

## इकाई 6 संवाद कला के विभिन्न पक्ष

### इकाई की रूपरेखा

- 6.0 उद्देश्य
- 6.1 प्रस्तावना
- 6.2 संवाद : स्वरूप और प्रकार
- 6.3 संवाद की संरचना
  - 6.3.1 संवाद का प्रारंभ
  - 6.3.2 संवाद का मध्य
  - 6.3.3 संवाद का अंत
  - 6.3.4 अन्य युक्तियाँ
- 6.4 संवाद की औपचारिकताएँ
  - 6.4.1 अभिवादन
  - 6.4.2 परिचय कराना
  - 6.4.3 संबोधन
  - 6.4.4 धन्यवाद ज्ञापन
  - 6.4.5 विदा लेना
- 6.5 संवाद की प्रक्रिया
  - 6.5.1 विनम्र निवेदन
  - 6.5.2 अनुमति
  - 6.5.3 सुझाव देना
  - 6.5.4 वैकल्पिक सुझाव (बात काटना)
  - 6.5.5 सभा की मर्यादा
- 6.6 संवाद की भाषा-शैली
- 6.7 सारांश
- 6.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

### 6.0 उद्देश्य

इस इकाई में संवाद के विभिन्न पक्षों पर विचार किया जाएगा। इसे पढ़ने के बाद आप -

- संवाद के विभिन्न स्वरूप की जानकारी प्राप्त कर सकेंगे
- संवाद की संरचना समझ सकेंगे
- संवाद की औपचारिकताओं से परिचित हो सकेंगे
- संवाद की प्रक्रिया जान सकेंगे; और
- संवाद की भाषा-शैली पर प्रकाश डाल सकेंगे।

### 6.1 प्रस्तावना

यह पहले खंड की अंतिम इकाई है। पाँच इकाइयों में आपने सम्प्रेषण के विभिन्न पक्षों की जानकारी प्राप्त की है। संवाद की चर्चा हम पहले भी कर सकते हैं। आप जानते हैं कि संवाद में दो या दो से अधिक व्यक्तियों का होना ज़रूरी है। संवाद में कभी एक वक्ता या एक श्रोता होता है, कभी एक वक्ता और अनेक श्रोता। वक्ता और श्रोता की भूमिका बदलती रहती है। कभी कोई बोलता है तो कभी कोई बोलने वाला वक्ता या सम्प्रेषक तथा सुनने वाला श्रोता या ग्रहणकर्ता होता है। संवाद औपचारिक भी होता है और अनौपचारिक भी। अलग-अलग समाजों और समूहों में अभिवादन की अलग-अलग पद्धतियाँ होती हैं। इसे शिष्टाचार भी कहते हैं। शिष्टाचार या सामाजिक संबंध संवादों के ज़रिए ही कायम होता है। कई प्रकार के शिष्टाचारों और सामाजिक व्यवहार तथा आदान-प्रदान के अनुसार संवाद की प्रक्रिया तय होती है, मसलन विनम्र निवेदन, अनुमति, सुझाव आदि।

मोटे तौर पर संवाद दो स्तरों पर होता है - औपचारिक और अनौपचारिक। औपचारिक संवाद में भाषा व्याकरणसम्मत और 'कृत्रिम' होती है। अनौपचारिक संवाद में भाषा व्याकरण की सीमा में क़ैद नहीं रहती। इसमें 'बोलचाल की भाषा' प्रयुक्त होती है। अतः इसमें स्थानीयता होती है और स्थानीय बोलियों का प्रभाव भी इसपर होता है। इस प्रकार औपचारिक और अनौपचारिक संवाद की संरचना ही अलग नहीं होती, उनका स्वरूप भी अलग होता है, भाषा के गठन में भी फ़र्क आ जाता है।

## 6.2 संवाद : स्वरूप और प्रकार

आप जानते हैं कि जब दो या दो अधिक व्यक्ति आपस में बातचीत करते हैं तो संवाद कायम होता है। संवाद में दो या दो से अधिक व्यक्तियों का होना आवश्यक है। संवाद से ही हम अपने जीवन का आरंभ करते हैं और संवाद से ही हमारे जीवन का अंत होता है। संवाद सम्प्रेषण का प्रमुख आधार है। जब बच्चा जन्म लेता है तो वह रोता है। यह समाज से उसका पहला संवाद होता है। धीरे-धीरे वह बोलना सीखता है और अपनी माँ, परिवार और समाज से भाषा सीखता है। फिर वह स्कूल जाता है और उसके औपचारिक संवाद की प्रक्रिया शुरू हो जाती है। स्कूल में उसे शिष्टाचार सिखाया जाता है। उसे बताया जाता है कि बड़ों का अभिवादन कैसे करते हैं। इस प्रकार उसका संवाद शिक्षण आगे बढ़ता है। धीरे-धीरे बच्चा यह समझने लगता है कि उसे किससे किस तरह बात करनी चाहिए। बात करने का यही ढंग उसके व्यक्तित्व का आधार बनता है।

इसके बाद बच्चों को पत्र लेखन, निबंध लेखन, प्रश्नोत्तर आदि का अभ्यास कराया जाता है। इस प्रकार विद्यार्थी दो तरह की अभिव्यक्तियों से परिचित होता है - औपचारिक और अनौपचारिक। यह औपचारिकता और अनौपचारिकता उसे कई स्तरों पर निभानी पड़ती है। जब वह नौकरी करना शुरू करता है या समाज से उसका व्यवहार बढ़ता है तो उसे इसकी उपयोगिता मालूम पड़ती है। आप भी अपने जीवन में इस प्रक्रिया से गुज़रे होंगे। आइए आपके और अपने अनुभव के आधार पर हम संवाद के संबंध में बातचीत करें।

संवादों का वर्गीकरण मुख्यतया दो आयामों से किया जा सकता है -

- क) वक्ता-श्रोता की संख्या के आधार पर -  
व्यक्तिगत एवं सामूहिक
- ख) सामाजिक परिवेश और सामाजिक भूमिका के आधार पर -  
औपचारिक एवं अनौपचारिक

व्यक्तिगत संवाद दो व्यक्तियों के मध्य होने वाली बातचीत है। इसमें अनौपचारिकता अथवा औपचारिकता दोनों हो सकती हैं। उदाहरण के लिए -

- क : अरे भाई रामावतार, बड़े दिनों बाद दिखाई दिए।
- ख : हाँ काका, आज ही महीने भर बाद गाँव से आया हूँ।
- ग : और सब खैरियत तो है?
- घ : सब दुआ है। ज़मीन का कुछ सौदा-वौदा करना था।

यह उदाहरण व्यक्तिगत अनौपचारिक संवाद का उदाहरण है जो दो पड़ोसियों/संबंधियों के मध्य है। व्यक्तिगत अनौपचारिक संवाद पुनः लिंग, आयु, जाति, धर्म, शिक्षा और भौगोलिक क्षेत्रों (नगर तथा गाँव) द्वारा परिवर्तित-परिवर्धित होते हैं। यथा, दो मित्रों के मध्य होने वाला संवाद पिता-पुत्र के संवाद से भिन्न होगा। पिता-पुत्र के बीच होने वाले संवाद पति-पत्नी अथवा प्रेमी-प्रेमिका के संवाद से बिल्कुल भिन्न होंगे। संवादों की शैली संस्कारों, वक्ता की मनःस्थिति आदि द्वारा नियंत्रित होती है।

व्यक्तिगत औपचारिक संवाद मुख्यतः अफ़सर-अधीनस्थ, शिक्षक-विद्यार्थी, मालिक-नौकर, जज-वकील, डॉक्टर-मरीज, साक्षात्कार आदि में होता है। उदाहरण के लिए -

- क : नमस्कार डॉक्टर साहब।
- ख : नमस्ते। कहिए क्या तकलीफ है?
- क : जी कल रात से बहुत बेचैनी है। पसीना भी बहुत आ रहा है और बाएँ हाथ में दद भी है। पहले तो हल्का था मगर रात से बढ़ गया है।
- ख : देखिए फिलहाल मैं ये दवाएँ लिख रहा हूँ। मगर आप अपना ई.सी.जी. और साथ में कुछ रूटीन टेस्ट करवाइए। अगले हफ़्ते फिर आइएगा।
- क : धन्यवाद डॉक्टर साहब।

व्यक्तिगत औपचारिक संवादों में कार्य-क्षेत्र की भाषा के अतिरिक्त, परिचय की सीमा और आत्मीयता का भी प्रभाव पड़ता है। अर्थात् व्यक्तिगत औपचारिक संवादों में यदि परिचय की सीमा अथवा आत्मीयता अधिक हो तो इसमें अनौपचारिकता का पुट भी आ जाता है।

सामूहिक संवाद मित्र-मण्डली, घरेलू बातचीत, शादी-विवाह के समारोहों में, जन-सभाओं आदि में सुने-बोले जाते हैं, जहाँ एक से अधिक वक्ता-श्रोता हों। व्यक्तिगत संवादों की ही भाँति सामूहिक संवाद भी औपचारिक-अनौपचारिक होते हैं।

सामूहिक अनौपचारिक संवाद का एक उदाहरण देखिए -

- पिता : बस करो जगदीश। क्या खट-खट लगा रखी है? ज़रा आराम करने दो।  
 दादा : अरे खेलने दो बच्चों को।  
 दादी : हाँ-हाँ आपकी ही छूट ने बिगाड़ रखा है इन शैतानों को।  
 दादा : छोड़ो भी। ये बच्चे नहीं खेलेंगे तो क्या हम-तुम खेलेंगे इस उमर में।  
 पिता : लेकिन पिताजी आजकल ये बिल्कुल नहीं पढ़ते।  
 बालक : बाबा, देखो इस मुनिया ने मुझे धक्का दे दिया।  
 बालिका : अच्छा तूने मेरे बाल नहीं खींचे थे।  
 दादी : बस हो गई लड़ाई शुरू। अरे कमबरख्तो कभी तो शांत रहा करो। मुनिया तू अंदर जा। इतनी बड़ी हो गई है अकल जरा भी नहीं है।

इस उदाहरण में एक घरेलू वातावरण में होने वाले संवाद हैं जिसमें दादा-दादी, पिता, बालक और बालिका वक्ता-श्रोता हैं। सामूहिक अनौपचारिक संवाद, सामाजिक परिवेश, वक्ता-श्रोता की मनःस्थिति, उनके संबंधों तथा आत्मीयता आदि पर निर्भर करते हैं।

सामूहिक औपचारिक संवाद ऐसे शिष्ट-मण्डल के बोले जाने वाले संवाद हैं जो मुख्यतया आधिकारिक स्तर पर बोले जाते हैं। उदाहरण के लिए -

- क : मैं श्री विजय कुमार सिन्हा इस मीटिंग का अध्यक्ष होने के नाते माननीय चेयरमैन साहब एवं शिक्षा बोर्ड के अन्य सदस्यों का स्वागत करता हूँ। जैसा कि हम जानते हैं आज की मीटिंग प्राइवेट विद्यालयों में बढ़ायी जाने वाली फीस को लेकर है। मेरी व्यक्तिगत धारणा है कि यह वृद्धि बढ़ती हुई मँहगाई तथा आधुनिक शिक्षा की जरूरतों के अनुरूप है। क्या मिस्टर कपूर?
- ख : मि. सिन्हा, आपकी बात सही है मगर मेरे विचार में आधुनिकता और मँहगाई का हवाला देकर प्राइवेट स्कूल अभिभावकों को लूट रहे हैं।

इस उदाहरण में पूरा वार्तालाप अत्यंत औपचारिक परिवेश में किया जा रहा है जिसमें अपनी बात कहने और रखने का एक विशिष्ट तरीका है। ऐसे औपचारिक परिवेश में प्रायः लिंग, आयु आदि की मान्यता नहीं होती। प्रत्येक मनुष्य की भूमिका उससे जुड़े पद के अनुसार निश्चित की जाती है।

### बोध प्रश्न

- संवाद के वर्गीकरण के प्रमुख आधार क्या हैं? (पाँच पंक्तियों में उत्तर दीजिए)
- निम्नलिखित में से कौन-सा संवाद औपचारिक है और कौन-सा अनौपचारिक?
  - क्या शाम पाँच बजे मैं आपसे मिल सकता हूँ?
  - आज की मीटिंग का समय क्या है?
  - चल चाय पीने चलते हैं।
  - अरे यार मीटिंग कब है?
  - अरे भाई सुदीप बड़े दिन बाद दिखाई दिए।
  - और सब ठीक-ठाक तो है?

- (vii) नमस्कार! कहिए मैं आपकी क्या सेवा कर सकता हूँ। .....
- (viii) बस करो यार। सुबह से तुम बच्चे के पीछे पड़े हो। .....
- (ix) तशरीफ रखिए। बताइए आपकी समस्या क्या है? .....
- (x) मैं सबसे पहले इस बैठक का उद्देश्य स्पष्ट कर देना चाहता हूँ। .....

### 6.3 संवाद की संरचना

#### 6.3.1 संवाद का प्रारंभ

क) अगर दो दोस्त मिलें, तो बातचीत हाल-चाल पूछने से शुरू होती है। जैसे, दो दोस्तों में बातचीत का नमूना देखिए -

- कमल : अरे भाई, कहाँ थे इतने दिन? दिखाई नहीं दिए?  
 विमल : तुम भी कहाँ मिलते हो। दो-तीन बार फ़ोन किया था।  
 कमल : हाँ, कुछ 'बिजी' था। तुम बोलो, क्या हाल है तुम्हारे?  
 विमल : ठीक ही हैं।

अगर कोई किसी से घर पर मिलने जाए, तो औपचारिकता के बाद 'कार्य सूची' तय हो जाती है। लोग मिलने आने का कारण पूछ लेते हैं या बता देते हैं। एक नमूना देखिए, जिसमें आगंतुक अपने आने का उद्देश्य स्पष्ट कर देता है -

- राज : आइए जॉन साहब, क्या हाल हैं?  
 जॉन : सब ठीक हैं।  
 राज : सब खैरियत है? (दुबारा पूछने का उद्देश्य है आने का कारण जानना)  
 जॉन : हाँ। एक छोटा-सा काम था आपसे.....

कभी-कभी व्यक्ति आने का कारण सीधे-से पूछ लेता है -

- राज : कहिए साहब। सवेरे-सवेरे कैसे आना हुआ?

इसके उत्तर में आगंतुक दो तरह के उत्तर दे सकता है -

- 1) जहाँ आने का कोई विशेष प्रयोजन न हो -  
 जॉन : कुछ नहीं। यों ही मिलने चला आया। आपसे कई दिनों से मुलाकात नहीं हुई।  
 या  
 जॉन : यों ही। इधर से गुज़र (या निकल) रहा था। सोचा मिलता चलूँ।
- 2) जहाँ आने का कोई प्रयोजन हो -  
 जॉन : काम तो कोई खास नहीं है। (इस उक्ति का उद्देश्य गंभीरता को कम करना है।)  
 या  
 जॉन : पता नहीं कैसे कहूँ। (इस उक्ति का उद्देश्य कारण के गुरुत्व को रेखांकित करना है।)  
 आप ही मेरी सहायता कर सकते हैं।

ख) अगर पिताजी ने परिवार वालों की बैठक बुलाई, तो वे पहले संवाद का उद्देश्य स्पष्ट कर देते हैं -

- पिता : मैं आप लोगों को बता देना चाहता हूँ कि आप सबको यहाँ क्यों बुलाया है।

अगर चार-पाँच दोस्त किसी मसले पर बातचीत के लिए इकट्ठे हुए हैं और उनमें सबको यह न मालूम हो कि किसलिए मिल रहे हैं, तो संवाद यों शुरू हो सकता है -

असलम : दोस्तो, आज हम लोग एक खास मामले पर चर्चा करने के लिए इकट्ठे हुए हैं।

संवाद कला के विभिन्न पक्ष

ग) अगर प्रधान अध्यापक किसी विषय पर चर्चा के लिए अपने सहयोगी अध्यापकों को बुला लें, तो यह चर्चा असंगठित, औपचारिक संवाद कहलाएगी। इसका प्रवर्तन इस रूप में होगा -

प्रधान अध्यापक : आप सबको तो मालूम ही है कि अगले हफ्ते से परीक्षाएँ शुरू हो रही हैं। मैंने सोचा कि तैयारी के बारे में ज़रा बात कर लें।

किसी कार्यालय की बैठक संगठित, औपचारिक संवाद है। इसकी एक कार्य-सूची होती है, जिसमें चर्चा योग्य साकरी बातों को सूचीबद्ध किया जाता है। बैठक का अध्यक्ष संबोधन और स्वागत से बात शुरू करता है, कार्य-सूची का संक्षिप्त विवरण देता है और कार्रवाई की घोषणा करता है -

अध्यक्ष : माननीय सदस्यगण! बैठक में आपका स्वागत है। आज हमारे सामने तीन प्रमुख विषय हैं, जिनपर हम सबको निर्णय लेना है। मैं आप सबकी अनुमति से बैठक की कार्रवाई शुरू करना चाहता हूँ।

घ) अगर शादी में आए आठ-दस मेहमान इकट्ठे हो जाएँ और बातचीत करें, तो उसमें कोई मुद्दा नहीं होता। लोग अपनी-अपनी रुचि के अनुसार बात करते जाते हैं।

### 6.3.2 संवाद का मध्य

जहाँ तक संवाद के मध्य का संवाल है, इसमें औपचारिक संगठित संवाद (यानी कार्यालयी बैठक) से दोस्तों के बीच सामान्य वार्तालाप (यानी गपशप) तक का एक क्रम है। इसे निम्नलिखित आरेख से स्पष्ट कर सकते हैं -

स्थिति	संदर्भ	नियमितता
औपचारिक संगठित	- बैठक की कार्रवाई, साक्षात्कार	नियमबद्धता
औपचारिक व्यक्तिगत	- भेंटवार्ता	↑
औपचारिक असंगठित	- अनौपचारिक बैठक	
अनौपचारिक संगठित	- घरेलू बैठक	नियमबद्धता नहीं
अनौपचारिक असंगठित	- दोस्तों की गपशप	

बैठक की कार्रवाई में कुछ नियम लागू होते हैं - कौन व्यक्ति बोले, किस विषय पर चर्चा हो, निर्णय पर कैसे पहुँचा जाए और इन नियमों का उल्लंघन होने पर क्या कार्रवाई की जाए। हर व्यक्ति को बोलने के लिए अध्यक्ष की अनुमति लेनी होती है। जैसे -

सदस्य : अध्यक्ष महोदय, इस विषय पर मैं कुछ कहना चाहता हूँ।

या

सदस्य : आपकी आज्ञा हो तो मैं भी कुछ कहूँ।

अगर व्यक्ति निर्धारित विषय से बाहर बोलें, तो अध्यक्ष उन्हें रोक सकते हैं -

अध्यक्ष : श्रीमान (या) रामलाल जी! इस समय हमारे सामने जो मुद्दा है, उसी पर बोलें।

या

अध्यक्ष : आपकी बात का इस विषय से संबंध नहीं है। आप अपना वक्तव्य विषय तक ही सीमित रखें। (या) आप विषय पर आएँ।

निर्णय पर पहुँचने के लिए सबकी सहमति या बहुमत का सहारा लिया जाता है। कभी अध्यक्ष प्रतिवाद के अभाव को ही सर्वसम्मति मान लेते हैं। जैसे -

अध्यक्ष : आप सबकी राय यही लगती है कि इस मामले की जाँच की जाए। अगर किसी को कोई आपत्ति न हो, तो जाँच कराने का निर्णय लिया जाए और अगले मामले पर चर्चा शुरू की जाए।

दोस्तों की गपशप में कोई कार्य-सूची नहीं होती, कोई निर्णय लेना नहीं होता। इस स्थिति में भी कोई व्यक्ति अनावश्यक या अनर्गल बातें करे तो दूसरे उसे डाँट सकते हैं -

मदन : तू बेकार ही बहस करता है।

या

मदन : तू हमेशा बेसिर-पैर की बात करता है।

कोई व्यक्ति दूसरों को बालने का मौका न देकर स्वयं बोलता रहे, तो लोग उन्हें टोक सकते हैं -

राधा : तुम दूसरों को भी बोलने दोगी या खुद ही बकवास करती रहोगी।

या

: तुम बार-बार बीच में कूद पड़ती हो। औरों को भी तो बोलने दो।

औपचारिक संगठित और अनौपचारिक संगठित के बीच की स्थितियों में स्पष्ट नियम तो नहीं हैं, कुछ परंपराएँ हैं। जैसे घरेलू बैठक में पिता जी बीच में बोलने वाले को थोड़े प्यार से समझा सकते हैं -

पिता : (बीच में बोलने वाले से) अभी रुक जाओ। पहले उसे अपनी बात पूरी कर लेने दो।

इसी तरह असंगठित औपचारिक बैठक में निर्णय पर पहुँचने के नियम नहीं हैं, लेकिन बहुमत की परंपरा है -

प्रिंसिपल : मीरा जी, मुख्य वक्ता के लिए आनंद साहब का नाम आपको उचित नहीं लगता। लेकिन बाकी सब उनको बुलाने के लिए राजी हैं, तो मैं सोचता हूँ कि आनंद साहब को ही आमंत्रित किया जाए।

### 6.3.3 संवाद का अंत

औपचारिक बैठकों में औपचारिक रूप से चर्चा (बैठक) का अंत होता है, औपचारिक ढंग से निर्णयों की घोषणा की जाती है (अर्थात् कार्यवृत्त लिखा जाता है) और औपचारिक ढंग से समाप्ति की घोषणा की जाती है। अध्यक्ष के समापन वक्तव्य का नमूना देखिए -

अध्यक्ष : मित्रो, आज को बैठक में भाग लेने के लिए आप सबको धन्यवाद देता हूँ। आज की चर्चा बहुत उपयोगी रही और हमने कई महत्वपूर्ण निर्णय लिए हैं। इसके साथ ही मैं बैठक की समाप्ति की घोषणा करता हूँ।

औपचारिक असंगठित बैठक में यही बात कम औपचारिकता के साथ कही जाती है -

प्रिंसिपल : मुझे खुशी है कि हमने आज परीक्षा की तैयारी से संबंधित सभी पहलुओं पर ज़रूरी फैसले कर लिए। बहुत-बहुत धन्यवाद। अच्छा!

अनौपचारिक गपशप में समापन की रस्म निभाई जाती है। कोई एक कहता है -

अब चला जाए / आज तो बड़ा मज़ा आया / ऐसे ही मिलने रहना चाहिए / अच्छा!

### 6.3.4 अन्य युक्तियाँ

बातचीत में विषय का क्रमिक विकास सामान्यतः निम्नलिखित बिंदुओं पर होता है -

#### 1. अपनी बात प्रारंभ करने के लिए :

औपचारिक

- सर आपको जानकर हर्ष होगा कि इस साल हमारी कंपनी अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर काम करेगी।

अनौपचारिक

- जानते हैं पिताजी, इस साल हमें एन.सी.सी.की ट्रेनिंग उड़ीसा के प्रभावित इलाकों में दी जाएगी।

#### 2. विषय बदलने के लिए :

औपचारिक

- मिस्टर सिन्हा, मैं आपकी बात से पूर्णतः सहमत हूँ लेकिन यदि आप इन विद्यालयों के परिणाम देखें तो शायद फीस-वृद्धि के फैसले को उचित पाएंगे।

अनौपचारिक

- अब छोड़ भी यार। चल कहीं बैठकर कॉफी पीते हैं और तेरी मुसीबत का भी हल ढूँढते हैं। आखिर जिन्दगी का एक ही पहलू तो है नहीं।

3. अपनी बात की पुष्टि करना :

औपचारिक

- सर इन रिपोर्टों को देखते हुए मैं पूरे विश्वास से कह सकता हूँ कि इस आदमी को हार्ट अटैक का कोई खतरा नहीं है।

अनौपचारिक

- तू मान या न मान, मैं सच कह रहा हूँ। कल तूने मुझे कोई कागज़ नहीं दिया। मैं भला कागज़ का क्या करूँगा।

4. अपनी बात का सार कहना :

औपचारिक

- समग्रतः मैं इतना कहकर आपसे अनुमति चाहूँगा कि भाषा के विकास में ही राष्ट्र का विकास है।

अनौपचारिक

- रवि, मैं अधिक बहस न करके केवल यही कहूँगा कि मेहनत तुम अपने लिए करोगे। हाँ, मुझे खुशी अवश्य मिलेगी।

5. अपनी बात का विस्तार करना :

औपचारिक

- सर, सहायता से मेरा तात्पर्य केवल वाचिक ही नहीं बल्कि शारीरिक और आर्थिक मदद भी है। विपदा के ऐसे समय में हमारी सांत्वना, हमारी सहानुभूति और हमदर्दी ही उनके घावों पर मलहम लगाएगी कोरे वायदे नहीं।

अनौपचारिक

- बेटा, बड़प्पन बाहर की चीज़ नहीं - बड़प्पन तो मन का होना चाहिए। और फिर बेटा, घृणा को घृणा से नहीं मिटाया जा सकता। बहू तभी अलग होना चाहेगी जब उसे नफ़रत के बदले नफ़रत दी जाएगी। लेकिन यदि उसे घृणा के बदले स्नेह मिले तो उसकी सारी घृणा धुँधली पड़कर एकदम मिट जाएगी। तुमने देखा ही होगा, दूँठ पेड़ आकाश को छूने पर भी अपने बड़प्पन का सिक्का हमारे दिलों पर नहीं बैठा सकता।.....

बोध प्रश्न

3. बहुत दिनों के बाद आप अपने दोस्त से मिलने जा रहे हैं। दोस्त से मिलने और उससे होने वाले संवाद का आरंभ, मध्य और अंत लिखिए।

संवाद का प्रारंभ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

संवाद का मध्य.....

.....

.....

.....

.....

.....  
 .....  
 .....  
 संवाद का अंत.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

## 6.4 संवाद की औपचारिकताएँ

### 6.4.1 अभिवादन

जब दो व्यक्ति मिलते हैं, तो अभिवादन से बात शुरू करते हैं। अभिवादन की भाषा और शैली वक्ता और श्रोता की आयु, पद, धर्म आदि बातों पर निर्भर होती है। अगर दो व्यक्ति मिलते हैं और निकट संबंधी हों तो छोटा बड़े को प्रणाम करता है और बड़े छोटे को आशीर्वाद देते हैं।

भतीजा : प्रणाम चाचा जी।  
 चाचा : खुश रहो। (या) जीते रहो।

प्रणाम की जगह पा लागीं (पैर पड़ता है) का भी प्रयोग किया जा सकता है। इस उक्ति का आधार झुककर और पैर छूकर प्रणाम करने की परंपरा है।

अगर दोनों व्यक्ति सम-वयस्क हों या अपरिचित हों, तो दोनों एक-दूसरे को नमस्कार या नमस्ते कहते हैं। इसी प्रकार हमारे देश में एक-दूसरे को सलाम करने की भी परंपरा है।

मेहमान : अस्सलाम अलैकुम, चाचा जान।  
 मेज़बान : वलैकुम अस्सलाम।

औपचारिक स्थितियों में प्रायः नमस्कार/नमस्ते का ही प्रयोग किया जाता है। आम सभाओं में वक्ता नमस्कार या प्रणाम का उपयोग करते हैं।

वक्ता : देवियो, सज्जनो, आप सबको नमस्कार/प्रणाम।

इधर अंग्रेज़ी के प्रभाव के कारण पढ़े-लिखे शहरी परिवारों में Good morning, Good afternoon, Good evening, Good night कहने का चलन बढ़ गया है।

### 6.4.2 परिचय कराना

जब व्यक्ति दो अपरिचितों का परिचय कराएँ तो निम्न प्रकार की उक्ति अभिव्यक्त होती है -

क : इनसे मिलिए। ये हैं श्री मदन, मेरे सहयोगी। और ये हैं अमर, मेरे मित्र।

जब औपचारिक बैठक हो, तो सदस्य अपना-अपना परिचय देते हैं -

अध्यक्ष : मैं सोचता हूँ कि हम सब एक-दूसरे से परिचित हो जाएँ। आप लोग अपना-अपना परिचय दीजिए।

सदस्य 1 : मैं अमर नाथ हूँ। नागपुर के शिक्षा विभाग में संयुक्त सचिव हूँ।



अनौपचारिक स्थितियों में भी परिचय की परंपरा है -

गोपाल : नीना, इनसे नहीं मिली हो। मेरे सहयोगी श्री कुमार। ये हैं मेरी पत्नी नीना।

### 6.4.3 संबोधन

संभाषण या संवाद की स्थिति में संबोधन का बहुत महत्व है। इससे एक ओर यह पता चलता है कि कौन, किससे बात कर रहा है; दूसरी ओर यह मालूम होता है कि दोनों का संबंध किस प्रकार का है।

सबसे पहले अपरिचितों को संबोधित करने की स्थिति का अवलोकन करें, जहाँ एक-दूसरे को पहले से नहीं जानते।

ग्राहक : सुनिए।

दुकानदार : कहिए। आपको क्या चाहिए।

अन्य संबोधन के रूप हैं - 'अरे भई, सुनना।', 'ए लड़के, ज़रा सुनो तो।', 'सुनिए जनाब।' भारत के परंपरागत परिवारों में पति-पत्नी एक-दूसरे को नाम से संबोधित नहीं करते। ऐसी स्थिति में वे 'अरी, सुनती हो', 'अजी, सुनते हो' कहकर ही एक-दूसरे को संबोधित करते हैं।

भाषणों में सामूहिक संबोधन होता है। भाषणकर्ता एक साथ कई लोगों को प्रारंभ में संबोधित करते हैं। जैसे,

भाइयो, बहनो, देवियो, सज्जनो, विदेश से आए हुए मेहमानो, मंच पर विराजमान मेरे साथियो.....

भाषणकर्ता बीच-बीच में संबोधन से अपनी बात बढ़ाते हैं। जैसे

.....इसलिए हम यहाँ एकत्र हुए हैं। दोस्तो, मैं चाहता हूँ कि हम सब देश के विकास के लिए कार्य करें। आलस्य त्याग दें, अपने लाभ की बात छोड़ दें। मित्रो, इसी में हम सबका कल्याण है।

अनौपचारिक स्थितियों में रिश्ते के शब्दों से संबंधवाचक शब्दों का प्रयोग होता है, भले ही दोनों रिश्तेदार न हों। दुकानदार महिलाओं को उम्र के हिसाब से 'बहन जी', 'माता जी' कहता है। इसी तरह, पुरुषों को 'भाई साहब', 'बाबा जी' आदि कहता है। आजकल 'अंकल' और 'आंटी' का संबोधन प्रचलित होता रहा है।

लड़के-लड़कियाँ समाज के अन्य वयस्कों के लिए, मित्रों के परिवार वालों के लिए 'चाचा जी', 'चाची जी', 'माता जी', 'मौसी जी' आदि शब्दों का प्रयोग करते हैं। वयस्क छोटों के लिए 'बेटा', 'बेटी' आदि शब्दों का प्रयोग करते हैं।

आम तौर पर भारत में बड़ों को नाम से नहीं बुलाया जाता है। इसलिए छात्र अध्यापकों को 'सर', 'मास्साब', 'गुरु जी', 'मैडम', 'बहन जी' आदि शब्दों से संबोधित करते हैं। औपचारिक स्थितियों में जो पद में बड़े हैं उन्हें भी पद या उपाधि आदि से ही संबोधित किया जाता है। लोग मंत्री को 'मंत्री महोदय' कहते हैं, प्रधान अध्यापक को 'डॉक्टर साहब' कहते हैं।

संबोधन का दूसरा महत्वपूर्ण सर्वनाम का चयन है। 'तू' का प्रयोग घनिष्ठ मित्रों के साथ ही (और वह भी परस्पर सहमति से ही) हो सकता है। अन्यथा यह तिरस्कार-सूचक है। इसलिए अगर हम झगड़े की स्थिति में सामने वाले के लिए 'तू' का प्रयोग करें, तो झगड़ा बढ़ सकता है।

### 6.4.4 धन्यवाद ज्ञापन

भारतीय स्थिति में 'धन्यवाद', 'शुक्रिया' आदि शब्द औपचारिक संदर्भ के हैं। उपकृत होने की स्थिति में व्यक्ति इतना ही कहता है - बड़ी मेहरबानी आपकी। लेकिन आजकल 'थैंक यू', 'धन्यवाद' आदि शब्दों का प्रचलन बढ़ रहा है। औपचारिक संदर्भ में निम्नलिखित कथन द्रष्टव्य हैं -

- हम आपके सदैव ऋणी होंगे।
- हम आपके बहुत आभारी हैं कि आपने आने का कष्ट किया।
- हम आपको.....के लिए धन्यवाद देना चाहते हैं।
- हम आपके तहे दिल से शुक्रगुजार हैं।

सामान्य बोलचाल में धन्यवाद उन्हीं संदर्भों में व्यक्त होता है, जहाँ किसी ने कोई बड़ी मदद की हो। यहाँ मन का आभार अभिव्यक्ति से व्यंजित होता है और धन्यवाद प्राप्त करने वाला अपना महत्व घटाकर उसे स्वीकार करता है। जैसे,

कमल : आपको हमने तकलीफ़ दी।  
या  
आपको हमारी यजह से कष्ट हुआ।  
विमल : ऐसी कोई बात नहीं। यह तो मेरा फ़र्ज़ था।

इसी तरह की दूसरी स्थिति देखें -

कमला : बहन जी, आपका बड़ा उपकार है हम पर।  
विमला : अरे, इसमें उपकार की क्या बात है। ज़रूरत पड़ने पर एक-दूसरे की मदद तो करनी ही चाहिए।

#### 6.4.5 विदा लेना

बातचीत के बाद विदा लेते समय हम कहते हैं -

पहली स्थिति

- (i) रतन : अच्छा, अब चलें। नमस्कार।  
मदन : अच्छा, नमस्कार।  
(ii) भतीजा : अच्छा, चाचा जी। मैं चलता हूँ। प्रणाम।  
चाचा : अच्छा, जीते रहो।

दूसरी स्थिति

- इरफ़ान : अच्छा, मैं चलता हूँ। खुदा हाफ़िज़।  
इमरान : खुदा हाफ़िज़ (याने, ईश्वर रक्षक है)।

औपचारिक स्थितियों में नमस्कार आदि के साथ विदाई लेने के संदर्भ में औपचारिक उक्तियाँ देखिए -

- अच्छा, अब हम चलना चाहेंगे।
- अच्छा, अब चलने की इजाज़त दीजिए।
- अच्छा, आपकी आज्ञा हो तो मैं चलूँ।

इन स्थितियों में 'अच्छा' शब्द का उपयोग प्रसंग बदलने के लिए हुआ है। संवाद का प्रसंग समाप्त होते ही, विदाई का बदला हुआ प्रसंग उपस्थित हुआ है।

बोध प्रश्न

4. मान लीजिए आप किसी बैठक की अध्यक्षता कर रहे हैं। बैठक समाप्त होने वाली है। आप इस बैठक की समाप्ति किस प्रकार करेंगे?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



- ज़रा बताएँगे कि कमरा नंबर 20 कहाँ है?

औपचारिक स्थितियों में ये वाक्य अनुरोध/निवेदन आदि शब्दों से बनेंगे।

- आपसे अनुरोध है आप शांत रहें।
- निवेदन है पत्र का उत्तर शीघ्र दें।
- आपसे गुज़ारिश है कि बैठक की अध्यक्षता करें।

इन वाक्यों में केवल विनम्रता का भाव परिलक्षित होता है, जबकि 'ज़रा' का प्रयोग डाँटने के लिए भी किया जा सकता है। नमूना देखिए -

- ज़रा चुप हो जाओ। (डाँटने का भाव)  
(यहाँ 'चुप' शब्द पर बल-दिया जाएगा और उच्चारण कठोर होगा)

### 6.5.2 अनुमति

औपचारिक बैठकों में भाग लेने वाले को बोलने के लिए अनुमति लेनी होती है। वे कह सकते हैं,

सदस्य : अध्यक्ष महोदय, आपकी अनुमति/इज़ाज़त हो तो मैं कुछ कहूँ?  
(या)

इस विषय पर मैं भी कुछ कहना चाहता हूँ।

(या)

क्या मैं भी इस मामले में कुछ कह सकता हूँ?

अगर किसी सदस्य को यह लगे कि जो बात कही जा रही है, उसी के संदर्भ में तुरंत कुछ कहना है, तो वे कह सकते हैं -

सदस्य : क्षमा करें/ इसी संदर्भ में मैं कुछ नई सूचनाएँ/स्पष्टीकरण देना चाहती हूँ।  
(या)

सदस्य : माफ़ कीजिए। मैं इसी सिलसिले में चंद नई बातें बताना चाहती हूँ।

अनौपचारिक स्थितियों में अनुमति माँगने या अपनी बारी लेने के कई तरीके हैं। कुछ उक्तियाँ देखिए -

- बस, रहने दो, अब मुझे बोलने दो।
- अरे भई, मेरी बात तो सुनो।
- पिता जी, मैं भी कुछ कहना चाहता हूँ।
- आप लोग मुझे भी बोलने देंगे या नहीं?

कभी अध्यक्ष या श्रोता ही बोलने का अनुरोध करते हैं या अनुमति देते हैं।

अध्यक्ष : शीला जी, अब आप कुछ कहना चाहेंगी?  
या

श्रोता : रामलाल जी, आपके विचार सुनना चाहेंगे।

श्रोता : मैंने तो अपनी बात कह दी अब तुम सुनाओ।

या

श्रोता : तुम लोग बताओ कि क्या कहना चाहते हो।

कभी-कभी रोक दिए जाने पर भी व्यक्ति अपनी बात कहने का आग्रह कर सकता है। जैसे,

सदस्य : आप लोग मुझे अपनी बात पूरी करने दें।  
या

श्रोता : मुझे अपनी बात कहने का पूरा अधिकार है।

अनौपचारिक स्थिति में व्यक्ति यही बात खीझ के साथ कहता है -

व्यक्ति : मैंने सबकी सुन ली। अब मुझे बोलने दो।  
या

श्रोता : अरे भई, मुझे भी तो बोलने दो।

या

श्रोता : जब मैं बोलूँ तो कोई मुझे टोके नहीं।

### 6.5.3 सुझाव देना

संभाषण की सभी स्थितियों में व्यक्ति मामले पर अपनी राय या सलाह या सुझाव देते हैं। सामान्य स्थितियों में सुझाव इस तरह दिए जाते हैं -

- मेरी तो यह राय है कि.....
- मेरा अपना विचार है कि.....
- मैं एक सलाह/सुझाव देना चाहता हूँ.....
- मेरा यह मानना है कि.....

कभी व्यक्ति राय को व्यक्तिगत न बनाकर तटस्थ ढंग से प्रस्तुत करते हैं -

- मुझे लगता है कि बैठक स्थगित करना ही ठीक होगा।
- क्यों न हम बैठक स्थगित कर दें?

कभी व्यक्ति अपने विचार को आग्रहपूर्वक कह सकता है -

- मेरा तो यह दृढ़ विचार है कि.....
- मैं आग्रहपूर्वक कहना चाहती हूँ.....

कभी व्यक्ति यह अनुभव करता है कि अन्य सदस्य उसकी बातों से सहमत नहीं हो रहे हैं। उस स्थिति में वह यह प्रकट कर देता है कि उसका काम 'सही' सुझाव देना है। मानने का दायित्व वह दूसरों के विवेक पर छोड़ देता है -

- आप लोग मानें या न मानें, इस स्थिति में हमें.....ही चाहिए।  
(यहाँ 'ही' का प्रयोग वक्ता के दृढ़ निश्चय का परिचायक है)

अनौपचारिक स्थितियों में व्यक्ति यही बात खीझकर कहता है -

- मुझे जो कहना था, मैंने कह दिया। तुम जो मर्जी कर लो।
- मुझे जो ठीक लगा, कह दिया। तुम लोग जो चाहो फ़ैसला कर लो।

कभी व्यक्ति यह अनुभव करता है कि वह अच्छे सुझाव दे रहा है और लोग उसे सुन या समझ नहीं रहे हैं। इस स्थिति में वह अपनी बात को बल देकर कहता है -

औपचारिक स्थिति में	:	मैं इस बात पर आपका ध्यान आकृष्ट करना चाहूँगा। आप लोग मेरी बात को गौर से सुनें। या
अनौपचारिक स्थिति में	:	मेरे सुझावों पर आप लोग गंभीरतापूर्वक विचार करें। ज़रा ध्यान से सुनो। मैं एकदम 'सीरियसली' कह रही हूँ। मेरी बात को यों ही न समझ लेना।

कभी यह भी स्थिति हो सकती है कि व्यक्ति के विचार या सुझाव ध्यान देने योग्य हैं, लेकिन समझ में नहीं आ रहे हैं। उस स्थिति में दूसरे उनसे स्पष्टीकरण माँग सकते हैं। नमूने देखिए-

औपचारिक स्थिति में

- कृपया अपनी बात स्पष्ट करेंगे। / ज़रा विस्तार से बताएँगे?
- ज़रा अपनी बात का खुलासा कीजिए।
- आप अपना सुझाव स्पष्ट शब्दों में रखिए।

अनौपचारिक स्थिति में

- अरे भई, ठीक से बताओ। क्या कहना चाहते हो?
- कैसे होगा काम? अच्छी तरह समझाओ तो सही।

### 6.5.4 वैकल्पिक सुझाव (बात काटना)

अगर हमें औरों के सुझाव उचित न लगें और हम अपना विचार प्रस्तुत करना चाहें, तो उनकी बात काटते हैं। यह काम शालीनता से किया जाता है जिससे दूसरों को बुरा न लगे। हम दूसरों से प्रायः यह नहीं कहते 'आप जो सुझाव दे रहे हैं, वह गलत है।' शोभनीय ढंग यों है -

- आप ठीक कहते हैं / सही कह रहे हैं, मगर.....
- आपकी बातें तो सही हैं, लेकिन.....

व्यक्ति के विचार को उचित महत्व देना औपचारिक बैठकों का शिष्टाचार है। अनौपचारिक स्थितियों में भी इस तरह की शालीनता की आवश्यकता होती है -

- तुम सही कह रही हो। लेकिन.....
- मैं मानती हूँ तुम्हारी बात। मगर.....

आखिर वैकल्पिक सुझाव देने का कारण क्या है? मूल सुझाव में क्या कमी है? इसे भी शालीनता से प्रस्तुत किया जाना चाहिए। कुछ नमूने देखिए -

- (i) चलो, मान लिया कि ट्रेन से चलें। घर कैसे पहुँचेंगे इसके बारे में सोचा तुमने।
- (ii) आपने सुझाया कि बाहर पंडाल डालें। अब सवाल यह है / प्रश्न यह उठता है कि.....
- (iii) तुम कहते हो कि बारिश नहीं होगी। लेकिन हो जाए तो....?
- (iv) आपके अनुसार बॉध बनाना ही बाढ़ की समस्या का समाधान है। इससे हम भी इनकार नहीं करते। मैं यही जानना चाहता हूँ कि यह खर्चा वहन कैसे करें।

संस्कृत का यह श्लोक आपने अवश्य पढ़ा या सुना होगा - 'सत्यं ब्रूयात्, प्रियं ब्रूयात्, न ब्रूयात् अप्रियं सत्यम्'। बातचीत के संदर्भ में यह बात अक्षरशः सत्य है क्योंकि बातचीत मुख्यतः मनःस्थिति से प्रभावित होती है। अपने मनोभावों को प्रस्तुत करने में हमें कई बार ऐसी विषय परिस्थितियों का सामना करना पड़ता है जब अपनी बात को दृढ़तापूर्वक रखना पड़ता है अथवा किसी का समर्थन करना पड़ता है। ऐसे में बिना कटुता, अथवा रूखेपन के अपनी बात को विनम्रतापूर्वक कहना और मनवाना अपने आप में कला है। उदाहरण के लिए यदि हमें औपचारिक परिस्थितियों में किस बात के लिए असमति जतानी हो तो हम कहेंगे -

- सर मुझे डर है कि इस एकतरफ़ा फ़ैसले का सीधा असर हमारे उत्पादन पर पड़ेगा, जो हमारी प्रतिष्ठा के लिए घातक सिद्ध हो सकता है।

लेकिन अनौपचारिक बातचीत में यही बात इस प्रकार प्रस्तुत की जा सकती है -

- यार तू इतना भी नहीं समझता कि अपनी मार्केट बनाने के लिए शुरू में सारे पापड़ बेलने पड़ते हैं। थोड़ा नुकसान भी हो तो चलता है।

### 6.5.5 सभा की मर्यादा

किसी औपचारिक बैठक में दूसरों को बोलने न देना, अशोभनीय तरीके से उनकी बात काटना या बोलने वाले के ज्ञान के स्तर की खिल्ली उड़ाना, गलत, अश्लील शब्दों का प्रयोग करना आदि मर्यादा के विपरीत हैं। अध्यक्ष का दायित्व है कि वे गलत आचरण को रोकें और सदस्यों को शिष्टाचार के अनुरूप व्यवहार करने की सलाह दें। विभिन्न स्थितियों में अध्यक्ष सदस्यों को मर्यादा के पालन के लिए ताकीद कर सकते हैं। जैसे,

- आप कृपया मर्यादा का उल्लंघन न करें।
- आप सभा में शिष्ट भाषा का प्रयोग करें। (या) असभ्य भाषा का उपयोग न करें।
- आप अन्य सदस्यों के संबंध में इस प्रकार की टिप्पणी न करें।

अगर वे किसी एक व्यक्ति को प्रत्यक्ष रूप से संबोधित न करना चाहें, तो इन्हीं बातों को सामान्य शिष्टाचार के रूप में कह सकते हैं। जैसे,

- सभा में हमें शिष्ट भाषा का उपयोग करना चाहिए, अशिष्ट या अश्लील शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिए।
- हमें सभा की मर्यादा का पालन करना चाहिए।

- अपने साथियों के बारे में किसी तरह की कटु आलोचना या व्यक्तिगत आरोप से बचना चाहिए।

अध्यक्ष सदस्य को अनुशासित भी कर सकते हैं। जैसे,

- आप अपने शब्द वापस लीजिए और उनसे क्षमा माँगिए।

अन्य अनौपचारिक स्थितियों में साथी वक्ता मर्यादा पालन के लिए कई तरह की उक्तियाँ अभिव्यक्त करते हैं। जैसे,

- तुम्हें शर्म आनी चाहिए ऐसी बातें कहते हुए।
- जनाब, जबान सम्हालकर बात कीजिए।
- तुम्हें लोगों के साथ बात करने का शऊर भी नहीं है!/सलीमा भी नहीं मालमू!
- छिः, कैसी बातें करते हो! यही सब सीखते हो स्कूल में।

बोध प्रश्न

6. सभा में किस प्रकार के आचरण को मर्यादा के खिलाफ़ माना जाता है? उदाहरण देकर स्पष्ट करें।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 6.6 संवाद की भाषा-शैली

संवाद की भाषा का चयन आयु, पद, लिंग, शिक्षा आदि कई कारकों (factors) पर निर्भर होता है। आपने इस इकाई के उदाहरणों में देखा ही है कि औपचारिक भाषा और सामान्य भाषा की शब्दावली तथा वाक्य गठन में स्पष्ट अंतर है। अगर हम सामान्य भाषा में यानी घरेलू संदर्भ की बातचीत में औपचारिक भाषा के शब्दों या वाक्यों का प्रयोग करें, तो सुनने में अटपटा लगता है और हास्यास्पद भी लगता है। फिल्म निर्माता हिंदी की फिल्मों में अकसर इसी युक्ति का उपयोग कर हास्य रस पैदा करने का यत्न करते हैं। जैसे,

पुत्र पिता जी से	:	अगर आप मुझे दस रुपए दे सकें तो मैं कृतार्थ हूँगा।
व्यक्ति दुकानदार से	:	मैंने इस वस्तु के क्रय का निर्णय कर लिया है।
अपने मित्र से	:	धन्य है, आज तो आपका दर्शनलाभ हो गया।

इसी संदर्भ में यह भी ध्यान रखने की बात है कि हम शैली परिवर्तन से सामान्य भाषा में व्यंग्य आदि अर्थ पैदा करते हैं। यह संवाद का एक प्रमुख लक्ष्य है।

देर से आने वाले बेटे से : हम धन्य हैं। आपके दर्शन तो हो गए!  
(अन्यथा डॉटने की उक्ति होती - क्या दिन भर घूमते रहते हो?)

पैसे खोने वाली पुत्री से : आप चिंता न करें मैडम। मैं बैठा हूँ न कमाने वाला।  
(अन्यथा डॉटने वाली उक्ति होती - कैसी लापरवाह हो। रोज़ पैसे खोकर आती हो)

अनर्गल बात करने वाले मित्र से : आपसे ज्ञान की चर्चा में कोई जीत सकता है?  
(सामान्य उक्ति - हर वक्त बकवास करते हो। दूसरों की नहीं सुनते हो।)

इस संदर्भ में हमें संवाद के बारे में यह ध्यान देना होगा कि वक्ता किस 'मूड' में या किस आशय से वह बात कह रहा है या कह रही है। तभी हम संवाद में सफल रूप से भाग ले सकेंगे। यह शैली परिवर्तन औपचारिक स्थिति में भी परिलक्षित होता है। यहाँ प्रसंग के अनुरूप गूढ़ अर्थ को पहचानना होगा। उदाहरण के लिए -

- (i) अभिव्यक्ति : तर्क-वितर्क में आपका कोई सानी नहीं है।  
(मंतव्य - ऊल-जलूल बोलने में आपकी कोई बराबरी नहीं कर सकता।)
- (ii) अभिव्यक्ति : आप आए, तो आज की बैठक में जान आ गई।  
(मंतव्य - बिना मतलब हर बात में टाँग अड़ाकर आपने उधम मचा दिया।)

इसका मतलब यह नहीं है कि ऐसी हर उक्ति का उलटा ही अर्थ होता है। ये उक्तियाँ सच में तारीफ़ की अभिव्यक्ति भी हो सकती हैं। इसलिए संवाद में प्रसंग से अर्थ समझना आवश्यक होता है।

### बोध प्रश्न

7. संवाद की भाषा किन कारकों पर निर्भर करती है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 6.7 सारांश

इस इकाई में आपने संवाद के विभिन्न पक्षों और स्वरूपों का अध्ययन किया। संवाद की प्रक्रिया बच्चे के जन्म से ही शुरू हो जाती है और फिर परिवार और समाज के सहयोग से उसकी संवाद कला निखरती जाती है। आपने इस इकाई में संवाद के औपचारिक और अनौपचारिक रूपों का अध्ययन किया। हम उम्मीद करते हैं कि आप भी अपने व्यवहार में औपचारिक और अनौपचारिक संवादों का ध्यान रखेंगे। औपचारिक के स्थान पर अनौपचारिक और अनौपचारिक की जगह औपचारिक संवाद बोलने से आपकी स्थिति हास्यास्पद हो सकती है। यदि आप बैठक में अनौपचारिक संवाद करते हैं तो आप संकट में पड़ सकते हैं। इसी प्रकार, यदि आप अपने माता-पिता, भाई-बहन से औपचारिक लहजे में बात करने लगे तो वे सोचेंगे कि आप मज़ाक कर रहे हैं। आप इस प्रकार के लहजे से लोगों को हँसा तो सकते हैं परंतु ऐसे संवाद का उपयोग ज़्यादा देर तक नहीं कर सकते। इससे सहजता खंडित होती है आपके व्यवहार को असहज माना जाता है। आप क्या बोलते हैं, कैसे बोलते हैं — इसका असर आपके व्यक्तित्व और जीवन पर पड़ता है। अगर यह कहें कि संवाद ही सफलता की कुंजी है तो अतिशयोक्ति न होगी। इसलिए आप भी बोलते समय तौल-तौल कर बोलिए क्योंकि मुँह से निकला शब्द और कमान से निकला तीर वापस नहीं आता। बस इतना ही ध्यान रखिए 'ऐसी बानी बोलिए, मन का आपा खोए.....'

## 6.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

### बोध प्रश्न

1. व्यक्तिगत, सामूहिक, औपचारिक, अनौपचारिक
2. (i) औपचारिक (ii) औपचारिक (iii) अनौपचारिक  
(iv) अनौपचारिक (v) अनौपचारिक (vi) अनौपचारिक



(vii) औपचारिक  
(x) औपचारिक

(viii) अनौपचारिक

(ix) औपचारिक

संवाद कला के विभिन्न पक्ष

3. अपने अनुभव अथवा कल्पना के आधार पर लिखिए।
4. स्वागत, अभिवादन, धन्यवाद ज्ञापन, बैठक में होने वाले निर्णयों का सार, अगली बैठक की सूचना आदि।
5. आदरणीय अध्यक्ष महोदय, उपस्थित श्रोताओ, देवियो और सज्जनो। बड़ा हर्ष का विषय है कि मुझे दहेज विषय पर बोलने के लिए.....संस्था ने आमंत्रित किया है। मैं श्री/श्रीमती.....का इसके लिए खास तौर पर आभारी हूँ।  
दहेज प्रथा हमारे समाज का अभिशाप है.....  
देवियो और सज्जनो, मैं अपनी अपील के साथ अपना भाषण समाप्त करता हूँ कि समाज की इस बुराई को जड़ से उखाड़ने का संकल्प लें।  
.....आप लोगों ने मेरे अनर्गल प्रलाप को इतने धैर्यपूर्वक सुना इसके लिए मैं आप सबका आभारी हूँ।
6. देखिए भाग 6.5.5
7. देखिए भाग 6.6