Class - B.Com I
Subject - BMC
Paper - I (S/G)
Topic - Effective Communication
Lecture - 29
By Dr C.P. Sahu
Marwari College Dar

प्रभावी संचार :- (1)

संचार प्रभावी तब माना जाता है जब वह दूसरे व्यक्ति पर अपना महत्वपूर्ण प्रभाव छोड़ता है तथा वे सभी उद्देश्य प्राप्त करता है जिनके संचार किया जाता है।

प्रभावी संचार के लिए यह आवश्यक है कि व्यक्ति को संचार श्रृंखलाओं का पर्याप्त ज्ञान हो तथा प्रत्येक अधिकारी के पास निश्चित संचार प्रणाली उपलब्ध हो।

एक प्रभावपूर्ण संचार से तात्पर्य संदेश या सूचना को व्यक्तियों, समूहों, संगठनों को पहुँचाने, उन्हें प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से संचारित करने से है। ~~इसके~~ इसके लिए यह आवश्यक है कि संचार केन्द्रों पर जो कर्मचारी कार्य करते हैं वे सक्षम हो तथा उनके द्वारा दिये गये आदेश स्पष्ट, पूर्ण तथा सही हो।

के० ओ० ओकर के अनुसार - "प्रभावी संचार वह प्रक्रिया है जिसमें व्यक्तियों तथा संगठनों के बीच में सूचित करने, निवेदन करने या प्रेरित करने या संबंधों में वृद्धि करने के लिए सूचनाओं का आदान-प्रदान किया जाता है। यह स्पष्ट पूर्ण तथा सही होती है एवं अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने में सहायक होती है।"

हिकरमैन के शब्दों में- "प्रभावी संचार वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा सूचना भेजी व प्राप्त की जाती है। यह प्रबन्ध के लिए आधारभूत व्यवस्था है जिसके बिना संगठन का अस्तित्व ही नहीं रह सकता। इसका कारण अत्यन्त स्पष्ट है कि यदि हम अपने कर्मचारियों के साथ संवाद नहीं कर सकेंगे तो हम किस प्रकार का काम चाहते हैं, यह सूचित नहीं कर सकेंगे।"

Scanned with CamScanner

निष्कर्ष स्वरूप हम कह सकते हैं कि प्रभावी संचार भेजने तथा प्राप्त करने वाले की कला पर निर्भर करती है। मौखिक तथा लिखित रूप से प्रभावी संचार करना एक अत्यन्त महत्वपूर्ण कौशल है। एक संचार को प्रभावी होने के लिए आवश्यक है कि वह स्पष्ट हो, संक्षेप में हो तथा अर्थपूर्ण हो, उसमें किसी भी प्रकार की अस्पष्टता न हो व उसकी प्रतिक्रिया (Feedback) पूर्ण व अनुकूल हो। इस प्रकार संचार केवल सूचनाओं को भेजने तक ही सीमित नहीं होता बल्कि उसका प्राप्तकर्ता पर क्या प्रभाव पड़ा, इस पर निर्भर है।

इस तरह प्रभावी संचार में प्रेषित अथवा संचारित सन्देश पूर्ण, स्पष्ट, सही, अर्थपूर्ण होने के साथ-साथ प्राप्तकर्ता के समय की बचत करने वाला व उसके उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायता करने वाला होना चाहिए। यदि संचार से इस उद्देश्य की पूर्ति हो जाती है तब हम उसे प्रभावी संचार कहेंगे।

प्रभावी संचार के आधार :— (3)

(1) उद्देश्य (2) प्राप्तकर्ता (3) प्रभाव (4) रूपरेखा एवं निष्पादन।

प्रभावी संचार की सीमाएँ या शर्तें :—

(1) अनुभूति (2) परिशुद्धता (3) विश्वसनीयता (4) नियंत्रण एवं सौहार्द्रपूर्णता।

प्रभावी संचार के महत्व :—

प्रभावी संचार किसी भी संस्था या व्यवसाय के लिए जीवन दायिनी है क्योंकि संचार प्रक्रिया में एक संदेश सम्प्रेषक से प्राप्तकर्ता की ओर प्रवाहित तथा संचारित होता है। व्यवसाय की सफलता बहुत हद तक संचार पर निर्भर है। एक व्यवसायी की सफलता उसके अपने विचारों, सूचना की स्पष्टता, स्वच्छता इत्यादि पर निर्भर होती है।

क्योंकि संचार प्रेषण से ही उसके अस्तित्व की रक्षा का आधार होता है। (4)

इनके निम्नलिखित महत्व हैं :—

(1) नियोजन का आधार — व्यवसाय में कर्मचारियों के बीच संवाद के द्वारा ही संभव है जिससे नियोजित कार्यक्रम के सफल क्रियान्वयन व कमियों की गति विधियों पर निरीक्षण किया जा सके।

(2) औद्योगिक शान्ति को बढ़ावा — व्यवसायी का मुख्य उद्देश्य कम से कम लागत पर अत्यधिक उत्पादन कर अधिक लाभ कमाना होता है। इसके (संचार) माध्यम नियोक्ता एवं कर्मचारी को अपने विचारों, भावनाओं एवं कठिनाईयों को बाँटने का अवसर मिल जाता है जिससे औद्योगिक शान्ति को बढ़ावा मिलता है।

(3) प्रभावी निरीक्षण — इसके द्वारा प्रबन्धक अपने कर्मचारियों द्वारा किये गये कार्य की सूचना प्राप्त कर यदि सुधार की आवश्यकता हो तो उसे सुधार करता है तथा सूचना के आधार पर भविष्य संबंधी निर्णय लेता है।

(4) निर्णयन का आधार - प्रभावपूर्ण संप्रेषण के अभाव में (5) एक प्रबन्धक को निर्णय लेने में कठिनाई होती है। अतः समस्त जानकारी का संग्रहण केवल प्रभावी सम्प्रेषण प्रक्रिया के द्वारा ही सम्भव है।

(5) यह व्यवसाय का जीवन रक्त है — प्रभावपूर्ण संचार के द्वारा ही प्रबन्धकीय कार्यों का सफल सम्पादन हो पाता है। इसके द्वारा कर्मचारियों में सम्मान की भावना जाग्रत कर एकता की स्थापना सम्भव है।

इसके अलावे भी इनके अनेक महत्व हैं— मानवीय सम्बंधों का विकास, निर्णय कार्य विधि का आधार, प्रबन्ध क्षमता में वृद्धि, प्रभावी नेतृत्व एवं समन्वय तथा संगठनात्मक छवि में सुधार इत्यादि।

इस तरह व्यवसाय की प्रगति तथा सफलता में प्रभावी संचार का महत्वपूर्ण स्थान है। क्योंकि इसके माध्यम

Scanned with CamScanner

(6)

से अधिक व्यक्तियों को सूचित करना होता है और अधिक व्यक्तियों की पूरजनी होती है एवं उनसे अपनी समस्या को सुलझाने में मदद लेनी होती है तथा अधिक से अधिक चीजों के बारे में बातचीत करनी होती है।