मॉड्यूल

4

आपसी संचार के लिए जरूरी कौशल तथा मूल्य

सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन संचार

स्वास्थ्य कार्यकर्ता प्रशिक्षण मॉड्यूल श्रृंखला

NATIONAL HEALTH MISSION
राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन

झारखण्ड सरकार

unicef

मॉड्यूल

4

आपसी संचार के लिए जरूरी कौशल तथा मूल्य

समयः दो घंटे

परिचय

स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के कार्य को प्रभावी तथा सार्थक बनाने के लिए आपसी संचार संबंधी कौशलों तथा मूल्यों पर उनकी समझ विकसित होना जरूरी है। पिछले मॉड्यूल में हमने संचार को प्रभावी बनाने के लिए जानकारी प्राप्त की थी। इस मॉड्यूल में आपसी संचार के लिए जरूरी अन्य कौशलों तथा मूल्यों के बारे में जानेंगे।

इस मॉड्यूल में आपसी संचार में उदाहरणों के प्रयोग, प्रोत्साहन देने, वाक्यों/शब्दों/तथ्यों को दोहराने, चर्चा का सारांश करने तथा संकेतिक संचार का प्रयोग आदि के बारे में चर्चा तथा अभ्यास होंगे। साथ ही प्रतिभागी आपसी संचार के लिए जरूरी मूल्यों के बारे में भी जान सकेंगे। मॉड्यूल की प्रशिक्षण पद्धति पूरी तरह से सहभागी है। प्रतिभागी रोल–प्ले, संकेतिक संचार के प्रदर्शन तथा कहानी के द्वारा विभिन्न आपसी संचार के विभिन्न कौशलों तथा मूल्यों के बारे में सीख–समझ पाएंगे।

विषय के अत्यंत विस्तृत होने के कारण अगले मॉड्यूल में भी आपसी संचार के लिए जरूरी कौशलों तथा मूल्यों के बारे में ही चर्चा होगी।

इस श्रृंखला के अन्य मॉड्यूल की तरह इस मॉड्यूल में भी स्वास्थ्य संबंधी एक विषय (प्रसव के बाद नवजात की देखभाल) का सन्दर्भ लिया गया है। आपसी संचार के लिए जरूरी कौशलों तथा मूल्यों को समझने के साथ–साथ प्रतिभागी इस विषय से जुड़े प्रमुख संदेशों को भी दोहरा सकेंगे।

सत्र के उद्देश्य

सत्र के अंत तक प्रतिभागीः

- आपसी संचार में उदाहरणों के प्रयोग, प्रोत्साहन देने, वाक्यों/शब्दों/तथ्यों को दोहराने, चर्चा का सारांश करने तथा संकेतिक संचार का प्रयोग करने के बारे में बता पायेंगे।
- आपसी संचार के लिए जरूरी मूल्यों के बारे में बता पायेंगे, तथा उन्हें व्यवहार में ला पायेंगे।
- प्रसव के बाद नवजात की देखभाल से जुड़े प्रमुख संदेशों को दोहरा पाएंगे।

सत्र की प्रक्रिया

चरण 1

सत्र के प्रारम्भ में सभी प्रतिभागियों का स्वागत तथा अभिवादन करें तथा सत्र में शामिल होने के लिए उन्हें धन्यवाद दें। एक गीत के साथ सत्र का प्रारम्भ करें।

चरण 2

समूह को पिछले प्रशिक्षण सत्र के बारे में याद दिलाएं, जिसमें प्रभावी संचार एवं उसके अंगों के बारे में बात की गई थी। प्रतिभागियों से उस सत्र की मुख्य सीखों को दोहराने को कहें।

- संचार की प्रक्रिया के 5 अंग हैं: संदेशदाता/प्रेषक, संदेश, प्राप्तकर्ता, प्रतिसूचना यानी फीडबैक तथा माध्यम।
- फीडबैक के बिना संचार एक–तरफा हो जाता है। संचार को प्रभावी बनाने के लिए उसका दो–तरफा होना जरूरी है।
- दो व्यक्तियों के बीच सम्पन्न होने वाला संचार आपसी संचार है। यह व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया का महत्वपूर्ण अंग है।
- एक स्वास्थ्य कार्यकर्ता के लिए यह जरूरी है कि वह सुनने की कला में माहिर हो।
- व्यक्ति की बात भली–भांति सुनकर ही हम उसकी सोच, जरूरतें, परेशानियां, उसके परिवार व समुदाय का माहौल, व्यवहार परिवर्तन में आने वाली बाधाएं तथा मददगार लोगों के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।
- प्रश्न करना भी एक कला है।
- प्रश्न इस तरह से पूछना जरूरी है कि लोग आपके साथ खुलकर बात करें और सही–सटीक तथा विस्तृत उत्तर मिले।
- प्रश्नों के दो प्रकार हैं: खुले प्रश्न तथा बंद प्रश्न। जहां तक सम्भव हो, अधिक से अधिक खुले प्रश्न पूछने चाहिए।

चरण 3

पिछले सत्र में सीखे गए आपसी संचार के दो कौशलों–सक्रिय रूप से सुनने तथा प्रश्न करने के कौशल के साथ–साथ – की चर्चा करते हुए प्रतिभागियों को बताएं कि उदाहरण देना भी आपसी संचार के जरूरी कौशलों में से एक है। किसी व्यक्ति को अपनी बात समझाने के लिए उदाहरण देना बहुत जरूरी है। खासकर तब, जबकि आप उन्हें नए व्यवहारों को अपनाने के लिए प्रेरित करना चाहते हों। लोग उदाहरणों के द्वारा जल्दी और ज्यादा समझते हैं।

'उदाहरण देना'

उक्त परिस्थिति के आधार पर चर्चा करते हुए प्रतिभागियों के साथ चर्चा करें कि उदाहरण देते समय कुछ बातों का ध्यान रखना जरूरी है:

- उदाहरण सही होने चाहिए।
- सरल होने चाहिए।
- स्थानीय तथा परिचित परिवेश के होने चाहिए।
- विषय के अनुरूप होने चाहिए।
- कोई उदाहरण देने से किसी की गोपनीयता भंग न होती हो।

प्रतिभागियों को निम्न परिस्थिति पढ़कर सुनाएं, तथा उनसे पूछें कि इस परिस्थिति में उदाहरण कैसे बेहतर बनाया जा सकता था।

महिला समूह की बैठक में जामताड़ा के गोपालपुर गांव की सहिया ने नाइजीरिया देश के बबुन्दा (एक काल्पनिक नाम) गांव का उदाहरण दिया, जहां गांव की सभी महिलाएं मिलकर गर्भवतियों की देखभाल करती थीं। इसके बारे में उसे एक प्रशिक्षण में बताया गया था।

इसके बाद अपने ही गांव का उदाहरण देते हुए उसने सभी को बताया कि किस तरह साइमन की पत्नी रोजीना प्रसव के बाद अपनी बेटी को अपना दूध पिलाना चाहती थी, लेकिन उसकी सास का कहना था कि बच्ची को तीन दिन तक अपना दूध नहीं पिलाना है। इस बात को लेकर रानी का अपनी सास से जमकर झगड़ा हुआ, और कई दिनों तक उनके बीच बातचीत बंद रही।

चरण 4

प्रतिभागियों को बताएं कि आपसी संचार को प्रभावी बनाने के लिए प्रोत्साहन देना भी आवश्यक है। निम्न बिन्दुओं पर चर्चा करें:

प्रोत्साहन देना

- कोई भी संचार तब तक पूरा और प्रभावशाली नहीं हो सकता, जब तक कि संचार दोनों तरफ से न हो।
- लोगों को अपनी बात कहने, प्रश्न पूछने, अपनी राय रखने यहां तक कि आपसे असहमत होने का भी मौका दें।
- उनके विचारों तथा राय का सम्मान करें। उन्हें प्रोत्साहित करें। लोगों के साथ बेहतर संबंध बनाने के लिए भी यह जरूरी है।

चरण 5

प्रतिभागियों को बताएं कि अब हम वाक्यों/शब्दों/तथ्यों को दोहराने तथा चर्चा का सारांश करने के बारे में चर्चा करेंगे। निम्न के बारे में चर्चा करें व कुछ प्रतिभागियों को इनके उदाहरण देने को कहें:

वाक्यों या शब्दों को दोहराना

आपसी संचार के दौरान कभी–कभी हम दूसरे व्यक्ति की कही बात में से कुछ आखिरी शब्दों को दोहराते हैं। ऐसा करके हम न केवल उस व्यक्ति की बात को सम्मान देते हैं, बल्कि यह भी प्रकट करते हैं कि हम उसकी बात को ध्यान से सुन रहे हैं।

पुष्टि करने के लिए दोहराने को कहना

प्रतिभागियों को बताएं कि इसी प्रकार हम जो बात किसी को समझाते हैं, उसकी पुष्टि के लिए सामने वाले व्यक्ति को भी दोहराने के लिए कहते हैं। इससे हम यह सुनिश्चित करते हैं कि उस व्यक्ति को हमारी बात पूरी तरह से समझ में आ गई है।

तथ्यों को दोहराना

इसमें शब्दों के स्थान पर सामने वाले व्यक्ति द्वारा बताए गए तथ्य को दोहराया जाता है। यह शब्दों–वाक्यों को दोहराने से अलग है।

चर्चा का सारांश/संक्षेप करना

आपसी संचार के दौरान कई बार अब तक हुई चर्चा का सारांश रखा जाता है, ताकि चर्चा को आगे बढ़ाया जा सके।

चरण 6

प्रतिभागियों को बताएं कि संकेतिक एवं हाव–भाव संचार का सही तरीके से प्रयोग करना संचार के प्रभाव को बढ़ा देता है। उनसे पूछें कि संकेतिक संचार से वे क्या समझते हैं।

संकेतिक एवं हाव–भाव संचार वह प्रक्रिया है, जिसमें सन्देश देने के लिए शब्दों का प्रयोग किया जाता है जबकि संकेतिक संचार, संचार का वह प्रकार है, जिसमें अपनी बात कहने के लिए शब्दों के स्थान पर हाव–भाव, शरीर की भाषा, आंखों का सम्पर्क और संकेत, शारीरिक मुद्राएं, प्रतीक चिन्ह, प्रतीक स्वर, शब्द–विहीन धुन, स्पर्श के द्वारा संचार, आवाज के उतार–चढ़ाव आदि का प्रयोग किया जाता है। शब्दों के साथ–साथ संकेतिक संचार का उचित प्रयोग संचार के प्रभाव को कई गुना बढ़ा देता है।

चरण 7

प्रतिभागियों को बताएं कि अब हम एक रोचक तरीके से संकेतिक संचार को समझेंगे। 4–5 प्रतिभागियों को रोल प्ले करने के लिए आमंत्रित करें। उन्हें निम्न कहानी के अनुसार रोल प्ले करने को कहें। प्रतिभागियों को बताएं कि इस रोल प्ले में महिला एवं मीना को अधिक से अधिक हाव–भाव और संकेतिक संचार का ज्यादा प्रयोग करना है। तैयारी के लिए 5 मिनट तथा रोल प्ले के लिए 10 मिनट का समय दें।

स्वास्थ्य केन्द्र पर एक महिला प्रसव करवाने आई है। साथ में महिला का पति तथा जिठानी हैं। ए.एन.एम. मीना उन्हें बताती है कि जन्म के बाद बच्चे को सात दिनों तक या नाल न गिरने तक नहलाना नहीं चाहिए। गरम, साफ और नर्म कपड़े या तौलिये से पोंछ कर बिना नहलाये ही मां के शरीर से चिपका कर लिटा देना चाहिए, जिससे उसका शरीर गर्म रहे। लेकिन महिला की जिठानी का कहना है कि जन्म के बाद बच्चे को गुनगुने पानी से नहलाया जाए। मीना जिठानी को समझाने की कोशिश करती हैं, लेकिन जिठानी अपनी जिद पर ही अड़ी हुई है। महिला के पति के हाव–भाव और संकेतिक संचार से यह पता चलता है कि वह कुछ समझ नहीं पा रहा है कि मीना का साथ दे या अपनी भाभी का। मीना उसे भी समझाने की कोशिश करती है।

चरण 8

प्रतिभागियों से पूछें कि इस रोल प्ले के दौरान उन्होंने किस–किस प्रकार से संकेतिक संचार किया। हाव–भाव एवं संकेतिक संचार के विभिन्न पिक्चर कॉर्ड प्रतिभागियों को दिखाएं और पूछें कि इनका प्रयोग किस–किस स्थिति में हो सकता है।

चेहरे के हाव–भाव (प्रदर्शनः गुस्से में, शर्माते समय, खुशी में आदि)

- शरीर की भाषा तथा शारीरिक मुद्राएं (प्रदर्शनः कमर पर हाथ रखकर खड़े होना, गाल पर हाथ रखकर ध्यान से सुनना आदि)

- आंखों का सम्पर्क और संकेत (आंखों से घृणा, उत्साह, गुस्सा आदि प्रदर्शित करना)

- प्रतीक चिन्ह (प्रदर्शन आदि)

- प्रतीक स्वर तथा शब्दविहीन धुन (जैसे कि किसी वाद्य यन्त्र पर राष्ट्र गान की धुन, स्कूल की घंटी)

- स्पर्श के द्वारा संचार जैसे कि हाई फाइव (दो खिलाड़ियों द्वारा खुशी जाहिर करने के लिए दोनों हाथ ऊपर करके आपस में ताली)

- आवाज का उतार–चढ़ाव (प्रदर्शनः दुःख में या रहस्य की बात बताते समय आवाज का स्तर सामान्य से नीचे, जबकि कोई खुशखबरी बताते समय सामान्य से थोड़ा ऊपर)

चरण 9

प्रतिभागियों को बताएं कि आपसी संचार को प्रभावशाली बनाने के लिए संचार के दौरान स्वास्थ्य कार्यकर्ता को कुछ मूल्यों का ध्यान रखना चाहिए। प्रतिभागियों से कहें कि इन मूल्यों पर चर्चा हम एक कहानी के माध्यम से करेंगे। वे कहानी को ध्यान से सुनें। कहानी के अंत में कुछ प्रश्न होंगे। सभी को उनका उत्तर देना होगा। प्रतिभागियों में से किसी एक को ऊंची आवाज में कहानी पढ़ने को कहें।

सुबह–सुबह का समय था। जानकी के पति किशोर को आज खाद–बीज लाने शहर जाना था। जानकी जमीन पर बैठी हुई सब्जी काट रही थी। सब्जी काटने के बाद उसे तुरंत किशोर के लिए खाना बनाना था। इतने में गांव की सहिया गीता की आवाज सुनाई दी।

'अरे कैसी हो गीता?' जानकी ने सहिया से हालचाल पूछा।

'ठीक हूं। और सुनाओ, क्या चल रहा है? जानकी सहिया से उम्र में और गांव के रिश्ते में भी बड़ी ही थी, लेकिन सहिया ने उसे नमस्ते – जोहार कुछ नहीं किया। इसके बाद सहिया धम्म से पास पड़ी चारपाई पर बैठ गई, जबकि जानकी ज़मीन पर बैठी हुई थी।

जानकी बहुत जल्दी में लग रही थी, लेकिन सहिया ने उससे उसकी गर्भावस्था के बारे में सवाल करना और जन्म के बाद नवजात बच्चे की देखभाल के बारे में उसे कुछ जानकारी देना शुरू कर दिया। जानकी बस हां–हूं करती रही। एक बार तो उसका मन हुआ कि सहिया से कहे कि वह फिर कभी आए, लेकिन संकोच के कारण वह ऐसा न कह सकी।

सहिया ने जानकी को परिवार को सीमित रखने के बारे में भी सलाह दी, और उससे कहा कि उसे प्रसव के बाद अस्पताल में ही कॉपर टी लगवा लेनी चाहिए। हाल ही में हमीदा ने भी ऐसा ही किया है। जबकि हमीदा यह चाहती थी कि इस बात के बारे में सहिया किसी को न बताए।

जानकी ने बच्चे के स्तनपान के बारे में सहिया से कोई प्रश्न पूछा। सहिया को इसकी सही जानकारी नहीं थी, लेकिन फिर भी उसने सही–गलत जवाब दे दिया। जब जानकी ने इस पर और जानकारी चाही, तो सहिया ने उसे यह कहते हुए चुप करा दिया, कि ये सब बात बाद में पूछना।

जानकी के दिमाग में तो यह बात थी कि कहीं देर होने से उसके पति को बिना खाना खाए ही शहर के लिए न निकलना पड़ जाए, इसलिए वह सहिया की बातों पर ध्यान नहीं दे पा रही थी। इस पर सहिया बोलीः 'तुम लोगों को कितना भी समझाओ, तुम्हारी समझ में नहीं आता। मैं तुम्हारे काम के लिए ही आई हूं, और तुम्हारा ध्यान कहीं और है'। इस तरह गुस्सा दिखाते हुए सहिया जानकी के घर से वापस आ गई।

चरण 10

प्रतिभागियों से पूछें कि इस कहानी में सहिया से क्या–क्या गलत हुआ। चर्चा करें।

- सहिया ने गृह भ्रमण का जो समय चुना, वह ठीक नहीं था। जानकी को पति के लिए खाना बनाने की जल्दी थी। उसका मन बातचीत में लगने का कोई सवाल ही नहीं था।
- जानकी सहिया से कुछ साल बड़ी ही थी, लेकिन सहिया ने उसका अभिवादन नहीं किया।
- सहिया चारपाई पर बैठ गई, जबकि जानकी जमीन पर बैठी सब्जी काट रही थी। यह भी तब जबकि जानकी उससे उम्र और रिश्ते में बड़ी थी।
- हमीदा के न चाहने के बावजूद सहिया ने हमीदा द्वारा कॉपर–टी लगवाने की बात जानकी को बता दी।
- जानकारी न होने के बावजूद सहिया ने जानकी को गलत जानकारी दी और फिर उसे चुप करा दिया।
- गुस्सा होकर सहिया ने 'तुम लोग' और 'तुम्हारे ही काम के लिए आई हूं' जैसे अपमानजनक शब्दों का इस्तेमाल किया।
- अंत में सहिया गुस्सा दिखाते हुए जानकी के घर से वापस आ गई। ऐसा करने के कारण जानकी से आगे उसकी बात होने की संभावना कम हो गई।

चरण 11

उक्त कहानी तथा इसके बाद हुई चर्चा के आधार पर आपसी संचार के निम्न मूल्यों पर चर्चा करें। बताएं कि स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं द्वारा किया जाने वाला आपसी संचार तभी प्रभावी हो सकता है, जबकि निम्न बातों का ध्यान रखा जाए:

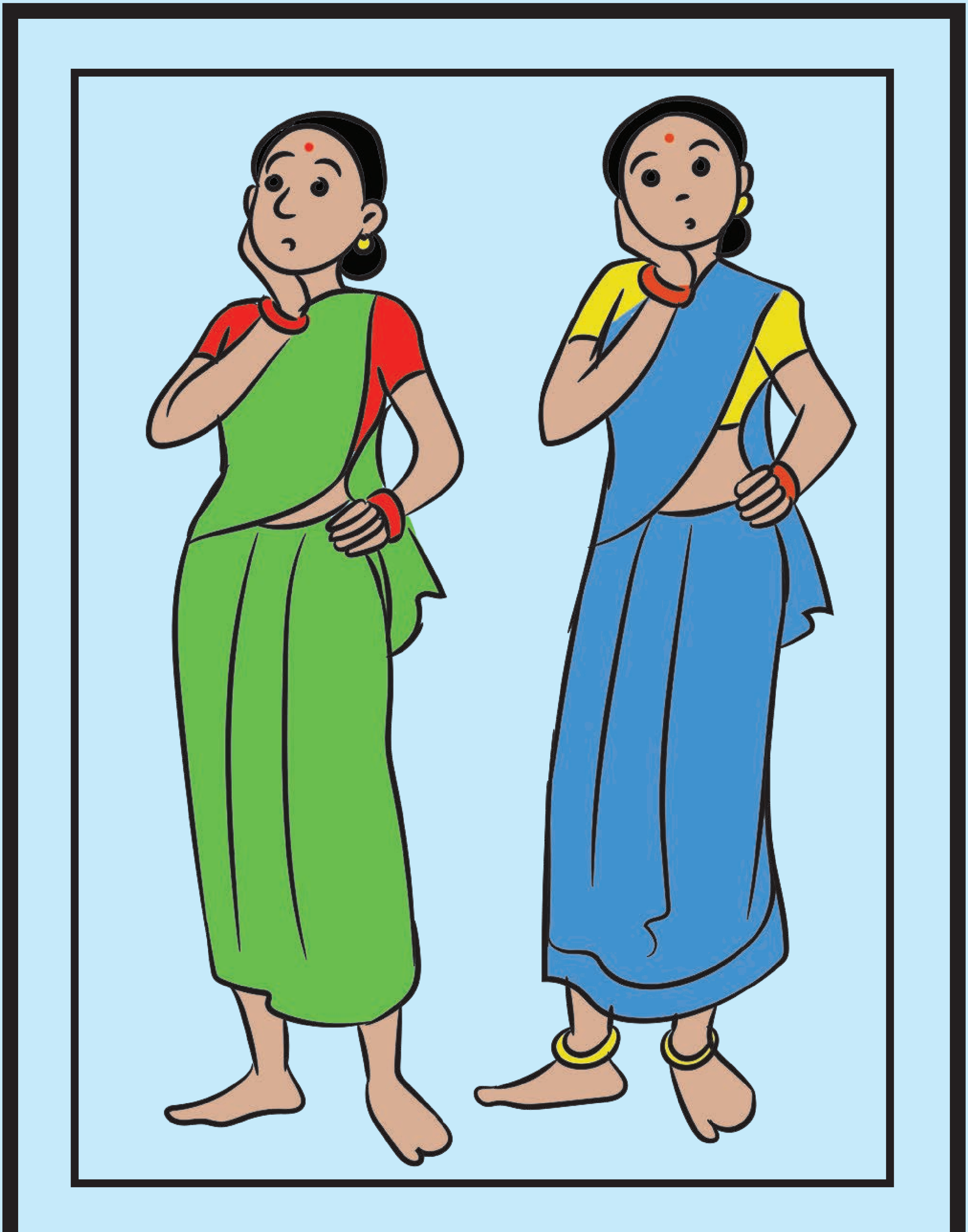
- गरिमा एवं सम्मान का व्यवहार करें
- सही एवं सम्पूर्ण जानकारी दें
- लोगों के हितों का, उनके समय और सुविधा का ध्यान रखें
- लोगों द्वारा दी गई जानकारी को गोपनीय रखें
- सकारात्मक रहें। लोग जैसे हैं, उन्हें उसी रूप में स्वीकारें। उनमें कमियां न खोजें
- किसी के बारे में पहले से कोई राय न बनाएं
- सहज, सन्तुलित व्यवहार बनाए रखें
- संबंधों में निरन्तरता बनाए रखें
- समय पर, सही और सम्पूर्ण जानकारी देना महत्वपूर्ण है। अगर किसी विषय पर जानकारी न हो तो गलत जानकारी न दें। इस बात को स्वीकार करें कि इस विषय पर आपको और जानकारी जुटाने की जरुरत है
- लोगों को अपनी बात कहने और प्रश्न पूछने के लिए प्रोत्साहित करें

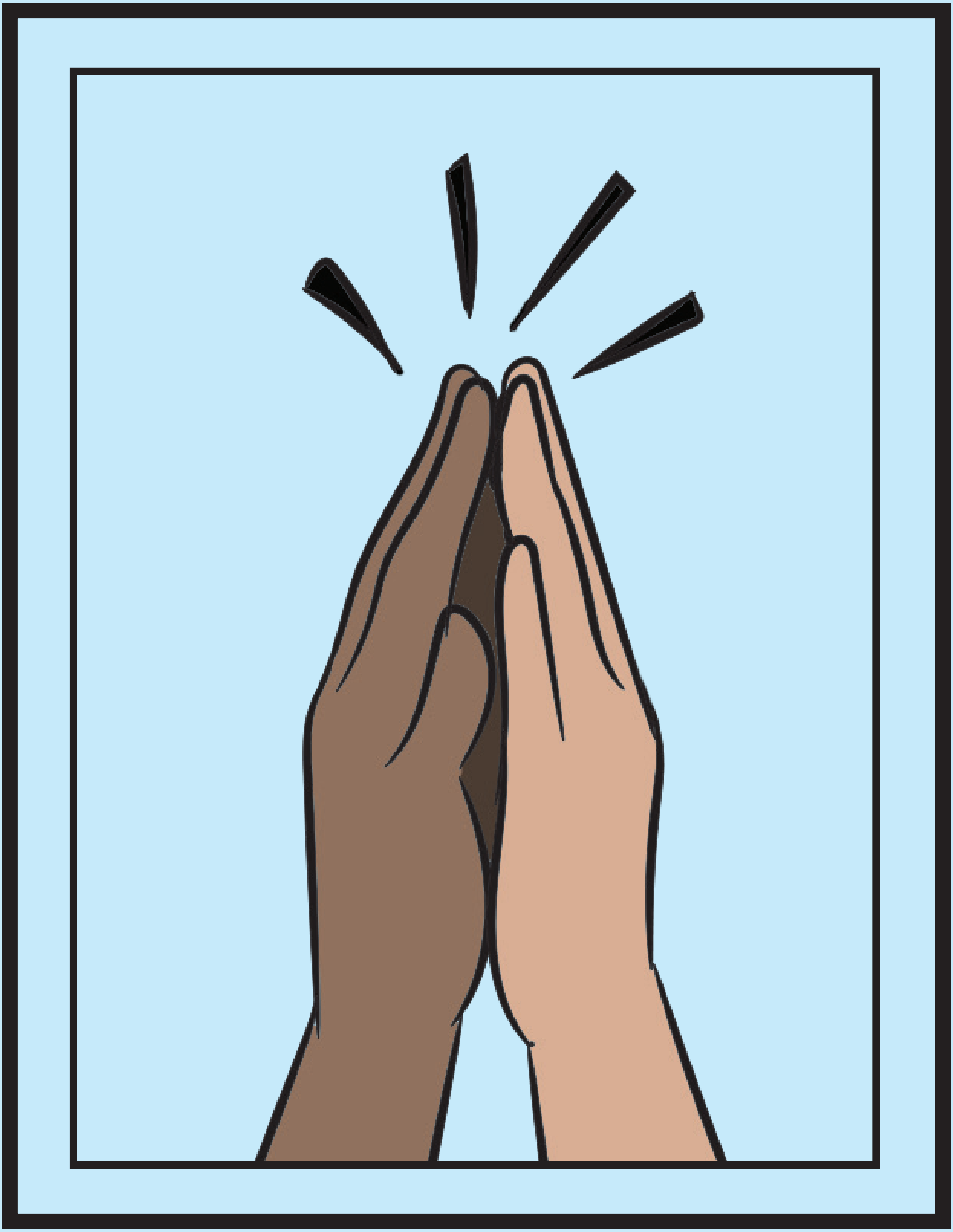
चरण 12

सत्र से जुड़ी अन्य महत्वपूर्ण बातों को प्रतिभागियों को बताएं व सत्र का समापन करें:

- प्रभावी आपसी संचार के लिए विषय के अनुरूप, सही, सरल और स्थानीय उदाहरण देना जरूरी है।
- लोगों को अपनी बात कहने, राय रखने और प्रश्न पूछने के लिए प्रोत्साहित करके ही आपसी संचार को असरदार बनाया जा सकता है।
- वाक्यों/शब्दों/तथ्यों को दोहराया जाना चाहिए तथा बीच–बीच में चर्चा का सारांश किया जाना चाहिए।

- संकेतिक संचार (हाव–भाव, शरीर की भाषा, आंखों का सम्पर्क और संकेत, शारीरिक मुद्राएं, प्रतीक चिन्ह, स्पर्श के द्वारा संचार, आवाज के उतार–चढ़ाव आदि) का प्रयोग करना संचार के प्रभाव को काफी हद तक बढ़ा देता है।
- लोगों से गरिमा एवं सम्मान का व्यवहार करना, उनकी बातों और राय को महत्व देना तथा आपसी संचार में उनके हितों का, उनके समय और सुविधा का ध्यान रखना जरूरी है।
- जन्म के बाद बच्चे को गरम, साफ और नर्म कपड़े या तौलिये से पोंछ कर बिना नहलाये ही मां के शरीर से चिपका कर लिटा देना चाहिए।
- बच्चे को साफ, सूती, नरम कपड़े से पोंछकर कपड़े में लपेटना चाहिए, जिससे उसका शरीर गर्म रहे।
- शिशु को जन्म के बाद सात दिनों तक या नाल न गिरने तक नहलाना नहीं चाहिए। कम वजन के या समय से पहले पैदा हुए बच्चे को तो तब तक नहीं नहलाना चाहिए जब तक डॉक्टर अनुमति न दे।
- बच्चे की नाल को अपने आप सूखने देना चाहिए। उस पर कुछ भी नहीं लगाना चाहिए।
- जन्म के एक घंटे के भीतर बच्चे को मां के स्तनों से लगाकर स्तनपान शुरू करवा देना चाहिए। बच्चे को मां के दूध के अलावा कोई भी और चीज नहीं पिलानी चाहिए।
- जन्म के तुरंत बाद बच्चे का वजन कराया जाना चाहिए। कम वजन के बच्चों की खास देखभाल होनी चाहिए।
- नवजात बच्चे में खतरे का कोई लक्षण दिखते ही उसे डॉक्टर को दिखाना चाहिए।





NATIONAL HEALTH MISSION
राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन

झारखण्ड सरकार

unicef
unite for children