

मौखिक सम्प्रेषण के लाभ-

पर उनसे सूचनाएं प्राप्त की जाती हैं।

बार-बार मौखिक रूप में समझाने की आवश्यकता होती है तथा समय-समय अदा करता है। इस प्रकार कार्य के निष्पादन के लिए आदेशों एवं निर्देशों का एवं सहयोग में वृद्धि होती है। ऐसी स्थिति में मौखिक संवाद मुख्य भूमिका करता तथा उन्हें पूर्ण सम्मान देना भी जरूरी होता है इससे पारस्परिक सहभाग्य कर्मचारियों के साथ मानवीय व्यवहार रखना, समय-समय पर उनकी प्रशंसा समय-समय पर मंजूर करता है। व्यवसाय की प्रगति के लिए प्रबन्धकों द्वारा एवं प्रभावशाली ढंग से कार्य करने हेतु अपने अधीनस्थ कर्मचारियों के साथ

1. मौखिक सम्प्रेषण श्रोता पर गुरन्त प्रभाव डालता है। मौखिक सम्प्रेषण के समय संदेश को लेखनी बद्ध करके इधर से उधर नहीं भेजना पड़ता। श्रोता के अतिरिक्त चहरे के हाव-भाव द्वारा संदेश को अधिक सशक्त एवं प्रभावशाली ढंग से सम्प्रेषित किया जा सकता है। कभी-कभी प्रश्नों के उत्तर मौन रहकर तथा गर्दन हिलाकर दिये जा सकते हैं। अनेक अवसरों पर प्रसन्नता, क्रोध, आदर और घृणा आदि भावों से इसे और भी प्रभावपूर्ण बनाया जा सकता है। इसमें वक्ता और श्रोता आमने-सामने होता है। अतः भ्रम, संदेह या आशंका की दशा में गुरन्त समस्या का समाधान किया जा सकता है और स्पष्टीकरण में भी व्यर्थ का समय नष्ट नहीं होता। इससे समय की भी बचत होती है और विचारों व आशयों को बेहतर ढंग से समझा जा सकता है। कॅन्ट्रोल एवं ऑडिओल ने भी मौखिक संचार का एक लाभ समय की बचत बताया है।
3. सम्प्रेषण प्रक्रिया में फीडबैक का विशेष महत्त्व होता है। फीडबैक से ही ज्ञात होता है कि प्रेषक तक संदेश किस रूप में पहुँचा है। मौखिक सम्प्रेषण में वाक्क को फीडबैक गुरन्त मिल जाता है और यदि किसी प्रकार का संशोधन आवश्यक हो तो किया जा सकता है।
4. मौखिक सम्प्रेषण में संदेश लेखन में कागज तथा स्टाई आदि पर व्यय नहीं करना पड़ता। संदेश गुरन्त ही शब्दों के माध्यम से प्रेषित कर दिया जाता है।
5. मौखिक सम्प्रेषण गुरन्त श्रोता तक पहुँच जाता है इसलिए उसे श्रोता ही कायान्वित भी कर दिया जाता है। इससे उत्पादन में वृद्धि होती है।

तथा संदेश
5. मौखिक सम्प्रेषण का उपयोग
4. यदि
उत्पन्न हो
प्रमाण न हो
है या बात
परचाल बा
प्रमाण नहीं
3. मौखिक सम्प्रेषण का
पर बात का
लोगों को
2. व्यक्त
एक जैसा
कम्पनी का
संदेश भविष्य
आवश्यक है
संदेश को स
1. छोट
है।
अनेक ऐसे
तो कुछ क
मौखिक सम्प्रेषण
है।
7. यह
किया जा स
कारण संदेह
6. मौखिक सम्प्रेषण का उपयोग

27/04/20
हमेशा संभव नहीं हो पाता कि संदेश पाने वाला व्यक्ति सरलता से टपलकर
सके।

6. मौखिक सम्प्रेषण में संदेश प्रेषक एवं संदेश प्राप्तक को संदेश के प्रेषण में कम समय मिलता है जिस कारण उसे अतिशीघ्रता करनी पड़ती है जिसके कभी-कभी उनके व्यवहार में प्रतिकूलता आ जाती है जो उनके आपसी सम्बन्धों को बिगाड़ भी सकते हैं।

7. कभी-कभी संदेश प्राप्तकर्ता निर्देशों एवं सूचनाओं को ध्यान से नहीं सुनता। परिणामस्वरूप कभी-कभी अर्थ का अनर्थ भी हो जाता है।

(ii) लिखित

लिखित सम्प्रेषण प्रक्रिया के अन्तर्गत विचारों का आदान-प्रदान मुँह से बोलने की अपेक्षा लिखकर किया जाता है। लिखित सम्प्रेषण के लिए पत्र-पत्रिकाएँ, समाचार-पत्र, बुलेटिन, रिपोर्ट, पैम्फ्लेट, ई-मेल आदि का प्रयोग किया जा सकता है। जब संदेश प्रेषक तथा संदेश प्राप्तकर्ता दूर-दूर स्थानों पर रहते हों, वे आमने-समाने बैठकर बातचीत करने में असमर्थ हों तब लिखित सम्प्रेषण का सहारा लेना पड़ता है। जब संदेश को मौखिक रूप में समझना या समझाना कठिन हो और उसे प्रमाण के लिए भविष्य में सुरक्षित रखना हो तब संदेश को लिखित रूप में प्रेषित किया जाता है। जब संदेश में संख्याओं एवं चित्रों का प्रयोग किया गया हो तब संदेश लिखकर भेजा जाता है।

लिखित सम्प्रेषण के साधन—लिखित सम्प्रेषण दो प्रकार का होता है—
(क) सामूहिक लिखित सम्प्रेषण
(ख) व्यक्तिगत लिखित सम्प्रेषण

(क) सामूहिक लिखित सम्प्रेषण— जब किसी संगठन में काम करने वाले कर्मचारियों को सार्वजनिक सूचना के द्वारा सूचित किया जाता है तब वह सामूहिक लिखित सम्प्रेषण कहलाता है। इसके अनेक माध्यम हैं। जैसे- पत्र-पत्रिकाएँ, रिपोर्ट, प्रशासनिक परिपत्र, सार्वजनिक सूचनाएँ आदि। किसी भी व्यावसायिक संस्था में अधिकारियों एवं ग्राहकों के मध्य पत्र-व्यवहार होता रहता है। कुछ बड़ी संस्थाओं में तो पत्राचार के लिए एक अलग विभाग ही स्थापित कर दिया जाता है जो समय-समय पर पत्रों के उत्तर देकर ग्राहकों की जिज्ञासाओं को शान्त करते रहते हैं। अपने व्यवसाय को बढ़ाने के लिए कार्य को सुचारू रूप से सम्पन्न करने के लिए वरिष्ठ अधिकारी अपने

26
 चारियों के साथ
 प्रबन्धकों द्वारा
 पर उनकी प्रशंसा
 परिक संभावना
 द मुख्य भूमिका
 एवं निर्देशों को
 तथा समय-समय

6. मौखिक सम्मोचन प्रणाली में दोनों पक्षों में प्रत्यक्ष सम्पर्क होने के कारण संदेह या भ्रम की दशा में उसका सुगमता एवं शीघ्रतापूर्वक निवारण किया जा सकता है।
 7. यह नए विचारों के लिए सर्जनात्मक आधार प्रदान करता है क्योंकि आपसी बातचीत एवं विचार विमर्श के कारण नए विचारों को उत्पन्न होती है।
 मौखिक सम्मोचन के दोष - मौखिक सम्मोचन की कुछ अच्छाइयाँ हैं जो कुछ कमियाँ भी हैं। इन्हीं कमियों के कारण कभी-कभी व्यवसाय में अनेक ऐसे अवसर आ जाते हैं जिनमें मौखिक सम्मोचन अनुपयोगी सिद्ध होता है।

1. छोटा संदेश तो मौखिक सम्मोचन के द्वारा स्पष्ट हो जाता है परन्तु बड़े संदेश को समझने में समय लगता है इसलिए इसका बार-बार स्पष्टीकरण भी आवश्यक होता है। लम्बे संदेश को याद रख पाना भी असम्भव होता है। कुछ संदेश भाविष्य के लिए भी उपयोगी होते हैं। जैसे - अध्यक्षीय भाषण, किस्ती

2. व्यवसाय करते समय जल्दी नहीं कि सभी सूचनाएँ आस-पास के लोगों को ही दी जा रही हों। यदि दूर बैठे लोगों से हर बात के लिए टेलीफोन पर बात की जाए तो इसमें काफी खर्च आ जाता है।
 एक जैसा नहीं होता तब तो यह समस्या और भी अधिक बढ़ जाती है।

3. व्यवसाय करते समय जल्दी नहीं कि सभी सूचनाएँ आस-पास के लोगों को ही दी जा रही हों। यदि दूर बैठे लोगों से हर बात के लिए टेलीफोन पर बात की जाए तो इसमें काफी खर्च आ जाता है।

4. यदि अधिकारी का तबदला हो जाए तो लिखित प्रमाण के अभाव में प्रमाण नहीं रहता। यदि मौखिक बातचीत के दौरान कोई निर्णय ले लेने के लिए प्रमाण न होने के कारण किस्ती प्रकार की वैधानिक कार्यवाही करने में कठिनाई है या बात को तरोड़-मरोड़कर प्रस्तुत करता है तो उसके विरुद्ध कोई लिखित प्रमाण न होने के कारण किस्ती प्रकार की वैधानिक कार्यवाही करने में कठिनाई

5. मौखिक सम्मोचन के लिए यह भी आवश्यक है कि संदेश देने वाला संदेश के लिए मूल आदेश के लिखित रूप में न होने से कुछ भी उपलब्ध नहीं होता।

तथा संदेश पाने वाला आमतो पर भी आवश्यक है कि संदेश देने वाला

27/4/20

अधीनस्थ कर्मचारियों को आदेश-निर्देश देते रहते हैं। इन निर्देशों का उद्देश्य यह स्पष्ट करना होता है कि क्या करना है, कैसे करना है, कब करना है और कैसे करना है?

अधिकांश बड़ी-बड़ी व्यावसायिक संस्थाएँ अपने कर्मचारियों के लाभ के लिए मासिक, त्रैमासिक पत्रिकाएँ तथा बुलेटिन आदि प्रकाशित करती हैं। इन पत्रिकाओं में कम्पनी की नीतियों, कम्पनी की प्रगति से सम्बन्धित योजनाओं आदि की जानकारी दी जाती है। कुछ सार्वजनिक सूचनाएँ या तो नोटिस बोर्ड पर लगा दी जाती हैं या परिपत्र के माध्यम से भी कर्मचारियों तक पहुँचा दी जाती हैं।

किसी भी कारोबार को चलाने के लिए प्रबन्धकों को प्रायः दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक, मासिक, त्रैमासिक, वार्षिक आदि रिपोर्टें तैयार करनी पड़ती हैं। कभी-कभी विशेष उद्देश्यों की पूर्ति के लिए भी विशेष रिपोर्ट बनवाई जाती है। ये रिपोर्ट ही व्यावसायिक संस्थानों में सम्प्रेषण का सशक्त माध्यम है। इन्हीं के आधार पर निष्पक्ष, सही एवं संतुलित निर्णय लिए जाते हैं तथा कर्मचारियों को इन निर्णयों से अवगत कराया जाता है।

(ख) व्यक्तिगत लिखित सम्प्रेषण - जब दो व्यक्तियों के मध्य लिखकर सूचनाओं का आदान-प्रदान किया जाता है तो इसे व्यक्तिगत लिखित सम्प्रेषण कहते हैं। इस प्रकार के सम्प्रेषण औपचारिक तथा अनौपचारिक दोनों प्रकार के हो सकते हैं। व्यावसायिक संगठनों में कर्मचारियों और अधिकारियों के मध्य लिखा जाने वाला पत्र-व्यवहार इसके अन्तर्गत आता है। संस्था में शिकायत पेटिका तथा सुझाव पेटिका रखी जाती है। कर्मचारी अपनी शिकायतें तथा अपने सुझाव बिना किसी हिचकिचाहट के उसमें डाल सकते हैं। कई बार संस्था की उन्नति के लिए अनेक महत्वपूर्ण सुझाव भी मिल जाते हैं जिन्हें तुरन्त कार्यान्वित भी करा दिया जाता है।

लिखित सम्प्रेषण के गुण - लिखित सम्प्रेषण के निम्नलिखित गुण हैं :
(क) लिखित सम्प्रेषण में सूचनाओं एवं संदेशों का आदान-प्रदान लिखित रूप में किया जाता है। यह सम्प्रेषण अधिकतर औपचारिक होता है। इसमें समझकर तथा चिन्तन मनन करके प्रारूपण की सुविधा है। औपचारिक होने के नाते कर्मचारी भी इसे गम्भीरता से लेते हैं। वे यह नहीं कह सकते कि संदेश ठीक से समझ में नहीं आया या उन्होंने कुछ और ही सुना था।

(ख) लिखित सम्प्रेषण में दोनों पक्षों की एक साथ उपस्थिति आवश्यक

लिखित सम्प्रेषण की सीमाएँ—लिखित सम्प्रेषण के अनेक गुण हैं (31)
परन्तु इसकी अपनी सीमाएँ भी हैं—

(क) लिखित सम्प्रेषण प्रणाली में खर्चा अधिक होता है। रिकॉर्ड रखने के लिए फाइलें, फाइलें रखने के लिए अलमारियों, रिकॉर्ड बनाने और उनकी देख-रेख करने के लिए कर्मचारियों आदि की आवश्यकता पड़ती है जिस कारण अपेक्षाकृत खर्च अधिक होता है।

(ख) लिखित सम्प्रेषण प्रणाली में मौखिक सम्प्रेषण की अपेक्षा समय भी अधिक लगता है। एक सूचना का आलेख तैयार करने में, टाइप करवाने में, अधिकारी के हस्ताक्षर करवाकर दूसरे व्यक्ति तक पहुँचाने में लगभग एक सप्ताह का समय लग जाता है जबकि टेलीफोन आदि द्वारा संदेश प्राप्तकर्ता तक तुरन्त पहुँच जाता है। तथा उसकी प्रतिक्रिया भी तुरन्त मिल जाती है। यदि किसी संदेश में कोई बात लिखने से रह जाती है तो फिर लेखन तथा सम्प्रेषण की पूरी प्रक्रिया की पुनरावृत्ति करनी पड़ती है। इसमें खर्च तथा समय दोनों ही लगते हैं। आपातकाल में तो यह प्रणाली बिल्कुल ही अनुपयुक्त है क्योंकि जब तक यह संदेश पहुँचेगा तब तक स्थिति बिगड़ चुकी होगी।

(ग) लिखित सम्प्रेषण में गोपनीयता का अभाव पाया जाता है क्योंकि इसमें अनेक व्यक्तियों का योगदान होता है। व्यापार आदि में अनेक सूचनाएँ गोपनीय रखी जाती हैं अन्यथा व्यावसायिक प्रगति पर उसका विपरीत असर पड़ता है।

(घ) यदि प्राप्तकर्ता को सूचना लेकर कोई शंका रहती है या वह कोई बात पूछना चाहता है तो इस माध्यम के द्वारा तुरन्त स्पष्टीकरण नहीं हो सकता। उसे अपनी शंका के समाधान के लिए फिर पत्र भेजना होगा तथा उसके उत्तर का इंतजार करना पड़ेगा। जबकि मौखिक सम्प्रेषण में यह कार्य अत्यन्त सरल है। मौखिक बातचीत के दौरान अपनी सभी शंकाओं का समाधान किया जा सकता है।

(ङ) अशिक्षित लोगों के लिए मौखिक सम्प्रेषण ही उपयोगी सिद्ध हो सकता है, लिखित नहीं।

(च) लिखित सम्प्रेषण के माध्यम से प्रेषक अपने संदेश को तो प्राप्तकर्ता तक भेज सकता है परन्तु उसके संदेश में उसकी भावनाओं का पता नहीं चलता जबकि मौखिक सम्प्रेषण के द्वारा उसके हाव भावों से, उसकी मुख मुद्राओं से, उसकी देह-भाषा से भावनाओं का सरलता से पता लग जाता है और प्राप्तकर्ता भी पूरी बात समझकर अपनी प्रतिक्रिया देता है।

27/4/20
नहीं होती। प्रेषक अपनी सुविधानुसार संदेश प्रेषित कर सकता है। (30)

(ग) इसमें संदेश संक्षिप्त रूप में लिखा जाता है ताकि पढ़ने वाले का समय व्यर्थ न हो तथा संदेश प्राप्तकर्ता संदेश का आशय तुरन्त ग्रहण कर सके किन्तु संदेश की संक्षिप्तता से यह तात्पर्य कदापि नहीं है कि विषय-वस्तु ही अपूर्ण रह जाए।

(घ) संदेश में प्रस्तुत की गई सामग्री क्रमबद्ध रूप में लिखी जानी चाहिए अन्यथा उसमें बिखराव आ जाएगा और विचारों में अस्पष्टता उत्पन्न हो जाएगी।

(ङ) मौखिक रूप में की गई बातचीत को भूल जाना स्वाभाविक होता है क्योंकि मानव मस्तिष्क में स्मरण-शक्ति की एक सीमा होती है परन्तु लिखित संदेश हमेशा सुरक्षित रहता है। लिखित सम्प्रेषण व्यवस्था एक स्थायी दस्तावेज होता है तथा इसे भविष्य में संदर्भ हेतु सुरक्षित रखा जा सकता है।

(च) यह एक कानूनी प्रपत्र होता है। भविष्य में कभी भी कोई विवाद हो तो साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है। इन लिखित प्रमाण-पत्रों के आधार पर व्यावसायिक विवादों को आसानी से निपटाया जा सकता है।

(छ) संदेश लिखते समय सदैव स्पष्ट भाषा में अपनी बात अभिव्यक्त करनी चाहिए। इसमें किसी भी बात को घुमा-फिराकर नहीं करना चाहिए। घुमा-फिराकर बात करने से संदेश का उद्देश्य ही समाप्त हो जाता है।

(ज) यह सुन्दर तथा आकर्षक ढंग से लिखा होना चाहिए। लिखते समय सदैव शिष्ट एवं नम्र भाषा का प्रयोग करना चाहिए। कटु भाषा का प्रयोग करने से आपसी सम्बन्धों के बिगड़ने का भय बना रहता है।

(झ) लिखित संदेश में शब्दों का चुनाव सोच-समझकर किया जाना चाहिए। क्लिष्ट तथा द्व्यर्थक शब्दों के प्रयोग से बचना चाहिए। जहाँ तक सम्भव हो, संदेश को छोटे-छोटे वाक्यों में लिखना चाहिए ताकि संदेश प्राप्तकर्ता संदेश का अर्थ सुगमतापूर्वक समझ सके।

(ञ) मौखिक सम्प्रेषण में कोई गलती हो जाने पर यह खोज पाना- गलती कहाँ और किस कारण से हुई है- अत्यन्त कठिन है परन्तु लिखित रूप में गलती तुरन्त देखी जा सकती है तथा व्यक्ति को आसानी से इसका जिम्मेदार ठहराया जा सकता है।

(ट) लिखित संदेशों को बार-बार पढ़ा तथा समझा जा सकता है अतः वे अधिक स्पष्ट होते हैं और गलत फहमी की गुंजाइश कम होती है।

लिखित
परन्तु इसकी

(क) लि
के लिए फाइल
देख-रेख कर
कारण अपेक्षा

(ख) लि
भी अधिक ल
में, अधिकारी
सप्ताह का स

तक तुरन्त पहुँ
किसी संदेश
की पूरी प्रक्रि
लगते हैं। अ

जब तक यह
(ग) लि
अनेक व्यक्ति
रखी जाती है

(घ) य
बात पूछना
सकता। उसे

उसके उत्तर
अत्यन्त सरल
किया जा स

(ङ)
सकता है,
(च)
तक भेज स

चलता जब
मुद्राओं से,
और प्राप्त