Close **Participants (4)**

P Dr. Harkesh Rathi (me, host)

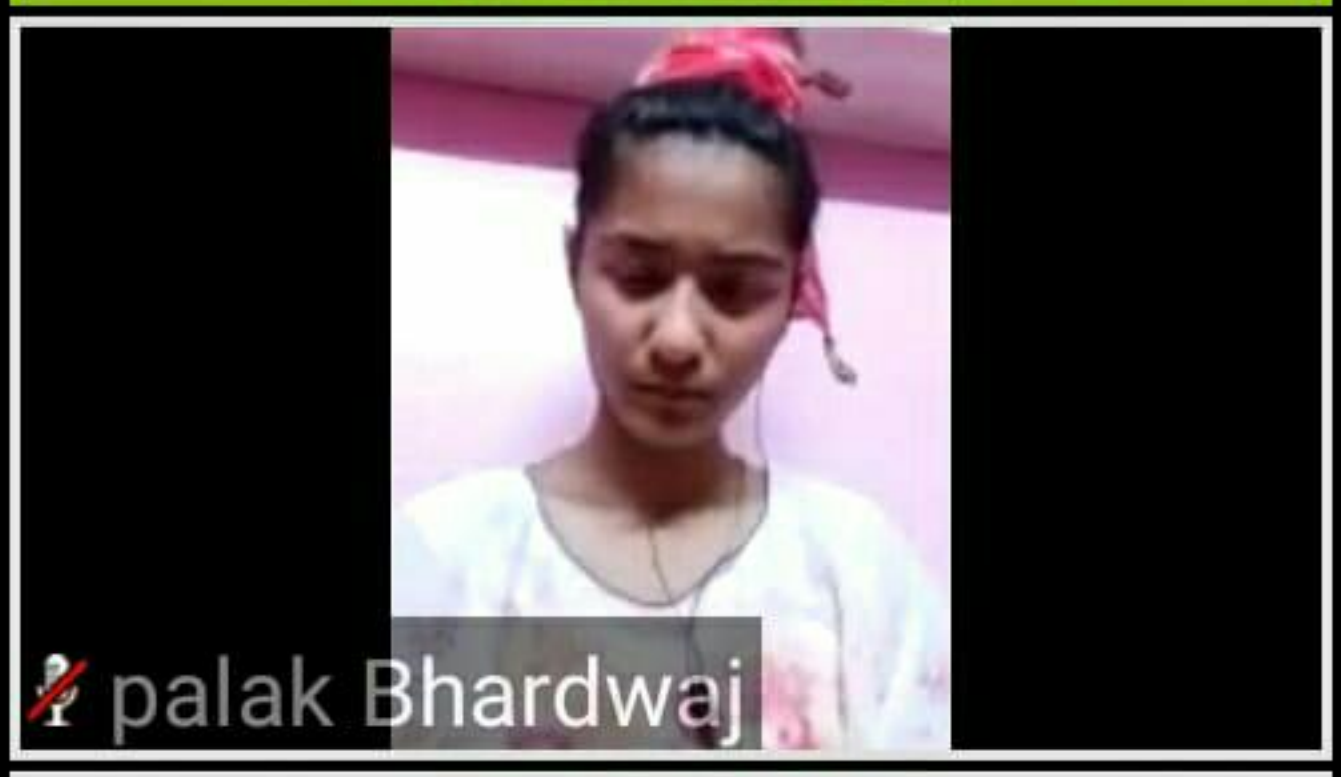
GA Galaxy A70s

G Gunjan-1531

V1 vivo 1908

Invite Mute All Unmute All

62% 3:23 p.m.



vivo 1908

Gunjan-1531

वक्ता, श्रोता, संदेश और संदेश को संप्रेषित करने वाला माध्यम या भाषा उसके महत्त्वपूर्ण पक्ष होते हैं। इसे निम्नलिखित आरेख के द्वारा समझा जा सकता है।

$$\text{वक्ता} \rightarrow \frac{\text{माध्यम}}{\text{संदेश}} \rightarrow \text{श्रोता}$$

सम्प्रेषण की यह प्रक्रिया मानवीय समाज और उसके व्यवहार के कारण सीधी-सरल न होकर अत्यंत व्यापक एवं जटिल है। भाषा के माध्यम से मनुष्य केवल अपेक्षित अर्थ-ही व्यक्त नहीं करता अपितु श्रोता के साथ अपने सम्बन्धों को भी प्रकट करता है। 'बैठ जा' 'विराजिए', 'तशरीफ़ रखिए', 'स्थान ग्रहण कीजिए' आदि प्रयोग मूलतः बैठने के अर्थ को सम्प्रेषित करते हैं साथ ही श्रोता की स्थिति, वक्ता के साथ उसके सम्बन्ध और सन्दर्भ आदि का भी सम्प्रेषण करते हैं। सम्प्रेषण में इन चारों की परस्पर सहभागिता ही सम्प्रेषण को सफल बना सकती है अन्यथा सम्प्रेषण से कहीं न कहीं अस्पष्टता भ्रामकता और अपूर्णता की स्थिति उत्पन्न हो सकती है। ऐसे में यदि वक्ता, श्रोता, माध्यम या संदेश के स्तर पर कोई व्यवधान रहता है तो सम्प्रेषण की प्रक्रिया अपने में पूर्ण नहीं होगी।

भ्रामक सम्प्रेषण, सम्प्रेषण की प्रक्रिया की वह स्थिति है जब वक्ता द्वारा भेजा गया संदेश अभिप्रेत अर्थ में श्रोता तक नहीं पहुँचता। डब्ल्यू. एच. व्हाइट के शब्दों में– 'संदेशवाहन का सबसे बड़ा शत्रु अथवा यों कहें कि संदेश वाहन की सफलता में सबसे बड़ी बाधा भ्रम की होती है।'

भ्रामक सम्प्रेषण सयास भी हो सकता है और वक्ता-श्रोता-संदेश-माध्यम में किसी भी बिंदु पर किसी बाधा या व्याघात के कारण भी हो सकता है।

वक्ता और श्रोता की भाषाई दक्षता सम्प्रेषण में भ्रामकता और अस्पष्टता का प्रमुख कारण हो सकता है।

वक्ता द्वारा यदि संदर्भ के अनुसार उचित भाषा का उपयोग नहीं किया जाता तो संदेश सही रूप में श्रोता तक नहीं पहुँचता क्योंकि समाज में आयु, लिंग, वर्ण, अवस्था आदि के आधार पर भाषा-दक्षता में भिन्नता स्वाभाविक रूप से मिलती है। वक्ता किस प्रकार के श्रोता के लिए संदेश संप्रेषित कर रहा है उसकी भाषा का प्रयोग इस बात पर निर्भर करता है। यदि विभिन्न सामाजिक स्थितियों के अनुरूप भाषा का प्रयोग नहीं किया जाए तो या तो सम्प्रेषण अपूर्ण और अस्पष्ट रहता है या फिर उसमें भ्रम उत्पन्न होता है क्योंकि श्रोता

प्रकृति और प्रयोग के अनुसार होते हैं। इस दृष्टि से प्रत्येक भाषा एक कोड व्यवस्था है। यदि श्रोता कोड के नियमों से अपरिचित हो तो वह संदेश तक नहीं पहुँच सकता। वक्ता अपने संदेश को किन्हीं नियमों के अधीन भाषिक इकाइयों के रूप में व्यक्त करता है। यह कोडबद्ध करने की प्रक्रिया है। श्रोता कोड की व्यवस्था को उन्हीं नियमों के अधीन खोलता है और संदेश तक पहुँचता है। इसे ही कोड खोलना कहते हैं। इस तरह वक़्ता और श्रोता दोनो कोड के संसाधन द्वारा ही संदेश देने और लेने की प्रक्रिया अर्थात् सम्प्रेषण की प्रक्रिया करते हैं। सामान्य शब्दों में कहे तों यदि वक्ता और श्रोता एक ही भाषा से परिचित होते हैं तभी उनमें सम्प्रेषण संभव होता है।

सम्प्रेषण की स्थिति में कोड में भी व्यवधान आता है जो संदेश को समझने में बाधा और भ्रम उत्पन्न करता है। उदाहरण के लिए, वर्तनी का दोष (अचार-आचार, कार्यक्रम-कार्यकर्म, रीती-रीति)। संदेश में यदि एक गलती हो तो संदेश का पूर्वानुमान होने पर उसे समझा जा सकता है किंतु संदेश में कई गलतियाँ हों तो संदेश या अर्थ को समझना अत्यंत कठिन होता है। भाषा में लगभग हर स्तर पर ऐसे व्यवधान की संभावना होती है जैसे– उच्चारण, वाक्य-विन्यास, शब्द--प्रयोग, शैली आदि। सम्प्रेषण की दृष्टि से भौतिक अर्थ में भी व्यवधान हो सकता है अर्थात् शोरगुल के वातावरण में वक्ता-श्रोता के लिए एक-दूसरे की बात समझना कठिन हो जाता है जबकि उनमें कोड सम्बन्धी कोई दोष नहीं होता। इसी तरह भीड़भाड़ में बातचीत, शोरवाला रेडियो कार्यक्रम, टेलिफोन में आवाज़ स्पष्ट न होने पर, चार-पाँच लोगो के एक साथ बोलने में या जब व्यक्ति बीमारी या खुमारी की वजह से ठीक से न बोल पा रहा हो तो सम्प्रेषण में अस्पष्टता या भ्रामकता की संभावना रहती है। इस तरह के व्यवधान को माध्यम व्यवधान कहा जाता है जो कि सम्प्रेषण की प्रक्रिया को शिथिल एवं दोषपूर्ण बनाता है। कहने का तात्पर्य है कि कोड या भाषा में किसी भी प्रकार का व्यवधान होने पर सम्प्रेषण या तो अस्पष्ट एवं अपूर्ण होता है या ग़लत और भ्रामक सम्प्रेषण की संभावना रहती है।

सम्प्रेषण सामाजिक व्यवहार का प्राण तत्त्व है। अतः सम्प्रेषण केवल दो व्यक्तियों के मध्य नहीं होता अपितु एक बड़े समुदाय या समाज से जुड़ा होता है। वक्ता-श्रोता-संदेश और माध्यम सम्प्रेषण के अविभाज्य अंग है और इनमें कोई दोष या व्यवधान भ्रामकता की स्थिति उत्पन्न करता है किंतु सम्प्रेषण अपने व्यापक परिप्रेक्ष्य में अन्य अनेक तत्त्वों से प्रभावित होता है। समाज में

हो जाती है कि श्रोता सरसरी तौर पर ही सभी बातों को ले लेता है।

5. **एकाग्रता का अभाव**– श्रोता यदि एकाग्रता के साथ वक्ता के संदेश को न सुन रहा हो तो संदेश में अस्पष्टता और भ्रामकता होने की संभावना रहती है। किसी भीड़-भाड़वाले स्थान पर, कई काम एक साथ करने या किसी संकट की स्थिति में श्रोता का ध्यान इधर उधर भटक जाता है और सम्प्रेषण में भ्रामकता आ सकती है। सम्प्रेषण की पूर्णता के लिए यह आवश्यक है कि श्रोता ध्यानपूर्वक वक्ता के संदेश को सुने ताकि उसका सही अर्थ ग्रहण कर सके क्योंकि सम्प्रेषण एक दोतरफा प्रक्रिया है और इसमें श्रोता और वक्ता की भूमिका बदलती रहती है। श्रोता द्वारा सही व पूरी बात न सुनने पर उसकी प्रतिक्रिया वांछित नहीं होगी। उस प्रतिक्रिया से अनेक प्रकार की अप्रिय परिस्थितियों के बनने की संभावना भी रहेगी।

6. **अनैतिक सम्प्रेषण**– अनैतिक एवं गैरकानूनी संदेश के सम्प्रेषण से ऐसी भ्रामक स्थिति उत्पन्न हो जाती है जिसके परिणाम दूरगामी हो सकते हैं। किसी व्यक्ति द्वारा किए गए अच्छे काम का श्रेय स्वयं लेने या किसी उत्पाद का बढ़ा चढ़ाकर प्रचार करना सम्प्रेषण की ऐसी स्थितियाँ हैं जिनसे लड़ाई-झगड़े, मारपीट सम्बन्धों में तनाव या संबंध टूटना या कानूनी कारवाई तक की नौबत आ सकती है। समाज या संस्था में संदेश के औचित्य और उपयोगिता को समझकर ही उसे संप्रेषित किया जाना चाहिए ताकि कोई भ्रम न हो और अनपेक्षित स्थितियाँ उत्पन्न न हो।

7. **भौतिक-बाधाएँ** – सम्प्रेषण को बाधित या भ्रमित करने में अनेक प्रकार की भौतिक बाधाओं का भी स्थान होता है। श्रोताओं से खचाखच भरे हाल में बिना माइक और उचित प्रकाश व्यवस्था के श्रोताओं का ध्यान अपनी बात की ओर आकर्षित करना वक्ता के लिए अत्यंत कठिन कार्य है। उस स्थान की भौतिक अवस्था के कारण सम्प्रेषण दुष्कर होगा। इसी प्रकार खराब ध्वनि, खराब लिखाई, अपर्याप्त रोशनी, असुविधाजनक बैठने का स्थान, आदि अनेक भौतिक बाधाएँ भ्रामक सम्प्रेषण का कारण बन सकती है। कई बार श्रोता की अपनी शारीरिक अवस्था सम्प्रेषण को बाधित करती है। जैसे:- बहरापन, दृष्टिबाधित या बिमारी की अवस्था में श्रोता ठीक प्रकार से संदेश ग्रहण नहीं कर पाता।

सम्प्रेषण किसी भी सम्बन्ध, समाज या संस्था को जोड़ने और विकसित करने का अतुलनीय माध्यम है। वक्ता के कथन को यदि गलत लिया जाए या उसका गलत अर्थ समझा जाए तो अनेक विस्फोटक स्थितियाँ बन सकती हैं।

आर्थिक क्षतिपूर्ति करके हमें कृतार्थ करें। निरीक्षण हेतु गोदाम अभी उसी हालत में है

भवदीय,
कृते गौरव वस्त्र भण्डार,
हस्ताक्षर.....
(अंकुर गुप्ता)
मैनेजर

इन प्रमुख पत्रों के अतिरिक्त सन्दर्भ पत्र, बिक्रीकर एवं आयकर सम्बन्धी पत्र, समाचार-पत्र तथा अन्य सम्प्रेषण माध्यमों को दिए जाने वाले विज्ञापन सम्बन्धी पत्र, आयात-निर्यात के लिए तथा लाइसेन्स प्राप्ति के लिए दिए जाने वाले आवेदन-पत्र आदि व्यापारिक पत्रों के अन्य अनेक भेद किए जा सकते हैं।

(घ) भ्रामक सम्प्रेषण

सम्प्रेषण हर जीवित प्राणी का गुण धर्म है। चीटिंयाँ यदि गंध द्वारा अपने समाज के अन्य प्राणियों को खाद्य पदार्थ या शत्रु का संदेश देती हैं तो मधुमक्खियाँ 'नाच' द्वारा अपने साथियों को संदेश प्रेषित करती हैं। पशु-पक्षी ध्वनियों के माध्यम से सम्प्रेषण करते हैं। लेकिन इनका सम्प्रेषण कथ्य, परिवेश और काल की दृष्टि से अत्यंत सीमित होता है। भाषा मानवीय सम्प्रेषण का प्रमुख माध्यम है। मनुष्य की भाषा उन्नत और जटिल सम्प्रेषण व्यवस्था का सबसे अच्छा उदाहरण है जो काल, परिवेश स्थान की सीमाओं के बाहर जटिल से जटिल विषयों के प्रतिपादन में सक्षम है। भाषा का जन्म सम्प्रेषण की आवश्यकता के कारण हुआ है। वस्तुत: सम्प्रेषण और भाषा का परस्पर सम्बन्ध द्विगामी है। सम्प्रेषण का माध्यम यदि भाषा है तो भाषा का उद्देश्य सम्प्रेषण है।

सम्प्रेषण एक परस्पर प्रक्रिया है जिसमें एक पक्ष संदेश का सम्प्रेषण करता है और दूसरा पक्ष उस संदेश को ग्रहण करता है। अर्थात् सम्प्रेषण में

उसी भ्रामक रूप में उसे बड़े समुदाय तक यदि संप्रेषित कर दिया जाए तो समाज में अव्यवस्था हो सकती है। किसी संस्था में उत्पाद सम्बन्धी व्यावसायिक कठिनाइयाँ उत्पन्न हो सकती हैं या फिर गलत वस्तु का उत्पादन किया जा सकता है। भ्रामक सम्प्रेषण में "मैंने ये समझा कि", "तुमने स्पष्ट क्यूँ नहीं किया कि.....", "मुझे लगा कि", "मैंने ध्यान नहीं दिया–" जैसी स्थितियाँ उत्पन्न होती हैं। अतः प्रयासपूर्वक ऐसी स्थितियों से बचने में ही सफल सम्प्रेषण संभव है।

(ङ) सम्प्रेषण : बाधाएँ और रणनीति

प्रेषक और प्राप्तकर्ता के मध्य विचारों, सूचनाओं तथा तथ्यों का आदान-प्रदान सम्प्रेषण कहलाता है। यदि प्रेषक द्वारा इष्ट संदेश प्राप्तकर्ता तक पहुँच जाता है तो उद्देश्य पूर्ण हो जाता है परन्तु व्यवहार में सदैव ऐसा नहीं होता।

अपनी भाषिक-ग्रहण-योग्यता के अनुसार अर्थ को ग्रहण करता है। वक्ता और श्रोता में, संदेश-सम्प्रेषण की प्रक्रिया में विचारों का तार्किक क्रम, सही प्रतिक्रिया, मनोभावों को यथोचित ढंग से व्यक्त करने के लिए सही शब्दावली और उचित भाव-भंगिमा, वक्तव्य की स्पष्टता आदि न हो तो सम्प्रेषण प्रभावपूर्ण नहीं रहता और अनेक भ्रामक स्थितियाँ उत्पन्न हो जाती हैं। जैसे: सर्दी के मौसम में खुली हुई खिड़की देखकर वक्ता यदि कहता है–' आज बहुत ठंड है।' और उसकी प्रतिक्रिया में श्रोता 'हाँ' कहकर खामोश रह जाता है तो इस स्थिति में सम्प्रेषण अस्पष्ट और भ्रामक रहा। क्योंकि वक्ता का उद्देश्य कि 'आज बहुत ठंड है, इसलिए कृपया, खिड़की बंद कर दें' श्रोता तक संप्रेषित नहीं हो पाया और शब्दों से व्यक्त व्यंजनार्थ को न समझ पाने के कारण श्रोता केवल 'हाँ' कह कर रह जाता है, खिड़की बंद नहीं करता।' इसी प्रकार भ्रामक सम्प्रेषण का एक अन्य उदाहरण देखा जा सकता है। वक्ता का ये कथन कि 'मोहिनी नाचने वाली है', श्रोता को भ्रम में डाल सकता है क्योंकि इस वाक्य के दो अर्थ-हो सकते हैं। एक 'मोहिनी नाचने का काम करती है' और दूसरा, 'मोहिनी अभी-नाच करने वाली है।' श्रोता इनमें से किस अर्थ को ग्रहण करे यह उसके लिए एक समस्या हो सकती है। पहले उदाहरण में यदि लक्षणा और व्यंजना जैसी शब्द की शक्तियाँ भ्रम का कारण हैं तो दूसरे उदाहरण में भाषा की द्वयार्थकता। कहने का तात्पर्य है कि यदि एक ओर वक्ता-श्रोता की भाषाई-दक्षता सम्प्रेषण को प्रभावित करती है तो दूसरी ओर भाषा की अपनी संरचना एवं विशेषता सम्प्रेषण में भ्रामकता उत्पन्न करती है।

भाषा द्वारा संप्रेषित संदेश या अर्थ को समझने के लिए कोडीकरण की प्रक्रिया को जानना अत्यंत आवश्यक है। वक्ता अपने संदेश को जिन 'ध्वनि प्रतीकों' के माध्यम से व्यक्त करता है उसे कोडबद्ध करना (encoding) कहते हैं। ये ध्वनि प्रतीक हिंदी, अंग्रेजी, तमिल, फ्रेंच, बंगाली, आदि किसी भी भाषा के हो सकते हैं। किसी भी भाषा के 'ध्वनि-प्रतीकों' के लिए कोड शब्द का प्रयोग इसी कारण सार्थक है कि कोड का प्रयोग किसी भी भाषा के लिए किया जा सकता है। प्राप्त ध्वनियों से मूल शब्दों को पहचानने की क्रिया कोड खोलना (decoding) कहलाती है। ध्वनियों से बने प्रतीकों (शब्दों) को व्याकरणिक नियमों से संदेश के सम्प्रेषण के लिए कोड व्यवस्था का रूप दिया जाता है। यह व्यवस्था या व्याकरणिक नियम प्रत्येक भाषा में उसकी

बहुत-से कार्य-व्यापार उचित एवं प्रभावी सम्प्रेषण के कारण ही भली-भाँति संपन्न होते हैं। जैसे– शिक्षण, कार्यालयी कार्य, व्यापार, व्यवसाय, पारस्परिक सम्बन्ध आदि। इन सभी स्तरों पर अनेक कारणों से भ्रामक सम्प्रेषण की संभावना बनी रहती है जिनमें से कुछ कारण निम्नलिखित है–

1. संस्थागत ढाँचा– प्रत्येक संस्था या समुदाय अपनी अलग सम्प्रेषण की व्यवस्था विकसित करती है जिसमें एक निश्चित आचार-संहिता के अनुसार उसका पालन करना आवश्यक होता है। आचार-संहिता की जटिलता सम्प्रेषण में व्यवधान का मुख्य कारण होती है। अनेक माध्यमों से गुज़रकर जब कोई संदेश अपने गंतव्य तक पहुँचता है तो उसमें अस्पष्टता और भ्रामकता की संभावना बढ़ जाती है। इसलिए भ्रामकता को दूर करने के लिए आवश्यक है कि अपने लक्षित श्रोता तक सीधे अपना संदेश पहुँचाया जाए, जितने अधिक माध्यमों से संदेश भेजा जाएगा उतना ही अधिक उसमें भ्रामकता आने की संभावना रहेगी।

2. विश्वास की कमी– समाज या संस्था में अपनी विश्वसनीयता बनाना कठिन कार्य होता है। विश्वास के बिना निर्बाध एवं प्रभावशाली संप्रेषण संभव नहीं होता। केवल अपनी बात को स्पष्ट रूप से कह देना ही पर्याप्त नहीं होता संस्था या समाज के अन्य सदस्यों में वक्ता और उसकी बात में विश्वास होना भी आवश्यक है। समाज, संस्थाओं और कार्यालयों में अनेक कार्य विश्वास के आधार पर सफलता पूर्वक होते हैं। विश्वसनीयता के लिए पारदर्शिता और स्पष्टता होना आवश्यक है।

3. संकीर्ण परिवेश– चाहे समाज हो या कोई संस्था संकीर्ण मनोवृत्ति सम्प्रेषण की प्रक्रिया को बाधित करती है। घर, परिवार, समाज या संस्था के प्रमुख सदस्यों का दृष्टिकोण या विचारधारा या कार्य पद्धति आदेशात्मक या अधिकारपूर्ण है तो सम्प्रेषण एकतरफ़ा ही रह जाता है अधीनस्थ सदस्यों या एक बड़े समूह को अपनी बात रखने की स्वतंत्रता नहीं मिल पाती जिस कारण अस्पष्टता और भ्रामकता की स्थिति उत्पन्न हो जाती है।

4. अत्यधिक सूचनाएँ– कई बार इतनी अधिक सूचनाएँ और संदेश एक साथ संप्रेषित किए जाते हैं कि श्रोता किसी भी संदेश को भली-भांति ग्रहण नहीं कर पाता और आवश्यक जानकारी पर श्रोता ध्यान नहीं दे पाता। सूचनाओं के अधिक्य के कारण श्रोता या तो किसी पर भी ध्यान नहीं दे पाता, न उन्हें समझ पाता है और न ही उचित प्रतिक्रिया कर पाता है। भ्रम की स्थिति इतनी अधिक