हैंडआउट

(याद रखने के मुख्य संदेश)

संप्रेषण कौशल

- सम्प्रेषण दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच मौखिक, लिखित, सांकेतिक या प्रतीकों के माध्यम से की जाने वाली बातचीत है।

- इस बातचीत में दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच विचारों एवं सूचनाओं का आदान - प्रदान होता है।
- संप्रेषण में सबसे महत्वपूर्ण तत्व होता है सन्देश। किसी भी सन्देश के अभाव में सम्प्रेषण संभव नहीं हो पाता है।
- सम्प्रेषण में पहला पक्ष प्रेषक (सन्देश भेजने वाला) तथा दूसरा पक्ष प्रेषणी (सन्देश प्राप्तकर्ता) होता है।
- सम्प्रेषण की पूर्णता तभी है जब सन्देश मिल जाता है और उसकी स्वीकृति या प्रत्युत्तर प्रेषित हो जाता है।
- कई बार हमारे द्वारा किये गए कुछ व्यवहार हमारे संवाद को प्रभावित करते हैं जिससे हमारे संबंध बिगड़ भी सकते हैं, जैसे :

  - बहुत तेज़ या धीमी आवाज़ में बोलना।
  - बोलते समय संकोच करना या हकलाना।
  - सुनने वाले के हावभाव पर ध्यान न देना।
  - चेहरे के भाव विषय/मुद्दे के अनुरूप न होना।
  - दूसरों की बात पूरी तरह न सुनना।
  - जल्दबाजी करना।
- अपनी भावनाओं को मृदुता, साथ ही दृढ़ता से अभिव्यक्त करना निश्चयात्मक संवाद है।
- निश्चयात्मक संवाद में किया जाने वाला व्यवहार हमें दूसरों की भावनाओं का सम्मान करते हुए अपनी भावनाओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त में मदद करता है।

- प्रभावी संप्रेषण में केवल प्रभावी तरीके से बोलना ही महत्वपूर्ण नहीं होता है बल्कि ध्यान से सुनना और सुनकर उसका प्रत्युत्तर देना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। परन्तु जब हम ध्यान से सुनने की बात करते हैं तो उसे मानक भाषा श्रवण व्यवहार कहते हैं। यह दो तरह का होता है :

1. नकारात्मक श्रवण व्यवहार **2. सकारात्मक श्रवण व्यवहार**

नकारात्मक श्रवण व्यवहार

- इसके अंतर्गत प्रायः सुनने वाले व्यक्ति (श्रोता) का व्यवहार इस प्रकार होता है :
  - चाहे सलाह ना मांगी जाए तब भी कोई न कोई सलाह देना। जैसे-'आपको चाहिए कि...' या 'यदि मैं आपकी जगह होता तो...'।
  - जब वक्ता बोल रहा / रही हो तब बीच-बीच में टोका - टाकी करना।
  - वक्ता की कहानी या बात के ऊपर अपनी बात लादने की कोशिश करना।
  - वक्ता के व्यवहार की आलोचना करते हुए उसे नीचा दिखाना, जैसे यह कहना कि 'सब बकवास है' या 'आपने ऐसा क्यों किया'?
  - वक्ता जिस विषय पर बोल रहा है उससे अलग विषय पर बात करने लग जाना।
  - जब वक्ता बात कर रहा हो तो एक - दूसरे पर छींटाकशी करना या किसी दूसरे से फुसफुसाकर बातें करना।
  - पहले तो कुछ देर ध्यान से सुनना, इसके बाद ऐसा महसूस कराना जैसे कि ऊब हो रही है, कमरे में चारों ओर देखना, लंबी सांस लेना, अपनी घड़ी देखना या घुमाना और जम्हाई लेना।

  - वक्ता द्वारा कही गई हर बात से असहमत होना, उसे चुनौती देना व उसे अपना पक्ष रखने का अवसर न देना।
  - वक्ता के कथन को पूरा न होने देना उससे पहले ही पूर्वानुमान लगाकर जोर से अपनी बात बोल देना।
  - वक्ता को यह निर्देशित करना कि अरे, ऐसा बोलो या ऐसा मत बोलो।
  - वक्ता की बात न सुनते हुए अपनी कॉपी - किताब पर लिखना, पढ़ना, चित्र बनाना या कलम घिसना शुरू कर देना।
  - मोबाइल पर अपना ध्यान केंद्रित करना।

सकारात्मक श्रवण कौशल

- इसके अंतर्गत प्रायः सुनने वाले व्यक्ति (श्रोता) का व्यवहार इस प्रकार होता है :
  - वक्ता की ओर पूरा ध्यान देना। अन्य काम बंद कर देना। कोई भी बाधा जैसे टीवी / रेडियो / मोबाइल बंदकर के वक्ता की तरफ चेहरा करके बात सुनना।

- वक्ता की तरफ हल्का सा झुककर ध्यान से उसकी बात सुनना।
- वक्ता के कथनों पर अपना सिर हिलाकर सहमति जताना।
- वक्ता के कथनों पर अपनी मौखिक सहमति जताना जैसे हुंकार भरना या कहना 'ठीक है या हाँ, अब आगे कहिए।'
- अपने चेहरे पर विषय संबंधी भावों को प्रदर्शित करना जैसे कि सहचिंता, उत्तेजना, भय, मुस्कुराहट आदि।

- वक्ता के कथनों का मतलब जाँचना, जो वह कह रहा है उसे दोहराना और पूछना कि 'मैंने ठीक समझा है या नहीं?'
- वक्ता जो कह रहा है और अनुभव कर रहा है उसे स्पष्ट करने की कोशिश करना।
- वक्ता की बातचीत के दौरान बाधा न डालना। बीच में उठकर जाना चाहने पर वक्ता से माफी मांगना और उसे बताना कि 'यह बात बाद में सुनेंगे।'
- वक्ता जो कह रहा है उसे स्पष्ट करने के लिए सवाल पूछना। उदाहरण के लिए 'क्या आप यह कहना चाह रहे हैं कि'................ या 'मैं ठीक से समझा नहीं','क्या आप जरा फिर से दोहराएंगे?'
- वक्ता की कही गई बातों को समझते हुए यह कहना 'मुझे लगता है कि आप कह रहे थे...' या यह ऐसा लगता है जैसे कि...।'

सकारात्मक श्रवण कौशल से कई लाभ होते हैं जैसे :

- एक अच्छा श्रोता अपने सकारात्मक श्रवण कौशल का उपयोग किसी भी वार्तालाप के दौरान कर सकता है।
- जब हम सकारात्मक श्रवण व्यवहार का प्रयोग करते हैं तब बातचीत में कोई रुकावट नहीं आती है।
- सकारात्मक श्रवण व्यवहार/ कौशल प्रभावी संवाद कौशल का महत्वपूर्ण अंग है।
- सकारात्मक श्रवण कौशल से रिश्तों को प्रभावी ढंग से निभाने में मदद मिलती है।
- सकारात्मक श्रवण कौशल होने पर रिश्तेदार व मित्र बात करना पसंद करते हैं।
- इससे दूसरों की बातों और भावनाओं को समझने में मदद मिलती है।

- जरूरी है कि हम प्रभावी संप्रेषण में सकारात्मक श्रवण कौशल के महत्व को समझें उसे स्वयं अनुभव करें तथा व्यवहार में लाने का प्रयास करें।
- प्रभावी संप्रेषण में ध्यान से सुनना भी उतना ही महत्वपूर्ण होता है जितना कि बोलना।
- सुनने के कौशल में बोलने वाले के हावभाव, उसकी भावना को पहचानकर समझना, बोलने वाले की जरूरतों को समझना और सुनने में समानुभूतिपूर्ण व्यवहार करना आवश्यक है।

❑ ❑ ❑