अभिरुचि एवं लोकसेवक हेतु आवश्यक गुण

अभिरुचि क्या है?

- अभिरुचि कौशल सीखने या हासिल करने की एक प्राकृतिक क्षमता या जन्मजात क्षमता है। यह कुछ विशिष्ट कौशलों को सफलतापूर्वक सीखने की एक स्वाभाविक प्रवृत्ति है, जिसे पर्याप्त ज्ञान और प्रशिक्षण के साथ और बढ़ाया जा सकता है। यह किसी विशेष क्षेत्र में सफल होने के लिये उपयुक्तता को इंगित करता है।
- दूसरे शब्दों में अभिरुचि एक प्राकृतिक प्रतिभा या जन्मजात क्षमता है जो हमारे लिये कुछ चीजों/कार्यों को सीखना या करना आसान बनाती है।

अभिरुचि, कौशल या बुद्धिमता से किस प्रकार भिन्न है?

- रुचि एक ऐसी चीज है जो किसी कार्य के प्रति किसी विशेष कौशल की आवश्यकता के बिना हमें आकर्षित करती है। एक व्यक्ति की किसी विशेष गतिविधि, नौकरी या प्रशिक्षण में रुचि हो सकती है, लेकिन उस विशेष क्षेत्र में अच्छा प्रदर्शन करने और सफलता प्राप्त करने की क्षमता / योग्यता नहीं हो सकती है। उदाहरण के लिये किसी की संगीत में गहरी रुचि हो सकती है, लेकिन एक कलाकार के रूप में करियर में सफल होने के लिये पर्याप्त क्षमता नहीं है।
- कौशल किसी दिये गए कार्य को आसानी और सटीकता के साथ करने का ज्ञान या क्षमता है, दूसरी ओर योग्यता प्रशिक्षण प्राप्त होने पर कुशल होने की क्षमता को दर्शाता है। जबकि कौशल वे क्षमताएँ हैं जिन्हें पढ़ने, अवलोकन, अभ्यास और प्रशिक्षण के माध्यम से हासिल किया जा सकता है, योग्यता जन्मजात और अद्वितीय है।
- बुद्धिमत्ता, तर्क करने, सीखने, समझने और मानसिक गतिविधि के उपयोग की क्षमता है। यह कौशल सीखने और लागू करने की क्षमता है। दूसरी ओर, अभिरुचि किसी व्यक्ति की किसी कौशल में महारत हासिल करने की विशिष्ट क्षमता है। हालाँकि अभिरुचि की सहायता से काम को अच्छी तरह से करने के लिये कुछ हद तक बुद्धिमत्ता की आवश्यकता होती है।

एक सिविल सेवक की अभिरुचि कैसी होनी चाहिये?

- नए लोक प्रशासन के आगमन और प्रशासनिक क्षेत्र में बढ़ती विविधता के साथ, एक प्रशासक को शारीरिक और मानसिक दोनों प्रकार की अभिरुचि होनी चाहिये।
- उसके पास न केवल कुशलतापूर्वक बल्कि, प्रभावी ढंग से अपने कर्तव्य का पालन करने के लिये सामान्य मानसिक क्षमता (बुनियादी सोच क्षमता और किसी भी बौद्धिक कार्य को करने की सीखने की क्षमता) के साथ-साथ लोक प्रशासन की वांछित मूल्य प्रणाली दोनों होनी चाहिये। मोटे तौर पर एक सिविल सेवक में वांछित योग्यता के प्रकारों में शामिल हैं:
    - अच्छा संचार/पारस्परिक कौशल
    - नेतृत्व, प्रबंधन और संगठनात्मक कौशल
    - गंभीर सोच और सुनने की क्षमता
    - संसाधनों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने और बढ़ाने के लिये कौशल
    - सहयोगी नेटवर्क और सफल टीम वर्क स्थापित करने की क्षमता
    - व्यावसायिकता का उच्च स्तर
    - स्वयं सोचने और अभिनव समाधान विकसित करने की क्षमता
    - अनुनय का कौशल और ऐसे लोगों के साथ समझौता करने की क्षमता होनी चाहिये जिनके साथ समझौता करना आसान न होता हो।

सिविल सेवा में अभिरुचि की भूमिका और महत्त्व क्या है?

- सिविल सेवाएँ प्रशासन की स्थायी संरचना बनाती हैं एवं रीढ़ की हड्डी की तरह कार्य करती हैं। इसलिये लोक प्रशासन के उच्च मानकों को बनाए रखने के लिये एक गुणात्मक, पेशेवर, कुशल और प्रतिबद्ध कार्यबल अनिवार्य है।
- भारतीय लोक प्रशासन में सिविल सेवकों को विभिन्न प्रकार की ज़िम्मेदारियां सौंपी जाती हैं जैसे कि सरल प्रशासनिक और लिपिक कार्यों से लेकर जटिल निर्णय लेने, नीति कार्यान्वयन और सरकार और नागरिकों के बीच एक कड़ी के रूप में कार्य करना। इसलिये सिविल सेवकों के पास विविध कौशल जैसे, किसी चीज को समझने की क्षमता, अच्छा विश्लेषणात्मक कौशल और सहयोगी नेटवर्क स्थापित करने की क्षमता और सफल टीम वर्क का होना महत्त्वपूर्ण है।

- लोक प्रशासन में नेताओं को हर दिन विभिन्न प्रकार की समस्याओं और चुनौतियों का सामना करना पड़ता है जैसे उच्च बेरोजगारी, अपर्याप्त सरकारी खर्च, तेज़ी से बदलते सामाजिक-आर्थिक परिदृश्य आदि। कानून और प्रशासनिक नियम सब कुछ स्पष्ट नहीं कर सकते हैं और नेता हमेशा पिछली सफलताओं को दोहरा नही सकते हैं क्योंकि प्रत्येक चुनौती को प्रभावित करने वाले दिन-प्रतिदिन बदलते हैं। ऐसे मामलों में एक सिविल सेवक को तत्काल निर्णय लेने के कौशल और दृढ़ विश्वास के साथ विवेक का उपयोग करने के लिये सोचने-समझने की क्षमता की अत्यधिक आवश्यकता होती है।
- ई-गवर्नेंस की उभरती अवधारणा और 'कम सरकार अधिक शासन' (Minimum Government Maximum Governance) का आदर्श वाक्य सरकार की मशीनरी के साथ-साथ कार्य शैली और सरकारी अधिकारियों के उन्मुखीकरण में परिवर्तनकारी परिवर्तन की मांग करता है।
    - प्रशासकों की भूमिका और कार्य तेज़ी से बदलते और तेज़ी से चुनौतीपूर्ण होते जा रहे हैं, इन नई चुनौतियों का सामना करने के लिये सिविल सेवकों को आवश्यक कौशल और क्षमताओं से लैस होना चाहिये।
    - उनमें नई तकनीकों और कार्य करने की नई शैलियों में महारत हासिल करने की योग्यता होनी चाहिये। उन्हें सुधार पहलों को उत्प्रेरित करने के लिये 'परिवर्तन के एजेंट' के रूप में कार्य करना चाहिये।
- भारत जैसे विविधिता वाले देश में सिविल सेवकों को अक्सर जटिल और अक्सर विषम सामाजिक-आर्थिक उद्देश्यों और चुनौतियों का सामना करना पड़ता है, जो अक्सर उनके अपने कर्तव्यों और कार्यों के बारे में नैतिक दुविधा की गहरी भावना पैदा करते हैं। यह अंतर्विरोधों पर विजय पाने, दुविधाओं को सुलझाने और विपरीत परिस्थितियों के बावजूद प्रदर्शन करने की भावना को बनाए रखने के लिये एक अंतर्निहित योग्यता की मांग करता है।
- 'समावेशी शासन' के ढांचे के तहत प्रशासकों को विविध हितधारकों के बीच टीम बनाने की जरूरत है। उदाहरण के लिये एक शहर में अनुकूल कारोबारी माहौल बनाने के लिये एक आर्थिक विकास निदेशक को स्थानीय व्यापारिक नेताओं, चैंबर ऑफ कॉमर्स और पर्यावरण अधिवक्ताओं को एक साथ लाने की जरूरत है। यह एक सिविल सेवक को प्रतिक्रिया प्राप्त करने और कार्य करने की क्षमता के साथ-साथ अंतराल को पाटने और एक सामान्य उद्देश्य के लिये सहयोग को प्रोत्साहित करने के लिये प्रभावी पारस्परिक कौशल की मांग करता है।

अभिरुचि एवं अभिवृत्ति में क्या अंतर है?

- कुछ विशेषज्ञों के अनुसार, सफलता 99% अभिवृत्ति और 1% अभिरुचि का परिणाम है। शोध अध्ययनों के अनुसार, सही कौशल वाले लोगों को भर्ती करना महंगा हो सकता है यदि उनके पास सही रवैया नहीं है।
    - लीडरशिप आईक्यू (3 वर्षों में 20,000 से अधिक नई भर्तियों में से) के एक अध्ययन में, यह पाया गया कि काम पर रखे गए 46% लोग काम पर पहले 18 महीनों के भीतर असफल हो गए और वे कौशल की कमी के कारण असफल नहीं हुए, बल्कि अभिवृत्ति के कारण असफल हुए। इस प्रकार उच्च योग्यता और गलत अभिवृत्ति वाले लोगों की तुलना में सही अभिवृत्ति वाले लोगों को संगठनात्मक सफलता के लिये अधिक महत्त्वपूर्ण माना जाता है।
- अभिवृत्ति एक मोटर है जो एक विशिष्ट क्षमता के अधिग्रहण और उपयोग को आगे बढ़ाती है। यदि कोई व्यक्ति किसी भूमिका के लिये पूरी तरह से तैयार है लेकिन उसमें वास्तविक उत्साह की कमी है तो सर्वोत्तम कौशल-सेट की क्षमता बहुत कम हो जाएगी।
    - उदाहरण के लिये एक व्यक्ति जिसमें संगीत के लिये अभिरुचि है, लेकिन अपने कौशल को निखारने की इच्छा की कमी है, वह उसे एक अच्छा संगीतकार नहीं बना सकता है, चाहे वह कितना ही प्रतिभाशाली क्यों न हो। इसके लिये किसी के कौशल को विकसित करने और उसमें सुधार करने एवं सीखने के लिये प्रतिस्पर्द्धी दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है।
- जब एक सकारात्मक मानसिकता अपनाई जाती है तो लगभग हर स्तर पर उत्पादकता, रचनात्मकता और जुड़ाव में सुधार होता है। थॉमस एडिसन ने एक बार कहा था, "प्रतिभा एक प्रतिशत प्रेरणा और निन्यानबे प्रतिशत पसीना है।" इसलिये जीवन में सफल होने के लिये कड़ी मेहनत और लगन के प्रति सकारात्मक नजरिया बेहद जरूरी है।

हमारे सामने रखे गए प्रत्येक कार्य में हम सभी समान रूप से प्रतिभाशाली नहीं हैं:

- एक और दृष्टिकोण यह है कि हर किसी के पास कौशल सीखने की क्षमता नहीं होती है, खासकर एक कुशल स्तर पर। एक व्यक्ति जो उत्सुक है, लेकिन उसके पास कोई प्राकृतिक प्रतिभा, क्षमता और कौशल नहीं है, वह शायद ही इस क्षेत्र में उत्कृष्टता प्राप्त कर सकता है। उदाहरण के लिये, एक व्यक्ति जिसके पास एक नया व्यवसाय उद्यम शुरू करने की इच्छा और उत्साह है, लेकिन आवश्यक व्यावसायिक कौशल की कमी है, वह इसके दबाव और चुनौतियों के आगे झुक जाएगा। इस प्रकार एक अच्छा दृष्टिकोण/अभिवृत्ति वाला व्यक्ति, जिसके पास कोई योग्यता नहीं, वह भी बेहतर नहीं कर सकता है।
- एक उच्च अभिरुचि वाला व्यक्ति किसी कौशल को सीखने या किसी कार्य को करने में बेहतर प्रदर्शन कर सकता है जबकि अन्य इसके प्रति सकारात्मक झुकाव के बावजूद संघर्ष करते हैं। उदाहरण के लिये खेल एक सामान्य गतिविधि है लेकिन केवल एक एथलीट या अद्वितीय प्रतिभा और ताकत वाला खिलाड़ी ही इस क्षेत्र में उत्कृष्टता प्राप्त करता है। महात्मा गांधी और जॉर्ज वाशिंगटन जैसे उत्कृष्ट नेताओं के पास अपनी ताकत को भुनाने और दूसरों में सबसे बड़ी क्षमता विकसित करने के लिये महान कौशल और ज्ञान था।

अभिरुचि के बिना अभिवृत्ति अंधा है; अभिवृत्ति के बिना अभिरुचि लंगड़ा है:

- इस दृष्टिकोण के अनुसार, किसी विशेष क्षेत्र में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिये सही अभिवृत्ति (योग्यता) और अभिरुचि (रवैया) दोनों समान रूप से महत्त्वपूर्ण हैं। यह क्रमशः दो विरासत में मिले और अर्जित गुणों का सही मिश्रण है जो किसी व्यक्ति के जीवन में लाभ और हानि को निर्धारित करने में साथ-साथ चलते हैं।
- उदाहरण के लिये एक व्यक्ति जो अपने काम में मेहनती और ईमानदार होने के साथ-साथ अपने संगठनात्मक लक्ष्यों के लिये प्रतिबद्ध है, लेकिन उसके पास सॉफ्ट स्किल्स की कमी के कारण पहल करने की क्षमता और नेतृत्व के लिये योग्यता की कमी है, उसे उच्च-स्तरीय पद के लिये उपयुक्त नहीं माना जा सकता है। इसी तरह यदि किसी के पास स्मार्ट, प्रेरक और टीम-निर्माण कौशल है, लेकिन काम के प्रति कठोर रवैये के कारण उस पर उच्च अधिकारी बनने की स्थिति में उसपर भरोसा नहीं किया जा सकता है।
- थॉमस एडिसन और अल्बर्ट आइंस्टीन जैसे प्रसिद्ध वैज्ञानिकों के उदाहरण हमें दिखाते हैं कि उनकी विशिष्ट क्षमताओं के साथ-साथ चुनौतियों का

सामना करने और लगातार असफलताओं के बाद भी हार न मानने के लिये उनके पास सही स्वभाव/मानसिक दृष्टिकोण था।

लोकसेवक हेतु आवश्यक गुण क्या हैं?

- सिविल/सार्वजनिक सेवा मूल्य वे मूल्य हैं जो जनता की तरफ से सरकार द्वारा बनाए जाते हैं। ये वे सिद्धांत हैं जिन पर सरकार और नीतियां आधारित होनी चाहिये। सत्यनिष्ठा, वस्तुनिष्ठता, गैर-पक्षपात, सहिष्णुता, करुणा, सार्वजनिक सेवा के प्रति समर्पण आदि जैसे मूलभूत मूल्यों का पालन, लोक सेवा कर्तव्यों के निर्वहन में सिविल सेवकों के लिये मार्गदर्शक सिद्धांतों के रूप में कार्य करता है। इसके अलावा वे उन अधिकारों और लाभों के बारे में मानक सहमति प्रदान करते हैं जिनके नागरिक हकदार हैं।
- भारत में सिविल सेवा मूल्य वर्षों की परंपरा में विकसित हुए हैं। केंद्रीय सिविल सेवा (आचरण) नियम, 1964 और अखिल भारतीय सेवा (आचरण) नियम, 1968 में सत्यनिष्ठा और कर्तव्य के प्रति समर्पण आदि जैसे मूल्यों का उल्लेख किया गया है, जिनका पालन एक सिविल सेवक को अपने सेवा कार्यकाल में करना चाहिये। इस बीच लोक सेवा विधेयक, 2007 के मसौदे में कुछ ऐसे मूल्यों का उल्लेख किया गया है जो लोक सेवकों को उनके कार्यों के निर्वहन में मार्गदर्शन करते हैं। इनमें संविधान की प्रस्तावना में निहित विभिन्न आदर्शों के प्रति निष्ठा, गैर-राजनीतिक कामकाज, लोगों की बेहतरी के लिये सुशासन, सिविल सेवा का प्राथमिक लक्ष्य होना, निष्पक्ष और निष्पक्ष रूप से कार्य करना कर्तव्य, निर्णय लेने में जवाबदेही और पारदर्शिता, रखरखाव शामिल हैं। उच्चतम नैतिक मानकों की योग्यता, सिविल सेवकों के चयन के लिये मानदंड होना, व्यय में अपव्यय से बचाव आदि।
- **नोलन समिति की सिफारिश:**
    - जो लोग किसी भी प्रकार से जनता की सेवा करते हैं, उनके लाभ के लिये नोलन समिति ने, (सार्वजनिक जीवन में मानकों पर समिति) ने वर्ष 1995 में सार्वजनिक जीवन के लिये व्यवहार के सात मार्गदर्शक सिद्धांतों को परिभाषित किया, जिसे नोलन सिद्धांत कहते हैं, और सलाह दी कि सार्वजनिक संस्थाएँ इन सिद्धांतों को एकीकृत करते हुए आचार संहिता बनाएँ। सात नोलन सिद्धांत इस प्रकार हैं:

//

- **निस्वार्थता:**
    - सार्वजनिक पद धारण करने वालों द्वारा जनहित में निर्णय लिये जाने चाहिये। अपने, अपने परिवार या अन्य मित्रों के लिये धन या अन्य भौतिक लाभ प्राप्त करने के लिये उन्हें ऐसा नहीं करना चाहिये।
- **अखंडता:**
    - सार्वजनिक कार्यालय के धारकों को किसी भी तरह से, चाहे आर्थिक रूप से या अन्यथा, ऐसे बाहरी पार्टियों के लिये खुद को बाध्य नहीं करना चाहिये, जो उनके आधिकारिक दायित्वों को कैसे पूरा करते हैं, इस पर कोई भी दबाव डाल सकते हैं।
- **वस्तुनिष्ठता:**
    - सार्वजनिक अधिकारियों को सार्वजनिक नियुक्तियों, अनुबंध पुरस्कारों और प्रोत्साहनों और भत्तों के लिये सिफारिशों सहित सार्वजनिक व्यवसाय करते समय योग्यता के आधार पर अपने निर्णय लेने चाहिये।
- **जवाबदेही:**
    - सिविल सेवकों को उनकी स्थिति के अनुसार जांच के दायरे में रखा गया है साथ ही, उन्हें जनता को उनकी पसंद और आचरण के लिये जवाब देना चाहिये।
- **खुलापन:**
    - सभी विकल्प और कार्य जो सार्वजनिक कार्यालय धारक करते हैं वे यथासंभव पारदर्शी होने चाहिये। जब व्यापक जनहित में स्पष्ट रूप से इसकी आवश्यकता होती है तो उन्हें अपनी पसंद के लिये औचित्य प्रदान करना चाहिये और केवल आवश्यक होने पर ही जानकारी को प्रतिबंधित करना चाहिये।
- **ईमानदारी:**
    - सार्वजनिक अधिकारियों की ज़िम्मेदारी है कि वे ऐसे किसी भी निजी हितों की घोषणा करें जो उनके आधिकारिक दायित्वों के साथ संघर्ष कर सकते हैं और ऐसे संघर्षों को इस तरह से संभालना है जिससे सार्वजनिक हितों की रक्षा करते हैं।

- **नेतृत्व:**
  - इन विचारों को बढ़ावा देने और समर्थन करने के लिये सार्वजनिक अधिकारियों द्वारा नेतृत्व का उपयोग किया जाना चाहिये।
- **द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की 10वीं रिपोर्ट:**
  - तथापि लोक सेवाओं के लिये आचार संहिता के विकास के लिये सबसे महत्त्वपूर्ण मार्गदर्शक द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की 10वीं रिपोर्ट में की गई सिफारिशें रही हैं। आयोग ने सिफारिश की कि संवैधानिक भावना को बनाए रखने के अलावा, सिविल सेवकों को उन मूल्यों द्वारा निर्देशित होना चाहिये जिनमें सत्यनिष्ठा और आचरण के उच्चतम मानकों का पालन शामिल है जैसे- निष्पक्षता और गैर-पक्षपात; वस्तुपरकता; सार्वजनिक सेवा के लिये समर्पण; और कमज़ोर वर्गों के प्रति सहानुभूति और करुणा।
- **अखंडता:**
  - वफादारी से तात्पर्य किसी व्यक्ति की अपने व्यक्तिगत और व्यावसायिक मूल्यों और विश्वासों के अनुरूप और समर्पित रहने की क्षमता से है। इसका अर्थ है समान मानकों या नैतिक सिद्धांतों को समय-समय पर समान परिस्थितियों में और इच्छुक पार्टियों को अपनाना।
  - दूसरे शब्दों में इसका अर्थ है विचारों, वाणी और कर्म में ईमानदार और सुसंगत होना। यह 'हम क्या सोचते हैं, क्या कहते हैं और हम क्या करते हैं' के बीच के अंतर को दूर करने का एक गुण है। सत्यनिष्ठ व्यक्ति किभी भी बाहर के विवादों और दबावों से प्रभावित नहीं होता है और केवल अपने विवेक के प्रति जिवाबदेह होता है।
- **निष्पक्षता:**
  - निष्पक्षता पूर्वाग्रह और पूर्वाग्रह के बिना निर्णय लेने की एक प्रकार का विशेष गुण है। निष्पक्षता का एक उदाहरण वह है जिसमें कोई पक्षपात नहीं है। यह किसी व्यक्ति, सामाजिक समूह या संगठन को अनुचित लाभ देने को अस्वीकार करता है। निष्पक्ष होने का अर्थ है कि सभी विकल्प केवल योग्यता के आधार पर होने चाहिये।
- **गैर-पक्षपात:**
  - गैर-पक्षपात को किसी भी राजनीतिक दल का समर्थन न करने के अपने कार्य से जाना जाता है, भले ही कोई इसके आदर्शों से दृढ़ता से सहमत हो। गैर-पक्षपात किसी भी राजनीतिक दल, संगठन या समूह के आदर्शों के पालन की अनुपस्थिति है।
- **वस्तुनिष्ठता:**
  - निष्पक्षता को शासन में सबसे महत्त्वपूर्ण विशेषताओं में से एक माना जाता है। इसके लिये संस्थानों को तर्क, कानून और स्थापित मानकों, प्रथाओं और मानदंडों का पालन करने की आवश्यकता होती है। वस्तुनिष्ठता का अर्थ है किसी की भावनाओं, विचारों और विश्वासों के बावजूद सत्य होना। यह सार्वजनिक अधिकारियों को डेटा के आधार पर बुद्धिमान निर्णय लेने की अनुमति देता है।
- **जनसेवा के प्रति समर्पण :**
  - समर्पण किसी के पेशे, उद्देश्य, दृष्टि या कार्यों में प्रेरित होने का गुण है। समर्पित लोक सेवक प्रशासन द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को पूरा करने का प्रयास करते हैं। जनता की भलाई में काम करने के लिये एक आंतरिक ड्राइव या उत्साह सार्वजनिक सेवा के प्रति समर्पण से निहित है। उस इच्छा को चलाने के लिये किसी बाहरी औपचारिक तकनीक के बिना, यह कुछ ऐसा हासिल करने की प्रतिबद्धता, जुनून और ईमानदार इच्छा है जो महत्त्व रखता है।
- **सहानुभूति:**
  - अन्य लोगों के अनुभवों और भावनाओं को समझने और उनकी सराहना करने की क्षमता को सहानुभूति के रूप में जाना जाता है। यह किसी अन्य व्यक्ति की मानसिक स्थिति को समझने और दूसरे व्यक्ति की भावनाओं को रचनात्मक रूप से अनुभव करने की क्षमता है।
- **सहनशीलता:**
  - दूसरों से मतभेदों को स्वीकार करने और सहन करने की क्षमता, भले ही आप उनसे असहमत हों, को सहिष्णुता के रूप में संदर्भित किया जा सकता है। सहिष्णुता लोगों के लिये सद्भाव में रहना संभव बनाती है। विभिन्न प्रकार के विचारों और विश्वासों के सामने लोगों का लचीलापन उनकी सहनशीलता को प्रदर्शित करता है। दुनिया भर के अन्य दृष्टिकोणों और अवधारणाओं के बारे में अधिक जानने से आपको दुनिया को और अधिक स्पष्ट रूप से समझने में मदद मिल सकती है।
- **करुणा:**
  - यह सहानुभूति का एक गहरा स्तर है, जो पीड़ित व्यक्ति की मदद करने की वास्तविक इच्छा को प्रदर्शित करता है। यह दूसरों की पीड़ा के लिये सहानुभूति की एक अनूठी भावना है जिसमें दूसरों के प्रति भावनाएँ और सहानुभूति, समझ की भावना और रक्षा करने की इच्छा शामिल है।
  - नोलन सिद्धांत अभिनव थे जब उन्हें पहली बार सामने रखा गया था क्योंकि उन्होंने कार्यप्रणाली की तुलना में संस्कृति और व्यवहार पर अधिक ध्यान केंद्रित किया था, हालाँकि मौलिक विचारों को अनिवार्य रूप से सभी द्वारा स्वीकार किया जाता है, उन्हें वास्तविकता में रखने में हमेशा चुनौतियां होती हैं, कुछ क्षेत्रों को अपनाने के साथ और उन्हें दूसरों की तुलना में अधिक सफलतापूर्वक लागू करना। कमीशनिंग विकल्प चुनते समय, एनएचएस ने सिद्धांतों को लागू करने में हमेशा अतिरिक्त सावधानी बरती है

UPSC सिविल सेवा परीक्षा विगत वर्ष के प्रश्न (PYQs)

Q. एक प्रभावी लोक सेवक बनने के लिये आवश्यक दस आवश्यक मूल्यों की पहचान कीजिये। लोक सेवकों में गैर-नैतिक व्यवहार को रोकने के तरीकों और साधनों का वर्णन करें। (वर्ष 2021)