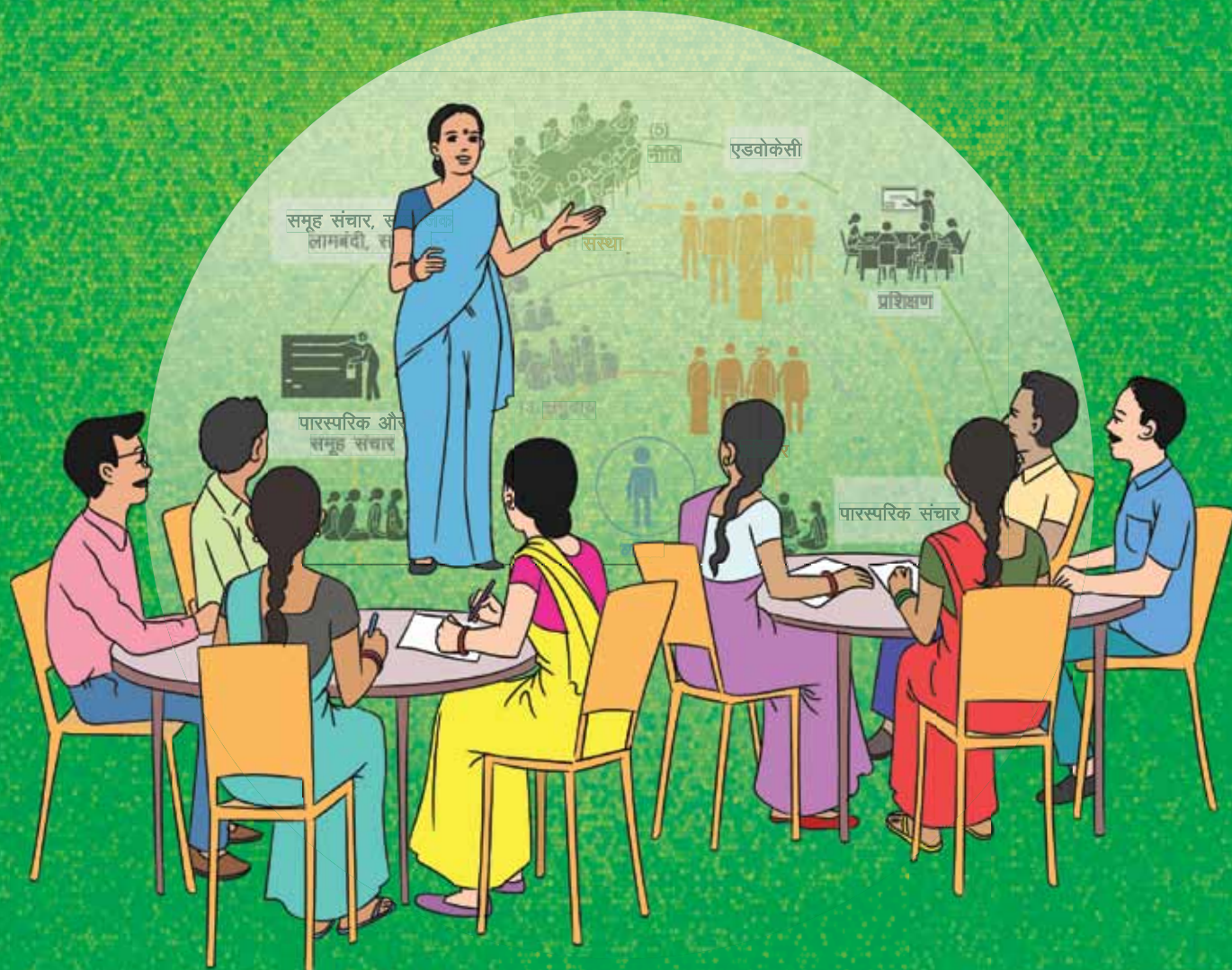


सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन- बाल संरक्षण

मॉड्यूल
7



विषय-सूची

संक्षिप्ताक्षर	3
चार दिवसीय प्रशिक्षण का सत्र नियोजन	5
पहला दिन	
सत्र – 1	9
परिचय	9
सत्र – 2	11
सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन पर समझ	11
सत्र – 3	14
बाल संरक्षण पर काम करने वालों के लिए संचार का महत्व	14
सत्र – 3.1	14
संचार का परिचय	14
सत्र – 3.2	18
संचार की परिभाषा	18
सत्र – 3.3	21
प्रभावी संचार के लिए जरूरी कौशल	21
सत्र-4	33
व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया – भाग 1 और 2	33
दूसरा दिन	
सत्र 5	38
व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया – भाग 3 और 4	38
सत्र 6	41
सीखने के लिए एक अनुकूल वातावरण का निर्माण	41
सत्र 7	44
एक अच्छे संप्रेषक के गुण	44
सत्र 8	47
सामाजिक समावेश और सामाजिक बदलाव तथा व्यवहार परिवर्तन में इसके महत्व को समझना	47
सत्र 9	51
संवाद और परिवर्तन	51

तीसरा दिन

सत्र 10	54
किशोर न्याय (बालकों की देखरेख और संरक्षण) अधिनियम, 2000 के तहत बच्चों और उनके परिवारों से परामर्श	54
सत्र 11	65
संचार सामग्रियों का उपयोग	65
सत्र-12	70
टीम वर्क को समझना	70

चौथा दिन

सत्र-13	74
सकारात्मक शैक्षणिक वातावरण बनाना	74
सत्र-14	77
वयस्क शिक्षा के सिद्धान्त और शिक्षण शैली	77
सत्र-15	80
धारणा	80
संलग्नक 1	81

संक्षिप्ताक्षर

ए.एन.सी.	—	प्रसव पूर्व देखभाल
ए.एन.एम.	—	ऑग्निलरी नर्स मिडवाइफ
आशा	—	एक्रीडिटेड सोशल हेल्थ एक्टिविस्ट
एन.डब्ल्यू.डब्ल्यू.	—	आंगनवाड़ी कार्यकर्ता
सी.सी.आई.	—	चाइल्ड केअर इंस्टिट्यूशन/बाल देखरेख संस्थान
सी.सी.एल.	—	कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चे
सी.एम.पी.ओ.	—	बाल विवाह प्रतिबंध अधिकारी
सी.एन.सी.पी.	—	देखरेख और संरक्षण के लिए जरूरतमंद बच्चे
सी.पी.	—	बाल संरक्षण
सी.डब्ल्यू.सी.	—	बाल कल्याण समिति
डी.सी.पी.सी.	—	जिला बाल संरक्षण समिति
डी.सी.पी.यू.	—	जिला बाल संरक्षण इकाई
डी.एम.	—	जिला मजिस्ट्रेट
डी.पी.ओ.	—	विकास परियोजना अधिकारी
जी.सी.	—	समूह संचार
आई.ई.सी.	—	सूचना, शिक्षा और संचार
आई.पी.सी.	—	अंतर्वैयक्तिक संचार
जे.जे.बी.	—	किशोर न्याय बोर्ड
एम.एल.ए.	—	विधायक
एम.पी.	—	सांसद
पी.ओ.	—	परिवीक्षा अधिकारी/संरक्षण अधिकारी
पी.आर.आई.	—	पंचायत राज संस्थान
एस.बी.सी.	—	सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन
एस.बी.सी.सी.	—	सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन संचार
एस.सी.	—	अनुसूचित जाति
एस.सी.एम.	—	सामाजिक पारिस्थितिक मॉडल
एस.एच.जी.	—	स्वयं सहायता समूह
एस.जे.पी.यू.	—	विशेष किशोर पुलिस इकाई
एस.एम.सी.	—	शाला प्रबन्धन समिति
एस.पी.	—	पुलिस अधीक्षक

- एस.टी. – अनुसूचित जनजाति
- एस.यू.ई.एन. – सहयोगी वातावरण
- एस.डब्ल्यू.ओ.टी. – खूबियां, कमजोरियां, अवसर और जोखिम
- वी.आई.पी.पी. – विजुअलाइज़ेशन इन पार्टिसिपेटरी प्लानिंग
- वी.एल.सी.पी.सी. – ग्राम स्तरीय बाल संरक्षण समिति

चार दिवसीय प्रशिक्षण का सत्र नियोजन

क्र. सं.	सत्र	मुख्य विषय	पद्धति	समय
पहला दिन				
	पंजीकरण	प्रतिभागियों का पंजीकरण		9:30–10:00 30 मिनट
1.	सत्र 1: परिचय	<ul style="list-style-type: none"> प्रतिभागियों का परिचय तथा विषय प्रवेश—क्यों भारत में बाल सुरक्षा प्राथमिकता है और प्रशिक्षण की आवश्यकता पर चर्चा प्रशिक्षण से अपेक्षाएं प्रतिभागियों का प्रशिक्षण से पूर्व ज्ञान जानने के लिए प्रशिक्षण पूर्व आंकलन प्रशिक्षण के नियम प्रशिक्षण व्यवस्थाओं व समय का प्रबन्धन व प्रशिक्षण में दोहराव के लिए समूह निर्माण प्रशिक्षण के उद्देश्य 	रोचक गतिविधि द्वारा परिचय, प्रस्तुतीकरण, प्रपत्र द्वारा प्रशिक्षण पूर्व आंकलन खुली चर्चा समूह निर्माण प्रस्तुतीकरण	10:00–11:30 90 मिनट
	चाय अवकाश			11:30–11:45 15 मिनट
2.	सत्र 2: सामाजिक व्यवहार परिवर्तन पर समझ	<ul style="list-style-type: none"> सामाजिक पारिस्थितिक मॉडल को जानना सामाजिक पारिस्थितिक मॉडल में प्रत्येक स्तर पर समुदाय के प्रतिनिधित्व को समझना 		11:45–12:45 60 मिनट
3.	सत्र 3ए: बाल सुरक्षा पर काम करने वालों के लिए संचार का महत्व	<ul style="list-style-type: none"> संचार का परिचय संचार को परिभाषित करना संचार चक्र और अवयव शाब्दिक एवं गैर-शाब्दिक संचार 	रेल के डिब्बे का अभ्यास प्रस्तुतीकरण व सुगमकर्ता के द्वारा सार	12:45–13:30 45 मिनट
	भोजन अवकाश			13:30–14:30 60 मिनट
	रोचक गतिविधि			14:30–14:45 15 मिनट
4.	सत्र 3बी: बाल सुरक्षा पर काम करने वालों के लिए संचार का महत्व	<ul style="list-style-type: none"> प्रभावी संचार के लिए कौशल 		14:45–16:00 75 मिनट
	चाय अवकाश			16:00–16:15 15 मिनट

क्र. सं.	सत्र	मुख्य विषय	पद्धति	समय
5.	सत्र 4: व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया भाग-1 व 2	♦ व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया व उसके चरणों को समझना	नन्दनी की कहानी	16:15-17:00 45 मिनट
	पूरे दिन का सार		दिन की गतिविधियों का सार	17:00-17:30 30 मिनट
दूसरा दिन				
1.	दोहराव		प्रतिभागियों के द्वारा रोचक तरीके से	9:30-10:00 30 मिनट
2.	सत्र 5: व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया भाग-3 व 4		अनुभव का आदान-प्रदान	10:00-11:00 60 मिनट
	चाय अवकाश			11:00-11:15 15 मिनट
3.	सत्र 6: सहयोगात्मक वातावरण निर्माण	♦ सहयोगात्मक वातावरण निर्माण बनाने के महत्व को समझना	चंचल की कहानी और विचार मंथन	11:15-12:00 45 मिनट
4.	सत्र 7: एक अच्छे संचारकर्ता के गुण	♦ एक अच्छे संचारकर्ता के गुण	प्रस्तुतीकरण, विचार मंथन एवं चर्चा	12:00-13:00 60 मिनट
	भोजन अवकाश			13:00-14:00 60 मिनट
	रोचक गतिविधि			14:00-14:15 15 मिनट
5.	सत्र 8: सामाजिक जुड़ाव और उसका सामाजिक व्यवहार परिवर्तन में महत्व	♦ सामाजिक जुड़ाव और उसका सामाजिक व्यवहार परिवर्तन में महत्व को समझना	आत्मसार गतिविधि और चर्चा	14:15-15:15 60 मिनट
	चाय अवकाश			15:15-15:30 15 मिनट
6.	सत्र 9ए: बदलाव के लिए संवाद और चर्चा	♦ अन्तर्वैयक्तिक संचार ♦ समूह संचार	मुस्कुराहट/गैदर पद्धति	15:30-16:45 75 मिनट
	पूरे दिन का सार		दिन की गतिविधियों का सार	16:45-17:15 30 मिनट
तीसरा दिन				
1.	दोहराव	♦ मुख्य संदेशों का दोहराव	प्रतिभागियों के द्वारा रोचक तरीके से	9:30-10:00 30 मिनट
2.	सत्र 9बी: बदलाव के लिए संवाद और चर्चा	♦ अन्तर्वैयक्तिक संचार एवं समूह संचार पर रोल प्ले	दिये गये विषयों पर प्रतिभागियों द्वारा रोल प्ले का प्रदर्शन	10:00-11:15 75 मिनट

क्र. सं.	सत्र	मुख्य विषय	पद्धति	समय
	चाय अवकाश			11:15–11:30 15 मिनट
3.	सत्र 10: परामर्श पर समझ	<ul style="list-style-type: none"> परामर्श का लक्ष्य किशोरों में हिंसा और चोटों की रोकथाम और प्रबन्धन में चिकित्सा अधिकारियों की भूमिका का वर्णन परामर्श के चरण प्रभावी परामर्श कौशल परामर्श के आधारभूत सिद्धांत 		11:30–1:00 90 मिनट
	भोजन अवकाश			13:00–14:00 60 मिनट
	रोचक गतिविधि			14:00–14:15 15 मिनट
4	सत्र 11: संचार सामग्रियों का उपयोग	<ul style="list-style-type: none"> संचार सामग्रियों के प्रभावी उपयोग पर व्यवहारिक अभ्यास 	समूह कार्य	14:15–15:30 75 मिनट
	चाय अवकाश			15:30–15:45 15 मिनट
5.	सत्र 12: समूह में काम को समझना	<ul style="list-style-type: none"> समूह में काम 	ब्रोकन स्वायर अभ्यास	15:45–16:30 45 मिनट
6.	सत्र 13: समुदाय के साथ संवाद टूल: ग्राम स्तरीय बाल संरक्षण समिति	<ul style="list-style-type: none"> सदस्य जो ग्राम स्तरीय बाल सुरक्षा समिति का हिस्सा हो सकते हैं ग्राम स्तरीय बाल संरक्षण समिति की भूमिका 		16:30–17:15 45 मिनट
	पूरे दिन का सार		दिन की गतिविधियों का सार	17:15–17:45 30 मिनट
चौथा दिन				
1.	दोहराव		प्रतिभागियों के द्वारा रोचक तरीके से	9:30–10:00 30 मिनट
2.	सत्र 14: सीखने का सकारात्मक वातावरण बनाना		वर्ग विभाजन अभ्यास	10:00–10:45 45 मिनट
3.	सत्र 15: वयस्कों के सीखने के सिद्धांत वयस्कों के सीखने के तरीके		वयस्कों के सीखने के तरीके का आंकलन	10:45–11:30 45 मिनट
	चाय अवकाश			11:30–11:45 15 मिनट

क्र. सं.	सत्र	मुख्य विषय	पद्धति	समय
4.	सत्र 16: धारणा			11:45–12:15 30 मिनट
	मॉक सत्र	<ul style="list-style-type: none"> संचार सामग्री, आई.पी.सी. और जी.सी. पर अभ्यास करने के लिए प्रतिभागियों को मॉक व केस स्टडी का विवरण देना 		12:15–13:15 60 मिनट
	भोजन अवकाश			13:15–14:15 60 मिनट
	रोचक गतिविधि			14:15–14:30 15 मिनट
	प्रतिभागियों द्वारा मॉक प्रस्तुतीकरण			
	पूरे दिन का सार		दिन की गतिविधियों का सार	
पांचवां दिन				
1.	दोहराव		प्रतिभागियों के द्वारा रोचक तरीके से	9:30–10:00 30 मिनट
2.	मॉक प्रस्तुतीकरण और आत्म विश्वास बढ़ाना	<ul style="list-style-type: none"> दिये गये विषयों पर प्रतिभागियों द्वारा मॉक प्रदर्शन सामुदायिक सहभागिता सत्रों को बेहतर बनाने के लिए बिन्दुओं की सूची बनाना 		10:00–13:00 180 मिनट
	सत्र के दौरान चाय अवकाश			11:00–11:15 15 मिनट
	भोजन अवकाश			13:00–13:45 45 मिनट
	रोचक गतिविधि			13:45–14:00 15 मिनट
3.	मॉक प्रस्तुतीकरण और आत्म विश्वास बढ़ाना			14:00–15:00 60 मिनट
	सत्र समापन	<ul style="list-style-type: none"> प्रशिक्षण पश्चात् आंकलन और प्रशिक्षण का समापन सभी को ध्यान देना 		15:00–16:00 60 मिनट
	चाय अवकाश			16:00–16:30 30 मिनट



समय
5 दिन

सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन - बाल संरक्षण.....

पहला दिन

परिचय

यह मॉड्यूल सामाजिक व्यवहार परिवर्तन से परिचय और संचार कौशल पर आधारित है जो बाल संरक्षण को प्रभावी और उपयोगी बनाने पर आधारित प्रशिक्षणों को करने में मदद करेगा। इसके अलावा मॉड्यूल बच्चों के साथ बातचीत जैसे ध्यान से सुनना, समानुभूति, समूह में कार्य करना आदि संचार कौशल के बारे में चर्चा करता है।

बाल संरक्षण गतिविधियों से जुड़े साथियों को प्रशिक्षित करने के लिए मॉड्यूल के बाद के भाग में सुगमीकरण कौशल को भी शामिल किया गया है, इसलिए मॉड्यूल का उपयोग न केवल बाल संरक्षण पदाधिकारियों के प्रशिक्षण के लिए बल्कि प्रशिक्षकों के प्रशिक्षण के लिए भी किया जा सकता है। यह ध्यान में रखते हुए कि प्रशिक्षु प्रतिभागी सभी वयस्क होंगे मॉड्यूल में वयस्कों के सीखने के सिद्धांत, वयस्कों के सीखने के विभिन्न तरीकों आदि को शामिल किया गया है।

..... सत्र - 1

परिचय



समय
90 मिनट



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ एक-दूसरे को जान पायेंगे और प्रशिक्षण के उद्देश्यों से अवगत हो पाएंगे।
- ♦ प्रशिक्षण से अपेक्षाओं को व्यक्त कर पाएंगे।
- ♦ प्रशिक्षण में सभी की सहमति से नियम बना पाएंगे।



आवश्यक सामग्री

- ♦ प्रोजेक्टर, प्रशिक्षण पूर्व आंकलन प्रपत्र, चार्ट पेपर, वी.आई.पी.पी. कार्ड



सत्र संचालन का तरीका

1. प्रतिभागियों का स्वागत करें एवं उन्हें प्रशिक्षण के बारे में संक्षिप्त में बतायें।
2. निम्न रोचक तरीके का उपयोग करके सभी प्रतिभागियों का परिचय कराएं। प्रतिभागियों से निम्न बिन्दुओं के आधार पर अपना परिचय देने के लिए कहें:
 - ◆ नाम
 - ◆ क्षेत्र/जिला
 - ◆ बाल संरक्षण पर काम करने के अनुभव के वर्ष
 - ◆ कोई एक ऐसी चीज़ जो उन्हें उनके बचपन में बहुत पसन्द थी, जैसे कि कोई खाने की चीज़ या कोई खिलौना या कोई भी चीज़ जिसे वे सभी के साथ साझा करना चाहते हों।
 - ◆ प्रतिभागियों को अपना परिचय देने के लिए 1 मिनट का समय दें।
3. प्रतिभागियों को प्रशिक्षण पूर्व आंकलन प्रपत्र दें और उसके बारे में बतायें।
4. प्रतिभागियों को प्रपत्र भरने को कहें। साथ ही प्रतिभागियों को बतायें कि यह प्रपत्र आपका आंकलन करने के लिए नहीं है, बल्कि इस प्रपत्र के माध्यम से प्रशिक्षण के विषयों पर आपके ज्ञान को जानने का तरीका है। प्रशिक्षण पूर्व आंकलन के द्वारा सुगमकर्ता को प्रशिक्षण की प्रभाविकता को बढ़ाने के लिए मॉड्यूल में दिए गए प्रशिक्षण सत्रों के विषयों की तैयारी करने में मदद मिलती है।
5. इसके बाद, प्रत्येक प्रतिभागी को वी.आई.पी.पी. कार्ड बांटें और उन्हें कहें कि इस कार्ड में वे प्रशिक्षण से उनकी अपेक्षाओं को लिखें। प्रतिभागियों से वी.आई.पी.पी. कार्ड इकट्ठा करने के बाद उन्हें बोर्ड पर लगायें या चिपकायें।
6. सभी प्रतिभागियों की सहमति से प्रशिक्षण सत्रों के संचालन के लिए नियम बनायें। प्रतिभागियों को प्रेरित करें कि वे ऐसे ही नियम बतायें जिनका कि वे प्रशिक्षण सत्रों के दौरान पालन करने वाले हैं। केवल नियम बनाने के लिए नियम न बनायें। प्रतिभागियों के द्वारा बताये गये नियमों को चार्ट पर लिखकर प्रशिक्षण कक्ष में लगायें ताकि सभी उन नियमों देखकर, पालन कर सकें।
7. प्रतिभागियों को समूह में बांटें और प्रशिक्षण के चारों दिनों के लिए टीम बनायें। टीम निम्न प्रकार की जिम्मेदारियों के लिए बनायी जा सकती है जैसे कि:
 - ◆ समय का ध्यान रखने वाली टीम, साफ-सफाई का ध्यान रखने वाली टीम, प्रशिक्षण सत्रों का दोहराने वाली टीम, प्रशिक्षण स्थल में व्यवस्था बनाये रखने वाली टीम, मनोरंजन टीम आदि।
 - ◆ यह टीम अपनी जिम्मेदारियों को बदल-बदल कर काम कर सकती है, ताकि सभी को सभी प्रकार के काम करने का मौका मिल सके।
8. प्रस्तुतीकरण या चार्ट दिखाते हुए प्रतिभागियों के साथ प्रशिक्षण के उद्देश्यों को साझा करें।



सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन पर समझ



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- सामाजिक पारिस्थितिक मॉडल को समझा पायेंगे।
- सामाजिक पारिस्थितिक मॉडल में प्रत्येक स्तर पर समुदाय के प्रतिनिधित्व को सूचीबद्ध कर पायेंगे।



आवश्यक सामग्री

- बाल विवाह से जुड़े हितधारकों के नाम की सूची।
- सुझाव के तौर पर हितधारकों के नाम की सूची नीचे दी जा रही है। परिस्थिति और आवश्यकता के अनुसार अन्य हितधारकों को जोड़ा जा सकता है।

• किशोरी बालिका	• अन्य सदस्य जैसे पति,	• डॉक्टर
• किशोरी बालिका के पिता	सास, ससुर	• वी.एल.सी.पी.सी. के सदस्य
• किशोरी बालिका की माता	• पड़ोसी	• डी.सी.पी.यू. स्टाफ
• किशोरी बालिका के दादा/नाना	• परिवार के रिश्तेदार	• जिला स्तरीय अधिकारी जैसे सी.डब्ल्यू.सी. के सदस्य
• किशोरी बालिका की दादी/नानी	• शिक्षक	• जे.जे.बी.
• किशोरी बालिका के बड़े भाई-बहन	• बाल विवाह संरक्षण अधिकारी	• विशेष किशोर पुलिस इकाई अधिकारी
• किशोरी बालिका के साथ के दोस्त	• पंचायत राज संस्थान सदस्य	• विधायक
• यदि किशोरी विवाहित है तो उसके परिवार के	• स्वयं सहायता समूह के सदस्य	• मीडिया
	• आशा कार्यकर्ता	• ब्रांड एम्बेसडर
	• ए.एन.एम.	• केंद्रीय अधिकारी
	• आंगनवाड़ी कार्यकर्ता	



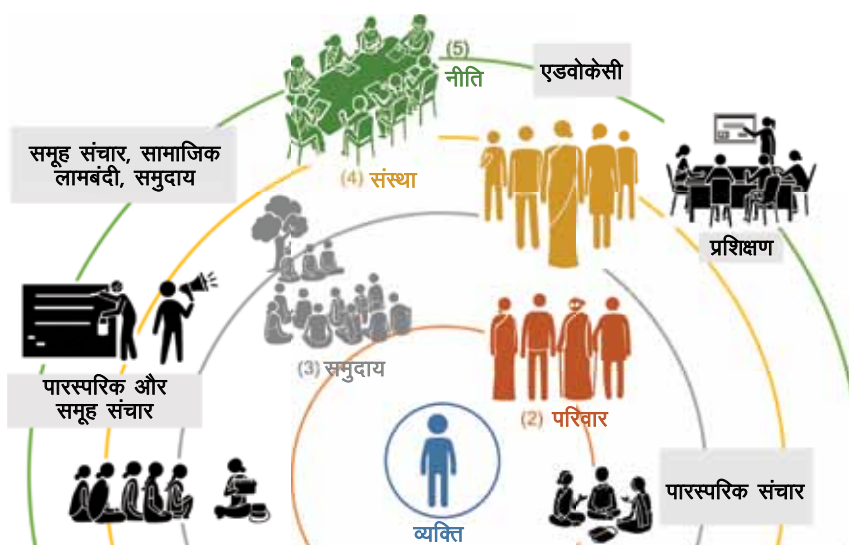
सत्र संचालन की प्रक्रिया



गतिविधि

1. प्रत्येक प्रतिभागी को हितधारक के नाम की पर्ची उठाने दें। प्रतिभागियों को कहें कि वे अपनी पर्ची के बारे में किसी से चर्चा न करें। सभी प्रतिभागियों को एक गोल घेरे में खड़ा करें। प्रतिभागियों से कहें कि यदि हम एक किशोरी का उदाहरण लें जो हाई स्कूल के बाद अपनी पढ़ाई जारी रखना चाहती है तो आपके अनुसार उसकी आयु क्या होगी? सम्भवतः प्रतिभागी कहेंगे 16 से 17 या उससे अधिक। उसके बाद कहें कि आप सभी जानते हैं कि 10 से 19 के बीच के आयु समूह को किशोरावस्था कहते हैं। अब प्रतिभागियों से कहें कि जिसकी पर्ची में किशोरी बालिका लिखा है वह आगे आ जायें।

2. अब किशोरी बालिका बने प्रतिभागी से पूछें कि परिवार में कौन सदस्य हैं जिनसे आप प्रभावित होती हैं या जो आपको प्रभावित करते हैं। सम्भावित जबाब – पिता, माता, दादा-दादी, नाना-नानी, भाई-बहन। अब जिन प्रतिभागियों की पर्ची पर यह नाम लिखे हैं उनको किशोरी बालिका के चारों ओर गोला बनाने को कहें।
3. अब दूसरे गोले में खड़े प्रतिभागियों से पूछें कि वे कौन लोग हैं जो आपकी बेटी/किशोरी बालिका की शिक्षा के बारे में निर्णय लेने में प्रभावित करते हैं। सम्भावित जबाब – पड़ोसी, रिश्तेदार, पंचायत राज संस्थान के सदस्य, ग्राम स्तरीय सेवा प्रदाता आदि। प्रक्रिया को दोहराते हुए पर्ची पर लिखे नाम वाले प्रतिभागियों को बुलायें और दूसरे गोले के चारों ओर तीसरा गोला बनाने को कहें। प्रतिभागियों को कहें कि सबसे अन्दर के गोले में किशोरी बालिका है। दूसरे गोले में उनके परिवार के सदस्य हैं जिनसे वह दिन प्रतिदिन बातचीत करती है या उनके साथ ही रहती है। तीसरे गोले में रिश्तेदार, पड़ोसी, दोस्त या समुदाय के सदस्य हैं जो उसके आस-पास रहते हैं।
4. इसी प्रकार अब तीसरे गोले और फिर चौथे गोले वाले प्रतिभागियों से पूछें कि उन्हें कौन प्रभावित करते हैं। चौथा और पांचवां गोले पोलिस तैयार करने वाले और संस्था का बनेगा।
5. प्रतिभागियों को बतायें कि इस गतिविधि से पता चलता है कि प्रत्येक स्तर पर सहयोगी वातावरण से ही सामाजिक व्यवहार परिवर्तन हो सकता है और यह सहयोगी वातावरण एक व्यक्ति को न सिर्फ स्वस्थ व्यवहारों को अपनाने में मदद करता है बल्कि उन व्यवहारों को बनाये रखने में भी मदद करता है। यह सामाजिक पारिस्थितिक मॉडल पर आधारित है।



6. अब प्रतिभागियों को सोचने और बताने के लिए कहें कि वे सामाजिक पारिस्थितिक मॉडल के किस स्तर में स्वयं को देखते हैं और विभिन्न हितधारकों के संचार करने के लिए उन्हें किन स्तरों पर काम करने की आवश्यकता है। प्रतिभागियों को सोचने और जवाब देने के लिए प्रोत्साहित करें।

प्रतिभागियों को उनके सहयोग के लिए धन्यवाद दें और निम्न तरीके से गतिविधि का सार प्रस्तुत करें।

प्रमुख संदेश



- ◆ किसी विशेष नियम में परिवर्तन लाने के लिए, उदाहरण स्वरूप बाल विवाह के मामले में, स्थायी व्यवहार परिवर्तन के लिए समुदाय के साथ जुड़ाव बनाया जाना चाहिए।
- ◆ यह तभी सम्भव है जब सभी स्तरों पर सहयोगी अनुकूल वातावरण दिया जाए।
- ◆ प्रत्येक स्तर पर सामाजिक पारिस्थितिक मॉडल के साथ-साथ संचार के प्रकार को दर्शाने वाली स्लाइड के साथ संक्षेप में सत्र का समापन करें।



बाल संरक्षण पर काम करने वालों के लिए संचार का महत्व

किसी भी प्रकार के काम में संचार की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। बाल संरक्षण मुद्दों पर काम करने वालों के लिए यह और भी महत्वपूर्ण हो जाता है। मुद्दों की संवेदनशीलता को देखते हुए, प्रभावी संचार कौशल वाले कार्यकर्ता स्थिति या परिस्थिति को अधिक प्रभावी रूप से सम्भाल पाते हैं। संचार दो तरफा संवाद पर आधारित साझेदारी और भागीदारी सुनिश्चित करने का एक साधन है।

संचार में अन्य लोगों के दृष्टिकोण से परिस्थितियों को देखना और वे क्या चाहते हैं या जानना चाहते हैं, को समझना शामिल है। इसका अर्थ उन बाधाओं को समझना भी है जो परिवर्तन की प्रक्रिया में बाधक बनती हैं। बाल संरक्षण एक जटिल मुद्दा है जिसे एक प्रभावी संचारकर्ता कुशलता से संभाल सकता है। विभिन्न परिस्थितियों में बाल संरक्षण पर काम करने वाले कार्यकर्ताओं के लिए अलग-अलग संवेदनशीलता और कौशल की आवश्यकता होती है।

परिवीक्षा पर वयस्क अपराधियों की निगरानी के लिए आवश्यक कौशल और ज्ञान, कानून का उल्लंघन करने वाले किशोरों की निगरानी के लिए कौशल तथा ज्ञान से पूरी तरह अलग है¹। जो अधिकारी सी.एन.सी.पी. या सी.सी.एल. के संबंध में काम कर रहे हैं उनका संचार कौशल बच्चों को प्रभावित करने वाला होता है तो बच्चों में भी मन से उनके साथ जुड़ने की इच्छा पैदा होती है। बच्चों के माता-पिता ऐसे अधिकारियों को परिवार के एक समझदार सदस्य के रूप में स्वीकार करते हैं और उनके सुझाव से उनको अपने बच्चों के पालन-पोषण में मदद भी मिलती है। जब बच्चा उन्हें पुलिस के रूप में नहीं देखता जिससे निगरानी में धोखा देना सम्मान की बात है तब अधिकारी सच्ची सफलता की आशा रख सकते हैं।

सत्र - 3-1

संचार का परिचय



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ◆ प्रभावी संचार होने के लिए संचारकर्ता और प्राप्तकर्ता दोनों की संचार पर समझ की जरूरत होने के बारे में बता पायेंगे।
- ◆ दो तरफा संचार और उसके महत्व को बता पायेंगे।
- ◆ उदाहरण के साथ समझा पायेंगे कि संदेशों को परिवर्तित करने या बदलने में एक तरफा संचार किस प्रकार काम करता है।



आवश्यक सामग्री

- ◆ प्रशिक्षण रूपरेखा में दर्शाये रेलवे के डिब्बे का चित्र
- ◆ चार्ट, स्केच पेन, बोर्ड और चॉक
- ◆ प्रभावी संचार – क्या करें क्या न करें का चार्ट

¹ Juvenile Justice System, Working Manual for Stakeholders, UNICEF and Legal Assistance Forum



तरीके

- ♦ अभ्यास
- ♦ फॉलोअप चर्चा



प्रक्रिया



गतिविधि-1

1. छः प्रतिभागियों को बुलायें, कोई एक सुगमकर्ता एक प्रतिभागी को लेकर प्रशिक्षण कक्ष से बाहर जायें। अब सुगमकर्ता उस प्रतिभागी को रेलवे के डिब्बे वाला चित्र दिखायें और कहें कि आप इस चित्र को ध्यान से देख लें। प्रतिभागी को 2 मिनट का समय दें।
2. अब प्रतिभागी को कहें कि पहला प्रतिभागी जो उसने चित्र में देखा वह दूसरे प्रतिभागी को बतायेगा।
3. जब प्रतिभागी चित्र को अच्छी तरह से देख ले, तब उसे प्रशिक्षण कक्ष में आने के लिए कहें। अब बाकी सभी पांचों प्रतिभागियों को प्रशिक्षण कक्ष से बाहर जाने को कहें। अब बाहर खड़े प्रतिभागियों में से दूसरे प्रतिभागी को प्रशिक्षण कक्ष में बुलायें। अब पहले प्रतिभागी से जो उसने चित्र में देखा था दूसरे प्रतिभागी को बताने के लिए कहें। दूसरे प्रतिभागी को कहें कि आपको पहले प्रतिभागी को सिर्फ सुनना है, आप उनसे स्पष्टता बताने के लिए कोई सवाल नहीं पूछ सकते हैं। जब पहला प्रतिभागी दूसरे प्रतिभागी को चित्र के बारे में सारी बात बता दे, तब पहले प्रतिभागी को सभी के बीच जाकर बैठने को कहें और यह भी कहें कि वे इस बारे में किसी और से चर्चा न करें।

4. अब प्रतिभागियों से कहें कि अभी अभ्यास खत्म नहीं हुआ है। अब तीसरे और चौथे प्रतिभागी को बुलायें। तीसरे प्रतिभागी को चित्र दिखायें और कहें कि आप चित्र को अच्छी तरह देख लें ताकि चौथे प्रतिभागी को बता सकें। चौथा प्रतिभागी चित्र को देख नहीं सकता है। जब तीसरा प्रतिभागी चित्र को देख चुका हो तो उससे चित्र वापस ले लें। अब तीसरे प्रतिभागी को चौथे प्रतिभागी को चित्र के बारे में बताने को कहें। चौथे प्रतिभागी से कहें कि वह स्पष्टता के लिए सवाल पूछ सकता है।



जब तीसरा प्रतिभागी चौथे को पूरी तरह बता दे और चौथा प्रतिभागी संतुष्ट हो जाये, तब चौथे प्रतिभागी को चित्र के बारे में सभी प्रतिभागियों को बताने के लिए कहें। एक बार फिर चित्र सभी प्रतिभागियों को दिखायें, ताकि वे चित्र में जो छूट गया उसको देख पायें।

5. अब प्रतिभागियों को बतायें कि इस अभ्यास का एक और हिस्सा है। पांच और छः नम्बर के प्रतिभागियों को प्रशिक्षण कक्ष में बुलायें और पांचवें प्रतिभागी को चित्र देखने के लिए दें और कहें कि आप चित्र को अच्छी तरह देख लें, ताकि छठे प्रतिभागी को बता सकें। जब पांचवां प्रतिभागी तैयार हो तो उसे छठे प्रतिभागी को बताने को कहें। इस बार बताते समय में नियम नहीं है, बल्कि वह छठे प्रतिभागी को चित्र दिखाकर समझा सकता है। अब छठे प्रतिभागी को चित्र के बारे में सभी को बताने के लिए कहें। इस अभ्यास को यहीं समाप्त करें और सभी प्रतिभागियों को अपने स्थान पर बैठने के लिए कहें।

6. अब सभी प्रतिभागियों से पूछें कि हमने यहां क्या देखा? तीनों स्तरों में क्या अन्तर दिखायी दिया? कौन से जोड़े ने सबसे अच्छे से चित्र के बारे में बताया? निम्न सवालों को पूछें और जवाबों को लिखें:
 - ♦ चित्र में कितनी महिलाएं थीं?
 - ♦ चित्र में कितने व्यक्ति थे?
 - ♦ चित्र में कितने बच्चे थे?
 - ♦ रेलवे के डिब्बे के अन्दर यात्रियों द्वारा किस भाषा का उपयोग किया गया था? सुगमकर्ता के लिए ध्यान देने वाला बिन्दु— क्या कोई यह बता पाया कि सभी कुछ आईने की छवि की तरह लिखा हुआ था?
7. वह टीम क्यों सफल हुई? प्रतिभागियों को अपने विचार रखने का पूरा समय दें।
8. प्रतिभागियों के द्वारा बताये गये बिन्दुओं को बोर्ड पर लिखें।
9. प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके पास कोई अनुभव है जहां संदेश बिगड़ गए हों। पांच से छः प्रतिभागियों से अपने अनुभव साझा करने को कहें।

गतिविधि का समापन

हमने तीन प्रकार के संचार के तरीकों को देखा।

केस 1: संचार एक तरफा था जहां सुनने वाला कोई सवाल नहीं पूछ सकता था। वह सिर्फ सामने वाले प्रतिभागी को सुन सकता था।

केस 2: सुनने वाला सवाल पूछने के लिए स्वतन्त्र था और स्पष्टीकरण मांग सकता था। इस स्थिति में संदेश पहली स्थिति की तुलना में बेहतर पहुंचाया जा सका था।

केस 3: इस स्थिति में संदेश देने वाला और संदेश प्राप्त करने वाले दोनों चित्र को देखकर चर्चा कर रहे थे। चित्र में क्या दिख रहा है कि चर्चा में संदेश प्राप्त करने वाले की पूरी सहभागिता थी। इस स्थिति में सुनने वाला सिर्फ सुनने वाला नहीं था जो केवल सवाल पूछ सकता है, बल्कि चित्र में क्या-क्या दिख रहा है इसे तय करने में सक्रिय रूप से भाग ले रहा था। इस प्रकार संचार की शैली ने चित्र का सबसे ज्यादा विवरण दिया।

- ♦ जब संदेश स्पष्ट नहीं होता है या भाषा भ्रमित करने वाली होती है तो अक्सर संदेश सही से पहुंच नहीं पाता है:
 - क) कुछ नई चीजें जुड़ती हैं और कुछ जानकारी छूट जाती है।
 - ख) जब कोई तथ्य एक व्यक्ति से दूसरों को पहुंचाये जाते हैं तो उनमें से कुछ ही हिस्से दूसरों तक पहुंच पाते हैं।
 - ग) कई बार, असामान्य व्याख्याएं दी जाती हैं और अक्सर वे किसी व्यक्ति के मन, स्वभाव और पूर्वाग्रह से प्रभावित होती हैं।
 - घ) इसका अन्त अफवाह या कहानी के रूप में भी हो सकता है।

- ♦ इसलिए संचार को प्रभावी बनाने के लिए संवाद होना चाहिए जहां संचारकर्ता और सुनने वाला सक्रिय रूप से शामिल हो तथा एक-दूसरे के साथ बातचीत कर सकें।
- ♦ जब कोई संदेश एक व्यक्ति द्वारा पहुंचाया जाता है तो दूसरे को उसे बिना किसी रुकावट के प्राप्त करना चाहिए। प्राप्त करने वाले से फीडबैक लेना इस बात को बताता है कि संदेश बिना किसी रुकावट या बदलाव के प्राप्तकर्ता तक पहुंचा है। इसलिए प्रभावी संचार एक चक्र के रूप में होना चाहिए जो यह सुनिश्चित करता है कि संचारकर्ता और प्राप्तकर्ता की समझ समान है।
- ♦ इसलिए जब हम महिलाओं, परिवारों और समुदाय के साथ संचार करते हैं तो यह बहुत महत्वपूर्ण है कि हम उनसे फीडबैक लें और उन्हें बहुत ध्यान से सुनें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि संदेश स्पष्ट रूप से समझा गया है।
- ♦ चर्चा के दौरान निम्नलिखित चार्ट को दिखाकर, चर्चा समाप्त करें।

चार्ट - प्रभावी संचार



क्या करें

1. प्राप्तकर्ता को फीडबैक प्रक्रिया में शामिल करें। अभ्यास से केस 2 और 3 को याद करें।
2. समान सहभागी के रूप में संचार के साझा अनुभवों को विकसित करने का प्रयास करें। अभ्यास से केस 3 को याद करें।
3. फीडबैक पर काम करें और स्पष्टीकरण के अवसर पैदा करें। अभ्यास के केस 3 को याद करें।



क्या न करें

1. एक तरफा संचार के उपयोग से बचें। अभ्यास से केस 1 याद रखें।
2. लम्बी बातचीत से बचें। प्रभावी होने के लिए, संचार को छोटे वाक्यों या भावों में बांटा जाना चाहिए। याद रखें कि केस 1 में लम्बा संचार कितना कम प्रभावी था और कैसे एक के बाद एक आने वाली छोटी जानकारियों ने केस 3 में संचार में सुधार किया।

**सत्र के अपेक्षित परिणाम**

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ संचार की परिभाषा को बता पायेंगे।
- ♦ एक तरफा और दो तरफा संचार को बता पायेंगे।
- ♦ शाब्दिक और गैर-शाब्दिक संचार को समझा पायेंगे।
- ♦ संचार चक्र को बता पायेंगे।

**आवश्यक सामग्री**

- ♦ फॉलोअप चर्चा

**तरीके**

- ♦ फॉलोअप चर्चा

**प्रक्रिया**

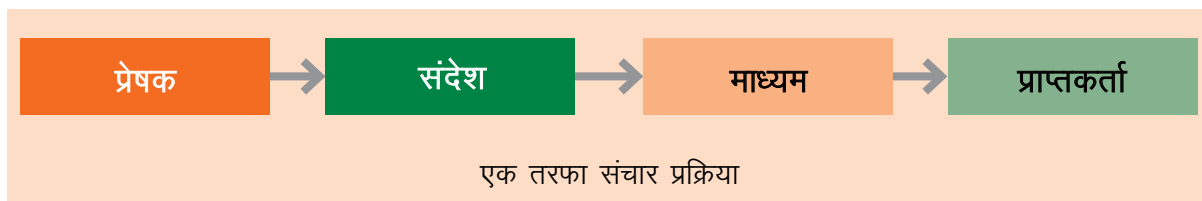
प्रतिभागियों से 'संचार' के बारे में विचार मंथन करने के लिए कहें। संचार एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा व्यक्तियों के बीच सूचनाओं, विचारों और भावनाओं का आदान-प्रदान होता है।

परिभाषा: संचार सूचनाओं और जानकारीयों (विचारों, भावनाओं, ज्ञान, आंकड़े और कौशल आदि) को किसी एक व्यक्ति या एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति या अन्य व्यक्तियों तक हस्तांतरित या आदान-प्रदान करने की प्रक्रिया है। संचार हमारे रोजमर्रा के जीवन का एक अभिन्न अंग है। हर दिन हम सुनने, बोलने, पढ़ने या लिखने की गतिविधियां करते हैं या अपने चहरे के हाव-भाव, शारीरिक भाषा, संकेत एवं भावनाओं का सहारा लेते हैं।

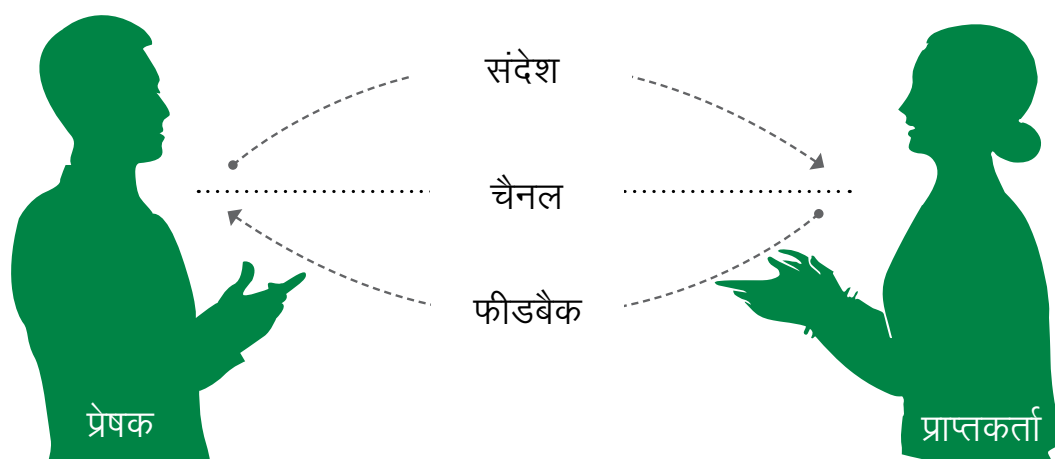
संचार चक्र और उसके तत्व

संचार एक तरफा या दो तरफा प्रक्रिया हो सकती है। आइये पहले इसके अन्तर को समझते हैं।

एक तरफा संचार प्रक्रिया: जब सूचना एक दिशा में संचारित होती है तो उसे एक तरफा संचार के रूप में जाना जाता है। इस संचार प्रक्रिया में, सूचना भेजने वाले से प्राप्त करने वाले तक जाती है जिसमें प्राप्त करने वाला कोई प्रतिक्रिया नहीं भेजता है। संचार की एक तरफा प्रक्रिया को निम्न चित्र में दिखाया जा सकता है।



दो तरफा संचार प्रक्रिया: दो तरफा संचार तब होता है जब प्राप्त करने वाला संदेश देने वाले को अपनी प्रतिक्रिया भेजता है। संचार प्रक्रिया मूल रूप से दो तरफा प्रक्रिया को बताती है जिससे संदेश भेजने वाला और प्राप्त करने वाला दोनों एक दूसरे के विचार या राय को समझ सकते हैं। इसे सर्किट संचार प्रक्रिया के रूप में भी जाना जाता है। संचार की दो तरफा प्रक्रिया नीचे दिखायी गयी है।



दो तरफा संचार के तत्व

स्रोत

संचार की प्रक्रिया में पहला तत्व होता है स्रोत। स्रोत से संदेश पैदा होता है। स्रोत एक व्यक्ति, व्यक्तियों का समूह या कोई संस्था या संगठन हो सकता है। संचार नियोजन प्रक्रिया में स्रोत महत्वपूर्ण है, क्योंकि संदेशों की विश्वसनीयता को उसके स्रोत के आधार पर जोड़कर देखा जाता है।

संदेश

संदेश वह विचार है जिसे संप्रेषित किया जा रहा है। संदेश सरल, सीधा, स्पष्ट और सटीक होना चाहिए। संदेश की सामग्री लक्षित समूह के लिए स्पष्ट होनी चाहिए न कि कार्यक्रम के कार्यकर्ताओं की धारणों पर आधारित होनी चाहिए।

माध्यम

माध्यम वह है जिसके द्वारा संदेश स्रोत से प्राप्तकर्ता/दर्शक तक पहुंचता है। माध्यम पारस्परिक हो सकता है जहां संदेश सीधे स्रोत से प्राप्तकर्ता तक जाता है या समूह संचार जहां कई प्राप्तकर्ता एक या कई स्रोत से संदेश प्राप्त करते हैं। उनमें मीडिया शामिल हो सकता है, जैसे कि प्रिंट, टेलीफोन या सेटेलाइट प्रसारण या रेडियो। संचार की दक्षता और प्रभावशीलता को निर्धारित करने में माध्यम का चुनाव महत्वपूर्ण है। बेहतर परिणामों के लिए संचार के कई माध्यमों का उपयोग किया जाना चाहिए।

प्राप्तकर्ता या लक्षित समूह

किस प्रकार के संदेशों के लिए लक्षित समूह कौन है? दर्शकों की पहचान करने के लिए उन्हें एक भाग में बांटना या समूह बनाना आवश्यक है। यदि व्यापक रूप से लक्षित समूह या दर्शकों के कुछ उदाहरण देखें तो बच्चे, माता-पिता, मित्र और साथ में काम करने वाले हो सकते हैं।

फीडबैक

फीडबैक संचार का अनिवार्य एवं महत्वपूर्ण तत्व है। फीडबैक स्रोत या प्रेषक के लिए प्राप्तकर्ता का जवाब या प्रक्रिया है। प्राप्तकर्ता की प्रक्रिया प्रेषक के लिए उपयोगी आंकड़ें होते हैं जो संदेशों को संशोधित करने में मदद करते हैं। अनुभवी संचारकर्ता हमेशा प्रतिक्रिया के प्रति संवेदनशील होते हैं और संदेशों को लगातार संशोधित करते हैं जो वे लक्षित समूह या दर्शकों से देखते या सुनते हैं। दर्शकों या प्राप्तकर्ता की प्रतिक्रिया के बिना संचार एक तरफा हो जाता है।

शाब्दिक एवं गैर-शाब्दिक संचार

भाषा या बोले गए शब्द बच्चों के साथ उनके घर में या बाल देखरेख संस्थान में संचार का सबसे आम तरीका है। यह सूचना देने का एक मान्य तरीका है। कुछ परिवीक्षा अधिकारी/बाल कल्याण समिति के सदस्य या किशोर न्याय बोर्ड के सदस्य बोलने में बहुत अच्छे होते हैं और वे अपनी बात को इतनी अच्छी तरह से व्यक्त करते हैं कि यह अन्य लोगों के दिमाग में अमिट छाप छोड़ता है। क्या बोलना है, कब बोलना है, कैसे बोलना है, और किन उद्देश्यों के साथ रखना है, यह वक्ता को स्पष्ट होना चाहिए। परिस्थिति भिन्न होती है और संदर्भ भिन्न होते हैं। बोले गये शब्द स्पष्ट होने चाहिए और स्थानीय भाषा का उपयोग करना चाहिए, सुनने में स्पष्ट और विषय से जुड़ा हुआ और समझने में आसान होना चाहिए। बच्चों के साथ संवाद करते समय खासकर तकनीकी शब्दों और शब्दजाल के उपयोग से बचना चाहिए। शाब्दिक संचार एक कला और कौशल दोनों है जो अनुभव से मजबूत होता है।

शाब्दिक संचार की यह सीमा है कि कोई भी श्रोता या प्राप्तकर्ता का ध्यान बहुत देर तक बनाये नहीं रखा जा सकता है। प्राप्तकर्ता या श्रोता इसे आसानी से भूल जाते हैं और प्रभावी समझ भी नहीं बन पाती है और उस पर काम भी नहीं होता है। एक कहावत है 'मैं सुनता हूँ, मैं भूल जाता हूँ।'

गैर-शाब्दिक संचार

निम्न सवालों की मदद से चर्चा करें:

- ♦ क्या हम बिना बोले संचार करते हैं?
- ♦ कुछ ऐसे तरीकों के बारे में बतायें जहां हम बिना शब्दों के संचार करते हैं। कुछ इशारे या भाव क्या हैं जिनका हम आमतौर पर उपयोग करते हैं? एक चार्ट पर प्रतिक्रियाओं की सूची बनायें।
- ♦ लोग शाब्दिक संचार के बजाये गैर-शाब्दिक संचार संकेतों से अपने आप को क्यों व्यक्त करते हैं?
- ♦ एक परामर्शदाता/पी.ओ./जे.जे.पी. सदस्य/सी.डब्ल्यू.सी. सदस्य या एस.जे.पी.यू. अधिकारियों के रूप में, हमें गैर-शाब्दिक संचार के बारे में जागरूक होने की आवश्यकता क्यों है?

हमें इस बात से जागरूक होना चाहिए कि बच्चे/सेवा प्राप्त करने वाले गैर-शाब्दिक तरीके से क्या संचार कर रहे हैं, उदाहरण के लिये भय, शर्मिंदगी, बेचैनी, शर्म, क्रोध, आक्रोश। हमें इस बात के प्रति भी सचेत रहने की आवश्यकता है कि हम बच्चों/सेवा प्राप्त करने वालों के साथ गैर-शाब्दिक तरीके से क्या संचार कर रहे हैं जैसे निराशा, झुंझलाहट आदि।

मौन भी बहुत कुछ संचार करता है और बहुत कुछ समझा देता है। संचार कुछ संकेतों को दिखाकर भी किया जाता है जैसे भौंहें चढ़ाना, टकटकी लगाना, सिर हिलाना, शरीर के अंगों को सांकेतिक रूप में हिलाना-डुलाना, चेहरे के भाव, हावभाव, हंसी, उदासी और क्रोध के द्वारा। शाब्दिक और गैर-शाब्दिक संकेतों का मिलाप संचार की प्रक्रिया को प्रभावी बनाने की एक कला है। कभी-कभी एक भी शब्द नहीं कहा जाता है लेकिन मौन रहकर अपनी बात को व्यक्त किया जाता है और इस प्रकार कई बार संचार किया जाता है।

भाग 3-3

प्रभावी संचार के लिए जरूरी कौशल



समय
75 मिनट



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ प्रभावी संचार के लिए संवाद स्थापित करने, सक्रियता से सुनने, उदाहरण देने, संक्षिप्त व्याख्या करने, और प्रोत्साहन देने के महत्व की सूची बना पाएंगे।
- ♦ संवाद के दौरान उत्तर देने से पहले सामने वाले की पूरी बात को सुनने और समझने के महत्व को समझ पाएंगे।
- ♦ खुले प्रश्न और बंद प्रश्नों के बीच के अंतर को समझ पाएंगे और उनका उपयोग कर पाएंगे।



आवश्यक सामग्री

- ♦ लिखने का बोर्ड, चॉक/मार्कर, चार्ट पेपर और स्केच पेन
- ♦ कौशल के लिए केस स्टडी
- ♦ "मुन्नाभाई एम.बी.बी.एस." फिल्म की क्लिप (फ़ैसिलिटेटर के लिए नोट में लिंक दिया गया है।)
- ♦ ऑडियो क्लिप – सक्रियता से सुनने के लिए गीत (फ़ैसिलिटेटर के लिए नोट में लिंक दिया गया है।)

प्रतिभागियों से इस विषय पर चर्चा करें

प्रभावी संचार के लिए न केवल शब्दों का प्रयोग काफी है बल्कि कई और चीजें शामिल हैं जैसे कि अशाब्दिक संचार, एकाग्रता या सक्रियता से सुनना, तनाव को सुलझाना, अपनी बात को पूरे विश्वास के साथ रखने का कौशल और अपने तथा सामने वाले के व्यक्ति की भावनाओं को समझाना। आइए हम कुछ और महत्वपूर्ण संचार कौशलों पर चर्चा करते हैं जो संचार को और भी अधिक प्रभावी बनाने के लिए जरूरी हैं।

1. तालमेल बनाना

तालमेल बनाने का अर्थ है लोगों या समूहों के बीच ऐसा माहौल तैयार करना जहां आसानी से और बेहतर संचार किया जा सकता है। इसका अर्थ है, व्यक्तियों या समूहों के साथ सहजता से पेश आना, जहां कुछ चीजें सभी के बीच एक समान हों। ऐसा करने से संचार की प्रक्रिया आसान और प्रभावी बन जाती है।

चर्चा करें: हो सकता है कि एक कानून का उल्लंघन करने वाला बच्चा (सी.सी.एल.) परिवीक्षा अधिकारी से खुलकर बात न करे, या परिवीक्षा अधिकारी पर पूरा विश्वास न करता हो। अब आप यह सोचें कि क्या वजह हो सकती है कि परिवीक्षा अधिकारी सी.सी.एल. के साथ संबंध स्थापित नहीं कर पा रहा है जिससे कि सी.सी.एल. उनसे खुलकर बात नहीं कर पा रहा है और कहानी को अपने दृष्टिकोण से पेश नहीं कर पा रहा है।

कुछ छोटे व्यवहार निम्न हैं जिससे वातावरण में तनाव कम करने में सहायता मिलती है और दोनों ही व्यक्ति सहज महसूस कर सकते हैं, तथा संचार अधिक प्रभावी हो सकता है:

- क) चुप्पी तोड़ना।
- ख) हल्की-फुल्की बातें जिससे किसी पर कोई दोषारोपण न हो। अपने साझा अनुभव या मौसम के बारे में बात करें, "आप यहां कैसे आए" इत्यादि जैसे प्रश्न पूछें।
- ग) संवाद के दौरान पहले से ही बच्चे/व्यक्ति का नाम लेकर उसे संबोधित करें। ऐसा करना न केवल शिष्टाचार है बल्कि आपको उनका नाम याद रह जाएगा, और आप उसे भूलेंगे नहीं।
- घ) किसी अन्य व्यक्ति के बारे में कोई भी सवाल सीधे न पूछें।
- ड.) सामने वाले व्यक्ति की बातें ध्यानपूर्वक सुनें और साथ ही साझा अनुभव या परिस्थिति की ओर ध्यान दें, इससे शुरुआती संचार को आगे बढ़ाने में आसानी होगी।
- च) सामने वाले व्यक्ति की ओर लगभग 60 प्रतिशत समय तक देखें। पर्याप्त समय के लिए नज़र का संबंध बनाए रखें, लेकिन इस बात का भी ध्यान रखें कि वह असहज महसूस न करें।
- छ) सामने वाले व्यक्ति की ओर झुककर बैठें और अपने हाथ-पैर खुले रखें। यह खुली शारीरिक भाषा है, जिससे आपको और सामने बैठे बच्चे को सहज होकर बात करने में सहायता मिलेगी।
- ज) इस बात का ध्यान रखें कि सामने वाला व्यक्ति यह महसूस करें कि उसको संवाद में शामिल किया जा रहा है, और न कि उसकी तहकीकात की जा रही है।
- झ) सामने वाले व्यक्ति को आराम से बात करने का मौका दें, जिससे बातचीत का सहज प्रवाह बना रहे।
- ञ) जबकि शुरुआती बातचीत दोनों को सहज होने में सहायक होती है, संबंध स्थापित करने की प्रक्रिया अक्सर बिना किसी शब्द के अशाब्दिक माध्यम से होती है।
- ट) अपनी आवाज़ की गति को इस तरह से बढ़ाएं या घटाएं जिससे आपकी बात रोचक और साथ ही सहज, खुली तथा दोस्ताना लगे। साथ ही अपनी आवाज़ को नीचे, धीमी गति में और सौम्यता से रखें, जिससे संबंध आसानी से स्थापित हो सके।
- ठ) जब आप बच्चे या सामने वाले व्यक्ति की किसी बात से सहमत होते हैं तो अपनी सहमति व्यक्त करें और साथ ही उसकी वजह बताएं। बच्चे या सामने वाले व्यक्ति की बात को आगे बढ़ाएं।
- ड) गैर-आलोचनात्मक भाव/रवैया अपनाएं। उस बच्चे या व्यक्ति के बारे में धारणा बनाने से बचें और कोई पूर्वाग्रह न रखें।

- ढ) यदि आप उस व्यक्ति की किसी बात से असहमत हैं तो पहले असहमति की वजह बताएं और उसके बाद कहें कि आप उनसे असहमत हैं।
- ण) यदि आपको किसी प्रश्न का उत्तर नहीं आता है या आपसे कोई गलती हो जाती है, तो इस बात को खुलकर स्वीकार करें। ईमानदार होना सबसे अच्छा तरीका है, और गलती मान लेने से विश्वास बढ़ता है।
- त) सच्चे बने रहने से, शाब्दिक और प्रत्यक्ष व्यवहार से संचार का अधिकतम प्रभाव हो सकता है।
- थ) अच्छी बातों की तारीफ करें, गैर-जरूरी आलोचना से बचें, और हमेशा नम्रता से पेश आएँ।
- द) संबंध को बनाने और बरकरार रखने के लिए अवचेतन स्थिति में भी अशाब्दिक इशारों का, शारीरिक भाषा का, आंखों के संपर्क का, चेहरे के हाव-भाव का और अपनी आवाज़ का सामने वाले व्यक्ति के साथ तालमेल बनाए रखें। यह बहुत जरूरी है कि उपयुक्त शारीरिक भाषा का उपयोग करें।

2. समानुभूति जताना

यह जताना कि आप सामने वाले व्यक्ति की नज़र से देख सकते हैं और बात को समझ सकते हैं। इस बात को याद रखें कि तालमेल बनाने का अर्थ है "आपस की समानताएं खोजना" और समानुभूति दिखाने से इसमें मदद मिलती है।

समानुभूति क्या है

सरल शब्दों में समानुभूति का अर्थ है दूसरों की स्थिति तथा भावनाओं के बारे में जागरूक होना। यह भावनात्मक बुद्धि का प्रमुख हिस्सा है, जो स्वयं और लोगों के बीच एक माध्यम है जिसके द्वारा हम यह महसूस कर सकते हैं कि किसी व्यक्ति पर क्या गुजर रही है। समानुभूति, "सहानुभूति" से भिन्न है। सहानुभूति का अर्थ है किसी के बारे में चिंता करना, कुछ हद तक दया करना, जबकि समानुभूति का अर्थ है किसी और की भावनाओं को समझना, उसे खुद महसूस करना, और यह कल्पना करना कि यदि आप उसकी जगह पर होते तो क्या महसूस करते।



फैसिलिटेटर के लिए नोट: फिल्म "मुन्नाभाई एम.बी.बी.एस." की क्लिप दिखाएं।
<https://www.youtube.com/watch?v=9b04PIVrxIQ>

फिल्म "मुन्नाभाई एम.बी.बी.एस." की क्लिप जहां मुन्नाभाई देख रहा है कि एक सफाई कर्मचारी फर्श साफ कर रहा है और एक नर्स उस पर से चलकर जाती है तथा फर्श को फिर से गंदा कर देती है। इससे सफाई कर्मचारी को बहुत गुस्सा आता है। मुन्नाभाई उस सफाई कर्मचारी के पास जाता है और उससे उसका नाम पूछता है तथा उसे जादू की झप्पी देता है। इससे उस कर्मचारी का गुस्सा शांत हो जाता है। वह गुस्सा नहीं करता जब मुन्नाभाई भी उसी फर्श पर जाते हुए उसे गंदा कर देता है। (इस घटना में प्रभावी संचार, शाब्दिक और अशाब्दिक संचार नज़र आता है।)

समानुभूति, सहानुभूति और दया

समानुभूति, सहानुभूति, और दया इन तीनों शब्दों के बीच एक विशेष अंतर है।

दया और सहानुभूति में हम दूसरों के प्रति भावना को दर्शाते हैं जैसे कि किसी को दुःख में देखना और यह समझना कि वह तकलीफ से गुजर रहा है। दया में हम कुछ कार्य करते हैं, जो कि सहानुभूति में नहीं है, लेकिन इन दोनों शब्दों का मूल एक जैसा है। जबकि समानुभूति में हम किसी और की भावना को महसूस करते हैं, और ऐसे कल्पना करते हैं कि वह व्यक्ति हम ही हैं।

रोल प्ले

शारीरिक हाव-भाव: प्रतिभागी एक रोल प्ले करते हैं जहां वह "गलत" शारीरिक हाव-भाव से बच्चे से वार्तालाप करने की कोशिश करते हैं, और बच्चा उनसे बात करने से इंकार कर देता है।

3. सुनना

सुनना अंतर्व्यक्तिक संचार कौशल का एक बुनियादी हिस्सा है। सुनने का अर्थ केवल कान से सुनना नहीं है, बल्कि यह एक सक्रिय प्रक्रिया है जहां सुनने वाला व्यक्ति सामने वाले की बात सुनने और समझने के बाद फैसला करता है। इस प्रक्रिया में सुनने वाला तटस्थ और गैर-आलोचनात्मक बना रहता है, खासतौर से बातचीत की शुरुआत में कोई पक्ष नहीं लेता है या अपने विचार तय नहीं करता है। सक्रियता से सुनना का अर्थ है "संयम रखना"। जब सामने वाला कुछ देर के लिए चुप हो जाता है या रुक जाता है, तो चुप्पी को स्वीकार करना। यदि बोलने वाला कुछ देर के लिए शांत हो जाता है या रुक जाता है तो इस बात का ध्यान रखना कि इस बीच सुनने वाला कोई प्रश्न पूछने या टिप्पणी न करें। सक्रियता से सुनने में सामने वाले व्यक्ति को अपने विचारों और बातों पर सोचने का पर्याप्त समय दिया जाए।



सुनने पर गतिविधि



प्रक्रिया

भाग 1

- 1) सभी प्रतिभागियों की जोड़ियां बनाएं और उन्हें बताएं कि अब वे अपने साथीदार के साथ वाद-विवाद करने जा रहे हैं।
- 2) प्रतिभागियों को बताएं कि वे आमने-सामने बैठें और आपस के बीच में पर्याप्त दूरी रखें।
- 3) वाद-विवाद के लिए दो विषय बोर्ड पर लिखें:
 - ◆ छड़ी का इस्तेमाल न करना, बच्चे को बिगाड़ने जैसा है।
 - ◆ एक कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चे का व्यवहार परिवर्तन करना बहुत कठिन है।
- 4) सभी जोड़ों को कोई एक विषय चुनने के लिए कहें और सिक्का उछाल कर ये तय करें कि कौन विषय के समर्थन में बोलेगा और कौन उसके विरोध में।
- 5) प्रतिभागियों को निम्नलिखित निर्देश दें:
 - ◆ जैसे ही इशारा किया जाएगा उनको वाद-विवाद शुरू करना है।
 - ◆ दोनों को एक साथ, एक ही समय पर बात करनी है।
- 6) वाद विवाद शुरू करने का इशारा करें और दो मिनट बाद बंद करने के लिए कहें।



भाग 2

- 1) अब प्रतिभागियों के जोड़े को दूसरा विषय चुनने के लिए कहें, जो उन्होंने पहले सत्र में नहीं चुना था:
 - ♦ जैसे ही इशारा किया जाए उनको वाद-विवाद शुरू करना है।
 - ♦ जब एक प्रतिभागी बोल रहा हो तो दूसरे प्रतिभागी को उसे ध्यानपूर्वक सुनना है।
 - ♦ जब पहले प्रतिभागी अपनी बात पूरी कर ले तो दूसरे प्रतिभागी को उस बात को तब तक दोहराना है, जब तक पहला प्रतिभागी पूरी तरह से संतुष्ट नहीं हो जाता। इस बीच यह भी पूछते रहें कि “आपने जो कहा है क्या मैंने पूरी तरह से समझा है?” या “क्या कुछ छूट तो नहीं गया?” या “आपने यह कहा.... सही है?”
- 2) दो मिनट बाद गतिविधि को बंद कर दें।

3) गतिविधि पश्चात् चर्चा

- ♦ इस गतिविधि पर चर्चा करें। चर्चा को आगे बढ़ाने के लिए निम्नलिखित प्रश्न पूछे जा सकते हैं:
 - चर्चा के पहले हिस्से में क्या हुआ?
 - क्या इस तरह का वाद-विवाद हमारी दिन प्रतिदिन जिन्दगी में अक्सर होता है? उदाहरण दें।
 - गतिविधि के दूसरे हिस्से के बारे में आप क्या सोचते हैं?
 - गतिविधि के दौरान आपको सुनने में क्या दिक्कत आ रही थी?
 - “सुनो-दोहराओ-बोलो” यह प्रक्रिया आपको किस तरह से सहायक लगी?
- ♦ प्रतिभागियों द्वारा बताए गए सभी बिन्दुओं को बोर्ड पर दो कॉलम में नोट करें: भाग 1 और भाग 2।

गतिविधि का समापन

- ♦ इस गतिविधि से निकली मुख्य बातों को दोहराएं। अक्सर अच्छी तरह से सुनने में हमें कई प्रश्नों के उत्तर मिल जाते हैं। हम ऐसे रास्ते निकाल सकते हैं जिससे हम सामने वाले को अलग तरह से सोचने तथा किसी और दृष्टिकोण से देखने के लिए समझा सकें। इस कौशल को सीखने के लिए अभ्यास और संयम की जरूरत है।
- ♦ “सुनो-दोहराओ-बोलो” यह प्रक्रिया आपने सीखी है, इस प्रक्रिया के द्वारा आप अपने ट्रेनिंग सत्र को और अधिक उत्पादक और प्रभावी बना सकते हैं। ऐसा करने से ट्रेनिंग के दौरान बेकार की बहस नहीं होगी।



फैसिलिटेटर के लिए नोट: ऑडियो क्लिप चलाएं: तुम इतना जो मुस्कुरा रहे हो
<https://www.youtube.com/watch?v=C8eAKT-zQXk>
केवल पहले 50 सेंकेंड ही चलाएं

सक्रियता से सुनना

“सक्रियता से सुनना” का अर्थ है, ध्यान से सुनना। सामने वाला क्या कहने की कोशिश कर रहा है, यह सुनना न कि केवल दिखावे के लिए सुनना। सक्रियता से सुनना का अर्थ है अपनी सभी इंद्रियों का उपयोग करके पूरा ध्यान देकर सामने वाले की बात को सुनना। सामने वाले को यह “महसूस” होना चाहिए कि आप उसकी बात को ध्यानपूर्वक और गंभीरता से सुन रहे हैं, वरना उसे यह लग सकता है कि उसकी बातों में आपकी दिलचस्पी नहीं है।

आप अपनी दिलचस्पी अलग-अलग शाब्दिक और अशाब्दिक तरीकों से व्यक्त कर सकते हैं जैसे आंखों का संपर्क बनाए रखना, सर हिलाना और मुस्कुराना, “हां” या सिर्फ “हं..हं..” कहते हुए अपनी सहमति जताना, ताकि वह आगे बोलने के लिए प्रोत्साहित हो। सुनने के दौरान यदि आप उसकी बात पर अपनी राय दें तो सामने वाले को अपनी बात कहने में आसानी महसूस होगी, और वह आपके साथ खुलकर तथा ईमानदारी से अपनी बात रख पाएगा।

सक्रियता से सुनने के लक्षण

अ. सक्रियता से सुनने के अशाब्दिक लक्षण



क) मुस्कुराहट

एक छोटी-सी मुस्कुराहट सामने वाले को यह एहसास देगी कि आप उसकी बात को ध्यान से सुन रहे हैं, उससे सहमत हैं और आपको उसकी बात को सुनकर खुशी महसूस हो रही है। मुस्कुराहट के साथ सहमति में सर हिलाना सामने वाले को यह एहसास देगा कि आप उसको ध्यान से सुन रहे हैं और उसकी बातों को समझ रहे हैं।



ख) आंख से सम्पर्क

बोलने वाले से आंखें मिलाकर देखना सुनने वाले के लिए स्वाभाविक है और इससे बोलने वाले को प्रोत्साहन मिलता है, लेकिन कभी-कभी आंखों में आंखें डालकर देखना सामने वाले को असहज भी बना सकता है, खासतौर से जब बोलने वाला शर्मीले स्वभाव का हो। ऐसी परिस्थिति में यह जरूर भांप लेना चाहिए कि कितनी देर तक आंखें मिलाई जा सकती हैं। आंख मिलाने के साथ-साथ मुस्कुराना और अन्य अशाब्दिक संदेश बोलने वाले को अपनी बात कहने के लिए प्रोत्साहित करता है।



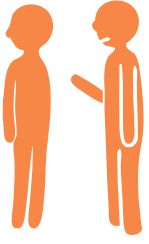
ग) मुद्रा

वार्तालाप के दौरान बोलने वाला और सुनने वाला किस तरह से बैठा है या खड़ा है, इसका संचार पर बहुत असर होता है। सक्रियता से सुनने वाले हमेशा आगे की ओर झुककर या बाजू की ओर झुककर बैठेंगे। अपनी गर्दन को एक ओर झुकाना या अपने सिर को अपने एक हाथ के सहारे टिकाना, इन मुद्राओं से यह जता सकते हैं कि आप सक्रियता से सुन रहे हैं।



घ) प्रतिबिंब

सामने वाले के चेहरे के भाव को अपने चेहरे पर प्रतिबिंबित करना एक सक्रियता से सुनने वाले के लक्षण हो सकते हैं। इस तरह के भाव सामने वाले व्यक्ति के प्रति आपकी सहानुभूति या समानुभूति को दर्शाते हैं, लेकिन यदि ऐसे भाव आपके चेहरे पर सहजता से नहीं आ रहे हैं तो इनका गलत अर्थ भी निकाला जा सकता है। सामने वाला यह सोच सकता है कि आप उसकी बात पर ध्यान नहीं दे रहे हैं। आप किसी कार्यवाही के द्वारा भी यह जता सकते हैं कि आप बच्चे की भावना को समझते हैं या उसके नजरिए से देख सकते हैं।



ड.) ध्यान भटकना

सक्रियता से सुनने वाले व्यक्ति यह ध्यान रखें कि किसी कारणवश उनका ध्यान कहीं और भटक न जाए, इसलिए वार्तालाप के दौरान बेचैनी, बार-बार घड़ी की ओर देखना, कागज पर बेवजह लिखना, या बालों के साथ खेलना, या नाखूनों को साफ करना, इत्यादि बातों से बचें।

सिर हिलाकर, प्रोत्साहन देने वाले शब्द बोलकर और अपने हाव-भाव के द्वारा यह जता सकते हैं कि आप सक्रियता से सुन रहे हैं।

इन बातों का ध्यान रखें: अशाब्दिक हाव-भावों की नकल की जा सकती है, जबकि वास्तविक रूप से बात पर ध्यान न दिया जा रहा हो, जबकि शाब्दिक संकेतों की नकल करना बिल्कुल मुश्किल होता है।



ब. सक्रियता से सुनने के शाब्दिक लक्षण

क) सकारात्मक सुदृढीकरण

वैसे तो सकारात्मक शाब्दिक सुदृढीकरण यह जताने का अच्छा तरीका है कि आप ध्यान से सुन रहे हैं लेकिन इसका उपयोग बहुत सावधानी के साथ किया जाना चाहिए।

बोलने वाले को प्रोत्साहन देने के लिए सकारात्मक शब्दों का उपयोग काफी फायदेमंद हो सकता है, लेकिन इनका बहुत सोच समझकर इस्तेमाल करें ताकि विषय से भटक नहीं जाएं और किसी एक बात पर ज्यादा जोर न दिया जाए।

“बहुत अच्छे”, “हां”, या “जरूर” जैसे शब्दों का जरूरत से ज्यादा इस्तेमाल करने से बोलने वाला चिढ़ भी सकता है। यदि आप कहने वाले की किसी बात से सहमत हैं तो आमतौर से उसकी वजह बताना अच्छा होता है।



ख) याद रखना

सामने वाले द्वारा कही गई कुछ मुख्य बातों को दोहराना, और यहां तक कि उनका नाम याद रखना, इस बात को जताता है कि आपने उसकी बात सुनी है और आप उसे समझ गए हैं। कही गई बातों की बारीकियों को याद रखना, विचारों, और संकल्पनों को याद रखना यह जताता है कि आपने सामने वाले की बात को ध्यानपूर्वक सुना है, और इससे बोलने वाले को अपनी बात जारी रखने के लिए प्रोत्साहन मिलेगा। जब वार्तालाप काफी लम्बी चल रही हो तो ऐसी परिस्थिति में नोट्स भी ले सकते हैं, ताकि बाद में कुछ बिंदुओं पर प्रश्न पूछ सकते हैं या स्पष्ट करने के लिए कह सकते हैं।



ग) प्रश्न पूछना

यह जताने के लिए कि आप सामने वाले की बातें ध्यानपूर्वक सुन रहे हैं आप सवाल पूछ सकते हैं, और ऐसे वाक्य बोल सकते हैं जिससे बोलने वाले को अपनी बात को स्पष्ट करने में सहायता मिलेगी। प्रश्न पूछने से सामने वाले को यह जताया जा सकता है कि आपको उसकी बातों में दिलचस्पी है।

खुले प्रश्न पूछना: खुले प्रश्न वह होते हैं जहां जवाब केवल “हां” या “न” से अधिक होता है (अगले सत्र में इस पर विस्तार से चर्चा की गई है)



घ) प्रतिबिंब

सामने वाले की बात को दोहराना या आसान ढंग से व्यक्त करने को प्रतिबिंब कहते हैं, जिससे यह जताया जा सकता है कि आप सामने वाले की बात को समझ गए हैं। प्रतिबिंब करना एक बेहद शक्तिशाली कौशल है जिससे सामने वाले की बात को सदृढ़ किया जा सकता है।



ड.) स्पष्टीकरण

स्पष्टीकरण के द्वारा आप बोलने वाले से प्रश्न पूछ सकते हैं और यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि आपने जो बात समझी है वह सही है। स्पष्टीकरण के लिए आमतौर पर खुले प्रश्न पूछे जाते हैं जहां सामने वाले को अपनी बात विस्तार से समझाने का मौका मिलता है।



च) सारांश

सारांश का अर्थ है सामने वाले की बात को अपने शब्दों में दोहराना। इस तकनीक में बोलने वाले की बातों से प्रमुख बिंदुओं को तर्कशील क्रम में स्पष्ट शब्दों में दोहराया जाता है, जिससे यदि कोई गलती हुई हो तो बोलने वाले को उसे सुधारने का मौका मिलता है। इसमें बच्चे द्वारा कही गई किसी प्रमुख बात का जिक्र कर सकते हैं।



समय
10 मिनट

रोल प्ले

एक परिवीक्षा अधिकारी एक बच्चे से बातचीत करता है। प्रतिभागियों का एक समूह इसे ध्यान से देखता है और बातचीत के दौरान अधिकारी द्वारा सक्रियता से सुनने में की गई गलतियों को नोट करता है।



फैसिलिटेटर के लिए नोट: उपलब्ध समय के अनुसार दो वॉलंटियर को बच्चे और परिवीक्षा अधिकारी की भूमिका निभाने के लिए कहें। उनको बताएं कि वह सक्रियता से सुनने के कौशल का उपयोग न करें। रोल प्ले के बाद प्रतिभागियों के समूह को रोल प्ले के दौरान की गई गलतियों को उजागर करने के लिए कहें, और उन गलतियों को कैसे दूर किया जा सकता है, उन पर चर्चा करें।

4. उदाहरण देना

ऐसे उदाहरण दिए जाने चाहिए जो परिस्थिति के अनुसार और प्रासंगिक हो। उदाहरण देते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें:

- ◆ उदाहरण सच्ची घटना पर आधारित हो।
- ◆ समझने में आसान हो।
- ◆ स्थानीय परिपेक्ष्य के अनुसार हो।
- ◆ चर्चा के विषय से संबंधित हो।
- ◆ उदाहरण में यदि किसी व्यक्ति का जिक्र किया गया हो तो उसकी गोपनीयता को ध्यान में रखा जाए।



गतिविधि

प्रतिभागियों को दो समूहों में बांटें। दोनों ही समूहों को एक केस स्टडी दें, और उनसे कहें कि वह उस केस स्टडी को ध्यान से पढ़ें और यह बताएं कि क्या उस केस स्टडी में दिया गया उदाहरण ऊपर दिए गए बिंदुओं के अनुसार है। प्रत्येक समूह को इस केस स्टडी में दिए गए उदाहरण की खासियत और कमियों को सभी प्रतिभागियों के सामने पेश करने के लिए कहें।

प्रतिस्थिति: प्रतिभागियों से कहें कि वे एक ऐसे कार्यक्रम की कल्पना करें जो कि बाल कल्याण समिति (सी.डब्ल्यू.सी.) के सदस्यों ने गणतंत्र दिवस के अवसर पर आयोजित किया था। कार्यक्रम के बाद सी.डब्ल्यू.सी. सदस्यों ने बच्चों को संबोधित किया। निम्नलिखित दो उदाहरण दिए गए:

केस स्टडी-1:

“नाइजीरिया में ऑब्जरवेशन होम (पर्यवेक्षण गृह) के नियम बहुत सख्त होते हैं। जो बच्चे इन नियमों का उल्लंघन करते हैं, उन्हें कड़ी सजा दी जाती है, जबकि जो बच्चे अनुशासन बनाए रखते हैं उन्हें प्रोत्साहन दिया जाता है, इसलिए आपके लिए अच्छा होगा कि आप भी पर्यवेक्षण गृह में अनुशासन बनाए रखें। सी.डब्ल्यू.सी. सदस्य ने बताया कि पर्यवेक्षण गृह के एक बच्चे को सामुदायिक सेवा के लिए सम्मानित किया गया है।”

केस स्टडी-2:

जब यह गणतंत्र दिवस का कार्यक्रम आयोजित किया गया था, उस समय हर्ष पर्यवेक्षण गृह में करीब दो सप्ताह बिता चुका था। उसे पर्यवेक्षण गृह में इसलिए लाया गया था क्योंकि जब वह अपनी बहन को एक छेड़छाड़ करने वाले से बचाने की कोशिश कर रहा था, उस दौरान छेड़छाड़ करने वाले की मौत हो गई। पर्यवेक्षण गृह के माहौल से वह तालमेल नहीं कर पा रहा था, और उस पर “कातिल” का आरोप लगाने वाले बच्चों के प्रति बहुत आक्रामक हो रहा था। वह कुछ बच्चों के साथ लड़ाई भी कर चुका था। सी.डब्ल्यू.सी. सदस्यों के सभी बच्चों को हर्ष की कहानी सुनाई और बताया कि इस तरह से वह अन्य बच्चों के साथ मिल-जुलकर नहीं रह पा रहा है, और इससे सबक लेकर सभी बच्चों को अच्छा बर्ताव करना चाहिए और सभी के साथ मिल-जुलकर रहना चाहिए।

5. संक्षिप्त व्याख्या

संक्षिप्त व्याख्या करते हुए संप्रेषक संदेश को अपने शब्दों में दोहराते हैं। उदाहरण के लिए “मैं बहुत समय से कतार में खड़ा हूं। मैं बीमार हूं। मुझे पता है कि ऐसे समय में खाना परोसने में देरी के लिए खाना बनाने वाले पर गुस्सा करने से कोई फायदा नहीं होगा।”

संप्रेषक: “आप शायद ये जानते व समझते हैं कि आपको खाना बनाने वाले पर गुस्सा नहीं होना चाहिए”।

संक्षिप्त व्याख्या करने का उद्देश्य

- ◆ यह जताना कि बताने वाले ने जो कुछ कहा है उसे आप समझ गए हैं।
- ◆ बातों को सरल और स्पष्ट शब्दों में बताकर बोलने वाले व्यक्ति की मदद करना।
- ◆ ऐसा करने से बोलने वाले व्यक्ति को अपनी बात को और अधिक विस्तार से बताने के लिए प्रोत्साहन देना।
- ◆ अपनी समझ को जांच लेना।

6. प्रोत्साहन देना

जब तक संचार दो तरफा न हो, वह प्रभावी नहीं हो सकता। लोगों को खुलकर बोलने, प्रश्न पूछने और अपने विचार देने के लिए प्रोत्साहित करें, भले ही वे आपकी बातों से सहमत न हो। उनके विचारों और मतों का आदर करें। उनको प्रोत्साहन दें। उनके साथ अच्छा तालमेल स्थापित करें।

उदाहरण-1: हमने आपको पर्यवेक्षण गृह के अन्य बच्चों के साथ घुलने-मिलने और छोटे बच्चों की सहायता में हिस्सा लेने के फायदों के बारे में बताया था। हमें खुशी है कि हमारी बात मान ली है और ऐसा करना शुरू कर दिया है।

उदाहरण-2: हमें खुशी है कि आपने पर्यवेक्षण गृह के दूसरे बच्चों के साथ घुलना-मिलना और छोटे बच्चों की सहायता करनी शुरू कर दी है।

इन दोनों उदाहरणों पर प्रतिभागियों के साथ चर्चा करें और उनसे पूछें कि इनमें से कौन-सा तरीका सही है और क्यों सही है।

7. सारांश करना

सारांश करने का अर्थ है एक या एक से अधिक संक्षिप्त व्याख्यानों को मिलाना जो सत्र के संदेशों को दर्शाते हैं।

लक्ष्य

- ♦ संदेशों के विभिन्न हिस्सों को जोड़ना।
- ♦ इन संदेशों में किसी समान विषय या आकृति को पहचानना।
- ♦ बेवजह की बातों को रोकना।
- ♦ किसी सत्र की शुरुआत या अंत करना।
- ♦ प्रगति की समीक्षा करना।
- ♦ एक विषय से दूसरे विषय पर जाने के दौरान पड़ाव की तरह इस्तेमाल करना।

8. प्रश्न पूछना

प्रश्न पूछना किसी भी संचार के दौरान हस्तक्षेप का अहम् हिस्सा है। यहां हम दो प्रकार के प्रश्नों के बारे में बात करेंगे – खुले प्रश्न और बंद प्रश्न।

(i) खुले प्रश्न ऐसे प्रश्न होते हैं जिनका जवाब आसानी से “हां” या “नहीं”, या दो-शब्दों के वाक्य में नहीं दिया जा सकता। उदाहरण के लिए:

- ♦ पर्यवेक्षण गृह में आपको इस तरह की समस्या का सामना करना पड़ता है?
- ♦ पर्यवेक्षण गृह में आपकी दिनचर्या क्या है?
- ♦ पर्यवेक्षण गृह में रहने वाले दूसरे बच्चों के साथ आप तालमेल क्यों नहीं बैठा पा रहे हो?

खुले प्रश्न पूछने का लक्ष्य

- ◆ किसी विषय पर विस्तार से पूछने के लिए प्रोत्साहित करना।
- ◆ सामने वाले को प्रेरित और प्रोत्साहित करना।

(ii) बंद प्रश्न ऐसे प्रश्न होते हैं जिनका जवाब “हां” या “नहीं” या एक-दो शब्दों के वाक्यों द्वारा दिया जा सकता है।

उदाहरण

- ◆ पर्यवेक्षण गृह के दूसरे बच्चों के साथ क्या आपका तालमेल अच्छा है?
- ◆ क्या आप सामुदायिक सेवा कार्यों में हिस्सा लेते हो?
- ◆ क्या आप पर्यवेक्षण गृह के दूसरे बच्चों के साथ अपनी समस्याओं पर चर्चा करते हो?

बंद प्रश्न पूछने का लक्ष्य

- ◆ कुछ विशेष जानकारी हासिल करना।
- ◆ किसी समस्या के मापदंड की पहचान करना।
- ◆ चर्चा के विषय को सीमित करना।
- ◆ किसी बड़बोले को रोकना।

गतिविधि: प्रतिभागियों को निम्न प्रश्नों के प्रकार की पहचान करने के लिए कहें:

1. क्या आपको पता है कि पर्यवेक्षण गृह के नियमों का पालन करना महत्वपूर्ण है?
2. पर्यवेक्षण गृह के दूसरे बच्चों के साथ क्या आपका तालमेल अच्छा है?
3. पर्यवेक्षण गृह में आपको किन चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है?
4. सामुदायिक सेवा की किन गतिविधियों में आप हिस्सा ले रहे हो?
5. क्या आप सामुदायिक सेवा में हिस्सा लेते हो?
6. यहां आप अपना समय किस तरह बिताते हो?

प्रश्न पूछते समय खुले और बंद प्रश्नों के अलावा कई अन्य बातों का ध्यान रखना भी जरूरी है।

1. प्रश्न पूछते समय क्या ऐसे शब्दों का उपयोग किया जाना चाहिए जो लोग आसानी से समझ नहीं सकते?
2. क्या एक समय में बहुत से प्रश्न पूछे जाने चाहिए?
3. क्या प्रश्न पूछने के बाद उत्तर पाने के लिए इंतजार करना चाहिए?
4. जब कोई प्रश्न सही से समझ में नहीं आया हो, तो क्या वह प्रश्न उसी तरह से दोहराया जाना चाहिए या, अलग तरीके से पूछा जाना चाहिए?

सत्र का समापन (5 मिनट)

निम्नलिखित बातों को दोहराएं:

- ♦ प्रभावी संचार के लिए सुनना एक बेहद महत्वपूर्ण कौशल है।
- ♦ लोग खुलकर बात करें और आपसे सही संचार करें, इसके लिए लोगों को प्रोत्साहित करें, उनके विचार पूछें, और सही प्रश्न पूछें।
- ♦ प्रासंगिक और परिपेक्ष्य के अनुरूप उदाहरण देना महत्वपूर्ण है।
- ♦ संदेश को सरल और छोटा रखें।
- ♦ लम्बे वार्तालाप के बीच बातों को संक्षिप्त में बताने से बातें समझने में सहायता मिलती है।
- ♦ संचारक को प्रभावी संचार में आ रही रुकावटों के बारे में सचेत होना चाहिए और उन्हें कम करने के लिए कदम उठाने चाहिए।

इस चर्चा के आधार पर ऊपर दिए सभी विषयों का सार बताते हुए निम्नलिखित बिंदुओं को दोहराएं, जो प्रभावी संचार के लिए ध्यान में रखना जरूरी है:

- ♦ सामने वाले व्यक्ति का उचित सम्मान करें।
- ♦ सही और पूरी जानकारी दें।
- ♦ लोगों की जरूरतों, समय, और सहूलियत के बारे में संवेदनशील बने रहें।
- ♦ गोपनीयता बनाए रखें।
- ♦ हमेशा सकारात्मक सोच रखें। लोग जैसे भी हैं, उनको स्वीकार करें। उनकी कमियों और खामियों की ओर इशारा न करें।
- ♦ किसी के बारे में जल्दी से किसी निर्णय पर न पहुंचें और न ही अत्याधिक आलोचनात्मक बनें।
- ♦ शांत और संतुलित बने रहें।
- ♦ तालमेल बनाए रखें।
- ♦ सही समय पर सही और सम्पूर्ण जानकारी देना महत्वपूर्ण है। यदि आपको जानकारी नहीं है तो उसे स्वीकार करें।
- ♦ सामने वाले को प्रश्न पूछने और अपनी राय बताने का अवसर दें।



व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया - भाग 1 और 2



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया में शामिल विभिन्न चरणों की सूची बना पाएंगे।
- ♦ अपने व्यक्तिगत अनुभवों को व्यवहार परिवर्तन के विभिन्न चरणों से जोड़ कर देख पाएंगे।
- ♦ व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया के हर एक चरण में संचारकर्ता की भूमिका को समझा और बता पाएंगे।
- ♦ व्यवहार परिवर्तन के विभिन्न चरणों में आने वाली बाधाओं को चिन्हित कर सूचीबद्ध कर पाएंगे।



आवश्यक सामग्री

- ♦ कहानी कार्ड
- ♦ ब्लैक बोर्ड और चॉक या चार्ट पेपर तथा अलग-अलग रंगों के स्केच पेन



सत्र संचालन की प्रक्रिया

सत्र को निम्नलिखित चार भागों में बांटा गया है:

भाग 1: कहानी कार्ड का उपयोग करके प्रतिभागियों को कहानी सुनाना।

भाग 2: प्रतिभागियों को व्यवहार परिवर्तन के सात चरणों को दर्शाने वाला पहला चार्ट प्रस्तुत करना।

भाग 3: व्यक्तिगत अनुभवों को पहले छोटे समूहों में साझा करना और फिर प्रत्येक छोटे समूह द्वारा इन अनुभवों को प्रतिभागियों के बड़े समूह में सबके सामने रखना।

भाग 4: पूरे चार्ट को प्रतिभागियों के समूह के सामने प्रस्तुत करना और व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया के हर एक चरण पर चर्चा करना। इस बात का ध्यान रखना की कोई भी व्यक्ति व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया के विभिन्न चरणों में से किसी भी चरण पर बाहर आ सकता है।



समय
30 मिनट

भाग 1: कहानी कार्ड का उपयोग करते हुए कहानी सुनाना

कहानी कार्ड का उपयोग करते हुए निम्नलिखित कहानी सुनाएं:

नंदिनी की कहानी

नंदिनी अपनी कक्षा की सबसे होशियार छात्रा थी। कोविड-19 महामारी से पहले, वह एक दिन के लिए भी अपने विद्यालय में अनुपस्थित नहीं रहती थी। लेकिन महामारी के दौरान, उसके पिता जी की नौकरी चली गयी। नंदिनी को ऑनलाइन पढ़ाई जारी रखने के लिए पर्याप्त सुविधाएं नहीं मिल सकीं। उसके माता-पिता ने उसे घर पर बैठाने के बजाय उसकी शादी करने का निर्णय लिया। नंदिनी की शिक्षिका को नंदिनी की शादी के बारे में उसकी दोस्त रानू से पता चला। उन्होंने नंदिनी के घर जाकर उसके माता-पिता से इस बारे में बात करने का फैसला किया।

जब नंदिनी की शिक्षिका उसके घर पहुंची तो उन्होंने उसके माता-पिता से बात कर के उन्हें नंदिनी की पढ़ाई जारी रखने के लाभ समझाए। उन्होंने नंदिनी के माता-पिता को बताया कि नंदिनी एक बुद्धिमान और मेहनत करने वाली लड़की है और उनकी सबसे अच्छी विद्यार्थियों में से एक है।



उन्होंने उन्हें छात्रवृत्ति योजना के बारे में भी बताया जिसका लाभ लेकर नंदिनी अपनी पढ़ाई जारी रख सकती है। इस तरह नंदिनी के परिवार पर उनकी बेटी की पढ़ाई का कोई अतिरिक्त वित्तीय भार भी नहीं पड़ेगा।

छात्रवृत्ति योजना के बारे में सुनकर नंदिनी को भी यह लगा कि अब उसके माता-पिता उसे अपनी पढ़ाई जारी रखने की अनुमति दे सकते हैं। वह बहुत उत्साहित हो गई।

नंदिनी की शिक्षिका ने नंदिनी और उसके परिवार को अगले सोमवार को विद्यालय आने को कहा ताकि नंदिनी छात्रवृत्ति के लिया अपना आवेदन भर सके। उन्होंने नंदिनी को उसकी पुरानी मार्कशीट, आधार कार्ड और रिपोर्ट कार्ड तथा अपने माता-पिता के जरूरी दस्तावेज भी साथ लाने के लिए याद दिलाया। उन्होंने नंदिनी को अपना पुराना स्मार्ट फोन भी दे दिया ताकि नंदिनी ऑनलाइन कक्षाओं में फिर से भाग ले सके।

अगले सोमवार को नंदिनी अपनी शिक्षिका से मिलने नहीं गई। विद्यालय खत्म होने के बाद, विद्यालय की प्रधानाध्यापिका के साथ शिक्षिका नंदिनी के घर नंदिनी के न आने का कारण जानने के लिए गयीं। संयोग से नंदिनी के पिता घर पर ही थे। उन्हें देखकर उन्होंने उनसे कहा कि नंदिनी को स्मार्ट फोन का उपयोग करके ऑनलाइन कक्षाओं में भाग लेना सुविधाजनक नहीं लगा और इसलिए वह अपनी पढ़ाई जारी नहीं रख सकेगी। साथ ही, एक लड़का अगले हफ्ते अपने माता-पिता के साथ उसे देखने आ रहा था।

उन्होंने यह भी कहा कि वह चाहते हैं कि नंदिनी की शादी जल्द से जल्द हो जाये ताकि उन्हें इस जिम्मेदारी से मुक्ति मिले। नंदिनी की दादी, जो ये बातें सुन रही थी, ने भी कहा कि उनकी शादी भी बहुत कम उम्र में हो गयी थी और वह चाहती हैं कि उनके मरने से पहले उनकी पोती नंदिनी की भी शादी हो जाये।

दोनों शिक्षकों ने धैर्यपूर्वक नंदिनी के माता-पिता के साथ इस मामले पर चर्चा की और उन्हें समझाया कि नंदिनी अभी भी एक बच्ची है और इस उम्र में उसकी शादी करना अच्छा नहीं है। उन्होंने नंदिनी के माता-पिता को उसके सेना में जाने के सपने के बारे में भी बताया। काफी बातचीत के बाद, नंदिनी के माता-पिता उसके छात्रवृत्ति के आवेदन को भरने के लिए तैयार हो गए। शिक्षिकाएं आवेदन पत्र साथ ही लाई थीं और उन्होंने नंदिनी को उसे भरने में मदद की।

अगले हफ्ते नंदिनी की सहपाठी रानू ने शिक्षिका को बताया कि लड़के का परिवार का अगले दिन नंदिनी के घर जाने का कार्यक्रम है।

नंदिनी की शिक्षिका ने गांव के सरपंच से संपर्क किया और उन्हें अपने साथ नंदिनी के घर चलने का आग्रह किया क्योंकि शादी के लिए नंदिनी की उम्र अभी बहुत कम थी। इसके अलावा वो नंदिनी को उसके सेना में जाने के सपने को साकार करने में मदद करना चाहती थी। सरपंच मीना देवी और नंदिनी की शिक्षिका नंदिनी के घर गए। उन्होंने रानू की मां, जो की स्वयं भी किसी दूसरे गांव में एक शिक्षिका थीं, को उनके साथ आने के लिए कहा। सबने मिलकर नंदिनी के माता-पिता को नंदिनी की शादी नहीं करने के लिए समझाने की कोशिश की। नंदिनी के पिता ने उन्हें बताया कि उनके चचेरे भाई, जो पास के गांव के रहने वाले हैं, ने भी अपनी बेटी के लिए छात्रवृत्ति योजना के अंतर्गत आवेदन किया था। लेकिन लगभग आठ महीने तक चक्कर काटने के बाद भी आवेदन पर कोई कार्रवाई नहीं हुई। उन्होंने यह भी कहा कि अगर नंदिनी को छात्रवृत्ति मिल भी गई तो उसके लिए दूसरे गांव के विद्यालय में साइकिल पर जाना मुश्किल होगा। उन्होंने शिकायत की कि इस तरह की छात्रवृत्ति योजनाएं सिर्फ कागजों पर चल रही हैं और वह अपनी बेटी की शादी एक योग्य लड़के से करने का अवसर खोना नहीं चाहते। इसके अलावा, कोविड के समय में नंदिनी की शादी सीमित अतिथियों के साथ ज्यादा पैसा खर्च किए बिना की जा सकती है।



रानू की मां ने नंदिनी के माता-पिता को समझाया कि उन्होंने भी रानू के लिए छात्रवृत्ति योजना के अंतर्गत आवेदन किया था और रानू को छात्रवृत्ति पहले ही मिल चुकी है। उन्होंने बताया कि रानू को एक लैपटॉप कंप्यूटर भी मिला था जिसकी मदद से वह ऑनलाइन कक्षाओं में शामिल हो सकती है।

सरपंच ने भी नंदिनी के माता-पिता को यह बताया कि वह लड़कियों के एक ऐसे समूह के बारे में जानती हैं जो दूसरे गांव के हाईस्कूल में एक साथ जाती हैं और नंदिनी का उनके साथ जाना सुरक्षित रहेगा। उन्होंने उन्हें यह भी समझाया कि कम उम्र में नंदिनी का विवाह करना गैरकानूनी भी है। अंत में, सबके प्रयासों से वे नंदिनी के माता-पिता को अभी नंदिनी का विवाह नहीं करने और उसकी शिक्षा जारी रखने पर मना सके।



नंदिनी ने अवल्ल दर्जे के साथ अपनी शिक्षा समाप्त की और पास के ब्लॉक में एक ऐसे संस्थान से जुड़ गयी जो सेना में शामिल होने के लिए प्रशिक्षण देता था। नंदिनी के माता-पिता बहुत खुश हैं कि उन्होंने उसकी शिक्षा और सरपंच की बात सुनी और मानी।

नंदिनी के माता-पिता ने न केवल उसे उसके सपनों को साकार करने के लिए प्रेरित किया, बल्कि इन दिनों वे गांव की अन्य लड़कियों को अपनी पढ़ाई जारी रखने के लिए प्रेरित करते हैं ताकि वे अपने सपनों को साकार कर सकें। नंदिनी के पिता अब गर्व से सभी को कहते हैं वह यह सुनिश्चित करेंगे कि उसकी अन्य दो बेटियां भी अपनी पढ़ाई पूरी करें और सम्मानित नागरिक बनें।

एक बार कहानी सुनाने के बाद, निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- ♦ आप कहानी के बारे में क्या सोचते हैं? क्या आपको नंदिनी जैसे परिवार मिलते हैं जो अपनी बेटियों की हाई स्कूल की शिक्षा जारी रखने के लिए अनिच्छुक होते हैं?
- ♦ नंदिनी के शिक्षक ने मामले को कैसे संभाला? क्या उन्होंने नंदिनी के पिता और दादी द्वारा उसकी शिक्षा के विरोध के पीछे के कारणों का पता लगाने की कोशिश की? क्या नंदिनी के परिवार ने उनकी सलाह मानी?
- ♦ नंदिनी की शिक्षिका ने आखिर उसके परिवार को कैसे मना लिया और नंदिनी का समर्थन उसकी शिक्षा को पूरा करने और बाल विवाह रोकने में कैसे हासिल किया?
- ♦ ऐसा क्या है जो नंदिनी की शिक्षिका इससे बेहतर कर सकती थीं? (जैसे जब वे उसका छात्रवृत्ति फॉर्म भरवा रही थीं तो उस समय उचित परामर्श और अन्य लड़कियों के सफल उदाहरण देना जिन्होंने अपनी पढ़ाई पूरी की थी)

ऊपर दिए गए हर एक प्रश्न पर प्रतिभागियों को अपने विचारों पर मनन करने और उन्हें साझा करने के लिए पर्याप्त समय दें। निम्नलिखित बातें निकल कर आएँ इसलिए प्रतिभागियों से प्रश्न पूछते रहें:

जब नंदिनी की शिक्षिका पहली बार उसके घर गयी थीं तो वे नंदिनी के मन में छात्रवृत्ति योजना और उसकी पढ़ाई जारी रखने के बारे में 'जागरूकता' और 'इच्छा' पैदा करने में सफल रही थीं। लेकिन उसके माता-पिता ने उसे प्रभावित किया और उसे आगे बढ़ने से रोक दिया। उन्होंने नंदिनी को इस बात का 'ज्ञान/कौशल' भी दिया कि उन्हें फॉर्म कैसे भरना है और वह कहां उपलब्ध होगा।

प्रधानाध्यापिका के साथ दूसरी बार नंदिनी के घर जाने पर, वे नंदिनी के माता-पिता को छात्रवृत्ति के लिए आवेदन पत्र भरवाने के 'प्रयास' के माध्यम से 'अपेक्षित' व्यवहार का परिक्षण करने के लिए राजी कर सकी थीं।

लेकिन इन सब के बाद भी यह तथ्य कि नंदिनी की चचेरी बहन आवेदन जमा करने के एक साल बाद भी छात्रवृत्ति पाने के लिए संघर्ष कर रही थी और उसके पिता का यह विश्वास कि ऐसी योजनाएं कागजों पर ही क्रियान्वित होती हैं, ने नंदिनी के परिवार को उसकी शादी की योजना पर आगे बढ़ने के लिए प्रेरित किया।

नंदिनी की शिक्षिका ने फिर से नंदिनी के परिवार को सरपंच और रानू की मां से मिलवाकर प्रभावित एवं प्रेरित किया तथा उन्हें छात्रवृत्ति की आवेदन प्रक्रिया को पूरा करने के लिए मनाने में सफल रहीं।

इस तरह, नंदिनी के माता-पिता ने यह महसूस किया कि शिक्षिका की सलाह मानकर उनकी बेटियों की पढ़ाई पूरी कराना अच्छा है। इसलिए, उन्होंने नंदिनी का विद्यालय जाना जारी रखा और उसे सेना के लिए प्रशिक्षण देने वाले संस्थान में नामांकित किया जिससे की उनके व्यवहार परिवर्तन में 'निरंतरता' होने का पता चलता है।

भाग 2: व्यवहार परिवर्तन के सात चरण बताने वाले पहले चार्ट को प्रस्तुत करना



समय
15 मिनट

भाग 1 में दी गयी नंदिनी की कहानी को आगे बढ़ाते हुए व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया पर चर्चा शुरू करें।

परिवर्तन प्रक्रिया में पहला चरण जिस परिवर्तन की आवश्यकता है उस परिवर्तन के प्रति जागरूक होना है। बोर्ड पर 'जागरूक' लिखें और चर्चा करें कि किस प्रकार नंदिनी और उसके माता-पिता इस बात के प्रति जागरूक हो गए कि सरकार की विभिन्न छात्रवृत्ति योजनाएं हैं जो उनकी बेटी की पढ़ाई जारी रखने में सहायक सिद्ध हो सकती हैं। यह जागरूकता एक पड़ोसी के माध्यम से आ सकती है, एक रिश्तेदार या दोस्त या एक शिक्षक के माध्यम से, शाला प्रबंधन समिति के किसी सदस्य से या गांव में कोई अन्य पदाधिकारी के माध्यम से। यह जागरूकता मीडिया के माध्यम जैसे समाचार पत्र, रेडियो या टीवी के माध्यम से भी आ सकती है। जब कई बार एक ही संदेश सुनाई देता है जैसे, सभी लड़कियों को अपनी शिक्षा पूरी करनी चाहिए, प्रत्येक बच्चे को विद्यालय में होना चाहिए, बाल विवाह एक अभिशाप है आदि, व्यक्ति में परिवर्तन का परीक्षण करने की इच्छा विकसित होती है। यह परिवर्तन प्रक्रिया का दूसरा चरण है। जैसे कि चार्ट में दिखाया गया है बोर्ड पर 'इच्छा' लिखें और एक तीर खींच कर यह दर्शाएं कि जागरूकता परिवर्तन की इच्छा की ओर ले जाती है। जब किसी में परिवर्तन की इच्छा जागृत होगी तो वह उस परिवर्तन को लाने के संभावित तरीकों को भी खोजेगा। यह एक नया कौशल को प्राप्त करना हो सकता है (जैसा कि छात्रवृत्ति आवेदन पत्र को भरने का सही तरीका) या नया ज्ञान प्राप्त करना (जैसा कि यह जानना कि भरे हुए आवेदन पत्र को कब और कहां जमा करना है और साथ में कौन से अतिरिक्त दस्तावेज संलग्न करने हैं आदि)।

इसलिए तीसरा चरण व्यवहार परिवर्तन करने के लिए आवश्यक कौशल या ज्ञान प्राप्त करना है। जैसा कि चार्ट में दिखाया गया है बोर्ड पर 'ज्ञान' या 'कौशल' लिखें और एक तीर बना कर यह दर्शाएं कि परिवर्तन की इच्छा उस परिवर्तन को लाने के लिए आवश्यक ज्ञान या/और कौशल की ओर ले जाती है।

अब जब किसी ने ज्ञान और/या कौशल हासिल कर लिया है, तो चौथा चरण उस व्यवहार को करने की कोशिश करना होगा (जैसे मोबाइल का उपयोग करके ऑनलाइन कक्षाओं में भाग लेना और छात्रवृत्ति आवेदन पत्र भरना)। चार्ट में दिखाए अनुसार बोर्ड पर 'कोशिश करना' लिखें और व्यवहार परिवर्तन के चौथे चरण के रूप में इस पर चर्चा करें।

कोई भी व्यक्ति नए व्यवहार को आजमाने के अनुभव का विश्लेषण करता है और यदि उसके अनुसार यह अनुभव नकारात्मक है (जैसा कि नंदिनी के मामले में), वह व्यक्ति व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया से बाहर हो जाता है। परन्तु यदि यह अनुभव सकारात्मक है, तो आम प्रवृत्ति इसे एक बार फिर से आजमाने की होती है। दूसरे शब्दों में यह प्रवृत्ति व्यवहार को 'दोहराने' की होती है। यह व्यवहार परिवर्तन चक्र का पांचवां चरण है।

यदि पांचवें चरण का अनुभव अच्छा था, तो व्यक्ति में उस व्यवहार को दोहराने की प्रवृत्ति पैदा होती है। अन्य शब्दों में व्यक्ति उस व्यवहार को 'बनाये रखना' (छठा चरण) चाहता है और जल्द ही यह एक 'निरंतर व्यवहार' (सातवां चरण) या आदत बन जाती है। जैसा कि चार्ट में दर्शाया गया है बोर्ड पर 'बनाये रखना और निरंतरता' लिखें और उन्हें एक तीर के माध्यम से जोड़ कर दिखाएं और प्रतिभागियों के साथ इन चरणों पर चर्चा करें। व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया इस प्रकार पूरी होती है।

दूसरा दिन

..... सत्र-5

व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया - भाग 3 और 4



समय
60 मिनट

भाग 3: प्रतिभागियों द्वारा व्यवहार परिवर्तन के व्यक्तिगत अनुभवों को साझा करना।



समय
30 मिनट

प्रतिभागियों को छः या सात सदस्यों के छोटे समूहों में विभाजित करें। प्रत्येक प्रतिभागी से अनुरोध करें कि वे समूह के अन्य सदस्यों के साथ व्यवहार परिवर्तन या एक नया व्यवहार अपनाने का व्यक्तिगत अनुभव साझा करें। प्रतिभागियों से यह आग्रह करें कि वे भाग दो में दिए गए चरणों और उन पर हुई चर्चा को ध्यान में रखते हुए अपने अनुभव साझा करें। एक बार जब समूह के हर एक सदस्य ने अपना अनुभव साझा कर लिया हो, तो प्रत्येक समूह से अनुरोध करें कि समूह में साझा किए गए अनुभवों में से एक का चयन करके उसे अन्य समूहों से साझा करें। समूह के किसी भी एक सदस्य द्वारा यह अनुभव प्रस्तुत किया जा सकता है।

भाग 4: समूहों द्वारा प्रस्तुतिकरण और उस पर चर्चा



समय
30 मिनट

प्रत्येक समूह से एक सदस्य अपने समूह के अनुभवों में से एक अनुभव को प्रस्तुत करता है। प्रत्येक समूह को पांच मिनट का समय दिया जाता है। समूह के सदस्यों से अनुरोध किया जाना चाहिए कि वे अपने समूह के प्रस्तुतिकरण में अगर कुछ जोड़ना चाहें तो जोड़ें। एक बार जब सभी समूहों ने अपनी प्रस्तुतियां दे दी हों तो प्रतिभागियों से पूछें कि:

1. जब वे परिवर्तन की प्रक्रिया से गुजर रहे थे तो क्या वे भाग 2 में व्यवहार परिवर्तन के जिन विभिन्न चरणों पर चर्चा की गयी थी, उनसे अवगत थे?
2. क्या किसी सदस्य ने कभी व्यवहार परिवर्तन की कोशिश की है और प्रक्रिया के किसी चरण पर हार मान ली है? इस बात को बाहर आने के लिए पर्याप्त समय दें कि क्यों कुछ लोग व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया के बीच के चरणों में ही प्रक्रिया से बाहर हो जाते हैं? इस बात पर चर्चा करें कि इसके क्या कारण हो सकते हैं?
3. क्या कोई ऐसा व्यक्ति था जो उन्हें परिवर्तन प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर आगे बढ़ने के लिए प्रेरित कर रहा था?

सुगमकर्ता प्रतिभागियों द्वारा बताये गए प्रेरणा स्रोत द्वारा परिवर्तन प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर निभाई गई भूमिका का सारांश बताता/बताती है। इससे प्रतिभागियों को यह समझने में सहायता होगी कि किस प्रकार परिवर्तन प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर इस प्रकार की भूमिका का महत्व है।

प्रतिभागियों को प्रत्येक प्रश्न पर चर्चा करने और उससे उत्पन्न हो रहे मुख्य बिंदुओं पर प्रकाश डालने के लिए पर्याप्त समय दें।

परिवर्तन प्रक्रिया से संबंधित पहले दिखाए गये चित्र को दोबारा दिखाएं और उसे समझाने के साथ-साथ हर एक चरण पर प्रतिभागियों की भूमिका के महत्व पर चर्चा करें।

व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया और सेवा प्रदाताओं की भूमिका



सत्र का समापन

सत्र के भाग 2 में बनाये गए चित्र और भाग III में हुई चर्चा के आधार पर चार्ट को पूरा करें और इस बात को इंगित करें कि जब तक परिवर्तन की प्रक्रिया में कोई प्रेरणा देने वाला या परिवर्तन लाने में सहायक सुगमकर्ता नहीं होगा तो परिवर्तन के चक्र में कोई व्यक्ति किसी भी चरण पर बाहर आ सकता है।

यही वो बिंदु है जहां वी.एल.सी.पी.सी. या आशा या आंगनवाड़ी कार्यकर्ता या ए.एन.एम. या कोई और कार्यकर्ता परिवर्तन की प्रक्रिया में अपनी यात्रा जारी रखने में किसी की सहायता कर सकते हैं। हम ऐसे कई मामलों के बारे में जानते हैं जहां परिवार अपनी पहली बेटी की शादी तो 18 वर्ष की आयु पूरी होने के बाद करता है पर उसके बाद परिवर्तन की प्रक्रिया से बाहर निकल जाता है। अगर हमें ऐसे मामलों को रोकना है तो हमें उन परिवारों

और बच्चों के साथ निरंतर संपर्क बनाये रख कर उन्हें व्यवहार परिवर्तन की आवश्यकता एवं महत्व को समझने में सहायता करनी होगी। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि एक अनुकूल वातावरण का निर्माण किया जाये और उसे बनाये रखा जाये ताकि व्यक्तियों, परिवारों और समुदायों को वांछित बदलाव लाने में मदद हो सके। एक अनुकूल वातावरण निम्नलिखित से मिलकर बनता है:

- ♦ सहायक, रिश्तेदार और पड़ोसी।
- ♦ कार्यकर्ताओं, स्वयंसेवकों और ऐसे अन्य लोग जो बातचीत, परामर्श और गुणवत्तापूर्ण सेवाओं के द्वारा निर्णय को सकारात्मक रूप से प्रभावित करने की क्षमता रखते हैं।
- ♦ मीडिया, जो प्रेस, रेडियो, टी.वी. आदि, के माध्यम से सहायक संदेश दे सके।

अंत में, प्रतिभागियों से पूछें कि उन्हें पूरा सत्र कैसा लगा। उनसे पूछें कि सत्र से उनकी प्रमुख सीख क्या थी और सत्र के दौरान क्या वे व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया से अपने अनुभवों को जोड़ पाए?



सुगमकर्ता के लिए सुझाव: इस बात पर जोर दें कि परिवर्तन प्रक्रिया के हर चरण में संचारक की एक महत्वपूर्ण भूमिका है। नंदिनी के मामले में, उसकी शिक्षिका सबसे पहले उसके घर आई थीं, उसके माता-पिता से बात की थी और उन्हें नंदिनी की शिक्षा जारी रखने के महत्व के बारे में सहमत किया था। जब नंदिनी अपनी छात्रवृत्ति का आवेदन जमा करने नहीं आईं तो वे सरपंच और रानू की मां को लेकर दोबारा उसके घर गयीं और नंदिनी के माता-पिता को दोबारा समझाया। प्रत्येक चरण में, हमें इस बात को लेकर बहुत सचेत रहना है कि कोई भी व्यक्ति या परिवार व्यवहार परिवर्तन के किसी भी चरण में बाहर आ सकता है इसलिए हमें निरंतर निगरानी करने और यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि हम सहायक रणनीतियों के साथ व्यवहार परिवर्तन के अपने प्रयासों को जारी रखें।



सीखने के लिए एक अनुकूल वातावरण का निर्माण



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ यह बता पाएंगे कि अच्छी सीख के लिए अनुकूल एवं सहायक वातावरण क्या होता है?
- ♦ उन लोगों की सूची बना पाएंगे जो एक अनुकूल एवं सहायक वातावरण का निर्माण करने में मदद कर सकते हैं।
- ♦ एक अनुकूल एवं सहायक वातावरण बनाने और बनाए रखने के तरीकों तथा साधनों का वर्णन कर पाएंगे, जो उन्हें उनके काम में मदद करें।



आवश्यक सामग्री

- ♦ लिखने के लिए बोर्ड, चॉक/मार्कर, डस्टर और चार्ट पेपर तथा स्केच पेन
- ♦ व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया चार्ट
- ♦ हैंडआउट: अनुकूल और सहायक वातावरण पर अवधारणा नोट



सत्र संचालन की प्रक्रिया

प्रतिभागियों को निम्नलिखित कहानी सुनाएं:

चंचल को अपने आंगन में खेलना बहुत पसंद है। वह तीन साल का प्यारा लेकिन शरारती लड़का है।

कुछ दिनों से उसने एक अजीब आदत विकसित कर ली है। हर बार जब उसकी दादी आंगन में पपीते के पौधे लगाती हैं और जब कोई आसपास न हो तो वह उनके सभी पत्ते तोड़ देता है। वह अपनी इस नयी आदत में इतना डूब चूका है कि वह नए पत्तों के आने की प्रतीक्षा करता है और जब वे आते हैं तो वह उन्हें फिर तोड़ देता है।

घर पर हर कोई हैरान है, खासकर दादी, जो की इस पत्तियों के गायब होने की गुत्थी सुलझा नहीं पा रही हैं।

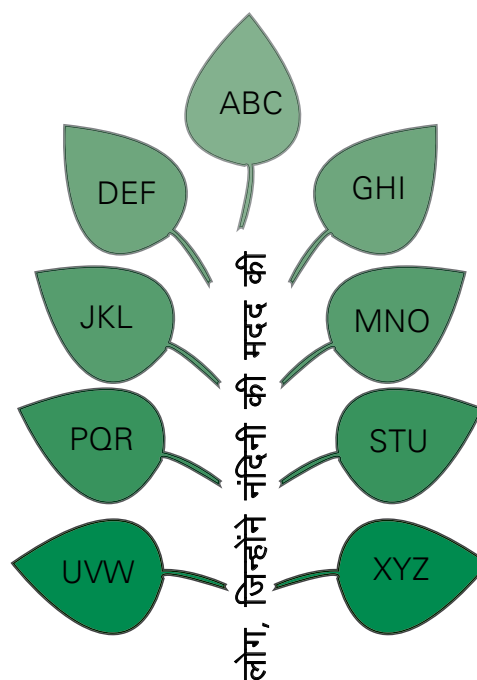
फिर एक दिन...

लेकिन यह एक और कहानी है जिसके बारे में हम बाद में बताएंगे।

- अब प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:
 - चंचल के घर में हर कोई गायब होती पत्तियों को लेकर इतना चिंतित क्यों है?
 - पपीते के पौधों का क्या होगा यदि चंचल उन्हें बिना पत्तों के रखने के अपने प्रयोजन में सफल हो जाता है?
- प्रतिभागियों को व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया के सत्र को याद करने के लिए प्रेरित करें ताकि वे आगे की चर्चा के लिए 'अनुकूल और सहयोगी वातावरण' की अवधारणा पर फिर से विचार कर सकें।
- प्रतिभागियों को अनुकूल और सहायक वातावरण का निर्माण करने वाले कारकों के बारे में चर्चा में शामिल करें।
- उन्हें नंदिनी की कहानी याद करने के लिए कहें और जैसा कि नीचे दिये गये चित्र में दर्शाया गया है, बोर्ड पर 'नंदिनी की मदद करने वाले लोग' लिखें। प्रतिभागियों को यह बताएं कि यह केवल वो लोग नहीं हैं जिन्होंने अतीत में नंदिनी की मदद की थी या वर्तमान में उसकी मदद कर सकते हैं, परन्तु वे लोग भी इसमें शामिल हैं जो भविष्य में उसकी मदद करने की क्षमता रखते हैं या उसकी मदद करने की स्थिति में हैं।
- प्रतिभागियों द्वारा साझा की गयी प्रतिक्रियाओं को जिस प्रकार नीचे दिए गए चित्र में दर्शाया गया है उस प्रकार बोर्ड पर भी जिन 'लोगों ने नंदिनी की मदद' के चारों ओर लिखें।



चित्र संख्या 1



चित्र संख्या 2

- एक बार चर्चा समाप्त हो जाने के बाद, प्रतिभागियों द्वारा दिए गए किसी एक प्रतिक्रिया के चारों ओर एक पत्ता बनाएं और फिर प्रतिभागियों को बाकी प्रतिक्रियाओं के साथ भी ऐसा करने के लिए आमंत्रित करें (चित्र 2)।
- चित्र पूरा होने के बाद प्रतिभागियों को चित्र 2 पर विचार करने और उन्हें साझा करने के लिए समय दें।

8. प्रतिभागियों को उनके काम में मदद करने वाले 'अनुकूल और सहयोगी वातावरण' बनाने और उसे निरंतर बनाए रखने के तरीकों तथा साधनों पर चर्चा करने के लिए पांच उप-समूहों में विभाजित करें।
9. साथ ही, उनसे परिवर्तन प्रक्रिया के प्रत्येक चरण में समुदाय और व्यक्तियों के लिए 'अनुकूल और सहयोगी वातावरण' के निर्माण में उनकी भूमिका पर चर्चा करने के लिए कहें।
10. चर्चा के अंत में, प्रत्येक समूह में से निकले उन दो बिंदुओं को साझा करने के लिए कहें जिन्हें समूह ने चर्चा के दौरान सबसे महत्वपूर्ण माना है। इन बिंदुओं को बोर्ड पर चित्र 2 के पास में लिखें। सभी समूहों को ऐसा करने के लिए प्रोत्साहित करें।

सत्र का समापन

प्रतिभागियों को सत्र के प्रमुख संदेशों को संक्षेप में प्रस्तुत करने के लिए प्रेरित करें। अगर कोई महत्वपूर्ण बात छूट गयी हो तो उसे अपनी तरफ से जोड़ें। प्रतिभागियों को यह अवसर प्रदान करें कि वे चंचल की कहानी को 'अनुकूल और सहायक वातावरण' की अवधारणा से जोड़ते हुए एक तार्किक अंत प्रदान करें। इस प्रकार प्रतिभागियों द्वारा विकसित कहानी को प्रशिक्षण हॉल में प्रदर्शित करें।

संक्षेप में

- ♦ अधिकांश लोगों को कोई नया कदम उठाने या कोई नया कार्य करने के लिए दूसरों के समर्थन और प्रेरणा की आवश्यकता होती है और विशेष रूप से अपने साथियों की स्वीकृति या समर्थन बहुत ही महत्वपूर्ण होता है।
- ♦ किसी नए व्यवहार के लाभ के प्रति आश्वस्त होते हुए भी लोग उसे अपनाने के लिए अनिच्छुक होते हैं क्योंकि उन्हें उससे होने वाले परिणामों से डर लगता है।
- ♦ किसी मुद्दे के तार्किक पक्ष की अपेक्षा लोगों के लिए उस मुद्दे पर लिए गए अपने निर्णय से जुड़े भावनात्मक पहलुओं से जूझना ज्यादा कठिन होता है।
- ♦ संवाद की संभावना बनाये रखना और इस दिशा में उठाये गए कदमों को सशक्त करना ही सफलता की कुंजी है।
- ♦ दृढ़ निश्चय और लोगों को समझने की वास्तविक रुचि के साथ उनकी इस बात में मदद करने की सच्ची इच्छा कि वे स्वयं होने वाले फायदों को देख सकें, वे सिद्धांत हैं जो परिवर्तन के लिए संवाद के सभी तरीकों में निहित हैं।



एक अच्छे संप्रेषक के गुण



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अंत में प्रतिभागी:

- ♦ एक अच्छे संप्रेषक के लिए आवश्यक ज्ञान, कौशल और मूल्यों/प्रवृत्ति जैसे गुणों को सूचीबद्ध करने के योग्य हो जाएंगे।



आवश्यक सामग्री

- ♦ प्रश्नोत्तरी के लिए चॉक, लिखने के लिए बोर्ड, मार्कर पेन
- ♦ चार्ट: ज्ञान, संप्रेषण कौशल और मूल्य



सत्र संचालन की प्रक्रिया

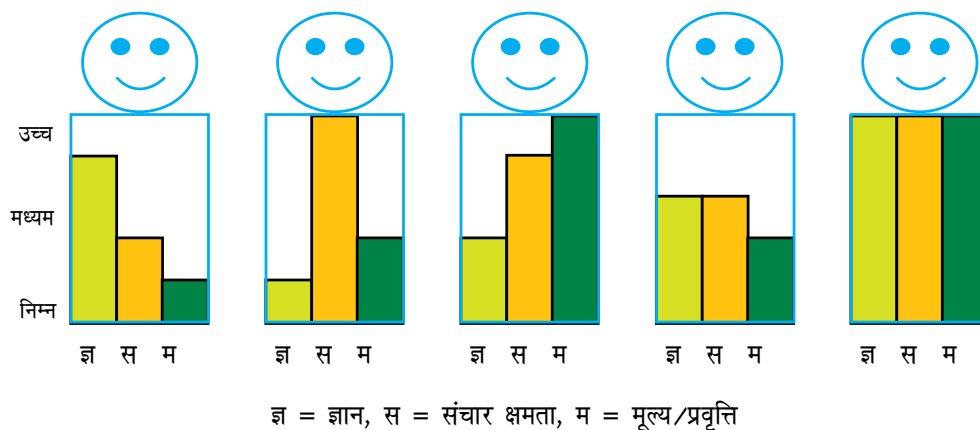
1. प्रतिभागियों से पूछें कि योग्यता का अर्थ क्या है। चर्चा शुरू करें और यह कहते हुए समाप्त करें कि किसी व्यक्ति की योग्यता उसके द्वारा किसी काम को प्रभावी रूप से करते हुए इच्छित परिणाम की प्राप्ति है।
2. फिर पूछें, “योग्यता को बनाने वाले अनिवार्य कारक क्या-क्या हैं” इस विषय पर चर्चा शुरू करें। यह कहते हुए अपनी बात पूरी करें कि योग्यता तीन मुख्य बातों पर निर्भर करती है – कार्य का ज्ञान, उसे पूरा करने का कौशल और कार्य को अच्छे तरीके से पूरा करने के लिए उचित मूल्य तथा प्रवृत्ति। संप्रेषक के मामले में अच्छे संचार की क्षमता आवश्यक कौशल है।
3. प्रतिभागियों को ‘ज्ञान, कौशल तथा मूल्य’ प्रश्नोत्तरी प्रपत्र वितरित करें। उन्हें अपनी समझ के अनुसार डिब्बों में लिखे वाक्यों के आगे ‘ज्ञ’ ‘क’ ‘म’ का निशान लगाने के लिए कहें। रिक्त डिब्बों में प्रतिभागियों से संवादकर्ता के अपनी तरफ से और गुण भरने के लिए प्रेरित करें।
4. प्रपत्र को भरने के लिए 10 मिनट का समय दें।

हैण्डआउट: ज्ञान, संचार कौशल और संप्रेषक के मूल्य

विषय का ज्ञान और इसे किस तरह प्रयोग किया जाए	स्वयं को समुदाय के इकाई के रूप में देखने की योग्यता		व्यक्तियों और समूहों से घनिष्टता कायम करने की योग्यता
वाद-विवाद को हल करने और संभालने की योग्यता	किसी से समानुभूति रखने की योग्यता		प्रभावी संचार के लिए विभिन्न उपकरणों का प्रयोग करने की योग्यता—पोस्टर, फ्लिप चार्ट, अभ्यास
	स्थानीय नेताओं, विचारकों, कार्यकर्ताओं इत्यादि की जानकारी और ज्ञान		कार्य के लिए एक अन्य विकल्प तैयार किया हो
	प्रभावी रूप से बोलने की योग्यता	सभी का सम्मान करना, जिसमें गरीब और उपेक्षित भी शामिल हैं	लक्षित समूह का ज्ञान— उनके विश्वास, रीति रिवाज़, मूल्य, सामाजिक मापदण्ड आदि
कारणों पर विश्वास			ध्यानपूर्वक सुनने की योग्यता
धर्म, जाति, उम्र, शारीरिक अवस्था और सामाजिक-आर्थिक स्थिति का विचार किए बिना सबके साथ समान व्यवहार करना	परिस्थितियों और विभिन्न विचार बिंदुओं का विश्लेषण करने की योग्यता	पूरी निष्ठा से काम करना	कार्य से संबंधित जगह का ज्ञान
सकारात्मक शारीरिक हावभाव इस्तेमाल करने की क्षमता		जो अपने कार्य को दूसरों को सही ज्ञान, कौशल देने में विश्वास रखे ताकि वे 'सूचित विकल्प' अपना सकें	

प्रपत्र भरने तथा चर्चा के बाद, प्रतिभागियों को स्लाइड दिखाएं जिसमें अलग-अलग ज्ञान, कौशल, मूल्य स्तर वाले फैसिलिटेटर के चित्र हैं।

गौर से देखें कि कैसे पांच फैसिलिटेटर मुस्कुरा रहे हैं। ऐसा इसलिए है क्योंकि ये सब समझते हैं कि वे अपना कार्य बखूबी कर रहे हैं तथा उन्हें किसी सुधार की आवश्यकता नहीं है। वास्तविकता यह है कि उपयुक्त गुण तथा कौशल वाले फैसिलिटेटर अपनी बातचीत से दूसरों के चेहरे पर मुस्कान ला सकते हैं।



सत्र का समापन

उपरोक्त चर्चा से यह तथ्य सामने आता है कि एक अच्छे संप्रेषक में क्षेत्र में प्रभावी रूप से कार्य करने के लिए ज्ञान, कौशल और उचित मूल्य व प्रवृत्ति का समावेश होना चाहिए। इनमें से किसी एक की कमी उसे अप्रभावी बना सकती है। समाज में परिवर्तन लाने के लिए हमें प्रेरणा और प्रतिबद्धता की आवश्यकता होती है। अब हम उन उपायों की तलाश करेंगे, जिनसे हमें कार्य को बेहतर तरीके से करने के लिए आवश्यक ज्ञान और कौशल की प्राप्ति हो।

सामाजिक समावेश और सामाजिक बदलाव और व्यवहार परिवर्तन में इसके महत्व को समझना



समय
60 मिनट



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ वे ये बता सकेंगे कि सामाजिक बहिष्करण का क्या अर्थ है और इससे जुड़े अपमान, लाचारी और असहाय होने की भावना को समझ पाएंगे।
- ♦ अपने ऊपर थोपे गए सामाजिक प्रतिबंधों के अनुभव और उससे जुड़ी भावनाओं को साझा कर पाएंगे और अपनी संचार योजना में सामाजिक समावेश पर ध्यान देने की आवश्यकता के प्रति पूर्ण रूप से संवेदनशील हो जायेंगे।



आवश्यक सामग्री

- ♦ चार्ट पेपर के छ: टुकड़े (30 से.मी. X 15 से.मी.) (प्ले कार्ड)
- ♦ मार्कर पेन (मोटे और विभिन्न रंगों के)
- ♦ सिमुलेशन अभ्यास के लिए वक्तव्य

चर्चा



सत्र संचालन की प्रक्रिया

प्रतिभागियों को सात समूहों में विभाजित करें और प्रत्येक समूह को चार्ट का एक टुकड़ा दें।

नीचे दिए गए अनुसार प्रत्येक समूह को एक भूमिका सौंपें:

- ♦ समूह 1: अनुसूचित जाति (एस.सी.)/अनुसूचित जनजाति (एस.टी.)।
- ♦ समूह 2: महिलाएं (एकल माताएं, विधवाएं और जहां घर की मुखिया महिलाएं हों)।
- ♦ समूह 3: निःशक्तजन।
- ♦ समूह 4: धार्मिक अल्पसंख्यक समूह।
- ♦ समूह 5: अमीर/प्रमुख जाति।
- ♦ समूह 6: एच.आई.वी. या कुष्ठ रोग से प्रभावित लोग।
- ♦ समूह 7: प्रवासी।

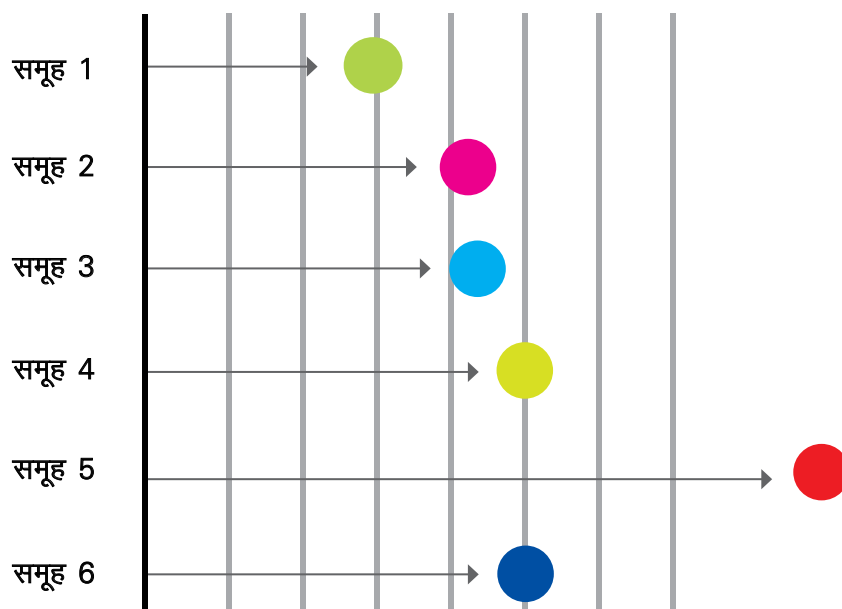
प्रतिभागियों को बताएं कि अभ्यास के दौरान प्रत्येक समूह के सदस्यों को उन्हें सौंपी गई श्रेणी से संबंधित लोगों के रूप में महसूस करना, सोचना और कार्य करना है और उनके द्वारा किये गए कार्य या उठाये गए कदम समाज की वास्तविकता को प्रतिबिंबित करने चाहिए न कि आदर्श स्थिति को।

1. प्रत्येक समूह को एक प्ले कार्ड बनाने के लिए चार्ट पेपर का एक टुकड़ा या उपलब्ध है तो एक तख्ती दीजिये।
2. प्रशिक्षण कक्ष के फर्श पर रेखाएं खींचिए और सभी समूहों को नीचे दिए गए चित्र में दिखाए गए तरीके से खड़े होने को कहें:



3. सत्र के अंत में दिये गए वक्तव्यों की सूची में से पढ़ें।
4. प्रतिभागियों से अनुरोध करें कि वे प्रत्येक वक्तव्य को ध्यान से सुनें और फिर अपने समूह के भीतर चर्चा करें तथा तय करें कि क्या वे इन वक्तव्यों को वास्तविक जीवन की स्थिति से जोड़ पा रहे हैं।
5. यदि किसी समूह को लगता है कि वे वास्तविक जीवन में ये कार्य कर सकते हैं तो वे समूह के एक सदस्य को अपना तख्ती पकड़कर आगे बढ़ने के लिए कहते हैं ताकि वह अगली पंक्ति में शुरुआती बिंदु के सामने खड़े हो सके।
6. इसके विपरीत, यदि समूहों को लगता है कि वास्तविक जीवन की स्थिति में ये कार्य करना संभव नहीं है, तो वे अपने प्रतिनिधि (जो प्ले कार्ड पकड़े हुए हैं) को जहां खड़ा/खड़ी है वहीं बने रहने के लिए कहें।
7. जैसे ही वक्तव्य पढ़े जाते हैं, प्रत्येक समूह उस वक्तव्य पर चर्चा करता है और फिर अपने प्रतिनिधि को या तो वहीं रहने के लिए कहता है जहां वह है या अगली पंक्ति के पास एक कदम आगे बढ़ने के लिए कहता है। यह तब तक चलता रहता है जब तक की 10 या 12 वक्तव्य पढ़े न जाएं और उन पर कार्यवाही न हो जाये।

8. सभी छः पंक्तियों पर हो जाने के बाद भी समूह के प्रतिनिधि आगे बढ़ना जारी रख सकते हैं।
9. अभ्यास के अंत में आपके पास एक ऐसी स्थिति होगी जहां अलग-अलग समूह अलग-अलग जगहों पर होंगे। एच.आई.वी./कुष्ठ प्रभावित लोग केवल एक या दो कदम आगे बढ़ें होंगे, अनुसूचित जाति या जनजाति के लोग तीन या चार और कदम तथा इसी तरह अलग-अलग समूह अलग-अलग बिंदुओं पर होंगे। अमीर/प्रमुख जाति वाला समूह बहुत आगे होगा।



10. अभ्यास समाप्त होने के बाद निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- ◆ हमने यहां क्या देखा?
- ◆ कौन सी श्रेणी सबसे आगे बढ़ी?
- ◆ कौन सी श्रेणी अंतिम थी?
- ◆ हर एक श्रेणी कितना आगे बढ़ पायी?
- ◆ वे श्रेणियां वहां क्यों हैं जहां वे हैं?
- ◆ लोगों को आगे बढ़ने से क्या रोकता है? क्या श्रेणियों की स्थिति बराबर है?
- ◆ यदि उत्तर 'नहीं' है, तो ऐसा क्यों है?
- ◆ कौन सी श्रेणियां खुश थीं और कौन सी नहीं?
- ◆ विभिन्न समूहों के सदस्यों को यह साझा करने दें कि उन्होंने अभ्यास करते समय क्या महसूस किया। क्या उन्हें अन्याय का अहसास हुआ? कोशिश करें और निराशा, असहायता और उदासी की भावनाएं जो कुछ सदस्यों ने महसूस की होंगी, उन्हें बाहर निकालें।
- ◆ प्रतिभागियों को प्रत्येक प्रश्न पर अपनी भावनाओं और विचारों पर चिंतन करने तथा उन्हें साझा करने के लिए पर्याप्त समय दें। याद रखें हमें प्रतिभागियों की भावनाओं को बाहर लाना है ताकि वे जो बोल और सुन रहे हैं उसे आत्मसात् कर सकें।
- ◆ यह पूछें कि क्या यह स्थिति हमारे समुदायों में मौजूद है। क्या बच्चे सिर्फ उनके सामाजिक, आर्थिक, लिंग और स्वास्थ्य की स्थिति के कारण अपने अधिकारों से वंचित रह रहे हैं? प्रतिभागियों को अपने विचार साझा करने के लिए समय दें।

11. सत्र के इस भाग के समापन के रूप में, निम्नलिखित बातें बताएं:

- ◆ हमारे समाज में अभी भी कई असमानताएं बनी हुई हैं।
- ◆ बच्चों के एक बड़े वर्ग के साथ भेदभाव किया जाता है।
- ◆ एचआईवी या कुष्ठ रोग से पीड़ित अभिभावकों के बच्चों या ऐसे बच्चे जो स्वयं इनसे पीड़ित हैं, कुष्ठ रोग से पीड़ित लोग, विधवा महिलाएं, दलित और आदिवासी सामान्य तौर पर लड़कियों के मामले में समस्या अति गंभीर है। ये लोग जीवन के हर एक पहलू में भेदभाव का सामना करते हैं।
- ◆ भारत का संविधान प्रत्येक नागरिक को समान अधिकार देता है, चाहे वह किसी भी धर्म, जाति, लिंग या सामाजिक स्थिति से संबंधित हों। मानव अधिकारों की सार्वभौमिक घोषणा, महिलाओं के प्रति सभी प्रकार के भेदभाव के उन्मूलन पर कन्वेंशन (सी.ई.डी.ए.डब्ल्यू.) और बाल अधिकारों पर कन्वेंशन, जिन्हें सभी जगह स्वीकार किया गया है, यह मानते हैं कि हर कोई समान पैदा होता है और उनके मानव अधिकारों की पूर्ति को सुनिश्चित करते हैं। (विभिन्न सम्मेलनों पर संक्षिप्त टिप्पणियां सत्र के अंत में दी गई हैं)।
- ◆ भारत सरकार ने पिछले कई वर्षों में मानवाधिकारों को विकास की योजना के केंद्र में रखा है — भोजन का अधिकार, आजीविका का अधिकार, शिक्षा और स्वास्थ्य का अधिकार तथा सूचना का अधिकार सभी समाज के अंदर समानता एवं सामाजिक न्याय लाने की दिशा में केंद्रित हैं।
- ◆ यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि एस.बी.सी.सी. की कोई भी पहल इस मूल सिद्धांत को ध्यान में रखे और यह सुनिश्चित करे कि हम उन लोगों को लक्षित करें जिनके साथ भेदभाव किया जाता है तथा जो सबसे अधिक असुरक्षित हैं। उन्हें सशक्त बनाने और उन्हें मुख्य धारा में लाने से हमें अपना लक्ष्य हासिल करने में मदद मिलेगी।
- ◆ हमें उन सभी गतिविधियों में समावेशी होने की आवश्यकता है जो हमारे द्वारा संचालित होनी हैं। इनमें लोगों के घर जाना (गरीबों और हाशिए पर बैठे लोगों के घरों का चयन), समूह बैठकें (ध्यान दें और यह सुनिश्चित करें कि जिनके साथ भेदभाव होता आया है वे भाग लें और अपने विचार साझा करें), सेवा प्रदान करना (सुनिश्चित करें कि गरीबों और कमजोरों तक पहुंच बने और उन्हें प्राथमिकता दी जाये) आदि।

पढ़े जाने वाले वक्तव्य

आपको कितना विश्वास है कि:

- ◆ आपके बच्चों के साथ उनके विद्यालय में समान व्यवहार किया जाएगा?
- ◆ आपके बच्चों को विद्यालय परिषद में चुने जाने का समुचित मौका मिलेगा?
- ◆ मध्याह्न भोजन परोसने के दौरान आपके बच्चों के साथ भेदभाव नहीं किया जायेगा?
- ◆ आप अपने बच्चे का जन्मदिन अपनी इच्छानुसार मना सकते हैं?
- ◆ आप अपने बच्चे के लिए साइकिल खरीद सकते हैं?
- ◆ आप विश्वविद्यालय स्तर तक अपने बच्चे की शिक्षा का वहां कर सकते हैं?
- ◆ आपके बच्चे को हिंसा और दुर्व्यवहार से कोई खतरा नहीं है?
- ◆ इंटर स्कूल क्रिकेट मैच में भाग लेने के लिए आप अपने बच्चे की क्रिकेट किट खरीद सकते हैं जिसमें बल्ला, गेंद, विकेट, कपड़े और अन्य आवश्यक सामान शामिल हों?



संवाद और परिवर्तन



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ आई.पी.सी. में 'गैदर एप्रोच' का वर्णन कर सकेंगे।
- ♦ 'गैदर एप्रोच' के महत्व पर चर्चा कर सकेंगे।
- ♦ समूह संचार की प्रक्रिया को समझ सकेंगे।



आवश्यक सामग्री

केस स्टडीज 1 और 2 की प्रतियां



सत्र संचालन की प्रक्रिया

अ. (आई.पी.सी. - 'गैदर एप्रोच')

- 1) प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उन्होंने 'गैदर एप्रोच' के बारे में सुना है। बोर्ड पर लिखें की वे 'गैदर' से क्या समझते हैं।
- 2) 'गैदर एप्रोच' के महत्व और उसके प्रत्येक घटक के मतलब के बारे में चर्चा करें।

जी – ग्रीट द केअरगिवर्स (संबंध कायम करें)। अपने पूर्वाग्रहों को दूर करते हुए, लोगों से बराबरी से मिलें। लोगों का व्यक्तिगत अभिवादन करने से लम्बे रिश्ते बनने में मदद मिलती है।

ए – आस्क द चिलिडन/केअरगिवर्स (प्रश्न पूछें)। बच्चों और देखभालकर्ता की जरूरतों को सामने लाने का प्रयास करें। खुले प्रश्न पूछें जैसे आज आप कैसे हैं? आपकी पढ़ाई कैसी चल रही है? घर पर सब कैसे हैं? प्रश्न केस पर भी निर्भर करेंगे।

टी – टेल (सूचना प्रदान करें)। उपयोगी जानकारी व सूचनाएं दें और यह भी जांच करते रहें कि वे समझ रहे हैं। सवाल पूछने के लिए उन्हें प्रेरित करते रहें। उनके सामने कई विकल्प रखें और साथ में उन विकल्पों के लाभ और सीमाओं के बारे में भी बतायें।

एच – हेल्प (मदद करें)। निर्णय लेने या समस्या सुलझाने में मदद करें ताकि बाधाओं को दूर किया जा सके और लोग सोच समझ कर निर्णय ले सकें।

ई – एक्सप्लेन (व्याख्या करके बताएं)। जब व्यक्ति अपनी पसंद बना लेता है तब आई.पी.सी. सामग्री का उपयोग करके व्यक्ति को मुख्य सूचनाएं याद रखने में मदद करें और उनके भ्रम और गलत धारणाओं को दूर करें।

आर – रिटर्न/रेफर/रियलिटी चेक – यदि आवश्यक हो तो, दी गयी जानकारी को दोहराएं। इस बात को आश्वस्त करें कि प्रतिभागी संचारकर्ता से जरूरत पड़ने पर सुनिश्चित सम्पर्क करें।

तीसरा दिन

ब. समूह संचार



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ समूह संचार के बारे में जान पाएंगे।
- ♦ समूह संचार में एक सुगमकर्ता की भूमिका का वर्णन कर सकेंगे।
- ♦ समूह संचार में क्या करें और क्या न करें को सूचीबद्ध कर सकेंगे।



आवश्यक सामग्री

- ♦ व्हाइट बोर्ड, बोर्ड मार्कर



सत्र संचालन की प्रक्रिया

1) सुगमकर्ता प्रतिभागियों को तीन समूहों में विभाजित करें:

- ♦ समूह ए – 6-7 प्रतिभागी
- ♦ समूह बी – 3 प्रतिभागी
- ♦ समूह सी – बाकी प्रतिभागी

2) समूहों को निम्नलिखित निर्देश दें:

- ♦ समूह ए – 10 मिनट के लिए समूह चर्चा का प्रदर्शन करेगा।
- ♦ समूह बी – समूह के सदस्यों की भागीदारी पर एक सोशियोग्राम (sociogram) तैयार करेगा।
- ♦ समूह सी – समूह चर्चा का अवलोकन करेगा।

3) किसी एक विषय पर समूह चर्चा होने दें, जैसे कि 'किसी भी सामुदायिक कार्यक्रम की सफलता के लिए 'एस.बी.सी.सी. महत्वपूर्ण है'।

4) 10 मिनट की चर्चा के बाद समूह बी को सोशियोग्राम प्रस्तुत करने के लिए कहें। निम्नलिखित प्रश्न पूछकर चर्चा का नेतृत्व करें:

- ♦ क्या समूह में कोई समूह नेता या सुगमकर्ता था?
- ♦ अगर कोई समूह नेता या सुगमकर्ता था, तो उसने क्या भूमिका निभाई?
- ♦ किन सदस्यों ने सबसे कम भाग लिया? क्यों?
- ♦ किन सदस्यों ने सबसे अधिक भाग लिया? क्यों?

5) समूह सी को आयोजित समूह चर्चा पर टिप्पणी करने को कहें। निम्नलिखित प्रश्न पूछकर चर्चा का नेतृत्व करें:

- ♦ समूह चर्चा में कौन सी सकारात्मक बातें थीं?
- ♦ वे कौन से क्षेत्र हैं जिनमें सुधार की संभावना है?
- ♦ समूह के नेता सुगमकर्ता की क्या भूमिका होनी चाहिए?

6) निम्नलिखित बातों पर जोर दें:

- ♦ समूह के सभी सदस्यों को चर्चा में भाग लेने की आवश्यकता है।
- ♦ समूह में लोकतांत्रिक तरीके से एक नेता या सुगमकर्ता चुने जाने की आवश्यकता है।

7) समूह के नेता/सुगमकर्ता को निम्नलिखित करना चाहिए:

- क) समूह के सदस्यों का स्वागत करें और उनका परिचय दें।
- ख) विषय का परिचय दें।
- ग) सभी की भागीदारी सुनिश्चित करें।
- घ) कुछ सदस्यों को चर्चा में हावी न होने दें।
- च) कम बोलने वाले सदस्यों को बोलने के लिए प्रोत्साहित करें।
- छ) अंत में चर्चा का सारांश बताएं और उन्हें धन्यवाद दें।

8) सभी प्रतिभागियों की समान भागीदारी और एक प्रभावी समूह चर्चा के लिए समूह नेता/सुगमकर्ता की भूमिका पर जोर देते हुए सत्र का समापन करें।

स. 'गैदर एप्रोच' और समूह संचार को प्रदर्शित करने वाले रोल प्ले

प्रतिभागियों को चार समूहों में विभाजित करें। समूहों को स्क्रिप्ट विकसित करने का निर्देश दें और 'गैदर एप्रोच' और समूह संचार के प्रभावी तरीकों को प्रदर्शित करते हुए एक रोल प्ले करने को कहें। समूहों को निम्नलिखित स्थितियां दें:

- ♦ **समूह 1:** निरंतर शिक्षा पर एक बालिका और उसके माता-पिता के साथ एक आई.पी.सी. सत्र
- ♦ **समूह 2:** मातृ स्वास्थ्य और प्रसव पूर्व देखभाल (ए.एन.सी.) और जांच के महत्व पर एक नवविवाहित गर्भवती किशोरी, जो की एनीमिया से पीड़ित है, उसके पति और उसकी सास के साथ अंतर पीढ़ी संचार।
- ♦ **समूह 3:** किसी भी प्रकार के शोषण की रोकथाम पर किशोर लड़कियों के समूह के साथ समूह संचार।
- ♦ **समूह 4:** बाल विवाह के बुरे प्रभावों पर एक सामुदायिक सहभागिता संचार सत्र।

समूहों को अपना रोल प्ले तैयार करने के लिए 10 मिनट और उसे प्रदर्शित करने के लिए 5-7 मिनट का समय दें।

किशोर न्याय (बालकों की देखरेख और संरक्षण) अधिनियम, 2015 के तहत बच्चों और उनके परिवारों से परामर्श



समय
75 मिनट

परिचय

परामर्श एक ऐसी प्रक्रिया है जो बच्चों और उनके परिवारों को उन कारकों को जानने तथा पहचानने में मदद करती है जिनके कारण ऐसी परिस्थितियाँ उत्पन्न होती हैं जिनमें किसी बच्चे के द्वारा कानून का उल्लंघन होता है या उसे देखरेख और संरक्षण की आवश्यकता होती है। यह बच्चों और उनके परिवारों को उनके मजबूत पक्षों को और ऐसे संसाधनों को पहचानने में मदद करता है जिसकी सहायता से वे अपनी समस्याओं से उबर सकें, उपलब्ध विकल्पों पर विचार कर सकें और स्वस्थ एवं सही निर्णय ले सकें। कुछ परिस्थितियों में परामर्श समर्थन का एक महत्वपूर्ण माध्यम हो सकता है जिससे कि बच्चे बार-बार देखरेख और संरक्षण किये जरूरतमंद बच्चे (सी.एन.सी.पी.) या कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चे (सी.सी.एल.) घोषित किए जाने के जोखिम से बच सकें। परामर्श बच्चों और उनके परिवारों को उनकी समस्याओं का समाधान खोजने में मदद करने का एक तरीका है और किसी भी समय परामर्शदाता या परिवार के संपर्क में रहने वाले अन्य लोगों को अपने विचार तथा मान्यताओं को बच्चे या/और उसके परिवार पर थोपना नहीं चाहिए। हालांकि परामर्श मनोविज्ञान की एक विशिष्ट शाखा है, फिर भी, कुछ व्यक्ति जो संरक्षण किये जरूरतमंद बच्चों (सी.एन.सी.पी.) या कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चों (सी.सी.एल.) के संपर्क में आते हैं, परामर्श की जिम्मेदारियों को संभालने के लिए प्रशिक्षित किया जा सकता है, क्योंकि ऐसा हो सकता है कि यदि बच्चे को तत्काल कुछ सहायता की आवश्यकता हो या ऐसे मामलों में जब बच्चा किसी गैरकानूनी, संभावित रूप से खतरनाक या हानिकारक व्यवहार/स्थितियों में शामिल होता है, ऐसे अनौपचारिक परामर्शदाताओं के लिए हस्तक्षेप करना आवश्यक हो। ऐसे अनौपचारिक परामर्शदाताओं में पी.ओ., पैनल के वकील, जे.जे.बी. के सी.डब्ल्यू.सी. सदस्य और सामाजिक कार्यकर्ता शामिल हो सकते हैं।

परामर्श के लक्ष्य

परामर्श की किसी भी प्रक्रिया के निम्नलिखित लक्ष्य हैं:

- ♦ बच्चे और/या परिवार में समस्या समाधान कौशल विकसित करना और उनके सामने जो समस्या है उसका समाधान करने में उनकी मदद करना।
- ♦ भावनात्मक रूप से मुश्किल समय में उन्हें सशक्त करना और परेशानियों का सामना करने की उनकी क्षमता का विकास करके बच्चे तथा उसके परिवार की मदद करना।
- ♦ बच्चे और/या उसके परिवार को एक सकारात्मक दृष्टिकोण अपनाने का कौशल विकसित करने में मदद करना ताकि वो वर्तमान स्थिति में, जो तुरंत नहीं बदल सकती है, शांति और सद्भाव से रह सकें (जैसे माता-पिता की मृत्यु, कम आय, आदि)।



² Dr. Tejinder Kaur - https://nalsa.gov.in/sites/default/files/document/Training_Module_Samvedan.pdf

1. परामर्श की प्रक्रिया को निम्न के लिए बनाया या तैयार किया जा सकता है:
 - ♦ बच्चे और/या उसके परिवार के लिए एक सुरक्षित स्थान बनाने के लिए ताकि वे सहज महसूस कर सकें और जानकारी साझा कर सकें।
 - ♦ समस्या की पहचान करने में बच्चे और/या परिवार की मदद करने के लिए।
 - ♦ बच्चे को अपनी भावनाओं और अनुभवों के बारे में अधिक जागरूक होने के कौशल के विकास में मदद के लिए।
 - ♦ बच्चे और/या उसके परिवार को विभिन्न विकल्पों का आंकलन करके सूचित और तर्कसंगत विकल्प चुनने में मदद करने के लिए।
 - ♦ बच्चे द्वारा अपनी भावनाओं को बेहिचक तरीके से व्यक्त करने के लिए।
 - ♦ बच्चे को यह समझने में मदद करें कि परामर्श प्रक्रिया के बाद अपनी समस्या का समाधान ढूंढने पर वह कैसा महसूस करता है।

परामर्श की प्रक्रिया के विभिन्न चरण

चरण 1: संबंध और विश्वास का निर्माण।

चरण 2: बच्चे या उसके परिवार की स्थिति को समझने के लिए अन्वेषण करना।

चरण 3: संभावित समाधानों को साझा करना और उन्हें परखना।

चरण 4: बच्चे या परिवार की परिस्थिति को ध्यान में रखते हुए सर्वोत्तम समाधान तक पहुंचने में उनकी मदद करना।

चरण 5: परिस्थितियों के अनुसार प्रक्रिया को जारी रखना या समाप्त करना।

चरण 6: बच्चे में आत्म-सम्मान जगाना और एक स्वस्थ सामाजिक जीवन के लिए उनमें जीवन कौशल पैदा करना।



चरण 1: संबंध और विश्वास का निर्माण

विश्वास का निर्माण: संबंध के शुरुआत से ही विश्वास का निर्माण करना महत्वपूर्ण है और बाद में इसे बनाये रखा जाना चाहिए।

- ♦ सुनिश्चित करें कि बच्चा सुरक्षित और सहज महसूस करे (बच्चे को बिना उसकी अनुमति के न छुएं, उसकी अनुमति लेते हुए, बच्चे को यह तय करने दें कि वह कहां बैठना चाहेगा, अगर बच्चा चाहे तो दरवाजा खुला छोड़ दें)।
- ♦ बच्चे से उसकी उम्र के हिसाब से बात करें।
- ♦ परामर्श के संबंध में बच्चे के साथ पूर्ण ईमानदारी रखें कि आप क्या विश्वास करते हैं की इस प्रक्रिया से क्या परिणाम निकल सकते हैं, सकारात्मक लेकिन यथार्थवादी बनें (अर्थात यदि कोई बच्चा इस बात से परेशान है क्योंकि उसके पिता ने परिवार छोड़ दिया है, तो बच्चे के सामने इस बात को न दोहराएं, यह कहें कि 'ठीक है' और उसके पिता वापस आ जाएंगे)।
- ♦ वास्तव में बच्चे की परवाह करें और उसमें दिलचस्पी लें।

- ♦ बच्चे की भाषा और पारम्परिक मान्यताओं के प्रति संवेदनशील रहें, बच्चे की सामाजिक-सांस्कृतिक पृष्ठभूमि का सम्मान करें (अर्थात् यदि संभव है तो, बच्चे को उसके सांस्कृतिक रीति-रिवाजों का उपयोग करते हुए परिचित कराएं, आंख मिलाकर बात करना और उसी के भावनात्मक स्तर पर रहने की कोशिश करना)।
- ♦ गोपनीयता का सम्मान करें – कभी भी बच्चे के मामले पर अपने दोस्तों और परिवार आदि से चर्चा न करें।
- ♦ बच्चे को लेकर कोई अवधारणा न बनाएं या उसे न बताएं कि उसे क्या करना है।
- ♦ बच्चे के बारे में सामान्य जानकारी प्राप्त करें (अर्थात् पसंद, नापसंद, शौक, दोस्त, प्रतिभा, लेकिन सावधान रहें कि यह किसी पूछताछ की तरह न लगे)।



चरण 2: बच्चे या उसके परिवार की स्थिति को समझने के लिए जांच करना

‘जांच करने’ का उद्देश्य बच्चे को उसकी कहानी सुनाने में मदद करके (अर्थात् बच्चे को अपनी चिंताओं को व्यक्त करने में मदद करके, उसे क्या चिंता है और क्यों है) समस्या की बेहतर समझ प्राप्त करना है। ‘जांच करने’ का चरण भी कभी समाप्त नहीं होता है क्योंकि एक अनौपचारिक परामर्शदाता समय-समय पर बच्चे की स्थिति के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त कर सकता है।

नीचे ऐसे प्रश्नों के कुछ उदाहरण दिए गए हैं जो बच्चे को स्वयं को अभिव्यक्त करने में मदद करने के लिए पूछे जा सकते हैं:

- ♦ आज आप कैसा महसूस कर रहे हैं?
- ♦ मुझे अपने परिवार के बारे में बताइये आपके घर में कौन-कौन रहता है? परिवार में सब कैसे हैं?
- ♦ आपका विद्यालय कैसा है? क्या आपको अपने अध्यापक पसंद हैं?
- ♦ आपकी सबसे सुखद स्मृति क्या है? आपकी क्या उम्मीदें हैं?
- ♦ क्या कोई विशेष बात है जो आपको परेशान कर रही है और जिसके बारे में आप बात करना चाहेंगे?
- ♦ मैं आपकी क्या मदद कर सकता हूँ?

बच्चे के जीवन (घर, परिवार, विद्यालय, दोस्तों, आदि) के बारे में और जानना ताकि आप न केवल समस्या के संदर्भ को पूरी तरह से समझ सकें। बल्कि यह भी जान पाएं कि जिन कठिन वर्तमान परिस्थितियों में बच्चा है उससे बाहर निकलने में उसकी मदद कैसे करें।

उदाहरण के लिए, आप निम्नलिखित को जानने का प्रयास कर सकते हैं:

पारिवारिक जीवन

- ♦ बच्चे के लिए कौन से संसाधन उपलब्ध हैं?
- ♦ बच्चे की देखभाल करने वाला कौन है?
- ♦ क्या बच्चे के भाई-बहन हैं?
- ♦ क्या बच्चे के परिवार के साथ अन्य रिश्तेदार रह रहे हैं? क्या परिवार के सभी सदस्य स्वस्थ हैं? क्या किसी करीबी रिश्तेदार का निधन हो गया है?
- ♦ इन लोगों का बच्चे पर क्या प्रभाव पड़ता है?

- ♦ यदि बच्चा परिवार से दूर चला गया है/भाग गया है, तो वो क्या परिस्थितियां थीं जिसमें उसने ऐसा किया, परिवार छोड़ने के बाद बच्चे के क्या अनुभव थे?

सामाजिक जीवन

- ♦ बच्चे के दोस्त कौन हैं?
- ♦ क्या बच्चा स्कूल, मंदिर/चर्च/मस्जिद/किसी अन्य पूजा स्थल पर या समुदाय के अन्य स्थानों पर जाता है जहां वह लोगों के साथ घुलता-मिलता या बातचीत करता है?
- ♦ क्या किसी करीबी दोस्त/परिवार के सदस्य का निधन हो गया है? उस व्यक्ति का बच्चे के जीवन पर क्या प्रभाव था और इस घटना ने बच्चे के जीवन को कैसे प्रभावित किया है?
- ♦ बच्चा किसके करीब था या है? उस व्यक्ति का बच्चे पर क्या प्रभाव था या है?

प्राथमिकताएं निर्धारित करना – यदि कई मुद्दे उठाए गए हैं या कई समस्याओं की पहचान की गई है, तो इस बात का निर्णय कि कौन सा मुद्दा या कौन सी समस्या सबसे ज्यादा महत्वपूर्ण है और किस पर सबसे पहले काम करना है, बच्चे को लेना है न कि परामर्शदाता को। अनौपचारिक परामर्शदाता (यानी, पी.ओ., पैनल वकील, सी.डब्ल्यू.सी. या जे.जे.बी. के सदस्य या सामाजिक कार्यकर्ता) की भूमिका इस प्राथमिकताओं के सन्दर्भ में सिर्फ एक सुगमकर्ता की होनी चाहिए।

बच्चे को कुछ समय दें – यह अपेक्षा न करें कि बच्चा अपने जीवन के सबसे संवेदनशील पक्ष के बारे में पहले सत्र के दौरान ही बात करेगा या करेगी। उसे आपके सामने खुलने के लिए कुछ समय दें।



चरण 3: संभावित समाधानों को साझा करना



अनौपचारिक परामर्शदाता के रूप में हमारी भूमिका बच्चे को आगे बढ़ने और समस्या समाधान कौशल सीखने में मदद करना है, और हम सीधे इस चरण में ऐसा करना शुरू कर सकते हैं। जहां तक हो सके बच्चे को जानकारी के साथ आगे आने दें और बच्चे को यह तय करने दें कि उसके लिए सबसे अच्छा समाधान क्या हो सकता है। जाहिर है कि अगर स्थिति गंभीर है, संकट के स्तर पर है या यदि बच्चा बहुत छोटा है तो अनौपचारिक परामर्शदाता को यहां अपने विवेक का उपयोग करना होगा और उन मामलों की अपेक्षा समस्या के समाधान में कहीं ज्यादा सक्रिय भूमिका निभानी पड़ेगी जहां बच्चा बड़ा है और उसे केवल सुगमता और सहायता की आवश्यकता है।

याद रखें, जबकि हम चाहते हैं कि बच्चे की समस्याएं हल हो जाएं, यह और भी बड़ी सफलता होगी अगर हम बच्चे को उसकी समस्याओं को हल स्वयं करना सिखा सकें – हम यहां हीरो बनने के लिए नहीं हैं और न ही कोई तारीफ पाने के लिए। परामर्श की पूरी प्रक्रिया का सही इनाम बच्चे की मनोसामाजिक क्षमता में हुई बढ़ोतरी है ताकि वह अपनी कठिन परिस्थितियों का सामना कर सके और पहले से मजबूत व्यक्तित्व के रूप में उभरे जिसे अब सी.एन.सी.पी. या सी.सी.एल. के रूप में समर्थन की आवश्यकता नहीं है।



चरण 4: बच्चे को स्वयं के लिए सर्वश्रेष्ठ समाधान चुनने में मदद करना

सभी समाधान अच्छे समाधान नहीं होते। हो सकता है कि एक व्यक्ति के लिए काम करने वाला समाधान दूसरे को मान्य न हो। एक अनौपचारिक परामर्शदाता का काम बच्चे की इस बात में मदद करना है कि वह संभावित समाधानों का आंकलन करके यह तय कर सके कि उसके लिए उनमें से सबसे अच्छा समाधान कौन सा है।

प्रत्येक संभावित समाधान के लिए जिन प्रमुख बातों पर विचार किया जाना चाहिए वे हैं:

चार प्रमुख प्रश्न:

- ♦ प्रत्येक समाधान के फायदे और सीमाएं क्या हैं?
- ♦ प्रत्येक समाधान के परिणाम क्या हैं?
- ♦ प्रत्येक समाधान में बच्चा कैसा महसूस करेगा?
- ♦ प्रत्येक समाधान का अन्य लोगों पर क्या प्रभाव पड़ेगा?

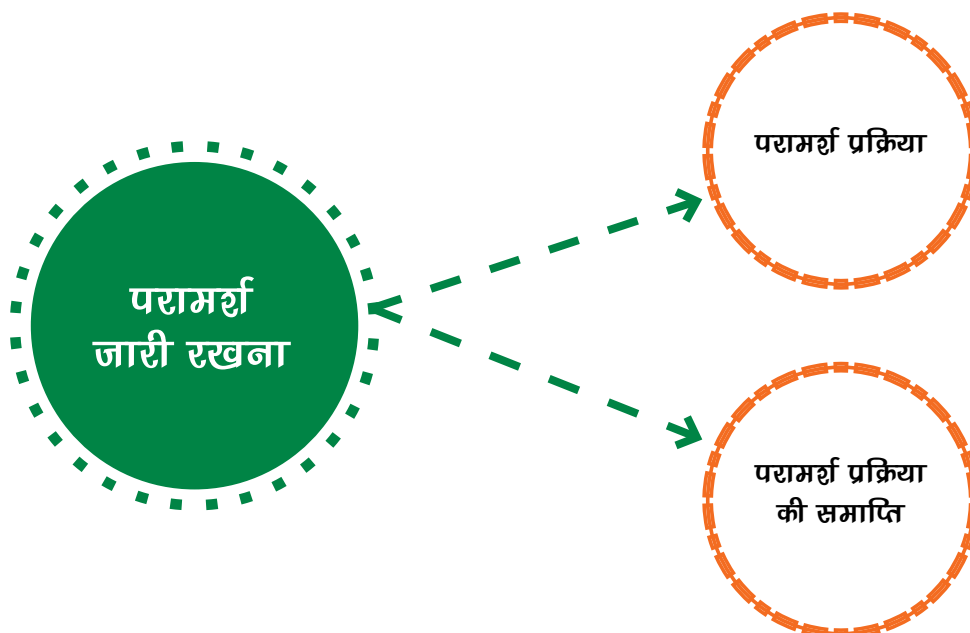
एक बार जब बच्चे ने अपना समाधान चुन लिया है जिसे लेकर वह आगे बढ़ाना चाहता/चाहती है, तो निम्न प्रश्न पूछकर उसकी मदद करें:

- ♦ आप इस समाधान तक कैसे पहुंचेंगे?
- ♦ समस्या को हल करने की दिशा में पहला कदम क्या होना चाहिए?
- ♦ इस बदलाव को लाने में कौन आपकी मदद कर सकता है?
- ♦ इस समाधान में क्या बाधा (समस्या) हो सकती है और आप इससे कैसे निपटेंगे? (संभावित बाधाओं को उजागर करने का लक्ष्य उन्हें हतोत्साहित नहीं करना है, बल्कि उन्हें इस बात के लिए तैयार करने के लिए है कि समाधान शायद आसान या त्वरित नहीं होगा और साथ ही साथ उनकी इस बात में मदद करने के लिए है कि पहली बाधा का सामना करने पर वे हार न मानें)।



चरण 5: जारी रखना या समाप्त करना

नीचे दिया गया चित्र अगले चरणों को दर्शाता है:



परामर्श जारी रखना

- ♦ बच्चा वह सब बातें व्यक्त करने में शायद सक्षम नहीं हो जो उसे चिंतित कर रही हैं और एक सत्र में सभी समाधानों पर काम भी न कर पाए। इसलिए आपको बच्चे से कई बार मिलने की आवश्यकता हो सकती है। जब तक आप प्रगति कर रहे हैं सब बिल्कुल ठीक है।
- ♦ यदि कोई सत्र विशेष रूप से भावनात्मक रहा हो तो उसे समाप्त करना कठिन हो सकता है, लेकिन आदर्श रूप से, परामर्श का एक सत्र एक घंटे से कम समय का ही होना चाहिए, ताकि बच्चे या परामर्शदाता के लिए यह अत्यधिक थकाने वाला न हो, जो चर्चा की गई है बच्चे को उस पर विचार करने का समय मिले, ताकि परामर्शदाता को उसके अन्य कामों के लिए और अन्य बच्चों के लिए समय मिले।
- ♦ अगर आप बच्चे से कुछ दिनों तक नहीं मिले हैं तो अगले सत्र में मुद्दे के उस 'गहराई' में वापस जाना भी मुश्किल है जिस पर परामर्श की आवश्यकता है। 'सारांशीकरण' की तकनीक हमें एक सत्र को समाप्त करने में और अगले सत्र में उसी बिंदु से पुनः आरंभ करने में सहायक हो सकती है।
- ♦ बच्चे को इस बात पर आश्वस्त करना हमेशा याद रखें कि अगर अगले सत्र से पहले कुछ गड़बड़ होती है तो आप उपलब्ध हैं, और अगली बातचीत/सत्र/संवाद के लिए समय और स्थान तय कर लें।

परामर्श की समाप्ति

- ♦ परामर्श समाप्त किया जा सकता है जब अनौपचारिक परामर्शदाता के रूप में आपको (यानि पी.ओ., पैनल वकील, सी.डब्ल्यू.सी. के सदस्य, जे.जे.बी. के सदस्य या सामाजिक कार्यकर्ता) और बच्चे को यह लगता है कि बच्चा बिना किसी सहायता के आगे बढ़ने के लिए तैयार है। याद रखें कि परामर्श का उद्देश्य उन्हें आगे बढ़ने में मदद करना, अपनी मुश्किलों का सामना करना और उनके समाधान ढूंढने में स्वयं को सक्षम करना है न कि आप पर निर्भरता पैदा करना।
- ♦ परामर्श समाप्त करने के लिए निम्नलिखित बातों को याद रखना महत्वपूर्ण है:
 - (क) क्या बच्चा भावनात्मक रूप से परामर्श का रिश्ता खत्म करने के लिए तैयार है?
 - (ख) निरंतर समर्थन देने के लिए बच्चे के परिवार को कैसे शामिल किया जा सकता है?
 - (ग) बच्चे को सहायता के अन्य विकल्पों पर विचार करने में मदद करें (जैसे कि चाची, कोई दोस्त, पादरी/पुजारी, या एक बच्चे के समकक्ष लोगों का कोई समूह)।
 - (घ) बच्चे को हमेशा यह समझाएं और इस बात पर सहमति बनाएं कि परामर्श समाप्त होगा (या उसकी आवृत्ति में कमी होगी)।
 - (ङ) परामर्श समाप्त करने से पहले, बच्चे से मिलने का अंतराल धीरे-धीरे बढ़ाने से परामर्श के संबंध से उसकी दूरी बढ़ने में मदद मिल सकती है (अर्थात् यदि आप तीन महीने तक सप्ताह में एक बार मिले हैं तो अब एक महीने तक हर दो सप्ताह में एक बार मिलें और इसी तरह इसे समाप्ति की ओर ले जाएं)।



चरण 6: बच्चे में आत्म-सम्मान जगाना और एक स्वस्थ सामाजिक जीवन के लिए उनमें जीवन कौशल पैदा करना

सराहना – अगर बच्चे की सराहना नहीं की जाती है तो उसके आत्मसम्मान को ठेस पहुंचेगी। एक बच्चे को पता चल जाता है कि कोई वयस्क या अन्य युवा व्यक्ति सच में बच्चे का साथ पसंद करता है या नहीं। कम आत्मसम्मान वाले बच्चे के साथ समय बिताते समय यह जरूरी है कि आप ईमानदारी से उसके साथ का आनंद लें, अपने आनंद को व्यक्त करें और जब बच्चे ने कुछ अच्छा

किया हो तो उसे बधाई या धन्यवाद दें। बच्चे की किसी खास कौशल या उसकी विशिष्टता की प्रशंसा करें। बच्चे को यह महसूस कराएं कि वे महत्वपूर्ण और वांछित हैं। यह 'ध्यान आकृष्ट' करने वाले के रूप में कानून का उल्लंघन होने की संभावनाओं को भी कम करता है।

प्रोत्साहन – प्रोत्साहन के शब्दों से बच्चे का आत्म-सम्मान बढ़ता है। एक बच्चे को निर्णय लेने के लिए प्रोत्साहित करने से आत्मविश्वास और स्वतंत्रता की भावना भी पैदा होती है।

प्रशंसा – आत्मसम्मान इस बात से आता है कि आप अपने बारे में क्या सोचते हैं, जबकि प्रशंसा किसी और की बाहरी अभिव्यक्ति है। हालांकि, प्रशंसा भी बच्चे को अपनी विशेष क्षमताओं और विशिष्टताओं को महत्व देने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए होती है। यह एक बच्चे में सकारात्मक व्यवहार को सुदृढ़ करने में मदद करता है।

परस्पर सम्मान – एक बच्चे का आत्म-सम्मान तब मजबूत होगा जब उससे सम्मान के साथ व्यवहार किया जाता है और उसे गंभीरता से लिया जाता है, खासकर जब वह अपने विचार व्यक्त करता है। जब एक बच्चे को समझने की क्षमता रखने वाले एक बुद्धिमान व्यक्तित्व के रूप में माना जाता है जिसमें अपनी गलतियों से सीखने की क्षमता है तो वह यह समझ जायेगा/जाएगी कि उसका सम्मान वो जो है उस कारण से ही हो रहा है। बच्चा भी समाज के अन्य सदस्यों का सम्मान करना सीखता है जिससे कई परिस्थितियों में बच्चे की कानून के उल्लंघन करने की संभावना कम हो जाती है।

असफलता से निपटना – यदि कोई बच्चा असफल होता है तो उसे यह महसूस नहीं होना चाहिए कि वह असफल है। बच्चे को याद दिलाएं कि असफलता सफलता की राह पर केवल एक अस्थायी बाधा है। बच्चे को कभी भी यह न कहें कि वह असफल हो गया है, आपको निराश करता है या सफल नहीं हो सकता है। बच्चे को प्रोत्साहित करें और उसे सफल होने की उसकी अपनी क्षमता पर विश्वास करने में मदद करें, चाहे इसमें कितना भी समय लगे। जब कोई बच्चा अपने प्रयास में सफल न हो तो उसे सिखाएं कि वह उस स्थिति से सीख सके और उसे स्थिति का विश्लेषण करके यह समझने के लिए प्रोत्साहित करें कि वह अगली बार क्या बेहतर कर सकता/सकती है। बच्चे को इस बात को समझने में मदद करें कि जिस चीज में उसे सफलता नहीं मिली है उस पर ध्यान केंद्रित करने की जगह वह उस गतिविधि पर ध्यान केंद्रित करें जिसमें उसे सफलता मिलने की ज्यादा संभावना है और जो उसके लिए ज्यादा उपयुक्त है। बच्चे को इस बात की भी कद्र करने में मदद करें कि जीवन में निराशाएं आ सकती हैं, लेकिन ये उसके लिए संभावनाओं का अंत नहीं हैं, बल्कि जीवन सफलताओं और असफलताओं का एक मिश्रण है जहां हम अपनी असफलताओं से सीखते हैं और एक नई शुरुआत करते हैं। बच्चे को इस चीज का ज्ञान कराएं कि वह जान सके कि क्या हासिल किया जा सकता है और क्या हासिल नहीं किया जा सकता है, और फिर उसी हिसाब से तैयारी करें, प्रयास करें और उसी के अनुसार अपनी ऊर्जा को केंद्रित करें।

रवैया – जिस तरह से एक अनौपचारिक परामर्शदाता (जो पी.ओ., पैनल वकील, सी.डब्ल्यू.सी. सदस्य, जे.जे.बी. सदस्य या सामाजिक कार्यकर्ता हो सकता है) बच्चे को देखता है वे बच्चे के रवैये में बड़ा फर्क लाता है। हालांकि कई बच्चे बहुत मुश्किल परिस्थितियों से निपट रहे होते हैं, यह महत्वपूर्ण है कि परामर्श संबंध एक ऐसा स्थान हो जहां बच्चा अपनी ताकत और क्षमताएं देखना सीखे, अपनी कमजोरियों और सीमाओं की पहचान करे व उन्हें कम करने के लिए उन पर काम करे, अपनी क्षमताएं और प्राप्त किये हुए कौशल का उपयोग करके अपने अवसरों का लाभ उठाने के लिए काम करे। यह अच्छा होगा कि बच्चे के साथ काम करके एक SWOT (ताकत, कमजोरियां, अवसर और सीमाएं) विश्लेषण कर लिया जाये ताकि बच्चा मजबूत बन कर उभरे और उसे लगातार देखभाल और सुरक्षा की आवश्यकता न हो या वो बार-बार कानून का उल्लंघन न करे। हालांकि, यदि अनौपचारिक परामर्शदाता उस पर दया करता है और केवल नकारात्मक रूप से बच्चे की स्थिति को देखता है तो यह बच्चे को

आगे बढ़ने और अपनी कठिन परिस्थितियों से बाहर आने में बाधा बन सकती है, चाहे वह वो बच्चा हो जिसे देखभाल और सुरक्षा की आवश्यकता हो या एक सी.एन.सी.पी. या एक सी.सी.एल.। एक अनौपचारिक परामर्शदाता का रवैया (जो पीओ, पैनल वकील, सी.डब्ल्यू.सी. सदस्य, जे.जे.बी. सदस्य या सामाजिक कार्यकर्ता हो सकता है) बच्चे के मानस को बहुत गहराई से प्रभावित करता है और यह कि बच्चा किस तरह से खुद को और अपनी परिस्थितियों को देखता है।

प्रभावी परामर्श कौशल

- ◆ सक्रियता से सुनना।
- ◆ ध्यान देना: आंख से संपर्क करना या आंख मिलाना, सिर हिलाना, आदि।
- ◆ अपनी विचारधारा बनाने से पहले बात सुनना।
- ◆ पूरा संदेश सुनना।
- ◆ कारणों और भावनाओं को टटोलना।
- ◆ चिंतन—मनन — भावना और अर्थ: बच्चे की भावनाओं को पहचानना और उसे यह जताना कि आप उसकी भावना को समझ गए हैं।
- ◆ प्रश्न करना: खुले प्रश्न पूछना जो विस्तार से बातों को रखने की संभावना देते हैं। बच्चे को अपनी समस्याओं में गहराई से जाने और अंतर्दृष्टि प्राप्त करने के लिए मदद करना।
- ◆ बातों को दोहराना: बच्चे ने जो कहा है उसे अपने शब्दों में दोहराना।
- ◆ व्याख्या: बच्चे के सामने वह मूल मुद्दा वापस रखना जिससे वह जूझ रहा/रही है।

एक प्रभावी परामर्शदाता के गुण

- ◆ लोगों के लिए सकारात्मक दृष्टिकोण या सम्मान का होना।
- ◆ खुला, गैर—निर्णयात्मक और उच्च स्तर की स्वीकृति का होना।
- ◆ देखभाल करने की भावना और सहानुभूति होना।
- ◆ आत्म—जागरूक और आत्म—अनुशासित होना।
- ◆ विषय के बारे में जानकार और समुदाय के भीतर उपलब्ध संसाधनों के बारे में जागरूक होना।

परामर्श के निम्नलिखित मूल सिद्धांतों का पालन किया जाना चाहिए:

- ◆ **भरोसा:** अगर भरोसे का तत्व नहीं है तो परामर्शदाता बच्चे की मदद नहीं कर सकते। परामर्श में जाने से पहले विश्वास स्थापित करें। बच्चा तभी अपनी बातें बेझिझक व्यक्त करता और उसे साझा करता है जब बच्चा किसी पर भरोसा कर सकता है।
- ◆ **गोपनीयता:** बच्चे की निजता का सम्मान करें। उसे आश्वस्त करें कि सारी बातें संपूर्ण रूप से गोपनीय रखी जाएंगी। परामर्श की पूरी प्रक्रिया में गोपनीयता बहुत महत्वपूर्ण है और यह बच्चे की गरिमा को बढ़ाती है।
- ◆ **आत्मनिर्णय:** वास्तविक रूप से जहां तक संभव है बच्चा अपने जीवन के बारे में अपने निर्णय स्वयं ले सकता है। परामर्शदाता की भूमिका विकल्प और अवसर प्रदान करना है या बच्चे की स्थिति को ध्यान में रखते हुए उसके लिए सबसे उपयुक्त विकल्पों में से एक सही विकल्प चुनने में मदद करना है।
- ◆ **सकारात्मक दृष्टिकोण:** इस बात पर जोर दें कि बच्चा क्या अच्छा करता है और अस्वीकृति के बजाय उस बात की स्वीकृति या अनुमोदन पर ध्यान केंद्रित करें। बच्चा जब कुछ अच्छा करता है या प्रयास करता/करती है तो उसे पुरस्कृत करें।

- ♦ **भावनाओं पर ध्यान दें:** बच्चे की भावनाओं पर चर्चा करना अक्सर आवश्यक होता है। इसमें दोनों तरह की भावनायें महत्वपूर्ण हैं, वो जो उभरकर सामने आ रही हैं और वो जो छिपी हुई हैं। इससे बच्चे को अपनी परिस्थिति को बेहतर रूप से समझने में मदद मिलती है और साथ ही इस बात की तयारी भी होती है कि वो जीवन का बेहतर तरीके से सामना कैसे करें।
- ♦ **समानुभूति दिखाना:** 'समानुभूति' दरअसल वो क्षमता है जिसमें एक व्यक्ति अपने आप को दूसरे के स्थान और परिस्थितियों में रखकर देख पाए और दुनिया को वैसे ही नजरिये से देख पाए जैसा की दूसरा व्यक्ति देखता है। यह जरूरी है कि बच्चे और उसकी समस्याओं को उसी के दृष्टिकोण से समझें। यह भावनात्मक सहारा प्रदान करता है।
- ♦ **अनौपचारिक परामर्शदाता को सच्चा प्रतीत होना चाहिए:** परामर्शदाता को न केवल परामर्श की प्रक्रिया में पूरी तरह तल्लीन रहना चाहिए परन्तु उन्हें ऐसा करते हुए दिखना भी चाहिए। इससे परामर्शदाता की सच्चाई परिलक्षित होती है और बच्चे को उस बातचीत से फायदा भी होता है। इस तरह एक अनौपचारिक परामर्शदाता (पी.ओ., पैनल वकील, सी.डब्ल्यू.सी. सदस्य, जे.जे.बी. सदस्य या सामाजिक कार्यकर्ता) के रूप में अपनी जिम्मेदारियों का निर्वाहन भी सही जानकारी और दृष्टिकोण से कर पाता है जिसके कारण ऐसे निर्णय पर पहुंचना संभव हो जाता है जो बच्चे के सर्वोत्तम हित में हो। इन सब में यह भी आवश्यक है कि एक परामर्शदाता अपने दृष्टिकोण और कार्य में भावनात्मक रूप से संतुलित और तर्कपूर्ण रहे।

परामर्श के कौशल और तकनीक

तालमेल बनाना

- ♦ तालमेल आपसी सम्मान, सकारात्मक प्रतिक्रिया और परस्पर प्रभाव का रिश्ता है।
- ♦ यह एक सतत् वाली प्रक्रिया है।
- ♦ यह एक बच्चे को उसके दृष्टिकोण से समझने का एक ईमानदार प्रयास है (अर्थात् उस बच्चे की दुनिया)।
- ♦ खुलापन रखने की इच्छा – यह औपचारिक समझौता नहीं है।
- ♦ संबंध बनाने के लिए आपको बच्चे के विश्वासों और मूल्यों का सम्मान करना होगा। हालांकि, आपको उनसे सहमत होने की आवश्यकता नहीं है।
- ♦ यह बच्चे के दृष्टिकोण से उसके जीवन की घटनाओं को देखने की इच्छा है।

उपस्थिति

शारीरिक उपस्थिति

- ♦ हाव-भाव, आंख से संपर्क, और ऐसी शारीरिक भाषा जो इस बात का संचार करती है कि परामर्शकर्ता बच्चे पर ध्यान दे रहा है।
- ♦ अपने और बच्चे के बीच कोई भौतिक वस्तु न रखें।
- ♦ अपने और बच्चे के बीच एक आरामदायक दूरी बनाए रखें।
- ♦ बच्चे के सामने बैठें।
- ♦ नेत्र संपर्क स्थापित करें।
- ♦ खुली मुद्रा और हाव भाव बनाए रखें।
- ♦ बच्चे की ओर झुकें।

मनोवैज्ञानिक उपस्थिति: बच्चे की गैर शाब्दिक और शाब्दिक संदेश या संकेत समझने की क्षमता।

अन्वेषण कौशल

समानुभूति के साथ जवाब देना: ऐसे सुनना और समझना जैसे कि आप बच्चे के स्थान पर हैं और फिर अपनी समझ के अनुसार संवाद करना।

अपने बारे में बताना और बच्चे के साथ अपनी व्यक्तिगत जानकारी साझा करना

- ♦ यह बच्चे के लाभ के लिए होना चाहिए न कि परामर्शदाता के लाभ के लिए।
- ♦ इसे बच्चे को स्वयं के बारे में बताने में मदद करने के लिए एक मॉडल के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है।
- ♦ इसमें बच्चे से ध्यान नहीं हटना चाहिए।
- ♦ संयम से और उचित रूप से उपयोग किये जाने पर यह अच्छा महसूस करने वाले संबंध को बढ़ा सकता है।

सलाह देना

निर्देश का एक रूप

- ♦ सलाह को आदेश या मांग के रूप में नहीं देखा जाना चाहिए।
- ♦ परामर्शदाताओं को उनके द्वारा दी जाने वाली सलाह की जिम्मेदारी लेना आवश्यक है।
- ♦ इस तरह से सलाह दें कि यह बच्चे को अंतिम विकल्प के साथ छोड़ दे।

याद रखने के बिंदु

- ♦ जितना आप बात करते हैं उससे ज्यादा सुनें।
- ♦ खुले प्रश्न पूछें।
- ♦ शांत और संतुलित तरीके से कार्य करें।
- ♦ सलाह न दें, और समाधान के लिए लोगों का मार्गदर्शन करें।

एक अनौपचारिक परामर्शदाता के रूप में कार्य करते समय और बच्चे के साथ बातचीत करते समय एक अच्छे परामर्शदाता के गुण, परामर्श में कौशल तथा प्रभावी परामर्श में आने वाली बाधाएं, जिसमें भौतिक बाधाएं, सामाजिक व सांस्कृतिक पृष्ठभूमि में अंतर शामिल हैं, गैर-मौखिक संचार और बच्चे के कारण होने वाली बाधाओं का भी ध्यान रखना जरूरी है।

एक स्वस्थ परामर्श संबंध बनाए रखने के लिए टिप्स

- ♦ अस्वास्थ्यकर परामर्श संबंध विकसित करना बहुत आसान है। यह परामर्शदाता की जिम्मेदारी है कि वह परामर्श के दौरान बच्चे के साथ पेशेवर सीमाएं बनाए रखें।
- ♦ कभी-कभी बच्चा आपसे जितना उपयुक्त है उससे ज्यादा जुड़ सकता है। बच्चा अनौपचारिक परामर्शदाता को माता-पिता, मित्र या रोमांटिक साथी के रूप में देखना शुरू कर सकता है। यह जरूरी है कि बच्चा यह समझे कि अनौपचारिक परामर्शदाता उसकी देखभाल करता है, फिर भी वह उसकी अपूर्ण जरूरतों को पूरा करने में सक्षम नहीं है और परामर्श की बातचीत यह देखने के लिए है कि किशोर न्याय प्रणाली रहते हुए बच्चे की जरूरतों को कैसे पूरा किया जाये ताकि वह समाज का एक आम सदस्य बन सके।



- ♦ अनौपचारिक परामर्शदाता के मन में बच्चे के लिए भावनाएं विकसित हो सकती हैं और वह बच्चे की भलाई की चिंता में जरूरत से ज्यादा शामिल हो सकता है। लेकिन उसे खुद को याद दिलाने की जरूरत है कि कहां उसकी भूमिका समाप्त हो जाती है।
- ♦ कभी-कभी बच्चा बातचीत के दौरान अनौपचारिक परामर्शदाता से असहज महसूस कर सकता है और अपना सहयोग देना बंद कर सकता है। ऐसी स्थिति में एक अनौपचारिक परामर्शदाता किशोर न्याय प्रणाली के अंतर्गत किसी अन्य हितधारक का समर्थन ले सकता है या कुछ और समय देकर और कोई नयी रणनीति अपनाकर या संचार का तरीका बदलकर बच्चे का मन बदलने का प्रयास कर सकता है क्योंकि कोई भी दो बच्चे संवेदनशीलता, अनुभव और पृष्ठभूमि में समान नहीं होते और प्रत्येक बच्चे के साथ उसके मनोसामाजिक स्तर पर पहुंच कर उचित रूप से व्यवहार करना आवश्यक होता है।

परामर्श क्या नहीं है?

परामर्श क्या है	परामर्श क्या नहीं है
बच्चों के साथ ऐसे संबंध स्थापित करना जो उसके लिए मददगार हैं	बच्चों को परखना
बच्चों को उनकी कहानी सुनाने में मदद करना	बच्चों से पूछताछ करना
अपना पूरा ध्यान लगाकर बच्चों को सुनना	बच्चों को दोष देना/लेबल करना
बच्चों को सही और उचित जानकारी देना	ऐसे वादे करना जिन्हें आप निभा नहीं सकते
बच्चों को सूचित निर्णय लेने में मदद करना	बच्चों के लिए निर्णय लेना
बच्चों को उनके मजबूत पक्ष पहचानने और उन्हें बढ़ाने में मदद करना	बच्चों को उपदेश देना या व्याख्यान देना
बच्चों को जीवन के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण विकसित करने में मदद करना	बच्चों के साथ बहस
एक उद्देश्य के साथ बातचीत करना	बच्चे पर अपने स्वयं के विश्वासों को थोपना
अगर आवश्यकता हो तो चिकित्सा के लिए रेफर करना	अच्छी सलाह देना
	बच्चे का सबसे अच्छा दोस्त बनना



संचार सामग्रियों का उपयोग



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ प्रभावी संचार के लिए उपयोग की जाने वाली विभिन्न संचार सामग्रियों की सूची बना पायेंगे और सन्दर्भ के अनुसार उनकी प्रासंगिकता को समझ पायेंगे।
- ♦ विभिन्न सामग्रियों के उपयोग में आने वाली बाधाओं और उन्हें दूर करने के लिए क्या करने की आवश्यकता है, का वर्णन कर पायेंगे।
- ♦ प्रशिक्षण कक्ष के अभ्यास और इन सामग्रियों के उपयोग करने के कौशल का विकास कर पायेंगे।
- ♦ प्रत्येक सामग्रियों का उपयोग करने में क्या करें और क्या न करें की सूची बना पायेंगे।



आवश्यक सामग्री

- ♦ फिल्म 'पोस्टर, फिलप कार्ड, फिलप बुक और ब्रोशर का उपयोग कैसे करें'
- ♦ सी.डी. प्लेयर और टी.वी. या लेपटॉप और एल.सी.डी.
- ♦ विभिन्न संचार सामग्रियों का नमूना
- ♦ चार्ट पेपर
- ♦ मार्कर्स
- ♦ छोटे लिफाफे जिनमें बिंदियां हों। चार अलग-अलग रंगों की बिंदियां होंगी जिसमें प्रत्येक रंग की 8 बिंदियां होंगी।



पद्धति

- ♦ समूह कार्य
- ♦ फिल्म प्रदर्शन
- ♦ चर्चा



सत्र संचालन की प्रक्रिया

- ♦ प्रतिभागियों को चार समूहों में विभाजित करें और उनसे कहें कि संचार सामग्रियों, जिन्हें वे जानते हैं, की सूची बनाने के लिए कहें एवं उनके लाभ तथा सीमाओं को भी लिखने के लिए कहें।
- ♦ प्रतिभागियों से सामग्रियों के उपयोग के अवसरों के बारे में बड़े समूह में विचार मंथन करने के लिए कहें।
- ♦ सुगमकर्ता सामग्री के उपयोग पर फिल्म दिखायें।
- ♦ सत्रों की व्यवस्था और प्रतिभागियों द्वारा बनायी गयी सामग्रियों की सूची के आधार पर सामग्री के उपयोग पर चारों समूह अभ्यास करें।

यह कहकर सत्र की शुरुआत करें कि एक बहुत की रोचक सत्र में आपका स्वागत है। मैं आप सभी को एक उपहार दे रहा/रही हूँ। कृपया इसे पहनें ताकि सभी इसे देख सकें और ऐसा कहते हुए लिफाफे बांटें।

‘अब आप अपने लिफाफे खोल सकते हैं और जो मिला है उसे पहन सकते हैं। तो इससे समूह बहुत रंग बिरंगा लगेगा।’ प्रतिभागी अपने माथे या कपड़ों पर बिंदी लगा सकते हैं। जब वे बिन्दी लगा रहे हों तो अपने निर्देशों को दोहराते रहें। अपने संचार को प्रभावी कैसे करें पर हमने पिछले सत्रों में बहुत काम किया है। रेलवे कम्पार्टमेंट अभ्यास में, हमने देखा कि कैसे चित्र दिखाकर संचार करने से हमारे संचार में सुधार होता है। अधिकांश संचार सामग्रियां व्यक्तियों, परिवारों/समुदायों को देखने, सुनने और सोचने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए तैयार की जाती है। एक अच्छी संचार सामग्री हमारे संचार को बहुत प्रभावी बना सकती है। इस सत्र में, आइये हम अपने उपयोग के लिए उपलब्ध कुछ टूल्स को देखें।’

‘कृपया समूहों में काम करें। आपका काम उन सभी संचार सामग्रियों की सूची बनाना है जिनके बारे में आप जानते हैं। फिर प्रत्येक सामग्री के सामने, आप इसका उपयोग करने के लाभ और उसका उपयोग करने के अवसर के बारे में चर्चा करके लिखें। आइये, इसका एक उदाहरण देखते हैं।’

‘समूह की रुचि बनाये रखने के लिए फ़्लिप चार्ट का उपयोग किया जा सकता है। गृह भ्रमण के दौरान किसी विषय के बारे में बताने के लिए भी इसका उपयोग किया जा सकता है। ये आस-पास सिर्फ दो उदाहरण हैं, लेकिन आपके इसके उपयोग के कई उदाहरण हो सकते हैं। इसी तरह और भी कई मौके हो सकते हैं जहां आप इसका इस्तेमाल कर सकते हैं। मैं आपको आपका चार्ट तैयार करने के लिए 10 मिनट का समय देता/देती हूँ और फिर हम प्रस्तुतिकरण करेंगे।’

(प्रतिभागियों से उनका चार्ट तैयार होने से पहले पूछें कि क्या सभी ने समूह कार्य को समझ लिया है)।

‘आइए हम चार समूह बनाते हैं। इसके लिए आपको ऐसे लोगों को ढूँढना होगा जिन्होंने आपके जैसे ही रंग की बिन्दी पहनी हो।’

- ♦ जब समूह बन रहे हों तो सुगमकर्ता प्रत्येक समूह को चार्ट पेपर और मार्कर्स बांट दें। 8 मिनट के बाद, उन्हें याद दिलायें कि उनके पास अभ्यास पूरा करने के लिए 2 मिनट बचे हैं। 10 मिनट के बाद समूहों को एक साथ बुलायें।
- ♦ प्रत्येक समूह से अपनी प्रस्तुति देना का अनुरोध करें। एक समूह द्वारा अपनी प्रस्तुति देने के बाद, अगले समूह को अपनी प्रस्तुति देने के लिए कहें, साथ में यह भी कहें कि वे उन बिन्दुओं को जोड़ें जिनका उल्लेख पहले समूह ने नहीं किया है। तीसरे और चौथे समूह को भी ऐसा ही करने के लिए कहें। सभी समूहों द्वारा अपनी प्रस्तुति किये जाने के बाद, यदि कोई बिन्दु छूट गया हो तो उसे जोड़ें (हैण्डआउट 11.1 देखें)।

संचार सामग्रियों के उपयोग के लाभ और अवसर

फिलप चार्ट, फिलप बुक: छोटे समूह के साथ प्रभावी ढंग से उपयोग किए जा सकते हैं। विभिन्न विषयों के लिए इस्तेमाल किए जा सकते हैं। दर्शकों की रुचि बनाये रख सकते हैं। विभिन्न स्थानों पर ले जाने और उपयोग करने में आसान हैं। उदाहरण के लिए, घर में मुलाकात के दौरान, छोटे समूह में प्रस्तुति के लिए, बच्चों और उनके माता-पिता के साथ अन्तर वैयक्तिक एवं अन्तर पीढ़िगत संचार के दौरान उपयोग किए जा सकते हैं।



पैम्पलेट्स, बुकलेट, लीफलेट: बांटे जा सकते हैं जिसे व्यक्ति अपनी सुविधा के अनुसार पढ़ सकते हैं। परिवार के साथ साझा किये जा सकते हैं। उन लोगों के लिए उपयोग किये जा सकते हैं जो पढ़ सकते हैं, जब तक कि वह पूरी तरह से चित्रों पर आधारित न हो। बैठकों, त्यौहारों, कार्यक्रमों के दौरान वितरित किये जा सकते हैं। सत्र के दौरान दी गयी जानकारी को याद दिलाकर घर में मुलाकात के दौरान देकर भी उपयोग में लाये जा सकते हैं।



पोस्टर, चार्ट: सार्वजनिक रूप से लगाये जा सकते हैं। जहां लोगों को दी गयी जानकारी की याद दिलायी जा सकती है। हालांकि पोस्टर पर बहुत सारे संदेश नहीं लिखे जा सकते हैं। अगर यह मुख्य संदेश को आकर्षक तरीके से प्रदर्शित करता है तो यह व्यक्तियों को संदेशों को याद दिलाने का काम कर सकता है। आंगनवाड़ी केन्द्रों, किशोर स्वास्थ्य क्लीनिकों में बैठकों के दौरान, पंचायत भवनों, प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्रों, रैलियों या कार्यक्रमों के दौरान प्रदर्शित किये जा सकते हैं।



फ्लैश कार्ड: उपयोगकर्ताओं के लिए आकर्षक होते हैं। एक छोटे से समूह के बीच बांटा जा सकता है ताकि लोग चित्रों को छू सकें और देख सकें। कहीं भी ले जाने में आसान होते हैं। एक क्रम में जानकारी दे सकते हैं। कार्ड में चित्र होते हैं इसलिए कम पढ़े-लिखे दर्शकों को भी आसानी से समझ में आ जाते हैं। घर में मुलाकात में बच्चे और माता-पिता के छोटे समूह में या फिर कोई विशेष बैठक में उपयोग किया जा सकता है।



- ♦ एक बार प्रस्तुतियां हो जाने के बाद, यह कहकर समाप्त करें कि कई प्रकार की सामग्रियां हैं जो हमारे काम को प्रभावी और मनोरंजक बनाती हैं। फिर भी, हम इन संचार सामग्रियों का उपयोग करने से हिचकते हैं। प्रतिभागियों से पूछें कि हम संचार सामग्रियों का उपयोग क्यों नहीं करते हैं?
- ♦ सम्भावित उत्तरों को सुनें जिनमें प्रतिक्रियाएं शामिल हो सकती हैं जैसे कि:
 - कई बार वे उपलब्ध नहीं होते।
 - संचार सामग्री के उपयोग के महत्व को नहीं जानते।
 - उनके उपयोग के बारे में ज्ञान का अभाव है।
 - भाषा की बाधा (यदि स्थानीय भाषा में नहीं है)।
 - पर्यवेक्षक द्वारा उनका उपयोग करने के लिए नहीं कहा गया।
 - उनका उपयोग करने के लिए उन्हें और समय चाहिए।
 - लापरवाही।
 - यह मानना कि परिवार/समुदाय बिना देखे समझ सकते हैं।

- ♦ उन उत्तरों को ध्यान से देखें जहां क्रियान्वयन अधिकारियों के पास है। उदाहरण के लिए, अंतिम तीन उत्तर वे हैं जहां वे स्वयं सुधारात्मक कार्यवाही कर सकते हैं। इसी तरह, सामग्री के उपयोग के लिए ज्ञान प्राप्त कराने में अधिकारियों की भूमिका हो सकती है।
- ♦ अब प्रतिभागियों से पूछें कि 'आपके हाथ में क्या है? आप किन कठिनाइयों को दूर कर सकते हैं? क्या ये वास्तव में कठिनाइयां हैं या सिर्फ आपकी धारणाएँ हैं? ज्यादातर यह हमारे दृष्टिकोण से जुड़ा है। यदि हम संचार सामग्रियों का उपयोग करना चाहते हैं, तो हम करेंगे। कभी-कभी, हम उनका उपयोग नहीं करते हैं क्योंकि हमें लगता है कि हम उनका उपयोग अच्छे से नहीं कर पायेंगे। आइये, हम इस अवसर का उपयोग यह देखने के लिए करें कि सामग्रियों का उपयोग कैसे किया जाता है और फिर स्वयं उनके उपयोग का अभ्यास करें।'
- ♦ सामग्रियों के सही उपयोग पर फिल्म दिखायें। इसके लिए लगभग 15 से 20 मिनट का समय लगेगा। प्रतिभागियों के प्रश्नों का उत्तर दें (संचार सामग्री के उपयोग पर फिल्म)। एक चार्ट पर इन सामग्रियों का उपयोग कैसे किया जा सकता है, इसकी एक चेकलिस्ट तैयार करें। यदि कोई बिन्दु छूट जाता है, तो उसे पूरा करने के लिए हैण्डआउट 11.2 का उपयोग करें। फिल्म दिखाने के लिए लिंक – <https://drive.google.com/file/d/1dYZldXjTOr8-Et0vC18kTqucgKHZWc9/view?usp=sharing>

हैण्डआउट 11.2

पोस्टर का उपयोग कैसे करें

दो प्रकार के पोस्टर होते हैं:

- ♦ देखभालकर्ता को प्रेरित करने वाले पोस्टर।
- ♦ जानकारी देने वाले पोस्टर।
- ♦ उच्च दृश्यता वाले स्थान यानि ज्यादा लोग आते-जाते हों जैसे किशोर क्लीनिक, प्रतीक्षालय और परामर्श कक्ष, बस स्टॉप, किराना दुकानें, आंगनवाड़ी केन्द्र, पंचायत भवन आदि स्थान पर प्रेरित करने वाले पोस्टर लगायें। इस बारे में सोचें कि पोस्टर किस उद्देश्य के लिए है और आप क्या देख पायेंगे।
- ♦ आप बच्चों और देखभालकर्ता के साथ चर्चा करने के लिए भी पोस्टर का उपयोग कर सकते हैं।
- ♦ पोस्टर दिखाकर उनसे पूछें कि वे इसमें क्या देखते हैं और उनके लिए इसका क्या अर्थ है। यदि वे सही हैं तो सकारात्मक रूप से उनकी समझ को एक बार फिर से दोहरायें। यदि गलत हैं तो उनकी समझ को विनम्र और धैर्यपूर्ण तरीके से सुधारें।

फ्लिप चार्ट को ऐसी जगह रखें कि हर कोई उसे देख सके।

- ♦ लिखित विषय/सामग्री के बजाये चित्रों को इंगित करें।
- ♦ दर्शकों की ओर देखते हुए बैठें (समूह में चर्चा करने के लिए)। फ्लिप चार्ट के साथ कक्ष में घूमें।

पूरा समूह इसे एक बार में नहीं देख सकता। समूह को शामिल करने के प्रयास करें।

- ♦ दर्शकों से चित्रों के बारे में सवाल पूछें ताकि उनकी सही समझ की जांच हो सके।
- ♦ यदि फ्लिप चार्ट में लिखित सामग्री है तो इसे एक गाइड के रूप में उपयोग करें, लेकिन पहले सामग्री से स्वयं परिचित हो जायें ताकि आप लिखित सामग्री पर निर्भर नहीं रहें।

बुकलेट का उपयोग कैसे करें

बुकलेट मुख्य अधिकारियों द्वारा मौखिक रूप से दी गयी जानकारी को सुदृढ़ करने या सहयोग के उद्देश्य से तैयार की जाती है। यदि उसका सही रूप से उपयोग किया जाता है, तो ये देखभालकर्ता को आपके द्वारा दिये संदेशों को मजबूत करती है।

बुकलेट के उपयोग पर निम्नलिखित सुझाव दिए गए हैं:

- देखभालकर्ता के साथ बुकलेट के प्रत्येक पृष्ठ को देखें। यह आपको किसी समस्या या व्यवहार को दिखाने और बताने का मौका देगी तथा देखभालकर्ता के सवालों के जवाब देने का भी अवसर देगी।
- चित्रों को इंगित करें न कि उसमें लिखी सामग्री को। इससे बच्चों या देखभालकर्ता को यह याद रखने में मदद मिलेगी कि चित्र क्या दर्शा रहे है।
- उनकी प्रतिक्रियाओं का आंकलन करें। यदि वह परेशान या चिंतित दिखते हैं, तो चिंताओं पर चर्चा करें या प्रश्न पूछें। चर्चा अच्छे सम्बन्ध स्थापित करने और आपके तथा देखभालकर्ता के बीच विश्वास बनाने में मदद करती है। एक व्यक्ति जिसे अपने सेवा प्रदाता पर भरोसा है तो वह पद्धति और व्यवहारों को अपनाने में विश्वास दिखाते हैं।
- बच्चों और देखभालकर्ता को बुकलेट दें। सुझाव दें कि वह इसे दूसरों के साथ साझा करें, भले ही देखभालकर्ता बुकलेट में दर्शाये व्यवहार को अपनाने का निर्णय नहीं लेता हो।

सत्र का समापन

संचार सामग्रियों के उपयोग करने का सबसे बड़ा लाभ यह है कि वे आपकी चर्चाओं को केन्द्रित रखने में आपकी सहायता करते हैं। बातचीत लक्षित और संक्षिप्त बनी रहती है। यह एक अच्छे संचार की पहचान है।



सुगमकर्ता के लिए सुझाव

- दृश्य सामग्रियों के उपयोग के महत्व को प्रस्तुत करने के लिए इस सत्र का आयोजन किया गया है।
- सत्र का पहला भाग प्रतिभागियों को उन सामग्रियों के बारे में अपने स्वयं के ज्ञान का आंकलन करने में मदद करता है जिनका उपयोग वे कर सकते हैं।
- अगले भाग में वे दृश्य सामग्रियों का उपयोग न करने के कारण बताते हैं। यदि प्रतिभागी सामग्रियों के उपयोग न करने के कारण व डर को समझ लें तो उन्हें उसे दूर करने के लिए प्रेरित किया जा सकता है।
- सत्र में प्रतिभागियों को बाधाओं पर केन्द्रित रहने और चर्चा करने का अधिक समय न दें।
- फिल्म को दिखाया जाना चाहिए और प्रतिभागियों द्वारा उठाए गए प्रश्नों, यदि कोई हो, का उत्तर दिया जा सकता है। हालांकि सत्र का मुख्य उद्देश्य सामग्रियों के उपयोग और सत्रों के आयोजन का अभ्यास करना है। सामग्रियों के सही उपयोग की सूची बनाने में प्रतिभागियों की मदद करें। यह वीडियो से मिली सीख को मजबूत करेगा।

टीम वर्क को समझना



समय
45 मिनट



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ टीम को कैसे कार्य करना चाहिए, यह जान पाएंगे।
- ♦ टीम के प्रत्येक सदस्य की क्या भूमिका है, इसे समझ पाएंगे।
- ♦ बेहतरीन परिणाम पाने के लिए किस तरह का नेतृत्व होना चाहिए, यह जान पाएंगे।



आवश्यक सामग्री

- ♦ वर्ग के 12 टुकड़े
- ♦ गतिविधि के लिए गाइड
- ♦ ब्लैक बोर्ड और चॉक या चार्ट पेपर तथा स्केच पेन



कार्य प्रणाली

ब्रोकन स्कवायर अभ्यास के बाद चर्चा।

प्रतिभागियों से कहें कि, “अब हमारा सत्र टीम वर्क, टीम का अर्थ, इसकी विशेषताएं, सदस्यों और लीडर की भूमिकाओं के ऊपर होगा।”

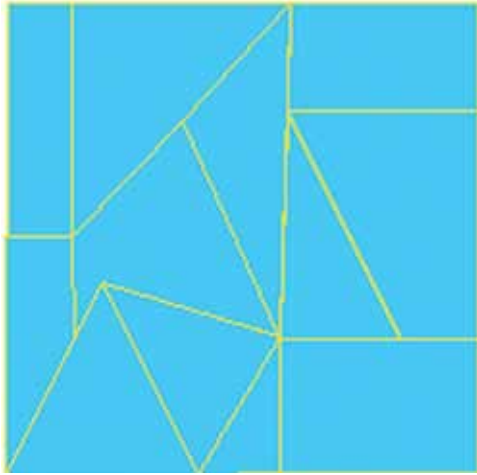
सदस्यों से पूछें कि उनमें से कोई किसी टीम का सदस्य है? यदि कुछ लोग ‘हां’ में जवाब दें तो उनसे पूछें कि वे किस टीम के सदस्य हैं और दूसरे सदस्य कौन-कौन हैं? उनसे पूछें कि क्या उन्होंने कभी किसी टीम के सदस्य के रूप में कार्य किया है? जवाब ‘हां’ मिलने पर दो या तीन प्रतिभागियों से उनके अनुभव बहुत संक्षेप में बताने के लिए कहें।

प्रतिभागियों को बताएं कि उन्हें आमतौर पर 2 तरह की टीम में काम करना होता है। पहला, अपने विभाग में ही एक टीम के रूप में वरिष्ठ (सीनियर), कनिष्ठ (जूनियर) या बराबर के लोगों के साथ। दूसरा समान लक्ष्य की प्राप्ति के लिए दूसरे विभाग या संस्थाओं के लोगों के साथ। जैसे कि सी.डब्ल्यू.सी., जे.जे.बी., जिला बाल संरक्षण इकाई, (डी.सी.पी.यू.), एस.जे.पी.यू. के साथ बाल अधिकार के संरक्षण का लक्ष्य साझा करते हैं। इस सत्र में हम क्रॉस फंक्शनल टीमों पर चर्चा करेंगे।

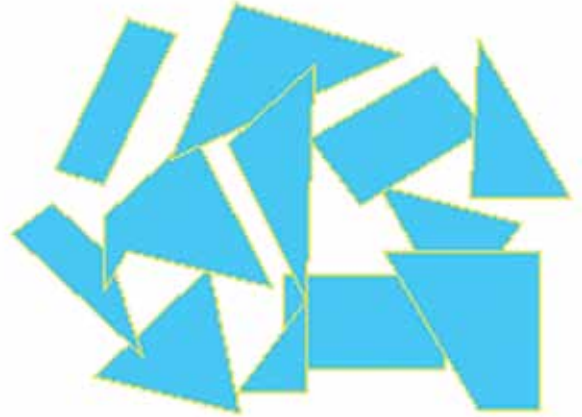


प्रक्रिया

1. अब 5 कार्यकर्ताओं को बुलाएं और उन्हें प्रशिक्षण हॉल से बाहर भेज दें। फिर 5 अन्य कार्यकर्ताओं को भी हॉल से बाहर जाने के लिए कहें।



वर्ग बनाने के लिए गाइड



12 टुकड़े जो वर्ग बनाते हैं

ए. हॉल के अंदर प्रतिभागियों से कहें

“आप लोग पर्यवेक्षक हैं। आपका कार्य यह देखना होगा कि दोनों टीमों, योजना टीम और कार्यान्वयन टीम का प्रत्येक व्यक्ति कैसा व्यवहार कर रहा है। साथ ही, यह भी नोट करें कि सदस्यों के साथ-साथ दोनों टीमों का आपस में कैसा तालमेल है। आपको विभिन्न प्रकार के नेतृत्व देखने को मिलेंगे, साथ ही नेतृत्व को एक व्यक्ति से दूसरे में स्थानांतरित होते देखेंगे। प्रत्येक सदस्य का और उसके व्यवहार का व्यक्तिगत नोट तैयार करें।

अभ्यास के अंत में आपको अपने पर्यवेक्षण का निष्कर्ष सभी प्रतिभागियों को बताना होगा।

अपने आंख-कान खुले रखें, आपको बहुत मजा आएगा।

2. टीम नं. 1 को बुलाएं और उनसे कहें:

“आप योजना बनाने वाली टीम हैं और आपके पास एक कार्यान्वयन टीम है, जो आपके निर्देशानुसार वर्ग बनाने का कार्य पूरा करेगी। आपका कार्य यह है कि मेज पर रखे हुए 12 टुकड़ों को मिला कर एक वर्ग (स्कवायर) बनाने के लिए कार्यान्वयन टीम को निर्देश दें। आपको वर्ग के अलग-अलग टुकड़ों को देखने और वर्ग योजना बनाने के लिए 5 मिनट का समय दिया जाएगा कि किस तरह उनसे एक वर्ग बनाया जा सकता है। वर्ग बनाने के लिए मेज पर रखी गाइड आपकी मदद कर सकती है। पांच मिनट के बाद गाइड को वहां से हटा लिया जाएगा।

5 मिनट के बाद, आपकी कार्यान्वयन टीम को अंदर बुलाया जाएगा और वर्ग बनाने के लिए, उन्हें सलाह देने के लिए 5 मिनट और दिए जाएंगे। एक बार फिर, कार्यान्वयन टीम को निर्देश देते समय आपको टुकड़ों को छूने की अनुमति नहीं है। 5 मिनट के बाद आपका कार्य समाप्त हो जाता है।

आपकी सफलता आपकी कार्यान्वयन टीम के द्वारा वर्ग बना लेने पर निर्भर करती है।

अब योजना बनाने वाली टीम को वर्ग योजना बनाने के लिए 5 मिनट का समय दें।
5 मिनट के बाद उन्हें काम रोक देने के लिए कहें और कार्यान्वयन टीम को अंदर बुलाएं।

3. कार्यान्वयन टीम के सदस्यों से कहें:

“आप कार्यान्वयन टीम हैं।” एक वर्ग को टुकड़ों में विभक्त किया गया है। आपको इन टुकड़ों को एक साथ मिलाकर वर्ग पूरा करना है। आपके पास एक योजना टीम है, जिसे पता है कि वर्ग को कैसे बनाना है और उन्हें आपको निर्देश देने के लिए 5 मिनट का समय दिया जाएगा। इन 5 मिनटों के दौरान आपको टुकड़ों को छूने की अनुमति नहीं है। जब योजना टीम अपने निर्देश पूरे कर लेती है तब आपको वर्ग बनाने के लिए 5 मिनट का समय दिया जाएगा। जब आप वर्ग बना रहे होंगे तब आपको योजना टीम के किसी भी सदस्य से बात करने की अनुमति नहीं है।

वर्ग बनाने में आपकी सफलता आपकी योजना टीम की भी सफलता मानी जाएगी।

4. योजना टीम से कहें कि वे कार्यान्वयन टीम को बताना शुरू करें कि कैसे इन 12 टुकड़ों से वर्ग पूरा करना है, गाइड को वहां से हटाना न भूलें। साथ ही, उन्हें याद दिला दें कि उन्हें टुकड़ों को छूने की अनुमति नहीं है। उन्हें यह करने के लिए 5 मिनट का समय दें।

5 मिनट पूरे होने पर योजना टीम से कहें कि उनका कार्य पूरा हो गया है और उन्हें बाहर चले जाना चाहिए तथा कार्यान्वयन टीम को वर्ग बनाने के लिए छोड़ देना चाहिए।

कार्यान्वयन टीम को वर्ग पूरा करने के लिए 10 मिनट का समय दें। 10 मिनट के बाद उन्हें कार्य रोक देने के लिए कहें। ज्यादातर मामलों में वे इस पाठ को पूरा नहीं कर पाते। सभी प्रतिभागियों से अपनी-अपनी सीटों पर वापिस जाने के लिए कहें।

योजना टीम के सदस्यों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- ◆ क्या आपकी कार्यान्वयन टीम ने वर्ग बनाने में सफलता हासिल की?
- ◆ क्या आप परिणाम से प्रसन्न हैं?
- ◆ वे क्यों नहीं कर पाए? क्या समस्या थी?
- ◆ क्या आप कार्यान्वयन टीम को निर्देश दे पाए कि वर्ग को कैसे पूरा करना है?
- ◆ क्या आपने ठीक से योजना बनाई थी?

टीम के सदस्यों को सोचने और प्रतिक्रिया व्यक्त करने के लिए पर्याप्त समय दें।

अब कार्यान्वयन टीम के सदस्यों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- ◆ क्या आप अपना पाठ पूरा करने में सफल रहे?
- ◆ आप क्यों सफल नहीं हो पाए?
- ◆ समस्या क्या थी?
- ◆ क्या आपकी योजना टीम ने आपको सही निर्देश दिए थे?
- ◆ आपकी टीम के सदस्यों के बीच कैसा समन्वय था?

टीम के सदस्यों को सोचने और प्रतिक्रिया व्यक्त करने के लिए पर्याप्त समय दें।

अब अन्य प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- ♦ कार्यान्वयन टीम अपना पाठ पूरा करने में असफल क्यों रही?
- ♦ क्या योजना टीम ने अपना कार्य ठीक से किया था?
- ♦ आपकी नज़र में क्या गलत हुआ?
- ♦ दोनों टीमों और उनके सदस्यों के बीच आपस में कैसा तालमेल था?
- ♦ दोनों टीमों के नेता कौन थे? उनके नेतृत्व का क्या ढंग था?
- ♦ क्या कोई सदस्य प्रभुत्व जमाने वाला था? क्या कोई निष्क्रिय था?

एक अच्छी चर्चा की शुरुआत करें और उन्हें सोचने तथा प्रतिक्रिया व्यक्त करने के लिए पर्याप्त समय दें।

अंततः पूछें कि क्या सदस्यों ने एक अच्छी टीम की तरह कार्य किया? एक टीम की कौन-सी महत्वपूर्ण विशेषताएं होती हैं?

प्रत्येक अच्छी टीम के पास होगा:

- ♦ स्पष्ट लक्ष्य, जिसे प्रत्येक सदस्य हासिल करने के लिए जानें और आकांक्षा करें।
- ♦ एक विस्तृत योजना, जिसमें कार्य और जिम्मेदारियां स्पष्ट रूप से वर्णित हों।
- ♦ प्रभावी होने के लिए टीम में अधिकतम 15 सदस्य होने चाहिए।
- ♦ एक-दूसरे का सम्मान देना और दूसरे की उपस्थिति को महत्व देते हुए मजबूत लगाव होना चाहिए।
- ♦ कुछ नियम-कायदे वाली आचार संहिता, जिसे सभी सदस्य मानें।
- ♦ एक लोकतांत्रिक और संवेदनशील नेता, जिसका सभी सदस्य आदर करें।

सत्र का समापन

चर्चा का समापन यह कहते हुए करें कि, हम सभी टीम के सदस्य हैं— सी.डब्ल्यू.सी., जे.जे.बी., डी.सी.पी.यू. और एस.जे.पी.यू. एक टीम है। टीम को उनके किए गए कार्य के आधार पर एन.जी.ओ., पंचायत सदस्य, सी.एस.ओ. आदि को शामिल करके बढ़ाया जा सकता है। जब सभी सदस्य एक टीम के रूप में कार्य करेंगे तभी अच्छे परिणाम हासिल हो पाएंगे। प्रत्येक व्यक्ति का एक ही लक्ष्य होना चाहिए और वे समान सोच तथा मूल्य साझा करते हों। हर किसी को अपनी भूमिका अच्छी तरह से निभानी चाहिए, क्योंकि ये भूमिकाएं एक-दूसरे पर आश्रित होती हैं। यदि टीम का एक सदस्य बेहतर प्रदर्शन नहीं करेगा तो टीम प्रदर्शन खराब हो जाएगा— ये बातें हमें सदा याद रखनी चाहिए।



सकारात्मक शैक्षणिक वातावरण बनाना



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ◆ एक सकारात्मक शैक्षणिक वातावरण में योगदान देने वाले कारकों की सूची तैयार कर सकेंगे।
- ◆ एक सकारात्मक शैक्षणिक वातावरण बनाने में सहजकर्ताओं की भूमिका बता सकेंगे।



आवश्यक सामग्री

- ◆ लिखने का बोर्ड, चॉक/मार्कर पेन और डस्टर



सत्र संचालन की प्रक्रिया

- 1) फ़ैसिलिटेटर प्रतिभागियों का स्वागत करते हुए कहेगा, “आज मैं आपको एक कहानी सुनाने जा रहा/रही हूँ। लेकिन इस कहानी की मांग है कि आप सभी इसमें हिस्सेदार बनें।”

दो बहनों और दो भाइयों के पास जमीन का एक वर्गाकार टुकड़ा था। जब जमीन के इस टुकड़े को चारों भाई-बहनों के बीच समान रूप से बांटने का समय आया तो चारों चाहते थे कि चारों के हिस्से का क्षेत्रफल और आकृति बिल्कुल एक जैसी हो। वे इस जमीन को दो-तीन तरीकों से बराबर क्षेत्रफल और आकृति में बांट सकते थे, मगर किसी भी तरीके से करने पर उन्हें तसल्ली नहीं हो रही थी। चारों के बीच झगड़े होने लगे और कुछ ही दिनों में उन्होंने एक-दूसरे से बात करना या आंख मिलाना भी बंद कर दिया। स्थिति बेहद तनावपूर्ण हो गई थी।

आपको इस समस्या का हल करने के लिए जो भी विकल्प दिमाग में आए, वह सुझाना है। आपको वर्गाकार जमीन का बंटवारा करते हुए इन दो शर्तों का ध्यान रखना होगा:

- ◆ चारों हिस्से बराबर क्षेत्रफल वाले हों।
- ◆ चारों हिस्सों का आकार बिल्कुल एक जैसा (दिखने में एक जैसा) होना चाहिए।

अपनी-अपनी नोटबुक निकाल लें और उपरोक्त शर्तों के अनुसार इस वर्गाकार जमीन को जितने तरीकों से चाहें, चार हिस्सों में बांटने का प्रयास करें। जब आप यह काम कर लें तो अपना सुझाव बोर्ड पर लिख कर दिखाएं।

- 2) प्रतिभागियों के प्रयासों में मदद देने के लिए फ़ैसिलिटेटर बोर्ड पर कई वर्गाकार आकृतियां बना सकते हैं और एक-एक करके प्रतिभागियों को उन आकृतियों को बांटने के लिए बुलाएं।

- 3) जब बोर्ड पर वर्ग का बंटवारा पूरा हो जाए तो फैसिलिटेटर अन्य प्रतिभागियों की मदद से इस बात की पुष्टि करेंगे कि वह बंटवारा सही है या नहीं।
- 4) फैसिलिटेटर प्रतिभागियों को नए-नए सुझाव पेश करने के लिए प्रोत्साहित करते रहेंगे। अंत में हंसी-मजाक के साथ फैसिलिटेटर कहानी को पूरा करेंगे।

जब इन भाई-बहनों के सामने सारी संभावनाएं प्रस्तुत की गईं तो उन्होंने उनमें से केवल एक सुझाव को चुना और पूरी संपत्ति को सही-सही बांट दिया। इसके बाद उनकी ज़िंदगी खुशी-खुशी चलती रही।

कहानी के बाद चर्चा

- 1) प्रतिभागियों से अभ्यास खत्म करके वापस चर्चा में लौटने के लिए कहें। हो सकता है, कुछ प्रतिभागी अभी भी जमीन के बंटवारे की कोशिश कर रहे हों और आपकी बात न सुन रहे हों। उनसे आग्रह करें कि वे भी अपनी कोशिश छोड़कर चर्चा में ध्यान लगाएं।
- 2) अब प्रतिभागियों से पूछें कि:
 - ♦ आपको यह अभ्यास कैसा लगा?
 - ♦ क्या इसमें मजा आया?
 - ♦ अभ्यास के दौरान अलग-अलग प्रतिभागियों को कैसा महसूस हुआ?
 - ♦ किस समय अभ्यास सबसे ज्यादा रोचक था और सबसे ज्यादा लोगों ने हिस्सा लिया?
 - ♦ अभ्यास के दौरान उन्होंने क्या देखा?

प्रतिभागियों को सोचने और अपने विचार व अनुभव व्यक्त करने के लिए पर्याप्त समय दें।

उनके विचारों और अनुभवों के मुख्य बिंदुओं को बोर्ड पर लिखते जाएं।

इस चर्चा से निम्नलिखित बिंदु निकल सकते हैं:

- ♦ पहले दो-तीन बंटवारे आसान थे।
- ♦ इसके बाद बहुत सारे प्रतिभागियों को लगा कि वर्ग को विभाजित करने की कोई और संभावना नहीं बची। कुछ प्रतिभागियों की दिलचस्पी खत्म हो गई और उन्होंने कोशिश करनी छोड़ दी।
- ♦ चूंकि फैसिलिटेटर कोशिश करते रहने के लिए प्रोत्साहित कर रहे थे इसलिए कुछ प्रतिभागी कोशिश करते रहे, तब किसी प्रतिभागी ने एक और नई संभावना पेश कर दी।
- ♦ इससे एक बार फिर दिलचस्पी पैदा हुई और सभी फिर से कोशिश करने लगे। विभाजन के नए-नए तरीके सोचे जाने लगे।
- ♦ जो प्रतिभागी नए विकल्प सुझाने में कामयाब रहे वे नए-नए विकल्प ढूंढने की और ज्यादा कोशिश करने लगे। उनकी कामयाबी से दूसरों को भी नई कोशिशें करने का उत्साह मिला।
- ♦ जो प्रतिभागी नई आकृतियां सुझाने में सफल हुए वे खुश थे। इससे उन्हें और ज्यादा मेहनत करने का उत्साह मिला।
- ♦ जब फैसिलिटेटर ने उनको रुकने के लिए कहा, तब भी बहुत सारे प्रतिभागी नए-नए विकल्प ढूंढने का प्रयास करते रहे।

7. अब प्रतिभागियों से पूछें कि:

- ♦ फैसिलिटेटर की भूमिका क्या थी?
- ♦ क्या उन्होंने भी वर्ग को बांटकर दिखाया?
- ♦ अभ्यास के दौरान वे क्या कर रहे थे?

प्रतिभागियों को सोचने और अपनी बात कहने के लिए समय दें। अच्छी चर्चा करवाएं और तकरीबन 5–7 मिनट बाद चर्चा रोक दें।

सत्र का समापन

- 1) प्रतिभागियों को धन्यवाद दें कि उन्होंने अभ्यास को संजीदगी से लिया और चर्चा में बढ़-चढ़ कर हिस्सा लिया। इसके बाद पूछें कि इस अभ्यास से हमने क्या सीखा?
- 2) इन बातों को रेखांकित करें:
 - ♦ नई आकृतियां और बनावटें प्रतिभागियों की तरफ से आईं, न कि फैसिलिटेटर की तरफ से।
 - ♦ इस अभ्यास से प्रतिभागियों की हिस्सेदारी बनाए रखने में मदद मिली और फैसिलिटेटर के प्रोत्साहन से सभी की रुचि बनी रही।
 - ♦ जब प्रतिभागियों को नए विकल्प ढूंढने में कामयाबी मिली तो उनकी दिलचस्पी और बढ़ गई। सफलता से कुछ करने का उत्साह और आत्मविश्वास बढ़ता है – दो महत्वपूर्ण कारक जो सीख को बढ़ाते हैं।
 - ♦ इस अभ्यास में चार महत्वपूर्ण चीजें थीं जिनसे सीखने को बढ़ावा मिला:
 - यह ऐसी गतिविधि थी जिसमें प्रतिभागियों की हिस्सेदारी बनी और उन्हें प्रक्रिया को महसूस करने में सहायता मिली।
 - इसमें प्रतिभागियों की रचनात्मकता की मांग थी जिससे उन्हें चुनौती मिली तथा उन्हें खुद को व्यक्त करने का मौका मिला।
 - सीखने की प्रक्रिया एक आनंददायक और मजेदार माहौल में चली जिसमें प्रतिभागियों को फैसिलिटेटर से किसी तरह का डर महसूस नहीं हो रहा था, बल्कि फैसिलिटेटर उनको प्रोत्साहन दे रहे थे तथा उनके प्रयासों की सराहना कर रहे थे।
 - इस पूरी प्रक्रिया के दौरान फैसिलिटेटर ने कभी भी यह नहीं कहा कि किसी प्रतिभागी की गलती हुई है, कुछ फैसिलिटेटर ऐसा करते हैं जिससे प्रतिभागी निराश हो सकते हैं।
 - ♦ प्रत्येक गतिविधि के बाद होने वाली चर्चा महत्वपूर्ण होती है – मकसद यह है कि प्रतिभागी अपने उन सारे विचारों, भावनाओं और अनुभवों को व्यक्त करें जिनके द्वारा उन्होंने कुछ सीखा है।
 - ♦ एक अच्छा शैक्षिक सत्र प्रतिभागियों के भीतर छिपी श्रेष्ठतम संभावनाओं को सामने लाता है और उन्हें अपनी रफ्तार से सीखने में मदद देता है।



वयस्क शिक्षा के सिद्धान्त और शिक्षण शैली



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ वयस्क शिक्षा सिद्धान्त के मुख्य आयामों तथा प्रशिक्षण सत्रों के दौरान उनके प्रयोग के बारे में बता सकें।
- ♦ शिक्षा की विभिन्न शैलियां क्या हैं और सुगमीकरण के दौरान इन तीन शैलियों का उपयोग कैसे किया जाए यह बता सकें।



आवश्यक सामग्री

- ♦ लिखने के लिए बोर्ड, चॉक/मार्कर पेन और डस्टर
- ♦ शिक्षा शैली के मूल्यांकन के लिए सैंपल टेस्ट

उपभाग अ



प्रक्रिया

- 1) बोर्ड के आधे हिस्से पर यह सवाल लिखें:
 - ♦ "किसी चीज़ को सीखने के लिए आपको कहां से प्रेरणा मिलती है?"
 - ♦ प्रतिभागियों के उत्तरों को बोर्ड पर इस सवाल के नीचे लिखते जाएं।
- 2) बोर्ड के बाकी आधे हिस्से पर यह सवाल लिखें:
 - ♦ "आप कैसे सीखते हैं?"
 - ♦ इस सवाल के जवाबों को भी बोर्ड पर लिखते जाएं।
- 3) निम्नलिखित बिन्दुओं पर चर्चा करें और उसको बोर्ड पर लिखें। इससे पहले लिए गए सत्र "शैक्षणिक वातावरण बनाना" का संदर्भ देते हुए चर्चा को जारी रखें:
 - ♦ सीखने में वयस्क का कोई निहित फायदा होना चाहिए।
 - ♦ वे स्वनिर्देशित हों।
 - ♦ उन्हें अपने अनुभवों के आधार पर सीखने का मौका मिले।

- 4) वयस्कों को सीखने में मदद देने वाले कारकों पर चर्चा करें, यानी जब
 - ♦ वे समझते हों कि उनके लिए किसी चीज़ को जानना या करना क्यों महत्वपूर्ण है।
 - ♦ उन्हें अपने ढंग से सीखने की आजादी हो।
 - ♦ सीखने की प्रक्रिया अनुभव पर आधारित हो।
 - ♦ सीखने के लिए उनके पास सही समय हो।
 - ♦ सीखने की प्रक्रिया सकारात्मक और उत्साहजनक हो।
- 5) पूरी चर्चा के दौरान प्रतिभागियों के अनुभवों को चर्चा में लाते रहें।

सत्र का समापन

मुख्य बिंदुओं को दोहराएं और प्रतिभागियों को याद दिलाएं कि उन्हें प्रशिक्षण सत्रों के दौरान प्रौढ़ शिक्षण के सिद्धांतों के इस्तेमाल के नए-नए तरीके ढूंढने चाहिए।

उपभाग ब



प्रक्रिया

- 1) सभी प्रतिभागियों को स्वयं मूल्यांकन प्रपत्र दें, जिससे यह जाना जा सके कि वह किस शैली से सीखते हैं।
- 2) प्रपत्र में दिए गए वक्तव्यों को एक-एक करके पढ़ें और प्रतिभागियों को कतार में दिए गए एक ऑप्शन को चिन्हित करने के लिए कहें।
- 3) सभी वक्तव्य पढ़े जाने के बाद प्रतिभागियों से हर एक कॉलम में चिन्हों की कुल संख्या गिनने को कहें। सभी प्रत्येक प्रतिभागियों के लिए हर एक कॉलम के चिन्हों की कुल संख्या अलग-अलग होगी।
- 4) प्रतिभागियों से चर्चा करें और निम्नलिखित तथ्यों को उजागर करें:
 - ♦ तीन तरह की शिक्षा शैली है – देखकर सीखना (विजुअल), सुनकर सीखना (ऑडिटरी), और करके सीखना (किनेस्थेटिक)।
 - ♦ देखकर सीखने वाले चित्रों पर निर्भर होते हैं। उन्हें ग्राफ, डायग्राम, और चित्र पसंद आते हैं। उनका लक्ष्य होता है “दिखाओ” यही। ऐसे प्रतिभागी अक्सर क्लास रूम में सबसे आगे बैठते हैं ताकि फ्लैसिलिटेटर को देखने में उन्हें कोई अवरोध न हो। वह जानना चाहते हैं कि विषय-वस्तु दिखाते कैसे हैं। ऐसे प्रतिभागियों से संचार के लिए आप हैण्डआउट दे सकते हैं, बोर्ड पर लिख सकते हैं, और “क्या आप देख रहे हैं यह कैसे काम करता है” जैसे वाक्यों का प्रयोग कर सकते हैं।
 - ♦ सुनकर सीखने वाले शिक्षा से संबंधित सभी आवाजों को ध्यानपूर्वक सुनते हैं। उनका लक्ष्य होता है “बताइए”। ऐसे प्रतिभागी आपकी हर एक आवाज और उनमें छुपे संदेशों को ध्यानपूर्वक सुनते हैं और चर्चा में सक्रियता से हिस्सा लेते हैं। ऐसे प्रतिभागियों के साथ स्पष्ट आवाज में बोलकर, सवाल पूछकर, और “यह बात आपको कैसी लगी?” जैसे वाक्यों द्वारा संचार कर सकते हैं।

- ♦ करके सीखने वाले (किनेस्थेटिक) प्रतिभागियों के लिए किसी बात को समझने के लिए जरूरी है कि वह उस कार्य को करके देखे। उनका लक्ष्य होता है “चलो करके देखता हूँ”। वह चाहते हैं कि जिस बात को वह सीखना चाहते हैं, उसे वह छुकर महसूस करें। इस तरह के प्रतिभागी अक्सर रोल-प्ले जैसी गतिविधियों में आपकी मदद कर सकते हैं। इस तरह के प्रतिभागियों के साथ संचार करने के लिए उन्हें गतिविधियों में वालंटियर करने के लिए प्रोत्साहित करें, और पूछें “आपको यह गतिविधि करके कैसा महसूस हुआ”।

सत्र का समापन

प्रतिभागियों को बताएं कि अधिकांश लोग सीखने के लिए तीनों शैलियों का उपयोग करते हैं, लेकिन उनमें से कोई एक शैली अधिक प्रबल होती है।

अब सवाल यह है कि “फैसिलिटेटर को यह कैसे पता चलेगा कि किस प्रतिभागी को कौन सी शैली प्रबल लगी?” न्यूरो लिंग्विस्टिक्स की ट्रेनिंग का बिना यह जानना बहुत कठिन हो सकता है, इसलिए बेहतर यह है कि आप अपनी गतिविधियों में तीनों ही शैलियों का उपयोग करें ताकि सभी प्रतिभागी इसमें शामिल हो पाए और आपका सत्र प्रभावी और इंटरैक्टिव हो।

इसके अलावा तीनों ही तरह की शैली के उपयोग से आपको शैक्षणिक वातावरण बनाने में आसानी होगी। किसी एक शैली का लंबे समय तक उपयोग करने से सीखने की प्रक्रिया में बाधा आ सकती है।



धारणा



सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी:

- ♦ धारणा एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति में भिन्न होती है, समझ पायेंगे।
- ♦ लोगों के रवैये पर इसका असर होता है जो या तो सक्रियता या निष्क्रियता की ओर ले जाता है, समझ पायेंगे।



आवश्यक सामग्री

- ♦ पांच प्रतियों में नाचते राक्षक का चित्र



सत्र संचालन की प्रक्रिया

1. प्रतिभागियों को 4 से 5 समूहों में विभाजित करें और प्रत्येक समूह को उपरोक्त चित्र की एक प्रति बांट दें। यदि प्रोजेक्टर पर चित्र दिखाया जा रहा है, तो उन्हें समूहों में विभाजित करने की कोई आवश्यकता नहीं है।
2. चित्र दिखायें और प्रतिभागियों से पूछें कि वे इसमें क्या देखते हैं। प्रतिभागियों को बताएं कि यह एक व्यक्तिगत गतिविधि है और उन्हें एक दूसरे के साथ इस पर चर्चा नहीं करनी चाहिए।
3. उन्हें चित्र देखने के लिए 2 से 3 मिनट का समय दें।
4. विभिन्न प्रकार की प्रतिक्रियाएं होंगी। संभव प्रक्रियाएं होंगी: एक शैतान, कार्टून चरित्र, नाचने वाला राक्षक, बुराई, बच्चे के चेहरे, बाल अधिकारों का उल्लंघन आदि।
5. फिर प्रतिभागियों से पूछें कि 'प्रतिक्रियाएं भिन्न-भिन्न क्यों हैं?'
6. प्रतिभागियों के बीच एक चर्चा शुरू करें और फिर यह समझाते हुए निष्कर्ष निकालें कि प्रतिभागी जो भी देखते हैं और करते हैं उसके बारे में उनकी अपनी धारणा होती है। एक सुगमकर्ता के रूप में, आप प्रतिभागियों की समान सीखने को सुनिश्चित करने के लिए उन धारणों को कैसे दूर करेंगे?



सत्र का समापन

चर्चा के दौरान उभरने वाले प्रमुख बिन्दुओं को एक बार फिर दोहराएं। इस बात पर जोर दें कि धारणा कैसे भिन्न हो सकती है, जिसके परिणामस्वरूप किसी सामान्य या महत्व की चीज़ पर राय में मतभेद हो सकते हैं। एक अच्छे सुगमकर्ता में यह गुण होना चाहिए कि वह प्रतिभागियों की धारणा या विचार को जांचे बिना प्रतिभागियों को एक समान स्तर पर ला पाएं।

संलग्नक 1:

सीखने की शैली के आंकलन के लिए परीक्षण का नमूना

क्र. सं.		देखकर सीखना (विजुअल)	सुनकर सीखना (ऑडिटरी)	करके सीखना (किनेस्थेटिक)
1	पहली बार नए उपकरणों का संचालन करते समय मैं...	निर्देश पढ़ता/ती हूँ।	सुनता/ती हूँ या स्पष्टीकरण मांगता हूँ।	इसे करके सीखता/ती हूँ।
2	यात्रा के दिशा निर्देश जानने के समय मैं...	एक नक्शा देखता हूँ।	बोले जाने वाले निर्देशों के बारे में पूछता/ती हूँ।	किसे का अनुसरण करता/ती हूँ या शायद कम्पास का उपयोग करता/ती हूँ।
3	नया व्यंजन बनाते समय मैं...	एक पकाने की विधि का पालन करता/ती हूँ।	स्पष्टीकरण के लिए किसी मित्र को कॉल करता/ती हूँ।	मेरे मन के अनुसार या खाना बनाते समय चखकर।
4	किसी को कुछ सिखाने के लिए मैं...	निर्देश दिखता/ती हूँ।	मौखिक रूप से समझता/ती हूँ।	करके दिखाता/ती हूँ और करने देता/ती हूँ।
5	मुझे कहने की आदत है...	‘तुम्हें क्या मतलब है।’	‘मैंने सुना जो तुम कर रहे हो।’	‘मुझे पता है आपने कैसा महसूस किया।’
6	मुझे कहने की आदत है...	‘मुझे दिखाओ।’	‘मुझे बताओ।’	‘मुझे कोशिश करने दो।’
7	मुझे कहने की आदत है...	‘देखो मैं यह कैसे करता/ती हूँ।’	‘मेरी बात ध्यान से सुनो जैसा मैं समझाता हूँ।’	‘तुम्हें जाना है।’
8	किसी चीज़ों की खराबी के बारे में शिकायत करने के लिए मैं...	एक पत्र लिखता/ती हूँ।	फोन करता/ती हूँ।	दुकान पर वापस जाता/ती हूँ या उस चीज़ को मुख्य ऑफिस में भेजता/ती हूँ
9	मुझे अवकाश में गतिविधियां पसंद है...	संग्रहालय या गैलरी।	संगीत या बातचीत।	शारीरिक गतिविधियां या कुछ चीज़ें बनाना।
10	खरीदारी करते समय मैं आमतौर पर...	देखो और निर्णय लेता/ती हूँ।	दुकानदार से बातचीत करता हूँ।	उपयोग करके देखता/ती हूँ। जांच करके देखता/ती हूँ।
11	एक नया कौशल सीखते समय मैं...	देखता/ती हूँ कि शिक्षक क्या कर रहा है।	मैं शिक्षक से पूछता/ती हूँ कि मुझे क्या करना चाहिए।	मैं इसे आजमाना पसंद करता/ती हूँ और जैसे-जैसे मैं इसे करता हूँ, वैसे-वैसे मैं इसे आजमाता हूँ।

क्र. सं.		देखकर सीखना (विजुअल)	सुनकर सीखना (ऑडिटरी)	करके सीखना (किनेस्थेटिक)
12	कोई गाना सुनते समय...	मैं गीत के साथ गाता/ती हूँ। अपने मन में या जोर से गाकर।	मैं गीत के बोल और ताल सुनता हूँ।	मैं संगीत के साथ बेहता जाता हूँ।
13	ध्यान केन्द्रित करते समय मैं...	मेरे सामने शब्दों या चित्रों को रखकर ध्यान केन्द्रित करता/ती हूँ।	अपने दिमाग में समस्या और संभावित समाधानों पर विचार करता/ती हूँ	चारों ओर चहलकदमी करता/ती हूँ, पेन और पेंसिल घूमाता/ती हूँ और असंबंधित चीजों को छूता/ती हूँ।
14	मुझे चीजें अच्छी तरह याद हैं...	नोट्स लिखकर या लिखित विवरण रखकर	जोर से बोलकर या शब्दों को और मुख्य बिन्दुओं को अपने दिमाग में दोहराकर	गतिविधियों का अभ्यास करके और गतिविधि को करके या उसके किये जाने की कल्पना करके
15	मेरी पहली स्मृति है...	कुछ देख रहा/ही हूँ।	कुछ कहा जा रहा है।	कुछ कर रहा/रही हूँ।
16	जब घबराहट होती है, मैं...	सबसे खराब स्थिति की कल्पना करके।	अपने दिमाग में सोचकर कि मुझे सबसे ज्यादा क्या परेशान करता है।	स्थित नहीं बैठना और लगातार घूमते रहना।
17	मैं विशेष रूप से दूसरों से जुड़ा हुआ महसूस करता/ती हूँ। क्योंकि...	वे कैसे दिखते हैं।	वे मुझे क्या कहते हैं।	वे मुझे कैसा महसूस कराते हैं।
18	जब मैं किसी विषय पर किसी को समझाता/ती हूँ तो अक्सर,	जो मैं बताना चाहता/ती हूँ उसे देखता/ती हूँ।	विभिन्न तरीकों से उन्हें समझाता/ती हूँ। जब तक वे समझ नहीं जाते।	उन्हें कोशिश करने के लिए प्रेरित करता/ती हूँ और जब वह कोशिश कर रहे होते हैं तो उनसे उसके पीछे के मूल विचार पर चर्चा करता हूँ।
19	मेरा अधिकांश खाली समय व्यतीत होता है...	टेलीविज़न देखने में।	दोस्तों से बात करने में।	शारीरिक गतिविधि करने या चीजें बनाने में।
20	जब मैं पहली बार किसी नए व्यक्ति से संपर्क करता हूँ...	मैं आमने-सामने बैठने की व्यवस्था करता/ती हूँ।	मैं उनसे टेलीफोन पर बात करता/ती हूँ।	मैं एक गतिविधि साझा करने के लिए एक साथ आने की कोशिश करता/ती हूँ।
21	मैं सबसे पहले गौर करता/ती हूँ कि लोग कैसे...	दिखते हैं और उनका पहनावा कैसा है।	आवाज़ और वे कैसे बात करते हैं।	वे कैसे खड़े होते हैं और वे कैसे चलते हैं।
22	यदि मैं बहुत गुस्सा हूँ...	मैं अपने दिमाग में बार-बार जवाब देता/ती हूँ कि मैं किस वजह से दुखी हूँ।	मैं बहुत चिल्लाता/ती हूँ लोगों को बताता/ती हूँ कि मुझे कैसा लगता है।	मैं इधर-उधर घूमता हूँ, दरवाजे पटकता/ती हूँ और चीजें फेंकता/ती हूँ।

क्र. सं.		देखकर सीखना (विजुअल)	सुनकर सीखना (ऑडिटरी)	करके सीखना (किनेस्थेटिक)
23	मुझे याद रखना सबसे आसान लगता है...	चेहरे	नाम	चीज़ें जो मैंने की हैं
24	मुझे लगता है कि मैं बता सकता हूं कि कोई झूठ बोल रहा है क्योंकि...	वे आपको देखने से बचते हैं	उनकी आवाज़ बदल जाती है।	उनकी शारीरिक भाषा बदल जाती है।
25	जब मैं किसी पुराने दोस्त से मिल रहा होता हूं...	मैं कहता हूं 'आपको देखकर बहुत अच्छा लगा।'	मैं कहता हूं आपकी आवाज़ सुनकर बहुत अच्छा लगा।'	मैं उन्हें गले लगाता हूं या हाथ मिलाता हूं।
	कुल			

अतिरिक्त जानकारी व सन्दर्भ के लिए:

एस.बी.सी.सी. तरंग सुगमकर्ता मार्गदर्शिका

स्थानीय सेवा प्रदाताओं के लिए एस.बी.सी.सी. तरंग मैनुअल

https://nalsa.gov.in/sites/default/files/document/Training_Module_Samvedan.pdf

