215hi07

7

संप्रेषण (संदेशवाहन) सेवाएं

हम सभी जानते हैं कि मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है। वह अकेले नहीं जी सकता। समाज का एक सदस्य होने के नाते वह दूसरों पर निर्भर है। अधिकांश मामलों में उसे दूसरों की सहायता लेनी पड़ती है। लेकिन प्रश्न यह उठता है कि एक व्यक्ति को यह कैसे पता चले कि दूसरा उससे क्या चाहता है। हमें अपनी भावनाओं, विचारों, आवश्यकताओं, अनुभवों आदि को दूसरे तक इस प्रकार पहुंचाना होता है कि वह उन्हें सही ढंग से समझ ले। व्यवसाय के क्षेत्र में भी कुछ ऐसा ही है। इसमें ग्राहकों, सरकार, मालिकों, कर्मचारियों आदि को सूचना दी जाती है और उनसे सूचना ली भी जाती है। आइए इस पाठ में हम यह जानें कि लोग अपनी भावनाओं और विचारों को दूसरों तक कैसे पहुंचाते हैं।

उद्देश्य

इस पाठ को पढ़ने के बाद आप

- सम्प्रेषण को परिभाषित कर सकेंगे;
- सम्प्रेषण प्रक्रिया के तत्वों का वर्णन कर सकेंगे;
- व्यवसाय में सम्प्रेषण के महत्व की व्याख्या कर सकेंगे;
- सम्प्रेषण के प्रकारों की पहचान कर सकेंगे;
- सम्प्रेषण के विभिन्न साधनों का वर्णन कर सकेंगे; और
- सम्प्रेषण की बाधाओं का वर्णन कर सकेंगे।

7.1 सम्प्रेषण का अर्थ

संप्रेषण के विभिन्न साधन

आप अपने परिवार के सदस्यों, दोस्तों और संबंधियों से प्रतिदिन विभिन्न मुद्दों पर बातचीत करते हैं। आपको विभिन्न अवसरों पर अपने दोस्तों और संबंधियों के पत्र मिलते हैं और उनका उत्तर भी आप देते है। कई बार आप जल्दी में संदेश तार से भेजते हैं या टेलीफोन करते हैं। इस प्रक्रिया में आप दूसरों के साथ सूचना का आदान-प्रदान करते हैं। इसी प्रकार वे भी आपको अपने अुनभवों से अवगत कराते हैं। आपने देखा होगा कि किसी कार्यालय में चपरासी को बुलाने के

लिए अधिकारी घंटी बजाता है। लोग सड़क पर लाल बत्ती देख कर गाड़ी रोक देते हैं और बत्ती हरी होने के बाद चल पड़ते हैं। स्कूलों में घंटी बजने के बाद विद्यार्थी प्रार्थना के लिए इकट्ठा होते हैं। इन साधनों से बिना कुछ बोले या लिखे कुछ संदेश प्रेषित होते हैं और उन्हें समझा भी जाता है। दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच सूचना, विचार और अनुभवों के इस तरह के आदान-प्रदान को सम्प्रेषण कहते हैं।

सम्प्रेषण की परिभाषा इस तरह की जा सकती है। यह दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच तथ्यों, विचारों, सोच और सूचना का मौखिक लिखित या संकेतों अथवा मुद्राओं के माध्यम से आदान-प्रदान की प्रक्रिया है। सम्प्रेषण की प्रक्रिया में संदेश का होना आवश्यक है, जिसमें संदेश एक पक्ष से दूसरे पक्ष तक पहुंचाया जाता है। इस प्रक्रिया में दो पक्ष होते हैं- प्रेषक और प्राप्तकर्ता। जो संदेश भेजता है उसे प्रेषक कहते हैं और जो संदेश प्राप्त करता है उसे प्राप्तकर्ता कहते हैं। आमतौर पर सम्प्रेषण को उस समय पूरा समझा जाता है जब प्राप्तकर्ता संदेश को समझ लेता है और फिर उस पर प्रतिक्रिया व्यक्त करता है या उसका जवाब देता है। सड़क के चौराहों पर लाल बत्ती वाहन चालक को संकेत देती है कि वह गाड़ी रोक दे। लोगों को लाल बत्ती देख कर रूक जाना लाल बत्ती देखने की प्रतिक्रिया है। यह प्रतिक्रिया किसी भी रूप में हो सकती है। आप अपने दोस्त से बात करते समय अगर सिर हिलाते हैं तो इसे भी प्रति उत्तर समझा जाता है। इस प्रकार संदेश, प्रेषक और प्राप्तकर्ता की तरह प्रति उत्तर भी संप्रेषण प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण तत्व है।

सम्प्रेषण प्रक्रिया में निम्नलिखित तत्व सम्मिलित होते हैं :

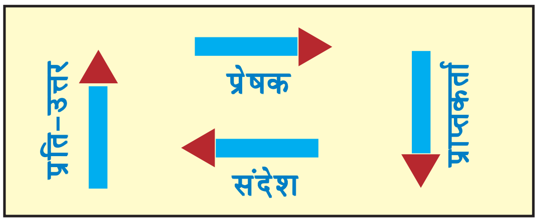
प्रेषक : वह व्यक्ति जो संदेश भेजता है उसे स्रोत भी कहते हैं।

प्राप्तकर्ता : वह व्यक्ति जो संदेश प्राप्त करता है।

संदेश : सम्प्रेषण की विषय-वस्तु। इसमें तथ्य विचार और भावनाएं हो सकती हैं।

प्रति-उत्तर : (फीडबैक) प्रेषक द्वारा भेजे गए संदेश पर प्राप्तकर्ता की प्रतिक्रिया या जबाव को प्रति-ऊत्तर कहते हैं।

सम्प्रेषण प्रक्रिया को इस प्रकार भी दिखा सकते हैं।



सम्प्रेषण प्रक्रिया

प्राप्तकर्ता को संदेश भेजने या उससे प्रति-उत्तर प्राप्त करने के लिए हमें एक माध्यम की आवश्यकता होती है, जिसे हम सम्प्रेषण का माध्यम या साधन कहते हैं। यह प्राप्तकर्ता तक संदेश पहुंचाता है और उसका प्रति-उत्तर लेकर आता है।

पाठगत प्रश्न 7.1

I. सही कथन के आगे 'सही' और गलत कथन के आगे 'गलत' लिखिए।

i. व्यक्तियों के बीच सूचना, विचारों और अनुभवों के आदान-प्रदान को सम्प्रेषण कहते हैं।
ii. सम्प्रेषण की प्रक्रिया में संदेश का होना हमेशा जरूरी नहीं है।
iii. प्रति-उत्तर सम्प्रेषण प्रक्रिया का एक तत्व है।
iv. ट्रैफिक पुलिस द्वारा आम जनता को रूकने का संकेत देना सम्प्रेषण प्रक्रिया है।

II. रिक्त स्थानों में उपयुक्त शब्द भरिए।

i. संदेश भेजने वाले व्यक्ति को ____________ कहते हैं।
ii. प्राप्तकर्ता द्वारा संदेश पर की गई प्रतिक्रिया को ____________ कहते हैं।
iii. जो व्यक्ति संदेश प्राप्त करता है उसे ____________ कहते हैं।
iv. सम्प्रेषण की विषय वस्तु में ____________ शामिल हो सकती हैं।
v. किसी भी संदेश की प्रतिक्रिया संदेश के ____________ को संबोधित होती है।

7.2 सम्प्रेषण का महत्व

i. इसका प्रयोग फर्म में इसके परिचालन नियंत्रण तथा वास्तविक, अंकों और विचारों को सम्प्रेषित करने के लिये किया जाता है।
ii. फर्म के कर्मचारियों के कार्य और विभागों में समन्वय करने और कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने के लिये सम्प्रेषण का प्रयोग किया जाता है।
iii. यह फर्म, ग्राहक तथा आपूर्तिकर्ता के मध्य में समन्वय स्थापित करने में सहायक होता है।
iv. सम्प्रेषण, व्यापार के कुशल परिचालन के साथ-साथ जनता में एक अच्छा प्रभाव छोड़ने में सहायक होता है।
v. सम्प्रेषण लोगों को शिक्षित करता है, उनके ज्ञान में वृद्धि करता है तथा उनकी सोच को व्यापक करता है।
vi. यह भाषा तथा व्यक्तिगत सम्पर्कों को सुलझाता है।
vii. यह नई तकनीक, नई खोजों, नई उपलब्धताओं तथा नई उत्पादों के सम्बन्ध में व्यक्तियों की सहायता करता है।
viii. सम्प्रेषण की सहायता से अधिक से अधिक व्यक्ति नई-नई उपलब्धताओं के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

7.3 सम्प्रेषण के प्रकार

हम जब किसी से बात करते हैं या उन्हें कुछ लिखते हैं तो हमारे बीच सम्प्रेषण होता है। सम्प्रेषण

के लिए भाषा का होना बहुत जरूरी है। जो सम्प्रेषण शब्दों की सहायता से होता है उसे शाब्दिक सम्प्रेषण कहते हैं। इसी प्रकार जब हम अपने दोस्तों से मिलते हैं तो उनसे हाथ मिलाते हैं। इससे भी कुछ संदेश प्रेषित होता है। यह अशाब्दिक (Non-verbal) सम्प्रेषण का उदाहरण है। आइए सम्प्रेषण के इन दोनों प्रकारों के बारे में विस्तार से जानें।

सम्प्रेषण के प्रकार

- **शाब्दिक (लिखित)**
- **गैर शाब्दिक (मौखिक)**

गैर-शाब्दिक सम्प्रेषण दृश्य श्रवण या सांकेतिक हो सकता है। कई बार आप चित्रों, ग्राफ, प्रतीक और रेखाचित्रों को देखते हैं, जिनसे आपको संदेश प्राप्त होता है। ये सभी दृश्यात्मक सम्प्रेषण के विभिन्न रूप हैं। उदाहरण के लिए ट्रैफिक पुलिस द्वारा रूकने का संकेत, एक शिक्षक द्वारा विभिन्न जानवरों के चार्ट का प्रदर्शन दृश्यात्मक सम्प्रेषण है।

घंटियों, सीटियों, बजर, हार्न आदि के द्वारा भी हम अपना संदेश प्रेषित कर सकते हैं। इस प्रकार के ध्वनि माध्यमों से होने वाले सम्प्रेषण को श्रव्य सम्प्रेषण कहते हैं। उदाहरण स्वरूप स्कूलों एवं कालेजों में घंटियों के प्रयोग से छात्रें और शिक्षकों को कक्षा की शुरूआत और समाप्ति की सूचना देना, कारखानों में सायरन बजाकर श्रमिकों की पारियों में परिवर्तन की सूचना देना श्रव्य संचार का उदाहरण है।

शरीर के विभिन्न भागों या शारीरिक हाव-भाव से भी सम्प्रेषण होता है। इसे सांकेतिक सम्प्रेषण कहते हैं। राष्ट्रीय झंडे की सलामी, राष्ट्रीय गान के दौरान शांत खड़े रहना, हाथ हिलाना, सिर हिलाना, चेहरे पर गुस्से का भाव प्रकट करना आदि सांकेतिक सम्प्रेषण के उदाहरण हैं।

पाठगत प्रश्न 7.2

I. रिक्त स्थानों में उपयुक्त शब्द भरिए :

i. शब्दों की सहायता से किए जाने वाले सम्प्रेषण को __________ कहते हैं।

ii. शब्दों के उच्चारण द्वारा किए जाने वाले सम्प्रेषण को __________ कहते हैं।

iii. शरीर के विभिन्न भागों द्वारा किए गए सम्प्रेषण को __________ कहते हैं।

iv. चित्रों, प्रतीकों, रेखाचित्रों आदि के द्वारा हुए सम्प्रेषण को __________ कहते है।

II. नीचे लिखे वाक्यांशों में जिससे शाब्दिक सम्प्रेषण का पता चलता है उसके आगे 'शा' लिखिए और जिससे गैर शाब्दिक सम्प्रेषण का पता चलता है उसके आगे 'गैशा' लिखए।

i. पत्र पढ़ रहा व्यक्ति।
ii. एक शिक्षक छात्र को गुस्से से देखते हुए।
iii. राष्ट्रीय झंडे को सलामी।
iv. चुपचाप सिर हिलाना।
v. एक दुकानदार से बातचीत करना।

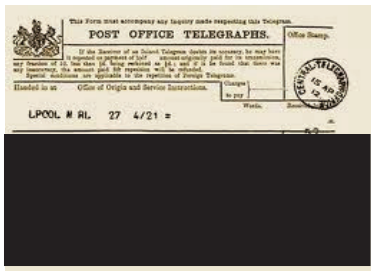
7.4 सम्प्रेषण के साधन

हम एक दूसरे से सूचनाओं का आदान-प्रदान कई तरीकों से करते हैं। इन्हें सम्प्रेषण का साधन कहा जा सकता है। दूसरे से आमने सामने बात करते समय सूचनाओं के आदान-प्रदान के लिए हम शब्दों का सहारा लेते हैं या अपने शरीर के कई अंगों का प्रयोग करते हैं। अगर हम आमने-सामने बात नहीं कर सकते तो हम अपना संदेश प्रेषित करने के लिए दूसरे माध्यमों की सहायता लेते हैं। उदाहरण स्वरूप, लिखित संदेश भेजने के लिए हम चिट्ठियों का प्रयोग कर सकते हैं। इसके अलावा हम लोगों से टेलीफोन पर बात कर सकते हैं, तार भेज सकते हैं या संचार के आधुनिक उपकरणों जैसे कम्प्यूटर फैक्स मशीन आदि की सहायता ले सकते हैं। सम्प्रेषण के लिए हम कौन सा साधन चुनें यह इस बात पर निर्भर करता है कि संदेश भेजने के पीछे हमारा उद्देश्य क्या है। उदाहरण के लिए किसी जरूरी संदेश को भेजने के लिए हम प्राय: टेलीफोन का प्रयोग करते हैं। लिखित संदेशों को भेजने के लिए हम चिट्ठी, तार, फैक्स आदि का प्रयोग करते हैं। आजकल आधुनिक टेक्नोलोजी के कारण हम अपनी जरूरत और पसंद के हिसाब से सम्प्रेषण के साधन चुन सकते हैं। आइए व्यापार के क्षेत्र में प्रयोग किए जाने बातों को कुछ महत्वपूर्ण सम्प्रेषण के साधनों के बारे में चर्चा करें।

पत्र : पत्र सम्प्रेषण का लिखित रूप है। इन्हें कोई भी व्यक्ति या संगठन भेज सकता है या प्राप्त कर सकता है। लिखित संदेशों को पत्रों के रूप में विशेष संदेशवाहकों, डाकघरों और निजी कूरिअर सेवाओं द्वारा भेजा जा सकता है। इस पद्धति का प्रयोग ऐसी स्थिति में किया जाता है जहाँ आमने-सामने सम्प्रेषण कठिन है और साथ ही सम्प्रेषण के दूसरे साधन उपलब्ध नहीं हैं। इससे संवाद का रिकार्ड रखने में भी सहायता मिलती है। सम्प्रेषण के इस साधन पर खर्च बहुत कम आता है।

पत्र लिखने का एक दृश्य

तार (टेलीग्राम) : यह भी लिखित सम्प्रेषण का एक रूप है, जिसके द्वारा संदेश को एक जगह से दूसरी जगह तेजी से भेजा जा सकता है। इसका प्रयोग प्राय: उस समय किया जाता है जब कोई महत्वपूर्ण संदेश बहुत जल्दी भेजना होता है। तार से संदेश डाक के पत्र की अपेक्षा बहुत तेजी से जाता है। यह सुविधा सभी तारघरों में उपलब्ध है। हम एक निश्चित शुल्क अदा करके तार की सुविधा प्राप्त कर सकते हैं। इसका शुल्क संदेश लिखने में इस्तेमाल हुए शब्दों की संख्या



तार (टेलीग्राम) का एक चित्र

के आधार पर तय होता है। इस शुल्क में प्रेषक और प्राप्तकर्ता का पता लिखने में इस्तेमाल हुए शब्दों की संख्या को भी जोड़ा जाता है। इसलिए तार में छोटा संदेश ही भेजा जाता है।

तार साधारण और एक्सप्रेस दो प्रकार के होते हैं। एक्सप्रेस तार साधारण टेलीग्राम से ज्यादा तेजी से जाते हैं इसलिए इनका शुल्क भी ज्यादा होता हैं। विदेशों में तार भेजने के लिए केवलग्राम का प्रयोग किया जाता है। टेलीग्राम को टेलीफोन द्वारा भी भेजा जा सकता है जिसे फोनोग्राम कहते हैं। इसमें टेलीग्राफ कार्यालय को अपना संदेश टेलीफोन पर रिकार्ड करा सकते हैं और इसके बाद टेलीग्राफ कार्यालय प्राप्तकर्ता को संदेश भेज देता है।

टेलीफोन : टेलीफोन मौखिक संवाद का बहुत ही लोकप्रिय साधन है। संगठन के भीतर और संगठन से बाहर संवाद के लिए टेलीफोन का काफी प्रयोग किया जाता है। देश के भीतर लम्बी दूरी का संवाद एस.टी.डी. (सबसक्राइबर ट्रंक डाइलिंग) द्वारा होता है जबकि विदेशों में किसी से बातचीत के लिए आई.एस.डी. (इंटरनेशनल सबसक्राइबर डाइलिंग) सुविधा का प्रयोग किया जाता है। टेलीफोन सुविधाएं सरकारी और निजी दोनों तरह की कंपनियां उपलब्ध कराती है। टेलीफोन से तुरंत संवाद स्थापित हो जाता है इसलिए इसका कफी प्रयोग हो रहा है। व्यावसायिक फर्मों, सरकारी तथा निजी कार्यालयों में आंतरिक संवाद के लिए स्वचालित स्विचबोर्ड या निजी स्वचालित शाखा एक्सचेंज (PABX) लगाया जाता है।

टेलीफोन

आजकल मोबाइल फोन बहुत लोकप्रिय हैं क्योंकि इससे आप किसी से, कहीं भी संपर्क कर सकते हैं। यह फिक्सड लाइन टेलीफोन से कई मायनों में बेहतर है। इसमें कई आधुनिक विशेषताएं हैं जैसे लघु संदेश सेवा या Short Messaging Services (SMS), बहु संदेश सेवा Multimedia Messaging Services (MMS). इनसे एक फोन से दूसरे फोन को लिखित संदेश, या तस्वीरें भेजी जा सकती हैं। मोबाइल सेवा सरकारी और निजी दोनों तरह की कंपनियाँ उपलब्ध कराती हैं। महानगर टेलीफोन निगम लि., विदेश संचार निगम लि., एयरटेल, आइडिया, हच्च, रिलायंस और टाटा देश में मोबाइल सेवा उपलब्ध कराने वाली अग्रणी कंपनियां हैं। यह सेवा सीडीएमए (Code Division Multiple Access) तथा जीएसएम (Global System for Mobile Communication) के माधयम से उपलब्ध कराई जाती है।

टैलैक्स : इस माध्यम द्वारा छपे हुए संदेश टेलीप्रिंटर द्वारा दूसरे स्थान पर पहुँचाए जाते हैं। टेलीप्रिंटर एक मशीन है, जो विभिन्न स्थानों पर लगाई जाती है और ये केबलों द्वारा केन्द्रीय एक्सचेंज से जुड़ी होती है। सभी मशीनों में एक मानक की-बोर्ड लगा होता है। एक की-बोर्ड पर टाइप किया गया संदेश स्वत: दूसरी जगह छप जाता है। इस प्रकार

टैलैक्स मशीन

संदेश एक जगह से दूसरी जगह तुरंत भेजा जा सकता है।

फैक्स : फैक्स या फैक्सीमाइल एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण हैं जिसके द्वारा हाथ से लिखे हुए या छपे हुए शब्द, रेखाचित्र, ग्राफ, स्केच आदि को एक जगह से दूसरी जगह भेजा जा सकता है। फैक्स मशीन टेलीफोन लाइनों के माध्यम से किसी दस्तावेज को दूसरी जगह जैसा का तैसा भेजती हैं। दस्तावेज़ को एक जगह से दूसरी जगह भेजने के लिए मशीन में डालना पड़ता है और जिस मशीन पर उसे भेजना है उसका नंबर डायल किया जाता है। इसके बाद दूसरी फैक्स मशीन उसकी नकल तुरंत निकाल देती है। फैक्स लिखित व्यावसायिक संदेश को एक जगह से दूसरी जगह पहुँचाने का सबसे प्रचलित साधन है। फैक्स प्रणाली के मुख्य लाभ हैं- आसान संचालन, हाथ से लिखे या छपे हुए संदेश का तुरंत स्थनांतरण, चाहे दूरी कितनी ही क्यों न हो, दो या दो से अधिक प्राप्तकत्ताओं तक एक साथ प्रसारण आदि। फैक्स मशीन प्रत्येक संदश के प्रेषण का रिकार्ड भी रखती है। फैक्स में सिर्फ एक ही कमी है कि इसमें डालने के लिए दस्तावेज़ मानक स्तर या उससे छोटा होना चाहिए। प्रथानुसार फैक्स से भेजे गए संदेश की एक कॉपी प्राप्तकर्ता के रिकार्ड के लिए डाक से उसे भेजी जाती है। प्राप्तकर्ता फैक्स से प्राप्त संदेश की तुरंत फोटोकापी कराता है क्योंकि उस पर मौजूद स्याही के धूमिल पड़ जाने का खतरा बना रहता है।

फैक्स मशीन

ई–मेल : इलेक्ट्रॉनिक मेल या ई–मेल सम्प्रेषण का आधुनिकतम साधन है। इसमें इलेक्ट्रॉनिक पद्धति द्वारा संदेश को एक जगह से दूसरी जगह भेजा जाता है। इसके लिए सबसे पहले आपको इंटरनेट पर से अपना ई–मेल एकाउंट खोलना पड़ेगा। इसके बाद आप अपने ई–मेल एकाउंट से पत्र, संदेश, चित्र आदि कुछ भी किसी दूसरे के ई–मेल एकाउंट में भेज सकते हैं। दूसरा व्यक्ति जब भी अपना ई–मेल एकाउंट को देखता है उसे संदेश मिल जाता है। यह संदेश भेजने का श्रव्य तथा दृश्य माध्यम है। इस माध्यम से संदेश बहुत तेजी से भेजा जाता है। इंटरनेट का इस्तेमाल बढ़ने के साथ ही इसकी लोकप्रियता बढ़ रही है।

ई-मेल सम्प्रेषण

वॉइस मेल : यह कम्प्यूटर आधारित प्रणाली है जिसके द्वारा आने वाले टेलीफोन को प्राप्त करके उसका जवाब दिया जाता है। वॉयस मेल में कम्प्यूटर की मेमॉरी द्वारा टेलीफोन से आए संदेशों को जमा किया जाता है। कॉल करने वाला वॉइस मेल का नम्बर डायल कर और फिर कम्प्यूटर द्वारा दिए निर्देशों का पालन कर आवश्यक सूचना ले सकता है। वह वॉइस मेल पर अपना संदेश रिकार्ड भी करा सकता है। प्राप्तकर्ता अपनी सुविधा के अनुसार संदेशों

को सुन सकता है और फिर उसका जवाब भी दे सकता हैं आप राष्ट्रीय मुक्त विद्यालयी संस्थान (NIOS) की इंटर-ऐक्टिव वॉइस-मेल प्रणाली पर फोन करके प्रवेश, परीक्षा और परिणाम की जानकारी ले सकते हैं। यह प्रणाली संस्थान के नई दिल्ली स्थित मुख्यालय में लगी हुई है। आप 011-26291054 अथवा 011-26291075 इन दोनों में से किसी भी नंबर पर फोन करके वॉयस-मेल से सूचना प्राप्त कर सकते हैं।

वॉयस-मेल प्रणाली

टेली कांफ्रेंसिंग : कान्फ्रेंस का अर्थ है लोगों की बैठक जिसमें किसी एक मुद्दे पर विचार-विमर्श होता है या बैठक में विभिन्न मुद्दों पर परामर्श दिया जाता है। इसे सम्मेलन कहते हैं। सम्मेलन में लोग साथ बैठते हैं और उन्हें एक दूसरे से बातचीत का मौका भी मिलता है। लेकिन टेली-कांफ्रेंसिंग वह प्रणाली है जिसमें लोग एक दूसरे के साथ बैठे बगैर बातचीत करते हैं। टेली-कांफ्रेंसिंग वह प्रणाली है जिसमें लोग एक दूसरे के साथ बैठे बगैर बातचीत करते हैं। टेली-कांफ्रेंसिंग के माध्यम से दो अलग-अलग देशों में रहते हुए भी एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति से टीवी स्क्रीन के ज़रिए आमने-सामने बता कर सकता है। इसके लिए टेलीफोन, कम्प्यूटर, टेलीविज़न जैसे आधुनिक उपकरणों की आवश्यकता होती है। प्रत्येक टेली-कांफ्रेंसिंग के लिए एक केन्द्रीय नियंत्रण इकाई होती है जो सम्प्रेषण की पूरी प्रक्रिया को सुचारू रूप से चलाती है। यह दो प्रकार का होता है। आडियो कांफ्रेंसिंग और वीडियो कांफ्रेंसिंग। आइए इनके बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करें।

टेली कांफ्रेंसिंग का एक द श्य

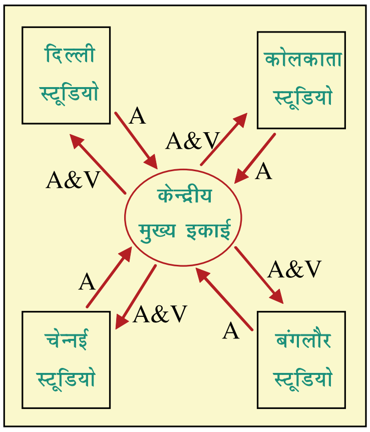
ऑडियों कांफ्रेंसिंग : यह दो तरफा सम्प्रेषण प्रणाली है जिसमें भाग लेने वाले व्यक्ति अलग-अलग स्थानों पर बैठकर भी एक दूसरे से बात कर सकते हैं। लोग रेडियो या टेलीविजन पर आवाज को सुनकर टेलीफोन द्वारा अपने प्रश्न पूछ सकते हैं।

वीडियो कांफ्रेंसिंग : इसमें भाग लेने वाले आवाज सुनने के अलावा एक दूसरे की शक्ल भी देख सकते हैं। यह दो प्रकार की होती है।

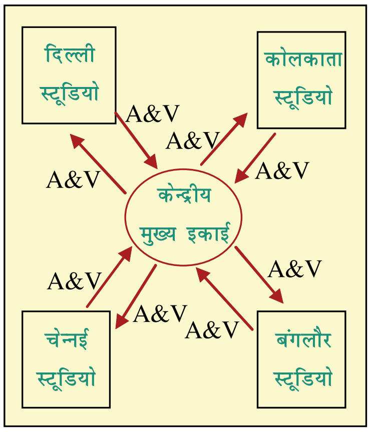
ऑडियों कांफ्रेंसिंग का एक दृश्य

i) **एक तरफा वीडियो, दो तरफा ऑडियो :** इस प्रणाली में प्रतिभागी स्टूडियो में बैठे लोगों की आवाजें सुनने के साथ-साथ तस्वीर भी देख सकते हैं। श्रोता या दर्शक स्टूडियों में टेलीफोन करते हैं और स्टूडियो में बैठे लोग केवल आवाज सुन सकते हैं।

ii) **दो तरफा ऑडियो और विडियो :** इस प्रणाली के प्रतिभागी आपस में बात करते हुए स्टूडियो के लोग और दर्शक दोनों एक दूसरे की आवाजें सुन सकते हैं और उसकी तस्वीर भी देख सकते हैं।



एक तरफा विडियो और दो तरफा ऑडियो



दो तरफा विडियो और ऑडियो

इस चित्र में A : ऑडियो; V : वीडियो

7.5 सम्प्रेषण में बाधाएं

यद्यपि संप्रेषण सर्वव्यापी क्रिया है, लेकिन कई बार यह संतोषजनक नहीं होती। जिनका वर्णन हम नीचे करेंगे :

i) **गलत संदेश :** यद्यपि संदेश मार्मिकता से व्यक्त किया जाता है, जिसमें गिने चुने शब्दों का प्रयोग होता है। फिर भी कभी–कभी संदेश भ्रमात्मक व अस्पष्ट होता है। कई बार संदेश का अनुवाद त्रुटिपूर्ण होता है। जिससे की वास्तविकता समझने में कठिनाई होती है। यह भाषा भेद की समस्या इसलिए भी उत्पन्न होती है क्योंकि अलग–अलग व्यक्ति उन्हीं शब्दों, प्रतीकों का अलग–अलग ढंग से अनुवाद करते है, शिक्षा, अनुभव व पृष्ठभूमि में भिन्नता के कारण। इस अर्थगत बाधा को प्रबंधक अपने व्यापक दृष्टिकोण को अपनाकर दूर कर सकता है।

ii) **स्क्रीनिंग :** कुछ समाचार/सूचनाएँ एक स्थान से दूसरे स्थान को भेजते समय तथा समाचार प्राप्त करने वाले व्यक्ति द्वारा समाचार प्राप्त करते समय अपना वास्तविक अर्थ ही बदल देती है। कई बार सूचना प्राप्त करने वाला व्यक्ति अपने विवेकानुसार सूचना का अर्थ निकाल लेता है।

iii) **एकाग्रता की कमी :** कई बार संदेश प्राप्त करने वाला व्यक्ति समाचार/संदेश प्राप्त करते समय एकाग्र नहीं होता है। जिससे कि संदेश का गलत अर्थ लगा कर आगे बढ़ा देता है। अधीनस्थ कई बार यह सोचते हैं कि यह सूचना आगे सम्प्रेषण के लिए आवश्यक नहीं है। इस कारण कई बार महत्वपूर्ण सूचना का सम्प्रेषण नहीं हो पाता। पर्यवेक्षक उचित अभिप्रेरण के अभाव में या सम्प्रेषण के साधनों के अभाव में ऐसा करते हैं।

iv) **अस्पष्ट अनुमान :** कभी–कभी संदेश का गलत अनुमान लगाने भर से ही संदेश भेजने वाले और संदेश प्राप्त करने वाले के सम्बन्ध में दरार पड़ जाती है। उदाहरण के लिए एक ग्राहक ने विक्रेता के पास संदेश भेजा कि वह आ रहा है यह सोचते हुए कि विक्रेता सामान को लदवाने व यातायात की उचित व्यवस्था कर देगा। परन्तु विक्रेता ने सोचा कि ग्राहक उसके यहाँ शादी में शामिल होने आ रहा है तथा सामान

के व्यवहार के लिए दुकान पर सम्पर्क करेगा। इस प्रकार के अस्पष्ट अनुमान उनके बीच में तनाव पैदा कर सकते हैं।

v) **बदलाव :** मनुष्य अपनी प्रकृति के अनुसार किसी भी बदलाव को आसानी से नहीं अपनाता तथा अपने दैनिक कार्यों में बदलाव से बचना चाहते हैं। कुछ व्यक्ति केवल अच्छे संदेश, जिनमें उनका फायदा होता है, को ही प्राप्त करना चाहते है। इस प्रकार से यदि उनके मनमाफिक संदेश प्राप्त नहीं होता है तो वे उसे प्राप्त करने में दिक्कत अनुभव करते है। जब सम्प्रेषण के द्वारा कोई महत्वपूर्ण बदलाव किया जाता है जिसका सीधा प्रभाव कर्मचारियों पर पड़ता है। कर्मचारी इसे गम्भीरता से नहीं लेते। एक प्रबंधक को अपने कर्मचारियों को उचित समय व सहयोग की भावना रखनी चाहिए ताकि वे बदलाव को अपना सकें।

vi) **विश्वास की कमी :** संदेश प्राप्त करने और संदेश प्रेषित करने वाले व्यक्ति के मध्य यदि विश्वास नहीं है तो भी संदेश प्राप्त करने और प्रेषित करने में बाधा उत्पन्न होती है। तर्कहीन फैसलों के कारण अधीनस्थ शीघ्र निर्णय नहीं ले पाते। खुले विचारों तथा किसी भी कार्य को दूसरे के नजरिये से देखने के अभाव में एक ही चीज को अलग ढंग से देखते हैं। उचित प्रबंध के द्वारा इस प्रकार का वातावरण बनाया जाना चाहिए कि लोग एक दूसरे पर विश्वास करें तथा दूसरे के दृष्टिकोण को महत्व दें।

vii) **स्टेटस तथा पोजीशन :** अधीनस्थ कई बार डर के कारण तथ्यों को पूर्ण रूप से प्रकट नहीं करते। ये जानबूझ कर या अपनी पद प्रतिष्ठा के कारण ऐसा करने से झिझकते हैं तथाा पर्यवेक्षक को भ्रमित करते हैं। पद प्रतिष्ठा व स्तर के कारण एक संस्था में जो बाधा उत्पन्न होती है उसे संपूर्ण संस्था में सूचनाओं के दो तरफा प्रवाह द्वारा सुलझाया जा सकता है। कई बार संदेश प्राप्तकर्ता व संदेश प्रेषण कर्ता अपने-अपने स्वाभिमान की वजह से भी संदेश को प्रेषित करने ओर प्राप्त करने में बाधा उत्पन्न करते हैं।

viii) **संगठन की संरचना :** एक संगठन में व्यक्ति अलग-अलग पदों पर अलग-अलग प्रकृति, योग्यता तथा आदत के हो सकते हैं। एक संगठन में विभिन्न स्तरों की लम्बी कड़ी होने के कारण प्रभावी संदेशवाहन में बाधा आती है। पर्यवेक्षण के विभिन्न स्तरों पर उचित सम्प्रेषण का अभाव रहता है। उच्च स्तर तथा कर्मचारियों के बीच की लम्बी दूरी सूचनाओं व सुझावों के स्वतंत्र प्रवाह में बाधा उत्पन्न करती है। प्रबंधा के द्वारा इस बाधा को दूर करने के लिए एक बेहतर संगठनात्मक ढांचा तैयार किया जाना चाहिए। उनमें संदेश प्राप्त करने और संप्रेषित करने में बाधा हो सकती है।

पाठगत प्रश्न 7.3

I. स्तंभ अ और ब का मिलान करें :

	स्तंभ 'अ'		स्तंभ 'ब'
i.	तार	क)	इंटरनेट के द्वारा संदेश भेजना और प्राप्त करना
ii.	मोबाइल फोन	ख)	छपे हुए दस्तावेज का तुरंत प्रेषण

टिप्पणी

iii.	फैक्स	ग)	लघु संदेश सेवा (SMS)
iv.	वॉइस मेल	घ)	प्रयोग किए गए शब्दों की संख्या के अनुसार भुगतान
v.	ई-मेल	ङ)	आने वाले टेलीफोनों को प्राप्त करना और उसका जवाब देने के लिए कम्प्यूटर आधारित प्रणाली

II. बहुविकल्पीय प्रश्न

i. सम्प्रेषण जिसमें शब्दों की गणना करके भुगतान किया जाता है, क्या कहलाता है?

क) मोबाइल फ़ोन ख) टेलेक्स

ग) टेलीग्राम घ) पेजर

ii. निम्न में कौन श्रव्य सम्प्रेषण है

क) एक व्यक्ति राष्ट्रीय ध्वज को सलामी दे रहा है।

ख) एक व्यक्ति पढ़ रहा है।

ग) एक चपरासी स्कूल में घंटी बजा रहा है।

घ) ट्रेफिक पुलिस का सिपाही रूकने का संकेत दे रहा है।

iii. निम्न में से कौन सा सम्प्रेषण प्रणाली का तत्व नहीं है :

क) भेजने वाला ख) प्राप्त करने वाला

ग) समाचार घ) प्रेषण करने वाले के अतिरिक्त कोई और व्यक्ति

iv. चित्रों, संकेतों, तस्वीरों द्वारा प्रेषित सम्प्रेषण को कहते है :

क) शाब्दिक सम्प्रेषण ख) मौखिक सम्प्रेषण

ग) दृश्यात्मक सम्प्रेषण घ) लिखित सम्प्रेषण

v. निम्न में से कौन सा साधन संक्षिप्त संदेश भेजने के काम आता है :

क) फैक्स ख) टेलीग्राम ग) वाइस मेल घ) ई-मेल

आपने क्या सीखा

- सम्प्रेषण ऐसी प्रक्रिया है, जिसके द्वारा व्यक्तियों के बीच तथ्यों, विचारों, सोच और सूचना का आदान-प्रदान मौखिक व लिखित रूप से या संकेतों और प्रतीकों द्वारा होता है।
- सम्प्रेषण प्रक्रिया के तत्व है- प्रेषक, प्राप्तकर्ता संदेश और प्रति उत्तर।
- सम्प्रेषण शाब्दिक और गैरशाब्दिक हो सकता है।
- शब्दों की सहायता से किया जाने वाला सम्प्रेषण शाब्दिक कहलाता है और जिस सम्प्रेषण में शब्दों का प्रयोग नहीं होता है उसे गैरशाब्दिक संचार कहते हैं।
- शाब्दिक संचार मौखिक या लिखित हो सकता है।
- गैरशाब्दिक सम्प्रेषण दृश्य श्रव्य और सांकेतिक हो सकता है।
- हम अपना संदेश कई साधानों से प्रेषित करते है। इन्हें सम्प्रेषण के साधन कहते है।
- पत्र, तार, फोन, टेलेक्स, फैक्स, ई-मेल, पेजर, टेली-कांफ्रेंसिंग सम्प्रेषण के वह साधन हैं जिनका प्रयोग संदेश भेजने के लिए किया जाता है।

पाठांत प्रश्न

1. सम्प्रेषण की परिभाषा लगभग 20 शब्दों में कीजिए।
2. सम्प्रेषण प्रक्रिया के चार तत्वों के नाम लिखिए।
3. व्यवसायिक सम्प्रेषण का क्या अर्थ है?
4. पत्र सम्प्रेषण का सर्वश्रेष्ठ साधन है। क्या आप इस कथन से सहमत है? कारण लिखिए।
5. 'वोइस मेल' का दो वाक्यों में संक्षिप्त विवरण दीजिए।
6. शाब्दिक सम्प्रेषण का अर्थ स्पष्ट कीजिए।
7. व्यवसाय में सम्प्रेषण के महत्व को उजागर करने वाले चार बिंदु प्रस्तुत कीजिए।
8. टेलीफोन शाब्दिक सम्प्रेषण का बहुत लोकप्रिय रूप है। क्या आप इस कथन से सहमत हैं?
9. शाब्दिक (लिखित) और गैरशाब्दिक (मौखिक) सम्प्रेषण में अंतर स्पष्ट कीजिए।
10. रेखाचित्र की सहायता से सम्प्रेषण प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए।
11. सम्प्रेषण के अर्थ एवं प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।
12. गैरशाब्दिक सम्प्रेषण के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए।
13. ई-मेल लिखित संदेश प्रेषित करने का तीव्रतम साधन है। व्याख्या कीजिए।
14. आप एक निर्यातक हैं और अमेरीका के एक आयातक को निर्ख की सही प्रति भेजना चाहते हैं। इसके लिए आप सम्प्रेषण का कौन-सा साधन इस्तेमाल करेंगे और क्यों?

पाठगत प्रश्नों के उत्तर

7.1 **I.** (i) सही (ii) गलत (iii) सही (iv) सही

II. (i) प्रेषक (ii) प्रति उत्तर (iii) प्राप्तकर्ता
(iv) तथ्य, विचार और भावनाएँ (v) प्रेषक

7.2 **I.** (i) शाब्दिक सम्प्रेषण (ii) मौखिक सम्प्रेषण
(iii) सांकेतिक सम्प्रेषण (iv) दृश्य सम्प्रेषण

II. (i) शा (ii) गैशा (iii) गैशा (iv) गैशा (v) गैशा

7.3 **I.** (i) घ (ii) ग (iii) ख (iv) ङ (v) क

II. (i) ग (ii) घ (iii) घ (iv) ग (v) ख

आपके लिए क्रियाकलाप

- अपने इलाके में उपलब्ध सम्प्रेषण के विभिन्न साधनों की सूची बनाइए। अपनी आवश्यकता के अनुसार किसी एक साधन को प्राथमिकता दीजिए। प्राथमिकता देते हुए उस साधन पर आने वाली लागत और उससे होने वाले लाभों को ध्यान में रखें।