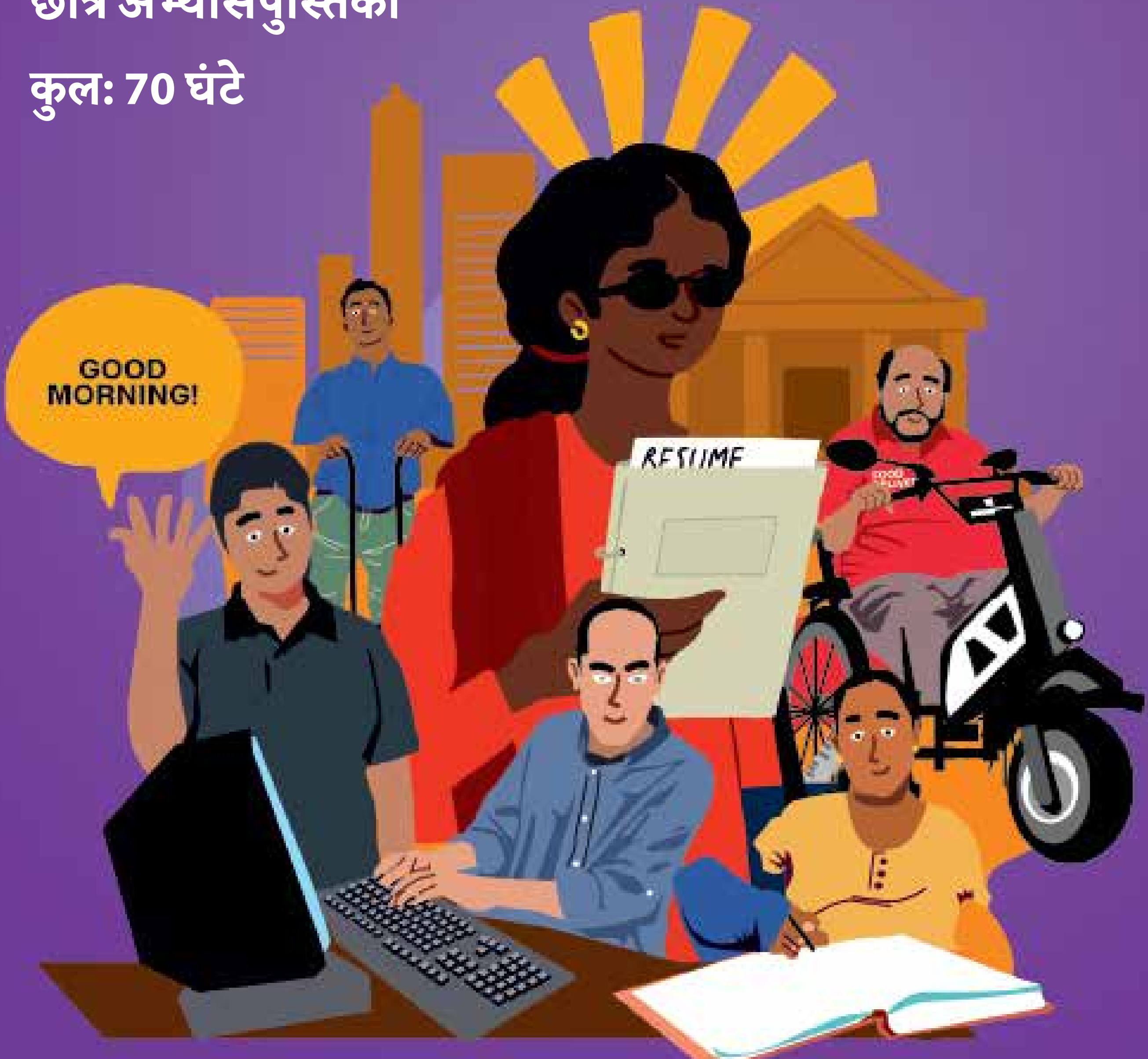
दिव्यांगजनों के लिए रोज़गार कौशल

लोकोमोटर दिव्यांगता, दृष्टिबाधितों, श्रवण बाधितों और अन्य दिव्यांगता के लिए

छात्र अभ्यासपुस्तिका

कुल: 70 घंटे



छात्र कार्यपुस्तिका अनुक्रम

आभार	04
स्वागत	07
अनुक्रमणिका	08
इस स्टूडेंट वर्कबुक का उपयोग कैसे करें	12
आपको रोजगार योग्यता कौशल की आवश्यकता क्यों है?	14
21वीं सदी के शिक्षार्थी को शुभकामनाएँ	16

आभार

आपके समक्ष प्रस्तुत इस वर्कबुक की पाठ्यचर्या, इसमें दी गई जानकारी की अवधारणा और रचना, मूल्यांकन संरचना के निर्माण व परामर्शदाताओं के साथ समीक्षा प्रक्रिया का नेतृत्व करने के लिए हम क्वेस्ट एलायन्स की करिकुलम एण्ड लर्निंग एक्सपीरियंस डिज़ाइन टीम व सलाहकारों का आभार व्यक्त हैं।

हम राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.) की टीम को उनके अमूल्य योगदान के लिए आभार व्यक्त करते हैं जिसमें हमें पाठ्यचर्या की अवधारणा, समीक्षा और समन्वय प्रक्रिया व एम.एस.डी.ई. द्वारा संचालित कौशल निर्माण कार्यक्रमों हेतु विभिन्न अल्पकालिक प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों का सृजन करने में सहयोग मिला।

हम प्रशिक्षण महानिदेशालय के प्रति उनकी भागीदारी व समर्थन तथा इस नए रोजगार कौशल पाठ्यक्रम के लिए एक व्यापक मूल्यांकन के प्रमोचन के लिए आभारी हैं।

हम मूल्यांकन संरचना और सामग्री की समीक्षा के लिए राष्ट्रीय अनुदेशात्मक माध्यम संस्थान (एन.आई.एम.आई.) द्वारा प्रदान किए गए समर्थन के लिए आभारी हैं। हम पाठ्यक्रम में उद्यमिता मॉड्यूल की समीक्षा के लिए राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान (एन.आई.ई.एस.बी.यू.डी.) को भी धन्यवाद देते हैं।

हम सामग्री समीक्षा प्रक्रिया व वर्कबुक में सम्मिलित पाठों की रूपरेखा और सरलता की जाँच के लिए उपयोगकर्ता परीक्षण में सहयोग हेतु टाटा स्ट्राइव के प्रति आभार व्यक्त करते हैं।

हम देश में युवा शिक्षार्थियों के लिए रोजगार कौशल पाठ्यचर्या में सुधार करने में, माननीय सचिव, कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय (एम.एस.डी.ई.), भारत सरकार के नेतृत्व और मार्गदर्शन के लिए उनके प्रति आभार व्यक्त करना चाहते हैं।

इस नवीन रोज़गार कौशल पाठ्यचर्या का सृजन एक्सेंचर, सिस्को, जे.पी. मॉर्गन व क्वेस्ट एलायन्स समर्थित फ़्यूचर राइट स्किल्स नेट्वर्क के सहयोग से हुआ है।

कॉंटेंट विकास टीम

- सुष्मिता श्रीधारा , क्वेस्ट एलायंस
- अंकिता ध्यानी, क्वेस्ट एलायंस
- बिंदिया बल्लालसमुद्र विश्वनाथ, क्वेस्ट एलायंस
- सुलब कुमार, क्वेस्ट एलायंस

कॉंटेंट सृजन व विकास टीम

- जाह्नवी नन्नपानेनि, क्वेस्ट एलायंस
- अज़मत मिंहाज, क्वेस्ट एलायंस
- नंदिता मेनन, सलाहकार (QA)
- रंजीत कुमार, सलाहकार (QA)
- शिवानी शर्मा, सलाहकार (QA)
- ऑक्सोहब, सलाहकार (QA)

एडिटोरीअल / रिव्यू / असेस्मन्ट

- नीना भथेना, सलाहकार (QA)
- लेनिन जोएल, क्वेस्ट एलाायंस
- प्रांजल मिश्रा, क्वेस्ट एलायंस
- अलफ़ीया अनीता ए, क्वेस्ट एलायंस
- रुबीनी रघुनाथन, क्वेस्ट एलायंस
- प्राची सिंह बैस, क्वेस्ट एलायंस
- निहारिका भयाना खत्री, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.)
- एलिज़ाबेथ डेविड, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.)
- लोकपाल, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.)

वर्कबुक डिज़ाइन / कवर डिज़ाइन / चित्रण

- लेडीफ़िंगर्ज़ को., सलाहकार (QA)
- विनय किरण एमएस, सलाहकार (QA)
- मोहम्मद सज्जाद, क्वेस्ट एलायंस

उपयोगकर्ता परीक्षण टीम

- प्रियंका डिसूज़ा, टाटा स्ट्राइव
- ललित शर्मा, टाटा स्ट्राइव
- जया वर्मा, सलाहकार (QA)

संकल्पना, पाठ्यचर्या व मूल्यांकन संरचना तथा समन्वय

- प्रीति अरोड़ा, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.)
- आर. पी. ढींगरा, राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एन.एस.डी.सी.)
- डॉ. जयप्रकाशन, प्रशिक्षण महानिदेशालय (डी. जी. टी.)
- भारती साहनी, प्रशिक्षण महानिदेशालय (डी. जी. टी.)
- डॉ. पूनम सिन्हा, राष्ट्रीय उद्यमिता और लघु व्यवसाय विकास संस्थान (एन.आई.ई.एस.बी.यू.डी.)
- कोट्रेश एच.बी., क्वेस्ट एलायंस
- निकिता बेंगानी, क्वेस्ट एलायंस
- सेंथिल कुमार, क्वेस्ट एलायंस
- एन. नाथ, राष्ट्रीय अनुदेशात्मक माध्यम संस्थान (एन.आई.एम.आई.)

सहयोग

- फ़्यूचर राइट स्किल्स नेट्वर्क – एक्सेंचर | सिस्को | जे.पी. मॉर्गन | क्वेस्ट एलायन्स

दिव्यांगजनों के लिए रोजगार कौशल

हम सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय के दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग के सचिव श्री राजेश अग्रवाल (आईएएस) का आभार व्यक्त करना चाहते हैं कि उन्होंने दिव्यांगजनों के लिए विशिष्ट रोजगारपरक कौशल नियमावली बनाने की पहल की। हम इस पहल को निष्पादित करने के लिए एनेबल इंडिया के प्रयासों को भी आभार प्रकट करते हैं और उनकी सराहना करते हैं। हम इस प्रयास में दिव्यांगजनों के लिए कौशल परिषद द्वारा प्रदान किए गए इनपुट को भी स्वीकार करते हैं।

अवधारणा/सामग्री के विकास हेतु विषय/समीक्षा और समन्वय

- श्री किशोर बी सुरवाडे, उप महानिदेशक (डीईपीडब्ल्यूडी)
- श्री सुनील कुमार महतो, उप सचिव (डीईपीडब्ल्यूडी)
- दधीच इंड्रोडिया, सलाहकार (डीईपीडब्ल्यूडी)
- मैत्रेयी पुराणिक, सलाहकार (डीईपीडब्ल्यूडी)
- शांति राघवन (एनेबल इंडिया)
- शिबू टी ल्यूक (एनेबल इंडिया)
- गायत्री गुलवाडी (एनेबल इंडिया)
- डॉ निहारिका निगम प्रमुख-मानक (एससीपीडब्ल्यूडी)
- नंदीता रविंदर (ऑक्सो हब)
- यशस्विनी राजेश्वर (ऑक्सो हब)

विषय वस्तु सृजन

- अनीशा ग्रेस जोस (एनेबल इंडिया)
- ज्योति आचारी (एनेबल इंडिया)
- माधवी लेबुरू (एनेबल इंडिया)
- नरेंद्र वी जी (एनेबल इंडिया)
- प्रीति लोबो (एनेबल इंडिया)
- रीना कुट्टन (एनेबल इंडिया)
- रूपा रेड्डी (एनेबल इंडिया)
- सुजाता विजयानंद (परामर्शदाता)

दृष्टि बाधित लोगों के लिए अक्सेसीबीलीटी

- जॉर्ज सेबस्टीयान (एनेबल इंडिया)
- हरेश पुनमिया (सलाहकार)

अभ्यासपुस्तिका के कवर का डिज़ाइन / चित्र (पीडब्ल्यूडी विशिष्ट)

- लोहित नागराज (मोरलब्राट)

फीडबैक के लिए अनुरोध

आपको यह स्टूडेंट वर्कबुक कैसी लगी?

इसे पढ़ने का आपका अनुभव कैसा रहा?

हम इस स्टूडेंट वर्कबुक में और क्या सुधार कर सकते हैं?

आपके सुझाव और विचार हमारे लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं। कृपया अपना कीमती फीडबैक शेयर करें।

कृपया ईमेल पर लिखें:

esfeedback@nimi.co.in

ds.skillnap-depwd@gov.in

info@scpwd.in

info@enableindia.org

स्वागत

प्रिय शिक्षार्थी,

रोजगार योग्यता कौशल स्टूडेंट वर्कबुक में आपका स्वागत है।

यह वर्कबुक, आपको निम्न बातों को समझने में मदद करने के लिए डिज़ाइन की गई है:

1. रोजगार योग्यता कौशल क्या हैं?
2. रोजगार योग्यता कौशल कैसे सीखें?
3. कामकाज की दुनिया में सफलता प्राप्त करने के लिए इन कौशलों का उपयोग कैसे करें?

इस वर्कबुक में आप कई नए और रोचक विषयों के बारे में सीखेंगे जो आपको रोजगार के लिए तैयार होने में मदद करेंगे। आप अपने करियर पथ को विकसित करने के लिए ज्ञान और कौशल का निर्माण करेंगे। विभिन्न विषयों को उदाहरणों और गतिविधियों के साथ सरल भाषा में समझाया गया है।

इस वर्कबुक का उपयोग एक मार्गदर्शक और एक सलाहकार पत्रिका के रूप में करें, किसके साथ आप अपनी समझ और सोच साझा कर सकते/सकती हैं। याद रखें, यह पुस्तक आपको स्व-शिक्षार्थी बनने में मदद कर सकती है और आपको अपने करियर के लिए तैयार कर सकती है!

शुभकामनाएं।

हैप्पी लर्निंग!

अनुक्रमणिका

मॉड्यूल 1

एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स का परिचय — घंटे: 3 घंटे — पृष्ठ क्र: 18-32

1.1 रोजगार कौशल का महत्व

1.2 ऑनलाइन रोजगार कौशल सीखना

1.3 भविष्य में कामकाज की दुनिया

मॉड्यूल 2

संवैधानिक मूल्य - नागरिकता — घंटे: 2 घंटे — पृष्ठ क्र: 33-44

2.1 मूल्य और नैतिकता

2.2 हमारे पर्यावरण की सुरक्षा

मॉड्यूल 3

21वीं सदी के करियर स्किल्स — घंटे: 3 घंटे — पृष्ठ क्र: 45-59

3.1 21वीं सदी के रोज़गार कौशल

3.2 स्वयं को जानें

3.3 आलोचनात्मक चिंतन और निर्णय लेना

मॉड्यूल 4

बेसिक इंग्लिश कौशल — घंटे: 10 घंटे — पृष्ठ क्र: 60-97

4.1 Motivation to learn English

4.2 Describing Words, Objects, Surroundings and Processes

4.3 Listening - Being Attentive During Communication

4.4 Asking and responding to questions

4.5 Conveying Information to Others

4.6 Kinds of Sentences – Introduction

4.7 Introduction to Punctuation

4.8 Writing Simple Sentences

4.9 Reading and understanding job descriptions

4.10 Writing Applications & Cover Letters

अनुक्रमणिका

मॉड्यूल 5

संवाद कौशल

घंटे: 5 घंटे | पृष्ठ क्र: 98-125

5.1 संवाद का महत्व
5.2 शाब्दिक संवाद – लिखित
5.3 अशाब्दिक संवाद
5.4 प्रभावी संवाद का अभ्यास
5.5 कार्यस्थल संवाद – परिचय

मॉड्यूल 6

आवश्यक डिजिटल कौशल

घंटे: 10 घंटे | पृष्ठ क्र: 126-186

6.1 डिजिटल कौशल का परिचय
6.2 कंप्युटर की मूल बातें
6.3 एमएस वर्ड की मूल बातें
6.4 खोज इंजनों का उपयोग करना
6.5 सोशल मीडिया
6.6 इंटरनेट सुरक्षा
6.7 ईमेल के माध्यम से संचार
6.8 मोबाइल एप्लिकेशन का परिचय
6.9 साक्षात्कार के लिए ऑनलाइन मीटिंग के साधन
6.10 सीखने और करियर विकास के लिए लोकप्रिय वेबसाइटों का उपयोग

मॉड्यूल 7

विविधता व समावेशन

घंटे: 3 घंटे | पृष्ठ क्र: 187-202

7.1 कार्यस्थल पर विविधता
7.2 कार्यस्थल पर समावेशन
7.3 कार्यस्थल में यौन उत्पीड़न की रोकथाम (POSH)

मॉड्यूल 8

वित्तीय व कानूनी साक्षरता

घंटे: 6 घंटे | पृष्ठ क्र: 205-228

8.1 पैसों का प्रबंधन करने के तरीक़े
8.2 बैंकिंग की मूल बातें
8.3 ऑनलाइन बैंकिंग और डिजिटल लेनदेन
8.4 ऑनलाइन भुगतान
8.5 बचत
8.6 कानूनी साक्षरता

अनुक्रमणिका

मॉड्यूल 9

करियर डेवलपमेंट व लक्ष्य निर्धारण

घंटे: 5 घंटे | पृष्ठ क्र: 229-254

9.1 कामकाजी दुनिया का परिचय
9.2 मेरी रुचियाँ और क्षमताएँ
9.3 करियर पाथ का निर्माण करना
9.4 जॉब मार्केट रिसर्च
9.5 करियर के लिए लक्ष्य निर्धारित करना

मॉड्यूल 10

ग्राहक सेवा

घंटे: 5 घंटे | पृष्ठ क्र: 255-272

10 .1 ग्राहक सेवा और रिश्ते बनाना
10 .2 ग्राहकों के प्रकार
10 .3 ग्राहक की जरूरतों की पहचान करना
10 .4 ग्राहकों से संवाद करने की सरल तकनीकें
10 .5 सेल पूरी करना और ग्राहक फ़ीडबैक

मॉड्यूल 11

जॉब और अप्रेंटिसशिप के लिए तैयारी

घंटे: 10 घंटे | पृष्ठ क्र: 273-314

11 .1 पर्सनल ग्रूमिंग और स्वच्छता
11 .2 रेज़्यूमे बनाना
11 .3 इंटरव्यू की तैयारी
11 .4 इंटरव्यू को समझना
11 .5 अस्वीकृति और असफलता का सामना करना
11 .6 इंडस्ट्री विज़िट – 1 घंटा
11 .7 इंडस्ट्री विज़िट के बाद का चिंतन
11 .8 प्लेटफॉर्म आधारित नौकरियों से परिचय
11 .9 ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से नौकरियों के लिए आवेदन करना
11 .10 अप्रेंटिसशिप के लिए नामांकन

अनुक्रमणिका

मॉड्यूल 12

विकलांगता विशिष्ट कौशल

घंटे: 5 घंटे | पृष्ठ क्र: 315-343

12.1 आजीविका वास्तविकता के लिए तैयारी करना

12.2 एक विकलांग व्यक्ति के रूप में स्वयं से अधिक अपेक्षा करना

12.3 समाधानोन्मुख बनना

12.4 स्वावलंबी होकर सम्मान प्राप्त करना

12.5 सम्मान प्राप्त करना और कार्यस्थल में खुद को शामिल होना

मॉड्यूल 13

उद्यमिता (एंटरप्रेन्योरशिप)

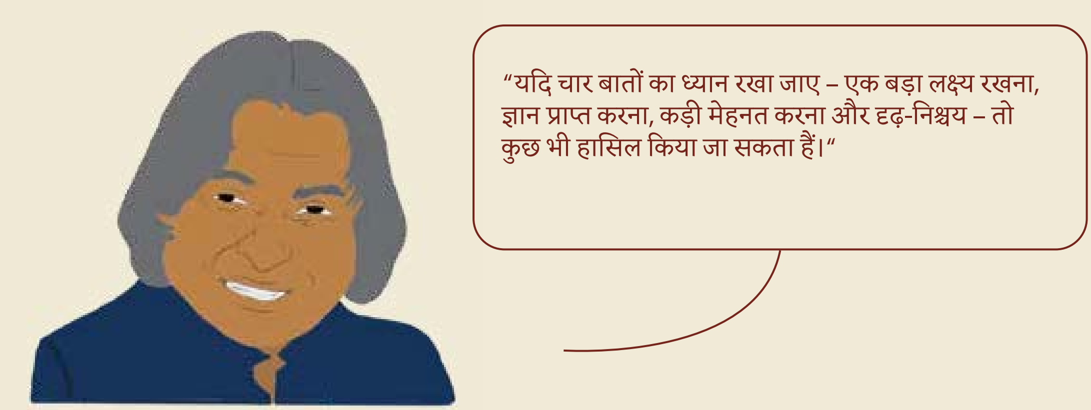
घंटे: 3 घंटे | पृष्ठ क्र: 344-358

13.1 उद्यमिता (एंटरप्रेन्योरशिप) का परिचय

13.2 स्वरोजगार और उद्यमिता के बीच अंतर

13.3 मार्केट स्कैन – बाज़ार को समझना

इस स्टूडेंट वर्कबुक का उपयोग कैसे करें



ए। पी। जे। अब्दुल कलाम

प्रिय विद्यार्थी,

यह वर्क बुक आपको ध्यान में रख कर बनाई गई है। इसका उद्देश्य आपके जीवन और करियर में सफलता प्राप्त करने के लिए आवश्यक हर चीज में आपका सहयोग करना है।

यह पुस्तक आपकी सहायता करेगी:

1. नए कौशल सीखना

- नई कॉन्सेप्ट के बारे में जानें
- 21वीं सदी में आवश्यक कौशलों का विकास करें
- केरियर पर केंद्रित सोच विकसित करें

2. अपनी समझ पर चिंतन करें

- अपने अनुभव लिखकर
- गतिविधियों के माध्यम से
- अपने साथियों के साथ सीखें

3. अपनी सीख साझा करें

- अपने ट्रैनर/ट्रैनर्स से चर्चा के माध्यम से
- अपने परिवार और साथियों के साथ गहन शिक्षा और अन्वेषण करें
- ऑनलाईन प्लेटफॉर्म के माध्यम से अपनी सीख साझा करें

बेहतर तरीक़े से सीखने और समझने के लिए यहाँ कुछ सुझाव दिए गए हैं:

1. हर पाठ में आपको सोचने और लिखने के लिए स्थान दिया गया है। सरल अंग्रेजी या किसी भी भाषा में आप सहज हों, उसका प्रयोग करते हुए अपनी समझ और विचार लिखें।
2. हर पाठ में रंगीन चित्र और उदहारण हैं। यह पाठ को रुचिकर बनाने के लिए है और इससे आपको विभिन्न विषयों को बेहतर ढंग से समझने में मदद भी मिलेगी।
3. हर पाठ में अपने सहपाठियों के साथ सीखने और स्वयं सीखने के लिए कई गतिविधियाँ हैं। अपनी समझ साझा करने के लिए उनका उपयोग करें।
4. हर पाठ की संरचना एक समान है। नीचे एक नमूना देखें.

नमूना पाठ:

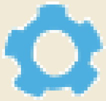
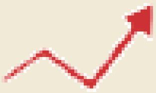
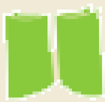
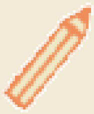
आप ऑफ़लाइन मोड में सीख सकते हैं - इस वर्कबुक के माध्यम से। और ऑनलाइन मोड - डिजिटल पाठों के माध्यम से।

हम आशा करते हैं कि आप हमेशा 'लर्नर' रहेंगे और रुझानों के साथ बने रहेंगे। अपने कौशल को उन्नत करना (upgrade) जारी रखने की पूरी कोशिश करें, ताकि आप अपने चुने हुए क्षेत्र में सफलता प्राप्त कर सकें!

आपको रोजगार योग्यता कौशल की आवश्यकता क्यों है?

आइए, सबसे पहले “कौशल” का अर्थ समझते हैं

किसी कार्य को बेहतरीन तरीक़े से करने की योग्यता को कौशल कहते हैं। अगर आप नियमित रूप से अभ्यास करते हैं, तो आप किसी भी कार्य में कुशल बन सकते/सकती हैं। उदाहरण के लिए: ड्राइविंग कौशल। हम ड्राइविंग की तकनीक सीखते हैं और अभ्यास से हम एक अच्छे ड्राइवर बन सकते हैं।

	1. तय करें कि आप कौन से कौशल सीखना चाहते हैं।
	2. एक लक्ष्य निर्धारित करें।
	3. ऐसे तरीके ढूंढें जो आपको कौशल सीखने में मदद कर सकें।
	4. नियमित रूप से अभ्यास करें।

आज सबसे महत्वपूर्णण कौशल सॉफ्ट स्किल है। सॉफ्ट स्किल्स से तात्पर्य टीम के साथ संवाद करने और काम करने की क्षमता से है। ये वे कौशल है जिनकी अत्यधिक मांग है और नौकरी या पदोन्नत की तलाश में ये आपको एक सफल उम्मीदवार बना सकते है।

रोजगार योग्यता कौशल वह ज्ञान, कौशल और मनोभाव है जो किसी भी नौकरी पाने, बनाए रखने और नौकरी में आगे बढ़ने के लिए आवश्यक है। जबकि प्रत्येक व्यक्ति को एक सफल करियर के लिए इस योग्यता की आवश्यकता होती है, विकलांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) के लिए रोजगार योग्यता की भूमिका को समझना महत्वपूर्ण है। अधिकांश विकलांग व्यक्तियों के लिए, बाहरी दुनिया से उनका संपर्क सीमित हो सकता है। चाहे वह घर पर बड़ी मात्रा में समय बिताना हो या छोटा सामाजिक दायरा हो - ऐसे कई कारण हैं जिनकी वजह से दिव्यंगजन के अनुभवों की सीमा सीमित हो सकती है। एक्सपोज़र की कमी और विभिन्न अनुभवों की कमी के अलावा, विचार करने योग्य एक अन्य कारक है कि दिव्यंगजनों से दूसरों की अपेक्षाओं की कमी है।

छोटी उम्र से ही, दिव्यंगजनों का सामना ऐसे लोगों से होने की संभावना होती है, जिन्हें उनसे कोई अपेक्षा नहीं होती है। उदाहरण के लिए, यदि किसी परिवार के घर में दूध खत्म हो जाता है, तो वे किसी दिव्यंगजन की तुलना में किसी गैर विकलांग लोगों से बाहर जाकर दूध लाने के लिए कहने की अधिक संभावना रखते हैं। जब कोई ऐसे माहौल में बड़ा होता है जहां दूसरे लोग उससे कुछ भी उम्मीद नहीं करते हैं, तो क्या वह खुले श्रम बाजार में गैर विकलांग के साथियों के साथ प्रतिस्पर्धा करने में सक्षम होंगे? इसके अलावा, नौकरी हासिल करने के बाद भी दिव्यांगजनों को नियोक्ताओं की सहानुभूतिपूर्ण धारणाओं और कम उम्मीदों के संबंध में विभिन्न चुनौतियों का सामना करना पड़ता है।

एक्सपोज़र, अनुभवों और अपेक्षाओं की कमी के संयोजन से बाहरी दुनिया की समझ में कई अंतराल हो सकते हैं। रोजगार कौशल इन अंतरालों को पाटने में मदद कर सकते हैं और दिव्यंगजन और गैर विकलांगता वाले व्यक्तियों के बीच समान अवसर प्रदान कर सकते हैं। यह विकलांग व्यक्ति के लिए ज्ञान, कौशल और दृष्टिकोण विकसित करने और किसी भी संगठन में योगदान करने और अपने क्षेत्र में अग्रणी बनने के लिए एक आधार के रूप में काम कर सकता है।

आसान शब्दों में, रोजगार योग्यता कौशल किसी को इनमे सक्षम बना सकते हैं:

- अच्छे से संवाद करें।
- निर्देशों का ठीक से पालन करें।
- सीखना और अभ्यास कौशल।
- दूसरों का सम्मान करें और मिलजुल कर रहें।
- जिम्मेदारी उठायें और पहल करें।
- नौकरी के लिए तैयार होने का अनुभव प्राप्त करना।
- विकलांगता संबंधी चुनौतियों पर काबू पाएं।
- समस्याओं को हल करने के लिए ज्ञान का प्रयोग करें।
- नए दौर या विचारधारा के साथ बने रहें और भी बहुत कुछ!

इन पाठों के माध्यम से, हम आशा करते हैं कि आप अपने बारे में अधिक जानने में सक्षम होंगे, अपने व्यक्तित्व का निर्माण कर सकेंगे, विकलांगता विशिष्ट कौशल विकसित कर सकेंगे और एक ऐसे व्यक्ति बन सकेंगे जो किसी भी संगठन में बड़ी सफलता प्राप करने के लिए अत्यधिक रोजगार योग्य हो!

21वीं सदी के शिक्षार्थियों को शुभकामनाएँ

प्रिय शिक्षार्थी,

इस सीखने-सिखाने की प्रक्रिया का हिस्सा बनने के लिए धन्यवाद!

हम आपको स्व-शिक्षार्थी बनने और 21वीं सदी के कौशल से लैस होकर अपने करियर की शुरुआत करने के लिए शुभकामनाएँ देते हैं।

रोजगार योग्यता कौशल पाठ्यक्रम के माध्यम से, हम आशा करते हैं कि आपने:

- कुछ नया सीखने की ख़ुशी का अनुभव किया,
- भारत के सम्मानित और ज़िम्मेदार नागरिक बनने की प्रक्रिया को समझा,
- विविधता और आपसी सम्मान का अभ्यास किया,
- प्रभावी ढंग से अपने करियर और जीवन की योजनाएँ बनायीं,
- स्व-शिक्षार्थी बनने की प्रक्रिया समझी और अभ्यास किया,
- अपने करियर की बेहतरीन शुरुआत करने के लिए स्वयं को तैयार किया।

बहुत-बहुत शुभकामनाएँ!

1.1 रोजगार कौशल का महत्व

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. रोजगार योग्यता कौशल (Employability skill) का अर्थ क्या होता है
2. रोजगार योग्यता कौशल (Employability skill) का महत्व क्या होते है
3. विकासशील मानसिकता (Growth mindset) के साथ स्वयं कैसे सीखें (Self-learner)

सोचें! समझें! करके देखें

आपने अपने आस-पास ऐसे कई लोगों को देखा होगा जो नौकरी या व्यवसाय में हैं, जैसे कि आपके माता-पिता, भाई-बहन, मित्र या आपके शिक्षक। निम्न के गुणों पर निशान (tik) लगाएँ जो आपको लगता है कि उन्हें उनकी वर्तमान नौकरी या व्यवसाय में मदद करता है।

- ☐ अच्छी कम्युनिकेशन स्किल(Communication skill)
- ☐ अच्छा टाइपिंग कौशल (Typing skills)
- ☐ अच्छा खाना बनाने का कौशल
- ☐ अच्छी अंग्रेजी लिखने का कौशल
- ☐ समस्या समाधान करने का कौशल
- ☐ त्वरित गति से सीखने की क्षमता
- ☐ लड़ाई करने का हुनर
- ☐ टीम वर्क (Teamwork)

आइए रोज़गार कौशल या एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स (Employability skills) के बारे में जानें

एम्प्लॉय (Employ)		एबिलिटी (Ability)		स्किल्स (Skills):		
कोई नौकरी या तनख़्वाह के बदले काम करना।	+	किसी कार्य को अच्छी तरह से करने की समझ और कौशल।	+	ना केवल किसी कार्य को करने की समझ बल्कि उसे कर के दिखाने का हुनर भी।	=	एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स (Employability skills)

रोज़गार: किसी नियोक्ता द्वारा नौकरी दिया जाना या अपना खुद का व्यवसाय होना। किसी व्यक्ति को नियोजित तब कहा जाता है जब उसे उसके काम के लिए नियमित रूप से वेतन (payment) मिल रहा हो।

योग्यता: किसी एक काम को अच्छे से करने का कौशल होना।

कौशल: किसी भी एक काम को अच्छा करने की क्षमता।

इसलिए, रोजगार योग्यता कौशल अनेक कौशलों का एक समूह है जिसे एक व्यक्ति को सफलतापूर्वक नियोजित किए जाने के लिए आवश्यक है।

रोजगार योग्यता कौशल नौकरी पाने, नौकरी में बने रहने और आगे बढ़ने के लिए सही कौशल और रवैय्या के विकसित करने पर ध्यान देता है।

रोजगार योग्यता कौशल ना केवल हमारे कामकाजी जीवन में मदद करते हैं, बल्कि सामान्य तौर पर हमें बेहतर जीवन जीने में भी मदद करते हैं। उदाहरण के लिए, वित्तीय कौशल सीखने से व्यक्तिगत जरूरतों के लिए अपने पैसे का प्रबंधन करने में भी मदद मिलेगी।

उदाहरण: जॉन और सारा बी.कॉम स्नातक हैं। दोनों को फाइनेंस कंपनी ने अकाउंटेंट के रूप में काम पर रखा था। प्रबंधक सारा की तुलना में जॉन के काम को पसंद करता है। आइए देखें क्यों।

जॉन ने काम पर छोटे-छोटे ब्यौरे पर भी ध्यान दिया। वह विश्लेषण के साथ अच्छा था और सुनिश्चित किया कि उसकी रिपोर्ट बिलकुल सही बने। वह समय प्रबंधन में भी अच्छे थे और कोई भी समय सीमा छूटने नहीं देते थे। इसके अतिरिक्त, जॉन लोगों को मुश्किल वित्तीय सूचना को आसान तरीके से समझा सकता है। वह अपनी ईमानदारी के लिए भी जाने जाते थे, जिसे उन्होंने गोपनीय वित्तीय डेटा को संभालने के दौरान बनाए रखा था।

दूसरी ओर, सारा ब्यौरों पर ध्यान देने में संघर्ष करती थी। वह रिपोर्ट में महत्वपूर्ण विवरण देने में चूक गई और संभावित मुद्दों की पहचान नहीं कर सकी। वह समय प्रबंधन में खराब थी और समय सीमा से चूक गई थी। इसके अतिरिक्त, सारा का संवाद कौशल खराब था। उसने ठीक से नहीं सुन रही थी और कुछ वित्तीय जानकारी की गोपनीयता को बनाए नहीं रख सकी, जिससे उसकी कंपनी के लिए समस्याएं पैदा हुईं।

जैसे-जैसे समय बीतता गया, जॉन अपनी भूमिका में बहुत अच्छा प्रदर्शन करने लगा, जबकि सारा ने संघर्ष किया और कंपनी से निकाल दी गई।

जॉन और सारा के उदाहरण रोजगार योग्यता कौशल जैसे ब्यौरों पर ध्यान देना, विश्लेषणात्मक सोच, समय प्रबंधन, संचार और ईमानदारी के महत्व को दर्शाते हैं । ये यह भी दिखाता है कि रोजगार योग्यता कौशल किसी व्यक्ति को कार्यस्थल पर आगे बढ़ने में कैसे मदद करता है।

सारा | **जॉन**

इस पुस्तक में, आप कई कौशलों के बारे में सीखने जा रहे हैं जो आपके पेशे और व्यक्तिगत जीवन के लिए अल्पावधि और दीर्घावधि में आपकी मदद करेंगे।

प्रश्न 1: आपने कार की मरमत का व्यवसाय शुरू किया है। अब आप अपनी सहायता के लिए एक फुल टाइम (full-time) कर्मचारी लगाना चाहते/चाहती हैं। आपको इंटरव्यू के लिए कई बॅयोडेटा (resume) प्राप्तः हुए हैं।

आप कर्मचारी में कौन से कौशल देखेंगे? बॉक्स पर निशान (tik) लगाएं।

- ☐ कार में समस्याओं की पहचान करना आता हो
- ☐ काम के प्रति ईमानदारी और निष्ठा हों
- ☐ अपना घर अच्छे से संभालते हों
- ☐ अच्छा संवाद कौशल
- ☐ बिल बनाने के लिए कंप्यूटर (computer) का उपयोग करना आता हो
- ☐ कारों के खराब पुर्जों की मरम्मत करना और उन्हें बदलना आता हो

प्रश्न 2: सकीना, एक विकलांग महिला, सेल्स में काम करती है। उन्हे नवीनतम उत्पादों के बारे में जानकारी देने के लिए ग्राहकों को कॉल करना होता है। क्या कहना है इस बारे में उन्हे स्पष्ट होना चाहिए। सकीना को किन कौशलों से मदद मिलेगी?

- ☐ डिजिटल साक्षरता (Digital literacy)
- ☐ धन प्रबंधन (Money management) कौशल
- ☐ अच्छा संवाद कौशल
- ☐ समय प्रबंधन (Time management) कौशल

आइए एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स के महत्व के बारे में जानें

आज के चुनौती भरा समय में, अद्वितीय होना महत्वपूर्ण है। एक अच्छी नौकरी पाने और अपने करियर (career) में आगे बढ़ने के लिए हमें दो प्रकार के कौशल की आवश्यकता होती है:

1. तकनीकी कौशल - उदाहरण: सिलाई, बढ़ईगीरी (carpentry), आईटी (IT), नलसाजी (plumbing) आदि
2. रोजगार कौशल यानी की एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स - उदाहरण: सही रवैय्या विकसित करना, विकलांगता-संबंधी कौशल विकसित करना, कार्यस्थल के लिए तैयार होना जिसमे सॉफ्ट स्किल्स पर काम करना शामिल हैं, जो आपको एक सफल करियर बनाने के लिए अपने तकनीकी कौशल का उपयोग अच्छी तरह से करने में मदद करेगा।

रोजगार योग्यता कौशल आपकी सहायता कर सकते है:

- सहीं मनोभाव विकसित करने में
- जानें पेशेवर माहौल में कैसे व्यवहार करने में
- टीम के साथ अच्छे से काम करने में
- रोजमर्रा की समस्याओं और विकलांगता संबंधी चुनौतियों को पहचानें और उनका समाधान करने में
- काम के दौरान अच्छी तरह से संवाद करने में
- डिजिटल साक्षरता (digital literacy) हासिल करने में
- आपके लिए सही करियर पाथ (Career Path) खोजने में
- नौकरी पाने में
- आसानी से डिजिटल उपकरणों (digital technology) का इस्तेमाल करने में
- आत्मविश्वासी व्यक्ति बनने में
- कॉन्फ़िडेंट (confident) रहने में
- कार्यस्थल पर खुद को अच्छे से पेश करने में
- अपनी विकलांगता के बारे में संवाद करते समय सकारात्मक भाषा का उपयोग करना’

नौकरी खोजने वाले व्यक्ति के पास दोनों प्रकार के कौशल कितने अच्छे हैं, इसके आधार पर बहुत से एम्प्लॉयर या सुपरवाइजर (supervisor) अंतिम निर्णय लेते हैं।!

5 लोगों का ग्रुप बनाएँ। अब प्रत्येक समूह अपनी एक काल्पनिक कंपनी बनाएगा (यह कंपनियाँ किसी भी क्षेत्र की हो सकती हैं, जैसे कि रिटेल (Retail), सूचना प्रौद्योगिकी (IT), विनिर्माण (Manufacturing), फ़ाइनैन्शियल सेवा (Financial Service), हॉस्पिटैलिटी (Hospitality) आदि)। 10 कौशल बताएँ जो आपकी कंपनी के कर्मचारियों में होने चाहिए।

1. ____________________
2. ____________________
3. ____________________
4. ____________________
5. ____________________
6. ____________________
7. ____________________
8. ____________________
9. ____________________
10. ____________________

आइए जानें कि विकासशील मानसिकता (Growth mindset) के साथ सेल्फ – लर्नर (self-learner) कैसे बनें

'स्वयं सीखना' हम जीवन भर करते रहे हैं! अपने आप से कुछ सीखना सेल्फ़-लर्निंग कहलाता है। हम सोचते हैं कि हमें कुछ नया सीखने के लिए शिक्षकों या बड़ों की जरूरत है, लेकिन हम खुद से भी सीख सकते हैं। हमें सीखने के लिए हमेशा स्कूल, कक्षा या शिक्षक की आवश्यकता नहीं होती है।

सेल्फ लर्निंग (Self Learning) तब होती है जब आप अपने सीखने की ज़िम्मेदारी खुद लेते/लेती हैं। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें आप अपने तरीके से एक नई चीज़ सीखने का फ़ैसला करते/करती हैं। उदाहरण के लिए, एक सेल्फ–लर्नर के रूप में आपको निम्नलिखित निर्णय लेने होते हैं:

- क्या सीखना है?
- क्यों सीखना है?
- कैसे सीखें?
- कब सीखना है?
- कितनी तेजी से सीखना है?
- ख़ुद को कैसे टेस्ट (test) करना है?

एक सेल्फ–लर्नर (self-learner) वह होते हैं :

- जिन्हें विश्वास है कि वह सीख सकते हैं
- जो जिज्ञासु (क्युरीयस/curious) हैं
- इनिशिएटिव (Initiative) लेते हैं
- स्वतंत्र रूप से जानकारी खोजते हैं
- ज़िम्मेदारी स्वीकार करते हैं
- टाइम-मैनेजमेंट करते हैं

एक सफल सेल्फ़-लर्नर (self-learner) बनने के लिए आपको एक महत्वपूर्ण चीज़ की आवश्यकता है - एक विकासशील मानसिकता या ग्रोथ माइंडसेट (growth mindset)।

ग्रोथ माइंडसेट (Growth Mindset) क्या है?

एक विकासशील मानसिकता (Growth mindset) एक स्थिर मानसिकता (Fixed mindset) से विपरीत है। ग्रोथ माइंडसेट वाले व्यक्ति हमेशा बढ़ने, बदलने और सीखने के लिए तैयार रहते हैं। एक स्थिर मानसिकता (Fixed mindset) वाले व्यक्ति अड़ियल होते हैं - वे आसानी से नहीं बदल सकते हैं या नए विचारों को अपनाकर ख़ुद को बेहतर नहीं होने दे सकते हैं।

सेल्फ लर्नर (Self Learner) बनने के लिए ग्रोथ माइंडसेट का होना ज़रूरी है। क्योंकि जब हम खुद कुछ सीखते हैं तो हमसे कई गलतियाँ होती हैं, हम कई बार असफ़ल भी होते हैं। पर जब तक हम सफल नहीं हो जाते तब तक कोशिश करते रहना और हार न मानना ही वास्तव में हमें जीवन में आगे बढ़ने में मदद करता है।

विकासशील मानसिकता (Growth mindset)

- मैं यह कर सकता/सकती हूँ
- ग़लतियाँ होना आम बात है
- मैं मेरी ग़लतियों से सीखूँगा/सीखूँगी
- मैं फिर से कोशिश करूँगा/करूँगी
- मैं मेहनत करूँगा/करूँगी
- मैं नई चीज़ें सीख सकता/सकती हूँ
- मुझे ख़ुद को बेहतर बनाने में ख़ुशी मिलती है
- अगर मुझसे ग़लती हुई है, तो मैं यह मानने के लिए तैयार हूँ

स्थिर मानसिकता (Fixed mindset)

- मैं यह नहीं कर सकता/सकती
- ग़लतियाँ बर्दाश्त नहीं कर सकता/सकती
- ग़लती होने का मतलब है फ़ेल (fail) होना
- अगर मैं एक बार फ़ेल हुआ/हुई तो मैं हर बार फ़ेल होऊँगा/होऊँगी
- मैं मेहनत नहीं कर सकता/सकती
- मैं नयी चीज़ें नहीं सीख सकता/सकती
- मुझे बदलाव पसंद नहीं है
- मुझसे ग़लती नहीं हो सकती

गतिविधि का समय!

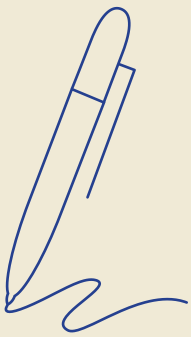
आपके अनुसार आपकी कौन सी मानसिकता हैं? जानने के लिए निम्न क्रिया करें:

टेबल 1	टेबल 2
☐ मैं एक उत्सुक व्यक्ति हूँ। मैं जिन चीज़ों के बारे में जानना चाहता/चाहती हूँ उसके बारे में गूगल (Google) करता/करती हूँ।	☐ मुझे नई चीजें सीखने में समय बर्बाद नहीं करना चाहिए।
☐ मेरा मानना है कि बार-बार अभ्यास से मैं ख़ुद में सुधार कर सकता/सकती हूँ।	☐ मेरा मानना है कि कौशल ईश्वर की देन होते हैं और इसे समय के साथ नहीं सीखा जा सकता है।
☐ मेरा मानना है कि असफलताएँ हमें सिखाती हैं।	☐ मुझे कुछ भी ऐसा नया करने की कोशिश नहीं करनी चाहिए जिससे मैं असफ़ल हो जाऊँ।
☐ मैं चुनौतियों को स्वीकार करता/करती हूँ।	☐ मैं दूसरों की सफलता से असुरक्षित अनुभव करता/करती हूँ।
☐ जब मैं दूसरों को सफ़ल होते देखता/देखती हूँ, तो यह मुझे प्रेरित या इन्स्पायर (inspire) करता है।	☐ मुझे किसी से फ़ीडबैक (feedback) नहीं लेना चाहिए।
☐ मेरा मानना है कि फीडबैक (feedback) मिलना, सीखने का एक अवसर है।	

यदि आपने तालिका 1 से ज़्यादातर गतिविधियाँ चुनी हैं, तो आप विकासशील मानसिकता (Growth mindset) वाले व्यक्ति हो सकते हैं।

यदि आपने तालिका 2 से ज़्यादातर गतिविधियाँ चुनी हैं, तो आप स्थिर मानसिकता (Fixed mindset) वाले व्यक्ति हो सकते हैं।

इस गतिविधि के आधार पर अपने बारे में चिंतन (reflect) करें।



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स, कई स्किल्स का एक समूह है, जिनकी हमें सफलतापूर्वक जियोजित होने के लिए आवश्यकता होती है। ☐
2. बहुत से नियोक्ता (Employers), नौकरी खोज रहे व्यक्ति के तकनीकी, व्यापार-आधारित कौशल के अलावा अन्य कौशलों के आधार पर अंतिम निर्णय लेते हैं। ☐
3. सेल्फ़ – लर्निंग (self-learning) कौशल और विकासशील मानसिकता (growth mindset) होने से आपको आजीवन सीखने और अपने करियर में आगे बढ़ने के अवसर प्राप्त करने में मदद मिलती है। ☐
4. सेल्फ़-लर्नर (self-learner) बनने के लिए विकासशील मानसिकता (growth mindset) महत्वपूर्ण है। ☐

1.2 ऑनलाइन रोजगार कौशल सीखना

इस पाठ के अंत तक आप सीखेंगे:

1. ई-लर्निंग (e-learning) क्या होता है?
2. ई-लर्निंग के फ़ायदे क्या होते हैं?
3. रोजगार कौशल (employability skills) के लिए ई-लर्निंग पोर्टल में कैसे लॉग-इन करें

सोचें! समझें! करके देखें

आप ऑनलाइन सीखने और इसके फ़ायदों के बारे में क्या जानते हैं?

____

____

____

____

____

आइए समझते हैं कि ई-लर्निंग (e-learning) क्या होता है।

कोविड-19 (COVID-19) महामारी ने पूरी दुनिया में सीखने के तरीके को बदल दिया है। आप ही की तरह कई शिक्षार्थियों (लर्नर्स/ learners) ने ऑनलाइन कक्षाओं, यूट्यूब वीडियो (YouTube video) और अलग-अलग ऐप आदि के माध्यम से ऑनलाइन सीखना शुरू किया।

ऑनलाइन शिक्षण या ई-लर्निंग से तात्पर्य डिजिटल (digital) उपकरणों के माध्यम से ऑनलईन या शिक्षण प्राप्त करने से है, जैसे:

- कंप्यूटर (computer)
- टैबलेट (tablet)
- स्मार्टफोन (smartphone)
- ऐसी कोई भी डिवाइस (device) जिसे इंटरनेट से जोड़ा जा सके

ई-लर्निंग (e-learning) की मदद से किसी भी समय और कहीं से भी पढ़ाई की जा सकती है!

आप पारंपरिक किताबों और कक्षाओं की सीमाओं से आगे जा कर अलग-अलग तरीक़ों के माध्यम से सीख सकते हैं। हम ई-किताबें (e-books), पीडीएफ़ (PDF), ऑडियो (audio), वीडियो (video), ऑनलाइन लेक्चर (online lectures) जैसी प्रारूपों का उपयोग कर सकते हैं। इसमें व्यापार कौशल (business skills) के साथ-साथ एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स भी सीख सकते हैं।

वह तीन प्रमुख कौशल क्या हैं जो आप ऑनलाइन (online) सीखना चाहते/चाहती हैं?

1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________

आइए ई-लर्निंग के फायदों के बारे में जानें

ई-लर्निंग (e-learning) केवल आपके कॉलेज या पढ़ाई के दिनों के लिए नहीं है! ऑनलाइन शिक्षा से आप ऐसे कौशल सीख सकते/सकती हैं जो आपको अपना काम बेहतर तरीके से करने में मदद कर सकते हैं। यह आपके पूरे करियर (career) के दौरान चलने वाली प्रक्रिया हो सकती है। अपने कौशल में सुधार करते रहने से आपके करियर (career) का विकास बेहतर तरीक़े से होगा। आइए एक नजर डालते हैं कि ई-लर्निंग (e-learning) से आपको 21वीं सदी में एम्प्लॉयबिलिटी हासिल करने में कैसे मदद मिलती है:

- डिजिटल कौशल (Digital Skills) सीखें और इनका अभ्यास करें
- ऐसे कौशल सीखें जिनकी माँग नौकरियों में सबसे ज़्यादा है
- करियर (career) से जुड़े नए मार्ग (पाथवेज़/ pathways) खोजें
- कम लागत पर नए कौशल हासिल करें
- नवीनतम जानकारी प्राप्त करें
- वह सीखें जिसमें आपकी रुचि है
- करियर में विकास (career growth)

ई-लर्निंग (e-learning) से दुनिया भर के कर्मचारियों के लिए नौकरी बाजार रही है। अपने करियर (career) में आगे बढ़ने के लिए अब आपको लगातार नए कौशल सीखने होंगे। इसलिए, 21वीं सदी के शिक्षार्थी के रूप में, आपको ई-लर्निंग की दुनिया के बारे मे अन्वेषण अवश्य करना चाहिए।

प्रश्न 1. आईटीआई कोर्स के बाद आपको किस तरह की नौकरी की तलाश है?

____

____

____

प्रश्न 2. यह नौकरी पाने में आपकी मदद करने के लिए कौन-से कौशल ऑनलाइन सीखे जा सकते हैं?

____

____

____

आइए जानें कि एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स (employability skills) के लिए ई-लर्निंग पोर्टल्स (e-learning portals) में लॉग-इन (log in) कैसे करें

ई-लर्निंग पोर्टल (e-learning portals) ऐसी वेबसाइट (websites) होती हैं जो आपको ऑनलाइन शिक्षण उपलब्ध करवाती हैं। ऑनलाइन एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स सीखने में आपकी मदद करने के लिए कई वेबसाइट उपलब्ध हैं। आप यहाँ दी गई कुछ वेबसाइट से शुरुआत कर सकते/सकती हैं:

रोजगार योग्यता स्किल्स पोर्टल	वेब अड्रेस	उद्देश्य
भारत स्किल्स पोर्टल (Bharat Skills Portal)	https://bharatskills.gov.in/	व्यापार कौशल और एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स के लिए ऑनलाइन पाठ और अध्ययन सामग्री खोजें।
ई-स्किल इंडिया (e-skill India)	https://eskillindia.org/	मुफ़्त, प्रमाणित ऑनलाइन पाठ्यक्रमों (online courses) का एक्सेस पाएँ।
असीम (ASEEM)	https://smis.nsdcindia.org/	रोज़गार के अवसर खोजने में मदद प्राप्त करें।
एनएसडीसी (NSDC)	https://nsdcindia.org/	प्रशिक्षण और व्यावसायिक केंद्र स्थापित करने के लिए धन प्राप्त करने में आपकी सहायता करता है|
निमी पोर्टल (NIMI Portal)	https://nimi.gov.in/ver2_/	प्रशिक्षुओं के लिए अध्ययन सामग्री (study material), ई- कॉन्टेंट, प्रश्न-बैंक (Question Bank) के लिए।
एनएपीएस पोर्टल (NAPS Portal)	https://www.apprenticeshipindia.gov.in/	अपने ITI कोर्स के बाद सही अप्रेंटिसशिप (apprenticeship) अवसरों के लिए आवेदन करें
स्कीम पोर्टल (Schemes Portal)	https://www.india.gov.in/my-government/schemes	सरकार की कई कल्याणकारी योजनाओं (welfare schemes) के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए।
PM-DAKSH-DEPwD	www.pmdaksh.depwd.gov.in	PwDs को कौशल प्रशिक्षण और रोजगार के अवसर प्रदान करने के लिए DEPwD द्वारा PwDs के लिए डिजिटल पोर्टल विकसित किया गया

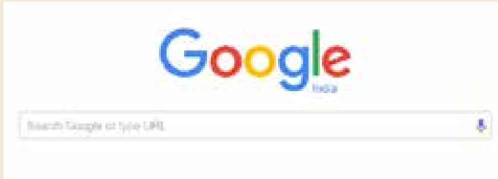
गतिविधि का समय!

ई-लर्निंग पोर्टल्स (e-learning portals)ऐसी वेबसाईट (websites) होती है जो आपको ऑनलाईन शिक्षण उपलब्ध करवाती है। ऑनलाईन रोजगार कौशलों को सीखने में आपकी मदद करने के लिए कई वेबसाईट उपलब्ध है। आप यहाँ दी गई कुछ वेबसाईट से शुरुआत कर सकते/सकती हैं: रोजगार कौशल (Employability Skills) सीखने के लिए कई तरह के ई-पोर्टल्स (e-portals) उपलब्ध है। इनमें से किसी एक में लॉग-इन कर के देखे। आइए, आई टीआई छात्रों के लिए सबसे उपयोगी पोर्टलों में से एक, भारत स्किल्स पोर्टल (Bharat Skills Portal) के बारे में जानें।

अगर आप स्क्रीन रीडर का इस्तमल करते है, तो सुनिश्चित करें कि आपके पास कंप्यूटर को एक्सेस करने और इस पोर्टल का अन्वेषण करने के लिए आवश्यक सॉफ्टवेयर (NVDA/JAWS) उपलब्ध है। आप अपने फोन से पोर्टल को एक्सेस करना चाहें तो टॉकबैक (Talkback) या वॉयस ओवर (iOS) चालू करें।

कृति 1:
इंटरनेट कनेक्टिविटी (internet connection) की जाँच करें।

कृति 2:
गूगल क्रोम, मोज़िला फ़ायरफ़ॉक्स खोलें या google.com लॉन्च करें।



कृति 3:
वेब एड्रेस/पोर्टल एड्रेस 'bharatskills.gov.in' टाइप करें और फिर एंटर (enter) दबाएँ।

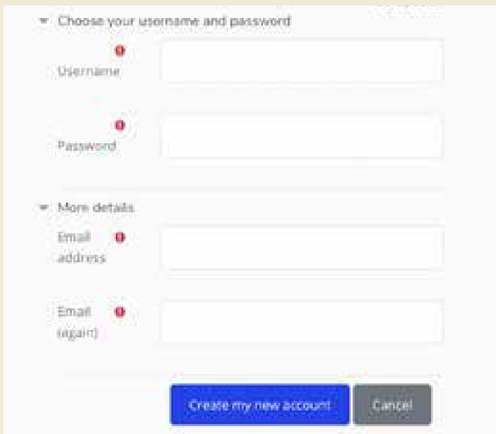
कृति 4:
जैसा कि नीचे छवि में दर्शाया गया है, पोर्टल डैशबोर्ड पर पाठ्यक्रम (course), प्रशिक्षण (training) और सूचनाएँ (notification) दिखेंगी।

कृति 5:
प्रशिक्षण (training) में शामिल होने के लिए आप अपनी पसंद के प्रशिक्षण पाठ्यक्रम (training course) पर क्लिक कर सकते/सकती हैं

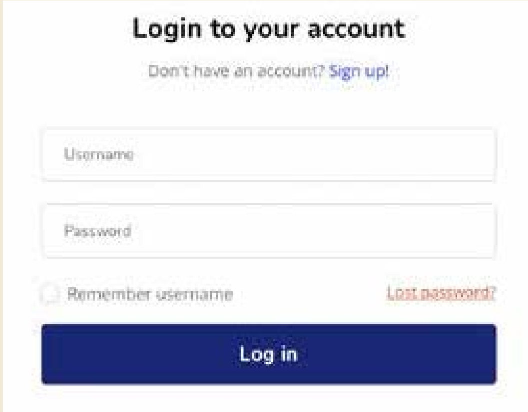
कृति 6:
विभिन्न पेशों से जुड़े कौशल सीखने के लिए 'ITI Blended Learning' विकल्प पर क्लिक करें.

कृति 7:
खुद को रजिस्टर करने के लिए एनरोल बटन पर क्लिक करें।

कृति 8:
यूज़रनेम (username) के सामने दिए गए ख़ाली स्थान में अपना नाम लिखें, अपना ई-मेल पता (email address) और अपना पोर्टल पासवर्ड (password) दर्ज करें, 'Create my new account' विकल्प चुनें।



कृति 9:
ट्रेनिंग लॉगिन स्क्रीन (training login screen) नीचे दिखाई गई है, विवरण भरे और आप ट्रेनिंग सामग्री का उपयोग कर पाएंगे।



कृति 10:
अब विभिन्न पाठ्यक्रमों के लिए अध्ययन सामग्री का उपयोग करने के लिए, प्रदर्शित सूची में अपना पाठ्यक्रम चुनें। अब आप अध्ययन सामग्री, रोजगार योग्यता कौशल, मॉक टेस्ट और बहुत कुछ प्राप्त कर सकते हैं!

कृति 11:
आप Employability Skills Portal में लॉगइन करने के लिए नीचे दिए गए लिंक का भी उपयोग कर सकते हैं। जैसे कि नीचे दी गई छवि में दर्शाया गया हैं, आपको एक OTP-आधारित लॉगइन के लिए निर्देशित किया जाएगा।
http://employabilityskills.net/app/users/login

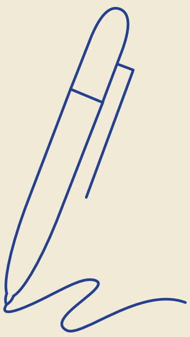
आपके लिए सुझाव:

अपना पासवर्ड बहुत आसान रखें ताकि आपको यह याद रहे।

अपना लॉग-इन आईडी (login id) और पासवर्ड यहाँ लिखें ताकि आप इसे न भूलें:

भारत कौशल लॉग-इन आईडी: ____________________

भारत कौशल पासवर्ड: ____________________________



आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. ई-लर्निंग का मतलब है डिजिटल उपकरणों जैसे: कंप्यूटर, स्मार्टफोन, टैबलेट आदि की मदद से ऑनलाइन शिक्षण प्राप्त करना। ☐
2. ई-लर्निंग हमारे डिजिटल कौशल में सुधार करने के साथ-साथ नौकरी खोजने में हमारी मदद करता है। ☐
3. ई-लर्निंग से हमें 21वीं सदी के शिक्षार्थी (Learner) बनने में मदद करती है। ☐
4. ऑनलाइन एम्प्लॉयबिलिटी स्किल्स सीखने के लिए विभिन्न तरह के ई-लर्निंग पोर्टल मौजूद हैं जैसे भारत कौशल, एनएसडीसी, एनएपीएस, एनआईएमआई आदि। ☐

1.3 भविष्य में कामकाज की दुनियाइ

1. कोविड (COVID) के बाद जॉब मार्केट (job market) की खोज
2. भविष्य की नौकरियाँ और काम
3. भविष्य में काम के लिए आप में कौन से कौशल होने चाहिए?

सोचें! समझें! करके देखें

वह कथन चुनें जो अपपकों सही लगे:

1. कोविड-19 महामारी के बाद दुनिया कभी फिर पहले जैसी नहीं होगी।
2. हालात 2 साल में वापस सामान्य हो जाएँगे।
3. एक नई दुनिया, नई तरह की नौकरियाँ, काम करने की नई स्थितियाँ बनेंगी।

आइए कोविड-19 महामारी के बाद के जॉब मार्केट के बारे में जानें

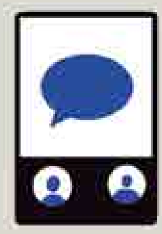
कोविड-19 महामारी ने पूरी दुनिया को जैसे रोक सा दिया था। महामारी की शुरुआत में पूरी दुनिया में अनिश्चितता फैली हुई थी। स्कूल, ऑफिस, कॉलेज और दुकानें लंबे समय तक बंद रहे। कई लोगों की नौकरी चली गई और कुछ ने तो अपनों को भी खो दिया।

अब जैसे-जैसे दुनिया धीरे-धीरे सुधर रही है, वैसे-वैसे नए बदलाव हो रहे हैं, और ये बदलाव भारत और दुनिया भर के जॉब मार्केट में भी देखने को मिल रहे हैं।

आइए कोविड-19 (COVID-19) के बाद के जॉब मार्केट पर करीब से नज़र डालें:

1. नौकरियों का डिजिटलीकरण (Digitisation) या स्वचालन (Automation):

कई नौकरियाँ डिजिटल हो रही हैं। कार्यस्थल पर मशीनें इंसानों की जगह ले रही है। उदाहरण के लिए, मुंबई, बैंगलोर और अहमदाबाद के रेस्तरां में भोजन परोसने के लिए रोबोट का इस्तेमाल किया जा रहा है।

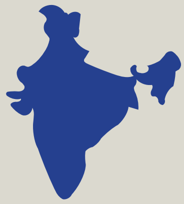


2. ऑफिस से दूर रहकर काम करना:

कई ऑफिस बंद हो गए हैं क्योंकि कर्मचारी घर से काम कर रहे हैं। बड़ी IT कंपनियाँ वर्क फ्रॉम होम (Work From Home) को काम करने की नई योजना बना रही है। इससे दिव्यंगजनों के लिए अवसर खुल गया है जो यात्रा करने या किसी नए स्थान पर स्थानांतरित होने में असमर्थ है। इससे महिलाओं और देखभाल करने वालों को बेहतर काम करने में भी मदद मिली है। साथ ही, इससे ऐसे लोगों पर ऑफिस के काम के साथ-साथ घर के काम को भी निपटाने का अतिरिक्त दबाव पैदा हो गया है।

3. उम्मीदवारों को व्यापक समूह से नियुक्ति:

क्योंकि कम्पनियों की नई व्यवस्था में लोग कहीं से भी काम कर सकते हैं, कम्पनियाँ पूरे देश से उम्मीदवारों को लेने के लिए तैयार हैं। उदाहरण के लिए, अगर कोई ऑफिस बैंगलोर में है, तो भी पूरे भारत से लोग नौकरी के लिए आवेदन कर सकते हैं और अपने घर से काम कर सकते हैं। इससे, अच्छी नौकरियों के लिए कॉम्पटिशन भी बढ़ गया है।

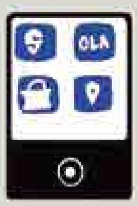


4. डिजिटल कौशल की ज़रूरत:

डिजिटल कौशल के बारे में बेसिक जानकारी होना बहुत ज़रूरी है। बड़े सुपरमार्केट से लेकर छोटी दुकानों और सब्जी बेचने वाले तक सभी अब डिजिटल करेंसी का लेन-देन करते हैं।

5. प्लैटफॉर्म इकोनॉमी (Platform Economy) की शुरुआत:

उबर, ओला, ज़ोमैटो, बिग बास्केट, स्विगी जैसे डिजिटल बूसिनेसवालों ने अपने व्यवसाय को बड़ी मात्रा में बढ़ा दी है। दुकान की जगह अब ऐप या वेबसाइट पर सामान या सुविधा को देखा और ख़रीदा जा सकता है।



6. हरित नौकरियाँ (ग्रीन जॉब्स) :

यह 21वीं सदी में एक नया रोजगार क्षेत्र है। हरित नौकरियाँ (ग्रीन जॉब्स) ऐसी नौकरियाँ हैं जो प्रदूषण को कम करने और पर्यावरण तथा ग्रह को सुरक्षित करने में मदद करती हैं। ऐसी नौकरियों को सरकार से सब्सिडी (Subsidy) के माध्यम से ज़्यादा सहायता मिलती है।

प्रश्न 1: कोविड-19 (COVID-19) महामारी के दौरान और उसके बाद की काम की दुनिया में कई बदलाव आए हैं। ऐसे कौन-से बदलाव हैं जिन्हें आपने देखा या महसूस किया है?

आइए काम की दुनिया के भविष्य के बारे में जानें

पिछले कुछ सालों में, भारत में कुछ उद्योगों में भी तेजी से विकास हुआ है। नए और रोमांचक अवसरों के साथ अनेक प्रकार के नए-नए जॉब के क्षेत्र (sector) आ रहे हैं जो कि पहले नहीं थे।

पिछले 5 सालों में जो नौकरियाँ पुरानी हो गई हैं या जिनकी माँग में कमी आई है, वह नौकरियाँ हैं:

- एसटीडी बूथ (STD Booth)
- फोटो स्टूडियो (Photo Studio)
- ऑडियो कैसेट/सीडी रिकॉर्डिंग (Audio Cassette/CD Recording)
- कैंची में धार देना (Grinder)
- साइकिल की मरम्मत

आने वाले वर्षों में निम्नलिखित क्षेत्रों में तेजी से बढ़ोत्तरी होने की संभावना है:

- ऑनलाइन रिटेल (Online Retail)
- हेल्थकेयर (Healthcare)
- फार्मास्युटिकल (Pharmaceutical)
- वित्तीय और बैंकिंग (Finances & Banking)
- कंप्यूटर और आईटी (Computer and IT)
- गिग वर्क सेक्टर (Gig work sector) जिसमें शामिल है ऑनलाइन शिक्षा, परिवहन सेवा और कैटरिंग आदि
- हरित नौकरियाँ (ग्रीन जॉब्स) जिसमें शामिल है पर्यावरण तकनीशियन, सोलर इंस्टालर (Solar Installer), रीसाइक्लिंग वर्कर आदि

प्रश्न 1: ऑनलाइन खोज करके अपने काम या रुचि से जुड़ी नए प्रकार की नौकरियों का पता लगाएँ। अलग-अलग तरह की कौन-कौन सी नौकरियाँ उपलब्ध हैं?

____

____

____

____

आइए 21वीं सदी के ऑफिस कौशल के बारे में जानें

2022 की व्हीबॉक्स (Wheebox) की इंडिया कौशल रिपोर्ट (India Skills Report) के अनुसार, भारत में केवल 48.7% युवा ही नौकरी पाने लायक हैं। इसका मतलब है कि 2 में से 1 भारतीय युवा में नौकरी करने के लिए आवश्यक कौशल नहीं है।

इस शोध (study) के अनुसार सर्वे में शामिल कंपनियों में से लगभग 75% ने कहा कि उम्मीदवारों के पास वह कौशल नहीं है जो उन्हें चाहिए।

इसके साथ ही, जॉब मार्केट लगातार बदलता रहेगा, जिस तरह कोविड-19 के दौरान बदलाव देखे गए। आज हमारे पास जो कौशल हैं, वे भविष्य में किसी काम के नहीं होंगे। नौकरी में बने रहने के लिए हमें नए-नए कौशल सीखते रहना पड़ेगा।

बदलते समय के साथ किस तरह युवा प्रफ़ेशनल (professional) जॉब मार्केट में बने रह सकते हैं?

चाहे जॉब मार्केट लगातार बदलता रहे, 21वीं सदी के ये कौशल आपको रोज़गार पाने और एक सफ़ल करियर बनाने में मदद करेंगे।

21वीं सदी के कौशल

बुनियादी साक्षरता

विद्यार्थी किस तरह रोज़मर्रा के कार्यों अपने कौशल का उपयोग करते हैं।

1. पढ़ने लिखने का कौशल (Literacy)
2. अंक साक्षरता (Numeracy)
3. वैज्ञानिक साक्षरता (Scientific literacy)
4. ICT साक्षरता (IT Literacy)
5. वित्तीय साक्षरता (Financial Literacy)
6. सांस्कृतिक और नागरिक साक्षरता (Social and cultural literacy)

दाक्षताएं

छात्र कठिन चुनौतियों का सामना कैसे करते हैं।

1. महत्वपूर्ण सोच (Critical Thinking)/ समस्या को सुलझाना
2. रचनात्मकता (Creativity)
3. संवाद (Communication)
4. सहयोग (Collaboration)

खासियत गुण (Character Qualities)

बदलते माहौल के प्रति छात्रों का दृष्टिकोण कैसा रहता है।

1. जिज्ञासा (Curiosity)
2. पहल (Initiative)
3. सहनशीलता (Patience)
4. अनुकूलन क्षमता (Adaptability)
5. नेतृत्व (Leadership)
6. सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता (Social and Cultural awareness)

प्रश्न 1. आपके हिसाब से "21वीं सदी के कौशल" का क्या मतलब है?

____

____

____

____

प्रश्न 2. आप 21वीं सदी के इन कौशलों में से कौन-सा कौशल सीखना चाहते/चाहती हैं?

____

____

____

____

गतिविधि का समय!

अपने वर्तमान 21वीं सदी के कौशल की मूल्यांकन करके नीचे दी गई तालिका भरें और लिख लें कि आप प्रत्येक कौशल के लिए अपनी खुद की मूल्यांकन कैसे सुधार सकते हैं।

21वीं सदी के कौशल	स्वयं को अंक दें	आप अपना अंक बढ़ाने के लिए क्या कर सकते/सकती हैं?
संवाद (Communication)	____/10	
अंग्रेजी साक्षरता (English Literacy)	____/10	
डिजिटल साक्षरता (Digital Literacy)	____/10	
वित्तीय साक्षरता (Financial Literacy)	____/10	
समस्या-समाधान (Problem Solving)	____/10	
लचीलापन (Flexibility)	____/10	
रचनात्मकता (Creativity)	____/10	
उद्यमिता (Entrepreneurship)	____/10	
करियर मानसिकता (Career mindset)	____/10	

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. कोविड-19 महामारी का भारत और दुनिया भर की नौकरियों पर बहुत प्रभाव पड़ा है। ☐
2. कुछ नौकरियाँ अप्रचलित (उपयोग से बाहर) (outdated) हो गईं, जबकि बहुत-सी नई नौकरियाँ जॉब मार्केट में आ गयी हैं। ☐
3. 21वीं सदी के कौशल, अच्छा रोज़गार पाने और एक सफल करियर पथ (Career path) बनाने में सहायक होंगे। ☐

2.1 हमारा संविधान – निर्देशक सिद्धांत

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. भारत के संविधान (Indian Constitution) का परिचय
2. संविधान के निर्देशक सिद्धांत (guiding principles)
3. भारतीय नागरिकों के अधिकार और कर्त्तव्य (rights and duties)

26 जनवरी को भारत का गणतंत्र दिवस (Republic day) मनाया जाता है। क्या आप जानते/जानती हैं कि ऐसा क्यों है? इंटरनेट पर खोजिए, या किसी से पूछिए और यहाँ लिखिए।

सोचें! समझें! करके देखें!

____

____

____

____

आइए, हमारे संविधान (Constitution) के बारे में जानें

जैसे हर घर, स्कूल या खेल के अपने नियम होते हैं, वैसे ही हर देश के अपने नियम होते हैं, इन नियमों को हम कानून कहते हैं।

भारतीय संविधान नियमों की किताब की तरह है। इसमें देश के लिए नियम और कानून हैं। यह भारत के लोगों के अधिकारों (rights) और कर्त्तव्यों (duties) के बारे में भी बताता है। यह देश को अच्छे और सच्चे तरीके से चलाने में मदद करता है।

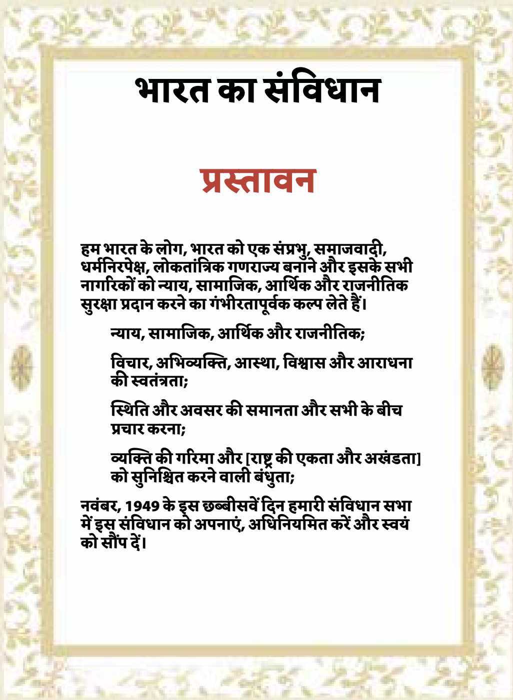
क्या आप जानते हैं?

1. सभी देशों का अपना संविधान (constitution) होता है।
2. भारत का संविधान दुनिया का सबसे बड़ा संविधान है।
3. डॉ. भीमराव अंबेडकर संविधान लिखने वाली टीम के अध्यक्ष (President) थे।

भारतीय संविधान की प्रस्तावना (Preamble)

भारत के संविधान की प्रस्तावना (Preamble) में इसके उद्देश्य और सिद्धांतों (principles) के बारे में संक्षेप में बताया गया है।

हम, भारत के लोग, भारत को एक **संप्रभु (Sovereign), समाजवादी (Socialist), धर्मनिरपेक्ष (Secular), लोकतंत्रात्मक गणराज्य** (Democratic Republic) बनाने और भारत के सभी लोगों को सुरक्षित करने का संकल्प लेते हैं।



भारत का संविधान

प्रस्तावन

हम भारत के लोग, भारत को एक संप्रभु, समाजवादी, धर्मनिरपेक्ष, लोकतांत्रिक गणराज्य बनाने और इसके सभी नागरिकों को न्याय, सामाजिक, आर्थिक और राजनीतिक सुरक्षा प्रदान करने का गंभीरतापूर्वक कल्प लेते हैं।

न्याय, सामाजिक, आर्थिक और राजनीतिक;

विचार, अभिव्यक्ति, आस्था, विश्वास और आराधना की स्वतंत्रता;

स्थिति और अवसर की समानता और सभी के बीच प्रचार करना;

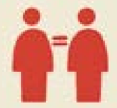
व्यक्ति की गरिमा और [राष्ट्र की एकता और अखंडता] को सुनिश्चित करने वाली बंधुता;

नवंबर, 1949 के इस छब्बीसवें दिन हमारी संविधान सभा में इस संविधान को अपनाएं, अधिनियमित करें और स्वयं को सौंप दें।

यह एक घोषणा है जिसमें भारतीयों ने स्वयं को स्वतंत्र **(Sovereign)** बताया है। इसमें यह भी बताया गया है कि इस राष्ट्र में सामाजिक और आर्थिक समानता होगी और जाति या लिंग के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। सभी को नौकरी पाने और अपनी आजीविका कमाने के समान अधिकार और अवसर दिए जाएँगे।

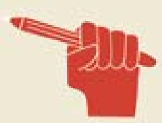
आइए, भारतीय संविधान के निर्देशक सिद्धांतों के बारे में जानें

भारत एक-सम्पन्न (Sovereign) देश है: इसका मतलब यह है कि भारत अपने निर्णय खुद ले सकता है। अन्य देश न तो भारत के नियमों और निर्णयों को बनाते हैं और न ही उन्हें प्रभावित करते है।



भारत एक समाजवादी (Socialist) देश है: इसका मतलब है कि सरकार को सभी जाति, धर्म, लिंग और आर्थिक स्थिति से आने वाले लोगों को संसाधन और अवसर की समानता प्रदान करनी चाहिए। संसाधनों में भोजन, स्वास्थ्य देखभाल, स्वच्छ पर्यावरण और बेहतर शिक्षा शामिल है।

भारत एक धर्मनिरपेक्ष (Secular) देश है: इसका मतलब है कि हमारे देश में सभी धर्मों या किसी भी धर्म के लोगों के साथ एक समान व्यवहार किया जाता है।



भारत एक लोकतांत्रिक (Democratic) देश है: इसका मतलब है कि सभी लोगों को अलग-अलग राय रखने और अपने फ़ैसले लेने की अनुमति है। यहाँ सभी की राय, विचारों और विश्वास का सम्मान किया जाता है।

भारत एक गणतंत्र (Republic) है: इसका मतलब है कि सभी लोगों को एक ऐसे नेता को वोट देने की आज़ादी है जो उनका प्रतिनिधित्व करेंगे/करेंगी। एक गणतंत्र में, किसी भी एक व्यक्ति के पास, राजा या रानी की तरह, सारी अधिकार नहीं होती।

गतिविधि का समय!

प्रत्येक सिद्धांत के उदाहरणों के बारे में अपने समूह में चर्चा करें। इसमें अपने शिक्षक की मदद लें या ऑनलाइन खोजें।

सम्पूर्ण प्रभुत्व सम्पन्न

उदाहरण: भारत के प्रधानमंत्री या राष्ट्रपति का चयन। कोई दूसरा देश इस निर्णय को प्रभावित नहीं करता।

समाजवादी

धर्मनिरपेक्ष

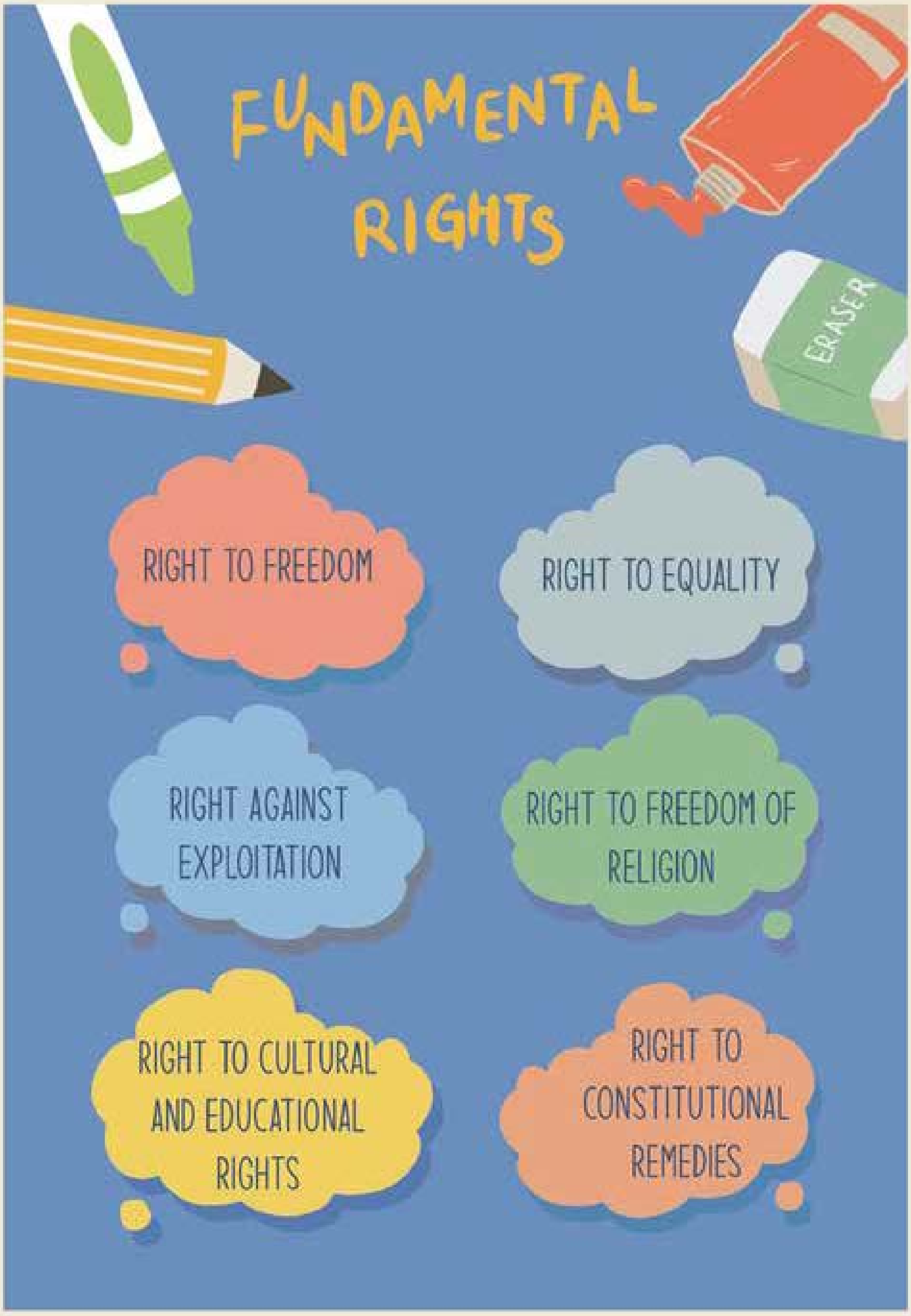
लोकतांत्रिक

गणतंत्र

आइए एक भारतीय नागरिक के अधिकारों और कर्तव्यों के बारे में जानें

अधिकार (Rights): वे चीजें जो हमें नैतिक और कानूनी रूप से करने की अनुमति हैं।

1. **समानता का अधिकार-**
   जैसे - देश में प्रत्येक नागरिक को, चाहे वे किसी भी धर्म, भाषा, उम्र, जाति, लिंग के हों, कानून के समक्ष समानता का अधिकार है।
2. **स्वतंत्रता का अधिकार -**
   जैसे - सभी लोगों को कोई भी काम या धंधा, व्यापार या व्यवसाय करने की स्वतंत्रता है।
3. **शोषण के खिलाफ अधिकार -**
   जैसे - बाल-श्रम पर रोक लगाना।
4. **धर्म की स्वतंत्रता का अधिकार -**
   जैसे - कोई भी व्यक्ति किसी भी धर्म का पालन करने के लिए स्वतंत्र है।
5. **सांस्कृतिक और शैक्षणिक अधिकार -**
   जैसे - सभी लोगों को अपनी संस्कृति, भाषा या लिपि के संरक्षण का अधिकार प्राप्त है।
6. **संवैधानिक उपचार का अधिकार -**
   जैसे - अपने मौलिक अधिकारों की रक्षा के लिए कोई भी व्यक्ति सर्वोच्च न्यायालय में जा सकता है।



कर्तव्य: कर्तव्य एक जिम्मेदारी है। आपको इसे अपने और दूसरों के लिए करना चाहिए। यह आपको एक अच्छा नागरिक बनाता है। उदाहरण: अपने वाहन को आपके द्वारा दी गई जगह पर पार्क करना, जहां आप नहीं चाहते, या वाहन चलाते समय हेलमेट पहनना।

दिव्यांगजन (पीडब्ल्यूडी) भारत के समाज का एक महत्वपूर्ण हिस्सा हैं। उन्हें किसी भी भारतीय नागरिक के लिए उपलब्ध समान अवसरों और सेवाओं तक पहुंचने का अधिकार है।

हमारे लिए 'दिव्यांगजन अधिकार (आरपीडब्ल्यूडी) अधिनियम, 2016' के बारे में जानना महत्वपूर्ण है - एक कानून जो भेदभाव के खिलाफ सभी दिव्यांगजनों की रक्षा करता है और समान अवसर को बढ़ावा देता है।

क्या आप जानते हैं?

1995 में, भारत ने vविकलांग व्यक्ति (समान अवसर, अधिकार का संरक्षण और पूर्ण भागीदारी) अधिनियम पारित किया। 2007 में दिव्यांगजनों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र कन्वेंशन (सीआरपीडी) पर हस्ताक्षर करने के बाद, इसने 2016 में एक नया अधिनियम पारित किया। यह दिव्यांगजन अधिकार (आरपीडब्ल्यूडी) अधिनियम, 2016 है।

आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम, 2016 में दिव्यांगजनों के लिए कई पहलुओं को शामिल किया गया है। निम्न लिखित 3 महत्वपूर्ण बातें हैं जिनके बारे में आपको पता होना चाहिए:

1. 21 दिव्यांगताओं की पहचान:

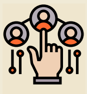
जबकि 1995 के अधिनियम में 5 दिव्यांगताओं को मान्यता दी गई थी, 2016 के अधिनियम में 21 दिव्यांगताओं को मान्यता दी गई है। ये इस प्रकार हैं :

अंधता	बौनापन	कुष्ठ रोग से ठीक हुए व्यक्ति	मल्टीपल स्क्लेरोसिस
निम्न दृष्टि	बौद्धिक दिव्यांगता	ऑटिज्म स्पेक्ट्रम डिसऑर्डर	सिकल सेल रोग।
मस्तिष्क पक्षाघात	मानसिक बीमारी	एसिड अटैक पीड़ित	थैलेसीमिया
श्रवण बाधित	मस्कुलर डिस्ट्रॉफी	पार्किंसंस रोग	हीमोफ़िलिया
गतिविषयक दिव्यांगता	वाक् और भाषा दिव्यांगता	बधिर-दृष्टिहीन सहित बहु दिव्यांगता	क्रोनिक तंत्रिका संबंधी दशाएं
विशिष्ट अधिगम दिव्यांगताएं			

2. समान अवसर नीति:

इस अधिनियम के अनुसार, निजी क्षेत्र की कंपनियों को दिव्यांगता के अनुकूल होने के लिए जनादेशों (सरकारी आदेशों) का पालन करना होता है। समान अवसर नीति या ईओपी एक ऐसा जनादेश है 20 या उससे अधिक कर्मचारियों वाली कंपनियों के लिए है।

ईओपी का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि दिव्यांगजनों को बिना दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के समान रोजगार, वेतन और पदोन्नति के समान अवसर मिलें।

	दिव्यांगजनों के लिए आराम देने वाली सुविधाएं और साधन
	पहचाने गए उपयुक्त पदों की सूची
	चयन, प्रशिक्षण, स्थानांतरण, छुट्टी, और इस तरह की प्रक्रियाएं।
	सहायक उपकरणों और बाधा-मुक्त पहुंच के लिए प्रावधान।
	संपर्क अधिकारी की नियुक्ति

एक समान अवसर नीति में निम्नलिखित शामिल होना चाहिए:

20 से कम कर्मचारियों वाली कंपनियों को भी दिव्यांगजनों के लिए आराम देने वाली सुविधाएं और साधन प्रदान करने की आवश्यकता है ।

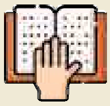
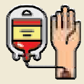
आइए हम दो उदाहरणों के साथ दिव्यांगजनों के लिए समान अवसर नीति के महत्व को समझते हैं:

उदाहरण 1: जब कलियप्पा, एक दिव्यांगजन, साक्षात्कार के लिए एक बड़ी कंपनी में गया, तो साक्षात्कारकर्ता थोड़ा संदिग्ध था और कहा, "मुझे यकीन नहीं है कि यह भूमिका दिव्यांगजनों के लिए है"। कलियप्पा ने साक्षात्कारकर्ता से विनम्रतापूर्वक कहा, "आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम के अनुसार, आपकी कंपनी के पास दिव्यांगजनों के लिए समान अवसर नीति होगी। मैं आपसे अपनी साक्षात्कार का अनुरोध करता हूं और देखें कि क्या में इसके लिए उपयुक्त हूं''। साक्षात्कारकर्ता समझ गया कि कलियप्पा को सभी नागरिकों की तरह विभिन्न नौकरियों के लिए आवेदन करने का अधिकार था।

उदाहरण 2: जब रॉबर्ट, एक दिव्यांगजन ने अपनी महत्वाकांक्षा वाली आईटी कंपनी में नौकरी में कार्यग्रहण किया, तो वह काफी घबरा गया कि वह कैसे इसे संभालेगा । हालांकि, कंपनी के पास समान अवसर नीति थी, इसलिए इसने रॉबर्ट को कई मायनों में मदद की। जब भी उन्हें कोई चिंता होती है, वह मदद के लिए संपर्क अधिकारी से संपर्क कर सकते थे। इस नीति का आभार है कि , एक सहायक उपकरण के लिए उनके अनुरोध को आसानी से मंजूरी दी जा सकी क्योंकि इसके लिए एक आवंटित बजट था।

3. उचि आवास :

उचित आवास आवश्यक है और यह सुनिश्चित करने के लिए कि दिव्यांगजनों को दूसरों के साथ समान रूप से अपने बुनियादी अधिकारों का उपयोग कर सकें। उचित संशोधन और समायोजन आवश्यक है यह दिव्यांगजनों को दूसरों के साथ समान रूप से भाग लेने में सक्षम बनाता है। दिव्यांगजन को उचित आवास से इनकार करना भेदभाव माना जाता है।

	दृष्टिबाधित यक्तियों के लिए ब्रेल या डिजिटल प्रारूप में कार्य संबंधी दस्तावेज (जैसे प्रस्तुतियाँ, प्रशिक्षण सामग्री, आदि) ।
	थैलेसीमिया वाले व्यक्ति के लिए रक्त आधान के लिए छुट्टी ।
	लोकोमोटर विकलांग व्यक्तियों के लिए घर-आधारित केवाईसी सत्यापन।

यहाँ उचित आवास के कुछ उदाहरण दिए गए हैं:

सोचें कि गरिमापूर्ण जीवन जीने के लिए आपको किन उचित आवासों की आवश्यकता है।

चाहे शिक्षा, रोजगार, स्वास्थ्य देखभाल, या संस्कृति और मनोरंजन हो, आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम 2016 दिव्यांगजन के जीवन के सभी पहलुओं को शामिल करता है।

दिव्यांगजन रियायतें और लाभ प्राप्त करने के लिए विभिन्न योजनाओं का भी उपयोग कर सकते हैं। अधिक जानकारी के लिए नीचे दिए लिंक को देखें:

https://www.swavlambancard.gov.in/schemes/search

इन योजनाओं को access पाने के लिए, एक विशिष्ट विकलांगता पहचान (Unique Disability Identity UDID) Card होना अनिवार्य हैं। अधिक जानकारी के लिए नीचे दिए लिंक को देखें:

https://www.swavlambancard.gov.in/

इसके अलावा, भारत सरकार के सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय के तहत विकलांग व्यक्तियों (दिव्यांगजन) सशक्तीकरण विभाग की स्थापना मई 2012 में विकलांग व्यक्तियों के सशक्तिकरण और समावेशन की सुविधा के उद्देश्य से की गई थी और यह देखने के लिए एक नोडल एजेंसी के रूप में कार्य करता है, विकलांग व्यक्तियों (दिव्यांगजन) के सभी विकास एजेंडे के बाद, विकलांग व्यक्तियों का सशक्तिकरण एक अंतर-अनुशासनात्मक प्रक्रिया है, जिसमें रोकथाम, शीघ्र पता लगाना, हस्तक्षेप, शिक्षा, स्वास्थ्य, व्यावसायिक प्रशिक्षण, पुनर्वास और सामाजिक एकीकरण जैसे विभिन्न पहलुओं को शामिल किया गया है। विभाग का लक्ष्य, उद्देश्य और रणनीतियाँ इस प्रकार हैं -

लक्ष्य:

एक समावेशी समाज का निर्माण करना जिसमें विकलांग व्यक्तियों की वृद्धि और विकास के लिए समान अवसर प्रदान किए जाएं ताकि वे उत्पादक, सुरक्षित और सम्मानजनक जीवन जी सकें।

उद्देश्य:

पुनर्वास के लिए अपने विभिन्न अधिनियमों/संस्थाओं/संगठनों और योजनाओं के माध्यम से विकलांग व्यक्तियों को सशक्त बनाना और एक सक्षम वातावरण बनाना जो ऐसे व्यक्तियों को समान अवसर और उनके अधिकारों की सुरक्षा प्रदान करता है और उन्हें समाज के स्वतंत्र और उत्पादक

सदस्यों के रूप में भाग लेने में सक्षम बनाता है। सपनों को पूरा करने और उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, डीईपीडब्ल्यूडी द्वारा विभिन्न योजनाएं कार्यान्वित की जाती हैं। उनमें से कुछ का विवरण नीचे दिया गया है

1. विकलांग व्यक्तियों को सहायक उपकरणों/उपकरणों की खरीद/फिटिंग के लिए सहायता योजना (एडीआईपी योजना)

एडीआईपी योजना 1981 से चल रही है जिसका मुख्य उद्देश्य जरूरतमंद विकलांग व्यक्तियों को टिकाऊ, परिष्कृत और वैज्ञानिक रूप से निर्मित, आधुनिक, मानक सहायता और उपकरण खरीदने में सहायता करना है जो विकलांगता के प्रभाव को कम करके उनके शारीरिक, सामाजिक और मनोवैज्ञानिक पुनर्वास को बढ़ावा दे सकते हैं और उनकी आर्थिक क्षमता को बढ़ाएं। दिव्यांगजनों को उनकी स्वतंत्र कार्यप्रणाली में सुधार लाने और विकलांगता की सीमा तथा द्वितीयक विकलांगता की घटना को रोकने के उद्देश्य से सहायक उपकरण दिए जाते हैं। योजना के तहत आपूर्ति की गई सहायता और उपकरणों का उचित प्रमाणीकरण है। इस योजना में सहायक उपकरण प्रदान करने से पहले, जहां भी आवश्यक हो, सुधारात्मक सर्जरी के संचालन की भी परिकल्पना की गई है। योजना के तहत, विभिन्न कार्यान्वयन एजेंसियों (भारतीय कृत्रिम अंग निर्माण निगम (एलिम्को)/राष्ट्रीय संस्थान/समग्र क्षेत्रीय केंद्र/जिला विकलांगता पुनर्वास केंद्र/राज्य विकलांग विकास निगम/एनजीओ आदि) को खरीद के लिए अनुदान सहायता जारी की जाती है। और सहायता और सहायक उपकरणों का वितरण। दिव्यांगजन अर्जुन पोर्टल https://adip.disabilityaffairs.gov.in/ के माध्यम से सहायक उपकरणों के लिए आवेदन कर सकते हैं। अधिक जानकारी www.depwd.gov.in वेबसाइट पर देखी जा सकती है

2. अद्वितीय विकलांगता आईडी

विशिष्ट विकलांगता आईडी (यूडीआईडी) भारत सरकार के सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय के विकलांग व्यक्तियों के सशक्तिकरण विभाग की एक प्रमुख परियोजना है। यह परियोजना 2017 में सभी विकलांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) के लिए उनके सामाजिक-आर्थिक विवरण के साथ एक राष्ट्रीय डेटाबेस बनाने के उद्देश्य से शुरू हुई थी। यह परियोजना भारत के सभी राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में एक ही ऑनलाइन पोर्टल- https://www.swavlambancard.gov.in/ के माध्यम से सभी "दिव्यांगजनों" को यूडीआईडी कार्ड जारी करने की सुविधा भी प्रदान करती है। नवंबर 2023 तक 1 करोड़ से ज्यादा यूडीआईडी कार्ड बनाए जा चुके हैं। डीईपीडब्ल्यूडी की योजनाओं का लाभ उठाने के लिए विकलांगता प्रमाणपत्र के साथ यूडीआईडी कार्ड या यूडीआईडी नामांकन संख्या अनिवार्य है।

3. छात्रवृत्ति:

डीईपीडब्ल्यूडी स्कूल से पीएचडी स्तर तक औपचारिक शिक्षा में दिव्यांगों को शामिल करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए विभिन्न स्तरों पर दिव्यांगों के लिए छात्रवृत्ति भी प्रदान करता है। विभिन्न छात्रवृत्ति में शामिल हैं- विकलांग छात्रों के लिए प्री-मैट्रिक छात्रवृत्ति, विकलांग छात्रों के लिए पोस्ट-मैट्रिक छात्रवृत्ति, विकलांग छात्रों के लिए शीर्ष श्रेणी शिक्षा छात्रवृत्ति, विकलांग व्यक्तियों के लिए राष्ट्रीय फैलोशिप, राष्ट्रीय प्रवासी छात्रवृत्ति, विकलांग छात्रों के लिए मुफ्त कोचिंग छात्रवृत्ति। . दिव्यांगजन राष्ट्रीय छात्रवृत्ति पोर्टल (www.scholarships.gov.in) के लिंक पर छात्रवृत्ति के लिए आवेदन कर सकते हैं।

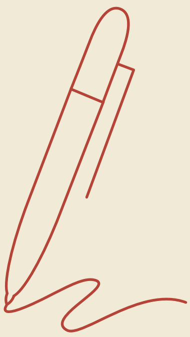
4. विकलांग व्यक्तियों के सशक्तिकरण विभाग((डीईपीडब्ल्यूडी)

अपनी व्यापक योजना 'विकलांग व्यक्तियों के कार्यान्वयन केलिए योजना अधिनियम (एस आई पी दी ए) जे तहत विकलांग व्यक्तियों के कौशल विकास के लिए राष्ट्रीय कार्य योजना (एन ए पी)को लागू करता है। दिव्यांगजनों के कौशल विकास के लिए राष्ट्रीय कार्य योजना दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग (डीईपीडब्ल्यूडी) दिव्यांगजनों के कौशल विकास के लिए एनएपी का उद्देश्य दिव्यांगजनों को मुख्यधारा की अर्थव्यवस्था के साथ एकीकृत करने के लिए रोजगार से जुड़ा कौशल प्रशिक्षण प्रदान करना और दिव्यांगजनों को भारत के कार्यबल के उत्पादक हिस्से के रूप में विकसित करना है। यह योजना 2015 में एक केंद्रीय क्षेत्र योजना के रूप में शुरू की गई थी और इसे एम/ओ कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय, सरकार के सामान्य मानदंडों के अनुसार लागू किया गया है। भारत की। PwDs के NAP कौशल विकास के तहत, 15 से 59 वर्ष की आयु वर्ग के विकलांग व्यक्ति अपना नामांकन कराने के लिए पात्र हैं। इसके अलावा, कौशल प्रशिक्षण विभाग के साथ प्रशिक्षण भागीदार (ईटीपी) के रूप में सूचीबद्ध विभिन्न सरकारी और गैर-सरकारी संगठनों के माध्यम से प्रदान किया जाता है। PwDs आर कर सकते हैं योजना 2015 में एक केंद्रीय क्षेत्र योजना के रूप में शुरू की गई थी और इसे एम/ओ कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय, सरकार के सामान्य मानदंडों के अनुसार लागू किया गया है। भारत की। PwDs के NAP कौशल विकास के तहत, 15 से 59 वर्ष की आयु वर्ग के विकलांग व्यक्ति अपना नामांकन कराने के लिए पात्र हैं। इसके अलावा, कौशल प्रशिक्षण विभाग के साथ प्रशिक्षण भागीदार (ईटीपी) के रूप में सूचीबद्ध विभिन्न सरकारी और गैर-सरकारी संगठनों के माध्यम से प्रदान किया जाता है। PwD पीएम दक्ष डीईपीडब्ल्यूडी के दिव्यांगजन कौशल विकास के तहत कौशल प्रशिक्षण के लिए www.pmdaksh.depwd.gov.in लिंक के माध्यम से खुद को पंजीकृत कर सकते हैं।

गतिविधि का समय!

बीच के कॉलम में लिखे गए कथन को पढ़ें। सही बॉक्स चुने, अधिकार के लिए (<) या कर्तव्य के लिए (>) का निशान लगाएँ।

अधिकार, वे हैं जिनकी हम अपने परिवार, समुदाय और अपने देश से अपेक्षा करते हैं।		गुणवत्तापूर्ण शिक्षा प्राप्त करना		कर्तव्य, वे हैं जिन्हे परिवार, समुदाय और देश, के लिए हम करते हैं।
		टैक्स का भुगतान करना		
		स्वच्छ जल प्राप्त करना		
		अपनी पसंद से शादी करना		
		किसी भी धर्म का पालन करना		
		कचरा केवल उचित सरकारी अधिकृत स्थानों पर ही डालना		



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. भारतीय संविधान हमारे देश के लिए कानूनों और नियमों का एक समूह है जो हमें नागरिकों के अधिकारों और कर्तव्यों के बारे में बताता है और देश को निष्पक्ष तरीके से चलाने में मदद करता है। ☐
2. 5 निर्देशक सिद्धांत हैं; **संप्रभु, समाजवादी, धर्मनिरपेक्ष, लोकतांत्रिक, और गणतंत्र** ☐
3. भारत के नागरिकों के रूप में हमारे कुछ अधिकार और कर्तव्य हैं जिनके लिए हमें जिम्मेदार होना चाहिए। ☐
4. विकलांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016 दिव्यंगजनों को भेदभाव से बचाता है और जीवन के सभी पहलुओं में समान अवसर को बढ़ावा देता है। ☐

2.2 हमारे पर्यावरण की सुरक्षा

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. पर्यावरण संकट (environmental crisis) क्या है?
2. पर्यावरण को स्थायी (sustainable) बनाए रखने की क्या आवश्यकता है?
3. हरी-भरी जीवन-शैली कैसे अपनाएँ?

सोचें! समझें! करके देखें!

आप जिस प्रकार के प्रदूषण (pollution) के बारे में जानते हैं उसे चुनें

जल प्रदूषण   वायु प्रदुषण   ध्वनि प्रदूषण

आइए पर्यावरण समस्याओं के कारणों के बारे में जानें

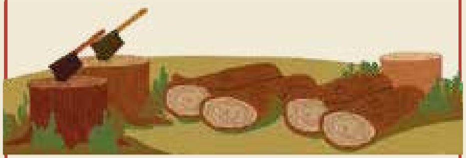
क्या आपने कभी सोचा है:

1. कचरे के ट्रक में जो कूड़ा-कचड़ा इकट्ठा होता है उसका क्या किया जाता है?
2. वह कूड़ा-कचरा कहाँ जाता है जो मैं नदी में या समुद्र तट पर देखता/देखती हूँ?
3. क्या पेड़ काटने का कोई नकारात्मक प्रभाव (negative impact) है?

ऊपर बताई गई समस्याएँ ही प्रदूषण का कारण बनती हैं। प्रदूषण तब होता है जब बड़ी मात्रा में गैस, धुआँ और कैमिकल (chemical) वातावरण में जाते हैं और पेड़-पौधों, जानवरों और मनुष्यों के लिए हानिकारक बनाते हैं।

हाल के दिनों में, पर्यावरण प्रदूषण की समस्या बहुत गंभीर हो गई है। वैज्ञानिकों अध्ययनों के अनुसार, इन नुकसानदायक प्रभावों को बदला नहीं जा सकता। इसी से पर्यावरण संकट (environmental crisis) पैदा हो रहा है।

आइए, कुछ ऐसी ही प्रमुख समस्याओं पर नज़र डालते हैं जिनके कारण यह पर्यावरण संकट पैदा हुआ है।

पर्यावरण की समस्या		कारण
भूमि प्रदूषण		पृथ्वी को प्रदूषित करने वाले सूखे और गीले कचरे तथा कैमिकल (chemical) कचरे को लैंडफ़िल (landfill) में डाल दिया जाता है।
वायु प्रदूषण		गाड़ियों और कारखानों से निकलने वाले धुएँ, लकड़ी जलाने आदि के कारण प्रदूषण होता है।
जल प्रदूषण		मानवीय गतिविधियों के कारण पेंट, प्लास्टिक और कैमिकल (chemical) से जल प्रदूषित होता है।
जंगलों की कटाई		खेती करने के लिए और घर बनाने के लिए, पेड़ों को काटा जाता है उसी से जंगल नष्ट हो जाते हैं।
मिट्टी का कटाव (soil erosion)		जब पानी, हवा और अन्य प्राकृतिक आपदाओं के कारण धूल या मिट्टी ऊपर की सतह से हट जाती है, तो इससे मिट्टी का कटाव होता है।

प्रश्न 1: आपके इलाके में पर्यावरण से जुड़ी समस्याएँ (environmental problems) क्या हैं?

आइए हमारे पर्यावरण के सुरक्षा की आवश्यकताओं के बारे में जानें

प्रदूषण का पेड़-पौधों, जानवरों, मनुष्यों और यहाँ तक कि इस पृथ्वी के स्वास्थ्य पर भी कई प्रकार से बुरा प्रभाव पड़ता है। आइए, आज हम पर्यावरण समस्याओं (environmental problems) के मुख्य प्रभावों के बारे में और अधिक जानें:

ओज़ोन (Ozone) का घटना	सीए.फ़.सी (CFCs) जैसी ज़हरीली गैसों के वातावरण में आने से ओज़ोन की परत पतली हो जाती है। इससे मनुष्य के स्वास्थ्य को बहुत नुकसान पहुँचता है।
ग्लोबल वॉर्मिंग (Global Warming)	ग्लोबल वॉर्मिंग तब होती है जब कार्बन डाइऑक्साइड (ग्रीनहाउस गैस/green-house gas) और हवा को प्रदूषित करने वाले दूसरे वायु-प्रदूषक वातावरण में जमा हो जाते हैं। इसके कारण पृथ्वी के तापमान में वृद्धि होती है।
जैव विविधता (Biodiversity) का नुकसान	जलवायु परिवर्तन, प्रदूषण, जानवरों का शिकार करना और उनके रहने की जगहों को बर्बाद करना, इन कारणों से पौधों और जानवरों की मृत्यु होती है।
मनुष्य के स्वास्थ्य पर लंबे समय तक पड़ने वाले प्रभाव	प्रदूषण के कारण मनुष्यों में कई बीमारियों का खतरा बढ़ जाता है, जैसे हृदय रोग, फेफड़े की क्षमता कम होना, कैंसर और औसत उम्र में गिरावट।

हमें इस पृथ्वी पर रहने वाले सभी जीवित प्राणियों और आने वाली पीढ़ियों के जीवन को सुरक्षित रखने के लिए अपने पर्यावरण को बचाना ज़रूरी है।

प्रश्न 1: आपके इलाके में सामान्य तौर पर प्रदूषण का क्या प्रभाव नज़र आता है?

____

____

आइए जानें कि हरी-भरी जीवनशैली कैसे विकसित करें

पर्यावरण की रक्षा करना हमारी ज़िम्मेदारी है। रोज़ाना के जीवन में कैसे हम पर्यावरण अनुकूल जीवनशैली अपना सकते हैं?

यहाँ पर्यावरण के अनुकूल कुछ ऐसे काम दिए गए हैं जिन्हें आप पृथ्वी को बचाने के लिए अपना सकते हैं। हरा-भरा और स्वस्थ जीवन जीने के लिए, सरल बदलावों की आवश्यकता है, जिसके लिए हमें:

	साइकिल (cycle) और सार्वजनिक परिवहन (public transport) का उपयोग करना चाहिए।
	पेस्टिसाइड (Pesticide) और फ़र्टिलाइज़र (Fertiliser) से बचना चाहिए।
	जब ज़रूरत ना हो तब बिजली के उपकरणों (Appliance) और लाइटों (lights) को बंद करके बिजली की बचत करनी चाहिए।
	प्लास्टिक (plastic) की चीज़ों का उपयोग कम करना चाहिए।
	खरीदारी करते समय दोबारा उपयोग करने लायक कपड़े/पेपर बैग साथ रखना चाहिए।
	डिब्बे, बोतलें, कागज, किताबें और बर्तनों को भी रिसाइकल (recycle) करना चाहिए।
	पेड़ लगाना चाहिए और दूसरों को भी पेड़ लगाने के लिए प्रेरित करना चाहिए।

प्रश्न 1: हरी-भरी जीवनशैली को अपनाने के लिए आप किन-किन तरीकों का प्रयोग करेंगे?

गतिविधि का समय!

गीता और नूर अच्छे दोस्त हैं। वे अपने-अपने घरों के पीछे सब्जियों का बगीचा बनाना चाहते हैं। उन्हें पता लगता है कि खाद डालने से पौधों का विकास बेहतर ढंग से होता है। गीता ने गाय का गोबर लिया। नूर, पास की दुकान से खाद खरीदने गई। दोनों ही अपने बगीचे में सब्जियों को देख कर खुश थे।

आपके अनुसार किसका अपनाया हुआ तरीका पर्यावरण के हिसाब से सही था? क्यों?

आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. प्रदूषण का पौधों, जानवरों, लोगों और ग्रह के स्वास्थ्य पर बुरा प्रभाव पड़ता है। ☐
2. सभी के लिए एक सुरक्षित जीवन बनाने के लिए हमें अपने पर्यावरण को साफ-सुथरा बनाना चाहिए। ☐
3. हम इन तरीक़ों से गैर-ज़रूरी कचरे को कम कर सकते हैं - कम करना (रीड्यूस/Reduce), पुन: उपयोग करें (री-यूज/Reuse) और पुनः चक्रित (रिसाइकल/Recycle) करें। ☐
4. हम रिसाइकल (recycle) करना, पेड़ लगाना, पानी बचाना आदि जैसी आदतें अपना कर धरती को बचा सकते हैं। ☐

3.1 21वीं सदी के रोजगार योग्यता कौशल

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. 21वीं सदी के रोजगार योग्यता कौशल।
2. अपने कौशल का आकलन करना
3. अपने कौशल विकास के लिए एक योजना बनाना।

सोचें! समझें! करके देखें!

अब तक आप 'रोजगार कौशल' शब्द को समझ गए होंगे। आप जानते होंगे कि क्रिकेट में जब कोई बल्लेबाज 100 रन बनाता है तो उसे 'शतक' कहा जाता है। इसी प्रकार 100 वर्ष को भी एक शताब्दी कहा जाता है। वर्ष 2000-2100 के बीच के काल को 21वीं सदी कहा जाता है। वे तीन मुख्य तरीके क्या हैं जिनसे लोग पहले के समय की तुलना में 21वीं सदी में अलग तरीके से सीखते हैं?

1. ____________________
2. ____________________
3. ____________________

आइए 21वीं सदी के रोजगार कौशल के बारे में जानें

औद्योगिक क्रांति (Industrial Revolution) क्या है?

औद्योगिक क्रांति उस अवधि को संदर्भित करती है जिसमें विनिर्माण कैसे होता है, इसमें बड़े बदलाव होते हैं। विभिन्न शताब्दियों में, प्रौद्योगिकी और वैज्ञानिक विकास के कारण विभिन्न वस्तुओं के निर्माण की प्रक्रिया बदल गई है। हम सोच सकते हैं कि यह एक छोटा सा बदलाव है लेकिन ऐसा नहीं है। जब-जब औद्योगिक क्रांति हुई है, लोगों का जीवन जीने का तरीका पूरी तरह से बदल गया है।

उदाहरण के लिए, हमारे दादा-दादी बचपन में हाथ से बने खिलौनों से खेला करते थे। जैसे-जैसे समय बीतता गया, कुछ उद्योगों ने मशीनों की सहायता से खिलौने बनाना शुरू कर दिया। ऐसी मशीनों के प्रयोग से बड़ी मात्रा में खिलौनों का उत्पादन किया जाने लगा।

आपके या आपके दोस्तों के पास बचपन में किस प्रकार के खिलौने थे?

- ☐ हाथ का बना
- ☐ मशीन से बना

पहली औद्योगिक क्रांति	दूसरा औद्योगिक क्रांति	तीसरी औद्योगिक क्रांति	चौथी औद्योगिक क्रांति
18वीं सदी में शुरू हुआ	**19वीं सदी में शुरू हुआ**	**20वीं सदी में शुरू हुआ**	**21वीं सदी में शुरू हुआ**
चीजें जो विकसित हुईं: कपास मिलें भाप इंजन गाड़ियाँ	चीजें जो विकसित हुईं: बिजली से कपड़े, कारों और अन्य सामानों का बड़े पैमाने पर उत्पादन	चीजें जो विकसित हुईं: स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) जैसी सरल मानवीय कार्यों के लिए कंप्यूटर इंटरनेट मशीनें	चीजें जो विकसित हुईं: मानव नौकरियों के लिए रोबोट, इंटरनेट आधारित नौकरियां, पूरी दुनिया को जोड़ने के लिए इंटरनेट और प्रौद्योगिकी हम सब यहाँ है

उन कौशलों या कार्यों पर निशान लगाएं जो रोजगार योग्य होने के लिए 21वीं सदी में सबसे अधिक प्रासंगिक हैं:

टायपिंग कौशल (Typing)	आलोचनात्मक सोच और समस्या-समाधान (Critical thinking and problem-solving)
हार्डवेयर कौशल (Hardware Skill)	कंप्युटर प्रोग्रामिंग भाषाएं (Computer programming languages)
लकड़ी काटने का कौशल (Wood cutting)	शारीरिक ताकत (Physical Strength)
सुई का काम और बुनाई (Needle work and weaving)	तार्किक विचार (Logical Reasoning)
डिजिटल प्रवाह (Digital fluency)	संवाद कौशल (Communication Skill)
बेसिक कंप्युटर कौशल (Basic computer)	टीम वर्क और सहयोग (Teamwork and Collaboration)
उद्यमशीलता (Entrepreneurship)	समय प्रबंधन (Time Management)
रचनात्मक सोच (creative thinking)	विश्लेषणात्मक कौशल (Analytical Skills)
लोहारगिरी (Blacksmithing)	स्वयं सीखना (Self-Learning)

आइए कौशल मूल्यांकन (Skills Assessment) के बारे में जानें

आपके करियर के विकास के लिए आपके कौशल की नियमित जाँच या मूल्यांकन आवश्यक है।

अपने कौशल का आकलन करने के लिए यहाँ दिए गए कुछ कृतियों का कुछ कृतियाँ पालन करके सकते हैं:

कृति 1: आपके हार्ड स्किल्स और सॉफ्ट स्किल्स की एक सूची बनाएं।

हार्ड स्किल्स: हार्ड स्किल्स से तात्पर्य नौकरी से संबंधित ज्ञान और किसी व्यक्ति के काम को प्रभावी ढंग से करने के लिए आवश्यक क्षमताओं से है।

सॉफ्ट स्किल्स: सॉफ्ट स्किल्स व्यक्तिगत आदतें और लक्षण हैं जो यह निर्धारित करते हैं कि को व्यक्ति स्वयं और दूसरों के साथ कैसे काम करता है।

उदाहरण

हार्ड स्किल्स	सॉफ्ट स्किल्स
एक मिनट में 60 शब्द टाइप करना	काम जल्दी सीखने की क्षमता

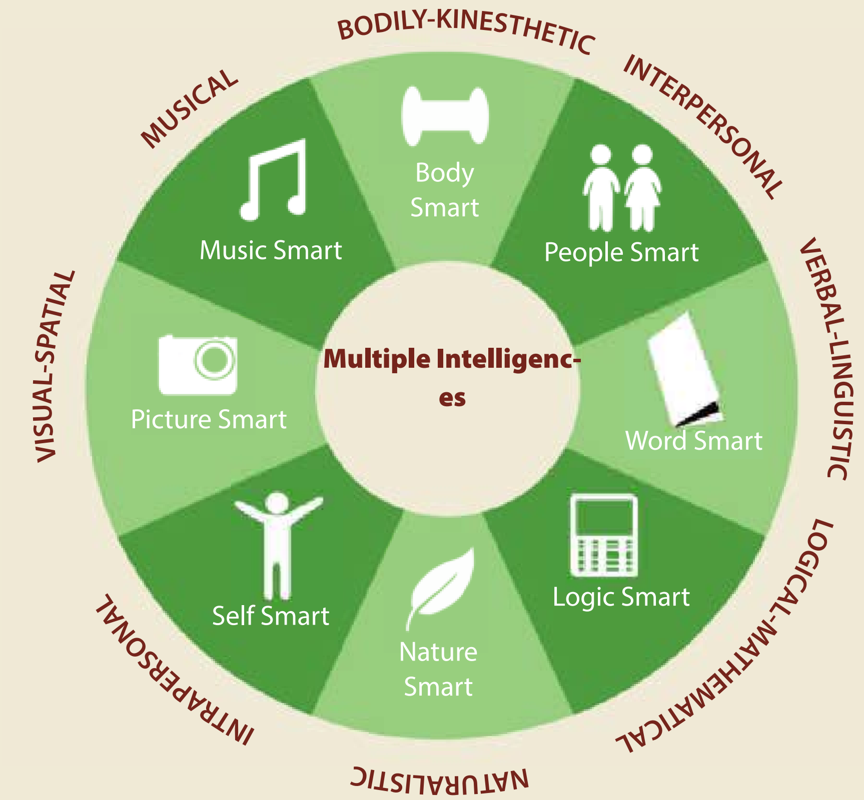
कृति 2: अपने कौशल में कमियों को पहचानें।
उदाहरण: मुझे एमएस एक्सेल सीखना है। मुझे स्क्रीन रीडर (दृष्टईबाधित लोगों के लिए) का उपयोग करना सीखना है। मुझे भारतीय सांकेतिक भाषा (Indian Sign Language श्रवणबाधित लोगों के लिए) सीखने की जरूरत है।
कृति 3: उन कौशलों पर अनुसंधान करें (Research) और समझें जिनकी आपके व्यापार या उद्योग में मांग है। यह समझने के लिए कि वर्तमान में कौन से कौशल चलन में हैं और मांग में हैं, अपने उद्योग की बड़ी कंपनियों के बारे में जानें। आप उन कंपनियों पर भी अनुसंधान कर सकते हैं जो विकलांग व्यक्तियों को काम पर रखती हैं और समझ सकते हैं कि उन्होंने विशेष रूप से विकलांग लोगों के लिए कौन सी नौकरी की भूमिकाएँ खोली हैं।
उदाहरण के लिए: आप "सिविल ड्राफ्ट व्यक्ति की नौकरियों के लिए आवश्यक कौशल" का पता लगाने के लिए ऑनलाइन खोज इंजन (जैसे Google) का उपयोग कर सकते हैं।
यदि आप नौकरी पाना चाहते हैं, तो आपको निम्नलिखित कार्य करना चाहिए:

- अपना बायोडाटा बनाएं और आत्मचिंतन करें।
- अपने काम पर प्रतिपुष्टी के लिए अन्य लोगों से पूछें।
- ऑनलाइन व्यवहार परीक्षण लें.
- विकलांग व्यक्तियों द्वारा किए जाने वाले विभिन्न कार्यों को समझें।
- अपने कौशल से मेल खाने वाली विभिन्न नौकरियों के बारे में जानें।

आइए आपके कौशल विकास के लिए एक योजना बनाएं

आमतौर पर हम सोचते हैं कि कोई व्यक्ति या तो बुद्धिमान हो सकता है या फिर नासमझ। यह बात हम स्कूल या कॉलेज में मिले नंबरों के आधार पर तय करते हैं, लेकिन यह पूरी तरह सच नहीं है। बुद्धि या स्मार्ट 8 प्रकार की होती है!

एक व्यक्ति गणित में कमजोर हो सकता है, लेकिन शारीरिक कौशल (जैसे खेल खेलना, भारोत्तोलन यानि weightlifting, योग, आदि) में बहुत मजबूत हो सकता है। कोई व्यक्ति जो भाषा कौशल में कमजोर है, वह संगीत कौशल में बहुत अच्छा हो सकता है। तो अगली बार जब कोई आपसे आपकी ताकत के बारे में पूछे, तो आप उन्हें नीचे की छवि में दी गई 8 प्रकार की बुद्धिमत्ता या "स्मार्ट" के आधार पर उत्तर दे सकते हैं।



नीचे दिए गए कथनों की सहायता से जाँचें कि आपके पास किस प्रकार की बुद्धि या चतुरता है। उन कथनों पर निशान लगाएं जिनसे आप सभी श्रेणियों में सबसे अधिक संबंधित हैं:

पिक्चर स्मार्ट	वर्ड स्मार्ट	लॉजिक स्मार्ट	बॉडी स्मार्ट
विशेषताएँ: खुशी के लिए पढ़ें और लिखें पहेलियों को सुलझाने में अच्छा चित्रों, ग्राफ़ और चार्ट की अच्छी तरह व्याख्या करें ड्राइंग, पेंटिंग और दृश्य कला का आनंद लें पैटर्न को आसानी से पहचानें	विशेषताएँ: लिखित और मौखिक जानकारी याद रखें पढ़ने और लिखने का आनंद लें बहस करना या प्रेरक भाषण देना अच्छा है चीजों को अच्छे से समझाने में सक्षम कहानियाँ सुनाते समय हास्य का उपयोग करने की क्षमता	विशेषताएँ: उत्कृष्ट समस्या-समाधान कौशल रखें अमूर्त विचारों के बारे में सोचने का आनंद लें वैज्ञानिक प्रयोग पसंद करना जटिल गणनाओं को हल कर सकते हैं	विशेषताएँ: नृत्य और खेल में कुशल हाथों से चीज़ें बनाने का आनंद लें उत्कृष्ट शारीरिक समन्वय रखें सुनकर या देखकर नहीं बल्कि करके याद रखें

म्यूजिक स्मार्ट	पीपल स्मार्ट	सेल्फ स्मार्ट	नेचर स्मार्ट
विशेषताएँ: गायन और संगीत वाद्ययंत्र बजाने का आनंद लें संगीत के पैटर्न और स्वरों को आसानी से पहचानें गाने और धुनें याद रखें संगीत संरचना लय, और नोट्स की समृद्ध समझ हो	विशेषताएँ: मौखिक सवाद में कुशल गैर-मौखिक संवाद में अच्छा स्थितियों को विभिन्न नज़रियों से देखने में सक्षम सकारात्मक संबंध बानाए रख सकते हैं एक समूह में विवादों को हल करने में सक्षम	विशेषताएँ: ताकत और कमजोरियों का विश्लेषण करने में सक्षम सिद्धांतों और विचारों का विश्लेषण करने का आनंद लें उत्कृष्ट आत्म-जागरूकता रखें प्रेरणाओं और भावनाओं के आधार को समझें	विशेषताएँ: वनस्पति विज्ञान (Botany), जीव विज्ञान (Biology) और प्राणीशास्त्र (Zoology) जैसे विषयों में रुचि श्रेणीबद्ध (Categorise) और सूचिपत्र करने (Catalogue) में आसानी कैंपिंग, बागवानी, हाइकिंग और बाहरी गतिविधियों का आनंद लें उन अपरिचित विषयों को सीखना नापसंद है जिनका प्रकृति से कोई संबंध नहीं है

गतिविधि का समय!

प्रश्न 1. उपरोक्त सूची में से आपकी बुद्धि का एक (या अधिक) क्षेत्र कौन सा है?

____

____

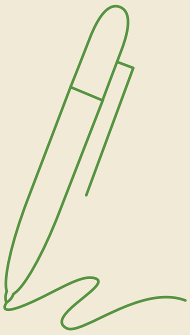
____

प्रश्न 2. क्या आप ऐसे करियर के बारे में सोच सकते हैं जहाँ आप अपनी ताकत और बुद्धि का उपयोग कर सकें?

____

____

____



आज मैंने क्या सीखा:

यदि आप इस विषय को अच्छी तरह जानते हैं, तो निशान लगाएं।

1. 21वीं सदी के रोजगार योग्यता कौशल उन विभिन्न कौशलों को संदर्भित करते हैं जो आज की दुनिया में सफलतापूर्वक नियोजित होने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। उदाहरण: डिजिटल कौशल, पारस्परिक कौशल, जीवन कौशल और संचार कौशल। ☐
2. आपके करियर में आगे बढ़ने के लिए आपके कौशल का नियमित मूल्यांकन महत्वपूर्ण है। ☐
3. आपके द्वारा चुने गए करियर के लिए अपने कौशल विकसित करने से आपको अपनी नौकरी या व्यवसाय में आगे बढ़ने में मदद मिलेगी। ☐

3.2 स्वयं को जानें

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. 'स्वयं को जानने' का और अपनी यात्रा की सराहने का अर्थ क्या है।
2. अपनी खूबियों को और सुधार के क्षेत्रों को समझना
3. अपने गुणों, क्षमताओं और विकलांगता के बारे में सकारात्मक नजारिया से कैसे बात करें

दिव्यांगजन होने के नाते, 3 प्रमुख बातों पर प्विचार करें और लिखें जिन्हें आप अपनी उपलब्धियों या सफलताओं के रूप में मानते हैं, जिन पर आपको गर्व है:

सोचें! समझें! करके देखें!

उदाहरण: मैंने प्रतिकूल परिस्थितियों के बावजूद अपनी स्कूली शिक्षा पूरी कर ली है। मैं स्वतंत्र रूप से चलता हूं। मैंने साइन लैंग्वेज सीखी। मैं खेल में अच्छा हूँ।

1. ______________________

2. ______________________

3. ______________________

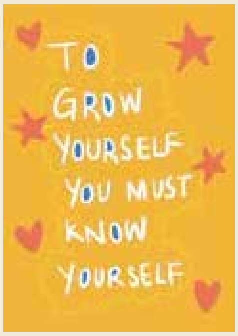
आइए अपने बारे में और अपनी यात्रा के बारे में जानें

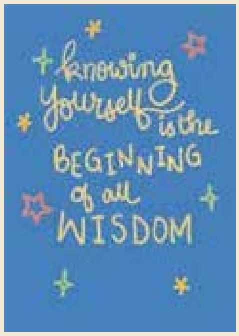
यदि आप अपने निपुणता के बारे में जानते हैं, तो आप सही करियर अवसरों की पहचान कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त, जब आप अपने सुधार के क्षेत्रों को समझ जाते हैं, तो आप हमेशा सीखते रहेंगे और बढ़ते रहेंगे।

अपने आप को पूरी तरह से जानने के लिए आपको अपनी अब तक की यात्रा पर विचार करने कि जरूरत है। उन सभी उपलब्धियों के बारे में सोचें जिन्हें आपने हासिल की है और जिन चुनौतियों को आपने पार किया है। चाहे वह आपके परिवार हो, स्कूल हो, यात्रा हो, संचार हो, या दैनिक कार्य हो, जहां आप आज खड़े हैं वहां तक पहुंचने के लिए बहुत प्रयास किया होगा।

पहचानें कि आपने अपनी यात्रा में क्या कार्य किए हैं और इसके लिए स्वयं की सराहना करें। जब आप स्वयं की सराहना करते हैं, तो यह आपको प्रेरित करेगा और आगे बढ़ने के लिए विश्वास दे सकता है। यह आपको स्वयं को बेहतर तरीके से जानने में भी मदद कर सकता है।

आपकी यात्रा आपकी समर्थन प्रणाली के बिना अधूरी होगी। अपने परिवार, शिक्षकों और दोस्तों द्वारा निभाई गई भूमिकाओं को आभार प्रकट करना महत्वपूर्ण है। उनके द्वारा प्रदान किए गए समर्थन और उन अवसरों के बारे में सोचें जो उन्होंने आपको बढ़ने के लिए प्रदान किए हैं।





स्वयं को जानने में अपनी क्षमताओं और रुचियों को समझना शामिल है।

क्षमता (Ability)	रुचि (Interest)
• वे कार्य जो हम अच्छे से कर पाते/पाती हैं	• वे गतिविधियाँ जो आपको करना पसंद है
• वे विशिष्टताएं जिन्हें लोग हमारे गुणों के रूप में पहचानते है	• वे चीजें/कार्य जो आपको खुशी देती हैं
• ऐसे कार्य जिसके लिए लोग अक्सर हमसे मदद माँगते हैं	• कुछ ऐसा जो आप अपने खाली समय में करते हैं!

हमारी क्षमताएं और रुचियां हमारी ताकत हैं।

जब हम अपनी ताकत पर ध्यान केंद्रित करते हैं, तो हम अधिक सीख सकते हैं और आगे बढ़ सकते हैं।

हम हमेशा नई क्षमताएं और रुचियां हासिल कर सकते हैं। ऐसी कई चीज़ें हैं जिन्हें हमने अभी तक कोशिश ही नहीं की है। जैसे-जैसे हम जीवन में नई चीजों का अनुभव करते हैं, हमारी क्षमताएं और रुचियां भी बढ़ती हैं।

आपकी दिव्यांगता आपकी पहचान नहीं है।

जब हम कहते हैं 'स्वयं को जानो', तो इसमें अपनी विकलांगता को जानना भी शामिल है। जिस तरह आपकी क्षमता या रुचि आपका एक हिस्सा है, उसी तरह आपकी विकलांगता भी आपकी पहचान का एक और हिस्सा है। हालाँकि, यह आपकी पूरी पहचान नहीं है।

उदाहरण: सतीश ने अपना परिचय देते हुए कहा, "हैलो मैं दृष्टिहीन हूं। जबकि लवलिन कहती हैं, "हैलो मैं लवलिन हूं। मैं एक कवयित्री, एक पशुप्रेमी, और मेहनती हूं। मैं दृष्टिहीनता से पीड़ित हूं। लोग लवलिन के साथ अधिक सहज हैं। क्यों? सतीश अपनी दिव्यांगता पर ध्यान केंद्रित करता है। लवलिन स्वयं को अपने व्यक्तित्व के कई अलग-अलग पहलुओं के साथ एक व्यक्ति के रूप में देखती है!

सीमित एक्सपोजर या अनुभव के कारण, दिव्यांगता के बिना व्यक्ति आपके व्यक्तित्व के बजाय आपकी दिव्यांगता पर ध्यान केंद्रित कर सकते हैं। उन्हें आपको एक व्यक्ति के रूप में देखने में सक्षम बनाने के लिए, इस बारे में सोचें कि आप दुनिया के साथ कैसे अपनी पहचान, संवाद या साझा कर सकते हैं। याद रखें, आप जिस पर ध्यान केंद्रित करते हैं वह समय के साथ बढ़ता है!

अब अपने जीवन के बारे में सोचें और नीचे दी गई सूची में अपना उत्तर भरें। आप इसके बारे में लिखना, एक चित्र बनाना, इसके बारे में एक कविता लिखना आदि चुन सकते हैं। जितना हो सके उतना रचनात्मक रहें।

1. मेरा नाम है:
2. लिंग (Sex)
3. आयु (age)
4. मुझ में सबसे अच्छा गुण है:
5. मुझे अपने खाली समय में इसे करना पसंद है:
6. अन्य पहचान। (जैसे मैं एक बेटा / बेटी, छात्र, खिलाड़ी, कलाकार, आदि):
7. एक विशेषण जो मेरे व्यक्तित्व या मेरी रुचियों का वर्णन करता है। (ट्रेकर, सार्वजनिक स्पीकर, आदि।):

आइए जानें ताकत क्या होते हैं

अपनी ताकत और सुधार के क्षेत्रों की स्पष्ट समझ रखने से आपको लक्ष्य बनाने में मदद मिलेगी। ताकत वे गुण और कौशल हैं जिन्हें सकारात्मक माना जाता है। यह आपको जीवन और करियर में आगे बढ़ने में मदद करता है। आप ऐसे कौशल स्वाभाविक रूप से प्राप्त कर सकते थे या वर्षों के अनुभव के माध्यम से उन्हें विकसित और निर्मित कर सकते थे।

उदाहरण के लिए: अच्छी याददाश्त, अच्छा संचार कौशल, गणितीय कौशल, दयालुता, विनम्रता और मित्रता सभी व्यक्तिगत ताकतें हैं।

सुधार के क्षेत्र वे होते हैं जहाँ आपको कुछ अच्छा करने के लिए ताकत या क्षमता विकसित करने की आवश्यकता होती है। हर किसी के सुधार क्षेत्र होते हैं। प्रयास और अभ्यास से, आप उन पर काम कर सकते हैं और उन्हें ताकत में बदल सकते हैं!आपकी ताकत (strength) और कमज़ोरियाँ (weakness) क्या हैं?

मेरी ताकत और सुधार के क्षेत्र

स्वयं को अच्छी तरह से परखें और नीचे दिए गए चार्ट (chart) में अपनी व्यक्तिगत ताकत (personal strengths) और सुधार के क्षेत्र (weaknesses) को पहचानें। साथ ही यह भी लिखें कि आप इन कमज़ोरियों को कैसे दूर करेंगे/करेंगी।

मेरी ताकत (My Strengths)	मेरी सुधार के क्षेत्र (My Weaknesses)	मैं अपनी कमज़ोरियों को कैसे दूर करूँगा/करूँगी?

आइए सीखें कि अपने गुणों, योग्यताओं और प्विकलांगता पर एक सकारात्मक नजरिया से कैसे बात कर सकते हैं

अधिकांश नौकरी के साक्षात्कार में, साक्षात्कारकर्ता दिव्यांगता के बारे में नहीं जान सकता है। वे आपकी दिव्यांगता को नहीं समझ सकते हैं या सही सवाल पूछना नहीं जानते हैं। इसलिए आपके लिए यह महत्वपूर्ण है कि आप अपनी दिव्यांगता के बारे में सही तरीके से बात करने के लिए तैयार रहें। चूंकि दिव्यांगता आपकी पहचान का सिर्फ एक हिस्सा है और आपकी पूरी पहचान नहीं है, इसलिए आपको यह सोचने की जरूरत है कि अपने अन्य गुणों, क्षमताओं और प्रतिभाओं के बारे में कैसे बात करें।

आप अपने बारे में बात करने के लिए साक्षात्कार के दौरान दिए गए सुझावों का अनुपालन कर सकते हैं:

1. उन बातों पर ध्यान केंद्रित करें जिन्हें आप अपनी ताकत पर करने में सक्षम हैं। उदाहरण के लिए: स्वतंत्र रूप से घूमना, रेलिंग की सहायता से दो मंजिलों पर चढ़ना, स्क्रीन रीडर के साथ कंप्यूटर का उपयोग करना, सांकेतिक भाषा का उपयोग करके या लिखकर संवाद करना, आदि।
2. आपके द्वारा उपयोग किए जाने वाले समाधानों का प्रदर्शन करें। उदाहरण के लिए, चारों ओर घूमने के लिए व्हाइट कैन, संवाद करने के लिए साइन लैंग्वेज का उपयोग करना, चलने के लिए व्हीलचेयर का उपयोग करना आदि।
3. अपने और अपनी दिव्यांगता के बारे में व्यक्ति-प्रथम और सकारात्मक भाषा का उपयोग करें।
4. अपनी यात्रा और आपके द्वारा पार की गई चुनौतियों के उदाहरण साझा करें। उदाहरण के लिए आपने अपनी शिक्षाके लिए कैसे यात्रा की है, आपने कक्षाओं के दौरान नोट्स कैसे लिए, आप दिन-प्रतिदिन के कार्यों को स्वतंत्र रूप से कैसे प्रबंधित करते हैं, आदि।
5. नौकरी के लिए सबसे महत्वपूर्ण और प्रासंगिक कौशल पर प्रकाश डालें। उदाहरण के लिए, अपनी ताकत, क्षमताओं और रुचियों के बारे में सोचें और नौकरी (जॉब) की आवश्यकताओं के साथ उनका मिलान करें। आपके द्वारा उल्लिखित बिंदुओं के समर्थन में प्रासंगिक उदाहरण दें।

आप 'दिव्यांगता विशिष्ट कौशल' पर मॉड्यूल 12 में स्वयं-अधिवक्ता (सेल्फ एडवोकेट) बनने के तरीके के बारे में अधिक जानेंगे।

गतिविधि का समय!

प्रश्न 1: अपनी ताकत (strengths) पहचानें।

उन गुणों (qualities), प्रतिभाओं (talents) या कौशलों (skills) पर निशान लगाएँ/घेरा बनाएँ जो आप में हैं। यदि आप इस सूची में कोई कौशल जोड़ना चाहते/चाहती हैं, तो इसे नीचे दिए गए रिक्त स्थान में लिखें।

गुण (qualities)	प्रतिभा (talents)	कौशल (skills)
ईमानदार	एक अच्छा चित्रकार	एक अच्छा नेता
दूसरों का खयाल रखने वाला/वाली	एक गायक	एक अच्छा बावर्ची (कुक)
मेहनती	जादूगर	कंप्यूटर का प्रयोग करना आता है
अभिनव	एक अभिनेता	अंग्रेजी में बात कर सकता/सकती हूँ
करियर के प्रति सजग (career-focused)	एक निर्देशक	ड्राइविंग में अच्छा/ अच्छी हूँ
वफ़ादार	एक कलाकार	________ (खेल/sports) खेलता/खेलती हूँ

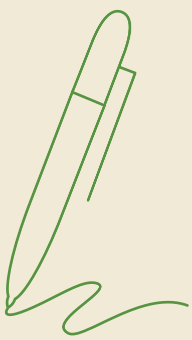
प्रश्न 2: पिछली गतिविधि में अपनी पहचानी गई गुणवत्ता/प्रतिभा/कौशल के साथ निम्नलिखित कथनों को पूरा करें।

1. मेरा नाम ________________________________ है।
(अपना पहला नाम और अंतिम नाम लिखें।)

2. मैं ________________________________ हूँ।
(उपरोक्त सूची में से या कुछ अन्य 2 से 3 ताकतों के बारे में लिखें)

3. मैं ________________________________
(उपरोक्त सूची में से 1-2 सुधार क्षेत्र लिखे)

4. मैं ________________________________ करूंगी/करूंगा
(उपरोक्त सूची में से 1-2 अपने सुधार क्षेत्र में काम करने के लिए कारवाइयाँ)



आज मैंने क्या सीखा:

यदि आप विषय को अच्छी तरह से जानते है तो एक निशान (tik) लगाएं।

1. आत्माचिंतन के माध्यम से स्वयं को जानना और अपनी यात्रा कि सराहना करना ☐
2. यह जानना कि विकलांगता आपकी पहचान का एक हिस्सा है, ना कि अप्पकि पूरी पहचान ☐
3. आपको जीवन और अपने करियर में आगे बढ़ने में मदद करने के लिए अपनी ताकत और सुधार क्षेत्र को समझना ☐
4. अपने गुणों, क्षमताओं और विकलांगता के बारे में सकारात्मक नजरिया से बात करना ☐

3.3 आलोचनात्मक चिंतन और निर्णय लेना

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. आलोचनात्मक चिंतन (Critical thinking) का अर्थ क्या है।
2. निर्णय कैसे लिए जाते हैं।
3. निर्णय लेने (Decision making) का अभ्यास करना।

आपके बारे में इनमें से कौन-सी बातें सही हैं

सोचें! समझें! करके देखें!

कथन	हाँ / नहीं
मैं अपने जीवन की सभी समस्याओं को आसानी से हल कर सकता/सकती हूँ	
मुझे निर्णय लेने के लिए अपने परिवार/दोस्तों के साथ की ज़रूरत होती है	
मैं खुद निर्णय ले सकता/सकती हूँ	

आइए जानें कि आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) किसे कहते हैं?

किसी समस्या को हल करने के लिए जो हमारा सोचने का एक तरीका होता है, वह आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) कहलाता है। इससे हमें यह पता लगाने में मदद मिलती है कि हमें बताई गई कोई बात सच है या नहीं।

विश्लेषण हमारे दैनिक जीवन और हमारी नौकरियों में भी बेहद महत्वपूर्ण है।

उदाहरण के लिए:

मान लीजिए कि आपके चाचा आपसे कहते हैं
'हम किताबों के बिना कभी नहीं सीख सकते'।
आप इसके बारे में स्वयं से पूछकर आलोचनात्मक या विश्लेषणात्मक चिंतन कर सकते/सकती हैं,

- क्या यह सच है?
- हम किसी और तरीके से कैसे सीख सकते हैं?
- क्या होता है अगर हम बिना किताबों के सीखते हैं?

इस तरह, आप तथ्यों के आधार पर किसी भी समस्या को सुलझा सकते/सकती हैं।

सर्वोत्तम अभ्यास यह होगा कि:

- कई सवाल पूछकर गंभीरता से सोचें।
- स्थिति या समस्या के विभिन्न पहलुओं को देखें।
- जो कुछ भी आप सुनते हैं या देखते हैं उन सब पर विश्वास न करें।

राहुल दृष्टिबाधित व्यक्ति है। उसने एक कंपनी से जुड़ा है और उनके प्रशिक्षण में भाग लेता है। प्रशिक्षण के पहले दिन, राहुल प्रशिक्षक (ट्रेनर) को दृश्य सामग्री के लिए विवरण देने के लिए कहता है। ट्रेनर पहले दिन समझाता है लेकिन बाद में करना भूल जाता है। राहुल को इस बारे में बुरा लगता है। वह तय कर लेता है कि ट्रेनर एक अच्छा व्यक्ति नहीं है।

बाद में प्रशिक्षक द्वारा दृश्य विवरण न देने का क्या कारण हो सकता है?

राहुल को बुरा लगना स्वाभाविक है, लेकिन क्या यह तय करना सही है कि वह अच्छा व्यक्ति नहीं है?

इस बारे में सोचें कि राहुल इस स्थिति को अलग तरीके से कैसे संभाल सकते हैं।

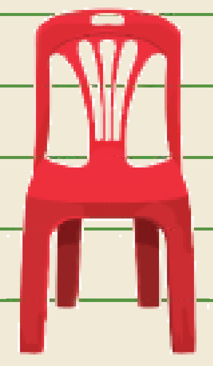
राहुल अपने पास उपलब्ध जानकारी को अलग-अलग नज़रियों से समझ सकते हैं, जवाब मांग सकते हैं और किसी निष्कर्ष पर पहुंच सकते हैं। यदि वह इन कृतियों का अनुपालन करता है, तो वह गंभीर / विश्लेषणात्मक रूप से सोच रहा होगा। इस उदाहरण में, राहुल विश्लेषण कर सकता है कि प्रशिक्षक के व्यवहार के लिए अलग-अलग कारण हो सकते हैं जो उनकी समस्या के समाधान करने में मदद करेंगे।

कारण	राहुल का समाधान
प्रशिक्षक राहुल पर ध्यान नही दे पा रहे हैं क्योंकि कई अन्य कर्मचारी हैं।	राहुल प्रशिक्षक (ट्रेनर) से एक दोस्त उपलब्ध करवाने का अनुरोध करता है जो उसे दृश्य विवरण के साथ मदद कर सकता है।
दृश्य विवरण देने के तरीके के बारे में प्रशिक्षकों को स्पष्टया नहीं है।	राहुल ने प्रशिक्षक (ट्रेनर) के साथ एक सरल पृष्ठ साझा किया कि दृष्टिबाधितों को दृश्य विवरण कैसे दिया जाए।
प्रशिक्षकों का मानना है कि राहुल को केवल एक दिन के लिए दृश्य विवरण की आवश्यकता थी या वे एक भुलक्कड़ व्यक्ति हैं	राहुल ने प्रशिक्षक (ट्रेनर) को फिर से याद दिलाया।

आलोचनात्मक सोच को आदत में डालना और विश्लेषण करना आपको सर्वोत्तम परिणाम प्राप्त करने में मदद करता है। आइए अब आलोचनात्मक या विश्लेषणात्मक सोच को आदत में डाले।

प्लास्टिक चेयर के बारे में 25 अच्छे बिंदु लिखें। आपको शुरू करने के लिए, हमने नीचे 10 नमूना बिंदु साझा

No.	पिलास्टिक चैर के अच्छे विचार
1.	रंग अच्छा है। यह देखने में अच्छा है।
2.	कुर्सी हल्के वजन की है, जो इसे ले जाने में बहुत आसान बनाती है।
3.	कुर्सी का फिनिशिंग अच्छा है। अगर इससे कोई टकरा जाता है, तो वे चोटिल नहीं होते हैं।
4.	इनमें से कई कुर्सियां एक छोटे से कमरे में व्यवस्थित हो सकती हैं क्योंकि उन्हें कम जगह की आवश्यकता होती है।
5.	आप इस कुर्सी का उपयोग किसी भी मौसम (गर्मी, सर्दी या मानसून) में बिना किसी समस्या के कर सकते है
6.	यदि आवश्यक हो तो कुर्सी को आसानी से साफ / धोया जा सकता है।
7.	कुर्सी को ढेर करके रखा जा सकता है जिससे जगह बचती है
8.	कुर्सी की कीमत सस्ती है। इसमें पीछे की तरफ छेद होते हैं जो वायु परिसंचरण के लिए अच्छा है।
9.	आप बिना किसी समस्या के किसी भी मौसम (गर्मी, सर्दी, या मानसून) में इस कुर्सी का उपयोग कर सकते हैं।
10.	इसकी संरचना सीधी है और आपकी पीठ के लिए अच्छी है।
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	



इससे पहले कि आपने लिखना शुरू किया, क्या आपने सोचा था कि आप इतने सारे विचार आपके मन में आ सकते हैं?

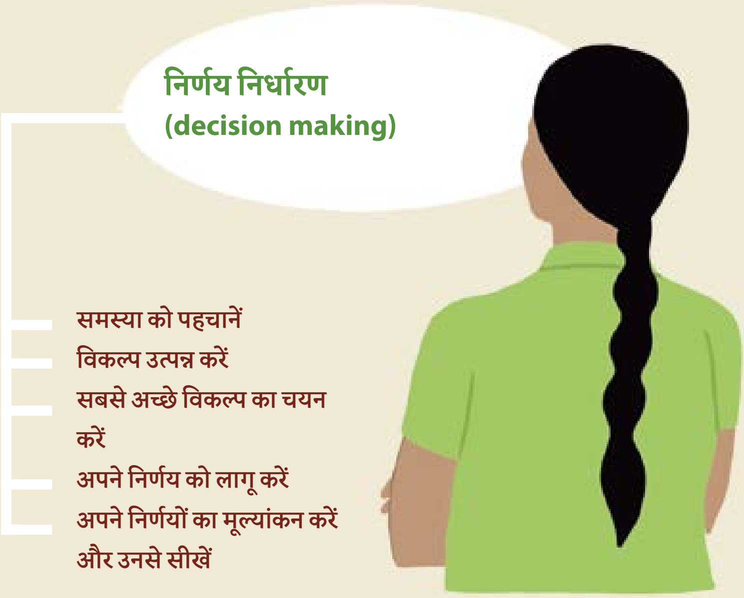
जैसे आपने कुर्सी के लिए 25 अच्छे विचारों के बारे में सोचा था, वैसे ही आप 25 बुरे विचारों के बारे में भी सोच सकते हैं। यह आपको एक ही वस्तु को एक अलग नजरिया से देखने में मदद करेगा। यदि आपकी सोच केंद्रित है, तो आप अब और अधिक विचारों को प्राप्त कर सकते हैं। आप इस गतिविधि को जारी रखने के लिए प्लास्टिक की कुर्सी को अन्य कुर्सियों (लोहे या लकड़ी) के साथ तुलना कर सकते हैं।

प्लास्टिक चेयर की तरह, आप इस अभ्यास को अन्य वस्तुओं पर भी लागू कर सकते हैं जैसे कि मोबाइल फोन, रस्सी, आदि।

इसे विभिन्न परिस्थितियों में अभ्यास करने से आपकी महत्वपूर्ण या विश्लेषणात्मक सोच को बेहतर बनाने में मदद मिलेगी।

आइए निर्णय लेने (decision making) की प्रक्रिया के बारे में सीखें

निर्णय लेना एक ऐसी प्रक्रिया है जब दो या उससे अधिक विकल्प उपलब्ध हो और आपको उन्मे से एक को चुनना हो। हम अपने दैनिक जीवन में बहुत सारे निर्णय लेते है। क्रमिक रूप से निर्णय लेने कि प्रक्रिया का उपयोग करने से आपको विचायशील निर्णय लेने में मदद मिल सकती हैं। आलोचनात्मक या विश्लेषणात्मक सोच आपको और भी बेहतर निर्णय लेने में कर सकती हैं।



आइए देखें कि प्रिया अपने करियर (career) के बारे में कैसे निर्णय लेती हैं।

प्रश्न 1: आपने अपने आईटीआई (ITI) में इस कोर्स को करने का निर्णय कैसे लिया?

आइए निर्णय लेने (decision making) का अभ्यास करें:

जननी दिव्यांगजन है। वह अपने दम पर घूमने के लिए विभिन्न समाधानों का उपयोग करती है। आईटीआई पाठ्यक्रम के बाद, वह एक अलग राज्य में नौकरी करती है। उसका परिवार खुश है कि वह नौकरी करती है, लेकिन वे उसे एक अलग राज्य में नहीं भेजना चाहते हैं। वे चिंतित है कि वह अपनी यात्रां कैसी करेगी और वह अपने दिन-प्रतिदिन के कामों को अलग-अलग शहर में कैसे प्रबंधित करेगी। तथापि, जननी आश्वस्त है और आगे बढ़ना चाहती है। उसे अपने परिवार के सदस्यों को समझाना पड़ता है।

अब जननी की समस्या के समाधान खोजने के लिए निर्णय लेने के लिए नीचे दिए गए कृतियों का उपयोग करें।

कृति 1: समस्या को पहचानें। (जननी के परिवार की चिंताओं को समझें)

कृति 2: जननी के विकल्प क्या हैं? (जननी अपने परिवार को विभिन्न समाधान या योजनाएं जिन्हे सुझा सकती हैं।)

कृति 3: जननी के लिए सबसे अच्छा विकल्प क्या है? (जननी अपने परिवार को कैसे साबित करें कि वह अकेली एक दूसरे शहर में कैसे प्रबंधन कर सकती है?)

कृति 4: जननी इस विकल्प को कैसे लागू करेगी? (विकल्प के बारे में बात करना और दूसरों में विश्वास पैदा करना)

कृति 5: जननी इस निर्णय से क्या सीखेंगे? (अभी के लिए और आगे की जीवन के लिए - in the short run and the long run)

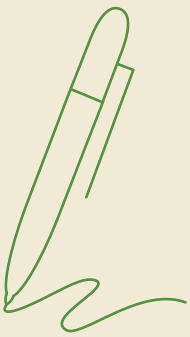
गतिविधि का समय!

जोड़ों में बँट जाएँ और विभिन्न स्थितियों में निर्णय लेने का अभ्यास करें। निर्णय लेने के लिए आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) और तर्क (logic) का उपयोग करें।

समस्या 1: क्या आपको नौकरी करनी चाहिए या आईटीआई कोर्स (ITI course) के बाद पढ़ाई जारी रखनी चाहिए?

समस्या 2: आपके लिए कौन-सा करियर (career) सबसे सही है?

समस्या 3: आपने एक नई जॉब पर जाना शुरू किया है और पहले ही हफ़्ते मे आपको लगता है कि आपको काम मे मज़ा नहीं आ रहा। आप क्या करेंगे/करेंगीं?



आज मैंने क्या सीखः

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. एक सच्ची बात को पूरी तरह समझने के लिए तर्क (logic) का उपयोग करने वाली प्रक्रिया को आलोचनात्मक चिंतन (critical thinking) कहते हैं। ☐
2. निर्णय निर्धारण (decision making), दो या दो से अधिक विकल्पों में से किसी एक को चुनने की प्रक्रिया है। ☐
3. हम दैनिक आधार पर उनका अभ्यास करके अपने महत्वपूर्ण या विश्लेषणात्मक कौशल में सुधार कर सकते हैं। ☐
4. निर्णय निर्धारण (decision making) के लिए पाँच तार्किक कृतियाँ (logical steps) हैं: ☐

- समस्याओं की पहचान करना
- विकल्प उत्पन्न करना
- सबसे सही विकल्प का चयन करना
- अपना निर्णय लागू करना
- अपने निर्णय से सीखना

4.1 Motivation to learn English

In this lesson you will learn :

1. The importance of English
2. Simple and fun ways to learn English
3. अधिक प्रभावी रूप से अंग्रेजी सीखने के लिए

Thinking Box

Name the top 3 reasons why you want to learn or improve your English

1. ______________________
2. ______________________
3. ______________________

Write 2 ways in which English will help you in your workplace:

1. ______________________
2. ______________________

Let's learn the importance of the English Language

Here are 4 reasons how learning English can improve your life:

1. **English is a common language**
   English is a global language used to communicate with people from different parts of the world. For example, at work, if you meet someone from Japan or Germany, or even a different state in India, English is a common language for communication.
2. **English can help you get a better job**
   In an interview, if you can communicate in English, you will have an advantage over others. International companies prefer to hire people who know English.
3. **Using internet and social media platforms effectively**
   These days all information and news is online, and all that is in English. Even Social Media platforms are in English. Of course, translation is available, but it does not always convey the message correctly. Knowledge of English can help you use the internet and social media platforms effectively.
4. **English can make life fun**
   Knowledge of English gives you access to a wonderful world of entertainment! You can watch English films, shows, news, videos, etc. and enrich your life.

Learning English is necessary for all of us. Communicating clearly and correctly is important in the classroom and at the workplace. It helps us participate in a wide range of activities. So let's set a goal to learn English successfully!

Let us see how important English is at the workplace

Raju got a job in a startup. He was a part of a small team and his job was to get more business for the company. The job thus involved convincing clients to buy products by making presentations with details of the products.

Raju had to present about a particular product. Though he knew the product well, he could not communicate well in English. As a result, the clients were not convinced about that product.

If Raju had been fluent in English and acquired new clients:

- he could have benefited the company.
- he would have gained the appreciation of his team, and
- he could have been recognised and rewarded for his work.

So let's set a goal to learn English successfully!

Goal - To communicate confidently in English

Every day is a chance to become better!

Make an attractive poster with this goal and keep it in your notebook or put it up at home.

If you become better at speaking English, how will your life improve?

1. ______________________

2. ______________________

3. ______________________

Let's learn some simple and fun ways of learning English

Learning English is an opportunity to learn and grow. It is something to be proud of!

Here are a few enjoyable ways to learn English.

1. Listen to the English language being spoken. Watch English films or shows, and listen to English songs, audio books, podcasts, news, etc. The Deaf can watch English films or shows using captions. They can listen to podcasts by reading captions and/or the transcripts available.
2. Choose a friend with whom you can practice speaking in English. Set an 'English Only' rule when you speak to each other.
3. Read everything you see. If you look around, you will find that there are many things to read, ranging from books and magazines to pamphlets and movie subtitles.

Ask your family and friends how they learnt English. Write down what they share:

____

____

____

Let's learn some tips to learn English more effectively

Here are some tips to help you learn the language more effectively:

4. Try to memorise the spellings of new words. You must learn to use spell check while writing on your computer. When in doubt, check for synonyms or meanings of words.
5. Record yourself while speaking in English on your phones. This will help you know how you sound and improve your pronunciation.
6. The Deaf and persons with locomotor disability can read sign boards which will help them learn and remember the correct spellings of different words. The blind can ask their friends to read and/or spell out sign boards, names of hotels, etc.

There are many words in the English language that sound similar but have different spellings and/or meanings. These are called homophones. It is important to clarify the spelling and meaning of such words before using them. The blind must check the spelling before using homophones. For the Deaf who lip read, the lip movements of homophones (e.g. 'no' and 'know') will look the same. To avoid confusion, pay attention to the context in which the word is being used.

Given below are some more examples of homophones.
Add more examples to this list!
No – Know
Were – Where
Hear - Here

____

____

____

____

Remember, don't be afraid to make mistakes. If you are struggling with complicated words or a difficult sentence, look them up on Google for their meanings and pronunciation.

Keep practising and you will surely succeed!

Activity Time!

1. Building confidence means recognizing what you are good at. Give yourself three compliments!

(For example, if someone asks your best friend what they liked about you, what would they say? Write that down)

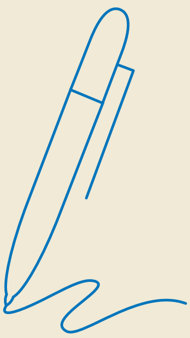
1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________

Wow! You are truly awesome!

2. Write 2 specific things you will do in the next 30 days to improve your English.

1. ______________________________
2. ______________________________

3. Allot a page in your notebook to note down 5 new words that you learn every day. Those using computers or recorders can dictate words into their devices.



learnt today:

Put a tik if you know this topic well.

1. English is a global language for communication ☐
2. Knowledge of English is important to get a job ☐
3. English allows us to use the internet and social media effec-tively ☐
4. There are many fun ways of learning English ☐
5. Every day is a chance to become better ☐

4.2 Describing Words, Objects, Surroundings and Processes

In this lesson you will learn :

1. How describing words adds more information to naming words.
2. Use describing words related to size, shape, texture and color in sentences

Thinking Box

1. Do you know how to describe the things around you when you see them or hear about them?

____

____

____

2. Describe the breakfast you ate before you came to the class.

____

____

____

2. Describe your best friend.

____

____

____

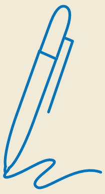
Let's learn about Describing Words

Words that are used to **describe** things are called **adjectives**. We use them to give details about something or someone.

1. A red bus
2. A tall girl.

In these sentences, red and tall are adjectives, because they describe the bus and the girl. Adjectives add details to make sentences clearer or more interesting. Look closely at how adjectives are used in these sentences!

- A screwdriver is a useful tool
- Arjun is wearing a yellow shirt
- Radha lives in a lovely house
- Peter is a naughty boy.
- Farah has long hair.



Read how Komal is describing her new sales office. Then, answer the questions!

What adjectives did Komal use to describe the new office?

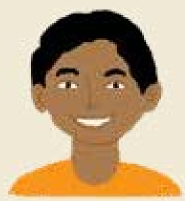
1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________

The new sales office is in a tall green building. There is a small beautiful park next to it.

Let's learn how t o use describing words in sentences

Adjectives can be used to describe COLOUR	Adjectives can be used to describe SIZE	Adjectives can be used to describe QUALITY
A **blue** uniform	A **long** bridge	 A **happy** face
An **orange** balloon	A **large** pot	A **sharp** tool

What is the importance of adjectives in our everyday life?

1. Adjectives help to describe the size, shape, colour and even quality of things.
2. Using them correctly helps us to communicate better with people.
3. It helps to understand what we read, speak and write about.

The blind can ask for a description from their friends, teachers, or colleagues on how a thing or a person looks. Let us understand how it is always better to ask than assume with an example:

Suman is blind. She was in a training program. Suman's trainer was a woman of average height with short hair. She was always dressed in formal trousers and shirts. One day, Suman's mother gave her flowers to wear in her hair. Suman decided to give her trainer some of the flowers. It was very embarrassing for the trainer to refuse the flowers. All the other trainees had a good laugh. The trainer had to sit down with Suman and explain how she looked in reality (short hair!) and how Suman should ask for descriptions and not assume.

Activity Time!

1. Write 3 sentences to describe your home. You can use any of these adjectives. Share your writing with your friends in class.

4. Size - big, small, long, large
5. Colour – White, yellow, green, black
6. Quality - beautiful, quiet, clean, happy

1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________

2. Add adjectives to the naming words given below:

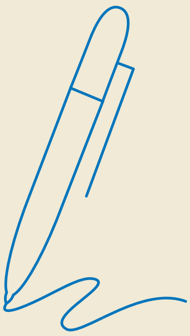
A ________________ apple.

A ________________ day.

A ________________ lady.

An ________________ class. [Use a describing word starting with a vowel. Ex: Interesting]

A ________________ friend.



What I learnt today:

Put a tik if you know this topic well.

1. Words that are used to describe things are called Adjectives ☐
2. Describing words add details to make sentences clearer or more interesting ☐
3. Describing the size, shape, colour and quality of things help us communicate better ☐

4.3 Listening

In this lesson you will learn :

1. The purpose and importance of listening
2. How to practise listening to follow instructions correctly

Thinking Box

We listen to many things in our daily lives!
Tick the things that you listen to regularly.

- ☐ Music
- ☐ YouTube videos
- ☐ Voice notes
- ☐ Teacher teaching in class
- ☐ News speeches
- ☐ Audiobooks
- ☐ Audio description of videos
- ☐ Videos with sign language interpretation
- ☐ Video captions
- ☐ Audio transcriptions

Let's learn n the purpose and importance of being attentive while communicating

Effectivecommunicationisaboutunderstandinganotherpersonandknowinghowto convey your thoughts. It involves speaking, listening, and understanding well. When you arehavingaconversationwith someone,itisimportanttopayattention.Thishelps us understand the other person and contribute to the conversation.

Here are some tips to keep in mind to be more attentive while communicating with someone:

Hard of Hearing	Deaf	Blind & Low Vision
Ask for clarifications if you cannot hear what is being spoken.	Make eye contact with the speaker and the interpreter.	Turn your face towards the voice so the speaker knows you are listening.
Sit in a position that enables you to listen better.	Ensure you can see the interpreter clearly.	Practise non-verbal cues such as nodding your head for the sighted person to know you are understanding what is being said.

Being attentive while communicating is an important skill to develop for many purposes.

Being attentive for information
Sometimes, we are attentive to gain information. When we pay attention to the news or announcements in a train station, it is to get specific information.

Being attentive for instructions
We must also learn to be attentive for instructions. In the classroom and in the workplace, many instructions are shared. If we do not pay attention, it is hard to follow the instructions correctly. Understanding instructions and information are two of the most common purposes of being attentive.

Being attentive for relationships and entertainment
Sometimes, our ability to pay attention can also be useful in other ways. Being attentive to a friend helps us understand them and build a meaningful relationship. We also pay attention to music, audio books, and podcasts for entertainment and pleasure.

Think and recall everything that you did in the last 5 days. Write down 3 instances when you had to be attentive for information or instruction:

1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________

Think of an instance when you did not follow instructions properly because you did not pay attention and write it below:

____

____

____

Mention 2 professions where being attentive to what is being communicated is important. Ex: Counsellor

1. ______________________________

2. ______________________________

Let's learn how to practise listening to follow instructions correctly

Being attentive is like any other skill. You must practise it to become good at it. Here are 3 simple things you can do to practise and improve your ability to be attentive:

1. Spend 15 minutes every day being attentive to one particular thing like the news or a speech. Avoid distractions. Do not do anything else while being attentive. If you are being attentive by listening, using headphones or earphones will help you to concentrate as unnecessary outside noises get cancelled.
2. When you are attentive to someone speaking or listening to a recording, summarise what you have understood. Try to use 2 or 3 sentences to recollect what the person said.
3. While your teacher speaks in the classroom, try to write down the key words being communicated. This might seem difficult at first, but keep trying.
4. The blind can use braille or a recorder to note down what they are listening to.

Activity Time!

Choose the correct answer to the question.

1. What is effective communication?
   a. To understand another person and knowing how to convey your thoughts.
   b. To pay attention to what you want to share.

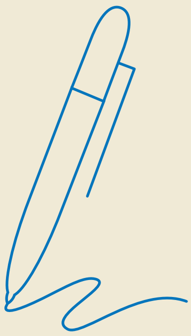
2. Why is it important to listen carefully?
   a. To forget all the information given by someone
   b. To understand the information and instructions given by the speaker

3. What does it mean to summarize what you've listened to?
   a. To recollect everything you've heard in 2 or 3 sentences
   b. To type everything in a document

4. Why is it important for the Deaf to learn to write in simple English?
   a. To communicate with other Deaf.
   b. To communicate with anyone who may not know sign language.

5. For the blind to communicate effectively in the sighted world, it is important for them to:
   a. Ask a lot of questions to know their physical surroundings.
   b. Imagine what is around them.

6. Ashwin, a hard of hearing employee, is not able to get all the instructions given by his-manager. What should he do?
   a. Work on tasks assuming he knows what the manager wanted.
   b. Ask his manager to share the instructions over an email.



What I learnt today:

Put a tik if you know this topic well.

1. **Listening is an important communication skill to get information and receive instructions from people.** ☐
2. **When listening, it is important to focus on the person who is speaking, write down the information and recollect what you have heard.** ☐

4.4 Asking and responding to questions

In this lesson you will learn :

1. The differences between questions and responses.
2. How to ask and respond to questions using the correct phrases and expressions.

Thinking Box

1. Imagine that you are meeting the CEO of your dream company! What are 2 questions you would ask them?

a. ______________________

b. ______________________

2. Now imagine that the CEO asks you the questions given below. How would you respond? Write them below.

a. "What is a new skill you would like to learn?"

____

b. "If you could begin a company or a business, what would it be?"

____

3. Think about these situations:

a. Kiran is a person with a disability. She is waiting at the bus stop to go to the Central Market. A bus stops in front of her. Which is a better question for Kiran to ask the person standing next to her: Where does the bus go to? (or) Does this bus go to the Central Market? Why do you feel the question you have chosen is more appropriate?

____

b. Manoj is Deaf. One day, some of his friends in class get up and go out. Manoj is not clear if he must stay or go out. Think of a question Manoj can ask his friend to get clarity about the situation.

____

____

Let's learn the differences between questions and responses

A question is when you ask someone something.
A question is a type of sentence that we ask or write to get further information. In written language, a question always ends with a question mark (?). In spoken language, we change the tone of our voice while asking a question.

Read these sentences out loud.

I am going to the bank tomorrow.
Are you going to the bank tomorrow?

While asking the question, the tone of your voice must become higher at the end of the sentence. The expression changes when the Deaf ask questions.

Often, but not always, question sentences begin with a few words that are used to ask questions. Such words are called 'Question Words'.

Ex: How are you? Who is your class teacher? What is the time now?

However, not all questions begin with these words. There are many other alternatives that can be used to frame the structure of a sentence.

Ex: Have you ever tried ice cream with dessert before?
Do you have a pen?
Are you going to see the doctor tomorrow?

Questions usually require a response or an answer from the other person. A response or an answer is what another person communicates to address the question that is asked to them. Response sentences usually won't make sense on their own. You must know the question to fully understand the meaning of the response.

For example, see the responses given below. Do they make sense to you?

5 PM.
She will.
Not today.

However, when you read these responses along with a question, you will understand them.

Question	Response
What time is Reena coming?	5 pm.
Will Reena get my umbrella?	She will.
Are you taking Reena to watch the movie?	Not today.

Match the question to the response

Question	Response
Can we use this room?	Yes.
What time is the meeting?	Of course, you can!
Which fruit do you prefer?	I like grapes.
Are you going to class today?	It's at 4pm.

Let's learn how to ask and respond to questions using the correct phrases and expressions

There are many types of questions. Each type of question calls for a different type of response. Here we will look at two types of questions:

Wh- Questions

Wh- questions are questions that start with who, what, when, where ,why and how. The question gives a clear indication of the information that the person wants to know.

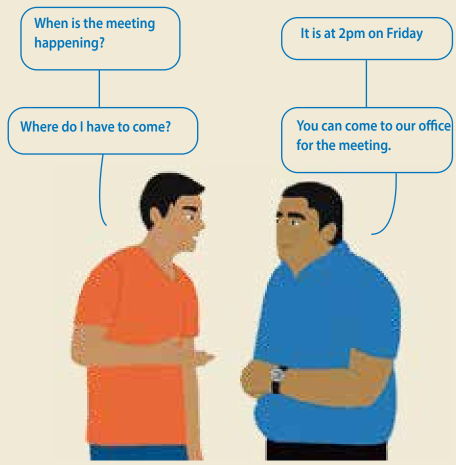
Yes or No Questions

These are questions for which the answer is usually either a yes or a no. When used in a formal setting, it is good to answer these questions in a full sentence. Avoid just saying "Yes." or "No." as a response.

When answering a yes or no question, you can also add some additional information that is useful.

Sometimes the answer to the question might not be a yes or a no. In that case, you can respond using some of the following phrases.

- I'm not sure.
- I don't mind.



Activity Time!

1. Read the passage below to understand how important! it is to ask questions:

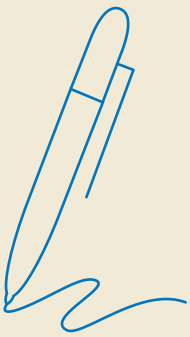
Sam worked in a hospital as an administrative assistant. His job was to coordinate between patients and doctors to schedule appointments. Sam would fix appointments without checking with the doctors or asking their schedules. Many patients would come to the hospital only to find that the particular doctor they wanted to meet was not available. Doctors and patients would then get irritated and angry.

Sam would feel miserable when people shouted at him. All that Sam had to do was to ask questions. As Sam did not do that, he came across as an inefficient worker and ended up losing his job.

Note down any 3 questions Sam could have asked the doctors and patients to be an effective administrative assistant:

S. No.	Questions for Doctor	Questions for Patient
Ex:	What time will you be available tomorrow?	Which doctor would you like to meet?
1.		
2.		
3.		

2. Mallika is a person with disability. She wants to go out with her friends for dinner. She calls a restaurant to know if it is accessible. Write the conversation between Mallika and the restaurant representative. Make sure that each person asks at least one wh-question and one yes-or-no question.



What I learnt today:

Put a tik if you know this topic well.

1. The differences between questions and responses. ☐
2. How to ask and respond to different types of questions (e.g. wh questions and yes or no questions) using the correct phrases and expressions. ☐
3. The importance of asking the right questions to get information and clarity. ☐

4.5 Conveying Information to Others

In this lesson you will learn :

1. The appropriate expressions to use while speaking.
2. How to clearly communicate your views to others.

Thinking Box

If you could communicate with any famous person in the world, whom would you choose? What would you ask them?

____

____

____

Conveying information to others requires one to be knowledgeable about various things such as current affairs, movies, sports, books, etc. What do you enjoy communicating to others about?

____

____

____

____

Let's learn the appropriate expressions to use while speaking

It is important to convey information in a clear and accurate manner while communicating. However, good communication is more than just the right words or signs. When we speak, people can hear the emotions in our voice and see our facial expressions as well.

The blind rely on the tone and words used by the person speaking. The Deaf watch a person's expressions to understand better. Sign language interpreters usually express themselves using sign language, facial expressions, and body language.

Expressions of one's voice

Can you remember a speech that you enjoyed listening to or watching? Or maybe a dialogue in a film by your favourite actor? What emotion was the person feeling during the speech? Were they angry or sad or happy?

The easiest way to convey emotion while speaking is through your voice. Avoid speaking in a single tone that does not share your emotions. Use a happy or excited voice to talk about things that excite you. Use a calm or lower voice to talk about topics that are serious or sad.

For the Deaf, emotions expressed through the voice can be conveyed using sign language, facial expressions, and body language.

It is also important to be aware of the volume of your voice. When speaking to many people or in a crowded room, try to speak loudly and slowly so that everyone can hear you. Speak in a quieter voice when speaking to one person or a few people.

Let us understand the importance of using the right expressions while speaking using an example:

Jerina was a trainee undergoing computer training for the blind. During an interactive game, she was partnered with Anil, a sighted person. Jerina was supposed to follow Anil's instructions to reach from Point A to Point B. Between the two points, several obstacles like a bucket of water and stool were kept.

In his excitement, Anil forgot Jerina was blind. He started yelling loudly using sentences like, "Don't go there!" or "Come this side!". For Jerina, Anil's instructions made no sense. His yelling made her aware she might crash into something. Jerina just froze midway.

On the other hand, Jerina's friend, who got clear instructions in a calm voice from her partner, completed her journey without crashing into any obstacles. If only Anil had said things like, "Please take 2 steps to your right" or "Take a step back", Jerina would have understood better.

Expressions of one's face

Why have video calls become so popular when we already have voice calls to speak with each other? It is because seeing each other's faces is an important part of communication for us. While communicating, people are usually using both their eyes and ears to focus on you. They can hear your voice and see your face.

Our faces naturally make expressions to show emotion. So while communicating, use your facial expressions to match what you are saying or signing. Eye contact is the most important part of your facial expressions. It helps the people speaking feel connected to each other. When speaking to a group of people, shift your gaze from one person to another and make eye contact with everyone present. Speaking without making eye contact shows that you are not confident about what you are saying.

Note: For persons who are blind or low vision, it is important to face the person/people being addressed. Having a proper and straight posture even while sitting indicates attentiveness.

The Deaf can focus on the sign language interpreter but occasionally look at the speaker and nod to show that they understand what is being said.

Sometimes, the Deaf may sign to each other and not focus on the interpreter. This may be considered rude if it excludes others like the hearing persons and/or the speaker. In some cases, it could distract the speaker as well.

If the Deaf need to say something, they must ensure the interpreter is informed to give voice to their signing. This will be considered as participation instead of interruption.

Suitable facial expressions + Proper voice tone = Effective Communication

Pick a simple, popular story that you know from your childhood. Practice telling the entire story in front of a mirror.

Use voice expressions properly. When speaking in front of the mirror, do it by maintaining eye contact with yourself. It might feel strange at first. But it is great practice for speaking to other people.

Let's learn how to clearly communicate your views to others

"Apples contain Vitamin C."

This sentence is a fact. You can check if it is true or false. It does not change from one person to the other or from one place to another.

"Apples are better than bananas."

This sentence is not a fact. Suresh likes apples better than bananas. His sister Sangeetha likes bananas better than apples. So this sentence is an opinion.

During conversations, we sometimes state facts. Other times, we share our personal opinion on something. The person we are communicating with might have a different opinion on the same topic. We can use certain words and phrases to convey our opinions during conversations. It is very important for persons with disability to be assertive but not aggressive while making a point or expressing an opinion.

Ex: During a team outing, it very common for persons without disability to get overprotective and guide their colleagues with disability at every point. In their eagerness to assist others, they may pull a blind person's cane or push the wheelchair without asking. In such situations, persons with disability should firmly let the others know that they will ask for help if needed and thank them for being helpful.

Even when being served at a buffet, persons with disability need not let others take a decision and serve them without asking. They can ask what each dish is and decide for themselves. At the same time, it is important to be polite while expressing one's choice.

You can use polite phrases such as:

"I think I will go for rice instead of roti."

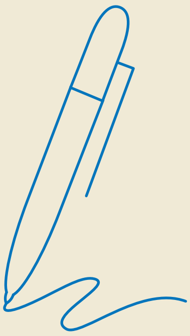
"I would prefer to have just ice cream without fruits, please."

Tip: It is normal and acceptable for you to have a different opinion from others. We always need to communicate respectfully, even if we do not agree with others

Opinion phrases	**Examples**
I feel that	I feel that these yellow lights are too bright.
In my opinion,	In my opinion, Mrs. Sharma is the best teacher in the school.
Personally, I think	Personally, I think this house is too small.
I respectfully disagree	I respectfully disagree with what you are saying. Eating meat is normal for some and not normal for others. It is upto people to decide.

Activity Time!

Write 4-5 sentences about the place where you live. Use the opinion phrases that we just learnt.



What I learnt today:

Put a tik if you know this topic well.

1. Facial expressions and voice expressions help us to communicate our thoughts clearly.
2. Maintaining eye contact with the people we are speaking to helps us to communicate confidently.
3. In a conversation, we can share our opinions with people by using phrases like "I feel that…" and "Personally, I think…"

4.6 Kinds of Sentences - Introduction

In this lesson you will learn :

1. Different types of sentences
2. How to make sentences for different situations

Thinking Box

Read these sentences out loud.

"Is this a mango tree?"

This is a big mango tree.

"Wow! This painting is so big!"

What are the differences you notice in sentence 1, 2 & 3?

____

____

____

Let's learn about the different types of sentences

Sentences are a group of words that convey a single idea. There are 4 different types of sentences based on what the sentence means. The voice and facial expressions differ for each type of sentence.

Declarative Sentence

A declarative sentence tells us some information, a fact, or an explanation. This is the most common type of sentence that we use. (All the sentences in this section, for instance, are declarative sentences.) They always end with a full stop (also called 'period').

I love my cat.

My new car is Red.

My dress is blue.

Jenny has low vision.

Amish uses crutches.

Exclamatory Sentence

An exclamatory sentence is a sentence which expresses a strong emotion like anger, surprise, excitement, or happiness. It always ends with an exclamation mark (!). Sometimes, the exclamatory mark is also used for words like 'Oh!' or 'Wow!', which occur in exclamatory sentences.

Ex:
I'm so angry with her!
Oh no!
You did a great job!
Congratulations!

Imperative Sentence

An imperative sentence is a sentence which expresses a command or an instruction to someone. Instruction manuals, recipe books, etc. are written like this.

Ex:
Give me the keys.
Drive slowly, and take the next right.
Please bring me the jar from the kitchen.

When we give directions to the cab driver or auto driver, we use imperative sentences. Here is an interesting incident:

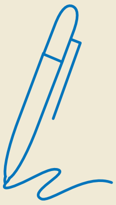
Pramod is Deaf-blind. He lives in a PG (Paying Guest accommodation) close to the training centre. One day, one of his trainers offered to give Pramod a lift to his PG in an auto. The trainer had started learning sign language recently and knew very few signs. Pramod took his trainer's hand and started showing the direction the auto should take. On one of the roads, Pramod directed his trainer to take a right turn. It turned out that the road had many right turns. Pramod instructed his trainer that they had to pass three road humps or speed breakers and signed to look out for a barber's shop. After that, it was easy to identify the right turn to take. Finally, they found the PG.

In the above instance, Pramod was able to guide his trainer correctly as his directions were imperative sentences in tactile sign language.

Interrogative Sentence

An interrogative sentence is a sentence which asks a question. Did you know that an interrogative sentence always ends with a particular punctuation symbol? Do you know what it is? It is a question mark.

Ex:
Is it raining outside?
Where did you keep the water bottle?
Does this shop sell clothes?



Read these sentences carefully. Rewrite them in the correct box according to the type of sentence.

1. Come to my office later.
2. I have a gray dress.
3. How do I open this box?
4. The car broke down yesterday!

Declarative Sentence	Exclamatory Sentence	Imperative Sentence	Interrogative Sentence

Let's learn about how to make sentences for different situations

The different types of sentences are meant to be used in specific situations. They help you communicate efficiently depending on the situation.

Ex: You visited a beautiful park in your neighbourhood. You are writing a text to your friend telling them about your day.

To share your emotion in the best way to your friend, would you use a declarative sentence or an exclamatory sentence?

☐ The flowers in the park were beautiful.

☐ Wow! The flowers in the park were beautiful!

The exclamatory sentence is the best way to express your joy to your friend.

Let's look at another example.

You are sitting in a classroom and studying. Another student comes in to take some books and leaves. He forgets to close the door. What is the correct sentence to use to ask him to close the door?

☐ Close the door.

☐ Please close the door.

Using the imperative sentence 'Close the door' is giving the person a direction or a command. However, it is not polite to use a commanding sentence while asking someone to do something for us. It is more polite to ask them the question. So the better option here is to say, "Please close the door.".

Activity Time!

1. Megha and Mohan are walking on the road. They are having a conversation about their day at school.
Write a short conversation between the two of them.
Make sure to include at least one sentence of each of the 4 kinds of sentences in the conversation.

Megha: What an exciting day at school today!

Mohan: Yes, it was. Did you see ______________________?
____

Megha: ______________________________
____

Mohan: ______________________________
____
____
____

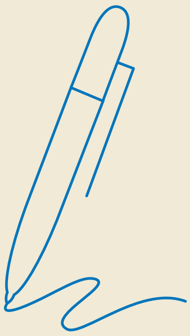
2. Different types of sentences need different tones (tone refers to your voice rising or falling) and facial expressions. Practise saying the below sentences and focus on the different tone and facial expressions you use:

The food is tasty.

Wow, this food is so tasty!

Is the food tasty?

Give me tasty food.



What I learnt today:

Put a tik if you know this topic well.

1. There are 4 types of sentences - declarative, interrogative, exclamatory and imperative. ☐
2. A declarative sentence gives information or states a fact. ☐
3. An exclamatory sentence is used to express a strong emotion - like anger, surprise, excitement or happiness. ☐
4. An imperative sentence expresses a command or a request. ☐
5. An interrogative sentence asks a question. ☐

4.7 Introduction to Punctuation

In this lesson you will learn :

1. The importance of punctuation marks
2. How to use punctuation marks correctly

Thinking Box

Do you know the names of these symbols? Match the words given below to the correct symbol.

.	question mark
,	full stop
?	comma
!	exclamation mark

Let's learn the importance of punctuation marks

Let's look at an interesting sentence.

"I love cooking my family and my pets."

What does this sentence mean? Does it mean that this man loves to 'cook' his family and his pets?

No! What the person is actually trying to tell us is that he loves 3 things: cooking, his family, and his pets.

Now let's use punctuation marks and correct the sentence.

"I love cooking, my family, and my pets."

This is why punctuation is important. The punctuation in this sentence makes the meaning clear to understand.

Here's another example to understand the importance of punctuation. Please read both the paragraphs aloud.

1. **Oh wow congratulations when do you have to leave I'll tell everyone and we will have a small party for you before you go. Hey, guess what Anil has got a job and he has to leave for the city next week we are planning a farewell party for him will you all come.**

2. Oh wow! Congratulations! When do you have to leave? I'll tell everyone and we will have a small party for you before you go. Hey, guess what? Anil has got a job and he has to leave for the city next week. We are planning a farewell party for him. Will you all come?

Which paragraph was easier to understand?

1. The first paragraph was difficult to read and understand, wasn't it? This is because there are no punctuation marks in it. The second paragraph has punctuation. So it is much easier to understand, and sounds better as well.

2. When we communicate with each other, our voices and facial expressions add a lot to our words. We stop and pause at the end of sentences. We also ask questions in a particular tone and with a particular facial expression. We use another tone and facial expression when we are surprised or excited, which makes it easy to understand what we are saying. However, when we write, we cannot use our voice or facial expressions. That is why we use punctuation marks.

Punctuation marks are symbols that we use while writing to make a sentence clear and interesting.

Select the punctuation marks in these sentences:

Finally, Diwali has arrived! Anita, Mukesh and Shana are extremely excited. They can't wait to go to their favourite event of all time - the fireworks exhibition! They run down the stairs to go to the ground early. Where are the children's parents? They will join them later.

The three siblings climb a tree - a tall mango tree - to get the best view. Wow! Look at the colours! There's red, green, yellow and blue - every colour they could imagine!

Let's learn the importance of punctuation marks

Full stop (.)

A full stop is a dot that is always placed at the end of a sentence.

Turn to any other page in this book and look at the sentences. All sentences will end with a full stop.

Capital letter at the beginning of the sentence.

The first letter of a sentence is always written as a capital letter. Again, turn to another page in this book. Observe the sentences. All sentences will start with a capital letter. The word 'I' is also always in a capital letter, no matter which part of the sentence it comes in. Ex: When can I go to school?

Comma (,)

This symbol is called a comma.

The comma is used in a sentence to show a break within the sentence. A comma is used in a few situations.

1. It is used while making a list of more than 2 things.
   - The Indian flag is saffron, white and green.
   - The boy shouted, screamed and cried when he saw the clown.
2. It is used in sentences which have two parts that talk about two different things.
   - After we eat, we will take a nap.
   - The clothes were beautiful, but they were too expensive.

Tip: When typing sentences on a computer using MS Word, it will automatically suggestcorrections when you make a punctuation mistake. If you make any mistakes in grammar, there will be a blue line under the sentence.

Look out for a red line under the sentence when you make a mistake.

Activity Time!

Rewrite the following sentences with a full stop at the end and a capital letter at the beginning.

1. the dog barked

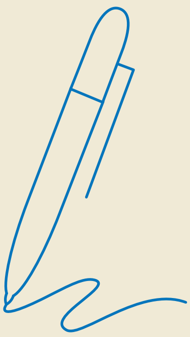
2. i like to drive my car

3. my father will cook the rice

1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________



What I learnt today:

Put a tik if you know this topic well.

1. Punctuation is important so sentences are clear and easy to understand. ☐
2. A full stop is always used at the end of a sentence. ☐
3. The first letter of a sentence is always written in a capital letter. ☐
4. A comma is used to show a break within a sentence. ☐

4.8 Writing Simple Sentences

In this lesson you will learn :

1. The importance of word order in making sentences
2. To rearrange words correctly to create meaningful sentences

Thinking Box

Look around the room that you are sitting in. Observe it for a few minutes. Write 5 sentences about what you see and what people are doing.

Note for blind or low vision persons: Ask questions and feel the objects around you to get an orientation of the room. This will enable you to type 5 sentences on what is happening around you.

____

____

____

Let's learn the importance of word order in making sentences

Ex: The little boy is hiding under the table.

What is this sentence about? It is about "the little boy". "The little boy" is the subject of the sentence.

Ex: Brazil is popular for the game of football.

What is this sentence about? It is about Brazil. "Brazil" is the subject of the sentence.

Ex: Justice is quick and fair.

What is this sentence about? It is about justice. "Justice" is the subject of the sentence.

Every complete sentence has 3 parts:

1. The subject is what or whom a sentence is about.
2. The verb is the action word in the sentence.
3. The object tells us something about the subject.

Subject	Predicate	Object
The little boy	is hiding	under the table.
Brazil	is	popular for the game of football.
Justice	is	quick and fair

In an English sentence, the subject always comes first in a sentence. This is followed by the verb (action word) and then the object.

It's important to use the correct word order while forming a sentence. When the correct word order is not used, it is confusing to understand the meaning of the sentence.

Ex: Listen to the teacher **the students.**

This sentence is wrong because the word order is wrong. The subject 'the students' should come at the beginning of the sentence. Let's write the sentence in the correct order.

The students listen to the teacher.

Combine the two parts and write a full sentence.

Remember to always write the subject first.

1.

Verb and Object	Subject
fell down and broke.	The red jar

2.

Subject	Verb and Object
Nicky's brother	is going to watch a movie.

Let's learn to rearrange words correctly to create meaningful sentences

We learnt that the subject always comes first in a sentence. The action word or the verb comes next. This is followed by the rest of the predicate. The verb and the object together are called the predicate.

You can remember this pattern using these colours. For the blind, you can understand the order of the sentence by navigating the table from the left column to the right column.

Subject	Verb (action word)	Object
The cat	runs	across the road.
The students	listen	to the teacher.

You must always use the words in this order to write a correct, meaningful sentence.

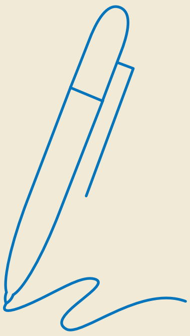
Activity Time!

Rearrange the words given below to write correct sentences. Use the colour pattern to help yourself.

Note: For the blind, arrange the sentences in a proper order and remember to insert the correct punctuation.

Subject	Verb (action word)	Object

1. symbolizes / peace. / The colour white
2. the largest continent in the world. / Asia / is
3. walked / Neil Armstrong / on the moon.
4. in Australia. / Kangaroos / live



What I learnt today:

Put a tik if you know this topic well.

1. The words in a sentence must be written in the correct order.
2. The subject of a sentence is what the sentence is about.
3. The subject always comes first in a sentence. This is followed by the verb (action word) and then the object.

4.10 Reading and understanding job descriptions

In this lesson you will learn :

1. What are job descriptions
2. How to relate your skills/education to a job description

Thinking Box

1. You want to start a business where you prepare pickles and sell them. You want to hire one person to help you with the business. You want to find the best person for the job. Write down 2 skills that the person must have.

a. ______________________________

b. ______________________________

You are looking for a job. You come across the tasks and skills required for the role. Will you apply for the job without finding out if you will be able to do it? Write below what you need to check before applying.

____

____

____

____

____

____

Let's learn about job descriptions

A job description is a simple document which has all the details about a job. When a company wants to hire a person for a particular job, they create a job description. The purpose of a job description is to clearly explain the responsibilities and required skills for that particular job. It ensures that the right people apply for the job.

Not all jobs are a good fit for our personal skills, interests, and the disability one has. A job description can help us understand if the job suits our preferences and our disabilities.

Ex: Jobs that require spoken communication like a sales representative or a telecaller are not accessible for the Deaf. Similarly, jobs like an office cab driver or at an airport baggage counter that require sight are not accessible for those who are blind.

Here is an example of a job description:

Job Title- Office Assistant

Location- Chennai

Our small but growing company is looking for an honest, organized Office Assistant to manage the day-to-day administration of the office.

The successful applicant must have a positive attitude, a desire to work efficiently, and excellent communication skills.

Responsibilities and duties

- Answer calls as required.
- Maintain filing and storage systems in the office.
- Schedule travel arrangements for senior executives.
- Greet clients and vendors upon arrival and direct them to the appropriate offices.
- Assist HR with sorting and collating documents.
- Handle all incoming mail.

Qualifications and skills

- Bachelor's degree preferred.
- 2+ years of experience in an administrative capacity mandatory.
- Typing speed: A minimum 60 WPM with 90 percent accuracy.
- Familiarity with MS Office.
- Pleasant and friendly attitude.
- Strong interpersonal communication skills.

How to apply?

Send us an email at xyz.hr@gmail.com with your resume. Applications close on June 30th

Beena and Vinod both applied for the same job. Beena re-read the job description carefully before her interview. Vinod did not read the job description carefully at all.

Who do you think got the job offer? Why?

Let's learn how to relate your skills/education to a job description

When we buy clothes or shoes, we make sure that we buy the correct size. This helps us to be comfortable while wearing them. So it's important to buy the right fit.

Similarly while applying for jobs, it's important to find the right fit. Job descriptions are an important tool that can help you to find the right fit.

A job description has different sections. Each part of the job description has information that can help you consider if it is a good fit for you. Read each part of a job description and ask the question **"Does this description fit me?"The different sections of a job description are given below:**

Job Title

The job title is the name of the role that you will be applying for. It conveys the purpose and scope of the job.

Summary

Some job descriptions have a short summary with details about the company and the job. This section can give you important information about the culture of the company.

"Our small but growing company is looking for a reliable, organised Office Assistant to manage the day-to-day administrative aspects of running the business. The successful applicant must have a positive attitude, a desire to work efficiently, and excellent communication skills."

In the above example, this summary tells you that it is a small company. So if you prefer to work in a large company, the summary helps you understand that this company is not a good fit for you.

Responsibilities and duties

This section describes what the job will require you to do. It lists all the tasks and actions that you will be expected to complete in this role.

While reading the responsibilities and duties, ask yourself these questions:

- Have I had similar responsibilities and duties before?

- Would I enjoy working on these things?

- Do I have some skills that can help me fulfil these duties well?

- Are there any disability-related barriers I may face while working on these tasks?

  If yes, what solutions can I use to overcome these barriers?

If you answered 'yes' to some of these questions after reading a job description, the job is probably a good fit for you.

Qualification and skills

This is a list of expectations that the employer has for the applicants. It sets the conditions for what is required of someone who is applying for the job.

Some qualifications are compulsory - if you do not fulfill that criteria, you cannot be considered for the job. However, sometimes the word 'preferred' is used. If you do not meet this condition, you can still apply for the job. If you have strengths in other required skills, the employer will consider you as a potential candidate.

Other details

A job description also includes other important details like the job location and the steps to apply for the job.

Note: Along with matching one's education and skills to the job description, persons with disability also need to think of other factors:

- The company's Equal Opportunity Policy (EOP) and its provisions.

- Physical accessibility of the workplace (ramps, lifts, washrooms, cafeteria, etc.).

- Distance, daily travel, and transport availability.

- Digital accessibility at the workplace.

- Access to sign language interpreters.

- Availability of workplace solutions to perform all job-related tasks.

Read and understand why accessibility is important for persons with disability:

Pooja got a job in an MNC during lockdown. She was very happy with the work from home option. When employees were called back to office, she had to take a cab to her office every day. She travelled almost thirty kilometres one way. Her office had a shuttle service which dropped the employees in one common place. Getting a cab or an auto from the drop off point to her house was a nightmare every day. There was no solution to this problem as she could not afford to leave the job.

What is the solution to Pooja's problem? If Pooja, a person without disability, can face this issue, how do you think a person with disability can manage their daily commute?

____

____

____

____

____

____

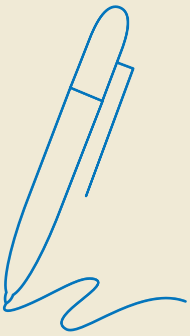
Activity Time!

Read the above-mentioned examples of job descriptions carefully.
Choose the correct answer to the questions.

1. **What is the location for the job?**
   a. Chennai
   b. Hyderabad

2. **What does 'Familiarity with MS Office' mean?**
   a. Having a college degree
   b. Knowing how to use MS Office application like MS Word or MS Excel

3. **A Bachelor's degree is compulsory for everyone applying for this job. True or false?**
   a. True
   b. False



What I learnt today:

Put a tik if you know this topic well.

1. A job description is a simple document which has all the details about an available job. ☐
2. It can help us understand if a job is a good fit for us or not. ☐
3. It's important to read the different sections of a job description carefully, making note of important details ☐

4.11 Writing Applications & Cover Letters

In this lesson you will learn :

1. How to write job applications
2. The different types of cover letters

Thinking Box

What details about yourself would you include in a job application?

____

____

____

____

____

Why do you think it is always good to be honest about your skills, disability, work experience, and interests? List a couple of reasons. Hint: Companies do background checks.

____

____

____

____

____

Let's learn how to write job applications

A job application is usually the first step in applying for a job. Companies call for job applications to invite qualified people to be part of the hiring process.

There are different methods in which a job application can be submitted. It is important to check the job description document or the company website to know the type of job application they use. The different methods of job applications are:

In-person: In this type of job application, candidates might have an in-person interview on the mentioned date and at the mentioned time as given in the advertisement. This is a situation where physical accessibility is important for a person with locomotor disability.

Paper: In this type of job application, applicants can download and print the forms from an online source. They must fill in the mandatory areas in the document and post them to the mentioned address on the cover letter. Most of the government job calls will be in the paper format.

Online Job Application: Some companies have an online form that needs to be filled and submitted.

Here are a few common details required in an online job application.

- Name and contact details
- Education qualifications
- Your work experience - including full-time, part-time or volunteer work
- Skills

Read the instructions carefully and ensure that all the details are correct.

Some job applications also include a question or a task that you have to respond with. The question is usually designed to test important skills that the job will require. Some examples of these are:

- How many years of MS Office experience do you have?
- Why are you a good fit for the role of training manager?

Take some time to work carefully on the task. Note any word limit or other conditions set for the example.

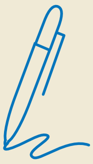
Note for persons who are blind or have low vision – If the job asks for a paper application, check if there is an option for an online application. Since online applications may not be fully accessible, take a sighted person's assistance while filling the form. .

Email Job Application

Some companies ask you to send them an email to apply for a particular job. The email is read by a person who is in charge of choosing the best candidates for the job. The email is a chance for you to make a great first impression. So here's how you can write an effective application email.

1. Subject line: It's important to make it easy for them to find your email. Include your name and the job title you are applying for in the message's subject line.	**Eg.** Sruthi Roshan – Teaching Assistant Position
2. Greeting: If you know the name of the person, address your email to them specifically. If a name isn't available, you can open with	**Eg.** "Dear Sir/Madam".
3. First paragraph: Explain why the purpose of your email. Mention the specific job that you are applying for and where you saw the job posting.	**Eg.** Your job posting on Facebook for an Administrative Manager caught my interest. Your description of the work responsibilities matches my experience, and so I am excited to submit my resume to you for your consideration.
4. Second paragraph: Write a few sentences to explain to the person why you are a good candidate for the job. What can you offer the company? What skills do you have that can help you do the job well? What are your past achievements? Highlight your most relevant skills and accomplishments.	**Eg.** In my position as the student representative at ABC College, I managed student complaints and worked with the college administration to resolve them. I led a team of 5 other students to start a training programme for students.
5. Last paragraph: Thank the person for reading your email, and mention that your resume is attached. Thank them for considering your application. Ask about what the next steps are and offer to follow up.	**Eg.** My resume is attached. If I can provide you with any further information on my qualifications, please let me know.
6. Closing: Use a polite and formal closing like "Sincerely" or "Best" at the end of the email. Use your full name.	**Ex:** Sincerely, Sruthi Roshan

Re-read and check your email mail for errors before sending it. Make sure to attach your resume to the email



If you could apply for any job in any company in the world right now, what would you apply for? Write an email application applying for the job. Remember to follow the 6 steps.

1. **Subject Line**
2. **Greeting**
3. **First Paragraph**
4. **Second Paragraph**
5. **Last Paragraph**
6. **Closing**

Let's learn the different types of cover letters

A cover letter is a letter or a special message written to a person while applying for a job. A cover letter is a document you send with your resume that provides additional information about skills and experiences related to the job you are applying to. A cover letter is usually the first thing someone sees or reads when you apply for a job. If the cover letter is clear and displays your strengths, the person is more likely to take a look at your resume.

If an employer requires a cover letter, it will be mentioned in the job posting. Even if the company doesn't ask for one, you may want to include one anyway. It will show that you have put some extra effort into your application.

Here are the 3 most common types of cover letters you might write:

1. **Application cover letters -** This is the most common type of cover letter and is used to apply for a job. Writing this is similar to the email application that we learnt about. You send this cover letter along with the job application.

2. **Referral cover letter -** This is a letter that you write when a person refers you for a job or introduces you to the hiring manager. Seeing the name of the person that they are familiar with in the cover letter makes it more noticeable.

3. **Prospecting cover letter/letter of interest -** If there is a company that you would like to work for, you can write a prospecting cover letter to them. This type of cover letter is used to ask them for more details about the company and information on job openings. This type of cover letter takes the initiative to let the hiring manager know your interest in working with them.

It is very important you mention your disability in the job application and/or cover letter. Along with the disability, it is equally important to highlight which solutions you use to overcome any disability-related barriers. For better clarity, you can make a checklist of your abilities.

To understand how this can be communicated using positive language, refer to Module 12 titled 'Disability Specific Skills'.

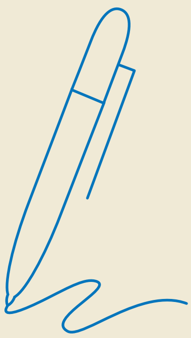
Activity Time!

Choose the correct answer to the question.

1. **What is a cover letter?**
   a. A letter of introduction
   b. A letter that tells someone why you are a good candidate for a job

2. **What details must be included in the cover letter?**
   a. Skills that will help you do the job well
   b. Both personal and professional details

3. **Roshan's cousin is friends with the hiring manager at Unlimited Inc. and gives him the contact details. What kind of cover letter will Roshan write?**
   a. Referral cover letter
   b. Envelope cover letter



What I learnt today:

Put a tik if you know this topic well.

1. A job application must be filled to provide correct and relevant information about your skills and work experience to the employer. ☐
2. An email job application includes a cover letter in the body of the email. ☐
3. A cover letter is a document sent with your resume. ☐
4. Cover letter provides additional information about skills and experiences related to the job you are applying for. ☐

5.1 संवाद का महत्व

इस पाठ में आप सीखेंगे

1. संवाद या कम्यूनिकेशन (communication) का महत्व
2. प्रभावी संवाद (effective communication) की विशेषताएँ
3. संवाद के प्रकार
4. एक गैर-विकलांग दुनिया में संवाद।

सोचें! समझें! करके देखें!

हम अलग-अलग तरीकों से संवाद कर सकते हैं। क्या ये संवाद के तरीके हैं? (हर एक के आगे 'हाँ' या 'नहीं' लिखें)। नीचे दिए गए तालिका एक बार पढ़ें।

1.	बात करना	
2.	पत्र लिखना	
3.	खाना	
4.	सोना	
6.	व्हाट्सप्प मेसेज भेजना	
7	श्रवण बाधित लोगों के लिए सांकेतिक भाषा	

आइए संवाद के महत्व के बारे में जानें

मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है। हम समाज में लोगों के साथ रहते हैं। 'कार्यस्थल में सहकर्मियों (co-workers) के साथ हैं। एक संस्थान में सहपाठी (classmates) होते हैं। घर में हमारा परिवार है। हम हमेशा दूसरे लोगों से घिरे रहते हैं। और हम हर दिन उनसे संवाद करते हैं। कभी-कभी हम यह महसूस किए बिना भी संवाद करते हैं कि हम संवाद कर रहे हैं!

संवाद तीन कारणों से ज़रूरी है:

1. **यह हमें अपने विचार साझा करने में मदद करता है।**
   हम हर दिन हजारों चीज़ें सोचते हैं। कभी-कभी, हम इन विचारों को अपने आसपास के लोगों के साथ साझा करना चाहते हैं। एक ऑफिस (office) में, एक नई परियोजना के लिए विचारों पर चर्चा की जा सकती है। घर पर, रात के खाने के लिए क्या बनाया जाए, या कितना पैसा बचाया जाए, इन बातों पर संवाद हो सकते हैं। इनमें से हर एक स्थिति में, हमें संवाद करना होता है।
2. **यह हमें अपनी भावनाओं का वर्णन करने में मदद करता है।**
   कभी-कभी, हम अपनी भावनाओं को अपने दोस्तों और परिवार के साथ साझा करना चाहते हैं। हम अपनी खुशी, गुस्सा और चिंता साझा कर सकते हैं - भावनाओं को साझा करने से हम हमेशा बेहतर महसूस करेंगे! अपनी भावनाओं को साझा करना संवाद का एक ज़रूरी हिस्सा है।

3. **यह हमें नई चीजें सीखने में मदद करता है।**
संवाद हमें बेहतर तरीक़े से सीखने में भी मदद करता है। जब हम सवाल या संदेह पूछते हैं, तो भी हम संवाद कर रहे होते हैं। यह कार्यस्थल (workplace) में बहुत ज़रूरी है। संदेह पूछने से हमें अपने काम को समझने और अपने काम में बेहतर होने में मदद मिलती है। मजबूत संवाद कौशल (communication skill) एक ज़रूरी पेशेवर कौशल (professional skill) है।

सही विकल्प से खाली स्थान भरें। कार्यस्थल (workplace) पर

संवाद ज़रूरी है क्योंकि ______________________________ ____________________।

यह विचारों पर चर्चा करने में मेरी मदद करता है।
यह मुझे अपनी भावनाओं को साझा करने में मदद करता है।
यह मुझे खरीदारी करने में मदद करता है।

आइए प्रभावी संवाद की विशेषताएँ जानें

21वीं सदी में प्रभावी संवाद (effective communication) एक महत्वपूर्ण स्किल है। अच्छी तरह से संवाद करने में सक्षम होने से हमें अपने करियर के साथ-साथ निजी जीवन में भी मदद मिलेगी। तो प्रभावी संवाद में क्या शामिल है?

स्पष्टता (Clarity)

प्रभावी ढंग से संवाद करने के सबसे ज़रूरी हिस्सों में से एक स्पष्ट (to be clear) होना है। हमें यह बात स्पष्ट होनी चाहिए कि हम क्या संवाद करना चाहते हैं। दूसरे व्यक्ति से संवाद करते समय सरल शब्दों का प्रयोग करें।

आइए एक उदाहरण देखें। अगर आप किसी कार्य के लिए ज़्यादा समय चाहते/चाहती हैं, तो आप क्या कहेंगे/कहेंगी?

"मुझे पछतावा खेद है, मैं असाइनमेंट (assignment) पूरा करने में असमर्थ रहा/रही हूँ। परियोजना को बेहतर ढंग से समझने के लिए मुझे ज़्यादा समय चाहिए। क्या मैं इसे अगले बुधवार को जमा कर सकता/सकती हूँ?"

"देखो, मैं बहुत व्यस्त था और मैं समस्या को समझ नहीं पा रहा था/रही थी। मुझे बहुत खेद है लेकिन क्योंकि मुझे यह समझ में नहीं आया तो मैंने काम नहीं किया। मैं इस पर काम कर रहा/रही हूँ लेकिन यह अभी तक पूरा नहीं हुआ है। अगर आप्पकि इजाज़त हो तो मैं इसे अगले सप्ताह तक आपको भेज दूँ?"

पहले उदाहरण में संदेश (अपूर्ण कार्य), कारण (परियोजना को बेहतर ढंग से समझना) और एक सुझाया गया समाधान (अगले बुधवार को सबमिट करना) है। यह स्पष्ट संवाद (clear communication) है।

स्पष्टता के लिए सवाल करना'

जैसा कि ऊपर बताया गया है, प्रभावी संवाद के लिए स्पष्टता बहुत महत्वपूर्ण है। कभी-कभी, यदि हमें जो बताया जाता है, उसमें कोई स्पष्टता नहीं होगी, तो स्पष्टता प्राप्त करने के लिए प्रश्न पूछना महत्वपूर्ण है। कभी-कभी, जब एक व्यक्ति जो देख सकते है, अनुमान लगाते हैं कि दृष्टिबाधित व्यक्ति सब कुछ समझ जाएगा जिसका वो संदर्भ दे रहे हैं, लेकिन यह हमेशा ऐसा नहीं हो सकता है। उदाहरण के लिए, नीचे दिए गए वाक्य को पढ़ें:

"देखो यह कितना सुंदर है!"

जब कोई व्यक्ति जो देख सकता है यह कहता है, तो दृष्टिबाधित व्यक्ति सोच सकता है, "क्या चीज है जो सुंदर

ऐसी स्थितियों में, स्पष्टता के लिए पूछना महत्वपूर्ण है। उदाहरण के लिए, दृष्टि बाधित व्यक्ति पूछ सकता है:

"क्या आप कृपया मुझे बता सकते हैं कि आप किस बारे में बात कर रहे हैं?"

स्पष्टता के लिए पूछकर, व्यक्ति जो देख सकता है, आसानी से समझने के लिए वाक्यों को फिर से परिभाषित कर सकता है:

"मैं लाल गुलाब के बारे में बात कर रहा था!"

संपूर्णता (Completeness)

हम संवाद करते हैं क्योंकि हम कुछ जानकारी साझा करना चाहते हैं। तो अच्छी तरह से संवाद करने का एक ज़रूरी हिस्सा जानकारी को पूरी तरह से साझा करना है! पक्का करें कि उस संदेश में वे सभी विवरण हैं जो हम देना चाहते हैं। अगर हमारा संदेश पूरा है, तो यह सुनने वाले को हमें पूरी तरह और सही ढंग से समझने में मदद करता है।

नीचे दिए गए उदाहरणों को देखें। ऑफिस (office) में किसी के साथ मीटिंग (meeting) करने का बेहतर तरीका कौन सा है?

"क्या हम मीटिंग कर सकते हैं?" (या)

"मैं उस ईमेल पर चर्चा करना चाहूंगा जो मैंने आपको कल भेजा था। क्या हम आज शाम 4 बजे 30 मिनट के लिए मीटिंग कर सकते हैं?"

पहले उदाहरण में, आप कोई और विवरण दिए बिना मीटिंग के लिए कह रहे/रही हैं। दूसरे उदाहरण में, आप बता रहे/रही हैं कि यह किस बारे में है, आप कितनी देर तक और किस समय बात करना चाहते/चाहती हैं। यह एक पूरा संदेश (complete communication) है और प्रभावी संवाद (effective communication) का एक उदाहरण है।

कार्यस्थल में, यह सुनिश्चित करना बहुत महत्वपूर्ण है कि पूरे सोच और विचारों का संवाद किया गया है। आइए एक उदाहरण के साथ अपूर्ण संवाद के प्रभाव को समझें:

एक दिन टीम के बाहर जाने के दौरान, होटल में मध्याह्न भोजन के बारे में एक ईमेल परिचालित किया गया था, जिसमें जाने की तिथि, समय और होटल का नाम दिया गया था। जब टीम के सदस्य होटल पहुंचे, तो उन्हें पता नहीं था कि उन्हें किस हॉल में जाना है। अंत में, उन्होंने एक बोर्ड देखा जिसमें दर्शाया गया कि उन्हें कहाँ जाना था, होटल के कर्मचारियों मदद तक टीम के दृष्टिबाधित सदस्यों को यह और भी मुश्किल लगा।

सुनना (Listening) - संवाद के दौरान सावधान रहना

अच्छी तरह से संवाद का एक महत्वपूर्ण हिस्सा सुनना या ध्यान देना है। हमारे विचारों को साझा करना पर्याप्त नहीं है जब अन्य लोग बोलते हैं या सांकेतिक भाषा का प्रयोग करते हैं तो हमें सुनने और ध्यान देने की भी आवश्यकता होती है। अच्छी तरह से सुनना या ध्यान देना वक्ता को यह दर्शाता है कि हम उन्हें समझने का प्रयास कर रहे हैं।

श्रवण बाधित लोगों के साथ संवाद सांकेतिक भाषा, टेक्स्ट संदेश और लिखित नोट्स के माध्यम से किया जाता है। श्रवण बाधित लोगों के लिए सांकेतिक भाषा वही होती है जैसे सुनने वालों के लिए बोली जाने वाली भाषा है। श्रवण बाधित लोगों के लिए दुभाषियों पर ध्यान केंद्रित करना उसी तरह है जैसे सुनने वालों को सुनने में ध्यान देना।

हम लिखित संवाद के माध्यम से भी प्रभावी रूप से संवाद कर सकते हैं:

यहाँ एक कर्मचारी द्वारा अपने प्रबंधक को छुट्टी के लिए भेजे गए दो ईमेल हैं। इन्हें पढ़ें और देखें कि प्रभावी संवाद का कौन सा उदाहरण है

ईमेल 1

New Message

To:

Cc/Bcc, From:

Subject:

प्रिय महोदया,

कृपया मुझे अगले शुक्रवार को छुट्टी दें।
सादर,
शीना

ईमेल 2

New Message

To:

Cc/Bcc, From:

Subject:

प्रिय महोदया,
मैं अगले शुक्रवार, 23 दिसंबर 2022 को एक दिन की छुट्टी का अनुरोध करने के लिए ईमेल लिख रही हूँ। मेरा एक छोटा सा ऑपरेशन होने वाला है और मैं सोमवार, दिसंबर 26, 2022 को ऑफिस जॉइन करूँगी ।
सादर,
शीना

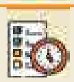
अब, नीचे दी गई टेबल में 'हाँ' या 'नहीं' लिखें।

	ईमेल 1	ईमेल 2
मैनेजर (manager) को पता है कि शीना को किस दिन छुट्टी चाहिए।		
मैनेजर को पता है कि शीना को किस तारीख को छुट्टी चाहिए।		
मैनेजर को पता है कि शीना को छुट्टी क्यों चाहिए।		
मैनेजर को पता है कि शीना कब ऑफिस में वापस आएगी।		
'हाँ' की कुल संख्या		

सभी चार 'हाँ' वाला ईमेल प्रभावी संवाद का एक उदाहरण है।

श्रवण बाधित लोगों के लिए सूचना: उन स्थितियों में उपयोग करने के लिए संवाद टेम्पलेट (communication template) तैयार रखे जिनका आपको काम पर नियमित रूप से सामना करना पड़ सकता है।

उदाहरण:

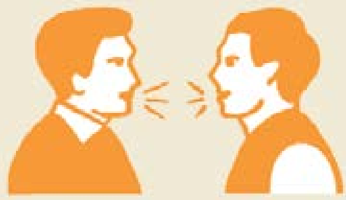
	छुट्टी के लिए आवेदन करना
	प्रबंधक को सूचित करना कि आप घर से काम करने वाले है
	अपनी टीम/प्रबंधक के साथ बैठक के लिए समय निर्धारित करना

जब ये टेम्पलेट उपयोगी होते हैं, तो कार्यस्थल पर संवाद आसान हो जाता है!

आइए संवाद के प्रकार के बारे में जानें

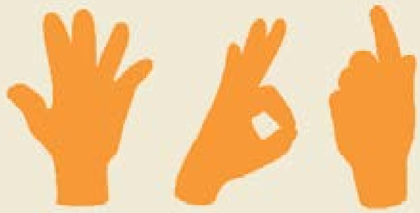
संवाद के चार ज़रूरी प्रकार हैं। उन्हें जानना ज़रूरी है ताकि आप हर एक तरीक़े से प्रभावी संवाद (effective communication) कर सकें!

वर्वल या सांकेतिक संवाद (verbal communication)



जब हम दूसरे लोगों से बोलकर बात करते हैं तो यह एक तरह का शाब्दिक संवाद या वर्बल कम्यूनिकेशन होता है। वर्बल कम्यूनिकेशन आमने-सामने, फोन पर या ऑनलाइन प्लेटफॉर्म (online platforms) जैसे ज़ूम (Zoom) या गूगल मीट (Google Meet) के ज़रिए हो सकता है। यह औपचारिक सेटिंग जैसे कार्यालय मीटिंग या अनौपचारिक सेटिंग में हो सकता है जैसे जब आप किसी मित्र के साथ होते/होती हैं।

अशाब्दिक संवाद या नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन (non-verbal communication)



जब हम किसी के साथ आमने-सामने संवाद कर रहे हों, तो हमें अशाब्दिक संवाद या नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन पर भी ध्यान देना चाहिए। इसमें चेहरे और शरीर के हाव-भाव (body language), मुद्रा (posture) और आँखों का संपर्क (eye-contact) शामिल है। नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन के कुछ सामान्य उदाहरण यहाँ दिए गए हैं:

- घबराहट होने पर हिलना-डुलना, अपने पैरों को हिलाना या अपने नाखून चबाना
- नींद आने पर जम्हाई लेना
- जब आपका ध्यान केंद्रित हो तब सीधे बैठना

गैर-दिव्यांग दुनिया में गैर-मौखिक संवाद के महत्व को अगले खंड में समझाया जाएगा।

लिखित संवाद (written communication)

इसमें पत्र, ईमेल और लिंक्डइन (Linkedin) पोस्ट शामिल हैं। प्रभावी लिखित संवाद में छोटे वाक्य, ऐसे शब्दों का प्रयोग, जो समझने में आसान हो और एक स्पष्ट संदेश शामिल होता है।

दृश्य संवाद (Visual communication)

दृश्य संवाद श्रवण और श्रवण बाधित के बीच संवाद का एक महत्वपूर्ण साधन है। आइए एक बैठक का उदाहरण लेकर इसे समझते हैं। यदि श्रवण बाधित साथी को शामिल करने के लिए कोई सांकेतिक भाषा दुभाषिया नहीं रखा गया है, तो सहकर्मियों में से एक बोर्ड पर प्रमुख बिंदु लिख सकता है। श्रवण बाधित भी अवधारणाओं को आसानी से समझाने के लिए अपनी प्रस्तुतियों के दौरान दृश्यों / छवियों का उपयोग कर सकते हैं। अंत में, वीडियो और पावर पाइंट प्रस्तुतियों के साथ-साथ कैप्शन का उपयोग बैठकों के दौरान भी किया जा सकता है।

हालांकि, यह दृष्टि बाधित के लिए थोड़ा अलग है। वे ध्वनि और स्पर्श पर अधिक निर्भर रहते हैं। यदि किसी भी चित्र को बैठक में दिखाया या उस पर चर्चा की जा रही है, तो जो लोग दृष्टि बाधित हैं या जिन्हें निम्न दृष्टि है, वे प्रस्तुतकर्ता या मित्र जो देख सकता है, से विवरण मांग सकते हैं। यह प्रस्तुत की जा रही जानकारी पर स्पष्टता प्राप्त करने के लिए महत्वपूर्ण है।

आइए गैर-दिव्यांग दुनिया में संवाद के बारे में जानें।

इस खंड के बिंदु प्रत्येक दिव्यांगता के लिए अलग-अलग होंगे। यदि आपने इनमें से कुछ स्थितियों या उदाहरणों का सामना नहीं किया है, तो उन्हें दर्शाएं:

a) गैर-दिव्यांग दुनिया में संवाद का आपके लिए क्या मतलब है।

b) आप उन लोगों के साथ संवाद करते समय इन विचारों को कैसे लागू कर सकते हैं जो दिव्यांगजन नहीं हैं।

उन व्यक्तियों के लिए जो दृष्टि बाधित हैं या निम्न दृष्टि बाधित हैं:

हम एक ऐसी दुनिया में रहते हैं जहां सब कुछ दृश्य है। यही कारण है कि दिखाई देने वाले व्यवहार के महत्व को समझना और खुद को एक दृश्य दुनिया में शामिल करना महत्वपूर्ण है।

किसी भी संवाद में, 7% बोली जाती है, 38% ध्वनि, और 55% शरीर के हाव-भाव की भाषा है। इसलिए, एक व्यक्ति जो दृष्टि बाधित या निम्न दृष्टि बाधित है, वह 55% संवाद से वंचित है। यह दूसरों के साथ बातचीत करते समय गलतफहमी पैदा कर सकता है।

दृष्टि बाधित व्यक्तियों को अपने बैठने के तरीके और शरीर के हाव-भाव के बारे में पता होना बहुत महत्वपूर्ण है। ऐसा इसलिए है क्योंकि देखने वाली दुनिया में, बैठने के तरीके और शरीर के हाव-भाव संवाद के महत्वपूर्ण साधन हैं। सिर को झुकाकर, कंधों को झुकाकर, और सोते हुए दिखाई देना बुरे बैठने के तरीके अन्य लोगों को सही संदेश नहीं देंगे। आइए हम इसे एक उदाहरण के साथ बेहतर समझते हैं :

सकीना दृष्टि बाधित व्यक्ति है। गणित की कक्षा के दौरान, वह कक्षा में पीछे बैठी थी। शिक्षक की ओर ध्यान देते समय, सकीना का सिर मेज की ओर झुका हुआ था। अचानक, शिक्षक ने कहा, "सकीना! ध्यान दें!" सकीना परेशान हो गई। जब वह सुन रही थी तो उसके शिक्षक ने ऐसा क्यों कहा?

सबसे अधिक संभावना है, शिक्षक ने दूसरों को उसके साथ आंखों से संपर्क करते और अपना सिर हिलाते हुए देखा होगा। कुछ मामलों में, उनकी अभिव्यक्तियां बदल सकती हैं। चूंकि सकीना का सिर झुका हुआ था, इसलिए शिक्षक उसका चेहरा दिखाई नहीं दे रहा था।इसलिए, उसने मान लिया होगा कि सकीना ध्यान नहीं दे रही थी।

आइए हम एक ऐसे व्यक्ति के लिए असुविधा के कुछ विचारों का पता लगाएं जो देख सकता है और उन व्यक्तियों के लिए संभावित समाधानों की तलाश करें जो दृष्टि बाधित या निम्न दृष्टि बाधित हैं।

कृपया ध्यान दें: असुविधा के इन विचारों में से कुछ अनुमानों या उन लोगों के साथ बातचीत करने के सीमित अनुभव पर आधारित हो सकते हैं जो दृष्टि बाधित या निम्न दृष्टि बाधित हैं।

दृष्टिवाले व्यंकटियों के लिए असुविधाएं	दृष्टि बाधित व्यक्ति के लिए संभावित समाधान
व्यक्ति जो देख सकता है, के लिए असुविधा के बिंदु जब कोई व्यक्ति जो देख और बोल सकता है और आंखों से संपर्क नहीं करता है। यह बताता है कि "मैं ध्यान नहीं दे रहा हूं", भले ही आप ध्यान दे रहें हों।	दृष्टि बाधित व्यक्ति के लिए संभावित समाधान ध्वनि की दिशा में अपना सिर घुमाएं। यह बताएगा कि "मैं ध्यान दे रहा हूं।'' यदि आप बैठे हैं तो अपना सिर ऊपर उठाएं या यदि आप खड़े हैं तो नीचे झुकें।
किसी भी बाधा से बचने के लिए दृष्टि बाधित व्यक्ति को सामने हाथ रखकर चलते हुए देखना। ऐसा प्रतीत हो सकता है कि वे स्वतंत्र रूप से घूमने में संकोच कर रहे हैं। यदि अन्य लोग आस-पास हैं, रास्ते में हैं, तो इसे उनके व्यक्तिगत स्थान के उल्लंघन के रूप में समझा जा सकता है।	केन के साथ चलना सही संदेश देता है (या संवाद करता है) कि "मैं अपने दोस्त केन के साथ चलता हूं!"
जब व्यक्तिगत सौंदर्य का ध्यान नहीं रखा जाता है। (उदाहरण: आपके कपड़े पर एक दाग है जिससे आप अनजान हैं।)	आप कैसे तैयार हुए हैं, इस पर फीडबैक के लिए हमेशा 1-2 विश्वसनीय मित्रों जो देख सकते हैं, से पूछें।
निम्न दृष्टि बाधित व्यक्ति दृष्टि वाले व्यक्ति या किसी वस्तु को अधिक स्पष्ट रूप से देखने के लिए बहुत करीब खड़े हो जाते हैं या करीब आ जाते हैं।	व्यक्ति जो देख सकते है, से बात करते समय उचित दूरी बनाए रखें।
निम्न दृष्टि बाधित व्यक्ति सिर को एक तरफ झुकाते हुए चलते हैं क्योंकि वे केवल साइड से देख सकते हैं।	ऐसी स्थितियों में सफेद केन का प्रयोग करें।
ध्यान देने में कमजोरी। पृष्ठभूमि में दृश्यों / गति से विचलित हो जाता है।	समस्या से अवगत रहें। याद रखें, इसका आपकी दृष्टि बाधित से कोई लेना-देना नहीं है। अध्याय 5.4 में 'गैर-मौखिक संवाद' शीर्षक में बताया गया है।

ध्यान दें:इनमें से कुछ विचारों को 'गैर-मौखिक संवाद' शीर्षक वाले अध्याय 5.4 में अन्वेषण किए जाएंगे।

उन व्यक्तियों के लिए जो दृष्टि बाधित या निम्न दृष्टि बाधित हैं, प्रभावी संवाद में देखने वालों के परिप्रेक्ष्य को समझकर शरीर के हाव-भाव के साथ संवाद करना सीखना शामिल है।

उन व्यक्तियों के लिए जो श्रवण बाधित है या जिन्हें सुनने में कठिनाई है:

आइए हम उस व्यक्ति की असुविधा के कुछ विचारों का पता लगाते हैं जो सुन सकता है और उन व्यक्तियों के लिए संभावित समाधानों का पता लगाते है जो श्रवण बाधित हैं या जिन्हें सुनने में कठिनाई है।

व्यक्ति, जो सुन रहे हैं, की असुविधा/द्वारा किए गए अनुमानों के बिंदु	श्रवण बाधित और सुनने में कठिनाई वालों के लिए संभावित समाधान
सुनने वाला व्यक्ति विभिन्न कारणों से श्रवण बाधित के साथ बातचीत करने के लिए संपर्क नहीं करता है जैसे कि सांकेतिक भाषा को जाने बिना संवाद करने में संकोच महसूस करना, संकेत करने में शर्माना, गलतियां करने से डरना, आदि।	सुनने वाले को संवाद के विभिन्न साधनों के बारे में जानने के लिए सेल्फ एडवोकेसी उपकरणों का उपयोग करें। (उदाहरण: सरल अंग्रेजी में लिखना). सेल्फ-एडवोकेसी के बारे में अधिक जानने के लिए, अध्याय 12.5 के ''सम्मान प्राप्त करें और कार्यस्थल पर शामिल हों'' शीर्षक का संदर्भ लें।

व्यक्ति, जो सुन रहे हैं, की असुविधा/द्वारा किए गए अनुमानों के बिंदु	श्रवण बाधित और सुनने में कठिनाई वालों के लिए संभावित समाधान
सभी व्यक्ति जो सुन रहे है, बात करते समय चेहरे के भावों का उपयोग नहीं करते हैं क्योंकि प्रत्येक व्यक्ति के पास अपने विचारों और भावनाओं को व्यक्त करने का अपना तरीका होता है।	यह मत समझो कि सुनने वाला व्यक्ति आपको पसंद नहीं करता है या उनके चेहरे के भावों के आधार पर आपके साथ बातचीत करना चाहता है। सुनने वाले व्यक्ति से पूछें कि क्या उनके पास विशेष रूप से आपके साथ साझा करने के लिए कुछ है। देखें कि वे दूसरों के साथ कैसे बातचीत करते हैं।
श्रवण बाधित व्यक्ति दुभाषिया के साथ केवल आंख से संपर्क कर रहा है। इससे सुनने वाले व्यक्ति को बातचीत से बाहर या अनदेखा महसूस हो सकता है।	किसी भी संवाद के दौरान, दुभाषिए के साथ-साथ बोलने वाले व्यक्ति के साथ आंखों से संपर्क बनाए रखें। उदाहरण के लिए, नौकरी साक्षात्कार में यदि नियोक्ता आपसे कोई प्रश्न पूछता है, तो केवल दुभाषिया को जवाब न दें। सुनिश्चित करें कि आप नियोक्ता को भी देख रहे हैं ताकि वो समझ सकें कि आप उन्हें जवाब दे रहे हैं।
सुनने की दुनिया में, लोग एक-दूसरे को उनके नाम से बुलाते हैं। श्रवण बाधित संकेत नामों से लोगों को संदर्भित करते हैं। कभी-कभी, संकेत नाम व्यक्तियों के तौर-तरीकों या विशेषताओं पर आधारित हो सकता है। उदाहरण के लिए छोटे बाल, नथनी आदि। कुछ सुनने वाले लोग उनके संकेत नाम से बुरा मान सकते हैं या उसे गलत समझ सकते हैं।	एक उपयुक्त संकेत नाम देने के लिए सुनने वाले व्यक्ति के साथ समय बिताएं। संकेत नाम देने का कारण और सुनने वाले व्यक्ति को इसका अर्थ समझाएं।
वे 1 श्रवण बाधित व्यक्ति को जानते हैं जो लिपरीड करता है और यह मानता है कि सभी श्रवण बाधित व्यक्ति लिपरीड करना जानते हैं।	व्यदि आप एक लिप रीडर हैं, तो संवाद उस भाषा में जिसमें आप लिपरीड कर सकते हैं ताकि किसी भी गलतफहमी से बचा जा सके।
यह महसूस करना कि सुनने में कठिनाई वाले व्यक्ति का रवैया खराब हो सकता है क्योंकि वे बिल्कुल भी प्रतिक्रिया नहीं देते हैं या जो कुछ भी संवाद किया जा रहा है उसका सही जवाब नहीं देते हैं।	यदि आप जो कहा जा रहा है उसका पालन करने में सक्षम नहीं हैं, तो ईमानदार रहें और इस तथ्य के बारे में बताएं कि आप समझ नहीं पाए हैं। संदर्भ को समझें और किसी भी गलतफहमी से बचने के लिए स्पष्टता के लिए पूछें। यह पुष्टि करने के लिए कि आपने संदेश को सही ढंग से समझा है, उत्तर देने से पहले व्यक्ति के प्रश्न को दोहराएं।
सुनने वाले व्यक्ति किसी अन्य दिशा में मुंह करके या धीरे से बोलकर सुनने में कठिनाई वाले को शामिल करना भूल जाते हैं।	विभिन्न तरीकों से स्पष्टता के लिए पूछना सीखें ताकि आपको बार-बार शामिल होने के लिए कहने में बुरा न लगे।

लोकोमोटर दिव्यांगजनों के लिए

कमला और प्रणव लोकोमोटर दिव्यांगजन हैं वे दोनों व्हीलचेयर उपयोगकर्ता हैं।

कमला को खेलों से बहुत लगाव है। उसे व्हीलचेयर बास्केटबॉल खेलना और व्हीलचेयर मैराथन में भाग लेना अच्छा लगता है।

प्रणव हमेशा घर के अंदर रहना पसंद करते हैं। वह किताबें पढ़ना और फिल्में देखना पसंद करते हैं।

कमला और प्रणव के अलग-अलग शौक हैं। उन दोनों के बीच, किसके ऊर्जावान होने की अधिक संभावना है?यदि आपने कमला का अनुमान लगाया

है, तो यह सही है! जब हम खेल या किसी भी शारीरिक गतिविधि में भाग लेते हैं, तो यह हमारी ऊर्जा के स्तर और व्यक्तित्व प्रभावित होते है। यह हमारे आत्मविश्वास को भी बढ़ाता है।

चूंकि व्हीलचेयर उपयोगकर्ता लगातार बैठने की स्थिति में हैं, यह उनके ऊर्जा स्तर को प्रभावित कर सकता है। किसी भी शारीरिक गतिविधि में भाग लेने से, वे अपनी ऊर्जा को बनाने और बनाए रखने के तरीके पा सकते हैं। इसका सकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है कि वे दूसरों के साथ कैसे बातचीत करते हैं। यहां तक कि मुस्कुराने या सिर हिलाने जैसे सरल इशारे सकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकते हैं कि वे दूसरों के साथ कैसे संवाद करते हैं।

गतिविधि का समय!

1. आपको अपने बैठने की स्थिति और शरीर के हाव-भाव पर फीडबैक देने के लिए अपने दोस्त से पूछना है। फीडबैक रचनात्मक होना चाहिए और अपमानजनक नहीं होना चाहिए। सुझावों को अपनाना हमेशा अच्छा होता है। नीचे उनके फीडबैक से मुख्य विचारों को नोट करें:

____

____

____

इस गतिविधि के लिए, आपको एक साथी की आवश्यकता है। क्रियाओं के माध्यम से एक संदेश दें और व्यक्ति को अनुमान लगाने दें कि आप क्या कह रहे हैं। श्रवण बाधित इस गतिविधि के लिए अपने साथी के रूप में एक सुनने वाले व्यक्ति को चुन सकते हैं। नीचे अपने अनुभव को नोट करें:

____

____

____

____

आज मैंने क्या सीखः

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. हमारे विचारों और भावनाओं को साझा करने के लिए संवाद ज़रूरी है। ☐
2. प्रभावी संवाद (effective communication), स्पष्ट और पूर्ण होना चाहिए। ☐
3. संवाद के विभिन्न प्रकार होते हैं- शाब्दिक, अशाब्दिक, दृश्य और लिखित। ☐
4. कुछ क्या करें और क्या नहीं करें' कार्य है जिनका पालन विकलांग व्यक्तियों द्वारा गैर-विकलांग दुनिया में लोगों के साथ संवाद करते समय किया जा सकता है। ☐

5.2 शाब्दिक संवाद - लिखित

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. पत्र लिखना
2. ईमेल लिखना
3. रेज़्यूमे (Resume) लिखना

सोचें! समझें! करके देखें!

आप पत्र और ईमेल (email) लिखने के लिए क्या उपयोग करते/करती हैं?

सही उत्तर से खाली स्थान भरें।

मैं ______________________ (पेन/कम्प्यूटर) का उपयोग करके एक ईमेल लिखता/लिखती हूँ।

मैं _________________________ (पेन/कम्प्यूटर) का उपयोग करके एक पत्र लिखता/लिखती हूँ।

आइए जानें कि पत्र कैसे लिखें

एक पत्र, दो लोगों के बीच लिखित संवाद का एक रूप है। हम अपने दोस्तों और परिवार से बात करने के लिए पत्र लिख सकते हैं। yयदि यदि आप किसी सरकारी अधिकारियों से या कार्यस्थल में सहकर्मियों के साथ बातचीत करने के लिए भी पत्रों का उपयोग किया जा सकता है। इन पत्रों को औपचारिक या formal letter कहा जाता है। इंटरनेट (internet) का आविष्कार होने से पहले, पत्रों का काफी उपयोग किया जाता था। आजकल, डाक सेवा के माध्यम से पत्रों को 'स्नैल मेल' या 'स्लो मेल' के रूप में जाना जाता है क्योंकि इसे प्राप्तकर्ता तक पहुँचने में अधिक समय लगता है।

फ़ॉर्मल पत्र (formal letter) लिखने के 7 कृतियाँ होते हैं। आइए जानें कि वे क्या हैं!

कृति 1: पत्र भेजने वाले का पता (sender's address)

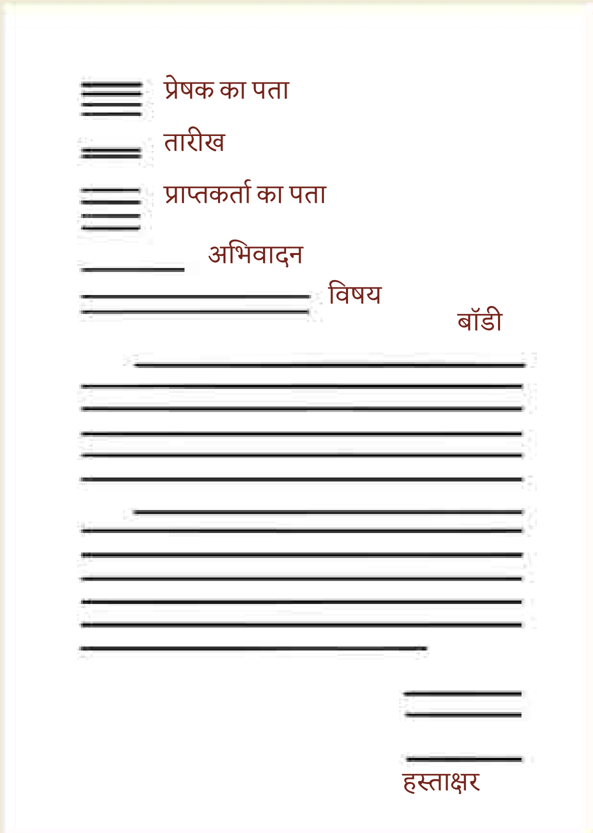
पत्र की शुरुआत हमेशा भेजने वाले (sender) के पते से होती है। इस तरह पढ़ने वाला आसानी से जान पाता है कि पत्र किसका है! हमें अपना पूरा पता लिखना चाहिए ताकि वे जान सकें कि उन्हें अपना जवाब किस पते पर भेजना है!

कृति 2: तारीख (date)

पत्रों को अपनी गंतव्य तक पहुँचने में कुछ समय लगता है। उस दिन की तारीख लिखना ज़रूरी है जब पत्र भेजा गया था।

कृति 3: पाने वाले का पता (receiver's address)

जैसे आपने अपना पता लिखा था, वैसे ही आपको पत्र पाने वाले (receiver) का या पत्र पढ़ने वाले का पता भी लिखना चाहिए! इससे यह पक्का होता है कि पत्र सही व्यक्ति तक पहुँच गया है।



कृति 4: अभिवादन (salutation)

जब हम किसी का फोन उठाते हैं तो “हैलो” कहते हैं। यह हमें बातचीत शुरू करने और उस व्यक्ति का अभिवादन करने में मदद करता है जिससे हम बात कर रहे हैं। हमें अपने पत्र में भी एक अभिवादन से शुरुआत करनी चाहिए। सामान्य अभिवादन में “नमस्ते,”, “नमस्कार,” या “प्रिय ____” शामिल हैं जिसके बाद हम पत्र पाने वाले व्यक्ति का नाम लिखते हैं।

कृति 5: विषय (Subject)

आगे पढ़ने वाले को यह बताना है कि पत्र किस बारे में है। हम इसे शुरुआत में “विषय” (sub) लिखकर या “के बारे में” (Reg)जोड़कर लिखते हैं। इनका अर्थ क्रमशः ‘Subject’ या ‘Regarding’ विषय को छोटा और समझने में आसान रखें।

उदाहरण के लिए, यदि आप एक बैंक खाता बंद करना चाहते/चाहती हैं, तो हम विषय में ‘के बारे में’ (Reg):‘खाता संख्या’ [अपना खाता संख्या डालें] बंद करने के बारे में” लिख सकते है। अनौपचारिक या इन्फ़ॉर्मल पत्रों में विषय लिखने की ज़रूरत नहीं है।

कृति 6: पत्र का मुख्य भाग (body of the letter)

यह है पत्र का मुख्य हिस्सा है! यह वह हिस्सा है जहाँ हमें वह सब कुछ कहने को मिलता है जिसके लिए हम पत्र लिख रहे हैं। अक्सर पत्रों का उपयोग स्थानीय सरकारी अधिकारियों से शिकायत करने या बैंकों के साथ बातचीत करने जैसे ऑफ़िशियल (official) उद्देश्यों के लिए किया जाता है। हम जो भी बात करना चाहते हैं, उसे पत्र के मुख्य भाग (body of the letter) में लिखते हैं।

कृति 7: हस्ताक्षर (signature)

जब हम सब कुछ लिख चुके होते हैं, तो पत्र को समाप्त करना होता है। किसी भी पत्र पर आख़िरी चीज हमारे हस्ताक्षर होते हैं! पत्र को समाप्त करने के कई तरीके हैं। अगर हम उस व्यक्ति को अच्छी तरह जानते हैं, तो हम “प्यार” या “शुभकामनाएँ “ लिख सकते हैं। अगर हम उन्हें अच्छी तरह से नहीं जानते हैं, तो हम “भवदीय” या “सादर” लिख सकते हैं। हस्ताक्षर के नीचे अपना नाम लिखना नहीं भूलना चाहिए! सभी सात कृतियाँ पूरे करने के बाद, हमारा पत्र भेजने के लिए तैयार हो जाता है।

टिप (Tip):

अपने पत्र को एक लिफाफे में रखें, उस पर अपना पता और पाने वाले का पता लिखें, इसके लिए ज़रूरी टिकट (stamp) लगाएँ और इसे एक पोस्ट बॉक्स में डाल दें! ऐसा करने के बाद, आपका पत्र अपना रास्ता पकड़ता है!

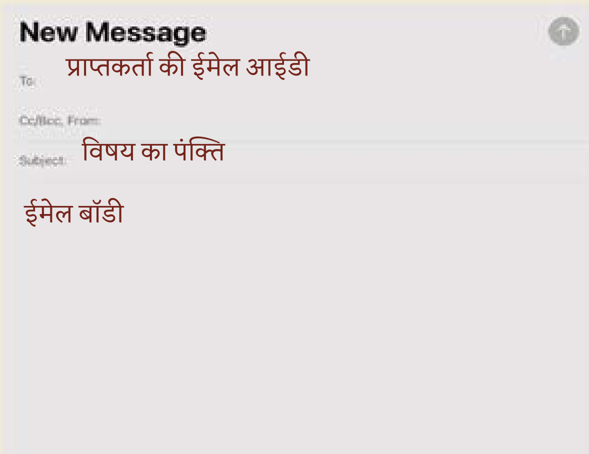
आप अपने दोस्त को पत्र लिख रहे/रही हैं। निम्नलिखित में से कौन-सा आपके पत्र का हिस्सा नहीं होगा? उस पर निशान लगाएँ।

आपका पता	आपके दोस्त का पता	आपका खाता संख्या
तारीख	आपका फोन नंबर	अंत में आपके हस्ताक्षर
	आपके दोस्त को बधाई	

आइए जाने कि ईमेल (email) कैसे लिखें

ईमेल एक ऐसा पत्र है जिसे हम इलेक्ट्रॉनिक उपकरण (electronic devices) का उपयोग करके इंटरनेट के जरिए भेजते हैं। यह पत्र पोस्ट करने की तुलना में बहुत तेज़ है! आजकल ईमेल भेजना, कम्यूनिकेशन (communication) का एक बहुत ज़रूरी हिस्सा है। लोग काम के लिए और अपने दोस्तों को अक्सर ईमेल लिखते हैं। आइए जानें कि ईमेल कैसे लिखें!

4. सबसे पहले, ईमेल लिखने के लिए, आपको अपनी ईमेल आईडी (email id) में लॉग-इन करना होगा।
5. लॉग-इन (log in) करने के बाद, आपको अपनी स्क्रीन पर “Compose” या “New email” बटन दिखाई देगा। उस पर क्लिक करें और शुरू करें!



ईमेल भेजना तीन कृतियों का एक प्रक्रिया है:

कृति 1: ईमेल पाने वाले व्यक्ति की ईमेल आईडी

हम ईमेल किसे भेज रहे हैं, "टू" (To) बॉक्स में उनकी ईमेल आईडी (email id) डालें। इससे हमारे ईमेल को सही व्यक्ति तक पहुँचने में मदद मिलती है। यह पत्र में 'पाने वाले व्यक्ति' के पते की तरह है!

टिप(Tip): 'To' में लिखी जा रही ईमेल आईडी की वर्तनी (spelling) को ध्यान से जाँचें। अगर हम कोई गलती करते हैं, तो ईमेल ग़लत व्यक्ति पर पहुँच सकता है!

कृति 2: विषय (Subject)

विषय से पता चलता है कि हमारा ईमेल किस बारे में है। आइए विषय के कुछ उदाहरण देखें:

आपके परिवार में एक फ़ंक्शन है जिसमें आपको 24 नवंबर को शामिल होना है। आप एक कंपनी में काम कर रहे/रही हैं और उस दिन के लिए छुट्टी के लिए आवेदन करना है। विषय "छुट्टी के लिए आवेदन: 24 नवंबर" हो सकता है।

आपके चाचा ने आपको जन्मदिन के उपहार के रूप में नए इयरफ़ोन (earphone) भेजे हैं। आप धन्यवाद कहने के लिए एक ईमेल भेज रहे/रही हैं। विषय हो सकता है "जन्मदिन के उपहार के लिए धन्यवाद!"।

टिप(Tip): विषय को छोटा और समझने में आसान रखें। ईमेल के मुख्य भाग में विस्तार से लिखें!

कृति 3: ईमेल बॉडी

यहाँ हम वह सब कुछ लिखते हैं जो हम कहना चाहते हैं। एक पत्र की तरह, हमें अभिवादन (salutation) के साथ शुरुआत करनी चाहिए। अगर हम किसी ऐसे व्यक्ति को लिख रहे हैं जिसे हम अच्छी तरह से जानते हैं, तो हम इन्फ़ॉर्मल अभिवादन जैसे "Hi", "Hello" या "Hey" का उपयोग कर सकते हैं। अगर हम किसी ऐसे व्यक्ति को लिख रहे हैं जिसे हम अच्छी तरह से नहीं जानते हैं, तो फ़ॉर्मल अभिवादन का उपयोग करें। यह आमतौर पर "प्रिय ___ या Dear ________" होता है। रिक्त स्थान को उनके नाम या महोदय/महोदया (Sir/Ma'am) से भरा जा सकता है।

अभिवादन के बाद, हम वह लिख सकते हैं जो हमें कहना है। हमें यह स्पष्ट करना होता है कि हम अपने रिसीवर (ईमेल पाने वाले व्यक्ति) को क्या बताना चाहते हैं। ईमेल को छोटा रखें। एक बार जब हम ईमेल लिख लेते हैं, तब ईमेल को भी पत्र की तरह ही समाप्त करना चाहिए। फ़ॉर्मल ढंग से अंत करने के लिए "सादर" (Regards) का इस्तेमाल किया जा सकता है। सबसे अंत में हमें अपना नाम और ईमेल पता लिखना चाहिए! उदाहरण के लिए, एक औपचारिक ईमेल इस तरह समाप्त हो सकता है:

सादर,

मारिया रोज़
ABC Pvt Ltd
mariaABC@email.com

टिप(Tip): एक बार जब आप अपना ईमेल लिख लेते हैं, तो 'भेजें' (Send) पर क्लिक करना न भूलें! जब आप 'भेजें' (Send) पर क्लिक करेंगे/करेंगी तो ईमेल चला जाएगा।

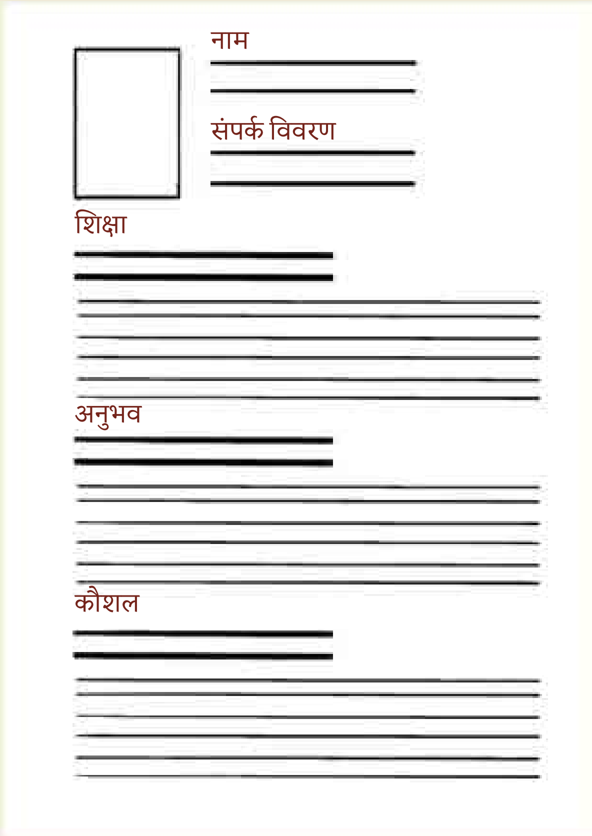
इनमें से कौन 'विषय' का एक अच्छा उदाहरण है? याद रखें - विषय छोटा और समझने में आसान होना चाहिए! जो सही हैं, उन्हें टिक करें।

- जन्मदिन की शुभकामनाएँ!
- पिछले रविवार को, मैं एक फिल्म देखने गया था और मुझे फिल्म बहुत अच्छी लगी लेकिन मुझे अभी भी पता नहीं है कि उसमें मुख्य ऐक्टर कौन था।

आइए जानें कि रेज़्यूमे (resume) कैसे लिखें।

ज़्यादातर नौकरियों के आवेदन (job application) में हमें अपना रेज़्यूमे भेजना होता है। तो रेज़्यूमे क्या है?

रेज़्यूमे एक दस्तावेज है जिसमें हमारी शिक्षा (educational qualifications)और अनुभव (work experience) के बारे में जानकारी होती है। यह कंपनी (company) को यह बताने का एक तेज़ और आसान तरीका है कि हम नौकरी के लिए सही उम्मीदवार क्यों हैं। नौकरी पाने के लिए एक अच्छा रेज़्यूमे होना बहुत जरूरी है। आज हम जानेंगे कि एक अच्छे रेज़्यूमे में क्या शामिल होता है।



नाम

जब हम किसी को अपना परिचय दे रहे होते हैं तो हम उन्हें सबसे पहले क्या बताते हैं? हमारा नाम! यह हमारे रेज़्यूमे पर भी पहली बात होनी चाहिए। हमारा नाम बड़े फ़ॉन्ट (big font) में सबसे ऊपर लिखा होना चाहिए और पढ़ने में आसान होना चाहिए।

संपर्क विवरण (Information details)

अगर कंपनी को हमारा रेज़्यूमे (resume) पसंद आता है, वे हमसे संपर्क करना चाहेंगे और इसके लिए मीटिंग का समय तय (schedule) करना चाहेंगे। उनके लिए हम तक पहुँचना आसान बनाने के लिए हमें अपने रेज़्यूमे में सबसे ऊपर अपना फोन नंबर (phone number), ईमेल आईडी (email id) और पता लिखना चाहिए। हमारा पता ज़रूरी है क्योंकि इससे पता चलता है कि हम किस शहर में रहते हैं।

शिक्षा (Educational Qualification)

इस सेक्शन में, हम यह बताते हैं कि हमने क्या पढ़ाई की है। हमें सबसे हाल का शिक्षा से शुरू करना चाहिए और कक्षा 12 और कक्षा 10 के परीक्षा में आप कैसे लिखे थे, यह भी शामिल करना चाहिए। प्रतिशत अंक सटीक होने चाहिए और पूर्णांकित (rounded) नहीं होने चाहिए। यदि आपकी दिव्यांगता के कारण आपकी शिक्षा में अंतराल है, तो इसके बारे में पारदर्शी होना महत्वपूर्ण है।

कार्य अनुभव (Work experience)

इस सेक्शन में, हमें अपने किसी भी कार्य अनुभव के बारे में बात करनी चाहिए। यह फुल-टाइम, पार्ट-टाइम, इंटर्नशिप या स्वयंसेवी (volunteer) कार्य हो सकता है। हमें अपनी भूमिका, संगठन का नाम, हमारे काम की समयावधि (time-period) और हमने जो किया उसके बारे में कुछ पंक्तियाँ लिखनी चाहिए।

इस भाग में, आप अपनी शिक्षा और प्रशिक्षण के हिस्से के रूप में आपके द्वारा काम की गई किसी भी महत्वपूर्ण परियोजनाओं को भी शामिल कर सकते हैं। यदि आपके पास कोई अनौपचारिक कार्य अनुभव है (उदाहरण: अपने चाचा की छोटी दुकान में काम करना), आप इसे भी शामिल कर सकते हैं।

टिप (Tip): अपने सबसे नए अनुभव से शुरू करें। अगर आप फ्रेशर हैं, तो इस सेक्शन को छोड़ दें। कोई बात नहीं - आप अपने सफ़र की शुरुआत कर रहे/रही हैं!

कौशल (Skills)

इस सेक्शन में हमें अपने कौशल के बारे में बात करनी चाहिए। इसमें वे भाषाएँ जिनमें हम बात कर सकते है और सॉफ्टवेयर्स (जैसे एमएस वर्ड (MS Word) और एमएस पावरपॉइंट (MS Powerpoint) आदि) के बारे में जिन्हें हम उपयोग करना जानते हैं।

दिव्यांग व्यक्ति यह तय कर सकते हैं कि क्या वे अपनी दिव्यांगता को रिज्यूम में शामिल करना चाहते हैं। यदि आप अपनी दिव्यांगता का उल्लेख करना चाहते हैं, तो सकारात्मक भाषा का उपयोग करें और अपने द्वारा उपयोग किए जाने वाले समाधानों को हाइलाइट करें। यह बहुत महत्वपूर्ण है क्योंकि हो सकता है कि कंपनी पहली बार दिव्यांगजनों को काम पर रख रहे हो।

रिज्यूम लिखने के बारे में अधिक जानकारी के लिए, अध्याय 11.4 में ‘बिल्डिंग माय रिज्यूम’ शीर्षक का संदर्भ लें।

याद रखें: भारतीय कानून के अनुसार, नियोक्ता उम्र, लिंग या अन्य पहचान चिह्नों के आधार पर भेदभाव नहीं कर सकते। हमें अपने बायोडाटा में ये विवरण देने की आवश्यकता नहीं है।

गतिविधि का समय!

संभावित नियोक्ताओं और भर्ती करने वालों तक पहुंचने के लिए LinkedIn नामक एक प्लेटफ़ॉर्म का उपयोग करना सीखें। इस उपयोगकर्ता के अनुकूल पोर्टल पर एक प्रोफ़ाइल बनाते हुए शुरू करें। आपके पास एक टैगलाइन हो सकती है जो दर्शकों को बताती है कि आप एक फ्रेशर हैं जो उपयुक्त नौकरी की तलाश में हैं। सुनिश्चित करें कि आपके पास सभी शैक्षिक विवरण, स्वयंसेवी नौकरी विवरण, आदि तैयार हैं। अपनी प्रोफ़ाइल को पूरा करने के बाद, सुनिश्चित करें कि आप समय-समय पर इसकी जांच करते हैं। इसे अपने बारे में नए विवरणों के साथ अपडेट रखें।

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. पत्र, पेन और पेपर से लिखे जाते हैं। पत्र लिखने के छह कृतियाँ हैं। ☐
2. ईमेल, पत्रों की तरह होते हैं लेकिन डिजिटल डिवाइस का उपयोग करके इंटरनेट पर भेजे जाते हैं। ☐
3. नौकरी के लिए आवेदन करते समय रेज़्यूमे ज़रूरी है। रेज़्यूमे में संपर्क विवरण, शिक्षा, अनुभव और कौशल के लिए अलग-अलग सेक्शन हैं। ☐

5.3 अशाब्दिक संवाद

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. अशाब्दिक संवाद या नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन (non-verbal communication) का अर्थ
2. औपचारिक (formal) और अनौपचारिक (informal) संवाद के दौरान व्यक्तियों के बीच उचित दूरी
3. उचित शारीरिक हावभाव (body language) का महत्व

पहचानें कि क्या निम्नलिखित मौखिक या गैर-मौखिक संवाद हैं:

1. आंखें झपकना
2. मुस्कुराना।
3. चुटकुला सुनाना।
4. घूरना
5. एक उंगली हिलाना।
6. चिल्लाना
7. धीरे-धीरे बोलना

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए सीखें कि नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन क्या होता है

गैर-मौखिक संवाद लिखित, बोले गए या सांकेतिक शब्दों के उपयोग के बिना संदेश साझा करने की प्रक्रिया है। अपनी बात किसी व्यक्ति तक पहुँचाने का वह तरीक़ा जिसमें शब्दों को लिखा या बोला नहीं जाता, अशाब्दिक या नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन (non-verbal communication) कहलाता है। दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच चेहरे के भाव (facial expressions), हाथ के इशारों, शारीरिक मुद्राओं (body posture) और हावभाव के माध्यम से किए गए किसी भी संवाद को नॉन-वर्बल संवाद कहा जाता है। ऐसा कहते हैं कि मनुष्य वर्बल से ज़्यादा नॉन-वर्बल संवाद का उपयोग करते हैं!

शब्दों का उपयोग करके कही गयी बात पर ज़ोर देने में नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन मदद करता है। उदाहरण के लिए, यदि किसी व्यक्ति को बताना है कि वह दुखी है, तो वह कहेगा/कहेगी "मैं दु:खी महसूस कर रहा/रही हूँ"। हो सकता है आप उन्हें रोते हुए या दु:ख भरे भाव में देखें। यदि आप ध्यान से सोचें, तो हम शब्दों (मैं दुखी महसूस कर रहा/रही हूँ) की बजाय भावनाओं (रोने, दु:खी होने) पर ज़्यादा प्रतिक्रिया करते हैं। शब्दों को सुनने से अधिक, जब हम किसी को रोते हुए देखते हैं, तब हम उनकी भावनाओं को बेहतर रूप से समझ पाते हैं। इसलिए, नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन, किसी तक अपनी बात पहुँचाने का एक प्रभावी तरीका है। कभी-कभी यह शब्दों से भी अधिक प्रभावशाली होता है!

उदाहरण के लिए, एक डरावनी फिल्म देखते समय, बिना किसी आवाज के, आप अपने बगल में बैठे दोस्त का हाथ कसकर पकड़ते हैं। यहां, आपने किसी भी शब्द का उपयोग किए बिना अपने मित्र को कहा कि आप डर गए हैं। आपका दोस्त श्रवण बाधित या दृष्टि बाधित होता, तो भी आपने अपनी भावनाओं का संवाद किया होगा।

जब आपको पता चलता कि आपके किसी करीबी की मृत्यु हो गई है, तो आपका दोस्त आपको संभालने के लिए पहुंचेगा। यहां संवाद को शब्दों की आवश्यकता नहीं है।

आजकल, हम इसे और अधिक प्रभावी बनाने के लिए संदेशों में क्या कहना चाहते हैं, इसे व्यक्त करने के लिए बहुत सारे इमोजी का उपयोग करते हैं। इमोजी हंसने वाली, इशारों वाली, चित्र आदि होते हैं। उन्हें सावधानी से उपयोग किया जाना चाहिए क्योंकि हम गलत इमोजी का उपयोग करके बहुत गलत संदेश दे सकते हैं।

उदाहरण: कार्यस्थल पर किसी को भी ''रेडहार्ट'' भेजना उचित नहीं है। इसी तरह जब हमें किसी से शोक संदेश प्राप्त होता है तब उसे मुस्कान वाली इमोजी भेजने से वह व्यक्ति नाराज हो सकता है।

श्रवण बाधित लोगों के लिए नोट: यदि आप लंबे वाक्य लिखने में सहज नहीं हैं, तो उपयुक्त इमोटिकॉन्स / इमोजी आपके विचारों और भावनाओं को व्यक्त करने में आपकी मदद कर सकते हैं।

दृष्टिबाधित लोगों के लिए नोट: यदि आप कल्पना करने में सक्षम हैं या इसके अर्थ का अनुमान नहीं लगा सकते हैं, तो अनुमान लगाने के बजाय उस व्यक्ति से पूछें जो देख सकते हैं।

ऐसे छः तरीके हैं जिनसे नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन किया जाता है:

हमारे चेहरे के भाव (facial expressions): हमारा चेहरा भावों के माध्यम से दिखाता है कि हम कैसा महसूस करते हैं। यह संवाद करने का एक असरदार तरीका है!	शारीरिक मुद्रा (body posture): हम जिस तरह से खड़े होते हैं, बैठते हैं या अपने शरीर का उपयोग करते हैं, उससे पता चलता है कि हम अपने और दूसरों के बारे में कैसा महसूस करते हैं।
स्पर्श (छूना): हम स्पर्श के माध्यम से बहुत तरह के संवाद करते हैं। उदाहरण के लिए, मज़बूती से हाथ मिलाना, आत्मविश्वास दर्शाता है।	दूरी: दूरी, दो लोगों के बीच का भौतिक अंतर है। दो लोगों के आपसी संबंध के आधार पर दूरी या अंतर बनाकर रखी जाती है।
आँखों का संपर्क (eye contact): कोई व्यक्ति क्या कहना चाह रहा है, वह ठीक से समझने में आँखों का सम्पर्क मदद करता है। यह दूसरों के प्रति सम्मान दिखाने का एक तरीका है। बात करते समय आँखों का सम्पर्क, आत्मविश्वास दर्शाता है।	बोलने का स्वर (tone): बात करते समय हमारी आवाज़, स्वर और बोलने की गति से बहुत कुछ पता चलता है। उदाहरण के लिए, चिल्लाना यह दर्शाता है कि हम गुस्से में हैं। बहुत धीमी गति से बात करने का मतलब यह हो सकता है कि हम कुछ सोच रहे हैं, बीमार हैं या बहुत थके हुए हैं।

अपनी बात ठीक तरह से समझाने के लिए नॉन-वर्बल संवाद बहुत महत्वपूर्ण हैं, इस पर आपके क्या विचार हैं?

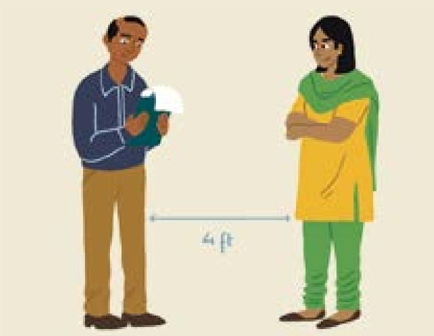
आइए,औपचारिक और अनौपचारिक संवाद के दौरान उचित दूरी के बारे में जानें

मोहन एक कम दृष्टि बाधिता है। जब वह पहली बार टीम के सदस्य माया से मिले, तो वह उसे और अधिक स्पष्ट रूप से देखने के लिए उसके करीब खड़े हो गए। जब माया ने देखा कि बातचीत के दौरान मोहन कितना करीब खड़ा था, तो उसे थोड़ी असहज महसूस हुई।

आपको क्यों लगता है कि माया को इस स्थिति में असहज महसूस हुई थी। आइए समझते हैं कि मोहन उचित स्थानिक दूरी के बारे में सीखकर अलग तरीके से क्या कर सकता था।

जब आप किसी दूसरे व्यक्ति से मिलते हैं, तब आप अपने और दूसरे व्यक्ति के बीच कुछ दूरी बना कर रखते हैं। इसे स्थानिक दूरी कहा जाता है।

जब आप अपने दोस्त से मिलते हैं, तो आप उनके पास बैठते हैं। यह स्वाभाविक है कि आप अपने भाई-बहन और परिवार के सदस्यों के साथ सहज महसूस करते हैं। ऐसा इसलिए क्योंकि ये करीबी लोग है, अनौपचारिक संबंध (informal relationship) हैं। जो लोग आपके करीबी हैं, उनके नज़दीक रहना अच्छा लगता है।



औपचारिक माहौल (formal environment) में होने पर, खड़े होते या बैठते समय लोगों से थोड़ी दूरी बना कर रखते हैं। उदाहरण के लिए, किसी ऑफ़िस (office) में, अपने मैनेजर या साथी के बहुत पास न तो खड़ा होना चाहिये और न ही बैठना चाहिए, क्योंकि यह पेशेवर व्यवहार नहीं है। ऐसे संबंधों को औपचारिक संबंध (formal relationship) कहा जाता है। औपचारिक रिश्ते में आपको कम से कम 4 फीट की दूरी बनाए रखनी होगी.

औपचारिक संबंध (formal relationship) में दूरी बना कर रखना अच्छा है, इस पर आपके क्या विचार हैं?

____

____

____

आइए, उचित शारीरिक हावभाव और प्रस्तुतीकरण के महत्व के बारे में सीखें

हमारी प्रस्तुति (appearance) पर ध्यान देना बहुत महत्वपूर्ण है, जिसमें शामिल है कि हम कैसे दिखते हैं, कैसे कपड़े पहनते हैं, कैसे बैठते हैं, कैसे खड़े होते हैं आदि। यह हमारी व्यावसायिक जिंदगी में बहुत मदद करता है। हमें बहुत महँगे कपड़े, जूते और परफ्यूम इस्तेमाल करने की ज़रुरत नहीं है। सफाई रखना और सही हावभाव हमें स्मार्ट, स्वच्छ और भरोसेमंद दर्शाने में मदद करते हैं। आइए, जानें कि हम यह कैसे कर सकते हैं!

दृष्टि बाधित लोगों को यह समझने के लिए ऐसे दोस्तों की मदद लेने की आवश्यकता है जो देख सकते हैं कि लोग आयोजनों के लिए या कार्यस्थल के लिए कैसे कपड़े पहनते हैं, अपने बालों को संवारने का नवीनतम तरीका क्या है, और कार्यालय में अन्य सभी की तरह कैसे दिखना है।

दृष्टि बाधित के लिए उदाहरण: सैंडी एक अच्छी तरह से कपड़े पहनने वाला युवा है। वह पूरी तरह से मेल खाती पैंट और शर्ट के साथ हमेशा औपचारिक रूप से कपड़े पहनता था। जब उनसे पूछा गया कि वह अपने कपड़ों में इतनी अच्छी तरह से कैसे मेल करते हैं, तो वह मुस्कुराए और कहे कि उनके पास ऐसा करने के कुछ तरीके हैं। वह कपड़ों के प्रत्येक सेट को अलग-अलग धोता था ताकि वह अपने कपड़ों को मिश्रित न करे। उसके पास कपड़ों के मिलान के लिए कुछ समान निशान भी थे, जिसके साथ वह प्रत्येक शर्ट के साथ मेल करने वाले सटीक पैंट की पहचान करेगा।

अपने दृष्टि बाधित दोस्तों के साथ उन तरीकों के बारे में चर्चा करें जो वे कपड़े खरीदने, अच्छी तरह से मेल खाने वाले कपड़े पहनने और साफ एवं पेशेवर दिखने के लिए उपयोग करते हैं। जो सीखा उसे नीचे लिखें:

कार्यस्थल पर उचित भेष

बनाए रखने के लिए ध्यान रखने योग्य युक्तियाँ:

1. धुले हुए साफ और अच्छी तरह से इस्त्री किए गए कपड़े पहनें।
2. खुद को साफ रखने के लिए स्नान करें। यदि आपकी त्वचा सूखी है तो बॉडीक्रीम या लोशन का उपयोग करें।
3. गंदे नाखून लोगों को परेशान कर देंगे। अपने नाखून काटें और उन्हे साफ रखें। अपने पैरों के नाखूनों पर भी ध्यान दें।
4. अपने बालों को अच्छे से कंघी करे। यह हेयर स्टाइल करने में मदद करेगा जिसे बनाए रखना आसान है।
5. अपने चीजों को एक साधारण बैग में ले जाएँ।
6. बहुत ज्यादा मेक अप या पर्फ्यूम ना लगाए। यदि अन्य लोग बिना मेक अप के आए है और आप अधिक मेक अप के साथ आए हैं तो आप अलग सा दिखेंगे।
7. पुरुषों के लिए: ठीक से दाडी बनाएं (दृष्टि बाधित लोग इलेक्ट्रिक शेवर्स का उपयोग करना सीख सकते हैं)।

अच्छी तरह कैसे बैठे और खड़े हों, इसे समझने के लिए नीचे के चित्र देखें।

इस बारे में अधिक जानकारी के लिए, अध्याय 11.2 का संदर्भ लें, जिसका शीर्षक 'पर्सनल ग्रूमिंग एंड हाइजीन' है।

गतिविधि का समय!

कल्पना करें कि 1 हफ़्ते बाद आपको एक इंटरव्यू में शामिल होना है। अब, एक पार्टनर ढूंढें और इंटरव्यू में अपनी अच्छी प्रस्तुति के लिए ज़रूरी तैयारियों की एक सूची बनाएँ।

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. अशाब्दिक संवाद (non-verbal communication) का मतलब है बिना लिखे, बिना संकेत किए और बिना शब्दों के प्रयोग के बातें करना। ☐
2. नॉन-वर्बल संवाद चेहरे के भाव, स्पर्श, आँखों के संपर्क और शरीर की भाषा के माध्यम से होता है। ☐
3. अपने करीबी लोगों के नज़दीक रहना ठीक है। ☐
4. हमें औपचारिक संबंध में लोगों के बीच न्यूनतम 4 फीट की दूरी बनाए रखने की आवश्यकता है ☐
5. साफ-सफाई बनाए रखना और सही शारीरिक-हावभाव बहुत ज़रूरी है। ☐

5.5 प्रभावी संवाद का अभ्यास

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. औपचारिक (formal) और अनौपचारिक (informal) संवाद की पहचान करना
2. प्रभावशाली तरीक़े से अपना परिचय देने की कला

सोचें! समझें! करके देखें!

1. आपने आखिरी बार किससे बातचीत की थी। आपको यह कैसे पता चला कि वे आपकी बात समझ गए हैं?

____

____

____

2. एक ऐसे उदाहरण के बारे में सोचें जहां आप जिस व्यक्ति से बात कर रहे थे, वह आपको बिल्कुल समझ नहीं सका या जो आप कह रहे थे उसे गलत समझा। संक्षेप में लिखें कि हुआ क्या:

____

____

____

आइए औपचारिक और अनौपचारिक संवाद की पहचान करना सीखें

प्रभावी संवाद (effective communication) का मतलब है कि आप जो कह रहे हैं, उस बात को सुनने वाला व्यक्ति उसे अच्छे ढँग से समझ जाए। आप उस व्यक्ति के सुनने के तरीके से, प्रतिक्रिया देने के तरीके से और संवाद को जारी रखने के तरीके से यह समझ सकते हैं कि उसे आपकी बात समझ आ रही है या नहीं। ऐसा तब भी होता है जब कोई आपसे बात कर रहा होता है और आप उचित प्रतिक्रिया देते हैं जैसे कि अपना सिर हिलाना और सवाल पूछना। औपचारिक और अनौपचारिक दोनों सेटिंग में प्रभावी संवाद दो-तरफा है। संवादक और प्राप्तकर्ता दोनों संवाद के प्रभावी होने के लिए समान रूप से जिम्मेदार हैं।

यदि आप यह नहीं समझते कि औपचारिक सेटिंग में क्या कहा जा रहा है, तो आप क्या करते हैं?

उदाहरण: आप अपने प्रबंधक के साथ बैठक कर रहे हैं। एक नई मशीन के लिए एक डिजाइन है जिस पर आप दोनों काम कर रहे हैं। आपका प्रबंधक बहुत सारे विचारों के साथ आता है और उत्साह से बात करता है। कुछ समय बाद, आप समझ नहीं पा रहे कि वह क्या कह रही है, लेकिन आप बीच में कुछ बोलने से डरते हैं। अब आप फंस गए! आप अपने प्रबंधक को दोहराने के लिए नहीं कह सकते और उसने जो कहा था आप उसे कुछ भी याद नहीं कर पा रहे हैं। यह आपके समय और विचारों की हानि, दोनों की बर्बादी है। इसके बजाय आपको क्या करना चाहिए था?

बैठक के बारे में जानना महत्वपूर्ण है, आपको निम्नलिखित करना चाहिए:

1. इसे रिकॉर्ड करना।
2. चर्चा किए गए विचारों को नोट करने के लिए एक नोटबुक लेना।
3. स्पष्टीकरण के लिए प्रश्न पूछना।
4. महत्वपूर्ण जानकारी दोहराने के लिए कहना

प्रभावी संवाद के लिए औपचारिक और अनौपचारिक संवाद को पहचानना बहुत ज़रूरी है। इन दोनों प्रकार के संवादों का अंतर हमें सही शब्द चुनने में मदद करता है। इससे आप यह भी समझ सकते/ सकती हैं कि आपको मौखिक संवाद करना है या लिखित संवाद। नीचे दिए गए कुछ सवालों की मदद से आप औपचारिक और अनौपचारिक संवाद के अंतर को समझ सकते/सकती हैं:

सवाल	औपचारिक संवाद / Formal Communication	अनौपचारिक संवाद / Informal Communication
आप किससे बात कर रहे/रही हैं?	ऑफिस के साथियों, सरकारी कर्मचारी या किसी अजनबी से	दोस्तों या परिवार के सदस्यों से
आप कहाँ पर बात कर रहे/रही हैं?	किसी कार्यस्थल में या किसी ऑफिस में	घर पर या किसी अन्य निजी स्थान पर
क्या महत्वपूर्ण कारणों से इस संवाद को रिकॉर्ड या नोट किया जाएगा?	अक्सर, हाँ	आमतौर पर, नहीं

औपचारिक संवाद, ऑफिस जैसी जगहों में किया जाता है। अकसर, मौखिक तरीक़े से किए गए औपचारिक संवाद के बाद लिखित संवाद किया जाता है। इससे किसी मीटिंग के दौरान की गई बातों का रिकार्ड रखने में मदद मिलती है और यह याद रखने में मदद मिलती है कि क्या फ़ैसले लिए गए थे। अनौपचारिक संवाद साधारण तरह के होते हैं और इस तरह के संवाद को भविष्य काल के लिए रिकॉर्ड नहीं किया जाता।

याद रखें : अनौपचारिक संवाद का मतलब किसी का अनादर करना या रूखे तरीके से बात करना नहीं है। इसका मतलब सिर्फ़ अपनी जान-पहचान के लोगों से साधारण संवाद करना है।

आप किससे औपचारिक और किससे अनौपचारिक ढँग से बात करेंगे? नीचे दिए गए प्रत्येक लोगों के सामने, बात करने के तरीके के अनुसार, औपचारिक के लिए "F" और अनौपचारिक के लिए "I" लिखें

- **अपने अच्छे दोस्त के साथ**
- **किसी पंचायत कर्मचारी के साथ**
- **आपके नए ऑफिस के मैनेजर से**
- **अपने किसी रिश्तेदार से**

आइए जानें कि प्रभावीशाली तरीके से अपना परिचय कैसे दें

जब हम किसी से पहली बार मिलते हैं तो अपना परिचय देते हैं। हमारे परिचय के आधार पर - वह व्यक्ति हमारे बारे में एक छवि या सोच बनाता है।

जब हम किसी नए दोस्त, शिक्षक या इंटरव्यू ले रहे व्यक्ति को हमारे बारे में बताते हैं तो वे दो बातों पर ज़्यादा ध्यान देते हैं।

1. हमारा मौखिक संवाद (verbal communication) या सांकेतिक संवाद के माध्यम से एकत्र किए जानकारी
2. हमारा नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन (non-verbal communication) - शब्दों के बिना अन्य माध्यमों से जैसे हाव-भाव या बॉडी लैंग्वेज से, मुद्रा या कपड़े आदि के माध्यम से एकत्र किए जानकारी

हर किसी के लिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वे खुद को सही अवस्था, अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता और स्पष्ट भाषण के साथ सम्मानित तरीके से प्रस्तुत करें। पहले परिचय में अपने बारे में बहुत अधिक व्यक्तिगत विवरण देने से बचें। दिव्यांगजन को अपनी दिव्यांगता की घोषणा करने की आवश्यकता नहीं है क्योंकि आप पहले व्यक्ति हैं और आपकी दिव्यांगता आपको पूरी तरह से परिभाषित नहीं करती है। आप दिव्यांगता का उल्लेख कर सकते हैं यदि आपको लगता है कि यह एक कक्षा या संगोष्ठी के रूप में महत्वपूर्ण है जहां आपको दुभाषिए या जगह का उन्मुखीकरण की आवश्यकता हो सकती है।

इसलिए किसी को अपना परिचय देते हुए, आपको अपने मौखिक या सांकेतिक संवाद और गैर मौखिक संवाद दोनों पर भी काम करना चाहिए:

मौखिक संवाद या साकेतिक संवाद

- परिस्थिति के अनुसार अभिवादन (greeting) के लिए सही शब्द का उपयोग करें। अगर औपचारिक माहौल हो तो "सुप्रभात!" , "गुड मॉर्निंग" या "हैलो! आप कैसे/कैसी हैं?" का उपयोग करें।
- अपना नाम बताएँ या संकेत करें - कम शब्दों में अपना परिचय दें - जैसे आप क्या करते/करती हैं या अपने खाली समय में आप किस तरह का काम करते/ करती हैं।
- स्पष्ट और आत्मविश्वास से भरी आवाज़ में बोलें या संकेत करें, फुसफुसाएँ या ऊँची आवाज़ में बात नहीं करें। अपनी ध्वनि या संकेतों के साथ स्पष्ट रूप से और आत्मविश्वास से संवाद करें। जो लोग ध्वनि के साथ संवाद कर रहे हैं, वे फुसफुसा या चिल्लाए न। यदि आप बंद कमरे में हैं और आप अपने दृष्टि बाधित या निम्न दृष्टि बाधित के कारण नहीं देख सकते हैं, तो अपने बगल वाले व्यक्ति से पूछें ताकि आप अपनी आवाज बढ़ा या घटा सकें।
- यदि श्रवण बाधित हैं और अपने संकेतों की ध्वनि देने के लिए एक दुभाषिए का प्रयोग कर रहे हैं तो सुनिश्चित कर लें कि दुभाषिए आपके सामने हैं और आपको अच्छे से देख पा रहे हैं।

औपचारिक ड्रेस कोड

गैर मौखिक संवाद

- जिस व्यक्ति से आप बात कर रहे हैं, उनसे नज़रें मिलाकर बात करें। दृष्टि बाधित व्यक्ति को उस व्यक्ति को अपना चेहरा दिखाना चाहिए जिसे वे संबोधित कर रहे हैं, भले ही वे आंखों से संपर्क नहीं कर सकते।

- अपने हाव-भाव (body language) पर ध्यान दें। अगर आप खड़े हैं, तो सीधे खड़े रहें। अगर आप बैठे हैं तो सही ढँग से, सीधे होकर बैठें। किसी सामान से छेड़छाड़ न करें और न ही हाथ या पैर हिलाएँ।
- जब भी आप किसी व्यक्ति का अभिवादन करें तो उनसे पूरी विश्वास से हाथ मिलाएँ।

- मीटिंग के अनुसार ड्रेस पहनें, अगर औपचारिक मीटिंग है तो फॉर्मल कपड़े और जूते पहनें।

गतिविधि का समय!

मोमिन एक इंटरव्यू के लिए जा रही है. लिखिए कि जब वह अपने साक्षात्कारकर्ता से मिलेगी तो उसे किन युक्तियों का पालन करना होगा

साक्षात्कारकर्ता का अभिवादन कैसे करें?	
इंटरव्यू के दौरान कैसे बैठें?	
इंटरव्यू के दौरान कैसे बात करें	

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. हम सभी दो तरह के वातावरण में संवाद करते हैं और समय बिताते हैं - औपचारिक और अनौपचारिक।
2. कार्यस्थल में साथियों और सुपरवाइज़र के साथ हमारी बातचीत औपचारिक संवाद है। अनौपचारिक संवाद मित्रों और परिवार के साथ किया जाता है।
3. औपचारिक और अनौपचारिक सेटिंग्स में बात करने के तरीक़े और हाव-भाव अलग-अलग होते हैं।
4. जब हम किसी को अपना परिचय देते हैं, तो हम पहली बार में अच्छी छवि बना सकते हैं। हमें अपने वर्बल और नॉन-वर्बल कम्यूनिकेशन के प्रति सचेत रहना चाहिए।

5.4 कार्यस्थल पर संवाद- परिचय

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. कार्यस्थल पर प्रभावी संवाद (effective communication) का महत्व
2. प्रभावी संवाद (effective communication) में आने वाली समस्याओं को कैसे दूर किया जाए
3. कार्यस्थल पर संवाद के लिए टेक्स्ट मैसेज (text message) का उपयोग करना
4. अपने काम बारे में (Status) बताना और यह कैसे विश्वास दिलाता है।

सोचें! समझें! करके देखें!

1. आप एक ट्रैवल एजेंसी में काम कर रहे/रही हैं। आपकी मैनेजर आपको टीम के 2 दूसरे सदस्यों के साथ बात करके गुरुवार को एक मीटिंग शेड्यूल (schedule) करने के लिए कहा हैं। आप यह कैसे करेंगे/करेंगी?

2. मान लेते हैं कि आप गुरुवार को बैठक के लिए अन्य दो टीम के सदस्यों से संपर्क नहीं कर पा रहे हैं आप क्या करेंगे?

आइए कार्यस्थल पर प्रभावी संवाद का महत्व जानें

कार्यस्थल पर संवाद के कई तरीक़े होते हैं। मीटिंग के दौरान, हम कमरे में लोगों से बात करते हैं और उनकी बातें सुनते हैं। हम सूचनाओं के आदान-प्रदान के लिए ईमेल और दस्तावेज पढ़ते और लिखते हैं। हम एक दूसरे से चर्चा करने के लिए फोन कॉल और वीडियो कॉल करते हैं। हम एक दूसरे को छोटे टेक्स्ट मैसेज और नोट्स भी भेजते हैं।

कार्यस्थल पर संवाद करते समय, हो सकता है कि आप किसी व्यक्ति से बात कर रहे/रही हों या संकेत कर रहे हैं या उनके लिए संदेश लिख रहे/रही हों। अपने संवाद को प्रभावी बनाने के लिए, संवाद के 6Cs का पालन करें।

1. क्या यह स्पष्ट (Clear) है?

क्या आप जानकारी और अपने विचारों को इस तरह से बता रहे/रही हैं जो दूसरे व्यक्ति के लिए समझने में आसान हो?

2. क्या यह सही (Correct) है?

क्या आप जो जानकारी शेयर कर रहे/रही हैं वह हर तरह से सही है? इसमें व्याकरण (grammer) संबंधी गलतियाँ , वर्तनी (spelling) की गलतियाँ और तथ्यात्मक (factual) गलतियाँ तो नहीं हैं?

3. क्या यह सम्पूर्ण (Complete) है?

क्या आपने वह सभी जानकारी शामिल की है जो दूसरे व्यक्ति को आपकी बात समझने के लिए चाहिए? क्या आपने दूसरे व्यक्ति के सभी सवालों के जवाब दिए हैं? उदाहरण के लिए, जब आप किसी सहकर्मी (colleague) को गुरुवार के एक मीटिंग के बारे में बताने के लिए एक टेक्स्ट मैसेज भेजते/भेजती हैं, तो आपको यह भी बताना होगा कि मीटिंग कहाँ होगी। ऐसा न करने पर, संवाद सम्पूर्ण नहीं होगा।

4. क्या यह संक्षिप्त (Concise) है?

क्या आपने अपना मैसेज छोटे और सटीक तरीके से तैयार किया है? क्या आपने टू-द-पॉइंट (to-the-point) मैसेज लिखा है? क्या आपने गैर-ज़रूरी बातों को मैसेज से हटा दिया है?

5. क्या यह विचारशील (Considerate) है?

क्या आपने मैसेज लिखते समय दूसरे व्यक्ति के सोचने के तरीक़े (mindset), समझने के तरीक़े (opinion) और बैकग्राउंड (background) को ध्यान में रखा है?

6. क्या यह विनम्र (Courteous) है?

क्या आपका संवाद विनम्रता से भरा है? क्या आपने मदद माँगते समय 'कृपया' (Please) कहा है और क्या आपने मदद मिलने के बाद 'धन्यवाद' (Thank you) कहा है?

पाठ के शुरू में की गई ऐक्टिविटी को याद में रखें। आप एक ट्रैवल एजेंसी में काम कर रहे/रही हैं। आपके बॉस ने आपको दो अन्य टीम सदस्यों के साथ मीटिंग करने के लिए कहा है। यह बात बताने के लिए टीम के सदस्यों को ईमेल लिखें। ध्यान दें कि आपका मैसेज 6C का पालन करता है या नहीं।

नया सन्देश
टु
विषय
भेजें

आइए जानें कि प्रभावी संवाद की बाधाओं को कैसे दूर किया जाए

ऐसी कुछ बातें हैं जिनकी वजह से कार्यस्थल पर संवाद करने में मुश्किल हो सकती है। इन मुश्किलों को जानना ज़रूरी है ताकि इनसे बचा जा सके।

1. अलग-अलग भाषाएँ- आम तौर पर एक कार्यस्थल पर देश के अलग-अलग भागों से लोग आते हैं।
   10 लोगों की एक टीम के बारे में सोचें- 7 लोग एक ही शहर से हैं और सब मराठी बोलते हैं। 3 अन्य लोग अलग-अलग जगहों से आते हैं और मराठी नहीं बोलते। मीटिंग के दौरान और चर्चा करते समय मराठी न बोलना सही रहेगा क्योंकि इससे 3 लोग बातचीत का हिस्सा नहीं बन पाएँगे।
   पता करें कि आपके कार्यस्थल पर सब लोगों के लिए बात करने और समझने में कौन-सी भाषा आसान है और संवाद के लिए उसका ही उपयोग करें।
2. ऐसे शब्द जिन्हें सब लोग नहीं समझते- ऐसी कई शब्द हैं जिनका बहुत ज़्यादा उपयोग किया जाता है, पर ये केवल एक पेशे/उद्योग या किसी एक ऑफिस के लोगों को ही समझ आते हैं। आपने इन शब्दों को दूसरे लोगों से बातचीत के दौरान नहीं सुना होगा, लेकिन हो सकता है कि आपने अक्सर इसे अपने ऑफ़िस में सुना हो।
   उदाहरण के लिए: आपको अपने टीम के एक सदस्य का ईमेल मिला जिसमें लिखा है "इस परियोजना के लिए आवश्यक प्रक्रिया लंबित है। इसे अभी के लिए स्थगित करते हैं और जब यह पूरा हो जाएगा तो सर्कल बैक करेंगे।" इस ईमेल में कुछ ऐसे शब्द हैं जिनका उपयोग हम आम तौर पर नहीं करते लेकिन ऑफिसों में सामान्य रूप से इनका उपयोग किया जाता है। अगर आप ऐसे शब्द सुनते हैं, तो आप इनका मतलब इंटरनेट पर ढूँढ सकते/सकती हैं, या आप अपने सहकर्मी से इसके बारे में पूछ सकते/सकती हैं। श्रवण बाधित लोग आई एस अल आर टि सी शब्दकोश (ISLRTC Dictionary के यू ट्यूब पर नए संकेत सीख सकते हैं।

   YouTube Link: https://www.youtube.com/@islrtcnewdelhi4069/videos

3. संवाद करने के अलग-अलग स्टाइल- किस जगह कैसे संवाद किया जाए यह वहाँ के लोगों और कार्यस्थल के कल्चर पर यह निर्भर करता है। कुछ संगठन (organisations) मुख्यतः ईमेल पर संवाद करते हैं जबकि कुछ में आमने-सामने बैठ कर बात करना पसंद किया जाता है। कुछ संगठनों में सबको कार्य प्रगति (work progress) की सूचना या तो रोज़ाना या हर हफ़्ते देनी पड़ती है।जबकि अन्य संगठनों में आपको अपने बॉस को केवल तब सूचित करना होता है जब प्रोजेक्ट खत्म हो गया हो या आपको उसमें कोई दिक्कत आ रही हो।

4. समावेश न बाधाएं :
   दिव्यांगजनों को कार्यस्थल संचार के दौरान कुछ समावेश बाधाओं का सामना करना पड़ सकता है। इन बाधाओं को प्रबंधित करने के लिए प्रश्न पूछना, स्पष्टता प्राप्त करना और विभिन्न समाधान खोजना महत्वपूर्ण है। यदि आप श्रवण बाधित हैं, तो अपने विचारों को संप्रेषित करने और दूसरों को समझने के लिए सांकेतिक भाषा, सरल अंग्रेजी, टेम्प्लेट और छवियों का उपयोग करें। यदि आप दृष्टि बाधित हैं या निम्न दृष्टि बाधित हैं, तो छवियों को लिखित विवरण (alttext) के लिए पूछें और यदि उन पर किसी बैठक या प्रस्तुति में चर्चा की जा रही है, तो अग्रिम रूप से पूछें। यदि आवश्यक हो, तो आप कार्यस्थल पर एक दोस्त बनाएं जिसके साथ साझेदारी करके इन बाधाओं को दूर कर सकते हैं।

क्या आप किसी ऐसे समय के बारे में सोच सकते/सकती हैं जब आपने किसी को कुछ समझाने की कोशिश की लेकिन वे आपको बिल्कुल समझ नहीं पाए? आपको क्या लगता है कि उस समय संवाद करने में क्या मुश्किलें आईं?

आइए कार्यस्थान पर संवाद के लिए टेक्स्ट मैसेज का उपयोग करना सीखें

ज़्यादातर कार्यस्थलों में संवाद का सबसे आम तरीका ईमेल है। आजकल कार्यस्थल पर संवाद के लिए टेक्स्ट मैसेज का उपयोग भी किया जाता है। कार्यस्थलों में कोई एक ऐप (App) होता है जिसका उपयोग अक्सर चैटिंग (chatting) और टेक्स्टिंग (texting) के लिए किया जाता है। कार्यस्थलों पर टेक्स्टिंग (texting) के लिए उपयोग किए जाने वाले कुछ लोकप्रिय ऐप्स यहाँ दिए गए हैं:

Whatsapp | Slack | Microsoft Teams | Google Hangouts

जब व्हाट्सएप या इसी तरह के ऐप पर आधिकारिक कार्यालय समूहों में दृष्टि बाधित भी एक हिस्सा होता है, तो अन्य लोग बिना लिखित विवरण के चित्र या वीडियो का साझा कर सकते हैं। यदि आप साझा की गई चीज़ों के बारे में अधिक जानकारी चाहते हैं, तो आप अपने सहयोगियों को एक संक्षिप्त विवरण साझा करने और आपको शामिल करने के लिए याद दिला सकते हैं।

किसी मुद्दे पर कोई अंतिम निर्णय बताने और औपचारिक अनुरोधों (formal requests) के लिए ईमेल का उपयोग किया जा सकता है। आप अपनी टीम के साथ नियमित बातचीत करने, सरल सवाल पूछने और तुरंत निर्णय लेने के लिए चैट ऐप का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

यह याद रखना ज़रूरी है कि काम पर चैट का उपयोग करने के दौरान औपचारिक और पेशेवर तरीक़े से अपनी बात रखें। हम उस तरह मैसेज नहीं भेज सकते जैसे हम अपने दोस्तों और परिवार को भेजते हैं।

कार्यस्थल संवाद के लिए टेक्स्ट मैसेज भेजते समय इन टिप्स को फॉलो करें।

1. सही वर्तनी (spelling) वाले मैसेज भेजें। “ur” और “omg” जैसे छोटे रूपों का उपयोग न करें।
2. बहुत अधिक इमोजी (emoji) का उपयोग न करें।
3. काम के समय के बाद टेक्स्ट मैसेज न भेजें।
4. उन बातों पर चर्चा करने के लिए चैट का उपयोग करें जिनके लिए तुरंत जवाब चाहिए। अगर आपको जवाब डीटेल में चाहिए या लंबी चर्चा की ज़रूरत है, तो फोन कॉल या मीटिंग में बात करना बेहतर है।
5. लोगों के मैसेज का तुरंत जवाब दें। अगर आपको जवाब देने के लिए ज्यादा समय चाहिए, तो “मुझे आपके सवाल का जवाब ढूँढने के लिए कुछ समय चाहिए। क्या आप कृपया मुझे एक दिन दे सकते हैं?” या इस प्रकार का कोई अन्य मैसेज भेज कर उनसे समय लें।
6. चैट पर गोपनीय जानकारी और दस्तावेज़ भेजने में सावधान रहें। ज्यादातर कार्यस्थलों में नियम होते हैं कि किस तरह की बात या फ़ाइल चैट पर शेयर नहीं की जानी चाहिए और केवल ईमेल पर शेयर करनी चाहिए। जब आप किसी कंपनी से जुड़ें तो इन नियमों के बारे में पता करें और उनका पालन करें।

आइए सीखें स्थिति के बारे में बताना (Statusing) और यह कैसे विश्वास बनाता है

स्थिति का अर्थ है टीम को किसी के कार्य के बारे में नियमित अपडेट देना। आइए एक उदाहरण के साथ स्थिति के बारे में बताने के महत्व को समझें:

जहांगीर को उनकी टीमलीड, जोया द्वारा एक परियोजना दिया गया है। वह उसे बताती है कि काम जरूरी है और एक सप्ताह में किया जाना चाहिए।

जहांगीर ने परियोजना पर काम करना शुरू कर दिया।
पहले दिन, ज़ोया को कोई अंदाजा नहीं है कि जहांगीर ने काम शुरू कर दिया है या नहीं।
दूसरे दिन, ज़ोया जहांगीर को फोन पर आराम से बात करते हुए देखती हैं।
दिन तीसरे, जोया को काम के बारे में अभी भी कोई जानकारी नहीं है।

चौथे दिन, ज़ोया चिंतित है। केवल 1 दिन बचा है और उसे कुछ पता नहीं है कि काम हो रहा है या नहीं। वह जहांगीर से कहती है, "कृपया परियोजना पर काम करें। मैं कोई देरी नहीं करना चाहती।"

जहांगीर आश्चर्यचकित है। वह सोचता है, "मैं कड़ी मेहनत कर रहा हूं। ज़ोया मुझ पर भरोसा क्यों नहीं करती?

क्या ज़ोया एक ख़राब टीम लीडर है? क्या जहाँगीर एक बुरा कर्मचारी है? वास्तविक समस्या क्या है?

अब, आइए समझते हैं कि यदि जहांगीर ने ज़ोया को नियमित अपडेट दिया होता तो क्या होता:

पहला दिन- जहांगीर ज़ोया को सूचित करता है कि उसने काम शुरू कर दिया है और उसे बताता है कि वह क्या करने की योजना बना रहा है।
दूसरा दिन- जहांगीर ज़ोया को कुछ समस्या के बारे में सूचित करता है और इसे हल करने के लिए ज़ोया की मदद लेता है।
दिन 3- जहांगीर ज़ोया को काम की प्रगति के बारे में बताता है।
दिन 4– जहांगीर ने अब तक जो कुछ भी किया है, उसका एक मसौदा साझा करता है और जोया से फीडबैक लेता है।
दिन 5– जहांगीर ने रिपोर्ट प्रस्तुत की। ज़ोया सोचती हैं, "जहांगीर के साथ काम करना आसान है! वह हमेशा मुझे सूचित करता रहा। मैं उसे और अधिक काम देने में भरोसा कर सकती हूँ।

जहांगीर की तरह, आप इन 5 विचारों के आधार पर स्थिति बता सकते हैं:

1. क्या काम हो रहा हैं उस पर दैनिक अपडेट दें।
2. कार्य कैसे किया जा रहा है इसकी संक्षिप्त जानकारी साझा करें।
3. टीम लीड के साथ जाँच करें कि क्या काम सही से किया जा रहा है।
4. यदि कोई समस्या है, तो टीम लीड को अग्रिम रूप से सूचित करें और उन्हें हल करने के लिए विचार साझा करें।
5. यदि आप परियोजना पर काम नहीं कर रहें हैं, तो टीम को इस बारे में सूचित रखें।

गतिविधि का समय!

अज़ीम और प्रिया एक साथ एक प्रेज़न्टैशन पर काम कर रहे हैं। क्लाइंट बुधवार की मीटिंग का समय सुबह 10 बजे से बदल कर 11 बजे कर देता है। प्रिया को सूचित करने के लिए अज़ीम ने उसे मैसेज किया।
अज़ीम और प्रिया के बीच हुई बातचीत को लिखें।

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. कार्यस्थल पर संवाद करना ज़रूरी है क्योंकि इसी तरह हम विचारों का आदान-प्रदान करते हैं और निर्णय लेते हैं। ☐
2. कार्यस्थलों पर संवाद के 6C का पालन करना चाहिए। यह स्पष्ट (Clear), सही (Correct), पूर्ण (Complete), संक्षिप्त (Concise), विचारशील (Considerate) और विनम्र (Courteous) होना चाहिए। ☐
3. अलग-अलग कंपनियों के संवाद का तरीक़ा अलग-अलग होता है। जब हम इसे समझते हैं, तो हम संवाद को आसान बनाते हैं। ☐
4. कार्यस्थल पर संवाद के लिए अक्सर चैट और टेक्स्ट मैसेज का उपयोग होता है। काम के लिए टेक्स्ट मैसेज भेजते समय हमें औपचारिक भाषा में बात करनी चाहिए। ☐
5. जब हम स्टेटसिंग करते हैं यानी अपने काम के बारे में नियमित अपडेट देते हैं, तो यह विश्वास बनाने में मदद करता है और दूसरों को उसके अनुसार अपने काम की योजना बनाने में सक्षम बनाता है। ☐

6.1 डिजिटल कौशल का परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे :

1. डिजिटल साक्षरता यानी डिजिटल लिटरेसी क्या होता है?
2. दैनिक जीवन में डिजिटल तकनीक का उपयोग कैसे किया जाता है?
3. कार्य के क्षेत्र में ज़रूरी डिजिटल कौशल

सोच बॉक्स

नीचे दिए टेबल में, आपको पहले से जो डिजिटल कौशल आता है उस कौशल के आगे Yes लिखे:
कंप्यूटर पर टाइपिंग
ऑनलाइन जानकारी खोजना
ऐप डाउनलोड करना
दूसरों के साथ फोटो, वीडियो शेयर करना
मोबाइल पर संदेश भेजना
ईमेल का उपयोग करना

आइए डिजिटल साक्षरता यानी डिजिटल लिटरेसी के बारे में सीखें

जब हम किसी भाषा में अपने विचारों को व्यक्त करने और दूसरों के विचारों को समझने के योग्य होते हैं, तो इसे साक्षरता यानी लिटरेसी कहा जाता है। उदाहरण के लिए, यदि आप हिंदी पढ़, लिख और समझ सकते हैं, तो आपके पास हिंदी साक्षरता है। इसी तरह, यदि आप आराम से कंप्यूटर और इंटरनेट का उपयोग कर सकते हैं, तो आपके पास डिजिटल साक्षरता है।

आज इंटरनेट की मदद से हम कई तरह के काम करते हैं – खरीदारी, जानकारी जुटाना, टिकट बुक करना, संदेश भेजना, वीडियों देखना आदि। कोई भी व्यक्ति जो कंप्यूटर, लैपटॉप, टैबलेट या स्मार्टफोन पर इंटरनेट का उपयोग करके साधारण कार्य कर सकता है उसे डिजिटली साक्षर या डिजिटली लिटरेट कहा जाता है। जब कोई डिजिटल रूप से साक्षर होता है, तो यह उसे उनके जीवन में स्वतंत्र बनाता है।

चाहे वह यात्रा करते समय Google Maps का उपयोग करना हो, ऑनलाइन लाइब्रेरी से डिजिटल पुस्तकों के लिए access प्राप्त करना हो या वित्तीय लेनदेन के लिए UPI ऐप्स का उपयोग करना हो, डिजिटल रूप से साक्षर होना हमारे दिन में हमें मदद मिल सकता है।

हम हर दिन कई तरह के काम करते हैं – कुछ में डिजिटल लिटरेसी की जरूरत होती है, कुछ में डिजिटल लिटरेसी की ज़रूरत नहीं होती है। कार्यों की निम्नलिखित सुची पढ़ें। क्या इनमें डिजिटल साक्षरता की ज़रूरत है? यदि हां, तो दूसरेबॉक्स में (Yes) लिखें

गतिविधियां	डिजिटल साक्षरता की ज़रूरत है
कार चलाना	
रेज़्यूमे बनाना	
कस्टमर केयर को कॉल करना	
पनीर बटर मसाला बनाना	
दीवार को रंगना	

आइए रोज़मर्रा के जीवन में डिजिटल तकनीक का उपयोग को समझें

कंप्यूटर, लैपटॉप, स्मार्टफोन और टैबलेट जैसे साधन डिजिटल तकनीक से चलते हैं। इनमें से कुछ उपकरणों के उपयोग के लिए हमें विशेष ट्रेनिंग लेनी पड़ती है, लेकिन कुछ डिजिटल तकनीकों का उपयोग करना आसान है। ये हमारे दैनिक जीवन का भी हिस्सा हैं।

हम कई तरह के काम करने के लिए डिजिटल तकनीक का उपयोग करते हैं, जैसा कि नीचे दिखाया गया है।

1. चैट का या सांकेतिक भाषा का उपयोग करके दोस्तों के साथ बात करना
2. मित्रों और परिवार को तस्वीरें और विडियो भेजना
3. मनोरंजन के लिए वीडियो देखना
4. संगीत सुनना
5. गूगल पर जानकारी पाना
6. कैलेंडर और ऐड्रेस बुक (address Book) का उपयोग करना
7. कैलकुलेटर का उपयोग करना
8. किसी सहकर्मी को ईमेल के माध्यम से जानकारी भेजना

उपरोक्त गतिविधियों के अलावा, नीचे कुछ और उदाहरण दिए गए हैं कि कैसे डिजिटल तकनीक दिव्यंगजनों को सक्षम बना सकती है:

दृष्टि बाधित या कम दृष्टि	श्रवण बाधित या सुनने में कठिनता	लोकोमोटर विकलांगता
रंग और मुद्रा पहचानें	वीडियो कॉल के माध्यम से दूसरों के साथ संवाद करें	सार्वजनिक जगह पर आसान प्रवेश लायक (accessible) द्वार ढूंढें
हार्ड कॉपी पढ़ें	बैठकों या नियुक्तियों के लिए दुभाषियों को मांगें / बुक करें	ऑनलाइन खरीदी करें
परिवेश का अन्वेषण करते समय बाधाओं का पता लगाएं	क्लोज़ कैप्शनिंग वाले वीडियो को समझें	सुलभ (accessible) परिवहन (Transportation) बुक करें

इस अनुभाग में उल्लिखित सभी गतिविधियाँ डेस्कटॉप या लैपटॉप पर स्क्रीन रीडर सॉफ़्टवेयर का उपयोग करके ऐसे व्यक्ति कर सकते हैं जो दृष्टि बाधित या कम दृष्टि वाले लोग हैं। स्मार्ट फोन पर, इसे टेल बैक (एंड्रॉइड) या वॉयस ओवर (आईओएस) का उपयोग करके किया जा सकता है। कम दृष्टि वाले व्यक्ति भी इन कार्यों को करने के लिए अपने कंप्यूटर या मोबाइल फोन पर मैग्निफायर सुविधा का उपयोग करते हैं।

लोकोमोटर विकलांगता वाले व्यक्ति अपने मोबाइल फोन पर वॉयस कंट्रोल और स्विच कंट्रोल जैसी एक्सेसिबिलिटी सेवाओं के साथ-साथ कंप्यूटर पर स्पीच रिकग्निशन सॉफ्टवेयर और जॉयस्टिक जैसे टूल का उपयोग करके समान कार्य कर सकते हैं।

उन कामों को याद करें जिनमें आपने डिजिटल तकनीक का उपयोग किया हो । 3 ऐसी चीजें/बातें लिखें जो आप डिजिटल तकनीक की मदद से करते/करती हैं

1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________

आइए काम की दुनिया में ज़रूरी डिजिटल कौशलों के बारे में जानें

सभी प्रकार के कार्यों में डिजिटल तकनीकों का उपयोग होता है।आज कार्यस्थलों पर डिजिटल कौशल होना बहुत जरूरी हैं।डिजिटली कुशल व्यक्ति डिजिटल उपकरणों और इंटरनेट का उपयोग कर अपना काम आसानी से कर सकते हैं।

दिव्यंगजनों के लिए, डिजिटल तकनीकें प्राइवेट सेक्टर में कई नौकरी अवसरों खोला है

यदि आप नियमित रूप से डिजिटल तकनीकों का उपयोग करते/करती हैं,तो आपके पास कार्यस्थल के लिए आवश्यक कुछ डिजिटल कौशल पहले से ही मौजूद होंगे।

1. ईमेल और चेट के माध्यम से संवाद करना
2. डॉक्यूमेंट (document) और वर्कशीट (worksheet) बनाना और एडिट करना
3. वर्कशीट (worksheet) का उपयोग करना और समझना
4. ऑनलाइन जानकारी खोजना
5. ऑनलाइन वेबसाइटों और सुविधाओं का उपयोग करना
6. ऑनलाइन पर सुरक्षित और जिम्मेदार के साथ काम करना

ध्यान दें – एक दृष्टि बाधित व्यक्ति या कम दृष्टिवाले व्यक्ति, कार्यालय संबंधी कार्य करने के लिए स्क्रीन रीडर के साथ कंप्यूटर चला कर काम करके अपने दृष्टिवाले साथियों के बराबर रह सकते है। कम दृष्टिवाले व्यक्ति अपनी दृष्टि की स्थिति के स्तर के आधार पर आवर्धक (magnifier) या उच्च कंट्रास्ट का उपयोग कर सकते हैं।

लोकोमोटर विकलांगता वाले व्यक्ति विभिन्न तरीकों और सहायक तकनीकों का उपयोग करके कंप्यूटर चला सकते हैं। इनमें स्पीच रिकग्निशन सॉफ्टवेयर, ऑनस्क्रीन कीबोर्ड, जॉयस्टिक, एक हाथ से चलानेवाले कीबोर्ड (One-Handed Keyboard), विभिन्न प्रकार के माउस (जैसे कैमरा माउस) आदि जैसे उपकरण शामिल हैं।

गतिविधि का समय!

आपकी ड्रीम जॉब क्या है? इस में सफल होने के लिए आप में कौन-कौन से डिजिटल कौशल होनी चाहिए?

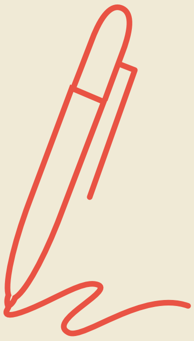
____

____

____

____

____



आज मैंने सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. डिजिटल साक्षरता, अलग-अलग डिजिटल उपकरणों और इंटरनेट का आसानी से उपयोग करने की क्षमता है। ☐
2. आज दुनिया भर में डिजिटल साक्षरता को अपडेट करना ज़रूरी है। इससे कई काम जल्दी किए जा सकते हैं। ☐
3. रोजमर्रा की जिंदगी में आवश्यक कुछ सामान्य डिजिटल कौशल हैं, जैसे संवाद, जानकारी खोजना, वेबसाइटों और सेवाओं का उपयोग करना और ऑनलाइन में सुरक्षित और जिम्मेदार होना ☐

6.2 कंप्यूटर से जुड़ी बुनियादी बातें

इस पाठ में आप सीखेंगे :

1. कंप्यूटर के पार्ट्स (parts) को पहचानना और उनको समझना
2. कंप्यूटर के महत्वपूर्ण पार्ट्स के कार्य
3. एक दृष्टि बाधित व्यक्ति स्क्रीन रीडर का उपयोग करके कैसे कंप्यूटर चला सकता है?

कंप्यूटर या लैपटॉप में कई पार्ट्स होते हैं। उन पार्ट्स का नाम लिखें जिनके बारे में आप जानते/जानती हैं।

सोच बॉक्स

____

____

____

____

____

आइए कंप्यूटर के पार्ट्स को पहचानें और इनके बारे में समझें

कंप्यूटर एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है. चाहे वह स्कूल, बैंक, दुकानें, रेलवे स्टेशन, अस्पताल हो या आपका अपना घर हो, कंप्यूटर हर जगह मौजूद हैं, जिससे हमारा काम आसान और तेज़ हो जाता है। चूँकि कंप्यूटर हमारे रोजमर्रा के अस्तित्व का एक अभिन्न अंग हैं, इसलिए हमें पता होना चाहिए कि वे क्या हैं और कैसे कार्य करते हैं। आइए कंप्यूटर शब्द को औपचारिक रूप से परिभाषित करने से शुरुआत करें।

कंप्यूटर का शाब्दिक अर्थ एक ऐसा उपकरण है जो गणना कर सकता है। हालाँकि, आधुनिक कंप्यूटर गणना करने के अलावा और भी बहुत कुछ कर सकते हैं। कंप्यूटर एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है जो इनपुट प्राप्त करता है, उपयोगकर्ता के निर्देशों के अनुसार इनपुट को संग्रहीत या संसाधित करता है और वांछित प्रारूप में आउटपुट प्रदान करता है। कंप्यूटर को पीसी (पर्सनल कंप्यूटर) के नाम से भी जाना जाता है।

कंप्यूटर दो प्रकार के होते हैं: पहला डेस्कटॉप और दूसरा लैपटॉप।

डेस्कटॉप

डेस्कटॉप एक कंप्यूटर है जिसको सभी अलग-अलग हिस्सों को अलग-अलग बिजली के तारों से जोड़ा जाता है और एक डेस्क पर एक साथ रखा जाता है।

लैपटॉप

लैपटॉप एक कंप्यूटर है जिसे आसानी से चारों ओर ले जाया जा सकता है और बिजली स्रोत से जुड़े बिना थोड़े समय के लिए उपयोग किया जा सकता है।

डेस्कटॉप और लैपटॉप के कई पार्ट्स एक जैसे होते हैं, हालांकि वे दिखने में अलग होते हैं।

दृष्टि बाधित या कम दृष्टिवाले व्यक्तियों के लिए सूचना - डेस्कटॉप कंप्यूटर के विभिन्न हिस्सों से परिचित होने के लिए स्पर्श और महसूस विधि का उपयोग करें। लैपटॉप कंप्यूटर का स्पर्शनीय अनुभव प्राप्त करते समय, सुनिश्चित करें कि आप जानते हैं कि पावर बटन और चार्जिंग पोर्ट कहाँ हैं।

डेस्कटॉप कंप्यूटर के पार्ट्स

- मॉनिटर (Monitor)
- कीबोर्ड (keyboard)
- माउस (mouse)
- सीपीयू (CPU Central Processing Unit)
- वेब कैमरा (web camera)
- स्पीकर्स (speakers)

लैपटॉप कंप्यूटर के पार्ट्स

- स्क्रीन (screen) या मॉनिटर(monitor)
- कीबोर्ड (keyboard)
- ट्रैकपैड (trackpad)
- वेब कैमरा (web camera)

नीचे दिए गए कंप्यूटर के सभी पार्ट्स के नाम बताएं:

दृष्टि बाधित या कम दृष्टिवाले व्यक्तियों के लिए सूचना - डेस्कटॉप कंप्यूटर महसूस करने के बाद सभी भागों की एक सूची बनाएं

आइए कंप्यूटर के महत्वपूर्ण पार्ट्स के कार्यों के बारे में सीखें

सभी कंप्यूटरों में 3 प्रकार के पार्ट्स होते हैं।

इनपुट यूनिट → सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट(सीपीयू) → आउटपुट यूनिट

1. **इनपुट यूनिट:** किसी भी कंप्यूटर की इनपुट यूनिट में वे सभी पार्ट्स शामिल होते हैं जिनका उपयोग आप कंप्यूटर को यह बताने के लिए कर सकते/सकती हैं कि क्या करना है और कंप्युटर को जानकारी दे सकते है। वे ऐसे भाग हैं जिनका उपयोग आप बाहर से कंप्यूटर में निर्देश भेजने के लिए कर सकते हैं। इनपुट इकाइयों को छूना और महसूस करना आसान है।
   - कीबोर्ड (keyboard)- इसका उपयोग कंप्यूटर में charactersलिखने के लिए किया जाता है।
   - माउस (mouse) इसका उपयोग कंप्यूटर पर एरो/पॉइंटर (arrow/pointer) को एक जगह से दूसरी जगह ले जाने के लिए किया जाता है।
   - माइक्रोफ़ोन (microphone) - इसका उपयोग कंप्यूटर में ध्वनि या साउंड भेजने के लिए किया जाता है।
   - वेब कैमरा (web camera))- इसका उपयोग कंप्यूटर में वीडियों और चित्र भेजने के लिए किया जाता है।
   - ट्रैकपैड (trackpad) यह आमतौर पर लैपटॉप पर होता है और माउस (mouse) की तरह की काम करता है। इसका उपयोग कंप्यूटर पर एरो/पॉइंटर (arrow/pointer) को एक जगह से दूसरी जगह ले जाने के लिए किया जाता है।

2. **सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट- सीपीयू (CPU)** को कंप्यूटर का दिमाग कहा जाता है। सीपीयू आपके निर्देशों को सही ढंग से समझता है और उन कामों को पूरा करता है जो आप करना चाहते/चाहती हैं। सीपीयू वह जगह है जहां सभी डेटा और सूचनाएं इकट्ठी की जाती है।

   डेस्कटॉप कंप्यूटर के लिए सीपीयू आमतौर पर एक आयताकार (रेक्टेंगुलर/rectangular) बॉक्स होता है जिसका उपयोग हम कंप्यूटर को चालू और बंद करने के लिए करते हैं। लैपटाप कंप्यूटर में सीपीयू लैपटॉप यूनिट के अंदर होता है, आमतौर पर यह कीबोर्ड सेक्शन के नीचे होता है।
3. **आउटपुट यूनिट –** किसी भी कंप्यूटर की आउटपुट यूनिट में वे सभी पार्ट्स शामिल होते हैं जिनकी मदद से कंप्यूटर हमें चीजों को प्रदर्शित करता है और दिखाता है ।
   - **मॉनिटर (monitor) -** जब आप कीबोर्ड पर कुछ टाइप करते/करती हैं, तो यह मॉनिटर पर दिखाई देता है। जब आप माउस से किसी वीडियो पर क्लिक करते/करती हैं, तो वह मॉनिटर पर दिखाई देती है।
   - **स्पीकर्स (speakers) –** स्पीकर आपके द्वारा कंप्यूटर पर खोली जाने वाली किसी भी मीडिया फाइल (media file) की आवाज़ या ऑनलाइन मीटिंग (online meeting) की आवाज़ को प्ले (play) करते हैं। इस unit को स्पर्श नहीं जा सकता

आइए सीखें कि एक दृष्टि बाधित व्यक्ति स्क्रीन रीडर के साथ किस प्रकार कंप्यूटर चला सकता है

ध्यान दें
विषय का यह अनुभाग केवल उन व्यक्तियों के लिए लागू है जो दृष्टि बाधित व्यक्ति हैं या जिनकी दृष्टि कम है।

परिचय
इस कार्यपुस्तिका में, स्क्रीन रीडर की व्याख्या वाले सभी अध्याय NVDA स्क्रीन रीडर सॉफ्टवेयर पर आधारित हैं। इन अध्यायों का व्यावहारिक अनुभव प्राप्त करने के लिए, सुनिश्चित करें कि आपने NVDA स्क्रीन रीडर सॉफ़्टवेयर स्थापित किया है।

स्क्रीन रीडर एक ऐसा सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन है जो दृष्टि बाधित व्यक्ति या कम दृष्टि वाले व्यक्तियों को कंप्यूटर और अन्य डिजिटल उपकरणों का उपयोग करने में सक्षम बनाता है। यह स्क्रीन की content को जोर से पढ़कर और उपयोगकर्ता को श्रवण संकेत प्रदान करके काम करता है। यह स्क्रीन पर मौजूद टेक्स्ट को संश्लेषित भाषण (synthesized speech) में परिवर्तित करता है, जिसे बाद में स्पीकर या हेडफ़ोन के माध्यम से उपयोगकर्ता के लिए ज़ोर से पढ़ा जाता है। यह उपयोगकर्ता को स्क्रीन पर मेनू, बटन और अन्य Graphical elements के माध्यम से Navigate करने में मदद करने के लिए ध्वनि और टोन जैसे अन्य श्रवण संकेतों का भी उपयोग करता है।

स्क्रीन रीडर उन व्यक्तियों के लिए एक आवश्यक उपकरण है जिससे दृष्टि बाधित व्यक्ति या कम दृष्टि वाले व्यक्ति जानकारी प्राप्त कर सके और डिजिटल content के साथ बातचीत कर सके। इसका उपयोग डेस्कटॉप कंप्यूटर, लैपटॉप, स्मार्ट फोन और टैबलेट पर किया जा सकता है। यह डिजिटल उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच का एक महत्वपूर्ण घटक है।

विंडोज़ ऑपरेटिंग सिस्टम (Windows Operating System) के लिए विभिन्न प्रकार के स्क्रीन रीडर उपलब्ध हैं। ये हैं:

1. JAWS (Job access with speech)
2. Narrator (Windows operating system default screen reader)
3. NVDA (Non-visual desktop access).

NVDA और JAWS सबसे लोकप्रिय स्क्रीन रीडर हैं क्योंकि वे अधिकांश Applications के साथ संगत (compatible) हैं। NVDA एक ओपन सोर्स सॉफ्टवेयर है। अधिक जानने और डाउनलोड करने के लिए, नीचे दिए गए लिंक पर जाएँ: https://www.nvaccess.org/

कीबोर्ड उन्मुखीकरण

जबकि दृष्टिहीन व्यक्ति कंप्यूटर चलाने के लिए माउस का उपयोग करते हैं, उस जगह दृष्टि बाधित व्यक्ति या कम दृष्टि वाले व्यक्ति स्क्रीन रीडर को सुनते हैं और कीबोर्ड के माध्यम से निर्देश देते हैं। एक दृष्टि बाधित व्यक्ति के लिए कंप्यूटर पर आराम से काम करने के लिए स्क्रीन रीडर के उच्चारण को समझना और कीबोर्ड के प्रति उन्मुख होना आवश्यक कौशल हैं।

कीबोर्ड उन्मुखीकरण में कीबोर्ड का प्रभावी ढंग से उपयोग करने के लिए Keys से परिचित होना और उंगलियों की उचित गतिविधियाँ चलाना शामिल है।

आमतौर पर डेस्कटॉप कंप्यूटर और लैपटॉप का कीबोर्ड लेआउट एक जैसा होता है। प्रमुख घटकों में शामिल हैं:

1. फ़ंक्शन कीज़: F1 से F12 तक
2. अल्फ़ा न्यूमेरिक कीज़: 4 अलग-अलग पंक्तियों में विभाजित।
3. न्यूमेरिक कीज़: ये फ़ंक्शन कीज़ (0 से 9) के ठीक नीचे हैं। संख्याओं को टाइप करते समय हम इन के साथ Shift कीज़ जोड़ते हैं, हम विशेष वर्ण (character) जैसे !, @, #, आदि टाइप कर सकते हैं
   अक्षर: इसे तीन अलग-अलग पंक्तियों में विभाजित किया जाएगा: होम रो (Row) , शीर्ष (Row)और निचली (Row)। इन पंक्तियों को कुछ विशेष कीज़ के साथ भी शामिल किया जाएगा।
4. कंट्रोल कीज़: इसमे बायां कंट्रोल (left control), बायां विंडोज़ (left windows), बायां alt (left alt), स्पेसबार (spacebar), दायां alt (right windows application key on desktop computer), दायां कंट्रोल (right control) भी शामिल है।
5. नेविगेशन कीज़: इनमे ऊपर तीर (up arrow), नीचे तीर (down arrow), बाएँ तीर (left arrow), दाएँ तीर (right arrow), होम (home), अंत (end), पेज ऊपर (page up), पेज नीचे (page down) और हटा (delete) शामिल हैं।
6. विशेष कीज़: इसमें एस्केप (escape), ड्रा (draw), टैब (tab), कैप्स लॉक (caps lock), लेफ्ट शिफ्ट (left shift), राइट शिफ्ट (right shift), एंटर (enter), बैकस्लैश (Backslash), बैकस्पेस (backspace) आदि शामिल हैं।

नमपैड/पूर्ण आकार कीबोर्ड (Numpad/Full size keyboard): यह कीबोर्ड के दाईं ओर स्थित होगा और इसमें गणितीय प्रतीकों (mathematical symbols) के साथ o से 9 तक संख्याएँ होंगी। कुछ लैपटॉप में नमपैड (numpad) भी होता है।

कीबोर्ड और कीज़ से उन्मुख होने के लिए, स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ता इनपुट सहायता को चालू और बंद (turn on and off) करने के लिए Insert + 1 कमांड का उपयोग कर सकते हैं। जब कीबोर्ड इनपुट चालू होता है और कोई भी कीज़ दबाया जाता है, तो इसे स्क्रीन रीडर द्वारा पढ़ा जाएगा। इससे उपयोगकर्ता को कीज़ और उसके स्थान से परिचित होने में मदद मिल सकती है।

टाइपिंग का अभ्यास करने के लिए नीचे दिए गए निर्देशों का पालन करें

1. अपनी बायीं तर्जनी को 'F' की (Key) पर रखें और अन्य तीन उंगलियों को क्रमशः 'D', 'S' और 'A' कीज़ पर स्वाभाविक रूप से जाने दें।
2. अपनी दाहिनी तर्जनी को 'J' की (Key) पर रखें और अन्य तीन उंगलियों को स्वाभाविक रूप से क्रमशः 'K', 'L' और ';' पर जाने दें।
3. दोनों अंगूठे स्पेसबार पर टिके होने चाहिए, लेकिन स्पेस को दबाने के लिए केवल दाहिने अंगूठे का उपयोग किया जाना चाहिए।
4. स्क्रीन रीडर की बात सुनते हुए उंगली की स्थिति को संबंधित रोस (Rows) (ऊपर और नीचे की रोस) के अक्षरों पर उसी स्थिति में ले जाना चाहिए।

डेस्कटॉप एक्सेस

अब तक आप डेस्कटॉप कंप्यूटर शब्द से परिचित हैं। लेकिन वह डेस्कटॉप कंप्यूटर एक फिजिकल कंप्यूटर है. यह एक कंप्यूटर है जहां सभी अलग-अलग हिस्से अलग-अलग बिजली से जुड़े होते हैं और एक डेस्क पर एक साथ रखे जाते हैं। अब, आप डेस्कटॉप स्क्रीन का पता लगाएंगे जो कंप्यूटर के अंदर उपलब्ध है।

परिदृश्य: रघु एक कम दृष्टिवाला व्यक्ति है जो फ्रंट ऑफिस एक्जीक्यूटिव के रूप में काम कर रहा है। उनकी जिम्मेदारियों में से एक ग्राहकों, कर्मचारियों आदि के संपर्क विवरण को बनाए रखना है।

रखरखाव के उद्देश्य से, वह नए संपर्क बनाता है और जब भी कोई बदलाव होता है तो मौजूदा संपर्कों को अपडेट करता है। वह संपर्क विवरण फ़ाइल को डेस्कटॉप पर सहेजता है क्योंकि वह अक्सर इस फ़ाइल का उपयोग करता है।

यदि किसी कर्मचारी को ग्राहक या अन्य कर्मचारी के संपर्क विवरण की आवश्यकता होती है, तो वे रघु से संपर्क करते हैं। रघु विवरण तुरंत प्राप्त करने में सक्षम है क्योंकि डेस्कटॉप से फ़ाइलों को एक्सेस करना कंप्यूटर में किसी भिन्न स्थान से फ़ाइलों एक्सेस करने की तुलना में आसान है।

डेस्कटॉप क्या है? कोई डेस्कटॉप से आइटम को कैसे एक्सेस कर सकता है?

डेस्कटॉप एक ऐसा स्क्रीन है जो आपको अपने कंप्यूटर में लॉग इन करने के बाद सबसे पहली मिलती है। इसका उपयोग अक्सर उपयोग में आने वाली आइटम्स को रखने के लिए किया जाता है। यह एक आयताकार आकार में है और यहां आइटम्स को Rows और Columns में व्यवस्थित किया गया है।

डेस्कटॉप पर नेविगेट (navigate) करने के लिए निम्न कृतियों का पालन करें:

1. विंडोस + M या विंडोस + D कमांड आपके फोकस को डेस्कटॉप पर ले जाएगा।
2. जब Focus Desktop पर बढ़ता हैं, उपयोगकर्ता Command Insert + T दबा कर Title check करके screen कि पुष्टि कर सकते हैं।
3. Screen Reader Program Manager/Desktop/Explorer कहकर ऐलान करेगा।
4. आइटम के पहले अक्षर का उपयोग डेस्कटॉप पर विभिन्न आइटमों के ज़रिए नेविगेट (navigate) करने के लिए किया जा सकता है।
5. Desktop से किसी भी आइटम को open करने के लिए Enter Key का उपयोग किया जा सकता हैं।
6. Open किए गए item की पुष्टि के लिए Insert + T Command का उपयोग किया जा सकता हैं।
7. कोई भी Open किए गए item को closeकरने के लिए, Alt + F4 Command का उपयोग करें।

यहां प्रमुख आदेशों का पुनर्कथन (re-cap) दिया गया है:

Key command	**क्रिया**
Windows + M Windows + D	डेस्कटॉप पर जाने के लिय
Insert + Tab	उपलब्ध आइटम्स को और वर्तमान में Focus किए गए आइटम को जानने के लिए
Insert + T	Title को check करने के लिए
Insert + Up Arrow	Select किए गए आइटम को जानने के लिए
Insert + up arrow twice	Select किए गए आइटम कि वर्तनी जानने के लिए
Alt + F4	आइटम को close करने के लिए

अनुप्रयोगों के बीच स्विच करना

अब, आइए समझें कि एकाधिक खोले गए एप्लिकेशन के बीच कैसे स्विच करें।

परिदृश्य:

रूबीना एक दृष्टिबाधित व्यक्ति है और 12वीं कक्षा की पढ़ाई कर रही है। चूँकि वह कंप्यूटर चलाना जानती है, इसलिए उसके अकाउंट्स शिक्षक नोटपैड दस्तावेजों के रूप में असाइनमेंट देते हैं। असाइनमेंट पूरा करने के लिए, वह इन कृतियों का पालन करती है:

कृति 1: रूबीना डेस्कटॉप से असाइनमेंट फ़ाइल और कैलकुलेटर खोलती है।
कृति 2: वह असाइनमेंट पेपर से आदेश पढ़ती है।
कृति 3: वह गणना करने के लिए कैलकुलेटर पर स्विच करती है।
कृति 4: वह उत्तर लिखने के लिए असाइनमेंट फ़ाइल पर वापस जाती है।

वह असाइनमेंट फ़ाइल के बाकी प्रश्नों का उत्तर देने के लिए इसी प्रक्रिया का पालन करती है।

जब भी हम अपने कंप्यूटर पर कई एप्लिकेशन खोलते हैं, तो सभी खोले गए एप्लिकेशन टास्कबार नामक स्थान पर एक दूसरे के बगल में संग्रहीत और व्यवस्थित हो जाते हैं। टास्कबार, डेस्कटॉप स्क्रीन के नीचे स्थित एक मोटी क्षैतिज पट्टी (thick horizontal bar) है। टास्कबार से आइटम एक्सेस करने के कई तरीके हैं। सबसे आसान तरीका Alt + Tab कमांड का उपयोग करना है। Alt + Tab का उपयोग करते समय फोकस एक एप्लीकेशन से दूसरे एप्लीकेशन पर चला जाता है। शीर्षक की जाँच करके, हम सक्रिय विंडो (Active Window) की पुष्टि कर सकते हैं।

Windows + T Command Focus को Taskbar पर ले जाता है।

किसी भी अन्य एप्लिकेशन की तरह, टास्कबार के भी अपने एलीमेंट्स हैं:

1. स्टार्ट बटन
2. रनिंग ऐप्लकैशन टूलबार (open किए गए सभी ऐप्लकैशन)।
3. नोटीफीकैशनन एरिया: Windows + B कमांड फोकस को नोटीफीकैशन एरिया को ले जाता है। इंटरनेट कोनेक्टिविटी, बैटरी स्टैटस, स्पीकर वॉल्यूम आदि जैसे विभिन्न विकल्पों को एक्सेस किया जा साकता है।

आइए समझें कि एकाधिक एप्लिकेशन के बीच स्विच करने के लिए Alt + Tab कमांड का उपयोग कैसे करें:

- आल्ट की (Key) दबाए रखें और फिर फोकस को एक खुले हुए एप्लिकेशन से दूसरे एप्लिकेशन पर ले जाने के लिए टैब की (Key) को बार-बार दबाएं।
- किसी विशेष खुले गए एप्लिकेशन पर फोकस बनाए रखने के लिए, जब आप अपने इच्छित एप्लिकेशन का नाम सुन पाएंगे, तब दोनों कीज़ को छोड़ दें।
- शीर्षक की जाँच करें और पुष्टि करें कि फोकस उसी एप्लिकेशन पर है या नहीं।
- आल्ट + टैब दबाना फोकस ऐप्लकैशन के बीच दक्षिणावर्त दिशा यानि घड़ी कि दिशा में चलाता है।
- शिफ्ट + आल्ट + टैब दबाना खुले हुए एप्लिकेशन के बीच फोकस वामावर्त दिशा यानि घड़ी कि उलटी दिशा में चलाता है।

यहाँ प्रमुख कॉममण्ड्स का पुनर्कथन (re-cap) दिया गया है:

की (Key) कॉममण्ड्स	**क्रिया**
विंडोज़ + T	फोकस को टास्कबार र पर ले जाने के लिए
आल्ट + टैब	खुले गए ऐप्लकैशन बीच स्विच करने के लिए
शिफ्ट + आल्ट + टैब	एकाधिक खोले गए एप्लिकेशनों के बीच वामावर्त (anti-clockwise) स्विच करने के लिए
विंडोज़ + B	Focus को अधिसूचन क्षेत्र (information area) पर ले जाने के लिए

आइटम्स को खोलना

आपने सीखा है कि डेस्कटॉप से आइटम कैसे खोलें और एकाधिक खोले गए एप्लिकेशन के बीच स्विच कैसे करें। अब आप सीखेंगे कि कंप्यूटर से किसी भी आइटम को कैसे खोला जाता है।

परिदृश्य: कमल एक प्रशासनिक कार्यालय (administrative office) में कार्यरत है। उनके प्रबंधक ने उन्हें कार्यालय के लिए नई खरीदी गई सामग्रियों का समग्र बिल जमा करने का निर्देश दिया था। कमल थोड़ा तनाव में था क्योंकि वह गणित में कमजोर था। उन्होंने अपने सहकर्मी से इसमें मदद करने का अनुरोध किया था. उनका दृष्टिवाले सहकर्मी आगे आए और समझाने लगे, “कंप्यूटर पर कैलकुलेटर एप्लिकेशन आसानी से गणना करने में मदद करते है।” कमल ने जवाब देते हुए कहा कि वह आइटम डेस्कटॉप पर उपलब्ध नहीं है।

फिर कमल के सहकर्मी ने बताया कि डेस्कटॉप का उपयोग बार-बार उपयोग की जाने वाली वस्तुओं को रखने के लिए कैसे किया जाता है। ऐसे कंप्यूटर पर उपलब्ध सभी वस्तुएँ डेस्कटॉप पर नहीं होंगी। इसके बजाय, आप प्रोग्राम, फ़ाइलें और इंस्टॉल किए गए एप्लिकेशन/सॉफ़्टवेयर जैसे किसी भी आइटम को खोलने के लिए स्टार्ट मेनू के खोज विकल्प का उपयोग कर सकते हैं। जबकि स्टार्ट मेनू में कई अन्य विकल्प हैं और यह मुख्य रूप से दृष्टिबाधित उपयोगकर्ताओं के लिए डिज़ाइन किया गया है, खोज विकल्प स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ताओं के लिए अधिक सुविधाजनक है।

स्टार्ट मेनू से आइटम खोलने के लिए नीचे दिए गए प्रक्रिया का पालन करें:

1. स्टार्ट मेनू के सर्च विकल्प को सक्रिय करने के लिए विंडोज़ की दबाएं।
2. सर्च बॉक्स में ऐप्लकैशन के पहले तीन अक्षर टाइप करें।
3. सर्च रिजल्ट विंडो के दाईं ओर प्रदर्शित होंगे। सर्च रिजल्ट के ज़रिए नेविगेट करने के लिए अप एरो और डाउन एरो का उपयोग किया जा सकता है।
4. सर्च रिजल्ट से निर्दिष्ट आइटम को खोलने के लिए एंटर की दबाएं।

यहाँ प्रमुख कॉममण्ड्स का पुनर्कथन (re-cap) दिया गया है:

की कमांड	**फ़ंक्शन**
विंडोज़ की	स्टार्ट मेनू को सक्रिय करने के लिए
इन्सर्ट + टैब	फोकस एलीमेंट को चेक करने के लिए
अप और डाउन एरो	विभिन्न सर्च घटनाओं (occurrences) के ज़रिए नेविगेट करने के लिए
एंटर की	आइटम को ओपन करने के लिए
इन्सर्ट + T	टाइटल को चेक करने के लिए

फ़ाइल और फ़ोल्डर प्रबंधित करना

अब तक, आप डेस्कटॉप से आइटम खोलने और स्टार्ट मेनू के खोज विकल्प का उपयोग करने से परिचित हैं। इस अनुभाग में, आप कंप्यूटर पर फ़ाइलों और फ़ोल्डरों को प्रबंधित करना सीखेंगे।

सबसे पहले, आइए समझें कि फ़ोल्डर पदानुक्रम क्या होता है और इस फ़ोल्डर पदानुक्रम से संबंधित फ़ाइलें कैसे खोलें।

परिदृश्य

क्या आप जानते हैं कि कार्यालयों में भौतिक रूप फाइलों और दस्तावेजों का रखरखाव कैसे किया जाता है? फाइल कैबिनेट और अलमारियों का उपयोग सभी फाइलों और दस्तावेजों को उचित क्रम में रखने के लिए किया जाता है। यह वर्षवार व्यवस्था में या अनुभागवार व्यवस्था में हो सकता है। इसी तरह, कंप्यूटर में, हमारी फ़ाइलों और दस्तावेज़ों को उचित क्रम में रखने के लिए ड्राइव में फ़ोल्डर होते हैं। यह वर्षवार व्यवस्था में या अनुभागवार व्यवस्था में हो सकता है। इन फ़ोल्डरों में, उप-फ़ोल्डर और फ़ाइलें हैं। फ़ाइलें टेक्स्ट, छवि, ऑडियो, वीडियो इत्यादि जैसे स्वरूप के लिए अलग-अलग डेटा संग्रहीत करती हैं। फ़ाइल स्वरूपों के कुछ उदाहरण एमएस वर्ड दस्तावेज़, टेक्स्ट दस्तावेज़, पोर्टेबल दस्तावेज़ प्रारूप, एमपी 3, जेपीईजी इत्यादि हैं।

दृष्टिवाले उपयोगकर्ता प्रदर्शित आइकनों द्वारा आसानी से आइटम की पहचान कर सकते हैं। फ़ोल्डरों के लिए एक सामान्य आइकन और फ़ाइल प्रकारों के लिए अलग-अलग आइकन हैं। आइटम पर राइट एरो को दो बार दबाकर, स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ता यह पहचान सकते हैं कि आइटम एक फ़ोल्डर है या फ़ाइल।

फ़ाइल और फ़ोल्डर को एक्सेस करने के लिए नीचे दिए गए पक्रिया का पालन करें:

1. रन डाइअलॉग बॉक्स को खोलने के लिए विंडोज + R दबाएं।
2. रन एडिट में C: टाइप करें और एंटर की दबाएं।
3. टाइटल चेक करे और पुष्टि करे। स्क्रीन रीडर लोकल डिस्क C कहेगा।
4. फोकस किए गए आइटम और उपलब्ध आइटम्स कि संख्या को जानने के लिए इन्सर्ट + टैब दबाएं।
5. अक्षर P को तब तक दबाएं जब तक आपको प्रोग्राम फैलस (x86) सुनाई नहीं देता।

6. पहचानने के लिए कि यदि यह एक फाइल है या एक फ़ोल्डर है राइट एरो को दो बार दबाएं।
7. यदि स्क्रीन रीडर कहता है फ़ाइल फ़ोल्डर, तो इसका मतलब हैं यह एक फ़ोल्डर है, यानि उप-फ़ोल्डरों और फ़ाइलों का एक संग्रह।
8. खोलने के लिए एंटर की दबाएं।
9. टाइटल चेक करें। अब टाइटल डिस्क C से प्रोग्राम फैलस (x86) में बदल गया हैं। फोकस प्रोग्राम फैलस के अंदर है।
10. फोकस किए गए आइटम और इस फ़ोल्डर में उपलब्ध आइटम्स कि संख्या को चेक करने के लिए इन्सर्ट + टैब दबाएं।
11. एन वी डी ए (NVDA) के लिए अक्षर N दबाएं।
12. यह समझने के लिए कि यदि यह एक फाइल है या एक फ़ोल्डर हैं, राइट एरो को दो बार दबाएं। आमतौर पर, यदि आइटम एक फ़ोल्डर है, तो स्क्रीन रीडर इसे फ़ाइल फ़ोल्डर के रूप में पढ़ेगा। फ़ाइल फ़ोल्डरों के अलावा, स्क्रीन रीडर जो कुछ भी पढ़ेगा वह एक फ़ाइल ही होगी।
13. इसे खोलने के लिए एंटर की दबाएं। टाइटल प्रोग्राम फैलस से एन वी डी ए (NVDA) में बदल गया होगा।
14. इस फ़ोल्डर के अंतिम आइटम के लिए एंड की दबाएं।
15. चेक करें कि यदि यह एक फाइल है या एक फ़ोल्डर।
16. स्क्रीन रीडर कहता है 'ऐप्लकैशन इक्स्टेन्शन'/
17. फाइल इक्स्प्लोरर में किसी भी फ़ोल्डर से वापस आने के लिए, बैक्स्पेस की का उपयोग करें।
18. टाइटल चेक करें। स्क्रीन रीडर कहता है प्रोग्राम फैलस (x86)। इसका मतलब है कि फोकस एन वी डी ए (NVDA) से वापस आ गया है।
19. फिर एक बार बैक्स्पेस की दबाएं। टाइटल चेक करें। स्क्रीन रीडर कहता है 'लोकल डिस्क C।
20. यदि आप एक बार और बैक्स्पेस की दबाएंगे तो फोकस फाइल इक्स्प्लोरर विंडो पर वापस आएगा।

आइए अब एक परिदृश्य के माध्यम से जानें कि किसी फ़ाइलें को आसानी से कैसे पाई जा सकती हैं:

कमल के प्रबंधक ने उनसे पिछले वर्ष की वार्षिक रिपोर्ट के साथ एक ईमेल भेजने के लिए कहा। जब उसने पिछले साल के फोल्डर को एक्सेस करना शुरू किया, तो वह फोल्डर और फाइलों की पहचान नहीं कर पाया। उन्होंने अपने सहकर्मी जॉन की मदद लेने का फैसला किया. चूँकि जॉन भी एक स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ता था, इसलिए उसे समस्या के मूल कारण का एहसास हुआ। उन्होंने कमल से कहा, "फ़ाइल एक्सप्लोरर में, अलग-अलग दृश्य होते हैं। स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ताओं को फ़ाइल और फ़ोल्डर की पहचान करने के लिए, दृश्य को विवरण दृश्य के साथ सेट किया जाना चाहिए। तभी हम फाइल और फोल्डर की पहचान कर सकते हैं। यदि सूची दृश्य सेट किया गया है, तो हम यह पहचानने में सक्षम नहीं होंगे कि आइटम एक फ़ोल्डर है या फ़ाइल है।

व्यू को सेट करने के लिए नीचे दिए गए कृतियों का पालन करें:

- फाइल इक्स्प्लोरर को खोलें।
- व्यू टैब के लिए आल्ट + V दबाएं।
- लोअर रिबन टैब के लिए डाउन एरो दबाएं।
- टैब की तब तक दबाएं जब तक आप व्यूस चेंज टु ड्रॉप डाउन सुनाई न दे।
- ड्रॉप डाउन को विस्तृत करने के लिए (expand) स्पेसबार दबाएं।
- एरो कीज का उपयोग करें और डिटेल्स व्यू पर एंटर की दबाएं।
- एक बार आप सफलतापूर्वक डिटेल्स व्यू को सेट कर देते है, फाइल के प्रकार को पढ़ कर सुनाने के लिए आइटम पर राइट एरो दो बार दबाएं।

फ़ोल्डर रचना

कमल के दक्षता के आधार पर, उनके प्रबंधक ने उन्हें कुछ और काम सौंपने का फैसला किया। उनके मैनेजर ने कहा, "मैं आपको उन फाइलों की सूची दूँगा जिन्हें मैंने मंजूरी दे दी है। कृपया चालू वर्ष के साथ एक फ़ोल्डर बनाएं और फ़ाइलों को इस फ़ोल्डर में स्थानांतरित करें"।

इस कार्य को पूरा करने के लिए, कमल को एक नया फ़ोल्डर बनाना था और मंजूर की गई फ़ाइलों की सूची को वहाँ ले जाना था। उनके सहकर्मी ने उन्हें नया फ़ोल्डर बनाते समय याद रखने योग्य मुख्य बातें याद दिलाईं:

- फ़ोल्डर और फ़ाइल बनाने के उद्देश्य पर विशिष्ट रहें।
- फ़ोल्डर को सेव करने के स्थान या पथ पर स्पष्टता रखें।
- उप-फ़ोल्डर बनाते समय, सुनिश्चित करें कि मुख्य फ़ोल्डर खुला है। शीर्षक में मुख्य फ़ोल्डर का नाम प्रदर्शित होना चाहिए।
- फ़ोल्डर नाम का पहला अक्षर बड़े अक्षरों (capitals) में होना चाहिए।
- फ़ोल्डर का नाम फ़ोल्डर के अंदर उपलब्ध जानकारी से संबंधित होना या इंगित करना चाहिए।

फ़ोल्डर्स बनाने के लिए नीचे दिए गए कृतियों का पालन करें:

- फोल्डर को D ड्राइव पर बनाएं। यदि आपके लिए D ड्राइव का एक्सेस नहीं है, तो उस ड्राइव में एक फ़ोल्डर बनाएं जिसे के लिए आपको एक्सेस कर सकते हैं।
- रन डायलॉग बॉक्स को खोलने के लिए विंडोज + R दबाएं।
- रन एडिट में D: टाइप करें और ओपन करने के लिए एंटर की दबाएं।
- शीर्षक जांचें और पुष्टि करें की D ड्राइव सफलतापूर्वक खुल गई है।
- एक नया फ़ोल्डर रचाने के लिए कमांड कंट्रोल + शिफ्ट + N दबाएं।

सूचना:
डिफ़ॉल्ट रूप से, फ़ोल्डर का नाम न्यू फ़ोल्डर के रूप में आता है। डिफ़ॉल्ट नाम हटाने के लिए, बैकस्पेस की दबाएँ और नया फ़ोल्डर नाम लिखें। नया नाम सेव करने के लिए एंटर दबाएँ।

इस प्रक्रिया के साथ, D ड्राइव के अंदर एक नया फ़ोल्डर रचाया जाएगा। मुख्य फ़ोल्डर के अंदर कोई भी उप-फ़ोल्डर रचाने के लिए, नीचे दिए गए कृतियों का पालन करें:

- मुख्य फ़ोल्डर को ओपन करें।
- इस बात कि पुष्टि के लिए कि यही फ़ोल्डर खुला है, टाइटल कि जांच करें।
- कमांड कंट्रोल + शिफ्ट + N का उपयोग करें।
- डिफ़ॉल्ट नाम हटाएं और नया फ़ोल्डर नाम टाइप करें। किए गए परिवर्तनों को सेव करने के लिए एंटर की दबाएँ।
- राचाय गया नया फ़ोल्डर कि पुष्टि के लिए इन्सर्ट + टैब के साथ साथ अप और डाउन एरो कीज़ का उपयोग करें।

फाइल रचना

फ़ोल्डर में विभिन्न रूपों (format) में फ़ाइलें हो सकती हैं जैसे कि माइक्रोसॉफ्ट वर्ड, माइक्रोसॉफ्ट इक्सेल, माइक्रोसॉफ्ट पावर पॉइंट, टेक्स्ट डाक्यमेन्ट इत्यादि।

फ़ाइल रचाने के लिए नीचे दिए गए कृतियों का पालन करें:

- रन डायलॉग बॉक्स के माध्यम से D ड्राइव को ओपन करें।
- टाइटल कि जांच करें और पुष्टि करें कि D ड्राइव खोल दी गई है।
- सही फ़ोल्डर खोलें। टाइटल कि जांच करके पुष्टि करें कि सही फ़ोल्डर खुला हैं।
- होम टैब से विकल्पों का एक्सेस पाने के लिए कमांड आल्ट + H + W दबाएं।
- विशिष्ट फ़ाइल स्वरूप (format) (उदाहरण - माइक्रोसॉफ्ट वर्ड, माइक्रोसॉफ्ट इक्सेल) चुनने के लिए अप और डाउन एरो का उपयोग करें। अपनी पसंद के प्रारूप पर एंटर की दबाएं।
- कोई भी फ़ाइल प्रारूप एक डिफ़ॉल्ट नाम के साथ आता है। मौजूदा नाम हटाएं और नया नाम टाइप करें.
- एंटर की दबाएं।
- क्या नई रचाई गई फाइल फ़ोल्डर में उपलब्ध हैं इस बात कि पुष्टि करने के लिए अप और डाउन एरो को दबाएं।

फ़ाइलों का नाम देते समय याद रखने योग्य कुछ युक्तियाँ यहां दी गई हैं:

- सुनिश्चित करें कि नाम कंटेन्ट से मेल खाता है या उसे इंगित करता है।
- फ़ाइल नाम का पहला अक्षर बड़े अक्षरों (capitals) में होना चाहिए।
- यदि फ़ोल्डर का नाम जोड़ा जा रहा है, तो सुनिश्चित करें कि फ़ाइल नाम और फ़ोल्डर नाम के बीच _ (अंडरस्कोर चिन्ह) जोड़ा गया है।
- यदि किसी फ़ाइल का नाम बदलने की आवश्यकता है, तो यह 3 तरीकों से किया जा सकता है:
  a. प्री-फिक्स (Pre-fix): मौजूदा फ़ाइल नाम की शुरुआत में एक नया नाम जोड़ना।
  b. सफिक्स (Suffix): मौजूदा फ़ाइल नाम की अंत में एक नया नाम जोड़ना।
  c. नाम बदलना (Renaming): मौजूदा नाम को एक नए नाम से पूरी तरह से बदलना।

नीचे दिए गए प्रक्रिया का पालन करके किसी फ़ोल्डर या फ़ाइल का नाम बदला जा सकता है:

- फोकस को उस निर्दिष्ट फाइल या फ़ोल्डर पर रखे, जिसे सुधारने की आवश्यकता है।
- F2 (फ़ंक्शन की) दबाएँ। जब फोकस एडिट मोड पर आता है, तो कैरेक्टर दर कैरेक्टर नेविगेट करने के लिए सामान्य नेविगेशन कुंजियों का उपयोग करें।
- नाम को प्री-फिक्स करने के लिए होम की दबाएं और फिर नाम टाइप करें।
- नाम को सफिक्स करने के लिए एंड की दबाएँ और फिर नाम टाइप करें।
- नाम को पूरी तरह से बदलने के लिए, मौजूदा नाम हटाएं और फिर नया नाम टाइप करें।
- आवश्यकता के अनुसार फ़ाइल का नाम ठीक करें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि फ़ाइल नाम में कोई त्रुटि न हो बाएँ और दाएँ तीर का उपयोग करें।
- किए गए परिवर्तनों को सेव करने के लिए एंटर दबाएँ।

फ़ाइल/फ़ोल्डर को स्थानांतरित करना (move) , कॉपी करना (copy) और हटाना (delete)

फ़ोल्डर या फ़ाइल रचाने के बाद, उसे स्थानांतरित करने, कॉपी करने या हटाने की आवश्यकता हो सकती है। इनमें से किसी भी क्रिया के लिए, आइटम का चयन किया जाना चाहिए। एक से अधिक आइटम का चयन करने के लिए, दो विकल्प उपलब्ध हैं:

1. निरंतर चयन (Continuous selection) : शिफ्ट + डाउन एरो।
2. गैर-निरंतर चयन (Non-continuous selection): कंट्रोल + डाउन एरो + स्पेसबार।

आइए तीन क्रियाओं के बारे में अधिक जानें:

1. स्थानांतरण: इसका मतलब है आइटम को मूल स्थान से हटाना और आवश्यक स्थान पर पेस्ट करना। कमांड कंट्रोल + X का उपयोग किया जाएगा।
2. प्रतिलिपि बनाना: एक आइटम उसकी प्रतिलिपि बनाना और किसी अन्य स्थान पर पेस्ट करना। आइटम्स मूल स्थान और नये स्थान दोनों पर उपलब्ध होंगी। कॉपी करने के लिए कमांड कंट्रोल + C का उपयोग किया जाएगा।

आइटम को स्थानांतरित करने या कॉपी करने के बाद, इसे कमांड कंट्रोल + V का उपयोग करके किसी अन्य स्थान पर रखा जा सकता है

3. हटाना (deleting): किसी एक स्थान से आइटम हटाना। जब डिलीट की का उपयोग किया जाता है, तो आइटम हटा दिए जाएंगे और रीसायकल बिन में संग्रहीत किए जाएंगे। आइटम्स को सिस्टम से स्थायी रूप से.हटाने के लिए शिफ्ट + डिलीट की का उपयोग किया जाएगा।

इन क्रियाओं को करते समय, ध्यान में रखने के कुछ मुद्दाओं को यहाँ दिए गए है:

- इस बात में स्पष्ट रहें कि कौन सी आइटम का चयन करना है और उसका स्थान क्या है।
- एकाधिक आइटमों के साथ कार्य करते समय, कर्सर को पहले आइटम पर रखें जहाँ से आप चयन शुरू करना चाहते हैं।
- उस स्थान पर स्पष्टता रखें जहां आइटम को रखना है।
- तय करें कि आइटम को स्थानांतरित करने, कॉपी करने या हटाने की आवश्यकता है या नहीं।

यदि फ़ाइल का नाम ठीक से नहीं दिया गया है तो रीनेम विकल्प का उपयोग करके हम इसे आवश्यकता के अनुसार बदल सकते हैं।

प्रमुख की कमांड का पुनर्कथन (recap) नीचे दिया गया है:

की कमांड	**क्रिया**
विंडोज़ + E	फाइल इक्स्प्लोरर
शिफ्ट + टैब	लिस्ट व्यू से ट्री व्यू पर आने के लिए
टैब	ट्री व्यू से लिस्ट व्यू पर बढ़ने के लिए
अप और डाउन एरो	फाइल इक्स्प्लोरर में विभिन्न आइटम्स के बीच नेविगेट करने के लिए (पहला अक्षर का उपयोग भी किया जा सकता है)
इन्सर् + टैब	फोकस किए गए आइटम और आइटम्स कि संख्या को चेक करने के लिए
एंटर की	कोई भी आइटम को ओपन करने के लिए
बैक्स्पेस	फ़ोल्डर से बाहर आने के लिए
F2	फाइल एक्सप्लोरर में फोकस को एडिट मोड पर लाने के लिए
कंट्रोल + शिफ्ट + N	एक फ़ोल्डर को रचाने के लिए
आल्ट + डाउन एरो	सूची से फाइल प्रकार को चयन के लिए
शिफ्ट + डाउन एरो	निरन्तरता से आइटम्स को चयन करने के लिए
कंट्रोल + डाउन एरो और स्पेसबार	गैर निरंतर तरीके से आइटम्स को चयन करने के लिए
कंट्रोल + C	कॉपी
कंट्रोल + X	स्थानान्तर या कट
कंट्रोल + V	पेस्ट
इन्सर्ट + एंड	चयनित आइटम्स को जानने के लिए

गतिविधि का समय!

प्रश्न 1 : निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर प्रस्तुत करें।

1. शब्द टाइप करने के लिए कंप्यूटर के किस पार्ट का उपयोग किया जाता है ?

   a. कीबोर्ड (keyboard)   b. मॉनिटर (monitor)

2. आवाज़ सुनने के लिए कंप्यूटर के किस पार्ट का उपयोग किया जाता है?

   a. स्पीकर (speaker)   b. वेब कैमरा (web camera)

3. कंप्यूटर का दिमाग किसे कहा जाता है?

   a. प्रिंटर (printer)   b. सीपीयू (CPU [सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट/central processing unit)

आज मैंने सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. कंप्यूटर दो प्रकार के होते हैं – डेस्कटॉप और लैपटॉप। ☐
2. डेस्कटॉप कंप्यूटर के पार्ट्स : मॉनिटर (monitor), कीबोर्ड (keyboard), माउस(mouse) सीपीयू (CPU [सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट/central processing unit) वेब कैमरा (web camera), स्पीकर्स (speakers) ☐
3. लैपटॉप कंप्यूटर के पार्ट्स : स्क्रीन (screen) या मॉनिटर (monitor), कीबोर्ड (keyboard) ट्रैकपैड (trackpad), वेब कैमरा (web camera), ☐
4. कंप्यूटर का मुख्य काम : इनपुट यूनिट (input unit) -> सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट (सीपीयू CPU) -> आउटपुट यूनिट(Output unit) ☐
5. स्क्रीन रीडर के साथ कंप्यूटर पर बुनियादी कार्य करना ☐

6.3 एमएस वर्ड की मूल बातें

इस पाठ में हम सीखेंगे :

1. एमएस वर्ड (MS Word) की मूल बातें
2. एमएस वर्ड (MS Word) फाइल को रचाना और उसे सेव करने कि कृतियाँ

सोच बॉक्स

आप एमएस वर्ड (MS Word) पर क्या-क्या काम कर सकते हैं ?

____

____

____

आइए एमएस वर्ड की मूल बातें जानें

यह एक खाली कागज़ है। आप इस पर क्या–क्या कर सकते हैं उस पर üलगाएं।

☐ चित्र बनाना

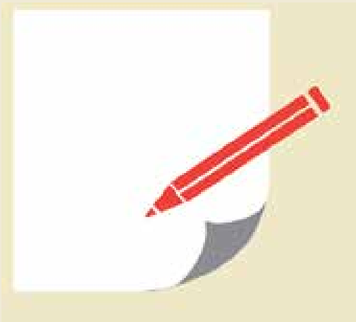
☐ कहानी लिखना

☐ एक सूची या लिस्ट बनाना

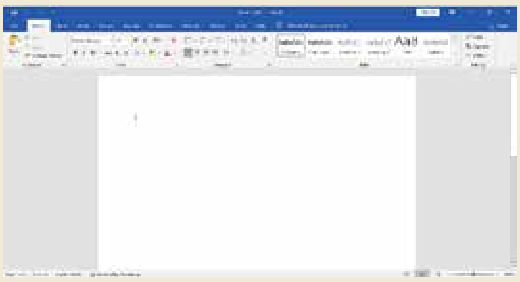
☐ पत्र लिखना

☐ होमवर्क पूरा करना

☐ अपना रेज़्यूमे बनाना



एमएस वर्ड कंम्यूटर पर कागज़ के एक पन्ने (शीट/sheet) की तरह है। आप कागज पर जो कुछ भी काम करते हैं, उसे करने के लिए आप एमएस वर्ड का उपयोग कर सकते हैं। यह कार्यालय परिवेश में उपयोग किए जाने वाले सबसे लोकप्रिय अनुप्रयोगों में से एक है। एमएस वर्ड एप्लीकेशन से आप कंप्यूटर पर कई कार्य आसानी से कर सकते हैं। इनमें रिपोर्ट तैयार करना, आधिकारिक पत्रों का मसौदा तैयार करना, बैठकों के मिनट लिखना, बायोडाटा तैयार करना आदि शामिल हैं।



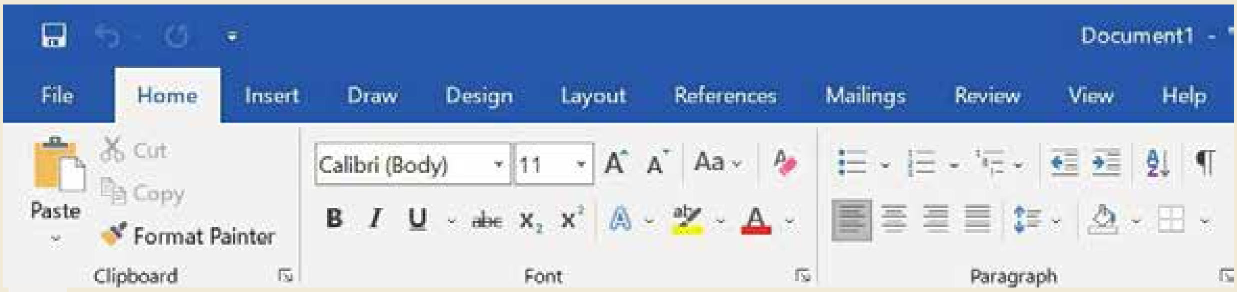
नोटपैड की तुलना में एमएस वर्ड में टेक्स्ट को अधिक आकर्षक बनाने के लिए कई विशेषताएं हैं। यह एक बेसिक फीचर फोन की तुलना एंड्रॉइड या आईओएस मोबाइल फोन से करने जैसा है। नोटपैड सीमित विकल्पों के साथ एक बुनियादी फीचर फोन की तरह है। एमएस वर्ड एक एंड्रॉइड या आईओएस मोबाइल फोन की तरह है जिसमें कई सुविधाओं की श्रृंखला है।

1. टेक्स्ट (text) टाइप करने के लिए एमएस वर्ड की स्क्रीन पर खाली सफ़ेद जगह का उपयोग करें
2. एमएस वर्ड पर यह सिम्बल (symbol) दिखेगा । इसे टेक्स्ट कर्सर (text cursor) कहा जाता है। इसकी मदद से हम यह चुन सकते हैं कि पेज पर कहां टाइप करना है। कर्सर (cursor) को इधर-उधर ले जाने के लिए आप माउस (mouse) का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

एमएस वर्ड की स्क्रीन के शीर्ष पर, आपको एक पट्टी या बैंड (band) दिखाई देगा – इसे 'मेन्यू बार (Menu bar)' कहा जाता है। मेन्यू बार पर कई तरह के विकल्प (option) होते हैं। अपने टेक्स्ट (text) और पेज को अलग और आकर्षक दिखाने के लिए इन ऑप्शन का उपयोग किया जा सकता है।

आइए कुछ महत्वपूर्ण ऑप्शन्स पर नज़र डालें

'होम (home)' टैब आपको फ़ॉन्ट स्टाइल (font style), फ़ॉन्ट का साइज़ (font size) और टेक्स्ट का रंग बदलने कि सुविधा देती हैं।



B

बोल्ड (Bold) B (की बोर्ड शॉर्टकट – कंट्रोल + B)
इस विकल्प से शब्दों को मोटा बनाया जा सकता है। **इस तरह।**

I

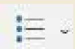
इटैलिक्स (italics) I (की बोर्ड शॉर्टकट – कंट्रोल + I)
इस विकल्प से शब्दों को टेढ़ा किया जा सकता है। *इस तरह।*

U

अंडरलाइइन (underline) U (की बोर्ड शॉर्टकट – कंट्रोल + U)
इस विकल्प से शब्दों के नीचे एक रेखा या लाइन (line) खींची जा सकती है। इस तरह।

आप संख्याओं या बुलेट पॉइंट्स (bullet Points) के साथ एक सूची बनाने के लिए इन सुविधा का इस्तेमाल कर सकते हैं:

नम्बर लिस्ट (number list) (की बोर्ड शॉर्टकट – आल्ट + H + N)
संख्याओं वाली सूची बनाने के लिए इस विकल्प का उपयोग करें।

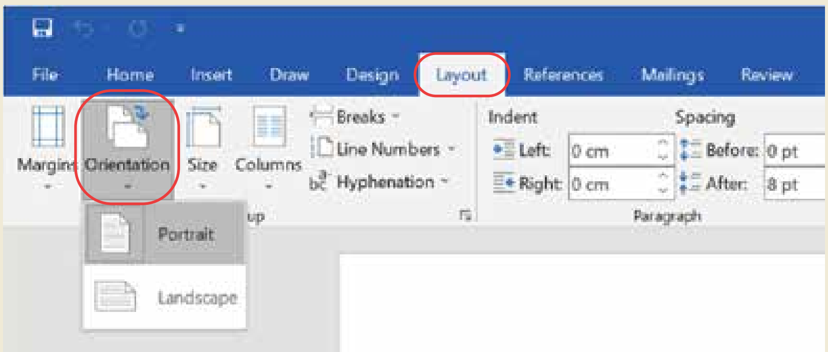


बुलेट लिस्ट (bullet list) (की बोर्ड शॉर्टकट – कंट्रोल + शिफ्ट + I)
बुलेट पांइट्स (bullet points) के साथ बनाने के लिए इस ऑप्शन (option) का उपयोग करें।
आप अलग – अलग तरह के 'बुलेट स्टाइल' भी चुन सकते/सकती हैं।

हम अगले पाठ में 'होम टैब' (Home tab) के कुछ और दिलचस्प ऑप्शन्स के बारे में जानेंगे।

एमएस वर्ड दस्तावेज़ के लेआउट में कोई भी बदलाव करने के लिए, अपर रिबन टैब में लेआउट टैब को ढूंढें। इस टैब के लिए मुख्य कमांड Alt + P है।

यह 'पेज लेआउट (page Layout)' टैब है। इसकी मुख्य विशेषता यह है कि जिस प्रकार के पेज का उपयोग करना है, उसे यहां चुना या बदला जा सकता है। 'ओरिएंटेशन' (orientation) पर क्लिक करने पर आपको पोर्ट्रेट (Portrait) या लैंडस्केप का ऑप्शन मिलेगा ।



पोर्ट्रेट (Portrait) मतबल लंबी शीट।

लैंडस्केप (landscape) मतबल चौड़ी शीट।

लेआउट टैब के अंतर्गत, लोअर रिबन टैब में 'ओरिएंटेशन' नामक एक सुविधा है। इसके तहत आप 'पोर्ट्रेट' या फिर 'लैन्स्कैप' में से किसी एक को चुन सकते हैं।

पोर्ट्रेट (Portrait) मतबल लंबी शीट। लैंडस्केप (landscape) मतबल चौड़ी शीट।

मानसिक चित्रण के लिए, यदि आप अपने मोबाइल को लंबवत रखते हैं (खड़े होने की स्थिति में चार्जिंग पोर्ट नीचे की ओर है), तो यह पोर्ट्रेट है। यदि आप अपने मोबाइल फोन को क्षैतिज रूप से रखते हैं (चार्जिंग पोर्ट दाईं ओर होगा), तो यह लैंडस्केप है।

ध्यान दें : सभी आधिकारिक या अफिशियल दस्तावेजों के लिए पोर्ट्रेट फॉर्मेट का उपयोग किया जाता है।

आइए एमएस वर्ड (MS Word) में फाइल रचाने और उसे सेव (save) करने के कृतियों के बारे में जानें

एमएस वर्ड पर काम करने से पहले इसके विन्यास (Layout) को समझना जरूरी है। एमएस वर्ड में कुछ एलिमेंट्स होते हैं जैसे टाइटल बार, टूलबार, रूलर बार, स्टेटस बार, स्क्रॉल बार, वर्किंग एरिया आदि। कुछ एलिमेंट्स के विवरण नीचे दिया गया है:

टाइटल बार:
यह विंडो का शीर्षक (title) को प्रदर्शित करता है। स्क्रीन रीडर के साथ विंडो का शीर्षक जानने के लिए कमांड इन्सर्ट + T दबाएँ।

स्टेटस बार:
यह वर्तमान में सक्रिय दस्तावेज़ के बारे में जानकारी प्रदर्शित करता है। इसमें वर्तमान में काम किया जा रहा पेज नंबर, कर्सर की स्थिति का कॉलम और लाइन नंबर इत्यादि शामिल हैं। स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ता विंडो की स्थिति जानने के लिए कमांड इन्सर्ट + एंड या F6 दबा सकते हैं।

कार्य क्षेत्र (work area):
जब एमएस वर्ड खुलेगा, तो डिफ़ॉल्ट रूप से फोकस कार्य क्षेत्र पर होगा। सभी प्रमुख कार्य यहीं किए जाएंगे। किसी भी प्रकार की क्रिया कार्य क्षेत्र में कर्सर नामक चिन्ह के साथ की जाएगी। यह एमएस वर्ड शीट में प्रदर्शित होता है। कर्सर, जो एक ऊर्ध्वाधर ब्लिंकिंग बार (vertical blinking bar) है, आपको यह तय करने देता है कि पेज पर कहाँ टाइप करना है। आप कर्सर को चलाने के लिए माउस का उपयोग कर सकते हैं। स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ता विशिष्ट की कमांडस के साथ कार्य क्षेत्र में नेविगेट कर सकते हैं।

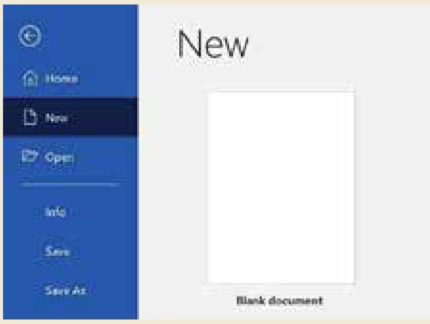
एमएस वर्ड फ़ाइल रचाने के प्रक्रिया:
एमएस वर्ड एप्लीकेशन को कई तरीकों से खोला जा सकता है। सबसे आसान तरीका है स्टार्ट मेन्यू के सर्च विकल्प में 'वर्ड' टाइप करना।

वैकल्पिक रूप से, अपने कंप्यूटर पर एमएस वर्ड एप्लिकेशन ढूंढे। उस पर क्लिक करें।

बायी तरह दिए गए मेन्यू पर New चुनें।

'blank Document' पर डबल क्लिक (double click) करें।

अब आप कीबोर्ड की मदद से टाइप कर सकते /सकती हैं।



नीचे दिए गए कृतियाँ स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ताओं के लिए लागू हैं:

एमएस वर्ड स्क्रीन के शीर्ष पर एक बैंड होता है। ये 'मेनू बार' क्षैतिज रूप से व्यवस्थित रिबन टैब हैं। इन टैब को अन्वेषण करने के लिए नीचे दिए गए प्रक्रिया का पालन करें।

- जब आप एमएस वर्ड खोलें, टाइटल चेक करें और पुष्टि करें।
- आपके फोकस को मेनू बार पर बढ़ाने के लिए आल्ट की दबाएं।
- जब स्क्रीन रीडर 'फाइल टैब' कहता है, राइट एरो को बार बार दबाएं और अपर रिबन टैब के सभी विकल्पों से गुजरें।
- लेफ्ट एरो दबाएं और आपके फोकस को होम टैब पर वापस लाएं।
- होम टैब से लोअर रिबन पर जाने के लिए डाउन एरो दबाएं।
- राइट एरो दबाते हुए लोअर रिबन के सभी विकल्पों के ज़रिए गूज़रे।
- होम टैब के विभिन्न एलिमेंट्स के ज़रिए गुजरने के लिए टैब की को बार बार दबाएं।
- फोकस को पिछले एलीमेंट पर ले जाने के लिए शिफ्ट + टैब दबाएं।

रिबन टैब के नाम हैं: फ़ाइल, होम, इंसर्ट, डिज़ाइन, लेआउट, रेफरेंस, मेलिंग, रिव्यू, व्यू और हेल्प। प्रत्येक टैब के नीचे, विकल्पों के साथ एक लोअर टैब होता है।

हम लोअर रिबन टैब में उपलब्ध कुछ सुविधाओं के बारे में, स्क्रीन रीडर के साथ संपादन और कर्सर व्यवहार अधिक अन्वेषण करेंगे।

एमएस वर्ड दस्तावेज़ में कोई भी एडिटिंग करते समय, एक कर्सर सहायक होता है। एडिटिंग करने और यह सुनिश्चित करने के लिए कि दस्तावेज़ त्रुटि मुक्त है कर्सर के व्यवहार को समझना महत्वपूर्ण है।

किसी भी एमएस वर्ड दस्तावेज़ में विभिन्न प्रकार की त्रुटियाँ हो सकती हैं। यह एक लुप्त कैरेक्टर/शब्द, एक अतिरिक्त कैरेक्टर/शब्द, विभजित पंक्ति/वाक्य , जुड़ गए रेखा, इत्यादि हो सकता है। टेक्स्ट में कोई भी सुधार करने से पहले गलतियों को पहचानना बहुत जरूरी है। इसके लिए कर्सर को त्रुटि शब्द या स्थान पर ले जाना होगा। यदि किसी शब्द में वर्तनी संबंधी त्रुटि है तो उसमें लाल रंग की अंडरलाइन होगी। इससे दृष्टिवाले व्यक्ति को इसे आसानी से पहचानने में मदद मिलेगी। स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ता के लिए, स्क्रीन रीडर का उच्चारण किसी भी वर्तनी त्रुटि का संकेत देगा। एक बार त्रुटि पाए जाने पर, उसे सुधारने के लिए कर्सर को त्रुटि की ओर ले जाना होगा।

आइए इसे एक उदाहरण से समझें:

- वाक्य पर फोकस रखें.
- फ़ोकस को लाइन की शुरुआत में ले जाने के लिए होम की दबाएँ। नोट - जब आप कर्सर को त्रुटि की ओर ले जाना चाहते हैं, तो हमेशा पंक्ति के आरंभ या अंत से प्रारंभ करें।
- इस वाक्य के लिए, स्क्रीन रीडर 'T' पढ़ेगा।
- Control + Left Arrow दबाएं।
- स्क्रीन रीडर 'The' शब्द को पढ़ेगा।
- Control + Right Arrow बार-बार तब तक दबाएँ जब तक आपको 'गलत वर्तनी वाला elettronic शब्द' सुनाई न दे।
- Control छोड़ दें और Right Arrow को एक बार दबाएँ।
- Right Arrow को बार-बार दबाएँ और 'elettronic' शब्द के प्रत्येक अक्षर पर जाएँ।
- जब कर्सर शब्द के पहले 't' पर हों, तो उसे हटा दें (Delete) और 'c' से बदल दें। इससे शब्द 'electronic' में बदल जाएगा और त्रुटि ठीक हो जाएगी। जब Delete Key दबाई जाती है, तो कर्सर के दाईं ओर का अक्षर Delete हो जाता है। साथ ही, स्क्रीन रीडर हटाए गए अक्षर के बाद अक्षर की घोषणा करता है।
- एमएस वर्ड दस्तावेज़ में एक अतिरिक्त अक्षर, शब्द या वाक्य डालने के लिए भी इसी विधि का उपयोग किया जा सकता है।

एक दस्तावेज़ को प्रारूपित (formatting) करते समय, वाक्यों को सही ढंग से संरेखित करने की आवश्यकता होती है। कभी-कभी, अलग-अलग पंक्तियाँ या वाक्य एक साथ जुड़ जायेंगे। ऐसे मामलों में, उन्हें अलग-अलग पंक्तियों में विभाजित करने की आवश्यकता होती है। आइये इसे एक उदाहरण से समझते हैं:

प्रिय महोदय/महोदया, आपसे अनुरोध है कि 25 अप्रैल से 28 अप्रैल, 2023 तक की मेरी छुट्टी मंजूर करें।

ऊपर दिए गए उदाहरण में दोनों पंक्तियाँ आपस में जुड़ी हुई हैं। हालाँकि, इसे सही ढंग से स्वरूपित करने के लिए, दूसरे वाक्य को अगली पंक्ति में विभाजित करने की आवश्यकता है। दूसरे शब्दों में,

प्रिय महोदय/महोदया,
आपसे अनुरोध है कि 25 अप्रैल से 28 अप्रैल, 2023 तक की मेरी छुट्टी मंजूर करें।

पंक्तियों को विभाजित करने के लिए नीचे दिए गए कृतियों का पालन करें:

- कर्सर को वहाँ रखें जहाँ दूसरा वाक्य आरंभ होता है।
- वाक्य को विभाजित करने के लिए एंटर की दबाएं।
- इस बात को चेक करने के लिए कि पंक्तियाँ सही ढंग से विभाजित हुए है, अप और डाउन एरो कीज़ को दबाएं।

कुछेक बार, अनावश्यक रिक्त स्थानों को हटाना पड़ता है और सही स्वरूपण के लिए पंक्तियों को जोड़ना पड़ता है। आइए नीचे दिए गए उदाहरण से समझें:

प्रिय महोदय/
महोदया,
उपरोक्त उदाहरण में इन पंक्तियों को जोड़ना है। दूसरे शब्दों में,

प्रिय महोदय/महोदया,
पंक्तियों को जोड़ने के लिए नीचे दिए गए प्रक्रिया का पालन करें:

- फोकस को पहली पंक्ति यानि 'प्रिय महोदय/' पर ले जाएँ।
- एंड की दबाएँ.
- स्क्रीन रीडर 'रिक्त' कहता है।
- रिक्त पंक्ति को हटाने और पंक्तियों को जोड़ने के लिए डिलीट की दबाएँ।

टेक्स्ट के साथ तीन प्रकार की क्रिया की जा सकती है। वो हैं कॉपी, मूव और डिलीट। इनमें से कोई भी क्रिया करने से पहले, टेक्स्ट चयनित मोड में होना जरूरी है। टेक्स्ट का चयन करने के लिए निम्नलिखित मुख्य कमांड का उपयोग किया जा सकता है:

की कमांड	**फ़ंक्शन**
शिफ्ट + राइट एरो	दाईं ओर के अक्षर का चयन करने के लिए
शिफ्ट + लेफ्ट एरो	बाईं ओर का अक्षर का चयन करने के लिए
कंट्रोल + शिफ्ट + राइट एरो	दाईं ओर के शब्द का चयन करने के लिए
कंट्रोल + शिफ्ट + लेफ्ट एरो	बाईं ओर का शब्द का चयन करने के लिए
शिफ्ट + एंड	वर्तमान में फोकस किए गए पंक्ति का चयन करने के लिए
शिफ्ट + डाउन एरो	नीचे के पंक्तियों का चयन करने के लिए
कंट्रोल + A	पूरे दस्तावेज़ को चयन करने के लिए

अंतिम में चयनित टेक्स्ट को अचयनित करने के लिए, आप टेक्स्ट का चयन करने के लिए उपयोग किए जाने वाले कमांड को विपरीत दिशा में उपयोग कर सकते हैं।

एक बार टेक्स्ट का चयन हो जाने पर, इसे या तो कॉपी किया जा सकता है या कट किया जा सकता है। जब टेक्स्ट की कॉपी की जाती है, तो वह दोनों स्थानों पर उपलब्ध होती है – जहाँ से इसे लिया गया है और जहाँ इसे रखा/पेस्ट किया गया है। जब टेक्स्ट कट किया जाता है, तो यह मूल स्थान से हट जाता है और वहीं उपलब्ध होता है, जहाँ इसे रखा/पेस्ट किया गया है।

आइए निम्न उदाहरण से समझें कि चयनित टेक्स्ट को कैसे मूव किया जाए:
वाक्य 1 - कंप्यूटर एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है।
वाक्य 2 - कंप्यूटर एक उपकरण है।

वाक्य 2 में 'इलेक्ट्रॉनिक' शब्द चूक गया है। चूक हुए शब्द को कॉपी करने और उसे सही ढंग से रखने के लिए, निम्न प्रक्रिया का अनुसरण करें:

- फोकस को पहले वाक्य पर ले जाएँ।
- पहले होम की और उसके बाद कंट्रोल + राइट एरो तब तक दबाएं जब तक आप 'इलेक्ट्रॉनिक' शब्द पहुँच नहीं जाते।
- 'इलेक्ट्रॉनिक' शब्द को चयन करने के लिए कंट्रोल + शिफ्ट + राइट एरो दबाएं।
- चयनित शब्द को कॉपी करने के लिए कमांड कंट्रोल + C दबाएं।
- फोकस को दूसरे पंक्ति पर ले जाएँ और कर्सर को 'डिवाइस' शब्द के पूर्व में रखे।
- कॉपी किए गए टेक्स्ट को पेस्ट करने के लिए कमांड कंट्रोल + V दबाएं और एक बार स्पेसबार दबाएं।
- दोनों वाक्यों को पढे और सुनिश्चित करें कि वे सही हैं।

इसी विधि का उपयोग करके शब्दों, वाक्यों और अनुच्छेदों को कहीं से भी कॉपी करके आवश्यक स्थान पर पेस्ट किया जा सकता है।

ऐसे अवसर हो सकते हैं जहाँ आपको टेक्स्ट को एक दस्तावेज़ से दूसरे दस्तावेज़ में या एक ही दस्तावेज़ में कट करने की आवश्यकता हो। आइए एक उदाहरण से समझें कि यह कैसे किया जा सकता है:

'The is an computer electronic device'. ('यह एक कंप्यूटर इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस है।')

उपरोक्त वाक्य में शब्द सही क्रम में नहीं हैं। इस त्रुटि को ठीक करने के लिए, कट पेस्ट विधि का उपयोग इन कृतियों के साथ किया जा सकता है:

- 'The is an computer electronic device'. ('यह एक कंप्यूटर इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है') वाक्य पर फोकस ले जाएँ।
- होम की दबाएँ और उसके बाद कंट्रोल + राइट एरो दबाएँ।
- 'कंप्यूटर' शब्द पर फोकस ले जाएँ।
- शब्द का चयन करने के लिए कमांड कंट्रोल + शिफ्ट + राइट एरो दबाएं।
- चयनित शब्द को कट करने के लिए कमांड कंट्रोल + X दबाएँ।
- फोकस को 'is' शब्द पर वापस ले जाने के लिए कमांड कंट्रोल + लेफ्ट एरो दबाएँ।
- क्लिपबोर्ड से शब्द पेस्ट करने के लिए कमांड कंट्रोल + V दबाएँ। स्पेसबार दबाएँ.

इससे वाक्य ठीक हो जाएगा और यह वाक्य बन जाएगा: 'The computer is an electronic device'.('कंप्यूटर एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है'।)

इसी विधि का उपयोग करके शब्दों, वाक्यों और अनुच्छेदों को कहीं से भी कट किया जा सकता है और आवश्यक स्थान पर पेस्ट किया जा सकता है।

टेक्स्ट हटाते (delete) समय वह भी चयनित ढंग में होना चाहिए। टेक्स्ट का चयन करते समय, आप सभी चयन आदेशों का उपयोग कर सकते हैं। टेक्स्ट को हटाने के लिए दो कीज़ का उपयोग किया जा सकता है:

डिलीट की -
इससे कर्सर के बाद का टेक्स्ट हट जाता है। यह उस टेक्स्ट की भी घोषणा करता है जो हटाए गए टेक्स्ट के बगल में है। पढ़ते समय इसका उपयोग करना अच्छा है।

बैकस्पेस की -
यह कर्सर से पहले मौजूद टेक्स्ट को हटा देता है और हटाए गए टेक्स्ट की घोषणा भी कर देता है। टाइप करते समय इसका उपयोग करना अच्छा है।

किसी भी दस्तावेज़ को पढ़ते समय, स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ताओं को विशिष्ट की कमांड का उपयोग करना पड़ता है। नीचे दिए गए मुख्य कमांड किसी को भी एमएस वर्ड का कुशलतापूर्वक उपयोग करने में सक्षम बना सकते हैं:

की कमांड	**फ़ंक्शन**
इन्सर्ट + T	टाइटल को चेक करने के लिए
कंट्रोल + होम	डाक्यमेन्ट के आरंभ पर जाने के लिए
कंट्रोल + एंड	डाक्यमेन्ट के अंत पर जाने के लिए
राइट एरो	अगला कैरेक्टर
लेफ्ट एरो	पिछला कैरेक्टर
कंट्रोल + राइट एरो	अगला शब्द
कंट्रोल + लेफ्ट एरो	पिछला शब्द
डाउन एरो	अगली पंक्ति
उप एरो	पिछली पंक्ति
इन्सर्ट + उप एरो	वर्तमान पंक्ति को पढ़ने के लिए
इन्सर्ट + उप एरो दो बार	वर्तमान पंक्ति कि वर्तनी पढ़ने के लिए
आल्ट + डाउन एरो	अगला वाक्य
आल्ट + उप एरो	पिछला वाक्य
कंट्रोल + डाउन एरो	अगला अनुच्छेद
कंट्रोल + उप एरो	पिछला अनुच्छेद
कंट्रोल + पेज डाउन	अगला पेज
कंट्रोल + पेज उप	पिछला पेज
इन्सर्ट + डाउन एरो	सब कुछ बोलने के लिए

स्क्रीन रीडर के साथ दस्तावेज़ स्वरूपण (formatting)

इस भाग में आप सीखेंगे कि एमएस वर्ड की विशेषताओं का उपयोग करके एक अच्छी प्रारूपित दस्तावेज़ कैसे तैयार किया जाए। जब भी हम कोई दस्तावेज़/रिपोर्ट तैयार करते हैं, तो हम केवल तभी मानते हैं जब दस्तावेज़ अच्छी तरह से प्रारूपित हो। होम टैब में दस्तावेज़ में कोई भी स्वरूपण परिवर्तन करने के विकल्प होते हैं। इसमें फ़ॉन्ट प्रकार, शैली, आकार, संरेखण, साथ ही संख्याएं और बुलेट पॉइंट्स शामिल हैं। जब किसी दस्तावेज़ को अच्छी तरह से स्वरूपित किया जाता है, तो यह क्रिया टेक्स्ट को दृश्यमान, आकर्षक और पढ़ने में आसान बनाता है।

जब दस्तावेज़ में आइटम्स की सूची हो, तो संख्या या बुलेट पॉइंट्स का उपयोग किया जा सकता है। यदि सूची किसी आदेश पर आधारित है, तो क्रमांकन का उपयोग किया जा सकता है। क्रमांकित सूची का एक्सेस पाने के लिए मुख्य कमांड आल्ट + H + N है।

यदि आइटम किसी विशेष क्रम का पालन नहीं करते हैं, तो विभिन्न बुलेट पॉइंट शैलियों का उपयोग किया जा सकता है। बुलेट पॉइंट डालने के लिए Ctrl + Shift + L मुख्य कमांड है।

की कमांडस को रिबन टैब में उपलब्ध है। सुविधाओं को एक्सेस करते समय, इन शॉर्टकट्स को नोट कर लें ताकि आप रिबन टैब के माध्यम से नेविगेट किए बिना सुविधाओं का उपयोग कर सकें।

एमएस वर्ड की अन्य विशेषताओं के बारे में जानने के लिए, उपरोक्त विधि का उपयोग करके अपर रिबन टैब और लोअर रिबन टैब का अन्वेषण करें।

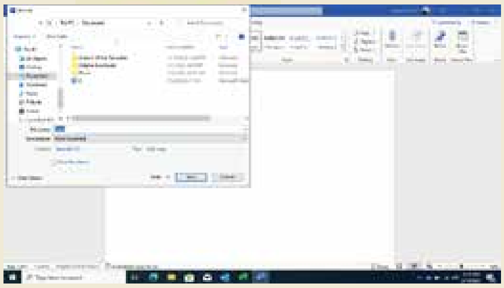
एमएस वर्ड (MS Word) फाइल (file) सेव (save) करना

स्क्रीन के ऊपर, बाई ओर दिए गए सेव आइकन पर क्लिक करें या अपने कीबोर्ड पर कंट्रोल (Ctrl) और S बटन दोनों को एक ही समय पर दबाएं।

वह जगह चुने जहां आपको कंप्यूटर पर फ़ाइल सेवा (save) करनी है।

अपनी फ़ाइल का नाम टाइप करें। सुनिश्चित करें कि फाइन का नाम स्पष्ट है, ताकि बाद में आप इसे आसानी से ढूंढ सकें।

Save पर क्लिक करें।



स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ता किसी दस्तावेज़ को सेव करने के लिए नीचे दिए गए कृतियों का पालन कर सकते हैं:

- स्टार्ट मेन्यू सर्च पर जाने के लिए विंडोज की दबाएं।
- सर्च एडिट बॉक्स में वर्ड टाइप करें।
- जब सर्च परिणाम विंडो के दाईं ओर दिखाई दें, तो उस पर एंटर दबाएं।
- टाइटल बार पढ़ने के लिए इन्सर्ट + T दबाएँ।
- डिफ़ॉल्ट रूप से, फोकस कार्य क्षेत्र पर होगा. इन्सर्ट + टैब दबाकर फोकस जांचें।
- पिछले अनुभाग 'आइए सीखें कि फ़ाइलें कैसे बनाएं और सेव करें'', के आधार पर एमएस वर्ड दस्तावेज़ तैयार करें।
- सेव आस संवाद सामने आने के लिए F12 की दबाएँ। फोकस फ़ाइल नेम एडिट पर होगा।

ध्यान दें - यदि आप सीधे फ़ाइल का नाम लिखते हैं और एंटर दबाते हैं, तो आपको बाद में फ़ाइल प्राप्त करने में कठिनाई हो सकती है। इसलिए, फ़ाइल को उचित स्थान पर सहेजना अधिक कुशल है।

- जब फ़ोकस फ़ाइल नेम एडिट पर हो, तब तक शिफ्ट + टैब दबाएँ जब तक आपको आइटम व्यू लिस्ट सुनाई न दे। इसमें फाइल सेलेक्टेड मोड में होगी. हालाँकि, हमें फ़ोल्डर के बारे में स्पष्टता नहीं होगी। उस भ्रम से बचने के लिए, स्क्रीन रीडर बंद होने तक बैकस्पेस को बार-बार दबाएँ।
- This PC के लिए T दबाएँ।

ध्यान दें - यदि आपके पास विंडोज 10 से नीचे का संस्करण है, तो कंप्यूटर के लिए C दबाएं।

- इसे खोलने के लिए एंटर दबाएँ।
- फ़ाइल एक्सप्लोरर से ड्राइव/फ़ोल्डर का चयन करें।
- टैब तब तक दबाएँ जब तक आपको फ़ाइल नेम एडिट दोबारा न सुनाई दे।
- उचित फ़ाइल नाम टाइप करें और एंटर दबाएँ।

ध्यान दें - अब, दस्तावेज़ नए दिए गए नाम के साथ शीर्षक प्रदर्शित करेगा

- एमएस वर्ड को बंद करने के लिए आल्ट + F4 दबाएँ।

ध्यान दें - चूँकि फ़ाइल अभी-अभी सेव की गई थी, एमएस वर्ड दस्तावेज़ फ़ाइल को दोबारा सेव करने का संकेत दिए बिना बंद हो जाता है।

गतिविधि का समय!

सवालों के सही जबाब दें।

यह ऐप्लीकेशन कौन सी है?

क. एमएस वर्ड (MS word) ख. विंडोज़ (windows)

आप एमएस वर्ड (MS word) में क्या कर सकते /सकती हैं?

क. कहानी लिखना ख. पेंसिल खरीदना

अगर आप इस बटन पर क्लिक करते/करती हैं तो क्या होगा ?

क. फाइल गायब हो जाएगी। ख. फाइल सेव (save) हो जाएगी।

आज मैंने सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. एमएस वर्ड का उपयोग पत्र (लेटर्स/letters), दस्तावेज (डाक्यूमेंट/document), नोट्स (Notes) आदि लिखने के लिए किया जा सकता है। ☐
2. फाइल के फॉर्मेट (format) और टेक्स्ट को बदलने के लिए होम टैब (Home tab) में अनेक ऑप्शन्स दिए गए हैं। ☐
3. एमएस वर्ड (MS Word) फाइल (file) सेव (save) करना – Ctrl + S। ☐
4. टेक्स्ट को बोल्ड (bold) बनाना - Ctrl + B। ☐
5. टेक्स्ट को अंडरलाइइन (underline) करना – Ctrl + U। ☐
6. टेक्स्ट को इटैलिक (italics) में बदलना – Ctrl + I। ☐

6.4 सर्च इंजन का उपयोग

इस पाठ में हम सीखेंगे

1. सर्च इंजन क्या है।
2. गूगल और कुछ अन्य सर्च इंजन के बारे में
3. सर्च इंजन का बेहतर ढंग से उपयोग करने के लिए कीवर्ड का उपयोग करना

क्या आपने कभी ऑनलाइन कुछ सर्च किया है? अगर हाँ, तो आपकी आखिरी 3 ऑनलाइन सर्च क्या थीं?

सोच बॉक्स

____

____

____

आइए सर्च इंजन के बारे में जाने

मान लें कि आप एक बहुत बड़ी लाइब्रेरी में घूम रहे/रही हैं। लाइब्रेरी में हज़ारों किताबें हैं। हर विषय पर किताबें हैं – भौतिकी, भूगोल, इतिहास, विज्ञान, कला आदि लोकप्रिय किताबें भी हैं और कुछ अपरिचित किताबें भी हैं।

अब, आप 'ग्रीस के इतिहास' के बारे में कुछ जानकारी चाहते/चाहती हैं। आप क्या करेंगे/करेंगी?

बिल्कुल सही! आप वहां के किसी इन्चार्ग से पूछेंगे/पूछेंगी,जैसे लाइब्रेरियन।

लाइब्रेरियन जानते हैं कि विभिन्न पुस्तकें कहाँ रखी गई हैं।

अगर मदद के लिए कोई लाईब्रेरियन नहीं है, तो आपको कोई किताब ढूंढने में सालों लग सकते है!

आजकल, हमें जानकारी पाने के लिए इस तरह की बड़ी लाइब्रेरी में जाने की ज़रूरत नहीं है। हम सभी जानकारी ऑनलाइन पा सकते हैं। हमें बस कुछ शब्द टाइप करने हैं और हमें जानकारी मिल जाती है!

आइए समझते हैं यह कैसे काम करता है

सभी जानकारी 'वेब पेजों' (web pages) पर स्टोर की गई है। ये वेब पेज आपस में जुड़े हुए हैं और वर्ल्ड वाइड वेब (www) पर संग्रहित (स्टोर/store) हैं।

हमें 'वेब' पर स्टोर की गई जानकारी एक्सेस पाने के लिए एक इंटरनेट कनेक्शन और एक सर्च इंजन की जरूरत होती है।

सर्च इंजन, इंटरेनेट के लाइब्रेरियन की तरह है! आपको यह टाइप करना होगा कि आप कौन सी जानकारी खोज रहे/रही हैं, और सर्च इंजन हर जगह देखेगा, और आपको वे सभी वेब पेज दिखाएगा जिनमें टाइप किए गए शब्द या ज़रूरी जानकारी शामिल है।

प्रश्न 1. दुनिया के ऐसे 2 देश कौनसे हैं जिनके बारे में आप ज़्यादा जानना चाहेंगे/चाहेंगी?

1. ______________________________

2. ______________________________

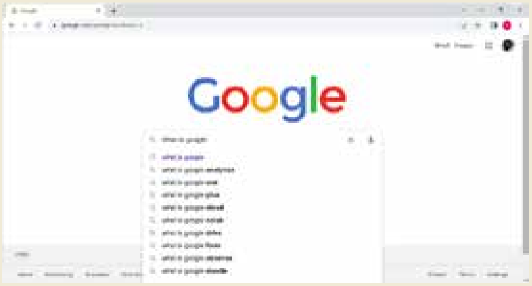
प्रश्न 2. कौन से 2 प्रसिद्ध लोग हैं जिनके बारे में आप ज़्यादा जानना चाहेंगे/चाहेंगी?

1. ______________________________

2. ______________________________

इन चीजों के बारे में जानकारी खोजने के लिए आप सर्च इंजन का उपयोग कर सकते हैं!

आइए कुछ लोकप्रिय सर्च इंजनों के बारे जानें



ऐसे कई सर्च इंजन हैं जिनका उपयोग आप इंटरनेट पर जानकारी ढूंढ़ने के लिए कर सकते/सकती हैं। दुनिया में सबसे ज़्यादा इस्तेमाल किया जाने वाला सर्च इंजन गूगल (google) है।

आप गूगल के सर्च बार (search Bar) में शब्दों को टाइप करके बता सकते हैं कि आप क्या ढूंढ रहे/रही हैं।

शब्दों को टाइप करने के बाद आपको कीबोर्ड पर एंटर (Enter) दबाना या स्क्रीन पर दिए गए बटन google Search पर क्लिक करना होगा। उदाहरण के लिए, अगर हमें फ्रांस की राजधानी के बारे में जानकारी चाहिए.

आइए जाने कि सर्च इंजन में कीवर्ड (keyword) का बेहतर उपयोग कैसे करें

सर्च इंजन को क्या देखना हे, यह बताने के लिए सही शब्दों का इस्तेमाल करना बहुत जरूरी है। इन्हें 'कीवर्ड' (keyword) कहा जाता है।

उदाहरण के लिए, हम 'बटर पनीर' बनाना चाहते हैं, और हम इसे भारतीय शैली में बनाने चाहते हैं।

अगर हम 'रेसिपी' (Recipe) शब्द टाइप करते हैं, तो क्या हमे सही रेसिपी मिल जाएगी?

नहीं! हमें वे सभी वेब पेज दिखाएगा जिनमें रेसिपी शामिल हैं। इसमें बटर पनीर की रेसिपी भी होगी, लेकिन एक रेसिपी ढूंढ़ने के लिए हमें बहुत से पेजों पर जाना होगा!

तो चलिए हम सर्च को रिफाइन करते हैं, और 'पनीर रेसिपी' टाइप करते हैं। अब, गूगल हमें सभी प्रकार के पनीन व्यंजनों जैसे कढ़ाई पनीर, पनीर हांडी, पनीर मटर, पालक पनीर, आदि वाले वेब पेज भी दिखाएगा। इस सर्च में बटर पनीर की रेसिपी भी होगी, लेकिन बटर पनीर कैसे बनाया जाता है,

आइए 'भारतीय बटर पनीर रेसिपी' टाइप करें – अब, क्या आपको लगता है कि हमें सही रेसिपी मिलेगी?

हाँ! गूगल हमें उस रेसिपी वाले पेज दिखाएगा जिसे हम ढूंढ रहे हैं।

इसलिए जब हम जानकारी ढूंढते हैं तो हमें बहुत स्पष्ट होना चाहिए। हमें कुछ 'कीवर्ड' टाइप करने होंगे जो हमारी खोज को रिफाइन करने और आसानी से सही जानकारी तक पहुंचने में मदद करेंगे।

ध्यान दें - नीचे दिए गए प्रक्रिया स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ताओं को Google का उपयोग करके इंटरनेट ब्राउज़ करने में सक्षम बनाएंगे:

1. रन डायलॉग पर जाने के लिए विंडोज़ + R दबाएँ।
2. इन्सर्ट + T दबाकर शीर्षक चेक करें। वेब पता www.google.com टाइप करें और एंटर दबाएँ।
3. जब Google वेबपेज खुलता है, तो विंडो के शीर्षक की जाँच करके अपने फोकस की पुष्टि करें।
4. एक खुले हुए वेबपेज में, फोकस सर्च एडिट पर होगा। यदि नहीं, तो अक्षर E दबाएँ। यह आपके फोकस को एडिट फ़ील्ड पर ले जाएगा ताकि आप सर्च एडिट कर सकें।
5. एडिट मोड के लिए एंटर की दबाएँ। एक बार जब आप एडिट बॉक्स में हों, तो सर्च एडिट में अपने कीवर्ड टाइप करें। सर्च शुरू करने के लिए एंटर की दबाएँ।
6. जब सर्च एक नई विंडो में खुलती है, तो शीर्षक चेक करें। शीर्षक सर्च का नाम होगा जिसके बाद ब्राउज़र का नाम होगा। उदाहरण - आप गूगल क्रोम (Google Chrome) को डिफ़ॉल्ट ब्राउज़र के रूप में उपयोग कर रहे हैं और फ्रांस की राजधानी ढूंढना चाहते हैं। आप सर्च बार में 'फ्रांस की राजधानी' ('capital of France') टाइप कर सकते हैं। इसके बाद, 'गूगल सर्च' या एंटर की दबाएँ। शीर्षक 'फ्रांस की राजधानी ('capital of France')-गूगल सर्च - गूगल क्रोम ' के रूप में प्रदर्शित होगा।
7. एक बार इंटरनेट सर्च पूरी हो जाने पर, सर्च रिजल्ट्स शीर्षकों के रूप में प्रदर्शित होंगे।
8. विभिन्न हेडिंग स्टाइल्स में सर्च रिजल्ट्स के माध्यम से नेविगेट करने के लिए अक्षर H दबाएँ।
9. जब कोई शीर्षक वह जानकारी प्रदर्शित करता है जिसे आप सर्च कर रहे हैं, तो उसके लिंक एलीमेंट पर जाने के लिए उस निर्दिष्ट शीर्षक पर एंटर की दबाएं।
10. जब फोकस अगले पेज पर चला जाएगा, तो अधिक जानकारी के लिए पेज पढ़ें।

वेबपेजों पर आसान और त्वरित नेविगेशन के लिए, आप नीचे सूचीबद्ध की स्ट्रोक/कमांड का उपयोग कर सकते हैं:

की स्ट्रोक/कमांड	फ़ंक्शन
H	अगला शीर्षक
शिफ्ट + H	पिछला शीर्षक
T	अगली टेबल
शिफ्ट + T	पिछली टेबल
इन्सर्ट + F7	लिंक एलीमेंट सूची सक्रिय करने के लिए
G	अगला ग्राफ़िक
शिफ्ट + G	पिछला ग्राफ़िक
B	अगला बटन
शिफ्ट + B	पिछला बटन
N	अगला गैर-लिंक टेक्स्ट
शिफ्ट + N	पिछला गैर-लिंक टेक्स्ट
E	अगला एडिट फील्ड
शिफ्ट + E	पिछला एडिट फील्ड
C	अगला कॉम्बो बॉक्स

शिफ्ट + C	पिछला कॉम्बो बॉक्स
L	अगली सूची
शिफ्ट + L	पिछली सूची
टैब	अगला एलीमेंट
शिफ्ट + टैब	पिछला एलीमेंट
U	अन विसीटेड लिंक
V	विसीटेड लिंक
X	चेक बॉक्स

बिंग

याहू

डकडकगो

गूगल सर्च इंजन का उपयोग करके इन प्रश्नों का उत्तर ढूंढें।
कंप्यूटर या फ़ोन पर www.google.com पर जाएँ.

1. न्यूजीलैंड की राजधानी क्या है?

---

2. कनाडा के प्रधान मंत्री कौन हैं?

गतिविधि का समय!

इस जानकारी को खोजने के लिए सही 'कीवर्ड' चुनें।

प्रश्न 1. भारत के प्रधानमंत्री का जन्मदिन

क. भारत के प्रधानमंत्री का जन्मदिन

ख. भारत के वर्तमान प्रधानमंत्री का जन्मदिन

ग. भारत के प्रधानमंत्री

प्रश्न 2. आपके शहर में हुंडई फैक्ट्री का पता

क. हुडंई पता

ख. हुडंई फैक्ट्री का पता

ग. हुडंई फैक्ट्री का पता, आपके शहर का नाम

आज मैनें सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. सर्च इंजन आपको वर्ल्ड वाइड वेब (www) में स्टोर किए गए डेटा को खोजने में मदद करता है ☐
2. जब आप कीवर्ड टाइप करते हैं तो सर्च बार आपको वह ढूँढ़ने में मदद करता है ☐
3. बिंग, याहू, डकडकगो (DuckDuckGo) कुछ सर्च इंजन हैं ☐
4. दुनिया में सबसे ज्यादा इस्तेमाल किया जाने वाला सर्च इंजन गूगल है ☐

6.5 सोशल मीडिया

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. सोशल मीडिया क्या है?
2. व्हाट्सएप, टेलीग्राम, ट्विटर, फेसबुक, लिंक्डइन आदि पर सोशल मीडिया प्रोफाइल के बारे में
3. सोशल मीडिया पर अपनी सुरक्षा का ध्यान रखना

सोच बॉक्स

सोशल मीडिया आपके जीवन में किस प्रकार सहायक है, इस पर 2-3 वाक्य लिखें।

____

____

आप इनमें से किस सोशल मीडिया साइट का उपयोग करते / करती हैं? उसके बगल में निशान लगाए।

सूचना - यदि आप दृष्टि बाधित व्यक्ति हैं या आपकी दृष्टि कम है, तो आप उन सोशल मीडिया साइटों की सूची बना सकते हैं जिनका आप उपयोग करते हैं।

आइए सोशल मीडिया के बारे में जानें

दर असल, सोशल मीडिया इंटरनेट पर ऐसी भी ऐप या वेबसाइट जहाँ हम अपने विचारों को दूसरे लोगों के साथ शेयर कर सकते हैं। इससे दुनिया भर के लोग जुड़े होते हैं। सोशल मीडिया पर हम संदेश, चित्र वीडियो और लिंक शेयर कर सकते हैं। कोई भी व्यक्ति जिनके पास मोबाइल या कंप्यूटर और इंटरनेट कनेक्शन है, सोशल मीडिया का उपयोग कर सकते है।

अलग-अलग सोशल मीडिया प्लेटफार्म के अलग-अलग उपयोग हैं। कुछ सोशल मीडिया ऐप का इस्तेमाल दोस्तों से सीधे बात करने के लिए किया जाता है। कुछ का उपयोग दुनिया के अलग-अलग हिस्सों के अनजान लोगों से बात करने के लिए किया जाता है। कुछ ऐप्स का उपयोग फोटो, वीडियो साझा करने, अपनी कहानियां लिखने आदि के लिए किया जाता है। कुछ ऐप्स का उपयोग विशेष रूप से नौकरी ढूंढने के लिए किया जाता है।

सोशल मीडिया ऐप के नाम के साथ उनके आइकन को मिलाएं।

टेलीग्राम (Telegram)

ट्विटर (Twitter)

इंस्ट्राग्राम (Instagram)

लिंक्डइन (Linked In)

फेसबुक (Facebook)

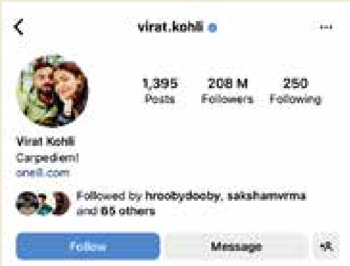
व्हाट्सएप (Whatsapp)

आइए व्हाट्सएप, टेलीग्राम, ट्विटर, फेसबुक , लिंक्डइन आदि पर सोशल मीडिया प्रोफाइल के बारे में जानें

प्रोफाइल एक ऐसा पेज होता है जिसमें आपके बारे में जानकारी होती है। सोशल मीडिया ऐप्स में आप अपनी प्रोफाइल बना सकते/सकती हैं। व्हाट्सएप में आप अपना फोटो, अपना नाम और अपने बारे में 2 या 3 लाइन जोड़कर अपनी प्रोफाइल बना सकते/सकती हैं।

उदाहरण के लिए-
प्रोफाइल चित्र: (एक अवतार चित्र जोड़ा जा सकता है)
नाम: राजेश्वरी
अबाउट (About) : आईटीआई में छात्र

सुनीता, दिनेश और दीपिका के बीच की यह बातचीत पढिए।



सुनीता: हेलो दीपिका ! क्या कल के क्रिकेट मैच में मजा आया?

दिनेश: तुम्हें कैसे पता चला कि दीपिका क्रिकेट मैच देखने गई थी?

दीपिका: मैंने मैच की कुछ तस्वीरें और वीडियो इंस्ट्राग्राम पर पोस्ट किए थे।

दिनेश: इंस्ट्राग्राम क्या है?

सुनीता: इंस्ट्राग्राम एक सोशल मीडिया ऐप है जहां हम तस्वीरें और वीडियों पोस्ट कर सकते हैं और दूसरे लोगों के पोस्ट किए हुए वीडियो भी देख सकते हैं।

दीपिका: हां! मैंने अपनी तस्वीर के साथ एक प्रोफाइल बनाया है और अपने बारे में कुछ पंक्तियां लिखी हैं। अब मै अपने दोस्तों को 'फॉलों' करती हूँ और वे भी मुझे 'फॉलों' करते हैं।

सुनीता: दीपिका के कई फॉलोअर्स हैं। लेकिन क्या आप जानते हैं कि विराट कोहली के इंस्ट्राग्राम पर करीब 20 करोड़ फॉलोअर्स हैं।

दिनेश: वाह! ये तो बहुत सारे लोग हैं। क्या ये वही ऐप है जहां लोग अपनी रील पोस्ट करते हैं?

सुनीता: हां, ये वही ऐप है! रील छोटे मनोरंजक वीडियो हैं जिन्हें लोग इंस्टाग्राम पर पोस्ट करते हैं।

दिनेश: तुम्हें तो पता ही होगा कि विराट कोहली ट्विटर पर भी काफी पॉपुलर है। उनके ट्वीट को काफी लाइक्स मिलते हैं।

दीपिका: ट्वीट? ये ट्वीट क्या होता है?

दिनेश: तुम इंस्ट्राग्राम पर तस्वीरें और वीडियो शेयर करती हो न? ट्विटर एक सोशल मीडिया ऐप है जहां लोग अपने फॉलोअर्स के साथ शॉर्ट टेक्स्ट या संदेश शेयर कर सकते हैं।

सुनीता: मैंने तुम्हारे कुछ ट्वीट पढ़े हैं दिनेश! मुझे तो वो बहुत मज़ाकिया लगे।

दिनेश: धन्यवाद सुनीता! हां, कुछ लोग चुटकुले शेयर करते हैं। दूसरे लोग जानकारी और समाचार शेयर करते हैं। इसका उपयोग आजकल कुछ सरकारी अधिकारियों और मशहूर हस्तियों द्वारा लोगों से सीधे बातचीत करने के लिए भी किया जाता है।

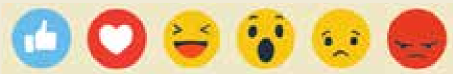
सुनीता: लोग दूसरे लोगों के ट्वीट को लाइक और शेयर भी कर सकते हैं?

दीपिका: ठीक उसी तरह जैसे हम फेसबुक पर लोगों की पोस्ट को लाइक, शेयर और उन पर रिएक्ट कर सकते हैं?

दिनेश: हां, बिलकुल वैसे ही। बेशक, फेसबुक दुनिया के सबसे बड़े और ज्यादा लोकप्रिय सोशल मीडिया ऐप में से एक है। क्या तुम्हें पता है कि आज दुनिया के लगभग 37.0% लोग फेसबुक का उपयोग करते हैं?

सुनीता: वाह ! मैं दुनिया भर में रह रहे अपने स्कूल के दोस्तों से बात करने के लिए फेसबुक का उपयोग करती हूँ। मैं उनकी ऑनलाइन गतिविधि देख सकती हूँ और जान सकती हूँ कि आजकल उनके जीवन में क्या चल रहा है।

दिनेश: मैं अपने दोस्तों के साथ चैट करने के लिए फेसबुक मैसेंजर का भी इस्तेमाल करता हूँ।



सुनीता: मैं तो मैसेज भेजने के लिए व्हाट्सएप ऐप का इस्तेमाल करती हूँ। इसका उपयोग करना इतना आसान है।

दीपिका: हां, इससे हमम किसी ऐसे व्यक्ति को टेक्स्ट मैसेज, इमेज और फाइल भेज सकते हैं, जिसके पास व्हाट्सएप है।

दिनेश: नहीं, मैं तो नहीं करती।

सुनीता: कॉल, वीडियो कॉल और ग्रुप कॉल के लिए भी व्हाट्सएप बेहतरीन है। मेरा परिवार ग्रुप कॉल करने और अक्सर एक-दूसरे से बात करने के लिए व्हाट्सएप का इस्तेमाल करता है।

दिनेश: क्या आप दोनों टेलीग्राम भी इस्तेमाल करते हैं?

दीपिका: टेलीग्राम क्या है?

दिनेश: टेलीग्राम भी व्हाट्सएप की तरह एक मैसेजिंग ऐप है। हम टेलीग्राम पर लोगों को टेक्स्ट, फोटो, वीडियो आदि के साथ मैसेज भेज सकते हैं। हम उन ग्रुप में भी शामिल हो सकते हैं जहां लोग अलग-अलग विषयों पर जानकारी शेयर करते हैं।

दीपिका: यह तो बहुत मददगार है!

दिनेश: हाँ!

सुनीता: ढेर सारी जानकारी हासिल करने के लिए मैं लिंक्डइन ऐप इस्तेमाल करती हूँ।

दिनेश: हां।

दीपिका: हां, मैं भी। लिंक्डइन एक ऐसा ऐप है जहां प्रफेशनल और काम से संबंधित इंटरैक्शन पर ध्यान दिया जाता है। यह नौकरी के अवसरों के बारे में जानने और कार्य कौशल सीखने के लिए उपयोगी है। दिनेश, क्या तुमने लिंक्डइन पर प्रोफाइल बनाया है?

दिनेश: नहीं। क्या मुझे बनाना चाहिए।

सुनीता: हां, यह तुम्हारे काम आएगा। हमारा लिंक्डइन प्रोफाइल हमारी शैक्षिक योग्यता, हमारे कौशल और हमारे कार्य अनुभव को दिखा सकता है।

दीपिका: आजकल, कई कम्पनियां नौकरी के लिए हमारे बारे में विचार करते समय लिंक्डइन प्रोफाइल भी देखती हैं।

दिनेश: लगता है लिंक्डइन बहुत जरूरी है! मैं आज ही अपनी प्रोफाइल बनाऊँगा।

आपकी पसंदीदा सोशल मीडिया ऐप कौन-सी है? क्यों?

आइए सोशल मीडिया पर अपनी सुरक्षा के उपाय जानें

सड़क पार करते समय या घर से बाहर निकलते समय हम सुरक्षित रहने के उपाय करते हैं। ठीक उसी तरह, कुछ चीजें हैं जो हमें सोशल मीडिया का उपयोग करते समय सुरक्षित रहने के लिए करनी चाहिए।

सोशल मीडिया पर सुरक्षित रहना जरूरी है, क्योंकि बहुत से लोग मानव तस्करी, धोखा देने, मानव तस्करी करने के लिए इन प्लेटफार्म का गलत इस्तेमाल करते हैं।

यहां कुछ सुरक्षा टिप्स दी गई हैं:

1. उन लोगों के साथ जानकारी शेयर न करें जिन्हें आप नहीं जानते/जानतीं।
2. सोशल मीडिया पर मिले अजनबियों से न तो मिलें और न ही अपना पता शेयर करें।
3. सोशल मीडिया पर व्यक्तिगत जानकारी जैसे घर का पता, बैंक खाता संख्या और पासवर्ड शेयर न करें।
4. अनजान लोगों द्वारा शेयर की गई किसी भी लिंक या फाइल को न खोलें।
5. सोशल मीडिया पर कोई भी अशिष्ट या दु:ख पहुंचाने वाली बात न करें।
6. फेक न्यूज शेयर न करें।

सबसे जरूरी बात यह है कि लगातार सोशल मीडिया पर एक्टिव न रहें। शराब या सिगरेट की तरह इसकी भी लत लग सकती है। कई लोग लाइक या कमेंट पाने के लिए सोशल मीडिया पर बने रहते हैं, लेकिन यह हानिकारक हो सकता है। कभी-कभी लोग वास्तविकता और अपने परिवार से दूर होते जाते हैं।

गतिविधि का समय!

सही उत्तर चुनें।

प्रश्न 1. नौकरी ढूँढने के लिए किस सोशल मीडिया ऐप का उपयोग किया जाता है?

क. लिंक्डइन (Linked In)

ख. गूगल सर्च (Google search)

प्रश्न 2. सोशल मीडिया पर सुरक्षित रहने के लिए क्या करना चाहिए ?

क. पासवर्ड किसी के भी साथ शेयर नहीं करें

ख. फेसबुक पर किसी अजनबी को घर का पता भेजें

आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. सोशल मीडिया ऐसी ऐप या वेबसाइट हैं जहां हम अपने विचारों को दूसरे लोगों के साथ शेयर कर सकते हैं। ☐
2. सोशल मीडिया का उपयोग ऐसा कोई भी व्यक्ति कर सकता है जिसके पास मोबाइल या कंप्यूटर और इंटरनेट कनेक्शन है। ☐
3. अलग-अलग उपयोगों के लिए अलग-अलग तरह के सोशल मीडिया ऐप हैं। ☐
4. सोशल मीडिया पर सुरक्षित रहना जरूरी है, क्योंकि बहुत से लोग मानव तस्करी, धोखा देने, लोगों को परेशान करने के लिए इन प्लेटफार्म का गलत इस्तेमाल करते हैं। ☐

6.6 इंटरनेट सुरक्षा

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. इंटरनेट सुरक्षा से जुड़ी बेसिक (basic) बातें
2. सेफ सर्च (Safe Search) का उपयोग और इसकी अहमियत
3. साइबरक्राइम का परिचय

सोच बॉक्स

'इंटरनेट सुरक्षा' वाक्यांश का आपके लिए क्या अर्थ है?

____

____

ऐसे तीन तरीकों का उल्लेख करें जिनसे हम इंटरनेट पर सुरक्षित रह सकते हैं।

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________

आइए इंटरनेट सुरक्षा की मूल बातें जानें

इंटरनेट पर सुरक्षित रहने के लिए, हम इन स्मार्ट (SMART) सुझावों का उपयोग कर सकते हैं।

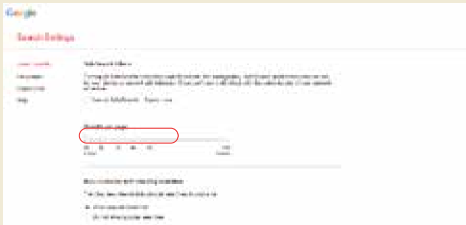
S: सुरक्षित रहें (Stay Safe)	उन लोगों को व्यक्तिगत जानकारी न दें जिन्हें आप नहीं जानते/जानती हैं। सोशल मीडिया पर पर्सनल जानकारी जैसे घर का पता, आईडी नंबर (ID Number), बैंक डिटेल्स (Bank Details) आदि शेयर न करें। अपने पासवर्ड (password) किसी से साथ शेयर न करें।
M: मीट अप न करें (Don't Meet Up)	कभी-कभी हम सोशल मीडिया ऐप पर अजनबियों के साथ बातचीत करते हैं। कुछ समय बाद, हो सकता है कि आप उनसे मिलना चाहें या उनके साथ अपनी कॉन्टेक्स डिटेल्स शेयर करना चाहें, क्योंकि आपको ऐसा लगता है कि वे आपके दोस्त हैं। ऑनलाइन दोस्त अजनबी ही होते हैं और हो सकता है कि वे जो कह रहे हैं, वह न हों। किसी ऑनलाइन दोस्त से व्यक्तिगत रूप से न मिलें, भले ही आपको यह लगता है कि आप उस व्यक्ति को अच्छी तरह से जानते/जानती हैं।
A: फाइल (File) स्वीकार करना (Accepting Files)	उन लोगों से कोई भी फाइल या तस्वीरें स्वीकार न करें जिन्हें आप नहीं जानते/जानती हैं। पैसे, क्रिप्टोकरन्सी (cryptocurrency) आदि का वादा करने वाले लिंक पर क्लिक करने से बचें। ये लिंक आपके कंप्यूटर या फोन में समस्या पैदा कर सकते हैं और इसका इस्तेमाल आपकी व्यक्तिगत जानकारी चुराने के लिए किया जा सकता है।
R: भरोसेमंद? (Reliable?)	भरोसा करने से पहले हमेशा जानकारी की जांच करें। आपको इंटरनेट आर्टिकल और व्हाट्सऐप (WhatsApp) फॉरवर्ड मैसेज से मिली खबर की जांच करनी चाहिए। जांच के बिंदु: क्या यह जानकारी सच है? क्या इसे शेयर करने वाले व्यक्ति या वेबसाइट पर सही जानकारी देने के लिए भरोसा किया जा सकता है? क्या इंटरनेट पर दूसरे सोर्स हैं जो पुष्टि कर सकते हैं कि यह सूचना/जानकारी सच है?

T: किसी को बताना (Tell Someone)	अगर किसी चीज से या किसी व्यक्ति से आपको डर लग रहा है तो आपको किसी न किसी को जरूर बताना चाहिए। किसी शिक्षक या परिवार में किसी वयस्क से बात करें जो आपकी मदद कर सकते हों। अगर सोशल मीडिया पर कोई व्यक्ति खतरनाक लगता है या आपको असहज महसूस कराता है, तो उसके साथ बातचीत करना तुरंत बंद कर दें। आप उन्हें बातचीत करने से रोकने के लिए उन्हें ब्लॉक कर सकते/सकती हैं।

खाली स्थान भरें। आपको इंटरनेट पर सुरक्षित रहने के लिए क्या करना चाहिए

- S: इंटरनेट पर व्यक्तिगत जानकारी शेयर न करके --------------------रहें
- M: ऑनलाइन मिले हुए लोगों के साथ ________________________न करें
- A : अजनबियों से फाइल __________________न करें
- R: क्या जानकारी _____________है?
- T: अगर आप असहज हैं तो किसी को _________________करें

आइए सेफ सर्च (safe search) के बारे में जानें



गूगल (Google) जैसे सर्च इंजन हमें इंटरनेट पर मजेदार और मददगार पेज खोजने में मदद करते हैं। लेकिन इंटरनेट पर कुछ ऐसे पेज हैं जो खतरनाक और उपयोग करने के लिए अनुचित है।

सेफ सर्च (Safe Search) एक ऐसा टूल है जो किसी सर्च इंजन का उपयोग करते समय असुरक्षित पेजों को ब्लॉक कर देता है। सेटिंग्स मे बदलाव कर किसी भी सर्च इंजन के लिए सेफ सर्च को चालू और बंद (on/off) किया जा सकता है।

इंटरनेट पर जानकारी सर्च करते समय सुरक्षित रहना क्यों महत्वपूर्ण है? विस्तार में बताएं।

____

____

____

आइए साइबरक्राइम के बारे में जाने

सरकार द्वारा ऐसे कानून बनाए गए हैं जिनका हम सभी को पालन करना चाहिए। जब कोई कानून तोड़ता है तो उसे अपराध माना जाता है। पैसे चोरी करना, किसी व्यक्ति पर हमला करना या नकली दस्तावेज (document) बनाना अपराध है क्योंकि ये सब सरकार के बनाए कानूनों को तोड़ते हैं। जब कोई अपराध होता है, तो पुलिस विभाग में शिकायत की जाती है। पुलिस उस व्यक्ति को ढूंढती है जिसने अपराध किया था। अपराधी को उसके कार्यों के लिए दंडित किया जाता है। उन्हें जुर्माना भरने या जेल जाने के लिए कहा जाता है।

इसी तरह इंटरनेट के इस्तेमाल को लेकर भी कानून बने हुए है। इन्हें साइबर कानून (साइबर-लॉ/Cyber Law) कहा जाता है। जब किसी साइबर कानून तोड़ा जाता है तो उसे साइबर अपराध (साइबर क्राइम/ Cyber Crime) कहते हैं।

साइबर अपराधों के उदाहरण:

1. दूसरे लोगों की व्यक्तिगत जानकारी चुराना और उसका दुरूपयोग करना।
2. किसी व्यक्ति के कार्ड भुगतान (Card Payment) और वित्तीय जानकारी चोरी करना।
3. लोगों को ऑनलाइन धमकाना।
4. दूसरे लोगों के कंप्यूटर पर वायरस भेजना।
5. अवैध वस्तुएं बेचना और मीडिया में गलत जानकारी फैलाना।

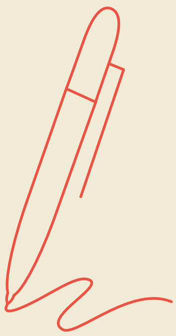
अगर कोई ऑनलाइन आपकी जानकारी चुराता है या आपको ऑनलाइन प्लेटफार्म पर असुरक्षित महसूस करवाता है, तो आप इस घटना को साइबर अपराध के रूप में रिपोर्ट कर सकते हैं। आप ऐसा करने के लिए राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (National Cyber Crime Reporting Portal) का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

1. ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए www.cybercrime.gov.in पर लॉग-इन करें
2. साइबर क्राइम शिकायत नंबर 155260 पर कॉल करे

गतिविधि का समय!

शिल्पा को अपने बैंक खाते में संदिग्ध गतिविधि का पता चलता है। एक ऑनलाइन शॉपिंग वेबसाइट पर बड़ी मात्रा में पैसा खर्च किया गया है, जिसके बारे में शिल्पा को कोई जानकारी नहीं है। किसी ने शिल्पा के बैंक डिटेल्स ऑनलाइन चुरा लिए हैं।

शिल्पा को क्या करना चाहिए? बताइए कि उसे क्या कदम उठाने चाहिए।



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. इंटरनेट पर सुरक्षित रहने का स्मार्ट तरीका-सुरक्षित रहें, मेलजोल न करें, अनजान लोगों की फाइलें या लिंक स्वीकार न करें, विश्वसनीयता की जांच करें और असहज होने पर किसी को बताएं। ☐
2. सेफ सर्च (Safe Search) एक ऐसा टूल है जो किसी सर्च इंजन का उपयोग करते समय असुरक्षित पेजों को ब्लॉक कर देता है। ☐
3. जब किसी साइबर कानून को तोड़ा जाता है तो उसे साइबर अपराध कहते हैं। साइबर अपराध की रिपोर्ट करने के लिए 155260 पर कॉल या www.cybercrime.gov.in पर इमेल (Email) कर सकते हैं। ☐

6.7 ईमेल (email) के माध्यम से संवाद

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. ईमेल की परिभाषा और विशेषताएं
2. ईमेल एकाउंट बनाने और उसके उपयोग के कृतियाँ
3. ईमेल भेजते समय फाइल कैसे अटैच (attach) करें, सीसी (cc) और बीसीसी (bcc) का उपयोग कैसे करें

सोच बॉक्स

ईमेल का सबसे ज्यादा इस्तेमाल किस लिए किया जाता है?

____

____

____

आइए ईमेल के फीचर्स (features) के बारे में जानें

किसी व्यक्ति को इंटरनेट से भेजे जाने वाला संदेश ईमेल कहलाता है। इसका मतलब होता है इलेक्ट्रॉनिक मेल – यह किसी को भौतिक रूप से भेजे जाने वाले पत्र या पैकेज के समान ही है। ईमेल का उपयोग पत्र, संदेश, फाइलें, चित्र, लिंक आदि भेजने के लिए किया जा सकता है।

ईमेल भेजने और प्राप्त करने के लिए हमें एक व्यक्तिगत ईमेल आईडी (email ID) की जरूरत होती है।

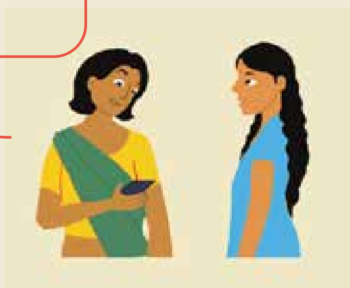
ईमेल आईडी आमतौर पर ऐसी दिखती है:

1. UniqueID@gmail.com or
   UniqueID@outlook.com
   उदाहरण के लिए johndoe@gmail.com
2. आपको एक इनबॉक्स (Inbox) मिलेगा जहां आप आने वाले ईमेल को देख सकते/सकती हैं। इनबॉक्स (Inbox) एक ऐसा डिजिटल स्पेस है जहां आपको भेजे गए सभी ईमेल ढूँढे और देखे जा सकते हैं।
3. जब आपको कोई ईमेल प्राप्त हो, आप उसका जवाब दे सकते/सकती हैं।
4. आपके ईमेल खाते में अलग-अलग फ़ोल्डर होंगे जैसे भेजे गए आइटम, ट्रैश, स्पैम इत्यादि। आप प्रत्येक फ़ोल्डर का कार्य जानने के लिए उसका अन्वेषण कर सकते हैं।

कार्यस्थल पर, आधिकारिक संचार ईमेल के माध्यम से होता है।

मुझे मेरे टीम लीडर से एक ईमेल मिला जिसमें मुझसे मंगलवार को एक बैठक में भाग लेने के लिए कहा गया।

मैंने उसके ईमेल का उत्तर दिया और उसे सूचित किया कि मैं मंगलवार को छुट्टी पर हूँ।



आप निम्न में से कौन सा कार्य करना जानते/जानती हैं?

- ईमेल भेजना
- अपना ईमेल इनबॉक्स देखना
- किसी मित्र के साथ अपनी ईमेल आईडी साझा करना
- ईमेल का जवाब देना।

आइए ईमेल एकाउंट बनाने और उसके उपयोग के प्रक्रिया के बारे में जानें

ईमेल अकाउंट बनाना

गूगल मेल या जीमेल (Gmail) सबसे अधिक इस्तेमाल की जाने वाली ईमेल आईडी (email ID) है। आइए जीमेल आईडी (Gmail ID) बनाने के कृतियों को देखें।

1. जीमेल अकाउंट क्रिएशन पेज accounts.google.com पर जाएं
2. 'खाता बनाएं' (Create account) पर क्लिक करें। अपना व्यक्तिगत खाता (Account) बनाने के लिए 'मेरे लिए खाता बनाए' ('Create an account for myself') ऑप्शन का चयन करें।

3. साइन-अप (sign-up) फार्म दिखाई देगा। इसमें अपना विवरण दर्ज करें।

4. अपने अकॉउंट के लिए एक ऐसा उपयोगकर्ता (Username) नाम चुनें जो किसी अन्य के पास न हो। यह नाम याद रखने में आसान होना चाहिए। प्रोफेशनल ईमेल आईडी के लिए, उपयोगकर्ता नाम के रूप मे आपका पूरा नाम होना सबसे अच्छा है।
5. उपयोगकर्ता नाम चुनने के बाद, पासवर्ड दर्ज करें। पुष्टि करने के लिए फिर से पासवर्ड टाइप करें। सुनिश्चित करें कि आपके पासवर्ड अक्षरों, संख्याओं और विशेष वर्णों के संयोजन के साथ मजबूत है। 'आगे बढ़े' (Next) पर क्लिक करें।
6. अपने बारे में जानकारी जैसे आपका मोबाइल नम्बर (वैकल्पिक), जन्म की तारीख और लिंग दर्ज करें। 'आगे बढ़े' (Next) पर क्लिक करें।
7. इसके बाद आपको 'नियम और शर्तें '('Terms & Conditions') का पेज दिखायी देगा। इन्हें पढ़ने के बाद खाता बनाने के लिए 'मैं सहमत हूँ' पर क्लिक करें।

इनबॉक्स फ़ोल्डर की संरचना को समझें

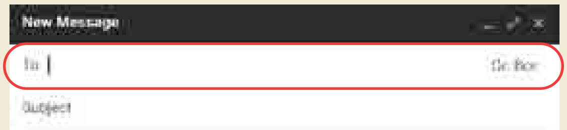
जब आपको कोई ईमेल प्राप्त होता है, तो वह इनबॉक्स फ़ोल्डर में आता है। आपको इसे खोलकर पढ़ना होगा.

जब आप पूरे संदेश का मुख्य भाग पढ़ेंगे, तो आपको पता चल जाएगा कि आपको ईमेल का जवाब देना है या नहीं। यदि आपकी ईमेल आईडी 'टु' फ़ील्ड में चिह्नित है, तो आप ईमेल की पावती या प्रतिक्रिया देने के लिए जिम्मेदार हैं।

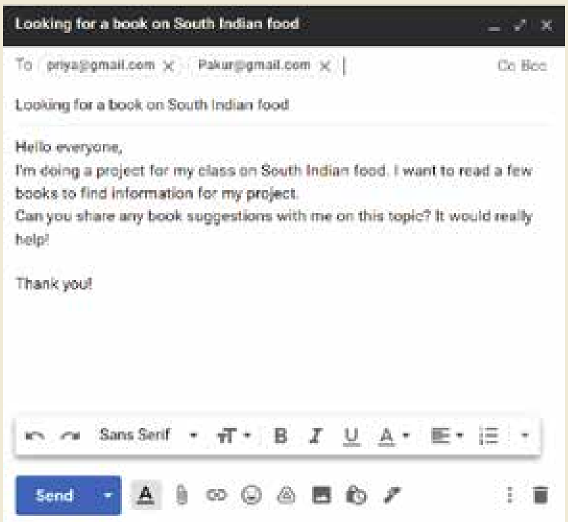
अपने कंप्यूटर से ईमेल भेजना

1. अपने कंप्यूटर पर www.gmail.com पर जाएं।
2. ऊपर बाईं ओर, 'कंपोज (Compose)' पर क्लिक करें। जब आप ईमेल लिख रहे हों, तो यह स्पष्ट कर लें कि आप किसे लिख रहे हैं, प्राप्तकर्ता/ओं की सही ईमेल आईडी और ईमेल भेजने का उद्देश्य क्या है।
3. ''टू (To)'' बॉक्स में उस व्यक्ति की ईमेल आईडी (email ID) लिखें जिसे आप ईमेल भेजना चाहते/चाहती हैं। जब किसी की ईमेल आईडी 'टू' फ़ील्ड में होती है, तो इसका मतलब यह है कि आप उनसे प्रतिक्रिया और/या कार्रवाई की उम्मीद कर रहे हैं। इस अध्याय के अगले भाग में 'सीसी' और 'बीसीसी' फ़ील्ड की व्याख्या की जाएगी।

सूचना- अगर आप एक ईमेल 5 लोगों को भेजना चाहते हैं तो आपको 5 बार ईमेल भेजने की जरूरत नहीं है। आप 'टू' फ़ील्ड में सभी 5 व्यक्तियों की ईमेल आईडी जोड़ सकते हैं। आईडी को अलग करने के लिए अल्पविराम या अर्धविराम (comma or semicolon) का उपयोग किया जा सकता है।



4. ईमेल के लिए विषय लिखें। विषय में आप कुछ शब्दों के माध्यम से ईमेल प्राप्त करने वाले व्यक्ति को तुरंत बता सकते/सकती हैं कि यह ईमेल किस बारे में है।
5. अपना संदेश लिखें। आमतौर पर, कोई भी संदेश अभिवादन से शुरू होता है (उदाहरण: प्रिय महोदय, प्रिय महोदया, इत्यादि)। अभिवादन और मुख्य संदेश के बीच एक रिक्त रेखा सुनिश्चित करें। मुख्य संदेश के बाद, प्राप्तकर्ता को धन्यवाद दें और अपने हस्ताक्षर के साथ समाप्त करें (उदाहरण: सादर, <नाम>)।
6. संदेश को पढ़ें और सुनिश्चित करें कि कोई त्रुटि न हो।
7. एक बार जब आपका संदेश पूरा हो जाए, तो 'भेजें' (send) बटन पर क्लिक करें।

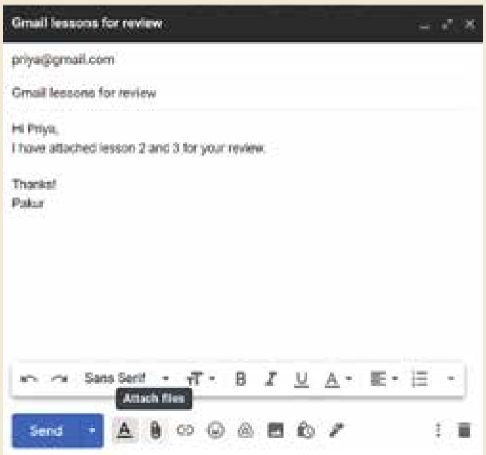


आइए फाइल अटैच (file attach) करना और ईमेल भेजते समय सीसी (CC) और बीसीसी (BCC) का उपयोग करना सीखें

आपके व्यक्तिगत या पेशेवर जीवन में ऐसे कई उदाहरण होंगे जहां आपको अपने ईमेल में फ़ाइलें संलग्न (attach) करने की आवश्यकता होगी।

एक छात्र के रूप में, आपको एक भरा हुआ आवेदन पत्र या एक असाइनमेंट भेजने की आवश्यकता हो सकती है। नौकरी चाहने वाले के रूप में, आपको अपना बायोडाटा विभिन्न कंपनियों को संलग्न करके भेजना होगा। एक बार जब आप किसी कंपनी के कर्मचारी बन जाते हैं, तो आपको अपनी टाइम शीट संलग्न करनी होगी, स्थिति रिपोर्ट और अन्य दस्तावेज़ अपनी टीम लीड या कंपनी के अन्य लोगों को भेजने होंगे।

अटैच्मन्ट किसी भी प्रारूप में हो सकते हैं. वे नोटपैड फ़ाइल, वर्ड दस्तावेज़, एक्सेल शीट, पीपीटी फ़ाइल, ऑडियो या वीडियो फ़ाइलें हो सकते हैं।

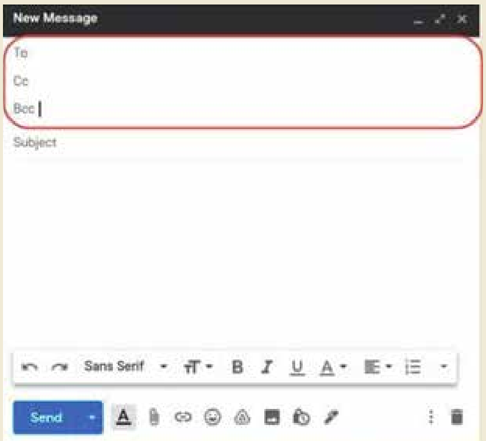


हम कोई संदेश टाइप कर सकते हैं और उसे ईमेल में भेज सकते हैं। इसी तरह हम अपने कंप्यूटर से ईमेल में कोई फाइल जोड़ या अटैच कर सकते हैं और उसे किसी और को भेज सकते हैं।

1. अपने कंप्यूटर में 'www.gmail.com' पर जाएं और साइन-इन (Sign-in) करें।
2. कंपोज (Compose)' पर क्लिक करें।
3. सबसे नीचे, पर क्लिक करें। यह एक पेपर क्लिक आइकन है जो फाइलों को अटैच करने में मदद करता है।
4. वे फ़ाइलें चुनें जिन्हें आप अपलोड (upload) करना चाहते हैं।
5. 'ओपन' (Open) पर क्लिक करें।
6. विषय और संदेश के साथ ईमेल को पूरा करें और भेजें।

जब आप अटैच्मन्ट के साथ ईमेल लिख रहे हों, तो सुनिश्चित करें कि आपने सही अटैच्मन्ट जोड़ा है। इसके अलावा, प्राप्तकर्ता को संदेश के मुख्य भाग में अटैच्मन्ट के बारे में संकेत दें। आप पीएफए (Please Find Attached or Please

Find the Attachment), कृपया अटैच्मन्ट देखें, कृपया अटैच्मन्ट पढ़ें आदि जैसे वाक्यांशों का उपयोग कर सकते हैं।



ईमेल भेजते समय सीसी (CC) और बीसीसी (BCC) विकल्पों का उपयोग करना

जब आप ' टू (To)' बॉक्स में ईमेल आईडी दर्ज करते हैं, तो ईमेल उनके इनबॉक्स (Inbox) में चला जाता है। 'टू' (To) बॉक्स में एक से अधिक ईमेल आईडी दर्ज करने पर ईमेल, लिखी गई सभी ईमेल आईडी पर चला जाता है।

यहाँ आपको दो अन्य विकल्प मिलेंगे- 'सीसी' (CC)' और 'बीसीसी' (BCC)। जीमेल में 'सीसी' (CC) का मतलब कार्बन कॉपी (Carbon Copy) और 'बीसीसी' (BCC) का मतलब ब्लाइंड कार्बन कॉपी (Blind Carbon Copy) होता है।

सीसी (CC) का उपयोग तब किया जाता है जब हम एक ही समय में एक से अधिक लोगों को ईमेल भेजते हैं। जब भी आपका ईमेल एक व्यक्ति के लिए लिखा जाता है और आप चाहते / चाहती हैं कि कोई अन्य व्यक्ति भी इसे देखे, तो आप आमतौर पर इसका उपयोग करते हैं। उदाहरण के लिए, आप अपने शिक्षक को ईमेल कर रहे/रही हैं, लेकिन आप चाहते/चाहती हैं कि आपके प्रोजेक्ट पार्टनर भी यह ईमेल देखें ।

बीसीसी (BCC) का उपयोग किसी अन्य व्यक्ति को ईमेल की एक प्रति भेजने के लिए किया जाता है, बिना मूल प्राप्तकर्ता (receiver) को यह पता चले कि यह ईमेल अन्य किस व्यक्ति को भेजा गया है। आप बीसीसी (BCC) का उपयोग कई लोगों को एकसाथ ईमेल भेजने के लिए भी कर सकते हैं। ऐसा करने से ईमेल प्राप्त करने वाले किसी भी व्यक्ति को अन्य व्यक्तियों के ईमेल विवरण पता नहीं चलते हैं।

सूचना- नीचे दिए गए कृतियाँ स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ताओं के लिए उपयोगी होंगे।

स्क्रीन रीडर से जीमेल अकाउंट बनाना

1. ब्राउज़र (गूगल क्रोम) खोलें।
2. एड्रेस बार में एड्रेस (account.google.com) टाइप करें। शीर्षक जांचें (इन्सर्ट + T) और पुष्टि करें। लेआउट को समझने के लिए डाउन एरो कीज़ का उपयोग करके वेबपेज पर नेविगेट करें।

सूचना - गूगल समय-समय पर अपना यूजर इंटरफेस बदलता रहता है।

3. कमांड (इन्सर्ट + F7) का उपयोग करके लिंक लिस्ट एलीमेंट्स को सक्रिय करें। अक्षर C दबाएँ और लिंक क्रीऐट अन अकाउंट ("link create an account") पर एंटर की दबाएँ।
4. जांचें कि क्या शीर्षक स्क्रीन रीडर "अपना गूगल खाता बनाएं" ("Create your Google account") कहता है।
5. एक बार INSERT खाता क्रीऐशन फॉर्म दिखाई देने पर, आवश्यक विवरण भरें।
6. एडिट बॉक्स में अपना डेटा भरें जैसे कि आपका पहला नाम, अंतिम नाम, उपयोगकर्ता आईडी (नई जीमेल आईडी), और पासवर्ड/कन्फर्म पासवर्ड।

ध्यान दें - एक पेशेवर ईमेल आईडी के लिए, उपयोगकर्ता नाम के रूप में अपना पूरा नाम रखना बेहतर है। सुनिश्चित करें कि आपके पासवर्ड अक्षरों, संख्याओं और विशेष वर्णों के संयोजन से मजबूत है।

सभी व्यक्तिगत विवरण दर्ज करने के बाद, अगले बटन के लिए टैब की दबाएं। इस बटन को सक्रिय करने के लिए स्पेसबार की का उपयोग किया जा सकता है।

1. जब फोकस अगले पृष्ठ पर जाता है, तो आपको अपनी जन्मतिथि और अन्य विवरण प्रदान करना होगा: मोबाइल फोन नंबर, आपका वर्तमान ईमेल पता, स्किप दिस वेरीफिकेशन, लोकैशन। स्पेस बार दबाकर 'स्किप दिस वेरीफिकेशन' चेक बॉक्स का चयन करें।
2. अंत में, आपको 'नियम एवं शर्तें' दिखाई देंगी। अपना जीमेल अकाउंट बनाने के लिए स्पेस दबाकर 'आई अग्री' चेक बॉक्स को चेक करें।
3. एक बार जब आप सभी नियमों और शर्तों से सहमत हो जाते हैं, तो फोकस लॉगिन पेज पर चला जाता है। अपने खाते में साइन इन करने के लिए अपनी नया रचाय जीमेल आईडी और पासवर्ड से लॉग इन करें।
4. एक बार जब आप सफलतापूर्वक लॉग इन कर लेते हैं, तो फोकस इनबॉक्स फ़ोल्डर पर होता है। शीर्षक जांचें और पुष्टि करें कि फोकस इनबॉक्स फ़ोल्डर पर है या नहीं।

इनबॉक्स मेल को स्क्रीन रीडर से पढ़ें और समझें

सभी फ़ोल्डर ईमेल को टेबल के रूप में प्रदर्शित करते हैं। यदि आप टेबल नेविगेशन के साथ ईमेल एक्सेस करते हैं, तो इसे पढ़ने और समझने में अधिक समय लगेगा। स्क्रीन-रीडर उपयोगकर्ताओं के लिए, त्वरित नेविगेशन के साथ ईमेल तक पहुंचना अधिक सुविधाजनक है। क्विक नेविगेशन में आपको तुरंत पूरी स्पष्टता नहीं मिलेगी।

एक इनबॉक्स फ़ोल्डर में निम्नलिखित तत्व होते हैं:

- चेक बॉक्स।
- भेजनेवाले का नाम।
- विषय पंक्ति - इसमें संदेश के मुख्य भाग के पूर्वावलोकन के साथ लिंक एलीमेंट भी होगा।
- दिनांक या समय जब ईमेल प्राप्त हुआ था।

किसी विशेष ईमेल के बारे में अधिक जानने के लिए (उदाहरण- संदेश का मुख्य भाग, ईमेल किसको संबोधित है, आदि):

1. अपने जीमेल खाते में साइन इन करें।
2. शीर्षक की जांच करें और पुष्टि करें कि फोकस इनबॉक्स फ़ोल्डर पर है।

ध्यान दें: हाल ही में प्राप्त ईमेल तालिका में सबसे ऊपर होंगे।

1. पहले चेक बॉक्स के लिए अक्षर X दबाएँ।
2. स्क्रीन रीडर सेन्डर का नाम बोलने के लिए डाउन एरो दबाएं।
3. डाउन एरो दबाएं। यदि ईमेल में अटैच्मन्ट शामिल है, आपको सेन्डर नाम के नीचे ग्राफिक अनुलग्नक के रूप में एक संकेत मिलेगा।
4. स्क्रीन रीडर ईमेल के विषय और संदेश के मुख्य भाग का पूर्वावलोकन पढ़ेगा।
5. दिनांक या समय पढ़ने के लिए स्क्रीन रीडर पर डाउन एरो दबाएँ।
6. फोकस को अगले ईमेल पर ले जाने के लिए डाउन एरो या अक्षर X दबाएँ।
7. किसी भी ईमेल को पूरा पढ़ने के लिए लिंक विषय पंक्ति पर एंटर की दबाएं
8. जब फोकस अगले पेज पर जाता है, तो पुष्टि करें कि वही विषय शीर्षक के रूप में प्रदर्शित होता है या नहीं। इस पेज में जीमेल की सभी सामान्य जानकारी पेज की शुरुआत में प्रदर्शित होती है। संदेश का मुख्य भाग पृष्ठ के अंत में उपलब्ध होगा।
9. शीर्षक की पुष्टि करने के बाद, फोकस को पेज के अंत तक ले जाने के लिए कंट्रोल + एंड दबाएँ।
10. जब तक आपको वही विषय पंक्ति सुनाई ना दे तब तक शिफ्ट + H दबाएँ।
11. डाउन एरो को बार-बार दबाएं और सेन्डर की ईमेल आईडी को समझें और जिसे उन्होंने 'टू' और 'सीसी' फ़ील्ड में चिह्नित किया है।

संदेश के मुख्य भाग का पूरा विवरण पढ़ने और समझने के लिए नीचे तीर दबाएँ और सभी रीडिंग कमांड का उपयोग करें।

स्क्रीन रीडर से मेल लिखना

1.
2.
3.

सूचना - कंपोज़ पेज खुलने में कुछ समय लग सकता है। आप शीर्षक की जांच कर सकते हैं और पुष्टि कर सकते हैं कि पेज लोड हो गया है या नहीं। डिफ़ॉल्ट रूप से, फोकस 'टू' फ़ील्ड में होगा।

4. जिसको आप ईमेल भेजना चाहते हैं उस व्यक्ति की ईमेल आईडी टाइप करें।
5. कंपोज़ पेज में विभिन्न फ़ील्ड जैसे कि, सीसी, बीसीसी, सब्जेक्ट लाइन के माध्यम से नेविगेट करने के लिए टैब दबाएँ।
6. टैब को तब तक दबाएँ जब तक स्क्रीन रीडर 'मैसेज बॉडी एडिट' की घोषणा न कर दे।
7. ऊपर बताए गए प्रारूप का पालन करते हुए अपना संदेश लिखें।
8. टैब को तब तक दबाएँ जब तक फोकस 'भेजें' (send) बटन पर ना जाए। ईमेल भेजने के लिए स्पेस बार दबाएँ.

नोट - यदि ईमेल सफलतापूर्वक डेलीवर हो गया है, तो आपको स्क्रीन रीडर से एक संकेत मिलेगा और आपका फोकस वापस इनबॉक्स फ़ोल्डर पर होगा।

स्क्रीन रीडर से मेल का उत्तर देना

यदि आपकी ईमेल आईडी 'टू' फ़ील्ड में चिह्नित है, तो ईमेल का जवाब देने के लिए निम्न प्रक्रिया का पालन करें:

1. शीर्षक की जांच करें और पुष्टि करें कि वही मेल खुल गया है जिसका आपको जवाब देना है।
2. मेल का जवाब देते समय दो विकल्प मिलेंगे.
   a. उत्तर दें (Reply): केवल सेन्डर को ही प्रतिक्रिया भेजें।
   b. सभी को उत्तर दें (Reply all): सेन्डर और 'सीसी' फ़ील्ड में चिह्नित सभी को उत्तर भेजें।
   सुनिश्चित करें कि आपको स्पष्टता है कि कौन सा विकल्प चुनना है
3. इन्सर्ट + F7 कमांड का उपयोग करके लिंक सूची को सक्रिय करें।
4. उत्तर देने के लिए R दबाएँ।
5. रिप्लाई बटन पर एंटर दबाएं।
6. फोकस सीधे 'टू' फ़ील्ड पर आता है क्योंकि डिफ़ॉल्ट रूप से यह सेन्डर का नाम ले लेता है।
7. संदेश का मुख्य भाग सुनने तक टैब दबाएँ।
8. वह संदेश टाइप करें जिसे आप प्रेषक को बताना चाहते हैं।
9. सेंड बटन पर स्पेसबार दबाने से पहले ईमेल को दोबारा जांच लें।
10. सेंड बटन पर टैब और स्पेसबार दबाएं।
11. यदि मेल सफलतापूर्वक डेलीवर हो गया है, तो आपको स्क्रीन रीडर से एक घोषणा सुनाई देगी कि 'आपका मेल सफलतापूर्वक भेज दिया गया है।'('Your mail has been sent successfully.')

अटैच्मन्ट के साथ मेल कम्पोज़ करना

1. अपने उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड का उपयोग करके अपने जीमेल खाते में लॉगिन करें। शीर्षक जांचें और पुष्टि करें कि फोकस इनबॉक्स फ़ोल्डर में है या नहीं।
2. 'इन्सर्ट + F7' कमांड का उपयोग करके लिंक लिस्ट को सक्रिय करें। मेल कंपोस करने के लिए अक्षर C दबाएँ और एंटर दबाएँ। शीर्षक की जाँच करें और पुष्टि करें कि फोकस कंपोज़ मेल पेज पर है।
3. 'इन्सर्ट + टैब' कमांड का उपयोग करके वर्तमान में केंद्रित एलीमेंट की जाँच करें। वर्तमान एलीमेंट 'टू' फ़ील्ड होगा।
4. 'टू' फ़ील्ड में उस व्यक्ति की ईमेल आईडी टाइप करें जिसके साथ आप फ़ाइल साझा करना चाहते हैं।
5. 'विषय' (Subject) फ़ील्ड के लिए टैब दबाएँ और ईमेल का उद्देश्य संक्षिप्त और सार्थक तरीके से टाइप करें।
6. टैब दबाएं और अटैच फ़ाइल बटन पर फोकस ले जाएँ और उस पर स्पेसबार दबाएं। जब ओपन डायलॉग बॉक्स खुलेगा, तो फोकस फ़ाइल नाम संपादन पर होगा।
7. आइटम व्यू लिस्ट सुनने और स्थान से फ़ाइल चुनने तक शिफ्ट + टैब दबाएँ।
8. बैकस्पेस की तब तक दवाएं जब तक स्क्रीन रीडर बंद न हो जाए।
9. दिस पीसी (This PC) के लिए अक्षर T दबाएँ और एंटर की दबाएँ।
10. एक बार फ़ाइल एक्सप्लोरर विंडो खुलने पर, संबंधित फ़ोल्डर से फ़ाइल चुनें।
11. फोकस उस सही फ़ाइल पर रखें जिसे साझा करने की आवश्यकता है। टैब को तब तक दबाएँ जब तक आपको 'ओपन बटन' सुनाई न दे। 'ओपन बटन' पर स्पेसबार दबाएँ।
12. चयनित फ़ाइल मेल से जुड़ी होगी और फोकस वापस कंपोज़ मेल पेज पर होगा।
13. यह पुष्टि करने के लिए कि क्या फ़ाइलें अटैच की गई हैं, विषय (Subject) क्षेत्र पर फोकस ले जाएँ। डाउन एरो को 2-3 बार दबाएँ। स्क्रीन रीडर इसे फ़ाइल नाम के साथ ग्राफिक अटैच्मन्ट कहकर पढ़ता है। टैब को तब तक दबाएँ जब तक आपको 'संदेश का मुख्य भाग' ('Message body') सुनाई न दे।
14. संदेश का मुख्य भाग लिखते समय ईमेल शिष्टाचार (email etiquette) का पालन करें। इसके अलावा, प्राप्तकर्ता को संदेश के मुख्य भाग में अटैच्मन्ट के बारे में संकेत दें। आप पीएफए (Please Find Attached or Please Find the Attachment), कृपया अटैच्मन्ट देखें, कृपया अटैच्मन्ट पढ़ें, आदि जैसे वाक्यांशों का उपयोग कर सकते हैं।

15. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई त्रुटि न हो, ईमेल एक बार पढ़ें।
16. टैब दबाएं और सेंड बटन पर ले जाएँ। उस पर स्पेसबार दबाएँ।
17. यदि ईमेल सफलतापूर्वक वितरित हो गया है, तो स्क्रीन रीडर 'आपका मेल सफलतापूर्वक वितरित हो गया है' ('Your mail has been delivered successfully') की घोषणा करेगा।

गतिविधि का समय!

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

प्रश्न 1. ईमेल में फ़ाइल कैसे भेजी जा सकती है?

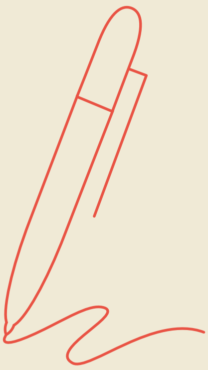
a. फ़ाइल को ईमेल में अटैच करके

b. ईमेल में धन्यवाद संदेश लिखकर

प्रश्न 2. सीसी (CC) का पूर्ण रूप क्या है?

a. ब्लाइंड कार्बन कॉपी

b. कार्बन कॉपी



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. ईमेल इंटरनेट के माध्यम से किसी व्यक्ति को भेजे जाने वाला एक संदेश है। ☐
2. ईमेल के फीचर हैं: ईमेल आईडी, इनबॉक्स में मेल प्राप्त करना और ईमेल भेजना आदि। ☐
3. ईमेल अकॉउंट बनाना और ईमेल भेजना। ☐
4. पेपर क्लिप आइकन (icon) पर क्लिक करके फाइलों को ईमेल में अटैच करना। ☐
5. सीसी (CC) का अर्थ है कार्बन कॉपी और बीसीसी (BCC) का अर्थ है ब्लाइंड कार्बन कॉपी, और ईमेल भेजने में उनका उपयोग करने का तरीक़ा। ☐

6.8 मोबाइल एप्लिकेशन का परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे

1. मोबाइल एप्लिकेशन (applications) के भलाइयाँ
2. सीखने में मोबाइल फोन का उपयोग करने के तरीके

सोच बॉक्स

आप नियमित रूप से कौन से मोबाइल ऐप्स (apps) का उपयोग करते/करती हैं? 5 ऐप्स की सूची बनाएं

1. ______________________
2. ______________________
3. ______________________
4. ______________________
5. ______________________

आइए मोबाइल एप्लिकेशन के बारे में जानें

मोबाइल एप्लिकेशन या ऐप एक ऐसा सॉफ़्टवेयर (software) है जिसे स्मार्टफोन (smart phone) या टैबलेट जैसे मोबाइल डिवाइस के लिए बनाया गया है। हमारे विभिन्न कार्यों और गतिविधियों के लिए कई मोबाइल ऐप उपलब्ध हैं।

मोबाइल उपकरणों (devices) का उपयोग आसान है और ये आसानी से मिल जाते हैं। मोबाइल ऐप की मदद से बहुत से काम आसानी से किए जा सकते हैं। ईमेल (email) भेजने या लिंक्डइन प्रोफाइल (linkedin profile) बनाने जैसे कार्यों के लिए आपको कंप्यूटर की आवश्यकता नहीं है। आप उन्हें मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से फोन पर कर सकते/सकती हैं।

उन व्यक्तियों के लिए सूचना जो दृष्टि बाधित व्यक्ति या कम दृष्टिवाले व्यक्ति है - आप स्क्रीन रीडर सॉफ़्टवेयर को सक्षम करके अपने एंड्रॉइड या आईओएस मोबाइल फोन का स्वतंत्र रूप से उपयोग कर सकते हैं। इसे एंड्रॉइड पर टॉकबैक और iOS पर वॉयसओवर के नाम से जाना जाता है। यह सुविधा किसी भी फ़ोन में डिफ़ॉल्ट रूप से अक्षम होंगी. इस सुविधा को सक्षम करने के लिए, 'सेटिंग्स' और फिर 'एक्सेसिबिलिटी' पर जाएं।

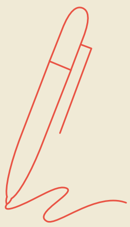
कम दृष्टि वाले व्यक्ति डार्क मोड और हाई कंट्रास्ट जैसी एक्सेसिबिलिटी सुविधाओं का उपयोग कर सकते हैं। वे टेक्स्ट का आकार बढ़ाने के लिए आवर्धन सुविधाओं का भी उपयोग कर सकते हैं। ये विकल्प सेटिंग्स > एक्सेसिबिलिटी > विज़न के अंतर्गत पाए जा सकते हैं।

जो लोग श्रवण बाधित हैं, उनके लिए नीचे दी गई एक्सेसिबिलिटी सुविधाएं उपयोगी होंगी:

- **लाइव कैप्शन -** किसी के डिवाइस पर बोली को स्वचालित रूप से कैप्शन देता है।
- **लाइव ट्रांसक्राइब –** बात और ध्वनि को कैप्चर करता है और इसे स्क्रीन पर टेक्स्ट के रूप में प्रदर्शित करता है।
- **शब्द सूचनाएं -** किसी को यह जानने में मदद करती है कि आसपास क्या हो रहा है। उदाहरण: जब धुआँ अलार्म बजता है, जब दरवाजे की घंटी बजती है, इत्यादि।
- **रीयल-टाइम टेक्स्ट (RTT) -** किसी को फोन कॉल पर संवाद करने के लिए टेक्स्ट का उपयोग करने की सुविधा देता है।
- **शब्द एम्पलीफायर -** किसी को अपने आस पास या अपने किसी डिवाइस के शब्द को फ़िल्टर करने, वृद्धि करने और बढ़ाने के लिए वायर के साथ का हेड्फोन या ब्लूटूथ हेडफ़ोन का उपयोग करने की सुविधा देता है।
- **हियरिंग एड सपोर्ट -** एंड्रॉइड डिवाइस के साथ हियरिंग एड को अधिक स्पष्ट रूप से सुनने की सुविधा देता है।

यहाँ कुछ ऐक्सेसबल विशेषताएं दी गई हैं जो लोकोमोटर विकलांगता वाले व्यक्तियों को सक्षम बना सकती हैं:

- **वॉयस एक्सेस -** बोले गए कमांड से डिवाइस को नियंत्रित करने की सुविधा देता है। आवाज का उपयोग ऐप्स खोलने, नेविगेट करने और टेक्स्ट एडिट करने के लिए किया जा सकता है।
- **स्विच एक्सेस – यहाँ टचस्क्रीन के बजाय एक या अधिक स्विच के साथ एंड्रॉइड डिवाइस के साथ बातचीत करने की सुविधा देता है। डिवाइस को** नियंत्रित करने के लिए कोई स्विच या कीबोर्ड का उपयोग कर सकता है।
- **एक्शन ब्लॉक -** एंड्रॉइड होम स्क्रीन पर नियमित कार्यों के लिए अनुकूलन योग्य बटन का उपयोग करने देता है।
- **कार्य करने का समय (एक्सेसिबिलिटी टाइमआउट) -** यह चुनने की सुविधा देता है कि उन संदेशों को कितनी देर तक दिखाना है जिनके लिए क्रिया करने की आवश्यकता है।



ऐसी 5 चीजों / कामों के बारे में बताएँ जिन्हें आप स्मार्टफोन पर मोबाइल ऐप से कर सकते / सकती हैं ।

1. ______________________
2. ______________________
3. ______________________
4. ______________________
5. ______________________

आइए जानें कि सीखने के लिए मोबाइल फोन का उपयोग कैसे हो सकता है

इन 4 तरीकों से आप एक विद्यार्थी के रूप में सीखने और अपनी समझ विकसित करने के लिए मोबाइल फोन का उपयोग कर सकते/सकती हैं।

1. **दिलचस्प और शिक्षाप्रद वीडियो देखें**
   नए कौशल सीखने और नए विचारों के लिए इंटरनेट एक ज़बरदस्त माध्यम है। विशेषज्ञों द्वारा बनाए गए वीडियो से सीखना काफी रोचक होता है। आप अपनी पसंद के विषय के बारे में वीडियो खोजने के लिए यूट्यूब (YouTube) का उपयोग कर सकते/सकती हैं। इस तरह आप मनोरंजन और सीखने, दोनों के लिए यूट्यूब (YouTube) का उपयोग कर सकते/सकती हैं।
2. **शब्दकोश ऐप का उपयोग करें**
   एक विद्यार्थी के रूप में, आपको बहुत सी ऐसी चीजें मिलेंगी जो आपके लिए नई होंगी और जिन्हें आप समझ नहीं पाएँगे/पाएँगी। इनसे परेशान या निराश न हों। आपका मोबाइल फोन इन नई चीजों / जानकारियों को समझने में आपकी मदद कर सकता है। अपरिचित शब्दों को जानने के लिए किसी भी शब्दकोश (dictionary) ऐप का उपयोग करें।
3. **नियमित रूप से 'गूगल सर्च (Google search)' का प्रयोग करें**
   अपरिचित विषयों को खोजने और उनके बारे में अधिक जानने के लिए गूगल सर्च (Google search) का उपयोग करें।

4. सोशल मीडिया पर शैक्षिक समूहों का हिस्सा बनें

लिंक्डइन और फेसबुक जैसे सोशल मीडिया ऐप पर ऐसे समूह या ग्रुप (group) होते हैं जहाँ एक समान कौशल वाले व्यक्ति और उद्योग विशेषज्ञ अपने विचार साझा करते हैं। ये समूह आपको नया सीखने और एक विद्यार्थी के रूप में विकसित होने में मदद कर सकते हैं। इन समूहों की चर्चा में भाग लेते समय इंटरनेट सुरक्षा के बारे में कभी न भूलें।

दृष्टिबाधित व्यक्तियों और कम दृष्टिवाले व्यक्तियों के लिए सूचना - कुछ उपयोगी एप्लिकेशन हैं जिनका उपयोग आप अपनी दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के लिए कर सकते हैं। ये इस प्रकार हैं:

1. **बी माई आइज़ -** ऑन-डिमांड दृष्टि वाले स्वयंसेवकों का एक ऑनलाइन समुदाय जो दृष्टिबाधित व्यक्तियों और कम दृष्टिवाले व्यक्तियों को वस्तुओं को पहचानने और रोजमर्रा की स्थितियों से निपटने में सहायता करता है।
2. **गूगल लुकआउट -** आपके आस-पास की वस्तुओं, छवियों और टेस्ट के बारे में विवरण प्राप्त करने के लिए कैमरे और सेंसर का उपयोग करता है।
3. **मनी रीडर -** दुनिया भर की मुद्राओं की पहचानता है।
4. **ईज़ी रीडर –** टेक्स्ट को समायोजित और बड़ा करके, रंग योजनाओं को बदलकर, टेक्स्ट को बोली के साथ सिंक्रनाइज़ करके, आदि द्वारा लंबे वेब लेखों की पठनीयता को अनुकूलित और सुधारें।
5. **आई-एसटीईएम -** एक पोर्टल जो दिव्यंगजनों को प्रौद्योगिकी, समुदाय और सहायता सेवाओं का उपयोग करने के लिए सशक्त बनाता है।
6. **गूगल असिस्टन्ट -** एक आभासी सहायक सॉफ़्टवेयर एप्लिकेशन जो कृत्रिम बुद्धिमत्ता (artificial intelligence) पर आधारित दो-तरफ़ा बातचीत में जुड़ सकता है।
7. **KIBO -** हार्ड कॉपी स्कैन करने और पढ़ने में मदद करता है।

श्रवण बाधित व्यक्तियों के लिए यहाँ कुछ उपयोगी एप्लिकेशन दिए गए हैं जिनका उपयोग दैनिक आधार पर किया जा सकता है:

1. **साइनएबल (SignAble) -** श्रवण बाधित व्यक्तियों के लिए ऑन-डिमांड भारतीय सांकेतिक भाषा व्याख्या (Indian Sign Language interpretation) सेवा।
2. **व्हाट्सएप -** वीडियो संदेश और वीडियो कॉल करने और प्राप्त करने का प्लेटफ़ॉर्म।
3. **ओटर (Otter) -** श्रवण बाधित और कम सुनने वाले लोगों को लाइव कैप्शनिंग प्रदान करता है।

एक्सेस मंत्रा जैसी वेबसाइटें, प्रामाणिक और सत्यापित जानकारी वाला एक ज्ञान केंद्र (knowledge hub), श्रवण बाधित समुदाय के लिए ओन-स्टॉप (one-stop) समाधान के रूप में काम कर सकती हैं।

ऊपर उल्लिखित एप्लिकेशन के अलावा, लोकोमोटर विकलांगता वाले व्यक्ति सार्वजनिक स्थानों के लिए व्हीलचेयर प्रविष्टियों का पता लगाने के लिए गूगल मानचित्र (Google Maps) का उपयोग कर सकते हैं।

गतिविधि का समय!

आप किन विषयों के बारे में और अधिक जानना चाहते/चाहती हैं?

यूट्यूब (YouTube) पर अपनी पसंद के किसी विषय का वीडियो सर्च करें। उन 2 नई चीजें के बारे में लिखें जो आपने वीडियो से सीखीं हैं।

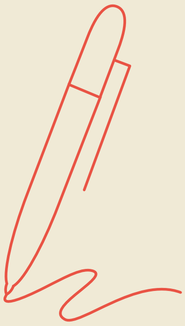
____

____

____

____

____



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. मोबाइल ऐप एक ऐसा सॉफ़्टवेयर है जिसका उपयोग स्मार्टफोन या टैबलेट जैसी मोबाइल डिवाइस पर किया जाता है। ☐

2. आप कई तरीकों से सीखने के लिए मोबाइल ऐप का उपयोग कर सकते/सकती हैं- उदाहरण के लिए: शैक्षिक वीडियो देखने के लिए यूट्यूब (YouTube) का उपयोग, अर्थ या शब्द खोजने के लिए डिक्शनरी ऐप (dictionary app) का उपयोग, नए विषयों के बारे में जानने के लिए गूगल सर्च (Google search) का उपयोग और सोशल मीडिया पर शैक्षिक समूहों का हिस्सा बनना। ☐

3. मोबाइल एप का उपयोग करते समय इंटरनेट सुरक्षा का ध्यान रखना ज़रूरी है। ☐

6.9 साक्षात्कार के लिए ऑनलाइन मीटिंग उपकरण का उपयोग करना

इस पाठ में हम सीखेंगे

1. ऑनलाइन मीटिंग (Online meeting) करने के तरीके
2. जूम (Zoom) का उपयोग
3. गूगल मीट (Google Meet) का उपयोग

सोच बॉक्स

क्या आप विभिन्न ऑनलाइन मीटिंग टूल के बारे में जानते हैं? उन टूल्स की सूची बनाएं जिनके बारे में आप जानते हैं और/या जिनका आपने उपयोग किया है:

____

____

____

ऑनलाइन वीडियो मीटिंग में भाग लेने के लिए आप क्या तैयारी कर सकते हैं? किन्हीं तीन कृतियों की सूची बनाएं:

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________

आइए ऑनलाइन मीटिंग टूल के बारे में जानें

एक मीटिंग आमतौर पर तब होती है जब लोग एक कमरे में एक साथ आते हैं, विचारों पर चर्चा करते हैं और एक समूह के रूप में कार्यों को पूरा करते हैं।

इंटरनेट के माध्यम से मीटिंग ऑनलाइन भी की जा सकती हैं। एक ऑनलाइन मीटिंग या इंटरव्यू विभिन्न वीडियो और ऑडियो प्लेटफॉर्म के माध्यम से होते है। हम ऑनलाइन मीटिंग करने के लिए विशेष डिजिटल मीटिंग ऐप (digital meeting app) का उपयोग करते हैं। आसानी से उपलब्ध और लोकप्रिय ऑनलाइन मीटिंग टूल्स के इस्तेमाल से आप निम्न चीज़ें कर सकेंगे/सकेंगी:

1. लोगों को मीटिंग में शामिल करने के लिए आप अपनी मीटिंग का लिंक (link) या एक आईडी (ID) साझा (शेयर / share) करना।
2. बैठक का हिस्सा बनने वाला हर व्यक्ति एक-दूसरे से बात कर सकता है और एक-दूसरे को सुन सकता है।
3. वे एक दूसरे को संकेत भी कर सकते हैं।
4. मीटिंग में भाग ले रहे लोगों को देखने के लिए और अपने डिवाइस पर कैमरा चालू करना।
5. भविष्य के संदर्भ के लिए मीटिंग को रिकॉर्ड करें और सेव करना।
6. जानकारी प्रस्तुत करने के लिए अपनी स्क्रीन साझा करना
7. मीटिंग के बाद, ऑनलाइन मीटिंग को बंद और समाप्त करना।

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

प्रश्न 1. वीडियो या ऑडियो प्लेटफ़ॉर्म पर किस प्रकार की मीटिंग होती है?

a. ऑनलाइन मीटिंग (online meeting)

b. कार्यस्थल मीटिंग (office meeting)

प्रश्न 2. ऑनलाइन मीटिंग में शामिल होने के लिए लोगों को क्या चाहिए?

a. सर्टिफिकेशन (certification)

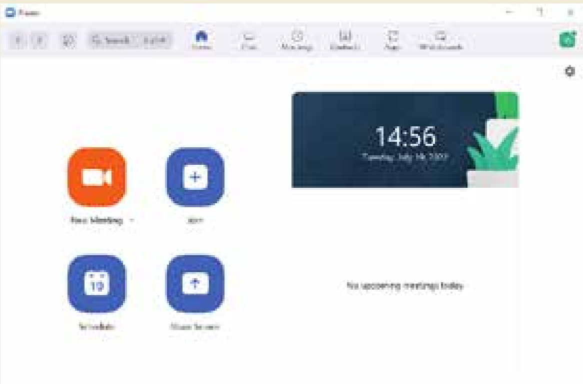
b. मीटिंग आईडी (Meeting ID) या मीटिंग लिंक (Meeting Link)

आइए ज़ूम (Zoom) का उपयोग करना सीखें

ज़ूम (Zoom) दुनिया में सबसे लोकप्रिय ऑनलाइन मीटिंग ऐप (app) में से एक है। ज़ूम से आप वीडियो मीटिंग कर सकते/सकती हैं और उसमें शामिल हो सकते/सकती हैं।

मीटिंग शुरू करें और शेयर (share) करें

1. ज़ूम ऐप खोलें और अपने अकाउंट (account) में लॉग-इन (Login) करें।
2. स्क्रीन पर दिखाई देने वाले नारंगी रंग के 'New Meeting' आइकॉन (icon) पर क्लिक करें। इससे ऑनलाइन मीटिंग शुरू हो जाएगी।



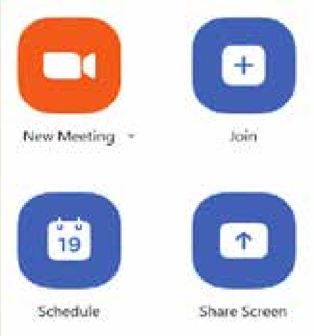
3. स्क्रीन के निचले भाग में दिए 'मीटिंग कंट्रोल' (Meeting Control) में पार्टिसिपेंटस पर क्लिक करें।
4. पार्टिसिपेंट पैनल (Participant panel) में नीचे की ओर दिए 'इन्वाइट ('Invite') बटन पर क्लिक करें। वह ऑप्शन चुनें जिसके माध्यम से आप अन्य लोगों के साथ मीटिंग लिंक (meeting link) शेयर करना चाहते / चाहती हैं। अन्य लोग अब आपके द्वारा शेयर किए गये इन्वाइट (Invite) के द्वारा मीटिंग से जुड़ सकते हैं।

ध्यान दें - नीचे दिए गए प्रक्रिया स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ताओं के लिए उपयोगी होंगे।

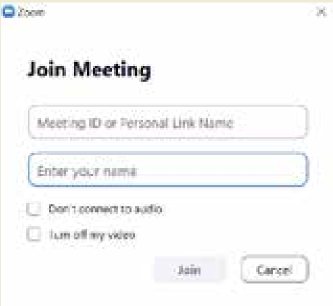
1. अपने कंप्यूटर या मोबाइल फ़ोन पर ज़ूम ऐप खोलें।
2. अपने खाता विवरण के साथ ज़ूम में लॉग इन करें।
3. 'होम' टैब पर जाने के लिए कंट्रोल + टैब दबाएँ।
4. टैब को तब तक दबाएं जब तक आपको 'नई मीटिंग'('New Meeting') बटन न मिल जाए और उस पर एंटर दबाएं।
5. 'इन्वाइट विकल्प को सक्रिय करने के लिए एक्सेस की आल्ट + I दबाएँ।
6. कॉपी इन्वाइट लिंक मिलने तक टैब दबाएं और कॉपी करने के लिए एंटर की दबाएं।
7. मीटिंग में शामिल होने के लिए अन्य लोगों के साथ मीटिंग लिंक साझा करें।

ज़ूम मीटिंग (Zoom meeting) में शामिल हों

1. मीटिंग होस्ट (Meeting Host) करने वाले व्यक्ति से मीटिंग लिंक (meeting link) या मीटिंग डिटेल्स (meeting details) आपके साथ शेयर करने के लिए कहें।
2. मीटिंग में शामिल होने के लिए लिंक पर क्लिक करें या Join ऑप्शन का इस्तेमाल करें। स्क्रीन के नीचे स्थित मीटिंग इन्वाइट में 'पार्टीसिपनट्स' <आइकन>पर क्लिक करें।



3. मीटिंग में शामिल होने के लिए मीटिंग आईडी टाइप करें और 'जॉइन' पर क्लिक करें



ध्यान दें - नीचे दिए गए कृतियाँ स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ताओं के लिए उपयोगी होंगे।

1. मीटिंग होस्ट करने वाले व्यक्ति से मीटिंग लिंक या मीटिंग विवरण आपके साथ साझा करने के लिए कहें।
2. मीटिंग में शामिल होने के लिए लिंक पर क्लिक करें या 'होम' टैब के अंतर्गत 'जॉइन' बटन का उपयोग करें।
3. मीटिंग आईडी और पासकोड दर्ज करें और 'जॉइन' पर क्लिक करें।
4. मीटिंग छोड़ने के लिए, 'छोड़ें' ('Leave') बटन पर एंटर दबाएं।

आवश्यक सेटिंग्स ज़ूम ऐप पर 'सेटिंग्स' टैब में की जा सकती हैं

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

प्रश्न 1. ज़ूम मीटिंग (Zoom meeting) में शामिल होने के लिए आपको किस ऑप्शन का उपयोग करना चाहिए?

प्रश्न 2. ज़ूम मीटिंग (Zoom meeting) छोड़ने के लिए आपको किस ऑप्शन का उपयोग करना चाहिए?

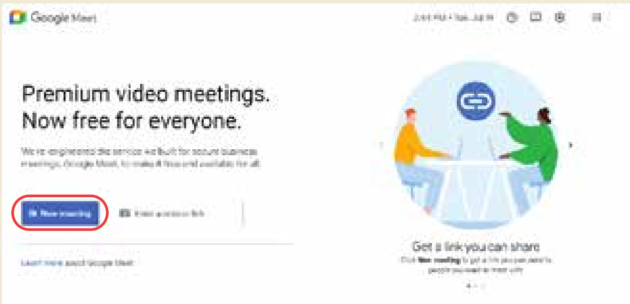
नीचे दिए गए मुख्य की कमांडस किसी को भी ज़ूम का कुशलतापूर्वक उपयोग करने में सक्षम बना सकते हैं:

कमांड	फ़ंक्शन
आल्ट + A	मइक्रोफोन को म्यूट और अनम्यूट करने के लिए
आल्ट + V	विडिओ को ऑन / ऑफ करने के लिए
आल्ट + R	रिकॉर्डिंग को ऑन / ऑफ करने के लिए
आल्ट + P	रिकॉर्डिंग को पॉज़ / रेसूम करने के लिए
आल्ट + U	पारटीसीपनट्स लिस्ट को ओपन करने के लिए
आल्ट + H	चैट बॉक्स ओपन करने के लिए
आल्ट + Y	हाथ उठाने और नीचे करने के लिए
आल्ट + S	स्क्रीन शेयर को शुरू / बंद करने के लिए
आल्ट + Q	मीटिंग को छोड़ने के लिए

श्रवण बाधित लोगों के लिए ध्यान देने योग्य बातें

1. व्याख्या को आसानी से देखने के लिए दुभाषिया को पिन करें या स्पॉटलाइट करें।
2. जो बोला जा रहा है उसका अनुसरण करने के लिए लाइव कैप्शनिंग सक्षम करें।

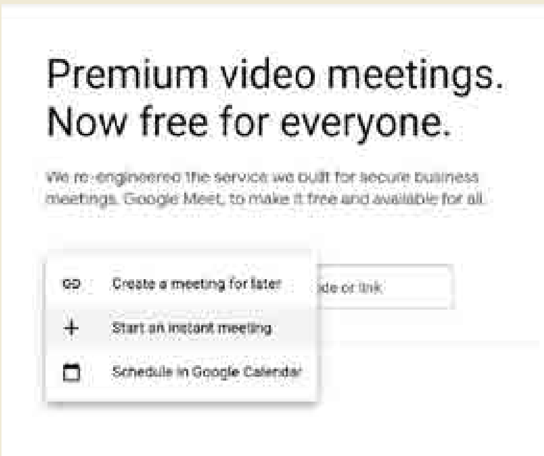
आइए गूगल मीट (Google Meet) का उपयोग करना सीखें



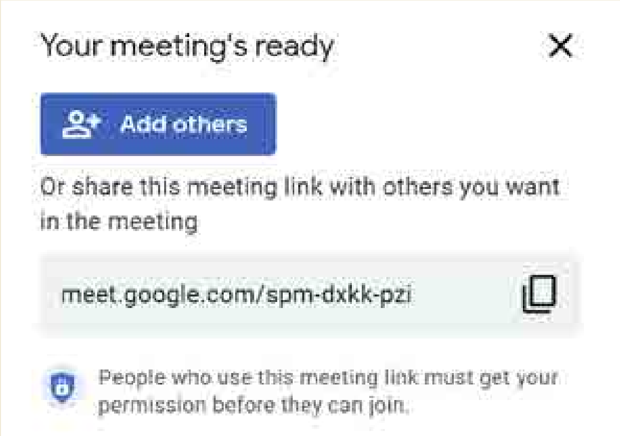
गूगल मीट (Google Meet) एक अन्य लोकप्रिय ऑनलाइन मीटिंग ऐप है। Google Meet के लिए, आप अपने जीमेल अकाउंट (Gmail account) का कर सकते/सकती हैं।

मीटिंग शुरू करें और शेयर (share) करें

1. www.meet.google.com पर जाएँ
2. नई मीटिंग (New meeting) पर क्लिक करें
3. "Start an instant meeting" (तुरंत मीटिंग शुरू करें) ऑप्शन को क्लिक करें। इससे एक नई मीटिंग शुरू होगी।



4. सबसे नीचे दाईं ओर, 'मीटिंग विवरण' (मीटिंग डिटेल्स / Meeting Details) क्लिक करें।
5. "Copy joining info" (शामिल होने की जानकारी कॉपी करें) पर क्लिक करें.



6. ईमेल, या किसी अन्य ऐप में मीटिंग विवरण को पेस्ट (paste) करें। इसे उन लोगों को भेजें जिन्हें मीटिंग में शामिल होना है।

ध्यान दें – निम्न कृतियाँ स्क्रीन रीडर उपयोगकर्ताओं के लिए उपयोगी होंगे।

मीटिंग प्रारंभ करें और साझा करें:

1. www.meet.google.com पर जाएँ।
2. 'नई मीटिंग' ('New Meeting') बटन पर क्लिक करें।
3. कॉम्बो बॉक्स से 'तुरंत मीटिंग शुरू करें'('Start an instant meeting')विकल्प चुनें और उस पर एंटर की दबाएं। यह एक नई मीटिंग बनाता है और सीधे मीटिंग शुरू करता है।
4. टैब को तब तक बार-बार दबाएं जब तक आपको मीटिंग विवरण (meeting details) बटन न सुनाई दे, जो नीचे दाईं ओर है।
5. सक्रिय करने के लिए एंटर की दबाएँ।
6. टैब तब तक दबाएँ जब तक आपको 'कॉपी' सुनाई न दे।
7. मीटिंग लिंक को कॉपी करने के लिए स्पेसबार दबाएँ।
8. मीटिंग विवरण को ईमेल या किसी अन्य ऐप में पेस्ट करें। इसे उन लोगों को भेजें जिन्हें मीटिंग में शामिल होना है।

नीचे दिए गए मुख्य की कमांडस किसी को भी Google मीट का कुशलतापूर्वक उपयोग करने में सक्षम बना सकते हैं:

कमांड	फ़ंक्शन
कंट्रोल + D	माइक्रफोन को म्यूट / अनम्यूट करने के लिए
कंट्रोल + E	विडिओ को ऑन / ऑफ करने के लिए
कंट्रोल + आल्ट + H	हाथ उठाने के लिए
कंट्रोल + आल्ट + C	चैट बॉक्स को ओपन करने के लिए

गतिविधि का समय!

अपने कुछ दोस्तों के साथ गूगल मीट (Google Meet) में मीटिंग प्लान करें। गूगल मीट (Google Meet) में मीटिंग शुरू करें और उन्हें शामिल होने के लिए कहें।

आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. इंटरनेट (Internet) पर ऑनलाइन होने वाली मीटिंग्स को ऑनलाइन मीटिंग्स (online meetings) कहा जाता है। ☐
2. ऑनलाइन / वर्चुअल मीटिंग करने के लिए हम ज़ूम (Zoom) या गूगल मीट (Google Meet) का उपयोग कर सकते हैं। ☐
3. अन्य लोगों को अपनी मीटिंग में शामिल करने के लिए हम ज़ूम (Zoom) या गूगल मीट (Google Meet) लिंक (link) बना सकते हैं। ☐

6.10 सीखने और करियर के विकास के लिए लोकप्रिय वेबसाइटों का अन्वेषण

इस पाठ में हम सीखेंगे

1. किसी के लर्निंग बैंक को अपडेट करने का महत्व।
2. सीखने और करियर (career) के विकास के लिए लोकप्रिय वेबसाइटें (websites)
3. सतत् (continuous) पेशेवर विकास के लिए इंटरनेट के उपयोग के तरीके

सोच बॉक्स

अमित विकलांग व्यक्ति है। वे आईटी सेक्टर में काम करते हैं और अपनी भूमिका बखूबी निभाते हैं। वे हमेशा निर्देशों का पालन करते है और उसे दिया गया कार्य पूरा करते है। प्रथम वर्ष के बाद, अमित ने अपने प्रबंधक से पदोन्नति (promotion)के लिए पूछे।

अमित के प्रबंधक कहते हैं, “हम आपके काम से खुश हैं। लेकिन, आप इस प्रोमोशन के लिए गैर विकलांग कई साथियों के साथ प्रतिस्पर्धा कर रहे हैं। केवल अपना काम अच्छी तरह से करना ही काफी नहीं है। आपको नए कौशल सीखते रहना होगा, साथियों और अन्य टीमों से के साथ नेटवर्क बनाना होगा और विभिन्न परियोजनाओं पर काम करने की पहल करें। याद रखें, हम आपके द्वारा लाए गए मूल्य के आधार पर नियुक्ति और प्रोमोशन करते हैं – चैरिटी के आधार पर नहीं!”

उन 3 कारण लिखे जो आपको लगता है कि अमित के प्रबंधक चाहते हैं कि अमित लगातार सीखने पर फोकस करे:

1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________

आइए जानें अपने लर्निंग बैंक को अपडेट करने का महत्व

हम सब अलग-अलग तरीकों से सीखते हैं - किताब से, अपने बड़ों से, अभ्यास से, अनुभव से... इत्यादि।

आपने जो आखिरी चीज़ सीखी उसके बारे में सोचें। आपने इसे कैसे सीखा? इसे सीखने के बाद क्या आपने अपनी सीख को दोबारा लागू किया?

चूँकि हम हर दिन लगातार सीख रहे हैं, हमें अपनी सीखों को कहीं न कहीं रखने की जरूरत है। वह स्थान जहाँ हम अपनी सारी सीख रखते हैं उसे ‘लर्निंग बैंक’ (‘Learning Bank’) कहा जाता है। यह आपकी पुस्तक, आपके फ़ोन या किसी भी स्थान हो सकता है जहाँ आप सहज महसूस करते हों।

हर बार जब हम कुछ नया सीखते हैं, तो हमारा लर्निंग बैंक 1 अंक बढ़ जाता है। जब हम अपनी सीख को याद रखते हैं और उसे सही ढंग से लागू करते हैं तो हमारा लर्निंग बैंक 2 अंक बढ़ जाता है! हमारे बचत बैंक के विपरीत, जो उपयोग करने पर घट जाता है, हमारा लर्निंग बैंक केवल बढ़ता है! ऐसा इसलिए है क्योंकि जब हम अपनी सीख का उपयोग करते हैं तो हम अधिक सीखते हैं।

अमित की तरह, सुखद क्षेत्र से बाहर आना और अपनी शिक्षा के लिए जिम्मेदार होना महत्वपूर्ण है। नौकरी बाजार में प्रासंगिक बने रहने के लिए यह आवश्यक है।

याद रखें, दिव्यंगजन समान नौकरियों के लिए बहुत बड़ी संख्या में गैर-विकलांग व्यक्तियों के साथ प्रतिस्पर्धा करते हैं। जब हम जिज्ञासु और अनुकूलनीय होते हैं, तो हमारा सीखने का बैंक बढ़ता है। एक बड़ा शिक्षण बैंक एक बड़े बचत बैंक का निर्माण कर सकता है!

सीखना तब शुरू होता है जब हम जिज्ञासु होते हैं। इस बात लिखे कि आप किस बारे में उत्सुक हैं और आप इसके बारे में और अधिक कैसे जान सकते हैं।

आइए सीखने और करियर के विकास के लिए लोकप्रिय साइटों (sites) के बारे में जानें।

इंटरनेट ने आज हमारे सीखने के तरीके को बदल दिया है। हमारी पसंद के किसी भी विषय पर अनेक तरह के संसाधन और सीखने की सामग्री आज बहुतायत में मौजूद है। हम नए कौशल सीखने और विभिन्न अवसरों से जुड़ने के लिए लोगों के समूहों (groups) का हिस्सा भी बन सकते हैं।

इंटरनेट पर ऐसी कई वेबसाइटें हैं जो सीखने और करियर को आगे बढ़ाने में हमारी मदद कर सकती हैं।

1. खान एकेडमी (Khan Academy) - www.khanacademy.org
   इस साइट पर अर्थशास्त्र (economics), भौतिकी (physics), बीजगणित (algebra) आदि स्कूली विषयों पर मुफ्त ऑनलाइन (online) सामग्री उपलब्ध है।
2. कोर्सेरा (Coursera) - www.coursera.org
   इस साइट पर दुनिया भर के कुछ बेहतरीन विश्वविद्यालयों के पाठ्यक्रम और सर्टिफिकेशन कोर्स (certification courses) उपलब्ध हैं।
   ऐसी अन्य साइटें:
   एडएक्स (edX) : www.edx.org
   यूडेमी (Udemy) : www.udemy.com
3. एमआईटी का ओपनकोर्सवेयर (MIT OpenCourse Ware) - www.ocw.mit.edu
   इस वेबसाइट पर दुनिया के शीर्ष विश्वविद्यालयों की मुफ्त शिक्षण और कक्षा सामग्री है।
4. एनपीटीईएल (NPTEL) - www.nptel.ac.in
   यह एक ऑनलाइन लर्निंग पोर्टल (learning portal) है जहाँ भारत में आईआईटी (IIT) और आईआईएससी (IISC) द्वारा पाठ्यक्रम तैयार किए जाते हैं। इसमें पूरे भारत के प्रोफेसरों द्वारा पढ़ाए जाने वाले सभी विषयों पर पाठ्यक्रम हैं।
5. कोडकेडमी (Codecademy) - www.codecademy.com
   विशिष्ट कंप्यूटर कोडिंग (coding) कौशल सीखने के लिए आप इस वेबसाइट का निशुल्क उपयोग कर सकते/सकती हैं।
6. 6. डुओलिंगो (Duolingo) www.duolingo.com
   आप इस वेबसाइट का उपयोग करके निःशुल्क नई भाषाएँ सीख सकते/सकती हैं। यहाँ 100 से अधिक भाषाओं पर पाठ्यक्रम उपलब्ध है। आप स्मार्टफोन में मोबाइल ऐप डाउनलोड कर सकते/सकती हैं और हर दिन सिर्फ 15 या 20 मिनट खर्च करके नई भाषाएँ सीख सकते/सकती हैं।

ध्यान दें: यदि आप दृष्टिबाधित व्यक्ति हैं या कम दृष्टिवाले व्यक्ति हैं, तो आप दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए विकसित की गई वेबसाइटें भी देख सकते हैं:

नाम	उद्देश्य	वेबसाइट लिंक
बुक शेयर	सभी क्षेत्रीय भाषाओं (regional languages) में पुस्तकों एक्सेस पाने के एक ऑनलाइन पुस्तक पुस्तकालय	https://www.bookshare.org/c ms/
सुगम्य पुस्तकालय	दृष्टिबाधित व्यक्तियों या कम दृष्टिवाले व्यक्तियों के लिए उपलब्ध किताबों वाली एक ऑनलाइन लाइब्रेरी	https://library.daisyindia.org/ NALP/welcomeLink.action
एनेबल अकाडेमी	विकलांगता आजीविका पारिस्थितिकी तंत्र में सभी हितधारकों के लिए वीडियो, ऑडियो और प्रकाशन के साथ वन-स्टॉप शॉप	www.enableacademy.org
ब्लाइमी	एक खुला स्रोत मंच (open source platform) जो दृष्टिबाधित व्यक्तियों को स्वतंत्र रूप से कंप्यूटर सीखने में सक्षम बनाता है	www.blimey.live
डेक विश्वविद्यालय	डिजिटल ऐक्सेसबिलिटी में विशेषज्ञता के हर क्षेत्र के लिए प्रशिक्षण और संदर्भ सामग्री प्रदान करता है	https://dequeuniversity.com/

सुझाई गई सभी वेबसाइटों में से सबसे दिलचस्प वेबसाइट चुनें। वेबसाइट को देखने और यह किस तरह आपकी मदद कर सकती है, जानने में 5-10 मिनट का समय दें।

2 चीजें लिखें जो आप अपनी पसंद की वेबसाइट से सीखना चाहते/चाहती हैं।

1. ____________________

2. ____________________

ये केवल उन वेबसाइटों के उदाहरण हैं जिन्हें आप एक्सप्लोर कर सकते हैं। ऐसी और अधिक वेबसाइटों के बारे में जानने और आगे बढ़ने के लिए अपने साथियों, प्रशिक्षकों और आकाओं के साथ नेटवर्क बनाएं।

आइए सतत् व्यावसायिक विकास (Continuous professional development) के लिए इंटरनेट का उपयोग करने के तरीके के बारे में जानें

अपने प्रोफेशनल जीवन में सफल होने के लिए, हमेशा सीखने और आगे बढ़ने के लिए तैयार रहना चाहिए। आपके पढ़ने और सीखने के अवसर पढ़ाई क्लासरूम तक सीमित नहीं होते हैं। पढ़ाई खत्म करने और नौकरी में जाने पर भी आपको विषय - विशेषज्ञों से सीखते रहना चाहिए। आजीवन सीखने वाले लोगों के लिए इंटरनेट सबसे अच्छी जगह है।

यहाँ दिए गए 4 तरीकों से आप सतत् व्यावसायिक विकास (Continuous professional development) के लिए इंटरनेट का उपयोग कर सकते हैं।

1. **नियमित रूप से पढ़ें।**
   अपनी पसंद के क्षेत्र से संबंधित वेबसाइट और ब्लॉग (blog) खोजें। इंटरनेट पर नियमित रूप से समाचार लेख और ब्लॉग पढ़ें। आप भारतीय साइन में जानकारीपूर्ण वीडियो देखकर भी सांकेतिक भाषा ऑनलाइन सीख सकते हैं।
2. **विभिन्न तरह के कोर्स करें।**
   हर साल एक या दो बार ऐसे छोटे ऑनलाइन कोर्स पूरा करने के लिए समय निकालें जहाँ आप नए कौशल सीख सकते/सकती हैं। आप ऑनलाइन भारतीय सांकेतिक भाषा में जानकारीपूर्ण वीडियो देखकर भी सीख सकते हैं।
3. **विविध रुचियों को विकसित करें।**
   उन विषयों के बारे में जानने की कोशिश करें जो आपके लिए नए और अपरिचित हैं। अगर आपको फैशन डिजाइन पसंद है, तो आप कोडिंग और लेखन कौशल के बारे में भी जानने का प्रयास कर सकते/सकती हैं। अगर आपको भौतिकी पसंद है, तो आप कला (art) और इतिहास (history) के बारे में भी जानने के लिए समय निकालें।
4. **सतत् विकास के लिए स्पष्ट, विशिष्ट लक्ष्य बनाएँ**
   अपने लिए विशिष्ट लक्ष्य तय करें ताकि अपने लक्ष्यों तक पहुँचने के लिए आप प्रतिबद्ध होकर आवश्यक मेहनत कर सकें।

गतिविधि का समय!

प्रत्येक लक्ष्य के लिए, इस बारे में सोचें कि आप नियमित रूप से अपने लर्निंग बैंक को कैसे अपडेट और संदर्भित करेंगे।

क्र. सं.	मैं क्या सीखना चाहता / चाहती हूँ	इसे सीखने के लिए मैं क्या कार्रवाई करूंगा/करूंगी	मुझे यह सीखने में कितना समय लगेगा
	उदाहरण- फोटोग्राफी	उदाहरण: मेरी बहन का कैमरा उधार लें और उसके सभी कार्य सीखें जो मैं सीखना चाहता हूँ	उदाहरण- 8 सप्ताह
1.			
2.			
3.			

एक बार जब आपके पास अपने लक्ष्यों को पूरा करने के लिए किए जाने वाले कार्यों की सूची हो, तो आप इन्हें अपने 'आई विल पोस्टर' ('I WILL Poster') में भी अपडेट कर सकते हैं। इसे ऐसे स्थान पर सहेजें ताकि आप इसे आसानी से देख सकें। आरंभ करने के लिए नीचे एक टेम्पलेट दिया गया है:

उदाहरण: मैं अपनी बहन का कैमरा उधार लूंगा और उसके सभी कार्य सीखूंगा।	I WILL	I WILL	I WILL	I WILL
I WILL	I WILL	I WILL	I WILL	I WILL
I WILL	I WILL	I WILL	I WILL	I WILL
I WILL	I WILL	I WILL	I WILL	I WILL

आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. नौकरी बाजार में प्रासंगिक बने रहने के लिए अपने लर्निंग बैंक को लगातार अपडेट करने का महत्व. ☐
2. सीखने के लिए बहुत सारी लोकप्रिय वेबसाइटें हैं जैसे - खान एकेडमी (Khan Academy), कोर्सेरा (Coursera), एनपीटीईएल (NPTEL) आदि । ☐
3. पढ़ाई खत्म करने और नौकरी पाने के बाद भी हमें विशेषज्ञों से सीखते रहना चाहिए। ☐
4. प्रोफेशनल विकास के लिए इंटरनेट का उपयोग करने के 4 तरीके; नियमित आधार पर पढ़ें, विभिन्न तरह के कोर्स करें, विविध रुचियों को विकसित करें, स्पष्ट और विशिष्ट लक्ष्य निर्धारित करें। ☐

7.1 कार्यस्थल पर विविधता

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. कार्यस्थल पर विविधता (diversity) का अर्थ
2. कार्यस्थल पर विविधता का महत्व
3. कार्यस्थल पर दिव्यंगजनों का मूल्य
4. विकलांगता के कारण आने वाली बाधाओं पर कैसे काबू पाना

नीचे दिए गए प्रश्नों को पढ़ें और अपने विकल्प चुनें:

सोचें! समझें! करके देखें!

प्र.1. जॉर्ज दिव्यांग व्यक्ति है। वह एक गाँव से है और लड़कों के स्कूल में पढ़ा है। कार्यस्थल पर, उन्हें विभिन्न शहरों के विभिन्न लिंगों के लोगों के साथ काम करना पड़ता है। जॉर्ज को अपने सहयोगियों के साथ सहज होने के लिए क्या करना चाहिए?

क. मतभेदों से परे व्यक्ति को जानें।

ख. जिस तरह जॉर्ज में उनके मूल्य देखे जा रहे हैं उसी तरह दूसरों में मूल्य देखें।

ग. उन्हें अनदेखा करें।

प्र. 2. बेरोज़ एक दिव्यांग व्यक्ति है। उनकी कंपनी के कर्मचारी पहले कभी भी दिव्यांग व्यक्ति से नहीं मिले हैं। उन्हें उनके साथ काम करने में सहज होने में समय लगा। तब बेरोज़ एक ट्रांसजेंडर कर्मचारी, रजनी से मिले, जिसने अपने जीवन में पहली बार कार्यालय में प्रवेश किया। बेरोज़ को क्या करना चाहिए?

क. रजनी के साथ सहज होना सीखना चाहिए।

ख. रजनी को अनदेखा करें।

ग. रजनी से दूर रहें।

प्र.3. प्रांशु एक दिव्यांग व्यक्ति है। वह अपने दोस्तों के साथ नौकरी के साक्षात्कार में भाग लेता है जो दिव्यांग नहीं है। सभी 12वीं उत्तीर्ण हैं। साक्षात्कारकर्ता जेराल्ड ने कभी भी किसी भी दिव्यांग व्यक्ति से मुलाकात नहीं की है। जेराल्ड को किसका साक्षात्कार करना चाहिए?

क. प्रांशु के दोस्त।

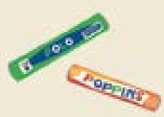
ख. प्रांशु।

ग. जो भी चयन मानदंडों को पूरा करता है।

आइए विविधता का अर्थ समझें

विविधता (डायवर्सिटी/diversity) का मतलब है कि कोई भी वस्तु विभिन्न प्रकार की इकाइयों (यूनिट/unit) से बनी होती है। उदाहरण: पॉपिन्स (Poppins) कैंडी के रोल में विविध (डायवर्स/diverse) रंग और स्वाद होते हैं जबकि सभी पोलो (Polo) एक समान होती हैं।

अपने चारों ओर देखिए। आप हर जगह विविधता देखेंगें! यहां तक कि आपके परिवार में, आपके माता-पिता भी देखने में भी अलग हो सकते हैं। शहर, राज्य या देश के विभिन्न हिस्सों से आए हो सकते हैं। वे भिन्न पृष्ठभूमि से हो सकते हैं और भेष अलग हो सकते हैं।। आप और आपके भाई और / या बहनें अलग-अलग उम्र के हैं। आप अपने माता-पिता के समान या अलग दिख सकते हैं। आप में से प्रत्येक की अलग-अलग रुचियां और क्षमताएं हो सकती हैं। एक ही परिवार में, आप पॉपपिंस की तरह हैं जो रंगों का इंद्रधनुष है!



कार्यस्थल पर विविधता से मतलब एक ऐसी जगह से है जहाँ विभिन्न लिंग, जेंडर, जाति, वर्ग, आयु, शारीरिक बनावट, शिक्षा, योग्यता आदि के लोग एक साथ काम करते हैं। विविधता-पूर्ण कार्यस्थल (diverse workplace) एक ऐसा स्थान है जहाँ विभिन्न पृष्ठभूमि के कर्मचारियों को नौकरी दी जाती है और वे सभी एक सुरक्षित और सम्मानजनक वातावरण में काम करते हैं।

अपनी कक्षा में चारों ओर अपने सहपाठियों और शिक्षकों को देखें। आपकी कक्षा में किस तरह के लोग हैं? लड़के और लड़कियाँ? लम्बे लोग और छोटे लोग? ये साफ़ तौर पर दिखने वाले अंतर हैं।

क्या आप कुछ अन्य अंतर देख सकते हैं जो कम स्पष्ट हैं? ऐसे अंतरों को नीचे लिखें

(संकेत: भाषा, आर्थिक पृष्ठभूमि, कौशल आदि)

____

____

____

____

आइए कार्यस्थल पर विविधता का महत्व जानें

उदा.: शीला एक खिलाड़ी है और सुरेश एक लेखक है। दोनों को संगीत पसंद है। शीला चेन्नई की रहने वाली हैं और सुरेश भटिंडा के रहने वाले हैं। शीला को ग्राहकों से बात करना पसंद है जबकि सुरेश को नेमी नौकरियों पर काम करना पसंद है और वह एक डेटा एंट्री ऑपरेटर है। शीला निम्न दृष्टि बाधित है और सुरेश को सुनने में कठिनाई है।

शीला और सुरेश की तरह, प्रत्येक कर्मचारी कुछ समानताओं से विशिष्ट हैं, लेकिन फिर भी अलग-अलग रुचियों, क्षमताओं और पृष्ठभूमि वाले है। विविधता महत्वपूर्ण है क्योंकि अगर सुरेश को ग्राहकों से बात करनी है और शीला को एक नेमी काम करना है, तो वे अच्छा प्रदर्शन नहीं करेंगे। जैसे शीला ग्राहक सेवा में काम करती है और सुरेश डेटा एंट्री पर काम करता है।

आइए समझें कि विविधता विभिन्न नजारियाँ और विभिन्न विचारों को कैसे सक्षम बनाती है। शाहीन और अरुण एक ट्रैवल कंपनी चलाते हैं। किस तरह के यात्रा पैकेज पेश किए जाएं, इसे लेकर वे बैठक कर रहे हैं। गौर करें कि विविध समूह रचनात्मकता और नवीनता को कैसे बढ़ाता है!

पर दिव्यांगजनों के मूल्य को जानें।

टॉप कॉन एक विनिर्माण कंपनी है जो आमतौर पर पुरुषों को काम पर रखती है। उनके सीईओ ने महसूस किया कि कंपनी को विभिन्न स्रोतों से अच्छे मनोभाव और कौशल वाले लोगों को काम पर रखना चाहिए। उन्होंने यह भी महसूस किया कि लीडर बहुत सहज थे और नई चीजों की कोशिश नहीं कर रहे थे। इसलिए उसने उन्हें उपयुक्त दृष्टि बाधितों को काम पर रखने के लिए कहा। दृष्टि बाधित लोगों के सामने आने वाली चुनौतियों को लेकर लीडर बहुत डरे हुए थे।

हालांकि, जब लीडरों ने दृष्टि बाधित उम्मीदवारों को साक्षात्कार के लिए स्वतंत्र रूप से कार्यालय में आते, मुस्कुराते और बात करते हुए देखा, तो वे धीरे-धीरे उम्मीदवारों की कौशल और क्षमताओं को देख सकते थे। जब उम्मीदवारों ने टॉपकॉन में काम करने के तरीके पर समाधान प्रस्तुत किए, तो लीडरों को सुखद आश्चर्य हुआ। इसने उनके सोच को नई संभावनाओं के लिए खोल दिया। उन्होंने उम्मीदवारों से पूछा कि कंपनी को उनके लिए कैसे सुरक्षित बनाया जाए। अंत में, उन्होंने आठ उम्मीदवारों में से तीन को काम पर रखा जो अब अन्य सहयोगियों के साथ काम करते हैं जो देख सकते हैं।

कार्यस्थल पर दिव्यांगजनों का मूल्य क्या है?
[] प्रत्येक की अपनी कौशल और क्षमता है।
[]प्रत्येक के पास बाधाओं को दूर करने के लिए समाधान हैं।

टॉपकॉन की तरह, कंपनियों को अपने कार्यस्थल पर दिव्यांगजनों को शामिल करके अतिरिक्त रूप से क्या लाभ होता है?
[]कंपनियां प्रत्येक व्यक्ति में मूल्य देखना सीखती हैं।
[] कंपनियां समाधान उन्मुख बन जाती हैं।
[] यह लीडरों को अपने सहज क्षेत्र से बाहर निकलने और नए सिरे से सोचने में मदद करता है।

टॉपकॉन में दृष्टि बाधित कर्मचारियों के मूल्य की तरह, विविध समूहों (जैसे विभिन्न लिंग, आयु, यौन अभिविन्यास, आदि) के मूल्य कर्मचारियों के बारे में सोचें जो कार्यस्थल पर ला सकते हैं।

आइए जानें कि कार्यस्थल पर डायवर्सिटी से जुड़ी मुश्किलों को कैसे दूर किया जाए

यदि डायवर्स एम्प्लॉईज़ होने के इतने सारे फायदे हैं, तो सभी संगठनों में ऐसा क्यों नहीं होता है?

डायवर्स एम्प्लॉईज़ रखने की राह में कई तरह की समस्याएँ आती हैं। कई लोग ख़ुद से अलग लोगों के साथ आसानी से सहज नहीं हो पाते हैं। इसमें मन-मुटाव होने की सम्भावना रहती है जो अंततः सबके काम पर असर डालता है।

विविधता में ऐसी बाधाएँ कौशल, ज्ञान, समझ और दूसरों के प्रति सम्मान की कमी के कारण हैं। जब आप नीचे दी गई तालिका को देखते हैं कि ये बाधाएँ क्यों मौजूद हैं, तो सोचें कि एक ही बाधा लोगों के विभिन्न समूहों को कैसे प्रभावित कर सकती है।

क्रं. सं.	मुश्किलें	मुश्किलें
1.	पूर्वाग्रह (Prejudice)	कार्यस्थल पर डायवर्सिटी की राह में आने वाली मुश्किलों का कारण दूसरों के प्रति समझ और सम्मान की कमी है। इसके निम्न कारण हैं: उदाहरण: कई वर्षों तक, कुछ समुदायों ने अभ्यास किया कि अन्य समुदायों के प्रति अस्पृश्यता और उनके साथ काम करने, खाने या बातचीत करने से इंकार कर देंगे।
2.	सांस्कृतिक अंतर (Cultural Differences)	
3.	संवाद/भाषा (Communication/ Language)	
4.	पीढ़ीयों का अंतर (Generation Gap)	
5.	अतिरिक्त सुविधाएँ (Additional facilities)	
6.	अतिरिक्त काम की धारणा	लीडरों को एक विविध कार्यबल को एकीकृत करने के लिए अधिक समय बिताने की आवश्यकता हो सकती है। यह अतिरिक्त काम की तरह महसूस कर सकता है। उदाहरण: बैठकों में बधिर लोगों को शामिल करने के लिए दुभाषियों की बुकिंग की आवश्यकता होगी, जबकि काम करने वाले माता-पिता के लिए उपयुक्त कार्य समय बदलने की आवश्यकता हो सकती है।
7.	'क्या' और 'कैसे' के बारे में नहीं पता	अज्ञात का डर जागरूकता की कमी का कारण बन सकता है। उदाहरण: लीडरों को यह सुनिश्चित नहीं हो सकता है कि दिव्यांगजनों द्वारा कौन सी नौकरियां की जा सकती हैं। आमतौर पर, वे अन्य कर्मचारियों को दिव्यांगजनों के साथ काम करने के लिए सहज बनाने के बारे में चिंतित हैं।

विविधता के लिए बाधाओं को दूर करने के लिए प्रयास और अभ्यास की आवश्यकता होती है। जब दिव्यांगता से संबंधित बाधाओं से निपटने की बात आती है, तो दिव्यांगजनों के साथ-साथ कंपनियों द्वारा भी विभिन्न कार्रवाई की जा सकती है।

दिव्यांगजन निम्नलिखित कर सकते हैं:

1. दूसरों को उनकी दिव्यांगता के संबंध में सुविधाजनक बनाएं।
   उदा.: आनंदिता एक बधिर है। उसने एक साधारण पोस्टर का इस्तेमाल किया जो स्वयं के बारे में, उसके संचार के तरीकों, पेंटिंग जैसे उसके शौक और बहुत सारी बातों के बारे में जानकारी देता है। उनके सहयोगी जयेश ने पोस्टर देखा और बुनियादी इशारों (बेसिक जेस्चर्स) का उपयोग करके संवाद करना शुरू कर दिया। समय के साथ, उन्होंने आनंदिता से सांकेतिक भाषा सीखी। एक अन्य सहकर्मी जो पेंट करना पसंद करता था, उसने उसे पेंटिंग दिखाना शुरू कर दिया और आनंदिता ने भी वही किया!

2. एनजीओ और सेवा प्रदाताओं के साथ जुड़े ।
जब कंपनियां दिव्यांगजनों को काम पर रखती हैं, तो उन्हें जागरूकता कार्यशालाओं का आयोजन करने और अपनी टीमों को संवेदनशील बनाने की आवश्यकता होती है। सांकेतिक भाषा दुभाषिए और सुगम्य लेखा परीक्षा जैसी विशेष सेवाओं पर ध्यान देने की आवश्यकता है। इन गतिविधियों को सुचारू रूप से करने के लिए, दिव्यांग कर्मचारी कंपनियां सही गैर-सरकारी संगठनों और सेवा प्रदाताओं को निर्देशित कर सकते हैं।

3. सक्रिय रहें और लोगों में विश्वास पैदा करें।
समावेश एक साझा की गई जिम्मेदारी है। कभी-कभी, टीम लीडर या मैनेजर को दिव्यांगजनों के साथ बातचीत करने का कोई अनुभव नहीं है या कभी ऐसी कोई स्थिति नहीं आयी है। यह उनके द्वारा दिव्यांगजनों के साथ काम करने को प्रभावित कर सकता है। ऐसी स्थितियों में, दिव्यांगजनों में विश्वास बनाने के लिए सक्रिय हो सकता है। आखिरकार, समावेश दो लोगों के बीच एक साझा की गई जिम्मेदारी है!
उदा.: मनोज एक लोकोमोटर दिव्यांगता ग्रस्त व्यक्ति है। वह केवल एक हाथ का उपयोग करने में सक्षम है। उसकी मैनेजर शीला मनोज को पर्याप्त काम नहीं देती है क्योंकि वह सुनिश्चित नहीं है कि वह कंप्यूटर पर कैसे टाइप करेगा। मनोज शीला को अपने टाइपिंग कौशल और प्रति मिनट 30 शब्द टाइप करने की अपनी क्षमता का प्रदर्शन देते हैं। इससे शीला को मनोज पर भरोसा करने तथा उसे और अधिक काम सौंपने का आत्मविश्वास मिलता है।

कंपनियां निम्नलिखित कर सकती हैं:

1. सुनिश्चित करें कि उनके पास समान अवसर नीति है।
दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम (आरपीडब्ल्यूडी), 2016 द्वारा समान अवसर नीति (ईओपी) को अधिदेशित किया गया है। ईओपी के बारे में अधिक जानने के लिए 'हमारा संविधान: मार्गदर्शक सिद्धांत' शीर्षक वाले अध्याय 2.1 का संदर्भ लें और देखें दिव्यांगजन इससे कैसे लाभान्वित हो सकते हैं।

2. दिव्यांगजनों को शामिल करने के लिए अपने कर्मचारियों में ज्ञान, कौशलों और मनोभाव का निर्माण करें।
जिस तरह दिव्यांगजनों को कंपनियों में अच्छी तरह से काम करने के लिए रोजगारपरक होने की आवश्यकता होती है, उसी तरह कंपनी में अन्य कर्मचारियों को शामिल करने की आवश्यकता होती है यानी शामिल करने की क्षमता होनी चाहिए। इस क्षमता (ज्ञान, कौशल और सोच) की समावेशिता कहते हैं। कोई भी व्यक्ति जो दिव्यांग नहीं है उसे समावेश योग्य बनने के लिए उन्हें किसी व्यक्ति की मात्र दिव्यांगता को देखने के बजाए उन्हें समग्र रूप से एक व्यक्ति के रूप में देखने हेतु सीखने की आवश्यकता है। उन्हें किसी ऐसे व्यक्ति के साथ सहज होने के तरीके खोजने की भी आवश्यकता है जो उनसे अलग है।

समावेश योग्य होने के लिए बहुत कुछ सीखने और न सीखने की आवश्यकता होती है। किसी को अनुमान लगाने के बजाय पूछने के अभ्यास की जरूरत है।

उदा.: सैम का एक बधिर दोस्त है जो एक लिप रीडर है। जब सैम अपने बधिर सहयोगी लियोन से मिला, तो उसने माना कि लियोन भी अपने दोस्त की तरह लिप रीड़ कर सकता है। इससे उनके बीच गलतफहमी पैदा हो गई।

चूंकि दिव्यांगता एक स्पेक्ट्रम है और प्रत्येक व्यक्ति का अनुभव अलग है, इसलिए अनुमान करने के बजाय पूछना महत्वपूर्ण है।

समावेशी लीडर लक्ष्य देने और अपनी टीम के दिव्यांग सदस्यों के साथ फीडबैक साझा करने में सहज हैं। वे दिव्यांगजनों को अधिगम और प्रदर्शन करने के लिए पर्याप्त अवसर प्रदान करना सीखते हैं।

उदा.: ज़ारा एक दृष्टि बाधित है। उसका प्रबंधक, फ्रेड, उसके खराब तरीके से प्रारूपित दस्तावेजों पर फीडबैक देने में असहज था। उसने सोचा, "ज़ारा दृष्टि बाधित है। मैं यह फीडबैक कैसे दे सकता हूं? इसके बजाय, फ्रेड को ज़ारा को बताने की ज़रूरत है, "आपके दस्तावेज़ों को अच्छी तरह से प्रारूपित करने की आवश्यकता है। हम एक साथ इस समस्या का हल कैसे कर सकते हैं? क्या इसका कोई समाधान है?"

इस तरह का मनोभाव लीडरों को यह जानने में सक्षम कर सकता है कि दिव्यांगता पर कब ध्यान केंद्रित करना है और कब उस पर ध्यान केंद्रित नहीं करना है।

गतिविधि का समय!

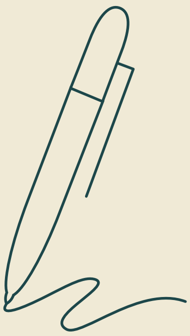
कुछ दोस्तों और कुछ लोगों से मिलें जिन्हें आप बहुत अच्छी तरह से नहीं जानते हैं, विशेष रूप से उनसे मिलें जो दिव्यांग नहीं हैं। प्रत्येक को अपने बारे में चार बातें लिखनी चाहिए:

1. **एक शब्द जो आपका वर्णन करता है।**
2. **आपकी हॉबी (शौक)।**
3. **आपके बारे में कुछ मजेदार बात।**
4. **आपकी दिव्यांगता।**

उदा.: बोरिस। स्नेहपूर्वक। संगीतज्ञ। ट्रेकर। लोकोमोटर दिव्यांगता ग्रस्त व्यक्ति।

लीना। परिश्रमी। कवि। शतरंज की खिलाड़ी। निम्न दृष्टि ग्रस्त व्यक्ति।
फहाद। मित्रतापूर्ण। क्रिकेट का खिलाड़ी । नृतक। बधिर व्यक्ति।

एक साथ समय बिताएं और देखें कि ये जानकारी आपको एक-दूसरे के साथ सहज होने में कैसे मदद करती है। यह अभ्यास लोगों को आपकी दिव्यांगता के साथ सहज बनाने में मदद करेगा तथा आपको वास्तव में और पूर्ण रूप से देखने में सक्षम बनाएगा!



मैंने आज क्या सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. एक विविध कार्यस्थल एक ऐसे संगठन को संदर्भित करता है जहां विभिन्न लैंगिक, जेंडर, जातियों, वर्गों, उम्र, शारीरिक दिखावट, शैक्षिक कौशल, क्षमताओं और अधिक लोग एक साथ काम करते हैं। ☐
2. प्रत्येक व्यक्ति विशिष्ट है और उसकी अलग-अलग रुचियां, क्षमताएं और पृष्ठभूमि हैं। एक विविध कार्यस्थल यह सुनिश्चित करके उत्पादकता बढ़ाता है कि सही व्यक्ति को सही कार्य मिला है। ☐
3. दिव्यांगजनों का मूल्य उनकी प्रतिभा और समाधान है। कंपनियों को हर किसी में मूल्य देखने, समाधान उन्मुख होने और लीडरों को अपने सहज क्षेत्र से बाहर निकलने में सक्षम बनाने से भी लाभ होता है। ☐
4. दिव्यांगजनों के लिए बाधाएं 3 तरीकों से दूर किए जा सकते हैं: लोगों को दिव्यांगता के साथ सहज बनाना, जरूरत पड़ने पर विशेषज्ञों की मदद लेना और विश्वास निर्माण में सक्रिय होना। ☐

7.2 कार्यस्थल पर इंक्लूज़न (inclusion)

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. कार्यस्थल पर समावेशन या इंक्लूज़न (inclusion) का अर्थ
2. इंक्लूज़न करने वाले कार्यस्थलों का महत्व
3. इंक्लूसिव कार्यस्थल (inclusive workspace) बनाना

सोचें! समझें! करके देखें!

समावेश/इंक्लूज़न" और "कार्यस्थल/वर्कस्पेस" शब्दों से आप क्या समझते/समझती हैं? अपने शब्दों में बताएँ।

____

____

____

अब इस पर विचार करें कि कार्यस्थल पर शामिल होने के लिए आपको क्या चाहिए। क्या आपको कुछ समाधान, सहायता, प्रशिक्षण या सलाह की आवश्यकता है? नीचे की सभी विचारों पर लिखें:

____

____

____

आइए कार्यस्थल में इंक्लूज़न के बारे में जानें

समावेशन का अर्थ है प्रत्येक व्यक्ति में मूल्य देखना, उन्हें मूल्यवान महसूस कराना और प्रत्येक व्यक्ति से मूल्य प्राप्त करना। आइए उदाहरणों के साथ कार्यस्थल पर समावेशन को बेहतर ढंग से समझें:

1. फ़ैयाज़ बैसाखी का उपयोग करता है। जब उनकी टीम ने टीम लंच की योजना बनाई, तो उन्होंने एक ऐसी जगह चुनी जो ग्राउंड फ्लोर पर थी, जहां कोई सीढ़ियां नहीं थीं ताकि वह वहां पहुंच सकें।
2. बालाजी को सुनने में कठिनाई होती है। उनके सहकर्मी आमतौर पर उनसे बात करने और उनकी दिशा में देखने के लिए एक शांत जगह ढूंढते हैं ताकि वह लिप रीडिंग कर सकें।

क्या टीम समावेशी है?

हाँ, टीम समावेशी है। फ़याज़ और बालाजी को लगता है कि जब टीम उनके लिए सुलभ स्थान ढूंढती है तो उन्हें देखा और महत्व दिया जाता है। वे शामिल महसूस करते हैं।

3.नीना 2 साल के बच्चे की माँ हैं। वह व्यक्तिगत रूप से सभी बैठकों में भाग लेने में सक्षम नहीं है। उनके प्रबंधक फ्रेड ने नीना से कहा, "आप काम में अच्छा कर रही हैं, लेकिन आपके लिए कुछ बैठकों का हिस्सा बनना महत्वपूर्ण है। यदि कोई चुनौतियाँ हों तो मुझे बताएं। हम उन पर काम करेंगे, लेकिन मुझे आपसे बहुत उम्मीद है!" क्या फ्रेड समावेशी है?

हाँ, फ्रेड समावेशी है। जब फ्रेड नीना से बहुत उम्मीद करता है और उसे बैठकें मिस नहीं करने देता, तो वह नीना की प्रतिभा के प्रति सम्मान दिखा रहा है। वह जानता है कि नीना संगठन में क्या योगदान दे सकती है। नीना से मूल्य प्राप्त करना भी समावेश है। समय पर प्रतिक्रिया देने से पता चलता है कि फ्रेड के पास समावेशन का कौशल है।

4. शहाब बिहार के एक गांव के रहने वाले हैं. उन्हें अंग्रेजी का कामकाजी ज्ञान सीमित है। अपनी बिक्री भूमिका में, उसे ग्राहकों से मिलने के लिए यात्रा करनी पड़ती है। उसकी मैनेजर लता उसे क्लाइंट से मिलने नहीं जाने देती और उसकी जगह किसी और को भेज देती है। क्या लता समावेशी है?

नहीं, लता समावेशी नहीं है। वह शहाब को केवल सीमित अंग्रेजी प्रवाह वाले व्यक्ति के रूप में ही देख पा रही है। इसलिए, शहाब ग्राहकों से मिलने का अपना काम नहीं कर सकते। लता को समावेशी होने के लिए, उसे शहाब को एक ऐसे व्यक्ति के रूप में देखना होगा जो अपने सीमित अंग्रेजी कौशल के साथ भी संवाद करना जानता है। जब वह अंग्रेजी बोलने वाले ग्राहकों से मिलता है और उसे अपना काम करने की अनुमति देता है, तो उसे उससे पूछना पड़ता है कि क्या उसे किसी चीज़ की ज़रूरत है।

5. बॉबी टीम मीटिंग में यास्मीन का परिचय कराना चाहते थे जो एक दृष्टिबाधित महिला है। वह "दृष्टिबाधित" शब्द को लेकर सहज नहीं थे क्योंकि इससे यह माना जाता है कि यास्मीन के पास कोई चुनौती है। बैठक से पहले, उन्होंने सही शब्दावली के लिए ऑनलाइन खोज की। फिर उन्होंने यास्मीन को एक विकलांग व्यक्ति, एक दृष्टिबाधित व्यक्ति के रूप में पेश किया। क्या बॉबी समावेशी है?

हाँ, बॉबी समावेशी है। वह जानता है कि भाषा चोट पहुंचा सकती है या मदद कर सकती है। यदि बॉबी ने यास्मीन को दृष्टिबाधित के रूप में पेश किया होता, तो लोग मान लेते कि यास्मीन के पास केवल चुनौतियाँ हैं और देने के लिए कोई मूल्य नहीं है। यास्मीन ने बड़े होने में आने वाली बाधाओं को पार कर लिया है और वह अपने जीवन को केवल चुनौतियों से भरा नहीं मानती है। हम सभी ने अपने जीवन में चुनौतियों का सामना किया है लेकिन कोई भी हमें "चुनौतीपूर्ण" नहीं कहता है। इसलिए, सही भाषा का प्रयोग ही सच्चा समावेश है।

6. इप्शिता दो हाथ कटे हुए व्यक्ति हैं। उसकी मैनेजर नैना देख सकती थी कि इप्शिता स्मार्ट है। उन्होंने इप्शिता को खुद को साबित करने के लिए अलग-अलग मौके दिए। उसने देखा कि इप्शिता अपने पैरों से धीरे-धीरे टाइप करती है। इसलिए नैना ने उन्हें ऐसी भूमिकाएँ दीं जिनमें इप्शिता की ताकत का इस्तेमाल किया गया था और उन्हें बहुत अधिक टाइपिंग की आवश्यकता नहीं थी। नैना ने समय पर फीडबैक दिया और एक मेंटर नियुक्त किया ताकि इप्शिता अपने करियर में आगे बढ़ सके। आज इप्शिता क्लाइंट फेसिंग रोल में अच्छा काम कर रही हैं। क्या नैना समावेशी है या वह इप्शिता के प्रति नरम है?

हां, नैना समावेशी है. वह जानती थी कि इप्शिता को जीवन में ज्यादा अवसर नहीं मिले हैं। सफल होने के लिए पर्याप्त अवसर देना समावेशन का एक हिस्सा है। फीडबैक देना भी समावेशी हो रहा है। अगर नैना को इप्शिता से ज्यादा उम्मीदें नहीं थीं तो उसे समावेशी नहीं माना जाएगा। हालाँकि, नीना इप्शिता को हम सभी की तरह एक व्यक्ति के रूप में देख पाती थी।

कार्यस्थल में समावेश तभी प्राप्त किया जा सकता है जब कंपनी के प्रत्येक सदस्य को अपने करियर में आगे बढ़ने के अवसर मिले। दिव्यंगजनों, महिलाओं, ट्रांसजेंडर लोगों, यौन अल्पसंख्यकों के लोगों और निचले सामाजिक आर्थिक पिछड़े क्षेत्रों के लोगों को आमतौर पर कार्यस्थल से बाहर रखा जाता है। समावेशन का अर्थ उन लोगों के लिए अतिरिक्त सहायता प्रणाली प्रदान करके सभी लोगों को सक्रिय रूप से शामिल करना है जिन्हें उनकी आवश्यकता है।

क्या आप कार्यस्थल में सक्रिय समावेशन के ऐसे कुछ और उदाहरण सोच सकते हैं?

(संकेत: छुट्टियाँ, प्रार्थना अवकाश, ब्रेल)

आइए कार्यस्थल में इंक्लूज़न के महत्व को जानें

पिछले अध्याय में, हमने विविध कार्यबल होने के लाभों पर चर्चा की। आइए अब समझें कि समावेशी कार्यस्थल क्यों महत्वपूर्ण हैं।

लियोन एक बड़े सम्मेलन का इवेंट मैनेजर है। उनकी टीम के सदस्य ज़ेरक्सेस (Xerxes) जो डेटा को संभालते हैं, एक्सेल शीट के साथ बहुत धीमे थे। लियोन तनावग्रस्त हो रहा था और उसे लगा कि ज़ेरक्सेस (Xerxes) हर चीज़ में “धीमा” था और बेकार था। वह ज़ेरक्सेस (Xerxes) को कॉल करना और चिल्लाना चाहता था लेकिन रुक गया! उन्हें अपनी कंपनी द्वारा आयोजित समावेशन प्रशिक्षण के सबक याद थे।उन्हें ज़ेरक्सेस को एक ऐसे व्यक्ति के रूप में देखना था जिसमें ताकत और सुधार के क्षेत्र हों। उन्होंने ज़ेरक्सेस के साथ समय बिताया और समझा कि ज़ेरक्सेस को अच्छा प्रदर्शन करने के लिए स्पष्ट निर्देशों की आवश्यकता है। लियोन ने अपना दृष्टिकोण बदल दिया और ज़ेरक्सेस को स्पष्ट जानकारी देना शुरू कर दिया। उसके बाद ज़ेरक्सेस ने बहुत अच्छा प्रदर्शन किया और आयोजन सफल रहा।

इस बारे में सोचें कि समावेशी कार्य वातावरण में काम करने से ज़ेरक्स को कैसे लाभ हुआ।

जो कम्पनी इंक्लूसिव नहीं है, वहाँ आपसी सम्मान का माहौल नहीं होगा। कर्मचारी एक दूसरे के प्रति भेदभाव कर सकते हैं। लोगों को अपने आइडिया साझा करने और अपनी बात रखने में हिचकिचाहट हो सकती है।

इंक्लूज़न एक जादू की पुड़िया है जो किसी कंपनी को सही मायनों में डायवर्स और जीवंत बनाती है। अगर हम मान लें कि डायवर्सिटी एक बल्ब की तरह है, तो इंक्लूज़न वो बिजली होगी जो बल्ब में रोशनी देने के लिए ज़रूरी है।

हर कर्मचारी की ख़ुशी और सीखने-सिखाने के माहौल के लिए एक इंक्लूसिव कार्यस्थल ज़रूरी है।

ज़ेरक्सेस की तरह, उस समय के बारे में सोचें जब किसी ने आपको शामिल किया था। आपको शामिल महसूस कराने के लिए दूसरे व्यक्ति ने क्या कहा और/या क्या किया? जब दूसरे व्यक्ति ने आपको शामिल किया तो आपको कैसा महसूस हुआ?

आइए जानें कि कार्यस्थल को इंक्लूसिव कैसे बनाएँ

इंक्लूसिव कार्यस्थल के लिए निम्न कुछ कदम उठाए जा सकते हैं:

1. नेतृत्व जो अयोग्यता की योग्यता सीखता है:
   किसी संगठन की नेतृत्व टीम को निम्नलिखित के लिए आवश्यक कौशल और मनोभाव सीखना चाहिए:
   - लोगों को उनके मतभेदों से परे देखें
   - अपनी शक्तियों का उपयोग करके हर किसी से प्रदर्शन की अपेक्षा करें
   - प्रत्येक कर्मचारी को उनकी चुनौतियों से पार पाने के लिए एक सक्षम वातावरण प्रदान करें और समाधान खोजें। यह विशेष रूप से उन लोगों की मदद करता है जिन्हें अतीत में कार्यस्थलों से बाहर रखा गया है।

2. इंक्लूज़न के लिए पॉलिसी - कंपनियों के काम के प्रत्येक चरण में इंक्लूज़न को ध्यान में रखा जाना चाहिए
   - सभी स्तरों पर नौकरी देते समय डायवर्सिटी और इंक्लूज़न को ध्यान में रखा जाना चाहिए
   - प्रमोशन और प्रोत्साहन इंक्लूसिव होना चाहिए
   - समान काम के लिए समान वेतन
   - अलग-अलग लोगों के लिए उनकी संस्कृति के अनुरूप छुट्टियाँ होनी चाहिए
3. डायवर्सिटी को सेलिब्रेट (celebrate) करें - यह विभिन्न त्योहारों को मनाने, भोजन साझा करने आदि के माध्यम से किया जा सकता है
4. प्रशिक्षण - सभी स्तरों के सभी कर्मचारियों को इंक्लूज़न, इसके महत्व और इंक्लूसिव तरीक़े से काम करने के बारे में प्रशिक्षण प्राप्त करना चाहिए
5. डिज़ाइन - अपने कार्यस्थल को इस तरह डिज़ाइन करें कि यह कर्मचारियों को उनकी ज़रूरतों के अनुरूप लगे। छोटे-छोटे बदलावों से बड़े अंतर लाये जा सकते हैं। कुछ उदाहरण हैं:
   - सीढ़ियों की जगह या सीढ़ियों के साथ-साथ रैंप का उपयोग करें - जो बुज़ुर्गों और व्हील चेयर / बैसाखी का प्रयोग करने वाले कर्मचारियों के लिए सुविधाजनक हो,
   - साइनबोर्ड बड़ा बनाएँ। अनेक भाषाओं और कंट्रास्टिंग (contrasting) रंगों का उपयोग करें - जिससे आँखों की समस्या वाले कर्मचारियों को सुविधा हो,
   - लीवर हैंडल युक्त चौड़े दरवाज़े जिनका उपयोग लोग अपने हाथों को ज़्यादा हिलाए-डुलाए बिना भी कर सकें,
   - सभी तरह के लोगों के लिए एडजेस्ट होने वाले मेज और कुर्सियाँ,
   - बहु-संवेदी (multi-sensory) सुरक्षा अलार्म-जैसे सुनने की समस्या वाले व्यक्ति के लिए सामान्य सायरन वाला फायर अलार्म कारगर नहीं होगा। इसमें फ्लैशिंग लाइट को भी शामिल किया जाना चाहिए।
6. लगातार मूल्यांकन करते रहें - परखते रहें कि क्या आपकी कम्पनी सही मायनों में इंक्लूसिव है। इसके निम्न उदाहरण हो सकते हैं
   - क्या सभी कर्मचारी बैठकों में अपने विचार साझा करते हैं?
   - क्या कुछ कर्मचारी बोलते समय दूसरों की बातें काटते हैं?
   - क्या सभी कर्मचारियों के बीच काम निष्पक्ष रूप से सौंपा गया है?
   - क्या लीडरशिप के पदों पर सभी योग्य कर्मचारियों को समान रूप से मौक़े दिए जाते हैं?

गतिविधि का समय!

आज के लिए अपनी कक्षा का अवलोकन (observation) करें। क्या आपकी कक्षा इंक्लूसिव है? पता करने के लिए इस पाठ में दिए गए बिंदुओं और दिशा-निर्देशों का प्रयोग करें। अपने अवलोकन नीचे लिखें।

समझें कि उनकी नौकरी की भूमिका में कौन से कार्य शामिल हैं, कार्यस्थल पर आने वाली बाधाएँ और उन्हें क्या समाधान मिले। अपनी मुख्य सीखों को नीचे दी गई तालिका में लिखें:

____

____

मैंने आज क्या सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. कार्यस्थल में समावेश या इंक्लूज़न तब होता है जब कंपनी के प्रत्येक सदस्य को अपने करियर में आगे बढ़ने के समान अवसर मिले। ☐
2. इंक्लूज़न का अर्थ है सभी लोगों को सक्रिय रूप से शामिल करना और जिन्हें ज़रूरत हो, उन लोगों की अतिरिक्त सहायता करना। ☐
3. जो संगठन इंक्लूसिव नहीं है, वहाँ आपसी सम्मान का माहौल नहीं रहेगा। हर कर्मचारी की ख़ुशी और सीखने-सिखाने के माहौल के लिए एक इंक्लूसिव कार्यस्थल ज़रूरी है। ☐
4. कार्यस्थल में इंक्लूज़न को शामिल करने के कुछ तरीके हैं: नेतृत्व, पॉलिसी, डायवर्सिटी को सेलिब्रेट करना, आपसी सम्मान, कार्यस्थल डिजाइन आदि। ☐

7.3 कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम [POSH]

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. कार्यस्थल में यौन उत्पीड़न (sexual harassment) से अर्थ
2. यौन उत्पीड़न रोकथाम (पॉश/POSH) अधिनियम के प्रावधान
3. POSH अधिनियम के तहत क्या करें और क्या नहीं करें

सोचें! समझें! करके देखें!

आपकी दृष्टि में यौन उत्पीड़न रोकथाम (POSH) अधिनियम किसलिए है? 1 विकल्प चुनें। हिंसा से सुरक्षा

- ☐ यौन उत्पीड़न से महिलाओं की सुरक्षा
- ☐ दुर्घटनाओं की रोकथाम
- ☐ कार्यस्थल पर चाइल्ड-केयर (childcare)
- ☐

आइए कार्यस्थल में यौन उत्पीड़न की रोकथाम-अधिनियम के बारे में जानें

भारत सरकार ने 2013 में कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) [Sexual Harassment of Women at Workplace (Prevention, Prohibition and Redressal)] अधिनियम पारित किया। इसे सरल शब्दों में अक्सर यौन उत्पीड़न की रोकथाम (Prevention of Sexual Harassment) या POSH अधिनियम कहा जाता है।

आइए जानें कि यौन उत्पीड़न क्या होता है?

यौन उत्पीड़न एक गंभीर मुद्दा है जो किसी व्यक्ति के मानसिक, भावनात्मक और शारीरिक स्वास्थ्य को प्रभावित करता है। यह कार्यस्थल पर प्रभावी ढंग से काम करने की लोगों की क्षमता पर भी असर डालता है।

POSH अधिनियम के तहत यौन उत्पीड़न को कार्यस्थल में एक महिला के प्रति प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से किए गए निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक अवांछित कृत्यया व्यवहार के रूप में परिभाषित (define) किया जाता है।

- शारीरिक संबंध बनाने की कोशिश और स्पर्श
- किसी कार्य के बदले में सेक्सुअल फ़ेवर यानी यौन संबंध की माँग करना
- अश्लील तस्वीरें या वीडियो आदि दिखाना
- सेक्सुअल टिप्पणियाँ करना
- प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से कार्यस्थल पर आपके साथ अच्छा (favourable) व्यवहार किए जाने या आपका विशेष ख़्याल रखे जाने का ऑफर
- प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से रोजगार में प्रतिकूल (unfavourable) व्यवहार की धमकी
- प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से आ परोक्ष पके रोजगार में आगे बढ़ने के अवसरों को ख़राब करने की धमकी
- काम करने का माहौल नकारात्मक करना या कार्य में निरंतर हस्तक्षेप करना
- अपमानजनक व्यवहार जिससे स्वास्थ्य और सुरक्षा पर असर पड़ने की संभावना हो

मीना कंपनी कैब से ऑफिस आती है। वह पूरी सुबह ऑफिस में बिताती है। वह अपने साथियों के साथ लंच करने जाती है। वह अपने काम के सिलसिले में दूसरे ऑफिस जाती है। वह कंपनी कैब से घर लौटती है।

उपरोक्त उदाहरण में, पूरे दिन, मीना POSH अधिनियम के संरक्षण में है।

इस अधिनियम के तहत कार्यस्थल शब्द की व्यापक परिभाषा है।

कार्यस्थल = कार्यालय स्थान + काम के उद्देश्य से कर्मचारी द्वारा दौरा किए गए सभी स्थान + नियोक्ता द्वारा प्रदान किया गया परिवहन

कार्यस्थल = काम से संबंधित कोई भी स्थान

सरोजा एक छोटे आउटलेट में दुकान सहायक के रूप में काम करती है। नवीन कम दृष्टि वाला व्यक्ति है और उसका सहकर्मी वह उसी खाड़ी में सरोजा के साथ काम करता है। उनकी भूमिका स्टॉक की व्यवस्था करना है और कभी-कभी वह भारी पैकेज लेने में सरोजा की सहायता भी करते हैं। वे एक-दूसरे की सहायता करते हैं और मिलकर काम करते हैं।

स्टॉक व्यवस्थित करते समय नवीन ज्यादातर स्टॉक सौंपते समय सरोजा के हाथों को छूता रहता है, उसके बहुत करीब आ जाता है। हालाँकि सरोजा असहज महसूस कर रही थी, उसने शुरू में सोचा कि यह गलती से हुआ होगा, लेकिन जब नवीन ने इस व्यवहार जारी रखा तो उसने उसे दूरी बनाए रखने के लिए कहा और पैकेज प्राप्त करने या सौंपने और उसके साथ काम करने से परहेज किया।

नवीन ने खुद को उपेक्षित महसूस किया और उसका ध्यान आकर्षित करने के लिए गाना शुरू कर दिया, जब भी वह सरोजा को पास से गुजरता देखता तो शोर मचाता। सरोजा को यह पसंद नहीं आया लेकिन उन्होंने इस बारे में चुप्पी साध ली और उसे नजरअंदाज कर दिया। वह अपने फोन को इस कोण में रखता था कि जब वह यौन यौन संबंधित गाने/फिल्में देखता था तो सरोजा उसे देख सके, इससे सरोजा बहुत असहज हो गई और उसने पर्यवेक्षक से शिकायत की। पर्यवेक्षक ने सरोजा को यह कहकर शांत करने की कोशिश की कि वह नवीन को गलत समझ रही है और उसने गलती से उसके हाथों को छू लिया होगा क्योंकि वह कम दृष्टि वाला व्यक्ति था। सरोजा इस बात से निराश थी कि उसके पर्यवेक्षक ने नवीन को सुधारने के लिए कुछ नहीं किया और इसलिए उसने वरिष्ठ प्रबंधक से

शिकायत करने का फैसला किया।

जब एक वरिष्ठ प्रबंधक ने नवीन से पूछताछ की तो उसने लापरवाही से माफी मांगते हुए कहा कि यह एक गलती थी और सरोजा उसे गलत समझ रही थी। सरोजा परेशान हो गई और फिर POSH समिति के पास जाकर शिकायत करके गंभीर कार्रवाई की।

POSH समिति ने परिस्थिति को गंभीरता से लिया क्योंकि यह नवीन के व्यवहार का प्रभाव था न कि उसकी इरादा का। वह कम दृष्टि वाला था और हर बार कहता था कि उसने सरोजा को छुआ था, यह एक गलती थी, कोई बहाना नहीं था।

1. क्या नवीन के खिलाफ POSH शिकायत दर्ज कराकर सरोजा सही काम कर रही थी?
   - हाँ
   - नहीं
2. क्या आप इस बात से सहमत हैं कि POSH विकलांग व्यक्तियों सहित कार्यस्थल पर सभी कर्मचारियों के लिए लागू है?
   - हाँ
   - नहीं
3. क्या कम दृष्टि वाला व्यक्ति होना एक बहाना है जिसका उपयोग नवीन अपने व्यवहार से बचने के लिए कर सकता है?
   - हाँ
   - नहीं
4. यदि कोई व्यक्ति गलती से किसी व्यक्ति को छू लेता है तो उसे क्या करना चाहिए जैसे: किसी व्यक्ति के पास जाना
   - माफ़ी मांगें और तुरंत अपने आप को सुधारें
   - उपेक्षा करना, बस अपना काम करते रहें क्योंकि इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि आप जल्दी में हैं
   - उस व्यक्ति पर चिल्लाएं और उसे अपने रास्ते में न आने के लिए कहें
5. क्या कार्यस्थल में फिल्में देखना, गाने गाना आदि ठीक है? क्या यह स्वीकार्य है? सही जवाब चुने
   - नहीं, यदि आप अपने सहकर्मियों को परेशान कर रहे हैं और यदि उन्हें यह पसंद नहीं है तो यह ठीक नहीं है। शुरुआत करने से पहले कार्यालय में लागू नियमों को जानना, कार्यालय की संस्कृति और उचित व्यवहार को समझना अच्छा है
   - जब तक कोई शिकायत नहीं करता तब तक आप जैसा चाहें वैसा व्यवहार कर सकते हैं।

ऐलिस के कार्यालय का A.C 16 डिग्री पर अटक गया है। वह एसी कंपनी से मरम्मत करने वाले को बुलाती है कि वह आकर इसे ठीक कर दे। जब मरम्मत करने वाला व्यक्ति आता है, तो ऐलिस उसे समस्या बताती है और उससे कहती है कि सभी को ठंड लग रही है। मरम्मत करने वाला व्यक्ति उससे कहता है कि वह उसके करीब आ जाए और उसे गर्मी लगेगी।

1. क्या आपको लगता है कि मरम्मत करने वाले ने ऐलिस का यौन उत्पीड़न किया?
   - हाँ
   - नहीं
2. यदि हाँ, तो क्या आपको लगता है कि ऐलिस POSH के तहत इस बारे में शिकायत कर सकती है?
   - हाँ
   - नहीं
3. क्या आपको लगता है कि मरम्मत करने वाला व्यक्ति भी POSH अधिनियम से बंधा हुआ है? सिर्फ इसलिए कि वह कार्यालय का कर्मचारी नहीं है, क्या वह अपने अनुचित व्यवहार से बच जायेगा?
   - हाँ
   - नहीं

अपने उत्तरों पर चर्चा करें. यदि आप भ्रम में हैं तो प्रयास करें और ऑनलाइन सर्च करें।

आइए जानें कि POSH अधिनियम के तहत विभिन्न नियमों के बारे में

1. प्रत्येक संगठन के पास एक POSH नीति होनी चाहिए जिसमें निम्नलिखित शामिल हों
   - यौन उत्पीड़न की परिभाषा
   - शिकायत समाधान प्रक्रिया
   - अधिनियम के अनुसार कर्मचारियों के अधिकार
   - आईसी (IC) सदस्यों का विवरण
   - उद्योग और संगठनात्मक संस्कृति के अनुसार क्या करें और क्या न करें
2. अधिनियम के अनुसार, जिस कार्यस्थल पर 10 या अधिक कर्मचारी हैं, उसे एक आंतरिक समिति (Internal Committee-IC) का गठन करना होगा। आईसी की महत्वपूर्ण विशेषताएं इस प्रकार हैं:
   - न्यूनतम 4 सदस्य जिनमें कम से कम आधे सदस्य महिलाएँ हों
   - IC में एक संगठन के वरिष्ठ महिला कर्मचारी होनी चाहिए हो, जो पीठासीन अधिकारी हो
   - कम से कम एक सदस्य संगठन से बाहर होना चाहिए। इस सदस्य के पास यौन उत्पीड़न के मुद्दों पर काम करने का अनुभव होना चाहिए
3. प्रत्येक संगठन को दर्ज किए गए POSH मामलों की संख्या के साथ-साथ की गई कार्रवाइयों पर जिला अधिकारी को सालाना एक रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी।
4. कर्मचारियों के बीच POSH के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए संगठन द्वारा किए जाने वाले प्रयास।

10 से कम कर्मचारियों वाले संगठन अधिनियम के अनुसार प्रत्येक जिले में गठित स्थानीय शिकायत समिति की सेवाएं ले सकते हैं। जहाँ शिकायत नियोक्ता के खिलाफ है, वहाँ भी स्थानीय शिकायत समिति से संपर्क किया जा सकता है।

यदि उत्पीड़न करने वाला व्यक्ति कर्मचारी नहीं है तो क्या होगा?

तब भी, शिकायतकर्ता IC से संपर्क कर सकता है। शिकायतकर्ता की शिकायत पुलिस तक पहुंचाना समिति की जिम्मेदारी है।

तो स्पष्ट रूप से, ऐलिस द्वारा सामना किए गए उत्पीड़न से संबंधित उपरोक्त प्रश्न में, वह मरम्मत करने वाले व्यक्ति के बारे में POSH के तहत आईसी में शिकायत कर सकती है, भले ही वह एक अलग संगठन से हो।

आईए जाने कि उचित और अनुचित व्यवहार के बीच अंतर को समझकर हम कार्यस्थल पर कई स्थितियों को रोक सकते हैं। असहज स्थितियों को कैसे रोका जा सकता है, यह जानने के लिए नीचे कुछ केस अध्ययन पढ़ें।

सुरेश दृष्टिबाधित है। तथा कंप्यूटर और गतिशीलता (मोबिलिटी) सिखाने वाले एक प्रशिक्षण संस्थान में, वह इस नए परिसर में चलने के लिए लोगों की मदद का उपयोग करता है, वह व्यक्ति की बांह को कसकर पकड़ता है या कभी-कभी व्यक्ति की कमर पकड़ना चाहता है, किसी ने भी सुरेश को फीडबैक नहीं दी और सुरेश को लगता है कि वह गतिशीलता सीखते समय सही कार्य कर रहा है। क्या आपको लगता है कि अगर इस स्थिति को ठीक नहीं किया गया तो यह पीओएसएच मामले का कारण बन सकता है? हाँ, ऐसा हो सकता है। रोकथाम हमेशा महत्वपूर्ण है। जब हमें लगता है कि व्यवहार उचित या असुविधाजनक है तो एक-दूसरे को फीडबैक देना महत्वपूर्ण है।

सुरेश इससे बेहतर क्या कर सकता था?

सुरेश को अपने गतिशीलता ज्ञान का उपयोग करने की आवश्यकता है और उपयुक्त तरीका व्यक्ति की कोहनी को पकड़ना और यहां-वहां चलना होगा।

नोट: किसी व्यक्ति की शारीरिक रूप से सहायता करते समय, किसी को पहले व्यक्ति से पूछना चाहिए कि वे कैसे सहायता प्राप्त करना चाहते हैं और फिर आवश्यक कार्य करें। गतिशीलता (मोबिलिटी) सीखना एक कौशल है और इसमें उपयुक्त व्यवहार है और कोई भी इसे सीखने के लिए प्रशिक्षण संस्थानों में शामिल हो सकता है।

राम एक बधिर है और एक एमएनसी में काम करता है जो एक बहुत ही समावेशी संगठन है और इसमें कई बधिर कर्मचारी हैं। वह अपने अधिकांश सहयोगियों के साथ सांकेतिक भाषा में संवाद करता है। राम लिप रीडिंग के माध्यम से अधिकांश सहयोगी जो सुन सकते हैं, के साथ संवाद करता है, सुधा, एक नई कर्मचारी राम के साथ बहुत असहज थी क्योंकि उसे लगा कि राम उससे बात करते समय लगातार उसके होंठों को घूर रहा था और उसने एचआर से शिकायत की। तब एचआर ने सुधा को बताया कि राम लिप रीडर है।

मानव संसाधन इस स्थिति को कैसे रोक सकता था? सही जवाब पर ü लगाएं

- सुधा को राम से बात करने से बचने के लिए कहा क्योंकि वह बधिर है
- सुधा को बता सकता था कि राम बधिर है और लिप रीड करते हुए संवाद करता है।
- सुधा को समावेश प्रशिक्षण से लैस किया ताकि वह काम पर स्वयं शामिल करने के लिए सहज महसूस कर सकें
- काम शुरू करने से पहले एक-दूसरे को जानने के लिए राम को सुधा से मिलवाया।

क्या राम इस स्थिति को रोक सकता था? राम क्या कर सकता था? सही जवाब पर ü लगाएं

- केवल बधिर सहकर्मियों से बात करें
- हर बार एक दुभाषिया का प्रयोग करें
- लिखकर संवाद किया
- एक बैज का इस्तेमाल किया जिसमें लिखा था कि मैं बधिर हूं
- सुधा को उनके बारे में और संवाद करने के लिए उपयोग किए जाने वाले समाधानों के बारे में बताने के लिए एक सेल्फ एडवोकेसी उपकरण आई एम पोस्टर का उपयोग किया।
- खुद को स्पष्ट रूप से इस तरह से पेश किया जहां सुधा समझ गई कि वह लिप रीड करता है

सुधा किसी संगठन में शामिल होने से पहले स्वयं को बेहतर तरीके से तैयार करने के लिए क्या कर सकती थी?

- दिव्यांग सहयोगियों के साथ बातचीत करने से बचें
- सक्रिय रहें और उस टीम को समझें जिसमें वह शामिल हो रही थी और स्वयं को तैयार करें।
- एचआर से उसे टीम के साथ परिचय करने के लिए सहायता मांगी
- दुभाषिए की सहायता के लिए कहा
- सक्रिय रहें और काम शुरू करने से पहले टीम के माहौल और कार्यालय संस्कृति को समझने के लिए अपनी टीम के सदस्यों से मिलें।
- बधिरों के साथ संवाद करते समय एक दुभाषिया का उपयोग किया
- शिकायत दर्ज कराने से पहले राम के बारे में पूछा और अनुमान नहीं किया

कार्यस्थल, प्रशिक्षण आदि में सहकर्मियों और साथियों के साथ कैसे सावधान रहें और सक्रिय रहकर असहज स्थितियों को कैसे रोकें

किसी पोशाक के बारे में बातचीत या नहीं पूछना कोड और ड्रेस कोड ग्रहण करना। कपड़े पहनना कैज़ुअल और दिखावटी कपड़े - जैसे-शर्ट रखना कार्यालय में बटन, पाजामा, शॉर्ट्स पहनना।	किसी कार्यस्थल, प्रशिक्षण संस्थान, आयोजन आदि में शामिल होने से पहले समझें कि क्या है ड्रेस कोड। शुरू करने से पहले अपने साथियों से सहायता और फीडबैक लें, गुरुओं, प्रबंधकों कार्य, प्रशिक्षण आदि की योजना पहले से ही बना लें।
अपने कार्यस्थल को हल्के में लेना और पर्यावरण के प्रति बेपरवाह रहना, उदाहरण के लिए - बस हर किसी को धक्का करना और माफी न मांगना, चलते-फिरते समय लापरवाह रहना, अपनी बारी का इंतजार न करना और कार्यालय में कतारों में कूदना।	अपने आस-पास और लोगों की ज़रूरतों के प्रति सचेत रहें। कृपया जैसे जादुई शब्दों का प्रयोग करें। जब आप कुछ चाहते हैं छीन ना लें या मान लें कि लोग अपना सामान उधार देंगे. पूछें और ग्रहण ना करें (ASK and not AS-SUME). जानते हुए भी कि आपने कुछ भी गलत नहीं किया है, यदि आप संदेह में हैं यह आपकी गलती है, हमेशा माफी माग्ने में प्रथम रहें। स्वतंत्र रूप से धन्यवाद कहें, यह व्यक्ति को आभार प्रकट करता है और उसे खुश बनाता है।
स्वार्थी और खुदगर्ज होना और अपने आस-पास के लोगों के प्रति नासमझ होना । उदाहरण के लिए: अपनी मनमर्जी करना, ऑफिस में फिल्में देखना, अश्लील चुटकुले सुनाना, अनुचित बातें करना शारीरिक हावभाव रखना, किसी व्यक्ति की शारीरिक बनावट के बारे में उपहास करना।	अपने पर्यावरण के प्रति सावधान और सचेत रहें। ऐसा व्यवहार ना करें जिससे लोगों को असुविधा हो। किसी का तारीफ करना अच्छा है और किसी की प्रशंसा करने की कला सीखना अच्छा है, यदि आपको लोगों के साथ काम करने का अनुभव नहीं है तो मार्गदर्शन लेना।

आइए जानें कि अधिनियम के तहत सुरक्षा कैसे प्राप्त करें

यह अधिनियम निम्नलिखित तरीके से काम करता है:

शिकायतकर्ता को घटना के 3 महीने के भीतर आईसी के समक्ष शिकायत दर्ज करानी होगी। (अतिरिक्त 3 महीने में विशेष परिस्थितियाँ)। कानूनी उत्तराधिकारी/मित्र/रिश्तेदार आदि भी उसकी ओर से शिकायत कर सकते हैं।

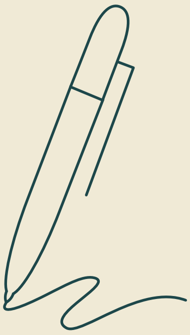
आईसी शिकायत की जांच करेगी। वे सुलह के लिए प्रयास कर सकते हैं (यदि शिकायतकर्ता अनुरोध करता है) या फिर उन्हें 90 दिनों के भीतर जांच करनी होगी और 10 दिनों में रिपोर्ट देनी होगी। सुलह नहीं हो सकती मौद्रिक निपटान के रूप में.

संगठन को 60 दिनों के भीतर सिफारिशों पर कार्य करना होगा। यदि शिकायतकर्ता नाखुश है समाधान के लिए वह न्यायपालिका का दरवाजा खटखटा सकती हैं।

यदि संगठन रिपोर्ट के अनुसार कार्रवाई करने में विफल रहता है, तो उन पर जुर्माना लगाया जा सकता है/व्यापार लाइसेंस रद्द किया जा सकता है, आदि।

गतिविधि का समय!

अपने संस्थान में POSH नीति पर एक नज़र डालें और लिखो! आईसी सदस्यों की सूची के साथ-साथ नीति में क्या करें और क्या न करें।



मैंने आज क्या सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. कार्यस्थल में महिलाओं की सुरक्षा के लिए POSH अधिनियम बनाया गया था।
2. यौन उत्पीड़न को कार्यस्थल में एक महिला के प्रति प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से किए गए किसी एक या अधिक अवांछित कृत्य या व्यवहार के रूप में परिभाषित किया गया है।
3. कार्यस्थल = कार्यस्थल स्थान + काम के उद्देश्य से काम के उद्देश्य से कर्मचारी जिस-जिस स्थान पर जाते हों + कम्पनी द्वारा प्रदान की गयी परिवहन सुविधा। प्रत्येक संगठन की एक POSH नीति होनी चाहिए।
4. 10 या अधिक कर्मचारियों वाले किसी भी कार्यस्थल को एक आंतरिक समिति (IC) का गठन करना चाहिए।
5. यदि कोई कम्पनी किसी की सही पाई गयी शिकायत पर कार्रवाई नहीं करती है तो उसका व्यवसाय लाइसेंस रद्द किया जा सकता है।

8.1 धन प्रबंधन का परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. वित्तीय साक्षरता (Financial literacy) क्या है
2. ज़रूरतों, इच्छाओं और विलासिता (luxury) के बीच का अंतर
3. आय (income) और मासिक व्यय (monthly expenditure) की गणना करना

सोचें! समझें! करके देखें!

पैसों के संबंध में यहाँ दिए गये लक्ष्यों में से उन 2 लक्ष्यों पर गोला बनाएँ जो सबसे ज़रूरी हैं

अधिक पैसे बचाएँ   एक बैंक खाता खोलें   अच्छी कमाई करें

अपने लिए कुछ कीमती ख़रीदें   ज्यादा खर्च करना बंद करें

किसी करीबी के लिए उपहार खरीदें   पैसे का निवेश करें   लोन प्राप्त करें

पैसे बचाने में दूसरों की मदद करें   एक मासिक बजट और खर्च करने की योजना बनाएँ

सहायक समाधानों की खरीद (उदाहरण: सफेद कैन, व्हीलचेयर, श्रवण यंत्र)

आइए जानें कि वित्तीय साक्षरता क्या है

वित्तीय साक्षरता का मतलब है यह जानना कि अच्छी तरह से पैसों का प्रबंधन कैसे किया जाता है। यह समझना कि पैसा कैसे बचाया जाता है, कैसे खर्च किया जाता है और कैसे निवेश किया जाता है।

वित्तीय साक्षरता हमें पैसे के बारे में समझदारी से निर्णय लेने और हमारे जीवन को बेहतर बनाने में मदद करती है। इन वित्तीय कौशलों की एक मज़बूत नींव जीवन के विभिन्न लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायक होती है :- शिक्षा, काम, सेवानिवृत्ति (retirement) और यहाँ तक कि आपात स्थिति भी। यह हमें अधिक पैसा खर्च करने से भी रोकती है।

वित्तीय साक्षरता, कार्यस्थल के लिए एक महत्वपूर्ण कौशल भी है। सभी कंपनियों के लीडर और मैनेजर को बजट को अच्छी तरह से समझना और मैनेज करना आना चाहिए।

गोपाल अपनी नौकरी से हर महीने 20,000 रुपये कमाता है। वह किराए और दूसरे बिलों के लिए हर महीने 10,000 रुपये खर्च करता है। वह जिम Gym) की सदस्यता पर हर महीने 3000 रुपये खर्च करता है, लेकिन वह इसका इस्तेमाल बहुत कम करता है। वह रेस्टोरेंट में, शॉपिंग और खाने पर 7000 रुपये खर्च कर देता है।

Financial Literacy

गोपाल के पास आपात स्थिति (emergency) के लिए कोई पैसा नहीं है। वह बीमा जैसी ज़रूरी चीज़ों पर भी पैसा खर्च नहीं कर रहा है। गोपाल को बजट के साथ-साथ, पैसे बचाने, पैसे जमा करने और बीमा के बारे में जानना चाहिए। इससे वह आर्थिक रूप से साक्षर हो जाएगा।

यहाँ कुछ वित्तीय साक्षरता कौशल दिए गए हैं। उन पर निशान लगाएँ, जिन्हें आप सीखना चाहते हैं।

- ☐ बजट का सृजन करना।
- ☐ बैंक अकाउंट की सुविधाओं का उपयोग करना
- ☐ ऑनलाइन बैंकिंग का उपयोग करना
- ☐ ऑनलाइन बिल का भुगतान करना
- ☐ बेहतर तरीके से पैसे/वेतन को मैनेज करना
- ☐ आपात स्थितियों के लिए पैसे बचाना
- ☐ भविष्य के लिए पैसे बचाना
- ☐ ऋणों को संभालना।

आइए जरूरतों, चाहतों और विलासिता (luxury) के बीच के अंतर के बारे में जानें

पैसा, अलग-अलग तरह की चीज़ों पर खर्च किया जा सकता है। जिन चीज़ों पर हम पैसा लगाते हैं, उन्हें खर्च कहा जाता है। पिछले उदाहरण में, गोपाल के खर्चों में किराया, बिल, जिम सदस्यता, खरीदारी और रेस्टोरेंट का खाना शामिल है। गोपाल की तरह, बहुत से लोग ज़रूरत, आरामदायक और विलासिता (luxury) के बीच के अंतर को नहीं समझते।

आइए 3 प्रकार के खर्चों को समझते हैं, जिन पर हम नज़र रख सकते हैं।

1. जरूरतें - ज़रूरतें उन चीज़ों की होती हैं, जो जीने के लिए हमारे पास होनी चाहिए। जरूरतें, वे चीज़ें हैं जो सभी लोगों के जीवन में जीवित रहने के लिए होनी चाहिए - जैसे भोजन, पानी, कपड़ा और रहने के लिए एक सुरक्षित जगह। ज़रूरत के लिए लगाया गया पैसा, सबसे महत्वपूर्ण खर्च है। बजट बनाते समय सबसे पहले ज़रूरत के खर्चों का ध्यान रखना चाहिए। ये ऐसी चीज़ें हैं जिन पर अगर हम पैसा खर्च नहीं करते हैं, तो हमारा जीवन अस्वस्थ या ख़तरनाक हो सकता है।
    - खाने का सामान
    - रहने के लिए घर
    - बिजली का बिल
    - पीने का पानी
    - कपड़े
    - स्वास्थ्य और चिकित्सा से जुड़ा खर्च
    - सहायता (उदाहरण: देखभालकर्ता) या सहायक समाधान

नोट: विभिन्न राज्यों की सरकारी योजनाओं का पता लगाएं जो दिव्यांगता सहायक यंत्र और सहायता के लिए हैं।

2. चाहतें - चाहतें उन चीज़ों की होती हैं जिन्हें हम अपने जीवन में इच्छा से रखना चाहते हैं। ये ऐसी चीज़ें होती हैं जिन्हें हम चाहते हैं, लेकिन हमें जीने या जीवित रहने के लिए इनकी ज़रूरत नहीं है। ये चीज़ें हमें अधिक आरामदायक, बेहतर और आसान जीवन देती हैं। बजट बनाते समय चाहतें उतनी महत्वपूर्ण नहीं होती जितनी ज़रूरतें होती हैं। खर्चों का बजट इस आधार पर बनाया जाता है कि ज़रूरतों पर खर्च करने के बाद कितना पैसा बचा है।
    - किराने का सामान
    - मूवी देखने जाना
    - रेस्टोरेंट में खाना
    - ब्रांड के सामान खरीदना
    - घूमना-फिरना
    - प्रौद्योगिकी/जीवनशैली का उन्नयन।
3. विलासिता (luxury) - विलासिता (luxury) उन चीज़ों की होती है, जो

सबसे आकर्षक और सबसे महँगी हैं। विलासिता में वह चीज़ें शामिल हैं, जो बहुत महंगी चीजें हैं और जो जीने के लिए जरूरी नहीं हैं। ये महँगी चीज़ें होती हैं या इन्हें ख़रीदना मुश्किल होता है। बजट बनाते समय, विलासिता की चीजें अंतिम खर्च होती हैं। ज़रूरत और चाहत के बाद बचा हुआ पैसा विलासिता के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

- डिज़ाइनर कपड़े
- महँगे फोन और गैजट
- कार
- बड़ा घर, ज़मीन

वस्तुओं की इस सूची को जरूरतों, चाहतों और विलासिता (luxury) में बाँटें।

1. खाने का सामान
2. जिम की सदस्यता
3. यूरोप का ट्रिप
4. मोबाइल फोन
5. दिव्यांगजनों के लिए सहायक यंत्र।
6. हीरे की चूड़ियाँ
7. घर में रहने के लिए किराया

ज़रूरतें	चाहतें	विलासिता (luxury)

आइए आय और मासिक खर्च की गणना करना सीखें

आइए सुनीता की जिंदगी पर एक नज़र डालते हैं।

सुनीता अपनी नौकरी से हर महीने 7,000 रुपये कमाती है। हर शनिवार, वह एक पशु चिकित्सक के सहायक के रूप में भी काम करती है। उसे उसके लिए हर महीने 4,000 रुपये मिलते हैं। सुनीता के पास एक स्कूटर है जिसे वह कभी-कभी पर्यटकों को किराए पर देती है। वह इससे 2000 से 3000 रुपये कमाती है।

सुनीता एक शेयर किए जा रहे अपार्टमेंट मे 4000 रुपये किराया देती है और मासिक किराने के सामान के लिए 3,000 रुपये खर्च करती है। फोन बिल पर 500 रुपये खर्च करती है, उसके बिजली बिल पर 1000 रुपये और स्वास्थ्य बीमा पर 500 रुपये खर्च करती है। वह अपने भाई को 1,000 रुपये भेजती है। सुनीता 1000 रुपये फ्रेंच क्लास के लिए देती है। अपने दोस्तों के साथ घूमने के दौरान फिल्मों और रेस्टोरेंट में 1,000 रुपये खर्च करती है। वह हर महीने 1,000 से 2,000 रुपये बचाती है।

आइए सुनीता की आय की गणना करें।

आमदनी	राशि
नियमित नौकरी से जीवंत आय	रु. 7000
सहायक नौकरी से आय	रु. 4000
स्कूटर किराये से आय	रु. 2000-3000
कुल आय	रु. 13,000-14,000

सुनीता जो पैस बचाती है उसे खर्च में शामिल नहीं किया गया है क्योंकि उसके पास अभी भी पैसा है। उसने खर्च नहीं किया है।

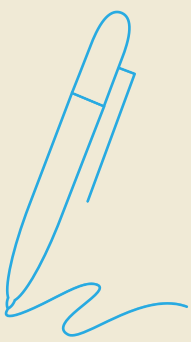
आइए अब सुनीता का खर्च देखें।

आमदनी	राशि
अपार्टमेंट का किराया	रु. 4000
किराने का सामान	रु. 3000
फोन का बिल	रु. 500
बिजली का बिल	रु. 1000
स्वास्थ्य बीमा	रु. 500
भाई को भेजे गए पैसे	रु. 1000
फ्रेंच क्लास	रु. 1000
मूवी और रेस्टोरेंट	रु. 1000
कुल खर्च	रु. 12,000

गतिविधि का समय!

तारिक की आय और खर्च की गणना करें।

तारिक हर महीने paytm से 10,000 कमाता है। उसके पास बैंक में एक निवेश योजना भी है जहाँ उसे 500 रुपये हर महीने बैंक खाते में मिलते हैं। हर महीने उसकी माँ उसे 6,000 रुपये भेजती है। तारिक 5,000 रुपये हॉस्टल फीस और 3500 रुपये मासिक किराने के सामान पर खर्च करता है। उसके फोन बिल पर 600 रुपये और स्वास्थ्य बीमा पर 400 रुपये खर्च होते हैं। 2,500 रुपये अपने बाइक ऋण को चुकाने के लिए खर्च करता है। 2,000 रुपये हर महीने अपने दोस्तों के साथ बाइक ट्रिप पर खर्च करता है। वह अपना बाकी पैसा बचाता है।



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. वित्तीय साक्षरता का मतलब है पैसे को बचाने, खर्च करने और निवेश करने के तरीके को समझना। ☐
2. जिन चीज़ों में हम पैसा लगाते हैं उन्हें खर्च कहा जाता है। ☐
3. जीवित रहने के लिए ज़रूरी चीजें- ज़रूरतें ☐
4. चीज़ें जिन्हें हम चाहते हैं- चाहतें ☐
5. बहुत महंगी वस्तु जो हमारे जीवित रहने के लिए आवश्यक नहीं हैं, उन्हें विलासिता कहा जाता है। ☐
6. कुल आय - कुल व्यय = बचत ☐

8.2 बैंकिंग से जुड़ी बेसिक जानकारियाँ

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. बैंकिंग क्या है और बैंक के खाते (अकाउंट/account) कितने प्रकार के होते हैं
2. बैंक खाते कैसे खोलें।
3. पासबुक, चेकबुक, डेबिट और क्रेडिट कार्ड के उपयोग से बैंक में लेनदेन कैसे करें

सोचें! समझें! करके देखें!

आपने निम्न में से जो-जो बैंकिंग गतिविधियाँ की हैं उन पर टिक करें।

- ☐ बैंक का दौरा किया है
- ☐ बैंक में खाता (अकाउंट/account) खोला है
- ☐ बैंक में पैसा जमा किया है
- ☐ किसी दुकान में डेबिट कार्ड का इस्तेमाल किया है
- ☐ एटीएम (ATM) से पैसे निकालने के लिए डेबिट कार्ड का इस्तेमाल किया है
- ☐ चेक भरा है

आइए जानें कि बैंकिंग क्या है और बैंक खाते कितने प्रकार के होते हैं

बैंक एक ऐसी संस्था है, जिसे सरकार से यह अधिकार मिला हुआ है कि वह हमारे पैसे को सुरक्षित रखे और हमें पैसे उधार (Loan) दे। सभी वित्तीय (Financial) गतिविधियाँ बैंक के माध्यम से की जा सकती हैं।

बैंक के उपयोग के लिए, आपको एक बैंक खाते की ज़रूरत है। आप बैंक की शाखा में या वेबसाइट पर जाकर बैंक का खाता खोल सकते हैं। हमें बैंक खातों के प्रकारों को समझने की ज़रूरत है।

1. बचत खाता (Savings Account) कोई भी व्यक्ति जो खाते में पैसा बचाना चाहता है, बचत खाता खोल सकता है। बचत खाता का उपयोग पैसे जमा करने के लिए किया जाता है। बचत खाता कोई भी खोल सकता है।
2. चालू खाता (Current Account) व्यवसाय (Business) के मालिक और उद्यमी (entrepreneurs) चालू खाते का उपयोग करते हैं। उन्हें एक औसत व्यक्ति की तुलना में अधिक भुगतान करने और प्राप्त करने की ज़रूरत पड़ती है।

बैंक के खाते से हम क्या कर सकते हैं?

- हमारे पैसे सुरक्षित रहते हैं
- पैसे निकाल सकते हैं
- लोगों को आसानी से पैसे भेज सकते हैं
- उधार (loan) ले सकते हैं
- डेबिट/क्रेडिट कार्ड का प्रयोग कर सकते हैं

3. वेतन खाता (Salary Account) वेतन खाता एक नियोक्ता (employer) द्वारा खोला जाता है जिसके माध्यम से वे अपने कर्मचारियों के वेतन आदि का भुगतान करते हैं। कर्मचारियों का वेतन उनके वेतन खाते में जमा किया जाता है।
4. फिक्स्ड डिपॉजिट खाता (Fixed Deposit Account) इस प्रकार का खाता तब खोला जाता है जब कोई व्यक्ति ब्याज़ कमाने के लिए खाते में कुछ समय पैसा जमा करना चाहता है। फिक्स्ड डिपॉजिट खाता में राशि को निश्चित अवधि के लिए रखा जाता है। फिक्स्ड डिपॉजिट खाता को आमतौर पर एफडी (FD) खाता भी कहा जाता है।
5. आवर्ती डिपॉजिट खाता (Recurring Deposit Account) आवर्ती जमा खाता को आमतौर पर आरडी (RD) खाता कहा जाता है। आरडी (RD) में व्यक्ति नियमित रूप से एक निश्चित राशि जमा करता है। यह जमा राशि हर महीने या तिमाही में एक बार डाली जा सकती है। जहाँ एफडी (FD) में आपको एकमुश्त राशि जमा करानी होती है, आरडी (RD) खाते में जमा राशि छोटी होती है और कई बार जमा करवाई जाती है। उदाहरण के लिए: आप 2 साल के लिए हर महीने 500 रुपये जमा कर सकते हैं।

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

आरडी (RD) खाता____________________________ का संक्षिप्त रूप है

- फिक्स्ड डिपॉजिट खाता (Fixed Deposit Account)
- आवर्ती डिपॉजिट खाता (Recurring Deposit Account)

किसी व्यवसाय के मालिक किस प्रकार के बैंक खाते का उपयोग करते हैं?

- चालू खाता (Current Account)
- बचत खाता (Savings Account)

आइए बैंक में खाता (अकाउंट/account) कैसे खोला जाता है यह समझते हैं

1. बैंक शाखा में जाएँ या ऑनलाइन आवेदन करें
   किसी भी बैंक का खाता खोलने के लिए बैंक की शाखा में जाएँ। या आप बैंक की वेबसाइट से बैंक में खाता खोलने का फॉर्म प्राप्त कर सकते हैं। इस फॉर्म में आपको व्यक्तिगत विवरण (Personal Details) भरने होंगे - आपका नाम, स्थायी पता, जन्म तिथि, आपके माता-पिता या पति या पत्नी का नाम, और बैंक के मूल नियमों और शर्तों के लिए आपके हस्ताक्षर।
2. सही दस्तावेज़ जमा करें।
   भारतीय बैंकों को एक नया खाता खोलने के लिए अनिवार्य रूप से कुछ दस्तावेज़ (documents) जमा करने पड़ते हैं। आपको आधार कार्ड या पैन कार्ड जैसे अनिवार्य दस्तावेज़ और दो हालिया पासपोर्ट आकार की फोटो जमा करनी होगी। प्रत्येक बैंक में विभिन्न दस्तावेज़ होंगे।
3. बैंक द्वारा दस्तावेज़ों की जाँच होने तक प्रतीक्षा करें
   बैंक आमतौर पर किसी खाते के अनुरोध को स्वीकृत करने में एक से दो दिन का समय लेते हैं। बैंक द्वारा सत्यापन या स्पष्टीकरण के लिए आपसे संपर्क करने तक आप प्रतीक्षा कर सकते हैं।
4. अपने खाते का (अकाउंट/account) विवरण, डेबिट कार्ड और इंटरनेट बैंकिंग विवरण प्राप्त करें
5. बैंक द्वारा आवेदन को मंजूरी होने के साथ ही आपके बैंक का खाता खुल जाता है। बैंक आपको ऑनलाइन बैंकिंग के लिए बैंक खाता नंबर और एक ग्राहक आईडी देता है। बैंक खाते में पैसे के उपयोग के लिए आपको एक डेबिट कार्ड भी दिया जाएगा।

बैंक खाता खोलने के लिए आपको क्या चाहिए:

1. खाता खोलने का फॉर्म

2. आधार कार्ड और पैन कार्ड

3. दो हालिया पासपोर्ट साइज़ तस्वीरें

4. जमा करने के लिए पैसा

बैंक में खाता खोलने के चार चरण कौन-कौन से हैं?

1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________

4. ______________________________

बैंक खाता शुरू करने के लिए आपको कौन-कौन से दस्तावेज़ों की जरुरत है?

____

____

____

____

आइए पासबुक, चेकबुक, डेबिट और क्रेडिट कार्ड द्वारा बैंक से लेनदेन करने के बारे में जानें।

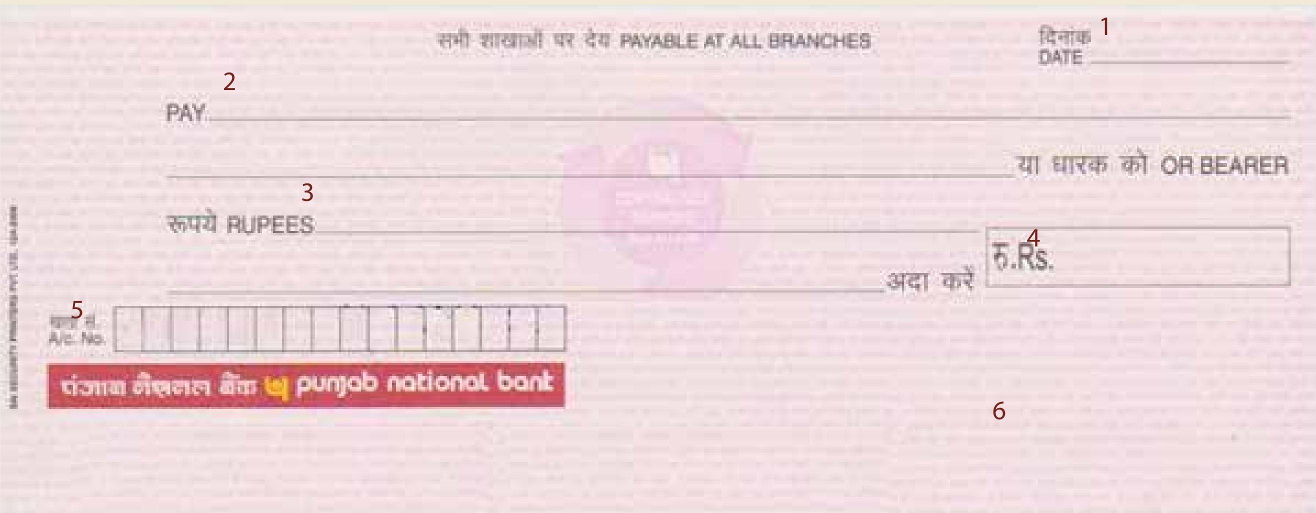
बैंक खाते से कई प्रकार का वित्तीय लेनदेन किया जा सकता है। इसमें पासबुक, चेकबुक, डेबिट और क्रेडिट कार्ड का उपयोग करना शामिल है।

पासबुक

बैंक में खाता होने पर बैंक का पासबुक मिलता है जो एक प्रकार की भौतिक यानी फिजिकल नोटबुक है। इसमें एक पेज पर आपका खाता नंबर और बैंक शाखा जैसे महत्वपूर्ण बैंक विवरण दर्ज होते हैं। पासबुक का उपयोग आपके बैंकिंग लेनदेन के विवरण को कागज पर दर्ज करने के लिए किया जाता है। जब आप पैसे निकालते और जमा करते हैं तो यह विवरण पासबुक पर मुद्रित और दर्ज किया जा सकता है।

चेकबुक

चेक, व्यक्ति द्वारा बैंक को दूसरे खाते में अपना पैसा भेजने का एक आधिकारिक आदेश है। चेक एक भौतिक कागज है और इसमें विवरण सही ढंग से भरा जाना चाहिए। चेक को बैंक में ले जाकर जमा करना होता है। बैंक चेक को प्रोसेस करता है और पैसा एक खाते से दूसरे खाते में (Transfer) भेजता है।



1. तारीख
   आप जिस तारीख को पैसे एक खाते से दूसरे खाते में भेजना चाहते हैं, उसकी तारीख लिखें। यदि आप 1 या 2 महीने बाद पैसों को भेजना चाहते हैं, तो आप उसके अनुसार तारीख लिख सकते हैं।

2. नाम
   'पे' पंक्ति में उस व्यक्ति या संगठन का नाम लिखें जिसे आप पैसे भेजना चाहते हैं।

3. धनराशि शब्दों में राशि शब्दों में लिखें।
   अंत में 'केवल' शब्द लिखें। (उदाहरण के लिए, 10,000 रुपये के लिए, 'दस हजार केवल' लिखें।)

4. राशि संख्या में राशि को अंकों में लिखें।

5. खाता (Account) संख्या:
   बिना कोई गलती किए अपना खाता संख्या साफ़-साफ़ लिखें।

6. हस्ताक्षर: यहाँ अपना हस्ताक्षर करें।

7. चेक क्रॉस करें:
   चेक के ऊपर बाईं ओर दो समानांतर रेखाएँ बनाएँ और केवल 'अकाउंट पेयी' लिखें। इससे धन को इच्छित व्यक्ति के वास्तविक बैंक खाते में ही सख्ती से भेजा जाता है। चेक को क्रॉस करने से चेक की सुरक्षा बढ़ जाती है। इससे कोई अन्य व्यक्ति इससे धन प्राप्त नहीं कर सकता।

डेबिट कार्ड

डेबिट कार्ड बैंक द्वारा दिया गया एक आधिकारिक प्लास्टिक कार्ड है। इससे बिना बैंक जाए सीधे बैंक खाते से पैसे लिए जा सकते हैं। जब आपके पास बैंक खाता हो तो आप डेबिट कार्ड के लिए आवेदन कर सकते हैं।

डेबिट कार्ड का उपयोग करने के लिए आपको एक पिन की जरुरत पड़ती है। पिन एक ऐसा नंबर है जिसे आप आसानी से याद रख सकते हैं। आपको अपना पिन किसी के साथ साझा नहीं करना चाहिए।

आपके डेबिट कार्ड का उपयोग विभिन्न तरीकों से किया जा सकता है।

- एटीएम (ATM) से पैसे निकालना,
  आप एटीएम पर जाकर पैसे निकालने के लिए डेबिट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। अपना डेबिट कार्ड मशीन में डालें और फिर अपने पिन का उपयोग करें। आप स्क्रीन पर दिए गए विकल्पों का पालन करके पैसे निकाल सकते हैं।

  नोट: जो लोग दृष्टिहीन या निम्न दृष्टि वाले हैं, वे स्वतंत्र रूप से एटीएम से नकदी निकालने के लिए डेबिट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। एटीएम में एक स्क्रीनरीडर सॉफ्टवेयर होता है जिसे वॉयस सिंथेसाइजर कहा जाता है। यह सॉफ्टवेयर स्क्रीन पर प्रदर्शित विकल्पों को पढ़ता है। स्क्रीन रीडर निर्देशों का पालन करके, उपयोगकर्ता मशीन में राशि और पिन दर्ज करके स्वतंत्र रूप से नकदी निकाल सकते हैं।

  वॉयस सिंथेसाइजर के साथ एटीएम का उपयोग करते समय, व्यक्ति को एटीएम से वॉयस निर्देशों का पालन करने, कार्ड डालने और एटीएम के कैश डिस्पेंसर से पैसे लेने के लिए ऑडियोजैक में ईयरफोन डालने के लिए उन्मुख होना चाहिए।

अपने आस-पास उपलब्ध एटीएम का पता लगाने के लिए, निम्न लिंक पर जाएं:http://talkingatmindia.org/

- बिलिंग काउंटर पर भुगतान करना,
  आप बिलिंग काउंटर पर कार्ड भुगतान मशीन के द्वारा भुगतान करने के लिए डेबिट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। भुगतान मशीन में राशि की ठीक से जाँच करें। फिर, अपने पिन का उपयोग करें।
- वेबसाइटों पर ऑनलाइन भुगतान करना,
  ऑनलाइन शॉपिंग और ऑनलाइन टिकट बुकिंग के लिए आप डेबिट कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। वेबसाइट पर आपके लिए भुगतान विधि के रूप में 'डेबिट कार्ड' चुनने का एक विकल्प रहता ही है। आप वेबसाइट पर अपने कार्ड का विवरण डाल सकते हैं (जैसे 16 अंकों का कार्ड नंबर) और भुगतान कर सकते हैं। वेबसाइट पर दिए गए निर्देशों को ध्यान से अवश्य पढ़ लें।

क्रेडिट कार्ड

डेबिट कार्ड के द्वारा आप अपने बैंक खाते से पैसे का भुगतान कर सकते हैं। क्रेडिट कार्ड आपको भुगतान करने के लिए बैंक से पैसे उधार देता है। क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके बैंक से उधार लिया गया धन ब्याज राशि के साथ बैंक को वापस किया जाना होता है। आप अपने बैंक में क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन कर सकते हैं।

क्रेडिट कार्ड का उपयोग डेबिट कार्ड की तरह बिलिंग काउंटर पर भुगतान करने और ऑनलाइन वेबसाइट पर भुगतान करने के लिए भी किया जा सकता है।

डेबिट या क्रेडिट कार्ड का सुरक्षित रूप से उपयोग कैसे करें

	करें	नहीं करें	
	खोए या चोरी हुए कार्ड की सूचना तुरंत अपने बैंक को दें।	अपना डेबिट या क्रेडिट कार्ड पिन किसी के साथ साझा (share) करना।	
	डेबिट कार्ड के उपयोग से पहले देख लें कि आपके खाते में कितना पैसा है।	संदिग्ध वेबसाइट को अपने डेबिट या क्रेडिट कार्ड का विवरण देना।	

गतिविधि का समय!

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

एटीएम (ATM) से नकदी किससे निकाली जा सकती है?

- डेबिट कार्ड
- पासबुक

आपके फोन पर कॉल आती है। कोई आपको बताता/बताती है कि वह आपके बैंक से कॉल कर रहा/रही है। वह आपसे आपका डेबिट कार्ड पिन साझा करने के लिए कहता/कहती है। आपको क्या करना चाहिए?

- व्यक्ति के साथ पिन साझा करें
- उस व्यक्ति को बताएँ कि आप उनके साथ पिन साझा नहीं करेंगे/करेंगी

चेक पर राशि लिखने का निम्न में से कौनसा तरीका सही है?। (नोट- 'रुपये' शब्द पहले से ही चेक में शामिल है।)

- केवल दो हजार
- दो हजार रुपये

आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. बैंक खाते कई प्रकार के होते हैं - बचत खाता, चालू खाता, वेतन खाता, फिक्स्ड डिपॉजिट खाता और आवर्ती डिपॉजिट खाता। ☐
2. बैंक खाता खोलने के लिए, आपको बैंक जाना होगा, एक फॉर्म भरना होगा और आधार और पैन कार्ड जैसे व्यक्तिगत दस्तावेज़ जमा करने होंगे। ☐
3. बैंक खाते से वित्तीय लेनदेन करने के लिए चेक, क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड का उपयोग किया जा सकता है। ☐

8.3 ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) और डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction)

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) क्या है
2. डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) कैसे करें

सोचें! समझें! करके देखें!

नीचे दी गई सूची में उन शब्दों का चयन करें जिन्हें आपने पहले सुना है। यदि आप इन प्रक्रियाओं के बारे में अधिक जानते हैं, तो अपने सहपाठियों के साथ साझा करें।

नेट बैंकिंग (Net Banking)

लॉग-इन आईडी (Login ID)

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान (Electronic Payment)

वन टाइम पासवर्ड (One Time Password)

ऑनलाइन ट्राँसफर (Online Transfer)

आइए जानें कि ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) क्या है

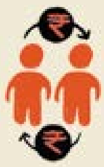
बैंक में हम कौन-कौन से काम कर सकते हैं?

- बैंक का खाता खुलवाना
- डेबिट कार्ड के लिए आवेदन (Apply) करना
- किसी और को पैसे भेजना
- अपने सभी लेन-देन का विवरण (statement) प्राप्त करना (आपका बैंक विवरण)

ये सभी बैंक से जुड़े काम अब ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) के माध्यम से ऑनलाइन (Online) किए जा सकते हैं। ऑनलाइन बैंकिंग को नेट बैंकिंग (Net Banking) या वेब बैंकिंग (Web Banking) भी कहा जाता है।

ऑनलाइन बैंकिंग के लाभ

फोन या कंप्यूटर पर बैंक से जुड़े हर काम की आसानी से जाँच की जा सकती है।



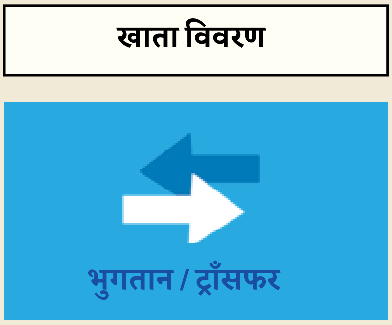
भुगतान आसानी से किया जा सकता है।

पैसा आसानी से ट्राँसफर किया जा सकता है।

ऋण आवेदनों (Loan Application) को शीघ्रता से प्रोसेस (Process) किया जा सकता है।

इस ऑनलाइन बैंकिंग पेज (Online Banking Page) के विकल्पों को देखें। इन बटनों को क्लिक करने से क्या-क्या काम किया जा सकता है?

1. इस ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) विकल्प में क्या होता है?
   ध्यान दें: आइकन पर लिखा है 'खाता विवरण
   - आपके बैंक खाते में किए गए सभी लेन-देन को दिखाता है
   - एटीएम (ATM) से नकद (Cash) देता है
2. इस ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) विकल्प में क्या होता है?
   ध्यान दें: आइकन पर लिखा है 'भुगतान/स्थानांतरण
   - आप दूसरे खाते में पैसे ट्रॉंसफर कर सकते हैं।
   - आप ऋण (loan) के लिए आवेदन (Apply) कर सकते हैं।



आइए डिजिटल लेनदेन कैसे करते हैं, उसके बारे में सीखें

लेन-देन एक वस्तु का दूसरी वस्तु के बदले आदान-प्रदान है। एक वित्तीय लेनदेन (Financial Transaction) में आमतौर पर पैसा शामिल होता है।

जॉनी एक किताब खरीदना चाहता है। वह पैसे देकर किताब खरीद सकता है।

वह क्यूआर कोड (QR Code) को स्कैन कर के किताब खरीद सकता है।

श्वेता ट्रेन टिकट बुक करना चाहती है। वह रेलवे स्टेशन पर पैसे देकर टिकट खरीद सकती है।

वह टिकट बुक करने के लिए नेट बैंकिंग (Net Banking) का प्रयोग कर सकती है।

वह अपने डेबिट कार्ड (Debit Card) से टिकट बुक कर सकती है।

वित्तीय लेनदेन (Financial Transaction) दो तरह से होती है - डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) और नकद लेनदेन (Cash Transaction)।

- नकद लेनदेन (Cash Transaction) तब होती है जब लेन-देन के दौरान दो व्यक्ति आमने-सामने होकर धन का उपयोग करते हैं। उदाहरण के लिए, जैसे आप किसी दुकान पर नकद (Cash) देते हैं या जो आपका सुपरवाइज़र (supervisor) आपको वेतन (salary) नकद (Cash) के रूप में देता है।
- डिजिटल लेनदन (Digital Transaction) तब होता है जब पैसे को नकद रूप में ट्रॉंसफर (Transfer) न करके इलेक्ट्रॉनिक रूप में ट्रॉंसफर (Transfer) किया जाता है। जब आप किसी वेबसाइट पर कपड़े खरीदने के लिए डेबिट कार्ड का उपयोग करते हैं, तो पैसे इलेक्ट्रॉनिक रूप से ट्रॉंसफर हो जाते हैं।

ऐसे कई तरीके हैं जिनसे डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) हो सकती है।

1. क्रेडिट कार्ड (Credit card)
2. डेबिट कार्ड (Debit card)
3. ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking)
4. डिजिटल वॉलेट (Digital Wallet)
5. यूपीआई भुगतान (UPI Payment)

डिजिटल इंडिया कार्यक्रम भारत में शुरू हुआ एक ऐसा कार्यक्रम है जो भारत को डिजिटल रूप से एक सशक्त समाज में बदलेगा। “फेसलेस (faceless), पेपरलेस (Paperless), कैशलेस (Cashless)”, यह तीनों माध्यम डिजिटल इंडिया के लक्ष्यों में से एक ऐसा लक्ष्य है जो लोगों को कैशलेस (Cashless) डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) करने में सहायक होगा।

गतिविधि का समय!

निम्न कुछ वित्तीय लेनदेन देखें। बताएँ कि वे नकद लेनदेन हैं या डिजिटल लेनदेन?

1. दिव्या को बस टिकट बुक करने की ज़रूरत है। लेकिन उसके पास टिकट काउंटर पर जाकर इसे खरीदने का समय नहीं है। इसलिए वह अपने क्रेडिट कार्ड के द्वारा अपने मोबाइल ऐप से टिकट खरीदती है।

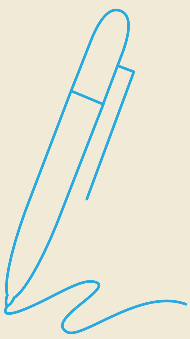
क्या यह नकद लेनदेन (Cash Transaction) है या डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) है?

2. रेखा ने 500 रुपये के नोट से रेस्टोरेंट के बिल का भुगतान किया। वह वापिस मिलने वाले पैसों का इंतजार कर रही है।

क्या यह नकद लेनदेन (Cash Transaction) है या डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) है?

3. आकाश प्याज खरीदने बाजार जाता है। वह अपना बटुआ (Purse) ले जाना भूल जाता है, इसलिए उसके पास कोई नकदी (Cash) नहीं है। लेकिन दूकानदार (Vendor) के पास डिजिटल वॉलेट (Digital Wallet) है। तो आकाश अपने फोन से भुगतान कर देता है।

क्या यह नकद लेनदेन (Cash Transaction) है या डिजिटल लेनदेन (Digital Transaction) है?



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) इंटरनेट कीमदद से बैंकिंग गतिविधियों में मदद करती है। ☐
2. ऑनलाइन बैंकिंग (Online Banking) का उपयोग आसान और सुविधाजनक है। ☐
3. डिजिटल लेन-देन (Digital Transaction) वह वित्तीय लेन-देन (Financial Transaction) होते हैं जो सामने से नकद का प्रयोग किए बिना इलेक्ट्रॉनिक रूप से किए जाते हैं। ☐

8.4 ऑनलाइन भुगतान

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. डिजिटल वॉलेट (digital wallet) के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान करना
2. भीम यूपीआई (BHIM UPI), पेटीएम (PayTM), गूगल पे (Google Pay) का उपयोग करके ऑनलाइन पैसे ट्रांसफर करना
3. ऑनलाइन भुगतान के फायदे

उस यूपीआई ऐप (UPI app) पर टिक करें जिसे आपने इस्तेमाल किया है या किसी और को इस्तेमाल करते हुए देखा है।

सोचें! समझें! करके देखें!

- ☐ Google Pay
- ☐ PayPal
- ☐ Samsung Pay
- ☐ Paytm
- ☐ PhonePe
- ☐ MobiKwik
- ☐ amazon pay
- ☐ BHIM

आइए डिजिटल वॉलेट के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान करने के बारे में जानें

ऑनलाइन भुगतान कई तरीकों से किया जा सकता है। डिजिटल वॉलेट, ऑनलाइन भुगतान करने के सबसे सुविधाजनक तरीकों में से एक है।

डिजिटल वॉलेट, एक ऑनलाइन भुगतान ऐप (app) है जिसका उपयोग किसी भी मोबाइल डिवाइस पर किया जा सकता है। यह आपकी भुगतान जानकारी और पासवर्ड को सुरक्षित रूप से स्टोर करता है। डिजिटल वॉलेट ऐप पर हम अपने क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड या बैंक खाते की जानकारी दर्ज करते हैं। जब आप खरीदारी कर रहे/रही हों, तो आप डिजिटल वॉलेट ऐप का उपयोग कर सकते/सकती हैं - आपको कैश (cash) या कार्ड ले जाने की ज़रूरत नहीं है।

जब हम डिजिटल वॉलेट का उपयोग करते हैं, तो हमें कुछ सुरक्षा उपायों का पालन करना चाहिए।

- ऐप खोलने के लिए एक मज़बूत पासवर्ड सेट करें।
- पासवर्ड किसी के साथ शेयर न करें।
- जब आप पब्लिक wifi नेटवर्क से जुड़े हों तो डिजिटल वॉलेट का उपयोग न करें।
- हमेशा वॉलेट ऐप का उपयोग करने के बाद ऐप को बंद कर दें।

आपके विचार में, ऐसे ऐप जो बैंक सम्बंधी जानकारी स्टोर कर सकते हैं और पैसे ट्रांसफर कर सकते हैं उन्हें डिजिटल वॉलेट क्यों कहा जाता है?

सुझाव: किसी बटुए या पर्स के बारे में सोचें। बताएँ कि उनकी तुलना में डिजिटल वॉलेट कैसा है।

___

___

___

आइए जानें कि डिजिटल वॉलेट का उपयोग करके ऑनलाइन पैसे कैसे ट्रांसफर करें

गूगल पे (Google Pay), पेटीएम (Paytm) और भीम यूपीआई (BHIM UPI) भारत में उपयोग किए जाने वाले कुछ सबसे आम डिजिटल वॉलेट हैं। आप इन्हें अपने स्मार्टफोन के ऐप स्टोर से डाउनलोड कर सकते/सकती हैं।

नीचे बताए गए तरीक़ों से इन ऐप का उपयोग भुगतान करने या पैसे ट्रांसफर करने के लिए किया जा सकता है।

फोन नंबर से

आप डिजिटल वॉलेट ऐप में उस व्यक्ति का फोन नंबर दर्ज कर सकते/सकती हैं जिसे आप पैसे भेजना चाहते/चाहती हैं। आपको पहले यह ज़रूर देखना होगा कि वे भी अपने फोन पर डिजिटल वॉलेट का उपयोग करते हों।

क्यूआर कोड के उपयोग से

QR कोड एक चौकोर, काला और सफेद कोड होता है जिसे हम कैमरे से स्कैन कर सकते हैं। डिजिटल वॉलेट का उपयोग करने वाले हर व्यक्ति का अपना अलग QRकोड होता है। कोई भी व्यक्ति कोड को स्कैन करके पैसे भेज सकते हैं।

डिजिटल वॉलेट के माध्यम से भुगतान स्वीकार करने वाली दुकानों पर, स्कैन और उपयोग करने के लिए क्यूआर कोड दिखाया जाता है।

अपने दोस्त से उनके डिजिटल वॉलेट ऐप पर क्यूआर कोड दिखाने के लिए कहें और उन्हें पैसे भेजें।

सूचना –
नीचे दिए गए प्रक्रिया उन व्यक्तियों के लिए लागू हैं जो दृष्टि बाधित हैं या कम दृष्टि वाले हैं।

1. टॉकबैक या वॉयसओवर का उपयोग करके, जो व्यक्ति दृष्टि बाधित हैं या जिनकी दृष्टि कम है, वे ऑनलाइन पैसे के लेनदेन के लिए अपने स्मार्टफोन पर विभिन्न एप्लिकेशन का उपयोग कर सकते हैं। नीचे दिए गए चरण बताते हैं कि Google Pay से पैसे कैसे ट्रांसफर करें:
2. फ़ोन पर Google Pay एप्लिकेशन खोलें.
3. Google Pay को अनलॉक करने के लिए पिन दर्ज करें या फ़िंगरप्रिंट का उपयोग करें।
4. QR कोड का उपयोग करके पैसे भेजने के लिए 'किसी भी QR कोड को स्कैन करें' पर डबल टैब करें। आप पैसे भेजने के लिए पे कॉन्टैक्ट या पे फोन नंबर पर डबल टैब भी कर सकते हैं।
5. ट्रांसफर का तरीका (क्यूआर कोड/संपर्क/फोन नंबर) चुनने के बाद, राशि फ़ील्ड में राशि टाइप करें। अगली स्क्रीन पर जाने के लिए नेक्स्ट बटन पर डबल टैप करें।
6. अगली स्क्रीन में, संपर्क के विवरण और उस बैंक खाते को सत्यापित करें जिससे पैसा भेजा जा रहा है।
7. सत्यापन के बाद, UPI पिन दर्ज करने के लिए भुगतान बटन पर दो बार टैप करें।
8. पैसे भेजने के लिए यूपीआई पिन डालें और सबमिट बटन पर दो बार टैप करें। इन कृतियों के साथ, राशि हस्तांतरित की जाती है।

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

1. यह क्या है?

- क्यूआर कोड
- फोन नंबर

2. आपकी बहन दूसरे शहर में रहती है। आप उन्हें कुछ पैसे भेजना चाहते हैं। आप दोनों के फोन में भीम यूपीआई (BHIM UPI) है। आप उनका फोन नंबर और पता भी जानते हैं। उन्हें पैसे भेजने का सबसे सुरक्षित और आसान तरीका क्या है?

- पैसे एक लिफाफे में डालकर उन्हें पोस्ट करें।
- भीम यूपीआई (BHIM UPI) ऐप का उपयोग करके उनके फ़ोन नंबर पर पैसे भेजें।

आइए ऑनलाइन भुगतान के लाभ के बारे में जानें

डिजिटल वॉलेट के कई फ़ायदे हैं। आइए उनमें से कुछ को देखें।

- यह नकदी (cash) और डेबिट कार्ड की तुलना में ज़्यादा सुविधाजनक और तेज़ है।
- यह आपको अपने खर्चों का हिसाब रखने में मदद करता है।
- यह दोस्तों और परिवार वालों को आसानी से पैसे भेजने की सुविधा देता है।
- यह एक पर्स या बटुए से ज़्यादा सुरक्षित है। पर्स या बटुए को चुराया जा सकता है और उसका गलत इस्तेमाल किया जा सकता है। किसी अन्य व्यक्ति को आपके डिजिटल वॉलेट का उपयोग करने से रोकने के लिए सभी डिजिटल वॉलेट में कई तरह के सुरक्षा-चरण होते हैं। यहाँ तक कि अगर आपका मोबाइल चोरी हो जाए, तो भी आप अपने डिजिटल वॉलेट को दूर से ही बंद या डिसेबल कर सकते/सकती हैं।

गतिविधि का समय!

डिजिटल वॉलेट हमारे जीवन को कैसे आसान बना सकते हैं? कोई दो उदाहरण दीजिए।

____

____

____

____

____

आज मैंने सीखा:

यदआिपने इस वषिय को अच्छी तरह से समझ लयिा है तो नशिान लगाएँ।

1. डिजिटल वॉलेट एक ऑनलाइन भुगतान ऐप है जिसका उपयोग हम किसी भी स्मार्टफोन पर कर सकते हैं। ☐
2. हम डिजिटल वॉलेट पर भुगतान करने के लिए फ़ोन नंबर या क्यूआर कोड का उपयोग कर सकते हैं। ☐
3. डिजिटल वॉलेट का उपयोग करते समय भुगतान आसान, तेज़ और सुरक्षित होता है। ☐

8.5 बचत

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. बचत क्या है
2. बचत विकल्पों के प्रकार
3. बेहतर तरीके से बचत कैसे करें

सोचें! समझें! करके देखें!

अगर आप 10 महीने के लिए 500 रुपए बचा सकते हैं, तो आप इस बचत का उपयोग किस काम के लिए करेंगे?

____

____

____

अगर आप 20 वर्ष के लिए 10,000 रुपए बचा सकते हैं, तो आप इस बचत का उपयोग किस काम के लिए करेंगे?

____

____

____

आइए जानें कि बचत क्या है

बचत वह राशि है जो बिना खर्च किए अलग रख दी जाती है। आप अलग-अलग राशियों में और अलग-अलग कारणों से बचत कर सकते हैं।

शना का मासिक वेतन रु.40,000 है। आइए, उसके खर्च को देखें।

किराया	10,000
कोर्स (course) की फीस	7000
किराने का सामान	2500
उपयोगिताएँ	1000
सेल फोन का बिल	500
गैस का बिल	1000
होटल में दो बार का खाना	2000
कुल खर्च	Rs. 24,000

अपने खर्चों के बाद, शना के पास 16,000 रुपए बचे। वह तय कर सकती है कि इस पैसे का क्या करना है। वह चुन

सकती है कि वह पैसे के साथ क्या करना चाहती है।

शाना का मासिक वेतन रु. 40,000. आइए उनके खर्चों पर नजर डालें:

विकल्प 1:

शना अपने खर्चे बढ़ा सकती है

- वह होटल में ज्यादा बार खाना खा सकती है
- लाइब्रेरी (library) की किताबें प्रयोग करने के बजाय अपनी किताबें खरीद सकती है
- वह ज़्यादा किराए वाले अपार्टमेंट में रह सकती है।
-

विकल्प 2:

शना कोई चीज़ लेने के लिए अपने खर्च की योजना बना सकती है

शना अपने लिए ज़्यादा आरामदायक बिस्तर खरीदना चाहती है। जो बिस्तर उसे पसंद है उसकी कीमत रु.50,000 है। उसे हर महीने इतने पैसे नहीं मिलते। शना अपने रिटायरमेंट के लिए भी हर महीने थोड़ा-थोड़ा पैसा बचाना चाहती है।

तो शना के लिए 16000 रुपए से क्या करना सही होगा?

वह इसे बचा सकती है।

वह बचत को दो वर्गों में बाँट सकती है। अगर वह 5 महीने तक हर महीने 10000 रुपए की बचत करती है तो वह अपने लिए बेड खरीद सकती है। वह अपने रिटायर होने तक 6000 रुपए हर महीने भी बचा सकती है।

10 रूपये हर हफ़्ते या 100 रुपए हर महीने की भी छोटी बचत की जा सकती है। अलग-अलग उद्देश्य से भी बचत हो सकती है। वे उद्देश्य आपके घर के लिए एक वस्तु खरीदने या एक ज़रूरी ऑनलाइन कोर्स करने के लिए कुछ महीनों या सालों में कम समय के लिए बचत करने जैसा हो सकता है। वे उद्देश्य, लंबे समय के लिए भी हो सकते हैं, जैसे रिटायरमेंट के लिए 30 से 40 साल तक बचत करना।

पांडी और साशा के खर्च और बचत की गणना कीजिए।

1. पांडी का वेतन 16000 रुपए है। वह अपने 4000 रूपए शेयर किए गए अपार्टमेंट के किराए में देता है। 3000 रुपए से अपने सभी बिल जमा करता है, 2000 रुपए से तेल खरीदता है और 3000 रुपए से बर्तन खरीदता है। वह हर महीने 2000 रुपए कपड़ों और बाकी शौक पर भी खर्च करता है।

पांडी का वेतन	
पांडी का कुल खर्च	
पांडी की बचत	

2. साशा का वेतन 16,000 रुपए है। वह अपने 4000 रुपए शेयर किए गए अपार्टमेंट के किराए में खर्च करती है। वह अपने सभी बिलों के लिए 2500 रुपए खर्च करती है। 1000 रुपए बस के किराए के लिए खर्च करती है और किराने के सामान के लिए 2500 रुपए खर्च करती है। वह हर महीने कुछ फिल्में देखने के लिए 1500 रुपए और एक वीडियो गेम खरीदने पर 1000 रुपए खर्च करती है।

साशा का वेतन	
साशा का कुल खर्च	
साशा की बचत	

3. जैकब एक विकलांग व्यक्ति है। उनका वेतन रु. 16,000. वह रुपये खर्च करता है. उनके

अपार्टमेंट का किराया 6,000 रु. उसकी देखभाल करने वाले के लिए 3,000 रु. उसके बिल और किराने के सामान के लिए 4,000 रु. चिकित्सा व्यय पर 500 रु. चूँकि वह कार्यालय के नजदीक रहता है, इसलिए उसे परिवहन पर खर्च करने की आवश्यकता नहीं है। जैकब खाने के शौकीन हैं और करीब 100 रुपए खर्च करते हैं। रेस्टोरेंट में खाने के लिए हर महीने रु. 500.

साशा का वेतन	
साशा का कुल खर्च	
जैकब की बचत	

आइए बचत विकल्पों के प्रकार के बारे में जानें

यहाँ कुछ प्रकार की बचत के बारे में बताया गया है, इस प्रकार की बचत एक व्यक्ति अगर चाहे तो अपने पैसे से करने पर विचार कर सकता है। मान लीजिए कि बचत अलग-अलग चीज़ों के लिए रखे गए पैसे के अलग-अलग पॉट हैं। प्रत्येक पॉट पर, आप वह लिखते हैं जिसके लिए आप बचत कर रहे हैं। जब भी आप कर सकें, आप प्रत्येक पॉट में कुछ पैसे डालते रहें। और जब पॉट में पर्याप्त धन हो जाए, तो आप उसे लेकर उस धन का उपयोग कर सकते हैं।

आइए, अलग-अलग तरह के बचत पॉट (Pot) देखें जिनका उपयोग आप कर सकते हैं।

लंबे समय की बचत

लंबे समय की बचत या फंड (fund), वह धन है जिसे अब से कई वर्षों बाद एक बड़े खर्च के लिए अलग रखा जाता है। जब आप जवान होते हैं, तो रिटायरमेंट या अपने बच्चे के कॉलेज फंड के बारे में सोचना या किसी प्रकार की योजना बनाना मुश्किल होता है। ऐसा लगता है कि ये खर्चे बहुत दूर हैं अभी। वे ऐसे खर्चे भी हैं जिनके लिए बहुत ज़्यादा पैसों की ज़रूरत होती है।

लंबे समय की बचत हमें भविष्य में बड़े खर्चों के लिए तैयार करने में मदद करती है। हम लंबे समय में छोटी-छोटी रकम बचाकर ऐसा कर सकते हैं। लंबे समय के लिए किए गये बचत के पॉट को कई वर्षों के बाद खोला और इस्तेमाल किया जाता है।

आपात स्थिति की बचत

आपात स्थिति की ऐसी समस्याएँ होती हैं जो बिना किसी उम्मीद के अचानक पैदा हो सकती हैं। कुछ आपात स्थितियों में बहुत खर्च हो सकता है। एक मेडिकल इमरजेंसी (medical emergency) में अचानक आपको बड़ी रकम खर्च करनी पड़ सकती है।

आपातकालीन फंड वह पैसा है जिसे किसी आपात स्थिति के लिए बचाया जाता है और इस्तेमाल में लाया जाता है। इससे आपात स्थिति से निपटने में आसानी हो सकती है।

जब आपके पास आपात बचत फंड है, तो यह स्पष्ट रूप से जानना ज़रूरी है कि आपात स्थिति क्या है और क्या नहीं। छुट्टी पर जाने या किसी दोस्त की शादी में खर्च करने जैसे खर्चों के लिए आपात फंड का इस्तेमाल करना अच्छा हो सकता है। जब आप एक आपात फंड की स्थापना करते हैं, तो तय करें कि आप किस तरह की आपात स्थिति के लिए इसका इस्तेमाल करेंगे। आपात बचत के पॉट को आपात स्थिति के समय खोला और इस्तेमाल किया जाएगा।

लक्ष्य बचत

एक तय बचत फंड वह धन है जिसे आप एक विशेष उद्देश्य के लिए इकठ्ठा करते हैं। ऐसा उद्देश्य जिसे आपने अपने लिए तय किया है। एक तय बचत फंड अलग-अलग लोगों के लिए अलग-अलग हो सकता है - हो सकता है कि आप एक नई बाइक खरीदना चाहते हों या छुट्टियों में यात्रा पर जाना चाहते हों या महंगे जूते पहनना चाहते हों। एक तय बचत फंड को बचाने में जितना समय लगता है, वह इस बात पर निर्भर करता है कि आपको खरीदारी के लिए कितने पैसे की ज़रूरत है।

अगर आप 90,000 रुपए में बाइक खरीदना चाहते हैं और आप 3000 रुपए हर महीने बचाते हैं, तो आपका तय बचत फंड 30 महीने में पूरा होता है। अगर आप 8000 रुपए में नया सूट खरीदना चाहते हैं और आप 3000 रुपए हर महीने बचाते हैं, तो आप 3 महीने में सूट खरीद सकते हैं।

आपके पास रु.1000 हर महीने बचत करने के लिए हैं। आप इनमें से हर एक बचत पॉट में कितना पैसा रखेंगे? (आप हर बचत पॉट पर अपने लिए एक उद्देश्य लिख सकते हैं।)

आइए जानें कि प्रभावी ढंग से बचत कैसे करें

बचत की आदत डालना उतना ही ज़रूरी है जितना रोज़ाना व्यायाम करना और संतुलित भोजन खाना। यह भी ध्यान रखना ज़रूरी है कि हर कोई हर समय बचत नहीं कर सकता। कभी-कभी, हमें ज़रूरी खर्चों को पूरा करने के लिए अपनी पूरी आय की ज़रूरत होती है। आपका बजट, जरुरी खर्चों के लिए है। बचत उस समय के ज़रूरी खर्चों के लिए होती है जब आपके पास कम पैसा होता है।

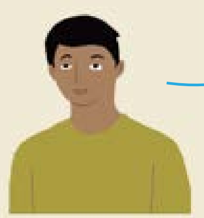
यहाँ कुछ तरीके दिए गए हैं जिसके सहयोग से आप पैसे की बचत अच्छे और प्रभावपूर्ण तरीके से कर सकते हैं:

1. जिन चीज़ों पर आपने पैसा खर्च किया है उसका ध्यान रखें। अपनी नोटबुक में लिखें या फ़ोन में रिकॉर्ड करें।
2. अपने खर्चे कम करने के साधारण तरीके ढूँढें। अगर आपको कोई ज़रूरी चीज़ नहीं खरीदनी तो शॉपिंग वेबसाइट पर समय न बिताएँ। ज़्यादा ज़रूरी चीजें जैसे कपड़े और इलेक्ट्रिक सामान खरीदने से पहले सोचें और इंतजार करें।
3. अपनी बचत के लिए एक स्पष्ट उद्देश्य तय करें।
4. अपने बचत के पैसे को ऐसी जगह पर रखें जहाँ से आसानी से खर्च न किया जा सकें। छोटी बचत के उद्देश्य के लिए पैसों को एक लिफ़ाफे या बॉक्स में रखें, और बड़ी बचत के लिए पैसों को जमा खाते या दूसरे बैंक खाते में रखें।

गतिविधि का समय!

40 की उम्र में पहुँचने तक, अपने लिए 3 बचत उद्देश्य निर्धारित करें (कुछ आइडिया पाने के लिए रोहित के उद्देश्यों पर एक नज़र डालें।)

रोहित का लक्ष्य



मैं रिटायरमेंट के लिए हर महीने 500 रुपये बचाना चाहता हूं। पेंटिंग स्टूडियो स्थापित करने के लिए 80,000 रुपये और 2 लाख का इमरजेंसी फंड।मेरे 40वें जन्मदिन के लिए ये मेरे बचत लक्ष्य हैं!

मेरे बचत लक्ष्य

____

____

आज मैंने सीखा:

यदिआपने इस वषिय को अच्छी तरह से समझ लयिा है तो नशिान लगाएँ।

1. बचत वह धन है जो बिना खर्च किए अलग रखा जाता है ☐
2. बचत के कई विकल्प हैं – लंबे समय की बचत, आपातकालीन और उद्देश्य आधारित बचत। ☐
3. बचत को अपने जीवन का हिसा बनाने के लिए, आपको धीरे-धीरे इसकी आदत डालनी होगी। ☐

8.6 कानूनी साक्षरता

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. भारत सरकार द्वारा दी गई नीतियाँ - कानूनी साक्षरता मिशन, आरटीआई (RTI) और लोक शिकायत का परिचय
2. मूल कर्मचारी अधिकार
3. न्यूनतम मजदूरी

जिन शब्दों का अर्थ आप जानते/जानती हैं उन पर गोला बनाएं:

कानूनी | न्याय | अनुबंध | न्यायालय | कानून | संविधान | जुर्माना | गैरकानूनी | अधिकार

आपके द्वारा चुने गए कोई भी दो शब्द चुनें और लिखें कि उनका क्या मतलब है:

सोचें! समझें! करके देखें!

कानूनी साक्षरता के लिए भारत सरकार की कुछ नीतियों को समझें

1. ____________________

2. ____________________

नागरिकों को कानून द्वारा दी जाने वाली सुरक्षा के बारे में जागरूक करवाना कानूनी साक्षरता कहलाता

है। कानूनी साक्षरता इसलिए ज़रूरी है क्योंकि यह हमें कानून द्वारा उपलब्ध करवाए गए समस्त लाभों को प्राप्त करने में सहायक बनती है। यदि हम कानूनी प्रक्रिया के बारे में कुछ भी नहीं समझेंगे, तो हम कानून के अच्छे कामों में भाग नहीं ले सकेंगे। भारत सरकार की विशेष पहल है जो अपने नागरिकों को कानून के बारे में सूचित रखने में मदद करती है।

कानूनी साक्षरता मिशन लोगों को संविधान के बारे में शिक्षित करने की एक पहल है। इसका उद्देश्य सभी को कानून के संबंध में शिक्षित करना है। यह मिशन पूरे देश में लोगों के लिए शिविर, कार्यशालाएँ और सेमिनार आयोजित करता है। वे विशेष रूप से देश के सबसे वंचित और कमज़ोर लोगों पर ध्यान केंद्रित करते हैं जो कानून को समझकर लाभ उठा सकते हैं।

सूचना का अधिकार (आरटीआई) भारत सरकार का एक अधिनियम है। यह इस बात को सुनिश्चित करता है कि कोई भी भारतीय नागरिक राज्य या केंद्र सरकार के किसी भी विभाग से किसी भी जानकारी (जिसे सार्वजनिक जानकारी माना जाता है) को प्राप्त करने के लिए अनुरोध कर सकता है। सरकार को 30 दिनों में सही जानकारी उपलब्ध करानी होगी। यह अधिकार हमें सरकार से जानकारी प्राप्त करवाता है। यह अधिकार हमें संविधान का पालन न करने पर सरकार को जवाबदेह ठहराने की क्षमता भी देता है।

आरटीआई (RTI) के लिए आवेदन करना एक आसान प्रक्रिया है। यह आवेदन आरटीआई की आधिकारिक वेबसाइट के माध्यम से या तो ऑफलाइन या ऑनलाइन माध्यम किया जा सकता है।

क्या आप जानते हैं?

भारत में, दिव्यांगजनों ने विभिन्न चिंताओं के लिए आरटीआई दायर की है जैसे:

- दिव्यांगता प्रमाण पत्र प्राप्त करना।
- सार्वजनिक जगहों में बाधा मुक्त पहुंच सुनिश्चित करना।
- अपने जिले के लिए दिव्यांगता डेटा तक पहुंच, और इत्यादि।

लोक शिकायत पोर्टल (Portal) भारत सरकार द्वारा स्थापित एक ऑनलाइन पोर्टल है। नागरिक इस पोर्टल का उपयोग सरकार के कामकाज से संबंधित किसी भी प्रकार की शिकायत के लिए कर सकते हैं। शिकायतें सरकारी स्कूली, डाक सेवाओं से सम्बंधित, रोडवेज आदि से संबंधित हो सकती हैं। जब आप पोर्टल पर शिकायत करते हैं, तो शिकायतों की जाँच और मूल्यांकन किया जाता है। यदि यह एक वैध शिकायत है, तो सरकार द्वारा इस पर कार्रवाई की जाती है।

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

कानूनी साक्षरता क्या है?
- कानून से संबंधित बातों की जानकारी और जागरूकता होना
- संख्याओं और अक्षरों की जानकारी होना

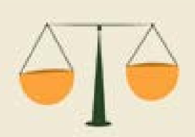
आरटीआई का पूर्ण रूप क्या है?
- अंतर्राजीय मार्ग
- राइट टू इन्फॉर्मेशन (सूचना का अधिकार)

आइए कर्मचारी अधिकार के बारे में जानें

भारतीय कानून में कार्यस्थलों/कार्यालयों में कर्मचारियों की सुरक्षा के लिए नीतियों की व्यवस्था की गई है। यह सुपरवाइज़रों के लिए भी नियम और शर्तें निर्धारित करता है। यदि इनका पालन नहीं किया जाता है, तो कंपनियों को दंडित किया जाता है या जुर्माना लगाया जा सकता है।

जब आप किसी भी कार्यालय/कार्यस्थल से जुड़ते हैं, तो आपको निम्न बातों का ध्यान रखना चाहिए:

1. सभी सुपरवाइज़रों और कर्मचारियों को रोजगार पत्र में दी गई शर्तों का पालन करना चाहिए।
   यह एक अनुबंध (contract) है जिसमें निम्न विवरण होते हैं; काम करने की शर्तें जिन पर आपने सहमति दी है, आपको कितना वेतन दिया जाएगा, आपकी कार्य जिम्मेदारियाँ, यदि आप अपनी जिम्मेदारियों को पूरा नहीं करते हैं तो क्या परिणाम होंगे, आदि। जब आप किसी कंपनी में काम के लिए जाते हैं, तो रोजगार पत्र प्राप्त करने पर जोर दें। पत्र पर हस्ताक्षर करने से पहले उसे ध्यान से पढ़ें।
   रोजगार पत्र कानूनी रूप से बाध्यकारी अनुबंध है। इसलिए इसे गंभीरता से लिया जाना चाहिए।
2. गलत तरीके से सेवा की समाप्ति अवैध यानी गैर-कानूनी है।



   गलत तरीके से सेवा की समाप्ति तब मानी जाती है जब कोई सुपरवाइज़र अवैध कारण से आपको नौकरी से निकाल देता है। सुपरवाइज़र को रोजगार पत्र में नौकरी से हटाए जाने वाले कारणों का उल्लेख करना चाहिए। यदि कोई सुपरवाइज़र आपके रोजगार को पत्र में उल्लिखित कारणों के अलावा किसी अन्य कारण से समाप्त करता है, तो इसे गलत तरीके से समाप्त करना कहा जाता है। उदाहरण के लिए, किसी की उम्र, लिंग, दिव्यांगता या धर्म के आधार पर उन्हें नौकरी से हटाना गैरकानूनी है।
3. सभी कर्मचारियों को अवकाश और अन्य लाभ प्रदान किए जाने चाहिए।

   सुपरवाइज़र द्वारा अपने कर्मचारियों को भत्ते (allowance) सहित छुट्टी प्रदान की जानी चाहिए। प्रत्येक महिला कर्मचारी 26 सप्ताह के लिए सवैतनिक मातृत्व (maternity) अवकाश (यानी छुट्टी पर वेतन काटा नहीं जाएगा) की हकदार है जिसका उपयोग गर्भावस्था के दौरान और/या प्रसव के बाद किया जा सकता है।
4. सुपरवाइज़र कार्यस्थल/कार्यालय को सुरक्षित और यौन उत्पीड़न से मुक्त रखेंगे।
   सुपरवाइज़र का दायित्व है कि वे सभी कर्मचारियों, विशेष रूप से महिला कर्मचारी, को कार्यस्थल पर उत्पीड़न से सुरक्षित रखेंगे। यदि आप अपने कार्यस्थल पर उत्पीड़न का मामला देखते हैं, तो आप अपनी कंपनी में आंतरिक शिकायत समिति (आईसीसी) को शिकायत भेज सकते हैं। सभी कंपनियों के पास एक आईसीसी सेट-अप होना चाहिए।

कर्मचारियों के रूप में हमें अपने अधिकारों को समझना जरुरी है ताकि हम यह सुनिश्चित कर पाएँ कि एक सम्मानजनक कर्मचारी के रूप में हमारे लिए सभी आवश्यक प्रावधान किए गए हैं।

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

1. रोजगार पत्र की जाँच करना क्यों जरुरी है?
- क्योंकि यह कानूनी रूप से एक बाध्यकारी दस्तावेज़ है
- क्योंकि इसमें स्पेलिंग यानी वर्तनी संबंधी गलतियाँ न हो

2. गलत रूप से सेवा की समाप्ति क्या है?
- जब कोई अपने काम के लिए छुट्टी लेता है
- जब किसी को अवैध यानी गैर-कानूनी कारणों से नौकरी से निकाल दिया जाता है

3. "महिला कर्मचारी सवैतनिक मातृत्व अवकाश यानी वेतन के साथ छुट्टी की हकदार हैं।" सही या गलत?
- सत्य
- असत्य

आइए न्यूनतम मजदूरी के बारे में जानें

न्यूनतम मजदूरी क्या हैं?

न्यूनतम मजदूरी, एक सुपरवाइज़र द्वारा किसी को भुगतान की जा सकने वाली वह राशि है जिससे वे बुनियादी जरूरतों के साथ एक सम्मानजनक जीवन बिता सकें। भारत में न्यूनतम मजदूरी देश में सभी के लिए समान नहीं है। यह अलग-अलग राज्यों और शहरों में भिन्न-भिन्न है।

न्यूनतम मजदूरी का प्रावधान सुनिश्चित करता है कि लोगों के सभी काम और श्रम का उचित भुगतान किया जाए। भारत में किसी व्यक्ति को रोजगार में लाना और उन्हें उनके काम के लिए भुगतान न करना गैरकानूनी है।

क्या आपने महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम के बारे में सुना है (MGNREGA)?

इसके बारे में अधिक जानने के लिए Google पर खोजें! नोट करें कि विकलांग व्यक्ति MGNREGA से कैसे लाभान्वित हो सकते हैं::

किसी भी भारतीय नागरिक को मुफ़्त कानूनी सेवाएँ कैसे मिल सकती हैं?

यदि हमें गलत तरीके से सेवा समाप्ति या उचित मजदूरी का भुगतान न करने से संबंधित मुद्दों के लिए कानूनी सहायता की जरुरत हो तो हम क्या कर सकते हैं? हम राष्ट्रीय विधिक सेवा प्राधिकरण का उपयोग कर सकते हैं।

राष्ट्रीय कानूनी सेवा प्राधिकरण (NALSA) समाज के कमज़ोर वर्गों के लोगों को मुफ़्त कानूनी सेवाएँ प्रदान करता है। नालसा लोगों के लिए कई उपयोगी कानूनी सेवाएँ प्रदान करता है। लोग नालसा के माध्यम से कानूनी सहायता या कानूनी शुल्क के लिए वित्तीय मदद का आवेदन कर सकते हैं। नालसा वैकल्पिक मंच भी स्थापित करता है जहाँ कानूनी मुद्दों पर चर्चा की जा सकती है और इन्हें जल्दी से हल किया जा सकता है।

निशुल्क यानी मुफ़्त कानूनी सेवाओं के लिए कौन पात्र है?

- अनुसूचित जाति या अनुसूचित जनजाति का सदस्य
- मानव तस्करी का शिकार
- एक महिला या बच्चा (18 वर्ष से कम आयु)
- दिव्यांग व्यक्ति
- ऐसा व्यक्ति जो सामूहिक आपदा, जाति अत्याचार, बाढ़, सूखा, भूकंप आदि जैसी कठिनाइयों का शिकार है।
- एक औद्योगिक कामगार
- ऐसा व्यक्ति जिसकी वार्षिक आय एक निश्चित राशि से कम है (यह राशि प्रत्येक राज्य में अलग-अलग है। आप www.nalsa.gov.in पर इस संबंध में और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं)

गतिविधि का समय!

राजेश और उनका परिवार उनके नगर में आई बाढ़ से काफ़ी प्रभावित हुआ है। हालांकि, उन्हें कानूनी रूप से देय मुआवज़ा अभी तक नहीं मिला है।

राजेश को निःशुल्क यानी मुफ़्त कानूनी सेवाएँ कैसे मिल सकती हैं?

____

____

____

____

आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. कानूनी साक्षरता हमारे नागरिकों को कानून/विधि से मिलने वाली सुरक्षा के प्रति जागरूक करती है। ☐
2. रोजगार पत्र में दी गई शर्तों के अनुसार सुपरवाइज़र अपने कर्मचारियों के लिए कानूनी रूप से बाध्य हैं। ☐
3. सुपरवाइज़र को अपने कर्मचारियों को उचित भुगतान करना चाहिए। ☐
4. राष्ट्रीय कानूनी सेवा प्राधिकरण (NALSA) समाज के कमज़ोर वर्गों के लोगों को मुफ़्त कानूनी सेवाएँ प्रदान करता है। ☐

9.1 कामकाजी दुनिया का परिचय

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. नौकरी और करियर (career) में अंतर
2. निजी (personal) और पेशेवर (professional) जीवन के बीच का अंतर
3. काम करने की दुनिया के लिए अपने आप को किस प्रकार तैयार करें

सोचें! समझें! करके देखें!

एक छात्र होने और एक कर्मचारी होने के बीच तीन प्रमुख अंतर लिखें:

क्र. सं.	एक छात्र होने के नाते	एक कर्मचारी होने के नाते
उदाहरण	क्षमता को उपस्थिति, परीक्षा अंक आदि के आधार पर मापा जाता है।	कार्यक्षमता को लक्ष्यों को पूरा करने, कार्यों को पूरा करने आदि के आधार पर मापा जाता है।

एक छात्र और एक कर्मचारी होने के बीच इन अंतरों के आधार पर, इस बारे में सोचें कि काम की दुनिया के लिए बेहतर तैयारी के लिए आप क्या कदम उठा सकते हैं।

____

____

____

आइए नौकरी और करियर के बीच के अंतर को जानें

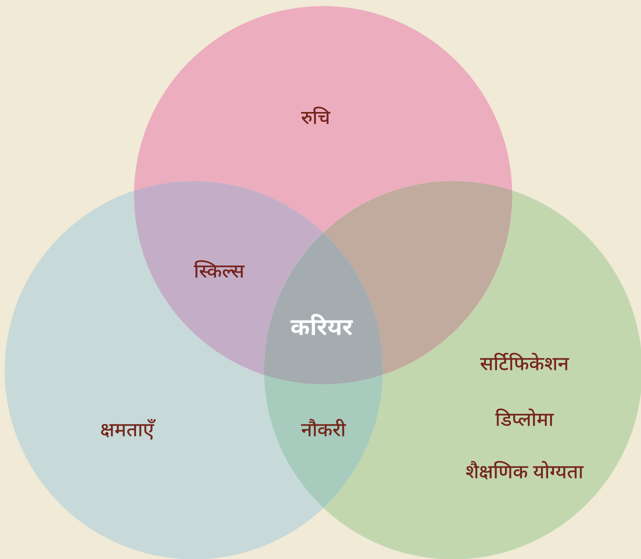
क्या आपसे कभी किसी ने पूछा है कि आप बड़े होकर क्या करना चाहते/चाहती हैं? वे आपके करियर (career) के बारे में जानना चाह रहे हैं न कि आपकी नौकरी के बारे में! क्या आपको यह समझ नहीं आया? इसे समझने के लिए आगे पढ़ें।

करियर (career) का मतलब उन कामों से है जो कोई व्यक्ति अपने पूरे पोटेंशियल (potential) को प्राप्त करने के लिए करता है। एक व्यक्ति का करियर उनकी ताकत, लक्ष्य (goals) और आकांक्षाओं (aspirations), उनके विश्वास (beliefs) और योग्यताओं पर निर्भर करता है। हम जीवन में जो भी निर्णय (decisions) लेते हैं उसका प्रभाव हमारे करियर पर भी पड़ता है। यह एक आजीवन यात्रा है।

गंभीर और गहन विकलांग लोगों सहित ऐसे कई दिव्यांगजन हैं जिनके पास 27 से अधिक क्षेत्रों में सफल करियर हैं। उदाहरण: दीपा, जिनकी ऊपरी या निचले अंग की गतिशीलता (मोबिलिटी) नहीं है, ग्राफिक डिजाइनर के रूप में नौकरी में अपना करियर शुरू किया। उस समय, उन्होंने केवल अपनी 12 वीं कक्षा पूरी की थी। उन्होंने अपनी नौकरी में अच्छा प्रदर्शन करने के लिए स्पीच रिकॉग्निशन सॉफ्टवेयर जैसे विभिन्न समाधानों का उपयोग किया। अपने प्रबंधक के प्रोत्साहन और फीडबैक की मदद से, उन्होंने महत्वाकांशी कैरियर की शुरूआत की । उन्होंने दूसरों के साथ नेटवर्किंग शुरू किया, अपने साथियों से सीखा, और अतिरिक्त जिम्मेदारियों को लेना जारी रखा। इससे उन्हें आत्मविश्वास और दूसरों का सम्मान हासिल करने में मदद मिली। उन्हें एचआर डोमेन में दिलचस्पी होने लगी और उन्होंने कड़ी मेहनत की। उन्होंने अपनी डिग्री पूरी की ताकि वह अपने करियर में आगे बढ़ सके। आज, वह आगे बढ़ते बढ़ते एशिया प्रशांत के लिए डाईवर्सीटी मैनेजर के रूप में अपनी वास्तविक क्षमता तक पहुंच गई जो उनकी पहली नौकरी से अलग भूमिका वाली नौकरी है !

करियर और नौकरी अलग हैं। नौकरी और करियर के बीच में ये अंतर है:

क्रं. सं.	नौकरी	करियर
1.	एक नौकरी की एक निश्चित शुरुआत और अंत होता है। उदाहरण के लिए: आपकी नौकरी एक स्कूल में शिक्षक की हो सकती है।	हमारा करियर, हमारे पेशेवर जीवन में की गयी प्रगति है। इसमें अनेक सालों में की गईं कई अलग-अलग नौकरियाँ शामिल हो सकती हैं। उदाहरण के लिए: अपने शिक्षण करियर में आप एक ट्यूशन शिक्षक, स्कूल शिक्षक, प्रिंसिपल, अन्य शिक्षकों के ट्रेनर आदि हो सकते हैं।
2.	नौकरियों में किसी व्यक्ति का काम निर्धारित होता है, उनका एक पद (job title) और वेतन होता है।	करियर किसी व्यक्ति की शैक्षणिक योग्यता (qualifications), रुचियाँ (interest), क्षमताएँ, स्किल्स (skills), सर्टिफिकेशन (certification) और डिप्लोमा (diploma) शामिल होते हैं।
3.	करियर इन कई नौकरियों के बीच का संबंध है।	एक व्यक्ति के करियर में कई नौकरियाँ शामिल हो सकती हैं।



नौकरी और करियर के बीच क्या अंतर है?

___

___

जब कोई आपसे पूछता है कि आप क्या करना चाहते हैं तो आप आम तौर पर क्या कहते हैं? जब आप बड़े होंगे? इस पर विचार करें कि आपका उत्तर नौकरी है या करियर।

___

___

आइए निजी (personal) और पेशेवर (professional) जीवन के बीच के अंतर को समझें

निजी जीवन में वह सब कुछ शामिल है जो हम अपने काम के बाहर करते हैं। जैसे, लोगों के साथ हमारे रिश्ते, आराम करने का समय, मनोरंजन, हमारे शौक, परिवार के साथ बिताया समय, स्वास्थ्य और फिटनेस (fitness) आदि। निजी जीवन बहुत ज़रूरी है क्योंकि इस दौरान हमें आराम करने का समय मिलता है और यह हमारे जीवन को पूरा करता है।

पेशेवर जीवन हमारे कामकाजी जीवन को संदर्भित करता है। यह हमारा करियर, हमारा व्यवसाय या हमारा काम हो सकता है।

अपने निजी और पेशेवर जीवन को अलग रखना ज़रूरी है। इससे यह पक्का करने में मदद मिलेगी कि हम अपने परिवार, दोस्तों, आदि के लिए समय दे सकें। यह आपको पेशेवर जीवन में बेहतर काम करने में भी मदद करेगा।

आइए हम इसे एक उदाहरण से बेहतर समझते हैं:

काम में व्यस्त सुबह की कल्पना किजिए। पढ़ने के लिए कई संदेश, जवाब देने के लिए ईमेल और कॉल करने के लिए, आप लगातार अपने मोबाइल फोन पर हैं। 2 घंटे के बाद, आपको पता चलता है कि आपके फोन की बैटरी कम है। आप आगे क्या करेंगे?

यदि आपका अनुमान आपके मोबाइल फोन को चार्ज करना है, तो आप सही हैं! दीर्घकालिक तक इस्तेमाल किए जाने के बाद आपके फोन को विराम देने और उसकी बैटरी चार्ज होने में समय की जरूरत होती है।

इसी तरह, आपका व्यक्तिगत जीवन आपके शारीरिक स्वास्थ्य और भावानात्मक कल्याण का प्रबंधन करके आपकी बैटरी चार्ज करने के लिए है। जब इसका ध्यान रखा जाता है, तो आप अपने पेशेवर जीवन में बेहतर प्रदर्शन कर सकते हैं!

यहाँ आपके पर्सनल और प्रोफेशनल जीवन को अलग रखने के लिए कुछ सुझाव दिए गए हैं:

1. काम के लिए एक विशिष्ट समय रखें जिस दौरान आप केवल अपने काम करते/करती हैं। परिवार के सदस्यों से बात करने, सोशल मीडिया आदि से अपना ध्यान न भटकाएँ।
2. अपने आप को रीचार्ज करने के लिए आराम करें और कुछ छोटे विराम लें। पूरे दिन अपने कंप्यूटर डेस्क (Computer desk) के सामने बैठने से आपकी प्रॉडक्टिविटी (productivity) कम हो जाएगी।
3. समय-समय पर अपने स्किल्स में सुधार लाएँ, किताबें पढ़ें, और सेमिनारों (seminars) और कार्यशालाओं में भाग लें, जिससे आपके स्किल्स में सुधार होगा।
4. अपने काम को इस आधार पर प्राथमिकता दें कि वे कितने जरूरी हैं।

उदाहरण: नंदन एक दिव्यांग है। वह ई-कॉमर्स क्षेत्र में काम करता है। अपने व्यस्त कार्यक्रम के बावजूद, वह हर सुबह कम से कम 30 मिनट के लिए व्यायाम करना सुनिश्चित करता है। वह अपने कार्यों पर बहुत ध्यान केंद्रित करता है। काम के बाद, कम से कम 15 मिनट के लिए पढ़ते हैं और घर के कामों में अपने परिवार की मदद करते हैं। प्रत्येक सप्ताह के अंत में, वह अपने दोस्त से मिलने के लिए समय निकालते हैं तथा बर्ड वाचिंग और पोटरी जैसी पाठ्येतर गतिविधियों को भी समय देते हैं।

नंदन की तरह, हमारे व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन को संतुलित करना क्यों महत्वपूर्ण है?

____

____

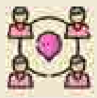
____

आइए जानें कि कामकाजी दुनिया (World of work) के लिए खुद को कैसे तैयार करें

कोई काम या नौकरी से जुड़ी गतिविधियाँ, कामकाजी दुनिया (world of work) का हिस्सा हैं। इसमें नौकरी ढूँढना, नौकरी में आगे बढ़ना, नई नौकरी ढूँढना, नौकरी में बेहतर होना आदि शामिल हो सकते हैं। नौकरी में आगे बढ़ने के लिए, हमें इससे जुड़े नए कौशल और नई तकनीकों के बारे में अपडेट (update) रहना चाहिए।

कामकाजी दुनिया (world of work) की तैयारी के लिए, आपको कुछ ज़रूरी स्किल्स (skills) पर ध्यान देना होगा। आप अभी इन स्किल्स के बारे में सीख सकते/सकती हैं, और जैसे-जैसे आप अपने करियर में आगे बढ़ें, उन्हें विकसित (develop) करते रहें।

ये स्किल्स हैं:

	संवाद कौशल (communication skills)
	नमनीयता/अनुकूलता
	आलोचनात्मक सोच (critical thinking)
	निर्णय लेना
	समस्या समाधान (problem solving)
	डिजिटल स्किल्स (digital skills)
	सॉफ्ट स्किल्स (soft skills)
	स्वयं सीखना (self- learning)
	विश्वास का निर्माण
	टीमवर्क.
	दिव्यांगता-विशिष्ट कौशल

सलाह:
सलाह: अगर आप ऊपर बताए गए कौशलों का मतलब जानना चाहते/चाहती हैं, तो इसके बारे में गूगल (Google) पर खोजें।

गतिविधि का समय!

काम में सफल होने के लिए कई स्किल्स और गुणों की ज़रूरत होती है। कुछ महत्वपूर्ण स्किल्स नीचे दिए गए हैं। अगर आपने यह पहले से किया हुआ है तो अगले कॉलम में एक सही का निशान लगाएँ।

	मैंने यह पहले से किया हुआ है	मैं यह जल्दी ही करूँगा/करूँगी (यह भी लिखें कि कब तक)
मैं अपनी रुचियों (interests) और क्षमताओं (skills) को जानता/जानती हूँ।		
मैं दूसरों को अपना परिचय दे सकता/सकती हूँ।		
मेरे पास एक करियर योजना (career plan) है।		
मैंने अपने परिवार के सदस्यों के साथ अपनी करियर योजना (career plan) पर चर्चा की है।		
मेरे पास एक पैन कार्ड (PAN card) और एक सक्रिय बैंक खाता (Bank Account) है।		
मेरे पास एक ईमेल पता (email id) है।		
मैं ऑनलाइन नौकरी (online jobs) खोज सकता/सकती हूँ।		
मेरे पास एक बायोडाटा है।		
मैंने एक मॉक इंटरव्यू (mock interview) में भाग लिया है।		
मैंने एक मार्केट स्कैन (Market scan) किया है।		
मेरे पास अपने पैसे को मैनेज करने और बचाने की योजना है।		
मेरे पास दिव्यांगता प्रमाण पत्र है।		
मैं दिव्यांगजनों द्वारा किए गए कम से कम 5 विभिन्न कार्यों को जानता हूं।		
दिव्यांगजन के रूप में, मैं अपने समाधानों से अवगत हूं।		

यह गतिविधि आपको ख़ुद करनी है। हालाँकि, यदि आपको किसी सहायता की ज़रूरत हो तो आप अपने किसी दोस्त के साथ इस पर चर्चा कर सकते/सकती हैं।

मैंने आज क्या सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. आज मैंने क्या सीखा: ☐
2. करियर और नौकरी अलग हैं। नौकरी का एक तय समय होता है। करियर अलग-अलग नौकरियों, योग्यताओं और भूमिकाओं को जोड़ता है जो किसी व्यक्ति की पेशेवर यात्रा (professional journey) में होती हैं। ☐
3. निजी जीवन वह है जो हम काम के बाहर करते हैं। कार्यस्थल में हमारा जीवन, पेशेवर जीवन है। ☐
4. स्वस्थ और सुखी जीवन के लिए संतुलन बहुत ज़रूरी है। ☐
5. कोई काम या नौकरी से जुड़ी गतिविधियाँ, कामकाजी दुनिया (world of work) का हिस्सा हैं। काम में प्रासंगिक (relevant) रहने के लिए हमें अपनी स्किल्स को अपडेट करते रहना चाहिए। ☐

9.2 मेरी रुचियाँ और क्षमताएँ

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. रुचियों (interests) और क्षमताओं (abilities) के बीच अंतर।
2. अपनी रुचियों और क्षमताओं की पहचान करना।

सोचें! समझें! करके देखें!

ऐसी कौन-सी 3 चीजें हैं जो आप करना पसंद करते/करती हैं?
इस कार्य को अच्छी तरह से करने के लिए आपके पास आवश्यक कम से कम एक कौशल लिखें।

क्र. सं.	आपको वास्तव में क्या करना पसंद है	अच्छे से करने के लिए आवश्यक कम से कम एक कौशल
उदाहरण	बैडमिंटन खेलना	हाथ-आँख का समन्वय, सहनशक्ति
1.		
2.		
3.		

ऐसी कौन-सी 3 चीजें हैं जो आप बहुत अच्छे से करते/करती हैं? आपके पास कम से कम एक कौशल लिखें जो आपको यह काम अच्छी तरह से करने में सक्षम बनाता है।

क्र. सं.	आपको वास्तव में क्या करना पसंद है	अच्छे से करने के लिए आवश्यक कम से कम एक कौशल
उदाहरण	चेस (Chess) खेलना	एकाग्रता, कैल्केलेशन
1.		
2.		
3.		

3 चीजें क्या हैं जो आप करना चाहते हैं? इस काम को करने के लिए आपको जिस सहायता की आवश्यकता है, उस पर कम से कम एक बिंदु लिखें।

क्र. सं.	आपको वास्तव में क्या करना पसंद है	अच्छे से करने के लिए आवश्यक कम से कम एक कौशल
उदाहरण	चाय बनाना	दूध और पानी का अनुपात जानें
1.		
2.		
3		

आइए, रुचियों और क्षमताओं के बीच के अंतर को समझते हैं

क्र. सं.	रुचियाँ	क्षमताएँ
1.	रुचियाँ, वे काम हैं जो किसी व्यक्ति को करना पसंद है	क्षमताएँ, ऐसे काम हैं जिनमें कोई व्यक्ति अच्छा है और इन्हें अच्छे से कर सकता हैं।
2.	रुचियाँ, ऐसे काम हैं जिन्हें करना हम बहुत पसंद करते हैं, लेकिन हो सकता है कि हम उनमें अच्छे न हों।	क्षमताएँ, ऐसे काम हैं जो हमें अच्छे से करना आता हो, लेकिन ऐसा ज़रूरी नहीं है किइन्हें करके हम खुश होते हों।

अपनी रुचि के कामों में अपनी क्षमताओं का विकास करने के तरीक़े खोजना एक मज़ेदार चुनौती हो सकता है!

ऐसी क्षमताएं होना संभव है जिनके बारे में हमें पूरी तरह से जानकारी न हो। हमें अपनी क्षमताओं के बारे में तब पता चलता है जब लोग हमें बताते हैं कि हम किसी चीज़ में अच्छे हैं। यह भी संभव है कि यदि हमारी रुचि किसी विशेष क्षेत्र में हो तो हम उसमें अपनी योग्यताएं विकसित कर सकते हैं। हमारी रुचि और क्षमताएं हमेशा एक ही क्षेत्र में नहीं हो सकती हैं या जीवन भर रुचियां बदलती भी रह सकती हैं।

करीयर चुनते समय रुचि और क्षमाथाओ का आकलन

प्र 1. आइए, अब हम अपनी रुचियों और क्षमताओं की पहचान करें। अपने बारे में सोचें और दिए गए सवालों के जवाब दें।

a) चित्रकला

b) गायन

प्र 2. पाकुर एक कम दृष्टिवाले व्यक्ति है। वह खाना बनाने में अच्छा है। उसे डांस करना अच्छा लगता हा। निम्नलिखित में से पाकुर की रुचि कौन सा है?

a) खाना बनाना

b) नृत्य

आइए जानें कि अपनी रुचियों और क्षमताओं को कैसे पहचानें

करियर की योजना बनाते समय अपनी रुचियों और क्षमताओं को पहचानना जरूरी है। जिन गतिविधियों में हमारी रुचि है उन पर काम करने से हमें संतुष्टि और खुशी मिलती है। यह बहुत महत्वपूर्ण है कि कोई व्यक्ति करियर चुनते समय अपनी ताकत पर विचार करें। किसी व्यक्ति के लिए किसी कार्य में सफल होने के लिए योग्यता एक महत्वपूर्ण पहलू बन जाती है। किसी विशेष कार्य को करने की क्षमता होने से व्यक्ति को प्रेरित महसूस करने में मदद मिलती है। यह यह भी सुनिश्चित करता है कि हम अपने कार्यस्थल पर परिणाम प्रदान करें।

विभिन्न नौकरियों और करियर के लिए अपनी रुचियों और क्षमताओं का मिलान करते समय, अपनी अक्षमताओं के बारे में जागरूक होना भी महत्वपूर्ण है। हममें से प्रत्येक में योग्यताएं और अक्षमताएं हैं। हम समाधानों की सहायता से अपनी अक्षमताओं पर काबू पा सकते हैं। अधिक जानने के लिए, आप 'समाधान उन्मुख बनें' शीर्षक वाला अध्याय 12.3 देख सकते हैं।

आइए हम अपनी रुचियों और क्षमताओं को पहचानें। अपने जीवन के बारे में सोचें और सवालों के जवाब दें।

रुचियाँ (interests)

प्र.1. अगर आपके पास 48 घंटे का खाली समय हो, तो इस समय में आप क्या करेंगे/करेंगी?

प्र.2. जब लोग आपसे पूछते हैं कि "आपकी रुचि क्या है?" तो आप क्या जवाब देते/देती हैं?

प्र.3. अपनी क्षमताओं के आधार पर आप कौन सा करियर बनाना चाहेंगे?

क्षमताएँ (abilities)

प्र.1. आपके मित्र और परिवार वाले आपकी किस प्रतिभा (talent) की तारीफ़ करते हैं?

प्र.2. वह कौन-सा कौशल (skill) है जिसके लिए लोग आपकी मदद चाहते हैं?

प्र.3. हमारे लिए अपनी रुचि और क्षमताओं की पहचान करना क्यों ज़रूरी है?

अपनी रुचियों और क्षमताओं को पहचानना क्यों महत्वपूर्ण है?

गतिविधि का समय!

दिए गए पैराग्राफ को पढ़ें और सवालों के जवाब दें।

बिश्नोई मुंबई में एक कामयाब फैशन डिज़ाइनर (fashion designer) है। जब वह 15 साल का था, तब उसे गाना बहुत पसंद था। बिश्नोई ने बहुत से सिंगिंग कॉम्पटिशन (singing competition) में हिस्सा भी लिया। वह एक टैलेंट हंट ऑडिशन (talent hunt audition) के लिए भी गया था, लेकिन वहाँ उसका चयन नहीं हुआ। वह बहुत दुखी हुआ और उसने तय किया कि वह अब गाना नहीं गाएगा।

स्कूल की पढ़ाई पूरी करने के बाद बिश्नोई ने फैशन डिज़ाइन के डिप्लोमा कोर्स (diploma course) में प्रवेश लिया, जहाँ उसने थ्योरी और प्रैक्टिकल में बहुत अच्छा प्रदर्शन किया। उसे पता चला कि वह ड्रेस बनाने और एम्ब्रॉइड्री (embroidery) करने में बहुत अच्छा है। उसे क्लास में सबसे ज़्यादा अंक मिले।

a. बिश्नोई की रुचि क्या है?

____

____

b. बिश्नोई की क्षमताएँ क्या हैं?

____

____

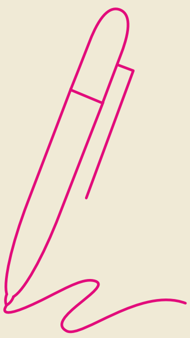
c. क्या बिश्नोई को उसकी क्षमताओं का पता था?

____

____

d. बिश्नोई को अपनी क्षमताओं के बारे में कैसे पता चला?

____



मैंने आज क्या सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. रुचियाँ वे काम या कला हैं जो किसी व्यक्ति का शौक़ होते हैं। क्षमताएँ ऐसे काम हैं जिनमें कोई व्यक्ति अच्छा है और उस काम को अच्छी तरह से करना जानता है। ☐
2. में अपनी रुचियों और क्षमताओं को पहचानने और उन्हें करियर विकल्प से मिलाने में सक्षम होना चाहिए ☐

9.3 करियर पथ का निर्माण करना

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. करियर पथ (career path) का महत्व
2. करियर पथ (Career Pathways) को अलग-अलग उद्योगों (industries) में कैसे चुनें

सोचें! समझें! करके देखें!

अपना कोर्स (course) पूरा करने के बाद आपके लिए करियर के कौन से अलग-अलग पथ खुले हैं?

____

____

____

आइए करियर पथ का महत्व समझते हैं

हमारे लिए आज अपना करियर बनाने के लिए बहुत से रास्ते हैं, जो हमसे पिछली पीढ़ी के लोगों के लिए उपलब्ध नहीं हुआ करते थे।

इससे पहले, दिव्यांगजन या तो आरक्षण कोटा के साथ सरकारी नौकरियों से जुड़े थे या सीमित व्यवसायों के साथ। उदाहरण के लिए, संगीतकार के रूप में दृष्टि-बाधित, डेटा एंट्री नौकरी में बधिर, लोकोमोटर डेस्क जॉब में दिव्यांगजन और इत्यादी । आज, सरकारी नौकरियों के अलावा, निजी क्षेत्र में दिव्यांगजनों के लिए कई नौकरी उपलब्ध हैं। वे विभिन्न स्व-रोजगार ट्रेडों पर भी ध्यान केंद्रित कर सकते हैं। जागरूकता, रोजगार योग्य संसाधनों के एक बड़े पूल तक पहुंच, और प्रौद्योगिकी के विकास के साथ, कई क्षेत्रों में नौकरी की भूमिकाएं दिव्यांगजनों के लिए खुल गई हैं।

लेकिन अगर हमें उद्देश्य या दिशा की कोई समझ नहीं है, तो इससे तनावपूर्ण (stressful) और भ्रमित (Confusing) भी महसूस हो सकता है। हम कम वेतन वाली, असंतोषजनक नौकरियों में अपना कीमती समय बर्बाद कर सकते हैं। करियर पथ को सही समय पर चुन लेने से हमें एक उज्ज्वल भविष्य मिल सकता है।

करियर पथ, नौकरियों की एक ऐसी श्रृंखला (Series) है जो आपको अपने लक्ष्यों और उद्देश्यों की ओर बढ़ने में मदद करती है। उदाहरण के लिए, यदि आपका लक्ष्य प्रिंसिपल (Principal) बनना है, तो आप आमतौर पर एक शिक्षक के रूप में शुरुआत करेंगे। आप पदोन्नति (promotion) के लिए आवेदन कर सकते हैं और अपने लक्ष्य तक पहुँचने के लिए नेतृत्व कौशल (Leadership skill) भी सीख सकते हैं।

सुझाव (Tip): 21वीं सदी में, हर 5 साल में नए रोज़गार और करियर पथ बन रहे हैं। इसलिए अगर आज आप अपना करियर पथ तय करते हैं, तो 5 से 10 साल बाद भी उसी को लेकर चलने की जरूरत नहीं है। यदि आपको कोई बेहतर करियर पथ मिलता है, तो आप उसकी ओर भी बढ़ सकते हैं।

करियर पथ चुनने में सबसे ज़रूरी है, दो चीज़ों के बीच संतुलन बनाना:

- आपकी रुचियाँ, प्रतिभा और क्षमता
- बाज़ार की माँग, उसका ट्रेंड (trend) और वहाँ उपलब्ध नौकरियाँ

करियर पथ की जानकारी से आप:

- अपने भविष्य के बारे में स्पष्ट रहेंगे: आपके लक्ष्य आपके लिए स्पष्ट हो सकते हैं, जो आपको सही नौकरी चुनने में मदद करेंगे
- सही कौशल सीखेंगे: आप कैसे आगे बढना चाहते हैं, इसके आधार पर आप उन कौशलों को चुन सकते हैं जिन्हें आप सीखना चाहते हैं
- फ़्लेक्सिबल (Flexible) बनेंगे: बाजार की माँग किस प्रकार बदल रही है, इसके आधार पर आप अपने करियर का पथ चुन सकते हैं।

प्रश्न 1: अपने करियर पथ की योजना बनाना क्यों ज़रूरी है?

____

____

____

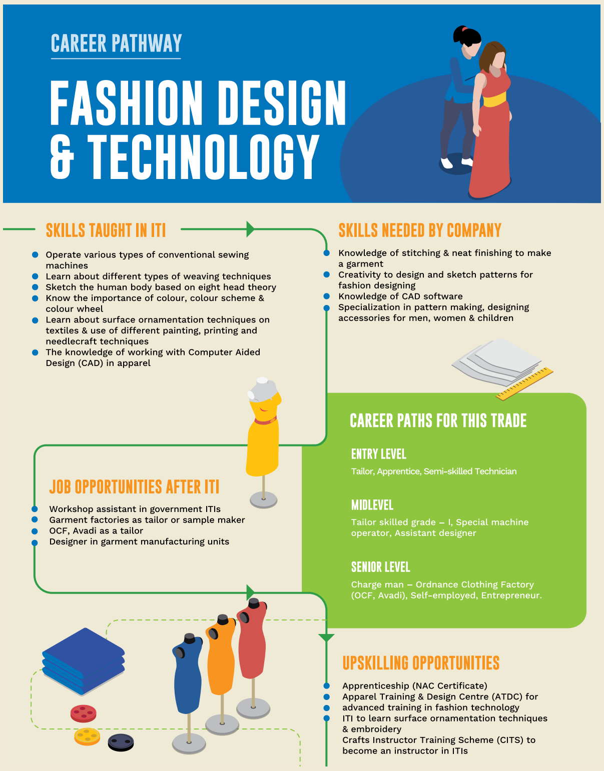
आइए समझते हैं कि अलग-अलग उद्योगों में करियर के पथ कैसे खोजें

3 लोगों का एक ग्रुप बनाएँ। दिए गए सभी पोस्टर (Poster) को देखें। ये निम्नलिखित करियर के लिए करियर पथ के पोस्टर हैं:

- फैशन डिज़ाइनिंग (Fashion Designing),
- कंप्यूटर ऑपरेटर (Computer Operator) और प्रोग्रामिंग असिस्टेंट (Programming Assistant) (COPA),
- कॉस्मेटोलॉजी (Cosmetology) और
- स्टेनोग्राफर (Stenographer)।

एक ग्रुप, हर पोस्टर को देखेगा। सभी पोस्टर को देखने के बाद, हर पोस्टर के अंत में दिए गए प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

फैशन डिजाइनिंग और टेक्नोलॉजी

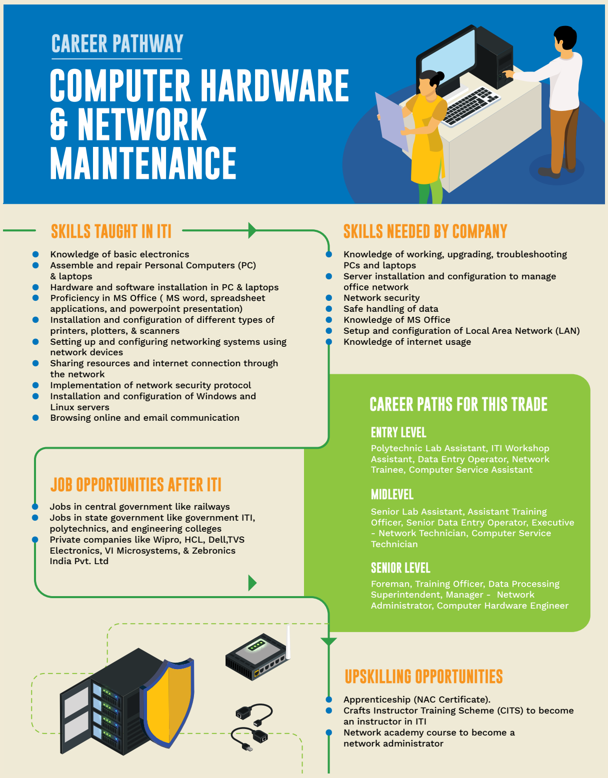


1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखे?

कंप्यूटर हार्डवेयर और नेटवर्क रखरखाव

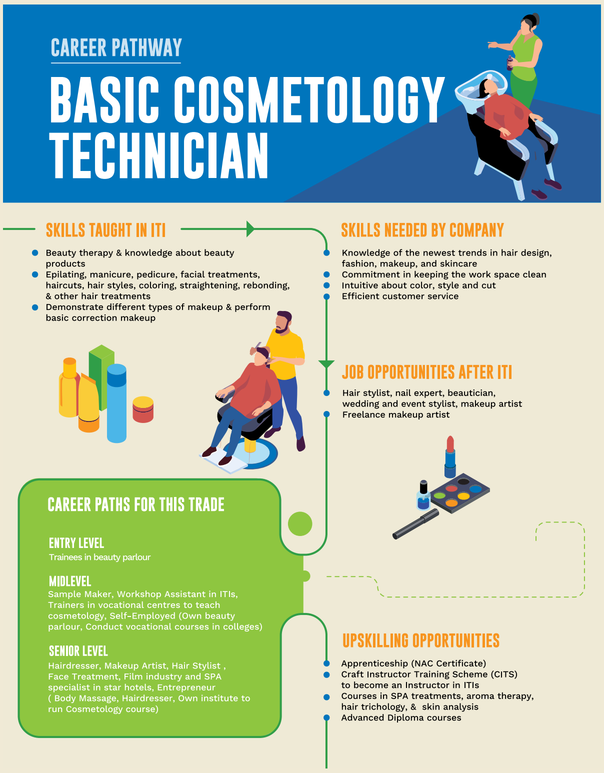


1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखे?

कंप्यूटर हार्डवेयर और नेटवर्क रखरखाव

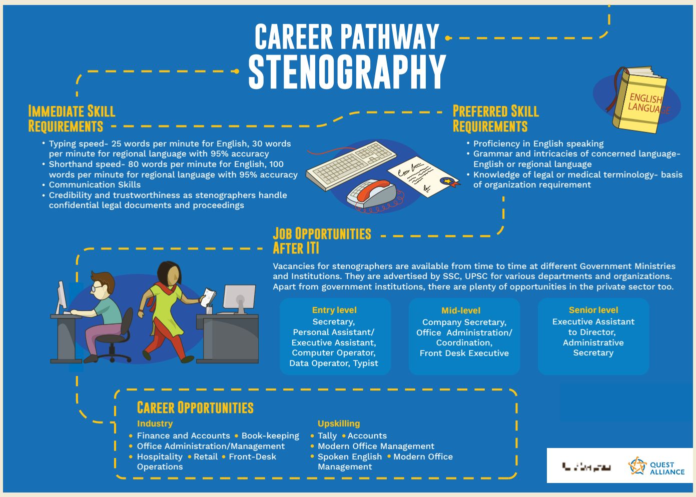


1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखे?

आशुलिपि (Stenography)



1. इस करियर को अपनाने के लिए कुछ आवश्यक कौशल क्या हैं?

2. इस करियर में शुरुआती वेतन कितना हो सकता है?

3. इस पोस्टर की मदद से आपने इस करियर के बारे में कौन-से नए पहलू सीखें?

गतिविधि का समय!

तिविधि 1 को एक समूह के साथ करने की आवश्यकता है और गतिविधि 2 को स्वयं करने की आवश्यकता है।

गतिविधि 1

इस एक्टिविटी के लिए उन्हीं 3 ग्रुप का उपयोग करें। एक ग्रुप, किसी एक करियर पथ पर निर्णय लेगा, जिसके बारे में वह पता लगाना चाहता है (आखिरी एक्टिविटी में दिए गए चार करियर के अलावा)। अपने द्वारा चुने गए करियर पथ पर रिसर्च करें। पिछले सभी पोस्टर में दिए गए शीर्षकों के आधार पर जानकारी इकट्ठा करने की कोशिश करें। जानकारी इकट्ठा करने के बाद, उसे दिए गए स्थान पर लिखें।

____

____

____

गतिविधि 2:

विभिन्न कैरियर मार्गों का पता लगाने के लिए, आपको यह जानना होगा कि कौन सी नौकरियां उपलब्ध हैं और आपके लिए उपयुक्त हैं। किसी विशेष नौकरी के लिए आवश्यक शैक्षिक योग्यता और कौशल को समझना महत्वपूर्ण है। जिस भी क्षेत्र में आप रुचि रखते हैं उसका चयन करें। कम से कम 5 लोगों से बात करें जो इस क्षेत्र में काम कर रहे हैं। सुनिश्चित करें कि आप उनसे नीचे दिए गए प्रश्न पूछें। उनके उत्तरों को नोट करें ताकि आप इस क्षेत्र को गहराई से समझ सकें।

- नौकरी का नाम/पदनाम.
- आवश्यक शैक्षिक योग्यता.
- आवश्यक कौशल.
- कार्य का अनुभव (वर्षों में).
- नौकरी में नियुक्ति के समय वेतन.
- वर्तमान में व्यक्ति का वेतन.
- नौकरी में संपादित की जा रही जिम्मेदारियां.
- जिम्मेदारियों को निभाने में आ रही चुनौतियां.
- भूमिका के बारे में अन्य जानकारी.

मैने आज क्या सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. **करियर की ओर ले जाने वाला पथ, नौकरियों की एक श्रृंखला (Series) है जो आपको अपने लक्ष्यों और उद्देश्यों की ओर बढ़ने में मदद करती है** ☐
2. **21वीं सदी में हर 5 साल में नए रोज़गार और करियर के रास्ते बन रहे हैं** ☐
3. **करियर का चयन करना - रुचियों, प्रतिभाओं और योग्यताओं + माँगों, प्रवृत्तियों और बाज़ारों में उपलब्ध नौकरियों के बीच संतुलन बनाना है** ☐
4. **करियर तक पहुँचने वाले रास्तों के पोस्टर बनाने से उस करियर के बारे में बहुत कुछ स्पष्ट हो सकता है** ☐

9.4 जॉब मार्केट रिसर्च (Job Market Re-search)

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. काम करने की दुनिया के बारे में ज़्यादा कैसे जानें
2. मार्केट स्कैन (Market Scan) कैसे करें

सोचें! समझें! करके देखें!

आप "जॉब मार्केट" (job market) से क्या समझते/समझती हैं?

____

____

आप "जॉब मार्केट" (job market) के बारे में जानकारी कैसे पा सकते/सकती हैं?

____

____

क्या "जॉब मार्केट" दिव्यांगजनों और बिना दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए समान है? क्यों या क्यों नहीं?

____

____

आइए जानें कि काम की दुनिया का पता कैसे लगाया जाए

हम पिछले पाठों में काम करने की दुनिया और इसके महत्व के बारे में पहले ही जान चुके हैं। आइए इस पाठ में जानें कि इसे अपने करियर (career) के विकास के लिए क्या कर सकते हैं।

1992 2002 2022

पिछले 30 सालों में, भारत में काम करने की स्थितियों में काफ़ी बदलाव आया है। टाइप-राइटर (type-writer) की जगह कंप्यूटर (computer) और लैपटॉप (laptop) आ गए हैं। लैंडलाइन फ़ोन (landline phone) अब, मोबाइल फ़ोन (mobile phone) बन गए हैं। हमने अपने घरों और स्कूलों में भी इनमें से कुछ बदलाव होते हुए देखे हैं। लेकिन क्या आपने कभी उन नौकरियों के बारे में सोचा है जो इन बदलावों के साथ गायब हो गई हैं? क्या आप उन नई नौकरियों के बारे में जानते/जानती हैं जो इन बदलावों की वजह से हमें अपने आसपास देखने को मिलती हैं?

ऊपर के चित्र के उदाहरण के साथ, सोचें और उन नौकरियों की सूची बनाएँ जो गायब हो गई हैं और जो नौकरियाँ पिछले 30 वर्षों में नई आयी हैं।

क्र. सं.	नौकरियाँ जो गायब हो गई हैं या कम हो गई हैं	नई नौकरियाँ
1.	टाइपराइटर (typewriter) मरम्मत करने वाला व्यक्ति	कंप्यूटर टेक्नीशियन (computer technician)
2.	डाकिया	यूट्यूब वीडियो-मेकर (youtube video-maker)
3.	मेडिकल ट्रांस्क्रिप्शनिस्ट	ऐक्सेसबिलिटी परीक्षक
4.		
5.		
6.		

काम करने की दुनिया हमेशा बदलती रहती है। हमें इन बदलावों से पूरी तरह से अवगत होना चाहिए। तभी हम अपने करियर की योजना (career plan) बना सकते हैं।

मार्केट स्कैन (Market Scan)

मार्केट स्कैन एक ऐसी प्रक्रिया है जिससे हम काम करने की इस बदलती दुनिया को समझ सकते हैं। यह हमारी मदद करता है:

- हमारी रुचियों (interests) और क्षमताओं (abilities) के लिए उपलब्ध विभिन्न करियर पाथ (career path) की पहचान करके
- हमारे चुने हुए करियर (career) के बारे में ज़्यादा जानकारी देकर
- हमारे करियर में सफ़ल होने का तरीका जानकर
- हमारे चुने हुए करियर को पाने के लिए एक योजना (plan) विकसित करके
- हमारे क्षेत्र में दूसरों से प्रेरणा लेकर

नोट: दिव्यांगजनों के लिए काम की दुनिया के बारे में अधिक जानने के लिए, आप अध्याय 12.1 का संदर्भ ले सकते हैं जिसका शीर्षक है 'आजीविका वास्तविकता के लिए तैयारी'।

आइए जानें मार्केट स्कैन कैसे करें

1. करियर के उन रास्तों की पहचान करें जिनमें आप रुचि (interest) रखते/रखती हैं- आप पहले से ही नौकरी और करियर के बीच अंतर जानते/जानती हैं। मार्केट स्कैन (market scan) करते समय, करियर पर ध्यान दें, न कि केवल नौकरी पर। जैसे: सुपरमार्केट (supermarket) में नौकरी के बजाय रिटेल सेल्स (retail sales)।

2. सूचना के स्रोतों (information sources) की पहचान करें - विभिन्न स्रोतों की पहचान करें जहाँ आप अपने चुने हुए करियर के बारे में जानकारी पा सकते/सकती हैं। जैसे: इंटरनेट (internet), इंडस्ट्री विज़िट, पूर्व छात्र, आपके शिक्षक आदि।

3. विभिन्न प्रकार की ज़रूरी सूचनाओं की एक सूची बनाएँ- अपने करियर (career) के बारे में जानने के लिए आपको किन अलग-अलग सूचनाओं की ज़रूरत है? जैसे: ज़रूरी शैक्षिक, तकनीकी कौशल (technical skills), आदि।

4. जेंडर और दिव्यांगता के संदर्भ से जागरूक रहें: अधिकांश नौकरियों को कुछ प्रकार के लोगों के लिए माना जाता है। उदाहरणों में भी केवल पुरुष ही ड्राइवर हो सकते हैं, केवल महिलाएं ब्यूटीशियन हैं, लोकोमोटर दिव्यांगजन यात्रा की नौकरी नहीं कर सकते हैं, आदि। यह महत्वपूर्ण है कि हम इन लेबल पर न जाएं। यह हमेशा कौशल है जो मायने रखता है। ध्यान रखें कि आपको यह जानने के लिए कड़ी मेहनत करने की आवश्यकता है कि कौन सी नौकरियां आपके कौशल और रुचियों के अनुरूप हैं और फिर आप लोगों को आसानी से मना सकते हैं।

5. लक्ष्य और समय-सीमा निर्धारित करें - अपने लिए एक समय निर्धारित करें कि आप ज़रूरी जानकारी इकट्ठा करने में कितना समय लेंगे/लेंगी।

6. एक करियर कार्ड (career card) तैयार करें- किसी खास करियर के बारे में आपके द्वारा इकट्ठी की गई सभी जानकारी एक साथ एक जगह पर लिखें।

7. अपना ज्ञान साझा करें - अपना करियर कार्ड (career card) और अपना ज्ञान अपने दोस्तों के साथ साझा करें। एक दूसरे से सीखें और एक-दूसरे को सपोर्ट (support) करें ताकि हम सब एक साथ आगे बढ़ सकें।

क्या आप इस बारे में स्पष्ट हैं कि मार्केट स्कैन (market scan) कैसे किया जाता है? आइए करियर के बारे में डेटा (data) इकट्ठा करने के अलग-अलग तरीकों के बारे में जानें।

1. इंटरनेट (internet) - आप पहले से ही जानते हैं कि ऑनलाइन में सब कुछ सही नहीं होता। तो आप कैसे पता कर सकते/सकती हैं कि आपको सही जानकारी मिल रही है?

   - सरकारी वेबसाइट्स (government websites)- श्रम मंत्रालय, मानव संसाधन मंत्रालय आदि की सरकारी वेबसाइट्स पर देश के अलग-अलग उद्योगों (industries) के बारे में जानकारी होती है। वे उद्योगों (industries) से संबंधित पॉलिसी (policy) को समझने में भी मदद कर सकती हैं।

   - जॉब पोर्टल - विश्वसनीय वेबसाइट्स जैसे करियर सर्च वेबसाइट (career search website) (Naukri, TimesJobs, Monster आदि), और सोशल नेटवर्किंग (Social networking) वेबसाइट (जैसे Linkedin) करियर विकल्पों को समझने के लिए अच्छे स्रोत हैं। ये आपको करियर विकल्प की जरूरतों को समझने और उस करियर में पहले से मौजूद लोगों से बात करने में भी मदद कर सकते हैं।

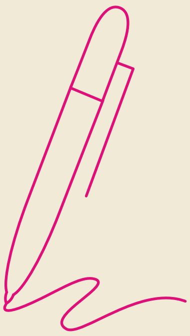
2. समाचार पत्र - कई समाचार पत्र-पत्रिकाएँ करियर से संबंधित जानकारी पर लेख पब्लिश (publish) करती हैं। उनमें मौजूदा या नए करियर मार्ग, विशेषज्ञों के साथ इंटरव्यू (interview) और आने वाले जॉब फ़ेयर (job fair) के बारे में भी जानकारी शामिल होती है।

3. करियर मार्गदर्शन एजेंसियाँ (Career guidance agencies) - ये ऐसी एजेंसियाँ हैं जो आपकी रुचियों (interests) और इससे जुड़े संभावित करियर-पाथ को समझने में आपकी मदद करती हैं। ये आमने-सामने बैठकर या ऑनलाइन और शुल्क-सहित या मुफ़्त हो सकती हैं।

4. प्रफ़ेशनल्स के साथ चर्चा - करियर के बारे में ज़्यादा जानने के सबसे अच्छे तरीकों में से एक है किसी ऐसे व्यक्ति से बात करना जो पहले से ही काम से जुड़ा हो। आप उनसे पूछ सकते हैं कि उन्होंने अपनी यात्रा कैसे शुरू की, उनके लक्ष्य क्या हैं, उनका काम करने का एक आम दिन कैसा होता है आदि। आप उनसे यह भी पूछ सकते हैं कि उन्हें अपने करियर के बारे में सबसे ज्यादा क्या पसंद है और सबसे चुनौतीपूर्ण क्या लगता है।

गतिविधि का समय!

मार्केट स्कैन करें ऊपर दिए गए स्टेप्स के अनुसार, अपने लिए सबसे अच्छे करियर-पाथ (career path) को पहचानने और चुनने में आपकी मदद करने के लिए एक योजना बनाएँ। जानकारी इकट्ठा करने के लिए उपरोक्त सभी विधियों का उपयोग करें। अपने करियर कार्ड एक दूसरे के साथ साझा करें और कक्षा में उन पर चर्चा करें। आपका मार्गदर्शन करने के लिए नीचे एक सैम्पल (sample) टेबल है।	
प्रश्न	जानकारी
उन कंपनियों (companies) के नाम बताएँ जहाँ आपको इस प्रकार का काम मिल सकता है?	
इसके लिए क्या शिक्षा आवश्यक हैं?	
इस करियर में किन दूसरी स्किल्स की ज़रूरत है?	
कामकाजी जीवन में एक दिन कैसा दिखता है?	
काम का सबसे मज़ेदार हिस्सा क्या है?	
करियर में किन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है?	
विकास के अवसर क्या हैं?	
एक फ्रेशर (fresher) के लिए अपेक्षित वेतन क्या है?	
कोई अन्य ज़रूरी जानकारी	
क्या कोई दिव्यांगता-विशिष्ट बाधाएं हैं जो काम को प्रभावित कर सकती हैं?	
इस काम को करने के लिए किन कार्यस्थल समाधानों की आवश्यकता है?	
कोई अन्य आवश्यक जानकारी	



मैंने आज क्या सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. मार्केट स्कैन, कामकाज की बदलती दुनिया को समझने में सहायता करता है। ☐
2. मार्केट स्कैन में करियर-पाथ, सूचना के स्रोत, लक्ष्य और समय-सीमा की पहचान करना बहुत ज़रूरी है। ☐
3. हमें इंटरनेट, समाचार पत्रों, करियर मार्गदर्शन एजेंसियों और कामकाजी पेशेवरों की मदद से करियर के बारे में अलग-अलग डेटा (data) इकट्ठा करना चाहिए। ☐

9.5 आपके करियर के लिए लक्ष्य निर्धारण

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. अपने दीर्घकालिक और अल्पकालिक लक्ष्यों को कैसे परिभाषित करें
2. नौकरी या करियर के लिए योजना तैयार करने के लिए SMART लक्ष्यों का उपयोग कैसे करें
3. आपके लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद करने के लिए एक उपकरण (मंकी माइंड-गोरिल्ला माइंड)।

सोचें! समझें! करके देखें!

वे 3 चीज़ें लिखें जिन्हें आप अगले 1 वर्ष में हासिल/ पूरा करना चाहते/चाहती हैं

____

____

____

वे 5 चीज़ें लिखें जिन्हें आप अगले 5 वर्ष में हासिल/ पूरा करना चाहते हैं

____

____

____

अगले वर्ष में टॉप 3 विषयों पर काम करते हुए या अगले 5 वर्षों में टॉप 5 विषयों पर काम करते हुए जिसे आप छोड़ने हेतु महसूस कर सकते है। कम से कम 3 विषयों को नोट करें जो आप इस तरह महसूस करते समय स्वयं से कह सकते हैं:

____

____

____

आइए जानें कि अपने दीर्घकालिक और अल्पकालिक लक्ष्यों को कैसे परिभाषित करें

आपने लक्ष्य शब्द अक्सर सुना होगा। आपके शिक्षक, माता-पिता और बड़ों ने आपसे पूछा होगा कि "आपका लक्ष्य क्या है?"। 'लक्ष्य' से उनका क्या मतलब है? लक्ष्य वह है जो आप अपने जीवन में हासिल करना चाहते/चाहती हैं। यह ऐसी चीज़ है जिसे हम कई विकल्पों में से चुनते हैं, इसे हासिल करने के लिए एक योजना बनाते हैं और इसे हासिल करने के लिए सही कदम उठाते हैं।

लक्ष्य = इच्छा + योजना + कार्य

दीर्घकालिक का लक्ष्य वह होता है जिसे आप आने वाले कुछ सालों में हासिल करना चाहते/चाहती हैं। जैसे: अपनी खुद की कंपनी शुरू करना।

अल्पकालिक का लक्ष्य वह है जिसे आप एक वर्ष के भीतर हासिल करने की योजना बनाते/बनाती हैं। आमतौर पर यह आपके दीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिकदीर्घकालिक के लक्ष्यों को हासिल करने की दिशा में एक कदम होता है। कभी-कभी उन्हें मील के पत्थर या माइलस्टोन/Milestone भी कहा जाता है। जैसे: अपने स्टार्टअप (startup) के लिए 3 निवेशकों (investors) की पहचान करना।

अल्पकालिक का लक्ष्य	
छोटे और हासिल करने में आसान	जटिल (complex) और हासिल करने में कठिन दीर्घकालिक का लक्ष्य
हफ़्तों और महीनों की समय-सीमा	वर्षों की समय-सीमा
संख्या में ज़्यादा	संख्या में कम
आपकी वर्तमान स्थिति से आगे के कदम	अनिश्चित और अल्पकालिक के लक्ष्यों को हासिल करने पर निर्भर

मनु दिव्यांग व्यक्ति है। उनका दीर्घकालिक लक्ष्य अपने परिवार के लिए एक घर बनाना है। मनु को अपने दीर्घकालिक लक्ष्य की दिशा में काम करने के लिए किसी भी 3 अल्पकालिक लक्ष्यों को प्राप्त करने की आवश्यकता होगी:

____

____

____

अल्पकालिक के लक्ष्य:

करियर लक्ष्य से आपके करियर मार्ग (career path) के बारे में आपके दृष्टिकोण के बारे में पता चलता है।

उदाहरण: आप एक निर्माण कंपनी में सीईओ (CEO) बनना चाहते/चाहती हैं या आप 100 लोगों को नौकरी देने वाले/वाली एक उद्यमी (entrepreneur) बनना चाहते/चाहती हैं। करियर के लक्ष्य भी दीर्घकालिक के और अल्पकालिक के होते हैं। दीर्घकालिक के लक्ष्य - एक कंपनी का सीईओ (CEO) बनना

आपका करियर लक्ष्य क्या है? ऐसे कौन से अल्पकालिक के लक्ष्य हैं जो आपके करियर लक्ष्य को प्राप्त करने में आपकी सहायता करेंगे?

करियर लक्ष्य	अल्पकालिक के लक्ष्य

आप अपने निजी लक्ष्यों के लिए भी यही अभ्यास कर सकते हैं।

आइए जानें कि नौकरी या करियर की योजना तैयार करने के लिए स्मार्ट (SMART)लक्ष्यों का उपयोग कैसे करें

स्मार्ट लक्ष्य (SMART Goals)

राहुल का लक्ष्य दसवीं की परीक्षा में अच्छे अंक लाना है। वह अपने लक्ष्य को पाने के लिए और ज़्यादा पढ़ाई करने का निर्णय लेता है। जब नतीजे आए, तो राहुल को 60 प्रतिशत अंक ही मिले। राहुल को पहले कभी भी इतने अधिक अंक नहीं मिले थे लेकिन फिर भी राहुल और उसका परिवार दु:खी था। आपको क्या लगता है की क्या गलत हुआ?

जब हम अपने लक्ष्य सेट कर रहे होते हैं, तो हमें इस बारे में स्पष्ट होना चाहिए कि हम क्या चाहते हैं। ऊपर दिए गए उदाहरण में, 'अच्छे अंक' एक अस्पष्ट शब्द है। इसका अलग-अलग लोगों के लिए अलग-अलग मतलब हो सकता है। इसी तरह, ज़्यादा पढ़ाई का क्या मतलब है?

अगर हमें अपना लक्ष्य पाना है, तो हमें इसके बारे में बहुत विशिष्ट और स्पष्ट होना चाहिए। स्मार्ट गोल्स (SMART goals) हमें यह करने में मदद करते हैं।

स्मार्ट (SMART) का मतलब है:

S	**स्पष्ट (Specific)** आप वास्तव में क्या	हासिल करना चाहते/चाहती हैं? जैसे: मैं अपनी 10वीं की परीक्षा में कम से कम 80% लाना चाहता/चाहती हूँ।
M	**मापने योग्य (Measurable)**	यह मापना संभव होना चाहिए कि क्या आपने अपना लक्ष्य हासिल कर लिया है और यह भी कि क्या आप अपने लक्ष्य को हासिल करने के रास्ते पर हैं। उदाहरण: मैं प्रतिदिन 4 घंटे पढ़ाई करूँगा/करूंगी; मैं मॉक टेस्ट हल करूँगा/करूँगी और देखूँगा/देखूँगी कि क्या मैं अपने लक्ष्य के करीब हूँ।
A	**हासिल करने योग्य (Achievable)**	ऐसे लक्ष्य सेट करें जिन्हें हासिल किया जा सकता है। उदाहरण: अगर आप अभी 50% से कम अंक प्राप्त कर रहे हैं, तो सीधे 80% से ज़्यादा अंक पाने में शायद आप सफल न हो।
R	**उपयुक्त (Relevant)**	लक्ष्य हासिल करने में समय और प्रयास लगता है। आपके लक्ष्य आपके निजी और/या प्रोफेशनल जीवन के लिए उपयोगी होने चाहिए। एक सूची बनाएँ कि इस लक्ष्य को हासिल करना क्यों ज़रूरी है। उदाहरण: दसवीं कक्षा में ज़्यादा अंक प्राप्त करने से मुझे बारहवीं कक्षा या आईटीआई (ITI) के लिए अपनी पसंद का विषय चुनने में मदद मिलेगी।
T	**समय-सीमा (Timed)**	अपने लक्ष्य के लिए एक निश्चित समय-सीमा रखें। जैसे: इस साल की दसवीं की परीक्षा।

जब हम अपने लक्ष्य को स्मार्ट (SMART) बना रहे होते हैं, तब हम अपने लक्ष्य को प्राप्त करने की योजना भी बना रहे होते हैं। स्मार्ट (SMART) से हमें लक्ष्य तय करने में, उन्हें प्राप्त करने की योजना बनाने में और उन्हें हासिल किया है या नहीं, यह जानने में मदद मिलती है।

आइए हम अपने परिवार के लिए घर बनाने के मनु के दीर्घकालिक लक्ष्य पर फिर एक बार नजर डालें। आपने पहले ही उन 3 अल्पकालिक लक्ष्यों के बारे में सोचा है जिन्हें मनु को प्राप्त करने की आवश्यकता है। अब, मनु को अपने दीर्घकालिक लक्ष्य की दिशा में काम करने में मदद करने के लिए स्मार्ट के तहत 1-1 अंक नोट करें:

S	SPECIFIC	
M	MEASURABLE	
A	ACHIEVABLE	
R	RELEVANT	
T	TIMED	

आइए अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद करने के लिए एक उपकरण (मंकी माइंड-गोरिल्ला माइंड) के बारे में जानते है :

आइए हम सुजाता के उदाहरण से मंकी माइंड-गोरिल्ला माइंड नामक निर्णय लेने वाले उपकरण को समझते हैं।

यह सुजाता की कहानी है। वह 12 साल की उम्र में दृष्टिहीन हो गई थी। नतीजतन, वह लगभग 3 वर्ष तक घर पर बैठी रही। उसे बुरा लगा कि उसके माता-पिता को लगातार उसके बारे में चिंता करनी पड़ती थी। एक दिन, एक दृष्टिहीन व्यक्ति के साथ टीवी शो ने उनके द्वारा बी.कॉम करने के बारे में बात करते हुए उसे आश्वस्त किया कि वह भी आगे पढ़ सकती है!

अनेक कठिनाइयों के बावजूद, उसने कार्रवाई की और जब तक उसने पूरी न कर ली तब तक अपनी पढ़ाई जारी रखी ।

स्नातक के बाद, उन्होंने नौकरी की तलाश करने की कोशिश की लेकिन हमेशा उसे नौकरी देने से मना कर दिया गया।

उसके मंकी माइंड ने कहा, “हार मान लो। यह बहुत मुश्किल है। उसके गोरिल्ला माइंड ने कहा, “कमाओ और अपने परिवार की देखभाल करो। उन्होंने इतना बलिदान दिया है! अब कार्रवाई करो”

इसलिए वह एक कौशल प्रशिक्षण कार्यक्रम में शामिल हो गईं और इस बारे में सीखना शुरू कर दिया कि दृष्टिबाधित महिलाओं को नौकरी कैसे मिलती है। यहां तक कि वह कार्यक्रम में भाग लेने के लिए एक छात्रावास में रहने लगी।

उसके मंकी माइंड ने कहा, “यह बहुत कठिन है। बस हार मान लो.” उसके गोरिल्ला माइंड ने कहा, “यदि आप पैसे कमाते हैं, तो आपकी बहन एक अच्छे कॉलेज में जा सकती है। अब कार्रवाई करो।”

उन्होंने कार्रवाई की और अपनी वित्तीय समस्याओं के समाधान करने पर काम किया और प्रशिक्षण जारी रखने में सक्षम थी!

प्रशिक्षण के बाद उन्होंने फिर से कई जगहों पर आवेदन किया लेकिन कोई जवाब नहीं मिला। उनके दोस्त ने कहा, "ऐसा इसलिए है क्योंकि आप दृष्टिहीन हैं।"

उसके मंकी माइंड ने कहा, "आपके दोस्त सही हैं। हार मान लो!" उसके गोरिल्ला माइंड ने कहा, "सोचें कि जब आप काम करेंगे तो आपके माता-पिता कितने खुश होंगे। अब कार्रवाई करो।"

सुजाता के दोस्तों के पास कहने के लिए बहुत सी चीजें थीं: "कंपनियां बेरहम हैं" या "सरकार को आपकी मदद करनी चाहिए!"

सुजाता ने कहा, "मैं किसी को दोष नहीं दूंगी- मेरे जीवन की जिम्मेदारी मेरी है । मैं और अधिक कार्य करूंगी !"

उसने कई लोगों से बात करके और अपने रिज्यूम को और अधिक स्पष्ट बनाते हुए कार्रवाई की। अंत में उसे एक साक्षात्कार का अवसर मिला! साक्षात्कार में, वह देख सकती थी कि साक्षात्कारकर्ता ने उस पर भरोसा न करते हुए कहा, "क्षमा करें, आप नौकरी के लिए अच्छी तरह से योग्य नहीं हैं।"

सुजाता रोई और मन ही मन उसने सोचा, "कुछ भी काम नहीं करता। मैं ऐसा नहीं कर सकती। मैं असफल हो गई ।"

उसके मंकी माइंड ने कहा, "क्या आप नहीं देख सकती? यह बहुत कठिन है! हार मान लो!" उसके गोरिल्ला माइंड ने कहा, "जब तुम्हारे माता-पिता बूढ़े हो जाएंगे, तो उनकी देखभाल कौन करेगा? अब कार्य करो !"

सुजाता ने और अधिक सीखना जारी रखा और अधिक कार्रवाई की । आज, वह एक बैंक में काम करती है और अपनी नौकरी से खुश है।

अपने कई दोस्तों के विपरीत, सुजाता ने अपने गोरिल्ला माइंड की बात सुनी और हार नहीं मानी। नतीजतन, उसे सफलता मिली!

सुजाता की कहानी से मिली सीख :

सुजाता का मंकी माइंड आज की समस्या को लेकर हमेशा चिंतित रहता था। तथापि, उसके गोरिल्ला माइंड को सुनकर वह प्रेरित हुई और उसे कार्रवाई करने में मदद मिली । सुजाता को अपने दीर्घकालिक लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए, गोरिल्ला माइंड को जीतना होगा !

हमेशा ऐसी समस्याएं होती हैं जो लक्ष्यों को प्राप्त करने के रास्ते में आती हैं। इन समस्याओं को हल करने हेतु, सीखना और ऐसे लक्ष्यों की दिशा में काम करना जारी रखना महत्वपूर्ण है।

गतिविधि का समय!

1. आपका करियर लक्ष्य क्या है? अपने लक्ष्य का विवरण देने के लिए स्मार्ट (SMART) लक्ष्य पद्धति का उपयोग करें।

लक्ष्यः

S	SPECIFIC	
M	MEASURABLE	
A	ACHIEVABLE	
R	RELEVANT	
T	TIMED	

मंकी माइंड-गोरिल्ला माइंड एक आत्म-अवलोकन उपकरण है (सेल्फ अबजरवेशन टूल) जिसका उपयोग तब किया जा सकता है जब आप किसी भी लक्ष्य की दिशा में काम करते हैं। आप इस बात पर विचार कर सकते हैं कि आप विभिन्न परिस्थितियों में किस मन को सुनते हैं। आप अपने दोस्तों के साथ भी इस पर चर्चा कर सकते हैं और एक दूसरे से सीख सकते हैं।

ऊपर साझा किए गए स्मार्ट कैरियर लक्ष्य के आधार पर, इस बात को नोट करें कि जब आप इस दिशा में काम कर रहे हो तो आपका मंकी माइंड और गोरिल्ला माइंड द्वारा क्या कहने की संभावना है। नीचे दिए गए कैरियर लक्ष्य के उदाहरण को देखें और अपने स्मार्ट लक्ष्य के लिए तालिका को भरें।

कैरियर का लक्ष्य	मंकी माइंड	गोरिल्ला माइंड
एक बड़ी मल्टी नेशनल कंपनी (एमएनसी) में नौकरी की जरूरत है	जो लोग ऐसी कंपनियों में काम करते हैं वे अच्छी अंग्रेजी बोलते हैं, लेकिन मैं नहीं बोल पाता। क्या मे साक्षात्कार में उत्तीर्ण हो सकूंगा ? मुझे नाइट शिफ्ट में काम करना पसंद नहीं है। मैं केवल सामान्य शिफ्ट (सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे तक) वाली नौकरियों की मांग करूंगा। मैं रात में यात्रा नहीं कर सकता।	मुझे कई नए लोगों से मिलने और अपने संचार कौशल में सुधार करने का मौका मिलेगा है। मैं अपने दोस्तों से इसी तरह की भूमिकाओं के लिए साक्षात्कार की तैयारी करने के लिए बात कर सकता हूं। मुझे शिफ्ट के दौरान अलग-अलग टीमों के साथ काम करने को मिलेगा तथा और अधिक सीखने का मौका मिलेगा।
आपका स्मार्ट लक्ष्य :		

इस स्मार्ट टूल को लागू करने का अधिक अभ्यास प्राप्त करने के लिए, आप अपनी पसंद की किसी भी गतिविधि या लक्ष्य के लिए इस तालिका का उपयोग कर सकते हैं।

मैंने आज क्या सीखा :

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. 'लक्ष्य' हमारे जीवन या करियर से जुड़ा एक ऐसा पड़ाव है जिसे हम उद्देश्यपूर्ण ढंग से चुनते हैं, इसके लिए योजना बनाते हैं और इसे प्राप्त करने के लिए प्रयास करते हैं। ☐
2. दीर्घकालिक का लक्ष्य वह है जिसे हम आने वाले कुछ सालों में प्राप्त करना चाहते हैं और इसमें ज़्यादा समय लग सकता है। ☐
3. अल्पकालिक का लक्ष्य एक ऐसी चीज़ है जिसे हम कम समय सीमा के भीतर हासिल कर सकते हो। ☐
4. माइलस्टोनस/Milestones दीर्घकालिक के लक्ष्यों को प्राप्त करने की दिशा में कदम हैं। ☐
5. स्मार्ट (SMART) से हमें स्पष्ट (Specific), मापने योग्य (Measurable), हासिल करने योग्य (Achievable), उपयुक्त (Relevant), और समय सीमा में (Time-bound) हासिल होने वाले लक्ष्य तय करने में मदद मिलती हैं। ☐ ☐

10.1 ग्राहक सेवा और रिश्ते बनाना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. ग्राहक सेवा (customer service) और बातचीत का महत्व
2. ग्राहकों से अच्छे रिश्ते बनाने की ज़रूरत
3. ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते कैसे बनाएँ

सोचें! समझें! करके देखें!

सब्जियां खरीदना, होटल जाना और कपड़े खरीदना - ये कुछ उदाहरण हैं जहां आप ग्राहक हैं।

एक ग्राहक के रूप में, आप उस व्यक्ति से क्या उम्मीद करते हैं जो आपको उत्पाद या सेवा बेच रहा है? एक ग्राहक के रूप में अपनी शीर्ष 3 अपेक्षाओं को नोट करें:

____

____

आइए ग्राहक सेवा और बातचीत के महत्व के बारे में जानें

अब्दुल एक दिव्यांग व्यक्ति है। उन्हें तत्काल दिल्ली से कोलकाता जाने की जरूरत है। वह अपना टिकट बुक करने के लिए अपने ट्रैवल एजेंट को कॉल करता है। ट्रैवल डेस्क ऑपरेटर लीना को अब्दुल का फोन सौंपा जाता है। उसे पता चलता है कि अब्दुल अपनी अंतिम मिनट की यात्रा की आवश्यकता के बारे में चिंतित है। वह अब्दुल को यह बताकर बातचीत शुरू करती है कि वह उसकी तात्कालिकता को समझती है और उसकी सहायता के लिए अपनी पूरी कोशिश करेगी। वह उससे पूछती है कि उसे किस मदद की ज़रूरत है और यह सुनिश्चित करने के लिए कि उसके पास सही जानकारी है, इसे दोहराती है। फिर वह विनम्रता से उसे इंतजार करने के लिए कहती है, तब वह विकल्पों की जांच करती है। जब अब्दुल छूट की मांग करता है, तो वह उन सौदों और प्रस्तावों के बारे में जानकारी प्रदान करती है जो वह ले सकता है। टिकट बुक करते समय, लीना अब्दुल से यह भी पूछती है कि क्या उसे कोलकाता में एक सुगम्य होटल बुक करने के लिए सहायता की आवश्यकता है।

बातचीत के अंत तक, अब्दुल लीना से प्राप्त ग्राहक सेवा से खुश है।

इस उदाहरण में, अब्दुल ग्राहक है और लीना ग्राहक सेवा प्रदान करने वाली व्यक्ति है।

ग्राहक वह व्यक्ति होते हैं जो कोई वस्तु खरीदते या सेवा लेते हैं। ग्राहक सेवा (customer service), वह सेवा है जो हम ग्राहक को खरीदारी से पहले, उसके दौरान या बाद में देते हैं।

जैसे, जब आप एक दुकान में जाते हैं, तो दुकानदार सामान ढूँढने में आपकी मदद करता है। जब आप मोबाइल फ़ोन खरीदते हैं, तो दुकानदार आपकी ज़रूरत और पसंद को ध्यान में रखते हुए आपको बहुत से फ़ोन दिखाते हैं। ये सभी कस्टमर सर्विस के कुछ उदाहरण हैं।

कस्टमर सर्विस क्यों ज़रूरी है?

1. जब कस्टमर सर्विस अच्छी होगी तो ग्राहक बार-बार सामान खरीदने या सेवा लेने आएँगे। इससे कारोबार में बढ़ोतरी होगी।
2. संतुष्ट ग्राहक, दूसरे लोगों को आपके सामान और सेवा के बारे में बताएँगे। इस तरह हम नए ग्राहकों से जुड़ पाएँगे।

अब्दुल के मामले में, वह लीना की ग्राहक सेवा से खुश है। अगली बार जब उसे फ्लाइट टिकट खरीदने की जरूरत होगी, तो वह उसी ट्रैवल एजेंट से पुन: संपर्क करेगा। वह अपने उन दोस्तों को भी इस एजेंट की सिफारिश करेगा जो यात्रा करना चाहते हैं।

नीचे दिए गए 5 सरल तरीके हैं जिनके द्वारा अच्छी ग्राहक सेवा प्राप्त / बातचीत की जा सकती है। अब्दुल के साथ बातचीत के दौरान लीना ने इन प्रथाओं का पालन कैसे किया।

1. जब उचित हो, तब मुस्कुराते हुए और ग्राहकों का अभिवादन करके मित्रवत भावना रखें।
2. ग्राहक की जरूरतों को ध्यान से समझें और तदनुसार उनकी सहायता करें।
3. ग्राहकों के प्रश्नों को दूर करने के लिए उत्पाद / सेवा को अच्छी तरह से जानें।
4. यदि आप बधिर हैं, तो सांकेतिक भाषा, इशारों, चेहरे की अभिव्यक्ति और लिखित टेम्पलेट्स का उपयोग करके ग्राहकों से जुड़ें। यदि आप बधिर नहीं हैं, तो स्पष्ट रूप से एक अच्छे स्वर में, और सही मॉड्यूलेशन एवं उच्चारण के साथ बात करें।
5. ग्राहकों को प्रस्ताव, छूट और नए लॉन्च के बारे में भी सूचित करें।

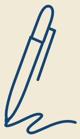
इस सूची में कस्टमर सर्विस के अलग-अलग तरीके बताए गए हैं। इन्हें अच्छे और ख़राब तरीकों में बाँटिए।

	अच्छी	ख़राब
1. धैर्य	☐	☐
2. मुस्कुराना	☐	☐
3. उत्पाद के बारे में ज्ञान	☐	☐
4. बदतमीजी	☐	☐
5. ग्राहक पर ध्यान न देना	☐	☐
6. सामान खरीदने के लिए दबाव डालना	☐	☐
7. शिकायतों पर ध्यान न देना	☐	☐
8. फॉलो अप करना	☐	☐
9. सर्विस में देरी करना	☐	☐
10. बेईमानी करना	☐	☐
11. अपने ग्राहक को नहीं जानना	☐	☐
12. उनका अनादर करना	☐	☐

आइए ग्राहकों से अच्छे रिश्ते बनाने की आवश्यकता के बारे में जानें

ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्तों का मतलब उनके चेहरे पर मुस्कान लाने से कहीं ज़्यादा है। इसमें शामिल है-

- सकारात्मक रिश्ते बनाना –
  ग्राहक की ज़रूरतों को समझने और हल करने से रिश्तों में सकारात्मकता आती है।
- ग्राहक बनाए रखना –
  इतनी अच्छी सेवा और सुविधा दें कि ग्राहक उत्पाद/सेवा लेने के लिए बार-बार वापस आएँ।
- ग्राहक की संतुष्टि (customer satisfaction) पक्का करना –
  पूरी तरह संतुष्ट ग्राहक कारोबार के एम्बेसडर (ambassador) बन जाते हैं। इसलिए ग्राहकों की संतुष्टि पर ध्यान देना चाहिए।



अगर ग्राहकों के साथ हमारे रिश्ते अच्छे नहीं हैं, तो इससे क्या होगा?

आइए ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बनाने के बारे में जानें

ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते समय, कोशिश और विश्वास के साथ बनाए जा सकते हैं।

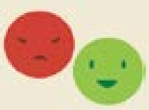
ग्राहकों से अच्छे रिश्ते बनाने के लिए 4C का पालन करें

कनेक्ट (Connect)

अपने ग्राहक को पहचानें। अपने ग्राहकों को आपकी सेवा या उत्पाद को समझने का मौका दें। अपने ग्राहकों से सोशल मीडिया, विज्ञापन आदि के ज़रिए जुड़े रहें।

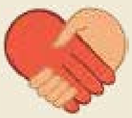
क्रीऐट (Create)

लोग यह कभी नहीं भूलेगें कि आपने उन्हें कैसा महसूस करवाया था, इसलिए यह प्रयास करें कि आपके ग्राहकों के लिए ख़रीदारी का उनका अनुभव अनोखा हो।



कन्फर्म (Confirm)

आपके द्वारा दी जा रही सुविधाओं में क्या सुधार की ज़रूरत है, यह समझने का सबसे अच्छा स्रोत होते हैं आपके असन्तुष्ट ग्राहक। नियमित रूप से फ़ीडबैक लें और अपनी सेवाओं में सुधार करें।



कमिट (Commit)

ग्राहकों से किए गए वादे निभाएँ और उनके समय का सम्मान करें।

गतिविधि का समय!

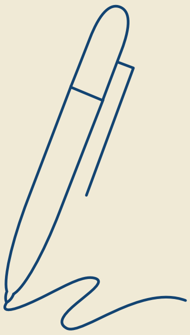
अपने दोस्तों के साथ या अकेले कुछ दुकानों पर जाएँ। उनकी कस्टमर सर्विस को ध्यानपूर्वक देखें और ऊपर बताई गई सूची के आधार पर उनका मूल्यांकन करें। वापस आकर अपना अनुभव एक-दूसरे के साथ शेयर करें।

अपनी प्रमुख सीखों को नीचे लिखें:

____

____

____



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. ग्राहक सेवा या कस्टमर सर्विस वह सेवा है जो हम ग्राहक को खरीदारी से पहले, उसके दौरान और बाद में देते हैं। ☐
2. एक व्यवसाय की तरक्की इस बात पर टिकी होती है कि हम अपने ग्राहकों के साथ कैसा व्यवहार करते हैं और उनके साथ कैसे संवाद करते हैं। ☐
3. ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बनाएँ और निश्चित करें कि ग्राहक आपकी सेवा से संतुष्ट हों। ☐
4. हमें ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बनाने के लिए 4C का पालन करना चाहिए। ☐

10.2 ग्राहकों के प्रकार

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. ग्राहक कौन होता है?
2. ग्राहकों के अलग-अलग प्रकार
3. अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों से कैसे बात करनी चाहिए

सोचें! समझें! करके देखें!

नीचे 3 तरीके नोट करें जिनमें दिव्यांग ग्राहक व्यवसाय को बढ़ाने में मदद कर सकते हैं:

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________

आइए जानें कि ग्राहक कौन होते हैं

1. जो व्यक्ति पैसों के आदान-प्रदान के ज़रिए दुकानदार/विक्रेता (वेंडर/vendor) से वस्तु या सेवा प्राप्त करता है, वह ग्राहक कहलाता है।
2. ग्राहक, व्यवसाय के लिए राजस्व (रेवेन्यु/revenue) उत्पन्न करते हैं। इसलिए वे छोटे व्यवसायों के साथ-साथ बड़े व्यवसायों के लिए भी ज़रूरी हैं।
3. ग्राहकों के पास अपने मनपसंद वस्तुओं/ब्रांड/सेवाओं को चुनने का अवसर होता है। सभी व्यवसाय अपनी नई-नई योजनाओं और सुझावों से ग्राहकों को आकर्षित करने की प्रतियोगिता करते रहते हैं।

एक ग्राहक के रूप में, अपनी पसंदीदा वस्तुएँ (products)और सेवाएँ (services) लिखिए

वस्तुएँ	सेवाएँ

आइए अलग-अलग तरह के ग्राहकों के बारे में जानें

अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों के बारे में जानने से, उनके साथ मिलना और काम करना आसान हो जाता है।

ग्राहक पाँच प्रकार के होते हैं:

1. नए ग्राहक – ऐसे ग्राहक जो वस्तु/सेवा को पहली बार खरीदते हैं।
2. वफादार ग्राहक – ऐसे ग्राहक जो वस्तु या सेवा को बार-बार खरीदते हैं।
3. असन्तुष्ट ग्राहक – ऐसे ग्राहक जो वस्तु या सेवा से खुश नहीं हैं और उन्हें इससे शिकायत है।
4. शोध करने वाले ग्राहक – ऐसे ग्राहक जो किसी भी वस्तु या सेवा को खरीदने या उसका उपयोग करने से पहले उसकी जाँच, उसकी तुलना और उसका मूल्याँकन करते हैं। हो सकता है आपको ऐसे ग्राहकों से कई बार मिलना पड़े।
5. मोलभाव करने वाले ग्राहक – ऐसे ग्राहक जो अपनी खरीदारी में ऑफ़र/सबसे अच्छी डील (Deal)/छूट या दूसरे फ़ायदों की तलाश करते हैं और उसके लिए दुकानदार या विक्रेता(वेंडर/ vendor) से बहस भी कर लेते हैं।

कोई ऐसी घटना याद करें जब आप 'गुस्सैल ग्राहक' बन गए थे। ऐसा क्या किया जा सकता है जिससे ग्राहकों को बुरा भी ना लगे और ग्राहक सेवा भी बेहतर हो सके?

____

____

____

____

आइए सीखें कि अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों के साथ कैसे बातचीत करें

अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों को सम्भालने का बेहतर तरीका

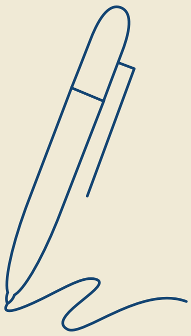
1. नए ग्राहक
   - ऐसे ग्राहकों के बारे में अच्छी बात यह है कि उन्होंने पहले ही अपनी खोज (रिसर्च/research) पूरी की होती है और वस्तु/ सेवा खरीदना चाहते हैं।
   - ग्राहकों को अन्य विकल्पों के बारे में बताएँ।
   - ग्राहकों को वस्तु या सेवा के बारे में अच्छी तरह से पूरी जानकारी दें।
   - संक्षेप में, उनके सभी सवालों के जवाब देने के लिए तैयार रहें।
2. वफादार ग्राहक
   - ऐसे ग्राहकों की कद्र करें।
   - उन्हें अलग से फायदेमंद और ख़ास ऑफ़र दें।
   - कुछ छूट या अच्छी तरह से लिखा गया धन्यवाद नोट भी उन्हें खुश कर सकता है।
3. असन्तुष्ट ग्राहक
   - सबसे पहले उनके साथ नम्रता से पेश आएँ।
   - उन्हें समझाएँ कि आप उनकी समस्या का हल करने के लिए हमेशा तैयार हैं।
   - बहुत जल्दी कार्रवाई करें।
   - माफी माँगने में शर्म महसूस न करें।

4. शोध करने वाले ग्राहक
    - इस बात का ध्यान रखें कि उन्हें अधिकतम जानकारी दी जा रही है।
    - प्रशंसा पत्र (टेस्टीमोनियल/testimonial) और प्रतिक्रिया (फीडबैक/feedback) के बारे में बात करें।
    - उन्हें आपके प्रतियोगियों से होने वाली तुलनाओं के बारे में बताएँ।
    - उन्हें नमूनों का उपयोग करने दें साथ ही उन्हें अपनी वस्तुएँ या सेवाएँ दिखाएँ।
5. मोलभाव करने वाले ग्राहक
    - उन्हें ग्राहक सेवा से मिलने वाले मूल्यों के बारे में समझाएँ। उनके साथ अलग तरीके से पेश आएँ।
    - वे बड़े सौदों (डील/deal) और बिक्रियों (सेल/sale) की ओर आकर्षित होते हैं।
    - सही कीमत तय करें।

गतिविधि का समय!

सही उदाहरणों के साथ निम्न प्रकार के ग्राहकों का मिलान करें:

नए ग्राहक	नई शर्ट खरीदने के बाद जुनैद दुकान पर वापस जाता है क्योंकि वह फटी हुई है।
सच्चा ग्राहक	मीना कोई भी उत्पाद खरीदते समय हमेशा पैसे के बदले सबसे अच्छा सौदा और मूल्य पाने की कोशिश करती है
असंतुष्ट ग्राहक	पायल हमेशा एबीसी ब्रांड के उत्पाद खरीदती हैं क्योंकि उन्हें उनकी गुणवत्ता और कीमत पसंद है।
शोध करता ग्राहक	शोध करता ग्राहक यह तय करने के बाद कि क्या खरीदना है, सुरेश पहली बार XYZ दुकान पर जाता है।
मोलभाव करता ग्राहक	किसी भी माल खरीदने से पहले डेनियल अपने दोस्तों से बात करते हैं और ऑनलाइन रिव्यू पढ़ते हैं।



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. ग्राहक वह व्यक्ति होता है जो किसी दुकानदार या विक्रेता (वेंडर/vendor) से वस्तु या सेवा खरीदता है। ☐
2. ग्राहकों के पास अपनी वस्तुओं/ब्रांड/सेवाओं को चुनने का विकल्प होता है। ☐
3. अलग-अलग प्रकार के ग्राहकों की पहचान करने से हमें उनसे आसानी से बातचीत करने में मदद मिलती है। ☐
4. ग्राहकों को वस्तुओं के बारे में अच्छी तरह बताने से, समस्याओं को हल करने से, उन्हें बड़े सौदे (डील/deal) और बिक्री (सेल/sale) देने से व्यवसाय में बढ़ोत्तरी होती है। ☐

10.3 ग्राहक की ज़रूरतों की पहचान करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. ग्राहक की ज़रूरतों और अपेक्षाओं के महत्व को पहचानना
2. ग्राहक की ज़रूरतों की पहचान कैसे करें
3. ग्राहक के साथ उनकी ज़रूरतों के बारे में बात करना

पिछली बार जब आप कुछ खरीदने गए थे, उसके बारे में सोचें। आपकी आवश्यकताओं को समझने के लिए विक्रेता द्वारा पूछे गए 3 प्रश्न को नोट करें:

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जानें कि ग्राहक की ज़रूरतों और अपेक्षाओं का क्या महत्व है

क्या सुनिश्चित करेगा कि आपका पौधा बड़ा, लाल टमाटर उगाए?

सबसे पहले, आपको पौधे की जरूरतों को समझने की जरूरत है। इसके बाद, आपको पौधे की उचित देखभाल करनी चाहिए। यदि आप प्यार, लगाव और जुनून के साथ पौधे उगाते हैं, तो आपको भरपूर फसल का इनाम मिलेगा। क्या यह सही नहीं है?

यही तर्क ग्राहकों पर भी लागू होता है!

ग्राहक की ज़रूरतों को समझने का सबसे बड़ा कारण ग्राहक को लंबे समय तक हमारे कारोबार से जोड़ कर रखना और उन्हें अपना एम्बेसडर (ambassador) बनाना है।

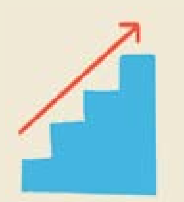
वह कारोबार जो अपने ग्राहक की ज़रूरतों और अपेक्षाओं को समझ सकता है, केवल वही नीचे बताए फ़ायदे पा सकता है:

ग्राहक की ज़रूरतों को समझने का मूल कारण उन्हें वह प्रदान करना जिसकी उन्हें आवश्यकता है। इससे ग्राहक खुश होता है। जो ग्राहक आपके उत्पाद/सेवा को पसंद करते हैं, वे आपको बाज़ार में समान ग्राहकों के बीच प्रचारित करने की संभावना रखते हैं।

बार-बार होने वाली बिक्री

हमेशा अपडेट रहना

ग्राहकों का भरोसा



दूसरे कारोबारों से

मुकाबला

सोचें कि आप आपके घर के पास एक सब्जी की दुकान के नियमित और खुश ग्राहक हैं। कोई तीन कारण लिखें कि आपको सब्जियाँ खरीदने के लिए उस दुकान पर जाना क्यों पसंद है:

1. ______________________
2. ______________________
3. ______________________

आइए ग्राहक की ज़रूरतों की पहचान करने के बारे में जानें

ऐसा कोई भी कारोबार, जो ग्राहक की ज़रूरतों को जानने की कोशिश करता है, उसे इस बात की जाँच कर लेनी चाहिए कि क्या निम्नलिखित पाँच बिन्दुओं (क्राइटेरिया/criteria) का ध्यान रखा गया है या नहीं:

इन 5 क्षेत्रों में से कौन सा आपके लिए सबसे महत्वपूर्ण है? क्या ऐक्सेसबिलिटी एक अन्य क्षेत्र है जिस पर आप कोई उत्पाद या सेवा खरीदने से पहले विचार करते हैं? अपने विचार नीचे लिखें:

____

____

____

____

आइए सीखें कि ग्राहकों की ज़रूरतों को हम कैसे जान सकते हैं

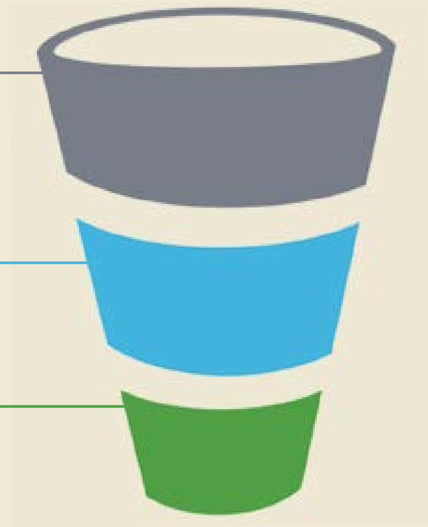
सही सवाल पूछकर ग्राहक की ज़रूरतों और भावनाओं को समझने और बेहतर सेवा प्रदान करने के लिए हम पड़ताल (प्रोबिंग/ probing) करते हैं। ग्राहकों के साथ प्रभावी प्रोबिंग करने के लिए हम फ़नल (Funnel) तकनीक का पालन कर सकते हैं।

1. **खुले प्रश्न**
   ऐसे सवाल पूछें जो ग्राहक की भावनाओं, विचारों और उनकी राय को समझने और जानने में सहायता करें। इससे बातचीत को आगे बढ़ाने में मदद मिलेगी।

   उदाहरण: आपको क्या समस्या आ रही है?
2. जांच करनेवाले प्रश्न
   ये सवाल हमें बातचीत के दौरान ग्राहकों की ज़रूरतों और अपेक्षाओं को गहराई से जानने और स्पष्ट रूप से समझने में मदद करते हैं।

   उदाहरण: यह समस्या आपको कब से आ रही है?
3. **बंधे प्रश्न**
   ये सवाल, कोई विशेष जानकारी या डिटेल पाने के लिए पूछे जाते हैं।

   उदाहरण: क्या आपकी समस्या का समाधान हो गया?



गतिविधि का समय!

मान लीजिए कि आप ग्राहक हैं और आपका/आपकी दोस्त एक सेल्सपर्सन (Salesperson) है। प्रोबिंग से जुड़े प्रश्नों का अभ्यास करें। अपनी कक्षा के सामने इस चर्चा का रोल-प्ले कर के दिखाएँ।

रोल-प्ले के दौरान हुई बातचीत में प्रयोग होने वाले अलग-अलग प्रश्न लिखें।

____

____

आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. एक सफल व्यवसाय के लिए यह ज़रूरी है कि वे अपने ग्राहकों की जरूरतों को समझें। ☐
2. ग्राहकों की जरूरतों को समझने से बिक्री करने, उनका विश्वास जीतने और बाजार के बदलते ट्रेंड को समझने में मदद मिलेगी। ☐
3. कीमत, गुणवत्ता, पसंद, सुविधा, अनुभव के बारे में जाँच करके ग्राहकों की ज़रूरतों को पहचानें। ☐
4. ग्राहकों की जरूरतों की जांच करने के लिए प्रोबिंग एक शानदार तरीका है। जांच: खुले प्रश्न > जांच करने वाले प्रश्न > बंधे प्रश्न ☐ ☐

10.4 ग्राहकों से संवाद करने की सरल तकनीकें

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. विक्रय तकनीकों (selling techniques) के उपयोग का महत्व
2. सरल विक्रय तकनीकों का उपयोग करना: FAB और क्रॉस-सेलिंग
3. ग्राहकों को बेचना

सोचें! समझें! करके देखें!

दिनेश एक दिव्यांग व्यक्ति हैं। वह अपने गांव में किराने की दुकान का मालिक है। लोग उनके स्टोर में खाद्य उत्पाद, शौचालय का सामान और बहुत कुछ खरीदने के लिए आते हैं।

लिखें कि दिनेश को अपने ग्राहकों की सेवा के लिए क्या करना चाहिए...

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________

आइए सेल तकनीकों के इस्तेमाल की आवश्यकता को जानें

हर तरह के बिज़नेस में किसी ना किसी तरह की सेल या बिक्री करने की आवश्यकता होती है। अगर सेल्सपर्सन (salesperson) ग़लत जानकारी दे रहे हैं या उनमें सामग्री को लेकर विश्वास नहीं है, ग्राहक इस बात को समझ सकते हैं। इसकिए यह बहुत ज़रूरी है कि हम उनका विश्वास जीतें और उनसे अच्छे रिश्ते बनाएँ। यदि आप सुनने वाले व्यक्ति हैं, तो आपको अपनी आवाज के स्वर, शारीरिक भाषा (आंखों से संपर्क बनाए रखना) और अपनी बात कहने के बाद बिक्री समापन करने का अभ्यास करना चाहिए। यदि आप श्रवण बाधित व्यक्ति हैं, तो सांकेतिक भाषा, हावभाव, चेहरे के भाव और लिखित टेम्पलेट का उपयोग करके ग्राहकों से जुड़ें।

सेल तकनीकों की मदद से हम ग्राहकों के साथ अच्छे रिश्ते बना सकते हैं और यह पक्का कर सकते हैं कि वे हमारे यहाँ से सामान या सुविधा की ख़रीद करें।

सेल करने में सफलता के लिए हमें कुछ बातों का बार-बार अभ्यास करना चाहिए। नीचे दिए ऑप्शन्स में से अभ्यास के लिएज़रूरी बातों पर सही का निशान लगाएँ।

- ☐ बात करने का तरीक़ा
- ☐ आँखों का सम्पर्क
- ☐ दोस्तों से चैट करना
- ☐ खाना बनाना
- ☐ बॉडी लैंग्वेज

आसान सेल तकनीकों का प्रयोग करना

यहाँ दो आसान सेल तकनीकों के बारे में बताया गया है जिसका अभ्यास और उपयोग हर सेल्सपर्सन को करना चाहिए।

एफ.ए.बी (FAB)

क्रॉस सेलिंग

एफ.ए.बी (FAB) : यह ग्राहकों को किसी वस्तु (product) या सेवा के बारे में समझाने वाली एक आसान तकनीक है।

विशेषताएँ (Features) क्या?	लाभ (Advantages) कैसे?	फ़ायदे (Benefits) क्यों?
इससे प्रॉडक्ट या सर्विस की विभिन्न विशेषताओं के बारे में पता चलता है। यह तकनीकी पहलू हो सकता है कि उत्पाद कैसा दिखता है या उत्पाद क्या काम आता है।	प्रॉडक्ट या सर्विस से जुड़ी विशेषताएँ जो उपभोक्ता या ग्राहक के काम आ सकती हैं।	प्रॉडक्ट या सर्विस से ग्राहक को मिलने वाला लाभ और उनके जीवन में आने वाले सुधार

1. यह वस्तु (product) या सेवा (service) से ग्राहक को होने वाले लाभ को स्पष्ट रूप से पेश करता है।
2. ग्राहकों को बेहतर विकल्प प्रदान करता है।
3. व्यापार की बिक्री और लाभ को बढ़ाता है।

आइए एफ.ए.बी (FAB) का उपयोग करना सीखें

किसी वस्तु या सेवा के एफ.ए.बी (FAB) की पहचान कर, हम बिक्री के लिए एफ.ए.बी (FAB) विवरण लिख सकते हैं। इसके 3 आसान कृतियाँ हैं।

किसी वस्तु या सेवा की सभी विशेषताओं की सूची बनाएँ।
प्रत्येक विशेषता के एक या दो लाभ लिखिए।
ग्राहकों की जगह स्वयं को रखकर लाभ विवरण लिखें।

प्रॉडक्ट का नाम : स्मार्ट फ़ोन

विशेषताएँ / Features	फ़ायदे/ Benefits	लाभ/ Advantages
• 4000 एमएएच (mAh) की बैटरी • फिंगरप्रिंट सेंसर (fingerprint • sensor) • 120 मेगापिक्सल (mega pixel) कैमरा • वायरलेस चार्जिंग (wireless charging) • 64 जीबी रैम (GB RAM) और 2.0 गीगाहर्ट्ज़ प्रोसेसर (GHz processor)	• लंबे समय तक चलने वाली बैटरी • सुरक्षा • अच्छी तस्वीरें • आसान चार्जिंग • तेज़ प्रोसेसिंग (processing)	• ज़्यादा पावर स्टोरेज (power storage) • सुरक्षित डेटा • अधिक फ़ोटो कैप्चर करना • केबल और प्लग के बिना बैटरी चार्ज करें • डेटा संग्रहीत करने और प्रसंस्करण गति के लिए ऐप्स चलाना

उपरोक्त स्मार्टफ़ोन के लिए एफ.ए.बी (FAB) स्टेटमेंट।

फोन में 4000 एमएएच (mAh) की लम्बे समय तक चलने वाली बैटरी है। केवल एक बार वायरलेस चार्जिंग करने के बाद आप पूरा दिन मोबाइल फ़ोन का इस्तेमाल कर सकती हैं। इसका तेज़ प्रोसेसर आपको एक ही समय में कई एप्लिकेशन चलाने की सुविधा देता है। 120 मेगा पिक्सल कैमरे के साथ हाई-रेज़ॉल्यूशन तस्वीरें लें। 64 जीबी रैम (GB RAM) आपको ज़बरदस्त स्टोरेज क्षमता प्रदान करता है।

अपने आसपास की कोई भी वस्तु या सेवा चुनें और उसका FAB विवरण लिखें।

वस्तु या सेवा का नाम

वशिेषताएँ (Features)	लाभ (Advantages)	फ़ायदे (Benefits)

आपका एफ.ए.बी सेल्स स्टेटमेंट (FAB sales statement)

आइए क्रॉस सेलिंग (Cross Selling) के बारे में जानें

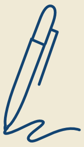
क्रॉस सेलिंग (cross selling) एक सेल्स तकनीक है जिस से ग्राहक को एक ही समय में एक से अधिक वस्तुएँ बेची जाती हैं।

क्रॉस सेलिंग (Cross Selling) क्यों की जाती है?

1. ग्राहक को अतिरिक्त लाभ देने के लिए
2. कुल रेवेन्यु में वृद्धि के लिए
3. ग्राहकों से जुड़ाव के लिए

क्रॉस-सेलिंग कैसे करें

1. क्रॉस-सेलिंग के लिए उपयुक्त संबंधित उत्पादों और सेवाओं की पहचान करें।
2. उत्पादों और सेवाओं को क्रॉस-सेल करने के लिए उपयुक्त ग्राहकों की पहचान करें।
3. एक क्रॉस-सेलिंग प्रमोशन और सुझाव योजना विकसित करें।



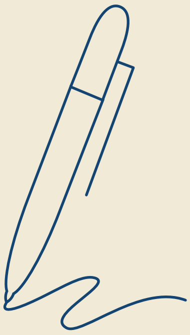
किन्हीं दो उत्पादों या सेवाओं को लिखें जो आपके निकट किसी दुकान या बाज़ार में क्रॉस-सेलिंग तकनीक का उपयोग करके बेचे जाते हैं:

1. ____________________
2. ____________________

गतिविधि का समय!

नीचे दिए गए परिदृश्यों को पढ़ें और सही विकल्प का चयन करें:

1.	आप एक ग्राहक को मोबाइल फोन बेच रहे हैं। ग्राहक कुछ छूट मांगता है और सौदेबाजी करने की कोशिश करता है। चूंकि कोई विशेष प्रस्ताव नहीं चल रहा है, तो आपको क्या कहना चाहिए: क) "नहीं, मैं आपको छूट नहीं दे सकता।" ख) "मैं माफी चाहता हूँ। अभी कोई विशेष प्रस्ताव नहीं है। यह आपके द्वारा चुने गए फोन के लिए सबसे अच्छी कीमत है।"
2.	जीतू फास्टफूड आउटलेट पर काम करता है। वह किस विकल्प में क्रॉस-सेलिंग कर रहा है? क) "बर्गर ऑर्डर करने के लिए धन्यवाद। क्या आप इसके साथ कुछ फ्राइज़ और पीने के लिए कुछ चाहेंगे?" ख) "बर्गर ऑर्डर करने के लिए धन्यवाद। आप और क्या खरीदना चाहेंगे?"



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. सेल करने में सफलता के लिए आपको अपने बात करने के तरीक़े, बॉडी लैंग्वेज और सेल पूरी करने की तकनीक का अभ्यास करना चाहिए। आप श्रवण बाधित व्यक्ति हैं, तो सांकेतिक भाषा, हावभाव, चेहरे के भाव और लिखित टेम्पलेट का उपयोग करके ग्राहकों से जुड़ें। ☐

2. सेल-तकनीकों से हमें ग्राहक को सामान या सुविधा बेचने और उनसे अच्छे रिश्ते बनाने में मदद मिलती है। ☐

3. एफ.ए.बी (FAB) विवरण से हमें ग्राहकों को किसी भी उत्पाद की विशेषताएँ (Features), फ़ायदे (Benefits) और लाभ (Advantage) समझाने में मदद मिलती है। ☐

4. क्रॉस सेलिंग (cross selling) एक सेल्स तकनीक है जिस से ग्राहक को एक ही समय में एक से अधिक वस्तुओं के बारे में जानकारी दी जाती है। ☐

10.5 सेल समापन और ग्राहक फीडबैक

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. सेल या सेवा पूरी करने या क्लोज़ करने (closing) का महत्व
2. सेल या सेवा कैसे पूरी करें या क्लोज़ (close) करें
3. ग्राहक का फ़ीडबैक (feedback) और उनकी संतुष्टि

सोचें! समझें! करके देखें!

आपके विचार से "सेल्स पूरी होने" (closing sales) का क्या अर्थ है? गूगल (Google) द्वारा और अधिक जानकारी प्राप्त करें!

____

____

____

अब जैसे आप जान चुके हैं कि "सेल समापन" का अर्थ क्या है, इस बारे में सोचें कि पिछली बार आप कब कुछ खरीदने गए थे, सेल समापन करने के लिए विक्रेता ने क्या कहा?

____

____

____

आइए जानें कि किसी सेल्स (sales) या सेवा को कैसे पूरा करते हैं

सेल्स (sales) को क्लोज़ (close) करने का अर्थ है सेल्स प्रक्रिया (sales process) को पूरा करना। 'सेल्स पूरी करना' वह चरण है जहाँ खरीदार वस्तु या सेवा खरीदने के लिए तैयार हो जाता है। एक बेहतर सेल्सपर्सन बनने के लिए सेल्स क्लोज़ करना एक आवश्यक कौशल है।

उन वाक्यों को चुनें जो यह दर्शाते हैं की सेल्स (sales) पूरी या क्लोज़ (close) हो गयी है। :

☐ इस सामान (product) में और क्या ख़ासियतें है?

☐ मैं यह फ़ोन खरीदूँगी, यह अच्छा लग रहा है।

आइए जानें कि किसी सेल्स या सेवा को कैसे क्लोज़ किया जाता है

सेल्स क्लोज़ करने की कई तकनीकें हैं। सेल्स क्लोज़ करने के लिए 3 तकनीक सबसे महत्वपूर्ण हैं:

‘अभी नहीं तो कभी नहीं’ वाला सेल (sale) :

सेल्सपर्सन एक विशेष फ़ायदा बताते हैं और ऐसा माहौल बनाते हैं जिससे ग्राहक को उस वस्तु की ज़रूरत तुरंत महसूस होने लगती है और ग्राहक उस वस्तु को खरीदने के लिए तैयार हो जाते हैं।

उदाहरण: “यह ऑफ़र (offer) केवल आज के लिए ही है”

सभी फ़ायदे बताकर सेल्स (sales) पूरी करना :

सेल्स क्लोज करने के लिए सेल्सपर्सन वस्तु (product) या सेवा के मूल्य और लाभों को याद दिलाते रहते हैं। ग्राहक को सभी महत्वपूर्ण बातें एक साथ बताकर उन्हें वह प्रॉडक्ट या सर्विस लेने के लिए तैयार करते हैं।

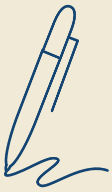
उदाहरण: “इस बड़ी स्क्रीन वाले स्मार्ट टीवी (Smart TV) पर 5 साल की वारंटी है और कोई भी दिक्कत होने पर इसके सर्विस सेंटर आसपास ही हैं। आपके पास डिलीवर करवाने के लिए कौन सा समय ठीक रहेगा?”

प्रश्न पूछ कर सेल्स क्लोज़ करना:

सेल्सपर्सन कुछ प्रश्न पूछ कर सेल्स क्लोज़ करते हैं। प्रश्न का उद्देश्य या तो सेल को पूरा करना है सेल पूरी न करने के कारण को समझना है।

उदाहरण: क्या यह ऑफर आपकी उम्मीदों के मुताबिक़ है?

क्या आपकी कोई ऐसी ख़ास अपेक्षा है जो इस ऑफर के साथ पूरी नहीं हो पा रही है?



सेल्स क्लोज़ करने की तकनीकों को जानने के लिए Google सर्च करें और नीचे लिखें।

सेल्स पूरी करने की तकनीक / Closing sales techniques

____

____

____

आइए ग्राहकों के फ़ीडबैक और संतुष्टि के बारे में जानें

ग्राहकों की ख़ुशी और उनके संतोष को जानने का सबसे आसान तरीका किसी वस्तु या सेवा के बारे में उनकी राय प्राप्त करना है। ग्राहक द्वारा किसी वस्तु (product) या सेवा के बारे में अपने अनुभव और राय साझा करना ग्राहक फ़ीडबैक (feedback) कहलाता है। किसी भी काम की तरक़्क़ी सीधे ग्राहकों की संतुष्टि (customer satisfaction) से जुड़ी होती है। इसलिए ग्राहक को दी जा रही वस्तुओं (product) या सेवाओं के उपयोग से ग्राहक को खुशी मिलनी ज़रूरी है।

ग्राहकों का फ़ीडबैक जानने के मुख्य कारण इस प्रकार हैं:

फ़ीडबैक से व्यवसाय में आगे बढ़ने के लिए दिशा मिलती है।	वस्तुओं और सेवाओं में सुधार होता है	ग्राहक को पता चलता है कि वो आपके काम/व्यवसाय के लिए महत्व रखते हैं

ग्राहकों की प्रतिक्रिया (feedback) इकट्ठा करने के सरल और प्रभावी तरीके।

1. सोशल मीडिया पर ग्राहक से उनका फ़ीडबैक लें

2. ग्राहक फ़ीडबैक सर्वे

ग्राहक संतुष्टि सर्वे

आवश्यक प्रश्न।

आपके लिए (ऑनबोर्डिंग/वस्तु/सर्विस/आदि) का अनुभव कैसा रहा?

- अच्छा
- बुरा

आपके चुने हुए विकल्प की मुख्य वजह क्या है? *

कृपया यहाँ लिखें...

क्या आप इसमें कुछ और जोड़ना चाहते/चाहती हैं? हमें फ़ीडबैक पसंद है। *

कृपया यहाँ लिखें...

सबमिट करें।

3. ग्राहक प्रशंसा-पत्र (customer testimonial):

समीक्षक

★★★★ ★

ब्राण्ड X के साथ मेरा अनुभव शानदार रहा। मुझे उनकी वेबसाइट पर वह कार मिली जिसकी मुझे तलाश थी। उन्होंने तुरंत ही यह कन्फ़र्म किया कि वह कार उपलब्ध है और साथ ही एक टेस्ट ड्राइव का अपॉइंटमेंट (appointment) भी बुक कर दिया। मैंने जोसेफ़ के साथ बात की। जोसेफ़ बहुत ही प्रफेशनल, मददगार और कार्य करने में सहज व्यक्ति थे। पिकअप के समय ही कार की डिटेलिंग (detailing) और रजिस्ट्रेशन किया गया था। प्रक्रिया आसान और सुचारू थी।

कम्पनी का जवाब

जोसेफ़ के साथ काम करने का अपना सकारात्मक अनुभव साझा करने के लिए बहुत-बहुत धन्यवाद! समय पर संवाद, प्रफ़ेशनलिज़्म, और पिकअप के लिए डिटेल्ड और रजिस्टर्ड वाहन उपलब्ध करवाना हमारी विशेषता है। ब्रांड X चुनने के लिए धन्यवाद और हम उम्मीद करते हैं कि जब आप सर्विसिंग के लिए आएँगे तो हम दोबारा ज़रूर मिलेंगे!

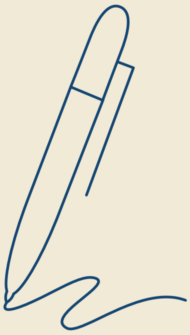
गतिविधि का समय!

क्या आपने कभी ऑनलाइन शॉपिंग की है? किसी भी ऑनलाइन शॉपिंग पोर्टल (अमेज़न/ मिंत्रा/फ्लिपकार्ट) पर जाएँ और कोई भी प्रॉडक्ट चुनें। समीक्षा (review) सेक्शन में ग्राहकों के फ़ीडबैक देखें और ग्राहकों द्वारा साझा किए गए प्रमुख अनुभवों को नोट करें।

____

____

____



आज मैने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. सेल्सपर्सन के लिए सेल्स क्लोज़ (closing sales) करने की तकनीक, एक आवश्यक कौशल है। ☐
2. सेल्स क्लोज़ करने की 3 महत्वपूर्ण तकनीकें - अभी नहीं तो कभी नहीं सेल, सभी फ़ायदे बताकर सेल्स क्लोज़ करना, प्रश्न पूछ कर सेल्स क्लोज़ करना। ☐
3. ग्राहकों की संतुष्टि (customer satisfaction) किसी भी काम में विकास की कुंजी है। ☐
4. फ़ीडबैक से हमें ग्राहक की अपेक्षाओं को समझने में मदद मिलती है। ☐
5. फ़ीडबैक प्राप्त करने के सरल और प्रभावी तरीके - सोशल मीडिया, ग्राहक सर्वे और ग्राहक प्रशंसा-पत्र (customer testimonial) के माध्यम से समीक्षा (review) करें। ☐

11.1 पर्सनल साजसंवार (Grooming) और स्वच्छता

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. पर्सनल ग्रूमिंग (Personal grooming) का महत्व
2. स्वच्छता बनाए रखना
3. खुद को कैसे ग्सजसंवारें और अपनी विकलांगता के आधार पर समाधानों का उपयोग कैसे करें

सोचें! समझें! करके देखें!

नीचे दिए गए प्रश्नों पर अपने विचार लिखें:

1. आपको कैसा लगेगा जब आप किसी ऐसे व्यक्ति से हाथ मिलाएंगे जिसका हाथ चिपचिपा और गंदा हो?

____

____

____

2. आपको केसा लगेगा जब आपको किसी ऐसे व्यक्ति के साथ बैठना पड़े जिससे हमेशा बुरी गंध आती है।

____

____

____

आइए पर्सनल ग्रूमिंग (Personal grooming) के महत्व के बारे में जानें

परिदृश्य1

रॉबर्ट और चैंग युवा लड़के हैं जो मणिपुर से हैं और अच्छे दोस्त हैं। दोनों ने एक ही स्कूल से पढ़ाई की और साथ में बड़े हुए। रॉबर्ट बालों को संवारता नहीं है, उसके बाल उलझे हुए होते हैं; उसका पैंट हमेशा नीचे खिसकते रहता है और स्कूल जाने के लिए बाथरूम के चप्पल पहनता है। चैंग सफाई से रहता है, बालों को संवारता है, कमीज़ टक इन करता है और जूते पहनता है। यदि आप एक साक्षात्कारकर्ता होते तो आप किससे पहले मिलना चाहेंगे और क्यों?

चरन	अजमल
चरन जो व्हीलचेयर का उपयोग करता है, ने चित्रदुर्गा नामक छोटे से शहर में दिव्यांग बच्चों हेतु स्कूल में पढ़ाई की। आस-पड़ोस और पारिवारिक पृष्ठभूमि के कारण, चरन ने इस शहर को बहुत कम देखा है और यहां सीमित नौकरी के अवसर हैं। उसके दैनिक और सामाजिक सर्किल मुख्य रूप से उसका स्कूल ही है क्योंकि उसके बहुत कम दोस्त थे और सामान्य रूप से वह शांत है। क्योंकि उसके बहुत कम दोस्त थे और सामान्य रूप से वह शांत है। वह शार्ट्स ही पहनता है क्योंकि जिस जगह पर चलने-फिरने में सुगम्यता नहीं होती तो वह व्हीलचेयर से जमीन पर बैठ जाता है। अत: साक्षात्कार के लिए उसने हाफ पैंट ही पहना था क्योंकि वह उसका रोज पहनने वाला कपड़ा था।	अजमल दृष्टिबाधित व्यक्ति है, जो मैसुरू से है और दृष्टिबाधित के स्कूल जाता है। वह एक सामाजिक मिलनसार व्यक्ति है जिसके बहुत दोस्त हैं। उसने अपने दोस्तों से अच्छी तरह तैयार होना सीखा। वह अपने बाल अच्छे से संवारता है, कलर रिकग्नाइजर ऐप का प्रयोग करके वह पैंट के साथ मिलता हुआ कमीज पहनते हैं और नवीन फैशन प्रवृत्ति से हमेशा अपडेट रहता है। समस्त रूप से, वह अपने आप को बहुत ही साफ से और पेशेवर की तरह प्रस्तुत करता है।

उपरोक्त 2 परिदृश्यों में, यदि आप अजमल और चैंग को चुनते है तो इसका कारण यह है कि चरन और रॉबर्ट की तुलना में वे दोनों अच्छे से तैयार होते हैं। यह भी है कि अजमल और चैंग से अधिक सम्मानपूर्वक व्यवहार किया जाएगा।

संवारना क्या होता है?

जब आप स्कूल में पढ़ते थे तो आपको हर दिन एक वर्दी पहननी पड़ती थी। आपके शिक्षकों ने आपको साफ और इस्त्री की हुई वर्दी और जूते पहनने के लिए कहा था। उन्होंने आपसे यह भी कहा होगा कि अपने बालों को अच्छे से बांधें और अपने नाखूनों को नियमित रूप से काटें। यह सब संवारना कहलाता है।

संवारना साफ-सुथरा और आकर्षक दिखने के लिए प्रयास करने की प्रक्रिया है। इसमें यह भी शामिल है कि आप अपना और अपनी उपस्थिति का ख्याल कैसे रखते हैं। यह खासकर तब जरूरी है जब आप किसी इंटरव्यू के लिए जाएं और कोई नया काम शुरू करें।

व्यक्तिगत साज-सज्जा का निम्नलिखित पर प्रभाव पड़ता है:

1. आप खुद के बारे में कैसे महसूस करते है।
2. दूसरे लोग आपको कैसे देखते है।

संवारना क्यों महत्वपूर्ण है?

1. एक सकारात्मक प्रथम प्रभाव बनाता है।
2. आपको आत्मविश्वास महसूस करने में मदद करता है।
3. यह दर्शाता है कि आप एक पेशेवर हैं।
4. आत्म-अनुशासन दर्शाता है।
5. आपके बारे में लोगों की राय बेहतर बनाता है।

तैयार होने के लिए दिव्यांगता समाधान:

कभी-कभी, दिव्यांगता या एक्सपोज़र की कमी तैयार होने में बाधा बन जाती है, लेकिन प्रत्येक दिव्यांगजन जागरूकता और समाधान से अच्छी तरह से तैयार हो सकता है। आइए इसे और अच्छी तरह से समझते हैं।

उपरोक्त उदाहरण में, चरन के लिए शार्ट्स पहनना आसान है। चरन को कम एक्सपोज़र था क्योंकि वह एक छोटे शहर से थे। उनके परिवार को भी न्यूनतम एक्सपोज़र है और उसने फीडबैक प्राप्त नहीं किया होगा इस कारण वह तैयार होने और स्वच्छता के बारे में समझ नहीं पाया होगा। तथापि, जब वह अपने आपको पेशेवर के रूप में प्रदर्शित करने की आवश्यकता के बारे में जागरूक होगा और उसे मान लेगा तब वह उचित रूप से तैयार होना और साक्षात्कार के लिए और अपने जॉब में पैंट पहनने के बात पर जरूर ध्यान देगा।

बढ़ती उम्र के दौरान, अजमल दृष्टिहबाधित होने के कारण वह जो कपड़े पहनता उसके रंग के बारे में नहीं जानता है। कई बार, उसे अपने पैंट में चाय के दाग का भी पता नहीं चलता। एक बार उसके काले कमीज़ पर बालों से रूसी के गिरने से सफेद छिड़के नजर आने लगे। कभी-कभी वह दो अलग-अलग तरह के जुराबे पहन लेते थे। हालांकि, अजमल के कई दोस्त हैं, वह शहर से था और अच्छी नेवर्किंग से उसे अच्छा एक्सपोजर मिल रहा था। शायद इसी तरह तैयार होने की आदत शुरू हुई होगी-क्योंकि जब भी वह बुरी तरह से तैयार होता तब उसके दोस्त उसे फीडबैक देने लगे थे। अजमल ने अपनी समस्याओं का अलग उपाय ढूंढ लिया। कभी-कभी, जब भी वह सुनिश्चित नहीं होता कि उसकी कमीज पर दाग है या नहीं तब वह 'बीमाईआईज़' ऐप (BeMyEyes App) का उपयोग करता है और एक स्वयंसेवक आकर इसके बारे में जांच करता है। वह एक रंग के जुराबों को बांधकर एक साथ रखता ताकि वह उन्हें सबके साथ मिला न लें।

पनिनी, जो एक श्रवण बाधित लड़की हैं, एक विशुअल लर्नर हैं। तथापि वह हमेशा अच्छे से तैयार होती हैं। उन्हें पता है कि तैयार होने में किस प्रकार के कपड़ों को चुना जाना है-पेशेवर, पेशेवर में कैजुअल और कैजुअल कपड़े। उनकी दिव्यांगता के लिए उनका समाधान हमेशा कंपनी के नियमों के बारे में पूछना है ताकि वह अपने मौखिक संवाद में किसी बात को छोड़ न दें। उदाहरण:-एक कंपनी में, उन्होंने यह समझ लिया कि शुक्रवार को वह कैजुअल कपड़े जैसे जीन्स पहन सकती हैं। दूसरी कंपनी में उसे बता दिया गया था कि शुक्रवार को उसे पेशेवर कैजुअल जैसे साड़ी या चुड़ीदार पहनना है।

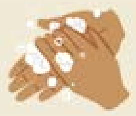
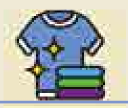
आपको अपनी नई जॉब में फर्स्ट इम्प्रेशन अच्छा बनाने की ज़रूरत है। आप खुद को कैसे पेश करेंगे/करेंगी? प्रमुख 5 बिंदु लिखें।

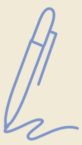
आइए व्यक्तिगत स्वच्छता (पर्सनल हाइजीन/personal hygiene) बनाए रखने के बारे में जानें

अच्छे पर्सनल हाइजीन (personal hygiene) का अर्थ है अपने शरीर के बाहरी अंगों को साफ़ और स्वस्थ रखना।इसमें शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य दोनों का ख़्याल रखना ज़रूरी होता है। खराब पर्सनल हाइजीन वाले लोग आसानी से बीमार पड़ सकते हैं। इससे एक बुरा प्रभाव भी पड़ता है और यदि आप अच्छी तरह से तैयार नहीं हैं तो लोग आपके आसपास नहीं रहना चाहेंगे। यह हमारी जिम्मेदारी है कि हम अपने साथ-साथ अपने पर्यावरण के लिए भी अच्छे से तैयार रहें। यदि हम स्वच्छता का ध्यान नहीं रखेंगे तो हम कई बीमारियों को जन्म दे सकते हैं और फैला भी सकते हैं। इस प्रकार, स्वच्छ और अच्छी तरह से तैयार रहना भी सामाजिक जिम्मेदारियाँ हैं।

यदि आप एक दिव्यंगजन है तो यह सुनिश्चित करना और भी महत्वपूर्ण है कि आप व्यक्तिगत स्वच्छता बानीय रखें। खराब स्वच्छता के परिणामस्वरूप द्वितीयक (secondary) स्वास्थ्य समस्याएं हो सकती है।

आइए पर्सनल हाइजीन बनाए रखने के लिए कुछ अच्छी आदतों पर एक नज़र डालें:

	खाने से पहले, शौचालय के बाद, सार्वजनिक स्थानों से घर लौटने आदि के बाद नियमित रूप से अपने हाथ साबुन और पानी से धोएँ।
	अपने दांतों को दिन में दो बार ब्रश करें। सांसों की दुर्गंध की जांच करें।
	रोज़ाना नहाएँ और हफ़्ते में कम से कम एक बार अपने बालों को धोएँ। अपने बाल / दाढ़ी को समय-समय पर ट्रिम कराते रहें।
	व्यक्तिगत सामान जैसे इयरफ़ोन, टूथब्रश, कंघी आदि दूसरों से कभी साझा न करें।
	अपनी उंगलियों और पैरों के नाखूनों को हर समय साफ़ रखें।
	माहवारी के समय स्वच्छता बनाए रखें। जब भी आप अपना पैड बदलें अपने आप को अच्छी तरह साफ़ करें।
	अपने आस-पास की जगहों जैसे अपने घर और कार्य डेस्क को हर समय साफ़ और व्यवस्थित रखें।
	प्रतिदिन अच्छी तरह से धुले हुए कपड़े पहनना। वही कपड़े अगले ही दिन के लिए भी न पहने। हमेशा प्रयोग किए हुए कपड़े को धोंए और प्रयोग किए गए कपड़ों को कुछ दिनों बाद पहनने के लिए ना रखें।
	बालों से रूसी की जांच कर लें जो आपके कंधों पर गिर सकते हैं और गंदा दिख सकता है। यदि आप दृष्टिहबाधित है तो अपने कंधों को छूकर महसूस कर लें। यदि आपके नजदीक परिवार का कोई नहीं है तो 'बीमाईआईस' ऐप का प्रयोग करना बेहतर होगा जहां आप एक सहायक, जो देख सकता है, की मदद ले सकते हैं जो बालों की रूसी की जांच ऑनलाइन करके बता देगा।
	पान या तंबाकू का सेवन न करें या उसे हमेशा अपने मुंह में न रखें। अन्यथा मुंह और दांत में दाग लग जाएगा और पेशेवर की तरह नहीं दिखेंगी।



आपके परिवार वालों और शिक्षकों ने आपको छोटी उम्र से ही अच्छी पर्सनल हाइजीन की आदतें सिखाई हैं। पाँच अच्छी आदतों को नीचे लिखें जिनका आप नियमित रूप से पालन करते/करती हैं।

1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________

4. ______________________________

5. ______________________________

आइए खुद को ग्रूम (groom) करने के तरीकों के बारे में जानें

क्या निम्नलिखित के लिए भी आप एक तरह के कपड़े पहनते हैं:

1. स्कूल जाने के लिए?
2. शादी में शामिल होने के लिए?
3. घर पर रहते समय
4. उत्सव में जाने के लिए?
5. साक्षात्कार में शामिल होने के लिए?

इंटरव्यू या इंडस्ट्रियल विज़िट के लिए जाते समय, आपको अच्छे तरीके से फ़ॉर्मल कपड़े पहनने चाहिए। आइए एक नजर डालते हैं कि इसका क्या मतलब है।

पुरुषों के लिए:	महिलाओं के लिए:
• फ़ॉर्मल जूतों के साथ शर्ट और पैंट पहनें। • सफेद या हल्के रंग की शर्ट्स सबसे अच्छी रहती हैं। • आपके कपड़े अच्छी तरह से प्रेस होने चाहिए। • एक जैसे मोज़े पहनें। • शेव करें और यदि बाल लंबे हैं तो बाल कटवाएँ। • तेज़ गंध वाले इत्र और डिओडरंट (deodrant) न लगाएँ। • अपना रेज़्यूमे और डाक्यूमेंट्स एक फ़ोल्डर या बैग में रखें।	• शर्ट-पैंट या कुर्ती-सलवार पहनें। • आपके कपड़े अच्छी तरह से प्रेस होने चाहिए। • अगर आप हील्स (heels) पहन रही हैं तो ऊँची हील्स न पहनें। • अपने मेकअप को हल्का और नेचुरल रखें। • बालों को अच्छे तरीके से बनाया जाना चाहिए या पीछे बाँधा जाना चाहिए। • भारी आभूषण ना पहनें। • तेज़ गंध वाले इत्र और डिओडरंट (deodrant) न लगाएँ। • अपना रेज़्यूमे और डाक्यूमेंट्स एक फ़ोल्डर या बैग में रखें। • सुनिश्चित करें कि कपड़ों पर दाग न हों।

दृष्टिबाधित हैं या कम दृष्टि वाले पुरुषों और महिलाओं के लिए:

- जब आपको अपने कपड़ों पर रूसी या दाग जैसे मुद्दों पर संदेह होता है तो उन व्यक्तियों की सहायता का उपयोग करें जो देख सकते हैं या BeMyEyes ऐप का उपयोग करें।
- यदि आप व्हाइटकेन उपयोगकर्ता हैं, तो सुनिश्चित करें कि आपका केन साफ है– विशेष रूप से टिप जो विभिन्न सतहों को छूता है।

स्पाइनल कोड इंजुरी या व्हीलचेयर उपयोगकर्ता वाले पुरुषों और महिलाओं के लिए:

- आपकी व्हीलचेयर आपके व्यक्तिगत सौसाज-सज्जा का हिस्सा है। उसे साफ और स्वच्छ रखें।
- यदि आप कैथेटर का उपयोग कर रहे हैं, तो उसे सावधानीपूर्वक रखें ताकि यह दिखाई न दे।

गतिविधि का समय!

अपने दोस्तों और परिवार से बात करें। अपने तैयार होने के बारे में उनसे फीडबैक लें। अपने आस-पास के लोगों को देखें और देखें कि उनके तैयार होने के कौन से पहलू आपको पसंद हैं। फीडबैक और अपनी टिप्पणियों के आधार पर अपने तैयार होने के लिए एक कार्य योजना बनाएं।

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________
4. ______________________________

आज मैंने क्या सीखा;

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. ग्रूमिंग (grooming) ख़ुद को साफ़ और प्रेसेंटेबल (presentable) दिखाने की प्रक्रिया है। ☐
2. अच्छे स्वास्थ्य के लिए स्वच्छता बनाए रखना ज़रूरी है। ☐
3. इंटरव्यू या इंडस्ट्रियल विज़िट पर जाते समय फ़ॉर्मल कपड़े पहनने चाहिए। ☐
4. आपके विकलांगता के आधार पर संवारने का समाधान ढूँढने की आवश्यकता हो सकती हैं। ☐

11.2 रेज़्यूमे बनाना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. रेज़्यूमे (resume) के प्रमुख भाग (components)
2. अपना रेज़्यूमे लिखने का अभ्यास
3. रेज़्यूमे में सामान्य ग़लतियों को ठीक करने का तरीक़ा
4. अपने विकलांगता के बारे में सकारात्मक तरीके से कैसे प्रवहण करना।

सोचें! समझें! करके देखें!

क्या आपने पहले कभी रेज़्यूमे बनाया है?

☐ हाँ ☐ नहीं

रेज़्यूमे में किन-किन बातों का विवरण (details) होना चाहिए?

____

____

____

व्यक्ति अध्ययन

सुंदर एक होशियार और विश्वासपूर्ण लड़का है जो श्रवण बाधित है। वह एक सॉफ्टवेयर टेस्टर बनाना चाहता है और उसके पास उत्कृष्ट कम्प्यूटर कौशल है और वह एक अच्छा व्यक्तित्व और मित्रतापूर्ण स्वभाव का लड़का है।

आशा एक मृदु भाषी, मेधावी लड़की है जो दृष्टिबाधित है। वह एक कंपनी में वित्तीय विश्लेषक बनना चाहती है।

रीटा एक ऊर्जस्वी लड़की है और बहुत ही विश्वासपूर्ण लोकोमोटर दिव्यंग व्यक्ति है। उसे एक प्रबंधक बनने की उच्च आकांक्षा है।

इन तीनों ने एक कंपनी को रेस्यूमे भेजे।

सुंदर का रेस्यूमे अस्वीकृत कर दिया गया क्योंकि प्रबंधक को लगा सुंदर के पास सॉफ्टवेयर टेस्टर बनने के कौशल नहीं है। हालांकि सुंदर के रेस्यूमे को अच्छे से तैयार किया गया था और पढ़ने में आसान था, लेकिन उसकी वर्तनी में कई त्रुटियां थी क्योंकि वह सांकेतिक भाषा का प्रयोगकर्ता है और वर्तनी में अच्छा नहीं है। वह वर्तनी जांच (Spell Check) का प्रयोग नहीं करता है। प्रबंधक को लगा यदि सुंदर अपने रेस्यूमे में गुणवत्ता को दर्शा नहीं सकता है तो वह किसी भी सॉफ्टवेयर में उसकी गुणवत्ता का परीक्षण नहीं कर सकेगा।

आशा का रेस्यूमे भी अस्वीकृत किया गया। प्रबंधक को लगा कि वह गुणवत्ता के प्रति सचेत नहीं है जो कि एक वित्तीय विश्लेषक के लिए महत्वपूर्ण है। उसके रेस्यूमे को बहुत ही बुरी तरीके से तैयार किया गया था और कई सारे फॉन्ट और रंग का प्रयोग किया गया था। यह इसलिए कि आशा को दृष्टिबाधित व्यक्ति द्वारा प्रयोग किए जाने वाले 'सी देयर फार्मेटिंग' (see their formatting) तकनीक के बारे में नहीं पता था और जिससे वह देखने वालों के लिए अनुकूल रेस्यूमे बना सकती थी।

ऊर्जस्वी रीटा के रेस्यूमे का चयन किया गया। उसके रेस्यूमे को अच्छे से तैयार किया गया, जो पढ़ने में आसान था और उसमें कोई त्रुटि नहीं थी। इसमें उसकी परियोजना कार्य, उनकी इच्छा और उनके कौशल को दर्शाया। रेस्यूमे की गुणवत्ता ने प्रबंधक को रीटा से बात करने में इच्छुक बनाया।

आइए बायोडेटा के प्रमुख घटकों की पहचान करें

जब आप नौकरी के लिए आवेदन करेंगे तो आपसे बायोडेटा मांगा जाएगा। बायोडेटा संभावित नियोक्ता से परिचय का आपका पहला तरीका है। बहुत बार, आपका बायोडेटा

पहला दस्तावेज़ होता है जिसे नियोक्ता आपके नौकरी आवेदन की समीक्षा करते समय देखेगा और इसलिए यह “पहली छाप” (first impression)। नौकरियों की तलाश करते समय एक अद्यतन बायोडेटा विकसित करने और बनाए रखने में समय और प्रयास लगाना महत्वपूर्ण है।

रेज़्यूमे के प्रमुख घटक:

- व्यक्तिगत जानकारी
- कैरियर का उद्देश्य
- शैक्षणिक योग्यता
- कार्य / इंटर्नशिप अनुभव
- उपलब्धियाँ / पढ़ाई के अतिरिक्त (एक्स्ट्रा-करीकुलर/extra-curricular) गतिविधियाँ
- रुचियाँ
- कौशल
- दिव्यांगता अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) जो आपकी दिव्यांगता और आपके द्वारा प्रयोग किए जाने वाले समाधान और वे समाधान जिसकी आवश्यकता हो सकती है के बारे में सूचना देता है।
- नौकरी को समझना और पर्याप्त रूप से आपके उद्देश्य और कौशल के बारे में बताना

चिन्तन हेतु गतिविधि

सभी सही विकल्पों के सामने स्टार लगाएं।

1. आपको अपने लिए रेज्यूमे बनाने के लिए कितना समय लेना चाहिए?

a. 1 घंटे से भी कम
b. 2 से 5 घंटों के बीच
c. 5 घंटे से भी अधिक

2. जैसे-जैसे आप अपने रेज्यूमे पर काम करते हैं, क्या आपको सुझाव के लिए अन्य रेज्यूमे को देखना चाहिए?

a. हां
b. नहीं

3. एक कंपनी आपके द्वारा भेजी गई रेज्यूमे से आपके बारे में आकलन करती है।

a. हां
b. नहीं

4. रेज़्यूमे में किस सूचना को शामिल करना चाहिए?

a. शैक्षणिक अर्हताएं।
b. विश्वविद्यालय जहां से आपने पढ़ाई की।
c. आपके पिता और माता की नौकरी और शिक्षा
d. कार्य का अनुभव (पिछली कंपनी के बारे में सूचना)
e. नौकरी की भूमिका
f. अंकों की प्रतिशतता
g. आपके परिवार की तस्वीर
h. हॉबीज़ / इच्छाएं
i. अवार्ड
j. संपर्क सूचना
k. आपको क्या पसंद है-पसंदीदा खाना, पसंदीदा सिनेमा आदि

5. यदि एक कंपनी को वर्तनी में त्रुटियों सहित रेस्यूमे प्राप्त होता है तो वे उसे बुरा रेस्यूमे मानेंगे।

a. हां
b. नहीं

6. यदि मैं गलत अनुभव या कौशलों को दर्शाता हूं तो मैं अपनी नौकरी खो सकता हूं।

a. हां
b. नहीं

7. जब मैं अपनी रेस्यूमे देते हैं तो कंपनी 'पृष्ठभूमि जांच' करेगी – अर्थात, कंपनी जांच करेगी और देखेगी की मेरे रेस्यूमे में जो दिया गया है वह सत्य है।

a. हां
b. नहीं

8. यदि यह मेरी पहली नौकरी है और काम का कोई अनुभव नहीं है, तो अपने रेस्यूमे में परियोजना कार्य (इंटर्नशिप) को शामिल कर सकता हूं।

a. हां
b. नहीं

आइए सामान्य गलतियों के लिए अपना बायोडाटा जांचें

✓ रेज़्यूमे बनाते समय क्या करें:	✗ रेज़्यूमे बनाते समय क्या न करें:
• रेज़्यूमे एक या दो पेज का होना चाहिए। • अपने रेज़्यूमे में कोई भी ग़लती नहीं होनी चाहिए। प्रूफरीड (proofread) करने के लिए किसी की सहायता लें। • एक सरल, पढ़ने में आसान फ़ॉन्ट स्टाइल (font style) लें, शीर्षक के लिए 14 साइज़ और बॉडी के लिए 10-14 फॉण्ट साइज़ (font size) का उपयोग करें। • इसे एक साफ-सुथरे फोल्डर में रखें। • रेज़्यूमे के विभिन्न फ़ॉर्मैट (format) ऑनलाइन मिल सकते हैं, सादा-सरल और सबसे अच्छा लगने वाला प्रारूप चुनें। • काम से संबंधित और तकनीकी कौशलों का विस्तार से उल्लेख करें • अपने पिछले कार्य अनुभव (work experience) और अपनी भूमिका (role) के बारे में जानकारी दें	• अपने रेज़्यूमे में गलत फोन नंबर या ईमेल आईडी देना • अपने रेज़्यूमे में कोई झूठी जानकारी देना जैसे शिक्षा, अनुभव या यहाँ तक कि हॉबबी) • गैर-पेशेवर (अनप्रफ़ेशनल/unprofessional) ईमेल आईडी का उपयोग करना (जैसे रेडरोस एट जीमेल. कॉम) • अपने रेज़्यूमे में कुछ भी नकारात्मक बातें लिखना • अपने रेज़्यूमे में वेतन संबंधी बातें लिखना • अपने प्रतिशत अंक या कार्य अनुभव को पूर्णांक करना (उदाहरण: 66.7 को 66 या 67 बनाना, 2.3 वर्ष को 3 वर्ष बनाना), ऐसा लगेगा कि आप झूट बोल रहें है

रेज़्यूमे और दिव्यांगता

क्या आपको में अपनी दिव्यांगता का उल्लेख करना चाहिए?

1. यह आपकी पसंद है कि आप अपने रेस्यूमे में अपनी दिव्यांगता का उल्लेख करेंगें या नहीं। यदि आप इसका उल्लेख करना चाहते हैं, तो अपनी दिव्यांगता का वर्णन करने के लिए सही भाषा का उपयोग करें - निर्देशों के लिए नीचे तालिका 'a' देखें। यदि आप अपनी दिव्यांगता का उल्लेख करते हैं, तो यह अनुशंसा की जाती है कि आपके पास एक अतिरिक्त दस्तावेज़ हो - "मेरी दिव्यांगता के बारे में संभावित पूछे जाने वाले प्रश्न"। अधिक जानकारी के लिए नीचे तालिका 'b' देखें। इससे दिव्यांगता के बारे में किसी भी प्रश्न को दूर करने में मदद मिलती है।

2. यदि अपनी दिव्यांगता का उल्लेख करने के कारण आपको बुरे अनुभव प्राप्त हुए हैं, तो आप इसका उल्लेख न करने का निर्णय ले सकते हैं। हालाँकि, कभी-कभी जब साक्षात्कार होता है या साक्षात्कार के लिए जाने से पहले, आपको अपनी दिव्यांगता की घोषणा करनी होगी ताकि आपको सही एक्सेस, सहायक साधन और आवश्यक सहायता मिल सके।

3. निम्न दृष्टि वाले या सुनने में कठिनाई वालों के लिए, रेज़्यूमे में या बाद में साक्षात्कार के दौरान अपनी दिव्यांगता का उल्लेख करना नौकरी में कार्यभार ग्रहण करने के बाद बहुत तनाव का कारण बन सकता है। सावधानी से चुनें कि आप अपनी दिव्यांगता की घोषणा कब और कैसे करना चाहते हैं।

याद रखें: देश के प्रत्येक नागरिक की तरह आपको भी नौकरी करने का अधिकार है। अधिक जानकारी के लिए कृपया अध्याय 2.2 के 'हमारा संविधान: मार्गदर्शक सिद्धांत' शीर्षक वाले दिव्यांगजन अधिकार की धारा का संदर्भ लें।

तालिका A - दिव्यांगता पर सकारात्मक शब्दावली (अधिक जानकारी के लिए, आप अध्याय 3.2 देख सकते हैं जिसका शीर्षक 'नो योरसेल्फ' है)

क्र.सं.	मद	सकारात्मक/सही शब्दावली
1.	दिव्यांगता	दिव्यांगजन
2.	दृष्टि से संबंधित दिव्यांगता	दृष्टिबाधित व्यक्ति, निम्न दृष्टिवाले व्यक्ति व्यक्ति अंधा है।
3.	सुनने से संबंधित दिव्यांगता	श्रवण बाधित व्यक्ति, श्रवण ह्रासवाले व्यक्ति, वह व्यक्ति जिसे सुनने में कठिनाई है, व्यक्ति बधिर है, वाक् बाधित व्यक्ति
4.	शारीरिक दिव्यांगता से संबंधित दिव्यांगता	(आर्थोपेडिक) शारीरिक दिव्यांग व्यक्ति, सेरेब्रल पाल्सी वाले व्यक्ति, लोकोमोटर दिव्यांग

तालिका B: दिव्यांगता के बारे में संभावित पूछे जाने वाले प्रश्न

हमेशा विशिष्ट डेटा या जानकारी देने का प्रयास करें। उदाहरण: "मैं अपनी व्हीलचेयर का उपयोग करके यात्रा कर सकता हूं" के बजाय, लिखें कि "मैंने अपनी व्हीलचेयर का उपयोग करते हुए पिछले कुछ वर्षों में (_संख्या) राज्यों में (_संख्या) किलोमीटर की यात्रा की है''। "मैं नहीं कर सकता" के बजाय "मैं कर सकता हूँ" जैसे सकारात्मक शब्दों का प्रयोग करें।

दिव्यांगता	कुछ प्रश्न जिसे संभावित पूछे जाने वाले प्रश्न में उत्तर दिया जाना चाहिए (आवश्यकतानुसार और जोड़ें)	प्रश्नों का उत्तर कैसे देने है, इसका उदाहरण
शारीरिक दिव्यांगता लोकोमोटर	मैं कैसे घूम-फिर सकता हूं। मैं कैसे यात्रा करता हूं। समाधान जिसका उपयोग में करता हूं।	"मैं अपने कृत्रिम पैर के साथ 6 किलोमीटर से अधिक चल सकता हूं ।"
दृष्टिबाधित या निम्न दृष्टि	मैं कैसे पढ़ और लिख सकता हूँ ? मैं कार्यालय में कैसे घूम सकता हूँ ? मैं यात्रा कैसे करता हूं? मैं लोगों की पहचान कैसे करता हूं?	"मैं स्क्रीन रीडर या मैग्निफ़ायर का उपयोग करके पढ़ता हूं।" "मैं एक सफेद छड़ी और गूगल मैप का उपयोग करके स्वतंत्र रूप से यात्रा करता हूं।"
श्रवण बाधित या सुनने में तकलीफ	मैं संवाद कैसे करता हूं? लोग मेरे साथ कैसे संवाद करते हैं? सुगम्य संवाद के लिए मेरे समाधान।	"मैं लिपरीड करता हूं और सांकेतिक भाषा का उपयोग करता हूं।"

गतिविधि का समय!

1. उपरोक्त दी गयी जानकारी का उपयोग करके वर्ड डॉक्युमेंट में अपना रेज़्यूमे तैयार करें और एक प्रिंट आउट लें।

2. आइए समीक्षा करें।

कृति 1	कृति 2	कृति 3
अपनी कक्षा में एक सहपाठी के साथ टीम बनाएँ।	एक-दूसरे के रेज़्यूमे को दी गई चेकलिस्ट (checklist) / उदाहरण के आधार पर जाँचें।	अपने साथी के साथ फीडबैक (feedback) साझा करें!

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. रेज़्यूमे मेंसंभावित नियोक्ता से परिचय का पहला तरीका है। ☐
2. रेज़्यूमे के प्रमुख एलीमेंट्स है व्यक्तिगत जानकारी, कैरियर उद्देश्य, शैक्षिक योग्यता, विकलांगता अक्सर पूछे जाने प्रश्न (FAQ), कार्य / इंटर्नशिप अनुभव और कौशल। ☐

11.3 इंटरव्यू की तैयारी

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. इंटरव्यू कौशल (Interview skills) क्या हैं?
2. इंटरव्यू (Interview) की तैयारी कैसे करें
3. इंटरव्यू के बाद फॉलो अप (Follow-up) कैसे करें

सोचें! समझें! करके देखें!

आप किसी भी इंटरव्यू की तैयारी कैसे करते/करती हैं? 3 टिप्स (tips) साझा करें।

1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________

आइए इंटरव्यू कौशल के बारे में जानें

इंटरव्यू, दो या दो से अधिक लोगों (इंटरव्यू देने वाले व्यक्ति (Interviewee) और इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति (Interviewer) के बीच की बातचीत है। कोई उम्मीदवार किसी पद या पोज़िशन (position) के लिए उपयुक्त है या नहीं, यह जाँचने के लिए एम्प्लॉयर द्वारा इंटरव्यू किए जाते हैं। अंतिम उम्मीदवार के चयन से पहले कई उम्मीदवारों का इंटरव्यू लिया जाता है।

इंटरव्यू ले रहे व्यक्ति या व्यक्तियों को यह समझाने की क्षमता कि आप किसी नौकरी के लिए उपयुक्त हैं, इंटरव्यू कौशल (interview skill) कहलाती है। कंपनी की आपसे यही अपेक्षा है कि साक्षात्कार के दौरान जॉब के बारे में अच्छे से समझ लें और अपने कौशलों के बारे में बात करने के लिए तैयार रहें जो इस जॉब के लिए संगत हों। साक्षात्कार के दौरान निम्नलिखित बिंदुओं के लिए अपने आपको तैयार कर लें जो महत्वपूर्ण हैं:

- आपके शिक्षा से संबंधी अवधारणा–कंपनियां विशिष्ट योग्यता की ओर ध्यान देती हैं क्योंकि नौकरी के लिए महत्वपूर्ण अवधारणा आपके शिक्षा के दौरान पढ़ाए जाते हैं। दर्शाएं कि उदाहरण देते हुए इन अवधारणाओं को समझ गए हैं।
- नौकरी के संबंध में प्रासंगिक कौशल, जिसके लिए आवेदन किया जा रहा है-साक्षात्कार यह जानना चाहता है कि आपके पास क्या कौशल हैं और इस नौकरी की आवश्यकताओं से कौन सी कौशल मेल करती हैं। आपके द्वारा की गई किसी भी व्यावहारिक कार्य या परियोजना के बारे में विवरण को विस्तृत रूप से बता सकते हैं जो आपकी मदद करेगा।
- कौशल में आपकी निपुणता:-साक्षात्कारकर्ता आपको सुलझाने के लिए व्यावहारिक समस्याओं को दे सकते हैं तो उसके लिए तैयार रहें।
- परीक्षा – प्राय: साक्षात्कार से पहले परीक्षा भी आयोजित की जा सकती है जिसमें एप्टिट्यूड परीक्षा, सुनने या लिखने की कौशल परीक्षाएं और कम्प्यूटर आधारित जॉब के लिए टंकण या कम्प्यूटर परीक्षाएं यह सुनिश्चित कर लें कि यह आपकी दिव्यांगता को देखते हुए सुगम्य है।

महत्वपूर्ण इंटरव्यू कौशल हैं:

- स्पष्ट संवाद
- सकारात्मक शारीरिक-हावभाव या बॉडी लैंग्वेज (body language)
- सक्रिय होकर सुनना
- आत्मविश्वास
- इंटरव्यू के सवालों की तैयारी

उदाहरण 1

कविता ने 3 वर्षों के लिए दिल्ली में बीपीओ क्षेत्र में काम किया है। वह अब बंगलुरू शिफ्ट हो गई हैं। साक्षात्कार के दौरान उसके अपने पिछली जॉब के अनुभव का साझा करने को कहा गया। उसे यह कैसे करना चाहिए?

कविता को प्रबंधक से यह कहना चाहिए कि बीपीओ क्षेत्र में वास्तव में काम करना बहुत अच्छा लगा और अपने जॉब में वह बहुत अच्छी तरह से काम करेगी।

कविता को अपनी पिछली जॉब में उदाहरण देते हुए जो सीखा उन कौशलों के बारे में बात करनी चाहिए।

उदाहरण 2

सलीम बैक ऑफिस एग्जिक्यूटिव के पद के लिए एक साक्षात्कार में उपस्थित होना है। उसने पहले माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल में काम किया है। उसे पता है कि एच-लुकअप और वी-लुकअप का प्रयोग कैसे होता है, लेकिन उसे मैक्रोस और पाइवोट टेबल का प्रयोग करना नहीं आता।

साक्षात्कार के दौरान, प्रबंधक ने उससे उसकी ताकत और कमजोरी के बारे में पूछा। सलीम को इस प्रश्न का उत्तर कैसे देना चाहिए?

a. उसे प्रबंधक को कहना चाहिए कि वह एक्सेल में बहुत अच्छा है (उसे जो नहीं आता उसे छिपाते हुए उत्तर देता)

b. उसे प्रबंधक को उसे जो पता है और वह जो सीखना चाहता है उसके बारे में बताता (अर्थात्-सुधार संबंधी क्षेत्रों के बारे में)

उदाहरण 3

अनिता निम्नलिखित कौशल रखती है -

1. उत्कृष्ट रूप से लिखने का कौशल
2. उत्कृष्ट रूप से कम्प्यूटर का कौशल
3. ऑयल पेंटिंग में अच्छी है
4. उदाहरण देते हुए अच्छे से अवधारणा को स्पष्ट रूप से सीखा सकती है।
5. वह अपने आपको छात्र के स्थान पर रखकर उसे समझ सकती है।
6. बोर्ड पर एक अच्छा गोल आकार बना सकती है।
7. अपने बाएं हाथ से लिख सकती है।

अनिता अब कम्प्यूटर प्रशिक्षक के पद के लिए साक्षात्कार में भाग ले रही है। उसे इस साक्षात्कार में अपनी किन कौशलों के बारे में बात करनी होगी?

a. उसे अपनी सभी कौशलों के बारे में बात करनी चाहिए।
b. उसे एक प्रशिक्षक के लिए जो महत्वपूर्ण कौशल हैं उनके बारे में बात करनी चाहिए। उसे उपरोक्त दिए गए सूची में से 2, 4 और 5 से संबंधी कौशलों पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए।

यदि आपने उपरोक्त सभी उदाहरणों में बी उत्तर दिया है, तो आपको एहसास हुआ है कि प्रामाणिक होना महत्वपूर्ण है जैसे कविता अपने बीपीओ कौशल के बारे में बोल रही है और सलीम यह बता रहा है कि वह क्या जानता है और क्या नहीं जानता है। साक्षात्कारकर्ता के लिए प्रासंगिक जानकारी देना भी महत्वपूर्ण है जैसे कि अनीता विशिष्ट कौशल के बारे में बात कर रही है जो कंप्यूटर ट्रेनर की नौकरी से मेल खाती है। इससे साक्षात्कारकर्ता को आपको नौकरी पर रखने का निर्णय लेने के लिए आपके बारे में पर्याप्त विस्तृत जानकारी देने में मदद मिलती है।

निम्न कथनों को पढ़ें और उन्मे प्रत्येक के लिए सही या गलत चुनें:

Q1. एम्प्लॉयर किसी नौकरी के लिए केवल एक व्यक्ति का इंटरव्यू लेते हैं।

☐ सही ☐ गलत

Q2. मानव संसाधन मैनेजर (HR Manager) इंटरव्यू आयोजित करते हैं।

☐ सही ☐ गलत

Q3. इंटरव्यू दो लोगों के बीच एक अनौपचारिक (informal) बातचीत है।

☐ सही ☐ गलत

Q4. आपकी शिक्षा में जो अवधारणा है उसे आप जानते है, इस बात को सुनिश्चित करने के लिए साक्षात्कार को जवाब में देने वाले उत्तरों को याद करना महत्वपूर्ण है।

☐ सही ☐गलत

आइए जानें इंटरव्यू की तैयारी कैसे करें

साक्षात्कार प्रक्रिया के 3 कृतियाँ होती हैं:

पूर्व, दौरान, पश्चात:

पूर्व	दौरान	पश्चात
अग्रिम में ही अपनी सुगम्यता संबंधी आवश्यकताओं का ध्यान रखें (कृपया विवरण नीचे दिए गए खंड को देखें)	धीरे, स्पष्ट और आत्मविश्वास से बात करें	इंटरव्यू लेने वाले की ई-मेल आईडी (e-mail id) और फोन नंबर लें
साक्षात्कार के लिए आवश्यक दस्तावेज़ जैसे अपना बायोडेटा, तस्वीरें, प्रमाण पत्र आदि का प्रतियां ले जाएं	बोलते समय आंखों का संपर्क (eye-contact) बनाए रखें। यदि आप दृष्टि बाधित है, आपके शरीर को साक्षात्कारकर्ता की ओर मोड़ें और बात करें।	सब्र करें और साक्षात्कारकर्ता से जवाब की प्रतीक्षा करें
आपने रेस्यूमे से संबंधित प्रश्नों की तैयारी करें	यदि आप श्रवण बाधित हैं तो जवाब देते समय साक्षात्कारकर्ता को देखें और दुभाषिए को न देखें।	फॉलो आप (follow up) करें
आपकी दिव्यांगता के बारे में एफएक्यू दस्तावेज तैयार रखें	साक्षात्कार को सुनें। (यदि आपको सुनने में कठिनाई है या रवण बाधित हैं और लिपरीडर हैं तो साक्षात्कर्ता को कहें कि वह आपको देखते हुए धीरे-धीरे और एक शांत जगह में बात करें)	साक्षात्कारकर्ता से पूछें कि आप इससे बेहतर प्रदर्शन कैसे कर सकते हैं
नौकरी का विवरण स्पष्ट रूप से पढ़ें।	साक्षात्कारकर्ता द्वारा पूछे गए प्रश्न का उत्तर स्पष्ट रूप से दें और यदि आपको किसी प्रश्न का उत्तर नहीं आता तो इस बात को छिपाए बिना उसे बता दें) लॉजिकल तरीके से अपने नौकरी के अनुभव के बारे में बताएं – कि आपने क्या सीखा है।	यदि साक्षात्कारकर्ता आपके दिव्यांगता के बारे में प्रश्न करता है, तो उन्हें एक वीडियो दिखाएं कि आप कैसे स्वयं यात्रा करते हैं, आप कम्प्यूटर पर कैसे कार्य करते हैं और लोगों से कैसे सहज रूप से बात कर सकते हैं।

पहले	दौरान	बाद में
अच्छे से खाना खाएँ और आराम करें	अनावश्यक बहस और चर्चा में न पड़ें	
इंटरव्यू केंद्र पर समय पर पहुँचें	साक्षात्कारकर्ता से प्रश्न पूछे। (साक्षात्कारकर्ता से शुरू में ही वेतन के बारे में न पूछें)	
	साक्षात्कारकर्ता को उनके समय के लिए धन्यवाद दें	

साक्षात्कार से पहले सुगम्यता की जरूरतों का ध्यान रखना

1. यदि आप लोकोमोटर दिव्यांग हैं, तो पहले से ही उस स्थान पर पहुंच के बारे में जान लें और किसी भी क्षमता संबंधी मुद्दों का ध्यान रखने के कारण उस स्थान पर पहले ही पहुंच जाए।
2. यदि आप दृष्टिहबाधित या निम्न दृष्टि ग्रस्त व्यक्ति हैं तो पता लगाएं कि क्या वहां कोई लिखित परीक्षा आयोजित की जाएगी जिसे आपके लिए सुगम्य बनाने की आवश्यकता है।
3. यदि आप श्रवण बाधित है, तो पता लगाएं कि वहां कोई सुनने वाली परीक्षा है जो आपके लिए उपयुक्त न हो और यह सुनिश्चित कर लें कि आपकी सहायता के लिए एक दुभाषिया रखी जा सकती।

इंटरव्यू में अपने साथ क्या लेकर जाना है?

- अपने रेज़्यूमे की कई प्रतियाँ (copies)
- शैक्षिक योग्यता प्रमाणपत्रों (educational certificates) की मूल और फोटोकॉपी
- फोटोग्राफ (photograph)
- पहचान प्रमाण
- पिछले संगठनों के अनुभव प्रमाण पत्र, यदि कोई हो
- आप अपने समाधान का प्रयोग कैसे कर सकते हैं पर लघु वीडियो। उदाहरण : यदि आप दृष्टिबाधित है, तो आप स्क्रीनरीडर का प्रयोग कैसे करते हैं और कम्प्यूटर पर काम कैसे करते हैं, यदि आप रवण बाधित हैं या सुनने में कठिनाई है, तो आप सांकेतिक भाषा के साथ या उसके बिना कैसे संवाद करते हैं।
- यदि आपका हाथ नहीं है या व्हील चेयर पर हैं या बैसाखी का प्रयोग करने वाले व्यक्ति हैं तो अपने साथ अपने साथी दस्तावेज को ले जाने के लिए सरल समाधान का प्रयोग करें।

इंटरव्यू में क्या पहनकर जाएँ?

- सफाई से प्रेस किए गए औपचारिक कपड़े (यदि आप दृष्टिबाधित या निम्न दृष्टि वाले व्यक्ति हैं तो तैयार होते समय अतिरिक्त ध्यान रखें जैसे ड्रैस कलर कोड और समान रंग वाले जुराबों को पहनना) अच्छी तरह से इस्त्री किए हुए फ़ॉर्मल (formal) कपड़े
- साफ दिखें और व्यक्तिगत स्वच्छता (personal hygiene) बनाए रखें (जानकारी के लिए Personal Grooming and Hygiene नामक शीर्षक वाले चैप्टर 11.2 पढ़ें।)
- अपने बालों को अच्छी तरह से कंघी करें और बालों को अपने चेहरे से दूर रखें
- पुरुषों के लिए: अच्छी तरह से पॉलिश किए गए जूतों के साथ शर्ट और ट्राउजर
- महिलाओं के लिए: सलवार-कमीज, साड़ी या शर्ट और ट्राउजर

इंटरव्यू के लिए कुछ महत्वपूर्ण बातें यहाँ दी गई हैं। लिखें कि इंटरव्यू के पहले, इंटरव्यू के दौरान और इंटरव्यू के बाद में क्या किया जाना चाहिए।

करने योग्य बातें	कब करें?–पहले, दौरान या बाद में
कंपनी के बारे में जानकारी प्राप्त करें	
इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति की ओर देखते हुए बात करें	
अपना इंटरव्यू लेने के लिए साक्षात्कारकर्ता को धन्यवाद कहें	
पूछे गए प्रश्नों का उत्तर दें	
अपने रेज़्यूमे की कुछ प्रतियाँ (copies) बनाएँ	
इंटरव्यू लेने वाले से हाथ मिलाएँ	
अपनी प्रगति की जाँच करने के लिए फोन कॉल या ईमेल (email) के माध्यम से कंपनी/इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति से फॉलो-अप करें	
आपसे पूछे जाने वाले प्रश्नों की तैयारी और अभ्यास करें	
अपने लक्ष्य निर्धारित करें और उनके बारे में स्पष्ट रहें	
उत्तर देते समय आत्म-विश्वास दिखाएँ, सकारात्मक रहें और हिम्मत के साथ जवाब दें	
विकलांगता विशिष्ट: श्रवण बाधित - सांकेतिक भाषा दुभाषियों के साथ सहज रहें। सुनिश्चित करें कि दुभाषिया आपके संकेतों को अच्छी तरह से समझता है और गलत जानकारी नहीं देता है।	
साक्षात्कार के स्थान और स्थान की ऐक्सेसबिलिटी के बारे में जानें (निर्धारित साक्षात्कार समय से कम से कम 15 मिनट पहले साक्षात्कार के स्थान पर पहुंचें)।	

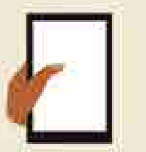
आइए जानें कि इंटरव्यू के बाद फॉलो-अप कैसे करें

इंटरव्यू छोड़ने से पहले, विनम्रतापूर्वक एम्प्लॉयर से अगले प्रक्रिया के बारे में पूछें।

यदि परिणाम घोषित नहीं किया गया और इंटरव्यू देने वाले ने आपसे संपर्क में रहने के लिए कहा है, तो कुछ दिनों तक प्रतीक्षा करें। कुछ दिनों तक प्रतीक्षा करने के बाद, यदि कोई जवाब नहीं आता है, तो आप एम्प्लॉयर से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

फॉलो अप कैसे करें?

आप टेलीफोन कॉल (यदि आपके पास नंबर है) या ईमेल (यदि आपके पास ईमेल पता है) के माध्यम से फ़ॉलो-अप (follow up) कर सकते/सकती हैं।

 **फ़ोन कॉल से फ़ॉलो-अप** कृति 1: उनका अभिवादन करें कृति 2: उनके समय के लिए धन्यवाद दें कृति 3: नौकरी की भूमिका पर अपनी रुचि (interest) व्यक्त करें कृति 4: विनम्रता से उन्हें बताएँ कि आप परिणाम जानने के/की इच्छुक हैं कृति 5: धन्यवाद नोट के साथ समापन करें और उनके निर्देशों का पालन करें।	**ई-मेल द्वारा फॉलो-अप करना** कृति 1: सरल भाषा में विषय लिखें कृति 2: उचित अभिवादन के साथ प्रारंभ करें कृति 3: इंटरव्यू का अवसर देने के लिए धन्यवाद कहें कृति 4: इंटरव्यू परिणाम के लिए विनम्रता से अनुरोध करें कृति 5: धन्यवाद नोट के साथ समाप्त करें

गतिविधि का समय!

इस बात पर चिंतन करें कि आप इंटरव्यू के लिए कितनी अच्छी तरह तैयार हैं। नीचे दिए गए बिंदुओं में से जिन पर आप की तैयारी है, वहाँ एक टिक (सही का निशान) लगाएँ अन्यथा, यदि आपको उस बिंदु के लिए तैयारी करने की आवश्यकता है तो दूसरे कॉलम में एक स्टार लगाएँ। इंटरव्यू की तैयारी के लिए और बिंदु जोड़ें!

साक्षात्कार की तैयारी के लिए पॉइंट्स	तैयार है	अभी तक तैयार नहीं है या तैयार करना है
रेसूमे		
उन कंपनियों के नाम जिनमें मैं आवेदन करना चाहता/चाहती हूँ		
साक्षात्कार के लिए औपचारिक पोशाक		
एचआर मैनेजर की ईमेल आईडी		
साक्षात्कार के स्थान का विवरण		
मेरी विकलांगता के लिए मेरे द्वारा उपयोग किए जाने वाले समाधानों पर छोटा वीडियो (मैं कंप्यूटर पर कैसे काम करता हूँ, मैं नोट्स कैसे लेता हूँ आदि)		

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आप विषय को अच्छी तरह जानते है तो निशान लगाएं।

1. उम्मीदवार नौकरी के लिए उपयुक्त है या नहीं, यह जाँचने के लिए एम्प्लॉयर द्वारा इंटरव्यू लिए जाते हैं ☐
2. साक्षात्कारकर्ता को यह समझाने की आपकी क्षमता कि आप नौकरी की भूमिका के लिए उपयुक्त हैं, इंटरव्यू कौशल कहलाती है। ☐
3. इंटरव्यू की तैयारी - बेहद ज़रूरी। ☐
4. इंटरव्यू के बाद विनम्र तरीके से साक्षात्कारकर्ता के साथ फ़ॉलो-अप करें। ☐

11.4 इंटरव्यू को समझना

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. इंटरव्यू के दौरान क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए
2. इंटरव्यू में पूछे जाने वाले सामान्य प्रश्न

सोचें! समझें! करके देखें!

1. उन कौशलों पर tik का निशान लगाएँ जो आपके अनुसार इंटरव्यू में काम आ सकते हैं:

- ☐ अच्छे से बात करने का कौशल
- ☐ ड्राइव करने का कौशल
- ☐ समय पर पहुँचना
- ☐ सामने वाले व्यक्ति की बात सुनना
- ☐ किसी भी गाने पर नाच पाना
- ☐ अच्छी तरह तैयार होना

2. संजना डाटा एंट्री ऑपरेटर के पद के लिए एक जॉब साक्षात्कार में उपस्थित होती है। वह अच्छी तरह से तैयार होती है और सभी प्रश्नों का पूरे विश्वास के साथ जवाब देती है। साक्षात्कार के एक भाग के रूप में, उसे एक समाचार पत्र दिया जाता है और एक लेख टाइपिंग करने को कहा जाता है। जब उसने टाइपिंग पूरा किया, तब उस लेख में कई त्रुटियां थीं। उसने उसे टाइप करने के लिए 30 मिनट लिए। क्या उसे नौकरी मिलेगी?

a. उसे नौकरी जरूर मिलेगी।

b. एक डाटा एंट्री नौकरी के लिए, त्वरित टाइपिंग कौशल का होना और बिना किसी त्रुटि के टाइप करना आवश्यक है। चूंकि संजना के पास थे दोनों कौशल नहीं थे इसलिए उसे यह नौकरी नहीं मिलेगी।

संजना के जाने के बाद, प्रबंधक ने कहा ''मैं उसकी टाइपिंग पर विश्वास नहीं कर सकता। वह बहुत धीरे टाइप करती है। उसके रेज्यूमे पर, उसने लिखा था कि उसे उत्कृष्ट टाइपिंग कौशल है। हम रेज्यूमे में जो भी लिखा है उस पर विश्वास नहीं कर सकते।

आइए जानें इंटरव्यू के लिए क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए

जब हम किसी साक्षात्कार में भाग लेते हैं, तो हम अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करना चाहते हैं ताकि हमें नौकरी मिल सके। स्वयं को साक्षात्कारकर्ता के स्थान पर रखें। इससे आपको कंपनी की अपेक्षाओं को समझने में मदद मिलेगी.

आइए अब साक्षात्कार आयोजित करे समय एक साक्षात्कारकर्ता की अपेक्षाओं को समझे।

1. संदीप ने साक्षात्कार के बारे में 3 दिन पहले ही साक्षात्कार के तिथि और समय के बारे में रवि की एक ईमेल भेज दिया। रवि ने साक्षात्कार के पहले दिन ही उस कार्यालय से संपर्क किया और साक्षात्कार के समय और तिथि की पुष्टि की। उसने स्थान की भी पुष्टि की।

क्या रवि का यह व्यवहार सही है?

a. हाँ, क्योंकि उसने साक्षात्कार की समय सारणी की पुष्टि के लिए पहले ही उनसे संपर्क कर लिया। यह बताता है कि उन्हे नौकरी में रुचि है।
b. नहीं, रवि को संदीप से संपर्क और समय व्यर्थ नहीं करना चाहिए था क्योंकि साक्षात्कार का विवरण पहले ही ईमेल द्वारा भेज दिया गया था।

2. थॉमस एक एचआर प्रबंधक के रूप में काम करता है। वह अपने सहकर्मी से चाय के दौरान बात करता है।

सहकर्मी:साक्षात्कार कैसा हुआ?
थॉमस: अच्छा नहीं।
सहकर्मी: क्यों? क्या हुआ?

थॉमस: अभ्यर्थी साक्षात्कार में एक नौकरी के लिए आते हैं, लेकिन वे उस नौकरी में कोई दिलचस्पी नहीं दिखाते। 3 अभ्यर्थियों ने कहा उन्हें कोई प्रश्न नहीं पूछना है और 1 अभ्यर्थी ने मात्र वेतन के बारे में पूछा।

सही वाक्य का चयन करें:

a. कंपनी के बारे में जान लेना जरूरी है और साक्षात्कार के दौरान बेहतर प्रश्न पूछ लें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि आप उस कंपनी के लिए योग्य हैं।

b. कंपनी के बारे में जानना जरूरी नहीं है और ऐसा करके समय व्यर्थ नहीं करना है।

यदि उपरोक्त दोनों उदाहरण में अपने 'a' का चयन किया है।

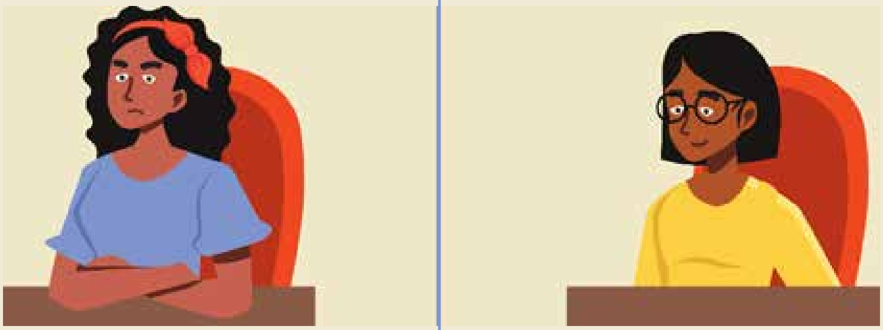
कोई भी साक्षात्कारकर्ता अभ्यर्थियों में निम्नलिखित के बारे में देखता है

इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति, उम्मीदवारों में निम्नलिखित की तलाश करेंगे:

- नौकरी में अच्छा प्रदर्शन करने और कम का आनंद लेने की क्षमता
- ज्ञान, कौशल और मनोभाव जो नौकरी और कंपनी की संस्कृति से मेल खाते हों।
- इन कौशल सहित
  - तकनीकी कौशल
  - रोजगार योग्यता कौशल (उदाहरण: काम सीखने की क्षमता, अच्छी गति से उच्च गुणवत्ता वाले काम करने की क्षमता, समय के साथ सुधार करने की क्षमता, समस्या सुलझाने की क्षमता, दूसरों के साथ काम करने की क्षमता, लचीलापन आदि)
  - जीवन कौशल और सॉफ्ट कौशल (उदाहरण: लचीलापन, संघर्ष से निपटना आदि)
- सही रवैया जिसमें ईमानदारी और प्रतिवादड़ता के साथ काम करना शामिल है
- कड़ी मेहनत और समर्पण
- कार्य के प्रभाव के बारे में जानना
- सीखने और अपने करियर में आगे बढ़ने की महत्वाकांक्षा

✓ इंटरव्यू के लिए ये करें	✗ इंटरव्यू के लिए निम्नलिखित चीज़ें न करें
• अच्छी तरह से तैयारी करें - कंपनी के बारे में रिसर्च करें • अच्छा प्रभाव डालें - समय पर पहुँचें, साफ़-सुथरे कपड़े पहनें • अपने रेज़्यूमे की एक प्रति (copy) साथ लेकर जाएँ • ध्यान से सुनें और जवाब दें • अपने कौशल और स्ट्रेंथ्स (strength) के बारे में बात करें • यदि किसी प्रश्न का उत्तर नहीं जानते, तो छिपाए बिना या झूट बोले बिना बाताएं कि आप उत्तर नहीं जानते हैं • आपके विकलांगता FAQ दास्तावेज तैयार रखे • अपने कार्य अनुभव को तार्किक तरीके से सांझाएं - आपने जो कुछ सीख उसे स्पष्ट रूप से उजागर करें • कंपनी और भूमिका के बारे में प्रश्न पूछे • इंटरव्यू लेने वाले व्यक्ति से पूछने के लिए प्रश्न तैयार रखें (उदाहरण: क्या आप मुझे काम अच्छी तरह से करने के लिए आवश्यक xyz सहायता प्रदान कर सकते हैं?)	• गलत जानकारी न दें • इंटरव्यू ले रहे व्यक्ति कि बात न काटें • जिस नौकरी के लिए आवेदन कर रहे है, उसके लिए आवश्यक कौशल और मनोभाव को समझे बिना साक्षात्कार में शामिल न हों। • अपनी पिछली कंपनी (company) के बारे में नकारात्मक बातें न बोलें • अगले प्रक्रिया के बारे में पूछे बिना इंटरव्यू ख़त्म नहीं करें • जब तक कि आवश्यक न हो, "हाँ" या "नहीं" जैसे एक शब्द में उत्तर न दें • अपनी विकलांगता को लेकर अधिक भावुक ना बनें। • इंटरव्यू कि शुरुआत में वेतन के बारे में ना पूछे। • अपनी शिक्षा या कार्य अनुभव में कमियों जैसी जानकारी ना छिपाएं। • इंटरव्यू के दौरान अपने मोबाइल का प्रयोग न करें और उसे साइलेंट मोड में रखें

निम्नलिखित में से कौन सा अच्छे इंटरव्यू का उदाहरण है?



☐ Panel A	☐ Panel B

1.जावेद ने प्रशिक्षण समन्वयक की भूमिका के लिए दो अभ्यर्थियों का साक्षात्कार किया। सीमा और मेर्रिन दोनों पहले ही प्रशिक्षण समन्वयक के रूप में काम कर चुकी हैं। जावेद ने दोनों से अपने नौकरी के बारे में विवरण देने को कहा।

सीमा:मैंने प्रशिक्षण समन्वयक के रूप में काम किया है। मैं प्रशिक्षण के समन्वय में मदद करती हूं।

मेर्रिन:मैंने 2 वर्ष प्रशिक्षण समन्वयक के रूप में काम किया है। मेरी नौकरी में मुझे विभिन्न टीम सदस्यों के साथ अधिक समन्वय करना अपेक्षित था। एक बार जब मुझे उस टीम से प्रशिक्षण संबंधी आवश्यकताओं का पता चलता है तो मुझे उसके लिए स्थान देखना होता है और उसके संचालन हेतु व्यवस्था जैसे भोजन और प्रशिक्षण सामग्रियों की भी तैयारी करनी होती है। एक बार जब स्थान और तिथि निश्चित की जाती है, तब मुझे प्रतिभागियों को प्रशिक्षण संबंधी समय सारणी भेजना होता है और प्रशिक्षण शुरू होने के पहले दिन उन्हें एक अनुस्मारक भेजना होता है।

जावेद किसे नौकरी पर रखेगा?

a. सीमा क्योंकि उसने अपना उत्तर संक्षिप्त रूप में दिया।

b. मेर्रिन क्योंकि उसे प्रशिक्षण समन्वयक की जो ड्यूटी है उसके बारे में स्पष्ट रूप से पता है।

मेर्रिन ने साक्षात्कारकर्ता को आसानी से समझा दिया कि उसकी क्षमता क्या है। इससे उसे नौकरी पर रखने के संबंध में निर्णय लेने में आसानी

होगी। सीमा ने उसे नौकरी में रखने के लिए जावेद को पर्याप्त सूचना नहीं दी।

आइए इंटरव्यू में पूछे जाने वाले सामान्य सवालों के बारे में जानें

इंटरव्यू एम्प्लॉयर और एम्प्लॉयी के बीच एक चर्चा की तरह है जिसमें यह समझने का प्रयास किया जाता है कि कैसे दोनों पक्ष, इंटरव्यू दे रहे व्यक्ति और कम्पनी को एक-दूसरे से लाभ हो सकता है।

इस चर्चा में निम्नलिखित प्रश्न हो सकते है| इनके उत्तर देने के लिए तैयार रहें।

1. अपने बारे में कुछ बताएँ।
2. आपकी स्ट्रेंथ्स क्या हैं?
3. आपकी सबसे बड़ी कमी क्या है?
4. आप इस कंपनी में काम क्यों करना चाहते/चाहतीं हैं?
5. आप इस कंपनी के बारे में क्या जानते/जानतीं हैं?
6. हम आपको इस नौकरी पर क्यों नियुक्त किया जाए?
7. क्या आप नई जगह पर रहने या यात्रा करने के/की इच्छुक हैं?
8. आपकी सैलरी एक्सपेक्टेशन (salary expectation) क्या हैं?
9. आज से पाँच वर्ष बाद आप खुद को कहाँ देखते/देखतीं हैं?

10. क्या आप मुझसे कुछ पूछना चाहते/चाहतीं हैं ?

दिव्यांगता संबंधी प्रश्न

कई कंपनियों को दिव्यांगजनों के साथ काम करने का अनुभव नहीं होगा। जब आप किसी नौकरी के लिए आवेदन करते हैं या साक्षात्कार में उपस्थित होते हैं, तो उस कंपनी को संदेह हो सकता कि क्या आप अपने काम में बेहतर रूप से निष्पादित कर सकते हैं या नहीं। उस कंपनी को अधिक विश्वास दिलाने के लिए, उस कंपनी द्वारा पूछे जाने वाले या उनके पास जो प्रश्न हो सकते हैं उनको नोट करें (अधिक विवरण के लिए, अध्याय 11.2 का 'बिल्ड माई रेज्यूम' नामक शीर्षक का संदर्भ लें)

गतिविधि का समय!

ऊपर दी गई सूची में से 3 प्रश्न चुनें, अपने उत्तर तैयार करें और उन्हें नीचे लिखें।

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. इंटरव्यू में कई ऐसी चीज़ें हैं जो करनी चाहिए और कई ऐसी बातें हैं जो नहीं करनी चाहिए। ☐
2. साफ़-सुथरे कपड़े पहनना और समय पर पहुँचना, इंटरव्यू में अच्छा प्रभाव डालता है। ☐
3. हमें इंटरव्यू से पहले कुछ सामान्य रूप से पूछे जाने वाले प्रश्नों की तैयारी करनी चाहिए। ☐

11.5 अस्वीकृति और असफलता का सामना करना

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. यह समझना कि सफलता का रास्ता, असफलताओं के बीच से होकर जाता है
2. नामंजूरी और असफलता के सकारात्मक पहलुओं को समझना

किसी भी काम में असफल होने पर आप क्या करते/करती हैं?

सोचें! समझें! करके देखें!

हार मान लेते/लेती हैं

मेहनत जारी रखते/रखती हैं

दूसरों से शिकायत करते/करती हैं

बहुत बुरा महसूस करते/करती हैं

अपनी गलतियों से सीखते/सीखती हैं

आइए जानें कि असफलता को सफलता की सीढ़ी कैसे बनाएँ

असफलता (failure) का मतलब है किसी लक्ष्य को पाने में या कोई काम करने में सफलता ना मिलना। जब हम कोई लक्ष्य तय करते हैं, लेकिन उसे हासिल नहीं कर पाते, तो इसे असफलता या विफलता कहा जाता है। किसी के द्वारा किसी चीज को स्वीकार नहीं करना, अस्वीकृति (rejection) कहलाता है।

हम सभी अपने जीवन में कई बार असफलता और नामंजूरी के दौर से गुज़रते हैं। भविष्य में ज़्यादा से ज़्यादा सफल होने के लिए, हमें सकारात्मक (positive behaviour)के साथ असफलता और नामंजूरी का सामना करना सीखना होगा।

असफलता और नामंजूरी हमें दु:खी या निराश कर सकते हैं। लेकिन वास्तव में ये हमारे लिए कुछ नया सीखने के सबसे अच्छे अवसर भी हो सकते हैं। असफलता से सीखकर हम अपनी कमियों का पता लगा सकते हैं और ख़ुद में सुधार कर सकते हैं।

असफलता से अधिक सीखना

निला एक सप्ताह से साक्षात्कार की तैयारी कर रही है। उसे विश्वास था कि उसे वह नौकरी मिल जाएगी। साक्षात्कार के दिन, वह घबरा गई। वह कुछ प्रश्नों का उत्तर नहीं दे सकी और उसे साक्षात्कार में मना कर दिया गया।

अब निला को क्या करना चाहिए? सही उत्तर पर निशान लगाएं:

- अपनी असफलता के बारे में सोचते रहें।
- अपनी साक्षात्कार कौशलों पर अभ्यास और काम करें।

अमला ने अपनी दुपहिए लाइसेंस के लिए परीक्षा दी लेकिन वह दुपहिया सही से चला नहीं पाई और परीक्षा में असफल हो गई।

अमला को क्या करना चाहिए? सही उत्तर पर tik लगाएं:

- दुपहिया चलाना बंद कर दें।
- अच्छे से चलाने हेतु अभ्यास करें ओर दुबारा से परीक्षा दें।

उपरोक्त उदाहरणों में, सफलता के लिए अधिक अभ्यास करना महत्वपूर्ण हैं। असफलता मात्र एक आइना है जो यह दिखाती है कि आप किस स्तर पर हैं और इसलिए यह आगे बढ़ने हेतु आपके लिए एक जरिया है जो यह बताती है कि आपको अभ्यास करने की कितनी

आवश्यकता है।

2. असफलता के मामलों में बार-बार प्रयास करना जो आपके नियंत्रण के पार है।

लक्ष्मी दृष्टि बाधित है और एक कारखाने में उसने पैकर की नौकरी के लिए आवेदन किया। वह साक्षात्कार के सभी दौर में सफल हुई लेकिन उसे नियुक्ति आदेश नहीं मिली। उसे बहुत बुरा लगा और हताश हो गई। वह सोचने लगी कि उसकी किस्मत बुरी है। वह यही सोचती रही कि उसके साथ ऐसा क्यों हुआ और नकारात्मक हो गई।

जब वह सभी दौर में सफल हुई तो उसे नियुक्ति आदेश न मिलने के कारण क्या हो सकते हैं? जो इसके उत्तर हो सकते हैं उन पर निशान लगाएं:

a. कंपनी में हाइरिंग रुकी गई थी
b. लक्ष्मी कि भूमिका पहले ही भर चुकी थी और अब कोई अवसर नहीं था
c. कॉम्पनी कुछ संगठन पुनर्गठन के दौर से गुजर रही है और इस समय नियुक्तियों के साथ आगे नहीं बढ़ना चाहटीटी है।

3. जब आप आगे नहीं बढ़ पा रहे तब निर्णय लेना :

सुनील एक श्रवण बाधित व्यक्ति हैं। उसने एक हास्पिटालिटी कंपनी में नौकरी के लिए आवेदन किया। वह खुश था कि उसने सभी दौर में सफल हुआ और उसे एक प्रस्ताव पत्र भी प्राप्त हुआ, लेकिन कार्यभार ग्रहण करने की तारीख निश्चित नहीं थी और उसे इसका इंतजार करना पड़ा। वह अनिश्चित महसूस करने लगा क्योंकि अब वह परेशान था और समझ नहीं आ रहा था कि उसे क्या करना चाहिए। क्या उसे इंतजार करना चाहिए या दूसरी नौकरी के लिए प्रयास करना चाहिए? अब कंपनी क्या करेगी? क्या वह उसे मना कर देगा? क्या वह दुबारा असफल हो जाएगा?

यदि आप सुनील होते तो आप क्या करते? सभी सही उत्तर के लिए tik लगाएं और अपनी बिंदु दिए गए रिक्त स्थान पर लिखें।

a. उस प्रस्ताव को मना कर दें और दूसरी नौकरी के लिए आवेदन करें।
b. कुछ सलाह प्राप्त करने के लिए उसी कंपनी में काम कर रहे अपने दोस्त से बात करें।
c. प्रबंधक से बात करें तथा विलंब का कारण समझें।
d. कार्यभार ग्रहण करने की तिथि के साथ लिखित में पुष्टिकरण की मांग करें।
e. प्रबंधक के साथ संपर्क में रहें और निरंतर इसे फोलोअप करते रहें।

आपकी अतिरिक्त बिंदुओं को दिए गए रिक्त स्थान पर लिखें।

____

____

____

दिव्यांगता से हुई असफलता का सामना करना

गौतमी स्पाइनल कॉर्ड इंजरी ग्रस्त व्यक्ति है जिसने गुणवत्ता परीक्षण भूमिका के लिए एक ऑटोमोबाइल कंपनी में आवेदन किया। उसने साक्षात्कार के 2 दौर में सफलता प्राप्त की लेकिन अंतिम दौर में, जब उससे पूछा गया कि वह उस स्थान में कैसे यहां-वहां चलेंगी तो वह डर गई। तब उसे मना कर दिया गया। अब उसे क्या करना चाहिए?

1. उसे अपनी दिव्यांगता के बारे में बात करना सीखना होगा।
2. उसे अपनी दिव्यांगता पर इस तरह के प्रश्न के लिए पहले से तैयार होना चाहिए और एक एफएक्यू दस्तावेज तैयार करना चाहिए।
3. सभी साक्षात्कार प्रश्नों से सीखें और अगले साक्षात्कार के लिए जाएं।
4. इस स्थान तक पहुंचने के लिए अपनी इस यात्रा से प्रेरित हों और अगले साक्षात्कार के लिए विश्वास के साथ जाएं।

आइए जानें कि नामंजूरी और असफलता का सामना सकारात्मक तरीके से कैसे करें

थॉमस अल्वा एडिसन को सही तरह से काम करने वाले बिजली के बल्ब का आविष्कार करने से पहले 10,000 बार असफलता का सामना करना पड़ा था। जब उनसे पूछा गया कि इतनी असफलताओं के बाद भी उन्होंने यह कैसे कर दिखाया, तो उन्होंने जवाब दिया "मैं असफल नहीं हुआ। अब मुझे वो 10,000 तरीके पता हैं जिनसे बल्ब नहीं बनाया जा सकता"।

दूसरा उदाहरण डॉ. एपीजे अब्दुल कलाम का है। वे भारत के पहले सैटेलाइट लॉन्च व्हीकल (Satellite launch vehicle) के प्रोजेक्ट मैनेजर थे। पहला प्रयास विफल रहा और रॉकेट समुद्र में गिर गया। उन्होंने काम करना बंद नहीं किया। ठीक एक साल बाद लॉन्च का दूसरा प्रयास सफल रहा।

हालांकि, डॉ कलाम ने इस पर काम करना बंद नहीं किया। ठीक एक साल बाद दूसरे प्रयास में प्रक्षेपण सफल रहा।

वास्तविक जीवन का एक और उदाहरण एक विकलांग व्यक्ति का है जो एक शीर्ष विषविद्यालय में प्रथम स्थान पर आया लेकिन फिर भी कंपनियों ने उसे सत्तर बार अस्वीकार कर दिया। हर बार जब उसे अस्वीकार कर दिया गया, तो वह सफल होने के लिए और अधिक दृढ़ संकल्प के साथ अगले साक्षात्कार में गया। आल वह एक बहुराष्ट्रीय कंपनी में एक बहुत सफल वरिष्ठ प्रबंधक हैं जो 150 से अधिक देशों में काम करती है।

ऊपर दिए गए दो उदाहरणों से आसानी से यह समझा जा सकता है कि:

- असफल (fail) होना या नामंजूर (reject) होना आम बात है
- हम सभी को असफलता और नामंजूरी का सकारात्मक तरीके से सामना करना चाहिए।
- जब असफलता और नामंजूरी का सामना सकारात्मक रूप से किया जाता है तो हमारी सफलता की संभावना बढ़ जाती है।

असफलता या नामंजूरी का मतलब यह नहीं है कि हम दोबारा कोशिश नहीं कर सकते।

1. हम असफलता से कैसे सीख सकते हैं और सफलता कैसे प्राप्त कर सकते हैं?
2. यह आपके बारे में नहीं है - समझें कि घटना या स्थिति विफलता या अस्वीकृति थी। इसका मतलब यह नहीं है कि आप असफल या अस्वीकार हों। इस अंतर को समझने से आप उठेंगे और सही कदन उठायेंगे।
3. इसके बारे में सोचें - आपके द्वारा उठाए गए सभी कदमों को नोट कर लें। आपके द्वारा उपयोग किए गए टूल पर फिर से एक नजर डालें - उदाहर: साक्षात्कार के लिए साधन, साक्षात्कारी कि तैयारी चेक्लिस्ट, बायोडेटा, दस्तावेज, सत्यापन चेक्लिस्ट आदि हो सकते है। पता करें कि आप इसके अलावा और क्या कर सकते थे/सकती थीं।
4. केंद्रित रहें - अपने लक्ष्यों से ध्यान न भटकने दें। दोस्तों के साथ बात और समझे कि उन्होंने अस्वीकृति विफलता को कैसे संभाला।
5. एक ब्रेक लें - अपने अगले कदम के बारे में सोचने के लिए एक छोटा ब्रेक लें। अपने मांकि माइंड से सावधान रहन जो हार मानना चाहता है और अपने गोरिल्ला माइंड को याद रखें जो आपको आपके जीवन लक्ष्य (जैसे माता-पिता की देखभाल) की याद दिलाता हैं।
6. हार न मानें – अगर पहली बार में सफलता नहीं मिली तो भी रुकें नहीं। अपने लिए एक लक्ष्य निर्धारित करें।
7. मदद लें - अपने आस-पास के लोगों से प्रेरणा और उनकी मदद लें
8. अपने आप पर विश्वास करें - भले ही चीजें आपके मुताबिक़ न जा रही हों, तब भी अपनी क्षमताओं पर विश्वास रखें

गतिविधि का समय!

किसी ऐसे व्यक्ति से बात करें जो आपको प्रेरित (inspired) करते हों (यह कोई मित्र, परिवार का सदस्य या कोई प्रफ़ेशनल व्यक्ति भी हो सकते हैं)। यह समझने के लिए कि उन्होंने असफलता या अस्वीकृति का सामना कैसे किया, उनसे नीचे दिए गए सवाल पूछें। उनके जवाब नीचे लिखें।

सवाल 1: क्या आपको कभी असफलता या नामंज़ूरी मिली है?

____

____

सवाल 2: आप अपनी असफलता या नामंज़ूरी की भावना से कैसे बाहर आए/आयीं?

____

____

सवाल 3: सफल होने के लिए आपने क्या बदलाव किए?

____

____

सवाल 4: इस अनुभव से आपने कौन सी 3 चीजें सीखीं?

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. असफलता का मतलब है किसी लक्ष्य या काम में सफलता न मिलना। ☐
2. हमें असफलता और नामंज़ूरी का सामना सकारात्मक रवैये से करना चाहिए। ☐
3. अपनी असफलताओं से सीखकर हम अपनी कमियों को जान सकते हैं और ख़ुद में सुधार कर सकते हैं। ☐
4. अगर हम ध्यान से सोचें, हार न मानें, मदद लें और ख़ुद पर विश्वास रखें तो हम अपनी असफलता से बहुत कुछ सीख सकते हैं। ☐

11.6 इंडस्ट्री विज़िट - 1 घंटा

गतिविधि का समय!

इंडस्ट्री विज़िट या एक्सपोज़र विज़िट से असल दुनिया में हो रहे कामों की देखने-समझने और विशेषज्ञों से बात करने का मौक़ा मिलता है। अपने इंस्टीट्यूट या संस्थान से अनुरोध करें कि वे किसी आसपास की कम्पनी में आपकी विज़िट करवाएँ।

इस तरह की विज़िट में कुछ प्रश्नों के साथ जाना हमेशा फ़ायदेमंद रहता है। ऐसे 5 प्रश्न लिखें जो आप अपनी विज़िट के दौरान विशेषज्ञों/एक्सपर्ट से पूछेंगी/पूछेंगे।

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________
4. ______________________________
5. ______________________________

11.7 इंडस्ट्री विज़िट के बाद का चिंतन

गतिविधि का समय!

अपनी इंडस्ट्री विज़िट के दौरान आप निम्न में से जो कर पाए/पायीं, उन पर सही का निशान लगायें।

- ☐ मैंने प्रफ़ेशनल्स और एक्स्पर्ट्स से बात की
- ☐ मैंने सीखा कि कार्यस्थल पर किस तरह से काम होता है
- ☐ इस विज़िट से मुझे मेरे करियर के बारे में निर्णय लेने में मदद मिली
- ☐ मैं ये समझ पाया/पाई कि कार्यस्थल पर मुझे किस तरह का रवैया/ऐटिट्यूड रखना चाहिए
- ☐ समझ में आया कि मुझे जो काम चाहिए उसे करने के लिए कार्यस्थल पर किन समाधानों की आवश्यकता होंगी।
- ☐ मैंने अपने लिए इंटर्नशिप का मौक़ा खोजा

अपनी विज़िट का अनुभव अपने परिवार के लोगों के साथ शेयर करें।

____

____

____

____

____

11.8 प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियों से परिचय

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम क्या है?
2. अर्बन कंपनी, हेल्पर जैसे पोर्टल का पता लगाना
3. पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन करना

सोचें! समझें! करके देखें!

आप इनमें से किस ऐप से परिचित हैं? सही का निशान लगाएँ।

- ☐ Urban Company
- ☐ helpr
- ☐ DUNZO
- ☐ OLA
- ☐ Uber
- ☐ SWIGGY
- ☐ Zimmber

आइए प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम के बारे में जानें

इंटरनेट के इस दौर में हमें नौकरी के लिए किसी एक कंपनी के साथ काम करने की ज़रूरत नहीं है। प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियाँ स्व-रोज़गार (self-employment) का एक शानदार तरीका हैं। प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियाँ हमें अच्छे पैसे कमाने में भी मदद कर सकती हैं!

प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियाँ ऐसे काम हैं जो आपको किसी विशेष ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म या ऐप से जुड़कर मिलती हैं। उदाहरण के लिए, ड्राइवर के तौर पर काम करने वाले व्यक्ति बड़े शहरों में ओला या उबर ऐप का उपयोग करके अपने लिए अनेक ग्राहक ढूँढ सकते हैं।

ऐसी वेबसाइटों और ऐप्स के माध्यम से आसानी से अवसर और काम पाया जा सकता है। प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम वर्कर और कस्टमर को दो मुख्य तरीकों से जोड़ते हैं: वर्कर टू कस्टमर और वर्कर टू कंपनी

1. वर्कर टू कस्टमर (Worker to customer) वर्कर टू कस्टमर: प्लंबर, इलेक्ट्रीशियन, डिलीवरी करने वाले लोगों के लिए अर्बन कंपनी, हेल्पर, डंज़ो, स्विगी जैसे ऐप के जरिए काम मिल सकता है।
2. वर्कर टू कंपनी (Worker to company) वर्कर टू कंपनी: कुछ ऐप आपको सीधे कंपनियों के साथ काम ढूँढने में मदद करते हैं। ये जॉब्स लेखन, संपादन, डिजाइनिंग आदि से संबंधित होती हैं।

अगर आप प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम के लिए साइन-अप (sign-up) करते/करती हैं, तो आप महीने में कितने दिन काम करना चाहते/चाहती हैं, हफ़्ते में कितने घंटे काम करना चाहते/चाहती हैं और काम के घंटे चुनने की सुविधा मिलती है।

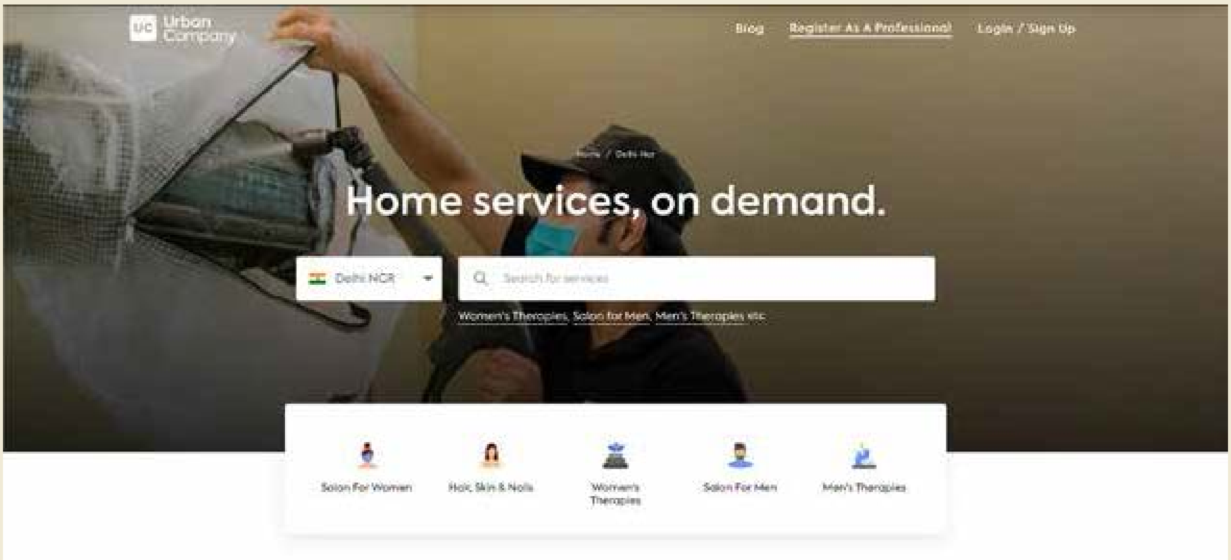
क्या आप जानते हैं कि विकलांग व्यक्ति विभिन्न प्लेटफ़ॉर्म-आधारित नौकरियों में काम कर रहे हैं? उदाहरण के लिए, संशोधित वाहनों का उपयोग करके शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों द्वारा भोजन वितरण किया गया है और ऐसे उबर ड्राइवर हैं जो श्रवण बाधित हैं! ऐसे विकलांग व्यक्ति भी हैं जिन्हें डिज़ाइनिंग, संपादन और फ़ोटोशॉप जैसी नौकरियों के लिए प्लेटफ़ॉर्म से ऑनलाइन अनुबंध कार्य भी मिलता है।

निम्न के रिक्त स्थान भरें:

- मैं एक प्लेटफॉर्म आधारित नौकरी में ____________ के रूप में काम करना चाहता/चाहती हूँ।
- मैं हर हफ़्ते ____________________ घंटे काम करना चाहता/चाहती हूँ।
- मैं __________________ बजे सुबह/शाम से __________________ बजे सुबह/शाम तक काम करना चाहूँगा/चाहूँगी।

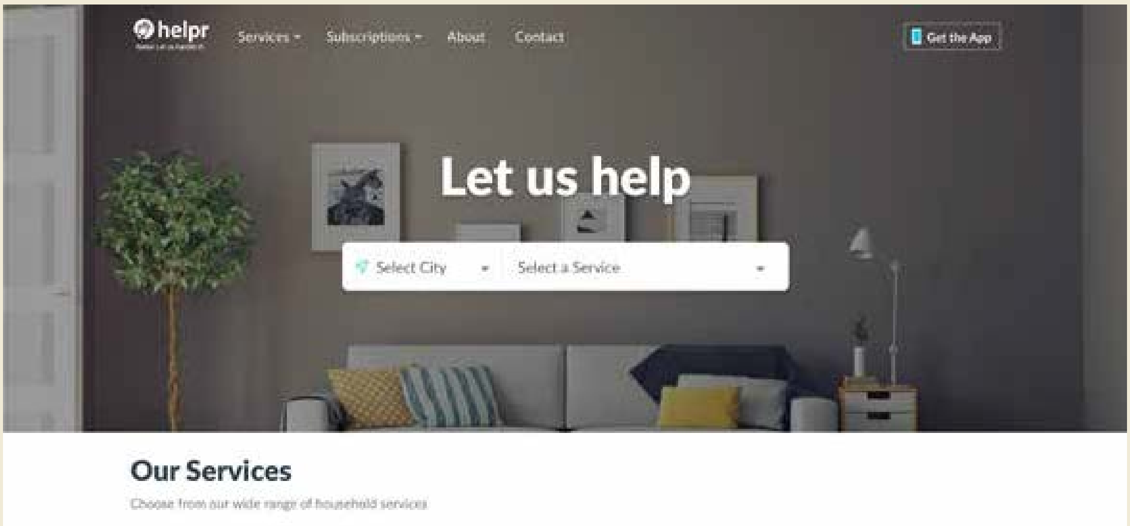
आइए अर्बन कंपनी, हेल्पर जैसे पोर्टल को एक्सप्लोर करना सीखें

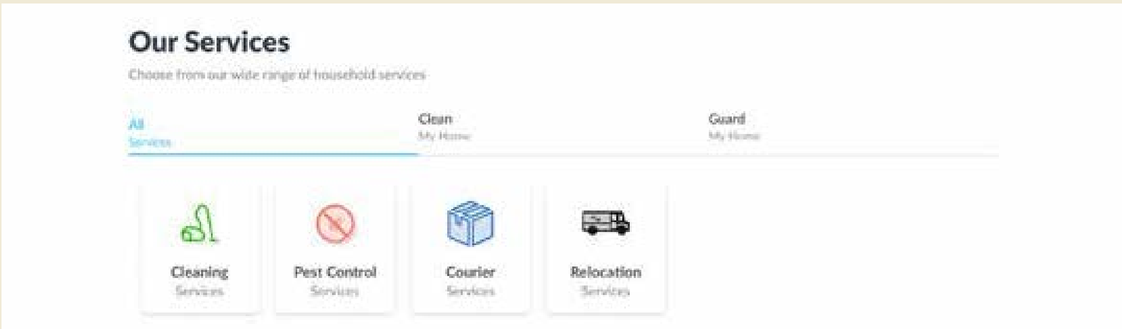
भारत में प्लेटफॉर्म-आधारित नौकरियों के लिए कुछ सबसे लोकप्रिय वेबसाइटें नीचे दी गई है। इन प्लाटफॉर की वेवसाईटों में आमतौर पर दो अनुभाग होते हैं। एक ग्राहक के उपयोग के लिए और दूसरा उन लोगों द्वारा उपयोग किया जाता है जो नौकरी खोजने के लिए इसका उपयोग करना चाहते है। ऐसी वेबसाइटें लोगों को उनके साथ भागीदार बनने या अपनी सेवाएं देने के लिए पेशेवर के रूप में साइन अप करने के लिए आमंत्रित करती हैं।



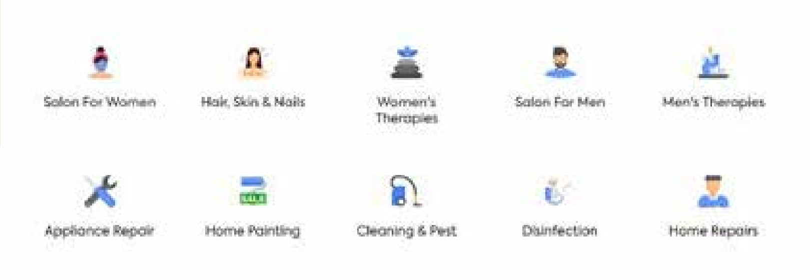
अर्बन कंपनी एक ऐसा मंच है जहाँ लोग इलेक्ट्रिशन, प्लांबर, ब्यूटीशियन और अन्य विशेषज्ञों की तलाश करते है, यदि आप अर्बन कंपनी पर उल्लिखित कोई भी सेवा प्रदान करते हैं, तो आप पोर्टल पर नौकरियां पा सकते हैं।

सभी तरह के घरेलू कार्यों के लिए एक और लोकप्रिय पोर्टल है - 'हेल्पर' (Helpr)। यह पोर्टल कीट नियंत्रण, सफाई सेवाएँ, विद्युत सेवाएँ, नलसाजी और रीलोकेशन (स्थान परिवर्तन संबंधी) सेवाएँ देता है।





अर्बन कंपनी पर उपलब्ध नौकरियों के इस चित्र पर एक नज़र डालें। उन नौकरियों या प्रफ़ेशनल लोगों की सूची बनाएँ जिनकी ज़रूरत इस पोर्टल को हो सकती है।



1. ____________________
2. ____________________
3. ____________________
4. ____________________
5. ____________________
6. ____________________

आइए जानें कि पोर्टल पर पंजीकरण (रजिस्टर) कैसे करें

प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम देने वाले पोर्टल आपको काम करने के कई अवसर देते हैं। अगर आप इन पोर्टल के बार में और जानकारी चाहते/चाहती हैं, तो इंटरनेट की मदद लें, दूसरे लोगों के अनुभवों के वीडियो देखें और उनकी समीक्षा (review) पढ़ें। पोर्टल पर दी गई जानकारी को ध्यान से पढ़ें। ऐसे पोर्टल पर पंजीकरण करने के लिए नीचे दिए गए कृतियों का पालन करें:

1. वेबसाइट पर 'साइन अप' (Sign-up) या 'रजिस्टर विद अस' (Register with us) का ऑप्शन ढूंढें।
2. अपने बारे में जानकारी जैसे आपका नाम, फोन नंबर और ईमेल पता शेयर करें।
3. काम पाने के लिए आपको प्लेटफ़ॉर्म के साथ कुछ दस्तावेज़ शेयर करने पड़ सकते हैं - जैसे ड्राइविंग लाइसेंस, आधार कार्ड, आपकी डिग्री या आईटीआई प्रमाणपत्र। आवश्यक दस्तावेजों को स्कैन और शेयर करें।
4. ध्यान से सोचें और प्लेटफॉर्म चलाने वाली कंपनी द्वारा निर्धारित शर्तों के बारे में अपने सवालों की एक सूची बनाएँ। किसी सपोर्ट स्टाफ या प्रतिनिधि (assigned representative) से संपर्क करें और अपने सवाल पूछें।
5. अपने आवेदन के मंजूर होने के बाद, अंतिम अनुबंध (contract) को स्वीकार करने से पहले नियम और शर्तों को बहुत ध्यान से पढ़ें।

गतिविधि का समय!

अर्बन कंपनी और हेल्पर की वेबसाइट को एक्सप्लोर (explore) करें। काम ढूँढने के लिए इन वेबसाइट के उपयोग से होने वाले दो फ़ायदे लिखें। (यदि आपको वेबसाइटें ऐक्सेसबल नहीं लगती है, तो संबंधित अधिकारियों को लिखे ताकि वे उन्हे ऐक्सेसबल बना सकें)

1. ______________________________

2. ______________________________

3. ______________________________

आज मैंने क्या सीखः

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. ऐसे कई ऑनलाइन ऐप हैं जो हमें सीधे उन लोगों से जोड़ते हैं जिनके पास हमारे लिए नौकरी या काम हैं। इस तरह के काम को प्लेटफ़ॉर्म-आधारित काम कहा जाता है। ☐
2. इन नौकरियों के लिए अर्बन कंपनी (Urban Company) और हेल्पर (Hel-pr) दो सबसे ज़्यादा उपयोग किए जाने वाले प्लेटफ़ॉर्म हैं। ☐
3. हम इन प्लेटफ़ॉर्म पर पार्टनर या प्रफ़ेशनल बनने के लिए आवेदन कर सकते हैं। ☐

11.9 ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से नौकरियों के लिए आवेदन करना

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. जॉब सर्च इंजन (Job search engine) क्या है
2. ऑनलाइन नौकरियों को कैसे खोजें और आवेदन करें
3. तकनीशियनों (Technician) के लिए उपलब्ध अलग-अलग नौकरी कैसे खोजें

ऑनलाइन जॉब पोर्टल्स पर नौकरी के लिए आवेदन करने हेतु आपको क्या चाहिए?

- ☐ शैक्षणिक सर्टिफिकेट
- ☐ मान्य ईमेल आईडी और फ़ोन नंबर
- ☐ बैंक खाता और डेबिट कार्ड
- ☐ रेज़्यूमे (Resume)

सोचें! समझें! करके देखें!

आइए जॉब सर्च इंजन के बारे में जानें

जॉब सर्च इंजन को जॉब पोर्टल (job portal) भी कहा जाता है। ये वह वेबसाइट हैं, जहाँ कंपनियाँ उपलब्ध नौकरियों का विवरण साझा करती हैं। यहाँ लोग अपने कौशल और रुचि के हिसाब से नौकरी ढूँढ सकते हैं।

कंपनियाँ नौकरी का विवरण साझा करती हैं जो आपको यह समझने में मदद करती हैं कि क्या आप नौकरी के लिए उपयुक्त हैं। इसमें नौकरी के बारे में जानकारी, नौकरी के स्थान, योग्यता का विवरण दिया रहता है। इस तरह, जॉब सर्च इंजन हमारे लिए ऐसे काम को ढूँढना आसान बनाते हैं जो हमारे प्रशिक्षण और कौशल के अनुकूल हो।

यहाँ भारत में कुछ लोकप्रिय जॉब पोर्टल के बारे में बताया गया है:

नौकरी (Naukri) और इन्डीड (Indeed) जैसे पोर्टल में हर तरह की नौकरियाँ हैं। कुछ विशिष्ट या स्पेशल पोर्टल बहुत ख़ास तरह की नौकरियाँ खोजने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं।

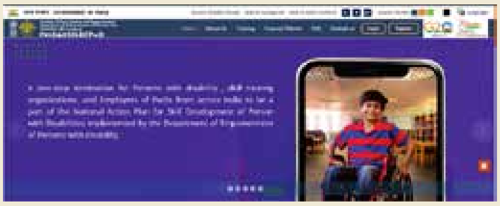
उदाहरण के लिए,

- फ्रेशर्सवर्ल्ड (Freshersworld), विशेष रूप से फ्रेशर्स के लिए एक पोर्टल है - वे लोग जिन्होंने अभी-अभी पढ़ाई पूरी की है।
- जॉब्स फ़ॉर हर (Jobs For Her), विशेष रूप से महिलाओं के लिए नौकरी खोजने के लिए पोर्टल है।

दिव्यंगजनों के लिए स्वराजेबिलीट ी (Swarajability) और सी आई आई स्पेशलिटी जॉब्स (CII Speciality Jobs) जैसे विशिष्ट पोर्टल भी है।

जॉब्स फॉर PwD - PM DAKSHD DEPwD

दिव्यांगजन सशक्तिकरण विभाग ने दिव्यांगजनों के कौशल विकास और रोजगार के लिए पीएम दक्ष डीईपीडब्ल्यूडी नामक एक समर्पित पोर्टल विकसित किया है। पीएम दक्ष डीईपीडब्ल्यूडी के तहत दिव्यांगजन रोजगार सेतु पूरे भारत में दिव्यांगजनों के लिए उपलब्ध विभिन्न रोजगार अवसरों के बारे में दिव्यांगजनों को जानकारी प्रदान करने के लिए बनाया गया है। दिव्यांगजन www.pmdaksh.depwd.gov.in लिंक के माध्यम से पंजीकरण कर सकते हैं



किन्हीं 3 लोकप्रिय जॉब सर्च इंजनों के नाम लिखिए जिनके बारे में आपने सुना है।

1. ____________________

2. ____________________

3. ____________________

आइए जानें कि ऑनलाइन नौकरी कैसे खोजें और आवेदन करें

आप जॉब सर्च इंजन का उपयोग करके ऑनलाइन जॉब ढूँढ सकते/सकती हैं। ज़्यादा जानकारी प्राप्त करने के लिए आप कई पोर्टल पर अपनी प्रोफ़ाइल (Profile) बना सकते/सकती हैं।

कृति 1: प्रोफ़ाइल बनाना

वेबसाइट पर प्रोफाइल बनाएँ। अपने बारे में बेसिक जानकारी, अपनी शिक्षा, ट्रेनिंग और किसी अन्य कार्य अनुभव का विवरण शेयर करें।

कृति 2: रेज़्यूमे अपलोड करना

अपने रेज़्यूमे की पूरी, अपडेटेड पीडीएफ को अपनी प्रोफाइल पर अपलोड करें। आपकी प्रोफ़ाइल अब पूरी हो गई है।

कृति 3: जॉब सर्च

आप नौकरी ढूँढने के लिए तैयार हैं। उसे खोजने के लिए विशिष्ट कीवर्ड (key word) का इस्तेमाल करें। नौकरी के लिए अपनी पसंद के शहर आदि प्राथमिकतायें तय करने के लिए फ़िल्टर का उपयोग करें। सर्च परिणामों को ध्यान से पढ़ें।

कृति 4: नौकरियों के लिए आवेदन करें

नौकरी का विवरण पढ़ें और कंपनी के बारे में कुछ जानकारी प्राप्त करें। एक बार जब आप अप्लाई बटन पर क्लिक करते/करती हैं, तो आपका रेज़्यूमे कम्पनी के साथ साझा किया जाएगा या आवेदन करने के लिए आपके सामने कंपनी की वेबसाइट खुल जाएगी।

कृति 5: आवेदन की स्थिति

नई नौकरी से जुड़े पोस्ट देखने के लिए और अपने आवेदनों पर अपडेट के लिए नियमित रूप से जॉब पोर्टल देखें।

कभी-कभी, जॉब पोर्टल्स में ऐसी जॉब पोस्ट की जाती है जो नकली/फ़र्ज़ी होती है या आपको गुमराह करने की कोशिश करती है। इन पोस्ट या उन कंपनियों के किसी व्यक्ति के साथ बातचीत करने से बचें।

नकली/फ़र्ज़ी नौकरियों की पहचान कैसे करें?

1. कंपनियाँ आमतौर पर नौकरियों के लिए आवेदन हेतु पैसे नहीं माँगती
2. व्यक्तिगत वित्तीय जानकारी शेयर न करें - जैसे बैंक खाता सँख्या, डेबिट कार्ड नंबर, पिन नंबर
3. अगर वे बहुत कम काम के लिए बहुत सारा पैसा देने की पेशकश करते हैं, तो यह संदेहास्पद है
4. अगर वे आपके कौशल की जाँच या इंटरव्यू लिए बिना आपको नौकरी की पेशकश करते हैं
5. इंटरव्यू से पहले कंपनी के बारे में ऑनलाइन जाँच-पड़ताल करें और ग्लासडोर (Glass-door) जैसी वेबसाइटों पर देखें

प्रश्न का सही उत्तर चुनें।

1. ऑनलाइन जॉब पोर्टल पर प्रोफाइल बनाते समय क्या शामिल किया जा सकता है?

- आपका रेज़्यूमे
- आपका डेबिट कार्ड नंबर

2. ऑनलाइन मिलने वाली नौकरी के लिए आप कैसे आवेदन कर सकते/सकती हैं?

- कस्टमर केयर पर कॉल करें
- नौकरी से जुड़ी जानकारी में दिए गए निर्देशों का पालन करें

3. हैदराबाद में चिकित्सा तकनीशियन के रूप में नौकरी ढूँढने के लिए सबसे अच्छा खोज शब्द key-word कौन-सा है?

- 'हॉस्पिटल तकनीशियन हैदराबाद'
- 'तकनीशियन जॉब इंडिया'

आइए उपलब्ध नौकरी ढूँढना और आवेदन करना सीखें

कभी-कभी जॉब पोर्टल के माध्यम से तकनीकी नौकरियाँ ढूँढने में मुश्किलें आती हैं। ऐसे मामलों में कोई दूसरा तरीका भी अपनाया जा सकता है। तकनीक या ट्रेड विशिष्ट नौकरियों की खोज के लिए आप नीचे दिए गए चरणों का पालन कर सकते/सकती हैं:

1. कंपनियों की सूची बनाएँ।
   उन कंपनियों की तलाश करें जिनके लिए आप काम करना चाहते/चाहती हैं। आप इस सूची को अपने कौशल के आधार पर और समान क्षेत्र के लोगों से मार्केट स्कैन/बातचीत के आधार पर तैयार कर सकते/सकती हैं।
2. उपयुक्त की-वर्ड का उपयोग करके खोजें।
   नौकरी खोजने के लिए सही की-वर्ड का प्रयोग बहुत ज़रूरी है। एक ही नौकरी के लिए कंपनियों के पास अलग-अलग पद या जॉब-टाइटल होते हैं। आप नौकरियों की तलाश के लिए इससे जुड़े प्रमुख कौशल के नाम का उपयोग भी कर सकते/सकती हैं।
   उदाहरण के लिए, 'तकनीशियन' शब्द की जगह 'कंप्यूटर तकनीशियन' शब्द का प्रयोग करने से आपको बेहतर परिणाम मिलेंगे।
3. सही पोर्टल में खोजें।
   आप नौकरी पोर्टल जैसे Naukri.com या उस कंपनी की वेबसाइट पर खोज सकते हैं जिसमें आप रुचि रखते/रखती हैं। उनकी वेबसाइट पर 'करियर' पृष्ठ खोजें और नौकरियों की खोज करें।
4. अलग-अलग फिल्टर का प्रयोग करें।
   इंटरनेट पर नौकरी की तलाश करते समय, आप अपने वर्षों के अनुभव, तकनीकी कौशल, पसंदीदा स्थान के अनुसार फ़िल्टर सेट कर सकते/सकती हैं।

5. सीधे कंपनियों से संपर्क करें
   अगर आप करियर पेज या ऑनलाइन जॉब लिस्टिंग नहीं ढूँढ पा रहे हैं, तो ऑनलाइन ईमेल आईडी या संपर्क नंबर देखें और अपने रेज़्यूमे के साथ मेल लिखें या दिए गए नंबर पर कॉल करें और पूछें कि क्या वे आपकी रुचि के पदों के लिए भर्ती कर रहे हैं।

गतिविधि का समय!

आपके क्षेत्र में काम करने वाले 2 या 3 लोगों की सूची बनाएँ। आप एल्युमनाई (Alumni) या दोस्त और परिवार के लोगों का नाम लिख सकते/सकती हैं।

1. ____________________

2. ____________________

3. ____________________

इन लोगों के साथ बातचीत करें कि आपके कार्यक्षेत्र में नौकरी के अवसर खोजने का सबसे अच्छे तरीके क्या हैं।

आज मैंने क्या सीखः

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. जॉब सर्च इंजन (Job search engine) एक ऐसी जगह है जहाँ अलग-अलग कंपनियाँ अपने यहाँ उपलब्ध नौकरियों के बारे में पोस्ट करती हैं। ☐
2. हम रेज़्यूमे का उपयोग करके और निर्देशों का पालन करते हुए जॉब सर्च इंजन पर नौकरियों के लिए आवेदन कर सकते हैं। ☐
3. आप सही सर्च-वर्ड का उपयोग करके और एक अच्छे ऑनलाइन जॉब सर्च इंजन का उपयोग करके सही नौकरी पा सकते/सकती हैं। ☐

11.10 अप्रेंटिसशिप के लिए नामांकन

इस पाठ से आप सीखेंगे:

1. एनएपीएस पोर्टल (NAPS portal) के बारे में
2. एनएपीएस पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन करना
3. एनएपीएस पोर्टल पर नौकरी के लिए अप्लाई करना

सोचें! समझें! करके देखें!

प्रशिक्षुता या अप्रेंटिसशिप (apprenticeship) प्रशिक्षण का क्या अर्थ है? अपने शब्दों में समझाएँ।

सुझाव: अगर आप अप्रेंटिसशिप के बारे में नहीं जानते/जानतीं, तो अपने संस्थान के प्लेसमेंट अधिकारी या ईएस (ES) ट्रेनर से इसके बारे में पूछें।

____

____

____

आइए NAPS पोर्टल के बारे में जानें

राष्ट्रीय प्रशिक्षुता प्रोत्साहन योजना यानी नेशनल अप्रेंटिसशिप प्रमोशन स्कीम (National Apprenticeship Promotion Scheme/ NAPS) भारत सरकार द्वारा सुपरवाइज़र या एम्प्लॉयर के माध्यम से अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण देने की एक योजना है। अप्रेंटिसशिप, आईटीआई (ITI) के छात्रों के लिए एक विशिष्ट इंडस्ट्री में एक साल का प्रशिक्षण कार्यक्रम है। कोई भी व्यक्ति जिसकी उम्र 14 साल या उससे ज़्यादा है, वह शारीरिक रूप से स्वस्थ है और यदि उसके पास प्रशिक्षण के लिए आवश्यक न्यूनतम योग्यता है, वह अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के लिए आवेदन कर सकते हैं। इस दौरान कार्यस्थल/ऑफ़िस में काम आने वाले बुनियादी और व्यावहारिक कौशलों का परिचय और प्रशिक्षण दिया जाता है। मासिक स्टाइपेंड (stipend) राशि भी दी जाती है।

अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के फ़ायदे

- नौकरी का प्रशिक्षण या ट्रेनिंग
- पढ़ाई के दौरान कमाई
- एडवांस मशीनरी ऑपरेट करना
- इंडस्ट्री से जुड़ी महत्वपूर्ण बातों को जानना
- पूरा होने पर प्रमाण पत्र या सर्टिफ़िकेट

NAPS पोर्टल एक ऑनलाइन पोर्टल है जहाँ आप अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के बारे में सभी ज़रूरी जानकारी पा सकते/सकती हैं। इसमें देश भर में अलग-अलग कंपनियों द्वारा प्रदान किए जा रहे सभी अप्रेंटिसशिप अवसरों की एक सूची है। इसकी वेबसाइट www.apprenticeshipindia.gov.in है।

www.apprenticeshipindia.gov.in वेबसाइट पर जाएँ। स्क्रीन पर निम्नलिखित विकल्पों को एक्सप्लोर (explore) करें।

1. रजिस्टर (Register)
2. अप्रेंटिसशिप के अवसर (Apprenticeship Opportunities)
3. शुरुआत करें > उम्मीदवार मैनुअल (Get Started > Candidate User Manual)

आइए जानें कि NAPS पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन कैसे करें

क्या आपके पास NAPS पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन करने के लिए सभी ज़रूरी चीजें उपलब्ध हैं?

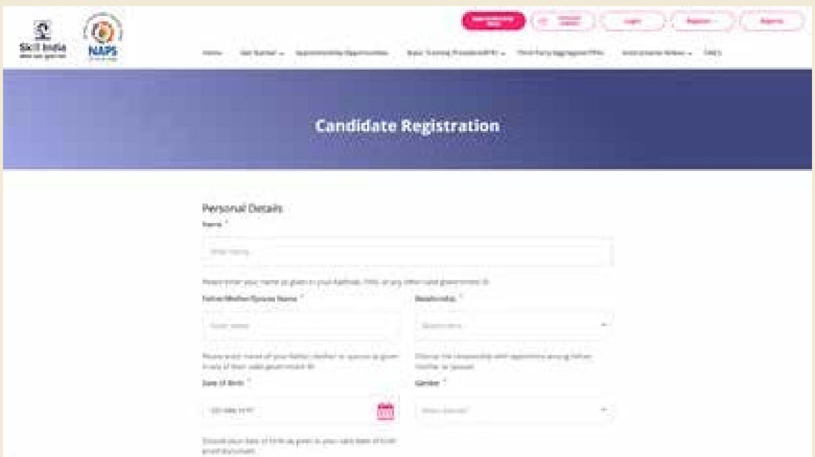
1. कोई भी आईटीआई प्रमाणपत्र की मूल प्रति
2. 14 से 60 साल की आयु
3. मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी (email ID)
4. आधार कार्ड, फ़ोटो, डिजिटल हस्ताक्षर और ITI प्रमाण-पत्र (जेपीईजी (jpeg) या पीएनजी (png) फॉर्मेट में)

NAPS पोर्टल पर रजिस्ट्रेशन कैसे करें

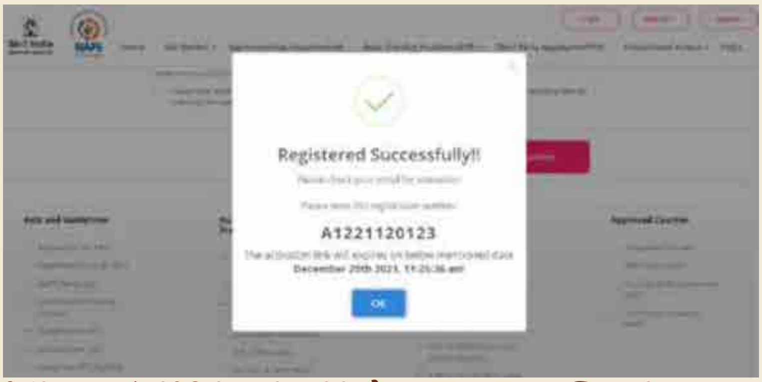
1. www.apprenticeshipindia.gov.in लिंक पर जाएँ

2. स्क्रीन के ऊपरी दाएँ भाग पर 'Register' पर क्लिक करें। 'Candidate' चुनें।

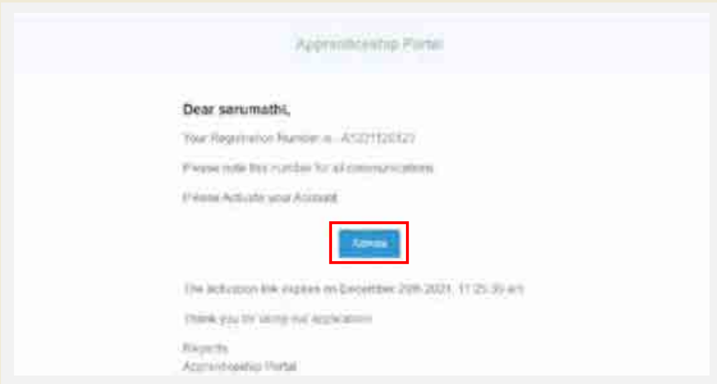
3. अपना व्यक्तिगत विवरण भरें और Submit बटन पर क्लिक करें।
    - यहाँ दर्ज किया गया नाम आपके आधार कार्ड में लिखे नाम से मेल खाना चाहिए।
    - सही 10 अंकों का मोबाइल नंबर और मान्य ईमेल आईडी दर्ज करें क्योंकि रजिस्ट्रेशन इनके माध्यम से पूरा होगा।
    - ध्यान रहे कि आपका पासवर्ड ऐसा हो कि आप आसानी से याद रख पाएँ। आप इसे नोट भी कर सकते/सकती हैं।



4. भविष्य के लिए अपना रजिस्ट्रेशन नंबर कहीं नोट करके रखें। आपको अप्रेंटिसशिप इंडिया (Apprenticeship India) की ओर से अपनी ईमेल आईडी को सत्यापित या वेरिफ़ाई करने और अपने खाते को एक्टिवेट करने के लिए एक ईमेल मिलेगा।

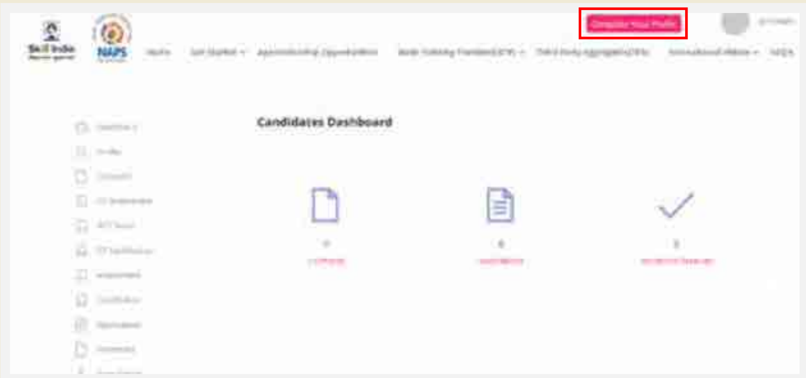


5. अपनी ईमेल पर जाएँ। वेरिफिकेशन मेल खोलें और Activate बटन पर क्लिक करें।



अपनी प्रोफ़ाइल (profile) कैसे पूरी करें

1. लॉग-इन करने के बाद, आपको 'Complete your profile' ('कंप्लीट योर प्रोफाइल) बटन पर क्लिक करना होगा। जब तक आप अपना प्रोफ़ाइल पूरा नहीं करते/करतीं तब तक आप अप्रेंटिसशिप अवसर पर आवेदन नहीं कर पाएँगे/पाएँगी।

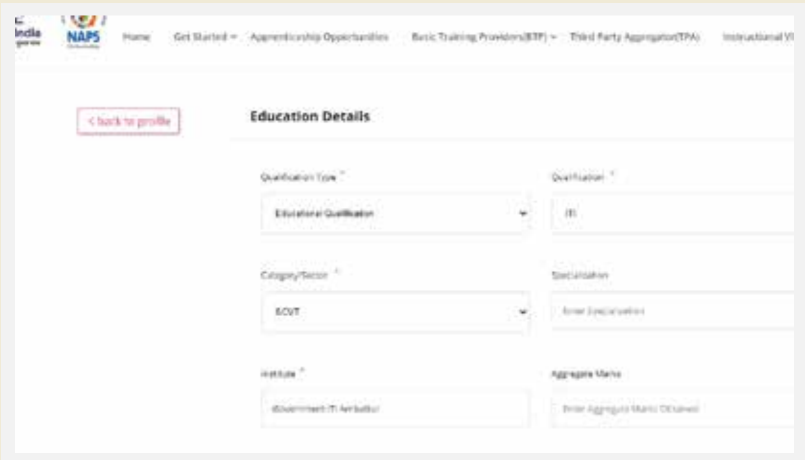


2. अपने 'About me (मेरे बारे में) सेक्शन और Contact details (संपर्क विवरण) को पूरा करने के लिए 'Edit' बटन पर क्लिक करें। (नोट: आपको अपनी जन्मतिथि,आईडी प्रूफ़ (ID Proof) और डिजिटल हस्ताक्षर (digital signature) अपलोड करने होंगे। 'About me सेक्शन को अपडेट करने से पहले इनकी सॉफ्ट कॉपी (soft copy) तैयार रखें।)

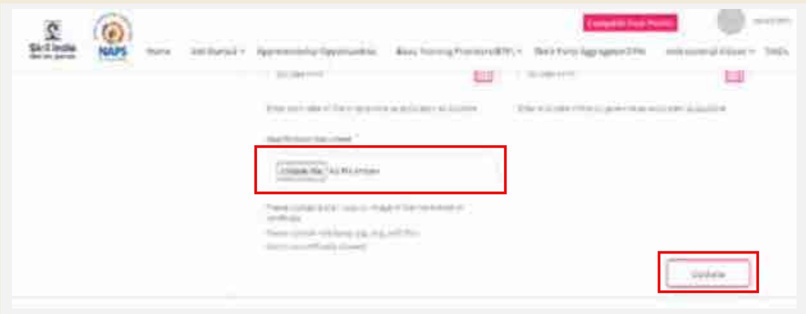
3. 'Add Education बटन पर क्लिक करें और अपनी योग्यता (qualification) के बारे में जानकारी भरें।

4. 'Qualification Type' पर क्लिक करें और इसके बाद Education Qualification पर क्लिक करें।

- 'Qualification ड्रॉप डाउन से ITI (आईटीआई) चुनें।
- 'Category/sector के अंतर्गत NCVT या SCVT चुनें
- Specialization के अंतर्गत अपने ट्रेड (trade) का नाम भरें।
- Institute सेक्शन में अपनी ITI का नाम दर्ज करें। ITI का नाम दर्ज करते समय - , . * जैसे किसी भी निशान का प्रयोग न करें।

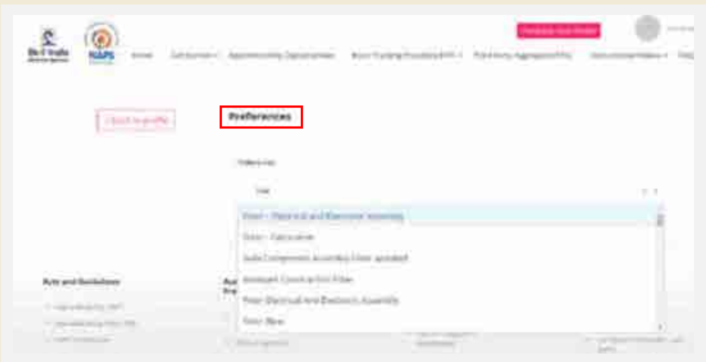


5. ITI सर्टिफ़िकेट अपलोड करने के लिए Choose File पर क्लिक करें और इसके बाद Update पर क्लिक करें।



6.Preferences (वरीयता) एडिट करें और अपना पसंदीदा ट्रेड (trade) चुनें।

7. 'Aadhaar Verification' पर क्लिक करें और अपना आधार नंबर डालें।



NAPS पोर्टल पर ज़रूरत के हिसाब से इस फ़ॉर्म (form) को भरें।

आइए जानें कि NAPS पोर्टल पर नौकरियों के लिए अप्लाई कैसे करें

Candidates Dashboard (उम्मीदवार डैशबोर्ड)

डैशबोर्ड पर 3 सेक्शन हैं।

1. अनुबंध (कॉन्ट्रैक्ट/Contracts)

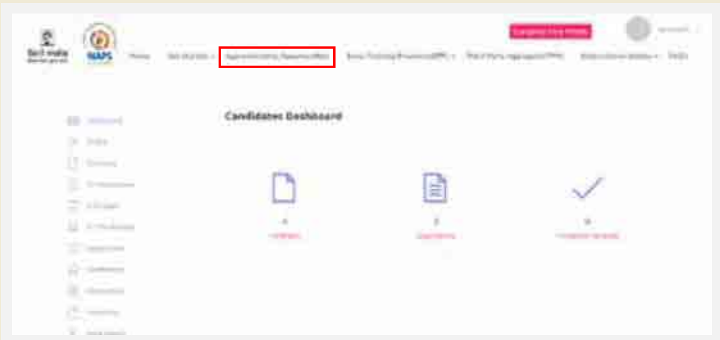
 यह आपके द्वारा किसी कंपनी के साथ किए गए अनुबंध को दर्शाता है। कई कंपनियाँ आपको एक अनुबंध भेज सकती हैं लेकिन यह आपकी मर्ज़ी है कि आप किस एक अनुबंध पर हस्ताक्षर करते हैं।

2. एप्लिकेशन (Applications)

 यह आपके द्वारा पूर्ण किए गए सभी आवेदन को दिखाता है।

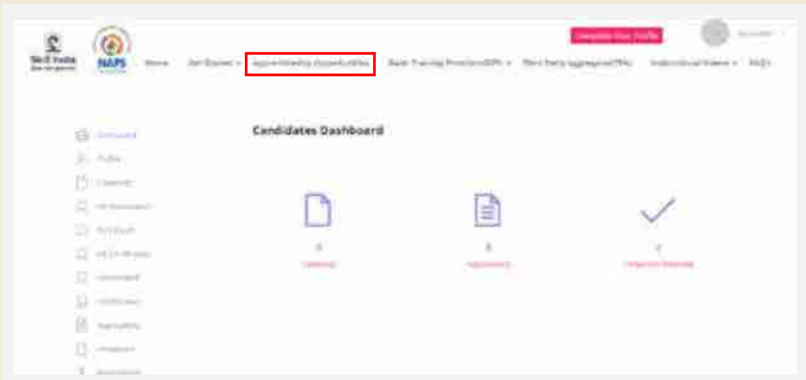
3. प्राप्त हुए निमंत्रण (Invitations Received)

 कभी-कभी, कोई कंपनी आपका प्रोफ़ाइल देख सकती है और आपको उनकी कंपनी में आवेदन करने के लिए कह सकती है। ये निमंत्रण यहाँ देखे जा सकते हैं।

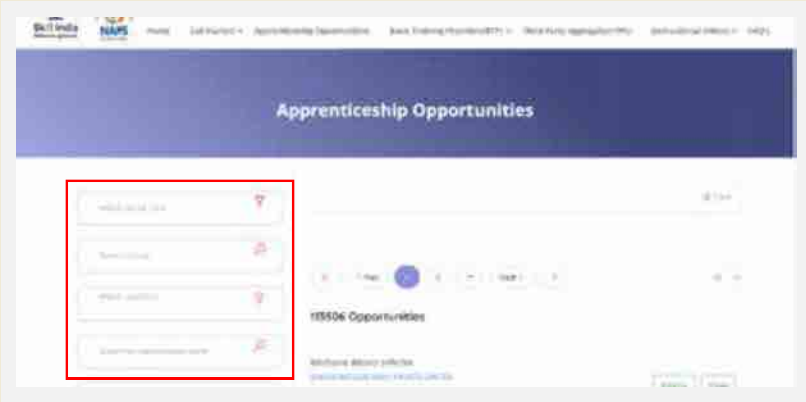


उपलब्ध अवसरों के लिए आवेदन कैसे करें

1. सभी उपलब्ध अवसरों को देखने के लिए टॉप मेन्यू (top menu) पर 'Apprenticeship Opportunities पर क्लिक करें।
2. फ़िल्टर के द्वारा पसंदीदा स्थान, पाठ्यक्रम, इंडस्ट्री और योग्यता का चयन करें।
3. ऐसे प्रासंगिक या रिलेवेंट की-वर्ड का उपयोग करें जो आपकी ज़रूरतों के हिसाब से हो।
4. उपयुक्त अवसर मिलने पर 'Apply' बटन पर क्लिक करें।



आपके आवेदन करने के बाद, कंपनी आपकी प्रोफ़ाइल को रिव्यू (Review) करेगी और आपको इंटरव्यू के लिए बुलाएगी। अगर कंपनी आपको चुनती है, तो वे एक अनुबंध जारी करेंगे।



गतिविधि का समय!

इन प्रश्नों का सही उत्तर चुनें।

1. आप NAPS पोर्टल पर क्या कर सकते/सकती हैं?

- एनएपीएस अप्रेंटिसशिप (NAPS apprenticeship) अवसरों के लिए आवेदन (अप्लाई/Apply)
- किसी भी कंपनी में नौकरी के लिए आवेदन

2. आप NAPS पोर्टल पर आपकी ज़रूरत के मुताबिक़ अवसर कैसे पा सकते/सकती हैं?

- अपना ईमेल चेक करके
- सही कीवर्ड का इस्तेमाल करके

3. NAPS पोर्टल पर आप एक बार में कितने अनुबंधों पर हस्ताक्षर कर सकते/सकती हैं?

- एक
- पाँच

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. राष्ट्रीय प्रशिक्षुता प्रोत्साहन योजना यानी नेशनल अप्रेंटिसशिप प्रोमोशन स्कीम (National Apprenticeship Promotion Scheme/NAPS) आपको अलग-अलग कंपनियों में अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के लिए आवेदन करने की सुविधा देती है।
2. एनएपीएस (NAPS) वेबसाइट में सभी रिलेवेंट जानकारी उपलब्ध है।
3. NAPS पोर्टल पर हम प्रोफ़ाइल बना सकते हैं और अप्रेंटिसशिप प्रशिक्षण के अवसरों के लिए आवेदन कर सकते हैं।

12.1 आजीविका वास्तविकता के लिए तैयारी करें

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. हर किसी के लिए आजीविका की वास्तविकता।
2. रोजगार के खेल को समझना और आनंद लेना।
3. रोजगार के लिए तैयार होने हेतु कृतियों की कार्रवाई।

सोचें! समझें! करके देखें!

भरणी और जगन ने आईटी में अपनी डिग्री पूरी की। जगन एक दिव्यांग व्यक्ति है। जब उन दोनों ने कंपनियों में आवेदन किया तो उन्हें बताया गया कि कुछ कंपनियां कम लाभ की वजह से इस साल भर्तियां नहीं कर रही हैं। उन्होंने उस कंपनी में कोशिश की जहां उनका दोस्त एक साल पहले फ्रेशर के रूप में शामिल हुआ था।

अब उस कंपनी को केवल अनुभवी लोगों की जरूरत है। उन्होंने कुछ अच्छी कंपनियों में साक्षात्कार में भाग लिया जो उनके घरों से 30 किलोमीटर दूर थे। दोनों ने साक्षात्कार में बहुत अच्छा प्रदर्शन किया, लेकिन यह सटीक जॉब रोल नहीं थी। जिसमें वे रुचि रखते थे। अंत में, उन्होंने एक कंपनी में एक ऐसे जॉब रोल के लिए आवेदन किया, जिसमें वे रुचि रखते थे। उन्हें बताया गया कि उनके कौशल सटीक मेल नहीं खा रहे हैं।

विचारार्थ: क्या यह समस्या केवल भरणी और जगन के साथ हो रही है? क्या कंपनियों के साथ यह समस्या है? क्या उनकी किस्मत बुरी है? या क्या यह वास्तविकता है कि जब भी आप नौकरियों की तलाश करते हैं तो ऐसा होता है ?

____

____

____

आइए सभी के लिए आजीविका की वास्तविकता के बारे में जानें

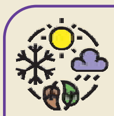
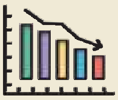
उपरोक्त उदाहरण से, हमने निम्नलिखित सीखा है:

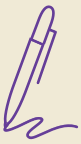
नौकरी या आजीविका की तलाश करते समय दिव्यांगता या बिना दिव्यांगता वाले व्यक्ति की यात्रा में कई उतार-चढ़ाव होंगे। यह वास्तविकता है! किसी भी आजीविका या रोजगार के दो मुख्य खिलाड़ी होते हैं - दिव्यांग गव्यक्ति जो नौकरी की तलाश में और नौकरी प्रदाता या नियोक्ता। रोजगार पाना कई कारकों पर आधारित है। कुछ हमारे नियंत्रण में हैं (जैसे कि हमारे कौशल) जबकि अन्य हमारे नियंत्रण से बाहर हैं (जैसे बाजार की स्थिति)।

प्रत्येक नौकरी चाहने वाले व्यक्ति एवं नौकरी प्रदाता की अपनी जरूरतें और अपेक्षाएं होती हैं। सही मिलान के लिए दोनों खिलाड़ियों के लिए वास्तविकता को जानना और उसे स्वीकार करना महतवपूर्ण है।

नौकरी की वास्तविकता को स्वीकार करना

आइए इसे सलीम के उदाहरण से समझते हैं। सलीम एक दिव्यांग व्यक्ति है। वह सब्जी विक्रेता है। उन्होंने सब्जी विक्रेता बनने का फैसला किया क्योंकि उनके परिवार के कई सदस्य अलग-अलग व्यवसाय कर रहे थे। जब सलीम ने सब्जियां बेचना शुरू किया, तो उन्होंने कई कारकों के बारे में सीखा जो उनके नियंत्रण में नहीं थे। इनमें शामिल हैं:

	मौसमी उतार-चढ़ाव।
	त्योहार के दिनों या सप्ताहांत के दौरान काम करना।
	दैनिक बिक्री की अप्रत्याशितता - उच्च या निम्न हो सकती है।
	आपूर्तिकर्ता समय पर सब्जियों की सुपुर्दगी नहीं कर रहे हैं।
	ग्राहकों की सौदेबाजी, आदि।



दो और कारक जो सलीम के नियंत्रण से बाहर हैं, लेकिन इस रोजगार को प्रभावित कर सकते हैं:

1. ______________________________
2. ______________________________

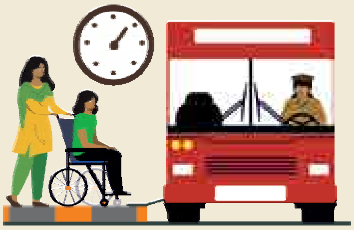
विचारार्थ: क्या सब्जी बेचने वाले के रूप में सलीम का काम आसान है? प्रत्येक रोजगार हमारे नियंत्रण से बाहर कारकों के साथ आता है। इस तरह, क्या कोई काम आसान है? किसी भी नौकरी की वास्तविकता को कैसे स्वीकार किया जा सकता है और कैसे उसके अनुरूप काम किया जा सकता है?

सलीम एक सब्जी विक्रेता होने की वास्तविकता को स्वीकार करने और अपनी नौकरी में आने वाली चुनौतियों का आनंद लेने में सक्षम था। वह अपने काम और जीवन में वास्तव में अच्छा कर रहे हैं।

रोजगार के खेल को समझना

आइए हम इसे एक उदाहरण के साथ बेहतर समझते हैं:

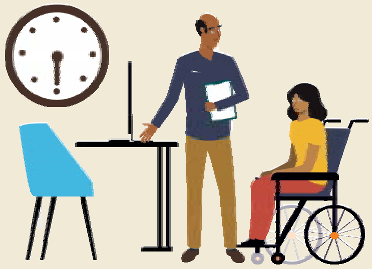
दस दिव्यांग व्यक्ति हैं जिन्होंने अपनी शिक्षा पूरी कर ली है। वे सभी नौकरी की तलाश में हैं। कई बाधाएं हैं जिन्हें पार करने की आवश्यकता है जैसे:



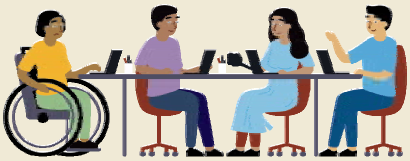
रोजगार प्रशिक्षण में भाग लेने के लिए समय, व्यय और यात्रा शामिल है।

रोजगार पाने के लिए लंबी प्रतीक्षा अवधि

कुछ रोजगार से माता-पिता खुश नहीं है।



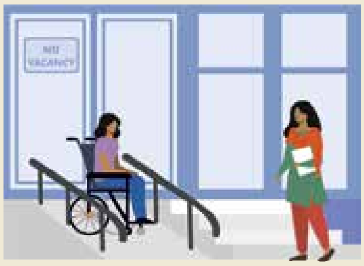
शिफ्ट टाइमिंग या रोजगार के स्थान जिन्हें प्राथमिकता नहीं दी जाती है



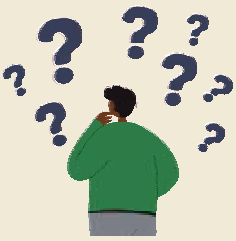
किसी अन्य क्षेत्र या कंपनी में काम करने वाले मित्र

अब, आइए इस स्थिति में कंपनी XYZ को देखें। नौकरी प्रदाता के रूप में, यहां कुछ बाधाएं हैं जिन्हें उन्हें प्रबंधित करने की आवश्यकता है:

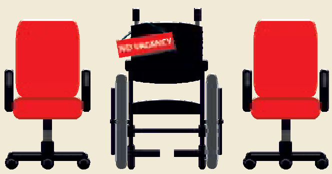
विकलांग व्यक्तियों को नौकरी पर रखने के लिए तैयार नहीं



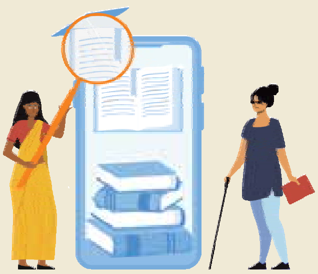
विकलांग व्यक्तियों के लिए कोई नौकरी उपलब्ध नहीं है



नहीं जानते कि नौकरियों को विकलांग व्यक्तियों के लिए कैसे उपयुक्त बनाया जाए



विकलांग और विकलांगता रहित व्यक्तियों के लिए नौकरी की कोई/सीमित रिक्तियां नहीं



आवेदकों को कुछ निश्चित डिग्री की आवश्यकता होती है या कुछ कॉलेजों से होनी चाहिए

नौकरी चयन प्रक्रिया विकलांग व्यक्तियों के लिए ऐक्सेसबल नहीं है

दस विकलांग व्यक्ति जो की तलाश में है और कंपनी XYZ को एक ही समय में इन बाधाओं को स्वीकार करने और उनके अनुरूप काम करने की आवश्यकता होगी। हर बार एक बाधा का समाधान हो जाता है, तो एक नई समस्या सामने आ जाती है। यह आपके द्वारा खेले गए किसी भी वीडियो गेम या खेल से अलग नहीं है! इन बाधाओं के साथ, आपूर्ति और मांग में निरंतर परिवर्तन 'रोजगार का खेल' गतिशील बनाता है। यदि हमारा रवैया इस खेल को जीतने के लिए है और यदि आप इन बाधाओं पर कार्रवाई करते हैं जैसे आप वीडियो गेम या स्पोर्ट्स खेलते हैं, तो आप इस यात्रा का आनंद लेंगे और अच्छा प्रदर्शन करेंगे।

आइए रोजगार के लिए चार पड़ाव के बारे में जानें

अब तक, हमारे नियंत्रण के बाहर वाले कारकों पर ध्यान केंद्रित रहा है, लेकिन चिंता न करें! ऐसे कई कार्य हैं जो आप अपनी आजीविका की जिम्मेदारी लेने के लिए आप कई कारवाई कर सकते हैं:

स्तर 1- जागरूकता : अपने कौशल, रुचि के क्षेत्रों, और आप क्या कार्रवाई कर सकते हैं के बारे में जानें।

शीला और नील दिव्यांग व्यक्ति हैं। प्रशिक्षण पूरा करने के बाद, वे दोनों आईटी क्षेत्र में काम करने के लिए उत्सुक थे।

4-5 साक्षात्कारों में भाग लेने के बाद, शीला ने महसूस किया कि उनका संवाद कौशल मानक के अनुरूप नहीं था। इसलिए उसने एक एनजीओ के साथ स्वयंसेवक बनने और अपने संवाद कौशल में सुधार करने का फैसला किया। 6 महीने तक स्वयंसेवा करने के बाद, उसने एक आईटी कंपनी में नौकरी के लिए आवेदन किया। उसने सफलतापूर्वक साक्षात्कार उत्तीर्ण किया और नौकरी प्राप्त की!

दूसरी ओर, नील प्रशिक्षण के बाद अपने गृहनगर वापस चले गए। कोई भी आईटी कंपनी उनके कौशल सेट के लिए जॉब रोल में भर्ती नहीं कर रहा था। घर पर बैठने के बजाय, उन्होंने दूसरे क्षेत्र में काम करके अनुभव हासिल करने का फैसला किया। उन्होंने एक साल तक हॉस्पिटैलिटी सेक्टर की एक कंपनी के साथ काम किया। उन्हें अपने लोगों के

कौशल और परियोजना प्रबंधन कौशल विकसित करने के कई अवसर मिले। एक साल बाद, उन्होंने आवेदन किया और एक आईटी कंपनी में अपने सपनों की नौकरी के लिए चुने गए।

शीला और नील की तरह, आप निम्नलिखित कर सकते हैं:

- पता करें कि आपकी शैक्षिक पृष्ठभूमि के साथ कौन सी नौकरियां की जा सकती हैं।
- पता लगाएं कि दिव्यांग व्यक्ति क्या काम करते हैं।
- समझें कि आपके क्षेत्र में कौन सी नौकरियां उपलब्ध हैं।

स्तर 2- तत्परता : नौकरी के लिए तैयार होने हेतु ज्ञान, कौशल और मनोभाव का निर्माण करें।

एंटनी एक दिव्यांग व्यक्ति है। उनके पास कुछ स्वयंसेवा अनुभव है। उन्हें हाल ही में एक फाइनेंस कंपनी में इंटर्नशिप के लिए चुना गया है।

चूंकि एंटनी ने बी.कॉम की डिग्री की थी, इसलिए वह उस डोमेन को अच्छी तरह से जानता था। वह इस इंटर्नशिप की तैयारी के लिए एक रोजगारपरक प्रशिक्षण में शामिल हो गए। इस प्रशिक्षण के दौरान, उन्होंने स्वयं बस में यात्रा करना शुरू कर दिया। विभिन्न जॉब रोल के लिए कार्यों, बाधाओं और समाधानों के बारे में जानने के लिए एक्सपोजर विज़िट किए।

जब एंटनी ने सीखा कि वह कार्यस्थल के किन समाधानों का उपयोग कर सकते हैं, तो वह स्वयं का प्लेसमेंट अधिकारी बनने लगा। उन्होंने विभिन्न नौकरियों की आवश्यकताओं के साथ अपने ज्ञान, कौशल और मनोभाव का मिलान करने की कोशिश की।

एंटनी की तरह, आप निम्नलिखित को करने के माध्यम से नौकरी के लिए तैयार होने हेतु अपने ज्ञान, कौशल और मनोभाव का निर्माण कर सकते हैं:

- अद्यतन रहने के लिए रोजगारपरक और अन्य कौशल प्रशिक्षण।
- यह सुनिश्चित करें कि क्या आपके दस्तावेज जैसे दिव्यांगता प्रमाण पत्र, आधार कार्ड, आदि क्रम में हैं।
- हमारे रिज्यूम और सेल्फ- ऐड्वकसी साधन तैयार करें।
- मॉक साक्षात्कार में भाग लेने के माध्यम से आत्मविश्वास प्राप्त करें।
- स्वयं यात्रा करना शुरू करें।

स्तर 3-सहभागिता: जानें कि हमारे जॉब रोल, टीम और कंपनी के लिए मूल्य कैसे जोड़ें।

सीमा एक दिव्यांग व्यक्ति है। अपनी डिग्री और रोजगारपरक प्रशिक्षण पूरा करने के बाद, वह खुदरा क्षेत्र में एक कंपनी में शामिल हो गई।

वह अपनी टीम में शामिल होने वाली पहली दिव्यांग व्यक्ति थीं। प्रारंभ में, उसके प्रबंधक ने उसे पर्याप्त काम नहीं सौंपा। वह कार्यालय में अकेला महसूस करती थी क्योंकि बहुत कम लोग उससे बात करते थे।

सीमा को प्रक्रियाओं को सीखने और अपनी कंपनी में काम के बारे में जानने में कुछ समय लगा। उन्होंने पाठ्येतर गतिविधियों में भाग लिया और विभिन्न परियोजनाओं के लिए स्वेच्छा से काम किया। इससे उसे अपने सहयोगियों के साथ दोस्त बनने में आसानी हुई।

सीमा की तरह, आप निम्नलिखित के माध्यम से आपकी जॉब रोल, टीम और कंपनी के लिए मूल्य जोड़ सकते हैं:

- अपनी क्षमता का प्रदर्शन करने के अवसरों की तलाश करें।
- दूसरों को अपने और अपनी दिव्यांगता के साथ सहज बनाएं।
- मूल्य पर ध्यान केंद्रित करें जो आप अपनी जॉब रोल, टीम और कंपनी के लिए ला सकते हैं।
- अपने काम के प्रभाव को समझें।

स्तर 4- वृद्धिः अपने कैरियर की प्रगति के लिए जिम्मेदारी लें।

रोहित एक दिव्यांग व्यक्ति है। वह 4 साल से एक हेल्थकेयर कंपनी के लिए काम कर रहे हैं। 4 साल तक एक ही काम करने के बाद वह बदलाव चाहते हैं।

रोहित अपने मैनेजर से बात करता है। उसका प्रबंधक उसे दो कार्यों पर काम करने के लिए कहता है:

1. उनकी टीम से उनके प्रदर्शन के बारे में प्रतिक्रिया प्राप्त करें।
2. यह समझने के लिए अपने वरिष्ठों से बात करें कि उन्होंने कंपनी में बढ़ने के लिए क्या कार्रवाई की।

इन दो कार्यों को पूरा करने के बाद, रोहित ने अपनी ताकत और सुधार के क्षेत्रों के बारे में अधिक जाना। उदाहरण: एक असंरचित वातावरण में काम करने में उनकी अक्षमता। उन्होंने यह भी देखा कि कैसे उनके वरिष्ठों ने सम्मेलनों में भाग लेने और ऑनलाइन पाठ्यक्रमों को पूरा करने के लिए समय लगा था।

रोहित ने तब सीखने के अवसरों को लेना और कंपनी में बढ़ना शुरू कर दिया। अंततः उसे पदोन्नत किया गया!

रोहित की तरह, आप निम्नलिखित तरीकों से अपने कैरियर की प्रगति के लिए जिम्मेदारी ले सकते हैं:

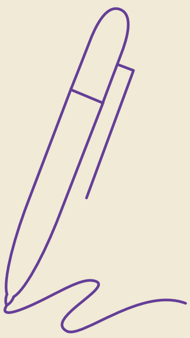
- फीडबैक मांगना और उन पर काम करना सीखें।
- अपने नेटवर्क का निर्माण करने के लिए कंपनी और अपने क्षेत्र में दूसरों के साथ बातचीत करें।
- नौकरी बाजार में प्रासंगिक बने रहने के लिए अपने लर्निंग बैंक को बढ़ाएं।
- अपने कौशल और आकांक्षाओं को प्रदर्शित करने के लिए अवसरों को अपनाएं।

तीन दिव्यांगजनों से संपर्क करें जो काम कर रहे हैं, आदर्श रूप से 1 सरकारी नौकरी में, 1 निजी क्षेत्र की नौकरी में, और 1 वह जिसका अपना व्यवसाय (स्वरोजगार) है। उनमें से प्रत्येक से उनकी यात्रा के बारे में बात करें।

गतिविधि का समय!

समझें कि उनके जॉब रोल में क्या कार्य शामिल हैं, कार्यस्थल पर किन बाधाओं का सामना करना पड़ता है, और उन्हें क्या समाधान अपनाए हैं। नीचे दी गई तालिका में अपने द्वारा सीखी गई प्रमुख विषयों को लिखें:

रोजगार का प्रकार	जॉब रोल	बाधाएं	समाधान
सरकारी नौकरी			
निजी क्षेत्र की नौकरी			
स्व-रोजगार (स्वयं का व्यवसाय)			



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. दिव्यांगता के साथ नौकरी चाहने वाले और नौकरी प्रदाता (नियोक्ता) के दृष्टिकोण से आजीविका की वास्तविकताएं। ☐
2. वास्तविकता को स्वीकार करना और रोजगार के खेल का आनंद लेना। ☐
3. आप जागरूकता, तत्परता, सहभागिता और विकास स्तरों के तहत अपने रोजगार के लिए कार्रवाई करना। ☐

12.2 एक दिव्यांग के रूप में स्वयं से अधिक उम्मीद करना

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. कैसे हर किसी में क्षमताएं और अक्षमताएं होती हैं।
2. दिव्यांग व्यक्ति के रूप में अपनी यात्रा का सम्मान करें।
3. अपनी दिव्यांगता के कारण बहाने न देने का महत्व।

सोचें! समझें! करके देखें!

1. काव्या ने अपनी कंपनी से घर से काम करने अनुरोध करती है क्योंकि वह दिव्यांग है।

2. फेलिक्स निम्न दृष्टि ग्वाले व्यक्ति है। वह दूसरी शिफ्ट नहीं करना चाहता क्योंकि वह रात में अच्छी तरह से नहीं देख सकता है।

3. अजय को स्पाइनल कार्ड इंजुरी है। वह अपने मूत्राशय (ब्लैडर) और आंत्र (बोवल) के संबंध में चिकित्सा कारणों से पहली शिफ्ट के लिए पूछता है जिसे एनजीओ ने प्रमाणित किया है।

4. रोहित अपने काम के समय में छूट चाहते हैं क्योंकि वह व्हीलचेयर का उपयोग करते हैं।

ये ऐसे उदाहरण हैं जहां दिव्यांगजनों के पास उनके काम के संबंध में उनकी कंपनी से कुछ अनुरोध हैं। प्रत्येक व्यक्ति के अनुरोध पर अपने विचारों को नीचे नोट करें:

___

___

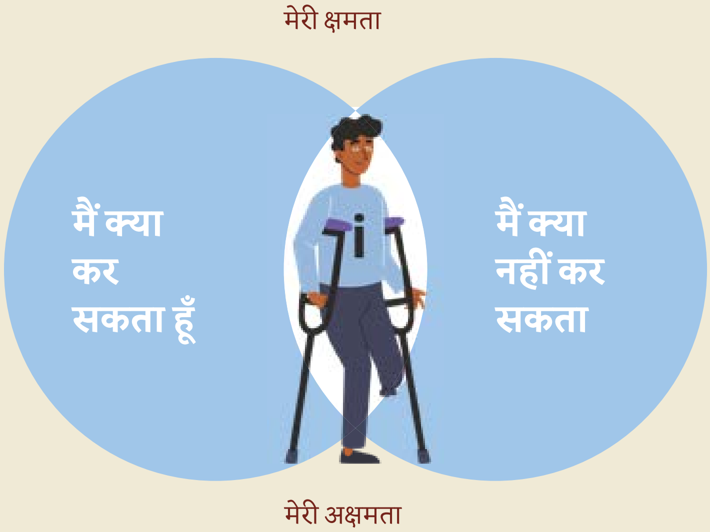
___

उपरोक्त उदाहरणों में,

1. काव्या के पास घर से काम करने के कुछ वास्तविक कारण हो सकते हैं। उदाहरण: यदि उसे गंभीर दिव्यांगता है और परिवहन की कोई समस्या है। यदि ऐसा नहीं है, तो क्या काव्या को लगता है कि उसकी दिव्यांगता घर से काम करने के लिए एक "योग्यता" है?
2. फेलिक्स को रात में घूम-फिरने की समस्या को दूर करने का समाधान नहीं पता हो सकता है। क्या फेलिक्स एक समाधान का पता लगाना चाहता है? क्या वह अपनी दिव्यांगता को एक बहाने के रूप में उपयोग करता है या क्या वह स्वयं को हर किसी की तरह क्षमताओं और कुछ अक्षमताओं के साथ एक व्यक्ति के रूप में देखता है?
3. अजय को चिकित्सा मुद्दों के कारण पहली शिफ्ट में काम करने की अनुमति दी जानी चाहिए। हालांकि, क्या किसी भी शिफ्ट में जरूरत पड़ने पर बैठकों में वह उपस्थित हो जाएगा? या क्या वह अपने चिकित्सा मुद्दों को एक बहाने के रूप में उपयोग करता है?
4. क्या रोहित कुछ दिनों के लिए समय में छूट चाहते हैं जब तक कि वह समय पर पहुंचने, सुगम्य पार्किंग आदि खोजने के लिए समाधान नहीं ढूंढ लेते? या क्या वह सिर्फ अपनी दिव्यांगता के कारण छूट चाहता है जो एक बहाने की तरह लग सकता है?

उपरोक्त सभी उदाहरणों में, यदि काव्या, फेलिक्स, अजय और रोहित स्वयं को पहले व्यक्ति के रूप में देखते हैं यानी हर किसी के बराबर, तो वे स्वयं से अधिक उम्मीद करेंगे। जब वे अधिक उम्मीद करते हैं, तो प्रत्येक अपनी चुनौतियों को दूर करने के लिए अपनी पूरी कोशिश करेगा और इससे उन्हें अधिक अवसर प्राप्त करने में भी मदद मिलेगी।अगले खंड में, आइए समझें कि दिव्यांगता ग्रस्त और दिव्यांगता रहित व्यक्ति स्वयं को कैसे देखते हैं और सीखते हैं कि प्रत्येक व्यक्ति को वे जो हैं उसके लिए उन्हें ''कैसे देखें।''

आइए जानें कि प्रत्येक में क्षमताएं और अक्षमताएं होती हैं।



आइए 3 लोगों के उदाहरण देखें:

आदिल		रेखा		क्रिस्टीना	
आदिल श्रवण बाधित हैं।		रेखा निम्न दृष्टि वाली व्यक्ति हैं।		क्रिस्टीना दिव्यांगता रहित व्यक्ति है।	
क्षमता	**अक्षमता**	**क्षमता**	**अक्षमता**	**क्षमता**	**अक्षमता**
भारतीय सांकेतिक भाषा का उपयोग करके संवाद कर सकते हैं	सुन नहीं सकते	केन का उपयोग करके घूम सकते हैं	रंग नहीं देख सकते	कई भाषाओं में बोल सकते हैं	तेजी से पढ़ नहीं सकते
अंग्रेजी में लिपरीड कर सकते हैं	कन्नडा में लिपरीड नहीं कर सकते	अंग्रेजी में अच्छे हैं।	तैर नहीं सकते	घूम फिर सकते हैं।	तैरना नहीं आता
तेजी से टाइप कर सकते हैं	तैर नहीं सकते	तेजी से टाइप कर सकते हैं	चित्र नहीं बना सकते	लिखित कौशल अच्छी है	कंप्यूटर नहीं जानते
बाइक चला सकते हैं		नृत्य कर सकते हैं			नृत्य करना नहीं आता
		हिंदी में अच्छी तरह से बोल सकते हैं			

उपरोक्त उदाहरणों से, हम देख सकते हैं कि हर कोई कुछ चीजें कर सकते है और कुछ चीजें नहीं कर सकते है।

दिव्यांगजन और बिना दिव्यांगता वालों दोनों लोगों में क्षमताएं और अक्षमताएं हैं। इसमें कोई अंतर नहीं है।

प्रश्न : यदि हर कोई समान है, तो कुछ दिव्यांग लोग, जैसे कि ऊपर दिए गए उदाहरणों में हैं, स्वयं से अधिक उम्मीद क्यों नहीं करते हैं?

उत्तर: कभी-कभी, दिव्यांगजन ने अपनी स्वयं की क्षमताओं को देखना नहीं सीखा है। उन्होंने दिव्यांगजन के रूप में अपनी कड़ी मेहनत का सम्मान करना नहीं सीखा है।

आइए दिव्यांगजनों के रूप में अपनी यात्रा का सम्मान करना सीखें

आइए हम दिव्यांगजन की यात्रा को समझते हैं।

यह विजय है।

जब आप विजय को देखते हैं तो आपको क्या लगता है?

आपको क्या लगता है कि वह क्या कर सकते हैं (उसकी क्षमता) ?

आपको क्या लगता है कि वह क्या नहीं कर सकता है (उसकी अक्षमता)?

विजय एक ऐसा व्यक्ति है जो निम्नलिखित कर सकता है:

- अपने मुंह में पेन रखकर लिख सकते हैं।
- अपने पैरों से टाइप कर सकते हैं।
- स्वतंत्र रूप से चल सकते हैं।
- जीवन का आनंद ले सकते हैं।

क्या आपको लगता है कि विजय अपने बचपन से यह सब करने में सक्षम था? नहीं! इसके लिए उसने कड़ी मेहनत की है। उन्होंने कई चुनौतियों का सामना किया। इस प्रक्रिया में, उन्होंने अपने लिए सही समाधान भी खोजे और कई चीजें सीखीं।

विजय की तरह, आपको भी कई चुनौतियों का सामना करना पड़ा होगा, संभवतः निम्नलिखित क्षेत्रों में:

- संवाद
- गतिशीलता
- शिक्षा
- दैनिक जीवन
- ... और इत्यादि ।

विजय की तरह, आपको भी अपनी कुछ चुनौतियों का समाधान मिल गया होगा। अपनी अक्षमता को एक क्षमता बनाने की यह यात्रा रातोंरात नहीं हुआ। इनमें कुछ दिन, कई महीने या साल भी लगे होंगे।

आपने अपनी विकलांगता के कारण कोई बहाना नहीं बनाना सीख लिया है। आपने सही समाधान का उपयोग करके अपनी असमर्थता को क्षमता बनानां सीख लिया है।

आइए अपनी दिव्यांगता के कारण बहाने न देने के बारे में अधिक जानें।

आइए हम दिव्यांगता रहित व्यक्तियों के दो परिदृश्यों को देखें:

परिदृश्य 1:

एक बस चालक है जिसका काम का समय दोपहर 2 बजे से रात 10 बजे तक है। वह इस शिफ्ट में काम नहीं करना चाहते हैं क्योंकि उनकी पत्नी के निधन के बाद उनके बच्चे घर पर अकेले हैं। एक दिन ट्रैफिक जाम के कारण वह रात 10 बजे भी अंतिम स्थान पर नहीं पहुंचे थे। उन्होंने बस रोका, नीचे उतरे और घर चले गए।

क्या आपको लगता है कि बस चालक ने जो किया वह सही था?

परिदृश्य 2:

आप एक एमएनसी कंपनी में काम कर रहे हैं और आपका वेतन 20,000 रुपये है। लेखाकार 20,000 रुपये के बजाय 2,000 रुपये का भुगतान करता है। उसने गलती की क्योंकि उसे पारिवारिक समस्याएं थीं।

आपको कैसा लगता है?

दोनों परिदृश्यों में, बस चालक और लेखाकार को वास्तविक समस्याओं का सामना करना पड़ा, लेकिन उनके द्वारा किया गया कार्य सभी के लिए असुविधा का कारण बना।

आइए अब हम दो दिव्यांग व्यक्तियों के परिदृश्यों को देखते हैं:

सुनीता	श्रीजा
सुनीता जो एक दिव्यांग है, उन्होंने बी.कॉम की पढ़ाई पूरी की। वह प्रशिक्षण केंद्र से 40 किलोमीटर दूर रहती थी। वह अपनी बूढ़ी दादी के साथ रह रही थी। वह जल्दी उठती है, अपनी दादी के लिए खाना बनाती है, 3 बसें बदलती है, और प्रशिक्षण केंद्र पहुंचती है। वह हमेशा समय पर पहुंचती थी! उन्होंने दिव्यांगता के कारण कभी छुट्टी नहीं ली या यात्रा, समय पर होने आदि से संबंधित बहाने नहीं दिए।	श्रीजा जो एक दिव्यांग है, उन्होंने बी.कॉम की पढ़ाई पूरी की और वह प्रशिक्षण केंद्र से 8 किलोमीटर दूर रहती थी। उसने कुछ दिनों के लिए प्रशिक्षण में भाग लिया और फिर शिकायत की कि उसके लिए बस से यात्रा करना मुश्किल था। उसे ऑटो लेना वहनीय नहीं था कभी-कभी, वह केंद्र देर से पहुंचती थी। अपनी दिव्यांगता के कारण, उसे नियमित रूप से प्रशिक्षण में भाग लेने में चुनौतियों का सामना करना पड़ा।

यदि आप एक नियोक्ता होते, तो आप अपनी कंपनी में किसे नियुक्त करेंगे और क्यों?

यदि आप कई अन्य लोगों की तरह सुनीता को चुनते हैं, तो ऐसा इसलिए हो सकता है क्योंकि आप देखते हैं कि सुनीता अपनी दिव्यांगता के कारण बहाने नहीं दे रही है।

ध्यान देने योग्य बातें:

- दिव्यांगता या अन्य मुद्दों के कारण एक कंपनी आपकी सुविधा के अनुसार अपने नियमों को बदल नहीं सकती है। आपको कंपनी की आवश्यकता के अनुसार काम करना होगा।
- आपके दिव्यांग गहोने के कारण आपको कोई अतिरिक्त / विशेषाधिकार नहीं दिया जाएगा।

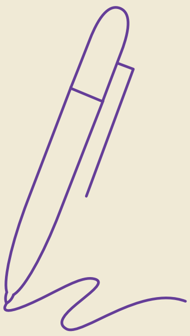
- दिव्यांग व्यक्ति के रूप में, यदि आपको अपने काम के स्थान पर कुछ उचित आवास की आवश्यकता है, तो आपको अपने और अपनी दिव्यांगता की जरूरतों का विश्लेषण करने और कंपनी को उन आवासों की जानकारी देने की आवश्यकता है जिनकी आपको आवश्यकता होगी।

ध्यान रखें: आपकी सुविधा को आपके काम से समझौता (काम्प्रमाइज़) नहीं करना चाहिए, क्योंकि यह कंपनी और उसके ग्राहकों को प्रभावित करता है।

गतिविधि का समय!

अपनी क्षमताओं, अक्षमताओं और अपनी अक्षमताओं के समाधान लिखें:

क्षमताएं	अक्षमताएं	अक्षमताओं के लिए समाधान
उदाहरण: बंगाली बोल सकते हैं	उदाहरण: लगातार 8 घंटे खड़े नहीं रह सकते	उदाहरण: बैठने के लिए कुर्सी का प्रयोग कर सकते हैं।



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. दिव्यांगता रहित और दिव्यांगता ग्रस्त व्यक्तियों में क्षमताएं और अक्षमताएं हैं। ☐
2. हर किसी की अपनी द्वारा की गई कड़ी मेहनत की यात्रा है, जिसमें दिव्यांगजन भी शामिल है। ☐
3. हमें अपनी दिव्यांगता के कारण बहाने नहीं बनाने चाहिए। ☐
4. हम सही समाधान का उपयोग करके अपनी अक्षमता को क्षमता में बदल सकते हैं। ☐

12.3 समाधान उन्मुख रहें

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. दिव्यांगता से संबंधित चुनौतियों को दूर करने के लिए समाधान-उन्मुख मनोभाव विकसित करने का महत्व।
2. समाधान-उन्मुख सोच का अभ्यास करें।
3. दिव्यांगजन के जीवन में कार्यस्थल समाधान की भूमिका।

सोचें! समझें! करके देखें!

कोमल जो एक दिव्यांग है, हाल ही में एक विनिर्माण कंपनी में कार्य भार ग्रहण किया है और वह काम पर जाने के लिए अपनी दोस्त और सहकर्मी शमा पर निर्भर है जो दिव्यांग रहित है। जब शमा ने एक पारिवारिक समारोह के लिए 3 दिन की छुट्टी ली, तो कोमल को भी उसी अवधि के लिए छुट्टी लेनी पड़ी क्योंकि शमा उपलब्ध नहीं थी। इससे कोमल को काम पर परेशानी होने लगी। आप कोमल को क्या सलाह दे सकते हैं?

इसे नीचे नोट करें:

____

____

____

आइए समाधान-उन्मुख रवैया विकसित करने के महत्व को जानें।

कोमल के उदाहरण में, हम कोमल को यह सलाह दे सकते हैं, कि वह ओला या उबर जैसे ऐप का उपयोग करना, शेयर ऑटो का उपयोग करने के समाधान के प्रयोग को सीख सकती हैं, या शमा पर अपनी निर्भरता को कम करने के लिए स्वयं यात्रा करने का अभ्यास करना सीख सकती है। कोमल के लिए इसमें समय लग सकता है, लेकिन आने वाले समय में यह धीरे-धीरे उसके लिए आसान हो जाएगा। यदि वह ऐसा नहीं करती है, तो कंपनी को उसकी उपस्थिति की गारंटी देने के लिए कोमल की विश्वसनीयता के बारे में चिंता होगी। यह बदले में नौकरी में कोमल की वृद्धि की संभावनाओं को प्रभावित कर सकता है। उसे सही अवसर नहीं मिल सकते जबकि उसे विभिन्न स्थानों की यात्रा करनी पड़ सकती है।

कोमल को इस समस्या का एहसास क्यों नहीं हो रहा है?

इसका कारण यह है कि शमा पर कोमल की निर्भरता ही उसका एकमात्र समाधान था।

परिवार के सदस्य, सहकर्मी या मित्र पर निर्भरता एक बुरा समाधान नहीं है। हालांकि, यह आपका एकमात्र समाधान नहीं होना चाहिए।

कोमल की तरह, कई दिव्यांगजनों की मदद अन्य लोग करते हैं और इसलिए वे वैकल्पिक समाधान की तलाश नहीं करते हैं। कोमल को शायद इस बात का एहसास न हो कि मददगार व्यक्ति हर समय उपलब्ध नहीं होगा और कुछ समय बाद, व्यक्ति को यह लग सकता है कि कोमल उनका फायदा उठा रही है।

जब दिव्यांगता ग्रस्त व्यक्ति बहुत निर्भर होता है या सहायता प्राप्त करता है, तब उनके पास बहुत अधिक जिम्मेदारी नहीं होती है। इसका मतलब है कि वे जीवन के बारे में कम सीखते हैं और इसलिए, दिन-प्रतिदिन की छोटी समस्याओं को हल करने में सक्षम नहीं हो सकते हैं।

प्रत्येक व्यक्ति को समस्याएं हैं। एक चुनौती या समस्या के लिए कई वैकल्पिक समाधान का होना महत्वपूर्ण है, चाहे वह व्यक्ति दिव्यांग हो या नहीं।

समाधान-उन्मुख मनोभाव तब होता है जब आप स्वयं से अधिक उम्मीद करते हैं और हमेशा हार न माने बिना समाधान की तलाश करते हैं। समाधान का पता लगाने और इस मनोभाव को और भी विकसित करने के लिए अपनी क्षमता को समझें, ताकि आप अपने विकास के लिए अवसरों का लाभ उठा सकें और सम्मान प्राप्त कर सकें!

आइए समाधान-उन्मुख सोच का अभ्यास करना सीखें।

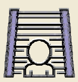
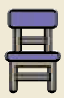
मनुष्य वर्षों से समाधान-उन्मुख सोच का अभ्यास कर रहे हैं। समाधान हमारे चारों ओर हैं। हम हर दिन उनका उपयोग करते हैं।

आइए हम प्रति दिन उपयोग करने वाले समाधानों के उदाहरणों को देखते हैं।

निम्नलिखित चुनौतियों के लिए लोग क्या उपयोग करते हैं?

चुनौती	समाधान
बड़ी संख्याओं की गणना करने के लिए	
ऊंचाई पर स्थित किसी शेल्फ तक पहुंचने के लिए	
10 मंजिलों पर चढ़ने के लिए	
एक पक्षी को देखने के लिए जो दूर है।	
10 घंटे तक खड़े रहने के लिए	
10 किताबें उठाकर ले जाना के लिए	

इनके जवाब सरल हैं!

	हम गणना करने के लिए कैलकुलेटर,
	ऊंची शेल्फ तक पहुंचने के लिए एक सीढ़ी,
	10 मंजिलों पर चढ़ने के लिए एक लिफ्ट
	दूर के पक्षियों को देखने के लिए एक दूरबीन
	10 घंटे तक खड़े रहने से बचने के लिए कुर्सी
	और 10 किताबें उठाने के लिए एक बैग का उपयोग करते हैं।

ये सभी समाधान हम सभी को बाधाएं दूर करने में मदद करते हैं!

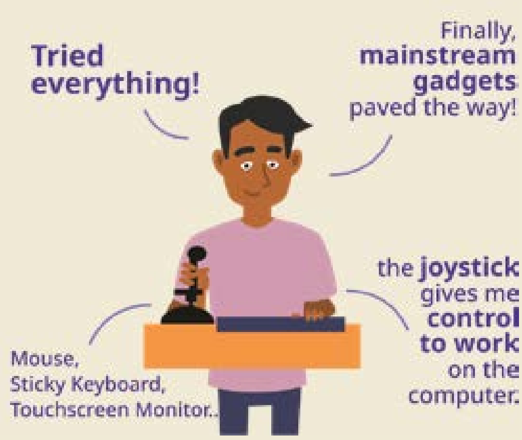
आइए हम एक समाधान-उन्मुख मनोभाव विकसित करें। नीचे दिए गए प्रत्येक समस्या कथन के समाधान लिखें:

समस्या का विवरण	समाधान
आशा के घर पर बिजली कट गई है। वह कैसे यहां-वहां चलेगी	
कुमार अपनी माँ के लिए चाय बना रहा हैं। चीनी का डिब्बा शेल्फ पर रखा है जो उसकी पहुंच से बाहर है। वह उस डिब्बे तक कैसे पहुंचेगा?	
सुरेश जो दिव्यांग है, को सुबह नौ बजे अपने कार्यालय पहुंचना होता है। उनके घर से कार्यालय तक बस की उचित सुविधा नहीं है। सुरेश समय पर अपने कार्यालय कैसे पहुंच सकता है?	
प्रसाद जो एक बधिर व्यक्ति है, एक कंपनी में काम करता है। एक दिन वह बीमार पड़ जाता है। प्रसाद अपने प्रबंधक को कैसे सूचित करेगा कि वह बीमार है और कार्यालय नहीं आ पाएगा	

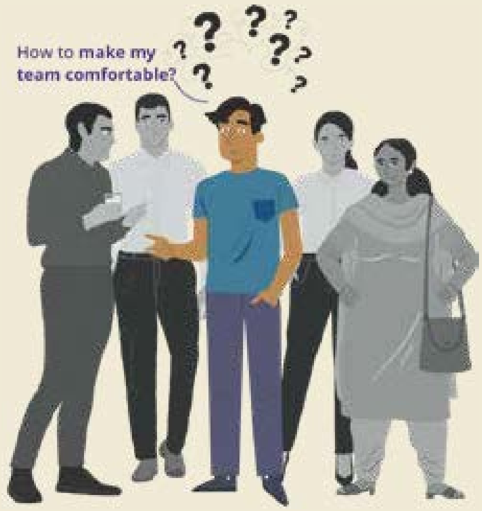
आइए दिव्यांगजन के लिए कार्यस्थल समाधान की भूमिका के बारे में जानें। कार्यस्थल समाधान क्या है?

कार्यस्थल समाधान दिव्यांग व्यक्ति के लिए अपना काम प्रभावी रूप से करने के वैकल्पिक तरीके हैं।

उदाहरण: प्रताप प्रमस्तिष्क घात से बाधित व्यक्ति है। उसका हाथ लगातार कम्पन करता है, जिससे उसके लिए अपने कार्यस्थल पर

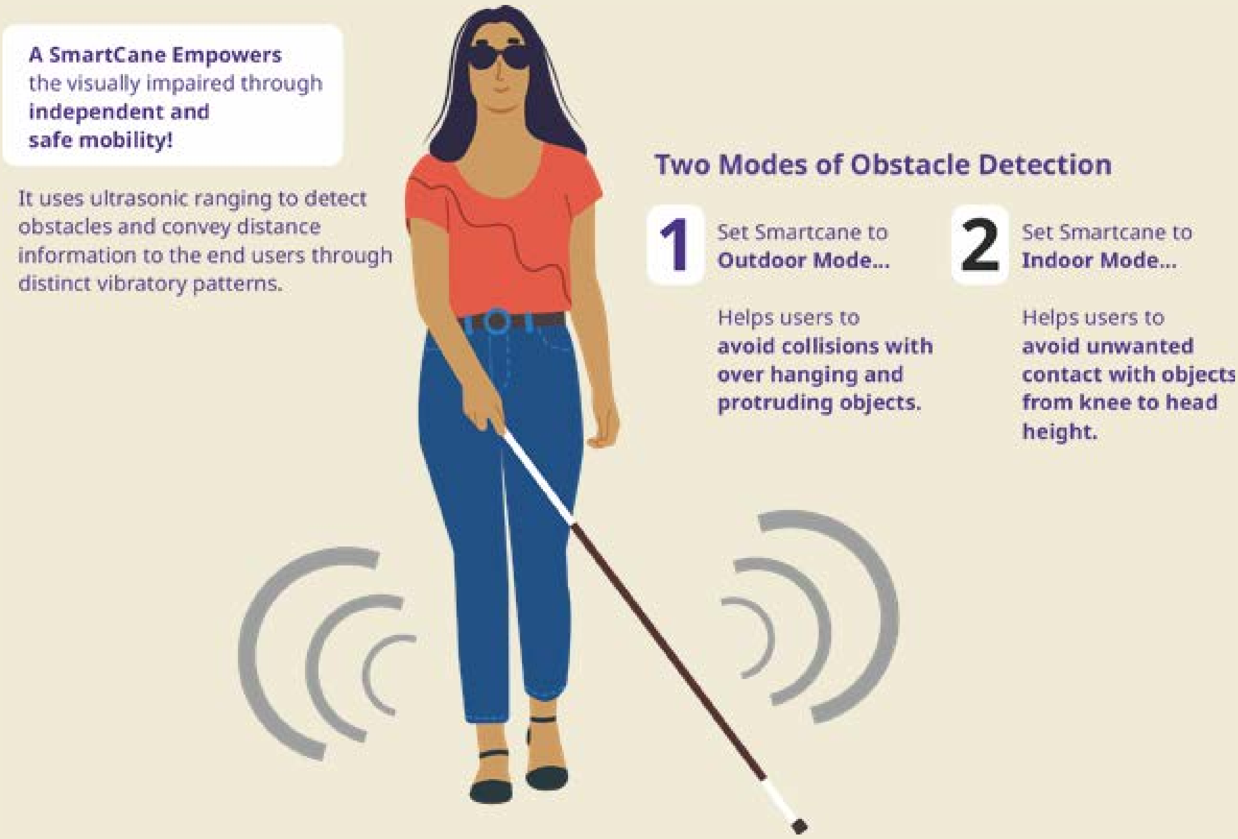


कंप्यूटर का प्रभावी रूप से उपयोग करना मुश्किल हो जाता है। प्रताप इस चुनौती को दूर करने के लिए क्या करता है?



कमल श्रवण बाधित है और हाल ही में उसने एक एमएनसी कंपनी में कार्यभार ग्रहण किया है। वह सोच रहा है कि वह अपने साथियों को काम पर सहज कैसे बना सकता है। कमल इस चुनौती को दूर करने के लिए क्या करता है?

कीर्ति दृष्टिबाधित है और उसे एक साक्षात्कार के लिए जाना है। वह अपने परिवार को यह विश्वास दिलाना चाहती है कि, दृष्टिहबाधित व्यक्ति होने के बावजूद, वह स्वतंत्र रूप से यात्रा कर सकती है। कीर्ति ने इस चुनौती को दूर करने के लिए क्या करती है?



दिव्यांगजन सही कार्यस्थल समाधान और एक सक्षम वातावरण के साथ किसी भी नौकरी में काम कर सकते हैं।

गतिविधि का समय!

इन 3 परिदृश्यों पर विचार करें और अपने विचारों को नोट करें।

परिदृश्य 1

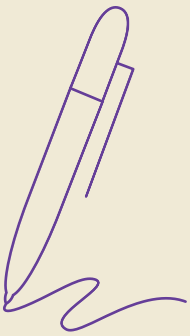
विरेश दृष्टिबाधिता है। उन्हें ऑफिस जाने के लिए फॉर्मल जुराबों और जूतों के साथ फॉर्मल कपड़े पहनने पड़ते हैं। उसके पास अलग-अलग रंग के जुराबें हैं - काले, गहरे नीले, भूरे, आदि। एक दिन, उन्होंने ऐसे जुराबें पहने जो मेल नहीं खा रहे थे – उन्होंने अपने बाएं पैर में एक नीला जुराब पहना था और अपने दाहिने पैर में एक भूरे रंग का जुराब पहना था! वह कैसे सुनिश्चित कर सकता है कि वह मैचिंग जुराबें पहनता है?

परिदृश्य 2

अंकिता शारीरिक दिव्यांगता ग्रस्त व्यक्ति है। वह दोनों पैरों के लिए कैलिपर्स का उपयोग करती है। वह चेन्नई से है। वह हाल ही में नौकरी के लिए दिल्ली आई हैं। वह दिल्ली में नई हैं, उन्होंने अपने कार्यालय के पास एक पीजी किराए पर लिया है। हालांकि, वह केवल चौथी मंजिल पर एक कमरा पाने में सक्षम थी। भवन में कोई लिफ्ट नहीं है। पीजी उसके कार्यालय के पास है और बहुत किफायती है। उसे क्या करना चाहिए?

परिदृश्य 3

गोपी हमेशा साइकिल चलाकर अपने कार्यालय जाता है। एक दिन, उसके साइकिल में एक समस्या है। अब वह ऑफिस कैसे जाएगा?



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. समाधान-उन्मुखी मनोभाव विकसित करना दिव्यांगजनों को अवसरों का लाभ उठाने की सुविधा देता है। ☐
2. दिव्यांगता से संबंधित चुनौतियों को दैनिक आधार पर समाधान करने की आवश्यकता है। ☐
3. दिव्यांगजनों के जीवन में कार्यस्थल समाधान की भूमिका उनके लिए प्रभावी ढंग से काम करने के लिए महत्वपूर्ण है। ☐

12.4 स्वतंत्र होने से सम्मान प्राप्त करें

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. दिव्यांगजनों के स्वतंत्र होने का महत्व और प्रभाव।
2. मुख्य कौशल जो दिव्यांगजनों को सम्मान के साथ व्यवहार करने में सक्षम बनाता है।

सोचें! समझें! करके देखें!

मनोज दिव्यांगजन है। वह कंपनी 6 महीने से सॉफ्टस्किल्स ट्रेनर के रूप में काम कर रहे हैं। उनका भाई उन्हें प्रति दिन कार्यालय तक पहुंचाता है और लाता है। कार्यालय के अंदर मनोज घूमने के लिए अपने साथियों की मदद लेता है। किसी भी टीम मीटिंग में उसे नोट्स लेने के लिए मदद की जरूरत होती है।

मनोज की मैनेजर संध्या पर काम का बहुत बोझ है। तथापि, वह उसे कोई काम नहीं देती है।

आपको क्यों लगता है कि संध्या मनोज को काम नहीं दे रही है? ध्यान दें कि मनोज के बारे में संध्या की चिंताएं हो सकती हैं:

____

____

____

आइए दिव्यांगजनों के स्वतंत्र होने के महत्व और प्रभाव को जानें।

जावेद एक और दिव्यांगजन है जो संध्या की टीम में शामिल हो गया। मनोज के विपरीत, जावेद स्वतंत्र रूप से कार्यालय की यात्रा करते थे। पहले 2 दिनों तक अपने सहयोगियों से मदद लेने के बाद, जावेद ने स्वयं कार्यालय की ओर जाना सीखा। उन्होंने दूसरों के साथ संवाद करने और टीम की बैठकों में भाग के लिए विभिन्न उपकरणों का उपयोग किया।

मनोज और जावेद में से, संध्या किसको काम सौंपने की अधिक संभावना है? यदि आपने जावेद का अनुमान लगाया है, तो आप सही हैं! आइए समझते हैं क्यों:

यदि हम मानते हैं कि मनोज और जावेद अपने काम में समान रूप से अच्छे हैं, तो संध्या उनमें से किसी एक को काम सौंप सकती हैं। तथापि, जब वह देखती है कि मनोज हर बात के लिए कैसे मदद लेता है, तो उसे लगता है कि वह स्वतंत्र नहीं है। यह उसके लिए उसके सम्मान और उसकी क्षमताओं में उसके विश्वास को प्रभावित कर सकता है। बदले में, यह उस काम की मात्रा को प्रभावित करता है जो वह उसे देने के लिए तैयार है।

जावेद के मामले में, वह कामों को स्वतंत्र रूप से करने में सक्षम हैं। इससे संध्या के लिए उसका सम्मान करना, उसकी क्षमताओं पर विश्वास करना और कार्यस्थल पर उस पर भरोसा करना आसान हो जाता है।.

दिव्यांगता के बिना व्यक्तियों के पास कुछ पूर्वधारणाएं हो सकती हैं (पर्याप्त जानकारी उपलब्ध होने से पहले बनाई गई एक राय है) कि दिव्यांग व्यक्ति क्या कर सकते हैं या क्या नहीं कर सकते हैं।

दैनिक कार्यों को करने में स्वतंत्र होने का प्रयास करना दूसरों को उनकी दिव्यांगता के बजाय व्यक्ति पर ध्यान केंद्रित करने में सक्षम बनाता है।

'स्वतंत्र' शब्द का आपका लिए क्या अर्थ है? स्वतंत्र होना क्यों महत्वपूर्ण है? नीचे अपने प्रतिबिंबों को नोट करें:

____

____

____

आइए महत्वपूर्ण कौशल सीखें जो दिव्यांगजनों को सम्मान के साथ व्यवहार करने में सक्षम बना सकते हैं।

ऐसे कई कौशल हैं जो दिव्यांगजनों को दूसरों से सम्मान पाने में सक्षम बना सकते हैं। इस खंड में, हम ऐसे तीन कौशलों को देखेंगे:

1. गतिशीलता

जब एक विकलांग व्यक्ति अपने दम पर चलता-फिरता है, तो इससे दूसरों पर उसकी निर्भरता कम हो जाती है। वे दूसरों से सम्मान अर्जित करते है और सम्मान के साथ जी सकते है।

उदाहरण:

कमला दृष्टिहबाधित महिला है। वह अक्सर काम के लिए यात्रा करती है। जब भी वह किसी नए होटल में रुकती है, तो वह होटल के कर्मचारियों से उसे जगह से परिचित कराने(ओरिएंटेशन) के लिए सक्रिय (प्रोएक्टिवेली) रूप से कहती है। यह उसे स्वतंत्र रूप से घूमने में सक्षम बनाता है।

धनुष व्हीलचेयर यूजर हैं। प्रत्येक सप्ताह के अंत में वह अपने दोस्तों के साथ अनाथालयों और वृद्धाश्रम जैसे विभिन्न स्थानों पर स्वयंसेवक होते हैं। सप्ताह के अंत में योजना बनाते समय, वह पहले से यह समझने के लिए कॉल करती है कि यह कितना सुगम्य है। जगह पर पहुंचने के बाद, वह सक्रिय रूप से अपने दोस्तों के साथ अपनी पहुंच की जरूरतों को साझा करती है और जरूरत पड़ने पर अन्य लोग उसका समर्थन कैसे कर सकते हैं।

एलेन एक श्रवण बाधित व्यक्ति है। उसे नई जगहों को देखने और नए लोगों से मिलने का बहुत शौक है। वह जहाँ जा रहा है, इस पर निर्भर करते हुए, वह वाक्यों को नोट करता है और इसे अपने फोन पर सेव करता है। चाहे वह स्थान का पता लगाना हो या ऑटो रिक्शा और टैक्सी ड्राईवर के साथ संवाद करना हो, एलेन दूसरों से मदद लेने के लिए अपने फोन से इन वाक्यों को दिखाता है।

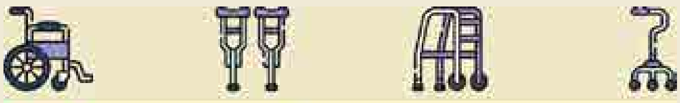
कमला, धनुष और एलेन की तरह, दिव्यांगजन यात्रा करते समय कई बातों को ध्यान में रख सकते हैं:

दृष्टि बाधित और निम्न दृष्टि	**लोकोमोटर दिव्यांगता**	**श्रवण बाधित**
स्थान, यात्रा में लगने वाले समय और वहाँ पहुंचने के लिए परिवहन के विभिन्न तरीकों के बारे में जानकारी प्राप्त करें।		
यदि संभव हो तो अपनी सुगम्यता की जरूरतों को पहले से बताएं।		
घूमने से पहले उस स्थान के बारे में जागरूक होने के लिए दृष्टिवाले व्यक्ति का सहायता लें।	किसी स्थान की सुगम्यता के बारे में पहले से जानकारी प्राप्त करें।	उस स्थान का कार्ड नाम साथ ले जाएं जहाँ आप यात्रा करना चाहते हैं या अपने मोबाइल पर गंतव्य टाइप करें।
बाधाओं से बचने के लिए अथवा लोगों से टकराने से बचने के लिए बेंत (cane) का उपयोग करें।	स्थान के बारे में उन्मुख हों यह समझने के लिए कि आप इसे आसानी से और अपने आप कैसे नेविगेट कर सकते हैं।	अजनबियों के साथ बातचीत करने के लिए अपने मोबाइल फोन के इशारों का उपयोग करें।
गूगल मानचित्र जैसे उपकरणों का उपयोग करें।		

नीसा एक दृष्टिहबाधित लड़की है। उसके परिवार के सदस्य कभी भी उसे अकेले बाहर जाने की अनुमति नहीं देते हैं। चलते समय वे हमेशा उसका हाथ पकड़ते हैं। वह सफेद बेंत का उपयोग करने में बहुत शर्मीली और शर्मिंदा महसूस करती है।

इस बात पर विचार करें कि नीसा के लिए बेंत महत्वपूर्ण क्यों है। उसकी मदद कैसे कर सकते हैं?

यहां कुछ उपकरण या गतिशीलता समाधान दिए गए हैं जो दिव्यांगजन स्वयं घूमने के लिए उपयोग करते हैं:

लोकोमोटर	
अंधता	
कम दृष्टि	
डेफनेस	

जावेद की तरह, समाधानों का उपयोग करना और अपने आप पर घूमना दूसरों की धारणाओं को प्रभावित करता है। जावेद के उदाहरण में, उनकी प्रबंधक संध्या को उसे एक स्वतंत व्यक्ति के रूप में देखने में प्रभावित करता है। यह उसे कार्यस्थल पर अपनी क्षमताओं में विश्वास रखने में सक्षम बनाता है।

क्या आप स्वयं घूमते हैं और स्वतंत्र रूप से यात्रा करते हैं? यह कैसे प्रभावित कर सकता है कि लोग आपको कैसे समझते हैं?

2. नोट्स लिखना

जेनी एक दिव्यांगजन है। जब उसने एक कंपनी में काम करना शुरू किया, तो उसने सीखा कि उसकी कंपनी में बैठकों के दौरान बहुत सारे संवाद कैसे होते हैं। अपनी पहली मुलाकात में, उसने इस बात पर बहुत ध्यान दिया कि दूसरे क्या कह रहे थे और सब कुछ याद रखने की कोशिश की। अगले दिन, जब उसकी प्रबंधक सान्या ने बैठक में मुख्य बातें पूछीं, तो जेनी कुछ न बता पाई!

ऐसी स्थितियों से बचने के लिए, उसने बैठकों के दौरान नोट्स करने का फैसला किया। अभ्यास के साथ, जेनी ने कंपनी में शामिल होने के 2 महीने के भीतर एक अच्छे नोट-टेकर (Note-taker) की प्रतिष्ठा बनाई।

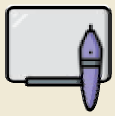
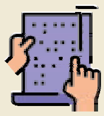
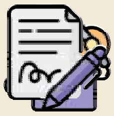
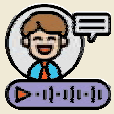
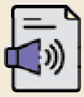
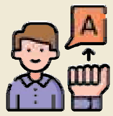
सान्या ने अपनी महत्वपूर्ण बैठकों को शामिल करना शुरू कर दिया। इस अनुभव ने जेनी को कंपनी में आगे बढ़ने में मदद की। वह सक्षम थी:

- दूसरों से आत्मविश्वास से बात करें क्योंकि उसके पास हमेशा सही जानकारी थी।
- अपनी टीम के विश्वास को बढ़ाए क्योंकि वे उस पर भरोसा कर सकते हैं।
- काम में अनुशासन बनाए रखें।
- मुख्य बिंदुओं को सारांशित करें और बैठकों में अपनी महत्वता को शामिल करें।
-

जेनी की तरह, यहां कुछ महत्वपूर्ण बिंदु दिए गए हैं जिन्हें दिव्यांगजन नोट लिखते समय गौर करना चाहिए:

अंधा और निम्न दृष्टि	लोकोमोटर दिव्यांगता	बधिर
पहले से ही उन छवियों के लिए अनुरोध करें जिन्हें बैठक के दौरान दिखाया जाए और चर्चा की जाएगी।	पहले से ही बैठक में चर्चा किए जाने वाली प्रमुख बिंदुओं के लिए अनुरोध करें।	बैठक में चर्चा किए जाने वाले प्रमुख बिंदुओं को आपके और आपके दुभाषिया को पहले से ही साझा करने का अनुरोध करें।
यदि आपको किसी भी दृष्टिवाले मित्र की सहायता की आवश्यकता है तो बैठक में साथ बैठें।	बैठक में एक टीम दोस्त के साथ बैठें यदि आपको किसी भी सहायता की आवश्यकता है।	यदि आपको बैठक के दौरान किसी भी सुनने वाले मित्र की सहायता की आवश्यकता है तो उनके साथ बैठें।
कीवर्ड और छोटे वाक्य नोट करें। जो कुछ आप देखते हैं, पढ़ते हैं या सुनते हैं उन सब को न लिखें।		
उचित नोट लेने वाले डिवाइस का उपयोग करें।	उचित नोट लेने वाले डिवाइस का उपयोग करें। जिस व्यक्ति के हाथ नहीं हैं, वह दृष्टिबाधित या निम्न दृष्टि वाले व्यक्ति के समान समाधान का उपयोग करता है।	उचित नोट लेने वाले डिवाइस का उपयोग करें।
यदि आवश्यक हो, तो वक्ता को रोकने और दोहराने का अनुरोध करें।	यदि आवश्यक हो, तो वक्ता को रोकने और दोहराने का अनुरोध करें।	नोट्स लिखते समय वक्ता और आपके इंटरप्रेटर को कुछ समय के लिए रोकने का अनुरोध करें। यदि आवश्यक हो तो उन्हें दोहराने का अनुरोध करें।
इसका सारांश प्राप्त करने के लिए बैठक के बाद नोट्स पढ़ें।	इसका सारांश प्राप्त करने के लिए बैठक के बाद नोट्स पढ़ें।	इसका सारांश प्राप्त करने के लिए बैठक के बाद नोट्स पढ़ें। यदि आवश्यक हो तो कुंजी बिंदुओं के साथ सांकेतिक भाषा में एक छोटा वीडियो बनाएं।

जेनी की तरह, दिव्यांगजन प्रभावी ढंग से नोट्स लेने के लिए विभिन्न समाधानों का उपयोग कर सकते हैं:

 स्लेट और स्टाइलस	 ब्रेल	 मार्कर पेन और पेपर का उपयोग करना	वॉकमैन	 डिजिटल रिकॉर्डर
एंजेल अथवा बड्डी (Buddy) प्लेयर	मोबाइल फोन	 रियल-टाइम ट्रांसक्रिप्शन टूल्स	 इंटरप्रेटर और हियरिंग बड्डी	लैपटॉप-हाथों अथवा पैरों से टाइपिंग

चाहे किसी का फोन नंबर लिखना हो, शॉपिंग लिस्ट बनाना हो, या मीटिंग में भाग लेना हो, हम सभी को अलग-अलग स्थितियों में नोट्स लिखने पड़ते हैं। नोट लेने के लिए आप किस समाधान का उपयोग करते हैं? इस समाधान के पेशेवरों (फायदे) और विपक्ष (नुकसान) क्या हैं?

____

____

____

I am
Deaf
Hi! My name is__________
I am from__________
I use simple English to communicate ☐Yes ☐No
I do written communication by:
☐SMS / Text message ☐Online chat
☐WhatsApp ☐Other:
Languages I can read__________
Languages I can write__________
I know__________ sign language
My phone number
(SMS only):__________
Nice to meet you!🙂

3. संवाद

साथियों के साथ संवाद करना एक और कौशल है जो दिव्यांगजनों को दूसरों से सम्मान प्राप्त करने और काम पर स्वतंत्र होने में सक्षम बना सकता है।

आइए इसे विनय के उदाहरण से समझते हैं:

विनय उनकी कंपनी में शामिल होने वाले पहले श्रवण बाधित व्यक्ति थे। उनके प्रबंधक, सुसान, इससे पहले कभी श्रवण बाधित व्यक्ति से नहीं मिले । वह सोच रही थी कि क्या वे एक साथ काम कर पाएंगे।

अपनी पहली मुलाकात में, विनय ने सुसान को एक संवाद कार्ड दिया। इस कार्ड ने सुसान को यह समझने में मदद की कि वह विनय के साथ कितने अच्छे से बातचीत कर सकती है।

उसने दैनिक संवाद के लिए इशारों और सरल अंग्रेजी का इस्तेमाल किया। टीम बैठकों में, एक बड्डी बोर्ड पर मुख्य बिंदुओं को लिखेगा। सुसान कंप्यूटर पर टाइप करती थी और विनय को फीडबैक देने के लिए दृश्यों का उपयोग करती थी।

अपनी टीम बेसिक साइन लैंग्वेज सिखाने के साथ-साथ, विनय ने उनके साथ इन सुझावों को साझा किया:

- सिम्पल एक्शन शब्दों / क्रियाओं का उपयोग करें।
- एक वाक्य में एक क्रिया के साथ छोटे वाक्य बनाएं।
- Active voice का उपयोग करें।
- लंबे शब्दों, लंबे वाक्यों या बहुत सारे व्याकरण का उपयोग करने से बचें।

इन सुझावों ने सुसान और उनकी टीम को विनय के साथ संवाद करने में मदद की। उन्होंने इनको शामिल करने के लिए किए गए प्रयासों की सराहना की। विनय स्वतंत्र रूप से काम कर सकता था और टीम उसके प्रदर्शन से खुश थी!

विनय की तरह, आप दूसरों के साथ विश्वास बनाने, उनका सम्मान हासिल करने और स्वतंत्रता में मदद करने के लिए संवाद का उपयोग कर सकते हैं। इन बिंदु का अगले अध्याय में आगे पता लगाया जाएगा।

आप यह समझने के लिए 'संचार कौशल' नामक मॉड्यूल 5 का भी उल्लेख कर सकते हैं कि कैसे स्थिति के साथ-साथ दृष्टिवाले और शसुनने वालों के नजरिया को समझने से आप दूसरों से सम्मान प्राप्त कर सकते हैं।

आपने 3 कौशल (गतिशीलता, नोट्स लिखना और संवाद) के बारे में सीखा है जो आपको सम्मान के साथ व्यवहार करने में सक्षम बना सकते हैं। सम्मान प्राप्त करने और स्वतंत्र होने के लिए आप क्या अन्य कौशल विकसित कर सकते हैं? इन्हें नीचे लिखें:

गतिशीलता, नोट्स लिखना अथवा संवाद जैसे कौशल में स्वतंत्र होने में आपके समाधानों को जानना और सही भाषा का उपयोग करके आपकी सुगम्य आवश्यकताओं को संप्रेषित करना शामिल है।

गतिविधि का समय!

3-4 व्यक्तियों के समूह बनाएं। नीचे दी गई तालिका के पहले कॉलम में दिए गए विभिन्न क्षेत्रों के आधार पर, इन क्षेत्रों में से प्रत्येक को स्वतंत्र रूप से दिखाएं। अपनी प्रतिक्रियाओं को नोट करें:

क्षेत्र	**1 से 5 (1 सबसे कम और 5 उच्चतम है), आप प्रत्येक क्षेत्र में कितने स्वतंत्र हैं?**	**अब तक, आपने इस क्षेत्र में स्वतंत्र होने के लिए क्या किया है?**	**आप इस क्षेत्र में अधिक स्वतंत्र होने के लिए क्या कार्रवाई कर सकते हैं?**
दैनिक जीवन के लिए तैयारी (उदा.: काम के लिए तैयार होना)			
काम पर यात्रा करने की तत्परता (उदाहरण: सार्वजनिक परिवहन का उपयोग करना)			
जॉब से संबंधित कार्यों के लिए तैयारी (उदाहरण: नोट लेना)			
अपने स्वयं के एडवोकेट बनने के लिए तैयारी (उदाहरण: अपनी दिव्यांगता के बारे में बात करना)			
दूसरों को आपके साथ सहज बनाने के लिए तत्परता (उदाहरण: यह समझाना कि लोग आपकी सहायता कैसे कर सकते हैं)			

आज मैंने क्या सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. दिव्यांगजनों के स्वतंत्र होने का महत्व और प्रभाव। ☐
2. कौशल जो दिव्यांगजनों को सम्मान के साथ व्यवहार करने में सक्षम बना सकते हैं: गतिशीलता, नोट्स लिखना और संवाद। ☐

12.5 सम्मान प्राप्त करें और कार्यस्थल पर शामिल हों

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. अपने आस-पास के लोगों को अपनी दिव्यांगता के साथ सहज बनाने का महत्व।
2. हमारी दिव्यांगता से संबंधित धारणाओं और जोखिमों का अनुमान लगाने और उनका समाधान करने की आवश्यकता है।
3. विभिन्न स्थितियों में दिव्यांगता से संबंधित चुनौतियों को कैसे संबोधित किया जाए।
4. अपनी दिव्यांगता को संप्रेषित करने के लिए सकारात्मक भाषा का उपयोग करने का महत्व।

सोचें! समझें! करके देखें!

उन स्थितियों का चयन करें जो आपके लिए सत्य हैं। लिखें कि आप प्रत्येक स्थिति में कैसा महसूस करते हैं और उस बदलाव जो आप चाहते हैं।

स्थितियां	हाँ / नहीं	आपको कैसा लगा?	आप क्या बदलाव चाहते हैं?
मुझे कोई जिम्मेदारी या कार्य नहीं दिया गया है।			
मुझे परिवार के सदस्य / देखभाल करने वाले के बिना यात्रा करने की अनुमति नहीं है।			
मैं किसी भी निर्णय में शामिल नहीं हूं।			
मुझे अपने लिए चुनने का अवसर नहीं दिया गया है।			
लोग आकर मुझसे बात नहीं करते।			
मुझे विभिन्न कार्यक्रमों/समारोहों के दौरान शामिल नहीं किया गया है।			

आइए जानें अपने आस-पास के लोगों को अपनी दिव्यांगता के साथ सहज बनाने का महत्व।

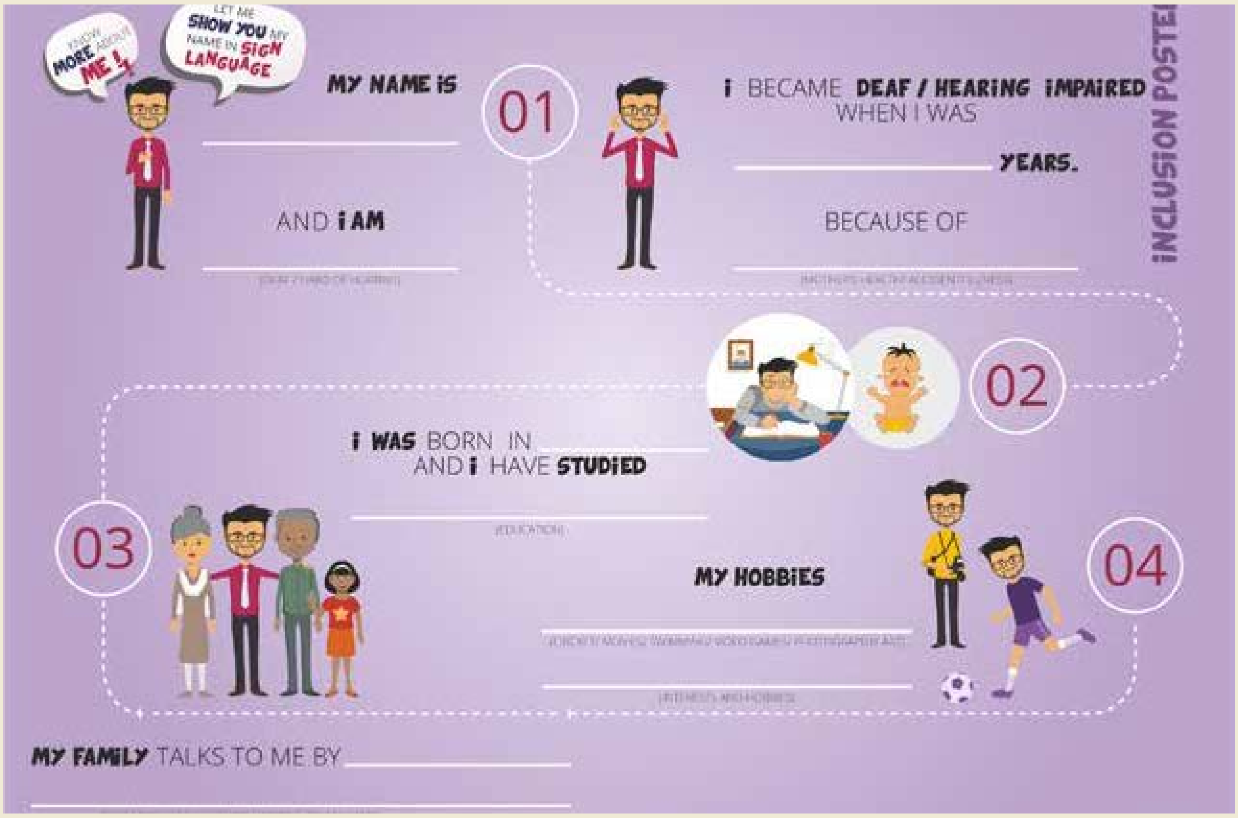
यदि आप बहिष्कृत महसूस करते हैं, तो ऐसा इसलिए हो सकता है क्योंकि लोग यह नहीं समझते हैं कि आप स्वतंत्र होने और योगदान करने में सक्षम हैं। कुछ लोगों को दिव्यांगता को ले कर ज्यादा अनुभव नहीं होता है, जो समावेश के लिए एक बाधा पैदा करता है।

अपने आस-पास के लोगों को अपनी दिव्यांगता के साथ सहज बनाना महत्वपूर्ण है।

जागरूकता सृजन और सवालों के उत्तर देने से दिव्यांगजनों और गैर दिव्यंगजनों के बीच बातचीत आसान हो सकती है। दिव्यांगजन के रूप में अपनी क्षमताओं के बारे में हमारे परिवार से बात करना शुरू करें। यदि आप अपने परिवार को समझा सकते हैं, तो दूसरों को समझाना आसान होगा।

आइए दो दिव्यांगजनों के उदाहरण देखें:

दृष्टि बाधित लड़की आशा को हमेशा से सब्जियां काटने और खाना पकाने में अपनी मां की मदद करने की इच्छा थी, लेकिन आशा के अंधता के कारण उसकी मां इसे लेकर आशंकित थी। आशा ने अपनी मां का विश्वास हासिल करने और उन्हें स्वतंत्र रूप से सब्जियां काटने की अनुमति देने के लिए एक शानदार समाधान निकाला। स्वयं कोशिश करने और संभावित रूप से अपने आपको चोट पहुंचाने के बजाय,



उसने अपनी मां को शामिल किया और उसे पहली बार सब्जियां काटते समय उसका हाथ पकड़ने के लिए कहा। उसकी माँ सहमत हो गई और धीरे-धीरे आशा को स्वयं की ओर से सब्जियां काटने देने लगी।

दिव्यांग प्रज्वल ने हाल ही में एक बहुराष्ट्रीय कंपनी जॉइन की है। वह कंपनी में एकमात्र दिव्यांगजन थे। प्रज्वल समझता कि उसके सहयोगियों को उसके साथ बातचीत शुरू करने में मुश्किल हो रही थी। अपने सहयोगियों को उनके साथ बातचीत करते समय अधिक सहज महसूस करने में मदद करने के लिए, प्रज्वल ने एक पोस्टर प्रदर्शित किया जो उनकी दिव्यांगता, उनकी रुचियों और उनकी प्राथमिकताओं के बारे में बुनियादी जानकारी प्रदान करता था। अपने साथियों को संवेदनशील बनाने के लिए पोस्टर उनका पहला कदम था। इसने प्रज्वल के बारे में लोगों की सभी धारणाओं और सवालों का जवाब दिया, इससे उन्हें यह समझने में भी मदद मिली कि, भले ही प्रज्वल एक दिव्यांगजन है, लेकिन वह दिव्यांगता के बिना अपने सहयोगियों के कुछ रुचियों और शौक को साझा करता है।

आशा और प्रज्वल परेशान हो सकते थे और अपनी दिव्यांगता के कारण बाहर करने के बारे में बहस कर सकते थे। इसके बजाय, उन्होंने आसान इशारों के माध्यम से अपने आस-पास के लोगों को सहज बनाने का विकल्प चुना और अपनी महत्वता को दिखाया।

आशा और प्रज्वल के उदाहरणों से, हम सीखते हैं कि:

- समावेश एक साझा जिम्मेदारी है।
- किसी व्यक्ति की दिव्यांगता के बारे में जागरूकता सृजन के लिए हर अवसर का उपयोग किया जाना चाहिए।
- एडवोकेसी कार्रवाई के माध्यम से होनी चाहिए, तर्क के माध्यम से नहीं।
- उपयोग किए गए समाधानों पर ध्यान केंद्रित करें।
- कार्रवाई आत्मविश्वास और विश्वास सृजित करती है।
- प्रत्येक दिव्यांगजन की अपनी यात्रा होती है।

आइए अपनी दिव्यांगता से संबंधित धारणाओं और जोखिमों का प्रत्याशा करने और उन्हें संबोधित करने की आवश्यकता जानें।

रामानुज, एक ईमानदार और महानाती व्यक्ति है, घूमने के लिए कृतिम पैर (prosthetic leg) का उपयोग कर रहा है। कई वर्षों तक, उनकी नौकरी के लिए उन्हें चारों ओर जाने और मेट्रो के सुचारू कामकाज को सुनिश्चित करने की आवश्यकता थी, जिसे उन्होंने अत्यंत निपुणता के साथ किया।

हाल ही में, रामानुज ने नौकरी बदलने का फैसला किया और एक नई कंपनी में आवेदन किया, और उनकी खुशी के लिए, उन्होंने साक्षात्कार क्लियर कर लिया है। तथापि, ज्वाइनिंग करने के दिन, कंपनी के प्रतिनिधि ने पहली बार उनके प्रोस्थेटिक पैर पर ध्यान दिया और उन्हें बताया कि उन्हें नौकरी पर (ऑनबोर्डेड) नहीं रखा जा सकता क्योंकि नौकरी में बहुत यात्रा शामिल थी। रामानुज यह समाचार सुनकर टूट गया था कि उसने पहले से ही अपनी पिछली नौकरी छोड़ दी थी और इस नए अवसर की प्रतीक्षा कर रहा था।

रामानुज वर्तमान में नौकरी के बिना हैं।

रामानुज इस स्थिति से बचने के लिए क्या कर सकता था? वह किन जोखिमों का प्रत्याशा कर सकता था?

आइए हम अब्दुल के उदाहरण को देखें जिन्होंने अपनी दिव्यांगता से जुड़े जोखिमों की पहचान की और उनको संबोधित किया:

दिव्यांग अब्दुल ने हाल ही में एक बहुराष्ट्रीय कंपनी में नौकरी के लिए आवेदन किया था। यह जानते हुए कि कंपनी ने पहले दिव्यांगजनों को नौकरी पर नहीं रखा था, उन्होंने अनुमान लगाया कि नियोक्ता दिव्यांगजन का साक्षात्कार लेने में सहज नहीं हो सकते। वह यह सुनिश्चित करना चाहता था कि वह स्वयं को बेहतर तरीके से पेश कर सके। इसके साथ मदद करने के लिए, अब्दुल ने एक दिव्यांगता एफएक्यू पृष्ठ बनाया और इसे अपने रिज्यूम के साथ शामिल किया। एफएक्यू ने साक्षात्कार के दौरान पूछे जाने वाले सामान्य प्रश्नों को संबोधित किया और उनकी क्षमताओं एवं समस्या सुलझाने के कौशल पर प्रकाश डाला।

साक्षात्कार के दौरान, अब्दुल ने देखा था कि साक्षात्कारकर्ता संकोच कर रहा था और अनिश्चित था कि उसकी दिव्यांगता से कैसे अप्रोच की जाए। तथापि जब उन्होंने अपने एफएक्यू पृष्ठ को सौंपा, तो इससे साक्षात्कारकर्ता का तनाव कम हो गया और उनके बीच एक सुखद बातचीत हुई। अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न पृष्ठ ने साक्षात्कारकर्ता के लिए अजीब महसूस किए बिना अतिरिक्त प्रश्न पूछना के लिए आसान बना दिया, और अब्दुल अपने कौशल एवं क्षमताओं को सकारात्मक तरीके से भी प्रमुखता से दिखाने में सक्षम था। अब्दुल को बाद में नौकरी का ऑफर किया गया, और वह आत्मविश्वास और महत्वपूर्ण महसूस करते हुए कंपनी में ज्वाइन कर लिया। अब्दुल के लिए यह दिखाना एक शानदार अनुभव था कि वह अपनी दिव्यांगता की परवाह किए बिना कार्यस्थल में योगदान देने में सक्षम था।

अब्दुल की तरह, अगर रामानुज ने भी जोखिमों का प्रत्याशा किया होता और अपनी दिव्यांगता के बारे में सक्रिय रूप से बात की होती और बताया होता तो वह इस अवसर को खोने से बच जाते कि यह उनकी पिछली भूमिका में उनके प्रदर्शन के रास्ते में नहीं आया (उदाहरण: “मैं अपने कृत्रिम पैर के साथ 5 किलोमीटर से 10 किलोमीटर चलता हूं”)।

एक सुरक्षित और समावेशी वातावरण बनाने के लिए दिव्यांगता से संबंधित जोखिमों की पहचान करना महत्वपूर्ण है। यह दुर्घटनाओं, चोटों और भेदभाव को रोकता है, और समान अवसरों को बढ़ावा देता है।

आइए जानें कि अलग-अलग स्थितियों में, दिव्यांगता से संबंधित चुनौतियों का कैसे संबोधित किया जाए। दिव्यांगता के साथ या बिना दिव्यांगता वाला हर व्यक्ति स्थितियों का अलग तरह से जबाव देता है।

यहां कुछ उदाहरण दिए गए हैं कि दिव्यांगजन विभिन्न स्थितियों में अपनी चुनौतियों का सामना कैसे कर सकते हैं:

1. एम्मा एक दृष्टि बाधित है, ने देखा कि उसे खराब रोशनी और संकेतों एवं लेबल के कन्ट्रैस्ट की कमी के कारण अपनी कक्षा को नेविगेट करने में कठिनाई हो रही थी। उसने अपने कॉलेज के अधिकारियों से संपर्क किया और इस मुद्दे को बताया, अच्छी रोशनी और बड़े फ़ॉन्ट आकार जैसे सुधारों का सुझाव दिया। अधिकारियों ने उसकी चिंताओं को गंभीरता से लिया और आवश्यक बदलाव किए, जिससे न केवल एम्मा को मदद मिली, बल्कि दृष्टि बाधित अन्य छात्रों को भी मदद मिली।

2. व्हीलचेयर पर रहने वाले राज ने महसूस किया कि सुगम्यहीन सार्वजनिक परिवहन के कारण जॉब पर जाना उनका दैनिक आवागमन अधिक चुनौतीपूर्ण होता जा रहा है। उन्होंने अपने क्षेत्र में सुगम्य परिवहन विकल्पों पर अन्वेषण किया और एक स्थानीय सेवा प्राप्त किया जो व्हीलचेयर- सुगम्य वाहन प्रदान करती थी। उन्होंने अपने नियोक्ता से भी संपर्क किया और सुझाव दिया कि कंपनी दिव्यांग कर्मचारियों के लिए परिवहन सहायता प्रदान करने पर विचार करे। राज की एडवोकेसी के साथ, कंपनी ने दिव्यांग कर्मचारियों के लिए एक परिवहन प्रतिपूर्ति कार्यक्रम लागू किया, जिससे उनके लिए काम पर जाना आसान हो गया।

3. जयान, जो श्रवण बाधित व्यक्ति है, परिवार की सभा था। सभा के दौरान, किसी ने एक मजाक किया जो हर किसी को मजाकिया लगा। जयान को समझ नहीं आ रहा था कि हर कोई क्यों हंस रहा है। अपने आप को अकेला महसूस करने के बजाय, जयान ने केवल बस अपने चचेरे भाई से पूछा कि मजाक क्या था। इसने उन्हें बातचीत में शामिल होने और महसूस करने की अनुमति दी।

क्या आपके पास एम्मा, राज और जयान जैसे समान अनुभव हैं? आपने उन्हें कैसे संबोधित किया?

दिव्यांगता से संबंधित चुनौतियों को संबोधित करना दिव्यांग लोगों के लिए समाज में पूरी तरह से भाग लेने और समान अवसर प्राप्त करने के लिए महत्वपूर्ण है।

आइए अपनी दिव्यांगता को संप्रेषित करने के लिए सकारात्मक भाषा का उपयोग करने के महत्व को जानें।

दिव्यांगता में सकारात्मक भाषा का उपयोग आवश्यक है क्योंकि यह दिव्यांगजन के रूप में आपको जिस तरह से माना जाता है और उपचार किया जाता है, उस पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ सकता है। सकारात्मक भाषा में उन शब्दों और वाक्यांशों का उपयोग करना शामिल है जो किसी व्यक्ति की सीमाओं या अक्षमताओं के बजाय उनकी शक्तियों और क्षमताओं ओर ध्यान खींचता हैं। ।

आइए सकारात्मक भाषा का उपयोग करने के प्रभाव को समझें।

नीचे दिव्यांगजनों के उदाहरण दिए गए हैं जो अपना परिचय देते हैं। आइए हम 2 परिचयों में अंतर को समझें।

उदाहरण 1

कीर्ति का बयान अपनी दिव्यांगता का वर्णन करने के लिए नकारात्मक भाषा का उपयोग करता है, जो क्षमताओं के बजाय सीमाओं पर जोर देता है। दूसरी ओर, नौशीन का बयान सकारात्मक भाषा का उपयोग करती है, ऐसा करने में एक सांकेतिक भाषा इंटरप्रेटर और उसकी एजेंसी के माध्यम से संवाद करने की उनकी क्षमता पर जोर देता है।

उदाहरण 2

समीर की भाषा नकारात्मक है और इस बात पर ध्यान केंद्रित करती है कि वह अपनी अंधता के कारण क्या नहीं कर सकता है। इसके विपरीत, क्रिस्टी की भाषा सकारात्मक है और इस बात पर केंद्रित है कि वह स्क्रीनरीडिंग सॉफ्टवेयर की मदद से कंप्यूटर का उपयोग करने में कैसे सक्षम है। क्रिस्टी की भाषा उसकी क्षमताओं और समाधानों पर जोर देती है जो उसे स्वतंत्र और योगदान देने होने में सक्षम बनाती है।

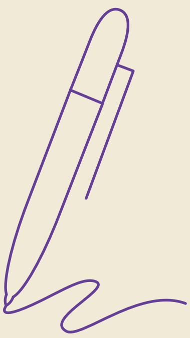
उदाहरण 3

जयेश का बयान व्हीलचेयर का उपयोग करके स्वतंत्र रूप से घूमने की उनकी क्षमता पर जोर देता है जो उन्हें सशक्त बनाता है और उस समाधान पर प्रकाश डालता है जो उन्हें दैनिक गतिविधियों में भाग लेने में मदद करता है। दूसरी ओर, नम्रता का बयान उसे असहाय और निर्भर के रूप में चित्रित करता है, नकारात्मक रूढ़ियों को जोड़ता है और उसकी अक्षमताओं पर जोर देता है।

सकारात्मक भाषा दिव्यांगजनों को सशक्त बनाती है और उनकी दिव्यांगताओं के बजाय उनकी क्षमताओं पर प्रकाश डालती है।

गतिविधि का समय!

संजू एक व्हीलचेयर का उपयोग करने वाला व्यक्ति है और एबीसी कम्पनी में अभी नौकरी मिली है। वे एचआर विभाग में कार्य करेंगे। कंपनी की 3 मंजिला भवन है और एचआर टीम तीसरी मंजिल पर काम करती है। इमारत में लिफ्ट उपलब्ध नहीं है। इसलिए संजू ने नौकरी का प्रस्ताव नहीं लेने का फैसला किया है। नई नौकरी की पेशकश लेने के लिए संजू इसके बजाय क्या कर सकता है?



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. अपने आस-पास के लोगों को अपनी दिव्यांगता के साथ सहज बनाने का महत्व ☐
2. आपकी दिव्यांगता से संबंधित धारणाओं और जोखिमों का प्रत्याशा करने और उन्हे संबोधित की आवश्यकता है। ☐
3. विभिन्न स्थितियों में दिव्यांगता से संबंधित चुनौतियों को संबोधित कैसे करें ☐
4. अपनी दिव्यांगता को संप्रेषित करने के लिए सकारात्मक भाषा का उपयोग करने का महत्व ☐
5. सकारात्मक भाषा का उपयोग करके दिव्यांगता के बारे में एडवोकेट या संवाद करने के लिए एक साधन ☐

13.1 उद्यमिता (Entrepreneurship) का परिचय

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. उद्यमिता की परिभाषा
2. उद्यमी की विशेषताएँ
3. उद्यमी की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ

सोचें! समझें! करके देखें!

क्या आपने उद्यमी या उद्यमिता शब्द सुने हैं? आपको क्या लगता है, उनका क्या मतलब है?

____

____

____

____

____

____

सुझाव: शब्दों को सही उच्चारण जानने के लिए Google पर सर्च वर्डस "उद्यमिता या उद्यमशीलता कैसे कहें" लिखें और सर्च करें।

आइए जानें उद्यमिता क्या है

सौभाग्या श्रवण बाधित लड़की है और उन्हें खाना बनाना बहुत पसंद है। जब उसकी मां खेतों में काम के लिए जाती है तो वह खाना बनाती है। उन्होंने औपचारिक रूप से स्कूली शिक्षा प्राप्त नहीं की थी और सांकेतिक भाषा में भी संवाद करना उनके लिए मुश्किल था। उन्होंने दिव्यांगजनों के लिए संचालित उद्यमिता विकास कार्यक्रम के बारे में जानकारी प्राप्त हुई। सौभाग्या और उनकी मां ने इसमें भाग लिया क्योंकि पहले वह स्वयं स्वतंत्र रूप से बाहर नहीं गई थी।

प्रशिक्षण से उन्होंने स्वरोजगार और उद्यमी होने के साथ-साथ कई अन्य चीजें सीखीं जैसे स्वतंत्र होने और सांकेतिक भाषा के बारे में ।

कार्यक्रम के बाद उन्होंने सांकेतिक भाषा सीखने और स्वतंत्र होने में अधिक रुचि दिखाना शुरू किया। उन्होंने अपने खाना पकाने के कौशल का उपयोग करने के बारे में भी सोचा और होटल शुरू करने के लिए एक व्यवसाय योजना बनाई। उन्होंने अपने गांव में मछली पकड़ना शुरू कर दिया, जो उसकी रुचि में से एक था और प्रति माह 15000 रुपये कमाने लगी। इसे उन्होंने अपने होटल व्यवसाय के लिए एक निवेश के रूप में बचाया।

एक प्रभावशाली व्यक्ति की मदद से उन्हें तालुक सरकारी प्रशासनिक परिसर के भीतर अपने होटल व्यवसाय के लिए जगह मिली। उन्होंने अपनी माँ की सहायता से अपना होटल शुरू किया और धीरे-धीरे उसके होटल में अधिक से अधिक ग्राहक आने लगे। जैसे-जैसे व्यवसाय बढ़ने लगा, सौबग्या ने अपने परिवार के कुछ सदस्यों को रोजगार दिया और अपने होटल में 2 दिव्यांगजन को काम पर रखा तथा अब वह प्रति माह तीस हजार का लाभ अर्जित किया है।

उद्यमी कौन होता है?

उद्यमी वह व्यक्ति होता है जो एक कारोबार का मालिक होता है और उसे चलाता है। उसे कारोबार के मालिक के रूप में भी जाना जाता है! उपरोक्त उदाहरण में सौभाग्य एक उद्यमी है।

क्या आप जानते हैं फायदा क्या होता है?

फायदा वह राजस्व या कमाई है जो कारोबार के मालिक के पास रहती है, सभी लागतों का भुगतान करने के बाद।

फायदा = व्यवसाय स्थापित करने के लिए आप जो खर्च करते है - ब धन जो आप अपने उत्पादों और सेवायवों के लिए ग्राहकों से प्राप्त करते है।

Q1. क्या आप किसी उद्यमी को जानते हैं? उनके कारोबार का नाम क्या है और वे पैसे कैसे कमाते हैं?

Q2. क्या हमें एक उद्यमी बनने के लिए किसी विशेष डिग्री या शिक्षा की ज़रूरत होती है?

Q3. उद्यमी बनने का सबसे बड़ा फायदा क्या है?

Q4. क्या आप एक उद्यमी बनना चाहते हैं? आप हाँ या ना में जवाब दे सकते हैं। लेकिन, अपनी वजह बताएँ।

आइए जानें कि उद्यमी कौन होते हैं

पेश है दो बिरयानी की दुकानों की कहानी! हम अपने आस-पास ऐसी कई दुकानें देखते हैं। तो, कहानी को सरल और मजेदार रखने के लिए - हमने काल्पनिक नामों का इस्तेमाल किया है। आइए पढ़ें!

ग्रेट बिरयानी रेस्टोरेंट...	**......... माइंड बलोईंग बिरयानी फूड डेलीवेरी बन जाता है**
ग्रेट बिरयानी की शुरुआत प्रतिभा ने की थी जिसकी बिरयानी की रेसिपी (Recipe) उनके परिवार को बहुत पसंद थी!	प्रतिभा की दोस्त शाहीन को भी प्रतिभा की बिरयानी बहुत पसंद थी। शाहीन ने प्रतिभा से कहा कि कोविड-19 के दौरान बाजार में क्या हो रहा था - कई लोगों ने ऑनलाइन बिरयानी ऑर्डर करना शुरू कर दिया। लेकिन, जब तक बिरयानी उनके घर पहुँचती है - तब तक ठंडी हो जाती है और स्वाद इतना अच्छा नहीं रहता है।
प्रतिभा ने अपने घर के पास एक छोटी-सी जगह किराए पर ली और बिरयानी बनाने और बेचने लगी। पहले तो आस-पास के क्षेत्रों के 10-20 लोग नियमित रूप से उसके रेस्टोरेंट में आते थे, और जैसे-जैसे उसकी बिरयानी ज़्यादा प्रसिद्ध होती गई, उसे प्रतिदिन 50 ग्राहक मिलने लगे! प्रतिभा बहुत खुश हुई। वह बिरयानी की हर प्लेट पर 100 रुपए का मुनाफ़ा कमा रही थी!	तो शाहीन ने इसका हल निकाला! मिट्टी के बर्तनों का उपयोग करके बिरयानी ज़्यादा देर तक गर्म रहेगी। लोग इस को मिट्टी के बर्तन में दोबारा गर्म कर सकते हैं! और इससे उसका स्वाद भी नहीं घटता है। प्रतिभा को यह आइडिया पसंद आया। जल्द ही शाहीन और प्रतिभा ने एक बिरयानी डिलीवरी का कारोबार शुरू किया जिसमें उन्होंने प्लास्टिक की थैलियों में नहीं, बल्कि मिट्टी के बर्तनों में बिरयानी पहुँचाई।
	यह कुछ नया था जो शहर में किसी और बिरयानी की दुकान में नहीं था। जल्द ही, प्रतिभा और शाहीन को उनकी बिरयानी के लिए हर दिन सैकड़ों ऑर्डर मिलने लगे।

क्या प्रतिभा एक उद्यमी हैं? क्यों?

____

____

____

क्या शाहीन भी उद्यमी है? क्यों?

____

____

____

प्रतिभा और शाहीन के कोई दो गुण लिखिए जिससे उन्हें सफल उद्यमी बनने में मदद मिली।

____

____

____

आइए एक उद्यमी की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के बारे में जानें

भूमिकाएं	जिम्मेदारियाँ
आइडिया और प्लान	एक उद्यमी अपने ग्राहकों और उस क्षेत्र/उद्योग पर शोध करके एक बेहतरीन व्यवसायिक आइडिया की पहचान करता है जिसमें वह व्यवसाय करता है।
टीम बनाना	एक उद्यमी रोजगार भी बनाता है! वे अपना कारोबार चलाने के लिए सर्वश्रेष्ठ लोगों को काम पर रखते हैं।
वित्तीय प्रबंधन	एक उद्यमी को एक व्यवसाय के खातों का प्रबंधन करना होता है। इसमें कारोबार का पंजीकरण (रजिस्ट्रेशन), करों का भुगतान, (बुक कीपिंग) / हिसाब-किताब रखना आदि भी शामिल हैं।
सामान्य प्रबंधन	एक उद्यमी रोजाना के कारोबार को भी सर्वोत्तम गुणवत्ता से करता है और उत्पाद हमेशा ग्राहक तक पहुँचता है।
विकास	एक उद्यमी लगातार अपने कारोबार को बढ़ाने की योजना बनाता है! एक कारोबार ज़्यादा ग्राहकों को लाकर (विज्ञापन द्वारा!) और नवीन उत्पादों और सेवाओं को बनाने / पेश करने से बढ़ता है।

प्रतिभा ने अपने रेस्टोरेंट में बिरयानी बनाने के लिए कुक रखा। अब, अगर प्रतिभा अपने रेस्टोरेंट में खाना नहीं बना रही है, तो वह अपने कारोबार को सफलतापूर्वक चलाने के लिए क्या काम करेगी?

एक उद्यमी अपनी टीम में सबसे अच्छे लोगों को नियुक्त करने के लिए क्या कर सकता/ सकती है?

क्या किसी कारोबार को बढाने में मदद करने के लिए प्रतिभाशाली लोगों को काम पर रखा जा सकता है? कैसे?

गतिविधि का समय!

अपने आस-पास देखे जाने वाले कुछ कारोबारों के नाम लिखिए। आपकी राय में कौन-सा कारोबार सबसे ज़्यादा फ़ायदा कमा रहा है और क्यों?

____

____

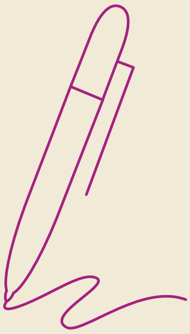
____

अगर आपको बिज़नेस शुरू करने का अवसर मिले, तो आप अपने बिज़नेस में क्या करना चाहेंगे? आपके ग्राहक कौन होंगे?

____

____

____



आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. उद्यमी वह व्यक्ति होता है जो बिज़नेस चलाता है। ☐
2. एक उद्यमी अपने व्यवसाय और काम के प्रति उत्साहित होता है। ☐
3. उद्यमी समस्या का समाधान करने वाला और टीम बनाने वाला होता है। ☐
4. एक उद्यमी की जिम्मेदारियों में प्रतिभाशाली टीम के सदस्यों को काम पर रखना और विज्ञापन और नवाचार के माध्यम से व्यवसाय को बढ़ाना भी शामिल है। ☐

13.2 स्व-रोज़गार और उद्यमिता के बीच अंतर

इस पाठ में आप सीखेंगे:

1. स्व-रोज़गार और उद्यमिता उद्यम के बीच अंतर
2. स्व-रोज़गार से उद्यमिता के बीच संबंध
3. हम स्व-रोज़गार से उद्यमिता की ओर किस प्रकार जा सकते हैं

आपके अनुसार एक स्व-रोज़गार व्यक्ति और एक उद्यमी (व्यवसाई या व्यवसाई महिला) के बीच अंतर क्या है?

सोचें! समझें! करके देखें!

____

____

____

____

____

आइए स्व-रोजगार और उद्यमिता उद्यम के बीच के अंतर के बारे में जानें

स्व-रोजगार	उद्यमिता
पवन एक निश्चित शुल्क पर ए.सी (A.C) मरम्मत सेवाएं प्रदान करता है। उसने स्थानीय ए.सी A.C) स्टोर के साथ एक कान्ट्रैक्ट किया है जो उसे ए.सी (A.C) मरम्मत की ज़रूरत वाले ग्राहकों के पास भेजता है। पवन स्व-रोज़गार करता है।	शीरीन समझती है कि बहुत से लोग अपने एसी(A.C) की मरम्मत के लिए किसी की तलाश करते है। मरम्मत करने वालों को ढूँढना आसान नहीं है, बी भारी रकम वसूल करते है और समय पर भी नहीं आते। शीरीन और आईटिआई के उसके 4 दोस्तों ने एक छोटा व्यवहार शुरू करने का फैसला किया। वे दक्षिण बेंगलुरू में एसी(A.C) मरम्मत सेवाएं प्रदान करते है। उनकी 10 स्थानीय एसी(A.C) दूकानों के साथ साझेदारी है। वे समय पर सेवा की गारंटी देते है। उनकी गारंटी में कहा जाता है कि यदि टीम को एसी(A.C) मरम्मत के लिए 15 मिनट से अधिक की देरी हॉट है, तो वे मुफ़्त में सेवाएं प्रदान करेंगे।
स्व-रोज़गार का मतलब है एक निश्चित शुल्क पर अपनी सेवाएं प्रदार करना। स्व-रोज़गार के लिए आपको किसी टीम के साथ काम करने की ज़रूरत नहीं है। स्व-रोज़गार वाले लोग कारोबार के लिए केवल अल्पकाालिक लक्ष्य रख सकते हैं।	उद्यमिता का मतलब है कि आप अद्वितीय गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करते हैं। उद्यमी एक ऐसी टीम के साथ काम करने की प्रयास करते हैं जिसका कौशल उन्हें ज़्यादा ग्राहकों को अच्छी गुणवत्ता वाला काम देने में मदद कर सकता है। उद्यमी हमेशा लंबे समय के लिए योजना बनाते हैं और अपने कारोबार को बढ़ाना चाहते हैं। वे दूसरों को भी रोज़गार देते हैं।

विद्या अपनी माँ को अपने निजी नेटवर्क में लोगों को घर का बना अचार बेचने में मदद कर रही हैं। विद्या स्व-रोज़गार है या उद्यमी?

____

____

____

____

____

____

आइए स्व-रोज़गार और उद्यमिता के बीच समानता के बारे में जानें

स्व-रोज़गार	उद्यमिता उद्यम

आइए स्व-रोज़गार वाले लोगों और उद्यमियों के बीच समानताओं (मिलान वाले गुणों) को समझने के लिए पवन और शिरीन की कहानी पर फिर एक बार नजर डालें।

- पवन और शिरीन दोनों को कोई वेतन नहीं मिलता। वे हर महीने अलग-अलग रकम कमाएंगे।
- पवन और शिरीन दोनों ऐसे क्षेत्र में काम करते हैं जहां उनके व्यक्तिगत कौशल (ए.सी (A.C) मरम्मत) बहुत अच्छे हैं।
- पवन और शिरीन दोनों अपने स्थानीय नेटवर्क के माध्यम से अपने पहले ग्राहक ढूंढते हैं।
- पवन और शिरीन दोनों ही ज़्यादा ग्राहकों को ढूँढने के लिए दूसरे कारोबारों के साथ साझेदारी करते हैं।

क्या एक स्व-रोज़गार व्यक्ति को भी उद्यमशील मानसिकता का उपयोग करने की आवश्यकता है? एक उद्यमी के कौन से गुण स्व-रोज़गार करने वाले व्यक्ति में भी होने चाहिए?

क्या एक उद्यमी की यात्रा स्व-रोज़गार से शुरू हो सकती है?

क्या आप ऐसे किसी स्व-रोज़गार व्यक्ति को जानते हैं जिसकी सेवाओं/उत्पादों का आपने उपयोग किया हो? (सुझाव: अधिकांश ऑटो-रिक्शा चालक स्व-रोज़गार हैं। अधिक उदाहरणों के बारे में सोचें!)

आइए स्व-रोज़गार से उद्यमिता तक के सफ़र के बारे में जानें

यहाँ आपके लिए एक मनोरंजक गतिविधि है!

पवन उद्यमी बनना चाहता है। उस प्रक्रिया के बारे में सोचें जिन्हें हमने पिछले पाठ में 'एक कारोबार खोलना' के बारे में शामिल किया था, और पवन को उन चीजों की एक सूची बनाने में मदद करें जो उसे एक उद्यमी बनने के लिए करनी चाहिए।

कृति 1	यह तय करें कि आप कैसा कारोबार करना चाहते हैं। (पवन को यह पता है! उसे ए.सी (A.C) मरम्मत का काम करना है)
कृति 2	(उसे ए.सी (A.C) कारोबार शुरू करने के लिए अच्छा आइडिया पाने के लिए क्या करना चाहिए?) __________ __________
कृति 3	एक रचनात्मक कारोबार के लिए आइडिया सोचें
कृति 4	__________ __________ (उसे क्या समझना चाहिए है कि उसका आइडिया काम करेगा?)
कृति 5	अपने आइडिया में सुधार करें
कृति **6**	__________ __________ (पवन को कारोबार खोलने से पहले एक आखिरी काम क्या करना चाहिए..?)

गतिविधि का समय!

अपने आस-पास के दो तीन स्व-रोज़गार वाले लोगों के बारे में सोचें।
सुझाव: सब्जी या फूल विक्रेता, बढ़ई, ऑटो चालक

अब इन सवालों पर अपने पार्टनर के साथ चर्चा करें।

1. ए स्व-रोज़गार वाले लोन उद्यमी कैसे बन सकते है?

____

____

2. उनके उद्यमी बनने के क्या फायदे और नुकसान हैं?

____

____

3. क्या यह आवश्यक है और क्या उनके लिए उद्यमी बनना कठिन है?

____

____

आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. स्व-रोज़गार करने वाले लोग अपने कौशल का उपयोग किसी वस्तु या सेवा को बेचने के लिए करते हैं। ☐
2. स्व-रोज़गार करने वाले लोग, उद्यमीयों के जैसे एक निश्चित वेतन नहीं कमाते। ☐
3. उद्यनी दूसरों को रोजगार प्रदान करते हैं। ☐
4. उद्यमी अपने ग्राहकों को आने वाली समस्याओं को स्मार्ट तरीके से पहचानते है और उनका समाधान करते है। ☐

13.3 मार्केट स्कैन (Market Scan): बाज़ार को एक्सप्लोर (explore) करना

इस पाठ में हम सीखेंगे:

1. मार्केट स्कैन (market scan) क्या है?
2. प्रभावशाली (effective) मार्केट स्कैन (market scan) कैसे करें
3. मार्केट स्कैन (market scan) करने का अभ्यास करना

हम आम तौर पर कुछ खरीदने के लिए बाज़ार को एक्सप्लोर (explore) करते हैं। आप बाज़ार को स्कैन (scan) करने या एक्सप्लोर (explore) करने के लिए क्या करते हैं?

सोचें! समझें! करके देखें!

____

____

____

आइए मार्केट स्कैन (market scan) के बारे में सीखें

मार्केट स्कैन (market scan) को मार्केट रिसर्च (market research) भी कहा जाता है। यह एक ऐसी प्रक्रिया (प्रोसेस/process) है जो बाज़ार के विभिन्न पहलुओं (different aspects) को एक्स्प्लोर (explore) करते हैं ताकि आपको बिज़नेस (business) की जानकारी मिल सके। बिज़नेस (business) को शुरू करने से पहले मार्केट स्कैन (market scan) किया जाता है, जिससे हमें मौजूदा (existing) मार्केट (market) की ज़्यादा से ज़्यादा जानकारी मिल सके। मार्केट स्कैन (market scan) के माध्यम से जो जानकारी मिलती है, उसके आधार पर हम अपने बिज़नेस (business) के लिए सही विकल्प चुन सकते हैं।

मार्केट स्कैन (market scan) में तीन महत्वपूर्ण चीज़ें शामिल हो सकती हैं

- ग्राहकों और उनकी ज़रूरतों को समझना
- बिज़नेस (business) को बढ़ाने और ज़्यादा फ़ायदा कमाने के तरीकों को एक्स्प्लोर (explore) करना
- समान बिज़नेसेस (businesses) द्वारा दी जाने वाली चीज़ों और सेवाओं के बारे में समझना

आइए एक उदाहरण से समझें कि मार्केट स्कैन (market scan) कैसे किया जाता है। हम घर के बने स्नैक्स (snacks) और अचार (pickles) के लिए मार्केट (market) को एक्स्प्लोर (explore) रहे हैं। इस स्कैन (scan) को पूरा करने में हमें आपकी मदद की ज़रूरत है - नीचे दिए गए टेबल (table) में खाली स्थानों को भरें।

घर पर बने हुए किस प्रकार के स्नैक्स (snacks) बाज़ार में बेचे जाते हैं	ऐसी चीज़ों को कौन खरीदता है	किस प्रकार से बिज़नेसेस (businesses) इससे पैसा कमाते हैं
चिप्स (Chips)	परिवार	थोक विक्रेता (होलसेल रिटेलर/wholesale retailer) को स्नैक्स (snacks) बेचकर
अचार (पिकल्स/pickles)	विद्यार्थी	होटलों और रेस्तरांओं को स्नैक्स बेचकर
		बेचकर
		बेचकर

बिज़नेस के लिये किसी भी तरह की जानकारी जो बिज़नेस के लिए उपयोगी हो, उसके लिए मार्केट स्कैन (market scan) किया जा सकता है। यह दुकानों, और विक्रेताओं (वेंडर्स/vendors) के पास जाकर किया जा सकता है या इसे ऑनलाइन (online) भी कर सकते हैं।

प्रश्न 1. मार्केट स्कैन (market scan) से हम दूसरे बिज़नेसस (businesses) के बारे में और किस तरह जानकारी पा सकते हैं?

____

____

____

____

प्रश्न 2. हम अलग-अलग कीमतों के बारे में भी पता लगा सकते हैं जिन पर एक ही सामान/सेवाएं बेची जाती हैं। यह हमारे बिज़नेस (business) को आगे बढ़ाने में कैसे मदद करता है?

____

____

____

____

आइए जानें कि मार्केट स्कैन (market scan) कैसे किया जाता है

अब, आइए समझते हैं कि मार्केट स्कैन (market scan) कैसे किया जाता है। यह बहुत आसान है - बस दिए गए कृतियों (steps) का पालन करें।

कृति 1	उन सभी चीजों की एक सूची बनाएं जो आप उद्योग (इंडस्ट्री/industry), बिज़नेसस (businesses) और ग्राहकों (कस्टमर्स/customers) के बारे में जानना चाहते हैं: हाँ यह बात ठीक है कि आप जितने ज़्यादा सवाल पूछेंगे, आपको उतना ही ज़्यादा ज्ञान मिलेगा। सूचना: मार्केट स्कैन (market scan) ऑनलाइन (online) (इंटरनेट पर/ On Internet) हो सकता है या ऑफलाइन (offline) (आपके शहर की सड़कों पर!)
कृति 2	अपने क्षेत्र (एरिया/area) की स्थानीय (लोकल/local) दुकानों या सर्विस सेंटर (service center) जाएँ और देखें कि वहाँ क्या बेचा जा रहा है, किस कीमत पर बेचा जा रहा है और उसे कौन खरीद रहा है। इस चरण (स्टेप/ step) में, आप किसी विशेषज्ञ (एक्सपर्ट/expert) या ग्राहक की पहचान भी कर सकते हैं जो आपसे बिज़नेस (business) के बारे में बात करेगा और आपके सभी सवालों का उत्तर देगा।
कृति 3	आप इसे ऑनलाइन (online) भी कर सकते हैं। अपने सभी सवालों के जवाब जानने के लिए गूगल (Goggle) का उपयोग करें। ऐमज़ॉन (amazon) और दूसरे ई-रिटेल (E-Retail) ऐप (app) जैसे बिगबास्केट(bigbasket) (या अर्बन कंपनी (urban company) - सेवा पेशेवरों (service professionals) के लिए!) का उपयोग करके चीज़ों और सेवाओं के टाइप और कीमतों का पता लगाने के लिए उपयोग करें।

कृति 3

बिज़नेस (business) के मालिकों और ग्राहकों का इंटरव्यू (interview) लें! बिज़नेस के मालिकों से उनके बिज़नेस मॉडल (business model) और चुनौतियों के बारे में पूछें। लेकिन इससे भी ज़्यादा ज़रूरी बात यह है कि ग्राहकों से इस बारे में बात करें कि वे वर्तमान प्रॉडक्ट (current product) या सेवा को क्यों पसंद करते हैं और उन्हें क्या लगता है कि इसमें सुधार के लिए क्या किया जा सकता है।

ग्राहकों को समझना व्यापारियों (बिज़नेस पीपल/business people) की सबसे महत्वपूर्ण स्किल (skill) है! इसके बारे में हम अगले पाठ में जानेंगे। हम आगे के पाठ में इस पर और काम करेंगे।

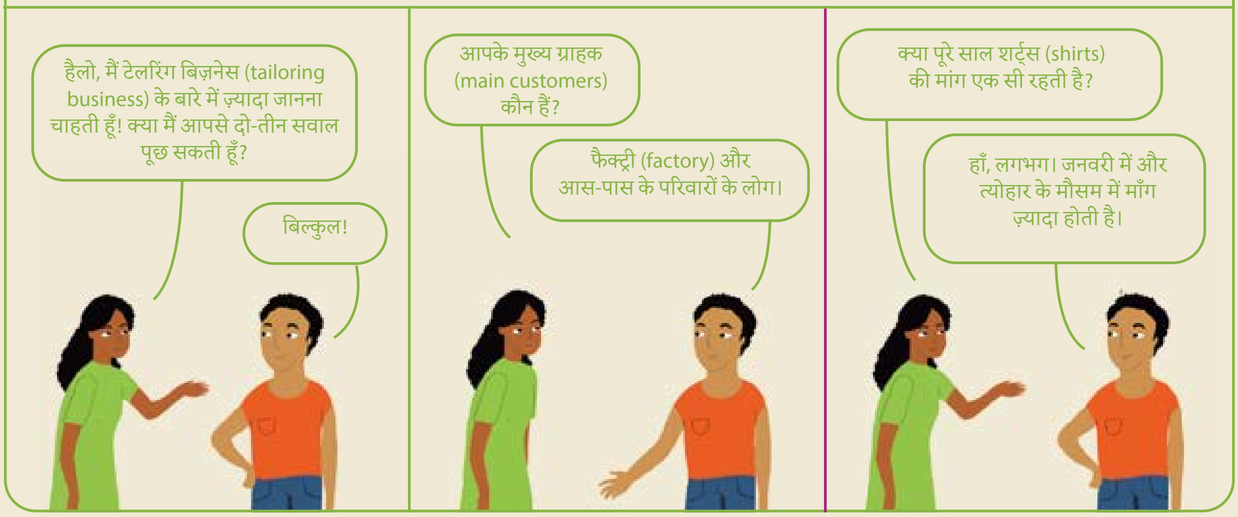
क्या गूगल (google) आपको बता सकता है कि आपके क्षेत्र (एरिया/area) में कितने लोग ब्यूटी पार्लर सेवाएं (Beauty Parlor Services) दे रहे हैं? अपने आस-पास के ब्यूटी पार्लर (Beauty parlor) के बारे में जानने के लिए आप गूगल सर्च (google search) में कौन से शब्द टाइप (type) करेंगे?

जब आप किसी बिज़नेस (business) के मालिक से बात करते हैं, तो आप उनसे उनके बिज़नेस (business) के बारे में क्या पूछना चाहेंगे?

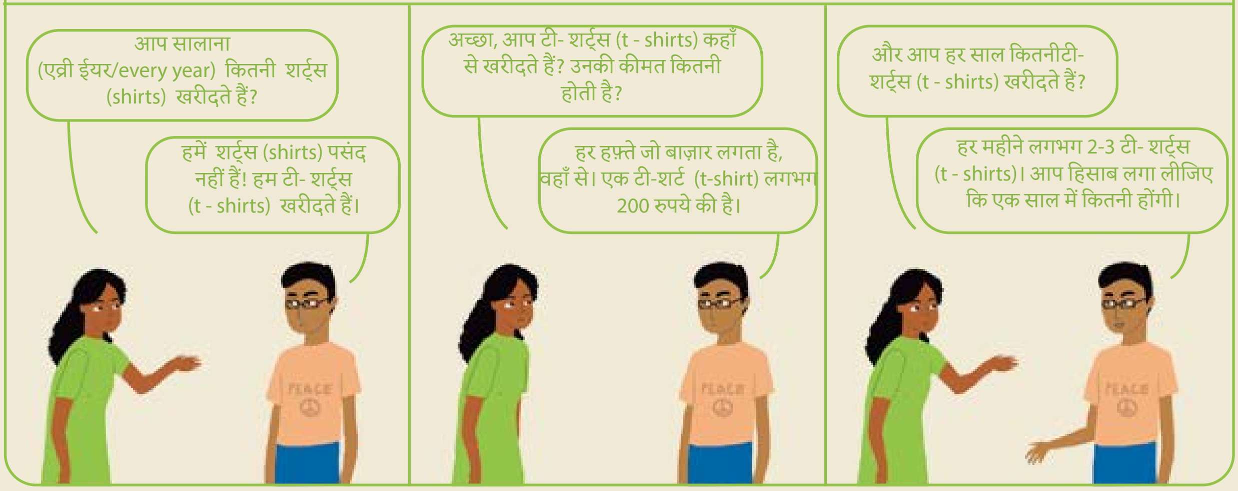
आइए एक सरल मार्केट स्कैन (market scan) करें

आइए सुशीला द्वारा अपनी नई टेलर शॉप (tailor shop) के लिए किए गए मार्केट स्कैन (market scan) को देखें।

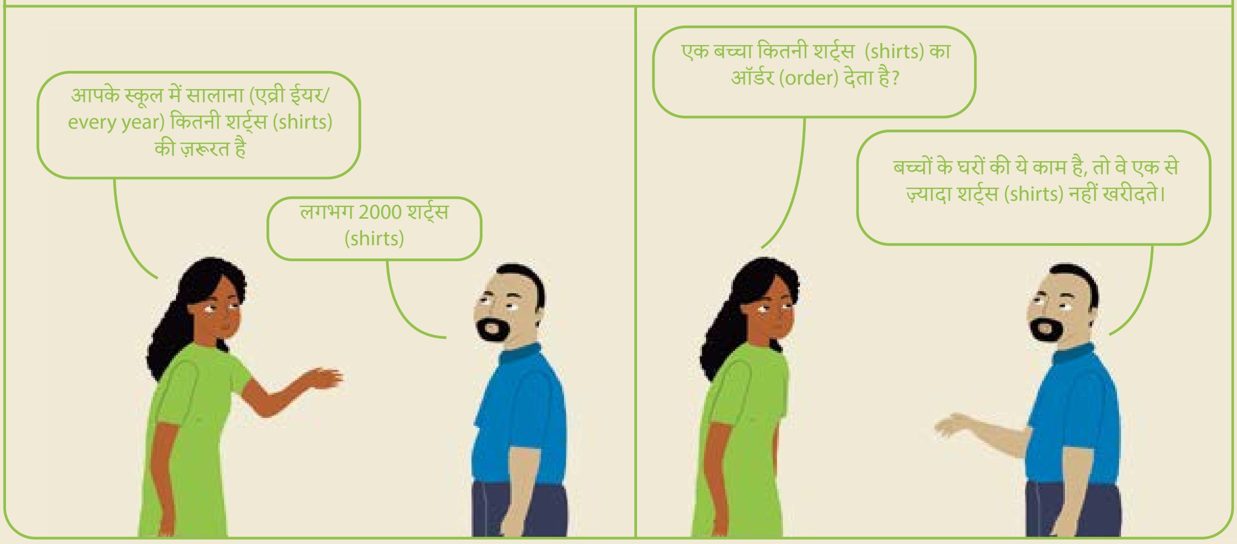
प्रतियोगी (कॉम्पिटिटर/competitor) 1: एक स्थानीय दर्जी (लोकल टेलर/local tailor)



ग्राहक 2: कॉलेज (college) जाने वाले लड़के



ग्राहक 1: स्कूल का प्रिंसिपल (School Principal)



सप्लायर 1: कपड़े के थोक विक्रेता (होल सेल सेलर/Wholesale seller)

सुशीला को रेट मीटर के द्वारा पता चलता है कि वह शर्ट्स (shirts) के लिए सूती (कॉटन/cotton) और नायलॉन (nylon) के कपड़े बेचता है।
सूती (कॉटन/cotton) कपड़े की कीमत 20 रुपए/मीटर और नायलॉन (nylon) की कीमत 30 रुपए/मीटर है।

सुशीला ने सप्लायर (supplier) से कमीज़ बनाने के लिए माल की कीमत के बारे में क्यों पूछा?

क्या सुशीला शर्ट (shirt) के अलावा और कुछ बेच सकती है?

गतिविधि का समय!

ऑनलाइन (online) या ऑफलाइन मार्केट स्कैन मेथड (offline market scan method) का उपयोग करते हुए, अपने बिज़नेस आइडिया (business idea) के लिए मार्केट स्कैन (market scan) को पूरा करें। अगर आपके पास अभी तक कोई बिज़नेस आइडिया (business idea) नहीं है जो आपको पसंद है, तो आप एक ऑटो रिपेयर (auto repair) की दुकान के लिए मार्केट स्कैन (market scan) कर सकते हैं।

आज मैंने सीखा:

यदि आपने इस विषय को अच्छी तरह से समझ लिया है तो निशान लगाएँ।

1. मार्केट स्कैन (market scan) हमें उद्योग (इंडस्ट्री/industry) में बेची जाने वाली चीज़ों और सेवाओं (सर्विसेस/services) के प्रकार को समझने में मदद करता है। ☐
2. मार्केट स्कैन (market scan) हमें यह पहचानने में मदद करता है कि हमारे ग्राहक कौन हो सकते हैं। ☐
3. मार्केट स्कैन (market scan) हमें बिज़नेस आइडिया (business idea) में आई चुनौतियों को समझने में मदद करता है। ☐
4. मार्केट स्कैन (market scan) हमें अपना बिज़नेस (business) खोलने की लागत के बारे में जानने में मदद करता है। ☐

PM DAKSH DEPwD
डिजिटल पोर्टल पे
रोज़गार कौशल सीखे

visit: **www.pmdaksh.depwd.gov.in**

Supported by

EnAble India — Celebration of Human Spirit | QUEST ALLIANCE | FRSN | accenture | CISCO | J.P.Morgan