

DRAFT

# फैसिलिटेशन कौशल पर मॉड्यूल - बाल सुरक्षा

मॉड्यूल  
7





# विषय-सूची

संक्षिप्ताक्षर	2
<b>फैसिलिटेशन कौशल पर मॉड्यूल - बाल सुरक्षा</b>	<b>3</b>
<b>सत्र-1</b>	
भाग 1.1: सकारात्मक शैक्षणिक वातावरण बनाना	3
भाग 1.2: वयस्क शिक्षा के सिद्धान्त और शिक्षण शैली	7
भाग 1.3: बोध	10
<b>सत्र-2</b>	
भाग 2.1: संचार को समझना	11
भाग 2.2: प्रभावी संचार के लिए जरूरी कौशल	14
भाग 2.3: प्रभावी संचार में रूकावटें	25
सत्र का समापन	27
<b>सत्र-3: जुवेनाइल जस्टिस (बच्चों की देखभाल और संरक्षण) अधिनियम 2015 के तहत बच्चों और परिवार को परामर्श देना</b>	<b>28</b>
भाग 3.1: परामर्श का परिचय	28
भाग 3.2: परामर्श के मूल सिद्धांत	31
भाग 3.3: परामर्श की तकनीक एवं कौशल	33
<b>सत्र-4: एक अच्छे संप्रेषक के गुण</b>	<b>35</b>
<b>सत्र-5: टीम वर्क को समझना</b>	<b>38</b>
संलग्नक I: सीखने की शैली प्रपत्र	42
संलग्नक II: बोध - नाचने वाले शैतान का चित्र	44
संलग्नक III: संचार मॉडल और तत्वों पर हैण्डआउट	45
संलग्नक IV: परामर्श प्रक्रिया के चरण एवं पड़ाव	48

## संक्षिप्ताक्षर

सी.सी.आई.	बाल देखरेख संस्थान
सी.सी.एल.	कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चे
सी.एन.सी.पी.	देखरेख और संरक्षण के जरूरतमंद बच्चे
सी.डब्ल्यू.सी.	बाल कल्याण समिति
डी.सी.पी.यू.	जिला बाल संरक्षण इकाई
आई.पी.सी.	अंतर्व्यक्तिक संचार
जे.जे.बी.	किशोर न्याय बोर्ड
पी.ओ.	परिवीक्षा अधिकारी
एस.जे.पी.यू.	विशेष किशोर पुलिस इकाई
एस.डब्ल्यू.ओ.टी.	खूबियां, कमजोरियां, अवसर और जोखिम





## फैसिलिटेशन कौशल पर मॉड्यूल - बाल सुरक्षा.....

प्रशिक्षण सत्रों का सुगमीकरण यदि कुछ नया सीखने को बढ़ाने की सही भावना के साथ किया जाए तो उसे बहुत ही रोचक बनाया जा सकता है।

### संक्षिप्त विवरण

यह मॉड्यूल संचारकर्ताओं और फैसिलिटेटरों के लिए सुगमीकरण कौशलों की अवधारणा का परिचय है, जो बाल सुरक्षा पर विभिन्न प्रकार के प्रतिभागियों को प्रशिक्षण देने के लिए जरूरी है। चूंकि इन प्रशिक्षण सत्रों के प्रतिभागी वयस्क हैं, इसलिए इस मॉड्यूल में वयस्क शिक्षा के सिद्धांत और विभिन्न सीखने की शैलियों को भी शामिल किया गया है, जो कि विषय-वस्तु और प्रशिक्षण सत्र को प्रभावी बनाने के लिए जरूरी है।

इसके अलावा इस मॉड्यूल में संचार और बच्चों के साथ बातचीत के लिए जरूरी संचार कौशल जैसे सक्रियता से सुनना, समानुभाव और टीम कौशल का भी जिक्र किया गया है। सभी सहजकर्ता जो बाल सुरक्षा पर स्मार्ट किट का उपयोग करने जा रहे हैं, वो इस फैसिलिटेटर मार्गदर्शिका को ध्यानपूर्वक पढ़ें।

### सत्र-1

#### भाग 1.1

## सकारात्मक शैक्षणिक वातावरण बनाना



### सत्र के परिणाम

सत्र के अंत में प्रतिभागी इस योग्य होंगे कि:

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



### आवश्यक सामग्री

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



## 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 करके दिखाएं।

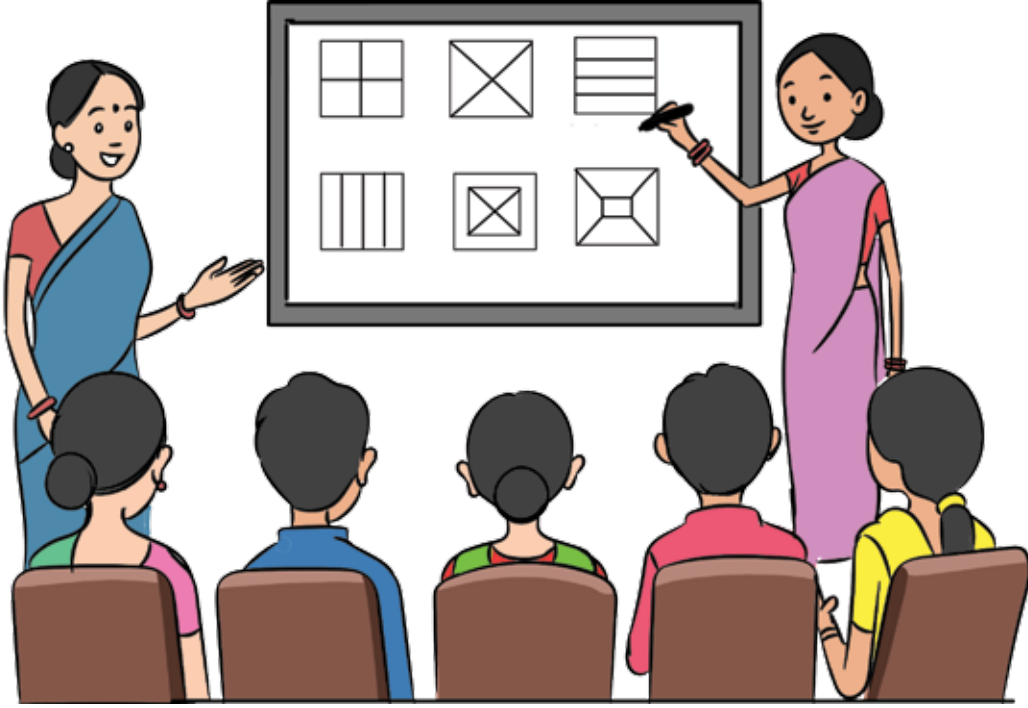
- 2) प्रतिभागियों के प्रयासों में मदद देने के लिए फ़ैसिलिटेटर बोर्ड पर कई वर्गाकार आकृतियां बना सकते हैं और एक-एक करके प्रतिभागियों को उन आकृतियों को बांटने के लिए बुलाएं।
- 3) जब बोर्ड पर वर्ग का बंटवारा पूरा हो जाए तो फ़ैसिलिटेटर अन्य प्रतिभागियों की मदद से इस बात की पुष्टि करेंगे कि वह बंटवारा सही है या नहीं।
- 4) फ़ैसिलिटेटर प्रतिभागियों को नए-नए सुझाव पेश करने के लिए प्रोत्साहित करते रहेंगे। अंत में हंसी-मजाक के साथ फ़ैसिलिटेटर 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 जिंदगी खुशी-खुशी चलती रही।

## कहानी के बाद चर्चा

- 5) 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।
- 6) 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 फ़ैसिलिटेटर 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 फ़ैसिलिटेटर ने उनको रुकने के लिए कहा तो भी बहुत सारे प्रतिभागी नए-नए विकल्प ढूंढने का प्रयास करते रहे।

7. अब प्रतिभागियों से पूछें कि:

- ◆ फ़ैसिलिटेटर 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 और 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 जरिए 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।





## सत्र के परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी इस योग्य होंगे कि:

- ♦ 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?"
  - ♦ सहभागियों 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 (ऑडीटरी), 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 फैंसिलिटेटर को देखने में उन्हें कोई अवरोध न हो। वह जानना चाहते हैं कि विषय-वस्तु दिखाती कैसे है। 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 “फैंसिलिटेटर को यह कैसे पता चलेगा कि किस प्रतिभागी को कौन सी शैली प्रबल लगी?” न्यूरो लिंग्विस्टिक्स की ट्रेनिंग का बगैर 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।



### सत्र के परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी यह समझा पाएंगे कि:

- ◆ हर व्यक्ति का बोध अलग होता है।
- ◆ लोगों के रवैए पर इसके प्रभावों से उनकी सक्रियता या निष्क्रियता तय होती है।



### आवश्यक सामग्री

- ◆ नाचने वाले शैतान का चित्र (पांच प्रतियां)



### प्रक्रिया

- 1) प्रतिभागियों को 4-5 समूहों में बांट दें और प्रत्येक समूह को चित्र की एक प्रति दें। यदि चित्र को प्रोजेक्टर पर दिखाया जा रहा है तो फिर उन्हें समूहों में बांटने की जरूरत नहीं है।
- 2) चित्र दिखाकर प्रतिभागियों से पूछें उन्हें चित्र में क्या नज़र आ रहा है। प्रतिभागियों को बताएं कि इस गतिविधि के दौरान उन्हें किसी से बातचीत करने पर पाबन्दी है और उन्हें अकेले ही गतिविधि को करना होगा।
- 3) चित्र को अच्छी तरह से देखने के लिए 2-3 मिनट का समय दें।
- 4) आपको अलग-अलग उत्तर मिलेंगे। कुछ उत्तर ऐसे हो सकते हैं; दानव, कार्टून, नाचता हुआ दानव, बच्चों के चेहरे, बाल अधिकारों का उल्लंघन, इत्यादि।
- 5) अब प्रतिभागियों से पूछें कि "उनके उत्तर इतने अलग-अलग क्यों हैं?"
- 6) उत्तरों पर चर्चा करें और प्रतिभागियों को बताएं कि हर एक व्यक्ति के लिए जो कुछ वह करते हैं या देखते हैं उसका अलग बोध होता है। एक फ़ैसिलिटेटर बतौर आप यह कैसे सुनिश्चित करेंगे कि सिखाए गए विषय पर सभी प्रतिभागियों की एक समान समझ बने।



### सत्र का समापन

चर्चा में उभरे मुख्य बिंदुओं को एक बार फिर दोहराएं। इस बात पर जोर दें कि बोध किस तरह भिन्न होते हैं और इस भिन्नता के कारण विचारों में भिन्नता आ जाती है जो साधारण या अत्यधिक महत्वपूर्ण हो सकता है। एक अच्छे फ़ैसिलिटेटर के पास यह काबिलियत होनी चाहिए कि किसी भी विषय पर सभी प्रतिभागियों के एक समान समझ बना पाए और किसी प्रतिभागी के बोध पर टिप्पणी न करें।



### सत्र के परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी यह बता पाएंगे कि:

- ◆ संचार क्या है।
- ◆ शाब्दिक और अ-शाब्दिक संचार क्या है।



### चरण 1: संचार से परिचय

संचार लोगों के बीच जानकारी, विचार या भावनाओं का आदान-प्रदान करने की एक प्रक्रिया है।

बाल सुरक्षा पर कार्य करने वाले सभी कर्मियों के लिए संचार की महत्वपूर्ण भूमिका है। संचार करने की काबिलियत लोगों को अपने विचारों के बारे में बताने और उनको जल्दी से जल्दी उस पर एकमत करना काबिलियत के रूप में देखा जाना चाहिए। संचार एक 'दो-तरफा' प्रक्रिया है जिसमें सुनना और कहना दोनों ही शामिल हैं।

एक वयस्क दोषी व्यक्ति जो परिवीक्षा पर हो उससे बातचीत करने के लिए जैसे ज्ञान और कौशल की जरूरत होती है, वह एक नाबालिग जिसने कानून का उल्लंघन किया है, उससे बातचीत करने के लिए जरूरी कौशल तथा समझ से बिलकुल अलग होती है।<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Juvenile Justice System, Working Manual for Stakeholders, UNICEF and Legal Assistance Forum





## चरण 2: संचार की परिभाषा

**गतिविधि:** प्रतिभागियों को "संचार" के अर्थ के बारे में चर्चा करने के लिए कहें।

### परिभाषा और प्रकार

संचार एक प्रक्रिया है जिसमें विचार, भावनाएं, ज्ञान, डेटा, कौशल इत्यादि को एक व्यक्ति या व्यक्तियों से दूसरे व्यक्ति या व्यक्तियों के साथ आदान-प्रदान किया जाता है। हर रोज हम सुनते हैं, बोलते हैं, पढ़ते या लिखते हैं, या फिर चेहरों के हाव-भाव, इशारे, हाथों की गतिविधि और शरीर की गतिविधि, और महसूस करने जैसी गतिविधियां करते हैं। बोले जाने वाले शब्द संचार के एक महत्वपूर्ण साधन हैं। इसे "शाब्दिक संचार" कहा जाता है।

हम आखों से, इशारों से, शरीर की गतिविधि से भी संचार करते हैं इसे अक्सर "गैर-शाब्दिक संचार" कहा जाता है।

हम जो कुछ करते हैं – या नहीं करते हैं – यह भी अन्य व्यक्तियों को कोई संदेश देता है। यह व्यक्ति वो हो सकते हैं जिन्हें हम सेवा प्रदान करते हैं, वालंटियर, डोनर, स्टाफ, मीडिया हो सकते हैं या फिर सरकार हो सकती है।



**फैसिलिटेटर के लिए नोट:** संचार मॉडल और संचार के अलग-अलग पहलुओं पर अधिक जानकारी के लिए आप "संचार मॉडल और तत्वों पर हैण्डआउट" को पढ़ें (संलग्नक 3)।

## शाब्दिक और गैर-शाब्दिक संचार

### शाब्दिक संचार

चाहे घर हो या फिर बाल देखरेख संस्थान (चाइल्ड केयर इंस्टिट्यूशन) हो, बच्चों के साथ बातचीत करने के लिए बोली भाषा से संचार सबसे आम माध्यम है। जानकारी देने का यह एक जाना-माना तरीका है। कुछ सुरक्षा अधिकारी/सी.डब्ल्यू.सी. मेंबर या जे.जे.बी. मेंबर अच्छे वक्ता होते हैं और जब वो बात करते हैं तो सुनने वाले पर अच्छा प्रभाव बना पाते हैं। क्या कहना है, कैसे कहना है, और किस मकसद के साथ कहना है, यह सारी बातें एक वक्ता को अच्छी तरह से पता होने चाहिए। हर समय परिस्थिति और परिपेक्ष अलग होता है। जो कुछ बोला जाना है वह स्पष्ट होना जरूरी है, और साथ ही वह स्थानीय बोली में बोला जाना, साफ आवाज में विषय से जुड़ा होना तथा समझने के लिए सरल होना चाहिए। कठिन शब्दावली उपयोग नहीं की जानी चाहिए, खासतौर से जब बच्चों से बात हो रही हो। शाब्दिक संचार एक कला के साथ-साथ एक कौशल भी है जो अनुभव के साथ बेहतर होता जाता है।

**शाब्दिक संचार की सीमाएं:** शाब्दिक संचार में सुनने वाले का ध्यान ज्यादा समय तक बांधे नहीं रख सकते, सुनी हुई बातें लोग अक्सर भूल जाते हैं, या उसका गलत अर्थ निकाल सकते हैं और सुनी हुई बात पर कम ही अमल किया जाता है। एक मुहावरा मशहूर है "मैं सुनता हूँ और मैं भूल जाता हूँ"।



### गैर-शाब्दिक संचार

प्रतिभागियों से निम्न प्रश्न पूछें:

- ◆ क्या हम बिना बोले भी संचार करते हैं? यदि हां, तो कैसे?
- ◆ कुछ ऐसे तरीके बताएं जहां संचार अशाब्दिक हो।
- ◆ कुछ ऐसे इशारे या भाव बताएं जिनका हम अक्सर उपयोग करते हैं।
- ◆ लोग शब्दों का उपयोग करने के बजाय गैर-शाब्दिक संचार क्यों करते हैं?
- ◆ एक सलाहकार/सुरक्षा अधिकारी/जे.जे.बी. मेंबर/सी.डब्ल्यू.सी मेंबर या एस.जे.पी.यू. अधिकारी बतौर हमें गैर-शाब्दिक संचार की जरूरत के बारे में जागरूक होना जरूरी क्यों है?

प्रतिभागियों के उत्तरों को फ्लिप चार्ट पर लिखें और उसके निम्नलिखित सार प्रस्तुत करें:

- ◆ बच्चे/क्लाइंट अपना डर, शर्मिंदगी, असहजता, शर्म, गुस्सा, नाराजगी, और गैर-शाब्दिक रूप से व्यक्त करते हैं। उसी तरह से हमें भी इस बारे में सचेत होना चाहिए कि हम बच्चों/क्लाइंट के प्रति अपनी असंतुष्टि और गुस्से को कहीं गैर-शाब्दिक तरीके से पेश तो नहीं कर रहे हैं।
- ◆ कभी-कभी खामोशी भी बहुत कुछ कह जाती है और उसका गहरा अर्थ होता है।
- ◆ इसके अलावा आंखों के माध्यम से भी संचार किया जाता है जैसे नाक-भौं चढ़ाना, घूरना, सर हिलाना, अंगों को हिलाना, चेहरे पर भाव, इशारे, हंसाना, दुखी होना और गुस्सा होना।

संचार के लिए शाब्दिक और गैर-शाब्दिक कौशल को सही तरह से मिलाना एक कला है जिससे संचार की प्रक्रिया और भी बेहतर होती है।



### सत्र के परिणाम

सत्र के अंत तक सभी 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
- ◆ इन 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।)



## चरण 1: 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 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 है।

### 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 हो। 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 ना 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 जिससे वातावरण में तनाव कम करने में सहायता मिलती है और दोनों ही व्यक्ति सहज महसूस कर सकते हैं, और संचार अधिक प्रभावी हो सकता है, निम्न हैं:

- क) चुप्पी तोड़ना।
- ख) हल्की-फुल्की बातें जिससे किसी पर कोई दोषारोपण ना 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 ना 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 ना पूछें।
- ड.) सामने वाले व्यक्ति की बातें ध्यानपूर्वक सुनें और साथ ही साझा अनुभव या परिस्थिति की ओर गौर करें, 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 वो असहज महसूस नहीं 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 ना 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 को इस तरह से ढालें, उसकी गति को 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 ना रखें।
- ढ) यदि आप उस व्यक्ति की किसी बात से असहमत है 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 हासिल 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 बेहद जरूरी है कि उपयुक्त शारीरिक भाषा का उपयोग करें।

## 2) समानुभूति जताना

यह जताएं 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 सहानुभूति 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 जिसके द्वारा हम यह महसूस कर सकते हैं कि किसी व्यक्ति पर क्या गुजर रही है। समानुभूति, "सहानुभूति" से भी ऊपर 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। डेनियल गोलमन, वर्किंग विथ इमोशनल इंटेलिजेंस इस पुस्तक से।



**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 वह कर्मचारी का गुस्सा शांत हो जाता है। वो गुस्सा नहीं करता जब मुन्नाभाई भी उसी फर्श पर जाते हुए उसे गंदा कर देता है। (इस घटना में प्रभावी संचार, शाब्दिक और अशाब्दिक 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 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 आप ऐसे कल्पना करते हैं कि वह व्यक्ति आप 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 इन्कार 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 नहीं तय 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 वो अपने साथीदार के साथ वाद-विवाद करने जा रहे हैं।
- 2) प्रतिभागियों को बताएं कि वो 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 खराब करने 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 बात करनी है।
- 6) वाद विवाद शुरू करने का इशारा करें और दो मिनट बाद बंद करने के लिए कहें।



#### भाग 2

- 7) 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?”
- 8) दो मिनट बाद गतिविधि को बंद कर दें।

#### 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, 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।

## सक्रियता से सुनना



**फैसिलिटेटर के लिए नोट:** ऑडियो प्ले करें: तुम इतना जो मुस्कुरा रहे हो।

<https://www.youtube.com/watch?v=C8eAKT-zQXk>

पहले 50 सेकंड प्रशिक्षण के दौरान सुने जाएं।

“सक्रियता से सुनना” का अर्थ है, ध्यान से सुनना। सामने वाला क्या कहने की कोशिश कर रहा है, 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 जता 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 दे 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 सिर 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

कहने वाले से आंखें मिलाकर देखना सुनने वाले के लिए स्वाभाविक है और इससे कहने वाले को प्रोत्साहन मिलता है, लेकिन कभी-कभी आंखों में आंख डालकर देखना सामने वाले को असहज भी बना सकता है, खासतौर से जब कहने वाला शर्मिले 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।



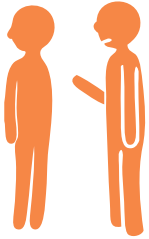
### ग) मुद्रा

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 ना 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 बिलकुल 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 ना 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 "ना" 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 वो 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।

## रोल प्ले

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



समय  
10 मिनट



**फैसिलिटेटर के लिए नोट:** उपलब्ध समय के अनुसार दो वॉलंटियर को बच्चे और परिवीक्षा अधिकारी की भूमिका करने 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 हकीकत पर आधारित हो।
- ◆ समझने में आसान हो।
- ◆ स्थानीय परिपेक्ष 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 वो 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 (निगरानी घर) 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 निगरानी घर में अनुशासन बनाए रखें। सी.डब्ल्यू.सी. सदस्य ने बताया कि निगरानी घर 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 निगरानी घर में करीब दो सप्ताह बिता चुका था। उसे निगरानी घर 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। निगरानी घर 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 भिड़ भी गया 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 हूँ। मैं बीमार हूँ। 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 वो 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 निगरानी घर 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 निगरानी घर के दूसरे बच्चों के साथ घुलना-मिलना और छोटे बच्चों की सहायता करनी शुरू कर दी है।

इन दो 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", उ, आ दो-शब्दों के वाक्य में नहीं दिया जा सकता। उदाहरण के लिए:

- ◆ निगरानी घर में आपको इस तरह की समस्या का सामना करना पड़ता है?
- ◆ निगरानी घर में आपकी दिनचर्या क्या है?
- ◆ निगरानी घर 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

- ◆ निगरानी घर के दूसरे बच्चों के साथ क्या आपका तालमेल अच्छा है?
- ◆ क्या आप सामुदायिक सेवा कार्यों में हिस्सा लेते हो?
- ◆ क्या आप निगरानी घर 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 निगरानी घर के नियमों का पालन करना महत्वपूर्ण है?
2. निगरानी घर के दूसरे बच्चों के साथ क्या आपका तालमेल अच्छा है?
3. निगरानी घर 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?



## चरण 2: सत्र का समापन

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 बने।
- ◆ 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।



### सत्र के परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी इस योग्य होंगे कि:

- ♦ प्रभावी संचार में आने वाली विभिन्न रुकावटों के बारे में बता पाएंगे।
- ♦ वार्तालाप के दौरान किसी बात पर अपनी प्रतिक्रिया देने से पहले उस बात को पूरी तरह से सुनने और समझने के महत्व को समझ पाएंगे।



### चरण 1: प्रतिभागियों के साथ चर्चा करें

सभी प्रतिभागियों को प्रभावी संचार में आने वाली संभावित बाधाओं की सूची बनाने के लिए प्रोत्साहित करें। सभी उत्तरों को ध्यानपूर्वक सुनें और उनका सार पेश करें।

संचारकर्ता को फीडबैक के द्वारा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसका संदेश सही रूप से समझ लिया गया है। सक्रियता से सुनना, स्पष्टीकरण करना और प्रतिबिंबित करना यह सारे कौशल एक संचारकर्ता के लिए सहायक होते हैं, लेकिन एक कुशल संचारकर्ता को प्रभावी संचार के रास्ते में आने वाली रुकावटों और उनको हल करने के उपायों के बारे में जागरूक होना भी जरूरी है।

रुकावटों की वजह से संदेश विकृत हो जाने की संभावना होती है, गलत धारणा पैदा होती है जिससे समय और धन का नुकसान होता है। प्रभावी संचार में इन रुकावटों को हल करते हुए संदेश को सरल और स्पष्ट रूप से संचारित किया जाता है। संचार की प्रक्रिया में कई रुकावटें आती हैं और यह रुकावटें इस प्रक्रिया के अलग-अलग चरणों में आती हैं।

प्रभावी संचार के रास्ते में सामान्य रुकावटें:

#### (i) भाषा की रुकावटें

भाषा और उसका सही उपयोग करने का कौशल की कमी एक रुकावट बन सकती है। इसके अलावा भाषा का ज्ञान भले ही हो, लेकिन यदि सही शब्दों का उपयोग हो तो उस संदेश का प्राप्तकर्ता पूरी तरह से समझ नहीं पाएगा। उदाहरण के लिए यदि संदेश प्राप्तकर्ता संदेश में उपयोग किए गए विशेष शब्दों और लघु रूपों का ज्ञान नहीं रखता है तो वह उस संदेश को पूरी तरह से समझ नहीं पाएगा।

#### (ii) मनोवैज्ञानिक रुकावटें

संदेश प्राप्तकर्ता की मनोवैज्ञानिक परिस्थिति इस बात पर असर डालेगी कि संदेश किस तरह से भेजा और प्राप्त किया गया तथा उसे किस तरह से समझा गया। उदाहरण के लिए यदि संदेश प्राप्तकर्ता तनाव में है, या किसी व्यक्तिगत काम में व्यस्त है, तो वह संदेश को उतने अच्छे से समझ नहीं पाएगा, जितना कि वह बिना तनाव की स्थिति में समझ पाएगा।

### (iii) शारीरिक रुकावटें

शारीरिक रुकावट संदेश प्राप्तकर्ता की शारीरिक स्थिति से उत्पन्न हो सकती है। उदाहरण के लिए यदि संदेश प्राप्तकर्ता को अच्छी तरह से सुनाई नहीं देता तो वह बोले हुए संदेश को पूरी तरह से समझ नहीं पाएगा, खासतौर से जब आस-पास काफी शोर हो।

### (iv) अभिवृत्ति के कारण रुकावटें

अभिवृत्ति के कारण रुकावटें, वे रुकावटें हैं जो किसी व्यक्ति के व्यवहार या सोच की वजह से उत्पन्न होती हैं, जिससे प्रभावी संचार बाधित होता है। यह रुकावटें व्यक्तित्व टकराव, बुरे प्रबंधन, या परिवर्तन के प्रति प्रतिरोध या उत्साह की कमी की वजह से उत्पन्न होती हैं। एक संचारकर्ता को एक प्रभावी प्राप्तकर्ता बतौर यह कोशिश करनी चाहिए कि वह अपने व्यक्तित्व में इस तरह की अभिवृत्ति को खत्म करें, जिससे प्रभावी संचार किया जा सके।

### (v) अंतर-सांस्कृतिक जागरूकता के कारण रुकावटें

इस बात को समझना कि भिन्न सांस्कृतियों के लोगों के मूल्य भी भिन्न होते हैं, यह भिन्न सांस्कृतियों के लोगों के बीच प्रभावी संचार की बुनियाद है। जो लोग अपने पुश्तैनी क्षेत्रों या राज्यों से दूर रहते हैं या काम करते हैं अथवा जो लोग अन्य क्षेत्रों के लोगों के साथ रहते हैं या काम करते हैं, ऐसे लोगों के लिए अंतर-सांस्कृतिक जागरूकता बेहद जरूरी होती है, ताकि आपस में गलतफहमी न हो, और किसी की भावना को चोट ना पहुंचे। किसी एक क्षेत्र में जो "रोजमर्रा" की बात है या "स्वीकार्य" है, वही बात किसी अन्य क्षेत्र में "वर्जित व्यवहार" या "अस्वीकार्य" हो सकती है।



## चरण 2: प्रभावी संचार पर असर डालने वाली रुकावटें

- ◆ विशिष्ट शब्दावली और बेहद पेचीदे, अनजान और/या तकनीकी शब्दों का प्रयोग।
- ◆ भावनात्मक रुकावटें और वर्जित व्यवहार। कुछ लोगों को अपनी भावनाएं व्यक्त करने में कठिनाई हो सकती है और कुछ विषय "सीमा के बाहर" या वर्जित माने जाते हैं।
- ◆ एकाग्रता, दिलचस्पी की कमी, ध्यान भटक जाना, या विषय का प्राप्तकर्ता के लिए प्रासंगिक न होना।
- ◆ बोध या दृष्टिकोण में अंतर।
- ◆ सुनने या बोलने में असमर्थता जैसे में शारीरिक विकलांगता।
- ◆ अशाब्दिक संचार के प्रति शारीरिक रुकावटें, अशाब्दिक संकेत, इशारें, मुद्रा, और आम शारीरिक भाषा के देखने इस असमर्थता संचार को कम प्रभावी बना सकते हैं।
- ◆ भाषा का अंतर और अनजान बोली को समझने में कठिनाई।
- ◆ उम्मीदें और पूर्वाग्रह, जिनसे गलत धारणा उत्पन्न होना। लोग अक्सर वो ही बात सुनते हैं जो वह सुनना चाहते हैं, बजाय की जो बात कही गई हो, और इसकी वजह से वह गलत नतीजे पर पहुंचते हैं।
- ◆ सांस्कृतिक अंतर, सामाजिक मेल-मिलाप के नियम संस्कृतियों के साथ बदलते हैं, और साथ ही भावना व्यक्त करने के तरीके भी बदलते हैं। उदाहरण के लिए व्यक्तिगत परिधि क्या है यह संस्कृति और सामाजिक परिवेश के साथ बदलते हैं।

एक कुशल संचारकर्ता को इन सभी रुकावटों के बारे में जागरूक होना चाहिए और संचार पर उनके प्रभाव को कम करने के लिए अपनी समझ को लगातार परखने और उचित फीडबैक देकर इसके परिणाम को कम करने की कोशिश करनी चाहिए।



## सत्र का समापन



समय  
5 मिनट

संचार केवल जानकारी देना मात्र नहीं है, बल्कि इसमें लोगों को प्रोत्साहित करना, उनकी तारीफ करना, उनके साथ भावनात्मक रूप से जुड़ना, और सही प्रश्न पूछना भी है। इन शब्दों के साथ सत्र का सारांश बताते हुए समापन करें।

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 परिपेक्ष 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।

# जुवेनाइल जस्टिस (बच्चों की देखभाल और संरक्षण) अधिनियम 2015 के तहत बच्चों और परिवार<sup>2</sup> को परामर्श देना



समय  
90 मिनट

## भाग 3-1

### परामर्श का परिचय



समय  
25 मिनट



#### सत्र के परिणाम

सत्र के अन्त में प्रतिभागी निम्नलिखित बातों की व्याख्या कर पाएंगे:

- ◆ परामर्श
- ◆ परामर्श का लक्ष्य
- ◆ परामर्श के उद्देश्य
- ◆ परामर्श के मूल सिद्धांत



#### चरण 1: परामर्श का परिचय और उसका लक्ष्य

प्रतिभागियों से पूछें कि परामर्श से वह क्या समझते हैं, और परामर्श का लक्ष्य क्या है। उनके उत्तर को ध्यानपूर्वक सुनें और यदि कोई बात छूट गई हो तो उसे जोड़ें।

परामर्श एक प्रक्रिया है जिससे बच्चों और उनके परिवार को ऐसी परिस्थिति के लिए जिम्मेदार कारकों की पहचान करने में मदद मिलती है, जिसके चलते बच्चा देखरेख और सुरक्षा का जरूरतमंद है या कानून के साथ टकराव की स्थिति में पहुंचा है। परामर्श से बच्चे और उसके परिवार को निम्नलिखित बातों में सहायता मिलती है:

- ◆ अपनी खूबियों को पहचानना।
- ◆ ऐसे संसाधनों को पहचानना जो उनकी समस्याओं का समाधान करने में मदद करेंगे।
- ◆ मौजूदा विकल्पों की खोज करना और सही फैसले लेना।

<sup>2</sup> डॉ. तेजिंदर कौर - [https://nalsa.gov.in/sites/default/files/document/Training\\_Module\\_Samvedan.pdf](https://nalsa.gov.in/sites/default/files/document/Training_Module_Samvedan.pdf)

कुछ परिस्थितियों में परामर्श बच्चों को बार-बार 'देखरेख और सुरक्षा के जरूरतमंद' (सी.एन.सी.पी.) या 'कानून के उल्लंघन करने वाले बच्चे' (सी.सी.एल.) घोषित किए जाने से बचने में भी महत्वपूर्ण मदद करता है।

परामर्श बच्चों और उनके परिजनों को खुद अपनी समस्या का समाधान खोजने में मदद करने का एक तरीका है और किसी भी हालत में परामर्शदाता या जो व्यक्ति बच्चों से या उनके परिजन से संपर्क में है, वह अपने विचार उन पर थोपने की कोशिश न करें। हालांकि, परामर्श मनोविज्ञान का एक विशेष विषय है, फिर भी कुछ ऐसे साधारण लोगों को परामर्श की जिम्मेदारी उठाने के लिए प्रशिक्षित किया जा सकता है जो सी.एन.सी.पी. या सी.सी.एल. के संपर्क में रहते हैं, ताकि बच्चों को आपातकालीन समय के दौरान मदद कर सकें और बच्चों को गैर कानूनी या खतरनाक या जोखिम भरे बर्ताव करने से समय पर रोक सकें। इस तरह के परामर्शदाताओं में परिवीक्षा अधिकारी (पी.ओ.), पैनल वकील, सी.डब्ल्यू.सी. के सदस्य, जे.जे.बी. के सदस्य, और सामाजिक कार्यकर्ता को शामिल किया जा सकता है।

### परामर्श के लक्ष्य

किसी भी परामर्श प्रक्रिया में निम्नलिखित लक्ष्य होते हैं:

- बच्चे और परिजनों में अपनी समस्याओं का समाधान करने का कौशल प्रदान करना।
- बच्चे और परिजनों को भावनात्मक रूप से कठिन परिस्थिति से गुजरने के लिए सामर्थ्य निर्माण करना और उनका सामना करने का कौशल प्रदान करना।
- बच्चे और उसके परिजनों में एक सकारात्मक दृष्टिकोण का विकास करने का कौशल प्रदान करने और मौजूदा परिस्थिति का शांति तथा सौहार्द के साथ सामना करने में मदद करना, जो की जल्दी बदलने वाली नहीं है (जैसे कि माता-पिता की मृत्यु, कम आय, इत्यादि)।



### चरण 2: परामर्श क्या है और क्या नहीं

प्रतिभागियों से चर्चा करें कि एक साधारण परामर्शदाता होने के नाते हमें यह पता होना चाहिए कि परामर्श क्या है और क्या नहीं है। निम्नलिखित टेबल को सभी प्रतिभागियों को दिखाएं और चर्चा करें:

परामर्श क्या है	परामर्श क्या नहीं है
बच्चों के साथ सहायक संबंध बनाना	बच्चों की आलोचना करना
बच्चों को अपनी कहानी बताने में सहायता करना	बच्चों के साथ सवाल-जवाब करना

परामर्श क्या है	परामर्श क्या नहीं है
बच्चों की बातों को ध्यानपूर्वक सुनना	बच्चों को दोष देना/तमगा लगाना
बच्चों को सही और अनुचित जानकारी देना	ऐसे वादें करना जो आप पूरे नहीं कर सकते
बच्चों को सही जानकारी के आधार पर फैसला लेने में मदद करना	बच्चों के लिए खुद फैसला लेना
बच्चों को अपनी खूबियां पहचानने में उनको मजबूत करने में मदद करना	बच्चों को उपदेश देना
बच्चों को जिंदगी के प्रति सकारात्मक रवैया अपनाने में मदद करना	बच्चों के साथ बहस करना
बच्चों के साथ बातचीत एक मकसद के साथ करना	बच्चों पर अपने विचार थोपना
जिस समय इलाज की जरूरत हो, ऐसे समय में सही जगह रेफर करना	अच्छी सलाह देना
	बच्चों का दोस्त बन जाना



### चरण 3: परामर्श के उद्देश्य

प्रतिभागियों से पूछें कि 'सी.एन.एल.पी.', 'सी.सी.एल.' और उनके परिजनों को परामर्श देने के उद्देश्य क्या हैं। निम्न बिंदुओं पर चर्चा करें:

'सी.एन.एल.पी.', 'सी.सी.एल.' और उनके परिजनों को परामर्श देना इस उद्देश्य के साथ दिया जाता है:

- ◆ बच्चों और उनके परिजनों के लिए ऐसा सुरक्षित वातावरण तैयार करना जहां वह खुलकर अपनी बातें और जानकारी साझा कर सकें।
- ◆ बच्चों और उनके परिजनों को समस्या की पहचान करने में मदद करना।
- ◆ बच्चों को अपनी भावनाएं और अनुभव की बातों में अधिक सचेत होने के लिए कौशल विकसित करने में मदद करना।
- ◆ बच्चों और उनके परिजनों को एक साथ मिलकर सभी विकल्पों के बारे में सोचने और उसके आधार पर सही विकल्प चुनने में मदद करना।
- ◆ बच्चों को अपनी भावनाएं बिना किसी भी डर या झिझक के व्यक्त करने का अवसर देना।
- ◆ परामर्श के बाद अपनी समस्या का समाधान खोजने के बाद बच्चा कैसा महसूस कर रहा है, इसकी पहचान करने में मदद करना।



**फैसिलिटेटर के लिए नोट:** इस सत्र में परामर्श क्या है, और उसका लक्ष्य तथा उद्देश्य क्या है समझने पर केंद्रित है। 'सी.एन.एल.पी.', 'सी.सी.एल.' और उनके परिजनों के लिए परामर्श के विभिन्न चरणों को विस्तार से समझने के लिए संलग्नक 4 में दिए गए हैण्डआउट "परामर्श प्रक्रिया के चरण एवं पड़ाव" को पढ़ें।



### चरण 1: प्रतिभागियों को निम्न दृश्य की कल्पना करने के लिए कहें:

एक 17 वर्ष का लड़का भारी तनाव से गुजर रहा है, क्योंकि हाल ही में उसके पिता की मौत हो गई है जो कि उसके परिवार के एकमात्र कमाने वाले सदस्य थे। उसकी बहन की शादी दो महीने बाद निर्धारित हुई है। उसकी मां सदमें में है और उसने बिस्तर पकड़ लिया है। इस परिस्थिति से निपटने में लड़के को बहुत कठिनाई हो रही है। सी.डब्ल्यू.सी. सदस्य उससे मिलकर उसे परामर्श देने की सोच रहे हैं।

कल्पना कीजिए कि आप उसकी जगह पर होते तो सी.डब्ल्यू.सी. सदस्यों को आपका विश्वास जितने के लिए क्या करना चाहिए, जो आपसे पहली बार मिलने जा रहे हैं?

सभी प्रतिभागियों को दो समूहों में बांट लें और उनको इस विषय पर चर्चा करने के लिए कहें।

उसके बाद दोनों समूह सभी प्रतिभागियों को अपनी चर्चा का सारांश पेश करेंगे। दोनों समूहों की प्रस्तुति के पश्चात् उनके द्वारा बताए गए बिंदुओं का सार पेश करें और यदि कोई बात छूट गई है तो उसे जोड़ें:

- ◆ **विश्वास:** यदि बच्चे का परामर्शदाता पर विश्वास नहीं है तो वह बच्चे की मदद नहीं कर पाएगा, इसलिए परामर्श देने से पहले बच्चे का विश्वास जीतें। बच्चा अपनी भावनाएं और चिंताएं तभी साझा करेगा जब उसे परामर्शदाता पर विश्वास होगा।
- ◆ **गोपनीयता:** बच्चे की गोपनीयता का आदर करें। उसे इस बात का विश्वास दिलाएं कि उसके द्वारा दी गई जानकारी को गोपनीय रखा जाएगा। परामर्श की पूरी प्रक्रिया में गोपनीयता बहुत महत्वपूर्ण होती है और बच्चे के सम्मान को बढ़ाती है।
- ◆ **आत्म-निर्धारण:** जितना संभव हो बच्चा अपने फैसले खुद कर सकता है। परामर्शदाता का काम है उसे विकल्प और अवसर प्रदान करना, या उसके सामर्थ्य तथा परिस्थिति के अनुसार सबसे उचित विकल्पों (सामना करने की रणनीतियां) को खोजने में सहायता करना।
- ◆ **सकारात्मक दृष्टिकोण:** बच्चा जो अच्छी तरह से कर पाता है उस पर जोर दें, और उसकी गलत बातों पर असहमति जताने के बजाए उसकी सही बातों का समर्थन करें। यदि बच्चा कोई काम अच्छी तरह से करता है तो उसे प्रोत्साहित और पुरस्कृत करें।



- ◆ **भावनाओं पर ध्यान दें:** अक्सर बच्चे की भावनाओं पर चर्चा करना जरूरी होता है (दोनों छुपी हुई और प्रत्यक्ष) जिससे उसे खुद को और परिस्थिति को समझने में तथा उनका बेहतर सामना करने में मदद मिलेगी।
- ◆ **समानुभूति जताएं:** समानुभूति का अर्थ है किसी अन्य व्यक्ति की सोच की दुनिया में जाकर उसकी नजर से दुनिया को देखना। यह बेहद जरूरी है कि बच्चे के नजरिए से उसे और उसकी समस्या को समझना। इससे बच्चे को भावनात्मक सहारा मिलता है।
- ◆ **साधारण परामर्शदाता वास्तविक लगना चाहिए:** एक परामर्शदाता को न केवल वास्तविक नजर आना चाहिए, बल्कि परामर्श के दौरान बच्चे के साथ संवाद में पूरी तरह से शामिल भी होना चाहिए, जिससे बच्चे को उस पर विश्वास हो तथा बच्चा अनुवाद का पूरा लाभ उठा सके। इसके साथ ही साधारण परामर्शदाता एक PO, पैनल वकील, सी.डब्ल्यू.सी., जे.जे.बी सदस्य, या सामाजिक कार्यकर्ता बतौर सही जानकारी, परिस्थिति और बच्चे की स्थिति की समझ के साथ अपनी भूमिका अच्छी तरह से निभा सके, एवं "बच्चे के हित में" उचित फैसले पर पहुंच सके। इसके साथ ही साधारण परामर्शदाता को अपने दृष्टिकोण और कार्य में भावनात्मक रूप से संतुलित और तार्किक बना रहना चाहिए।



## चरण 2: स्वस्थ परामर्श संबंध बनाए रखने के तरीके

परामर्श के दौरान संबंध खराब होना बहुत आसान है। यह परामर्शदाता की जिम्मेदारी होती है कि वह बच्चे के साथ परामर्श के दौरान पेशेवर सीमाएं बनाए रखें।

- ◆ कभी-कभी ऐसा हो सकता है कि बच्चा परामर्शदाता के बहुत नज़दीक आ जाए, जो कि उचित नहीं है। बच्चा परामर्शदाता को अपने पिता, माता, दोस्त या प्रेमी-प्रेयसी की नजर से देखने लगे। यह बेहद जरूरी है कि बच्चा यह समझे कि साधारण-परामर्शदाता उसकी चिंता करता/करती है, लेकिन बच्चे को यह भी एहसास होना चाहिए कि साधारण-परामर्शदाता उसकी सभी आकांक्षाओं और अधूरी जरूरतों को पूरा नहीं कर सकता/सकती, तथा यह संवाद किशोर न्याय प्रणाली के दायरे में उसकी जरूरतों को सबसे बेहतर ढंग से पूरा करने के उद्देश्य से किया जा रहा है, जिससे उस बच्चे को समाज का एक उत्पादक सदस्य बनाने में मदद मिले।
- ◆ एक साधारण-परामर्शदाता में बच्चे के लिए भावनाएं जाग सकती हैं और वह बच्चे के कल्याण के बारे में जरूरत से ज्यादा चिंतित हो जाए, लेकिन उसे बार-बार यह याद रखना चाहिए कि उसकी भूमिका कहां समाप्त होती है।
- ◆ ऐसा भी हो सकता है कि बच्चा परामर्शदाता के साथ असहजता या डर महसूस करे, और संवाद के दौरान सहयोग न करे। ऐसी स्थिति में परामर्शदाता किशोर न्याय प्रणाली से संबंधित किसी अन्य साझेदार की मदद ले सकते हैं, या फिर बेहतर संचार रणनीति के द्वारा सावधानी से बच्चे को अपने बारे में अपनी धारणा बदलने के लिए समय दे सकते हैं। इस बात का ध्यान रहे कि दो बच्चे संवेदना, अनुभव या पार्श्वभूमी के मामले में कभी एक जैसे नहीं होते हैं, और हर एक बच्चे के मनोवैज्ञानिक-सामाजिक धरातल पर जाकर ही उसकी समस्या का समाधान निकाला जा सकता है।



### चरण 1: प्रतिभागियों को प्रभावी परामर्श कौशल के बारे में वे क्या जानते हैं यह बताने के लिए कहें

उन्हें बताएं कि परामर्श की प्रक्रिया संचार की प्रक्रिया का हिस्सा है, इसलिए जो कौशल प्रभावी संचार के लिए जरूरी है वही कौशल प्रभावी परामर्श के लिए भी जरूरी है।

- ◆ सक्रियता से सुनना।
- ◆ ध्यान देना: आंखों का संपर्क, सिर हिलाना, इत्यादि।
- ◆ जवाब देने से पहले पूरी बात सुनना।
- ◆ संदेश को पूरी तरह से सुनना।
- ◆ कारक और भावनाओं की खोज करना।
- ◆ प्रतिबिंबित करना – भावनाएं और अर्थ: बच्चे की भावनाओं की पहचान करना और बच्चे को यह जताना कि आप उसकी भावनाओं को समझ रहे हैं।
- ◆ प्रश्न पूछना: खुले प्रश्न पूछना जिससे विस्तार से उत्तर देने में सहूलियत हो। बच्चे को समस्या की गहराई तक जाने में मदद करना जिससे समस्या को अच्छी तरह से समझा जा सके।
- ◆ सरल भाषा में अनुवाद करना: बच्चे द्वारा बताई गई बातों को अपने शब्दों में दोहराना।
- ◆ विवेचना करना: बच्चे को मूल मुद्दे के बारे में बताना जिससे वह जूझ रहा है।

### संवाद स्थापित करना

- ◆ संवाद स्थापित करने का अर्थ है आपसी सम्मान, अनुक्रियता और प्रभाव का संबंध स्थापित करना।
- ◆ यह एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है।
- ◆ यह बच्चे के नजरिए से उसकी दुनिया को समझने की एक ईमानदार कोशिश है।
- ◆ यह खुलकर बात करने की कोशिश है न कि एक औपचारिक समझौता।
- ◆ बच्चे के साथ संवाद स्थापित करने के लिए बच्चे की आस्था और उसके मूल्यों का आदर जरूरी है। हालांकि यह जरूरी नहीं कि आप उसके साथ सहमत हो।
- ◆ यह घटनाओं को बच्चे के नजरिए से देखने की तैयारी है।

### उपस्थिति

#### 1) शारीरिक उपस्थिति

- ◆ मुद्रा, आंखों का संपर्क, और आपकी शारीरिक अवस्था जिससे बच्चे को यह महसूस हो कि परामर्शदाता उसकी ओर ध्यान दे रहे हैं।
- ◆ अपने और बच्चे के बीच किसी वस्तु को न रखें।
- ◆ अपने और बच्चे के बीच उचित दूरी रखें।
- ◆ बच्चे के सामने बैठें।
- ◆ आंखों का संपर्क बनाए रखें।



- ◆ इस तरह से पेश आएँ कि आप उसकी बात सुनने के लिए आतुर हैं।
- ◆ बच्चे की ओर थोड़ा झुकें।

## 2) मनोवैज्ञानिक उपस्थिति

- ◆ बच्चे के शाब्दिक एवं अशाब्दिक संदेशों और इशारों को समझने की क्षमता।

## खोज करने का कौशल

**समानुभूति के साथ उत्तर देना:** बच्चे को इस तरह से सुनना और समझना जैसे कि आप खुद भी वही बच्चा हो, और उसी के अनुसार संचार करना।

## खुद के बारे में बताना

### बच्चे के साथ स्वयं के बारे में जानकारी साझा करना

- ◆ यह जानकारी बच्चे के हित में हो, न कि परामर्शदाता के हित में।
- ◆ जानकारी ऐसी हो जिससे बच्चे को भी अपने बारे में बताने में सहायक हो।
- ◆ जानकारी देने से बच्चे से ध्यान न हट जाए।
- ◆ ऐसी जानकारी जो साझा करने से बच्चे के साथ आपके चिकित्सा संबंध मजबूत बने।

## सुझाव देना

### निर्देश के रूप में

- ◆ सुझाव को आदेश के रूप में न लिया जाए।
- ◆ सुझाव के परिणाम के लिए परामर्शदाता जिम्मेदार होगा।
- ◆ सुझाव इस तरह से दिया जाए जिससे विकल्प चुनने का अंतिम फैसला बच्चे का हो।



**फैसिलिटेटर के लिए नोट:** संलग्नक 4 में दिए गए काउंसलिंग की प्रक्रिया पर हैण्डआउट "परामर्श के चरण एवं पड़ाव" को साझा करें।

## एक प्रभावी परामर्शदाता के गुण

- ◆ लोगों के प्रति आदर।
- ◆ खुले विचार, गैर-आलोचनात्मक रवैया और उच्च स्तर की स्वीकृति।
- ◆ परवाह करने वाला स्वभाव और समानुभूति।
- ◆ आत्म-जागरूक और अनुशासित।
- ◆ विषय और समुदाय में संसाधनों के बारे में जानकार।



## चरण 2: सत्र का समापन

- ◆ अधिक सुनिए और कम बोलिए।
- ◆ खुले प्रश्न पूछें।
- ◆ शांत और संयम के साथ कार्य करें।
- ◆ बच्चे पर समस्या का समाधान न थोपें।



### सत्र के 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



### चरण 1: चर्चा करें

- ◆ 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।
- ◆ 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।



### चरण 2: हैण्डआउट वितरित करें

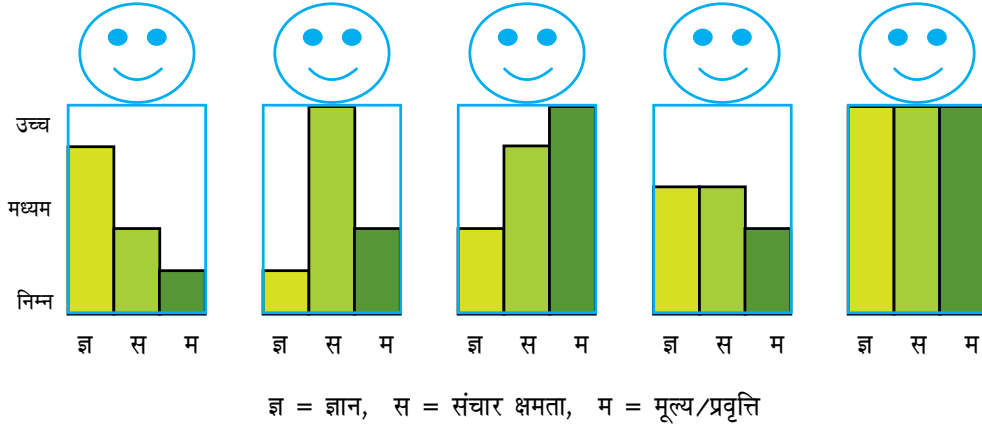
- ◆ प्रतिभागियों को ‘ज्ञान, कौशल तथा मूल्य’ प्रश्नोत्तरी प्रपत्र वितरित करें। उन्हें अपनी समझ के अनुसार डिब्बों में लिखे वाक्यों के आगे ‘ज्ञ’ ‘क’ ‘म’ का निशान लगाने के लिए कहें। रिक्त डिब्बों में प्रतिभागियों से संवादकर्ता के अपनी तरफ से और गुण भरने के लिए प्रेरित करें।
- ◆ प्रपत्र को भरने के लिए 10 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 घनिष्ठता 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 रिवाज, मूल्य, सामाजिक मापदण्ड आदि
कारणों पर विश्वास			ध्यानपूर्वक सुनने की योग्यता
धर्म, जाति, उम्र, शारीरिक अवस्था और सामाजिक-आर्थिक हैसियत 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 स्लाईड दिखाएं जिसमें अलग-अलग ज्ञान, कौशल, मूल्य स्तर वाले फ़ैसिलिटेटर के चित्र हैं।

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



### चरण 3: 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 समावेशन 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।



### सत्र के परिणाम

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



### आवश्यक सामग्री

- ◆ कटे हुए वर्ग के 12 टुकड़े
- ◆ कटे हुए वर्ग के लिए गाइड
- ◆ ब्लैक बोर्ड और चॉक या चार्ट पेपर तथा स्केच पेन



### कार्य प्रणाली

ब्रोकन स्कवायर अभ्यास के बाद चर्चा।



### चरण 1

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

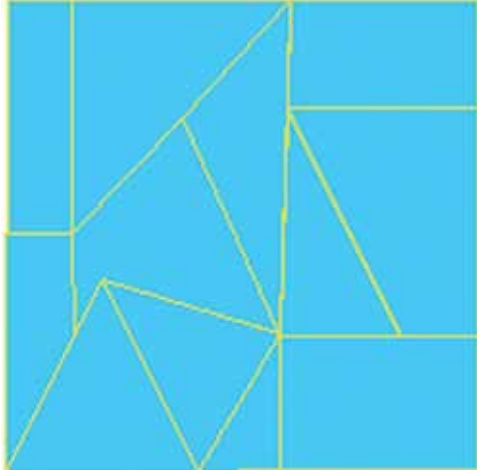
सदस्यों से पूछें कि उनमें से कोई किसी टीम का सदस्य है? यदि कुछ लोग ‘हां’ में जवाब दें तो उनसे पूछें कि वे किस टीम के सदस्य हैं और दूसरे सदस्य कौन-कौन हैं? उनसे पूछें कि क्या उन्होंने कभी किसी टीम के सदस्य के रूप में कार्य किया है? जवाब ‘हां’ मिलने पर दो या तीन प्रतिभागियों से उनके अनुभव बहुत संक्षेप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

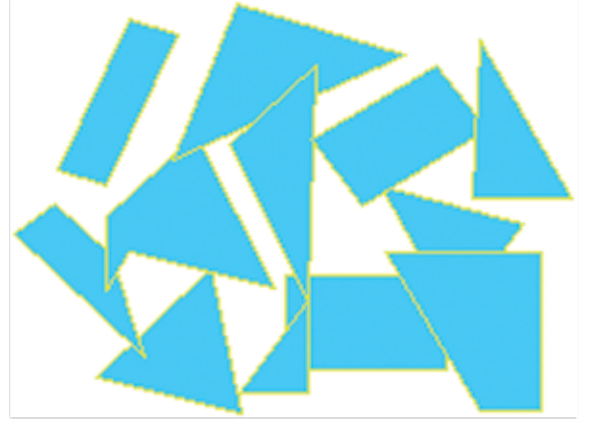


## प्रक्रिया

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

### 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।



## चरण 2: योजना टीम से कहें कि वे कार्यान्वयन टीम को बताना शुरू करें

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।



## चरण 3: 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 टीम की तरह कार्य किया? एक टीम की कौन-सी महत्वपूर्ण विशेषताएं होती हैं? क्या एक अच्छी टीम की तरह कार्य किया?

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 सुस्पष्ट 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।
- ◆ कुछ नियम-कायदे वाली आचार संहिता, जिसे सभी सदस्य मानें।
- ◆ एक लोकतांत्रिक और संवेदनशील नेता, जिसका सभी सदस्य आदर करें।



## चरण 4: 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 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।

## संलग्नक I: सीखने की शैली प्रपत्र

		देखकर सीखना (विजुअल)	सुनकर सीखना (ऑडिटरी)	करके सीखना (किनेस्थेटिक)
1	जब किसी नए उपकरण को पहली बार चलाना हो तो मैं चाहूंगी कि...	मुझे निर्देशों को पढ़ने का मौका मिले	व्याख्या सुनने या पूछने का मौका मिले	मुझे 'करके सीखने' का मौका मिले
2	यात्रा के लिए दिशा जानने के वास्ते मैं...	नक्शा देखूंगा	किसी से रास्ता पूछूंगा	अपनी नाक की सीध में चलूंगा या हो सकता है मैं दिशासूचक यंत्र का इस्तेमाल करूँ
3	कोई नया व्यंजन बनाते समय मैं...	व्यंजन विधि का अनुसरण करूंगा	समझने के लिए किसी दोस्त को बुलाऊंगा	अपने अनुमान से, बीच-बीच में चख कर आगे बढ़ूंगा
4	किसी को कोई चीज़ सिखाने के लिए मैं...	निर्देश लिख कर दे दूंगी	बोल कर समझा दूंगी	करके दिखाऊंगी और उन्हें करने दूंगी
5	मैं प्रायः कहता हूँ...	"मैं आपका मतलब समझ रहा हूँ।"	"आप क्या कह रहे हैं, मैं अच्छी तरह सुन रहा हूँ।"	"मैं जानता हूँ, आपको कैसा लग रहा है?"
6	मैं प्रायः यह कहती हूँ...	"मुझे दिखाओ"	"मुझे बताओ"	"मुझे कोशिश करने दो।"
7	मैं प्रायः यह कहता हूँ...	"देखो, मैं इसे कैसे करता हूँ"	"मेरी बात गौर से सुनो"	"अब तुम खुद हाथ आजमाओ"
8	खराब हो गई चीज़ों के बारे में शिकायत करनी हो तो आमतौर पर मैं...	चिट्ठी लिखती हूँ	फोन करती हूँ	दुकान पर जाती हूँ या उस खराब सामग्री को हैड ऑफिस भेज देती हूँ
9	मैं आमोद-प्रमोद के लिए इन गतिविधियों को पसंद करता हूँ...	संग्रहालय या दीर्घाएं	संगीत या बातचीत	शारीरिक गतिविधियां अथवा चीज़ें बनाना
10	शॉपिंग करते हुए आमतौर पर मैं...	देख कर तय करती हूँ	दुकानदार से बात करती हूँ	चलाकर, संभालकर या जांच कर देखती हूँ
11	कोई नया कौशल सीखते समय मैं...	यह देखता हूँ कि अध्यापक क्या कर रहा है	मैं अध्यापक से पूछता हूँ कि मुझे क्या-क्या करना होगा	मैं खुद उस चीज़ पर हाथ आजमाता हूँ और उसी दौरान सीखता जाता हूँ
12	कोई गीत सुनते समय मैं...	भी साथ गाने लगती हूँ (मन ही मन में या कभी-कभी ऊंची आवाज में!)	मैं गाने के बोल और धुन को सुनती हूँ	मैं संगीत के साथ उस दौर में चली जाती हूँ

		देखकर सीखना (विजुअल)	सुनकर सीखना (ऑडिटरी)	करके सीखना (किनेस्थेटिक)
13	ध्यान केंद्रित करते समय मैं...	अपने सामने मौजूद तस्वीरों या शब्दों पर ध्यान केंद्रित करता हूँ	समस्या और संभावित समाधानों पर मन ही मन में चर्चा करता हूँ	काफी सक्रिय रहता हूँ, पेन-पेंसिलों के साथ खेलता हूँ और असंबद्ध चीजों को उठाता-रखता रहता हूँ।
14	चीजों को याद रखने के लिए मैं...	नोट्स बनाती हूँ या मुद्रित विवरण संभाल कर रख लेती हूँ	उन्हें बोल-बोल कर रटती हूँ या मुख्य शब्दों और मुख्य बिंदुओं को मन ही मन में दोहराती हूँ	उस गतिविधि का अभ्यास करती हूँ या अपनी कल्पना में उसको करते हुए देखती हूँ।
15	मेरी पहली स्मृति...	किसी चीज़ को देखने की	किसी से बात करने की	कुछ करने की
16	बेचैनी की हालत में मैं...	सबसे निराशाजनक स्थिति की कल्पना करता हूँ	मैं मन ही मन में उन चीजों पर बात करता हूँ जो मुझे सबसे ज्यादा परेशान कर रही हैं	मैं शांत नहीं बैठ सकता, कुछ न कुछ करता हूँ और लगातार इधर उधर घूमता हूँ।
17	औरों के साथ मेरा जुड़ाव इस पर निर्भर करता है कि...	वे कैसे दिखते हैं	वे मुझसे क्या कहते हैं	वे मुझे किस तरह का अहसास देते हैं।
18	किसी को कोई चीज़ समझाते हुए मैं आमतौर पर...	उन्हें दिखाती हूँ कि मेरा मतलब क्या है	उन्हें अलग-अलग ढंग से तब तक समझाती रहती हूँ जब तक बात उन्हें समझ में नहीं आती	उन्हें इस बात के लिए प्रोत्साहित करती हूँ कि वे खुद कोशिश करें और इस दौरान उनसे बात भी करती रहती हूँ
19	मेरा ज़्यादातर खाली वक्त बीतता है...	टेलीविज़न देखने में	दोस्तों से बात करने में	शारीरिक गतिविधि या चीज़ें बनाने में
20	जब मैं किसी नए व्यक्ति से पहली बार संपर्क करता हूँ तो...	मैं मुलाकात तय करता हूँ	मैं उससे फोन पर बात करता हूँ	मैं मिलकर कोई गतिविधि करने की कोशिश करता हूँ
21	सबसे पहले मेरा ध्यान इस बात पर जाता है कि लोग कैसे...	दिखते हैं और उनका पहनावा कैसा है	कैसे बोलते-बतियाते हैं	कैसे चलते-फिरते और खड़े होते हैं
22	मुझे इनको याद रखने में सबसे ज़्यादा आसानी होती है...	चेहरे	नाम	मेरी की हुई चीज़ें
23	मेरे ख्याल में मैं झूठ पकड़ सकती हूँ क्योंकि...	झूठ बोलने वाला आपसे नज़रें नहीं मिलाता	उसकी आवाज़ बदल जाती है	उससे मुझे खास तरह की तरंगें मिलती हैं।
24	किसी पुराने दोस्त से मिलने पर मैं कहता हूँ कि...	"तुमसे मिलकर बहुत अच्छा लगा!"	"बहुत दिनों बाद तुम्हारी आवाज़ सुनी!"	मैं उसे गले लगाता हूँ या उससे हाथ मिलाता हूँ।

..... संलग्नक II: बोध - नाचने वाले शैतान का चित्र

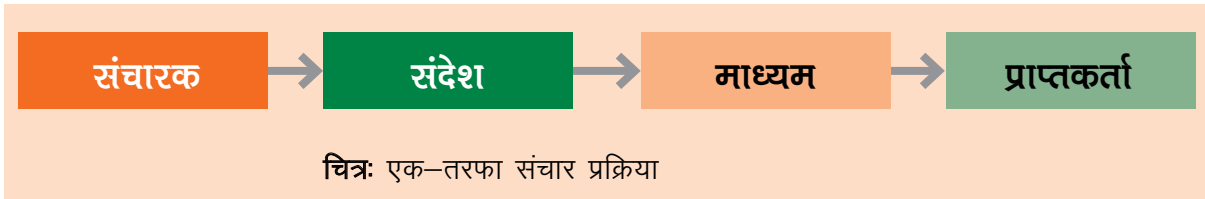


## संलग्नक III: संचार मॉडल और तत्वों पर हैण्डआउट

### संचार मॉडल और तत्व

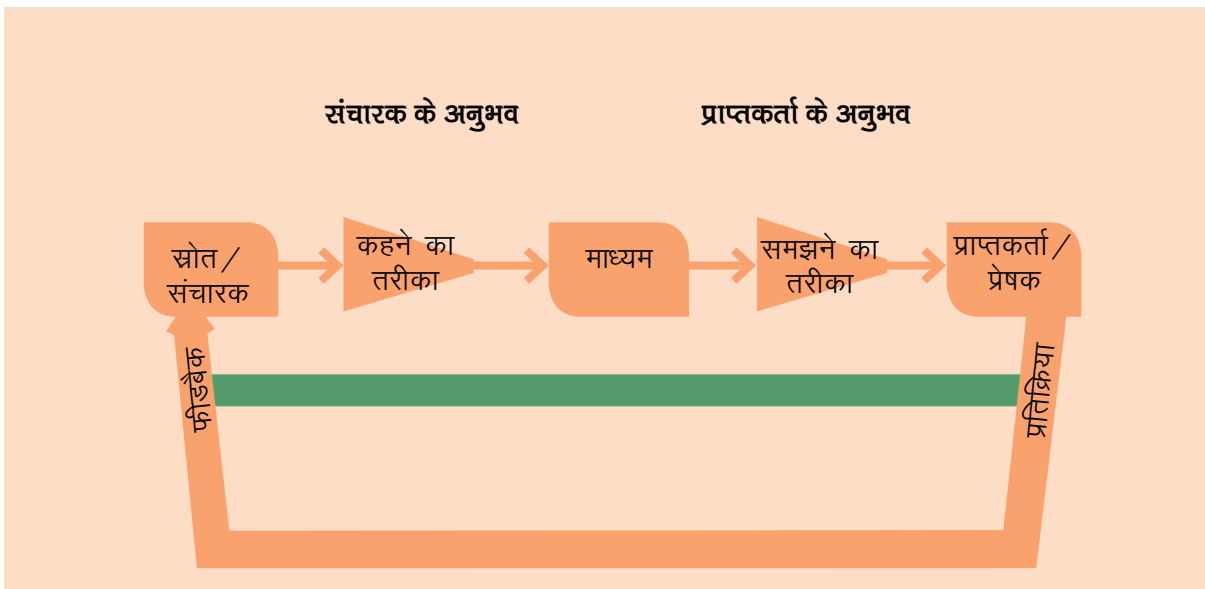
संचार एक तरफा या दो-तरफा प्रक्रिया हो सकती है। आइए हम सबसे पहले इसके अंतर को समझें।

**एक-तरफा संचार प्रक्रिया:** जब जानकारी का प्रवाह एक ही दिशा में हो रहा हो तो उसे एक-तरफा संचार कहते हैं। इस संचार प्रक्रिया में जानकारी का प्रवाह संचारक से प्रेषक (प्राप्तकर्ता) की ओर होता है लेकिन प्रेषक संचारक को कोई फीडबैक नहीं भेजता है। नीचे दिए चित्र में इस प्रक्रिया को दर्शाया गया है:



**दो-तरफा संचार प्रक्रिया:** दो तरफा संचार तब होता है जब प्रेषक संचारक को फीडबैक भेजता है। दो तरफा संचार प्रक्रिया में संचारक और प्रेषक दोनों ही एक-दूसरे के विचारों को समझते हैं। इसे सर्किट संचार भी कहते हैं। नीचे दिए चित्र में इस प्रक्रिया को दर्शाया गया है:

चित्र: दो-तरफा संचार प्रक्रिया



## संचार मॉडल के तत्व

### स्रोत

संचार मॉडल का पहला तत्व है स्रोत। यहां से संदेश का उगम होता है। यह एक व्यक्ति, समूह, या संस्थान या संगठन हो सकता है। संचार योजना प्रक्रिया में स्रोत बहुत महत्वपूर्ण होता है क्योंकि इससे संदेश की विश्वसनीयता निर्धारित होती है। स्रोत पहुंच के अंदर, स्वीकार योग्य, और वैध होना चाहिए। यह स्रोत विचार को जन्म देता है या किसी जानकारी को संचार करने का फैसला लेता है।

### संदेश

संदेश वह विचार है जिसको संचारित किया जा रहा है। संदेश सरल, स्पष्ट, और कार्य-उन्मुख होना चाहिए। संदेश की सामग्री को लक्षित व्यक्ति/जन-समुदाय के सामने पेश की जानी चाहिए, इसी प्रोग्राम स्टाफ की सोच के आधार पर निर्धारित नहीं किया जा सकता। अक्सर ऐसा होता है कि संदेश को केंद्रीय तौर से तैयार किया जाता है और हो सकता है कि वह विशिष्ट परिस्थिति के अनुरूप न हो।

### माध्यम

माध्यम वह जरिया है जिसके द्वारा संदेश संचारक से प्रेषक/प्रेक्षक तक पहुंचता है। यह मध्यम अंतर्व्यक्तिक हो सकता है जहां संदेश सीधे स्रोत से प्रेषक तक पहुंचता है, या सामूहिक संचार हो सकता है, जहां एक या अधिक स्रोतों से एक या अधिक प्रेषकों तक संदेश पहुंचता है। इसमें न्यूज प्रिंट, टेलीफोन या सेटेलाइट प्रसारण, या रेडियो जैसे माध्यम शामिल हो सकते हैं। संचार की कार्य कुशलता और प्रभावशीलता निर्धारित करने में माध्यम का चुनाव बहुत महत्वपूर्ण है। बेहतर परिणामों के लिए एक से अधिक माध्यम का उपयोग किया जाना चाहिए। एक से अधिक माध्यमों का उपयोग अधिकतम लक्षित जन समुदाय तक पहुंचने के लिए किया जाना चाहिए।

### प्रेषक या लक्षित प्रेक्षक

किसी संदेश के लिए लक्षित व्यक्ति/प्रेक्षक कौन है? प्रेषकों की पहचान करने के लिए उनका वर्गीकरण या सामूहिकीकरण करना जरूरी है। लक्षित प्रेक्षकों के भिन्न समूहों का इस प्रकार वर्गीकरण किया जा सकता है – बच्चे, अभिभावक, दोस्त, सहकर्मी, इत्यादि।

### फीडबैक या प्रतिपुष्टि

फीडबैक संचार के एक अभिन्न तत्व हैं। फीडबैक संदेश के स्रोत के लिए प्रेषक की प्रतिक्रिया है। प्रेषक की यह प्रतिक्रिया स्रोत के लिए अपने संदेश को सुधारने/बेहतर बनाने के लिए अत्यंत आवश्यक है। एक अच्छा संप्रेषक हमेशा फीडबैक को बहुत गंभीरता से लेता है – जैसे प्रेक्षक को क्या नजर आया, और क्या समझ में आया इत्यादि, ताकि वह अपने संदेश में जरूरी सुधार कर सके। बगैर फीडबैक में संचार एक-तरफा हो जाएगा।

## शोर

शोर वह तत्व है जो संदेश को प्रेषक तक पहुंचने में बाधा डालता है। एक परिस्थिति ऐसी हो सकती है कि शोर की वजह से संदेश प्रेषक तक पहुंच ही नहीं रहा है। जैसे टेलीफोन लाइन में जोर की दहाड़ जैसी आवाज या फिर स्टेटिक, की वजह से आवाज प्रेषक तक नहीं पहुंचती है। दूसरी ओर ऐसा भी होता है कि जो संदेश भेजा गया है वह बिना किसी भी रूकावट के प्रेषक तक पहुंच जाता है। मगर अक्सर ऐसा होता है कि प्रेषक तक पहुंचते हुए शोर की वजह से संदेश में विकृति आ जाती है। जैसे कि संदेश श्रवण-संबंधी (ऑडिटरी) या दृष्टी-संबंधी (विजुअल) होते हैं, उसी तरह से शोर भी श्रवण-संबंधी या दृष्टी-संबंधी होता है। खासतौर से चार प्रकार के शोर प्रासंगिक हैं:

**भौतिक शोर:** भौतिक शोर का संचारक और प्रेषक से कोई संबंध नहीं होता है। यह शोर संदेश को संचारक से प्रेषक तक पहुंचने से रोकते हैं जैसे आने-जाने वाले वाहनों की आवाज, कम्प्यूटर से निकलने वाली आवाज, धूप का चश्मा, धुंधले अक्षर जो बहुत छोटे हैं या पढ़ने में कठिन हैं, गलत लिखे गए हैं, व्याकरण में गलती है, या पॉप-अप विज्ञापन।

**शारीरिक शोर** संचारक या प्रेषक की शारीरिक विकलांगता की वजह से हो सकता है जैसे आंख या कान का दोष होना, बोलने में कठिनाई, और याददाश्त खो जाना।

**मनोवैज्ञानिक शोर** का अर्थ है संचारक या प्रेषक की सोच के चलते मानसिक रूकावट, जैसे पूर्व विचार, भटकते विचार, झुकाव या पूर्वाग्रह, संकीर्ण सोच, अत्याधिक भावनात्मकता, इत्यादि। ऐसा मनोवैज्ञानिक शोर उन लोगों के साथ हो सकता है जो संकीर्ण सोच रखते हैं और किसी भी अन्य विचार को सुनने को तैयार नहीं होते हैं, जो उनके मत से भिन्न है।

**अर्थ-संबंधी शोर** से रूकावट तब आती है जब संचारक और प्रेषक की शब्दार्थ-शैली भिन्न होती है, जैसे भाषा या बोली का अंतर, विशिष्ट शब्दों या कठिन शब्दों का उपयोग, अस्पष्ट या अमूर्त शब्द जिनका अलग-अलग और गलत अर्थ निकाला जा सकता है। इस तरह का शोर अक्सर डॉक्टर या वकील के साथ संवाद में नज़र आता है।



## ..... संलग्नक IV: परामर्श प्रक्रिया के चरण एवं पड़ाव

### परामर्श प्रक्रिया के चरण

**चरण-1:** संवाद स्थापित करना और विश्वास जीतना

**चरण-2:** बच्चे और उसके परिजनों की स्थिति को समझने के लिए खोज करना

**चरण-3:** वैकल्पिक समाधान की खोज करना और उसे साझा करना

**चरण-4:** बच्चे/परिजनों को मौजूदा परिस्थिति में सबसे बढ़िया चुनने में मदद करना

**चरण-5:** परिस्थिति के अनुसार परामर्श की प्रक्रिया को जारी रखना या बंद करना

**चरण-6:** बच्चे में आत्म-सम्मान निर्माण करना और एक स्वस्थ सामाजिक जीवन जीने के लिए जीवन-कौशल जगाना

### परामर्श के पड़ाव

(क) विश्वास निर्माण करना और संबंध स्थापित करना

(ख) खोज करना (समस्या को समझना)

(ग) समाधान करना (फैसला करना)

(घ) अंत करना



### चरण 1: विश्वास निर्माण करना और संबंध स्थापित करना

यह बहुत महत्वपूर्ण है कि संबंध स्थापित करने की शुरुआत से ही विश्वास निर्माण करने की प्रक्रिया शुरू की जाए और इसे बरकरार रखा जाए।

#### क्या करें

- ♦ यह सुनिश्चित करें कि बच्चा खुद को सुरक्षित और आरामदेह महसूस करें (बच्चे की इजाजत के बगैर उसे छुए नहीं, बच्चे को यह फैसला करने दें कि वह कहां बैठना चाहता है, यदि बच्चा चाहता है तो दरवाजा खुला रखें)।
- ♦ बच्चे की उम्र के अनुसार उसके साथ बात करें।
- ♦ बच्चे के साथ अपनी भूमिका, और परामर्श से क्या हासिल किया जा सकता है, इसके बारे में पूरी तरह से ईमानदार रहें।
- ♦ सकारात्मक रहने के साथ-साथ यथार्थवादी भी रहें (उदाहरण के लिए यदि बच्चा इसलिए परेशान है क्योंकि उसके पिता उन्हें छोड़कर चले गए हैं तो इसे बार-बार न दोहराएं, या यह कहें कि "ठीक है, कोई बात नहीं" या उसके पिता लौट आएंगे)।
- ♦ बच्चे की परवाह करें और उसमें अपनी दिलचस्पी दिखाएं।

- ◆ बच्चे की भाषा और सांस्कृतिक आस्था के बारे में संवेदनशील रहें, उसके सामाजिक-सांस्कृतिक पार्श्वभूमी का सम्मान करें (उदाहरण के लिए बच्चे की सांस्कृतिक मान्यता से परिचित हो जाएं, और उसके साथ आंखों का संपर्क बनाए रखें तथा उसके साथ एक ही भावनात्मक स्तर पर बने रहें)।
- ◆ गोपनीयता का सम्मान करें – बच्चे के बारे में अपने दोस्तों या परिजनों के साथ चर्चा कभी न करें।

### क्या न करें

- ◆ बच्चे के बारे में राय बनाएं या बच्चे को बताएं कि उसे क्या करना है।
- ◆ बच्चे के बारे में सर्वसामान्य जानकारी (जैसे पसंद, नापसंद, शौक, दोस्त, कौशल, इत्यादि) लेते समय उससे ऐसे प्रश्न पूछें जैसे कि उसकी तहकीकात की जा रही है।

### समझ बढ़ाने के लिए खोज करना

“खोज करने” का उद्देश्य समस्या को बेहतर ढंग से समझने के लिए बच्चे को अपनी कहानी बताने में मदद करना (जैसे बच्चे को उसकी चिंताएं और आशंकाएं बताने में मदद करना)। यह पड़ाव कभी खत्म नहीं होता है क्योंकि एक साधारण परामर्शदाता को हमेशा बच्चे के बारे में, बच्चे की परिस्थिति के बारे में जानने के लिए इसकी जरूरत होती है।

बच्चा अपने बारे में बताए, इसके लिए निम्न प्रश्न पूछे जा सकते हैं, इससे बच्चे को मदद मिलेगी:

- ◆ आप आज कैसा महसूस कर रहे हैं?
- ◆ अपने परिवार के बारे में बताएं। आपके घर में और कौन रहता है? वो सब कैसे हैं?
- ◆ आपको स्कूल कैसा है? क्या आप अपने शिक्षक को पसंद करते हैं?
- ◆ आपके जीवन की सबसे यादगार बात कौन सी है? आप क्या करने की चाह रखते हैं?
- ◆ क्या आपको कोई चिंता सता रही है, और क्या आप उसके बारे में बात करना चाहते हैं?
- ◆ मैं आपको किस तरह से मदद कर सकता/सकती हूँ?

बच्चे के बारे में अधिक से अधिक जानकारी रखना बहुत महत्वपूर्ण है (घर, परिवार, स्कूल, दोस्त, इत्यादि) ताकि साधारण परामर्शदाता उसकी परिस्थिति और समस्या को समझ सके। साथ ही यह जान सके कि वह बच्चे को इस कठिन परिस्थिति से बाहर आने में क्या मदद कर सकता है।

### बच्चे के पास किस तरह के संसाधन हैं?

साधारण परामर्शदाता इन चीजों का पता लगा सकता है।

### पारिवारिक जीवन

- ◆ बच्चे की देखभाल कौन करता है?
- ◆ क्या बच्चे के कोई भाई-बहन हैं?
- ◆ क्या बच्चे के परिवार के साथ कोई अन्य रिश्तेदार रहते हैं? क्या परिवार के सभी सदस्य स्वस्थ हैं? क्या कोई करीबी रिश्तेदार गुजर गया है?
- ◆ इन लोगों का बच्चे पर क्या प्रभाव है?
- ◆ यदि बच्चा अपने घर से भाग गया है, तो उस समय क्या स्थिति थी, उस समय बच्चे के संपर्क में कौन था? परिवार छोड़ने के बाद बच्चे के क्या अनुभव रहे हैं?

## सामाजिक जीवन

- ♦ बच्चे के दोस्त कौन हैं?
- ♦ क्या बच्चा स्कूल, मंदिर/मस्जिद/चर्च/या पूजा के किसी अन्य स्थान पर गया, समुदाय में कहीं जाता है जहां वह लोगों से संपर्क करता है?
- ♦ क्या उसका कोई करीबी दोस्त/परिवार का सदस्य गुजर गया है? ऐसे किसी व्यक्ति का उस बच्चे पर क्या प्रभाव था, और उसके गुजर जाने से बच्चे के जीवन में क्या असर हुआ है?
- ♦ बच्चा किसी के करीब था? उस व्यक्ति का बच्चे पर क्या प्रभाव था?

**प्राथमिकता निर्धारित करना:** यदि बहुत सारी समस्या या मुद्दे उभर कर आ रहे हैं तो कौन-सी समस्या या मुद्दे को पहले उठाया जाए, इसका फैसला बच्चे को करने दिया जाना चाहिए, न कि साधारण-परामर्शदाता को। साधारण-परामर्शदाता ने इस प्रक्रिया को सुगम बनाने का काम करना चाहिए।

**बच्चे को कुछ समय दें:** यह उम्मीद न करें कि बच्चा पहले ही सत्र में अपनी जीवन के सबसे संवेदनशील विषय के बारे में बताएगा। अपनी बात खुलकर रखने के लिए उसको कुछ समय दें।



## चरण 2: संभावित समाधान को साझा करना



एक साधारण-परामर्शदाता के नाते हमारा काम है बच्चे के विकास में और समस्या का समाधान करने की कौशल को हासिल करने में मदद करना, तथा हम यह काम उस पड़ाव से शुरू कर सकते हैं। जहां तक हो सके बच्चे को खुद जानकारी देने और समस्या का समाधान करने का मौका दें। ऐसे समय साधारण-परामर्शदाता को अपने अनुभव का सहारा लेना चाहिए। यदि स्थिति बहुत नाजुक है और बच्चा बहुत छोटा है तो साधारण-परामर्शदाता को समस्या का समाधान करने में ज्यादा सक्रिय भूमिका निभानी पड़ेगी। लेकिन यदि बच्चा बड़ा है तो साधारण-परामर्शदाता को केवल फैसिलिटेटर की भूमिका निभानी चाहिए।

इस बात का ध्यान रहे कि हम यह चाहते हैं कि बच्चे की समस्या का समाधान हो, और इससे भी बड़ी जीत तब होगी जब बच्चा खुद अपनी समस्या को सुलझाएगा। हम यहां कोई हीरो बनने, या तारीफ पाने के लिए नहीं हैं। परामर्श की पूरी प्रक्रिया का पुरस्कार यही है कि बच्चे की मनोवैज्ञानिक-सामाजिक क्षमता बढ़ें और वह कठिन व्यक्तिगत परिस्थितियों से जूझने के काबिल बने, तथा एक बलशाली व्यक्ति बनकर उभरे, जिसे फिर कब्जी सी.एन.सी.पी. या सी.सी.एल. बतौर सहायता की जरूरत न पड़े।



### चरण 3: बच्चे को सबसे बढ़िया चुनने में मदद करना

निकाले गए सभी समाधान जरूरी नहीं कि सही हो। एक समाधान जो एक बच्चे के लिए कारगर हो, जरूरी नहीं कि वही समाधान किसी दूसरे बच्चे के लिए भी काम करे। ऐसी परिस्थिति में साधारण—परामर्शदाता की यह भूमिका है कि वह बच्चे को सभी संभावित समाधानों में से किसी भी समाधान को चुनने का मौका दें जो उसके लिए सबसे बेहतर होगा।

#### संभावित समाधान के लिए इन बातों का ध्यान रखें:

##### चार प्रमुख प्रश्न

- ◆ प्रत्येक समाधान के फायदें और नुकसान क्या हैं?
- ◆ प्रत्येक समाधान का नतीजा क्या होगा?
- ◆ प्रत्येक समाधान से बच्चा क्या महसूस करेगा?
- ◆ प्रत्येक समाधान का अन्य लोगों पर क्या परिणाम होगा?

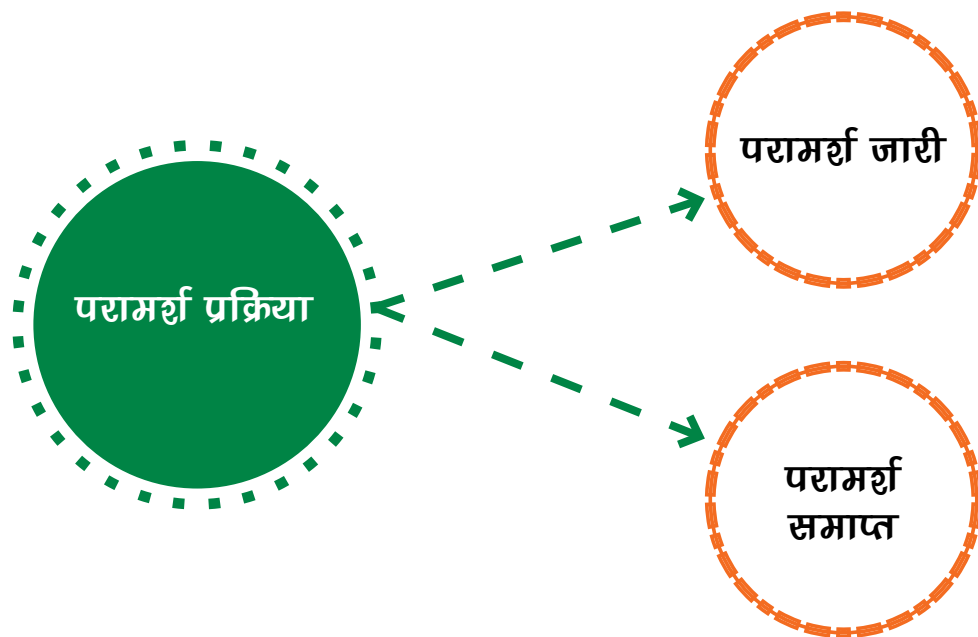
एक बार बच्चे ने सभी समाधानों में से कुछ समाधान चुने हैं जो वह लागू करना चाहता है, तो बच्चे से यह प्रश्न पूछकर उसकी मदद करें:

- ◆ आप इस समाधान को कैसे लागू करने जा रहे हो? इस समाधान का पहला चरण क्या होगा?
- ◆ इस परिवर्तन में आपकी कौन मदद कर सकता है?
- ◆ इस समाधान के रास्ते में क्या रुकावटें आ सकती हैं और आप उनका किस तरह से सामना करने जा रहे हैं? (इन रुकावटों को उजागर करने के पीछे उद्देश्य बच्चे के हौसला कम करना नहीं है बल्कि उसे इस बात के लिए तैयार करना है कि समाधान इतना आसानी से या जल्दी नहीं मिलने जा रहा है तथा उसे इस बात के लिए तैयार करना कि पहले रुकावट से वह डरकर पीछे न हटें।)



### चरण 4: जारी रखना या रोक देना

नीचे दिया गया चित्र इसके बाद के सबसे सामान्य चरणों को दर्शाता है:



## परामर्श जारी रखना

- ◆ यह संभव है कि बच्चा एक ही सत्र में अपनी सारी चिंताएं और परेशानियां शायद बता नहीं पाए, और समाधान तक पहुंच नहीं पाए, इसलिए आपको बच्चे के साथ कई बार मुलाकात करनी पड़ सकती है। जब तक आप हर मुलाकात में समाधान की ओर आगे बढ़ रहे हों, तब तक यह दोहराते रहें।
- ◆ कई बार किसी सत्र को खत्म करना संभव न हो, खासतौर से जब उसमें भावनात्मक मुद्दे उठे हों। लेकिन कोई भी परामर्श सत्र एक घंटे से ज्यादा नहीं होना चाहिए, ताकि यह बच्चे और साधारण-परामर्शदाता के लिए बहुत थकाने वाला न हो। साथ ही बच्चे को जो चर्चा की गयी थी उसके बारे में सोचने का समय मिलेगा, और साधारण-परामर्शदाता अन्य बच्चों के साथ भी परामर्श के अलावा अपनी दूसरी जिम्मेदारियों को पूरा कर पाएगा।
- ◆ बच्चे के साथ बहुत दिन के बाद मिलने की वजह से संभव है कि आप उसके साथ फिर एक बार उतनी ही "गहराई" से संवाद नहीं कर पाए जो कि परामर्श के लिए जरूरी है। इसके लिए "सारांश" निकालने की कला का उपयोग किया जाना चाहिए, ताकि आप फिर से उस घटना या अनुभव से शुरू कर सकें जहां आपने पिछली बार छोड़ा था।
- ◆ बच्चे को हमेशा आश्वस्त करते रहें कि यदि दो सत्रों के बीच कोई संकट आ जाता है, तो आप उसके लिए उपलब्ध हैं, और साथ ही अगले सत्र बातचीत के लिए समय तथा स्थान निर्धारित करें।

## परामर्श बंद करना

जब आपको और बच्चे दोनों को यह एहसास हो जाए कि अब बच्चे को और अधिक सहायता या सहारे की जरूरत नहीं है तो आप परामर्श को बंद करने का फैसला कर सकते हैं। इस बात का ध्यान रहे कि परामर्श का उद्देश्य बच्चे को विकास करने में मदद करना है, ताकि वह अपनी समस्याओं के साथ खुद ही सामना कर सके, और किसी पर निर्भर न बने रहे।

परामर्श को बंद करने की तैयारी के समय निम्न बातों का ध्यान रखना महत्वपूर्ण है:

- ◆ क्या बच्चा इस संबंध को खत्म करने के लिए भावनात्मक रूप से तैयार है?
- ◆ बच्चे को सहायता प्रदान करने के लिए परिवार को किस तरह से शामिल किया जा सकता है?
- ◆ बच्चे को अपनी समस्याओं का सामना करने के लिए वैकल्पिक सहायता के बारे में सोचने के लिए तैयार करें (जैसे चाची, दोस्त, धर्मगुरु, या पियर ग्रुप/हम उम्र समूह)।
- ◆ बच्चे को हमेशा बताते रहें और उसे समझते रहें कि यह परामर्श एक दिन खत्म हो जाएगा (या उसे कम कर दिया जाएगा)।
- ◆ बच्चे को आश्वस्त करें कि वह जब कभी जरूरत हो मदद और सहारे के लिए आ सकता है।
- ◆ परामर्श बंद करने से पहले कुछ सत्रों के लिए, कम समय के लिए या अधिक समय बाद मिलना जारी रखें, ताकि इस संबंध को धीरे-धीरे खत्म किया जा सके। (जैसे यदि आप तीन महीनों के लिए हर सप्ताह मिल रहे हों तो, एक महीने के लिए दो सप्ताह में एक बार मिलना शुरू करें)।



## चरण 5: बच्चे में आत्म-सम्मान निर्माण करना

**सराहना करना:** यदि बच्चे के अच्छे काम की तारीफ न की जाए तो उसके आत्म-सम्मान को चोट पहुंचेगी। बच्चा यह जल्दी ही जान जाएगा कि कोई व्यक्ति इसके प्रति ईमानदार नहीं है या उसके साथ समय नहीं बिताना चाहता है। जब आप किसी ऐसे बच्चे के साथ काम कर रहे हैं जिसका आत्म-सम्मान बहुत कम है तो यह जरूरी है कि आप उसके साथ बिताए गए समय का आनंद उठाएं, उसे व्यक्त करें, जब वह कोई अच्छा काम करता है तो उसका अभिवादन करें उसे धन्यवाद दें। बच्चे के कौशल या किसी अन्य खासियत की तारीफ करें। बच्चे को यह महसूस कराएं कि वह आपके लिए महत्वपूर्ण है और दूसरों को उसकी जरूरत है। इस तरह से आप उसको "अपनी ओर ध्यान खींचने के लिए" कानून का उल्लंघन करने की संभावना को कम कर सकते हैं।

**प्रोत्साहन देना:** प्रोत्साहन भरे शब्दों से बच्चे के आत्म-सम्मान को बल मिलता है। बच्चे को खुद फ़ैसला लेने के मौका देने से बच्चे में आत्म-विश्वास और आजादी की भावना जागती है।

**तारीफ़ करना:** आत्म-सम्मान इस बात से आता है कि आप खुद अपने बारे में क्या सोचते हैं, जबकि तारीफ़ कोई और करता है। लेकिन तारीफ़ बच्चे को खुद अपना मूल्य और अपनी विशेष काबिलियत को समझने के लिए प्रोत्साहित करती है। ऐसा करने से बच्चे के सकारात्मक व्यवहार को बल मिलता है।

**आपसी सम्मान:** जब बच्चे के साथ आदर भाव से बर्ताव किया जाता है, उसकी बातों को गंभीरता से लिया जाता है, तब वह अपने विचार व्यक्त करता है, ऐसा करने से बच्चे के आत्म-सम्मान को बल मिलता है। जब बच्चे के साथ एक समझदार व्यक्ति के रूप में बर्ताव किया जाता है जिसमें चीजों को समझने और अपनी गलतियों से सीखने की काबिलियत है, तो बच्चा यह महसूस करेगा कि उनका भी सम्मान किया जाता है तथा उसकी बातों का मूल्य है। ऐसा करने से बच्चा समाज के अन्य लोगों का भी आदर करना शुरू कर देता है, जिससे बच्चों को कानून से टक्कर की स्थिति में आने की संभावना कम हो जाती है।

**नाकामयाबियों का सामना करना:** जब बच्चा किसी कार्य में असफल हो जाता है तो उसे यह नहीं महसूस करना चाहिए कि वह नाकाबिल है। उसे बताएं कि असफलता तो सफलता के रास्ते में एक छोटी-सी रुकावट है, जो अस्थायी है। बच्चे से यह बात कभी न कहें कि वह नाकामयाब हुआ है, या आपकी उम्मीद पर खरा नहीं उतरा, या कभी कामयाब नहीं हो सकता। उसको लगातार प्रोत्साहन देते रहें और उसे इस बात पर विश्वास करने में मदद करें कि उसमें कामयाब होने की काबिलियत है, हो सकता है कुछ समय लग सकता है। जब बच्चा किसी कार्य में असफल हो जाता है तो उसे बताएं कि वह इस परिस्थिति से कुछ सीख सकता है और उसे परिस्थिति का विश्लेषण करने तथा अगली बार इस कार्य को बेहतर करने के लिए क्या किया जाना चाहिए, इस बात को समझने के लिए कहें। बच्चे को समझाएं कि हो सकता है जो कार्य उसने उठाया था वह इस समय के लिए उचित नहीं था, और वह किसी और कार्य में अपना ध्यान लगा सकता है, जो उसके अनुरूप है। बच्चे को यह भी समझाएं कि जीवन में कई बार हमें निराशा का सामना करना पड़ता है, लेकिन यह कोई दुनिया का अंत नहीं है। बल्कि जीवन तो सफलता और असफलता के मेल हैं, जहां हम अपनी असफलता से सीख लेते हैं और एक नई शुरुआत करते हैं। बच्चे को इस बात को पहचानने के काबिल बनाएं कि क्या हासिल किया जा सकता है और क्या नहीं किया जा सकता, तथा उसके अनुसार अपनी योजना और कार्यों पर ध्यान दें।

**मनोभाव:** साधारण-परामर्शदाता बच्चे को किस नज़र से देखता है, यह बच्चे के मनोभाव पर बहुत बड़ा असर करता है। हो सकता है कि बच्चा बहुत ही कठिन परिस्थिति का सामना कर रहा है, लेकिन परामर्शदाता के साथ उसका संबंध ऐसा हो कि जहां बच्चा अपनी खूबियों को देख पाए, और कमजोरियों तथा डर को पहचान पाए एवं उनको दूर करने, खूबियों कौशल के आधार पर हाथ में आए अवसर का फायदा उठा पाए। ऐसे बच्चे को SWOT (खूबियां, कमजोरियां, अवसर, और जोखिम) विश्लेषण करने में मदद करें, जिससे बच्चे को बल मिलेगा, और वह लगातार किसी पर निर्भर नहीं होगा, या कानून के साथ टकराव की स्थिति में नहीं आएगा, लेकिन यदि साधारण-परामर्शदाता केवल बच्चे की परिस्थिति में केवल नकारात्मक पहलु ही देख पा रहा है तो फिर बच्चे का विकास करने, और इस कठिन परिस्थिति से बाहर निकलना मुश्किल हो जाएगा, तथा वह बार-बार सी.एन.सी.एल. या सी.सी.एल. बना रहेगा।

साधारण परामर्शदाता का मनोभाव बच्चे की मानसिकता पर गहरा प्रभाव डालता है। साधारण परामर्शदाता का मनोभाव इस बात पर भी प्रभाव डालता है कि बच्चा खुद को और अपनी परिस्थिति को किस नज़र से देखता है।













