पाठ 6

सम्प्रेषण : प्रभावी अभिव्यक्ति

प्रभावी सम्प्रेषण आपसी सम्बन्ध बनाने तथा समझ विकसित करने में सहायक होता है। निरन्तर अभ्यास व धैर्य से यह सामाजिक कौशल रिश्तों में मजबूती प्रदान करता है।

एक अच्छे परिवार और अन्ततः अच्छे समाज के निर्माण में अन्तर्वैयक्तिक (आपसी) सम्बन्धों की महत्त्वपूर्ण भूमिका है, साथ ही आपस में सकारात्मक रिश्ते होने से व्यक्ति का विकास भी समुचित रूप में हो पाता है। अच्छे अन्तर्वैयक्तिक व अन्तर्सामूहिक सम्बन्धों के निर्माण में सम्प्रेषण की भूमिका अत्यन्त महत्त्वपूर्ण होती है। सम्प्रेषण से तात्पर्य शरीर और भाषा के माध्यम से अपने विचार अभिव्यक्त करना व दूसरों के विचार स्वयं ग्रहण करना है। दूसरे शब्दों में किसी एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति अथवा व्यक्ति से समूह को या समूह से समूह को कुछ सार्थक संकेतों, प्रतीकों अथवा शब्दों के माध्यम से विचारों का आदान–प्रदान करना ही सम्प्रेषण है।

सम्प्रेषण अभिव्यक्ति का माध्यम है। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसे हम जीवन के आरम्भ से ही अपने साथ पाते हैं। जैसे–जैसे हम बड़े होते हैं, सम्प्रेषण कौशल का भी विकास होता है। सम्प्रेषण आपसी समझ विकसित करने, विचार प्रकट करने, जिज्ञासा व्यक्त करने, समस्याओं का समाधान प्राप्त करने, अपने लक्ष्य को प्राप्त करने हेतु आवश्यक दिशा देने का एक साधन है। ईश्वर ने हर जीव को नैसर्गिक रूप से सम्प्रेषण कौशल की क्षमता दी है। मनुष्य ने इस कौशल को अनेक पहलुओं में विकसित किया है। कुछ लोग इसे अभ्यास के द्वारा बेहतर रूप में विकसित कर लेते हैं और अधिक सफल रहते हैं जबकि कुछ लोग इसे विकसित नहीं कर पाते। सम्प्रेषण मूलतः एक कला है जो अनेक रूपों में, माध्यमों में अभिव्यक्त होती हैं। किशोरावस्था में सम्प्रेषण कला का विकास प्रगति की दिशा में आगे बढ़ने के लिए मार्ग प्रशस्त कर सकता है।

प्रभावी सम्प्रेषण दूसरों के साथ मजबूत भावनात्मक सम्बन्ध बनाने, अधिक समायोजित (Adjust) होने व विचारों तथा समस्याओं को समझने में सहायक होता है।

सम्प्रेषण की प्रक्रिया के मूल तत्त्व –

- संचारक अथवा सम्प्रेषक (Communicator) – अर्थात् विचार सूचना या संदेश देने वाला।
- संदेश (Message) – विचार अथवा सूचना जो एक व्यक्ति/समूह से दूसरे व्यक्ति/समूह तक सम्प्रेषित होनी है।
- प्राप्तकर्त्ता (Receiver) – विचार, सूचना या संदेश प्राप्त करने वाला।

सम्प्रेषण का अर्थ मात्र बोलना या सुनना ही नहीं है बल्कि शब्दों के प्रयोग के बिना भी सम्प्रेषण सम्भव है। चेहरे के हाव–भाव, हाथ–पैरों की मुद्राओं तथा उठने, बैठने या चलने के तरीकों से भी कोई बात सम्प्रेषित की जा सकती है।

चित्र 6.1

सम्प्रेषण को निम्नानुसार समझा सकते हैं –

1. शाब्दिक सम्प्रेषण (भाषा द्वारा सम्प्रेषण)

जिसमें शब्दों के माध्यम से (अ) बोलकर या सुनकर तथा (ब) लिखकर या पढ़कर सम्प्रेषित किया जाता है।

• बोलकर या सुनकर सम्प्रेषण

इस तरीके में मौखिक रूप से कहकर या सुनकर विचारों अथवा सूचनाओं का आदान–प्रदान किया जा सकता है। सामान्य वार्तालाप, भाषण, प्रवचन व समाचार वाचन आदि इसके उदाहरण हैं।

- **लिखकर या पढ़कर सम्प्रेषण**

इस तरीके में सूचना–विचार का सम्प्रेषण लिखकर किया जा सकता है जिसे प्राप्तकर्ता पढ़कर ग्रहण कर लेता है। पत्र, पुस्तक, समाचार पत्र आदि इसके उदाहरण हैं।

2. अशाब्दिक सम्प्रेषण (भावों द्वारा सम्प्रेषण)

इस प्रकार के सम्प्रेषण में अपने विचार शब्दों द्वारा यानि बोलकर अथवा लिखकर सम्प्रेषित नहीं किये जाते, बल्कि अपने चेहरे व आँखों के हाव–भाव, हाथ–पैरों की मुद्राओं, चलने–फिरने या उठने–बैठने का ढंग आदि से भी सूचनाओं का आदान–प्रदान सम्भव है। मूक बधिरों को सम्प्रेषित करने का यही एक श्रेष्ठ तरीका है। नृत्य, अभिनय आदि इसके श्रेष्ठ उदाहरण हैं।

सम्प्रेषण का महत्त्व व सावधानियाँ

सम्प्रेषण का हमारे जीवन में अत्यधिक महत्त्व है। सही सम्प्रेषण द्वारा हम अपने विचार, जानकारी व सूचनाएँ परस्पर बाँट सकते हैं। सम्प्रेषण द्वारा ही व्यक्ति–व्यक्ति से या समूह–समूह से या फिर व्यक्ति/समूह से जुड़ सकता है। सम्प्रेषण आपसी सम्बन्धों को स्वस्थ व सुदृढ़ बनाने में अत्यधिक सहायक होता है।

वस्तुतः प्रभावी सम्प्रेषण एक कौशल है। व्यक्ति अपनी बात जितने अच्छे और स्पष्ट रूप से सम्प्रेषित कर पाता है, वह उतना ही प्रभावशाली होता है। अर्थात् उसकी बात का प्रभाव सुनने वाले पर बहुत गहरा पड़ता है।

प्रभावी सम्प्रेषण

निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखते हुए सम्प्रेषण को अधिक प्रभावी बना सकते हैं –

- सम्प्रेषण करते समय, सामने वाले को अपनी बात व्यक्त करने के लिए उचित अवसर दें।
- सामने वाले की बात को ध्यानपूर्वक (एकाग्रचित्त होकर) सुनें।
- सामने वाले की बात को बिना कारण काटें नहीं, बल्कि उसे अपनी बात व्यक्त करने का अवसर प्रदान करें।
- सामने वाले की बात के अर्थ को समझने का प्रयत्न करें।
- माता–पिता या शिक्षक से सम्प्रेषण करते समय उनके दृष्टिकोण को समझने का प्रयास करें।
- सम्प्रेषण करते समय शब्दों के चयन का ध्यान रखें। ऐसे शब्दों का प्रयोग करने से बचें जो दूसरों को चुभते हों।
- अपनी भावनाओं को शब्दों के साथ–साथ हाव–भाव से भी व्यक्त करने की कोशिश करें।
- सम्प्रेषण करते समय सामने वाले व्यक्ति से आँख मिलाकर बात करें, लेकिन उसे घूरें नहीं।

उपर्युक्त स्थितियों का ध्यान रखते हुए सम्प्रेषण को प्रभावी बनाया जा सकता है। अपने जीवन को सफल बनाने के लिए इसे एक कौशल की तरह विकसित करें।

समुचित व सही सम्प्रेषण के लिए जो सावधानियाँ रखनी चाहिये उनमें प्रमुख हैं –

- शब्दों व भाषा का सही प्रकार से चयन करना।
- संकेतों का स्पष्ट होना।
- संदेश ग्रहण करने वाले व्यक्ति–समूह के स्तर की जानकारी होना।
- सम्प्रेषित किये जाने वाले विषय की पूर्ण जानकारी होना।
- सम्प्रेषण में स्पष्टता होना।
- विषय अथवा व्यक्ति–व्यक्तियों के प्रति अज्ञानता अथवा पूर्वाग्रह का न होना।
- सम्प्रेषण हेतु सही माध्यम व सही समय का चुनाव करना।
- प्राप्तकर्त्ता की मनःस्थिति व भावनाओं का आदर करना।
- सम्प्रेषण का सकारात्मक तरीका होना।
- सम्प्रेषण के समय अनावश्यक भावनाओं यथा जोश, क्रोध, अत्यधिक प्रसन्नता, घृणा, डर, ग्लानि, शिकायत आदि के अतिरेक से बच रहना।

- सम्प्रेषण इकतरफा न होना।
- भाषा, चेहरे के हाव–भाव तथा शरीर की चाल–ढाल में सामंजस्य बनाना।

दृढ़तापूर्वक सम्प्रेषण

अपनी बात दृढ़ता व निश्चयपूर्वक कहने का गहरा प्रभाव पड़ता है। परिवार व विद्यालय में लोगों के पारस्परिक वार्तालाप को यदि गहराई से देखें तो हम महसूस करते हैं कि कुछ लोग हमेशा अपनी बात को जोर से व गुस्से के साथ प्रकट करते हैं तथा दूसरी ओर कुछ लोग चाह कर भी अपनी बात स्पष्ट रूप से नहीं कह पाते तथा अनिश्चय की स्थिति में दिखाई देते हैं। इस प्रकार अपनी बात को दृढ़ता, आत्मविश्वास व निश्चितता से कहने के आधार पर हम लोगों को तीन श्रेणियों में बाँट सकते हैं –

सहमा हुआ व्यक्ति	**दृढ़ व्यक्ति**	**आक्रामक व्यक्ति**
चिन्तातुर	सुनिश्चित	क्रोधित
संकोची	आत्मविश्वासी	धमकाने वाला
अनिश्चित	सहज	चिल्लाने वाला
दिगभ्रमित	शान्त	घूरने वाला
डरा–डरा सा	खुशमिजाज	आतंकित करने वाला

सम्प्रेषण एक प्रकार से अपनी बात कहने का प्रभावी तरीका है। इस सन्दर्भ में हमें कुछ अन्य बिन्दुओं पर भी ध्यान देना चाहिये –

किशोरावस्था में जैव–रासायनिक परिवर्तनों के कारण गुस्सा आना चिड़चिड़ापन होना एक सामान्य सी बात है, दूसरी ओर कुछ किशोर–किशोरी अपने रंग रूप, योग्यताओं व क्षमताओं को कम आँकते हैं तथा परिणामस्वरूप सहमे–सहमे व चिन्ताग्रस्त नजर आते हैं। दोनों ही स्थितियों से बाहर निकलना अत्यन्त आवश्यक है ताकि हम अपने विचारों व भावनाओं की उचित अभिव्यक्ति कर सकें। इससे हमें परिवार व समूह में झगड़ा फसाद और मारपीट से बच पाने तथा जोखिम भरी स्थितियों में गलत कार्यो के लिए 'ना' कह पाने की शक्ति मिलेगी।

सच कहें पर प्रिय कहें – इसके लिए उदाहरण स्वरूप एक कहानी है –

> एक बादशाह ने स्वप्न में एक ऐसा वृक्ष देखा जिसकी सभी पत्तियाँ झड़ गई थीं, केवल एक पत्ती बची थी। बादशाह ने प्रातः राज ज्योतिषी से स्वप्न का अर्थ पूछा तो ज्योतिषी बोला –''जहाँपनाह स्वप्न का अर्थ यह है कि आपके सामने ही आपके परिवार के सभी सदस्य मर जायेंगे।'' बादशाह ने क्रोधित होकर ज्योतिषी को मृत्युदण्ड देने का आदेश दे दिया। बादशाह ने दूसरे ज्योतिषी से इस स्वप्न का अर्थ पूछा, तो उसने जवाब दिया –''जहाँपनाह इस स्वप्न का अर्थ है कि आपके परिवार में सबसे अधिक आयु आपको प्राप्त होगी।'' बादशाह ने प्रसन्न होकर उसे इनाम देना चाहा तो ज्योतिषी बोला,''यदि आप मुझे कुछ देना ही चाहते हैं तो इस ज्योतिषी की सजा माफ कर दें क्यों कि यह निर्दोष है। हम दोनों ने स्वप्न का फल एक ही बताया है, केवल शब्दों का हेर–फेर है।''

चित्र 6.2

- **दृढ़तापूर्वक अपनी बात कहने के लिए कुछ सुझाव**

 – आँख मिलाकर सीधे खड़े होकर स्पष्ट बात करना।

 – उचित शारीरिक भाषा का प्रयोग करना।

 – दूसरों को डराने, धमकाने वाले हाव–भावों का प्रयोग नहीं करना।

 – शब्दों के साथ मिलते जुलते हाव–भावों का प्रयोग करना।

 – दृढ़ स्वर व सही प्रकार से सुनी जा सकने वाली आवाज का प्रयोग करना।

 – अपनी भावनाओं की अभिव्यक्ति के लिए उचित समय व व्यक्ति का चयन करना।

 – अपनी भावनाओं व विचारों को ईमानदारी से कहना तथा उनकी जिम्मेदारी स्वीकार करना।

 – आत्मविश्वास के साथ बोलना।

 – सही समय व दूसरों के सम्मान का ध्यान रखना।

प्रायः हम दूसरों से जो अपेक्षा करते हैं वही अपेक्षा दूसरे हमसे भी करते हैं। यदि हम चाहते हैं कि सभी लोग हमें सम्मानजनक सम्बोधन से बोलें तो हमें यह अहसास होना चाहिए कि लोग भी हमसे यही अपेक्षा करते हैं कि हम भी उन्हें सम्मान दें। यदि दूसरों की बात हमें खराब लगती है तो हो सकता है कि हमारी बात दूसरों को भी खराब लगे।

एक ही बात को कई प्रकार से व्यक्त किया जा सकता है। एक ही बात दो तरह से व्यक्त करने पर उनका प्रभाव भी पूर्णतः भिन्न हो सकता है। एक तरह से कोई बात कहने पर विवाद एवं झगड़ा हो सकता है। इसी बात को हम दूसरी तरह से कहें तो विरोध दर्ज कराते हुए भी हम सहजता से अपनी भावना व्यक्त कर सकते हैं। नीचे कुछ उदाहरण ध्यान देने योग्य हैं –

(1) नकारात्मक भाव प्रस्तुति	**(2) सकारात्मक भाव प्रस्तुति**
तुम हमेशा मेरी बुराई करते हो।	जब कोई मेरी बुराई करता है तो मुझे बहुत खराब लगता है।
तुम बहुत ज़िद्दी लड़की हो।	कोई यदि बिना किसी बात पर ज़िद करता है तो मुझे बिलकुल अच्छा नहीं लगता है।
तुम्हारा लेखन बहुत अस्पष्ट है।	मैं समझती हूँ कि तुम्हें अपने लेखन में सुधार करना चाहिए।
तुम्हें अपने रंग–रूप व धनवान होने पर बहुत घमण्ड है।	हमारे लिए यह गर्व की बात है कि तुम जैसी सुन्दर रंग–रूप वाली और धनवान लड़की हमारी कक्षा में पढ़ती है किन्तु तुम्हें इस बात पर घमण्ड नहीं करना चाहिए।

महत्त्वपूर्ण बिन्दु

- व्यक्ति व समूह के बीच में अच्छे सम्बन्ध बनाने में सम्प्रेषण की महत्त्वपूर्ण भूमिका है।
- सम्प्रेषण के तीन मूल तत्त्व संचारक, संदेश व प्राप्तकर्त्ता होते हैं तथा सम्प्रेषण भाषा द्वारा व भावों द्वारा सम्भव है।
- सम्प्रेषण एक कौशल है जिसे अभ्यास द्वारा प्राप्त किया जा सकता है।
- प्रभावी सम्प्रेषण न सिर्फ सूचना/संदेश से सामाजिक प्रभाव डालता है, बल्कि सम्प्रेषक का प्रभाव भी बढ़ाता है।

जानें, समझें और करें

- क्या आप कोई ऐसी घटना (पिछले सप्ताह या महीने में घटी हो) याद कर सकते हैं जिसमें आप द्वारा कही गई बात का मतलब कुछ और निकल गया हो। अगर इसके कुछ कारण याद आ रहे हों तो लिखें।

....

....

- इन चित्रों को देखिए और सोचिए –

ये चित्र हमसे क्या कह रहे हैं ? इन चित्रों पर जो भी समझ आ रहा है उसे लिखें और फिर उस पर अपने मित्रों, शिक्षकों और माता–पिता से बात करें।

चित्र 6.3

....

....

उचित विकल्प पर सही का निशान लगाइए –

- जब आप किसी मुद्दे पर बोल रहे हों और कोई बीच में आपकी बात काटता है तो आपकी प्रतिक्रिया होती है –

(अ) उसको दृढ़ता से मना कर देता हूँ कि बीच में न बोले।

(ब) उसकी बात को ध्यान पूर्वक सुनता हूँ तथा उत्तर देता हूँ।

(स) उनसे नम्रता पूर्वक बाद में बात करने के लिए कह देता हूँ।

(द) उसके बोलने पर अपनी बात भूल जाता हूँ और विचलित हो जाता हूँ।

'अपशब्द आकाश की ओर फेंके गये पत्थर के समान है जो लौटकर उस पर ही गिरता है, जिसने उसे फेंका था।'' – स्कॉट