

प्रभावी संप्रेषण की विशेषताएँ (Essentials of effective Communication)

संघार की बाधाओं को दूर करके संप्रेषण को प्रभावी बनाने के लिए निम्नलिखित श्रुतियाँ दिए जा सकते हैं -

- (1) विचारों की स्पष्टता - संवहन की सफलता काफ़ी हद तक विचारों की स्पष्टता पर निर्भर करती है। जब तक सूचना देने वाले व्यक्ति के मस्तिष्क के विचार स्पष्ट न हों तब तक वह अन्य व्यक्तियों को उसे उन्हें प्रभाव पूर्ण ढंग से नहीं समझा सकता। अतः यह निश्चित आवश्यक है कि सूचना-कर्ता स्वयं बात को भली प्रकार समझ गया हो, अन्यथा प्रेषण समय व धन के दुरुपयोग की आशंका बनी रहती है।
- (2) जहाँ तक संभव हो सके, संदेशों सम्बन्धित व्यक्ति को प्रत्यक्ष रूप से दिया जाना चाहिए।
- (3) संदेशों की भाषा सरल व आसानी से समझ में आने वाली होनी चाहिए।
- (4) संगठन के सभी छोटे-बड़े कर्मचारियों के मध्य मधुर एवं स्वस्थ मानवीय सम्बन्धों का विकास किया जाना चाहिए।

द्वारा कही गई बात को उनसे कह देता है। इस प्रकार अंगूर की खेती करने वाली बेल को भ्रष्टी यह समाचार भी फैल जाता है कि बजट में कर्तव्य हेतु व्यापक सभा का आयोजन किया जायगा। 'श्रीपवाहन' के द्वारा जिस तरह सूचना एवं पुस्तिका प्रसारित हो जाती है, उससे आसने-सामने के भौतिक संपर्क का प्रभाव शक्ति का पता लगता है। प्रत्येक संगठन में ऐसे अनौपचारिक समूह (सूचना-मार्ग) होते हैं, वे अफवाहों, भविष्यवाणियों, स्पष्टीकरण, गप्पों आदि को दूर से उधर प्रवाहित करते हैं। 'श्रीपवाहन' सूचना की समाचार में वृद्धि करती है, जिससे भ्रान्तियाँ उत्पन्न हो जाती हैं। यही नहीं, सत्यापन तथा बुद्धीकरण के लिए थोड़ा बहुत अवसर दिया जाता है। परिणामस्वरूप कुछ सेवाओं के इस भ्रामिपूर्ण सूचना के निवारण के लिए 'अफवाह सुधार मण्डल' का आयोजन करना पड़ता है तथा विशेष सभाएँ बुलाई जाती हैं। वे किसी भी व्यक्ति को, जो अफवाह सुने, सही सूचना प्राप्त करने का निमित्त-साधन देते हैं और उसकी अफवाहों का उधर देने के लिए तत्पर रहते हैं।

- (14) उपरोक्त समय पर सूचना का सम्प्रेषण अधिक प्रभावी होता है।
- (15) पूर्वाग्रहों का परिहारा करना चाहिए।
- (16) भावनात्मक एकता, सौहार्दता, न्यूनतम पद भिन्नता, आविर्गत स्वार्थों का परिहारा, कुशल पर्यवेक्षण आदि के द्वारा भी बाधाओं का निवारण किया जा सकता है।
- (17) संचार के सम्प्रेषण में संचार के समस्त वैज्ञानिक सिद्धान्तों का पालन किया जाना चाहिए।

अंगूरी लता सम्प्रेषण (Grapevine Communication)

सम्प्रेषण के अधिकृत माध्यमों के अतिरिक्त जब अन्य माध्यम मार्ग के द्वारा संस्था सम्बन्धी समाचारों को प्रेषित किया जाता है तो उसे 'अंगूरी लता सम्प्रेषण' कहते हैं। उदाहरण के लिए, यदि संयोगवश किसी संस्था का प्रबन्धक, संचालक, किसी विभागीय अधिकारी से मिलता है एवं इधर-उधर की बातों के साथ वह यह भी कह देता है कि संस्था की आर्थिक स्थिति अत्यन्त चिन्तनीय है और पूर्व निर्धारित वर्ष में कटौती करने के लिए शीघ्र ही अधिकारियों की सभा बुलाई जायेगी। तत्पश्चात् वह विभागाध्यक्ष किसी अन्य विभागाध्यक्ष, पर्यवेक्षक से भी वार्ता करता है तथा प्रबन्ध संचालक

- (5) कुशल एवं प्रभावी संचार व्यवस्था हेतु संगठन संरचना में प्रबन्ध के स्तर तथा सम्बन्धों का सुसूत्रित होना चाहिए।
- (6) सन्देशों की अनिवाजिता, तीव्रता एवं प्रकृति को ध्यान में रखते हुए संचार के उपयुक्त माध्यम का चयन किया जाना चाहिए।
- (7) प्रबन्धकों द्वारा कुशल नेतृत्व, निर्देशन, अधीन प्रेषण एवं नियंत्रण द्वारा भी संचार की अनेक प्रबन्धाकीय बाधाओं पर विजय प्राप्त की जा सकती है।
- (8) प्रेषक एवं प्रेषित दोनों के कुशल श्रौत होने पर संचार की श्रवण सम्बन्धी बाधाएँ दूर हो जाती हैं।
- (9) संचार व्यवस्था को कुशल एवं प्रभावी बनाने के लिए सीखना वही संचार व्यवस्था का विकास करना चाहिए।
- (10) संचार प्रकृति को सर्वोत्तम ढंग से समझना चाहिए। संवहन की प्रणाली में आवश्यकताानुसार संशोधन भी करते रहना चाहिए।
- (11) द्वि-मासीय संवहन होना चाहिए।
- (12) सम्प्रेषण करते समय प्रेषक को प्रेषित की व्यक्तिगत विशेषताओं को ध्यान में रखना चाहिए ताकि उनके कारण बाधाओं को रोका जा सके।
- (13) संचार के वास्तविक एवं प्रकृत उद्योगों में समानता होनी चाहिए।