EPC-4

Q. What do you understand by communication skill ? Discuss it.
संप्रेषण कौशल से आप क्या समझते हैं ? वर्णन करें ।

Ans. संप्रेषण कौशल से तात्पर्य एक ऐसे कौशल से होता है जिसमें संप्रेषक प्रापक तक ठीक-ठीक अपने विचारों एवं भावों को संचारित कर पाता है और प्रापक भी उनके विचारों एवं भावों का वही अर्थ निकाल पाता है। एक उत्तम संप्रेषण कौशल की आवश्यकता न सिर्फ मनोवैज्ञानिकों की जरूरत होती है बल्कि इसकी जरूरत सभी व्यक्तियों को जीवन में सफलता पाने के लिए आवश्यक है। संप्रेषण का स्वरूप शाब्दिक या लिखित कुछ भी हो सकता है। सफल जीवन की एक प्रमुख साधा प्रभावी संप्रेषण की कमी बतलाई गई है। जीवन का प्रत्येक क्षेत्र जैसे परिवार, व्यवसाय, मित्रता, राजनीति आदि में संप्रेषण आवश्यक है। यदि कोई व्यक्ति संप्रेषण में कुशल है, तो अधिक संभावना इस बात की है कि सफलता उसकी कदम चूमेगा ।

संप्रेषण कौशल की विशेषताएँ निम्नांकित हैं:-

(i) संप्रेषण का स्वरूप गत्यात्मक होता है (The nature of communication is dynamic):- संप्रेषण का स्वरूप गत्यात्मक होता है अर्थात् परिवर्तनशील होता है न कि स्थिर। जैसे- संप्रेषण की आवश्यकता, अभिरुचि, अभिप्रेरणा आदि में परिवर्तन आता है, वैसे-वैसे संचार का स्वरूप भी परिवर्तित होते जाता है।

(ii) संप्रेषण एक सतत प्रक्रिया होती है (Communication is a continuous process):- संप्रेषण एक निरंतर चलनेवाली प्रक्रिया होती है- यह कहीं रुकती नहीं है। चाहे व्यक्ति जाग्रावस्था में हो या नींद की अवस्था में हो, व्यक्ति का मस्तिष्क हमेशा सक्रिय होकर विचारों एवं चिन्हों का विश्लेषण करता रहता है। अत: संप्रेषण एक निरंतर चलनेवाली प्रक्रिया होती है।

(iii) संप्रेषण अपलटावी होता है (communication is irreversible):- संचार का स्वरूप अपलटावी (irreversible) होता है। इसका मतलब यह हुआ कि एक बार संप्रेषक

जो संचारित कर देता है चाहे वह सही हो या गलत, उसे फिर वापस नहीं किया जा सकता है। गलत संचार हो जाने पर प्रायः संप्रेषक माफी माँग लेता है परन्तु इससे क्या हुआ या संचारित किया हुआ तथ्य वापस नहीं आता है भले ही उसका प्रभाव थोड़ा कम हो जाता है।

(iv) संप्रेषण अंतरसक्रिय होता है (Communication is interactive) :- संप्रेषण का स्वरूप अंतरसक्रिय (interactive) होता है। संप्रेषण में संप्रेषक द्वारा संचारित विचार के प्रति प्रापक अपनी प्रतिक्रिया व्यक्त करता है और फिर इस प्रतिक्रिया के प्रति संप्रेषक अपना विचार रखता है। इस तरह संप्रेषण में हमेशा एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति के साथ अन्तः क्रिया करता है।

संप्रेषण के सामान्यतः दो स्तर होते हैं जो निम्न हैं :-

(i) अंतरवैयक्तिक संप्रेषण (Intrapersonal communication):- अंतरवैयक्तिक संप्रेषण, संप्रेषण का वैसा स्तर होता है जिसमें व्यक्ति अपने-आपसे बातचीत करता है।

(ii) जनसंचार (Public communication):- जन संचार संप्रेषण का वैसा स्तर होता है जिसमें एक व्यक्ति या वक्ता श्रोतागण को कुछ संदेश देता है।

मनोवैज्ञानिकों द्वारा किए गए अध्ययनों से यह स्पष्ट हुआ है कि संप्रेषण के कुछ विशेष तत्व होते हैं जिनसे संप्रेषण की प्रक्रिया सुदृढ़ होती है। ऐसे तत्वों में निम्नांकित प्रसिद्ध है:-

(i) बोलना (Speaking)

(ii) सुनना (Listening)

(i) बोलना (Speaking):- संप्रेषण का एक महत्वपूर्ण तत्व भाषा का उपयोग करते हुए बोलना है। भाषा में व्यक्ति संकेत का उपयोग करता है। संप्रेषणकर्ता को अपने संप्रेषण को प्रभावी बनाने के लिए भाषा का सही-सही उपयोग करना चाहिए।

(ii) सुनना (Listening):- सुनना संप्रेषण का एक अन्य महत्वपूर्ण तत्व है। सुनना एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें व्यक्ति सुनना या संदेश पर धैर्यपूर्वक काफी ध्यान देता है और उसको विश्लेषित करके उसके प्रति अनुक्रिया करता है।