

NEERAJ®

हिंदी भाषा : संप्रेषण कौशल

BHDLA-137

B.A. General - 3rd Semester

**Chapter Wise Reference Book
Including Solved Sample Papers**

Based on

C.B.C.S. *(Choice Based Credit System)* Semester System Syllabus of

I.G.N.O.U.

& Various Central, State & Other Open Universities

By: Sanjay Jain, M.A., B.Ed.



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

(Publishers of Educational Books)



Retail Sales Office:

1507, First Floor, Nai Sarak, Delhi - 6

Mob.: 8510009872, 8510009878

E-mail : info@neerajbooks.com

Website : www.neerajbooks.com

MRP ₹ 200/-

Published by:

NEERAJ PUBLICATIONS

Sales Office : 1507, 1st Floor, Nai Sarak, Delhi-110 006

E-mail: info@neerajbooks.com

Website: www.neerajbooks.com

Typesetting by: *Competent Computers*

Printed at: *Novelty Printer*

Notes:

1. For the best & up-to-date study & results, please prefer the recommended textbooks/study material only.
2. This book is just a Guide Book/Reference Book published by NEERAJ PUBLICATIONS based on the suggested syllabus by a particular Board/University.
3. The information and data etc. given in this Book are from the best of the data arranged by the Author, but for the complete and up-to-date information and data etc. see the Govt. of India Publications/textbooks recommended by the Board/University.
4. Publisher is not responsible for any omission or error though every care has been taken while preparing, printing, composing and proof reading of the Book. As all the Composing, Printing, Publishing and Proof Reading, etc. are done by Human only and chances of Human Error could not be denied. If any reader is not satisfied, then he is requested not to buy this book.
5. In case of any dispute whatsoever the maximum anybody can claim against NEERAJ PUBLICATIONS is just for the price of the Book.
6. If anyone finds any mistake or error in this Book, he is requested to inform the Publisher, so that the same could be rectified and he would be provided the rectified Book free of cost.
7. The number of questions in NEERAJ study materials are indicative of general scope and design of the question paper.
8. Question Paper and their answers given in this Book provide you just the approximate pattern of the actual paper and is prepared based on the memory only. However, the actual Question Paper might somewhat vary in its contents, distribution of marks and their level of difficulty.
9. Any type of ONLINE Sale/Resale of "NEERAJ IGNOU BOOKS/NEERAJ BOOKS" published by "NEERAJ PUBLICATIONS" on Websites, Web Portals, Online Shopping Sites, like Amazon, Flipkart, Ebay, Snapdeal, etc. is strictly not permitted without prior written permission from NEERAJ PUBLICATIONS. Any such online sale activity by an Individual, Company, Dealer, Bookseller, Book Trader or Distributor will be termed as ILLEGAL SALE of NEERAJ IGNOU BOOKS/NEERAJ BOOKS and will invite legal action against the offenders.
10. Subject to Delhi Jurisdiction only.

© Reserved with the Publishers only.

Spl. Note: This book or part thereof cannot be translated or reproduced in any form (except for review or criticism) without the written permission of the publishers.

Get Books by Post (Pay Cash on Delivery)

If you want to Buy NEERAJ BOOKS for IGNOU Courses then please order your complete requirement at our Website www.neerajbooks.com. where you can select your Required NEERAJ IGNOU BOOKS after seeing the Details of the Course, Name of the Book, Printed Price & the Cover-pages (Title) of NEERAJ IGNOU BOOKS.

While placing your Order at our Website www.neerajbooks.com You may also avail the Various "Special Discount Schemes" being offered by our Company at our Official website www.neerajbooks.com.

We also have "Cash on Delivery" facility where there is No Need To Pay In Advance, the Books Shall be Sent to you Through "Cash on Delivery" service (All The Payment including the Price of the Book & the Postal Charges etc.) are to be Paid to the Delivery Person at the time when You take the Delivery of the Books & they shall Pass the Value of the Goods to us. We usually dispatch the books Nearly within 3-4 days after we receive your order and it takes Nearly 4-5 days in the postal service to reach your Destination (In total it take nearly 8-9 days).



NEERAJ PUBLICATIONS

(Publishers of Educational Books)

1507, 1st Floor, NAI SARAK, DELHI - 110006

Mob.: 8510009872, 8510009878

E-mail: info@neerajbooks.com Website: www.neerajbooks.com

CONTENTS

हिंदी भाषा : संप्रेषण कौशल

Sample Question Paper-1 (Solved)	1-2
Sample Question Paper-2 (Solved)	1
Sample Question Paper-3 (Solved)	1
Sample Question Paper-4 (Solved)	1-2
Sample Question Paper-5 (Solved)	1-2

S.No.	Chapter	Page
1.	संप्रेषण के मूल तत्व	1
2.	उच्चरित और लिखित भाषा : संप्रेषण के तत्व	13
3.	आंगिक भाषा और संप्रेषण	28
4.	संप्रेषण के विविध रूप	38
5.	भाषिक कला के विभिन्न पक्ष	49
6.	संवाद कला के विभिन्न पक्ष	57
7.	पत्र लेखन (औपचारिक)	69
8.	संचार के लिए लेखन	84

<i>S.No.</i>	<i>Chapter</i>	<i>Page</i>
9.	कार्यालयी लेखन (रिपोर्ट और कार्यवृत्त)	95
10.	सर्जनात्मक लेखन की भाषा	105
11.	वैयक्तिक लेखन की भाषा	120
12.	भाषण के लिए लेखन	133
		■ ■

**Sample Preview
of the
Solved
Sample Question
Papers**

Published by:



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

www.neerajbooks.com

Question Paper (Solved)

हिंदी भाषा : संप्रेषण कौशल

B.H.D.L.A-137

समय : 3 घण्टे]

[अधिकतम अंक : 100

नोट: निर्देशानुसार उत्तर दीजिए।

खण्ड-क

निम्नलिखित में से किन्हीं दो के उत्तर दीजिए—

प्रश्न 1. विभिन्न प्रकार के संवादों का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-4, पृष्ठ-41, प्रश्न 5

प्रश्न 2. टिप्पण लेखन (Noting) किसे कहते हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-9, पृष्ठ-100, प्रश्न 3

प्रश्न 3. संप्रेषण के किन्हीं पाँच तत्वों का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-1, पृष्ठ-6, प्रश्न 7

प्रश्न 4. व्यावसायिक पत्र का अर्थ, उद्देश्य, लिखने का ढंग और प्रकार पर चर्चा कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-7, पृष्ठ-77, प्रश्न 1

खण्ड-ख

निम्नलिखित प्रश्नों में से किन्हीं चार के उत्तर दीजिए—

प्रश्न 5. अपने द्वारा पठित किसी कहानी की भाषा की विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-10, पृष्ठ-109, प्रश्न 4

प्रश्न 6. बोलचाल की भाषा का लिप्यंकन क्यों आवश्यक है?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-2, पृष्ठ-25, प्रश्न 9

प्रश्न 7. सभा में किस प्रकार के आचरण को मर्यादा के खिलफ माना जाता है? उदाहरण देकर स्पष्ट करें।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-6, पृष्ठ-60, प्रश्न 6

प्रश्न 8. भाषा के उपयोग पर टिप्पणी लिखिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-5, पृष्ठ-54, प्रश्न 11

प्रश्न 9. पत्र लेखन का अर्थ बताते हुए पत्र लिखने संबंधी आवश्यक बातों का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—पत्र का शाब्दिक अर्थ होता है—ऐसा कागज जिस पर कोई बात लिखी या छपी हो। पत्र लेखन के माध्यम से हम अपने भावों और विचारों को व्यक्त कर सकते हैं। पत्रों के माध्यम से एक व्यक्ति अपनी बातों को लिखकर दूसरों तक पहुंचा सकता है।

पत्र को अभिव्यक्ति का एक सशक्त माध्यम भी माना जाता है। इससे अपनी बातों को लिखकर बहुत दूर तक पहुंचाया जा सकता है। जिन बातों को लोग कहने में हिचकिचाते हैं उन बातों को पत्रों के माध्यम से आसानी से समझाया या कहा जा सकता है।

पत्र लेखन का प्रयोग बहुत से कामों में किया जाता है। आजकल हमारे पास हाल-चाल पूछने के लिए बहुत से आधुनिक साधन हैं। लेकिन बहुत से कार्यों में पत्र लेखन ही करना पड़ता है। पत्र लेखन बहुत ही पुराना साधन है। पहले आधुनिक साधन नहीं थे इसलिए पत्रों के माध्यम से ही एक-दूसरे से बात हुआ करती थी। इसे कला की संज्ञा दी जाती है। पत्रों में आजकल कलात्मक अभिव्यक्तियां हो रही हैं।

साहित्य में भी इनका प्रयोग किया जाने लगा है। एक अच्छा पत्र लिखने के लिए कलात्मक सौन्दर्यबोधक भावनाओं का अभिव्यंजन किया जाता है। एक पत्र के द्वारा लेखक की भावनाएं नहीं बल्कि उसका व्यक्तित्व भी उभरता है। पत्र लेखन से हम व्यक्ति के चरित्र, दृष्टिकोण, संस्कार, मानसिक, स्थिति, आचरण का पता चलता है। इस तरह की अभिव्यक्ति व्यवसायिक पत्रों की अपेक्षा सामाजिक और साहित्यिक पत्रों में ज्यादा किया जाता है।

पत्र-लेखन की आवश्यकता—

1. पत्र को साहित्य की वह विद्या माना जाता है इससे मनुष्य समाज में रहते हुए अपने भावों और विचारों को दूसरों से संप्रेषित करने के लिए पत्रों का प्रयोग किया जाता है। अतः व्यावसायिक, सामाजिक, कार्यालय से संबंधित विचारों को पत्रों के माध्यम से ही व्यक्त किया जाता है।
2. पत्रों के माध्यम से मित्रों और परिजनों के साथ संबंध स्थापित किये जा सकते हैं। इनके माध्यम से मनुष्य प्रेम, सहानुभूति, क्रोध प्रकट किये जा सकते हैं।
3. जब कार्यालय और व्यवसाय में मुद्रित रूप में पत्रों का विशेष प्रयोग किया जाता है। मुद्रित रूप के पत्रों को सुरक्षित रखा जा सकता है।

2 / NEERAJ : हिंदी भाषा : संप्रेषण कौशल (SAMPLE QUESTION PAPER-1)

4. छात्रों के जीवन में भी पत्रों का बहुत महत्व होता है। छात्र को अवकाश लेने, फीस माफी, स्कूल छोड़ने, स्कोलरशिप पाने, व्यवसाय चुनने, नौकरी पाने के लिए पत्र की जरूरत पड़ती है।

5. पत्रों के द्वारा सामाजिक संबंधों को मजबूत किया जाता है। पत्र को भविष्य का दस्तावेज भी कहा जा सकता है।

पत्र लेखन के लिए आवश्यक बातें—

1. जिसके लिए पत्र लिखा जाता है उसके लिए शिष्टाचार पूर्ण शब्दों का प्रयोग करने चाहिए।
2. पत्र में हृदय के भाव स्पष्ट दिखाई देने चाहिए।
3. पत्र की भाषा आसान और स्पष्ट होनी चाहिए।
4. पत्र में बेकार बातें नहीं लिखनी चाहिए उसमें मुख्य विषय के बारे में ही बातें लिखी जाती हैं।
5. पत्र में आशय स्पष्ट करने के लिए छोटे शब्दों का प्रयोग करना चाहिए।
6. पत्र लिखने के बाद उससे दुबारा जरूर पढ़ना चाहिए।
7. पत्र प्राप्तकर्ता की आयु, संबंध और योग्यता को ध्यान में रखकर भाषा का प्रयोग करना होता है।
8. अनावश्यक विस्तार से हमेशा बचना चाहिए।
9. पत्र में लिखा हुआ लेख साफ व स्वच्छ होना चाहिए।
10. भेजने वाले और प्राप्त करने वाले का पता साफ लिखा होना चाहिए।

प्रश्न 10. वैयक्तिक लेखन की भाषा किस प्रकार की होती है? प्रत्येक विधा के सम्बन्ध में बताइए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-11, पृष्ठ-129, प्रश्न 11
खण्ड-ग

प्रश्न 11. निम्नलिखित में से किन्हीं चार पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए—

(क) हाव-भाव के प्रकार्य

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-3, पृष्ठ-28, 'हाव-भाव के प्रकार्य'

(ख) भाषा का व्यावहारिक पक्ष

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-5, पृष्ठ-50, 'भाषा का व्यावहारिक पक्ष'

(ग) श्रव्य माध्यम

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-8, पृष्ठ-86, 'श्रव्य माध्यम'

(घ) सर्जनात्मक लेखन की भाषा

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-10, पृष्ठ-106, 'सर्जनात्मक लेखन की भाषा'

(ङ) संस्मरण की भाषा

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-11, पृष्ठ-122, 'संस्मरण की भाषा'

(च) समाचार की भाषा का लेखन

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-12, पृष्ठ-134, 'समाचार की भाषा और उसका लेखन'

Sample Preview of The Chapter

Published by:



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

www.neerajbooks.com

हिंदी भाषा : संप्रेषण कौशल

संप्रेषण के मूल तत्व



परिचय

संप्रेषण परस्पर विचारों एवं संदेशों के आदान-प्रदान की प्रक्रिया है। संप्रेषण बोलकर, लिखकर, शारीरिक हाव-भाव आदि के द्वारा संपन्न होता है। जन-जन तक संप्रेषण हेतु संचार माध्यमों का प्रयोग किया जाता है। संप्रेषण मानव समाज की आवश्यकता है। मनुष्य के पास भाषा है और वह अन्य प्राणियों से भाषा के माध्यम से समाज से जुड़ता है। संप्रेषण के जरिए ही व्यक्तिगत जरूरत से लेकर मनोरंजन तक की तमाम जरूरतें पूरी होती हैं। इसे हम संप्रेषण का प्रयोजन कह सकते हैं। अच्छा संप्रेषक बनने के लिए आवश्यक है कि संप्रेषण की प्रक्रिया और संप्रेषण में आने वाली बाधाओं की जानकारी भी प्राप्त की जाए। संप्रेषण एक कला है, जो इसमें जितना ही कुशल होगा, उसे जिंदगी में उतनी ही ज्यादा सफलता मिलेगी।

अध्याय का विहंगावलोकन

संप्रेषण का अर्थ

संप्रेषण की परिभाषा इस तरह की जा सकती है कि 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। संप्रेषण 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। संदेश भेजने वाले को प्रेषक कहते हैं और संदेश प्राप्त करने वाले प्राप्तकर्ता कहते हैं। आमतौर पर संप्रेषण 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 देख कर रुक जाना लाल बत्ती देखने की प्रतिक्रिया है। यह प्रतिक्रिया किसी भी रूप में हो सकती है। आप अपने दोस्त से बात करते समय सिर हिलाते हैं, तो इसे भी प्रत्युत्तर समझा जाता है। इस प्रकार संदेश, प्रेषक

और प्राप्तकर्ता की तरह प्रत्युत्तर भी संप्रेषण प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण तत्व है।

संप्रेषण के विविध रूप

मौखिक संप्रेषण

संप्रेषण अधिकतर बोलकर किया जाता है। इसका मूल आधार और माध्यम भाषा है। बोलना भी एक कला है। बड़े बुजुर्ग कहते हैं—सोच समझकर बोलो और ऐसा बोलो कि सुनने वाले प्रसन्न हो जाए। मौखिक संप्रेषण एक ऐसा संप्रेषण होता है, जिसमें हम मौखिक रूप से सूचनाओं का आदान प्रदान करते हैं। इस बीच में संदेश भेजने वाला तथा संदेश ग्रहण करने वाला दोनों ही आमने-सामने होते हैं। इसमें टेलीफोन, टीवी आदि के द्वारा पाठ के साक्षात्कार पर चर्चा, परिचर्चा, कहानी आदि के माध्यम से विचारों की अभिव्यक्ति की जाती है। यह अनौपचारिक होता है।

आंगिक संप्रेषण

अशाब्दिक सम्प्रेषण के अंतर्गत वाणी से, आंखों से किया जाता है। इसके अंतर्गत निम्नलिखित सम्प्रेषण आते हैं—

वाणी या ध्वनि संकेत संप्रेषण—इसमें विचारों-भावनाओं की अभिव्यक्ति छोटे-छोटे समूह में आमने-सामने रहकर वाणी द्वारा रखी जाती है। जैसे कि वार्ता के बीच में हाँ, हाँ या हूँ, मुँह से सीटी बजाना आदि।

स्पर्श करके—स्पर्श के माध्यम से व्यक्ति अपनी भावनाओं एवं विचारों को अभिव्यक्त करने में सफल हो जाता है। हाथ मिलते हैं तो पता चल जाता है कि दोस्ती का हाथ है या दुश्मनी का अर्थात् स्पर्श का हाथ प्यार का द्योतक होता है।

लिखित संप्रेषण

लिखित संप्रेषण में व्यक्ति लिखकर संदेश भेजता है। संदेश भेजने वाला तथा प्राप्त करने वाला दोनों के पास लिखित रूप में रहता है और खर्च भी कम होता है। लिखित सम्प्रेषण में पत्र व्यवहार, बुलेटिन, गृह पत्रिकाएं, प्रतिवेदन आदि आते हैं।

किसी भी प्रकार का लेखन करने के लिए पाँच बातों का ध्यान रखना चाहिए—क्या, क्यों, कौन, कब और कैसे।

2 / NEERAJ : हिंदी भाषा : संप्रेषण कौशल

(1) **क्या**—इसके अंतर्गत लिखते समय सबसे पहले विषय का निर्धारण करना आता है। पत्र, रिपोर्ट, टिप्पण, लेख, कहानी कुछ भी लिखने से पहले यह तय कर लेना चाहिए कि लिखना क्या है।

(2) **क्यों**—विषय के निर्धारण के बाद लेखन का उद्देश्य तय करना चाहिए। इसमें निम्नलिखित पक्ष शामिल हो सकते हैं—सूचित करना, निवेदन करना, पुष्टिकरण करना, समझना आदि।

(3) **कौन**—इसके अंतर्गत संदेश प्राप्तकर्ता आता है। प्राप्तकर्ता के बारे में स्पष्ट जानकारी होने से संदेश स्पष्ट होगा। लिखने की शैली भी प्राप्तकर्ता के अनुसार भिन्न हो जाती है। 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।

(4) **कब**—इसके अंतर्गत संदेश लेखन का दिन और तारीख शामिल किए जाते हैं। खासकर पत्र लेखन में या कार्यालय का काम करते वक्त इसका अवश्य ध्यान रखना चाहिए।

(5) **कैसे**—इसके अंतर्गत सन्देश लेखन की शैली आती है। आपकी भाषा पात्रानुकूल होनी चाहिए। यहाँ आपकी भाषा की पकड़ और लेखन-कौशल की परीक्षा होती है। तात्पर्य यह है कि आप कैसे लिख रहे हैं और क्या लिख रहे हैं, इसके अनुसार आपकी भाषा निर्धारित होनी चाहिए।

संचार माध्यम

संचार माध्यम संप्रेषण का एक सशक्त माध्यम है। इनमें रेडियो, टेलीविजन, कम्प्यूटर, फिल्म, वीडियो, समाचार-पत्र, होर्डिंग, बिल, पैंफलेट, इंटरनेट आदि श्रव्य, दृश्य एवं श्रव्य-दृश्य माध्यम आते हैं। सड़क के किनारे लगे बड़ी-बड़ी कंपनियों के होर्डिंग, समाचार पत्रों में छपे विज्ञापन, खतरे संबंधी सूचनाएँ, यातायात संकेत, टेलीफोन पर होने वाली बातचीत आदि भी संप्रेषण के रूप हैं।

संप्रेषण का प्रयोजन

संप्रेषण के प्रयोजन को निम्नलिखित रूपों में समझा जा सकता है—

व्यक्तिगत जरूरत

प्रत्येक व्यक्ति दिन भर में अपनी विभिन्न आवश्यकताओं के कारण अलग-अलग लोगों से सम्प्रेषण करता है। लोग काम करने, खाने, पीने, रहने, प्यार और जीवन से जुड़े सभी व्यक्तिगत पहलुओं के लिए संप्रेषण करते हैं।

व्यक्तिगत संबंध

किसी रिश्तेदार, मित्र या परिचित से मिलने पर व्यक्तिगत संबंध के अनुसार लोग अपनी आँख, हाथ, शब्द और भाव-भंगिमा से भी दूसरों से संबंध बनाने का प्रयास करते हैं।

सूचना

सूचना संग्रहण का काम बचपन से ही शुरू होता है और यह प्रक्रिया आजीवन चलती रहती है। जनसंचार माध्यमों के विकास से तीव्रता से सूचना क्षण भर में एक स्थान से दूसरे स्थान तक पहुँचाना संभव हो गया है।

आपस में बातचीत

संप्रेषण अपने विचार दूसरों तक पहुँचाने और दूसरे के विचार सुनने के लिए भी किया जाता है। 'गप्प' संप्रेषण का एक मजेदार और मनोरंजक उदाहरण है। इसके द्वारा एक-दूसरे की भावनाओं, विचारों, दृष्टिकोणों को जानने-समझने का प्रयास करना सबसे सरल उपाय है।

आग्रह

इस संप्रेषण का सबसे अच्छा उदाहरण विज्ञापन है। विज्ञापन बनाने का उद्देश्य ज्यादा से ज्यादा लोगों तक विचार पहुँचाना होता है। रेडियो, टेलीविजन और समाचार पत्र में शैंपू, टूथपेस्ट, साबुन, डिटर्जेंट पाउडर आदि के विज्ञापन में ग्राहकों से उत्पाद के बारे में बताकर उनसे उत्पाद खरीदने का आग्रह किया जाता है। उसे अलग-अलग ढंग से लुभाने का प्रयास किया जाता है। संप्रेषण के इस तरीके में ग्राहक की आकांक्षा, इच्छा, लोभ और अन्य व्यक्तिगत कमजोरियों का लाभ उठाया जाता है।

मनोरंजन

हँसाना, हँसाना, दूसरे के दुःख-सुख में हिस्सा लेना मनुष्य की स्वाभाविक वृत्ति है। मनोरंजन से जीवन में तनाव कम हो जाता है। मनोरंजन के लिए लोग सिनेमा देखते हैं, टेलीविजन देखते हैं, घूमने-फिरने जाते हैं, पुस्तकें पढ़ते हैं।

संप्रेषण की प्रक्रिया

प्रेषक से प्राप्तकर्ता तक संदेश पहुँचने की प्रक्रिया को ही संप्रेषण कहते हैं। संप्रेषण के तीन भाग होते हैं—प्रेषक, संदेश, प्राप्तकर्ता। सन्देश भेजने वाला प्रेषक होता है, प्रेषक जो सन्देश भेजता है उसे पढ़ने वाला उसका प्राप्तकर्ता होता है। संप्रेषण 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।

आइए, इनके बारे में जानें—

स्रोत

स्रोत से ही संदेश का जन्म होता है। यह स्रोत कोई भी हो सकता है। स्रोत अपने विचारों को अभिव्यक्त करने के लिए अपने अनुभव और भाषा ज्ञान का उपयोग करता है। वह शब्दों के रूप में अपने विचारों को प्रकट करता है। मौखिक संप्रेषण में स्रोत को वक्ता कहते हैं।

वक्तृत्व क्षमता

यह विचारों को भाषागत अभिव्यक्ति देने की कला है। वक्ता की भाषा विचारों को स्पष्टता से अभिव्यक्त कर पाने और श्रोता को उसका संदेश समझ सकने योग्य होनी चाहिए।

संदेश

वक्ता के विचारों की अर्थपूर्ण अभिव्यक्ति ही संदेश है। यह संदेश लिखित या मौखिक हो सकता है और आंगिक भी हो सकता है। संदेशों का प्रसारण भाषा में शब्दों, वाक्यों, प्रतीकों, बिंबों आदि के माध्यम से होता 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 जरिए ही संदेश बनाए और समझे जाते हैं।

हाव-भाव, शारीरिक मुद्राओं और चेष्टाओं, आवाज के उतार-चढ़ाव, गति, परिवर्तन से भी अपनी भावनाओं को संप्रेषित करना संभव है। कहने का तात्पर्य कि हमारे संदेश कई बार आंगिक या गैर-शाब्दिक भी होते हैं। इसमें भाषा नहीं होती, परंतु अर्थ पूर्ण होता है।

वस्तुतः मौखिक और आंगिक अभिव्यक्ति एक-दूसरे में गुंथे होते हैं। उदाहरण के लिए 'जाओ' एक शब्द है, परंतु कहने के अंदाज से इसका अर्थ बदल जाता है। यह आदेश, अनुमति, क्रोध की अभिव्यक्ति अथवा स्नेह का भी, हड़बड़ी का बोधक अर्थात् कुछ भी हो सकता है। अतः संप्रेषक भाषा और वाणी में तालमेल रखकर ही संदेश को सही ढंग से संप्रेषित कर सकता है।

माध्यम

संदेश को प्रेषक से प्राप्तकर्ता तक पहुँचाने के लिए किसी माध्यम की आवश्यकता होती है। मौखिक संप्रेषण का माध्यम हवा है। वक्ता द्वारा बोला हुआ संदेश द्वारा श्रोता तक पहुँचता है। अब रेडियो तरंगों, सैटेलाइट आदि के माध्यम से संदेश को दूर-दूर तक भेजना संभव है। जनसंचार माध्यम, जैसे-टेलीविजन, रेडियो, इंटरनेट द्वारा इनका इस्तेमाल किया जाता है। लिखित संप्रेषण में लिपि माध्यम होती है, जिसे हम आँखों से ग्रहण करते हैं।

प्राप्तकर्ता

संदेश को प्राप्त करने वाले को श्रोता या प्राप्तकर्ता कहते हैं। मौखिक संप्रेषण में श्रोता ही प्राप्तकर्ता होता है। संदेश को दूसरे श्रोता भी सुनकर उससे प्रभावित हो सकते हैं। मान लीजिए किसी व्यक्ति को स्वस्थ रहने के नियमों के बारे में बताया जा रहा हो, तो संभव है कि उसे वहाँ उपस्थित दूसरे लोग भी सुन लें और उससे प्रभावित होकर उन नियमों का पालन कर स्वास्थ्य लाभ ले लें।

संदेश प्राप्ति

संदेश प्राप्ति का अर्थ है प्राप्तकर्ता द्वारा संदेश को विचारों में ढालने की प्रक्रिया। अंग्रेजी 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। टेलीफोन पर बातचीत करते समय कभी आप वक्ता होते हैं और कभी श्रोता।

प्रतिक्रिया

वक्ता और श्रोता के बीच संवाद या आपसी बातचीत से ही संप्रेषण की प्रक्रिया पूरी होती है। श्रोता द्वारा वक्ता को भेजे गए संदेश को 'प्रतिक्रिया' या 'फीडबैक' कहते हैं। आमने-सामने के संप्रेषण में

यह प्रतिक्रिया तुरंत हो जाती है। परन्तु सन्देश दूर भेजने पर यह प्रतिक्रिया तत्काल नहीं हो पाती। आज टेलीकांफ्रेंसिंग, ई-मेल, इंटरनेट आदि जैसी आधुनिक वैज्ञानिक तकनीकों द्वारा अपनी प्रतिक्रिया तुरंत भेज पाना भी संभव हो गया है।

प्रतिक्रिया शाब्दिक अथवा गैर-शाब्दिक हो सकती है। श्रोता की आँखों या शारीरिक प्रतिक्रिया से भी प्रतिक्रिया व्यक्त की जाती है। प्रतिक्रिया सकारात्मक भी हो सकती है और नकारात्मक भी।

संदर्भ

संप्रेषण का संदर्भ शारीरिक, मनोवैज्ञानिक अथवा सांस्कृतिक हो सकता है। उदाहरण के लिए, खेलते समय गिर जाने और चोट लग जाने पर मुँह से दुःख भरे शब्द या ओह माँ! जैसी ध्वनि भी निकल सकती है और इस समय आप केवल अपने आपसे ही बात नहीं कर रहे होते हैं, बल्कि दूसरों तक भी संदेश पहुँचा रहे होते हैं। मित्र, सहकर्मी, पड़ोसी या संबंधी से बात करते हुए संदेश का स्वरूप एक-सा नहीं रहता। हर परिवेश में संदेश अलग-अलग ढंग से संप्रेषित किया जाता है।

जीवन मूल्य और दृष्टिकोण

वक्ता के जीवन मूल्य और दृष्टिकोण का भी उसके विषय के चुनाव, शब्दों के चुनाव आदि पर प्रभाव पड़ता है। इसी प्रकार श्रोता के जीवन मूल्य और दृष्टिकोण का असर भी उसके संदेश को समझने और व्याख्यायित करने पर पड़ता है।

सफल संप्रेषण

अनेक बार ऐसा होता है कि हम जो कहना चाहते हैं, उसके लिए उपयुक्त शब्द नहीं मिल पाते और हमारी बात दूसरे तक ठीक ढंग से नहीं पहुँच पाती। कई बार हम कहते कुछ हैं और सुनने वाला समझ कुछ और लेता है अर्थात् अनेक बार संप्रेषण पूरा नहीं हो पाता है। गलत शब्द का प्रयोग करने से भी कई बार मनमुटाव पैदा हो जाता है और झगड़े की नौबत तक आ जाती है।

संप्रेषण संपर्क का काम करता है। अतः संपर्क टूटने पर संप्रेषण अधूरा रह जाता है। सफल संप्रेषण में वक्ता द्वारा प्रेषित संवाद श्रोताओं तक पहुँचता है और वक्ता जो कुछ कहना चाहता है, श्रोता उसे उसी रूप में ग्रहण करता है। सफल संप्रेषण में बाधा अनेक कारणों से आती है। आइए, उन पर चर्चा करें।

सफल संप्रेषण के अवरोध

गलत संदेश—संदेश को सही ढंग से संप्रेषित न करना और उसे ठीक ढंग से समझ न पाना सफल संप्रेषण में प्रमुख अवरोध है। अगर संदर्भ स्पष्ट न हो और उपयुक्त शब्द का प्रयोग न किया जाए, तो संप्रेषण सफल नहीं हो पाता। अतः सफल संप्रेषण के लिए संदर्भ और भाषा स्पष्ट होने के साथ शब्दों का चयन भी सोच-समझकर करना चाहिए।

गलत शब्दों का चुनाव—एक भी गलत शब्द आपके संप्रेषण को तो बाधित कर ही सकता है और इससे प्रेषक के संबंधों में दरार आ सकती है, बना-बनाया काम बिगड़ सकता है अथवा स्थिति हास्यास्पद भी हो सकती है।

4 / NEERAJ : हिंदी भाषा : संप्रेषण कौशल

सुनना और समझना—श्रोता वक्ता अथवा प्रेषक की बात ध्यान से नहीं सुनने पर भी अथवा लिखित सन्देश को ध्यान से न पढ़ने पर भी सन्देश का सम्प्रेषण अधूरा रह सकता है। श्रोता द्वारा संदेश को ठीक से नहीं सुनने पर भी संप्रेषण बाधित होता है। फोन पर बातचीत करते हुए बोलने वाले की आवाज सुनाई नहीं देने से भी संप्रेषण पूरा नहीं हो पाता। टेलीफोन से आवाज धीमी आना, टेलीफोन लाइन में शोर या खड़खड़ाहट, कुछ भी कारण हो सकता है।

भाव-भंगिमा—यह संप्रेषण का एक माध्यम भी है और बाधा भी। मुसकराना, क्रोध से देखना, मुँह बिचकाना, व्यंग्य से हँसना, कंधे उचकाना आदि भाव-भंगिमाएँ भी प्रेषक के सन्देश को प्राप्तकर्ता तक पहुंचा देती हैं, परंतु इस प्रकार के संप्रेषण में संप्रेषित भाव का गलत अर्थ लगाना भी संभव है। इस कारण संप्रेषण में हाव-भाव की महत्वपूर्ण भूमिका है। इस प्रकार के संप्रेषण में स्थानीय विभिन्नता भी होती है। इससे भी सम्प्रेषण बाधित हो सकता है।

बोलने का ढंग—बोलने के ढंग से भी संप्रेषण प्रभावित होता है। ऊँची आवाज में या चिल्लाकर बोलने से सही संदेश के गलत संप्रेषण की संभावना बढ़ जाती है। भारी या कर्करश आवाज से भी संप्रेषण बाधित हो सकता है।

भाषा ज्ञान—सफल संप्रेषण के लिए वक्ता और श्रोता की भाषा एक होना या एक दूसरे की भाषा जानना भी महत्वपूर्ण है।

बोध प्रश्न

प्रश्न 1. निम्नलिखित में से कौन से कथन गलत हैं और कौन-से सही हैं? सही कथन के आगे (✓) का और गलत कथन के आगे (×) का निशान लगाइए।

- (क) संप्रेषण केवल भाषा के माध्यम से हो सकता है।
- (ख) संप्रेषण संवाद है।
- (ग) संप्रेषण में अर्थों का आदान-प्रदान होता है।
- (घ) संप्रेषण मानवीय कार्यकलाप होने के साथ-साथ एक प्रक्रिया भी है।

उत्तर—(क) (×) (ख) (✓) (ग) (✓) (घ) (✓)

प्रश्न 2. मौखिक संप्रेषण की विशेषताएँ बताइए।

उत्तर—मौखिक संप्रेषण की विशेषताएँ निम्नलिखित हैं—

1. **अधिक प्रभावशाली**—मौखिक संप्रेषण अधिक प्रभावशाली होता है, क्योंकि मौखिक संदेश श्रोता पर तत्काल प्रभाव डालता है।

2. **सन्देश का निवारण**—मौखिक संप्रेषण का यह गुण है कि सन्देश के बारे में सन्देश प्राप्तकर्ता को यदि कोई सन्देश हो तो उसको तुरन्त ही दूर किया जा सकता है।

3. **प्रतिक्रिया का ज्ञान**—सन्देश देने पर प्रेषक प्राप्तकर्ता की प्रतिक्रिया को तत्काल जान सकता है। संप्रेषण का वास्तव में उद्देश्य ही यही होता है कि न केवल संदेश भेज दिया जाये, अपितु सन्देश प्राप्तकर्ता की प्रतिक्रिया भी जान ली जाए कि उस पर संदेश का वांछित प्रभाव हुआ है या नहीं।

4. **शीघ्रता**—सन्देश शीघ्रता से प्रेषित हो जाता है तथा उसका क्रियान्वयन भी तुरन्त हो जाता है।

5. **लोचदार**—मौखिक संप्रेषण लोचदार होता है, क्योंकि परस्पर विचार-विनिमय के आधार पर इसमें तुरन्त सुधार किया जा सकता है।

6. **व्यक्तिगत संपर्क**—मौखिक संप्रेषण में प्रेषक तथा प्राप्तकर्ता आमने-सामने व्यक्तिगत संपर्क स्थापित होता है, जिससे पारस्परिक सद्भावना एवं प्रेम में वृद्धि होती है।

प्रश्न 3. आंगिक संप्रेषण के तीन प्रकारों का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—आंगिक संप्रेषण के निम्नलिखित प्रकार हैं—

1. **शारीरिक मुद्रा**—शारीरिक मुद्रा का प्रयोग एक प्रतिभागी की तल्लीनता या संलिप्तता की मात्रा के निर्धारण, संप्रेषकों की स्थितियों के मध्य अंतर, अन्य संप्रेषक के प्रति एक व्यक्ति के मन में स्नेह के निर्धारण हेतु किया जा सकता है। अंतर्व्यक्तिक संबंधों पर शारीरिक मुद्रा के प्रभाव के बारे में किये गये अध्ययन यह बताते हैं कि दर्पण छवि मुद्रा के समरूप होती है, जहाँ एक व्यक्ति का बायाँ भाग अन्य व्यक्ति का दायाँ होता है, जिससे संप्रेषक एवं सकारात्मक वाणी की अनुकूल अनुभूति होती है; एक व्यक्ति जो आगे की ओर झुकाव एवं पीछे की ओर झुकाव में कमी दर्शाता है, संप्रेषण के दौरान सकारात्मक भावनायें सूचित करता है। मुद्रायें इन सूचकों द्वारा समझी जाती हैं—झुकाव की दिशा, शरीर उन्मुखीकरण, बांहों की स्थिति एवं शरीर का खुलापन।

2. **हाव-भाव**—हाव-भाव से तात्पर्य गैरमौखिक शारीरिक संचलन से है जो कि अर्थ को अभिव्यक्त करता है। ये हाथ, भुजाओं या शरीर से जुड़े हो सकते हैं एवं इनमें सिर, चेहरा तथा आँखों के संचलन भी शामिल होते हैं, जैसे कि आँख मिचकाना, झपकाना एवं गोल करना। भाषा एवं हावभाव या शाब्दिक तथा अशाब्दिक संप्रेषण के मध्य की सीमा को चिह्नित करना कठिन हो सकता है।

यद्यपि हावभाव का अध्ययन अभी प्रारंभिक अवस्था में है, अनुसंधानकर्ताओं ने हावभावों की कुछ विस्तृत श्रेणियाँ चिह्नित की हैं। सर्वाधिक सुपरिचित तथा कथित प्रतीकात्मक या उद्धरण योग्य हावभाव हैं। ये परंपरागत एवं संस्कृति विशिष्ट हावभाव हैं, जिनका प्रयोग शब्दों के स्थान पर किया जा सकता है जैसे कि 'हलो' एवं 'गुडबाय' के स्थान पर हाथ को हिलाना। एक अकेला प्रतीकात्मक हावभाव के विभिन्न सांस्कृतिक संदर्भों में प्रशंसा सूचक से लेकर अपमानजनक तक विभिन्न महत्व का हो सकता है।

हाव-भावों की अन्य विस्तृत श्रेणी में वे हावभाव शामिल हैं, जो हमारी बातचीत के दौरान सहसा प्रयोग होते हैं। ये हाव-भाव, वाणी के साथ नजदीकी समन्वय रखते हैं। हाव-भाव का प्रयोग वाणी के साथ किया जाता है एवं निश्चित शब्दों एवं मुहावरों पर जोर देने के लिये वाणी की गति के साथ समय बचाता है। इस तरह के हाव-भाव वाणी और चिंतन प्रक्रिया के साथ अभिन्न रूप से संबद्ध होते हैं। सहसा हाव-भाव का प्रयोग तब होता है, जब हम ज्यादा सारगर्भित बोलते हैं एवं यह साथ में ध्वनित होने वाली वाणी के अर्थ को ध्वनित या विस्तृत कर सकता है। उदाहरण के लिये, ऐसा हाव-भाव जो फेंकने के कार्य को चित्रित करता है, बोलचाल के साथ ही घटित हो सकता है—'उसने गेंद को सीधे खिड़की पर फेंका।'