S-V

HRM DSE-III

# BARRIERS OF COMMUNICATION

संचार अंग्रेजी के communication का हिन्दी रूपांतर है जिसकी उत्पत्ति लैटिन शब्द communis से हुई है जिसका अर्थ होता है common। इसप्रकार संचार का शाब्दिक अर्थ उस अर्थपूर्ण सूचना से होता है जो प्रेषक और प्रापक दोनो के लिए सामूहिक होता है। इसप्रकार स्पष्ट होता है कि संचार प्रेषक और प्रापक के बीच घटित होने वाली एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके माध्यम से व्यक्ति के मनोवृत्ति में परिवर्तन लाकर न सिर्फ उसके व्यवहार में परिमार्जन लाने की चेष्टा की जाती है वरन इसी संचार के माध्यम से ही ~~किसी~~ कोई भी संगठन अपने लक्ष्य को प्राप्त करने की चेष्टा करता है जिसे परिभाषित करते हुए Robbins 2003 ने अपनी पुस्तक organization Behaviour में लिखा है कि - communication refers to the transference and understanding meaning' संचार का तात्पर्य अर्थ के स्थानांतरण तथा ज्ञान से है।

सभी संचार प्रभावकारी नहीं होते क्योंकि इसके मार्ग में कुछ बाधाएं भी होती है जिससे संचार की महत्ता घट जाती है। यहां ऐसे ही कुछ प्रमुख बाधाओं का उल्लेख किया जा रहा है।

1 PHYSICAL BARRIERS - भौतिक बाधाएं - इसके अंतर्गत कुछ ~~ऐसी~~ ऐसे भौतिक कारक आते है जो संचार के मार्ग में बाधा उत्पन्न करते है -

a. भौतिक दूरी - PHYSICAL DISTANCE - यदि किसी संगठन तथा उसके ग्राहक, उत्पादक तथा संबंधित व्यक्ति के बीच दूरी अधिक होती है तो संचार बाधित हो जाती है। बहुराष्ट्रीय संघों multinational corporation जो पूरे संसार में फैले होते है वहां यह बाधा अधिक घातक होती है लेकिन वर्तमान समय में mobile internet आदि के उपलब्ध हो जाने से इन बाधा का प्रभाव काफी घट गया है।

Scanned with CamScanner

1. शोर गुल - NOISE - किसी भी संगठन में मशीनों के चलाने से विभिन्न तरह के शोरगुल उत्पन्न होते हैं। इतना ही नहीं अति व्यस्तम शहरों में बाहर से आनेवाले शोर गुल का प्रभाव बाधक प्रभाव संगठन के कार्य प्रणाली पर पड़ता है। फलतः संचार प्रभावकारी नहीं हो पाता।

2. SEMANTIC BARRIERS - अर्थगत बाधाए - प्रभावकारी संचार के मार्ग में अर्थगत बाधाए भी उदित होती है। इस श्रेणी की बाधाओं को निम्न प्रकारो में विभाजित किया गया है।

i. जब संचार की भाषा अस्पष्ट तथा जटिल होती है तो प्रापक उसका अर्थ समझ नहीं पाता फलतः संचार की प्रभावशीलता घट जाती है।

ii. जब संचार में लम्बे लच्छेदार तथा जटिल वाक्यों का उपयोग किया जाता है तो इससे भी संचार बाधित हो जाता है।

iii. जब प्रेषक संचार में अनेकार्थक शब्द का उपयोग करता है तो प्रापक उसका कुछ और ही अर्थ लगाकर अपने कार्यों के संपन्न कर देता है जिसका बुरा परिणाम यह होता है कि संचार अपने लक्ष्य तक पहुंच नहीं पाता है। इसप्रकार अनेक अर्थी शब्दों के उपयोग से प्रेषक तथा प्रापक के बीच विरोध उत्पन्न हो जाता है और संचार पराजित हो जाता है।

3. PERSONAL BARRIERS - व्यक्तिगत बाधाए - सफल संचार के मार्ग का सबसे बड़ा बाधा प्रेषक तथा प्रापक दोनो होते हैं। कभी-2 देखा जाता है कि संचारक का व्यक्तित्व ही ऐसा होता है कि किसी सूचना को अपने अधिकारी के पास संचारित करने में संकोच या भय का अनुभव करते हैं। फलतः उसे परिमार्जित या संशोधित कर आंशिक रूप से सूचना को संचारित करते हैं। देखा

जाता है कि ऊपर की ओर संचार में अधीनस्थ कर्मचारी अपने पर्यवेक्षकों के अमानवीय व्यवहारों या अपनी शिकायतों से संबन्धित सूचना को मौलिक रूप से उच्च अधिकारी के पास नही भेज पाते है क्योंकि वे डरते है कि ऐसा करने से उन्हे बाद मे दंडित किया जाएगा। ~~इसलिए~~ इसीतरह पर्यवेक्षक कर्मचारियों की मनोवृत्ति उनके विचारों, शिकायतों तथा सलाहों को अपने उच्च पदाधिकारियों के पास नही भेजते है क्योंकि वे इनकी ~~हठधर्मी स्वभाव से~~ हठधर्मी स्वभाव से परिचित होते हैं। इसी प्रकार व्यक्तिगत पक्षपात से प्रभावित हो कर कोई अधीनस्थ कर्मचारी अपने उच्च अधिकारी के आदेश के पुनर्निवेशन के रूप मे गलत सूचना दे सकता है जिससे संचार की प्रभावशीलता घट जाती है।

4. **ORGANIZATIONAL BARRIERS – संगठनात्मक बाधाए –** संगठन में भी कुछ ऐसे तत्व होते है जो प्रभावकारी संचार के मार्ग मे बाधक का काम करते है जैसे – पद श्रृंखला के अनेक स्तर, नियंत्रण के कठोर नियम एवं अधिनियम संगठन नीति एवं प्रबंधन मनोवृत्ति की संकीर्णता आदि संगठनात्मक बाधा के उदाहरण हैं।

5. **RELUCTANCE OF THE ~~RECIV~~ RECEIVER – प्रापक की अनिच्छा –** जिस व्यक्ति के लिए कोई सूचना प्रेषक के द्वारा संचारित किया जाता है उसकी अनिच्छा भी प्रभावकारी संचार के मार्ग मे बाधा उत्पन्न करती है। ऐसे लोग प्रेषित सूचना मे कोई रूची नही लेते है जिनसे उनको कोई लाभ मिलने की संभावना नही रहती परिणामत: वे संदेश को सही रूप से समझने का प्रयास ही नही करते है और न ही सही रूप से पुनर्निवेशन ही कर पाते हैं।

इसप्रकार स्पष्ट हो जाता है कि संचार के मार्ग की बहुत सी बाधाएं है जिनसे संचार की प्रभावशीलता घट जाती है। कुछ प्रमुख बाधाओं का जिक्र ऊपर किया गया है।

Scanned with CamScanner