

Notes By Akhilesh Kumar  
Janta koshi college Biraul Darbhanga  
YouTube : A commerce Education

**Notes By – AKHILESH KUMAR**  
**( Guest Teacher) Lecture no -2**  
**Department of commerce**

**JANTA COLLEGE BIRAUL, DARBHANGA**

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



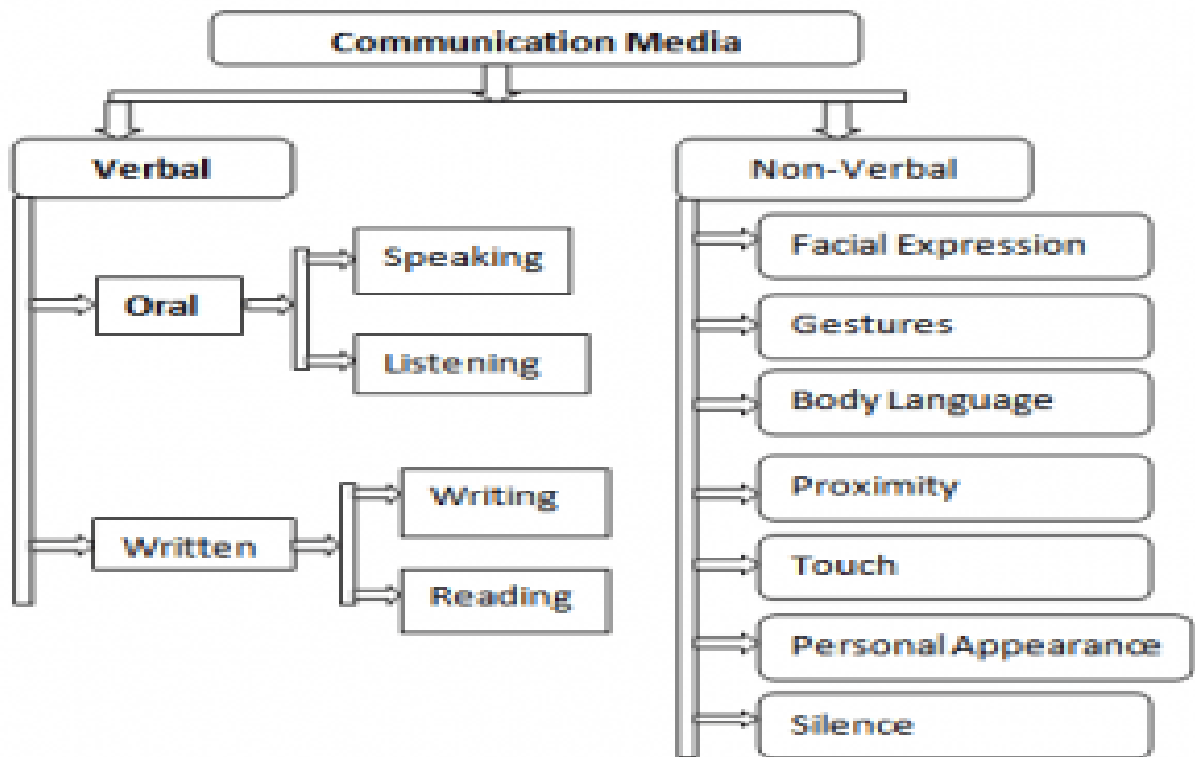
## Unit-IV Communication

### Types of communication

#### Explanations

संदेशवहान से आशय सूचनाओं के आदान प्रदान से होता है | संचार प्रक्रिया के अंतर्गत यह देखा जाता है की संचारक अपना सन्देश दूसरे व्यक्तियों तक कितने प्रकार से पहुँचा सकता है | प्रत्येक व्यक्ति या व्यावसायिक संस्था किसी ना किसी रूप में सूचनाये भेजता या प्राप्त करता है | वर्तमान समय में व्यावसायिक संगठन का प्रबंधक तभी सफलता पूर्वक संचालन हो सकता है जब सम्प्रेषण प्रक्रिया का प्रभावी रूप संगठन में विद्यमान हो | संचार प्रक्रिया के प्रमुख प्रकारों को निम्नलिखित प्रकार वर्गीकृत किया जा सकता है |

#### व्यावसायिक सम्प्रेषण के प्रकार( Types of Business communications)



## माध्यम के आधार पर वर्गीकरण

### (classification on the basic of medium)

सम्प्रेषण माध्यम से आशय सन्देश की अभिव्यक्ति के ढंग या तरीके से है व्यवसाय में सन्देश की उपयोगिता एवं उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए सन्देश को अलग-अलग ढंग से अभिव्यक्त किया जाता है | माध्यम के आधार पर सम्प्रेषण को निम्नलिखित प्रकार से वर्गीकृत किया जा सकता है

- (1) . **शाब्दिक सम्प्रेषण :- ( verbal communication )-** जब संचारक सन्देश देने के लिए लिखित अथवा मौखिक शब्द का प्रयोग करता है तो उसे शाब्दिक सम्प्रेषण कहते हैं शब्द भाषा से अभिव्यक्ति सरल , सुगम एवं बोधगम्य हो जाती है शाब्दिक सम्प्रेषण को दो वर्गों में विभाजित किया जा सकता है -

**(i) मौखिक सम्प्रेषण ( oral communication )-** संचार प्रक्रिया के अंतर्गत जब सन्देश को मुख से बोलकर भेजा जाता है तो इसे मौखिक सम्प्रेषण खा जाता है | सरल शब्दों में मौखिक सम्प्रेषण का अर्थ है आमने- सामने मौखिक बातचीत करके सूचनाओं का आदान प्रदान करना | इसमें सन्देश देने वाला अधिकारी न केवल अपने विचारों की पूरी और सही जानकारी दे सकता है बल्कि साथ-साथ सन्देश प्राप्त करने वाले अधिकारी की समझ तथा प्रतिक्रिया को भी जान सकता है साथ ही सन्देश पाने वाला भी , न केवल सन्देश को समझ सकता है ,क बल्कि अपने शक और संशयों का साथ ही निपटारा भी करा सकता है | वास्तव में प्रत्येक संस्था में मौखिक संदेशवहान का महत्वपूर्ण स्थान है | एक प्रबंधक को समूह का नेत्रत्व करने के लिए अधिनस्थों से विचार विमर्श करने के लिए , अधिकार प्रत्यायोजन के लिए , कर्मचारियों से आवश्यक सहयोग प्राप्त करने के लिए तथा संस्था में अच्छे वातावरण के निर्माण के लिए मौखिक रूप से ही सन्देश का आदान प्रदान करना होता है

मौखिक सम्प्रेषण के लिए विभिन्न माध्यमों जैसे- आमने सामने वार्तालाप , टेलीफोन पर वार्तालाप , साक्षात्कार , सम्मेलन , संभाषण , भाषण रेडियो , प्रसारण आदि का प्रयोग किया जाता है |

**(ii) लिखित सम्प्रेषण (written Communication ) :** लिखित संदेशवहान के अंतर्गत विचारों का आदान - प्रदान मुंह से बोलने के बजाय लिख कर, किया जाता है लिखित संदेशवहान के लिए पत्र- पत्रिकाएँ , समाचार - पत्र , बुलेटिन , रिपोर्ट , सूचनाये , हैंडबुक आदि का प्रयोग किया जाता है | लिखित सन्देश तैयार करते समय बहुत सावधानी की आवश्यकता होती है | सन्देश स्पष्ट होना चाहिए तथा उसकी भाषा ऐसी नहीं होनी चाहिए जिसके

अनेक अर्थ निकलते हो | आधुनिक युग में प्रगति के साथ- साथ लिखित संचार का महत्व बढ़ता जा रहा है | लिखित संचार के आधुनिक माध्यम मुख्यतः E-mail तथा Fax है | लिखित संचार किसी भी व्यवसाय के संदेशों को प्रमाण रखने में मदद करता है |

## (2) अशब्दिक ( सांकेतिक ) सम्प्रेषण ( Non verbal

**Communication )** - यह संचार की ऐसी प्रक्रिया है जिसमें दूसरे व्यक्ति तक अपनी बात पहुँचाने के लिए संकेतों इशारों तथा हावभावों का प्रयोग किया जाता है | सांकेतिक संचार प्रणाली के द्वारा व्यक्ति अपनी भावनाओं को दूसरे व्यक्तियों तक शीघ्रता तथा मित्त्व्ययितापूर्वक भेज सकता है इसमें व्यक्ति के हावभाव को देखकर यह पता चल जाता है की वह क्या कहना चाह रहा है जैसे खुशी व्यक्त करने के लिए ताली बजाना , पीठ थपथपाना या मुसकुराना आते हैं जबकि नाराजगी व्यक्त करने के लिए मूँह पर स लवटें पड़ना तथा मुँह बनाना आदि आते हैं |

सांकेतिक संचार का वर्गीकरण निम्नलिखित प्रकार से किया जा सकता है -

**(i) शारीरिक भाषा ( Body Language) :** यह सांकेतिक संचार का महत्वपूर्ण माध्यम है | इसमें व्यक्ति अपने शरीर की क्रियाओं द्वारा अपना सन्देश अन्य व्यक्तियों को या समूह को पहुँचता है इसमें आँखों को घुमाना , सर हिलाना , मुस्कराना , ताली बजाना , हाथों को ऊपर निचे करने , उंगली दिखाना इत्यादि को शामिल किया जाता है | क्रिकेट मैच में छः रन के इशारे के लिए empire द्वारा दोनों हाथों को सर के ऊपर उठाना शारीरिक भाषा का ही उदाहरण है |

**(ii) संकेत भाषा : (sigh language):** जब संचार प्रक्रिया में सन्देश देने के लिए संप्रेषक(sender) व प्राप्तकर्ता(receiver) कुछ चिन्हों , संकेतों तथा

प्रतिको का प्रयोग करते हैं तो इसे संकेत भाषा कहते हैं इसमें दूसरे व्यक्तियों तक सन्देश पहुँचने के लिए पोस्टर , चित्र पेंटिंग , रंगों आदि का प्रयोग किया जाता है | संकेत भाषा में ऐसे तरीके का प्रयोग किया जाता है जिनसे किसी न किसी प्रकार की सूचना प्राप्त होती है जैसे खतरे का चिन्ह क्रास का निशान लगाकर , आगे जाने व मुड़ने का चिन्ह तीर बनाकर , गाड़ी रुकने का सन्देश लाल बत्ती द्वारा दिया जाता है | संकेत भाषा में रंगों का प्रयोग किया जाता है जैसे हरा रंग स्फूर्ति तथा पीला

रंग प्रसन्नता का प्रतीक है |

**(iii) भाषा प्रतिरूप (para Language ) :** भाषा प्रतिरूप के अंतर्गत यह संकेत प्राप्त होता है की एक व्यक्ति अपने शब्दों को किस स्वर धवनी के साथ व्यक्त करता है इसमें हम आवाज के उतर- चढाव , व्यक्ति की गति , अन्तराल या विलम्ब आदि का अध्ययन करते हैं जैसे क्रोध में बोला गया वाक्य , कम आवाज में खा गया वाक्य आदि | भाषा प्रतिरूप से सन्देश देने वाले की मानसिक स्थिति का पता आसानी से लगाया जा सकता है |

## दिशा के आधार पर वर्गीकरण

### (Classification of the basis of direction )

संस्था के निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के संगठन में शामिल व्यक्तियों के समूह की क्रियाओं, निर्णयों एवं संबंधों के विश्लेषण के आधार पर संगठन संरचना निर्धारित की जाती है संगठन में इस संरचना के द्वारा विभिन्न स्तरों एवं विभागों के मध्य संदेशों का प्रवाह होता है | सन्देश के इस प्रवाह को ही सम्प्रेषण की दिशा कहते हैं दिशा के आधार पर सम्प्रेषण को निम्नलिखित प्रकार वर्गीकृत किया जाता सकता है -

(1) **लम्बवत सम्प्रेषण ( vertical communication )-** जब संगठन संरचना के विभिन्न स्तरों के मध्य सन्देश का प्रवाह उच्च अधिकारियों से अधीनस्थ कर्मचारियों की और अथवा अधिनस्थो से उच्च अधिकारियों की और होता है , तो इसे लम्बवत सम्प्रेषण कहते है | इसमें आदेशों तथा निर्देशों का प्रवाह सीधे क्रम के रूप में ही होता है जिससे संस्था का सर्वोच्च अधिकारी जनरल मैनेजर होता है जो अपना आदेश विभागीय मैनेजर को देता है विभागीय मैनेजर संदेशों का प्रवाह कार्यालय अधीक्षक की और करता है तथा कार्यालय अधीक्षक सन्देश का प्रवाह कार्यालय सहायक को तथा कार्यालय सहायक , अधीनस्थ कर्मचारियों को संदेशों प्रवाहित कर देता है | लम्बवत सम्प्रेषण के दो रूप हो सकते है -

(i) **अवरोही सम्प्रेषण या ऊपर से निचे की तरफ संदेशवहान (Downward Communication ) :** जब सन्देश उच्च अधिकारियों से अधीनस्थ अधिकारियों एवं कर्मचारियों को दिया जाता है तो लिसे ऊपर से निचे की तरफ संचार कहते है | यह सन्देश लिखित या मौखिक रूप में हो सकता है इसके द्वारा प्रबंधक व्यवसाय की योजनाओं नीतियों तथा कार्यक्रमों की जानकारी अपने अधिनस्थो को उपलब्ध कराते है |

(ii) **आरोही सम्प्रेषण या निचे से ऊपर की और संदेशवहान (Upward Communication )** संदेशवहान अधीनस्थ अधिकारियों एवं कर्मचारियों की और से उच्चस्तरीय

अधिकारियों की और होता है तो इसे निचे से ऊपर की और संदेशवाहक कहा जाता है सामान्यतः इस प्रकार का संदेशवहान निम्न स्तरीय अधिकारियों एवं कर्मचारियों द्वारा अपनी प्रार्थना , सुझाव , कठिनाइयों आदि को उच्च अधिकारियों तक पहुँचाने के लिए किया जाता है | उदाहरण के लिए , यदि कोई कर्मचारी अपने अधिकारी से छुट्टी के लिए प्रार्थना करता है तो इसे निचे से ऊपर की और संदेशवहान कहा जायेगा |

- (2) **समतल सम्प्रेषण (Lateral Or horizontal Communication )-** जब समान स्तर के कर्मचारियों अधिकारियों अथवा विभागाध्यक्ष के बीच संदेशों का आदान - प्रदान होता है इसे समतल सम्प्रेषण कहा जाता है यह संदेशवहान भिन्न-भिन्न विभाग अधिकारियों के मध्य किया जाता है | इसका उद्देश्य विभिन्न कार्यों , विचार अथवा योजनाओं में सामंजस्य उत्पन्न करना होता है | इसमें कार्यों एवं ,निर्णयों को शीघ्रता से पूरा किया जा सकता है | इससे कार्यों एवं निर्णयों को शीघ्रता से पूरा किया जा सकता है | इसके मुख्य माध्यम प्रत्यक्ष व्यक्तिगत वार्तालाप , बैठकें व गोष्ठी, विभागीय सूचना पत्रक , पत्राचार तथा अनौपचारिक सम्पर्क आदि हैं |
- (3) **आरेखी सम्प्रेषण (Diagonal communication):** इस प्रकार के सम्प्रेषण में संगठन संरचना के औपचारिक प्रवाह को विचार में नहीं रखा जाता है | सूचनाओं एवं संदेशों के तीव्र प्रवाह के लिए विभिन्न विभागों एवं क्रियाओं के अधिनस्थो जो प्रत्यक्ष औपचारिक स्तरों में



नहीं आते , के मध्य किया जाने वाला सम्प्रेषण आरेखी सम्प्रेषण कहलाता है इसमें संदेशों के पूर्व का क्रम निश्चित नहीं होता है इस प्रकार के संदेशवहान से विभिन्न विभागों में निर्णयन , दक्षता एवं कार्यक्षमता में वृद्धि होती है , क्युकी अनौपचारिक सभा या भोजनावकाश मुलाकात में आरेखी सम्प्रेषण द्वारा वंचित सूचनाओं एवं प्रगति संदेशों का आदान प्रदान होता है ।

### सम्बन्धों के आधार पर वर्गीकरण

### (CLASSIFICATION ON THE BASIS OF RELATIONS )

संस्था में कार्य करने वाले विभिन्न व्यक्तियों के अन्तर्सम्बन्धो के आधार पर सम्प्रेषण को दो प्रकार से वर्गीकृत किया जा सकता है ।-

- (i) **औपचारिक सम्प्रेषण (Formal communication)-** जब विचारो का आदान -प्रदान अधिकार और दायित्व के औपचारिक ढांचे पर आधारित होता है , तो उसे औपचारिक सम्प्रेषण कहते हैं इस संचार का मार्ग संगठन के ढांचे में निर्धारित प्रक्रियाओं के अनुसार तय होता है । इस प्रकार के संदेशवहान में उच्च स्तर के अधिकारी कोई भी सन्देश या सूचना निचले अधिकारियों को लम्बवत सीढ़ी को ध्यान में रखते हुए , ऊपर से निचे की तरफ भेजते हैं । इससे उच्च प्रबंधक सन्देश को अपने अधीनस्थ कर्मचारियों को देते हैं तथा अधीनस्थ अधिकारी अपने से

अधीनस्थ कर्मचारियों को सन्देश देते हैं। सन्देश के प्रवाह यह क्रम तब तक चलता रहता है जब तक की सूचना सम्बंधित व्यक्तियों तक न पहुँच जाये। औपचारिक संचार प्रायः लिखित में ही होते तथा ये स्थायी आदेश, वार्षिक प्रतिवेदन तथा पत्रिकाओं के माध्यम से भेजे जाते हैं।

- (ii) **अनौपचारिक सम्प्रेषण (Informal Communication)** - जब संवाददाता तथा प्राप्तकर्ता के मध्य अनौपचारिक सम्बन्ध होते हैं, तब उनके मध्य संवादों, सूचनाओं भावनाओं, स्पष्टीकरण तथा भविष्यवाणी का जो आदान-प्रदान होता है, तो उसे अनौपचारिक संचार कहते हैं यह प्रायः प्रत्यक्ष एवं मौखिक होता है। अनौपचारिक संचार में शरीर के अनेक अंगों तथा हाव भाव को भी काम में लिया जाता है जैसे सर हिलाना, नेत्रों से किये जाने वाले इशारे, मुस्कुराना इत्यादि। इस संचार का मरघट अंगूर की बेल की तरह टेढ़ा-मेधा होता है इसीलिए इसे अंगूरी लता सम्प्रेषण भी कहते हैं तथा संस्था की तरफ से इसकी कोई व्यवस्था नहीं की जाती।