

Notes By -Akhilesh Kumar  
J K college Biraul Darbhanga  
YouTube : A commerce Education

**Notes By – AKHILESH KUMAR( Guest Teacher)**  
**Department of commerce**

**JANTA COLLEGE BIRAUL, DARBHANGA**

**LNMU B. Com part -1 ,Subsidiary Paper-2 - Business  
management and communication**



Easy to Understand the concept

## Unit-IV Communication

### संचार का अर्थ (MEANING OF COMMUNICATION)-

Communication (संचार) का अर्थ है सूचनाओं का आदान प्रदान करने से हैं ।

संचार शब्द की उत्पत्ति लैटिन भाषा के शब्द 'COMMUNIS' से हुई है जिसका शाब्दिक अर्थ है ' COMMON' – किसी विचार या तथ्य को कुछ व्यक्तियों में सामान्य बना देना है । इस प्रकार संचार शब्द का अर्थ है विचारों तथा सूचनाओं को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक इस तरह पहुँचना की वह उन्हें जान सके तथा समझ सके । इस तरह संचार एक दो-मार्गी प्रक्रिया है । इसके लिए आवश्यक है की यह सम्बंधित व्यक्तियों तक उसी अर्थ में पहुँच सके जिस अर्थ में संचारकर्ता ने उन को जनता है । इस रूप में यदि हमने कुछ बोला या लिखा तथा पढ़ने या सुनने वाला उसे प्राप्त नहीं करता या प्राप्त करने पर उससे वःअर्थ नहीं लेता जो उसका वास्तविक अर्थ है , तब इसे संचार नहीं कहा जा सकता ।

जब दो या दो से अधिक व्यक्ति आपस में कुछ सार्थक चिहनों, संकेतों या प्रतीकों के माध्यम से विचारों या भावनाओं का आदान-प्रदान करते हैं तो उसे संचार कहते हैं।

## संचार की परिभाषाएँ (DEFINITIONS OF COMMUNICATION )

संचार की विभिन्न विद्वानों के द्वारा अलग-अलग परिभाषाएँ दी गई है । इनमें से कुछ प्रमुख परिभाषाएँ इस प्रकार है -

**कीथ डेविस** के अनुसार ,

“ संचार वह प्रक्रिया है जिसमें सन्देश व् जानकारी को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को पहुँचाया जाता है । ”

“ COMMUNICATION IS THE PROCESS OF PASSING INFORMATION AND UNDERSTANDING FROM ONE PERSON TO ANOTHER.’

**न्यूमैन व समर** के शब्दों में ,

“ संचार दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच तथ्यों , विचारों , रे एवं भावनाओं का आदान प्रदान है ”

“ COMMUNICATION IS AN EXCHANGE OF FACTS, IDEAS, OPINIONS OR EMOTIONS BETWEEN TWO OR MORE PERSONS.”

**फ्रेड जी. मायर** के शब्दों में ,

“ संचार शब्दों में , पत्रों ,सूचनाओं , विचारों एवं सम्पत्तियों के आदान प्रदान करने का साधन है ”

“ COMMUNICATION IS THE INTERCOURSE BY WORDS ,  
LETTER , OR MESSAGES, INTERCOURSE OF THOUGHTS OR  
OPINIONS.”

**लुइस ए. एलन के शब्दों में ,**

“ संचार उन सब बातों का योग है जो व्यक्ति किसी दूसरे व्यक्ति को अपने बात समझने कि विधिवत् क्रिया निरन्तर चलती है । ”

“Communication is the sum of the all the things that one person does when he wants to create understanding in the mind of other. It is a bridge of meaning. It involves a systematic and continuous process of telling, listening and understanding. ” -Louis A. Allen

**एडविन ब्राउन फिलिप्पो के अनुसार ,**

“ संचार अन्य व्यक्तियों को इस तरह प्रोत्साहित करने का कार्य है , जिससे वह किसी विचार का उसी रूप में अनुवाद करें जैसा की लिखने या बोलने द्वारा चाहा गया है ।”

“ communication is the act of inducing these to interpret an idea in the manner intended by the speaker of writer.”

**निष्कर्ष - सम्प्रेषण एक कला है जिसके अंतर्गत विचारों , सूचनाओं , संदेशों एवं सुझाव का आदान - प्रदान चलता रहता है ।**

**व्यावसायिक संचार के उद्देश्य ( OBJECTICE OF  
BUSINESS COMMUNICATION) :**

व्यावसायिक संचार का प्रमुख उद्देश्य उचित व्यक्ति को , उचित समय , उचित तरीके से , उचित जगह पर , उचित सूचना पहुँचाना है ताकि एक संगठन का प्रत्येक प्रयास सरलता से क्रियाशील हो सके एवं उसकी व्यावसायिक प्रक्रिया को संचालित करने में कोई व्यवधान उत्पन्न न हो ।

व्यावसायिक संचार के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार हैं -

(1) प्रबंधकीय कौशल का विकास ( Development of Managerial Skills ) - संचार प्रबंधकों को कार्य पर मानव व्यवहार समझने में सहायता करता है । व्यक्तियों के आचरण एवं संस्था में होने वाली विभिन्न घटनाओं के सम्बन्ध में तथ्यों , विचारों , दृष्टिकोण , सूचनाओं एवं भावनाओं आदि का संचार प्रबंधकों के ज्ञान में वृद्धि करता है । इस प्रकार यह कहा जा सकता है की संचार सिखने की एक प्रक्रिया है ।

(2) परिवर्तनों को लागू करना ( Implementation of Changes ) – बजरोमुख अर्थव्यवस्थाओं में व्यावसायिक घटनाओं में तीव्र परिवर्तन एक स्वाभाविक प्रक्रिया है । इस परिवर्तन के प्रभावी संचार पर व्यावसायिक सफलता एवं विकास निर्भर करता है इस कुण्टज एवं ओ ' डोनेल ने कहा , " अपने व्यापक अर्थों में उपल्कर्म में संचार का मुख्य उद्देश्य परिवर्तन को लागू करना है ।

(3) सही सूचनाओं एवं संदेशों का प्रेषण ( conveying the right information and messages ) – संचार का मुख्य उद्देश्य सही व्यक्ति को सही सूचना एवं सन्देश का प्रेषण करना होता है । सन्देश पूर्ण

रूपेण समझने योग्य होना चाहिए। तथा प्राप्त कर्ता द्वारा मूल रूप से प्राप्त किया जाना चाहिए

, जैसाकि प्रेषक ने सम्प्रेषित किया हो उच्चाधिकारी अपने अधीनस्थ से संचार करते समय सूचना , आदेश एवं सलाह , आदि का संचार करते हैं तथा कभी अधीनस्थ द्वारा सुझाव भी दिए जाते हैं ।

**(4) प्रयासों में समन्वय (co – ordination of efforts )-** प्रत्येक व्यवसाय के अपने लक्ष्य निर्धारित होते हैं तथा उन व्यावसायिक लक्ष्यों को प्राप्त करना व्यवसाय में निहित प्रत्येक व्यक्ति का दायित्व होता है । लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक है कि विभिन्न व्यक्तियों के विभिन्न कार्यों में समन्वय होना चाहिए । दूसरे शब्दों में , प्रत्येक कर्मचारी व्यावसायिक

लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए समुचित प्रयास करता है , उन सभी व्यक्तियों के प्रयासों में समन्वय होना चाहिए जो कि प्रभावशाली संचार प्रक्रिया के द्वारा ही सम्भव हो सकता है ।

**(5) बाहरी पक्षों में सम्बन्ध ( effectiveness of policies)-** संचार केवी संचार के आंतरिक प्रबंध के लिए ही आवश्यक नहीं है बल्कि बाह्य पक्षों से भी सम्बन्ध स्थापित करने के लिए इसकी आवश्यकता पड़ती है । बाह्य पक्षकारो से सम्बन्ध स्थापित करने से संस्था की ख्याति बढ़ती है तथा अन्य लोगों का संस्था के प्रति सकारात्मक नजरिया बनता है ।

**(6) नीतियों की प्रभावोत्पादकता (Effectiveness of policies)-** व्यावसायिक

संचार कर्मचारियों के मार्गदर्शन के लिए तथा उत्पादकता में वृद्धि करने के लिए नीतियों एवं कार्यक्रमों का निर्माण करता है तथा उनका सम्बंधित व्यक्तियों को प्रेक्षण किये जाता है | केवल संचार प्रक्रिया के द्वारा ही नीतियों एवं कार्यक्रमों को मूल रूप से सम्बंधित व्यक्तियों को प्रेक्षण किया जाता है |

(7) **मधुर औद्योगिक सम्बन्ध (good industrial relations)** : संचार प्रक्रिया मधुर औद्योगिक संबंधों का सर्जन करती है | संचार प्रक्रिया में एक पक्ष से दूसरे पक्ष को भावनाओं , विचारों , दृष्टिकोण एवं सूचनाओं का प्रेक्षण किया जाता है जो की **अच्छे** औद्योगिक संबंधों का विकास करते हैं संचार प्रक्रिया से दोनों पक्ष - प्रबन्धक और अधीनस्थ एक - दूसरे को अच्छी तरह समझ लेते हैं तथा गलतफ़हमी (misunderstanding) डोर हो जाती है जिससे मधुर संबंधों की नींव पड़ती है |

(8) **भ्रमों को हटाना (avoid Illusion)**— सूचना विभिन्न स्तरों से होकर गुजरती है और विभिन्न व्यक्ति अपनी रुचि के अनुसार उसका विश्लेषण करते हैं जिससे भ्रम व गलतफ़हमी उत्पन्न होती है भ्रम संचार प्रक्रिया का सबसे बड़ा शत्रु है | संचार को प्रभावी बनाने के लिए भ्रमों को हटाना अनिवार्य होता है |

(9) **मानवीय संबंधों का सर्जन (building of human relations)**- मानव उत्पादन का एक प्रभावी एवं सक्रिय तत्व है तथा मधुर मानवीय सम्बन्ध औद्योगिक शांति एवं समन्वय का आधार है उच्चाधिकारी अपने अधीनस्थ को संस्था की आवश्यकताओं एवं लक्ष्यों का प्रेक्षण करते हैं तथा अधीनस्थ अपने उच्चाधिकारी को अपने सुझाव , विचारों एवं प्रक्रिया का प्रेक्षण करते हैं |

यह सभी केवल संचार प्रक्रिया के द्वारा ही संभव हो पाया है इस प्रकार प्रभावी संप्रेषण प्रक्रिया मधुर मानवीय संबंधों का सर्जन करती है ।

(10) **शीघ्र निर्णयन एवं उसका क्रियान्वयन (prompt decision and its implementation)** - शीघ्र निर्णय लेने के लिए समंको का संकलन अनिवार्य है कोई भी महत्वपूर्ण निर्णय लेने से पहले सम्बंधित सूचना का संकलन करना आवश्यक होता है । इसके लिए प्राथमिक स्तर पर संचार प्रक्रिया को ही अपनाया जाता है । निर्णय का प्रभावशाली ढंग से क्रियान्वयन करने के लिए पुनः संचार प्रक्रिया की सहायता ली जाती है इसलिए निर्णय लेने एवं इसे क्रियान्वित करने के लिए प्रक्रिया की आवश्यकता पडती है

❖ व्यावसायिक संचार एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें विचार(idea) , प्रेषक ( sender) , संवाद ( message) , माध्यम(medium) प्रतिपुष्टि ( feedback) निहित है ।