Class. B Com I
Subject. BMC
Paper - I (S)
Topic - Communication
Lecture Sequence 12

By Dr C P Sahu
Marwari College, Darbhanga

व्यावसायिक संचार :- (1)

आधुनिक व्यावसायिक प्रतिस्पर्द्धा के समय में संचार की भूमिका अत्यन्त ही महत्वपूर्ण हो गया है क्योंकि हम घर बैठे ही नेट संचार के माध्यम से व्यवसाय की जानकारी मिल जाती है। संचार दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच संदेशों, विचारों, भावनाओं, सम्मतियों, तथ्यों तथा तर्कों का आदान-प्रदान है जिससे व्यावसायिक कारोबार में एकरूपता आती है। व्यावसायिक संचार, व्यवसाय को सुचारू रूप से चलाने के लिए एक प्रक्रिया है इसके माध्यम से ही व्यक्तियों के विचारों को समझा जा सकता है। इलेक्ट्रॉनिक साधन ने तो संचार को और अधिक आधुनिक एवं प्रभावी बना दिया है। संचार के अभाव में कोई भी व्यावसायिक संस्था ठीक से ढंग से नहीं चल सकता।

संचार शब्द की उत्पत्ति लैटिन भाषा के शब्द 'Communis' से हुई है। जिसका अर्थ होता है विचार एवं तथ्य को व्यक्तियों में सामान्य बना देना। इस प्रकार संचार का अर्थ विचारों तथा सूचनाओं को इस तरह एक दूसरे के बीच पहुँचाना कि वे जान एवं समझ सकें।

इसे विभिन्न विद्वानों के द्वारा दी गयी परिभाषाओं के आधार पर और स्पष्ट कर सकते हैं —

मायर के शब्दों में - "संचार शब्दों में, पत्रों, सूचनाओं, विचारों, एवं सम्मतियों के आदान-प्रदान करने के साधन हैं।"

ब्राउन के शब्दों में "संचार एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति के बीच सूचनाओं का सम्प्रेषण है, चाहे उससे विश्वास उत्पन्न हो या नहीं और पारस्परिक विनिमय हो या नहीं, लेकिन उस प्रकार दी गई सूचनाएँ प्राप्तकर्ता को समझ आ जानी चाहिए"

2

समर के अनुसार - "संचार दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच तथ्यों विचारों, राय एवं भावनाओं का आदान-प्रदान है।"

थ्रोअन किलाप्पी के अनुसार :- "संचार अन्य व्यक्तियों को इस तरह प्रोत्साहित करने का कार्य है, जिससे वह किसी विचार का उसी रूप में अनुवाद करे जैसा कि लिखने एवं बोलने द्वारा चाहा गया है।"

डेविस के शब्दों में - "संचार वह प्रक्रिया है जिसमें संदेश व जानकारी को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को पहुँचाया जाता है।"

स्पष्टतः हम कह सकते हैं कि संप्रेषण एक कला है जिसके अन्तर्गत विचारों, सूचनाओं, संदेशों एवं सुझावों का आदान प्रदान चलता रहता है। व्यावसायिक संचार, व्यवसाय को ठीक से चलाने के लिए एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है। क्योंकि इसके माध्यम से ही विभिन्न व्यक्तियों के बीच विचारों एवं संवादों का आदान प्रदान किया जाता है।

व्यावसायिक संचार के उद्देश्य - (1) प्रबन्धकीय कौशल का विकास (2) परिवर्तनों को लागू करना (3) सही सूचनाओं एवं संदेशों का प्रेषण (4) प्रयासों में समन्वय (5) मधुर संबंध (6) भ्रमों को हटाना (7) शीघ्र निर्णय

व्यावसायिक संचार के कार्य :- ~~(A) आन्ति~~ (3)

(A) आन्तरिक क्रियाएँ :- (i) प्रबन्धक को सूचनाओं (ii) कर्मचारियों को सूचना (iii) समन्वय (iv) अन्य कार्य

(B) बाह्य क्रियाएँ . (i) ग्राहक को सूचनाएँ (ii) वस्तु एवं सेवा को बेचना। (iii) अन्य पक्षों को सूचना (iv) वस्तु और सेवा प्रदान करना (v) स्वामी से सूचना देना

व्यावसायिक संचार के प्रकार :-

(A) शाब्दिक माध्यम : शाब्दिक संचार, संचार की वह शाखा है जिसमें संदेश शाब्दिक रूप में प्रसारित किये जाते हैं। मनुष्य अपने भावों की अभिव्यक्ति शब्दों से करता है। मौखिक रूप से संदेशकर्ता तथा संदेश प्राप्तकर्ता अपने विचारों का आदान-प्रदान एक दूसरे के सामने बैठकर या किसी यांत्रिक या विद्युत उपकरण के द्वारा की जाती है। शाब्दिक अभिव्यक्ति के दो भाग हैं :-

(1) मौखिक संचार प्रक्रिया :- मौखिक संचार में आमने-सामने बातचीत करके सूचनाओं का आदान-प्रदान होता है। यह संवाद प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष रूप में भी किया जाता है।

Scanned with CamScanner

संदेश देने वाला महाधिकारी न केवल अपने विचार की पुष्टि और सही जानकारी दे सकता है बल्कि साथ-साथ संदेश प्राप्त करने वाले अधिकारी का समझ एवं उनकी प्रतिक्रिया को भी जान सकता है। संदेश पाने वाला भी न केवल संदेश को समझ सकता है बल्कि अपने शंका या किसी प्रकार का सन्देह का निवारण भी कर सकता है।

(2) लिखित संचार प्रक्रिया :- लिखित संचार प्रक्रिया का अर्थ संदेश सम्प्रेषण से है जो लिखित में होता है। लिखित संचार पत्र, पत्रिकाएँ, समाचार पत्र, रिपोर्ट, ई मेल, फैक्स इत्यादि द्वारा दिया जाता है। संदेश सरल, सुन्दर, स्पष्ट होना चाहिए जिससे पढ़ने वाला आसानी से समझ सके। संदेश कैटलाग भी कलात्मक होना चाहिए। अधिकांश संदेश तैयार होते हैं या छपे हुए भी होते हैं।

(3) अशाब्दिक (सांकेतिक) माध्यम - जब संदेश शब्दों के अतिरिक्त चिन्हों, लक्षणों अथवा संकेतों के द्वारा सम्प्रेषित किया जाता है तो उसे अशाब्दिक संचार कहते हैं। विचार, भाव अथवा संदेश जो सैकड़ो शब्दों में सम्प्रेषित होते हैं उसे मात्र संकेत, चित्र, हाव-भाव द्वारा कुछ समय में ही सम्प्रेषित किया जाता है क्योंकि मनुष्य की सांकेतिक ज्ञानेन्द्रिय का बोध एवं उसका प्रभाव जीवन पर असर डालता है।

5

इस प्रकार संचार का एक शक्तिशाली, स्वाभाविक एवं प्राकृतिक माध्यम अशाब्दिक संचार है। अशाब्दिक संचार के संकेत ज्ञान, विचारों, दृष्टिकोण, विश्वास एवं भावनाओं के प्रतीक होते हैं जिनका संचार हेतु चयन वातावरण के अनुरूप समायिक तरीकों से किया जाता है।

संप्रेषण के वे सभी माध्यम अशाब्दिक संप्रेषण में शामिल होते हैं जो न लिखित और न ही मौखिक शब्दों में ~~व्यक्त~~ किया जा सके।

अशाब्दिक संचार को निम्न तरह विभाजित कर सकते हैं —

(i) दृश्य संकेत भाषा ~~(ii) श्रव्य~~ (Visual Sign Language)
(ii) श्रव्य संकेत भाषा — (Audio Sign language)
(iii) दैहिक भाषा — (Body language)
(iv) समय एवं स्थान भाषा — (Proxemics)
(v) पार्श्व भाषा — (Para language)

X