11147CH18

18

संप्रेषण के परिप्रेक्ष्य में

उद्देश्य

इस अध्याय को पढ़ने के बाद शिक्षार्थी सक्षम हो सकेंगे –

- संप्रेषण का अर्थ और उसकी प्रक्रियाओं को जानेंगे।
- संचार पर आयु, शिक्षा, स्त्री-पुरुष, सांस्कृतिक पृष्ठभूमि और व्यावहारिक जानकारी के प्रभाव का विश्लेषण कर सकेंगे।

18.1 परिचय

पिछले अध्यायों में आपने संप्रेषण के महत्वपूर्ण पहलुओं के बारे में सीखा। संप्रेषण इस सूचना युग में सभी के लिए एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है। संप्रेषण कैसे किया जाता है? यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें प्रेषक और प्राप्तकर्ता शामिल होते हैं। प्रेषक किसी आशय से संदेश भेजता है। इसी तरह प्राप्तकर्ता उस संदेश को अपनी योग्यता या धारणा के अनुसार ग्रहण करता है। संप्रेषण की प्रक्रिया तभी पूरी होती है जब प्रेषक का आशय प्राप्तकर्ता की प्रवृत्ति के साथ मेल खाए। यदि प्रेषक और प्राप्तकर्ता के विचार मिलते जुलते हैं तो एक सामान्य अर्थ प्राप्त होता है। प्रेषक और प्राप्तकर्ता के परिप्रेक्ष्य संदेश की प्रभावी स्वीकार्यता का निर्धारण करेंगे।

ऐसे अनेक कारक हैं जो संप्रेषण के परिप्रेक्ष्यों का निर्धारण करते हैं। जैसे – आयु, शिक्षा, स्त्री अथवा पुरुष, सांस्कृतिक पृष्ठभूमि और संप्रेषण की जानकारी। आइए, हम यह अध्ययन करें कि इनमें से प्रत्येक कारक संप्रेषण को कैसे प्रभावित करते हैं?

आयु

आयु का संचार पर प्रभाव पड़ता है। जैसे-जैसे व्यक्ति बड़ा होता जाता है, उसमें मूलभूत परिवर्तन आते जाते हैं – इसमें से एक है विचारमूलक (विचारों से संबंधित) और दूसरा है संरचनापरक तथा सामग्रीपरक। विचारात्मक परिवर्तन **विचारों** में परिवर्तन से संबंधित हैं। उदाहरण के लिए,

© NCERT not to be republished

आजीविका की तलाश कर रहा एक अठारह वर्षीय किशोर, स्थायी आजीविका प्राप्त एक चालीस वर्षीय अधिकारी और अपनी जीविका के अंतिम पड़ाव पर पहुँचने वाले एक पचपन वर्षीय व्यक्ति के जीवन और आजीविका के बारे में विचार अलग-अलग होंगे। **संरचनात्मक परिवर्तनों** का संबंध संज्ञानात्मक क्रिया में होने वाले शरीरक्रियात्मक और आयु से संबंधित परिवर्तनों में होता है। आयु के साथ-साथ व्यक्ति की अनेक कार्य क्षमताएँ प्रभावित होती हैं। दृष्टि इनमें सबसे पहली क्षमता है जो प्रभावित होती है। अन्य कार्यक्षमताओं में से कुछ में धीरे-धीरे और कुछ में तीव्र गति से अपकर्ष होते जाते हैं। परिणामस्वरूप एक व्यक्ति जो कुछ भी और जैसे भी संप्रेषित करता है, उस पर उसकी आयु का प्रभाव होता है। इसी के अनुसार संदेशों को बदला और समायोजित किया जाता है। आइए, वृद्ध व्यक्तियों का उदाहरण लें। जैसे-जैसे व्यक्ति की उम्र बढ़ती है वह सुनने में कठिनाई का अनुभव करने लगता है। उदाहरण के लिए, एक शोर-शराबे वाले वातावरण में (जैसे कि एक रेस्तरां में जहाँ तेज़ आवाज़ में संगीत बज रहा होता है), उन्हें यह सुनकर पता लगाने में कठिनाई होती है कि कौन बोल रहा है और क्या बोल रहा है। कम उम्र के लोगों को ऐसी कठिनाई नहीं होती। शब्दों का चयन और संप्रेषण की शैली में भी आयु के अनुसार अंतर आता है।

सामग्री परिवर्तन का संबंध संचार के लिए सामग्री के प्रयोग में परिवर्तन से है। उदाहरण के लिए, एक किशोर उम्र का व्यक्ति संगीत सुनने के लिए मोबाइल फोन का प्रयोग करना पसंद करेगा या इसे इंटरनेट से डाउनलोड करना चाहेगा, जबकि एक वयस्क व्यक्ति के लिए सीडी प्लेयर या रिकॉर्ड प्लेयर का प्रयोग सुविधाजनक होगा। ग्रामीण क्षेत्रों में कोई बुज़ुर्ग व्यक्ति रेडियो पर संगीत सुनना पसंद करेगा। युवा पीढ़ी के लोग जितनी आसानी से संचार के उपकरणों का उपयोग करते हैं बड़ी उम्र के लोग नहीं कर पाते। इसलिए कम और अधिक उम्र के व्यक्तियों के संप्रेषण का आयु से प्रभावित होना अवश्यमभावी है और यही उनके आपसी संप्रेषण के लिए सच भी है।

क्रियाकलाप 1

कुछ ऐसे शब्दों या वाक्यांशों के बारे में सोचें, जिनका आप अपने घर में प्रायः इस्तेमाल करते हैं किंतु जिन्हें आपके माता-पिता पसंद नहीं करते। उनको क्या आपत्ति है?

शिक्षा

शिक्षा ज्ञान की सीमा को अधिक व्यापक बनाती है। इससे व्यक्ति के सोचने और ज्ञान को प्रयुक्त करने की क्षमता विकसित होती है, सूचना तक पहुँचने की क्षमता प्रदान करती है और लोगों को आजीविका के लिए तैयार करती है। ये सभी लाभ एक व्यक्ति की संप्रेषण क्षमता और गुंजाइश को बढ़ाते हैं। एक शिक्षित प्रेषक अपने विचारों को अधिक स्पष्ट और प्रभावी रूप से आपके सामने रख सकता है और व्यक्त कर सकता है। यदि प्राप्तकर्ता भी समान रूप से शिक्षित है तो अच्छा संप्रेषण स्थापित होता है। उदाहरण के लिए, जब एक शिक्षक किसी दूसरे शिक्षक के सामने किसी धारणा की व्याख्या करता है तो उसकी चेतना का स्तर छात्रों के समक्ष की गई उस धारणा की व्याख्या से उच्चतर होता है। छात्रों और उनके शिक्षकों के शैक्षिक स्तरों में अंतर के कारण ऐसा होता है। इसी प्रकार जब भूमंडलीय तापन, वनों की कटाई, फसलों पर कीटनाशकों के प्रभाव, पोषक तत्त्वों पर ताप के प्रभाव, आदि जैसी धारणाएँ किसानों, स्वास्थ्य कर्मियों, गृहणियों या

© NCERT not to be republished

अधिकारियों को समझायी जाती हैं तो उनके शैक्षिक स्तरों के अनुरूप शब्दावली, सूचना और संप्रेषण की क्रियाविधि, आदि के चयन की आवश्यकता पड़ती है।

संस्कृति

ज्ञान, मान्यताएँ, कलाएँ, नैतिकता, कानून, रीति-रिवाज, भाषा और समाज के सदस्यों के रूप में मनुष्य की अन्य प्रवृतियों के समग्र मिश्रित स्वरूप को संस्कृति कहते हैं। जब हम संचार और संस्कृति के बीच संबंध की चर्चा करते हैं तो इसमें संप्रेषण के सभी पक्ष शामिल होते हैं, जैसे भाषा, गैर शाब्दिक संप्रेषण, रीति-रिवाज, संकल्पित मान्यताएँ और देश-काल की धारणाएँ।

किसी देश के भीतर और संपूर्ण दुनिया में भी, अनेक प्रकार की संस्कृतियाँ देखने में आती हैं। संस्कृति में भिन्नता सदस्यों की जीवन-शैली और अपेक्षाओं में अंतर के कारण होती है। हम प्राय: देखते हैं कि हमारी संस्कृति से भिन्न संस्कृति वाले व्यक्तियों से संप्रेषण स्थापित करना हमारे लिए उतना सहज नहीं होता है। सांस्कृतिक भिन्नताओं को बेहतर रूप से समझ कर और अज्ञात अंतरों के प्रति संवेदनशीलता से उन अनेक समस्याओं को सुलझाया जा सकता है जो अंत:सांस्कृतिक संप्रेषण के कारण उत्पन्न होती हैं। व्यापार के लिए भी संस्कृति उतनी ही महत्वपूर्ण है। व्यापार के दौरान सांस्कृतिक भिन्नताएँ भी हो सकती हैं, जैसे-अवकाश के दिनों के चुनाव में, अनुसूची बैठकों के लिए दिन के चुनाव में, समयबद्धता के लिए चिंता, शिष्टाचार के नियमों और भाषा उपयोग।

समान संस्कृति के लोगों की भाषा, रीति-रिवाज, मान्यता, पद्धतियाँ, खान-पान की आदतों सहित तमाम अनुभव एक समान होते हैं। अत: इन्हें आपसी संप्रेषण में सुविधा होती है। उदाहरण के लिए, भारत में हम परिवार और मित्रों के साथ दैनिक गतिविधियों के दौरान धन्यवाद कहने के आदी नहीं है। आवाज़ या चेहरे के भावों से हम यह दर्शाते हैं कि हम आभारी हैं। जबकि पश्चिमी देशों में 'धन्यवाद' (thank you) न कहना असभ्यता माना जाता है। लोगों को संबोधित करने का ढंग एक अन्य सामान्य उदाहरण है। भारत में सोपानक्रमिक संरचना द्वारा तय किया जाता है कि सोपान क्रम में आपसे ऊँची या नीची स्थिति वाले व्यक्ति को कैसे संबोधित किया जाए। इसी के अनुसार 'आप' या 'तुम' शब्दों का उपयोग किया जाता है। अनेक पश्चिमी संस्कृतियों में यह व्यक्ति की आयु और पद पर निर्भर नहीं करता। उन देशों में अपने से अधिक उम्र के लोगों को उनके प्रथम नाम से बुलाया जाना स्वीकार्य है। रोचक बात यह है कि अंग्रेज़ी भाषा में 'तुम'' और 'आप' के बीच अंतर बताने वाले कोई शब्द ही नहीं हैं।

क्रियाकलाप 2

अपनी स्थानीय भाषा में कोई पाँच शब्द चुनें और महाविद्यालय में पढ़ने वाले दो छात्रों से तथा अपेक्षाकृत अधिक उम्र के दो व्यक्तियों से उनके अर्थ लिखने का अनुरोध करें। उनके द्वारा प्रस्तुत अर्थों में समानताओं और असमानताओं का अध्ययन करें।

इसका अन्य उदाहरण समय की संकल्पना है। भारत में लोगों को यदि रात्रि भोजन के लिए किसी के यहाँ निमंत्रण मिलता है और उनसे रात 8:00 बजे आने के लिए कहा जाता है तो वे

इसका आशय आठ बजे के बाद कभी भी पहुँचने से लेते हैं। आमंत्रित करने वाला व्यक्ति भी आठ बजे के आस-पास आने का अनुरोध करता है। जबकि अनेक संस्कृतियों में जैसे कि जापान में दिए गए सही समय पर पहुँचने की अपेक्षा की जाती है। वास्तव में समय का ध्यान न रखना असभ्यता है और कार्यस्थल पर ऐसा करने से किसी व्यक्ति की मूल्यांकन रिपोर्ट में नकारात्मक टिप्पणी दी जा सकती है।

जेंडर

पुरुषों और स्त्रियों के बीच जैविक से लेकर सामाजिक तक अलग-अलग अंतर होते हैं। जैविक आधार पर लैंगिक असमानताओं का मुद्दा विकासात्मक मनोविज्ञान में अभी भी व्यापक विवाद का विषय बना हुआ है। मनुष्य की प्रवृत्तियों का आधार जैविक होता है अथवा सामाजिक, इसे अस्वीकार नहीं किया जा सकता कि पुरुषों और महिलाओं के बीच में अंतर होता है। जेंडर और संस्कृति आपस में इस प्रकार से एक-दूसरे को प्रभावित करते हैं कि दोनों के बीच अंतर कर पाना लगभग असंभव हो जाता है। यद्यपि कुछ सर्वव्यापक जेंडर रूढ़धाराएं हैं, ये किस प्रकार प्रकट होती हैं संस्कृति इनमें भिन्नता लाने हेतु मध्यस्थता करती हैं। अतः, सांस्कृतिक संदर्भ और सामाजिक इतिहास पर विचार किए बिना संचार में लैंगिंक स्त्री-पुरुष के बीच अंतर समझना असंभव है। कुछ संस्कृतियों में पुरुष और महिलाएँ सामाजिक रूप से भिन्न तरीकों से संप्रेषण करते हैं। उदाहरण के लिए, महिलाओं को सामाजिक सर्वसम्मति, सहभागिता और देखभाल करने से अधिक संबंधित होने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जबकि पुरुषों से सूचनाएँ प्राप्त करने, प्रतिस्पर्धा और समाधान प्राप्त करने पर केंद्रित रहने की अपेक्षा की जाती है।

नये ज्ञान की उपलब्धि

नये सॉफ्टवेयर और नयी प्रौद्योगिकी की जानकारी से दीर्घअवधि तक चलने वाले सामाजिक तथा सूचना संचार प्रौद्योगिकियों के आर्थिक पहलुओं के बारे में व्यावहारिक जानकारी प्राप्त होती है। इन में कार्यालयों में स्वचालन, उत्पादन, दूरसंचार और इलेक्ट्रॉनिक नेटवर्क शामिल हैं जो संगठनों को आपस में जोड़ते हैं। आपको पता होगा कि संचार प्रौद्योगिकी की उन्नति से अनेक नए क्षेत्र बने हैं जैसे सूचना प्रबंधन। आधुनिक प्रौद्योगिकियों की जानकारी के साथ एक व्यक्ति अपने कार्य के पैटर्न को किस नज़रिये से देखता है, सूचना, विचारों और नेटवर्क का आदान-प्रदान किस प्रकार कर सकता है, यह बदल गया है। उदाहरण के लिए इंटरनेट पर पहुँच के साथ अब विद्यालयों के छात्र अपेक्षाकृत आसानी से अपने परियोजना कार्य पूरे कर सकते हैं और सौंपे गए कार्यों के प्रति उनकी धारणा बदल गई है। कार्यालयों में लोग ई-मेल के माध्यम से अपने विचारों को संप्रेषित करते हैं। आज दुनिया के किसी भी हिस्से में बैठे लोगों के साथ विभिन्न मुद्दों पर विचारों का आदान-प्रदान करना आसान हो गया है। इंटरनेट पर पढ़ना, पोस्ट करना और सूचनाओं का आदान-प्रदान करना एक ऐसा ही तरीका है। उदाहरण के लिए एक शिक्षिका 5 सितंबर को होने वाले शिक्षक दिवस पर एक लेख लिखना चाहती थी। वह नियमित लेखों के समान नहीं लिखना चाहती थी। उसने इंटरनेट पर खोज की और अनेक देशों में अनेक तरीकों से मनाए जाने

© NCERT not to be republished

वाले शिक्षक दिवस पर जानकारी प्राप्त की। इंटरनेट की समझ के कारण वह एक रोचक और सूचनाप्रद लेख लिख सकी। आज बच्चे (10 वर्ष से कम उम्र के) टी.वी. चैनल जैसे कि नेशनल जियोग्राफ़िक और एनिमल प्लैनेट से जानवरों, उनकी आदतों, पर्यावासों और जीवन-शैलियों पर ढेर सारी जानकारी प्राप्त करते हैं। लोगों को पानी व्यर्थ बहाने, पर्यावरण के निम्नीकरण, स्वास्थ्य विज्ञान आदि से संबंधित समस्याओं से परिचित कराने और इनके प्रति संवेदनशील बनाने का काम मीडिया के द्वारा प्रभावशाली ढंग से किया जा सकता है। इस प्रकार आप देखेंगे कि संप्रेषण में दृष्टिकोण बदलते रहेंगे और नये विचार तथा ज्ञान इसमें जुड़ते रहेंगे।

अब हम मानव पारिस्थितिकी और परिवार विज्ञान की इस पुस्तक के अंत तक पहुँच गए हैं। आगे आने वाला अंतिम अध्याय आपको एक व्यक्ति के रूप में आपके दायित्व और अधिकारों की जानकारी देता है, जिससे न केवल आपका अपना कल्याण होता है बल्कि इससे आपके परिवार और समाज का भी भला होता है।

क्रियाकलाप 3

नीचे कुछ स्थितियाँ दी गई हैं। उनका अध्ययन करें और उन कारकों की पहचान करें जो प्रेषक और प्राप्तकर्ता के लिए भिन्न-भिन्न बोध प्रस्तुत करते हैं।

1. फिल्म मूल्यांकन की एक कक्षा में शिक्षक ने एक अच्छी फिल्म के उदाहरण के रूप में श्याम बेनेगल द्वारा निर्मित हिंदी फिल्म ''हरीभरी'' को चुना। लेकिन छात्रों को वह अच्छी नहीं लगी। उनकी नज़र में ''*दिलवाले दुल्हनिया ले जाएँगे*' एक अच्छी फिल्म थी। इसका क्या कारण है?
2. एक परिवार में यह तय किया जा रहा था कि सप्ताहांत पर बाहर कहाँ जाना चाहिए। किशोर बच्चों के लिए पास का हिल स्टेशन बाहर जाने के लिए सबसे अच्छा स्थान था जबकि दादा-दादी किसी ऐतिहासिक स्मारक या मंदिर जाना चाहते थे। सप्ताहांत पर बाहर जाने के बारे में बच्चों और दादा-दादी के विचारों में भिन्नता का क्या कारण है?
3. दसवीं कक्षा की छात्रा, नंदा कक्षा में अपने शिक्षक श्री पाठक को सुनने में तल्लीन थी। अचानक उसने कहा ''सर आपका स्क्रू ढीला है''।

   पूरी कक्षा एकदम ज़ोर-से हंस पड़ी।

   शिक्षक श्री पाठक ने कहा कि ''आपने अभी जो कहा मैं उसे पसंद नहीं करता। क्या आपको बात करने की शिष्टता नहीं है?''

   स्वाभाविक रूप से शिक्षक नाराज़ थे। नंदा गंभीर हो गई, वह यह समझ नहीं पाई कि उसे अपने कथन पर सहपाठियों और शिक्षक से ऐसी प्रतिक्रिया क्यों मिली? शिक्षक ने उसे बुलाया और अपनी बात स्पष्ट करने के लिए कहा।

   नंदा – सर, आपके चश्मे का पेंच ढीला हो गया था, इसलिए मैंने आपसे कहा अन्यथा आपका चश्मा गिर जाता।

   श्री पाठक – ओह, मुझे पता नहीं था। ठीक है मुझे यह बताने के लिए धन्यवाद।

© NCERT not to be republished

पूरी कक्षा के बच्चे उसका उत्तर सुनकर प्रसन्न हो गए, और उन्हें जानकर तसल्ली हुई कि यह कोई शरारत नहीं थी। शिक्षक ने तुरंत अपने चश्मे को देखा और पेंच को कस लिया।

प्रश्न – इस उदाहरण में नंदा और श्री पाठक के दृष्टिकोणों में अंतर था जिससे इसका गलत अर्थ निकल गया। उनके दृष्टिकोण क्या थे?

मुख्य शब्द

परिप्रेक्ष्य, संप्रेषण, सौहार्द स्थापना, जानकारी देना, संस्कृति

■ अंत में कुछ प्रश्न

1. संप्रेषण में परिप्रेक्ष्यों के निर्धारण में संस्कृति की भूमिका का वर्णन कीजिए।
2. संप्रेषण की प्रक्रिया को आयु, लिंग और शिक्षा कैसे प्रभावित करते हैं?

■ संदर्भ के लिए वेबसाइट

http://www.aging.utoronto.ca/node/95

© NCERT not to be republished