

**UTTARAKHAND SANSKRIT UNIVERSITY,**

**HARIDWAR 249 402, UTTARAKHAND**

---

**NOTES**

**ON**

**‘English Communication’**

**(A Compulsory Subject Under AECC as directed by UGC)**

**FOR THE STUDENTS OF**

**Shastri (B.A.) Honours**

**First Semester (All Subjects)**

---

Compiled by

Dr. Shweta Awasthi

Faculty of Modern Studies, Uttarakhand Sanskrit University, Haridwar

# NOTES

## ENGLISH COMMUNICATION (A COMPULSORY SUBJECT UNDER AECL) FOR SHASTRI (B.A.) HONOURS FIRST SEMESTER (ALL SUBJECTS)

### COMMUNICATION

Communication is simply the act of transferring information from one place to another.

Communication occurs when there is an information gap. When there is an information gap one is required to communicate.

Communication is as natural as life.

It continues throughout our life. Every Human being needs to communicate.

साधारण रूप में Communication एक सूचना को एक स्थान से दूसरे स्थान पर पहुँचाने की क्रिया है। जब सूचना उपलब्ध होने में किसी तरह का Gap होता है तब Communication की आवश्यकता होती है। Communication अना ही 2-पार्श्विक है।

जितना खुद जीवन। यह जीवनपर्यन्त चलने वाली प्रक्रिया है।

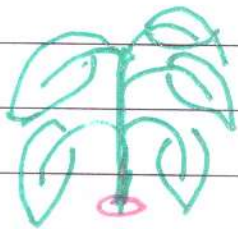


Fig. A

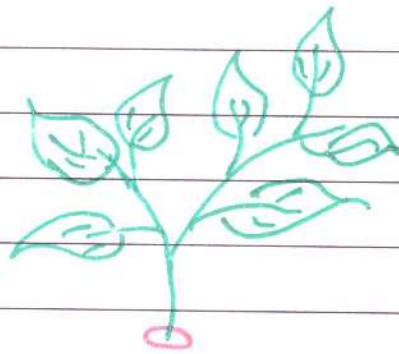


Fig. B

Plant with drooping leaves in figure 'A' communicates that it needs water as compared to the plant in figure 'B' whose

leaves are in the upward direction.

Fig. A. में पौधे की शुकी हुई पत्तियाँ यह बताती हैं कि उसे पानी की आवश्यकता है।

## THE COMMUNICATION PROCESS

A message is sent by a sender through a communicational channel to a receiver.

Sender may converse telephonically, or he may write a letter etc.

Sender एक communicational channel के माध्यम से संदेश receiver तक भेजता है। वह telephone के माध्यम से संदेश भेज सकता है। अथवा पत्र लिखकर भेज सकता है। आदि।

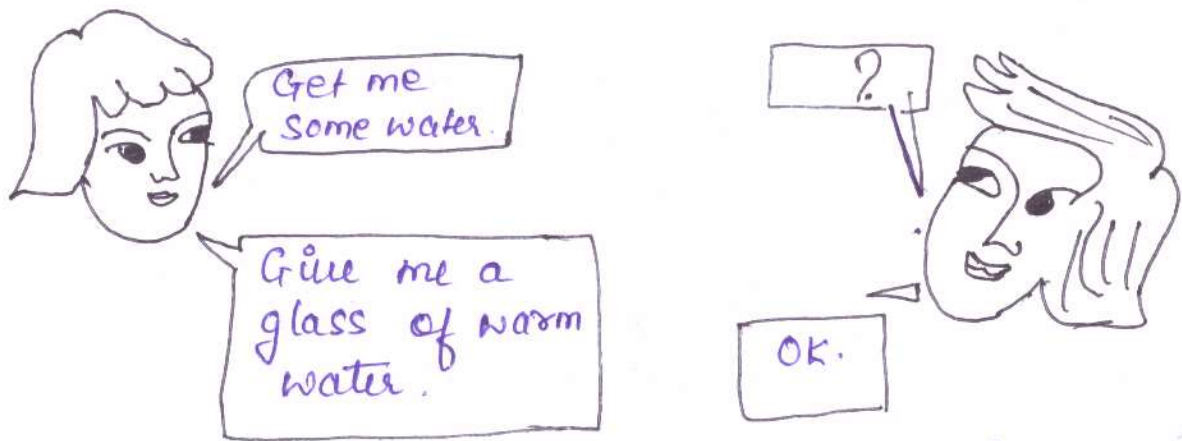
Sender and receiver are very important in the process of communication. In face to face communication the roles of the sender and receiver are not distinct as both parties communicate with each other, even if in very subtle ways such as through eye contact and general body language.

The sender must encode the message (the information being conveyed) into a form that is appropriate to the communication channel, and the receiver then decodes the message to understand its meaning and significance.

संदेश भेजने वाला (Sender) और संदेश ग्रहण करने वाला दोनों ही Communication Process की

सफलता के लिए अत्यन्त आवश्यक है। आमने-सामने होने वाले Communication में दौना हाव, भाव, या आँखों द्वारा भी अपनी बात पहुँचा सकते हैं। Communication की सफलता के लिए आवश्यक है कि Sender message को सही तरह encode करें तथा receiver message को उचित तरह decode करने में सक्षम होगा तथा उसका ~~का~~ अर्थ एवं महत्व समझेगा। ऐसा न होने पर Miscommunication की सम्भावना होती है।

In the figure given below, the sender asked for some water, hence the receiver got confused about the quality and quantity of the water. When the sender specified that she wanted a glass of water it became clear.



उस चित्र में जब sender ने थोड़ा पानी लाने को कहा तो receiver confuse हो गया कि कितना (एक गिलास, कप या जग) और कैसा (ठंडा, गरम) पानी चाहिए। जब दूसरी बार एक गिलास गर्म पानी माँगा गया तो उसे समझने में सफलता हुई।

An effective communicator understands their audience, chooses a proper communication channel, sends their message through this channel and encodes the message to reduce misunderstanding by the receiver.

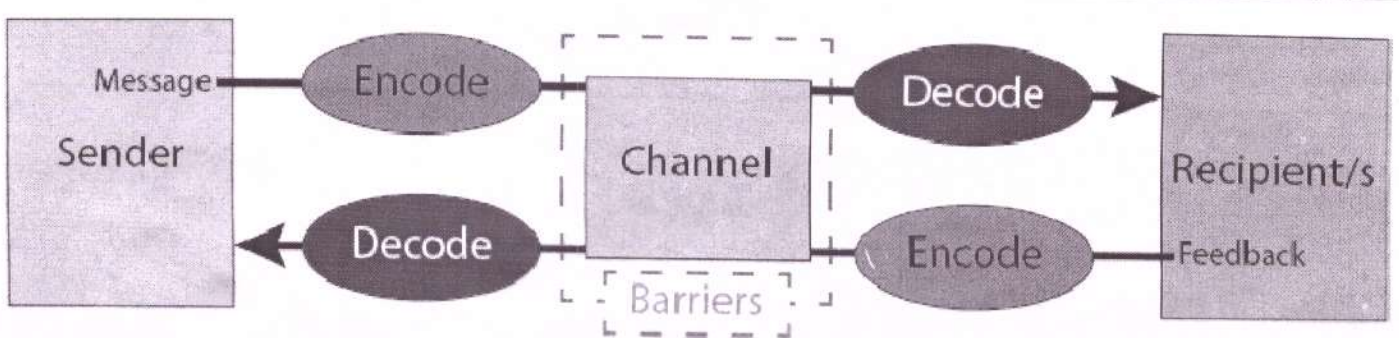
He/she will also seek out feedback from the receiver as to how the message is understood and attempt <sup>(try)</sup> to correct any misunderstanding or confusion as soon as possible.

Receiver can use techniques such as clarification (बताने) and reflection (चिंतन) as effective ways to ensure that the message sent has been understood correctly.

एक प्रभावशाली वक्ता (communicator) अपनी audience (सुनने वाले लोग) को समझता है वह इस प्रकार अपनी बात पहुँचाता है जिससे सुनने वाले को सब स्पष्ट हो और वह सरलता से समझ सके। एक अच्छा Communicator feedback भी लेता है जिससे उसे पता चल सके कि उसकी बात audience को उचित प्रकार से समझ आयी या नहीं। audience बोलकर अथवा reflection द्वारा अपना feedback दे सकते हैं।

THE COMMUNICATION PROCESS (सम्प्रेषण प्रक्रिया)

The Communication Process



## COMMUNICATION CHANNELS (माध्यम)

Communication Channels is the term given to the way in which we communicate. There are multiple communication channels.

We can communicate in ~~diff~~ different ways: For example - face to face conversations, telephone calls, text messages, email, the internet (including social media such as facebook, twitter), radio and T.V., written letters, brochures and reports etc.

Communication channel वह माध्यम है, जिसके द्वारा हम अपनी बात दूसरे तक पहुँचाते हैं। हम अनेक प्रकार से अपनी बात लोगों तक पहुँचा सकते हैं। उदाहरणार्थ:- फोन, email, पत्र, internet, whatsapp, facebook, Twitter, रेडियो, टी.वी, आदि। सभी माध्यम का चुनाव प्रभाषकारी सम्प्रेषण (communication) के लिए अनिवार्य है।

## ENCODING MESSAGES (संकेतन)

All messages must be encoded into a form that can be conveyed by the communication channel chosen for the message. Effective communicators encode their messages with their intended audience in mind as well as the communication channel. For this purpose, one requires an appropriate use of language, (for example, if the communicator uses French language with English audience, the communication will never be successful.) an anticipation and elimination of confusing elements. Successful encoding of messages is very essential for effective communication.

सभी messages को एक form में encode करना

आवश्यक है जिससे वह उचित Communication Channel द्वारा पहुँचाए जा सके। एक सफल Communicator उसे सुनने वाला जनता को स्थान में रखकर messages encode करता है उस उद्देश्य हेतु कुछ बातों का ध्यान रखना आवश्यक है। जैसे -

- (i) उचित भाषा का चयन - यदि अंग्रेज श्रोताओं को फ्रेंच भाषा में संदेश दिए जाएंगे तो वह समझने में असमर्थ होंगी।
- (ii) शामक तत्वों का आकलन एवं उन्मूलन :- कई बार वक्ता अपनी बात के साथ अन्य कई ऐसी बातें जोड़ देते हैं जो भ्रम पैदा करती हैं।

### DECODING MESSAGES (कूटानुवाद करना)

Once received the receiver must decode the message correctly. It is as important for communication as encoding. Successful decoding of message depends on several factors:

- (i) the experience and understanding of the context of the message.
- (ii) Interest of the listener.
- (iii) The Context of the message.
- (iv) Time and Place
- (v) Barriers to communication (if any)

message का सही प्रकार decode होना उतना ही आवश्यक है जितना कि encoding. message का उचित प्रकार से decode होना कई तत्वों पर निर्भर करता है। उदाहरणार्थ, सुनने वाले के विवेक एवं अनुभव, सुनने वाले की सचे (यदि कहीं गई बात में उसकी सचे नहीं है तो वह कुछ समझ नहीं पाएगा), समय एवं स्थान (बात ऐसी जगह है जो बात के अनुकूल है एवं सुनने वाले के पास समय है), Communication में आने वाली बाधाएँ (यदि ही जैसे शोर आदि)

### FEEDBACK (प्रतिक्रिया)

Receiver can provide

Their feedback through both verbal and non-verbal reactions. The extent and form of feedback on the communication channel chosen by the communicator. For example, feedback provided during face-to-face conversation or telephonic conversation would be immediate and direct, whereas feedback to messages conveyed via letter, T.V. or Radio will be indirect.

While giving a speech or addressing the students or employees etc the communicator must always be interactive with the audience. It is good for getting feedback and at the same time it keeps the atmosphere lively which is vital for effective communication.

प्रतिक्रिया बोलकर अथवा हाव-भाव के द्वारा दी जा सकती है। Feedback Communicator द्वारा चुने गए माध्यम पर निर्भर करती है। अर्थात्, आमने सामने बात करने या टेलीफोन से बात करने पर प्रतिक्रिया तुरन्त मिलती है, पर लिखकर या T.V. रेडियो द्वारा संदेश भेजने पर प्रतिक्रिया देर से मिलती है। किसी जनसमुदाय से जो सम्बोधित करते समय बीच बीच में उनसे सवाल जवाब करने से भी प्रतिक्रिया जल्दी मिलती है तथा Communication भी सफल होता है।

## COMMON BARRIERS TO EFFECTIVE COMMUNICATION

- (1) The Use of jargon:- An effective communicator should avoid over-complicated, unfamiliar and/or technical terms. The use of such terms creates confusion in the mind of the listener and thus has a negative impact on the process of communication. It serves to fill the



interest of the listener.

एक अच्छे एवं प्रभावशाली Communicator को जितने एवं आमन शब्दों के प्रयोग से बचना चाहिए वह सुनने वाले को आमन करते हैं अतः अच्छे Communication में बाधा पहुँचाते हैं।

Emotional Barriers and Taboos:- Sometimes people face difficulty in expressing their emotions and cannot speak on taboo (निषेध) subjects. Therefore, such topics should be avoided. कभी-कभी लोग अपने संवेगों को आश्रयित नहीं कर पाते और निषेधात्मक विषयों पर बोलने में कठिनाई अनुभव करते हैं। अतः ऐसे विषयों से बचना चाहिए।

Lack of Attention, interest or irrelevance to the receiver:-

If the messages sent do not interest the receiver he/she finds difficulty in paying attention and thus becomes a barrier in communication.

कभी-कभी भेजा हुआ संदेश receiver की रुचि का नहीं होता तो उसे ध्यान देने में कठिनाई होती है जिससे Communication में बाधा होती है।

Differences in Perception and viewpoint:-

Sometimes there is a contrast in the opinion and perception of the communicator and the receiver which creates a barrier in the process of communication.

कभी-कभी Communicator एवं receiver के विचारों एवं दृष्टिकोण में भिन्नता होती है जो Communication में बाधा पहुँचाती है।

Physical disabilities such as hearing problems or speech difficulties:

Sometimes hearing or speech disabilities act as barrier in communication.

श्रुति एवं बोलने की अक्षमता भी Communication में बाधा का कार्य करता है।

Physical barriers to non-verbal communication

Inability to see the non-verbal cues gestures, posture and general body language can make communication less effective. Phone calls, text messages that rely on technology are often less effective than face to face communication.

चेहरे के हाव भाँव, मुद्राएँ आदि देखने में असमर्थ होना भी Communication को प्रभावहीन बनाता है। फोन, टेक्स्ट संदेश आदि जो तकनीक पर निर्भर होते हैं वह आमने सामने होने वाले संवाद से कम प्रभावशाली होती हैं।

Language differences and the difficulty in understanding unfamiliar accents.

Language differences between the communicators and the receiver also act as a barrier to communication.

भाषा की भिन्नता भी Communication में बाधा पहुँचाती है।

Cultural Differences: The norms of social interaction and the ways to express emotions are different from culture to culture, it does create a barrier in communication.

भावों को अभिव्यक्त करने एवं सामाजिक अन्तःक्रिया के तरीके भिन्न होने पर भी Communication में बाधा होता है।