टिप्पणी

1

संचार : परिचय

आपका जन्म आपके माता–पिता के लिए अपार हर्ष का विषय था। जन्म के तुरन्त बाद पहली बार रोकर आपने सबको बताया कि आप इस दुनिया में आ गये हैं। जब भूख लगी, तब आप रोये और माँ यह समझ गयी कि भूखे हैं। उन्होंने दूध पिलाया। जब आप शिशु थे, आपका चेहरा देखकर आपकी माँ समझ जाती थी कि आपकी तबियत ठीक नहीं, या आप बेचैन हैं। महीनों बाद जब आपने पहला शब्द बोला तो आपके माता–पिता खुशी से चहक पड़े। साथ ही 'हाँ', 'ना' या 'बाय' कहने के लिये आपने अपना हाथ हिलाना और सिर हिलाना शुरू कर दिया। फिर धीरे–धीरे आपने बोलना शुरू किया। आप सवाल पूछने लगे क्योंकि आप अपने चारों तरफ दिखने वाली वस्तुओं के विषय में जानना चाहते थे। कुछ और दिनों बाद आप विद्यालय गये और ककहरा सीखा। आज अपने आप को व्यक्त करने के लिए आप बोल सकते हैं, लिख सकते हैं— भाव–भंगिमा बना सकते हैं या इस अध्ययन के उद्देश्य से कहा जा सकता है कि आप दूसरों के साथ 'संचार' कर सकते हैं।

परन्तु संचार क्या है? इस पाठ में आप सीखेंगे कि ये क्या है, हम क्यों और कैसे संचार करते हैं तथा संचार के विभिन्न प्रकार क्या हैं?

उद्देश्य

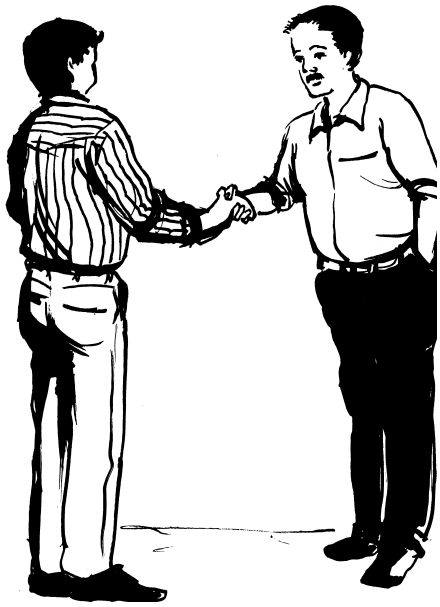
इस पाठ के अध्ययन के बाद आप निम्नलिखित कर सकेंगे :—

- संचार की व्याख्या तथा मनुष्य संचार क्यों करता है;
- यह बताना कि हम कैसे शाब्दिक या अशाब्दिक संचार करते हैं;
- संचार के विभिन्न प्रकार बताना;
- अंतः वैयक्तिक संचार का अर्थ निरुपण;
- अन्तर–वैयक्तिक संचार की व्याख्या तथा महत्व;
- समूह संचार तथा लोक संचार के बीच भेद।

टिप्पणी

1.1 मानवीय संचार का बोध

जब हम अपने विचार को किसी के साथ बाँटने या किसी को सूचना देने के बारे में सोचते हैं, तो यह कार्य हम दो प्रकार से करते हैं :



चित्र 1.1: दो व्यक्तियों द्वारा आपस में अभिवादन

या हम बोलकर बताते हैं अथवा बिना शब्द का प्रयोग किये यह करते हैं। मानवता के इतिहास की ओर देखें तो पता चलता है कि आदि मानव वैसे नहीं बोल सकता था जैसे आज हम बोलते हैं।

चित्र 1.2: प्रागैतिहासिक मानव

टिप्पणी

जिस प्रकार शब्द और भाषा का प्रयोग आज हम करते हैं वह मानवता के इतिहास में बहुत विलम्ब से विकसित हुआ, जबकि आदि मानव बिना किसी शब्द का प्रयोग किये अपने भाव तथा अनुभव व्यक्त करने में सक्षम था। वे अपनी अभिव्यक्ति में मुख, सिर तथा हाथ जैसे अन्य शारीरिक अंगों के प्रयोग से बहुत कुछ कह देते थे। कालान्तर में भाषा का विकास हुआ तथा लोग एक–दूसरे से बात करने या भाव संचार के लिए शब्दों का प्रयोग करने लगे। अक्षरों के साथ लेखन का प्रारम्भ हुआ तो लोगों को अपने विचार, सोच और भाव के संचार का एक अन्य प्रभावशाली माध्यम मिल गया।

1.2 हम संचार क्यों करते हैं?

हम एक समाज में रहते हैं। हमारे अतिरिक्त इस समाज में अन्य लोग भी हैं जो धनवान या निर्धन, विशाल घरों में रहने वाले या झोंपड़ी में गुजारा करने वाले, शिक्षित या अशिक्षित हो सकते हैं। वे विभिन्न धर्म या समुदाय के प्रायः अलग–अलग भाषा बोलने वाले लोग भी हो सकते हैं। फिर भी वे सभी एक–दूसरे के साथ विचार–विनिमय कर सकते हैं या बात कर सकते हैं। ऐसा संवाद समाज के अस्तित्व हेतु आवश्यक है। हम प्रश्न पूछते हैं और उत्तर प्राप्त करते हैं, सूचना खोजते हैं और प्राप्त करते हैं। हम समस्याओं पर विमर्श करते हैं तथा एक परिणाम तक पहुँचते हैं। हम अपने विचारों का विनिमय करते हैं और दूसरों के साथ परस्पर सम्बन्ध स्थापित करते हैं। यह सब कार्य संपन्न करने के लिए हम संचार करते हैं। एक ऐसी स्थिति की कल्पना करिए जब हम दूसरों के साथ न बोलते हों, न परस्पर सम्बन्ध बनाते हों या एक ऐसा परिवार सोचिए जिसके सदस्य एक ही घर में रहते हुए एक–दूसरे से बातचीत नहीं करते। जब हम नाराज होते हैं तो क्या हम थोड़े समय के लिए अपने दोस्तों या परिजनों से बातचीत बन्द नहीं कर देते? लेकिन जल्दी ही हम विचार–विमर्श या मुद्दे पर बातचीत करके सामान्य बातचीत शुरू कर देते हैं। हम एक–दूसरे से बातचीत न करें तो हम हम एक–दूसरे को समझ भी नहीं सकते। अतः संचार हमें एक–दूसरे को समझने में तथा समस्याएँ सुलझाने में मदद करता है। लेकिन यह संचार है क्या?

हम संचार करते हैं :
- सूचना देने हेतु
- गलत सूचना देने हेतु
- सलाह
- विक्रय
- खरीद
- भ्रमित करना
- पुष्टि करना
- परामर्श देना
- शिक्षा देना
- सीखना
- उद्घाटित करना
- मनाना
- स्वीकार करना
- समर्थन करना
- स्पष्ट करना
- प्रेरित करना
- आलोचना करना
- मना करना
- छिपाने के लिये

1.3 संचार क्या है?

अब तक हमने देखा कि हम संचार का प्रयोग कैसे करते हैं। आइए अब हम इसे परिभाषित करने का प्रयास करें। हालांकि संचार की परिभाषा देना आसान नहीं है। अलग–अलग लोगों के लिए इसका अर्थ भिन्न–भिन्न होता है। कुछ वैज्ञानिक शब्दों या सिद्धान्तों की परिभाषा से अलग, 'संचार' की कोई ऐसी परिभाषा नहीं है जो सभी

टिप्पणी

विशेषज्ञों को स्वीकार्य हो। जैसा कि हम जानते हैं कि जब हम शब्दों के माध्यम से कुछ कहते हैं तो हम इसे 'संदेश' कह सकते हैं। यदि आपने एक मोबाइल फोन का उपयोग किया होगा तो 'एस.एम.एस.' से भी परिचित होगे। यह 'शॉर्ट मैसेज' सर्विस (संक्षिप्त संदेश सेवा) का एक संक्षिप्त रूप है। इसमें संदेश एक संक्षिप्त वाक्य या मात्रा या एक शब्द या वाक्यांश या वाक्य होता है जैसे 'मैं मीटिंग में हूँ', कृपया चार बजे फोन करें' या 'बधाई' या 'घर पर मिलेंगे''। यह सब संदेश है। ये संक्षिप्त हैं और जब कोई इसे प्राप्त करता है तो समझ भी जाता है। उदाहरण के लिए, यह संदेश 'मैं मीटिंग में हूँ, कृपया चार बजे फोन करें' इसे किसी व्याख्या की जरूरत नहीं है। जिस समय आप इसे पढ़ते हैं, समझ भी सकते हैं। कल्पना करें कि किसी ने परीक्षा उत्तीर्ण की है। मात्र यह संदेश भेजें 'बधाई'। जिस व्यक्ति को यह मिलेगा वह तत्काल इसका अर्थ समझ जायेगा। अतः हमें ये दो शब्द 'संदेश' तथा 'समझना' प्रयोग करके संचार को परिभाषित करना चाहिए। आइए हम प्रयास करें–

चित्र 1.3: प्राप्त संदेश दर्शाता मोबाइल फोन

''संचार एक समझा गया संदेश है''। जब तक कि संदेश को समझा न जाय हम नहीं कह सकते कि संचार पूरा हुआ है। आइए अब हम किसी और के फोन पर एक संदेश भेजें ''कहाँ पहले आया''। जिसे यह संदेश मिलेगा वह इसका अर्थ ही सोचने लगेगा। इस वाक्य का कोई अर्थ नहीं निकलता। अतः संदेश का प्राप्तकर्ता इसे समझ नहीं पाता। इसलिये संचार पूरा होने के लिये दो शर्तें हैं। पहला, संदेश स्पष्ट होना चाहिए। दूसरा, उसे ये संदेश समझ में आना चाहिए जिसके लिए ये भेजा गया हो। एक समाज में हम सब संदेश के साथ परस्पर सम्बन्ध बनाते हैं। बिना परस्पर सम्बन्ध के एक समाज जीवित नहीं रह सकता। सामाजिक सम्बन्ध सदैव संदेशों के माध्यम से बनते हैं। अतः हम संचार को इन शब्दों में भी परिभाषित कर सकते हैं :

टिप्पणी

''संचार संदेशों के माध्यम से सामाजिक अंतर सम्बन्ध बनाना है''।

मान लीजिए कोई कहता है, ''आज बहुत गरमी है'' या इतिहास की कक्षा से मैं ऊब गया हूं''। इन दोनों स्थितियों में हम वह संप्रेषित करते हैं जिसका हम अनुभव करते हैं। हम शारीरिक रूप से अनुभव करते हैं या महसूस करते हैं कि मौसम गरम है। किसी विषय से ऊब जाना एक भिन्न अनुभव है जिसके लिये किसी स्तर तक शिक्षा या कक्षा का अनुभव आवश्यक है। दोनों ही मामलों में हम अपने भाव या अनुभव किसी और के साथ बाँटते हैं। अतः हम कह सकते हैं कि ''संचार एक–दूसरे के साथ अनुभव बाँटने को कहते हैं।''

चित्र 1.4: दो व्यक्ति एक-दूसरे से मिलते हुए।

क्या आप ऐसी स्थिति की कल्पना कर सकते हैं जहाँ आप दूसरों के साथ संचार नहीं कर सकते? समाज में हमें अनेक कारणों से एक–दूसरे की जरूरत होती है। जब तक कि आप डॉक्टर से संचार नहीं करते वह कैसे समझ पायेगा कि आपके स्वास्थ्य की समस्या क्या है। अगर आप कुछ खरीदना चाहते हैं तो आपको सामान बेचने वाले को बताना होगा कि आप क्या खोज रहे हैं और आप उस सामान का मूल्य भी पूछ सकते हैं। एक ऐसे घर की कल्पना करिए जहाँ माता–पिता और सन्तान आपस में संचार नहीं करते। एक ऐसी कक्षा सोचिए जहाँ पर अध्यापक या तो संचार कर नहीं सकता या करता ही नहीं। अतएव, संचार हमारे जीवन के लिए आवश्यक है।

पाठगत प्रश्न 1.1

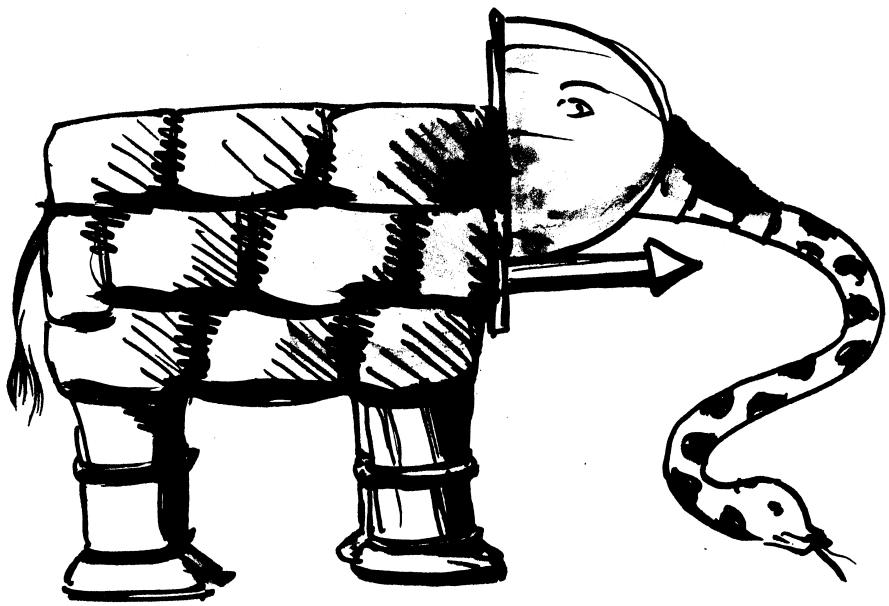
1. हम क्यों संचार करते हैं? इसके पाँच कारण बताइए।

टिप्पणी

2. संचार शब्द की परिभाषा बताइए।
3. निम्नलिखित वक्तव्य में से सही या गलत अलग करें:–
   - संचार एक गलत समझा गया संदेश है।
   - संदेश के माध्यम से सामाजिक अंतर–सम्बन्ध संचार है।
   - अनुभव बाँटने को संचार नहीं कह सकते।

1.4 हम संचार कैसे करते हैं?

आपने छः अन्धों की कहानी सुनी होगी। जिसमें वह एक हाथी देखने जाते हैं। उन्होंने हाथी के शरीर के भिन्न–भिन्न अंगों का स्पर्श किया और तय किया कि यह किसकी तरह है। जिसने हाथी के विशाल पुष्ट पार्श्व का स्पर्श किया उसने कहा कि यह दीवार जैसा है।



चित्र 1.5: हाथी जैसा कि अन्धे लोगों ने देखा

जिसने हाथी के नुकीले दाँत का स्पर्श किया उसके लिये यह भाले जैसा था और जिसने सूंड को छू लिया उसके लिये यह साँप जैसा था। इसी तरह अन्य सभी ने हाथी के शरीर के अलग–अलग अंग छुए और तय किया कि हाथी किसकी तरह है। कान पंखे जैसा, पूँछ रस्सी जैसी और पैर पेड़ जैसा। नेत्रहीन व्यक्ति वस्तु को समझने के लिए अपने स्पर्श संवेदना पर निर्भर रहते हैं। स्पर्श उन पाँच इन्द्रियों में से एक है जिनके माध्यम से हम संचार करते हैं।

संचार की पाँच इन्द्रियाँ

हाथी देखने गये छः व्यक्तियों ने हाथी का स्पर्श किया और अलग–अलग निष्कर्ष पर पहुँचे क्योंकि वे देख नहीं सकते थे। लेकिन हममें से अधिकांश जिनके पास आँखें हैं, वह देख सकते हैं और समझ सकते हैं कि हाथी वास्तव में किस तरह दिखता है। स्पर्श और दृष्टि संचार के माध्यम है जैसे कि स्वाद, श्रवण तथा घ्राण। हम इन इन्द्रियों या माध्यमों का प्रयोग संचार हेतु करते हैं। याद करिए कि कैसे आपकी माँ चम्मच से थोड़ा–सा करी मुँह में डालकर चखती थी और जाँचती थी कि इसमें पर्याप्त नमक तथा आवश्यक मसाले हैं या नहीं।

चित्र 1.6: खाना चखना।

मगर वह नतीजे से संतुष्ट होती थी तो उसके मुख की अभिव्यक्ति आपको बता देती थी कि वह करी ठीक है या नहीं। बांसुरी पर बजी किसी मधुर धुन को सुनिए। आपको अच्छा लगेगा और आप खुश हो जाएँगे। आपके चेहरे से खुशी और शांति झलकती है जब आप संगीत सुनते हैं। दूसरी ओर जब आप जोर की कर्कश आवाज सुनते हैं तो अपने हाथ से कान बन्द कर लेते हैं और आपके चेहरे पर बेचैनी के भाव दिखते हैं। आम लोगों के लिये बने एक खुले मूत्रालय की तरफ से गुजरिए। आप अपना नाक अँगुलियों से बन्द कर लेते हैं और आपके चेहरे पर वह भाव आ जाता है जैसा आप महसूस करते हैं। इस तरह हम अपनी पाँच इन्द्रियों का संचार के लिए प्रयोग करते हैं ये हैं– स्वाद, स्पर्श, श्रवण, दृष्टि तथा घ्राण।

चित्र 1.7: संगीत सुनना।

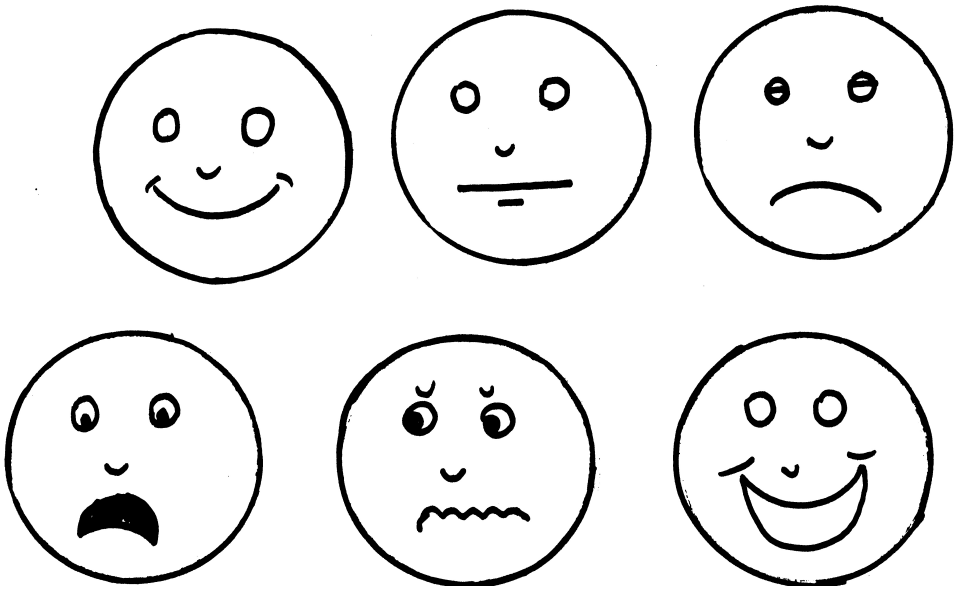
टिप्पणी

अशाब्दिक संचार

अभी तक उपर्युक्त सभी उदाहरणों में, हमने संभवतः किसी शब्द या कथन का प्रयोग नहीं किया। पाँच इन्द्रियाँ हमारे लिये प्राकृतिक हैं। जबकि बोलना हम सीखते हैं। इसी तरह हम अपनी भाव स्वीकृति–अस्वीकृति को व्यक्त करने के लिए आँख और हाथ का भी प्रयोग करते हैं। नीचे दिया गया चित्र देखिए।

चित्र 1.8

यह उस मुख अभिव्यक्ति का प्रतीक है जिसे हम 'स्माइली' कहते हैं जो खुशी की अभिव्यक्ति करता है।



चित्र 1.9: विभिन्न मानवीय भाव

ऊपर दिये गये चित्रों से आप क्या समझते हैं? ये भिन्न–भिन्न मुख अभिव्यक्तियाँ प्रसन्नता, गुस्सा, दुख, भय आदि बताती हैं। ट्रैफिक प्वाइंट पर खड़े पुलिसमैन को देखिए। वह एक शब्द भी नहीं बोलता फिर भी हाथ के संकेत से सूचित करता है कि 'रुको' या 'जाओ'।

चित्र 1.10: संकेत देते हुए ट्रैफिक पुलिस

कोई आपसे पूछता है, ''क्या तुम बाजार जा रहे हो?'' आप अपना सिर हिलाते हैं और बताते हैं कि 'हाँ' या 'ना'। जिस तरह आप सिर हिलाते हैं पूछने वाला व्यक्ति जवाब में समझ जाता है कि आपका आशय क्या है। इन सभी मामलों में हम बिना शब्दों का प्रयोग किये अपने भाव या अनुभव को व्यक्त करते हैं। यहाँ हम निम्नलिखित माध्यम से संदेश संप्रेषित करते हैं –

क. चेहरे के भावों से–इसमें मुस्काना, सिर हिलाना या सुनने या दिलचस्पी दिखाने के लिए दूसरे की आँख में देखना या आँखें मींचना या भौंहे उठाना शामिल है।

चित्र 1.11: क. दिलचस्पी दिखाना

टिप्पणी

चित्र 1.11: ख. भौंहे उठाना।

ख. शरीर संचलन से - सोचिए जब हम विदा लेते हैं तो 'बाइ' का संकेत कैसे देते हैं या अंगुली से कैसे इंगित करते हैं या क्रिकेट अम्पायर क्या करता है जब वह यह बताने के लिए अंगुली उठाता है कि एक बल्लेबाज आउट हो गया है। क्रिकेट के खेल में इस तरह के अनेक अशाब्दिक संकेत होते हैं या गाँधीजी के तीन बंदरों को याद करिए– बुरा मत कहो, बुरा मत देखो, बुरा मत सुनो। हाथ हिलाना तो सारी दुनिया में प्रचलित है। लेकिन हाथ मिलाने से कई अन्य आशय संप्रेषित होता है।

चित्र 1.12: क. बुरा मत कहो, ख. बुरा मत देखो, ग. बुरा मत सुनो

चित्र 1.13: बल्लेबाज आऊट

उदाहरण के लिये आप अपना हाथ किसी से हाथ मिलाने के लिए बढ़ाते हैं और वह व्यक्ति आपको जवाब नहीं देता या मात्र आपकी हथेली छू लेता है या फिर कस कर आपका हाथ पकड़ता है। इसका अर्थ है कि वह व्यक्ति आपसे दूरी बनाये रखना चाहता है।

केवल आपका हाथ छूना यह इंगित करता है कि वह व्यक्ति आपको अपने बराबर नहीं समझता। गर्मजोशी से दाहिना हाथ मिलाने का मतलब है कि नजदीकी और दोस्ती की अभिव्यक्ति।

चित्र 1.14: स्वागत या आदर का संकेत

टिप्पणी

भारत तथा श्रीलंका और नेपाल जैसे देशों में 'नमस्ते' या दोनों हाथ जोड़ना स्वागत का प्रतीक है। लगभग सारी दुनिया में प्रार्थना के समय हाथ जोड़ा जाता है। उपर्युक्त सभी उदाहरण दर्शाते हैं कि हम बिना शब्द का प्रयोग किये या भाव–भंगिमा के प्रयोग से या कहिये कि शारीरिक हावभाव के माध्यम से किस प्रकार संचार करते हैं। ऐसे संचार को 'अशाब्दिक संचार' कहते हैं क्योंकि इसमें संचार के लिए शब्दों का प्रयोग नहीं किया जाता ।

विशेषज्ञों के अनुसार मानव के बीच होने वाले समस्त संचार का लगभग 80 प्रतिशत अशाब्दिक होता है। अशाब्दिक संचार का उपयोग उन लोगों द्वारा भी किया जाता है जो दृष्टिहीन हैं या बोल नहीं सकते। हमने उन छः व्यक्तियों का उदाहरण पहले ही समझा है जो देखकर भी एक हाथी को नहीं देख पाते। क्या आपने ऐसे लोगों को नहीं देखा है जो बोल नहीं सकते और संकेत भाषा या भाव–भंगिमा के माध्यम से संचार करते हैं? बिना शब्द के उनकी संचार की क्षमता उल्लेखनीय है। दूसरी तरफ जो लोग बोल सकते हैं वे भी बातचीत करते समय हाथ से अशाब्दिक संचार का प्रयोग करते हैं। ऐसे व्यक्ति के विषय में सोचिए जो बड़ी संख्या में लोगों को संबोधित कर रहा हो जैसे एक राजनीतिक नेता (सोनिया गाँधी या लालकृष्ण आडवाणी जैसा), आध्यात्मिक या धार्मिक नेता (जैसे श्री श्री रविशंकर या स्वामी रामदेव) या सामाजिक कार्यकर्ता (जैसे मेधा पाटकर या अरुणा राय)। ये सभी अशाब्दिक संचार का बढ़–चढ़कर प्रयोग करते हैं। अंगुलियों से संकेत करते या हाथ उठाते या अंगुलियों पर गिनते या हाथ हिलाते हुए वक्ता को देखिए। अशाब्दिक संचार सार्वभौमिक नहीं है अर्थात् सारे विश्व में हर व्यक्ति इसका प्रयोग एक जैसे नहीं करता। दुनिया के अलग–अलग भाग में ऊपर नीचे सिर हिलाने का मतलब कुछ और हो सकता है। यूरोप में लोग केवल प्रार्थना के लिए हाथ जोड़ते हैं और 'नमस्ते' कहना जैसे हम हाथ जोड़कर करते हैं, वे नहीं जानते। वे उस तरह स्वागत भी नहीं करते जैसा हम भारत में करते हैं।

पाठगत प्रश्न 1.2

1. संचार हेतु मानव द्वारा प्रयुक्त पाँच इन्द्रियों के नाम बताइए।

2. अशाब्दिक संचार से आप क्या समझते हैं?

1.5 मौखिक संचार

मानव द्वारा बोली का प्रयोग विकसित किये जाने के बाद हम मौखिक संचार करने लगे। यह वैसा ही हैं जैसे एक शिशु पहले कुछ शब्द बोलता है फिर बातचीत करने लगता है। मौखिक संचार वह कौशल है जिसे बनाया जाता है और विकसित किया जाता है। इसमें भाषा का प्रयोग होता है। इसका अर्थ है शब्द तथा वाक्य। संचार शब्द का कोई स्वतंत्र अस्तित्व नहीं है। अगर आप कहते हैं 'आसमान' या 'नीला' या 'ऊँचा' तो इसका

टिप्पणी

कोई अर्थ नहीं होता। ये शब्द प्रतीक मात्र हैं। जिस क्षण आप 'आसमान' शब्द बोलते हैं, सुननेवाला इसकी कल्पना कर लेता है। 'नीला' का मतलब है एक रंग और 'ऊँचा' का अर्थ होगा हमारे सिर से बहुत ऊपर। मौखिक संचार में हम वाक्यों में शब्दों का समूह बनाते हैं। यही वाक्य अर्थ का संचार करते हैं। निम्नलिखित को देखिए–

'आसमान ऊँचा है'',

''आसमान नीला है'',

''आसमान ऊँचा और नीला दोनों है।''

शब्दों या वाक्यों के उपर्युक्त समूह में हमने शब्दों को इस तरह व्यवस्थित किया है कि उनका एक अर्थ निकलता है। जब हम एक ऐसा पूर्ण वाक्य बोलते हैं जिसमें सही शब्द सही स्थान पर प्रयुक्त हों, जिसमें व्याकरण या उन नियमों का प्रयोग हो जो भाषा को नियंत्रित करते हैं, तो यह समझा जा सकेगा। अन्यथा यह मात्र बिना किसी अर्थ के कुछ शब्दों का प्रयोग ही माना जायेगा।

जब हम भारत के प्राचीन मनीषा या 'वेदों', 'पुराणों' तथा 'शास्त्रों' की बात करते हैं तो पता चलता है कि प्रारम्भ में ये बोले गये थे तथा मौखिक रूप से इनका हस्तांतरण एक से दूसरी पीढ़ी तक हुआ। इसीलिये इसे 'श्रुत' ज्ञान भी कहते हैं। भारत में हमारी ज्ञान की एक सशक्त मौखिक परम्परा रही है।

मौखिक संचार के लाभ :

1. यह निरन्तर तथा स्वाभाविक होता है।
2. यह दूसरों के लिए समझने में आसान होता है।
3. शब्दों का चयन सामान्यतः श्रोता के अनुरूप होता है।
4. इसमें अशाब्दिक संचार का सहयोग भी होता है।
5. संचार या संचार करने वाला व्यक्ति, शारीरिक रूप से मौजूद होता है।
6. यह वक्ता तथा श्रोता के बीच करीबी–सम्बन्ध विकसित कर सकता है।

मौखिक संचार की हानियाँ

1. बोले गये शब्द हवा में लुप्त हो जाते हैं, शब्द अस्थायी होते हैं।
2. बोले गये शब्द लिखित संचार जैसे स्थायी नहीं होते।
3. जो कुछ सुना जाता है, प्रायः भुला दिया जाता है।
4. ऐसा हो सकता है कि मौखिक संचार के साथ सहयोग करने वाले अशाब्दिक संचार को अन्य संस्कृति वाले लोग न समझें।

संचार के कुछ आधुनिक साधन जैसे 1878 में ग्राहम बेल द्वारा खोजा गया टेलीफोन

टिप्पणी

और 1901 में मारकोनी द्वारा आविष्कृत रेडियो मौखिक संदेश का प्रयोग करते हैं। इन आविष्कारों की मदद से कुछ ही पल में लम्बी दूरी का संचार भी संभव हो गया। बाद के पाठ में आप रेडियो के विषय में अधिक जानकारी प्राप्त करेंगे।

1.6 लिखित संप्रेषण

मानवता के प्रारम्भिक इतिहास में भाषा और लेखन का विकास बहुत बाद में हुआ। माना जाता है कि सर्वप्रथम लिपि का प्रयोग चीन में हुआ। पहले चीनियों द्वारा और बाद में मिस्र के लोगों द्वारा कागज खोजे जाने से पहले चमड़े, ताड़पत्र और भोजपत्र के अतिरिक्त कोई और लिखित संचार नहीं था।

आज जब हम लिखित संचार की बात करते हैं तो पता चलता है कि यह उन्हीं लोगों तक सीमित है जो पढ़–लिख सकते हैं। इसके लिए भाषा के अक्षर, लिपि तथा व्याकरण का ज्ञान जरूरी होता है। मान लें किसी को अंग्रेजी भाषा में लिखने के लिए शब्द के अच्छे ज्ञान के अतिरिक्त वाक्य के भाग जानना जरूरी होता है। कागज की खोज और कालान्तर में पन्द्रहवीं सदी में जोहान गुटेनबर्ग द्वारा मुद्रण के आविष्कार से लेखन द्वारा अधिकाधिक लोगों के लिए ज्ञान उपलब्ध हुआ। पहले–पहल पुस्तक का प्रादुर्भाव हुआ। धीरे–धीरे, अखबार, पत्रिका और जर्नल भी लोकप्रिय हुए। ऐसी लिखित सामग्री से लोगों को बड़ी संख्या में अन्य लोगों तक विचारों के संचार में मदद मिली। समाचार लोगों को देश–दुनिया की घटनाओं को जानने में मदद करने लगे। समाचारपत्र सरकार की गतिविधियों के बारे में भी सूचना देते हैं। बोलने से अलग लेखन में विचार, सुधार, सम्पादन या पुनर्लेखन शामिल है तथा यह एकान्त में भी संभव है। इसका अर्थ है एक लेखक के लिए यह एक ऐसा व्यक्तिगत कार्य है जिसमें बहुत सारी तैयारी, कठोर श्रम सम्मिलित है जैसा बोलने में नहीं होता, जो बाँटी जाने वाली गतिविधि है।

लिखित संचार के लाभः

1. लिखित संचार शब्दों तथा विचारों को स्थायित्व प्रदान करता है।
2. इससे ज्ञान तथा सूचना उन लोगों को उपलब्ध होती है जो पढ़ सकते हैं।
3. इससे विचारों का प्रसार होता है।

जबकि लिखित संचार का सबसे बड़ा अवगुण यह है कि इसका उपयोग करने के लिए साक्षर होना आवश्यक है।

लिखित संचार के रूपः

लिखित संचार के अनेक रूप होते है। यह अन्तरंग निजी पत्र, किताब या अखबार में अलग–अलग रूपों में प्रस्तुत होता है। सभी रूपों के अपने विशिष्ट लक्षण होते हैं। संचार के कुछ लिखित रूपों की एक सूची दी जा रही है –

पत्र
परिपत्र
आदेश
प्रतिवेदन
प्रारूप पत्र और प्रश्नावली
मैनुअल
न्यूज़लेटर
समाचारपत्र
पत्रिका
हैंडबिल
पोस्टर
पुस्तक
सूचना पट्ट

चित्र 1.15

एक आधुनिक व्यक्ति के लिए लेखन एक आवश्यक कौशल है। लगभग सब कुछ लिखा जाता है तथा संरक्षित किया जाता है। लेखन ने मानवता को इतिहास प्रदान किया है क्योंकि समस्त मानवीय गतिविधियाँ तथा विकास को इतिहास लिखने वालों या इतिहासकारों द्वारा लिपिबद्ध किया गया है। वर्ल्डवाइड वेब और इंटरनेट ने लेखन को एक नया अर्थ और शैली दी है।

फिर भी बोलने से अलग, लिखित संचार औपचारिक तथा समझने में अपेक्षाकृत कठिन होता है। लिखित संचार में दिलचस्पी रखने वाले व्यक्ति को संदेश प्राप्त करने के लिए साक्षर होना आवश्यक है। प्रायः लेखन पाठक के लिए बहुत आसान नहीं होता यदि लेखक एक कुशल संप्रेषक नहीं है। आप एक कहानी, उपन्यास या एक नाटक का आनंद ले सकते हैं। लेकिन निबंध या बौद्धिक विषयों पर लिखी किताबें पढ़ते समय आप ऊब भी सकते हैं।

पाठगत प्रश्न 1.3

1. बताइए कि निम्नलिखित वक्तव्य सत्य हैं या असत्यः–

   क. लेखन ने मानव को इतिहास प्रदान किया है।

   ख. लिखित संचार के विकसित होने से पहले भी कागज तथा मुद्रण का अस्तित्व था।

टिप्पणी

ग. लेखन आपस में एक बाँटी जाने वाली गतिविधि है।

घ. वर्ल्डवाइड वेब और कम्प्यूटर ने लिखित संचार को एक नया अर्थ और शैली दी है।

ड. रेडियो लिखित संचार का एक माध्यम है।

1.7 संचार के प्रकार

संचार का वर्णन उन स्थितियों पर निर्भर करता है जिनमें यह किया जाता है। हम स्वतः से संचार करते हैं, अन्य के साथ आमने–सामने करते हैं या बड़ी संख्या में लोगों के साथ पब्लिक एड्रेस सिस्टम के माध्यम से करते हैं या संचार के लिए रेडियो या टेलीविजन का उपयोग करते हैं। इस भाग में आप संचार के विभिन्न प्रकार के विषय में जानकारी प्राप्त करेंगे।

अंतः वैयक्तिक संचार

एक व्यक्ति की कल्पना करिए जो सड़क पर अकेले स्कूटर चला रहा है। अपने को सुरक्षित रखने के लिए उसने सिर पर हेलमेट पहना है लेकिन यह कस कर बाँधा नहीं गया है। वह तीव्रगति से चला रहा है और एक संकरे जंक्शन पर पहुँचता है। तभी उछलते हुए एक सांड़ आ जाता है और स्कूटर सवार अपने को बचाने के लिए ब्रेक लगाता है पर फिर भी गिर जाता है। हेलमेट उछल कर दूसरी ओर जा गिरता है क्योंकि इसे ठीक से बाँधा नहीं गया था। उसका चश्मा भी गिर जाता है। सांड़ अपनी जान बचाने के लिए दूसरी ओर भागता है। अब स्कूटर सवार क्या करता है? क्या वह कुछ कहता है या संचार कर रहा है? कुछ समय के लिए सोचिए फिर आगे पढ़िए।

चित्र 1.16: अंतः वैयक्तिक संचार

टिप्पणी

पहले वह ईश्वर को धन्यवाद देता है कि वह किसी बड़ी चोट से बच गया। 'ईश्वर को धन्यवाद' वह आहें भरता है। ''किसने यह सांड़ छुट्टा घूमने के लिए छोड़ दिया है?'' संभवतः वह खुद से पूछता हुआ कहता है, ''मुझे हेलमेट ठीक से पहनना चाहिए था।'' वह बहुत कुछ तेज आवाज में बोल सकता है या खुद से बोलता है। वास्तव में वह खुद से प्रश्न पूछता है या स्वयं के साथ संचार कर रहा है।

आइए हम एक और उदाहरण देखें। क्या आपने टेलीविजन में अपने किसी महान बल्लेबाज को क्रीज पर खेलते देखा है? उदाहरण के लिए सुनील गावस्कर या सचिन तेंदुलकर टेलीविजन में बैटिंग करते हुए? यदि उनमें से किसी एक ने असावधानी से गेंदबाज की गेंद का सामना किया है तो आप देखेंगे कि वह कुछ बड़बड़ा रहा है या अपने आप से बात कर रहा है। साफ तौर पर कहें तो यहाँ कोई भी संचार नहीं होता क्योंकि इस प्रक्रिया में उस व्यक्ति के अतिरिक्त कोई अन्य शामिल नहीं है। इस प्रकार के संचार को अंतः वैयक्तिक संचार या स्वयं के साथ संचार कहते हैं।

अंतः वैयक्तिक संचार खुद के साथ संवाद को कहते हैं। हम सब यह करते हैं। वह स्थिति सोचिए जब आप अपने आप से बोलते हैं। आप जाकर किसी से मिलते हैं और कुछ मूर्खतापूर्ण बात कह देते हैं। तब क्या आप खुद से नहीं कहते, ''मुझे ऐसा नहीं कहना चाहिए था।'' या ''मुझे ऐसा व्यवहार नहीं करना चाहिए था।'' या ''मैंने खुद को कैसा बेवकूफ बना लिया'', यह सब सोच बहुत सामान्य है। जब तक हम जीते हैं तब तक हम ऐसा करते रहते हैं। वास्तव में यह अपने अंतर्मन में देखना है या खुद अपनी और देखना। इसमें हम अपनी भूल और गलतियाँ स्वीकार भी करते होते हैं, या उसमें सुधार भी कर रहे होते हैं। अंतः वैयक्तिक संचार या अपने ही साथ संवाद हमें समाज के एक जिम्मेदार सदस्य के रूप में विकसित करने के लिए आवश्यक है। अंतःवैयक्तिक संचार प्रथम प्रकार का संचार है।

अन्तर-वैयक्तिक संचार

जब आप किसी के आमने–सामने आते हैं और उस व्यक्ति के साथ संचार करते हैं, तो इसे अन्तर–वैयक्तिक संचार कहते हैं। यह हमारी रोजाना की जिन्दगी में होता है। सुबह उठकर आप अपने माता–पिता, भाई–बहन से मिलते हैं, उनकी शुभाकांक्षा कहते हैं या उनसे बातचीत करते हैं। जब आप डॉक्टर के पास जाते हैं, तो अपनी स्वास्थ्य समस्याओं पर बातचीत करते हैं। यदि आप एक रेल टिकट खरीदना चाहते हैं, तो आप टिकट खिड़की पर जाते हैं और उसके अन्दर बैठे व्यक्ति से टिकट माँगते हैं। ये सब अन्तर–वैयक्तिक संचार के उदाहरण हैं।

अन्तर–वैयक्तिक संचार व्यक्तियों के बीच या एक के साथ एक का संचार है। हममें से अधिकांश लोग प्रतिदिन अन्तर–वैयक्तिक संचार करते हैं। यह संचार सामान्यतः आमने–सामने होता है तथा अनौपचारिक, दोस्ताना माहौल में होता है। फिर भी, ऐसे अवसर भी होते हैं जब यह औपचारिक होता है। उदाहरण के लिए एक संदिग्ध अपराधी से पूछताछ करता पुलिस अधिकारी या अदालत में एक गवाह से जाँच करता एक वकील।

टिप्पणी

चित्र 1.17: अंतर-वैयक्तिक

आइए हम कुछ ऐसे औपचारिक तथा अनौपचारिक स्थितियों की सूची बनाएँ जिनमें अंतर–वैयक्तिक संचार होता है।

अंतर वैयक्तिक संचार

औपचारिक	अनौपचारिक
• बैठक या सम्मेलन में भाग लेना • विक्रय काउंटर • रोजगार साक्षात्कार	• मित्रों, परिजनों के साथ निजी चर्चा • गलियारे की चर्चा • कैंटीन या रेस्त्रां की बातचीत

आमने–सामने के संचार का अर्थ है बहुत सारा अशाब्दिक संचार और प्रश्न का तात्कालिक उत्तर। अंतर–वैयक्तिक संचार व्यापार, संगठन तथा सेवाओं में आवश्यक होता है।

समूह संचार तथा लोक संचार

आइए हम कल्पना करें कि लोगों का एक समूह एक विशेष प्रयोजन से आपस में मिल रहा है। यह एक गली या मुहल्ले के निवासियों या अध्यापक या छात्र नेता से मिल रहे छात्रों का समूह हो सकता है। पहले मामले में समूह को एक नेता या अध्यक्ष संबोधित करेगा और फिर अन्य लोग जो एक–दूसरे को जानते हैं, इस चर्चा में भागीदारी कर सकते हैं। ऐसी स्थिति आम है, जिसमें एक समूह के लोग जो आमतौर पर एक–दूसरे को जानते हैं और एक–दूसरे से वार्तालाप करते हैं। इसे समूह संचार कह सकते हैं।

चित्र 1.18(a): समूह संचार

क्या आप कभी किसी राजनीतिक दल की चुनाव मीटिंग में शामिल हुए हैं? या किसी धार्मिक या आध्यात्मिक गुरु को संबोधित करते सुना है? सामान्यतः ऐसा वक्ता एक मंच या चबूतरे या वाहन के छत पर खड़ा होकर बोलता है। यहाँ संचार के लिए एक माइक्रोफोन और एक ध्वनि विस्तारक यंत्र की आवश्यकता होती है। बहुत से लोग, सैकड़ों यहाँ तक कि हजारों की संख्या में वक्ता का बोलना शुरू होने की प्रतीक्षा में खड़े देखे जा सकते हैं। जब नेता बोलता है तो बड़ी संख्या में लोग सुनते हैं। यहाँ एक व्यक्ति बहुत सारे लोगों को संबोधित करता है। ऐसे संचार को 'लोक संचार' कहते हैं। यहाँ वक्ता केवल उसी को देख या पहचान सकता है जो अग्रिम पंक्ति में बैठे होते हैं। यहाँ संदेश केवल एक या दो व्यक्तियों को नहीं अपितु बहुत सारे लोगों को दिया जाता है। अंतर–वैयक्तिक संचार से अलग यहाँ वक्ता श्रोताओं को पूरी तरह देख नहीं सकता। अतः इसमें आमतौर पर अन्तरंगता का अभाव होता है। ऐसे भी वक्ता हैं जो तत्काल श्रोता के साथ एक मित्र भाव या अन्तरंगता स्थापित कर लेते हैं। लेकिन समूह संचार से अलग यहाँ लोग एक–दूसरे परिचित नहीं भी हो सकते।

लोक संचार को एक ऐसी परिस्थिति के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जहाँ अनेक व्यक्ति एक व्यक्ति से संदेश प्राप्त करते हैं। ऐसी स्थिति में वक्ता के वक्तृत्व कौशल का बहुत महत्व होता है। हम कई राजनीतिक तथा आध्यात्मिक नेताओं को याद कर सकते हैं जो अद्वितीय संप्रेषक हैं। पुनः यह समूह संचार से अलग है क्योंकि इसमें संप्रेषक एक बड़ी संख्या के श्रोता तक पहुँचता है तथा इसमें माइक्रोफोन तथा ध्वनि विस्तारक का प्रयोग हो सकता है।

टिप्पणी

चित्र 1.18(b) : लोक संचार

पाठगत प्रश्न 1.4

1. समुचित शब्दों के साथ रिक्त स्थानों की पूर्ति करें:–

   क. ऐसी स्थिति जिसमें एक बल्लेबाज क्रीज पर रहते हुए अपने साथी से बात करता है .... संचार कहा जाता है।

   ख. दो व्यक्तियों के बीच के वार्तालाप को .... संचार कहते हैं।

   ग. कैंटीन में बातचीत को अंतर–वैयक्तिक संचार..................................

   घ. .... संचार में सामान्यतः लोग एक–दूसरे से परिचित होते हैं।

   ड. लोक संचार में सामान्यतः .... व्यक्ति .... व्यक्ति से संदेश प्राप्त करते हैं।

1.8 आपने क्या सीखा

- मानवीय संचार का बोध
  - ☐ मानवीय संचार का विकास
  - ☐ संचार के कारण

टिप्पणी

- संचार की परिभाषा।
- हम संचार कैसे करते हैं?
  - संचार की पाँच इन्द्रियाँ + मौखिक संचार
  - अशाब्दिक संचार + लिखित संचार
- संचार के प्रकार
  - अंतः वैयक्तिक
  - अंतर–वैयक्तिक
  - लोक तथा
  - समूह संचार

1.9 पाठान्त प्रश्न

1. उदाहरण सहित संचार का अर्थ बताइए।
2. हमारी रोजाना की जिन्दगी में संचार की पाँच इन्द्रियों की प्रासंगिकता पर चर्चा करें।
3. मौखिक तथा लिखित संचार के गुण तथा दोष का वर्णन करें।
4. उदाहरण सहित संचार के विभिन्न प्रकारों में अंतर स्पष्ट करें।

1.10 पाठगत प्रश्नों के उत्तर

1.1 1. भाग 1.2 पढ़ें

2. भाग 1.3 पढ़ें

3. (i) गलत, (ii) सही, (iii) गलत

1.2 1. (i) स्पर्श, (ii) दृश्य, (iii) स्वाद, (iv) श्रवण, (v) घ्राण

2. भाग 1.4 पढ़ें

1.3 (i) सही, (ii) गलत, (iii) सही, (iv) सही, (v) गलत

टिप्पणी

1.4 (i) अंतः वैयक्तिक

(ii) अंतर–वैयक्तिक

(iii) औपचारिक

(iv) समूह

(v) बहुत से, एक