

## Bachelor of Mass Communication (1st year)

### HUMAN COMMUNICATION (Paper: I)

Block: A

Unit: I

Lesson: 1

#### संचार- एक परिचय

लेखक: श्री महेश कुमार

व्याख्याता, जगन्नाथ इंटरनेशनल मैनेजमेंट स्कूल, वसंत कुंज, नई दिल्ली।

वैटर: श्री मिहिर रंजन पात्र

वरिष्ठ व्याख्याता, गुरु जम्भेश्वर विश्वविद्यालय, हिसार।

#### अध्याय संरचना:

इस अध्याय में हम संचार का परिचय प्राप्त करने के लिए उसके विविध पहलुओं का अध्ययन करेंगे। संचार की अवधारणा पर विशेष जोर दिया जाएगा। संचार की कुछ परिभाषाओं पर भी संक्षेप में चर्चा होगी। इस अध्याय की संरचना इस प्रकार रहेगी:

- 1.0 उद्देश्य
- 1.1 परिचय
- 1.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति
  - 1.2.1 संचार- एक जायजा
  - 1.2.2 संचार की अवधारणा
  - 1.2.3 संचार की परिभाषा
- 1.3 सारांश
- 1.4 सूचक शब्द
- 1.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न
- 1.6 संदर्भित पुस्तकें

#### 1.0 उद्देश्य:

इस अध्याय के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- संचार की प्रक्रियाओं का एक जायजा लेना
- संचार की अवधारणा के बारे में जानना
- संचार की कुछ परिभाषाओं के बारे में जानना

### 1.1 परिचय:

संचार विभिन्न तरीकों के माध्यम से लोगों को विचारों के आदान-प्रदान की अनुमति देता है। बोलना, गाना, अशाब्दिक संकेत, शारीरिक संकेत इत्यादि अनेक माध्यम संचार के लिए प्रयोग किए जाते हैं। संचार की प्रक्रिया में समान चिह्नों, संकेतों व व्यवहार वाली व्यवस्था में दो या दो से अधिक लोगों के बीच सूचनाओं का आदान-प्रदान होता है। एक प्रक्रिया के तौर पर निम्न गतिविधियों को संचार माना जाता है:

- भाव व्यक्त करना,
- वार्तालाप करना
- बोलना,
- पत्राचार करना,
- लिखना,
- सुनना व
- अपने विचारों की दूसरों के साथ सहभागिता करना।

लोग अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु संचार करते हैं। सभी की यह इच्छा होती है कि लोग उन्हें चाहें, सराहें व उनकी बातें गौर से सुनें। साथ ही वे समय पर अपने काम पूरे करते हुए किसी निश्चित लक्ष्य की प्राप्ति भी चाहते हैं। जाहिर सी बात है कि संचार का एक बड़ा उद्देश्य व्यक्ति को अपने व अपने दोस्तों, समूह व अपनी संस्थाओं के बारे में सोचने में मदद करना है। सही अर्थों में संचार होने के लिए आवश्यक है कि विचार, भाव इत्यादि एक मस्तिष्क से दूसरे मस्तिष्क तक पूरे नहीं तो काफी हद तक यों के त्यों प्रसारित हों। हालांकि पौधों के संचार करने की तकनीक मानव के संचार करने की तकनीक से काफी भिन्न है।

इस अध्याय में हम संचार की अवधारणा, कुछ परिचायक पहलू व संचार की कुछ परिभाषाओं पर चर्चा करेंगे।

### 1.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति:

इस अध्याय में विषय वस्तु की प्रस्तुति कुछ इस प्रकार रहेगी:

- संचार - एक परिचय
- संचार की अवधारणा

## □ संचार की परिभाषाएं

### 1.2.1 संचार- एक परिचय:

सूचनाओं की सहभागिता करने की योग्यता संचार है। यह हमारी आवश्यकता है। हमारे सभी व्यवसाय व काम धंधे सुचारु रखने के लिए यह अत्यावश्यक है। साथ ही लोग भी इसी माध्यम से एक दूसरे के संपर्क में रहते हैं। संचार के माध्यम से ही हम पुलिस, एम्बुलेंस, फायर ब्रिगेड, डॉक्टर इत्यादि से संपर्क कर पाते हैं। जरा सोचें यदि संचार न होता तो दुनिया की आज क्या हालत होगी? अधिकतर चीजों का कोई प्रयोग ही नहीं रह जाएगा। यातायात एवं खाद्य आपूर्ति लोगों की जरूरत के अनुसार नहीं होगी। हमारी सूचना एवं मनोरंजन की आवश्यकता की पूर्ति करने के लिए न तो कोई समाचार-पत्र ही होगा और न ही कोई रेडियो स्टेशन अथवा टीवी चैनल होगा। समाज फिलहाल जिन हालात में है वैसा तो कतई भी नहीं होगा।

अब थोड़ा सा भविष्य के बारे में भी सोचें। शायद कुछ साल बाद हमारे पास फोन ऐसे होंगे जैसे कि कलाई घड़ी (कुछ हद तक ऐसी स्थिति आ भी चुकी है)। इंटरएक्टिविटी की सुविधा वाले त्रिआयामी टीवी भी संभव हो सकते हैं। संभव है कि सभी चीजों के साथ हमारा मानसिक संपर्क हो और हमारे सोचने मात्र से काम होने लगें।

क्या यह सब संभव है? यह बात तो भविष्य ही बता पाएगा। आज से 100 साल पहले कितने लोगों ने उन चीजों के बारे में सोचा था, जो कि आज के समय में यहां मौजूद हैं।

### संचार की श्रेणियां:

अन्तःव्यैक्तिक संचार: मनुष्य द्वारा अपने आप से बात करने यानी कि दिमाग में कुछ सोचने विचारने की प्रक्रिया को अन्तःव्यैक्तिक संचार कहा जाता है। सोच, विचार प्रक्रिया, भावनात्मक प्रतिक्रिया, दृष्टिकोण, मूल्य और विश्वास, स्व अवधारणा, अर्थों की रचना व उनकी व्याख्या इसी संचार के अन्तर्गत आते हैं।

अन्तर्व्यैक्तिक संचार: दो या दो से अधिक लोगों के बीच होने वाले संचारीय आदान-प्रदान की प्रक्रिया अन्तर्व्यैक्तिक संचार कहलाती है। इस प्रकार के संचार में संदेश प्रसारित करने के लिए एक से अधिक स्रोतों का भी प्रयोग किया जा सकता है। जैसे हम शाब्दिक संचार करते वक्त शारीरिक भाव भांगिमाओं से भी कुछ संदेश प्रेषित कर रहे होते हैं।

समूह संचार: सांझे दृष्टिकोण, उद्देश्य या हितों वाले कुछ लोगों का समूह आपस में जो संचार करता है वह समूह संचार की श्रेणी में आता है। इस संचार के प्रतिभागी सांझे मूल्य या व्यवहार के मानक प्रदर्शित करते हैं।

जन माध्यम: आमतौर पर जनमाध्यमों को परिभाषित करते हुए कहा जाता है कि “किसी संदेश का व्यावसायिक स्तर पर उत्पादन व प्रसार करने वाले संगठन जनमाध्यम हैं।”

1939 में हैरबर्ट ब्लूमर ने मानव एकत्रिकरण की चार श्रेणियां निर्धारित की थीं। उनके अनुसार एक जगह एकत्रित होने वाले लोगों को समूह, जन समूह, भीड़ और मास कहा जाता है।

किसी भाषण, लेख, संकेत या व्यवहार के माध्यम से विचार, सूचना, संदेश इत्यादि का आदान-प्रदान ही संचार है। यह सूचना या विचारों को प्रभावशाली तरीके से दूसरों तक पहुंचाने के लिए सही शब्दों व संकेतों के चयन की तकनीक व कला है।

जनसंचार के क्षेत्र में हम उन साधनों के बारे में भी बात करते हैं, जिनमें काफी तीव्र गति से संदेश को काफी लोगों तक पहुंचाया जाता है। उदाहरण के लिए मुद्रण अथवा प्रसारण के माध्यम। इसमें सूचना के प्रसारण से जुड़े विभिन्न पेशों जैसे कि विज्ञापन, पत्रकारिता इत्यादि को शामिल किया जाता है। इस प्रणाली में हम ई मेल, टीवी, टेलीफोन इत्यादि की तकनीक के माध्यम से संदेश प्रेषित करते हैं। संचार, खासकर मानव संचार तो इन चीजों को समझने से ही जुड़ा हुआ है कि मनुष्य संचार कैसे करता है।

अपने आप से	: अन्तःव्यैक्तिक संचार
दूसरे व्यक्ति से	: अन्तर्व्यैक्तिक संचार
समूह के अंदर	: समूह संचार
संगठन के अंदर	: सांगठनिक संचार
अनेक लोगों के साथ	: जन संचार
संस्कृतियों के पार	: क्रास कल्चरल संचार

### 1.2.2 जनसंचार की अवधारणा:

आइए अब जनसंचार की अवधारणा को समझने का प्रयास करते हैं। साधारणतम शब्दों में हम संचार को त से वर्णित करते हैं। यहां वर्ण का अर्थ उद्दीपक (जपउनसप) व त का अर्थ जवाब (त्मेचवदेम) से है। प्राप्त किया गया संदेश उद्दीपक है, जबकि उस संदेश की प्रतिक्रिया जवाब है।

इसे प्रेषक-प्रापक माडल के नाम से भी जाना जाता है। यह संचार के प्रारम्भिक माडलों में से एक है। इस माडल में संचार के सिर्फ दो ही तत्व बताए गए हैं। यह कहता है कि हर संचार में

इतनी क्षमता तो अवश्य होती है कि वह कोई प्रभाव पैदा कर पाए। कई बार यह प्रभाव साधारण व प्रत्यक्ष होता है तो कुछ मामलों में यह जटिल व विलम्बित भी हो सकता है। यह माडल संचार की प्रक्रिया का एक और महत्वपूर्ण पहलू दर्शाता है कि सभी संचार एक व्यक्तिगत स्तर पर होते हैं। अर्थात् आप भले ही काफी लोगों तक एक ही संदेश पहुंचा दें, लेकिन उस पर हर आदमी की प्रतिक्रिया अलग होगी।

सामान्यतया: संचार को एक गतिविधि के तौर पर देखा जाता है। लेकिन वास्तव में यह एक प्रक्रिया है। इस प्रक्रिया में सूचना, विचार, भाव, कौशल, ज्ञान इत्यादि आपस में बांटे जाते हैं। यह सब काम कुछ ऐसे चिह्नों के माध्यम से किया जाता है, जिनका अर्थ उस समाज के सभी लोग समझते हों।

संचार ऐसी प्रक्रिया है, जिसमें मनुष्य कुछ सीखता है। अर्थात् इस प्रक्रिया में हम दूसरों से सीखने की कोशिश करते हैं। यह गतिशील है व परिस्थिति के अनुसार इसकी प्रकृति भी परिवर्तित होती रहती है। अतः संचार को विचारों, भावों, अनुभवों की सहभागिता की प्रक्रिया कहा जा सकता है।

संचार एकतरफा प्रक्रिया न होकर दोतरफा है। किसी भी स्रोत से संदेश प्राप्त करने के बाद प्रापक अपनी प्रतिक्रिया उस तक पहुंचाने की कोशिश करता है। प्रापक की यह प्रतिक्रिया प्रतिपुष्टि होती है।

### 1.2.3 संचार की परिभाषाएं :

अलग-अलग संचार शास्त्रियों ने संचार की अपने-अपने तरीके से व्याख्या की है। समाजशास्त्र, मनोविज्ञान, नृशास्त्र व संचार के विशेषज्ञों ने सैंकड़ों तरीके से संचार को परिभाषित किया है। लेकिन आज तक कोई भी ऐसी परिभाषा विकसित नहीं हो सकी, जिसे सभी लोग एकमत से स्वीकार कर लें। सभी संचार शास्त्री किसी भी एक परिभाषा पर सहमत नहीं हो पाए हैं। संचार की अवधारणा की जटिलता व व्यापकता के चलते ही ऐसा नहीं हो पाया है।

संचार में हम लोग कुछ चीजों का आदान-प्रदान करते हैं, तो कुछ लोग इसे सहभागिता की प्रक्रिया मानते हैं। यह तो हम सभी समझते हैं कि संचार है क्या। हम सभी अधिकतर समय संचार की प्रक्रिया में ही लगे रहते हैं। हम कभी संदेश प्रेषक तो कभी प्रापक की भूमिका निभाते हैं। कई बार संचार करने के लिए कुछ मशीनी माध्यमों का प्रयोग भी करना पड़ जाता है। सफलता व अन्य सभी उद्देश्यों को प्राप्त करने में संचार सहायक बनता है।

उपर्युक्त बातों के आधार पर हम संचार का वर्णन कर सकते हैं। संचार पर चर्चा भी कर सकते हैं। लेकिन जैसे ही हम संचार को परिभाषित करने की कोशिश करेंगे, हम पाएंगे कि यह बहुत ही जटिल कार्य है।

आइए देखते हैं कुछ विशेषज्ञों ने संचार को किस प्रकार परिभाषित किया है।

**Larry L. Barker & D. A. Barker** के अनुसार :

किसी एक निश्चित लक्ष्य की प्राप्ति के लिए एक व्यवस्था के दो घटकों द्वारा की जाने वाली अन्योन्यक्रिया को संचार कहा जाता है। (इनके अनुसार संचार गतिशील, परिवर्तनशील व अंतहीन प्रक्रिया है।)

**J. P. Legan** के अनुसार :

संचार वह प्रक्रिया है, जिसमें दो या अधिक व्यक्ति आपस में किसी एक संदेश पर समान समझ पैदा करने के लिए विचारों, भावों, तथ्यों, प्रभावों इत्यादि का आदान-प्रदान करते हैं।

**Brooker** के अनुसार :

संदेश के माध्यम से एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक कोई अर्थ प्रेषित करने की प्रक्रिया संचार है।

**Weaver** के अनुसार :

संचार नामक प्रक्रिया की सहायता से हम दूसरों को आसानी से प्रभावित कर सकते हैं।

**Thayer** के अनुसार :

पारस्परिक समझ, विश्वास व अच्छे मानवीय संबंध बनाने के लिए विचारों व सूचनाओं का आदान-प्रदान करने की प्रक्रिया संचार है।

**एण ठतवूद** के अनुसार :

विचार, भाव और कर्तव्य इत्यादि के आदान-प्रदान की प्रक्रिया को संचार कहते हैं।

**Wilbur Schramm** के अनुसार :

उद्दीपकों का प्रसारण ही संचार है।

**John Harris** के अनुसार :

समानता स्थापित करने की प्रक्रिया ही संचार है।

**Dennis McQuil** के अनुसार :

संचार लोगों के बीच में समानता की भावना को बढ़ता है, लेकिन संचार होने के लिए समानता होना एक आवश्यक शर्त है।

संचार लगभग वही है जो कि हम अपने दैनिक क्रिया कलापों में करते हैं। लोगों के आपसी संबंधों से इसका काफी कुछ लेना देना है। यह काफी साधारण से काफी जटिल हो सकता है। हम संचार कैसे करें, यह काफी हद तक संदेश, प्रेषक व प्रापक की प्रकृति पर निर्भर करता है।

यहां संचार की कुछ और परिभाषाएं दी गई हैं।

संचार वह प्रक्रिया है, जिसमें लोग भावों की सहभागिता करते हैं।

एक व्यक्ति (संचारकर्ता) द्वारा दूसरों (प्रापक) के व्यवहार में बदलाव के लिए उद्दीपक प्रसारित करने की प्रक्रिया संचार है।

### 1.3 सारांश :

- संचार वह प्रक्रिया है जिसमें सांझे चिह्नों, संकेतों और व्यवहार वाली व्यवस्था के माध्यम से दो या अधिक लोगों के बीच सूचना व तथ्यों इत्यादि का आदान-प्रदान होता है। एक प्रक्रिया के तौर देखें तो भावों की अभिव्यक्ति, बातचीत करना, बोलना, पत्राचार करना, लिखना, सुनना आदि सभी संचार के दायरे में ही आता है।
- अन्तःव्यैक्तिक संचार आदमी के अंदर अपने आप से ही होता है। सोच, बौद्धिकता, भावनात्मक जवाब, दृष्टिकोण, मूल्य और विश्वास, स्व अवधारणा, अर्थों की रचना व उनकी समझ इत्यादि इसी संचार का परिणाम होता है।
- दो लोगों के बीच होने वाले संचारीय आदान-प्रदान के दौरान जो होता है, उसे अन्तर्व्यैक्तिक संचार कहा जाता है। यह भी संभव है कि संचार के दौरान एक से अधिक स्रोत संदेश प्रेषित कर रहे हों। जैसे कि हम कुछ बोलते हैं उस वक्त हमारी भाव भंगिमाएं भी कोई न कोई संदेश अवश्य प्रेषित कर रही होती हैं। सो यहां पर शाब्दिक व अशाब्दिक दो तरीकों से संदेश प्रेषित किया गया।
- सांझे लक्ष्यों या उद्देश्यों वाले कुछ लोगों का झुंड समूह कहलाता है, बशर्ते कि वे लक्ष्य प्राप्ति के लिए सामूहिक प्रयास करें। समूह के लोगों के कुछ सांझे विश्वास, मूल्य व व्यवहार मानक होते हैं।
- मानव संचार ऐसा क्षेत्र है जो कि लोगों के संचार करने के तरीकों का अध्ययन करता है। जैसे कि यदि व्यक्ति अपने आप से ही संचार कर रहा है तो उसे हम अन्तःव्यैक्तिक संचार कहेंगे। दो लोगों के बीच होने वाला संचार अन्तर्व्यैक्तिक संचार, एक समूह के लोगों की एक दूसरे से अन्योन्यक्रिया की प्रक्रिया समूह संचार कहलाती है। जब एक साथ असंख्य लोगों के साथ संचार किया जाए तो उसे जन संचार की संज्ञा दी जाती है।

- संचार की प्रक्रिया के माध्यम से हम लोगों को समझने व अपनी बातें दूसरों को समझाने का प्रयास करते हैं। संचार की प्रकृति गतिशील, परिवर्तनशील व परिस्थितियों के अनुसार परिवर्तित होने वाली है। इसलिए संचार को परिभाषित करते हुए कहा जा सकता है कि यह विचारों के आदान-प्रदान की प्रक्रिया है। कई संचारविद् संचार को परिभाषित करते हुए कहते हैं कि यह अर्थों की सहभागिता की प्रक्रिया है।
- कुछ लोगों के लिए संचार का अर्थ विचारों का आदान-प्रदान है। कुछ लोग मानते हैं कि यह दो या अधिक लोगों के बीच होने वाली अन्योन्यक्रिया है। तो कुछ कहते हैं कि संचार अर्थों की सहभागिता की प्रक्रिया है। हममें से सभी यह समझते हैं कि संचार क्या है। हम लगभग सारा समय ही संचार की प्रक्रिया में लगे रहते हैं। इस प्रक्रिया में कभी हम संदेश प्रेषक के रूप में भाग लेते हैं तो कभी प्रापक के रूप में।
- डेनिस मैक्विल ने संचार को परिभाषित करते हुए कहा है कि यह वह प्रक्रिया है जो लोगों के बीच समानता की भावना को बढ़ाती है, लेकिन संचार होने के लिए समानता एक मूलभूत रूप से अनिवार्य तत्व है।
- एक व्यक्ति (संचारकर्ता) द्वारा दूसरों (प्रापक) के व्यवहार में बदलाव के लिए उद्दीपक प्रसारित करने की प्रक्रिया संचार है।

#### 1.4 सूचक शब्द :

**संचार :** संचार वह प्रक्रिया है जिसमें सांझे चिह्नों, संकेतों और व्यवहार वाली व्यवस्था के माध्यम से दो या अधिक लोगों के बीच सूचना व तथ्यों इत्यादि का आदान-प्रदान होता है। एक प्रक्रिया के तौर देखें तो भावों की अभिव्यक्ति, बातचीत करना, बोलना, पत्राचार करना, लिखना, सुनना आदि सभी संचार के दायरे में ही आता है।

**अन्तःव्यैक्तिक संचार :** अन्तःव्यैक्तिक संचार आदमी के अंदर अपने आप से ही होता है। सोच, बौद्धिकता, भावनात्मक जवाब, दृष्टिकोण, मूल्य और विश्वास, स्व अवधारणा, अर्थों की रचना व उनकी समझ इत्यादि इसी संचार का परिणाम होता है।

**अन्तर्व्यैक्तिक संचार :** दो लोगों के बीच होने वाले संचारीय आदान-प्रदान के दौरान जो होता है, उसे अन्तर्व्यैक्तिक संचार कहा जाता है। यह भी संभव है कि संचार के दौरान एक से अधिक स्रोत संदेश प्रेषित कर रहे हों। जैसे कि हम कुछ बोलते हैं उस वक्त हमारी भाव भंगिमाएं भी कोई न कोई संदेश अवश्य प्रेषित कर रही होती हैं। सो यहां पर शाब्दिक व अशाब्दिक दो तरीकों से संदेश प्रेषित किया गया।



समूह संचार: सांझे लक्ष्यों या उद्देश्यों वाले कुछ लोगों का झुंड समूह कहलाता है, बशर्ते कि वे लक्ष्य प्राप्ति के लिए सामूहिक प्रयास करें। समूह के लोगों के कुछ सांझे विश्वास, मूल्य व व्यवहार मानक होते हैं।

**संचार प्रक्रिया :** आमतौर पर संचार को केवल एक गतिविधि माना जाता है, लेकिन यह गतिविधि न होकर एक प्रक्रिया है। संचार की प्रक्रिया में सूचनाओं, विचारों, भावनाओं, कौशल और जानकारियों का प्रसारण किया जाता है। यह काम कुछ चिह्नों, शब्दों, चित्रों, आकृतियों, रेखाचित्रों आदि की सहायता से किया जाता है।

**मानव संचार :** मानव संचार ऐसा क्षेत्र है जो कि लोगों के संचार करने के तरीकों का अध्ययन करता है। जैसे कि यदि व्यक्ति अपने आप से ही संचार कर रहा है तो उसे हम अन्तःव्यैक्तिक संचार कहेंगे। दो लोगों के बीच होने वाला संचार अन्तर्व्यैक्तिक संचार, एक समूह के लोगों की एक दूसरे से अन्योन्यक्रिया की प्रक्रिया समूह संचार कहलाती है। जब एक साथ असंख्य लोगों के साथ संचार किया जाए तो उसे जन संचार की संज्ञा दी जाती है।

**संचार एवं समानता :** डेनिस मैक्विल ने संचार को परिभाषित करते हुए कहा है कि यह वह प्रक्रिया है जो लोगों के बीच समानता की भावना को बढ़ाती है, लेकिन संचार होने के लिए समानता एक मूलभूत रूप से अनिवार्य तत्व है।

**संचार और व्यवहार :** एक व्यक्ति (संचारकर्ता) द्वारा दूसरों (प्रापक) के व्यवहार में बदलाव के लिए उद्दीपक प्रसारित करने की प्रक्रिया संचार है।

### 1.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न :

1. संचार की प्रक्रिया पर विस्तार से चर्चा करें। संचार की कम से कम दो परिभाषाएं दें।
2. कुछ महत्वपूर्ण परिभाषाएं देते हुए संचार की अवधारणा पर विस्तार से टिप्पणी लिखें।
3. संचार की कुछ परिभाषाओं पर चर्चा कीजिए।

### 1.6 संदर्भित पुस्तकें :

फंडामेंटल्स ऑफ ह्यूमैन कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, पी कार्ने और टीजी मायफील्ड, 1997।

थ्योरीज ऑफ मास कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, एस जे बालरोक, लॉगमैन, 1997।

कम्यूनिकेशन: एन इंट्रोडक्शन; लेखक- केएल रोसेनजर्न, सागे, 1997।

कम्यूनिकेशन थ्योरीज एंड प्रैक्टिसिज ; लेखक- सुनील के सेनगुप्ता, शैबमाया प्रकाशन 1997।

## **Bachelor of Mass Communication (1st year)**

### **HUMAN COMMUNICATION (Paper: I)**

**Block: A**

**Unit: II**

**Lesson: 2**

#### **संचार की प्रक्रिया**

**लेखक: श्री महेश कुमार**

व्याख्याता, जगन्नाथ इंटरनेशनल मैनेजमेंट स्कूल, वसंत कुंज, नई दिल्ली।

**वैटर: श्री मिहिर रंजन पात्र**

वरिष्ठ व्याख्याता, गुरु जम्भेश्वर विश्वविद्यालय, हिसार।

#### **अध्याय संरचना:**

यह अध्याय आपको संचार की प्रक्रिया की जानकारी देगा। हम संचार के तत्वों पर विशेष रूप से चर्चा करेंगे। साथ ही संचार के कार्यों का भी एक जायजा लिया जाएगा। अध्याय की संरचना इस प्रकार रहेगी:

- 2.0 उद्देश्य
- 2.1 परिचय
- 2.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति
  - 2.2.1 संचार की प्रक्रिया
  - 2.2.2 संचार के तत्व
  - 2.2.3 संचार के कार्य
- 2.3 सारांश
- 2.4 सूचक शब्द
- 2.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न
- 2.6 संदर्भित पुस्तकें

#### **2.0 उद्देश्य:**

इस अध्याय के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- संचार की प्रक्रिया के बारे में जानना
- संचार के तत्वों की पहचान करना
- संचार के कार्यों के बारे में जानना

## 2.1 परिचय :

एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक सूचना प्रवाहित करने और उसे समझने की प्रक्रिया संचार है। संचार की प्रक्रिया में 6 आधारभूत तत्व समाहित रहते हैं। यह तत्व हैं- प्रेषक (संकेतक), संदेश, माध्यम, प्रापक (विसंकेतक), शोर व प्रतिपुष्टि। यह तत्व संचार को प्रभावी बनाने में किस प्रकार सहायक हैं और आप इनको किस प्रकार प्रयोग कर सकते हैं इनकी जानकारी होने पर कोई भी व्यक्ति अपना संचार कौशल विकसित कर सकता है।

सबसे पहले प्रेषक संचार की प्रक्रिया की शुरुआत करता है। प्रेषक यह सुनिश्चित करता है कि उसे कौन सा अर्थ प्रेषित करना है। इसके बाद वह उसे ऐसे चिह्नों व संकेतों में परिवर्तित करता है जिनको कि संदेश प्राप्त करने वाला समझ सके। (प्रापक उस अर्थ को कितना ग्रहण कर पाता है, यह उस पर निर्भर करता है, लेकिन प्रेषक यही सोचकर संकेतों का चयन करता है कि वह प्रापक की समझने की भाषा है।) अर्थों को संकेतों में ढालने की यह प्रक्रिया संकेतीकरण कहलाती है। अब प्रेषक के पास संदेश तैयार है। फिर वह तय करता है कि संदेश किस माध्यम से प्रापक तक पहुंचाया जाए। संदेश वह सूचना या अर्थ है, जिन्हें प्रेषक प्रापक तक भेजना चाहता है। संचार का माध्यम बोले गए शब्द, लिखित या मुद्रित सामग्री इत्यादि हो सकता है।

मौखिक संचार आमतौर पर अनौपचारिक होता है। आधिकारिक भाषणों, कार्यालयीन सम्मेलनों इत्यादि को छोड़कर यह सामान्यतया व्यक्तिगत प्रकृति का होता है। जबकि कार्यालयों या फिर जब संचार काफी लोगों के साथ जुड़ा हुआ हो तो इसे लिखित स्वरूप में किया जाता है। इंटर ऑफिस मेमो इत्यादि को अनौपचारिक पड़ताल और जवाब इत्यादि के रिकार्ड के लिए संभाला जाता है। व्यक्तिगत पत्रों के अलावा सभी पत्र काफी औपचारिक प्रकार के होते हैं।

सूचनाओं के आदान-प्रदान व संचार की आवश्यकता को काफी समय तक समय और स्थान की सीमाएं बांध नहीं पाईं। ई मेल, वायस मेल, फैक्स इत्यादि ने संचार और ज्ञान की सहभागिता को बढ़ावा दिया है। कम्प्यूटर के माध्यम से लिखित संदेश के प्रसार की प्रक्रिया ई मेल है। वहीं डिजिटल प्रणाली में रिकार्ड आवाज का प्रसारण इत्यादि वायस मेल है।

अब तो हमारे पास काफी संख्या में जनमाध्यम भी उपलब्ध हैं।

मौखिक संचार में अनौपचारिक बैठक, सुनियोजित सभा और जनसभा को शामिल किया जाता है। इस संचार में वक्ता की आवाज और प्रस्तुतिकरण की शैली काफी अन्तर पैदा करती है। दैनंदिन कार्य, निर्देशन, सूचनाओं का आदान-प्रदान और अन्तर्व्यक्तिक संबंधों में गर्माहट रखने के लिए अनौपचारिक बातें होना काफी आवश्यक है।

आजकल सूचना प्रौद्योगिकी ने हम सबके संचार करने के तौर तरीकों में क्रांतिकारी परिवर्तन ला दिए हैं। इंटरनेट व अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों ने हमें किसी भी वक्त किसी भी स्थान से सूचना प्राप्त करने लायक बना दिया है।

यहां इससे संबंधित कुछ शब्दों का विवरण दिया गया है। प्रापक वह व्यक्ति या समूह है, जिसे संदेश पहुंचाने के लिए संचार की सारी कवायद की गई। संचारित संदेश में कुछ खलल पैदा करने वाली सभी चीजों को शोर की श्रेणी में रखा जाएगा। प्रतिपुष्टि यह सुनिश्चित करती है कि संचार की प्रक्रिया में आपसी सहमति का निर्माण हुआ है। प्रापक से प्रेषक की तरफ कुछ सूचनाएं जाने की प्रक्रिया प्रतिपुष्टि कहलाती है।

## 2.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति:

इस अध्याय में विषय वस्तु का प्रस्तुतिकरण इस प्रकार रहेगा:

- संचार के तत्व
- संचार की प्रक्रिया
- संचार के कार्य

### 2.2.1 संचार के तत्व:

हम पहले ही बात कर चुके हैं कि संचार एक प्रक्रिया है और किसी भी प्रक्रिया के पूरे होने में कुछ तत्व सहायक भूमिका निभाते हैं। यहां हम संचार की प्रक्रिया के तत्वों की बात करेंगे।

संचार की प्रक्रिया का सबसे पहला तत्व है स्रोत। इसको प्रेषक व संचारकर्ता भी कहा जाता है। लेकिन संचार की प्रक्रिया का अध्ययन करने पर हमें पता चलता है कि प्रेषक सिर्फ संदेश भेजता ही नहीं, बल्कि वह संदेश ग्रहण भी करता है।

संचार की प्रक्रिया का दूसरा तत्व प्रापक है। वह संदेश प्राप्त करता है और उसमें निहित अर्थ को समझने के लिए उसका विसंकेतीकरण करता है। यहां गौर करने लायक बात यह है कि प्रापक सिर्फ संदेश ग्रहण ही नहीं करता, अपितु वह संदेश भेजता भी है। संचार की चक्रीय प्रकृति के कारण स्रोत व प्रापक के बीच भूमिकाओं की अदला-बदली चलती रहती है। भूमिकाओं की इस अदला-बदली के चलते हम लंबे समय तक स्रोत व प्रापक शब्दों का प्रयोग नहीं कर सकते। संचार के इन दो तत्वों को दर्शाने के लिए हम प्रतिभागी शब्द का प्रयोग कर सकते हैं। संचार में भाग लेने वाले स्रोत व प्रापक को प्रतिभागी कहने के पीछे कारण यह है कि संचार काफी प्रतिभागी, लोकतांत्रिक व समायोजक प्रकृति का होता है।

संचार का अगला तत्व है संदेश। संदेश शाब्दिक या अशाब्दिक दोनों ही प्रकार के हो सकते हैं। संदेश आमतौर पर ऐसी भाषा में होता है, जिसे सभी प्रतिभागी समझ सकें। यह मौखिक, लिखित, मुद्रित, दृश्य या दृश्य-श्रव्य किसी भी स्वरूप में हो सकता है।

इसके बाद बारी आती है माध्यम की। यह वह माध्यम है, जिससे हम संदेश को प्रसारित करते हैं। डाक या जनसंचार के किसी भी माध्यम से संदेश प्रसारित किया जा सकता है।

प्रतिपुष्टि संचार का अगला तत्व है। यह संदेश के प्रापक भागीदार द्वारा व्यक्त की गई प्रतिक्रिया है, जो कि प्रेषक के पास भेजी जाती है। प्रेषक भागीदार को प्रतिपुष्टि या तो उसी माध्यम से भेजी जाती है, जिससे उसने संदेश भेजा था या फिर प्रापक (जो अब प्रेषक की भूमिका में है) अपनी मर्जी से किसी और माध्यम का चुनाव कर सकता है। संचार की प्रक्रिया को निरंतर चलाए रखने में प्रतिपुष्टि काफी महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है।

शोर भी संचार का एक महत्वपूर्ण तत्व है। यह कुछ और नहीं बल्कि संचार की राह में आने वाले अवरोधक हैं। यह अवरोधक भौतिक या बौद्धिक दो प्रकार के हो सकते हैं। इनको संदेश में खलल माना जाता है और एक हद तक इनको नियंत्रित भी किया जा सकता है।

अब हम समझ चुके हैं कि संचार चक्रीय व अन्योन्यक्रियात्मक प्रक्रिया है। कभी भी निर्वात में संचार नहीं हो सकता है। इसके लिए विभिन्न तत्वों की आवश्यकता होती है। विभिन्न परिस्थितियों और उनमें संचार के विभिन्न तत्वों की मौजूदगी के आधार पर यह निष्कर्ष निकाला गया कि संचार चार स्तरों पर होता है। संचार के यह चार स्तर इस प्रकार हैं:

- अन्तःव्यैक्तिक संचार
- अन्तर्व्यैक्तिक संचार
- समूह संचार
- जनसंचार

संचार के इन चार स्तरों या संदर्भों को आमतौर पर संचार के प्रारूप कहा जाता है। यह चारों स्तर प्रतिभागियों की संख्या, प्रतिभागियों के बीच अपनेपन का भाव, बढ़ती जटिलता और प्रतिपुष्टि की प्रकृति इत्यादि के आधार पर एक-दूसरे से भिन्न हैं।

संचार के प्रारूप	संचारकर्ताओं की संख्या	प्रतिभागियों की संख्या	भौतिक समीपता का अंश	भावनात्मक समीपता का अंश	प्रतिपुष्टि
जनसंचार	कई	कई	कम	कम	विलम्बित
समूह संचार	एक	कई	मध्यम	मध्यम	त्वरित

अन्तर्व्यैक्तिक	एक	दो	उच्च	उच्च	त्वरित
अन्तःव्यैक्तिक	एक	एक	उच्च	उच्च	तुरंत

(यह सारणी संचार के विभिन्न प्रारूपों के बीच अन्तर स्पष्ट करती है।)

### 2.2.2 संचार की प्रक्रिया :

पिछले भाग में आपने संचार के तत्वों के बारे में जानकारी प्राप्त की। संचार के यह तत्व इस प्रकार हैं:

- स्रोत या प्रेषक
- संदेश
- माध्यम
- प्रापक
- प्रतिपुष्टि
- शोर

आइए अब देखते हैं कि संचार की प्रक्रिया किस प्रकार पूरी होती है। यह प्रक्रिया नीचे दर्शायी गई है।

**सूचना का स्रोत या प्रेषक**

**संचार करने का निर्णय लेता है और**

**एक संदेश का संकेतीकरण करता है**

**और उसे किसी माध्यम से प्रसारित करके**

**प्रापक तक पहुंचाता है।**

**इसके बाद प्रापक संदेश का विसंकेतीकरण करता है**

**और संदेश पर उसके मस्तिष्क में किया होती है।**

**इस पूरी प्रक्रिया के दौरान संदेश में कुछ शोर या खलल भी जुड़ जाते हैं।**

**प्रापक संदेश पर किया के बाद प्रेषक को अपनी प्रतिक्रिया से अवगत करवाता है।**

**संदेश पाने वाले की यह प्रतिक्रिया प्रतिपुष्टि होती है।**

तो, संदेश का प्रेषक जिसे संकेतक भी कहते हैं, उससे संचार की प्रक्रिया की शुरुआत होती है।

संचारकर्ता संदेश को मनचाहा स्वरूप या शकल प्रदान करते हुए उसका संकेतीकरण करता है। प्रसारण के माध्यम से संदेश को संचारित किया जाता है।

संदेश प्रसारित करने के लिए एक माध्यम या यंत्र की आवश्यकता होती है। यह माध्यम रेडियो, टीवी, समाचार-पत्र या पत्रिका इत्यादि कुछ भी हो सकता है।

संदेश के संकेतीकरण की प्रक्रिया में विचारों व अर्थों को इस अंदाज में जचाया जाता है कि प्रापक उन्हें आसानी से समझ सकें। टेलीग्राफ की प्रक्रिया से इतर यहां संकेतक एक आदमी ही होता है। वह संदेश की अन्तर्वस्तु निर्धारित करता है। इसी प्रकार विसंकेतक या प्रापक वह लक्ष्य है, जिसके लिए संदेश का निर्माण किया जाता है।

दो संचार शास्त्रियों शैनन व वीवर ने संचार की प्रक्रिया को एक नए स्वरूप में परिभाषित किया। उनके द्वारा बताई गई प्रक्रिया को नीचे दिखाया गया है।

**संचारक या प्रेषक**

**संकेत (संदेश)**

**भेजता है**

**एक यांत्रिक या बोधी स्रोत या माध्यम से।**

**यह संदेश**

**प्रापक तक पहुंचता है**

**जो कि इसकी प्रतिपुष्टि**

**जिसमें कि यांत्रिक व बोधी शोर भी शामिल होता है, वापस भेजता है।**

**यह प्रक्रिया इसी प्रकार चलती रहती है।**

संदेश में पैदा होने वाला कोई भी खलल शोर माना जाएगा। शोर यांत्रिक या बौद्धिक दो प्रकार के हो सकते हैं। संचार की प्रक्रिया के दौरान संदेश का कुछ भाग क्षतिग्रस्त होना अनिवार्य है। यह क्षति मानवीय भूल, अस्त-व्यस्त परिस्थितियां या व्यवस्था में कुछ खामियों के चलते हो सकती है। संदेश में जो भी खलल आया हो प्रापक तो जिस स्वरूप में संदेश का विसंकेतीकरण करता है, उसी स्वरूप में वह उसके मूल्यों और महत्व को समझेगा।

एक अन्य संचार विशारद लारेंस डी. बेरनान का मत है कि 'विचारों या भावनाओं के संचार की प्रक्रिया में कई तत्व समाहित रहते हैं। उस संचार के प्रेषक और प्रापक, किसी प्रकार की सोच, व्याख्या, संचार में प्रापक पक्ष की तरफ से जताया गया जवाब, प्रेषक और प्रापक को आपस में जोड़ने के लिए कोई रिश्ता या माध्यम और संचार शुरू होने के लिए वांछित परिस्थितियां आदि वे तत्व हैं जो कि संचार के दौरान आवश्यक होते हैं।'

संचारकर्ता, प्रापक, उद्देश्य, अभिव्यक्ति, सोच, व्याख्या, जवाब, माध्यम और उचित अवसर इत्यादि वे तत्व हैं जो कि संचार की प्रक्रिया को पूरा करने के लिए आवश्यक होते हैं।

जैसा कि हम जानते हैं संचार सूचनाओं का आदान-प्रदान होता है। इसलिए यह आवश्यक है कि प्रेषक जिस बात को कहना चाहता है प्रापक संदेश को उन्हीं अर्थों में ग्रहण करे। अतः संचार प्रेषक से शुरू होता है। संदेश का संकेतीकरण करके प्रेषक संचार की प्रक्रिया को शुरू करता है। यह प्रेषक का ही दायित्व है कि वह सूचनाओं को इस प्रकार जचाए कि प्रापक को वह अच्छी तरह से समझ में आ जाए। संदेश स्पष्ट और संक्षिप्त होना चाहिए और उसमें अनावश्यक रूप से जटिल शब्दावली का प्रयोग नहीं किया जाना चाहिए।

संकेतीकरण भी कई प्रकार से किया जा सकता है। मौखिक, लिखित, अंकीय, ग्राफिक्स, शारीरिक भाषा इत्यादि कई माध्यम हो सकते हैं, जिनके द्वारा संदेश का संकेतीकरण करके उसे प्रापक तक पहुंचाया जाए। संकेतीकृत संदेश प्रसारण के लिए तैयार होता है।

वह प्रक्रिया जो कि प्रापक तक संदेश पहुंचाने का काम करती है, प्रसारण कहलाती है। इसके भी कई प्रकार हो सकते हैं।

- ध्वनि तरंगे, आमने सामने की मौखिक बातचीत
- इलेक्ट्रॉनिक, टेलिफोन, ई मेल इत्यादि
- वायु तरंगे, मोबाइल फोन, टीवी इत्यादि

संदेश पहुंचा या नहीं, यह सुनिश्चित करना भी प्रेषक की ही जिम्मेदारी बनती है। वह इस बात की पड़ताल करता है कि प्रापक ने संदेश को सही अर्थों में ग्रहण किया है या नहीं।

संदेश प्राप्त होने के बाद प्रापक द्वारा उस पर की जाने वाली क्रिया विसंकेतीकरण है।

### 2.2.3 संचार के कार्य :

डेविड बर्लो के अनुसार संचार का मुख्य उद्देश्य मानव को अपनी आधारभूत आवश्यकताओं व दैनंदिन जरूरतों की पूर्ति के काबिल बनाना है। इसमें आदेश देने, प्रार्थना करने व दूसरों की प्रार्थनाओं पर गौर करने की योग्यताएं शामिल हैं।

cyksZ vkxs dgrs gSa% ^lapkj gesa lkekftd laxBuksa] vkfFkZd laca/kksa] lkaLd` frd  
ewY;ksa bR;kfn dks le>us dh {kerk iznku djrk gSA\* ;g vko';d gS fd fdlh Hkh lapkj  
dk mn~ns'; vkSj ml ds lans'k dh vUroZLrq euq";ksa dh vke ftUnxh ds fy, izklafxdrk



j[kus okys gksus pkfg,aA lapkj ds fdz;kRed Hkkx dks iznf'kZr djus ds fy, gkyksZYM  
ykloSy us ;g izfreku lq>k;k Fkk%

किसने

क्या

किस माध्यम से

किसको

किस प्रभाव के साथ कहा

(हार्लोल्ड लासवैल का संचार का प्रतिमान)

लासवैल ने कहा था कि यह सभी चरण क्रियात्मक स्तर पर संचार की प्रक्रिया को प्रभावित करते हैं। प्रभाव पर उनका इतना बल एक बार फिर संचार की क्रियात्मकता को ही दर्शाता है। मोटे तौर पर देखें तो संचार निम्नलिखित कार्य करता है:

- सूचना देना
- शिक्षा देना
- मनोरंजन
- किसी काम के लिए लोगों को प्रोत्साहित करना

कई लोग इस शृंखला में ज्ञानोदय के नाम से पांचवां कार्य भी जोड़ते हैं।

इसके अलावा भी संचार के कुछेक अतिरिक्त कार्य हैं। यह कार्य इस प्रकार हैं:

- मूल्यांकन
- दिशा निर्देशन
- प्रभावित करना
- अभिविन्यास करना

कोई भी संचार की रूपरेखा तैयार करते वक्त उपरोक्त में से कुछ कामों को उद्देश्यों में अवश्य शामिल किया जाता है। उपर्युक्त काम सही तरीके से पूरे हों इसके लिए संचार की ऐसी रूपरेखा तैयार करना आवश्यक है जो कि प्रापक का ध्यान अपनी तरफ खींचे। ऐसे चिह्नों और संकेतों का प्रयोग किया जाना चाहिए, जो कि प्रापक को आसानी से समझ में आ जाएं। यह प्रापक में कुछ

आवश्यकताएं जागृत करे और उनकी पूर्ति के लिए उसको रास्ता सुझाए। ऐसी अवस्था में ही संचार वांछित परिणाम दे सकता है।

हालांकि हमें संचार व जनसंचार में भेद को नहीं भूलना है। संचार व जनसंचार में फर्क है।

- सूचनाओं के आदान-प्रदान, सहभागिता इत्यादि की प्रक्रिया को हम संचार कहते हैं।
- जनसंचार में पेशेवर संचारकर्ताओं का एक समूह संदेश को लगातार, त्वरित गति से व व्यापक दायरे तक पहुंचाने के लिए जन माध्यमों का प्रयोग करते हैं। इसमें एक व्यापक दायरे में लोगों तक एक संदेश पहुंचाकर उन्हें किसी न किसी स्तर पर प्रभावित करने की चेष्टा की जाती है।

अन्तर्व्यैक्तिक संचार में सूचनाओं की सहभागिता, कुछ जानकारी देकर या अपने जोरदार पक्ष को रखकर प्रापक को प्रभावित करना मूल उद्देश्य होता है। यदि एक व्यक्ति अपने मत इत्यादि के प्रति किसी को जीतने में कामयाब हो गया है तो संचार को सफल माना जाएगा।

### 2.3 सारांश :

- आमतौर पर दूसरों के साथ अन्योन्यक्रिया, बोलना, पढ़ना, लिखना इत्यादि को संचार माना जाता है। यह केवल एक गतिविधि के तौर पर देखा जाता है। वास्तव में संचार एक बहुमुखी प्रक्रिया है। इसमें विचारों, सूचनाओं, अर्थों और अनुभवों की सहभागिता होती है।
- यह जानना आवश्यक है कि अलग-अलग लोग किसी भी संदेश को अलग-अलग अर्थों में समझते हैं। संदेश की व्याख्या का यह अन्तर ही लोगों की अलग-अलग सोच के रूप में सामने आता है।
- संचार के बारे में एक अन्य महत्वपूर्ण तथ्य यह है कि यह एक प्रक्रिया है। इसमें संदेश रचना, संदेश का प्रसारण और प्रापक द्वारा संदेश की प्राप्ति इत्यादि विभिन्न चरण समाहित होते हैं। और अधिक साफ करके बताएं तो संचार में संकेतीकरण, प्रसारण, संदेश प्राप्त करना, विसंकेतीकरण, संदेश की व्याख्या इत्यादि चरण होते हैं।
- स्रोत या प्रेषक, संदेश, संदेश प्रसारित करने का माध्यम, प्रापक, प्रतिपुष्टि संचार के मुख्य तत्व होते हैं। शोर या खलल एक अन्य तत्व है जो कि सामान्य तौर पर प्रसारण या विसंकेतीकरण की प्रक्रिया के दौरान संदेश के साथ जुड़ता है।
- हम संचार क्यों करते हैं, इसके पीछे कुछ कारण हैं। दूसरों को सूचित करना, शिक्षित करना, उनका मनोरंजन करना, ज्ञानोदय करना और किसी एक काम के लिए उन्हें दिशा विशेष में

प्रोत्साहित करना संचार के मुख्य काम होते हैं। साथ ही मूल्यांकन, दूसरों को प्रभावित करना और अभिविन्यास को भी संचार के कामों में ही समाहित किया गया है।

#### 2.4 सूचक शब्द:

**संचार:** वह प्रक्रिया जिसके माध्यम से हम कुछ समझते हैं और दूसरों को अपने विचार इत्यादि समझाने का प्रयास करते हैं, संचार कहलाती है। यह गतिशील, परिवर्तनशील और परिस्थितियों पर निर्भर करने वाली प्रक्रिया है। इसको विचारों के आदान-प्रदान के तौर पर परिभाषित किया जा सकता है। कुछ लोग मानते हैं कि संचार विचारों की सहभागिता की प्रक्रिया है।

**संचार के कार्य:** लोगों को सूचित, शिक्षित, प्रेरित करना व मनोरंजन की सामग्री उपलब्ध कराना संचार का प्रमुख काम माना गया है। मूल्यांकन, अभिविन्यास व दिशानिर्देशन व दूसरों को प्रभावित करना संचार के अतिरिक्त काम हैं।

**संदेश की रूपरेखा का निर्धारण:** वांछित प्रभाव व लक्ष्य प्राप्त करने के लिए संचार की रूपरेखा इस प्रकार तैयार की जानी चाहिए कि प्रापक खुद आपकी तरफ आकर्षित हो। ऐसे संकेतों व चिह्नों का प्रयोग हो, जिन्हें प्रापक आसानी से समझ सके। साथ ही आपका संचार प्रापक में कुछ आवश्यकताएं जगाए और उनकी पूर्ति के लिए उपाय सुझाए। इस प्रकार ही संचार सफल हो सकता है।

**स्रोत/प्रेषक:** वह व्यक्ति जो किसी के साथ संचार की शुरुआत करने का निर्णय लेते हुए संदेश विकसित करता है, संकेतीकरण के माध्यम से उसे सही स्वरूप प्रदान करता है और फिर उसे प्रसारित करता है, संचार की भाषा में स्रोत या प्रेषक कहलाता है।

**संदेश:** संचार की अन्तर्वस्तु ही संदेश है। प्रेषक द्वारा इसकी रूपरेखा तैयार की जाती है और वही इसको प्रापक तक प्रसारित करता है।

**संकेतीकरण:** किसी भी संचार से पहले प्रेषक अपने दिमाग में संदेश की विषय-वस्तु तैयार करता है। इसके बाद वह अपने संदेश को एक विशेष स्वरूप प्रदान करता है। ऐसा करने के पीछे दो कारण हैं: एक तो इस स्वरूप में संदेश को आसानी से प्रसारित किया जा सकता है, दूसरे संदेश को ऐसी भाषा में बदला जाता है जो कि प्रापक आसानी से समझ सके। ऐसा करने पर काफी हद तक प्रापक वही संदेश ग्रहण करता है, जो कि प्रेषक उसे देना चाहता था। संदेश को कुछ चिह्नों व संकेतों में परिवर्तित करने की यह प्रक्रिया संकेतीकरण कहलाती है।

**माध्यम:** यह प्रेषक से प्रापक तक संदेश पहुंचाने का माध्यम होता है। आमने-सामने के संचार में संदेश पहुंचाने के लिए वायु माध्यम का काम करती है। कभी कभार माइक्रोफोन व उसके आडियो सिस्टम को भी संदेश पहुंचाने के लिए माध्यम के तौर पर इस्तेमाल किया जाता है। पत्र, टेलीफोन

इत्यादि भी संचार के लिए प्रचलित माध्यम हैं। जनसंचार के क्षेत्र में इनको माध्यम नहीं बल्कि जनमाध्यम बोला जाता है।

**जनसंचार:** सूचनाओं के आदान-प्रदान, सहभागिता इत्यादि की प्रक्रिया को हम संचार कहते हैं। जनसंचार में पेशेवर संचारकर्ताओं का एक समूह संदेश को लगातार, त्वरित गति से व व्यापक दायरे तक पहुंचाने के लिए जन माध्यमों का प्रयोग करते हैं। इसमें एक व्यापक दायरे में लोगों तक एक संदेश पहुंचाकर उन्हें किसी न किसी स्तर पर प्रभावित करने की चेष्टा की जाती है।

## 2.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न:

1. संचार की प्रक्रिया की खासियतों पर चर्चा करें।
2. संचार के तत्वों के बारे में विस्तार से बताएं।
3. संचार के क्या काम होते हैं। विस्तार से रोशनी डालिए।
4. संचार की प्रक्रिया में संकेतीकरण और विसंकेतीकरण की प्रक्रिया क्या होती है ?
5. सोच की संचार की प्रक्रिया में क्या भूमिका होती है ?
6. संचार की प्रक्रिया में प्रतिपुष्टि क्या है ? इसके महत्व पर प्रकाश डालिए।

## Bachelor of Mass Communication (1st year)

### HUMAN COMMUNICATION (Paper: I)

Block: B

Unit: I

Lesson: 3

#### मानव संचार

लेखक: श्री महेश कुमार

व्याख्याता, जगन्नाथ इंटरनेशनल मैनेजमेंट स्कूल, वसंत कुंज, नई दिल्ली।

वैटर: श्री मिहिर रंजन पात्र

वरिष्ठ व्याख्याता, गुरु जम्भेश्वर विश्वविद्यालय, हिसार।

#### अध्याय संरचना:

मानव संचार के बारे में हम इस अध्याय में चर्चा करेंगे। सामाजीकरण की प्रक्रिया में संचार की भूमिका पर विशेष तौर पर ध्यान दिया जाएगा। इसके साथ ही हम संचार और संस्कृति के पारस्परिक संबंधों पर भी चर्चा करेंगे। इस अध्याय की संरचना इस प्रकार रहेगी:

- 1.0 उद्देश्य
- 3.1 परिचय
- 3.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति
  - 3.2.1 मानव संचार- एक परिचय
  - 3.2.2 संचार और सामाजीकरण
  - 3.2.3 संचार और संस्कृति
- 3.3 सारांश
- 3.4 सूचक शब्द
- 3.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न
- 3.6 संदर्भित पुस्तकें

#### 3.0 उद्देश्य:

इस अध्याय के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- मानव संचार का परिचय
- सामाजीकरण की प्रक्रिया में संचार की भूमिका

□ संचार एवं संस्कृति के बीच संबंध को जानना

### 3.1 परिचय :

हम जानते हैं कि सबको समझ आने वाले कुछ चिहनों, संकेतों और मुद्राओं से लोगों के बीच सूचनाओं के आदान-प्रदान की प्रक्रिया को संचार कहा जाता है। भावों की अभिव्यक्ति, बातचीत, बोलना, पत्राचार करना, लिखना, सुनना आदि सभी संचार की क्रियाएं हैं।

हर व्यक्ति के अंदर ख्वाहिश होती है कि दूसरे उसकी बात को सुनें, समझें और प्रशंसा भी करें। हम लोग इसलिए ही संचार करते हैं। अपने कामों की पूर्ति और उद्देश्य हासिल करने के लिए हम संचार करते हैं। लेकिन संचार केवल सूचनाओं का प्रसारण मात्र नहीं है। यह विचारों, भावनाओं इत्यादि को भी दूसरों के साथ बांटने में सहायता करता है।

संचार ही वह दुर्लभ चीज है जो आदमी को अन्य जानवरों से अलग करती है। जानवर भी आपस में एक-दूसरे से संचार करते हैं, लेकिन हम लोगों में संचार की बेहतर योग्यताएं हैं। मानवों का संचार कौशल जानवरों से काफी ज्यादा है और वे अपनी बात को अच्छी प्रकार से दूसरों को समझा सकते हैं। संचार ने ही मानव को सामाजिक बनाने में सहायता की है। संचार व सामाजिकरण में क्या संबंध है, इस अध्याय में हम इस पर ही चर्चा करेंगे।

हमारी सभ्यता के विकास के पीछे भी संचार ही एक सबसे बड़ा कारण है। संचार व संस्कृति के अन्तर्सम्बन्ध काफी मजबूत हैं। इस विषय पर भी हम इस अध्याय में चर्चा करेंगे।

### 3.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति:

सूचना के प्रसारण के तौर पर संचार को परिभाषित किया जाता है। संचार के लिए हम संकेतों और चिहनों का प्रयोग करते हैं। भावों, चिहनों व उनका प्रयोग करने वालों के बीच काफी मजबूत अन्तर्सम्बन्ध होता है। संदेश के संकेतीकरण में यह काफी महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। चिहनों व संकेतों का संदेश की प्रकृति से भी काफी गहरा नाता है। साथ ही साथ हम जिस व्यक्ति तक संदेश पहुंचाना चाह रहे हैं वह उन संकेतों या चिहनों को जानता हो, तभी संचार सफल होगा। अतः संचार एक सामाजिक अन्योन्यक्रिया है, जहां कम से कम दो प्राणी कुछ सांझे संकेतों व चिहनों के माध्यम से सूचनाओं की सहभागिता करते हैं।

blfy, ykxksa dks vkil esa tksMòus esa lapkj egRoiw.kZ Hkwfedk vnk djrk gSA ;g

rks lapkj dh lkekftd Hkwfedk FkhA bls vykok lkaLd`frd i{kksa esa Hkh lapkj dkQh

egRoiw.kZ Hkwfedk fuHkkrk gSA lapkj ds bl igyw ij Hkh bl v;/k; esa ppkZ dh

tk,xhA

इस अध्याय में विषय वस्तु का प्रस्तुतिकरण इस प्रकार रहेगा:

- मानव संचार- एक परिचय
- संचार एवं सामाजीकरण
- संचार एवं संस्कृति

### 3.2.1 मानव संचार- एक परिचय :

लोग संचार करते हैं, क्योंकि उन्हें संचार करना पड़ता है। वाक्य काफी भ्रामक लगा, लेकिन यह सत्य है कि संचार मनुष्य की एक मूल लालसा है। हमारे लिए संचार करना काफी आवश्यक है। मनुष्यों के बीच संचार सिर्फ सूचनाओं की सहभागिता भी हो सकता है। यह भावनाओं व विचारों की सहभागिता भी हो सकती है। हम अपनी जानकारी व अनुभवों की सहभागिता करने के लिए भी संचार कर सकते हैं। सवाल पूछने, उत्तर प्राप्त करने, लोगों को निर्देश या सलाह देने जैसे कितने ही काम हैं, जिनके लिए हमें संचार करना पड़ता है।

शारीरिक मुद्राएं (अशाब्दिक संचार, सांकेतिक भाषा, शारीरिक भाषा), लेखन, भाषण इत्यादि न जाने कितने स्वरूपों में मानव संचार संभव है।

आइए अब मनुष्यों की भाषा के बारे में बात करते हैं। भाषा एक ऐसी प्रणाली है जो संकेतों जैसे कि आवाज, ध्वनि, स्वरों का उतार-चढ़ाव आदि की सहायता से हमें दूसरों के साथ संचार करने में मदद करती है। मनुष्यों द्वारा लिखित व बोली जाने वाली भाषा को एक चिह्नों व व्याकरण की प्रणाली के रूप में दर्शाया जा सकता है, जिसके माध्यम से हम अर्थों को लोगों के सामने जाहिर करते हैं। इन संकेतों का अर्थ एक समाज विशेष में परिभाषित होता है, यानी लोग इनका मतलब समझते हैं। भाषा सीखने की प्रक्रिया मनुष्य में बाल्यकाल से ही शुरू हो जाती है। विश्व में हजारों भाषाएं हैं, जिनका मानव प्रयोग करते हैं, लेकिन कुछ ऐसी विशेषताएं हैं, जो लगभग हर भाषा में पाई जाती हैं।

हम संचार में भाषा का प्रयोग किस तरह से करते हैं? बोलना भी संचार का एक स्वरूप है। बोलने के दौरान प्रस्तुतिकरण काफी महत्वपूर्ण चीज होती है। संचार का अन्य और शायद सबसे महत्वपूर्ण प्रारूप है संवाद। संवाद संचार की वह प्रक्रिया है, जहां संचार के दोनों ही प्रतिभागी सूचनाओं की सहभागिता के कार्य में सम्मिलित होते हैं। यह संचार का सर्वोत्तम स्वरूप है, क्योंकि

इसमें संदेश की स्पष्टता सुनिश्चित होती है। यह स्पष्टता त्वरित प्रतिपुष्टि के चलते मिलती है। प्रतिपुष्टि भी एक संकेतिकृत संदेश होता है, जो कि प्रापक द्वारा प्रेषक को भेजा जाता है। प्रतिपुष्टि प्रेषक द्वारा भेजे गए संदेश का एक तरह से जवाब होता है।

संचार के कई सिद्धांत दर्शाते हैं कि संचार की प्रक्रिया में कम से कम दो प्रतिभागी तो होने ही चाहिए। इसलिए यह एक आम अवधारणा बन गई है कि संचार किसी व्यक्ति की तरफ इंगित करके ही किया जाता है। लेकिन इसमें अन्तःव्यैक्तिक संचार की अवधारणा को भुला दिया गया है। अन्तःव्यैक्तिक संचार को कई बार स्वः संचार भी कहते हैं।

मानव संचार के कई पहलू हैं, लेकिन उनमें सबसे ज्यादा महत्वपूर्ण हैं:

- शाब्दिक संचार
- अशाब्दिक संचार

अशाब्दिक संचार में शारीरिक हावभाव इत्यादि से ही संदेश प्रेषित किया जाता है। बोलने की शैली और चेहरे के हाव भाव किसी भी संचार में भावपूर्णता लाने में सहायक होते हैं। यह तो साबित भी हो चुका है किसी भी संचार में एक व्यक्ति द्वारा बोले गए शब्दों की अपेक्षा अशाब्दिक संचार का योगदान ज्यादा होता है।

जब हम मौखिक या शब्दों की सहायता से दूसरों तक संदेश पहुंचाते हैं तो वह शाब्दिक संचार कहलाता है। इसमें संदेश मौखिक, लिखित या मुद्रित भी हो सकता है। समय के साथ इस क्षेत्र में भी काफी क्रांतिकारी परिवर्तन आए हैं। किताबों से लेकर समाचार-पत्रों व पत्रिकाओं व सिनेमा से लेकर रेडियो, टीवी, वीडियो, टेप रिकार्डर, इंटरनेट इत्यादि के साथ हमारा संचार करने का तरीका ही बदल गया है। अब डिजिटल उपकरण संचार के क्षेत्र में और भी परिवर्तन लाने जा रहे हैं।

इन नए माध्यमों ने संदेश की पहुंच के अलावा भी कई चीजों को प्रभावित किया है। संदेश की विषय-वस्तु और अर्थों को भी इन्होंने प्रभावित किया है। आधुनिक जनमाध्यमों ने काफी दूरी तक फैले लोगों के बीच सूचना की सहभागिता को संभव बना दिया है। वहीं दूसरी तरफ कुछ ऐसे भी जनमाध्यम हैं जो कि एकतरफा संचार को प्रोत्साहित करते हैं।

जनमाध्यमों को विशेष रूप से इसी चीज के लिए तैयार किया जाता है कि वे एक बड़े जनसमूह तक आसानी से पहुंच सकें। 1920 में राष्ट्रव्यापी रेडियो नेटवर्क आने और काफी बड़े पैमाने पर समाचार-पत्रों व पत्रिकाओं का प्रसार होने के दौरान सबसे पहले 'जनमाध्यम' शब्द का प्रयोग किया गया। कुछ विशेषज्ञ जनमाध्यमों के आडियंस को एक मास सोसायटी के तौर पर देखते हैं, जिसमें सामाजिक संबंधों का अभाव जैसे कुछ सांझे गुणधर्म होते हैं। यही कारण है कि आज



जनसंचार के आधुनिक हथियार जैसे कि विज्ञापन व दुष्प्रचार इत्यादि उसे आसानी से झुकने का मजबूर कर देते हैं।

### 3.2.2 संचार एवं सामाजीकरण:

बच्चा जब पैदा होता है तो उसे कुछ भी पता नहीं होता। सामाजीकरण की प्रक्रिया के दौरान ही हम जीने के लिए आवश्यक मौलिक गुणों को सीख जाते हैं। नवजात बच्चे को पहले पहल काफी देखभाल की आवश्यकता होती है। धीरे-धीरे वह अपने चारों तरफ होने वाली चीजें व परिवेश को देखकर सीखने लगता है। इसके बाद अगला कदम रिश्तों की शुरुआत है। वह अपनी व अपने आसपास के लोगों की भूमिकाओं को समझता है।

इसके बाद कुछ रिश्तों विशेष व्यवहार आदि को सीखने की प्रक्रिया शुरू होती है। वह सीखता है कि किस परिस्थिति में दूसरों से किस प्रकार के व्यवहार की आशा की जानी चाहिए। फिर वह अपनी सामाजिक स्थिति को पहचानता है।

भाषा सीखने की प्रक्रिया बच्चे को समाज का एक सक्षम व अभिन्न सदस्य बनाने में सहायता करती है। भाषा में दक्षता सूचना, विचार एवं अनुभवों के दोतरफा आदान-प्रदान को शुरू करवाती है। यही प्रक्रिया है, जो कि उसे तीव्र गति से सामाजीकरण में सहायक सिद्ध होती है।

जैसे-जैसे बच्चा बड़ा होता जाता है, उसकी काफी लोगों से मुलाकात होती है और वह अनेक स्रोतों से सीखने लगता है। यह बात ध्यान देने लायक है कि सामाजीकरण की प्रक्रिया सिर्फ दूसरों से सीखना ही नहीं, बल्कि दूसरों को कुछ सिखाना भी है।

दूसरों को सिखाने की प्रक्रिया काफी देर बाद शुरू होती है। कुछ ऐसी चीजें भी होती हैं जो एक मां अपने बच्चे से सीख सकती है। धीरे-धीरे समाज का यह नया सदस्य न केवल एक प्रशिक्षु रह जाता है, बल्कि वह दूसरों को भी सिखाने लग जाता है। और जिन्दगी भर यह सिलसिला चलता रहता है।

सामाजीकरण कई कार्य करता है। इसका सबसे बड़ा कार्य तो यही है कि यह सिर्फ एक जैविक प्राणी को सामाजिक प्राणी बनने में सहायता करता है। यह सामाजिक नियमों से भी अवगत करवाता है। सामाजीकरण की यही प्रक्रिया ज्ञान को एक पीढ़ी से दूसरी पीढ़ी तक पहुंचाने में मदद करती है। इस प्रक्रिया के दौरान ही मनुष्य संयम में रहना सीखता है। यह मनुष्य को भद्रता एवं शांति से रहने की सीख देता है।

यह प्रक्रिया समाज के हर सदस्य को अपनी एक अलग पहचान उपलब्ध करवाती है। लिंग, रिश्ते, जाति, वर्ग, धर्म, आयु इत्यादि चरित्रों के आधार पर हर आदमी की अलग पहचान होती है।

लोगों को पहचान उपलब्ध करवाने की प्रक्रिया काफी धीमी एवं सुस्त है। जिन्दगी के शुरुआती दिनों में तो यह प्रक्रिया काफी धीमी होती है, लेकिन जैसे-जैसे समय बीतता है व्यक्ति की पहचान स्थापित होने लगती है। लिंग, जाति जैसी कुछ पहचान तो जन्म से ही निर्धारित होती हैं। व्यवसाय, जीवन स्तर इत्यादि को कोई भी व्यक्ति अपने प्रयासों से प्राप्त करता है।

हम चर्चा कर चुके हैं कि सामाजीकरण एक जीवन पर्यन्त चलने वाली प्रक्रिया है। यह बच्चे के जन्म के साथ शुरु होती है और प्रारम्भिक सामाजीकरण परिवार के भीतर ही होता है। स्कूलों व कालेजों में ली जाने वाली शिक्षा के दौरान औपचारिक रूप से सामाजीकरण की शुरुआत होती है। शादी के बाद भी मनुष्य की पति, पत्नी, पिता, माता, दादा, दादी के रूप में भूमिकाएं बदलती रहती हैं। सामाजीकरण की प्रक्रिया में कई संस्थाएं मनुष्य की सहायता करती हैं। परिवार, स्कूल, कालेज, मित्र, रिश्तेदार आदि इन संस्थाओं में प्रमुख हैं। सामाजीकरण के मुख्य अभिकर्ता इस प्रकार हैं:

- परिवार,
- शैक्षणिक संस्थान,
- समान वर्ग, पद या योग्यता के समूह,
- धार्मिक संस्थान,
- जनसंचार के विभिन्न माध्यम।

### 3.2.3 संचार एवं संस्कृति:

मोटे तौर पर कहा जाए तो आधुनिक संस्कृति का महत्व संचार के बिना कुछ नहीं है। संचार के कारण ही संस्कृति विकसित होती है और उसके सहारे ही फलती-फूलती है। संचार के कारण ही संस्कृति बड़े क्षेत्र तक फैल कर लोगों की जीवन शैली का हिस्सा बन जाती है। और संचार ही संस्कृति संस्कृतियों के पार ले जाने में सहायता करता है।

संस्कृति भी कुछ संचारित करती है। यह कुछ प्रचलनों व परम्पराओं के बारे में संचार करती है। यह हमें भूतकाल के बारे में बताती है। यदि संचार की क्षमता प्रदान न की जाए तो कोई भी संस्कृति अपना अस्तित्व नहीं बचा सकती। संचार हमें अपने और दूसरों की संस्कृति के बारे में प्रत्यक्षबोध बढ़ाने में मदद करता है। संस्कृति के संदर्भ में संचार में समझ की भावना होना कोई आवश्यक नहीं है। यह तो संदेश, छवियों और संकेतों के प्रति प्रत्यक्षबोध पर आधारित है। बौद्धिक रूप से यह कोई मांग नहीं करता है। ऐसा इसलिए है कि संस्कृति में भावों के प्राथमिक प्रारूपों का प्रयोग किया जाता है। संदेश की गुणवत्ता उसका मजबूत पक्ष नहीं है, बल्कि यह उसकी प्रतिध्वनि, बाद के प्रभावों और संदेश के प्रसारण की व्यापकता पर निर्भर करता है।

संचार के माध्यम से संस्कृति का प्रसार बहुत दूर-दूर तक हुआ है। (निःसंदेह संचार किसी भी चीज को फैलाने के लिए उपयुक्त तरीका है।) संचार को भी विभिन्न संस्कृतियों से बहुत कुछ मिला है। संस्कृति से संचार ने मुहावरे, बनावट आदि को प्राप्त किया है।

उपर्युक्त अध्ययन के आधार पर हम कह सकते हैं कि संचार व संस्कृति एक दूसरे के पूरक हैं।

जन संचार की प्रणालियों के विकास के चलते हमारे सांस्कृतिक अनुभव काफी प्रभावित हुए हैं। उदाहरण के लिए हाल ही में हुए शोधों से पता चला है कि हम सप्ताह भर में 18 से 35 घंटे केवल टीवी देखने में ही गुजार देते हैं। मतलब रोजाना तीन से चार घंटे टीवी देखना एक सामान्य बात हो गई है। जन माध्यमों के साथ हम अपना काफी समय खर्च करते हैं। यह अलग-अलग व्यक्ति पर निर्भर करता है कि उसने इस समय को खराब किया या उसका सही इस्तेमाल किया।

### **संस्कृति से क्या अभिप्राय है:**

हम सब परिवेश, परिवार, स्कूल, कार्य स्थल इत्यादि कई विशेष परिस्थितियों में दिनभर में रहते हैं। यह सभी चीजें हमारी व्यक्तिगत पहचान को स्वरूप प्रदान करती हैं। इसको पारिस्थितिक संस्कृति कहा जाता है। यह हमारी सामान्य जिन्दगी के हर दिन की बात है, जिसमें हम रोजाना उन्हीं व्यक्तियों से मिलते हैं, और उन्हीं जगहों पर घूमते हैं। यह एक छोटे स्तर पर होने वाला संचार है, जो ज्यादातर मौखिक ही होता है।

लेकिन 19वीं शताब्दी के मध्य के बाद से हम केवल पारिस्थितिक संस्कृति में नहीं, बल्कि एक मध्यस्थ संस्कृति में रहते हैं। समाचार-पत्र, पत्रिकाएं, सिनेमा, रेडियो, टीवी और अब इंटरनेट संस्कृतियों के तीव्र प्रसार के नए माध्यम बन गए हैं। अब हमारी मध्यस्थ संस्कृति चारों तरफ से मध्यस्थ संस्कृति से घिरी हुई है। 1960 में सामने आया शब्द 'वैश्विक गांव' यह दिखाता है कि किस प्रकार जनसंचार की प्रणालियों के विकास से हमारा संसार बिल्कुल परिवर्तित हो गया है।

### **संस्कृति व जनसंचार में क्या संबंध हैं ?**

विश्वास, मूल्य और वे सभी तथ्य जो कि हमारों अनुभवों का निर्माण करते हैं, संस्कृति के रूप में परिभाषित किए जा सकते हैं। इन मूल्यों व विचारों को हम दूसरों तक किस प्रकार पहुंचाएं इसके बारे में संस्कृति हमें बताती है।

जनसंचार हर प्रकार के सांस्कृतिक पहलुओं को आगे बढ़ाने व प्रसारित करने में हमारी मदद करता है। यह आधुनिक संस्कृतियों के निर्माण कार्य में भी शामिल रहता है।

जनमाध्यमों के उत्पाद व जनमाध्यम ग्राह्यता आदि आपस में गुंथे हुए हैं। जो कुछ भी उत्पादित किया जा रहा है, वह सांस्कृतिक मूल्यों द्वारा निर्धारित किया जाता है। जनमाध्यमों के संदेश की संरचना क्या होगी व प्रस्तुतिकरण क्या रहेगा, यह सब सांस्कृतिक मूल्यों पर ही निर्भर करता है। और इस संदेश के प्रति हमारा बोध भी कुछ सांस्कृतिक दृष्टिकोणों से प्रभावित होता है।

### लोकप्रिय संस्कृति क्या है ?

पुराने समय में (19वीं सदी से पहले) लोकप्रिय (चचनसंत) शब्द काफी गलत अर्थों में इस्तेमाल किया जाता था। किसी अच्छी या सम्माननीय चीज के लिए इसे प्रयोग नहीं करते थे। पर आधुनिक युग में काफी व्यापक दायरे में पसंद किए जाने वाले या कम से कम अधिसंख्य लोगों द्वारा देखे जाने वाली गतिविधि के लिए लोकप्रिय शब्द का प्रयोग होता है। इसे बहुतायात में उत्पादित यानी कि अधिसंख्य लोगों के लिए उत्पादित चीजों के लिए भी इस्तेमाल करते हैं। हालांकि इसका एक नकारात्मक पक्ष भी है। इसे व्यावसायिक या गुणवत्ता के आधार पर नहीं बना भी माना जा सकता है।

### 3.3 सारांश:

- संचार मनुष्य की एक मूल लालसा है। संचार हमारे लिए आवश्यक है। मनुष्यों का संचार सिर्फ सूचनाओं की सहभागिता भी हो सकता है। या फिर इसमें भावनाएं व विचार भी दूसरों के साथ बांटे जा सकते हैं। अपनी जानकारी व अनुभव दूसरों को बताने के लिए भी संचार किया जा सकता है। सवालियों के उत्तर प्राप्त करने, लोगों को निर्देश या सलाह देने जैसे कितने ही काम हैं, जिनके लिए संचार करना जरूरी है। शारीरिक मुद्राएं (अशाब्दिक संचार, सांकेतिक भाषा, शारीरिक भाषा), लेखन, भाषण इत्यादि कई स्वरूपों में मानव संचार संभव है।
- संचार वह चीज है जो आदमी को जानवरों से अलग करती है। जानवर भी आपस में संचार करते हैं, लेकिन मनुष्यों में संचार की बेहतर योग्यताएं हैं। मानवों का संचार कौशल जानवरों से काफी ज्यादा है और वे अपनी बात को अच्छी प्रकार से दूसरों को समझा सकते हैं। संचार ने ही मानव को सामाजिक बनाने में सहायता की है। संचार व सामाजीकरण में क्या संबंध है, इस अध्याय में हम इस पर ही चर्चा करेंगे।
- जनमाध्यमों को विशेष रूप से इसी चीज के लिए तैयार किया जाता है कि वे एक बड़े जनसमूह तक आसानी से पहुंच सकें। 1920 में राष्ट्रव्यापी रेडियो नेटवर्क आने और काफी बड़े पैमाने पर समाचार-पत्रों व पत्रिकाओं का प्रसार होने के दौरान सबसे पहले 'जनमाध्यम' शब्द का प्रयोग किया गया। कुछ विशेषज्ञ जनमाध्यमों के आडियंस को एक मास सोसायटी के तौर पर देखते हैं,

जिसमें सामाजिक संबंधों का अभाव जैसे कुछ सांझे गुणधर्म होते हैं। यही कारण है कि आज जनसंचार के आधुनिक हथियार जैसे कि विज्ञापन व दुष्प्रचार इत्यादि उसे आसानी से झुकने का मजबूर कर देते हैं।

- सामाजीकरण कई कार्य करता है। इसका सबसे बड़ा कार्य तो यही है कि यह सिर्फ एक जैविक प्राणी को सामाजिक प्राणी बनने में सहायता करता है। यह सामाजिक नियमों से भी अवगत करवाता है। सामाजीकरण की यही प्रक्रिया ज्ञान को एक पीढ़ी से दूसरी पीढ़ी तक पहुंचाने में मदद करती है। इस प्रक्रिया के दौरान ही मनुष्य संयम में रहना सीखता है। यह मनुष्य को भद्रता एवं शांति से रहने की सीख देता है।
- भाषा सीखने की प्रक्रिया बच्चे को समाज का एक सक्षम व अभिन्न सदस्य बनाने में सहायता करती है। भाषा में दक्षता सूचना, विचार एवं अनुभवों के दोतरफा आदान-प्रदान को शुरू करवाती है। यही प्रक्रिया है, जो कि उसे तीव्र गति से सामाजीकरण में सहायक सिद्ध होती है।
- जैसे-जैसे बच्चा बड़ा होता जाता है, उसकी काफी लोगों से मुलाकात होती है और वह अनेक स्रोतों से सीखने लगता है। यह बात ध्यान देने लायक है कि सामाजीकरण की प्रक्रिया सिर्फ दूसरों से सीखना ही नहीं, बल्कि दूसरों को कुछ सिखाना भी है।
- दूसरों को सिखाने की प्रक्रिया काफी देर बाद शुरू होती है। कुछ ऐसी चीजें भी होती हैं जो एक मां अपने बच्चे से सीख सकती है। धीरे-धीरे समाज का यह नया सदस्य न केवल एक प्रशिक्षु रह जाता है, बल्कि वह दूसरों को भी सिखाने लग जाता है। और जिन्दगी भर यह सिलसिला चलता रहता है।
- संचार के कारण ही संस्कृति विकसित होती है और उसके सहारे ही फलती-फूलती है। संचार के कारण ही संस्कृति बड़े क्षेत्र तक फैल कर लोगों की जीवन शैली का हिस्सा बन जाती है। और संचार ही संस्कृति संस्कृतियों के पार ले जाने में सहायता करता है।
- संस्कृति भी कुछ संचारित करती है। यह कुछ प्रचलनों व परम्पराओं के बारे में संचार करती है। यह हमें भूतकाल के बारे में बताती है। यदि संचार की क्षमता प्रदान न की जाए तो कोई भी संस्कृति अपना अस्तित्व नहीं बचा सकती। संचार हमें अपने और दूसरों की संस्कृति के बारे में प्रत्यक्षबोध बढ़ाने में मदद करता है। संस्कृति के संदर्भ में संचार में समझ की भावना होना कोई आवश्यक नहीं है। यह तो संदेश, छवियों और संकेतों के प्रति प्रत्यक्षबोध पर आधारित है। बौद्धिक रूप से यह कोई मांग नहीं करता है। ऐसा इसलिए है कि संस्कृति में भावों के प्राथमिक प्रारूपों का प्रयोग किया जाता है। संदेश की गुणवत्ता उसका मजबूत पक्ष नहीं है, बल्कि यह उसकी प्रतिध्वनि, बाद के प्रभावों और संदेश के प्रसारण की व्यापकता पर निर्भर करता है।

संचार के माध्यम से संस्कृति का प्रसार बहुत दूर-दूर तक हुआ है।

### 3.4 सूचक शब्द :

**शाब्दिक संचार:** संचार की प्रक्रिया में प्रापक तक पहुंचने वाले संदेश को कुछ ऐसे चिहनों या संकेतों में कूटबद्ध करके प्रेषित करना जिन्हें प्रापक भी समझता हो। यह संदेश मौखिक, लिखित, मुद्रित हो सकता है। गले से निकलने वाली ध्वनियों के आधार पर व्यक्ति अर्थ पहचान सकता है।

**अशाब्दिक संचार:** संचार के दौरान शारीरिक भाव-भंगिमाओं से भी व्यक्ति काफी कुछ कह जाता है। यह सिर्फ हमारी शारीरिक दशाएं होती हैं, जो दशा विशेष के आधार पर संदेश प्रेषित करती हैं। इसके लिए व्यक्ति को शब्दों का सहारा नहीं लेना पड़ता है। शोधों से यह स्पष्ट हो चुका है कि बोले गए शब्दों से भी ज्यादा प्रभाव चेहरे के हाव-भाव व शारीरिक इशारों का होता है।

**जनमाध्यम:** तकनीकें जो किसी भी संदेश के सुदूर प्रसारण को सरल बनाने में सहायता करते हैं। टीवी, रेडियो, समाचार-पत्र, इंटरनेट इत्यादि यह सुविधा प्रदान करते हैं कि आप एक साथ अधिसंख्य लोगों के साथ संचार कर सकें।

**सामाजीकरण:** बच्चा जब पैदा होता है तो वह कुछ भी नहीं जानता होता। उसे समाज में रहने लायक बनाने की प्रक्रिया सामाजीकरण है। नवजात पहले अपने परिवार के लोगों को देखकर ही काफी कुछ सीखता है। उसके बाद स्कूल, मित्र समूह, समान वर्ग या योग्यता वाले लोगों का समूह, धार्मिक संस्थाएं इत्यादि के संपर्क में आने के बाद वह बहुत सी चीजें सीखता है। सीखने की इसी प्रक्रिया के दौरान धीरे-धीरे वह इस लायक बन जाता है कि दूसरों को भी कुछ सिखा सके। यह प्रक्रिया मनुष्य को समाज का एक सक्षम व सभ्य सदस्य बनाने में सहायता करती है।

**संस्कृति:** विश्वास, मूल्य तथा सभी वे तत्व जो हमारे अनुभवों का निर्माण करते हैं और जिनके आधार पर हम अपने दैनिक जीवन में सही व गलत के फैसले लेते हैं, हमारी संस्कृति कहलाते हैं।

### 3.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न:

1<sup>०</sup> संचार व संस्कृति के बीच क्या संबंध है? अपने उत्तर के समर्थन में सटीक उदाहरण भी दीजिए।

2ण संचार व सामाजीकरण की प्रक्रिया के अन्तर्सम्बन्ध पर विस्तार से लिखें। क्या आप इसके कुछ उदाहरण दे सकते हैं ?

3ण सामाजीकरण की प्रक्रिया के विविध पहलुओं पर प्रकाश डालें।

### 3.6 संदर्भित पुस्तकें:

फंडामेंटल्स ऑफ ह्यूमैन कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, पी कार्ने और टीजी मायफील्ड, 1997।

थ्योरीज ऑफ मास कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, एस जे बालरोक, लॉगमैन, 1997।

कम्यूनिकेशन: एन इंट्रोडक्शन; लेखक- केएल रोसेनजर्न, सागे, 1997।

कम्यूनिकेशन थ्योरीज एंड प्रैक्टिसिज ; लेखक- सुनील के सेनगुप्ता, शैबमाया प्रकाशन 1997।

## Bachelor of Mass Communication (1st year)

### HUMAN COMMUNICATION (Paper: I)

Block: B

Unit: II

Lesson: 4

#### शाब्दिक और अशाब्दिक संचार

लेखक: श्री महेश कुमार

व्याख्याता, जगन्नाथ इंटरनेशनल मैनेजमेंट स्कूल, वसंत कुंज, नई दिल्ली।

वैटर: श्री मिहिर रंजन पात्र

वरिष्ठ व्याख्याता, गुरु जम्भेश्वर विश्वविद्यालय, हिसार।

#### अध्याय संरचना:

शाब्दिक व अशाब्दिक संचार पर आपके भ्रम को दूर करने का प्रयास यह अध्याय है। इसमें हम शाब्दिक और अशाब्दिक संचार के विभिन्न प्रकारों पर चर्चा करेंगे। साथ ही इनसे जुड़े विभिन्न प्रचलनों पर भी बात करेंगे। अध्याय संरचना इस प्रकार रहेगी:

- 4.0 उद्देश्य
- 4.1 परिचय
- 4.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति
  - 4.2.1 शाब्दिक संचार- एक परिचय
  - 4.2.2 अशाब्दिक संचार- एक परिचय
- 4.3 सारांश
- 4.4 सूचक शब्द
- 4.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न
- 4.6 संदर्भित पुस्तकें

#### 4.0 उद्देश्य:

इस अध्याय के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- शाब्दिक संचार के बारे में जानना
- आशाब्दिक संचार के बारे में जानना



#### 4.1 परिचय :

आधारभूत स्तर पर संचार सूचनाओं जैसे कि संदेश और विचारों आदि के आदान-प्रदान की प्रक्रिया है। यह काम कुछ ध्वनियों व कुछ संकेतों के माध्यम से किया जाता है। मौखिक भाषा हमें बातचीत करने की सुविधा देती है, वहीं लिखित भाषा संचार करने के साथ-साथ हमें सूचनाओं का संग्रह करने आदि की सुविधा भी प्रदान करती है। पुस्तक प्रकाशन व पत्रकारिता के उद्भव ने सूचनाओं के व्यापक प्रसारण को संभव बनाया। वहीं दूसरी तरफ रेडियो, टेलीग्राफ, टेलीफोन, टीवी इत्यादि के आविष्कार ने लम्बी दूरियों तक संदेश सम्प्रेषण की प्रक्रिया में तात्कालिकता का तत्व भी जोड़ दिया। आज टीवी, टेलीफोन इत्यादि के माध्यम से संदेश भेजने के लिए उपग्रहों का प्रयोग भी किया जा रहा है।

बीसवीं सदी में जन माध्यमों के विकास ने सामाजिक, आर्थिक, राजनीतिक व शैक्षणिक संस्थाओं में परिवर्तन लाने में काफी महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। इलैक्ट्रॉनिक्स के क्षेत्र में हुए विकास ने आज लोगों का मोबाइल पर बात करना आम और सस्ता बना दिया है। इंटरनेट के माध्यम से आप दुनिया के किसी भी कोने से कभी भी संपर्क साध सकते हैं। और तो और फैक्स के माध्यम से आप मुद्रित संचार सामग्री को भी कहीं भी भेज सकते हैं।

लेकिन संचार के आधारभूत स्वरूप तो शाब्दिक व अशाब्दिक ही हैं। इस अध्याय में हम इन दोनों प्रकारों पर बात करेंगे।

#### 4.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति:

इस अध्याय में विषय वस्तु की प्रस्तुति इस प्रकार रहेगी :

- शाब्दिक संचार- एक परिचय
- अशाब्दिक संचार- एक परिचय

##### 4.2.1 शाब्दिक संचार- एक परिचय :

जो संचार शब्दों की सहायता से हो, शाब्दिक कहलाता है। यह मौखिक, लिखित या मुद्रित हो सकता है। यदि दो या अधिक लोगों के बीच प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष संबंध हो और शब्दों के माध्यम से सूचना का आदान-प्रदान हो रहा हो तो वह शाब्दिक संचार है।

यहां हम लोग मौखिक संचार के बारे में बात करेंगे। लिखित संचार के बारे में 'आधारभूत लेखन कौशल' के पेपर में बताया गया है।

एक अच्छा वक्ता बनने के लिए किसी भी व्यक्ति में निम्न खूबियां होना आवश्यक है:

- स्पष्ट आवाज,

- सही गति से बोल पाने की योग्यता,
- एक अकेले श्रोता से लेकर हजारों की भीड़ तक को संबोधित कर सकने का आत्मविश्वास,
- अशाब्दिक भाव-भंगिमाएं किस प्रकार श्रोताओं की प्रतिक्रिया को प्रभावित कर सकती हैं, इसकी जानकारी होना,
- जब कोई दूसरा बोल रहा हो तो उसे बीच में न तो काटें और न ही उसमें विघ्न डालें। यानी आपमें दूसरों को सुनने की योग्यता होनी चाहिए। दूसरों की बात ध्यान से सुनें और फिर अपने जवाब भी तैयार कर लें,
- श्रोताओं की रुचि पैदा करने के लिए अलग-अलग लय में बोलने की योग्यता।

मौखिक संचार का सबसे बड़ा क्षेत्र है आमने-सामने की स्थिति का संचार। यह औपचारिक व अनौपचारिक दोनों ही प्रकार का हो सकता है।

सामान्य वार्षिक बैठक या किसी पैनल द्वारा इंटरव्यू लिए जाने की स्थिति में आमने-सामने का संचार काफी औपचारिक होता है। वहीं दूसरी तरफ कुछ उपभोक्ताओं के साथ भोजन या कर्मचारियों के बीच जैसे ही कोई सूचना पहुंचाना इत्यादि अनौपचारिक संचार के उदाहरण हैं।

आमने सामने के संचार के काफी सारे फायदे होते हैं।

- इसमें प्रतिपुष्टि त्वरित होती है।
- सूचनाओं को शीघ्रता से सामने वाले के पास पहुंचाया जा सकता है।
- कर्मचारियों के बीच सहयोग की भावना बलवती होती है।

हालांकि इस प्रकार के संचार के कुछ नुकसान भी हैं।

- यदि संचार के प्रतिभागी अकुशल हैं तो लोगों की भीड़ के सामने बोलना उनके लिए काफी डरावना सिद्ध हो सकता है।
- वहीं अशाब्दिक संचार का बहुत कम प्रयोग भी ज्यादा लाभदायक नहीं होता।

मौखिक संचार का दूसरा क्षेत्र है, माध्यमित संचार। इसमें संचार करने के लिए किसी यांत्रिक उपकरण का सहारा लिया जाता है। सबसे ज्यादा प्रचलित माध्यमित संचार है टेलीफोन पर होने वाला वार्तालाप। पिछले 100 सालों के दौरान तीव्र और सीधे संचार के लिए टेलीफोन काफी लोकप्रिय माध्यम रहा। टेलीफोन से निम्नलिखित फायदे हैं:

- दूसरे व्यक्ति तक सूचना का तत्काल स्थानांतरण,

- उनका प्रयोग आसान है और लगभग हर जगह आसानी से मिल जाते हैं,
- प्रतिपुष्टि तुरंत मिल जाती है,
- इस सेवा की दरें भी काफी किफायती होती हैं।

मोबाइल के बढ़ते प्रचलन ने तो इस लाभ को और भी बढ़ा दिया है, क्योंकि इस पर व्यक्ति को कभी भी कहीं भी संपर्क किया जा सकता है।

लेकिन इस माध्यम के साथ भी कुछ नुकसान जुड़े हुए हैं।

- प्रेषक और प्राप्तक एक-दूसरे की अशाब्दिक भाषा का अध्ययन नहीं कर सकते।
- बातचीत का कोई औपचारिक रिकार्ड इत्यादि नहीं रखा जाता तो कोई इस बात को साबित नहीं कर सकता कि किसी ने कब क्या कहा था। (कुछ विशेष मामलों में फोन टेपिंग यह सुविधा उपलब्ध करवाती है।)

भले ही आप फोन पर किसी मित्र से बात कर रहे हों या रेस्टोरेंट में वेटर को खाने का आर्डर दे रहे हों, आप न जाने कितनी परिस्थितियों में संचार करते रहते हैं।

मौखिक संचार द्विआयामी होता है। बोलना और सुनना इसके दो पहलू हैं। कोई वक्ता अपने भाषण को प्रभावशाली बनाना चाहता है तो उसे सिर्फ बोलना ही नहीं अपितु दूसरों को सुनना भी सीखना होगा।

**एक अच्छा वक्ता बनने के लिए सुझाव:**

**दमदार बोलिए:** यह सुनिश्चित कर लें कि आपकी आवाज इतनी तेज है कि सभी श्रोता उसे आसानी से सुन सकें। यदि आप सिर्फ एक व्यक्ति से ही बात कर रहे हैं तो चिल्लाने की कोई आवश्यकता नहीं है, लेकिन यदि लोगों की भीड़ को संबोधित करना है तो आपको सामान्य से थोड़ा ऊंचा बोलना पड़ेगा।

**स्पष्ट आवाज:** शब्दों को अपने मुंह में ही मत चबाइए। शब्दों का सही उच्चारण सीखने के लिए अभ्यास करें। यदि आपको बुदबुदाने की आदत है और इससे छुटकारा पाना चाहते हैं तो अपने दोस्तों व परिजनों से कहिए कि आप जब भी ऐसा करें वे टोक दें। ऐसा करने से आप इस चीज को ठीक करने के लिए और जोश से काम करेंगे।

**गति कम रखिए :** आपको इतनी धीमी गति से भी नहीं बोलना कि लोग सोने ही लग जाएं और इतने तेज वेग से भी नहीं चलना कि आपके बोले गए शब्दों का अर्थ ही लोगों को समझ में न आए। यदि आप चाहते हैं कि श्रोता आपके सभी शब्दों को ध्यान से सुनें तो अपनी गति को सही तारतम्यता देने का अभ्यास करें।

जब आप मौखिक संचार कौशल विकसित करने की कोशिश कर रहे हैं तो इन चीजों की उपेक्षा करने की कोशिश करें:

**आक्रामक न हों :** शांत रहें। गुस्से में आकर आप अपनी बात को ज्यादा प्रभावी ढंग से नहीं कह सकते, लेकिन यदि शांत रहकर कहा तो इसका प्रभाव काफी ज्यादा होगा।

**बोरियत पैदा न करें :** श्रोताओं को अपनी बातों की तरफ आकर्षित करने के लिए जरूरी है कि आपका मौखिक संचार उबाऊ न हो। अपनी आवाज में उतार-चढ़ाव लाकर काफी हद तक लोगों की बोरियत दूर की जा सकती है।

**एक अच्छा श्रोता बनने के लिए सुझाव:**

**शांत रहें :** जब आपसे सुनने की उम्मीद की जाती है, उस समय न बोलें। सिर्फ बोली गई बातों को ध्यान से सुनें।

**विचलित न हों :** सुनने के समय पर आपसे उम्मीद की जाती है कि आप ध्यान से सुनें। अपनी बारी आने पर आप उनमें से कुछ चीजों पर सवाल भी उठा सकते हैं। यदि सुनते वक्त ध्यान भंग हो गया तो यह सब नहीं हो पाएगा। अतः लोगों की बातों को सुनने और समझने की योग्यता विकसित करें।

**अपनी भूमिका पहचानें:** आप अपनी भूमिका के प्रति विश्वस्त नहीं हैं कि सामने वाला व्यक्ति आपसे संचार में किसी योगदान की अपेक्षा कर रहा है या फिर वह आपसे सिर्फ सुनने की अपेक्षा कर रहा है, तो उससे पूछें।

**बिना मांगी सलाह न दें:** जब कोई व्यक्ति आपसे सुनने को कहता है तो वे मौका ताड़ रहे होते हैं कि कोई व्यक्ति उन्हें सुने। यदि वह आपकी सलाह चाहता है तो मांगेगा। किसी को बिना मांगी सलाह न दें।

**समस्या समाधानक न बनें :** कई लोगों की आदत होती है कि वे दूसरों की समस्याओं के समाधान में ज्यादा रुचि लेते हैं। क्या किया जाए? इस पर यदि कोई आपसे सलाह मांगता है तो बोलें, अन्यथा चुप रहें। यदि कोई वक्ता बीच में आपसे किसी समस्या के समाधान के बारे में पूछता है तो उसके जानने का मकसद होता है कि आप कितना ध्यान से सुन रहे हैं। बिना किसी के मांगे समाधान प्रस्तुत करना शुरू न करें।

**किसी की भावनाओं को ठेस न पहुंचाएं:** सबको अपनी भावनाएं व्यक्त करने का अधिकार है। आपको कोई हक नहीं बनता कि आप किसी की भावनाओं को ठेस पहुंचाएं।

**शांतचित्त बनें रहें:** यदि कोई व्यक्ति आपसे चिल्ला कर बात कर रहा है तो आप भी उसके साथ चिल्लाना शुरू न करें। उन्हें कुछ वक्त दें और शांत करने की कोशिश करें। इसके बाद ही वार्तालाप शुरू करें।

#### 4.2.2 अशाब्दिक संचार :

शाब्दिक संचार में शब्दों का प्रयोग किया जाता है, लेकिन अशाब्दिक संचार में हम ध्वनि में उतार-चढ़ाव, भाव-भंगिमाएं, मुद्राएं एवं मुखाभिव्यक्ति, बैठने की शैली आदि के माध्यम से संचार करते हैं।

शारीरिक भाषाओं के विशेषज्ञ अल्बर्ट मेहराबियन ने किसी भी संदेश के प्रभाव के बारे में शोध किया। मौखिक संचार पर किए गए उनके शोध में प्रभाव का प्रतिशत इस प्रकार निकला था:

शाब्दिक संचार का प्रभाव	:	सिर्फ 7 प्रतिशत
स्वर लय, सुर इत्यादि का प्रभाव	:	38 प्रतिशत
अशाब्दिक संचार का प्रभाव	:	55 प्रतिशत

तो अशाब्दिक संचार क्या है? साधारण तौर पर कंधे उचकाना, वी या ओके का चिह्न बनाना, अगूंठा दिखाना, आंखों की हलचल, मुखाभिव्यक्ति, बैठने की शैली आदि सभी अशाब्दिक संचार में समाहित होते हैं। मौन, छूना, सूंघना इत्यादि भी अशाब्दिक संचार में ही आते हैं।

#### शारीरिक भाषा:

शरीर और इसके विभिन्न हिस्सों को काफी कुछ संचारित करने के लिए प्रयोग किया जाता है। शरीर के अलग-अलग हिस्सों के माध्यम से होने वाले इस संचार को शारीरिक भाषा का नाम दिया जाता है। शारीरिक भाषा के अतिरिक्त हम विभिन्न अवसरों के लिए किस प्रकार के कपड़े पहन कर जाते हैं, लोगों का अभिवादन किस प्रकार करते हैं, बातें करने के दौरान हमारे हाथों को किस प्रकार प्रयोग करते हैं और बात करते वक्त हमने सामने वाले व्यक्ति से भौतिक दूरी कितनी बना रखी है यह सब चीजें अशाब्दिक संचार का ही हिस्सा हैं।

**मुखाभिव्यक्ति :** अशाब्दिक संचार के लिए चेहरा सबसे स्पष्ट साधन है। इसके माध्यम से आसपास के लोगों को निरंतर हमारे बारे में कुछ न कुछ जानकारी मिलती रहती है। चेहरा दिल की बात एकदम साफ दिखा देता है, भले ही हम दूसरी तरह के भाव झलकाने की कितनी भी कोशिश कर लें।

उदाहरण के लिए झूठ बोलते वक्त एक बच्चा दोनों हाथों से मुंह को ढकने की कोशिश करता है, इसी

परिस्थिति में एक किशोर मुंह पर एक हाथ लगाता है, जबकि एक वयस्क व्यक्ति अंगुली के सहारे आंशिक रूप इसे छुपाने की चेष्टा करता है। इस भंगिमा को शारीरिक भाषा विज्ञान में 'माउथ गार्ड' बोला जाता है।

शब्दों का प्रयोग किए बिना किसी का चेहरा भला उसके बारे में इतना कुछ कैसे बता सकता है? चेहरे की रंगत, झुर्रियां, बालों की मौजूदगी या गैर मौजूदगी आदि कई ऐसी चीजें हैं जो किसी के भी व्यक्तित्व के बारे में काफी कुछ बता सकती हैं। रूप सज्जा और केश विन्यास किसी के आर्थिक स्तर और फैशन इत्यादि में उसकी रुचि के बारे में बता सकता है।

तो हम चेहरे के भावों का प्रयोग किस प्रकार करें? ऊपर हमने बात की है कि झूठ बोलते वक्त चेहरे को छुपाने के लिए लोग माउथ गार्ड भंगिमा का प्रयोग करते हैं। बार-बार नाक को छूना भी माउथ गार्ड भंगिमा का ही एक स्वरूप है। बैठते वक्त हथेली पर टुड्डी टिकाना, मुंह में हाथ डालना इत्यादि भंगिमाएं सामने वाले को कुछ न कुछ संदेश प्रेषित करती रहती हैं। हाथ व मुंह की कुछ मुद्राएं इस प्रकार हैं:

- गला खुजलाना (संदेह व अनिश्चितता के चिह्न)
- कान खुजलाना (बुरी सोच को रोकना)
- कालर खींचना (झूठ को छिपाना)
- मुंह में अंगुली डालना (दबाव में होना)

**आंखों का व्यवहार :** आंखें भी अशाब्दिक संचार का एक महत्वपूर्ण साधन हैं। देखने और पलकें झपकाने से लेकर घूरने तक आंखें कई काम कर सकती हैं। आंखें हमारे अंदर तक झांक सकती हैं। वास्तव में अशाब्दिक संचार के दौरान आंखें ही सबसे ज्यादा भावाभिव्यक्ति का काम करती हैं। आंखें निम्नलिखित कार्य कर सकती हैं:

- सूचना प्रदान करना
- अन्योन्यक्रिया का नियमन
- नियंत्रण करना
- सामीप्य का अहसास करवाना

नेत्र संपर्क भी एक महत्वपूर्ण अवधारणा है। जब वक्ता श्रोताओं के साथ नेत्र संपर्क बनाता है तो संदेश जाता है कि वह मैत्रीपूर्ण, निष्कपट और तनाव रहित है। प्रभावशाली वक्ता बार-बार नेत्र संपर्क बनाकर यह जांचते रहते हैं कि श्रोता उसको ध्यान से सुन रहे हैं या नहीं। कोई व्यक्ति किस प्रकार नेत्र संपर्क बनाता है, उससे पता चलता है कि उसकी प्रवृत्ति प्रभुत्व जमाने की है या वह दबू है।

lehirk dk vglkl djokuk Hkh us= laidZ dk ,d egRoIw.kZ dk;Z gSA vka[ksa gesa  
 nwljksa ds lkFk laca/k cukus esa enn djrh gSaA ;g ,d rjg ls gekjh vkRek ds fy,  
 f[kMòdh dk dke djrh gSaA nwljksa dks izksRlkfgr ;k grksRlkfgr djus esa vka[ksa  
 lgk;rk djrh gSaA mnkgj.k ds fy, ,d ckj ?kwj dj ns[kus ek= ls Nk= ckrsa djuk can dj  
 ldrs gSa] ogha nwljh rjQ ,d /kheh lh eqLdku nwljksa dks nksLr cuk ldrh gSa

**शारीरिक मुद्राएं :** प्रारम्भिक समय में शोधकर्ताओं ने शारीरिक भावों को इसमें प्रयुक्त शरीर के अंग के आधार पर वर्गीकृत किया था, जैसे कि नेत्र व्यवहार, हस्त मुद्रा आदि। लेकिन अशाब्दिक संचार के क्षेत्र के विशेषज्ञ और अग्रणी शोधकर्ता रे बर्डविस्ल ने शारीरिक भाषा विज्ञान (ज्ञप्छ्मै) के नाम से एक नए शब्द का प्रयोग शुरू किया। इसमें शरीर की बाहरी गतिविधियों का अध्ययन किया जाता था। शारीरिक अभिव्यक्ति के पांच वर्ग हैं:

- प्रतीक (ओके के लिए अंगुलियों से छल्ला बनाना, किसी को चुप कराने के लिए अपने होठों पर अंगुली रखना, विजय के लिए अंग्रेजी के अक्षर वी का निशान बनाना, लिफ्ट इत्यादि के लिए अंगूठा निकालकर एक तरफ लहराना आदि।)
- चित्रक (किसी चीज का आकार इत्यादि बताने के लिए हथेलियों को फैलाना)
- नियंत्रक (सिर हिलाना, आंखें दिखाना इत्यादि)
- प्रदर्शन प्रभावक (गुस्से से घूरकर देखना)
- शारीरिक नियंत्रक (थकने के बाद अंगड़ाई लेना, सोचते वक्त अपनी ठुंडी को रगड़ना इत्यादि)

**बैठने की शैली व चाल:** हम किस तरीके से खड़े होते हैं, बैठने की मुद्रा क्या है और चाल कैसी है, ये सभी चीजें हमारी शारीरिक व मानसिक स्थिति को दर्शाती हैं। उत्तेजित मनोदशा में व्यक्ति सीधा और अकड़ कर बैठा या खड़ा होता है। बचाव की मुद्रा में होने पर आदमी के कंधे व सिर झुकाकर खड़ा होता है या कुर्सी में ही दुबक जाता है। चिंता की अवस्था में हम हाथ पीछे बांधकर धीरे-धीरे चल रहे होते हैं।

tc O;fDr vkRefo'okl ls Hkjiwj gksrk gS rks pyrs oDr mldh BqM~Mh mBh gqbZ o  
 lhuk Qwyk gqvk gksrk gS vkSj gkFk eqDr :i ls ?kwe jgs gksrs gSaA vkRefo'okl dh  
 voLFkk esa gekjs Vkaxs vkerkSj ij FkksMòh LrafHkr gksrh gSa vkSj pky esa

FkksMòk mNky gksrk gSA dej ij gkFk j[kdj [kMòs gksus dh eqnzk vkids efLr”d dh  
vkdzke drk dks fn[kkrh gSA [kqys gkFk vkidh fu”diVrk n’kkZrs gSa] tcf d can  
gkFkksa ls bl ds foijhr lans’k tkrk gSA Nkrh ij gkFk cka/k dj [kMòk gksuk cpko dh  
eqnzk dk ,d vPNk mnkgj.k gSA

**व्यक्तित्व :** अन्तर्व्यक्तिक व समूह संचार में हमारे प्रदर्शन पर हमारे बाह्यस्वरूप का काफी असर पड़ता है। वास्तव में किसी भी व्यक्ति का बाहरी स्वरूप काफी महत्वपूर्ण होता है, क्योंकि यही आपका ‘पहला प्रभाव’ बनाता है। आज जबकि सारा दिन विज्ञापनों ने कुछ सुंदर व्यक्तित्वों को सुई से लेकर जहाज तक की मशहूरी के लिए हमारे सामने रखना शुरू कर दिया है तो यह और भी महत्वपूर्ण हो जाता है। अच्छा दिखने के लिए हमें अपने बाहरी व्यक्तित्व को भी सुधारना होता है।

**कपड़े:** कपड़े हमारे व्यक्तित्व के प्रति लोगों को काफी कुछ दिखा देते हैं। किसी की उम्र, रुचि, दृष्टिकोण इत्यादि चीजें कपड़ों से साफ पता चल जाती हैं। कपड़ा कितना पुराना है, किस हालत में है और किस फैशन का है, इन सब चीजों से किसी भी व्यक्ति के जीवन स्तर का भी अहसास हो जाता है। कपड़े दिखाते हैं कि हम समाज में आ रहे परिवर्तनों के साथ चल रहे हैं या नहीं। साथ ही यह सज्जा व आत्माभिव्यक्ति का भी माध्यम हैं। एक व्यक्ति का परिधान सुरक्षा, यौनाकर्षण, आत्माभिव्यक्ति, समूह परिचय, सामाजिक स्तर और भूमिका बताने जैसे न जाने कितने काम करता है। उसकी सामाजिकता, विश्वास और चरित्र को भी कपड़े जाहिर कर देते हैं। शायद इन्हीं वजहों के चलते कहा जाता है कि ‘कपड़े आदमी का निर्माण करते हैं’।

**स्पर्श:** मनुष्यों अथवा जानवरों के बीच भौतिक संपर्क के लिए स्पर्श ही सबसे अहम प्रक्रिया है। किसी स्थान विशेष पर जोर देने, किसी को पकड़ने, शांत करने (पीठ थपथपाना), आश्वासन देना (कई बार यह काम हम अपने आप के साथ भी करते हैं) जैसे कामों के लिए मनुष्य एक दूसरे को स्पर्श करते हैं। बच्चों के स्वस्थ विकास के लिए स्पर्श अतिआवश्यक है।

**निकटता:** यह तो हम समझ ही चुके हैं कि शब्दों, शारीरिक भाव भंगिमाओं इत्यादि के माध्यम से हम लोग संचार करते हैं। इनके अतिरिक्त स्थान का प्रयोग करके भी हम लोग संचार कर सकते हैं। हम विभिन्न लोगों व वस्तुओं के साथ बात करते वक्त अलग-अलग भौतिक दूरी रखते हैं। रिश्तों के



आधार पर यह दूरी तय होती है। संचार के दौरान प्रतिभागियों की दूरी के अध्ययन को 'प्रोक्सेमिक्स' कहा जाता है। अन्तर्व्यक्ति संचार के लिए स्थान का चार प्रकार से प्रयोग संभव है:

- अंतरंगता (स्पर्श से लेकर 18 इंच तक की दूरी को इस श्रेणी में माना गया है। केवल कुछ अंतरंग लोगों को ही हम इस स्थान में प्रवेश की इजाजत देते हैं। हालांकि भीड़भाड़ वाले इलाकों में जो निकटता होती है, वह जबरदस्ती या हम पर थोपी गई होती है।)
- व्यक्तिगत दूरी (दैनंदिन अन्योन्यक्रिया के लिए प्रयुक्त। 1.5 इंच से लेकर 4 फीट तक की दूरी इस दायरे में आती है।)
- सामाजिक दूरी (किसी व्यक्ति से हम पहली बार मिलें हो या उनसे सिर्फ हमारे व्यावसायिक संबंध ही हैं तब इस दूरी को रखा जाता है। 4 फीट से लेकर 12 फीट तक की दूरी इस श्रेणी में आती है।)
- सर्वजन दूरी (एक साथ कई लोगों के साथ अन्योन्यक्रिया करते वक्त सर्वाधिक दूरी रखी जाती है। यह 12 फीट से लेकर 25 फीट तक हो सकती है। कक्षा में अध्यापक द्वारा दिया जाने वाला व्याख्यान या एक औपचारिक जनसभा इसके उदाहरण हैं।)

**संयुक्त भाषा:** केवल शब्दों को बुदबुदाने मात्र से ही संचार नहीं हो जाता है। कई अन्य तत्वों द्वारा शब्दों के सहायक के रूप में काम किया जाता है। यह तत्व मुख्यतया: आवाज से ही संबंधित होते हैं। स्वरमान, शैली, रफ्तार, अनुनाद, गुणवत्ता इत्यादि चीजें शब्दों को जीवंत बनाती हैं। इन कन्वीय गुणधर्मों के अलावा भी कई अन्य कन्वीय आवाजें मौखिक संचार में योगदान देती हैं। घुरघुराहट, किरकिराहट और गला साफ करने की आवाज इत्यादि इसमें शामिल हैं। इन सभी कन्वीय गुणधर्मों और कन्वीय आवाजों को संयुक्त भाषा कहा जाता है। इसे भाषा के समानान्तर एक भाषा ही समझते हैं।

स्वरमान आवाज के उतार-चढ़ाव से संबंधित है। बिना स्वरमान के बोली गई बातें जल्दी ही लोगों को बोर करने लगती हैं।

वहीं दूसरी तरफ अनुनाद में एक धीमे स्तर से बढ़ते हुए आवाज को उच्चतम स्तर तक पहुंचा दिया जाता है। शांत आवाज के साथ बोलने वाले लोग आमतौर पर शर्मिले होते हैं, जबकि उच्च स्तर पर बोलना आत्मविश्वास की निशानी माना जाता है।

T;knk rst ;k /khes cksyuk j¶rkj esa ifjorZu dh fu'kkuh gSA tks rst cksyrs gSa] muls  
yxrk gS fd os QVkJV viuk Hkk''k.k [kRe djuk pkgrs gSaA ;g vuqHkoghurk o ruko  
dh fu'kkuh gSA

अच्छे वक्ताओं को पता है कि उन्हें कहां विराम लेना है और कहां धीमी गति के साथ बोलना है।

**सूचना:** घ्राण शक्ति से हम अपने आसपास के वातावरण के बारे में काफी जानकारी एकत्रित कर लेते हैं। एक महक विशेष हमें किसी व्यक्ति के आगमन की सूचना दे सकती है। शरीर से आने वाली दुर्गन्ध व्यक्ति की साफ सफाई की आदतें बताती है। इसी शक्ति के माध्यम से हम भी काफी सारी सूचनाएं दूसरों को देते हैं। दुर्गन्ध को छिपाने के लिए हम डिओडरेंट, बाडी स्प्रे, इत्र इत्यादि का प्रयोग करते हैं। प्याज की गंध को रोकने के लिए कई बार हमें दूधपेस्ट तक करना पड़ जाता है।

**अशाब्दिक संचार के कार्य :** किसी भी संचार की प्रक्रिया में अशाब्दिक संचार महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। आमतौर पर यह मौखिक संचार के पूरक के तौर पर होता है। कई बार अशाब्दिक संकेत अपने-आप में ही बहुत कुछ कह देते हैं। विशेष तौर पर अशाब्दिक संचार इन कार्यों को पूरा करता है:

- मौखिक संदेश को दोहराना
- मौखिक संदेश का विकल्प बनना
- मौखिक संदेश के पूरक की तरह काम करना
- मौखिक संचार के नियामक की तरह काम करना

#### 4.3 सारांश :

- मौखिक भाषा हमें बोलने की सुविधा प्रदान करती है। वहीं दूसरी तरफ लिखित रूप में किया गया संचार हम आसानी से संग्रहित कर सकते हैं। पुस्तक प्रकाशन व पत्रकारिता ने सूचना के प्रसार की प्रक्रिया को काफी गति प्रदान कर दी। तो टेलीग्राफ, टेलीफोन, टीवी आदि के आविष्कार ने सूचना प्रसारण को त्वरितता प्रदान कर दी।
- बीसवीं सदी में सामाजिक, राजनीतिक व आर्थिक स्तर पर परिवर्तन लाने में संचार ने काफी अहम भूमिका निभाई। यह भूमिका अब भी चल ही रही है।
- मानव मुख्य संचार तो शब्दों की सहायता से ही करता है। मुंह से निकलने वाली ध्वनियों को प्रत्येक समाज ने अपने अनुसार अर्थ प्रदान किए हैं। इस प्रकार ध्वनियों को अर्थ प्रदान करने की प्रक्रिया भाषा का शुरुआती दौर है। जब उन ध्वनियों को प्रकट करने के लिए कुछ चिह्न भी लिखें जाने लगे तो वह संपूर्ण भाषा बन जाती है। इन्हीं शब्दों के माध्यम से मनुष्य संचार करते हैं। संचार के दौरान शब्द मौखिक, लिखित या मुद्रित भी हो सकते हैं।

- वहीं संचार भी आमने सामने का या किसी मशीनी माध्यम से हो सकता है। किसी बात को सही अर्थों में दूसरों तक पहुंचाने में शब्द मनुष्य की काफी मदद करते हैं।
- लेकिन संचार की पूरी प्रक्रिया सिर्फ शब्दों के आधार पर ही नहीं टिकी है। बोलते वक्त चेहरे के भाव, शारीरिक मुद्राएं व भाव-भंगिमाएं भी काफी कुछ कह जाती हैं। शोधकर्ताओं ने भी निष्कर्ष निकाला है कि शब्दों के जरिए कही गई बात से ज्यादा प्रभावशाली वक्ता की शारीरिक गतिविधियां होती हैं। तो सिर्फ मनुष्य के भावों के जरिए होने वाले इस संचार को अशाब्दिक संचार कहा जाता है।
  - शाब्दिक संचार में आपको बोलने की कला सीखनी होती है, तो अशाब्दिक बताता है कि आपको किस प्रकार खड़ा होना होगा, आपका हाथ कहां होगा तो उससे श्रोताओं पर क्या संदेश जाएगा इत्यादि।
  - मुख्राभिव्यक्ति, नेत्र संपर्क, शारीरिक गतिविधियां, सूंघना इत्यादि अशाब्दिक संचार के मुख्य तत्व हैं।

#### 4.4 सूचक शब्द :

**शाब्दिक संचार:** शब्दों की सहायता से होने वाला संचार शाब्दिक संचार है। यह मौखिक, लिखित या मुद्रित किसी भी प्रकार का हो सकता है। जब दो या अधिक लोगों के बीच प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष संपर्क होता है और शब्दों के माध्यम से सूचना का प्रवाह होता है, तो उसे शाब्दिक संचार कहा जाता है।

**मौखिक संचार:** वह शाब्दिक संचार जो सिर्फ बोलकर किया जाए, शाब्दिक की श्रेणी में आएगा। इस प्रकार के संचार का कोई रिकार्ड नहीं होता कि कब, किसने, क्या बोला था। एक अच्छा वक्ता बनने के लिए सबसे पहले तो आपकी आवाज में दम होना चाहिए। यानी आवाज इतनी तेज हो कि सभी श्रोताओं तक आसानी से पहुंच सके। लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि आप बेवजह ही चिल्लाते रहें। इसके अलावा एक आदमी से लेकर एक बड़े जनसमूह तक को संबोधित करने का विश्वास उसमें होना चाहिए। साथ ही साथ उसे यह समझ भी हो कि अशाब्दिक मुद्राएं किस प्रकार से संचार में सहायक हो सकती हैं। अच्छा वक्ता बनने के लिए अच्छा श्रोता बनना भी जरूरी है। जब तक आप दूसरों की बात में दिलचस्पी नहीं लेंगे कोई आपकी बातों में भी दिलचस्पी नहीं लेगा।

**अशाब्दिक संचार:** हमारे शरीर की जितनी भी बाहरी गतिविधियां हैं, वे दूसरों को हमारे बारे में कुछ न कुछ अवश्य बताती रहती हैं। इस प्रकार से होने वाला संचार अशाब्दिक संचार कहा जाता है। कंधे उचकाने, घूरने, माथे पर बल पड़ने इन सबसे सामने वाले को उस वक्त हमारी मनोदशा का पता चल जाता है। चेहरा इस काम में सबसे महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। हमारी जो मनोस्थिति है वह

लाख छुपाने के बाद भी चेहरे पर झलकेगी। अशाब्दिक संचार का अध्ययन शारीरिक भाषा के अन्तर्गत किया जाता है। इसके अलावा हम किस प्रकार के व किस प्रकार से कपड़े पहनते हैं वह भी हमारे व्यक्तित्व को दूसरों के सामने उजागर करता है। शोधकर्ताओं ने पता लगाया है कि शाब्दिक संचार से ज्यादा अशाब्दिक संचार का प्रभाव श्रोताओं पर पड़ता है।

**मुखाभिव्यक्ति:** अशाब्दिक संचार में संदेश संप्रेषण के लिए चेहरा सबसे बड़ा साधन है। हमारा चेहरा निरंतर दूसरों को हमारे बारे में सूचनाएं प्रदान करता रहता है। लाख छुपाने के बाद भी हमारी मनोदशा चेहरे पर झलक ही जाती है। संचार के दौरान भी आपके चेहरे पर आने वाले भाव सामने वाले को बता देते हैं कि आप तनाव में हैं या नहीं अथवा आप में विषय के प्रति विश्वास है या नहीं।

**नेत्र व्यवहार:** देखने और पलकें झपकाने से लेकर घूरने तक आंखें कई काम कर सकती हैं। ये व्यक्ति के अंदर तक झांक सकती हैं। अशाब्दिक संचार में आंखें सबसे ज्यादा भावाभिव्यक्ति का काम करती हैं। सूचना प्रदान करना, अन्योन्यक्रिया का नियमन, सामीप्य का अहसास करवाना आदि नेत्रों के काम हैं। नेत्र संपर्क भी एक महत्वपूर्ण अवधारणा है। जब वक्ता श्रोताओं के साथ नेत्र संपर्क बनाता है तो संदेश जाता है कि वह मैत्रीपूर्ण, निष्कपट और तनाव रहित है। प्रभावशाली वक्ता बार-बार नेत्र संपर्क बनाकर यह जांचते रहते हैं कि श्रोता उसको ध्यान से सुन रहे हैं या नहीं। कोई व्यक्ति किस प्रकार नेत्र संपर्क बनाता है, उससे पता चलता है कि उसकी प्रवृत्ति प्रभुत्व जमाने की है या वह दबू है।

#### 4.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न :

1. सटीक उदाहरण देते हुए शाब्दिक संचार पर चर्चा करें।
2. शाब्दिक संचार के विभिन्न पहलू क्या हैं? विस्तार से चर्चा करें।
3. अशाब्दिक संचार के विविध पहलुओं पर विस्तार से चर्चा कीजिए।
4. अशाब्दिक संचार के क्या-क्या संभावित काम हैं?

#### 4.6 संदर्भित पुस्तकें :

फंडामेंटल्स ऑफ ह्यूमैन कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, पी कार्ने और टीजी मायफील्ड, 1997।

थ्योरीज ऑफ मास कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, एस जे बालरोक, लॉगमैन, 1997।

कम्यूनिकेशन: एन इंट्रोडक्शन; लेखक- केएल रोसेनजर्न, सागे, 1997।

कम्यूनिकेशन थ्योरीज एंड प्रैक्टिसिज ; लेखक- सुनील के सेनगुप्ता, शैबमाया प्रकाशन 1997।

## Bachelor of Mass Communication (1st year)

### HUMAN COMMUNICATION (Paper: I)

Block: C

Unit: I

Lesson: 5

#### अन्तःव्यैक्तिक संचार

लेखक: श्री महेश कुमार

व्याख्याता, जगन्नाथ इंटरनेशनल मैनेजमेंट स्कूल, वसंत कुंज, नई दिल्ली।

वैटर: श्री मिहिर रंजन पात्र

वरिष्ठ व्याख्याता, गुरु जम्भेश्वर विश्वविद्यालय, हिसार।

#### अध्याय संरचना:

मनुष्य द्वारा अपने आप से किए जाने वाले संचार यानी अन्तःव्यैक्तिक संचार के कुछ पहलुओं का अध्ययन हम इस अध्याय में करेंगे। आत्म की अवधारणा पर हम विशेष तौर पर बात करेंगे। साथ ही अन्तःव्यैक्तिक संचार की प्रक्रिया के बारे में भी बात की जाएगी। अध्याय की संरचना इस प्रकार रहेगी:

- 5.1 उद्देश्य
- 5.1 परिचय
- 5.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति
  - 5.2.1 अन्तःव्यैक्तिक संचार- एक परिचय
  - 5.2.2 आत्म की अवधारणा
  - 5.2.3 अन्तःव्यैक्तिक संचार की अवधारणा
- 5.3 सारांश
- 5.4 सूचक शब्द
- 5.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न
- 5.6 संदर्भित पुस्तकें

#### 5.0 उद्देश्य :

इस अध्याय के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- अन्तःव्यैक्तिक संचार का परिचयात्मक अध्ययन करना

- आत्म की अवधारणा से परिचित होना
- अन्तःव्यैक्तिक संचार की अवधारणा के बारे में जानना

### 5.1 परिचय :

हम पहले अध्यायों में पढ़ चुके हैं कि संचार की शुरुआत एक व्यक्ति करता है। हमारे मन में सवाल पैदा होता होगा कि आखिर वह व्यक्ति संचार क्यों करना चाहता है? उसके मस्तिष्क में क्या चल रहा है? उसने जो संदेश सम्प्रेषण के लिए तैयार किया है, वह कहां से पैदा हुआ है? इस प्रकार के सवालों का जवाब है कि दूसरों के साथ संचार करने से पहले मनुष्य अपने आप से संचार करता है और फिर तय करता है कि उसे किससे क्या कहना है। इस अध्याय में हम यह देखेंगे कि अन्तःव्यैक्तिक संचार में क्या-क्या होता है।

### 5.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति:

इस अध्याय में विषय वस्तु का प्रस्तुतिकरण इस प्रकार रहेगा:

- अन्तःव्यैक्तिक संचार- एक परिचय
- आत्म की अवधारणा
- अन्तःव्यैक्तिक संचार की प्रक्रिया

#### 5.2.1 मानव संचार- एक परिचय :

संचार का प्रथम प्रारूप है अन्तःव्यैक्तिक संचार। यह संचार का आधारभूत प्रारूप है। यह व्यक्ति के अंदर ही होता है। अन्य संचारिक परिस्थितियों की तुलना में इस प्रकार के संचार में केवल एक ही प्रतिभागी होता है। वहीं संदेश प्रेषित करता है और वही उसे ग्रहण भी करता है। अन्तःव्यैक्तिक संचार एक तरह से हमारी विचार प्रक्रिया है। साथ ही यह एक व्यक्ति द्वारा खुद से बात करने या सपने देखने की प्रक्रिया भी है।

अन्तःव्यैक्तिक संचार के लिए हम अपने तंत्रिका तंत्र का प्रयोग करते हैं। तंत्रिका तंत्र के दो महत्वपूर्ण भाग होते हैं:

- केन्द्रीय तंत्रिका तंत्र व
- परिधीय तंत्रिका तंत्र।

केन्द्रीय तंत्रिका तंत्र में मस्तिष्क व मेरु रज्जू होते हैं। वहीं सारे शरीर में फैला तंत्रिकाओं का जाल परिधीय तंत्रिका तंत्र का निर्माण करता है। संचार के लिए उद्दीपक के उत्पादन, ग्रहण करने व उस पर प्रक्रिया करने में यह दोनों तंत्रिका तंत्र प्रयोग होते हैं।

उदाहरण के लिए हमारे शरीर के किसी हिस्से में दर्द हो रहा है। उस स्थान पर खत्म होने वाली तंत्रिका परिधीय तंत्रिका तंत्र के माध्यम से केन्द्रीय तंत्रिका तंत्र को यह संदेश भेजती है। मस्तिष्क इस पर प्रक्रिया करता है और इसके संभावित उपचार के बारे में निर्देश देता है। हमारी जानकारी के बिना ही हमारे शरीर में अक्सर ऐसा संचार होता रहता है। अधिकतर लोग संचार की इस प्रक्रिया के प्रति जानते भी हैं।

अन्तःव्यैक्तिक संचार में एक व्यक्ति अंदरूनी और बाहरी दोनों प्रकार के उद्दीपकों पर प्रतिक्रिया जताता है। (मच्छर का काटना बाह्य उद्दीपक का उदाहरण है, जबकि विचार प्रक्रिया अंदरूनी है।)

अन्तःव्यैक्तिक संचार एक व्यक्ति के मूल्यों, विश्वास, भूमिका, दृष्टिकोण इत्यादि को प्रकाशित करता है।

### 5.2.2 आत्म की अवधारणा:

अन्तःव्यैक्तिक संचार प्रक्रिया में एक व्यक्ति के भाव, बुद्धि व तर्कशक्ति का इस्तेमाल होता है। इसके अतिरिक्त भौतिक स्तर पर भी यह संचार कई बार आयाम ग्रहण करता है। मनोवैज्ञानिकों ने एक व्यक्ति के आत्म को चार विभिन्न भागों में विभाजित किया है:

- शारीरिक आत्म
- भावनात्मक आत्म
- बौद्धिक आत्म
- सामाजिक आत्म

आत्म के यह सभी प्रकार एक व्यक्ति के अन्दर उपस्थित रहते हैं। शारीरिक रूप से कार्य करते वक्त शारीरिक आत्म मोर्चे पर होता है। जब प्यार, गुस्सा, डर इत्यादि की बात आती है तो भावनात्मक आत्म काम करता है। कोई मानसिक कार्य बौद्धिक आत्म के माध्यम से होता है। और अपना सामाजिक आत्म हम बाहरी दुनिया को दिखाने के लिए प्रयोग करते हैं।

इन सभी प्रकार की अवस्थाओं के कार्यों के बारे में नीचे विस्तार से बताया गया है:

**शारीरिक आत्म :**

शारीरिक कार्य जैसे खाना पचाना, सांस लेना, शरीर में आक्सीजन पहुंचाना, व्यर्थ पदार्थों का शरीर से बाहर निकालना आदि। इन कामों के लिए पांचों इंद्रियों का इस्तेमाल होता है।

#### **भावनात्मक आत्म :**

किसी झगड़े, उड़ान या ऐसी ही किसी अन्य अवस्था में हमारी भावनात्मक प्रतिक्रियाएं व अन्य सभी भाव दर्शाता है।

#### **बौद्धिक आत्म :**

सभी मानसिक कार्य जैसे कि शब्दों व वाक्यों का निर्माण, तुलना, तार्किक योग्यता का प्रयोग, समस्या समाधान करना, निर्णय लेना आदि सभी काम इसके द्वारा ही किए जाते हैं।

#### **सामाजिक आत्म :**

एक तरह से पूरे व्यक्तित्व के दर्शन करवाते हुए व्यक्ति का छवि निर्माण करता है।

इन चारों आत्म को समझने के बाद आदमी अपने आप को आसानी से समझ सकता है। और यह समझ उसे बेहतर संचार करने में मदद करती है।

समाज शास्त्री जोसफ लफ्ट व एच. इन्हैम ने आत्म की अवधारणा के कुछ और पहलुओं को प्रदर्शित किया। इन्होंने जोहैरी विन्डो के माध्यम से व्यक्ति के खुद के व औरों के साथ संचार संबंधों को दर्शाया।

	<u>खुद को पता</u>	<u>खुद से छिपा</u>
<u>दूसरों को पता</u>	<b>खुला</b>	<b>बंद</b>
<u>दूसरों से छिपा</u>	<b>छिपा हुआ</b>	<b>अज्ञात</b>

(जोहैरी विन्डो)

**खुला :** खुद के बारे में कुछ जानकारी जिसको वह व्यक्ति जानता है और इसे दूसरों के साथ बांटने की इच्छा भी रखता है।

**छिपा हुआ :** अपने बारे में कोई जानकारी, जिसे वह व्यक्ति जानता है, लेकिन दूसरों के साथ बांटना नहीं चाहता है।

**बंद :** खुद के बारे में वह जानकारी जिसे और लोग तो जानते हैं, लेकिन संबंधित व्यक्ति उससे अनजान है।

**अज्ञात :** वह जानकारी जिसे न तो संबंधित व्यक्ति ही जानता है और न ही समाज में अन्य लोगों को इसका कोई ज्ञान है।



यह भाग बराबर आकार के नहीं हैं। रिश्तों के आधार पर इनके आकार में परिवर्तन आते रहते हैं। करीबी या अंतरंग संबंध में खुला भाग सबसे ज्यादा होगा, जबकि आकस्मिक रिश्ते में यह भाग सबसे कम होगा।

किसी भी व्यक्ति में अपने आप के प्रति जागरूकता को बढ़ाने के लिए जोहैरी विन्डो को प्रभावशाली तरीके से प्रयोग किया जा सकता है। जैसे-जैसे बंद और अज्ञात भाग में ज्यादा सूचनाएं जुड़ती जाएंगी कोई भी व्यक्ति अपने आप में ज्यादा दिलचस्पी लेना शुरू कर देगा। और बाद में यह दूसरों के साथ संचार करने की योग्यता को बढ़ाने में मदद करेगा।

### 5.2.3 अन्तःव्यैक्तिक संचार की प्रक्रिया :

अन्तःव्यैक्तिक संचार वह आधार है, जिस पर बाकी सभी प्रकार के संचार टिके हैं। दूसरों के साथ संचार करने में सक्षम होने के लिए मनुष्य को सबसे पहले अपने-आप के साथ संचार करना होगा।

अन्तःव्यैक्तिक संचार की प्रक्रिया एक उद्दीपक से शुरू होती है। उद्दीपक अंदरूनी हो सकता है जैसे कि दुखती हुई मांसपेशियां, बुखार या तनाव इत्यादि। यह सभी उद्दीपक आदमी के अंदर ही पैदा होते हैं और इनकी प्रकृति भौतिक, भावनात्मक या मानसिक किसी भी प्रकार की हो सकती है। मनुष्य के शरीर से बाहर भी यानी कि आसपास के वातावरण में भी उद्दीपक पैदा हो सकते हैं। मनुष्य अपने चेतन या अर्धचेतन स्तर पर इन उद्दीपकों को ग्रहण करता है। उद्दीपक ग्रहण करने के लिए मनुष्य के शरीर में दो प्रकार के अभिग्रहक होते हैं। अंदरूनी अभिग्रहक अथवा तंत्रिका तंत्र भीतरी उद्दीपकों को ग्रहण करता है। वहीं पांचों इंद्रियां बाहरी अभिग्रहक का काम करते हुए बाहरी उद्दीपकों को ग्रहण करती हैं। उद्दीपकों को ग्रहण करते वक्त मानव शरीर चयनित बोध और चयनित अभिग्रहण पर काम करते हुए बहुत सारे अनावश्यक उद्दीपकों को खारिज कर देता है।

उदाहरण के लिए लोगों से भरे एक कमरे में हम लोग सिर्फ दो या तीन लोगों की आवाज ही सही तरीके से सुनते हैं और बाकी ध्वनियों को खारिज कर देते हैं। उद्दीपक की तीव्रता उसके अभिग्रहण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। यही कारण है कि तेज आवाज, चटकीले रंग, तीखी गंध इत्यादि के प्रति तुरंत हमारा ध्यान चला जाता है, लेकिन यह कम होते तो शायद ध्यान आकर्षित न कर पाते।

उद्दीपक को ग्रहण करने के बाद उस पर प्रक्रिया होना अन्तःव्यैक्तिक संचार का अगला चरण है। यह तीन स्तरों पर होता है।

बौद्धिक

भावनात्मक व

## शारीरिक

बौद्धिक प्रक्रिया तो मनुष्य के बौद्धिक आत्म से जुड़ा हुआ है। उद्दीपक पर सोचना, समझना, संग्रह करना, आवश्यकता पर उस चीज को जैसे का तैसा उगलना, छंटना इत्यादि काम इस चरण में होते हैं।

भावनात्मक प्रक्रिया व्यक्ति के भावनात्मक आत्म से जुड़ी हुई है। इस प्रक्रिया में किसी तर्क पर विचार नहीं किया जाता। इसकी सबसे बड़ी बात यही है कि इसकी प्रकृति अतार्किक है। हमारे मूल्य, विश्वास, भावनाएं इत्यादि इसी प्रक्रिया के तहत आती हैं।

तैसरी शारीरिक प्रक्रिया व्यक्ति के शारीरिक आत्म के साथ जुड़ी हुई है। इसमें किसी भी उद्दीपक के प्रति शरीर में होने वाली प्रतिक्रियाएं शामिल हैं। जैसे हृदय गति बढ़ना, मांसपेशियों में तनाव, रक्तचाप बढ़ना, शरीर का ताप बढ़ना इत्यादि।

इससे अगला कदम है उद्दीपक का प्रसारण। चूंकि अन्तःव्यैक्तिक संचार में प्रेषक और प्रापक एक ही व्यक्ति होता है तो इसमें संदेश तंत्रिका तंत्र के माध्यम से प्रवाहित होता है। इसके बाद का चरण प्रतिपुष्टि का है। तंत्रिका तंत्र के माध्यम से जो उद्दीपक गया उसका प्रतिपुष्टि इसमें मिलता है। इस प्रक्रिया में भी प्रेषक और प्रापक एक ही व्यक्ति होता है। संचार के इस प्रारूप में प्रतिपुष्टि सबसे तीव्र गति से प्राप्त होती है।

इस संचार में भी शोर जुड़ता है। लेकिन संचार के अन्य प्रारूपों की तुलना में यह काफी कम होता है। ऐसा इसलिए है कि यहां माध्यम के असफल रहने या फिर संदेश की गलत व्याख्या होने का खतरा नहीं होता है। हां उद्दीपक पर प्रक्रिया होने के दौरान कुछ शोर या खलल पैदा होने की संभावना बनी रहती है। ऐसा भी तब होता है, जब उद्दीपक पर ऐसे स्तर पर प्रक्रिय हो रही है, जिससे बेहतर दूसरे स्तर पर संभव थी।

उदाहरण के लिए कई बार ऐसा होता है कि लोगों को उद्दीपक पर तार्किक सोच के साथ प्रतिक्रिया जतानी होती है, लेकिन वे उस पर भावनात्मक हो जाते हैं। वहीं दूसरी तरफ जहां उन्हें भावनात्मक प्रक्रिया की जरूरत होती है वहां पर तार्किकता का इस्तेमाल कर बैठते हैं। इस प्रकार गलत स्तर पर प्रक्रिया होने से उद्दीपक में शोर भी जुड़ जाता है।

कुछ अन्तःव्यैक्तिक तथ्य जो कि किसी भी स्तर पर संचार को प्रभावित कर सकते हैं:

- व्यक्तिगत रुझान (मूल्य, विश्वास आदि)
- व्यक्तिगत गुणधर्म (आत्म सम्मान, परिपक्वता आदि)

अतः हम कह सकते हैं कि अन्तःव्यैक्तिक संचार संचार के सभी प्रारूपों में आधारभूत है। इसमें एक व्यक्ति के अंदर ही संदेश सम्प्रेषण व अभिग्रहण की प्रक्रिया होती रहती है। दूसरे शब्दों में कहें तो इस स्तर पर हम अपने आप से ही संचार करते रहते हैं। सम्प्रेषक व प्रापक एक ही व्यक्ति होता है। संदेश को ले जाने का माध्यम तंत्रिका तंत्र है। संदेश एक उद्दीपक के रूप में होता है। संदेश को समझा जाता है, अभिग्रहित किया जाता है और फिर उस पर प्रक्रिया होती है। इस संचार में प्रतिपुष्टि अति शीघ्र मिल जाती है। हां शोर व खलल तो इस संचार में भी है।

### 5.3 सारांश :

- अन्तःव्यैक्तिक संचार व्यक्ति के अंदर ही होता है। अन्य संचारिक परिस्थितियों की तुलना में इस प्रकार के संचार में केवल एक ही प्रतिभागी होता है। वहीं संदेश प्रेषित करता है और वही उसे ग्रहण भी करता है।
- अन्तःव्यैक्तिक संचार में हम तंत्रिका तंत्र का प्रयोग करते हैं। तंत्रिका तंत्र के दो मुख्य भाग हैं जो इस संचार में सहायता करते हैं केन्द्रीय तंत्रिका तंत्र व परिधीय तंत्रिका तंत्र। केन्द्रीय तंत्रिका तंत्र में मस्तिष्क व मेरु रज्जू होते हैं। वहीं सारे शरीर में फैला तंत्रिकाओं का जाल परिधीय तंत्रिका तंत्र का निर्माण करता है। संचार के लिए उद्दीपक के उत्पादन, ग्रहण करने व उस पर प्रक्रिया करने में यह दोनों तंत्रिका तंत्र प्रयोग होते हैं।
- अन्तःव्यैक्तिक संचार एक व्यक्ति के मूल्यों, विश्वास, भूमिका, दृष्टिकोण इत्यादि को प्रकाशित करता है।
- अन्तःव्यैक्तिक संचार प्रक्रिया में एक व्यक्ति के भाव, बुद्धि व तर्कशक्ति का इस्तेमाल होता है।
- मनोवैज्ञानिकों ने एक व्यक्ति के आत्म को चार विभिन्न भागों में विभाजित किया है। यह भाग हैं शारीरिक, भावनात्मक, बौद्धिक व सामाजिक आत्म। यह सभी प्रकार एक व्यक्ति के अन्दर उपस्थित रहते हैं।
- समाज शास्त्री जोसफ लफ्ट व एच. इहैम ने आत्म की अवधारणा के कुछ और पहलुओं को प्रदर्शित किया। इन्होंने जोहैरी विन्डो के माध्यम से व्यक्ति के खुद के व औरों के साथ संचार संबंधों को दर्शाया। इस विन्डो में खुला भाग खुद के बारे में उस जानकारी को दर्शाता है, जिसको व्यक्ति जानता है और इसे दूसरों के साथ बांटने की इच्छा भी रखता है। छिपे हुए भाग में व्यक्ति की वह जानकारी जिसे वह जानता है, लेकिन दूसरों के साथ बांटना नहीं चाहता है, आती है। बंद हिस्से में

खुद की वह जानकारी जिसे और लोग तो जानते हैं, लेकिन संबंधित व्यक्ति नहीं जानता आती है। और अज्ञात में वह सूचना है जिसे न तो संबंधित व्यक्ति जानता है और न ही अन्य लोग।

□ अन्तःव्यैक्तिक संचार की प्रक्रिया एक उद्दीपक से शुरू होती है। उद्दीपक अंदरूनी हो सकता है जैसे कि दुखती हुई मांसपेशियां, बुखार या तनाव इत्यादि। यह सभी उद्दीपक आदमी के अंदर ही पैदा होते हैं और इनकी प्रकृति भौतिक, भावनात्मक या मानसिक किसी भी प्रकार की हो सकती है। मनुष्य के शरीर से बाहर भी यानी कि आसपास के वातावरण में भी उद्दीपक पैदा हो सकते हैं।

□ इससे अगला कदम है उद्दीपक का प्रसारण। चूंकि अन्तःव्यैक्तिक संचार में प्रेषक और प्रापक एक ही व्यक्ति होता है तो इसमें संदेश तंत्रिका तंत्र के माध्यम से प्रवाहित होता है।

□ उद्दीपक पर प्रक्रिया होने के दौरान कुछ शोर या खलल पैदा होने की संभावना बनी रहती है। ऐसा भी तब होता है, जब उद्दीपक पर ऐसे स्तर पर प्रक्रिया हो रही है, जिससे बेहतर दूसरे स्तर पर संभव थी।

### 5.3 सूचक शब्द :

**अन्तःव्यैक्तिक संचार:** अन्तःव्यैक्तिक संचार व्यक्ति के अंदर ही होता है। अन्य संचारिक परिस्थितियों की तुलना में इस प्रकार के संचार में केवल एक ही प्रतिभागी होता है। वहीं संदेश प्रेषित करता है और वही उसे ग्रहण भी करता है।

**अन्तःव्यैक्तिक संचार के माध्यम:** अन्तःव्यैक्तिक संचार में हम तंत्रिका तंत्र का प्रयोग करते हैं। तंत्रिका तंत्र के दो मुख्य भाग हैं जो इस संचार में सहायता करते हैं केन्द्रीय तंत्रिका तंत्र व परिधीय तंत्रिका तंत्र। केन्द्रीय तंत्रिका तंत्र में मस्तिष्क व मेरु रज्जू होते हैं। वहीं सारे शरीर में फैला तंत्रिकाओं का जाल परिधीय तंत्रिका तंत्र का निर्माण करता है। संचार के लिए उद्दीपक के उत्पादन, ग्रहण करने व उस पर प्रक्रिया करने में यह दोनों तंत्रिका तंत्र प्रयोग होते हैं।

**आत्म की अवधारणा:** मनोवैज्ञानिकों ने एक व्यक्ति के आत्म को चार विभिन्न भागों में विभाजित किया है। यह भाग हैं शारीरिक, भावनात्मक, बौद्धिक व सामाजिक आत्म। यह सभी प्रकार एक व्यक्ति के अन्दर उपस्थित रहते हैं।

**जोहैरी विन्डो:** समाज शास्त्री जोसफ लफ्ट व एच. इहैम ने आत्म की अवधारणा के कुछ और पहलुओं को प्रदर्शित किया। इन्होंने जोहैरी विन्डो के माध्यम से व्यक्ति के खुद के व औरों के साथ संचार संबंधों को दर्शाया। इस विन्डो में खुला भाग खुद के बारे में उस जानकारी को दर्शाता है, जिसको व्यक्ति जानता है और इसे दूसरों के साथ बांटने की इच्छा भी रखता है। छिपे हुए भाग में व्यक्ति की वह जानकारी जिसे वह जानता है, लेकिन दूसरों के साथ बांटना नहीं चाहता है, आती है। बंद हिस्से

में खुद की वह जानकारी जिसे और लोग तो जानते हैं, लेकिन संबंधित व्यक्ति नहीं जानता आती है। और अज्ञात में वह सूचना है जिसे न तो संबंधित व्यक्ति जानता है और न ही अन्य लोग।

**अन्तःव्यैक्तिक संचार की प्रक्रिया:** अन्तःव्यैक्तिक संचार की प्रक्रिया एक उद्दीपक से शुरू होती है। उद्दीपक अंदरूनी हो सकता है जैसे कि दुखती हुई मांसपेशियां, बुखार या तनाव इत्यादि। यह सभी उद्दीपक आदमी के अंदर ही पैदा होते हैं और इनकी प्रकृति भौतिक, भावनात्मक या मानसिक किसी भी प्रकार की हो सकती है। मनुष्य के शरीर से बाहर भी यानी कि आसपास के वातावरण में भी उद्दीपक पैदा हो सकते हैं।

#### 5.4 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न :

- 1<sup>प</sup> अन्तःव्यैक्तिक संचार की प्रक्रिया पर विस्तार से चर्चा करें। उत्तर के समर्थन में पर्याप्त उदाहरण भी दें।
- 2<sup>प</sup> आत्म की अवधारणा पर विस्तार से लिखिए। यह अन्तःव्यैक्तिक संचार को किस प्रकार प्रभावित करता है।
- 3<sup>प</sup> अन्तःव्यैक्तिक संचार के महत्व पर चर्चा कीजिए।

#### 5.5 संदर्भित पुस्तकें :

फंडामेंटल्स ऑफ ह्यूमैन कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, पी कार्ने और टीजी मायफील्ड, 1997।  
थ्योरीज ऑफ मास कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, एस जे बालरोक, लॉगमैन, 1997।  
कम्यूनिकेशन: एन इंट्रोडक्शन; लेखक- केएल रोसेनजर्न, सागे, 1997।  
कम्यूनिकेशन थ्योरीज एंड प्रैक्टिसिज ; लेखक- सुनील के सेनगुप्ता, शैबमाया प्रकाशन 1997।

## Bachelor of Mass Communication (1st year)

### HUMAN COMMUNICATION (Paper: I)

Block: C

Unit: II

Lesson: 6

#### अन्तर्व्यैक्तिक संचार

लेखक : श्री महेश कुमार

व्याख्याता, जगन्नाथ इंटरनेशनल मैनेजमेंट स्कूल, वसंत कुंज, नई दिल्ली।

वैटर : श्री मिहिर रंजन पात्र

वरिष्ठ व्याख्याता, गुरु जम्भेश्वर विश्वविद्यालय, हिसार।

अध्याय संरचना:

यह अध्याय आपको अन्तर्व्यैक्तिक संचार के बारे में सिखाएगा। संचार के इस प्रारूप के कुछ कार्यों पर भी हम चर्चा करेंगे। अन्तर्व्यैक्तिक संबंध और अन्तर्व्यैक्तिक संचार के विभिन्न स्तरों के बारे में भी बात की जाएगी। अध्याय की संरचना इस प्रकार रहेगी:

- 6.0 उद्देश्य
- 6.1 परिचय
- 6.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति
  - 6.2.1 अन्तर्व्यैक्तिक संचार- एक परिचय
  - 6.2.2 अन्तर्व्यैक्तिक संचार के कार्य
  - 6.2.3 अन्तर्व्यैक्तिक संबंध
  - 6.2.4 अन्तर्व्यैक्तिक संचार के स्तर
- 6.3 सारांश
- 6.4 सूचक शब्द
- 6.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न
- 6.6 संदर्भित पुस्तकें

6.0 उद्देश्य :

इस अध्याय के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- अन्तर्व्यैक्तिक संचार का परिचयात्मक अध्ययन करना

- अन्तर्व्यैक्तिक संचार के कार्यों के बारे में जानना
- अन्तर्व्यैक्तिक संचार के विभिन्न स्तरों के बारे में जानना

### 6.1 परिचय :

संचार का सबसे ज्यादा प्रचलित प्रारूप कौन सा है? सबसे सीधा जवाब यही होगा कि दो लोगों के बीच होने वाला संचार यानी अन्तर्व्यैक्तिक संचार। यह संचार दो लोगों के बीच होता है। मानव एक सामाजिक प्राणी है और हम सबमें अपनी भावनाएं व्यक्त करने और दूसरों से बात करने की इच्छा जागृत होती है।

इसलिए हमें लगता है कि अन्तर्व्यैक्तिक संचार सबसे ज्यादा होता है, लेकिन वास्तव में अन्तर्व्यैक्तिक संचार ही सबसे ज्यादा प्रचलित है। लेकिन एक सामाजिक प्राणी होने के नाते हम लोग अन्तर्व्यैक्तिक संचार को भी काफी ज्यादा महत्व देते हैं। इस अध्याय में अन्तर्व्यैक्तिक संचार के विविध पहलुओं पर चर्चा करेंगे।

### 6.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति :

अध्याय में विषय वस्तु का प्रस्तुतिकरण इस प्रकार रहेगा:

- अन्तर्व्यैक्तिक संचार- एक परिचय
- अन्तर्व्यैक्तिक संचार के कार्य
- अन्तर्व्यैक्तिक संबंध
- अन्तर्व्यैक्तिक संचार के स्तर

#### 6.2.1 अन्तर्व्यैक्तिक संचार- एक परिचय :

दो व्यक्तियों के बीच होने वाला संचार अन्तर्व्यैक्तिक है। यह किसी भी जगह, किसी भी वातावरण में आयाम ले सकता है। आमतौर पर यह आमने-सामने की अवस्था में होता है। सामान्य हालातों में यह तात्कालिक, अनियोजित होता है। इसमें व्याकरण के नियम या ऐसी किसी बंदिश का पालन नहीं किया जाता है।

मशीनी माध्यमों से होने वाले संचार को छोड़कर बाकी सभी अवस्थाओं में इस संचार के प्रतिभागी एक-दूसरे से आमने-सामने की अवस्था में होते हैं। इसलिए संदेश भेजने व प्राप्त करने के लिए वे पांचों इंद्रियों का प्रयोग कर सकते हैं। ऐसी परिस्थितियों की प्रकृति सामान्य ही होती है।

अधिकतर अन्तर्व्यैक्तिक संचार की अवस्था में दो लोग काफी करीब होते हैं। इसलिए संदेश भेजने, प्राप्त करने, उस पर प्रक्रिया करने, मूल्यांकन करने व प्रतिपुष्टि देने की जिम्मेदारी दोनों ही प्रतिभागियों पर होती है। हां प्रेषक और प्रापक के तौर पर प्रतिभागियों की भूमिकाएं परिवर्तित होती रहती हैं।

अन्तर्व्यैक्तिक संचार में आमतौर पर अर्थों की सहभागिता की जाती है। दिशा निर्देशन करना, सलाह देना, निर्देश देना, समस्या का समाधान करना आदि कामों के लिए अन्तर्व्यैक्तिक संचार का प्रयोग किया जाता है।

#### 6.2.2 अन्तर्व्यैक्तिक संचार के कार्य :

जिन लोगों के साथ हम कर रहे हैं उन्हें अच्छी तरह समझने में यह संचार मदद करता है। साथ ही व्यक्ति परिस्थितियों व घटनाओं को भी अच्छी तरह से समझ सकता है। अन्तर्व्यैक्तिक संचार हमें बेहतर सोचने व उचित मूल्यांकन करने में सक्षम बनाता है। कई बार व्यवहार परिवर्तन में भी अन्तर्व्यैक्तिक संचार सहायक होता है।

संचार शास्त्री फ्रैंक डांस व सी. ई. लारसन ने अन्तर्व्यैक्तिक संचार के तीन बड़े कामों की पहचान की। उनके अनुसार अन्तर्व्यैक्तिक संचार के तीन बड़े काम इस प्रकार हैं:

- योजक
- कायम रखना
- नियामक

पहला काम तो व्यक्ति को अपने आसपास के वातावरण से परिचित होने और उसके संपर्क में आने में सहायता करता है। दूसरे के अनुसार वह चीजों को समझता है, योजना बनाता है और उन्हें याद रखता है। तीसरा काम आपके और दूसरे व्यक्ति के व्यवहार को नियंत्रित करता है।

भले ही अन्तर्व्यैक्तिक संचार सभी प्रकार के संचारों में आधारभूत है, लेकिन मनुष्य के अस्तित्व के लिए अन्तर्व्यैक्तिक संचार भी उतना ही जरूरी है। बौद्धिक, भावनात्मक व मानसिक रूप से यही संचार हमें समृद्ध करता है। इसी के माध्यम से हम अपने चारों तरफ की दुनिया में संपर्क सूत्र बनाते हैं। यदि अन्तर्व्यैक्तिक संचार नहीं होता तो हम दुनिया से बिल्कुल कट जाते।

#### 6.2.3 अन्तर्व्यैक्तिक संबंध :



अन्तर्व्यैक्तिक संचार के चलते ही लोगों का एक दूसरे से संबंध शुरू होता है और विकसित भी होता है। संचार रिश्ते बना ही नहीं, बल्कि तोड़ भी सकता है। यहां नियंत्रण, अंतरंगता व विश्वास मुख्य रूप काम करते हैं। एक रिश्ते में बंधे दो लोगों के बीच शक्तियों के वितरण की प्रक्रिया नियंत्रण में आती है, जबकि यह भरोसा कि दूसरा व्यक्ति उसका शोषण नहीं करेगा विश्वास में आता है। तीसरा घटक अंतरंगता दर्शाता है कि उन लोगों के बीच कितनी नजदीकियां हैं और किस हद तक वे एक-दूसरे की आवश्यकताओं की पूर्ति कर सकते हैं।

यह तीनों ही तत्व अन्तर्व्यैक्तिक संबंधों को काफी हद तक प्रभावित करते हैं। इस रिश्ते को प्रभावित करने वाले अन्य तत्व हैं: एक-दूसरे को जानना, प्रतिपुष्टि, अशाब्दिक व्यवहार व अन्तर्व्यैक्तिक आकर्षण।

#### 6.2.4 अन्तर्व्यैक्तिक संचार के स्तर :

सामान्य समझ यह कहती है कि अन्तर्व्यैक्तिक संबंध रिश्तों को बनाने व तोड़ने में भूमिका निभा सकते हैं। वहीं दूसरी तरफ शोध दर्शाते हैं कि किसी भी अन्तर्व्यैक्तिक संबंध का विकास विभिन्न चरणों में होता है।

#### अन्तर्व्यैक्तिक संबंध के विकास के चरण :

- प्रारम्भ
- परीक्षण
- उत्तेजित होना
- एकीकृत होना
- रिश्ते में बंधना

प्रारम्भिक चरण में व्यक्ति अपने व दूसरों के बारे में अपने अवचेतन में कुछ निर्णय लेता है। इस चरण में संचार शाब्दिक, अशाब्दिक या दोनों तरह का हो सकता है। परीक्षण के स्तर पर प्रतिभागी सामान्य चीजों के बारे में बात करते हैं। इस दौरान वे एक दूसरे की सांझी रुचियां पहचानते हैं। साथ ही वे यह भी आंकते रहते हैं कि इस रिश्ते को आगे बढ़ाना फायदेमंद रहेगा या नहीं।

उत्तेजना के चरण में दोनों प्रतिभागियों की एक दूसरे के बारे में जानकारियां बढ़ जाती हैं और उनकी बातचीत भी बढ़ती है। दोनों प्रतिभागियों द्वारा अपने बारे में बताए जाने पर आपसी विश्वास की भावना बढ़ती है। अनुभव, धारणाएं, आकांक्षाएं इत्यादि की सहभागिता होने पर प्रतिभागी

अनौपचारिक हो जाते हैं। इसकी परिणति भौतिक समीपता में होती है और वे एक-दूसरे के स्पर्श इत्यादि से अशाब्दिक संचार भी करने लगते हैं।

एकीकरण के चरण में वे एक दूसरे की आकांक्षाओं की पूर्ति की कोशिश करते हैं। और रिश्ते का बंधन इस सारी प्रक्रिया का अंतिम चरण है। इस चरण में वादे व त्याग इत्यादि भी हो सकता है। जैसे ताउम्र दोस्त रहने का वादा, शादी के बंधन में बंधना इत्यादि इसके उदाहरण हैं।

यह दीगर बात है कि यह पांच चरण कुछ पलों में भी पूरे हो सकते हैं और कई बार इन्हें पूरा होने में वर्षों तक लग जाते हैं।

**अन्तर्व्यैक्तिक रिश्तों के टूटने के चरण :** जिस प्रकार विकसित होने से पहले रिश्ता पांच चरणों से गुजरता है, टूटने से पहले भी उसे पांच चरणों से ही गुजरना होता है। यह पांच चरण इस प्रकार हैं:

- असमानता
- सीमा में बंधना
- ठहराव आना
- एक दूसरे से दूरी बनाना
- रिश्ता टूटना

रिश्ता टूटने के यह पांच स्तर कुछ मिनटों में भी पूरे हो सकते हैं या धीरे-धीरे वर्षों तक भी यह प्रक्रिया चलती रहती है। यह परिस्थितियों पर निर्भर करता है। प्रतिभागी इन चरणों में ही एक दूसरे से अलग होते हैं।

इस अलगाव के पीछे मुख्य कारण मतभेद ही है। रिश्ते के विकास की प्रक्रिया के दौरान ही यह मतभेद पैदा होने शुरू हो जाते हैं। लेकिन उस दौरान प्रतिभागी इनकी उपेक्षा करते रहते हैं। रिश्तों के टूटने का पहला कारण मतभेद ही है। यहां मतभेद प्रभावी हो जाते हैं। इस स्तर पर प्रतिभागी ज्यादा स्वतंत्रता की अपेक्षा करते हैं। साथ ही दोनों प्रतिभागी रिश्ते के प्रति एक-दूसरे की भागीदारी और प्रतिबद्धता की जांच भी करते रहते हैं।

अगला चरण है रिश्तों में बंधना। इस स्तर पर प्रतिभागी एक दूसरे से संचार को नियंत्रित करने लग जाते हैं। हालांकि दूसरों के सामने रिश्ते को सामान्य दिखाने की कोशिश करते हुए दोनों प्रतिभागी तनाव कम करने की भी चेष्टा करते हैं। लेकिन निजी क्षणों में दोनों के बीच काफी कम संचार होता है, संचार की यह रिक्तता अशाब्दिक स्तर पर भी महसूस की जा सकती है।

इसके बाद रिश्तों में एक ठहराव सा आ जाता है और सभी तरह का संचार बिल्कुल बंद हो जाता है। इसके बाद एक दूसरे से दूरी बनानी शुरू कर देते हैं। वे एक दूसरे की उपेक्षा करते हैं। उनका व्यवहार ऐसा हो जाता है जैसे कि दूसरे प्रतिभागी का कोई अस्तित्व ही न हो। दोनों ही अन्योन्यक्रिया से दूर रहते हैं और भौतिक रूप से भी दूरी बनाकर रखते हैं।

और इसके बाद रिश्ते का अंत हो जाता है। यह त्वरित भी हो सकता है और कुछ विलम्बित भी। टूटने की प्रक्रिया की त्वरिता रिश्ते की प्रकृति, प्रगाढ़ता और अलगाव के असर पर निर्भर करती है।

### **अन्तर्व्यैक्तिक अन्योन्यक्रिया के स्तर :**

विभिन्न अन्तर्व्यैक्तिक संचार की परिस्थितियों में अलग-अलग प्रकार से अन्योन्यक्रिया होती रहती है।

यह प्रकार इस प्रकार हैं:

- वैकल्पिक एकालाप
- उद्दीपक जवाब अन्योन्यक्रिया
- प्रतिपुष्टि के साथ अन्योन्यक्रिया
- समानुभूति के साथ अन्योन्यक्रिया

वैकल्पिक एकालाप सिर्फ अत्यावश्यक संदेशों के आदान-प्रदान से संबंधित है। इस प्रक्रिया के दौरान कोई समानता नहीं स्थापित होती। इसके दौरान कोई समझ या सहभागिता भी नहीं पैदा होती। यह अन्तर्व्यैक्तिक अन्योन्यक्रिया का सबसे कम फायदेमंद प्रकार है।

उद्दीपक जवाब अन्योन्यक्रिया में आवश्यकता के आधार पर ही संचार किया जाता है। ऐसी परिस्थितियां आम और सामान्य प्रकृति की होती हैं। यहां संदेश व प्रतिपुष्टि दोनों ही मानकीकृत होते हैं। इसमें सिर्फ सूचनाओं का ही आदान-प्रदान होता है।

प्रतिपुष्टि के साथ अन्योन्यक्रिया की प्रकृति काफी सामान्य प्रकृति की होती है। प्रेषक एक संदेश भेजता है और प्रापक उसकी उचित प्रतिपुष्टि प्रदान करता है। यह प्रक्रिया संचार की निरंतरता को प्रोत्साहित करती है। इस प्रक्रिया में सूचना का प्रवाह कुछ लाभ देने वाला होता है।

समानुभूति के साथ अन्योन्यक्रिया अन्तर्व्यैक्तिक अन्योन्यक्रिया की सबसे ज्यादा उत्पादक प्रक्रिया है। दोनों प्रतिभागी एक-दूसरे की स्थिति को समझने की कोशिश करते हैं। वे एक दूसरे की आवश्यकता, आकांक्षा, सीमा आदि को समझने का प्रयास करते हैं।

### अन्तर्व्यैक्तिक विवादों का प्रबंधन :

अंततः हम देखते हैं कि दो लोगों के बीच संबंधों में विवाद तो पैदा होंगे ही। इन विवादों का प्रबंधन सही ढंग से कर पाना ही संबंध को टूटने से बचा जाएगा। इस प्रकार के विवादों से निपटने के लिए निम्न सुझाव हैं:

- मतभेद को समझें
- मतभेद की व्याख्या करें
- अवधारणाओं को जान लें
- सभी संभव समाधान खोजने का प्रयास करें
- सबसे सही समाधान का चुनाव करें
- उस समाधान को अमल में लाइए।

### 6.3 सारांश :

दो व्यक्तियों के बीच होने वाला संचार अन्तर्व्यैक्तिक है। यह किसी भी जगह, किसी भी वातावरण में आयाम ले सकता है। आमतौर पर यह आमने-सामने की अवस्था में होता है। सामान्य हालातों में यह तात्कालिक, अनियोजित होता है। इसमें व्याकरण के नियम या ऐसी किसी बंदिश का पालन नहीं किया जाता है।

अधिकतर अन्तर्व्यैक्तिक संचार की अवस्था में दो लोग काफी करीब होते हैं। इसलिए संदेश भेजने, प्राप्त करने, उस पर प्रक्रिया करने, मूल्यांकन करने व प्रतिपुष्टि देने की जिम्मेदारी दोनों ही प्रतिभागियों पर होती है। हां प्रेषक और प्रापक के तौर पर प्रतिभागियों की भूमिकाएं परिवर्तित होती रहती हैं।

संचार शास्त्री फ्रैंक डांस व सी. ई. लारसन ने अन्तर्व्यैक्तिक संचार के तीन बड़े कामों की पहचान की। उनके अनुसार योजक, कायम रखना व नियामक ही अन्तर्व्यैक्तिक संचार के तीन बड़े काम हैं। पहला काम तो व्यक्ति को अपने आसपास के वातावरण से परिचित होने और उसके संपर्क में आने में सहायता करता है। दूसरे के अनुसार वह चीजों को समझता है, योजना बनाता है और उन्हें याद रखता है। तीसरा काम आपके और दूसरे व्यक्ति के व्यवहार को नियंत्रित करता है।

अन्तर्व्यैक्तिक संचार के बाद लोगों के आपस में रिश्ते भी विकसित होते हैं। इन रिश्तों के विकास की एक प्रक्रिया होती है। इस प्रक्रिया की शुरुआत प्रारम्भ से होती है। फिर परीक्षण, उत्तेजना, एकीकरण, रिश्ते में बंधने के चरणों से होते हुए रिश्ता विकसित होता है।

□ जिस प्रकार विकसित होने से पहले रिश्ता पांच चरणों से गुजरता है, टूटने से पहले भी उसे पांच चरणों से गुजरना होता है। असमानता, सीमा में बंधना, अन्योन्यक्रिया में ठहराव आना, एक दूसरे से दूरी बनाना, रिश्ता टूटना आदि वे चरण हैं, जिनसे टूटने से पहले कोई भी रिश्ता गुजरता है। इस प्रक्रिया में लगने वाला समय रिश्ते की प्रकृति, मतभेदों का प्रकार और रिश्ता टूटने से दोनों पर पड़ने वाला असर आदि कारकों पर निर्भर करता है।

□ विभिन्न अन्तर्व्यैक्तिक संचार की परिस्थितियों में अलग-अलग प्रकार से अन्योन्यक्रिया होती रहती है। वैकल्पिक एकालाप, उद्दीपक जवाब अन्योन्यक्रिया, प्रतिपुष्टि के साथ अन्योन्यक्रिया, समानुभूति के साथ अन्योन्यक्रिया आदि अन्तर्व्यैक्तिक अन्योन्यक्रिया के प्रकार हैं।

#### 6.4 सूचक शब्द :

**अन्तर्व्यैक्तिक संचार:** दो व्यक्तियों के बीच होने वाला संचार अन्तर्व्यैक्तिक है। यह किसी भी जगह, किसी भी वातावरण में आयाम ले सकता है। आमतौर पर यह आमने-सामने की अवस्था में होता है। सामान्य हालातों में यह तात्कालिक, अनियोजित होता है। इसमें व्याकरण के नियम या ऐसी किसी बंदिश का पालन नहीं किया जाता है।

**डायड:** जब संचार की अवस्था में दो लोग भौतिक रूप से काफी करीब होकर संचार कर रहे होते हैं तो वह डायड बनाते हैं। संदेश प्रेषण, अभिग्रहण, प्रक्रिया, मूल्यांकन, प्रतिपुष्टि देना आदि की जिम्मेदारी दोनों ही प्रतिभागियों की होती है। वे प्रेषक व प्रापक की भूमिकाएं आपस में बदलते रहते हैं।

**अन्तर्व्यैक्तिक संचार के कार्य:** संचार शास्त्री फ्रैंक डांस व सी. ई. लारसन ने अन्तर्व्यैक्तिक संचार के तीन बड़े कामों की पहचान की। उनके अनुसार योजक, कायम रखना व नियामक ही अन्तर्व्यैक्तिक संचार के तीन बड़े काम हैं। पहला काम तो व्यक्ति को अपने आसपास के वातावरण से परिचित होने और उसके संपर्क में आने में सहायता करता है। दूसरे के अनुसार वह चीजों को समझता है, योजना बनाता है और उन्हें याद रखता है। तीसरा काम आपके और दूसरे व्यक्ति के व्यवहार को नियंत्रित करता है।

**अन्तर्व्यैक्तिक संबंध:** अन्तर्व्यैक्तिक संचार के चलते ही लोगों का एक दूसरे से संबंध शुरू होता है और विकसित भी होता है। संचार रिश्ते बना ही नहीं, बल्कि तोड़ भी सकता है। यहां नियंत्रण, अंतरंगता व विश्वास मुख्य रूप काम करते हैं। एक रिश्ते में बंधे दो लोगों के बीच शक्तियों के वितरण की प्रक्रिया नियंत्रण में आती है, जबकि यह भरोसा कि दूसरा व्यक्ति उसका शोषण नहीं करेगा विश्वास

में आता है। तीसरा घटक अंतरंगता दर्शाता है कि उन लोगों के बीच कितनी नजदीकियां हैं और किस हद तक वे एक-दूसरे की आवश्यकताओं की पूर्ति कर सकते हैं।

**अन्तर्व्यैक्तिक संबंध विकसित होने के चरण:** अन्तर्व्यैक्तिक संचार के बाद लोगों के आपस में रिश्ते भी विकसित होते हैं। इन रिश्तों के विकास की एक प्रक्रिया होती है। इस प्रक्रिया की शुरुआत प्रारम्भ से होती है। फिर परीक्षण, उत्तेजना, एकीकरण, रिश्ते में बंधने के चरणों से होते हुए रिश्ता विकसित होता है।

**अन्तर्व्यैक्तिक संबंध टूटने के चरण:** जिस प्रकार विकसित होने से पहले रिश्ता पांच चरणों से गुजरता है, टूटने से पहले भी उसे पांच चरणों से गुजरना होता है। असमानता, सीमा में बंधना, अन्योन्यक्रिया में ठहराव आना, एक दूसरे से दूरी बनाना, रिश्ता टूटना आदि वे चरण हैं, जिनसे टूटने से पहले कोई भी रिश्ता गुजरता है। इस प्रक्रिया में लगने वाला समय रिश्ते की प्रकृति, मतभेदों का प्रकार और रिश्ता टूटने से दोनों पर पड़ने वाला असर आदि कारकों पर निर्भर करता है।

#### 6.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न :

1. उदाहरण देते हुए अन्तर्व्यैक्तिक संचार की प्रक्रिया के बारे में बताएं।
2. अन्तर्व्यैक्तिक संबंधों से आप क्या समझते हैं? इस प्रक्रिया पर एक विस्तृत नोट लिखिए।
3. अन्तर्व्यैक्तिक संबंधों के टूटने की प्रक्रिया के बारे में विस्तार से बताइए।
4. अन्तर्व्यैक्तिक संचार के क्या काम हैं? विस्तार से बताएं।

#### 6.6 संदर्भित पुस्तकें :

फंडामेंटल्स ऑफ ह्यूमैन कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, पी कार्ने और टीजी मायफील्ड, 1997।

थ्योरीज ऑफ मास कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, एस जे बालरोक, लॉगमैन, 1997।

कम्यूनिकेशन: एन इंट्रोडक्शन; लेखक- केएल रोसेनजर्न, सागे, 1997।

कम्यूनिकेशन थ्योरीज एंड प्रैक्टिसिज ; लेखक- सुनील के सेनगुप्ता, शैबमाया प्रकाशन 1997।

## Bachelor of Mass Communication (1st year)

### HUMAN COMMUNICATION (Paper: I)

Block: D

Unit: I

Lesson: 7

#### समूह संचार

लेखक : श्री महेश कुमार

व्याख्याता, जगन्नाथ इंटरनेशनल मैनेजमेंट स्कूल, वसंत कुंज, नई दिल्ली।

वैटर : श्री मिहिर रंजन पात्र

वरिष्ठ व्याख्याता, गुरु जम्भेश्वर विश्वविद्यालय, हिसार।

#### अध्याय संरचना:

इस अध्याय में हम समूह संचार पर चर्चा करेंगे। समूहों के प्रकार पर विशेषकर ध्यान केंद्रित किया जाएगा। साथ ही हम विभिन्न समूहों में भागीदारी पर भी बात करेंगे। अध्याय की संरचना इस प्रकार रहेगी:

- 7.0 उद्देश्य
- 7.1 परिचय
- 7.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति
  - 7.2.1 समूह संचार- एक परिचय
  - 7.2.2 समूह के प्रकार
  - 7.2.3 समूहों में भागीदारी
- 7.3 सारांश
- 7.4 सूचक शब्द
- 7.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न
- 7.6 संदर्भित पुस्तकें

#### 7.0 उद्देश्य :

इस अध्याय के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- समूह संचार के बारे में जानना
- समूहों के प्रकारों के बारे में जानना

समूहों में भागीदारी के बारे में सीखना

### 7.1 परिचय :

समूह संचार को परिभाषित करते हुए हम कह सकते हैं कि 'यह तीन या अधिक लोगों के बीच होने वाली अन्योन्यक्रिया है, जो कि एक सांझे लक्ष्य की प्राप्ति हेतु आमने-सामने या किसी अन्य माध्यम से संचार कर रहे होते हैं।' कुछ विशिष्ट लक्ष्यों व उद्देश्यों वाले लोगों के झुंड को समूह कहा जाता है। संसक्ति समूह का एक और महत्वपूर्ण गुण है। यह संचार एक-दूसरे के बारे में जानने के लिए नहीं किया जाता, बल्कि इसमें किसी समस्या के समाधान की चेष्टा की जाती है। अतः लक्ष्य प्राप्ति समूह संचार का एक और महत्वपूर्ण पहलू है।

इस अध्याय में समूहों के प्रकार और समूह संचार में प्रभावशाली भागीदारी के तरीकों के साथ-साथ समूह संचार के विभिन्न पहलुओं पर प्रकाश डाला जाएगा।

### 7.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति :

इस अध्याय में विषय वस्तु की प्रस्तुति इस प्रकार रहेगी:

- समूह संचार- एक परिचय
- समूहों के प्रकार
- समूहों में भागीदारी

#### 7.2.1 समूह संचार- एक परिचय :

मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है। उसके अकेले के अस्तित्व की तो कल्पना भी नहीं की जा सकती है। मनुष्य आमतौर पर समूहों में ही रहता है। परिवार से लेकर दोस्त, हमउम्र, धार्मिक समूह, अकादमिक समूह, राजनीतिक समूह इत्यादि की एक व्यापक शृंखला से मनुष्य जुड़ा हुआ है। किसी समूह के साथ जुड़ा होना मनुष्य के अस्तित्व का आधार है, क्योंकि समूह के बिना रहना मनुष्य के लिए असंभव है।

समूह बाल्यकाल से ही हमारे विकास में सहायक होते हैं। इनसे हमें शारीरिक, बौद्धिक, भावनात्मक व सामाजिक स्तर पर विकास में सहायता मिलती है। व्यक्तित्व विकास में समूहों का काफी योगदान होता है और समय-समय पर हमें इनसे शक्ति व सहारा मिलता रहता है।



आखिर समूह है क्या? किसी एक सांझे लक्ष्य की प्राप्ति के लिए जब कई लोग एक-दूसरे के साथ अन्योन्यक्रिया करते हैं और एक दूसरे के अस्तित्व का सम्मान करते हुए उन्हें अपने स्तर पर ही मानते हैं, तब समूह की रचना होती है।

उदाहरण के लिए सिनेमा हाल के बाहर टिकट के लिए एकत्रित भीड़ को हम समूह नहीं कह सकते। यद्यपि उन सब लोगों का उद्देश्य सांझा है कि उन्हें टिकट हासिल करके फिल्म देखनी है, लेकिन इसे समूह न मानने के पीछे अवधारणा यह है कि इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए वे लोग सामूहिक रूप से प्रयास नहीं कर रहे हैं। साथ ही इन लोगों का एक दूसरे से कोई लेना-देना नहीं है और आपस में अन्योन्यक्रिया का भी अभाव है।

लेकिन जैसे ही टिकट की लाइन में कोई घुसपैठिया आता है तो लोग सामूहिक रूप से विरोध करके उसे रोकते हैं। इस क्षण में भीड़ समूह में बदल जाती है। ऐसे में सभी लोग एक-दूसरे के अस्तित्व को पहचानते हैं और आपसी सहयोग से घुसपैठिए को बाहर रखते हैं।

### 7.2.2 समूहों के प्रकार :

आकार के आधार पर समूह छोटे, मध्यम और बड़े हो सकते हैं। इस अध्याय में हम सिर्फ छोटे समूहों की बात करेंगे। मध्यम व बड़े समूह काफी सुनियोजित होते हैं।

छोटे समूह में तीन से सात सदस्य होते हैं। ऐसे समूह अनौपचारिक होते हैं व बड़े समूहों की तुलना में काफी कम सुनियोजित होते हैं। बड़े समूह औपचारिक प्रकृति के होते हैं। ऐसे समूहों में प्रतिभागियों को अपनी बात रखने के ज्यादा अवसर प्राप्त होते हैं। साथ ही इनका प्रबंधन भी सरल है। निर्णय लेने या किसी काम को पूरा करने में यह समूह काफी कारगर सिद्ध होते हैं। हालांकि इन्हें किसी औपचारिक परिभाषा में नहीं बांधा जा सकता। सदस्यों की संख्या का भी कोई बहुत सख्त नियम नहीं होता है।

क्रियात्मक आधार पर छोटे समूहों के दो प्रकार हमारे सामने आते हैं:

- प्राथमिक समूह
- चर्चा समूह

प्राथमिक समूह बहुत ही अनौपचारिक प्रकृति का होता है। यह समूह सदस्यों के लिए एक तरह से सपोर्ट सिस्टम का काम करता है। पड़ोसियों की बैठक इसका एक अच्छा उदाहरण है। प्राथमिक समूह में बातचीत के लिए कोई संरचना निर्धारित नहीं होती है। समय व सदस्यता के लिए भी कोई बंधिंशें नहीं होती हैं। यह काफी लचीली प्रकृति के होते हैं।

वहीं दूसरी तरफ चर्चा समूह काफी ज्यादा औपचारिक होते हैं। इनमें आमने-सामने की अन्योन्यक्रिया व नेतृत्व की चारित्रिक विशेषताएं होती हैं। हर सदस्य को जवाब देने, प्रतिक्रिया जताने, दूसरे सदस्यों की बातें सुनने और अपनी बात कहने के भरपूर मौके प्राप्त होते हैं।

नेतृत्व इन समूहों का प्रमुख गुणधर्म होता है। चर्चा समूह में एक से अधिक नेता हो सकते हैं। नेता समूह में संसक्ति बनाए रखने में सहायता करता है। साथ ही वे अन्योन्यक्रिया को भी एक सकारात्मक दिशा में ले जाने का काम करते हैं।

आमतौर पर चर्चा समूहों के निम्नलिखित गुणधर्म होते हैं:

- समान भौगोलिक स्थिति
- समान सामाजिक वर्ग
- समान आर्थिक स्तर
- समान जीवन शैली
- समान शैक्षणिक स्तर इत्यादि

जैसा कि हम पहले ही चर्चा कर चुके हैं कि समूह के लिए एक समान उद्देश्य होना आवश्यक है। उद्देश्य के प्रकार पर ही समूह की शक्ति, संसक्तिशीलता इत्यादि निर्भर करता है।

चर्चा समूह का एक अच्छा उदाहरण समस्या समाधान समूह है। किसी काम के लिए ऐसे समूह को चार भागों में विभाजित किया जाता है।

- तथ्य अन्वेषक समूह
- मूल्यांकन समूह
- नीति निर्धारक समूह
- लागू करवाने वाला दल

हालांकि हर समूह में इस प्रकार का विभाजन हो यह आवश्यक नहीं है। समूह के सदस्यों की संख्या व आवश्यकताओं पर ही यह निर्भर करता है। छोटे समूह में तो संभव है कि सभी सदस्य ही तथ्य अन्वेषण, मूल्यांकन, नीति निर्धारण व अमल करने की प्रक्रिया में शामिल हों। चर्चा समूह खुल या बंद दोनों ही प्रकार के हो सकते हैं। बंद यानी कि निजी चर्चा समूह में किसी बाहरी सदस्य का प्रवेश नहीं हो सकता है, जबकि सार्वजनिक रूप से खुले समूह में श्रोताओं को आने की अनुमति होती है।

एक खुला चर्चा समूह, जिसमें कुछ विषय विशेषज्ञ किसी मुद्दे पर श्रोताओं के समक्ष विचार जाहिर करते हैं, उसे पैनेल कहा जाता है। कुछ विशेषज्ञ एक के बाद एक अपने विचार प्रकट करते हैं

तो उसे विचार गोष्ठी कहते हैं। और जब श्रोताओं को भी अपने मत प्रकट करने का मौका मिलता है तो उसे मंच कहा जाता है।

### 7.2.3 छोटे समूहों में सहभागिता :

छोटे समूहों में भागीदारी का अर्थ हाथों हाथ किसी उद्देश्य की प्राप्ति या फिर किसी समस्या के समाधान से है। उद्देश्य प्राप्ति में सभी की भागीदारी होती है। और ज्यादा स्पष्ट तरीके से कहें तो समूह के सभी सदस्यों की कुछ निश्चित जिम्मेदारियां होती हैं।

इन जिम्मेदारियों में निम्नलिखित चीजें शामिल हैं:

- चर्चा के विषय व समूह के अन्य सदस्यों के प्रति खुली विचारधारा होना।
- वस्तुनिष्ठ मस्तिष्क होना।
- दूसरे व्यक्तियों व उनकी मनःस्थितियों के प्रति संवेदनशीलता होना।

इन जिम्मेदारियों को दो भागों में बांटा जा सकता है।

- दूसरों तक अपनी बात पहुंचाना
- ध्यान से सुनते हुए बातें ग्रहण करना व प्रतिपुष्टि प्रदान करना

अपनी बात दूसरों तक पहुंचाने में निम्न चीजें समाहित हैं:

- सटीकता, स्पष्टता व संक्षिप्तता के साथ दूसरे लोगों के साथ बातचीत करना।
- यदि आपके पास बोलने के लिए कुछ खास सामग्री नहीं है तो न बोलना ही उचित रहेगा।
- पूरे समूह के साथ बात करें न कि किसी एक व्यक्ति के साथ।
- अपनी बातों को दूसरों के विचारों के साथ जोड़कर प्रस्तुत करें।

ध्यान से सुनना व प्रतिपुष्टि प्रदान करना भी बोलने जितना ही महत्वपूर्ण है। इस काम को प्रभावी तरीके से करने के लिए कुछ सुझाव निम्न हैं:

- चेतन होकर अपना ध्यान केंद्रित करें।
- वक्ता को आपसे कुछ ऐसे संकेतों की अपेक्षा होती है, जिससे लगे कि आप तन्मयता से उसकी बात को सुन रहे हैं।
- एक अनौपचारिक स्थिति का निर्माण करना जिसमें सभी सहज महसूस करें।
- शब्दों से भी आगे जाकर बात को समझना।

उपर्युक्त बातें वक्ता व श्रोता के बीच की अन्योन्यक्रिया को प्रभावी बनाने में मदद करती हैं।

### एक लघु समूह का विकास :

समूह का निर्माण करने वाले सभी व्यक्ति एक-दूसरे से भिन्न होते हैं। उनका व्यक्तित्व, रहन-सहन और काफी चीजें अलग होती हैं। समूह में लोगों से घुल-मिलकर अपना बेहतर योगदान कैसे दिया जा सकता है, यह बातें सीखने में लोगों को थोड़ा समय लगता है। शोधकर्ताओं ने लघु समूह के विकास के निम्न चरणों की पहचान की है:

- दूसरों के साथ काम करने की कला सीखने का प्रयास,
- दूसरे सदस्यों की विचारधारा व समूह की परिस्थितियों को समझना,
- एक-दूसरे के साथ घुल-मिलकर रिश्ते प्रगाढ़ करना तथा
- सामूहिक प्रयास अथवा सकारात्मक भूमिका निभाते हुए सभी सदस्यों द्वारा सहयोग से काम किया जाना।

### नेतृत्व :

साधारण शब्दों में कहें तो किसी काम की अगुआई करने की योग्यता नेतृत्व है। नेता अपने अनुगामियों को सूचना और निर्देश उपलब्ध करवाकर उन्हें किसी काम की पूर्ति के लिए सामूहिक प्रयास हेतु प्रोत्साहित करता है। आदर्श परिस्थितियों में नेता समूह से ही निकलकर आता है। दूसरों को प्रभावित करने की उसकी योग्यता को सभी पहचानते हैं। कुछ मामलों में नेता निर्वाचित या चयनित भी हो सकता है। तो कई बार कुछ लोग नियुक्ति के आधार पर भी नेता बन जाते हैं। एक नेता में निम्न योग्यताएं होती हैं:

- लोगों का प्रबंधन करने की योग्यता,
- निर्णय क्षमता और मुद्दों को संभालने की योग्यता,
- लोगों को प्रोत्साहित करने की योग्यता,
- सकारात्मक दृष्टिकोण,
- संचार कौशल इत्यादि।

नेतृत्व लोकतांत्रिक भी हो सकता है, जहां नेता निर्देश देने की बजाय मार्गदर्शन करता है। वहीं दूसरी तरफ तानाशाह नेता सिर्फ निर्देश ही देता है। वे सिर्फ अपने उद्देश्यों के बारे में ही सोचते हैं और इसके प्रति उनके इरादे पक्के होते हैं।

### समूह चर्चा के द्वारा समस्या समाधान :

समूह एक सुनियोजित तरीके से समस्याओं के समाधान की दिशा में काम करते हैं। एक समूह साधारण तौर पर इन चरणों में काम करता है:

- समस्या की पहचान,
- समस्या को परिभाषित करना,
- संभावित समाधानों की पहचान व उनका विश्लेषण,
- सही विकल्पों का चयन करना व
- इन विकल्पों को लागू करना।

### समूह के काम को प्रभावित करने वाले तथ्य :

समूह के प्रदर्शन में अहम भूमिका निभाने वाले दो तत्व संसक्ति व विवाद हैं। संसक्ति अर्थात् समूह के सदस्य किस हद तक अपने आप को एक टीम का हिस्सा मानते हैं न कि केवल लोगों का एक झुंड। मूल्यों की सहभागिता, दृष्टिकोण व व्यवहार के मानकों से ही संसक्ति बनती है। यह एक महत्वपूर्ण तत्व है जो कि समूह की सफलता में अहम भूमिका निभाता है। संसक्ति वफा की भावना को जन्म देती है और उच्च संसक्तिशीलता वाले समूह काफी उत्पादक प्रकृति के होते हैं।

वहीं दूसरी तरफ विवाद आपसी मतभेदों से उत्पन्न होते हैं। समूह में अलग-अलग व्यक्तित्व वाले लोग शामिल होते हैं और ऐसे में विवाद पैदा होना आम बात है। विवाद आमतौर पर दो प्रकार के हो सकते हैं:

- अन्तःसमूह विवाद
- अन्तरसमूह विवाद

अन्तःसमूह विवाद यानी कि एक ही समूह के सदस्यों का आपसी विवाद प्रदर्शन पर नकारात्मक प्रभाव डालता है। इससे संसक्तिशीलता कम होती है और समूह की उत्पादकता पर भी प्रभाव पड़ता है। वहीं दूसरी तरफ अन्तर समूह विवाद (दो समूहों के बीच में) आमतौर पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करता है। इससे प्रतियोगिता की भावना बलवती होती है और समूह के सभी सदस्य टीम भावना के साथ काम करते हुए उच्च उत्पादकता प्राप्त करने हेतु काम करते हैं।

जैसे कि हम पहले भी चर्चा कर चुके हैं कि किसी समूह से बाहर रह पाना इनसान के लिए असंभव कार्य है, क्योंकि हमारे आसपास काफी संख्या में समूह मौजूद हैं। किसी भी समय हम कम से कम आधा दर्जन समूहों का भाग होते हैं।

समूह के प्रतिभागी होने के नाते हमारी कुछ जिम्मेदारियां भी बनती हैं। सभी संभावित विचारों के प्रति मस्तिष्क खुला रखना, अन्य सदस्यों के प्रति समझ व संवेदनशीलता प्रदर्शित करना, सूचना, विचार व मत इत्यादि को इमानदारीपूर्वक संचारित करना आदि एक समूह की जिम्मेदारियां हैं।

समूहों में हमारी भागीदारी भावनात्मक व मानसिक दोनों ही स्तरों पर सहायता करती है। इसलिए समूह को समझना अति आवश्यक है, क्योंकि यह हमें समूहों की संचार प्रक्रिया में प्रभावी तरीके से भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करती है।

### 7.3 सारांश :

□ तीन या अधिक लोगों के बीच होने वाली संचार की प्रक्रिया को समूह संचार के दायरे में रखा जाता है, बशर्ते कि वे सभी एक सांझे उद्देश्य की प्राप्ति के लिए सामूहिक रूप से प्रयास कर रहे हों। उनके बीच का संचार आमने-सामने का भी हो सकता है या किसी मशीनी माध्यम से भी हो सकता है।

□ परिवार, मित्र मंडली, धार्मिक समूह, राजनीतिक समूह इत्यादि न जाने कितने समूहों में व्यक्ति अनजाने ही शामिल हो जाता है। समूहों में भागीदारी किसी भी व्यक्ति के अस्तित्व के लिए अति आवश्यक है, क्योंकि सामाजिक जीवन में व्यक्ति के लिए अकेले रह पाना असंभव है। समूह बाल्यकाल से ही किसी भी व्यक्ति के विकास में सहायता करते हैं। शारीरिक, भावनात्मक, बौद्धिक व सामाजिक स्तर पर विकास में समूह सहायता करते हैं। व्यक्तित्व विकास में समूह का काफी बड़ा योगदान होता है और इनसे ही हमें दृढ़ संकल्प की शक्ति प्राप्त होती है।

□ किसी एक सांझे लक्ष्य की प्राप्ति के लिए जब कई लोग एक-दूसरे के साथ अन्योन्यक्रिया करते हैं और एक दूसरे के अस्तित्व का सम्मान करते हुए उन्हें अपने स्तर पर ही मानते हैं, तब समूह की रचना होती है।

□ प्राथमिक समूह बहुत ही अनौपचारिक प्रकृति का होता है। यह समूह सदस्यों के लिए एक तरह से सपोर्ट सिस्टम का काम करता है। पड़ोसियों की बैठक इसका एक अच्छा उदाहरण है। प्राथमिक समूह में बातचीत के लिए कोई संरचना निर्धारित नहीं होती है। समय व सदस्यता के लिए भी कोई बंधिंशें नहीं होती हैं। यह काफी लचीली प्रकृति के होते हैं।

□ चर्चा समूह काफी ज्यादा औपचारिक होते हैं। इनमें आमने-सामने की अन्योन्यक्रिया व नेतृत्व की चारित्रिक विशेषताएं होती हैं। हर सदस्य को जवाब देने, प्रतिक्रिया जताने, दूसरे सदस्यों की बातें सुनने और अपनी बात कहने के भरपूर मौके प्राप्त होते हैं।

□ छोटे समूहों में भागीदारी का अर्थ हाथों हाथ किसी उद्देश्य की प्राप्ति या फिर किसी समस्या के समाधान से है। उद्देश्य प्राप्ति में सभी की भागीदारी होती है। और ज्यादा स्पष्ट तरीके से कहें तो समूह के सभी सदस्यों की कुछ निश्चित जिम्मेदारियां होती हैं।

#### 7.4 सूचक शब्द:

**समूह संचार:** तीन या अधिक लोगों के बीच होने वाली संचार की प्रक्रिया को समूह संचार के दायरे में रखा जाता है, बशर्ते कि वे सभी एक सांझे उद्देश्य की प्राप्ति के लिए सामूहिक रूप से प्रयास कर रहे हों। उनके बीच का संचार आमने-सामने का भी हो सकता है या किसी मशीनी माध्यम से भी हो सकता है।

**समूह:** किसी एक सांझे लक्ष्य की प्राप्ति के लिए जब कई लोग एक-दूसरे के साथ अन्योन्यक्रिया करते हैं और एक दूसरे के अस्तित्व का सम्मान करते हुए उन्हें अपने स्तर पर ही मानते हैं, तब समूह की रचना होती है।

**समूहों का महत्व:** परिवार, मित्र मंडली, धार्मिक समूह, राजनीतिक समूह इत्यादि न जाने कितने समूहों में व्यक्ति अनजाने ही शामिल हो जाता है। समूहों में भागीदारी किसी भी व्यक्ति के अस्तित्व के लिए अति आवश्यक है, क्योंकि सामाजिक जीवन में व्यक्ति के लिए अकेले रह पाना असंभव है। समूह बाल्यकाल से ही किसी भी व्यक्ति के विकास में सहायता करते हैं। शारीरिक, भावनात्मक, बौद्धिक व सामाजिक स्तर पर विकास में समूह सहायता करते हैं। व्यक्तित्व विकास में समूह का काफी बड़ा योगदान होता है और इनसे ही हमें दृढ़ संकल्प की शक्ति प्राप्त होती है।

**छोटे समूह:** एक छोटे समूह में तीन से सात सदस्य होते हैं। इनकी संरचना काफी अनौपचारिक होती है। इस प्रकार के समूहों में लोगों को भागीदारी का पर्याप्त अवसर भी मिलता है और इनमें समस्याओं का समाधान जल्दी से कर लिया जाता है।

**प्राथमिक समूह:** प्राथमिक समूह बहुत ही अनौपचारिक प्रकृति का होता है। यह समूह सदस्यों के लिए एक तरह से सपोर्ट सिस्टम का काम करता है। पड़ोसियों की बैठक इसका एक अच्छा उदाहरण है। प्राथमिक समूह में बातचीत के लिए कोई संरचना निर्धारित नहीं होती है। समय व सदस्यता के लिए भी कोई बंधिंशें नहीं होती हैं। यह काफी लचीली प्रकृति के होते हैं।

**चर्चा समूह:** चर्चा समूह काफी ज्यादा औपचारिक होते हैं। इनमें आमने-सामने की अन्योन्यक्रिया व नेतृत्व की चारित्रिक विशेषताएं होती हैं। हर सदस्य को जवाब देने, प्रतिक्रिया जताने, दूसरे सदस्यों की बातें सुनने और अपनी बात कहने के भरपूर मौके प्राप्त होते हैं।

#### 7.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न :

1. सटीक उदाहरण देते हुए समूह संचार पर एक विस्तृत नोट लिखिए।
2. समूहों के विभिन्न प्रकारों पर चर्चा कीजिए। विभिन्न समूहों की जिम्मेदारियों पर एक छोटा नोट लिखें।
3. समूह संचार में भागीदारी पर नोट लिखें।

#### 7.6 संदर्भित पुस्तकें :

फंडामेंटल्स ऑफ ह्यूमैन कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, पी कार्ने और टीजी मायफील्ड, 1997।

थ्योरीज ऑफ मास कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, एस जे बालरोक, लॉगमैन, 1997।

कम्यूनिकेशन: एन इंट्रोडक्शन; लेखक- केएल रोसेनजर्न, सागे, 1997।

कम्यूनिकेशन थ्योरीज एंड प्रैक्टिसिज ; लेखक- सुनील के सेनगुप्ता, शैबमाया प्रकाशन 1997।



## Bachelor of Mass Communication (1st year)

### HUMAN COMMUNICATION (Paper: I)

Block: D

Unit: II

Lesson: 8

#### जनसंचार

लेखक : श्री महेश कुमार

व्याख्याता, जगन्नाथ इंटरनेशनल मैनेजमेंट स्कूल, वसंत कुंज, नई दिल्ली।

वैटर : श्री मिहिर रंजन पात्र

वरिष्ठ व्याख्याता, गुरु जम्भेश्वर विश्वविद्यालय, हिसार।

#### अध्याय संरचना:

यह अध्याय आपको जनसंचार के बारे में कुछ जानकारियां प्रदान करेगा। इसमें हम जनसंचार की परिभाषा, उसके मुख्य तत्व और मुख्य कामों पर विशेष तौर पर चर्चा करेंगे। इस अध्याय की संरचना इस प्रकार रहेगी:

- 8.0 उद्देश्य
- 8.1 परिचय
- 8.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति
  - 8.2.1 जनसंचार- एक परिचय
  - 8.2.2 जनसंचार की परिभाषाएं
  - 8.2.3 जनसंचार के कार्य
- 8.3 सारांश
- 8.4 सूचक शब्द
- 8.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न
- 8.6 संदर्भित पुस्तकें

#### 8.0 उद्देश्य :

इस अध्याय के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- जनसंचार का परिचय प्राप्त करना
- जनसंचार की कुछ परिभाषाएं जानना

जनसंचार के कार्यों के बारे में जानना

### 8.1 परिचय :

आमतौर पर जनसंचार शब्द का प्रयोग टीवी, रेडियो, समाचार-पत्र, पत्रिका, फिल्म या संगीत रिकार्ड आदि के माध्यम से सूचना, संदेश, कला व मनोरंजन सामग्री के वितरण को दर्शाने के लिए किया जाता है। अन्तर्व्यैक्तिक, समूह व अन्य आमने-सामने की स्थिति वाले संचार से जनसंचार काफी भिन्न है। इस संचार में एक संदेश को काफी बड़ी संख्या में आडियंस के पास पहुंचाया जाता है। संदेश प्राप्त करने वाले लोगों की सांस्कृतिक, भौगोलिक, भाषायी दशा इत्यादि में कोई समानता हो भी सकती है और नहीं भी।

### 8.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति :

इस अध्याय में विषय वस्तु का प्रस्तुतिकरण इस प्रकार रहेगा:

- जनसंचार- एक परिचय
- जनसंचार की परिभाषाएं
- जनसंचार के कार्य

#### 8.2.1 जनसंचार- एक परिचय :

अधिसंख्य लोगों के साथ एक ही वक्त में संचार करने की प्रक्रिया को जनसंचार कहते हैं। यह प्रक्रिया संचार के अन्य सभी स्वरूपों से भिन्न है क्योंकि इसमें एक छोटा सा समूह काफी बड़े जनसमूह को एक ही समय में एक ही संदेश उपलब्ध करवाता है। संदेश प्राप्त करने वाले लोगों की प्रकृति, मान्यताएं, विचार, मूल्य इत्यादि एक-दूसरे से काफी भिन्न होते हैं। संचार के इस स्वरूप में संदेश प्रेषक और प्रापक के बीच भौतिक व भावनात्मक स्तर पर भी एक-दूसरे से दूर होते हैं। इस प्रक्रिया में संदेश का उत्पादन करने व उसे दूर-दूर तक प्रसारित करने के लिए वैज्ञानिक तकनीकों का सहारा लिया जाता है। जनसंचार एक प्रकार से समय व स्थान के बंधनों से पूरी तरह मुक्त है।

संदेश प्राप्त करने वाले विविध प्रकृति के लोगों को परिभाषित करने के लिए अंग्रेजी के शब्द आडियंस का प्रयोग किया जाता है। माध्यम विशेष के आधार पर इन्हें पाठक, श्रोता, दर्शक इत्यादि की श्रेणी में विभाजित किया जाता है।

जनसंचार में संदेश प्रेषित करने के लिए कई स्रोत उपलब्ध हैं। इन स्रोतों को जनमाध्यम बोला जाता है। आमतौर पर समाचार-पत्र, पत्रिका, पुस्तक, रेडियो, टीवी, फिल्म, संगीत रिकार्ड आदि को जनमाध्यम की श्रेणी में शामिल किया जाता है।

जनसंचार की एक और खासियत यह है कि इसमें संदेश उत्पादक कभी भी अकेला व्यक्ति नहीं हो सकता है। प्रसारण योग्य संदेश का चयन, उसका स्वरूप तैयार करना, संकेतीकरण व प्रसारण की प्रक्रिया को नियंत्रित करने के लिए एक विशेषज्ञों का दल काम करता है। जनमाध्यमों के द्वारा लोगों तक पहुंचाए जाने वाले संदेश को 'अन्तर्वस्तु' कहा जाता है।

हमारे जीवन में जनसंचार एक अहम भूमिका निभाता है। पृथ्वी के सभी भागों को आपस में जोड़कर इस प्रक्रिया ने 'वैश्विक गांव' की परिकल्पना को साकार कर दिया है।

### 8.2.2 जनसंचार की परिभाषाएं :

यहां जनसंचार की कुछ परिभाषाएं दी गई हैं:

- जब कुछ लोगों का समूह अधिसंख्य अज्ञात व विषमजातीय जनसमूह को कुछ विशिष्ट माध्यमों की सहायता से कोई संदेश प्रेषित करे तो वह प्रक्रिया जनसंचार कहलताती है।
- संदेश, जनमाध्यम और श्रोतावृंद जनसंचार के सबसे महत्वपूर्ण तत्व हैं।
- जनमाध्यमों की सहायता से अधिसंख्य, विषमजातीय समूहों तक एक ही समय में समान संदेश पहुंचाने की प्रक्रिया जनसंचार है। इसमें लोगों द्वारा मीडिया का प्रयोग व मीडिया के लोगों पर प्रभाव का भी अध्ययन किया जाता है।

### 8.2.3 जनसंचार के गुणधर्म :

हमने देखा कि संचार के अन्य स्वरूपों से जनसंचार किस प्रकार भिन्न है। जनसंचार के भी कुछ अद्वितीय गुणधर्म होते हैं, जिनके बारे में जानना जरूरी है।

#### विलम्बित प्रतिपुष्टि :

अन्तःव्यैक्तिक, अन्तर्व्यैक्तिक व समूह संचार की अपेक्षा जनसंचार में स्रोत व प्रापक के बीच की दूरी बहुत ज्यादा होती है। इसी वजह से आडियंस की प्रतिपुष्टि सीमित व विलम्बित रहती है। कई बार तो यह बहुत कम व नगण्य हो जाती है।

#### गेटकीपिंग :

यह भी जनसंचार का एक अद्वितीय गुणधर्म है। जनसंचार के व्यापक प्रभाव के चलते यह आवश्यकता महसूस की गई कि लगातार प्रसारित होने वाले संदेश के चयन व संपादन पर कुछ नियंत्रण अवश्य होना चाहिए। जनसंचार में सांगठनिक व व्यक्तिगत दोनों ही स्तरों पर गेटकीपिंग की जाती है।

उदाहरण के लिए पत्रकार, संपादकीय दल व लोकपाल अपने-अपने स्तर पर संदेश की सामग्री की जांच पड़ताल करते हैं। लोकपाल यह पड़ताल करते हैं कि कहीं कुछ ऐसा तो प्रकाशित नहीं हो रहा है जो कि कानूनी रूप से संकट पैदा कर दे। (भारत के समाचार-पत्रों में तो सिर्फ टाइम्स ऑफ इंडिया में ही लोकपाल कार्यरत है।)

सरकार, प्रेस परिषद, एडीटर्स गिल्ड आदि कई संगठन हैं जो कि समाचार-पत्रों की सामग्री पर निगाह रखते हैं।

भले ही सांगठनिक हो या फिर व्यक्तिगत, गेटकीपिंग में कुछ ऐसे मानक तैयार करने की चेष्टा की जाती है, जो कि संदेश विकसित करते समय व उसे प्रस्तुत करते समय दिशा-निर्देशक की तरह काम करें।

#### 8.2.4 जनसंचार के कार्य :

जनसंचार के तीन मूलभूत काम माने जाते हैं:

- लोगों को सूचित करना
- लोगों का मनोरंजन करना
- उन्हें समझाना या किसी काम के लिए मनाना

साथ ही साथ यह माध्यम लोगों को शिक्षित करने व सभ्यताओं के प्रचार में भी सहायता करते हैं। यहां हम उपर्युक्त तीन कार्यों के बारे में ही बात करेंगे।

#### सूचित करना :

सूचनाओं का प्रसारण समाचार माध्यमों का प्राथमिक कार्य है। समाचार-पत्र, रेडियो और टीवी विश्वभर की खबरें उपलब्ध करवाकर हमारा सूचना स्तर बढ़ाने में सहायता करते हैं। लेकिन पिछले कुछ सालों से समाचार की अवधारणा में फर्क आता जा रहा है। समाचार माध्यम अब किसी घटना को 'जैसे का तैसा' बताने का कार्य नहीं करते हैं। समाचारों का वर्णन करने से लेकर इनमें मानवीय अभिरुचि, विश्लेषण और फीचराइजेशन को भी अब शामिल कर लिया गया है।

पत्रकार आज सिर्फ पत्रकार ही नहीं रह गए हैं। वे आज समाचार विश्लेषक बन गए हैं, जो किसी भी महत्वपूर्ण समाचार के आगामी प्रभावों के बारे में चर्चा करते हैं। आजकल समाचार माध्यमों

में 'साफ्ट स्टोरीज' पर ज्यादा ध्यान केंद्रित किया जा रहा है। समाचार माध्यम आज हमें किसी भी घटना, विचार, नीति, परिवर्तन, दर्शन आदि को समझने में भी सहायता करते हैं।

### **मनोरंजन करना :**

जनसंचार का एक अत्यधिक प्रचलित कार्य लोगों का मनोरंजन करना भी है। रेडियो, टीवी और फिल्म तो सामान्यतया मनोरंजन का ही साधन समझे जाते हैं। समाचार-पत्र भी कामिक्स, कार्टून, फीचर, वर्ग पहेली, चक्करघिन्नी, सूडोकू आदि के माध्यम से पाठकों को मनोरंजन की सामग्री उपलब्ध करवाते हैं।

रेडियो आमतौर पर संगीत के माध्यम से लोगों का मनोरंजन करता है। हास्य नाटिका, नाटक, वार्ता इत्यादि के माध्यम से भी रेडियो मनोरंजन उपलब्ध करवाता है।

टीवी तो मनोरंजन का सबसे बड़ा साधन बन चुका है। गंभीर विषयों जैसे कि समाचार, प्रकृति, वन्य जीवन से जुड़े हुए चैनल भी हास्य की सामग्री प्रसारित करते हैं।

सभी जन माध्यमों में से शायद फिल्म ही ऐसा है, जो सिर्फ और सिर्फ मनोरंजन के लिए बना है। वृत्त चित्र, शैक्षणिक फिल्मों और कला फिल्मों को छोड़ कर बाकी सभी फिल्में मनोरंजन ही उपलब्ध करवाती हैं।

### **लोगों को किसी काम के लिए प्रोत्साहित करना :**

किसी वस्तु, सेवा, विचार, व्यक्ति, स्थान, घटना इत्यादि के प्रति लोगों को समझाने या प्रोत्साहित करने के लिए भी जन माध्यमों को औजार के रूप में इस्तेमाल किया जाता है। अलग-अलग जनमाध्यमों की अलग-अलग प्रकृति व पहुंच होती है (प्रसार, पाठक संख्या, श्रोता संख्या, दर्शक संख्या इत्यादि)।

विज्ञापनदाता और विज्ञापन एजेंसियां इन माध्यमों की प्रकृति को पहचानते हैं। संदेश की प्रकृति और लक्षित समूह को ध्यान में रखकर निर्धारित किया जाता है कि उसे किस माध्यम से प्रसारित किया जाए।

हालांकि संचार शास्त्री किसी भी एक परिभाषा पर सहमत नहीं हो पाए हैं। संचार की बहुप्रचलित परिभाषा के अनुसार 'संचार वह प्रक्रिया है, जिसमें किसी व्यवस्था के दो या अधिक तत्व किसी वांछित लक्ष्य को प्राप्त करने हेतु अन्योन्यक्रिया करते हैं।' एक प्रक्रिया के तौर पर यह निरंतर गतिशील, परिवर्तनशील व अंतहीन है।

हमने भूतकाल में जो कुछ पढ़ा, सुना और देखा है, वह आज भी कुछ हद तक हमें प्रभावित करता है।

प्रतिदिन हम हजारों संदेश प्राप्त करते हैं। उन पर प्रक्रिया होने के बाद उनका मूल्यांकन होता है। इस मूल्यांकन के आधार पर हम कुछ संदेशों को खारिज कर देते हैं और कुछ को अपने मस्तिष्क में संग्रहित सूचना, विचार, मत इत्यादि के साथ जमा कर लेते हैं। यह सभी सूचनाएं हमें किसी न किसी स्तर पर प्रभावित करती रहती हैं। आज हम संचार के माध्यम से जो कुछ भी सीख रहे हैं, शर्तिया तौर पर भविष्य में हमारे व्यवहार पर कहीं न कहीं उसका असर देखने को मिलेगा।

### जनसंचार के सिद्धांत:

यहां जनसंचार के कुछ प्रमुख सिद्धांतों के नाम दिए जा रहे हैं:

- एजेंडा सैटिंग थ्योरी
- कल्टीवेशन थ्योरी
- कल्चरल इम्पीरियलिज्म थ्योरी
- डिफ्यूजन थ्योरी
- फंक्शनल थ्योरी ऑफ मास कम्यूनिकेशन
- ह्यूमैन एक्शन एप्रोच थ्योरी
- मीडिया डीपेंडेंसी थ्योरी
- मीडिया इक्वेशन थ्योरी
- रूल बेस्ड थ्योरी
- स्पायरल ऑफ साइलेंस थ्योरी
- टैक्नोलॉजिकल डिटरमिनेशन थ्योरी
- यूजेस एंड ग्राटीफिकेशन थ्योरी

### 8.3 सारांश :

एक साथ अधिसंख्य लोगों के साथ संचार करने की प्रक्रिया जनसंचार है। यह प्रक्रिया संचार के अन्य स्वरूपों से काफी भिन्न है। इसमें संदेश प्रेषक और प्रापक के बीच भौतिक व भावनात्मक समीपता नहीं होती। संदेश प्राप्त करने वाले अधिसंख्य होते हैं और उनकी प्रकृति, संस्कृति, रहन-सहन सभी अलग होते हैं। अर्थात् संदेश प्राप्त करने वाले विविध प्रकृति के होते हैं। संचार की यह प्रक्रिया समय और स्थान की सीमाओं को पार करके काम करती है।

□ एक साथ संदेश प्राप्त करने वाले विविध प्रकृति के लोगों को जनसंचार की भाषा में आडियंस कहा जाता है। माध्यम विशेष के आधार पर बाद में इन्हें श्रोता, पाठक, दर्शक इत्यादि कहते हैं।

□ जनसंचार में संदेश प्रेषित करने के विभिन्न प्रकार के स्रोतों का प्रयोग किया जाता है। इन स्रोतों को जन माध्यम बोलते हैं। आमतौर पर समाचार-पत्र, पत्रिका, रेडियो, टीवी, सिनेमा, संगीत रिकार्ड आदि को जनमाध्यम की श्रेणी में रखा जाता है।

□ एक ही समय में एक जैसा संदेश अधिसंख्य विविधतापूर्ण आडियंस तक पहुंचाने की प्रक्रिया जनसंचार है। संचार के अन्य स्वरूपों की तरह मानवीय अन्योन्यक्रिया की अपेक्षा जनसंचार में लोगों द्वारा मीडिया का प्रयोग व मीडिया का लोगों पर प्रभाव का अध्ययन किया जाता है।

□ चूंकि जनसंचार में संदेश प्रेषक और प्रापक के बीच भौतिक दूरी काफी होती है, इसलिए आडियंस का जवाब और प्रतिपुष्टि काफी सीमित और विलम्बित होता है। कई माध्यमों में तो आडियंस की प्रतिपुष्टि काफी कम या नगण्य होती है।

□ गेटकीपिंग जनसंचार का एक अद्वितीय गुणधर्म है। जनसंचार के प्रभाव की व्यापकता के चलते यह आवश्यकता महसूस की गई कि संदेश के चयन और उसकी प्रस्तुति के तौर-तरीकों पर कुछ नियंत्रण रखना आवश्यक है। मीडिया संस्थानों में काम करने वाले व्यक्ति खुद भी अपने यहां से प्रसारित होने वाली अन्तर्वस्तु की निगरानी करते हैं और इस काम के लिए कई स्वायत्त संस्थाएं भी हैं जो कि समाचार-पत्रों की सामग्री का नियमन करती हैं।

□ सूचना का प्रसारण जनसंचार का एक प्राथमिक कार्य है। रेडियो, टीवी, समाचार-पत्र हमें विश्वभर की घटनाओं की सूचना उपलब्ध करवाते हैं। बदलते वक्त के साथ समाचार की अवधारणा में परिवर्तन आता जा रहा है। आजकल पत्रकार समाचारों में मानवीय कोण खोजने का प्रयास ज्यादा करते हैं। साथ ही खबरें प्रस्तुत करने का तरीका व शैली भी परिवर्तित होता जा रहा है।

□ सूचना के अलावा मनोरंजन करना भी जनसंचार का एक कार्य है। आमतौर पर लोग रेडियो, टीवी और सिनेमा को तो मनोरंजन का ही साधन मानते हैं। पाठकों की मनोरंजन की जरूरतें पूरी करने के लिए समाचार-पत्र भी कामिक्स, सूडोकू, वर्ग पहेली, चक्करघिन्नी इत्यादि प्रकाशित करते रहते हैं। संगीत रेडियो पर मनोरंजन का सबसे बड़ा साधन है। इसके अलावा रेडियो नाटक, वार्ता इत्यादि भी श्रोताओं को मनोरंजन उपलब्ध करवाते हैं। टीवी तो आज के समय में मनोरंजन का सबसे बड़ा साधन बन ही चुका है।

□ जनमाध्यमों में लोगों के व्यवहार को प्रभावित करने की क्षमता भी होती है। इसका फायदा उठाते हुए वस्तुओं, सेवाओं, विचारों, घटनाओं इत्यादि के बारे में लोगों की सोच बदलने और उन्हें प्रोत्साहित करने के लिए जनमाध्यमों का प्रयोग किया जाता है। किसी माध्यम की प्रकृति और संदेश

की प्रकृति का मिलान करने के बाद ही इस प्रकार के संदेशों के लिए माध्यम का चयन किया जाता है।

□ हम जो भी संदेश ग्रहण करते हैं, उसका हमारे व्यवहार पर असर दिखाई पड़ता है। हमने भूतकाल में जो भी सीखा या ग्रहण किया उसका असर हमारी आज की गतिविधियों पर दिखाई देगा। आज हम जो संदेश ग्रहण कर रहे हैं, वह भविष्य में हमें प्रभावित करेगा।

### 8.3 सूचक शब्द :

**जनसंचार** : अन्तर्व्यैक्तिक संचार व समूह संचार में आमतौर पर आमने-सामने की स्थिति होती है। इसमें संभव है कि आप संचार के दूसरे छोर पर खड़े व्यक्ति को जानते हों या उसके साथ कोई समीपता हो। लेकिन जनसंचार में संचारकर्ताओं का एक समूह एक साथ अधिसंख्य लोगों के साथ संचार करता है। इसमें संदेश प्रेषक और प्रापक के बीच भौतिक व भावनात्मक समीपता नहीं होती। संदेश प्राप्त करने वाले अधिसंख्य होते हैं और उनकी प्रकृति, संस्कृति, रहन-सहन सभी अलग होते हैं। अर्थात् संदेश प्राप्त करने वाले विविध प्रकृति के होते हैं। संचार की यह प्रक्रिया समय और स्थान की सीमाओं को पार करके काम करती है।

**जन** : जनसंचार में एक ही समय पर भौगोलिक, सांस्कृतिक, व्यावहारिक, भाषायी स्तर पर अलग-अलग पृष्ठभूमियों वाले लोगों को एक ही संदेश प्रेषित किया जाता है। इस प्रकार से बिखरे हुए श्रोतावृंद जिनकी गणना असंभव है और संचारकर्ता का उनके साथ कोई भावनात्मक लगाव नहीं है, जन कहलाते हैं। जनसंचार की भाषा में इन्हें आडियंस कहा जाता है। जन माध्यम विशेष के आधार पर आगे चलकर इन्हें पाठक, श्रोता, दर्शक इत्यादि का नाम भी दिया जाता है।

**विलम्बित प्रतिपुष्टि** : संचार के अन्य स्वरूपों की अपेक्षा जनसंचार में संदेश प्रेषक व प्रापक के बीच भौतिक दूरी काफी ज्यादा होती है और न ही वे एक दूसरे को जानते हैं। ऐसी स्थिति में संभव नहीं है कि बोलने वाले को तुरंत आडियंस की प्रतिक्रिया का पता चल जाए। इसलिए जनसंचार में प्रतिपुष्टि व आडियंस की प्रतिक्रिया सीमित व विलम्बित होती है। कई माध्यमों में तो यह काफी कम या नगण्य हो जाती है।

**गेटकीपिंग** : जनसंचार का अद्वितीय गुणधर्म है गेटकीपिंग। यानी कि आडियंस तक कोई भी संदेश पहुंचने से पहले उसकी पूरी जांच पड़ताल हो जाती है कि वह सूचना उनके लिए आवश्यक भी है या नहीं। मीडिया संस्थानों में व्यक्तिगत तौर पर यह काम रिपोर्टर या संपादक करते हैं। इसके अलावा प्रेस काउंसिल आफ इंडिया, एडीटर्स गिल्ड इत्यादि कई संस्थाएं भी हैं, जो कि समाचार-पत्रों की सामग्री पर निगाह रखती हैं।



**सूचना के साधन के तौर पर जनसंचार :** आसपास के घटनाक्रम की सूचना मनुष्य के लिए काफी महत्व रखती है। जनसंचार मनुष्य की इस आवश्यकता की पूर्ति का काम करते हैं। टीवी, रेडियो, समाचार-पत्र हमें विश्व भर के समाचार उपलब्ध करवाकर सूचित रखते हैं। हालांकि बदलते वक्त के साथ-साथ समाचारों की अवधारणा में भी बदलाव आया है। आजकल के संवाददाता सिर्फ घटना को जैसे का तैसा बताने में विश्वास नहीं करते, बल्कि वे समाचार विश्लेषक की तरह काम करते हैं। वे किसी भी घटना के कारण के साथ उसके आगामी प्रभावों का भी विश्लेषण करते हैं।

**मनोरंजन के माध्यम के तौर पर जनसंचार :** सूचना की तरह ही मनोरंजन भी मनुष्य की आवश्यकता है। रेडियो और टीवी आजकल सबसे ज्यादा मनोरंजन की सामग्री उपलब्ध करवा रहे हैं। समाचार-पत्र भी कामिक्स, सूडोकू, चक्करघिन्नी इत्यादि की सहायता से पाठकों को मनोरंजन की सामग्री उपलब्ध कराते हैं। फिल्मों का माध्यम तो मुख्य रूप से है ही मनोरंजन के लिए।

**प्रेरक के तौर पर जनसंचार :** किसी वस्तु, सेवा, उत्पाद, घटना, व्यक्ति इत्यादि के बारे में लोगों की अवधारणा बदलने और उनके प्रयोग के लिए प्रेरित करने हेतु जनसंचार का प्रयोग किया जाता है। संचार किसी भी प्रकार का हो, लोगों के व्यवहार पर असर अवश्य डालता है। भूतकाल में सीखी गई चीजें आज हमारे व्यवहार को नियंत्रित करती हैं। आज जो कुछ भी सीखा जाएगा वह भविष्य में हमारे व्यवहार पर असर डालेगा।

#### **8.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न :**

1. सटीक उदाहरण देते हुए जनसंचार पर एक विस्तृत नोट लिखें।
2. जनसंचार के गुणधर्मों पर उदाहरण सहित चर्चा कीजिए।
3. जनसंचार के विभिन्न कार्यों के बारे में बताएं। अपने उत्तर के समर्थन में सटीक उदाहरण दें।

#### **8.6 संदर्भित पुस्तकें :**

फंडामेंटल्स ऑफ ह्यूमैन कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, पी कार्ने और टीजी मायफील्ड, 1997।

थ्योरीज ऑफ मास कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, एस जे बालरोक, लॉगमैन, 1997।

कम्यूनिकेशन: एन इंट्रोडक्शन; लेखक- केएल रोसेनजर्न, सागे, 1997।

कम्यूनिकेशन थ्योरीज एंड प्रैक्टिसिज ; लेखक- सुनील के सेनगुप्ता, शैबमाया प्रकाशन 1997।

## Bachelor of Mass Communication (1st year)

### HUMAN COMMUNICATION (Paper: I)

Block: E

Unit: I

Lesson: 9

#### संचार के सिद्धांत

लेखक : श्री महेश कुमार

व्याख्याता, जगन्नाथ इंटरनेशनल मैनेजमेंट स्कूल, वसंत कुंज, नई दिल्ली।

वैटर : श्री मिहिर रंजन पात्र

वरिष्ठ व्याख्याता, गुरु जम्भेश्वर विश्वविद्यालय, हिसार।

#### अध्याय संरचना:

संचार के बारे में हम काफी कुछ पढ़ चुके हैं। आइए अब थोड़ा संचार के सिद्धांतों पर भी नजर डाल लें। यह अध्याय आपको संचार के मुख्य सिद्धांतों का ज्ञान करवाएगा। साथ ही संचार के प्रकार्यात्मक (थ्रूजुथ्स) व संबंधात्मक (त्सुजुथ्स) सिद्धांतों पर भी चर्चा करेंगे। अध्याय की संरचना इस प्रकार रहेगी :

- 9.0 उद्देश्य
- 9.1 परिचय
- 9.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति
  - 9.2.1 संचार के सिद्धांत- एक परिचय
  - 9.2.2 संचार का प्रक्रियात्मक सिद्धांत
  - 9.2.3 संचार का संबंधात्मक सिद्धांत
- 9.3 सारांश
- 9.4 सूचक शब्द
- 9.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न
- 9.6 संदर्भित पुस्तकें

#### 9.0 उद्देश्य :

इस अध्याय के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- संचार के सिद्धांतों के बारे में जानना

- संचार के प्रक्रियात्मक सिद्धांत को समझना
- संचार के संबंधात्मक सिद्धांत को समझना

### 9.1 परिचय :

कौन सी चीजें संचार की घटक हैं और कौन सी नहीं, इस पर अकादमिक जगत में काफी चर्चाएं होती रहती हैं। किसी संकेत के अर्थ को समझने के लिए मनुष्यों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया को समझने के लिए वर्तमान में संचार की कई परिभाषाएं प्रचलन में हैं।

कहा जाता है कि संचार में एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति तक सूचनाओं का संचरण किया जाता है। अधिकतर संचार शास्त्री इसे प्रकार्यात्मक परिभाषा के रूप में लेते हैं। संचार के सिद्धांतों के क्षेत्र के परिमीमन के लिए लासवैल के फार्मूले 'किसने, किसको, किस स्रोत के माध्यम से, किस प्रभाव के साथ क्या कहा' का इस्तेमाल करते हैं। संचार के सरलतम प्रतिमानों में एक स्रोत प्रापक के लिए कुछ संदेश भेजता है। इस संदेश में वे सूचनाएं निहित होती हैं, जो प्रेषक प्रापक को देना चाहता है।

अन्य विषयों के मुकाबले संचार के सिद्धांतों के अध्ययन का क्षेत्र अपेक्षाकृत काफी नया है। दर्शन, मनोविज्ञान और समाज शास्त्र ने इस विषय को विकसित करने में काफी अहम योगदान दिया है।

इस अध्याय में हम संचार के प्रकार्यात्मक व संबंधात्मक सिद्धांत का अध्ययन करेंगे।

### 9.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति :

इस अध्याय में विषय वस्तु का प्रस्तुति इस प्रकार रहेगी:

- संचार के सिद्धांत- एक परिचय
- संचार का प्रकार्यात्मक सिद्धांत
- संचार का संबंधात्मक सिद्धांत

#### 9.2.1 संचार के सिद्धांत- एक परिचय :

अरस्तू पहले व्यक्ति थे, जिन्होंने संचार की समस्याओं पर बात की और अपनी पुस्तक 'द रैथरिक' (जेम तेमजवतपब) में इसके लिए सिद्धांत प्रतिपादित करने का प्रयास भी किया। उनका मुख्य ध्यान लोगों को प्रोत्साहित करने की कला पर केंद्रित था।

संचार के विभिन्न महत्वपूर्ण पहलुओं के निहितार्थ को कूटबद्ध करने व उन्हें समझने का प्रयास संचार के सिद्धांत हैं। बीसवीं शताब्दी से पूर्व इस विषय में मानवतावादी व आलंकारिक दृष्टिकोण व

सिद्धांतों का ही बोलबाला था। पिछले 100 सालों के दौरान मनोविज्ञान, समाजशास्त्र, भाषा विज्ञान और विज्ञापन के क्षेत्र के वैज्ञानिक तौर-तरीकों व अन्तर्दृष्टि ने संचार के बारे में विचारों व प्रचलनों को प्रभावित करना शुरू किया।

कोई भी विषय अपनी सैद्धांतिक संरचना के आधार पर ही बड़े पैमाने पर पहचाना जाता है। संचार शास्त्र में आमतौर पर समाज शास्त्र, मनोविज्ञान आदि से ही सिद्धांत लिए गए हैं। सैद्धांतिक रिक्तता के चलते इस पूरे विषय को परिभाषित करने वाले शब्दों की कमी महसूस की जा रही है।

### 9.2.2 जनसंचार का प्रकार्यात्मक सिद्धांत :

जनमाध्यमों प्रकार्यात्मक स्तर पर अपने प्रयोगकर्ताओं की 5 प्रकार से सेवा करते हैं। यह पांच प्रकार हैं: निगरानी, सहसंबंध, संचारण, मनोरंजन व संघटन।

जनसंचार के प्रकार्यात्मक सिद्धांतों के प्रतिपादन में एच. लासवैल व सी. राइट के नाम प्रमुख हैं।

1948 में प्रकाशित एक लेख 'समाज में संचार की संरचना और कार्य' में लासवैल ने संचार के प्रकार्यात्मक सिद्धांत के बारे में चर्चा की थी। अमेरिका के धार्मिक एवं सामाजिक अध्ययन संस्थान के जर्नल में यह लेख प्रकाशित हुआ था।

इसके बाद 1960 में पब्लिक ओपिनियन नामक एक त्रैमासिक पत्र में प्रकाशित लेख 'प्रकार्यात्मक विश्लेषण व जनसंचार' में सी. राइट ने इस सिद्धांत को आगे विकसित किया।

### सिद्धांत की व्याख्या :

जनमाध्यम हमारे समाज के लिए कई कामों को पूरा करते हैं। सिद्धांतविदों ने उनमें से 5 कामों को एक साथ रखा है। निगरानी, सहसंबंध, संचारण, मनोरंजन, संघटन दर्शाते हैं कि लोग जन माध्यमों का किस प्रकार प्रयोग करते हैं।

निगरानी का अर्थ है कि जनमाध्यम हमें सूचनाएं और समाचार उपलब्ध करवाते हैं। सहसंबंध अर्थात् किसी भी सूचना के चयन, व्याख्या व आलोचना के बाद ही जनमाध्यम हमें वह उपलब्ध करवाते हैं। सांस्कृतिक संचारण का अर्थ है कि जनमाध्यम एक प्रकार से हमारे विचारों, मूल्यों व विश्वास को ही प्रतिबिम्बित करते हैं। खाली वक्त गुजारने के लिए जनमाध्यम मनोरंजन की सामग्री भी उपलब्ध करवाते हैं। दिनभर की भागदौड़ से निजात पाने के बाद यह हमें सुकून के कुछ पल प्रदान करता है। जनमाध्यमों के कार्यों में संघटन दर्शाता है कि किसी भी आपदा के वक्त जनमाध्यम समाज के हितों को बढ़ावा देने का भी काम करते हैं।

यह सिद्धांत दर्शाता है कि हर व्यक्ति में किसी न किसी स्तर पर एक मुक्त इच्छा होती है। उसी इच्छा के तहत वे अलग-अलग उद्देश्यों की पूर्ति के लिए जनमाध्यमों का प्रयोग करते हैं। यह सही है कि जनसंचार हमारे समाज के एक हिस्से की तरह ही काम करता है। समाज की निगरानी, मनोरंजन, सहसंबंध, संचारण व संघटन के लिए जनमाध्यम ही मुख्य स्रोत हैं। यह सिद्धांत वस्तुनिष्ठ और तटस्थ है।

संचार का प्रकार्यात्मक सिद्धांत समाज द्वारा जनमाध्यमों के प्रयोग के बारे में बात करता है। यह आकलन करता है कि लोग किसी कारण विशेष से ही जनमाध्यमों का प्रयोग करते हैं। यह तो जाहिर है ही कि श्रोतावृंद की कुछ आवश्यकताएं होती हैं और जनमाध्यम इनकी पूर्ति करते हैं। एक तरह से देखा जाए तो यह सिद्धांत संगत भी लगता है, क्योंकि जनमाध्यमों के इतने सारे काम होते हैं और वे एक-दूसरे के प्रतिकूल भी नहीं हैं। अलग-अलग समय पर लोग अलग-अलग कारणों से मीडिया का प्रयोग करते हैं।

कुछ संचारविद् प्रकार्यात्मक सिद्धांत को संचार के अधस्त्वक सुई सिद्धांत का ही एक हिस्सा मानते हैं। इस सिद्धांत के अनुसार संदेश के अन्दर सूचना डालकर जनमाध्यम लोगों पर सीधा, त्वरित और प्रभावी असर डालते हैं। प्रकार्यात्मक सिद्धांत का मूल समाजशास्त्र में है। यह प्रतिपादित करता है कि जनमाध्यमों का श्रोताओं पर काफी गहरा प्रभाव पड़ता है। यह प्रेषित संदेश के जवाब में किसी भी व्यक्ति को एक दिशा-विशेष में काम करने पर मजबूर कर सकता है। इस सिद्धांत के अनुसार जनमाध्यम एक बहुत ही बलशाली चीज है और श्रोता असहाय कठपुतलियों के झुंड की तरह उसका इंतजार करते हैं कि वह आकर उन्हें संचालित करे।

प्रकार्यात्मक सिद्धांत की व्याख्या करते हुए कुछ संचार विशारद यह भी कहते हैं कि श्रोता केवल जनमाध्यमों के गहरे असर से ही प्रभावित नहीं होते, बल्कि ओपिनियन लीडर की भूमिका भी काफी मायने रखती है। समाज के एक हिस्से के लिए वे सूचना की छलनी की तरह काम करते हैं और समाज की आबादी के एक हिस्से के लिए संस्कृतियों के आढ़ती का काम करते हैं।

पी. लेजरफील्ड व ई. कट्ज ने भी संचार के प्रकार्यात्मक सिद्धांत पर काम किया। ओपिनियन लीडर की भूमिका पर काम करते हुए उन्होंने संचार का द्वि-स्तरीय प्रवाह सिद्धांत प्रतिपादित किया।

उन्होंने निष्कर्ष निकाला कि निर्णय लेने की प्रक्रिया में जनमाध्यमों की अपेक्षा पारिवारिक सदस्यों, करीबी दोस्तों का प्रभाव ज्यादा रहता है। प्रभाव डालने वाले यह लोग जनमाध्यमों से सूचना प्राप्त करते हैं और फिर उसे समाज में दूसरे लोगों को भी प्रदान कर देते हैं। इन लोगों को ही ओपिनियन लीडर कहा जाता है।

जनसंचार के प्रकार्यात्मक सिद्धांत का दृश्य प्रतिमान इस प्रकार विकसित किया गया है:

स्रोत ----> संदेश ----> जनमाध्यम ----> ओपिनियन लीडर ----> आम जनता  
(संचार के प्रकार्यात्मक सिद्धांत का प्रतिमान)

### प्रकार्यात्मक सिद्धांत के आज के समय में प्रयोग :

लगभग 50 साल पहले प्रकार्यात्मक सिद्धांत का उद्भव होने के बावजूद आज भी यह काफी प्रासंगिक है। विपणन, विज्ञापन और जनसंपर्क जैसे क्षेत्रों में इसका प्रयोग किया जा रहा है। विभिन्न क्षेत्रों के संचारकों ने यह महसूस किया कि सिर्फ हर जगह, हर किसी के लिए संदेश प्रसारित करने मात्र से वह प्रभाव पैदा नहीं हो पाएगा जैसा कि वह चाहते हैं। आज के जनमाध्यमों का ध्यान से अध्ययन करें तो हमें आधुनिक समाज और संचार के विभिन्न प्रारूपों में प्रकार्यात्मक सिद्धांत के प्रयोग के कई उदाहरण मिल जाएंगे।

### 9.2.3 संचार का संबंधात्मक सिद्धांत :

अन्तर व्यक्तिगत रिश्ते कायम करने में संचार की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। यह रिश्ते बनाने और उन्हें निरंतर जीवंत रखने में मदद करता है। संचार जो कि रिश्ते बनाता है, रिश्ते तोड़ भी सकता है। संचार और रिश्तों के बीच के संबंध पर कई सिद्धांत प्रस्तुत किए गए हैं। इनमें से कुछ संबंधों के विकास और उन्हें कायम रखने के दायरे में आते हैं। रिश्तों के विकास के क्षेत्र में पड़ने वाले संचार के सिद्धांतों में सामाजिक भेदन सिद्धांत (आल्टमैन व टेलर) और अनिश्चितता लघुकरण सिद्धांत (बर्गर) शामिल हैं। संबंधों को कायम रखने के क्षेत्र में संबंधात्मक द्वन्द्व सिद्धांत (बाक्सर, मांटगोमैरी) और अन्योन्यक्रियात्मक अवलोकन सिद्धांत (डब्ल्यू. विक व पी. आल्टो) प्रकाश डालते हैं।

इस अध्याय के दौरान हम संबंधात्मक द्वन्द्व सिद्धांत पर चर्चा करेंगे।

संबंधात्मक द्वन्द्व सिद्धांत अति करीबी संबंधों में होने वाले अंतरंग संचार के बारे में बात करता है। एल. बाक्सर व बारबरा मांटगोमैरी ने 1980 के दशक के आखिरी सालों में इसे विकसित किया था। अन्तर व्यक्तिगत संबंधों के बारे में इस सिद्धांत में कई पहलुओं पर बातचीत की गई है। यह इसी आधार पर है कि आप किसी व्यक्ति के जितना करीब जाते हैं, उससे उतनी ही समस्याएं और विवाद उभरने लगते हैं। इन संचारविदों ने कहा था कि अन्तर्विरोध ही संबंधात्मक द्वन्द्व की केन्द्रीयकृत अवधारणा है।

### **आपसी अनबन के पहलू:**

संबंधों में आने वाले खटास के कुछ पहलू इस प्रकार हैं:

**जुड़ाव और अलगाव:** किसी भी रिश्ते में आपसी जुड़ाव और अलगाव के बीच एक संतुलन कायम रखना अति आवश्यक है। आपके साथी का कुछ निजी पल अकेले गुजारने का मन हो रहा है और आपका मन है कि दोनों कुछ समय साथ बिताएं। ऐसी स्थिति में विवाद उत्पन्न होने की संभावना बनती है। किसी भी रिश्ते में बंधे दो लोगों के रिश्ते में यदि संतुलन नहीं होगा तो रिश्ता टूटने की संभावना बनेगी। अपनी स्वतंत्रता बनाए रखने और दूसरे व्यक्ति से अपने जुड़ाव की आवश्यकताओं की पूर्ति की भावनाएं साथ-साथ हमारे मन में आती रहती हैं।

**निश्चितता व अनिश्चितता:** रिश्तों को स्वतः स्फूर्त होना चाहिए। यदि सभी चीजें निश्चित होंगी और कोई परिवर्तन नहीं आएगा तो दोनों प्रतिभागी एक-दूसरे में अपनी रुचि खो देंगे। कुछ सुखद परिवर्तन और रोमांच हर रिश्ते की मांग हैं। हां यह रोमांच इतना भी न हो कि सब कुछ अनिश्चित ही हो जाए। ऐसा होने पर भी रिश्ते का अस्तित्व खतरे में पड़ सकता है।

**खुलापन व निजता:** अपने बारे में सब कुछ बताना व कुछ निजी पल बचाना, यह दोनों ही चीजें किसी भी रिश्ते में चक्रीय रूप में चलती रहती हैं। रिश्ते विकसित होने के दौरान दोनों सहभागियों को एक-दूसरे के बारे में जानना व बताना आवश्यक है, लेकिन यह इतना ज्यादा न हो जाए कि आपको कल को उससे भय लगने लगे। अपने निजी पलों व दूसरों को बताने लायक बातों में संतुलन कायम रखना भी रिश्ते का आधार है।

उपर बताए गए अन्तर्विरोध हर किसी रिश्ते में होते हैं।

बाक्सर व मांटगोमैरी का यह सिद्धांत किसी भी रिश्ते में काम करने वाले प्रतिकर्षक बलों के बारे में बताता है। यह सिद्धांत किसी भी अन्तर वैयक्तिक रिश्ते के पीछे काम करने वाले बलों के बारे में बताकर एक नई अन्तर्दृष्टि का निर्माण करता है।

इसके अध्ययन से लोगों को पता चल सकता है कि किसी भी रिश्ते के निर्बाध पालन के लिए क्या-क्या प्रक्रियाएं हो सकती हैं। यह प्रभावी वार्तालाप के लिए हमें एक साधन प्रदान करती है।

### **9.3 सारांश :**

□ संचार के सिद्धांतों में संचार के विभिन्न पहलुओं के निहितार्थ को कूटबद्ध करने व समझने का प्रयास किया गया है। बीसवीं शताब्दी तक इस विषय में मानवतावादी व आलंकारिक दृष्टिकोण व सिद्धांतों का बोलबाला था। पिछले 100 साल के दौरान मनोविज्ञान, समाजशास्त्र, भाषा विज्ञान और

विज्ञापन के क्षेत्र के वैज्ञानिक तौर-तरीकों व अन्तर्दृष्टि ने संचार के बारे में विचारों व प्रचलनों को काफी प्रभावित किया है।

□ समाज के लिए जनमाध्यम कई काम करते हैं। संचार विशारदों ने उनमें से 5 कामों को छंटकर संचार के प्रकार्यात्मक सिद्धांत की रचना की। इसके अनुसार निगरानी, सहसंबंध, संचारण, मनोरंजन, संघटन जनमाध्यमों के मुख्य काम हैं।

□ निगरानी का अर्थ है कि जनमाध्यम हमें सूचनाएं और समाचार उपलब्ध करवाते हैं। सहसंबंध अर्थात् किसी भी सूचना के चयन, व्याख्या व आलोचना के बाद ही जनमाध्यम हमें वह उपलब्ध करवाते हैं। सांस्कृतिक संचारण का अर्थ है कि जनमाध्यम एक प्रकार से हमारे विचारों, मूल्यों व विश्वास को ही प्रतिबिम्बित करते हैं। खाली वक्त गुजारने के लिए जनमाध्यम मनोरंजन की सामग्री भी उपलब्ध करवाते हैं। दिनभर की भागदौड़ से निजात पाने के बाद यह हमें सुकून के कुछ पल प्रदान करता है। जनमाध्यमों के कार्यों में संघटन दर्शाता है कि किसी भी आपदा के वक्त जनमाध्यम समाज के हितों को बढ़ावा देने का भी काम करते हैं।

□ कुछ संचारविद् प्रकार्यात्मक सिद्धांत को संचार के अधस्त्वक सुई सिद्धांत का ही एक हिस्सा मानते हैं। इस सिद्धांत के अनुसार संदेश के अन्दर सूचना डालकर जनमाध्यम लोगों पर सीधा, त्वरित और प्रभावी असर डालते हैं। प्रकार्यात्मक सिद्धांत का मूल समाजशास्त्र में है। यह प्रतिपादित करता है कि जनमाध्यमों का श्रोताओं पर काफी गहरा प्रभाव पड़ता है। यह प्रेषित संदेश के जवाब में किसी भी व्यक्ति को एक दिशा-विशेष में काम करने पर मजबूर कर सकता है। इस सिद्धांत के अनुसार जनमाध्यम एक बहुत ही बलशाली चीज है और श्रोता असहाय कठपुतलियों के झुंड की तरह उसका इंतजार करते हैं कि वह आकर उन्हें संचालित करे।

□ प्रकार्यात्मक सिद्धांत की व्याख्या करते हुए कुछ संचार विशारद यह भी कहते हैं कि श्रोता केवल जनमाध्यमों के गहरे असर से ही प्रभावित नहीं होते, बल्कि ओपिनियन लीडर की भूमिका भी काफी मायने रखती है। समाज के एक हिस्से के लिए वे सूचना की छलनी की तरह काम करते हैं और समाज की आबादी के एक हिस्से के लिए संस्कृतियों के आढ़ती का काम करते हैं।

□ संचार और रिश्तों के बीच के संबंध पर कई सिद्धांत प्रस्तुत किए गए हैं। इनमें से कुछ संबंधों के विकास और उन्हें कायम रखने के दायरे में आते हैं। रिश्तों के विकास के क्षेत्र में पड़ने वाले संचार के सिद्धांतों में सामाजिक भेदन सिद्धांत (आल्टमैन व टेलर) और अनिश्चितता लघुकरण सिद्धांत (बर्गर) शामिल हैं। संबंधों को कायम रखने के क्षेत्र में संबंधात्मक द्वन्द्व सिद्धांत (बाक्सर, मांटगोमैरी) और अन्योन्यक्रियात्मक अवलोकन सिद्धांत (डब्ल्यू. विक व पी. आल्टो) प्रकाश डालते हैं।



#### 9.4 सूचक शब्द :

**संचार के सिद्धांत:** संचार एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक सूचना पहुंचाने का काम करता है। संचार के निहितार्थ क्या हैं? इसको समझने व इसकी व्याख्या करने के प्रयासों का परिणाम संचार के सिद्धांत हैं। विभिन्न स्तरों पर संचार किस प्रकार काम करता है और इसके क्या प्रभाव होते हैं, यह सब सिद्धांतों के माध्यम से बताया गया है। संचार के सिद्धांतों के अध्ययन का क्षेत्र अपेक्षाकृत नया है और इसमें समाज शास्त्र, मनोविज्ञान आदि से भी काफी सामग्री ली गई है।

**संचार का प्रकार्यात्मक सिद्धांत:** जनमाध्यम हमारे समाज में काफी महत्वपूर्ण स्थान रखते हैं और समाज के लिए काफी कुछ करते भी हैं। संचार विशेषज्ञों के अनुसार निगरानी, सहसंबंध, सांस्कृतिक संचारण, मनोरंजन व संघटन जनमाध्यमों के प्रमुख काम हैं। निगरानी का अर्थ है कि जनमाध्यम हमें सूचनाएं और समाचार उपलब्ध करवाते हैं। सहसंबंध अर्थात् किसी भी सूचना के चयन, व्याख्या व आलोचना के बाद ही जनमाध्यम हमें वह उपलब्ध करवाते हैं। सांस्कृतिक संचारण का अर्थ है कि जनमाध्यम एक प्रकार से हमारे विचारों, मूल्यों व विश्वास को ही प्रतिबिम्बित करते हैं। खाली वक्त गुजारने के लिए जनमाध्यम मनोरंजन की सामग्री भी उपलब्ध करवाते हैं। दिनभर की भागदौड़ से निजात पाने के बाद यह हमें सुकून के कुछ पल प्रदान करता है। जनमाध्यमों के कार्यों में संघटन दर्शाता है कि किसी भी आपदा के वक्त जनमाध्यम समाज के हितों को बढ़ावा देने का भी काम करते हैं।

**संचार का द्वि-स्तरीय प्रवाह सिद्धांत:** संचार विशेषज्ञों का मानना था कि जनमाध्यम लोगों को किसी भी काम के प्रति ज्यादा प्रोत्साहित करते हैं। लेकिन लेजरफील्ड व कट्ज ने निष्कर्ष निकाला कि जनमाध्यमों की अपेक्षा ओपिनियन लीडर निर्णय लेने की क्षमता को ज्यादा प्रभावित करते हैं। ओपिनियन लीडर जनमाध्यमों से ही सूचना प्राप्त करते हैं और उन्हें समाज के दूसरे हिस्सों में संचारित करते हैं।

**संचार का संबंधात्मक सिद्धांत:** अन्तर व्यैक्तिक संबंधों के विकास में संचार का सबसे बड़ा योगदान होता है। रिश्ते बनाने के साथ-साथ यह उन्हें तोड़ने की भूमिका भी निभा सकता है। संचार के संबंधात्मक सिद्धांत में रिश्तों में आने वाले उन अन्तर्विरोधों की व्याख्या की गई है, जो कि एक स्तर के बाद रिश्ते को तोड़ने वाले बन जाते हैं। जुड़ाव और अलगाव, निश्चितता व अनिश्चितता, खुलापन व निजता इत्यादि कई तत्व हैं जिनमें संतुलन रखना किसी भी स्वस्थ रिश्ते के लिए आवश्यक है।

#### 9.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न :

1. संचार के प्रकार्यात्मक सिद्धांत के बारे में विस्तार से लिखिए।

2. संचार के संबंधात्मक सिद्धांत पर विस्तृत नोट लिखिए।

### 9.6 संदर्भित पुस्तकें :

फंडामेंटल्स ऑफ ह्यूमैन कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, पी कार्ने और टीजी मायफील्ड, 1997।

थ्योरीज ऑफ मास कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, एस जे बालरोक, लॉगमैन, 1997।

कम्यूनिकेशन: एन इंट्रोडक्शन; लेखक- केएल रोसेनजर्न, सागे, 1997।

कम्यूनिकेशन थ्योरीज एंड प्रैक्टिसिज ; लेखक- सुनील के सेनगुप्ता, शैबमाया प्रकाशन 1997

## Bachelor of Mass Communication (1st year)

### HUMAN COMMUNICATION (Paper: I)

Block: E

Unit: II

Lesson: 10

#### संचार के प्रतिमान

लेखक : श्री महेश कुमार

व्याख्याता, जगन्नाथ इंटरनेशनल मैनेजमेंट स्कूल, वसंत कुंज, नई दिल्ली।

वैटर : श्री मिहिर रंजन पात्र

वरिष्ठ व्याख्याता, गुरु जम्भेश्वर विश्वविद्यालय, हिसार।

#### अध्याय संरचना:

संचारविदों द्वारा सुझाए गए संचार के प्रतिमानों पर हम इस अध्याय में चर्चा करेंगे। इनके महत्व के साथ-साथ संचार के प्रतिमानों का प्रयोजन और उनके कार्यों पर भी दृष्टिपात करेंगे। अध्याय की संरचना इस प्रकार रहेगी:

10.0 उद्देश्य

10.1 परिचय

10.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति

10.2.1 संचार का SMCR प्रतिमान

10.2.2 शैलन वीवर संचार प्रतिमान

10.2.3 ओसगुड का संचार प्रतिमान

10.2.4 श्राम का संचार प्रतिमान

10.3 सारांश

10.4 सूचक शब्द

10.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न

10.6 संदर्भित पुस्तकें

#### 10.0 उद्देश्य :

इस अध्याय के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- संचार के SMCR प्रतिमान का अध्ययन करना

- शैनन वीवर द्वारा सुझाए गए संचार के प्रतिमान का अध्ययन करना
- ओसगुड संचार प्रतिमान के बारे में जानना, और
- श्राम के संचार प्रतिमान का अध्ययन करना

### 10.1 परिचय :

सिद्धांत विभिन्न घटनाओं द्वारा लाए गए परिवर्तनों, उनके परिणाम और प्रभाव की व्याख्या करने का काम करते हैं। वहीं दूसरी तरफ प्रतिमान कुछ चित्रों, आकृतियों आदि की सहायता से किसी वस्तु की अवधारणा को स्पष्ट करने के लिए किया गया आलेखीय प्रस्तुतिकरण है। दूसरे शब्दों में हम कह सकते हैं कि किसी सिद्धांत की व्याख्या करने का एक तरीका प्रतिमान है।

सिद्धांतों में किसी घटना का विवरण देने के लिए हम लोग शब्दों का प्रयोग करते हैं। वहीं प्रतिमान में आलेखीय रूप, चित्र, चार्ट, रेखांकन इत्यादि की सहायता से किसी प्रक्रिया की व्याख्या की जाती है। आलेखीय प्रस्तुतिकरण किसी भी प्रक्रिया के निहितार्थ, प्रभाव और उस प्रक्रिया या अवधारणा के सक्रीय तत्वों के बीच अन्योन्यक्रियात्मक संबंधों की व्याख्या करता है।

डेविड बर्लो के अनुसार, संचार को समझने की जिज्ञासा के चलते ही संचार के प्रतिमान विकसित करने के कई प्रयास हुए हैं। इन प्रतिमानों में संचार की प्रक्रिया के विभिन्न तत्व, उनके बीच की अन्योन्यक्रिया व आपसी संबंध और उनका बाहरी माहौल से संबंध शामिल रहता है।

संचार के सभी प्रतिमान एक दूसरे से भिन्न हैं। किसी भी प्रतिमान को सही या ठीक नहीं कहा जा सकता। कुछ अन्य की तुलना में अधिक विवरणात्मक हैं, तो कुछ किसी परिस्थिति विशेष को दर्शाते हैं, वहीं कुछ प्रतिमान संचार के निहितार्थ की बात करते हैं। पुराने प्रतिमानों में उस वक्त की जानकारी की ही झलक मिलती है, वहीं आज के प्रतिमान आधुनिक व नवीन जानकारियों के आधार पर प्रक्रिया की व्याख्या करते हैं।

संचार से संबंधित विभिन्न अवधारणाओं की व्याख्या के लिए जिन प्रतिमानों का बार-बार प्रयोग किया जाता है, उनके बारे में इस अध्याय में बात करेंगे।

### 10.2 विषय वस्तु की प्रस्तुति :

जनसंचार के विशेषज्ञों ने अभी हाल ही में प्रतिमानों का प्रयोग करना शुरू किया है। मानव संचार, वाक् संचार और भाषा में तो काफी समय से प्रतिमानों का प्रयोग हो रहा है। कहा जाता है कि अरस्तू ने भी संचार के कुछ प्रतिमान विकसित किए थे। अरस्तू का सबसे महत्वपूर्ण सिद्धांत था रैथरिक (Rhetoric) प्रतिमान। कई संचारविदों ने उनके नवशेकदम पर काम किया। संचार वैज्ञानिकों

के साथ-साथ सामाजिक शोधकर्ताओं, मनोचिकित्सकों और जनमत विशेषज्ञों ने भी संचार के प्रतिमानों के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका अदा की। इस क्षेत्र के चिर परिचित नाम हैं, डेविड बर्लो, शैनन, वीवर, लासवैल, लेजरफील्ड, बेरेल्सन, विल्बर श्राम, चार्ल्स ओसगुड, जार्ज गर्बनर, ई. एम रोजर्स आदि।

इस अध्याय में विषय-वस्तु का प्रस्तुतिकरण इस प्रकार रहेगा:

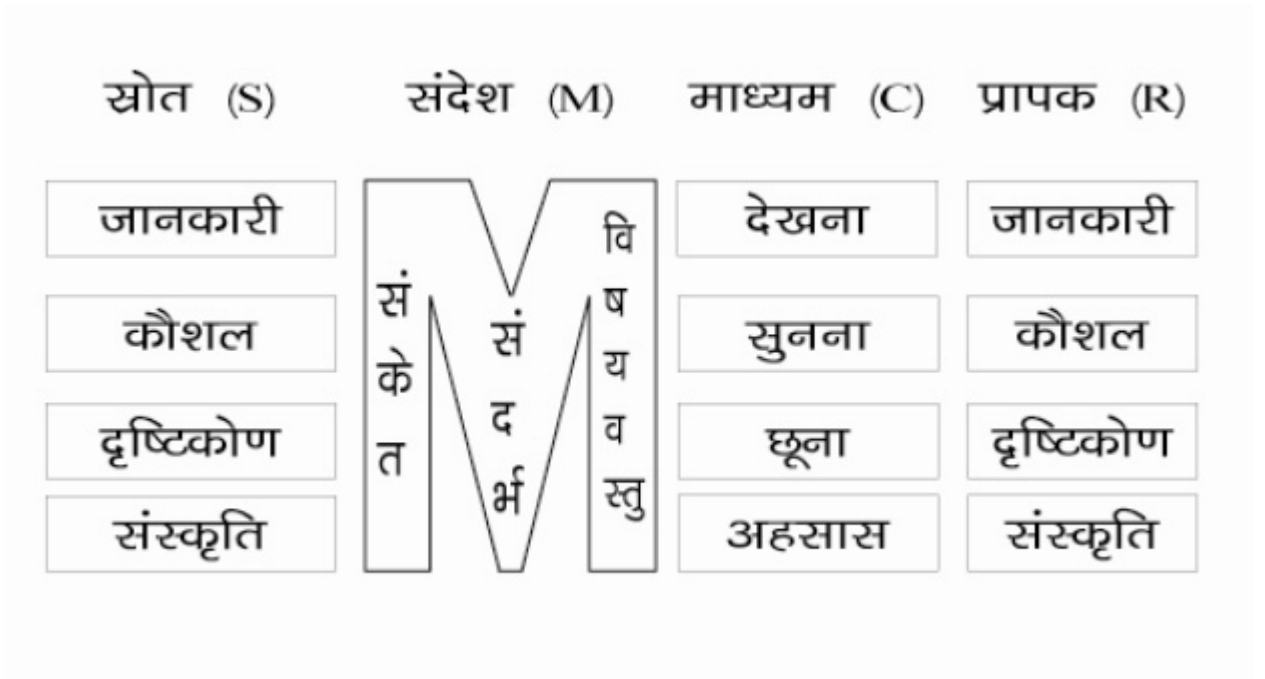
- SMCR का प्रतिमान
- शैनन व वीवर का संचार प्रतिमान
- ओसगुड का प्रतिमान
- श्राम का संचार प्रतिमान

#### 10.2.1 SMCR प्रतिमान :

प्रसिद्ध संचार शास्त्री डेविड बर्लो ने यह प्रतिमान प्रतिपादित किया था। इसे संचार के स्रोत-संदेश-माध्यम-प्रापक प्रतिमान के नाम से भी जाना जाता है। यह प्रतिमान काफी प्रासंगिक है, क्योंकि इसमें संचार से पहले मानवीय व्यवहार के पूर्ण ज्ञान की अनिवार्यता पर ज्यादा बल दिया गया है।

यह स्रोत और प्रापक की भूमिका को रेखांकित करता है। स्रोत की पृष्ठभूमि काफी चरों पर निर्भर करती है। साथ ही प्रापक भी अपनी पृष्ठभूमि- जानकारी, कौशल, दृष्टिकोण, संस्कृति के आधार पर ही संदेश की व्याख्या करता है। यदि स्रोत और प्रापक के अपने-अपने स्तर पर गुण मिलते हैं तो संचार निःसंदेह प्रभावी रहेगा। अन्यथा संदेश की व्याख्या में कुछ कमी अवश्य रह जाएगी।

इस प्रतिमान का आलेखीय प्रस्तुतिकरण इस प्रकार दिया जा सकता है:



*बर्लो का स्रोत-संदेश-माध्यम-प्रापक प्रतिमान*

**10.2.2 शैनन वीवर का प्रतिमान :**

यह संचार के प्रारम्भिक प्रतिमानों में से एक है। एक प्रतिष्ठित गणितज्ञ शैनन ने 1947 में यह प्रतिमान विकसित किया था। बाद में वीवर के साथ मिलकर उसने इसे परिष्कृत किया।

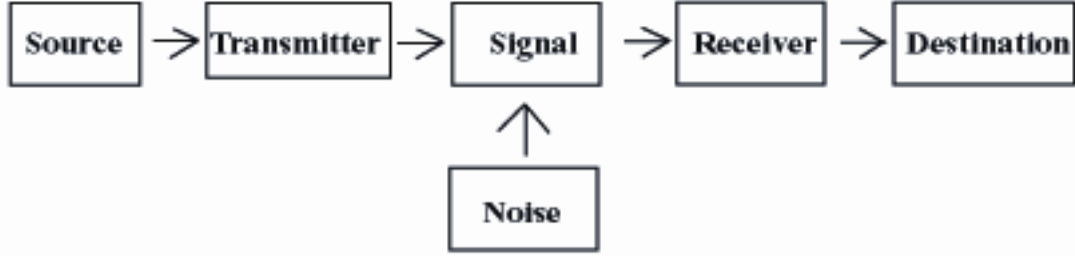
इसे शैनन वीवर प्रतिमान के नाम से जाना जाता है। दोनों संचार शास्त्रियों ने संचार की प्रक्रिया के बड़े तत्वों की सूची तैयार की। उनके अनुसार संचार की प्रक्रिया के मुख्य घटक इस प्रकार हैं:

- स्रोत
- प्रसारक
- संकेत
- प्रापक
- गन्तव्य
- शोर, खलल

इस सिद्धांत को पूरी तरह समझने के लिए हम कह सकते हैं, कि स्रोत एक वक्ता है, उसका भाषण संकेत है, गन्तव्य प्रापक है और स्रोत से प्रापक तक संदेश पहुंचाने के लिए प्रसारक की सहायता ली जाती है।

किसी तकनीक की सहायता से या बिना सहायता के लोगों के बीच संदेश के प्रसारण की प्रक्रिया की व्याख्या के लिए बनाया गया यह प्रतिमान संचार की गणितीय रूप से व्याख्या करता है। इसका चित्रण इस प्रकार किया जाता है:

**Shannon Weaver's Model :**

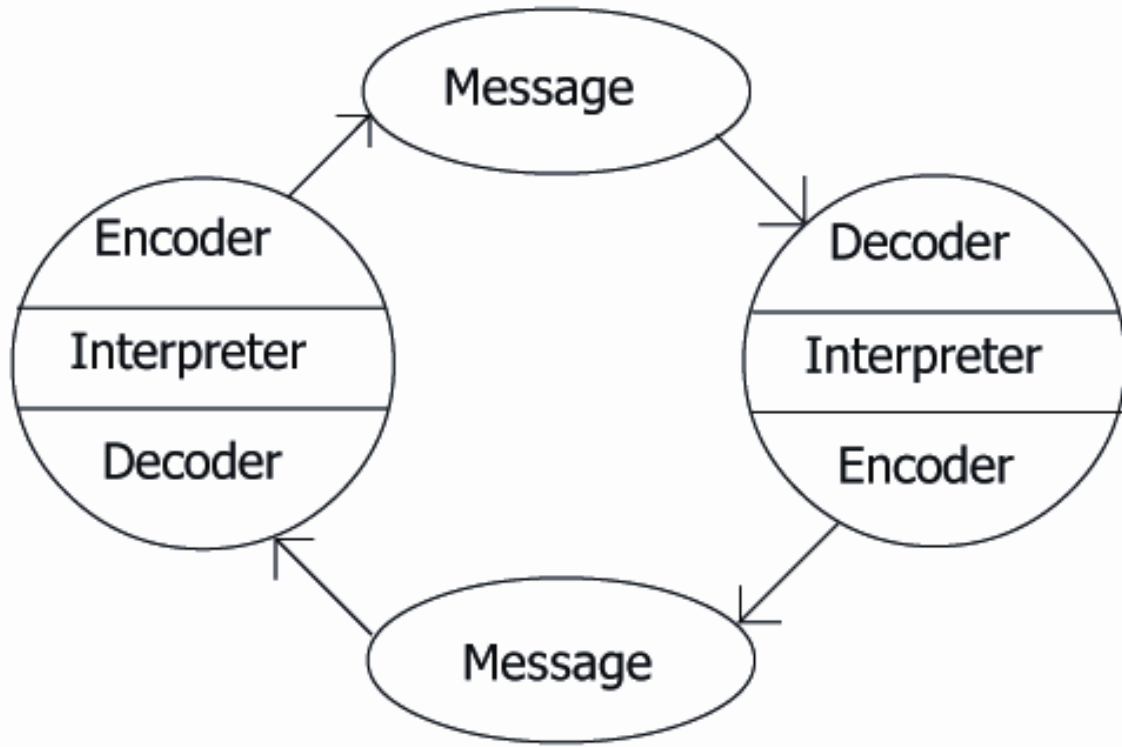


*शैन्न वीवर का संचार प्रतिमान*

यहां संदेश का प्रसारण ही सबसे महत्वपूर्ण उद्देश्य है। इसमें संचार के अन्य पहलुओं जैसे कि प्रभाव और असर इत्यादि का अध्ययन नहीं किया गया है। प्रापक या गन्तव्य की क्या प्रतिक्रिया रही, इस पर यह प्रतिमान मौन है।

**10.2.3 चार्ल्स ई. ओसगुड प्रतिमान :**

यह प्रतिमान संचार की चक्रीय प्रक्रिया को दर्शाता है। इसका सबसे महत्वपूर्ण गुणधर्म यह है कि संदेश प्राप्त करने वाला संदेश भेजने वाला भी है। इसलिए संदेश एक चक्र में घूमता है। स्रोत व प्रापक एक दूसरे से अन्योन्यक्रियात्मक संबंध बनाकर संचार करते हैं, जिसमें एक व्यक्ति पहले स्रोत है, लेकिन अगले ही क्षण वह प्रापक बन जाता है। इसके बाद वह फिर से स्रोत भी बन सकता है। अन्तर व्यक्ति संचार में अधिकतर यह प्रक्रिया होती है। यह आकृति इस प्रतिमान की अच्छी तरह से व्याख्या कर सकती है।

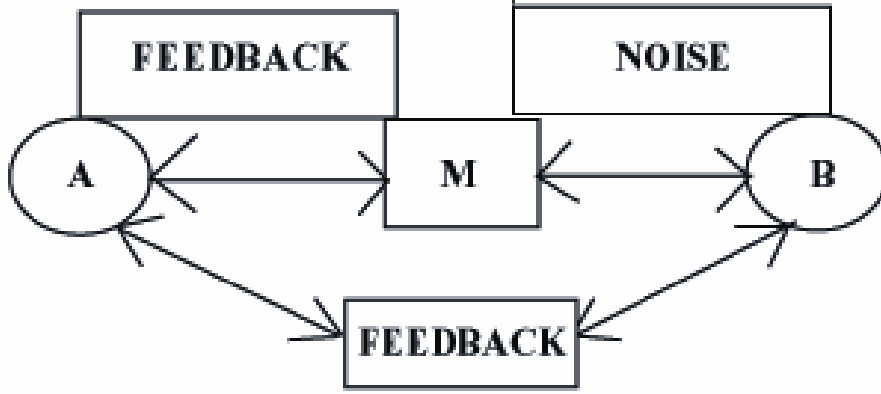


### *ओसगुड का संचार प्रतिमान*

#### **10.2.4 विल्बर श्राम का प्रतिमान :**

यह तो हम सभी जानते हैं कि संचार विशेषकर जनसंचार के क्षेत्र में विल्बर श्राम का योगदान अतुलनीय है। उन्होंने नए तौर तरीकों से संचार का विश्लेषण व प्रस्तुतिकरण किया और विभिन्न तरीकों से संचार की व्याख्या की। उन्होंने बताया था कि संचार अपने आप के साथ, दो लोगों के बीच, लोगों के एक समूह के साथ या फिर असंख्य लोगों के साथ किया जा सकता है। संचार की अपनी विभिन्न अवधारणाओं की व्याख्या करने के लिए श्राम ने शैनन-वीवर के प्रतिमान को और आगे विकसित किया। उन्होंने संचार को एक संकेतक, विसंकेतक, संदेश, प्रतिपुष्टि और शोर के बीच अन्योन्यक्रिया के तौर पर परिभाषित किया। संचार में प्रतिपुष्टि और शोर की भूमिका पर उन्होंने अपने प्रतिमान में काफी बल दिया। संचार के अध्ययन और शोध के क्षेत्र में उन्होंने कई नए आयाम स्थापित किए। विल्बर श्राम का प्रतिमान इस आकृति से दर्शाया जा सकता है:





### श्राम का प्रतिमान

जब **अ** और **ब** आपस में किसी संदेश का आदान-प्रदान करते हैं तो प्रतिपुष्टि का भी आदान-प्रदान होता है। जो भी ध्यान से संदेश को ग्रहण कर रहा है, वह उस पर त्वरित प्रतिक्रिया भी जताएगा। आमने-सामने के अन्तर व्यक्ति संचार की स्थिति में वह तुरंत प्रतिपुष्टि पहुंचाने लायक होता है। हालांकि कई बार संदेश को सही तरीके से समझने में कुछ कमियां रह जाती हैं। यह कमियां **शोर** की वजह से रहती हैं। शोर संदेश को निष्प्रभावी भी बना सकता है। यह भौतिक या बौद्धिक (संदेश की गलत व्याख्या या किसी अर्थ को दूसरे संदर्भों में लेना) किसी भी प्रकार का हो सकता है। शोर की वजह से कई मामलों में संदेश पूरी तरह से नष्ट ही हो जाता है।

अपनी व्यक्तिगत पृष्ठभूमि, सामाजिक स्तर, आर्थिक स्थिति आदि के आधार पर प्रापक किसी भी संदेश उपर्युक्त प्रतिमान से जाहिर है कि **अ** स्रोत है, जबकि **ब** आपका लक्ष्य अथवा गन्तव्य है। प्रापक उसी संदेश को ग्रहण करता है, जो उसे लाभदायक लगे या फिर वह उसके लिए प्रासंगिक हो। वह ऐसे सभी संदेश खारिज कर देता है, जिनमें उसकी रुचि नहीं होती है।

### 10.3 सारांश :

- प्रतिमान एक आलेखीय प्रस्तुतिकरण है, जिसमें चित्रों, आकृतियों आदि की सहायता से किसी अवधारणा या प्रक्रिया को स्पष्ट करने का प्रयास किया जाता है।
- प्रतिमान आकृति, चित्र, रेखांकन आदि की सहायता से एक प्रक्रिया को परिभाषित करता है। यह आलेखीय प्रस्तुतिकरण किसी भी प्रक्रिया के विभिन्न तत्वों के बीच अन्तर्सम्बन्ध, उनके निहितार्थ और प्रभाव इत्यादि के बारे में बताता है।
- जनसंचार में प्रतिमानों का प्रयोग करने का सिलसिला ज्यादा पुराना नहीं है। मानव संचार, वाक् संचार और भाषा में तो काफी पहले से ही प्रतिमानों का प्रयोग किया जाता रहा है।

बताया जाता है कि अरस्तू ने भी संचार के कुछ प्रतिमान प्रतिपादित करने का प्रयास किया था। उनका सबसे महत्वपूर्ण प्रतिमान रथरिक प्रतिमान है।

- डेविड बर्लो, शैनन, वीवर, लासवैल, लेजरफील्ड, बेरेल्सन, विल्बर श्राम, चार्ल्स ओसगुड, जार्ज गर्बनर, ई. एम रोजर्स आदि संचार शास्त्रियों ने प्रतिमान व सिद्धांत विकसित करने के क्षेत्र में काफी उल्लेखनीय योगदान दिया है।
- डेविड बर्लो का **SMCR** प्रतिमान संचार से पहले मानवीय व्यवहार को पूरी तरह से समझने की आवश्यकता पर जोर देता है। यह स्रोत व प्रापक की भूमिका को रेखांकित भी करता है। स्रोत के संदेश की सामग्री उसकी जानकारी, कौशल, दृष्टिकोण, संस्कृति इत्यादि पर निर्भर करती है। प्रापक भी अपनी पृष्ठभूमि, कौशल, जानकारी, संस्कृति, दृष्टिकोण इत्यादि के आधार पर ही किसी संदेश की व्याख्या करता है। यदि स्रोत व प्रापक के गुण मिल जाएं तो संचार काफी प्रभावी रहता है।
- शैनन व वीवर ने संचार की प्रक्रिया के मुख्य तत्वों की सूची तैयार की। उनके अनुसार स्रोत, प्रसारक, संकेत, प्रापक, शोर इत्यादि किसी भी संचार के घटक होते हैं।
- ओसगुड प्रतिमान संचार की चक्रीय प्रक्रिया को दर्शाता है। यह बताता है कि स्रोत केवल संदेश भेजने का ही काम नहीं करता है, बल्कि वह संदेश प्राप्त भी करता है। इस प्रकार भूमिकाओं की अदला-बदली इसमें दिखाई गई है। इसके अनुसार स्रोत और प्रापक के बीच अन्योन्यक्रियात्मक संबंध होता है। स्रोत अगले ही क्षण प्रापक में बदल सकता है और इसके बाद वह फिर स्रोत बन जाता है।
- विल्बर श्राम ने शैनन वीवर के प्रतिमान को विकसित करते हुए संचार के बारे में अपनी अवधारणाओं की व्याख्या की। उनके अनुसार संचार संकेतक, विसंकेतक, संदेश, प्रतिपुष्टि और शोर के बीच होने वाली अन्योन्यक्रिया है। श्राम ने संचार के अध्ययन और शोध के क्षेत्र में कई नए आयाम स्थापित किए।

#### 10.4 सूचक शब्द :

**प्रतिमान:** प्रतिमान एक आलेखीय प्रस्तुतिकरण है, जिसमें चित्रों, आकृतियों आदि की सहायता से किसी अवधारणा या प्रक्रिया को स्पष्ट करने का प्रयास किया जाता है।

प्रतिमान आकृति, चित्र, रेखांकन आदि की सहायता से एक प्रक्रिया को परिभाषित करता है। यह आलेखीय प्रस्तुतिकरण किसी भी प्रक्रिया के विभिन्न तत्वों के बीच अन्तर्सम्बन्ध, उनके निहितार्थ और प्रभाव इत्यादि के बारे में बताता है।

**विषय वस्तु:** किसी भी संचार में संदेश को विषय-वस्तु कहा जाता है।

**विलम्बित प्रतिपुष्टि:** जनसंचार में संदेश प्रेषक और प्रापक के बीच भौतिक व भावनात्मक दूरी काफी ज्यादा होती है। संदेश प्राप्त करने के बाद प्रापक की प्रतिक्रिया को जानने के लिए प्रेषक के पास कोई साधन नहीं है। फोन या पत्र इत्यादि के जरिए संदेश प्राप्त करने के कुछ समय बाद ही वह इसे जान सकता है। आमने-सामने के संचार में प्रतिपुष्टि तुरंत मिल जाती है, लेकिन जनसंचार में प्रतिपुष्टि काफी विलम्बित होती है।

#### 10.5 स्व मूल्यांकन हेतु प्रश्न :

1. संचार के किन्हीं भी दो प्रतिमानों की विस्तार से व्याख्या करें।
2. संचार के SMCR प्रतिमान के बारे में विस्तार से बताएं।
3. शैक्षणिक वीवर प्रतिमान के बारे में आप क्या जानते हैं ?
4. श्रम ने संचार के क्षेत्र में क्या योगदान दिया है ? उनके प्रतिमान पर नोट लिखें।
5. ओसगुड प्रतिमान की विशेषताएं क्या हैं ? यह संचार की किस प्रक्रिया को दर्शाता है ?

#### 10.6 संदर्भित पुस्तकें :

फंडामेंटल्स ऑफ ह्यूमैन कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, पी कार्ने और टीजी मायफील्ड, 1997।

थ्योरीज ऑफ मास कम्यूनिकेशन; लेखक- एमएल डेफ्ल्योर, एस जे बालरोक, लॉगमैन, 1997।

कम्यूनिकेशन: एन इंट्रोडक्शन; लेखक- केएल रोसेनजर्न, सागे, 1997।

कम्यूनिकेशन थ्योरीज एंड प्रैक्टिसिज ; लेखक- सुनील के सेनगुप्ता, शैबमाया प्रकाशन 1997।