

## संप्रेषण (Communication) पर नोट्स

संप्रेषण (Communication) एक ऐसा **आधारभूत माध्यम** है जिसके द्वारा एक व्यक्ति किसी अन्य व्यक्ति, परिवार, सहकर्मियों, कार्यशील समूहों, संगठनों तथा समाज के साथ मिलकर रहता तथा काम करता है।

### 1. संप्रेषण की परिभाषाएँ (Definitions of Communication)

- संप्रेषण को **सूचनाओं, विचारों या अनुभूतियों का आदान-प्रदान** के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।
- यह वह सब कुछ है जो एक व्यक्ति करता है जब वह दूसरे के मन में **समझ पैदा करना चाहता है**।
- इसे **अर्थों का एक सेतु** माना जाता है, जिसमें कहने, सुनने और समझने की एक **व्यवस्थित और निरंतर प्रक्रिया** शामिल होती है।
- संप्रेषण तथ्यों और विचारों के **मानव विनिमय का व्यापक क्षेत्र** है।
- सामान्य अर्थ में, संप्रेषण तब होता है जब एक स्रोत (system) संकेतों के हेरफेर (manipulation) द्वारा गंतव्य (destination) को प्रभावित करता है, जिन्हें उन्हें जोड़ने वाले चैनलों पर प्रसारित किया जा सकता है।
- ट्रेनहैलिन के अनुसार, संप्रेषण का मुख्य हित उन व्यवहारिक स्थितियों में है जहाँ एक स्रोत **जागरूक इरादे से** एक संदेश रिसीवर को प्रेषित करता है ताकि उसके व्यवहार को बदल सके।

- "Communis" शब्द से लिया गया, संप्रेषण का अर्थ **साझा करना, प्रसारित करना, आदान-प्रदान करना, प्रदान करना या 'सामान्य करना'** है।
- एल. रॉन हबर्ड ने संप्रेषण को **ARC त्रिभुज** के रूप में वर्णित किया है, जहाँ A आत्मीयता (Affinity), R वास्तविकता (Reality) और C संप्रेषण (Communication) के लिए है। इस त्रिभुज में, संप्रेषण को मानव संबंधों और मानव जीवन की संरचना को समझने में **सबसे महत्वपूर्ण** माना गया है।

## 2. संप्रेषण के मॉडल (Models of Communication)

व्यवसाय में संप्रेषण व्यवस्था का बहुत महत्व है, अतः इसके मॉडल और प्रक्रिया को जानना आवश्यक हो जाता है। कुछ महत्वपूर्ण मॉडल निम्नलिखित हैं:

### • शैन्न-वीवर मॉडल (Shannon-Weaver Model):

- यह संप्रेषण प्रक्रिया को छह मुख्य भागों में विभाजित करता है:  
**सूचना स्रोत (Information Source), प्रेषक (Informant), शोर स्रोत (Noise Source), प्राप्तकर्ता (Receiver), लक्ष्य (Destination), और संदेश (Message)।**
- सूचना प्रक्रिया सूचना स्रोत से प्रारंभ होती है।
- प्रेषक वह व्यक्ति है जो किसी स्रोत से प्राप्त सूचना को व्यवस्थित तरीके से भेजने का कार्य करता है।

- शोर के कारण संदेश **अधूरा या अशुद्ध** प्राप्त हो सकता है।
- संदेश प्राप्त करने के बाद संप्रेषण प्रक्रिया लक्ष्य पर समाप्त मानी जाती है।

• **बर्लो का संप्रेषण मॉडल (Berlo's Model of Communication):**

- डी.के. बर्लो ने अपनी प्रसिद्ध पुस्तक 'संप्रेषण प्रक्रिया' में इस मॉडल को प्रतिपादित किया है।
- यह संप्रेषण प्रक्रिया को सात भागों में बांटता है: **स्रोत (Source), संवाद (Message), संकेतन (Encoding), माध्यम (Channel), संवाद वाचकता (Decoding), प्राप्तकर्ता (Receiver), और प्रतिपुष्टि (Feedback)**।
- **संकेतन** वह प्रक्रिया है जब सूचना को समझने योग्य चिह्नित अवस्था में परिवर्तित किया जाता है।
- **संवाद वाचकता** का अर्थ प्राप्त संदेश को पढ़ना, समझना या उसका अनुवाद करना है।
- **प्रतिपुष्टि** अंतिम कड़ी है जो पुष्टि करती है कि संदेश सही अर्थ में और सही समय पर प्राप्त तथा समझा गया है।

• **मर्फी मॉडल (Murphy Model):**

- इसे मर्फी, हिल्डब्रैंड और थॉमस ने प्रतिपादित किया था, लेकिन यह मर्फी मॉडल के नाम से प्रसिद्ध है।

- यह संप्रेषण प्रक्रिया को छह भागों में विभाजित करता है: **संदर्भ (Context)**, **प्रेषक-संकेतक (Sender-Encoder)**, **संदेश (Message)**, **प्राप्तकर्ता-संकेतक (Receiver-Encoder)**, **माध्यम (Medium)**, और **प्रतिपुष्टि (Feedback)**।
- प्रत्येक संदेश किसी न किसी **संदर्भ** से प्रारंभ होता है, जिसके आधार पर उसे पढ़ा और समझा जाता है।
- प्रेषक **विशेष चिह्नों** का प्रयोग करके संदेश प्रेषित करता है।
- प्राप्तकर्ता-संकेतक संदेश का अर्थ निकालता है और उसे समझने योग्य बनाता है।
- प्रतिपुष्टि यह जानने में सहायक है कि प्रेषित संवाद **कितना प्रभावी** रहा।
- **लेसिकर, पेटाइट और फ्लैतले मॉडल (Lasiker, Pete and Flatley Model):**
  - यह एक **महत्वपूर्ण और संवेदनशील** मॉडल है, जिसे केविन और मर्सी नामक दो व्यक्तियों के उदाहरण से समझाया गया है।
  - संदेश प्राप्तकर्ता के **संवेदन तंत्र (sensory system)** द्वारा प्राप्त किया जाता है, जिसमें आंखें, कान, नाक, जीभ और त्वचा शामिल हैं।
  - संवेदन तंत्र संदेश को **फ़िल्टर (निष्पंदन)** करके, यानी शोर से अलग करके, अर्थ निकालता है।

- संदेश प्राप्त होने पर प्रतिक्रिया (reaction) प्राप्त हो सकती है, और संप्रेषण एक **चरणबद्ध प्रक्रिया** है जहाँ प्रेषक और प्राप्तकर्ता अपनी भूमिकाएँ बदल सकते हैं।

• **थिल और बोवी मॉडल (Thill and Bovee Model):**

- यह संप्रेषण प्रक्रिया को पांच अवस्थाओं में बांटता है, जो प्रेषक और प्राप्तकर्ता को जोड़ती हैं।
- ये अवस्थाएँ हैं: **विचार (Idea), संदेश (Message), संदेश का प्रेषण (Message Transmission), प्राप्तकर्ता (Receiver), और प्रतिपुष्टि (Feedback)**।
- संदेश तब बनता है जब प्रेषक के **विचारों को शब्दों या समझने योग्य चिह्नित अंकों में परिवर्तित** किया जाता है।
- एक **प्राप्तकर्ता** का होना आवश्यक है, अन्यथा प्रेषित संदेश निरर्थक हो जाता है।
- प्रेषित संदेश का उद्देश्य तभी पूरा होता है जब प्राप्तकर्ता द्वारा उसे **ठीक प्रकार से समझ लिया जाता है**।

**3. संप्रेषण के प्रकार (Types of Communication)**

संप्रेषण को व्यापक तौर पर दो मुख्य भागों में वर्गीकृत किया जा सकता है:

1. **शाब्दिक संप्रेषण (Verbal Communication)**
2. **गैर-शाब्दिक संप्रेषण (Non-Verbal Communication)**

## A. शाब्दिक संप्रेषण (Verbal Communication)

इसमें संदेशों को **बोलकर या लिखकर शब्दों के माध्यम से** मूर्त रूप दिया जाता है। इसमें शामिल हैं:

### • मौखिक संप्रेषण (Oral Communication):

- इसमें दो व्यक्ति अपने विचारों का विनिमय **मौखिक शब्दों द्वारा**, आमने-सामने वार्तालाप से, या मशीन/बिजली से चलने वाले यंत्रों (जैसे टेलीफोन, टेलेक्स) की सहायता से करते हैं।
- **माध्यम/साधन (Means):** आमने-सामने बातचीत, सामूहिक बैठकें/विचार-गोष्ठियां, टेलीफोन (सेलुलर फोन सहित), रेडियो, टेलीविजन, संदेश, इंटरकॉम, टेपरिकॉर्डर, टेलीकॉन्फ्रेंसिंग, भाषण/व्याख्यान, विचार-विनिमय सत्र, साक्षात्कार, अफवाहें।
- **गुण (Advantages):**
  - संदेश लेखन पर समय और लागत की बचत।
  - श्रोता पर **तुरंत प्रभाव** डालता है।
  - **भावों की अभिव्यक्ति** अधिक प्रभावशाली और समझने योग्य होती है।
  - प्रेषक संदेश के प्रभाव का अनुमान लगाकर **तुरंत सुधार** कर सकता है।

- संदेश **तत्पर गति** से प्रसारित होता है और क्रियान्वयन शीघ्र प्रारंभ हो सकता है।

◦ **दोष (Disadvantages):**

- प्रेषक और प्राप्तकर्ता का **प्रत्यक्ष संपर्क आवश्यक** है, जो हमेशा संभव नहीं।
- बड़े मौखिक संदेशों को समझने में समय और बार-बार स्पष्टीकरण की आवश्यकता।
- टेलीफोन पर **अधिक व्यय** यदि दूरी अधिक हो।
- कोई **लिखित प्रमाण नहीं** रहता, जिससे भविष्य में कानूनी या अन्य कार्यवाही में कठिनाई आती है।
- मौखिक संदेश का **स्थायित्व नहीं** होता।

• **लिखित संप्रेषण (Written Communication):**

- इसमें प्रेषक संदेश प्राप्तकर्ता को **लिखित रूप में** भेजता है।
- यह **व्यक्तिगत** (जैसे पत्र, स्मरण पत्र, नोट) या **सामूहिक** (जैसे बुलेटिन, नियमावली, सूचना पट्ट) हो सकता है।
- **माध्यम/साधन (Means):** मेमो, रिपोर्ट, ऑफिस ऑर्डर, सर्कुलर/परिपत्र, ग्राफ/चार्ट, स्टाफ-न्यूज़लेटर, ई-मेल, फैक्स, प्रश्नावली, पत्र, नोटिस (एजेंडा, नोट्स), सभा की कार्यवाही पुस्तिका, विज्ञापन, ग्राहक न्यूज़लेटर, प्रेस विज्ञप्ति, निमंत्रण, ब्रोशर, नियमावली, टेलीग्राम।

◦ **गुण (Advantages):**

- भिन्न शहरों में **कम व्यय** में संदेश भेजा जा सकता है।
- **प्रत्यक्ष संपर्क आवश्यक नहीं** है।
- संदेश में **स्पष्टता और प्रभावशीलता** आती है, गलत अर्थों की संभावना कम रहती है।
- भविष्य में विवाद होने पर **साक्ष्य** के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है।
- यह **स्थायी रिकॉर्ड** बन जाता है और संदर्भ के रूप में प्रयोग हो सकता है।

◦ **दोष (Disadvantages):**

- छोटे संदेशों को लिखकर भेजने में **श्रम, समय और धन का अपव्यय** होता है।
- गलती होने पर **पूरी प्रक्रिया दोहराना** पड़ती है, जिससे विलंब होता है।
- संदेश कई व्यक्तियों से होकर गुजरने के कारण **गोपनीयता समाप्त** हो जाती है।
- आलेख तैयार करने, टाइप कराने, हस्ताक्षर कराने और प्रेषित करने में **अत्यधिक समय** लगता है।
- संवाददाता की **भावनाओं को व्यक्त करने में असफल** रह सकता है।



• अशिक्षित व्यक्तियों के लिए उपयोगी नहीं है।

• **दृश्य संप्रेषण (Visual Communication):**

- यह शब्दों या चित्रों या दोनों के संयोजन से हो सकता है।
- **माध्यम/साधन (Means):** स्लाइड, नियॉन होर्डिंग्स, प्रिंटेड और पेंट की हुई तस्वीरें/पोस्टर, इंटरनेट (बिना मल्टीमीडिया के), पेजर।
- इसका उपयोग प्राचीन समय से होता रहा है ताकि **अनपढ़ व्यक्ति भी समझ सकें**।
- उदाहरण: खतरे का संकेत (खोपड़ी और हड्डी), स्कूल का संकेत (बच्चा दौड़ता हुआ), हॉर्न निषेध, सिगरेट निषेध, ट्रेफिक लाइट।
- **गुण (Advantages):** अत्यंत सरलता और मितव्ययितापूर्वक सूचना का संप्रेषण करते हैं। रंगीन फोटोग्राफ और पेंटिंग्स संप्रेषण को **मनोरंजक और प्रेरक** बनाते हैं। अशिक्षित लोगों को सूचित और शिक्षित करने के लिए उपयोगी हैं। विज्ञापन का एक प्रभावी साधन हैं।
- **दोष (Disadvantages):** प्रभावी चित्र/पोस्टर/कार्टून बनाने में **काफी प्रयास और चातुर्य** अपेक्षित होता है। केवल **आसान और प्राथमिक विचारों** को ही संकेत भाषा द्वारा संप्रेषित किया जा सकता है। संकेत भाषा शाब्दिक संप्रेषण की **पूरक** हो सकती है, स्थानापन्न नहीं। लोग **गलतफहमी** के शिकार हो सकते हैं। मौके पर **सुधार संभव नहीं है**।

• **श्रव्य-दृश्य संप्रेषण (Audio-Visual Communications):**

- इसमें शामिल हैं: टेलीविजन/वीडियो/केबल, सिनेमा, मल्टीमीडिया सहित इंटरनेट, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, इलेक्ट्रॉनिक प्रस्तुति।

**B. गैर-शाब्दिक संप्रेषण (Non-Verbal Communication)**

इसमें संदेशों को **शब्दों के बिना, शरीर के हाव-भावों के माध्यम से** संचारित किया जाता है। विशेषज्ञ मानते हैं कि किसी संप्रेषण संदर्भ में **7% शाब्दिक संप्रेषण होता है, जबकि शेष 93% में लगभग दो-तिहाई शारीरिक हरकतों/मनोभावों से और शेष एक-तिहाई वॉइस टोन/इन्फ्लेक्शन से** होता है। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

• **शारीरिक भाषा (Body Language) - काइनेसिक्स (Kinesics):**

- यह **शब्दों के बिना शरीर के हावभावों (Body Movements) द्वारा अभिव्यक्ति** का अध्ययन है।
- यह हमारी अनुभूतियों और विचार प्रक्रियाओं द्वारा निर्देशित होती है, जैसे सिर हिलाना, आंखें झपकाना, हाथ हिलाना, कंधों को हिलाना।
- शरीर चेतन या अर्धचेतन अवस्था में संदेश, रुझान, मनोभाव, स्तर संबंध आदि का संप्रेषण करता है।
- **चेहरा (Face):** कहा जाता है कि '**चेहरा दिमाग का आईना होता है**' (Face is the mirror of the mind)। चेहरे की मांसपेशियां

संप्रेषण का एक तंत्र होती हैं और आमने-सामने के संप्रेषण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं।

- **आँखों का संपर्क (Eye Contact):** आमने-सामने के संप्रेषण में विशेष महत्व रखता है। आँखें आंतरिक भावनाओं को प्रकट करती हैं।
- **हावभाव (Gestures):** हमारी भुजाओं, टांगों, हाथों, धड़ (Torso) की हरकतों का बोध कराते हैं, जैसे मुट्ठी बाँधकर अंगूठा ऊपर करना ('OK')।
- **सिर (Head):** सिर की स्थिति सम्मान, भरोसे और रुचि का सूचक होती है। झुका हुआ सिर विनम्रता या आज्ञापालन दर्शाता है।
- **शरीर का आकार और मुद्रा (Body Shape and Posture):** यह प्रभावित करती है कि हम अपने बारे में कैसे सोचते हैं, दूसरों से कैसे संबंधित होते हैं, और दूसरे हमसे कैसे जुड़ते हैं।
- काइनिक्स के पाँच वर्ग (पॉल एकमैन और वालेस फ्राइसेन के अनुसार):
  - **प्रतीक (Emblems):** सामान्यतः पहचाने जाने वाले हावभाव जो मौखिक वार्ता से संबंधित नहीं होते (जैसे मुँह पर उँगली रखकर चुप रहने का इशारा)।

- **स्पष्टीकरण (Illustrators):** शारीरिक अभिव्यक्ति जो शाब्दिक भाषा के साथ स्पष्टीकरण देती है (जैसे वृत्त की चर्चा करते समय हाथों को गोलाकार घुमाना)।
- **नियंत्रक (Regulators):** शाब्दिक संप्रेषण को नियंत्रित करते हैं (जैसे टकटकी लगाकर देखना, सिर हिलाना)।
- **भाव प्रदर्शक (Affect Display):** शरीर में होने वाले परिवर्तन जो हमारी आंतरिक संवेगात्मक अवस्था को संप्रेषित करते हैं (जैसे चेहरे पर गुस्सा, कांपते हाथ)।
- **तंत्र परिचालक (Body Manipulators):** वे गतियां जो मूलतः शरीर के कार्य से संबंधित होती हैं (जैसे सिर खुजलाना)।
- **पराभाषा (Paralanguage):**
  - इसे 'लाइक लैंग्वेज' (Like Language) यानी समान भाषा कहा जाता है, क्योंकि इसमें शब्द नहीं होते लेकिन यह बताती है कि **कैसे शब्द बोले जाते हैं या उच्चारण किया जाता है**।
  - इसमें वक्ता की ध्वनि में '**कैसे**' (How) तत्व का समावेश होता है।
  - **मुख्य पहलू:**
    - **ध्वनि (Voice):** वक्ता के लिंग, पृष्ठभूमि, शिक्षा, प्रशिक्षण और स्वभाव के बारे में बताती है।
    - **स्वर (Pitch):** बोलने के समय पिच में परिवर्तन श्रोता का ध्यान आकर्षित करने और रुचि बनाए रखने के लिए

आवश्यक है। उच्च स्वर अक्सर सत्ता वाले लोग उपयोग करते हैं, जबकि अधीनस्थ नीरस स्वर में बोलते हैं।

- **गति (Rate):** संदेश के विभिन्न भागों को अलग-अलग गति से प्रस्तुत किया जाता है (आसान भाग तेज, जटिल भाग धीमा)।
- **विराम (Pauses):** सही क्षण पर विराम प्रभावी हो सकता है, लेकिन अत्यधिक विराम व्याख्यान को खराब कर देते हैं।
- **आयतन (Volume):** आवाज इतनी ऊंची होनी चाहिए कि श्रोता सुन सकें, लेकिन बहुत ऊंची नहीं। यह श्रोताओं की संख्या और संदेश के भागों पर निर्भर करता है।
- **गैर-प्रवाह (Non-fluencies):** 'ओह', 'आह', 'हे', 'उम्म', 'यू सी', 'यू नो', 'ओके' जैसे शब्द वक्ता को सोचने और श्रोता को समझने का समय देते हैं।
- **शब्द दबाव (Word Stress):** उचित शब्द दबाव से संदेश का अर्थ बदल सकता है।
- **पराभाषा के गुण (Advantages of Paralanguage):**
  - कोई भी मौखिक संप्रेषण इसके बिना पूरा नहीं होता।
  - वक्ता की शैक्षणिक पृष्ठभूमि और संगठन में उसके स्थान का संकेत देती है।
  - व्यक्ति के साथ व्यवहार में सहायक।
  - अच्छे वक्ताओं को सुनकर इसमें सुधार किया जा सकता है।

- **पराभाषा के दोष (Disadvantages/Limitations of Paralanguage):**
  - यह एक भाषा की तरह है, न कि एक भाषा। इस पर पूरी तरह भरोसा नहीं किया जा सकता।
  - श्रोता के खुले दिमाग का न होने पर वाणी की गुणवत्ता, गति, पिच आदि हताश कर सकती है।
- **दूरियाँ (Proxemics/Distances):**
  - प्रसिद्ध वैज्ञानिक एडवर्ड हॉल ने चार प्रकार की दूरियों में भेद किया है जो संप्रेषकों के मध्य संबंधों को स्पष्ट करती हैं।
  - **घनिष्ठ दूरी (Intimate Distance):** शारीरिक संपर्क से 18 इंच तक। प्यार करने, कुश्ती लड़ने, सुरक्षा और गुप्त विचारों के आदान-प्रदान के लिए।
  - **व्यक्तिगत दूरी (Personal Distance):** 18 इंच से 4 फीट तक। सुरक्षात्मक होती है, घनिष्ठ मित्रों और सहकर्मियों के साथ सामान्य वार्तालाप के लिए।
  - **सामाजिक दूरी (Social Distance):** 4 फीट से 12 फीट तक। औपचारिक कार्य और व्यावसायिक संप्रेषण के लिए उपयोग की जाती है। दूरी बढ़ने पर संप्रेषण अधिक औपचारिक हो जाता है।
  - **सार्वजनिक दूरी (Public Distance):** 12 फीट से 25 फीट तक, जहां तक व्यक्ति एक दूसरे को देख और सुन सकें।

- **निश्चित स्थान (Fixed Space):** दीवारें, कक्ष का आकार, कोने, काउंटर आदि जैसी स्थायी विशेषताएं संप्रेषण को प्रभावित करती हैं।
- **श्रव्य और दृश्य संकेत (Audio and Visual Signals):**
  - प्राचीन काल से ही ड्रम बजाकर या चित्र बनाकर संप्रेषण किया जाता रहा है।
  - **श्रव्य संकेत (Audio Signals):** नगाड़ा बजाना, फायर अलार्म, एक्सीडेंट अलार्म, साइरन, हूटर्स, सीटियां आदि। ये संदेश को तेजी से आगे बढ़ाते हैं और समय प्रबंधन में उपयोगी होते हैं।
  - **दृश्य संकेत (Visual Signals):** पोस्टर, ड्राइंग, फोटोग्राफ, कार्टून, ट्राफिक संकेत, विभिन्न प्रकार की लाइटें (जैसे रेलवे स्टेशनों पर) आदि। ये सूचना को सरलता और मितव्ययिता से संप्रेषित करते हैं, विशेषकर अशिक्षित लोगों के लिए।

#### 4. प्रभावी संप्रेषण के 7 C (7 C's of Effective Communication)

प्रभावी संप्रेषण के लिए 7 'सी' (C's) दोनों, लिखित और मौखिक संप्रेषण में अच्छी तरह लागू होते हैं:

##### 1. पूर्णता (Completeness):

- संप्रेषण सभी जानकारीयों सहित पूर्ण होना चाहिए।

- यह संगठन की प्रतिष्ठा को बढ़ाता है और जहाँ आवश्यक हो, अतिरिक्त जानकारी देता है।
- यह श्रोता को बेहतर निर्णय लेने में मदद करता है।

## 2. संक्षिप्तता (Conciseness):

- संदेश को **कम से कम संभव शब्दों** में व्यक्त करना चाहिए।
- यह लागत और समय दोनों की बचत करता है और मुख्य संदेश पर प्रकाश डालता है।
- यह अधिक आकर्षक और बोधगम्य होता है।

## 3. विचारशीलता (Consideration):

- दूसरों के विचारों के साथ सामंजस्य स्थापित करना है।
- इसमें श्रोताओं के **दृष्टिकोण, पृष्ठभूमि, मन और शिक्षा के स्तर** को ध्यान में रखना चाहिए।
- संदेश में 'आप' (You) दृष्टिकोण पर जोर देना चाहिए और सकारात्मक प्रतिक्रिया को प्रोत्साहित करना चाहिए।

## 4. स्पष्टता (Clarity):

- यह एक **विशिष्ट संदेश या लक्ष्य पर बल** है।
- यह संदेश को समझना आसान बनाता है और विचारों की पूर्ण स्पष्टता संदेश के अर्थ को बढ़ाती है।
- साफ संदेश **सटीक, उचित और ठोस शब्दों** का उपयोग करता है
-



### 5. ठोसता (Concreteness):

- यह फर्जी और सामान्य संदेश की बजाय **स्पष्ट और वास्तविक आत्मविश्वास** को मजबूत करता है।
- यह **विशिष्ट तथ्यों और आंकड़ों** के साथ समर्थित होता है और गलत व्याख्या नहीं होती।

### 6. शिष्टता (Courtesy):

- इसका अर्थ है कि प्रेषक द्वारा भेजा गया संदेश प्राप्तकर्ता के प्रति **सम्मान प्रदर्शित** करे।
- प्रेषक ईमानदार, विनम्र, विवेकपूर्ण और उत्साही होना चाहिए।
- शिष्ट संदेश **कभी पक्षपाती नहीं** होता।

### 7. शुद्धता (Correctness):

- संप्रेषण में **कोई व्याकरण त्रुटियाँ नहीं** होनी चाहिए।
- संदेश सटीक, सही और समयोचित होना चाहिए।
- यह आत्मविश्वास का स्तर बढ़ाता है और श्रोताओं पर अधिक प्रभाव डालता है।

## 5. संप्रेषण में बाधाएँ (Barriers to Communication)

संप्रेषण की अधिकांश क्रियाएँ सफल होती हैं, परंतु बहुत कम पूर्ण होती हैं। प्रेषक और प्राप्तकर्ता के बीच मार्ग में कुछ **अवरोधों (Barriers)** के कारण

संदेश का अर्थ गलत हो जाता है या अर्थ खो जाता है। इसे **भ्रमित संप्रेषण (Miscommunication)** कहा जाता है।

**भ्रमित संप्रेषण या बाधाओं के मुख्य स्रोत:**

- संदेश की विषय सामग्री के बारे में **अनिर्णय-स्थिति** या विचारों को व्यक्त करने में कठिनाई।
- लिखने तथा बोलने में **अनुभव की कमी**, शब्द भंडार की कमी या व्याकरण संबंधी अनिश्चितता।
- **भौतिक खराबीयाँ** जैसे टेलीफोन का काम न करना, मंद ध्वनि या न पढ़ी जाने वाली लिखित प्रति।
- प्राप्तकर्ता का **ध्यान बंटना**, खराब स्वास्थ्य (जैसे सुनने में असुविधा), या संदेश को सावधानी से समझने का अभाव।
- प्राप्तकर्ता के **शब्द भंडार और भावनात्मक अवस्था में अंतर**।
- प्रेषक तथा प्राप्तकर्ता के बीच **कार्य प्रणाली, रुतबा, आयु या निष्ठा में अंतर**।

**संप्रेषण की बाधाओं का वर्गीकरण:**

**1. शब्दार्थ या भाषा बाधाएँ (Semantic or Language Barriers):**

- भाषा की अस्पष्टता के कारण संदेश की **गलत व्याख्या** की संभावना (जैसे गलत शब्दों का चुनाव, अशिष्ट शब्द, गलत वाक्य क्रम)।

- एक शब्द के **कई अर्थ** होना (जैसे 'Run' शब्द के 110 अर्थ हो सकते हैं)।
- संदेश को प्राप्तकर्ता की समझ के स्तर के अनुसार ढालने में **दोषपूर्ण अनुवाद**।
- प्रेषक का यह मान लेना कि प्राप्तकर्ता **आधारभूत बातें जानता है**।
- **तकनीकी भाषा** का उपयोग जो सभी को समझ में न आए।
- संदेश में **अस्पष्ट पूर्व धारणाएँ**।

## 2. संगठनात्मक बाधाएँ (Organisational Barriers):

- **संगठनात्मक नीतियाँ** (जैसे केवल लिखित संप्रेषण की अनिवार्यता से कार्य में देरी)।
- **संगठनात्मक नियम** जो संप्रेषण की विषय-सामग्री और माध्यम को सीमित करते हैं।
- **औपचारिक विभाजन** (Formal Division) और पदानुक्रम (Hierarchy), विशेषकर निचले स्तर से उच्च स्तर की ओर संदेश भेजने में डर और देरी।
- **अधिक प्रबंधकीय स्तर** (Managerial Levels) संदेश में देरी और विकृति का कारण बनते हैं (जैसे नकारात्मक बातों को छिपाना)।
- **संगठनात्मक सुविधाओं का अभाव** (जैसे अपर्याप्त लेखन-सामग्री या टेलीफोन)।

## 3. व्यक्तिगत बाधाएँ (Personal Barriers):

◦ **अधिकारियों से संबंधित बाधाएँ (Barriers Related to Superiors):**

- उच्च स्तर के अधिकारियों का **प्रतिकूल दृष्टिकोण** यदि वे संप्रेषण को महत्व नहीं देते।
- अधिकारी अपनी कमजोरियों को छिपाने के लिए विचारों का पूर्ण संप्रेषण नहीं करते।
- अपने **प्राधिकार (Authority)** को लागू करने का आग्रह और सही चैनल पर जोर देना।
- **कार्य का अधिक बोझ** होने के कारण संप्रेषण पर ध्यान न देना।
- संप्रेषण के महत्व और उपयोगिता की ओर ध्यान न देना।

◦ **अधीनस्थों से संबंधित बाधाएँ (Barriers Related to Subordinates):**

- अधीनस्थों द्वारा **सूचना छिपाना** यदि उन्हें लगता है कि यह उन पर प्रतिकूल प्रभाव डालेगा।
- **प्रेरणा का अभाव** क्योंकि उनके सुझावों को महत्व नहीं दिया जाता।

4. **भावनात्मक या अवधारणात्मक बाधाएँ (Emotional or Perceptual Barriers):**

- **गलत मूल्यांकन:** प्राप्तकर्ता का सूचना प्राप्त करने से पहले ही उसका गलत अर्थ निकालना।

- **भावनात्मक स्थिति:** यदि कोई व्यक्ति जल्दी क्रोधित हो जाता है या मानसिक रूप से अस्वस्थ है, तो संप्रेषण अप्रभावी हो जाता है।
- **सूचना का कम प्रतिधारण (Retention):** मौखिक सूचना में प्रत्येक हस्तांतरण के साथ लगभग 30% जानकारी का नुकसान होता है।

#### 5. भौतिक बाधाएँ (Physical Barriers):

- **शोर:** बाहरी ट्रैफिक, टाइपिंग की आवाज, कर्मचारियों का आना-जाना, पेन बजाना आदि।
- **साहित्यिक विस्फोट:** किसी विषय पर संपूर्ण साहित्य की अनुपलब्धता।
- **दूरी और समय:** संप्रेषक और प्राप्तकर्ता के बीच की दूरी और समय अंतराल भ्रम पैदा करता है।
- **वित्तीय सीमा:** वित्तीय संकट के कारण लिखित सामग्री या महंगी आधुनिक तकनीक का उपयोग संभव न होना।
- **अविश्वास ('हैलो प्रभाव' - Halo Effect):** जब कई प्राप्तकर्ता सक्रिय होते हैं, तो वाद-विवाद की संभावना बढ़ती है क्योंकि संदेश का स्वरूप आपसी विश्वास पर निर्भर करता है।

#### 6. संप्रेषण की बाधाओं को दूर करने के उपाय (Ways to Overcome Barriers to Communication)

दोषरहित संप्रेषण (बाधा-रहित) संभव नहीं है, फिर भी इन बाधाओं को दूर करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाने चाहिए।

1. **संप्रेषण के उद्देश्यों को स्पष्ट करें:** प्रेषक को संदेश के उद्देश्यों को पूर्णतः स्पष्ट कर लेना चाहिए और श्रोताओं की आवश्यकताओं का ध्यान रखना चाहिए।
2. **श्रोताओं को लक्ष्य की ओर अग्रसर करें:** उन्हें बताएं कि लक्ष्य प्राप्ति से क्या लाभ होंगे और मार्ग में किन बातों का सामना करना पड़ेगा। विवादग्रस्त विचारों को प्रकट करने से पहले पूर्व सूचना (Preview) दें।
3. **सरल और समझने योग्य भाषा का प्रयोग करें:** भाषा श्रोता के स्तर की होनी चाहिए। विशिष्ट उदाहरणों का प्रयोग करें और ऐसे शब्दों का उपयोग करें जो प्राप्तकर्ता के मस्तिष्क में एक स्पष्ट चित्र बना दें।
4. **अनावश्यक जानकारी से बचें:** केवल वह सूचना भेजें जो उद्देश्य की पूर्ति करती हो। अनावश्यक विचारों से बचकर प्राप्तकर्ता के विचारों को आवश्यक बिंदु पर केंद्रित करें।
5. **नए विचारों को परिचित विचारों से जोड़ें:** प्राप्तकर्ता को यह समझाकर कि नए विचार परिचित विचारों से किस प्रकार संबंधित हैं, संदेश को सही ढंग से समझने की संभावना बढ़ाएं।
6. **महत्वपूर्ण बातों पर बल दें और सारांश प्रस्तुत करें:**
  - अपने शब्दों, व्यवस्था और शारीरिक भाषा द्वारा महत्वपूर्ण बातों पर बल दें।

- मुख्य विचारों को व्यक्त करने के लिए **शीर्षक, हाशिये, फोटो, ग्राफ, नक्शे, रेखाचित्र और उदाहरणों** का प्रयोग करें।
  - मौखिक संदेश में शरीर और आवाज में **उतार-चढ़ाव** का प्रयोग करें।
  - संदेश का अंत करने से पहले उसकी आवश्यक बातों की **समीक्षा** करें और उद्देश्य को दोहराएं।
  - लंबे संदेशों के अंत में **सारांश (Summary)** उपलब्ध कराना एक अच्छा विचार है।
7. **शोर को कम करें:** संप्रेषण में आने वाले शोर को कम करने का प्रयास करें। प्राप्तकर्ता तक पहुंचने का **सही माध्यम** चुनें जो उनका ध्यान आकर्षित कर सके।
8. **लिखित दस्तावेज को आकर्षक और समझने योग्य बनाएं:** एक आकर्षक और सुविधाजनक प्रारूप (Format) बनाएं तथा कागज के चुनाव और सही समय पर दस्तावेज देने पर ध्यान दें।
9. **मौखिक संदेश के लिए आरामदायक और शांत परिवेश बनाएं:** प्रकाश और सुनने की उत्तम व्यवस्था हो। आपका व्यक्तित्व आकर्षक हो। मौखिक संदेश में लोगों का **हस्तक्षेप न्यूनतम** हो।
10. **प्रतिपुष्टि (Feedback) का अवसर प्रदान करें:** श्रोताओं को प्रतिपुष्टि करने का अवसर दें। यदि सामने से बात कर रहे हैं तो प्रतिपुष्टि

तुरंत और स्पष्ट होती है। यदि लिखित संदेश है तो इसमें देरी हो सकती है

◦

- लोगों को अपने विचार **खुले रूप से प्रस्तुत** करने के लिए प्रोत्साहित करें।
- यदि संदेश नहीं समझा गया है, तो संतुलन न खोएं, बल्कि गलतफहमी का स्रोत और कारण ढूंढें और संदेश को **संशोधित** करें।

Duhive