

Importance of Communication in Management

प्रबन्ध में सन्देशवाहन के महत्व के विषय में जी कुछ भी कहा जाय, कम ही होगा। बर्नार्ड (Bernard) ने सन्देशवाहन को समस्त औद्योगिक क्रियाओं का आधारबिम्ब कहा है। जे. आर. ट्विनरिच द्वारा लगायी गयी एक अनुमान के अनुसार, "किसी कार्य के निष्पन्न में व्यतीत किए जाने वाले समय का लगभग 70 प्रतिशत भाग सम्प्रेषण में व्यतीत होता है।" एक अन्य अनुमान के अनुसार जखमाय की आधी लागत सूचनाओं का परिणाम होती है और अधिकारियों का तब-चर्खाई समय किसी-न-किसी प्रकार के संचार-कार्य में व्यतीत होता है।

प्रबंध में संचार के महत्व को स्वीकार करते हुए एल्विन-उडि ने लिखा है कि "संचार प्रबन्ध का प्रमुख समस्या है" जार्ज आर. टेर्री के शब्दों में, "संचार उन चिकेन पदार्थ का कार्य करता है जिससे प्रबन्ध प्रक्रिया शुरू हो जाती है," थियो हैमन (Theo Haiman) के मतानुसार, "प्रबन्धकीय कार्यों की सफलता सम्प्रेषण की कुशलता पर निर्भर करती है।"

प्रबन्ध के विभिन्न अंगों में संचार के महत्व का अनुमान निम्नलिखित बिन्दुओं से लगाया जा सकता है—

(1) नियोजन एवं संचार -

नियोजन प्रबन्ध का प्राथमिक कार्य है और इसकी सफलता शत-प्रतिशत प्रभावी सम्प्रयोजन पर निर्भर करती है। कूण्टज़ एवं ओ'डीनेल के शब्दों में "प्रभावी नियोजन वही होता है, जहाँ प्रत्येक व्यक्ति अपने नियोजन को प्रभावित करने वाली सूचनाओं को प्राप्त करता है - यह सूचना यथा संभव विशिष्ट एवं विस्तृत होनी चाहिए। यहाँ नहीं, आदेश-निर्देश, सुझाव एवं भावनाओं को अभिव्यक्त करने एवं उन्हें प्रसारित करने का एकमात्र साधन संचार ही है।" नियोजन कार्यक्रम के क्रियान्वयन हेतु भी कुशल संचार आवश्यक होता है।

(2) संगठन एवं संचार -

प्रबन्ध का दूसरा महत्वपूर्ण कार्य है संगठन। अधिकार एवं दायित्वों का निर्धारण व भारोपण एवं कर्मचारियों को उनसे अवगत कराना संगठन का कर्तव्य होता है। इन कार्यों के कुशल निष्पादन हेतु भी प्रभावी संचार व्यवस्था एक अनिवार्यता है।

(3) निर्णय एवं संचार -

सन्देशवाहन प्रणाली को सीधे निर्णय लेने में भी मदद पहुँचाता है। दूसरे अंश में उक्त है कि कि प्रशासकीय अथवा प्रबन्ध कर्मचारियों के सम्पर्क में न रहने के कारण किसी निर्णय तक न पहुँच सके। वाप-साथिक संगठन व प्रबन्ध में पग-पग पर निर्णय लेने पड़ते हैं तथा छोटी-बड़ी सभी प्रकार की समस्याओं को

प्रबंधकों का लक्ष्य अधिकतम, श्रेष्ठतम व सहा उत्पादन करना होता है। उत्पादकता बढ़ाने के लिए आवश्यक है कि कर्म-चारियों में किसी प्रकार का भ्रम अथवा मतभेद न हो, सभी में परस्पर सहभागिता होनी चाहिए। केवल श्रेष्ठतम मानव, मशीन व माल के समूह से उत्पादकता बढ़ नहीं सकती। उत्पादकता वृद्धि हेतु कर्म-चारियों को अपने कर्तव्य की जानकारी होनी चाहिए। समय-समय पर कर्म-चारियों को दिशा-निर्देश देने की आवश्यकता होती है। इस कार्य में संदेशवाहन की सहायक होती है।

(8) मनीषल का निर्माण तथा जनतन्त्रात्मक प्रबन्ध -

जिस व्यवसायिक संस्था में संदेशवाहन की प्रभासपूर्ण पद्धति का प्रयोग किया जाता है, वहाँ कर्म-चारियों के मनीषल का स्तर भी अत्यन्त उच्च होता है। संगठन में जनतन्त्रात्मक शासन प्रणाली विकसित होता है तथा मंत्री पूर्ण वातावरण में सर्वैव शासि रहती है।

मूलस्थाना पड़ता है। संचालन एवं नेतृत्व का आधार सफल सन्देशवाहन ही होता है। प्रबन्धपूर्ण सन्देशवाहन से समस्त संगठन में जीवन का संचार रहता है तथा कर्मचारी प्रशासन व प्रबन्ध का इच्छानुसार नीतियों व निर्देशों को कार्यान्वित करते रहते हैं।

(4) आभिव्यक्ति एवं संचार - प्रबन्धकों द्वारा कर्मचारियों को आभिव्यक्ति करने हेतु भी संचार आवश्यक है।

(5) समन्वयन व संचार - प्रत्येक व्यवसायिक संस्था के विभिन्न विभागों (जैसे- क्रय विभाग, विक्रय विभाग, निर्माण विभाग, श्रम विभाग आदि) में परस्पर समन्वय स्थापित करना भी संस्था की सफलता के लिए नितांत आवश्यक होता है। किन्तु इस समन्वय के लिए 'सन्देशवाहन' एक अनिवार्यता है। संदेश में संचार ही वह एकमात्र साधन है, जो व्यक्तियों के किसी समूह द्वारा किए जाने वाले संगठित प्रयासों को जोड़ता है।

(6) नियन्त्रण व संचार - नियन्त्रण विधियों के माध्यम से प्रबन्धक यह जानने का प्रयास करता है कि कार्य पूर्व-निर्धारित सीढानुसार ही रहा है अथवा नहीं। इसके अतिरिक्त वह त्रुटियों एवं विचलनों का मास्य करके आवश्यक संशोधन करने का प्रयास करता है। ये सभी कार्य बिना प्रभावी संचार प्रणाली के असंभव हैं।

(7) न्यूनतम क्रय पर अधिकतम उत्पादन - सभी