

प्रभावशाली सम्प्रेषण – बातचीत करने की कला

प्रत्येक व्यक्ति के जीवन में चाहें वह किसी भी उम्र का हो सम्प्रेषण या कम्यूनिकेशन का अपना अलग महत्व है। अपने अस्तित्व को बनायें रखने के लिए आवश्यक होता है कि वह अपने विचारों, अवधारणाओं, आवेगों, भावनाओं आदि कि अभिव्यक्ति कर सके। अधिकतर युवा पीढ़ी की शिकायत रहती है कि उनके माता-पिता, अध्यापक, सहपाठी आदि उनकी बातों पर ध्यान नहीं देते या उनको समझ नहीं पाते जिसके कारण उनके और दूसरों के बीच सम्प्रेषण रिक्तता या कम्यूनिकेशन गैप पैदा हो जाता है। जो कि युवा पीढ़ी में निराशा भरने लगता है और वें अपने आप को अकेला महसूस करने लगते हैं। इन सब अवधारणाओं को दूर करने के लिए सम्प्रेषण ही एक ऐसा माध्यम है जिससे आप अपने एवम् दूसरों को सकारात्मक ढंग से प्रभावित कर सकते हैं। इसका अर्थ है कि न केवल अपनी इच्छाओं, विचारों, आवेगों, भावनाओं की अपितु आवश्यकता के अनुसार एवम् आपत्तिकाल में दूसरों से सहायता लेने एवम् देने के लिए आप सम्प्रेषण के द्वारा इसकी अभिव्यक्ति कर सकते हैं। इससे आप के व्यक्तिगत जीवन में ही नहीं अपितु आपके साथ जुड़े सभी व्यक्तियों से सम्बन्ध सुधारने में व्यापक प्रभाव पड़ता है।

सम्प्रेषण केवल सुनने या बोलने की योग्यता ही नहीं अपितु अपने को व्यक्त करने एवम् दूसरों को समझने की कला है। और यह उस समय ही प्रभावशाली हो सकता है जबकि आप जिस बात कि अभिव्यक्ति करना चाहते हैं, वह ठीक उसी ढंग से दूसरों के पास पहुँच सके और वो उसे समझ सकें। यही प्रभावशाली सम्प्रेषण है।

प्रभावशाली सम्प्रेषण से न केवल आप अपने आत्मविश्वास, आत्मसम्मान, मानसिक सतर्कता, विचारों, व्यवहार को प्रभावी रूप से व्यक्त करना एवम् व्यवहारिकता को आगे बढ़ा सकते हैं बल्कि दूसरों को भी इसी संदर्भ में आगे बढ़ाने में सहायता दे सकते हैं। इस तरह प्रभावशाली सम्प्रेषण आपसी सम्बन्धों को सुधारने की एक महत्वपूर्ण कड़ी है। इससे आपसी सम्बन्ध, अकेलेपन की भावना से निकलना, विचार साझा करना, अपने एवम् दूसरे के नजरिए में बदलाव आदि लाया जा सकता है और आपसी नेटवर्क बढ़ सकता है। इससे वक्ता एवम् श्रोता दोनों को ही लाभ पहुँचता है।

प्रभावशाली सम्प्रेषण के लिए कुछ महत्वपूर्ण तथ्यों का ध्यान रखना भी आवश्यक है जिससे कि आप दूसरों के द्वारा गलत न समझे जायें और जो बात आप दूसरों तक पहुँचाना चाहते हैं वह सही एवम् उसी रूप में दूसरों तक पहुँचे। जैसे कि –

1. आपके सम्प्रेषण की क्या आवश्यकता या उद्देश्य है।
2. आप क्या दूसरे को प्रेषित करने जा रहे हैं – विचार, भावना, ऑर्डर या सूचना, अवधारणा, सहायता प्राप्ति आदि एवम् दूसरे से आप क्या आपेक्षा रखते हैं।
3. आपकी भाषा समय एवम् परिस्थिति के अनुसार सामयिक एवम् उचित होनी चाहिए।
4. जिस व्यक्ति से आप बात करने जा रहे हैं उसकी आयु का अवश्य ध्यान रखें।
5. आप अपने से बड़ों से सभ्यतापूर्वक एवम् साथियों से सौहार्दपूर्वक ढंग से बात करें। क्योंकि आपसे बड़े या अधिकारी आपके बोलने का ढंग एवं मानसिकता जैसे— “सब चलता है” से , आसानी से अप्रसन्न हो सकते हैं।
6. यह भी ध्यान रखें कि जो बात आप दूसरे से करने जा रहे हैं, क्या उसी से करना उचित है। साथ ही क्या दूसरे की मानसिक एवम् भावनात्मक परिस्थिति उस व्यक्ति से उस समय बात करने के लिए उचित होगी।
7. यह भी ध्यान में रखें कि आप अपने सम्प्रेषण को कैसे प्रभावशाली बना सकते हैं और उसकी प्रतिक्रिया सुनने वाले पर क्या – क्या हो सकती है।

सम्प्रेषण की कला सीखी एवं सुधारी जा सकती है। अध्ययन के माध्यम से आप अपनी भाषा, जानकारी, लेखन कला को निखार सकते हैं। विभिन्न उपकरणों द्वारा जैसे टी० वी०, रेडियो, इंटरनेट आदि से सुनकर आप सही उच्चारण और बोलने की कला को सीख सकते हैं। सम्प्रेषण को प्रभावशाली बनाने में शारीरिक भाषा – जैसे विभिन्न भाव भंगिमा, हस्त –संचालन, बैठने एवं खड़े होने का ढंग आदि, आप क्या कहना चाह रहे है इसका अहसास कराने में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इनको निखारने के लिए टी०वी० के कुशलवक्ताओं के जीवंत कार्यक्रम बहुत उपयोगी रहते हैं। शीशे के सामने खड़े होकर बोलने का अभ्यास आपको प्रभावशाली सम्प्रेषण की कला में पारंगत कर सकता है। अपने माता-पिता, भाई-बहन, सहपाठियो, अध्यापकों, काउन्सलर एवं मित्रों आदि की सहायता एवं सुझावों से भी आप अपने सम्प्रेषण की कला में सुधार ला सकते हैं। प्रभावशाली सम्प्रेषण के लिए बोलने एवं सुनने की कला का विशेष महत्व है। यह भी कहा जाता है कि शान्तिपूर्वक सुनने वाला या श्रोता ही एक अच्छा बोलने वाला या वक्ता हो सकता है।

प्रभावशाली सम्प्रेषण – सक्रिय सुनने की कला

प्रभावशाली सम्प्रेषण में जितना महत्व बोलने वाले का होता है उतना ही सुनने वाले का। सम्प्रेषण उस समय ही पूरा माना जाता है जब कि बोलने वाले के विचार, भावनाएँ, अवधारणाएँ, मांगे उसी संदर्भ में सुनने वाले (श्रोता) के पास प्रेषित हों जिसमें उन्हें कहा जा रहा है। सुनने से आपके सोचने के नजरिए में भी बदलाव आता है। साथ ही सुनना दूसरों को समझने और आपसी सम्बन्ध विकसित करने में सहायक होता है।

सक्रिय सुनने की कला को विकसित करने के लिए कुछ प्रमुख तत्व हैं—

- शान्त एवं निर्विघ्न वातावरण – ध्यान रखें कि जब आपसे कोई बातें कर रहा हों तो आपका मोबाइल फोन 'साइलेन्ट मोड' पर हो। साथ ही आप अपने कलम, मोबाइल फोन, किताब-कापी आदि से न खेलें। यह आपके व्यक्तित्व एवं शिष्टाचार को दर्शाता है।
- सक्रिय होकर सुनना— सक्रिय सुनना प्रभावशाली सम्प्रेषण का एक महत्वपूर्ण तत्व है। सुनने वाला बिना बीच में व्यवधान पैदा किये बोलने वाले की बातें ध्यान से सुनें और उसके बाद प्रासंगिक प्रतिक्रिया अभिव्यक्त करें। जब कि वक्ता आपसे बातें कर रहा हो तो इधर-उधर की बातों को न सोचें।
- सम्मान देना— प्रत्येक दूसरे का सम्मान करें एवं उसके अच्छे गुणों की तारीफ करें। यदि वक्ता ऐसा कुछ बोल रहा हो जिससे कि आप असहमत हो तो बोलने वाले से सौहार्दपूर्ण तरीके से असहमति स्पष्ट करें। साथ ही बोलने वाले के प्रति नहीं अपितु उसने जो विचार रखे हैं, उससे असहमति जताएँ। ध्यान रखें कि अपने अच्छे गुणों एवं व्यवहार से प्रत्येक व्यक्ति सम्मान का पात्र है।
- देखना— सुनते समय बोलने वाले की ओर देखें लेकिन ध्यान रखें कि आप उसे घूरे नहीं। दूसरे की ओर देखने का अर्थ है कि वह क्या कह रहा है या कहना चाहता इसमें आप रुचि रखते हैं।
- शारीरिक भाषा— प्रभावशाली सम्प्रेषण में, जहाँ एक बोल रहा हो और दूसरा सुन रहा हो बोलने वाला अपने द्वारा कहे गए शब्दों का प्रभाव सीधे ही सुनने वाले के शारीरिक भाषा से महसूस कर सकता है। सुनने वाले के चेहरे की अभिव्यक्ति, बैठने का ढंग, भाव- भंगिमा, स्पर्श एवं दूरी, बोलने वाला आसानी से समझ सकता है। इसका मिथ्या अर्थ भी निकालना आसान है। यह सभी संकेत सुनने वाले की एकाग्रचित्तता या ध्यान से सुनने के द्योतक हैं।
- रुचि प्रदर्शित करना— छोटे-छोटे से शब्द जैसे "हाँ", "हूँ", "ठीक है", "अच्छा", "ऐसा भी हो सकता है" उपयुक्त बिन्दुओं पर कहने पर, बोलने वाला प्रोत्साहित होता है। इसी तरह से सुनने वाले का सिर को हिलाना, हाथों से आदि गैर मौखिक संदेश प्रभावशाली सम्प्रेषण में श्रोता की भागीदारी को घोषित करते हैं और बोलने वाले को अपने विचार प्रदर्शित करने में उत्साहित करता है। सुनते समय तदानुभूति को प्रदर्शित करें।
- स्पष्टीकरण— बोलने वाला क्या कहना चाह रहा है, अगर सुनने वाला एक छोटा सा प्रश्न उसके संदेश को लेकर करता है तो इससे बोलने वाले को पता चलता है कि क्या वह अपना संदेश सही ढंग से सुनने वाले तक पहुँचा पा रहा है या नहीं। साथ ही सुनने वाले की लिप्पता का भी पता चलाता है।
- सारांश— जब वक्ता या बोलने वाला अपनी बात समाप्त कर ले तो सुनने वाला, वक्ता द्वारा कही गई बातों की संक्षेप में व्याख्या कर दें। इससे बोलने वालों को अपने विषय में अच्छा लगेगा और सन्तुष्टि मिलेगी।

→ मुखर होना— आवश्यक नहीं हैं कि सुनने वाला बोलने वाले की बातों से सहमत हो। इसलिये यदि सुनने वाला पूरे ध्यान एवं लगन से वक्ता या बोलने वाले की बात सुनता है तो उसके प्रति अपने विचार चाहे तो आदरपूर्वक एवं सच्चाई से बोलने वाले को बिना नीचा दिखाए रख सकता है।

सुनने की कला को विकसित करने के लिए कुछ सुझाव

- अपने मोबाइल आदि उपकरण को साइलेंट मोड पर कर दें जिससे आपका ध्यान न बटे।
- वक्ता की बात ध्यानपूर्वक शान्ति से सुनें।
- वक्ता की बात उसकी ओर मुखातिब होकर (देखकर) सुनें लेकिन उसे घूरे नहीं।
- बोलने वाले के दिखावे व बोलने के ढंग की आलोचना न करें।
- बोलने वाले के साथ अपने विचार एवं भावना सकेन्द्रित/संरेखित करने का प्रयास करें।
- अपने हावभाव जैसे "सिर हिलाना" या "हाँ", "अच्छा", "ओह", "हुँ" आदि शब्दों से बोलने वाले को दर्शाते रहें कि आप उसकी बात ध्यान से सुन रहे हैं।
- जब कोई अपनी बात कर रहा हो, तो किसी और से बात न करें।
- बातचीत के दौरान अपनी घड़ी, मोबाइल, पेन, कॉपी, किताब आदि से न खेलें।
- बातचीत के दौरान अपने ही ध्यान में व्यस्त न हो।
- विशिष्ट तथ्यों को न सुनकर पूरी बातें ध्यान से सुनें।
- बिना पूर्वाग्रह तथा तदानुभूति के साथ वक्ता की पूरी बातें सुने।
- वक्ता जो बात कह रहा है उसके पीछे छिपे तर्क एवं विचारों को जानने का प्रयास करें।
- सुनने वाला वक्ता की बात समाप्त होने से पहले ही निष्कर्ष पर न पहुँचे और न ही बीच में टोके।
- सुनने वाला बोलने वाली की बात को बीच में काट कर उस बात को पूरा करने का प्रयास न करें।
- सुनने वाला किसी प्रकार की उत्तेजना या गुस्सा प्रदर्शित किए बिना पूरी बात सुनें।
- सुनने वाला यदि आवश्यक हो तो पृष्ठभूमि को समझने या स्पष्टीकरण के लिए प्रश्न पूछ सकता है।
- जब वक्ता अपनी बात समाप्त कर दें तो सारांश में अपने शब्दों में सुनने वाला अपने विचार/टिप्पणी व्यक्त करें। इससे बोलने वाले को अच्छा भी लगेगा और उसका मनोबल बढ़ेगा।

प्रभावशाली सम्प्रेषण – बोलने की कला

बाह्य रूप से हम सब एक जैसे हैं लेकिन हमारे विचार, अवधारणाएँ, भावनाएँ, आवेग आदि हमें एक दूसरे से भिन्न करते हैं और इन सब को एक दूसरों तक पहुँचाने की सबसे आसान विधि बोलना और सुनना होता है।

प्रभावशाली सम्प्रेषण के लिए आवश्यक है कि आप एक कुशल वक्ता बनें जिसके लिए आपके बोलने के कौशल में विकास की हमेशा आवश्यकता रहती है।

बोलते समय आपको कुछ बिन्दुओं का ध्यान अवश्य रखना चाहिए जैसे—

- जब आप बोल रहें हो तो उस स्थान पर ऐसी गतिविधियाँ नहीं हो रही हों जिससे आपका या सुनने वाले का ध्यान बँटे जैसे टी०वी० का चलना, मोबाइल फोन पर कॉल का आना, रेडियो आदि का चलना।
- भाषा एवं बोलना – प्रभावी सम्प्रेषण में बोलने वाले की भूमिका सबसे अहम होती है। अपनी बातें कहने के लिए किस प्रकार की भाषा का प्रयोग करना है, किस प्रकार एवं किस क्रम में अपने विचारों को रखना है, बोलने की गति, सुर, समय सीमा, सामयिक प्रसंग, ठहराव आदि सबका ध्यान रखना आवश्यक है। गलत स्थान पर ठहराव से आपकी बात का संदेश बदल सकता है। आपकी भाषा ऐसी होनी चाहिए जो कि सरल एवं स्पष्ट हो और सरलता से आपका संदेश सुनने वाले तक पहुँच जाये। आप क्या बोल रहे हैं और क्या बोलना चाहते हैं दोनों में तालमेल होना अत्यन्त आवश्यक है। ऐसे शब्दों का प्रयोग करें जिनके अर्थ आपको स्पष्ट हों और दूसरों के लिए अप्रिय न हों।
- उच्चारण – शब्दों का सही प्रयोग एवं उच्चारण बोलने वाले के संदेश को आसानी से श्रोता तक पहुँचाता है। यदि आपकी बोलने की गति आवश्यकता से धीमी या तेज है तो यह सुनने वाले के लिए व्यवधान पैदा कर सकती है।
- शारीरिक भाषा – आपके बोलने का संदेश एवं आपकी शारीरिक भाषा में तालमेल होना अत्यन्त आवश्यक है। आपके चेहरे पर आए हाव-भाव, आपके बैठने या खड़े होने की मुद्रा, आपके हाथों का संचालन, एवं आपके द्वारा दिए गए संकेत, आपके संदेश को, श्रोता तक पहुँचाने में उतने ही सक्षम हैं जितनी की आपकी भाषा।
- देखना – बोलते समय बोलने वाले एवं सुनने वाले का एक-दूसरे की ओर देखना अत्यन्त महत्वपूर्ण है। बोलते समय श्रोता की ओर अवश्य देखें परन्तु इसका अर्थ घूरना नहीं है। यह आपको सुनने वाले की रुचि का पता करने में सहायक होता है।
- आदर दर्शाना – जब आप बोल रहे हों तो सुनने वाले के लिए आपके मन में आदर या प्रेम भावना आपके बोलने के ढंग से अवश्य प्रदर्शित होनी चाहिए। आपके बोलने का ढंग अपने विचारों की अभिव्यक्ति का होना चाहिए न कि दूसरों पर हावी होने का।
- रुचि परखना – बोलने वाले या वक्ता के लिए यह अत्यन्त आवश्यक है कि वह इस बात को अवश्य परखें कि क्या सुनने वाले उसकी बातों को सुन एवं समझ रहे हैं। सुनने वाले की रुचि एवं ध्यान बनाएँ रखने के लिए प्रतिपुष्टि अत्यन्त आवश्यक है। बोलते समय विषय-वस्तु का प्रस्तुतिकरण रोचक ढंग से करने से सुनने वाले की रुचि बराबर बनी रहेगी। बीच-बीच में उदाहरण आदि विषय वस्तु को रोचक बना सकते हैं।
- मुखर होना— अपनी बात को आप स्पष्ट एवं स्वतन्त्र रूप से दूसरों के सामने बोलें। लेकिन यह आवश्यक नहीं है कि वो भी आपकी बातों से सहमत हो। अतः बोलते समय दूसरों को बोलने का अवसर भी अवश्य दें और उनकी बातों के आशय को अवश्य समझें। ऐसे में दूसरों के दृष्टिकाण को समझते हुए अपनी बातों को पूरा करें।

→ सारांश— अन्त में आप क्या कहना चाहते हैं, इसको संक्षेप में अवश्य कहें।

बोलने की कला को विकसित करने के लिए कुछ सुझावः—

- ✓ बोलने से पहले अपने उद्देश्य को अवश्य सुंयोजित कर ले।
- ✓ ऐसी वस्तुएँ या उपकरण जिनसे बोलते समय बाधा आए, उनका प्रयोग न करें।
- ✓ सुनने वाले या श्रोता की ओर देखकर बोलें लेकिन घूरे नहीं।
- ✓ संदेश स्पष्ट होना चाहिए।
- ✓ सरल एवं सही शब्दों का प्रयोग करें।
- ✓ सामान्य एवं अवसर के अनुसार बोल चाल की भाषा का प्रयोग करें।
- ✓ आपके विचार एवं कही जाने वाली भाषा में तालमेल होना चाहिए।
- ✓ इस ढंग से बोले कि दूसरा आसानी से आपकी आवाज़ सुन सके।
- ✓ यह जानने के लिए कि आपकी बात श्रोता तक पहुँच रही है, बीच-बीच में प्रतिपुष्टि अवश्य करें।
- ✓ सामान्य गति (न धीमी – न तेज) से बोलें।
- ✓ बोलते समय ध्यान रखें कि आपकी शारीरिक भाषा एवं मौखिक भाषा में ताल-मेल रहें।
- ✓ बोलते समय एक निश्चित दूरी अवश्य बनाएँ रखें।
- ✓ बोलते समय अगर सुनने वाला कुछ कहना चाहता है तो उसे भी बोलने एवं अपनी बात रखने का मौका अवश्य दें।
- ✓ अपनी बात को इस ढंग से प्रस्तुत करें जिससे कि सुनने वाले की रुचि एवं जिज्ञासा जागृत हो।
- ✓ एक सुर एवं गति में न बोले। बोलते समय आवाज़ में आवश्यक उतार-चढ़ाव एवं ठहराव का विशेष ध्यान रखें।
- ✓ अन्त में सुनने वाले के प्रति आभार अवश्य व्यक्त करें।