Quadrant II –Notes

Programme: Bachelor of Arts (Second Year)

Subject: Hindi

Paper Code: HNS101

Paper Title: संभाषण कला

Unit: 03

Module Name: जनसंपर्क एवं विपणन के विकास में संभाषण कला का योगदान।

Module No: 18

Name of the Presenter: Miss. Rashmi Dessai

जनसंपर्क का अर्थ

जनसंपर्क का अर्थ है जनता से संपर्क। इसे अंग्रेजी में पब्लिक रिलेशन कहा जाता है। जनसंपर्क एक प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत किसी व्यक्ति या समूह के साथ संपर्क स्थापित किया जाता है। जनसंपर्क, संचार और संप्रेषण का एक पहलू है। जनसंपर्क शब्द जन एवं संपर्क से मिलकर बना है जन का अर्थ है सामान्य जनता और संपर्क का अर्थ है संबंध स्थापित करना अथवा निकटता बनाए रखना।

जनसंपर्क की परिभाषा

रेक्स हारलो के अनुसार "जनसंपर्क एक विज्ञान है जिसके द्वारा कोई संगठन यथार्थ रूप में अपने सामाजिक उत्तरदायित्व को पूरा करने तथा कार्य में सफलता के लिए आवश्यक लोक स्वीकृति और अनुमोदन प्राप्त करने का प्रयत्न करता है।"

जॉन डी मिलेट के अनुसार "जनसंपर्क इस बात की जानकारी प्राप्त करता है कि लोग क्या आशा करते है तथा इस बात का स्पष्टीकरण देता है कि प्रशासन उस मांगों को कैसे पूरा कर रहा है।"

जनसंपर्क के उद्देश्य

- **सूचना, शिक्षा एवं मनोरंजन के लिए :** जनमाध्यम का उपयोग सामयिक तथा महत्वपूर्ण तथ्यों को प्रचारित व प्रसारित करने के लिए किया जाता है जिसका हमारे दैनिक जीवन के लिए महत्व है। जनसंपर्क के माध्यम से जनता को सूचनाएँ दी जाती है, अर्थात सूचनाओं का आदान प्रदान किया जाता है। सूचनाएँ समाज का अभिन्न अंग है अर्थात हर जगह हर संगठन की अपनी सूचनाएँ, नियमावली होती है जिसके बारे में जनता को बताया जाता है क्योंकि उन सूचनाओं का संबंध जनता से होता है। शिक्षा समाज का एक स्तंभ है जिससे शैक्षिक क्रिया को संपन्न किया जाता है। जनसंपर्क छात्रों को शिक्षा से जोड़ने में मददगार साबित होता है। मनोरंजन के अंतर्गत फिल्म, टेलीविज़न आदि उपादान भी आते है। यह उपादान मनोरंजन करते हुए लोगों को सूचना देता है, विश्लेषण करना, राजी करना, शिक्षित करना तथा बेचने का काम भी करता है।

- **जन आकांक्षाओं को जानने के लिए :** लोक कल्याणकारी राज्यों में सरकार के समस्त कार्य जनहित को ही ध्यान में रखकर किए जाते है। जनहित के कार्यों के संपादन के पूर्व यह जानना आवश्यक हो जाता है कि जनता की अपेक्षाएँ सरकार से क्या है? उसकी आकांक्षा को जान लेने के बाद सरकार को उसके

लिए कार्य करना आसान हो जाता है। जन संपर्क के विभिन्न अभिकरणों को जानने का प्रयास किया जाता है। तत्पश्चात इसके आधार पर उनके लिए योजनाओं का निर्माण किया जाता है तथा कार्यक्रम तैयार करके उन्हें कार्यान्वित किया जाता है।

- **जनसेवाओं की उपलब्धियों को बताने के लिए:** जनता के लिए सरकार अर्थात लोकसेवा क्या क्या कार्य कर रही है, सरकार की क्या उपलब्धियां है इन उपलब्धियों से सरकार को क्या लाभ हुआ है इसे बताने के लिए सरकार प्रचार प्रसार करती है। जनसंचार के विभिन्न साधनों के माध्यम से उन तक अपनी उपलब्धियों के बारे में जानकारी पहुँचाती भी है आर हासिल भी करती है। जिससे जनता के भीतर विश्वास उत्पन्न किया जा सके। जनता जनसंपर्क के माध्यम से अपने हित के बारे जानती है, अपने महत्व को समझती है जिससे लोकसेवा के कार्यों के प्रति उसकी जागरूकता बढ़ती है।

- **लोक सेवा के अनुकूल जनमत तैयार करने हेतु :** लोक सेवा एवं प्रशासकीय कार्यों के प्रति अनुकूल जनमत तैयार किया जा सके यह देखना भी सरकार का कार्य है। ऐसा तभी संभव है जब जनसंपर्क के विभिन्न अभिकरण सही दिशा में कार्य करते हुए जनता की मनोदशा को समझे क्योंकि कोई भी सरकार अथवा प्रशासन यह नहीं चाहती कि उसके कार्यों के प्रतिकूल जनमत हो। जनमत को अपने अनुकूल करने के लिए न सिर्फ वर्तमान कार्यों को समझा जाता है बल्कि लोकसंपर्क के साधन उन्हें यह भी बताते है कि भावी योजनाएँ क्या है? अगर जनता प्रशासन

के वर्तमान कार्यों से संतुष्ट है और भावी कार्यक्रमों के प्रति आशान्वित है तो निश्चित ही उससे वांछित जनसंपर्क साध्य होता है।

- **जनसंपर्क जनता व सरकार के मध्य एक कड़ी के रूप में:** जनसंपर्क जनता एवं सरकार के मध्य एक कड़ी के रूप में भी काम करता है। जनसंपर्क का कार्य सिर्फ सरकार की उपलब्धियों को जनता को बताना नहीं होता, अपितु जनता की आकांक्षाओं और भावनाओं को भी सरकार तक पहुंचाना होता है। अगर सरकार के किसी कार्य के प्रति जनता में अत्याधिक आक्रोश है तो सरकार अपने उस निर्णय पर विचार कर उसे बदल देती है। अर्थात यह कहा जा सकता है कि जनसंपर्क के विभिन्न अभिकरण जनता एवं सरकार के मध्य एवं समन्वयकारी भूमिका अदा करते है।

जनसंपर्क के विकास में संभाषण कला का योगदान

- जनसंपर्क में जनता की इच्छाओं एवं आवश्यकताओं के संबंध में जानकारी प्राप्त की जाती है।
- जनसंपर्क जनता तथा सरकार के कर्मचारियों के बीच संतोषजनक संबंध स्थापित करता है।
- किसी भी संस्था की साख बनाने के लिए जनसंपर्क एक आवश्यक अंग माना जाता है।
- जनसंपर्क की प्रक्रिया विज्ञापन या विक्रय प्रमोशन की प्रक्रिया से अलग होती है, क्योंकि इसमें वांछित जानकारी को बढ़ा चढ़ाकर

नहीं बल्कि उसके वास्तविक रूप में लेकिन प्रभावशाली ढंग से प्रस्तुत किया जाता है।

- किसी भी संगठन के उद्देश्यों की सफलता जनसंपर्क कार्यक्रमों पर ही निर्भर करती है।
- जनता को जानकारी प्रदान करना तथा सरकार के प्रति जनता में विश्वास उत्पन्न करना जनसंपर्क का मुख्य तत्व कहा जा सकता है।
- जनसंपर्क जनता की भावनाओं और समस्याओं को समझने का एक साधन है।
- जनसंपर्क सरकारी नीतियों और कार्यक्रमों का जनता पर पड़ने वाले प्रभावों, लाभों अथवा हानियों को जाने का एक माध्यम है।
- जनसंपर्क के द्वारा यह बताने का प्रयास किया जाता है कि सरकारी अथवा गैर सरकारी संगठन से क्या क्या अपेक्षाएँ रखती है साथ ही यह भी बताया जाता है कि संगठन जनता के लिए क्या क्या कर रहा है।

जनसंपर्क के कार्य क्षेत्र

आंतरिक क्षेत्र

- जिसे इंटर्नल क्षेत्र भी कहा जाता है जिसके अंतर्गत अपने अधिकारियों और कर्मचारियों के मध्य सूचना का संप्रेषण किया जाता है।
- इसमें परस्पर संचार कायम रखकर उन्हें संगठित कर संस्था के उद्देश्यों की दिशा में काम करवाया जाता है।

- किसी भी संस्था के लिए उसके समस्त कर्मचारी 'इंटर्नल पब्लिक' हैं। हाउस जर्नल, बुलेटिन बोर्ड, ई-मेल आदि के जरिए जनसंपर्क बनाए रखा जाता है।

बाह्य क्षेत्र

- जिसे एक्सटर्नल क्षेत्र भी कहा जाता है। जिसमें कंपनी या संस्था के अन्य समूहों से संपर्क बनाए रखा जाता है।
- जिनमें ग्राहक, उपभोक्ता, विक्रेता, शेयर होल्डर, मीडिया, सरकार, अन्य कंपनियाँ आदि शामिल है।
- इनसे संपर्क बनाए रखने के लिए प्रेस व संचार के अन्य संचार जैसे उपयोग में लाए जाते है।

विपणन का अर्थ

- विपणन अर्थात व्यापार, जिसे अंग्रेजी में मार्केटिंग की संज्ञा दी जाती है। साधारण शब्दों में विपणन का अर्थ है किसी वस्तु के क्रय व विक्रय को विपणन कहा जाता है।
- विपणन के अंतर्गत विज्ञापन (Advertisement), वितरण (Distribution) और बिक्री (Selling) शामिल है।

विपणन की परिभाषा

- **प्रों पाइल** के शब्दों में "विपणन में क्रय एवं विक्रय दोनों क्रियाएँ शामिल है।"
- **फिलिप्स कोटलर** के शब्दों में "विपणन मानवीय क्रियाओं के उस समूह को कहते है जो विनिमय को सरल उपयोगी और लाभप्रद बनाती है।

- **अमेरिकी विपणन संघ** के अनुसार “विपणन एक संगठनात्मक कारी और प्रक्रियाओं का एक समूह है जिससे ग्राहक बनाये जाते हैं, उनसे संप्रेषण किया जाता है और उन्हें उपयोगिता प्रदान की जाती है तथा उपभोक्ता से रिश्ते बनाए जाते हैं ताकि संगठन एवं उसके हितधारकों को लाभ मिले।”

विपणन के विकास में संभाषण कला का योगदान

- आज के उपभोक्तावादी समाज में उपभोक्ता की रुचि और आवश्यकता में अंतर दिखायी दे रहा है अतः प्रभावकारी विपणन का महत्व बढ़ गया है।
- कोई भी व्यवसाय विपणन के साथ ही शुरू और समाप्त होता है अर्थात किसी भी वस्तु कि अगर बिक्री करनी है तो उसके लिए उस उत्पाद का विपणन जरूरी होता है।
- विपणन का केंद्र कंपनी तथा उत्पाद संबंधी सूचनाएँ निश्चित ग्राहकों तक पहुँचाने पर रहता है।
- विपणन का उद्देश्य बिक्री को शानदार बनाना है, ग्राहक को उसकी तरफ आकर्षित करना है।
- विपणन व्यवसाय को ग्राहकों के बदलते स्वाद, फैशन और खरीददारी के साथ तालमेल रखने में मदद करता है।
- विपणन जनता के लिए उत्पाद जागरूकता को बढ़ावा देती है।
- विपणन केवल उत्पाद की बिक्री नहीं करता बल्कि उपभोक्ता की जरूरतों और चाहत का पता लगाता है ताकि मौजूदा उत्पादों में सुधार कर उसे उपभोक्ता के अनुरूप बनाया जाए।

- विपणन उपभोक्ताओं को बेहतर उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करने में योगदान देता है और इस तरह उन्हें अपने जीवन स्टार में सुधार करने में मदद करता है।
- विपणन कंपनी की प्रतिष्ठा का निर्माण करता है। सामान्य बाजार को जीतने के लिए, विपणक एक ब्रांड बनाने का लक्ष्य रखते हैं जो नाम पहचान और उत्पाद को याद रखने में मदद करता है।
- विपणन के द्वारा सीमित साधनों को आवश्यकताओं की संतुष्टि के लिए उपयोग किया जा सकता है और देश के तीव्र आर्थिक विकास के लक्ष्य को प्राप्त किया जा सकता है।
- विपणन द्वारा उत्पाद की जानकारी जनता तक पहुंचाई जा सकती है।

जनसंपर्क एवं विपणन के साधन

जनसंपर्क एवं विपणन करते वक्त विभिन्न साधनों का उपयोग किया जाता है उदाहरण के लिए मुद्रित माध्यम तथा प्रिंट माध्यम जैसे पत्रकारिता, प्रेस कांफ्रेंस, टेलीविज़न, रेडियो, हैण्डबिल, पुस्तकें, फोटोग्राफी, प्रदर्शनी, विज्ञापन, फिल्म, इंटरनेट आदि।

जनसंपर्क एवं विपणन में भाषा का स्तर

- जनसाधारण शब्दावली का प्रयोग।
- कम से कम शब्दों में अधिक जानकारी प्रदान करना।
- छोटे परंतु प्रभावशाली वाक्यों का प्रयोग।
- मानक उच्चारण और सटीक प्रस्तुति।
- त्रुटि रहित भाषा का उपयोग।