
इकाई 1 सम्प्रेषण के मूल तत्व

इकाई की रूपरेखा

- 1.0 उद्देश्य
- 1.1 प्रस्तावना
- 1.2 सम्प्रेषण का अर्थ
- 1.3 सम्प्रेषण के विविध रूप
 - 1.3.1 मौखिक सम्प्रेषण
 - 1.3.2 आंगिक सम्प्रेषण
 - 1.3.3 लिखित सम्प्रेषण
 - 1.3.4 संचार माध्यम
- 1.4 सम्प्रेषण का प्रयोजन
 - 1.4.1 व्यक्तिगत जरूरत
 - 1.4.2 व्यक्तिगत संबंध
 - 1.4.3 सूचना
 - 1.4.4 आपस में बातचीत
 - 1.4.5 आग्रह
 - 1.4.6 मनोरंजन
- 1.5 सम्प्रेषण की प्रक्रिया
 - 1.5.1 स्रोत
 - 1.5.2 वक्तृत्व क्षमता
 - 1.5.3 संदेश
 - 1.5.4 माध्यम
 - 1.5.5 प्राप्तकर्ता
 - 1.5.6 संदेश प्राप्ति
 - 1.5.7 प्रतिक्रिया
 - 1.5.8 संदर्भ
 - 1.5.9 जीवन मूल्य और दृष्टिकोण
- 1.6 सफल सम्प्रेषण
 - 1.6.1 सफल सम्प्रेषण के अवरोध
- 1.7 सारांश
- 1.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

1.0 उद्देश्य

इस इकाई में हम सम्प्रेषण के मूल तत्वों पर विचार करने जा रहे हैं। इसे पढ़कर आप :

- सम्प्रेषण का अर्थ बता सकेंगे,
- सम्प्रेषण के विविध रूपों का विवेचन कर सकेंगे,
- सम्प्रेषण के विभिन्न प्रयोजनों का उल्लेख कर सकेंगे,
- सम्प्रेषण की प्रक्रिया समझा सकेंगे,
- सफल सम्प्रेषण की जानकारी हासिल कर सकेंगे, और
- इसके मार्ग में आने वाली बाधाओं को पहचान सकेंगे।

1.1 प्रस्तावना

हिंदी में आधार पाठ्यक्रम-2 (एफ.एच.डी.-02) के पहले खंड की यह पहली इकाई है। इस खंड में सम्प्रेषण के विविध पक्षों की जानकारी दी जाएगी। यह इकाई इस खंड को समझने का आधार प्रदान करता है। सम्प्रेषण से संबंधित जिन पक्षों पर इसमें विचार किया गया है उसमें से कुछ पक्षों का अगली इकाइयों में विस्तार से विवेचन किया जाएगा।

इकाई के आरंभ में सम्प्रेषण का अर्थ स्पष्ट किया गया है। सम्प्रेषण बोलकर, लिखकर, शारीरिक हाव-भाव आदि के द्वारा संपन्न होता है। संचार माध्यमों द्वारा जन-जन तक सम्प्रेषण किया जाता है। इनकी चर्चा भी इस इकाई में की गई है। आखिर सम्प्रेषण की जरूरत क्या है? क्या सम्प्रेषण के बिना मनुष्य जिंदा नहीं रह सकता? मनुष्य के पास भाषा है। वह अन्य प्राणियों से इसीलिए अलग है कि वह भाषा के माध्यम से समाज से जुड़ता है। व्यक्तिगत जरूरत से लेकर मनोरंजन तक की तमाम जरूरतें सम्प्रेषण के जरिए ही पूरी होती हैं। यही 'सम्प्रेषण का प्रयोजन' भी है। अच्छा सम्प्रेषक बनने के लिए सम्प्रेषण की प्रक्रिया और सम्प्रेषण में आन वाली बाधाओं की जानकारी आवश्यक है। आप और हम सुबह से शाम तक परस्पर सम्प्रेषण करते रहते हैं। कई बार हम कुछ सुनकर भी सुन नहीं रहे होते हैं। कभी कोई हमारी बात सुनकर नाराज़ हो जाता है। कभी कोई हमारी बात से इतना प्रसन्न हो जाता है कि हमें गले लगा लेता है। वस्तुतः सम्प्रेषण एक कला है। जो इसमें जितना ही माहिर होगा उसे जिंदगी में उतनी ही ज्यादा सफलता मिलेगी। उदाहरण के तौर पर मैं एक कहानी सुनाता हूँ। एक राजा ने एक ज्योतिषी को बुलाया और पूछा कि 'महाराज मेरी आयु कितनी है?' ज्योतिषी ने जवाब दिया 'महाराज आप 99 वर्ष की उम्र पूरी कर मर जाएँगे'। यह सुनते ही राजा आग बबूला हो गया। उसने ज्योतिषी को फाँसी की सजा सुना दी। राजा ने दूसरे ज्योतिषी को बुलाया। उससे भी यही सवाल किया। उसने जवाब दिया 'आप शतायु होंगे' (आप सौ साल जीवित रहेंगे)। इतना सुनते ही राजा प्रसन्न हो गया और उसने ज्योतिषी को सौ गाँव इनाम में दिए। दोनों ज्योतिषियों ने बात एक ही कही पर कहने के ढंग के कारण एक को दंड मिला दूसरे को पुरस्कार।

1.2 सम्प्रेषण का अर्थ

जन्म लेने के बाद बच्चा जब पहली बार रोता है तो यह समाज के साथ उसका पहला सम्प्रेषण होता है। उसके बाद हरेक क्षण और आजीवन सम्प्रेषण की यह प्रक्रिया जारी रहती है। हम पहले ध्वनि से, फिर शब्दों के जरिए, संवेदनाओं आदि के माध्यम से परस्पर सम्प्रेषण करते चलते हैं। इसके लिए हम अपनी समस्त ज्ञानेन्द्रियों अर्थात् कान, आँख, हाथ और अपने शरीर के समस्त अंगों, का उपयोग करते हैं। भाषा की इसमें प्रमुख भूमिका होती है।

सम्प्रेषण एक संवाद है, सम्पर्क है, एक दूसरे तक अपनी बात पहुँचाने का प्रयास है। बोलकर, सुनकर, देखकर, पढ़कर, चित्र बनाकर हम एक दूसरे तक अपनी बात पहुँचाते हैं और दूसरों की बात समझते हैं।

यह कहा जा सकता है कि समस्त मानव कार्यकलाप सम्प्रेषण ही है। हालाँकि सम्प्रेषण की अनेक परिभाषाएँ दी गई हैं परंतु इसकी मूल अवधारणा यह है कि सम्प्रेषण में अर्थों का आदान-प्रदान होता है। कहने का तात्पर्य यह है कि सम्प्रेषण एक मानवीय कार्यकलाप होने के साथ-साथ एक प्रक्रिया भी है। सम्प्रेषण की इस प्रक्रिया में वक्ता का संदेश श्रोता तक पहुँचता है और श्रोता उस पर अपनी प्रतिक्रिया व्यक्त करता है। मनुष्य का सोचना, मनुष्य की संवेदना और उसका सम्पूर्ण व्यवहार सम्प्रेषण के अंतर्गत ही आता है। इस पक्ष पर हम आगे विस्तार से विचार करेंगे।

1.3 सम्प्रेषण के विविध रूप

जैसा कि ऊपर बताया गया है मनुष्य अपने समस्त क्रिया-कलापों द्वारा कुछ न कुछ सम्प्रेषित ही करता है। उसकी आंगिक अभिव्यक्ति, बोलना, देखना, सुनना, पढ़ना, लिखना किसी न किसी रूप में अलग-अलग ढंग से सम्प्रेषण ही है। आइए इन पर अलग-अलग विचार किया जाए।

1.3.1 मौखिक सम्प्रेषण

ज्यादातर सम्प्रेषण बोलकर किया जाता है। भाषा इसका मूल आधार और माध्यम है। सुबह उठते ही बोलने की प्रक्रिया के साथ सम्प्रेषण शुरू होता है और रात में बिस्तर पर जाने तक बोलने का यह क्रम जारी रहता है। बोलना भी एक कला है। बड़े बुजुर्ग कहते हैं सोच समझकर बोलो। ऐसा बोलो कि सुनने वाले प्रसन्न हो जाएँ। कबीर का यह पद तो आपने सुना या पढ़ा होगा :

ऐसी बानी बोलिए मन का आपा खोए
औरन को शीतल करे आपहु शीतल होए।

ऐसी वाणी का प्रयोग, जिसमें दूसरे प्रसन्न हों और अपना मन भी प्रसन्न रहे, जीवन की सफलता का रहस्य है। बोलते समय तीन बातों का ध्यान रखना जरूरी है :

- **शब्दों और वाक्यों का चुनाव** : आप जो कुछ कहते हैं उसमें आपने शब्दों का चुनाव कैसे किया है या आपने किस प्रकार के वाक्य का प्रयोग किया है इसका बड़ा असर पड़ता है।

डॉक्टर - क्या सारी दवाइयाँ समाप्त हो गईं?

मरीज़ - अभी कैसे खत्म हो सकती हैं?

प्रश्न का जवाब प्रश्न में देकर मरीज़ ने डॉक्टर के प्रश्न का जवाब तो नहीं ही दिया उसने डॉक्टर को नाराज़ भी कर दिया। अगर वह जवाब देता: **जी नहीं, अभी चार गोलियाँ बची हुई हैं।** ऐसे बोलने से सम्प्रेषण पूरा होता और डॉक्टर आगे के इलाज के बारे में सोचता। अतः शब्दों और वाक्यों का प्रयोग सावधानीपूर्वक करना चाहिए।

- **आवाज़** : आप अपनी बात नम्र आवाज़ में कहते हैं या जोर-जोर से बोलते हैं, इसका भी असर श्रोता पर पड़ता है। यदि आप आक्रामक ढंग से बोलेंगे तो सुनने वाला नाराज़ होगा। यदि कोई ग्राहक किसी दुकान पर जाता है और दुकानदार से बोलता है कि

ग्राहक - मैंने यह साइकिल दो दिन पहले खरीदी थी, इसका पहिया टूट गया है, जरा बदल दो।

दुकानदार - इसका पैसा लगेगा।

ग्राहक - अभी दो दिन पहले ही तो साइकिल खरीदी थी।

दुकानदार - तो क्या साइकिल का बीमा करा लिया था? साइकिल बनवानी हो तो बनवाओ वर्ना चलते बनो यहाँ से।

अब ऐसी स्थिति में क्या वह ग्राहक कभी उस दुकान पर दुबारा जाएगा।

इसी प्रकार आप कहीं नौकरी के लिए साक्षात्कार देने जाते हैं तो इसका चयनकर्ताओं पर काफी असर पड़ता है कि आप किस लहजे में बोलते हैं।

- **स्वर** : आप जो कुछ भी बोलते हैं उसका अर्थ आपको सुनने वाला उसी ढंग से निकालता है। आपने किसी को बुलाया 'इधर आओ'। आपके 'इधर आओ' बोलने के तरीके से ही सुनने वाला समझ जाएगा कि आप उसे प्यार से बुला रहे हैं या आप उससे नाराज़ हैं। इसके अलावा आप जो कुछ बोलिए स्पष्ट बोलिए। अगर आप स्पष्ट नहीं बोलेंगे तो सामने वाला आपकी बात समझ नहीं पाएगा और आपकी बात उस तक पहुँच नहीं पाएगी। हाँ, इतना ऊँचा भी न बोलिए कि संदेश का सम्प्रेषण गलत ढंग से हो जाए।

1.3.2 आंगिक सम्प्रेषण

मनुष्य केवल बोलकर ही अपनी बात सम्प्रेषित नहीं करता। उसके सारे अंग आँख, हाथ, पैर, कंधे सब सम्प्रेषण में सहयोग देते हैं। यह गैर-शब्दिक, आंगिक या अमौखिक सम्प्रेषण है।

शारीरिक सम्प्रेषण की शुरुआत आपकी वेशभूषा और व्यक्तित्व से होती है। आप जैसे ही किसी अधिकारी के कमरे में प्रवेश करते हैं वह आपकी वेशभूषा और व्यक्तित्व से आपके बारे में धारणा बनाने लगता है। आप उसके सामने कैसे खड़े रहते हैं, कैसे बैठते हैं, इसका भी काफी असर पड़ता है। अक्सर लोगों को देखा गया है कि वे किसी दफ्तर में किसी अधिकारी की टेबुल पकड़कर झुक जाते हैं और तब तक झुके रहते हैं जब तक वह अधिकारी झुंझलाकर कह न दे कि जनाब जरा सीधे खड़ा रहिए। आप जाने अनजाने सामने बैठे अधिकारी को अपने व्यक्तित्व के बारे में बता रहे होते हैं। अब उस अधिकारी ने आपसे कहा कि आपने जो फोटोकॉपी प्रस्तुत की है उसकी मूल प्रति दिखाइए। मूल प्रति निकालने से पहले आपने कंधे उचकाए, मुँह बनाया मानो आप कहा रहे हों 'बड़े आए मूल प्रति देखने वाले' आपके इस व्यवहार से आपका बनता हुआ काम बिगड़ भी सकता है। इसके विपरीत यदि आपके पास मूल प्रति न भी हो और आप विनम्रता से, मुस्कराकर बात करें तो शायद आपका काम हो जाए।

आँखें आंगिक सम्प्रेषण का सबसे सशक्त माध्यम है। जब कोई प्रसन्न होता है तो कहते हैं उसकी आँखें हँस रही थीं। आपने लोगों को अक्सर यह कहते सुना होगा - 'उसकी आँखें गुस्से से लाल थीं'।

अपनी आँखों को जरिए आप न केवल अपनी प्रसन्नता या अप्रसन्नता जाहिर करते हैं बल्कि उसे दूसरों तक संप्रेषित करते हैं। किसी की आँखें नम हों तो हम जान जाते हैं कि वह दुःखी है। हाँ, कभी-कभी खुशी के आँसू भी निकलते हैं परंतु उस व्यक्ति की शारीरिक अभिव्यक्ति से पता चल जाता है कि उसके आँसू खुशी के हैं या दुःख के। आँखों से ही पता चल जाता है कि सामने वाला आपसे प्रसन्न है, अप्रसन्न है, उसका आना आपको अच्छा लगता है, वह आपको टालना चाहता है आदि-आदि।

1.3.3 लिखित सम्प्रेषण

आप बोलकर और देखकर तो सम्प्रेषण करते ही हैं, लिखकर भी अपनी बात दूसरों तक पहुँचाते हैं। आप पत्र लिखकर अपनी बात दूसरों तक पहुँचाते हैं। लेखक कहानी, कबिता, नाटक, उपन्यास आदि लिखकर अपने को पाठकों तक पहुँचाता है। लिखना एक कला है। योजनाबद्ध ढंग से लिखकर आप अपनी बात सही ढंग से संप्रेषित कर सकते हैं। किसी भी प्रकार का लेखन करने के लिए पाँच बातों का ध्यान रखना चाहिए, क्या, क्यों, कौन, कब और कैसे। इन पाँच शब्दों को ध्यान में रखकर लिखने से आप अपना संदेश सही ढंग से प्राप्तकर्ता तक पहुँचा जा सकते हैं। इसी स्थिति में सम्प्रेषण पूरा होता है।

1. क्या

लिखते समय सबसे पहले यह ध्यान रखना चाहिए कि आपका संदेश क्या है? पत्र, रिपोर्ट, टिप्पण, लेख, कहानी कुछ भी लिखने से सबसे पहले यह तय कर लीजिए आपको लिखना क्या है? अर्थात् सबसे पहले विषय का निर्धारण कर लीजिए।

2. क्यों

विषय तय हो जाने के बाद आप लेखन का उद्देश्य तय कीजिए। इसमें निम्नलिखित पक्ष शामिल हो सकते हैं :

- सूचित करना
- निवेदन करना
- पुष्टिकरण करना
- समझना

3. कौन

यह 'कौन' आपका संदेश प्राप्तकर्ता है। यदि आपके सामने यह स्पष्ट है कि आप किसके लिए लिख रहे हैं तो आपका संदेश स्पष्ट होगा। आपके लिखने की शैली भिन्न होगी। यदि आप अपनी माँ के पास पत्र लिख रहे हैं तो उसकी शैली अलग होगी। यदि आप किसी अधिकारी को पत्र लिख रहे हैं तो उसकी शैली बिल्कुल भिन्न होगी। एक की शैली अनौपचारिक होगी दूसरे की शैली औपचारिक होगी।

4. कब

आप अपने लेखन में दिन और तारीख जरूर डालिए। खासकर पत्र लेखन में या कार्यालय का काम करते वक्त इस विधि का अवश्य उपयोग कीजिए।

5. कैसे

आपके लेखन का सारा दारोमदार इसपर है कि आप कैसे लिखते हैं। यहीं आपकी भाषा की पकड़ और लेखन कौशल की परीक्षा होती है। आपकी भाषा पात्रानुकूल होनी चाहिए। तात्पर्य यह है कि आप कैसे लिख रहे हैं और क्या लिख रहे हैं इसके अनुसार आपकी भाषा निर्धारित होनी चाहिए। मसलन माँ को लिखे पत्र और अधिकारी को लिखे पत्र की भाषा में स्पष्ट रूप से अंतर होगा।

किसी भी प्रकार के लेखन के लिए सबसे पहले तथ्य जुटाना जरूरी होता है। तथ्यों को जुटाने के साथ-साथ उन्हें सिलसिलेवार लिख लेना चाहिए। सबसे पहले आप यह तय कर लीजिए कि आप किस विषय पर लिखना चाहते हैं। यदि आप पर्यावरण पर कोई लेख लिखना चाहते हैं तो आसपास के पुस्तकालय में जाइए और जरूरी पुस्तकें निकालकर पढ़िए और उसमें से अपने काम की चीज़ें नोट कर लीजिए। इसके बाद आंकड़ों और तथ्यों को सिलसिलेवार ढंग से लिखिए।

इस प्रकार के लेखन से लेखक पाठक तक अपनी बात सही ढंग से पहुँचा पाता है अर्थात् वह सम्प्रेषण में सफल होता है।

1.4 सम्प्रेषण का प्रयोजन

सम्प्रेषण के विविध रूपों की जानकारी प्राप्त करने के बाद इस प्रश्न पर विचार करना जरूरी हो जाता है कि सम्प्रेषण का प्रयोजन क्या है? मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है। वह अकेला नहीं रह सकता। वह सम्प्रेषण के जरिए ही समाज से जुड़ता है। आइए देखें, सम्प्रेषण मनुष्य के लिए क्यों जरूरी है?

1.4.1 व्यक्तिगत जरूरत

यह अपने आप में स्पष्ट है। लोग काम करने, खाने, पीने, रहने, प्यार, और जीवन से जुड़े सभी व्यक्तिगत पहलुओं के लिए सम्प्रेषण करते हैं। अपनी जरूरतें पूरी न होने पर उसकी मांग करते हैं।

1.4.2 व्यक्तिगत संबंध

जब भी हम किसी रिश्तेदार, मित्र या जान-पहचान वाले से मिलते हैं तो सबसे पहला सवाल यही होता है 'कैसे हैं आप'? इसके अलावा लोग अपनी आँख, हाथ, शब्द और भाव-भंगिमा से भी दूसरों से संबंध बनाने का प्रयास करते हैं।

1.4.3 सूचना

हमें कई प्रकार की सूचनाएँ प्राप्त करनी होती है। सूचना संग्रहण का काम बचपन से ही शुरू होता है जब वह पहली बार पूछता है 'यह क्या है?' सूचना संग्रहण की यह प्रक्रिया आजीवन चलती रहती है। जनसंचार माध्यमों के विकसित होने से सूचना क्षण भर में एक स्थान से दूसरे स्थान तक तीव्रता से पहुँचाना संभव हो गया है।

1.4.4 आपस में बातचीत

अपनी बात दूसरों तक पहुँचाने और दूसरे की बात सुनने के लिए भी सम्प्रेषण सम्पन्न होता है। 'गप्प' सम्प्रेषण का एक मजेदार और मनोरंजक उदाहरण है। लोगों को 'गप्प' मारने में बड़ा मजा आता है। इसके ज़रिए हम एक दूसरे की भावनाओं, विचारों, दृष्टिकोणों को जानने-समझने का प्रयास करते हैं।

1.4.5 आग्रह

विज्ञापन इस प्रकार के सम्प्रेषण का सबसे ज्वलंत उदाहरण है। विज्ञापन का निर्माण इस प्रकार किया जाता है कि वह ज्यादा से ज्यादा लोगों को पसंद आए। रेडियो, टेलीविज़न और समाचार पत्र के विज्ञापनों को याद कीजिए। याद कीजिए कि शैम्पू, टूथपेस्ट, डियोडेंट, साबुन, डिटर्जेंट पाउडर आदि के विज्ञापन में किस प्रकार ग्राहकों से आग्रह किया जाता है। उसे कई तरीकों से लुभाने का प्रयास किया जाता है। इस प्रकार के सम्प्रेषण में ग्राहक की आकांक्षा, इच्छा, लोभ और अन्य व्यक्तिगत कमज़ोरियों का लाभ उठाया जाता है।

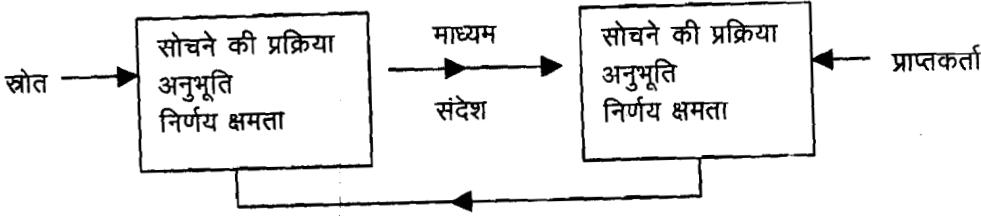
1.4.6 मनोरंजन

यह भी मनुष्य की जरूरत है। हँसना, हँसाना, दूसरे के दुःख-सुख में हिस्सा लेना, यह सब मनुष्य की स्वाभाविक वृत्तियों में शामिल है। मनोरंजन के लिए लोग सिनेमा देखते हैं, टेलीविज़न देखते हैं, घूमने फिरने जाते हैं, यहाँ तक कि कुछ लोग मनोरंजन के लिए पढ़ते भी हैं। इन कारणों से भी सम्प्रेषण की जरूरत पड़ती है।

1.5 सम्प्रेषण की प्रक्रिया

आपको हम पहले बता चुके हैं कि सम्प्रेषण एक प्रक्रिया है। वस्तुतः प्रेषक से प्राप्तकर्ता तक संदेश पहुँचाने की प्रक्रिया को ही सम्प्रेषण कहते हैं। इस प्रकार सम्प्रेषण के तीन हिस्से होते हैं - प्रेषक, संदेश, प्राप्तकर्ता। पत्र इसका सबसे उत्तम उदाहरण है। आप अपने भाई को पत्र लिखते हैं। आप प्रेषक हुए। आप पत्र में कुछ लिखते हैं। यह संदेश हुआ। यह पत्र आपके भाई तक पहुँचता है। भाई उस पत्र को पढ़ता है। आपका भाई प्राप्तकर्ता है। इस प्रकार सम्प्रेषण पूरा होता है।

आइए, देखें सम्प्रेषण कैसे पूरा होता है?



सम्प्रेषण प्रक्रिया में नौ तत्व प्रमुख रूप से शामिल होते हैं :

1. स्रोत
2. वक्तृत्व क्षमता
3. संदेश
4. माध्यम
5. प्राप्तकर्ता
6. संदेश प्राप्ति
7. प्रतिक्रिया
8. संदर्भ
9. जीवन मूल्य और दृष्टिकोण

1.5.1 स्रोत

किसी भी संदेश का जन्म स्रोत से होता है। यह स्रोत कोई भी व्यक्ति हो सकता है। वह स्रोत अपने विचारों को अभिव्यक्त करना चाहता है। इसके लिए वह अपने अनुभव और भाषा ज्ञान का उपयोग करता है। वह स्रोत या व्यक्ति अपने विचारों को शब्दों में ढालता है। मौखिक सम्प्रेषण के संदर्भ में इस स्रोत को वक्ता कहते हैं।

1.5.2 वक्तृत्व क्षमता

विचारों को भाषागत अभिव्यक्ति देने की कला को वक्तृत्व क्षमता कहते हैं। वक्ता की भाषा ऐसी होनी चाहिए जिसके जरिए वह अपने विचारों को स्पष्टता से अभिव्यक्त कर सके और श्रोता उसके संदेश को समझ सके।

1.5.3 संदेश

वक्ता के विचारों की अर्थपूर्ण अभिव्यक्ति को संदेश कहते हैं। यह संदेश लिखित भी हो सकता है, मौखिक भी हो सकता है और गैर मौखिक या आंगिक भी हो सकता है। भाषा में शब्दों, वाक्यों, प्रतीकों, बिंबों आदि के माध्यम से संदेश प्रसारित किए जाते हैं। भाषा का अपना एक व्याकरण होता है। 'राम ने श्याम को मारा' और 'श्याम ने राम को मारा' का अर्थ बिल्कुल विपरीत है। व्याकरण के कारण संदेश का अर्थ बिल्कुल बदल जाता है। इसी प्रकार प्रत्येक भाषा का अपना मुहावरा होता है। भाषा किसी संस्कृति का हिस्सा होती है। किसी भाषा को बोलने और समझने के लिए भाषा के व्याकरण, मुहावरे और संस्कृति को समझना आवश्यक है। भाषा संदेश का आधार है। वस्तुतः भाषा के ज़रिए ही संदेश बनाए और समझे जाते हैं।

परंतु संदेश केवल लिखित, मौखिक या शाब्दिक ही नहीं गैर मौखिक, गैर शाब्दिक या आंगिक भी होते हैं। मनुष्य अपने हाव-भाव, शारीरिक मुद्राओं और चेष्टाओं, आवाज के उतार-चढ़ाव, गति, सुर-परिवर्तन से भी काफी कुछ कह जाता है। अपनी भावनाओं को संप्रेषित कर देता है। कहने का तात्पर्य कि हमारे संदेश कई बार मौखिक या गैर-शाब्दिक भी होते हैं। इसमें भाषा नहीं होती परंतु अर्थ संपूर्ण होता है।

सुविधा की दृष्टि से मौखिक और अमौखिक सम्प्रेषण को अलग तो कर दिया जाता है परंतु यह विभाजन कृत्रिम है। वस्तुतः मौखिक और आंगिक अभिव्यक्ति एक दूसरे में गुंथे होते हैं। 'जाओ' एक शब्द है परंतु कहने के अंदाज़ से इसका अर्थ बदल जाता है। यह आदेश भी हो सकता है, अनुमति भी, क्रोध की अभिव्यक्ति भी हो सकती है स्नेह का भी, हड़बड़ी का बोधक भी हो सकता है और गड़बड़ी का भी। संप्रेषक को भाषा और वाणी में तालमेल रखना चाहिए ताकि उसका संदेश सही ढंग से संप्रेषित हो सके।

1.5.4 माध्यम

संदेश किसी माध्यम से स्रोत से प्राप्तकर्ता तक पहुँचता है। मौखिक सम्प्रेषण में हवा माध्यम होता है। वक्ता से श्रोता तक सम्प्रेषण हवा के माध्यम से होता है। वक्ता द्वारा बोला हुआ संदेश हवा में तैरता हुआ श्रोता तक पहुँचता है। अब तो रेडियो तरंगों, सैटेलाइट आदि के माध्यम से संदेश को दूर-दूर तक फैलाया जा सकता है। जनसंचार माध्यम जैसे टेलीविज़न, रेडियो, इंटरनेट द्वारा इनका इस्तेमाल किया जाता है। इसके अलावा लिखित सम्प्रेषण की स्थिति में लिपि माध्यम होती है जिसे हम आँखों से ग्रहण करते हैं।

1.5.5 प्राप्तकर्ता

वक्ता या स्रोत जिस तक अपना संदेश भेजना चाहता है उसे श्रोता या प्राप्तकर्ता कहते हैं। मौखिक सम्प्रेषण में श्रोता ही प्राप्तकर्ता होता है जो संदेश ग्रहण करता है। यह भी हो सकता है कि संदेश जिसके लिए तैयार किया गया हो उसके अतिरिक्त दूसरे श्रोता भी उस संदेश को सुन लें और ऊपर उस संदेश का प्रभाव पड़ सकता है। मान लीजिए हम किसी दोस्त का हँसी में मज़ाक उड़ा रहे हों और वह हमारी बात सुन ले। जिस तक हम अपना संदेश नहीं पहुँचाना चाहते उस तक संदेश पहुँच गया और इससे दोस्ती खतरे में पड़ सकती है।

1.5.6 संदेश प्राप्ति

प्राप्तकर्ता द्वारा संदेश को विचारों में ढालने की प्रक्रिया को संदेश प्राप्ति कहते हैं। अंग्रेज़ी में इसे decoding कहा जाता है। सर्वोत्तम स्थिति वह होती है जिसमें श्रोता वक्ता द्वारा भेजे गए संदेश को उसी तरह समझता है जिस तरह वक्ता कहना चाहता है। श्रोता एवं वक्ता की भूमिका बदलती रहती है अर्थात् श्रोता वक्ता की भूमिका निभाने लगता है और वक्ता श्रोता बन जाता है। टेलीफोन पर बातचीत करते समय ध्यान दीजिए। जब आप वक्ता होते हैं तो दूसरे छोर पर टेलीफोन सुन रहा व्यक्ति श्रोता की भूमिका निभा रहा होता है। फिर जब वह आपकी बात का जवाब देने लगता है तो आप श्रोता बन जाते हैं।

1.5.7 प्रतिक्रिया

वक्ता और श्रोता के बीच संवाद या आपसी बातचीत से ही सम्प्रेषण अपनी प्रक्रिया पूरी करता है। बड़ी मशहूर कहावत है कि एक हाथ से ताली नहीं बजती। सम्प्रेषण या पूर्ण सम्प्रेषण पर भी यही बात लागू होती है। श्रोता द्वारा वक्ता को भेजे गए संदेश को 'प्रतिक्रिया' या 'फीडबैक' कहते हैं। आमने सामने के सम्प्रेषण में, जैसे कक्षा में पढ़ाते शिक्षक और व्याख्यान सुनते विद्यार्थियों के बीच यह प्रतिक्रिया तुरंत हो जाती है। परंतु दूर शिक्षा पद्धति के अध्ययन में यह प्रतिक्रिया तत्काल नहीं हो पाती। परंतु आज इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय टेलीकांफ्रेंसिंग, ई-मेल, इंटरनेट आदि जैसी आधुनिक वैज्ञानिक तकनीकों का उपयोग कर रहा है जिसके ज़रिए दूर बैठे विद्यार्थी भी अपने शिक्षकों को अपनी प्रतिक्रिया तुरंत भेज सकते हैं।

प्रतिक्रिया शाब्दिक भी हो सकती और गैर शाब्दिक भी। कभी प्रतिक्रिया मौखिक हो सकती है कभी श्रोता की आँखों या शारीरिक प्रतिक्रिया से भी यह पता चल सकता है कि वक्ता की बात का असर श्रोता पर क्या पड़ा? इसी प्रकार प्रतिक्रिया सकारात्मक भी हो सकती है और नकारात्मक भी।

1.5.8 संदर्भ

कोई भी सम्प्रेषण किसी न किसी संदर्भ से जुड़ा होता है। यह संदर्भ शारीरिक भी हो सकता है, मनोवैज्ञानिक भी और सांस्कृतिक भी। उदाहरण के लिए यदि आप दीवार में कील ठोक रहे हों और हथौड़ा आपकी उंगली पर लग जाए और वहाँ कोई न हो तो आपके मुँह से अपशब्द भी निकल सकता है। परंतु यदि वहाँ आपकी माँ या पिता मौजूद हों तो शायद अपशब्द आपके मुँह से न निकलें और आप कह बैठें.....ओ माँ, या बाबू जी.....। इस समय आप केवल अपने आपसे ही बात नहीं कर रहे होते हैं बल्कि आप अपने माता-पिता को भी संदेश पहुँचा रहे होते हैं। इसी प्रकार मित्र से बात करते समय, सहकर्मी से बात करते समय, शहर में अपने पड़ोसी से बात करते हुए, गाँव में अपने किसी संबंधी से बात करते हुए, आपके संदेश का स्वरूप एक सा नहीं रहता। हर परिवेश में संदेश को अलग-अलग ढंग से संप्रेषित किया जाता है।

1.5.9 जीवन मूल्य और दृष्टिकोण

सम्प्रेषण की प्रक्रिया में सहायक जिन तत्वों की चर्चा की गई वे आधारभूत तत्व हैं। इनके अलावा वक्ता के जीवन मूल्य और दृष्टिकोण का भी उसके विषय के चुनाव, शब्दों के चुनाव आदि पर असर पड़ता है। इसी प्रकार श्रोता के जीवन मूल्य और दृष्टिकोण का असर भी उसके संदेश को समझने और व्याख्यायित करने पर पड़ता है।

बोध प्रश्न

6. सम्प्रेषण के किन्हीं तीन प्रयोजनों का उल्लेख कीजिए।

.....

.....

.....

7. सम्प्रेषण के किन्हीं पाँच तत्वों का उल्लेख कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

8. सम्प्रेषण में प्रतिक्रिया का क्या महत्व है? (पाँच पंक्तियों में उत्तर दीजिए)

.....

.....

.....

.....

.....

1.6 सफल सम्प्रेषण

आपने यह महसूस किया होगा कि कई बार ऐसा होता है कि जो आप कहना चाहते हैं, कह नहीं पाते। उसके लिए उपयुक्त शब्द नहीं मिल पाते। कई बार हम कहते कुछ हैं और सुनने वाला समझ लेता कुछ और है। कई बार इसका मज़ाक भी बन जाता है। मैं एक घटना सुनाता हूँ जो मेरे साथ घटी थी। बिजली गुल थी। मोमबत्ती जल रही थी। परिवार के सारे सदस्य गप-शप कर रहे थे। तभी बिजली आ गई। मेरी बहन ने मुझसे कहा - 'फूँक दो।' मैंने समझा मेरे चेहरे के सामने कोई मकड़ा का जाला है। मैंने मुँह उठाकर फूँक दिया। सारे लोग हँस पड़े क्योंकि मेरी बहन मोमबत्ती फूँकने के लिए कह रही थी। मोमबत्ती मेरे पीछे खिड़की पर जल रही थी। अतः मैं अपनी बहन की बात समझ न पाया। सम्प्रेषण पूरा नहीं हो पाया। इसी प्रकार आपके जीवन में भी ऐसी ही कई घटनाएँ घटती होंगी जिसमें सम्प्रेषण पूरा नहीं हो पाता है। वक्ता कुछ और कहता है एवं श्रोता कुछ और समझ बैठता है। 'गलत शब्द' का प्रयोग करने से दोस्तों के बीच झगड़ा हो जाता है, परिवार के सदस्यों के बीच मन-मुटाव पैदा हो जाता है।

सम्प्रेषण सम्पर्क का काम करता है। जब यह संपर्क टूटता है तो सम्प्रेषण अधूरा रह जाता है। जैसा कि हम आपको पहले ही बता चुके हैं कि बोलकर, सुनकर, लिखकर, और पढ़कर सम्प्रेषण पूरा होता है।

यहाँ हम सफल सम्प्रेषण की बात कर रहे हैं। वक्ता द्वारा प्रेषित संवाद श्रोताओं तक पहुँचता है और वक्ता जो कुछ कहना चाहता है श्रोता उसे उसी रूप में ग्रहण करता है तो सम्प्रेषक सफल माना जाता है। सम्प्रेषण की प्रक्रिया पर बातचीत करते हुए हमने विस्तार से इसकी चर्चा की है। आइए, अब यह पता लगाने की कोशिश करें कि सफल सम्प्रेषण में बाधा कैसे आती है?

1.6.1 सफल सम्प्रेषण के अवरोध

हम यह पहले ही बता चुके हैं कि वक्ता से श्रोता तक या लेखक से पाठक तक जब संदेश सही रूप में नहीं पहुँच पाता तो सम्प्रेषण असफल रहता है। इस असफलता के कई कारण हो सकते हैं उनमें से कुछ का उल्लेख हम कर रहे हैं :

गलत संदेश

संदेश को सही ढंग से संप्रेषित न करना और उसे ठीक ढंग से समझ न पाना सफल सम्प्रेषण में सबसे बड़ा अवरोध है। आप अपने जीवन में कई बार ऐसे अनुभवों से गुज़र चुके होंगे जब या तो आप अपनी बात ठीक से संप्रेषित नहीं कर पाए या संदेश को ठीक से समझ नहीं पाए। ऊपर मोमबत्ती वाली जिस घटना जिक्र किया गया उसका सबसे बड़ा कारण था कि संदेश अस्पष्ट था। अगर यह कहा जाता है कि 'पीछे जल रही मोमबत्ती को बुझा दें' तो श्रोता संदेश को ठीक-ठीक समझता, पीछे मुड़ता और मोमबत्ती बुझा देता। क्या आप बात सकते हैं कि यह सम्प्रेषण क्यों अधूरा रहा गया?

- संदर्भ नहीं बताया गया (क्या बुझाना है?)
- गलत शब्द का इस्तेमाल किया गया (फूंकना)

अगर संदर्भ स्पष्ट न हो और उपयुक्त शब्द का प्रयोग न किया जाए तो सम्प्रेषण कभी अपने लक्ष्य की प्राप्ति नहीं कर सकता। अतः सफल सम्प्रेषण के लिए संदर्भ और भाषा स्पष्ट होनी चाहिए और प्रयुक्त शब्द उपयुक्त होना चाहिए।

गलत शब्दों का चुनाव

कुछ भी बोलिए सोच समझकर बोलिए। एक भी गलत शब्द आपके सम्प्रेषण को तो बाधित कर ही सकता है, आपको इससे नुकसान भी हो सकता है, आपके संबंधों में दरार आ सकती है, आपका बना बनाया काम बिगड़ सकता है, आपकी स्थिति हास्यास्पद भी हो सकती है।

अभ्यास

1. आप अपने घर के सदस्यों, मित्रों, सहपाठियों, सहकर्मियों आदि से दिन में कई बार बातचीत करते होंगे। आप गौर कीजिए कि कब और किस प्रकार गलत शब्द के इस्तेमाल से सम्प्रेषण बाधित होता है? जब भी आपके बोलने से कोई नाराज़ हो तो पता लगाने की कोशिश कीजिए कि वह क्यों आपसे नाराज़ हुआ? इस पर गौर से विचार कीजिए और अपना अनुभव लिखिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

सुनना और समझना

यदि श्रोता वक्ता की बात ध्यान से नहीं सुनता है या पुस्तक पढ़ते वक्ता मन कहीं और लगा होता है तो वक्ता की बात श्रोता सुनकर भी सुन नहीं रहा होता और पाठक पुस्तक की पंक्तियों से गुजरता तो जरूर है पर वह उस तक संप्रेषित नहीं हो पाती। आपने भी कई बार अनुभव किया होगा कि आपसे कोई बात कर रहा है और आप थोड़ी देर बाद पूछ बैठते हैं 'क्या कहा, मैंने सुना नहीं।' क्या कभी आपने इस पर विचार किया है कि सामने वाले की बात आप क्यों नहीं समझ पाए। इसी प्रकार कक्षा में अध्यापक पढ़ा रहा होता है और विद्यार्थी का ध्यान कहीं और रहता है और वह अध्यापक के मुख से निकला एक भी शब्द पकड़ा नहीं पाता है। क्या आपने कभी सोचा है कि ऐसा क्यों होता है? आप किसी दफ्तर में जाते हैं। उस अधिकारी के पास जाते हैं जिससे आपको काम है। आप पूछते हैं 'अंदर आ सकता हूँ।' अधिकारी किसी काम में व्यस्त है। आपकी बात सुन नहीं पाता। आप खड़े रहते हैं। थोड़ी देर बाद उसकी निगाह आपकी ओर उठती है। वह पूछता है 'हाँ! क्या काम है?' आपके इस संदेश को 'मैं अंदर आ सकता हूँ' उसने सुना ही नहीं। अतः यदि श्रोता संदेश को ठीक से सुनता नहीं है तो भी सम्प्रेषण बाधित होता है। फोन पर बातचीत करते हुए आपने कई बार महसूस किया होगा कि उधर से बोलने वाले की आवाज सुनाई नहीं दे रही। टेलीफोन पर जब बात करने वाले बार-बार हेलो-हेलो बोलते हैं तो समझ लीजिए सम्प्रेषण पूरा नहीं हो पा रहा। टेलीफोन से आवाज धीमी आना, टेलीफोन लाइन में शोर या खड़खड़ाहट, कुछ भी कारण हो सकता है। परंतु मूल बात यह है कि वक्ता का संदेश श्रोता तक पहुँच नहीं पा रहा है।

भाव-भंगिमा

भाव-भंगिमा सम्प्रेषण का एक माध्यम भी है और बाधा भी। मुस्कराते हुए किसी का स्वागत करना, क्रोध से किसी की ओर देखना, किसी को देखकर मुँह बिचकाना, व्यंग्य से हँसना, कंधे उचकाना, आदि कई ऐसी भाव-भंगिमाएँ हैं जिनसे व्यक्ति विशेष अपनी भावना दूसरे व्यक्ति या समूह तक अपनी भावना संप्रेषित करता है। परंतु इस प्रकार के सम्प्रेषण से सबसे बड़ा खतरा यह है कि आपके द्वारा संप्रेषित भाव का गलत अर्थ न लगा लिया जाए। कारण इस सम्प्रेषण में हाव-भाव की महत्वपूर्ण भूमिका है। भाषा यहाँ मौन होती है। इस प्रकार के सम्प्रेषण में स्थानीय विभिन्नता भी होती है। यदि उत्तर भारत का कोई व्यक्ति दक्षिण भारत जाए और अगर वह वहाँ की परंपरा से परिचित न हो तो उसे हमेशा 'हाँ' 'नहीं' प्रतीत होगा। क्योंकि उत्तर भारत में 'नहीं' के लिए जिस प्रकार सिर हिलाते हैं उसी प्रकार दक्षिण भारत में 'हाँ' के लिए सिर हिलाते हैं। उत्तर भारत में 'हाँ' के लिए आगे-पीछे और 'नहीं' के लिए दायें-बायें सिर हिलाते हैं जबकि दक्षिण भारत में 'हाँ' के लिए भी दायें-बायें सिर हिलाते हैं। अतः सांस्कृतिक विभिन्नता के कारण भी भाव-भंगिमा सफल सम्प्रेषण में बाधक बन सकता है।

बोलने का ढंग

आपके बोलने के ढंग से भी सम्प्रेषण प्रभावित होता है। यदि आप सही बात भी ऊँची आवाज़ में या चिल्लाकर बोलते हैं तो आपके संदेश के गलत सम्प्रेषण को संभावना बढ़ जाती है। यदि किसी की आवाज़ भारी या कर्कश हो तो भी सम्प्रेषण बाधित हो सकता है।

भाषा ज्ञान

सफल सम्प्रेषण के लिए यह जरूरी है कि वक्ता और श्रोता की भाषा एक हो या वे एक दूसरे की भाषा जानता हो। यदि कोई हिंदीभाषी इंग्लैंड चला जाए और उसे अंग्रेज़ी न आती हो तो उसके लिए सम्प्रेषण एक दुःसाध्य कार्य हो जाएगा।

बोध प्रश्न

9. सही उत्तर का चुनाव कीजिए :

सफल सम्प्रेषण के लिए

(क) संदेश अस्पष्ट होना चाहिए

(ख) संदर्भ की जरूरत नहीं होती

(ग) श्रोता का होना आवश्यक नहीं है

(घ) श्रोता को वक्ता का संदेश ठीक-ठीक समझ में आना चाहिए।

10. भाव-भंगिमा सम्प्रेषण में किस प्रकार बाधक बनते हैं? (पाँच पंक्तियों में उत्तर दीजिए)

1.7 सारांश

इस इकाई में आपने सम्प्रेषण के विविध पक्षों को जानकारी प्राप्त की। आप इस इकाई को अपने जीवन के अनुभवों से जोड़कर देखें। इससे आपको अपनी सम्प्रेषण कला विकसित करने में मदद मिलेगी। सम्प्रेषण एक संवाद प्रक्रिया है जो एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति के बीच चलती रहती है। इसमें जवाब या प्रतिक्रिया की विशेष भूमिका होती है। इसमें इस बात पर ध्यान देना होता है कि अपेक्षित प्रतिक्रिया क्या होनी चाहिए थी और वास्तविक प्रतिक्रिया क्या हुई? इससे यह भी पता चलता है कि सम्प्रेषण निरंतर चलती रहने वाली प्रतिक्रिया है। आम तौर पर प्रेषक → संदेश → प्राप्तकर्ता के रूप में सम्प्रेषण पूरा होता है परंतु सफल सम्प्रेषण की प्रक्रिया इस प्रकार पूरी होती है :

अपेक्षित प्रतिक्रिया - प्रेषक - संदेश - प्राप्तकर्ता - वास्तविक प्रतिक्रिया। यदि अपेक्षित और वास्तविक प्रतिक्रिया में समानता है तो सम्प्रेषण सफल होगा अन्यथा नहीं।

1.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

1. क. (x), ख. (✓), ग. (✓) घ. (✓)
2. शब्दों और वाक्यों का सही चुनाव, आवाज़, स्वर।
3. आँखों द्वारा, कंधे उचकाकर, वेश-भूषा
4. देखिए उपभाग 1.3.3
5. रेडियो आवाज
टेलीविज़न दृश्य श्रव्य माध्यम
समाचार पत्र लिखित माध्यम
6. व्यक्तिगत जरूरत, सूचना, आग्रह
7. स्रोत, संदेश, माध्यम, प्राप्तकर्ता, प्रतिक्रिया
8. देखिए 1.5.7
9. घ
10. भाव-भंगिमा या अंग प्रदर्शन में भाषा मौन रहती है। इससे संदेश के स्रोत और प्राप्तकर्ता के बीच अंतराल रहा जाता है। यही अंतराल सम्प्रेषण में बाधक होता है।