



संचार—एक कॅरिअर के रूप में

राहुल कुमार शुक्ल

आजकल संचार अध्ययन का एक महत्वपूर्ण क्षेत्र बन गया है। इक्कीसवीं सदी में समसामयिक समाज निरंतर विविध होता जा रहा है तथा संचार और अधिक मिश्रित होता जा रहा है। इसका कारण यह है कि विश्व एक "सार्वभौमिक गांव बनने की प्रक्रिया में है, जिसका अनुमान वर्षों पहले लगा लिया गया था। आज यह देखकर आश्चर्य नहीं होना चाहिए कि कोई फ्रांसीसी महिला भारतीय साड़ी खरीद रही है या कोई जर्मन व्यक्ति स्थानीय बाजार में भारतीय दर्शन पर पुस्तकें खरीद रहा है। यहां तक कि भारतीय छात्र, स्कॉलर, सूचना प्रौद्योगिकी व्यवसायी और व्यावसाय विशेषज्ञ अपनी संबंधित व्यक्तिगत तथा व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए विश्व भर में यात्रा करते हैं। इसने अनुसंधानकर्ताओं एवं शिक्षाविदों के लिए एक बहुत बड़ी चुनौती खड़ी कर दी है कि भारत तथा विदेश में प्रभावी रूप में संचार कैसे किया जाए। ये शिक्षाविद् एवं अनुसंधानकर्ता एक वैविध्यपूर्ण तथा कंप्यूटर माध्यम वाले समाज में संचार की चुनौतियों पर अपने कार्य एवं पाठ्यक्रमों पर ध्यान केन्द्रित कर रहे हैं। कई छात्र एक नगर एवं प्रजातांत्रिक समाज में संचार की भूमिका पर बल दे रहे हैं।

संचार (जिसे अभिव्यक्ति भी कह सकते हैं) एक कौशल है, जिसमें बोलने, सुनने एवं समझने की एक व्यवस्थित तथा अनवरत प्रक्रिया निहित है। अधिकांश व्यक्ति बोलने की शारीरिक क्षमता के साथ जन्म लेते हैं, किंतु हमें अच्छी तरह बोलना और प्रभावी रूप से अभिव्यक्ति (संचार) करना सीखना चाहिए। बोलना, सुनना और मौखिक तथा अमौखिक संकेतों को समझने की हमारी क्षमता ऐसे कौशल हैं जिनका हम विभिन्न तरीकों से विकास करते हैं। बुनियादी संचार कौशल हम दूसरे व्यक्तियों को देखकर और जो हम देखते हैं तथा अनुभव करते हैं उसके आधार पर अपने आचरण को ढाल कर सीखते हैं। हमें शिक्षा के माध्यम से भी कुछ संचार कौशल सिखाए जाते हैं। इन कौशलों को व्यवहार में लाकर और उनका मूल्यांकन करके हम इनको और अधिक आत्मसात कर सकते हैं।

संचार के समसामयिक छात्र मानवविज्ञान, मनोविज्ञान, सामाजिकी, भाषा विज्ञान, सेमिओटिक्स तथा साहित्यशास्त्र के क्षेत्र में सामान्य सिद्धांतों एवं व्यावहारिकता पर बल देते हैं। एक विषय के रूप में संचार में अब अंतर-वैयक्तिक संचार; लघु-समूह संचार, संगठनात्मक संचार, बौद्धिक एवं अंतर्राष्ट्रीय संचार, सार्वजनिक, बहुजन एवं मीडिया संचार भी शामिल है। इसलिए संचार के अध्ययन में यह बल दिया जाता है कि व्यक्ति समाज में तथा विभिन्न संस्कृतियों में व्यक्तिगत रूप में किस तरह संचार (अभिव्यक्ति) करते हैं।

संचार का महत्व

आज किसी भी उद्यम, चाहे उसे किसी वैयक्तिक रूप में या एक संगठन के रूप में, उसकी सफलता प्रभावी एवं स्पष्ट रूप में संचार करने की क्षमता पर निर्भर होती है। सही समय पर सही संदेश का संचार करने के लिए सही साधनों का प्रयोग करने से किसी संकट से उबरा जा सकता है और लोगों को सफलता की दिशा में कार्य करने के लिए प्रेरित किया जा सकता है।

यह व्यक्तिगत तथा आधुनिक संगठनों—दोनों के लिए निम्नलिखित रूप में महत्वपूर्ण है।

व्यक्तिगत रूप में सहायक

प्रभावी संचार कौशल कुशल तथा अकुशल व्यक्तियों के बीच बड़ी भिन्नता कर सकता है। अच्छी तरह से लिखे गए जीवन-वृत्त वाला रोजगार संबंधी पत्र और तत्पश्चात् विश्वास से भरा साक्षात्कार उम्मीदवार को एक अच्छा रोजगार दिला सकता है। इसके अतिरिक्त, अच्छा संचार कौशल किसी भी व्यक्ति को सामाजिक रूप से आगे खड़ा करता है, आत्म-विश्वास बढ़ाता है और अन्य व्यक्तियों की सहायता करने एवं उनका नेतृत्व करने में समर्थ बनाता है। रोजगार प्राप्त करने के लिए कभी-कभी यह कौशल किसी व्यक्ति की सक्षमता से अधिक सहायता करता है।

संगठन की सहायता

अच्छा नेतृत्व करने वाला वह होता है जो लोगों तक अपना संदेश पहुंचाने की कला जानता है और तर्क-संगत वाद-विवाद से उसे सहमत करता है। इस गुण का विकास तभी संभव है जब नेतृत्व करने वाले व्यक्ति में अच्छा संचार कौशल हो। संचार संबंधी कौशल बढ़ाकर कोई भी नेतृत्व करने वाला व्यक्ति न केवल अपनी सहायता करता है, बल्कि पूरे संगठन की भी सहायता करता है। संगठन के अंदर तथा बाहर से एकत्र की गई सूचना को प्राप्त करने, इसका मूल्यांकन करने, उपयोग करने और अन्यों तक पहुंचाने की क्षमता किसी संगठन की प्रभावकारिता को प्रभावित करती है। ऐसी क्षमता पर विश्वास रखने वाला कोई भी प्रबंधक संगठन के उन्नति एवं विकास के लिए आवश्यक तथा उपयुक्त निर्णय ले सकता है।

संचार के मूल रूप

संचार को निम्नलिखित दो मुख्य रूपों में वर्गीकृत किया जा सकता है :

अमौखिक संचार

अमौखिक संचार, संचार का अत्यधिक मूल रूप है, जिसमें सभी संकेत, चेष्टा, मौखिक गुण, स्थानिक संबंध, समय के प्रति अभिवृत्ति तथा शब्दों के बिना संचार करने के अन्य सभी साधन शामिल हैं। अमौखिक संकेतों का उपयोग श्रेष्ठता, निर्भरता, पसंद, अरुचि, खुशी, क्रोध, कुन्टा, विश्वास, आदर, प्रेम तथा अन्य अनुभूतियों एवं विचारों को अभिव्यक्त करने के लिए किया जाता है। निम्नलिखित संकेतों पर उपयुक्त ध्यान देकर कोई भी व्यक्ति एक सफल संचारकर्ता बन सकता है :

व्यक्तित्व : व्यक्तित्व श्रोताओं/दर्शकों पर सबसे पहला प्रभाव डालता है। व्यक्तित्व में पहनावा, बालों का स्टाइल और हल्का मेक-अप आदि शामिल हैं।

मुद्रा : इसका आशय किसी व्यक्ति के खड़े होने, बैठने तथा चलने के तरीके से है। शरीर को संचालन, हाथों एवं पैरों और शरीर के अन्य अंगों की स्थिति से किसी भी व्यक्ति के व्यक्तित्व के बारे में पता चलता है कि वह व्यक्ति क्रोधी, घबराया हुआ, व्यग्र, आश्वस्त अथवा आत्म-विश्वासी है। एक अच्छा वक्ता अडिग होता है।

आकर्षक चाल : अपने पैर खोल कर फर्श से उठाएं और सीधे चलें। लम्बे या बहुत छोटे कदम न रखें।

शारीरिक संकेत : समयबद्ध शारीरिक संकेत अभिव्यक्ति को सार्थक बनाते हैं। सभी प्रकार के मौखिक संचार में शारीरिक संकेत होते हैं जैसे कंधों को उचकाना, हाथों को हिलाना और सिर हिलाना आदि। ये शारीरिक संकेत प्रभाव को और कहे जाने वाली बात के महत्व को बढ़ाते हैं।

चेहरे की अभिव्यक्ति : शरीर के सभी अंगों में से चेहरा सबसे अधिक अभिव्यक्तिशील होता है। हंसी (मैत्रीपूर्ण), तेवर दिखाना (असंतुष्टि) भौंहे चढ़ाना (अविश्वास दिखाना) या जबड़े दबाना (विरोध जताना) आदि मौखिक संचार की सार्थकता को बढ़ाते हैं।

आंखें मिलाना : आंखें मिलाकर बात करने से वक्ता में विश्वास जागता है और उसे अपने संदेश में संशोधन, समायोजन तथा सुधार करने में सहायता मिलती है। बेहतर ढंग से आंखें मिलाकर बोलने से आपकी अभिव्यक्ति अधिक प्रभावी होती है।

स्थान एवं दूरी : अलग-अलग उद्देश्यों के लिए अलग-अलग होती है। सामान्य सभाओं में यह 4 से 12 फुट हो सकती है।

समयबद्धता : समयबद्धता इस तथ्य का अध्ययन है कि मनुष्य अपनी अभिव्यक्ति के दौरान समय का उपयोग कैसे करता है. यह संचार की एक महत्वपूर्ण विशेषता भी है. समाज किसी व्यक्ति को इस आधार पर भी परखता है कि वह समय को कितना महत्व देता है. समयबद्धता किसी व्यक्ति की सच्चाई और समयनिष्ठा को दर्शाती है ।

चुप रहना : कई छात्र चुप रहने को अमौखिक संचार का एक हिस्सा मानते हैं. यहां दर्शक को यह निर्णय लेना होता है कि संदेश देने वाला व्यक्ति संदर्भ एवं स्थिति के आधार पर चुप्पी के माध्यम से क्या संदेश देना चाहता है. चुप रहने की समझ को समझने से सहभागी को संदेश देने वाले व्यक्ति के मस्तिष्क की स्थिति की जानकारी मिलने में सहायता मिलती है. अन्य देशों में संचार के दौरान यह माध्यम अत्यधिक सहायक हो सकता है ।

मौखिक संचार

यद्यपि हम अमौखिक संकेतों के माध्यम से अभिव्यक्तिशील हो सकते हैं, किंतु इसकी अपनी सीमाएं हैं. यदि किसी को विगत की घटनाओं, विचारों या कल्पना पर विचार-विमर्श करना हो तो उसे अपने विचारों को अभिव्यक्त करने के लिए प्रतीकों की आवश्यकता होगी. मौखिक संचार में शब्दों को अर्थपूर्ण पद्धति में अभिव्यक्त करना निहित होता है. विचारों को अभिव्यक्त करने के लिए शब्दों का कम व्याकरण के नियमों के अनुसार रखा जाता है और भाषा के विभिन्न अंश विभिन्न क्रम में रखे जाते हैं. किसी भी व्यक्ति को सफल होने के लिए मौखिक संचार के चार कौशलों पठन, लेखन, श्रवण एवं कथन के गुणों से सम्पन्न होना होगा, ये कौशल निश्चय ही जन्मजात नहीं होते, बल्कि कठोर परिश्रम एवं एकाग्रता से बढ़ाए जा सकते हैं ।

पठन कौशल : इसके लिए मुख्य प्रतिभा के दृष्टिकोण में साधारण परिवर्तन अपेक्षित होता है. एक बेहतर लेखक एवं संचारकर्ता बनने के लिए पढ़ने पर पर्याप्त समय देना आवश्यक होता है. इससे सभी व्यक्ति वर्तमान सूचना से भी अवगत रहते हैं. पढ़ने की आदत डालने के लिए अपनी पसंद की पुस्तकें पढ़नी चाहिए. इन पुस्तकों में कॉमिक बुक्स, कहानियों की पुस्तकें, उपन्यास, प्रेरणादायी पुस्तकें जीवनियां, कविताएं आदि शामिल हैं. यहां तक कि समाचार पत्रों, विशेष रूप से सम्पादकीय कॉलम पढ़ने से भी किसी के पठन-कौशल में सुधार आता है ।

लेखन कौशल : रिकॉर्ड रखते समय सही एवं शुद्ध सूचना देना लेखन कौशल का एक मुख्य साधन है. इसे संचार का एक अत्यधिक विश्वासनीय रूप माना जाता है. लेखन कौशल में सुधार लाने के लिए किसी भी व्यक्ति को छोटे और साधारण वाक्य लिखने चाहिए. सूचना में स्पष्टता एवं संक्षिप्तता बनाए रखें और शब्दाडम्बर तथा लाक्षणिक अथवा प्रतीकात्मक भाषा का प्रयोग नहीं करें. पूरे लेखन में संगत विचार हों इसे अंतिम रूप से भेजने से पहले दोहरा लें ।

श्रवण कौशल : श्रवण सबसे अधिक किया जाता है और शायद चारों कौशलों में से सबसे अधिक महत्वपूर्ण है. श्रवण कौशल किसी की भी समझ में सुधार ला सकता है और उसके व्यक्तित्व को निखारने में सहायक हो सकता है. कोई भी व्यक्ति अपने भले के लिए स्वयं को श्रवण के प्रति प्रेरित करके अपने श्रवण-कौशल में सुधार ला सकता है. कुछ भी सुनते समय किसी भी व्यक्ति को विषयपरक होना चाहिए और उसे अपने परस्पर विरोधी विचार उसमें नहीं लाने चाहिए. सोचने तथा सुनने के सही अनुपात का ध्यान रखना चाहिए तथा निर्णायक रूप से सुनी गई बात सटीक होनी चाहिए. कई बार श्रोता के लिए दूसरी भाषा में सुनना कठिन होता है, ऐसी स्थिति में व्यक्ति को उस भाषा की फिल्में देखनी चाहिए या गाने सुनने चाहिए या टी.वी. चैनल सुनने चाहिए जिस भाषा में वह सुधार करना चाहता है ।

कथन या बोलने का कौशल : विचारों को अभिव्यक्त करना और विचार आदान-प्रदान करना आज के प्रौद्योगिकी-युग में अत्यधिक महत्वपूर्ण हो गया है. बोलने के कौशल के कम होने और उनकी मुख्य क्षमता के कौशल के सशक्त होने के कारण उन्हें अच्छा रोजगार नहीं मिलता. अच्छा बोलने के कौशल का विकास करने के लिए किसी भी व्यक्ति को लेख के अंश को जोर से पढ़ने की साधारण यांत्रिक प्रक्रिया प्रारंभ करनी चाहिए, इससे उस व्यक्ति को सीखे जाने वाली भाषा की सही ध्वनि के सृजन में सहायता मिल सकती है. इसके बाद व्यक्ति उसी भाषा में अपने दैनिक काम के बारे में विचार-विमर्श करने के लिए छोटे समूह बना सकता है. इस तरह, समूह के सदस्य परस्पर एक-दूसरे की सहायता कर

सकते हैं और एक साथ सीख सकते हैं. इसके अतिरिक्त, वे सीखे जाने वाली भाषा की अपनी समझ तथा प्रभावी उपयोग प्रदर्शित करने के लिए उस भाषा में छोटी वार्ताएं तथा प्रस्तुतियां दे सकता है. किसी भी व्यक्ति को वाक्य रटने से बचना चाहिए क्योंकि बोलने के कौशल में सुधार लाने के लिए यह कदापि सहायक नहीं होता. इसके अतिरिक्त, किसी भी व्यक्ति को पूर्णतः स्वतंत्रता के साथ सीखना चाहिए और बेझिझक बोलना चाहिए ।

शेष अगले अंक में

ys[kd y[kuÁ fo'ofok/ky:] y[kuÁ ds vxsth foHkkx es vud #kku Nk= gA rhuI bukl #182@gmáI ..com