨਾ ਪੈਦਾ ਹੋ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸਿਖਣ ਯੋਗ ਲਿਖਿਤ ਸਾਮੱਗਰੀ ਸਜੀਵ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੀ ਹੋਈ ਪ੍ਰਤੀਤ ਹੋਵੇ। ਤੁਸੀਂ ਚਿਤਰਾਂ ਨਾਲ ਭਰਪੂਰ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਵੀ ਆਪਣੀ ਕਲਪਨਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਦੀ ਮਦਦ ਵੀ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਆਉ ਆਪਾਂ ਹੁਣ ਦੇਖੀਏ ਕਿ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਭਾਗਾਂ (ਸੈਕਸ਼ਨਾਂ) ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕੀ ਕੁਝ ਹੈ।

ਭਾਗ 1 : ਭੂਮਿਕਾ (Introduction)

ਇਹ ਭਾਗ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਤੋਂ ਜਾਣੂਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਇਹ ਵੀ ਦਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀ ਕੁਝ ਸਿਖੋਗੇ।

ਭਾਗ 2 : ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ (Relevant Knowledge)

ਇਹ, ਭਾਗ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ਾ (ਵਿਸ਼ਿਆਂ) ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸੂਚਨਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ (ਭਾਗ) ਰਾਹੀਂ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਗਿਆਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਵੇਗਾ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਭਿਆਸ (ਅਭਿਆਸਾਂ) ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਿਸ਼ੇ ਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਪੱਖਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਭਾਗ 3 : ਅਭਿਆਸ - (Exercise)

ਹਰ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਅਭਿਆਸ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮੇਂ ਤੇ ਪੂਰੇ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਜਮਾਤ, ਘਰ ਅਤੇ ਕਾਰਜਸ਼ਾਲਾ ਵਿੱਚ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰੋਗੇ। ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਹੁਨਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੀਆਂ ਤਾਂਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਾਰਜਸ਼ਾਲਾ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਸਮਰੱਥਾ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾ ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਪੂਰੇ ਕਰ ਸਕੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਉਸਤਾਦ (ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲਾ) ਦੇ ਨਿਰੀਖਣ ਵਿੱਚ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਸ਼ਾਨਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਅਗਵਾਈ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵੀ ਬੇਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਨਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਵੀ ਦੇਣਗੇ। ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਉਸਤਾਦ (ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲਾ) ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ (ਟਾਈਮ-ਟੇਬਲ) ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੈਅ ਸ਼ੁਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ (standards) ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਆਇਆ, ਉਸ ਵਾਰੇ ਪੁੱਛਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਜਾਂ ਉਸਤਾਦ (ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲਾ) ਤੋਂ ਬਿਲਕੁਲ ਨਾ ਝਿਜਕੋ।

ਭਾਗ 4 : ਮੁਲਾਂਕਣ ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਣ - (Assessment)

ਇਸ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰੱਕੀ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ। ਅਗਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।



ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਅਰਥ MEANING OF COMMUNICATION

ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰਾਂ, ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਤੱਥਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਸੰਚਾਰ ਹੈ। ਇਹ ਢੁੱਕਵੇਂ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਸਾਮਾਜਿਕ, ਸਭਿਆਚਾਰਿਕ ਅਤੇ ਕੰਮ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਭਾਸ਼ਾ ਰਾਹੀਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇਕ ਸਾਧਨ ਵੀ ਹੈ। ਇਹ ਭਿੰਨ-ਭਿੰਨ ਸੰਦਰਭਾਂ, ਸਭਿਆਚਾਰਾਂ, ਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੁਨੇਹਿਆਂ ਦੇ ਅਰਥਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਇਹ ਇਕ ਪ੍ਰਯੋਗ (ਵਰਤੋਂ) ਹੈ। ਇਹ ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤਰੀਕਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਤੱਥਾਂ, ਵਿਚਾਰਾਂ ਤਜਰਬਿਆਂ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਸਾਂਝੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਆਦਿਮ ਮਨੁੱਖ ਅਤੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਾਣੀ (ਜੀਵ) ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾ, ਉਸ ਵੇਲੇ ਤੋਂ ਹੀ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਆ ਰਹੇ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਅਜੇ ਮਨੁੱਖ ਨੇ ਸ਼ਾਬਦਿਕ-ਸੰਚਾਰ ਇਜਾਦ ਵੀ ਨਹੀਂ ਸੀ ਕੀਤਾ। ਮਨੁੱਖ, ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਬਦਾਂ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਸ਼ਬਦਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਵਿਚਾਰਾਂ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਾਬਦਿਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਤ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਗੈਰ-ਸ਼ਾਬਦਿਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਿਕ ਭਾਸ਼ਾ, (ਬਾਡੀ ਲੈਂਗੁਏਜ) ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ ਅਤੇ ਤਸਵੀਰਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਲਿਖਿਤ ਸੰਚਾਰ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਕਰਨ, ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦਾ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਾਧਨ ਹੈ। ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿਧੀਗਤ ਤਰੀਕੇ ਰਾਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਆਪਣੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ, ਕਦਰਾਂ ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਵਰਤਾਉ, ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਸਭ ਕੁਝ ਸਾਡੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਸ਼ੈਲੀ ਵਿੱਚੋਂ ਝਲਕਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਢੰਗ ਨੂੰ ਪਰੇ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਇਕ ਹੁਨਰ ਹੈ। ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ, ਸਿਰਫ ਉਸ ਵੇਲੇ ਹੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਵਿਚਾਰ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦਾ ਸਹੀ ਅਰਥ ਸਮਝਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਅਰਥ, ਵਿਚਾਰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਉਸ ਨੂੰ ਸਮਝਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ- ਢੁੱਕਵੇਂ ਸਾਜੋ-ਸਾਮਾਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਢੁੱਕਵੇਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਨਾ। ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਜਾਂ ਤਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਹੁਨਰਾਂ ਦੀ ਕਮੀ ਕਰਕੇ ਹੈ ਜਾਂ ਫਿਰ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਕਮੀ ਹੈ। ਸੰਚਾਰ ਤੰਤਰ ਦੀ ਰੁਕਾਵਟ ਕਰਕੇ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਇਕਾਈ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਵਾਰੇ ਸਿਖੋਗੇ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਅੱਲਗ-ਅੱਲਗ ਰੂਪਾਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਜਾਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਾਰੇ ਸਿਖੋਗੇ।

ਸੈਸ਼ਨ 1: ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਦੇ ਤੱਤਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ-

SESSION 1. IDENTIFYING ELEMENTS OF COMMUNICATION CYCLE

ਢੁਕਵਾਂ ਗਿਆਨ

RELEVANT KNOWLEDGE

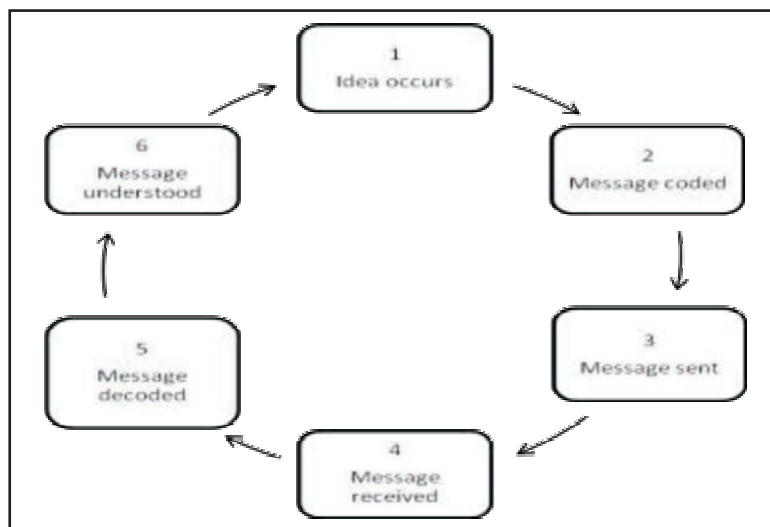


ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤਿੰਨ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਭਾਗ ਹਨ- ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਸੁਣਨਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ (Transmitting, listening and Feed back) ਸੁਣੇਗਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ (Sender) ਸੁਣੇਗਾ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਦਾ, ਭਾਵ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਸੁਣੇਗਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਭਾਵ ਸੁਣੇਗਾ ਸੁਣਨ, ਵਾਲਾ ਸੁਣੇਗਾ ਸੁਣਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਫਿਰ ਸੁਣੇਗੇ ਬਾਰੇ, ਸੁਣੇਗਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਦਸਦਾ ਹੈ (feedback) ਤਾਂਕਿ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਚੱਕਰ ਪੂਰਾ ਹੋ ਸਕੇ। ਇੱਕ ਸੁਣੇਗੇ ਨੂੰ ਦੂਸਰੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਹੀ ਸਿਰਫ ਪੂਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਸੁਣੇਗਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੇ ਸੁਣੇਗੇ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੁਣ ਕੇ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੋਵੇ।

ਸੰਚਾਰ -ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਚੱਕਰ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। (ਚਿੱਤਰ 1) ਹੁਣ ਆਉ ਆਪਾਂ ਸਮਝੀਏ ਕਿ ਸਾਡਾ ਸੰਚਾਰ ਚੱਕਰ ਤੋਂ ਕੀ ਭਾਵ ਹੈ।

ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ, ਅਸਲ ਵਿੱਚ, ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਸੁਣੇਗਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਸੁਣੇਗਾ (Message) ਨੂੰ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਐਨ ਕੋਡ (Encode) ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੋਡ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੁਣੇਗੇ ਨੂੰ ਉਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੀ ਲਿਖਦਾ ਜਾਂ ਬੋਲਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਸੁਣੇਗਾ ਉਸ ਨੇ ਸੁਣਿਆ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਸੁਣੇਗੇ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ-ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਜਿਵੇਂ :- ਟੈਲੀਫੋਨ, ਵੀਡੀਉ-ਕਾਨਫਰੰਸਿੰਗ, ਪਤ੍ਰਾਂ, ਈ-ਮੇਲਾਂ, ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਮੀਮੋ, ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਸੁਣੇਗੇ ਨੂੰ ਰਿਸੀਵਰ ਜਾਂ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਡੀਕੋਡ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਡੀਕੋਡਿੰਗ ਸੁਣ ਕੇ ਜਾਂ ਸੁਣੇਗੇ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੜ੍ਹ ਕੇ, ਕਿ ਸੁਣੇਗਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਕੀ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਦੁਆਰਾ ਇਹ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਸੰਚਾਰ ਚੱਕਰ (Communication cycle)



ਚਿੱਤਰ 1 ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ Figure1: Communication cycle

ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਵਿੱਚ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ, ਸੁਨੇਹੇ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਵੀ ਉਸ ਹੀ ਭਾਵ ਵਿੱਚ ਸਮਝਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਮਤਲਬ ਜਾਂ ਭਾਵ ਸੀ। ਸ਼ਬਦ, ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ, ਸਰੀਰ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ (ਹਾਵ-ਭਾਵ),- ਇਹ ਸਭ ਉਸ ਹੀ ਸੁਨੇਹੇ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੇ ਹਨ। ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਵੀ ਖਤਮ ਜਾਂ ਬਰਬਾਦ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਪਣੇ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉਹ ਸੁਨੇਹਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਸੀ। ਆਉ! ਆਪਾਂ ਨਿਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਦੇ ਹਰ ਇੱਕ ਤੱਤ ਬਾਰੇ ਝਾਤੀ ਮਾਰੀਏ।

- **ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ (sender):** ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਸੁਨੇਹਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਐਨਕੋਡ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ: - ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਕਿਸੇ ਇਕ ਦਰਸ਼ਕ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਗ੍ਰਾਹਕ “ਗੁਡਮਾਰਨਿੰਗ ਸਰ/ਮੈਡਮ” ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- **ਸੁਨੇਹਾ (Message) :** ਇਸ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ- “ਗੁਡ ਮਾਰਨਿੰਗ/ਸਰ/ਮੈਡਮ ਸੁਨੇਹਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਵਿਸ਼ਾ-ਵਸਤੂ (content) ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- **ਮਾਧਿਅਮ (Medium) :** ਇਹ, ਉਹ ਚੈਨਲ ਜਾਂ ਸਾਧਨ ਹੈ, ਜੋ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਮੌਖਿਕ, ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ, ਚਿਤਰਾਤਮਕ, ਪ੍ਰਤੀਕ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਲਿਖਿਤ।
- **ਸੁਨੇਹਾ ਪ੍ਰਾਪਤ/ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ (Receiver) :** ਸੁਨੇਹਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ, ਜਾਂ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ (Receiver) ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਸੁਨੇਹੇ, ਪ੍ਰਗਟਾਉ ਜਾਂ ਭਾਵ ਨੂੰ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਐਨਕੋਡ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਉੱਤਰ ਵਜੋਂ ਆਪਣਾ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਜਾਹਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- **ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ (Feed back):** ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ (Receiver) ਸੁਨੇਹੇ ਦਾ ਜਵਾਬ ਕਿਵੇਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਨੂੰ (Feed back) ਜਾਂ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੂਚਨਾ ਬਾਰੇ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਵਿਚਾਰਾਂ ਦੇ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਨੂੰ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਅਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਸੰਚਾਰ, ਉਦੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਦੋਵੇਂ: ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ, ਦੋਵੇਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਨ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੱਲ ਬਾਤ ਸੁਣਨ ਦਾ ਅਤੇ ਸੁਣਾਉਣ ਦਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਦੇ ਉਲਟ (ਸੁਣਾਉਣ ਦਾ ਅਤੇ ਸੁਣਨ ਦਾ) ਮੰਤਵ ਪੂਰਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਛੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਿਧਾਂਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:-

1. ਸੂਚਨਾ, ਇਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸੁਨੇਹੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੇਜਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
3. ਸੁਨੇਹਾ ਪੂਰਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
4. ਸੁਨੇਹਾ ਬੱਝਵੇਂ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਸਪੱਸ਼ਟ) ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
5. ਸੁਨੇਹਾ ਸੱਚ ਤੇ ਭਾਵ ਤੱਥ ਪੂਰਨ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
6. ਸੁਨੇਹਾ ਬਿਲਕੁਲ ਠੀਕ ਜਾਂ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।



ਆਧਾਰਿਤ ਸਮੱਸਿਆ Case Based Problem ਮੌਕੇ ਦਾ ਦ੍ਰਿਸ਼ Scenario

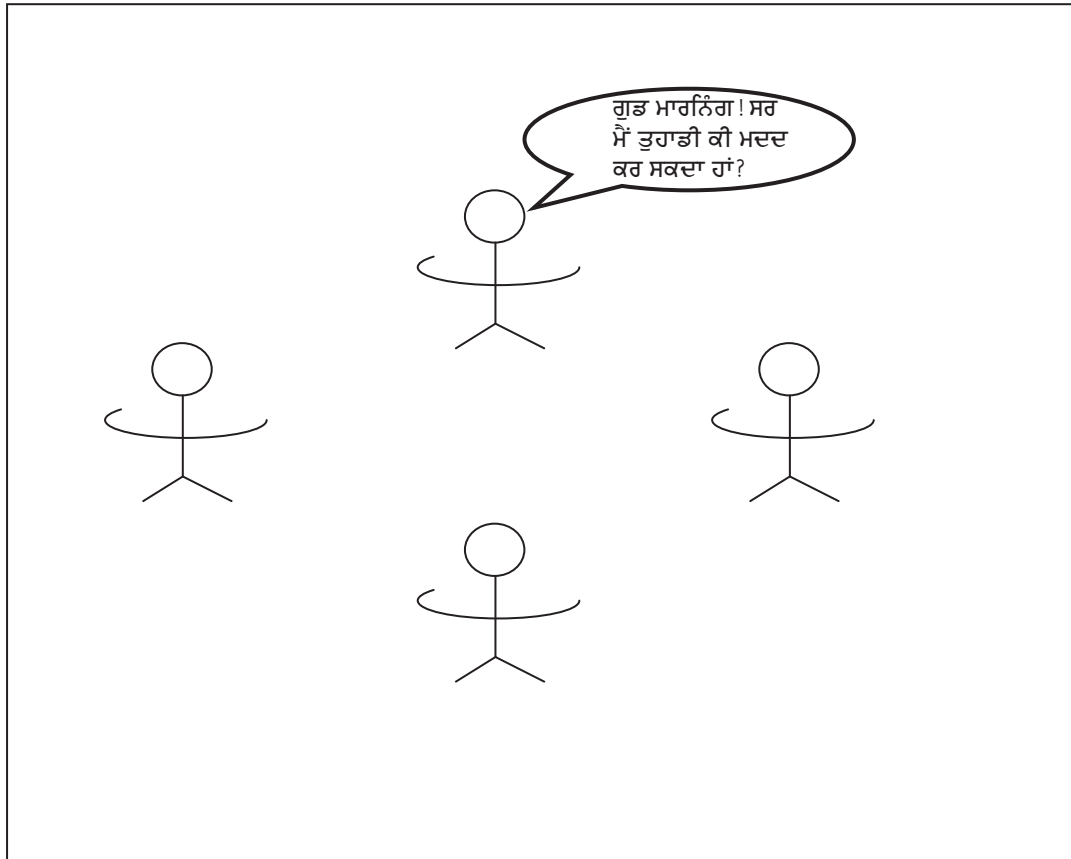
ਏ. ਬੀ. ਸੀ. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰ ਤੇ ਤੈਨਾਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੇ ਇੱਕ ਗੱਡੀ ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਅਤੇ ਪੁੱਛਿਆ—“ਗੁੱਡ ਮਾਰਨਿੰਗ ਸਰ! ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕੋਈ ਮਦਦ ਕਰਾਂ?” ਡਰਾਈਵਰ ਦੀ ਸੀਟ ਤੇ ਬੈਠੇ ਬਿਕਰਮ ਨੇ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ, “ਹਾਂ ਜੀ! ਮੇਰੀ ਮੰਡੀਕਰਣ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਉਪ ਪ੍ਰਧਾਨ ਨਾਲ ਮਿਲਣੀ ਤੈਅ ਹੈ।’ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਲੀਮੀ ਜਾਂ ਨਿਮਰਤਾ ਸਹਿਤ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦਾ ਹੈ— ‘ਸ਼੍ਰੀ ਮਾਨ ਜੀ! ਠੀਕ ਹੈ, ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਗੱਡੀ ਨੂੰ ਖੱਬੇ ਪਾਸੇ ਨਿਯਤ ਸਥਾਨ (ਪਾਰਕਿੰਗ) ਤੇ ਖੜ੍ਹਾ ਕਰ ਦਿਉ ਅਤੇ ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਮੈਂ ਉਪਪ੍ਰਧਾਨ ਜੀ ਨੂੰ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਕਰ ਲੈਂਦਾ ਹਾਂ। ਵਿਕਰਮ ਨੇ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ, “ਅਫਸਰ ਸਾਹਿਬ ! ਤਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ।”

ਉਪਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਵਰਣਨ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਦਿਉ:

1. ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਦਾ ਸੰਚਾਰ (ਹੱਲ ਦਾ ਸੰਕੇਤ-ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਗੈਰ -ਮੌਖਿਕ) ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦਾ ਹੈ?

2. ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼੍ਰੀ ਵਿਕਰਮ ਨੇ ਕੀ ਸੁਨੇਹਾ ਦਿੱਤਾ ?

3. ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਦਾ ਖਾਕਾ ਬਣਾਉ, ਜੋ ਉਪਰੋਕਤ ਹਾਲਾਤ ਜਾਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਨੂੰ ਬਿਆਨ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ-



ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ
ASSESSMENT

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਲਿਖੋ
(ਜੇ ਜਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਵਾਧੂ ਸ਼ੀਟਾਂ (ਪੇਪਰ) ਵਰਤੋਂ)

1. ਸੰਚਾਰ- ਚੱਕਰ ਕੀ ਹੈ?

2. ਸੰਚਾਰ- ਚੱਕਰ ਦੇ ਤਿੰਨ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਭਾਗ ਕਿਹੜੇ-ਕਿਹੜੇ ਹਨ?

3. ਸੰਚਾਰ -ਚੱਕਰ ਦੇ ਭਿੰਨ ਤੱਤਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ?

4. ਇਸ ਪਾਠ ਵਿੱਚੋਂ ਸਿਖੇ ਹੋਏ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤਿੰਨ ਪੱਖਾਂ ਵਾਰੇ ਲਿਖੋ?

1.

2.

3.

**ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਵਾਲੀ
ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ
CHECKLIST FOR
ASSESSMENT ACTIVITY**

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਂਚ-ਸੂਚੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਉਹ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਚੁਕੇ ਹੋ ਜੋ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਲਈ ਹਨ।

-ਭਾਗ (ੳ) (Part A)

(ੳ) ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ (Sender) ਸੁਨੇਹਾ (Message), ਮਾਧਿਅਮ (medium) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ (Receiver) ਅਤੇ ਸੁਨੇਹੇ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ (Feed Back) ਦਾ ਅੰਤਰ ਸਮਝਾਇਆ ਗਿਆ।

ਭਾਗ (ਅ) (Part B)

ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਗਈ :-

- (ੳ) ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਕੀ ਹੈ?
- (ਅ) ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਦੇ ਭਿੰਨ ਭਿੰਨ ਤੱਤ ਕਿਹੜੇ ਕਿਹੜੇ ਹਨ?
- (ੲ) ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ?

ਭਾਗ (ੲ) (Part C)

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਜਾਂ ਮਾਪਦੰਡ (Performance Standards)

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਪਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
ਸੰਚਾਰ -ਚੱਕਰ ਦੇ ਤੱਤਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੋ		
ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਦਾ ਚਿੱਤਰ ਬਣਾਉ।		

ਸੈਸ਼ਨ 2 : ਗੱਲ ਬਾਤ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ (Providing Feedback)

ਢੁੱਕਵਾਂ ਗਿਆਨ

RELEVANT KNOWLEDGE

ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਅਰਥ

MEANING OF FEEDBACK

ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਉਸ ਦੀ ਗੱਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਗੱਲਬਾਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ, ਜੋ ਸੰਚਾਰ ਹੁਨਰਾਂ ਵਿਚ ਪਰਪੱਕ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਗੱਲ ਬਾਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਇੱਕ ਅਚੇਤਨ ਅਵਸਥਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ, ਜਦੋਂ ਵਿਅਕਤੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਪੁੰਨ ਹੋਣ, ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਜਵਾਬ, ਦੋਹਾਂ ਲਈ, -ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਅਤੇ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਾਧਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾ ਸਕਣ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, (ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ), ਕਿ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸੁਨੇਹਾ ਠੀਕ ਤਰਾਂ ਸੁਣ ਲਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਕਰਕੇ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਿ ਕਹੇ ਹੋਏ ਅਤੇ ਸੁਣੇ ਹੋਏ ਵਿੱਚ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਫਰਕ ਹੈ, ਸੰਚਾਰ, ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਬਿਲਕੁਲ ਠੀਕ ਜਾਂ ਢੁੱਕਵਾਂ, ਸੰਖੇਪ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਸਗੋਂ ਢੁੱਕਵਾਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕਹੇ ਹੋਏ ਅਤੇ ਸੁਣੇ ਹੋਏ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੈ, ਇਸ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕਰਕੇ ਸੰਚਾਰ, ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਬਿਲਕੁਲ ਠੀਕ, ਸੰਖੇਪ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਢੁੱਕਵਾਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੇਣਾ ਵੀ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਬਦਲੇ ਹੋਏ ਵਰਤਾਉ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ:- ਮੁਬਾਇਲ ਸਰਵਿਸ ਓਪਰੇਟਰਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਚ, ਗੱਲਬਾਤ ਦਾ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਹੈ-ਉਹ ਹੈ, ਸ਼ੌਰਟ ਸਰਵਿਸ ਮੈਸੇਜ (ਐਸ ਐਮ ਐਸ-SMS) ਅਤੇ ਬਿਜਲਈ-ਡਾਕ (ਈ ਮੇਲਜ਼), ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ (ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਸੈਂਟਰ) ਵਿੱਚ ਬੈਠੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਵੀ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿ ਉਸ ਦਾ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਹੋ ਸਕੇ।

ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ-

CHARACTERISTICS OF FEEDBACK

ਫੀਡ ਬੈਕ (ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਗੱਲਬਾਤ) ਨਿਪੁੰਨਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੁਨਰ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਿਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਆਓ! ਹੁਣ ਅਸੀਂ ਫੀਡ ਬੈਕ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਵਾਰੇ ਦੇਖੀਏ। ਫੀਡਬੈਕ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਨ:-

- ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਨਾਤਮਕ ਨਹੀਂ ਸਗੋਂ ਵਰਣਨਾਤਮਕ ਹੈ- (It is descriptive rather than evaluative) ਵਰਣਨਾਤਮਕ ਜਵਾਬ, (ਫੀਡਬੈਕ) ਉਸ ਵਰਤਾਉ ਵਾਰੇ ਦਸਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਜਰੂਰਤ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਕਿ ਮੁਲਾਂਕਨਾਤਮਕ ਜਵਾਬ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵਰਤਾਉ ਨੂੰ ਬਦਲਉਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ “ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ, ਹਰ ਸਮੇਂ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਗੇਟ ਰਾਹੀਂ ਦਾਖਲ ਹੋਵੇ, ਲੌਗ ਬੁੱਕ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਅੰਦਰਾਜ ਉਸ ਵਲੋਂ ਭਰੇ ਜਾਣ।

ਫੀਡ ਬੈਕ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ CHARACTERISTICS OF FEEDBACK

ਇਹ ਇੱਕ ਵਰਣਨਾਤਮਕ ਫੀਡਬੈਕ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਕਿ “ਤੁਸੀਂ ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ, ਕਿਉਂਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੋਂ ਸਾਰੇ ਅੰਦਰਾਜ ਨਹੀਂ ਭਰਵਾਏ” ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣਾਤਮਕ ਫੀਡ ਬੈਕ ਦੀ ਇਕ ਉਦਾਹਰਣ ਹੈ।

- **ਇਹ ਆਮ ਨਾਲੋਂ ਖਾਸ ਹੈ।** (It is specific rather than general)
ਫੀਡ ਬੈਕ ਖਾਸ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ (Receiver) ਨੂੰ ਉਸ ਖੇਤਰ ਵਾਰੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਸ ਵਲੋਂ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਜੇ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ-“ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਰਿਕਾਰਡ ਪੂਰੇ ਕਰ ਦਿਉ।” ਸੁਨੇਹਾ ਬਿਲਕੁਲ ਆਮ ਜਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਾਰੇ ਇਹ ਬਿਲਕੁਲ ਸੰਕੇਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਕਿ ਰਿਕਾਰਡ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਜਦੋਂ ਕਿ ਦੂਸਰੇ ਪਾਸੇ, ਜੇ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ (Sender) ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ “ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਲੋਂ ਹਰ ਮੌਕੇ ਲੌਗਬੁਕ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਅੰਦਰਾਜ ਭਰੇ ਜਾਣ”, ਤਾਂ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ (Receiver) ਨੂੰ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲਗ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਵਲੋਂ ਇਹ ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਕੋਲੋਂ ਲੌਗ ਬੁਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਅੰਦਰਾਜ ਭਰਵਾਏ।
- **ਇਹ ਬਦਲਣ ਯੋਗ ਵਰਤਾਉ ਵਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ** -It is directed to changeable behaviour)
ਫੀਡ ਬੈਕ ਵਰਤਾਉ ਦੇ ਬਦਲਵੇਂ ਢੰਗਾਂ ਬਾਰੇ ਦਸਦਾ ਹੈ ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਦਲੇ ਹੋਏ ਵਰਤਾਉ ਨੂੰ ਚੁਣਨ ਅਤੇ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਹ ਯਕੀਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਰਤਾਉ 'ਚ ਪਰਿਵਰਤਨ ਇਕ ਸਥਾਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ। ਭਾਵ, ਵਰਤਾਉ ਵਿੱਚ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਤਬਦੀਲੀ ਆਉਂਦੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਕਿਹਾ ਗਿਆ, “ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਦੇਖਣ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਲੌਗ ਬੁਕ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਦਾ ਲਾਭਦਾਇਕ ਤਰੀਕਾ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਵਲੋਂ ਇਸ ਨੂੰ ਭਰਿਆ ਜਾਵੇ। ਜਦੋਂ ਕਿ ਇਸ ਦੌਰਾਨ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਦੇਖੋ ਕਿ ਜੋ ਕੁਝ ਭਰਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਕੀ ਉਹ ਠੀਕ ਹੈ।” ਇਹ ਗੱਲ, ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਹ ਦਿਤੇ ਗਏ ਸੁਝਾਅ ਤੇ ਅਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਫਿਰ ਉਹ ਆਪਣੇ ਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਨੂੰ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ, ਇਹ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋਏ, “ਤੁਹਾਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਠੀਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਰਖਣ ਚ ਜਿਆਦਾ ਤਤਪਰ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ” ਜਾਂ “ਅਸਲੀ ਸਮੱਸਿਆ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਚੁਸਤ ਨਹੀਂ ਹੋ”, ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲ ਬਾਕੀ ਨਹੀਂ ਰਹਿ ਜਾਂਦਾ ਕਿ ਉਹ ਅਫਸਰ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਬਦਲ ਲਵੇ।
- **ਇਹ ਬੋਧਿਆ ਗਿਆ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਖੁਦ ਚਾਹਿਆ ਗਿਆ ਹੈ**-(it is solicited rather than imposed)
ਉਸ ਵੇਲੇ ਫੀਡ ਬੈਕ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਾਭਦਾਇਕ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ (ਰਿਸੀਵਰ) ਨੇ ਖੁਦ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਵਾਲੇ ਖੁਦ ਜਵਾਬ ਦੇ ਸਕਣ।

- **ਇਹ ਠੀਕ ਮੌਕੇ ਤੇ, ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ :** (it is well-timed)
ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਬਹੁਤ ਲਾਭਦਾਇਕ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਫਿਰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- **ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇਸ ਨੂੰ ਪਰਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:**
(It is checked to ensure clear communication)
ਇਹ ਪਰਖਣ ਲਈ, ਕਿ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਲਗ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ (ਰਿਸੀਵਰ) ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਬਿਆਨ ਕਰੇ। ਜੇ ਸੁਨੇਹਾ ਉਸ ਨੇ ਸੁਣਿਆ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਕੀ ਉਹ ਬਿਲਕੁਲ ਉਹ ਹੀ ਹੈ, ਜੋ ਭਾਵ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਨ ਚ ਹੈ।
 - i) ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਵਾਲੀਆਂ (ਤੱਥਾਂ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ) ਟਿਪਣੀਆਂ ਕਰੋ।
 - ii) ਕੋਈ ਬਦਲ ਸੁਝਾਵੇਂ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਪੱਖ ਨੂੰ ਸਿਧ ਕਰਨ ਲਈ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਪੇਸ਼ ਕਰੋ।
 - iii) ਬਦਲ ਦੇ ਫਾਇਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦਸੋ।
 ਫੀਡਬੈਕ ਲੈਂਦੇ ਵਕਤ ਤਿੰਨ ਪੱਖਾਂ ਨੂੰ ਸਦਾ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਨ:
 - (i) ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੇ ਜੋ ਕਹਿਣਾ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ।
 - (ii) ਸੁਆਲ ਪੁਛੋ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।
 - (iii) ਰੱਖਿਆਤਮਕ ਜਾਂ ਬਚਾਅ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਜਜ਼ਬਾਤੀ ਨ ਬਣੋ।

ਸਥਿਤੀ ਆਧਾਰਿਤ ਸਮੱਸਿਆ (Case Based Problem)

ਦ੍ਰਿਸ਼ (Scenario)

ਇਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਿਰੀਖਕ, ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਗਾਰਡ (s) ਦੀ ਇਕ ਦਰਸ਼ਕ (v) ਨਾਲ ਹੋਈ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸੁਣਦਾ, ਜੋ ਗੱਲਬਾਤ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੋਈ:

(S): ਹਾਂ

(V): ਮੈਂ ਆਪਣੇ ਮਿੱਤਰ ਨੂੰ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ ਜੋ ਕਿ ਇੱਥੇ ਸੁਆਗਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਜਾਂ (ਰਿਸੈਪਸ਼ਨਿਸਟ) ਹੈ।

(S): ਉਸ ਦਾ ਨਾਮ ਕੀ ਹੈ?

(V): ਉਸ ਦਾ ਨਾਮ ਮਹੇਸ਼ ਹੈ।

ਸੁਰੱਖਿਆ ਗਾਰਡ ਟੈਲੀਫੋਨ ਉਤੇ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਮਹੇਸ਼ ਇਸ ਵਕਤ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ?

(S): ਹਾਂ, ਤੁਸੀਂ ਅੰਦਰ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਦਰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਚਲੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਿਰੀਖਕ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਗਾਰਡ ਨੂੰ ਬੁਲਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਉਂਦਾ (feedback) ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉਤਰ ਦਿਓ।

1. ਦਰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਗਾਰਡ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮਿੱਤਰ ਵਾਰੇ ਕੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ?

2. ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਿਰੀਖਕ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਗਾਰਡ ਅਤੇ ਦਰਸ਼ਕ ਦਰਮਿਆਨ ਹੋਈ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਫੀਡ ਬੈਕ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ? ਉਸਾਰੂਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਯਾਦ ਰਖੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੋ।



ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉਤਰ ਦਿਉ:

(ੳ) ਛੋਟੇ ਉਤਰ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ Short Answer Questions

1. ਸੰਚਾਰ ਵਿਚ ਫੀਡ ਬੈਕ (ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਜਵਾਬ) ਕਿਉਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ?

2. ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ: -

(ੳ) “ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਫਾਰਮ ਠੀਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਭਰੋ।” ਇਕ _____
ਫੀਡਬੈਕ ਹੈ।

(ਅ) “ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ, ਜਿਵੇਂ ਮੈਂ ਚਾਹੁੰਦਾ ਸੀ” ਇਕ _____
ਫੀਡਬੈਕ ਹੈ।

(ੲ) “ਮੈਂ ਤਿੰਨ ਵਜੇ ਬਾਅਦ ਦੁਪਹਿਰ ਉਥੇ ਪਹੁੰਚ ਜਾਵਾਂਗਾ” ਇਕ _____
ਫੀਡਬੈਕ ਹੈ।

(ਸ) “ਮੈਂ ਠੀਕ ਤਿੰਨ ਵਜੇ ਬਾਅਦ ਦੁਪਹਿਰ ਉਥੇ ਪਹੁੰਚ ਜਾਵਾਂਗਾ” ਇਕ _____
ਫੀਡਬੈਕ ਹੈ।

**ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ
ਲਈ ਸੂਚੀ
CHECKLIST FOR
ASSESSMENT ACTIVITY**

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਲਿਆ ਹੈ।

ਭਾਗ (ੳ) (Part-A)

(ੳ) ਫੀਡ ਬੈਕ ਦੀਆਂ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਫਰਕ ਦਰਸਾਇਆ ਹੈ।

ਭਾਗ (ਅ) (Part-B)

ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ, ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਚਰਚਿਤ ਹੋਇਆ ਹੈ:

- (ੳ) ਫੀਡ ਬੈਕ ਕੀ ਹੈ ?
- (ਅ) ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਫੀਡਬੈਕ ਕਿਉਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ?

ਭਾਗ (ਸ) (Part-c)

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਜਾਂ ਮਾਪਦੰਡ –(Performance standards)

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ- Performance standards	ਹਾਂ	ਨਾਂਹ
ਵਰਣਨਾਤਮਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਸੰਬੰਧੀ ਇਕ ਵਾਕ ਬਣਾਉ		
ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਵਾਕ ਬਣਾਉ		

ਸੈਸ਼ਨ 3: ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੂਰ ਕਰਨਾ - (Overcoming Barriers is communication)

ਦੁਕਵਾਂ ਗਿਆਨ RELEVANT KNOWLEDGE

ਅਸੀਂ ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਬਾਰੇ ਸਿਖਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਪਹਿਲੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਫੀਡਬੈਕ ਬਾਰੇ ਵੀ ਗਿਆਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਆਉ! ਹੁਣ ਅਸੀਂ ਹੁਣ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਕਾਰਕਾਂ ਬਾਰੇ ਸਿਖਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੀਏ, ਜੋ ਸਿਰਫ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਸਗੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵੀ ਬਣਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਕਾਰਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਵਾਯੂਮੰਡਲੀ, ਵਿਚਾਰਧਾਰਕ, ਸਿਸਟਮ-ਆਧਾਰਿਤ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ-ਭਾਸ਼ਾ ਸੰਬੰਧੀ ਯੋਗਤਾ, ਘੱਟ ਯੋਗਤਾ, ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਅਤੇ ਜਜ਼ਬਾਤੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੰਡੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਕੁਝ ਸੰਭਵ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੋਚਾਂਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਹਲ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਤੇ ਅਸਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਾਰਕ

-(Factors affecting effective communication)

(ੳ) ਵਾਯੂਮੰਡਲੀ ਕਾਰਕ (Environmental factors)

ਸੰਚਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ : ਸ਼ੋਰ-ਸ਼ਰਾਬਾ ਅਤੇ ਭੌਤਿਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਦੂਰੀ ਅਤੇ ਸੁਚਾਰੂ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਯੰਤਰ।



i) **ਸ਼ੋਰ-ਸ਼ਰਾਬਾ (Noise)** : ਸ਼ੋਰ-ਸ਼ਰਾਬਾ ਤਣਾਅ ਦਾ ਕਾਰਨ ਹੈ। ਪਿੱਛੇ ਸੁਣਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਸ਼ੋਰ-ਸ਼ਰਾਬਾ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਗੂੰਜ, ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਬਣਦੇ ਹਨ। ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਹੜੇ ਆਪਣਾ ਧਿਆਨ ਘਟ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹਨ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਲਾਊਡ ਸਪੀਕਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਜਨਰੇਟਰਾਂ ਦਾ ਰੌਲਾ-ਗੌਲਾ ਜਾਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਦਾ ਰੌਲਾ-ਰੱਪਾ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਵਿਘਨ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ।

ਹੱਲ (solution) : ਸ਼ੋਰ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੱਤਾਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਕੇ ਜਾਂ ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਵਾਲੇ ਇਲਾਕੇ ਨੂੰ ਆਵਾਜ਼-ਰਹਿਤ ਕਰਕੇ, ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਸੱਟੁਡੀਉ ਵਿੱਚ ਆਵਾਜ਼ ਖਤਮ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸ਼ੋਰ-ਸ਼ਰਾਬਾ ਰੋਕਣ ਲਈ ਸੱਟੁਡੀਉ ਨੂੰ ਆਵਾਜ਼-ਰਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ii) **ਭੌਤਿਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ : (Physical Obstacles)** ਭੌਤਿਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਜਿਵੇਂ : - ਦੂਰੀ ਅਤੇ ਨੁਕਸਦਾਰ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਵਰਤੋਂ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਬੁਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਘੱਟ ਰੌਸ਼ਨੀ, ਬੇਆਰਾਮੀ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੈਠਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਗੰਦਾ ਕੰਮਰਾ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।

iii) **ਹੱਲ (Solution)** ਟੈਲੀਫੋਨ, ਫੈਕਸ-ਮਸ਼ੀਨ ਤੇ ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਦੀ ਨਿਪੁੰਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਲੋਂ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਦੂਰੀ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਯੰਤਰ ਦਾ ਪਰਖ-ਨਿਰੀਖਣ (Checking) ਅਣਸੁਖਾਵੀ ਸਥਿਤੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਈ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(ਅ) **ਵਿਚਾਰਧਾਰਕ ਕਾਰਕ (Attitudinal Factors)** ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਾਰਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:- ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਮਜ਼ਬੂਰੀਆਂ, ਦੂਸਰਿਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਡਰ, ਰੱਦ ਕਰ ਦੇਣ ਦਾ ਡਰ ਜਾਂ ਮਜ਼ਾਕ ਜਿਵੇਂ, “ਜਦੋਂ ਤਕ ਨਹੀਂ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ, ਬਿਲਕੁਲ ਨਹੀਂ ਬੋਲੋ”, ਦੂਸਰੇ ਲਈ ਖੁਦ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਮੰਨਣ ਵਾਲਾ ਚੱਕਰ (ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਰਨਾ ਪੈਣਾ) ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਹੀਣ ਮੰਨਣਾ, ਭਾਵ ਹੀਣ-ਭਾਵਨਾ ਦਾ ਪੈਦਾ ਹੋਣਾ।

ਹੱਲ (Solution)

ਵਿਅੱਕਤਿਤਵ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸ਼ੈਲੀ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਤਾਂਕਿ ਵਿਚਾਰਧਾਰਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੂਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਣ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣ ਸਕੇ।

“ਵਿਦਿਆ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਦਾ ਭੰਡਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਦਿਮਾਗ ਵਿੱਚ ਭਰਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਫਤੂਰ ਪੈਦਾ ਕਰੇ, ਤੁਹਾਡੀ ਪੂਰੀ ਜਿੰਦਗੀ ਨੂੰ ਜਿਊਣ ਜੋਗਾ ਨਾ ਛੱਡੇ।”

—ਸੁਆਮੀ ਵਿਵੇਕਾਨੰਦ

(ਸ) ਸਿਸਟਮ ਡਿਜ਼ਾਇਨ (System design)

(i) **ਸਮਾਂ (time):** ਕੁਝ ਕੰਮ ਸਮੇਂ ਨਾਲ ਬਝੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ। ਭਾਵੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਰ ਕੰਮ-ਢੰਗ ਅਪਣਾਉਣੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂਕਿ ਉਹ ਜਲਦੀ ਵਿੱਚ ਪੂਰੇ ਹੋ ਸਕਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸਿਟੇ ਵਜੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਠੱਪ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸਮੇਂ ਦਾ ਤਣਾਅ ਜਾਂ ਦਬਾਅ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਹੱਲ (Solution) : ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਜਾਂ ਬੇਹਤਰੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਠੀਕ ਰਾਹ ਤੇ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੀ ਠੀਕ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੋ।

(ii) **ਜ਼ਰੂਰਤ ਤੋਂ ਜਿਆਦਾ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਲੋਡ ਕਰਨਾ (information overload)** ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਨਾਲ ਲੱਦ ਦੇਣਾ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਗਲਤ-ਬਿਆਨੀ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣ ਸਕਦਾ ਹੈ।

“Education is not the amount of information that is put into your brain and runs riot there, undigested all your life”

Swami Vivekananda

ਹਲ Solution : ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਵਹਾਅ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਣਾ ਲਵੋ, ਅਜਿਹਾ ਨਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇ, ਭੁਲਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਬੇਧਿਆਨੀ ਦੀ ਭੇਂਟ ਚੜ੍ਹ ਜਾਵੇ।

3) ਜਥੇਬੰਦਕ ਢਾਂਚੇ ਦਾ ਜਟਿਲਤਾ (Complexity in-organisational Structure)

ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨੀ ਵੀ ਜਿਆਦਾ ਅਫਸਰਸ਼ਾਹੀ ਹੋਵੇਗੀ, (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਟਾਫ ਦੀ ਜਿਆਦਾ ਗਿਣਤੀ) ਉਨੇ ਹੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਗਲਤ-ਬਿਆਨੀ, ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਬਰਬਾਦੀ ਦੇ ਜਿਆਦਾ ਮੌਕੇ ਹੋਣਗੇ। ਭਾਵ, ਅਫਸਰਸ਼ਾਹੀ ਦੀ ਜਿਆਦਾ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਹਲ (Solution) : ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਨੂੰ (ਅਫਸਰਸ਼ਾਹੀ ਘਟਾ ਕੇ) ਘੱਟ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਪ੍ਰਸਾਰ ਜਾਂ ਵਹਾਅ ਦਾ ਠੀਕ ਪ੍ਰਬੰਧ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ, ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਬਰਬਾਦੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਠੱਪ ਹੋ ਜਾਣ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਘੱਟ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ।

(ਸ) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸੰਬੰਧੀ ਯੋਗਤਾ-(individual Linguistic ability)

(i) **ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (Individual Characteristics) :** ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ : ਜੈਵਿਕ ਕਾਰਨ; ਜਿਵੇਂ ਬੁੱਲ੍ਹ ਹਿਲਾਉਣਾ (ਬੋਲਣ ਵਿਚ ਨੁਕਸ-ਜਿਸ ਵਿੱਚ 'S' ਦੀਆਂ ਆਵਾਜ਼ਾਂ ਨੂੰ 'Z' ਬੋਲਣ ਲਈ ਠੀਕ ਬੋਲਣ ਵਿਚ ਅਯੋਗਤਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਸਮ ਅੱਖਰ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ) ਅਤੇ ਵਿਦਿਅਕ ਕਾਰਨ, ਜਿਵੇਂ : ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਮੁਹਾਰਤ, ਸ਼ਬਦ-ਗਿਆਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ, ਵਿਆਕਰਣ ਆਦਿ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਹਲ (Solution) : ਵਿਦਿਆ ਅਤੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖੇ ਹੋਏ ਖਰੜਿਆ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸੰਬੰਧੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਅੰਤਰ ਨੂੰ ਘਟਾਉਂਦੀ ਹੈ।

(ii) **ਪ੍ਰਤੱਖ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਸੰਬੰਧੀ ਅੰਤਰ - Perceptual and Language difference) :** ਪ੍ਰਤੱਖ ਗਿਆਨ ਦਾ ਅਰਥ ਉਸ ਅਨੁਭਵ ਤੋਂ ਹੈ ਜਿਸ ਅਨੁਸਾਰ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੇ ਇਰਦ-ਗਿਰਦ ਵਾਲੇ ਸੰਸਾਰ ਨੂੰ ਦੇਖਦਾ/ਸਮਝਦਾ ਹੈ। ਸੰਚਾਰ ਉਦੋਂ ਠੱਪ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੇ ਸੁਨੇਹਾ ਵਾਰੇ ਗਲਤ ਧਾਰਣਾ ਹੋਵੇ।

ਹੱਲ (Solution) : ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਹਪੂਰਨ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਸਮਝੇ ਹੋਏ ਗਿਆਨ ਨੂੰ ਪਰਖ ਕੇ ਦੇਖਣਾ, ਪ੍ਰਤੱਖ ਗਿਆਨ ਦੇ ਅੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

(ਹ) **ਕਮਜ਼ੋਰ ਯਾਦਦਸਤ (Poor Retention)** : ਮਨੁੱਖ-ਯਾਦਦਸਤ ਇਕ ਸੀਮਾਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੀ। ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਗਿਆਨ ਸਦਾ ਨਹੀਂ ਯਾਦ ਨਹੀਂ ਰਖ ਸਕਦਾ। ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ, ਜੇ ਉਹ ਉਸ ਵਿੱਚ ਦਿਲਚਸਪੀ ਨਾ ਰਖਦਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਉਸ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਨਾ ਦਿੰਦਾ ਹੋਵੇ।

ਹਲ (solution) ਨੋਟਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਲਿਖੇ ਹੋਏ ਸੁਨੇਹੇ, ਈ-ਮੇਲ ਆਦਿ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਠੱਪ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(ਕ) **ਬੇਧਿਆਨੀ ਜਾਂ ਧਿਆਨ ਨਾ ਦੇਣਾ (Inattention)** ਕਿਸੇ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਧਿਆਨ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ, ਸਿਰਫ ਸੁਣਦੇ ਹਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ, ਉਸ ਵੇਲੇ, ਜਦੋਂ ਕੁਝ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਖਾਸ ਧਿਆਨ ਰਖਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ:-ਜੇ ਕੋਈ ਮਿਲਣ ਵਾਲਾ, ਉਸ ਵਕਤ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਫੋਨ ਤੇ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਫੋਨ ਤੇ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਮੁਆਫੀ ਮੰਗ ਲਉ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਸੀ, ਤਾਂਕਿ ਜ਼ਰੂਰੀ ਧਿਆਨ ਤੁਸੀਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਵਲ ਦੇ ਸਕੋ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਮਿਲਣ ਆਏ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਉਹ ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਲਈ ਇੰਤਜਾਰ ਕਰ ਲਵੇ।

ਹਲ: ਨੰਬਰਾਂ ਨੂੰ ਯਾਦ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਜਾਂ ਨੰਬਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਕ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਲੇ ਛੱਡ ਕੇ ਦੂਸਰੇ ਸੁਨੇਹੇ ਵਲ ਧਿਆਨ ਨਾ ਦਿਉ।

(ਖ) **ਜਜ਼ਬਾਤ ਪੂਰਨ ਸਥਿਤੀ (Emotional State)**

ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨੁਕਤੇ ਤੇ, ਜਜ਼ਬਾਤ ਵਾਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਅਚੰਭੇ ਜਾਂ ਹੈਰਾਨੀ ਵਿੱਚ ਹੋ ਤਾਂ ਉਸ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਠੀਕ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਕਿਉਂਕਿ ਉਸ ਵਕਤ ਤੁਹਾਡੇ ਮਨ ਦੀ ਅਵਸਥਾ ਅਸਥਿਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਹਲ Solution : ਆਪਣੇ ਜਜ਼ਬਾਤਾਂ ਨੂੰ ਕਾਬੂ ਰਖਣਾ ਢੁੱਕਵੇਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਦਿਤਾ ਗਿਆ ਕੰਮ (Assignment)

1. ਉਨ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੋ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ (ਸੰਚਾਰ) ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਰਨਾ ਪਿਆ।

2. ਉਨ੍ਹਾਂ ਹੱਲਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ, ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਨਹੀਂ ਅਪਨਾਉਣਾ ਚਾਹੋਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕੀਤਾ।

3. ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਤੁਸੀਂ ਜਨਮ ਦਿਨ ਦੀ ਇੱਕ ਪਾਰਟੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਆਪਣੇ ਮਿਤਰਾਂ ਨਾਲ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕੀਤਾ।



ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਲਿਖੋ।

ਛੋਟੇ ਉੱਤਰ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ Short Answer Questions

1. ਪੰਜ ਕਾਰਕਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉ ਜੋ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਰੁਕਾਵਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

2. ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਦੋ ਭੌਤਿਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖੋ।

3. ਇਕ ਸੰਖੇਪ ਨੋਟ ਲਿਖੋ (25 ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ) ਕਿ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ?

- (ੳ) ਬਹੁਤ ਹੀ ਕਮਜ਼ੋਰ ਸੰਚਾਰ-ਯੰਤਰ

- (ਅ) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

**ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਦੀ
ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਸੂਚੀ
CHECKLIST FOR
ASSESSMENT ACTIVITY**

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜਰੂਰਤਾਂ ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨੂੰ ਸਿਰੇ ਚੜਾਉਣ ਲਈ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋ ਗਈਆਂ ਹਨ।

ਭਾਗ (ੳ) (Part A)

(ੳ) ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਬਾਰੇ ਅੰਤਰ ਸਮਝਾਇਆ ਗਿਆ।

(ਅ) ਭਾਗ (Part B)

ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤੇ ਵਿਚਾਰ-ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਗਈ।

(ੳ) ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਰ-ਚੱਕਰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

(ਅ) ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਕਿਵੇਂ ਦੂਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

(ਭਾਗ ਈ) (Part C)

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ:

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ-(Performance standards)	ਹਾਂ	ਨਾਂਹ
ਕਾਰਜਸ਼ਾਲਾ ਵਿਖੇ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉ।		
ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਉਣ ਦੀਆਂ ਕਾਰਜ-ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ।		

ਸੈਸ਼ਨ 4 : ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ ਲਾਗੂਕਰਦੇ ਹੋਏ- (Applying Principles of Communication)

ਢੁਕਵਾਂ ਗਿਆਨ RELEVANT KNOWLEDGE

ਅਸਰਦਾਰ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ 7c's ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਦੋਵੇਂ ਸੰਚਾਰ- ਮੌਖਿਕ ਅਤੇ ਲਿਖਿਤ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਆਉ/ ਆਪਾਂ ਹੁਣ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਇੱਕ ਕਰਕੇ ਸਮਝੀਏ।

1. ਸੰਪੂਰਨਤਾ (completeness)

ਸੰਚਾਰ ਸੰਪੂਰਨ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਤੱਥਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟਾਅ ਕਰਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਸੰਪੂਰਨ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲੱਛਣ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

- ਸੁਨੇਹੇ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗੱਲ ਛੱਡੀ ਗਈ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
- ਜਿਥੇ ਕਿਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇ, ਇਹ ਵਾਧੂ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਇਹ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਦੇ ਮਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਸ਼ੰਕੀ ਨਹੀਂ ਛੱਡਦਾ ਭਾਵ ਸੁਨੇਹਾ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

2. ਸੰਖੇਪਤਾ ਦਾ ਗੁਣ (ਸੰਖੇਪ) (Conciseness)

ਸੰਖੇਪਤਾ ਜਾਂ ਛੋਟਾਈ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਹੋਰ C's ਦਾ ਧਿਆਨ ਰਖਦੇ ਹੋਏ, ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਹ ਕਹਿਣਾ, “ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ! ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਦੋ ਆਦਮੀ, 3 ਵਜੇ ਦੁਪਹਿਰ ਨੂੰ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਏ” ਇਹ ਕਾਫੀ ਲੰਬਾ ਹੈ। ਇਸ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ-“ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ ਦੋ ਆਦਮੀ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਤਿੰਨ ਵਜੇ ਦਾਖਲ ਹੋਏ।” ਸੰਖੇਪ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲੱਛਣ ਹਨ:

- ਇਹ ਸਮੇਂ ਦੀ ਬਚਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਤੇ ਸਸਤਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਮੁੱਖ ਸੁਨੇਹੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸਬੰਧ ਰਖਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਲਈ ਜਿਆਦਾ ਦਿਲਕਸ਼ ਹੈ।

ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ 7c's 7c's of effective communication

ਅਸਰਦਾਰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ 7c's
(7c's of effective communication)

3. ਸਮਝ (consideration) ਜਾਂ ਮਨ ਪਸੰਦ

ਮਨ ਪਸੰਦ ਦਾ ਭਾਵ ਹੈ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ, ਪਿੱਠ-ਭੂਮੀ, ਮਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਸਿੱਖਿਆ ਦਾ ਪੱਧਰ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜਰੂਰਤਾਂ, ਜਜ਼ਬਾਤ ਆਦਿ ਦਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸੁਣਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਜਰੂਰਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ। ਭਾਵ, ਸਾਨੂੰ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਜਰੂਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਗਟਾਅ ਲਈ ਢੁੱਕਵੇਂ ਸ਼ਬਦ ਵਰਤਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ, “ਇਹ ਤੁਹਾਡਾ ਵਿਚਾਰ ਸੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਮੈਂ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹਾਂ।” ਜਾਂ “ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਵਿਚਾਰ ਦੱਸਿਆ ਅਤੇ ਮੈਂ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹਾਂ।” ਸਮਝਦਾਰੀ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲੱਛਣ ਹਨ:

- ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਸ਼ਬਦਾਂ ਉੱਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿਉ ਜਿਵੇਂ:- ਹਸਮੁੱਖ, ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ, ਧੰਨਵਾਦ ਸਹਾਇਤਾ ਆਦਿ।
- ‘ਤੁਸੀਂ’ ਅਤੇ ‘ਤੁਹਾਡਾ’, ਜਿਵੇਂ “ਤੁਸੀਂ ਬਹੁਤ ਹਸਮੁੱਖ ਹੋ”, ਜਾਂ “ਮਦਦ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਸ਼ਕਰੀਆਂ।”
- ਸਰੋਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਿਧਾ ਰਾਬਤਾ (ਸੰਪਰਕ) ਬਣਾਉ ਅਤੇ ਸਾਹਮਣੇ ਬੈਠੇ ਸਰੋਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਦਿਲਚੱਸਪੀ ਦਿਖਾਉ।
- ਆਪਣੇ ਸਰੋਤਿਆਂ ਲਈ ਆਸ਼ਾਵਾਦੀ ਬਣੋ।

4. ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ (Clarity) ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਤੋਂ ਭਾਵ ਹੈ- ਇਕ ਦਮ ਸਭ ਕੁਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨ ਨਾਲੋਂ, ਇਹ ਚੰਗਾ ਹੈ ਕਿ ਇਕ ਹੀ ਸਮੇਂ ਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੁਨੇਹੇ ਜਾਂ ਨਿਸ਼ਾਨੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।

ਸਪੱਸ਼ਟ ਸੁਨੇਹਾ ਦੇਣ ਲਈ ਠੀਕ, ਢੁੱਕਵੇਂ ਅਤੇ ਸਟੀਕ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਜਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਸਰਲ ਅਤੇ ਬੁੱਧੀਮਤਾਪੂਰਨ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਧੁਨੀਆਂ ਜਾਂ ਅੱਖਰਾਂ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਉਚਾਰਣ ਠੀਕ ਸ਼ਬਦਾਂ ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਹੌਲੀ ਬੋਲਣਾ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵੀ ਨਿਖਾਰਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਸਰੂਪ ਇਹ ਕਹਿਣ ਦੀ ਬਜਾਇ “8 ਵਜੇ ਰਾਤ ਨੂੰ ਅਹਾਤੇ ਦੇ ਦੋਵੇਂ ਦਰਵਾਜ਼ੇ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।” ਇਸ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। “N...ਹਾਤੇ ਦੇ ਦੋਵੇਂਗੇ...N 8 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਨੂੰ ਦੇ ਹੋ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ’ (ਸਮਾਸ-ਚਿੰਨ (-) ਧੁੰਨੀਆਂ ਦੇ ਉਚਾਰਣ ਵਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਦੋਂ ਕਿ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰ (Capitals) ਸ਼ਬਦ ਦੇ ਉਚਾਰਣ ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੰਦੇ ਹਨ)

ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲੱਛਣ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

- ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਸੁਨੇਹੇ ਦੇ ਅਰਥ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵੀ ਅਧਿਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਅਸਰਦਾਰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ 7c's

7 Cs OF EFFECTIVE COMMUNICATION

5. **ਮਜ਼ਬੂਤੀ ਜਾਂ ਪਕਿਆਈ (concreteness)** ਸਥਾਈ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਅਰਥ ਆਮ ਨਾਲੋਂ ਖਾਸ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਇਹ ਕਹਿਣਾ- “ਦੋ ਆਦਮੀ 3 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਨੂੰ ਅਗਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਏ” ਜਿਆਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਹੈ, ਬਜਾਇ ਇਹ ਕਹਿਣਾ, “ਦੋ ਬੰਦੇ ਅਗਾਤੇ ਵਿੱਚ 3 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਨੂੰ ਦਾਖਲ ਹੋਏ”, ਜਾਂ “ਦੋ ਵਿਅਕਤੀ ਤਿੰਨ ਵਜੇ ਦੇ ਲਗਭਗ ਅਗਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਏ”। ਇਸ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਤੱਥ ਹਨ-“ਆਦਮੀ (Men) ਅਤੇ ਅੰਕ ਹੈ, “ਦੋ (two)।

ਪੱਕੇ ਸੁਨੇਹੇ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸੁਨੇਹੇ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲੱਛਣ ਹੁੰਦੇ ਹਨ: -

- ਇਹ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੱਥਾਂ ਅਤੇ ਅੰਕਾਂ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਅਸਲੀਅਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ।

6. **ਨਿਮਰਤਾ (Courtesy)** : ਸੁਨੇਹੇ ਵਿੱਚ ਨਿਮਰਤਾ ਤੋਂ ਭਾਵ ਹੈ ਸੁਨੇਹਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵਲੋਂ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਲਈ ਪੂਰਾ ਅਦਬ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਉ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਨਿਮਰਤਾ ਭਰਪੂਰ ਸੁਨੇਹੇ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲੱਛਣ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:-

- ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜ਼ਜ਼ਬਾਤਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸਰੋਤਿਆਂ ਤੇ ਹੀ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਪੱਖ ਪਾਤ ਵਾਲਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

7. **ਸ਼ੁਧਤਾ ਜਾਂ ਠੀਕ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਗੁਣ (Correctness)**: ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਧਤਾ ਜਾਂ ਖਰਾਪਨ ਹੋਣ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਸੁਨੇਹੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਿਆਕਰਣ ਸਬੰਧੀ ਗਲਤੀ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਸਹੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ:-

- ਸੁਨੇਹਾ ਬਿਲ ਕੁਲ ਸਹੀ, ਠੀਕ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਇਸ ਵਿੱਚ ਢੁੱਕਵੀਂ ਅਤੇ ਸਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਹਾਲਾਤ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੱਸਿਆ- (Case Based Problem)

ਦ੍ਰਿਸ਼ Scenario

ਸਾਢੇ ਗਿਆਰਾਂ ਵਜੇ ਸਵੇਰੇ ਓ, ਅ, ਏ, ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਕ ਕਾਰ ਅਤੇ ਮੋਟਰ ਸਾਇਕਲ ਦੀ ਟੱਕਰ ਹੋ ਗਈ। ਕਾਰ ਦੇ ਡਰਾਈਵਰ ਅਤੇ ਮੋਟਰ-ਸਾਇਕਲ ਚਾਲਕ ਦਰਮਿਆਨ ਕਿਹਾ ਸੁਣੀ ਹੋ ਗਈ। ਕਾਰ ਵਾਲੇ ਡਰਾਈਵਰ ਨੇ ਕਾਲਾ ਕੁੜਤਾ ਅਤੇ ਚਿੱਟਾ ਪਜ਼ਾਮਾ ਪਹਿਨਿਆ ਹੋਇਆ ਸੀ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਮੋਟਰ-ਸਾਇਕਲ ਚਾਲਕ ਨੇ ਟੀ-ਸ਼ਰਟ ਅਤੇ ਜੀਨ ਪਹਿਨੀ ਹੋਈ ਸੀ। ਮੋਟਰ ਸਾਇਕਲ ਵਾਲੇ ਨੇ ਟੋਪੀ (Cap) ਪਹਿਨੀ ਹੋਈ ਸੀ। ਕੋਲੋਂ ਲੰਘਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੇ ਦੋਹਾਂ ਦੀ ਤੂੰ ਤੂੰ-ਮੈਂ ਮੈਂ ਸੁਣੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦੇਖਦਿਆਂ-ਦੇਖਦਿਆਂ ਦੋਹਾਂ ਦਾ ਝਗੜਾ ਵਧ ਗਿਆ। ਓ, ਅ, ਏ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਗੇਟ ਤੇ ਤੈਨਾਤ ਸੁਰਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਹ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਦੇਖਦਾ ਰਿਹਾ ਤੇ ਉਸ ਨੇ ਇਸ ਝਗੜੇ ਜਾਂ ਹੱਥਾ ਪਾਈ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਕੁਝ ਵੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਦਿਉ:

1. ਕਿਸ ਵਕਤ ਇਹ ਦੁਰਘਟਨਾ ਵਾਪਰੀ ?

2. ਹੱਥਾਪਾਈ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨੇ ਵਿਅਕਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਸਨ?

3. ਡਰਾਈਵਰ ਅਤੇ ਮੋਟਰ ਸਾਇਕਲ ਵਾਲੇ ਨੇ ਕੀ-ਕੀ ਪਹਿਨਿਆ ਹੋਇਆ ਸੀ?

4. ਝਗੜੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਉਭਰਵਾਂ ਲੱਛਣ ਕੀ ਹੈ?



ਜਿਆਦਾ Choices ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ Multiple Choice Questions

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਪਸੰਦਾਂ (Choices) ਵਿੱਚ ਸੱਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਢੁਕਵੇਂ ਜਵਾਬ ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਉ।

1. ਪ੍ਰਭਾਵ ਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਚੋਂ ਇੱਕ ਹੈ:
 - (ੳ) ਸੰਖੇਪ ਹੋਣਾ (Brevity) (ੲ) ਠੀਕ ਦੂਰੀ
 - (ਅ) ਸਾਫ-ਸਫਾਈ ਜਾਂ ਸੁਧਤਾ (ਸ) ਨਿਰਰਥਕਤਾ (ਬੇਅਰਥ ਹੋਣਾ)

2. “ਦੋ ਆਦਮੀ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਤਿੰਨ ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਨੂੰ ਦਾਖਲ ਹੋਏ”। ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਕਥਨ ਹੈ, ਜੋ ਸੰਚਾਰ ਦੇ _____ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
 - (ੳ) ਮਜ਼ਬੂਤੀ (ੲ) ਨਿਮਰਤਾ
 - (ਅ) ਸਮਝ (ਸ) ਨਿਰਰਥਕਤਾ
(ਫਜ਼ੂਲਪਨ ਜਾਂ ਬੇਅਰਥ ਹੋਣ ਦਾ ਭਾਵ)

3. ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੋ, ਜਿਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ :
 - (ੳ) ਕੋਈ ਵੀ ਗੰਭੀਰ ਸੂਚਨਾ ਸੁਨੇਹੇ ਚੋਂ ਗਾਇਬ ਨਹੀਂ ਹੈ।
 - (ਅ) ਇਹ ਜਰੂਰਤ ਅਨੁਸਾਰ ਵਾਧੂ (ਹੋਰ ਵੀ ਜਿਆਦਾ) ਸੂਚਨਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।
 - (ੲ) ਇਹ ਸੁਨੇਹੇ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸ਼ੰਕਾ ਬਾਕੀ ਨਹੀਂ ਰਹਿਣ ਦਿੰਦੀ।
 - (ਸ) ਸਾਰਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹੀ।

4. ਸੰਪੂਰਨ-ਸੰਚਾਰ (Concise) ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ
 - (ੳ) ਮਹਿੰਗਾ
 - (ਅ) ਸਸਤਾ, ਬੱਚਤ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲਾ
 - (ੲ) ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਚੰਗਾ ਨਹੀਂ ਲਗਦਾ
 - (ਸ) ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ।

**ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਦੀ
ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਸੂਚੀ
CHECKLIST FOR
ASSESSMENT ACTIVITY**

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾ ਦੀ ਸੂਚੀ ਦੀ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਵਾਲੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਲਈਆਂ ਹਨ।

(ਭਾਗ ਓ) (Part-A)

ੳ) ਅਸਰਦਾਰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਈ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਅੰਤਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।

(ਭਾਗ ਅ) (Part-B)

ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤੇ ਵਿਚਾਰ-ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ੳ) ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?

ਅ) ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ (clarity) ਅਤੇ ਸਥਾਈਪਨ ਜਾਂ ਮਜ਼ਬੂਤੀ ਵਿੱਚ ਕੀ ਅੰਤਰ ਹੈ?

(ਭਾਗ ਏ) (Part C)

ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ (Performance standards)

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੱਧਰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਪਰ ਇਹ ਅੰਤਿਮ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ।

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ-(Performance standards)	ਹਾਂ	ਨਾਂਹ
ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਵਾਕ ਬਣਾਉ ਜੋ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਲਈ ਸਾਰੇ ਤੱਥਾਂ ਵਾਰੇ ਦੱਸੇ।		
ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੁਨੇਹੇ ਵਾਲਾ ਇਕ ਵਾਕ ਬਣਾਓ		
ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੋਈ ਗੱਲ ਕਰੋ ਜਿਸ ਤੋਂ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਤੀ ਅਦਬ ਜਾਂ ਸਤਿਕਾਰ ਪ੍ਰਗਟ ਹੁੰਦਾ ਹੋਵੇ		

ਸੈਸ਼ਨ 5 : ਮੌਖਿਕ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਤੱਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ- (Session 5:) Applying Elements of verbal and Non-verbal communication)

ਢੁਕਵਾਂ ਗਿਆਨ RELEVANT KNOWLEDGE



ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ (ਸਾਧਨ) ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ, ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿਸ਼ਾਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੌਖਿਕ-ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਵੰਡੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ-ਲਿਖਿਤ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਮਤਲਬ ਹਾਵ-ਭਾਵ, ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਅਤੇ ਤਸਵੀਰਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ। ਇਸ ਕਰਕੇ ਦੋ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ (ਮੌਖਿਕ ਅਤੇ ਲਿਖਿਤ, ਅਤੇ ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ (ਸਰੀਰਿਕ ਹਾਵ-ਭਾਵ, ਤਸਵੀਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਰ, ਪ੍ਰਤੀਕਾਤਮਕ (ਪ੍ਰਤੀਕਾਂ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ-ਸੰਚਾਰ))।

ਮੌਖਿਕ-ਸੰਚਾਰ (Verbal Communication)

ਮੌਖਿਕ-ਸੰਚਾਰ VERBAL COMMUNICATION

ਮੌਖਿਕ-ਸੰਚਾਰ, ਸ਼ਬਦਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਰਤਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਦੋ-ਮਾਰਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੋਲਣਾ ਅਤੇ ਸੁਣਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਮੌਖਿਕ-ਸੰਚਾਰ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ ਬੈਠ ਕੇ ਜਾਂ ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਗਲਬਾਤ ਕਰਕੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਮੌਖਿਕ-ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਦੂਰੀ ਤੇ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੱਥ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਦੋਵੇਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਸਿਰਫ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਵਾਜ਼ ਦਾ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਲਈ ਵਰਤ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਦੇ ਸਰੀਰਿਕ ਹਾਵ-ਭਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖ ਨ ਸਕਣਾ ਨੁਕਸਾਨਦਾਇਕ ਹੈ। ਮੌਖਿਕ -ਸੰਚਾਰ ਵਿਚ ਠੀਕ ਹੋਣ ਦਾ ਅਹਿਸਾਸ, ਸੰਖੇਪਤਾ, ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਬਣਾਏ ਰਖਣਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਭਾਵ-ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਯੰਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੋਲੇ ਅਤੇ ਠੀਕ ਸ਼ਬਦ ਚੁਣ ਕੇ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਤੀ ਆਦਰ ਦਾ ਭਾਵ ਵੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇ। ਆਉ! ਹੁਣ ਆਪਾਂ ਇਹ ਦੇਖੀਏ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਅਸੀਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਐਕਰੋਨਮ ਆਰ. ਐੱਸ. ਟੀ. ਪੀ (Acronym RST P), ਸਪਸ਼ਟ ਬੋਲਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗਾਈਡ ਜਾਂ ਪੱਥ-ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਕ ਹੈ।

R-Rhythm (ਆਰ -ਰਿਦਮ): ਗਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਤਾਲ (Rhythm) ਬਣਾਈ ਰਖਣਾ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਭਾਵ-ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰਤਾ, ਸਰਲਤਾ, ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਅਤੇ ਆਦਰਪੂਰਨ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ, -ਤਾਲ (Rhythm) ਇਕ ਮਨਮੋਹਕ ਗੱਲਬਾਤ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਬਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਠਹਿਰਾਅ, (ਸਹਿਜ) ਜਾਂ ਥੋੜੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਰੁਕਣਾ (pause), ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਵਿਚਾਰ ਵਾਸਤੇ ਸੋਚਣ ਲਈ ਇਜ਼ਾਜਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਲਈ ਵੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫੀ ਸਮਾਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

S-Speech (ਐਸ-ਸਪੀਚ) - ਬੋਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਇਹ ਸਰੋਤਿਆਂ ਨਾਲ ਮੌਖਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇਕ ਰਸਮੀਜਿਹਾ (formal) ਤਰੀਕਾ ਹੈ।

T-Tone (ਟੀ- ਟੋਨ) - ਅੰਦਾਜ਼: ਆਵਾਜ਼ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਉਹ ਅੰਦਾਜ਼ ਹੈ, ਜੋ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਜਾਂ ਪਰਿਵਰਤਨਾਂ ਨੂੰ ਅਰਥ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਭਾਵ ਆਵਾਜ਼ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦਾ ਅੰਦਾਜ਼-ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਰਤਨਾਂ ਦਾ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਚਿਤ੍ਰਣ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਆਪਣੀ ਹੀ ਗੱਲ ਸੁਣਾਈ ਜਾਣਾ ਇਸ ਗੱਲ ਵਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ ਤੰਗ ਆ ਚੁਕਾ ਹੈ। ਇਕ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅੰਦਾਜ਼ ਦਿਲਚਸਪੀ ਜਾਂ ਗੁੱਸਾ ਪ੍ਰਗਟਾਉਣ ਵਾਲਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਾਧਾਰਨ ਅੰਦਾਜ਼ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਇਹ ਕਥਨ “ਬਹੁਤ ਅੱਛਾ” ਕਹਿਣ ਵਾਲੇ ਵਲੋਂ ਬਹੁਤ ਕੁਝ ਕਹਿ ਦੇਵੇਗਾ। ਵਿਅੰਗਪੂਰਨ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਇਹ ਕਥਨ-“ਬਹੁਤ ਅੱਛਾ” ਵਿਰੋਧ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇਗਾ।

P-pitch (ਪੀ-ਪਿੱਚ) (ਆਵਾਜ਼ ਦਾ ਉਤਰਾਅ-ਚੜ੍ਹਾਅ):

ਮਨੁੱਖੀ ਆਵਾਜ਼ ਦੀ ਨਲੀ ਵਿੱਚ ਥਰਥਰਾਹਟ ਜਾਂ ਕੰਬਣ ਨਲ ਆਵਾਜ਼ ਵਿੱਚ ਉਤਰਾਅ ਜਾਂ ਚੜ੍ਹਾਅ ਆਉਂਦਾ ਹੈ। ਭਾਵ ਆਵਾਜ਼-ਤੰਤ੍ਰ ਵਿੱਚ ਕੰਬਣੀ ਜਿਹੀ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਨਾਲ ਆਵਾਜ਼ ਉੱਚੀ ਜਾਂ ਨੀਵੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਆਵਾਜ਼-ਤੰਤ੍ਰ ਦੇ ਤਣਾਅ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨ ਹੋਣ ਨਾਲ ਆਵਾਜ਼ ਦੇ ਉਤਰਾਅ-ਚੜ੍ਹਾਅ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ। ਬੋਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਉਤਰਾਅ-ਚੜ੍ਹਾਅ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ -ਆਵਾਜ਼ ਦਾ ਉੱਚਾ-ਨੀਵਾਂ ਹੋਣਾ। ਆਵਾਜ਼ ਦੀਆਂ ਉੱਚੀਆਂ ਸੁਰਾਂ, ਹੌਲੀ ਬੋਲਣ ਨਾਲੋਂ ਜਿਆਦਾ ਉਚੀਆਂ ਤਰੰਗਾਂ ਪੈਦਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ, ਅੰਤਰਾਂ ਦੀ ਆਵਾਜ਼ ਆਦਮੀਆਂ ਨਾਲੋਂ ਕਿਤੇ ਉੱਚੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਲਿਖਿਤ-ਸੰਚਾਰ (Written Communication) ਲਿਖਿਤ-ਸੰਚਾਰ ਵਾਲਾ ਹੁਨਰ ਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਲਿਖਣ ਵਿੱਚ ਯੋਗਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਇਕ ਵਲੋਂ-ਇੱਕ ਲਈ, ਵਾਲੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਕ ਵਲੋਂ ਕਈਆਂ ਵਾਸਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਲਿਖਿਤ-ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੁਨਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ :-

ਸਾਫ-ਸਾਫ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਲਿਖੋ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

- ਲਿਖਿਤ-ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸ਼ੁਦਾ ਢੰਗ ਅਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਰਤਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।



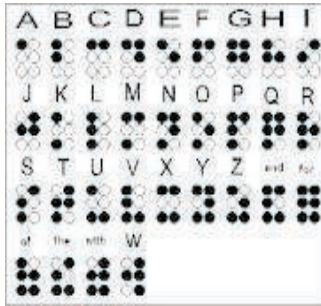
ਲਿਖਿਤ-ਸੰਚਾਰ
(Written Communication)

¹
http://www.ehow.com/info_8594284_elements_rhythm-speech.html#ixzz1oWhLze9L

- ਲਿਖਿਤ-ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸ਼ੁਦਾ ਢੰਗ ਅਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਰਤਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

- ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖੋ।

ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਲਿਖਿਤ ਧਿਆਨਪੂਰਵਕ ਚੁਣੇ ਹੋਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਾਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਗਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਾਕਾਂ ਦੀ ਬਣਤਰ ਵਿਆਪਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।



ਬ੍ਰੇਲ Braille

ਬ੍ਰੇਲ (Braille) : ਲਿਖਣ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਇਕ ਹੋਰ ਰੂਪ ਹੈ, ਜੋ ਨਜ਼ਰ ਤੋਂ ਰਹਿਤ (Blind) ਜਾਂ ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੁਹ ਰਾਹੀਂ ਲਿਖਣ ਅਤੇ ਪੜ੍ਹਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਕਾਢ ਲਈ ਬ੍ਰੇਲ ਨੇ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਜੋ ਖੁਦ ਨਜ਼ਰਹੀਣ ਸੀ ਅਤੇ ਉਹ ਨਜ਼ਰਹੀਣਾਂ ਦਾ ਅਧਿਆਪਕ ਬਣਿਆ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਭਰੇ ਹੋਏ ਨਿਸ਼ਾਨ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਇਕ ਤੈਅਸ਼ੁਦਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਨੁਸਾਰ, 3x 2 ਰੂਪ-ਰੇਖਾ ਮੁਤਾਬਕ ਕ੍ਰਮ ਅਨੁਸਾਰ ਲਗਾਏ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਨਿਸ਼ਾਨ, ਇਕ ਅੱਖਰ, ਅੰਕ ਅਤੇ ਵਿਸਰਾਮ-ਚਿੰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾਂ ਕਰਦੇ

ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਸਮੱਸਿਆ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਲੋਕ (ਉੱਚਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ) ਬੁੱਲਾਂ ਦੀ ਹਰਕਤ ਨੂੰ ਪਛਾਣ ਕੇ ਪੜ੍ਹਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਖੁਦ ਗੱਲਬਾਤ ਲਈ ਸਾਈਨ-ਲੈਂਗੂਏਜ (ਚਿੰਨ੍ਹ-ਭਾਸ਼ਾ) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਚਿੰਨ੍ਹ-ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ-ਉਂਗਲਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ਬਦ-ਜੋੜ ਬਣਾਉਣਾ (Doctylography), ਚਿੰਨ੍ਹ-ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਮਕਾਤੋਨ (Makaton)।

ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਪੂਰਨ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਹੁਨਰਾਂ ਨੂੰ ਸਿਖਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਆਉ! ਆਪਾਂ ਕੁਝ ਸੰਭਵ ਗੱਲਾਂਬਾਤਾਂ ਦੇਖੀਏ, ਜੋ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀ ਆਪਣੀ ਡਿਊਟੀ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅਲਗ ਅਲਗ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਕਰਦਾ ਹੈ:-



Sign language

- ਮਿਲਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ : ਨਮਸਕਾਰ, ਗੁੱਡਆਫਟਰ ਨੂਨ, ਜਾਂ ਗੁੱਡ-ਈਵਨਿੰਗ (ਸ਼ੁਭ -ਗਾਤਰੀ) ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਧੰਨਵਾਦ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਕਰਦਾ ਹੈ-ਜਿਵੇਂ ਧੰਨਵਾਦ ਜਾਂ ਸ਼ੁਕਰੀਆਂ।
- ਸੁਆਲਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਜੇ ਕੋਈ ਪੁਛਦਾ ਹੈ, “ਕੀ ਸ਼੍ਰੀ X ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਹਨ”, ਤਾਂ ਉਹ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ। ਦੇਵੇਗਾ “ਹਾਂ, ਸ਼੍ਰੀ x ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਬੈਠੇ ਹੋਏ ਹਨ।”
- ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, “ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਜੀ ਤੁਹਾਡੀ ਕੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ?” ਜਾਂ, “ਅਜਿਹਾ ਕੁਝ ਹੈ, ਤਾਂ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਜਾਨਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ”

ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ (Non-Verbal Communication)

ਇਹ ਉਹ ਗੱਲਬਾਤ (ਸੰਚਾਰ) ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰ ਦੇ ਅੰਗਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ, ਆਵਾਜ਼ ਦਾ ਅੰਦਾਜ਼ਾ, ਸੁੰਘਣ ਸ਼ਕਤੀ ਅਤੇ ਸਰੀਰ ਦੀਆਂ ਹਰਕਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਸਰੀਰਿਕ ਹਾਵ-ਭਾਵ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੱਖਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਆਰਗਾਈਲ² ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਸਹਾਇਕ ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਪੱਖਾਂ ਦਾ ਅਧਿਐਨ ਕਰਦੇ ਰਹੋ ਹਨ, ਜਿਸ ਤੋਂ ਸੂਚਨਾ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖੋਜ ਦੇ ਸਿਟਿਆਂ ਜਾਂ ਅਧਿਐਨ ਨੂੰ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:-

ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ

NON-VERBAL COMMUNICATION

ੳ) ਸਥਿਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਂ ਸਥਾਈ ਲੱਛਣ (Static features) :

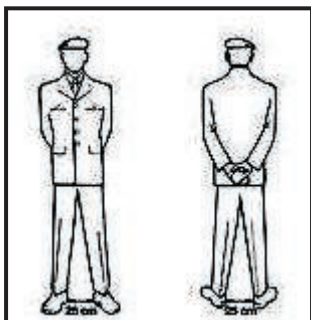
1. **ਦੂਰੀ (Distance) :** ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਚਲੀ ਦੂਰੀ ਤੇ ਸੁਨੇਹਾ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ, ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਹੈ। ਕੁਝ ਸਭਿਆਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਆਕਰਸ਼ਣ ਦੀ ਨਿਸ਼ਾਨੀ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਦਕਿ ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ (Non-Verbal Communication) ਦੂਸਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਭਾਵਨਾਵਾਂ, ਪਿਆਰ ਦੀ ਗਹਿਰਾਈ ਜਾਂ ਅਹੁਦੇ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਦੂਸਰੇ ਤੋਂ ਮਾਮੂਲੀ ਜਿਹੀ ਦੂਰੀ, ਗੱਲ ਬਾਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਇਕ ਆਦਰ ਭਰਪੂਰ ਦੂਰੀ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

2. ਗਿਆਨ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ (orientation) :

ਲੋਕ, ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਤਰੀਕੇ ਅਪਣਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ, ਅਗਲ-ਬਗਲ ਅਤੇ ਇਥੋਂ ਤਕ ਕਿ ਪੁਸ਼ਤ-ਦਰ-ਪੁਸ਼ਤ (ਵਿਰਾਸਤ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ)। ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ; ਲੋਕ, ਸਹਿਯੋਗੀ ਸੁਭਾਅ ਵਾਲੇ ਬੰਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲਗ ਕੇ ਬੈਠਦੀਂ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਜਾਂ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੇ ਲੋਕ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਤਣ ਕੇ ਬੈਠਦੇ ਹਨ। ਸੁਰੱਖਿਆ-ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ ਵਾਲਾ ਗਿਆਨ ਆਮ ਹੈ।

3. ਸਰੀਰਿਕ ਦਿਖ ਜਾਂ ਕੱਦ-ਕਾਠ ਜਾਂ ਸਰੀਰਿਕ ਸਥਿਤੀ (Posture)

ਤੁਹਾਡੀ ਸਰੀਰਿਕ ਦਿਖ ਵੀ ਕੁਝ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੁਰਸੀ ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਲੱਤਾਂ ਇਕ ਦੂਜੀ ਤੇ ਰੱਖ ਕੇ ਬੈਠੋ ਹੋ, ਜਾਂ ਬਾਹਾਂ ਮੋੜ ਕੇ ਬੈਠੋ ਹੋ ਤਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਰੀਰਿਕ ਸਥਿਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਵਿੱਚ ਆਰਾਮ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਡਿਊਟੀ ਤੇ ਤੈਨਾਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰੀ ਲਈ ਸਿਰਫ ਦੋ ਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਸਰੀਰਿਕ ਸਥਿਤੀਆਂ ਹਨ- ਸਾਵਧਾਨ ਜਾਂ ਵਿਸਰਾਮ ਅਵਸਥਾ।



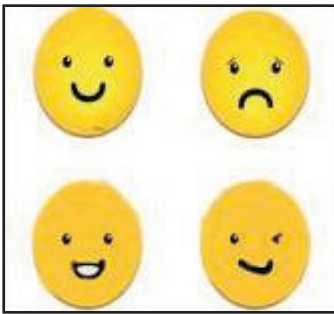
Stand-at ease

² ਐਗਾਈਲ ਮਕਾਇਕਲ, ਸਾਲਟਰ, ਵੈਰੋਨੀਕਾ, ਨਿਕੋਲਸਨ, ਹਿਲੇਰੀ, ਵਿਲੀਅਮਜ਼, ਮੇਰੀਲਿਨ ਅਤੇ ਬਰਗੈਸ ਫਿਲਿਪ (1970) ਉੱਤਮ ਅਤੇ ਪਟੀਆਂ ਘਟੀਆਂ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸੰਚਾਰ, -ਮੌਖਿਕ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਇਸ਼ਾਰਿਆਂ ਨਾਲ, ਬ੍ਰਿਟਿਸ਼ ਜਰਨਲ ਆਫ ਸੋਸ਼ਲ ਐਂਡ ਕਲਿਨੀਕਲ ਸਾਈਕੋਲੋਜੀ (9) 222-231

4. **ਹੱਥਾਂ ਅਤੇ ਬਾਹਾਂ ਨਾਲ ਇਸ਼ਾਰੇ (Gestures with hands and arms)** : ਹੱਥ ਮਿਲਾਉਣਾ, ਛੂਹਣਾ, ਪਕੜਨਾ, ਜੱਫੀ ਪਾ ਕੇ ਮਿਲਣਾ ਜਾਂ ਪਿੱਠ-ਥਪਥਪਾਉਣਾ, ਇਹ ਸਭ ਹਰਕਤਾਂ ਕੁਝ ਕਹਿੰਦੀਆਂ ਜਾਂ ਦਸਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਸਭ ਗੂਹੜੇ ਪਿਆਰ ਦੇ ਤੱਤ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ:-ਉਸ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਘਰ ਤੋਂ ਵਿਦਾ ਕਰਨ ਦੀ ਅਸੀਂ ਬਾਹਰ ਆਉਂਦੇ ਹਾਂ, ਸਰੀਰਕ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਹੱਥ ਨੂੰ ਛੂਹਣਾ ਜਾਂ ਮੋਢੇ ਤੇ ਹੱਥ ਰਖਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਘਰ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੂਰ ਜਾਣ ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ ਜੋਰ ਦਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

(ਅ) **ਗਤੀਸ਼ੀਲ ਲੱਛਣ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੱਖ ਲੱਛਣ (Dynamic features)**

1. **ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ (Facial expressions)** : (ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ) ਮੁਸਕਰਾਹਟ, ਮੱਥੇ ਤੇ ਤਿਉੜੀ, ਕੱਸੀਆਂ ਭੌਂਗਾਂ ਜਾਂ ਉਠੇ ਹੋਏ ਭਰਵੱਟੇ, ਉਬਾਸੀਆਂ ਲੈਣਾਂ ਅਤੇ ਵਿਅੰਗਭਰਪੂਰ ਹਾਸਾ, ਇਹ ਸਭ ਕੁਝ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਗੱਲਬਾਤ ਦੌਰਾਨ ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ ਲਗਾਤਾਰ ਬਦਲਦੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗੱਲ ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ ਲਗਾਤਾਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਲੱਛਣਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਦਾ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਸਬੂਤ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਹਾਵਾਂ-ਭਾਵਾਂ ਦਾ ਅਰਥ ਸਾਰੇ ਸਭਿਆਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਕੋ ਜਿਹਾ ਹੀ ਹੈ। ਮੁਸਕਾਨ ਨੂੰ ਖੁਸ਼ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਮੱਥੇ ਤੇ ਤਿਉੜੀ ਅਸਮੱਜਸ ਅਤੇ ਕਈ ਵਾਰ ਗੁੱਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਤਣੀਆਂ ਹੋਈ ਭਵਾਂ, ਉਬਾਸੀਆਂ, ਵਿਅੰਗਪੂਰਨ (ਹਿਕਾਰਤ ਵਾਲੀ) ਮੁਸਕਾਨ, ਅਣਚਾਹੀਆਂ ਸਰੀਰਕ ਮੁਦਰਾਵਾਂ (ਹਾਵ-ਭਾਵ) ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸਭ ਗੁੱਸੇ ਜਾਂ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੇ ਸੂਚਕ ਹਨ।



Facial expressions

2. **ਇਸ਼ਾਰੇ (Gestures)** : ਸੱਭ ਤੋਂ ਵੱਧ, ਪਰ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਦੇਖਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ, ਪਰ ਘੱਟ ਹੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ, ਇਸ਼ਾਰਾ ਹੈ-ਹੱਥ ਦੀ ਹਰਕਤ ਜਾਂ ਹੱਥ ਦੇ ਇਸ਼ਾਰੇ। ਕੁਝ ਲੋਕ ਲਗਾਤਾਰ ਹੱਥਾਂ ਦੇ ਇਸ਼ਾਰਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਉਹ ਗੱਲਾਂ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇੱਕ ਪਾਸੇ ਹੱਥ ਜਾਂ ਪਿੱਠ ਪਿੱਛੇ ਹੱਥ, ਮੇਲ-ਜੋਲ, ਬਿਨਾ ਡਰ ਜਾਂ ਬਿਨਾ ਧਮਕੀ ਵਾਲੇ, ਹੌਸਲਾ ਅਫਜ਼ਾਉ ਅਤੇ ਮੰਨਣ ਯੋਗ ਸਮਝੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
3. **ਨਜ਼ਰ ਜਾਂ ਦੇਖਣਾ (looking)**
 ਸਾਮਾਜਿਕ-ਸੰਪਰਕ ਦਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਲੱਛਣ-ਅੱਖਾਂ ਦੇ ਮੇਲ ਜਾਂ ਅੱਖਾਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਹੈ। ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਅੱਖਾਂ ਦਾ ਮੇਲ ਜਾਂ ਨਜ਼ਰਾਂ ਦਾ ਮੇਲ ਬਹੁਤ ਹੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਇਸ ਸੰਪਰਕ ਦੀ ਤੀਬਰਤਾ ਜਾਂ ਗਤੀ ਦੀ ਦਰ ਦਿਲਚਸਪੀ ਜਾਂ ਬੋਰੀਅਤ (ਉਕਤਾਉਣਾ) ਵਾਰੇ ਦਸਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ:-ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀਆਂ ਅੱਖਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧਾ ਹੀ ਝਾਕਦਾ ਹੈ ਚਾਹੇ ਉਹ ਖੁਸ਼ੀ ਨਾਲ ਦੇਖਦਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਮਿਲਾਪੜੇ ਸੁਭਾਅ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ।

ਚਿੱਤਰਾਤਮਕ ਸੰਚਾਰ - (Pictorial communication)



ਚਿੱਤਰਾਤਮਕ ਜਾਂ ਤਸਵੀਰਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ-ਚਿੰਨ੍ਹ(Signs) ਜਿਵੇਂ ਟ੍ਰੈਫਿਕ-ਚਿੰਨ੍ਹ, ਇੱਕੀ ਤੋਪਾਂ ਦੀ ਸਲਾਮੀ, ਹਾਰਨ ਵਜਾਉਣਾ, ਸਾਇਰਨ ਜਾਂ ਸਾਵਧਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਲੰਬੀ ਆਵਾਜ਼ ਆਦਿ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ: ਸਟੋਪ ਜਾਂ ਰੁਕ ਜਾਉ ਵਾਲਾ ਚਿੰਨ੍ਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਰੁਕਣ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਬਸਤੇ ਚੁੱਕੀ ਜਾਂਦੇ ਦੋ ਬੱਚੇ, ਸਕੂਲ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰ ਵਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਯੂ-ਟਰਨ (4) 'ਯੂ' ਵਾਲਾ ਨਿਸ਼ਾਨ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਮੁੜ ਜਾਣ ਲਈ ਸੜਕ ਪਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਚਿੰਨ੍ਹ, ਸੜਕ ਪਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਤੀਕਾਤਮਕ ਸੰਚਾਰ - (Symbolic Communication)

ਪ੍ਰਤੀਕਾਤਮਕ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਕਾਂ (ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਪਾਤ ਚਿੰਨ੍ਹਾਂ) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਤੋਂ ਧਰਮ, ਸਕੂਲ, ਪੱਧਰ ਜਾਂ ਪਦਵੀ, ਮਾਨਤਾ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਯੰਤਰ ਆਦਿ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਕੁਝ ਪ੍ਰਤੀਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜੋ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਵਾਲੇ ਸਾਧਨਾਂ ਜਾਂ ਯੰਤਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਕਾਂ ਵਜੋਂ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

	ਐਸ ਐਮ ਐਸ		ਚੈਟ ਜਾਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ (ਇੰਟਰਨੈਟ ਉੱਤੇ)
	ਇੰਟਰਨੈਟ		ਈ-ਮੇਲ
	ਕਿਤਾਬਾ		ਫੈਕਸ
	ਟੈਲੀਫੋਨ		ਉਪਗ੍ਰਹਿ (ਸੈਟੇਨਾਈਟ)
	ਰੇਡੀਉ		

ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਕੰਮ (Assignment)

1. ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸੁਨੇਹਿਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਅਭਿਆਸ ਕਰੋ। ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ/ਮਿੱਤਰ/ਆਪਣੇ ਤੋਂ ਵੱਡੇ (ਸੀਨੀਅਰ) /ਮਾਤਾ-ਪਿਤਾ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ ਕਿ ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਤੁਹਾਡੇ ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਗੁਨਰਾਂ ਦਾ ਪਰੀਖਣ ਕਰਨ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਾਰੀ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਮਿਤਰ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਗੁਨਰ ਦਾ ਪਰੀਖਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਇਸ ਕੰਮ ਲਈ ਇਮਾਨਦਾਰ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਪਰੀਖਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਇਸ ਕੰਮ ਲਈ ਇਮਾਨਦਾਰ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਬਣੋ। ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਕੋਲ ਆਪਣਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕੰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉ। ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ- ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਸਿਖੋ।

ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ : _____

ਤੁਹਾਡੇ ਮਿਤਰ ਦਾ ਨਾਮ : _____

ਲੜੀ ਨੰ.	ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ	ਸਪਸ਼ਟ ਬੋਲ ਸਕੇ (ਹਾਂ /ਨਹੀਂ)	ਠੀਕ ਉਚਾਰਣ (ਹਾਂ/ਨਹੀਂ)	ਬਹੁਤ ਤੇਜ਼ ਹਾਂ /ਨਹੀਂ	ਬਹੁਤ ਤੇਜ਼ ਹਾਂ /ਨਹੀਂ
(ੳ)	ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਸੁਆਗਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ				
1.	ਨਮਸਕਾਰ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ! ਮੈਡਮ, ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?				
2.	ਗੁਡ ਆਫਟਰਨੂਨ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ/ਮੈਡਮ, ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?				
3.	ਗੁਡ ਈਵਨਿੰਗ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ/ਮੈਡਮ! ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?				
(ਅ)	ਸੁਆਗਤ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ				
1.	ਖੁਸ਼ ਰਹੋ, ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ !				
2.	ਸ਼ੁਭ ਸਾਮ ਦਾ ਆਨੰਦ ਮਾਣੋ, ! ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ !				
3.	ਸੁਭ-ਰਾਤ ਸ਼੍ਰੀ ਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ				
(ੲ)	ਆਗਿਆ ਲੈਣਾ				
1.	ਸ਼੍ਰੀ ਮਾਨ ਮੈਡਮ ਜੀ! ਕੀ ਮੈਂ ਅੰਦਰ ਆ ਸਕਦਾ ਹਾਂ। ਜਾਂ ਮੈਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕਰੋ। ਸ਼੍ਰੀ ਮਾਨ ਜੀ/ ਮੈਡਮ ਜੀ।				
2.	ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹੱਸ ਖੇਡ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ?				
3.	ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡਾ ਬੈਗ ਦੇਖ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ? ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ ।				

(ਸ)	ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮੰਗ।				
1.	ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਇਤਜ਼ਾਰ ਕਰੋ ਸ੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ ਮੈਡਮ ਜੀ।				
2.	ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸੀਟ ਤੇ ਬੈਠੋ। ਸ੍ਰੀ ਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ !				
3.	ਮੈਨੂੰ ਥੋੜਾ ਜਿਹਾ ਵਕਤ ਦਿਉ। ਸ੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ। ਜਾਂ ਥੋੜਾ ਜਿਹਾ ਸਮਾਂ, ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ/ਸ੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ !				
(ਹ)	ਧੰਨਵਾਦ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ				
1.	ਤੁਹਾਡਾ ਸੁਆਗਤ ਹੈ। ਸ੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ /ਮੈਡਮ ਜੀ ਜਾਂ ਸੁਆਗਤ। ਸ੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ !				
(ਕ)	ਸ਼ੱਕ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਹੇ ਹੋਏ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਉਣ ਲਈ :-				
1.	ਮੁਆਫ਼ ਕਰਨਾ। ਸ੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ ! ਜਾਂ ਮੁਆਫ਼ੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ ਸ੍ਰੀ ਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ ! ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਹੇ ਹੋਏ ਸ਼ਬਦ ਦੁਹਰਾਉਗੇ?				
2.	ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਦੇ ਸ਼ਬਦ ਜੋੜ ਦਸ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸ੍ਰੀ ਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ !				
3.	ਸ੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ। ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਹੌਲੀ ਜਿਹੇ ਦਸ ਸਕਦੇ ਹੋ?				
(ਖ)	ਧੰਨਵਾਦ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ/ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕਰਨਾ				
1.	ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ। ਸ੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ !				
2.	ਬਹੁਤ ਹੀ ਦਿਆਲ ਹੋ ਜੀ। ਸ੍ਰੀ ਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ !				
3.	ਬਹੁਤ ਹੀ ਵਧੀਆ। ਸ੍ਰੀ ਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ !				
(ਗ)	ਆਦਰ ਸਹਿਤ ਸੂਚਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ/ਦੇਣਾ !				
1.	ਤੁਹਾਡਾ ਕੀ ਨਾਮ ਹੈ ਜੀ? ਸ੍ਰੀ ਮਾਨ ਜੀ/ਮੈਡਮ ਜੀ !				
2.	ਸ੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ ਤੁਸੀਂ ਪਿੱਛੋਂ ਕਿਹੜੇ ਇਲਾਕੇ ਤੋਂ ਹੋ?				
3.	ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਨੂੰ ਮਿਲਣਾ ਪਸੰਦ ਕਰੋਗੇ ? ਸ੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ /ਮੈਡਮ ਜੀ !				
4.	ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡਾ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰ. ਲੈ ਸਕਦਾ ਹਾਂ? ਜੀ।				

5.	ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡਾ ਅਡਰੈਸ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ? ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਦਿਉਗੇ?				
----	---	--	--	--	--

2. ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਛੋਟਾ ਜਿਹਾ ਸੰਵਾਦ ਲਿਖੋ-

1. ਲਾਇਸੈਂਸ ਦੀ ਚੈਕਿੰਗ ਵਾਸਤੇ ਟ੍ਰੈਫਿਕ ਪੁਲਿਸ ਵਲੋਂ ਏਕ ਕਾਰ ਰੋਕਣ ਤੇ ਟ੍ਰੈਫਿਕ ਪੁਲਿਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਕਾਰ ਚਾਲਕ ਦਰਮਿਆਨ ਸੰਵਾਦ

2. ਹਵਾਈ ਅੱਡੇ ਤੇ' ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਯਾਤਰੀ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਸੰਵਾਦ, ਹਵਾਈ ਅੱਡੇ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰ ਤੇ ਪਹਿਚਾਣ-ਪਤ੍ਰ ਅਤੇ ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ਦਾ ਟਿਕਟ ਦਿਖਾਉਣ ਸੰਬੰਧੀ ਰੋਕੇ ਜਾਣ ਤੇ।



ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਲਿਖੋ।

(ੳ) ਛੋਟੇ ਉੱਤਰ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ Short Answer Questions

1. ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਤੇ 25 ਸਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਨੋਟ ਲਿਖੋ।

(i) ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ

(ii) ਗ਼ੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ

(ਅ) ਕਥਨ ਝੂਠ ਹੈ ਜਾਂ ਸੱਚ, ਦੱਸੋ। ਸੱਚ ਲਈ (ਸ) ਅਤੇ ਝੂਠ ਲਈ (ੜ) ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ।

(i) ਮੌਖਿਕ-ਸੰਚਾਰ, ਗ਼ੈਰ-ਮੌਖਿਕ-ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਰੂਪ ਹੈ।

(ii) ਲਿਖਿਤ-ਸੰਚਾਰ, ਮੌਖਿਕ-ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਰੂਪ ਹੈ।

(iii) ਸਰੀਰਿਕ ਹਾਵ -ਭਾਵ, ਗ਼ੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਰੂਪ ਹੈ।

(iv) ਘੱਟ ਜਾਂ ਉੱਚਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਲਈ ਬ੍ਰੇਲ ਸਿਸਟਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।

(v) ਗੱਲਾਂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਂਗਲਾਂ ਦਾ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਨਾ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਵਧੀਆਂ ਇਸ਼ਾਰਾ ਹੈ।

**ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਦੀ
ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਸੂਚੀ
CHECKLIST FOR
ASSESSMENT ACTIVITY**

ਜਾਂਚ -ਪੜਤਾਲ ਵਾਲੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।

(ਭਾਗ ਓ) (Part A)

(ੳ) ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਕਈ ਕਿਸਮਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।

(ਭਾਗ ਅ) (Part B)

ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਿਆ ਗਿਆ

(ੳ) ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਿਹੜੇ ਕਿਹੜੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੱਖਾਂ ਦਾ ਆਪਣੇ ਮਨ ਵਿੱਚ ਧਿਆਨ ਰਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

(ਅ) ਗ਼ੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਵਕਤ ਕਿਹੜੇ -2 ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੱਖਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਆਪਣੇ ਮਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

(ਭਾਗ ਏ) (Part C) -

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ (Performance Standards)

ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ-(Performance standards)	ਹਾਂ	ਨਾਂਹ
ਮੌਖਿਕ-ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੋ।		
ਗ਼ੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੋ।		
ਆਵਾਜ਼ ਦੇ ਅੰਦਾਜ਼ ਅਤੇ ਸੁਰ (ਧੁੰਨੀ) ਦੇ ਅੰਤਰਾਂ ਤੇ ਭਾਸ਼ਣ ਦਿਉ।		
ਸਮੇਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਨਿਮਰਤਾ ਸਹਿਤ ਅਤੇ ਢੁੱਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਆਗਤ ਕਰੋ।		
ਗ਼ੈਰ ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਥਾਈ ਲੱਛਣਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉ।		
ਗ਼ੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਲਈ ਗਤੀਸ਼ੀਲ ਲੱਛਣਾਂ ਹੀ ਸਹੀ ਬਣਾਉ।		

ਢੁਕਵਾਂ ਗਿਆਨ
RELEVANT KNOWLEDGE

ਸੰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ
(Communication
Equipment)



ਸਦਾਚਾਰ ਨੂੰ ਆਦਤਾਂ ਨਾਲ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਮੰਨੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਪ੍ਰਸੰਨਤਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਭਰਪੂਰ ਹਨ। ਸਦਾਚਾਰ ਦੇ ਭਿੰਨ ਭਿੰਨ ਤੱਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡਾ ਮਿਲਣਾ, ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਸਰੀਰਿਕ ਹਾਵ-ਭਾਵ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਦੂਰੀ ਹੋਣ ਕਰਕੇ, ਸੰਚਾਰ ਉੱਤੇ ਦਬਾਅ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਲਈ ਬਿਜਲਈ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਭਰਮਾਰ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਬਿਜਲਈ (Electronic) ਯੰਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ : - ਟੈਲੀਫੋਨ, ਮੋਬਾਇਲ, ਵਾਇਰਲੈਸ ਸੈਟ, (ਬੇਤਾਰ ਯੰਤਰ), ਵਾਕੀ-ਟਾਕੀ ਆਦਿ ਇਹ ਯੰਤਰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਹੁਣ ਅਸੀਂ ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਬਿਜਲਈ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ, ਜੋ ਸੰਚਾਰ ਵਾਸਤੇ ਬਣਾਏ ਗਏ ਹਨ।

(i) **ਟੈਲੀਫੋਨ (Telephone)** ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇੱਕ ਯੰਤਰ ਹੈ, ਜੋ ਆਵਾਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਤਰੰਗਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬਦਲਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਵਾਜ਼ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੁਣਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਮੁੱਢਲਾ ਕੰਮ ਹੈ- ਦੂਰ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋਏ ਲੋਕਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਸੰਚਾਰ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ। ਸਾਰੇ ਆਧੁਨਿਕ ਫੋਨਾਂ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫੋਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸੁਣਨ ਲਈ ਇਕ ਈਅਰਫੋਨ (ਕੰਨ ਨਾਲ ਲਾ ਕੇ ਸੁਣਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਯੰਤਰ), ਜੋ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਆਵਾਜ਼ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਯੰਤਰ, ਜੋ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੇ ਮਾਲਕ ਨੂੰ ਖਬਰਦਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਕਾਲ ਆ ਰਹੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਕੀ-ਪੈਡ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, -ਜੋ ਨੰਬਰਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨ ਜਾਂ ਦਬਾਉਣ ਲਈ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਮਾਈਕ੍ਰੋਫੋਨ-ਆਵਾਜ਼ ਦੀਆਂ ਤਰੰਗਾਂ ਨੂੰ ਬਿਜਲਈ ਇਸ਼ਾਰਿਆਂ (Electrical Signals) ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਫਿਰ ਇਹ ਬਿਜਲਈ ਸਿਗਨਲ ਅਤੇ ਆਵਾਜ਼ ਦੀਆਂ ਤਰੰਗਾਂ ਨੂੰ ਦੂਸਰੇ ਦੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੈਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਿਆਂ ਹੈ ਅਤੇ ਉੱਥੇ ਬਿਜਲਈ ਸਿਗਨਲਾਂ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਆਵਾਜ਼ ਦੀਆਂ ਤਰੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਈਅਰ ਫੋਨ ਜਾਂ ਸਪੀਕਰ ਰਾਹੀਂ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਟੈਲੀਫੋਨ -ਸਦਾਚਾਰ (Telephone Etiquette)

ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਗੱਲ ਕਰਦਿਆਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਦਾਚਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

- ਤੀਸਰੀ ਘੰਟੀ ਵੱਜਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੂੰ ਉਠਾ ਲਵੋ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿਉ।
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ “ਹੈਲੋ ! ਗੁੱਡਮਾਰਨਿੰਗ/ਗੁੱਡ ਆਫਟਰ ਨੂੰਨ/ਗੁੱਡ ਈਵਨਿੰਗ।”

- ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੋਲੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਦਸੋ ਜਾਂ ਕਰਵਾਉ।
- ਜੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਆਪਣਾ ਪਛਾਣ ਨਹੀਂ ਦਸਦਾ ਤਾਂ ਕਹੋ, “ਕੀ ਮੈਂ ਜਾਣ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਕੌਣ ਬੋਲ ਰਿਹਾ ਹੈ?”
- ਜੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਨਹੀਂ ਦਸਦਾ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, “ਕੀ ਮੈਂ ਪੁੱਛ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।”
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸੁਨੇਹਾ ਲੈਣਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ, “ਮੈਨੂੰ ਅਫਸੋਸ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਵੇਲੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝੇ ਹੋਏ ਹਨ। ਕੀ ਮੈਂ ਸੁਨੇਹਾ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ਜਾਂ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣ ਸਕਦਾ ਹਾਂ? ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਨੰਬਰ ਪੁੱਛ ਸਕਦਾ ਹਾਂ? ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਫੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ (ਪੂਰੇ ਯਕੀਨ ਨਲ ਨਾਮ, ਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਸੁਨੇਹਾ ਲਿਖ ਲਵੋ)
- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਪੁੱਛ ਰਹੇ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕਰੋ।
- ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਾ ਦੋ ਮਿੰਟ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਨ ਕਰਾਉ। ਬਹੁਤ ਦੇਰ ਤਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਰੋਕ ਕੇ (Hold) ਰੱਖਣ ਨਾਲੋਂ ਬੇਹਤਰ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਦੁਬਾਰਾ ਫੋਨ ਕਰਨ ਲਉ। ਦੁਬਾਰਾ ਫੋਨ ਕਰਨਾ ਨ ਭੁਲੋ।
- ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਤ ਤੇ ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੇ ਧੀਰਜ ਲਈ “ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ” ਕਹਿ ਕੇ ਉਸ ਦਾ ਧੰਨਵਾਦ ਕਰੋ।
- ਆਪਣੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਿਸੇ ਮੁੱਦੇ ਤੇ ਹੀ ਕਰੋ।
- ਧੰਨਵਾਦ ਸਹਿਤ ਆਪਣੀ ਗੱਲਬਾਤ ਖਤਮ ਕਰੋ।
- ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਦੋਸਤਾਨਾ ਅਤੇ ਖੁਸ਼ੀ ਵਾਲਾ ਅੰਦਾਜ਼ ਵਰਤੋ।
- ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ‘ਰੋਕੇ ਰਖਣ’ (Hold) ਦੇ ਕਹਿਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਉਸ ਤੋਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਲਵੋ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ “ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਥੋੜਾ ਚਿਰ ਹੋਲਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ? ਮੈਂ ਜਦ ਤੱਕ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਫੋਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਉਂਦਾ ਹਾਂ।”
- ਲੰਬੇ ਲੰਬੇ ਸੁਨੇਹੇ ਦੇਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੋ।
- ਜਦੋਂ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੇ ਨਲ ਗੱਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ, ਉਸ ਨੂੰ ਬਿਲਕੁਨ ਨ ਟੋਕੋ।
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਖਾਣਾ ਖਾ ਰਹੇ ਹੋ ਤਾਂ ਫੋਨ ਤੇ ਜਵਾਬ ਨਾ ਦਿਉ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਖਾਣਾ ਖਾ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਖਾਣਾ ਖਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਖੁਦ ਫੋਨ ਕਰੋਗੇ।
- ਜਦੋਂ ਫੋਨ ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਉਲਟਾ ਕਰ ਕੇ ਰਖਿਆ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰ ਲਵੋ ਕਿ ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੇ ਵੀ ਫੋਨ ਉਲਟਾਂ ਕਰਕੇ ਚਾਲੂ ਹੀ ਰਖਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ।



ਸੰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ
COMMUNICATION
EQUIPMENT



(ii) ਮੋਬਾਇਲ ਫੋਨ (Mobile phone)

ਮੋਬਾਇਲ ਫੋਨ (ਮੈਲ ਫੋਨ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਯੰਤਰ, ਜਿਸ ਤੇ ਰੇਡੀਉ ਸੰਪਰਕ ਰਾਹੀਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤੇ ਕਾਲ ਸੁਣੀ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਚਾਹੇ ਤੁਸੀਂ ਦੂਰ ਦੁਰਾਡੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਘੁੰਮ ਰਹੇ ਹੋਵੋ। ਇਹ ਸੈਲੂਲਰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜਨ ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਮੁਬਾਇਲ ਫੋਨ ਦੇ ਅਪਰੇਟਰ ਵਲੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤੇ ਇਹ ਜਨਤਕ ਤੌਰ ਤੇ ਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਦਬਾਅ ਦੇਖ ਕੇ ਫੋਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸੁਣਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਮੁਬਾਇਲ ਫੋਨ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ: - ਟੈਕਸਟ, ਮਸੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ (ਮੈਸੇਜਿੰਗ) ਜਿਸ ਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ SMS (ਐਸ ਐਮ ਐਸ) ਸ਼ੌਰਟ ਮੈਸੇਜ਼ ਸਰਵਿਸ) ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਬਿਜਲਈ ਮੇਲ (ਇ-ਮੇਲ) ਅਤੇ ਘਟ ਦੂਰੀ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ (ਸ਼ੌਰਟ ਰੇਂਜ ਵਾਇਰਲੈਸ ਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨ (ਇਨਫਰੇਰਡ ਬਲਿਊ ਟ੍ਰੱਬ) ਆਦਿ।

(iii) ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਔਟੋਮੈਟਿਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਐਕਸਚੇਂਜ (EPABX) ਸਿਸਟਮ Electronic Private Automatic Exchange system (EPABX)

ਕਿਸੇ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਕਾਲੋਨੀ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਈ ਪਕਾਰ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਇਹ ਇੱਕ ਯੰਤਰ ਹੈ, ਜੋ ਨਿਵਾਸੀਆਂ/ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਮਿਲਣ ਅਤੇ ਮਿਲਣ ਲਈ ਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਭਰੋਸੇ ਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਚੈਕ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਾਰੇ ਠੀਕ ਹੋਣ ਦਾ ਯਕੀਨ ਵੀ ਦਿਵਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਈ ਪੀ ਏ ਬੀ ਐਕਸ (EPABX) ਬਾਹਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੀਆਂ ਲਾਈਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਵੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

IV) ਵਾਕੀ-ਟਾਕੀ (Walkie -Talkie)

ਵਾਕੀ-ਟਾਕੀ ਹੱਥ ਵਿੱਚ ਫੜਨ ਵਾਲਾ, ਲੈ ਕੇ ਜਾਣ ਵਾਲਾ (Partable) ਦੋ-ਮਾਰਗੀ ਟਰਾਂਸਮੀਟਰ ਹੈ। ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਾਕੀ-ਟਾਕੀਆਂ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੂੰ ਹੱਥ ਵਿੱਚ ਫੜੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੈੱਟ, ਜਿਸ ਦੇ ਸਿਰ ਉੱਤੇ ਐਂਟੀਨਾ ਲਗਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਵਾਲੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਵਾਕੀ ਟਾਕੀ ਭਾਗ ਜਾਂ ਹਿੱਸੇ - (Parts of walkie-Talkie) ਵਾਕੀ ਟਾਕੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਭਾਗ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:-

- **ਟਰਾਂਸਮੀਟਰ (Transmitter)** ਤੁਹਾਡੀ ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਤਕ ਰੇਡੀਉ ਤਰੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਤੋਂ ਬਾਦ ਦੂਸਰੇ ਵਾਕੀ-ਟਾਕੀ ਤਕ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- **ਰਿਸੀਵਰ (Receiver)** : ਟਰਾਂਸਮੀਟਰ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਰੇਡੀਉ ਤਰੰਗਾਂ ਨੂੰ ਪਕੜਦਾ ਹੈ।
- **ਸਪੀਕਰ (ਬੋਲਣ ਵਾਲਾ ਯੰਤਰ) (speaker)** : ਰਿਸੀਵਰ ਤੋਂ ਲਈ ਹੋਈ ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵੀ ਉੱਚੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੁਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

- **ਮਾਈਕ੍ਰੋਫੋਨ (Microphone):** ਇਹ ਭਾਗ ਤੁਹਾਡੀ ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਪਕੜਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬਿਜਲਈ-ਸੰਕੇਤ (Electric Signal) ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- **ਕ੍ਰਿਸਟਲ (crystal):** ਕ੍ਰਿਸਟਲ ਨੂੰ ਇਕ ਚੈਨਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਵੀ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਵਰਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਫਰੀਕੁਐਂਸੀ (ਚਾਲ ਜਾਂ ਗਤੀ-ਦਰ) ਨੂੰ ਸੈਟ (ਕੰਟ੍ਰੋਲ) ਕਰਦਾ ਹੈ।
- **ਬੈਟਰੀਆਂ (Batteries):** ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਪਾਵਰ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਬੈਟਰੀਆਂ ਤੋਂ ਹੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।



ਵਾਕੀ ਟਾਕੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਸੈਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਉੱਥੇ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਥੇ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ (ਪੋਰਟੇਬਲ) ਰੇਡੀਉ-ਸੰਚਾਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਣ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:- ਸੁਰੱਖਿਆ-ਖੇਤਰ (ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ), ਵਪਾਰ, ਜਨਤਕ-ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਫੌਜਾਂ।

(V) ਫੈਕਸ - ਮਸ਼ੀਨ (Fax Machine)

ਫੈਕਸ (ਛੋਟਾ ਰੂਪ ਫੈਸੀਮਿਲਰ) ਟੈਲੀਫੋਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰਿਤ ਰੂਪ ਹੈ ਜੋ ਛਪੀ ਹੋਈ ਸਾਮਗਰੀ ਨੂੰ (ਟੈਕਸਟ ਅਤੇ ਇਮੇਜ ਭਾਵ ਫੋਟੋ ਦੋਹਾਂ ਨੂੰ) ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕੰਮ ਨੂੰ ਇਹ ਇਕ ਮਸ਼ੀਨ ਇਕ ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਤੋਂ ਦੂਸਰੀ ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਤਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਲਾਈਨ ਰਾਹੀਂ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਅਸਲੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਨਾਲ ਸਕੈਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕੰਟੈਟ (ਟੈਕਸਟ ਜਾਂ ਤਸਵੀਰਾਂ (ਇਮੇਜਜ) ਨੂੰ ਇਕ ਸਥਿਰ ਗ੍ਰਾਫਿਕ ਇਮੇਜ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਇਸ ਨੂੰ ਬਿਟਮੈਪ ਇਮੇਜ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਸਿਸਟਮ ਰਾਹੀਂ ਬਿਜਲਈ ਸੰਕੇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਫੈਕਸ ਮਸ਼ੀਨ ਕੋਡਿਡ ਇਮੇਜ ਨੂੰ ਇਕ ਕਾਗਜ ਤੇ ਨਕਲ (ਕਾਪੀ) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਛਾਪ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।



(vi) ਗਲੋਬਲ ਪੁਜੀਸ਼ਨਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਨੈਵੀਗੇਸ਼ਨ ਡਿਵਾਈਸ

(Global Positioning System Navigation Device)

ਇਹ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਯੰਤਰ ਹੈ ਜੋ ਗਲੋਬਲ ਪੁਜੀਸ਼ਨਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਦੇ ਸੰਕੇਤਾਂ ਨੂੰ ਪਕੜਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਧਰਤੀ ਉੱਤੇ (ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ) ਯੰਤਰ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਜੀ ਪੀ ਐਸ (GPS) ਯੰਤਰ ਫੌਜਾਂ ਹਵਾਈ ਜਹਾਜ਼ਾਂ ਆਵਾਜਾਈ, ਸਮੁੰਦਰੀ ਪਨਡੁਬੀ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਉਤਪਾਦ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਜ਼ ਵਿੱਚ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਹੁਦ ਇਹ ਟੈਕਸੀਆਂ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਕੰਟ੍ਰੋਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ।



VII **ਕੰਪਿਊਟਰ (Computers)** : ਕੰਪਿਊਟਰ ਇੱਕ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਆਧਾਰਿਤ ਮਸ਼ੀਨ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਡਿਜ਼ਾਇਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸ ਤੇ ਗਣਿਤ ਅਤੇ ਤਰਕਪੂਰਨ ਕੰਮਾਂ ਨੂੰ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਫਾਰਮੈਟ ਤੇ ਲਾਭਦਾਇਕ ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ

ਕਮਿਊਨਿਕੇਸ਼ਨ ਚੈਨਲਜ਼ COMMUNICATION CHANNELS

ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਿਊਟਰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਅਤੇ ਸੌਫਟਵੇਅਰ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕੰਪਿਊਟਰ ਹੁਣ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਉਭਰ ਰਿਹਾ ਸੰਚਾਰ ਮਾਧਿਅਮ ਬਣ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਤੇਜ਼-ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਈ-ਮੇਲ, ਈ-ਫੋਰਮਜ਼ ਬਲਾਗਜ਼, ਸ਼ੋਸ਼ਲ-ਸਾਈਟਾਂ, ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ ਉੱਤੇ ਵਿਦਿਅਕ ਸਾਮਗਰੀ, ਸਰਚ ਕਰਨ ਯੋਗ ਡਾਟਾਬੇਸਜ਼ ਅਤੇ ਈ-ਕਾਮਰਸ ਰਾਹੀਂ ਸੰਭਵ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਸੰਚਾਰ ਮਾਧਿਅਮ ਦੇ ਠੱਪ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ-ਮਾਧਿਅਮ (Dedicated Channels for Emergencies of Communication Breakdown)

ਪਹਿਲੇ ਸ਼ੈਲਨ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਪੜ੍ਹਿਆ ਹੈ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਇਕ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ ਜੋ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਐਨਕੋਡ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਫਿਰ ਇਹ ਕਿਸੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਤਕ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਡੀਕੋਡ ਕਰਕੇ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੇਲੇ ਵੀ ਨੈੱਟਵਰਕ ਤੇ ਸੁਨੇਹਿਆਂ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਵਧ ਜਾਣ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਅਜਿਹਾ ਦਬਾਅ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਸਿਸਟਮ ਠੱਪ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਤਕਨੀਕੀ ਖਰਾਬੀਆਂ ਕਰਕੇ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਤੇ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਵਲੋਂ ਹੋਣ ਕਰਕੇ, ਸਿਸਟਮ ਬੇਕਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਦਿਨ ਵੇਲੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਕੰਮ ਜਿਆਦਾ ਹੋਣ ਨਾਲ ਅਤੇ ਪੇਂਡੂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਹੋਰ ਸਾਧਨ ਨ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਪਰ ਰਾਤ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਜਦੋਂ ਸਾਨੂੰ ਬਿਲਕੁਲ ਠੀਕ ਸੰਚਾਰ-ਚੈਨਲ ਦੀ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਮੁਸੀਬਤਾਂ ਵੇਲੇ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੰਚਾਰ ਖਰਾਬ ਤਾਰਾਂ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਤੇ ਬਹੁਤ ਜਿਆਦਾ ਬੋਝ ਜਾਂ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਦੇ ਫੇਲ੍ਹ ਹੋ ਜਾਣ ਨਾਲ ਖਰਾਬ ਹਾਲਤ ਖਰਾਬ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਿਆ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਤਾਂ ਚ, ਜਿਵੇਂ, ਵੋਟਾਂ ਇਮਤਿਹਾਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦਾ ਐਲਾਨ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ-ਸਾਧਨਾਂ ਤੇ ਬੋਡ ਨਾਟਕੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਬਹੁਤ ਵਧ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਟੈਲੀਫੋਨ ਐਕਸਚੇਂਜਾਂ ਬਹੁਤ ਜਿਆਦਾ ਲੋਡਿਡ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਅਜਿਹੇ ਮੌਕੇ ਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰਨਾ ਤੇ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਮੌਕਿਆਂ ਤੇ ਕਈ ਵਾਰ ਸਾਰਾ ਸਿਸਟਮ ਢਹਿ ਢੇਰੀ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ, ਸਰਕਾਰੀ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰੀ ਗੱਲ ਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੱਰਥ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਾਧਨ ਦੇਸ਼ ਲਈ ਅਰਪਣ ਕੀਤੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਸਮਰਪਿਤ ਚੈਨਲ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ, ਮਾਲਕ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਹੋਈ ਸੰਚਾਰ-ਲਾਈਨ, ਜੋ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਾਧਨਾਂ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਵਿਅੱਕਤੀ-ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜਾਂ ਸਮੂਹ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਤੈਨਾਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦਾ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਤਾ ਹੋਣਾ

ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਬਦਲਵੇਂ ਸੰਚਾਰ-ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦਾ ਵੀ ਪੂਰਾ ਪੂਰਾ ਗਿਆਨ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਸਾਧਨਾਂ ਦੇ ਅਸਫਲ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ ਜਰੂਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ। ਆਉ ਅਸੀਂ ਹੁਣ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਮਰਪਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਵਾਰੇ ਜਾਣੀਏ ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਰੇਡੀਉ-ਸੰਚਾਰ (Radio Communication)

ਰੇਡੀਉ-ਤਰੰਗਾਂ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਬੇਤਾਰ-ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਘੱਟ ਦੂਰੀ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਲੰਬੀ ਦੂਰੀ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਲੜਾਈ ਅਤੇ ਲੜਾਈ ਵਰਗੀਆਂ ਹਾਲਤਾਂ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਰੇਡੀਉ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਬਹੁਤ ਉੱਚੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਗਤੀ ਦੀ ਦਰ ਵਾਲੇ ਰੇਡੀਉ-ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ, ਲੋਕ ਸੈਂਕੜੇ ਕਿਲੋਮੀਟਰ ਦੂਰ ਤਕ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਯੰਤਰਾਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਤੇ ਉਹ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਉਹ ਹਨ :- ਵਾਕੀ-ਟਾਕੀ ਜਾਂ ਹੱਥਾਂ ਵਿੱਚ ਫੜ੍ਹੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਾਇਰਲੈਸ ਟ੍ਰਾਂਸਮਿਸ਼ੀਵਰ ਸੈਟ ਆਦਿ। ਤੁਸੀਂ ਰੇਲਵੇ ਸਟੇਸ਼ਨਾਂ, ਹਵਾਈ ਅੱਡਿਆਂ, ਬੰਦਰਗਾਹਾਂ, ਸਮੁੰਦਰੀ ਕੰਢੇ ਦੇ ਇਲਾਕੇ, ਵੱਡੀਆਂ-ਵੱਡੀਆਂ ਦੁਕਾਨ (malls) ਗੱਡੀਆਂ ਖੜੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਰਕ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਹੱਥ ਵਿੱਚ ਪਕੜੇ ਹੋਏ ਬੇਤਾਰ ਸੈਟਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਦੂਰ ਨੇੜੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਖਿਆ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਨੈੱਟ ਵਰਕ ਦੇ ਬਿਲਕੁਲ ਠੱਪ ਹੋ ਜਾਣ ਦੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਮੁਬਾਇਲ ਨੈੱਟ ਵਰਕ ਦੇ ਫੇਲ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਕੁਝ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸੈਟਲਾਈਟ ਜਾਂ ਉਪਗ੍ਰਹਿ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਸੰਚਾਰ-ਸਿਸਟਮ

(Satellite Based Communication Systems)



(ii) ਉਪਗ੍ਰਹਿ ਆਧਾਰਿਤ ਸੰਚਾਰ ਸਿਸਟਮ (Satellite Based Communication Systems)

ਇਹ ਰੇਡੀਉ-ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਇਕ ਰੂਪ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਧਰਤੀ ਤੋਂ ਰੇਡੀਉ ਤਰੰਗਾਂ ਇਕ ਸੰਚਾਰ-ਉਪਗ੍ਰਹਿ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਰਿਲੇਅ ਕਰਕੇ ਤਰੰਗਾਂ ਇੱਕ ਸੰਚਾਰ ਉਪਗ੍ਰਹਿ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਰਿਲੇਅ ਕਰਕੇ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮੈਰੀਟਾਈਮ ਉਪਗ੍ਰਹਿ ਸੰਗਠਨ (international Maritime Satellite organisation) ਇੱਕ ਸਾਂਝਾ ਸੰਚਾਰ-ਉਪਗ੍ਰਹਿ ਦਾ ਨੈੱਟਵਰਕ ਹੈ, ਜੋ ਡੂੰਘੇ-ਸਮੁੰਦਰਾਂ, ਅਚਾਨਕ ਖਤਰਿਆਂ ਅਤੇ ਮੁਸੀਬਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਿਉਂਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਧਰਤੀ ਵਾਲੇ ਸਿਸਟਮਾਂ-ਜਿਵੇਂ :- ਉੱਚੇ-ਉੱਚੇ ਖੰਭੇ ਜਾਂ ਟਾਵਰਾਂ ਦੀ ਜਰੂਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।

(ii) ਐਮਚਿਉਰ (ਹੈਮ) ਰੇਡੀਉ (Amateur (Ham) Radio):

ਐਮਚਿਉਰ ਜਾਂ ਹੈਮ ਰੇਡੀਉ, ਸੌਕੀਨ ਲੋਕਾਂ ਵਲੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਰੇਡੀਉ ਰਾਹੀਂ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜੋ ਹਜ਼ਾਰਾਂ ਕਿਲੋਮੀਟਰ ਦੂਰ ਤਕ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹਨ। ਐਮਚਿਉਰ ਰੇਡੀਉ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਟ੍ਰਾਂਸਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਕਈ ਤਰੀਕੇ ਵਰਤਦੇ ਹਨ। ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਦੋ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤਰੀਕੇ ਹਨ, ਉਹ ਹਨ-ਐਮ. ਐਫ.(MF) ਫ੍ਰੀਕੁਐਂਸੀ ਮੌਡੂਲੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਿਗਲ

ਸਾਈਡ ਬੈਂਡ (SSB)। ਇਹ ਸਾਰਾ ਕੰਮ (Operation) ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ-ਇਕਾਈ (International Telecommunication Unit) ਵਲੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਦਾ ਲਾਇਸੈਂਸ ਉੱਥੇ ਦੀਆਂ ਕੌਮੀ ਸਰਕਾਰਾਂ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦੀਆਂ ਤਕਨੀਕੀ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਯੋਗ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨਿਜੀ ਸਟੇਸ਼ਨ ਕਾਲ ਸਾਈਨ ਸਹਿਤ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਮਾਧਿਅਮ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਰਤਣ ਯੋਗ ਅਤੇ ਲਾਭਦਾਇਕ ਹਨ। ਇਸ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਸੰਪਰਕ ਟੁਟ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਜਿਵੇਂ: ਕੁਦਰਤੀ ਪ੍ਰਕੋਪਾਂ, ਭਾਵ, ਸੁਨਾਮੀ ਅਤੇ ਭੁਚਾਲ ਦੌਰਾਨ, ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

iv) **ਬੋਡੀ ਦੂਰੀ ਦੇ ਸੰਚਾਰਾਂ ਲਈ ਸਮਰਪਿਤ ਸੰਚਾਰ - Dedicated short Range Communications (DSRC)** ਡੀ ਐਸ ਆਰ ਸੀ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਕੋਟੀ ਦੀ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਵਾਲੀ ਬੇਤਾਰ (ਵਾਇਰਲੈਸ), ਘਟਨਾ ਦੀ ਸਹੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਸਥਾਨ ਨੂੰ (ਵਿਸ਼ਵ ਪੱਧਰ ਤੇ ਪੋਜ਼ੀਸ਼ਨਿੰਗ ਸੰਚਾਰ-ਉਪਗ੍ਰਹਿ ਅਤੇ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਨੂੰ ਖੋਜਣਾ) ਅਤੇ ਆਨ ਬੋਰਡ ਕੰਪਿਊਟਰ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਗੱਡੀਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਦੇ ਨਾਲ ਸਿਧੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। (ਵਹੀਕਲ-ਟੂ-ਵਹੀਕਲ ਜਾਂ ਵੀ ਟੂ ਵੀ ਸੰਪਰਕ (V2V) ਅਤੇ ਸੜਕ ਵਾਲੇ ਸੰਪਰਕ (ਵਹੀਕਲ-ਟੂ-ਇਨਫਰਾਸਟਰਕਚਰ ਜਾਂ (V2I) ਨਾਲ ਵੀ ਜੋੜਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਬਦ ਸਮਰਪਿਤ ਜਾਂ 'ਡੈਡੀਕੇਟਿਡ' (Dedicated) ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਡੀ ਐਸ ਆਰ ਸੀ ਸਿਰਫ ਆਪਣੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਖੇਤਰ ਵਾਲੀ ਗਤੀ ਦਰ ਵਾਲੇ ਬੈਂਡ 59 ਗੀਗਾ ਹਰਟਜ਼ (GHz) ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਿਸਟਮ ਦੂਸਰੇ ਬੇਤਾਰ ਤਕਨੀਕ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਦਖਲ ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਿਲਕੁਲ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਇਹ ਬੈਂਡ (ਡੀ ਐਸ ਆਰ ਸੀ), ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਜ ਅਮਰੀਕਾ ਅਤੇ ਯੂਰੋਪ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਚੁਕਿਆ ਹੈ।

ਸੰਚਾਰ ਮਾਧਿਅਮ (Communication Channels)

ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਦੋ ਤਰੀਕੇ ਹਨ: ਗੈਰ ਰਿਵਾਇਤੀ ਅਤੇ ਰਿਵਾਇਤੀ (Informal and Formal Communication Channels)

(i) ਗੈਰ-ਰਿਵਾਇਤੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਦੇ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦਿਖਾਵਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਕੋਈ ਰਸਮ-ਰਿਵਾਜ, ਸਮਾਗਮ ਜਾਂ ਦੋਸਤਾਂ ਦੇ ਇਕੱਠੇ ਹੋ ਕੇ ਜ਼ਿਸ਼ਨ ਮਨਾਉਣਾ ਆਦਿ ਕੁਝ ਵੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਗੈਰ-ਰਿਵਾਇਤੀ ਕਿਸਮ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:- ਟੈਕਸਟਿੰਗ, ਪੋਸਟ-ਇਟ ਨੋਟਸ, ਨਿਜੀ ਈ-ਮੇਲ ਲੈਟਰਜ਼, ਲਗਾਤਾਰ ਮੈਸੇਜਿੰਗ, ਜਜ਼ਬਾਤ, ਆਨ ਲਾਈਨ, ਚੈਟ ਰੂਮਜ਼ ਅਤੇ ਸਾਇਬਰ ਸਪੇਸ, ਬੁਲਿਟਨ ਬੋਰਡ, ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਘਰ ਜਾਂ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਬਿਨਾ ਝਿਜਕ ਆਉਣਾ ਜਾਣਾ ਜਾਂ ਇਕ ਦਮ ਅਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਚਲਣ ਵਾਲੀ ਮੀਟਿੰਗ। ਗੈਰ-ਰਿਵਾਇਤੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਬੇਫਿਕਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਂਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸਾਧਾਰਣ ਕਪੜੇ ਪਹਿਨਦੇ ਹਨ। ਗੈਰ-ਰਿਵਾਇਤੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਸੰਚਾਰ, ਗੈਰ-ਮੌਖਿਕ ਰੂਪ ਵਾਲਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਹਾਵ-ਭਾਵ, ਇਸ਼ਾਰਿਆਂ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਪੜੇ ਪਹਿਨਣ ਦਾ ਸਲੀਕਾ ਜਾਂ ਢੰਗ।

-ਰਿਵਾਇਤੀ ਸੰਚਾਰ - (Formal Communication)

ਰਿਵਾਇਤੀ-ਸੰਚਾਰ ਇਕ ਸੰਗਠਿਤ ਅਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੂਚਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸੇ ਸੰਗਠਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਰਿਵਾਇਤੀ-ਸੰਚਾਰ ਮਾਧਿਅਮ-ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਯੋਗਦਾਨ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਸੰਗਠਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਇਕ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਤੈਅ ਸ਼ੁਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਰਸਮੀ-ਸੰਚਾਰ, ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਥੱਲੇ ਵਲ ਨੂੰ ਚਲਦਾ ਹੈ-ਕਾਰਜ ਸਾਧਕ ਅਫਸਰਾਂ ਤੋਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕਾਂ ਤਕ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕਾਂ ਤੋਂ ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਤਕ ਇਹ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਅਗੇ ਪੂਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤਕ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਚਲਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਫਿਰ ਸਟਾਫ ਤੋਂ ਮੈਨੇਜਰਾਂ, ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਤੋਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕਾਂ ਤੋਂ ਕਾਰਜ-ਸਾਧਕ, ਅਫਸਰਾਂ ਤਕ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਪਰ ਨੂੰ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਚਲਣ ਵਾਲਾ ਸੰਚਾਰ ਨੌਕਰੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸੁਰੱਖਿਆ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਨੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਲਹਿਰ ਜਾਂ ਹਰਕਤ ਨੂੰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਕੇ, ਪਦਾਰਥਕ ਹਾਲਤ ਅਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਅਧਿਐਨ ਕਰਕੇ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰਖਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬਿਜਲਈ ਅਤੇ ਛਪੇ ਹੋਏ ਫਾਰਮੈਟ ਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨੀਆਂ ਪੈਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਫਿਰ ਇਹ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਫਸਰਾਂ ਨੂੰ ਬਿਜਲਈ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਛਪੇ ਹੋਏ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਤਿਆਰੀ (Documentation) ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਣ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸੂਚਨਾ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੇ ਇਕ ਲਾਭਦਾਇਕ ਸਾਧਨ ਵਜੋਂ ਵਕਾਲ ਕਰਨ ਪਖ ਵਿੱਚ ਕਾਲੀ ਦੇਣ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਗਵਾਹੀ ਦੇਣ ਲਈ ਲਾਭਦਾਇਕ ਸਾਧਨ ਹਨ। ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਰਿਕਾਰਡ, ਰਿਪੋਰਟ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਫਾਈਲ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਡਿਊਟੀ ਸੰਬੰਧੀ ਆਮ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ- ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਅਹਾਤੇ ਦਾ ਖੁਲਣਾ ਅਤੇ ਬੰਦ ਹੋਣਾ, ਹਾਜ਼ਰੀ ਜਾਂ ਗੈਰ ਹਾਜ਼ਰੀ ਸਜਾਵਾਂ ਬੀਟ ਸਟਾਫ ਵਲੋਂ ਨਜ਼ਰਸ਼ਾਨੀ ਲਈ ਘੁੰਮਣਾ (Patrolling) ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ, ਆਦਿ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ :- ਲਾਗਬੁਕਾਂ, ਰਜਿਸਟਰ, ਰਿਪੋਰਟ-ਬੁੱਕਾਂ, ਘਟਨਾਂ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਆਦਿ। ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਨਿਰੀਖਕ (ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ) ਵਲੋਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਰਿਪੋਰਟਾਂ, ਜੋ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਹੋ ਸਕਣ ਤੇ ਭਰੋਸੇ ਯੋਗ ਹੋਣ, ਇਸ ਆਧਾਰ ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅੱਖਰ-ਕ੍ਰਮ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਕੰਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਕੰਮ ਸੰਗਠਨ ਜਾਂ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਖੇਤਰ ਜਾਂ ਸੁਭਾਅ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ (ਹਸਪਤਾਲ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਫੌਜਾਂ, ਹਵਾਈ ਅੱਡਾ, ਸਾਮਾਨ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ, ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਭਰਪੂਰ ਉਦਯੋਗ, ਪਰਚੂਨ ਉਦਯੋਗ ਆਦਿ।

ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੰਟਰੋਲ ਰੂਮ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰਖਿਆ ਗਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:- ਅਣਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਗੁਪਤ, ਖੁਫੀਆ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਜਿਆਦਾ ਗੁਪਤ। ਇਹ ਪੱਧਰ ਵਧ ਰਹੇ ਗੁਪਤ ਭੇਦ ਦੀ ਗਹਿਰਾਈ ਦੇ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਨਿਯਤ ਫਾਰਮ ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੱਧਰ ਦਾ ਨਾਮ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਜਿਹੜੇ ਇਸ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਦਾ ਨਾਮ ਲਿਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ: -

- (i) **ਡਿਊਟੀ -ਲੌਗ (duty log)** ਇਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮੇਂ ਤੇ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨ ਤੋਂ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਹ, ਭਿੰਨ-ਭਿੰਨ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਤੈਨਾਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਹਾਜ਼ਰੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਗੈਰਹਾਜ਼ਰੀ ਨੂੰ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- (ii) **ਘਟਨਾ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ** : ਇਹ ਇਕ ਅਸਾਧਾਰਣ ਘਟਨਾ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਤਾਰੀਖ, ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਘਟਨਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਗੱਡੀਆਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਅੰਜਾਮ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਈ ਸਾਮਾਨ ਅਤੇ ਘਟਨਾਵਾਲੀ ਥਾਂ ਦੀ ਭੂਗੋਲਿਕ ਸਥਿਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- (iii) **ਕਾਰਵਾਈ ਰਿਪੋਰਟ (Action Report)** ਇਹ ਉਹ ਰਿਪੋਰਟ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਘਟਨਾ ਲੌਗ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਤਾਰੀਖ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਸਮਾਂ, ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ, ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ, ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਕਾਰਜ-ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਰੁਕੀ ਹੋਈ ਕਾਰਵਾਈ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- (iv) **ਕੰਮ ਜਾਂ ਹਰਕਤ ਸੰਬੰਧੀ ਲੌਗ : (Movement log)** ਇਹ ਉਹ ਰਿਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਕਿਤਾਬਾਂ (ਲੌਗ ਬੁੱਕਸ) ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਹਰਕਤਾਂ, ਸਾਜ਼-ਸਾਮਾਨ ਅਤੇ ਨਾਕੇ ਤੇ ਪਕੜੇ ਗਈਆਂ ਗੱਡੀਆਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- (v) **ਬੈਕ-ਅਪ ਅਤੇ ਸਟੈਂਡ ਬਾਈ ਲੌਗਜ਼ (Back-up and stand try logs)**
ਬੈਕ-ਅਪ ਜਾਂ ਸਟੈਂਡ ਬਾਈ, ਕਾਰਜ-ਵਿਧੀਆਂ ਦੀਆਂ ਉਹ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਹਨ ਜੋ ਸੰਚਾਰ ਸਾਧਨ ਜਾਂ ਯੰਤਰ ਦੇ ਠੱਪ ਹੋ ਜਾਣ ਕਾਰਨ, ਜਾਂ ਅਚਾਨਕ ਮੁਸੀਬਤ ਵੇਲੇ ਵਾਪਰਨ ਵਾਲੀ ਘਟਨਾ ਸੰਬੰਧੀ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

- (vi) ਹੌਸਲਾ-ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਖੁਦ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾਈ ਰਖਣ ਸੰਬੰਧੀ ਰਿਕਾਰਡ-ਪੁਸਤਕ
- (vii) ਅਚਾਨਕ ਵਾਪਰੀ ਘਟਨਾ ਸੰਬੰਧੀ ਰਿਕਾਰਡ-ਪੁਸਤਕ (Compliance report):

ਇਹ ਉੱਚ-ਪੱਧਰੀ ਕਾਰਜ-ਵਿਧੀਆਂ ਜਾਂ ਅਮਲ ਦੀ ਕਾਰਜ-ਸੂਚੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ, ਬੰਦ ਕਰਨ, ਨਜ਼ਰ ਸ਼ਾਨੀ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ (Beat) ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ, ਗ਼ੈਰ ਹਾਜ਼ਰੀ ਸੰਬੰਧੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਹਰ ਰੋਜ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਮੱਦਾਂ ਅੱਗੇ ਨਿਸ਼ਾਨ (✓) ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਇਹ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਕਾਰਜ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਦਰਜ, ਜੇ ਕਈ ਮੱਦ ਅਜੇ ਪੂਰੀ ਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਉਸ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਲਿਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਅਭਿਆਸ EXERCISE

1. ਰਿਕਾਰਡ -ਪੁਸਤਕਾਂ (Log Books) ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਹਰਕਤਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟ-ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੂਚੀ (Table) ਅਨੁਸਾਰ, ਕ੍ਰਿਆਤਮਕ ਅਭਿਆਸ ਲਈ ਇਸ ਸੂਚੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸਕੂਲ ਦੇ ਸਮਾਗਮਾਂ ਸੰਬੰਧੀ, ਜਿਵੇਂ :- ਸਕੂਲ ਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਦਿਵਸ, ਮਾਤਾ -ਪਿਤਾ ਦਿਵਸ, ਬੱਚਿਆਂ ਦਾ ਦਿਨ, ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦਾ ਦਿਨ ਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਖਾਨਿਆਂ ਨੂੰ ਭਰੋ। ਭਰੀ ਹੋਈ ਰਿਪੋਰਟ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ। ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਉਸਤਾਦ ਕੋਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ (Assignment) ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉ।

ਮਿਤੀ	ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਦਾ ਸਮਾਂ	ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਨਾਂ	ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦਾ ਪਤਾ	ਮਿਲਣ ਜਾਂ ਆਉਣ ਦਾ ਕਾਰਨ	ਪਾਸ ਹਾਂ/ਨਹੀਂ	ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਦਾ ਸਮਾਂ

2. ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਮਿਲੀਆਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਹ ਰਿਕਾਰਡ ਆਪਣੇ ਅਧਿਆਪਕ। ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ (Assignment) ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉ।

ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਾ ਨਾਮ	ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ:	ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰਨ	ਸਮਾਂ



ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉੱਤਰ ਦਿਉ:-

ੳ) ਛੋਟੇ ਜਵਾਬ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

1. ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਕਿਸੇ ਤਿੰਨ ਰਿਕਾਰਡਾਂ (logs) ਦਾ ਨਾਮ ਲਿਖੋ।

2. ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਮਚਾਰੀ ਵਲੋਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਦੋ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਲਿਖੋ : -

ਅ) ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ

- (i) ਟੈਲੀਫੋਨ ਇਕ _____ ਯੰਤਰ ਹੈ।
- (ii) ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿੱਚ ਇਕ _____ ਬੋਲਣ ਲਈ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਕ ਈਅਰਫੋਨ (ਸੁਣਨ ਵਾਲਾ ਯੰਤਰ) ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਦੁਬਾਰਾ ਆਵਾਜ਼ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- (iii) _____ ਇੱਕ ਯੰਤਰ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਗੇਟ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਡਿਊਟੀ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾਂ ਤੇ ਤੈਨਾਤ ਵੀ ਹਨ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- (iv) ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਰੂਪ (Full Form) ਲਿਖੋ
- (ੳ) (SMS) ਐਸ ਐਮ ਐਸ _____
- (ਅ) (EPBAX) ਈ. ਪੀ. ਬੀ. ਏ. ਐਕਸ _____
- (ੲ) (Email) (ਈ-ਮੇਲ) _____

**ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਦੀ
ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਲਈ ਸੂਚੀ
CHECKLIST FOR
ASSESSMENT ACTIVITY**

ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸੂਚੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਕਰੋ, ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਹੈ?

(ਭਾਗ (ੳ) (Part A)

(ੳ) ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਯੰਤਰ ਦੇ ਅੰਤਰ ਵਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ।

(ਅ) ਰਿਵਾਇਤੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਰਿਵਾਇਤੀ ਸੰਚਾਰ ਵਾਰੇ ਅੰਤਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ।

ਭਾਗ (ਅ) (Part B)

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੂੰ ਜਮਾਤ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰ-ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਰਿਕਾਰਡ -ਪੁਸਤਕਾਂ (log books) ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੇ ਮਹੱਤਵ ਵਾਰੇ ਲਿਖੋ, ਜੋ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਨ।

ਭਾਗ (ੲ) (Part C)

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ - (Performance Standards)

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਇਹ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ।

ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਪੱਧਰ-(Performance standards)	ਹਾਂ	ਨਾਂਹ
ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੇ ਸਦਾਚਾਰ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੋ।		
ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਲੌਗ ਬੁੱਕਸ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੋ।		
ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਦੇ ਨਮੂਨਿਆਂ ਵਾਰੇ ਜਾਣੋ।		
ਲੌਗ-ਬੁਕ ਦੇ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਵਾਲੇ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਜਰੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਭਰੋ।		
ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ। ਇਹ ਸ਼ਬਦ ਉਹ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਰਤੇ ਗਏ ਹੋਣ।		
ਮੁਢਲੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਯੰਤਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।		

ਪੜ੍ਹਨ ਲਈ ਸੁਝਾਈਆਂ ਪੁਸਤਕਾਂ
SUGGESTED READING

ਪੁਸਤਕਾਂ BOOKS

- ਸੰਚਾਰ ਹੁਨਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਲੇਖਕ -ਕ੍ਰਿਸਟਨ ਮੋਹਨ ਅਤੇ ਮੀਰਾ -ਬੈਨਰ ਜੀ, ਮੈਕਮਿਲਨ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਟਿਡ ਦਿੱਲੀ।
- ਸ਼ਬਦਾਂ ਨਾਲੋਂ ਕਿਤੇ ਵੱਧ (more than words) ਸ ਲੇਖਕਾਂ ਅਤੇ ਸੰਪਾਦਕਾਂ ਲਈ ਹੈਂਡ-ਬੁਕ, ਲੇਖਕ ਚਿੱਤਰਾ. ਆਰ. ਸਾਮੰਤ, ਡੀ ਆਈ ਪੀ ਐਸ (DIPS) ਸੰਚਾਰ ਕੇਂਦਰ, ਭੁਬਨੇਸ਼ਵਰ (ਉੜੀਸਾ)
- ਸੁਨੇਹੇ (messages) ਸੰਚਾਰ-ਹੁਨਰ (Communication Skills) ਲੇਖਕ-ਮੈਥਿਊ ਮਕੇਅ।
- ਸੰਚਾਰ, ਜੀਵਨ ਭਰ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ (Communication : Principles for a life time) (ਚੌਥਾ ਸੰਸਕਰਣ) ਲੇਖਕ-ਸਟੀਵਨ ਏ. ਬੀਬੀ ਐਂਡ ਸੂਸਨ ਜੇ. ਬੀਬੀ)
- ਸੰਚਾਰ : ਸੰਬੰਧ ਜੋੜਦੇ ਹੋਏ (Communication: Making Connections) ਅੱਠਵਾਂ ਸੰਸਕਰਣ) ਲੇਖਕ-ਵਿਲੀਅਮ ਜੇ. ਸੀਲਰ।
- ਮੇਰੀ ਪਿਆਰੀ ਪਤਨੀ (My Fair Lady) ਲੇਖਕ ਜੀ. ਬੀ. ਸ਼ਾਅ ਅਤੇ ਜੇ. ਲਰਨਰ।

ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ WEBSITES

- <http://en.wikipedia.org/wiki/Communication>

BNL- ftdnkoEhnK d/ nekdwe fj'z Bf wly olyd/ j'J/ gfj b d/ nkXko s/ nBan? afeTnca d/ Np
fBi h ; p'ynk0 B'th oPh dh gkm gj; se d/ gfj b/ : fBN dk nBtkd pov dh t'p ; kJhN s/
n'gbv ehsk i k fojk W. fJ; nBtkd ft'u i'eo e'Jh Gk0k i K nBtkd dh so'Nn
ftfdnkoEh\$nfXnkge i K fe; /j' b d fXnkB ft'u nkT'p dh W sk vkfJo'eNo nekdwe dh Jh-wb
(ddapseb@gmail.com) s/; fus ehsk i kt/sK so'Nn sps d'p eo fd'zsh i kt'r'h.