

# COMMUNICATION (1)

## SEM-5

### HMV

24

#### যোগাযোগ প্রক্রিয়া (Communication Process)

##### উদ্দেশ্যাবলি (Objectives) :-

এই অধ্যায়ের উদ্দেশ্য হল শিক্ষার্থীদের যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পর্কে একটি সামগ্রিক ধারণা দেওয়া, এবং শিক্ষাতে কয়েকটি কার্যকর, যোগাযোগ প্রক্রিয়া সম্পর্কে জ্ঞাত করা।

অধ্যায়টির পাঠ সমাপ্ত করার পর, এগুলি তুমি করতে সক্ষম হবে :-

1. যোগাযোগের সংজ্ঞা দান,
2. যোগাযোগের উদ্দেশ্যাবলি এবং টাইপগুলি তালিকাভুক্ত করা,
3. যোগাযোগ প্রক্রিয়া বিশেষ করে শিক্ষামূলক যোগাযোগ প্রক্রিয়া বর্ণনা করা,
4. যোগাযোগের বিভিন্ন তত্ত্বগুলি উপলব্ধি করতে,
5. এই তত্ত্বগুলির শিক্ষাগত তাৎপর্য বর্ণনা করা, এবং
6. পরিচালন তথ্য সিস্টেম কি? কীভাবে এটি কাজ করে?

#### যোগাযোগ প্রক্রিয়া (Communication Process)

(যোগাযোগ বা Communication কথাটি ল্যাটিন শব্দ Communicare থেকে এসেছে, এর অর্থ সর্বসাধারণের সোচরে আনা।) আস্তে আস্তে এই ধারণার পরিবর্তন হয়েছে, যেমন সর্বপ্রথম হল বুলেট তত্ত্ব (Bullet theory—Schramm, 1971)। (বুলেট তত্ত্বের মতে যোগাযোগ হল এক মন থেকে অন্য মনে অনুভূতি, প্রেরণা, ধারণা এবং জ্ঞান সঞ্চালনের প্রক্রিয়া, গ্রাহক এখানে নিষ্ক্রিয়।)

কিন্তু শ্যাম বলেন, "It is the sharing of an orientation toward a set of informational signs."। Information বলতে শুধু তথ্য, ঘটনা বা খবর নয় এর সঙ্গে একটি পরিপ্থিতিতে অন্য যে সব বিকল্প সম্ভাবনা রয়েছে তার কথাও বলা হচ্ছে। তাহলে কর্ম বা বস্তুভিত্তিক সংবাদ যোগাযোগের একটি অংশমাত্র। সিদ্ধান্ত বা আদেশ, সম্পর্কে ভয়, উৎসাহ, বিশ্বাস, সংস্কার প্রভৃতি ব্যক্তিগত অনুভূতিগুলি যোগাযোগের গুরুত্বপূর্ণ অংশ।

(অধ্যাপক লুই অ্যালেন (Louis Allen)-এর মতে, অন্য ব্যক্তির মনের মধ্যে উপলব্ধি জানিয়ে তুলতে সচেষ্ট হয়ে একজন ব্যক্তি যা কিছু করেন তাই হল যোগাযোগ। যোগাযোগ অভিপ্রায় প্রকাশের সেতু। স্বাবস্থিত ও ধারাবাহিক বর্ণন, শ্রবণ এবং উপলব্ধি করানো এর অন্তর্গত।)

"Communication is the sum total of all the things one person does when he wants to create understanding in the mind of another. It is a bridge of meaning. It involves a systematic and continuous process of telling, listening and understanding."

##### যোগাযোগের সংজ্ঞা :

যোগাযোগের সংজ্ঞাটি নিম্নলিখিতভাবে দেওয়া যেতে পারে—যোগাযোগ হল এমন একটি প্রক্রিয়া যার মাধ্যমে তথ্য, সংবাদ, আদেশ, নির্দেশ, সিদ্ধান্ত প্রভৃতি একজন ব্যক্তির কাছ থেকে অন্য ব্যক্তির কাছে সঞ্চালিত করা হয়। যোগাযোগের উদ্দেশ্য হল জ্ঞাপন করা, উপলব্ধি জ্ঞানো এবং প্রভাব বিস্তার করা।

##### যোগাযোগের উপাদানসমূহ (Elements of Communication) :

যোগাযোগের মডেল ও তার নেটওয়ার্ক বোঝার জন্য যোগাযোগের উপাদানগুলি বোঝা মতকরা।

**যোগাযোগের প্রকৃতি (Nature of Communication) :**

যোগাযোগ শিক্ষাপ্রতিষ্ঠানসমূহের ব্যবস্থাপনার একটি গুরুত্বপূর্ণ অঙ্গ। যোগাযোগ প্রক্রিয়ার নিম্নলিখিত বৈশিষ্ট্য রয়েছে :-

**1. ব্যাপকতা (Pervasiveness) :-**

যোগাযোগের প্রয়োজনীয়তা কেবলমাত্র নির্দেশ দানের ক্ষেত্রে সীমাবদ্ধ নয়, সকল কাজ কর্মেই এর ব্যাপ্তি দেখা যায়। পরিকল্পনা প্রণয়ন তথা সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং তা কার্যকর করার জন্য প্রশাসক বা ব্যবস্থাপক ও ছাত্রছাত্রী, কর্মচারীরা যথার্থ তথ্যের প্রয়োজন বোধ করে। প্রশাসনিক কাঠামোর মাধ্যমে এই জাতীয় তথ্য পরিবেশিত হয়। প্রশাসক ঊর্ধ্বক্রমিক 'তার অর্পণ' নীতি (Hierarchy of Responsibilities) অনুসারে কাজ ঠিক করে করানোর জন্য প্রয়োজনীয় কর্তৃত্ব অধস্তনকে অর্পণ করে। যোগাযোগ প্রক্রিয়া প্রশাসকের আদেশ নির্দেশ অধস্তন কর্মীদের কাছে যথাযথ ভাবে সরবরাহ করে প্রতিষ্ঠানের দক্ষতা বৃদ্ধি করে।

**2. নেতৃত্বের ভিত্তি (Basis of Leadership) :-**

যোগাযোগ নেতৃত্বদানের ভিত্তিস্বরূপ। অধস্তনদের সাথে যোগাযোগ থাকলে তবেই নেতৃত্ব সফল হতে পারে। কাজেই যোগাযোগের উপযুক্ত ব্যবস্থা থাকলে কর্মীরা তাদের কাজকর্ম সম্পর্কে সবকিছু অবহিত হতে পারে। যোগাযোগ ব্যবস্থার মাধ্যমে প্রশাসক বা নেতা ও অধস্তন কর্মীদের মধ্যে সংবেদনশীল সম্পর্ক স্থাপিত হয় এবং তারা প্রশাসকের নেতৃত্ব নির্বিধায় গ্রহণ করে।

**3. সমন্বয়ের উপায় (Means of Co-ordination) :-**

পারস্পরিক সহযোগিতার মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করলে সময় সৃষ্টি হয়। ভালো যোগাযোগের মাধ্যমে কাজ সম্পর্কে স্বচ্ছ ধারণা সৃষ্টি করে কাজের প্রতি ছাত্র-শিক্ষক সকলের আগ্রহ, উৎসাহ এবং আন্তরিকতার মনোভাব গড়ে তোলা যায়। এই ভাবে সবার কাজে সমন্বয় সাধন করা সম্ভব হয়।

**4. সহযোগিতার ভিত্তি (Basis of Co-operation) :-**

বড়ো প্রতিষ্ঠানের (স্কুলের ক্ষেত্রে বোর্ড, D.I. অফিস, পরিচালন সমিতি, শিক্ষক, শিক্ষাকর্মী ইত্যাদি) বিভিন্ন স্তরের কর্মীদের পরস্পরের মধ্যে সহজ বোঝাপড়ার সম্পর্ক স্থাপিত হয়, ভুল বোঝাবুঝির পরিসমাপ্তি ঘটে ও পারস্পরিক সহযোগিতার মনোভাব সৃষ্টি হয়।

**5. আনুগত্য সৃষ্টি (Creation of Loyalty) :-**

উপযুক্ত যোগাযোগের মাধ্যমে প্রধান শিক্ষক বা অধ্যক্ষের দক্ষতা ও যোগ্যতা সম্পর্কে শিক্ষার্থী, শিক্ষক-শিক্ষিকা ও শিক্ষাকর্মী সবাই পূর্ণ ধারণা লাভ করতে পারে। এতে দক্ষ প্রশাসকের প্রতি সকলের আনুগত্য জাগ্রত হয়। সকলে কর্ম সম্পাদনে উৎসাহিত হয়। আবার যোগাযোগের মাধ্যমে সকলের অভাব অভিযোগ ও কার্য সম্পর্কে তাদের অভিমত জানতে পারে এবং সেই অনুযায়ী সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারে।

**6. কাজে সন্তুষ্টি (Job Satisfaction) :-**

যোগাযোগের ফলে তথ্যের বা বার্তার উপলব্ধি ও স্বীকৃতি সম্ভব হয় বলে সকলের কর্মস্পৃহা বৃদ্ধি পায়।

**যোগাযোগের উদ্দেশ্যসমূহ (Purposes of Communication) :**

প্রত্যেক ধরনের যোগাযোগের পিছনে কোনো না কোনো উদ্দেশ্য রয়েছে। এই উদ্দেশ্যগুলি কোনো না কোনো চাহিদার সঙ্গে জড়িত এবং সেগুলি চেতন স্তরে বা অবচেতন স্তরে হতে পারে। মূখ্যমুখি যোগাযোগের মাধ্যমে চেতন মনে উদ্দেশ্য প্রকাশিত হয় এবং অ-মৌখিক ফর্মে অবচেতন উদ্দেশ্য প্রকাশ পায়।

যোগাযোগ ইচ্ছা-প্রণোদিত বা অনিচ্ছাকৃত হতে পারে। যেমন রামের কথায় শ্যাম আহত হল, রাম কিন্তু শ্যামকে আঘাত দেওয়ার জন্য কথাটি বলেনি।

যোগাযোগের উদ্দেশ্যাবলি হল :-

1. বার্তা প্রদান, গ্রহণ বা বিনিময় করা,
2. কোনো বিশেষ ফর্মে বা সম্পর্কসমূহ বজায় রাখার জন্য যোগাযোগের ব্যবহার,

তালিকা :- যোগাযোগের উপাদান (Elements of Communication)

- (a) **গ্রাসঙ্গা (Context) :**  
 — প্রাকৃতিক (ঘর বা কক্ষ, হল, পাটি ইত্যাদি)  
 — সামাজিক (বিভিন্ন লোকদের অবস্থান [Status] জনিত সম্পর্ক)  
 — মনোবিজ্ঞানিক (নিয়মতান্ত্রিক বা অনিয়মতান্ত্রিক)  
 — সময়গত (দিনের সময় এবং সময় কাল)
- (b) **উৎস (Source) বা প্রেরক (Sender) :** একজন ব্যক্তি বা ঘটনা যা মৌখিক বা অমৌখিক সংকেত (Cue) করেন এবং তাতে কোনো এক ব্যক্তি সাড়া দেন। যিনি সংকেত পাঠালেন তিনি হলেন উৎস এবং যা পাঠালেন তা হল বার্তা (Message)। একে প্রেরকও বলা হয়।
- (c) **গ্রাহক (Receiver) :** যাকে তথ্য প্রেরণ করা হয় অর্থাৎ, যিনি তথ্য গ্রহণ করেন, তার তাৎপর্য ধরতে পারেন।
- (d) **বার্তা (Message) :** কোনো উৎস কর্তৃক প্রেরিত এক সেট মৌখিক বা অমৌখিক সংকেত (Cue)। সংকেতের অন্তর্ভুক্ত হল শব্দ, চিত্র, নড়াচড়া, কোনো ভাবভঙ্গি ইত্যাদি।
- (e) **প্রতীক (Symbol) :** বার্তার গোপনীয়তা রক্ষার জন্য বা প্রেরণের সুবিধার জন্য প্রেরক এমন কতকগুলি শব্দ বা সংকেত ব্যবহার করেন যেগুলি প্রেরক ও গ্রাহক উভয়েই কেবল বুঝতে পারে। প্রতীক মৌখিক বা অমৌখিক হতে পারে।
- (f) **চ্যানেল (Channel) :** চ্যানেল হল একটি উপায় যার মাধ্যমে তথ্য সঞ্চালন করা হয়। চ্যানেলগুলি হল প্রত্যক্ষণের বিভিন্ন ইন্দ্রিয়, যার অন্তর্গত হল দৃশ্য (Visual), শ্রাব্য—Auditory (Hearing), স্পর্শজনিত (Tactile, Touch), স্বাদজনীয় (Gustatory, Taste) এবং ঘ্রাণজনীয় (Olfactory, Smell)।
- (g) **সংকেতযুক্ত করা (Encoding) :** গৃহীত প্রতীকগুলির যথাযথ বিন্যাসের মাধ্যমে কোনো ধারণা বা অনুভূতিকে সংকেতযুক্ত করা (Ciphering a Message)।
- (h) **সংকেত মুক্তকরণ (Decoding) :** এই প্রক্রিয়ার দ্বারা তথ্য গ্রাহক, উৎস যে সব প্রতীক প্রেরণ করেছেন সেগুলি গ্রহণ করে সংকেতমুক্ত করে (Deciphers Symbols) বার্তাটি ধরতে পারেন।
- (i) **বার্তা প্রত্যাবর্তন (Feed Back) :** প্রেরকের বার্তা গ্রহণ করার পর গ্রাহক পুনর্বার্তা পাঠান—গ্রাহকের কয়ে পুনরায় প্রয়োজনীয় স্বল্পবার্তা দেওয়া।
- (j) **গোলমাল (Noise) :** যে বিষয় বার্তাকে বিকৃত করে। এটি উৎস বা গ্রাহক উভয়ের কাছে বাহ্যিক হতে পারে বা অভ্যন্তরীণ হতে পারে।

যোগাযোগ করার ক্ষমতা (Ability to Communicate) :-

যোগাযোগ বলতে বোঝায় একমতা হওয়া, সঞ্চালন করা, চিন্তাধারা, সেটিমেট ইত্যাদি তথ্য প্রবেশ করানো বা বিতরণ করা। একজন অন্যজনের সঙ্গে যোগাযোগ স্থাপন করতে পারে—কথিত কথা বা নীরবতার মাধ্যমে, শারীরিক দ্বারা বা অঙ্গভঙ্গির দ্বারা, মুখের বিভিন্ন প্রকাশভঙ্গির দ্বারা; লিখিত শব্দসমূহ, গ্রাফিক্স; গান, চিত্রকলা এবং অন্যান্য সৃজনশীল কাজের মাধ্যমে।

শিক্ষাবিদরা সুদূর যোগাযোগ নিয়ে জড়িত—তা হচ্ছে শিক্ষক ও শিক্ষার্থীদের মধ্যে, প্রতিষ্ঠান, সরকার ও অঙ্গসংগঠনসমূহের মধ্যে; ব্যবসায়ীরা জড়িত ম্যানেজার ও শ্রমিক কর্মচারীদের মধ্যে যোগাযোগ করতে। সবাই আধুনিকায়নের জন্য যোগাযোগ জরুরি।

মানুষের যোগাযোগ করার ক্ষমতা নির্ভর করে কতকগুলি উপাদানের (Factor) উপর :-

- (a) **উপলব্ধি :** উপলব্ধি করতে হবে যে যোগাযোগ একতরফা প্রক্রিয়া নয় (Monadic)। এটি হচ্ছে দ্বিমুখী (Dyadic) ধারণা অর্থাৎ দ্বিমুখী প্রক্রিয়া।
- (b) **মনোবিজ্ঞানের নীতিগুলির প্রশংসা (Appreciation) :** যথা মানুষের প্রকৃতি, উদ্বেজন্যের প্রকৃতি ইত্যাদি।
- (c) **চিন্তন দক্ষতা :** রৈখিক চিন্তন ক্ষমতা, সৃজনশীলতা, অনুবন্ধা ও বিশ্লেষণ ক্ষমতা।
- (d) **প্রকাশ করার দক্ষতা :** দেখার দক্ষতা, গ্রাফিক্স সৃষ্টি করা, ধারণা নিয়ে সঙ্গীতের সৃষ্টি করা।



## যোগাযোগের বিভিন্ন কৌশলসমূহ (Techniques of Communication)

যোগাযোগের কাজ বিভিন্ন উপায়ে সম্পন্ন হয়। যোগাযোগ নিম্নলিখিত প্রকারের হতে পারে :-

### ১. বিধিমাফিক যোগাযোগ (Formal Communication) :-

শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ঠিকানা নিয়ম ও রীতি অনুসরণ করে তথ্যের সরবরাহ বা হস্তান্তরকে 'নিয়মমাফিক যোগাযোগ' বলে। এতে নিয়মমাফিক পদ্ধতি অনুসরণে উপরতল কর্মী অধস্তন কর্মীকে আদেশ ও নির্দেশ প্রদান করে। এর দ্বারা উপরতল-অধস্তন সম্পর্ক স্থাপিত হয় এবং যোগাযোগের কাজ উপর থেকে নীচে চলে। অন্যদিকে অধস্তন কর্মচারী যখন কাজ উপরতলকে সংবাদ পত্রায় তখন যোগাযোগ নীচে থেকে উপরে হয়। এই ধরনের যোগাযোগ দৃঢ়তাব্যঞ্জক এবং এতে নমনীয়তার স্থান খুব কম।

### ২. অনিয়মিত যোগাযোগ (Informal Communication) :-

নিয়মমাফিক ঠিকানা সম্পর্ক ছাড়াও কোনো কোনো শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন স্তরের কর্মীদের মধ্যে বিভিন্ন তথ্য ও সংবাদের আদানপ্রদান হয়ে থাকে। এগুলি নিয়ম বিহীন যোগাযোগকে 'অনিয়মমাফিক যোগাযোগ' বলে। এই ধরনের যোগাযোগ স্বাভাবিক ও দলীয় স্বার্থে সৃষ্টি হয়ে থাকে। একে অন্য কথায় আঙুরলতা যোগাযোগ (Grapevine Communication) বলা হয়। এগুলি যোগাযোগ প্রত্যক্ষ ও নমনীয়। এতে গুজব রটনার সম্ভাবনা থাকে। সুতরাং প্রশাসককে এগুলি যোগাযোগ সম্পর্কে সতর্ক থাকতে হয়। দ্বিতীয় গুজব রটলে বা রটার উপক্রম হলে প্রশাসক তখনই সত্যতা যাচাই করে, প্রকৃত তথ্য সরবরাহ করে কর্মীদের সন্দেহ দূর করেন এবং অধস্তন কর্মীদের অনুভূতি, চিন্তাধারা ও মনোভাব জেনে এরকম যোগাযোগকে গঠনমূলক করে ব্যবহার করেন।

### ৩. মৌখিক যোগাযোগ (Verbal Communication) :-

আদেশ, নির্দেশ, পরামর্শ ইত্যাদি যখন অনির্দিষ্টভাবে পরিবেশিত হয় তখন 'মৌখিক যোগাযোগ' ঘটে। এরকম যোগাযোগ সাক্ষাতে, টেলিফোনে বা সভা-সমিতি মারফত হতে পারে। এই ধরনের যোগাযোগ খুবই কার্যকর। এই জাতীয় যোগাযোগ কৃতঘটিতে সম্পন্ন হয়, প্রত্যক্ষ দর্শনের সুবিধা পাওয়া যায়। এতে বখুড় ও সহযোগিতার মনোভাব বাড়ে, এবং বিষয়বস্তুর বিশ্লেষণ ও গোপনীয়তা রক্ষা করা সম্ভব হয়। তবে গোপন তথ্যাদি আদান-প্রদানের ক্ষেত্রে মৌখিক যোগাযোগ পদ্ধতি অনুবিধাজনক।

### ৪. লিখিত যোগাযোগ (Written Communication) :-

চিত্রপত্র, প্রচারপত্র, টেলিগ্রাম, পুস্তিকা, পোস্টার প্রভৃতির মাধ্যমে যখন একস্থান থেকে অন্যস্থানে তথ্য প্রেরিত হয় তখন তাকে 'লিখিত যোগাযোগ' বলে। যে ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ও গোপন তথ্যাদির আদানপ্রদান করা হয় এবং যার দীর্ঘকালীন তাৎপর্য থাকে, সে ক্ষেত্রে লিখিত যোগাযোগ কার্যকর। তবে এটি জরুরি প্রয়োজন মেটাতে পারে না, সংবাদ গ্রহীতার প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে জানা যায় না।

### ৫. নিম্নমুখী যোগাযোগ (Downward Communication) :-

যখন প্রশাসক বা উচ্চস্তর থেকে যোগাযোগ নিম্নস্তরে প্রবাহিত হয় অর্থাৎ আদেশ ও নির্দেশ যখন উপরতল কর্তৃপক্ষ থেকে অধস্তন কর্মীর কাছে উপর থেকে নীচে নামে, তখন তাকে নিম্নমুখী যোগাযোগ বলে। যোগাযোগের এটি বিশেষ কর্মধারা ও সাধারণ প্রক্রিয়া।

### ৬. উপরমুখী যোগাযোগ (Upward Communication) :-

যোগাযোগ যখন অধস্তন কর্মীদের কাছ থেকে উপরতল কর্তৃপক্ষের নিকট নীচ থেকে উপরে প্রবাহিত হয় তখন তাকে 'উপরমুখী যোগাযোগ' বলে। এর সাহায্যে অধস্তন কর্মচারীরা তাদের মতামত, সুপারিশ, অভ্যর্থনা, অভিযোগ, বিশেষ বিবরণ ইত্যাদি উপরতল কর্মকর্তাদের গোচরে আনে। এই প্রকার যোগাযোগ খুবই কার্যকর। কারণ প্রশাসক জানতে পারেন যে তাঁর প্রদত্ত তথ্যাদি অধস্তন কর্মীরা গ্রহণ করেছে কি না।

### ৭. অনুকূলিক যোগাযোগ (Horizontal Communication) :-

যখন প্রতিষ্ঠানের বিভিন্ন বিভাগের কর্মীসকলের মধ্যে তথ্য বা সংবাদের আদান প্রদান হয় তখন তাকে 'অনুকূলিক যোগাযোগ' বলে।

### যোগাযোগ প্রক্রিয়া

বার্তা বিকৃত বা হ্রাস হয়ে পড়ে। যোগাযোগ প্রেরক প্রাপ্ত থেকে হতে পারে, যেমন—বক্তা উপস্থিত হোকেনা বা হাতের লেখা অস্পষ্ট ইত্যাদি। প্রেরক যন্ত্রের চ্যানেলে যোগাযোগ হতে পারে, যেমন—এল, বোর্ডে প্রতিফলনের ফলে লেখা ঠিক বোঝা যাচ্ছে না, হাতের লেখার অস্পষ্টতা ইত্যাদি। প্রাপ্ত হতে পারে, যেমন, শব্দাবলির ঘটিত, অমনোযোগ, বিকৃত বা ভুল প্রত্যক্ষণ ইত্যাদি।

নীচের টেবিলে তালিকা দেওয়া হল :-

#### টেবিল : যোগাযোগ প্রক্রিয়ার প্রতিবন্ধকসমূহ

১. আকৃতিক প্রতিবন্ধক	যোগাযোগ, অদৃশ্যতা, পরিবেশগত ও শারীরিক অস্বাচ্ছন্দ্য, বিক্ষিপ্ত (Distraction), দুর্বল স্বাস্থ্য
২. ভাষাগত প্রতিবন্ধক	শব্দ ব্যবহার, ব্যাঙ্গাভঙ্গ, অস্বচ্ছ গ্রাফিক্স, এবং অস্পষ্ট প্রতীক বা সংকেত
৩. মানসিক প্রতিবন্ধক	প্রতিকূল ধারণা, কুসংস্কার বীতরাণ, অমনোযোগ, প্রত্যক্ষণে ত্রুটি, অপরিমিত অসফল অভিজ্ঞতা, উৎসাহের অনুভূতি, অপূর্ণ কৌতূহল
৪. পটভূমি গত প্রতিবন্ধক	পূর্বাঙ্কিত শিখন, সাংস্কৃতিক পার্থক্য এবং অতীত কর্ম পরিবেশ যেখানে একজন বার্তার প্রামাণিকতা (Authenticity) আশা করে।

যোগাযোগ প্রক্রিয়ার উল্লেখযোগ্য প্রতিবন্ধকগুলি নীচে সংক্ষিপ্তভাবে আলোচনা করা হল :-

#### ১. অস্পষ্ট প্রকাশভঙ্গি (Ambiguous Expression) :-

যোগাযোগের বার্তা সংজ্ঞা, সরল, স্পষ্ট ও দ্ব্যর্থহীন হওয়া প্রয়োজন। না হলে বার্তা বিকৃত ও হ্রাস হয়ে পড়বে।

#### ২. বিভিন্নার্থক বার্তা বিকৃতি (Semantic Distortion) :-

প্রতিটি বার্তা মানুষ তার জ্ঞান ও বুদ্ধির নিরিখে বিচার করে। ফলে একই 'শব্দ' বিভিন্ন ব্যক্তি বিভিন্ন অর্থে প্রেরণ ও গ্রহণ করে। প্রেরক ও গ্রাহকের সমঝোতা দরকার অর্থাৎ এই শব্দে এই বোঝাবে।

#### ৩. উর্ধ্বতন-অধস্তন সম্পর্কের জন্য বার্তার বিকৃতি (Distortion of Message due to Superior Subordinate relationship) :-

উর্ধ্বতন কর্মী বিভিন্ন কারণে সব বার্তা খোলাখুলি প্রেরণ করে না এবং অধস্তন কর্মী স্যারের সঙ্গে খোলাখুলি আলোচনা করতে পায় না বা পারে না, তাই বার্তার বিকৃতি ঘটে।

#### ৪. অমনোযোগিতার প্রতিবন্ধক (Barriers due to Perfunctionary Attention) :-

অনেক ক্ষেত্রে গ্রাহক যথেষ্ট গুরুত্ব ও দৈর্ঘ্য সহকারে বার্তা গ্রহণ করে না, ফলে পূর্ণ বার্তা গৃহীত হয় না।

#### ৫. দৃষ্টি আকর্ষণ (Drawing Attention) :-

অনেক সময় বার্তা প্রেরক যাদের উদ্দেশ্যে বার্তা পাঠায় তাদের দৃষ্টি আকর্ষণ করতে সক্ষম হয় না। এর কারণ তাদের সম্পর্কে প্রেরক তেমন উৎসাহ বোধ করে না বা দৃষ্টি আকর্ষণ করানোর জন্য কাজে গাফিলতি রয়ে গেছে।

#### ৬. বার্তা প্রকাশে ব্যর্থতা (Failure to Communicate) :-

আলস্যের কারণে সঠিক সময়ে পরিবেশন করা, সঠিক বিষয় নির্বাচনে ব্যর্থতার জন্য বার্তা প্রকাশে ব্যর্থতা ঘটে।

#### ৭. দূরত্ব (Distance) :-

দূরত্ব একটি বাধা, তবে চিঠিপত্র, ক্যুরিয়ার সার্ভিস, টেলিফোন, ফ্যাক্স, ইন্টারনেটের সুযোগ-সুবিধা দূরত্বের বাধা অনেক কমিয়ে দিয়েছে।

#### ৮. পরিবর্তনে বাধা (Resistance to Change) :-

মানুষ স্বভাবগত কারণে পরিবর্তন বিমুখ। প্রচলিত ব্যবস্থার বিরুদ্ধে কোনো বার্তা ছাড়া নিতে চায় না।

প্রত্যাবর্তনকে সংকেতমুক্ত করেন এর ফলে তার অবস্থান  $A_1$  থেকে  $A_2$  তে সরিয়ে আনেন।  
বার্তা প্রেরণ চলতে থাকে এবং বার্তা প্রত্যাবর্তন চলতে থাকে তাদের পারস্পরিক অবস্থান আট  
উভয়ের মধ্যে যোগাযোগ বা ঐক্য প্রতিষ্ঠিত হয়। এটিই চিত্রে মডেলের মাধ্যমে দেখা যাচ্ছে।

**বার্তার বিকৃতি (Distortion of Message) :-**

ভেটের রাশির সাহায্যে বার্তার বিকৃতি প্রকাশ করা যেতে পারে। বার্তা ভেটের মান, দিক ও  
বার্তা প্রেরক (Message Sender—Ms) যে বার্তা পাঠাতে চান তা বিকৃত হয়েছে অর্থাৎ মান, দিক ও  
হয়ে গেছে গ্রাহকের কাছে, যিনি বার্তা গ্রহণ করেছেন বার্তা গ্রাহক (Message Receiver—Mr)। এই বিকৃতি পরিমাপ  
করা হয় কতখানি মাপে কম হয়েছে সেই Reduction ভেটের পরম মানে এবং বিকৃতি কোণ পরিমাপ করে।

আদর্শ বা সঠিক যোগাযোগের ক্ষেত্রে

$$Mr = Ms$$

এটি ঘটতে পারে বা অর্জন করা যেতে পারে প্রথম পর্যায়েই বা পারস্পরিক ক্রিয়াতে, তা হবে বার্তা প্রত্যাবর্তন এবং  
মতামত উপলব্ধির মাধ্যমে।

যদি হোক কার্যত প্রাপ্ত বার্তার কিছু বিকৃতি ঘটে। যোগাযোগের দক্ষতা বা কার্যকারিতা এভাবে প্রকাশ করা যেতে  
পারে—

$$\text{দক্ষতা (Efficiency)} = \left( \frac{Mr}{Ms}, \delta \right)$$

অর্থাৎ গৃহীত বার্তার ভেটের মান ও প্রেরিত বার্তার ভেটের মান এবং বিকৃতি কোণ। সঠিক যোগাযোগে,

$$\text{দক্ষতা } (\eta) = (1, 0)$$

অর্থাৎ বিকৃতিবিহীন 100% সঠিক বার্তা উপলব্ধি। এর জন্য উপযুক্ত পদক্ষেপ নেওয়া প্রয়োজন।

**সারণী : যোগাযোগের প্রতিবন্ধকতা জয়ের উপায়সমূহ**

**1. প্রাকৃতিক প্রতিবন্ধকতা জয় করা :-**

1. উপযুক্ত বসার ব্যবস্থা,
2. দৃশ্যতা ও শ্রাব্যতা সঠিক আছে কি না দেখে নেওয়া,
3. শ্রবণ ও দর্শনগত বিক্ষিপ্ত ন্যূনতম করা, এবং
4. পরিবেশগত স্বচ্ছন্দ্য সর্বোচ্চ স্তরে আনা।

**2. ভাষাজনিত প্রতিবন্ধকতা জয় করা :-**

1. খুব সরল ভাষা ব্যবহার,
2. গ্রাফিক্স চিত্রের ব্যাখ্যা করা,
3. হ্যান্ড আউট প্রস্তুত করা ও উপযুক্ত বই সুপারিশ করা,
4. যোগাযোগের বিভিন্ন পদ্ধতি ব্যবহার করা,
5. শ্রবণ দর্শনগত উৎসগুলির যথাযথ ব্যবহার, এবং
6. যতদূর সম্ভব ঘন ঘন বার্তা প্রত্যাবর্তন ব্যবহার করা।

**3. পটভূমিগত প্রতিবন্ধকতা জয় করা :-**

1. ব্যক্তিগত পটভূমি অনুযায়ী পরিকল্পনা,
2. বার্তার প্রয়োজনীয় ও গুরুত্ব ব্যাখ্যা করা, এবং
3. বিভিন্ন ধরনের পদ্ধতি ও উৎসগুলি প্রয়োগ করা।

**যোগাযোগের প্রতিবন্ধকসমূহ অপসারণের উপায়সমূহ**

**(Measures to remove the Communication Barriers) :-**

প্রতিবন্ধকগুলি সম্পূর্ণ পরিহার করা যায় না, নিম্নলিখিত ভাবে যতদূর সম্ভব কমানো যায় :-

1. **প্রাঞ্জলতা (Clarity) :** যোগাযোগ প্রক্রিয়াতে পারস্পরিক বোধগম্য ও স্বাভাবিক শব্দ ব্যবহার করতে হবে।
2. **যথোপযুক্ততা (Appropriateness) :** সময় ও চ্যানেল যথোপযুক্ত হতে হবে।