

प्रभावी संचार

समूह में निर्णय एवं सहभागिता तभी प्रभावी होंगे जब उसमें प्रभावी संचार होगा। संचार तभी होता है जब वक्ता और श्रोता दोनों उसे समान भाव से लें, और वह जिस भाव में किया गया है उसी भाव में ग्रहण किया गया हो। संचार में बोलना, सुनना, समझ को जांचना तथा गैर शाब्दिक और शारिरिक भाषा जुड़ी होती हैं। समूह के सदस्य शुरुआत में अपने विचारों को स्पष्ट रूप से नहीं बोल पाते, कई बार ठीक से सुनते भी नहीं हैं, कई बार जैसा कहा गया है उसे वैसा न ग्रहण करके दूसरे रूप में ले लेते हैं। यदि समूह का कोई सदस्य कुछ देर बाद उठकर चला जाये तो बोलने वाले को समझना चाहिए कि उसके द्वारा कही गई बातें उस सदस्य के लिये रुचिकर नहीं थी या उसके काम की नहीं थी। समूह की प्रभावी प्रतिक्रिया समूह में प्रभावी संचार पर निर्भर करती है।

समूह निर्माण के शुरुआती दौर में आपने देखा होगा कि बैठकों के समय सभी सदस्य एक साथ बोलना शुरू कर देते हैं, कोई किसी को सुनने की कोशिश नहीं करता। इस तरह चर्चा को आगे बढ़ाना काफी कठिन हो जाता है। एक अच्छे समूह में सदस्यों को एक-एक करके बारी-बारी से अपने विचार रखने चाहिए। समय-समय पर सुनने वाला चर्चा के मुख्य बिन्दुओं का संक्षेपण करता रहे तो इस प्रक्रिया से बैठक के उद्देश्य पूरे होंगे। समूह में संवाद करते समय:

- समूह में शांति का माहौल हो।
- एक बार में केवल एक ही व्यक्ति बोले बाकी सब ध्यानपूर्वक उसकी बातें सुने तथा एक-दूसरे की बातों को समझें।
- एक-दूसरे की बात को दोहरा लें ताकि अधिक गहराई से समझ बन सके।
- जब एक-दूसरे की बातों को समझ लिया जाता है तो समूह में एक समान समझ उभर कर आती है।

इस प्रक्रिया से समूह के सदस्यों में संतुष्टि होती है। सदस्यों को लगता है कि उनकी बातों को अहमियत दी गयी, बातों को सुना गया और समझा गया है। समूह में संवाद करते समय धैर्य व संयम की आवश्यकता होती है। 'जो कहा गया वह भी सुनना और जो नहीं कहा गया वह भी सुनना'। इससे सदस्यों में आपसी सम्बन्ध घनिष्ठ होते हैं और एक-दूसरे के प्रति अच्छी समझ बनती है।

समूह में अकसर आपने देखा होगा कि सदस्यों को अपनी बात कहने या सुनी बात पर प्रतिक्रिया व्यक्त करने की जल्दी होती है। यह हमेशा बेहतर होता है कि कुछ भी कहने से पहले हम आश्वस्त हों ले कि जो कुछ भी कहा जा रहा था। उसे हमने ठीक से समझा है या नहीं। उदाहरण के लिये महिला मण्डल या किसी भी समूह के सभी सदस्य एक-दूसरे के बारे में जानने के लिये उत्सुक रहते हैं। बातचीत के दौरान एक-दूसरे की बातों को महत्व देते हैं, कम बहस करते हुए दूसरे सदस्य को अपनी बात रखने के लिये प्रेरित करते हुए देखा जा सकता है।

संचार के प्रकार

एकपक्षीय संचार

- यह तब होता है जब एक ही कहे और दूसरा सुने। दूसरे को कहने का अवसर नहीं मिलता है। उदाहरण के लिये यदि समूह चर्चा में समूह प्रबंधक अनुभवी व्यक्ति है तो उसको अधिक बोलने का अवसर मिलता है। वह अपने अनुभवों का कई बार दुरुपयोग करता है तथा अपनी बात बार-बार कहना पसन्द करता है, सुनना नहीं।

द्विपक्षीय संचार

- यह तब होता है जब एक कहे और दूसरा सुने तथा दूसरा कहे तो पहला सुने। इसमें भावनाओं और अनुभवों का आदान-प्रदान आसानी से होता है और यह बहुत प्रभावशाली होता है। संचार आदर्श व प्रभावी तब होता है जब समान स्थिति द्वारा समझा जाये। ऐसा प्रायः समान स्तरीय सोच एवं अनुभव वाले व्यक्तियों के बीच होता है।

स्तरीय संचार

यह तीन प्रकार का होता है

- वक्ता अपने आपको ग्रहण करने वाले से अधिक होशियार समझता है।
- ग्रहण करने वाला अपने आपको पहले से ही वक्ता से हीन समझता है।
- वक्ता और श्रोता अपने आपको बराबर समझते हैं और समान स्तर पर होकर बातचीत करते हैं।

संचार का एक और तरीका होता है जिसे हम शाब्दिक और गैर-शाब्दिक संचार कहते हैं। यह जरूरी नहीं है कि वक्ता जो बोल रहा है वह कहना चाहता है। शाब्दिक के साथ-साथ वह गैर-शाब्दिक संचार भी करता है जिसमें वक्ता की भावनायें छुपी होती हैं।

अतः यह जरूरी है कि वक्ता जो कह रहा है और उसके साथ ही जो गैर-शाब्दिक संदेश दे रहा है उसमें सामंजस्य होना अत्यन्त आवश्यक है। संचार तभी प्रभावी हो सकता है।

समूह में संचार कई कारणों से बाधित हो सकता है जैसे-

भौतिक बाधाएँ: बैठने का स्थान, शोर, दूरी, रोशनी, बैठने की व्यवस्था इत्यादि तत्व कभी-कभी अत्यधिक बाधा पहुँचाते हैं। अगर एक बैठक चल रही हो एवं बगल में किसी प्रकार का शोर हो रहा हो तो यह प्रभावी संचार में बाधा बन जाती है। उदाहरण के लिये समूह की बैठक के दौरान महिलायें अपने छोटे बच्चों को भी साथ ले आती हैं। बच्चों के रोने से सदस्यों का ध्यान वक्ता की ओर से हटकर बच्चे की ओर चला जाता है। इससे समूह में कोई महत्वपूर्ण बात हो रही है तो सदस्य उसे सुन नहीं पाते। समूह द्वारा लिया गया निर्णय प्रभावी नहीं हो पाता।

1. जब दो व्यक्ति एक दूसरे से बातचीत करते हैं, दोनों ही अपने-अपने संस्कारों एवं मूल्यों के चश्में पहने हुए होते हैं और अगर वे एक-दूसरे से अलग होते हैं,

उनके चश्में भी अलग होते हैं जिसके कारण प्रभावी संचार प्रक्रिया को दो भिन्न मूल्यों एवं व्यवहारों के चश्मों से गुजरना पड़ता है।

2. कार्य का दबाव, परिवार में वातावरण, समय की स्थिति, व्यक्ति का स्वास्थ्य इत्यादि कुछ कारण होते हैं जो मनः स्थिति पर और उसी अनुसार प्रभाव डालते हैं।

3. लोगों की पृष्ठभूमि एक दूसरे से भिन्न होती है और उसी के अनुसार उनकी धारणाएँ भी भिन्न होती हैं। उदाहरण के तौर पर पढ़ा-लिखा शहरी व्यक्ति मिलने के लिए आपको ठीक बतायेगा। जैसे सांय 6 बजे। किन्तु गाँव की महिलायें मिलना चाहेगी तो उदाहरण के तौर पर कहेगी “खाने के बाद“। प्रत्येक व्यक्ति के लिये उसी शब्द या अभिव्यक्ति के अलग-2 तरीके से हो सकते हैं। अतः प्रभावी संचार करते समय इसके लिये सजग होना जरूरी है।

4. भाषाएँ जिसके द्वारा हम संचार करते हैं, अपने आप में एक बाधा बन जाती है। यहाँ तक कि हिन्दी भाषा में भी स्थान तथा क्षेत्रीय अन्तर के अनुसार बोली जाती है।

समूह में प्रभावी संचार हेतु कुछ स्थान देने योग्य बातें

एक या दो पुरुष महिलाओं से अलग-2 बातें करने के अलावा उनसे समूह में भी बात करते हैं। कुछ बातें जिन पर सामूहिक वार्तालाप के दौरान ध्यान देना आवश्यक है, यहाँ प्रस्तुत है:

- समूह में बैठने की व्यवस्था का प्रभाव संचार प्रक्रिया पर पड़ता है। यदि आप एक छोर पर बैठते हैं और गरीब महिला या पुरुष दूसरे छोर पर, जैसा कि कक्षा में होता है, तो अधिकतर संचार इससे एक तरफा ही होगा यदि सब एक गोले में बैठते हैं, तो कि समूह के सभी सदस्य एक-दूसरे को देख सकेंगे तब उनमें द्वि-मार्गी संचार होने की संभावना है।

- कभी-कभी ऐसा भी होता है कि समूह का कोई एक व्यक्ति अपनी बात कह रहा होता है और दूसरी ओर दो-तीन सदस्य आपस में धीरे-धीरे बात करते रहते हैं। इसमें संचार पर प्रभाव पड़ता है।

- एक प्रशिक्षक के तौर पर, आपको समूह की प्रत्येक महिला या पुरुष को बोलने के लिये प्रोत्साहित करना चाहिए। कुछ लोग बिना किसी प्रयास के बोल सकते हैं, कुछ की सहायता करनी पड़ती है। समूह में प्रभावी संचार तभी संभव है जब सभी सहजतापूर्वक और सक्रिय रूप से अपनी बात कह सकें।
- कभी-कभी समूह में बातचीत प्रारम्भ होने से पहले महिलाओं या पुरुषों से अलग बात करना उनके संचार में सहायक होता है।
- कभी-कभी किसी खास व्यक्ति की उपस्थिति अन्य सदस्यों को चुप करा देती है। अतएव यह समझना भी आवश्यक है कि समूह के सदस्यों का समूह के बाहर एक-दूसरे के साथ कैसा संबंध है।
- जब कभी कोई महिला अपनी राय प्रकट करती है या कोई विचार प्रस्तुत करती है तो समूह के दूसरे सदस्य (और आप भी) तुरन्त उसका मूल्यांकन करके, उसे अवास्तविक घोषित करते हुए, अस्वीकृत कर देती हैं। यदि ऐसा होता है तो जिस महिला या पुरुष ने अपनी राय दी थी या विचार व्यक्त किया था, वह एकदम चुप हो जायेगी और कुछ नहीं बोलेगी। अतएव यह बहुत महत्त्वपूर्ण है कि समूह के सभी सदस्यों द्वारा व्यक्त किये गये विचारों को ध्यानपूर्वक सुना जाये तथा उनका सम्मान किया जाये।

प्रभावी संचार संगठित करने में सहायक

कमला को एक बहू के रूप में बहुत सी कठिनाईयों का सामना करना पड़ा। उसे सुबह-सुबह तड़के उठना पड़ता था और सारे दिन वह कठिन घरेलू कामों में व्यस्त रहती थी। कोई भी उसके काम में हाथ नहीं बांटता था। वह इस जीवन से ऊब उठती थी जिसमें कठिन परिश्रम के सिवाय कुछ नहीं था। न उसे कहीं से सहायता मिलती थी और न ही प्रोत्साहन। वह स्वयं को लेकर बहुत दुःखी रहती थी।

वह जानती थी कि गांव की अन्य बहुएं भी इसी प्रकार का नर्क भोग रही हैं, पर कोई भी अपनी बातें दूसरे से नहीं कहती थीं। कमला ने इन समस्याओं के बारे में दूसरों से चर्चा करना प्रारम्भ किया। जब वह पानी भरने, कपड़े धोने अथवा लकड़ी बीनने के लिये जाती और दूसरी महिलाओं से मिलती तब वह उनसे अपनी भावनायें व्यक्त करती। उसने बहुओं की इस स्थिति का विश्लेषण भी किया। जब दूसरी महिलाओं ने उसकी बात सुनी तो उन्होंने भी अपने अनुभव बताने शुरू किये जो कि समान ही थे। जो महिलायें अभी भी अपनी व्यथाओं पर बात नहीं करती थीं, कमला ने उनसे अलग बात करना प्रारम्भ किया। कमला को पता चला और यह बात उसने दूसरी महिलाओं को भी बतायी कि उनकी समस्यायें एक समान हैं, उनके कारण एक समान हैं और वे सभी को शारीरिक और मानसिक तौर पर समान रूप से प्रभावित करते हैं। जब दूसरी महिलाओं ने इस समरूपता को समझा तो धीरे-धीरे वे आपस में एक भावनात्मक बंधन महसूस करने लगीं और शीघ्र ही उन्होंने महसूस किया कि उनका एक समूह बन चुका है।

समूह में संचार का नक्शा समूह की गतिविधि को दर्शाता है। संचार में दो या अधिक सदस्यों के बीच में होता है। सामान्यतः शब्दों के प्रयोग को संचार मान लिया जाता है, परन्तु हाव-भाव व आँखें संचार के अन्य महत्वपूर्ण तरीके हैं। समूह में संचार के नक्शे को समझने के लिए एक चार्ट बनाया जा सकता है जिसमें यह दर्शाया जाये के कौन किससे बात कर रहा है। कभी-कभी सदस्य सारी बातें सिर्फ एक व्यक्ति को ही देखते हुए कहते हैं। कभी-कभी संचार सभी सदस्यों के बीच में चलता है। संचार के अलग-अलग नक्शे समूह के कार्य पर अलग-अलग प्रभाव डालते हैं।

प्रभावी संचार हेतु कुछ सुझाव

- समूह में बैठने का तरीका संचार को प्रभावित करता है। एक कक्षा की भांति बैठने के तरीके में सिर्फ एक व्यक्ति के साथ ही संचार हो पाता है। लोकतांत्रिक संचार के लिए गोलाई में बैठना जरूरी है।

- एक समय में एक व्यक्ति ही बात करे, अन्यथा शोर होता है
- एक-एक या दो-दो लोगों का आपस में कोने में बात करना बंद किया जाये
- हर सदस्य को बोलने के लिए प्रोत्साहित किया जाये और ऐसा वातावरण बनाया जाये जिसमें हर सदस्य निश्चिंत होकर से संचार कर सके।
- सदस्यों के व्यक्तिगत विचारों और सुझावों का आदर किया जाये।
- समूह के बाहर सदस्य एक दूसरे के साथ कैसे संबंध रखते हैं, इसकी जानकारी समूह के अंदर से संचार में मदद करती है।