मॉड्यूल 5

आपसी संचार के छः चरण (मुस्कुराहट)

सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन संचार

स्वास्थ्य कार्यकर्ता प्रशिक्षण मॉड्यूल श्रृंखला

NATIONAL HEALTH MISSION
राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन

झारखण्ड सरकार

unicef

सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन संचार
स्वास्थ्य कार्यकर्ता प्रशिक्षण मॉड्यूल श्रृंखला

मॉड्यूल
5

आपसी संचार के छः चरण (मुस्कुराहट)

समयः दो घंटे

परिचय

पिछले दो मॉड्यूल संचार, प्रभावी संचार के अंग तथा आपसी संचार से जुड़े कौशलों तथा मूल्यों पर केन्द्रित थे। इस मॉड्यूल में आपसी संचार के छः चरणों (मुस्कुराहट मॉडल) के बारे में बात की गई है। दरअसल आपसी संचार के लिए जो प्रक्रिया अपनाई जाती है, उसे 6 चरणों में बांटा गया है। इसके विभिन्न चरणों को अपनाना समुदाय के बीच स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के कार्य में बेहद मददगार हो सकता है। आपसी संचार के छः चरणों वाले इस मॉडल को 'मुस्कुराहट' मॉडल कहा गया है। इस मॉडयूल में मुख्यतः रोल–प्ले के माध्यम से मुस्कुराहट मॉडल को समझने का प्रयास किया गया है।

इस श्रृंखला के सभी मॉड्यूल में स्वास्थ्य संबंधी किसी एक विषय का सन्दर्भ लिया गया है। इस मॉड्यूल में प्रतिभागी आपसी संचार के मुस्कुराहट मॉडल को समझने के साथ–साथ स्तनपान तथा ऊपरी आहार से संबंधित मुख्य संदेशों को भी दोहरा सकेंगे।

सत्र के उद्देश्य

सत्र के अंत तक प्रतिभागीः

- आपसी संचार के छः चरणों को दर्शाने वाले मुस्कुराहट मॉडल के बारे में बता सकेंगे।
- स्तनपान तथा ऊपरी आहार से संबंधित मुख्य संदेशों को दोहरा सकेंगे।

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।

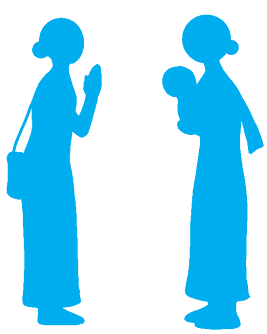
चरण 2

समूह को पिछले प्रशिक्षण सत्र के बारे में याद दिलाएं। पूछें कि उसमें की गई चर्चा के आधार पर क्या किसी प्रतिभागी ने कोई कदम उठाए हैं। किसी भी प्रतिभागी की अच्छी और सकारात्मक पहल के लिए उस प्रतिभागी की सराहना करें। यदि पिछले सत्र के बारे में कोई प्रश्न हों तो उनके उत्तर दें। चर्चा को संक्षिप्त रखें। वर्तमान सत्र के विषय के बारे में बताएं।

चरण 3

प्रतिभागियों को बताएं कि आपसी संचार के लिए जो प्रक्रिया अपनाई जाती है, उसे 6 चरणों में बांटा गया है। इसके विभिन्न चरणों को अपनाना समुदाय के बीच स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के कार्य में बेहद मददगार हो सकता है। आपसी संचार के छः चरणों को दर्शाने वाले मुस्कुराहट मॉडल का प्रस्तुतीकरण करें। प्रत्येक चरण के बारे में बताकर प्रतिभागियों से पूछें कि इससे क्या आशय हो सकता है। निम्न पर चर्चा करें:

मु - मुस्कुरा कर अभिवादन करना

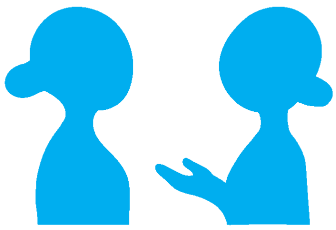


यहां आशय मुस्कुराने से कम, उचित अभिवादन से अधिक है। अभिवादन के साथ मुस्कान तो जरूरी है ही।

याद रखें

- स्थानीय परंपरा के अनुसार सबका अभिवादन करें। अगर गांव में जोहार कहकर अभिवादन किया जाता है, तो नमस्ते न कहें।
- याद रखें कि अभिवादन में बनावट नहीं होनी चाहिए। उम्र, गांव के रिश्ते तथा स्थानीय परम्परा का ध्यान रखें। उदाहरण के लिए यदि आप जिस महिला से बात कर रही हैं, वह आपसे उम्र और गांव के रिश्ते में छोटी है, तो उसे नमस्ते करने के बजाए अपनापन दिखाते हुए उसके हाल–चाल पूछें।
- स्थानीय संदर्भ में अपना परिचय दें।
- बातचीत के दौरान अपनेपन का माहौल रखें।
- खुली डायरी, रजिस्टर आदि का प्रयोग न करें।

स - सवाल पूछ कर कुशल-मंगल की जानकारी लेना



उचित अभिवादन के बाद सवाल पूछकर समुदाय से कुशल मंगल की जानकारी लें। इसका तात्पर्य सीधा मुद्दे पर आना नहीं बल्कि ताल–मेल बढ़ाना है। सवाल पूछने से लोगों की जरूरतों की जानकारी मिल जाती है, तथा लोगों की आवश्यकता के अनुसार उन्हें सही–सही परामर्श दिया जा सकता है। **उदाहरण के लिए गृह भेट के समय मां से यह पूछना कि घर में सब कुशल–मंगल हैं। यदि उसने बताया कि अम्माजी की पांव की हड्डी टूट गई है तो, सहिया को पहले अम्मा जी के हाल के बारे में पूछना चाहिए न कि सीधा मुद्दे (बच्चे को स्तनपान कराना आवश्यक है) पर आना चाहिए। स्थिति अनुसार ऐसा पूछना अनुचित होगा।**

याद रखें

- अभिवादन और परिचय के बाद व्यक्ति को अपनी बात कहने दें।
- एकदम किसी भी स्वास्थ्य संबंधी मुद्दे पर चर्चा न छेड़ें।
- अपनी बात कहने से पहले दूसरे की बात सुनें।
- किसी भी व्यक्ति को जानकारी देने के लिए विवश न करें।
- अपनी जानकारी न थोपें, आवश्यकता के अनुसार ही बोलें।
- अपने हाव–भाव रचनात्मक रखें।
- खुले प्रश्न अधिक पूछें क्योंकि खुले प्रश्न पूछने पर सामने वाला व्यक्ति विस्तार से जानकारी दे सकता है।
- भावनाओं के अनुसार उपयुक्त प्रतिक्रिया दें; अगर सामने वाला स्वास्थ्य सेवायें लेने में आ रही परेशानियां बता रहा है तो आपकी प्रतिक्रिया में चिन्ता और सहायता का भाव होना चाहिए।
- सामने वाला व्यक्ति जो कुछ कह रहा है उसे सिर्फ इसलिए न नकारें कि आपको लगता है वह शायद तथ्यों पर आधारित नहीं है, उनकी राय का सम्मान करें।
- कभी–कभी आपको बातचीत लम्बी करनी पड़ सकती है, ताकि आप सामने वाले व्यक्ति के मन की बात को जान सकें।
- लोग जो कुछ भी कह रहे हैं, उसकी हर बारीकी पर ध्यान दें।

कु - कुशल स्वास्थ्य व्यवहार अपनाने के लिए जानकारी देना

जैसा कि हमने पिछले सत्रों में जाना, किसी भी व्यक्ति के व्यवहार में परिवर्तन लाने के लिए उसके पास उस व्यवहार के बारे में सही और सम्पूर्ण जानकारी होना बेहद जरूरी है। उदाहरण के लिए सहिया अभिभावकों को अपने बच्चे को छः माह तक केवल स्तनपान कराने के लाभों की जानकारी देगी।

याद रखें

- एक बार में बहुत सारी जानकारी न दें, क्योंकि लोग एक बार में अधिक जानकारियां याद नहीं रख सकते।
- दी जाने वाली जानकारी सामने वाले व्यक्ति या परिवार की आवश्यकता के अनुरूप होनी चाहिए।
- जब आप किसी भी व्यक्ति को किसी मुद्दे के बारे में बताने जा रहे हैं तो यह ध्यान दें कि वे इस विषय के बारे में पहले से कितना जानते हैं? वे क्या जानना चाहते हैं? इस विषय के बारे में उनके भय, आशंकायें या भ्रम क्या हैं?
- अपनी पूरी तैयारी करें, हर तरह की जानकारी एकत्र करें।
- हर तरह के प्रश्नों के उत्तर देने और विषय से सम्बन्धित आशंकाओं और भ्रमों का सामना करने के लिए तैयार रहें।
- अपने पास सम्बन्धित संचार सामग्री अवश्य रखें।
- यह दिखावा न करें कि आप सब कुछ जानते हैं। अगर आपके पास किसी प्रश्न का उत्तर नहीं है, या किसी विषय पर कम जानकारी है, तो सामने वाले व्यक्ति को स्पष्ट बताएं कि आप इस विषय के बारे में कम जानते हैं। अगर जरूरी हो तो किसी वरिष्ठ व्यक्ति से पूछ कर यह जानकारी उपलब्ध कराएं। इससे आपकी विश्वसनीयता बनी रहेगी।

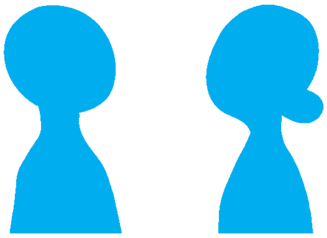
रा - राय बनाने में मदद करना (निर्णय लेना)

यहां राय बनाने से आशय निर्णय लेने से है। व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया में यह आवश्यक है कि व्यक्ति या परिवार अपने फैसले स्वयं ले सके। स्वास्थ्य कार्यकर्ता को व्यक्ति या परिवार के लिए स्वयं निर्णय न लेकर उन्हें निर्णय लेने के लिए उन्हें प्रेरित और प्रोत्साहित करना चाहिए।

याद रखें

- लोगों को निर्णय लेने में मदद दें। उनके सामने विकल्प रखें, लेकिन फैसला उनका अपना होना चाहिए।
- जानकारी देने के साथ–साथ व्यक्ति के परिवार तथा समुदाय में अनुकूल माहौल बनाना भी जरूरी है।

ह - हाल सुधारने पर चर्चा करना



जब व्यक्ति निर्णय ले लेता है, तो स्वास्थ्य कार्यकर्ता उसे उसके निर्णय की समीक्षा करने में मदद करता है तथा इसके विभिन्न पक्षों के बारे में जानकारी भी देता है। जैसे कि उस व्यवहार को अपनाने से क्या लाभ होगा, उसकी कितनी कीमत चुकानी होगी या क्या प्रयास करने होंगे, उससे क्या कुप्रभाव (साइड इफेक्ट) या परेशानियां हो सकती हैं', उसमें क्या बाधाएं आ सकती हैं, और कौन लोग मददगार हो सकते हैं।

याद रखें

- समझाने के लिए संचार सामग्री का उपयोग करें। इससे बात बेहतर ढंग से समझ में आती है और अधिक समय तक याद रहती है।
- स्थानीय उदाहरणों, सरल भाषा, लोक–कथाओं आदि का उपयोग करें।

ट - टिकाऊ और अपनेपन वाले संबंध बनाना

व्यवहार परिवर्तन के लिए जरूरी है कि स्वास्थ्य कार्यकर्ता लोगों के साथ लगातार संपर्क में रहें। इससे नया व्यवहार अपनाने में आने वाली दिक्कतों का समाधान समय पर खोजा जा सकता है, तथा व्यक्ति/परिवार को ड्राप आउट से बचाया जा सकता है।

याद रखें

- निरंतर संपर्क में रहने से किसी भी व्यक्ति या परिवार का विश्वास जीता जा सकता है।
- कई बार नया व्यवहार अपनाने के बाद किसी व्यक्ति या परिवार को कोई समस्या, जैसे कि आयरन की या गर्भ निरोधक गोलियों के शुरुआती कुप्रभाव (साइड इफेक्ट) या कोई अन्य प्रश्न, शंकाएं आदि हो सकते हैं। इसलिए जरूरी है कि स्थिति का अंदाज़ा लेने के लिए जल्द ही जल्द ही दोबारा सम्पर्क (फॉलो–अप विजिट) करें।

चरण 4

प्रतिभागियों को दो समूहों में बांटें। उन्हें रोल–प्ले के द्वारा आपसी संचार के 6 चरणों का प्रदर्शन करने को कहें। उनसे कहें कि रोल–प्ले के दौरान वे आपसी संचार के दो सत्रों तथा इस सत्र में हमने जिन कौशलों तथा मूल्यों पर चर्चा की है, उनका प्रदर्शन उन्हें रोल–प्ले के माध्यम से करना है।

प्रतिभागियों को बताएं कि प्रत्येक रोल–प्ले के बाद बड़े समूह में चर्चा की जाएगी कि रोल–प्ले के दौरान प्रतिभागियों ने (विशेषकर स्वास्थ्य कार्यकर्ता की भूमिका कर रहे प्रतिभागी ने) आपसी संचार के कौशलों तथा मूल्यों/नियमों का प्रदर्शन किया या नहीं।

प्रतिभागियों को बताएं कि उन्हें नीचे दी गई स्थितियों पर रोल–प्ले करना है। आवश्यकता के समूह अनुसार रोल–प्ले की विषय–वस्तु में थोड़ा–बहुत बदलाव कर सकते हैं।

स्थिति 1

नवजात बच्चे की दादी बच्चे को मां का दूध पिलाने को तैयार नहीं हैं। उनका कहना है कि प्रसव के बाद मां को तीन दिन बाद ही दूध उतरना शुरू होता है, या फिर दूध बहुत कम मात्रा में बूंद–बूंद करके ही बनता है। इसलिए बच्चे को तीन दिन बाद ही स्तनपान कराना चाहिए। उन्हें यह भी लगता है कि मां का दूध उसके शरीर में काफी समय से बना हुआ है, इसलिए यह दूध खराब है। इसे पिलाने से बच्चे को नुकसान हो सकता है। इसलिए वैसे भी इस दूध को बच्चे को पिलाने के बजाए निकालकर फेंक देना चाहिए।

स्थिति 2

सहिया एक घर में जाती है। इस घर में साढ़े चार माह का बच्चा है। घर वालों से बात करके सहिया को पता चलता है कि घर के लोग बच्चे को ऊपर का खाना शुरू करने वाले हैं। उनका यह मानना है कि अब केवल स्तनपान से बच्चे की जरूरतें पूरी नहीं हो रही हैं, और उसका पेट नहीं भर रहा है। उन्हें यह भी लगता है कि अब गर्मियां आ गई हैं, इसलिए अब बच्चे को पानी देना शुरू करना पड़ेगा। इस मुद्दे पर सहिया परिवार के लोगों को समझाती है। काफी बहस और चर्चा के बाद परिवार के लोग कुछ हद तक सहमत हो जाते हैं।

नोटः रोल प्ले के लिए आवश्यक बातें:

सभी समूहों को तैयारी के लिए 10 मिनट का समय दें। एक समूह के रोल–प्ले के प्रदर्शन के दौरान अन्य समूहों के प्रतिभागी दर्शक की भूमिका में रहेंगे। तैयारी के बाद बारी–बारी से दोनों समूहों के रोल–प्ले करवाएं। प्रत्येक रोल–प्ले के बाद निम्न बिन्दुओं के आधार पर अन्य समूहों के प्रतिभागियों को उस पर प्रतिक्रिया/फीडबैक देने को कहें। इसके बाद रोल–प्ले करने वाले समूह की भी प्रतिक्रिया लें। प्रशिक्षक भी अपना फीडबैक दें। फीडबैक के जरूरी नियम – पहले प्रशंसा और फिर सुझाव–का ध्यान रखें।

- क्या रोल–प्ले में आपसी संचार के छः चरणों (मुस्कुराहट मॉडल) का प्रदर्शन किया गया?
- आपसी संचार एक तरफा था या दो तरफा?
- स्वास्थ्य कार्यकर्ता ने सुनने के कौशल का प्रदर्शन किया?
- प्रश्न करने के कौशल का प्रयोग किस प्रकार किया?
- क्या दी गई जानकारी सही और सम्पूर्ण थी?
- खुले प्रश्न अधिक किये या बंद प्रश्न।
- विषय के अनुरूप, सही, सरल और स्थानीय उदाहरण दिए?
- लोगों को अपनी बात कहने, राय रखने और प्रश्न पूछने के लिए प्रोत्साहित किया?
- वाक्यों/शब्दों/तथ्यों को दोहराया तथा बीच–बीच में चर्चा का सारांश किया?
- 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 कितना प्रयोग किया?
- लोगों से गरिमा एवं सम्मान का व्यवहार किया?
- लोगों के हितों का, उनके समय और सुविधा का ध्यान रखा?

चरण 5

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

- आपसी संचार के छः चरणों (मुस्कुराहट मॉडल) का ध्यान रखकर संचार को प्रभावी बनाया जा सकता है।
- आपसी संचार के लिए जरूरी कौशलों तथा मूल्यों को अपनाना स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के लिए जरूरी है।
- जन्म के एक घंटे के भीतर बच्चे को मां के स्तनों से लगाकर स्तनपान शुरू करवा देना चाहिए।
- बच्चे के जन्म के बाद लगभग तीन दिनों तक मां के स्तन से निकलने वाला गाढ़ा पीला दूध यानि खीस, पीयूष या कोलोस्ट्रम बच्चे के लिए सबसे अच्छा आहार है। यह कुछ बूंदों में निकलता है, लेकिन ये कुछ बूंदें ही बच्चे के पोषण के लिए पर्याप्त हैं।
- मां के दूध में पोषण तथा बीमारियों से लड़ने वाले तत्व पाए जाते हैं।
- मां का पहला दूध बच्चे के लिए पहले टीके की तरह है।
- बच्चा मां के दूध को बहुत आसानी से पचा सकता है।
- बच्चे को मां के दूध के अलावा बाहर का दूध या कोई भी और चीज़ नहीं पिलानी चाहिए। इससे बच्चे को दस्त और दूसरी बीमारियां होने का खतरा बढ़ जाता है।
- छह माह की उम्र पूरी करने तक बच्चे को सिर्फ मां का दूध पिलाना चाहिए। इसके अलावा उसे खाने या पीने को कुछ भी नहीं देना चाहिए, यहां तक कि पानी भी नहीं। छः महीने तक बच्चे की विकास संबंधित सभी जरूरतें सिर्फ मां के दूध से ही पूरी हो जाती हैं।
- पहले छः महीने तक सिर्फ मां का दूध पीने वाले बच्चे आमतौर पर ज्यादा स्वस्थ रहते हैं और बीमारियों से बचे रहते हैं।
- छः माह की उम्र तक मां का दूध बच्चे की खान–पान की सभी जरूरतें पूरी करता है, लेकिन छः माह की उम्र के बाद सिर्फ स्तनपान से ही बच्चे की जरूरतें पूरी नहीं हो पातीं। इस वक्त उसे ऊपर का खाना देना शुरू कर देना चाहिए, नहीं तो बच्चा कुपोषण का शिकार हो सकता है।
- शुरुआत में बच्चे को घर में बनी चीजों को नरम करके खिलाना चाहिए जैसे कि सूजी का पतला हलवा, खीर, मसला हुआ केला, दूध में मसल कर रोटी, डबल रोटी या बिस्किट, उबले आलू, गूदे वाले फल आदि।
- बच्चे को ऊपर का खाना देने के लिए अलग से कुछ बनाना जरूरी नहीं है। घर में बनने वाली दाल, चावल, सब्जियों को बिना मिर्च–मसाले के बच्चे को दिया जा सकता है।