सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन संचार
स्वास्थ्य कार्यकर्ता प्रशिक्षण मॉड्यूल श्रृंखला

मॉड्यूल
3

संचार से परिचय, प्रभावी संचार के घटक, सुनने की कला एवं खुले प्रश्न

समयः दो घंटे

परिचय

संचार स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के कार्य का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। इस मॉड्यूल के माध्यम से स्वास्थ्य कार्यकर्ता संचार, उसके घटक एवं संचार को प्रभावी बनाने के कौशलों के बारे में सीखेंगे।

मॉड्यूल में संचार को समझने के लिए कई रोचक तथा सहभागी प्रशिक्षण पद्धतियों का प्रयोग किया गया है। प्रतिभागी एक खेल के द्वारा संचार की प्रक्रिया के चक्र, संचार के 5 घटकों तथा दो–तरफा संचार की जरुरत को समझेंगे, जबकि सक्रिय रूप से सुनने की कला पर एक कहानी के माध्यम से चर्चा होगी। इसी तरह प्रतिभागी प्रश्न करने की कला तथा खुले व बंद प्रश्नों के बारे में प्रश्नोत्तरी के माध्यम से सीखेंगे।

इस श्रृंखला के हर मॉड्यूल की तरह इस मॉड्यूल में भी स्वास्थ्य संबंधी एक विषय (संस्थागत प्रसव तथा प्रसव पश्चात् जच्चा–बच्चा की देखभाल) का सन्दर्भ लिया गया है। संचार को प्रभावी बनाने के कौशलों को समझने के साथ–साथ संस्थागत प्रसव तथा प्रसव पश्चात् जच्चा–बच्चा की देखभाल से जुड़े संदेशों को भी दोहरा सकेंगे।

सत्र के उद्देश्य

सत्र के अंत तक प्रतिभागीः

- संचार की प्रक्रिया के चक्र तथा संचार के 5 घटकों के बारे में बता सकेंगे।
- दो तरफा संचार की जरुरत के बारे में बता सकेंगे।
- आपसी बातचीत के लाभों तथा जरुरतों के बारे में बता सकेंगे।
- सक्रिय रूप से सुनने तथा प्रश्न करने की कला के बारे में बता सकेंगे तथा इसका प्रदर्शन करके दिखा सकेंगे।
- संस्थागत प्रसव तथा प्रसव पश्चात् जच्चा–बच्चा की देखभाल से संबंधित 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 संचार स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के कार्य का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। आज के सत्र में हम प्रभावी संचार के बारे में जानेंगे| लेकिन प्रभावी संचार के बारे में जानने से पहले हम खेल–खेल में संचार की प्रक्रिया के बारे में समझेंगे।

- 6 प्रतिभागियों को एक खेल खेलने के लिए आमंत्रित करें। एक प्रशिक्षक सभी प्रतिभागियों को लेकर प्रशिक्षण कक्ष से बाहर चले जाएं।
- जो प्रतिभागी कमरे में रह गए हैं उन्हें इस खेल को ध्यानपूर्वक देखने को कहें। अब बाहर रह गए प्रतिभागियों में से प्रतिभागी 1 को अंदर बुलायें। उसे रेल के डिब्बे का चित्र दें और उसका अध्ययन करने को कहें (उसे चित्र का अध्ययन करने के लिए 1 मिनट दें)। प्रतिभागी से कहें कि उसे इस चित्र को समझकर दूसरे नंबर की प्रतिभागी को बताना है कि चित्र में उसने क्या–क्या देखा। इस दौरान कमरे में उपस्थित अन्य सभी लोग केवल दर्शक की भूमिका में रहेंगे।
- अब प्रतिभागी संख्या 2 को कमरे में बुलाएं। प्रतिभागी संख्या 1 से कहें कि वह धीमी आवाज में प्रतिभागी संख्या 2 को बताए कि चित्र में उसने क्या–क्या देखा। लेकिन शर्त यह है कि दूसरी प्रतिभागी कोई प्रश्न नहीं पूछ सकेगी। ध्यान रखें कि प्रतिभागी संख्या 2 चित्र न देख पाएं। अब प्रतिभागी संख्या 2 से कहें कि वे कमरे में बैठे सभी प्रतिभागियों को ऊंची आवाज में बताएं कि प्रतिभागी संख्या 1 ने उसे क्या बताया है। अब दोनों प्रतिभागियों से कहें कि वे अपनी सीट पर लौट जाएं और किसी से कोई बात न करें।
- अब प्रतिभागी संख्या 3 को बुलाकर उसे रेल के डिब्बे का चित्र दें और उसे ठीक से देखने को कहें। प्रतिभागी से कहें कि उसे इस चित्र को समझकर प्रतिभागी संख्या 4 को बताना है कि चित्र में उसने क्या–क्या देखा।
- अब प्रतिभागी संख्या 4 को कमरे में बुलाएं। प्रतिभागी संख्या 3 से कहें कि वह धीमी आवाज में प्रतिभागी संख्या 4 को बताएं कि चित्र में उसने क्या–क्या देखा। प्रतिभागी संख्या 4 को प्रश्न पूछने या स्पष्टीकरण की छूट रहेगी। ध्यान रखें कि प्रतिभागी संख्या 4 चित्र को न देख पाएं। अब प्रतिभागी संख्या 4 से कहें कि वे कमरे में बैठे सभी प्रतिभागियों को ऊंची आवाज में बताएं कि प्रतिभागी संख्या 3 ने उसे क्या बताया है।

अब दोनों प्रतिभागियों से कहें कि वे अपनी सीट पर लौट जाएं और किसी से कोई बात न करें। इस दौरान कक्ष में उपस्थित अन्य सभी लोग केवल दर्शक की भूमिका में रहेंगे।

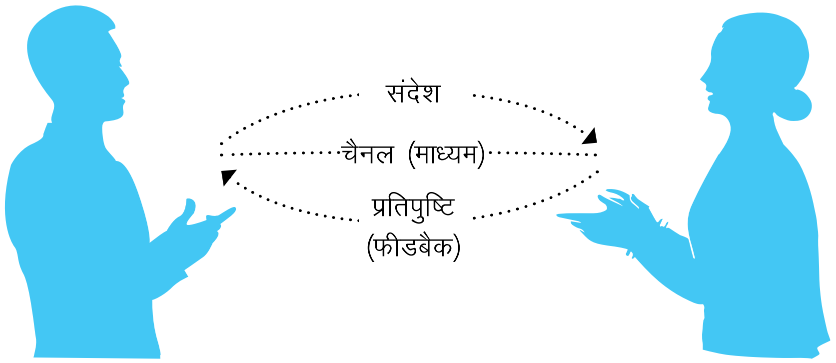
- अब सभी प्रतिभागियों को चित्र दिखाते हुए पूछें कि जो चित्र उन्हें दिखाया गया है और जो वर्णन प्रतिभागी संख्या 2 एवं 4 ने दिया है उसमें कितना अंतर है। स्वाभाविक रूप से दोनों की वर्णन में अंतर होगा।
- अब प्रतिभागी संख्या 5 को बुलाकर उसे रेल के डिब्बे का चित्र दें और उसे ठीक से देखने को कहें। प्रतिभागी से कहें कि उसे इस चित्र को समझकर प्रतिभागी संख्या 6 को चित्र दिखाते हुए बताना है कि चित्र में उसने क्या देखा।
- दोनों प्रतिभागी चित्र देखते हुए आपस में चर्चा करेंगे। अब प्रतिभागी संख्या 6 से कहें कि वे कमरे में बैठे सभी प्रतिभागियों को ऊंची आवाज में बताएं कि प्रतिभागी संख्या 5 द्वारा दिखाए गये चित्र में उसने क्या देखा और चित्र के बारे में क्या समझा। अब दोनों प्रतिभागियों से कहें कि वे अपनी सीट पर लौट जाएं।
- अब सभी से पूछें कि किस प्रतिभागी का वर्णन सही और चित्र से मिलता–जुलता था।

चरण 4

पहले जोड़े में संचार एक–तरफा था। सुनने वाला कोई प्रश्न नहीं पूछ सकता था। उसे केवल प्रतिभागी की बात सुननी थी। दूसरे जोड़े में संचार दो–तरफा था। सुनने वाला प्रश्न पूछ सकता था और स्पष्टीकरण मांग सकता था। इस मामले में संचार पहले जोड़े के मुकाबले बेहतर तरीके से हुआ। जबकि तीसरे जोड़े के संचार में दो–तरफा संचार, स्पष्टीकरण के साथ–साथ माध्यम (चित्र) का प्रयोग किया गया था। इस जोड़े का संचार सबसे बेहतर तरीके से हुआ।

चरण 5

खेल के आधार पर प्रतिभागियों को संचार की प्रक्रिया के चक्र तथा इसके 5 घटकों के बारे में बताएं।



संचार की प्रक्रिया के 5 घटक हैं।

संदेशदाता/प्रेषक

संदेशदाता/प्रेषक वह है जो संचार की प्रक्रिया को प्रारंभ करता है, अर्थात सन्देश देता है।

संदेश

संदेश, संदेशदाता के द्वारा तैयार की गयी वह सामग्री है जो वह प्राप्तकर्ता को भेजना चाहता है।

प्राप्तकर्ता

प्राप्तकर्ता वह व्यक्ति या समूह है, जिस तक संदेश पहुंचना है।

संदेश देते समय प्राप्तकर्ता की क्षमताओं का आंकलन अनिवार्य है। प्राप्तकर्ता संदेश को तभी स्वीकार कर पायेगा जब संदेश उसकी ग्रहण करने की क्षमता के अनुरूप होगा।

प्रतिसूचना यानी फीडबैक

प्रतिसूचना यानी फीडबैक प्राप्तकर्ता द्वारा संदेश प्राप्त हो जाने की स्वीकृति और उसके परिणामस्वरूप की गयी प्रतिक्रिया है।

माध्यम

माध्यम वह आधार है जो संदेश को भेजने वाले से प्राप्तकर्ता तक ले जाता है। संचार के अनेक माध्यम हो सकते हैं: लिखित, मौखिक, हावभाव, मुद्रित सामग्री समाचार पत्र, पत्रिकायें, पुस्तकें, ध्वनि सामग्री (रेडियो), दृश्य–श्रव्य सामग्री (टेलीविजन) आदि।

चरण 6

प्रतिभागियों को प्रभावी संचार के एक–दो और उदाहरण देने को कहें। इसके द्वारा संचार की प्रक्रिया पर चर्चा करें। इस बात पर जोर दें कि फीडबैक के बिना संचार एक तरफा हो जाता है। संचार को प्रभावी बनाने के लिए उसका दो–तरफा होने के साथ–साथ माध्यम का उपयोग होना भी जरूरी है। प्रतिभागियों से पूछें कि आपसी बातचीत से वे क्या समझते हैं। उनके उत्तरों के आधार पर चर्चा करें।

- दो व्यक्तियों के बीच सम्पन्न होने वाला संचार आपसी बातचीत है।
- इसमें आपसी बातचीत दो ही व्यक्तियों के बीच होता है इसलिए दोनों ही संदेशदाता और प्राप्तकर्ता की भूमिका बारी–बारी निभाते हैं।
- यह दो व्यक्तियों के मध्य सीधा संचार है, अतः यह किसी भी स्थान पर औपचारिक या अनौपचारिक किसी भी रूप में किसी भी माध्यम से हो सकता है।
- यह संचार की एक आदर्श स्थिति है जहां भेजे गए संदेश की प्रतिसूचना यानी फीडबैक तुरंत ही प्राप्त हो जाता है।
- आपसी बातचीत में संप्रेषक और प्राप्तकर्ता क्योंकि बहुत निकट होते हैं, इसलिए इसमें भावनात्मकता का अंश भी रहता है।

चरण 7

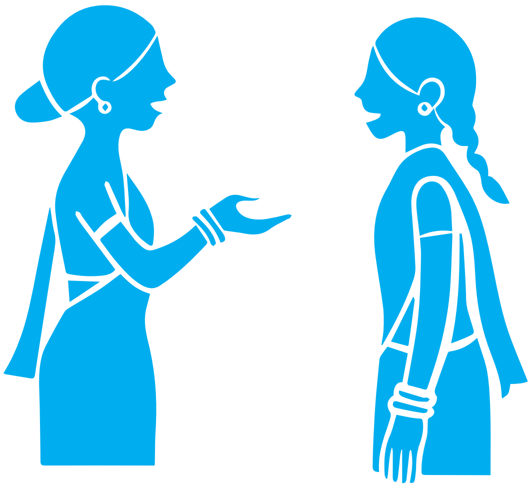
प्रतिभागियों से पूछें कि आपसी बातचीत के क्या फायदे हैं। निम्न पर चर्चा करें:

- आपसी बातचीत व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया का महत्वपूर्ण घटक है।
- इससे लोगों का विश्वास जीता जा सकता है।
- ऐसे मुद्दों पर भी बात की जा सकती है। जो लोगों के लिए बहुत व्यक्तिगत एवं संवेदनशील हों।
- भावनात्मक स्तर पर संचार होता है।
- सूचना/संदेश विस्तार में दिया जा सकता है।
- बातचीत के लिए अनुकूल माहौल तैयार होता है।
- तुरन्त सामने वाले की प्रतिक्रिया पता चलती है। इस प्रतिक्रिया के अनुसार स्वास्थ्य प्रतिभागी संदेश को बदल या सुधार सकती है। इसी प्रकार यदि सामने वाले व्यक्ति को बात समझ में नहीं आ रही, तो बातचीत का तरीका, शब्द या उदाहरण बदले जा सकते हैं। यह आमने–सामने की बातचीत में ही संभव है।
- तुरन्त प्रश्न पूछे जा सकते हैं तथा उनके उत्तर भी तुरन्त दिए जा सकते हैं।
- बातचीत ज्यादा असरदार होती है।
- कम खर्चीला तरीका है।
- इसमें समय का लचीलापन है स्वास्थ्य कार्यकर्ता लोगों के हिसाब से बातचीत या मुलाकात का समय तय कर सकते हैं।
- इसमें एक–तरफा बातचीत नहीं होती बल्कि दोनों पक्ष बातचीत में शामिल रहते हैं।

चरण 8

प्रतिभागियों को बताएं कि आप एक वाक्य बोलेंगे। प्रतिभागियों को यह बताना है कि इसका क्या अर्थ है और इससे क्या आशय है।

"एक स्वास्थ्य कार्यकर्ता के लिए यह जरूरी है कि वह सुनने की कला में माहिर हो।"
निम्न बातों पर चर्चा करें:



- किसी भी व्यक्ति या परिवार के व्यवहार में परिवर्तन लाने के लिए (और उसे स्वास्थ्य सेवाएं देने के लिए भी) यह जरूरी है, कि हम उसके बारे में अधिक से अधिक जानें।
- किसी व्यक्ति के बारे में जानने–समझने के लिए जरूरी है कि उसकी बात को सुनें, वह भी ध्यान से सुनें।
- 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।
- व्यवहार परिवर्तन सम्बन्धी अपनी जिम्मेदारियों को बेहतर तरीके से निभाने के लिए स्वास्थ्य कार्यकर्ता को सुनने की कला में माहिर होना जरूरी है।
- एक स्वास्थ्य कार्यकर्ता के लिए बोलने की कला से कहीं ज्यादा जरूरी है– सुनने की कला।

चरण 9

प्रतिभागियों से कहें कि सुनने की कला के बारे में हम एक कहानी के माध्यम से चर्चा करेंगे। प्रतिभागियों को निम्नलिखित कहानी सुनाएं:

हेमलता गर्भवती है। जब वह वी.एच.एन.डी. वाले दिन अपनी जांच करवाने आई थी तो ए.एन.एम. दीदी से कुछ पूछना चाह रही थी, लेकिन तभी कुछ महिलाएं पास आ गईं, तो हेमलता चुप हो गई। ए.एन.एम. दीदी ने भांप लिया कि हेमलता अकेले में कोई बात कहना चाहती है। इसके बाद वापस लौटते समय ए.एन.एम. दीदी उसके घर ही चली आईं। दरअसल हेमलता ने सुना था कि प्रसव के बाद स्वास्थ्य केन्द्र में ही कॉपर टी लगा दी जाती है। वह इसके बारे में जानना चाहती थी, लेकिन उसके कुछ प्रश्न थे और कॉपर टी के बारे में कुछ भ्रांतियां भी थीं।

ए.एन.एम. दीदी ने हेमलता को अपनी बात कहने और सवाल पूछने का मौका दिया। उन्होंने अपनी बात कम कही और हेमलता की ज्यादा सुनी। जब हेमलता को थोड़ा संकोच होता तो ए.एन.एम. दीदी उसे और बोलने के लिए प्रोत्साहित करती। बीच में एक बार उनका फोन आया तो उन्होंने तुरंत मोबाइल को साइलेंट पर कर दिया और हेमलता की बात ध्यान से सुनने लगी।

ध्यान से सुनकर ही ए.एन.एम. दीदी को समझ में आया कि इस काम के लिए हेमलता की सास आसानी से तैयार नहीं होंगी। उनसे भी ए.एन.एम. दीदी को ही बात करनी होगी। अगली बार ए.एन.एम. दीदी हेमलता की सास से ही मिलने आई। अपनी सुनने की कला से उन्होंने जल्द ही हेमलता की सास को भी प्रभावित कर लिया।

इस एक बार की बातचीत से ही हेमलता ए.एन.एम. दीदी की प्रशंसक बन गई है। बचपन की सहेलियों के बाद पहली बार किसी ने उसकी बात को इतने ध्यान से सुना था। अब तो वह अपनी व्यक्तिगत बातें भी बेहिचक ए.एन.एम. दीदी से कर लेती है और हां, प्रसव के बाद उसने अस्पताल में ही कॉपर टी लगवा ली है।

चरण 10

प्रतिभागियों से प्रश्न करें कि क्या इस कहानी में ए.एन.एम. दीदी सिर्फ हेमलता की बातों को सुन ही रही थी? क्या सुनने का मतलब सिर्फ सुनना ही है या कुछ और भी है? निम्न पर चर्चा करें:

- आपसी बातचीत की प्रक्रिया में सुनने से आशय सिर्फ सामने वाले की बात को सुनने से ही नहीं, बल्कि सक्रिय रूप से सुनने से है।
- सक्रिय रूप से सुनने का अर्थ है– सुनने के साथ समझना भी। इसके द्वारा कहने वाले को यह एहसास होना चाहिए कि आप उसकी बात को महत्व दे रहे हैं।
- सुनने की कला का अर्थ है– स्वयं कम से कम बोलना तथा दूसरे को अधिक से अधिक बोलने के लिए अवसर देना/प्रेरित करना।
- सुनने का मतलब दूसरों को अपनी बात कहने के लिए प्रोत्साहित करना भी है।
- सुनने का मतलब दूसरों को यह बताने का अवसर देना है कि वे क्या सोचते हैं।
- सुनने का मतलब उस व्यक्ति के दिल और भावनाओं को जीतना है जिसे आप निर्णय लेने में मदद देना चाहते हैं।

चरण 11

प्रतिभागियों से कहें कि अब आप सुनने की कला के बारे में कुछ शब्द या वाक्य बोलेंगे। प्रतिभागियों को बताना होगा कि उसमें से कौन सी बात ठीक है, और कौन सी गलत है। एक–एक करके निम्न बिंदु पढ़ते जाएं तथा समूह की राय लेकर संक्षिप्त चर्चा भी करते जाएं:

- सम्मान देना (उत्तरः ठीक है)।
- बीच में टोकना या बात काटकर अपनी बात कहना (उत्तरः गलत है)।
- जानकारी देने के लिए मजबूर करना (उत्तरः गलत है)।
- उसकी बातों/जानकारियों पर ध्यान देना (उत्तरः सही है)।
- पूरा समय देना, जल्दी न करना, धीरज न खोना (उत्तरः सही है)।
- अपनी जानकारी/राय थोपना (उत्तरः गलत है)।
- अपने हाव–भाव सकारात्मक रखना (उत्तरः सही है)।
- बीच–बीच में मोबाइल की ओर देखना (उत्तरः गलत है)।
- खुले प्रश्न अधिक पूछना (उत्तरः सही है)।

चरण 12

हमने पहले यह चर्चा की कि हम किसी व्यक्ति की सहायता तभी कर पायेंगे (सही परामर्श तभी दे पाएंगे) जब हम उसकी स्थिति और उसकी समस्या के बारे में ठीक से जान पाएंगे। जानने के लिए सुनना जितना जरूरी है, पूछना भी उतना ही जरूरी है। बिना पूछे हम व्यक्ति के बारे में जान नहीं पायेंगे।

- 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।
- इसके लिए जरूरी है कि सही समय पर, सही तरीके से, सही प्रश्न पूछे जाएं।
- सही तरीके से प्रश्न पूछने पर बहुत सारे प्रश्न नहीं पूछने पड़ते और सीमित समय में ज्यादा जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

चरण 13
प्रतिभागियों को बताएं कि प्रश्नों के दो प्रकार हैंः खुले प्रश्न तथा बंद प्रश्न। जहां तक सम्भव हो, अधिक से अधिक खुले प्रश्न पूछने चाहिए। प्रतिभागियों को खुले और बंद प्रश्नों के बारे में बताएं।

बंद प्रश्न

अगर स्वास्थ्य कार्यकर्ता यह पूछेः 'क्या आपने अस्पताल में प्रसव करवाने के लिए तैयारी कर ली है', तो इसका जवाब 'हां' या 'नहीं' में मिलेगा। यह बन्द प्रश्न है। बन्द प्रश्न वे प्रश्न है, जिनके उत्तर 'हां' या 'नहीं' में होते हैं।

खुले प्रश्न

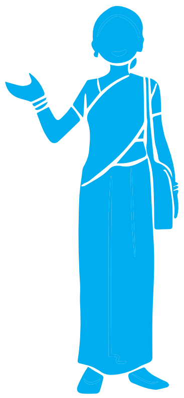
अगर यह पूछा जाए कि प्रसव के बाद महिला को क्या–क्या खतरे हो सकते हैं, तो इसका उत्तर विस्तार में प्राप्त होगा। यह खुला प्रश्न है। खुले प्रश्न वे प्रश्न हैं, जिनका उत्तर विस्तार में मिलता है। इन्हें पूछने पर सामने वाला व्यक्ति विस्तार से जानकारी दे सकता है। खुले प्रश्नों में सवाल को पूछने के दौरान क्यों, क्या–क्या, कहां, कब, कैसे और कौन आदि प्रश्नवाचक शब्दों को शामिल किया जाता है।

चरण 14
प्रतिभागियों से कहें कि अब आप उनके सामने कुछ कुछ प्रश्न रखेंगे। उन्हें बताना है कि यह एक खुला प्रश्न है या बंद प्रश्न, एक–एक कर प्रश्न पूछते जाएं।

- क्या आपको मालूम है कि प्रसव के बाद जच्चा की देखभाल, सेहत तथा खान–पान पर ध्यान दिया जाना चाहिए? (उत्तरः बंद प्रश्न)
- प्रसव के बाद जच्चा की देखभाल के लिए क्या–क्या करना चाहिए? (उत्तरः खुला प्रश्न)
- अस्पताल में प्रसव करवाने के क्या–क्या फायदे हैं? (उत्तरः खुला प्रश्न)
- प्रसव के बाद जच्चा और बच्चा को कम से कम 48 घंटे अस्पताल में रहना चाहिए? (उत्तरः बंद प्रश्न)
- मां तथा बच्चे की प्रसव पश्चात् जांचें क्यों करवानी चाहिए? (उत्तरः खुला प्रश्न)
- क्या महिला के पति तथा परिवार के अन्य पुरुषों को भी जच्चा की देखभाल की जिम्मेदारी लेनी चाहिए? (उत्तरः बंद प्रश्न)

चरण 15
प्रतिभागियों को बताएं कि खुले प्रश्न पूछने के अलावा भी प्रश्न करते समय कुछ बातों का ध्यान रखना जरूरी है। नीचे दिए गए प्रश्न पूछते हुए प्रतिभागियों के बीच प्रश्नोत्तरी करेंः

- क्या प्रश्न पूछते समय ऐसे शब्दों का प्रयोग करना ठीक है, जिन्हें लोग समझ न सकें? (उत्तरः नहीं)
- क्या एक बार में बहुत से प्रश्न पूछना सही है? (उत्तरः नहीं)
- क्या प्रश्न पूछने के बाद उत्तर की प्रतीक्षा करना ठीक है? (उत्तरः हां)
- अगर कोई प्रश्न समझ में न आए तो उसे बार–बार उसी तरीके से पूछना चाहिए या किसी दूसरे तरीके से? (उत्तरः दूसरे तरीके से)
- प्रश्नों का क्रम सरल से जटिल की ओर होना चाहिए (यानी पहले आसान सवाल, फिर जटिल सवाल) या जटिल से सरल की ओर? (उत्तरः सरल से जटिल की ओर)



- और? तब? फिर? तो?................. जैसे शब्दों का प्रश्न के रूप में प्रयोग करना अच्छा रहता है? (उत्तरः हां)
- क्या किसी नाजुक विषय पर प्रश्न पूछने से पहले यह बताना अच्छा रहेगा कि आप वह प्रश्न क्यों पूछ रहे हैं? (उत्तरः अच्छा रहेगा)

चरण 16

प्रतिभागियों को बताएं कि अगले सत्र में हम आपसी संचार के लिए जरूरी कौशल तथा मूल्यों को जानेंगे। सत्र से जुड़ी अन्य महत्वपूर्ण बातों को प्रतिभागियों को बताएं व सत्र का समापन करेंः

- संचार की प्रक्रिया के 5 घटक हैंः 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 एवं माध्यम का होना जरूरी है।
- दो व्यक्तियों के बीच सम्पन्न होने वाला संचार आपसी बातचीत है। यह व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया का महत्वपूर्ण घटक 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। जहां तक सम्भव हो, अधिक से अधिक खुले प्रश्न पूछने चाहिए।
- हरेक प्रसव के लिए परिवार को समय रहते तैयारी करनी चाहिए।
- गर्भवती महिला को प्रसव के लिए समय से अस्पताल लाया जाना चाहिए। इसके लिए 102 तथा 108 निःशुल्क एम्बुलेंस सेवाओं का लाभ उठाया जा सकता है।
- सभी प्रसव अस्पताल में ही होने चाहिए।
- प्रसव के बाद जच्चा और बच्चा की देखरेख और सुरक्षा के लिए दोनों को कम से कम 48 घंटे अस्पताल में ही रहना चाहिए।
- निर्धारित समय सारिणी के अनुसार प्रसव के बाद मां तथा बच्चे की प्रसव पश्चात् जांचें होनी चाहिए।
- परिवार के लोगों को प्रसव के बाद खतरे के लक्षणों की जानकारी होनी चाहिए तथा किसी भी खतरे की स्थिति में महिला को तुरंत अस्पताल पहुंचाना चाहिए।
- प्रसव के बाद जच्चा के खान–पान, देखभाल और सेहत पर ध्यान देना जरूरी है। इसके लिए महिला के पति और परिवार के अन्य पुरुषों को भी जिम्मेदारी लेनी चाहिए।

TICKET

NATIONAL HEALTH MISSION
राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन

unicef
unite for children