

चलो बात समझें, समझाएं

स्वास्थ्य और आईसीडीएस कार्यकर्ताओं का
आपसी संचार (आईपीसी) और परामर्श प्रशिक्षण

प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण मैनुअल



चलो बात समझें, समझाएं

स्वास्थ्य और आईसीडीएस कार्यकर्ताओं का
आपसी संचार (आईपीसी) और परामर्श प्रशिक्षण

प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण मैनुअल



| | |
|---|----|
| प्रस्तावना | 4 |
| आभार | 5 |
| मैनुअल की रूपरेखा | 6 |
| प्रशिक्षण कार्यक्रम | 7 |
| कार्यकर्ताओं के लिए कार्यशाला पूर्व और पश्चात् मूल्यांकन | 8 |
| पहला दिन | |
| सत्र 1 परिचय और कार्यशाला-पूर्व मूल्यांकन | 11 |
| सत्र 2 एक जिम्मेदार और आदर्श समुदाय तथा एक जिम्मेदार कार्यकर्ता | 15 |
| सत्र 3 मेरे विचार, मेरे कार्य, मेरे परिणाम | 21 |
| सत्र 4 क, कद, कदम और प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन | 25 |
| सत्र 5 संचार: घटक और प्रकार | 39 |
| दूसरा दिन | |
| सत्र 6 प्रथम दिन की पुनरावृत्ति | 57 |
| सत्र 7 आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार (आईपीसी) और परामर्श | 59 |
| सत्र 8 संचार सामग्री का प्रयोग करना | 69 |
| सत्र 9 टीम संचार | 77 |
| सत्र 10 संचार योजना बनाना | 81 |
| सत्र 11 मॉक सत्र | 86 |
| सत्र 12 समापन और फीडबैक/कार्यशाला-पश्चात् मूल्यांकन | 88 |



प्रस्तावना

सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता (एएनएम/आंगनवाड़ी) परिवारों और स्वास्थ्य/आईसीडीएस वितरण प्रणाली के बीच एक महत्वपूर्ण कड़ी के रूप में काम करते हैं। यद्यपि वर्तमान प्रणाली में स्वास्थ्य केन्द्र और अन्य सुविधाओं, जिन को हम हार्डवेयर कह सकते हैं, बहुत महत्वपूर्ण है, लेकिन एक कार्यकर्ता के संचार और परामर्श निपुणताएं, जिनको हम सॉफ्टवेयर कह सकते हैं, ही सुविधाओं को समुदाय तक पहुंचाएंगे। अतः कार्यकर्ताओं के कौशल तथा क्षमता का विकास करना अत्यधिक महत्वपूर्ण है।

कार्यकर्ताओं को प्रशिक्षण देने की बहुत सी पहल हुई हैं जिनमें यूनिसेफ, इंडिया अग्रणी है। बड़ी संख्या में राज्य स्तर और जिला स्तर के प्रशिक्षक कार्यकर्ताओं को प्रशिक्षण देने के काम में लगे हुए हैं। सुगमकर्ताओं के लिये यह मैनुअल इसलिए तैयार किया गया है ताकि जिला स्तर/राज्य स्तर पर कार्य करने वाले प्रशिक्षकों का मार्गदर्शन किया जा सके जो कार्यकर्ताओं के संचार व परामर्श कौशल प्रशिक्षण में कार्यरत है।

इस बात के भरसक प्रयत्न किये गये हैं कि प्रशिक्षकों के लिए इस मैनुअल को सम्पूर्ण संदर्भ सामग्री के रूप में व्यवस्थित किया जाए। हमें विश्वास है कि इस मैनुअल से प्रशिक्षकों को सहायता मिलेगी और वे अपने कार्य को अधिक प्रभावी ढंग से पूरा कर सकेंगे जिससे अन्ततः स्वास्थ्य/आईसीडीएस विभागों को अपने लक्ष्य प्राप्त करने में सहायता मिलेगी और इससे हमें सहस्राब्दि विकास लक्ष्य (एम.डी.जी.) की दिशा में अग्रसर होने में सहायता मिलेगी।

हर सड़क पर, हर गली में, हर नगर, हर गांव में मेरी कोशिश है
कि यह सूरत बदलनी चाहिए।
मेरे सीने में नहीं तो तेरे सीने में सही, हो कहीं भी आग,
लेकिन आग जलनी चाहिए।
-दुष्यंत कुमार

आभार

विशेषज्ञों और परामर्शदाताओं की सहायता के बिना, जिन्होंने अपनी राय निष्ठापूर्वक दी है, इस मैनुअल का लेखन कार्य पूरा करना संभव नहीं था। उन सब के नामों का उल्लेख करना शायद संभव नहीं होगा। लेकिन हम आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/एएनएम/पर्यवेक्षकों और स्वास्थ्य/आईसीडीएस विभागों से अन्य वरिष्ठ पदधारियों के समूह के प्रति हार्दिक रूप से आभारी हैं जिनके साथ ललितपुर, आगरा, महाराजगंज जिलों में हमने विचार विमर्श किया। मुख्य चिकित्सा अधिकारी आगरा और ललितपुर और जिला कार्यक्रम अधिकारी आगरा और महाराजगंज ने हमें अमूल्य जानकारियां प्रदान की जो इस मैनुअल का प्रारूप बनाने में बहुत लाभदायक थीं।

इस मैनुअल को पूरा करने में अपने संगठनों के प्रतिनिधि के रूप में निम्नलिखित पदाधिकारियों ने अपना मूल्यवान समय और सहयोग प्रदान किया:

यूनिसेफ, इंडिया

सुश्री अलका मल्होत्रा
सुश्री रचना शर्मा
डॉ. संजय भारद्वाज
सुश्री गायत्री सिंह
सुश्री रचना सिंह

न्यू कॉन्सेप्ट इंफॉर्मेशन सिस्टम्स (प्रा.) लि.

सुश्री वर्षा चन्दा
श्री के.के. सिंह

एनविजन्स

श्री निसार अहमद
डॉ. अमर निधि

मैनुअल की रूपरेखा

प्रिय प्रशिक्षक,

इस मैनुअल की संरचना सहभागिता और प्रयोगात्मक प्रशिक्षण के लिए की गई है। यह प्रशिक्षण कार्यकर्ताओं को दिया जाएगा और इसका लक्ष्य होगा कि उनके संचार तथा परामर्श कौशल में सुधार लाया जाए। तदनुसार प्रत्येक सत्र में समूह कार्य के लिए एक या इससे अधिक अवसर प्रदान किये गये हैं जिनके बाद प्रस्तुतीकरण होगा। इससे सहभागियों को यह सहायता मिलेगी कि वे सुरक्षित और खुले वातावरण में सीखे गये कौशलों का अभ्यास कर सकें। इन प्रस्तुतीकरणों को पूरा करने और अपेक्षित परिणाम प्राप्त करने में सहायता देने के लिए सत्र इस प्रकार लिखे गये हैं कि आपका पूरा मार्ग-दर्शन हो सके। संक्षेप में प्रत्येक सत्र की रूपरेखा नीचे दिये गये प्रारूप के अनुसार है—

1. **उद्देश्य:** सत्र के शिक्षण उद्देश्यों की रूपरेखा प्रस्तुत करना। वह क्या है जिसकी आशा एक प्रशिक्षक के रूप में आप अपने सहभागियों से इस सत्र की समाप्ति पर कर सकेंगे। यह आपके लिए प्रशिक्षण के लक्ष्य के रूप में कार्य करेगा।
2. **आवश्यक सामग्री:** सत्र आरंभ करने से पहले आपको जिन सामग्रियों की जरूरत होगी, उसकी सूची यहाँ दी गयी है, जिसे सत्र से पहले ही तैयार करना होगा।
3. **अवधि:** सत्र को पूरा करने के लिए तथा आपकी आवश्यकता के लिए समय निर्धारित किया गया है। यहां आदर्श समय दिया गया है जो सत्र के पूरा करने के लिए आवश्यक है। यह महत्वपूर्ण है कि सत्र के उद्देश्यों की पूर्ति सुनिश्चित की जाए, इसलिए एक सत्र में लिये गए वास्तविक समय और निर्धारित समय में थोड़ा सा अंतर हो सकता है। अगर सत्र के लिए अतिरिक्त समय लिया जाता है तो उसका समायोजन भोजन या चाय के अवकाश के समय में से करना होगा ताकि कार्यक्रम के अनुसार प्रशिक्षण निर्धारित दो दिनों में पूरा किया जा सके।
4. **कार्य-पद्धति:** प्रत्येक सत्र के लिए अपनाये गये तरीके और इसके बाद की प्रक्रिया का उल्लेख संक्षिप्त रूप से किया गया है। इसका भी विवरण है कि कोई खेल खेला जाएगा या समूह कार्य किया जायेगा या रोल प्ले आदि का मंचन होगा।
5. **प्रक्रिया:** इसमें किये जाने वाले विस्तृत प्रक्रियाओं की रूप रेखा दी गई है। इसमें कई तत्व शामिल होते हैं जैसे:
 - (क) प्रशिक्षक कहता है — यहाँ वे बातें लिखी होंगी जो प्रशिक्षक को सहभागियों से कहनी होंगी। ठीक वही बातें लिखी होंगी जो वास्तव में आप सहभागियों को कहेंगे।
 - (ख) प्रशिक्षक करता है — यहाँ ठीक वैसे ही लिखा होगा जैसा प्रशिक्षक द्वारा किया जायेगा।
6. **प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी:** इस सत्र में विस्तृत टिप्पणी व प्रशिक्षकों की सहायता के लिए संभावित प्रश्न और उत्तर दिये गए हैं। इसमें प्रशिक्षक को सचेत भी किया गया है कि कहां अतिरिक्त प्रयास किये जाने की जरूरत है। खेलों की स्थिति में इस खण्ड में चर्चा बिन्दुओं और उनके बारे में प्रश्न शामिल किये गये हैं ताकि खेल के निष्कर्षों को सहभागियों के अनुभवात्मक शिक्षण से जोड़ा जा सके। कोई खेल खेलते हुए या किसी अभ्यास के दौरान क्या गलती हो सकती और इससे कैसे बचा जा सकता है इसका भी यहां उल्लेख किया गया है।
7. **समापन:** यह प्रत्येक सत्र का अंतिम भाग है जिसमें सत्र में दिए गये मुख्य संदेशों को संक्षिप्त रूप से प्रस्तुत किया गया है। सहभागियों के लिए किसी सत्र के समापन को अधिक रुचिकर बनाने के लिए अन्त में दोहे या मुहावरे लिखे गये हैं जो मुख्य संदेशों से संबंधित हैं।

प्रशिक्षण कार्यक्रम

| | सत्र | समय | | |
|-------|--|------|----------|----------|
| | दिन 1 | घंटे | कब से | कब तक |
| 1 | परिचय और कार्यशाला—पूर्व मूल्यांकन | 1.20 | 9:30 AM | 10:50 AM |
| 2 | एक जिम्मेदार और आदर्श समुदाय तथा एक जिम्मेदार कार्यकर्ता | 1.00 | 10:50 AM | 11:50 AM |
| | चाय अवकाश | 0.10 | 11:50 AM | 12:00 PM |
| 3 | मेरे विचार, मेरे कार्य, मेरे परिणाम | 0.30 | 12:00 PM | 12:30 PM |
| 4 | क, कद, कदम और प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन | 1.15 | 12:30 PM | 1:45 PM |
| | भोजन अवकाश | 1.00 | 1:45 PM | 2:45 PM |
| 5 | संचार: घटक और प्रकार | 2.00 | 2:45 PM | 4:45 PM |
| | चाय अवकाश | 0.15 | 4:45 PM | 5:00 PM |
| | दिन 1 का समापन | 0.15 | 5:00 PM | 5:15 PM |
| दिन 2 | | | | |
| 6 | प्रथम दिन की पुनरावृत्ति | 0.20 | 9:00 AM | 9:20 AM |
| 7 | आपसी संचार (आई.पी.सी) और परामर्श | 2.00 | 9:20 AM | 11:20 AM |
| | चाय अवकाश | 0.15 | 11:20 AM | 11:35 AM |
| 8 | संचार सामग्रियों का प्रयोग करना | 2.00 | 11:35 AM | 1:35 PM |
| | भोजन अवकाश | 0.45 | 1:35 PM | 2:20 PM |
| 9 | टीम संचार | 0.45 | 2:20 PM | 3:05 PM |
| 10 | संचार योजना बनाना | 1.00 | 3:05 PM | 4:05 PM |
| | चाय अवकाश | 0.15 | 4:05 PM | 4:20 PM |
| 11 | मॉक सत्र | 2.30 | 4:20 PM | 6:50 PM |
| 12 | समापन और फीडबैक/कार्यशाला—पश्चात् मूल्यांकन | 0.30 | 6:50 PM | 7:20 PM |

कार्यकर्ताओं के लिए कार्यशाला पूर्व और पश्चात् मूल्यांकन

नीचे 12 कथन दिये गये हैं। आप जिस कथन से सहमत हैं, अधिक सहमत हैं या असहमत हैं, उसके अनुसार कॉलम में टिक लगा दें। कृपया ध्यान रखें कि कोई भी कथन 'सही' या 'गलत' नहीं है।

प्रश्नावली को पूरा करने के लिए आपके पास 15 मिनट का समय होगा। कृपया सुनिश्चित करें कि सब कथन चिह्नित हों।

धन्यवाद

आपका नाम
कार्यक्षेत्र और ब्लाक
तारीख

| | कथन | जोरदार सहमत | सहमत | असहमत |
|----|--|-------------|------|-------|
| 1 | गांवों में वर्तमान स्थिति और जिम्मेदार व आदर्श परिवारों के बारे में आदर्श स्थिति के बीच अंतर को केवल आंगनवाड़ी कार्यकर्ता और एएनएम द्वारा कम किया जा सकता है। | ✓ | | |
| 2 | कुछ जातियों/धर्म समूहों की महिलाएं बात सुनना नहीं चाहती। | | | ✓ |
| 3 | हमारे सब्र की आखिर कोई सीमा है हम लोगों के पास बार-बार नहीं जा सकते। यदि वे अपने हितों को स्वयं नहीं देखते तो हम उनकी सहायता के लिए कुछ ज्यादा नहीं कर सकते। | | | ✓ |
| 4 | यदि कोई व्यक्ति आपसे खुलना नहीं चाहता और अपनी समस्या नहीं बताता/बताती, तो उनसे अपना संबंध सुधारने के लिए हमें अपने संचार की शैली में परिवर्तन करना होगा। | ✓ | | |
| 5 | कभी-कभी गांव में महिलाओं पर गुस्सा करना, उनकी जानकारी बढ़ाने के लिए ठीक है अन्यथा वे समझती ही नहीं। | | | ✓ |
| 6 | हम लोगों के बारे में अनुमान नहीं लगा सकते। क्योंकि सभी लोगों के बीच अंतर होता है। सब मुसलमान एक समान नहीं हो सकते, सब ब्राह्मण एक समान नहीं हो सकते और सब ठाकुर एक समान नहीं हो सकते, आदि। | ✓ | | |
| 7 | कई बार सामाजिक दबाव के कारण लोग अपने व्यवहार को बदल देते हैं। | ✓ | | |
| 8 | जब केवल कहने और सुनने से प्रवचन दिया जा सकता है तो अपने संचार को अधिक प्रभावी बनाने के लिए "प्रदर्शन" का प्रयोग महत्वपूर्ण नहीं है। | | | ✓ |
| 9 | हमारा मूल कार्य जानकारी देना है। सब लोग समान हैं। किसी एक व्यक्ति की जानकारी की जरूरतों को देखने की आवश्यकता नहीं है। | | | ✓ |
| 10 | "जो बताती हूं उसे गांठ बांध कर रखा करो। बार-बार नहीं बता सकती मैं" – संचार करने का बहुत जोरदार तरीका है। | | | ✓ |
| 11 | किसी समुदाय की तुलना में आंगनवाड़ी कार्यकर्ता या एएनएम का ज्ञान बहुत ज्यादा होता है। इसे मानते हुए यह जरूरी है कि हम समुदाय को बतायें कि वे अपनी देखरेख कैसे करें। | | | ✓ |
| 12 | व्यवहार परिवर्तन के दूसरे चरण पर, खुले प्रश्नों के साथ खोजपूर्ण संचार लाभकारी हो सकता है। | ✓ | | |

दिन 1

दिन 1 के सत्र

- परिचय और कार्यशाला पूर्व मूल्यांकन
- एक जिम्मेदार और आदर्श समुदाय तथा एक जिम्मेदार कार्यकर्ता
- मेरे विचार, मेरे कार्य, मेरे परिणाम
- क, कद, कदम और प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन
- संचार: घटक और प्रकार
- दिन 1 का समापन

सत्र 1

परिचय और कार्यशाला-पूर्व मूल्यांकन



1. उद्देश्य

- सहभागी एक दूसरे को और प्रशिक्षकों को जान जायेंगे।
- सहभागी प्रशिक्षण के उद्देश्य को समझ जायेंगे।
- सहभागी अपनी आशाओं/अपेक्षाओं को व्यक्त करेंगे और कार्यशाला उद्देश्यों का विकास करेंगे।



2. आवश्यक सामग्री

- चार्ट, जिस पर कार्यशाला के उद्देश्य लिखे गए हों।
- चार्ट, जिस पर बड़े अक्षरों में लिखा हो "इस कार्यशाला के लिए मेरा लक्ष्य" और दीवार पर टेप से लगाया जाए (यह इतना बड़ा हो कि इस पर कम से कम 30-40 वीआईपीपी कार्ड टेप से लगाए जा सकें)। सभी सहभागियों के लिए कार्यशाला-पूर्व मूल्यांकन प्रश्नावली की फोटो कॉपियां।



3. समय

80 मिनट

4. कार्य-प्रणाली



- प्रशिक्षक राजा की खीर की कहानी सुनाता है और प्रश्न करता है।
- खेल का प्रयोग करके परिचय देना।
- कार्यशाला-पूर्व मूल्यांकन।
- प्रशिक्षक द्वारा प्रशिक्षण के बारे में बताना।
- प्रशिक्षक प्रशिक्षण से, सहभागियों की अपेक्षाओं के बारे में जानकारी लेता है।
- प्रशिक्षक प्रशिक्षण के दो दिनों के लिए नियम बनाने में सहभागियों से सहायता लेता है।
- सत्र के मुख्य बिन्दुओं का प्रयोग करते हुए सत्र का समापन करना।



5. प्रक्रिया

(क) कहानी बताना

प्रशिक्षक कहता है: संचार और परामर्श कौशलों पर इस दो दिवसीय कार्यशाला में आपका स्वागत है। एक कार्यशाला, प्रशिक्षण से कैसे भिन्न होती है? कार्यशाला में हम सब मिलकर काम करते हैं। इसलिए नई पद्धतियों और कौशलों को सीखने के लिए दो दिनों तक हम मिलकर काम करेंगे जिससे हमारा काम आसान हो जाएगा। कार्यशाला तो ऐसी होती है जैसे खीर को सार्वजनिक रूप से पकाया जाए।

क्या आपने खीर पकाने के बारे में सुना है? एक राजा था जिसका कोई उत्तराधिकारी नहीं था। बहुत पूजाएं, और यज्ञ आदि करने के बाद एक संतान ने जन्म लिया। राज

पुरोहित ने राजा को आदेश दिया कि वे एक सामुदायिक भोज की व्यवस्था करें, लेकिन यह भी आदेश दिया कि खाना पकाने के लिए राजा को किसी सफेद वस्तु का प्रयोग करने की अनुमति नहीं दी जाएगी क्योंकि ऐसा करना नवजात शिशु के लिए अशुभ होगा। राजा के मंत्री ने एक समाधान प्रस्तुत किया। उसने कहा कि खाना महल में पकाया जा सकता है, लेकिन नागरिकों से कहा जाएगा कि खीर पकाने के लिए वे अपने घर से दूध लायेंगे।

एक बड़े तालाब (हौज) का निर्माण किया गया। सब नागरिकों को आमंत्रित करने के लिए घोषणा की गई; उन्हें यह भी कहा गया था कि महल में रात्रि के समय आएं और खीर पकाने के लिए महल के तालाब (हौज) में एक-एक लोटा दूध डालें। अगले दिन लोगों ने खूब मजे से भोजन किया। यह सर्वोत्तम भोजन था जैसा उन्होंने आज तक नहीं खाया था। फिर खीर परोसी गई लेकिन कोई भी इसे न खा सका। इसमें कोई स्वाद नहीं था, क्यों?

प्रशिक्षक करता है: सहभागियों से उत्तर प्राप्त करें। जब तक कि कुछ लोग न कहें कि शायद कुछ लोगों ने रात के समय दूध नहीं डाला था बल्कि पानी का एक लोटा ही डाल दिया था।

प्रशिक्षक कहता है: हां, बहुत से लोग अपने हिस्से का दूध लेकर नहीं आये थे और यही कारण था कि खीर अच्छी नहीं थी। यह कार्यशाला भी चाहती है कि हम अपने-अपने हिस्से का दूध डालें – जो विचार-विमर्शों, खेलों, अभ्यासों में हमारी सहभागिता के रूप में होगा – केवल तभी यह एक सफल कार्यशाला होगी।

हां तो, राजा को आप क्या सलाह देना चाहेंगे, जिससे वह अपनी जनता के स्वास्थ्य और कल्याण को सुनिश्चित कर सके?

प्रशिक्षक करता है: यदि समूह आईसीडीएस से है – तो कुछ प्रश्नों के उत्तर प्राप्त करने की कोशिश करें जैसे कि “हम राजा से कहेंगे कि बच्चे का वजन करें”, “प्रतिरक्षण के लिए संदेश दें”, “उपयुक्त आहार के लिए संदेश दें”।

यदि समूह स्वास्थ्य विभाग से है तो कुछ उत्तर प्राप्त करने की कोशिश करें जैसा कि “अपने बच्चों के पूर्ण प्रतिरक्षण के लिए परिवारों को प्रोत्साहित करें”, “सुनिश्चित करें कि सब किशोरियां आईएफए गोलियां लें”, “सुनिश्चित करें कि सब गर्भवती माताएं समय पर तीन प्रसव पूर्व जांच आदि के लिए आएं।

(ख) परिचय सत्र

आइये देखें कि दो दिनों के लिए हमारे साथ कौन-कौन लोग हैं? किसी विशेषण का प्रयोग करते हुए जिससे उसके गुण का वर्णन होता है, प्रशिक्षक अपना नाम बताता है, उदाहरणार्थ, “मेरा नाम हंसमुख हरि है क्योंकि मैं हमेशा हंसमुख रहता हूँ और मैं आगरा जिला से हूँ।” इसी तरीके से प्रशिक्षक प्रत्येक सहभागी से कहेगा कि एक विशेषण का प्रयोग करते हुए वह अपना परिचय दे।

तब सह-प्रशिक्षक और सहायक पर्यवेक्षक अपना-अपना परिचय देते हैं।

(ग) कार्यशाला पूर्व मूल्यांकन

प्रशिक्षक कहता है: परिचय देने के लिए आपका धन्यवाद। हमारे काम की जरूरत अपने परिवारों – बच्चों, उनके मां बाप और अन्य अपने से बड़ों के साथ है। अभी तक हमारा मुख्य लक्ष्य परिवार है इसलिए हमें यह समझने की जरूरत है कि परिवार क्या चाहते हैं। हमें इस बारे में भी स्पष्ट होने की जरूरत है कि अपने इर्द-गिर्द इन परिवारों में उनके स्वास्थ्य से संबंधित व्यवहार के रूप में क्या चाहते हैं। ऐसा करने के लिए हमें इस योग्य होना चाहिए कि परिवारों को उनके अपने स्वास्थ्य की देखरेख के महत्व के बारे में बता सकें।

इस दो दिवसीय कार्यशाला में हमारी सहायता करने पर ध्यान केंद्रित किया जाएगा ताकि जिन समुदायों के साथ हम काम करते हैं उनके साथ संवाद करने के लिए हमारे कौशलों का निर्माण करने में सहायता दी जा सके। इसे शुरू करने के लिए हमें पहले यह देखना है कि जो काम हम कर रहे हैं उसके बारे में हम क्या जानते हैं और परिवारों/समुदाय के साथ हम कैसे संवाद करते हैं।

आपको एक मूल्यांकन प्रश्नावली दी जाएगी जिस पर आपको अपने उत्तर अंकित करने होंगे। प्रश्नावली पर आपको अपना नाम और तारीख लिखना होगा। इस प्रश्नावली को पूरा करने के लिए आपको 15 मिनट का समय दिया जाएगा।

प्रशिक्षक कहता है:

- कार्यशाला—पूर्व मूल्यांकन प्रश्नावली वितरित करें। उन्हें समय दें और आरंभ करवायें। समय से ठीक पांच मिनट पहले, सहभागियों को सूचित करें कि पांच मिनट के बाद आप प्रश्नावली एकत्र करेंगे।
- 15 मिनट समाप्त होने पर सभी प्रश्नावली एकत्र कर लें।
- आप जब प्रश्नावली एकत्र करें तो सुनिश्चित करें कि प्रत्येक सहभागी ने प्रश्नावली पर अपना नाम और तारीख लिखा है।

(घ) उद्देश्य और अपेक्षाएं

प्रशिक्षक कहता है: धन्यवाद। इन प्रश्नावली को भरते समय आपने उस बारे में सोचा कि आप क्या जानते हैं और क्या आपको जानने की जरूरत है? आइए मैं आपको इस कार्यशाला के बारे में कुछ और बताऊं। जैसा कि आपने अपने प्रश्नावली से जान लिया है कि यह एक संचार और परामर्श कौशल निर्माण कार्यशाला है।

इस पृष्ठभूमि के होते हुए, मैं आप से पूछना चाहता हूं कि इस दो दिवसीय कार्यशाला से आप क्या अपेक्षाएं रखते हैं? आप क्या जानना चाहेंगे? अपने संचार और परामर्श में सुधार करने के लिए आप किस कौशल का अभ्यास करना चाहेंगे?

प्रशिक्षक करता है: प्रशिक्षक उत्तर प्राप्त करता है और उन्हें बोर्ड पर लिखता है। तब चार्ट प्रदर्शित करता है जिस पर सत्र (चार्ट 1) के उद्देश्य दिए गए हैं। इन उद्देश्यों को पढ़ें और जहां जरूरी हो उनकी व्याख्या करें।

दो दिवसीय कार्यशाला की समाप्ति पर सहभागी:

1. संचार निवेश (इनपुट) को समझ जायेंगे जो समुदाय को आदर्श स्थिति में ले जाने के लिये आवश्यक है।
2. संचार और परामर्श कौशलों का प्रयोग करते हुए अभ्यास कर लेंगे और बाधाओं के बारे में, जिनका उन्हें सामना करना पड़ता है तथा इन से निपटने के क्या तरीके हैं, इसके बारे में जानकारी प्राप्त कर लेंगे।
3. समुदाय सदस्यों के साथ अधिक प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए संचार और परामर्श कौशलों का प्रयोग करते हुए अभ्यास कर लेंगे।
4. टीम सदस्य के रूप में काम करने के तरीकों का प्रदर्शन कर लेंगे तथा प्रभावशाली कार्य सुनिश्चित करने के लिये संचार करना भी जान जायेंगे।

ये हमारे कार्यशाला के उद्देश्य हैं और हम जानना चाहेंगे कि आपने अपने लिए क्या लक्ष्य निर्धारित किये हैं ताकि बेहतर ढंग से संचार किया जा सके। आप क्या सीखना पसन्द करेंगे जिससे आप अपने कार्य को अधिक प्रभावशाली ढंग से प्रदर्शित कर सकें।

प्रशिक्षक करता है: प्रत्येक सहभागी को वीआईपीपी कार्ड वितरित करें और उन्हें अपने लक्ष्य के बारे में लिखने के लिये कहें जो उन्होंने अपने लिए निर्धारित किया है। प्रत्येक सहभागी को कार्ड पर अपना नाम भी लिखने के लिये कहें और इसे बड़े चार्ट पेपर पर चिपका दें जो आपने दीवार पर टेप द्वारा लगाया हुआ है।

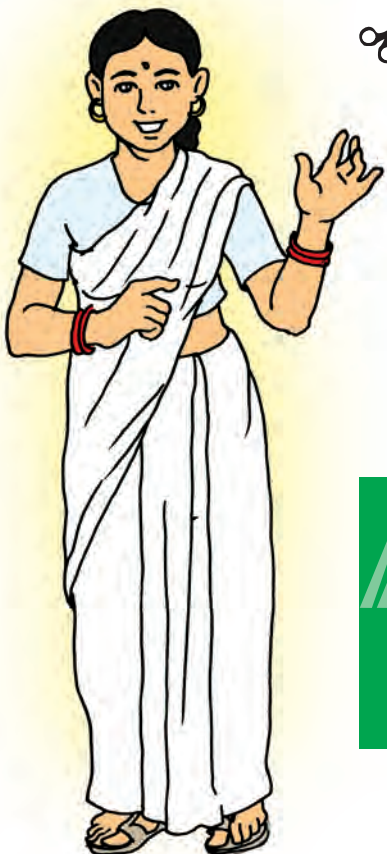
प्रशिक्षक कहता है: अब जबकि हमने इस अभ्यास को पूरा कर लिया है, आइये हम देखें कि इस कार्यशाला के लक्ष्यों को प्राप्त करने की दिशा में हम कैसे कार्य कर सकते हैं जिन्हें हमने अपने लिए निर्धारित किया है। इस कार्य को प्रभावी ढंग से करने के लिए कुछ नियम हैं जिन्हें कार्यशाला के दौरान अपनाने की आवश्यकता होगी। क्या उनमें से कुछ को बनाने में आप मेरी सहायता कर सकते हैं?

प्रशिक्षक करता है: 'प्रशिक्षण के नियम' शीर्षक वाला एक चार्ट प्रदर्शित करें और सहभागी जैसे-जैसे नियमों के बारे में बतायें, उन्हें लिखते जाएं। यदि उत्तर देने में देरी हो रही है तो प्रक्रिया का आरंभ करें और इसके लिए नियमों का सुझाव दें जैसे समय का ध्यान, विरामों के बाद समय पर वापस आना, समूह कार्य आदि में सहभागिता। आप इसे जब आरंभ करें तो उन्हें खीर की कहानी की जरूर याद दिलायें।



6. प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी

इस कहानी द्वारा सहभागियों को हंसायें क्योंकि इससे उनमें सहजता आयेगी जिससे उनसे कुछ बात कहलवाना बहुत सरल और आसान होगा है। इससे उन्हें आनन्द मिलेगा, इसके साथ ही कहानी सुनते हुए तथा प्रश्नों के उत्तर देने हुए वे अपने प्राथमिक कार्यों के विषय में सोचेंगे।



7. समापन

प्रशिक्षक कहता है: हमने कार्यशाला के उद्देश्यों की समीक्षा की है और इस कार्यशाला के लिए अपने व्यक्तिगत लक्ष्य भी निर्धारित किये हैं। जबकि कार्ड पर हममें से प्रत्येक द्वारा लिखा गया लक्ष्य हमारा व्यक्तिगत लक्ष्य है, लेकिन यह हमारा संयुक्त दायित्व है कि इस कार्यशाला की समाप्ति पर इन उद्देश्यों को प्राप्त करने में हम एक दूसरे की सहायता करें। अगले दो दिनों तक हम यहां एक टीम के रूप में काम करेंगे और हमारा एक साझा लक्ष्य होगा – एक साथ सीखना और हम एक दूसरे से सहायता की अपेक्षा करते हैं।

जैसे मधुमक्खियां धीरे-धीरे करके इतना शहद एकत्र कर लेती हैं कि इससे कितने ही बर्तन भर जाते हैं, इसी प्रकार बुद्धिमान व्यक्ति ज्ञान, धार्मिक पुण्य और तप को थोड़ा-थोड़ा करके निरन्तर एकत्र करते हैं और इस कार्य को छोड़ते नहीं।

-संस्कृत उक्ति नीति दवी श्रष्टिका द्वारा

सत्र 2

एक जिम्मेदार और आदर्श समुदाय तथा एक जिम्मेदार कार्यकर्ता



1. उद्देश्य

- सहभागी परिवारों से अपनी अपेक्षाओं का व्यौरा देते हैं: स्वास्थ्य और पोषण व्यवहार क्या होने चाहिए जिन्हें परिवारों और समुदायों द्वारा अपनाया जाना जरूरी है ताकि वे एक स्वस्थ समुदाय बन सकें।
- सहभागी एक आदर्श परिवार/समुदाय और वास्तविकता के बीच अंतर को समझते हैं और यह उनका कार्य है कि अपने आपको एक आदर्श समुदाय में परिवर्तित करें।
- समुदाय और स्वास्थ्य वितरण प्रणाली के बीच संबंधों के लिए सहभागी अपनी भूमिका के लिए सराहना के योग्य हैं।
- सहभागी इस बात को समझते हैं कि परिवारों को आदर्श परिवार बनाने की दिशा में उनका संचार महत्वपूर्ण है।



2. आवश्यक सामग्रियां

चार्ट पेपर, रंगीन मार्कर, दो तरफा टेप आदि।



3. समय

60 मिनट

4. कार्यप्रणाली



- प्रतिभागियों को जिलों की स्थिति (आंकड़ों) की जानकारी दें।
- पूछें कि आंकड़े इतने कम क्यों हैं? उत्तरों को लिखें।
- इस स्थिति में सुधार लाने के लिये क्या हस्तक्षेप जरूरी हैं इस सम्बन्ध में प्रतिभागियों के विचारों को जानें :
 1. समुदाय के स्तर पर
 2. सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के स्तर पर
- इसे करने के लिये आवश्यक निपुणताओं की चर्चा करते हुए समाप्त करें।



5. प्रक्रिया

प्रशिक्षक कहता है: इस दूसरे सत्र में आपका स्वागत है। इस सत्र में हम बात करेंगे कि वह परिवार कैसे हैं जिनके साथ हम काम करते हैं और उन की पृष्ठभूमि क्या है। फिर हम इस पर चर्चा करेंगे कि हमारी क्या क्षमताएं हैं और क्या विकसित करनी हैं ताकि इन परिवारों के बीच हम प्रभावशाली ढंग से कार्य कर सकें।

प्रशिक्षक करता है:

1. हैंडआउट 2.1 के आंकड़े सहभागियों को पढ़कर बतायें तथा पूछें कि उनके विचार से टीकाकरण या संस्थागत प्रसव के कम होने या बच्चों में अधिक कुपोषण के क्या कारण हैं।
2. उनके उत्तरों को फ्लिप चार्ट पर लिखें। सम्भावित उत्तर निम्न हो सकते हैं:
 - लोगों को जानकारी नहीं है।
 - लोग आते ही नहीं हैं (लापरवाही, कार्यकर्ता का पूर्वानुमान है की लोग नहीं आयेंगे)।
 - अशिक्षित हैं, साक्षरता का स्तर कम है (पूर्वानुमान कि जो पढ़े – लिखे नहीं हैं वे समझते नहीं हैं)।
 - कुछ लोग इस कारण नहीं आते क्योंकि वे समझते हैं कि टीका लगने से उनके बच्चे बीमार पड़ जायेंगे।
3. प्रतिभागियों से पूछें कि इन समस्याओं का समाधान क्या है।
4. उनके उत्तरों को फ्लिप चार्ट पर लिखें। सम्भावित उत्तर निम्न हो सकते हैं:
 - जानकारी प्रदान करना
 - आने के लिये प्रेरित करना
 - सेवाओं के बारे में बताना
 - सेवाओं से प्राप्त लाभों को बताना
5. अब पूछें – इस कार्य को पूर्ण करने के लिये सबसे महत्वपूर्ण स्थिति में कौन है?
6. अगर सहभागी कहते हैं कि वे स्वयं हैं तो पूछें: इस कार्य को करने के लिये आपको किन कौशलों की आवश्यकता होगी? सहभागियों द्वारा बताये कौशलों की सूची बनायें।
7. अगर वे इसका उत्तर नहीं दे पा रहे हैं तो हैंडआउट 2.2 का सन्दर्भ देते हुए उन्हें उत्तर देने में सहायता करें।
8. हैंडआउट 2.2 का सन्दर्भ देते हुए यह बतायें कि हम परिवारों से ऐसा करने की उम्मीद तभी कर सकते हैं जब कुशल कार्यकर्ताओं द्वारा परिवारों का सशक्तिकरण किया जायेगा।

हैंडआउट 2.1

| क्र.सं. | सूचक | एनएफएचएस-3 (2005-06) |
|---------|---|-------------------------|
| 1. | 12-23 माह के बच्चे, पूर्णतः प्रतिरक्षित (बीसीजी, खसरा और पोलियो/डीपीटी की तीन खुराकें) (प्रतिशत) | 23 |
| | 12-23 माह आयु के बच्चे जिन्हें बीसीजी प्राप्त हुआ है (प्रतिशत) | 61 |
| | 12-23 माह आयु के बच्चे जिन्हें पोलियो वेक्सीन की तीन खुराकें प्राप्त हुई है (प्रतिशत) | 87.6 |
| | 12-23 माह आयु के बच्चे जिन्होंने डीपीटी की तीन खुराकें प्राप्त की है (प्रतिशत) | 30 |
| | 12-23 माह आयु के बच्चे जिन्होंने खसरा वेक्सीन प्राप्त की है (प्रतिशत) | 37.7 |
| | 12-35 माह आयु के बच्चे जिन्होंने गत 6 माह में विटामिन ए की खुराक प्राप्त की है (प्रतिशत) | 8.7 |
| 2. | संस्थागत प्रसव (प्रतिशत) | 22 |
| 3. | तीन वर्ष से कम आयु के बच्चे जिन्हें खीस दिया गया और जन्म के एक घंटे के भीतर स्तनपान कराया गया (प्रतिशत) | 7.2 |
| 4. | 15-49 वर्ष आयु की गर्भवती महिलाएं जो अनीमिया से ग्रसित हैं (प्रतिशत) | 51.6 |
| 5. | 3 वर्ष की कम आयु के बच्चों में कुपोषण | |
| | 3 वर्ष से कम आयु के बच्चे जो नाटे हैं (प्रतिशत) | 53.6 |
| | 3 वर्ष से कम आयु के बच्चे जो दुबले – पतले हैं (प्रतिशत) | 20.3 |
| | 3 वर्ष से कम आयु के बच्चे जिनका वजन कम है (प्रतिशत) | 43.7 |

हैंडआउट 2.2

हमने उत्तर प्रदेश के आंकड़े आपको बांटे हैं और आप देख सकते हैं कि हमें अभी बहुत कुछ करना है जिससे कि अपने समुदाय के अंतर्गत एक आदर्श परिवार की स्थिति प्राप्त कर सकें। हम यह भी जानते हैं कि जिम्मेदार और आदर्श परिवार वे हैं जो:

- एक परिवार जिसके पास सब प्रकार की आवश्यक और संगत सूचना है जिससे उनके स्वास्थ्य की देखरेख होगी।
- एक परिवार जो इस बात को स्वीकार करता है कि उसे ऐसी कार्रवाई करनी होगी जिसके फलस्वरूप परिवार के सब सदस्यों की स्वास्थ्य सम्बन्धी जीवन शैली बेहतर हो जाए।
- एक परिवार जिसकी स्वास्थ्य देखरेख सुविधाओं जैसे प्रतिरक्षण, वज़न निगरानी, टीकाकरण दिवस, पोषण आहार वितरण दिवस पर पोषण पूरकों, संस्थागत प्रसव आदि तक पहुंच है और उनका प्रयोग करता है।
- एक परिवार/समुदाय जो अपने सब सदस्यों की स्वास्थ्य की जरूरतों जैसे पूर्ण प्रतिरक्षण का ध्यान रखता है, सभी प्रसव पूर्व जांच कराता है, पोषक आहार आदि लेता है।
- एक समुदाय जिसके सदस्य प्रत्येक ग्राम स्वास्थ्य और पोषण दिवसों में शामिल होते हैं।
- क्या आपके विचार में ऐसे जिम्मेदार परिवारों वाला एक समुदाय संभव है? इस प्रश्न के लिए अति उत्साहित 'हां' प्राप्त करने की कोशिश करें। लेकिन वास्तविकता इस से भिन्न है और आज वे आदर्श नहीं हैं। यह परिवर्तन कौन कर सकता है? यदि कोई सहभागी कहता है कि हां यह हमारा कार्य है कि उन्हें आदर्श बनाएं या हमारा काम उन्हें आदर्श बना देगा आदि – इसे प्रकाश में लाएं। ऐसे सहभागियों की प्रशंसा करें और उन्होंने जो कहा था उसे अपने शब्दों में दोहराएं।

एक कार्यकर्ता के लिये आवश्यक कौशल

प्रशिक्षक कहता है: हमने देखा कि परिवारों/समुदायों की आदर्श स्थिति और वास्तविक स्थिति में अन्तर है। यह अन्तर हमें टीकाकरण तथा मातृ मृत्यु दर आदि द्वारा दिख रहा है। आइये अब देखें कि हम किस प्रकार सहायता प्रदान कर सकते हैं

1. सहभागियों से कहे कि वे इस बात पर सोच – विचार करें कि समुदाय को आदर्श स्थिति में ले जाने के लिये वे क्या सहायता प्रदान कर सकते हैं। इसका स्पष्ट एवं सटीक उत्तर देने के लिये कहें। उदाहरण के लिये: अगर कोई कहता है, “जानकारी देना है” तब आप पूछें, “किस प्रकार की जानकारी?”
2. चार्ट पेपर पर दो कॉलम बनायें और पहले कॉलम में उत्तरों की सूची बनायें।
3. अब सहभागियों से पूछें कि वे समुदाय को जो सहायता देना चाहते हैं उसके लिये उन्हें किस प्रकार के कौशलों की आवश्यकता होगी?

प्रशिक्षक की जानकारी के लिये नीचे चार्ट में इसका नमूना दिया गया है।

| कार्यकर्ता कैसे मदद कर सकता है | आवश्यक कौशल |
|--|--|
| पूर्ण प्रतिरक्षण | आपसी संचार/परामर्श |
| माताओं/महिलाओं को प्रेरित करना (संस्थागत प्रसव, आयरन की गोलियां, प्रसव पूर्व/पश्चात् जांच, केवल स्तनपान आदि के लिये) | संचार, प्रशंसा करने तथा उदाहरण देने की योग्यता |
| गतिशील बनाना | संचार, पहचान करने और राय बनाने वाले नेताओं को प्रभावित करने की योग्यता |
| समस्याओं का विश्लेषण | अनुमानों और रूढ़ि धारणाओं को समाप्त करना |
| अवरोधों की पहचान | फीडबैक लेना |
| पोषण परामर्श | आपसी संचार/परामर्श |
| स्वास्थ्य और पोषण दिवस संचालित करना | समूह संचार, |
| घरों के दौरे संचालित करना | आपसी संचार और परामर्श |



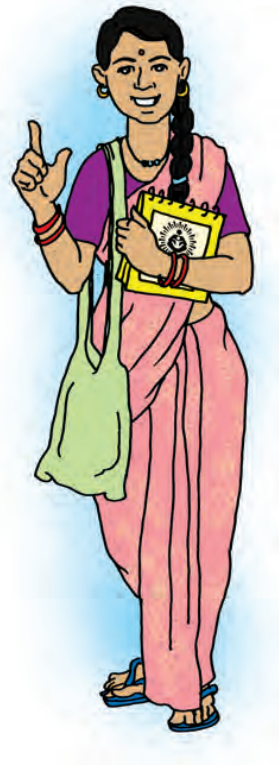
6. प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी

जब सहभागी वीआईपीपी कार्डों पर योग्यता लिखते हैं तो यह महत्वपूर्ण है कि वे वीआईपीपी कार्डों पर पहले लिखी अपनी आशाओं से इसे संबद्ध करें। वे वीआईपीपी कार्ड एक चार्ट पेपर “इस कार्यशाला में मेरा लक्ष्य” पर प्रदर्शित किए गए थे। इससे सहभागियों को सहायता मिलेगी कि एक आदर्श कार्यकर्ता के कार्य के आवश्यकताओं के साथ अपने शिक्षण लक्ष्य को सम्बद्ध कर सकते हैं। इस बात पर ध्यान दिया जायेगा कि अधिकांश कौशलों के लिये अभ्यास कराया जाय। सभी को आपसी संचार एवं परामर्श कौशलों की जरूरत है, जिसके अन्तर्गत धैर्यपूर्वक सुनना, प्रभावी ढंग से प्रश्न पूछना, उचित भाषा, फीडबैक के आधार पर संचार, जैसा कि हम बाद में देखेंगे।



7. समापन

एक घर का दौरा करने के दौरान जब आप किसी गर्भवती महिला से निवेदन करते हैं कि वह डॉक्टरी जांच के लिए आये तो वह आ जाती है, इसमें एक निवेश (इनपुट) और एक परिणाम (आउटपुट) है। इसमें आप का निवेश क्या है? आपका निवेश है संवाद और उस स्त्री को परामर्श देना। परिणाम क्या है? परिणाम यह है कि स्त्री आती है और टीटी की सूई लेती है। जीवन में हर बात के लिए, जिसमें आपका काम भी शामिल है, एक स्तर पर निवेश की जरूरत होती है ताकि दूसरे स्तर पर परिणाम प्राप्त किये जाये। इन निवेशों और परिणामों को भली-भांति समकालिक बनाया जाना चाहिए ताकि एक प्रणाली प्राप्त की जाए जो प्रभावकारी ढंग से काम करे। आपने देखा है कि स्वास्थ्य/आईसीडीएस प्रणाली के भीतर एक कार्यकर्ता के रूप में आप समुदाय और समुदाय द्वारा अपेक्षित सेवाओं के बीच एक महत्वपूर्ण कड़ी के रूप में कैसे काम करते हैं आपने यह भी देखा होगा कि अपने काम को प्रभावी ढंग से करने के लिए आपको अच्छे संचार प्रणालियों की कितनी जरूरत है। संचार के बारे में प्रशिक्षण एक ऐसा ही प्रयास है जिससे प्रणाली सुचारु रूप से कार्य कर सके।



उद्यमानेन हि सिध्यन्ति कार्याणि न मनोरथैः
न हि सुप्तस्य सिंहस्य पतिशान्ति मुखे मृगाः

(अपने लक्ष्य की प्राप्ति के लिए हमें ही मेहनत करनी होगी
जैसे कि सोते हुए शेर के मुंह में शिकार खुद नहीं आता।)

पञ्चतन्त्र मित्र सम्प्राप्ति

सत्र 3

मेरे विचार, मेरे कार्य, मेरे परिणाम



1. उद्देश्य

सहभागी सीखते हैं कि उनकी अभिरुचि उनके कार्यों को प्रभावित करती है और अन्ततः उनके परिणामों को निर्धारित करती है।



2. आवश्यक सामग्री

रचनात्मक रवैया शीर्षक की सीडी, टी.वी., डीवीडी प्लेयर



3. समय

30 मिनट

4. कार्यप्रणाली



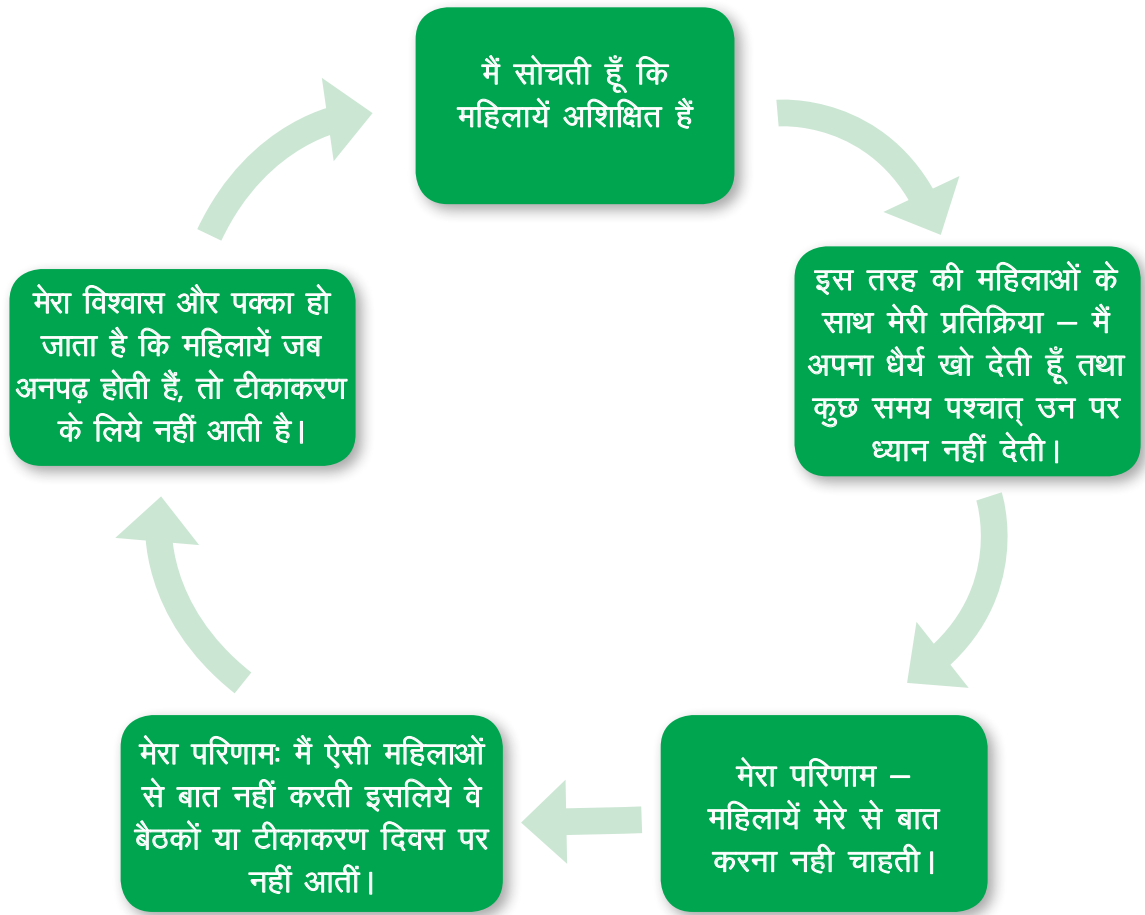
- सहभागियों को फिल्म दिखायें
- चर्चा के प्रश्न पूछकर चर्चा करवाये।
- उनकी यह समझने में मदद करें कि किस प्रकार उनके विचार उनके कार्यों को प्रभावित करते हैं और अन्त में परिणामों को भी प्रभावित करते हैं।



5. प्रक्रिया

प्रशिक्षक कहता है:

1. यह आपके लिये एक महत्वपूर्ण सत्र है, इससे आपको पता चलेगा कि किस प्रकार आपके विचार आपको कोई कार्य करने के लिये प्रभावित करते हैं और उसी के आधार पर आपको परिणाम प्राप्त होता है।
2. महिलायें अपने बच्चों को टीकाकरण के लिये लेकर नहीं आती हैं इस सम्बन्ध में प्रतिभागियों को अपने विचार से कारण बताने के लिये कहें।
3. कुछ उत्तर हो सकते हैं: "वे नहीं समझती, वे पढ़ी-लिखी नहीं हैं" नीचे जैसे दिखाया गया है उसी प्रकार इसे लिखें।



4. कहें: फिल्म देखने के बाद इस सम्बन्ध में चर्चा की जायेगी। फिल्म में आशा जो कहती है उन बातों को याद रखना।
5. सहभागियों को फिल्म दिखायें।
6. फिल्म के प्रमुख बिन्दुओं पर प्रकाश डालें और चर्चा करवायें।

चर्चा के बिन्दु:

- बातचीत कैसे आरंभ की गई – क्या यह दो बराबर के लोगों के बीच मुलाकात की तरह शुरू हुई थी या ऐसे थी जैसे कि कोई वरिष्ठ अधिकारी अपने से अधीन कार्यकर्ता के साथ बात कर रहा है?
- आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/एएनएम की बातचीत करने का तरीका कैसा था? सख्त या नरम?
- क्या एएनएम/आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ने राधा की समस्याओं की खोज करने की कोशिश की?
- एएनएम/आंगनवाड़ी कार्यकर्ता कहां बैठी थी?
- जब महिला एएनएम/आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के पास मदद मांगने आयी तो आपके विचार से क्या हुआ?
- एएनएम/आंगनवाड़ी कार्यकर्ता उसकी कैसे मदद कर सकती थी?
- जब एएनएम/आंगनवाड़ी कार्यकर्ता महिला से बात कर रही थी तो उसकी सोच क्या थी?
- इस सोच की क्या प्रतिक्रिया हुई?
- सोच/विचारों का क्या परिणाम हुआ?

सभी सहभागियों से पूछें

1. आपको कैसा महसूस होता यदि आप राधा के स्थान पर होते?
2. आप ऐसा क्यों सोचते हैं कि राधा या उसके जैसे लोग ज्यादा नहीं बोलते?
3. या तो वे बोलते हैं तो ऐसा लगता है कि उन्होंने हमारी बात को नहीं समझा?
4. एक अच्छी चर्चा या गलत चर्चा क्या होती है? (परिणाम – इसे अच्छा या बुरा किसने बनाया?)
5. इसे अच्छा या गलत किस बात ने बनाया (क्रियाएं – लोगों ने एक दूसरे से बात कैसे की, परस्पर आदर, एक अध्यापक/विद्यार्थी संबंध)
6. इसे अच्छी या गलत चर्चा बनाने में सहायता किस ने की? (किसी भी स्थिति में यह एएनएम/आंगनवाड़ी कार्यकर्ता की ही बातचीत का नतीजा है)
7. आप क्या सोचते हैं कि एएनएम/आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के मन में क्या था, जिससे उसने इस प्रकार का व्यवहार किया?

इस फिल्म के माध्यम से सहभागी देखेंगे कि हमारे मन में जो कुछ होता है वह हमारे व्यवहार से प्रदर्शित होता है और जो काम हम करते हैं उन्हीं से परिणाम उत्पन्न होता है। (जैसा ऊपर दिया गया है, संबंधित प्रश्न पूछते हुए उन्हें अपने विचारों के साथ रहने दें। बहुत ज्यादा विस्तार में न जायें)



6. प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी

यह अभ्यास सहभागियों को समझाने के लिए है कि उनके विचार उनके कार्यों को सकारात्मक या नकारात्मक रूप से प्रभावित करते हैं। हमारे मन के विचार उन लोगों के प्रति एक दर्पण हैं जिनके लिए हम काम करते हैं। ध्यान रखें और इस सत्र का संचालन संवेदनशीलता से करें, क्योंकि आप उन्हें ऐसे गलत मानसिक विचार दिखाने की कोशिश कर रहे हैं जो सामान्य तौर पर वे समुदाय के सामने प्रस्तुत करते हैं।



7. समापन

प्रशिक्षक कहता है: हमने देखा कि दूसरों के बारे में हम जो सोचते हैं वह हमारे व्यवहार में उनके प्रति प्रदर्शित हो जाता है। यद्यपि तथ्य यह है कि हम उन लोगों से अलग नहीं हैं। जब हमारा संबंध असफल होता है या उसका कोई मतलब नहीं रहता है तो यह अक्सर हमारे गलत अनुमानों के कारण होता है। अभी तक हम दूसरों में दोष निकालते हैं; वे निरक्षर हैं, वे नहीं समझते, वे इस और उस समुदाय से हैं, वे सुनते ही नहीं, वे सब ऐसे ही हैं।

कबीर की उन प्रसिद्ध पंक्तियों को याद करें: 'बुरा जो देखन मैं गया, बुरा न मिलिया कोई; जो मन खोजा अपना, तो मुझ से बुरा न कोई'। अक्सर हम दूसरों में दोष देखते हैं: "ये महिलाएं तो समझती नहीं हैं", "इस मुहल्ले में लोग स्वास्थ्य/पोषण विषयों आदि के प्रति उदासीन हैं", आदि। जबकि दोष हमारे विचार और उसके कारण होने वाली हमारी बातचीत के तरीके का होता है। यह संभव है कि हमने उन तक उचित ढंग से बात ही न पहुंचाई हों। बहुत ज्यादा जरूरी तो यह है कि हमें अपने बात करने के ढंग में, काम करने के तौर तरीकों में सुधार लाना



होगा। यदि हमारी सोच और काम करने का ढंग सही है तो हमें न तो शिकायत करनी होगी, न कोई 'गिला शिकवा' क्योंकि तब हम यह जान पाएंगे कि समुदाय के लोग भी हमारे जैसे ही मनुष्य हैं।

मिजाज हम से ज्यादा जुदा न था उसका
जब अपने तौर यही थे तो क्या गिला उसका

अहमद फ़राज़

सत्र 4

क, कद, कदम© और प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन



1. उद्देश्य

- सहभागी शिक्षण प्रक्रिया (सीखने की प्रक्रिया) के मुख्य तत्वों के बीच पहचान करते हैं और अन्तर को समझते हैं – कहना, दिखाना और क्रिया द्वारा अनुभव करना (महसूस करना)
- व्यवहार परिवर्तन के चरणों को जान जायेंगे।
- सीखना व्यवहार परिवर्तन के साथ कैसे संबंधित है इसे समझेंगे।



2. आवश्यक सामग्री

ए4 साइज के सभी प्रतिभागियों के लिये लगभग 40 कागज, चार्ट, मार्कर आदि।



3. समय

75 मिनट

4. कार्यप्रणाली



- क, कद और कदम नाम के तीन समूहों का गठन करना।
- तीन समूह क, कद और कदम अपने बीच से एक 'प्रशिक्षक' चयन करें।
- शिक्षण के तीन तत्वों पर चर्चा।
- यह दिखाने का अभ्यास करें कि परिवर्तन के बाद भी लोगों का रुझान वापस लौटने की होती है।
- व्यवहार परिवर्तन पर रोल प्ले।
- व्यवहार परिवर्तन में शिक्षण प्रक्रिया की सीढ़ियों पर चर्चा।



5. प्रक्रिया

प्रशिक्षक कहता है

हम समझने की कोशिश करेंगे कि निम्नलिखित के बीच क्या अंतर है?

- दूसरों को बताना – जो हम अक्सर करते हैं
- दूसरों को बताना और दिखाना
- बताना, दिखाना और अनुभव कराना

1. तीन समूह बनायें जिनमें बराबर के प्रतिभागी हो।
2. तीनों समूह को अलग-अलग बैठाना।
3. तीनों समूह के बैठने के बीच में कुछ दूरी रहे।

समूह 1 है क

समूह 2 है कद और

समूह 3 है कदम

समूह **क**, **कद** और **कदम** हमारे सामने कुछ करेंगे – काम करना है कागज की नाव बनाने का।

तीनों समूहों में यह स्पर्धा है – कौन ज्यादा नाव बनाएगा और ठीक-ठीक बनाएगा आपके पास सबसे ज्यादा और सुन्दर नाव बनाने के लिए 10 मिनट का समय है।

देखने के बाद हम अपना फीडबैक देंगे कि प्रत्येक समूह द्वारा कार्य कैसे किया गया?

कद द्वारा और तब **कदम** द्वारा क्या बेहतर किया गया?

प्रशिक्षक करता है: प्रशिक्षक तब **क**, **कद** और **कदम** समूहों से कहता है कि वे अलग-अलग बैठकर अपने निर्धारित काम को करें जैसे कि नीचे बताया गया है:

- **क** समूह के लिए यह काम है कि उनमें से एक सहभागी नाव बनाने के निर्देशों को पढ़ेगा कि नाव कैसे बनायी जाये जिसे सुनकर अन्य सहभागी नाव बनायेंगे।
- **कद** समूह को निर्देशों वाला पेपर दिया जायेगा जिसे पढ़कर तथा देखकर सहभागियों को नाव बनानी होगी।
- **कदम** समूह के लिए काम यह है कि उनमें से एक सहभागी पहले निर्देश पढ़ेगा तथा निर्देश वाला पेपर दिखायेगा उसके बाद नाव बनाकर दिखायेगा कि नाव कैसे बनायी जाती है।
- प्रशिक्षक तीनों समूहों को दस मिनट का समय कार्य पूर्ण करने के लिये देगा।
- दस मिनट के बाद तीनों समूहों से पूछें कि कितने लोगों ने कार्य पूर्ण कर लिया है।
- किस समूह को अधिक कठिनाई हुई? और क्यों?

प्रशिक्षक कहता है:

1. हमने देखा कि जब हम कुछ कहते हैं तो उसे समझना सबसे कठिन है क्योंकि श्रोता उसका अलग तरीके से अर्थ निकाल सकते हैं।
2. जब हम कहते हैं और दिखाते हैं तो तब भी कुछ अनिश्चितता दूर करते हैं और यह सुनिश्चित करते हैं कि लोग देख सकें कि क्या किया जा रहा है।
3. सबसे अच्छा परिणाम तब होता है जब हम बताते हैं, दिखाते हैं तथा लोगों से करवाते हैं।
4. यह हमारे कार्य के लिये आवश्यक है क्योंकि हम चाहते हैं कि लोग सही व्यवहारों को अपनायें और इसे करके दिखाया जाना चाहिये।
5. प्रतिभागियों से ऐसे उदाहरण पूछें जो वे प्रदर्शित कर सकते हैं और अनिश्चितता को घटाने तथा समझ को बढ़ाने के लिये वे क्या दिखा सकते हैं?
6. प्रतिभागियों को बतायें कि यह अत्यधिक महत्वपूर्ण है क्योंकि हम वयस्कों के व्यवहार परिवर्तन की बात कर रहे हैं जो कि बच्चों की अपेक्षा कठिन है।
7. अपने कार्य के दौरान हमें यही करना है। आइये अगले भाग में देखें कि जब वयस्क अपना व्यवहार बदलते हैं तो किन-किन स्थितियों से होकर नया व्यवहार प्राप्त करते हैं।

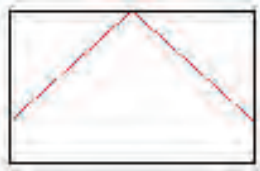
हैंडआउट 4.1: अपनी कागज़ की नाव स्वयं बनायें



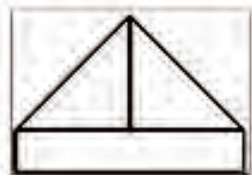
1. ए4 के आकार का एक कागज़ लें। इंक जेट प्रिंटर में प्रयोग किये जाने वाले पन्ने से काम हो जायेगा। ऊपर का आधा भाग मोड़कर नीचे वाले हिस्से से मिलायें।



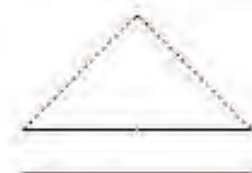
2. मोड़े गये कागज़ का मध्य जानने के लिये बांया भाग दाहिने भाग में जोड़कर निशान बना लें फिर फैला दें।



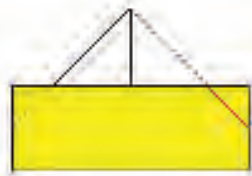
3. ऊपर के दोनों त्रिकोण नीचे की तरफ निशान पर मोड़ दें।



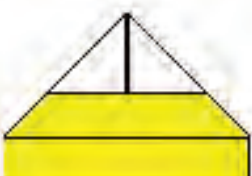
4. इसे ऐसा दिखाई देना चाहिये।



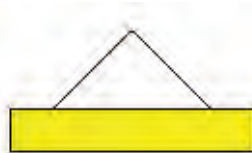
5. नीचे के हिस्से में ऊपरी पन्ने के बचे हुए भाग को ऊपर की तरफ मोड़ दें।



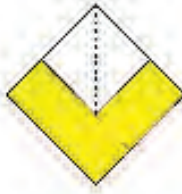
6. दाहिने तथा बायें तरफ बने हुए दो छोटे त्रिकोणों को पीछे की तरफ मोड़ें जिससे कि वे दिखाई न दें।



7. इसे ऐसा दिखना चाहिए।



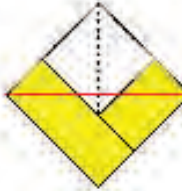
8. कागज़ को अब उल्टा कर लें तथा नीचे के बचे भाग को पहले की तरह ऊपर की तरफ मोड़ दें। अब आपने टोपी बना ली है।



9. टोपी को 90 डिग्री घुमायें तथा खोलें। अंगूठा अन्दर की तरफ होना चाहिये। ऊपरी हिस्से को अच्छी प्रकार निचले हिस्से से सटायें।



10. इसे ऐसा दिखना चाहिये।



11. सामने के नीचे वाले त्रिकोण को निशान से उपर की तरफ मोड़ें।



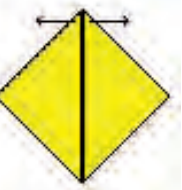
12. इसे ऐसा दिखना चाहिये।



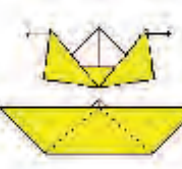
13. कागज़ को अब उल्टा कर के उसके निचले त्रिकोण को भी उपर की तरफ मोड़ें।



14. फिर से टोपी को खोलें और उपरी हिस्से को निचले हिस्से से मिला दें।



15. तीर की निशान की तरफ त्रिकोणों को फैलायें।



16. त्रिकोण के उपरी हिस्से को तीर के निशान की दिशा में जितना सम्भव हो खींचें। नाव का आकार बनायें – कागज़ की नाव पूर्ण हो गयी। अगर ए4 पेपर का प्रयोग किया जाय तो नाव का पात नाव के किनारों से उपर दिखेगा।



17. नाव के दोनों किनारों को दाहिने तथा बायें तरफ फैलायें तथा थोड़ा सा नीचे से अलग करें जिससे आपकी नाव तैर सके।

आपकी कागज़ की नाव अब बन गयी है इसका आनन्द लीजिये।

प्रशिक्षक कहता है: हमने देखा है कि तीनों समूहों का कार्य भिन्न-भिन्न रहा एवं उनके परिणाम अलग-अलग रहे। जब केवल **(क)** कहने का प्रयोग किया गया था तो सीखने वाले को कुछ याद था, कुछ नहीं। इसलिए शायद नाव कम बनी या उसकी गुणवत्ता ठीक नहीं रही। जब प्रदर्शन को जोड़ा गया तो सीखने की प्रक्रिया की प्रभावकारिता में सुधार हुआ, कहने **(क)** के साथ दिखाने **(द)** से सीखने की प्रक्रिया बेहतर हुई तथा सीखना आसान हुआ। इसने शिक्षण प्रक्रिया के **कद** में सुधार हुआ, लेकिन टिकाऊ **कदम** केवल तब ही पूरा हुआ था जब इसके साथ अनुभव **(म-महसूस)** किया गया।

जब व्यवहारों के परिवर्तन के लिए हम परिवारों के साथ बातचीत करते हैं तो हम बहुत बार जुबानी बातचीत का प्रयोग करते हैं। जरा सोचिए कि इसके साथ दिखाकर और महसूस कराके इसे अधिक प्रभावकारी कैसे बनाया जा सकता है?

व्यवहार परिवर्तन के दौरान लोग जिन सीढ़ियों से होकर उपयुक्त व्यवहार प्राप्त करते हैं उन सीढ़ियों को समझना उपयोगी होगा। इस बात को ध्यान में रखें कि किसी चीज को मात्र जान लेने से व्यवहार परिवर्तन नहीं होता (कितने ही डॉक्टर धूम्रपान करते हैं जब कि वह व्यक्ति के स्वास्थ्य पर उसके नकारात्मक परिणामों को पूरी तरह समझते हैं)। बहुत से अन्य तत्व और प्रभाव होते हैं जो व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया को प्रभावित करते हैं।

- किसी व्यवहार के बारे में सोचें जिसका परिवर्तन करने की आप ने कोशिश की है: अपने बच्चों को ज्यादा चीनी/मिठाई खाने को बन्द करने/लगातार अध्ययन करने/स्कूल में जाने के लिए जल्दी जागने और स्कूल जाने के लिए।
- यह व्यवहार बदलने के लिए आपने क्या किया और आपके बच्चे इस बदलाव के लिए किस-किस चरण से गुज़रें?
- प्रशिक्षक इन्हें पिलप चार्ट पर लिख दें। चरणों की सूची बनाएं जो उन्होंने इस्तेमाल किए हैं। अब हैंडआउट 4.2 से व्यवहार परिवर्तन की सीढ़ियों को सहभागियों को दिखाएं सहभागियों को बताये कि जब वे परिवारों के व्यवहार परिवर्तन का प्रयास करते हैं तो इन स्थितियों का अनुसरण भी किया जाता है।
- सहभागियों से कहें कि अपनी कार्य पुस्तिका में हैंडआउट 4.3 निकालें जिसमें निम्नलिखित मामले दिए गए हैं। जोर-जोर से पढ़ें और सहभागियों से कहें कि वे लिखें कि इस स्क्रिप्ट में पात्र किस स्तर पर हैं।

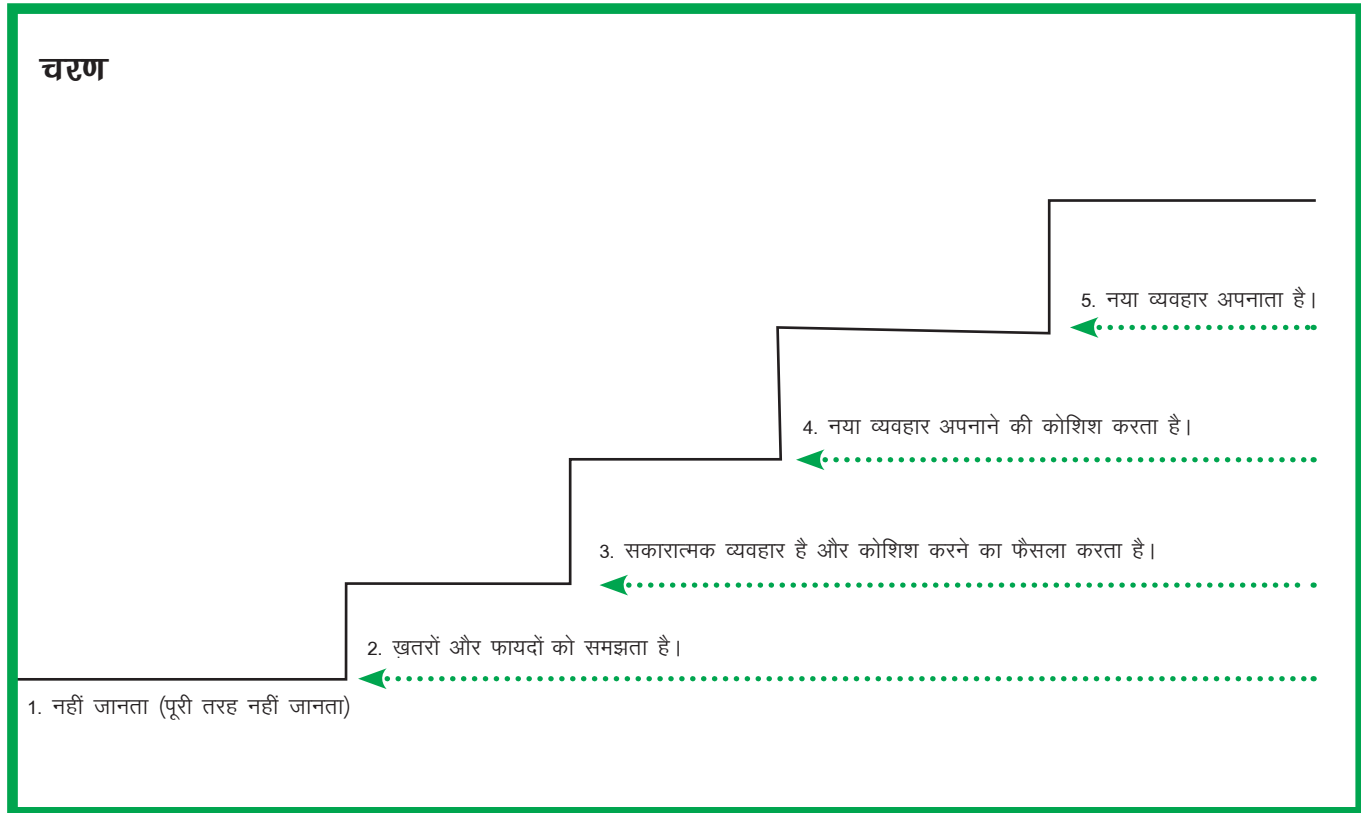
व्यवहार परिवर्तन के बारे में बात किए बिना हम स्वास्थ्य के लिए संचार के बारे में बात नहीं कर सकते। व्यवहार परिवर्तन एक धीमी प्रक्रिया है जिसमें व्यक्ति कई सीढ़ियों के माध्यम से प्रगति करते हैं।

तथापि, ये एक निश्चित प्रक्रिया की सीढ़ी नहीं है जिनमें से व्यक्तियों को व्यवहार में बदलाव करते हुए गुजरना पड़ेगा। कुछ व्यक्ति पांचों सीढ़ियों का अनुभव कर सकते हैं लेकिन यह जरूरी नहीं कि यह एक ही क्रम में हो। कई बार लोग सामाजिक दबाव या सामाजिक मानकों के अनुरूप होने की इच्छा के कारण अपने व्यवहार में बदलाव करते हैं, इस कारण नहीं कि वे व्यक्तिगत रूप से सहमत हैं कि यह ठीक बात है जिसे किया जाना चाहिए। कुछ समय तक नए व्यवहार का अभ्यास करने के बाद, वे इसके लाभों के बारे में जान जाते हैं। इससे नए व्यवहार को स्वीकार करने के लिए वे उत्साहित होते हैं और इसका अभ्यास जारी रखते हैं।

प्रभावी संचारकर्ता के रूप में आपको पहचान करनी होगी कि व्यवहार परिवर्तन की सीढ़ियों पर व्यक्ति कहां है और अगली सीढ़ी पर चढ़ने के लिए उसे उपयुक्त सहायता देनी होगी।

हैंडआउट 4.2

व्यवहार में बदलाव की सीढ़ी और उनके अनुरूप संचारकर्ता की कार्यवाही



हैंडआउट 4.3

1. हाथ धोना

गांव में दस्तारोग फैल गया था। गांव में सब परेशान थे और बहुत से बच्चे दस्तारोग के शिकार हो गये थे। माताओं को सलाह दी गई कि वे बच्चों को ओआरएस का घोल पिलाएं। जिन माताओं ने ओआरएस का घोल पिलाया था, उनके बच्चे ठीक हो गए। लेकिन लगभग सभी माताएं इस बीमारी के फैलने से चिंतित थीं और इसे रोकने का तरीका ढूंढना चाहती थीं।

स्वास्थ्य कार्यकर्ता सुषमा ने माताओं को साबुन से हाथ धोने और दस्तारोग से बचने के लिए उसके उपाय बताने के लिए उनकी एक बैठक बुलाई। माताओं के मन में इस बारे में संदेह था वे जानना चाहती थीं कि “क्या वाकई इसका इतना अच्छा प्रभाव होता है?”

प्रशिक्षक की जानकारी के लिये: इस स्क्रिप्ट के पात्र – सीढ़ी – 2 पर है – लाभ और हानि को समझना

2. गर्भावस्था

एक मां गर्भवती हुई। उसके पहले से दो संतानें थीं लेकिन वह प्रसव पूर्व जांच के लिए कभी स्वास्थ्य केंद्र नहीं गई थी। उसे मालूम है कि स्वास्थ्य केंद्र में कभी-कभी महिलाओं को एक सुई लगाई जाती है और उसका मानना है कि इस सुई से गर्भपात हो सकता है। इसलिए वह प्रसव पूर्व जांच कराने नहीं जाना चाहती।

प्रशिक्षक की जानकारी के लिये: इस स्क्रिप्ट के पात्र – सीढ़ी – 1 पर है – जागरुकता नहीं है।

3. स्तनपान

माता अपने बच्चे को सिर्फ स्तनपान कराती है क्योंकि उसने सुन रखा है कि उसका दूध बच्चे के लिए सर्वोत्तम आहार है। उसका बच्चा अब एक महीने का हो गया है और बहुत रोता है। उसे लगता है कि बच्चे को पूरा दूध नहीं मिल रहा है। वह बच्चे को स्तनपान कराने के साथ-साथ चावल का मांड़ भी पिलाने की सोच रही है। माता यह नहीं समझ पाती कि वास्तव में उसके बच्चे की बढ़वार बहुत अच्छी है।

प्रशिक्षक की जानकारी के लिये: इस स्क्रिप्ट में पात्र – सीढ़ी-5 पर है – व्यवहार अपना रही है किन्तु अगर सही मार्गदर्शन नहीं मिला तो अपने पुराने व्यवहार पर लौट सकती है

4. स्तनपान

माता गर्भवती है और जल्दी ही शिशु को जन्म देने वाली है। उसने नवजात शिशु को खीस वाला दूध (मां का पहला दूध) पिलाने के फायदों के बारे में कभी नहीं सुना है। वह “असली दूध” आने तक अपने शिशु को जीवन के पहले तीन दिन गाय का दूध पिलाने की सोच रही है। उसका मानना है कि मां का पहला दूध खराब होता है।

प्रशिक्षक की जानकारी के लिये: इस स्क्रिप्ट में पात्र – सीढ़ी – 1 पर है – जानकारी नहीं

5. टीकाकरण

माता ने अपने तीन महीने के बच्चे को कोई टीका नहीं लगवाया है। मां की उम्र बहुत कम है और उसे टीकाकरण के बारे में बहुत ज़्यादा जानकारी नहीं है। वह सिर्फ कक्षा तीन तक स्कूल में पढ़ी हैं। उसने शिशु को घर में जन्म दिया था। उसका कहना है कि गर्भावस्था के दौरान उसे दो सुइयां लगी थीं। उसने पोलियो की खुराक के बारे में सुन रखा है, क्योंकि नर्स बहन जी उसके बच्चे को पोलियो की खुराक पिलाने के लिए उसके घर आई थीं, लेकिन उसे अन्य टीकों के बारे में कोई जानकारी नहीं थी। वह अपने बच्चे को दूसरी बीमारियों से बचाना चाहती है और उसके लिए कुछ भी करने को तैयार है। लेकिन उस माता को नहीं मालूम कि वह कहाँ जाए, कब जाए और किस समय जाए। उसका पति बहुत आलसी है और किसी भी चीज़ के लिए उसे या बच्चे को कहीं नहीं ले जाएगा।

प्रशिक्षक की जानकारी के लिये: इस स्क्रिप्ट में पात्र – सीढ़ी – 4 पर है – अधिक जानकारी प्राप्त करने की इच्छुक है जिसके आधार पर नया व्यवहार अपनाने का प्रयास करेगी।

उसे यह जानकारी है कि टीकाकरण के द्वारा उसके बच्चे की रक्षा होगी, अब उसे केवल इस जानकारी की आवश्यकता है कि टीका कौन-कौन सा, कब और कहाँ लगवाना है।

प्रशिक्षक कहता है

क्या यह पर्याप्त है कि एक कार्यकर्ता के रूप में हम केवल जानकारी दें? जैसा कि हम देख चुके हैं कि केवल जानकारी देना ही आवश्यक नहीं है। व्यक्तियों को जागरूकता के स्तर से आगे ले जाने के लिये प्रेरणा की आवश्यकता होगी जिससे वे नया व्यवहार अपनाने का प्रयास करें तथा उन्हें व्यवहार जारी रखने के लिये भी प्रेरित करना होगा।

उपरोक्त दिये गये उदाहरणों से सहभागियों को अहसास दिलायें कि एक संचारकर्ता के रूप में उन्हें किस प्रकार जागरूक रहने की जरूरत है। जब कोई व्यक्ति उनके पास आता है तो यह जानना जरूरी है कि वह व्यक्ति व्यवहार परिवर्तन की कौन सी सीढ़ी पर है, इस प्रकार वह उसी स्तर पर बातचीत शुरू करेगा।

आइये एक और अभ्यास करें:

आइये देखें कि हम परिवर्तन को अधिक स्थायी कैसे बना सकते हैं?

- कृपया जोड़ों में एक दूसरे के सम्मुख खड़े हो जाएं। अब एक दूसरे को 30 सेकण्ड तक देखें... कोई बातें नहीं, केवल ध्यानपूर्वक देखें।
- 30 सेकण्ड के बाद एक दूसरे की ओर पीठ मोड़ लें।
- अब अपनी दिखावट (वेश-भूषा) के संबंध में पांच चीजों को बदल दें (उन्हें प्रोत्साहित करने के लिए आप भी अपनी दिखावट बदल सकते हैं। वे कुछ भी कर सकते हैं – कान की बाली पहन सकते हैं, कान की बाली निकाल सकते हैं, दूसरी चीजों की जगह बदल सकते हैं – लेकिन अपनी दिखावट के बारे में बस 5 चीजें बदल लें।)
- जब आप तैयार हैं तो अपने साथी की ओर मुंह कर लें और एक दूसरे में 5 बदलावों की पहचान करें (क्या वे इसे कर सकते हैं? इसका मजा लें!)

प्रश्न पूछें

प्रशिक्षक कहता है

इस अभ्यास में आपको जो अनुभव हुआ उसका वर्णन करें। आपको कैसा महसूस हुआ जब 30 सेकण्ड तक एक दूसरे को देखा? (दूसरे व्यक्ति के बारे में जानकारी प्राप्त करने की कोशिश करना)। तब दिखावट के बारे में पांच चीजों को बदलना क्या मुश्किल था? (एक नए व्यवहार का अभ्यास करना)। इसे करते हुए उन्होंने कैसा महसूस किया? (अपने बारे में कुछ बदलाव करने का प्रयोग, जिसे उन्होंने बहुत समय के लिए अपनाया था) क्या यह आसान था? असुविधाजनक था? (अपने साथी से प्राप्त बदलाव करने के लिए मौखिक और गैर-मौखिक संदेशों के आधार पर, इसके बारे में मैंने कैसा महसूस किया) आमोद-प्रमोद? कितनी वस्तु केवल दूर की गई? हम बहुधा 'परिवर्तन' के बारे में सोचते हैं कि यह कुछ हटा लेना है। हम चीजें जोड़ भी सकते हैं।

चर्चा के अंत में पूछें कि कितने लोग पहले की तरह ही हो गए जैसे वे अभ्यास से पहले थे? (यह हमारे अभ्यास का बहुत महत्वपूर्ण भाग है। व्यवहार परिवर्तनों को बनाए रखना कठिन होता है विशेषतः तब जब कि समाज और संस्कृति उसका अनुमोदन नहीं करता) इस अभ्यास से पता चलता है कि संदेशों को दोहराया जाना क्यों महत्वपूर्ण है। यह सामान्य प्रवृत्ति है कि व्यक्ति पुनः अपने पुराने व्यवहार की ओर जाता है जब तक कि वे व्यवहार एक मानक न बन जायें और बहुत से लोग उनका अभ्यास करने लगें। अतः यह महत्वपूर्ण है कि वापस जाने पर प्रत्येक उपलब्ध अवसर पर, एक सेवा प्रदाता के रूप में हम अपने संदेश दोहरायें।

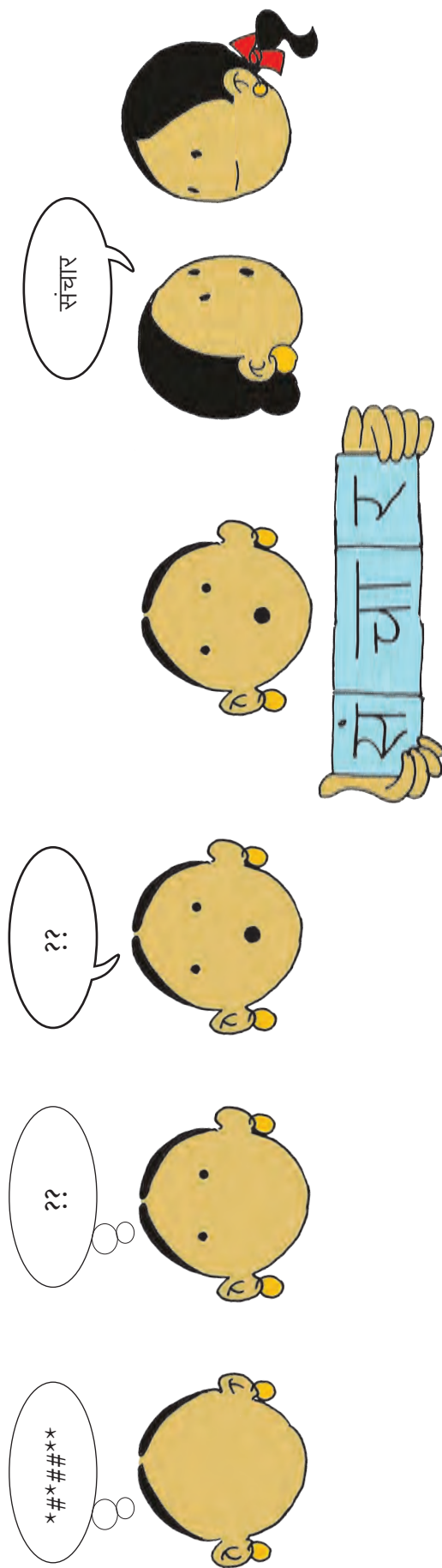
व्यवहार परिवर्तन के लिए एक बहुत सुनियोजित संचार की जरूरत होती है – जिसमें **क**, **कद** और **कदम** तीनों का प्रयोग किया जाएगा।

हैंडआउट 4.4

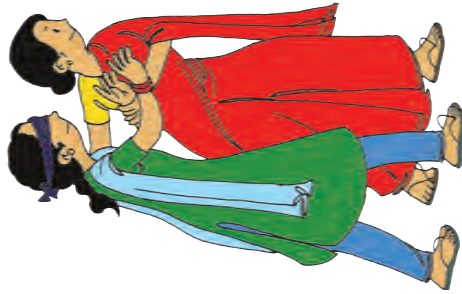
प्रभावशाली संचार के तरीके

जो सिर्फ सुनूं मैं, हो सकता है वो रहे न मुझको याद!
जो सुनूं भी और देखूं भी, रहे वो कुछ-कुछ याद!
सुनूं देखूं बात करूं जिस बारे में और पूछूं
वो बात समझ में आने लगती, होने लगती है याद!

सुनूं देखूं बात करूं जिस बारे में, और करूं भी
वो मेरी करनी बन कर, पूरी तरह समझ में आती है!
जब सिखलाऊं मैं बात कोई, वो बात मेरी बन जाती है!
मेरी बात सब की बात, सब की शक्ति बन जाती है!



पाँच कदम जो बदले आचरण



दम पाँच का बूझो समझो,
पाँच का दम, पाँच कदम?
पाँच कदम ये उठे जहाँ पर
वहीं पे बदले आचरण!
पाँच कदम ये उठे जहाँ पर
वहीं पे बदले आचरण!



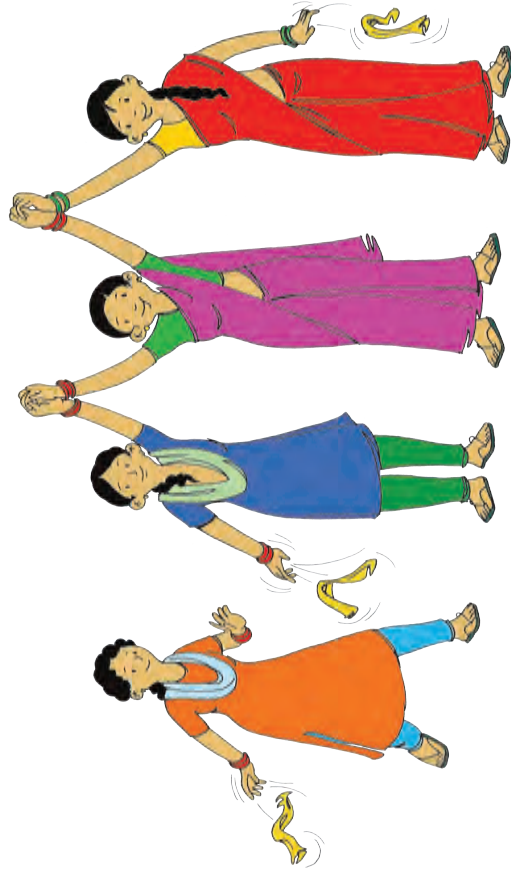
पहला कदम:
ज्ञान या
जानकारी होना



दूसरा
कदम:
मंजूरी या
स्वीकृति
देना



तीसरा
कदम:
इरादा या
निश्चय
करना



चौथा कदम:
प्रयोग या
व्यवहार में लाना



पाँचवाँ कदम:
वकालत या समर्थन
या प्रचार करना

हैंडआउट 4.6

रोल प्ले – व्यवहार परिवर्तन के चरण

मां:

जागो हरिया, नींद भगाओ!
मंजन करो, शौचालय जाओ!
(हरिया अपनी आंखें मलते और अंगड़ाईयां लेते हुए
उठता है। वह जब मंच क्षेत्र से दूर जाता है तो उसकी
माँ चिल्लाते हुए बोलती है।)

मां:

नहा के हरिया, यहाँ पर आओ!
(जब हरिया चला जाता है, तब हम देख सकते हैं कि
तोता नकल की भाषा में माँ से कुछ बात कर रहा है।
तोता माँ को कुछ समझा रहा है।)
(हरिया फिर से दृश्य में आता है। वह काफी तरोताजा
दिख रहा है।)

तोता:

(दर्शकों से)
पहला कदम – 'जानकारी होना'

मां:

(हरिया चारपाई पर बैठ जाता है माँ उसके पास आती
है। और घर के चारों ओर लगे हुए पेड़ों को देख कर
बोलती है।)
कितने सुन्दर पेड़ हैं हरिया!

हरिया:

सो तो है मेरी प्यारी मइया

मां:

ये हरियाली न होती तो भला कैसी होती दुनिया?

हरिया:

मरी-मरी सी, बेरंग और बिल्कुल बेजान!
न होता मिट्टू, न फूलों की मुस्कान!
(तोता अपने बारे में यह सुनकर दुखी हो जाता है)

मां:

अच्छा..... है न?
जैसे पर्यावरण के लिए जरूरी है हरियाली !
हरी सब्जियों बिना अधूरी हर भोजन की थाली!
हरी सब्जियों में हैं आयरन, विटामिन, और पोषक तत्व!
जो बच्चे इन्हें खाएं, रहते फुर्तीले और स्वस्थ!

हरिया:

अच्छा!
(इन बातों के बारे में सोचते हुए)

तोता:

(दर्शकों से)
दूसरा कदम! मंजूरी या स्वीकृति देना.....

हरिया:

कितनी सुन्दरता से मइया, तुमने है समझाया!
हरी सब्जी खाने का लाभ, आज समझ में आया!
मुनिया! अरे, मुनिया!
(उसकी बहन मुनिया घर के अंदर से दौड़ते हुए
आती है)

मुनिया:

क्या है भईया ?

हरिया:

सुना क्या बोला मइया ने?
(मुनिया ना में सर हिलाती है।)
आ तुझको बतलाऊं मैं.....
(मुनिया बैठ जाती है और दोनों आपस में बात करने
लगते हैं।)
(हरिया अपनी माँ की ओर देख कर बोलता है)

हरिया:

बात मे तुम्हारी दम है मइया।
हम को है स्वीकार!
हरी सब्जियों को भी बनायेंगे हम
भोजन का आधार!

मुनिया:

वाह रे भईया!! वाह रे भईया!

हरिया:

हाँ मेरी मुनिया! हाँ मेरी मुनिया!
तोता उनकी तरफ देखता है और फिर माँ की
तरफ!

तोता:

अब तीसरा कदम!

मां:

क्या है तीसरा कदम?

तोता:

अचानक बदलने का **इरादा** या **निश्चय** करना

हरिया:

सोच लिया है, कर लिया है हमने पक्का इरादा!
आज से हरिया, हरी सब्जियां खायेगा है वादा!

मुनिया:

नाम का भी हरिया, अब काम का भी हरिया!
वाह मेरे भईया! वाह मेरे भईया!
(मां मुस्कराती है और बच्चों के साथ घर के अंदर
चली जाती है। केवल तोता दृश्य/मंच पर रह
जाता है।)

तोता:

जो सुना, जो समझा, और माना, वो करने लगा
अब हरिया!
रोज भोजन में खाने लगा ढेर हरी सब्जियां!
व्यवहार में लाने से ही बदलता है आचरण!
आचरण बदलाव की राह पर, यहीं है चौथा कदम!
हरिया, मुनिया और उसकी मां मंच पर धीरे-धीरे
आ जाते हैं।

हरिया:

मइया की बात मान कर, हमने नया आचरण रखा
जारी!

मुनिया:

अब हमें करनी है पांचवे कदम की तैयारी!

मां:

मिट्टू जी, यहां आईये!
सबको आप ही बताइये!
पांच कदम की शक्ति को,
सब लोगों तक पहुंचाइये!

तोता:

हरिया ने मानी बात,
उसने अपनाया बदलाव!
देखो लग रहा है ये कितना संतुष्ट!
लेकिन अभी बाकी है करना, बहुत कुछ!
मित्रों और समुदाय के बीच
इसे करना है प्रचार!
तभी तो नये आचरण का होगा
पूरी तरह से विस्तार।

मां:

मिट्टू जी, मिट्टू जी पांचो फिर से बतलाना!

तोता:

मंजूर है मईया! लेकिन अब सब मेरे साथ यह दोहराना!

पहला कदम- जानकारी होना!

(दर्शक दोहराते हैं)

दूसरा कदम- स्वीकृति देना!

(दर्शक दोहराते हैं)

तीसरा कदम- इरादा करना!

(दर्शक दोहराते हैं)

चौथा कदम- व्यवहार में लाना!

(दर्शक दोहराते हैं)

पांचवां कदम- प्रचार करना !

(दर्शक दोहराते हैं)

याद रहे ये पांच कदम जिसे बदले आचरण!!

धन्यवाद!!

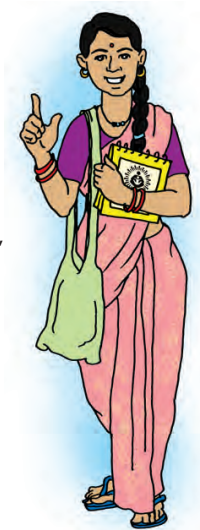
प्रशिक्षक कहता है

व्यवहार परिवर्तन के बारे में बात किये बिना स्वास्थ्य के लिए संचार के बारे में हम बात नहीं कर सकते। व्यवहार परिवर्तन एक धीमी प्रक्रिया है जिसके द्वारा व्यक्तियों को विभिन्न सीढ़ियों से गुजरना पड़ता है।

तथापि, यह एक निश्चित प्रक्रिया की सीढ़ी नहीं हैं, जिनमें से व्यक्तियों को व्यवहार परिवर्तन के दौरान गुजरना ही होगा कुछ व्यक्ति सभी पांच सीढ़ियों का अनुभव कर सकते हैं, लेकिन जरूरी नहीं कि ऐसा एक ही क्रम में हो। कई बार लोग अपने व्यवहार में परिवर्तन सामाजिक दबाव के कारण करते हैं लेकिन इसका मतलब यह नहीं कि वे उस व्यवहार को स्वीकारते हैं या सही मानते हैं। ऐसा भी हो सकता है कि नये व्यवहार का उपयोग करने की एक अवधि के बाद वे इसके लाभों के बारे में जान लेते हैं और उससे प्रेरित होकर उस व्यवहार को लगातार जारी रखते हैं।

6. प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी

प्रौढ़ शिक्षा के सिद्धांतों को ध्यानपूर्वक संबद्ध करें: प्रौढ़ व्यक्ति बेहतर ढंग से सीखते हैं, जब वे व्यवहार परिवर्तन की सीढ़ियों और उस सीढ़ी पर जरूरी संचार को देखते, सुनते और करते हैं। यहां हम केवल यह कहेंगे कि प्रत्येक सीढ़ी पर संचार भिन्न होता है और इसकी विस्तार से चर्चा “संचार के प्रकारों” पर अगले सत्र में किया जाएगा। अगर सत्र में समय बचता है तो हैंडआउट 4.4, 4.5 एवं 4.6 में दिये गये अतिरिक्त गतिविधियों को प्रशिक्षक कर सकता है।



7. समापन

इस सत्र में हमने कहना, दिखाना और महसूस करना – तीनों तत्वों का प्रयोग करने के महत्व को देखा जिसके द्वारा संचार को अधिक प्रभावकारी बनाया जा सकता है। इससे लोगों को जानकारी लंबे समय तक याद रहती है।

हमने देखा है कि दोहराने से छोटे परिवर्तन ज्यादा समय तक बने रहते हैं। इसलिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि संदेशों को दोहराते रहना जारी रखा जाए – चाहे यह हमारे लिए ऊबाउ या रोजमर्रा का कार्य ही क्यों न बन जाए। लेकिन चुनौती यह है कि क, द या म के नये तत्वों को हर बार शामिल किया जाए ताकि संचार रुचिकर बना रहे। हमारे संचार में समुदाय हित को बनाए रखने का एक और तरीका यह है कि उन्हें केवल वही संदेश दिए जाए जिनकी उन्हें जरूरत है। इसे यह जानते हुए आसानी से किया जा सकता है कि व्यक्ति परिवर्तन की सीढ़ी पर कहां है और कैसा संचार उस व्यक्ति को परिवर्तन की ओर ले जाएगा?

हम बाद में यह देखेंगे कि व्यवहार परिवर्तन के लिये संचार करते समय यह जानकारी कैसे सहायक होगी। विशेष रूप से जब हम व्यवहार परिवर्तन की बाधाओं के सम्बन्ध में समाधान करने का प्रयास कर रहे होंगे तथा किस चरण पर किस प्रकार के संचार की आवश्यकता होगी यह निर्धारित कर रहे होंगे तब यह जानकारी हमारे संचार को प्रभावशाली बनायेगी।

बदलाव के चरणों पर लोगों को आगे ले जाने में समय लगेगा। कुछ लोग दूसरों की तुलना में अधिक समय ले सकते हैं लेकिन इसमें हमें निराश नहीं होना चाहिये।

समय पाये फल होत है, समय पात झड़ जाए
सदा रहे नहीं एक सी, का रहीम पछताए।

रहीम

सत्र 5

संचार: घटक और प्रकार



1. उद्देश्य

- सहभागी प्रभावशाली संचार के विभिन्न घटकों के बारे में समझ पायेंगे।
- सहभागी फीडबैक की मूल तकनीकों का अभ्यास करके अपने संचार कौशलों में सुधार कर लेंगे।



2. आवश्यक सामग्री

केस स्टडी, हैंडआउट, “संचार के प्रकार” पर चार्ट।



3. समय

120 मिनट

4. कार्यप्रणाली



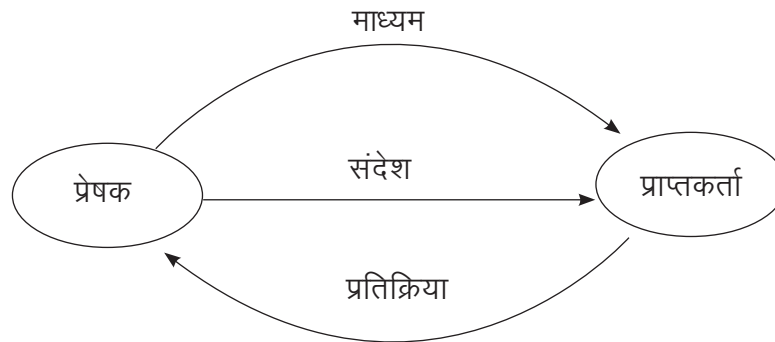
- संचार की परिभाषा देता है।
- फीडबैक के महत्व को समझने के लिए, रोल प्ले किया जायेगा और उस पर चर्चा होगी कि संचार को क्यों और कहां गलत समझा जा सकता है।
- संचार के प्रकारों के बारे में प्रस्तुतीकरण।
- संचार के प्रकारों का अभ्यास करने के लिए केस स्टडी।



5. प्रक्रिया

1. प्रतिभागियों से पूछें कि ‘संचार’ शब्द का वे क्या अर्थ समझते हैं?
2. उनके उत्तरों को फ्लिप चार्ट पर लिखें।
3. हैंडआउट 5.1 का प्रयोग करें और सहभागियों को संचार की परिभाषा तथा घटकों को पढ़ने के लिये कहें।

हैंडआउट – 5.1



परिभाषा

संचार की कई परिभाषायें हैं और अलग-अलग लोगों के लिये इसका अलग-अलग अर्थ भी हो सकता है। कुछ लोग इसे विचारों, सूचनाओं, सोचों, अनुभूतियों या धारणाओं को दो या दो से अधिक व्यक्तियों या समूहों के बीच आदान-प्रदान के रूप में परिभाषित कर सकते हैं।

जन स्वास्थ्य के सन्दर्भ में संचार एक ऐसा उपकरण है जिसके द्वारा कार्यकर्ता अपने लक्ष्य – समूहों को अपने स्वास्थ्य की स्थिति को समझने तथा सही चयन करने के लिये सक्षम बनाता है। संचार का सबसे प्रमुख तत्त्व यह है कि संचारकर्ता ने जो अर्थ सोचकर संचार किया है, संचार प्राप्तकर्ता भी ठीक वही अर्थ समझता है। इसलिये किसी भी संचार को, जब तक दोनों छोर पर संचारकर्ता तथा प्राप्तकर्ता की समझ एक समान नहीं होगी तब तक उस संचार को प्रभावशाली संचार नहीं कहा जा सकता।

कुछ रुककर पूछें: उपरोक्त से हम क्या समझ पाये हैं? क्या इन बिन्दुओं की सूची फिलप चार्ट पर बनी है? क्या हमने इन बिन्दुओं को कहा था। उन बिन्दुओं को सन्दर्भित तथा रेखांकित करें जो प्रतिभागियों ने बताये थे।

संचार के घटक

प्रेषक/संचारकर्ता

स्त्रोत के नाम से भी जाना जाता है। प्रेषक या संचारकर्ता वह व्यक्ति या समूह है जो संदेश/निर्देश/जानकारी या सूचना दूसरे व्यक्ति या समूह को देना चाहते हैं। प्रेषक या संचारकर्ता कोई भी हो सकता है – स्वास्थ्य सेवा प्रदाता, अध्यापक, लाभार्थी आदि। उस स्थिति में जब आप संचार कर रहे होंगे तो आप ही स्त्रोत, प्रेषक या संचारकर्ता हैं।

संदेश

प्रेषक जो जानकारी, निर्देश या अनुभूति प्राप्तकर्ता को देना चाहता है उसे संदेश कहा जाता है। संदेश शाब्दिक या अशाब्दिक भी हो सकते हैं।

“खाना खाने से पहले हाथ धोना,” “संतुलित आहार खाना जैसे सब्जियां जिनसे लौह तत्त्व, दाल तथा गेहूं जिससे प्रोटीन तथा रेशे एवं दही तथा दूध जिससे कैल्शियम प्राप्त हो,” यह एक विशेष शाब्दिक संदेश हो सकता है।

अशाब्दिक संदेश किसे कहते हैं? सहभागी कुछ उत्तर दे सकते हैं। दो या तीन सहभागियों से अशाब्दिक संदेश प्रदर्शित करने के लिये कहें।

माध्यम

यह माध्यम ही है जिसके द्वारा संदेश प्रेषित किया जाता है। माध्यम का चयन, संदेश की प्रकृति तथा सम्भावित प्राप्तकर्ताओं के आधार पर किया जाता है। स्थितियों के आधार पर संदेश देने का माध्यम, आमने सामने बातचीत, टेलीफोन, पत्र, ई मेल, टी.वी., रेडियो आदि हो सकता है। उदाहरण के लिये – जब आप हाथ की स्वच्छता के सम्बन्ध में संदेश देते हैं तो आप अभिभावकों (माता-पिता) से बातचीत करते हैं इस प्रकार आप आमने सामने बात करते हैं।

प्राप्तकर्ता

प्राप्तकर्ता ही प्रेषक का वास्तविक लक्ष्य श्रोता है, वह व्यक्ति या समूह जिसके लिये संदेश की रूपरेखा बनायी गयी और भेजा गया। दो तरफा संचार (बातचीत) में शामिल व्यक्ति या समूह एक ही साथ प्रेषक तथा प्राप्तकर्ता बन सकते हैं। उदाहरण के लिये अगर एक स्वास्थ्य कार्यकर्ता, स्थानीय विद्यालय के छात्र – छात्राओं से बुनियादी स्वास्थ्य तथा स्वच्छता के सम्बन्ध में वार्तालाप करने का निर्णय लेता है तो बात कहते समय वह प्रेषक होगा और छात्र – छात्रायें प्राप्तकर्ता होंगे स्वास्थ्य सम्बन्धी संदेशों के, किन्तु उसी स्थान पर अगर एक छात्र प्रश्न पूछता है तब छात्र प्रेषक होगा तथा स्वास्थ्य कार्यकर्ता, प्राप्तकर्ता बन जायेगा।

फीडबैक

प्राप्तकर्ता के फीडबैक के बिना संचार की प्रक्रिया पूर्ण नहीं होती, जिसके द्वारा प्राप्तकर्ता ने जो संदेश प्राप्त किया है उसके प्रति अपनी प्रतिक्रिया व्यक्त करता है कि संचारकर्ता ने जो संदेश दिया है वह प्राप्तकर्ता को सही तरीके से प्राप्त हुआ है, उसे ठीक तरीके से समझ लिया गया है या संदेश को फिर से सुधार कर दोहराने की आवश्यकता है।

1. **प्रशिक्षक कहता है:** संचार की प्रक्रिया में एक प्रेषक होता है — जो सन्देश देता है, एक माध्यम होता है जिसके द्वारा संदेश दिया जाता है (हमारे मामले में यह अक्सर शाब्दिक, बातचीत, सुनना, आदि ही होता है)। एक प्राप्तकर्ता होता है जो संदेश प्राप्तकर्ता है तथा प्रेषक या संचारकर्ता को प्रतिपुष्टि देता है जिसके द्वारा प्रेषक को यह समझने में सहायता मिलती है कि संदेश ठीक से प्राप्त हुआ है तथा उसे सही अर्थ में समझा गया है या नहीं।

यद्यपि यह बहुत ही सरल प्रतीत होता है किन्तु कभी — कभी हम गलतियां कर देते हैं जब हम फीडबैक नहीं लेते या ऐसे शब्दों का प्रयोग करते हैं जिनका अलग-अलग व्यक्ति के लिये अलग — अलग अर्थ होता है। अगर आप एक दर्जी से कैंची खरीदने को कहेंगे तो जो कैंची वह खरीद कर लायेगा तो वह कैंची कितनी बड़ी होगी? अगर आप एक नाई से कैंची खरीदने के लिए कहेंगे तो वह जो कैंची खरीदेगा वह कितनी बड़ी होगी? हम इन बातों का ध्यान नहीं रखते तब हमारा संचार असरदार नहीं होता। आइये इसे समझने के लिए एक छोटा सा रोल-प्ले करें।

2. संचार/फीडबैक पर रोल-प्ले (दो सहभागियों को स्वेच्छा से आकर रोल-प्ले करने के लिये कहें। दोनों स्थितियां एक समान हैं किन्तु संचार में भिन्नता है।

हैंडआउट 5.2

रोल प्ले 1

दृश्य: आंगनवाड़ी केन्द्र। यह टीकाकरण दिवस है

पात्र: आंगनवाड़ी कार्यकर्ता, गर्भवती महिला और एएनएम

गर्भवती महिला अन्दर आती है और आंगनवाड़ी कार्यकर्ता उससे पूछती है:

आंगनवाड़ी कार्यकर्ता: "टीका लगवा लिया"

महिला: "हां, लगवा लिया"

रजिस्टर लेकर बैठी हुई एएनएम उसका नाम देखती है, उसके सामने कोई चिह्न न देखकर आंगनवाड़ी कार्यकर्ता से कहती है:

"टीका लगाया और तुमने निशान नहीं लगवाया, अपना रजिस्टर तो ठीक रखो।"

एएनएम, महिला से पूछती है: "कब लगवाया, तुम्हारा नाम तो है ही नहीं"

महिला: पिछले गुरुवार को मुन्ने को लेकर आई थी न!"



रोल प्ले 2

एक आंगनवाड़ी कार्यकर्ता गर्भवती महिला से पूछती है जो अन्दर आई है।

आंगनवाड़ी कार्यकर्ता: "टीका लगवा लिया"

महिला: "हां लगवा लिया"

आंगनवाड़ी कार्यकर्ता: "तुम समझी न, मैंने कौन से टीके की बात की है? अपने लिए टेटनस का"

महिला: "नहीं दीदी, उसके लिए तो आज आई हूं, पिछले गुरुवार को मुन्ने को लगवाया था"

प्रशिक्षक कहता है

एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति के विचारों, सोच, भावनाओं और कल्पना के आदान – प्रदान को संचार कहते हैं। जब प्रेषक के दिये गये संदेश का अर्थ और प्राप्त करने वाले के प्राप्त संदेश का अर्थ एक समान होता है, तब हम समझते हैं कि सही संचार हुआ है।

उपर्युक्त रोल प्ले से हम देखते हैं कि संचार केवल तब ही पूरा होगा जब कि प्राप्तकर्ता से फीडबैक होगी कि संदेश को समझ लिया गया है। दूसरे रोल प्ले में, आंगनवाड़ी कार्यकर्ता महिला से पूछती है कि क्या उसने समझ लिया है कि यहां किस 'टीका' की बात हो रही है। ऐसा करके उसने सही सूचना प्राप्त की और साथ ही एएनएम के साथ उसका संबंध भी पहले जैसा बना रहा।

प्रशिक्षक कहता है

अगर हम चाहते हैं कि परिवार दी गई स्वास्थ्य/आईसीडीएस सूचना पर ध्यान दे तो हमें उनके मन को चुनौती देनी होगी, हम ऐसी बात बतायें कि उनके मन को छू जाये ऐसा हमारे संचार में दृष्टि और गति (हस्त) के प्रयोग द्वारा ही किया जा सकता है।

इस भाग में हम देखते हैं कि यह महत्वपूर्ण है कि हम संचार को लोगों के अनुभवों के साथ जोड़ कर बातचीत करें ताकि हमारे परिणाम ज्यादा प्रभावशाली हों।

विचार मंथन करवाये और संचार के घटकों (स्रोत, संदेश, माध्यम, प्राप्तकर्ता) पर चर्चा करवायें।

ऊपर के रोल-प्ले द्वारा हम देखते हैं कि प्राप्तकर्ता से संदेश को समझ लिए जाने की फीडबैक के उपरान्त ही संचार की प्रक्रिया पूर्ण होती है।

2. संचार में अवरोध

कौन से तत्व हमारे संचार में कमी लाते हैं? कुछ अवरोध ऐसे हैं जो एक दीवार की तरह काम करते हैं। चलिये देखते हैं कि ये अवरोध क्या हैं:

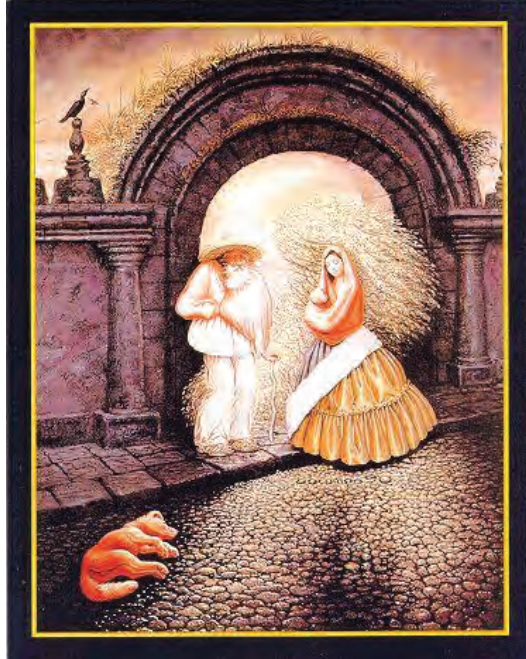
1. सामाजिक मापदंड, पूर्वाग्रह और रुढ़िवादिता: इसका एक बहुत ही सरल उदाहरण है "मां का पहला दूध गंदा है" या, "इसे देवताओं के लिए चढ़ाया जाता है"। एक अन्य सामाजिक मानक है कि नवजात शिशु को शहद दिया जाना चाहिये, ऐसा विश्वास है कि इससे नवजात शिशु की वाणी मधुर होगी। इसी प्रकार यह भी प्रथा है कि नवजात को हम 1-3 माह के लिए "घुट्टी" दें। इसमें विचार यह है कि बच्चा घुट्टी के तत्वों से शक्ति ग्रहण करेगा।

"अनपढ़ महिलाएं नहीं समझती हैं।" या "किसी समुदाय की महिलाएं पिछड़ी होती हैं" और "वे आधुनिक तरीकों का प्रयोग नहीं करना चाहती।" यह सब हमारे पूर्वाग्रह के उदाहरण हैं। हमारे काम में अनुमान लगाना या लोगों के प्रति रुढ़िगत धारणा बनाना सब से बड़ी गलती हैं, क्योंकि इससे हमारे संचार में अवरोध उत्पन्न होते हैं – ऐसे अवरोध जो केवल हमारे द्वारा ही उत्पन्न किए जाते हैं। रुढ़िवादी और पूर्वाग्रह हमारे वे अनुमान हैं जो हम, लोगों के प्रति लगाते हैं।

2. प्रत्यक्ष ज्ञान: हैंडआउट 5.3 में दिए गए चित्र को देखें

हैंडआउट 5.3

कृपया बतायें कि आपको इस चित्र में कितने चेहरे दिखाई दे रहे हैं? (उत्तर प्राप्त करें और जल्दी-जल्दी उन्हें बोर्ड पर लिखें)। ये उत्तर भिन्न क्यों हैं? इस प्रकार, एक ही चीज को अलग-अलग लोग भिन्न-भिन्न तरीके से देख सकते हैं और देख कर अपनी समझ बनाते हैं। यह हमारी विचारधारा है। इसका एक अन्य उदाहरण यह है कि यदि बच्चे को तेज बुखार है तो कुछ माता-पिता कैसा महसूस करते हैं, उसे कोई टीका नहीं लगाया जा सकता। याद रखें हमारी विचारधारा हमारे अनुभवों से ही पैदा होती है।



3. भाषा: भाषा के प्रयोग में विभिन्नता हो सकती है और इस तरह संचार में एक अवरोध उत्पन्न हो सकता है। टीका रोल प्ले को याद करें। शब्द “टीका” का क्या अर्थ होगा जब एक सास अपनी जवान बहू से पूछती है जब वह अपने बच्चे को बाहर लेकर जा रही है: “टीका लगाया?”

प्रशिक्षक कहता है: अब हमने यह समझ लिया है कि हमारे संचार में अवरोध कहां हो सकता है। आइये अब देखें कि क्षेत्र में कार्य करते समय हमें किन बाधाओं का सामना करना पड़ता है और इस बात को जाने कि ये बाधाएँ कहां से आती हैं। कृपया मुझे इस चार्ट को भरने में सहायता दें।

प्रशिक्षक करता है: प्रशिक्षक ने निम्नलिखित चार्ट जो पहले से तैयार किया है अब लगायेगा। सहभागियों को और उदाहरण जोड़ने के लिये कहें और इसके बाद पहचाने अवरोध क्या हैं।

हैंडआउट 5.4

| | |
|---|---|
| कॉलम क: समस्याएं जो हमने देखी है | कॉलम ख: यह किस प्रकार का अवरोध है? – सामाजिक मापदंड, मेरी विचारधारा, मेरा नजरिया, भाषा |
| निम्न-वर्ग की महिलाएं अनपढ़ होती हैं और इस प्रकार बच्चों के टीकाकरण के महत्व को नहीं समझती। | |
| महिलाएं बुलाने पर भी टीकाकरण के लिए नहीं आती क्योंकि इसमें उनकी दिहाड़ी नहीं मिलेगी। | |

प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी

हम सब की अपनी विचारधारा और राय हो सकती हैं। वे न तो ठीक है न ही गलत, वे बस होती हैं। इसी प्रकार समुदायों की अपनी विचारधारा और राय हो सकती है। इस बात के बारे में जानकारी प्राप्त करने से हमें समुदाय के व्यवहार के बारे में एक समझ बन जाती है। हमारे खुद की विचारधारा और राय जब हमारे संचार पर हावी होती है तब वह एक बाधा बन जाती है। उदाहरणार्थ: आप यह सुनिश्चित करने की कोशिश कर रहे हैं कि समुदाय में महिलाएं अपने नवजात शिशुओं को मां का पहला दूध पिलायें तब समुदाय की प्रथाएं और मान्यताएं यह हो सकती हैं:

1. देवताओं को नाराज नहीं किया जा सकता।
2. चाहे गर्भवती महिला इस बात से सहमत हो कि बच्चे को पहला दूध जरूर पिलाना चाहिए। घर के बुजुर्गों के मना करने के बाद वह महिला उलझन में पड़ जाती है, क्योंकि उसे बुजुर्गों की अवमानना करने की अनुमति नहीं है। एक कार्यकर्ता जो इस उलझन को समझती है वह अपने संचार को उसी के अनुरूप ढालती है।

विचारधारा: चेहरों की संख्या के बारे में लोगों के उत्तर भिन्न-भिन्न क्यों थे? क्या यह इसलिए था कि उन्होंने चित्र को भिन्न-भिन्न तरीकों से देखा?

विचारधारा, सरल रूप से वह है जो लोगों, स्थानों या संगठनों के बारे में हमारे दिमाग में चित्रित हैं।

मान्यताएं: “सामाजिक सिद्धांत, लक्ष्य और मानक वे होते हैं जो कोई व्यक्ति या समूह” रखता है और जो व्यक्ति के दैनिक जीवन के कार्यकलापों को प्रभावित करते हैं। हम अपनी मान्यताएं अपने परिवार से प्राप्त करते हैं। अन्य मान्यताएं, धर्म, मित्र गण, शिक्षा, सांस्कृतिक तत्वों और व्यक्तिगत अनुभव से प्रभावित होती हैं।

मनोवृत्ति: मन की एक स्थिति या भावना होती है। यह एक मानसिक स्थिति है जो हम विश्व के संबंध में ग्रहण करते हैं। मनोवृत्तियां मोटे तौर पर हमारे व्यक्तिगत मान्यताओं और विचारधाराओं पर आधारित होती है। जब हम मान्यताओं और विचारधाराओं को अपने व्यवहार में लाते हैं तब वह हमारी मनोवृत्तियां बन जाती है।

प्रशिक्षक कहता है: अब तक हम समझ गए हैं कि हमारी बातचीत में कमी कई बार कुछ अवरोधों के कारण होती है इसलिए हमारे लिए उनके समाधानों को प्राप्त करना आसान हो जाएगा। उदाहरणार्थ, पहली स्थिति में अवरोध है: रुढ़िवादिता और पूर्वाग्रह। क्या हम इसका समाधान निकाल सकते हैं? कैसे? आगे, हम यह देखेंगे कि ये हमारे संचार को कैसे प्रभावित करते हैं और हम अवरोधों पर कैसे काबू पा सकते हैं या उन्हें व्यवस्थित कर सकते हैं।

4. संचार को क्या प्रभावशाली बनाता है

प्रशिक्षक कहता है: इस सत्र में हम संचार के प्रकारों के विषय में जानकारी प्राप्त करेंगे और यह भी देखेंगे कि हमारे कार्यों से ये किस प्रकार सम्बन्धित हैं।

हमने देखा कि संचार लोगों को संदेश देने के लिए था फिर लोगों के साथ चर्चा करके अपने विचारों से उन्हें अवगत किया गया उससे अर्थ में बदलाव न आये। हम यह कैसे जानेंगे कि हमारा संचार सही तरीके से हुआ है? इसके लिये दूसरे छोर (प्राप्तकर्ता) से हमें प्रतिपूष्टि लेनी होगी।

उदाहरण के लिये; जब एक बच्चा रोता है वह एक संदेश देने के लिये संचार करता है – वह संदेश भूख, दर्द, गीलापन आदि हो सकता है। प्राप्तकर्ता का प्रति उत्तर क्या होगा? बच्चे को उठाना और जांचना कि क्या बात है।

प्रेषक की दृष्टि से संचार कई प्रकार का हो सकता है: सूचनात्मक या जानकारी देने वाला भावनात्मक और छानबीन वाला। एक स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में हमारा मुख्य कार्य यह सुनिश्चित करना है कि लोग सकारात्मक रूप में प्रतिक्रिया करें तथा हम जो सेवाएं प्रदान कर रहे हैं उसका उपयोग लोग करें समुदाय के लोगों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार होगा।

इस कार्य को करने के लिए हम सभी सदैव उनके साथ संचार करते हैं।

आइये देखें कि हम जो अलग-अलग प्रकार का संचार करते हैं उसका उद्देश्य क्या है:

निम्नलिखित चार्ट दिखायें:

- सूचनात्मक संचार
- भावनात्मक संचार
- छानबीन संचार

प्रशिक्षक करता है: हर प्रकार के संचार को उदाहरण देकर समझायें। प्रतिभागियों से भी उदाहरण पूछें।

इससे यह सुनिश्चित होगा कि जिस प्रकार के संचार का हम प्रयोग करते हैं उसे सहभागी समझ गये हैं।

संचार के प्रकार

सूचनात्मक संचार: इसके द्वारा सूचनाओं या जानकारी का आदान-प्रदान किया जाता है। प्राप्तकर्ता को स्पष्टीकरण प्राप्त करने का अवसर मिल भी सकता है तथा नहीं भी मिल सकता है।

भावनात्मक संचार: भावनात्मक संचार का लक्ष्य जागरूकता से ऊपर उठकर जानकारी बढ़ाना है जिसके द्वारा व्यवहार में परिवर्तन किया जा सके प्रतिभागियों को अपनी कार्यपुस्तिका में उत्तर अंकित करने के लिये कहें।

| संदेश | भावनात्मक अपील | सही उत्तर |
|--------------------------------------|----------------|----------------|
| दो बूंद जिन्दगी की | प्रलोभन (लालच) | विश्वास |
| एक खरीदो एक मुफ्त पाओ | विश्वास | प्रलोभन (लालच) |
| देश का नमक | धर्म | देश भक्ति |
| पक्का इलाज का पक्का वादा | देश भक्ति | देखभाल |
| धूमपान स्वास्थ्य के लिये हानिकारक है | भय | भय |
| भ्रूण हत्या पाप है | हंसी—मजाक | धर्म |
| कुछ मीठा हो जाये | देखभाल | हंसी—मजाक |

समूह कार्य: अपने समूह में चर्चा करें कि एएनएम/आंगनवाड़ी को क्या हस्तक्षेप करने पड़ते हैं। इन हर प्रकार के हस्तक्षेपों (बच्चे का वजन लेना, देखभाल करने वालों को टीकाकरण समय-सारिणी बताना, पोषक आहार देना, संस्थागत प्रसव के लिए प्रेरित करना, 'डॉट' प्रदाता के रूप में कार्य करना आदि।) प्रत्येक हस्तक्षेप के सामने अपने संदेशों को लिखें तथा प्रत्येक संदेश के सामने उससे जो भावनायें उत्पन्न होगी उसे लिखें जिससे आपका संदेश एक भावनात्मक संचार बन जाये।

छानबीन वाला: इस प्रकार का संचार दो तरफा होता है जिसमें प्राप्तकर्ता को छानबीन करने के लिए सहायता दी जाती है।

प्रशिक्षक कहता है: अब हमने यह देख लिया है कि संचार के विभिन्न प्रकार कौन से हैं तथा इनमें से प्रत्येक हमारे द्वारा किये जाने वाले कार्यों के लिये कितना महत्वपूर्ण है। आइये देखें इसका हमें कैसे प्रयोग करना चाहिए। हम दो अभ्यास करेंगे।

पहले अभ्यास में हम व्यवहार परिवर्तन के चरणों में प्रयोग किये जाने वाले संचार के प्रकारों के सम्बन्ध में जानेंगे।

अपनी कार्य पुस्तिका में हैंडआउट 4.2 को देखें। इस पर व्यवहार परिवर्तन के चरण बने हैं। आपका कार्य है कि हर चरण में प्रयोग किये जाने वाले संचार के प्रकार को लिखें। इसे व्यक्तिगत रूप से करने के लिए आपके पास 5 मिनट का समय है।

प्रशिक्षक कहता है: पांच मिनट के पश्चात् कुछ सहभागियों को बुलायें जो आपको अपने उत्तर बतायेंगे।

अगर सही नहीं बता पा रहे हैं तब हैंडआउट 5.5 में सही प्रकार से दिये संचार के चरण तथा उसके अनुसार संचार के प्रकार को दिखाये।

प्रशिक्षक करता है: आइये अब इसे व्यवहार में लाये। मैं आपको दो समूहों में विभाजित करूंगा/करूंगी। प्रत्येक समूह को एक स्थिति दी जायेगी। जब समूह संचार कर रहे होंगे तो एक समूह को दूसरे समूह को सहमत करना होगा तथा बाकी लोग जो अवलोकन कर रहे होंगे वे बतायेंगे कि किस प्रकार के संचार का प्रयोग किया गया।

तब प्रशिक्षक छः लोगों का चयन करेगा तथा उन्हें दो भागों में बांट देगा। एक भाग के सदस्य गीता के परिवार वाले हैं और दूसरे भाग के सदस्य स्वास्थ्य सेवा-प्रदाता (एएनएम, आशा, आंगनवाड़ी, मुख्य सेविका, - सहभागी इसका चयन करेंगे कि कौन होगा)। उन्हें निम्नलिखित स्थिति दें। उन्हें बतायें कि सेवा-प्रदाता समूह को गीता के परिवार वालों, को आश्वस्त तथा सहमत करना है जिससे कि वे उपयुक्त कदम उठायें।

हैंडआउट 5.5

| चरण | संचार |
|---|---|
| नहीं जानता | पता लगाएं कि वे क्या जानते हैं और करते हैं। मूल सूचना दें। खतरों और लाभों के बारे में बताएं। |
| नये व्यवहार के खतरों और लाभों को समझता है। | खतरों और लाभों के बारे में पूरी सूचना दें। स्थानीय उदाहरणों के साथ चर्चा करें। प्रोत्साहित करें, प्रेरित करें। |
| सकारात्मक सूचना, ज्ञान रखता है और नये व्यवहार की कोशिश करने का फैसला करता है। | समस्याएं हल करने में लोगों की सहायता करें ताकि नये व्यवहार अपना सकें। प्रोत्साहित करें। संसाधन/सेवाएं उपलब्ध करायें। |
| नये व्यवहार की कोशिश करता है। | लाभ देखने और गुण ग्रहण करने में लोगों की सहायता करें। व्यवहार को जारी रखने के लिए उन्हें प्रोत्साहित करें। |
| नये व्यवहार को अपना लेता है। | नये व्यवहार को बनाए रखने के लिए लोगों की प्रशंसा करें और प्रोत्साहित करें, उन्हें प्रेरित करें कि पुराने व्यवहार में वापस न चले जाएं। पता लगाएं कि उनका अनुभव क्या था। |

उपरोक्त दिये गये उदाहरणों से सहभागियों को अहसास दिलायें कि एक संचारकर्ता के रूप में उन्हें किस प्रकार जागरूक रहने की जरूरत है। जब कोई व्यक्ति उनके पास आता है तो यह जानना जरूरी है कि वह व्यक्ति व्यवहार परिवर्तन की कौन सी सीढ़ी पर है, इस प्रकार वह उसी स्तर पर बातचीत शुरू करेगा।

एक केस स्टडी पर चर्चा करने के लिए हम संचार के इन दो प्रकारों का प्रयोग करेंगे।

कृपया हैंडआउट 5.6 में दी गई केस स्टडी का उल्लेख करें

हैंडआउट 5.6

केस स्टडी: गृह भ्रमण के दौरान आपकी मुलाकात गीता के परिवार से होती है। गीता एक 7 माह की बच्ची है। गीता का परिवार गांव की हरिजन बस्ती में रहता है। दोनों पति-पत्नी नजदीक के पत्थर खदान में काम करते हैं। आप देखती हैं कि गीता का वजन कम है और पूछने पर आपको यह भी पता लगता है कि उसे नियमित रूप से दस्त होते रहते हैं। गीता को अभी तक कोई भी टीका नहीं लगा है। गीता की मां भी अनीमिया से पीड़ित लगती है। अपनी बच्ची की देखभाल कभी-कभी करती है। इससे पहले कि बच्चे का स्वास्थ्य और गिर जाए आपको हस्तक्षेप करना चाहिए।

आपका हस्तक्षेप क्या होगा?

अपने समूह में विचार-विमर्श करके हम इस केस स्टडी पर रोल प्ले करेंगे।

हैंडआउट 5.7

| समूह | व्यवहार परिवर्तन का चरण क्या थे जो परिवार के सदस्य में नजर आये? | किस प्रकार का संचार अपनाया गया था? | क्या इस्तेमाल किया जाना चाहिए था |
|------|---|------------------------------------|----------------------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |

इस रोल प्ले की योजना बनाने के लिए आप 10 मिनट का समय लें। आप ध्यान रखेंगे कि प्रयोग किए जाने वाले संचारों में खोजबीन और भावनात्मक प्रकार के संचार और व्यवहार परिवर्तन के बारे में जो सीखा है उसे जोड़ें।

10 मिनट के बाद अपना रोल प्ले प्रस्तुत करेंगे।

दूसरे सहभागी इसे ध्यानपूर्वक देखेंगे और बतायेंगे कि किस प्रकार के संचार का प्रयोग किया गया – इसे उनकी कार्य पुस्तिकाओं हैंडआउट 5.7 में दिखाया जाएगा।



6. प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी

समस्या और अवरोध के समूह चर्चा में सहभागियों को चार अवरोधों के प्रकाश में जिन पर यहां चर्चा की गई है, सहभागियों को समझाने का प्रयास करें जिससे उन्हें व्यवहार परिवर्तन से इसके संबंध का पता चले।

जब आप रोल प्ले करते हैं (हैंडआउट 5.6) तो इसे व्यवहार परिवर्तन की सीढ़ियों और संचार के साथ जोड़ें जो इस चरण के लिए जरूरी है। सहभागियों को समझाएं कि सूचनात्मक संचार से आगे बढ़कर भावनात्मक और खोज-बीन वाले संचार का भी प्रयोग करें जिससे कि उनके कार्य अधिक प्रभावकारी बन सके।



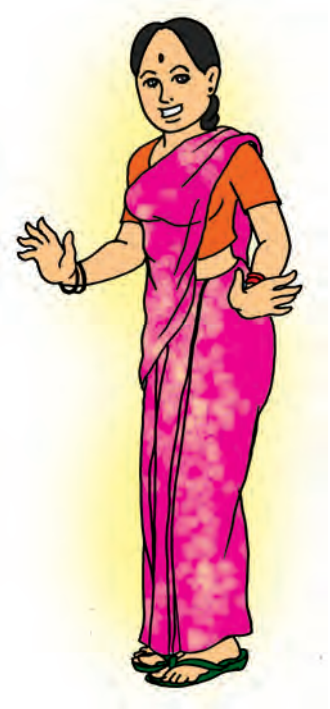
7. समापन

हमने इस सत्र में देखा है कि हमें भावनाएं उत्पन्न करने की जरूरत है ताकि लोगों को प्रेरित किया जा सके। जिस ढंग से हम संचार करते हैं इसे उसमें प्रदर्शित होना चाहिए।

हमने अवरोधों के बारे में चर्चा की है जो संचार में है, विशेषतः विचारधारा, मनोवृत्तियों और सामाजिक मानदंडों पर ध्यान केन्द्रित करना कि कई बार वे अवरोधों के मूल कारण होते हैं। समुदाय के सदस्यों को देखने, बात करने और समझने के तरीकों को बदलने से हम अपने संचार को प्रभावकारी बना सकते हैं।

जब लोग व्यवहार परिवर्तन के विभिन्न चरणों पर होंगे तब हमारा संचार कैसे भिन्न होगा। सूचना देने पर केवल ध्यान केन्द्रित करने से हमें परिणाम नहीं मिलेगा, जिसकी हम आशा कर रहे हैं। हमें यह सुनिश्चित करने की जरूरत है कि हमारे संचार में खोजबीन, और भावना के भी तत्व हैं।

अगले सत्र में हम अधिक अभ्यास करेंगे ताकि अपने कौशलों को अधिक धार-दार बना सकें। हम इस सत्र को एक कठिन मोड़ पर समाप्त कर रहे हैं। याद कीजिए जब आप छोटी थीं तब रोटी बनाना आपके लिए एक कठिन कार्य था, लेकिन आज आप उस कार्य को बड़ी आसानी से कर पा रही हैं। इसी प्रकार जब आप संचार के बारे में नई चीजें सीख रही हैं तो यह कार्य पहले आपको कठिन लगेगा, लेकिन बार-बार अभ्यास करने पर यह आपके लिए आसान हो जायेगा।



प्रथम दिन की समाप्ति



1. उद्देश्य

दूसरे दिन के लिए पहले दिन पाई गई शिक्षा को दोहराने के लिए कार्य विभाजित करना



2. आवश्यक सामग्री

चार्ट पेपर



3. समय

10 मिनट

4. कार्यप्रणाली



- दो समूह बनाना
- पहले दिन की सीख का संक्षेप में प्रस्तुत करने के लिये कार्य विभाजित करना।



5. प्रक्रिया

प्रशिक्षक कहता है

अब हम अपने दो दिवसीय प्रशिक्षण के पहले दिन की समाप्ति कर रहे हैं। हमने साथ-साथ मिलकर एक लंबा सफर तय किया है। यह लाभदायक होगा कि कल हम अपनी सीख को दोहरा लें, तथापि हम इस काम को आप पर छोड़ना चाहेंगे। मैं आपको आमंत्रित करता हूँ कि स्वयं आगे आयें, दो समूह बनाये – प्रत्येक में 5-6 सहभागी रहेंगे। दोनों समूह कल प्रातः काल के लिए एक 5-6 मिनट की प्रस्तुति पर अलग-अलग काम करेंगे। प्रस्तुतियों में पहले दिन की महत्वपूर्ण सीखों पर आप बात करें और अपने कार्य की स्थितियों से उदाहरण देते हुए बताएं कि कैसे इन सीखों को प्रयुक्त किया जा सकेगा।

प्रशिक्षक करता है

प्रशिक्षक दो समूह बनाता है, प्रत्येक समूह में 5-6 व्यक्ति हैं और समूह सदस्यों के नाम लिखता है।

प्रशिक्षक कहता है: मैं दोहराता हूँ। आप का काम है दिन भर की महत्वपूर्ण सीखों को लिखें और इन सीखों को अपने काम के साथ सम्बद्ध करें। समूह के सदस्यों से उदाहरण लें ताकि सुनिश्चित कर सकें कि उन्होंने बात समझ ली है या आप अपना एक उदाहरण दें: हमने सीखा कि अपने व्यवहार परिवर्तन में लोग पांच विभिन्न चरणों पर हो सकते हैं और इसलिए जब गृह भ्रमण के लिए जाते हैं तो हम यह जानने की कोशिश करेंगे कि घर की महिला किस चरण पर है, ताकि तब हम उसकी जरूरत के अनुसार संचार कर सकें।

कल आप हमें बतायेंगे कि आप के कार्य की स्थितियों पर वे शिक्षाएं कैसे लागू की जा सकती है। यदि आपको सहायता चाहिए तो मैं और मेरा साथी..... स्थान पर उपलब्ध होंगे।



6. समापन

इसके साथ मैं और मेरा साथी आपके प्रति आभार व्यक्त करते हैं कि आपने अपने अनुभव हमें बताये। आपके योगदान से 'खीर' बहुत स्वादिष्ट बन गई। आशा है कि कल भी इसी तरह कार्य जारी रखेंगे।

कल हम किस समय शुरू करेंगे? प्रातः 9 बजे (आपसी सहमति से समय निश्चित करें, लेकिन 9.30 बजे से ज्यादा देर न हो)

ठीक है। हम कल प्रातः समय पर मिलते हैं, शुभ रात्रि।

दूसरा दिन

दिन 2 के लिए सत्र

- प्रथम दिन की पुनरावृत्ति
- आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार (आईपीसी) और परामर्श
- संचार सामग्री का प्रयोग
- टीम संचार
- संचार योजना बनाना
- मॉक सत्र
- समापन और फीडबैक/कार्यशाला-पश्चात् मूल्यांकन

सत्र 6

प्रथम दिन की पुनरावृत्ति



1. उद्देश्य

- सहभागी महत्वपूर्ण सीखों को दोहराएंगे।
- सहभागी सीखेंगे कि इन सीखों को उनकी कार्य-स्थितियों में कैसे प्रयोग किया जा सकता है।



2. आवश्यक सामग्री

चार्ट पेपर, मार्कर आदि



3. समय

20 मिनट

4. कार्यप्रणाली

- समूहों द्वारा प्रस्तुतीकरण किया जायेगा।
- प्रस्तुतीकरण के बाद, प्रशिक्षक द्वारा एक सामान्य चर्चा संचालित की जायेगी।



5. प्रक्रिया

1. दूसरे दिन प्रशिक्षक पुनः सहभागियों का प्रशिक्षण में स्वागत करता है।
2. प्रशिक्षक दोनों समूहों से संक्षेप में मुख्य बिन्दुओं की पुनरावृत्ति करने के लिए कहता है। जो प्रमुख सीख छूट जाती है उसे प्रस्तुती के बाद जोड़ देता है।
3. इसके लिये नीचे दिये गये खाने में सभी प्रमुख बिन्दु दिये गये हैं।

यदि नीचे दिए बिन्दुओं के आधार पर पहले दिन की सीख की समीक्षा करें और अगले सत्र पर बढ़ें।



6. प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी

- एक आदर्श परिवार वह है जो बच्चों का समय पर टीकाकरण और पोषण जरूरतों का सक्रिय ढंग से ध्यान रखता है। एक आदर्श समुदाय का परिवार सेवाओं और सुविधाओं का सक्रिय रूप से प्रयोग करता है।
- एक आदर्श कार्यकर्ता व्यवहार परिवर्तन के लिए एक उत्प्रेरक का काम करती है जिसके फलस्वरूप परिवार सेवाओं को प्राप्त करने के लिए आते हैं।

- एक आदर्श कार्यकर्ता अपने समुदाय को अच्छी तरह समझती है और प्रभावी संचार और सेवा प्रदायगी के रास्ते में अपनी मनोवृत्तियों और विचारधाराओं को नहीं आने देती। एक आदर्श कार्यकर्ता के लिए परिवारों के साथ प्रभावी संचार करना बहुत जरूरी है और यह महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।
- लोग किस प्रकार सीखते हैं: क, कद और कदम को याद करें? क,द,म क्या है?
- व्यवहार परिवर्तन में कौन से चरण हैं?
- संचार के विभिन्न प्रकार क्या हैं?
- लोगों को प्रेरित करने में ठीक प्रकार के संचार का प्रयोग कैसे सहायता कर सकता है?
- विचारधारा, सामाजिक मान्यताएं, भाषा भिन्न हो सकती हैं, इसलिए संचार को प्रभावी बनाने के लिए फीडबैक बहुत जरूरी है।
- पूर्वाग्रह और अवरोध हमारे भीतर रहते हैं। आपको उन्हें तलाश करना और सुधारना होगा।



7. समापन

धन्यवाद आपने पहले दिन का सार अच्छे तरीके से प्रस्तुत किया। आइये अगले सत्र की ओर बढ़ें।

सत्र 7

आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार (आईपीसी) और परामर्श



1. उद्देश्य

- प्रभावी संचार और परामर्श के लिए गैदर (GATHER) के छः चरणों के प्रयोग को समझना।
- आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार और परामर्श की उचित प्रक्रिया को सीखना।



2. आवश्यक सामग्री

“आशा, एक नई सुबह” सीडी, रोल प्ले (यदि सीडी काम नहीं करती तो), सीडी प्लेयर, टी.वी. चार्ट, मार्कर आदि।



3. समय

120 मिनट

4. कार्यप्रणाली



- प्रशिक्षक द्वारा गैदर (GATHER) का संक्षिप्त परिचय।
- गैदर (GATHER) की बेहतर समझ बनाने के लिए सहभागी अपनी कार्य स्थिति से जुड़े उदाहरण दें। दिए गए उदाहरण द्वारा गैदर (GATHER) के प्रत्येक चरण को बेहतर तरीके से समझा जा सकता है।
- “आशा, एक नई सुबह” की सीडी सहभागियों को दिखाना, उपयुक्त स्थानों पर सीडी को रोक कर मुख्य/महत्वपूर्ण बिन्दुओं पर चर्चा करना। किसी कारणवश अगर सीडी नहीं चलती तो सहभागियों द्वारा रोलप्ले करवाना और तत्पश्चात् मुख्य बिन्दुओं पर चर्चा करना।



5. प्रक्रिया

प्रशिक्षक कहता है

इस सत्र में हम परामर्श के महत्वपूर्ण पहलुओं जैसे कि अवलोकन करने, संबंध बनाने और उचित प्रश्न पूछने आदि पर विचार करेंगे। ऐसा करने का सबसे बेहतर तरीका यह है कि गैदर (GATHER) तकनीक के अनुसार काम किया जाए। आइये, हम परामर्श की छः चरण वाली प्रक्रिया को समझें जिसका वर्णन शब्द गैदर (हैंडआउट 7.1) द्वारा किया गया है।

हैंडआउट 7.1**GREET - अभिवादन करना**

देखभाल करने वालों का अभिवादन करें (उनके साथ सही संबंध बनायें)

यह जरूरी है कि जब लोगों से बराबरी के आधार पर मिलते हैं तो अपने पूर्वाग्रहों पर नियंत्रण रखें। लोगों का अभिवादन करने मात्र से ही बहुत हद तक आपसी संबंध स्थापित करने में सहायता मिलती है।

ASK - पूछना: (सूचना एकत्र करना)

अभिवादन के बाद लोगों को अपनी बात कहने का मौका दें। यह आवश्यक है कि देखभाल करने वालों की जरूरतों के बारे में पता लगाया जाय। हमारी सूचना देने की प्राथमिकता उनकी जरूरतों पर आधारित हो। सुनना एक कला है, सुनने का मतलब दूसरों को अपनी बात कहने के लिए प्रोत्साहित करना है। सुनने का मतलब दूसरों को यह बताने का अवसर देना है कि वे क्या सोचते हैं।

TELL - बताना: (सूचना उपलब्ध करायें)

अत्यधिक सूचना देने से बचें। याद रखें एक ही समय में सभी प्रक्रियाओं (तरीकों) के बारे में सविस्तार वर्णन न करें। लोग एक समय में जानकारी को किस हद तक याद रख पाते हैं इसकी एक सीमा होती है। इसकी बजाय जानकारी को छोटे-छोटे टुकड़ों में तैयार करके बतायें। विशिष्ट जानकारी को यदि क्रमबद्ध तरीके से व्यवस्थित किया जाए तो अधिक लंबी अवधि तक और सही तरीके से याद रहती है। विशेषतः तब, जबकि लोगों को प्रश्न पूछने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

HELP - सहायता करें: व्यक्ति की सहायता करें

यह निर्णय लेने का और समस्या का समाधान करने का अवसर है। इस चरण में कार्यकर्ता लोगों की सहायता करते हैं। जिस सूचना से लोग जीवन शैली और जीवन से संबंधित मामलों का चयन कर सकते हैं। कार्यकर्ता का काम है कि विभिन्न विकल्पों के साथ सामने आयें और प्रत्येक विकल्प के लाभ और हानि पर विचार करने में लोगों की सहायता करें।

EXPLAIN - समझाना

जब किसी व्यक्ति ने फैसला ले लिया है, तो कार्यकर्ता संचार सामग्री का प्रयोग करके उस व्यक्ति को मुख्य सूचना याद रखने में सहायता कर सकती हैं। कार्यकर्ता संचार सामग्री का प्रयोग इसलिए भी करती हैं कि श्रोता को महत्वपूर्ण चर्चा बिंदुओं की याद दिलाई जाए। संचार सामग्री, मुख्य सूचना, लाभों और हानियों को मजबूत करती हैं।

RETURN - पुनः भ्रमण: वापसी/संचार दोहराना

दुबारा गृह भ्रमण की योजना बनाई जानी चाहिए। यदि जरूरी है तो पहले दी गई सूचना को फिर से दोहरायें। अगर व्यवहार को बदलने में कोई कठिनाई है तो कार्यकर्ता परिवार की समस्या को हल करने की कोशिश करें।

प्रशिक्षक कहता है

क्या आप मेरी सहायता करेंगे और अपने शब्दों में बतायेंगे कि प्रत्येक चरण का क्या अर्थ है? आइये कार्य क्षेत्र से उदाहरण लेते हुए प्रत्येक चरण का अर्थ समझाएंगे। जैसे आपके सहभागी एक एक करके चरण प्रस्तुत करते हैं, आप चरणों को फ्लिप चार्ट पर लिखें (गैदर के प्रत्येक चरण के लिए प्रतिभागियों से उदाहरण लेने के बाद)

प्रशिक्षक कहता है: हम अब एक सीडी देखेंगे जिसमें एक आशा की कहानी दिखाई गई है। चाहे यह आशा के जीवन और कार्यों के बारे में है लेकिन सीडी के दृश्य हम में से किसी के भी जीवन पर लागू होते हैं। अन्तर्वैयक्तिक संचार और परामर्श करते समय ये या वैसी ही गलतियां हम में से प्रत्येक द्वारा की जा सकती हैं। इसलिए आइये, फिल्म देखें। हम बीच-बीच में इस सीडी को रोकेंगे और प्रश्नों और उत्तरों के माध्यम से कुछ महत्वपूर्ण बिंदुओं पर चर्चा करेंगे।

प्रशिक्षक कहता है: (यदि सीडी काम नहीं करती/कोई साधन/बिजली उपलब्ध नहीं है) अब हम कुछ भूमिकाएं निभाएंगे जिनमें एक एएनएम और एक आशा की कहानी दिखाएंगे। जबकि यह किसी आशा के जीवन और कार्यों के बारे में है ये दृश्य हम में से किसी पर भी लागू होते हैं। अन्तर्वैयक्तिक संचार या परामर्श करते समय, ये या ऐसी ही गलतियां हम में से कोई भी कर सकता है। प्रत्येक नाटकीय प्रस्तुतिकरण के बाद हम प्रश्नों और उत्तरों के माध्यम से कुछ महत्वपूर्ण बिंदुओं के बारे में चर्चा करेंगे।

प्रशिक्षक करता है

गैदर के प्रत्येक चरण के लिए एक बार दो/तीन उदाहरणों को लेकर जब चर्चा कर लेते हैं, तब सीडी चालू करें। पहले चर्चा बिंदु पर सीडी बन्द करें। यदि सीडी काम नहीं करती तो दो सहभागियों से कहें कि हैंडआउट 7.2 के अनुसार नाटकीय भूमिका निभाएं।

हैंडआउट 7.2

रेखा अपने बच्चे के साथ अपने घर के फर्श पर बैठी हुई है। एएनएम अनिता घर के अन्दर प्रवेश करती है और एक कुर्सी पर बैठ जाती है। तब वह कहती है,

“क्या है? इतनी बार बताने पर भी तुम सुनती नहीं हो। पहले से जानकारी होती तो जल्दी-जल्दी बच्चे नहीं होते। इतना कहने के बाद भी तुम ने इसको टीके भी नहीं लगवाये हैं। कुछ ध्यान तो देती नहीं हो। जो बताती हूँ उसे गाँठ बांध कर रखा करो। बार-बार नहीं बता सकती मैं। इतना भी टाइम नहीं है, मेरे पास कह देती हूँ।”

रेखा अपनी कोई भी बात नहीं कर पाती। एक दो बार कोशिश करने के बाद वह चुप हो जाती है।

तब प्रश्न पूछें और उनके उत्तरों पर चर्चा करें।

पहले चरण के प्रश्न:

1. क्या एएनएम, अनिता ने रेखा से सही तरह से व्यवहार किया?



पहले चरण के प्रश्नों के संभावित उत्तर

1. एएनएम, अनिता ने रेखा से सही तरह से व्यवहार नहीं किया। अनिता ने पूरी प्रक्रिया में जल्दबाजी दिखाई, साथ ही रेखा के साथ असम्मानजनक व्यवहार किया। उसने कई बार रेखा को उलाहना दिया तथा यह एहसास कराया कि वह सभी कुछ गलत कर रही है।”
2. पहले से जानकारी होती तो जल्दी-जल्दी बच्चे नहीं होते”, “इतना कहने के बाद भी तुमने इसको टीके भी नहीं लगाये हैं, कुछ ध्यान तो देती नहीं हो,” “जो बताती हूँ उसे गाँठ बांधकर रखा करो... बार-बार नहीं बता सकती मैं भी। मेरे पास भी इतना समय नहीं है किसी के लिए” जैसी बातें कहकर अनिता ने बजाए रेखा को दोस्त बनाने के, उसे खुद से दूर कर दिया।
3. अनिता को पहले रेखा की स्थिति को समझने का प्रयास करना चाहिए था। एक एएनएम के रूप में लोगों के स्वास्थ्य संबंधी व्यवहारों में परिवर्तन लाना उसके कार्य का एक अहम हिस्सा है। उसे जानना चाहिए कि व्यवहार रातों-रात नहीं बदल जाते। इसके लिए सतत प्रयास करने तथा धैर्य रखने की आवश्यकता होती है।
4. हालांकि अनिता ने रेखा को ज्यादातर बातें सही बताई – जैसे कि महीने के पहले बुधवार को उपस्वास्थ्य केंद्र पर टीकों का लगना, जच्चा-बच्चा कार्ड, गर्भावस्था के दौरान संतुलित आहार, आयरन की गोलियाँ, टिटनेस का टीका, आराम करना आदि; लेकिन जिस गलत अंदाज और जल्दबाजी में ये सभी संदेश दिए गए, उससे शायद ही रेखा ने कुछ याद रखा हो।

प्रशिक्षक कहता है: क्या एएनएम दीदी ने रेखा से सही ढंग से व्यवहार किया? वह फीडबैक लें और संभावित उत्तरों के आधार पर चर्चा करें। तब एक नई सुबह पुस्तिका से अगला प्रश्न पूछें और पृष्ठ 7 पर दिए गए सभी चार प्रश्नों को एक-एक करके पूछें। पूछें कि गैदर में से किस चरण पर इस मामले में काम नहीं किया था। बताना – इस चरण का प्रयोग अधिकांश किया गया है।

प्रशिक्षक करता है: सीडी आगे चलाई जाती है या हैंडआउट 7.3 के अनुसार नाटकीय प्रस्तुतीकरण (2) किया जाता है।

हैंडआउट 7.3

पृष्ठ 10 – “देखो तो आप में कितनी खून... कुछ नहीं है क्या घर में”

प्रशिक्षक कहता है

कृपया बतायें कि आशा सलमा का व्यवहार कैसा था? एक नई सुबह पुस्तिका के पृष्ठ 9 पर दिये सभी प्रश्नों और पृष्ठ 10 पर दिए गए उनके उत्तरों पर चर्चा करें।

दूसरे चरण के प्रश्न

1. आशा बहू सलमा का व्यवहार कैसा था?
2. किसी से सम्पर्क के समय किन बातों का ध्यान रखना चाहिए?



दूसरे चरण के प्रश्नों के सम्भावित उत्तर

1. आशा बहू सलमा के व्यवहार में चिड़चिड़ापन तथा असम्मान था। सलमा ने बातचीत की शुरुआत ही ग़लत तरीके से यह कहते हुए कि; “देखों तो आपमें कितने खून की कमी है... खाने-पीने को कुछ नहीं है क्या घर में?” सलमा ने शान्ति से प्रश्न तो बहुत से किए, लेकिन उनके उत्तर देने का अवसर नहीं दिया। उसने शान्ति को कई बार उलाहना दिया तथा यह एहसास कराया कि वह सभी कुछ ग़लत कर रही है। सुनने की कला, प्रश्न करने की कला, उदाहरण देना, प्रोत्साहन देना, वाक्यों/शब्दों/तथ्यों को दोहराना, अशाब्दिक संचार का प्रयोग करना ऐसे कौशल हैं, जिनमें पारंगत होकर आशाएं अपनी बात प्रभावशाली तरीके से लोगों तक पहुंचा सकती हैं। एक अच्छी आशा को चाहिए कि वह लोगों को प्रश्न करने, अपनी बात कहने, स्पष्टीकरण देने का अवसर दें; उन्हें अपना मित्र बनाए तथा उन से सिर्फ़ काम के नहीं, बल्कि दोस्ताना सम्बन्ध बनाए।
2. गरिमा एवं सम्मान का व्यवहार करके, सही एवं सम्पूर्ण जानकारी देकर, लोगों के समय, सुविधा, हितों तथा भावनाओं का ध्यान रखकर तथा उसके द्वारा दी गई जानकारी गोपनीय रखकर लोगों को न केवल जानकारी दी जा सकती है; बल्कि उनके दिलों को भी जीता जा सकता है।

अन्तर्व्यक्तिक संचार (आपसी बातचीत) के छः चरणों (अभिवादन करना, पूछना, बताना, मदद करना, समझाना, लौटना/फिर से मिलना) का पालन करते हुए संचार को प्रभावी बनाया जा सकता है।

अब हम देखेंगे कि अन्तर्व्यक्तिक संचार और परामर्श के लिए उपयुक्त तकनीक का प्रयोग करते हुए इन कमियों को कैसे दूर किया जा सकता है।

प्रशिक्षक कहता है

सीडी आगे चलाई जाती है या हैंडआउट 7.4 के अनुसार रोल-प्ले 3 किया जाता है।

प्रशिक्षक कहता है: कृपया कुछ प्रश्नों के बारे में चर्चा करें (एक नई सुबह पुस्तिका से पृष्ठ 11 से प्रश्न पूछें) और पृष्ठ 12 पर दिए उनके उत्तरों पर एक-एक करके चर्चा करें।

हैंडआउट 7.4

तीसरे चरण के प्रश्न

1. आशा बहू सलमा ने इस बार शान्ति से कैसे बात की?
2. क्या सलमा ने आपसी बातचीत के छः चरणों का पालन किया?

तीसरे चरण के प्रश्नों के सम्भावित उत्तर:

1. इस बार सलमा के व्यवहार में सम्मान तथा अपनत्व था। सलमा ने शान्ति की तारीफ़ की तथा अपनेपन के साथ इस बात पर बनावटी नाराज़गी जताई कि वह अपना ख्याल नहीं रखती। सलमा कहती है: “अरे भाभी... इतने सुन्दर चेहरे पर ये फीकापन क्यों? जरा नाखून तो देखूँ... भाभी देखों अब मैं आपसे नाराज हो जाऊँगी”। इस बार सलमा ने सरल शब्दों में अपनी बात को समझाते हुए बताया: “भाभी जब औरत पेट से होती है तो उसे दो जिन्दगियों का ध्यान रखना पड़ता है... इसलिये समय पर और सही भोजन बहुत ज़रूरी होता है।” साथ ही सलमा ने सभी ज़रूरी संदेश भी बेहतर तरीक़े से दिए। उदाहरण के लिए: “मेरी प्यारी भाभी! आप दूध, हरी सब्जियाँ, फल, गुड़, घी खाया करो जो आपके आने वाले बच्चे की सेहत के लिए बहुत ज़रूरी है।” फिल्म में सलमा और शान्ति की आंगन में बैठकर बातचीत करते दिखाया गया है, लेकिन लगता है कि शुरुआत में सलमा ने शान्ति का अभिवादन किया होगा। फिल्म में सलमा को अन्तर्व्यक्तिक संचार के छः चरणों (अभिवादन करना, हाल-चाल पूछना, बताना, मदद करना, समझाना, लौटना/फिर से मिलना) का पालन करते हुए दिखाया गया है। अन्तर्व्यक्तिक संचार के छः चरणों का पालन करते हुए संचार को प्रभावी बनाया जा सकता है। इससे स्वास्थ्य कार्यकर्ता को लोगों से आत्मीय सम्बन्ध बनाने, अपनी बात उन तक पहुँचाने तथा उन्हें व्यवहार परिवर्तन के लिए तैयार करने में मदद मिलती है।
2. उदारहण देने तथा मुहावरों का प्रयोग करने से संचार का प्रभाव बढ़ जाता है, तथा लोगों को अपनी बात समझाना आसान हो जाता है। उदाहरण जितने वास्तविक, स्थानीय तथा सरल होते हैं, उतना ही उनका प्रभाव अच्छा पड़ता है। इस प्रशिक्षण फिल्म में भी सलमा ने शान्ति के साथ बातचीत के दौरान उदाहरण का अच्छा प्रयोग किया है। उसने कहा: “आपके आंगन में आम का पेड़ है वो आप ही ने लगाया था ना... आम आने लगे हैं उस पर... आपने उसे वक्त पर पानी दिया, खाद दी, धूप-छांव का ख्याल रखा... और अब तो फल भी लग गए... इसी तरह जब आप अपना ख्याल रखोगी तो एक दिन आपका बच्चा भी स्वस्थ ओर सेहतमंद होगा... उसका जन्म आसानी से होगा... घर में खुशियाँ आयेंगी और हमारी भाभी का मन खुशी से नाच उठेगा”।



प्रशिक्षक कहता है

अब हमने गैदर (GATHER) के छः चरणों को समझ लिया है तथा हमने यह भी देखा कि सही उत्तर पाने के लिये हमें सही प्रश्न पूछना पड़ता है। प्रभावशाली ढंग से प्रश्न पूछना किसे कहते हैं? अगले भाग में देखें कि इसका उत्तर क्या है।

प्रभावशाली ढंग से प्रश्न पूछना

प्रशिक्षक कहता है

दो प्रकार के प्रश्न होते हैं। यदि आप अपनी कार्य पुस्तकें खोलें और हैंडआउट 7.5 को देखें तो हम एक साथ पढ़ सकते हैं। हैंडआउट 7.5 में दो प्रकार के प्रश्न दिए गए हैं।

| प्रकार | उदाहरण |
|--|--|
| बन्द प्रश्न (इतिहास, संदर्भ की जानकारी के लिए) | आपके कितने बच्चे हैं? |
| खुला प्रश्न (भावनाओं, विश्वासों के बारे में जानना) | पूरक पोषण के बारे में आपने क्या सुना है? |

प्रशिक्षक कहता है: आवाज का लहजा महत्वपूर्ण होता है। आप आलोचनात्मक ढंग से प्रश्न न पूछें। आप कोशिश करें और आवाज के ऐसे लहजे का इस्तेमाल करें जिसमें रुचि और दिलचस्पी व्यक्त हो।

प्रतिभागियों से पूछें कि हमें प्रश्न पूछने की जरूरत क्यों होती है? संभावित उत्तर निम्नानुसार हो सकते हैं:

- देखभाल करने वालों को बोलने के लिए प्रोत्साहित करना।
- देखभाल करने वालों की बातों में रुचि दिखाना।
- देखभाल करने वालों की भावनाओं के प्रति अपनी जानकारी बढ़ाना।
- जरूरी और महत्वपूर्ण सूचना को निकलवाना।
- देखभाल करने वालों को उनके अधिकारों का अहसास दिलाना।

यदि प्रश्न प्रभावी ढंग से पूछे जाते हैं तो हम प्रश्नों के माध्यम से क्या सीख सकते हैं?

| | | |
|---------------------|---|---|
| सामान्य स्थिति | — | “आप किसके बारे में बात करना चाहते हैं”? |
| तथ्य | — | “क्या हुआ?” |
| भावनाएं | — | “आपने कैसा महसूस किया?” |
| स्पष्टता/स्पष्टीकरण | — | “क्या आप मुझे एक उदाहरण दे सकते हैं?” |

प्रशिक्षक करता है: हम एक छोटा अभ्यास करेंगे। मैं आपको एक चार्ट पेपर दिखाऊंगा जिस पर कुछ प्रश्न लिखे हैं। हम पहचान करेंगे कि यह किस प्रकार का प्रश्न है? (खुला/बन्द)

हैंडआउट 7.5

| चार्ट पर प्रश्न | केवल प्रशिक्षक के नोट्स में |
|---|-----------------------------|
| 1. क्या आपका बच्चा कुपोषित है और उसका वजन कम है? | बन्द प्रश्न |
| 2. आपके बच्चे को पिछले टीके की सुई कब दी गई थी? | खुला प्रश्न |
| 3. क्या आपने अपनी बेटी को पोलियो की खुराक दी थी? | बन्द प्रश्न |
| 4. उसके जन्म से लेकर अब तक उसे कितने टीके दिए गए हैं? | खुला प्रश्न |
| 5. क्या गर्भावस्था के दौरान आप डॉक्टरी जांच के लिए गई थी? | बन्द प्रश्न |
| 6. गर्भावस्था के दौरान आप चैक-अप के लिए कितनी बार और कब गईं? | खुला प्रश्न |
| 7. आप क्या जानती हैं कि आपके बच्चे के खराब स्वास्थ्य के क्या कारण हैं? | खुला प्रश्न |
| 8. क्या आपको पता है कि आपके बार-बार गर्भधारण से आप कमजोर हो रही हैं? | बन्द प्रश्न |
| 9. आप महसूस करती हैं कि बार-बार गर्भधारण के कारण आपके शरीर पर क्या प्रभाव पड़ता है? | खुला प्रश्न |
| 10. क्या आप जानती हैं कि आंगनवाड़ी केंद्र में विटामिन ए दिया जाता है? | बंद प्रश्न |
| 11. विटामिन ए के क्या लाभ हैं और आप उसे कहां से प्राप्त करती हैं? | खुला प्रश्न |
| 12. अपने अन्धविश्वास के कारण ही तुम बच्चे को दूध नहीं पिला रही हो ना? | बंद प्रश्न |
| 13. पहले भी कई बार बताया है। तुम बच्चे को दूध पिलाओगी या मैं ऐसे ही कहती रहूंगी। | बंद प्रश्न |
| 14. तुम बच्चे को दूध क्यों नहीं पिला रही हो? | खुला प्रश्न |
| 15. मुझे बताओ बच्चे को दूध पिलाने में क्या समस्याएं या बाधाएं हैं? | खुला प्रश्न |

प्रभावशाली सुनना

प्रशिक्षक कहता है

गैदर की सीडी में हमने देखा कि ठीक प्रकार से समुदाय की बात सुनना बहुत महत्वपूर्ण है। हमारे काम में एक कौशल बहुत ही महत्वपूर्ण है और वह अच्छा संबंध और रिश्ता बनाने में हमारी सहायता करता है और वह है सुनना। सुनने के बारे में हम एक छोटा सा अभ्यास करेंगे। मैं एक छोटा अनुच्छेद/पैराग्राफ (जिसे नीचे दिया गया है) पढ़ूंगा। कृपया इसे ध्यानपूर्वक सुनें और कुछ प्रश्नों के उत्तर दें। मैं इसे केवल एक ही बार पढ़ूंगा। प्रशिक्षक यहां नीचे दिए गए पैराग्राफ को पढ़ेगा।

“सुधा जिला आगरा के गांव खैरटोरा के लिए आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के रूप में नियुक्त है। आगरा ताजमहल के लिए प्रसिद्ध है। ताजमहल बंबई में एक होटल है जिसे एक आतंकवादी हमले में जला दिया गया था। आतंकवाद समाज के लिए खराब है। समाज नहीं जानता कि उसके लिए अच्छा क्या है और बुरा क्या है। उदाहरणार्थ हर कोई जानता है कि धूम्रपान स्वास्थ्य के लिए हानिकारक है लेकिन फिर भी समाज में तम्बाकू बेचा जाता है। समाज में और भी कई बुरी बातें हैं। महिलाओं के प्रति भेदभाव एक अन्य उदाहरण है। महिला लंका का क्रिकेट खिलाड़ी है। लंकेश कुमार, कुंभ, करण और मेघनाद सीता की आंगनवाड़ी के बच्चे हैं। वह उन्हें हर रोज पुष्ट आहार देती है।

1. सुधा किस शहर में रहती है? (सही उत्तर, शहर में नहीं बल्कि जिला आगरा के गांव खैरटोरा में रहती है)
2. हमारे समाज में क्या बुरा है? (पुनः पैराग्राफ के आधार पर केवल तीन बातों का वर्णन किया गया है – आतंकवाद, तम्बाकू बेचना और लिंग भेदभाव, क्या सहभागी तीन से अधिक बातों का वर्णन करते हैं... ये उनके अनुभव और विचारधारा से प्रकट होती है, पैराग्राफ से नहीं।)
3. लंका में किसने आग लगाई थी? (पैराग्राफ में इसके बारे में नहीं बताया गया। लेकिन देखें कि कोई उत्तर देता है कि होटल जलाया गया था)
4. हनुमान कौन है? (पुनः पैराग्राफ में लंका की बात कही गई है और हनुमान के बारे में वर्णन नहीं है। यदि कोई सहभागी उत्तर देता है तो यह उसके पूर्व ज्ञान और अनुभव पर आधारित है।)
5. सीता, लंकेश, कुंभ करण और मेघनाद में समान बात क्या है? (सही उत्तर है: सीता की आंगनवाड़ी के बच्चे हैं)
6. क्या सुधा महिला है? (पैराग्राफ के आधार पर इसके दो उत्तर हो सकते हैं – एक, हां सुधा एक महिला (यानि स्त्री) है, और दूसरा नहीं, सुधा महिला नहीं है (महिला तो क्रिकेट खिलाड़ी है)

हमने देखा कि कुछ उत्तर ठीक नहीं थे क्योंकि हमने पैराग्राफ को ध्यानपूर्वक नहीं सुना था, क्यों?

- क्या यह उबाऊ था?
- क्या यह लम्बा था?
- क्या इसमें कोई क्रमबद्धता और तर्क नहीं था?

यह देखना महत्वपूर्ण है कि अपने पूर्व-ज्ञान के कारण हमने इस पैराग्राफ के संदर्भ के बाहर कुछ प्रश्नों के उत्तर कैसे दिए। अच्छे तरीके से सुनने के लिए कुछ संकेत प्राप्त करते हैं।

- अपने पूर्व-ज्ञान और अनुभवों पर ध्यान दें क्योंकि वह आपके सुनने को प्रभावित करते हैं।
- पूर्वाग्रह से परहेज करें (जैसा कि अच्छा या बुरा या उबाऊ या तर्कहीन है)।
- एकाग्र रहें।
- वक्ता पर ध्यान केंद्रित करें।
- बीच में बाधा न डालें।

- अशाब्दिक फीडबैक दें (जैसे सिर हिलाना, मुस्कुराना, 'हम्म' कहना और आगे झुकना)।
- भावनाओं को दिखायें।
- संक्षेप प्रस्तुत करें।
- स्पष्टीकरण देने के लिए कहें।



6. प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी

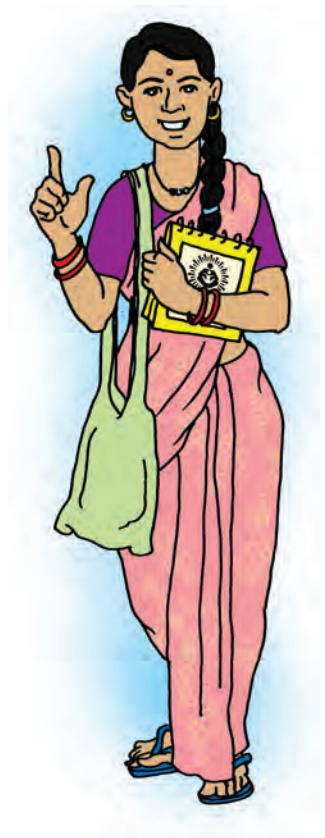
इस सत्र में हम गैदर वीडियो का प्रयोग करेंगे। यह सुनिश्चित करें कि आपके पास सीडी चलाने के लिए आवश्यक चीजें उपलब्ध हैं और देख लें कि सीडी चलने के लिए ठीक हालत में है। यदि यह उपलब्ध नहीं है तो नाटक मंचन की व्यवस्था तैयार करा लें और भूमिका निभाने के लिए वालंटियरों को आमंत्रित करें। संचार के लिए गैदर सिद्धांतों के अलावा यह सुनिश्चित करना है कि आप भी प्रभावी ढंग से सुनने और प्रश्न करने की निपुणताओं के बारे में बात करें सहभागियों से कहें कि अगले सत्र में हम इन कौशलों का अभ्यास करेंगे।



7. समापन

कई बार कोई बच्चा कक्षा में पढ़ाई में पिछड़ जाता है तो उसके मां-बाप क्या करते हैं? वह बच्चे को घर पर स्वयं पढ़ाना आरंभ कर देते हैं या बच्चे के लिये ट्यूशन लगा देते हैं। इस मामले में छोटे समूह संचार (कक्षा में) द्वारा बच्चे को सहायता नहीं मिली थी। इसीलिए बच्चे के लिए एक अलग संचार की व्यवस्था करनी पड़ी। इस संचार को आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार और परामर्श कहते हैं।

हमारे काम में आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार और परामर्श की भूमिका कुछ वैसी ही है। यह घर पर ट्यूशन देने के ही समान है। इसकी भूमिका इससे भी आगे जाती है। इसकी सहायता से हम ऐसे परिवारों के साथ संपर्क स्थापित कर सकते हैं जो किसी कारणवश हमारे कार्यस्थल पर समूह में शामिल नहीं हो सकते या यदि वे शामिल होते भी हैं तो समाज के कुछ ज्यादा ताकतवर सदस्य उन्हें नीचा दिखाते हैं। आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार और परामर्श उन घटकों में से एक है जो व्यवहार परिवर्तन को प्रभावित करते हैं और याद रखें कि यह ग्रीट (अभिवादन) के साथ आरंभ होता है।



हज़ूर आपका भी एहताराम करता चलों
इधर से गुजरा था सोचा सलाम करता चलों

शादाब

सत्र 8

संचार सामग्री का प्रयोग करना



1. उद्देश्य

- सहभागी प्रयोग की जाने वाली सामग्रियों और उसके लाभों और हानियों के बारे में जान जायेंगे।
- सहभागी प्रयोग के अवसरों के बारे में समझ जायेंगे।
- सहभागी संचार सामग्रियों के प्रयोग में चुनौतियों और अवरोधों की समीक्षा करेंगे।
- सहभागी कुछ संचार सामग्रियों के प्रयोग का अभ्यास करेंगे।
- वे दूसरों को यह करते हुए देखते हैं और किसी विशेष सामग्री/संचार प्रक्रिया का प्रयोग करते हुए 'क्या करें और क्या न करें' इस बारे में चर्चा करेंगे।



2. आवश्यक सामग्री


संचार सामग्रियां, चार्ट पेपर, मार्कर, चार भिन्न रंग की बिंदी (प्रत्येक रंग के आठ)
— एक लिफाफे में एक (8+8+7) के साथ 30 छोटे लिफाफे। आईईसी सामग्री:
फिलपबुक—जीवन के संदेश, दो फिल्म समूह संचार एवं बढ़ते कदम।



3. समय

120 मिनट

4. कार्यप्रणाली

- 
- चार समूहों में सहभागियों द्वारा सामग्रियों की सूची बनाना जिसके बारे में वे जानते हैं, उनके लाभ और हानियां बताना।
 - सामग्रियों का प्रयोग करने के लिए सहभागियों द्वारा बड़े समूह में अवसरों के बारे में विचार करना।
 - प्रशिक्षक द्वारा सामग्रियों के प्रयोग के बारे में फिल्म दिखाना। यदि वीडियो उपलब्ध नहीं है तो प्रशिक्षक द्वारा फिलप चार्ट का प्रयोग करना।
 - सामग्रियों के प्रयोग का अभ्यास करने के लिए चार समूह बनाए जाते हैं जिस के आधार पर सहभागी सामग्रियों के प्रयोग और सत्र के संगठन पर एक जांच सूची तैयार करेंगे।



5. प्रक्रिया

प्रशिक्षक कहता है

बहुत ही दिलचस्प सत्र में आपका स्वागत है। मैं आपको एक उपहार दे रहा हूँ। कृपया पहन लें ताकि दूसरे लोग इसे देख सकें (लिफाफे को वितरित करता है)

आप अपना लिफाफा खोल सकते हैं और जो प्राप्त किया है उसे पहन सकते हैं तो यह एक रंगारंग सभा होगी। सहभागी अपने माथे पर या अपने कपड़ों पर बिंदी/रंगीन डॉट्स लगा सकते हैं और जब वे ऐसा कर रहे हैं तो प्रशिक्षक बात जारी रखता है।

इस बात को समझने के लिए कि संचार प्रभावी ढंग से कैसे करना है हमने पिछले डेढ़ दिन में बहुत काम किया है। हमने देखा है कि दिखाने की प्रक्रिया से किस प्रकार हमारे संचार में सुधार हो सकता है। अधिकांश संचार सामग्रियां देखने और सोचने में लोगों को व्यस्त रखने के लिए तैयार की जाती हैं।

एक अच्छी संचार सामग्री हमारे संचार में "क", "द" और "म" तीनों को जोड़ती है। अब इस सत्र में, आइए कुछ उपकरणों को देखें जो प्रयोग करने के लिए हमारे पास हैं।

मैं आपसे समूहों में काम करने के लिए कहूंगा। आपका काम है कि सब संचार सामग्रियों की सूची बनाएं जिनके बारे में आप जानते हैं। तब आप चर्चा करेंगे कि प्रत्येक सामग्री के सामने उसके प्रयोग करने के लाभ लिखेंगे और अगले कॉलम में अवसरों के बारे में लिखेंगे जो आपके पास उसके प्रयोग के लिए उपलब्ध हैं।

आइए इसका एक उदाहरण देखें (चार्ट प्रदर्शित करता है)

| सामग्री | लाभ | प्रयोग के लिए अवसर |
|-------------|---|-------------------------------|
| पिलप पुस्तक | समूह के जिज्ञासा को बनाए रखने के लिए प्रयोग किया जा सकता है | घरों के दौरों के दौरान बतायें |
| | | |
| | | |

यहां हमने केवल एक ही लाभ दिया है लेकिन आपके पास बहुत अन्य भी हो सकते हैं। इसी प्रकार बहुत से अन्य अवसर भी हो सकते हैं जहां आप इसका प्रयोग कर सकते हैं। मैं चार्ट तैयार करने के लिए आपको 10 मिनट दूंगा और उसके बाद आप एक प्रस्तुतीकरण करेंगे।

इससे पहले कि आप समूह बनाने का काम करें, पूछें कि क्या सबने काम को समझ लिया है।

आइए हम चार समूह बनाएं। इसके लिए, आप ऐसे लोगों को ढूँढ़ेंगे जो समान रंग की बिंदी लगाए हैं

प्रशिक्षक करता है

जब समूह बनाए जाते हैं तो प्रशिक्षक प्रत्येक समूह को चार्ट पेपर और मार्कर देगा। 8 मिनट के बाद समय के बारे में चेतावनी दें। 10 मिनट के बाद समूहों को एक साथ बुलाएं।

प्रशिक्षक कहता है

प्रत्येक समूह एक प्रस्तुतीकरण करेगा। हम रंग के समूह के साथ आरंभ करते हैं। इस समूह द्वारा प्रस्तुतीकरण करने के बाद अगले (रंग) समूह से प्रस्तुतीकरण करने के लिए कहें। समूह को कहें कि केवल नई बातें जोड़ें। पहले समूह द्वारा यदि कोई बात बतायी गयी है तो उसे दोहराया नहीं जाएगा।

ऐसे ही तीसरे और चौथे समूह के लिए करें।

यदि प्रस्तुतीकरण के बाद, कुछ बिंदु रह जाते हैं तो उन्हें जोड़ दें। (हैंडआउट 8.1 देखें)

हैंडआउट 8.1

| सामग्रियां | लाभ | प्रयोग के लिए अवसर |
|---------------------------|---|---|
| फिलप चार्ट / फिलपबुक | छोटे समूह के साथ प्रभावी ढंग से इस्तेमाल किया जा सकता है। विभिन्न विषयों के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। दर्शकों की रुचि बनाए रखता है। इसे साथ ले जाना और विभिन्न स्थलों पर इस्तेमाल करना आसान है। | गृह भ्रमण के दौरान, छोटा समूह प्रस्तुतीकरण के लिए, महिलाओं के साथ मासिक बैठकों के दौरान जब महिलाएं स्वास्थ्य और पोषण दिवस के दौरान पंजीरी या टीकाकरण के लिए आती हैं |
| पैपलेट, पुस्तिकाएं, पर्चे | गृह भ्रमण के दौरान दिए जा सकते हैं। लोग अपनी इच्छानुसार इन्हें पढ़ सकते हैं और परिवार को भी बता सकते हैं। इन्हें तैयार करना आसान होता है। | उन लोगों के लिए इस्तेमाल करना जो लोग पढ़ सकते हैं जब तक कि पूर्ण सचित्र न हों। बैठकों, त्यौहारों, अखबारों के दौरान वितरण। एक सत्र के बाद घरों के दौरे के समय देना ताकि दी गई सूचना याद दिलाई जाए। |
| पोस्टर, चार्ट | सार्वजनिक क्षेत्रों में लगाए जा सकते हैं। जहां दी गई सूचना के बारे में लोगों को याद दिलाया जा सकता है। यद्यपि पोस्टर पर बहुत ज्यादा संदेश नहीं दिए जा सकते, इसमें मुख्य संदेश रहता है और यदि आकर्षक ढंग से बनाया गया हो तो लोगों को याद दिलाने के लिए अनुस्मारक का काम करता है। | आंगनवाड़ी केन्द्र, पंचायत भवनों, प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र पर बैठक के दौरान। रैली या मेले के दौरान। |
| फलैश कार्ड | छोटे समूह में उन्हें सब को दिखाया जा सकता है और लोग छू सकते हैं और चित्र देख सकते हैं। इन्हें ले जाना आसान होता है। एक अनुक्रम में सूचना दे सकते हैं। सचित्र होते हैं और इसलिए कम पढ़े लोगों द्वारा आसानी से समझे जा सकते हैं। | छोटा समूह प्रस्तुतीकरण के लिए गृह भ्रमण के दौरान, महिलाओं के साथ मासिक बैठकों के दौरान स्वास्थ्य एवं पोषण दिवस के दौरान जब महिलाओं पंजीरी और टीकाकरण के लिए आती हैं |

एक बार जब प्रस्तुतीकरण पूरा हो जाए तो यह कहते हुए समापन करें कि बहुत प्रकार की सामग्रियां उपलब्ध हैं जो हमारे काम को अधिक प्रभावकारी बनाती हैं और मज़ा भी देती हैं। फिर भी इन सामग्रियों का प्रयोग क्यों नहीं करते?

प्रशिक्षक करता है

संभावित उत्तर सुनें, जैसे:

- कई बार उपलब्ध नहीं होतीं (भण्डारण दूर किया जाता है और सेवा स्थल पर नहीं होती)
- इनके प्रयोग करने के महत्व को नहीं जानते
- जानकारी नहीं होती कि उन्हें कैसे इस्तेमाल किया जाए
- भाषा अवरोध (यदि स्थानीय भाषा में न हो)
- उनका प्रयोग करने के लिए प्रशिक्षित नहीं हैं
- प्रयोग करने के लिए उन्हें और समय की जरूरत है
- लापरवाही
- मान लेते हैं कि लोग बिना देखे ही समझ सकते हैं।

उन उत्तरों को ध्यानपूर्वक देखें जहां कार्रवाई, कार्यकर्ताओं द्वारा की जानी है। उदाहरणार्थ यह अन्तिम तीन उत्तर ऐसे हैं जहां कार्यकर्ता कार्रवाई स्वयं कर सकते हैं।

प्रशिक्षक कहता है

हमारे हाथों में क्या है? आप किन कठिनाइयों को दूर कर सकते हो? या क्या वे वास्तविक कठिनाइयां हैं या केवल आपकी कल्पनाएं? इसमें अधिक कठिनाई तो हमारे रुझान में हैं। यदि हम उनका प्रयोग करना चाहते हैं तो हम अवश्य करेंगे। कई बार हम इस्तेमाल नहीं करते क्योंकि हम सोचते हैं कि हम एक अच्छा काम नहीं कर पायेंगे। आइये इस अवसर का इस्तेमाल करें और देखें कि सामग्रियों का प्रयोग कैसे किया जा सकता है और तब उनका इस्तेमाल करने का स्वयं अभ्यास करें।

प्रशिक्षक करता है

सामग्रियों के सही प्रयोग पर फिल्म दिखायें। इसमें लगभग 15 या 20 मिनट लगेंगे। उनके पास कोई प्रश्न हों तो उसका उत्तर दें। जब कोई मुद्दा निकल आता है तो प्रशिक्षक उन्हें लिख लेगा और इस प्रकार एक चैकलिस्ट तैयार की जाएगी।

यदि कोई विषय रह गया है तो प्रशिक्षक उसे जोड़ देगा। यदि हैंडआउट 8.2 में दिए बिन्दुओं को सहभागियों के साथ मिलकर पढ़ा जाता है तो इससे सहायता मिलेगी।

हैंडआउट 8.2

पोस्टरों का प्रयोग कैसे किया जाए?

दो प्रकार के पोस्टर होते हैं:

1. पोस्टर, जो लोगों को प्रेरित करते हैं
2. पोस्टर, जो लोगों को शिक्षा प्रदान करते हैं।

1. पोस्टरों को कहाँ लगायें? अपने स्वास्थ्य केंद्र के प्रतीक्षा कक्ष और परीक्षा कक्ष में, बस स्टॉप पर, किराना दुकानें पर, आंगनवाड़ी केन्द्र, पंचायत भवन। इस बारे में सोचें कि पोस्टर किस आशय के लिए बनाया गया है और इसे कौन देखेगा।
2. देखभाल करने वालों के साथ वार्तालाप करते समय उन्हें प्रोत्साहित करने के लिए भी पोस्टरों का इस्तेमाल किया जा सकता है।
3. देखभाल करने वालों से पूछें कि पोस्टर से उन्हें क्या समझ में आ रहा है। यदि उत्तर सही है तो उसकी समझ को सकारात्मक रूप से मजबूत करें यदि उत्तर गलत है तो उसकी समझ को विनम्र और धैर्यपूर्वक तरीके से सुधार दें।

फ्लिप बुक का प्रयोग कैसे किया जाए?

1. फ्लिप बुक को ऐसे पकड़ें कि सब उसे देख सकें।
2. चित्रों की ओर इशारा करें, पाठ की ओर नहीं।
3. (सामूहिक वार्ता के लिए) श्रोताओं के सामने आयें। फ्लिप बुक के साथ कमरे में इधर-उधर जायें यदि सारा समूह एक ही समय में इसे नहीं देख सकता। समूह को शामिल करने का प्रयास करें।
4. चित्र के बारे में श्रोताओं से प्रश्न पूछें ताकि पता चले कि उनकी समझ ठीक है या नहीं।
5. यदि फ्लिप बुक में पाठ दिया है तो इसका प्रयोग मार्गदर्शक के रूप में करें, लेकिन विषयवस्तु के बारे में जानकारी पहले से ही प्राप्त करें ताकि आप पाठ पर निर्भर न हों।

पुस्तिका का प्रयोग कैसे किया जाए?

पुस्तिकाएं इसलिए तैयार की जाती हैं कि कार्यकर्ताओं द्वारा दी गई मौखिक सूचना को सुदृढ़ या समर्थित किया जाए। यदि उचित ढंग से इनका प्रयोग किया जाए तो आप द्वारा देखभाल करने वालों को दिए गये संदेशों को यह मजबूत करते हैं। इन पुस्तिकाओं का प्रयोग कैसे किया जाए, इस संबंध में निम्नलिखित सुझाव दिए जाते हैं:

1. देखभाल करने वाले के साथ पुस्तिका के प्रत्येक पन्ने को पढ़ें। इससे आपको अवसर मिलेगा कि किसी समस्या के बारे में दिखा सकें और किसी भी प्रश्न का उत्तर दे सकें जो श्रोताओं के पास है।
2. चित्रों की ओर इशारा करें पाठ की ओर नहीं। इससे श्रोताओं को याद रखने में सहायता मिलेगी कि चित्र क्या बताते हैं।
3. श्रोताओं की प्रतिक्रियाओं को ध्यानपूर्वक देखें। यदि आपके श्रोतागण घबराये हुए और चिन्तित लगते हैं तो उन्हें प्रोत्साहित करें कि अपनी किसी भी चिन्ता के सम्बन्ध में प्रश्न पूछें। बातचीत करने से आपके और देखभाल करने वाले के बीच एक अच्छा संबंध स्थापित करने और विश्वास का निर्माण करने में सहायता मिलती है।
4. पुस्तिका देखभाल करने वाले को दें। सुझाव दें कि वह परिवार में दूसरों के साथ इस जानकारी को बांटें।

हैंडआउट 8.3

एक समूह चर्चा की व्यवस्था और संचालन के चरण

सीडी दिखाएं (समूह संचार एवं बढ़ते कदम) कि समूह वार्तालाप का संचालन कैसे करना है और निम्नलिखित सूत्रों का प्रयोग करते हुए इसे दृढ़ करें।

चरण 1:

चर्चा की योजना बनाएं: योजना बनाते हुए आपको कई बातों का अनुसरण करना होगा।

चर्चा उद्देश्य तैयार करें: सुनिश्चित करें कि चर्चा के अंत में आपके सुनने वालों को क्या जानकारी प्राप्त होनी जरूरी है।

चर्चा की रूपरेखा तैयार करें: क्रमशः लिखें कि आप सूचना को कैसे प्रस्तुत करेंगे।

चर्चा के समय की योजना बनाएं: क्या चर्चा की योजना सुविधा जनक समय पर चयनित श्रोताओं के लिए बनाई गई है? सुनिश्चित करें कि यह अधिक लंबी न हो।

चर्चा का स्थल चुनें: क्या चयनित श्रोताओं के लिए स्थल सुविधाजनक है? क्या यह आरामदेह है और बहुत सी अन्य ध्यान बटाने वाली बाधाओं से मुक्त हैं?

चर्चा के लिए सहायक साधन चुनें: यदि आप श्रोताओं का ध्यान बनाए रखना चाहते हैं तो चित्रों का प्रयोग करें और सूचना को सुदृढ़ बनाएं। एक चित्र एक हजार शब्दों के समान मूल्यवान होता है! प्रदर्शन का मूल्य तो शायद इससे भी अधिक होगा।

चर्चा को प्रोत्साहित और मूल्यांकित करने के लिए प्रश्न तैयार करें; लोग बातें करना पसन्द करते हैं और सुविचारित प्रश्न आपके श्रोताओं को प्रेरित करेंगे कि वे चर्चा में भाग लें। इससे आपको यह जानने में सहायता मिलेगी कि आप जो चाहते हैं, क्या उन बातों को समझ और सीख लिया है।

चरण 2:

चर्चा को संचालित करना: चर्चा तब बहुत रुचिकर होती है जब 20 मिनट से लंबी न हों, सुव्यवस्थित हो और श्रोताओं को उसमें शामिल किया गया हो। चर्चा को प्रोत्साहित करने का सबसे बढ़िया तरीका यह है कि श्रोताओं को उसमें शामिल किया जाए। यह जरूरी है कि आप अच्छी तरह सुनें, प्रश्न करें और चर्चा का सार प्रस्तुत करें।

समूहचर्चा को संचालित करने के लिए कुछ बातों का आपको अनुसरण करना चाहिए, उन बातों को नीचे दिया गया है:

- अपना परिचय दें और चर्चा के विषय के बारे में बतायें।
- समूह सहभागिता को प्रोत्साहित करें।
- चर्चा को निर्देशित करें।
- सहभागियों को प्रोत्साहित करें कि एक दूसरे को उत्तर दें।
- संबंधित संचार सामग्री का प्रयोग करते हुए स्पष्ट उत्तर और सही सूचना दें।
- नेत्र सम्पर्क बनाये रखें।
- साफ, स्पष्ट, सांस्कृतिक रूप से स्वीकृत और सरल भाषा का प्रयोग करें।
- चर्चा के अवसर को ध्यान में रखते हुए उचित वस्त्र पहनें।
- अशाब्दिक भाषा का सही तरह से प्रयोग करें।

चर्चा के दौरान, आप ध्यान रखेंगे कि:

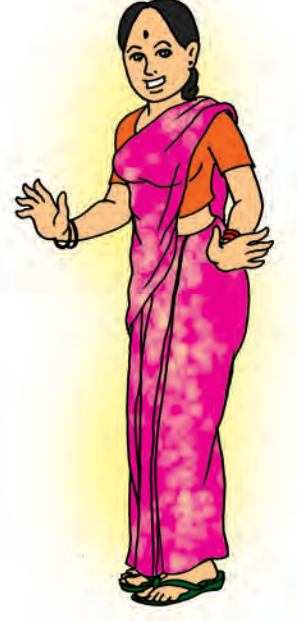
- समूह के सदस्यों को भाग लेने का अवसर दिया जाता है।
- दूसरों के योगदान को स्वीकार करें।
- विवादों का निपटारा करते समय कोई पक्ष लेने से बचें।
- सब सदस्यों को जानें और उनके साथ मित्रवत् व्यवहार करें।
- महत्वपूर्ण बिंदुओं का सार प्रस्तुत करें।

आप सुनिश्चित करें कि सभी सदस्यों के विचारों का आदर किया जा रहा है और कोई सदस्य चर्चा पर हावी नहीं हो रहा है। प्रभावशाली व्यक्तित्व वाले लोगों को याद दिला दें कि दूसरों को बोलने का भी मौका दें। जो कम बोल रहे हैं ऐसे व्यक्तियों से कुछ बोलने के लिए कहें जैसे, “रुकसान आज तुमने हम लोगों को बहुत सारी बातें बताई हैं, चलो आज सुनीता से भी कुछ सुनते हैं”।



6. प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी

- इस सत्र में संचार साधनों के प्रयोग के महत्त्व पर विशेष बल दें।
- पहला भाग तो यह है कि सहभागियों को देखने में सहायता दी जाए कि जिन सामग्रियों का वे इस्तेमाल कर सकते हैं, उनके बारे में उन्हें कितनी जानकारी है।
- अवरोध ऐसी चीजें हैं जिनके बारे में सहभागी प्रतिक्रिया देंगे। सुनिश्चित करें कि सहभागी समझते हैं कि संचार सामग्री का प्रयोग करने में उनकी अपनी-अनिच्छा जुड़ी है। एक बार जब उन्होंने अपने भय को समझ लिया है तो उन्हें प्रेरित किया जा सकता है कि इस पर काबू पायें। अवरोधों के सत्र पर उन्हें बहुत देर तक रुका न रहने दें।
- फिल्में दिखाई जानी चाहिए और सहभागी यदि प्रश्न पूछें तो उनका उत्तर दिया जाना चाहिए। जिसका मुख्य उद्देश्य यह है कि सामग्रियों के प्रयोग और सत्रों की व्यवस्था करने का वे स्वयं अभ्यास करें। सही प्रयोग के लिए जांच सूची बनाने में उनकी सहायता करें।



7. समापन

संचार सामग्रियों के प्रयोग करने का सबसे बड़ा लाभ यह है कि इससे अपनी परिचर्चाओं को विषय पर केंद्रित रखने में आपको सहायता मिलेगी। चर्चा लक्ष्य पर बनी रहनी चाहिये और संक्षिप्त होनी चाहिए जो एक अच्छे संचार का प्रमाण-चिन्ह है।

“स्पष्ट वक्ता वह है जो संक्षेप में बोलता है, लेकिन जिसकी वाणी मधुर है। एक वक्ता जो बहुत अधिक बोलता है लेकिन जिसका कोई अर्थ नहीं है वह मात्र एक बकवादी है”

संस्कृत श्लोक नीतिदृष्टि

सत्र 9

टीम संचार



1. उद्देश्य

- सहभागी टीमों के भीतर संचार के महत्वपूर्ण बिंदुओं को समझ जायेंगे।
- वे यह भी समझ जायेंगे कि टीम में तालमेल को बेहतर बनाने के लिए कैसे संचार करना है।



2. आवश्यक सामग्री

चार्ट पेपर, मार्कर, तीन टीटी गेंद या तीन नींबू, तीन चम्मच, डीवीडी प्लेयर, टीवी, आशा फिल्म की सीडी: "एक दिन जिंदगी का"।



3. समय

45 मिनट

4. कार्यप्रणाली



- प्रशिक्षक द्वारा एक कहानी सुनाते हुए आरंभ करना
- टीमों द्वारा एक खेल खेलना – प्रत्येक टीम में 10 सदस्य हैं
- टीम संचार के महत्वपूर्ण पहलुओं पर जोर देने के लिए प्रश्न करना और विचार-विमर्श



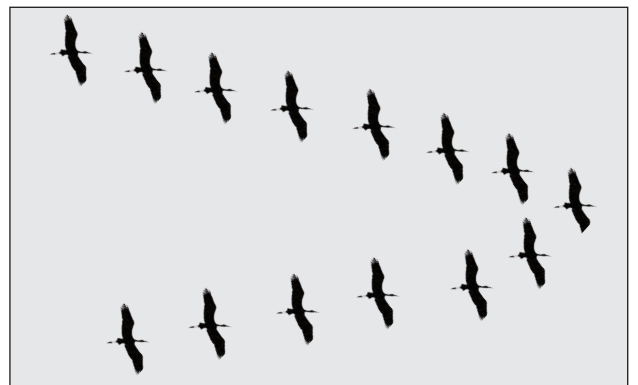
5. प्रक्रिया

प्रशिक्षक कहता है

बहुत बार हमने आकाश में पक्षियों को उड़ते हुए देखा है। कुछ पक्षी हैं जो झुण्ड में उड़ते हैं (जैसे कबूतर) और कुछ पक्षी ऐसे हैं जो V बनाते हुए उड़ते हैं (जैसे सुरखाब)। इनमें अंतर क्या है? कोई कह सकता है कि कबूतर सदा छोटी दूरी तक उड़ते हैं लेकिन सुरखाब हजारों किलोमीटर की लंबी दूरी तक उड़ते हैं – जबकि इनका आकार और वजन बड़ा होता है। वे ऐसा इसलिए कर पाते हैं क्योंकि उन्होंने टीम में उड़ना सीखा है।



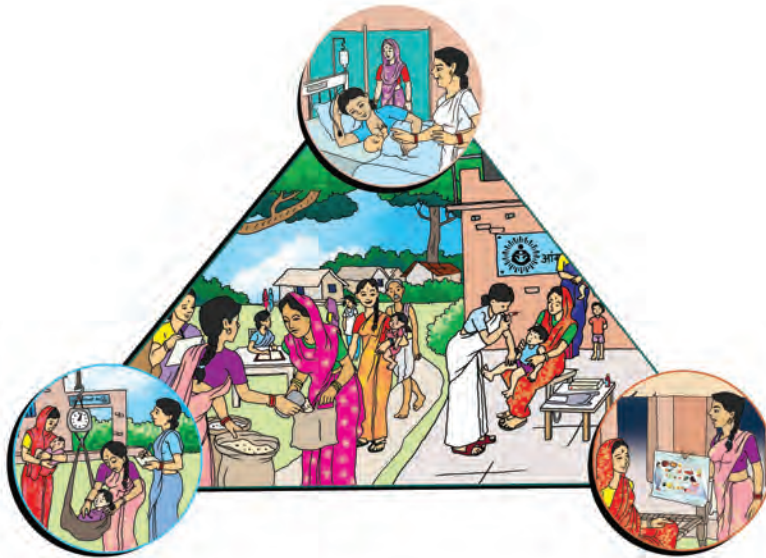
चित्र 1: उड़ते हुए कबूतरों का झुण्ड



चित्र 2: V की आकार में उड़ते हुए सुरखाबों का झुण्ड

जब वे एक “V” के आकार में उड़ते हैं तो V के शीर्ष पर एक नेता होता है और दूसरे पक्षी नेता के पीछे होते हैं और विशुद्ध रूप से V बनाते हैं। V में आगे रहने वाले पक्षी अपने पंख हिलाते हैं और बहुत सी हवा उड़ा देते हैं जो कि इतनी पर्याप्त होती है कि सब उड़ सकते हैं – जो पीछे हैं उन्हें पंख हिलाने की जरूरत नहीं होती वे केवल तैरने के लिए पंखों को खुला रखते हैं। वे अपनी शक्ति बचाते हैं। आप यह भी देखेंगे कि कई बार V आकार में बदलाव आता है और पक्षी तेजी से सिरे पर अब एक नए पक्षी के पीछे पुनः व्यवस्थित हो जाते हैं – वास्तव में जो पक्षी विश्राम कर रहा था वह अब शीर्ष पर है और आगे वाला विश्राम करने के लिए पीछे चला गया है। वे लगातार उड़ते रहते हैं, कुछ काम करते रहते हैं, कुछ आराम करते हैं अपनी बारी पर काम करने के लिए।

हम में से हर एक को एक भूमिका निभानी है। कोई दवाइयों, ड्रॉप्स की व्यवस्था करने के लिए जिम्मेदार है। कोई परामर्शी भूमिका अदा कर रहा है और समुदाय को सलाह देता है। कोई व्यक्ति दवाइयां देने और ड्रॉप्स पिलाने के लिए उत्तरदायी है। एक व्यक्ति का काम दूसरों के काम पर आश्रित है।



विशेषतः ग्राम स्तर पर तीन महत्वपूर्ण कार्यकर्ता ए.एन.एम., आंगनवाड़ी कार्यकर्ता और आशा हैं जो त्रिकोण के तीन कोने बनाते हैं।

यदि एक भी कोना गायब है या उपयुक्त स्थान पर नहीं है तो त्रिकोण की आकृति बिगड़ जाएगी। हर कोई एक भूमिका निभाता है जो दूसरे के काम के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। उदाहरणार्थ, आंगनवाड़ी कार्यकर्ता टीकाकरण के लिए संभावित बच्चों/परिवारों की एक सूची तैयार करती है और टीकाकरण ए.एन.एम. द्वारा किया जाता है। ए.एन.एम. के न होने पर ग्राम की आशा ग्रामवासियों में महत्वपूर्ण स्वास्थ्य सूचना देती/दोहराती है।

हम इस कमरे में एक खेल खेलेंगे – जैसे सुरखाब। मुझे आशा है कि हम कबूतर बन कर नहीं रह जाएंगे।

- अपनी पसन्द के 10 व्यक्तियों की एक टीम चुनें। हमारे पास कुल तीन टीमों होंगी।
- प्रत्येक टीम एक लीडर और एक गोल कीपर चुनेगी।
- टीम, लीडर के पीछे खड़ी होगी।

- टीम को एक चम्मच दिया जाएगा जिस पर एक टीटी गेंद रखा जाएगा।
- आपका काम है कि एक एक करके इसे आगे बढ़ाएं, बिना गिराये यह अंत में गोल कीपर के पास पहुंचेगा।
- सबसे कम समय लेने वाली टीम को विजेता घोषित किया जाएगा।
- टीम को विचार-विमर्श/तैयारी के लिए 5 मिनट दिए जाएंगे।
- खेल खेलने के लिए 5 मिनट दिए जाएंगे।

प्रशिक्षक करता है

सहभागियों को पांच मिनट तक खेल खेलने दें। ध्यानपूर्वक देखें, नोट्स ले और चर्चा के बिंदुओं के लिए “प्रशिक्षक द्वारा किया जाने वाला अवलोकन” की टिप्पणियों का उपयोग करके लिखें। अगर सहभागी फिर से करके देखना चाहे तो इसकी अनुमति दें। खेल खत्म होने पर सहभागियों को अपने स्थान पर बैठने के लिए कहें। चर्चा करें।

प्रशिक्षक द्वारा किए जाने वाले अवलोकन:

- “टीम, लीडर के पीछे खड़ी होगी” इसकी टीमों ने क्या व्याख्या की है कि एक दूसरे के पीछे खड़े हैं; या कुछ टीमों लीडर के पीछे एक बन्द घेरा बनाए खड़ी हैं। उत्तर नोट करें कि जब वे एक लाइन में खड़े हैं तब गेंद वाली चम्मच के साथ तय की गई दूरी ज्यादा होगी, तथा वह दूरी बहुत कम होगी जब वे एक वृत्त में हैं।
- क्या आरंभ करने से पहले वे इस निष्पादन कोण पर चर्चा कर पाये थे?
- क्या किसी टीम ने फैसला किया कि इसकी बजाय कि चम्मच एक व्यक्ति के बाद दूसरे व्यक्ति के पास जाए, टीम सदस्य ही तत्काल चल कर चम्मच के पास पहुंच जाएंगे और बार-बार टीटी बॉल गिरेगा भी नहीं।
- जिस ने गेंद गिराई, टीम ने उस व्यक्ति के साथ कैसा बर्ताव किया? अभद्रता से? मजबूती से? हमदर्दी से? क्या इस टीम में से किसी व्यक्ति ने इस व्यक्ति को ‘प्रशिक्षित’ करने की कोशिश की कि चम्मच कैसे पकड़ना है, जैसे सांस लेना बंद कर लिया जाए जब चम्मच प्राप्त/पकड़ा और गुजारा जा रहा हो। या कोई अन्य सुझाव?
- उस व्यक्ति की क्या प्रतिक्रिया थी जिसने बॉल गिरा दी थी?
- सुझावों को स्वीकार किया और अनुसरण किया या उनकी उपेक्षा कर दी?

अब विजेताओं से पूछें कि उन्होंने इसे कैसे किया। यदि उनके बिन्दू आपके अवलोकन से मेल खाते हैं तो लिख लें।

अब निम्नलिखित प्रश्न सबसे पूछें:

1. आपने क्या विचार विमर्श किया? आपने खेल खेलने की योजना कैसे बनाई? (उनके उत्तर इसके साथ सम्बद्ध करें कि सभी टीम सदस्यों को सुनना कितना महत्वपूर्ण था)
2. जब गेंद गिराया गया तो आपने क्या किया? आपने क्या किया जब उसी व्यक्ति ने दोबारा गिराया? (उनके उत्तर और अपने अवलोकन के आधार पर इनकी योग्यता या अयोग्यता को उनके सिखाने और परामर्श के साथ-साथ समानुभूति, से सम्बद्ध करें)
3. जब आपने बॉल गिरा दी तो आपने क्या करने का निर्णय लिया? क्या आप बता सकते हैं कि टीम के किस सदस्य ने क्या सुझाव दिया? क्या यह सुसंगत था? (पुनः उनके उत्तर के आधार पर इसे कठिनाई के समय में अन्य को सुनने में अपनी योग्यता/अयोग्यता) के साथ सम्बद्ध करें।

सत्र का सार प्रस्तुत करें

बोर्ड/पिलप चार्ट पर लिखें

बेहतर कार्य करने के लिए टीमों के भीतर संचार महत्वपूर्ण होता है। इसमें जरूरी होता है:

- स्पष्ट, कार्य उन्मुख संदेश
- दूसरों की कठिनाइयों को समझना और सुनना
- टीम के सदस्यों की कठिनाइयों को दूर करने के लिए वास्तविक समाधान प्रस्तुत करना।
- दूसरों के सुझावों को सुनना और परीक्षणों के लिए उन पर विचार करना।

इस चरण पर प्रशिक्षक को सीडी “एक दिन जिन्दगी का” से अंश दिखाने चाहिए, इसमें ऐसी भूमिका दिखाई जाएगी जो प्रत्येक कार्यकर्ता को अदा करनी पड़ती है। संक्षेप प्रस्तुत करें।



6. प्रशिक्षक के लिए टिप्पणी

इस कहानी में टीम कार्य पर ध्यान केंद्रित किया गया है जैसा कि पक्षी एक साथ मिलकर उड़ते हैं और टीम के भीतर वे कैसे संचार करते हैं और उसके अनुसार स्थितियां बदली जाती हैं। यदि यह संचार नहीं होगा तो टीम असफल हो जाएगी।

टीम के भीतर संचार के महत्व पर ध्यान केंद्रित करें।



7. समापन

टीम में काम करने में एक दूसरे के साथ सहानुभूति और अच्छा संबंध निर्माण अपेक्षित होता है। यदि हमारे काम गलत हैं तो लोग हमारी उपेक्षा करना आरंभ कर देंगे। शेर को जंगल का राजा कौन घोषित करता है? कब उसकी ताजपोशी होती है? शेर अपने कामों के कारण ही राजा बन जाता है – अपना हुनर है, अपनी ही मेहनत है। इसी प्रकार, अपने जीवन में हम जब किसी लक्ष्य की दिशा में काम करते हैं तो हमें इसकी केवल “मांग” ही नहीं करनी चाहिए। बजाय इसके हमें अपने अच्छे कार्यों और प्रयासों के माध्यम से लक्ष्य को “अर्जित” करने की कोशिश करनी चाहिए। हम अपनी कड़ी मेहनत के माध्यम से ही कुछ प्राप्त कर सकते हैं।

यह याद रखें कि हमने देख लिया है कि प्रणाली किस प्रकार काम करती है और हमें इस बात की कितनी जरूरत है कि एक दूसरे के और प्रणाली के साथ तालमेल से कार्य करें यदि हम परिणाम प्राप्त करना चाहते हैं। इस सत्र में बताया गया है कि हमें टीम के रूप में कैसे काम करना चाहिए और ऐसा करने के लिए हम एक दूसरे के साथ कैसे बातचीत करते रहें, एक दूसरे के साथ संचार करते रहें।



कब ताजपोशी होती है जंगल में शेर का
अपना हुनर है अपनी ही मेहनत है शेर की

-निसार अहमद

सत्र 10

संचार योजना बनाना



1. उद्देश्य

- सहभागियों की यह समझने में सहायता करना कि वे अपने संचार की योजना कैसे बनाएं।
- सहभागी संचार के सब घटकों को एक साथ रखने के बारे में सीखें ताकि यह अत्यधिक प्रभावी बन जाएं।



2. आवश्यक सामग्री

चार्ट पेपर, मार्कर



3. समय

60 मिनट

4. कार्यप्रणाली



- उचित उदाहरणों का उल्लेख करते हुए एक सामान्य परिचर्चा आरंभ करना
- संचार योजना का प्रारूप समूह विचार-विमर्शों के लिए सौंपा जाता है
- सहभागी छोटे समूहों में – कुल पांच समूह, प्रत्येक में 6–7 सदस्य अपनी संचार योजनाएं बनाते हैं



5. प्रक्रिया:

प्रशिक्षक कहता है

संचार योजना, समग्र कार्ययोजना से आवश्यक रूप से सम्बद्ध होनी चाहिये। उदाहरणार्थ, एक ए.एन.एम. टीकाकरण में एक वर्ष में 57 प्रतिशत से 80 प्रतिशत तक सुधार करने के बारे में सोच सकती है। वह अपनी कार्य योजना में तब अपने क्षेत्र में गर्भवती महिलाओं की संख्या, ऐसी महिलाओं की संख्या जिस की गर्भवती बनने की संभावना है और पुरुषों की संख्या जिनकी शादी होने की संभावना है आदि सब को दर्ज करेगी। इस जानकारी के आधार पर ए.एन.एम अपनी वार्षिक कार्य योजना तैयार करती है। उसकी संचार योजना का उद्देश्य पहले दो महीनों में जागरूकता स्तर को बढ़ाना हो सकता है जिसमें व्यवहार परिवर्तन के लिए प्रेरित करेगी और अगले तीन महीनों में एक वचनबद्धता स्तर का निर्माण करेगी और अन्ततः टीकाकरण के लिए अपने लक्ष्य को प्राप्त करेगी।

उसके योजनाबद्ध संचार योजना का परिणाम कार्य लक्ष्यों की प्राप्ति के रूप में अन्तिम परिणाम के रूप में होगा।

जब आप योजना बना रहे हैं तो आदर्श समुदाय के बारे में हमारी जो कल्पना है उसे ध्यान में रखें।

अब प्रत्येक समूह अपने कार्यक्षेत्र गांव के लिए संचार योजना पर काम करेगा। संचार योजना बनाते समय निम्नलिखित निर्देशों का ध्यान रखें:

- मूलभूत जरूरत क्या हैं?
- क्या जानकारी है जो मैं देना चाहती हूँ?
- इस जानकारी/हस्तक्षेप से मैं किस व्यवहार परिवर्तन की आशा करती हूँ?
- प्राप्तकर्ता कौन होगा/होंगे?
- प्राप्तकर्ता को सम्बोधित करने का अच्छा अवसर क्या होगा?
- जानकारी देने के लिए कौन सा सबसे अच्छा तरीका है जिसे मैं इस्तेमाल कर सकती हूँ।
- दी गई जानकारी की प्रभावकारिता के बारे में मैं कैसे जान पाऊंगी।

इन प्रश्नों को फॉर्मेट में लिया गया: आपकी कार्यपुस्तक में हैंडआउट 10.1

हैंडआउट 10.1

| मूल विषय | मूलभूत ज़रूरत क्या है? | क्या जानकारी है जो मैं देना चाहती हूँ? | इस जानकारी हस्तक्षेप से मैं किस व्यवहार परिवर्तन की आशा करती हूँ? | व्यवहार परिवर्तन में अवरोध | प्राप्तकर्ता कौन होगा / होंगे? | प्राप्तकर्ता को सम्बोधित करने का अच्छा अवसर क्या होगा? | जानकारी देने के लिए कौन सा सबसे अच्छा तरीका है जिसे मैं इस्तेमाल कर सकती हूँ | संचार सामग्रियां जिनका प्रयोग किया जा सकता है | व्यवहार परिवर्तन में कौन सहायता दे सकता है | दी गई जानकारी की प्रभावकारिता के बारे में मैं कैसे जान पाऊंगी |
|----------------|------------------------|--|---|----------------------------|--------------------------------|--|--|---|--|---|
| समय पर टीकाकरण | | | | | | | | | | |
| केवल स्तनपान | | | | | | | | | | |



6. प्रशिक्षकों के लिए टिप्पणी

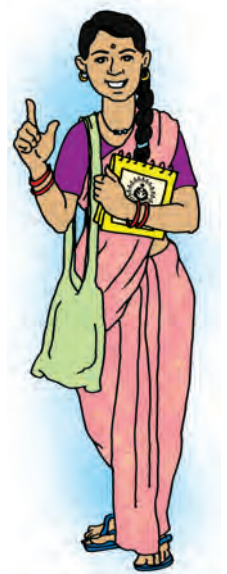
इस सत्र के दौरान आपको बहुत सा समय समूहों के साथ बिताना होगा। ध्यान दें कि योजना में टीम संचार की योजना भी शामिल है। इससे कार्यकर्ताओं को एक दूसरे के साथ काम करने में मदद मिलेगी।

यह जरूरी नहीं है कि समूह का प्रत्येक सदस्य योजना बनाए। यदि वे सक्रिय रूप से भाग लेते हैं और एक योजना बनाते हैं तो योजना बनाने की प्रक्रिया की समझ उन्हें आ जाएगी।



7. समापन

याद रखें कि क्षेत्र में आप अकेले नहीं हैं। वास्तव में एक बहुत शक्तिशाली त्रिकोण के आप एक भाग हैं। एएनएम, आंगनवाड़ी कार्यकर्ता, आशा त्रिकोण। आप तीनों के बीच सारा गांव और उसकी समस्त आबादी आ जाती है। स्वास्थ्य और आईसीडीएस की सेवा प्रदायी तंत्र आप पर आश्रित है। हो सकता है कि आप विभिन्न विभागों से हों लेकिन आपका उद्देश्य समान है। एक स्वस्थ भारत का निर्माण... कल के लिए। हमारे काम के प्रति हमारे रुझान से ही कल का भारत परिभाषित होगा। एक विशाल वृक्ष के तने (शहतीर) की तरह यह एक महान कार्य है।



यह जो शहतीर है, पलकों पे उठा लो यारो
अब कोई ऐसा तरीका भी निकालो यारो
कैसे आकाश में सुराख नहीं हो सकता
एक पत्थर तो तबीयत से उछलो यारो

-दुष्यन्त कुमार

कुछ चुनौतीपूर्ण स्थितियां जिनका सामना कार्यकर्ताओं को करना पड़ता है:

1. महिलाएं टीकाकरण के लिए नहीं आती क्योंकि टीका लगने से बच्चे को बुखार हो जाता है और उन्हें लगता है बच्चा बीमार हो जायेगा (ग्रुप चर्चा, आपसी बातचीत)
2. हाथ धोने और सफाई बनाये रखने के लिए पैसे खर्च करने की जरूरत होती है (ग्रुप चर्चा, आपसी बातचीत)
3. कुछ समुदाय बच्चों को टीकाकरण के लिए नहीं लाना चाहते हैं (परामर्श)
4. बच्चे आंगनवाड़ी केन्द्र के पास केवल पोषण के लिए भेजे जाते हैं। दूसरी बातों का अनुसरण नहीं किया जाता या जरूरी नहीं समझी जाती (आपसी बातचीत, परामर्श)
5. आयरन की गोलियां लेने से मिचली होती है। इसलिए बहुत सी महिलाएं गोलियों का 100 दिन का कोर्स पूरा करने से चूक जाती है (परामर्श)
6. जब शिशुओं को आयरन का सिरप दिया जाता है तो उनका पेशाब नारंगी हो जाता है और परिवार डर जाते हैं कि यह कोई बीमारी है (आपसी बातचीत, परामर्श)
7. गीता अस्पताल में प्रसव के लिए तैयार है लेकिन उसकी सास और ननद विरोध कर रही हैं क्योंकि जब अस्पताल में प्रसव के लिए गई थी तो उसकी ननद का बच्चा मर गया था (आपसी बातचीत परामर्श)
8. समुदाय का विचार है कि खीस खराब दूध की तरह दिखाई देता है और इसे पीना नहीं चाहिए क्योंकि इससे बच्चा बीमार हो जायेगा (ग्रुप वार्ता, आपसी बातचीत)
9. बहुत से परिवार बच्चे को पहला दूध देने से इनकार करते हैं क्योंकि वे महसूस करते हैं कि इसे तो ग्राम देवता को अर्पित किया जाना चाहिए और ऐसा न करने से परिवार पर संकट आ जाएगा (ग्रुप चर्चा/आपसी बातचीत)
10. एक बच्चे में कुपोषण के लक्षण दिखाई दे रहे हैं। परिवार के सदस्य नहीं सोचते कि ऐसी बात है और कोई भी चिकित्सीय कार्रवाई करने से इनकार करते हैं (परामर्श, आपसी बातचीत)
11. महिलाएं महसूस करती हैं कि जब उन्हें टीकाकरण के लिए आना पड़ता है तो उनकी कम से कम दो दिन की दिहाड़ी मजदूरी नहीं मिलती (ग्रुप चर्चा, आपसी बातचीत)
12. सीता की सास सोचती है कि सीता गर्भवती है और उसे ज्यादा खाना नहीं खाना चाहिए और न ही सोना चाहिए नहीं तो बच्चा पेट में दब जायेगा।

दिन 2 के सत्रों को समाप्त करना

प्रशिक्षक कहता है

- अंतिम सत्र में प्रशिक्षकों द्वारा उन स्थितियों की सूची तैयार की जाएगी जिसे सेवा प्रदाता अपने लिए बहुत हद तक एक चुनौती मानते हैं।
- रोल प्ले के लिए स्थितियां इन स्थितियों में से ली जानी चाहिए। चुनौती पूर्ण स्थितियों के उदाहरणों के लिए नीचे दी गई स्थितियों का उल्लेख करें कोष्ठक में यह उल्लेख किया गया है कि क्या समूह चर्चा, आपसी बातचीत, छोटे समूह में चर्चा या परामर्शी हस्तक्षेप का प्रयोग किया जा सकता है। प्रशिक्षक को चाहिए तीनों तरीकों को बराबर महत्व दें ताकि यदि जरूरी हो तो अभ्यास स्थितियों को दोहराया जा सके।
- सहभागी दो-दो के छोटे समूहों में काम करेंगे और रोल प्ले तैयार करेंगे। ध्यान रखें कि संचार सामग्री के प्रयोग इसमें शामिल किया जा रहा है। इन चुनौतियों को पार करने के लिए संचार का तरीका क्या होगा? फ़्लिप बुक का प्रयोग सब के लिए अति आवश्यक है।
- एक ही समय में दो सत्र होंगे प्रत्येक सत्र में एक सुगमकर्ता होगा।
- सहभागी अपने संचार तैयार करेंगे जो उस विकल्प पर आधारित होगा जिसे वे सर्वोत्तम मानते हैं।
- रोलप्ले के अभ्यास के लिए सहभागियों को एक घंटा दिया जायेगा जिसके बाद हम लाटरी निकाल कर आरंभ करेंगे। टीम के सदस्यों के नाम लिखें जाएंगे और एक बर्तन में रखे जाएंगे। जिस टीम को बुलाया जाएगा, वो आयेगी और रोल प्ले करेगी।
- प्रत्येक समूह के पास 15 मिनट का समय होगा जिसमें वे रोलप्ले करेंगे— प्रत्येक सदस्य को 7 मिनट दिये जाएंगे।
- मॉक सत्रों—पर फीडबैक सुगमकर्ताओं द्वारा दी जाएगी।
- 15 सहभागियों के समूह को, समूह वार्ता पर 5 स्थितियां दी जाएंगी, 5 स्थितियां आपसी संचार पर और 5 स्थितियां परामर्श पर दी जाएंगी।

सत्र 11

मॉक सत्र



1. उद्देश्य:

- प्रतिभागी समूह वार्ता, आपसी संचार तथा परामर्श का अभ्यास कर पायेंगे।



2. सामग्री:

संचार सामग्री (पिलप बुक)



3. समय

2.30 घंटे



4. प्रक्रिया

समूहों को स्थितियां दी गई हैं।

2 या 3 सदस्यों का प्रत्येक समूह आगे आएगा और आपसी संचार में रोल प्ले करेगा। रोल प्ले करते समय पिछले दो दिन में सीखे गए विषय जैसे GATHER क, कद, कदम इत्यादी का प्रयोग करेंगे। प्राप्त सामग्री का भी प्रयोग करेंगे। रोल प्ले निम्नानुसार होगा: परामर्शी स्थितियों पर पांच समूह, आपसी बातचीत पर पांच समूह तथा समूह चर्चा पर पांच समूह रोल प्ले प्रस्तुत करेंगे।

प्रशिक्षक समूहों को उनके प्रस्तुतीकरणों पर फीडबैक देंगे जो निम्नलिखित पर आधारित होगी:

1. स्थिति की समझ
2. संचार के लिए प्रयुक्त गैदर पहुंच
3. संचार सामग्रियों का प्रयोग
4. शाब्दिक और अशाब्दिक संचार तकनीकों का प्रयोग

अन्य समूहों को भी आमंत्रित किया जाए जो अपने साथियों को फीडबैक देंगे।

प्रशिक्षक सहभागियों को फीडबैक देंगे जो निम्नलिखित अवलोकन प्रारूप पर आधारित होगा

| अवलोकित व्यवहार | हां | नहीं | नोट्स |
|--|-----|------|-------|
| 1. सौहार्द स्थापित करना | | | |
| अभिवादन करना | | | |
| भौतिक वातावरण की ओर ध्यान देता है (एकान्तता सुनिश्चित करता है) | | | |

| अवलोकित व्यवहार | हां | नहीं | नोट्स |
|--|-----|------|-------|
| चेहरे के भाव, मुद्रा (हंसते हुए, आगे झुकते हुए गर्मजोशी दिखाता है) | | | |
| उपयुक्त नेत्र संपर्क बनाए रखता है | | | |
| बोलने की गति तथा लहजा गर्मजोशी व्यक्त करता है। समझने में आसान है | | | |
| गोपनीयता सुनिश्चित करता है | | | |
| आने का कारण बताता है | | | |
| बातचीत करने के लिए प्रोत्साहित करता है और प्रशंसा करता है | | | |
| संवाद को प्रोत्साहित करने के लिए खुले प्रश्न करता है | | | |
| भावनाओं के बारे में पूछता है | | | |
| 2. सूचना एकत्र करना और उपलब्ध कराना | | | |
| देखभालकर्ता की चिंताओं को समझता है | | | |
| अपने बारे में तभी बात करता है जब कि सूचना सीधे संगत हो | | | |
| हस्तक्षेप नहीं करता | | | |
| एक समय में एक ही प्रश्न पूछता है | | | |
| सूचक प्रश्न नहीं करता | | | |
| न्यायसंगत सरोकार | | | |
| 3. योजना बनाना, निर्णय लेना, समस्या समाधान करना | | | |
| देखभाल करने वालों को ज्यादा बोलने देता है | | | |
| चिन्ताओं को प्रदर्शित करता है | | | |
| भावनाओं को प्रदर्शित करता है | | | |
| देखभाल करने वालों की सहायता करता है कि चिन्ता के क्षेत्रों की पहचान करें | | | |
| चर्चा करके विकल्पों का निर्णय लेने में सहायता करता है | | | |
| आगे की कार्यवाही के लिए सूचना देते हुए सहायता देता है | | | |
| 4. संचार सामग्रियों का प्रयोग | | | |
| उपयुक्त सामग्री का प्रयोग करता है | | | |
| सामग्री के प्रयोग के महत्त्व को समझता है | | | |
| चित्रों की ओर इशारा करता है | | | |
| पाठ की व्याख्या करता है | | | |



समापन

सहभागियों से कहें कि शिक्षा को आत्मसात् करके उन्होंने अच्छा किया है और वे अपने प्रस्तुतीकरणों में इसका प्रयोग करने की चेष्टा करें।

सत्र 12

समापन और फीडबैक/कार्यशाला-पश्चात् मूल्यांकन



1. उद्देश्य

- कार्यशाला में सक्रिय रूप से भाग लेने के लिए सहभागियों का धन्यवाद करना
- कार्यशाला के दो दिनों के शिक्षण को समेटना।



2. आवश्यक सामग्री

गीत की प्रतियां, सीडी या मोबाइल पर गीत, कार्यशाला-पश्चात् मूल्यांकन प्रश्नावली, वीआईपीपी कार्ड



3. समय

30 मिनट

4. कार्यप्रणाली



- सहभागियों का धन्यवाद करें।
- सहभागियों को वीआईपीपी कार्ड वितरित करें और उन्हें कहें कि उस पर एक बात लिखें जो उनके अनुसार उन्होंने कार्यशाला में सीखी है और यह भी लिखें कि क्या यह उनके लक्ष्य से मेल खाती है जिसे उन्होंने पहले दिन लिखा था।
- कहानी सुनाएं।
- सहभागियों से कहें कि वे फीडबैक प्रपत्र भरें।
- सहभागियों से कहें कि वे कार्यशाला – पश्चात् मूल्यांकन प्रपत्र भरें।
- गीत की प्रतियां वितरित करें और इस पर साथ मिलकर अभिनय करें।



5. प्रक्रिया

कहना: हम इस प्रशिक्षण का समापन कर रहे हैं क्योंकि हमने अभी-अभी मॉक का एक अच्छा दौर खत्म किया है जिस पर आपने बहुत अच्छा काम किया है। हम इस अवसर पर आपमें से प्रत्येक का धन्यवाद करते हैं कि हमने अच्छा प्रशिक्षण प्राप्त किया।

आइये देखें कि दो दिनों तक एक साथ कार्य करते हुए हमने क्या सीखा। नीचे दिये गये विवरण के अनुसार प्रशिक्षक पुनरावृत्ति करवायें।

अगर हमें अच्छे परिणाम लाने हैं तो हमें एक साथ मिलकर कार्य करना होगा, अपना सर्वोत्तम प्रयास करना होगा और सही मानसिकता के साथ भागीदारी निभानी होगी। नीचे सभी सत्रों का सार दिया गया है।

सत्र 2: एक आदर्श समुदाय बनाने के लिये हमें उनकी सहायता करनी होगी। जो सहायता लोगों को चाहिए वे हैं— अच्छा समझाना, प्रभावशाली ढंग से बातचीत करना, जानकारी देना आदि। इसे करने के लिए, हमारे स्वयं के अन्दर इसे करने का कौशल होना चाहिए।

सत्र 3: मुझे यह समझना चाहिए कि मेरी विचारधारा और सोच मेरे कार्य को प्रभावित करते हैं और मेरे कार्य ही मेरे परिणामों के लिए जिम्मेदार हैं। इसलिए यह मेरे लिए बहुत ही महत्वपूर्ण है कि मैं अपने कार्यों, अपनी क्षमताओं तथा लोगों पर विश्वास करूं।

सत्र 4: जब मैं कार्य करती/करता हूं तो अक्सर समुदाय के वयस्कों के साथ करती/करता हूं। वयस्क ही निर्णय लेते हैं। वयस्कों को सही निर्णय लेने में मदद करने के लिए मेरा यह जानना आवश्यक है कि वो कौन सी बातें हैं जो वयस्कों के सीखने को प्रभावित करती हैं। बातचीत में केवल कहना ही पर्याप्त नहीं होता, दिखाने और महसूस कराने से बात-चीत में वयस्कों की रुचि बनी रहती है। मैं यह भी जानती/जानता हूं कि मेरा कार्य वयस्कों को मुख्यतः ऐसे संदेश देना है जो लोगों के कार्यों को प्रभावित करें और अन्ततः व्यवहार परिवर्तन में सहायक बनें। लोग व्यवहार परिवर्तन के अलग-अलग सीढ़ियों पर हो सकते हैं। मुझे यह जानना चाहिए कि व्यक्ति व्यवहार परिवर्तन के किस सीढ़ी पर हैं, जिससे कि मैं उन्हें अगली सीढ़ी पर जाने में सहायता दे सकूं और उसी के अनुसार मैं अपने संचार का लक्ष्य बना सकूं।

सत्र 5: इस सत्र में हमने संचार, संचार के घटक तथा संचार को कौन से कारक प्रभावित कर सकते हैं इसके बारे में सीखा। हमने यह भी सीखा कि संचार की बाधाएँ क्या हो सकती हैं जैसे—हमारा स्वयं का बोधज्ञान, सामाजिक मापदण्ड और सोच, संस्कृति, परम्पराएं, भाषा। यद्यपि हमने यह भी देखा कि इन बाधाओं को दूर करने के लिए संचार एक अच्छा उपकरण है। हमने तीन विभिन्न प्रकार के संचार के बारे में भी चर्चा की तथा यह भी सीखा कि इनका प्रयोग कहां और कैसे करना है। यह सत्य है विशेष रूप से तब जब हम जानते हों कि लोग व्यवहार परिवर्तन की किस सीढ़ी पर हैं।

सत्र 7: इसके बाद हमने आपसी संचार तथा परामर्श के गैदर (GATHER) के छः चरणों (सीढ़ियों) के बारे में जाना तथा इस बात को भी इससे जोड़ा कि किस प्रकार प्रभावशाली तरीके से प्रश्न पूछा जाता है और दूसरों की बात सुनी जाती है। संचार में यह दोनों अति महत्वपूर्ण हैं। संचार केवल यही नहीं है कि किसी बात को अच्छी प्रकार बताया जाय बल्कि इसके अन्तर्गत यह भी महत्वपूर्ण है कि दूसरों को अपनी बात कहने का अवसर दिया जाय तथा जो वे कहना चाहते हैं उसे ध्यान से सुना जाय।

सत्र 8: इसके बाद हमने यह सीखा कि अपने संचार को अधिक असरदार बनाने के लिये हम किन संचार सामग्रियों का प्रयोग कर सकते हैं और इनके प्रयोग का सही तरीका क्या है इसके बारे में भी जाना।

सत्र 9: यह सत्र हमें एक दूसरे के नजदीक ले आया जैसा कि हमने देखा कि हम कैसे एक साथ टीम में कार्य कर सकते हैं। एक कार्यशील टीम बनाने के लिये यह आवश्यक है कि हम एक दूसरे की क्षमताओं और कमजोरियों को जानें, एक दूसरे की मदद करें। हमें इस बात पर भी ध्यान देना होगा कि कौन सा कार्य हम अच्छी प्रकार कर सकते हैं, कहां हमें मदद की जरूरत होगी, जहां मदद की जरूरत हो वहां हमें मदद मांगनी चाहिए।

सत्र 10: जब हम यह सब जान गये तब हमें अपनी गतिविधियों की योजना बनानी चाहिये। इसी पर योजना बनाने का सत्र आधारित था और हमने देखा कि मुख्य प्रश्नों के उत्तर कैसे दें इसके लिये हमें योजना बना लेनी चाहिये, इससे हमारा कार्य का भार कम होता है।

सत्र 12: प्रशिक्षण में आपके योगदान के लिए हम आभारी हैं और खीर काफी स्वादिष्ट बनी है। मैं आपको ये कार्ड दे रहा हूँ। आपके विचारानुसार आपने प्रशिक्षण में जो कुछ प्राप्त किया है, कृपया उसका उल्लेख कार्ड पर करें। पहले दिन आपने अपने लिए जो लक्ष्य निर्धारित किया था, क्या यह उससे मेल खाता है।

प्रशिक्षक करता है

सहभागियों से भरे हुए कार्ड एकत्र करें और तब कहानी सुनायें।

हमने एक कहानी से आरंभ किया था और इस प्रशिक्षण के दौरान उससे काफी सहायता मिली है। मैं एक कहानी से ही समापन करूंगा और यदि आप इसे साथ ले जाएंगे तो यह जीवन भर आपकी सहायता करेगी।

एक बार एक राजा था जिसने दूर-दराज़ देश से बाजों का एक जोड़ा उपहार रूप से प्राप्त किया। वे बहुत ही सुन्दर पक्षी थे जो उसने पहले कभी नहीं देखे थे। उसने दोनों मूल्यवान पक्षियों को मुख्य बाज शिक्षक को दिया कि वह इन्हें प्रशिक्षित करें। कई महीने बीत गए और मुख्य शिक्षक ने राजा को बताया कि एक बाज बड़ी शान से उड़ता है और आकाश में ऊंची से ऊंची उड़ान भरता है लेकिन दूसरा पक्षी जब से आया है वह टहनी से हिला तक नहीं।

राजा ने अपने देश के चिकित्सकों और वैद्यों को बुलाया लेकिन कोई भी पक्षी को उड़ाने में सफल न हुआ। उसने इस कार्य को अपने दरबार के एक सदस्य को सौंप दिया लेकिन अगले दिन राजा ने महल की खिड़की में से देखा कि पक्षी अभी तक टहनी से नहीं हिला है। उसने हर तरीके को अपनाया और उसके बाद राजा ने सोचा, “हो सकता मुझे किसी ऐसे व्यक्ति की जरूरत है जो गांवों से ज्यादा परिचित है और इस समस्या के स्वरूप को समझता है”। अतः उसने ऊंची आवाज में दरबार में कहा, “जाओ और किसी किसान को लेकर आओ”।

सुबह उठते ही राजा ने देखा कि बाज महल के बाग के ऊपर बहुत ऊंचा उड़ रहा है – राजा की खुशी की कोई सीमा नहीं थी। उसने दरबारियों से कहा, “जिस व्यक्ति ने यह अद्भुत कार्य किया है, उसे मेरे पास लेकर आओ”।

दरबारियों ने शीघ्र ही किसान को बुला लिया। वह आया और राजा के सामने उपस्थित हो गया। राजा ने पूछा, “तुम ने बाज को कैसे उड़ाया?”

अपना सिर झुकाते हुए किसान ने राजा से कहा, “महाराज, यह बहुत आसान था। जहां पक्षी बैठा हुआ था मैंने उस टहनी को काट दिया।”

हर एक में उड़ने की क्षमता छुपी हुई है और मानव के रूप में हम अपनी अविश्वसनीय शक्ति को पहचान सकते हैं। लेकिन ऐसा करने की बजाए हम अपनी टहनियों पर बैठे रहते हैं, उन चीजों को पकड़े रहते हैं जिनसे हम परिचित होते हैं। संभावनाएं असीम हैं, लेकिन हममें से अधिकांश के लिए वे छिपी रहती हैं। हम उसी के अनुसार चलते हैं, जो सुविधा जनक होता है, सांसारिक होता है। इस प्रकार बहुत हद तक हमारे जीवन उत्तेजक, रोमांचक और परिपूर्ण होने की बजाए सामान्य होते हैं।

हमें भय की शाखा को नष्ट करना सीखना चाहिए जिस पर हम चिपके रहते हैं और उड़ान की शान के लिए हमें अपने आपको मुक्त करना चाहिए।

क्या सुगमकर्ताओं के लिए आपके पास कोई प्रश्न है? यदि कोई प्रश्न हों तो आप पूछ सकते हैं। यदि कोई प्रश्न न हों तो कार्यशाला फीडबैक फार्म वितरण कर दें।

फीडबैक फार्म एकत्र करने के बाद तब आप कार्यशाला पश्चात् मूल्यांकन प्रश्नावली को बांट सकते हैं और कहें कि 15 मिनट में इन्हें भर दें।

आपके कार्य की प्रशंसा करते हुए हम आपको एक स्मृति चिह्न देना चाहेंगे।

प्रशिक्षक यहां दिए हुए गीत की प्रतियां वितरित करता है। क्या हम सब मिलकर गा सकते हैं?

लोगों का दिल अगर हां जीतना तुमको है तो बस मीठा-मीठा बोलो
चले हैं जैसे कहीं शीशे पे आरी, कानों को लगे हैं आवाज तुम्हारी
कहना है कुछ अगर तो बोलों में मिस्री घोलो - बस मीठा-मीठा बोलो
सर छुपा है जब सीना-ए-दिल में जीत तुम्हारी है तो फिर मुश्किल में
हक से तुम्हें हां अगर आगे बढ़ना है तो बस मीठा-मीठा बोलो
सौ में से एक है बात पते की, दिन हो सुरीला तो रात मजे की
अपना यह माल अगर हां बेचना तुमको है तो बस मीठा-मीठा बोलो

सहभागियों के प्रति आभार व्यक्त करें और इस प्रशिक्षण की समाप्ति की घोषणा करें।

