11146CH07

अध्याय
7

# प्रभावशाली संप्रेषण कौशल

**उद्देश्य**

इस अध्याय को पूरा करने के बाद शिक्षार्थी समर्थ होंगे–
- संप्रेषण कौशलों का अर्थ स्पष्ट करने में,
- संप्रेषण के महत्त्व पर परिचर्चा करने में,
- विभिन्न संप्रेषण कौशलों का वर्णन करने में, और
- स्वयं अपने संप्रेषण कौशलों का अधिक विकास करने में।

प्रभावशाली ढंग से संप्रेषण करने के लिए प्रत्येक व्यक्ति को संप्रेषण के साधनों से संपन्न होना चाहिए, चाहे वह संप्रेषण व्यक्तिगत मोर्चे पर हो अथवा कार्य-स्थल पर। विशेषज्ञों के अनुसार अच्छा संप्रेषक होना व्यक्तिगत एवं व्यावसायिक जीवन की सफलता की दिशा में आधी लड़ाई पर विजय प्राप्त करना है। यदि कोई व्यक्ति अच्छा श्रोता एवं वक्ता है तब गलतफ़हमी की कोई संभावना बहुत कम या नहीं के बराबर रहती है। इस प्रकार, अपने को अच्छी तरह व्यक्त न कर पाना अथवा कही गई बात को ठीक ढंग से न सुन पाना गलतफ़हमी के प्राथमिक कारण होते हैं।

संप्रेषण-प्रक्रिया में हम विभिन्न कौशलों का इस्तेमाल करके सूचना प्राप्त करते हैं अथवा भेजते हैं, तथा संप्रेषण प्रक्रिया की प्रभाविता उपयुक्त संप्रेषण-कौशलों के प्रयोग पर निर्भर करती है। अतः, उपयुक्त संप्रेषण कौशल प्रत्येक व्यक्ति के लिए महत्वपूर्ण हैं। संप्रेषण प्रक्रिया के प्रारंभ होने मात्र से यह सुनिश्चित नहीं हो जाता कि वांछित प्राप्तकर्ता ने संदेश की विषय-वस्तु को उसी सामान्य पारस्परिक समझ के अनुसार जिस रूप में प्रेषक ने उसे भेजा था, ग्रहण कर लिया है। ऐसा इसलिए है क्योंकि संप्रेषण प्रक्रिया के विभिन्न क्रमिक चरणों पर विभिन्न विरूपण अर्थात् तोड़-मरोड़ या जोड़-तोड़ हो सकते हैं। संचार में अंतराल को कम करने के लिए व्यक्ति के संप्रेषण-कौशल को प्रखर करना होगा ताकि संप्रेषण-प्रक्रिया अधिक प्रभावशाली हो सके।

## 7.1 संप्रेषण कौशल का अर्थ

- संप्रेषण कौशल का अर्थ है भाषा (ग्राही) का उपयोग करने और सूचना को अभिव्यक्त करने (व्यंजक) की क्षमताएँ। इस प्रकार, संप्रेषण कौशल वे योग्यताएँ हैं जो सूचना को

© NCERT not to be republished

प्रभावशाली ढंग से भेजने एवं प्राप्त करने में हमारी मदद करती हैं। ये स्वाभाविक अथवा उपार्जित हो सकती हैं।

- संप्रेषण कौशल विविध व्यवहारों की वह श्रृंखला है जिनसे अन्य व्यक्ति को सूचना प्रेषित होती है। इस प्रक्रिया के लिए सोचने, बोलने, सुनने, पढ़ने, लिखने, विचार-कल्पना करने तथा शरीर की मुद्रा से संबंधित एक या उससे अधिक कौशलों की ज़रूरत पड़ती है। इन कौशल समूहों से हम विभिन्न परिस्थितियों में विभिन्न तरीके से सूचना को अभिव्यक्त कर सकते हैं तथा उसे प्राप्त कर सकते हैं।
- मनोवैज्ञानिक तौर पर विविध व्यवहारों के उस समुच्चय को संप्रेषण-कौशल कहते हैं जो आदान-प्रदान की जा रही विषय-वस्तु की पारस्परिक समझ सृजित करने के लिए सामान्य सूचना के संप्रेषण एवं आदान-प्रदान में मदद करते हैं।

इस तरह संप्रेषण कौशल वह योग्यता है जो व्यक्ति को आदान-प्रदान की जा रही विषय-वस्तु की पारस्परिक समझ को सृजित करने के लिए अनेक प्रकार के श्रोतागण के साथ सूचना को निरंतर एवं प्रभावशाली ढंग से आदान-प्रदान करने में मदद करती है। इनमें श्रोतागण एवं स्थिति के अनुसार बोले गए एवं लिखे गए शब्दों, कोड एवं विषय-वस्तु अनुक्रम, प्रयुक्त विषय-वस्तु एवं शरीर की मुद्रा का प्रयोग, दृश्य कल्पना करना एवं विषय-वस्तु का संरूपण शामिल है।

सूचना भेजने एवं प्राप्त करने वाले दोनों में संप्रेषण कौशल होना आवश्यक है। जो व्यक्ति संदेश भेजता है उसमें श्रोतागण के प्रकार, उनकी आवश्यकताओं तथा हितों को ध्यान में रखते हुए सोचने, विचार या दृश्य-कल्पना करने तथा वांछित संदेश को निर्मित करने के कौशल होने चाहिए। प्रेषक द्वारा हिंदी के छह क (क्या, कहाँ, क्यों, कब, और किसको तथा कैसे) (अथवा अंग्रेज़ी के पाँच W- What? Where? Why? When? Whom? तथा एक H अर्थात् How) को ध्यान में रखा जाना चाहिए। इसी तरह जो व्यक्ति संदेश प्राप्त करता है उसे बिना अनुमान लगाए पूर्वाग्रहों को अलग रखते हुए, पंक्तियों में निहित विषय-वस्तु को सक्रिय रूप से सुनते हुए, देखते हुए, पढ़ते हुए संदेश प्राप्त करना चाहिए। कहा जाता है कि प्रकृति ने हमें ज्यादा सुनने और कम बात करने के लिए दो कान तथा एक मुँह दिया है। लेकिन क्या हम उसका अनुपालन करते हैं? श्रोता को सुनने के लिए एक कान तथा जो कुछ कहा जा रहा है, उसे महसूस करने के लिए दूसरे कान का प्रयोग करना चाहिए। इससे प्राप्तकर्ता को संदेश को बेहतर ढंग से समझने में मदद मिलेगी।



> क्या आपको पता है कि 70 प्रतिशत संदेश गलत समझे जाते हैं, उनकी गलत व्याख्या की जाती है, उन्हें अस्वीकार किया जाता है, उन्हें तोड़ा-मरोड़ा जाता है तथा पूरी तरह अनसुना किया जाता है? प्रभावशाली संप्रेषण-कौशल से हम इन परिसीमाओं को कम कर सकेंगे।

## 7.2 संप्रेषण कौशल के प्रकार

कहने का ढंग कही जा रही बात के बराबर या उससे कहीं ज्यादा महत्वपूर्ण है। शरीर की मुद्रा या शरीर की भाषा शाब्दिक भाषा के बराबर या उससे कहीं ज़्यादा महत्वपूर्ण है। हम किसी सूचना को कितने प्रभावशाली ढंग से भेज सकते हैं अथवा प्राप्त कर सकते हैं, यह इस बात पर निर्भर करता है कि हम निम्नलिखित में से एक अथवा एक से अधिक संप्रेषण कौशलों का इस्तेमाल कितने कारगर ढंग से करते हैं–

- चिंतन
- पठन

- लेखन
- श्रवण
- बोलना
- गैर-शाब्दिक (भाषेतर) संप्रेषण

## चिंतन

यह एक अंतरावैयक्तिक संप्रेषण कौशल है। इसमें व्यक्तिगत विचार, अनुचिंतन, सोच-विचार एवं मनन सन्निहित होता है। चिंतन व्यक्ति को अपने विचारों, अभिमतों, निर्णयों एवं भावनाओं को चुनने तथा संगठित करने के योग्य बनाता है। एक प्रकार से, यह अमूर्त प्रक्रिया है क्योंकि कोई भी व्यक्ति सोच विचार की प्रक्रिया को तब तक नहीं देख सकता है जब तक उसे शब्दों, भावनाओं अथवा लेखनों के माध्यम से अभिव्यक्त नहीं किया जाता। संप्रेषण में यह मूलभूत कदम है। आपकी क्रियाएँ एवं अभिव्यक्तियाँ इस बात पर निर्भर करती हैं कि आप क्या और कैसे सोचते हैं।

आप चिंतन के कौशल का कैसे विकास कर सकते हैं?

- आप जो सोच रहे हैं उस पर ध्यान केंद्रित करें।
- अपनी चिंतन प्रक्रिया के दौरान ध्यान भंग नही होने दें।
- सृजनात्मकता, समस्या समाधान, दल के रूप में कार्य, विवेचनात्मकता तथा लचीलेपन के कौशलों को विकसित करके सोच-विचार को मजबूत बनाएँ।
- हमेशा सकारात्मक रहें।



## पठन (पढ़ना)

यह मुद्रित अथवा लिखित सामग्री से अर्थ प्राप्त करने की योग्यता है। मनोरंजन, सूचना एवं ज्ञान प्राप्त करना पठन के लिए कुछ उत्प्रेरक कारक हैं। निपुणता से पढ़ने के लिए व्यक्ति में भाषा का ज्ञान, धारा-प्रवाह पठन, शब्दावली, पठन बोध, संज्ञान एवं विकोडन अपेक्षित हैं। हर व्यक्ति 6 वर्ष की आयु तक भाषा तथा उसकी ध्वनियों से परिचित हो जाता है। सात वर्ष की उम्र तक वह आरंभिक पठन अवस्था अथवा विकोडन अवस्था में होता है। विकोडन कौशल का निरंतर सुधार होता रहता है तथा बच्चे 8 वर्ष की आयु तक शब्द की सही-सही पहचान के साथ उसे तेजी से भी करने लगते हैं। बच्चा 9 वर्ष की आयु तक प्रवाहपूर्ण पठन सीख लेता है तथा उसमें पठन के लिए रुचि विकसित हो जाती है। 14 से 19 वर्ष की आयु तक वह यह विश्लेषण कर पाता है कि लोग क्या-क्या पढ़ते हैं, वह विभिन्न दृष्टिकोणों को समझता है तथा जो वह पढ़ रहा/रही है उस पर विवेचनापूर्वक प्रतिक्रिया करता है।

आप पठन कौशल कैसे विकसित कर सकते हैं?

- इस कौशल के लिए अभिरुचि का विकास करें, उदाहरणार्थ, आप उस विषय से शुरू करें जिसमें आपकी रुचि हो।
- पढ़ते समय पहले बाएँ से दाएँ तथा उसके बाद पंक्ति से पंक्ति तक लयबद्ध रूप से पढ़ने के तरीके का अनुसरण करें।
- भौतिक स्थितियाँ, जैसे—बाँईं तरफ से पर्याप्त प्रकाश, समुचित आकार के अक्षर, तथा शांतिपूर्ण एवं शांत वातावरण वांछनीय है।

© NCERT not to be republished

## क्रियाकलाप 1

अपनी पठन आदतों को जानने के लिए निम्नलिखित की सूची बनाएँ–

- आप प्रति सप्ताह पाठ्यपुस्तक, पत्रिका अथवा उपन्यास के औसतन कितने पृष्ठ पढ़ते हैं?
- आप अपने पाँच मित्रों द्वारा पढ़े जाने वाले तथा आप जिस प्रकार का साहित्य पढ़ते हैं उनकी तुलना करें।

## लेखन

कभी-कभी लेखन ही संप्रेषण का सर्वोत्तम तरीका सिद्ध होता है तथा कई बार किसी का संदेश प्राप्त करने का एकमात्र तरीका भी होता है। लेखन के संबंध में व्यक्ति को इस तथ्य की जानकारी होनी चाहिए कि यदि कोई चीज़ लिखित रूप में जाती है तो उसे वापस नहीं लिया जा सकता है। इस तरीके से किया गया संप्रेषण मौखिक संप्रेषण की अपेक्षा अधिक मूर्त होता है क्योंकि इसमें संचार की त्रुटियों और गलतियों के लिए बहुत कम गुंजाइश होती है। लेखन के माध्यम से संप्रेषण करने वालों के समक्ष नयी चुनौतियाँ आती हैं, जिसमें वर्तनी, व्याकरण, विराम चिह्न, लेखन शैली तथा शब्दावली आदि शामिल हैं। आज की प्रौद्योगिकी (उदाहरणार्थ कंप्यूटर) से कुछ ऐसे विश्वसनीय साधन प्राप्त होते हैं जो ज्ञापन, पत्र अथवा प्रस्ताव आदि औपचारिक लेखन को अधिक आसान बनाते हैं। इनमें वर्तनी-जाँच एवं व्याकरण-जाँच का भी प्रावधान होता है। छात्र/छात्राओं के लिए ये कौशल परीक्षाओं में निबंध, नियत कार्य, औपचारिक पत्र तथा वर्णनात्मक उत्तर लिखने में उपयोगी सिद्ध होते हैं।

अच्छे लेखन के लिए कुछ दिशा-निर्देश

- शिष्टेतर भाषा का इस्तेमाल न करें (उदाहरणार्थ बच्चों शब्द के स्थान पर छौना, मेमना आदि शब्दों का प्रयोग न करें।)
- संक्षिप्तियों अर्थात् संक्षिप्त शब्दों के प्रयोग का प्रयास न करें (उदाहरणार्थ – अपार्टमेंट के लिए अपा.)
- जहाँ तक संभव हो प्रतीकों का प्रयोग न करें, जब तक कि लेखन विज्ञान, गणित अथवा तकनीकी विषयों के लिए न हो अथवा प्रतीक व्यापक रूप से पहचाने जाने वाले प्रतीक न हों। (उदाहरण के लिए अंग्रेज़ी के 'दक' शब्द के लिए '–' प्रतीक का प्रयोग किया जाता है)
- पिष्टोक्तियों का सावधानीपूर्वक प्रयोग करें (उदाहरण के लिए ...मध्यम वर्ग का है)
- लोगो, कंपनियों के नामों तथा शब्दों की सही-सही वर्तनी लिखें।
- जब संख्या 10 से कम हो तब अंकों को शब्दों के रूप में व्यक्त करें अथवा वाक्य का आरंभ इस प्रकार करें (उदाहरण के लिए – दस वर्ष पहले, मेरी बहन तथा मैं...) 10 की संख्या अथवा 10 की संख्या से अधिक के मद को आंकड़े के रूप में अभिव्यक्त करें। (उदाहरणार्थ – मेरे भाई के पास 13 मैचबॉक्स कारें हैं)।
- समुचित विराम-चिह्न का प्रयोग करना चाहिए।
- अपने वाक्यों को छोटा रखें।

## क्रियाकलाप 2

निम्नलिखित के नमूने एकत्रित करें –
- वैज्ञानिक लेखन (उदाहरणार्थ पत्रिका अथवा पाठ्यपुस्तक से)
- नर्सरी स्कूल में सुनाई जाने वाली कहानियाँ
- पत्रिका से कहानियाँ
- समाचार-पत्र का संपादकीय

उपर्युक्त प्रत्येक लेखन में इस्तेमाल की गई शैलियों में अंतर का अध्ययन कीजिए।

## श्रवण

संप्रेषण प्रक्रिया में हम या तो सूचना भेजते हैं अथवा प्राप्त करते हैं। ध्यानपूर्वक सुनना सूचना की प्राप्ति के लिए महत्वपूर्ण है। हम सभी प्रत्येक दिन सुबह से शाम तक विभिन्न प्रकार के संदेश सुनते हैं। किंतु हम कुछ संदेश आसानी से याद रख पाते हैं तथा अन्य चीजें भूल जाते हैं। श्रवण विभिन्न कौशलों का संयोजन है जो सुनने, संदेश साझा करने वाले व्यक्ति के प्रति अभिवृत्ति तथा संदेश की विषय-वस्तु के साथ-साथ भेजने वाले तथा संदेश के प्रति हमारे मनोवैज्ञानिक जुड़ाव से संबंधित है। इसमें संदेश और वक्ता को समझने की इच्छा, आदर का भाव तथा स्वीकृति और संदेश के प्रति दूसरों के बोध को समझने और मूल्यांकन करने की स्वैच्छिक अभिवृत्ति की आवश्यकता होती है। श्रवण के लिए अत्यधिक ध्यान केंद्रित करने तथा ऊर्जा की आवश्यकता होती है। श्रवण-कौशल स्वाभाविक या अर्जित होते हैं। इसे कुछ आधारभूत सिद्धांतों का इस्तेमाल करके उपार्जित किया जा सकता है।

विद्यार्थी स्कूल में कुल समय का 20 प्रतिशत सुनने में बिताते हैं। यदि टेलीविज़न को देखने तथा उनके द्वारा की जाने वाली बातचीत का आधा हिस्सा भी शामिल किया जाए तो विद्यार्थी जागृत अवस्था का लगभग 50 प्रतिशत सुनने में व्यतीत करते हैं। कक्षा में बिताए गए इन घंटों के लिए श्रवण की मात्रा लगभग 100 प्रतिशत हो सकती है।

आप सुनने के कौशल को कैसे विकसित कर सकते हैं?
- वक्ता को ध्यानपूर्वक एवं तनावरहित होकर सुनें।
- सुनते समय बात न करें।
- सुनने के लिए समानुभूति की भावना से श्रोता के विचारों एवं संदेश के दृष्टिकोण को अलग रखा जाना चाहिए। श्रोता के लिए दूसरों के दृष्टिकोण से चीज़ों को जाँचने एवं देखने की इच्छा एवं अभिलाषा होनी चाहिए।
- संदेश को समझने के लिए शब्दों एवं भावनाओं को सुनने तथा प्रकट करने का प्रयास कीजिए।
- वक्ता के प्रेरणार्थक भावों, अभिव्यक्ति तथा अभिवृत्ति जैसे गैर-शाब्दिक संदेशों से सावधान रहें।

"सुनना, गतिशील होना है। श्रवण बातचीत करने वाले द्वारा शारीरिक और मनोवैज्ञानिक रूप से प्रेरित होना। ...अगतिशील एवं आँख न झपकने वाले व्यक्ति को निश्चित तौर पर गैर श्रोता कहा जा सकता है। ...जब अन्य दृश्य गतिशीलता तक जाती है तथा छह सेकेंड से भी कम आँख झपकने की दर गिर जाती है, तो व्यावहारिक उद्देश्यों के लिए श्रवण बंद हो जाता है"

फ्रेंकलिन अर्नेस्ट, जूनियर



© NCERT not to be republished

## बोलना

बोलना सर्वाधिक आधारभूत संप्रेषण कौशलों में से एक है। भाषण से अभिप्राय बोली गई भाषा में प्रस्तुति की प्रक्रियाओं में बोधगम्यता तथा ध्वनियों के प्रयोग से है। अपने रोज़मर्रा के जीवन में हम सूचना देने, भावनाओं के आदान-प्रदान एवं अन्य कारणों से परिवार के सदस्यों, मित्रों तथा अन्य लोगों से व्यवसाय एवं कार्य के संबंध में बातचीत करते हैं।

किसी समूह के सामने बोलना तथा सार्वजनिक तौर पर बोलना ये दो बोलने के महत्वपूर्ण प्रकार के कौशल हैं। सार्वजनिक तौर पर बोलना श्रोताओं को सूचित करने, प्रभावित करने, राजी करने, प्रेरित करने अथवा मनोरंजन करने के इरादे से संरचित, वाक् कौशल द्वारा सोद्देश्य तरीके से लोगों के समूह के साथ बातचीत करने की प्रक्रिया है।

ज़्यादातर महान वक्ताओं में भाषण कौशल एवं उसकी कारगरता को प्रदर्शित करने की स्वाभाविक योग्यता होती है जो किसी विशेष प्रयोजन के लिए श्रोता को आकृष्ट एवं प्रेरित करने में सहायक होती है। भाषा एवं वाक्‌पटुता (प्रभावशाली भाषण) सार्वजनिक व्याख्यान तथा अन्तर्वैयक्तिक संचार के दो सबसे अधिक महत्वपूर्ण पहलुओं में से हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि लोग आपके शाब्दिक संदेशों को समझ रहे हैं और उन्हें याद रख रहे हैं, चार स्पष्ट एवं सरल तरीके हैं–

- प्रस्तुतीकरण के प्रयोजन को समझना।
- संदेश को स्पष्ट एवं संक्षिप्त रखना।
- बोलने से पहले तैयारी या पूर्व अभ्यास करना।
- संदेश देते समय आपके द्वारा अभिव्यक्त विचारों में पूर्ण स्पष्टता हो।

**आप अपनी बात या प्रस्तुतीकरण को प्रभावशाली कैसे बना सकते हैं?**

अपनी बात एवं प्रस्तुतीकरण पर कार्य शुरू करने से पहले यह आवश्यक है कि आप निम्नलिखित को समझ लें–

आप **किससे** बात करने जा रहे हैं? उनकी रुचियाँ, पूर्वमान्यताएँ एवं मूल्य क्या हैं? उनमें और अन्य लोगों में क्या समानताएँ हैं? वे अन्यों से किस तरह भिन्न हैं?

आप **क्या** संप्रेषित करना चाहते हैं? विषय-वस्तु का पर्याप्त ज्ञान आपकी सफलता का निर्णायक पहलू है। इस प्रश्न का उत्तर देने का एक तरीका यह है कि आप ''सफलता मानदण्ड'' के बारे में पूछें। आप कैसे जानेंगे कि आपने अपनी बात सफलतापूर्वक कब संप्रेषित की और कर भी पाए कि नहीं?

आप अपने संदेश को **किस प्रकार** अच्छी तरह संप्रेषित कर सकते हैं? आप अपने श्रोतागण को ध्यान में रखकर अपने शब्दों एवं गैर-शाब्दिक संकेतों का चयन कर सकते हैं। प्रस्तुतीकरण/बातचीत की शुरुआत, मध्य एवं समाप्त करने की योजना तैयार कीजिए। यदि समय रहे तथा उस स्थान पर संभव हो तो, दृश्य-श्रव्य सामग्री के प्रयोग पर विचार करें एवं उसके अनुसार दृश्य-श्रव्य सामग्री तैयार करें।

**कब**? भाषण में समय प्रबंधन महत्वपूर्ण होता है। समय प्रबंधन की भावना विकसित कीजिए ताकि मुद्दों अथवा मामलों से संगत आपके योगदानों को देखा एवं उनके विषय में सुना जा सके। प्रत्येक बात का एक समय होता है चाहे वह बोलना हो या चुप रहना। स्मरण रहे कि, 'अनाप-शनाप बोलने से शान्त रहना श्रेयस्कर है'।

**कहाँ**? आपके दिमाग में संप्रेषण का भौतिक संदर्भ क्या है? उदाहरण के लिए आपके पास कमरे का दौरा करने तथा फ़र्नीचर को पुन: व्यवस्थित करने का समय हो सकता है। यदि आप श्रव्य-दृश्य साधनों का उपयोग कर रहे हैं तो उपलब्धता एवं दृष्टिगोचरता की दृष्टि से जाँच कीजिए ।

**क्यों**? सुनने वालों को श्रोताओं में बदलने के लिए आपको यह जानने की आवश्यकता है कि वे आपकी बात क्यों सुनें तथा यदि आवश्यक हो तो उन्हें ऐसा बताएँ भी कि सुनने के लिए कौन सी बात उन्हें प्रेरित करती है? इसका अर्थ यह है कि आपको पता है कि आप क्यों संचार करना चाहते हैं अर्थात् आप जो बात कहने जा रहे हैं, उसके महत्त्व, मूल्य अथवा रुचि के बारे में भी आप जानते हैं।

### क्रियाकलाप 3

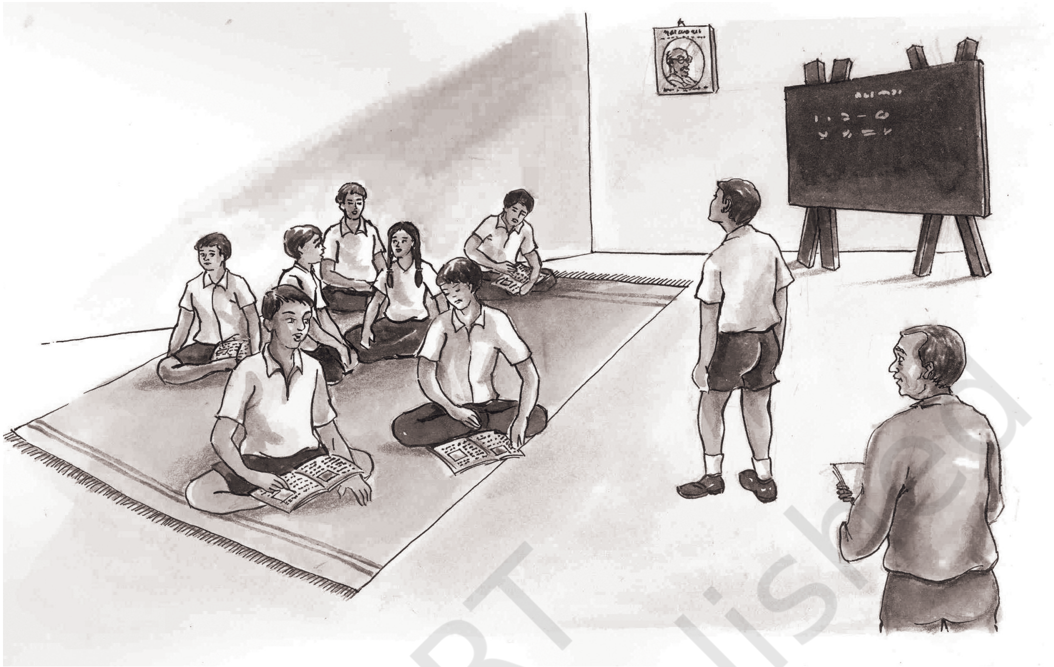
जिन श्रोताओं को आपने सुना है उनमें से सबसे अच्छे वक्ता को याद करें। बताइए कि वह क्यों अच्छा था/अच्छी थी।

## गैर-शाब्दिक संप्रेषण

गैर-शाब्दिक कौशल जो कभी-कभी दृश्य-कौशल भी कहलाते हैं आपकी अनकही बात को भी व्यक्त कर देते हैं। वे संप्रेषण के लिखित एवं टंकित तरीके के साथ संप्रेषण-प्रक्रिया का एक भाग बन जाते हैं।



not to be republished © NCERT



श्रोतागण से अनुचित दृष्टि संपर्क



गैर-शाब्दिक संकेतों में निम्नलिखित शामिल हैं –

- शरीर की मुद्रा या भाषा (हाथ बाँधे रहना, खड़ा होना, बैठना, तनावमुक्त, तनावयुक्त, हाव-भाव, चेहरे की भंगिमा, आँख मिलाना, मुद्रा)
- प्रेषक और ग्राही के मन के भाव (उदाहरण के लिए चिल्लाना, उकसाते हुए बोलना, उत्साह)
- लोगों के बीच अन्य संबंध (उदाहरण के लिए, दोस्त, शत्रु, व्यावसायिक समानताएँ अथवा अंतर्वैयक्तिक समानताएँ अथवा अंतर, आयु समानताएँ अथवा भिन्नताएँ, दार्शनिक समानताएँ, या भिन्नताएँ, मनोवृत्तियाँ एवं अपेक्षाएँ)

**आँख मिलाकर बात करना (नेत्र संपर्क)** – यह अंतर्वैयक्तिक संप्रेषण का एक महत्वपूर्ण माध्यम है, जो संप्रेषण के प्रवाह को नियंत्रित करने में मदद करता है। यह अन्य व्यक्तियों में रुचि दर्शाता है। इसके अतिरिक्त, श्रोताओं के साथ आँख मिलाकर बात करने से वक्ता की विश्वसनीयता बढ़ती है। जो वक्ता आँखों के संपर्क से शुरुआत करता है, संप्रेषण के प्रवाह को बनाए रखता है तथा रुचि, सरोकार, प्रगाढ़ता एवं विश्वसनीयता प्रदर्शित करता है।

**चेहरे की अभिव्यक्तियाँ** – मुस्कुराना एक सशक्त संकेत है जो इन्हें अभिव्यक्त करता है –

- प्रसन्नता
- मित्रता
- संबंध की प्रगाढ़ता
- पसंद
- संबंध

इस प्रकार, यदि आप बार-बार मुस्कराएँगे तो लोग आपको पसंद करेंगे, मित्र के रूप में देखेंगे, आपके प्रति स्नेह रखेंगे और आपसे निकटता महसूस करेंगे। मुस्कुराहट प्रायः संक्रामक होती है इससे सुनने वाला अनुकूल ढंग से प्रतिक्रिया करेगा एवं ज़्यादा से ज़्यादा सीखेगा।

**हाव-भाव –** यदि आप बोलते समय हाव-भाव नहीं दर्शाते तो लोग आपको उबाऊ, संवेदनहीन एवं उत्साहहीन मान सकते हैं। जीवंत एवं सक्रिय शिक्षण शैली ध्यान आकर्षित करती है, विषय को ज़्यादा रुचिकर बनाती है, शिक्षण को सुगम बनाती है तथा मनोरंजन भी प्रदान करती है। सिर हिलाना (जो हाव-भाव का एक रूप है), सकारात्मकता को संप्रेषित करता है तथा यह प्रदर्शित करता है कि वे आपको सुन रहे हैं।

**अंग-विन्यास –** आप टहलने, बात करने, खड़े होने एवं बैठने के तरीके से अनेक अलग-अलग संदेश संप्रेषित करते हैं। सीधे खड़े होना, किंतु तनकर नहीं तथा आगे की ओर हल्के से झुकना यह संप्रेषित करता है कि आप से बेझिझक बातचीत की जा सकती है, आप ग्रहणशील एवं मित्रवत् हैं। इसके अतिरिक्त, जब आप और आपके श्रोता एक-दूसरे के सामने होते हैं, तो अंतर्वैयक्तिक घनिष्ठता का विकास होता है। पीठ करके बैठना, फ़र्श अथवा छत की ओर देखने जैसी स्थिति से बचना चाहिए। इससे यह संप्रेषित होता है कि आप इस विषय में कोई रुचि नहीं रखते।

**निकटता –** सांस्कृतिक मूल्य यह इंगित करते हैं कि अन्य लोगों के साथ पारस्परिक क्रिया करने में उनसे कुछ दूरी रखी जानी चाहिए। दूसरों के स्थान पर बेहिचक प्रवेश करने से उन्हें जो असुविधा होती है उनके संकेतों को समझना चाहिए। इनमें से कुछ हैं –

- शरीर को आगे पीछे हिलाना - डुलाना
- पैर हिलाना
- (पैर से) थपथप करना
- नज़र न मिलाना

कॉलेज की बड़ी कक्षाओं में अथवा बड़े सभाकक्ष में अथवा प्रस्तुतीकरण कक्ष में श्रोताओं के अतिनिकट जा पहुँचने की समस्या नहीं है क्योंकि वहाँ दूरी काफी होती है। इससे बचने के लिए कमरे में इधर-उधर घूमें ताकि श्रोताओं के साथ पारस्परिक संवाद बढ़ा सकें। पास जाने से आप आँखों से संपर्क कर सकते हैं तथा सुनने वाले के लिए बोलना अथवा संप्रेषित करना संभव हो पाता है।

**पराभाषिक –** भाषेतर संप्रेषण के इस रूप में छह वाक् तत्त्व शामिल होते हैं सुर, तारत्व, लय, ध्वनिरूप, प्रबलता और उतार-चढ़ाव।

भाषण को ज़्यादा से ज़्यादा प्रभावी बनाने के लिए अपनी आवाज़ के इन छह तत्वों में फेरबदल करना सीखें। शिक्षकों या संप्रेषकों के बारे में एक आम आलोचना यह है कि वे एक सुर में बोलते हैं। श्रोतागण इन शिक्षकों अथवा संप्रेषकों को उबाऊ एवं नीरस पाते हैं। कक्षा में बैठे विद्यार्थी यह बताते हैं कि जब वे ऐसे अध्यापकों को सुनते हैं जिनकी आवाज़ के लहज़े में उतार-चढ़ाव नहीं होते तो वे उनसे कम सीख पाते हैं और उनकी रुचि समाप्त हो जाती है।

### क्रियाकलाप 4

सुर (लहज़ा), तारत्व, लय, ध्वनिरूप, प्रबलता तथा उतार-चढ़ाव को परिभाषित कीजिए। इनमें से हरेक में फेर-बदल करके अभ्यास कीजिए।

### क्रियाकलाप 5

अपने भाषिक (शाब्दिक) एवं भाषेत्तर (गैर-भाषिक) कौशलों में सुधार लाने के लिए किसी वीडियो/ऑडियो टेप पर अपने कथन एवं प्रस्तुति के एक भाग को रिकॉर्ड करें। तब किसी सहकर्मी अथवा मित्र से उसमें संशोधन के लिए सुझाव देने के लिए कहें।

**हास-परिहास –** अधिक सुखद एवं तनावरहित वातावरण के एक साधन के रूप में हास-परिहास की अक्सर अनदेखी की जाती है। कक्षाओं में



© NCERT not to be republished

**आइए पुनः स्मरण करें**

- प्रत्येक व्यक्ति को अपने विचार कारगर ढंग से व्यक्त करने के लिए संप्रेष्य साधनों से संपन्न होना चाहिए, चाहे यह व्यक्तिगत उद्देश्य के लिए हो अथवा अपने कार्य के उद्देश्य से।
- संप्रेषण कौशल वे योग्यताएँ हैं जो सूचना को प्रभावी ढंग से भेजने एवं प्राप्त करने में हमारी मदद करते हैं। वे स्वाभाविक या उपार्जित हो सकते हैं।
- संप्रेषण कौशल वे विविध व्यवहार हैं जो दूसरों को सूचना देने में सहायक होते हैं। इस प्रक्रिया के लिए सोचने, बोलने, सुनने, पढ़ने, लिखने, दृश्य कल्पना करने तथा शरीर की मुद्रा में से एक अथवा उससे अधिक कौशल की ज़रूरत पड़ती है।

हास-परिहास को प्रायः प्रोत्साहित नहीं किया जाता है। परिहास से संप्रेषक एवं श्रोता दोनों का तनाव दूर होता है। हर व्यक्ति को स्वयं पर हँसने की योग्यता का विकास करना चाहिए तथा श्रोता को भी उसके लिए प्रोत्साहित करना चाहिए। इससे वातावरण मैत्रीपूर्ण बनता है जिससे संप्रेषण बेहतर होता है।

अगला अध्याय इस इकाई का अंतिम अध्याय है, जिसका शीर्षक है वैश्विक समाज में रहना और काम करना। जिसमें परिवार, समुदाय तथा वैश्विक समाज के उन विभिन्न परस्पर संबद्ध संदर्भों पर प्रकाश डाला गया है जिनका एक व्यक्ति विकास-क्रम के दौरान सामना कर सकता है।



**मुख्य शब्द**

संप्रेषण कौशल, चिंतन, पठन, लेखन, सुनना, बोलना, गैर-शाब्दिक कौशल

## समीक्षात्मक प्रश्न

1. संप्रेषण कौशल के महत्त्व की चर्चा कीजिए।
2. संप्रेषण कौशलों का नाम बताइए तथा प्रत्येक का वर्णन कीजिए।
3. ''गैर-शाब्दिक या भाषेतर कौशल'' शाब्दिक कौशल के समान महत्वपूर्ण नहीं है'' इस पर टिप्पणी कीजिए।
4. दो अनजान व्यक्ति रेलगाड़ी में आपस में मिलते हैं। उन दोनों के बीच हुई प्रभावकारी बातचीत को लिखित रूप में प्रस्तुत कीजिए।
5. आपके अनुसार कौन-से तीन संप्रेषण कौशल सबसे अधिक महत्वपूर्ण हैं? और क्यों?

## प्रयोग 7

**प्रभावशाली संप्रेषण कौशल**

**थीम** – संप्रेषण शैलियों एवं संप्रेषण-कौशल को समझना
**कार्य** – स्वयं की संप्रेषण शैली एवं कौशलों का विश्लेषण
**उद्देश्य** – छात्र/छात्राएँ अपने स्वयं के कौशलों का विश्लेषण कर सकेंगे अर्थात् वैयक्तिक क्षमताओं एवं सीमाओं तथा इन पर नियंत्रण पा सकेंगे।

not to be republished © NCERT

**क्रियाविधि**

- आपने इस अध्याय में यह समझ लिया है कि हमारे संप्रेषण-कौशल में दो एक जैसे महत्वपूर्ण घटक हैं अर्थात् शाब्दिक एवं गैर-शाब्दिक या भाषेतर। अतः संप्रेषण कौशल का विश्लेषण करते समय व्यक्ति को चाहिए कि वह दोनों संघटकों पर ध्यान दें।
- जब आपके सहपाठी आपस में बात कर रहे हों तो प्रत्येक सहपाठी के शरीर की भाषा, निकटता तथा पराभाषिक प्रक्रिया को ध्यान से देखें-समझें।

**चरण 1** – विद्यार्थियों से किसी ऐसे विषय के बारे में सोचने के लिए कहें जिस पर सोचकर वे 5 मिनट तक अपने विचार बोल कर प्रस्तुत कर सकें।

**चरण 2** – विद्यार्थियों से कहें कि वे अपनी इच्छानुसार किसी भी क्रम में प्रस्तुति शुरू करें, या तो नाम के अनुसार वर्णमाला के क्रम में अथवा अपनी-अपनी बारी से।

**चरण 3** – अब प्रत्येक वक्ता के लिए निम्नलिखित जाँच सूची का प्रयोग करके उसकी शैली का विश्लेषण करें।

| **विशेषताएँ** | **विवरण** | **श्रेणी-निर्धारण** | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 3 | 2 | 1 |
| विषय-वस्तु | आप जैसे युवा विद्यार्थियों के लिए उपयुक्त | | | |
| शरीर की मुद्रा | • सीधे खड़े होना<br>• खड़े होना किंतु तन कर<br>• कुछ झुका हुआ | | | |
| नेत्र संपर्क | • बारंबारता<br>• एक कोने से दूसरे कोने तक सिर को हिलाना | | | |
| चेहरे का हाव-भाव | • प्रसन्नता<br>• मित्रता<br>• प्रगाढ़ता | | | |
| निकटता | • शरीर को आगे पीछे हिलाना-डुलाना<br>• पैर से थप-थप करना<br>• पैर हिलाना | | | |
| पराभाषिक | • सुर (लहज़ा)<br>• तारत्व<br>• लय<br>• ध्वनिरूप<br>• प्रबलता | | | |
| **कुल प्राप्तांक** | | | | |

**चरण 4** – विद्यार्थियों के एक समूह की प्रस्तुति के बाद उनके द्वारा प्राप्त अंकों का योग निकालिए एवं उसका मिलान वक्ता के प्रति आपके मन में पड़ी छाप से कीजिए।

**चरण 5** – प्रत्येक वक्ता की प्रभावशीलता के बारे में निष्कर्ष निकालिए तथा उन लक्षणों का पता लगाइए जिनके लिए उस वक्ता को अपने संप्रेषण कौशल में सुधार लाने के लिए अभ्यास करने की आवश्यकता है।

© NCERT not to be republished