# भारतीय रिज़र्व बैंक

# कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

## <u>मानव संसाधन एवं नेतृत्व चैनल</u>

### श्रवण कौशल[1]

अरस्तू ने कहा, 'मनुष्य स्वभाव से एक सामाजिक प्राणी' है। वह क्या है जो मनुष्य को सामाजिक बनाता है? संप्रेषण। संप्रेषण वह है जो परिवार को बांधकर रखता है, बाज़ार में लेन-देन को सक्षम बनाता है, कार्यस्थल पर समन्वय करता है और सार्वजनिक क्षेत्र में विचार-विमर्श करता है। संप्रेषण केवल 'बोलने' या 'डेटा भेजने' (सूचना/अभिमत/फैसला/निर्णय) के बारें में नहीं है। वास्तव में, 'प्रेषक' और 'प्राप्त करना' (श्रवण) दोनों ही इसके अविभाज्य अंग हैं।

**2. श्रवण कौशल**

सुनना एक कौशल है। अभ्यास से इसमें सुधार किया जा सकता है। लगभग सभी व्यवसायों में सुनना शामिल है - कुछ काफी गहनता से (जैसे डॉक्टर, न्यायाधीश, पायलट, प्रबंधक, आदि)। इसके अलावा, जिस तरह बोलने में मेहनत लगती है, उसी तरह सुनने में भी मेहनत लगती है।

**3. 'सुनना' और 'श्रवण'**

श्रवण सिर्फ सुनने से अधिक है।

- सुनना विशुद्ध रूप से शारीरिक क्रिया है जिसमें शरीर का सुनने से संबंधित यंत्र ध्वनि दर्ज करता है।
- श्रवण एक मानसिक गतिविधि है जिसमें प्राप्त ध्वनि को मस्तिष्क में संसाधित किया जाता है - सामग्री, निहितार्थ, वांछनीय प्रतिक्रिया आदि पर ध्यान दिया जाता है।

**4. प्रभावी श्रवण- क्या आवश्यकताएं है?**

- फोकस - श्रवण में किसी के शारीरिक, मानसिक और भावनात्मक स्व को शामिल करना है।
- स्पष्टता- वक्ता/विषय के बारे में पूर्वकल्पित धारणाओं की जाँच करना। इससे श्रवण की प्रभावशीलता कम होती हैं|

[1] संकलन- डॉ. गौतम प्रकाश, उमप्र एवं संकाय सदस्य, सीएबी, आरबीआई, पुणे
इस ज्ञान कार्ड में अभिव्यक्त विचार और राय लेखक के हैं न कि आरबीआई या सीएबी के। यह ज्ञान कार्ड शैक्षणिक उपयोग और कक्षा चर्चा के लिए अभिप्रेत है।

- तथ्यों और भावनाओं दोनों के प्रति ग्रहणशीलता - वक्ता की भावनाओं की उपेक्षा करना दोगुना हानिकारक हो सकता है - व्यक्ति, वक्ता का विश्वास खो सकता है और महत्वपूर्ण अतिरिक्त जानकारी से भी चूक सकता है।
- सांकेतिक रुचि - गैर-मौखिक संकेत (चेहरे के भाव / स्वर / हावभाव, आदि), जांच-पड़ताल स्वरूप प्रश्न पूछना और व्याख्या करना और संक्षेप करने से वक्ता को रुचि का संकेत मिल सकता है।

**5. समानुभूतिक श्रवण (EL)**

- समानुभूतिक श्रवण का विकास मनोवैज्ञानिक कार्ल रोजर द्वारा किया गया|
- यह किसी को ध्यान से सुनने की प्रक्रिया है ताकि वह महसूस करे कि उसे गैर-निर्णयात्मक तरीके से सुना गया है।
- श्रोता का उद्देश्य है - किसी चुनौती का सामना कर रहे वक्ता को बेहतर अंतर्दृष्टि प्राप्त करने के लिए मदद करना।
- इसमें श्रोता को वक्ता के दुख/पीड़ा/आत्म-ज्ञान/चुनौती/खुशी के क्षण में साथ देने की आवश्यकता होती है।
- इसका उपयोग व्यावसायिक और व्यक्तिगत दोनों परिस्थितियों में किया जा सकता है और यह संप्रेषण के कुछ रूपों (जैसे परामर्श) में विशेष रूप से उपयोगी है।

**6. समानुभूतिक श्रवण में निहित सिद्धांत प्रणाली**

- लोग अच्छे हैं।
- जब लोगों को सच में सुना जाता है तो उन्हें अंतर्दृष्टि मिलती है, जो अक्सर सही होती है।
- वक्ता की धारणाओं में त्रुटियों को इंगित किया जा सकता है, बशर्ते श्रोता समानुभूतिक श्रवण का अमल कर रहा हो।
- ईमानदारी से अपनी सिद्धांत प्रणाली को साझा करना लेकिन उन्हें थोपे बिना, जायज है

**7. समानुभूतिक श्रोता की विशेषताएं**

क. अभिरूची का संकेत देता है|
ख. राय बनाए जाने के डर के बिना, वक्ता को बोलने के लिए प्रेरित करता है।
ग. बीच में क्रम-भंग नहीं करता है।
घ. वक्ता को बातचीत की दिशा तय करने देता है|
ड. प्रश्नों के साथ हस्तक्षेप करता है जब उसे लगता है कि वक्ता अधिक गहन आत्म-विश्लेषण के लिए तैयार है।

**8. अभ्यास**

एक शांत जगह पर, किसी सहकर्मी/मित्र को किसी विषय पर बोलने के लिए कहें (जैसे, कार्यालय में उत्पादकता)। फिर

i. जैसे ही वह एक बिंदु पूरा करता है, व्याख्या करता है और पुष्टि चाहता है।
ii. जब उपयुक्त हो, विचारों और भावनाओं का पता लगाने के लिए प्रश्न पूछें।
iii. अन्वेषण करें कि भावनाओं के कारण क्या हो सकता है लेकिन इस पर निर्णय न लें कि भावनाएं उचित हैं या नहीं।
iv. सक्रियता दिखाएं।
v. जब वह बोलते है उस समय प्रतिवाद/खंडन/समाधान से बचें।
vi. उनसे अनुमति लेने के बाद ही हस्तक्षेप करें|

**

**संदर्भ**


- 'प्रभावी श्रवण कौशल' द्वारा एबी आर. कार्ट्झ (1995)
- 'प्रभवी संप्रेषण कौशल' द्वारा कोलिन मेकेना (2003)
- 'श्रवण कौशल' द्वारा मानविकी और सामाजिक विज्ञान विभाग, आईआईटी कानपुर (at www.nptel.ac.in)
- 'प्रभावी श्रवण की विशेषताएं' द्वारा टिचिंग कॉमन्स, स्टैणफोर्ड यूनिवर्सिटी (http://teachingcommons.stanford.edu)
- 'प्राथमिक चिकित्सा सुनना - समानुभूतिपूर्ण दृष्टिकोण' द्वारा जॉर्जियो बिलकोफ, यूनिवर्सिटी ऑफ कैलिफोर्निया, डेविस (https://listening.tfnico.com/)
- 'सक्रिय श्रवण' द्वारा ग्रेटर गुड साइन्स सेंटर, यूनिवर्सिटी ऑफ कैलेफोर्निया, बर्कले (https://ggsc.berkeley.edu)


***