महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय, वर्धा
(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)
Mahatma Gandhi Antarrashtriya Hindi Vishwavidyalaya, Wardha
(A Central University Established by Parliament by Act No.3 of 1997)

ज्ञान शांति मैत्री

एमएसडब्ल्यू पाठ्यक्रम (80 क्रेडिट)
द्वितीय सेमेस्टर

दूर शिक्षा निदेशालय
महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय, वर्धा
पोस्ट - हिंदी विश्वविद्यालय, गांधी हिल्स, वर्धा - 442001 (महाराष्ट्र)

मार्ग निर्देशन समिति

प्रो. गिरीश्वर मिश्र
कुलपति
म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

प्रो. आनंद वर्धन शर्मा
प्रतिकुलपति
म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

प्रो. अरबिंद कुमार झा
निदेशक (दूर शिक्षा निदेशालय)
म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

पाठ्यचर्या निर्माण समिति

प्रो. मनोज कुमार
निदेशक – म.गां.फ्यू. गु. समाज कार्य अध्ययन केंद्र, म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

डॉ. मिथिलेश कुमार
असिस्टेंट प्रोफेसर , म.गां.फ्यू. गु. समाज कार्य अध्ययन केंद्र, म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

डॉ. शिवसिंह बघेल
असिस्टेंट प्रोफेसर , म.गां.फ्यू. गु. समाज कार्य अध्ययन केंद्र, म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

श्री अमोद गुर्जर
असिस्टेंट प्रोफेसर , म.गां.फ्यू. गु. समाज कार्य अध्ययन केंद्र, म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

डॉ. शंभू जोशी
असिस्टेंट प्रोफेसर एवं पाठ्यक्रम संयोजक, दूर शिक्षा निदेशालय, म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

संपादन मंडल

प्रो. मनोज कुमार
निदेशक – म.गां.फ्यू. गु. समाज कार्य अध्ययन केंद्र, म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

डॉ. मिथिलेश कुमार
असिस्टेंट प्रोफेसर
म.गां.फ्यू. गु. समाज कार्य अध्ययन केंद्र, म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

डॉ. शंभू जोशी
असिस्टेंट प्रोफेसर एवं पाठ्यक्रम संयोजक
दूर शिक्षा निदेशालय, म.गां.अं.हिं.वि., वर्धा

इकाई लेखन

खंड-1
श्री गजानन निलामे

खंड- 2
डॉ. शिवसिंह बघेल

खंड– 3
डॉ. शिवसिंह बघेल

खंड-4
डॉ. शिवसिंह बघेल

कार्यालयीन एवं संपादकीय सहयोग

श्री विनोद वैद्य
अनुभाग अधिकारी, दू.शि. निदेशालय

श्री महेन्द्र प्रसाद
संपादकीय सहायक, दू.शि. निदेशालय

आवरण पृष्ठ
सुश्री मेघा आचार्य

सुश्री शिल्पा एवं श्री प्रवेश कुमार
सहायक, दू.शि. निदेशालय

सुश्री मेघा आचार्य
प्रूफ रीडर, दू.शि. निदेशालय

श्री हरीश चंद्र शाह
तकनीकी सहायक, दू.शि. निदेशालय

सुश्री राधा
टंकक, दू.शि. निदेशालय

अनुक्रम

क्र.सं.	खंड का नाम	पृष्ठ संख्या
1	**खंड - 1 – सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य – I**	3
	इकाई - 1 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य : समाज कार्य प्रणाली के रूप में	4-19
	इकाई - 2 सेवार्थी को समझने के लिए व्यवहारगत अवधारणाएं	20-32
	इकाई - 3 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य का कार्यक्षेत्र	33-47
	इकाई - 4 वैयक्तिक कार्य के घटक	48-62
2	**खंड - 2 - सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य – II**	63
	इकाई - 1 वैयक्तिक सेवाकार्य के सिद्धांत	64-75
	इकाई - 2 सहायता करने की सहायक तकनीकें	76-84
	इकाई - 3 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया	85-99
	इकाई - 4 वैयक्तिक सेवाकार्य के उपकरण	100-111
	इकाई - 5 वैयक्तिक सेवाकार्य में कुछ सैद्धांतिक विचार मार्ग	112-120
3	**खंड - 3 - परामर्श के मूलतत्व**	121
	इकाई - 1 परामर्श की जानकारी	122-131
	इकाई - 2 परामर्श प्रक्रिया	132-139
	इकाई - 3 परामर्श में प्रयोग की जानेवाली सहायक और व्यावहारिक विधियाँ	140-147
	इकाई - 4 परामर्श में प्रयोग की जानेवाली संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियाँ	148-154
	इकाई - 5 परामर्श में निहित व्यावहारिक मुद्दे	155-164
4	**खंड - 4 - साक्षात्कार और अभिलेखन**	165
	इकाई - 1 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में साक्षात्कार	166-175
	इकाई - 2 साक्षात्कार तथा संप्रेषण	176-184
	इकाई - 3 साक्षात्कार - कौशल तथा तकनीकें	185-193
	इकाई - 4 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में अभिलेखन और प्रलेखन/दस्तावेज़	194-205

ज्ञान शांति मैत्री

MSW 06 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य

खंड परिचय

प्रिय विद्यार्थियों,

एमएसडब्ल्यू पाठ्यक्रम (द्वितीय सत्र) के प्रश्नपत्र **MSW 06 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य** में आपका स्वागत है। इस प्रश्नपत्र को चार खंडों में विभाजित किया गया है।

पहले खंड में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की अवधारणा को समाज कार्य प्रणाली के रूप में समझाया गया है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के कार्यक्षेत्र एवं घटकों को बताते हुए सेवार्थी को समझने के लिए व्यवहार अवधारणाओं पर प्रकाश डाला गया है।

दूसरे खंड में वैयक्तिक सेवाकार्य के सिद्धांतों,सहायता करने की सहायक तकनीकों का उल्लेख किया गया है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया और उपकरणों को समझाया गया है एवं इससे संबंधित सैद्धांतिक विचार मार्गों को स्पष्ट किया गया है।

ज्ञान शांति मैत्री

तीसरे खंड में समाज कार्य में परामर्श की भूमिका को रेखांकित किया गया है। परामर्श के अर्थ,प्रक्रिया को समझाते हुए प्रयुक्तकी जाने वाली सहायक एवं व्यावहारिक विधियों का वर्णन किया गया है। परामर्श में प्रयुक्तकी जाने वाली संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियों का उल्लेख करते हुए परामर्श में निहित व्यावहारिक मुद्दों को भी स्पष्ट किया गया है।

चौथे खंड में सामाजिक वैयक्तिक कार्य में साक्षात्कार प्रक्रिया पर प्रकाश डाला गया है। साक्षात्कार के कौशल और विभिन्न तकनीकों को समझाया गया है। इसके साथ सामाजिक वैयक्तिक कार्य में अभिलेखन और प्रलेखन का भी वर्णन किया गया है।

खंड - 1

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य – I

ज्ञान शांति मैत्री

इकाई -1 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य : समाज कार्य प्रणाली के रूप में

इकाई की रूपरेखा

1.0 उद्देश्य

1.1 प्रस्तावना

1.2 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य: एक अवधारणा

  1.2.1 अर्थ एवं परिभाषा

1.3 ज्ञानके स्रोत

  1.3.1 मनोविश्लेषण सिद्धांत

  1.3.2 मनो-सामाजिक सिद्धांत

  1.2.3 व्यवहारवादी सिद्धांत

  1.3.4 प्रकार्यवाद

  1.3.5 चिकित्सा विज्ञान

  1.3.6 मनोचिकित्सा

  1.3.7 अन्य स्रोत

1.4 मूल मान्यताएँ

1.5 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रणाली

  1.5.1 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया के अंग

  1.5.2 सामाजिक वैयक्तिक सेवा के कौशल और सिद्धांत

1.6 भारत में सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रणाली की सीमाएँ

1.7 सारांश

1.8 बोध प्रश्न

1.9 संदर्भएवंउपयोगी ग्रंथ

ज्ञान शांति मैत्री

1.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप:-

1. सामाजिक वैयक्तिक कार्य की अवधारणा को स्पष्ट कर सकेंगे।
2. सामाजिक वैयक्तिक कार्य के ज्ञान के स्रोत एवं मूल मान्यताओं को समझ सकेंगे।
3. सामाजिक वैयक्तिक कार्य की प्रक्रिया को समझते हुए इसे समाजकार्य की एक प्रणाली के रूप में व्याख्यायित कर सकेंगे।

1.1 प्रस्तावना

सामाजिक वैयक्तिक कार्य का इतिहास ज्यादा पुराना नहीं है लेकिन इसकी जड़ें हमको विश्व के विभिन्न धर्मों में दया, दान सहयोग के रूप में मिल जाएगी। दान से सीधा तात्पर्य सहायता से लगाया जाता है किन्तु समय और व्यवस्था परिवर्तन के चलते इस दान या सहयोग की भावनाओं में भी तब्दीलियों आती गई। इंग्लैड़ में हम देखते हैं कि

मध्यकाल में, धार्मिक भावना से प्रेरित होकर लोग असहाय, विकलांगों तथा रोगियों की सहायता करते थे। दान वितरण के कार्य को अधिक महत्व देने के कारण चर्च तथा राज्य में असहमति उत्पन्न हुई जिसके फलस्वरूप सोलहवीं शताब्दी में निर्धनों की सहायता का दायित्व राज्य पर आ गया। इंग्लैड़ के समान ही अमेरिका में भी दान संगठन का सूत्रपात 1877 के आसपास होता है। 19 वीं शताब्दी के अंतिम वर्षों में 'दान संगठनों' ने अपने काम का दायरा बढ़ाकर औद्योगिक श्रमिकों से जुड़ी समस्याओं से संबंधित कर दिया। भारत में असहायों दीन-दुखियों की सहायता करने की परंपरा काफी प्राचीन थी। अलग-अलग समयों, बौद्ध काल, मौर्यकाल, इस्लाम और ब्रिटिश में इसके स्वरूपों में परिवर्तन आता गया और स्वतंत्रता के बाद इसका स्वरूप कल्याणकारिता ने ग्रहण कर लिया।

लोगों को दी जानेवाली सहायताओं के विश्वभर में विभिन्न स्वरूप है। इन भिन्नताओं के बावजूद कल्याणकारिता का भाव सदैव से इन सब में बना रहा। बीसवीं सदी की शुरूआत तक इस 'सहयोगी प्रक्रिया' के भिन्न-भिन्न प्रयोग भिन्न-भिन्न प्रदेशों में चलते रहे। इन विभिन्न प्रयोगों के कारण इनकी काफी आलोचना भी हुई। इस आलोचना के प्रत्युत्तर में कुछ सामाजिक कार्यकर्ताओं ने इस'सहायता प्रक्रिया' में एकरूपता लाने की कोशिश की, जिससे समाज कार्य की ज्ञानशाखा का आरंभ हो जाता है। वैज्ञानिक ज्ञान पर आधारित प्रशिक्षित कार्यकर्ताओं के निर्माण के लिए यह जरूरी था। विश्व में इस बिखरे हुए ज्ञान को एकत्रित करने के साथ विद्वानों ने सेवार्थियों की सहायता के लिए वैज्ञानिक प्रणालियों का निर्माण भी किया। सेवार्थियों को सहायता देने का एक रास्ता तैयार किया गया, उनकी समस्याओं को समझने एवं निवारण के लिए वैज्ञानिक खोज केअंतर्गत तकनीक का निर्धारण भी किया गया। जैसा कि पी.डी. मिश्र (2003)*सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य* में लिखते हैं कि सेवार्थियों की सहायता के लिए समाज कार्य ने छ: प्रणालियों को विकसित किया है:

प्राथमिक प्रणालियाँ:-

1. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य
2. सामाजिक सामूहिक कार्य
3. सामुदायिक संगठन

द्वितीयक प्रणालियाँ:-

1. सामाजिक क्रिया
2. समाज कल्याण प्रशासन
3. सामाजिक अनुसंधान

प्राथमिक प्रणालियाँ, सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य,सामाजिक सामूहिक कार्य तथा सामुदायिक संगठनमें व्यक्तियों के साथ प्रत्यक्ष सम्पर्क स्थापित कर सहायता प्रदान की जाती है। द्वितीयक प्रणालियाँ, सामाजिक अनुसंधान, समाज कल्याण प्रशासन तथा सामाजिक क्रिया प्राथमिक प्रणालियों के निश्चित उपयोग में सहायता प्रदान करती है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य अपनी कुछ मान्यताओं के साथ ज्ञान स्रोत्रों के आधार पर सेवार्थी को एक प्रक्रिया के तहत क्रमगत रूप से सहायता प्रदान करता है, जिससे सेवार्थी स्वयं सहायता खुद कर सकने योग्य बन जाता है।

इस पूरी इकाई में हम सामाजिक वैयक्तिक कार्य पर बात करेंगे जिसमें उसकी प्रक्रिया और क्रम मौजूद है, इसे यहाँ हम समाजकार्य की एक प्रणाली के रूप में समझेंगे।

ज्ञान शांति मैत्री

1.2 सामाजिक वैयक्तिक कार्य : एक अवधारणा

आमतौर पर किसी व्यवसाय की अपनी एक विषय वस्तु होती है, उसकी उपयोगिता और संचालन विशेषता के क्षेत्र होते हैं, साथ ही उसके अपने मूलतत्व, सिद्धांत एवं प्रणाली होती है। समाज कार्यका भी एक व्यवसाय के रूप में उभार हुआ है इसलिए इसकी भी अपनी एक विषय-वस्तु है, इसकी उपयोगिता और संचालन विशेषता के क्षेत्र हैं और अपने सिद्धांत एव प्रणालियां है। जैसे कि प्रत्येक ज्ञानशाखा या व्यवसाय मनुष्य के लिए या उसकी अच्छाई के लिए ही होता है किंतु प्रत्येक व्यवसाय मनुष्य रूपी इकाई का संपूर्ण अध्ययन नहीं करता बल्कि किसी खास दृष्टिकोण से वह मनुष्य की किसी खास इकाई का गहराई से अध्ययन करता है जो व्यवसाय या ज्ञानशाखा की विषय–वस्तु मानी जाती है। समाज कार्य व्यवसाय एवं ज्ञानशाखा के रूप में उसके विकास क्रम में देखते हैं तो इसकी विषय-वस्तु व्यक्ति की मनोसामाजिक समस्याएँ मानी गई है। समाज कार्य की उपयोगिता और संचालन के कई सारे क्षेत्र आज हमारे सामने दिखते हैं, जैसे –विद्यालय, अस्पताल, मनोचिकित्सालय,अपराध, उद्योग आदि क्षेत्रों में समाज कार्य ज्ञान के आधार पर इसकी उपयोगिता को बनाए हुए हैं। यह सब कुछ तब तक अधूरा है जब तक समाज कार्य के अपने कुछ सिद्धांत (Principles) और प्रणालियां न हो, इस कमी को भी इसने अपने छ: प्रविधियों और उनके उपकरण, तकनीक एवं प्रक्रिया को विश्लेषित कर लिया है। यह प्रविधि या प्रणाली उस व्यवसाय की पहचान होती है, प्रणाली ही होती है जो कार्यकर्ता को सेवार्थी को सेवा प्रदान करने में एक निश्चित राह/रास्ता दिखाती है। समाज कार्य की इन्हीं छ: प्रणालियों में से एक सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की अवधारणा की बात यहाँ हम करेंगे।

1.2.1 अर्थ एवं परिभाषा

आम तौर पर, सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य एक ऐसी प्रणाली है जिसमें एक समय में एक व्यक्ति को सहायता प्रदान की जाती है तथा उस व्यक्ति/सेवार्थी को दी जानेवाली सेवा ही इस प्रणाली का केन्द्र बिन्दु होती है। वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता सेवार्थी को समाज में समायोजित होने हेतु उसमें सामंजस्य स्थापित करता है। परंतु समाजकार्य की इस प्रणाली को विकसित करने वाले शुरूआती कुछ विद्धानों ने इसे भिन्न-भिन्न तरीकों से परिभाषित किया है, जिसमें मेरी रिचमंड प्रमुख रूप से हमारे सामने आती है।

मेरी रिचमंड के अनुसार"सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में वे प्रक्रियाएँ आती हैं जो एक-एक करके व्यक्तियों एवं उनके सामाजिक पर्यावरण के बीच सचेतन रूप से समायोजन स्थापित करती है।"

टैफ्ट एक दूसरे विद्धान थे जिन्होंने 1920 में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को व्यक्ति की सामाजिक चिकित्सा के रूप में परिभाषित किया। उनके अनुसार-

''सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य समायोजन रहित व्यक्ति की सामाजिक चिकित्सा है जिससे इस बात का प्रयास किया जाता है कि उसके व्यक्तित्व, व्यवहार एवं सामाजिक संबंधों को समझा जाए और उसकी सहायताकी जाए जिससे कि वह एक उच्चतर सामाजिक एवं वैयक्तिक समायोजन प्राप्त कर सके।''

वैयक्तिक कार्य की प्रक्रिया को पूर्ण रूप से परिभाषित करनेवाली परिभाषा गौर्डन हेमिल्टन (1956) अपनी किताब *Theory and Practice a Social Case Work* में देते हैं। उनके अनुसार-

''सामाजिक वैयक्तिक कार्य में सेवार्थी को स्वयं अपनी परिस्थितियों के अध्ययन में सहभागी बनाते हुए उसके लिए बनी योजनाओं को उनसे साझा करने और उन योजनाओं का उपयोग वह अपनी समस्या सुलझाने में

सक्रिय प्रयास करें इसके लिए वह खुद के संसाधन या उस समुदाय जिसमें वह रह रहा है, में उपलब्ध एवं उपयुक्त संसाधनों का उपयोग करने के लिए सेवार्थी को प्रोत्साहित किया जाता है।''

उक्त सभी परिभाषाएँ सामाजिक वैयक्तिक कार्य को एक प्रक्रिया के रूप में परिभाषित करती दिखती है किन्तु इनमें कुछ छूट रहा था जिसे एच.एच. पर्लमन ने अपनी किताब social case work : A Problem Solving Processमें विश्लेषित किया है। एच.एच. पर्लमन (1957) के अनुसार-

''सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य एक प्रक्रिया है जिसका प्रयोग कुछ मानव कल्याण संस्थाएँ करती है ताकि व्यक्तियों की सहायता की जाए जिससे कि वे सामाजिक कार्यात्मकता की समस्याओं का सामना उच्चतर प्रकार से कर सकें।'' पर्लमन ने अपनी पुस्तक में सामाजिक वैयक्तिक कार्य के चार प्रमुख अंगों(Constituents) का वर्णन किया है:

1) व्यक्ति (Person)

2) समस्या (Problem)

3) स्थान (Place)

4) प्रक्रिया (Process)

इसको वैयक्तिक सेवाकार्य में मॉडल की तरह भी उपयोग में लाया जाता है, आमतौर पर इसे सामाजिक वैयक्तिक कार्य की शब्दावली में 4P के रूप में जाना जाता है।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की परिभाषाओं में इसका जिक्र बारबार प्रक्रिया के रूप में आता है। इस प्रक्रिया से तात्पर्य है सामाजिक सेवाकार्य करने का एक निश्चित तरीका। इस प्रक्रिया की बुनियाद कुछ सिद्धांतों एवं मान्यताओं पर टिकी है। इसका मतलब यह है कि हमने मान लिया है कि व्यक्ति, समाज, समस्या ख़ास तरह की होती है तभी इससे जूझने का निश्चित रास्ता तैयार हो पाता है। तो वह कौन से सिद्धांत है? या वह कौन सा ज्ञान है? उस ज्ञान के स्रोत को समझते हुए हम सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य मान्यताओं पर चर्चा करेंगे।

ज्ञान शांति मैत्री

1.3 ज्ञान के स्रोत

सामाजिक वैयक्तिक कार्य का उद्गम औद्योगीकरण एवं शहरीकरण की प्रक्रिया के साथ हुआ है। 1917 में पहली बार सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य मेरी रिचमंड की किताब Social Diagnosis में सैद्धांतिक दृष्टिकोण से दिखायी पड़ता है जिसका समेकित रूप 1922 में उन्हीं की किताब What is Social Case Work में दिखता है। यह माना जाता है कि सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य चार चरणों से गुजरते हुए इस अवस्थातक पहुँचा है:

1. अन्वेषणात्मक चरण
2. समाजशास्त्रीय चरण
3. मनोसामाजिक चरण
4. एकीकृत चरण

इन चरणों से तात्पर्य है कि सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य शुरूआत में समस्याओं के कारणों की खोज करता रहा, द्वितीय चरण में वह समाजशास्त्रीय ज्ञान का सहारा लेने लगा। तीसरे चरण में वह बाहरी या सामाजिक कारकों के

साथ-साथ व्यक्ति के आंतरिक, मनोवैज्ञानिक कारकों की खोज करने लगा। यहाँ तक सीमित न रहते हुए इसने अपना दायरा बढ़ाकर सामाजिक, आर्थिक, मनोवैज्ञानिक एवं राजनीति विज्ञान के साथ-साथ उन सभी ज्ञानशाखाओं के ज्ञान का आधार लिया जिसमें व्यक्ति को समझा जाता है, जिससे एक एकीकृत दृष्टिकोण तैयार हुआ जिसमें व्यक्ति की कोई समस्या अछूती न रही।

समय-समय पर नई खोजों के साथ आने वाले नवीन सिद्धांतों एवं प्रतिमान स्थानांतरणों (Paradigm shift's) को सामाजिक वैयक्तिक कार्य ने अपने इस प्रणाली में समाहित किया है। इसका एक अच्छा उदाहरण है फ्रायड की 'मन' की अवधारणा। 1909 के आसपास सिग्मंड फ्रायड द्वारा लिखी किताब स्वप्न विश्लेषण (The Interpretation of Dreams) में इसने मानवीय मन को परिभाषित किया था। काफी आलोचनाओं के बावजूद इनका यह सिद्धांत सर्वमान्य बन गया। इस खोज का काफी असर हम सामाजिक वैयक्तिक कार्य की प्रणाली पर देखते हैं। 1917 में लिखी मेरी रिचमंड की किताब Social Diagnosis एवं What is Social Case Work? में सिग्मंड फ्रायड के सिद्धांतों का प्रभाव दिखता है। यहाँ हम सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को प्रमुखरूप से प्रभावित एवं बुनियाद प्रदान करनेवाले सिद्धांतों का वर्णन करेंगे।

1.3.1 मनोविश्लेषण सिद्धांत

सिग्मंड फ्रायड ने अपने पास आनेवाले विभिन्न रोगियों का अध्ययन कर अपने मनो-विश्लेषण मॉडल की खोज की। फ्रायड का कहना था कि अवचेतन प्रक्रिया से मानव व्यवहार प्रभावित होते हैं इसकी यथार्थता को जानने के लिए मनो-विश्लेषण विधि को उपयोग में लाया जा सकता है। फ्रायड के अनुसार व्यक्ति का व्यवहार मूल तीन उप-व्यवस्थाओं:

इदं(ID), अहम् (EGO) एवं विवेक (SUPEREGO) के बीच होनेवाली अंत:क्रियाओं का परिणाम है।

व्यक्ति के जीवन के ऊर्जा स्रोत के रूप में फ्रायड 'लिबिडो' को मान्यता देते हैं। व्यक्ति के व्यवहार के परिणामों को फ्रायड 'जीवन प्रवृत्ति' (Life Instinct) एवं 'मृत्यु प्रवृत्ति' (Death Instinct) के रूप में परिभाषित करते हैं इसके अलावा 'जीवन प्रवृत्ति' एवं 'मृत्यु प्रवृत्ति को वह अपने पूरे साहित्य में क्रमश: 'इरोस' (Eros) तथा 'थैनेटोस'(Thanatos) के रूप में उपयोग करते हैं। उनके अनुसार व्यक्ति के कुछ कार्य जो उसके हित में है वह 'जीवन प्रवृत्ति' से प्रभावित होते हैं और जो स्वयं को हानि पहुँचाने वाले व्यवहार होते है वह 'मृत्यु प्रवृत्ति' को दर्शाते हैं। आगे वह अपने दूसरे मॉडल पर बात करते हुए लिखते हैं कि व्यक्ति का संपूर्ण व्यवहार तीन प्रक्रियाओं:

अवचेतन (Unconscious), अर्धचेतन (Sub-Conscious) और चेतन (Conscious) प्रक्रिया का उत्पाद है।

मनोविश्लेषण मानव व्यवहार की सामान्य दशा का पता लगाने में मदद करता है। मानव व्यवहार को प्रभावित करने वाले कारकों का पता इस प्रक्रिया द्वारा मनोविश्लेषण से सहज साध्य बन गया। मनोविश्लेषण के अतंर्गत मानवी व्यवहारों को नियंत्रित करने वाले दबावों(प्रेशर्स) का अध्ययन किया जाने लगा। सामाजिक वैयक्तिक कार्य में इस सिद्धांत का उपयोग मनुष्य को समझने के लिए किया जाता है। साथ ही सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रणाली में इस सिद्धांत की जरूरत प्रत्येक चरण में होती है।

1.3.2 मनो-सामाजिक सिद्धांत

मनोविज्ञान की गेस्टाल्टीयन विचारधारा पर आधारित इस सिद्धांत में मनुष्यके व्यवहार को संपूर्णता में देखने की कोशिश की गई। मानव व्यवहार के लिए जितने आंतरिक कारक महत्वपूर्ण होते हैं उतनी ही बाहरी दुनिया उसके लिए जिम्मेदार होती है। इन्हीं विचारों को आधार बनाकर गौर्डन हेमिल्टन ने इस दृष्टिकोण को अपने आलेख The Underlying Philosophy of Social Case Work (1941) में विश्लेषित किया है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य की प्रक्रिया में सेवार्थी की समस्या से सम्बन्धित तथा संकलन में इस सिद्धांत का बेहतरी से उपयोग किया जाता है और इसी आधार पर व्यवस्था का अध्ययन करते हुए सेवार्थी की समस्या का गत्यात्मक निदान भी किया जाता है। सेवार्थी के विभिन्न आयामों, कारकों, प्रकार्यों का वर्गीकरण कर किए गए निदान को पुष्टि मिल जाती है। जिससे चिकित्सा कार्य आसान हो जाता है।

1.3.3 व्यवहारवादी सिद्धांत

मनोविज्ञान में व्यवहारवादियों की एक पूरी परंपरा चली है जिसमें बी.एफ. स्किनर,पावलव एवं वाटसन महत्वपूर्ण व्यवहारवादी हैं जिनका कहना था कि मानवीय व्यवहार को निश्चित (Constant) एवं नियंत्रित किया जा सकता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य में सेवार्थी के व्यवहार में परिवर्तन या परिष्कृत करने का काम किया जाता है। इस प्रक्रिया में व्यवहारवाद की व्यवहार परिष्करण(Behavior Modification) की विधि को सामाजिक वैयक्तिक कार्य ने एक दृष्टिकोण एवं उपागम के तहत स्वीकार किया और सेवार्थियों के उपचार में इसका उपयोग भी किया जाने लगा है।

1.3.4 प्रकार्यवाद

ओटो रैंक के व्यक्तित्व विश्लेषण के सिद्धांत पर आधारित मनोविज्ञान में प्रकार्यवाद का उद्गम होता है। रैंक नेफ्रायड के सिद्धांत में से कुछ विश्लेषणों का विरोध करते हुए संकल्प शक्ति को व्यक्तित्व विकास की प्रक्रिया में महत्वपूर्ण माना। रैंक का मानना था कि व्यक्ति के व्यक्तित्व में ही संगठनात्मक शक्ति (Organizing Force) पायी जाती है, रैंक इसी को संकल्प शक्ति के रूप में परिभाषित करते हैं। यह सिद्धांत व्यक्ति के व्यक्तित्व में सभी मूल प्रकृतियों एवं आवश्यकताओं के बीच होनेवाली अंतक्रिया तथा बाह्य पर्यावरण संबंधी उस व्यक्ति के अनुभव को महत्व देता है। रैंक का मानना था कि यही अंतक्रिया संकल्पशक्ति (Will power) द्वारा आत्म विकास के लिए संगठित एवं निर्देशित होती है। इस दृष्टिकोण से अहम्(Ego)तथा आत्म (Self) का विकास संकल्प शक्ति साधनों द्वारा आतंरिक तथा बाह्य अनुभवों में इसके रचनात्मक उपयोग द्वारा होता है।

इन सिद्धांतों को बुनियाद मानकर सामाजिक वैयक्तिक कार्य में एक अलग संप्रदाय भी काम कर रहा है।

1.3.5 चिकित्सा विज्ञान (Medical Science)

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य एवं चिकित्सा विज्ञान दो अलग-अलग विधाएँ है बावजूद इसके सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में ऐसे बहुत सारे साक्ष्य मिलेंगे जिससे चिकित्सा विज्ञान के साथ संबंध दृढ़ हो जाता है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रणाली की पूरी शब्दावली परचिकित्सा विज्ञान के प्रभाव को देखा जा सकता है, जैसे- निदान (Diagnosis), उपचार(Treatment), उत्तर कार्य (Follow up), समापन (Termination) यह सारे शब्द मूलतः

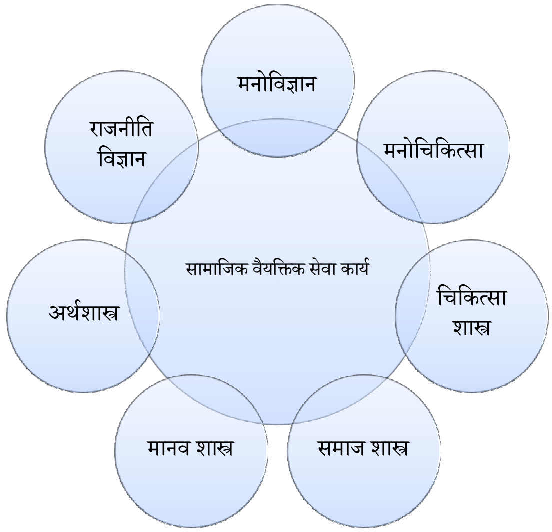
चिकित्सा विज्ञान के हैं साथ ही सामाजिक वैयक्तिक कार्य की प्रणाली का हृदय भी है। इस तरह चिकित्सा विज्ञान की प्रणाली एवं सामाजिक वैयक्तिक कार्य की प्रणाली की तुलना हम करेंगे तो इसमें ज्यादा अंतर नहीं दिखायी देता।

1.3.6 मनोचिकित्सा (Psychiatry)

मनोचिकित्सा मनोविज्ञान के बुनियादी सिद्धांतों पर आधारित और चिकित्सा विज्ञान की उपशाखा में प्रचलित ज्ञानशाखा या व्यवसाय है। इसमें व्यक्ति की मानसिक बीमारियों का अध्ययन एवं उपचार किया जाता है। मानसिक बीमारियों को न्यूरोसिस (Neurosis) एवं सायकोसिस (Psychosis) के रूप में विभाजित कर अध्ययन किया जाता है। मनोचिकित्सा एवं सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य का संबंध निदान के चरण में खास बनता है। मनोचिकित्साने मानसिक बीमारियों का अच्छा खासा वर्गीकरण किया है और इन रोगों जैसे-चिंता, तनाव, भय (Phobia) आदि रोजमर्रा के जीवन में आनेवाली मानसिक बीमारियों के लक्षण (Symptom) एवं रोगलक्षण समूह (Syndrome) तैयार किए है। इसमें Diagnostic statistical manual for mental Disorder (DSM) महत्वपूर्ण है आज इसकी श्रृंखला में DSM–IV आ गया है, साथ ही मनोचिकित्सा अन्य कुछ मैन्युएल्स प्रदान करता है जिससे सामाजिक वैयक्तिक कार्य में सेवार्थी की समस्या को (खासकर मानसिक) समझने में मदद मिल जाती है।

1.3.7 अन्य स्रोत

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य मूलतः सेवार्थी केन्द्रित होता है इसलिए इस प्रक्रिया में व्यक्ति एवं उसकी समस्या को जानने के लिए उसे प्रभावित करने वाले आंतरिक एवं बाह्य सभी कारकों का अध्ययन इसमें किया जाता है। इस प्रकार के अध्ययन में सामाजिक वैयक्तिक कार्य व्यक्तिकेन्द्रित समस्याओं के प्रति अपनीसमझ बेहतर बनाने के लिए आंतरिक कारकों में मनोविज्ञान, चिकित्सा विज्ञान एवं मनोचिकित्सा के क्षेत्र से प्राप्त ज्ञान को अपना आधार बनाता है जिसे हमने ऊपर देखा है। साथ ही वह बाह्य कारकों जैसे- सामाजिक, आर्थिक एवं राजनैतिक कारकों का अध्ययन करने के लिए समाज विज्ञान, अर्थशास्त्र, मानवशास्त्र, राजनीतिक विज्ञान आदि ज्ञानशाखाओं से सेवार्थी से प्राप्त अनुभवों से जोड़कर समझने में इन ज्ञानशाखाओं की मदद लेता है। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का क्षेत्र विस्तार जिस तरह हो रहा है उससे लगता है कि उसने समयानुरूप विकसित सिद्धांतों से अपने ज्ञान को पुष्ट किया है। उक्त सभी स्त्रोतों से उपलब्ध ज्ञान का समेकित उपयोग सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में किया जाता है, इसे हम चित्र में स्पष्ट रूप से देख सकते हैं।



चित्र: ०१

1.4 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की मूल मान्यताएँ

शुरूआत से ही समाजकार्य मानववाद पर आधारित रहा है। यह सदैव से लोगों के कल्याण की बात करता है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य भी इससे परे नहीं हैं। व्यक्ति के जीवन में आनेवाली सामाजिक, मानसिक समस्याओं के आंतरिक एवं बाह्य कारकों की खोज कर उसे समाज में समायोजित करने की क्षमता सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य रखता है। लेकिन इस पूरी प्रक्रिया में वह कभी सेवार्थी पर हावी नहीं होता, न ही उसके मूलभूत अधिकारों के क्षेत्र में हस्तेक्षेप करता है, उसका सम्मान बनाए रखते हुए सामाजिक वैयक्तिक कार्य सेवार्थी को स्वयं अपनी समस्या सुलझाने में सहयोग करता है। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता सेवार्थी को समस्या सुलझाने के लिए विकल्प प्रस्तुत करता है न कि लादता है। वह उसके निर्णय लेने की क्षमता को मजबूत करता है न कि उस पर निर्णय लादता है।

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली को निश्चित करने में इसकी मूल मान्यताओं की महत्वपूर्ण भूमिका रही है। कुछ विद्वानों ने सामाजिक वैयक्तिक कार्य की मूल मान्यताओं पर बात की है जिसमें प्रमुखतासे एच.एच.पर्लमन और ग्रेस मैथ्यू (Grace Mathew) की मान्यताएँ हमारे सामने आती है:-

एच.एच.पर्लमन के अनुसार-

1. व्यक्ति और समाज परस्पर निर्भर है और वह एक-दूसरे के सम्मपार्ध है।
2. समाज में मानव व्यवहार एवं अभिवृत्ति(Attitude) विभिन्न कारकों की सक्रियता से प्रभावित होते हैं।
3. कुछ समस्याएँ अपनी प्रकृति में मनोवैज्ञानिक और कुछ अंतर वैयक्तिक होतीहैं।
4. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया सेवार्थी के उद्देश्य प्राप्ति के लिए सचेतन एवं नियंत्रित संबंध प्रस्थापित करती हैं।

5. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य सेवार्थी की व्यक्तिगत समस्या सुलझाने में उसकी (his/her) ऊर्जा और क्षमता को सकारात्मक दिशा निर्देशित करता है।-
6. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रत्येक को प्रगति का समान अधिकार मुहैया कराता है। साथ ही यह प्रत्येक आवश्यकता आकांक्षी और जो असमर्थ है ऐसे व्यक्तियों को सहायता प्रदान करता है।

उक्त मान्यताओं ने सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रणाली को निश्चित रास्ताप्रदान किया है जिसके अवलंबन के बाद सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता सेवार्थी को उचित सेवाएँ प्रदान कर सकता है। बावजूद इसके ग्रेसमैथ्यू (Grace Mathew) ने सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की कुछ दार्शनिक मान्यताएँ भी दी है। जो ज्यादातर मानववाद से प्रभावित है।

1.5 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली

इकाई की शुरूआत में ही हमने देखा कि समाज कार्य की छः प्रणालियाँ है इसमें से सबसे महत्वपूर्ण और प्राथमिक प्रणाली के रूप में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को देखा जाता है। यहाँ हम सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य को एक प्रणाली के रूप में समझने की कोशिश करेंगे। सबसे पहले हमारे सामने सवाल आता है प्रणाली क्याहै? क्या वह विचार है क्रिया है या प्रक्रिया?

प्रणाली शब्द अंग्रेजी के Methodका हिंदी रूपांतरण है। अंग्रेजी शब्दMethod ग्रीक के Methodos का रूपांतर है जिसका संधि विच्छेद करें तो Meta (महान)+Hodos(रास्ता) 'महान रास्ता' होता है। यह ग्रीक शब्द भी लैट्रिन के Methodus से बना है। मध्यकालीन अंग्रेजी में, पंद्रहवी शताब्दी में Method शब्द का उपयोग Prescribed Treatment (निर्दिष्ट उपचार) के रूप में किया जाता रहा। इससे अनुमान लगाया जा सकता है कि प्रणाली शब्द से सीधा तात्पर्य रास्ते/मार्ग से हैं। ऐसा मार्ग जो निर्दिष्ट हो। प्रणाली शब्द के विश्लेषण से इसका अर्थ और भी स्पष्ट हो जाएगा। शब्दकोशों में प्रणाली से तात्पर्य किसी ज्ञानशाखा के गुणवत्तापूर्ण विचार या क्रिया से है जो सुगठित एवं व्यवस्थित हो। साधारण भाषा में हम कहेंगे किसी एक ज्ञानशाखा द्वारा व्यवस्थित प्रक्रिया एवं तकनीक के माध्यम से की गई जाँच पड़ताल को उचित रूप से प्रयोग में लाना। इसी तरह सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य एक प्रणाली है तो यह अपनी निश्चित प्रक्रियाओं एवं तकनीकोंके माध्यम से सेवार्थियों की समस्याओं की जाँच पडताल के बाद उसका उचित उपयोग कर निदान एवं उपचार करती है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को एक प्रणाली के रूप में समझना है तो हमें उसकी निश्चित प्रक्रिया और तकनीकों को समझना पड़ेगा।

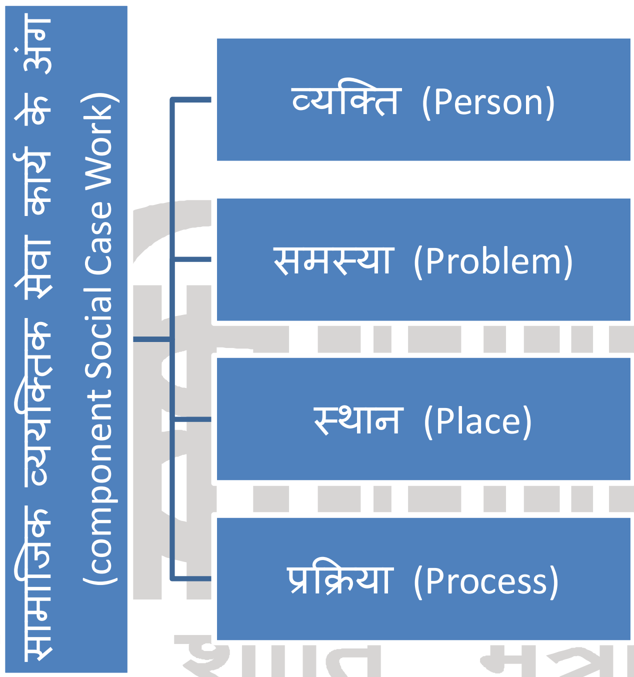
सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रणाली को विद्वानों द्वारा दी गई परिभाषाओं के आधार पर समझे तो वह एक व्यक्ति को सामाजिक कार्यकर्ता द्वारा दी जाने वाली सेवा है, उपचारात्मक या सहायता परक दोनों हो सकती है। अब हम यहाँ समझेंगे कि यह सेवा कैसे दी जाएगी? सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली की अपनी एक निश्चित प्रक्रिया है, इस प्रक्रिया में सेवार्थी की समस्याओं का अध्ययन करने के लिए इसके निश्चित उपागम (Approach) है साथ ही इन उपागमों के अंतर्गत सेवार्थियों को समझने एवं उनको सहयोग प्रदान करने की निश्चित तकनीक एवं उपकरण भी है। इन सभी के साथ सहायता प्रदान करनेवाले कार्यकर्ताओं को अपने में निश्चित कौशल को निर्माण करना पड़ेगा।

1.5.1 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया के अंग

एच. एच. पर्लमन ने सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया के चार प्रमुख अंगों कीचर्चा की है:

1. व्यक्ति (Person)
2. समस्या (Problem)
3. स्थान (Place)
4. प्रक्रिया (Process)

इन्हें हम निम्न चित्र के माध्यम से भी समझ सकते हैं-



अ. व्यक्ति (Person) :- प्रत्येक व्यक्ति चाहे वह स्त्री, पुरूष, वृद्ध, बालक आदि सामाजिक पहचान के साथ समाज में रह रहा हो और यह अगर अपनी समस्याओं में सहायता प्राप्ति के लिए संस्थामें आता है तो वह सेवार्थी के रूप में परिभाषित किया जाता है। पर्लमन के अनुसार एक हीसंस्कृति, भाषा और समाज में रहने वाले सभी व्यक्ति समान नहीं हो सकते इसलिए सेवार्थी को बाकी व्यक्तियों से अलग कर व्यक्तिवादी दृष्टिकोण से देखना होगा। प्रत्येक का व्यक्तित्व दूसरे व्यक्ति से भिन्न होता है, उसके सांवेगिक और मानसिक गुण भी अलग होते हैं। प्रत्येक व्यक्ति की अपनी अलग क्षमता होती है उसी मानसिक और शारीरिक क्षमता के आधार पर वह समाज में प्रत्यक्षीकरण, अनुभव, समझना आदि क्रियाएँ करता है। व्यक्ति के इन क्रियाकलापों को भूत, वर्तमान में बाँटकर नहीं देखा जा सकता, यह चक्र सदैव उसके साथ रहता है। व्यक्ति समाज में अपनी भूमिका के अनुसार व्यवहार करता है। यह भूमिका और व्यवहार प्रत्येक दूसरे व्यक्ति से अलग होते हैं। इसी भिन्नताओं कोध्यान में रखते हुए समस्याग्रस्त व्यक्ति को सेवार्थी के रूप में परिभाषित किया जाता है। इसमें सेवार्थी की व्यक्तिगत श्रेष्ठता और सम्मान को भी ध्यान में रखा जाता है।

ब. समस्या (Problem) :- पर्लमन (1957) *सोशल केसवर्क:एप्रॉब्लम सोल्विंग प्रोसेस* में समस्या को परिभाषित करते हुए लिखते हैं-

"समस्या व्यक्ति की कुछ आवश्यकताओं, बाधाओं याआशाओं के भंग होने की स्थितिके एकीकरण या समायोजन आदि से संगठित होकर व्यक्ति के जीवन स्थिति पर या समाधान प्राप्ति के लिए किए गए प्रयत्नों की उपयुक्तता पर संकट बन के खड़ी होती है या उसपर आक्रमण कर चुका होता है, इससे समस्या उत्पन्न होती है।''

विलियम जेम्स एवं अन्य ने मानवीय समस्याओं को मानसिक रूप से मनोविज्ञान में स्पष्ट किया है। इनके अनुसार जब एक व्यक्ति अपने नियत उद्देश्य तक पूर्व से सीखी हुई आदतों, संप्रेरणाओं तथा नियमों से नहीं पहुँच पाता है तब समस्या की स्थिति उत्पन्न होती है। समाजशास्त्रीय रूप से देखें तो समस्या का सीधा संबंध व्यक्ति की उन आवश्यकताओं से है जिसकी आपूर्ति वह व्यक्ति नहीं कर पा रहा हो। इसी से व्यक्ति के जीवन में व्यवधान एवं कष्ट उत्पन्न होते हैं। समस्या किसी तरह का दबाव भी हो सकती है। यह दबाव मानसिक, शारीरिक एवं सामाजिक किसी भी प्रकार का हो सकता है। इस दबाव के कारण व्यक्ति समाज में अपनी भूमिकाओं और भूमिका से संबंधित क्रियाकलाप में अप्रभावकारी सिद्ध होता है। पर्लमन (1957) *सोशल केस वर्क:एप्रॉब्लम सोल्विंग प्रोसेस* में बताते हैं कि ''सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की परिधि में उन्हीं समस्याओं को सम्मिलित किया जाता है जो व्यक्ति की सामाजिक कार्यात्मकता को प्रभावित करती है या सामाजिक कार्यात्मकता द्वारा प्रभावित होती है। सेवार्थी की समस्या की गत्यात्मक प्रकृति को ध्यान में रखते हुए सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य अगली कार्यवाही करता है।

स. स्थान (Place) :- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली में सेवार्थी को सहायता प्रदान करने के लिए निश्चित स्थान की आवश्यकता होती है। ऐसे स्थान पर उन मौलिक सुविधाओं एवं विशेषज्ञों की अनिवार्यता होती जो सेवार्थी की समस्या के समाधान में सहायक हो। साथ ही एक खास वातावरण की आवश्यकता होती है जिसमें सेवार्थी स्वयं को अनुकूलित कर सके। ऐसे स्थान को सामाजिक संस्था या वैयक्तिक सेवाकार्य संस्था कहा जाता है। पर्लमन के लेखन में दो प्रकार की संस्थाओं का वर्णन मिलता है

1. सार्वजनिक संस्था (Public Agency)

2. निजी संस्थाएँ (Private Agency)

आज इसके कई स्वरूप हमारे सामने हैं, बहुउद्देशीय संस्था एक विशेष प्रकार की सामाजिक संरचना है जिसका उद्देश्य न केवल सामाजिक समस्याओं का निवारण करना है बल्कि उनकी भी सहायता करना है जो समस्याका अनुभव कर रहे हैं जिससे वे अपने जीवन को पुनर्गठित कर सकें। सामाजिक वैयक्तिकसेवाकार्य के अतंर्गत संस्था का मुख्य उद्देश्य व्यक्ति की सामाजिक बाधित अवस्था को दूर करना है तथा मनोसामाजिक समस्याओं का निराकरण एवं समाधान करना है जिससे वह व्यक्ति या सेवार्थी अपने व्यक्तिगत एवं पारिवारिक जीवन को पुनसुखमय बना सके।

ड. प्रक्रिया (Process) :- सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में प्रक्रिया से तात्पर्य ऐसे घटनाओं से है जिनसे विशिष्ट परिणाम प्राप्त होता है और इन दोनों (घटना एवं परिवर्तन) के बीच एक संबंध हो। घटनाक्रमों और परिणाम के बीच अगर तादात्म्य नहीं हैं तो वह प्रक्रिया नहीं हो सकती। जैसे कि हम जानते है सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली में व्यक्ति की सभी समस्याओं का समाधान नहीं किया जा सकता है। यह प्रक्रिया व्यक्ति के आंतरिक तथा बाह्य समायोजन से संबंधित समस्याओं तक सीमित है।पी. डी. मिश्र (2003) *सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य* में लिखते हैं,सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया व्यक्तियों की समस्याओं से संबंधित दो प्रकारसे सहायता करता है-

1. असंतोष के स्थान पर संतोष प्रदान करना।
2. वर्तमान स्थिति से अधिक संतोष प्राप्त करना।

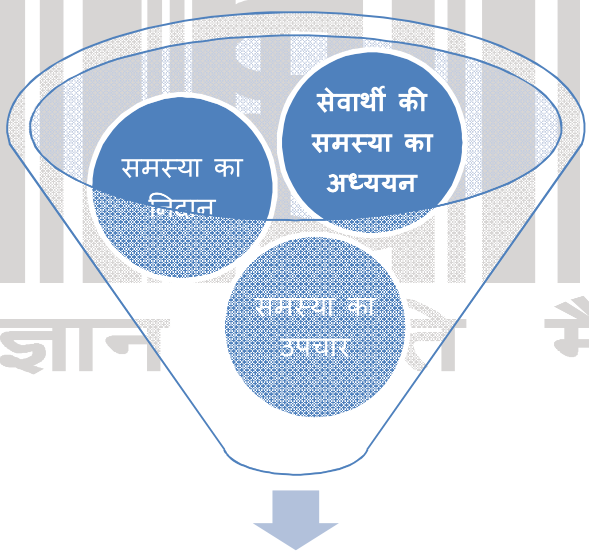
इसे प्राप्त करने में तीन प्रकार के साधन सेवार्थी की सहायता करते है:-

1. चिकित्सात्मक संबंध
2. कार्यप्रणाली का एक निश्चित स्वरूप
3. समाधान के अवसर

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया का उद्देश्य व्यक्ति की मनोसामाजिक समस्याओं को सुलझाने तक सीमित नहीं है बल्कि व्यक्ति की क्षमताओं को इस स्तर तक पहुँचाना जहाँ व्यक्तिस्वयं यथा संभव अधिकतम सुख एवं संतोष के साथ जीवनयापन कर सके। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली की प्रक्रिया में कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी की सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से तीन प्रमुख कार्य करने होते हैं:

1) सेवार्थी की समस्या का अध्ययन
2) समस्या का निदान
3) बाह्य तथा आंतरिक सहयोग द्वारा संगठनमें उपचार।

इन तीन चरणों से होकर सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली की प्रक्रिया पूर्ण होती है। इसे विस्तार से हम यहाँ समझेंगे।



सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली

सेवार्थी की समस्या का अध्ययन (Problematization of Client):- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया के प्रथम चरण में वैयक्तिक सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या का अध्ययन करता है। इसमें भी दो अवस्थाओं में यह काम किया जाता है:-

1. इतिहास वृत्त (Case History)
2. आंकलन (Assessment)

इतिहास वृत्त (Case History) :- किसी संस्था में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता सेवार्थी का इतिहास वृत्त देखता है। इतिहास वृत्त में भी वह समस्या केन्द्रित इतिहास वृत्त का अध्ययन पहले करता है। इससे ठीक से समस्या का ज्ञान हो रहा है तो ठीक है अन्यथा सेवार्थी के परिवार से संबंधित इतिहास वृत्त का अध्ययन कार्यकर्ता द्वारा किया जाता है। इसमें कार्यकर्ता विभिन्न तकनीकों एवं उपकरणों की मदद लेता है जिसमें निरीक्षण, अन्वेषण एवं साक्षात्कार आदि मुख्य है। साधारण भाषा में कहें तो सामाजिक कार्यकर्ता इस चरण में समस्या से संबंधित इस सवाल का जवाब ढूँढ रहा होता है कि अब तक क्या हुआ है ?

आंकलन (Assessment) :- पहले चरण में सेवार्थी की समस्या के विषय में अधिक से अधिक बहुआयामी बहुकारणीय जानकारी एकत्रित की जाती है। तब द्वितीय चरण में प्रवेश होता है। इस समय कार्यकर्ता के सामने समस्या निर्धारण का सवाल होता है। एक सेवार्थी को एक या एक से अधिक समस्याएँ भी हो सकती है। ऐसे में सेवार्थी के साथ दृढ़ संबंध बनाते हुए कार्यकर्ता उसकी समस्याओं का एक क्रम बनाता है और सेवार्थी के हिसाब से उसकी प्राथमिकता तय करता है। साथ ही इसमें उस सेवार्थी की मुख्य समस्या का निर्धारण किया जाता है क्योंकि बहुत बार व्यक्ति की समस्याएँ जटिल स्वरूप की होती है या तो एक दूसरे से अंतरसंबंधित होती है। ऐसे में इस चरण में सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी से सलाह मशविरा कर मुख्य समस्या का निर्धारण करता है।

समस्या का निदान (Diagnosisof Problem):- सेवार्थी की समस्या को प्राथमिक तौर पर निर्धारित करने के बाद निदान की प्रक्रिया शुरू हो जाती है। चिकित्साशास्त्र में निदान को लक्षणों के समूह के रूप में परिभाषित किया जाता है। लेकिन सामाजिक वैयक्तिक कार्य में निदान केवल लक्षणों के समूह तक सीमित न रहकर सेवार्थी की समस्या का समग्र रूप का ज्ञान होता है। निदान सेवार्थी द्वारा प्रस्तुत समस्या की वास्तविक प्रकृति से संबंधितव्यावसायिक मत है जिसे वैयक्तिक सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी से संबंध स्थपित कर उसकी समस्या को निश्चित करता है। सामाजिक वैयक्तिक अध्ययन प्रणाली की निदान प्रक्रिया के अंतर्गत दो प्रमुख प्रश्नोंके उत्तर प्राप्त किए जाते है:

1) समस्या या समस्याओं के कारक क्याहै?

2) सेवार्थी की सहायता किस प्रकार की जा सकती है?

पर्लमन ने तीन प्रकार के निदान की चर्चा की है:-

1. गतिशील निदान (Dynamic Diagnosis) :- इस प्रक्रिया के अंतर्गत सेवार्थी की समस्या, उसके व्यक्तित्व तथा पर्यावरण से संबंध स्थपित करते हुए इस निष्कर्ष पर पहुँचा जाता है कि सेवार्थी की समस्याओं की उत्पत्ति में उसकी वर्तमान स्थितियां तथा व्यक्तित्व कहाँ तक प्रभाव डाल रहा है?
2. कारणात्मक निदान (Etiological Diagnosis) :- इसके अंतगर्त सेवार्थी के विगत जीवन की घटनाओं पर ज्यादा ध्यान दिया जाता है और यथाशक्ति सेवार्थी के समस्यामूलक व्यवहारों का संबंध उसके विगत जीवन की धारणाओं के साथ जोड़दिया जाता है।
3. उपचारात्मक निदान (Clinical Diagnosis) :- वास्तविक समस्या को समस्या के आधार पर वर्गीकृत करने की प्रक्रिया को क्लीनीकल या उपचारात्मक निदान कहते हैं। तथ्यों के परीक्षण तथा अन्वेषण से जब यह ज्ञात हो जाता है कि सेवार्थी का व्यक्तित्व उसकी समस्या के लिए स्वयं उत्तरदायी है तो उसके व्यक्तित्व असमायोजन तथा व्यक्तित्व अकार्यात्मकता को मूल्यांकित किया जाता है जिसे उपचारात्मक निदान कहा

ज्ञान शांति मैत्री

जाता है। इस निदान प्रक्रिया में सेवार्थी के व्ययक्तित्वम असमायोजन के गुणों तथा व्यवहारों का वर्णन होता है।

समस्या का उपचार (Treatment of Problem):- उपचार को साधारणत: चिकित्सा सेवा के साथ जोड़कर देखा जाता है जिसमें रोग मुक्तिया रोग नियंत्रण से अर्थ लगाया जाता है। ठीक इसी तरह सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में उपचार को लिया जाता है किन्तु यहाँ उपचार का निर्धारण सीधे मनो-सामाजिक समस्याओं का निर्धारण, सेवार्थी की समस्या,उसकी इच्छा, उसकी आशा,आंतरिक क्षमता तथा कार्य करने की शक्ति, बाह्य पर्यावरण में उपलब्ध साधन,संस्था की नीति तथा कार्यकर्ता के ज्ञान एवं कुशलता के आधार पर किया जाता है।

आप्टेकर ने (1955) *दि डायनामिक्स ऑफ केस वर्क एंड काऊंसीलिंग* में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली के दो मुख्य उद्देश्य बताए हैं:-

1. वर्तमान जीवन परिस्थितिकी प्राप्ति करने के लिए क्षमता तथा स्त्रोतों में गतिशीलता प्रदान करने में सहायता द्वारा सेवार्थी की वर्तमान शक्तियों को बनाए रखना अथवा उन्हें आत्मबल प्रदान करना।
2. सेवार्थी को अपने विषय में, अपनी समस्या के विषय में एवं इस समस्या को उत्पन्न करने में स्वयं की भूमिका के संबंध में ज्ञान दृष्टिप्रदान करना तथा उसकी मनोवृत्तियों एवं व्यवहार के तरीकों में परिवर्तन लाना।

   समस्या उपचार के दौरान सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता निम्न उपकरणों को उपचार के साधनों के रूप में उपयोग में लाता है-

1. परिस्थितियों में सुधार
2. आलम्बन
3. तादात्मीकरण
4. स्वीकृति
5. पुष्टीकरण
6. प्रोत्साहन
7. सामान्यीकरण
8. संक्षिप्तीकरण
9. व्याख्या
10. पुनर्विश्वासीकरण
11. निर्देशन
12. शिक्षण
13. स्पष्टीकरण
14. अंतर्दृष्टि का विकास
15. सामूहिक चिकित्सा
16. पुनर्वासन अदि

ज्ञान शांति मैत्री

1.5.2 सामाजिक वैयक्तिक सेवा का कौशल और सिद्धांत

विभिन्न विव्दानों ने सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता के कौशल विचार प्रस्तुत किए हैं। उन्होंने बताया कि वैयक्तिक कार्यकर्ता के पास कौन से कौशल होने चाहिए? कुछ प्रमुख कौशल पर हम यहाँ बात रखेंगे:

1. संबंध स्थापना का कौशल
2. समस्या का गहराई के साथ अन्वेषण करने का कौशल
3. मानव व्यवहार के ज्ञान का कौशल
4. उपलब्ध संसाधनों के उपयोग का कौशल
5. समस्या समाधान-ढूँढने का कौशल

इन कुशलताओं के साथ कार्यकर्ता और सेवार्थी के बीच संबंध निश्चित करने हेतु एफ.बी. बीस्टेक (1957) ने The Casework Relationship में कार्यकर्ता –सेवार्थी संबंध के निम्नलिखित सिद्धांत बताएँ है-

1. वैयक्तिकरण का सिद्धांत
2. भावनाओं का उद्देश्यपूर्ण प्रगटन
3. नियंत्रित संवेगात्मक संबंध
4. स्वीकृति
5. अनिर्णयात्मक मनोवृत्ति
6. सेवार्थी का आत्म निर्धारण का-अधिकार
7. गोपनीयता

कुशलताओं, सिद्धांतों एवं उपकरणों के माध्यम से सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया को प्राप्त होती है किन्तु खत्म नहीं होती क्योंकि उपचार के बाद सेवार्थी के साथ संबंध खत्म नहीं होता है इसलिए उपचार के बाद मूल्यांकन (Evaluation) एवं उत्तर कार्य (Follow up) भी किया जाता है। सेवार्थी को दी गई सेवाओं एवं उपचारों का मूल्यांकन इसमें किया जाता है, सेवार्थी की समस्या के निवारण के बाद भी सेवार्थी से समय-समय पर प्रतिपुष्टि ली जाती है, इसे उत्तर कार्य के रूप में देखा जाता है।

ज्ञान शांति मैत्री

1.6 भारत में सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रणाली की सीमाएँ

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य औद्योगीकरण एवं नगरीकरण की देन मानी जाती है। इस प्रणाली का उद्गम एवं विकास ज्यादातर पश्चिमी अवधारणाओं पर आधारित होने के कारण भारत में इसका वांछित विकास नहीं हो पाया है। इसके कारणों में से कुछ निम्नलिखित हैं-

- सामाजिक वैयक्तिक सेवा की कार्य प्रणाली का आधार पश्चिम से उधार लिया गया है;
- स्वदेशी साहित्य का अभाव;
- सामाजिक कार्य के क्षेत्र की मान्यता का अभाव;
- शहरी परिवेश पर अधिक ध्यान केन्द्रित होने के कारण ग्रामीण क्षेत्रों में अपनी प्रासंगिकता पर चुप्पी;
- सामाजिक वैयक्तिक सेवा प्रणाली समस्या सुलझाने की प्रक्रिया में काफी समय लेती है।

इन सीमाओं के बावजूद भारत में महानगरों एवं बड़े शहरों में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का क्षेत्र व्यापक बनता जा रहा है।

1.7 सारांश

प्रस्तुत इकाई में हमने सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के सभी अंगों कोसमाहित करने का प्रयास किया है। जिसमें सामाजिक वैयक्तिक कार्य की अवधारणा और इसके निर्माण में सहयोगी विभिन्न ज्ञानशाखाओं का अध्ययन इस इकाई में किया है। साथ ही सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की मूल मान्यताओं पर भी प्रकाश डाला है और इसके अंग जिसमें व्यक्ति,समस्या, स्थान एवं प्रक्रिया निहित है, का विस्तार से अध्ययन किया है। इस इकाई में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को प्रणाली के रूप में समझने की कोशिश की है, सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को एक प्रणाली के रूप में समझने योग्य सामग्री का यथासंभव विश्लेषण किया है।

1.8 बोध प्रश्न

1. वैयक्तिक सेवाकार्य की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए।
2. वैयक्तिक सेवाकार्य के ज्ञान निर्माण में सहयोगी स्त्रोतों की चर्चा कीजिए।
3. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के अर्थ को स्पष्ट करते हुए इसकी मूल मान्यताओं को विश्लेषित कीजिए
4. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के अंगभूततत्वों की संक्षेप में चर्चाकरें।
5. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य एक प्रणाली है। व्याख्यायित करें।

1.9 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

Felix Paul Biestek. (1957). The Casework Relationship.Chicago: Loyala University Press.

Gorden Hemilton. (1948). Theory and Practice of Social Case Work .Colambia University Press.

H. H. Aptekar. (1955). The Dynamics of Case Work and Counselling .Newyork: Hathton Miclin Co.

H.H. Parlman. (1957). Social Case Work: A Problem Solving Process .Chicago: The University of Chicago Press.

Wiliam Jems,&Others. (1955). Psychology.Fransisco Newyork: Freeman and Co.

पी. डी. मिश्र. (2003). सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य. लखनऊ: उत्त र प्रदेश हिंदी संस्थान

उपयोगी वेब लिंक

http://www.historyofsocialwork.org/PDFs/1922,%20Richmond,%20what%20is%20social%20casework%20OCR%20C.pdf (10-09-2015)

http://www.yourarticlelibrary.com/sociology/social-casework-nature-values-principles-and-trends/36541/(10-09-2015)

http://christcollegemsw.blogspot.in/

इकाई -2 सेवार्थी को समझने के लिए व्यवहारगत अवधारणाएं

इकाई की रूपरेखा

2.0 उद्देश्य
2.1 प्रस्तावना
2.2 मानव व्यवहार
2.3 मानव की आवश्यकताएं
2.4 मानवी व्यक्तित्व
2.5 व्यक्तित्व के निर्धारक और कारक
2.6 समायोजन एवं बचाव तंत्र
2.7 सामाजिक भूमिका एवं प्रस्थिति
2.8 बोध प्रश्न
2.9 सारांश
2.10 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

2.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन के पश्चात आप -

1. मानवीय व्यवहार के प्रतिसमझ विकसित कर पाएंगे।
2. मानवीय आवश्यकताओं के पदानुक्रम की जानकारीहासिल कर सकेंगे।
3. मानवीय व्यक्तित्व की अवधारणा को समझते हुए उसके निर्धारकों एवं कारकों का विश्लेषण कर सकेंगे।
4. व्यक्ति के जीवन में आने वाली तनाव जन्यस्थितियों में समायोजन प्राप्ति के तंत्रों को समझ पाएंगे।
5. व्यक्ति की सामाजिक प्रस्थिति एवं भूमिका की व्याख्या कर सकेंगे।

ज्ञान शांति मैत्री

2.1 प्रस्तावना

व्यक्ति, प्रकृति का सबसे जटिलतम निर्माण है जिसे समझना आज भी एक अबूझ पहेली है। धर्म, दर्शन, विज्ञान आदि का निर्माण करने वाले को विश्लेषित करना सबसे जटिल काम हो सकता है। अनेक विज्ञानों ने इसे संरचना, गत्यात्मकता, आकार के आधार पर विश्लेषित करना चाहा है फिर भी इसमें पूरी तरह सफलता प्राप्त नहीं हुई है। चिकित्सा विज्ञान ने इसे जैविकीय आधार पर, मनोविज्ञान ने इसे मानसिक तौर पर समझने में काफी हद तक सफलता प्राप्त की है। किन्तु व्यक्ति के व्यवहार को समझने के लिए आज भी पूरी तरह से सफलता प्राप्त नहीं हुई है। व्यक्ति को समझने के लिए व्यक्ति के सभी अंगों को समझना होगा। मनोसामाजिक दृष्टिकोण से जब हम किसी व्यक्ति को देखते है तो उसकी वृद्धि, विकास और व्यवहार इन तीन अंगों से उसे हम समझने की कोशिश कर रहे होते हैं। मनुष्य की वृद्धि से संबंधित अध्ययन जीव विज्ञान में किया जाता रहा है, उसके विकास और व्यवहार संबंधी अध्ययन मनोविज्ञान में किया जाता है। व्यक्ति को व्यक्तिगत तौर पर समझने के लिए इन तीनों को एकत्रित कर देखना बहुत ही जरूरी होता है। हो सकता है कि किसी व्यक्ति का मानसिक विकास हो गया हो किन्तु शारीरिक वृद्धि न हो पायी हो या किसी की शारीरिक वृद्धि हो गई है। परन्तु मानसिक विकास न हो पाया हो, या इस से अलग मनो-शारीरिक विकास एवं वृद्धि के

बावजूद व्यवहार में गलतियाँ होती हो, जब किसी व्यक्ति का तीनों अंगों से सामान्य विकास हुआ हो, तो वह एक सामान्य व्यक्ति कहलाता है या मनोविज्ञान की भाषा में सामान्य व्यक्तित्व कहलाता है। प्रस्तुत इकाई में हम मनुष्य के इन तीनों अंगों का अध्ययन करेंगे साथ ही इन तीनों के समाकलन में अवरोध पैदा करने वाले विभिन्न कारकों एवं प्रभाव कों; मानवीय आवश्यकताएं, व्यक्तित्व, व्यक्तित्व के निर्धारक, सुरक्षा तंत्र एवं सामाजिक भूमिका एवं प्रस्थिति का अध्ययन यहाँ करेंगे।

2.2 मानव व्यवहार

मानव 'विकास' के प्रत्येक चरण में कुछ न कुछ हरकत (Movement) जरूर करता रहता है। मानव और समाज के बीच अंतर्संबंध होते है बावजूद इसके कुछ व्यवहार वैयक्तिक व्यवहार कहलातें हैं और कुछ सामाजिक व्यवहार। हम समाज को चार स्तरों में, व्यक्ति, समूह, समुदाय एवं समाज के रूप में अब तक देखते हुए आ रहे हैं। किन्तु आज के समय में व्यक्तिवादिता का बोलबाला है इसलिए व्यक्ति के हितों में भी बदलाव दिखाई देते हैं। अत: व्यक्ति ज्यादा से ज्यादा उन्हीं चीजों को जानने की कोशिश करता है जिसमें उसका स्वहित हो। इसी आधार पर हम उसे अलग-अलग स्तरों में बाँटने की कोशिश करते हैं जिसमें मनुष्य के व्यवहार को जानने के लिए व्यक्ति का वैयक्तिक व्यवहार, व्यक्ति का समाज में व्यवहार और व्यक्ति का संगठन में व्यवहार के रूप में वर्गीकृत कर देखा जा सकता है।

ब्रिटेनिका विश्वकोश के अनुसार मानव व्यवहार को "मानव जीवन में शारीरिक, मानसिक, एवं सामाजिक स्थितियों में किये जाने वाले क्रियाकलापों की अभिव्यक्ति क्षमता" के रूप में परिभाषित किया गया है।

मानव व्यवहार का महत्वपूर्ण कार्य है व्यक्ति का संज्ञान, भावना एवं सामाजिक योग्यताओं को बढ़ाना या उसमें परिवर्तन लाना। जीवन के प्रवेश से लेकर जीवन विस्तार तक जिसमें शैशवावस्था, बाल्यावस्था, किशोरावस्था के साथ प्रौढ़-अवस्था भी निहित है। सामान्यत: शरीर के अंतर्गत बदलाव बाल्यावस्था से वृद्धावस्था तक रहते हैं। इसलिए यह कहना मुश्किल है कि किस स्थिति या अवस्था में मानव व्यवहार का आगमन होता है?

मानव विकास या विकासात्मक मनोविज्ञान ऐसा क्षेत्र है जिसके अंतर्गत मानवीय जीवन विस्तार (Life Expansion) से अंत तक मानवीय व्यवहारों में आने वाले बदलावों को विश्लेषित व वर्णन करना शामिल है।

मानव व्यवहार की प्रक्रिया (process of human behavior)

मानव व्यवहार को अब तक अलग-अलग विचारकों ने अलग-अलग ज्ञानशाखाओं में विश्लेषित किया है। वर्तमान में मानव व्यवहारों को वैज्ञानिक दृष्टिकोण से जानने की कोशिश मनोविज्ञान ने की है इसलिए हम मानव व्यवहारों को मनोविज्ञान के परिदृश्य में जानने की कोशिश करेंगे।

मनोविज्ञान मानव के मानसिक अध्ययन से संबंध रखता है और यह मान्यता है कि मानव के व्यवहार लगभग मानसिक स्तर पर होते है इसलिए मानव व्यवहार प्रकटीकरण के पूर्व मस्तिष्क में व्यवहार का ढांचा बना लेता है। जिसमें यह निहित होता है कि किसके साथ कैसा व्यवहार करना है? मनोविज्ञान में एक दौर चला जिसमें मानव व्यवहार को अलग सोच के अंतर्गत देखा जाने लगा। जिसे व्यवहारवाद के नाम से जाना जाने लगा इसमें अग्रणी विद्वान पावलाव, स्किनर आदि थे। इन्होंने कुछ तथ्यों एवं तर्कों के आधार पर मानवीय व्यवहार को समझाने की कोशिश की है।

मानव जीवन से मृत्यु तक व्यवहार करता है और हर बार उसका कोई-न-कोई उद्देश्य जरूर होता है। उदाहरण के लिए अलग-अलग धर्मों में मोक्ष को प्राप्त करना मानव जाति का मूल उद्देश्य माना गया है लेकिन यह 'अंतहीन' उद्देश्य है। किन्तु व्यक्ति रोज एक नए उद्देश्य के साथ व्यवहार करता रहता है। उक्त आकृति में मनुष्य द्वारा किए जाने वाले व्यवहारों को समझाने की कोशिश की है। आकृति में उद्दीपक, अनुक्रिया एवं पुनर्बलन इन तीन स्तरों से गुजर कर मानव व्यवहार की प्रक्रिया पूरी होती है, को दर्शाया गया है। उक्त प्रक्रिया को संक्षिप्त में जानने की कोशिश करेंगे।

उद्दीपन (Stimulus) – उद्दीपन से तात्पर्य एक प्रक्रिया से है जिसमें एक उद्दीपक होता है। उद्दीपक एक वस्तु, घटना, क्रिया, भौतिक एवं अभौतिक आदि हो सकता है।

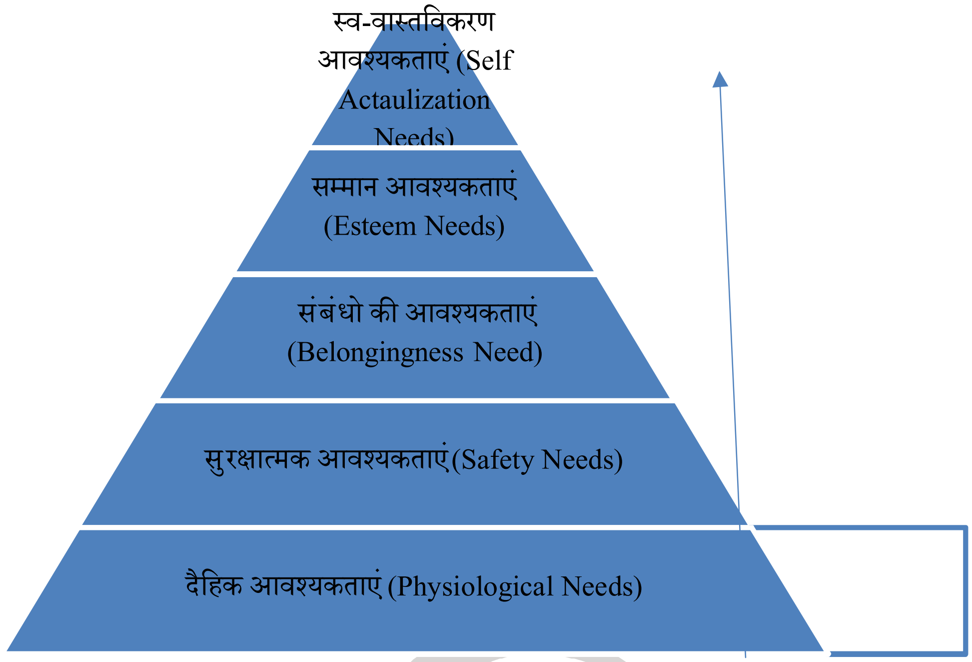
अनुक्रिया (Response) – अनुक्रिया से तात्पर्य किसी भी उद्दीपक के प्रति हरकत होना अनुक्रिया माना जाएगा ।उक्त में से किसी भी उद्दीपन से उद्दीपित होना ही अनुक्रिया कहलाएगा।

पुनर्बलन (Reinforcement) - उद्दीपक के प्रति अनुक्रिया के बाद अगर कोई व्यक्ति कुछ बल लगा रहा है और वह क्रिया पूर्ण कर रहा है तो वह पुनर्बलन कहलाएगा।

उक्त प्रक्रिया को हम एक उदाहरण से समझ सकते हैं: फोन की घंटी बजी (उद्दीपन), व्यक्ति का आकर्षण के साथ फोन को देखना (अनुक्रिया), फोन रिसीव कर बातचीत करना (पुनर्बलन)। मनोविज्ञान में मानव व्यवहार को इसी रूप में दर्शाया गया है। इस प्रकार से हम देख सकते हैं कि एक व्यक्ति का व्यवहार किस तरह से होता है।

2.3 मानव की आवश्यकताएं

जीवन से मृत्यु तक मनुष्यअपनी आवश्यकताओं को पूरा करने में जुटा रहता हैइसमें उसे कितनी सफलता प्राप्त हुई इसका मूल्यांकन तो उस समाज के मानको के आधार पर किया जाता है। आवश्यकताओं की पूर्तिसंबंधीजो भी व्यवहार व्यक्ति करता है वह व्यवहार उसे समाज में आगे की ओर बढ़ने के लिए प्रेरित करता है। जैसा कि माना जाता है भूखे व्यक्तियों से अनुशासन की मांग जायज नहीं होगी क्योंकि जिसकी शारीरिक आवश्यकताओं की शर्तेंनहीं हो पा रही हो उससे अच्छे व्यवहार की कल्पना नहीं की जा सकती। भूख, प्यास, मैथुन, नींद यह सब मनुष्य की बुनियादी आवश्यकताएं मानी गई है। इन आवश्यकताओं की पूर्ति के बाद ही कोई व्यक्ति सोच पायेगा। अब्राहम मस्लो (Abraham Maslow) ने मानवीय आवश्यकताओं को पदानुक्रम में रखकर मानवीय आवश्यकताओं को क्रमबद्ध करने की कोशिश की है:



दैहिक आवश्यकताएं (Physiological Needs):- इन्हें भौतिक आवश्यकताओं के रूप में भी देखा जाता है यह आवश्यकताएं मानवीय जीवन के अस्तित्व के लिए महत्वपूर्ण है। जैसे- भूख, प्यास, मैथुन, नींद, हवा आदि।

सुरक्षात्मक आवश्यकताएं (Safety Needs):- दैहिक आवश्यकताओं की पूर्ति के बाद ही मनुष्य अपनी और अपने परिवार की सुरक्षा के बारे में सोचेगा जैसे कि मनुष्य भरपेट खाने के बाद सोने के लिए सुरक्षित जगह चाहता है।

संबंधों की आवश्यकताएं (Belongingness Need) :- संबंधों की आवश्यकता से तात्पर्य है दूसरों के साथ संबंध स्थापना याउनसे स्नेह, प्रेम प्राप्त करना।

सम्मान आवश्यकताएं (Esteem Needs) :- प्रत्येक व्यक्ति जीवन में मान-सम्मान, प्रतिष्ठा प्राप्त करना चाहता है। इस क्रम में व्यक्ति के समाज में आवश्यक संबंध बन जाते है तो वह अपने आप को सम्मानित किए जाने, प्रशंसित किए जाने, पहचाने जाने, तथा लोगों द्वारा स्वीकारे जाने की आवश्यकता को महसूस करेगा और उसकी पूर्ति के लिए वह कार्यरत होगा।

स्व-वास्तविकरण आवश्यकताएं (Self-Actualization Needs):- इस क्रम में व्यक्ति अपने आपको पहचान लेता है, अपने दायित्वों एवं योग्यताओं के प्रति समझ विकसित हो जाती है।

चित्र में हम देख सकते हैं कि मानवीय आवश्यकताओं का क्रम नीचे से ऊपर की ओर जाता है। पहली दो आवश्यकताएं, दैहिक आवश्यकताएं (Physiological Needs), सुरक्षात्मक आवश्यकताएं (Safety Needs) बुनियादी आवश्यकताएं है इसलिए मास्लो इसे निम्न क्रम आवश्यकता के रूप में परिभाषित करते हैं और बाकी की तीन आवश्यकताएं; संबंधों की आवश्यकताएं (Belongingness Need), सम्मान आवश्यकताएं (Esteem Needs), स्व-वास्तविकरण आवश्यकताएं (Self-Actualization Needs) सामाजिकता से जुड़ी हुई है इसलिए उन्हें उच्च क्रम आवश्यकता के रूप में परिभाषित किया जाता है। व्यक्ति हो या अन्य कोई भी प्राणी, इसमें उक्त में से दो

आवश्यकताएं बुनियादी होती है औरबाकी की तीन आवश्यकताओं के कारणही मनुष्य को मनुष्यत्व् व्यक्तित्व प्राप्त होता है।

समाज कार्य में व्यक्ति और उसकी समस्या को समझने के लिए यह सिद्धांत कारगर है। उदाहरण के तौर पर सामाजिक कार्यकर्ता के पास कोई व्यक्ति अपनी समस्या के निवारण के लिए आ जाता है तो हो सकता है कि उसकी आवश्यकताओं की पूर्तिवह नहीं कर पा रहा हो, या यह भी हो सकता है कि उसकी आवश्यकताएं बहुत सारी है किन्तु उसमें से किसको पहले प्राप्त करे? प्राथमिक आवश्यकता क्या हो सकती है? इन सवालों के प्रति वह अनजान हो। ऐसे में वैयक्तिक सामाजिक कार्यकर्ता इस पदानुक्रम के आधार पर उस व्यक्ति की आवश्यकताओं की स्थितियों को जांच सकता है और उसकीसमस्या का निवारण करने में उसकी मदद कर सकता है।

2.4 मानव व्यक्तित्व

व्यक्तित्व एक ऐसी अवधारणा है जिसे विभिन्न विद्वानों ने अपने-अपने ढंग से प्रस्तुत किया हैइस कारण इसके अनेकानेक दृष्टिकोण उपलब्ध है। व्यक्तित्व शब्द की उत्पत्ति लैटिनभाषा के Persona शब्द से हुई है। इस शब्द का अर्थ कृत्रिम या मिथ्या आभास है। व्यक्तित्व की समझ के लिए दो दृष्टिकोण उपलब्ध है, पहला सतही दृष्टिकोण है जिसमें यह माना गया है कि व्यक्ति जैसे लगता है वैसा ही उसका व्यक्तित्व है। व्यक्तित्व की व्याख्या के लिए जो दूसरा दृष्टिकोण उपलब्ध है उनके अनुसार, विकास की किसी भी अवस्था में व्यक्ति का समग्र मानसिक संगठन ही उसका व्यक्तित्व होता है। इसमें व्यक्ति के चरित्र के सभी आयाम, बुद्धि, स्वभाव, कौशल, नैतिकता एवं अभिवृत्तियां आदि जो कि विकासात्मक प्रक्रिया के कारण प्रदर्शित होती है, सब सम्मिलित है। इन दृष्टिकोणों के बावजूद व्यक्तित्व को आज तक ठीक-ठाक परिभाषित नहीं किया है या जो दृष्टिकोण उपलब्ध है उनमें कई खामियां है फिर भी मनोविज्ञान में इस पर लगातार काम चल रहा है। इसमें से कुछ विद्वानों में मानव व्यक्तित्व के विकास को अवस्थाओं में बांटकर समझने की कोशिश की है जिसमें सिग्मंड फ्रायड, एरिक एरिक्सन, कार्लयुंग आदि नाम प्रमुखता से आते है। पहले हम यहाँ एकत्रित रूप से सामान्यत: किसी भी व्यक्ति के व्यक्तित्व विकास को समझने के लिए उसके जीवन क्रम में व्यक्तित्व के विकास को समझने की कोशिश करेंगे।

जन्मपूर्व अवस्था से लेकर वृद्धावस्था तक मानव व्यक्तित्व का विकास एवं परिवर्तन चलता रहता है। जन्मपूर्व अवस्था में होनेवाली घटनाओं का परिणाम जन्म के उपरांत उस बच्चे के व्यक्तित्व पर पड़ता है। २८० दिनों तक चलनेवाली इस प्रक्रिया में विभिन्न अवस्थाओं सेगुजरकर अंडाणु भ्रूण की अवस्था प्राप्तकरते हैं। ऐसे में उस भ्रूण पर उसकी माता के स्वास्थ्य का परिणाम होता है और साथ ही कई प्रकार की शारीरिक और मानसिक विकृतियों का शिकार बच्चा बन सकता हैं। गर्भकालीन प्रतिकूल परिस्थितियों का भ्रूण पर घातक परिणाम होता है। इस तरह से व्यक्तित्व का विकास गर्भकाल से ही प्रारंभ हो जाता है किन्तुबाह्य पर्यावरण में **शैशव अवस्था** से ही व्यक्तित्व का विकास शुरू होता है। शैशव अवस्था बहुत ही कम समय की होती है इसके बावजूद बाह्य वातावरण में समायोजन इसी अवस्था से शुरू होता है या समायोजन करना सीखता है। यदि अनुवांशिकविशेषताओं को विकसित होने का अवसर मिलता है तो बच्चे का समुचित विकास हो जाता है अन्यथा अनेक प्रकार की समस्याएँ पैदा होती है। मिलर ने इस अवस्था के बारे में लिखा है कि शैशव अवस्था मौलिक समायोजन का समय है और इससे व्यक्ति के भविष्य के बारे में उसी प्रकार से झलक मिलती है जिस प्रकार पुस्तक के स्वरूप के बारे मेंउसकी प्रस्तावना से झलक मिलती है।

बचपन की अवस्था जो जन्म के द्वितीय सप्ताह से दो वर्ष तक मानी जाती है। इस अवस्था में बच्चे को आत्म या स्व का ज्ञान होने लगता है इसलिए इस समय में माता-पिता के व्यवहार का प्रभाव बच्चे के व्यक्तित्व पर देखा जाता है।

व्यक्तित्व विकास के दृष्टिकोण से यह महत्वपूर्ण समय (क्रिटिकल पीरियड) होता है क्योंकि इस समय जो नींव पड़ती है उसी पर प्रौढ़ व्यक्तित्व का निर्माण होता है। दो वर्ष के बाद **बाल्यावस्था** का समय आता है जो लगभग १२ साल तक होता है। इस समय में बालक में व्यापक परिवर्तन होते हैं। सामाजिक अंत:क्रिया बढ़ने के कारण बच्चे परिवार से बाहर द्वितीयक समूह में जाने लगते है ऐसे में माता-पिता के साथ-साथ मित्र समूह आदि का प्रभाव उस पर दिखाई देता है। इसी समय में बच्चे में व्यक्तिवादिता को बढ़ावा मिलता है। यह मेरा है, का बोध उसे होने लगता है ऐसे में उसकी जिज्ञासा, अन्वेषण बढ़ने लगता है। और उसपर रोक लगाने से उसका विपरीत परिणाम उसके व्यक्तित्व पर हो सकता है क्योंकि इसी समय में उसके व्यक्तित्व पर सामाजिक कारकों का प्रभाव भारी मात्रा में देखा जाता है। शांत, वाचाल, गुमसुम, चुपचाप, नेतृत्व आदि गुणों को यहाँ परिलक्षित किया जा सकता है।

पूर्व किशोरअवस्था एवं किशोरावस्था का समय १३ साल से १८ साल तक माना जाता है। इस अवस्था में लड़कों अथवा लड़कियों में लैंगिक गुण विकसित होने लगते है साथ ही उनकी सामाजिक गतिविधियों के भागीदारी में भी वृद्धि होने लगती हैं। इस अवस्था में सामाजिक क्षेत्र में उन्हें नवीन प्रकार की समायोजन प्रक्रियाओं को सीखना पड़ता है। चपलता, अस्थिरता एवं जिज्ञासा की प्रवृत्ति बढ़ने लगती है ऐसे में वह सकारात्मक एवं नकारात्मक दोनों तरह से विकसित हो सकती हैं। उन्हें नकारात्मक स्थितियों से बचाने का कार्य परिवार, मित्र समूहों द्वारा किया जाना चाहिए अगर ऐसा नहीं हो पाता है तो उनमें विकृतियाँ उत्पन्न हो सकती हैं। किशोरावस्था में व्यक्ति का दृष्टिकोण अवास्तविक होने लगता है। वे अपनी भावनाओं, संवेगों, इच्छाओं को अधिक महत्त्व देते हैं। किशोरावस्था में व्यक्ति गन्दी एवं अच्छी आदतों के प्रति सजग होता जाता है और अपना मूल्यांकन करने लगता हैजिसके आधार पर वह सामाजिक अनुमोदन प्राप्त करने की कोशिश करता है। बाल्यावस्था में विकसित व्यक्तित्व प्रतिमानों का स्थिरीकरण होने लगता है। इसलिए किशोरों की स्वयं अपने प्रति जो धारणा है उसका उसके समायोजन पर अत्यधिक प्रभाव पड़ता है। अगर वह खुद को कमजोर महसूस करता है तोउसके समायोजन में बाधाएं उत्पन्न हो जाएगी।

प्रौढ़ावस्था का समय १८ से ४० तक माना गया है। इस अवस्था में युवा अवस्था भी निहित होती है। किशोरावस्था में विकसित प्रतिमानों का स्थिरीकरण इस अवस्था में होने लगता है। साथ ही कुछ नए शीलगुण भी विकसित होने लगते है। इस अवस्था में व्यक्ति पारिवारिक, सामाजिक प्रत्याशाओं के अनुरूप कार्य करना सीखता है। जिम्मेदारी के अहसास के कारण वह तनावयुक्त हो जाता है। वह स्वतन्त्र रूप से सोचना शुरू करता है जिसके कारण उसमें सर्जनात्मकता को बढ़ावा मिलता है। इसके बाद आने वाली **मध्यावस्था** जो ४० से ६० साल तक होती है इस अवस्था में शारीरिक योग्यताओं का ह्रास होने लगता है जिसके कारण मानसिक कमजोरी का एहसास उसे होने लगता है। जीवन में बढती चिंता के कारण उसमें उदासी बढ़ने लगती है। इस समय में व्यक्तित्व विकास में कमी आने लगती है और व्यक्ति वृद्धावस्था की ओर झुकने लगता है। **वृद्धावस्था** का प्रारम्भ ६० साल से शुरू होता है जो उसके मृत्यु तक बनी रहती है। इस अवस्था में ह्रास की गति तीव्र हो जाती है और व्यक्ति विभिन्न दुर्बलताओं का शिकार हो जाता है। विस्मरण शक्ति कमजोर पड़ने लगती है, हीनता की भावना बढ़ने लगती है,नयी पीढ़ियों के साथ उनके संबध बिगड़ते जाते है जिसके कारण उनमें एकाकीपन आने लगता है। धीरे-धीरे व्यक्तित्व प्रतिमानों का ह्रास होने लगता है।वृद्धावस्था में किसी नए व्यक्तित्व प्रतिमान का उभार नहीं होता है इसलिए माना जाता है कि व्यक्तित्व विकास किशोरावस्था तक ही पूर्ण होता है आगे की अवस्थाओं में केवल उनको स्थिरता प्राप्त होने लगती है।उनमें बदलाव आने लगते है या कुछ नए शीलगुण जुड़ जाते है। यह प्रक्रिया व्यक्ति के मृत्यु तक चलती रहती है।

व्यक्तित्व की व्याख्या करनेवाले कई सारे सिद्धांत आज उपलब्ध है किन्तु समाज कार्य ने जिस सिद्धांत को बुनियाद बनाया है वह मूल सिद्धांत सिगमंड फ्रायड द्वारा दिया गयाहै। इसे *मनोविश्लेषणात्मक सिद्धांत* भी कहा जाता है।समाज

कार्य में वैयक्तिक सेवाकार्य की प्रणेता मेरी रिचमंड की पुस्तक *'सोशल डायग्नोसिस'* पर इसका काफी असर देखा जाता है। सिग्मंड फ्रायड ने अपने पास आनेवाले विभिन्न रोगियों का अध्ययन कर अपने मनोविश्लेषण मॉडल की खोज की। फ्रायड का कहना था कि अवचेतन प्रक्रिया से मानवीय व्यवहार प्रभावित होते हैं इसकी यथार्थता को जानने के लिए मनोविश्लेषण विधि को उपयोग में लाया जा सकता है। फ्रायड के अनुसार व्यक्ति का व्यवहार मूल तीन उप अवस्थाओं- इदं (Id), अहम् (Ego) और पराहम्(Super Ego) के संमिश्रण से होता है। इसका ऊर्जा स्रोत है लिबीडो (लैंगिक इच्छाएं)। व्यक्ति के व्यवहार के परिणामों को फ्रायड 'जीवन प्रवृत्ति' एवं 'मृत्यु प्रवृत्ति' के रूप में परिभाषित करते हैं। उनके अनुसार व्यक्ति के कुछ कार्य जो उसके हित में है वह जीवन प्रवृत्ति से प्रभावित होते हैं और जो स्वयं को हानि पहुँचाने वाले व्यवहार होते है वह मृत्यु प्रवृत्ति को दर्शाते हैं। फ्रायड का मानना था कि किसी भी व्यक्ति के व्यक्तित्व विकास में शुरुआत के पांच वर्ष महत्वपूर्ण है। फ्रायड ने व्यक्तित्व विकास कीअवधारणा को मनोलैंगिक विकास की अवस्थाओं में बांटकरप्रस्तुत किया है। फ्रायड के अनुसार व्यक्तित्व मनोगत्यात्मक होता है। उन्होंने व्यक्ति के व्यक्तित्व विकास की मनोलैंगिक विकास की अवस्थाओं कोनिम्नवत वर्गीकृत किया है-

1. मुखवर्ती अवस्था (Oral Stage):- जन्म से एक वर्ष तक
2. गुदा अवस्था (Anal Stage) :- द्वितीय वर्ष तक
3. लैंगिक अवस्था (Phalic Stage) :- तीन से छह वर्ष तक
4. अव्यक्त अवस्था (Latent Stage) :- छह वर्ष से किशोरावस्था के प्रारंभ तक
5. जननिक अवस्था (Genitial Stage) :- किशोरावस्था

फ्रायड ने लैंगिकता का व्यापक अर्थों में उपयोग कर उक्त अवस्थाओं के साथ व्यक्ति के व्यक्तित्व विकास की अवधारणा को प्रस्तुत किया है। बच्चा मुँह में अंगूठा डालता है जिससे उसे संतुष्टि का अनुभव होता है। गुदावस्था में वह गंदगी में खेलना चाहता है रोक लगाने पर प्रतिक्रिया देता है। लैंगिक अवस्था में वह लैंगिक अवयवों को स्पर्श करके आनंद प्राप्त करता है। अव्यक्त अवस्था में उसका ध्यान लैंगिक आनंद से भटककर बाहरी वातवरण पर जाता है जिससे उसकी इन भावनाओं का दमन हो जाता हैऔर अंत की अवस्था में वह भिन्न लिंगियों के प्रति आकर्षित होने लगता है।

फ्रायड का मानना था कि बच्चे को जिस तरह से अनुभव होंगे उसी प्रकार से उसका व्यक्तित्व भी विकसित होगा। फ्रायड की अवधारणा में, व्यक्तित्व संरचना के अंतर्गत तीन घटक पाए जाते हैं, इदं(Id), अहम्(Ego), और पराहम्(Super Ego)।

इदं(Id) :- फ्रायड के अनुसार व्यक्तित्व का मूल स्रोतइदं ही है। इदं के बाद अहम् और पराहम का विकास होता है। बाह्य एवं आंतरिक कारणों की वजह से तनाव में बढ़ोतरी होती है तो इदं तनाव को यथाशीघ्र कम करके व्यक्ति को संतुलन की दशा में लाने का प्रयास करता है इसलिए इसे इच्छाओं का भंडार भी कहा जाताहै। इदं सदैव से सुखानुभूति के सिद्धांत के आधार पर कार्य करताहै, इसलिए व्यक्ति के व्यक्तित्व में इदं का क्षेत्र सबसे बड़ा होता है।

अहम्(Ego) :- यह वास्तविकता को अधिक महत्व देता है। अहम् ही व्यक्तित्व प्रणाली में नियंत्रक का काम करता है। वह यह निश्चित करता है कि आवश्यकताओं की पूर्तिकब और कैसे होगी तथा आवश्यकताओं और उससे संबंधित संतुष्टियोंका क्रम निर्धारित करता है। इस प्रकार से वह सांसारिक वास्तविकताओं तथा नैतिक मन की आवश्यकताओं के बीच मध्यस्थता करता है और दोनों के बीच तालमेल बिठाने का कार्य करता है।

पराहम् (Super Ego) :- व्यक्तित्व में सबसे महत्वपूर्ण घटक पराहम् है। इसे नैतिक मन या विवेक बुद्धि भी कहा जाता है। यह सामाजिक मान्यताओं, मूल्यों, आदर्शों तथा प्रचलनों का प्रतिनिधित्व करता है। नैतिक मन आदर्श सिद्धांत का

अनुसरण करता है। अंतरात्मा, आत्मनियंत्रण जैसी अवधारणाओं के साथ इसका ज्यादा जुड़ाव होता है। नैतिक मन की तीन प्रकार की भूमिकाएं होती है-

1. इदं के उन कार्यों को प्रतिबंधित करना जो समाज द्वारा वर्जित या अवांछित है।
2. अहम् को आवश्यक होने पर वास्तविक लक्ष्यों के स्थान पर नैतिक लक्ष्यों से कार्य चलाने के लिए प्रेरित करना।
3. पूर्णता को प्राप्त करने का प्रयत्न करना।

फ्रायड के अनुसार यह घटक; इदं(Id), अहम्(Ego), और पराहम् (Super Ego) अलग-अलग होते हुए भी इनके सामंजस्य से ही एक सही व्यक्तित्व तय होता है। इसे इस तरह से समझ सकते है। एक गरीब व्यक्ति का सपना है कि एक बड़ा घर बनाए, उसके लिए यह दिवास्वप्न से कम नहीं है (इदं-सुखानुभूतिके लिए इच्छित)। बड़ा घर बनाने के लिए पैसा चाहिए (अहम्-सांसारिक सोच जो वास्तविकता पर आधारित है)। इतना पैसा जुटाना क्षमता से बाहर है इसलिए क्षमता के अनुसार छोटा घर बनाएंगे(नैतिक मन- आदर्श सिद्धांत जो सामाजिक मान्यताओं का प्रतिनिधित्व कर रहा है)। समग्रता में इस सिद्धांत को देखे तो यह व्यक्ति के सभी अंगों को छूता है। व्यक्ति समाज में विभिन्न भूमिकाओं का निर्वहन करता है ऐसे में उसके सामने बहुत सारे द्वंद्व उभरते है ऐसे में उक्त तीन घटक उसके व्यक्तित्व को बनाए रखने और मौजूदा हल ढूँढने में उसकी मदद करते है। अगर इसका संतुलन गड़बड़ हो जाए तो व्यक्ति में विकृतियाँ उत्पन्न होने लगती है जिससे समस्याओं का उद्भव होता है।

2.5 व्यक्तित्व के निर्धारक और कारक (Determinants and Factor of Personality)

व्यक्ति का व्यक्तित्व उसकी योग्यता, कार्यक्षमता, बौद्धिकता, सोचने की क्षमता, और अन्य के प्रति प्रतिक्रिया आदि का समग्ररूप होता है। ऐसे में सवाल यह होना चाहिए कि इन सब का निर्धारण कैसे होता है? और वह कौन-से कारक है? जिनके प्रभाव में आकर व्यक्तित्व में बदलाव आता है? मनोविज्ञान में प्रकृति (Nature), पोषण (Nurture), अनुवांशिकता(Heridity), पर्यावरण (Environment), और स्थितिपरकता (Situational) को निर्धारक माना गया है जिसके अंतर्गत विभिन्न कारक है जो व्यक्तित्व पर प्रभाव डालते है। इसके बावजूद शारीरिक, सामाजिक कारक एवं निर्धारक भी व्यक्तित्व निर्धारण में अपनी अहम् भूमिका निभाते हैं। एक संतुलित व्यक्तित्व के लिए आवश्यकताओं की पूर्ति और परिवेश की अनुकूलता अत्यधिक महत्वपूर्ण होती है।

प्रकृति (Nature) एवं अनुवांशिकता (Heridity) :- व्यक्ति का जैविकीय विकास प्राकृतिक रूप से होता है जिसमें यह माना जाता है कि मनुष्य का निर्माण सेल(Cell) एवं अवयवों के संगठित होने से होता है। सेल में महत्वपूर्ण होते है जिन्स (Genes), इन जिन्स से मिलकर बनी गुणसूत्रों की जोड़ियों के सही मिलान से एक अच्छा शरीर व्यक्ति को प्राप्त होता है। यह सारी प्रक्रिया एक समय तक प्राकृतिक मानी जाती थी किन्तु मेंडलीयन सिद्धांत के बाद अनुवांशिकता को आधार बनाया गया जो व्यक्ति को अपने माता-पिता से प्राप्त होता है। यह माना जाने लगा है कि अनुवांशिकता द्वारा ही व्यक्ति में अनेक प्रकार की जन्मजात योग्यताएं तथा गुण आते हैं अनुवांशिकता से प्राप्त विशेषताएं जन्मजात होती है और कुछ विद्वानों के अनुसार यही जन्मजात योग्यताएं व्यक्तित्व विकास की गति तथा दिशा को निर्धारित करती है।

पोषण (Nurture) एवं पर्यावरण (Environment) :- शुरूआती समय में माना गया कि व्यक्ति के व्यक्तित्व निर्धारण में पोषण का महत्व अधिक है। व्यक्ति की जिस परिवेश में परवरिश होती है वैसे ही उसका व्यक्तित्व उभरता है। बाद के समय में पोषण को वृहत अर्थो में लिया जाने लगा जिसमें भौगोलिक, सांस्कृतिक तथा भौतिक (Physical)

पर्यावरण को इसमें समाहित किया गया। जन्म के समय असहाय दिखने वाला बच्चा धीरे-धीरे पर्यावरण से समायोजन स्थापित कर लेता है जिससे वह सक्षम बन जाता है। परन्तु उचित वातावरण न मिलने के कारण उसका व्यक्तित्व विकास अवरुद्ध भी हो जाता है। जैसे, माता-पिता के तनाव का परिणाम संतान पर पड़ता है, पारिवारिक मसलों के साथ-साथ, विद्यालय, मित्र-समूह, कार्य की स्थितियां आदि का प्रभाव व्यक्ति के व्यक्तित्व पर पड़ता है। मनोविज्ञान में व्यवहारवादी विचारधारा से जुड़े विद्वान पर्यावरणीय निर्धारकों पर जोर देते है। उनके अनुसार व्यक्ति को जिस तरह का पर्यावरण उपलब्ध कराया जाए उसी तरह उसका व्यक्तित्व उभरेगा, अच्छे पर्यावरण में अच्छा व्यक्तित्व और बुरे पर्यावरण में बुरा व्यक्तित्व।

स्थितिपरकता (Situational) :- उक्त दोनों अवधारणाएं; अनुवांशिकता एवं पर्यावरण मूल रूप से व्यक्तित्व निर्धारण में महत्वपूर्ण मानी गई है। कौन कितनी महत्वपूर्ण है यह विवादित है किन्तु इनके समग्र से व्यक्तित्व उभरता है।इसके बावजूद व्यक्ति के व्यक्तित्व पर समकालीन स्थितियों का भी ख़ासा प्रभाव देखा गया है। व्यक्ति का व्यवहार स्थिति अनुरूप होता है। इसका अच्छा उदाहरण है महात्मा गांधी उनके विचारों में हम देखते है कि उन्होंने पहले कहा था कि ईश्वर ही सत्य है यह उनकी मान्यता थी किन्तु बाद में उन्होंने कहा कि सत्य ही ईश्वर है। जब पत्रकारों ने यह सवाल उठाया कि ऐसा क्यों? या आप अपनी बात से मुकर रहे हैं तब गांधीजी का जवाब था कि कोई भी वैश्विक सत्य नहीं होता, पहले जो मैंने कहा था उस वक्त तक मेरी समझ के अनुसार वह मेरा वक्तव्य था और अब जो कह रहा हूँ वह मेरी विकसित समझ से दिया गया वक्तव्य है। इसलिए आप मेरी अंतिम बात को सही माने। इसमें हम देख सकते हैं कि गांधी के उक्त सभी वक्तव्य स्थितिपरक है उन्होंने जिस तरह से अनुभव प्राप्त किया उसी तरह से वह औरो को बता रहे थे लेकिन सामान्य व्यक्तियों में इस तरह की तार्किक क्षमता का विकास नहीं हो पाया हो तो वह द्वंद्व में फंस जाएगा और उसका परिणाम उसके व्यक्तित्व निर्धारण में हो जाएगा। इसलिए एरिक एरिक्सन का कहना है कि व्यक्ति के व्यक्तित्व विकास में जैविक कारकों की अपेक्षा सामजिक कारकों की भूमिका महत्वपूर्ण हैं।

उक्त निर्धारकों एवं कारकों के बावजूद विभिन्न सांस्कृतिक एवं सामाजिक कारक है जो व्यक्ति के व्यक्तित्व निर्माण में अपनी भूमिका निभाते है जिसमें भाषा, ख़ास अनुभव, संस्थागत ढाँचा आदि प्रमुख है। सांस्कृतिक कारकों के बारे में तो यहाँ तक कहा जाता है कि एक ख़ास तरह की संस्कृति एक ख़ास तरह के व्यक्तित्वको उभार देती है।

ज्ञान शांति मैत्री

2.6 समायोजन एवं बचाव तंत्र (Adsjustment and Coping Machanism)

किसी परिस्थिति में सामंजस्य बनाए रखने के लिए उचित हो, ऐसा व्यवहार करना समायोजन कहलाता है। समायोजन की समस्या अनेक कारणों से पैदा होती है। इन समस्याओं का समाधान प्राप्त करना ही समायोजन कहलाता है। एक स्वस्थ जीवन के लिए यह बहुत ही आवश्यक होता है।अगर कोई व्यक्ति संयोजन स्थापित करने में अक्षम पाया जाता है तो वह असमायोजित हो जाता है। सामंजस्य स्थापित न होने की दशा में व्यक्ति तनाव, कुंठा, चिंता आदि से ग्रस्त होकर असमयोजित होने लगता है। इससे न केवल समाज में उसकी प्रभाविता घटेगी, बल्कि उसका निजी जीवन भी अस्त-व्यस्त हो जाएगा। इसलिए जीवन को खुशहाल बनाने के लिए समायोजित व्यवहार बहुत ही आवश्यक है। एक व्यक्ति विभिन्न प्रकार से समायोजन कर सकता है जैसे-

1. **रचनात्मक समायोजन**:- लक्ष्य प्राप्ति के प्रयत्नों में वृद्धि करना, समस्या पर विभिन्न दृष्टिकोणों से विचार करना, अन्य लोगों से सलाह लेना तथा समाधान का प्रयास करना आदि।

2. **प्रतिस्थापित समायोजन** :- जिस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए व्यक्ति प्रयत्नरत हो वह लक्ष्य प्राप्त नहीं हो रहा हो तो संबधित लक्ष्य का प्रतिस्थापन कर, उसके बदले विकल्प का चयन कर, खुद को समायोजित करता है।
3. **मानसिकतंत्र**:- कठिनाइयों से बचने के लिए इच्छा का दमन, क्षतिपूर्ति, उदात्तीकरण आदि का उपयोग कर व्यक्ति समायोजन स्थापित कर लेता है।
4. **प्रत्यक्ष बचाव** :- लक्ष्य प्राप्त न होने पर क्रोधित होकर आक्रमण कर देना, उदासीन हो जाना या प्रतिगमन व्यवहार करना आदि।

तनाव, कुंठा, निराशा आदि के चलते या इनसे बचने के लिए कुछ बचाव के तरीके व्यक्ति अपनाता है जो समायोजन में उसको मदद करते है। फ्रायड की अवधारणा में इसे बचाव तंत्र (Coping Mechanism)के रूप में परिभाषित किया जाता है। व्यक्ति रोजमर्रा के जीवन में आनेवाली समस्याएं, आवश्यकताओं की पूर्ति न होने के कारण या आत्मसंतुष्टि प्राप्त न होने की दशा मेंऐसे बचाव तंत्रों का उपयोग करता है। यहाँ हम उसमें से कुछ तंत्रों का उल्लेख करेंगे जो निम्नवत है-

1. **दमन** :- दमन से तात्पर्य है ऐसा कोई विचार, इच्छा, आवश्यकता, अनुभव को चेतना में से निकाल देना जो दुखदया कष्टकर है। साथ ही इससे बचने के लिए अपना ध्यान अन्य पर केन्द्रित करता है।
2. **उदात्तीकरण**:- एक लक्ष्य प्राप्त करने में असफल हो जाने के बाद उसी तरह के किसी दूसरे लक्ष्य का चयन कर अपनी इच्छा पूर्ति करने का प्रयास उदात्तीकरण कहलाता है।
3. **क्षतिपूर्ति** :- वांछित लक्ष्य प्राप्ति न होने के कारण व्यक्ति में हीन भावना विकसित होती है उसकी क्षतिपूर्ति के लिए वह किसी अन्य लक्ष्य को प्राप्त कर संतुष्टि करेगा।
4. **तादात्मीकरण**:- इस मानसिक तंत्र के आधार पर व्यक्ति किसी अन्य व्यक्ति या आदर्श की विशेषताओं के अनुरूप अपने अन्दर विशेषताएं विकसित करने का प्रयास करेगा। तादात्मीकरण अपनी कमजोरी छिपाने का एक तरह का प्रयास भी माना गया है। कभी-कभी व्यक्ति संभावित कष्ट से बचने के लिए उस व्यक्ति के अनुसार कार्य करने लगता है जो उसे कष्ट देने में सक्षम है।
5. **युक्तिकरण**:- जब व्यक्ति अपनी असफलताओं को छुपाने के लिए वास्तविक कारण की जगह अवास्तविक कारणों के आधार पर किसी बात का औचित्य सिद्ध करने लगता है, इस प्रक्रिया को युक्तिकरण कहते हैं।
6. **प्रक्षेपण** :- इस तंत्र के अंतर्गत व्यक्ति अपने असफल परिणामों, कमजोरियों को दूसरोंपर आरोपित करता है या उसको माध्यम बनाता है।
7. **बौद्धिकीकरण**:- व्यक्ति भयपूर्ण, दु:खद या कष्टकर परिस्थितियों के प्रति विमुखता या तटस्थता की भावना विकसित करता है ताकि उसका कार्य-व्यवहार समस्या से संबंधितसंवेगात्मक दशाओं से प्रभावित न हो सके।
8. **अकृतन(Undoing)** :- जब कोई व्यक्ति गलत काम करता है या उसका आभास होता है तो वह उसका प्रायश्चित करता है जिससे उसे यह लगता है कि मैं वही हूँ जहाँ यह गलत काम करने से पहले था।
9. **प्रतिक्रिया संरचना** :- व्यक्ति अपनी किसी तीव्र इच्छा को छुपाने के प्रयास में एकदम उसके विपरीत व्यवहार करने लगता है। जैसे कोई व्यक्ति अवांछितकार्यों में लिप्त है वह अचानक समाज सेवा का कार्य शुरू कर देगा।

10. **विस्थापन** :- समस्या, तनाव, कुंठा को नियंत्रित या कम करने के लिए इस तंत्र को उपयोग में लाया जाता है। जैसे- ऑफिस में बॉस का गुस्सा चपरासी पर उतारना।
11. उपर्युक्त तंत्रों के बावजूद और कई बचाव तंत्र एवं सुरक्षा तंत्रों का उपयोग व्यक्ति अपने आप को समाज में समायोजित करने के लिए करता है। किन्तु महत्वपूर्ण बात यह है कि इनमें से कई ऐसे तंत्र है जिनका बार-बार, आवश्यकता से ज्यादा उपयोग व्यक्तित्व में गड़बड़ी पैदा कर सकता है या व्यक्ति के सामाजिक मूल्य को कम कर सकता है। इसलिए यह राय दी जाती है कि व्यक्ति को सदैव वास्तविकता को महत्व देना चाहिए।

2.7 सामाजिक भूमिका एवं प्रस्थिति(Social Status and Role)

समाज में सभी व्यक्तियों की एक ख़ास उम्र में ख़ास भूमिका होती है जो जन्म से प्राप्त होती है जिसे **आरोपित भूमिका**(Ascribed Role) भी कहा जाता है। जैसे- माँ, पिता, भाई, बहन, पति-पत्नी आदि इसके बावजूद कुछ व्यावसायिक भूमिकाएं भी व्यक्ति को अदा करनी पड़ती है जिसे **अर्जितभूमिका**(Achived Role) भी कहा जाता है, इसका चुनाव उसे स्वयं करना होताहै, या उसे अपने कुशलता के आधार पर कमाना पड़ता है। जैसे-डॉक्टर, इंजीनियर, नेता, पुलिस आदि। व्यक्तित्व विकास की प्रक्रिया के दौरान अस्थिरता के कारण कुछ व्यक्तियों में व्यावसायिक भूमिकाओं का चयन पूर्ण नहीं हो पाता या देर से होता है। विद्वानों के अनुसार किसी व्यक्ति की भूमिका सामाजिक व्यवहार का संरूप या प्रकार है जो समूह के सदस्योंकी मांगों और प्रत्याशाओं के संदर्भ में उस स्थिति की दृष्टि से समुचित प्रतीत होता है। बालक एक ख़ास अवस्था में आने तक उसको स्वयं जिन भूमिकाओं को निभाना है उन भूमिकाओं सेपरिचित होता है तथा वह उन भूमिकाओं से भी परिचित हो जाता हैजो दूसरे लोगों द्वारा निभायी जा रही है। दूसरे शब्दों में कहे तो व्यक्तित्व विकास की प्रक्रिया में बच्चा अन्यान्य भूमिकाओं से परिचित हो जाता है।कहने का तात्पर्य यह है कि व्यक्ति अपनी भूमिकाओं के अधिकारों के प्रति जितना सजग होता है उतना ही अन्य लोगों के कर्तव्यों के प्रति जानकारी भी रखता है। उदाहरण के लिए एक विद्यार्थी से यह अपेक्षा की जाती है कि वह पढ़े-लिखे इसके बाद ही वह खेलने जाए। अगर वह केवल खेलता रहता है तो शिक्षक या परिवार के लोग उसे उसकी भूमिकाओं का बोध कराने की कोशिश करते है साथ ही वह अपनी भूमिका भी निभा रहे होते हैं। समाज में इसी तरह की संरचना पर आधारित भूमिकाओं का वहन व्यक्ति करताहै। भूमिका प्रत्याशित व्यवहार करने में व्यक्ति अक्षम पाया जाता है तो उसकी भूमिका खतरे में आ जाती है। व्यक्ति को एक समय में एक से अधिक भूमिकाओं कानिर्वहन करने में तकलीफ हो सकती है या अकार्यक्षम होने के कारण वह उसे पूरा नहीं कर पा रहा हो, इसे **भूमिका संघर्ष** (Role Conflict) भी कहा जाता है। कभी-कभी एक भूमिका निभाते समय बहुत ज्यादा कष्टदायी स्थितियां उत्पन्न होती हैउसे **भूमिका भार** (Role Strain) कहते हैं। जैसे- एक शिक्षक किसी ख़ास विषय का विशेषज्ञ है और उसे उस विषय से अलग दूसरे विषय पढ़ाने के लिए संचालक मंडलमजबूर कर रहा है, ऐसे में बच्चों को विषय का सही ज्ञान देना और संचालकों की मर्जी संभालना बड़ा ही पीडादायी होता है जिससे तनाव की स्थितियां भी उत्पन्न होती है।

सामाजिक प्रस्थिति और सामाजिक भूमिका ऊपरी तौर पर एक जैसी प्रतीत होती है इसके बावजूद इसमें अंतर है। प्रस्थिति एक समाज में ख़ास समूह के सदस्यों द्वारा मिलने वाला सम्मान या प्रतिष्ठा की तरह होता है। व्यक्ति इसे प्राप्त करना चाहता है या अधिकार में लेना चाहता है। इसे प्राप्त करने के लिए व्यक्ति को उस समाज या समूह की आवश्यकताओं को पूरा करना पड़ता है साथ ही एकख़ास तरह की प्रस्थिति के लिए एक ख़ास तरह की जीवन शैली होती है उसे भी अपनाना पड़ता है। साधारण शब्दों में कहें तो प्रस्थिति प्राप्त करने, अधिकृतता (Occupy) से संबंधित होती है और **भूमिका का निर्वहन** (Playing) किया जाता है।प्रस्थिति की कुछ मुख्य विशेषताएं निम्नवत है-

1. समाज के हितों और आवश्यकताओं का परिणामप्रस्थिति है।
2. प्रस्थिति कुछ दशाओं मेंअन्य के ऊपर प्राधिकार है।
3. प्रस्थिति सापेक्ष है।
4. प्रस्थिति कभी-कभी सामाजिक स्तरीकरण को दर्शाती है।
5. प्रस्थिति को भूमिका से अलग नहीं किया जा सकता।

इस आधार पर देखे तो प्रस्थिति में लिंग, जाति, नस्ल आदि भी महत्वपूर्ण आधार होते हैं प्रस्थिति में सांस्कृतिक कारक भी अपनी भूमिका बखूबी निभाते है इसमें भी जन्मजात और अधिकृत (Occupy) दोनों तरह की प्रस्थिति होती है। जैसे उच्च जाति में पैदा होने वाला अपने आप ही एक अच्छी सामाजिक स्थिति प्राप्त कर लेता है, उदाहरण के तौर पर ब्राह्मण।दूसरी ओर निम्नवर्गीय लोगों को प्रस्थिति प्राप्ति के लिए कड़ा संघर्ष करना पड़ता है इसका अच्छा खासा उदाहरण डॉ. अंबेडकर है।

अत: यह कहा जा सकता है कि सामाजिक भूमिका और प्रस्थिति दोनों एक-दूसरे से जुड़े हुए है उन्हें अलग करके नहीं देखा जा सकता। इसलिए व्यक्ति में इससे संबंधित आनेवाली समस्याओं को देखने का नजरिया एकांगी नहीं बल्कि दोनों को एक साथ मिलाकर देखने वाला होना चाहिए।

2.8 सारांश

दिन-प्रतिदिन जिस तरह से दुनिया जटिल होती जा रही है वैसेवैसे व्यक्ति और व्यक्ति के व्यवहार भी जटिल बनते जा रहे है। समाज कार्य की बुनियाद इसी बात पर टिकी हुई है कि वह इन्हें इन जटिलताओं में भी अपने स्व को बनाए रखने में मदद करे, सहयोग प्रदान करें। इस पूरी इकाई में हमने व्यक्ति को समझने के लिए उपयोगी व्यवहारगत अवधारणाओं के बारे में समझ विकसित करने की कोशिश की जिसमें हमने मानवीय व्यवहार, व्यक्ति एवं उसका व्यक्तित्व, व्यक्तित्व को निर्धारित करने वाले कारको का अध्ययन भी किया तथा व्यक्ति की समायोजन की दशाओं एवं उसके सुरक्षातंत्रों पर भी हमने यहाँ बात की है और अंत में सामाजिक प्रस्थिति एवं भूमिका पर भी प्रकाश डाला है

वैसे तो व्यक्ति को समझने के लिए इतनी अवधारणाएं काफी नहीं है उसे किसी अवधारणाओं में बाँधना संभव नहीं है रोजमर्रा के जीवन से प्रभावित होने वाले लोग और उनमें आने वाले नव-नवीन परिवर्तनों को समाज में ही प्रत्यक्ष रूप से अधिक गहराई से देखा जा सकता है किन्तु वैयक्तिक समाजिक कार्यकर्ताओं के लिए व्यक्ति की सामान्य समझ विकसित करने के लिए उक्त अवधारणाएं मदद कर सकती है। इसके उपयोग से सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी और उसकी समस्या की प्राथमिक जांच-पड़ताल कर सकता है जो उसके लिए बहुत उपयोगी हो सकती है।

2.9 बोध प्रश्न

1. मानव व्यवहार प्रक्रिया को विश्लेषित करें।
2. फ्रायडियन व्यक्तित्व विकास सिद्धांत पर प्रकाश डालिए
3. व्यक्तित्व पर प्रभाव डालने वाले विभिन्न कारकों की चर्चा करें।
4. मानवीय आवश्यकताओं के पदानुक्रमको सोदाहरण समझाएं।
5. भूमिका और प्रस्थिति पर चर्चा करें।
6. समायोजन पर चर्चा करते हुए व्यक्ति के रक्षा तंत्रोंको विश्लेषित करें।

2.10 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

Mathew Grace. .(1987) *Encyclopedia of Social Work In India* .New Delhi: MInistry of Welfare, Gov. of India.

R. A. And Others Skidmore. .(1994) *Introduction to Social Work* .Iglewood Clifs .

W. A. Frindlender. .(1982) *Introduction to Social Welfare* .New Delhi: Prentice Hall of India .

आर. एन. सिंह (2010). आधुनिक सामान्य विज्ञान . आगरा : अग्रवाल पब्लिकेशन्स .

इ .(विलियम्स एंड विलियम्स कंपनी) .डेविडसन .एच .*सोशल केस वर्क* . बल्टीमोर .

बी .(1972) .कुप्पुस्वामी .*समाज मनोविज्ञान* . पंचकुला . हरियाणा साहित्य अकादमी :

http://www.yourarticlelibrary.com/personality/personality-meaning-and-determinants-of-personality/24336/15/10/2015.

https://blog.udemy.com/determinants-of-personality/15/10/2015

http://download.nos.org/331courseE/L9%20STATUS%20AND%20ROLE.pdf15/10/2015

इकाई -3 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य का कार्यक्षेत्र

इकाई की रूपरेखा

3.0 उद्देश्य

3.1 प्रस्तावना

3.2 व्यक्ति

3.3 परिवार

  3.3.1 परिवार नियोजन कार्यक्रम

  3.3.2 जनसंख्या नियंत्रण

  3.3.3 बाल कल्याण

3.4 विद्यालय में सामाजिक वैयक्तिक सेवा-कार्य

3.5 अपराध/जेल

  3.5.1 जेल

  3.5.2 बाल अपराध

3.6 चिकित्सा सेवा

3.7 मनोचिकित्सा सेवा

3.8 श्रमिक सेवाएं

3.9 आपदा प्रबंधन

3.10 सारांश

3.11 बोध प्रश्न

3.12 संदर्भ एवं उपयोगीग्रंथ

3.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप : -

1. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के कार्यक्षेत्र की पहचान करना सीख सकेंगे।
2. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के विभिन्न कार्यक्षेत्रों को समझने में कुशल हो पाएंगे।
3. व्यक्ति और उसकी आवश्यकता पूर्ति के लिए तैयार संरचना को विश्लेषित कर सकेंगे।
4. विभिन्न कार्यक्षेत्रों में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की उपयोगिता को स्पष्ट कर सकेंगे।

3.1 प्रस्तावना

प्रत्येक ज्ञानानुशासन एवं व्यवसाय की बुनियाद इसी पर टिकी होती है कि उसे कैसे ज्यादा से ज्यादा मनुष्यता के लिए उपयोग में लाया जाए। समाजकार्य एक ज्ञानानुशासन एवं व्यवसाय दोनोंके रूप में मनुष्योपयोगी ही रहा है। इसका पूरा इतिहास याद दिलाता है कि यह कितना मानवतावादी है।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य इस परिधि से भिन्न नहीं है। सिद्धातों एवं व्यक्ति की समस्याओं को सुलझानेके स्वरूप में ही इस प्रणाली का कार्यक्षेत्र निहित है। बदलते परिवेश में इसके कार्यक्षेत्रों में लगातार बढ़ोतरी होती दिखाई देती है। मानवीय समस्याओं की जटिलता के कारण समाज-व्यवस्था की बदलती संरचना में इसके कार्यक्षेत्र और भी

व्यापक बनते जा रहे हैं। जैसा कि सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रणाली के इतिहास में हम देखते हैं, कि इसकी शुरूआत निर्धनता उन्मूलन संबंधी गतिविधियों से हुईथीं किंतु आज इसका कार्यक्षेत्र इतना व्यापक हो गया है कि चिकित्सालय, मनोरूग्नालय एवं आपदा प्रबंधन जैसेक्षेत्र भी इससे अछूते नहीं रह पाए हैं। समाज को परिभाषित करते हुए कहा जाता है कि ''समाज मानवीय अंतःसंबधों का जाल है।'' यह जाल जितना जटिल और व्यापक होगा व्यक्ति की समस्याएँ भी उतनी ही व्यापक और जटिल होगी। इस परिस्थिति में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य एक बेहतर विकल्प के रूप में उभर रहा है। व्यक्ति के जीवन में जन्म से लेकर मृत्यु तक विभिन्नअवस्थाओं में भिन्नभिन्न प्रकार की समस्याएँ उत्पन्न होती है। इसे दार्शनिक प्रश्न की तरह लिखा जा सकता है कि व्यक्ति का जीवन क्या है ? व्यक्ति का जीवन समस्याओं की श्रृंखला है जो उसके मरने के बाद हीख़त्महोगी। ऐसे में वैयक्तिक समाजकार्य का महत्व और भी बढ़ जाता है।

नवजागरण के पश्चात व्यक्ति और व्यक्तिवादिता केन्द्र में आ जाती है। जागृति के इस समय में व्यक्ति को देखने का नजरिया बदल जाता है। व्यक्ति और समाज के बीच संबंध अधिक जटिल बन जाते है। औद्योगिक क्रांति इसमें और इजाफा कर देती है। उद्योग अपने आस-पास नए समाज को स्थापित करना शुरू कर देते है ऐसे में शहरीकरण का जोर बढ़ता जाता है और शहर अपना विस्तार ग्रहण कर लेते है। गांवके सामुदायिक संबंध खत्महोने की कगार पर पहुँचते हैं और व्यक्ति केन्द्र में आ जाता है। पुरानी सामाजिक संरचनालड़खड़ा जाती है और व्यक्तिवादिता के जोर के आगे नयी संस्थाओं का निर्माण होता है। इनमें नर्सरी,युवागृह, वृद्धाश्रम, महिला आश्रम आदि संस्थाएं निहितहै, इनकी कमी को अब तक संयुक्तपरिवार पूरा करता था लेकिन इसकी टूटन ने नयी संस्थाओं के उद्गम का रास्ताबना दिया।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य शुरूआत में व्यक्ति और परिवार तक ही सीमित था लेकिन नयी तरह की व्यवस्था निर्माण में नयी तरह की संस्थाओं का उभार होता है जिससे व्यक्ति अपनी विभिन्न आवश्यकताओं की पूर्ति करता देखा जाता है। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का मुख्य अंग या विषय-वस्तु ही व्यक्ति है, इस कारण व्यक्ति से संबंधित सभी संस्थाओं और व्यक्ति की आवश्यकता पूर्ति करने वाले सभी क्षेत्र सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के कार्यक्षेत्र में समाहित होते देखे जाते हैं।

कार्यक्षेत्र

प्रत्येक व्यवसाय का एक खास कार्यक्षेत्र होता है जिसमें उस व्यवसाय की प्रणालियों का अभ्यास होता है। यहाँ कार्य क्षेत्र से तात्पर्य अभ्यास या संचालन के क्षेत्र से है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य व्यक्ति की सहायता उन सभी स्थानों एवं दशाओं में करता है जहाँ पर व्यक्ति वैयक्तिक एवंअंतर-वैयक्तिक समस्याओं से घिर जाता है।

3.2 व्यक्ति

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के अभिन्न अंगो में से सबसे महत्वपूर्ण अंग के रूप में व्यक्ति को परिभाषित किया जाता है। सामाजिक रूप से व्यक्ति को सामाजिक प्राणी(Social Being) के रूप में विश्लेषित किया जाता है साथ ही अन्य सामाजिक संस्थाओं के साथ उसके संबंधों के आधार पर उसकीसामाजिकता का निर्धारण किया जाता है। मनोविज्ञान में व्यक्ति को अनुवांशिकी एवं पर्यावरण के उत्पाद के रूप में देखा जाता है इसमें व्यक्ति व्यवहार एवं व्यक्तित्व के आधार पर उसकी मानसिकता का निर्धारण किया जाता है। व्यक्ति की आंतरिक समस्याओं में उसकी सामाजिकता और मानसिकता का अत्यधिक प्रभाव माना जाता है।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के प्रमुख उद्देश्यों में व्यक्ति को ज्यादा महत्व दिया गया है। जैसे कि इसके उद्देश्य है : व्यक्ति को समझना, व्यक्ति के अहम् को मजबूत करना तथा व्यक्ति की आंतरिक समस्याओं को सुलझाना,

सामाजिक प्रकार्यात्मकता के अंतर्गत समस्या के उपायों को ढूँढना, सामाजिक प्रकार्यात्मकता के अंतर्गत समस्या का निवारण करना, और व्यक्ति की सामाजिक प्रकार्यात्मकता को सुदृढ़ करने के लिए संसाधनों का विकास करना। इससे यह बात समझ में आती है कि व्यक्ति ही वैयक्तिक सेवाकार्य का प्रमुख क्षेत्र है, इसके आंतरिक एवं बाह्यसमस्याओं से सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य का घनिष्ठ संबंध है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में व्यक्ति से संबंधित सभी मनो-सामाजिक समस्याओं का अध्ययन किया जाता है। इसमें भी व्यवहारात्मक समस्याएँ एवं व्यक्तित्व की समस्याएँ महत्वपूर्ण हैं।

ग्रेस मैथ्यू(Grace Mathew) ने भारत में 200 वैयक्तिक अध्ययन (Case Study) दस्तावेजों को आधार बनाकर सर्वे किया जिसमें दर्शाया कि भारत में किस तरह की समस्याएँ है इसे हेमा मेहता ने निम्न रूप से वर्गीकृत कर दिया है:-

1. बीमारी (illness) और असमर्थता से संबंधित समस्याएँ;
2. भौतिक संसाधनों की कमी के कारण उत्पन्न समस्याएँ;
3. स्कूल संबंधी समस्याएँ;
4. संस्थानीकरण से संबंधित समस्याएँ;
5. व्यवहार (Behavior) समस्याएँ;
6. वैवाहिक मतभेद संबंधी समस्याएँ;
7. समस्याजन्य परिस्थितियों में उत्तर कार्य-(Follow Up) सेवा की आवश्यकता संबंधी समस्याएँ
8. असमर्थता के कारण अपाहिज लोगों के पुनर्वास से संबंधित आवश्यकता;
9. सामाजिक समस्याओं जैसी समस्याएँ जैसे चोरी, वेश्यावृत्ति, मद्यपान, नशा, और यौन हिंसा आदि समस्या में सेवार्थी की दुर्दशा और कठिनाईयों के गिरफ्त में बने रहने की समस्या;

उक्त वर्गीकरण में दिखने वाली समस्याओं के बावजूद कुछ खास संरचनाओं, परिघटनाओं एवंसंस्थाओं में भी व्यक्ति को समस्याएँ उत्पन्न होती है। जहाँ सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की काफी आवश्यकता की पहचान की गई है।

ज्ञान शांति मैत्री

3.3 परिवार

परिवार मानवीय जीवन की बुनियादी इकाई है। समाजशास्त्री इसे प्राथमिक समूह के रूप में परिभाषित करते है। मानवीय जीवन में परिवार का अपना अलग एक महत्व है। जीवन से मृत्यु तक व्यक्ति इसी सामाजिक संस्था का सदस्य होता है। शुरूआत में परिवार का स्वरूप संयुक्त होता था जिसमें बच्चों, वृद्धों एवं असमर्थ व्यक्तियों की देखभाल तथा सहज रूप से समायोजन हो जाता था। किन्तु आधुनिक समय ने व्यक्ति के इस प्राथमिक समूह को अपनी चपेट में ले लिया जिसके कारण इसका भार वहन करने के लिए फिर से नयी अलग-अलग संस्थाओं का निर्माण करना पड़ रहा है, जैसे :- नर्सरी, वृद्धाश्रम आदि। अब कुछ ही परिवार ऐसे होगे जिसमें निर्धारित मूल्योंका वहन किया जाता रहा हो। धीरे-धीरे परिवार नामक संस्था से व्यक्ति की आस्था खत्म होती जा रही है। इसी कारण सदस्यों में पारस्पारिक सामंजस्य की स्थिति में रूकावट आ रही है, जिससे दिन-प्रतिदिन आपसी मतभेद बढ़ते जा रहे है। फ्रायडीयन विचारधारा से संबंध रखने वाले सुधीर कक्कड जैसे विद्वान भारतीय परिवारों की हालत देखकर अपनी किताब *हम भारतीय* में लिखते है ''भारतीय परिवार असांमजस्यता के बावजूद एकत्रित रहने का स्थान है, यहाँ सदस्य एक-दूसरे से

बात भी नहीं करते फिर भी एक साथ रहते है।'' इस तरह की अलगाव की स्थितियों को आज के परिवारों में देखा जाता है।

ऐसे में पारिवारिक सदस्यों के बीच सामंजस्य स्थापित कर समायोजन करने का भार सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य पर आता है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य ऐसी समस्याओं में सहायताकर सकता है। अपनी विभिन्न तकनीकों, परामर्श, व्यवहार, परिवर्तन परिस्थितियों में सुधार, शिक्षण, अंतर्दृष्टि का विकास, पुनर्वास, प्रोत्साहन सामान्यीकरण आदि साधनों के माध्यम से पारिवारिक सदस्यों में एकरूपता बनाए रखने में उनकी मदद कर सकता है। इससे परिवार विभाजन, सदस्यों में मतभेद एवं वैवाहिक असमायोजन के साथ-साथ तलाक, घरेलू हिंसा आदिसमस्याओं पररोक भी लग सकती है।

वर्तमान समय में परिवार की परिभाषा में फिर से परिवर्तन आ रहा है। अब तक परिवार या एकल परिवार को पति-पत्नी और बच्चे के रूप में परिभाषित किया जाता था वहीं नई परिभाषा के अनुसार केवल दो व्यक्ति, वह दोनों पुरूष हो सकते है या दोनों स्त्री या एक स्त्री और एक पुरूष हैं, तो वह परिवार माना जाएगा जरूरी नहीं हैं कि इसमें उनके बच्चे हों ही। इन परिवर्तनों को ध्यान में रखे हुए सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को अपनी कार्य की प्रक्रिया में और परिवार को देखने के नजरिए में बदलाव लाने की आवश्यकता पड़ेगी।

परिवार से सम्बन्धित दो प्रमुख समस्याएँ हमारे सामने आती है: परिवार नियोजन एवं जनसंख्या नियंत्रण। इन दो कार्यक्रमों ने परिवार को सुरक्षितता प्रदान करने में अहम भूमिका निभायी है। इन कार्यक्रमों में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की भी प्रमुख भूमिका रही है।

3.3.1 परिवार नियोजन कार्यक्रम

स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद जनसंख्या नियंत्रण के अंतर्गत परिवार नियोजन कार्यक्रम भारत में चलाया गया। परिवार नियोजन का मुख्य उद्देश्य था कि परिवार के सदस्यों की संख्या अपने साधनों के अनुसार सीमित रखीजाए। अशिक्षा के कारण भारतीय परिवारों में आमतौर पर क्षमता से ज्यादा ही सदस्य परिवार में पाए जाते थे जिसके कारण वह परिवार सभी सदस्यों के आवश्यकताओं की पूर्ति नहीं कर सकता था। आवश्यकता पूर्ति न होने के कारण गरीबी, भूखमरी, कुपोषण, बेरोजगारी आदि समस्याएँ उत्पन्न होती थी जिसका भार सरकारों को उठाना पड़ता था। अन्वेषण के बाद बढ़ती जनसंख्या के रूप में समस्या की पहचान की गई जिसके निवारण हेतु सरकारी नीतियों के अंतर्गत परिवार नियोजन कार्यक्रम चलाया गया जो आज भी स्वरूप परिवर्तन के साथ जारी है। विश्व स्वास्थ्य संगठन (WHO) ने परिवार नियोजन के अंतर्गत निम्न कार्यों को शामिल किया है:

1) दो संतानों के बीच योग्य अंतराल तथा जन्म-दर पर रोक लगाना।
2) संतान विहीन (childless) परिवारों को चिकित्सकीय सेवा सुविधाएँ प्रदान करना।
3) परिवारों को संतानों की देख भाल संबंधित ज्ञान प्रदान करना।
4) यौन शिक्षा देना।
5) प्रजनन संबंधी दोषी परिवारों कीस्क्रीनिंग करना।
6) जेनेटिक परामर्श प्रदान करना।
7) विवाह पूर्व परीक्षण तथा सलाह प्रदान करना।
8) गर्भावस्था में परीक्षण करवाना।
9) विवाह संबंधी परामर्श।

10) पहली संतान के जन्म के समय संबंधित ज्ञान माताओं को प्रदान करना तथा आवश्क सुविधाएँ मुहैया करना।
11) अविवाहित माताओं को सुरक्षा एवं सेवाएँ प्रदान करना।
12) घरेलू तथा पोषण संबंधित शिक्षा देना।
13) गोद लेने में सहायता करना।

भारत में इस कार्यक्रम के स्वरूप में काफी कुछ परिवर्तन आया है। इस कार्यक्रम का नाम बदलकर अब इसे परिवार कल्याण के रूप में व्याख्यायित किया जाने लगा है।

3.3.2 जनसंख्या नियंत्रण

किसी भी देश की भौगोलिक सीमाओं में रहनेवाले व्यक्तियों को उनकी संपूर्णता में जनसंख्याके रूप में परिभाषित करते है। देश की जनसंख्याकी असमान बढ़ोतरी का आर्थिक-सामाजिक विकास पर प्रभाव पड़ता है। खास कर विकासशील देशों में जनसंख्या और उपलब्ध संसाधनों के बीच असमानता देखी जाती है। संसाधनों के रूप में प्राकृतिक संसाधन महत्वपूर्ण होते हैं और यह सीमित होते है ऐसे में जनसंख्या और तेजी से बढ़ेगी तो दोनों के बीच में अंतर आना स्वाभाविक ही है। इन संभावनाओं को जानते हुए नीतिनिर्माताओं ने जनसंख्यानियंत्रण की बात रखी। यह परिवार से संबंधित होने के कारण जनसंख्यानियंत्रण की प्रक्रिया में परिवारों को केन्द्र बनाया गया जिसमें दम्पतियों को संतानों की संख्या नियंत्रित रखने के लिए उपयोगी विचारों, शिक्षण एवं संसाधनों का प्रचारप्रसार किया जाने लगा।

इस तरह से जनसंख्या नियंत्रण एवं परिवार नियोजन एक दूसरे से अंतरसंबंधित है। परिवार नियोजन होगा तभी जनसंख्या नियंत्रित होगी और जनसंख्यानियंत्रित होगी तभी परिवार सुखी होंगे याउन्नति कर सकेंगे।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य ने इस समस्या का भार अपने ऊपर लिया है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य का प्रथम दायित्व है कि वह व्यक्ति की मनो-सामाजिक समस्याओं का समाधान करें। परिवारव्यक्ति से संबंधित प्राथमिक समूह है जहाँ व्यक्ति अपने जीवन का ज्यादातर समय गुजारता है अगर परिवार कीस्थितियाँ ठीक हैं वहाँ का माहौल, पर्यावरण ठीक है तो व्यक्ति की समस्याओं में कमी आ सकती है। इसलिए सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य उक्त समस्याओं में भी जैसे –परिवार नियोजन को स्वीकार करने में विभिन्न समाजों एवं सांस्कृतिक परिवेशों में बाधाएँ उत्पन्न होती है, ऐसी बाधाओं को दूर करने का काम करता है। परिवारसंबंधित व्यावहारिकज्ञान सेवार्थियों को देना और उन उपायों जो निश्चित किए गए हैं, के सकारात्मक और नकारात्मक दोनों प्रभावों के बारे में सेवार्थी को परामर्श देना महत्वपूर्ण है। ध्यान रहे सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य का सिद्धांत व्यक्ति की श्रेष्ठता में विश्वास रखता है इसलिए आप सलाह दे सकते है लेकिन 'यह करना ही पडेगा' इस तरह का दबाव नहीं बना सकते।

परिवार के साथ कार्य करते समय या परिवार कल्याण के क्षेत्र में हस्तक्षेप करते समय सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता ऐच्छिक तरीके का उपयोग करता है। इससे तात्पर्य है कि वह उन दम्पत्तियों के अधिकार क्षेत्र या निर्णय प्रक्रिया में हस्तक्षेप के स्थितियों का विश्लेषण करने के बाद उन्हें स्वयं निर्णय लेने को प्रोत्साहित किया जाता है।

3.3.3 बाल कल्याण

बच्चे/बच्चियाँ देश का भविष्य होते हैं। आगे चलकर देश की कमान इन्हीं के कंधों पर होगी। ऐसे में सशक्त मानसिकता एवं उचित समायोजित व्यवस्था में उनका भरण-पोषण होना जरूरी होता है। मनोविज्ञान में माना जाता है कि व्यक्ति के विकास में उसकी बाल्य-अवस्था महत्वपूर्ण होती है। लगभग 10-12 वर्ष की उम्र तक व्यक्ति का 75% विकास हो जाता है और आम तौर पर बहुत से व्यक्तियों की समस्या का सीधा संबंध उसके बाल-अवस्था के साथ जुड़

जाता है। इसलिए भी यह क्षेत्र सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के लिए महत्वपूर्ण बन जाता है। एक तरह से बच्चों/बच्चियों पर ध्यान केन्द्रित कर सामाजिक वैयक्तिक कार्य दो तरह के काम; सुधारात्मक और निवारणात्मक एक साथ कर रहा होता है। सुधारात्मक दृष्टिकोण से बच्चों/बच्चियों की तात्कालिक समस्याओं को समझते हुए उनको असमायोजन से बचाया जाता है इसके साथ ही भविष्य में आनेवाली समस्याओं के साथ जूझने की क्षमता भी वह प्राप्तकर रहा होता है। जिससे भविष्य में आनेवाली समस्याओं सेस्वयं निपटने के तरीके वह खुद तय कर सकता है।

बच्चों से संबंधित असमायोजन की समस्याएँ ज्यादातर पायी जाती है। परिवारों की दशा और दिशा का बच्चों पर अत्यधिक प्रभाव देखा गया है। बच्चों के साथ आने वाली शारीरिक, मानसिक एवं अन्य प्रकार की समस्याएँ शुरूआत में पारिवारिक क्षेत्र में ही सुलझाने का प्रयास किया जाता था लेकिन अब इन विभिन्न समस्याओं के लिए समाज में विभिन्न संस्थाओं का उभार हुआ है जैसे-शिशु-बाल विद्यालय, बाल-पुस्तकालय, मातृ-शिशु रक्षा केन्द्र, दिवस शिशु पालनगृह, अनाथाश्रम, मूक बधिर विद्यालय, विकलांग आश्रम, बाल चिकित्सालय, बाल परामर्श, बाल अपराधी सुधार गृह, मानसिक रूप से मंद बालकों के लिए विशिष्ट व्यवस्था के विद्यालय आदि।

पर्यावरण के साथ सामंजस्य स्थापना में बच्चों को समस्याएँ आती है। एक तरह की सांवेगिक कठिनाई उनमें पायी जाती है। परिवार में दम्पत्तियों में होने वाली अनबन का बच्चों पर गलत प्रभाव पड़ जाता है। परिवार में बड़ों द्वारा बच्चों के साथ किए जाने वाले व्यवहारों का भी बच्चों की समस्या से संबंध होता है। आधुनिक व्यवस्था में चार-पाँच साल की उम्र के बाद बच्चे परिवार से दूर हो जाते हैं या उनके अच्छे विकास के लिए निर्मित संस्थाओं शिशु गृह, विद्यालय से वह संबंधित हो जाते है। युवा अवस्था के पहले तक बच्चों के व्यक्तित्व विकास में विद्यालय की अहम भूमिका होती है। यही वह जगह होती है जहाँ परिवार के बाहरी दुनिया से संपर्क होता है।

3.4 विद्यालय में सामाजिक वैयक्तिक सेवा-कार्य

प्रचलित शिक्षा प्रणाली को देखकर ऐसा लगता है कि क्यों बच्चे/बच्चियों को वहाँ पर कुछ सिखाया नहीं जाता बल्कि सीखने के लिए मजबूर किया जाता है। पाओलो फ्रेरे के शब्दों में कहें तो शिक्षक विद्यार्थी को खाली घड़ा समझता है और वह घड़े में कुछ भरने का काम कर रहा होता है। इस तरह का व्यवहार अमानवीय है। शिक्षक विद्यार्थियों की विकासशील अवस्था को बिना सोचे समझे उसे स्थिर(constant) करना चाहते हैं जो गलत है। वर्तमान समय में इस व्यवस्था में कुछ परिवर्तन आया है जैसे विद्यालयों को No punishmentzone में डाला गया है वरना दंड के नाम पर बच्चों को बहुत सारी प्रताड़नाओं को झेलना पड़ता था जिससे बच्चों में पलायन की वृत्ति का उभार होता है और इससे वह गलत संगत में पड़कर असमायोजित हो जाते है।

बच्चों का अधिकांश जीवन विद्यालयों में ही गुजरता है इसलिए विद्यालय की संरचना, वातावरण, पाठ्यक्रम, शिक्षकों की प्रवृत्ति आदि का ध्यान रखा जाना चाहिए। विद्यालय क्योंकि पढ़ाने तक सीमित नहीं है बल्कि उनकी रूचि,पढ़ने के तरीके, सीखने के तरीके, क्रियाकलाप एवं अन्य के साथ संबंध भी महत्वपूर्ण है। इन सभी चीजों को समझते हुए दी गई शिक्षा ही समेकित शिक्षा होगी वरना हो सकता है वह पढ़ने में तो तेज है लेकिन असामाजिक व्यवहार की गिरफ्त में फंस सकता है। शिक्षाशास्त्रियों के अनुसार विद्यालय के प्रवेश के पहले दिन से ही समस्या का अनुभव होता है। गरीब परिवार से आने वाली संतान अपने परिवेश से 200-250 शब्दों के साथ विद्यालय में प्रवेश पाती है तो एक संभ्रात परिवार की संतान 500 से 560 शब्दों के साथ विद्यालय में प्रवेश प्राप्त करती है। ऐसे में सहज ही शिक्षकों का पूरा ध्यान संभ्रात परिवार की संतान अपनी ओर खींच लेती है और गरीब परिवार की संतान उपेक्षित हो

जाती हैं। ऐसे में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का यह दायित्व बनता है कि वह उन संतानों में क्षमता निर्माण के अंतर्गत समानता बनाए रखे।

आधुनिक समय में विद्यालय जिस तरह से व्यक्ति के जीवन के बाल्यकाल में व्यक्तित्व विकास पर प्रभाव डालने वाले प्रमुख कारक के रूप में उभर कर आया है, ऐसे में यह संस्थागत स्थान बच्चों के विकास में आनेवाली समस्याओं के निवारण एवं उपचार का अच्छा माध्यम बना है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य इस क्षेत्र में अपनी प्रणाली के माध्यम से बाल-कल्याण का कार्य बखूबी कर सकता है।

3.5 अपराध/जेल

जन्म से कोई व्यक्ति अपराधी नहीं होता है। सामाजिक पर्यावरण के साथ सामंजस्य न होने के कारण व्यक्ति के व्यवहार में परिवर्तन आ जाता है और उसकी प्रवृत्ति अपराधिक हो जाती है। अपराध से सीधे तात्पर्य है नियम कानून का उल्लंघन। तब सवाल आता है कि व्यक्ति सामाजिक नियमों का उल्लंघन क्यों करता है? इसके कारणों की खोज के बाद पता चला कि व्यक्ति सामान्य रूप से अपने कुसमायोजन, गलत संगत आदि कारणों से अपराधिक व्यवहारों के गिरफ्त में आ जाता है।

विभिन्न देशों में अपराध के लिए संवैधानिक दंड निर्धारितकिया गया है। भारतीय परिदृश्य में हम देखते हैं कि अपराध एवं आपराधिक प्रवृत्तियों पर रोक लगाने के लिए पुलिस, न्यायालय एवं जेल है। इस संरचना का उपयोग अपराधी को दंड दिलाने के लिए किया जाता है। दंड देने के पीछे यह धारणा थी कि दंड के भय से व्यक्ति अपराध करना या उस प्रवृत्ति को छोड़ देगा परंतु इसका परिणाम उल्टा ही हुआ। नियमों और कानूनों के चलते जेल एक ऐसी जगह बन गई जहाँ दो जून की रोटी नसीब होती थी। इस कारण छुट-पुट अपराध में बढ़ोतरी ही हुई। अपराध पर किए गए अध्ययनों के बाद यह तय हुआ कि दंड के साथ-साथ सुधार को भी अपनाया जाए जिससे वह फिर इन गतिविधियों में न पड़े। इन्हीं सेवाओं को सुधारात्मक सेवाओं के रूप में भी जाना जाने लगा।

सुधार आपराधिक न्यायव्यवस्था का ही एक हिस्सा है जिसमें बार-बार होने वाले आपराधिक व्यवहारों को ढूँढना और असामाजिक व्यवहारों के कारणों को रेखांकित कर समझ बनाते हुए उसकी रोकथाम करना। इस प्रक्रिया का मूल उद्देश्य अपराधियों का पुन: समाज में पुनर्वास करना है। पुलिसऔर न्यायालय की धीमी प्रक्रिया और साथ ही अधिनियमों में दोष के कारण इनकी पुर्नबलन की प्रकिया बहुत ही धीमी और बोझिल(lengthy) हो जाती है। ऐसे में कई सारे मामले देरी के कारण खारिज भी हो जाते हैं या कभी-कभी अपराधी को अपराध से ज्यादा दंड मिल जाता है। ऐसे में सुधारात्मक प्रक्रिया के अंतर्गत सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य अपराधियों के सुधार की जिम्मेदारी ले लेता है।

3.5.1 जेल

जेल एक सुधारात्मक संस्थान है। इसके क्रम में केंद्रीय एवं स्थानीय जेल निहित है। भारत में अपराधी के अपराध को जाँचने-परखने एवं दंड के लिए भारतीय दंड संहिता(The Indian Penal code, 1880), (The code of Criminal procedure, 1898, Revised in 1973) और The Indian Evidence act, 1872) का उपयोग किया जाता है। विद्वानों का मानना है कि यह बहुत पुराने हैं। जेलों केरखरखाव के मेन्युएल्स भी बहुत आदिम है। 1960 में इसके मेन्युएल्स में परिवर्तन लाया गया है जिसे All India Jail Manual Committee निर्धारित करती है।

जेल के कैदियों के साथ सुधारात्मक प्रतिवेश (correctional setting) की जरूरत होती है जिसे एक वृहत वैश्विक मानव अधिकार के परिप्रेक्ष्य में देखना पडेगा। यू.एन. चार्टर में राज्य नीतियों के निर्देशक तत्व और मूलभूत

अधिकारों की बात रखी गई है। इसे आपराधिक न्याय व्यवस्था की वास्तविकता के साथ जोड़कर देखना पड़ेगा। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य अपराधियों की जेल में एक बड़ी जनसंख्या को किसी भी प्रकार का शिक्षण, प्रशिक्षण, और कार्यक्रम आयोजन के अंतर्गत उनकी सृजनशीलता को बढ़ावा देकर सहायता कर सकता है।

3.5.2 बाल अपराध

बाल अपराध सुधारात्मक सेवाओं के क्षेत्रों में से एक है जिस परतत्काल ध्यान देना आवश्यक है। भारतीय दंड संहिता के अनुसार बाल अपराधी को उम्र के आधार पर व्याख्यायित किया गया है। 7 वर्ष से 21 वर्ष पहले नियत किया गया था जो फिलहाल 18 वर्ष पर सीमित किया गया है। बाल अपराध बच्चों द्वारा अनौपचारिक तरह से किया गया आपराधिक व्यवहार या असामाजिक कृत्य के रूप में परिभाषित किया जाता है। बाल अपराध के मुख्यकारणों में आमतौर पर परिवार से बच्चों का वंचित होना, तीव्र समाज-आर्थिक परिवर्तनों के दबाव में व्यक्ति और परिवारों का शहरों की ओर पलायन, शहरों के अगल-बगल बसने वाली मलिन बस्तियों के उभार के साथ बच्चे अधिकतर इस मामले में भेद्दतापूर्ण(Vulnerable) बनते जा रहे हैं। बाल अपराधियों की तत्काल अमीर (Easy Money) बनने की लालसा, साहसिकता एवं मौज, और प्रेम की उत्तेजना आदि रास्ते इन्हें अपराध तक पहुँचाते हैं। वंचना की स्थिति बाल्यावस्था में सामाजिक प्रतिरोध को बढ़ावा देती है जिसके कारण मनोवैज्ञानिक एवं मानसिक दबाव पैदा होता है इसका सीधा संबंध अपराध से है।

भारत में 1974 में बाल नीति को सरकार ने अपनाया है और उसी आधार पर बच्चों की सहायता के लिए सरकारी व्यवस्था काम भी कर रही है। बाल अपराधियों के सुधार हेतु बालन्यायालयों की स्थापना एवं सुधारगृह जैसी संरचनाओं कोखड़ा किया गया है। बाल न्यायालयों को अपने निर्णय देने में बड़े विवेकाधिकार प्राप्त होते हैं।न्यायालय मुकदमों कोरद्द कर सकता है, बालक तथा उसके माता-पिता को चेतावनी दे सकता है या उन पर जुर्माना लगा सकता है। बालक को किसी सुधार कार्य करने वाली संस्थाकी देखरेख में रहने का आदेश दे सकता है या बालसुधार संस्थाओं में रखे जाने का निर्णय दे सकता है।

बाल अपराधी तीव्र गति से आने-वाले परिवर्तनों के दबाव में जीवन यापन कर रहे परिवारों एवं इन सामाजिक परिस्थितियों के शिकार हो जाते हैं। बाल अवस्था में अपरिपक्वता, कानून का अज्ञान होने के कारण उत्तेजित व्यवहार आकस्मिक रूप से अपराध में बदल जाते हैं। ऐसे में दंड उचित नहीं होगा लेकिन उनके चारित्रिक पुनर्गठन के लिए सुधारों की आवश्यकता जरूरी है। ऐसे में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य का यह उत्तरदायित्व है कि बाल अपराधियों को यथोचित, वांछित विकास में सेवा, सहायता प्रदान करें।

3.6 चिकित्सा सेवा

स्वस्थ शरीर ही व्यक्ति की सच्ची संपत्ति होता है। इससे तात्पर्य है कि इस संपत्ति को प्राप्त करने के लिए विशेष देख-भाल की आवश्यकता होती है। अगर शरीर निरोगी नहीं है तो उसके लिए सारी सुविधाए निरर्थक होगी। व्यक्ति का शरीर जब अस्वस्थ होता है तब मनुष्य अस्वस्थता का शिकार होता है जिससे उसके स्वास्थ्य में तब्दीली आ जाती है। स्वास्थ्य केवल शरीर तक सीमित नहीं है बल्कि मानसिकता, सामाजिकता भी उसमें निहित होती है। व्यक्ति की स्वस्थता के लिए उसके आसपास का परिवेश उतना ही जरूरी है जितना की उसकी मानसिकता। भारतीय इतिहास में हम देखते है कि मानवीय स्वास्थ्य को लेकर उस समय में लोग कितने सजग थे। चरक संहिता, सुश्रुत संहिता, आयुर्वेद के रूप में इसके साक्ष्य भी हमें मिलते हैं। दूसरी ओर एक तबका व्यक्ति के बुरे स्वास्थ्य को दैवी

प्रकोप, भूतबाधा, पापों का परिणाम,साधु महात्माओं काप्रकोप या शाप का परिणाम मानता गया इसलिए इनके सामने अच्छे स्वास्थय प्राप्ति की भ्रामक संकल्पनाएं पायी जाती है जैसे–झाड फूँक, बलि चढाना , पूजा अर्चना आदि।

आधुनिक युग में विज्ञान के प्रचार प्रसार के बाद चिकित्सा विज्ञान (Medical Science) का उभार अपनी विभिन्न उपशाखाओं के साथहुआ। इसमें व्यक्ति के बुरे स्वास्थ्य को रोग (Disease) के रूप में परिभाषित किया गया। रोग के उत्पन्न होने के कारकों की खोज लगातार जारी है क्योंकि प्रतिदिन नवीन रोगों एवं महामारियों (Epidemic) का प्रसार हो रहा है। भूमंडलीकरणके दौर में विश्व एक गांव की तरह बन गया है जैसे प्रत्येक चीज का लेन-देन बड़ी तीव्रता से हो रहा है। ऐसे में रोगों का लेन-देन भी तीव्रता से हो रहा है इसलिए एड्स, टी.बी. जैसे संक्रामक रोगियों की संख्या लगातार बढ़ती जा रही है। रोग से तात्पर्य होता है शरीर में कुछ अवांछित लक्षणों की उपस्थिति किंतु यह यहाँ तक सीमित नहीं होता है बल्कि उन प्रक्रियाओं कागतिशील समूह है जो लक्षणों द्वारा शारीरिक रोग को उत्पन्न करता है।

व्यक्ति के शरीर में रोग उत्पन्न करने में विभिन्न कारक सहायक होते हैं। इन कारकों की खोज लगातार जारी है। चिकित्सा विज्ञान DNA, RNA, एवं Stem Cell तक पहुँच गया है। व्यक्ति में रोग उत्पत्ति में सहायक कारकों में से कुछ इस प्रकार से हैं –जैविकीय, पोषण, रासायनिक, भौतिकीय, यांत्रिकीय, पर्यावरणीय, सामाजिक, आर्थिक, मनोवैज्ञानिक, सांस्कृतिक, मानव व्यवहार, और जेनेटिक आदि इन कारकों में कमी या ज्यादा होना रोग निर्माण में सहायक होता है। रोग के कारकों एवं कारणों संबंधी जानकारी के पश्चात ही उनका निदान, उपचार और पुर्नवास किया जाता है। ऐसा नहीं है कि केवल रोग होने के पश्चात ही चिकित्सा शुरू की जाए, इससे बचने एवं संतुलन बनाएं रखने से भी रोग का विरोध हो जाता है। इसे निवारणात्मक सेवा के रूप में देखा जाता है।

समाज कार्य में चिकित्सा प्रतिवेश (Medical setting) के अंतर्गत सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य द्वारा रोगियों की मदद की जाती है। इस प्रक्रिया को चिकित्सीय समाजकार्य के रूप में जाना जाता है। इस प्रक्रिया में चिकित्सीय सामाजिक कार्यकर्ता अस्पतालों में सेवार्थियों को, जो कि ऐसे व्यक्ति होते है जिनकी बीमारी और असमर्थता में विभिन्न प्रकार की बाधाएँ उत्पन्न हो रही हो, इन्हें मनो-सामाजिक सहायता की आवश्यकता होती है, को सहायता प्रदान करता है। चिकित्सीय कार्यकर्ता रोग के वर्गीकरण के आधार पर सेवार्थियों को सेवा प्रदान करता है, जैसे :-

1. आत्यंतिक बीमारी टी.बी., कुष्ठ रोगी,

2. विशेष रूप से सक्षम– दृष्टिहीन, अपाहिज,

3. अविवाहित माताएँ, मनोशारीरिक समस्याएँआदि,

4. भौतिक आवश्यकताओं के मामले–संस्थानीकरण आदि।

इन सभी मामलों में चिकित्सीय कार्यकर्ता मामले की प्रकृति के आधार पर, कम समय से लेकर लंबी अवधि तक सेवाएँ प्रदान करता है।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रणाली इन मामलों में सीधे सेवार्थी के साथ जुड़कर सेवा प्रदानकरती है। समाज कार्य की शब्दावली में इसे सीधी सेवा (Direct Service) के रूप में परिभाषित किया जाता है। इन सेवाओं में से कुछ निम्नलिखित है :-

1. रोग की प्रवृत्ति का निर्वचन कर उस रोगी एवं उसके परिवार को व्यक्तिगत तौर पर उसका निहितार्थ समझाना।
2. सेवार्थी की क्षमता की शर्तों पर व्यक्तिगत सामाजिक मूल्यांकन कर उसकी उपचार कार्यक्रमों में सहभागिता तय करना तथा इसके लिए संकटकालीन समय में सेवार्थी को आवश्यक भावनात्मक सहयोग प्रदान करना।

3. सेवार्थी के लाभ हेतु निश्चित उपचार के लिए उसके सामर्थ्य के मानकों की आवश्यकतानुसार जब जरूरी हो तब पर्यावरण परिवर्तन (EnvironmentModification) तैयार करना।
4. पैसा, दवाईयाँ, कपड़े, अभाव पूर्ति आदि भौतिक माँगों को उपलब्ध करना।
5. रोगी की मनो-सामाजिक समस्या का परिवार के अन्य सदस्यों एवं जिस समाज में वह रह रहा है, में निर्वचन करना, जिससे वह उसे मदद करेंगें, जब भी उसे जरूरत हो उनके लिए नयी जिम्मेदारियों का निर्वहन करेगें और वह जैसा भी है उसी रूप में स्वीकार कर लेंगे।
6. व्यवसाय एवं जॉब प्लेसमेंट के अंतर्गत पुनर्वास हेतु सेवार्थी एवं उसके परिवार के साथ मिलकर योजना बनाना।
7. उपचार के दौरान सुस्थिति ग्रहण करने तक रोगी और उसके परिवार के साथसाथ रहना।-

उक्त सीधी सेवाओं के साथसाथ चिकित्सीय सामाजिक कार्यकर्ता रोगी को उपचार पुनर्स्थापना तथा सामाजिक समायोजन, रोगों की रोकथाम एवं स्वास्थ्योन्नति में सहयोग और सेवा प्रदान करता है।

3.7 मनोचिकित्सा सेवा

विश्व स्वास्थ्य संगठन के अनुसार विश्व की 14 प्रतिशत आबादी आज दबाव एवं स्नायु-मनोचिकित्सीय (Neuropsychiatric) बीमारियों के प्रभाव में हैं इसमें से ज्यादातर लोग निराशा की प्रकृति से संबंधित है और अन्य सामान्य मानसिक बीमारियों, मादक पदार्थों का उपयोग तथा मनोविकृति संबंधी अन्य बीमारियों से ग्रस्त है।

प्राचीन समय में मानसिक बीमारियों से ग्रस्त लोगों को भूत-बाधा, प्रेत-बाधा के रूप में देखा जाता था। इन्हें 'पागलपन'(Insanity) के रूप में भी परिभाषित किया जाता था। प्राचीन से आधुनिक काल तक सभ्यता के प्रत्येक युग में 'पागलपन' की अवधारणाएँ अलग-अलग रही, इसमें उस युग के सामाजिक दर्शन और तर्क पद्धति का प्रभाव देखा जाता है। पागलपन को अमेरिकन सायकियाट्रिक एसोसिएशन द्वारा पहली बार मानसिक बीमारी घोषित किया। यहाँ तक पहुंचने के लिए अनेक विद्वानों का सहयोग रहा है जिसमें फिलीप पिनेल (Philip Pinnel) महत्वपूर्ण है। मानसिक बीमारीयों का दो तरह से वर्गीकरण मनोचिकित्सा में मिलता है। पहला **मनोस्नायु विकृति** (Neurosis) इसमें दबाव, कुंठा, तनाव आदि रोगों को रखा गया है। इस प्रकार के रोग व्यक्ति के जीवन में दैनंदिन रूप से होने वाले क्रियाकलापों में अड़चन निर्माण करते हैं। एक स्तर से ऊपर जाने के बाद ही इसका रूपांतरण बीमारी के रूप में होता हैं। इसलिए माना जाता है कि इससे बचने के लिए व्यक्ति अपने रक्षा तंत्र (Defense Mechanism) और बचाव तंत्र (Coping Mechanism) का उपयोग कर संतुलन बनाता है या जो इसकी समझ रखता हो, के द्वारा इसको हल किया जा सकता है। दूसरे प्रकार में **मनोविकृति**(psychosis) को रखा गया है। इस वर्ग में बायोपोलर पर्सनालिटी, स्किजोफ्रेनिया जैसे मानसिक बीमारियों को रखा गया है। इन बीमारियों से मुक्ति के लिए प्रशिक्षित मनोचिकित्सक द्वारा देख-रेख एवं विशेष देखभाल की आवश्यकता होती है। इन दो वर्गीकरणों के अलावा मानसिक मंदता या हीन बुद्धि और समाज विरोधी व्यक्तित्व के रूप में भी इसे देखा जाता है।

मेरी जाहोडा (Mary Jahoda) ने मानसिक रूप से स्वस्थ व्यक्ति के पाँच मानदण्ड बनाए हैं :-

1. मानसिक रोगों की अनुपस्थिति
2. व्यवहार की सामान्यता
3. परिवेश में समायोजन
4. व्यक्तित्व की एकता

5. वास्तविकता का ठीक प्रत्यक्षीकरण

उक्त मानदण्डों के आधार पर सामान्य व्यक्तित्व तो समझ में आता है लेकिन असामान्यता एवं मानसिक बीमारी की पहचान करने के लिए अन्य प्रारूपों का उपयोग भी करना पड़ेगा।

1. मनोगत्यात्मक प्रारूप सिग्मंड फ्रायड
2. मानववादी प्रारूप – मास्लो, रोजर्स आदि
3. अस्तित्ववादी प्रारूप – सोरेन किर्के, आरलैंग आदि .डी.
4. अंतर वैयक्तिक प्रारूप– हेरी स्टैक सुलीवन तथा एरिल हर्ने

उक्त चार प्रमुख प्रारूपों के बावजूद मनोविज्ञान के क्षेत्र में विभिन्नस्केलों का निर्माण किया गया है जिसके आधार पर सामान्यता एवं असामान्यता के बीच अंतर किया जाता है। मानसिक बीमारियों की पहचान करने में, डायग्नोस्टिक स्टैटिस्टिकल मेन्यूएल फॉर मेंटल डिसॉर्डस्4(DSM-IV) काफी मददगार है।

मानसिक रोग की उत्पत्ति में पर्यावरणीय और सामाजिक कारकों का उतना ही हाथ होता है जितना कि उस व्यक्ति का व्यक्तित्व। प्रेम का अभाव, मनो-आघात, तिरस्कार, अति-लाडप्यार, अवास्तविक आशाएँ , प्रतिद्वंदिता, वंचना, विरोध, प्रतिबन्ध, आशाओं की भंग होने की स्थिति दुर्घटना तथा रोग आदि महत्वपूर्ण कारक एवं कारण है जिससे मानवीय व्यवहार प्रभावित होते है। इन व्यवहारों का समायोजन न होने की लंबी अवधि में मानसिक बीमारी का उद्भव होता है। 'मन-शरीर समस्या' के अंतर्गत देखे तो मनोचिकित्सा में रोगों का क्रम शरीर से मन और मन से शरीर की ओर माना जाता है। इसका मतलब है कि शारीरिक व्याधियों से ग्रस्त होने के कारण भी कभी-कभी मानसिक बीमारियाँ उत्पन्न होती है जैसे कि पैर टूटने के बाद चलने में होने वाली तकलीफ या औरों पर निर्भर होना व्यक्तित्व विकार या व्यावहारिक विकार उत्पन्न कर सकता है।

समाजकार्य में मानसिक बीमारी से निबटने एवं सहयोग हेतु मनोचिकित्सीय समाजकार्य के अंतर्गत मनोचिकित्सीय प्रतिवेश(Psychiatric Setting) की व्यवस्था की गई है। मनोचिकित्सीय समाज कार्य को परिभाषित करते हुए 1931 में Executive committee of the advisory on standards in USAने लिखा है ''मनोचिकित्सीयसमाजकार्य समाजकार्य की ऐसी शाखा है जिसने मनोचिकित्सा से संबंध विकसित किए है। यह मनोचिकित्सा के विशेष ज्ञान को ग्रहण किए एक प्रशिक्षित व्यक्ति द्वारा अभ्यास में लाया जाता है। इसने सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य अभ्यास को अपना लिया है जिसका उपयोग किसी संस्थान में जो समाज कार्य का एकत्रित भाग है,में मानसिक स्वास्थ्य कार्यक्रमों के लिए किया जाता है।'' आज मनोचिकित्सीय समाज कार्य विभिन्न ज्ञानशाखाओं; मनोविज्ञान एवं मनोचिकित्सा, मनोविज्ञान एवं समाजशास्त्र, मानसिक स्वच्छता और जनस्वास्थ्य एवं शिक्षण आदि क्षेत्रों को एकत्रित कर मानवीय संबंधों के सुधार में योगदान दे रहा है।

मानसिक बीमारों के साथ काम करते समय सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का मुख्य उद्देश्य रोगी को समझते हुए उसमें बदलाव या परिवर्तन लाना है। यहाँ सामाजिक कार्यकर्ता अहम्-सहायक मापन, पर्यावरणीय परिवर्तन और अन्य सहायक उपचारों (थेरेपिज) का उपयोग करता है। अवचेतन विचारों को बिना हाथ लगाए कार्यकर्ता अपनी कुशलता से सेवार्थी के अवचेतन मन को समझते हुए उसकी दशा और दिशा के आधार पर समस्या की सही गत्यात्मकता तक पहुंचताहै।

इस उद्देश्य तक पहुँचने के लिए सामाजिक कार्यकर्ता रोगी के साथ संबंध बनाते हुए रोगी की केस हिस्ट्री समझता है या उसे एकत्रित करता है और सेवार्थी की समस्या और खोजे गए समस्या सदृश्य कारकों के बीच नियत अंत:क्रिया करता है। रोगी और उसके परिवार से प्राप्त नियत समस्या-कथन समान होने के बाद प्राप्त जानकारी के आधार पर उसकी

मनोगत्यात्मकता का पता लगाता है और मनोचिकित्सक के साथ मिलकर निदान को पूर्णता देता है। रोगी के निश्चित निदान एवं उपचार योजना के उद्देश्य से आयोजित चर्चाओं में मनोचिकित्सक, मनोवैज्ञानिक, मनोचिकित्सीय नर्स एवं अन्य सह-मनोचिकित्सीय (Para-Psychiatric) कर्मियों के साथ सहभागी होता है। जब कभी सेवार्थी की प्रकृति में द्वंद्व आता है तब सामाजिक कार्यकर्ता उसकी मनोवैज्ञानिक उपचार की पूरी जिम्मेदारी लेता है। मनोसामाजिक कार्यकर्ता इस काम में सहायक मनोचिकित्सा, परामर्श तकनीक, पर्यावरण निर्माण आदि को उपयोग में लाता है साथ ही वैयक्तिक सेवाकार्य तकनीकों का उपयोग केवल बातचीत करने के लिए ही नहीं बल्कि विभिन्न मुद्दों को विश्लेषित करने के उद्देश्य से करता है। सामाजिक कार्यकर्ता रोगी को भावनात्मक तनाव से मुक्ति में सहयोग प्रदान करता है। इस प्रक्रिया में सामाजिक कार्यकर्ता रोगी के पारिवारिक सदस्यों को परामर्श के माध्यम से रोगी और उसकी बीमारी से संबंधित दृष्टिकोण समझाता हैऔर उसे हल करने की प्रक्रिया में वे किस तरह बेहतर भागीदारी कर सकते हैं, के बारे में बताता है। रोगी जब हॉस्पिटल से वापस परिवार में आता है तब वहां का वातावरण रोगी के अनुकूल बनाने के लिए, पारिवारिक सदस्यों के तनाव को कम करने में उनकी मदद करता है जिससे रोगी जल्दी अपने परिवार में अन्य सदस्यों के साथ समायोजित हो सके।

3.8 श्रमिक सेवाएं

औद्योगिक क्रान्ति के बाद समाज में श्रमिकों के रूप में एक नए वर्ग का उभार हुआ।औद्योगीकरण के चलते पूँजीवादी व्यवस्था ने ज्यादा से ज्यादा मुनाफ़ा कमाने की मानसिकता से श्रमिकों के श्रम का अत्यधिक दोहन शुरू किया। यह दोहन इस कगार पर पहुँच गया कि श्रमिकों को मशीन के रूप में देखा जाने लगा। उनके मानवीय पक्ष की खूब अवहेलना हुई। 12-14 घंटे तक या कभी-कभी 18 घंटो तक श्रमिकों से काम लिया जाने लगा था। ऐसे में श्रमिकों को सम्मान दिलाने एवं उनकी श्रम की गरिमा को स्थापित करने के उद्देश्य से श्रम कल्याण की शुरुआत होती है। 1875 में ब्रिटिश सरकार द्वारा कारखाना आयोग का गठन किया गया इसकी संस्तुति पर सन 1881 में प्रथम कारखाना कानून बना। सन1895 में इस कानून में आवश्यक परिवर्तन किए गए इन छिट-पुट बदलावों के बावजूद अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर एक प्रमुख बदलाव के रूप में अंतर्राष्ट्रीय श्रमसंगठन की स्थापना हुई।

भारत में स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद सन् 1948 में कारखाना अधिनियम पास हुआ जिसमें श्रमिक कल्याण की बात आयी है। इस कानून ने श्रम कल्याण अधिकारी के नियुक्ति की व्यवस्था की। जिन कारखानों में ५०० से अधिक श्रमिक हो वहां श्रम कल्याण अधिकारी को अनिवार्य कर दिया गया। इसी अधिनियम के अंतर्गत श्रमिकों के लिए स्वच्छ पानी व्यवस्था, मनोरंजन की व्यवस्था, प्राथमिक चिकित्सा आदि अनिवार्य कर दिया गया।

अत: इस अधिनियम के अनुसार वे कार्य जो ऐच्छिक है किन्तु उत्पादन की दृष्टि से महत्वपूर्ण है उन सभी को सम्मिलित किया गया। श्रमिकों की सुरक्षा, स्वास्थ्य रक्षा तथा उनकी कार्यक्षमता एवं पारस्परिक दायित्व की भावना के विकास के लिए प्रोत्साहन इस अधिनिमय से मिला। श्रम कल्याण में श्रमकल्याण अधिकारी एक वैयक्तिक सामाजिक कार्यकर्ता होता है इस प्रणाली का उपयोग उद्योग प्रतिष्ठान और श्रमिकों का संबंध बनाएरखने में होता है। उद्योगों में श्रमिक और मालिक का संबंध महत्वपूर्ण होता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता का संबंध अधीक्षकों के साथ काम करने वाले श्रमिकों तथा प्रबंधक वर्ग से होता है। इन्हीं संबंधों के आधार पर श्रमिक कार्य करता है। औद्योगिक नीतियों से श्रमिक कभी-कभी असंतुष्टहोते हैं इस कारण उनका अधीक्षक से व्यवहार अप्रसन्न होता है। श्रमिकों को कभी-कभी व्यक्तिगत परेशानियों, पारिवारिक विवाद भी परेशानियों का कारण बन जाते हैं। कभी-कभी अपनी योग्यता एवं क्षमता में कमी आने के कारण काम के प्रति अरूचि उत्पन्न होती है इन सभी समस्याओं के

निराकरण के लिए वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता एक श्रम कल्याण अधिकारी के रूप में अपनी भूमिका निभाता है। श्रमिक प्रबंधकों से अपनी व्यक्तिगत समस्याएँ नहीं कह पाता परिणाम स्वरूप परेशानियों में बढ़ोतरी होती और इसका सीधा प्रभाव श्रमिक की कार्य क्षमता पर होता है। ऐसे में श्रमिक के समायोजन की समस्या को प्रमुख मानकर सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य सहायता प्रदान करता है।

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता एवं श्रमिक कल्याण अधिकारी के रूप सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रणाली की प्रविधियों का उपयोग निम्नानुसार करता है:

1. समस्या की खोज करना - इस चरण में सामाजिक कार्यकर्ता समस्या:- से संबंधित प्रश्नोंके उत्तर खोजता है। समस्या क्या है? समस्या का स्रोत क्या है? समस्या कैसे बढ़ी तथा कौनआदि की कौन कारक सहायक है- खोजबीन कर समस्या का समाधान किस प्रकार से सम्भव हो सकता है, के बारे में खोज करता है।
2. परामर्श-सामाजिक वैयक्तिक :- कार्यकर्ता श्रमिकों की समस्या को ध्यान से सुनता है तथा स्थिति विश्लेषण बातचीत एवं सुझाव के आधार पर उसे समायोजित होने का अवसर प्रदानकरता है। समस्या की प्रकृति के अनुसार सामाजिक कार्यकर्ता प्रबंधकों तथा अधीक्षकों को भी परामर्श प्रदान करता है। वह श्रमिक और प्रबंधक के बीच एक कड़ी के रूप में काम करता है।
3. निर्देशन करना :- श्रमिकों की समस्याओं को देखते हुए उन्हेंअन्य संस्था के पास निर्देशित किया जाता है।
4. उत्तर कार्य :- समाधान के उपसमस्या को बताने के बाद उन व्यक्तियों की दशाओं में परिवर्तन को जाँचने का काम वैयक्तिक कार्यकर्ता करता है।

उक्त प्रक्रिया के अंतर्गत वैयक्तिक कार्यकर्ता श्रमिकों की समस्याओं में अपना उत्तरदायित्वनिर्वहन करता है।

3.9 आपदा प्रबंधन

आपदा प्रबंधन से संबंधित अध्ययन(1997) में 59 प्रतिशत जमीन भूकंप से प्रभावित दिखाई पड़ती है। 8.5 प्रतिशत जमीन चक्रवात एवं 5 प्रतिशत जमीन बाढ़ प्रभावित दिखाई जा रही है। आपदा प्रबंधन की राष्ट्रीय नीति-2009 के अनुसार इन आंकड़ों में और इजाफ़ा हो गया हैइसके अनुसार 58.6 प्रतिशत भूभाग उच्च भूकंप का है, 40 मिलियन हेक्टर जमीन (12 प्रतिशत भूभाग) बाढ़ प्रभावित है, 5700 कि. मी. भूभाग सुनामी के चपेट में है, 68 प्रतिशत कृषि उपयोगी जमीन सूखा सदृश्य है और पर्वतों से भरी जमीन की फिसलन जारी है।

भारत जो विकासशील राष्ट्र माना जाता है, यहाँ पहले ही अनेक सामाजिक समस्याएँ है उसमें प्राकृतिक एवं मानवजन्य आपदाओं से होनेवाली संसाधनों के कमी के कारण देश और पिछड़ रहा है। गुजरात भूकंप में हुई क्षति के बाद सरकारी नियोजनकर्ताओं की सोच में परिवर्तन हुआ और इसी का प्रतिफल है कि आज भारतीय समाज आपदा को दैवी कार्य(Act of God) से अलग होकर देखने लगा है। यह जागरूकता के कारण ही संभव हो पाया है। किन्तु इसे अभी संस्कृति में ढालना बाकी है। भेद्यतापूर्ण(Vulnerable)व्यक्ति, समूह या समाज पर संकट का आ जाना आपदा का निर्माण करता है। जितनी बड़ी जनसंख्या भेद्यतापूर्णहोगी उतनी ही जान माल का नुकसान अधिक होगा। इसे निम्न सूत्र के आधार पर भी समझा जा सकता है-

संकट × भेद्यता= आपदा

संकट की स्थितियां प्राकृतिक या मानवनिर्मित दोनों हो सकती है किन्तु भेद्यतासे तात्पर्य अक्षमता से है जो नकारात्मक योग्यता है। यही तय करती है कि संकट का प्रभाव व्यक्ति, समूह या समाज पर कितना होगा। आपदा प्रबंधन का कार्य तीन स्तरों पर चलता है-

आपदा पूर्व तैयारी
आपदा के दौरान एवं
आपदा पश्चात

भारत में आपदा प्रबंधन अधिनियम 2005 एवं आपदा प्रबंधन नीति ने आपदा प्रबंधन का एक जाल बनाने की कोशिश की है जिसमें विभिन्न संस्थाओं को समाहित करतेहुए आपदा का मुकाबला करना शामिल है। आपदा पूर्व तैयारी में भेद्द्यतापूर्ण समूहोंमें जागरूकता एवं चेतावनी (Alert) तथा बचाव के तरीकों का प्रशिक्षण दिया जाता है। आपदा के दौरान और अधिक नुक्सान न हो इसलिए आपदा के लिए जवाबी कार्यवाही की जाती है जैसे लोगों को सुरक्षित जगह पहुँचाना, जान माल के नुक्सान को रोक लगाना आदि। आपदा के पश्चात पुनर्वास एवं पुनर्स्थापना का कार्य किया जाता है।

भारत में आपदा प्रबंधन की स्थितियों को देखते हुए वैयक्तिक सेवाकार्य प्रणाली इसमें तनाव प्रबंधन एवं परामर्श देने का कार्य उत्तम पद्धति से कर सकती है। किसी व्यक्ति के बने बनाए परिवार का एकाएक टूटना, अपनों से बिछड़ना, शरीर की जख्मी हालत, आघात आदि अनेक प्रकार की आपदा से पीड़ित व्यक्ति गुजर रहे होते हैं ऐसे में वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता अपने चिकित्सकीय प्रतिवेश एवं मनोचिक्त्सीय प्रतिवेश के अनुभवों के आधार पर उनकी बेहतर पुनर्स्थापना करता है।

3.10 सारांश

तीव्र सामाजिक परिवर्तनों के साथ समाज कार्य के क्षेत्रों में भी लगातार बढ़ोतरी होने लगी है, बाल कल्याण, महिलाकल्याण, वृद्ध कल्याण, युवा कल्याण यहीं तक सीमित दायरे में कार्यरत वैयक्तिक सेवा कार्य आज व्यक्ति की प्रत्येक मनो-सामाजिक समस्याओं का अध्ययन कर रहा है और अध्ययन के पश्चात उनके पुनर्स्थापना का भी कार्य कर रहा है। समस्याओं के स्वरूपों में जिस तरह से परिवर्तन आए वैसे-वैसे कार्यकर्ताओं के कार्य के तरीकों में भी बदलाव आया है। इस पूरी इकाई में हमने सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के विभिन्न कार्यक्षेत्रों को समझने की कोशिश की जिसमें एक सामाजिक कार्यकर्ता के रूप में सेवा प्रदान कर सकता हैं।चिकित्सीय प्रतिवेश एवं मनोचिक्त्सीय प्रतिवेश के साथ-साथ आपदा प्रबंधन जैसे बहु-व्यवसायिक सेवा प्रतिवेशों में भी वैयक्तिक सेवा कार्य ने अपनी भूमिका निश्चित कर ली है।

3.11 बोध प्रश्न

1. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के कार्यक्षेत्र पर संक्षेप में चर्चा करें।
2. परिवार में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की संभावनाओंपर प्रकाश डालिए।
3. शिक्षा संस्थानों में दी जानेवाली सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया का विश्लेषण कीजिए।
4. जेल में सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता की भूमिका का मूल्यांकनकीजिए।
5. चिकित्सालय और मनोरुग्णालय में वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ताद्वारा दी जाने वाली सेवाओं की पहचानकरें।
6. आपदा प्रबंधन के क्षेत्र में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की संभावनाओं कोअभिव्यक्ति कीजिए।

3.12 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

Brill, N. I., & Levine, J. (2002). *Working with People: The Helping Process.* Boston : Allyn and Bacon.

Davies, M. (2002). *The Blackwell Companion to Social Work* (2nd ed.). Oxford: Blackwell Publishers.

Feltham, C., & Horton, I. (2000). *Handbook of Counselling and Psychotherapy.* London, New Delhi.: Sage Publications.

Macarov, D. (1995). *Social Welfare: Structure and Practice.* New Delhi: Sage Publications.

Mathew, G. (1987). *Casework in Encyclopedia of Social Work in India.* Delhi: Ministry of Social Welfare, Goverment of India.

Mathew, G. (1991). *An Introduction to Social Casework.* Mumbai: Tata Instisute of Social Sciences .

मिश्र, पी. डी. (2003). *सामाजिकवैयक्तिकसेवाकार्य*.लखनऊ: उत्तरप्रदेशहिंदीसंस्थान.

इकाई: 4 वैयक्तिक सेवा कार्य के घटक

इकाई की रूपरेखा

4.0 उद्देश्य

4.1 प्रस्तावना

4.2 व्यक्ति

4.3 समस्या

4.4 स्थान

4.5 प्रक्रिया

4.6 सारांश

4.7 बोध प्रश्न

4.8 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

4.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप में -

- समाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के घटकों के प्रति समझ को बेहतर बनेगी;
- व्यक्ति के मनोसामाजिक आयामों को विश्लेषित कर सकेंगे;
- मनोसामाजिक समस्याओं को देखने, समझने का दृष्टिकोण प्राप्त कर सकेंगे;
- संस्था की कार्य प्रणाली और उसमें सामाजिक कार्यकर्ता के रूप में किए जाने वाले क्रिया कलापों को समझ सकेंगे;
- व्यक्ति की समस्या को समझते हुए निश्चित प्रक्रिया एवं संस्था में उसके समाधान प्रणाली का ज्ञान विकसित कर सकेंगे।

4.1 प्रस्तावना

मानवीय संबंधों में आ रही जटिलता के कारण व्यक्ति की समस्या में भी जटिलतादिखाई देती है। ऐसे में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के सामने इन जटिलताओं को सुलझाने का उत्तरदायित्व आताहै। जैसे कि सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य व्यक्ति की आतंरिक एवं बाह्य समस्याओं को सुलझाने में सहायताप्रदान करने वाली प्रणाली है तो व्यक्ति एवं उसकी समस्या का अध्ययन बहुत जरूरी है। इस अध्ययन में जटिलता आ रही है तो उसे समझते हुए सुलझाने का कार्य भी इसी प्रणाली को करना होगा। बदलते समय में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को भी अपना नवीनीकरण करना होगा।

सामाजिक वैयक्तिक कार्य के विकास की जड़ों में हम देखते हैं कि मेरी रिचमंड *सोशल डायग्नोसिस*(१९१७) के रूप में इसकी नींव रखती हैं। इस किताब में व्यक्ति और उसकी समस्या को समझने का वैज्ञानिक ज्ञान प्राप्त होता है। लेकिन सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को प्रणाली के रूप में स्थापित करने में यह असमर्थ रही, तब इस कमी को पूरा करने की कोशिश उन्होंने 1922 में अपनी दूसरी किताब *व्हाट इस सोशल केस वर्क* में की, इस किताब में उन्होंने लगभग

सफलता हासिल भी की जिसमें उन्होंने सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को परिभाषित करते हुए लिखा है कि *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में वे प्रक्रियाएं आती है जो एक-एक करके व्यक्तियों एवं उनके सामाजिक पर्यावरण के बीच सचेतन रूप से समायोजन स्थापित करती है।* बावजूद इसके रिचमंड सामाजिक वैयक्तिक कार्य के मूलभूत घटकों पर स्पष्ट रूप से बात करती हुई नहीं दिखती। इस कमी को पूरा करने के लिए सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को 1957 तक रूकना पड़ा। 1957 में *सोशल केस वर्क:ए प्रॉब्लम सोल्विंग प्रोसेस* में एच. एच. पर्लमन ने सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को पूर्णता प्राप्त कराई। पर्लमन सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य को परिभाषित करते हुए लिखते है *यह एक प्रक्रिया है जिसका प्रयोग कुछ मानव कल्याण संस्थाएं करती है ताकि व्यक्तियों की सहायता की जाए जिससे वे सामाजिक कार्यात्मकता की समस्याओं का सामना उच्चतर प्रकार से कर सकें।*
पर्लमन अपनी परिभाषा में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के **चार घटकों** का उल्लेख करते हुए दिखते हैं-

1. व्यक्ति (Person)
2. समस्या (Problem)
3. स्थान (Place)
4. प्रक्रिया (Process)।

4.2 व्यक्ति (Person)

साधारणत: व्यक्ति उसे कहा जाता है जिसकी अपनी निजता (Personal) होती है। व्यक्ति इस निजता को लेकर विभिन्न मनोसामाजिक समस्याओं से जूझता रहता है। स्वस्थ व्यक्ति उसे कहा जाता है जिसकी मनोसामाजिक प्रक्रियाएं, संवेदन, प्रत्यक्षीकरण, बोधगम्यता आदि सुव्यवस्थित हो और वह अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति कर संतोष प्राप्त कर जीवन में उन्नति की ओर अग्रसर होता है। किन्तु व्यक्ति का व्यवहार, व्यक्तित्व विकास पर प्रभाव डालने वाले कारकों (आंतरिक एवं बाह्य दोनों) के कारण कुछ व्यक्ति सुस्थिति को प्राप्त करने से वंचित होते हैं। ऐसा व्यक्ति, जो स्त्री, पुरुष, बालक, किशोर, युवा, वृद्ध कोई भी हो सकता है जिसे सहायता की आवश्यकता महसूस होती है। ऐसे समस्या ग्रस्त व्यक्ति वैयक्तिक सेवाकार्य में 'व्यक्ति' के रूप में परिभाषित होता है। यह व्यक्ति ठीक बाकी सब व्यक्तियों जैसा ही होता है किन्तु अपनी मनोसामाजिक समस्या के कारण विशेष बन जाता है। इस स्थिति में वह व्यक्ति जिन चीजों की खोज शुरू करता है उन्हें प्राप्त करना उस व्यक्ति के लिए अनिवार्य हो जाता है-

- कार्यात्मक संतुलन प्राप्त करना;
- आशा, इच्छाओं के भंग होने की स्थिति को दूर करना;
- समस्या का समाधान प्राप्त करना; और
- संतोष प्राप्ति।

उक्त उद्देश्य सभी व्यक्ति के लिए अनिवार्य रूप से आवश्यक बन जाते है। व्यक्ति जब किसी संस्था में वैयक्तिक कार्यकर्ता द्वारा सहायता प्राप्ति के लिए पहुँच जाता है और उस कार्यकर्ता द्वारा उसे सेवाएं मिलना शुरू हो जाती है तब वह व्यक्ति सेवार्थी के रूप में परिवर्तित हो जाता है। सेवार्थी से तात्पर्य है एक ऐसा व्यक्ति जो मदद चाहता है या जो

किसी की सहायता लेना चाहता है जिन सेवाओं को कोई संस्था मुहैया करा सकती है। व्यक्ति से सेवार्थी में परिवर्तित होने की प्रक्रिया बहुत ही निर्णायक स्थितियों से गुजरकर पूर्ण होती है।
डेविसलैंडी ने इस प्रक्रिया को रेखांकित किया है जो निम्नानुसार है-

1. सहायता चाहने वाले को यह निर्णय करना होता है कि कुछ गलत है;
2. सहायता चाहने वाले को इस संभावना का सामना करना चाहिए कि उसके परिवार, मित्र तथा पड़ोसी उसकी अक्षमता के बारे में जानेंगे;
3. सहायता चाहने वाले को सहायक के समक्ष स्वीकार करना चाहिए कि वह विपत्ति ग्रस्त है, विफल है या अपनी समस्या को हल करने में सक्षम नहीं हैं;
4. सहायता चाहने वाले को स्वयं को निर्भर की भूमिका में रखने के लिए पर्याप्त संप्रभुता और स्वायत्तता का समर्पण करने का निर्णय करना चाहिए;
5. सहायता चाहने वाले को अपने जानने वाले व्यक्तियों तथा संसाधनों में से सहायता हेतु अपनी खोज को निर्दिष्ट करने का निर्णय करना चाहिए;
6. सहायता चाहने वाले को सहायता प्राप्त करने के उद्देश्य से नौकरी अथवा अन्य उत्तरदायित्वों से अवकाश लेने का निर्णय करना चाहिए;
7. सहायता चाहने वाले को इस बात की अनुभूति करनी चाहिए कि सहायता प्राप्त करने में दूसरों के साथ संबंध बिगड सकते हैं।

उक्त निर्णयों के बाद ही व्यक्ति सेवार्थी में परिवर्तित होता है। जाहिर है कि इस तरह के निर्णय लेना सामान्य व्यक्ति के बस की बात नहीं हैं। इन निर्णयों को वही व्यक्ति ले सकता है जो सही में समस्या से ग्रसित हो और जिसे मदद की आवश्यकता हो। हो सकता है कि ऐसा व्यक्ति सेवार्थी बनने के बाद समाज में अपना सम्मान खो दे या कलंकित भी हो सकता है, उदाहरण के तौर पर दबाव की स्थितियों से कोई व्यक्ति गुजर रहा हो और वह अपने आपको दबावजन्य स्थितियों से बाहर नहीं निकाल पा रहा हो ऐसे में समाज में उसका व्यवहार तनाव, चिडचिडापन से ग्रसित हो जाएगा, ऐसे में वह व्यक्ति चाहेगा कि अपनी स्थिति को और ख़राब होने से बचाए किन्तु इसके लिए उसे जिस संस्था में सेवा प्राप्त करनी है वह मनोरुग्णालय है। मनोरुग्णालय को भारतीय परिदृश्य में बहुत ही हीन भाव से देखा जाता है उस संस्था की सामाजिक छवि के कारण वह समस्याग्रस्त व्यक्ति समाज में कलंकित भी हो सकता है। इस कोलाहल की अवस्था में वह व्यक्ति जरूर ही उक्त अवस्थाओं से गुजरकर ही निर्णय लेगा। वह निर्णय लेगा कि भले ही आज मैं अपने समाज में कलंकित हो जाऊ किन्तु मेरा भविष्य ठीक करना है तो मुझे उस संस्था से सहायता लेनी ही होगी। सेवार्थी अपनी ओर से इस निर्णय प्रक्रिया में खरा उतरेगा तभी अपनी समस्या से समाधान प्राप्त कर सकेगा क्योंकि सेवार्थी की भूमिका में व्यक्ति को अपनी निजता को स्पष्ट करना होता है, ऐसे में शर्म, हया, अविश्वास आदि अडचनों से उसे बाहर निकलकर समस्या-समाधान में सक्रिय रूप से भागीदारी करनी होगी।

संस्था में मदद के लिए आने वाले व्यक्ति किसी खास समस्या-समाधान के उद्देश्य से आते हैं इनको कई प्रकारों में वर्गीकृत कर देखा जाता है, इनमें से कुछ निम्नलिखित हैं-

1. यह सेवार्थी अपने लिए कुछ उपयुक्त सहायता माँगते हैं। (ऊपर दिया गया उदाहरण)
2. जो किसी और व्यक्ति या व्यवस्था के लिए सहायता माँगते हैं। (उदा. एक शिक्षक स्कूल से पलायन करने वाले बच्चों के लिए सहायता माँगता है)

3. जो सहायता नहीं माँगते, बल्कि किसी तरह अन्य व्यक्ति के सामाजिक क्रियाकलाप को अवरूद्ध करना या बिगाड़ना चाहते हैं। (उदा: बालक की रक्षा में लापरवाह माता-पिता)
4. जो सहायता का इस्तेमाल अपने खुद के लक्ष्यों या उद्देश्योंको पूरा करने के लिए करना चाहते है या करते हैं। (उदा. एक सेवार्थी जिसे न्यायालय ने अधिक गंभीर प्रतिबंधों से बचने के लिए सेवा प्राप्त करने का आदेश दिया है)
5. जो अनुपयुक्त या अनुचित लक्ष्यों के लिए मदद मांगते हैं(उदा. वृद्ध माता-पिता को क्षमता होने के बावजूद वृद्धाश्रम सेवा के लिए मजबूर करना)

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य व्यक्ति के अनूठेपन के साथ उसे स्वीकार करता है। इस व्यक्ति के अनूठेपन को समझने के लिए मुख्यतः उसके व्यक्तित्व, व्यवहार, भूमिका एवं दबाव को विश्लेषित करने की आवश्यकता होती है:

व्यवहार(Behaviour)

व्यक्ति के व्यवहार का सीधा अर्थ है, बाह्य पर्यावरण या किसी भी उद्दीपक (Stimulas) द्वारा उद्दीप्त किए जाने पर प्रत्युत्तर में की गई प्रतिक्रिया है। व्यक्ति के व्यवहार अनेक सिद्धांतों पर अधारित है यहाँ उनमें से कुछ आधारभूत तत्वों का उल्लेख किया जा रहा है-

1. व्यक्ति का व्यवहार अर्थपूर्ण होता है।
2. व्यक्ति की मनोवैज्ञानिक स्थिति व्यवहार को प्रभावित करती है।
3. विगत अनुभव व्यवहार में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
4. सामाजिक पृष्ठभूमि व्यवहार के ढंग को प्रभावित करती है।
5. वंश परंपरा की विशेषताओं का व्यक्ति के व्यवहारों पर प्रभाव पड़ता है।
6. व्यवहार चेतन और अचेतन दोनों प्रकार के होते हैं।
7. वर्तमान स्थितियों का प्रभाव व्यवहार पर पड़ता है।
8. भविष्य की आशाओं का भी व्यवहार में महत्वपूर्ण स्थान हैं।
9. संपर्क में आने वाले व्यक्तियों का व्यवहार व्यक्ति के व्यवहार को प्रभावित करता है।
10. कभी-कभी एक निश्चित आवश्यकता और लक्ष्य द्वारा परिचालित व्यवहार नवीन तथ्यों की जानकारी के पश्चात बदलता भी रहता है।

व्यक्तित्व (Personality)

व्यक्तित्व की संरचना तथा कार्यात्मकता की उत्पत्ति वंशानुगत तथा शारीरिक विशेषताओं से होती है तथा जो सदैव भौतिक, मनोवैज्ञानिक व सामाजिक पर्यावरण एवं वैयक्तिक अनुभवों से निरंतर अंतक्रिया करता है। वंशानुगत विशेषताएं व्यक्तित्व की विशेषताओं कोनिर्धारित करती है। ऐसा अनेक परीक्षणों तथा अनुभवों से सिद्ध किया जा चुका है।व्यक्ति की प्रारंभिक अवस्था में वंशानुगत गुण प्रभावकारी होते हैंपरन्तु आगे धीरे-धीरे पर्यावरण अपना प्रभाव डालता है। पर्यावरण में से प्राथमिक एवं द्वितीय समूह सभी व्यक्ति के व्यक्तित्व पर प्रभाव डालते हैं बावजूद इसके व्यक्ति का व्यक्तित्व निरंतर परिवर्तित होता रहता है। मनोविज्ञान में माना जाता है कि बाल अवस्था में व्यक्ति में सीखने की क्षमता अधिक होती है इस कारण सबसे ज्यादा विकास इसी अवस्था में होता है। इसके बाद वह धीरे-धीरे एक समाज पुरस्कृत खाँचे में अपने आप को बिठाने की कोशिश करता हैं, वहीं खाँचा उसका व्यक्तित्व कहलाया जाता है। हालांकि मनोविज्ञान में व्यक्तित्व को दो रूपों- आतंरिक एवं बाह्य में विभाजित किया जाता है।आंतरिक व्यक्तित्व अभौतिक स्वरूप का होता है जिसे प्रकट व्यवहार से समझा जा सकता है तथा बाह्य व्यक्तित्व भौतिक स्वरूप का होता

है जिसमें व्यक्ति की लंबाई, रंग आदि बाहरी चीजें निहित होती हैं। हमें दोनों प्रकारों को समाहित कर एकत्रित रूप में प्रकटीकरण को व्यक्तित्व को देखना होगा।

प्रस्थिति एवं भूमिका (Status and Role)

समाज में समाजीकरण की प्रक्रिया के साथ व्यक्ति की एक प्रस्थिति तैयार होती है या उस तक पहुँचने के लिए वह जीवन के प्रत्येक अवस्था में एक नयी भूमिका से जुड़ जाता है।बाल्यावस्था में पुत्र या पुत्री, भाई-बहन की भूमिकाओं का वहन पारिवारिक स्थितियों में करता है तथा द्वितीयक समूहों एवं अन्य प्रकार के समूहोंमें वह मित्र, विद्यार्थी आदि भूमिकाओं का निर्वहन करता हैंयुवा अवस्था में करियर के जिम्मेदारियों के साथ भूमिकाओं एवं प्रस्थिति का संबंध जटिल बनता जाता है। प्रौढ़अवस्था में पति-पत्नी, माता-पिता या संस्थागत ढाँचे में अर्थार्जन हेतु प्राप्त किया गया पद आदि इसमें सम्मिलित होते हैं। वृद्ध अवस्था में दादा-दादी, नाना-नानी के बावजूद एक अनुभवसंपन्न व्यक्ति और ज्येष्ठता व्यक्ति के साथ जुड़ जाती है। इस तरह प्रत्येक अवस्था में व्यक्ति किसी न किसी पद, प्रस्थिति एवं भूमिका में बना रहता है और आने वाले समय में अगली अवस्था में वहाँ तक पहुँचने की इच्छा रखता है किन्तु वहकभी-कभी अपनी भूमिका निर्वहन में तकलीफ महसूस करता है जिसके कारण उन भूमिकाओं के कर्तव्य पालन मेंबाधाएं उत्पन्न होती है जिसका सीधा असर उसकी सामाजिक प्रस्थिति पर पड़ता है।

दबाव (Stress)

व्यक्ति सदैव से एक व्यवस्था से जुड़ा रहता है। वह एक सदस्य के रूप में होता हैं या किसी भूमिका के रूप में होता है। बदलती व्यवस्था के साथ समायोजित होने में व्यक्ति को समय लगता है कुछ व्यक्ति जल्दी समायोजन स्थापित कर लेते हैं कुछ देर से और कुछ व्यक्ति स्वयं समायोजन स्थापित करने में असमर्थ होते हैं। उदाहरणार्थ नई अर्थव्यवस्था का प्रभाव बहुत सारे व्यक्तियों पर पड़ा इस व्यवस्था ने व्यक्तियों के जीवन-यापन के साधनों तक पहुँचने में अवरोध खड़े कर दिए, यह एक तरह का व्यवस्था जनित दबाव है। इसमें सभी व्यक्ति अपने आप को समायोजित कर सकें, ऐसा नहीं हो सकता। ऐसा माना जाता है कि विकास के लिए यह जरूरी होता है किन्तु व्यक्ति इन तीव्र परिवर्तनों का प्रत्युत्तर देने में असमर्थ भी होता है जिसका समेकित परिणाम उसकी मनोगतिकी पर पड़ता है, इससे उस व्यक्ति के सारे व्यवहार प्रभावित हो जाते हैं, परिणामस्वरूप वह किसी मनो-सामाजिक समस्या का शिकार बन जाता है।

4.3 समस्या (Problem)

मरियम वेबस्टर डिक्शनरी के अनुसार समस्या से तात्पर्य है *किसी का सामना करने में, सुलझाने में या निपटान में आने वाली मुश्किलें* यह *'किसी का' से तात्पर्य* अवरोध, चिंता आदि का स्रोत हो सकता है, समझ में न आनेवाली मुश्किलें हो सकती हैं या ना पसंदगी या प्राप्ति की भावना कुछ भी हो सकती है।

पर्लमन के अनुसार *समस्या कुछ आवश्यकताओं, बाधाओं या आशा, इच्छाओं के भंग होने की स्थितिके एकीकरण या समायोजन आदि के एक या संयुक्त होकर व्यक्तिके जीवन पर या समाधान करने के प्रयत्नों की उपयुक्तता पर चोट करता है या उस पर आक्रमण कर चुका होता है, से उत्पन्न होती है।* विलियम जेम्स एवं अन्य ने मानवीय समस्याओं को मानसिक रूप से मनोविज्ञान में स्पष्ट किया है। इसके अनुसार *जब एक व्यक्ति अपने नियत उद्देश्य तक पूर्व से सीखी हुए आदतों, संप्रेरणाओं तथा नियमों से नहीं पहुँच पाता है तब समस्याकी स्थिति उत्पन्न होती है।* समाजशास्त्रीय रूप से देखें तो समस्या का सीधे संबंध व्यक्ति की उन आवश्यकताओं से है जिसकी आपूर्ति वह व्यक्ति नहीं कर पा रहा हो। इसी के चलते व्यक्ति के जीवन में व्यवधान एवं कष्ट उत्पन्न होते हैं। समस्या किसी तरह का दबाव भी हो सकता है। यह दबाव मानसिक, शारीरिक एवं सामाजिक किसी भी प्रकार का हो सकता है। इस दबाव के कारण व्यक्ति समाज में अपनी भूमिकाओं और भूमिका से संबंधित क्रियाकलाप में अप्रभावकारी सिद्ध होता है। पर्लमन के अनुसार

''सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की परिधि में उन्हीं समस्याओं को सम्मिलित किया जाता है जो व्यक्ति की सामाजिक कार्यात्मकता को प्रभावित करती है या सामाजिक कार्यात्मकता द्वारा प्रभावित होती है।

इनसाइक्लोपीडिया ऑफ़ सोशल वर्क के खंड एक के अनुसार व्यक्ति के समस्या के कारणों को पांच वर्गों में बांटा गया है-

1. भौतिक संसाधनों की कमी;
2. संबंधोंएवं स्थितियों के बारे में भ्रांतियाँऔर उचित जानकारी की कमी;
3. असमर्थता संबंधी स्वास्थ्य समस्याएं या बीमारी;
4. तनावपूर्ण परिस्थियों के परिणामस्वरूप भावनिक कष्ट;
5. व्यक्तित्व की विशेषता या अपूर्णता।

ग्रेस मैथ्यू (Grace Mathew) ने भारत में 200 वैयक्तिक अध्ययन (Case Study) दस्तावेजों को आधार बनाकर सर्वे किया जिसमें उसने दर्शाया कि भारत में किस तरह की समस्याएँ है इसे हेमा मेहता ने निम्न रूप से वर्गीकृत कर दिया है:-

10. बीमारी (Illness)और असमर्थता से संबंधित समस्याएँ।
11. भौतिक संसाधनों की कमी के कारण उत्पन्न समस्याएँ।
12. स्कूल संबंधी समस्याएँ।
13. संस्थानीकरण से संबंधित समस्याएँ।
14. व्यवहार समस्याएँ।
15. वैवाहिक मतभेद संबंधी समस्याएँ।
16. समस्याजन्य परिस्थितियों में उत्तर-कार्य (Follow Up) सेवा की आवश्यकता संबंधी समस्याएँ।
17. असमर्थता के कारण असहज लोगों के पुनर्वास से संबंधित आवश्यकता।
18. सामाजिक समस्याओं जैसी समस्याएँ जैसे चोरी, वेश्यावृत्ति, मद्यपान, नशा, और यौन हिंसा आदि समस्या में सेवार्थी की दुर्दशा और कठिनाईयों के गिरफ्त में बने रहने की समस्या।

उक्त सभी समस्याओं से एक व्यक्ति जूझता रहता है। पर्लमन ने सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के अंतर्गत व्यक्ति की समस्या को बेहतर समझने के लिए निम्नलिखित सुझाव दिए है जिसका अनुकरण कर वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या के प्रति बेहतर समझ बना सकता है-

1. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की परिधि उन्हीं समस्याओं को सम्मिलित किया जाता है जो सामाजिक कार्यात्मकता को प्रभावित करती है या सामाजिक कार्यात्मकता द्वारा प्रभावित होती है।
2. सेवार्थी की समस्या के अनेकानेक रूप तथा गत्यात्मक प्रकृति, समस्या के किसी एक अंग का चुनाव करने के लिए कार्यकर्ता एवं सेवार्थी को मजबूर करती है। समस्या के चुनाव में तीन बातों पर ध्यान देना आवश्यक होता है -
    - सेवार्थी क्या चाहता है या उसकी प्रमुख आवश्यकता क्या है?
    - सेवार्थी का व्यावसायिक निर्णय किस संभावित समाधान की ओर इंगित कर रहा है?
    - संस्था का क्या उद्देश्य है और कौन-सी सेवाएं उपलब्ध हैं?
3. समस्या सदैव श्रृंखलाबद्ध रूप में प्रतिक्रिया करती है।

4. कोई भी समस्या जिससे व्यक्ति ग्रसित होता है वस्तुगत (बाह्य) तथा विषयगत (आतंरिक) दोनों प्रकार से महत्वपूर्ण होती है।
5. समस्या के बाह्य तथा आतंरिक तत्व न केवल एक साथ घटित होते हैं बल्कि इनमें से कोई भी एक दूसरे का कारण हो सकता है।
6. समस्या जिसके कारण सेवार्थी संस्था में जाता है उसकी प्रकृति कैसी भी हो परन्तु सदैव या अधिकांशत सेवार्थी होने की समस्या से जुडी रहती है।

समस्या समाधान करने के लिए सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता के पास कुछ आवश्यक योग्यताओं का उल्लेख मिलता है जो निम्नवत है-

1. समस्या के तथ्यों का पूर्ण ज्ञान होना
2. समस्या के सभी तत्वों के अंतर्संबंधों का ज्ञान होना
3. तत्वों को एकत्रित करने की योग्यता तथा विकास की गति का ज्ञान
4. परिस्थिति का उचित प्रत्यक्षीकरण
5. पूर्व अनुभवों का उचित उपयोग
6. संप्रेरणाओं कीजटिलता तथा प्रकार का ज्ञान

उक्त सभी क्रियाकलापों के अंतर्गत सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में व्यक्ति की समस्या का जायजा लिया जाता है। इसके लिए सामाजिक कार्यकर्ता के पास उचित ज्ञान आवश्यक होता है जिसके आधार पर समस्या निर्धारण का कार्य पूर्ण किया जाता है।

4.4 संस्था (Place)

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रणाली में सेवार्थी को सहायता प्रदान करने के लिए निश्चित स्थान की आवश्यकता होती है। ऐसे स्थान पर उन मौलिक सुविधाओं एवं विशेषज्ञों की अनिवार्यता होती जो सेवार्थी के समस्या समाधान में सहायक हो। साथ ही एक खास वातावरण की आवश्यकता होती है जिसमें सेवार्थी स्वयं को अनुकूलित कर सके। ऐसे स्थान को सामाजिक संस्था या वैयक्तिक सेवाकार्य संस्था कहा जाता है। ऐसा स्थान सामाजिक सेवा संस्था अथवा समाज सेवा विभाग या इसी प्रकार की मानव कल्याणकारी संस्था है। यह एक विशेष प्रकार की सामाजिक संस्था अथवा विभाग हो सकता है जिसका उद्देश्य न केवल सामाजिक समस्याओं का निराकरण करना ही नहीं बल्कि उनकी भी सहायता करना है जो समस्या का अनुभव कर रहे हैं जिससे वे अपने जीवन को पुनर्गठित कर सकें।इसका मूल उद्देश्य व्यक्ति की बाधित अवस्था को दूर कर मनोसामाजिक समस्याओं का समाधान करना है। इस पूरी प्रक्रिया में इस संस्था का उद्देश्य यही होता है कि कैसे व्यक्ति के व्यक्तिगत और पारिवारिक जीवन को सुखमय बनाया जा सकें। समाज कार्य के इतिहास में हम देखते है कि दान संगठन (CharityOrganization), फ़ॉस्टर होम, आदि का विवरण मिलता है जिसमें व्यक्ति की सहायता की जाती रही थी। पर्लमन के लेखन में दो प्रकार की संस्थाओं का वर्णन मिलता है- सार्वजनिक संस्था (Public Agency) एवं निजी संस्थाएँ (Private Agency)। आम तौर पर एजेंसी से तात्पर्य एक ऐसी जगह जो ख़ास तरह की सेवाएं प्रदान करता हो, जो एक कंपनी, संगठन या ब्यूरो हो सकता है। आज हम देखते है कि विभिन्न संस्थान (Institution) भी इस कार्य का भार संभाल रहे हैं इसलिए यहाँ स्थान से तात्पर्य संगठन, संस्था या एजेंसी इन तीनों से लगाया जाता है, लेकिन शर्त यह है कि इसमें सामाजिक कार्यकर्ता कार्यरत हो और वह व्यक्तियों की समस्याओं को सुलझाते हुए उनके सुखमय जीवन की प्राप्ति में सहयोग दे रहा हो।

किसी भी संस्था के स्थापना का उद्देश्य किसी एक ख़ास या अनेक समस्याओं कोसुलझाना होता है।कोई भी संस्था पहले अपने कुछ विशिष्ट उद्देश्यों को निर्धारित कर लेती है और उसी के आधार पर संस्था में कर्मचारियों की नियुक्ति भी करती है। प्रत्येक कर्मचारी कानियत कर्तव्य और अधिकारों का निर्धारण किया जाता है। किन्तु ऐसी संस्था का स्वरूप एकरेखीय या सोपानीकृत नहीं होता है बल्कि वह बहुरेखीय या प्रबंधकीय ढाँचे जैसा होता है जिसमें सभी कर्मचारी एक दूसरे के साथ कार्यात्मक रूप से संबंधित होते हैं तथा एकदूसरे के कार्यों में सहयोग भी करते हैं। ऐसी संस्थाओं में नीति निर्धारण का कार्य भी किया जाता है जिसका उपयोग सेवार्थी के लिए अधिक से अधिक किया जाता है। संस्था के कर्मचारी संस्था के नीतियों के आधार पर सेवार्थियों को सेवा मुहैया करते हैं।

पर्लमन ने संस्था के सामान्य लक्षणों की बात की है-

1. सामाजिक संस्था एक ऐसा संगठन है जो समाज कल्याण के रूप में समस्त समाज की इच्छा या उस समाज के किसी एक समूह की इच्छा को स्पष्ट करता है।
2. प्रत्येक सामाजिक संस्था एक कार्यक्रम का विकास करती है जिसके द्वारा एक विशेष क्षेत्र की आवश्यकताओं को पूरा करती है जिसके लिए वह स्थापित की गई है।
3. सामाजिक संस्था की संरचना ऐसी होती है जिसके द्वारा कार्यों, उत्तरदायित्वों, कार्यक्रमों के तरीकों, नियंत्रण की नीतियों आदि को प्राप्त करता है।
4. सामाजिक संस्था एक जीवित स्थिति है जैसे कि दूसरे जीवित अवयव है, संस्था अनुकूलनात्मक अवयव है जिसको साझा किया जा सकता है तथा जिसमें परिवर्तन होता रहता है।
5. संस्था का प्रत्येक कर्मचारी संस्था के सभी या कुछ कार्यों को पूरा करता है तथा वैयक्तिककार्यकर्ता संस्था का प्रतिनिधित्व व्यक्तिगत अधिकार के रूप में समस्या समाधान के लिए करता है।
6. वैयक्तिक कार्यकर्ता संस्था का प्रतिनिधित्व करते हुए भीपहले वह अपने व्यवसाय का प्रतिनिधि होता है।

4.5 प्रक्रिया (Process)

सामाजिक वैयक्तिक कार्य में प्रक्रिया से तात्पर्य ऐसी घटनाओं से है जिसमें एक विशिष्ट परिणाम प्राप्त होता है और इन दोनों के बीच एक संबंधहो। घटनाक्रमों और परिणाम के बीच अगर तादात्म्य नहीं हैं तो वह प्रक्रिया नहीं हो सकती। जैसा कि हम जानते है सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रणाली व्यक्ति के सभी समस्याओं का समाधान नहीं कर पाती हैं। यह प्रक्रिया व्यक्ति के आंतरिक तथा बाह्य समायोजन से संबंधित समस्याओं तक सीमित है। संक्षेप में सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया व्यक्तियों की दो प्रकार की समस्याओं से संबंधित है:असंतोष के स्थान पर संतोष प्रदान करना एवं वर्तमान स्थिति से अधिक संतोष प्राप्तकरना।

समाजकार्य में उपयोगी समस्या-समाधान (Problem-Solving) प्रक्रिया का स्रोत जॉन डेवी के क्लासिकल कार्य में मिलता है इसमें उन्होंने संकट में फंसे व्यक्तियों के द्वारा प्रयुक्त विचार प्रक्रिया की व्याख्या की थी। सामान्य तौर पर व्यक्ति के जीवन में समस्या के समाधान तक पहुँचने में कुछ रुकावटों का समना करना पड़ता है इन्हें छह श्रेणियों में बाँटा गया है-

1. यदि व्यक्ति के पास आवश्यक अभौतिक उपाय तथा संसाधन उपलब्ध नहीं है तो समस्या हल नहीं हो सकती।
2. कभी-कभी व्यक्ति समस्या या इसे हल करने के मौजूदा तरीकों के बारे में अज्ञानता या गलत धारणा की वजह से आपसी समस्याएं सुलझा नहीं पाते।
3. यदि समस्याग्रस्त व्यक्ति में भावनात्मक या शारीरिक ऊर्जा समाप्त हो जाती है तो समस्या का हल कठिन हो जाता है। उसे स्वयं को संचालित करने की जरूरत होती है।
4. जब समस्या व्यक्ति की विचार प्रक्रिया, भावों के संमिश्रण से उत्पन्न होती है तो उसकी भावनाएं धुंधली पड़ जाती है।
5. समस्या व्यक्ति के भीतर हो सकती है, अर्थात वह अपनी सोच और कार्य से संचालित करने वाली भावना के अधीन हो चुका होता है या उसका शिकार हो चुका होता है।
6. कुछ लोगों को समस्याएं हल करना कठिन लगता है क्योंकि उन्होंने कभी भी सिलसिलेवार और सुव्यवस्थित सोचने और योजना बनाने की आदत विकसित नहीं की होती है, इसलिए यहाँ समस्या मुख्यत: व्यक्ति की अपनी शक्तियों को संगठित करने में अनभव की कमी की वजह से है।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की प्रक्रिया में निम्नलिखित विशेषताएँ प्रमुख रूप से है-

1. घटनाओं का संबंधित होना
2. घटनाओं की पुनरावृत्ति
3. घटनाओं में निरंतरता
4. घटनाओं के परिणाम

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया का मुख्य उद्देश्य व्यक्ति की मनोसामाजिक समस्याओं को सुलझाना है किन्तु इसकी पूर्ति के लिए व्यक्ति की क्षमताओं का यथासंभव अधिकतम विकास कर उसे इस योग्य बनाया जाता है कि वह अपनी समस्याओं को खुद सुलझाने में आत्म निर्भर हो सके और अधिकतम सुख प्राप्ति कर सके।इस प्रक्रिया के अंतर्गत तीन प्रमुख कार्य आते हैं

1. सेवार्थी की समस्या, व्यक्तित्व और सामाजिक पर्यावरण से संबंधित तथ्यों का अध्ययन
2. समस्या का निदान
3. बाह्य तथा आतंरिक सहयोग एवं हस्तक्षेप द्वारा समस्या का उपचार

> ***एच. एच. पर्लमन*** के अनुसार सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के अभ्यास के लिए जिन तार्किक चरणों की पहचान की गयी जिसमें अध्ययन (तथ्यों का शोध), निदान(संगठित तथ्यों के बारे में सोच विचार कर उद्देश्य आधारित अर्थपूर्ण विश्लेषण), और उपचार (निष्कर्षों का क्रियान्वयन; समस्या पर क्या और कैसे एक्शन लेनी है।) निहित है। किन्तु वैयक्तिक कार्यकर्ता अभ्यास करते समय इस फ़ॉर्मूले (तथ्यों का शोध-निदान-उपचार) के साथ काम करते समय बहुत सारे अवरोध और कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है इसलिए इन अवरोधों और कठिनाइयों से परे जाकर इस फॉर्मूले को उपयोगितापूर्ण बनाना है तो वैयक्तिक कार्यकर्ता को सेवार्थी के साथ काम करते समय समस्या-समाधान (Problem-solving) क्रियाकलापों के माध्यम से वैयक्तिक कार्य अभ्यास को बेहतर बनाना होगा।
>
> एच. एच. पर्लमन.*सोशल केस वर्क; ए प्रॉब्लम सोल्विंगप्रोसेस.* पृ.62

1.**सेवार्थी की समस्या, व्यक्तित्व और सामाजिक पर्यावरण से संबंधित तथ्यों का अध्ययन :-** व्यक्ति से सेवार्थी के रूप में परिवर्तित होने की प्रक्रिया में व्यक्ति को एक जटिल निर्णय प्रक्रिया से गुजरना पड़ता है। ऐसा व्यक्ति जब किसी संस्था या सामाजिक कार्यकर्ता के पास जाता है तो वह सेवार्थी के रूप में परिवर्तित हो जाता है। सेवार्थी से तात्पर्य ऐसा व्यक्ति जिसे सेवा दी जा रही हो। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया के पहले चरण में सेवार्थी की समस्या को समझना जरूरी होता है। व्यक्ति की समस्या को बिना समझे कार्यकर्ता कुछ नहीं कर सकता इसलिए समस्या को सुव्यवस्थित ढंग से समझना कार्यकर्ता के लिए आवश्यकहोता है। कोई भी कदम उठाने से पहले समस्या का स्पष्ट उल्लेख या समस्या से सम्बंधित विवरण कार्यकर्ता के पास होना आवश्यक है। समस्या से संबंधित विवरण सेवार्थी या समस्या ग्रस्त व्यक्ति को संस्था में प्रवेश दिलाने वाले व्यक्ति से प्राप्त किया जा सकता है। कभी-कभी सेवार्थी किसी और संस्था या कार्यकर्ता या किसी खास विशेषज्ञ से संदर्भित होता है ऐसे में उस सेवार्थीकी समस्या का विवरण आसानी से उसकी केस हिस्ट्री से प्राप्त किया जा सकता है जिससे सेवार्थी की समस्या की प्रकृति को जानने में सहयोग प्राप्त होता है। किन्तु हर बार सेवार्थी की बनी बनाई केस हिस्ट्री मिलना मुश्किल होता है। ऐसी अवस्था में वैयक्तिक कार्यकर्ता को समस्याग्रस्त व्यक्ति की केस हिस्ट्री नए सिरे से बनानी पड़ती है। वैयक्तिक कार्यकर्ता को समस्याग्रस्त की हिस्ट्री का पता लगाने के लिए उसके समेकित व्यक्तित्व और सामाजिक पर्यावरण से संबंधित तथ्यों का अध्ययन करना पड़ता है। इस प्रक्रिया की शुरुआत समस्याग्रस्त व्यक्ति द्वारा अपनी समस्या के संदर्भ में दिए गए पहले वक्तव्य से शुरू होती है। कार्यकर्ता को यहाँ पर सतर्कता के साथ व्यक्ति के उस वक्तव्य को जाँचना बहुत जरूरी होता है क्योंकि हो सकता है कि समस्याग्रस्त अपनी समस्या का वर्णन वास्तविकता से परे जाकर कर रहा हो या फिर वह अपनी समस्या को ठीक से व्यक्त नहीं कर पाने के कारण एक मिथ्या समस्या का निर्माण कर रहा होता है। ऐसी स्थितियों में वैयक्तिक कार्यकर्ता को सजगता से समस्या ग्रस्त व्यक्ति की समझ को समझते हुए उसकी भाषा, भाव-विश्व और उसकी अपनी दुनिया में जाकर, परानुभूतिकी तकनीक का इस्तेमाल कर उसकी समस्या को समझना होगा। इस चरण में वैयक्तिक कार्यकर्ता का कार्य व्यक्ति की समस्या की गतिकी को ढूँढना है चूँकि गतिकी को समझने के लिए समस्या ग्रस्त व्यक्ति के व्यक्तित्व को समझना अनिवार्य बन जाता है इसलिए समस्या ग्रस्त के व्यक्तित्व को समझ कर ही समस्या के आतंरिक कारणों की खोज की जा सकती है। इस बात पर भी ध्यान देना होगा कि समस्या के कारक केवल आतंरिक नहीं होते बल्कि बाह्य वातावरण में से भी होते हैं। व्यक्ति की समस्या के मूल में जाने के लिए आंतरिक एवं बाह्य दोनों

कारकों को समझना होगा और इन कारकों की खोज के लिए समस्या से जुड़े तथ्यों एवं साक्ष्यों को एकत्रित करना होगा। संक्षेप में समस्या ग्रस्त की समस्या से संबंधित आंतरिकएवं बाह्य कारकों की जानकारी के साथ समस्या ग्रस्त के व्यक्तित्व और उस पर प्रभाव डालने वाले सभी कारकों का अध्ययन एवं तथ्य संकलन का कार्य इस चरण में किया जाता है।

2. समस्या का निदान: सेवार्थी की समस्या को प्राथमिक तौर पर निर्धारित करने के बाद निदान की प्रक्रिया शुरू हो जाती है। चिकित्साशास्त्र में निदान को लक्षणों के समूह के रूप में परिभाषित किया जाता है। लेकिन सामाजिक वैयक्तिक कार्य में निदान केवल लक्षणों के समूह तक सीमित न रह कर सेवार्थी की समस्या का समग्र रूप से ज्ञान होता है। निदान सेवार्थी द्वारा प्रस्तुत समस्या की वास्तविक प्रकृति से संबंधितव्यावसायिक मत है जिसे वैयक्तिक सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी से संबंधस्थापित कर उसकी समस्या को निश्चित करता है। समाजकार्य के विद्वानों ने वैयक्तिक सेवा कार्य की प्रक्रिया में निदान को परिभाषित करते हुए अपने विचार प्रकट किए हैं। समाजकार्य में निदान को लेकर दो संप्रदाय पाए जाते हैं, *प्रकार्यात्मक* और *निदानात्मक* इन दोनों सम्प्रदायों के विद्वानों ने इसकी अलग-अलग परिभाषाएं की है जो निम्नानुसार है-

मेरी रिचमंड के अनुसार *सामाजिक निदान, जहां तक संभव हो सेवार्थी के व्यक्तित्व तथा सामाजिक स्थिति से एक यथार्थ परिभाषा पर पहुँचने का प्रयत्न है।*

पर्लमन एच.एच. के अनुसार *निदान एक प्रतिबिंबित विचार है जो समस्या समाधान कार्य को प्रारूप प्रदान करता है।* इस चरण में सेवार्थी की शारीरिक, मनोवैज्ञानिक तथा सामाजिक प्रकार्यात्मकता का निरीक्षण एवं परीक्षण किया जाता है।

सामाजिक वैयक्तिक अध्ययन प्रणाली की निदान प्रक्रिया के अंतर्गत दो प्रमुख प्रश्नों के उत्तर प्राप्त किए जाते है:

1) समस्या या समस्याओं के कारक क्या है?

2) सेवार्थी की सहायता किस प्रकार की जा सकती है?

पर्लमन ने निदान के तीन प्रकार बताए हैं:-

1. **गतिशील निदान (Dynamic Diagnosis)** :- इस प्रक्रिया के अंतर्गत सेवार्थी की समस्या, उसके व्यक्तित्व तथा पर्यावरण से संबंधस्थापित करते हुए इस निष्कर्ष पर पहुँचा जाता है कि सेवार्थी की समस्याओं की उत्पत्ति में उसकी वर्तमान स्थितियाँ तथा व्यक्तित्व कहाँ प्रभाव डाल रहा हैं।
2. **कारणात्मक निदान (Etiological Diagnosis)** :- इसके अंतर्गत सेवार्थी के विगत जीवन की घटनाओं पर ज्यादा ध्यान दिया जाता है और यथाशक्ति सेवार्थी के समस्यामूलक व्यवहारों का संबंध उसके विगत जीवन की धारणाओं के साथ जोड़ दिया जाता है।
3. **उपचारात्मक निदान (Clinical Diagnosis)** :- वास्तविक समस्या को समस्या के आधार पर वर्गीकृत करने की प्रक्रिया को क्लीनीकल या उपचारात्मक निदान कहते हैं। तथ्यों के परीक्षण तथा अन्वेषण से जब यह ज्ञात हो जाता है कि सेवार्थी का व्यक्तित्व उसकी समस्या के लिए स्वयं उत्तरदायी है तो उसके व्यक्तित्व असमायोजन तथा व्यक्तित्व अकार्यात्मकता को मूल्यांकित किया जाता है जिसे उपचारात्मक निदान कहा जाता है। इस निदान प्रक्रिया में सेवार्थी के व्यक्तित्व असमायोजन के गुणों तथा व्यवहारों का वर्णन होता है।

मानसिक समस्याओं के निदान के लिए अमेरिकन सायकोलोजिकल एसेसिएशन द्वारा *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders-4[DSMIV]* कोई जाँच किया गया है। इस मेनुएल में व्यक्ति की सभी मानसिक समस्याओं को परिभाषित किया गया है।मानसिक रोगों के लक्षणों एवं लक्षणों के समूह की ब्यौरावार जानकारी इसमें उपलब्ध है। इस मेन्युएल का चौथा संस्करण अभी उपलब्ध है

बाह्य तथा आतंरिक सहयोग एवं हस्तक्षेप द्वारा समस्या का उपचार:- समकालीन समय में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के अंतर्गत व्यक्ति के जीवन में प्रत्येक पड़ाव पर उभरने वाली मनोसामाजिक समस्याओं के निवारण का कार्य किया जाता है। समस्या निवारण के इस कार्य में वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता व्यक्ति की परिस्थितियों में सुधार लाने की कोशिश करता है। इस चरण में सेवार्थी की समस्या के आधार पर उसका वर्गीकरण किया जाता है तथा निश्चित किया जाता है कि किन बाह्य या आंतरिक साधनों का सहयोग लिया जाएगा एवं किन हस्तक्षेप नीतियों का उपयोग कर सेवार्थी की समस्या का उपचार किया जाएगा। वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी का उपचार करते समय उपचार के लक्ष्य निर्धारित करता है जिसके अंतर्गत निम्नलिखित बातों को उसे ध्यान में रखना होता है-

1. सेवार्थी की समस्या
2. सेवार्थी की इच्छा
3. सेवार्थी की आशा
4. सेवार्थी की आंतरिक क्षमता तथा कार्य करने की शक्ति
5. बाह्य पर्यावरण में उपलब्ध संसाधन
6. संस्था की नीति तथा कार्यकर्ता की कुशलता

समस्या समाधान की प्रक्रिया में तीन पहलू महत्वपूर्ण है-

1. वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया में समस्या से संबंधित तथ्यों का निश्चन तथा स्पष्टीकरण किया जाता है।

2. तथ्यों के सतत निर्धारण एवं तथ्यों के निष्कर्ष से वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया आगे बढ़ती रहती है। अर्थात यह वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया तथ्यों के माध्यम से विचारों की उत्पत्ति है जिसमें तथ्यों के निष्कर्ष निकालने के निरंतर प्रवाह से यह प्रक्रिया संचालित होती है।

3. अंतिम रूप में, प्रत्येक समस्या समाधान प्रक्रिया के अंतर्गत निष्कर्षत: समस्या के समाधान के रूप में कुछ चुनावों (Choices)और निर्णयों (Decision)को तैयार किया जाता है।

समस्या समाधान प्रक्रिया के अंतर्गत निम्न अवस्थाओं से गुजरकर इस प्रक्रिया कोपूर्ण किया जाता है-

1. समस्या का प्रारम्भिक उल्लेख।
2. समस्या की प्रकृति के बारे में प्रारम्भिक परिकल्पना का उल्लेख।
3. सूचना का चयन तथा संग्रहण।
4. उपलब्ध सूचना का विश्लेषण।
5. योजना का विकास।
6. योजना का क्रियान्वयन।
7. योजना का मूल्यांकन

उक्त अवस्थाओं से गुजरते हुए वैयक्तिक सामाजिक कार्यकर्ता समस्या समाधान प्रक्रिया को पूर्ण करता है। संक्षेप में, कहें तो

व्यक्ति को स्वयं समस्या या समस्या पर काम करने और उन्हें सुलझाने में शामिल करना है, ताकि ऐसे तरीके से वह जीवन में आने वाली अन्य समस्याओं का सामना आगे बढ़कर आत्मविश्वासपूर्वक कर सके।

वैयक्तिक कार्यकर्ता उक्त सवालों के जवाब सेवार्थी के साथ मिलकर ढूँढता है और अनिर्णायक सिद्धांत का उपयोग करते हुए सेवार्थी के सामने समस्या समाधान के विकल्प को रखता है जिसमें से चयन स्वयं सेवार्थी को करना होता है। सेवार्थी के चयन के पश्चात कार्यकर्ता सेवार्थी की क्षमता के अनुरूप एक हस्तक्षेप योजना बनाता है जिसके अंतर्गत वह सेवार्थी की समस्या का उपचार करता है। हस्तक्षेप की योजना बनाते समय वैयक्तिक कार्यकर्ता जिन साधनों का उपयोग करता है उनमें से कुछ निम्नलिखित है-

1. परिस्थितियों में सुधार (Environment Manipulation)
2. मनोवैज्ञानिक सहारा (psychological support)
3. तादात्मीकरण (Identification)
4. स्वीकृति (Acceptance)
5. पुष्टिकरण (Reinforcement)
6. प्रोत्साहन
7. सामान्यीकरण (Generalization)
8. संक्षिप्तीकरण (Attribution)
9. व्याख्या (Interpretation)
10. पुनर्विश्वासीकरण
11. निर्देशन (Guidence)
12. शिक्षण (Education)
13. स्पष्टीकरण (Clarification) आदि

इन साधनों एवं वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता की कुशलता को आधार बनाकर सेवार्थी की समस्या को मद्देनजर रखते हुए समस्या समाधान के लिए सेवार्थी के जीवन में नियोजित हस्तक्षेप किया जाता है। वैयक्तिक सेवाकार्य में सेवार्थी की उन क्षमताओं को व्यवस्थित तथा कार्यान्वित किया जाता है जिनसे अनुकूलन प्राप्त होता है तथा उक्त साधनों, अवसरों एवं शक्तियों को प्रदान किया जाता है। इनके द्वारा सेवार्थी अपनी समस्या को समझते हुए समाज में फिर से समायोजन स्थापित करने में सक्षम हो जाता है।

समस्या समाधान प्रक्रिया के तीन अनिवार्य कार्य

1. जो तथ्य समस्या को सृजित या प्रभावित करते हों उनका पता लगाना चाहिए और ग्रहण करना चाहिए, ये कारक, वस्तुनिष्ठ वास्तविकता तथा आत्मनिष्ठ प्रतिक्रिया, कारण एवं प्रभाव, व्यक्ति तथा उसकी समस्याओं के बीच संबंध, माँगे गए हल और उपलब्ध वास्तविक उपाय हो सकते हैं।
2. समस्या समाधान के उद्देश्य से कारकों पर विचार किया जाना चाहिए तथा ज्ञान तथा अनुभवों से उत्पन्न विचारों द्वारा इन कारकों पर कार्य किया जाना चाहिए और इन्हें संगठित किया जाना चाहिए।
3. कुछ विकल्प अथवा निर्णय लिए जाने चाहिए जो विशिष्ट कारकों पर विचार का नतीजा हों और जिनका समस्या के हल पर प्रभाव हो।

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की प्रक्रिया के अंतर्गत हस्तक्षेप एवं उपचार के निम्नलिखित उद्देश्य प्रमुख मानेगए हैं-

1. सामाजिक क्षीणता को रोकना।
2. सेवार्थी की शक्तियों को सुरक्षित रखना।
3. सेवार्थी के जीवन अनुभवों को अधिक से अधिक सफल एवं संतोषप्रद बनाना।
4. मनोवैज्ञानिक क्षतिपूर्ति करना।
5. सेवार्थी के विकास एवं उन्नति के लिए अवसरों को उपलब्ध कराना।
6. आत्म-निर्देशन एवं सामाजिक योगदान की क्षमता को बढ़ाना।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रकिया की अवधारणा में विभिन्न चरण निहित है जैसे- सेवार्थी की समस्या, व्यक्तित्व और सामजिक पर्यावरण से संबंधित तथ्यों का अध्ययन, समस्या का निदान, तथा बाह्य तथा आतंरिक सहयोग एवं हस्तक्षेप द्वारा समस्या का उपचार महत्वपूर्ण है बावजूद इसके इस अवधारणा को निर्धारण, नियोजन, क्रिया, सेवा समापन के अंतर्गत भी देखा जाता है। यह सारे चरण एक के बाद एक चक्रीय ढंग से होते है। व्यक्ति की समस्या में भिन्नता होने के कारण उनकी समस्या के अनुरूप नियोजन करना अनिवार्य कार्य बन जाता है। इसी के अंतर्गत वैयक्तिक कार्यकर्ता को एक हस्तक्षेप योजना बनाना अनिवार्य बन जाता है। उपचार के चरण में इस बात पर भी ध्यान देना होगा कि कौन से आंतरिक एवं बाह्यसाधन वहां उपलब्ध है। यह जरूरी नहीं है कि हर बार साधन एक जैसे ही उपलब्ध हो। तब ऐसे में कार्यकर्ता को अपनी कुशलता एवं कल्पनाशीलता का आधार लेकर संसाधनों का चयन करना पडेगा।

4.6 सारांश

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य को एक प्रणाली के रूप में स्थापित करने के लिए चार घटकों की आवश्यकता है जिसमें व्यक्ति, समस्या, स्थान, प्रक्रिया निहित है। इन घटकों के बगैर सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य व्यवस्थित नहीं हो सकती है। यह चार घटक सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के हृदयस्थान है। इस पूरी इकाई में हमने देखा कि किस तरह इन चार घटकों की एकरूपता से एक प्रक्रिया का निर्माण होता है और वही प्रक्रिया किस तरह से व्यक्ति को सेवा, सहायता देने में सहजता प्रदान करती है। व्यक्ति की विभिन्नताओं को समझते हुए उनकीसमस्या के वर्गीकरण के आधार पर समस्या की प्राथमिकता की जांच पड़ताल की जाती है क्योंकि वैयक्तिक कार्यकर्ता के पास आने वाला व्यक्ति एक निर्णायक स्थिति से गुजरकर आया हुआ होता है ऐसे में विभिन्न सिद्धांतों का उपयोग कर उसेसहायता देना कर्तव्य बन जाता है। कार्यकर्ता अपने कौशलों के आधार पर और संस्था के उद्देश्यों के आधार पर समस्याग्रस्त को सेवा मुहैया करता है। संस्थानीकरण के दौर में संस्थाओंका महत्व आज बढ़ गया है इस दौर का एक लंबा इतिहास है। चर्च द्वारा गरीबों की सेवा का भार वहन करने से इनकार के बाद जिम्मेदारी की बागडोर राज्य पर आ गई जिससे कल्याणकारी राज्य की अवधारणा का निर्माण हुआ और आज देखते है कि कल्याणकारी राज्य ने यह भार छोटे-छोटे संस्थाओं परडाल दिया है ऐसे में व्यक्ति की समस्या को सुनने के लिए एक मात्र जगह संस्था ही बाकी रह गई है। इसलिए संस्थाओं केउद्देश्यों के अंतर्गत समस्याग्रस्तों की समस्या का समाधान करने की जिम्मेदारी संस्थाओं की बनाई है।

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य संस्थागत ढाँचे में अपने चार बुनियादी घटकों को आधार बनाकर व्यक्तियों को लगातार सेवा प्रदान कर रहा है। किन्तु इस बात से इसकी भारतीय परिदृश्य में आलोचना होती है कि यह ग्रामीण परिवेश में खुद को ढाल नहीं पाया है।

4.7बोध प्रश्न

1. वैयक्तिक सेवा कार्य में व्यक्ति से सेवार्थी की प्रक्रिया को सोदाहरण समझाएं।
2. संस्था में सेवा प्राप्ति के लिए आने वाले सेवार्थियों के वर्गीकरण की चर्चा करें।
3. वैयक्तिक सेवा कार्य की प्रक्रिया को सोदाहरण स्पष्ट कीजिए।
4. वैयक्तिक सेवा कार्य में उपयोगी निदान प्रक्रिया पर प्रकाश डालीए।
5. समस्या-समाधान प्रक्रिया को विश्लेषित कीजिए।

4.8 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

Mathew, G. (1987). *Casework in Encyclopedia of Social Work in India.* Delhi: Ministry of Social Welfare, Goverment of India.

Parlman, H. (1957). *Social Case Work: A Problem Solving Process* . Chicago: The University of Chicago Press.

Skidmore, R. A. (1994). *Introduction to Social Work* . Iglewood Clifs .

मिश्र, प. ड. (2003). *सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य.* लखनऊ: उत्तर प्रदेश हिंदी संस्थान.

ज्ञान शांति मैत्री

खंड - 2

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य – II

इकाई: 1 वैयक्तिक सेवाकार्य के सिद्धांत

इकाई रूपरेखा

1.0 उद्देश्य
1.1 प्रस्तावना
1.2 वैयक्तिक समाजकार्य के सिद्धांत
1.2.1 वैयक्तिकरण का सिद्धांत
1.2.2 भावनाओं के उद्देश्यपूर्ण प्रकटन का सिद्धांत
1.2.3 नियंत्रित भावनात्मक सम्मिलन का सिद्धांत
1.2.4 स्वीकृति का सिद्धांत
1.2.5 अनिर्णायात्मक मनोवृत्ति का सिद्धांत
1.2.5 सेवार्थी आत्मनिश्चय का सिद्धांत
1.2.5 गोपनीयता का सिद्धांत
1.3 सारांश
1.4 बोध प्रश्न
1.5 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

1.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप –

- सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के सिद्धांत का वर्णन कर सकेंगे।
- वैयक्तिक सेवाकार्य के विभिन्न सिद्धांतों को वर्गीकृत कर सकेंगे एवं उनमें अंतर कर सकेंगे।
- विभिन्न सिद्धांतों की तुलना कर सकेंगे।

ज्ञान शांति मैत्री

1.1 प्रस्तावना

इस इकाई में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के सिद्धान्त का वर्णन किया गया है। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य समाज कार्य की एक प्रणाली के रूप में प्रयुक्त किया जाता है। समाज कार्य में कुछ सिद्धांतों का पालन किया जाता है जिनके अभाव में व्यावसायिक समाजकार्य को नहीं किया जा सकता, इसी भाँति सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के भी कुछ महत्वपूर्ण सिद्धांत होते है जिनका पालन किये बिना कोई भी सामाजिक कार्यकर्ता वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया को सम्पन्न नहीं कर सकता है। सिद्धांतों का पालन ऐच्छिक नहीं होता, क्योंकि इन सिद्धांतों को प्रयोग में लाये बिना लक्ष्यों को प्राप्त नहीं किया जा सकता। इसलिए इस इकाई में हम सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के विभिन्न सिद्धांतों पर चर्चा करेंगे।

1.2 वैयक्तिक सेवाकार्य के सिद्धान्त

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य एक कला है जिसमें मानव सम्बन्धों के ज्ञान तथा सम्बन्धों की निपुणता का व्यक्ति की क्षमताओं तथा समुदाय के साधनों को क्रियाशील बनाने के लिए उपयोग किया जाता है ताकि वह अन्य लोगों अथवा पर्यावरण के साथ व्यवस्था करने में समर्थ हो सके। इस परिभाषा के अनुसार वैयक्तिक सेवाकार्य का उद्देश्य व्यक्ति की सहायता, समस्या समाधान तथा आवश्यकता की पूर्ति करना है। कार्यकर्ता के लिए मानव सम्बन्धों की प्रकृति का ज्ञान होना आवश्यक होता है जो उसे व्यक्तियों से सम्पर्क स्थापित करने में आवश्यक होता है। 'संबंध वह जो कार्यकर्ता व सेवार्थी के बीच मानव प्रकृति के ज्ञान के आधार पर निर्मित होते हैं। सम्बंधों की घनिष्ठता सिद्धातों पर निर्भर करती है। जो मूलत क्रिया (Action) के सिद्धांत होते है, वे ऐसे मूलभूत तत्व पर आधारित होते हैं, जो प्रभावित, मार्गदर्शित और निर्दिष्ट करते है। इन सिद्धांतों को गुण अथवा तत्व भी कहा जा सकता है क्योंकि ये प्रत्येक अच्छे वैयक्तिक सेवाकार्य संबंध में मौजूद होते है। इन सभी सिद्धातों का आगेविस्तृत वर्णन किया जा रहा है।

वैयक्तिक सेवा कार्य के निम्न प्रमुख सिद्धांत हैं-

1. वैयक्तिकरण का सिद्धांत
2. भावनाओं के उद्देश्यपूर्ण प्रकटन का सिद्धांत
3. नियंत्रित भावनात्मक सम्मिलन का सिद्धांत
4. स्वीकृति का सिद्धांत
5. अनिर्णायक मनोवृत्ति का सिद्धांत
6. सेवार्थी आत्मनिश्चय का सिद्धांत
7. गोपनीयता का सिद्धांत

आगे हम प्रत्येक सिद्धांत को विस्तार पूर्वक समझेंगे।

1.2.1 वैयक्तिकरण का सिद्धांत:-

व्यक्ति का वास्तविक अर्थ वैयक्तिकरण से ही स्पष्ट होता है। 1930 में बरजाइना रॉबिन्सन ने वैयक्तिकरण के सिद्धांत को वैयक्तिक सेवाकार्य के लिए महत्वपूर्ण बनाया। मेरी रिचमण्ड ने भी प्रभावपूर्ण सेवाकार्य के लिए वैयक्तिकरण पर बल दिया। यह सिद्धांत प्रत्येक व्यक्ति की विशिष्ट विशेषताओं को समझने पर बल देता है। बोइथियस के अनुसार व्यक्ति तार्किक प्रकृति का वैयक्तिक सारतत्व है। मानव प्रकृति जाति में समान होती है लेकिन प्रत्येक व्यक्ति की वैयक्तिक पहचान होती है। प्रत्येक व्यक्ति अपने वंशानुक्रम, पर्यावरण, अन्तर्भूत ज्ञानात्मक क्षमताओं, योग्यताओं आदि से भिन्न होता है। प्रत्येक व्यक्ति के अलग-अलग अनुभव तथा अलग-अलग आन्तरिक बाह्य उत्तेजक होते है जो उसके संवेग तथा स्मृतियों, विचारों, भावनाओं तथा व्यवहार को प्रभावित करते हैं। प्रत्येक व्यक्ति की प्रकृति अपनी शक्तियों को विशिष्ट प्रकार से संगठित करके उन्हें निर्देशित करती है जिससे वे दूसरेव्यक्ति की प्रवृत्ति से भिन्न हो जाते हैं। यदि यद्यपि शारीरिक रूप से सभी व्यक्ति समान होते हैं परन्तु उनकी शारीरिक, मानसिक, सांवेगिक आदि क्षमताओं में अन्तर होता है। जब तक इन विशेषताओं को अलग-अलग नहीं समझा जायेगा तब तक सेवार्थी समस्या का उचित समाधान ढूँढ़ नहीं सकेगा और ही उचित समायोजन स्थापित कर सकेगा। इससे यह स्पष्ट होता है कि व्यक्ति-व्यक्ति में अन्तर होता है। प्रत्येक सेवार्थी भिन्न विशेषताएँ रखता है। अत: उसकी आवश्यकताएँ भी दूसरों से किसी-न-किसी रूप में भिन्न होती है। अत:वैयक्तिक कार्य सहायता में भी भिन्नता होना अनिवार्य है जिससे व्यक्ति

विशेष की सहायता संभव हो सके और सेवार्थी अपनी योग्यताओं और स्रोतों को समस्यासमाधान के लिए उपयोग में ला सके। प्रत्येक व्यक्ति को यह अधिकार है कि उसको एक व्यक्ति के रूप में समझा जाय न कि मानव प्राणी के रूप में अन्तरों को महत्व दिया जाय। इसी मूलाधार पर वैयक्तिकरण का सिद्धांत आधारित है।

आधुनिक वैयक्तिक सेवाकार्य सेवार्थी केन्द्रित है। यह व्यक्ति विशेष की समस्या पर निर्भर है। निदान तथा उपचार का कार्य अलग-अलग सेवार्थी के लिए अलग-अलग होता है। योजना अलग-अलग बनायी जाती है। व्यक्ति-व्यक्ति से अलग संबंध स्थपित किया जाता है। प्रत्येक सेवार्थी एक व्यक्ति है। प्रत्येक समस्या एक विशिष्ट समस्या है तथा सामाजिक सेवा प्रत्येक सेवार्थी की परिस्थिति के अनुसार होनी चाहिए। समाज कार्य में यद्यपि सामान्य मानव प्रकृति की विशेषताओं काज्ञान प्रदान किया जाता है। साथ ही साथ मानव व्यवहारों के तरीकों को बताया जाता है परन्तु यह वैयक्तिकता पर विशेष बल देता है। इस प्रकार के ज्ञान से वैयक्तिक कार्यकर्ता को विषयगत तथा वस्तुगत विचारों, भावनाओं, समस्याओं तथा कठिनाइयों को समझने में सहायता मिलतीहै।

वैयक्तिकरण सिद्धांत का उपयोग मनोवृत्ति ज्ञान तथा योग्यता पर निर्भर होता है। वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता में निम्नलिखित गुणों के होने पर ही वह इस सिद्धांतका उपयोग सफलतापूर्वक कर सकता है :-

1. **एक खुला और पक्षपातहीन रवैया :-** वैयक्तिक सेवाकार्य में कार्यकर्ता को निजी पक्षपातों और पूर्वाग्रहों से अवगत होना चाहिए। सेवार्थी की समस्या, उसके जीवन स्थितियों के सही-सही आकलन के लिए सेवार्थी को विषयपरक तथा पूर्वानुमानित धारणाओं तथा पूर्वाग्रहों आदि से मुक्त होना आवश्यक है। पूर्वाग्रह विविध श्रेणियों अथवा समूहों से संबंधित हो सकते है जैसे जाति, वर्ग, अपराधी, विवाह-पूर्व या विवाहेतर, संबंधों में संलिप्तलोग आदि घटना को संभालते समय सेवार्थी को निजी भावनाओं, आवश्यकताओं तथा प्रति-अंतरण प्रवृत्तियों के प्रति ईमानदार तथा सजग होना आवश्यक होता है।

2. **मानव व्यवहार का ज्ञान :-** कार्यकर्ता को जटिल मानवीय व्यवहारों, विविध व्यक्तित्व वाले लोगों का सामना करना पड़ता है। इसलिए मानव व्यवहार के तरीकों का ज्ञान होना आवश्यक होता है क्योंकि इसी संदर्भ में सेवार्थी को समझा जाता है तथा सहायता की जाती है। साथ ही व्यावसायिक सहायता पहुँचाने के लिए विज्ञान से प्राप्त व्यवहार का ज्ञान भी अनुभव के साथ सम्मिलन होना चाहिए। वैयक्तिक कार्य के लिए मनोविज्ञान, समाजशास्त्र,मनोचिकित्सा, औषधिशास्त्र तथा दर्शन का ज्ञान आदि की समझ होना अनिवार्य होता है।

3. **सुनने तथा अवलोकन करने की क्षमता :-** कार्यकर्ता में सुनने तथा अवलोकन करने की क्षमता महत्वपूर्ण होनी चाहिए। जितना सेवार्थी को अपनी कहानी बताने के लिए उत्साहित किया जाता है, भावनाओं को स्पष्ट करने की सम्भावना होती है उतना ही ज्ञान कार्यकर्ता प्राप्त करता है। इससे वैयक्तिकरण के सिद्धान्त को लागू करने में वैयक्तिक कार्य की प्रक्रिया के प्रत्येक अवस्था, अवयव, निदान तथा उपचार के लिए सही समय पर सही गति बनाना संभव होता है। सेवार्थी चाहता है कि कोई उसकी समस्या को सुने और वह व्यक्ति निपुण तथा दक्ष होना चाहिए। अतः कार्यकर्ता न केवल सुनने तक ही सीमित होता है बल्कि समझने से भी सम्बन्धित होता है। उसके उन तथ्यों को समझना आवश्यक होता जिन्हें वह अपनी बातों से व्यक्त करता है, सेवार्थी कुछ बताना नहीं चाहता है तथा तथ्यों को तोड़-मरोड़ कर प्रस्तुत करता है। अतः कार्यकर्ता में सेवार्थी के द्वारा बताए गए तथ्यों को सुनने और अवलोकन करने की क्षमता अवश्य होनी चाहिए।

4. **सेवार्थी की गति से चलना :** वैयक्तिक कार्य प्रत्येक सेवार्थी का अवलोकन करता है उसे वही से आरंभ करना चाहिए जहाँ सेवार्थी है। वह उसकी क्षमताओं, योग्यताओं एवं विशेषताओं का ज्ञान प्राप्तकरता है। परन्तु उसके लिए आवश्यक होता है कि वह उसी मानसिक स्तर से कार्य करना प्रारम्भ करे जिस स्तर पर सेवार्थी है। तभी सेवार्थी

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया में भाग तथा संकलन में सहयोग प्रदान करता है, निदान तथा उपचार प्रक्रिया में अपना योगदान देता है। सेवार्थी के साथ चलने से ही कार्यकर्ता सफल हो सकता है तथा सेवार्थी का पूर्ण विश्वास प्राप्त कर सकता है।

5. **सेवार्थी की भावनाओं को समझने की योग्यता :** सेवार्थी की भावनाएँ कार्यकर्ता के अवलोकन का केंद्र बिन्दु होनी चाहिए। यह सेवार्थी की सर्वाधिक व्यक्तिगत विशेषताएँ होती है। एक ही समस्या अलग-अलग व्यक्तियों में अलग-अलग भावनाएं उत्पन्न करती है। वैयक्तिकरण द्वारा इन भावनाओं को जाना जा सकता है, तभी उसी के अनुरूप निदान संभव हो सकते है। वैयक्तिक कार्यकर्ता को सेवार्थी से आत्मीयता स्थापित करना अनिवार्य होता है। उसे सेवार्थी के अनुभवों को समझने की लालसा होनी चाहिए, उसके विचारों को सुने तथा समाधान के तरीकों को उसी की इच्छानुसार निर्धारित करे।

6. **दृष्टिकोण रखने की क्षमता :** वैयक्तिक कार्यकर्ता को भावनात्मक रूप से नियंत्रित होना चाहिए जिससे वह व्यापक दृष्टिकोण से सेवार्थी को समझ सके तथा जिससे वह समस्या का वस्तुनिष्ठ एवं विषयगत तथ्य प्राप्त कर सके। इससे सेवार्थी को घटना का समग्र दृश्य रखने और सहायता संबंध में प्रगति करने में मदद मिलती है। उदाहरण के लिए यौन उत्पीड़न से संबंधित घटनाओं का उल्लेख करते समय यह सम्भावना होती है कि सेवार्थी घटना के बारे में विस्तृत तरीके से बात कर सकें। इस संबंध के अनुभव के बारे में गहन भावनाएँ आदान-प्रदान कर सके। ऐसी स्थिति में समस्याग्रस्त व्यक्ति को उसके 'यहाँ और अब' की भावनाओं पर जोर देना चाहिए और मन में बड़ी तस्वीर रखनी चाहिए। सेवार्थी से अपेक्षा होगी कि वह सेवार्थी के मन पर उसके संबंध पर उत्पीड़न की घटनाओं के प्रभाव, अन्य प्रासंगिक लोगों के साथ उसके संबंधों, तनाव-मुक्ति कुशलताओं आदि का अध्ययन तथा आकलन करे। एक व्यापक दृष्टिकोण होने से वैयक्तिक कार्यकर्ता को सेवार्थी पर उसकी सम्पूर्णता में केन्द्रित करने तथा सेवार्थी को प्रभावित करने वाले मनोवैज्ञानिक सामाजिक चेतन तथा अचेतन कारकों के अन्योन्य क्रिया का विश्लेषण करने में मदद मिलती है।

वैयक्तिकरण के साधन

सामान्यत: वैयक्तिकरण के निम्नलिखित साधन होते है :-

अ) **विवरण में विचारशीलता :-** विस्तृत विचार विमर्श से वैयक्तिकरण के प्रदर्शन में सहायता मिलती हैं। समय का निर्धारण बहुत महत्वपूर्ण कार्य है। सेवार्थी की सुविधानुसार यदि साक्षात्कार का समय निर्धारित होता है तो सेवार्थी को आत्मीयता का आभास होता है। इसके साथ ही साथ वैयक्तिक कार्यकर्ता को अधिक से अधिक विमर्श करना चाहिए जिससे सेवार्थी की सहमति प्राप्त कर सके।

आ) **साक्षात्कारों में गोपनीयता:-** अनेक संस्थाओं में वैयक्तिक कार्य संबंधी साक्षात्कार खुले कार्यालय जगह में किए जाते है। इससे सेवार्थी की निजता भंग होती है साथ ही सेवार्थी के साथ गोपनीयता नहीं हो तो सेवार्थी के मन में डर पैदा होता है इस कारण वह अपनी पूरी बातें खुलकर नहीं बताते हैं इसी कारण सहायता में बाधा निर्माण हो सकती है। साक्षात्कार का स्थान ऐसा होना चाहिए जहाँ पर कार्यकर्ता तथा सेवार्थी के अतिरिक्त कोई न हो तथा शांतिपूर्ण वातावरण हो ताकि सेवार्थी पर पूरा ध्यान केन्द्रित हो जिससे सेवार्थी में कार्यकर्ता के प्रति विश्वास जागृत होगा।

इ) **भेंट करने में ध्यान :-** साक्षात्कार का समय पूर्व निर्धारित होता है तो सेवार्थी का मन बना हुआ होता है कि कार्यकर्ता अमुक समय उसकी समस्या सुनेगा। यदि सेवार्थी को इन्तजार करना पड़ता है या भीड़ के कारण समय कम मिल पाता है तो उसे संतोष नहीं होता है।

ई) साक्षात्कार की तैयारी :- वैयक्तिकरण के लिए सर्वश्रेष्ठ तैयारियों में से एक लिखित अभिलेख की समीक्षा करना होता है। जिससे समस्या संबंधी ध्यान सभी ओर जाता है तो सेवार्थी समझने लगता है कि कार्यकर्ता उसमें रूचि ले रहा है। उससे सेवार्थी अपनी समस्या संबंधी स्फ्ट विचार विमर्श करने का प्रयास करता है।

उ) सेवार्थी को सहायता प्रक्रिया में सम्मिलित करना :- वैयक्तिक कार्य की प्रक्रिया अर्थात अध्ययन, आकलन तथा उपचार में सेवार्थी की क्षमतानुसार उसे शामिल करना सम्मिलित होता है। उसे यह ज्ञान कराना आवश्यक होता है कि उससे जो आँकड़ें एकत्रित किए जा रहे है उनकी क्या आवश्यकता है तथा समस्या के संदर्भ में उनकी क्या उपयोगिता है। उपचार के साधनों को सेवार्थी की स्वीकृति से निर्धारित करना चाहिए। उसे अपना निर्णय करने का अधिकार देना चाहिए इससे सेवार्थी का आत्म-विश्वास जागृत होता है।

ऊ) लचीलापन :- सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में लचीलापन का होना भी वैयक्तिककरण में सहायक होता है। उपचारात्मक उद्देश्यों से सेवार्थी की जरूरतों के अनुरूप संशोधित करने, सेवार्थी की जीवन स्थितियों और समस्याओं के बारे में ज्ञान की आवश्यकता है। वैयक्तिक कार्यकर्ता में यह योग्यता होनी चाहिए कि वह समय और परिस्थिति के अनुसार प्रक्रिया में परिवर्तन कर सकें।

इससे स्पष्ट होता है कि व्यक्ति-व्यक्ति में अन्तर होता है। प्रत्येक सेवार्थी भिन्न विशेषताएं रखता है। अत: उसकी आवश्यकताएँ भी दूसरों से किसी न किसी रूप में भिन्न होती हैं। अत: वैयक्तिक कार्य सहायता में भी भिन्नता होना अनिवार्य है जिससे व्यक्ति विशेष की सहायता संभव हो सके और सेवार्थी अपनी योग्यताओं और स्रोतों को समस्या समाधान के लिए उपयोग में ला सके।

1.2.2 भावनाओं के उद्देश्यपूर्ण प्रकटन का सिद्धांत

मनुष्य एक तार्किक प्राणी है। उसमें ज्ञान का भण्डार है तथा कार्य करने की इच्छा व अनिच्छा होती है। इच्छाएँ या भावनाएँ व्यक्ति की प्रकृति व स्वभाव एक अंग है तथा व्यक्तित्व विकास के लिए इनका स्वास्थ विकास होना आवश्यक होता है। सहायता के आधुनिक व्यवसाय में एक सुनिश्चित भावनात्मक जीवन की महत्ता को प्रमुख रूप में मान्यता प्रदान की जाती है। मनोचिकित्सा और मनोविज्ञान दोनों विज्ञानों में व्यक्तित्व की संरचना में भावनाओं की सामान्य स्वस्थ भूमिका का अध्ययन किया गया है। इन विज्ञानों ने सामाजिक कार्य को मानव प्रगति और विकास के बारे में ज्ञान का एक आयाम दिया है इससे समाजकार्य सहायता प्रक्रिया और अधिक प्रभावी हुई है।

व्यक्ति की मनोवैज्ञानिक मूलभूत आवश्यकता को अन्तर्गत प्रेम, सुरक्षा, प्रस्थिति, भावनाओं का स्पष्टीकरण, उपलब्धि तथा आत्मनिर्भरता के रूप में पहचाना गया है। समूह में कार्य करना, समूह स्वीकृत लेना, समूह के तरीकों को व्यवहार में लाना यह सभी मनोसामाजिक आवश्यकताएँ है। इन आवश्यकताओं का स्तर व्यक्ति-दर-व्यक्ति घटता-बढ़ता रहता है। यदि इन भावनाओं का उद्देश्यपूर्ण प्रगटन नहीं होता है तो निराशा उत्पन्न होती है। सभी निराशा की स्थिति हानिकारक नहीं होती है, लेकिन निराशा के कारण हानिकारक मनोसुरक्षात्मक उपाय प्रयोग होने लगते है तो असामान्य व्यावहारिक प्रतिक्रियाएँ होने लगती है। यद्यपि यह सत्य है कि इन आवश्यकताओं की सीमा प्रत्येक व्यक्ति में भिन्न-भिन्न होती है परन्तु वे सभी मानव मात्र की आवश्यकताएँ है। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के संबंध में आवश्यकता एवं भावनाओं के स्पष्टीकरण पर बल दिया गया है। बीज्टिक का कहना है कि भावनाओं की उद्देश्यपूर्ण अभिव्यक्ति का अर्थ सेवार्थी द्वारा नकारात्मक भावों की अभिव्यक्ति की आवश्यकता की पहचान है।

सेवार्थी की भावनाओं कास्पष्ट प्रकट होना सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के लिए आवश्यक होता है। सेवार्थी की भावनाओं के उद्देश्यपूर्ण प्रकटन के लिए कार्यकर्ता में निम्न मुख्य उद्देश्य होते हैं :-

1. दबाव एवं तनाव कम करना।
2. सेवार्थी की समस्या समझने में सहायता करना।
3. सकारात्मक एवं नकारात्मक कार्य के लिए सेवार्थी को चिन्ता मुक्त करना।
4. समस्या अध्ययन, निदान तथा उपचार के लिए समस्या तथा सेवार्थी दोनों को समझना।
5. सेवार्थी की समस्या के प्रति दृष्टिकोण का पता लगाना।
6. वैयक्तिक कार्यकर्ता तथा सेवार्थी में मनोवैज्ञानिक संबंधस्थापित करना।
7. नकारात्मक भावनाओं को ज्ञात करना जिससे सेवार्थी में ज्ञान विकसित हो सकें।

भावनाओं की उद्देश्यपूर्ण की सीमाएँ निम्नानुसार है :

1. संस्था अपने उद्देश्य के अनुसार भावनाओं का स्पष्टीकरण चाहती है। संस्था की कार्य प्रणाली भावनाओं की अभिव्यक्ति को उन भावनाओं तक सीमित करती है जिनका उपचार संस्थाके भीतर किया जाता है।
2. कार्यकर्ता को सेवार्थी की अपरिपक्व भावनाओं को समझना आवश्यक होता है। लेकिन कार्यकर्ता पर काम का भार ज्यादा होने से प्रत्येक घटना पर ध्यान देने का समय निर्धारित होता है। साक्षात्कार में सेवार्थी के गहरी भावनाओं की अभिव्यक्ति के लिए पर्याप्त समय नहीं हो सकता है।
3. सेवार्थी की उग्रात्मक भावनाओं को जानना वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए आवश्यक होता है परन्तु संस्था अथवा कार्यकर्ता के प्रति उग्रात्मक व्यवहार संबंधको विघटित कर देता है अत: इसे मान्यता नहीं देनी चाहिए।
4. वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी की भावनाओं का आदर करता है परन्तुउनके सकारात्मक परिवर्तन पर भी बल देता है।

भावनाओं की उद्देश्यपूर्ण अभिव्यक्ति का प्रदर्शन: वैयक्तिक कार्य की एक अनिवार्यता यह है कि सेवार्थी के लिए ऐसा वातावरण निर्माण करे जिससे सेवार्थी को उसकी भावनाएँ स्वतंत्रतापूर्वक व्यक्त करने के लिए प्रोत्साहन मिले, उसे उसका भरोसा और विश्वास भी प्राप्त करना होता है। सेवार्थी की सहायता करने के साथ ही वैयक्तिक कार्य की वास्तविक इच्छा को सेवार्थी तक संप्रेषित करना होता है। भावनाओं की उद्देश्यपूर्ण अभिव्यक्ति के लिए एक उन्मुक्त वातावरण की निर्मिति अनिवार्य है। ऐसा वातावरण निर्माण करने के लिए निम्न तरीकों उपयोग किया जा सकता है -

- **मुक्त अभिवृत्ति :-** वैयक्तिक कार्यकर्ता को मुक्त मनोस्थिति तथा किसी भी पूर्वाग्रह से मुक्तहोना चाहिए जिससे सेवार्थी पर पूरा ध्यान केन्द्रित कर सके। साक्षात्कार करते समय में स्थान ऐसा हो जो सेवार्थी को आरामदायक अनुभव करा सकें, ताकि वह अपनी भावनाओं को उजागर कर सके, साथ ही समस्या बताने के लिए सेवार्थी को प्रोत्साहित कर सके ।
- **तैयारी:-** साक्षात्कार के पहले कार्यकर्ता को पिछले केस रिकॉर्ड का अध्ययन करना चाहिए ताकि याददाश्त ताजा होगी और सेवार्थी के साथ साक्षात्कार का नियोजन तैयार होगा।
- **सुनना :-** सेवार्थी द्वारा भावनाओं की उद्देश्यपूर्ण अभिव्यक्ति को कार्यकर्ता द्वारा ध्यानपूर्वक सुनने पर गुणवत्ता निर्भर करती है। सेवार्थी को सुनते समय उत्साहपूर्ण टिप्पणियाँ करके, उपयुक्त सवाल करके, उसके जवाब ध्यानपूर्वक सुनकर, चेहरे के भावों के जरिए रूचि दर्शाकर, कार्यकर्त्ता सेवार्थी को उत्साहित कर सकता है ।

➢ **प्रगति की गति :-** प्रत्येक साक्षात्कार में कार्यकर्ता को अपने लक्ष्य की दिशा में आगे बढ़ते हुए सेवार्थी की सुधार के प्रति हो रही गति का आभास होना आवश्यक होता है, ताकि समस्या सुलझाने के लिए सेवार्थी अपनी भावनाएँ व्यक्त करेगा तथा इच्छा को परिलक्षित करेगा।

➢ **यथार्थपरक होना :-** वैयक्तिक कार्यकर्ता को यथार्थपरक आश्वासन देना, चाहिए तथा सेवार्थी द्वारा भावनाओं के अवलोकन में बहुत शीघ्र या बहुत अधिक विश्लेषण करने से बचना चाहिए।

भावनाओं की उद्देश्यपूर्ण अभिव्यक्ति का सिद्धांत वैयक्तिक कार्य में अध्ययन तथा निदान में सहायक होता है। भावनाओं की उद्देश्यपूर्ण अभिव्यक्ति से वैयक्तिक कार्य को अध्ययन के लिए अमूल्य सामग्री प्राप्त करने तथा सेवार्थी की यथार्थ परक समझ और सम्पूर्णता में उसकी प्रगति में सहायता मिलती है। इनसे समस्या को समझने और इसके समाधान की दिशा में काम करने में मदद मिलती है।

1.2.3 नियंत्रित भावनात्मक सम्मिलन का सिद्धांत

प्रत्येक सम्प्रेषण एक द्विमुखी प्रक्रिया होती है । जब एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति से कुछ कहता है तो उससे भी प्रत्युत्तर चाहता है । यदि वह व्यक्ति कोई प्रत्युत्तर नहीं करता है तो सम्प्रेषण की अरूचि प्रकट होती है फलत: संचार प्रक्रिया काम नहीं करती है। सामान्य रूप से सम्प्रेषण की विषयवस्तु को तीन श्रेणियों में वर्गीकृत कर सकते है -

➢ केवल विचार

➢ केवल भावनाएँ

➢ विचार और भावनाएँ

जब व्यक्ति स्टेशन पर जाकर पूछताछ खिड़की पर किसी गाड़ी के जाने का समय पूछता है तो इसका तात्पर्य वह केवल विचार सम्प्रेषित कर रहा है। वह केवल सूचना प्राप्त करना चाहता है तथा वास्तविक तथ्यों की आशा करता है। दूसरी ओर जब एक किशोरवय युवती, जिसका बलात्कार हुआ है यह पता चलता है तो वह गर्भवती है तो वह अपनी मित्र से अपनी भावनाएँ आदान-प्रदान करती है, मुझे नहीं पता इस दुनिया का सामना मैं कैसे करूंगी, तो वह अपनी भावनाएँ सम्प्रेषित कर रही है। जब पत्नी या पति की मृत्यु पर किसी संबंधी से दुख-दर्द बाँटना है, तब ऐसे प्रक्रिया में केवल उसकी भाव- प्रतिक्रिया उपयुक्त होती है । वैयक्तिक समाजकार्य में सम्प्रेषण की विषय वस्तु प्राय: विचार और भावनाशील मिश्रण होता है। विषय वस्तु की प्रकृति सेवार्थी की समस्या, संस्था के कार्य, सेवार्थी की आवश्यकताएँ तथा भावनाएँ, साक्षात्कार से सेवार्थी के परिवर्तित होने वाले विचार एवं धारणाएँ, वैयक्तिक कार्यकर्ता का उद्देश्य, अध्ययन, निदान तथा उपचार का रूप आदि पर निर्भर करती है।

सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता को विचार तथा भावना के सम्प्रेषण के दोनों स्तरों पर निपुणता की आवश्यकता होती है जो विषयवस्तु पर आधारित होता है। उस समय सहायता को प्रभावपूर्ण बनाने के लिए वैयक्तिक कार्यकर्ता को संस्था के तरीकों, नीतियों तथा समुदाय में उपलब्ध अन्य शास्त्रों का ज्ञान होना चाहिए । जब भावना प्रधान समस्या होती है और वैयक्तिक कार्यकर्ता सहायता प्रदान करना चाहता है तब ऐसी स्थिति में उसे सेवार्थी की भावनाओं के प्रत्युत्तर में निपुण होना चाहिए । वैयक्तिक समाजकार्य की यह निपुणता महत्वपूर्ण सबसे महत्वपूर्ण निपुणता है।

बीस्टिक के अनुसार वैयक्तिक कार्य संबंध मेंनियंत्रित भावनात्मक सम्मिलन का तत्व वैयक्तिक कार्य की सेवार्थी की भावनाओं के प्रति संवेदनशीलता तथा उनके अर्थ की समझ, सेवार्थी की भावनाओं के प्रति उद्देश्यपूर्ण, उपयुक्त प्रतिक्रिया होती है । नियंत्रित भावनात्मक सम्मिलन के प्रदर्शन में तीन तत्व होते है -

- संवेदनशीलता
- बोध/समझ
- प्रत्युत्तर

सेवार्थी के बारे में समझने के लिए मौखिक अभिव्यक्ति करते समय उसकी ओर से तथ्यपरकता के साथ-साथ भावनात्मक सूचना इकट्ठा करने के उद्देश्यसे सेवार्थी की प्रतिक्रिया में कौशल परिलक्षित होना चाहिए। इससे सेवार्थी अपनी कठिनाई को उचित प्रकार से समझ सके तथा अहं को दृढ़कर समाधान का प्रयास कर सके।

1.2.4 स्वीकृति का सिद्धान्त

स्वीकृति समाजकार्य में सबसे अधिक इस्तेमाल किया जाने वाला शब्द है। प्रत्येक समाज कार्यकर्ता इस शब्द के महत्व से अवगत होता है तथा वैयक्तिक समाजकार्य में जहाँ पर कार्यकर्ता की सफलता संबंधकी प्रकृति पर निर्भर है स्वीकृति सिद्धांत का विशेष महत्व है। समाजकार्य में सेवार्थी जैसा है उसे, उस रूप में, अपनी शक्तियों तथा सीमाओं के साथ, सम्भावनाओं तथा दुर्बलताओं,सकारात्मक तथा नकारात्मक भावनाओं के साथ स्वीकार करने के लिए मार्गदर्शित करती है। समाज कार्य में स्वीकृति को जीवन की गुणवत्ता, पेशेवर अभिवृत्ति, केंद्रीय गत्यात्मकता तथा एक सिद्धांतसे संबंद्ध किया जाता है। समाजकार्य में स्वीकृति शब्द को स्पष्ट करने का प्रयास कुछ विद्वानों ने किया है वे निम्न प्रकार से है।

रेनोल्ड, वेदथा सी के अनुसार-*जब हम सेवार्थी को जैसा है, वैसा समझ लेते हैं तथा मानव साथी के रूप में उनका सम्मान करते है तो हम सेवार्थी को स्वीकृति प्रदान करते है।*

क्रुस हेरथा के अनुसार - *वैयक्तिक सेवाकार्य व्यक्ति को जैसा है, वैसा स्वीकार करता है, वह बिना पूर्वाग्रह के स्वीकृति देता है। यह मित्रतावश नहीं बल्कि व्यावसायिक उद्देश्य के कारण ऐसा करता है। वह सहानुभूति स्वीकृति प्रेम आदि प्रदर्शित करता है।*

वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी को जैसा है, वैसा ही समझने का प्रयास करता है। वही प्रत्यक्षीकृत करना चाहता है तथा उन्हीं गुणों को समझना चाहना है। इसी आधार पर वह सेवार्थी के साथ संबंध स्थापित करता है। इससे तात्पर्य है कि सेवार्थी में वास्तविकता का जितना विघटन हो, सेवार्थी का प्रत्यक्षीकरण भिन्न हो तथा मूल्यों में कितना भी अन्तर क्यों न हो, हम उसे वैसा ही स्वीकार करते है जैसा वह अपने को प्रदर्शित करता है। इससे यह तात्पर्य नहीं कि सेवार्थी में सुधार या परिवर्तन की आशा नहीं जाती है बल्कि इसका तात्पर्य यह होता है कि सहायता की कला स्वीकृति तत्व पर आधारित है और वहीं से प्रारंभ की जाय तो विशेष लाभकारी सिद्ध होगी। समाज कार्य का दृढ़ विश्वास है कि सेवार्थी के स्तर से ही कार्य प्रारंभ होना चाहिए जिससे सफलता प्रत्येक स्तर पर मिलती है। इस अर्थ में स्वीकृति व्यावसायिक मनोवृत्ति का एक सिद्धांत है। स्वीकृति के निम्न लिखित अंग है-

1. सम्मान करना (Respecting)
2. प्रेम करना (Loving)
3. चिकित्सात्मक समझ (Therapeutic Understanding)
4. प्रत्यक्षीकरण (Perception)
5. सहायता (Helping)
6. प्राप्त करना (Receiving)

स्वीकृत क्रिया तीन प्रकार की होती है -

1. प्रत्यक्षीकरण
2. उपचारात्मक समक्ष
3. अभि-स्वीकृति

सेवार्थी की स्वीकृति का तात्पर्य निम्नलिखित बातों से है:

1. मानव के रूप में उसकी एकता, क्षमता, योग्यता में विश्वास।
2. व्यक्ति के रूप में जैसा है वैसा तथा सीमाओं सहित स्वीकृति।
3. मनोवृत्ति तथा व्यवहार असहयोगपूर्ण होने पर भी उसको स्वीकार करना।
4. उसकी वास्तविक क्षमताओं को स्वीकार करना।
5. सेवार्थी के रूप में उसे मनाना तथा अपनी भावनाओं एवंरूचियों पर नियन्त्रण लगाना।
6. सकारात्मक तथा नकारात्मक भावनाओं कीस्वीकृति।

स्वीकृति सिद्धांत की **सीमाएँ**

- मानव व्यवहार की सीमित जानकारी।
- प्रति संक्रमण।
- वैयक्तिक कार्य का सेवार्थी की स्थिति के बारे में निर्णायक हो जाना।
- स्वीकृति तथा मंजूरी के बीच भ्रम
- सेवार्थी के लिए सम्मान में कमी।

1.2.5 अनिर्णायक मनोवृत्ति का सिद्धांत

समाज कार्य की यह दृढ़ धारणा है कि व्यक्ति में आत्म निश्चय की अन्तर्भूत क्षमता होती है। इसी प्रत्यय के आधार पर वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी को अपना मार्ग स्वयं निश्चित करने के लिए प्रोत्साहित करता है। सेवार्थी को अपनी रूचि के अनुसार वैयक्तिक समाज कार्य प्रक्रिया में भाग लेने की पूरी स्वतन्त्रता होती है। उसके अधिकारों तथा आवश्यकताओं को महत्वदिया जाता है। कार्यकर्ता सेवार्थी की आत्म निदर्शक क्षमता को तीव्र करता है तथा संस्था में उपलब्ध साधनों का ज्ञान कराता है। वैयक्तिक समाज कार्य संबंध का यह विशिष्ट गुण है। कार्यकर्ता इसकी मनोवृत्ति को अपनाता है। इस मनोवृत्ति के आधार वैयक्तिक सेवाकार्य का दर्शन है कि व्यक्ति की समस्या उत्पन्न करने में कोई दोष नहीं है या वह अपराधी नहीं है बल्कि परिस्थितियाँ इसके लिए उत्तरदायी हैं। यह व्यक्ति की मनोवृत्ति, स्तर तथा क्रिया-प्रतिक्रिया के कार्यों को महत्व देता है।

'निर्णय' का तात्पर्य व्यक्ति को किसी कार्य के लिए उत्तरदायी या उसकी अज्ञानता को निश्चित करने से होता है। यह एक प्रक्रिया है जिसके द्वारा सेवार्थी को आरोपित करना तथा उसे उसके जीवन की समस्याएँ उत्पन्न करने के लिए जिम्मेदार ठहराना होता है। जैसे एक महिला तनाव व हताशा के लक्षण दर्शाती अपनी बेटी के लिए सहायता मांगने के लिए एक बाल मार्गदर्शक क्लिनिक से सम्पर्क करती है। इस मामले में निर्णायक होने का अर्थ माँ पर बेटी की स्थिति के लिए आरोप लगाना होगा। वैयक्तिक सेवाकार्य मे भी निर्णय का यह अर्थ लिया जाता है। अर्थात सेवार्थी पर दोषरोपण मौखिक या अन्य किसी प्रकार से करना जिससे वह अपनी समस्या के लिए स्वयं सहायता कर सके। सेवार्थी की सहायता करने में यद्यपि उसकी असफलताओं तथा कमियों को जाननाआवश्यक होता है। सेवार्थी की

सहायता करने, समुदाय के स्त्रोतों का उपयोग करने, आन्तरिक क्षमताओं में समस्यासमाधान के लिए वृद्धि करने, उचित समायोजन प्राप्त करने, व्यक्तित्व का विकास वृद्धि करने के लिए वैयक्तिक कार्यकर्ता को सेवार्थी तथा उसकी समस्या दोनों समझना होता है । सहायता को प्रभावपूर्ण बनाने के लिए आवश्यक होता है कि वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या के कारणों को जाने इस प्रक्रिया में वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी पर न तो दोषारोषण करता है न ही उसे अपराधी बताता है और न ही उसे समस्या उत्पन्न करने का कारक निश्चित करना है।

1.2.6 सेवार्थी आत्मनिश्चय का सिद्धांत

समाज कार्य के व्यवसाय का एक सबसे ठोस विश्वास यह है कि व्यक्ति में आत्म-निश्चिय की अन्तर्निहित क्षमता होती है । वैयक्तिक कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी की स्वतंत्रता का जानबूझकर उल्लंघन करने को गैर-पेशेवर समझा जाता है , क्योंकि यह सेवार्थी के प्राकृतिक अधिकार का हनन करता है और वैयक्तिक कार्य उपचार को बाधित करता है । बीस्टिक ने आत्म-निश्चित के सिद्धांत को बताते हुए कहा कि *''आत्म निश्चय का सिद्धांत वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया में सेवार्थी की अपनी पसंदों तथा निर्णयों को करने की स्वतंत्रता के अधिकार तथा आवश्यकता की व्यावहारिक पहचान करता है । कार्यकर्ता का कर्तव्य है कि वह इस अधिकार का सम्मान करे, उसकी जरूरतों की पहचाने, सेवार्थी की सहायता के द्वारा आत्म-निर्देशन की उसकी क्षमता को प्रोत्साहित और सहायता करता है जिससे सेवार्थी समुदाय तथा अपने स्वयं के व्यक्तित्व के उपलब्ध तथा समुचित संसाधनों को देखकर उपयोग करें । ताकि सेवार्थी का आत्म-निश्चय का अधिकार, सेवार्थी की सकारात्मक तथा रचनात्मक निर्णय क्षमता, नागरिक तथा नैतिक कानून के ढाँचा प्रणाली तथा संस्था की कार्य प्रणाली द्वारा सीमित हो जाता है।''*

प्रत्येक मानव की तरह सेवार्थी को भी अपनी क्षमता का विकास करने का अधिकार होता है । उसका अपने उद्देश्यों को पूरा करने का उत्तरदायित्व के साथ अधिकार जुड़ा होता है अत: सेवार्थी को अपना मार्ग चुनने तथा उद्देश्य प्राप्त करने के साधन निश्चित करने का अधिकार भी होता है । सेवार्थी यद्यपि परेशान, हताश तथा हतोत्साही होता है परन्तु वह अपनी स्वतंत्रता तथा अधिकार नहीं खोना चाहता है । वह संस्था में सहायता तथा सहयोग के लिए आता है। वह वैयक्तिक कार्यकर्ता को सहायता प्रदान करने वाला तथा समस्या समाधान करने की विधि बनाने वाला मानता है । कार्यकर्ता से आशा करना है कि समस्या समाधान के साधन तथा स्रोत बताए, उसकी क्षमता में ज्ञान प्रदान करके सहायता करे । सामाजिक उत्तरदायित्व सांवेगिक समायोजन तथा व्यक्तित्व विकास तभी होता है जब व्यक्ति को अपना निर्णय लेने तथा विकल्प चुनने की स्वतंत्रता होती है । वैयक्तिक कार्यकर्ता इस तथ्य को पूरी तरह से समझता है तथा सेवार्थी को अपना निर्णय लेने की स्वतंत्रता देता है ।

आत्म निर्णय लेने की सीमाएँ :

आत्म निश्चय के सिद्धांत का कोई महत्व नहीं रह जाता है यदि सेवार्थी के इस अधिकार की सीमा निश्चित न की जाय -

1) सकारात्मक तथा रचनात्मक निर्णय करने की सेवार्थी की क्षमता:- कोई भी सिद्धांत सभी व्यक्तियों पर एक साथ उपयोग नहीं किया जा सकता है । कार्यकर्ता प्रत्येक का वैयक्तिकरण करके प्रत्येक की क्षमता का अनुमान लगाता है । क्योंकि प्रत्येक व्यक्ति की निर्णय लेने की शक्ति अलग-अलग होती है । जैसे एक मानसिक रूप से अक्षम बालक व्यावसायिक गतिविधि आरंभ करने से संबंधित निर्णय नहीं ले पाता। इन मामलों में कार्यकर्ता को अनुपयुक्त निर्णय लेने से बचाने के उद्देश्य से मुख्य भूमिका धारण करनी पडेगी।

2) कानून द्वारा सीमा का निश्चय :- समुदाय व समाज के कानून भी सेवार्थी के आत्मनिर्णय की सीमा को निश्चित करते है। कानून के अनुसार ही उसे अपना निर्णय लेना होता है।

3) नैतिक कानून द्वारा सीमा का निश्चय :- नैतिक मूल्यों के अनुसार ही वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी को निर्णय लेने के लिए प्रोत्साहित करता है। सामान्यत: स्वीकृत नैतिक कानून चोरी, अपहरण, हत्या आदि जैसे अनुपयुक्तव्यवहारों से संबंधित हो सकते है।

4) संस्था के कार्यों द्वारा सीमा का निश्चित :- प्रत्येक संस्था के अपने नैतिक मूल्य, क्रियाकलाप, पात्रता मापदंड तथा कार्यक्षेत्र होते है। सेवार्थी को इसका सम्मान करना और संस्था के कार्यो के रूपरेखा के भीतर रहकर निर्णय लेना पड़ता है।

1.2.7 गोपनीयता का सिद्धांत

समाजकार्य में मानव जीवन के विभिन्न पहलुओं में विभिन्न तरीको उपयोग में लाते है। जीवन के बहुत से पहलू ऐसे होते है जिनमें व्यक्ति बहुत ही गोपनीयता रखता है। गोपनीयता सिद्धांत को दो रूपों में देखा जा सकता है-

- व्यावसायिक आचार संहिता के रूप में।
- वैयक्तिक सेवा कार्य संबंधके तत्व के रूप में।

गोपनीयता का अर्थ , सेवार्थी की उन गोपनीय सूचनाओं से है जो वह कार्यकर्ता से बताता है, उन्हें गोपनीय रखने से है। यह सेवार्थी के मूल अधिकार से सम्बन्धित है साथ ही वैयक्तिक कार्यकर्ता का उत्तरदायित्व है तथा वैयक्तिक सेवाकार्य का मूलाधार है।

जब सेवार्थी संस्था में आता है तो यह समझकर आता है कि वैयक्तिक कार्यकर्ता को अनेक गोपनीय बातेंबतानी हैं परन्तु यह भी चाहता है कि उसकी बातों को अन्य लोग न जाने क्योंकि ऐसा होने से उसकी मानहानि होगी तथा वैयक्तिक भावनाओं को ठेस पहुँचती है। इसीलिए पहले वह गोपनीय बातें नहीं बताता है। जब उसे विश्वास हो जाता है तो वह गोपनीय तथ्यों को स्पष्ट करता है। इनकी अभिव्यक्ति के बिना सेवार्थी द्वंद के समाधान में सहायता की आशा नहीं कर सकता। यह सूचना बहुत निजी हो सकती है। सेवार्थी को अनैतिक तथा सामाजिक दृष्टि से अनभिज्ञ व्यवहारों से संभव हो, और यदि लोगों को पता चल जाए तो सेवार्थी की सामाजिक छवि धूमिल हो सकती है इसलिए वैयक्तिक कार्य द्वारा गोपनीयता के सिद्धांत का अभ्यास आवश्यक है।

सामाजिक कार्यकर्ता का नैतिक उत्तरदायित्व :

गोपनीय सूचना के तीन श्रेणियाँ बताई है-

1) नैसर्गिक गोपनीयता
2) प्रतिज्ञात्मक गोपनीयता
3) समझौतात्मक गोपनीयता

वैयक्तिक कार्य संबंध में ये तीनों प्रकार के गोपनीयता शामिल होते है। सदैव एक मान्यता है कि वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी की गोपनीयता को रखने को बाध्य होगा। यद्यपि कार्यकर्ता को संस्था के ढाँचे में रहकर कार्य करना होता है। सेवार्थी द्वारा प्रदान की गई सूचना अकेले सेवार्थी के पास नहीं रहती बल्कि संस्था में रहती है। संस्था में सभी लोग सेवार्थी की गोपनीयता की रक्षा के लिए बाध्य होंगे।

1.3 सारांश

प्रस्तुत इकाई में वैयक्तिक सेवा कार्य के सिद्धांतों का विवरण दिया गया है जिसमें वैयक्तिक सेवाकार्य तथा सेवार्थी का संबंध सर्वोच्च महत्ता का होता है। वैयक्तिक सेवाकार्य संबंध में कार्यकर्ता एक पेशेवर मददगार की भूमिका में होता है तो सेवार्थी वह व्यक्ति होता जिसको मदद की जरूरत होती है। उपर्युक्त सिद्धांत वैयक्तिक सेवा कार्य को प्रभावकारी बनाते है तथा कार्यकर्ता इन सिद्धांतों का पालन कर अपनी भूमिका पूरी करने में पूर्ण सफल होता है। इन सिद्धांतों को जानना तथा व्यवहार में लाना वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए आवश्यक होता है। यह सिद्धांत कार्यकर्ता को सेवार्थी की सहायता में मार्गदर्शन एवं निर्देश देता है। इन सिद्धांतों की विशेषताएँ अथवा तत्वों में भी कहा जाता है क्योंकि ये प्रत्येक अच्छे वैयक्तिक कार्य संबंध में मौजूद होते है और संबंध का संरचनात्मक हिस्सा होते है। जिससे समस्या के वांछित लक्ष्य तक पहुँचा जा सके।

1.4 बोध प्रश्न

प्रश्न 01. वैयक्तिक समाज कार्य में सेवार्थी के समक्ष भावनाओं की उद्देश्यअभिव्यक्ति के सिद्धांत को कैसे प्रदर्शित करता है?

प्रश्न 02. वैयक्तिक समाज कार्य में सिद्धांतों के उपयोग पर अपने विचार व्यक्त करें।

प्रश्न 03. वैयक्तिकरण तथा भावनाओं उद्देश्यपूर्ण प्रकटन के सिद्धांतों का विस्तृत वर्णन करें।

प्रश्न 04. वैयक्तिक समाजकार्य में अनिर्णायक मनोवृत्ति का सिद्धांत की भूमिका को स्पष्ट करें।

प्रश्न 05. निम्नलिखित पर टिप्पणी लिखिए:

1. स्वीकृति का सिद्धांत
2. गोपनीयता का सिद्धांत

प्रश्न 06. वैयक्तिक सेवा कार्य के नियंत्रित भावनात्मक सम्मिलन का सिद्धांत उदाहरण सहित स्पष्ट करें।

1.5 संन्दर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

- मिश्र, डॉ. पी.डी. (2008). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य*. लखनऊ: उत्तर प्रदेश हिंदी संस्थान।
- बीस्टिक, एफ.पी. (1957) .*केस वर्क रिलेशनशिप*. लंदन: अनविन हाइमन लिमिटेड।
- ग्रेस,मैथ्यू. (1922) .*एन इंट्रोडक्शन टू सोशल केस वर्क*. मुंबई: टी, आई, एस, एस,
- पर्लमैंन,एच. (1957) .*सोशल केस वर्क*. शिकागो: युनिवर्सिटी ऑफ शिकागो प्रैस,
- उपाध्याय, आर. के. (2008). *सोशल केस वर्क ए थेरेपिस्ट एप्रोच*. लखनऊ: रावत प्रकाशन।
- डेविडसन, ई.एच.(1970). *सोशल केस वर्क*. बाल्टीमोर: विलियम्स एण्ड विलियम्स कंपनी।

इकाई – 2 सहायता करने की सहायक तकनीकें

इकाई की रूपरेखा

2.0 उद्देश्य
2.1 प्रस्तावना
2.2 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में सेवार्थी की सहायता करने की तकनीक-
2.2.1 स्वीकार्यता की तकनीक
2.2.2 संसाधन को गतिमान बनाना
2.2.3 परामर्श
2.2.4 सहायक के रूप में
2.2.5 भावों की अभिव्यक्ति को आसान बनाना
2.2.6 गहन भावों को संबद्ध करना
2.2.7 आत्मविश्वास जगाने और निर्मित करने की तकनीक
2.2.8 संचार कौशल
2.2.9 प्रोत्साहन और पुन: आश्वासन
2.2.10 सेवार्थी के साथ होना
2.2.11 पैरवी
2.2.12 भौतिक सहायता उपलब्ध कराना और जुटाना
2.2.13 जानकारी और सूचना का संवर्धन
2.3 सारांश
2.4 बोध प्रश्न
2.5 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

ज्ञान शांति मैत्री

2.0 उद्देश्य -

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप -

- सेवार्थी की सहायता करने के लिए वैयक्तिक कार्य में प्रयुक्त तकनीक की अवधारणा की जानकारी प्राप्त कर सकेंगे।
- वैयक्तिक कार्य में प्रयुक्त विभिन्न तकनीकों का वर्णन कर सकेंगे।

2.1 प्रस्तावना

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य एक कला है जिसमें मानवीय संबंधों के विज्ञान के ज्ञान और संबंधों में निपुणता का उपयोग इस दृष्टि से किया जाता है कि व्यक्ति में उसकी योग्यताओं और समुदाय में साधनों को गतिमान किया जाए जिससे सेवार्थी और उसके पर्यावरण के कुछ या समस्त भागों के बीच उच्चतर समायोजन स्थापित हो सके । कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी के परिप्रेक्ष्य में यह प्रयास किया जाता है कि किस प्रकार से किन-किन प्रविधियों एवं तकनीकों से वह सेवार्थी के साथ मिलकर कार्य कर सके जिससे वैयक्तिक सेवाकार्य के प्रमुख दो लक्ष्यों- *प्रथम*, सेवार्थी

को इस प्रकार से सहायता करना जब वह एकाकीपन महसूस कर रहा हो और समाज में अपना समायोजन स्थापित नहीं कर पा रहा हो और *द्वितीय* यह कि सेवार्थी के अहं के कार्यप्रणाली का संवर्धन जिससे वह अपने जीवन और समस्याओं से निपटने के लिए अधिक योग्यता के साथ आगे बढ़े को प्राप्त किया जा सके। इन्हीं दो प्रमुख उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु कार्यकर्ता द्वारा कुछ तकनीकों का प्रयोग किया जाता है जो सेवार्थी की सहायता करने में सहायक होती है। इस इकाई में मुख्य रूप से सहायता करने की तकनीकों पर केंद्रित प्रमुख तेरह बिंदुओं पर चर्चा की गई है एवं विषय पर स्पष्टता के लिए समुचित उदाहरणों का भी उल्लेख किया गया है।

2.2 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में सेवार्थी की सहायता करने की तकनीक-

सामाजिक वैयक्तिक कार्य में सहायता करने के उपक्रम सेवार्थी और सेवाकर्ता के मध्य होता है। यह एक महत्वपूर्ण प्रक्रियायुक्त चरणबद्ध प्रणाली के रूप में भी देखी जा सकती है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य में निम्नलिखित तकनीकों को प्रमुखतः देखा जा सकता है और उन्हें प्रयोग में भी लाया जा सकता है

2.2.1 स्वीकार्यता की तकनीक –

रेनोल्ड, वेरथा सी (1932), द्वारा दी गई परिभाषा में यह कहा गया कि वैयक्तिक सेवा कार्य में जब हम सेवार्थी को जैसा है, वैसा समझ लेते हैं तथा मानव साथी के रूप में उसका सम्मान करते हैं तो हम सेवार्थी को स्वीकृति प्रदान करते हैं। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में कार्यकर्ता द्वारा यह प्रयास किया जाता है कि सेवार्थी जैसा हो, उसे वैसा ही स्वीकार किया जाय जिससे सेवार्थी यह महसूस करता है कि वह सामाजिक कार्य की संस्था में स्वीकार्य है और वैयक्तिक कार्यकर्ता द्वारा स्वीकार्यता का सम्प्रेषण उसके द्वारा प्रयोग किये गए शब्दों में दिखाई देता है जिससे सेवार्थी को यह आभास हो जाता है कि वह संस्था एवं कार्यकर्ता द्वारा स्वीकार कर लिया गया है। कार्यकर्ता द्वारा स्वीकार्यता तब तक बनी रहनी चाहिए जब तक कि वह संस्था का सदस्य बना रहता है एवं उसकी समस्या का कोई उचित समाधान नहीं निकल पाता है। कुछ सेवार्थियों की स्वीकार्यता आसान होती है जैसे – कोई सेवार्थी अधिक कठिनाईयों को महसूस कर रहा है तो वह स्वयं ही स्वीकार्यता प्रदान कर देता है किंतु कुछ सेवार्थी ऐसे होते है जो कि खुद कर्ता होते हैं और अपने साथ-साथ दूसरों के जीवन में दुख लाते हैं। ऐसे व्यक्तियों के लिए स्वीकार्यता अधिक महत्वपूर्ण होती है, क्योंकि यह समझना आवश्यक होता है कि वे कौन से कारण है जो इस समस्या का कारण बने है। वैयक्तिक सेवा कार्य में स्वीकृति के कुछ विशिष्ट अंग बताए है जैसे- सम्मान करना, प्रेम करना, चिकित्सात्मक समझ, प्रत्यक्षीकरण, सहायता एवं प्राप्त करना। अतः स्वीकार्यता तकनीक के माध्यम से कार्यकर्ता द्वारा यह प्रयास किया जाता है कि वह सेवार्थी को उचित रूप से स्वीकार करें जिससे उसकी समस्या का निदान संभव हो सके।

2.2.2 संसाधन को गतिमान बनाना-

सामाजिक वैयक्तिक कार्य के अंतर्गत व्यक्ति और समाज के बीच अन्योनाश्रित संबंध होता है तथा दोनों ही परस्पर प्रगति के लिए अग्रसर होते हैं। व्यक्ति अपने और समाज के लिए उन्नति तथा संसाधन का उपयोग करता हुआ समाज के संसाधनों का उपयोग करता है। जिसका संबंध उसकी बेहतरी के लिए होता है। समाज में उपलब्ध अधिकांशतः साधन सेवार्थी को बदलने के लिए प्रयोग किए जा सकते हैं। सामाजिक वैयक्तिक कार्य करने वाले कार्यकर्ता की यह जिम्मेदारी होती है कि वह इन साधनों को गतिमान कर इनका वैज्ञानिक पद्धति से कुशलतम प्रयोग कर सेवार्थी की समस्या के समाधान में साधक बन सकें जिससे उसकी समस्या का सही रूप से समाधान प्रस्तुत हो सके। संसाधनों को गतिमान बनाने से तात्पर्य यह है कि सेवार्थी के आस-पास एवं कार्यकर्ता की पहुँच तक जो भी

समस्या समाधान के लिए उचित साधन जैसे- सामाजिक वातावरण, पर्यावरण,स्थान, संस्थान, स्कूल इत्यादि हो उसका प्रयोग कार्यकर्ता द्वारा बड़ी ही सावधानी के साथ किया जाए जिससे सेवार्थी उचित समायोजन स्थापित कर सके। वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी की कठिनाइयों एवं बाधाओं का भलीभाँति विश्लेषण और मूल्यांकन करता है। वहीं यह भी सुनिश्चित करता है कि इसका उपचार अथवा हल किस प्रकार से संभव है तथा समाज में उपलब्ध संसाधनों का उचित प्रयोग किस प्रकार से हो सकता है। इस प्रकार से वैयक्तिक सेवा करने वाले कार्यकर्ता संसाधनों की उपलब्धता तथा युक्तिशील प्रयोग को गतिमान बनाकर उनकी महत्ता निर्मित की जाती है। सेवार्थी की समस्याओं को केंद्रित करते हुए वैज्ञानिक पद्धति का प्रयोग करके उसके लिए एक मार्गदर्शक का काम करता है। इस प्रकार सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में यह तकनीक बडी ही महत्वपूर्ण साबित होती है।

2.2.3. परामर्श की तकनीक -

परामर्श एक कला एवं विज्ञान दोनों हैं। इसके लिए कार्यकर्ता में आवश्क है कि उसमें विषय वस्तु के ज्ञान के साथ-साथ अनुशासन एवं आत्मिक विकास का भी होना आवश्यक होता है। अभिव्यक्ति तब होती है जब परामर्शदाता सेवार्थी तथा अपने बीच संबंधों को सुदृढ़ करने के लिए विभिन्न निपुणताओं का उपयोग करता है तथा सेवार्थी की स्वायत्ता बनाये रखने का समर्थन करता है। परामर्श के लिए यह आवश्यक होता है कि परामर्श दाता अच्छा सम्प्रेषक हो और यह सम्प्रेषण सावधानी पूर्वक अवलोकन करने पर निर्भर होता है। **हान तथा मैकलीन** ने परामर्श को परिभाषित करते हुए कहा है कि: परामर्श एक प्रक्रिया है जो एक समस्या से ग्रसित व्यक्ति जिनका वह स्वयं समाधान करने में असमर्थ है तथा एक व्यावसायिक कार्यकर्ता जो प्रशिक्षण तथा अनुभव के कारण दूसरों की सहायता करने में दक्ष है, के बीच घटित होती है और इस माध्यम से वह अनेक प्रकार की व्यक्तिगत कठिनाइयों का समाधान प्राप्त करता है। परामर्श समझ का व्यावहारिक मार्ग भी है। इसमें सामाजिक संस्थाओं में कार्य करने का अनुभवजैसे-जैसे होता है, वैसे-वैसे वैयक्तिक कार्यकर्ताओं में नएनए विचारों का निर्माण होता है। कुछ कार्यकर्ताओं को बिना किसी सामाजिक सेवा के सेवार्थियों को सहायता प्रदान करने की इच्छा होती है। इस संबंध में यह माना जाता है कि सेवाओं को उपलब्धकराने में मनोवैज्ञानिक तथा मनोविकास चिकित्सक दोनों ही समान होते हैं। परामर्श शब्द का उपयोग विभिन्न अर्थों में किया जाता है और यह भी कहा जाता है कि वैयक्तिक सेवाकार्य से संबंधित सेवार्थी को सहज और गहन ज्ञान प्रदान करता है जिसका सूक्ष्म स्तर कार्य की गहनता को सुनिश्चित करता है। परामर्श की प्रमुख भूमिका के स्पष्टीकरण से तात्पर्य है कि सेवार्थी को निश्चित मनोवृत्तियों और भावनाओंके प्रति जागरूक करना अथवा इस विषय से संबंधितवास्तविकताओं की स्पष्टता करना होता है। साथ ही व्यवस्था तथा सूचना देना इसके विषयों की व्याख्या करना सम्मिलित होता है। परामर्श के द्वारा सेवार्थी की समस्या को स्पष्ट करके उसके निवारण को सुदृढ़ करने का प्रयत्न किया जाता है। दूसरी ओर देखा जाए तो परामर्शका एक मनोवैज्ञानिक पहलू भी है। बिना किसी संस्थाके माध्यम से भी किसी समस्या का निवारण परामर्श द्वारा किया जा सकता है। परामर्श देते समय कार्यकर्ता का ध्यान सेवा से इतर समस्या पर होता है क्योंकि समस्या निवारण ही केंद्र बिंदु होता है।

2.2.4. सहायक के रूप में-

समाजकार्य कार्यकर्ता एक सहायक के रूप में समाज में या सेवार्थी के साथ सहायक का काम करता है। इसमें सहायक को कुछ बातों का ध्यान रखना होता है कि अगर सेवार्थी किसी समस्या से ग्रसित है और वह समाज में स्वंय को उपेक्षित महसूस करता है तो उसके साथ कार्यकर्ता को एक सहायक के रूप में कार्य करना होगा। इस क्रम में सेवार्थी को महसूस होना चाहिए कि कार्यकर्ता हमारे साथ है। वहीं कार्यकर्ता को चाहिए कि वह सहायक के रूप में सदैव तत्पर रहे न कि कार्यकर्ता के रूप में। व्यक्ति यदि चाहता है कि उसे एक सहायक की आवश्यकता है तभी कार्यकर्ता को सहायक उपलब्ध कराना चाहिए। प्राय: सेवार्थी की जो इच्छा होती है वह सहायक पर निर्भर करती है। सहायक कार्यकर्ता की योग्यता अर्जित मानव व्यवहार व ज्ञान पर निर्भर करती है। स्नेह, सहयोग आदि गुणों के अतिरिक्त कार्यकर्ता में इस प्रकार का गुण हो कि वह अपनी जरूरतों और मन की प्रवृत्तियों और पूर्वाग्रहों कोनियंत्रण में रखकर सेवार्थी के हित में एक उचित सहायक के रूप में काम करे। कार्यकर्ता द्वारा की गई पहली सहायता दूसरे कार्यों को संभव बनाती है। उसके बाद सेवार्थी को अनुभव होने लगता है कि उसे एक सहायक की आवश्यकता है। इस प्रकार दोनों एक-दूसरे को स्वीकार करते हैं और निदान की ओर कदम बढ़ाते है। कार्यकर्ता इस तकनीक के माध्यम से सेवार्थी के प्रति हर संभव प्रयास करता है कि किस प्रकार से वह सेवार्थी के साथ मिलकर उसके कदम से कदम मिलाकर वह कार्य को आगे बढाए और कार्य के मध्य आने वाली समस्याओं का समाधान किस प्रकार से खोजा जाए । कार्यकर्ता द्वारा हमेशा यह प्रयास किया जाता है कि सेवार्थी की समस्या समाधान में आने वाली रूकावटों का किस प्रकार उचित निराकरण किया जाए और साथ ही सेवार्थी समस्या समाधान में किस प्रकार की भूमिका अदा की जाए। अत: इस प्रकार से कार्यकर्ता इस तकनीक के माध्यम से सेवार्थी की समस्या समाधान में अपनी महती भूमिका को अदा करता है।

2.2.5. भावों की अभिव्यक्ति को आसान बनाना

सेवार्थी द्वारा व्यक्त किए गए भावों की अभिव्यक्ति आवश्यक होती है और सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए भावों की अभिव्यक्ति को आसान बनाना आवश्यक होता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य के लिए सेवार्थी के पास प्रचुर मात्रा में शक्तिशाली भाव एकत्रित हो जाते हैं तो ये समस्या को जड़ से समाप्त करता है। इस प्रकार व्यक्ति के अहम् रूपी उपकरण को सीमित कर सकते हैं और समस्या का समाधान हल करने वाली योग्यता सेवार्थी द्वारा सरलीकृत की जा सकती है। चिड़चिड़ापन, गुस्सा, अपराध जैसी समस्या व्यक्ति की ऊर्जा को संक्रमित कर डालती है और उससे लडने के लिए व्यक्ति के पास संक्रमित ऊर्जा ही बचती है। परिणामस्वरूप सेवार्थी ऐसे विचारों के बोझ को ढो रहा होता है। उसे इस प्रकार के विचारों से मुक्तकरने की जरूरत होती है। ध्यान केंद्रित करते हुए उचित गुणवत्ता वाले सवाल पूछकर, निर्णयात्मक वक्तव्यों से बचकर सेवार्थी विचारों और भावों की अभिव्यक्ति को सुदर और सुगम बनाता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य एक प्रोत्साहक और परिचालक के रूप में काम करता है इन सभी चीजों में सेवार्थी अपनी समस्या को पूरी तरह संभालने में प्रायोगिक तौर पर अभ्यस्त हो सके। इन सभी भावनात्मक तत्वों पर विशेष ध्यान दिया जाना, इस तकनीक के माध्यम से किया जाना चाहिए।

2.2.6. गहन भावों को संबद्ध करना-

कोई भी घटना, चाहे वह तनावपूर्ण हो या शारीरिक हो, किसी भी व्यक्ति में ऐसे भाव उत्पन्न कर सकती है जिससे उसके मानसिक विकास और सोचने की क्षमता पर गहरा असर पड़ सकता है। जब व्यक्ति का मस्तिष्क

तनावपूर्ण और परेशान करने वालों तथ्यों से भरा होता है तब व्यक्ति अपने अंदर उतरने और नकारात्मकता उत्पन्न करने वाले मामले पर मनन करने के लिए प्रवृत्त होता है। नकारात्मकता और चिंतन के कारण व्यक्ति नकारात्मक सोच के संक्रमण में आता है और व्यक्ति के मन: पटल को घेर लेता है जिससे व्यक्ति की तर्कपूर्ण विचारशक्ति की संभावनाएं समाप्त हो जाती हैं। इन सभी चीजों में एक कर्ता का हस्तक्षेप सेवार्थी को बोलना, किसी भी स्थिति को नवीन रूप से आत्मसात करने, नव विचारों के लिए मार्ग प्रशस्त करने से सेवार्थी में स्वयं केंद्रित और मनन की नकारात्मक मानसिक क्रिया पर रोक लगाने में समर्थ हो सकता है। इस बीच होने वाली प्रक्रिया को वैज्ञानिक पद्धति से दिशा प्रदान की जाती है और भावों की शक्ति व नकारात्मक विचारों, तनाव पैदा करने वाली स्थिति को सही आकार में प्रक्षेपित किया जाता है जिससे सेवार्थी इन सभी क्रियाओं को देखकर स्थिति को नियंत्रित कर सके।

2.2.7. आत्मविश्वास जगाने और निर्मित करने की तकनीक -

सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी में आत्मविश्वास जगाने का काम प्रमुख होता है। इसलिए इसकी आवश्यकता को महत्व दिया जाता है। समस्या समाधान प्रक्रिया में सेवार्थी की पूर्ण भागीदारी होने के लिए उसके अंदर आत्मविश्वास निर्माण की आवश्यकता होती है। सेवार्थी को भली-भांति समझकर विभिन्न मजबूत पक्षों को उद्घघाटित करना चाहिए और उसे इन सकारात्मक पक्षों के बारे में बताना भी चाहिए। सेवार्थी द्वारा जो भी काम बेहतर और वैज्ञानिक ढंग से किया गया हो उसका पूरा श्रेयसेवार्थी को ही देना चाहिए। सेवार्थी की जो शक्तियां है उन्हें सामने लाने का प्रयास करना चाहिए और सेवार्थी की कमजोरियों को दूर कर उसमें आत्मविश्वास का भाव जगाना चाहिए । ये प्रक्रिया पूर्ण रूप से सेवार्थी के अंदर निर्मित आत्मविश्वास को जागृत करने में मददगार साबित होती है।

2.2.8. संचार कौशल-

प्रत्येक कार्यकर्ता में सेवार्थी के प्रति परस्पर कार्य की विश्वसनीयता और सहजता को स्थापित किया जाना एक आवश्यक पहलू होता है। कार्यकर्ता का यह उत्तरदायित्व होता है कि वह अपनी बात, सुझाव, मदद, प्रस्ताव आदि को सेवार्थी के समक्ष रखे साथ ही उसे उचित अभिव्यक्ति भी दे सके। इसी कुशलता के लिए संचार कौशल की आवश्यकता महत्वपूर्ण साबित होती है। संचार कौशल में सेवार्थी के प्रति संवेदना,उत्साह व सहानुभूति प्रकट करने के साथ सकारात्मकता आदि को व्यक्त करने की दक्षता महत्वपूर्णहोती है। हांलाकि यह स्थिति पर निर्भर करेगा कि किस परिस्थिति में किस प्रकार का संचार करना उचित होगा। वहीं संचार कौशल के रूप में तकनीक का प्रयोग भी प्रासंगिक होता है। प्राय: संचार के किसी माध्यम का प्रयोग सेवार्थी या सेवार्थी समूह को बेहतर समझ विकसित करनेमें मदद करता है। यह एक प्रकार से बात रखने और परस्पर समझने की कला है जिसकी निपुणता का लाभ समाजकार्य के क्षेत्र में संचार कौशल के माध्यम से किया जा सकता है। वैयक्तिक कार्यकर्ता तब सफल माना जाता है जब वह सेवार्थी से संचार प्रक्रिया करने की प्रविधि में निपुण होता है । इसी संदर्भ में केए.हसन ने तीन प्रकार से संचार कौशल को बताया है –

(1) ***सांवेगिक स्तर में संचार*** – जब कोई कार्यकर्ता (चिकित्सीय) सेवार्थी के प्रति सहिष्णुता तथा लगाव प्रदर्शित करते हुए उसकी समस्याओं को ध्यान पूर्वक सुनता है तो सेवार्थी के मन में यह भाव आने लगते है कि कार्यकर्ता उसमें रूचि ले रहा है तो वह गोपनीय तथ्यों को बताने में हिचकिचाहट महसूस नहीं करता है । संबंध घनिष्ठतभी बनते हैं जब सेवार्थी अपनी संपूर्ण बातों को कार्यकर्ता से बताए ।

(2) ***सांस्कृतिक स्तर पर संचार*** – कार्यकर्ता को पूर्व से अवगत होना चाहिए कि वह जिस सेवार्थी के साथ कार्य कर रहा है वह किस सांस्कृतिक परिवेश से है क्योंकि सांस्कृतिक वातावरण से सेवार्थी की समस्या का जुड़ाव कहीं न कहीं आवश्यक रूप से होता है अत: आवश्यक है कि सेवार्थी से सांस्कृतिक अनुकूलता के अनुसार व्यवहार करना चाहिए।
(3) ***बौद्धिक स्तर पर संचार***- कार्यकर्ता को हमेशा यह प्रयास करना चाहिए कि सेवार्थी जिस बौध्दिक स्तर का है उसी के अनुसार वह संचार एवं व्यवहार करें अन्यथा सेवार्थी को कार्यकर्ता की बातें समझ नहीं आएगी। इस प्रकार से संचार कौशल तकनीक का प्रयोग करते समय इन उपर्युक्तबातों को ध्यान में रखना चाहिए।

2.2.9. प्रोत्साहन और पुन: आश्वासन

इस प्रक्रिया में प्रोत्साहन और पुन: आश्वासन का प्रयोग सेवार्थी के पक्ष में किया जाना बेहद जरूरी होता है। एक सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता कभी-कभी सेवार्थी के किसी उमंग भरे प्रोत्साहन से या फिर अपरिचित कार्यों को डर-डर कर या फिर उनमें अपने आप को अपमानित देखने जैसा अनुभव करता है। लेकिन यह सभी कार्य एक स्थिति को सही करने के लिए अत्यंत आवश्यक हो जाते हैं। प्रोत्साहन और पुन: आश्वासन का प्रयोग करते समय सामाजिक कार्यकर्ता को बताना आवश्यक होता है कि ऐसी स्थितियाँ तकनीक के प्रयोग के लिए उपयुक्त होती हैं। सेवार्थी को ऐसे कामों को करने के लिए विश्वास दिलाना चाहिए जिस काम को करने की योग्यता न हो तो इस प्रकार की सफलता के प्रति सेवार्थी को विश्वास दिलाना कि वह इस कार्य को कर सकते है और इसमें उसे सफलता मिले यह जरूरी नहीं। कार्यकर्ता से निरंतर कुछ न कुछ सीखना आवश्यक होता है। सेवार्थी को प्रोत्साहन और पुन:आश्वासन दिलाते रहना आवश्यक होता है। उदाहरण के लिए किसी मरीज का ऑपरेशन होना है तो जब तक ऑपरेशन करने वाला डॉक्टर सफलता का आश्वासन न दे तब तक एक कार्यकर्ता ऑपरेशन की सफलता का पक्का आश्वासन नहीं दे सकता।

2.2.10 सेवार्थी के साथ होना

इस तकनीक के माध्यम से कार्यकर्ता द्वारा यह प्रयास किया जाता है कि सेवार्थी जिस परिस्थिति, परिवार, वातावरण या फिर जिस समस्या से ग्रसित होकर स्वीकार्यता के साथ आगे आया है, कार्यकर्ता के लिए यह आवश्यक है कि वह इस सेवार्थी के साथ पूर्ण रूप से रहें और उसकी समस्या समाधान में सहायता करे। सेवार्थी के पास प्राय: आत्मविश्वास की कमी होती है या वह कोई आवश्यक कार्य को करने की बात पर अधिक से अधिक भार के नीचे दबा हुआ महसूस करता है तो वहां पर एक सामाजिक कार्यकर्ता की उपस्थिति सहायता का पूर्ण काम करेगी। वहां पर सेवार्थी की स्थिति के अनुसार उसके विवेकाधिकार के साथ उचित सुविधा दिलाना और सरल मित्रता के प्रभाव से प्रथक एक तकनीक बना देता है।

2.2.11. पैरवी

एक कार्यकर्ता सेवार्थी के नकारात्मकतायुक्त व्यवहार को बदलने के लिए कोई जोर जबरदस्ती, दबाव या धमकियों का प्रयोग नहीं करता है। इन सभी के बावजूद एक सामाजिक कार्यकर्ता के पास अपने कुछ अधिकार होते हैं जो उसे स्वयं के वैज्ञानिक ज्ञान और कौशल से संस्थान के निर्धारित कार्यों से समाज में सामान्यत: इसको स्वीकृति के रूप में प्राप्त होते है और यह सभी अधिकार समाज में कहीं लिखित रूप में उपलब्ध नहीं होते। इसके अपने ही उत्पाद होते हैं और अत्यधिक लाभकारी सिद्ध होते हैं। देश मे सामान्य लोगों में कुछ लोग ऐसे होते हैं जो एक सामाजिक कार्य के व्यक्तिगत सेवा वाले तत्व को स्वीकृति देते हैं और एक कार्यकर्ताओं के प्रतिवेदन तथा

अपीलों को सम्मान देते हैं। ऐसे में कभी-कभी वह समय आ जाता है जब एक समाज कार्यकर्ता को पैरवी का प्रयोग करना पडता है। पैरवी करते समय सेवार्थी के समर्थन में सेवार्थी की ओर से तीसरे व्यक्ति का समर्थन माँगना जरूरी होता है।

2.2.12. भौतिक सहायता उपलब्ध कराना और जुटाना -

समाजकार्य में भौतिक सहायता उपलब्ध कराने से अर्थ है कि कोई मान्यता प्राप्त गैर सरकारी संस्था किसी सेवार्थी को आर्थिक और उपयोगी वस्तुओं की मदद करने सेहै। कई बार भिन्न-भिन्न तकनीक के माध्यम से दिए गए समर्थन के अलावा सेवार्थी को भौतिक सहायता जिसमें आर्थिक वस्तुओं के रूप में मदद की आवश्यकता होती है। बहुत सी संस्थाएं ऐसी होती हैं जिनके पास भौतिक सहायता के लिए स्वयं की नियमावली होती है। जिसका उद्देश्य कार्यक्षेत्र में कार्य-नियंत्रण व आत्मनियंत्रण युक्त होता है। परन्तु कई बार विपरीत स्थिति में कुछ संस्थाओं के पास नियमावली का अभाव होता है। परिणात: नियमावली नहीं होने की स्थिति में तो सेवार्थी के लिए धर्मार्थ-न्यास जैसी संस्थाएं, व्यक्तिगत सहायता और दान दाताओं तथा कुछ शुभचिंतकों की ओर से धन और वस्तुओं को एकत्रित करना होता है। विभिन्न मौकों पर सेवार्थी की जरूरत अलग-अलग प्रकार की होती है। इसके चलते सामाजिक कार्यकर्ता को सेवार्थी के हित के लिए कई स्थानों से सहायता दिलानी होती है। इसको संसाधन संग्रहण कहा जाता है। इन सभी चीजों के लिए सामाजिक कार्यकर्ता को संभावित संसाधन संपन्न व्यक्तियों को ढूंढना होता है और सेवार्थी की आवश्यकताओं को पूरी तरह सेव्याख्या करने की प्रक्रिया के तरीके द्वारा कुछ नवीन खोज कार्य करने की आवश्यकता होती है। कभी-कभी सेवार्थी के हित हेतु बैंक ऋण भी लिया जाता है। इन सभी चीजों को छोड़कर कुछ मामलों में आत्मनिर्भर संगठनों से भी सहायता प्राप्त की जाती है। और कुछ आत्मनिर्भर व्यक्ति जरूरतमंद व्यक्तियों की सहायता के लिए भी आगे आते हैं। इस प्रकार से कार्यकर्ता द्वारा इस तरह का प्रयास किया जाता है कि सेवार्थी के हित हेतु भौतिक सहायता को उपलब्ध कराया जाए और किस तकनीकों के माध्यम से इन सुविधाओं को जुटाया जाय। अत: यह प्रयास कार्यकर्ता द्वारा निरंतर किया जाता है।

ज्ञान शांति मैत्री

2.2.13. जानकारी और सूचना का संवर्धन

सूचना और जानकारी एक अभौतिक संसाधन है। अगर इन चीजों की कमी होती है तो समस्याजन्म ले सकती है। यदि समस्या पहले से ही है तो निश्चित तौर पर इसमें बढोत्तरी ही होगी। इससे निश्चित तौर पर नुकसान ही होगा। कई बार ऐसा होता है कि सूचना का न पहुँचना या संदेश आदि का गलत पहुँचना एक समाज को अंधविश्वास की ओर खींचता है। उदाहरण के लिए- निश्चित वैज्ञानिक विधियों के बारे में अनेक गलत मान्यताएं प्राप्त होती है। समाज में ऐसा माना जाता है कि यदि किसी व्यक्ति को चेचक हो जाता था तो उसके पूरे शरीर पर फोड़े और फुंसियां निकल आती हैं। ऐसे में समाज में लोग भयभीत होकर कहने लगते हैं कि देवी जी निकल आई हैं जबकि वैज्ञानिक दृष्टि से यह एक संक्रमण होता है। इस स्थिति में सेवार्थी के ज्ञान का संसाधन का संवर्धन वैयक्तिक कार्य में एक महत्वपूर्ण तकनीक बन जाती है।

2.3 सारांश –

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य समाज कार्य में प्रयुक्तकी जाने वाली ऐसी प्रणाली है जिसके द्वारा समस्या ग्रस्त व्यक्ति की सहायता उचित वैज्ञानिक आधारों पर की जाती है। कार्यकर्ताओं द्वारा इस प्रणाली का प्रयोग कुछ

महत्वपूर्ण तकनीकों के साथ किया जाता है जिसकी सहायता से कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या समाधान में सहायक की भूमिका अदा करता है ।स्वीकार्यता की तकनीक के माध्यम से , सेवार्थी को जैसा है वैसा समझ लेते हैं तथा मानव साथी के रूप में उसका सम्मान करते हैं तो हम सेवार्थी को स्वीकृति प्रदान करते हैं । संसाधनों को गतिमान से सामाजिक वैयक्तिक कार्य करने वाले कार्यकर्ता की यह जिम्मेदारी होती है कि वह इन साधनों को गतिमान कर इनका वैज्ञानिक पद्धति से कुशलतम प्रयोग कर सेवार्थी की समस्या समाधान में साधक बन सकें जिससे उसकी समस्या का सही रूप से समाधान प्रस्तुत हो सकें । परामर्श तकनीक के माध्यम से यह आवश्यक हो जाता है कि परामर्शदाता अच्छा सम्प्रेषक हो और यह सम्प्रेषण सावधानी पूर्वक अवलोकन करने पर निर्भर होता है। सहायक के रूप में भी कार्यकर्ता सेवार्थी के साथ सहायक होकर काम करता है। भावनात्मक रूप से सेवार्थी की हर स्थिति में कुछ हद तक भावना जुड़ी होती है। यह भी संभव होता है कि इसकी सीमा घटती-बढती जाती है। इन सभी चीजों में सेवार्थी अपनी समस्या को पूरी तरह संभालने में प्रायोगिक तौर पर अभ्यस्त हो सके। इन सभी भावनात्मक तत्वों पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए। आत्मविश्वास जगाने और निर्मित करने की तकनीक के माध्यम से कार्यकर्ता द्वारा यह प्रयास किया जाता है कि किस प्रकार से सेवार्थी में आत्मविश्वास जगाया जाए। समस्या की समाधान प्रक्रिया में सेवार्थी की पूर्ण भागीदारी होने के लिए उसके अंदर आत्मविश्वास निर्माण की आवश्यकता होती है। इसके अतिरिक्त संचार कौशल,प्रोत्साहन और पुन: आश्वासन,सेवार्थी के साथ होना, पैरवी, भौतिक सहायता उपलब्ध कराना और जुटाना एवं जानकारी और सूचना का संवर्धन कराना ऐसीतकनीक है जिनकी सहायता से कार्यकर्ता सेवार्थी की सहायता का प्रयास करता है ।

अत: उपरोक्त बिंदुओं के आधासर यह कहा जा सकता है कि सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के क्षेत्र हेतु सहायता करने के लिए वैयक्तिक और संस्थागत दोनों स्तर पर सहायता की तकनीक को समुचित विकसित किया जा सकता है। इस पद्धति से सेवार्थी और सेवाकर्ता के लिए एक मध्यस्थता हेतु आधारभूत प्रक्रिया का निर्माण होता है जिसके फलस्वरूप सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के क्षेत्र में गुणवत्तापरक परिणाम निर्मित किए जा सकते हैं।

2.4 बोध प्रश्न

प्रश्न 01. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में तकनीकों को स्पष्ट करें।

प्रश्न 02. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की प्रक्रिया में स्वीकार्यता तकनीक से क्या तात्पर्य है ?

प्रश्न 03. वैयक्तिक सेवाकार्य द्वारा सेवार्थी को भौतिक सहायता मुहैया कराने अथवा जुटाने में कैसेसहायता करता है?

प्रश्न 04. वैयक्तिक कार्यकर्ता किस प्रकार से सेवार्थी में आत्मविश्वास निर्मित करता है ?

प्रश्न 05. कार्यकर्ता सेवार्थी को उसके भावों की अभिव्यक्ति में किस प्रकार मदद करता है ?

2.5 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

- प्रसाद मणिशंकर, सत्य प्रकाश, कुमार अरूण,कुमार संजय,सैफ मो.खान एवं सिंह अभव कुमार(2103). *यूजीसी नेट/जेआरएफ/स्लेट समाज कार्य*.दिल्ली: अरिहंत पब्लिकेशन(इण्डिया)लिमिटेड।
- तेज, संगीता. पाण्डेय तेजस्कर (2010). *समाज कार्य.* लखनऊ: जुबली एच फाउन्डेशन मिश्रा, प्रयागदीन (2003) *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य*,लखनऊ : हिंदी संस्थान।
- सिंह, ए.एन., सिंह, नीरजा ,संजय,मिश्रा,सुषमा (2012). *सामूहिक कार्य.* हल्दानी : उत्तरायन प्रकाशन।

- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विशवविद्यालय(2010).*व्यक्तियों के साथ कार्य करना*. दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ।
- सिंह, ए.एन., सिंह, नीरजा ,संजय,मिश्रा,सुषमा (2012). *वैयक्तिक कार्य*. हल्दानी : उत्तरायन प्रकाशन।
- सुभान,अब्दुल(1998). *समाज मनोविज्ञान*. रांची: जानकी प्रकाशन अशोक राज पथ चौहटा।
- यादव,सियाराम (2010). *अधिगम कर्ता का विकास एवं शिक्षण अधिगम प्रक्रिया*. इलाहाबाद: शारदा पुस्तक भवन।

ज्ञान शांति मैत्री

इकाई 3 सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया

इकाई की रूपरेखा

3.0 उद्देश्य
3.1 प्रस्तावना
3.2 सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया के चरण
3.3 सामाजिक अध्ययन
3.4 सामाजिक निदान (आकलन)
3.5 मध्यस्थता (उपचार)
3.6 समाप्ति (Termination)
3.7 मूल्यांकन (Evaluation)
3.8 सामाजिक कार्यकर्ता की भूमिका
3.9 सारांश
3.10 बोध प्रश्न
3.11 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

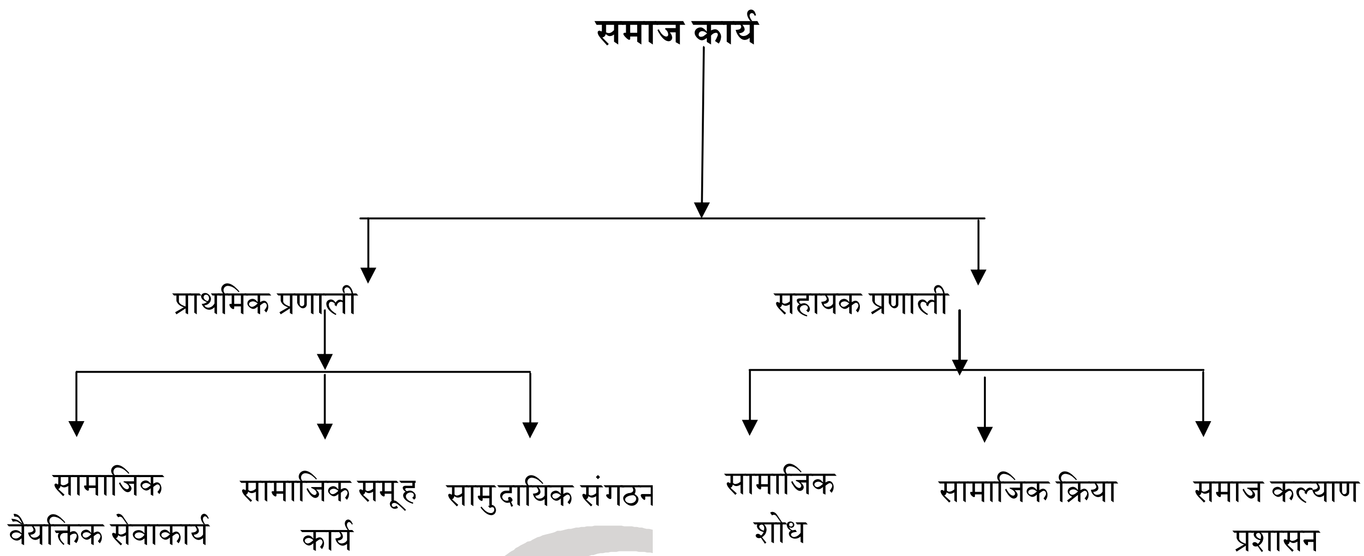
3.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप –

- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया के विभिन्न चरणों से भली-भांति परिचित हो सकेंगे।
- सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया के विभिन्न चरणों के मध्य संबंध को प्रदर्शित कर सकेंगे।
- सामाजिक वैयक्तिक कार्य अभ्यास में सामाजिक अध्ययन, आकलन, मध्यस्थता, समाप्ति तथा मूल्यांकन प्रक्रिया का अनुप्रयोग कैसे किया जाता है इसका वर्णन कर सकेंगे।?
- सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में कार्यकर्ता की भूमिका को रेखांकित कर सकेंगे।

3.1 प्रस्तावना

समाजकार्य एक व्यावसायिक सेवा है जिसकी तीन मूल्य प्रणालियाँ (सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य, सामाजिक सामूहिक कार्य और सामुदायिक संगठन) तथा तीन सहायक प्रणालियाँ (सामाजिक शोध, सामाजिक क्रिया और समाज कल्याण प्रशासन) है।



और इन छ: प्रणालियों को दुनियां के तमाम देशों ने सर्वसम्मति से स्वीकारा भी है। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के संदर्भ में प्राय: यह कहा जाता है कि यह व्यावसायिक समाज कार्य की एक महत्वपूर्ण प्रणाली है जिसके द्वारा किसी समस्याग्रस्त व्यक्ति (Clint) की सहायता, समाज कल्याण संस्था (Agency) के माध्यम से प्रशिक्षण प्राप्त व्यावसायिक सामाजिक कार्यकर्ता (Social Work) द्वारा इस प्रकार से की जाती है कि व्यक्ति अपनी समस्या का स्वयं निकाल सके और अपने परिवेश में उचित समन्वय कर सके।

मैकाइवर एवं पेज ने मनुष्य को एक सामाजिक प्राणी के रूप में स्वीकारा है। अत: सामाजिक प्राणी कहने से तात्पर्य यह है कि व्यक्ति जिस समूह (Group) या समुदाय (Community) में रहता है वह उसी समूह-समुदाय के अनुरूप अपनी कार्य संस्कृति (Work Culture) को पूरा करता है। लेकिन कभी-कभी यह भी देखने का मिलता है कि उसी परिवेश में समाज का एक बड़ा तबका अपने आपको उस परिवेश में समायोजित नहीं कर पाते है और अनेकों मनोसामाजिक (Psycho-Social) समस्याओं से ग्रसित हो जाती है और समाज में अपना उचित समन्वय (Co-Ordination) नहीं कर पाते। अत: इन्हीं मनोसामाजिक समस्याओं से ग्रसित व्यक्ति को समाज कार्य की भाषा में सेवार्थी (Clint) कहा जाता है। इस प्रकार सेवार्थी वह होता है जो अपनी समस्याओं से निजात पाने के लिए किसी अभिकरण (Agency) के पास जाता है और उस अभिकरण में एक कार्यकर्ता या प्रशिक्षक होता है जो ज्ञान, विज्ञान से परिपूर्ण होता है और सेवार्थी की समस्या के अनुरूप एक प्रक्रिया (Process) के तहत सेवार्थी (Clint) की सहायता करता है। अत: सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य (Case Work) में जिसके माध्यम से सेवार्थी की सहायता की जाती है उसे हम प्रक्रिया (Process) कहते है, इसके विभिन्न प्रकार (अध्ययन निदान, उपचार, समाप्ति और मूल्यांकन) है जिसका अध्ययन हम इस इकाई में करेंगे।

3.2 सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया के चरण

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य (Case Work) की प्रक्रिया को मैरी रिचमण्ड (1917) ने तीन भागों - *अध्ययन, निदान* और *उपचार* में विभाजित किया लेकिन वर्तमान परिवेश को देखते हुए मौजूदा विद्वानों ने इस प्रक्रिया को पाँच भागों- *अध्ययन, निदान, उपचार, समाप्ति* तथा *मूल्यांकन* में विभाजित कर उसका विस्तृत वर्णन प्रस्तुत किया है जो निम्नवत है :-

Steps in case work

- अध्ययन (Study)
- निदान/आकलन (Diagnosis)
- उपचार /मध्यस्थता (Treatment)
- समाप्ति (Ternination) तथा
- मूल्यांकन (Evaluation)

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में अध्ययन (Study) से तात्पर्य उस प्रक्रिया से है जिसके द्वारा केस वर्क (Case Work) को प्रारंभ किया जाता है और कार्यकर्ता सेवार्थी(Clint) की मनोसामाजिक (Psychosocial) समस्याओं काअध्ययन विस्तार से करता है। मैरी रिचमण्ड कहती है कि "सामाजिक अध्ययन में वैयक्तिक कार्य को उस प्रत्येक कारक को सुरक्षित करना चाहिए जो एक साथ होने पर तर्कपूर्ण तथा अनुमानिततर्क के जरिए, सेवार्थी के व्यक्तित्व तथा उपयुक्त उपचार, मध्यस्थता के लिए स्थिति को उजागर करेगा।"

सामाजिक वैयक्तिक कार्य में निदान आकलन के जरिए कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या से संबंधित तीन प्रश्नों का उत्तर ढूँढने की कोशिश करता है कि *समस्या क्या है? यह कैसे उत्पन्न हुई है? इसे दूर करने के लिए क्या किया जा सकता है?* इन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर के जरिए कार्यकर्ता सेवार्थी (Clint) समस्याओं की पहचान करने की कोशिश करता है।

केस वर्क में उपचार (मध्यस्थता से तात्पर्य सेवार्थी को क्षमतावान बनाना, उसके आत्मविश्वास को बढ़ाना और उसे सामाजिक रूप से विघटित होने से बचाना है। यह सेवार्थी के सुकून, संतुष्टितथा आत्म अनुभव को बढ़ाने के लिए होता है।

केश वर्क में समाप्ति (Termination) से तात्पर्य इस प्रक्रिया (अध्ययन, निदान और उपचार) को समाप्त करना है जो तब आरंभ हुई थी जब सेवार्थी सामाजिक वैयक्तिक कार्य मध्यस्थता (निदान) प्रक्रिया से गुजरने को सहमत

हुआ था। समाप्ति प्रक्रिया का निर्णय सेवार्थी तथा कार्यकर्ता द्वारा अपनी सहमति से लिया जाता है। यह वह स्थिति होती है जब सेवार्थी को वर्तमान तथा विगत स्थितियों से निपटने की अपनी क्षमता में विश्वास हो जाता है।

केस वर्क में मूल्यांकन से तात्पर्य उस प्रक्रिया से है जिसमें यह जानने की कोशिश की जाती है कि क्या केस वर्क अपने वांछित लक्ष्य को प्राप्त कर चुका हैं और क्या सेवार्थी (Clint) अपनी विभिन्न मनोसामाजिक (Psychosocial) समस्याओं से वाकई निजात प्राप्तकर चुका है या अपनी समस्याओं को दूर करने में सक्षम हो चुका है? आदि प्रश्नों का उत्तर कार्यकर्ता जानने की कोशिश करता है।

वैयक्तिक सेवा कार्य की उपरोक्त प्रक्रिया के संदर्भ में फर्न लॉरी (1936) अपने विचारों को प्रकट करते हुए कहते है कि जिस प्रकार किसी रस्सी की लड़ियों को बीच से काट दिया जाता है तो वह उलझकर गिर जाती हैं ठीक उसी प्रकार इस केस वर्क की प्रक्रिया भी एक दूसरे से गुथी हुई है अगर इसमें से किसी एक के बिना इस प्रक्रिया को आगे बढ़ाया जाए तो वाकई कहीं न कहीं सेवार्थी की समस्या, समस्या ही बनकर रह जाएगी।

3.3 सामाजिक अध्ययन

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया में सामाजिक अध्ययन एक सर्वप्रथम चरण माना जाता है जिसके माध्यम से कार्यकर्ता यह प्रयास करता है कि किस प्रकार से सेवार्थी को आवश्यक सहायता प्रदान की जा सकती है। कार्यकर्ता यह आकलन करता है कि सेवार्थी की समस्या का रूप क्या है? कार्यकर्ता को यह भी सीखना चाहिए कि सेवार्थी अपनी समस्या को किस रूप में देखता है, वह क्या सोचता/सोचती है कि वह उस बारे में क्या कर सकता/सकती है, उसने स्वयं अपनी समस्या के बारे में क्या प्रयत्न किया है और सेवार्थी ने अपनी वर्तमान समस्या को किस हद तक पहचाना है ? सामाजिक अध्ययन प्रक्रिया में व्यक्ति-सेवार्थी या परिवार के आकलन से कहीं परे होकर अध्ययन किया जाता है। अंतर-मनोचिकित्सकीय शक्तियाँ मनुष्य में आपस में जुडी होती है। इसलिए व्यक्ति के समस्त पहलुओं को समझने के लिए परिवार के सदस्योंके अतिरिक्त अन्य सामाजिक व्यक्तियों से भी संबंधों को जानना अत्यंत आवश्यक होता है। सेवार्थी निरंतर स्वयं ही यह प्रयास करता है कि उसकी वास्तविक समस्या क्या है? उसकी मूल जड़ तक वह पहुँचने का प्रयास करता है। सेवार्थी की स्थिति में कौन से कारक अत्यधिक प्रभावित कर सकते है यह तथ्य कार्यकर्ता को अवगत होना चाहिए। जिससे सेवार्थी की मूल समस्यातक पहुँचा जा सके।

'सामाजिक अध्ययन एक ऐसी महत्वपूर्ण प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत विभिन्नसहायता प्रक्रियाएँ, कार्य तथा मध्यस्थता की तकनीकें निर्मित होती है। यह प्रक्रिया हर एक गतिविधि में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है चाहे वह सामाजिक कार्य गतिविधि हो,चाहे वह वैयक्तिक स्तर पर हो, पारिवारिक स्तर पर हो या समुदाय या समाज के स्तर पर हो, सामाजिक अध्ययन एक अभिन्न रूप में प्रत्येक गतिविधि में महत्वपूर्ण होता हैं। सामाजिक अध्ययन वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में सेवार्थी तथा उसके परिवार की वर्तमान सामाजिक स्थिति एवं वास्तविकताओं को ज्ञात करने में प्रमुख समस्या क्षेत्र को पहचाने तथा आवश्यक समाजकार्य हस्तक्षेप, पुनर्स्थापना तथा अनुरक्षण रणनीतियाँ निरूपित करने में कार्यकर्ता की सहायता करता है।

➢ **पर्लमैन ने सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में सामाजिक अध्ययन के चरणों को निम्न प्रकार से बताया है:**

- वर्तमान समस्या की प्रकृति
- वर्तमान समस्या की प्रासंगिकता
- समस्या के कारण, प्रारम्भ तथा अवक्षेप
- समस्या को हल करने हेतु किये गए प्रयास
- हल की प्रकृति अथवा वैयक्तिक कार्य संस्था की ओर से माँगे गए अन्तिम लक्ष्य
- इस संस्था की वास्तविकता प्रकृति तथा सेवार्थी और उसकी समस्या के संबंध में इसके समस्याहल करने के उपाय

➢ **तरीका**

पर्लमैन के अनुसार प्रारम्भिक चरणों हेतु चार तरीके सुझाए हैं :

1) सेवार्थी के साथ सम्बद्ध होना
2) सेवार्थी को उसकी समस्याओं के बारे में बात करने में मदद करना
3) ध्यान केन्द्रित करना और विभाजन करना
4) सेवार्थी को संस्था के साथ संलग्न होने में मदद करना

➢ **वैयक्तिक कार्य अध्ययन प्रक्रिया में उपकरण तथा तकनीक**

1) साक्षात्कार
2) उद्देश्य का अवलोकन
3) रिकार्ड तथा दस्तावेजों की जाँच
4) गौण स्रोतों से सूचना एकत्र करना
5) पारिवारिक सदस्यों से सूचना एकत्र करना
6) विशेष परीक्षण अथवा जाँच

साक्षात्कार एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके माध्यम से साक्षात्कार सेवार्थी के व्यवहार के विभिन्न पक्षों को समझता है और यह महसूस करता है कि सेवार्थी के लिए क्या आवश्यक होगा इसका आकलन भी करता है। साक्षात्कारकर्ता को सेवार्थी के संवेगात्मक भावों को समझना चाहिए, सूचनाओं को देते समय सेवार्थी कब, कहाँ और कितना रूकता है इस ओर ध्यान देना चाहिए और सेवार्थी में दुःख या दुश्चिन्ता की भावनाओं को समझना चाहिए। सेवार्थी जिस भाषा का प्रयोग कर रहा है उस भाषा को ही कार्यकर्ता को बोलना चाहिए जिससे सेवार्थी आसानी से प्रश्नों के उत्तर दे सके। अवलोकन का तात्पर्य एक तरह से महसूस करना होता है जिसमें कार्यकर्ता द्वारा यह प्रयास किया जाता है कि वह सेवार्थी से जुडे हुए प्रत्येक पहलू को महसूस करे। अवलोकन प्रक्रिया हमेशा ही साक्षात्कार के साथ जुडी होती है। यह सेवार्थी के व्यवहार को सही करना सम्भव बनाती है। इससे वार्तालाप के माध्यम से यह ज्ञात करने का प्रयास किया जाता है कि जो सेवार्थी की समस्या है उसका मूल कारण क्या है? समस्या के कारणों में पारिवारिक हस्तक्षेप क्या है? इस प्रक्रिया से समस्या समाधान के संकेत प्राप्त किए जा सकते है। रिकार्ड तथा दस्तावेजों की जाँच के माध्यम से कार्यकर्ता सेवार्थी से जुडे हुए प्रत्येक तथ्यों को ध्यान से देखता है एवं महत्वपूर्ण बातों

को अंकित कर लेता है जिससे उससे जुड़ी गोपनीय तथ्योंकी जानकारी प्राप्त की जा सकती है। गौण स्रोतों से सूचना एकत्र करना भी एक कार्यकर्ता के लिए सूचना स्त्रोत का माध्यम है जिसके द्वारा कार्यकर्ता उन सूचनाओं को भी खोजने का प्रयास करता है जो गौण है और किसी तरह सामने नहीं है। परिवार सूचना संग्रहण की एक प्रमुख इकाई माना जाता है जिससे कार्यकर्ता परिवार के अन्य सदस्यों से अलग-अलग रूप से जानकारियों को एकत्रित करता है और अंत में सभी को मिलाकर समस्या संबंधी जानकारी को प्राप्त करता है । कार्यकर्ता आवश्यकता पड़ने पर विशेष परीक्षण अथवा जाँच भी करता है जिससे तथ्योंको स्पष्ट रूप से इंगित किया जा सके।

➢ **सामाजिक वैयक्तिक कार्य अध्ययन से संबंधित विभिन्नपक्ष**

सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में सेवार्थी से जुडे प्रत्येक तथ्य की जानकारी लेना अत्यंत आवश्यक होता है जिससे कि तथ्यपरक सूचनाओं को एकत्रित किया जा सके। सेवार्थी की वर्तमान स्थिति को ज्ञात किया जा सके जिससे यह आकलन लगाया जा सकता है कि सेवार्थी की कौन-कौन सी समस्याएं प्रमुख रूप से हैं और उन समस्याओं का निदान कैसे किया जा सकता है। विगत में क्या सेवार्थी ने अपनी समस्या को हल करने का कोई प्रयास किया है? और समस्या से जुडे अन्य व्यक्ति कौन है ? इसके अतिरिक्त यह भी अध्ययन करना आवश्यक है कि सेवार्थी जिस परिवेश में रह रहा है उस परिवेश ने उसे कितना प्रभावित किया है और सेवार्थी ने भी परिवेश को कितना प्रभावित किया है। स्पष्ट तथा प्रभावी निदान केवल तभी सम्भव है जब सेवार्थी और उसके परिवार के अंतर-निजी संबंधोंके संदर्भ में उनके आर्थिक, मनोवैज्ञानिक तथा सांस्कृतिक कारकों का अध्ययन कार्यकर्ता द्वारा किया जाय।

➢ **सामाजिक वैयक्तिक कार्य के कौशल** –

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया में कार्यकर्ता द्वारा कुछ महत्वपूर्ण कौशलों को प्रयोग करना अत्यंत आवश्यक हो जाता है जिससे कि संपूर्ण प्रक्रिया को सरलता पूर्वक क्रियान्वित किया जा सके जिसमें प्रमुख प्रक्रियाएँ निम्नवत है :

- सर्वप्रथम कार्यकर्ता में वर्तमान स्थिति का आकलन एवं तथ्योंको विश्लेषण करने का कौशल होना चाहिए।
- सेवार्थी से जुड़े प्रत्येक व्यक्ति द्वारा बताई गई बातों को ध्यान से सुनना आवश्यक कौशल है।
- हमेशा कहा जाता है कि कार्यकर्ता को ऐसी भाषा का प्रयोग करना चाहिए जिससे कि सामने वाला आपकी बातों को स्पष्ट रूप से समझ सके और उत्तर दे सके।
- साक्षात्कार की संपूर्ण प्रक्रिया को निर्देशित करने का कौशल

इस प्रकार यह संपूर्ण प्रथम चरण प्रक्रिया है जिसका प्रयोग कार्यकर्ता वैयक्तिकरण की प्रक्रिया के साथ प्रारंभ कर देता है।

3.4 सामाजिक निदान (आकलन)

सामाजिक निदान वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में दूसरे चरण के रूप में जाना जाता है। यह वैयक्तिक कार्य का आकलन संबंधी चरण होता है जो व्यक्ति से संबंधित वास्तविक आधार ज्ञान प्रदान कराता है। सामाजिक निदान प्रक्रिया के माध्यम से सेवार्थी की वास्तविक स्थिति तक पहुँचने का प्रयास किया जाता है। यह उस समस्या के कारण की खोज है जिसकी वजह से सेवार्थी, सहायता हेतु कार्यकर्ता के पास आया था। सामाजिक अध्ययन से प्राप्त जानकारी के अनुसार यह निष्कर्ष तक पहुँचने का कार्य करता है। इस प्रक्रिया में मुख्यरूप से यह ज्ञात किया जाता है

ज्ञान शांति मैत्री

कि सेवार्थी की पृष्ठभूमि क्याहै? सेवार्थी मानव व्यवहार तथा सामाजिक वास्तविकताओं के बारे में क्याजानता है ? सेवार्थी की वास्तविक समस्या क्या है ? समस्या को प्रभावित करने वाले कौन-कौन से कारक हैं ? ऐसे कौन से बदलाव लाए जा सकते हैं जिनसे सेवार्थी की समस्या को कम अथवा खत्म करने का प्रयास किया जा सकता है? और अंत में यह प्रयास किया जाता है कि वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी की सहायता किस प्रकार से इन उपर्युक्तउद्देश्यों की प्राप्ति हेतु कर सकता है

निदान को और विस्तृत रूप से समझने हेतु विभिन्न विद्वानों द्वारा निम्नलिखित परिभाषाओं का प्रतिपादन किया गया है -

रिचमण्ड, मेरी (1917) ने सामाजिक निदान को परिभाषित करते हुए कहा कि, *सामाजिक निदान, जहाँ तक सम्भव हो एक सेवार्थी के व्यक्तित्व तथा सामाजिक स्थिति की एक यथार्थ परिभाषा पर पहुँचने का प्रयत्न है।*

सजफ्लोरेन्स (1950) ने निदान को तीन रूपों में विभाजित करते हुए परिभाषित किया है-

- ✓ *ज्ञात तथ्यों (दर्शनीय तथा मनोवैज्ञानिक तथ्य) के आधार पर संरचित एक व्याख्या है।*
- ✓ *दूसरे सम्भव व्याख्याओं को ध्यान में रखते हुए एक व्याख्या है।*
- ✓ *जब सम्बन्धित विषय भिन्न व्याख्या प्रस्तुत करता है तो इसमें परिवर्तन एवं मूल्यांकन भी सम्भव हैं।*

कुछ अन्य विद्वानों ने सामाजिक निदान को निम्नलिखित रूप से परिभाषित किया है :-

काकेरिल, इलेनर है., लईस जे लेरमैन एण्ड अदर्स (पिट्सवर्ग फैकल्टी ग्रुप) 1973 निदान *अध्ययन द्वारा प्रकाश में लाए गए तथ्यों की व्याख्या एवं संयोजक है तथा सम्पूर्ण घटना की एक परिभाषा और इसके व्यवहार तथा विकास की व्याख्या एवं ज्ञान प्रदान करता है। इसका उद्देश्य कारण को निश्चित करनातथा भविष्यवाणी करना कि किस प्रकार से एक परिभाषित दशा में प्राणधारी जीव व्यवहार करेगा।* ''निदान, जैसा कि निदानात्मक सम्प्रदाय ने देखा है, समस्या के कारणों की खोज है जो सेवार्थी को कार्यकर्ता के पास सहायता के लिए लाती है। उन्होंने आगे कहा कि समस्या के कारण मनोवैज्ञानिक तथा सामाजिक दोनों होते है। अतः निदान का संबंधमनोवैज्ञानिक या व्यक्तित्व के कारकों, जो सेवार्थी की समस्या से कारणात्मक संबंधरखते हैं और सामाजिक या पर्यावरणीय कारक जो इसको स्थिर रखते हैं, के ज्ञान से है।

निदान के प्रकार

पर्लमैन ने निदान की तीन प्रकार की व्याख्या दी है जिनका प्रयोग सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में किया गया हैं :

- गत्यात्मक निदान (Dynamic Diagnosis)
- क्लिनिकल निदान (Clinical Diagnosis)
- रोगमूलक निदान (Etiological Diagnosis)

गत्यात्मक निदान (Dynamic Diagnosis)

वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में सेवार्थी की वर्तमान समस्या तथा अन्य संबंधित कारकों, उनके प्रभावों तथा परस्पर संबंधों का ज्ञान आवश्यक होता है । इस ज्ञान को गत्यात्मक निदान कहते है क्योंकि जैसे –जैसे ज्ञान में वृद्धि होती है निदान में भी अंतर होता जाता है । यह निदान सेवार्थी तथा सेवार्थी के भीतर, सामाजिक परिवेश के भीतर तथा उसके परिवेश के बीच कार्यरत शक्तियों की एक समझ देता हैं । गत्यात्मक निदान निम्न तथ्यों को स्पष्ट करता है :

- ✓ समस्या क्या है?

- ✓ कौन से मनोसामाजिक, मनोवैज्ञानिक, शारीरिक तथा सामाजिक कारक इस समस्या की प्रक्रिया में सहायक हैं?
- ✓ ऐसे कौन-कौन से कारक है जिनसे समस्या प्रभावित हो सकती है?
- ✓ सेवार्थी समस्या समाधान हेतु क्या उपाय किया जाय ?
- ✓ वे कौन-कौन से साधन है जो सेवार्थी की वर्तमान स्थिति में उपलब्ध है ?
- ✓ संस्था में समस्या समाधान के कौन-कौन से साधन एवं माध्यम उपलब्ध है जिनकी सहायता से सेवार्थी की समस्या का समाधान निकाला जा सकता है ?

क्लिनिकल निदान (Clinical Diagnosis)

सेवार्थी की वास्तविक समस्या (रोग) को,समस्या के आधार पर वर्गीकृत करने की प्रक्रिया को क्लिनिकल निदान कहा जाता है। जब समस्त तथ्यों एवं सूचनाओं का अन्वेषण एवं परीक्षण करने के पश्चात जब यह ज्ञात हो जाता है कि सेवार्थी की वास्तविक समस्या का कारण स्वयं सेवार्थी का व्यक्तित्व है तब उसके व्यक्तित्व के कुसमायोजन तथा व्यक्तित्व अकार्यात्मकता को मूल्यांकित किया जाता है जिसे क्लिनिकल निदान कहा जाता है। इस निदान के माध्यम से सेवार्थी के समाज में समायोजन स्थापित न कर सकने वाले कारकों एवं व्यवहारों का वर्णन प्रस्तुत किया जाता है। इस प्रकार की समस्या से ग्रस्त व्यक्ति मनोविकार चिकित्सक के पास जाता है और मनोविकार द्वारा समस्या ग्रस्त व्यक्ति का इलाज किया जाता है। जब कोई समाज में कुसमायोजन स्थापित करने वाला व्यक्ति संस्था में इलाज हेतु आता है तो यह हमेशा ही आवश्यक नहीं होता कि व्यक्ति का क्लिनिकल निदान ही किया जाय। क्लिनिकल निदान के लिए आवश्यक होता है कि सर्वप्रथम व्यक्ति के रोग संबंधी कारणों का अध्ययन किया जाय और यह स्पष्ट हो जाय कि व्यक्तित्व विकार ही सामाजिक विकार का कारण है, तब क्लिनिकल निदान को लागू किया जाता है। क्लिनिकल निदान द्वारा व्यक्ति की समस्या,उसकी आवश्यकता, चिकित्सा प्रक्रिया एवं व्यवहार को प्रदर्शित किया जाता है। परन्तु क्लिनिकल निदान के अनेकों गुणों के साथ-साथ इसके कुछ अवगुण भी है जिससे यह वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में आंशिक समझा जाता है। क्लिनिकल निदान सेवार्थी की मनोसामाजिक स्थिति,उसकी प्रकृति उसका सेवार्थी, संस्था, उद्देश्य से क्या संबंध है यह स्पष्ट नहीं करता।

रोगमूलक निदान (Etiological Diagnosis)

समस्या की शुरूआत एवं प्रभावी कारणों को जानना ही रोगमूलक निदान कहलाता है।यह निदान सेवार्थी की प्रारंभिक समस्या से जुड़ा होता है। मूलत वह समस्या जो सेवार्थी की व्यक्तित्व के बाहरी-रूपरेखा अथवा कार्य में निहित है। रोगमूलक निदान भी क्लिनिक निदान की भांति एकाकी होता है क्योंकि पूर्व कारकों के महत्व को इससे स्पष्ट नहीं किया जा सकता। कारण प्रभाव, कारण के आधार पर समस्या का वास्तविक निदान करना एक दुष्कर कार्य है। इस प्रकार के निदान के माध्यम से सामने आई समस्या की प्रकृति, सेवार्थी तथा जिन तरीकों से सहायता की जा सकती है इन्हें समझने में सहायक बनाया जा सकता है।

इस प्रकार निदानात्मक प्रक्रिया सेवार्थी एवं कार्यकर्ता दोनों को निर्देशन के माध्यम से सहायता पहुंचाने का कार्य करती है। प्रक्रिया के रूप में समस्याके स्वरूप को सेवार्थी की आन्तरिक तथा बाह्य शक्तियों के कारणों को ध्यान में रखकर निश्चित किया जाता है। वैयक्तिक सेवाकार्य की प्रक्रिया में यह निदान एक दिशा प्रदान करते है जिसके माध्यम से कार्य को सुचारू और सुव्यवस्थित बनाया जा सकता है।

3.5 मध्यस्थता/ उपचार/ चिकित्सा (Treatment)

सामाजिक वैयक्तिक कार्य मध्यस्थता या जिसे हम उपचार या चिकित्सा (Treatment) की प्रक्रिया भी कहते है, से तात्पर्य सेवार्थी में समस्या के कारण जो हताशा या निराशा व्याप्त हो जाती है उस हताशा को दूर कर सेवार्थी का पुर्नस्थापन, अनुरक्षण एवं संवर्धन करना है जिससे सेवार्थी समाज में समायोजन स्थापित कर पाए। जब निदान का कार्य सम्भव हो जाता है तब उपचार की प्रक्रिया को प्रारंभ किया जाता है। अनेक विद्वानों ने उपचार को परिभाषित किया। है होलिस ने उपचार को मौखिक तथा अमौखिक संचारों की क्रमबद्धता के रूप बताया है। इन संचारों का विभिन्न आधारों पर वर्गीकरण किया गया है। हेमेल्टन ने परिभाषित करते हुए कहा कि उपचार समस्याग्रस्त व्यक्ति की सहायता की दिशा में निर्दिष्ट सभी गतिविधियों तथा सेवाओं का कुल योग होता है। इसमें केंद्रित त्वरित समस्या से छुटकारा पाने तथा यदि व्यवहार्य हो तो किसी भी मूल कठिनाई की संशोधित करने पर होता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया सेवार्थी के साथ प्रारंभिक सम्पर्क से आरम्भ होती है और कई मध्यस्थता की प्रक्रिया एवं चरणों से होकर गुजराती है जो कि निम्नवत है :

Steps in case work

प्रारम्भिक चरण
→
→ प्रेरणा तथा भूमिका प्रवेश
→ प्राथमिक सम्पर्क
→ निदान तथा आकलन
→ मूल्यांकन (Evaluation)
→ मध्यस्थता की योजना तैयार करना
→ वास्तविक मध्यस्थता की तैयारी
→ व्यवहार में मध्यस्थता
→ मध्यस्थता के प्रभावों की निगरानी तथा मूल्यांकन करना
→ अनुवर्ती कार्रवाई का नियोजन तथा चिकित्सकीय संबंध की समाप्ति।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया में चिकित्सा या उपचार प्रणाली एक महत्वपूर्ण प्रणाली के रूप में जानी जाती है। इस प्रक्रिया के माध्यम से वैयक्तिक कार्य के उद्देश्यों को प्राप्त करने में सहायता प्राप्त होती है। उपचार प्रक्रिया में उन तमाम प्रविधियों एवं कौशलों का प्रयोग किया जाता है जिससे कि सेवार्थी के सामाजिक समायोजन में वे सार्थक साबित हो सके।

उपचार/चिकित्सा प्रक्रिया का अर्थ :

उपचार से तात्पर्य व्यक्ति की शारीरिक व्याधियों के रोग-मुक्त होने से समझा जाता है। लेकिन औषधिशास्त्र में रोग पूर्णत समाप्त नहीं होता और उसकी पुनरावृति की सम्भावना हमेशा बनी रहती है। यह रोग बस कुछ समय के लिए नियंत्रित हो जाता है। वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया में भी कुछ ऐसे रोग होते है जिनको दूर किया जा सकता है जैसे एक पर्यावरणीय प्रभाव के कारण समाज में समायोजन स्थापित न कर सकने वाले व्यक्ति को दूसरे स्थान पर पहुँचाकर उसकी पर्यावरण समायोजन संबंधी समस्या को दूर किया जा सकता है।अपने प्रति तथा दूसरे अन्य

व्यक्तियों के प्रति मनोवृत्तियो में परिवर्तन लाया जा सकता है। बिगड़ती हुई स्थिति को नियंत्रित किया जा सकता है। लेकिन यह पर्यावरणीय परिवर्तन केवल व्यक्ति की व्यक्तिगत तथा सामाजिक स्थिरता पर ही निर्भर करता है जिसका वह स्वयं एक भाग है इसके अतिरिक्त जीवन की अन्य घटनाओं के लिए भी वह उसी पर निर्भर होता है।

उपचार प्रक्रिया के उद्देश्य :

- सेवार्थी को सामाजिक रूप से विघटित होने से बचाना और उसे क्षमतावान बनाना।
- सेवार्थी के सामाजिक स्तर को बनाए रखने में सहायता करना।
- सेवार्थी का सर्वांगीण विकास करना जिससे उसमें आत्म विश्वास को बढ़ाया जा सके।

उपचार की प्रक्रिया में प्रयुक्त की जाने वाली प्रविधियां :

वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया एक चरणबद्व प्रक्रिया के साथ की जाती है। इस प्रक्रिया में कुछ महत्वपूर्ण प्रविधियों की भी आवश्यकता पड़ती है जिसको भिन्न-भिन्न विद्वानों द्वारा भिन्न-भिन्न प्रकार से विश्लेषित करने का प्रयास किया है। है*मिल्टन* ने उपचार की प्रविधियों को निम्न प्रकार से बांटा हैं:

- ✓ प्रत्यक्ष उपचार
- ✓ परिवेश संबंधी संशोधन उपचार
- ✓ व्यावहारिक सेवा प्रदान करने संबंधी उपचार

➢ **प्रत्यक्ष उपचार :**

प्रत्यक्ष उपचार प्रविधि में कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी में संवेगात्मक संतुलन बनाए रखने के लिए उसकी मनोवृत्तियों को स्पष्ट करके सेवार्थी में अपेक्षित एवं उसके मनोसामाजिक परिवर्तन लाने का प्रयास किया जाता है। प्रत्यक्ष उपचार के दौरान कुछ विशिष्ट तकनीकें जैसे-परामर्श, चिकित्सकीय साक्षात्कार इत्यादि तकनीकों का सहारा लिया जाता है। परामर्श तकनीक सेवार्थी द्वारा तब उपयोग में लाई जाती है जब सेवार्थी अपनी समस्याओं को सुलझाने में असमर्थ होता है और इस समस्या समाधान हेतु किसी अन्य व्यक्ति की सहायता लेता है। वो व्यक्ति अपने ज्ञान एवं अनुभव के द्वारा सेवार्थी की समस्या समाधान हेतु उपयुक्त निराकरण प्रस्तुत करता है। यह एक मनौवैज्ञानिक सहायता है जो सेवार्थी को प्रदान की जाती है। इसका उपयोग सदैव विवाह, व्यवसाय, विद्यालय इत्यादि से संबंधित परामर्श जैसे विशिष्ट प्रयोजनों के लिए किया जाता हैं।

चिकित्सकीय साक्षात्कार तकनीक का प्रयोग उस समय किया जाता है जबकि परिवेश में अन्तर-मनोचिकित्सकीय द्वन्द्व अथवा व्यवहारगत खामी सामने आती है। इस साक्षात्कार प्रक्रिया का उद्देश्य मनोचिकित्सा होता है जिसका लक्ष्य व्यक्तित्व, सक्षमता तथा आत्म-वास्तवीकरण पर होता है। इस प्रक्रिया के द्वारा सेवार्थी स्वयं उसके परिवेश तथा उससे संबद्ध व्यक्तियों के बारे में स्पष्टीकरण करता है।

➢ **परिवेश संबंधी संशोधन उपचार**

व्यक्ति के तनाव पूर्ण जीवन से छुटकारा हेतु इस उपचार तकनीक का उपयोग किया जाता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रणाली में हमेशा यह प्रयास किया जाता है कि सेवार्थी किस प्रकार से समाज एवं उनमें रहने वाले व्यक्तियों के साथ समायोजन स्थापित कर पाए यही प्रयास किया जाता है। कार्यकर्ता का यही प्रयास होता है कि वह सेवार्थी की समस्या समाधान हेतु उचित माध्यमों का उपयोग करे जिससे सेवार्थी उन्हें आसानी से ग्रहण कर सके।

सेवार्थी की भावनात्मक, व्यवसायगत, मनोरंजनात्मक गतिविधियों को ध्यान में रखकर योजना का निर्माण किया जाता है। कार्यकर्ता सेवार्थी के आस-पास (परिवेश) रहने वाले सदस्यों को उचित सलाह देता है और उनकी अभिवृति को अनुकूल रूप से संशोधित करने का प्रयास करता है। इस तकनीक के माध्यम से कुछ गतिविधियाँ ऐसी कराई जाती है जिससे सेवार्थी के तनाव को कम किया जा सके जैसे- शिविर, सामूहिक अनुभव गतिविधियाँ, गृह सेवाएं, प्रशिक्षण कार्यक्रम इत्यादि। इस प्रविधि के माध्यम से सेवार्थी की आवश्यकताओं के अनुसार अभिभावकों, शिक्षकों, पति/पत्नी, नियोक्ता, मित्रों तथा संबंधियों की अभिवृति को बदलने तथा संशोधित करने के प्रयास भी किए जाते हैं।

- **व्यावहारिक सेवा प्रदान करने संबंधी उपचार**

व्यावहारिक सेवा प्रदान करने संबंधी उपचारतकनीक के प्रयोग में कार्यकर्ता निदान एवं सेवार्थी की व्यक्तिगत क्षमताओं एवं साधनों के मूल्यांकन द्वारा प्राप्त तथ्यों का प्रयोग कर सेवार्थी की व्यावहारिक समस्याओं के समाधान का प्रयास करता है। कार्यकर्ता इस तकनीक के द्वारा सेवार्थी की व्यावहारिक आवश्यकताओं जैसे धन, चिकित्सा सहायता, स्कूली सहायता, छात्रवृत्तियाँ, अनाथालय, कानूनी सहायता, मनोरंजन सुविधाएं आदि की प्राप्ति हेतु सहायता करता है।

हैं*किस* ने वैयक्तिक सेवा कार्य में उपचार की कुछ अलग प्रविधियों का उल्लेख किया है:

- **समन्वेषण की प्रक्रिया** –

यह प्रविधि मुख्य रूप से दो रूपों में कार्य करती है *प्रथम* यह अध्ययन की व्यापकता के प्रयोग में लाई जाती है और दू*सरी* तरफ यह उपचार की एक महत्वपूर्ण प्रविधि के रूप में भी जानी जाती है। इस संपूर्ण प्रक्रिया के करने से सेवार्थी को आत्मबोध, आकलन एवं आत्मबल की प्राप्ति होती है जिससे वह अपनी समस्या समाधान हेतु सशक्त होता/ होती है।

- **स्पष्टीकरण की प्रक्रिया** –

जब सेवार्थी को यह ज्ञात नहीं हो पाता है कि उसकी मूल समस्या क्या है तब इस स्पष्टीकरण की प्रविधि के द्वारा सेवार्थी को उसकी वास्तविकताओं से अवगत कराया जाता है। स्पष्टीकरण प्रविधि में एक विशिष्ट प्रविधि का की भी इस्तेमाल किया जाता है जिसे हम 'प्रतिरोधात्मक प्रविधि' कहते है।

- **अर्थ निरूपण की प्रक्रिया** –

सेवार्थी के अचेतन मन में जो धारणाएं व्याप्त हो जाती है उन धारणाओं का सूक्ष्मअध्ययन कर उसका निराकरण इस प्रविधि के द्वारा किया जाता है। यह प्रविधि सेवार्थी की गंभीर समस्याओं के समाधान हेतुप्रयोग में लाई जाती है।

- **सम्बल की प्रक्रिया** –

इस प्रक्रिया के माध्यम से सेवार्थी की संवेदनाओं, चिन्ताओं तथा आशंकाओं के साथ पूर्ण सहानुभूति व्यक्त करते हुए सेवार्थी को भावनात्मक रूप से सशक्त बनाने का प्रयास किया जाता है। ताकि वह अपनी समस्या के लिए उपयुक्त निराकरण खोज पाए।

उपचार की अनेक प्रविधियों का वर्णन करने के पश्चात यह तथ्य प्रस्तुत होते हैं कि-

- ✓ सेवार्थी को हमेशा सम्मान दिया जाना चाहिए।
- ✓ कार्यकर्ता तथा सेवार्थी का संबंध प्रयोजनमूलक होना चाहिए।
- ✓ कार्यकर्ता को सेवार्थी के समस्त पहलूओं पर ध्यान देना चाहिए।

- ✓ कार्यकर्ता को यह आभास होना चाहिए की सेवार्थी एक परिवार, समुदाय व समाज का सदस्य है तथा उसके प्रति उसकी संपूर्ण जवाबदारी बनती है।
- ✓ वैयक्तिक कार्यकर्ता में सेवार्थी के प्रति निष्ठा एवं सहानुभूति का भाव होना चाहिए।

3.6 समाप्ति (Termination) :

वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया एक चरणबद्ध प्रक्रिया है जिसको कई चरणों से होकर गुजरना पड़ता है। इसमें ही एक मुख्य चरण है जिसको समाप्ति या समापन का चरण कहा जाता है। समापन का तात्पर्य उस प्रक्रिया का समापन है जो कि कार्यकर्ता या किसी संस्था के द्वारा अन्त:क्षेप की प्रक्रिया में शामिल होने से प्रारंभ हुई थी। यह प्रक्रिया अध्ययन,निदान तथा उपचार के बाद उपयोग में लाई जाती है। इस प्रक्रिया का निर्णय सेवार्थी तथा वैयक्तिक कार्य द्वारा आपसी सहमति से लिया जाता है। यह वह स्थिति है जब कार्यकर्ता को यह विश्वास हो जाता है कि सेवार्थी अब अपनी समस्याओं और आवश्यकताओं को समझने में सक्षम हो गया है और उसके जीवन में आने वाली समस्याओं का वह निदान कर सकता है तब यह प्रक्रिया कार्यकर्ता द्वारा उपयोग में लाई जाती है।समापन प्रक्रिया को समाप्त करने के पूर्व कार्यकर्ता को निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिए :

- समाप्ति प्रक्रिया को अचानक या एकाएक नहीं करनी चाहिए।
- समापन प्रक्रिया चरणबद्ध तरीके से होनी चाहिए ताकि सेवार्थी पर निर्भरता न्यूनतम हो सके।
- कार्यकर्ता को सेवार्थी से सबंद्व सम्पर्कों की आवृत्ति तथा मात्रा धीरे-धीरे कम करनी चाहिए। विशेषकर निरंतर घटते क्रम में अनुवर्ती कार्रवाई की योजना होनी चाहिए।
- समाप्ति के औपचारिक कार्यक्रम के पश्चात कार्यकर्ता को पहले दो सप्ताह, फिर एक महीना, फिर तीन महीने, छह महीने और एक वर्ष में अनुवर्तीदौरा करना चाहिए।

3.7 मूल्यांकन (Evaluation)

मूल्यांकन एक सतत और निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है जिसके माध्यम से समूह के प्रत्येक पहलू का अध्ययन किया जाता है। मूल्यांकन को परिभाषित करते हुएमिल्टन गार्डन (1952) ने बताया है कि मूल्यांकन निर्णय करने वाली एक प्रक्रिया है जो निश्चित करती है कि व्यक्ति, कार्यकर्ता तथा संस्था का क्या उत्तरदायित्व है? उनको पूरा करने की कितनी क्षमता है? क्या-क्या शक्तियाँ है? कौन-से कार्य रचनात्मक सहयोग प्रदान करते है तथा कौन-से कार्य समस्या को जटिल बनाते हैं? इस प्रकार मूल्यांकन उद्देश्य का दार्शनिक एवं नैतिक ज्ञान है। मूल्यांकन प्रक्रिया के माध्यम से वैयक्तिक कार्य के प्रत्येक पहलू पर पुनः ध्यान दिया जाता है जिससे यह प्रतीत हो जाता है कि संपूर्ण प्रक्रिया में कोई गलती तो नहीं हुई है यदि कुछ गलत हुआ हो तो उसे सही कैसे कियाजाए? एवं जो सकारात्मक पहलू प्राप्त हुए हैं उन्हें और अधिक प्रभावी कैसे बनाए जाए? इन समस्त बातों पर ध्यान दिया जाता है। सभी वैयक्तिक प्रयत्नों में मूल्यांकन आवश्यक समझा जाता है। यह सेवार्थी का आवश्यक अंग होता है तथा कार्यकर्ता का प्रथम उत्तरदायित्व है कि वह इस दिशा में सदैव प्रयत्नशील रहे। वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में कार्यकर्ता द्वारा निम्नलिखित स्थितियों का मूल्यांकन किया जाता है :

- **समस्या का मूल्यांकन-** सर्वप्रथम कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या का मूल्यांकन करता है। इस प्रक्रिया के माध्यम से कार्यकर्ता सेवार्थी की विभिन्न समस्यों के प्रकार, समस्या से ग्रसित होने के समय, समस्या के मूल कारण,सेवार्थी द्वारा समस्या समाधान के प्रयास एवं सेवार्थी ने अपनी समस्या समाधान हेतु कितने प्रयास किए है, का मूल्यांकन इस प्रक्रिया में किया जाता है।
- **सेवार्थी के व्यक्तित्व का मूल्यांकन** – कार्यकर्ता इस प्रक्रिया में सेवार्थी के समग्र व्यक्तित्व समस्या के समाधान के दृष्टिकोण से आकलन करता है ।इसमें कार्यकर्ता सेवार्थी के व्यवहार,उसके अनुभव, उसकी निर्णय शक्ति के प्रकार तथा सेवार्थी के आन्तरिक एवं बाह्य दबाव का मूल्यांकन करता है ।
- **सेवार्थी के सामाजिक पर्यावरण का मूल्यांकन** – सामाजिक पर्यावरण के मूल्यांकन में कार्यकर्ता सेवाओं की परिस्थितियों ,घटनाओं तथा संबंधित सामाजिक वातावरण का अध्यन करता है। इसके अंतर्गत सेवार्थी के पर्यावरण के प्रति विचारों, भावनाओं तथा धारणाओं का मुल्यांकन किया जाता है ।

अतः इस प्रकार से वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में मूल्यांकन अवस्था को महत्वपूर्ण माना जाता है जोकार्यकर्ता द्वारा किए गए कार्यो और सेवार्थी की समस्या समाधान प्रक्रिया का आकलन करता है ।

3.8 सामाजिक कार्यकर्ता की भूमिका –

वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्याओं एवंआवश्यकताओं को ध्यान में रखकर अपनी भूमिका को निभाता है।सामाजिक कार्यकर्ता को प्रत्येक चरण में एक विशेषज्ञ होना होता है जो मानव व्यवहार तथा जीवन स्थितियों को समझने में सक्षम होता है। कार्यकर्ता का सर्वप्रथम यह प्रयास रहता है कि वह अपने सेवार्थी की आवश्यकताओं एवं समस्याओं को समझे एवं उन्हें सुलझाने में सहायता करें। अतः वह उन स्रोतों का पता लगाता है जिनसे आवश्यकताओं की पूर्ति हो सकती है ।कार्यकर्ता सेवार्थी को एक विशेषज्ञ एवं परामर्शदाता की भाँति आवश्यकता पड़ने पर एक सलाह देने का कार्य करता है। वह समस्या का विश्लेषण करता है तथा उसका निदान किस प्रकार से किया जाय उसका हल खोजता है। समय-समय पर वह कार्यो का मूल्यांकन भी करता है । जिस प्रकार एक चिकित्सक मरीज के रोगों के अध्ययन के पश्चात उचित इलाज करता है, उसी प्रकार एक कार्यकर्ता सेवार्थी की कुछ मुख्य समस्याओं को चयनित कर उनका समाधान करने में सेवार्थीकी सहायता करता है। कार्यकर्ता सेवार्थी की सहायता समस्या निर्धारण तथा समस्या समाधान के तरीकों को प्राप्त करने में अपनी महत्वपूर्ण भूमिका को अदाकरता है।

अतः उपर्युक्त आधारों पर यह कहा जा सकता है कि वैयक्तिक कार्यकर्ता प्रक्रिया के प्रत्येक चरण में प्रारंभ से समापन तक अपनी महत्वपूर्ण भूमिका को निभाता है एवं इन आधारों पर वह सेवार्थीकी समस्या का समाधान करने में सहायक होता है ।

3.9 सारांश:

सम्पूर्ण अध्ययन करने के पश्चात यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया एक अत्यंत ही सावधानीपूर्वक की जाने वाली प्रक्रियाहै जिसमें प्रत्येक चरण का अपना महत्व है । इस संपूर्ण प्रक्रिया में यदि एक भी चरण में कोई गलती हो जाती है तो संपूर्ण कार्य प्रक्रिया प्रभावित होती है अतः प्रत्येक चरण को बड़ी सावधानीपूर्वक सम्पन्नकरना चाहिए । विद्वानों द्वारा दिए गए मुख्य चरण में हमारे द्वारा मुख्य5 चरणों का उल्लेख

किया गया है – प्रथम चरण **सामाजिक अध्ययन** का चरण माना जाता है जिसमें कार्यकर्ता यह प्रयास करता है कि किस प्रकार से सेवार्थी को आवश्यक सहायता प्रदान की जा सकती है इसका आकलन किया जाता है । कार्यकर्ता यह आकलन करता है कि सेवार्थी की समस्या का रूप क्या है । कार्यकर्ता को यह भी सीखना चाहिए कि सेवार्थी अपनी समस्या को किस रूप में देखता है, वह क्या सोचता/सोचती है कि वह उस बारे में क्या कर सकता/सकती है, उसने स्वयं अपनी समस्या के बारे में क्या प्रयत्न किया है और सेवार्थी ने अपनी वर्तमान समस्या को किस हद तक पहचाना है। **सामाजिक निदान (आकलन)** सामाजिक निदान वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में दूसरे चरण के रूप में जाना जाता है । यह वैयक्तिक कार्य का आकलन संबंधी चरण होता है जो व्यक्ति से संबंधित वास्तविक आधार ज्ञान प्रदान कराता है। सामाजिक निदान प्रक्रिया के माध्यम से सेवार्थी की वास्तविक स्थिति तक पहुँचने का प्रयास किया जाता है । यह उस समस्या के कारण की खोज है जिसकी वजह से सेवार्थी, सहायता हेतु कार्यकर्ता के पास आया था। सामाजिक अध्ययन से प्राप्त जानकारी के अनुसार यह निष्कर्ष तक पहुँचने का कार्य करता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य मध्यस्थता या जिसे हम **उपचार या चिकित्सा (Treatment)** की प्रक्रिया भी कहते है, तीसरे चरण के रूप में जानी जाती है। इस प्रक्रिया द्वारा सेवार्थी में समस्या के कारण जो हताशा या निराशा व्याप्त हो जाती है उस हताशा को दूर कर सेवार्थी का पुनस्थापन, अनुरक्षण एवं संवर्धन करने का प्रयास किया जाता है जिससे सेवार्थी समाज में समायोजन स्थापित कर पाये । चौथा चरण **समाप्ति (Termination)** प्रक्रिया का होता है जिसका निर्णय सेवार्थी तथा वैयक्तिक कार्यकर्ता द्वारा आपसी सहमति से लिया जाता है। यह वह स्थिति है जब कार्यकर्ता को यह विश्वास हो जाता है कि सेवार्थी अब अपनी समस्याओं औरआवश्यकताओं को समझने में सक्षम हो गया है और उसके जीवन में आने वाली समस्याओं का वह निदान कर सकता है तब यह प्रक्रिया कार्यकर्ता द्वारा उपयोग में लाई जाती है और अंत में **मूल्यांकन प्रक्रिया** के माध्यम से वैयक्तिक कार्य के प्रत्येक पहलू पर पुनः ध्यान दिया जाता है जिससे यह प्रतीत हो जाता है कि संपूर्ण प्रक्रियामें कोई गलती तो नहीं हुई है यदि कुछ गलत हुआ हो तो उसे सही कैसे किया जाए? एवं जो सकारात्मक पहलू प्राप्त हुए हैं उन्हें और अधिक प्रभावी कैसे बनाए जाए? इन समस्त बातों पर ध्यान दिया जाता है। इन समस्त चरणों को सुचारू रूप से क्रियान्वित करने के लिए वैयक्तिक कार्यकर्ता अपनी महती भूमिका को निभाता है जिससे की संपूर्ण प्रक्रिया को आसमी के साथ संपन्न किया जा सके।

ज्ञान शांति मैत्री

3.10 बोध प्रश्न:

प्रश्न 01 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में प्रयुक्त किए जाने वाले विभिन्न चरणों की व्याख्या कीजिए।

प्रश्न 02 सामाजिक अध्ययन से आपका क्या तात्पर्य है ?

प्रश्न 03 सेवार्थी की समस्या के किन-किन महत्वपूर्ण पक्षों को ध्यान में रखना चाहिए?

प्रश्न 04 सामाजिक वैयक्तिक कार्य हेतु वैयक्तिक कार्यकर्ता की भूमिका को स्पष्ट कीजिए ।

प्रश्न 05 समापन अवस्था को विस्तारपूर्वक समझाइए ।

3.11 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

- मिश्रा, प्रयागदीन (2003). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य*. लखनऊ : हिंदी संस्थान।
- प्रसाद मणिशंकर, सत्य प्रकाश, कुमार अरूण,कुमार संजय,सैफ मो.खान एवं सिंह अभव कुमार(2103). *यूजीसी नेट/जेआरएफ/स्लेट समाज कार्य*.दिल्ली. अरिहंत पब्लिकेशन(इण्डिया)लिमिटेड।

- तेज, संगीता. पाण्डेय तेजस्कर (2010). *समाज कार्य*. लखनऊ: जुबली एच फाउन्डेशन।
- सिंह, ए.एन., सिंह, नीरजा ,संजय,मिश्रा,सुषमा (2012). *सामूहिक कार्य*.हल्दानी : उत्तरायन प्रकाशन।
- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विशवविद्यालय(2010). *व्यक्तियों के साथ कार्य करना*. दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ।
- सिंह, ए.एन., सिंह, नीरजा ,संजय,मिश्रा,सुषमा (2012). *वैयक्तिक कार्य*.हल्दानी : उत्तरायन प्रकाशन।
- सुभान,अब्दुल(1998). *समाज मनोविज्ञान*. रांची: जानकी प्रकाशन अशोक राज पथ चौहटा।
- यादव,सियाराम (2010).*अधिगम कर्ता का विकास एवं शिक्षण अधिगम प्रक्रिया*. इलाहाबाद: शारदा पुस्तक भवन।

ज्ञान शांति मैत्री

इकाई 4 – वैयक्तिक कार्य के उपकरण

इकाई रुपरेखा

4.0 उद्देश्य
4.1 प्रस्तावना
4.2 उपकरण के रूप मे भ्रमण कार्य
4.3 उपकरण के रूप मे गृह भ्रमण
4.4 अवलोकन
4.5 घटना का अध्ययन
4.6 बातों को ध्यान से सुनना
4.7 साक्षात्कार कुशलता
4.8 संबंधस्थापन
4.9 अभिलेखन
4.10 पर्यवेक्षण
4.11 रिपोर्ट लेखन
4.12 सारांश
4.13 बोध प्रश्न
4.14 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

4.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप -

- सर्वप्रथम आप भ्रमण के महत्व को परिभाषित सकेंगे।
- ग्रह भ्रमण से होने वाले लाभ के बारे में जान सकेंगे और साथ ही संबंध स्थापन की प्रक्रिया एवं महत्व को रेखांकित कर सकेंगे।
- अवलोकन क्या होता है और किसी भी घटना का अध्ययन कैसे किया जाता है, का वर्णन कर सकेंगे।
- सेवार्थी या अन्य व्यक्तियों द्वारा कही गई बातों को ध्यान से क्यों सुनना चाहिए इसे जान सकेंगे एवं साक्षात्कार कुशलता से अवगत हो सकेंगे।
- अभिलेखन एवं पर्यवेक्षण के महत्व को प्रस्तुत कर सकेंगे।
- रिपोर्ट लेखन में सक्षम हो सकेंगे।

4.1 प्रस्तावना

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया समाज कार्य की एक प्रणाली के रूप में प्रयुक्त की जाने वाली प्रमुख प्रणाली है इस प्रणाली के माध्यम से कार्यकर्ता द्वारा यह प्रयास किया जाता है कि वह किस प्रकार से सेवार्थी की समस्याओं को समझे और उन्हें कैसे दूर करें इसी रूप में वैयक्तिक कार्य के कुछ महत्वपूर्ण उपकरण होते है जिनको एक यंत्र के रूप में उपयोग किया जाता है और सेवार्थी की संपूर्ण समस्या का अध्ययन कर एवं विस्तृत ब्यौरा प्रस्तुत कर समाधानकरने का प्रयास किया जाता है। वैयित्तक कार्य प्रणाली में यह उपकरण कार्य को एक क्रमबद्वता प्रदान करते है एवं समस्या समाधान के लिए प्रभावी भूमिका अदा करते है। वैयक्तिक कार्यकर्ता द्वारा सर्वप्रथम क्षेत्र का दौरा किया जाता है जहाँ उसे समस्या से संबंधित समस्ततथ्यों का ज्ञान हो जाता है तत्पश्चात वह गृह भ्रमण करता है जिसमें सेवार्थी के माता-पिता, भाई-बहन, चाचा-मामा एवं अन्य व्यक्तियों से संपर्क स्थापित कर सेवार्थी के संदर्भ में आवश्यक सूचनाओं को एकत्रित करता है और साथ ही साथ परिवार की आर्थिक, सामाजिक एवं भौगोलिक स्थिति से भी परिचित होता है। कार्यकर्ता घटना से संबंधित समस्त तथ्यों को एकत्रितएवं अवलोकन करता है और घटना से जुड़े प्रत्येक व्यक्ति एवं सेवार्थी की बातों को ध्यान से सुनकर अभिलेखन तैयार करता है । इसी प्रक्रिया में आगे वह पर्यवेक्षण का कार्य भी करता है और कार्य के साथ-साथ मूल्यांकन भी करता रहता है । इस संपूर्ण प्रक्रिया को करने के पश्चात वह मुख्य समस्या को ज्ञात कर लेता है एवं आवश्यक समाधान का प्रयास करता है। इस प्रकार कहा जा सकता है कि वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में उपकरण एक महत्वपूर्ण यंत्र की तरह कार्यकरते है जिससे संपूर्ण प्रक्रिया को आसानी के साथ पूर्ण किया जा सकता है। इस इकाई में इसका विस्तृत वर्णन प्रस्तुत किया जा रहा है।

4.2. उपकरण के रूप में भ्रमण कार्य

समाजकार्य एक क्षेत्र आधारित कार्य है। इस कार्य को करने के लिए कार्यकर्ता को क्षेत्र से संबंधित समस्त आवश्यक तथ्यों को जानने के लिए समस्या ग्रस्त व्यक्ति से संबंधित क्षेत्र का दौरा करना पडता है जिससे कार्यकर्ता कुछ आवश्यक विषयों की जानकारी एकत्रित करता है। कार्यकर्ता द्वारा यह प्रयास किया जाता है कि वह व्यक्ति से जुड़ी सामाजिक, आर्थिक, राजनैतिक एवं भौगोलिक स्थिति के संबंध में समस्त जानकारी बडी ही सावधानी के साथ एकत्रित कर ले जिससे व्यक्ति की समस्या को ज्ञात किया जा सके। भ्रमण के दौरान कार्यकर्ता में कार्य करने वाले क्षेत्र की विस्तृत जानकारी एवं इतिहास को जानना एवं संबंधित व्यक्तियों सेसंबंध स्थापित करना है, साथ ही यह ज्ञात करना है कि क्षेत्र में उसकी भूमिका किस प्रकार की होगी। इसके अतिरिक्त निम्नलिखित उद्देश्य वैयक्तिक कार्य में भ्रमण के दौरान कार्यकर्ता के होने चाहिए-

- ❖ क्षेत्र में अपनी भूमिका को सुनिश्चित करना।
- ❖ क्षेत्र कार्य में किए जाने वाले कार्यो की रूपरेखा को तैयार करना।
- ❖ निश्चित समय सारिणी बनाना ताकि अतिरिक्त भार से बचा जा सके।
- ❖ कायर्कर्ता द्वारा संपादित किए जाने वाले कार्यो से सम्बन्धित निपुणताओं की पूर्ण जानकारी होना।
- ❖ व्यक्तिगत शिक्षण शैलियों एवं उसके द्वारा संपादित की जाने वाली भूमिकाओं का निर्धारण करना।
- ❖ कार्य के दौरान आने वाली चुनौतियों का अध्ययन करना।

भ्रमणकार्य उपकरण एक बुनियादी नींव होती है, क्षेत्र कार्य के दौरान किसी भी व्यक्ति, समूह, समुदाय, की समस्याओं को नजदीक से देखा जा सकता है। जब हम किसी केस का अध्ययन करते है, तब हमें सबसे पहले ये जरूरी होता है

कि हम समस्याग्रस्त व्यक्ति से जुड़ी सारे जगहों का एक बार या दो बार या जब तक सामाजिक कार्यकर्त्ता को भ्रमण कार्य के परिणाम से संतुष्टि न मिले तब तक समस्या से जुड़े सारे जगहों पर आवश्यकता के अनुसार भ्रमण करे। इस उपकरण के माध्यम से समस्या से जुड़े कई ऊपरी तथ्य सामने आते है और कार्यकर्ता द्वारा वैयक्तिकरण की प्रक्रिया को आगे बढाया जाता है ।

4.3 उपकरण के रूप में गृह भ्रमण

सामाजिक कार्यकर्ता द्वारा किसी भी समस्याग्रस्त व्यक्ति की समस्याओं के बारे में व्यक्ति और व्यक्ति से जुड़े सारे लोग जैसे- आस-पड़ोस, दोस्त, सगे सम्बन्धी इत्यादि के घर- घर जाकर जानकारी एकत्रित करना ही गृह भ्रमण कहलाता है। समाज कार्य में कार्यकर्ता के लिए यह आवश्यक होता है कि वह जुड़े सेवार्थी से संबंधित परिवार का अध्ययन करें खासकर उन परिवार का जो कि मानसिक स्वास्थ्य की स्पष्ट भूमि से जुड़े है। उपचार को प्रभावशाली बनाने के लिए यह आवश्यक है कि पारिवारिक जीवन का संवेदनशील सामाजिक तथा भौतिक रूप से अध्ययन किया जाए। इस प्रकार की समस्त विस्तृत जानकारी को एकत्रित किया जा सके जिससे सेवार्थियों की समस्या का उचित निराकरण प्राप्त हो सके। इस संबंध में WHO की यूरोपियन बैठक में Mental Hygiene Practice (1959) में सिफारिश की गई कि गृह भ्रमण लम्बे समय के रोगियों के लिए तथा उपचार व देखभाल के उद्देश्य से उनके ही घर पर किया जाता है। आगे और गृह भ्रमण के उद्देश्य को स्पष्ट करते हुए बरनार्ड (1964) ने कहा था कि गृह भ्रमण द्वारा सेवार्थी के वातावरण, उसके परिवार एवं अन्य संबंधित व्यक्तियों का निरीक्षण किया जाता है। उक्त विद्वानों के मत के आधार पर यह कहा जा सकता है कि इस उपकरण का प्रयोग वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में अनिवार्य होता है । क्योंकि किसी भी सेवार्थी के द्वारा बताई गई समस्याओं के आधार पर अगर कोई सामाजिक कार्यकर्त्ता उपचार करता है, तो परिणाम सही नहीं आएग क्योंकि हर समस्या के पीछे जो सही कारण होता है,वो सेवार्थी नहीं समझा पता है.इसलिए अपनी समस्याओं से निजाद पाने की लिए वो किसी सामाजिक कार्यकर्त्ता के पास जाता है ।

सेवार्थी की सारी बातों को ध्यान मे रखते हुए सामाजिक कार्यकर्त्ता को गृह भ्रमण उपकरण के प्रयोग से सेवार्थी जिस वातावरण मे रह रहा हो,उस वातावरण, वहां के लोगों की, उसके रिश्तेदार, दोस्त आदि से सेवार्थी के समस्याओं का पता करना चाहिए। गृह भ्रमण के बाद लोगो द्वारा सेवार्थी से जुड़ी समस्याएं सामने आई हो उन समस्याओं, तथ्यों में जो कॉमन लगे उसकी सूची बना के उनका मूल्यांकन करना चाहिए।

गृह भ्रमण तकनीक

सेवार्थी को सेवा प्रदान करते समय गृह भ्रमण के समय कुछ तकनीकों के प्रयोग से सेवार्थी की क्षमताओं के विकास के लिए सामाजिक कार्यकर्त्ता को आवश्यकतानुसार निम्नलिखित तकनीकों का प्रयोग करना चाहिए।

❖ मॉडलिंग

मॉडलिंग का तात्पर्य किसी विनिर्दिष्ट व्यवहार के लिए प्रदर्शन करना होता है । इस तकनीक का प्रयोग सामाजिक कार्यकर्ता को तब करना चाहिए जब सेवार्थी स्वयं से कोई निर्णय नहीं ले पा रहा हो । जब वो कोई फैसला लेने में

बिलकुल असमर्थ महसूस कर रहा हो, तब मॉडलिंग तकनीक के माध्यम से सेवार्थी को प्रेरित करना चाहिए. ताकि निर्णय लिया जा सकें।

❖ **भूमिका निर्वाह तकनीक**

इस तकनीक में सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी के अनुरूप भूमिका का निर्वाह करता है जिससे सेवार्थी आसानी से किसी भी कठिन परिस्थिति एवं परिवेश का सामना कर सके। इस तकनीक से सेवार्थी के आत्मविश्वास मे बढ़ोतरी होती है।

❖ **उदाहरण और तर्क का प्रयोग**

सेवार्थी को सदैव हर बात उदाहरण और तर्क के साथ बतानी चाहिए जिससे सेवार्थी अपने जीवन मे आगे बढ़ने का और समस्या से मुक्त होने की प्रेरणा मिल सके। उदाहरण और तर्क के माध्यम से सेवार्थी के आत्मविश्वास को बढ़ाने की कोशिश कार्यकर्ता को करनी चाहिए जिससें सेवार्थी का मनोबल बना रहे।

4.4 अवलोकन

समाज कार्य, क्षेत्रीय कार्य में भ्रमण कार्य, गृह भ्रमण, साक्षात्कार करते समय सामाजिक कार्यकर्ता को हर तथ्य का अवलोकन करते रहना चाहिए। अवलोकन एक ऐसी प्रणाली जिसे मनुष्य अपने जीवन में निरंतर करता रहता है। मनुष्य अपनी ज्ञानेन्द्रियों के माध्यम से किसी भी कार्य करते वक्त अवलोकन करता है।

जैसे- किसी पदार्थ की सुगंध सेमनुष्य ये अनुमान लगा लेता हैकि वह क्या हो सकता है ।यहाँ नाक के माध्यम से अवलोकन हुआ. उसी प्रकार कान, त्वचा, आँख, मुहँ के माध्यम से भी अवलोकन किया जाता है। आँखों से कई चीज़ देखकर, कानों से सुनकर, जिह्वा से स्वाद लेकर, त्वचा के माध्यम से महसूस करकर मनुष्य अवलोकन ही करता है। ये सारी प्रक्रियाएँ अवलोकन के दायरे मे आती है।

इसलिए वैयक्तिक सेवा कार्य मे अवलोकन के माध्यम से सामाजिक कार्यकर्ता को सेवार्थी से जुड़े तथ्यों को एकजुट कर लेना चाहिए, जिससे समस्यायों का समाधान बेहतर तरीके से हो पाए।

अवलोकन प्रक्रिया का प्रयोग वैयक्तिक सेवा कार्य के सारे उपकरणों के प्रयोग के दौरान ही किया जा सकता है। जिन तथ्यों की आवश्यकता हो, उसे अवलोकन के माध्यम से पूरी करने की कोशिश होनी चाहिए।

4.5 घटना का अध्ययन

किसी भी घटना का अध्ययन समाज कार्य में क्रमबद्ध तरीके और वैज्ञानिक ज्ञान के अनुसार किया जाता जाता है। घटना का अध्ययन करते वक्त सामाजिक कार्यकर्ता को कुछ बातों का ध्यान रखना चाहिए -

- जिस घटना का आप अध्ययन कर रहे हो,क्या उससे जुड़ी सारी बातों की जानकारी, समझ आपके पास है ?
- क्या इस तरह की घटनाओं के बारे मे आपने पहले कहीं पढ़ा है ?
- जिस घटना का अध्ययन करने आप जा रहे हो, क्या आप वहा संवाद स्थापित करने में सक्षम है ?

किसी भी घटना का अध्ययन करने के लिए जरूरी होता है, कि जिस क्षेत्र की घटना का अध्ययन हम करते है – वहां की भाषा, बोली, रहन-सहन, खान-पान, रीति-रिवाज, परंपरा आदि की समझ सामाजिक कार्यकर्ता को विकसित करनी चाहिए। एक बार क्षेत्रीय संस्कृति की समझ विकसित हो गई तो फिर घटना से संबधित तथ्यों को जुटाने मेंआसानी होगी।

Figure 1 घटना का अध्ययन

घटना स्थल से जुड़ी संस्कृति की जानकारी के आधार पर-

1. संवाद स्थापित होता है।
2. व्यक्ति, समूह, समुदाय की स्वीकृति मिल जाती है।
3. उनकी भाषा में बात करने से अपनत्व की भावना उत्पन्न होती है।

4.6 बातों को ध्यान से सुनना

समाज कार्य की किसी भी प्रणाली में देखें, चाहे वो वैयक्तिक सेवा कार्य या समूह कार्य या सामुदायिक कार्य हो, सामाजिक कार्यकर्ता के पास सुनने की कला का होना अति आवश्यक है। हर स्थिति में चाहे एक बात कई बार सुननी पड़े, धैर्य के साथ सामने वाले की पूरी बात को सुनना चाहिएक्योंकि हम जब समस्या से जुड़ी बातों को सुनेंगे, जानेंगे,समझेंगे तभी तो जान पाएंगे समस्या क्या है ? और उसका निदान कैसे किया किया जाए?

भ्रमण कार्य, गृह भ्रमण, साक्षात्कार आदि प्रणालियों के उपयोग के समय सामाजिक कार्यकर्ता को ज्यादा से ज्यादा सेवार्थी, उनके परिजन, दोस्त, घरवालों द्वारा बतायी गई सारी बातें सुननी चाहिए, क्योंकि सुनना एक ऐसी क्रिया है, जिसके माध्यम से कई समस्याएँ आसानी से हल हो जाती हैं।

क्षेत्र कार्य के दौरान सामने आने वाली बातों को ज्यादा से ज्यादा सुनिए और अपना निर्णय, अपनी बात कम से कम व्यक्त कीजिये । आवश्यकतानुसार ही अपनी बातें व्यक्त करे. उनसे समस्या के बारे मे जानकारी लेने के दौरान कई बार सेवार्थी को प्रेरित करने की आवश्यकता भी होती है। उसे आत्मविश्वास दिलाना पड़ता है कि कुछ गलत नहीं है। अगर कुछ है तो वो सब ठीक हो जायेगा। इसलिए वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में बातों को ध्यान से सुनना चाहिए जिससें तथ्यों को स्प्ष्ट रूप से समझा जा सके और आसानी से प्रक्रिया को संपन्न किया जा सके।

4.7 साक्षात्कार कुशलता

वैयक्तिक कार्य में साक्षात्कार कौशल का प्रयोग बहुत ही महत्वपूर्ण भूमिकानिभाता है। सामाजिक कार्यकर्ता भी सेवार्थी को सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में शुरू से अंत तक साक्षात्कार करता है। इस प्रकार वैयक्तिक सेवा कार्य कार्यकर्ता के लिए साक्षात्कार एक कला तथा विज्ञान है जिसके सिद्धान्तों की जानकारी तथा समझ सामाजिक कार्यकर्ता को होनी चाहिए तथा प्रविधियों का व्यावहारिक ज्ञान भी आवश्यकता अनुसार आवश्यक है ।

साक्षात्कार कौशल एवं कला

1. साक्षात्कार करते वक्त कार्यकर्ता को सेवार्थी की हर क्रिया का अवलोकन करते रहना चाहिए।

2. बातों को सुनने एवं समझने की कला होनी चाहिए क्योकि जो सेवार्थी बताने की कोशिश करता है अगर वो कार्यकर्ता नहीं समझेगा तो संवाद स्थापित नहीं हो पायेगा।

3. सवाल-जवाब की निरंतरता को बरकरार रखने की कला होनी चाहिए क्योंकि तरह-तरह के सवाल से सेवार्थी के अंदर समस्या से जुड़ीसारी बातों को निकाला जा सकता है।

4. साक्षात्कार के दौरान कई बार सेवार्थी हताश, निराश हो जाता है उस वक्त कार्यकर्ता के लिए जरूरी है कि वह एक मार्गदर्शक की भूमिका निभाए और सेवार्थी को प्रेरित करे।

साक्षात्कार प्रक्रिया

आरंभिक प्रक्रिया – आरंभिक प्रक्रिया में कार्यकर्ता सेवार्थी को विश्वास दिलाता है कि जो हो रहा है वो सही है, आप किसी भी बात को छिपाए नहीं। हर छोटी से छोटी बात साझा करे। सेवार्थी को पूरी आजादी के साथ आराम से सोचने का समय देता है। फिर कार्यकर्ता साक्षात्कार की शुरुआत करता है।

मध्य की प्रक्रिया – कार्यकर्ता सेवार्थी से कई सवाल करता है, जिससे समस्याएँ सामने आ सके। सेवार्थी की बातों को ध्यान से सुनता है और अगर कभी -कभी बातें दिशाहीन होने लगे तो कार्यकर्ता पुनः सेवार्थी को उद्देश्यों की ओर लाने की कोशिश करता है।

अंतिम प्रक्रिया – इस अवस्था में साक्षात्कार के सारे उद्देश्यों की पूर्ति हो जाती है और कार्यकर्ता साक्षात्कार के दौरान हुई बातों के अनुसार सेवार्थी का मार्गदर्शन करता है। उसे कई महत्वपूर्ण तथ्यों को सामने रखता है जिससे सेवार्थी समस्याओं से छुटकारा पा सके।

4.8 संबंधस्थापन

संबंधस्थापन प्रक्रिया की शुरुआत कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी को प्रदान की जाने वाली सेवाओं की शुरुआती दौर से ही हो जाती है। कार्यकर्ता के साथ सेवार्थी का संबंधदीर्घकालिक या लघुकालिक रहेगा। ये निर्णय कार्यकर्ता और सेवार्थी के संबंधपर निर्भर होता है।

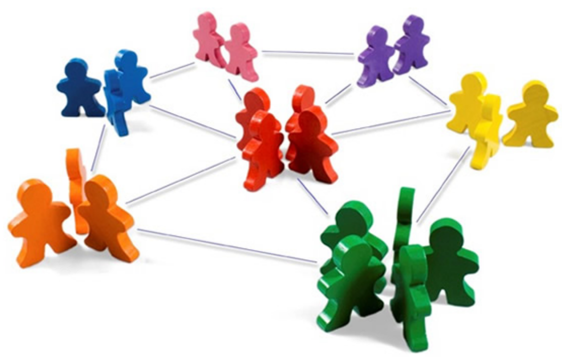
सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में संबंधस्थापित करना ही सेवा प्रदान करने का प्रमुख आधार होता है क्योंकि सम्बन्धों को स्थापित करके वैयक्तिक कार्यकर्ता किसी व्यक्ति व समस्या को समझ सकता है और उस समस्या का समाधान

खोजने की कोशिश करता है। व्यक्ति के आत्मविश्वास एवं दृढ़ इच्छाशक्ति को विकसित करते हुए समस्या सुलझाने का प्रयास करता है। सेवार्थी के साथ स्थापित संबंधवह उपकरण है जिसके माध्यम से कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या का उपचार करता है। कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या का उचित एवं सही ज्ञान तभी प्राप्त कर सकता है जब सेवार्थी के साथ संबंध, व्यवहार एवं सम्पर्क में घनिष्ठता हो । शनै:–शनै: सेवार्थी के साथ संबंधजैसे- जैसे घनिष्ठ होता है वैसे - वैसे सेवार्थी अपनी सारी बातें कार्यकर्ता के साथ साझा करता है । अतः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया के दौरान उपचार का लक्ष्य प्राप्त करने के लिए सेवार्थी और कार्यकर्ता के बीच संबंधविश्वनीय,घनिष्ठ होना चाहिए ।

संबंधस्थापन के तरीके

लिखित – किसी भी सूचना, जानकारी, संदेश सेवार्थी को लिखित रूप मे संचारित करना भी एकसंबंधस्थापित करने का माध्यम है । ये तरीका ज्यादातर तब प्रयोग किया जाता है, जब सेवार्थी अपनी बातों को कहने में संकोच करता है या सेवार्थी बोलने मे असमर्थ हो ।

मौखिक – अपने विचारों का आदान-प्रदान मौखिक रूप से कर ज्यादातर संबंधस्थापित किया जाता है। कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या से जुड़ी सारी बातें मौखिक रूप में सुनता है और बातों को भी सेवार्थी के समक्ष रखता है जिससे सेवार्थी प्रेरित हो सके ।



अत: इस प्रकार संबंध स्थापन प्रक्रिया को किया जाता है जिससे कि वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में कोई रूकावट ना हो और संपूर्ण प्रक्रिया को आसानी के साथ किया जा सके ।

4.9 अभिलेखन

समाज कार्य व्यवहार के प्रमुख साधनों में एक है, रिकार्ड करना। इस प्रकार के रिकार्ड कार्य से उपभोक्ता के केस की समीक्षा करना, जांच करना और कार्य की प्रगति की निगरानी करना आसान हो जाता है। एक सामाजिक कार्यकर्ता के पास जब उपभोक्ता या पीडित व्यक्ति से संबंधित आवश्यक रिकार्ड उपलब्ध होंगे तब वह उसका अध्ययन करके न सिर्फ व्यक्ति को उसकी समस्याओं के संदर्भ में उचित परामर्श दे सकेगा वरन उससे संबंधित अनुसंधान भी करने में उचित परामर्श दे सकेगा । विभिन्न प्रकार के प्रशासनिक फैसलों के लिए भी रिकार्ड अति आवश्यक होते हैं। इस घटक के माध्यम के विद्यार्थी रिकार्ड करने की विधियों के साथ-साथ व्यावसायिक रिकार्ड और साहित्यिक अथवा रचनात्मक लेखन के बीच के अंतर को पहचानने की कला भी सीखते हैं। विद्यार्थी पहले वर्ष में कुछ विश्लेषित सामग्रियों के साथ विवरणात्मक रिकॉर्ड को लिखना सीखते हैं। फिर धीरे-धीरे वे अपने क्षेत्र कार्य के दौरान हासिल किए गए अनुभवों को लिपिबद्ध करते हुए व्यावसायिक रिकार्ड लिखना सीखते हैं। इस प्रकार के लेखन में प्रवीणता हासिल करने के बाद विद्यार्थी उपभोक्ता के केस अध्ययनों और उनके घर जाकर मुलाकात करने के विवरणों की रिपोर्ट लिखने के साथ-साथ समूह प्रक्रिया रिकॉर्ड और सामुदायिक प्रोफाइल विकसित करना सीख जाते हैं। इस समय तक उन्हें यह भी मालूम हो चुका होता है कि रिकॉर्डिंग के लिए विषयों के चयन, उनके विश्लेषण और परिलक्षण के लिए किस प्रकार की विधियों को अपनाया जाता है। इस प्रकार प्रक्रिया के रिकॉर्ड को लिखना सीख जाते हैं और उनके आधार पर उनका विश्लेषण और मूल्यांकन कर भविष्य के लिए योजनाओं का निर्माण करने में सक्षम हो जातेहैं।

बेहतर यह होता है कि विद्यार्थी को उनकी अपनी भाषा में रिकॉर्ड लिखने के लिए प्रेरित किया जाए ताकि वे अपने अनुभवों को सुगमता और स्पष्टता के साथ बता सकें।

अभिलेखन प्रक्रिया का प्रयोग करके निम्न उद्देश्यों की पूर्ति की जा सकती है -

- ❖ सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य करते समय सारी गतिविधियों को रिकॉर्ड करके अंत मे मूल्यांकन और निष्कर्ष तक पहुँचा जाता है।
- ❖ अभिलेखन के माध्यम से सेवार्थी को सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में निरंतरता बनी रहती है।
- ❖ लिखित अभिलेखों के माध्यम से गुणवत्ता की जांच की जाती है जिससे अगर कुछ त्रुटि या गलती होती है तो उसे सही किया जा सकता है।
- ❖ अभिलेखों का प्रयोग प्रशिक्षण एवं अनुसन्धान के लिए भी किया जाता है जिसके माध्यम से एक तरह की समस्याओं के बारे मे शोध किया जा सके।
- ❖ एक चिकित्सकीय उपकरण के रूप मे भी अभिलेख काम करता है.जिससे उपचार प्रक्रिया में आसानी होती है।

4.10 पर्यवेक्षण

समाज कार्य के इतिहास से पता चलता है कि सामाजिक कार्य पर्यवेक्षण की शुरुआत प्रशासनिक रूप में हुई है। इतिहास के पन्नों मे देखा जाए तो इसकी प्रशासनिक कार्यप्रणाली सन 1878 मे चैरिटी आर्गेनाईजेशन आन्दोलन में आरम्भ हुई और पर्यवेक्षण को सन 1911 में औपचारिक रूप मे शैक्षणिक उद्देश्य प्राप्त हुआ। सबसे पहले जब मैरी रिचमंड ने पर्यवेक्षण में पहले पाठ्यक्रम की शुरुआत की और उन्होंने फिर अवलोकन किया कि सहानभुति प्रदान करने की प्रक्रिया सामाजिक कार्य पर्यवेक्षण का तीसरा कार्य है। कार्यों को क्रमवह तरीके से करना सामाजिक कार्य पर्यवेक्षण को अद्वितीय एवं मानवीय बनाता है। पर्यवेक्षण सामान्यतः शैक्षिक वातावरण में विद्यार्थी या अधीनस्थ और समूचे व्यावहारिक प्रशिक्षण अनुभव के विद्यार्थी के विकास पर निगरानी (पर्यवेक्षण) करने वाले पर्यवेक्षण के बीच संबंध के रूप में पारिभाषित है। इस संदर्भ के अंतर्गत, पर्यवेक्षण समाज कार्य के अभ्यास (अनुशीलता) में विद्यार्थी के दायित्व, कौशलों, ज्ञान, अभिवृतियों और नैतिक मानदंडों के विकास की निगरानी व मूल्यांकन करता है। इस प्रक्रिया के दौरान पर्यवेक्षक इन सभी क्षेत्रों में विद्यार्थी को निष्पादन के अधिकतम स्तर को प्राप्त करने की दिशा में संगत प्रतिपुष्टि प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त पर्यवेक्षण में विद्यार्थी और पर्यवेक्षण के बीच आमने-सामने प्रत्यक्ष संपर्क होता है, जिसके दौरान विद्यार्थी अपने सेवार्थी की समस्या एवं सहभागिता के प्रत्येक पहलू से पर्यवेक्षक को अवगत कराता है।

सामाजिक कार्य में पर्यवेक्षक व्यावसायिक आचरण का अभिन्न अंग माना जाता है। यह प्रमुख रूप से अभिकरणों द्वारा निर्धारित व्यावसायिक अभ्यास के संबंध एवं सेवार्थी के साथ सक्षम और जवाबदेही, दायित्व सुनिश्चित करने के नैतिक मानदंडों का एक हिस्सा है। पर्यवेक्षण के विभिन्न प्रकार्य इस प्रकार हैं-

- ❖ विद्यार्थी के ज्ञान और कौशल के स्तर का मूल्यांकन करना।
- ❖ ऐसी योजना निष्पादित करने के लिए दायित्व लेना जो विद्यार्थी को व्यावहारिक प्रशिक्षण के दौरान सीखने के समुचित और चुनौतीपूर्ण अवसरों का अनुविन्यास प्रदान करेंगी।
- ❖ विद्यार्थी को संबंधित समुदाय एवं पर्यावरण को समझने एवं उसके अनुसार ढलने में सहायता करना।

- ❖ विद्यार्थियों और सेवार्थी की पृष्ठभूमियों और अनुभवों अर्थात शहरी/ग्रामीण, मध्य/निम्न वर्ग और अंतःक्रियाओं केलिए उनके आशयों ; निहितार्थ के बीच अनुरूपता संगतता का आकलन करना।
- ❖ विद्यार्थी के व्यावहारिक परीक्षण अनुभव की निगरानी करना और विद्यार्थी के कार्य-निष्पादन का मूल्यांकन करने में सहायता करना।
- ❖ विद्यार्थी की शिक्षा संबंधी जरूरतों का पता लगाने, शिक्षा के उद्देश्य निर्मित करने और शिक्षण सहमति तैयार करने में मदद करना।
- ❖ विद्यार्थी को मार्गदर्शन प्रदान करना एवं सूचना के स्रोत के रूप में उसकी सहायता करना।
- ❖ समाज कार्य सिद्धांत और व्यावहारिक प्रशिक्षण के विशिष्ट अनुभवों को समेकित करने में विद्यार्थी की सहायता करना।
- ❖ विद्यार्थी को समुचित आचरण व्यवहार और तकनीकों के प्रतिमान आदर्श प्रस्तुत करके शिक्षित करना, संगत प्रतिपुष्टि प्रदान करना और विद्यार्थी द्वारा प्रदर्शित विभिन्न व्यवहारों को प्रोत्साहित करना, परिष्कृत करना और व्याख्या करना और विद्यार्थी के विकास को बढ़ावा देने वाले अनुभवों का आदान-प्रदान करना।
- ❖ आत्म-स्वीकृति को प्रोत्साहित करना और आत्मसम्मान को बढ़ावा देना।
- ❖ अंतर-व्यक्तिगत सम्मान को प्रोत्साहित करना।
- ❖ अंतर-व्यक्तिगत और संगठनात्मक तनावों से निपटना।
- ❖ विद्यार्थी की अंतर्निर्भरता को बढ़ावा देना।
- ❖ विद्यार्थी का पक्ष लेना एवं उसका समर्थन करना।
- ❖ विद्यार्थी की प्रगति व विकास का मूल्यांकन करना।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य मे सेवार्थी को प्रदान की गई सेवा की निरंतरता, गुणवत्ता आदि में पर्यवेक्षण के माध्यम से सामाजिक कार्यकर्ता के व्यावसायिक विकास, कार्य- संतुष्टि निश्चित करने मेंसामाजिक कार्यकर्ता के लिए पर्यवेक्षण महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है

पर्यवेक्षण की क्रिया

लघुकालिक और दीर्घकालिक दोनों प्रकार की होते है-

लघुकालिक पर्यवेक्षण- अल्पकालिक पर्यवेक्षण द्वारा कार्यकर्ता अपनी कार्य करने की क्षमता, कार्य करने के तरीके आदि में सुधार करता है। यह कार्यकर्ता की कुशलता को पूर्ण रूप से विकसित करने मेंसहायता करती है ।

दीर्घकालिक पर्यवेक्षण – ऊपर दिए गए तथ्य जो कि लघुकालिक उद्देश्यों की पूर्ति करता है, वही दीर्घकालिक उद्देश्यों के पाने के उपाय भी है। जो सेवार्थी को बेहतर तथा प्रभावी सेवाओं मे कारगर साबित होते हैं । इस क्रिया में पर्यवेक्षक प्रशासनिक रूप से कुशल तरीके से एकत्रित तथा समन्वित कार्य करता है।

4.11 रिपोर्ट लेखन-

सामाजिक कार्य के विद्यार्थी को शिक्षा और क्षेत्र कार्य प्रशिक्षण की अवधि के दौरान विभिन्न प्रकार के लेखन कार्यो मे दक्ष कराने की कोशिश की जाती है। ये लेखन विद्यार्थी के नियमित रूप से कार्य निर्धारण के विवरण, विभिन्न प्रकार के प्रश्नों के उत्तर लेखन, फील्ड वर्क जर्नल, पत्र लेखन, दस्तावेज लेखन और रिपोर्ट लेखन इत्यादि के रूप में होते हैं। इस

प्रकार के लेखन का उद्देश्य विद्यार्थी को उन कौशलों में दक्ष बनाना है जिसकी उसे भविष्य में एक पेशेवर सामाजिक कार्यकर्ता के रूप में किसी एजेंसी या संस्था में काम करने के दौरान आवश्यकता पड़ती है। इसमें प्रारम्भ से लेकर अंत तक की समस्त क्रियाओं का उल्लेख रहता है। रिपोर्ट लेखन क्रिया भी शुरुआत से अंत तक चलतीहै। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य करते वक्त हर भ्रमण कार्य के बाद जितने कार्य आपने किए, उन सब बातों को रिपोर्ट के रूप में लिखकर सुरक्षित रखना चाहिए। गृह भ्रमण के दौरान परिजनों से जितनी बातें हुई वो सारी भी रिपोर्ट मे लिखनी चाहिए। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य मे सेवार्थी के किये गए साक्षात्कार की रिपोर्ट बनाने से अतीत और वर्तमान की बातों को तुलनात्मक तरीके से देखा जा सकता है। इससे सेवा प्रदान करने के लिए क्या -क्या किया है? और आगे क्या -क्या करना है? यह समझने में आसानी होती है। रिपोर्ट लेखन के द्वारा कार्यात्मक गुणवत्ता, निरंतरता बनी रहती है।

प्रतिवेदन के उद्देश्य कुछ सैद्धांतिक उद्देश्य होते है जिनका ज्ञान कार्यकर्ता को आवश्यक रूप से होना चाहिए -

❖ **समस्या का स्पष्ट चित्रण-**

सेवार्थी की समस्या क्या है ? किस प्रकार की समस्या है ? प्रमुख समस्या क्या है ? समस्याओं से सम्बंधित समस्याएं क्या है ? इन सभी का सही चित्रण किया जाना चाहिए।

❖ **सेवार्थी की भावनाओ तथा विचारों का स्पष्टीकरण** -

समस्या के बारे मे सेवार्थी क्या सोचता है ? और किस प्रकार समस्या को विश्लेषित करता है? समस्या के लिए अपना कितना दोष मानता है ? अपनी क्षमताओं और अक्षमताओंको किस प्रकार आंकता है ? आदि पूर्ण रूप से लिखा होना चाहिए।

❖ **समस्या के समाधान के पूर्व प्रयास-**

सेवार्थी समस्या को लेकर कहाँ-कहाँ गया है तथा किस प्रकार की सहायता प्राप्त की है ? सहायता से स्थिति में क्या परिवर्तन और क्या विघटन आया है ? वर्तमान स्थिति में अपने पूर्व अनुभवका किस प्रकार प्रयोग कर रहा है ? को ज्ञात करना चाहिए।

❖ **कार्यकर्ता का समस्या के प्रति स्पष्ट दृष्टिकोण-**

जिस प्रकार सेवार्थी का समस्या के प्रति दृष्टिकोण का ज्ञान महत्वपूर्ण हैउसी प्रकार कार्यकर्ता का भी दृष्टिकोण महत्वपूर्ण स्थान रखता है।वह समस्या का क्या रूप समझता है ? कौन- कौन से कारण समझाता है ? समस्या का समाधान किन-किन प्रविधियों से संभव है? आदि ये सब लेखन के रूप में महत्वपूर्ण रखता है।

❖ **समस्या समाधान** के **लिए विभिन्न प्रयासों का चित्रण-**

कार्यकर्ता सेवार्थी को किस प्रकार की सुविधाएं दे रहा है ? क्या- क्या व्यवस्था तथा सुझाव दे रहा है ? आदि को लिखना चाहिए ।

एक अच्छे प्रतिवेदन लेखक के गुण:- एक अच्छे प्रतिवेदन लेखक में निम्नलिखित गुणों का होना आवश्यक हैं-

1. भाषा का समुचित ज्ञान।
2. उत्तम अभिव्यक्ति की क्षमता।
3. समस्या को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने की क्षमता।
4. उपलब्ध समस्त सामग्री में से सम्बद्ध सामग्री का चयन करने व असम्बद्ध सामग्री को अलग करने की क्षमता।
5. प्रत्येक कथन के साथ उपयुक्त प्रमाण प्रस्तुत करने की क्षमता।

6. संतुलित मस्तिष्कव उत्तम निर्णय क्षमता।

7. पक्षपात व पूर्वाग्रह से मुक्त।

8. कम से कम शब्दों में अधिक बात कहने की क्षमता।

9. सरल भाषा प्रयोग की क्षमता।

प्रतिवेदन की संरचना- किसी प्रतिवेदन में निम्नलिखित अंतःवस्तु व स्वरूप पाये जाते हैं-

	अंतः वस्तु	स्वरूप
-	प्रस्तावना	- शीर्षक।
-	समस्या का विवरण।	- अनुक्रमणिका।
-	महत्त्व का वर्णन	-अध्यायीकरण।
-	अध्ययन क्षेत्र का विवरण	- ग्राफ रेखा चित्र।
-	अध्ययन पद्धति का विवरण	- नक्शे छाया चित्र।
-	तथ्यों का वर्गीकरण	- तालिकाएँ, संलग्न प्रपत्र।
-	निष्कर्षों की प्रस्तुति	-परिशिष्ट।
-	समस्या व सुझाव।	
-	संदर्भ ग्रंथसूची।	

अत: इस प्रकार एक सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में प्रतिवेदन लेखन तकनीक का प्रयोग किया जाता है जिससे सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य से जुड़ी प्रक्रिया, विधि आदि का आरम्भ से अंत तक का विवरण रिपोर्ट लेखन के रूप मे प्रदर्शित किया जा सके।

4.12 सारांश

मानव समाज में आरम्भ में वैयक्तिक आधार पर सेवा करने की परम्परा रही है। यहाँ पर निर्धनों को भिक्षा देने, असहायों की सहायता करने, निराश्रितों की सहायता करने, वृद्धों की देखभाल करने आदि कार्य किए जाते रहे हैं, जिन्हें समाज सेवा का नाम दिया जाता रहा है। ऐतिहासिक दृष्टि से देखा जाए तो हम निश्चित रूप से यह कह सकते हैं कि भारत में भी अमेरिका, इंग्लैण्ड की भाँति शोषण का सरलतापूर्वक शिकार बनने वाले वर्गों की सहायता का प्रावधान प्राचीन काल से चला आ रहा है। पहले इस सहायता को समाज सेवा के रूप में देखा जाता रहा है, लेकिन धीरे-धीरे इसने अपना स्वरूप बदल लिया और उन्नीसवीं शताब्दी में समाज कार्य के रूप में सामने आयी।

वैयक्तिक समाज कार्य में व्यक्ति से तात्पर्य ऐसे सेवार्थी से है जो मनोसामाजिक समस्याओं से ग्रसित है यह व्यक्ति एक पुरूष, स्त्री, बच्चा अथवा वृद्ध कोई भी हो सकता है। अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए जो भी व्यक्ति सहायता चाहता है, वैयक्तिक समाज कार्य उसको सहायता उपलब्ध कराता है। कोई भी समस्या व्यक्ति के सामाजिक समायोजन को प्रभावित करती है इसका स्वरूप कैसा भी क्यों न हो। समस्या शारीरिक, आर्थिक, सामाजिक, सांस्कृतिक, धार्मिक या मनोवैज्ञानिक इत्यादि प्रकृति की हो सकती है। सामाजिक कार्य की प्राचीनतम प्रणालियों में से वैयक्तिक कार्य एक प्रमुख प्रणाली है। इसका प्रयोजन व्यक्ति को समस्या - निवारण में तथा सामाजिक कार्य प्रणाली को संवर्धित करने में मदद करता है। इसमें सेवार्थी के साथ व्यावहारिक तादाम्य स्थापित करने के साथ- साथ उद्देश्यपूर्ण संबंध स्थापन में भी दक्षता की आवश्यक होती है। इसमें क्षेत्रकार्य ,अभिलेखन, साक्षात्कार, उपकरण के रूप मे भ्रमण

कार्य, गृह भ्रमण, अवलोकन, घटना का अध्ययन, बातों को ध्यान से सुनना, साक्षात्कार कुशलता , संबंधस्थापन, अभिलेखन ,पर्यवेक्षण एवं रिपोर्ट लेखन आदि की सहायता से सेवार्थी को उसके तत्कालीन परिवेश के समायोनजा में मदद प्रदान की जाती है, वहीं कार्यकर्ता बेहतर सेवा आपूर्ति के लिये उपयुक्त दशाओं का सजृन करता है

4.13 बोध प्रश्न

प्रश्न 01. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में विभिन्न उपकरणों को समझाइएं।

प्रश्न 02. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में साक्षात्कार प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए।

पश्न 03. प्रक्रिया तथा समस्या केंद्रित रिकार्डिंग में क्या अंतर है?

प्रश्न 04. पर्यवेक्षण एवं रिर्पोट लेखन से क्या तात्पर्य है?

प्रश्न 05. संबंध स्थापन को समझाइए।

प्रश्न 06. भ्रमण से क्या तात्पर्य है? गृह भ्रमण के दौरान प्रयुक्त की जाने वाली तकनीकों का वर्णन कीजिए।

4.14 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

❖ मिश्रा, प्रयागदीन (2003). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य*.लखनऊ : हिंदी संस्थान।

❖ सिंह, ए.एन., सिंह, नीरजा ,संजय,मिश्रा,सुषमा (2012). *सामूहिक कार्य*.हल्दानी : उत्तरायन प्रकाशन।

❖ इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विशवविद्यालय (2010).*व्यक्तियों के साथ कार्य करना*.दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ।

❖ सिंह, ए.एन., सिंह, नीरजा ,संजय,मिश्रा,सुषमा (2012). *वैयक्तिक कार्य*.हल्दानी : उत्तरायन प्रकाशन।

❖ सुभान,अब्दुल(1998). *समाज मनोविज्ञान*.रांची: जानकी प्रकाशन अशोक राज पथ चौहटा।

❖ यादव,सियाराम (2010).अधिगम कर्ता का विकास एवं शिक्षण अधिगम प्रक्रिया, इलाहाबाद: शारदा पुस्तक भवन।

❖ प्रसाद मणिशंकर, सत्य प्रकाश, कुमार अरूण, कुमार संजय, सैफ मो.खान एवं सिंह अभव कुमार(2103). *यूजीसी नेट/जेआरएफ/स्लेट समाज कार्य*.दिल्ली: अरिहंत पब्लिकेशन (इण्डिया)लिमिटेड।

❖ तेज, संगीता. पाण्डेय तेजस्कर (2010). *समाज कार्य*. लखनऊ: जुबली एच फाउन्डेशन।

इकाई – 5 वैयक्तिक कार्य में सैद्धांतिक अवधारणाओं का मार्गदर्शन

इकाई की रूपरेखा

5.0 उद्देश्य

5.1 प्रस्तावना

5.2 प्रक्षेपीय सिद्धांत

5.3 समस्या समाधान सिद्धांत

5.4 व्यवहार संशोधन सिद्धांत

5.5 संज्ञानात्मक सिद्धांत

5.6 अस्तित्व सिद्धांत

5.7 ग्रहणशीलता के दृष्टिकोण का सिद्धांत

5.8 प्रेमपूर्ण व्यवहार परिशोधन का सिद्धांत

5.9 मैं और मुझे का सिद्धांत

5.10 सारांश

5.11 बोध प्रश्न

5.12 संदर्भ एवं उपयोगी प्रश्न

5.0. उद्देश्य –

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप-

- वैयक्तिक कार्य की विभिन्न सैध्दांतिक अवधारणाओं से परिचित होंगे।
- इन सिद्धांतों की प्रासंगिकता किस प्रकार एक सामाजिक कार्यकर्ता के लिए सेवार्थी के समस्या समाधान में सार्थक साबित हो सकती है, इसकी जानकारी प्राप्त कर सकेंगे।
- सेवार्थी के मनोविज्ञान, व्यक्तित्व तथा उसके पर्यावरण में इन सिद्धांतों की क्या भूमिका होती है? इसका विश्लेषण कर सकेंगे।

5.1 प्रस्तावना :-

सिद्धांत क्या है ? यह ऐसा प्रश्न है जिसका उत्तर आसानी से नहीं दिया जा सकता क्योंकि सिद्धांतों को विभिन्न विद्वानों ने अनेक प्रकार से परिभाषित किया है। भिन्न-भिन्न सिद्धांतों की समानताओं एवं उन्हेंप्रतिपादित करने के उद्देश्यों की मूल अवधारणाओं केअध्ययन से ही सिद्धांत के बारे में एक सामान्य धारणा बनाई जा सकती है। सामान्यत: प्रयोगगत निष्कर्ष ही सिद्धांत के मूल आधार होते हैं। इन निष्कर्षों में शाश्वतता अधिक होती है। इसलिए सिद्धांत को बहुत सोच समझकर एवं अनुभव की कसौटी पर कसा हुआ विचार कहा जा सकता है। यह विचार उस ज्ञान के क्षेत्र में ऐसा तात्विक सारांश होता है जिसके द्वारा उस ज्ञान-क्षेत्र की विधिवत व्याख्या की जा सकती है। इसलिए विनफ्रेड एफ.हिल ने ज्ञान के किसी क्षेत्र की क्रमबद्ध व्याख्या को सिध्दांत कहा है।उसके शब्दों में "A theory is a systematic interpretation of an area of knowledge"। वैज्ञानिक अध्ययनों में प्राय: कुछ निश्चित चरों

के बीच कुछ निश्चित परिस्थितियों में पाये जाने वाले संबंधों का पता लगाया जाता है। इसलिए सिद्धांत को इस प्रकार से परिभाषित किया जा सकता है " A theory may be defined as the interpestation of realitation betbeen certain variables under certain condition,"

उपर्युक्त विवेचन से निम्नलिखित तथ्य प्रस्तुत होते हैं कि सिद्धांत –

1. ज्ञान के वास्तविक भण्डार का तात्विक सारांश है।
2. यह ज्ञान सामान्त: शाश्वत (Unchangable) होता है।
3. सिद्धांत ज्ञान के क्षेत्र तक पहुंचने एवं उसकी व्याख्या करने का साधन होता है।
4. क्यों और कैसे की समस्या का विधिवत समाधान प्रस्तुत करने का प्रयास करता है।
5. कुछ निश्चित परिस्थितियों में दो या दो से अधिक चरों के मध्य संबंधों की व्याख्या करता है।

समाज कार्यकर्ता के लिए सिद्धांत महज ज्ञान भर नही होते है। बल्कि सिद्धांतों द्वारा एक समाज कार्यकर्ता वह चक्षु प्राप्त करता है जिसके माध्यम से विचार को व्यवहार में परिणत करने में सक्षम होता है। सिद्धांतों के माध्यम से सेवार्थी को इस तरह बल प्राप्त होता है जिससे वह अपनी समस्या को सुलझाने में समर्थ हो जाता है। सिध्दांत एक सहायक ढाँचा है जिसके माध्यम से सेवार्थी व कार्यकर्ता के मध्य निष्कर्षों को प्राप्त किया जा सकता है और उन्हें बौध्दिक तथा भावात्मक सुरक्षा का भाव भी प्रदान होता है। इस इकाई के माध्यम से विभिन्न सिध्दांत को समझाने का प्रयास किया गया है जो सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में सेवार्थी की समस्या समाधान हेतु एक माध्यम साबित होते है। इनका उल्लेख निम्नानुसार है-

5.2 प्रक्षेणीय सिद्धान्त -

यह सिद्धान्त मनोविज्ञान के अन्तर्गत व्यवहार परिशोधन के रूप में प्रयुक्त किया जाता है। इस नाते यह सिद्धान्त व्यावहारिक मनोविज्ञान का अंग है। इसमें समस्याग्रस्त व्यक्ति, जिसकी भावनाएँ किसी कारण दब गई है और वह मनोसामाजिक समस्या से ग्रस्त हो गया है, के सामने नियोजित ढंग से उद्दीपन प्रस्तुत किया जाता है। उदाहरण के तौर पर अगर किसी व्यक्ति ने प्यार में धोखा खाया है तो उसके सामने प्यार की अच्छाईयों का गुणगान करने पर भड़क जाता है और अपनी दबी भावना को प्यार की बुराई के रूप में बाहर निकालता है। यहाँ प्यार का मुद्दा नियोजित ढंग से व्यक्ति के सामने रखा गया जिसके संदर्भ में व्यक्ति ने अपनी भावनाएँ व्यक्त की, यह प्रक्षेपण कहलाता। एक समाज कार्यकर्ता इस विधि का प्रयोग करके व्यक्ति के मन की बात जान सकता है और उसकी समस्या का निदान कर सकता है।

5.3 समस्या समाधान सिद्धान्त -

सर्वप्रथम समस्या समाधान सिद्धान्त को संमेटिकन शिक्षा शास्त्री जॉन डीवी ने प्रस्तुत किया मगर इसको व्यावहारिक एवं विस्तृत रूप पर्लमैन ने दिया। अत: इस सिद्धान्त के प्रणेता पर्लमैन माना जाता है। इसमें समस्या का चयन करने के बाद मानसिक स्तर पर उसके समाधान के लिए कई योजना वैकल्पिक रूप में बनाई जाती है। फिर मानसिक स्तर पर ही यह मूल्यांकन किया जाता है कि कौनसी योजना सर्वाधिक कम समय, श्रम एवं संसाधन में बेहतर ढंग से समस्या का निदान कर सकती है। इसके बाद जो सर्वश्रेष्ठ योजना होती है उसके द्वारा व्यावहारिक स्तर पर समस्या का समाधान करते है। उदाहरण- समस्या यह है कि किसी गाँव में पर्यावरण के प्रति जागरूकता लानी है। इसके लिए निदान कर्ता कई विकल्प योजना के तौर पर मानसिक स्तर पर बना सकता है जैसे- पहला, टेलीविजन एवं

रेडियो के माध्यम से पर्यावरण जागरूकता; दूसरा किताबें पर्यावरण सम्बन्धी गाँव में वितरित करके; पर्यावरण जागरूकता, पर्यावरण सम्बन्धित शिक्षण कक्षा गाँव में चला कर पर्यावरण जागरूकता। इन तीन विकल्पों में से अब नियोजनकर्ता देखता है कि पर्यावरण जागरूकता किस विकल्पीय योजना के द्वारा सर्वाधिक बेहतर रूप में न्यूज़, समय, श्रम एवं संसाधन के द्वारा होगी। अब नियोजन कर्ता इस निर्णय पर पहुँचता है कि तीन विकल्पोंमें से एक विकल्प, पर्यावरण के संदर्भ में शिक्षण कक्षा चलाकर जागरूकता फैलाना अच्छा होगा। इसके बाद नियोजन कर्ता अपने सभी संसाधनों द्वारा शिक्षण कार्य व्यावहारिक स्तर पर चलाना प्रारम्भ करता है। इस सिद्धान्त की विशेषता होती है कि इसमें उच्च बुद्धि और कल्पना की आवश्यकता पड़ता है।

इस सिध्दांत के माध्यम से कार्यकर्ता निम्नलिखित भूमिका को अदा करता है–

1. सेवार्थी की प्रेरणा में, परिवर्तन लाने के लिए कार्यकर्ता एक दिशा प्रदान करता है, सेवार्थी को एक ऊर्जा प्रदान करता है तथा निर्देशन के माध्यम से उसे समझाने का प्रयास करता है। इस सिध्दांत के माध्यम से सेवार्थी को भय एवं चिंतामुक्त बनाना है जिससे वह आत्म निर्भर बन सके और समाज में अपना जीवन- यापन सुचारू रूप से कर सके।
2. सेवार्थी की मानसिक, सांवेगिक तथा क्रियात्मक क्षमताओं का समस्यासमाधान में अनेकों बार अभ्यास कराना जिससे कि सेवार्थी के मन में दृढ़ विश्वास कायम हो जाय।
3. उन समस्त संसाधनों को सेवार्थी तक पहुँचाना जो कि सेवार्थी की समस्या को सुलझाने में सहायक सिध्द हो सक। इस सिध्दांत के माध्यम से कार्यकर्ता यह प्रयास करता है कि साधनों का संचयन कैसे किया जाय जिससे वह सेवार्थी हेतु लाभदायक बन सके।

समस्या समाधान का सिध्दांत निम्नवत बातों को महत्वपूर्ण मानता है–

4. कार्यकर्ता को यह प्रयास करना चाहिए कि सेवार्थी की जो भी समस्या हो वह समस्या सेवार्थी को ज्ञात होनी चाहिए।
5. सेवार्थी स्वयं की समस्या को किस आधार पर देखता है, उसके समस्या के प्रति किस प्रकार के प्रयास रहे हैं, किस प्रकार वह समस्या को देखता है एवं क्या अनुभव करता है, क्या दृष्टिकोण रखता है, कैसे व्याख्या करता है और साथ ही साथ समस्या समाधान के लिए क्या प्रयास किया है ?
6. व्यक्ति के जीवन पर इसका क्या प्रभाव पड़ा है ?

ज्ञान शांति मैत्री

5.4 व्यवहार संशोधन सिद्धान्त -

यह बताना सही होगा कि व्यवहारवाद के जन्मदाता वाटसन थे। इनका मानना था कि “हमें कोई एक बच्चा दे दे, हम उसको डॉक्टर या डकैत जैसा चाहेंगे, वैसा बना देंगे।” व्यवहारवाद के अन्तर्गत कई सिद्धान्त है जो व्यक्ति के व्यवहार को अलग-अलग तरीके से परिवर्तित करने की बात करते है।

1. **उद्दीपन अनुक्रिया सिद्धान्त -** इस सिद्धान्त को ‘थार्नडाइक’ ने दिया। उन्होंने कहा था कि “एक व्यक्ति किसी कार्य को बार-बार करता है तो एक समय ऐसा आता है कि व्यक्ति सही काम करने में सफल हो जाता है”। इस प्रकार यह सिद्धान्त प्रयास और तुष्टि की प्रक्रिया को सीखने में प्रमुख आयाम मानता है।

2. शास्त्रीय अनुबन्धन सिद्धान्त - इस सिद्धान्त के प्रतिपादक पॉवलोव थे। उनका मानना था कि किसी व्यक्ति के सामने दो उद्दीपन स्वाभाविक एवं कृत्रिम एक साथ डाला जाए हो कुछ समय बाद व्यक्ति की जो अनुक्रिया स्वाभाविक उद्दीपन के प्रति होती है वही अनुक्रिया कृत्रिम उद्दीपन के प्रति होने लगती है। जैसे– बच्चा स्कूल नहीं जाना चाहता, पिता उसे टॉफी का लालच देते हैं। अब बच्चा टाफी के लक्ष्य में स्कूल जाना प्रारम्भ कर देता है। एक समय ऐसा आता है कि बच्चा टॉफी के बगैर स्कूल जाना ही प्रारम्भ कर देता है। इस प्रकार बच्चे की चाकलेट या टॉफी के प्रति जो

स्वाभाविक अनुक्रिया थी वह अब स्कूल के प्रति भी बन गई। इस तरह एक समाजकार्य कर इसका सिद्धान्तों को जानने के पश्चात अच्छा कार्य कर सकता है।

3. अवलोकन से सीखना – यहाँ सीखने वाला एक अवलोकनकर्ता होता है जिसके लिए एक आदर्श होता है। वह एक ऐसे व्यक्ति का अनुसरण करना प्रारंभ कर देता है जिसके पास एक अच्छी सामाजिक एवं आर्थिक स्थिति होती है वह वैसा ही बनना चाहता है ।उदाहरण के रूप में यदि हम समझे तो यह कह सकते है कि एक बच्चाकिसी अन्य बच्चे के पास रखे खिलौने को देखकर लालायित होने लगते है ओर उसे प्राप्त करने का प्रयास करने लगता है।

4. समसामयिक घटनाएं - कुछ घटनाएँ ऐसी होती है जो मनुष्य के जीवन में अत्यधिक प्रभाव डालती है और मनुष्य के लिए तनावपूर्ण स्थिति, उद्वेग, क्रोध, घबराहट या भय को उत्पन्न कर देती है। जब व्यक्ति ऐसी भावनाओं से ग्रसित होता है तो वह असामान्य व्यवहार करने लगता है जो कि समाज को स्वीकार्य नहीं होता।

इस सिद्धांत के माध्यम से सेवार्थी की सहायता करने की जो प्रत्यक्ष प्रविधियां होती है उन्हें और सशक्त बनाने का प्रयास किया जाता है और जो प्रक्रियाए सेवार्थी के व्यवहार को कमजोर कर रही है उसे दूर करने का प्रयास किया जाता है। उन अवांछनीय व्यवहारों को पहचानना अत्यंत आवश्यक होता है जो व्यवहार को प्रभावित करते है। जो कारक वांछनीय व्यवहार को पुन:सुदृढ़ बनाने के लिए उत्प्रेरकों के रूप में काम करते हैं उन्हें सुदृढ़ बनाया जाना चाहिए। सामाजिक परिदृश्य में इस आवश्यकता को सेवार्थी हेतु अत्यधिक उपयुक्त माना जाता है।

5.5 संज्ञानात्मक सिद्धान्त -

इस सिद्धान्त के प्रतिपादक कोहलर तथा कोफ्का थे। संज्ञानात्मक सिद्धान्त यह मानता है कि व्यक्ति उद्दीपक अथवा समस्या के प्रति समग्र रूप से सोचता है। वह समस्या के प्रति एक-एक चर को लेकर शीघ्र निर्णय नहीं लेता बल्कि व्यक्ति के मस्तिष्क में सम्पूर्ण परिस्थिति का चित्र बनता है। गेस्टाल्टवादियों के अनुसार जब सेवार्थी के सामने कोई समस्या आती है तो वह सब समस्याओं को अलग-अलग नहीं बल्कि उन्हें समग्र रूप में मिलाकर देखता है ।संपूर्ण परिस्थिति को देखकर वह अपनी सूझ या अंतर्दृष्टि द्वारा समस्या का समाधान खोजता है। कार्यकर्ता का यह प्रयास होता है कि वह सेवार्थी की समस्या को समझे और उसके पश्चात ही सही समाधान हेतु उपयुक्त उपाय या रास्ता निकालने में सफल होता हैं। किसी परिस्थिति में सेवार्थी में जैसे ही सूझ उत्पन्न होती है, वह सही अनुक्रिया करने लगता है तथा इस प्रकार वह परिस्थिति में उस अनुक्रिया को करना सीख जाता है। सूझ द्वारा सीखने में सेवार्थी संपूर्ण परिस्थिति को एक साथ देखता है तथा उसे एक इकाई के रूप में समझता है ।इसके अंतर्गत सेवार्थी संपूर्ण परिस्थिति के प्रत्यक्षीकरण के प्रति अनुक्रिया करता है। ग्लीटमैन ने अन्तर्दृष्टि के संदर्भ में कहा जाता है कि सूझपूर्ण अधिगम ऐसा अधिगम है जो किसी समस्या के घटकों या अवयवों के बीच संबंधों की समझ से होता है ।इस प्रकार संज्ञानात्मक सिद्धान्त मानता है कि जब किसी व्यक्ति का संज्ञानात्मक पक्ष कमजोर हो जाता है तो व्यक्ति निर्णय लेने में असमर्थ हो जाता है। एक समाज कार्यकर्ता इस सिद्धान्त के जानकारी के बदौलत सेवार्थी के निर्णय शक्ति में सकारात्मक परिवर्तन ला सकता है। इसलिए यह सिद्धान्त मानता है कि अगर कोई समस्या व्यक्ति सामने आती है तो यह समस्या व्यक्ति के कार्यों का प्रतिफल होती है। समाज कार्यकर्ता व्यक्ति को इस समस्या से बाहर निकालने में किसी एक सिद्धान्त का प्रयोग करता है।

संज्ञानात्मक सिद्धांत को और अधिक निम्नवत बिंदुओं के माध्यम से समझा जा सकता है –

1. मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है इसलिए वह हमेशा ही यह प्रयत्न करता है कि प्रत्येक मनुष्य उसको प्यार करे, चाहे स्थिति कुछ भी क्यों न हो और प्रत्येक स्थिति को स्वीकार करें जिससे व्यक्ति का मनोबल हमेशा बढ़ा रहे।
2. मनुष्य के जीवन में हर स्थिति समान नहीं होती। जब वक्त बुरा होता है और कुछ अच्छा नहीं घटता है और उसकी बनाई योजनाओं के साथ नहीं चीजें नहीं चलती है। तो यह स्थिति भयावह, या डरावनी होती है।
3. मनुष्य का भावनाओं पर नियंत्रण नही होता है भावनाएं बाहरी ताकतों के माध्यम से कार्य करती है और उत्पन्न होती हैं और इन पर व्यक्ति का कोई नियंत्रण नहीं होता।
4. मनुष्य को यदि किसी भी वस्तु ने एक बार कुप्रभावित कर दिया तो वह सारे जीवन में उसको किसी न किसी रूप में प्रभावित करती रहेगी चाहे मनुष्य उससे कितना ही पीछा छुडाना क्यों न चाह ले।
5. कई बार अनेक प्रयासों के बावजूद भी यदि मनुष्यअपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पाता है तो यह एक व्यक्ति की बड़ी त्रासदी या घटना मानी जाती है।

इन पाँच अतार्किक विचारों की तुलना में इतने ही तर्कपूर्ण विचार होते हैं। ये इस प्रकार हैं:

1. मनुष्य प्रेम हेतु हमेशा लालायित रहता है परंतु हर स्थिति में प्रत्येक व्यक्ति द्वारा उसे प्रेम मिलना संभव नही है।
2. कुछ भी भयावह या डरावना नहीं होता, यदि चीजें अपनी सुविधानुसार नहीं चल पा रही है तो उन्हेंअपनी योजना के अनुसार पूर्व की स्थिति में लाया जा सकता है।
3. मनुष्य की भावनाएं मनुष्यस्वयं अपनी सोच से उत्पन्न करता है और इस सोच को नियंत्रित किया जा सकता है।
4. कोई घटना ऐसी नहीं होती है कि जिसको भुलाया नहीं जा सकता वक्त के साथ हमेशा चीजें बदल जाती है।बुरी घटनाओं के असर को इस स्थिति को सीखने के अनुभव के रूप में इस्तेमाल करके, परिवर्तित किया जा सकता हैं।
5. यदि मनुष्य को अपना लक्ष्य प्राप्त नही होता है तो वह दुखीअवश्य होता है किंतु यह त्रासदी नहीं होती। दु:खी होने की अनुभूतिको गहन सोच एवं प्रयत्नों से बदला जा सकता है।

चिन्ताशील/तर्कपूर्ण भावनात्मक उपचार की चार अवस्थाएं होती है:

1. **तर्कपूर्ण का प्रस्तुतीकरण :-** सेवार्थी समस्या अथवा सेवार्थी की समस्या का उल्लेख किए बिना ही स्व-उल्लेखों की प्रासंगिकता को प्रकाश में लाने का प्रयास करता है।
2. **अतार्किक मान्यता का सिंहावलोकन :-** कई बार सेवार्थी के सामने ऐसे अतार्किक वक्तव्यों को रखा जाता है और सेवार्थी को यह महसूस कराने का प्रयास किया जाता है कि उसका वक्तव्य अतार्किक है।
3. **तर्कपूर्ण भावनात्मक रूप में सेवार्थी की समस्या का विश्लेषण :-** सेवार्थी को तर्कपूर्ण ढंग से उसकी समस्याके बारे में अवगत कराया जाता है और उसे यह जानकारी उपलब्ध कराई जाती है कि उसने समस्या को किस हद तक समझने का प्रयास किया है और समस्या को क्या नाम दिया है ?
4. **सेवार्थी को आन्तरिक वक्तव्यों को संबोधित करना सिखाना :-**

सेवार्थी के प्रति हमेशा यह प्रयास किया जाता है कि जो सेवार्थी में उद्विग्नता उत्पन्न करने वाली अभिवृतियाँ है उनको कैसे बदला जाय। सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की प्रकिया में सहायक प्रक्रियाओं, जैसे खेल-कूद,नाच-गाना इत्यादि, के माध्यम से सेवार्थी को तार्किकता का संदेश देकर उसे समायोजन करना सिखाया जाता है। सेवार्थी को उसके व्यवहार में यथासंभव तर्कपूर्ण रहने तथा उसके आसपास की तर्कपूर्ण चीजों को देखने में मदद करता है। सेवार्थी को हमेशा से ही ऐसा प्रशिक्षित किया जाता है कि जोभी वह सामने वाले से बोले उसके वक्तत्व में ऐसी भाषा होनी चाहिए जिससे की प्रतिकूल घटनाएं गहन भावनाएं उत्पन्न न करें।

ज्ञान शांति मैत्री

5.5 अस्तित्व सिद्धान्त :-

यह सिद्धान्त मानव जीवन की गरिमा एवं उसके वैयक्तिक स्वरूप को अस्तित्व प्रदान करता है। इस सिद्धान्त का मानता है कि व्यक्ति सिर्फ एक स्थूल अथवा मूल आकार भर ही नहीं है। बल्कि वह चेतनशील सत्ता है। अपने इसी चेतनशील गुणों के कारण वह अपने आप को सक्षम बना सकता है। ऐसी मान्यता है कि मानव परिस्थितियों का दास होता हैं, मगर अस्तित्ववादी सिद्धान्त इसका खंडन करता है और कहता है कि मनुष्य के पास परिस्थितियों से लड़ने तथा उस पर विजय प्राप्त करने की क्षमता होती है।

अस्तित्व सिद्धान्त के मुख्य बिंदु निम्नानुसार है -

1. मनुष्य केवल एक मौजूदा सत्ता नही है वह अपने अस्तित्व के प्रति अवगत होने तथा अपने अस्तित्व को अर्थ प्रदान करने में भी सक्षम होता है।
2. मनुष्य को बाहरी ताकतें किसी न किसी रूप में प्रभावित कर सकती है किंतु हमेशा ही मनुष्य इन प्रभावित करने वाली ताकतों या कारकों के प्रभाव में आ जाए यह स्वीकार योग्य नहीं होता है । प्रत्येक मनुष्य में यह क्षमता होती है कि वह इन बाहरी ताकतों से निपटने में सक्षम होता है । इस दृष्टिकोण के अनुसार प्रत्येक मनुष्य चाहें वह स्त्री हो या पुरूष अपने व्यक्तित्व के रचयिता होते हैं, यद्यपि अंशतः वे अपनी परिस्थितियों के रचयिता भी होते हैं।
3. व्यक्ति को समझने का अर्थ है कि जो समझने की प्रक्रिया में हैं,वह अपने अवलोकन, कल्पना तथा सोच के जरिए अन्य व्यक्ति के यहाँ और अभी जीवन में उसके स्थिर तथा गतिशील पक्षों को अनुभव करना है। समझना एक बौद्धिक और भावनात्मक प्रक्रिया होती है। जबकि स्पष्टीकरण एक बौद्धिक प्रक्रिया होती है जो बिना किसी भावनात्मक सहारे के होती है।
4. आजादी का तात्पर्य यह नहीं है कि प्रत्येक व्यक्ति कुछ भी कार्य करे जो वह करना चाहता है बल्कि आजादी का तात्पर्य यह है कि जिससे व्यक्ति किसी भी कार्य को सजगता और जिम्मेदारी से करे । वर्तमान समय में लोगों ने आजादी का गलत मतलब निकालना प्रारंभ कर दिया है जिससे स्वतंत्रता के अधिकार के रूप में उनकी अवधारणा गायब होती है, जिसके परिणामस्वरूप वे सामाजिक कार्य प्रणाली में समस्याएं उत्पन्न करते हैं।

i. यह दृष्टिकोण वैयक्तिक कार्य में निम्नवत लक्ष्यों के लिए काम करता है :

5. **भ्रम निवारण की प्रक्रिया में सहायता :-** एक व्यक्ति जिसकी अपने तथा दूसरों के बारे में गलत मान्यताएं हैं उसे समस्या के संबंध में भ्रमनिवारण की प्रक्रिया से गुजरना पड़ता है। यहाँ तक कि उद्देश्यपरक तथ्य स्थापित हो जाता है कि सेवार्थी की समस्या उसी के कार्यों का परिणाम हैं। बड़ी सम्भावना इस बात की है कि वह इससे इंकार करेगा और दूसरों अथवा परिवेश पर दोष लगाएगा। यहाँ भ्रम-निवारण का अर्थ यह जानना है कि व्यक्ति के अच्छे-बुरे कार्यों की वजह से समस्या कैसे उत्पन्न हुई? अपनी समस्या को जानना एक बेचैन करने वाली प्रक्रिया होती है और इसीलिए भावनात्मक समर्थन परामर्श की अन्य तकनीकों के अनुप्रयोग के जरिए सामाजिक कार्यकर्ता का शामिल होना आवश्यक है।
6. **उपयुक्त रूप से तथा उत्तरदायित्व के साथ कार्य करने की स्वतंत्रता के साथ सेवार्थी का सामना करना :** सेवार्थी को उन स्थितियों से जिनमें वह अपनी व्यवसायगत प्रवृतियों का दास होता है लेकिन वह जब तक अंदर की इच्छा शक्ति का उपयोग अपनी दासता को जोड़ने के लिए नहीं करेगा तब तक वह अपना कार्य पूर्ण स्वतंत्रता एवं उत्तरदायित्व के साथ नही कर सकता है ।उसको अपनी इच्छा शक्ति का प्रयोग करने के लिए प्रोत्साहित करना पड़ता है । समाज कार्य प्रणाली पुनरावृति की इस प्रक्रिया को प्रभावित कर सकती है । उदाहरण के लिए, यदि एक शराबी अपनी शराब पीने की समस्या से निजात पाना चाहता है तो उसे शराब से इंकार करने की अपनी स्वतंत्रता का इस्तेमाल

करना होगा। इसका अर्थ उद्विग्नता तथा तनाव को अस्तित्व के तथ्यों के रूप में स्वीकार करना, तथा शराब के जरिए अस्थायी बचाव ढूँढ़ने की बजाए जिम्मेदारी पूर्वक सोचकर तथा कार्य करके जीवन के ऐसे तथ्योंको सम्भाल करने का निर्णय लेना स्वीकार करना होगा।

7. **सेवार्थी को पुरानी आदत बदलते के लिए प्रतिबद्ध होने में मदद करना:-** कार्यकर्ता का यह प्रयास होना चाहिए कि वह सेवार्थी को हमेशा प्रोत्साहित करता रहे जिससे सेवार्थी में जो भी पुरानी आदतों का समावेश हुआ है उसे आसानी से निकाला जा सके और सेवार्थी को स्वतंत्र रूप से सोचने हेतु तैयार कर सके। सेवार्थी का व्यवहार परिवर्तित करने के लिए , किसी भी अन्य उपलब्धि की तरह, नई सोच तथा कार्य के रूप में कदम दर कदम आगे बढ़ने की जरूरत होती है। कई बार ऐसा होता है कि कुछ प्रयासों को करने के पश्चात कार्यकर्ता हताश हो जाता है और सेवार्थी के प्रति एक चिड़चिड़ाहट पैदा करने लगता है इस स्थिति में कार्यकर्ता को समाज कार्य के सिध्दांत, धैर्य और साहस का सिध्दांत याद करना चाहिए और उसे उपयोग में लाना चाहिए। सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी के लिए कार्य सुझाकर तथा ये कार्य करने के लिए उसे प्रेरित करके उसे सहायता उपलब्ध करा सकता है।

5.6 प्रेमवत व्यवहार परिशोधन का सिद्धान्त :-

इस सिद्धान्त अथवा मॉडल को 'हाल्मोस' नामक एक अंग्रेज विद्वान ने दिया था। उनका मानना था कि 'प्रेम' एक अमूल्य चीज है। यही सभी समस्या का निदान कर सकता है। जब समाज कार्यकर्ता सेवार्थी से पूरी तरह प्रेमवत व्यवहार करता है तो सेवार्थी उस पर विश्वास करता है। ऐसे में समाज कार्यकर्ता सेवार्थी के अन्दर मनचाहा परिवर्तन ला सकता है। देखने में आता है कि जब व्यक्ति अपने आस-पास के लोगों से प्रेमवत व्यवहार अपने प्रति प्राप्त करने में असफल होता है तो व्यक्ति में ही यह भावना पैदा हो जाती है और वह समाज व्यक्ति दोनों से अलग होते जाता है। इसलिए समाज कार्यकर्ता को उससे प्रेमवत व्यवहार करके अपना व्यवसायिक लक्ष्य प्राप्त करना चाहिए।

5.7 मैं और मुझे का सिद्धान्त :-

इस सिद्धान्त को 'I and Me' भी कहा जाता है। जिसके प्रतिपादक 'मीड' है। इसके तहत यह माना जाता है कि व्यक्ति को 'स्व' का निर्माण किस प्रकार हुआ है अथवा कैसे हुआ है? वह इस पर निर्भर करता कि व्यक्ति के बारे में कैसा सोचते एवं व्यक्ति से कैसा व्यवहार करते है। मनुष्य एक मनोसामाजिक प्राणी है। इस कारण व्यक्ति में स्व या आत्म तत्व तथा दैहिक या शारीरिक प्राणी होने के कारण घटनात्मक क्षेत्र तत्व होते हैं। ये दोनों तत्व अधिगम को प्रभावित करते हैं। घटनात्मक क्षेत्र एवं आत्मतत्व के द्वारा ही व्यक्ति बाह्य एवं आंतरिक जगत् से अनुभवप्राप्त करता है। ये अनुभव ही आगे चलकर अधिगम का रूप धारण करते है। व्यक्ति में स्व या आत्म निर्माण की प्रक्रिया शैशवावस्था से ही प्रारंभ हो जाती है। व्यक्ति में मैं और मेरा मुझकों इत्यदि जैसी अनुभूतियों का विकसित होना स्वके विकास का ही रूप है। विकास के इसी क्रम में शिशु अपनी पहचान बनाने लगता है। कार्ल रोजर्स ने स्वको दो रूपों आत्म-प्रत्यय एवं आदर्श स्व के रूप में बाँटा है। आत्म प्रत्यय का स्वरूप स्थायी होता है तथा इसमें परिवर्तन सरल नहीं होता। स्व का दूसरा रूप आदर्श स्वहै इसमें व्यक्ति अपने विषय में विकसित छवि एक विशिष्ट रूप को आदर्श छवि मान लेता है। यह आदर्श छवि ही आदर्श स्व होती है। उदाहरण के तौर पर यदि कोई समाज किसी व्यक्ति को बहुत मान-सम्मान एवं अच्छा मानता है तो वह व्यक्ति अच्छा बनने एवं मान-सम्मान प्राप्त करने की भरपूर कोशिश करता है। अत: समाज कार्यकर्ता व्यक्ति के वातावरण को व्यक्ति के संदर्भ में सकारात्मक बदलकर व्यक्ति के स्व का पुनर्गठन करता है।

5.9 ग्रहण शीलता के दृष्टिकोण का सिद्धान्त :-

हमेशा यह देखा जाता है कि ऐसा कोई सिद्धांत नहीं है जो मानव दृष्टिकोण को सही रूप में व्याख्यायित कर सके। देखा जाए तो हर सिद्धान्त में कुछ न कुछ खामियाँ है जिसके कारण कोई भी सिद्धान्त व्यक्ति के गुणों अथवा उसकी समस्या का पूर्व समाधान नहीं कर पाता। इसलिए ग्रहणशील दृष्टिकोण का सिद्धान्त कहता है कि समाज कार्य कर्ता को चाहिए कि सेवार्थी की समस्या को क्रमागत ढंग से पहले वर्णन करे, फिर विविध सिद्धान्तों का प्रयोग उचित स्थान पर करके समस्या का निदान करे। जैसे सीखने की प्रक्रिया में समाज कार्यकर्ता उद्दीपन-अनुक्रिया सिद्धान्त का भली-भाँति प्रयोग कर सकता है। निर्णय प्रक्रिया को तीव्र एवं सही बनाना है तो समाज कार्यकर्ता संज्ञानात्मक सिद्धान्त का प्रयोग कर सकता है। सेवार्थी से गहरा संबंध बनाना है तो समाज कार्यकर्ता प्रेमपूर्वक कार्य करने का प्रयोग सिद्धान्त में कर सकता है। इस प्रकार प्रत्येक सिद्धान्त की अपनी-अपनी विशेषताएँ एवं सीमाएँ है। व्यक्ति इसको समझ कर अपना अच्छे ढंग से कार्य कर सकता है।

5.10 सारांश :-

व्यक्ति समाज में रहता है। वह समाज में जन्म से लेकर मृत्यु पूर्व तक सभी अपनी क्रिया करता है। उसकी सम्पूर्ण क्रिया तीन पक्षों (अनुकूलन, समायोजन एवं परिवर्तन) के इर्द-गिर्द घूमती है। अनुकूलन का अर्थ है व्यक्ति द्वारा खुद में बदलाव का लाना, समायोजन का अर्थ है व्यक्ति द्वारा समाज के साथ अथवा खुद के पर्यावरण के अनुरूप क्रिया करना तथा परिवर्तन का अर्थ है कि व्यक्ति जिस भी समाज, पर्यावरण में रहना है वह न कुछ क्रिया करके पर्यावरण में अपने इच्छानुसार बदलाव लाता है। जब कभी व्यक्ति अनुकूलन, समायोजन एवं परिवर्तन की क्रिया में अपने-आप को असमर्थ पाता है तो वह मानसिक, आर्थिक, सामाजिक समस्याओं से घिर जाता है। ऐसी दशा में एक समाज कार्यकर्ता उसके लिए अवलम्बन, मार्गदर्शक एवं समस्या निदानकर्ता साबित होता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य में जब सेवार्थी व्यक्तिगत सामाजिक असंतुलनों के साथ संस्था में आता है तो इस प्रकार के असंतुलनों को सुधारने हेतु कार्यकर्ता को अनेक प्रकार की प्रणालियों एवं तकनीकों का सहारा लेना पड़ता है। वैयक्तिक कार्य में सेवार्थी अपनी एक या अधिक समस्याओं को लेकर वैयक्तिक कार्य संस्था या कार्यकर्ता के पास आता है परन्तु उसकी समस्याओं का संबंध उसके संपूर्ण व्यक्तित्व अर्थात शारीरिक, मानसिक, सामाजिक, विगत जीवन के अनुभव, वर्तमान क्रियाओं तथा प्रतिक्रियाओं और भविष्य की आशाओं से होता है।अत: समस्या को समझने के लिए ये कारक महत्वपूर्ण होते है। परन्तु इन कारकों को तभी समझा जा सकता है जब कार्यकर्ता विभिन्न सिद्धांत के प्रयोग के माध्यम द्वारा सेवार्थी की समस्या को समझने का प्रयास करे। समाज एक व्यापक संकल्पना है। यहाँ अनेक मानवीय समस्याएँ पाई जाती है। जिनके जिम्मेदार भौतिक कारक या मानवीय कारक हो सकते है। इस प्रकार देखा जाए तो समाज कार्यकर्ता एक चिकित्सक की भूमिका निभाता है। उसे समस्याओं को समझने एवं उनके निदान के लिए कुछ उपागम एवं सिद्धान्त की आवश्यकता होती है। ये सिद्धान्त ही समाज कार्यकर्ता के प्रमुख शस्त्र हो सकते है।

5.11 बोध प्रश्न

प्रश्न 01. सिद्धांत से आपका क्या तात्पर्य है ?

प्रश्न 02. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया में प्रयुक्त सैद्धांतिक विचारधाराओं पर प्रकाश डालिए।

प्रश्न 03. अस्तित्व सिद्धांत के मुख्य बिंदुओं पर प्रकाश डालिए।

प्रश्न 04. चिन्तनशील सिद्धांत को परिभाषित कीजिए।

प्रश्न 05. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया में सिद्धांतों की भूमिका को स्पष्ट कीजिए।

5.12 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

- मिश्रा, प्रयागदीन (2003). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य*.लखनऊ : हिंदी संस्थान।
- सिंह, ए.एन., सिंह, नीरजा ,संजय,मिश्रा,सुषमा (2012). *सामूहिक कार्य*.हल्दानी : उत्तरायन प्रकाशन।
- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय (2010).*व्यक्तियों के साथ कार्य करना*.दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ।
- सिंह, ए.एन., सिंह, नीरजा ,संजय,मिश्रा,सुषमा (2012). *वैयक्तिक कार्य*.हल्दानी : उत्तरायन प्रकाशन।
- सुभान,अब्दुल(1998). *समाज मनोविज्ञान*. रांची: जानकी प्रकाशन अशोक राज पथ चौहटा।
- यादव,सियाराम (2010). *अधिगम कर्ता का विकास एवं शिक्षण अधिगम प्रक्रिया.* इलाहाबाद: शारदा पुस्तक भवन।
- प्रसाद मणिशंकर, सत्य प्रकाश, कुमार अरूण,कुमार संजय,सैफ मो.खान एवं सिंह अभव कुमार (2103). *यूजीसी नेट/जेआरएफ/स्लेट समाज कार्य*.दिल्ली: अरिहंत पब्लिकेशन (इण्डिया)लिमिटेड।
- तेज, संगीता. पाण्डेय तेजस्कर (2010). *समाज कार्य*. लखनऊ: जुबली एच फाउन्डेशन।

ज्ञान शांति मैत्री

खंड - 3

परामर्श के मूलतत्व

ज्ञान शांति मैत्री

इकाई 1- परामर्श की जानकारी

इकाई रूपरेखा

1.0 उद्देश्य

1.1 प्रस्तावना

1.2 परामर्श अर्थ एवं परिभाषाएं

1.3 विशेषताएं एवं उद्देश्य

1.4 परामर्श की मूलभूत आवश्यकता

1.5 परामर्श के सिद्धांत

1.6 परामर्श के कार्यक्षेत्र

1.7 सारांश

1.8 बोध प्रश्न

1.9 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

1.0 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन पश्चात् आप :

- परामर्श की अवधारणा एव उसकी मूलभूत आवश्यकता का परिचय प्राप्त करेंगे।
- समाज कार्य व्यवसाय में परामर्श की उपयोगिता स्पष्ट कर सकेंगे ।
- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली में परामर्श की अवधारणा और सिद्धांतों का मूल्यांकन कर सकेंगे।

1.1 प्रस्तावना

समाज कार्य व्यवसाय में परामर्श और इसकी आवश्यकता को समझने के लिए परामर्श के बारे में जानना जरूरी होगा। इसलिए इस इकाई में परामर्श का परिचय उत्पत्ति, इसके घटक और संबंधित अवधारणाओं का वर्णन करने का प्रयत्न किया गया है। परामर्श और मनोचिकित्सा (Psychotherapy) दोनों को पर्यायवाची शब्दों की तरह प्रयोग किया जाता है। जिसमें एक परामर्शदाता होता है जो व्यावसायिक रूप से अपने संबंधित मनोचिकित्सीय कौशलों और ज्ञान में सक्षम होता है और आवश्यकता ग्रस्त व्यक्तियों की सहायता करता है। इस तरह से यह प्रक्रिया परामर्श के रूप में कार्यकर्ता द्वारा एक मार्गदर्शक के रूप में प्रदान की जाती है। परामर्श इस अर्थ में मार्गदर्शन और शिक्षा से अलग नहीं है जिन्हें सामाजिक कार्यकर्ता विभिन्न तरीको से प्रदान करता है। एक परामर्शदाता अपने परामर्श के माध्यम से सेवार्थी को स्व जागरूकता विकसित करने की संभावनाओं को खोजने में सहायता प्रदान करता है।

1.2 परामर्श अर्थ एवं परिभाषाएं

मंत्रणा शब्द का प्रयोग अतिप्राचीन काल से चला आ रहा है।मार्गदर्शन/परामर्श या मंत्रणा अंग्रेज़ी शब्द counselling का हिन्दी रूपान्तरण है , जिसका अर्थ होता है राय , मशिवरा , तथा सुझाव लेना या देना ।

प्रत्येक समस्या ग्रस्त मनुष्य के जीवन में इस प्रकार की सहायता दूसरे व्यक्ति को प्रदान की जाती रही है। व्यक्ति अपने जीवन में प्रतिदिन मंत्रणा की आवश्यकता को महसूस करता है। जैसे- माता-पिता द्वारा अपने बच्चे। बच्ची को मंत्रणा देना, रोगियों को चिकित्सक द्वारा मंत्रणा देना, प्राध्यापक/ अध्यापक द्वारा विद्यार्थियों को मंत्रणा देना इत्यादि। प्रत्येक क्षेत्र में दिन-प्रतिदिन मनुष्य के जीवन में इस प्रकार की मंत्रणा अन्य परामर्शदाता के माध्यम से प्राप्त होती है। अनेक विद्वानों का मत है कि परामर्श एक मनोवैज्ञानिक पहलू है। व्यक्ति को परामर्श किसी ना किसी संस्था के माध्यम से दिया जाता है। परामर्श के माध्यम से सेवार्थी को मुख्य रूप से मार्गदर्शन प्रदान किया जाता है। किंतु सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के माध्यम से कार्यकर्ता एवं सेवार्थी के मध्य जो परामर्श प्रक्रिया होती हैं इस प्रक्रिया में कुछ न कुछ महत्वपूर्ण पहलू अवश्यनिकलकर सामने आते हैं । परामर्श के अंतर्गत मुख्यरूप से - सूचना देना, व्यवस्था तथा इसके विषयों की व्याख्या करना आदि सम्मिलित होता है। परामर्श प्रक्रिया में सेवार्थी की समस्या को स्पष्ट कर सेवार्थी के अंह को सुदृढ़ बनाने का प्रयास किया जाता है। परामर्श में कार्यकर्ता का मुख्यलक्ष्य सेवार्थी की समस्या को ज्ञात करना होता है। इसका केंद्र बिंदु मुख्यरूप से सेवार्थी की विशिष्ट समस्या होती है। अनेक विद्वानों द्वारा परामर्श को निम्न रूप से परिभाषित करने का प्रयास किया गया है।

परिभाषाएँ :

आप्टेकर ने परामर्श को परिभाषित करते हुए कहा कि, 'परामर्श उस समस्या-समाधान की ओर लक्षित वैयक्तिक सहायता है जिसका एक व्यक्ति समाधान कर सकने में स्वयं को असमर्थ पाता है और जिसके कारण निपुण व्यक्ति की सहायता प्राप्त करता है। जिसका ज्ञान,अनुभव तथा सामान्य स्थिति ज्ञान उस समस्या के समाधान करने के प्रयत्न में उपयोग में लाया जाता है।'

गार्डन हैमिल्टन ने परामर्श को परिभाषित करते हुए कहा कि , 'परामर्श, तर्क-वितर्क के माध्यम द्वारा एक व्यक्ति की क्षमताओं तथा इच्छाओं को तार्किक बनाने में सहायता करता है। मंत्रणा का मुख्य उद्देश्य सामाजिक समस्याओं तथा सामाजिक अनुकूलन के लिए चेतना अहं को प्रोत्साहित करना है।

राबर्ट एच.फिशर के अनुसार : 'परामर्श को विभिन्न निर्देशन सेवाओं में से एक समझा जाता है । यह प्रमुख रूप से एक व्यक्ति से आमने-सामने के संबंधों में प्रयुक्तहोता है, परामर्शदाता परामर्श प्राप्तकर्ता की अपनी भावनाओं, अपनी स्थिति तथा परिस्थितियों से सांकेतिक किसी भी क्रिया को समझने तथा विश्लेषित करने में सहायता करने का प्रयत्न करता है' ।

शेफर के अनुसार : ' हमारे समाज की उन बहुत-सी क्रियाओं के लिए निर्देशन तथा परामर्श शब्दप्रयुक्त होता है जो कि व्यक्तियों को अपनी क्षमताओं के पूर्ण विकास में सहायता देने के उद्देश्यको ध्यान में रखकर चयन (Choices) तथा योजनाओं के निर्माण में सहायता करने का प्रयत्नकरती है ।

रोजर्स ने परामर्श को परिभाषित करते हुए कहा कि , परामर्श किसी व्यक्ति के साथ लगातार प्रत्यक्ष संपर्क की वह कड़ी है जिसका उद्देश्य व्यक्ति को उसकी अभिव्यक्ति तथा व्यवहार में परिवर्तन लाने में सहायता प्रदान करना है।

ब्रेमर के अनुसार परामर्श को स्व – समायोजन की ऐसी प्रक्रिया माना जा सकता है जिसमें परामर्श लेने वाले को इस तरह सहायता की जा सके कि वह पहले से अधिक स्व-निर्देशित बन सके।

उपर्युक्त परिभाषाओं के आधार पर कहा जा सकता है कि परामर्श एक मनोवैज्ञानिक प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत सेवार्थी/ व्यक्ति की समस्या का समाधान परामर्शदाता द्वारा समस्या से संबधित मार्गदर्शन प्रदान कर किया जाता है।

1.3 विशेषताएं एवं उद्देश्य

विशेषताएं

परामर्श में सबसे महत्वपूर्ण परामर्शकर्ता होता है। परामर्शकर्ता एक कुशल सम्प्रेषक की भूमिका को अदा कर कार्य करता है। परामर्श प्रक्रिया के माध्यम से भावनाओं , विचारों, मनोवृत्तियों का प्रकटन किया जाता है । अतः परामर्श की विशेषताओं को निम्नलिखित बिंदुओं के माध्यम से समझा जा सकता है -

- परामर्श प्रक्रिया में दो व्यक्तियों का होना अत्यंत महत्वपूर्ण होता है एक परामर्शकर्ता होता है जो समस्यासे संबंधित होता है और दूसरा परामर्शदाता होता है जो कि दक्षता से पूर्ण होता है जो आवश्यकता ग्रस्त व्यक्ति/ सेवार्थी की सहायता करता है।
- परामर्श प्रक्रिया में स्वीकृति अत्यंत महत्वपूर्ण होती है।
- परामर्श प्रक्रिया में मित्रवत व्यवहार करना चाहिए तथा उसमें सहयोग देने की भावना प्रबल हो।
- परामर्श में परामर्शकर्ता को परामर्शदाता के प्रति विश्वास होना चाहिए ।
- परामर्श के माध्यम से व्यक्ति में आत्मविश्वास जागृत करने का प्रयास किया जाता है।
- परामर्श में व्यक्ति / सेवार्थी की क्षमता एवं आवश्यकतानुसार प्रक्रिया को क्रियान्वित किया जाता है।
- परामर्श प्रक्रिया में परामर्शदाता केवल मार्गदर्शक की भूमिका अदा करता है वह सेवार्थी में आत्मविश्वास जागृत कर स्वयं समस्या समाधान का प्रयास करता है।
- परामर्शदाता सेवार्थी में इस प्रकार का परिवर्तन लाता है जिससे सेवार्थी स्वयं समस्या का समाधान कर सके।
- परामर्श में मनोवृत्तियों में परिवर्तन लाया जाता है।
- परामर्श प्रक्रिया संवेदनाओं में अत्यधिक प्रभावी होती है।

परामर्श के उद्देश्य

परामर्श का मुख्य उद्देश्य व्यक्ति के मानसिक स्वास्थ्य का विकास करना एवं साथ ही सेवार्थी का एक पूर्ण व्यक्ति के रूप में विकास करना है जिससे उसकी क्षमताओं का अधिकतम विकास किया जा सके । परामर्श के उद्देश्यों को निम्न बिंदुओं के माध्यम से समझा जा सकता है -

- **मानसिक स्वास्थ्य**

परामर्श का मुख्य उद्देश्य सेवार्थी के मानसिक स्वास्थ्य में वृद्धि करना है। परामर्शदाता का दायित्व होता है कि वह मानसिक स्वास्थ्य के सकारात्मक लक्ष्यों को सामने रखकर उपयुक्त लक्ष्य का चयन करे। साथ ही वस्तुनिष्ठ आत्मबोध समस्या समाधान, समायोजन परिवेश के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण के विकास जैसे मध्यम लक्ष्यों को प्राप्त करते हुए मानसिक स्वास्थ्य के अभीष्ट उद्देश्य कि दिशा में अग्रसर होने को वरीयता देते है।

- **व्यक्ति के संसाधन का संवर्धन**

परामर्श में व्यक्ति के संसाधन का संवर्धन करने का प्रयास किया जाता है ।परामर्श का मुख्यउद्देश्य व्यक्ति को भविष्य के लिए निजी संसाधनों की दृष्टि से सम्पन्न करना होता है। व्यक्ति को परिवेश की सरंचना और उसकी विशेषताओं के आधार पर ही सकारात्मक दृष्टिकोण, समस्याओं के समाधान की अभिप्रेरणा और तत्परता एवं आत्मविश्वास के माध्यम से जीवन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में लाभ प्राप्त होते है। इन्हीं के कारण व्यक्ति अपनी क्षमताओं और सीमाओं

की पहचान करता है। इसे व्यक्ति अपनी पहचान करने के लिए एक आवश्यक संसाधन मानता है जिसके द्वारा वह सफलता और प्रसन्नता की प्राप्ति करता है।

- **स्व-आत्मीकरण**

आत्मीकरण एक ऐसी प्रवृत्ति है जिसके कारण प्राणी परिवेश के उन पक्षों पर ध्यान देता है, जिनमें व्यक्ति के लिए पूर्णता की दिशा में अग्रसर होने की संभावना निहित होती है। स्व-आत्मीकरण व्यक्ति की एक मात्र प्रवृत्ति या अभिप्रेरणा होती है। और स्व आत्मीकृत या पूर्ण मानव के रूप में विकसित होना व्यक्ति का एकमात्र लक्ष्य होता है किन्तु माता-पिता,अध्यापकों एवं अन्य महत्वपूर्ण व्यक्तियों द्वारा बच्चों का नकारात्मक मूल्यांकन किए जाने के कारण इस प्रक्रिया में व्यवधान और विकृति की उत्पत्ति होती है। परामर्श और मनोपचार का उद्देश्य व्यक्ति को बिना किसी शर्त के सकारात्मक सम्मान का अनुभव उपलब्ध कराना होता है जिससे कि के लिए स्व-आत्मीकरण संभव हो सके।

- **जागरूकता के लिए परामर्श**

कार्ल रोजर्स ने परामर्श को स्वजागरूकता हेतू महत्वपूर्ण बताया उनके अनुसार कि सेवार्थी/ व्यक्ति हेतू स्व जागरूकता एवं आत्म स्वीकृति अत्यन्त ही महत्वपूर्ण होती हैं। सेवार्थी के स्व की शक्तियों, क्षमताओं एवं अक्षमताओं को परामर्श प्रक्रिया द्वारा स्वयं ही पहचानने का प्रयास कराया जाता है । सेवार्थी स्वयं ही अपने व्यवहार के बारे में जानकारी प्राप्त करता है।

- श्री निवास ने परामर्श के उदेश्यों को ध्यान में रखते हुए कहा कि , परामर्श का उद्देश्य व्यक्ति की जन्मजात योग्यताओं एवं रूचियों का समाज की आवश्यकताओं के साथ तालमेल करना है।

1.4 परामर्श की मूलभूत आवश्यकता

समाज कार्य में परामर्श की आवश्यकता की पूर्ति सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली के माध्यम से की जाती है। सामान्य व्यक्ति अथवा मनोवैज्ञानिक रूप से अशांत व्यक्ति भी परामर्श का लाभ उठा सकता है। परामर्श की आवश्यकता उस व्यक्ति को पड़ती है जो अपनी किसी मुख्य समस्या की वजह से ज्यादा परेशान है जिसकी परेशानी किसी डॉक्टर और दवा से भी ना ठीक नहीं हो रही है| विकारों और अशांतियों तथा सामंजस्यकी समस्याओं से ग्रस्त व्यक्ति के लिए परामर्श को लाभकारी समझा जाता है। जैसा कि हम देखते है कि हमारे समाज में कुछ व्यक्ति ऐसे हैं जिनको परामर्श की आवश्यकता इसलिए है कि उनकी समस्या कुछ अलग है और वह ना तो वो शारीरिक रूप से बीमार दिखेंगे और ना ही किसी व्यक्ति से भिन्न| फिर भी वे किसी-ना-किसी मनोसामाजिक समस्या से परेशान है। जैसे कि किसी व्यक्ति की नौकरी छूट जाती है और वे बहुत ज्यादा ही आपने आप से निराश हो गया है और वह हमेशा परेशान रहता है तो उसको परामर्श की आवश्यकता है। कुछ लोग ऐसे होते है जो अपनी क्रोध पर काबू नही पा सकते हैं और अपने क्रोध में आकर किसी को भी किसी प्रकार से क्षति पहुँचते है तो उस हाल में उस व्यक्ति को एक परामर्शदाता की आवश्यकता पड़ती है और वह परामर्शदाता उसको उसके क्रोध पर काबू पाने को सिखाता है।

परामर्श की आवश्यकता को निम्न बिंदुओं के माध्यम से समझा जा सकता हैं:

- शिक्षा संबंधी आवश्यकता– परामर्श के माध्यम से सेवार्थियों को शिक्षा के क्षेत्र में उचित रूप से समायोजन स्थापित करने हेतु प्ररित किया जाता है। जिससे उज्जवल भविष्य हेतु मार्गप्रशस्त किया जा सके।
- परामर्श के माध्यम से व्यक्ति/ सेवार्थी को उचित व्यावसायिक मार्गदर्शन दिया जा सकता है।

- व्यक्ति की मनोवैज्ञानिक समस्याओं के समाधान हेतू परामर्श की आवश्यकता पड़ती है।
- वैक्तित्व निर्माण में आवश्यक।
- सेवार्थी को अपनी योग्यता एवं अभिरूचियों के अनुरूप विकास करने के लिए आवश्यक होता है।
- परामर्श की सहायता से सेवार्थी, उसके सम्मुख विभिन्न विकल्पों में से ऐसा विकल्प चुनने में सहायक होता है,जो उसकी योग्यता के अनुकूल होता है। तथा जिसे सेवार्थी अपनी सुविधानुसार प्राप्तकर सकता है।
- विकल्पों के अनुसार सेवार्थी निर्णय लेने के पश्चात अपनी उन योजनाओं पर चल सके जितना उसने विकास किया है।
- सेवार्थी को अपनी योजना के अनुसार क्रियान्वयन में सहायता करता है।
- सेवार्थी की निर्णय लेने की क्षमता हेतु लाभदायी होता है।

1.5 परामर्श के सिद्धांत

परामर्श का क्षेत्र विभिन्न उपागमों और सिद्धांतों पर आधारित हैं। परामर्श को जानने के लिए इसके सिद्धान्त को समझना अत्यंत आवश्यक है क्योंकि सिद्धांतों को ही परामर्श का परम ज्ञान माना जाता है। परामर्श के सिद्धांतों को समझने के लिए आवश्यक रूप से संकल्पनात्मक संरचनाएँ होती है और इन मानदंडो के सहारे व्यक्तित्व के विकास का अवलोकन कर पिछले व्यवहार को स्पष्ट करना और होने वाले व्यवहार का अनुमान लगाना और उस समय सेवार्थी के मौजूदा व्यवहार को समझना उसका निदान करना उपचार की योजना बनाना आदि शामिल होता हैं। परामर्श के सिद्धांतों को विभिन्न विद्वानों द्वारा अनेक दृष्टिकोण से समझाने का प्रयास किया हैं जो कि निम्नवत है -

- अस्तित्ववादी सिद्धांत : अस्तित्ववादी सिद्धांत के अनुसार कहा जाता है कि मानव में वे योग्यताएं होती है जिसे उसे अपने व्यवहार तथा भविष्य के लिए उत्तरदायी बनाया जा सकता है। इसका तात्पर्य यह है कि मानव में विविध प्रकार की वृत्ति पाई जाती हैं जिसके आधार पर वह जीवन के प्रति एक विशेष दृष्टिकोण अपनाते है। इस सिद्धांत का मानना है कि मानव को स्वयं ही अपने श्रेष्ठ अवसर की तलाश कर कार्य कर लेना चाहिए जिससे कि उसका उचित समायोजन स्थापित हो पाएं। अस्तित्ववादी सिद्धांत की सहायता से सेवार्थी/ मानव को आवश्यकता पडने पर परामर्शदाता आवश्यक सेवाएँ प्रदान कराने का प्रयास करता हैं। किंतु परामर्श दाता को अपनी ओर से कुछ कहने का अधिकार नहीं होता है। वह सेवार्थी की आवश्यकता एवं उसकी क्षमतानुसार परामर्श देता है।
- सीखने का व्यवहारवादी सिद्धांत : इस सिद्धांत को मानने वाले विद्वान हैं उनका मानना है कि मानव एक जीव मात्र है जोकि अपने वातावरण के उद्दीपन के अनुसार प्रतिक्रियाएं करता है और उसका व्यवहार उसके अनुभवों के आधार पर ही होता है। जो कुछ सीखने के बारे में ज्ञात होता है उसे परामर्श पर ही लागू किया जाता हैं। और यही सीखने की संज्ञा कहलाती है। इस प्रक्रिया द्वारा परामर्शकर्ता मानव के सुखद अनुभवों के माध्यम से सीखने का अवसर प्रदान करता है। और जो बुरे अनुभव होते है उन्हेंभूलकर आगे बढने हेतु प्रेरित करता हैं। इस क्रिया में परामर्शकर्ता एवं परामर्शदाता दोनों के मत को मिलना आवश्यक होता हैं ।इसे ही व्यवहार में परिवर्तन की संज्ञा दी जाती है।

- अनिदेशात्मक परामर्श का सिद्धांत : कोल रोजर्स द्वारा इस सिद्धांत का प्रतिपादन किया गया है। यह सिद्धांत मुख्यरूप से परामर्शदाता की क्रियाओं पर बल देता है। इस सिद्धांत के अनुसार सेवार्थी को आत्मनिर्भर बनाने का प्रयास किया जाता है। परामर्शदाता ऐसी स्थिति को सम्भव बनाता है जिससे व्यक्ति अपनी भावनाओं को बिना किसी संकोच के स्वतंत्र रूप से व्यक्त करता है तथा स्वयं को बाहय एवं आन्तरिक द्वंद्वों से मुक्तपाता है। इस प्रकार सेवार्थी को जो मानसिक तनाव होता है उससे छुटकारा पाकर सेवार्थी अपने हित के संदर्भ में सोचता है और आवश्यकतानुसार परिवर्तन करने का प्रयास करता है।
- सग्रही परामर्श : यह परामर्श निदेशात्मक तथा अनिदेशात्मक परामर्श का समन्वयात्मक रूप है, जिसमें अतिवाद को छोड मध्यम मार्ग अपनाया जाता है। परामर्शपेक्षी की आवश्यकता एवं समस्या के आधार पर परामर्शदाता विभिन्न प्रकार की तकनीकों एवं कौशलों का प्रयोग परामर्श हेतु करता है। यह सिद्धांत इस बात पर जोर देता है कि प्रत्येक मनुष्य की समस्याएं एवं आवश्यकताएं एक समान नहीं होती वरन भिन्न-भिन्न होती है। इसी भिन्नता के कारण परामर्श देने की तकनीक भी अलग-अलग होती है। परामर्शदाता, परामर्शपेक्षी को अपने तात्कालिक तथा अंतिम लक्ष्य क्या है के संदर्भ में जानने हेतु प्रेरित करता है। परामर्शदाता इस प्रकार का वातावरण बनाता है कि परामर्शपेक्षी अपनी भावनाओं को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित कर पाए।

परामर्श के अन्य सिद्धांतो को भिन्न-भिन्न विस्वानों द्वारा प्रदर्शित करने का प्रयास किया गया है जिसका संक्षिप्त विवरण निम्नानुसार है:

- सिगमंड फ्रायड ने मनोविश्लेषणात्मक चिकित्सा सैद्धांतिक प्रणाली का सिद्धांत प्रतिपादित किया जो कि व्यक्ति के मनोगतिक परामर्श पर जोर देता है।
- कार्ल रोजर्स द्वारा व्यक्ति केंद्रित परामर्श के सिद्धांत का प्रतिपादन किया गया जोकि मानवतावादी अनुभवमूलक अस्तित्वपरक तथ्यों पर बल देता है।
- पैटरसन जे डार्ली द्वारा विशेषक कारक परामर्श को सिद्धांत का प्रतिपादन किया गया जोकि व्यक्ति के विशेषक कारक निर्णयात्मक पर बल देता है।
- एफ.सी. थोर्न. एस द्वारा संकलनात्मक परामर्श और मनोचिकित्सा का संकलनवाद का सिद्धांत प्रतिपादन किया गया जोकि समन्वयी तथ्यों पर बल देता है।
- एलफ्रैड एडकर का व्यक्ति मनोविज्ञान का सिद्धांत मुख्यरूप से एडकर चिकित्सा पर जोर देता है जोकि सामाजिक मनोवैज्ञानिकता पर आधारित होती है।

अत: समस्त सिद्धांतों के अध्ययन के पश्चात यह कहा जा सकता है कि जिस मनोवैज्ञानिक को अपने कार्य के लिए जो सिद्धांत सही लगा वह उसका प्रयोग करने लगे। इस प्रकार अनेक सिद्धांत विकसित हुए जिसका उपयोग अनेक परामर्शदाता अपने कार्य को सफलतापूर्वक संचालित करने के लिए करते है।

परामर्श के मार्डल

जे.एम.फोस्टर ने परामर्श के निम्न मार्डलो को परामर्श प्रक्रिया में महत्वपूर्ण बताया है:

- **केवल कार्य और कार्यवाही करने वाला मार्डल** : इस मार्डल के अनुसार परामर्शदाता द्वारा केवल परामर्श क्रिया पर बल दिया जाता है । इस मार्डल के अनुसार परामर्शपेक्षी के व्यवहार में परिवर्तन लाने का

प्रयास किया जाता है। परामर्शदाता इस प्रकार का प्रयास करता है कि व्यक्ति एक अलग प्रकार का व्यवहार करे किंतु परामर्शदाता के लिए यह आवश्यक होता है कि वह परामर्शपेक्षी को इस बात का आभास भी ना होने दे कि उसके साथ यह प्रक्रिया क्यों हो रही है।

- **समन्वेषण और जानकारी पर बल प्रदान करने वाला मार्डॅल** : यह मार्डॅल सेवार्थी / व्यक्ति के आत्म-समन्वेषण और स्व-जानकारी पर जोर देता है।
- **समन्वेषण(खोज) जानकारी और कार्य मार्डॅल** : कारकुफ ने यह समेकित मार्डॅल प्रस्तुत किया है। यह प्रतिरूप जानकारी को प्रभावी रूप से कार्यवाही की योजना बनाने हेतु कार्य करता है।

इन मार्डॅलो के आधार पर परामर्श के कुछ आयामों को देखा जा सकता है:

- सबसे पहले परामर्श को एक संबंध के रूप में देखा जाता है।
- सभी परामर्शदाताओं में आम सहमति है कि प्रभावकारी होना पहली शर्त है।
- परामर्श संबंध से व्यक्ति में रचनात्मक परिवर्तन ही नहीं बल्की अनेक प्रकार के भी परिवर्तन किए जाते है।
- परामर्श के माध्यम से व्यक्ति में जीवन जीने की इच्छा को प्रबल बनाया जाता है और उसमें सामंजस्य और प्राणणिकता की क्षमता को बढ़ाया जाता है।
- जो लोग परामर्श को मुख्य रूप से सहायता करने वाले संबंध के रूप में देखते है वे व्यक्ति केंद्रित परामर्श के सिद्धांत और व्यवहार के अनुयायी होते है।

इस सिद्धांतों और उपागम अथवा प्रतिरूपों का उपयोग करने से परामर्शदाताओं को परामर्शपेक्षी की सहायता करने में आसानी होती है। दूसरे शब्दोंमें परामर्श क्या है, उसका क्या किया जाता है और उसका कब उपयोग किया जाता है इन सभी को बनाने में सहायक होता है। और उसके बाद परामर्श के स्वरूप को दो व्यक्तियों के बीच का अंतः संबंध और इस अंत संबंध के विषय और अनुक्रम को स्पष्ट करता है। ताकि अर्थ पता चल सके तथा परामर्शदाता को प्रभावी बनाने के लिए उसको सहयोग मिल सके। ऐसे अनेक आयाम एवं सिद्धांत तैयार किए जाते है जो कि परामर्श के क्षेत्र में कार्य करने वाले कार्यकर्ताओं के लिए सहायक हो सके।

1.6 परामर्श के कार्य क्षेत्र

परामर्श समाजकार्य का एक प्रमुख अंग है। जो लोगों कि व्यक्तिगत समस्याओं को सुलझाने का प्रयास करता है और उनको समाज में एक दूसरे के साथ कैसे रहना है के संदर्भ में सिखाता है जिससे समाज कार्यकर्ता लोगों के दैनिक जीवन के मुद्दों को भी सुलझाने में सहायक होता है ।समाज कार्य के विभिन्नक्षेत्र है जहां पर समाज कार्यकर्ता द्वारा परामर्शदाता की भूमिका अदा कर समस्या को सुलझाने का प्रयास किया जाता है। समाज कार्य व्यवसाय में परामर्श के क्षेत्र को निम्न प्रकार से समझा जा सकता है:

1. विभिन्न सरकारी एवं गैर सरकारी शालाओं/ कालेजों में परामर्श कार्य
2. बालकों/बालिकाओं के क्षेत्र में कार्यरत बाल और किशोर मार्गदर्शन केंद्रों में परामर्श
3. आत्महत्या को रोकने वाले केंद्रों के माध्यम से परामर्श कार्य

4. शारीरिक एवं मानसिक रूप से विकलांग व्यक्तियों के क्षेत्र में कार्यरत सरकारी एवं गैर-सरकारी माध्यम से परामर्श कार्य
5. नशा विरोधी और पुनर्वास केंद्र
6. वृद्ध आश्रम के क्षेत्र में परामर्श कार्य
7. पूर्णरूप से रोगी व्यक्तियों के लिए परामर्श कार्य
8. समाज कल्याण विभाग, परिवार के क्षेत्र में परामर्श केन्द्र के साथ परामर्श
9. एड्स जैसे महामारियों की रोकथाम और पुनर्वास के लिए कार्य करने वाली संस्थाओं के साथ परामर्श कार्य।

इस तरह से समाज कार्य द्वारा विभिन्न क्षेत्रों में परामर्श प्रक्रिया के माध्यम से समाज में व्याप्त समस्याओं के क्षेत्र में कार्य करने का प्रयास किया जाता है। उपर्युक्तक्षेत्रों के अतिरिक्त समाज कार्य द्वारा निम्न क्षेत्रों में परामर्श क्रिया की जाती है :

- **परिवार के साथ परामर्श कार्य :-**

परामर्श अंतवैयक्तिक सम्बन्धोंमें उत्पन्न समस्याओं के समाधान में उपयोगी उपकरण के रूप में प्रयुक्तकिया जाता है। परिवार की जीवन में सर्वाधिक महत्वपूर्ण भूमिका होती है। यदि परिवार के सम्बन्ध तनाव ग्रस्त हो जाते है तो जीवन में मानसिक तनाव अधिक हो जाता है। अनेक परिवार परामर्श के अभाव में विघटित हो रहे है। जिन को परामर्श की आवश्यकता है। इसमें वैवाहिक परामर्श परिवार से जुड़ा महत्वपूर्ण परामर्श है। तनावपूर्ण सम्बन्धों में से तनाव को घटाने के लिए परामर्श अति आवश्यक है। विवाहपूर्ण परामर्श उपयुक्त जीवन साथी की खोज से सम्बन्धित प्रश्नों का समाधान प्राप्त करने में सहायक सिद्ध होता है। वृद्धावस्थासे मानसिक और अन्य समस्याओं के निराकरण के लिए भी परामर्श सेवाओं की आवश्यकता होती है। बाल्यावस्था और किशोरावस्था की समस्याओं के संदर्भ में परामर्श का स्वरूप उपचारात्मक हो सकता है। ऐसी विशिष्टताओं के बारे में विस्तृत विवरण परामर्श की विशिष्ट समस्याओं से संबंधित अभ्यास में प्राप्त किया जा सकता है। परिवार में परामर्श कार्य के अनेक रूप है। जिसका संबंध व्यक्ति के विकास के लिए आवश्यक होते है।

- **शैक्षिक संस्थान में परामर्श कार्य**

शैक्षिक सूथापनों में परामर्श कार्य मुख्यरूप से प्राथमिक एवं माध्यमिक विद्यालय, उच्चशिक्षण एवं प्रशिक्षण संस्थानों में किया जाता है। जिसके माध्यम से विद्यार्थियों के अतिरिक्त विद्यार्थी से संबंध रखने वाले प्रत्येक व्यक्ति को परामर्श दिया जाता है जिसमें मुख्यरूप से अध्यापकों, माता-पिता, भाई-बहिन, संरक्षकों, विद्यालय अधिकारी इत्यादि शामिल होते है।

- **प्राथमिक उपचार केन्द्र**

प्राथमिक उपचार केंद्र की प्रक्रिया में चिकित्सा के क्षेत्र में कार्यरत समाज कार्यकर्ताओं के माध्यम से परामर्श दिया जाता है। परामर्शदाता द्वारा रोगियों , परिवार अथवा संबंधियों को मनोसामाजिक सहायता प्रदान की जाती है दुर्घटना के उपरान्त परामर्श, नि:संतान माता-पिता को परामर्श एवं परिवार नियोजन हेतू परामर्श प्राथमिक उपचार के प्रमुख क्षेत्र हैं। इन सभी को इसलिए परामर्श दिया जाता है जिससे वे व्यक्ति में होने वाली स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं को रोका जा सकता है।

- **आवासीय संरक्षण केन्द्र**

आवासीय संरक्षण केंद्रों में परामर्श मुख्यरूप से कैंसर, हृदय रोग, गुर्दे की बीमारी, कुष्ठ रोग, अपंगता, गर्भपात , बलात्कार से पीडित महिलाओं, घरेलू हिंसा के शिकार बच्चों और महिलाओं, मद्यपान व्यसन के शिकार व्यक्तियों के लिए परामर्श दिया जाता है।

- **सामुदायिक केंद्र**

सामुदायिक केन्द्रों के माध्यम से विद्यालय और कार्यालय परिवेश से बाहर स्थित किशोरों, युवक-युवतियों समाज के निर्बल वर्ग के लोगों की विभिन्न प्रकार की आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए परामर्श की आवश्कता का भी अनुभव किया जाता है। सामुदायिक केन्द्रलोगों की मनोरंजन की पूर्ति में भी सहायक होते है।

- **मानसिक स्वास्थ्य और मादक पदार्थ दुरूपयोग हेतु परामर्श**

अनेक स्वयं सेवी संस्थाएँ मानसिक स्वास्थ्य और मादक *पदार्थ* से संबंधित लोगों के क्षेत्र में कार्य कर रही है। संस्थाओं द्वारा निरंतर ही अल्कोहल , मादक द्रव्य सेवन,इत्यादि क्षेत्रों में मानसिक स्वास्थ्य उपचार हेतु परामर्श दिया जाता है जिसमें परामर्शदाता द्वारा पूर्ण प्रयास किया जाता है कि किस प्रकार के व्यसन से व्यक्ति को निजात दिला सके। इन सेवाओं के अंतर्गत परामर्श एक प्रमुख सेवा के रूप में सेवार्थी को उपलब्धकराया जाता है।

1.7 सारांश

परामर्श को अनेक विद्वानों ने समझाने का प्रयास किया हैं किंतु आज तक कोई सर्वमान्यपरिभाषा परामर्श के संदर्भ में नहीं दे पाए हैं। परामर्श एक बहुआयामी प्रक्रिया है जिसका प्रयोग समाज कार्य में मुख्यरूप से किया जा रहा है। परामर्श को समाज कार्य की प्राथमिक प्रणाली सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में अधिक उपयोग किया जाता है। जिसके अंतर्गत सेवार्थी की समस्या की पहचान कर निराकरण का प्रयास किया जाता है। परामर्श में अनेक प्रविधियों एवं कुशलताओं का उपयोग परामर्श कार्यकर्ता द्वारा किया जाता है ।जिससे वह उचित प्रकार से व्यक्ति/ सेवार्थी की समस्या समाधान में मार्गदर्शक की भूमिका को अदा करता है। अत परामर्श समाज कार्य में एक महत्वपूर्ण तकनीक के रूप में जाना जाता है।

ज्ञान शांति मैत्री

1.8 बोध प्रश्न

1. परामर्श से आपका क्या तात्पर्य हैं ?
2. परामर्श की मूलभूत आवश्यकता पर प्रकाश डालिए।
3. परामर्श के विभिन्न उद्देश्यों को रेखांकित कीजिए।
4. परामर्श के विभिन्न सिद्धांतों और आयामों की चर्चा कीजिए।
5. परामर्श की समाज कार्य व्यवसाय में महती आवश्यकता पर प्रकाश डालिए।

1.9 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

1. अस्थाना राय, अमरनाथ (2003). *निदर्शन एवं परामर्श.* दिल्ली: मोती लाल बनारसीदास पब्लिकेशन।
2. https://swatisinghblog.wordpress.com/2016/04/04/ Retrived on 9/6/2016
3. मिश्रा, प्रयागदीन (2009). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य* .लखनऊ : हिंदी संस्थान।

4. इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय (2009). *वैयक्तिक कार्य और परामर्श: व्यक्तियों के साथ कार्य करना*.दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ।
5. दुग्गल, सत्यपाल (2007). *निर्देशन और परामर्श*. हरियाणा: साहित्य अकादमी पंचकुला।
6. सिंह,संदीप (2011). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य परामर्श*.हल्दानी नैनीताल: उत्तराखंड मुक्त विश्वविद्यालय।
7. इग्नू बेसिक्स ऑफ काउंसलिंग(2003). *सबस्टेंस एब्यूज एंड काउंसलिंग बीएसडब्ल्यू*.दिल्ली: इग्नू पब्लिकेशन।

ज्ञान शांति मैत्री

इकाई. 2 परामर्श प्रक्रिया

इकाई की रूपरेखा

2.0 उद्देश्य
2.1 प्रस्तावना
2.2 परामर्श के प्रकार
2.3 परामर्श की प्रक्रिया एवं अवस्थाएं / चरण
2.4 सारांश
2.5 बोध प्रश्न
2.6 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

2.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप -

1. परामर्श की प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकेंगे।
2. परामर्श प्रक्रिया की प्रत्येक अवस्था का वर्णन कर सकेंगे।

2.1 प्रस्तावना

परामर्श व्यक्ति के विकास और उसमें उत्पन्न होने वाली समस्याओं के समाधान हेतु कार्य करता है। परामर्श का उद्देश्य व्यक्ति को जीवन के लक्ष्यों का निर्धारण करने और व्यक्ति को संबद्ध बनाने का प्रयास उचित मार्गदर्शन प्रदान कर करता है। परामर्श की प्रक्रिया के माध्यम से व्यक्ति में आत्म रूपांतरण लाया जाता है। परामर्श प्रक्रिया का मूल आधार परामर्शदाता और परामर्शी के मध्य ऐसे उपयुक्त संबंधों को विकसित करने में निहित होता है। जो परामर्श के लक्ष्यों एंव उद्दश्यों की प्राप्ति को संभव बनाता है। ऐसे संबंधों की रचना और विकास की प्रक्रिया को उपयुक्त मनोचिकित्सकीय परामर्श परिवेश का सृजन कहा जाता है। संपूर्ण प्रक्रिया परामर्शदाता और सेवार्थीके मध्य एक प्रणाली के रूप में कार्य करती है।

2.2 परामर्श के प्रकार

परामर्श एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत सेवार्थी को आवश्यकतानुसार सेवाएं प्रदान की जाती है। परामर्श प्रक्रिया के प्रकारों को मुख्यरूप से दो भागों में विभक्त किया जा सकता है :

- **निर्देशित परामर्श**
- **अनिर्देशित परामर्श**

➢ **निर्देशित परामर्श** – निर्देशित परामर्श प्रक्रिया के अंतर्गत सेवार्थी कोपरामर्शदाता के माध्यम से सेवाएं प्रदान की जाती है। परामर्शदाता सेवार्थी को अधिक महत्व नहीं देता अपितु सेवार्थी की समस्या को केंद्र बिंदु मानकर कार्य करता है।

निदेर्शित प्रक्रिया को ई0जी0 विलियम्स के अनुसारमें निम्न चरणों में विभक्त किया है:

- **विश्लेषण चरण** - विश्लेषण चरण के माध्यम से परामर्शदात द्वारा विभिन्न यंत्रों व प्रविधियों का प्रयोग कर सेवार्थी से संबंधित तथ्योंका संकलन किया जाता है, जिसके माध्यम से सेवार्थी को समझने में आसानी होती है।
- **संश्लेषण चरण** - सेवार्थी के संदर्भ में जो तथ्योंको संकलित किया गया है उनका संक्षिप्तीकरण सावधानी पूर्वक करना चाहिए, जिससे सभी आवश्यक सूचनाएं प्राप्त हो जाए, जैसे- उसके गुण, समायोजन करने की क्षमता, उत्तरदायित्व की भावना, असमायोजन आदि।
- **निदान** – निदान से तात्पर्य सेवार्थी द्वारा समस्या से संबंधित जिन बातों को बताया गया है, उसके अनुसार उपचार की प्रक्रिया को अपनाना है।
- **समस्या संबंधी**– सेवार्थी को इस हेतु अवगत कराना की जो समस्या वर्तमान में है वह भविष्य में भी पुन: हो सकती है। अत: इस हेतु सेवार्थी को सतर्क करना।
- **उपचारात्मक परामर्श** – सेवार्थी को उपचार निदान प्रक्रिया के पश्चात दिया जाता है। इसके अंतर्गत परामर्शदाता को कुछ आवश्यक प्रक्रिया को अपनाना चाहिए जिससे कि परामर्श में आसानी हो -

✓ सेवार्थी के साथ मधुर एवं उद्देश्यपूर्ण संबंध स्थापना

✓ जिन सूचनाओं को संकलित किया गया है उनको सेवार्थी के सम्मुख विश्लेषण करना।

✓ सेवार्थी के साथ आवश्यक रचनात्मक एवं क्रियात्मक कार्यक्रम को आयोजित करना।

✓ कार्यक्रमों को आयोजित एवं क्रियान्वित करने के लिए सेवार्थी की सहायता करना।

✓ आवश्यकता पड़ने पर सेवार्थी को किसी अन्य संस्था में भेजना।

- **अनुगमन** – परामर्शदाता द्वारा सेवार्थी की किसी भी समस्या की पुनरावृत्ति ना हो इसलिए वह सेवार्थी की सहायता करता है।

  अत: इस प्रकार से परामर्श की प्रक्रिया में परामर्शदाता के माध्यम से परामर्शापेक्षी की सहायता उचित माध्यमों से की जाती है।

➢ **अनिर्देशित परामर्श** - अनिर्देशित परामर्श प्रक्रिया के अंतर्गत परामर्शदाता एवं परामर्शपेक्षी के मध्यअंत:क्रिया होती है। परामर्शदाता सेवार्थी की स्वीकृति के पश्चात समय एवं दिन का निर्धारण परामर्श हेतु करता है। अत: इस प्रकार से वह संपूर्ण प्रक्रिया को आसान बनाता है।

परामर्श दाता द्वारा अनिर्देशित प्रक्रिया को निम्न प्रकार से क्रियान्वित किया जाता है:

- **संबंध स्थापना** – समाज कार्य प्रणाली में संबंध स्थापन एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया होती है। परामर्श हेतु परामर्शदाता एवं सेवार्थी के मध्य संबंध स्थापन एक श्रेष्ठ कौशल है। यह चरण संपूर्ण मंत्रणा प्रक्रिया का सर्वाधिक महत्वपूर्ण चरण है। मंत्रणादाता का यह दायित्व होता है कि वहपरामर्श प्रक्रिया हेतु ऐसे वातावरण का निर्माण करे, जिससे कि सेवार्थी अपनी पूर्ण स्वीकृति प्रदान करें और समस्या से संबंधित सभी तथ्योंको खुलकर प्रस्तुत करे।
- **समस्या का अन्वेषण** - परामर्श प्रक्रिया में समस्या का अन्वेषण परामर्शदाता द्वारा बड़ी ही सावधानी के साथ किया जाता है। परामर्शदाता मुख्यरूप से सेवार्थी के साथ अंत:क्रिया को स्पष्ट करते हुए भावनाओं को

ज्ञान शांति मैत्री

स्पष्ट करता है। कई बार सेवार्थी द्वारा प्रक्रिया में अनेक नकारात्मक प्रभाव सामने आते है, इस प्रकार की नकारात्मकता को भी परामर्शदाता द्वारा बड़ी ही सहजता के साथ स्वीकार किया जाता है। वह सेवार्थी को हमेशा ही उत्साहित करता रहता है कि वह अपनी समस्या को स्पष्ट रूप से सबके सामने रखे । और इस प्रकार से परामर्शदाता द्वारा सेवार्थी की वास्तविक समस्या की पहचान करने में सहायता की जाती है।

- **समस्या के कारणों का अन्वेषण** – परामर्शदाता की सहायता से जब सेवार्थी अपनी वास्तविक समस्या की पहचान कर लेता है, तब परामर्शदाता द्वारा सेवार्थी की सहायता इस प्रकार से कि जाती है सेवार्थी स्वंय ही अपनी समस्या की पहचान कर उसका समाधान कर सके। परामर्शदाता द्वारा इस प्रक्रिया में केवल मार्गदर्शन किया जाता है ।
- **वैकल्पिक समाधानों की खोज करना** – परामर्शदाता द्वारा इस प्रक्रिया के माध्यम से सेवार्थी से संबंधित प्रत्येक पहलुओं के अध्ययन करने के पश्चात सेवार्थी को पुनःसमायोजन हेतु प्रोत्साहित करता है । परामर्शदाता द्वारा सेवार्थी की सहायता इस आधार पर करता है कि सेवार्थी स्वंय ही आवश्यकतानुसार साधनों की खोज करे और समाधान प्रस्तुत करे। परामर्शदाता का यह प्रयास होता है कि वह सेवार्थी की कुशलता के अनुसार सर्व प्रमुख रणनीति का प्रयोग करे।
- **सत्र की समाप्ति** – समस्त प्रक्रिया को क्रियान्वित करने के पश्चात जब परामर्शदाता को यह अहसास हो जाता है कि, अब सेवार्थी अपनी समस्या को समझने लगा है तब वह सत्र के समापन के संदर्भ में विचार करता है । इस चरण के माध्यम से परामर्शदाता सेवार्थी को समस्या के कारणों तथा पुनः समायोजन की रणनीतियों का पुनः अवलोकन करने के लिए कहता है। परामर्शदाता का प्रयास होता है कि वह सेवार्थी को किसी भी प्रकार से प्रोत्साहित करे। तत्पश्चात परामर्शदाता और सेवार्थी आपस में बैठकर भविष्य में भेंट की योजना बनाते है, जिससे रणनीति की प्रभावशीलता का मूल्यांकन भली-भांति किया जा सके।
- **अनुगमन** – परामर्श की अनिर्देशित प्रक्रिया में अंतिम प्रक्रिया होती है।

अत: इस प्रकार से परामर्श के दो प्रमुख प्रकारों की चर्चा हमने की है और यह समझने का प्रयास किया है कि यह दोनों प्रकार किस तरह से परामर्श प्रक्रिया में परामर्शदाता एवं सेवार्थी की सहायता उचित प्रकार से करते हैं।

मारजोरी नेल्सन द्वारा 2001 में परामर्श प्रकिया के प्रमुख रूप से 9 चरणों की व्याख्या को प्रस्तुत किया गया है:

1. सकारात्मक पर्यावरण एवं परिवेश को तैयार करना ।
2. सेवार्थी की वास्तविक समस्या को सामने रखकर उसका समाधान करना ।
3. सेवार्थी द्वारा बताई गई समस्त बातों को ध्यान पूर्वक सुनना, उनकी सूची तैयार करना, सार प्रस्तुत करना, सेवार्थी की बातों पर प्रकाश डालना, व्याख्या करना, घटनाओं के बजाए भावनाओं पर ध्यान देना।
4. समस्या संबंधी कथनों को लक्ष्यसंबंधी कथनों में रूपांतरित करना।
5. सेवार्थी के लक्ष्य प्राप्ति हेतु संभावित उपागमों का पता लगाना ।
6. लक्ष्य प्राप्ति हेतु योजना बनाना एवं उसका विकास करना(किसी उचित मार्ग का चयन कर)
7. योजना के सफल संचालन हेतु करार करना।

8. जो घटित हुआ है , उसका सारांश प्रस्तुत करना, स्पष्टीकरण करना एवं सत्यापन करना।
9. फीड बैक एवं पुष्टि करना ।

जी. ईगन.जी ने 1986 में परामर्श प्रक्रिया को तीन चरणों में विभाजित किया है:

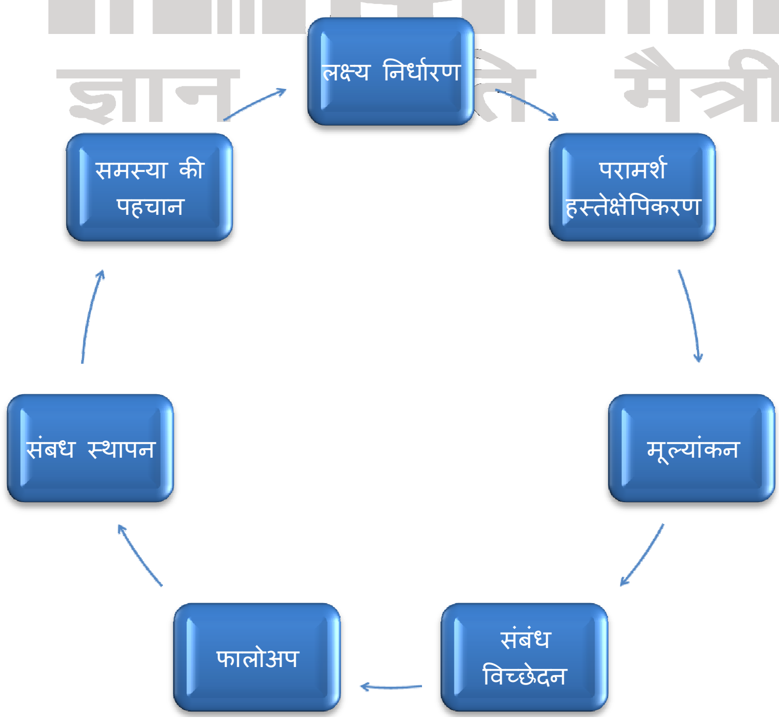
1. **समन्वेषण** (Exploration) – सेवार्थी समस्या से संबंधित तथ्यों को ज्ञात कर स्पष्ट करता है एवं परामर्शदाता सेवार्थी द्वारा बताई गई प्रत्येक बातों को ध्यान पूर्वक सुनता है और सेवार्थी की समस्यासहायता करता है।
2. **योजना** – सेवार्थी द्वारा अपनी समस्या समाधान हेतु योजना का निर्माण किया जाता है, जिसमें परामर्शदाता मार्गदर्शक होता है।
3. **क्रिया** (Action) - परामर्शदाता उचित रणनीतियों के माध्यम से सेवार्थी के लक्ष्य प्राप्ति हेतु कार्यनीतियां विकसित कर सेवार्थी को प्रोत्साहित करता है ।

फस्टर ने कारखफ के परामर्श के प्रतिरूपों को प्रस्तुत करते हुए निम्न पांच अवस्थाओं का वर्णन किया है

1. ध्यान देना (Attending)
2. प्रत्युतर देना तथा प्रतिक्रिया व्यक्त करना (Responding)
3. व्यक्तिगत बनाना (Personalizing)
4. पहल करना(Initiating)
5. मूल्यांकन करना (Evaluating)

2.3 परामर्श की प्रक्रिया एवं अवस्थाएं/ चरण

परामर्श की प्रक्रिया



01. **संबंध स्थापन**– इस चरण में सेवार्थी परामर्श दाता के संपर्क में आता है। इस प्रक्रिया में औपचारिक व अनौपचारिक बातचीत कर संवेगात्मक पहलुओं का अध्ययन करते हैं।अतः संयुक्त रूप सेसंबंधस्थापन की प्रक्रिया करते है।

02. **समस्या की पहचान-** संबंधस्थापन के दौरान सेवार्थी की व्यक्तित्व में आने वाली समस्याओं का अध्ययन करते हैं। इस प्रक्रिया में सेवार्थी विशेष कि संवेगात्मक पहलुओंको विशेष महत्त्व दिया जाता है।

03. **लक्ष्य निर्धारण** – एस चरण में सेवार्थी की समस्याओं को ध्यान में रखते हुए बेहतर परिणाम हेतु लक्ष्य निर्धारण की जाती है, जिससे सेवार्थी लक्ष्योंमुख होकर बेहतर व्यक्तित्व निर्माण की क्रम में शामिल हो सके।

04. **परामर्श हस्तक्षेपिकरण** – इस चरण में समस्या के उपचार हेतु हस्तक्षेप किया जाता है। इसके अंतर्गत परामर्शदाता सेवार्थी विशेष के लिए उपयुक्त तकनीकों का उपयोगकरता है। हस्तक्षेपिकरण के प्रमुख तकनीक, अंतर्दृष्टि विवेचन व्यवहार शोधन संप्रेषण पर्यावरण आधारित दृष्टि आदि का प्रयोग करता है।

05. **मूल्यांकन**– हस्तक्षेपिकरण प्रक्रिया के पश्चात सेवार्थी व्यक्तित्व में हुए बदलाव का पुनः अध्ययन करते हैं, जिससे सेवार्थी की पूर्व व्यवहार क्रम की पश्चात व्यवहार क्रम में सकरात्मक दृष्टि को इंगित कर सके।

06. **संबंध विच्छेदन** – सेवार्थी की पुनर्मुल्यांकन के पश्चात सकारात्मक बदलावों को ध्यान में रखते हुए परामर्शदाता धीरे- धीरे संबंधविच्छेद करता है, जिससे सेवार्थी में आत्मविश्वास व आत्मनिर्भरता के साथ-साथ अपने समस्त व्यवहार के सक्षम बन सके।

07. **फालोअप (जाँच करना)** – यह चरण परामर्शदाता की व्यावसायिक मूल्यों को इंगित करतीहै, जिसमे परामर्शदाता का कर्तव्य होता है कि वह सेवार्थी की संबंध विच्छेदन पश्चात विभिन्नपहलुओं एवं चरणोंके माध्यम से जाँच करते रहते हैं।

परामर्श की प्रक्रिया अनेक अवस्थाओं से होकर गुजरती है।जिन्हें अनेक विद्वानों के द्वारा समझाने का प्रयास किया है । विद्वानों के द्वारा बताएं गए भिन्न-भिन्न चरणों को मिलाकर परामर्श प्रक्रिया के चरणों को निम्न प्रकार से समझा जा सकता है

प्रथम अवस्था

यह अवस्था परामर्शदाता और सेवार्थी के मध्य प्रत्यक्ष संपर्क की पहली अवस्था होती है। सेवार्थी और परामर्शदाता के मध्य आमना-सामना होने के पश्चात दोनों पक्ष एक दूसरे का प्रथम बार मूल्यांकन करते हैं। परामर्शदाता अपने आकलन के माध्यम से परामर्श के लक्ष्यों का निर्धारण आरंभ कर देता है। किंतु प्रतिकूल प्रतिक्रिया करने से विरत रहता है। दोनों पक्ष एक दूसरे के बारे मेंप्रत्यक्षण विश्वास, अभिगृहों का विकास करता है। अभिवादन भूमिका निर्माण और कार्य योजना का निर्धारण इस अवस्था के तीन प्रमुख पक्ष होते हैं-

- **औपचारिक अभिवादन एवं स्थान ग्रहण करना :** औपचारिक अभिवादन एवं स्थान ग्रहण की प्रक्रिया में परामर्शदाता द्वारा सेवार्थी का उत्साह के साथ स्वागत किया जाता है। इस प्रक्रिया में सेवार्थी अपना नाम बताता है और परामर्शदाता अपनी कुशलता से नाम के उच्चारण से ही व्यक्ति के संदर्भ में जान लेता है कि सेवार्थी किस संस्कृति से है और उसकी क्या शैली है। इस प्रक्रिया में परामर्शदाता एवं सेवार्थी के बातचीत करने का स्थान सुविधाजनक होना चाहिए, जैसे- परामर्शदाता और सेवार्थी के बैठने का स्थान पास-पास होना चाहिए । परामर्शदाता द्वारा सेवार्थी को सुविधानुसार बैठने का स्थान देना चाहिए ।
- **भूमिका :** परामर्शदाता सेवार्थी से उसके विचारों के संबंध में कुछ सहज प्रश्नपूछकर उसे बात करने के लिए प्रेरित करता है। परामर्श के उद्देश्य के बारे में परामर्शदाता और सेवार्थी के मध्य सामंजस्य होना चाहिए।
- **परामर्श कार्य योजना का निर्धारण :** परामर्शदाता द्वारा सेवार्थी के लक्ष्य के अनुसार योजना का निर्माण करना चाहिए । इस प्रक्रिया द्वारा लक्ष्य की प्राप्ति के अनुसार कार्यक्रम आगे बढ़ने के साथ-साथ आवश्यकता अनुरूप हस्तक्षेप करते रहना और प्रश्नों के माध्यम से और अधिक सूचनाओं को प्राप्तकरना सम्मिलित रहता है । प्रारंभिक अवस्था के सत्रों में सेवार्थी की सांस्कृतिक पृष्ठभूमि, परामर्श के पिछले अनुभव आदि के बारे में जानकारी प्राप्त की जाती है।

समन्वेशी अवस्था

समन्वेशी अवस्था परामर्श प्रक्रिया में दूसरी अवस्थाहोती है । यह एक प्रमुख अपस्थाहोती है वास्तविक रूप से इस अवस्था को ही परामर्श प्रक्रिया का प्रारंभ माना जाता है। इस प्रक्रिया के पूर्व तो परामर्शदाता केवल सेवार्थी को जानने और समझने का ही प्रयास करता है। इस प्रक्रिया में परामर्शदाता सेवार्थी की प्रारंभिक जानकारी को एकत्रित करता है तथा सेवार्थी को उसकी वास्तविक समस्या बताने के लिए प्ररित करता है। साथ ही इस अवस्था में गहन-आत्मसमन्वेषण के लिए सेवार्थी को प्रोत्साहित किया जाता है। इस अवस्था में परामर्शदाता साक्षात्कार तकनीक का प्रयोग कर सेवार्थी से आवश्यक जानकारी एकत्रित करता है तथा जिस समस्या से वह परेशान है, उसे परामर्शदाता के सम्मूख रखता है। परामर्शदाता इन समस्त जानकारीयों का एक अभिलेखन तैयार करता है । अत: इसकी सहायता से वह सेवार्थी की वास्तविक समस्या तक पहुंचने का प्रयास करता है और सेवार्थी की आवश्यक सहायता करता है साथ ही सेवार्थी को आगे अवस्था तक ले जाने के लिए प्रेरित और प्रोत्साहित करता है। इस अवस्था में आकर सेवार्थी और परामर्शदाता के मध्य एक समझौता हो जाता है जिससे की प्रक्रिया को आगे बढ़ाया जा सके। समस्त प्रक्रिया की सर्वप्रमुख विशेषता यह होती है कि इसमें सेवार्थी को जैसा ही वैसी ही स्वीकार किया जाता है एवं समस्या समाधान का प्रयास ईमानदारी से किया जाता है।

योजना अवस्था

योजना अवस्था को परामर्श प्रक्रिया की तीसरी अवस्था कहा जाता है। इस अवस्था को मध्यावस्था के नाम से भी जाना जाता है। यह इसे मध्यावस्था परामर्श भी कहा जाता है । यह परामर्श का सबसे ज्यादा महत्वपूर्ण अवस्था है। मध्यावस्था परामर्श प्रक्रिया का सबसे बड़ा भाग होता है। परामर्श का मुख्यकार्य इस अवस्था में पूरा किया जाता है। अनेक विद्वानों के द्वारा इसे प्रक्रिया की कार्य अवस्था कहा गया है । इस अवस्था के माध्यम से सेवार्थी के मन में उठ रहें समस्या की प्रति जो द्वंद होता है उसे स्फ्ट रूप से समझने का प्रयास किया जाता है। इसमें परामर्शदाता समस्या की

उत्पत्ति के कारणों को ज्ञात कर इसमें हस्तक्षेप कैसे हो सकता है, के संदर्भ में योजना का निर्धारण करता है। परामर्शदाता अपनी कुशलता एवं दक्षता के अनुसार समस्यासे संबंधित समाधान को हल करने का प्रयास करता है।। यह गतिविधि सदस्यों की क्षमताओं और उनकी योग्यताओं पर निर्भर रहती है

कार्रवाई अवस्था

कार्रवाई अवस्था परामर्श प्रक्रिया में चौथे स्थान पर रखा जाता है, किंतु फोस्टर ने इसे आरंभिक अवस्था माना है। इस अवस्था द्वारा परामर्शदाता एवं सेवार्थी का स्व-मूल्यांकन किया जाता है। परामर्श दाता अपनी कुशलताओं से सेवार्थी के लक्ष्यों का निर्धारण करना आरंभ कर देता है। परामर्शदाता एवं सेवार्थी के मध्यआपसी विश्वास कायम होता है। इस प्रक्रिया के प्रमुख पक्षो में अभिवादन एवं भूमिका निर्माण दोनों शामिल होते हैं। इस प्रक्रिया के दौरान परामर्शदाता अपने सेवार्थी को इस प्रकार से प्रोत्साहित करता है कि स्वंय ही सेवार्थी अपनी समस्या को ज्ञात कर सके और समस्या निवारण का हल खोज सके। परामर्शदाता इस प्रकार का मनोबल प्रदान करता है कि वह अपने लक्ष्य को खुद पा सके। परामर्शदाता बातचीत करके सेवार्थी को उचित आवश्यकता और संसाधनों की पहचान करने में उसकी सहायता करता है। इस अवस्था में आकर परामर्शदाता अपने सेवार्थी को प्रोत्साहित करता है। परामर्शदाता का दायित्व होता है कि वह लक्ष्य निर्धारित करने तथा उसके भिन्न सोपानों के बारे में सेवार्थी को पूर्ण रूप से जानकारी दे, ताकि सेवार्थी अपने कौशलों के आधार पर वह अपने लक्ष्य को पा सके सेवार्थी की क्षमता और जानकारी के अनुसार परामर्शदाता को कार्य योजना अधिक प्रभावशाली बनाता है और इसमें सेवार्थी अपने लक्ष्य तक आसानी से पहुंच जाता है। परामर्शदाता को सर्वप्रमुख रूप से इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि जिस योजना को वह बना रहा है उस योजना हेतु सेवार्थी सहज महसूस ना कर रहा हो और वह उसको स्वीकार कर रहा है। योजना सेवार्थी के क्षमता अनुसार होनी चाहिए।

मूल्यांकन और समापन अवस्था

मूल्यांकन एवं समापन परामर्श प्रक्रिया में अंतिम पांचवी अवस्थामानी जाती हैं। मूल्यांकन एक सतत और निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है जिसके माध्यम सेवार्थी के प्रत्येक पहलू का अध्ययन किया जाता है। मूल्यांकन निर्णय करने वाली एक प्रक्रिया है जो निश्चित करती है कि सेवार्थी एवं परामर्शदाता, क्या उत्तरदायित्त्व है ? उनको पूरा करने की कितनी क्षमता है? मूल्यांकन प्रक्रिया के माध्यम सेपरामर्श प्रक्रिया के प्रत्येक पहलू पर पुनः ध्यान दिया जाता है जिससे यह प्रतीत हो जाता है कि संपूर्ण प्रक्रिया में कोई गलती तो नहीं हुई है यदि कुछ गलत हुआ हो तो उसे सही कैसे किया जाए? एवं जो सकारात्मक पहलू प्राप्त हुए हैं उन्हें और अधिक प्रभावीकैसे बनाया जाए? इन समस्त बातों पर ध्यान दिया जाता है। इससे सेवार्थी की क्षमताओं एवं उपलब्धियों का ज्ञान होता है

समापन अवस्था एक भावनात्मक अवस्था होती है, क्योंकि परामर्शदाता एवं सेवार्थी लंबे समय तक एक-दूसरे के साथ काम करते हैं तो वे एक-दूसरे के साथ भावनात्मक रुप से जुड़ जाते हैं ऐसा माना जाता है कि परामर्शदाता द्वारा जिस उद्देश्य को ध्यान में रखकर सेवार्थी की परामर्श प्रक्रिया को प्रारंभ किया गया था उस उद्देश्यकी प्राप्ति हो चूंकि है और सेवार्थी अपनी समस्या के प्रति जागृत हो गया है जिससे वह भविष्य में स्वंय ही इसका निराकरण कर सकता है। परामर्श प्रक्रिया समापन हेतु परामर्शदाता को कुछ महत्वपूर्ण बातों को ध्यान में रखना चाहिए, जैसे- सेवार्थी को बार-बार इस बात का आभास दिलाना चाहिए कि यह प्रक्रिया कभी-न-कभी समाप्त की जा सकती है परामर्श की सफलता

का मूल्यांकन भी इसी अवधि में संपन्न किया जाता है। अत: इस प्रकार से परामर्श प्रक्रिया का समापन किया जा सकता है।

2.4 सारांश

परामर्श प्रक्रिया एक अत्यंत ही महत्वपूर्ण प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत सेवार्थी को विभिन्नचरणों के माध्यम से ऐसा मार्गदर्शन प्रदान कराया जाता है जिससे कि सेवार्थी की जो समस्याएं है उसका निराकरण उचित प्रकार से कर सके जिससे सेवार्थी समाज में अपना जीवन-यापन सुचारू रूप से कर पाएं।

2.5 बोध प्रश्न

01.परामर्श प्रक्रिया से आपका क्या तात्पर्य है ?

02. परामर्श प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले कारकों का वर्णन कीजिए ?

03. परामर्श के विभिन्न प्रकारों की चर्चा कीजिए।

04. परामर्श प्रक्रिया में परामर्शदाता को किन-किन बातों का ध्यान रखना चाहिए ?

05. समापन प्रक्रिया को समझाइऐं।

2.6 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

1. अस्थाना राय अमरनाथ (2003). *निदर्शन एवं परामर्श.* दिल्ली: मोती लाल बनारसीदास पब्लिकेशन।
2. https://swatisinghblog.wordpress.com/2016/04/04/ Retrived on 9/6/2016
3. मिश्रा, प्रयागदीन (2009). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य* .लखनऊ : हिंदी संस्थान।
4. इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय (2009). *वैयक्तिक कार्य और परामर्श: व्यक्तियों के साथ कार्य करना* .दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ।
5. दुग्गल सत्यपाल (2007). *निर्देशन और परामर्श.* हरियाणा: साहित्य अकादमी पंचकुला।
6. सिंह, संदीप (2011). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य परामर्श.*हल्दानी नैनीताल: उत्तराखंड मुक्त विश्वविद्यालय।

इकाई 3 : परामर्श में प्रयोग की जाने वाली सहायक और व्यावहारिक विधियाँ

इकाई रूपरेखा

3.1 उद्देश्य
3.2 प्रस्तावना
3.3 परामर्श की प्रक्रिया हेतु प्रयोग की जाने वाली विधियाँ
3.4 सहायक विधियाँ
3.5 व्यावहारिक विधियाँ
3.6 सारांश
3.7 बोध प्रश्न
3.8 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

3.1 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप-

- परामर्श में प्रयोग की जाने वाली विधियों के बारें में अवगत हो सकेंगे।
- परामर्श मे सहायक विधियों के प्रकार एवं उनकी उपयोगिता को रेखांकित कर सकेंगे।
- व्यावहारिक विधियों का परामर्श में किस हेतु उपयोग किया जाता है, के संबंधमें जानकारी प्राप्त कर सकेंगे।

3.2 प्रस्तावना

परामर्श एक अत्यंत ही महत्वपूर्ण प्रक्रिया हैं जिसका प्रयोग समाज कार्य की विभिन्न प्रणालियां में वर्तमान समय में किया जा रहा हैं। परामर्श एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसमें विभिन्न तकनीकों एवं कुशलताओं का प्रयोग परामर्शदाता द्वारा आवश्यकता पड़ने पर किया जाता हैं। अपनी कुशलता से परामर्शदाता भिन्न-भिन्न प्रकार से सेवार्थी की सहायता भिन्न–भिन्न विधियों के माध्यम से करता है। इस इकाई के माध्यम से परामर्श में प्रयोग की जाने वाली विधियों के बारे में अवगत कराने का प्रयास किया है। इन विधियों को दो भागों में बांटा गया है जिसमें प्रथम सहायक विधियों और द्वितीय सहायक विधियों को रखने का प्रयास किया गया है।

3.3 परामर्श की प्रक्रिया हेतु प्रयोग की जाने वाली विधियाँ

परामर्श के सहायक और व्यावहारिक विधियों के बारे में चर्चा करने के पूर्व हम परामर्श के लिए प्रयोग किए जाने वाले विधियों के संदर्भ में विस्तृत चर्चा करेंगे।परामर्श के प्रारंभिक प्रक्रिया के रूप में हम लक्ष्य का निर्धारण करते हैं, जिस पर आगे चल कर विशेष कार्यवाही की जाती है। परामर्शदाता द्वारा परामर्श का प्रयोग सेवार्थी की समस्या के समाधान के लिए करता है, इस प्रक्रिया में परामर्शदाता अपने ज्ञान, अंतर्विषयक कौशल तथा अनुभव का प्रयोग करता है। साथ ही परामर्शदाता परामर्श के लिए कई विधियों का भी प्रयोग करता है। सेवार्थी के विभिन्न मुद्दों को सुलझाने के लिए तथा मानसिक स्वास्थ्य समस्याओं को दूर करने के लिएरामर्श के अनेक विधियों का इस्तेमाल परामर्शदाता करते हैं।

परामर्शदाता सेवार्थी की समस्याओं को सुलझाने के लिए अनेक उपागम् जैसे- मनोवैज्ञानिक, सामाजिक कार्यकर्ता मनोचिकित्सक इत्यादि का विशेषज्ञता प्राप्त कर सकते हैं या तो सेवार्थी के समस्या और अपने प्रशिक्षण के आधार पर इन उपागमों या विधियों का प्रयोग कर सकते हैं। परामर्श के दौरान विधियों का प्रयोग परामर्श सत्र में प्रारंभ से अंत तक किया जा सकता है। परामर्श के इन विधियों का उचित प्रयोग और समय निर्धारण सेवार्थी की समस्या की स्थिति और परामर्शदाता के आंकलन पर निर्भर करता है।

परामर्श के विभिन्न विधियों को हम मुख्यतः तीन भागों में विभक्त कर सकते है जो निम्नलिखित है:

1. **सूक्ष्म दृष्टि चिकित्साएँ (Insight Therapies):**इस प्रकार के चिकित्सा विधि के अंतर्गत वैसी चिकित्सा आती है जिनको प्रायः वार्ता चिकित्सा(talk therapies) भी कहा जाता है। इसके द्वारा बातचीत के माध्यम से सेवार्थी की उन समस्याओं का पता लगाया जाता है जिसके संदर्भ में सेवार्थी बात नहीं करना चाहता है या उसे समस्या के बारे में बताने में कठिनाई होती है, जिसके पश्चात समस्याओं के संबंध मेन समाधान ढूँढ़े जाते हैं। सूक्ष्म दृष्टि चिकित्सा में यह समाधान विभिन्न प्रकार के हो सकते हैं सेवार्थी-केंद्रित उपागम, मनोविश्लेषण(psychoanalysis) उपागम तथा संज्ञानात्मक चिकित्सा।

   संज्ञानात्मक व्यवहार चिकित्सा(Cognitive Behavioural Therapy)सूक्ष्म दृष्टि चिकित्साका एक प्रमुख प्रकार है। इस प्रकार की चिकित्सा प्रणाली में नकारात्मक विचार विन्यासों और गलत अनुकूलित विश्वासों का अवलोकन किया जाता है। सेवार्थी में गलत अनुकूलित विश्वास से तात्पर्यऐसे विश्वासों से है जो आवश्यक नहीं वह सही ही हो, परंतु इसका प्रभाव हमेशा गलत ही होता है। इसलिए परामर्श चिकित्सा का सर्वाधिक सामान्य रूप संज्ञानात्मक व्यवहार चिकित्सा है।
2. **व्यवहार चिकित्साएँ (Behavioural Therapies) :**इस प्रकार के चिकित्सा विधि के अंतर्गत वैसी चिकित्सा आती है जो की व्यवहार विन्यासों(behaviorpatterns) को बदलने पर बल देती है। इस चिकित्सा के दौरान परामर्शदाता अभिगम चिकित्सा का भी प्रयोग करता है जिसके अंतर्गत वह सेवार्थी के बुरे व्यवहार पर दंड और उसके अच्छे व्यवहार पर पुरस्कार देता है। अतः व्यवहार चिकित्सा का प्रयोग अधिगम चिकित्सा के साथ सेवार्थी की सहायता करने तथा उसके परिहार व्यवहारों में संसोधन के लिए बल प्रयोग कर, उसके व्यवहारों में संसोधन के लिए किया जाता है। इस चिकित्सा का प्रयोग करने वाले यह मानते है कि व्यवहार से तात्पर्य यह है कि क्या सीखा जाता है और क्या सीखा नहीं जा सकता है, इसी के द्वारा अधिगम का परिणाम संबंधित होता है।

3. **जैवमेडिकल चिकित्सा(BiochemicalTherapies) :**इस प्रकार के चिकित्सा विधि के अंतर्गत वैसी चिकित्सा आती है जिसके अंतर्गत सेवार्थी के मानसिक समस्याओं और कठिनाइयों को दूर करने के लिए परामर्श के साथ औषधि का भी प्रयोग किया जाता है। मनोविक्षिप्त, अवसाद अथवा चिंता से ग्रसित सेवार्थी के उपचार के लिए औषधि का प्रयोग किया जाता है। इस प्रकार की चिकित्सा के लिए मनोचिकित्सक और डॉक्टर की सहायता ली जाती है, जिससे वह सेवार्थी की स्थिति के अनुसार दवाइयों की किस्म और मात्रा निर्धारण कर सकें।

कई बार ऐसा देखने को मिलता है कि ये उपागम अतिव्याप्त हो जाते हैं और परामर्शदाता सेवार्थी की सहायता करने में असमर्थ होता है तब वे उसके सहायता हेतु कई उपागम का एक साथ प्रयोग करता है । प्रत्येक सेवार्थी की समस्या और चिकित्सा अलग-अलग होती है, इसलिए कोई चिकित्सा एक पर सेवार्थी के उपयुक्त होता है तो अन्य के अनुपयुक्त। परामर्शदाता किसी सेवार्थी के सहायता के लिए विभिन्न विधियों के संयोजन के प्रयोग हेतु चुनाव करता है।

3.4 सहायक विधियाँ

परामर्श में प्रयोग की जाने वाली सहायक विधियों से तात्पर्य परामर्शदाता के ऐसे कौशल से है, जिसका प्रयोग वे सेवार्थी को आराम देने और उनके समस्याओं के समाधान के लिए करते हैं। इन विधियों का मुख्य उद्देश्य सेवार्थी के मनोवैज्ञानिक या व्यवहार कारणों को ध्यान न देते हुए उनकी उदासी को कम करना है। इन विधियों का प्रयोग परामर्शदाता चिकित्सा के दौरान कभी भी कर सकता है, परंतु इसका प्रयोग चिकित्सा के प्रारंभिक दौर में ही किया जाता है। ये इसलिए किया जाता है, क्योंकि चिकित्सा के आगामी चरण में अतिविशिष्ठ विधियों की आवश्यकता पड़ सकती है। जिस कारण सेवार्थी विचलित हो जाता है और परमर्शदाता को उसकी सहायता करने में कठिनाई का सामना करना पड़ता है।

सहायक विधियों का प्रयोग करते हुए परामर्शदाता सेवार्थी को संक्षिप्त परामर्श सत्र प्रदान कर सकता है। इसके माध्यम से वह सलाह देना, सक्रिय रूप से सुनना, परिपेक्ष्य प्रदान करना, रोगियों की चिंताओं की औचित्य की पुष्टि करना इत्यादि किया जाता है। इन विधियों के अंतर्गत सेवार्थी के व्यवहार परिवर्तन के लिए योजनाओं के निर्माण हेतु वार्ता को आगे बढ़ाने के लिए परामर्शदाता उन पर बल देते हुए समस्याओं पर ज़ोर देता है। यह जिन नियंत्रणकारी कार्यनीतियों पर बल देता है वह समस्या केंद्रित भी हो सकता है या संवेग नियंत्रित भी हो सकता है। समस्या केंद्रित कार्यनीतियों में स्थिति परिवर्तनीय होती है, जबकि संवेग केंद्रित कार्यनीतियों में स्थिति अपरिवर्तनीय होती है। परामर्शदाता को अपने कौशल के अनुसार यह देखना पड़ता है की स्थिति को बदला जा सकता है या नहीं और उसके अनुसार वह कार्यनीतियों और सहायक विधियों का निर्धारण करता है।

ज्ञान शांति मैत्री

- **भाव विरेचन अथवा भावोन्नयन :** इस प्रकार की विधि विचारों से संबंधित है। इसका स्वरूप प्रायः आंसुओं से लिया जाता है। इसके माध्यम से क्रोध और रोष की अभिव्यक्ति भी शामिल की जाती है। इस सहायक विधि का प्रयोग परामर्शदाता किस भी समय कर सकता है, परंतु मुख्यतः इसका प्रयोग परामर्श सत्र के प्रारंभ में ही किया जाता है। सेवार्थी के द्वारा उपयुक्त ढंग से विचार निकालने के पश्चात उन्हें बेहतर महसूस होता है।
- **स्पष्टीकरण :** इस विधि का तात्पर्य एक ऐसी प्रक्रिया से है जिसके माध्यम से सेवार्थी के विचारों को सुलझा कर उनकी सहायता की जाती है, जिसके द्वारा वे अपनी प्रतिक्रियाओं और भावनाओं के बांमें 'क्यों' और 'कैसे' की जानकारी प्राप्त करते हैं। एक कुशल परामर्शदाता इसका प्रयोग सेवार्थी और उसके समस्याओं को समझने अर्थ निकालने और गलत समझने से बचने के लिए करता है। स्पष्टता प्राप्त करने के पश्चात वह सेवार्थी की सहायता आसानी से करता है।

- **संवातन अथवा विचार-विमर्श** : इस सहायक विधि के अंतर्गत सेवार्थी को परामर्शदाता के द्वारा बिना किसी प्रतिबंध या बाधा के अपनी समस्या को अभिव्यक्त करने का अवसर दिया जाता है। किसी भी सेवार्थी के लिए यह अत्यंत आवश्यक विधि है। यस इसलिए आवश्यक है कि इससे परामर्शदाता को सेवार्थी की समस्याओं को जानने का अवसर मिलता है। साथ ही सेवार्थी भी अपने समस्या के विषय में खुल कर बात कर सकता है जो उसे कहीं और यह मौका नहीं मिलता। यह किसी भी परामर्श सत्र के प्रारंभ में अवश्य होना चाहिए, जिससे सेवार्थी को खुल कर अपनी समस्या रखने की आदत हो जाए। जब सेवार्थी अपने समस्याओं को खुल कर रखता है तो परामर्शदाता भी उनकी समस्याओं का हल खोज सकता है । इसके माध्यम से सेवार्थी के मन का बोझ भी हल्का हो जाता है।

- **शिक्षा और जागरूकता :** किसी भी समस्या के संदर्भ में शिक्षा और जागरूकता का गहरा प्रभाव सेवार्थी पर पड़ता है । जैसे यदि परामर्शदाता नशीली पदार्थों के गुण और प्रभाव के संदर्भ में जानकारी सेवार्थी को दे तो वह उसके विषय में सोचने पर मजबूर हो जाएगा साथ ही शिक्षा के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए। जैसे किशोरों को बुरी संगत से बचाने के लिए उन्हेंशिक्षित होने के लिए प्रोत्साहित किया जा सकता है।

- **मार्गदर्शन और सुझाव :** परामर्शदाता के द्वारा सेवार्थी को खुलेपन से आसवासन देना या सुझाव देना बहुत ही आवश्यक है। मार्गदर्शन के माध्यम से सेवार्थी को अनिश्चितता अवधि के दौरान सलाह देना और उनके द्वारा किए जाने वाले गलत कदमों को रोकना एक सहायक विधि है। मुख्य रूप से निराश हो चुके सेवार्थियों में आशा की किरण जागा कर और अपने आप पर भरोसा छोड़ चुके सेवार्थी के अंदर भरोसा जागा कर सेवार्थी की सहायता की जा सकती है।
  वैसे सेवार्थी जिसमें कम आत्म-प्रतिष्ठा और कम विश्वास होता है तो उसके लिए उनकी सहायता के लिए उनके उपलब्धियों, क्षमताओं और सकारात्मक अभिवृत्तियों का स्मरण करने की आवश्यकता होती है। इस प्रकार परामर्शदाता सेवार्थी की सहायता कर सकता है।

- **अभिरुचियों का बाह्यकरण**: इस सहायक रुचि के अंतर्गत उन सेवार्थी की सहायता की जाती है जो खुद परामर्श चाहते हैं क्योंकि वे अपनी समस्या से बहुत अधिक परेशान होते हैं। यदि परामर्शदाता कुछ देर के लिए उनकी समस्याओं को सुनता है तो उन्हें काफ़ी अच्छा लगता है क्योंकि उनकी समस्याएँ उन्हें काफ़ी प्रभावित कर रही होती है। परामर्शदाता कुछ समय के लिए बातचीत के द्वारा उनकी समस्याओं से उन्हें अलग करता है जिससे वे अपनी अभिरुचि की जा सकते है और उन्हें अच्छा महसूस होता है। इसका सेवार्थी पर खास प्रभाव होता है। जैसे वृद्धाश्रम में रहने वाले वृद्ध की पारिवारिक समस्या आदि।

- **सामाजिक समर्थन का उपयोग**: सेवार्थी अपनी समस्याओं से परेशान होकर अपने सामाजिक संबंधों को तोड़ देते हैं। इसके लिए परामर्शदाता को प्रोत्साहन देना चाहिए कि सेवार्थी किसी से घनिष्ठ संबंध स्थापित करे जिससे उसे सामाजिक और संवेगात्मक समर्थन प्राप्त हो। निराश और हताश सेवार्थियों के लिए सामाजिक संबंध काफ़ी लाभदायक साबित होते है। वे अपने पड़ोसी या सगेसंबंधियों से भी जुड़

सकते हैं। इसके लिए कई संस्थाएं भी है जो इन कार्यों के लिए सहायक है जैसे- एल-एनान, एल- टीन इत्यादि।

- **पर्यावरणी बदलाव** : किसी भी सेवार्थी के लिए उसका परिवेश या पर्यावरण बहुत ही महत्त्वपूर्ण होता है। यह सेवार्थी की समस्या को भी प्रभावित करते है। कई बार सेवार्थी के पर्यावरण के परिवर्तन करना उपयोगी साबित होता है। जैसे हमेशा झगड़ने वाले पति-पत्नी को कुछ समय के लिए अलग होने रहने का सुझाव देना इत्यादि।

- **प्रार्थना, व्यायाम और शिथिलीकरण(आराम) के रूप**: यदि आवश्यक हो और परामर्शदाता और सेवार्थी मे समंजस्य हो तो प्रार्थना की सिफ़ारिश सेवार्थी के लिए प्रयाप्त मनोवैज्ञानिक और आध्यात्मिक सुख का साधन हो सकती है, जिससे सेवार्थी को अत्यधिक लाभ पहुँच सकता है। शिथिलीकरण के द्वारा भी सेवार्थी आराम पा सकता है। इसके कई रूप है, जैसे- योग, मीमांसात्मक ध्यान तथा विपासना इत्यादि। इसके माध्यम से सेवार्थी के व्याकुल मन को शांति भी मिलती है।

- **शारीरिक व्यायाम और चिकित्सा** : शारीरिक व्यायाम किसी व्यक्ति के मानसिक स्वस्थ्य को भी प्रभावित करता है। व्यायाम के द्वारा हमारा मस्तिष्क लाभकारी रसायन सिरोटोनिन का स्राव को उत्तेजित करता है, जिससे हमारे शरीर को आराम पहुंचाता है। कई खेल जैसे टेबल टेनिस, वोलीबाल और बैडमिंटन जैसे खेल सेवार्थियों को प्रसन्नता का अनुभव कराती है।जब सेवार्थी की समस्या अधिक गंभीर हो जाती है तो उनके लिए दवाइयों की चिकित्सा का प्रयोग किया जाता है। कई मनोवैज्ञानिक समस्या जैसे चिंता या अवसाद के लिए भी औषधीय चिकित्सा की आवश्यकता सेवार्थी को होती है। जिससे सेवार्थी की जीवन की गुणवत्ता तो बढ़ती ही है साथ ही परामर्श भी सुगम हो जाती है।

ज्ञान शांति मैत्री

- **आनंद और सुविचारित लक्ष्य :** इस सहायक विधि के द्वारा जब सेवार्थी अत्यधिक दबाव में रहता है या चिंतित होता है तो परामर्शदाता उसे यह परामर्श देता है कि वह कुछ आनंद या खुशी से सुविचारित कार्य करे, जिससे उसकी चिंताएँ कम हो जाए। जैसे वह अपने प्रिय मित्र के साथ सप्ताह में एक बार अपने पसंदीदा स्थान पर जाए। इस विधि का अनुकरण बहुत ही सावधानी के साथ करना चाहिए। परामर्शदाता के लिए यह जरूरी है कि वह सेवार्थी को बताए कि इसका माध्यम कोई गैर-कानूनी, अनैतिक या हानिकारक कार्य न हो। गरीबी रेखा से नीचे वाले व्यक्तियों के लिए आनंद का मुख्य साधन शराब पीना ही होता है जिसे परामर्शदाता को रोकना चाहिए।

3.5 व्यावहारिक विधियाँ

परामर्श में सहायक विधियों के पश्चात कुछ महत्वपूर्ण व्यावहारिक विधियों भी होती है जो परामर्श की प्रक्रिया सरल व आसान बनाती है। परामर्श में व्यावहारिक विधियों का प्रयोग मूलतः व्यवहारवाद के सिद्धांत पर आधारित होता हैं। व्यवहारवाद की व्याख्या को मूल रूप से जॉन वाटसन ने मनोविज्ञान की विचारधारा से प्रेरित होकर प्रतिपादित करने

का प्रयास किया हैं। व्यवहारवाद की विधियों मुख्य रूप से इवान पावलोव के क्लीसिकी अनुकूलन, बी.के.स्केनर के संत्रीय अथवा करणकारक सिद्धांत एवं एलबर्ट बैंडुरा के अधिगम सिद्धांत पर आधारित हैं। समस्त व्यवहारवादियों का मत है कि व्यवहारों की जानकारी जन्म के पश्चात ही होती हैं और मानव की कोई भी समस्या गलत जानकारी के कारण ही उत्पन्न होती हैं। अत: इन समस्त आधारों को ध्यान में रखकर परामर्श हेतु उपयोगी व्यवहारवाद की कुछ विधियों का वर्णन प्रस्तुत किया जा रहा हैं। जिनके माध्यम से परामर्शदाता द्वारा परामर्श को प्रभावी व लाभप्रद बनाया जा सकता हैं।

- **व्यवस्थित असंवेदीकरण (Systematic Desensitization) -** व्यवस्थित असंवेदीकरण विधि का प्रयोग परामर्शदाता द्वारा सेवार्थी के अंदर छिपे हुए भय एवं अन्यचिंता के कारणों को दूर करने के लिए इसका प्रयोग किया जाता हैं। यह विधि मुख्य रूप से पावलोव के क्लासिकी अनुकूलन सिद्धांत पर आधारित हैं।
- **आप्लावन (Flooding)-** इस विधि का प्रयोग परामर्शदाता द्वारा सेवार्थी के दबे हुए भय को खत्म करने के लिए किया जाता हैं। यह विधि मुख्य रूप से क्रियाप्रसूति सिद्धांत पर आधारित होती हैं।
- **व्यवहार संशोधन विधियों** – परामर्शदाता द्वारा इस विधि का प्रयोग सेवार्थी के व्यवहार को सुधारने एवं उसमें परिवर्तन लाने हेतु किया जाता हैं। परामर्शदाता दंड एवं पुरूस्कार के माध्यम से यह व्यवहार परिवर्तन किया जाता है। सेवार्थी में व्यवहार परिवर्तन सेवार्थी के द्वारा जो गलती हो गई हैं उसको सुधारने हेतु कुछ सामान्यसे दंड देकर उस गलती को सुधाराजा सकता है। इसी प्रकार से सेवार्थी के अच्छे कार्य को कुछ पुरस्कार के माध्यम से उसके मनोबल को बढ़ाया जा सकता हैं।
- **श्रंखला निर्माण (Chaining)-** परामर्शदाता द्वारा इस विधि का प्रयोग तब किया जाता है, जबकि सेवार्थी के व्यवहार को संपूर्ण क्रम की आवश्यकता होती हैं। जैसे किसी सेवार्थी को खाना पकाना है तो उसे पूर्व की तैयार कराकर एक श्रंखलाबद्ध प्रकिया में यह सिखाया जाता हैं।
- **उद्भासन एवं प्रत्युतर निवारण विधि (Exposure and Response Prevention Method)-** परामर्शदाता द्वारा इस विधि का प्रयोग मुख्य रूप से सेवार्थी की प्रमुख चिंता खासकर मनोग्रस्त बाध्यकारी विकार को दूर करने के लिए किया जाता हैं।
- **अप्रकट अनुकूलन (Covert Condition)** – परामर्शदाता द्वारा अप्रकट अनुकूलन विधि का प्रयोग सेवार्थी के व्यवहार तथा आंतरिक अनुभवों को सुधारने के लिए किया जाता हैं। यह मुख्य रूप से सेवार्थी की क्षमता पर निर्भर करती हैं।
- **आकार प्रदान करना (Shaping)-** यह विधि सेवार्थी के उस व्यवहार को सृजित करने के लिए किया जाता है, जोकि पूर्व में घटित नहीं हुआ हैं। इस विधि में मुख्य रूप से सकारात्मक प्रबलन का प्रयोग किया जाता हैं। उदाहरण के तौर पर यदि हम समझे तो कह सकते है कि यदि किसी सेवार्थी को साइकिल चलानानहीं आता तो उसे सर्वप्रथम तीन पहियों वाली साइकिल दी जाती हैं फिर प्रशिक्षण प्रदान करने वाली साइकिल दी जाती हैं तत्पश्चात मूल साइकिल उसे प्रदान की जाती हैं।

इससे यह स्पष्ट होता है कि सेवार्थी की निपुणता के अनुसार उसके कार्य व्यवहार में परिवर्तन किया जाता हैं।

- **आकस्मिकता प्रबंध विधि (Contingency Management) -** इस विधि का प्रयोग परामर्शदाता द्वारा मादक द्रव्य व्यसन एवं मानसिक स्वास्थ्य के क्षेत्रों में किया जाता हैं। परामर्शदाता द्वारा कुछ विशिष्ट तकनीकों का प्रयोग परामर्श प्रक्रिया में किया जाता हैं, जिसके अनुसार वह कार्यकर्ता को अच्छा कार्य करने के पुरस्कार एवं कार्य के असफल होने के लिए बहुत कम दंड देता हैं। सेवार्थी के आचरण में बुरा प्रभाव पडने के कारण वह कुछ गडबडियां करता हैं। इस विधि के माध्यम से सेवार्थी को कुछ टोकन प्रदान किया जाता है, जिससे कि वह स्वीकृत व्यवहार पर आकस्मिक वस्तुओं को अन्यव्यक्तियों के साथ आदान-प्रदान कर सकता हैं। यही अपेक्षा इस विधि के माध्यम से सेवार्थी से की जाती हैं।
- **विमुखता चिकित्सा विधि (Aversion Therapy Method)** – इस विधि द्वारा सेवार्थी के व्यवहार अनुकूलन संबंधी एवं अवांछनीय व्यहार को कम करने हेतु सेवार्थी को प्रशिक्षत किया जाता हैं। इस प्रकार के प्रशिक्षण में सेवार्थी को चिकित्सा में प्रयोग कि जाने वाली मुख्य करकों, जैसे- वैद्य चिकित्सा एवं रासायनिक चिकित्सा के बारें में सेवार्थी को बताया जाता है। वैद्य विधि में सेवार्थी को। यौन संबंधी समस्यां के संदर्भ में समझाया जाता है, जबकि रासानिक चिकित्सा में किसी शराब की लत से प्रभावित व्यक्ति के संदर्भ में यह चिकित्साप्रदान की जाती है।
- **जैव प्रतिपुष्टि विधि (Biofeedback)-** इस विधि के माध्यम से सेवार्थी को मानव की स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं, जैसे- हृदय गति, रक्तचाप, नाडी की गति इत्यादि के संदर्भ में आवश्यक क्रियाओं को नियंत्रित करना सीखाया जाता हैं।
- **आग्रहिता प्रशिक्षण (Assertiveness Training)-** इस विधि द्वारा सेवार्थी के भावात्मक व्यावहार पर कार्य किया जाता हैं। इस तरह के प्रशिक्षण से कार्यकर्ता सेवार्थी को बिना किसी भी व्यक्ति को हानी पहुंचाएं बिना कार्य करना सिखाया जाता है जिससे कि सेवार्थी के मन में दूसरे व्यक्तियों के प्रति सम्मान की भावना को विकसित किया जा सके। यह प्रशिक्षण मुख्य रूप से व्यवहारपकर अवधारणा पर आधारित होता है।

अत: इस प्रकार से परामर्श में प्रयोग की जाने वाली उर्पयुक्त व्यावहारिक विधियाँ हैं, जिनका प्रयोग कर परामर्शदाता सेवार्थी की समस्या को समझकर परामर्श के माध्यम से इसे दूर करने का प्रयास करता हैं।

3.6 सारांश

इस इकाई के माध्यम से विद्यार्थियों को परामर्श में प्रयोग की जाने वाली सहायक और व्यावहारिक विधियाँ से अवगत कराने का प्रयास किया गया है, जिससे हमने सेवार्थी के मनोवैज्ञानिक या व्यवहार कारणों को ध्यान न देते हुए उनकी उदासी को कैसे कम किया जाए यह जानने का प्रयास किया है। इस विधि का प्रयोग करते हुए परामर्शदाता सेवार्थी को संक्षिप्त परामर्श प्रदान कर सकता है साथ ही वह सेवार्थी को उचित सलाह, सक्रिय रूप से सुनना, परिपेक्ष्य प्रदान करना, रोगियों की चिंताओं की औचित्य की पुष्टि करना इत्यादि किया करता है। दूसरी जिस विधि को हमने सीखने का प्रयास किया हैं वह है व्यावहारिक विधि, यह विधि परामर्श में सहायक विधियों के पश्चात

परामर्शदाता द्वारा प्रयोग में लाई जाती है, जिससे परामर्श की प्रक्रिया को सरल व आसान बनाया जाता है। यह विधि मुख्य रूप से सेवार्थी के व्यवहार पर कार्य करती है।

3.7 कुछ उपयोगी प्रश्न

01.परामर्श में विधियों से क्या तात्पर्य है ? स्पष्ट कीजिए।

02. परामर्श में प्रयोग की जाने वाली सहायक विधियों को सूचीबद्ध कीजिए।

03. परामर्श में व्यावाहिरक विधियों की उपयोगिता पर प्रकाश डालिए ।

04. सहायक और व्यावहारिक विधियों के मध्य अंतर स्पष्ट कीजिए।

05. सहायक एवं व्यावहारिक विधियों हेतु परामर्शदाता की भूमिका को स्पष्ट कीजिए।

3.8 संदर्भ सूची

- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विशवविद्यालय(2009). *वैयक्तिक कार्य और परामर्श: व्यक्तियों के साथ कार्य करना* .दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ।
- मिश्रा, प्रयागदीन (2009). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य* .लखनऊ : हिंदी संस्थान।
- सिंह, संदीप (2011). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य परामर्श*.हल्दानी नैनीताल: उत्तराखंड मुक्त विश्वविद्यालय
- इग्नू स्टडी मेटेरियल ऑनकाउंसिलिंग एस पार्ट ऑफ कम्यूनिकेसन एंड कौंसेलिंग कोर्स
- रस्किन एडं रोजर्स सी. आर.(1995). *पर्सन-सेंटर्ड थैरेपी, इन आर.जे .कोरसीन एंड डी वैडिग.* पिकॉक: इटास्कन पब्लिकेशन।
- इग्नू बेसिक्स ऑफ काउंसलिंग(2003). *सबस्टेंस एब्यूज एंड काउंसलिंग बीएसडब्ल्यू*दिल्ली: इग्नू पब्लिकेशन।
- नायक ए.के .(2002). *गाइडेंस एडं काउंसिलिंग* नई दिल्ली : एपीएच पब्लिकेशन।

ज्ञान शांति मैत्री

इकाई-4 – परामर्श में प्रयोग की जाने वाली संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियों

इकाई रूपरेखा

4.0 उद्देश्य
4.1 प्रस्तावना
4.2 परामर्श में प्रयोग की जाने वाली संज्ञानात्मक विधियों
4.3 परामर्श में प्रयोग की जाने वाली मनोविश्लेषणात्मक विधियों
4.4 संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियो का महत्व
4.5 सारांश
4.6 बोध प्रश्न
4.7 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

4.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप -

- परामर्श की संज्ञानात्मक विधि से अवगत हो सकेंगे।
- परामर्श की मनोविश्लेषणात्मक विधियों को रेखांकीत कर सकेंगे।
- परामर्श प्रक्रिया में संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियों की आवश्यकता की व्याख्या कर सकेंगे।

4.1 प्रस्तावना

परामर्श प्रक्रिया में संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक इन दोनों विधियों को सूक्ष्मदृष्टि चिकीत्सा की श्रेणी में रखा गया है, क्योंकी दोनों विधियों, परामर्श प्रक्रिया और सेवार्थी चिकीत्सा के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण एवं उपयोगी है। परामर्श प्रक्रिया में परामर्शकर्ता एवं सेवार्थी आपस में संवाद करके समस्या को समझने का और उनके संभावित समाधान का प्रयास करते है, इसलिए इस प्रकार की चिकीत्सा को 'वार्ता चिकीत्सा' भी कहते हैं। परामर्श के माध्यम से हम सेवार्थी की सामाजिक एवं मनोसामाजिक समस्या के समाधान के लिए प्रयास करते हैं, इसलिए इस प्रकार के चिकीत्सा के सामान्य प्रकार मनोविश्लेषण, मनोगतिक उपागम, सेवार्थी केंद्रित उपागम और संज्ञानात्मक चिकीत्सा है। चूंकी संज्ञानात्मक एवं मनोविश्लेषणात्मक मनोचिकीत्सा का स्वरूप व्यापक है, इसलिए इस पर चर्चा करने में बहुत अधिक समय और स्थान की आवश्यकता होती है। अतः हमारा उद्देश्य आपका इन विधियों से परिचय कराना है और परामर्श में इन विधियों का प्रयोग कीस प्रकार कीया जाता है, यह अवगत कराना है। इस इकाई में हमने संज्ञानात्मक एवं विश्लेषणात्मक चिकीत्सा में प्रयोग की जाने वाली बुनियादी अवधारणाओं, उसी पृष्ठभूमि एवं कुछ सामान्य विधियों को संक्षिप्त में समझाने का प्रयास कीया है। इस इकाई के अंतर्गत परामर्शकर्ता द्वारा परामर्श प्रक्रिया में कीस प्रकार संज्ञानात्मक एवं मनोविश्लेषणात्मक विधियों का प्रयोग कर सेवार्थी की सहायता की जाती है यह समझाने का प्रयास कीया गया है।

4.2 परामर्श में प्रयुक्त होने वाली संज्ञानात्मक विधियाँ

परामर्श के अंतर्गत हम संज्ञानात्मक विधि का प्रयोग करते हैं लेकीन प्रयोग से पहले हमें इसके अर्थ और अवधारणा को समझना होगा। जब परामर्श में संज्ञानात्मक विधियों को परिभाषित कीया जाता है तो ऐसी चिकीत्सा के रूप में की जाती है जो विश्वास पर आधारित है, जो सेवार्थी या व्यक्ति के विचार, वह क्या महसूस करता है, से संबंधित है। जो परामर्शकर्ता संज्ञानात्मक क्षेत्र में कार्य करते हैं वे ऐसे विकृत या भ्रामक चिंतन की पहचान करता है, जो संवेगात्मक कष्ट उत्पन्न करता हैं। परामर्शकर्ता, सेवार्थियों की सहायता करता है एवं उनके वर्तमान की समस्याओं के समाधान में सहायता करता है।

यह विधि आधुनिक चिंतन पर आधारित है इसमें समस्या के ऐतिहासिक कारणों पर जोर नहीं दिया जाता है, बल्कि यह विधि उन गलत तरीकों की पहचान करता है जो सेवार्थी के अंदर निराशा या हताशा पैदा कर रहे हैं। संज्ञानात्मक विधि व्यक्ति के व्यवहार को प्रभावित करने वाले कारक एवं तरीकों जैसे व्यक्ति कीस ढंग से सोचता है, वह क्या महसूस करता है, धारणा पर आधारित है। मानसिक स्वास्थ्य के क्षेत्र में अक्सर यह अनुभव कीया जाता है की चिंतन या सोचने के त्रुटिपूर्ण विन्यास अनेक तनाव एवं संवेगात्मक परेशानियां जैसे चिंता, अवसाद, अति तनाव आदि को पैदा कर सकते है। परामर्शकर्ता द्वारा संज्ञानात्मक विधि का प्रयोग कर व्यक्तियों की संवेगात्मक परेशानियां पर नियंत्रण एवं बेहतर अनुभव करने के लिए अपने चिंतन के तरीकों में बदलाव लाने में सहायता करता है।

संज्ञानात्मक विधि का प्रयोग

संज्ञानात्मक विधि द्वारा त्रुटिपूर्ण चिंतन के तरीके एवं अकार्यात्मक विचारों को जानने का प्रयास कीया जाता है। उपलब्ध जानकारियों के माध्यम से परामर्शकर्ता परामर्श प्रक्रिया में चिंतन के त्रुटिपूर्ण तरीकों की जानकारी एवं अकार्यात्मक विचार प्रक्रियाओं को सुधारने की आवश्यकता प्रदान करता है। एक परामर्शकर्ता विकृत विचारों से ग्रस्त व्यक्तियों की सहायता करता है। जब एक विकृत विचारों से ग्रस्त व्यक्ति परामर्शकर्ता के पास आता है उस समय उसकी मानसिक स्थिति अत्यंत दयनीय होती है। परामर्शकर्ता द्वारा संवेगात्मक अशांतियों के मामलों से निपटते समय त्रुटिपूर्ण चिंतन विन्यास का पता लगाने की कोशिश होती है ताकी सेवार्थी में जो संवेगात्मक अशांति उत्पन्न होती है उस पर नियंत्रण किया जा सके। इस विधि के अंतर्गत जो उपागम कार्य करते है वो इस प्रकार है-

- **संवेग तर्क उपागम**

  अमरीकी मनोवैज्ञानिक एल्बर्ट एलिस ने परामर्श में संवेग तर्क उपागम प्रतिपादित कीया जिसके अंतर्गत उन्होंने बताया की प्रत्येक व्यक्ति में संवेग या भावनाएं होती है । उनका मानना हैं की कुछ में संवेग होते हैं जो या तो गहरे होते हैं अथवा वे अपने कल्याण के लिए लंबे समय के होते हैं। लेकीन वे आगे कहते हैं की गहरे या साधन भाव अधिक समय तक नहीं रहने चाहिए। इनका मानना है की संवेग इतने गहरे होते हैं की वे हमारे सामान्य जीवन को प्रभावित करते हैं एवं उनमें हस्तक्षेप करते हैं। संवेग तर्क के माध्यम से परामर्शकर्ता सेवार्थी को समझने में सहायता करता है। परामर्शदाता का उद्देश्य सेवार्थी में चिंतन के तरीके को परिवर्तन करने और अविवेकपूर्ण विचारों का त्याग करके सेवार्थी के समायोजन में सहायता करना है।

- **संज्ञानात्मक व्यवहारपरक उपागम अथवा चिकीत्सा**

  संज्ञानात्मक व्यवहारपरक चिकीत्सा एक सूक्ष्मदृष्टि चिकीत्सा है, जिसमें नकारात्मक विचार और गलत अनुकूली विश्वासों को परिवर्तन करने का प्रयास कीया जाता है। यह चिकीत्सा परामर्श का एक सामान्य रूप

है। व्यवहारवादियों के लिए परामर्श लक्ष्यों के अनुसार व्यवहार में परिवर्तन के लिए होता है। व्यवहारवादियों का मानना है की व्यवहार के संदर्भ में परामर्श के लक्ष्यों की व्याख्या करना उन लक्ष्यों के व्याख्या करने की अपेक्षा अधिक व्यापक स्पष्ट लक्ष्यों, जैसे- स्वयं को समझना अथवा स्वयं को स्वीकार करने में अधिक उपयोगी है। इसका आश्य है की परामर्श के परिणाम स्पष्ट व्यवहार परिवर्तनों के संदर्भ में पहचानने योग्य होते हैं। परामर्श में व्यवहार परिवर्तन उपयुक्त है। उसके तीन उदाहरण हैं - असंतोजनक व्यवहार का बदलना, निर्णयन प्रक्रिया अधिगम और समस्या की रोकथाम। इस उपागम द्वारा परामर्शदाता अपने सेवार्थियों की आवश्यकताओं की पहचान करताहै, उनकी समस्याओं को समझने एवं संभावित समाधान के विकल्पों को सुझाने का प्रयास करता है।

- **वास्तविकता चिकीत्सा**

  वर्तमान समय में परामर्श की विधियों में सबसे ज्यादा लोकप्रिय विधि वास्तविकता चिकीत्सा विधि है। इसे अमरीकी मनोचिकीत्सक विलियम ग्लासर ने विकसित कीया था। इसके अनुसार लोग अपने व्यवहार के प्रति स्वयं उत्तरदायी होते है। ग्लासर का मानना है की व्यक्ति की बुनियादी समस्या उसकी नैतिकता है तथा उसके प्रति उत्तरदायी होना मानसिक स्वास्थ्य की एक आवश्यकता है। उत्तरदायी वह व्यक्ति होता है जो अपनी आवश्यकताओं को पूा करने का सामर्थ्य रखता हो तथा अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने में वह दूसरों को वंचित ना रखता हो। वास्तविक चिकीत्सा प्रेम और रचनात्मक क्रियाकलाप के लिए व्यक्ति की आवश्यकता पर आधारित है।

- **संव्यवहार विश्लेषण**

  एरिक बर्न ने 1960 के दशक में संव्यवहार विश्लेषण सिद्धांत को विकसित कीया तथा लोकप्रिय बनाया। इस सिद्धांत के अनुसार व्यक्ति को स्वयं का भाग्य चुनने और उसे दिशा देने तथा उसे आकार प्रदान करने की क्षमता होती है। यह सिद्धांत अहम पर बल देता है, जिसमें तीन अवस्थाएं होती हैं: अभिभावक, वयस्क और बालक। जब अहम की तीनों अवस्थाओं में से कोई एक नियत्रंण छोड़ देती है औ इसे कोई गलत कारक प्रभावित करता है तब सेवार्थी को कठिनाईयों का सामना करना पड़ता है और वह मनोसामाजिक समस्याओं से घिर जाता है। मनोसामाजिक समस्याओं के समाधान हेतु मनोवैज्ञानिक सहायता की आवश्कता पड़ती है। संव्यवहार विश्लेषण विधि द्वारा सेवार्थी को मनोवैज्ञानिक सहायता प्रदान की जाती है, ताकी वह उन समस्याओं का समाधान कर समाज एवं वातावरण में उचित समायोजन पुनः स्थापित कर सकें।

  इस प्रकार से परामर्श में प्रयोग की जाने वाली संज्ञानात्मक विधियों को हमने जानने का प्रयास कीया है । इन विधियों के माध्यम से परामर्शकर्ता द्वारा सेवार्थी को आवश्यक परामर्श प्रदान कर उसकी समस्या के संदर्भ में मार्गदर्शन दिया जाता है जिससे की सेवार्थी/ व्यक्ति समाज में पुनः अपना जीवन-यापन सुचारू रूप से कर पाएं। आगे हम परामर्श में प्रयोग की जाने वाली मनोविश्लेषणात्मक विधियों का अध्ययन करेंगे और यह जानने का प्रयास करेंगे कि यह विधि कीस प्रकार से परामर्श के कार्य में सहायक होकर कार्य करती है।

4.3 मनोविश्लेषणात्मक विधियों

परामर्श में मनोविश्लेषणात्मक विधियों के प्रयोग के संदर्भ में फ्रायड ने स्वं के विकास में समाज को महत्वपूर्ण स्थान दिया है । फ्रायड ने स्व को इड(इदम), इगो(अहं) तथा सुपर(परम अहम) इगो में विभाजित कीया है। इड जिसे अचेतन

मन भी कहा जाता है, यह मानव, मूल प्रेरणाओं , प्रवृत्तियों एवं इच्छाओं का योग है। इड के सामने नैतिक ,अनैतिक,अच्छे-बुरे का कोई प्रश्न नहीं होता वह कीसी-न-कीसी प्रकार से अपनी संतुष्टि रखता है। इगो जिसे अहम भी कहा जाता है स्वयं का चेतन व तार्किक पक्ष है, जो व्यक्ति को सामाजिक परिस्थितियों के अनुकूलन व्यवहार करने का निर्देश देता है। और यह इड पर नियंत्रण रखता है। इड के समान ही इगो अच्छे-बुरे का ध्यान नहीं रखता। फिर भी यह इड की तुलना कुछ ज्यादा नैतिकवान है। सुपर इगो जिसे पराअहम भी कहा जाता है अवचेतन मन परा अहम सामाजिक मूल्यों , सामाजिक आदर्शों का योग है और यह हमेशा ही नैतिकताओं का सहारा लेता है और यह इड और इगो पर नियंत्रण रखता है।

मनोविश्लेषणात्मक विधियों में कुछ महत्वपूर्ण रक्षा तंत्र का उपयोग कीया जाता है जिससे परामर्श को और बेहतर तरीके से समझकर क्रियान्वित कीया जा सके –

- **प्रेक्षपण (Projection)-** कीसी भी चित्र, वस्तु अथवा विचार पर व्यक्ति का दृष्टिकोण प्रक्षेपण कहलाता है। जैसे- कोई व्यक्ति जो आलसी है, वह यह सोचता है की दूसरे लोग भी आलसी है।
- **इंकार अथवा नकार (Denial)** - कीसी वस्तु के लिए स्वीकृति ना देना ही इनकार है। जैसे एक शराबी जिसे शराब की लत लगी हो, जिसे रोजाना शराब पीनी है और शराब न मिल पाने की वजह से वह तड़पने लगता है। वह यह मानने से इंकार करता है की वह शराब पर निर्भर है। सभी व्यक्ति को पता होता है की वह शराब पीना बंद नहीं कर सकता। वह अपने पर जोर देता है की वह जब चाहे शराब छोड़ दे।
- **अभिव्यक्ति -** जब व्यक्ति कई बार अपनी भावनाओं पर नियंत्रण नहीं रख पाता और भावों को अभिव्यक्ति करता है तो वह अपरिपक्व कहलाता है। जैसे की कीसी का डाँटने पर बहुत जल्द उसकी आंखों में आंसू आना,या लोगों का अधिक दिखावा करना।
- **प्रतिगमन (Regression)-** अचेतन मन में दु:खद अनुभवों को ढकेलने कीक्रियाविधि प्रतिगमन कहलाती है। यह क्रिया विधि अधिक परिपक्व होने के कारण होती है।
- **विस्थापन -** विस्थापन एक ऐसी अवस्था है जिसमें व्यक्ति एक अवस्था से दूसरे अवस्था की ओर गतिमान होता है जो कम भय अथवा धमकी भरा अथवा चिंता उत्पन्न करने वाला होता है। विस्थापन का एक रूप और भी होता है जिसको हम उदात्तीकरण कहते हैं, जिसमें अस्वीकार्य आग्रह अथवा अंत प्रेरण अत्यधिक स्वीकार्य व्यवहारों में बदले जाते हैं। विस्थापन का प्रयोग तब कीया जाता है जब कोई व्यक्ति अपनी भावनाओं और निराशाओं को उस स्थिति में अभिव्यक्त नहीं करता, जिसमें वह उत्पन्न हुई थी, बल्कि अन्य स्थितियों में जाकर व्यक्त करता है। इसमें एक व्यक्ति दूसरे व्यक्तिपर क्रोध करता है, क्योंकी वह बदला नहीं ले सकता है इसको ही विस्थापन कहते हैं।
- **प्रतिक्रिया निर्माण (Reaction Formation)** - प्रतिक्रिया निर्माण में यह निहित है की कुछ आवेगों को, अवांछित आवेग के स्थान पर उसका विरोधी आवेग लाकर अभिज्ञता - क्षेत्र से बाहर रखा जाए।
- **अलगाव (Isolation)** - सर्वप्रथम मार्क्स द्वारा अलगाव को प्रदर्शित कीया गया है । जब व्यक्ति जो काम करता है उस काम पर व्यक्ति का मन नहीं लगता तो मन एवं शरीर के बीच जो अंतराल की स्थिति होती है वही अलगाव कहलाता हैं ।
- **क्षतिपूर्ति (Compensation)** - यदि कोई व्यक्ति कीसी को घाटा या कमी के रूप में देखता है तो उसको यदि वह पूरा करने की कोशिश करता है तो वह युक्ति क्षतिपूर्ति युक्तिकहलाती है।

ज्ञान शांति मैत्री

- **पृथक्करण -** पृथक्करण तब घटित होता है, जबकी ईगो के द्वारा दु चिंता को पृथक कीया जाता हैं। इसमें व्यक्ति अपनी भावना को कीसी विचार या घटना से पृथक करके देखता है।
- **संप्रवाह (Confluence) -** एक ऐसा विक्षोभ है जो व्यक्ति और परिवेश के बीच घटित होता है, इसमें असमानताओं को नकारा जाता है तथा समानताओं पर ऐसा बल होता है जिसके पीछे यथार्थ का आधार नहीं होता संप्रवाह कहलाता है।
- **भाव विरेचन -** दबी भावनाओं की अभिव्यक्तिकरना भाव विरेचन कहलाता है।
- **तर्क युक्तिकरण** - इस रक्षा तंत्र का प्रयोग दोषपूर्ण भावनाओं के संशोधन में कीया जाता है। इसका प्रयोग आमतौर पर व्यवहार के लिए वैध अथवा सही स्पष्टीकरण प्रदान करना है, ताकी अवांछनीय अथवा संदेहास्पद व्यवहार के स्थान पर तार्किक, उचित एवं स्वीकार्य व्यवहार की पालनाकी जा सके।

  उपयुक्त समस्त युक्तियों का प्रयोग परामर्शदाता द्वारा परामर्श में कीया जाता है जिससे वह सेवार्थी से संबंधित समस्त तथ्यों को भिन्न-भिन्न प्रकार से सोचता, विचारता है और लक्ष्य प्राप्ति करता है ।

  मनोविश्लेषण विधि के माध्यम से सेवार्थी के अंदर व्युत्पन्न होने वाले अचेतन मन की खोज की जाती है। यह सेवार्थी के अंदर दबी भावनाओं को बाहर निकालकर जानने का प्रयास करती है । इसका उद्देश्य मुख्य रूप से मन के भाव को समझना है ताकी व्यक्ति अपने व्यवहार एवं चरित्र में परिवर्तन कर सकें। मनोविश्लेषण के अंतर्गत अचेतन मन और इससे जुड़े चेतन मन का पता लगाकर व्यवहार और भावनाओं के मूल कारणों का विश्लेषण कीया जाता है। मनोविश्लेषण चिकीत्सा पद्वति में कुछ विशिष्ट विधियों और पद्धतियों का प्रयोग कीया जाता है जिनको निम्न बिंदुओं के माध्यम से समझा जा सकता है :

- **स्वतंत्र साहचर्य विधियों** –यह विधि फ्रायड की चिकीत्सा पद्धति में मुख्य रूप से कार्य करती है। फ्रायड का मानना था की व्यक्ति के मन में जो उत्पन्न होता है उसके पीछे उसके अचेतन मन का मूल कारण होता है। इस विधि से इलाज के दौरान रोगी द्वारा उत्पन्न स्वतंत्र साहचर्यों को एकत्र कीया जाता है। यह फ्रायड के आत्मिक नियतिवाद में विष्वास पर आश्रित थी।
- **त्रुटिपूर्ण कार्यों की व्याख्या** -फ्रायड ने मनोविश्लेषण विधि द्वारा अचेतन मन की खोज की जो महत्वपूर्ण योगदान है। सामान्य जीवन में अधिकतर लोगों के लिए त्रुटिपूर्ण कार्य जैसे सभी तरह की गलतियाँ या भूल हमारे मानसिक जीवन के लिए कोई महत्वपूर्ण स्थान नहीं रखती हैं । लेकीन फ्रायड ही एक पहले व्यक्ति है जिसने त्रुटिपूर्णकार्यों के महत्व का पता लगाया । इस प्रकार के कार्य को हम लाक्षणिक कार्य कह सकते है जैसे कोई व्यक्ति अगर नया मोबाइल खरीदता है तो वह अपने मोबाइल को बार-बार देखता है ऐसी स्थिति में इस प्रवृति को अचेतन प्रवृत्तियां कहा जाता हैं । इस प्रकार और यदि हम अन्य उदारहणों को देख सकते है जैसे- कुछ लोग बोलना कुछ चाहते है और उनके मुँह से निकलता कुछ और है, लिखना कुछ चाहता है और लिखता कुछ और है इस प्रकार से मानव अपने जीवन में कुछ गलतियां अनजाने में करता रहता हैं जिसे हम सामान्य भाषा में भूल-चूक कहते हैं। इसी को फ्रायड ने समझाने का प्रयास कीया और कहा की ये गलतियां अपराध नही है बल्कि कुछ-न-कुछ अर्थों को व्यक्त करती हैं ।

- **स्वप्नों की व्याख्या**

फ्रायड द्वारा स्वप्न की व्याख्या के संदर्भ में प्रथम बार प्रयोग 1900 में कीया गया, जबकी उन्होंने इरमा इंजेक्शन को प्रकाशित कीया। फ्रॉयड ने बताया की स्वप्न एक अचेतन मन में पहुँचने का साधन है। रोगियों के साथ कार्य करते हुए उन्होंने स्वतंत्र साहचर्यो की विधि का अन्वेषण कीया। कुछ छोटे अध्ययनों के साथ यह विधि स्वप्नों की व्याख्या पर लागू होती है।

इस प्रकार से मनोविश्लेषणात्मक विधियों का प्रयोग फ्रॉयड द्वारा भिन्न-भिन्न प्रकार से कीया गया, जिसमें परामर्श प्रक्रिया को भिन्न रूप प्रदान कीया है जिसके माध्यम से परामर्शदाता सेवार्थी की भावनाओं को जानने का कार्य करता है जिससे वह आवश्यकतानुसार प्रक्रिया को क्रियान्वित करता है।

4.4 संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियों का महत्व

संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियों का महत्व परामर्श की प्रक्रिया में मुख्यरूप से होता है। सेवार्थी की जो आंतरिक तथा बाह्य प्रकार की समस्याएं होती है इस प्रकार की समस्याओं से सेवार्थी हमेशा ग्रसित रहता है। और अपने दैनिक क्रियाकलापों को उचित प्रकार से निर्णय नहीं ले पाता है की वह क्या करें और क्या ना करें ऐसी स्थिति में वह समस्याओं से निरंतर उलझतारहता है और पीड़ित रहता हैं। संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियों का उपयोग कर परामर्शदाता आंतरिक तथा बाह्य कष्ट को दूर करते हुएसेवार्थी को सुखमय जीवन व्यतीत करने हेतु प्रेरित करता है। सेवार्थी के मन में जो असुरक्षा की भावना होती है, आत्मविश्वास कम हो जाता है ऐसी स्थिति में परामर्शदाता सेवार्थी की समस्या को ज्ञात कर समाधान का प्रयास करता है। सामान्य रूप रूप परामर्श का महत्व आपातकाल, दुर्घटना, जीवनक्षय, अपंगता, जीवन को संकट में डालने वाली बीमारी तथा रोग, कार्यमुक्ति अथवा नौकरी से निकाल दिया जाना, वैवाहिक संघर्ष तथा इसी प्रकार की अन्य स्थितियां उत्पन्न होने परअधिक होता है, किंतु इसके अतिरिक्त सेवार्थी की जो मनोविश्लेषणात्मक समस्या होती है इन समस्याओं को इन्हीं विधियों के माध्यम से समझकर सुलझाया जा सकता है। इसके अतिरिक्तयुवाओं के मनोसामाजिक समस्याएँ, बाल अपराध तथा दुर्व्यसनी व्यक्तियों, वृद्धों तथा रोगियों, उच्च शिक्षा, व्यवसायिक शिक्षा, स्वास्थ्य शिक्षा, सामाजिक शिक्षा के लिए भी संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियों का अधिक महत्व होता है।

4.5 सारांश

संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियों का महत्व परामर्श की प्रक्रिया में मुख्यरूप से प्रयोग कीया जाता है। इस विधि के माध्यम से सेवार्थी को बुनियादी सहायता और व्यवहारगत विधियों को समझने का प्रयास कीया जाता हैं। परामर्श में ये दोनों विधियों बहुत महत्वपूर्ण होती है, जिनका प्रयोग मूलतः सेवार्थी की समस्या को ज्ञात कर समाधान हेतु कीया जाता है। परामर्श में संज्ञानात्मक विधियों मुख्य रूप से चिंतन के त्रुटिपूर्ण तरीकों को सुधारने पर जोर देती है, जबकी मनौवैज्ञानिक विधियों के द्वारा अहम रक्षा तंत्रों को नियंत्रण करने का प्रयास कीया जाता हैं। परामर्शदाता द्वारा इन विधियों का प्रयोग बड़ी ही सावधानी के साथ कीया जाना चाहिए, अन्यथा सेवार्थी को इसका खामयाजा भुगतना पड़ सकता है, जिससे परामर्श की प्रक्रिया में व्यवधान व्युत्पन्न हो सकते हैं।

4.6 बोध प्रश्न

- परामर्श में संज्ञानात्मक विधियों से क्या तात्पर्य हैं ? समझाइएं।
- मनोविश्लेषणात्मक विधियों के महत्त्व पर प्रकाश डालिए।
- परामर्श हेतु आवश्यक रक्षा युक्तियों की चर्चा कीजिए।
- परामर्श में संज्ञानात्मक और मनोविश्लेषणात्मक विधियाँ कीस प्रकार से कार्य करती हैं। स्पष्ट कीजिए।

4.7 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

- रस्किन एंड रोजर्स (1995). *पर्सन-सेंटर्ड थैरेपी,* पिकॉक: इटास्का आईएल।
- रोजमैरी थौम्प्सन (2003). *काउंसलिंग टेक्निक्सइंप्रूविंग रिलेशनशिप्सविद अदर्स* . लंदन: इलस्ट्रेटिड पब्लिस्ड बॉय साइक्लोजी प्रेस।
- गेल्डर्ड, के. गेल्डर्ड, डी.(1999).*काउंसिलिंग अड़ोलेसेंट्स*लंदन: सेज़ पब्लिकशनस.
- ट्रोवर,प.(1998).*अन इंटरोडकसन टू काउंसिलिंग*प्रोट्लेंड: ओपेन यूनिवरसिटि प्रैस.
- सेडेन, जे.(1999).*कोग्निटिव-बिहेबीवियरल काउन्सलिन्ग इन एक्शन*.लंदन: सेज़ पब्लिकशनस.
- मिश्रा, प्रयागदीन (2009). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य* .लखनऊ : हिंदी संस्थान।
- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय (2009). *वैयक्तिक कार्य और परामर्श: व्यक्तियों के साथ कार्य करना* .दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ।
- दुग्गल सत्यपाल (2007). *निर्देशन और परामर्श.* हरियाणा: साहित्य अकादमी पंचकुला।
- सिंह,संदीप (2011). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य परामर्श*.हल्दानी नैनीताल: उत्तराखंड मुक्त विश्वविद्यालय
- इग्नू स्टडी मेटेरियलऑन काउंसिलिंग एस पार्ट ऑफ कम्युनिकेशन एंडकाउंसलिंगकोर्स।

ज्ञान शांति मैत्री

इकाई 5: परामर्श में निहित व्यावहारिक मुद्दे

इकाई रूपरेखा

5.1 उद्देश्य

5.2 प्रस्तावना

5.3 परामर्श के लिए व्यावहारिक प्रबंध

5.4 परामर्श की कठिन परिस्थितियों से निपटना

5.5 परामर्श की महत्त्वपूर्ण समस्याएँ

5.6 अन्य व्यावहारिक मुद्दे

5.7 सारांश

5.8 बोध प्रश्न

5.9 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

5.1 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन पश्चात् आप :

- परामर्श के बुनियादी तत्वों को समझ सकेंगे।
- परामर्श के व्यावहारिक प्रबंधों(practical arrangements) की जानकारी प्राप्त कर सकेंगे।
- परामर्श में सामान्य समस्याएँ क्या होती है, उन्हें रेखांकित कर सकेंगे।
- परामर्श के अन्य और कौन- कौन से व्यावहारिक मुद्दे हो सकते है, की विवेचना कर सकेंगे।

5.2 प्रस्तावना

सामाजिक वैयक्तिक कार्य या समाज कार्य के क्षेत्र में परामर्श सहायता की एक आवश्यक प्रक्रिया है जिसके द्वारा सेवार्थी को महसूस करने, सीखने, अनुभव करने, चिंतन करने और उन तरीकों में बदलाव लाने का अवसर प्रदान किया जाता है जो सामाजिक रूप से वांछनीय तथा वैयक्तिक रूप से सेवार्थी के लिए लाभप्रद होती है। अक्सर सेवार्थी स्वैच्छिक रूप से कार्यकर्ता से परामर्श संबंध स्थापित करते है जबकि कई बार यह भी देखा गया है कि ये संबंध वे परामर्श सेवाओं(referralservices) के माध्यम से भी स्थापित करते है। अतः कई सेवार्थी सामाजिक परामर्शदाता से अपनी समस्या का समाधान करवाना चाहते है, परंतु परामर्श का यह संबंध सहयोगात्मक होता है अतः परामर्शदाता और सेवार्थी अपने लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए अधिगम और अंतरवैयक्तिक सम्बन्धों का इस्तेमाल करते हैं जिससे सेवार्थी की समस्याओं के समाधान और परिवर्तन लाने की दिशा में सार्थक प्रयास किया जा सके। इसइकाई में हम परामर्श के कई मुद्दों पर चर्चा करेंगे जिससे इसकी सभी पहलुओं को हम जान सकें।

5.3 परामर्श के लिए व्यावहारिक प्रबंध

परामर्श से तात्पर्य उस मार्गदर्शन और सहायता से है जो मनोवैज्ञानिक रूप से ग्रस्त व्यक्तियों को प्रदान की जाती है। यह सहज रूप से वैयक्तिक और अंतरवैयक्तिक होता है। जब सेवार्थी की समस्या वैयक्तिक होती है तो परामर्श के केंद्रबिन्दु में सेवार्थी(व्यक्ति) होता है लेकिन जब समस्या अंतरवैयक्तिक होता है तो केंद्र में सेवार्थी न होकर वह जिस

समूह से जुड़ा होता है उस समूह को परामर्श में सम्मिलित कियाजाता है। उदाहरण के लिए यदि परामर्शदाता किसी शराबी को परामर्श देना चाहता है तो वह उसके परिवार को भी परामर्श में शामिल करता है। अतः सेवार्थी की समस्या जब अंतरवैयक्तिक हो जाता है तो परामर्श का केन्द्रबिन्दु समूह हो जाता है। जिसके माध्यम से व्यक्ति भी समूह में स्वतंत्र परामर्श का लाभ उठा सकता है।

कई बार समूह परामर्श में सेवार्थी से संबन्धित लोग परामर्श से अलग होने और समूह में शामिल होने का विरोध करते है। जैसे शराबी की पत्नी जो अपने पति से गुस्सा होने के कारण यह विचार करने से मना कर देती है कि उसके किसी विशेष व्यवहार के कारण उसका पति शराब की लत से प्रभावित हो रहा है या शराबी का पिता यह कह कर समूह का विरोध करता है कि उसे परामर्श की कोई आवश्यकता ही नहीं है, दोष केवल उसके शराबी बेटे है जो अपने मित्रों के बुरी संगत के कारण बिगड़ चुका है। इस प्रकार की परिस्थितियों में परामर्शदाता को अत्यधिक व्यवहारकौशल और मजबूती की आवश्यकता पड़ती है जिससे वह सेवार्थी से संबन्धित व्यक्तियों को परामर्श में शामिल कर समस्या का समाधान कर सके।

- **परामर्श संचालित करने का स्थान**

परामर्श आदर्श रूप में एक औपचारिक परिवेश में होना चाहिए क्योंकि परामर्श एक औपचारिक प्रक्रिया है। इसका संचालन किसी अस्पताल, परामर्श केंद्र या किसी उपयुक्त स्थान पर होना चाहिए। किसी विशेष परिस्थति में ही यह घरेलू परिवेश या किसी सार्वजनिक स्थानों पर होना चाहिए अथवा नहीं। जिस भी स्थान पर सत्र जारी रखने पर बार-बार बाधाएँ या अशांति उत्पन्न हो वहाँ परामर्श सत्र कभी नहीं होना चाहिए। अतः परामर्श हमेशा वैसी जगहों पर होना चाहिए जहां एकांतता में बाधा उत्पन्न न हो।

- **सत्रों के दौरान बैठने का प्रबंध**

परामर्श सत्र के दौरान परामर्शदाता और सेवार्थी को आदर्शरूप में एक दूसरे के समक्ष बैठना चाहिए। कई बार परामर्शदाता और सेवार्थी एक ही डेस्क पर बैठना चाहते है लेकिन कई बार वे साथ में नहीं भी बैठना चाहते है। मुख बात यह है कि दोनों सहजता का अनुभव करे चाहे वह दूरदूर बैठे या नजदीक।

- **शुल्क का भुगतान**

जब परामर्शदाता अपनी सेवाएँ निशुल्कदेता है तो इसकी सबसे बड़ी समस्या यह होती है कि सेवार्थी सेवाओं को कम गंभीरता से लेता है। इस प्रकार सेवार्थी द्वारा परामर्श को गंभीरता से नहीं लेने के कारण लाभ के स्थान पर हानि अधिक होती है। अतः परामर्शदाता को सेवार्थी से परामर्श शुल्क अवश्य लेनी चाहिए। यह शुल्क इस बात पर निर्भर करता है परामर्शदाता ने सेवार्थी को कहाँ देखता है अपने निजी कक्ष में या किसी गैर-सरकारी संगठन द्वारा निर्धारित स्थान पर या किसी अन्य स्थान पर।

- **परामर्श सत्र की अवधि**

आदर्श रूप में परामर्श सत्र की अवधि पचास मिनट से एक घंटे तक की होती है। यदि परामर्श सत्र कम समय की होगी तो इतने कम समय में यह सेवार्थी के समस्या की समाधान नहीं कर सकता और यदि परामर्श सत्र 1 घंटे से अधिक समय का होता है तो यह सेवार्थी और परामर्शदाता दोनों को थका देगा और अपनी लाभप्रदता खो देगा। केवल संकट की स्थिति में ही बड़े सत्र उपयोगी होते है।

- **सत्रों की बारंबारता**

किसी भी समस्या की गंभीरता या सेवार्थी पर उस समस्या का प्रभाव के आधार पर सत्रों की बारंबारता निर्भर करती है। यदि सेवार्थी वर्तमान समय में तनाव में है या बहुत अधिक दबाव में है तो सत्रों की बारंबारता की आवश्यकता सेवार्थी को पड सकती है। जो समस्याएँ कई महीनों या वर्षों तक चलती है , उसके लिए सप्ताह में एक बार के सत्र प्रर्याप्त है। सामान्य रूप में पहले (संकट के समय) यह सत्र बार-बार यानि सप्ताह में दो से तीन बार और बाद में सप्ताह में एक बार आयोजित किए जा सकते है। जब एक बार परामर्शदाता अपने लक्ष्य की प्राप्ति कर लेता है तो अनुवर्ती सत्र भी आयोजित किया जा सकता है। इसे महीने में दो बार या फिर एक बार भी आयोजित किया जा सकता है।

- **अपेक्षित सत्रों की संख्या**

परामर्श सत्र की संख्या का निर्धारण सेवार्थी की समस्या के स्वरूप और चिकित्सा के प्रगति पर निर्भर करता है। कुछ सेवार्थी के लिए तो एक ही सत्र पर्याप्त होता है जबकि कई सेवार्थियों को दो सत्रों के मध्य भी परामर्श की आवश्यकता पड जाती है। अतः इसका निर्धारण करना संभव नहीं है।

5.4 परामर्श के कठिन परिस्थितियों से निपटना

- **सेवार्थी को चिकित्सा में खुलासा करने में कठिनाई**

परामर्श के लिए परामर्शदाता को एक स्वच्छ और अच्छा वातावरण सृजित करना चाहिए और साथ ही परामर्श के दौरान शांति, कृपा और समझबूझ का उचित दृष्टिकोण लगाना चाहिए। जब परामर्शदाता को पता चल जाता है कि सेवार्थी अब बातचीत करने में इच्छुक नहीं है तो वह उसकी रुचियों, अभिरुचियों और मित्रों जैसे उदासीन तटस्थ मुद्दों के विषय में बात कर उसकी सहायता करने का प्रयास करता है। परामर्शदाता को अपने कौशल के साथ समस्या क्षेत्र में जाना चाहिए जैसे परिवार और प्रेम जीवन जिससे सेवार्थी आराम महसूस करने लगे तब परामर्शदाता को विशिष्ट मुद्दों पर सेवार्थी से बात करनी चाहिए।

- **परामर्श सत्र के दौरान मौन पर ध्यान देना**

मौन को हम कई अर्थों में समझ सकते है, इसका निम्नलिखित अर्थ हो सकता है :

1. सेवार्थी के द्वारा वह बातेंखत्म कर चुका हो जो उसे कहना हो।
2. सेवार्थी आगे कहने वाली बातों के बारे में सोच रहा हो।
3. सेवार्थी मानसिक बाधा महसूस कर रहा हो।
4. सेवार्थी मानसिक भावनाओं से नियंत्रित हो चुका हो।
5. वह अपनी समस्या या मुद्दे पर आगे बात नहीं करना चाहता हो।
6. सेवार्थी को हो सकता है कि कुछ नई विचार नए हो जो कुछ देर पहले ही परामर्शदाता ने सुझाया हो।
7. हो सकता है कि वह परामर्शदाता या चिकित्सा के विषय में प्रतिकूल ढंग से सोच रहा हो।
8. परामर्शदाता से जिस विषय पर अभी-अभी चर्चा हुई हो सकता है कि वह परामर्शदाता से उसकी राय या आश्वासन चाहता हो।

मौन की इन स्थितियों में से परामर्शदाता को सेवार्थी के हाव-भाव देखकर यह निर्णय लेना होता है कि कौन-सी संभावना सेवार्थी अनुभव कर रहा है। सेवार्थी से बात कर परामर्शदाता यह पता लगा सकता हैकि मौन का क्या कारण है और इसे किसने भंग किया है। कभी-कभी परामर्शदाता को सेवार्थी को इस हाल में छोड़ देना चाहिए

जिससे वह इसका समाधान स्वयं निकाल सके। इसके अलावा परामर्शदाता को ही सेवार्थी का मौन तोड़ना, उसका मार्गदर्शन करना और अन्य विषयों को छेड़ कर उसका ध्यान मौन से हटाकर बाद में फिर मुख्य समस्या पर ला कर उसका समाधान करना होता है। परामर्शदाता के पर ही यह भार होता है कि वह किस तरह सेवार्थी के मौन को तोड़े, इसके लिए कोई विशेष नियम नहीं है। यह निर्णय परामर्शदाता के विवेक और कौशल पर निर्भर करता है जिसका वह सेवार्थी के साथ सामंजस्य द्वारा पता लगा सकता है।

- **सेवार्थी के रोने की स्थिति से निपटना**

सेवार्थी जब सत्र के दौरान रोना प्रारम्भ कर देते हैं तो परामर्शदाता को ऐसे सेवार्थी की सहायता करने में कठिनाई का सामना करना पड़ता है। इसके लिए तत्काल प्रक्रिया यह होनी चाहिए कि वे सेवार्थी से कहे कि "कृपया रोइये मत, यह इतना भी बुरा नहीं है"। मूल रूप से सेवार्थी के आँसू से परामर्शदाता को परेशान नहीं होना चाहिए क्योंकि यह उसके विश्वास का प्रतीक होता है कि वह अपनी भावनाएँ परामर्शदाता के सामने प्रकट कर पा रहा है। इसके लिए परामर्शदाता को रूकना नहीं चाहिए इससे सेवार्थी में संकोच पैदा होता है। परामर्शदाता को सेवार्थी से धीमी आवाज में अपनी बातें जारी रखनी चाहिए ताकि वह अपनी भावनाओं को व्यक्त कर सके। परामर्शदाता कुछ प्रश्नों और सहानुभूतिपूर्ण शब्दों द्वारा बात को संभाल भी सकता है, यदि आवश्यकता हो तो।

- **जब सेवार्थी अत्यधिक और अनुपयुक्त संवेगात्मक प्रतिक्रिया प्रदर्शित करता है**

सेवार्थी कभी-कभी संवेग दर्शाता है जो वर्तमान स्थिति से मेल नहीं खाता। कई बार सेवार्थी संवेग में आकर रोने लगता है तो कभी क्रोधित हो जाता है या फिर अन्य संवेग प्रदर्शित करने लगता है जो अपेक्षित स्थिति सेअधिक होता है। ऐसी स्थितियों में सेवार्थी को खुद ही रोना बंद करने देना होता है। तब परामर्शदाता को यह देखकर समझना होगा कि कम या ज्यादा रोने पर सेवार्थी किस प्रकार की संवेदना प्रदर्शित कर रहा है और कारणों को समझकर उसकी सहायता कर सकता है।

- **जब परामर्शदाता नहीं जानता कि वह क्या करे**

कई बार परामर्शदाता जब यह नहीं जानता कि उसे आगे क्या करना है या और आगे क्या किया जाना चाहिए, इससे उसकी मूर्खता का एहसास होता है। लेकिन कई बार इस प्रकार की स्थिति भी आती है जिसमे परामर्शदाता विचारों के लिए रुक जाता है। तब उन्हें आगे बढ़ने में समस्या होती है। इस स्थिति में परामर्शदाता कुछ ऐसे सवाल पूछ सकते है जिससे वे बात को आगे बढ़ा सके और सेवार्थी को भी ज्ञानवर्धक लाभ प्रदान कर सके , सवाल निम्नलिखित प्रकार से हो सकते है :

1. आप मुझे अपने बारे में बताइए।
2. आप स्वयं के बारे में क्या पसंद करते है?
3. आप अपना ध्यान किस प्रकार रखते है?
4. आप किस प्रकार जानते है कि आपको अपना ध्यान रखना है?
5. आप किन लोगों पर विश्वास करते है?
6. आपके आस-पास रहने वाले लोग किस प्रकार आपकी सहायता करते है?
7. आपको किन चीजों में प्रसन्नता मिलती है?
8. आप अपने आपको प्रसन्न करने के लिए क्या करते है?
9. आप रोज सुबह उठने के लिए क्या करते है?

10. आप अपने आपको किस प्रकार व्यस्त रखते है?
11. आप क्या नहीं होने देना चाहते?
12. आप की क्या जरूरत हो सकती है?
13. आप अपने आप को क्या महसूस नहीं होने देना चाहते?
14. आप अपनी समस्याओं के अनोखे(हास्यजनक) पक्ष के बारे में बताइये।
15. आप अपने इस स्थिति के बारे में क्या कह सकते है?

5.5 परामर्श की महत्त्वपूर्ण समस्याएँ

एक सफल परामर्शदाता को कुछ समस्याओं पर ध्यान देना आवश्यक है जो परामर्श सत्र के दौरान आते हैं जो निम्नलिखित है :

- **अंतरण**

सेवार्थी द्वारा परामर्शदाता के प्रति अभिव्यक्ति या अभिवृत्तियों के प्रदर्शन को अंतरण कहा जाता है। परामर्श सत्र के दौरान कोई सेवार्थी वैयक्तिक विवरण देता है जिससे परामर्शदाता उनकी सहायता करता है लेकिन कभी-कभी सेवार्थी परामर्शदाता के लिए कुछ विशेष अभिवृत्तियाँ विकसित कर लेता है जिसमें वह उन्हें अपने जीवन में महत्वपूर्ण मान लेते है या मान चुके होते है। जैसे कभी-कभी सेवार्थी परामर्शदाता के कौशलपूर्ण सहायता और सरोकार को अपने संबंधियों की स्मरण करने वाला मान लेते है। अंतरण सेवार्थी का परामर्शदाता के प्रति वैयक्तिक अभिवृत्तियों में होने वाले बदलावों का दृष्टिगोचर होता है। अंतरण सकारात्मक और नकारात्मक दोनों हो सकता है।
अंतरण सेवार्थी को परामर्शदाता पर आश्रित बना देता है। अतः इसे हतोत्साहित किया जाना चाहिए क्योंकि यह सेवार्थी की चिकित्सा में बाधक होता है। यह सेवार्थी की परामर्शदाता पर थोपी गई भूमिका है जिसका समाधान उसी समय करना आवश्यक है अन्यथा यह गंभीर रूप ले लेती है और सेवार्थी परामर्शदाता पर आश्रित होने की वजह से समय पर स्वस्थ नहीं हो पाता।

- **प्रति अंतरण**

प्रति अंतरण, अंतरण का विपरीत रूप है। जिस प्रकार अंतरण मेंसेवार्थी परामर्शदाता के प्रति आकर्षित होता है ठीक उसके विपरीत प्रति अंतरण एक ऐसी अभिवृत्ति है जिसे परामर्शदाता सेवार्थी के प्रति विकसित कर लेता है और उसे अपने जीवन में महत्वपूर्ण समझने लगता है। उदाहरण के लिए, परामर्शदाता को सेवार्थी में अपना पुत्र या पुत्री, पति या पत्नी आदि दिखाई देने लगती है। प्रति अंतरण भी सकारात्मक और नकारात्मक दोनों हो सकता है यह परामर्शदाता के अभिवृत्ति पर निर्भर करता है कि वह सेवार्थी के प्रति अनुकूल है या प्रतिकूल।
परामर्शदाता में प्रति अंतरण का प्रभाव तब पता चलता है जब सेवार्थीके प्रति उसकी अभिवृत्तियाँ अस्वाभाविक रूप से बदल जाती है। जिससे सेवार्थी की चिकित्सा बाधित होती है क्योंकि यह परामर्शदाता के आंकलन में पूर्वाग्रह उत्पन्न कर देती है। अतः इसके परामर्शदाता को पता चलते ही रोकना होगा नहीं तो वह सेवार्थी की सहायता नहीं कर पाएगा।

- **निर्भरता**

प्रायः सेवार्थी की चिकित्सा के दौरान परामर्शदाता पर उसकी निर्भरता बढ़ती जाती है। जिससे सेवार्थी परामर्श के बिना निराशा का अनुभव करता है। परामर्श चिकत्सा एक अस्थाई और आत्म-प्रतिबंधक होता है लेकिन जब निराशा का स्तर ऊपर चला जाता है तब परामर्शदाता की अनुपस्थिति में सामंजस्य स्थापित करने में काफी कठिनाई होती है और चिकित्सा भी बाधित होती है ।

इस पर काबू पाने के लिए परामर्शदाता को दिन के आखिर में बैठना और पूरे दिन की घटनाओं का विश्लेषण करना अथवा आत्म-निरीक्षण करना आवश्यक है।

- **प्रतिरोध**

सेवार्थी जब अनजाने में या अप्रत्यक्ष रूप से अपने में वांछित परिवर्तन नहीं चाहता, प्रतिरोध की घटना घटती है। वह परामर्शदाता द्वारा किए जा रहे चिकित्सा की प्रगति से संघर्ष करता है। यह तब होता है जब वह अपनी समस्याओं के प्रति गहरे डर की भावना उत्पन्न करता है जिससे वह अपने व्यवहार के वांछित परिवर्तन में कठिनाई पाता है।

सेवार्थी प्रतिरोध कई प्रकार से प्रदर्शित कर सकता है- यह छूटे हुए सत्र हो सकते है, बेचैनी प्रदर्शित करना, मुलाकातों के लिए देर से आना, लंबी चुप्पी, सत्रों में ध्यान नहीं देना, ऊपरी तौर पर सवालों का उत्तर देना इत्यादि। इन व्यवहारों के आधार पर जांच-परख के द्वारा प्रतिरोध से प्रत्यक्ष रूप से निपटा जा सकता है।

- **बाह्य हस्तक्षेप**

सेवार्थी कई बार अन्य लोगों से अधिक प्रभावित हो जाते है। जिस कारण दूसरे लोग सेवार्थी के जीवन में अधिक महत्वपूर्ण हो जाते है। अतः विभिन्न स्रोतों से बाहरी हस्तक्षेप परामर्श सत्र को बाधित करता है। जैसे हो सकता है कि बाहरी लोग सेवार्थी को परस्पर विरोधी परामर्श दे रहे हो जो कि सेवार्थी की वर्तमान स्थिति का कारण हो । अतः परामर्शदाता को ऐसे बाहरी हस्तक्षेप का पता होना चाहिए और जो आवश्यक हो कार्यवाही करनी चाहिए।

- **सर्वज्ञता और सर्वशक्तिमत्ता**

कभी-कभी परामर्शदाता के अंदर सर्वज्ञता और सर्वशक्तिमत्ता का भाव उत्पन्न हो जाता है जो सेवार्थी के चिकित्सा के लिए बाधक होता है। ये प्रायः निम्नलिखित विचारों का रूप ले लेते है :

- सेवार्थी और उसकी समस्याओं को मैं अच्छी तरह से समझ चुका हूँ।
- यह खुला और बंद मामला है ।
- सेवार्थी की समस्या सीधी है और इसका समाधान बहुत ही सरल है।
- मैं जान गया हूँ कि सेवार्थी के लिए सबसे अच्छा क्या है।

5.6 अन्य व्यावहारिक मुद्दे

किसी भी परामर्शदाता द्वारा दिए जाने वाले परामर्श सत्र के लिए आदर्श स्थिति है कि :

1. पिछले सत्र में हुए क्रियाकलापों को संक्षेप में प्रस्तुत करें।
2. इसके पिछले सत्र के व्यवहार परिणाम की चर्चा करें।
3. पिछले सत्र में दिये गए कार्यों पर चर्चा करें।
4. यदि जरूरी हो तो पिछले सत्र की समीक्षा करें।

5. वर्तमान सत्र के लिए कार्यसूची निर्धारित करें।
6. मौजूदा कार्यसूची के साथ आगे बढ़े।
7. वर्तमान सत्र के कार्यों का सारांश प्रस्तुत करें।
8. अन्तःसत्र अंतराल(Inter-session Interval) के लिए कुछ सत्रीय कार्य निर्धारित करें।
9. आने वाले अगले सत्र के लिए अनुमानित कार्यसूची का निर्धारण करें।

- **गृहकार्य आवंटन**

किसी परामर्शदाता द्वारा सेवार्थी को ऐसा कार्य जो उसे समाज में लोगों के साथ या अकेले में करने के पश्चात मौखिक या लिखित रूप से प्रस्तुत करना पड़ता है, गृहकार्य आवंटन कहलाता है। इसे परामर्शदाता द्वारा निर्धारित किया जाता है। इसमें सेवार्थी की सहमति भी आवश्यक होती है। यह आत्म-विश्लेषी अभ्यास होते है जो सेवार्थी को अपने जीवन की घटनाओं का विश्लेषण करने को दिया जाता है और सेवार्थी इसे मौखिक या लिखित रूप से प्रस्तुत करता है। लिखित रूप अधिक प्रभावी है क्योंकि इसके माध्यम से सेवार्थी अपनी भावनाओं और विचारों को कागज पर प्रस्तुत करता है जिससे सेवार्थी की समस्याओं को स्पष्टता से समझने में सहायता मिलती है।

गृहकार्य के माध्यम से सेवार्थी को अगले सत्र के लिए संक्षिप्त योजना की रूपरेखा तैयार की जाती है। साथ ही टीका-टिप्पणी और चिकित्सा की प्रगति का भी उल्लेख किया जा सकता है। इस प्रकार से तैयार अभिलेख परामर्शदाता का आत्म-निरीक्षण और चिकित्सा की प्रगति जानने में भी सहायता प्रदान करता है।

परामर्श बीच में छोड़ने वाले सेवार्थी

कई बार यह भी देखने को मिला है कि सेवार्थी बीच में ही चिकित्सा छोड़ देते है। इसके निम्नलिखित कारण हो सकते है :

- सेवार्थी परामर्श सत्र के दौरान परामर्शदाता बताए गए परिवर्तनों का नहीं अपनाना चाहता।
- सेवार्थी को और अधिक परामर्श सत्र की आवश्यकता महसूस नहीं होती क्योंकि उसकी समस्या का समाधान हो चुका है।
- सेवार्थी द्वारा परामर्श की चिकित्सा को अनुपयोगी और असुविधाजनक मानता हो।
- कई अन्य कारण जैसे शुल्क, अन्य असुविधाएँ इत्यादि सेवार्थी को परामर्श चिकित्सा के पक्ष में नहीं होने देते।

- **किसी निर्धारित समय में सेवार्थी की समस्या**

एक दिन में एक परामर्शदाता 50 मिनट से एक घंटे की अवधि का सत्र, 5-6 सेवार्थियों के साथ परामर्श कर सकता है। ऐसा इसलिए करना चाहिए क्योंकि यह एक मानसिक कार्य है और परामर्शदाता द्वारा अधिक सेवार्थियों को देखने से उसके व्यावसायिक कार्यक्षमता कम हो सकती है और वह थकान महसूस कर सकता है। वर्तमान समय में सेवार्थियों की संख्या अधिक होने के कारण चिकित्सा में समस्या उत्पन्न होने लगती है और परामर्शदाता सेवार्थियों का ब्यौरा मिला-जुला देते है। जिससे सेवार्थियों की समस्या का सही समाधान नहीं हो पाता है।

ज्ञान शांति मैत्री

- **परामर्श में पर्यवेक्षण**

कोई भी परामर्शदाता परामर्शसत्र के पश्चात अपने सहकर्मियों से इसकी चर्चा कर सकता है। कई ककेन्द्रों में इसके लिए सामूहिक चर्चा का आयोजन भी किया जाता है। इस प्रकार की चर्चाएँ परामर्शदाता को आगे के सत्रों के लिए नए विचार प्रदान करती है साथ ही एक समस्या को विभिन्न परिप्रेक्ष्यों से देखने में भी मदद करती है। फिर भी यदि सेवार्थी लाभ प्राप्त करने में असफल रहता है तो इससे परामर्शदाता के अकुशलता और कम उत्तरदायी होने का पता चलता है।

- **परामर्श का हानिकारक होना**

कई मामलों में परामर्श सेवार्थी के लिए हानिकारक भी हो सकता है यदि चिकित्सा कर रहे परामर्शदाता को अपने ऊपर यह विश्वास नहीं है कि वह इस मामले से निपट सकता है या फिर समस्या की गंभीरता परामर्शदाता की कौशल और विशेषज्ञता के बाहर हो। इस स्थिति में परामर्शदाता को सेवार्थी की समस्या के अनुसार अन्य परामर्शदाता के पास भेजना चाहिए। अन्य परामर्शदाता के पास भेजते समय परामर्शदाता को उस सेवार्थी का महत्वपूर्ण विवरण और समस्या के विषय में साझा करना चाहिए।

- **परामर्श का परामर्शदाता के लिए हानिकारक होना**

कई परामर्शदाता अपने व्यवसाय को अपने परिवार से अधिक महत्व देने लगते है जिससे उनके पारिवारिक जीवन पर भी प्रभाव पड़ता है। यह एक समस्या के रूप में सामने आती है जो परामर्शदाता के थकान के लक्षण(burnout syndrome) का कारण बनती है। थकान एक दबावपूर्ण संवेगात्मक व्यवस्था है जो वैयक्तिक, संवेगात्मक, अंतरवैयक्तिक, और व्यावसायिक कार्यप्रणाली में हस्तक्षेप करती है। इन बाधित संवेगात्मक कार्यप्रणाली को निम्नलिखित तरह से पहचान सकते है:

- चिंता
- ऊब(boredom)
- उत्साह और अभिप्रेरण में कमी
- अवसाद(तनाव, दबाव)
- निराशावाद और दोषदर्शिता

वैयक्तिक कार्यप्रणाली के बाधित होने की पहचान है:

- आलस्य और अरुचि
- मौलिकता और सर्जनात्मकता का अभाव
- मद्यव्यसनता और मनोशारीरिक विकारों आदि के प्रति अतिसंवेदनशीलता आदि

बाधित अंतरवैयक्तिक कार्यप्रणाली की निम्नलिखित पहचान है :

- कम सरोकार और देखभाल
- चिड़चिड़ापन
- पारिवारिक असामंजस्य और अलग हो जाना

बाधित व्यावसायिक कार्यप्रणाली की विशेषताएँ निम्नलिखित है:

ज्ञान शांति मैत्री

- अनुपस्थिति
- नियम के अनुसार कार्य करना
- कम कार्यकुशलता
- देर करना टालमटोल करना आदि

थकान पर काबू करना:

- सहकर्मियों के साथ सेवार्थी के मामलों की चर्चा करें ताकि उत्तरदायित्व वह उठा सके।
- स्वस्थ आराम के साथ जीवन जिए।
- परामर्श सत्रों के मध्य आराम लीजिए।
- एक दिन में कम सेवार्थी की सहायता करें।
- सेवार्थियों के जीवन से संवेगात्मक रूप से अलग रहें।
- परामर्श में आई असफलताओं को वैयक्तिक रूप में मत लीजिए।
- स्वस्थ सामाजिक और पारिवारिक जीवन जिए। अपने कार्य को घर ले कर मत जाइए।
- आराम करने के लिए विभिन्न तरीकों का प्रयोग करें।

5.7 सारांश

सामाजिक वैयक्तिक कार्य के लिए परामर्श एक महत्वपूर्ण साधन है जिससे वह सेवार्थी की सहायता करता है। परामर्श कई सावधानियों के साथ किया जाने वाली ऐसी प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत परामर्शदाता सेवार्थी की समस्याओं को प्रत्यक्ष रूप से जान कर उसकी सहायता करने का प्रयास करता है। लेकिन परामर्श सत्र के कुछ नियम और सावधानियां है जिसकी सहायता से इसे सफल बनाया जाता है। आदर्श रूप में परामर्श सत्र के समय सेवार्थी के साथ उसके संबंधी भी शामिल होने चाहिए जो उसकी समस्या में मूल रूप से संबंधित हो। इसे एक औपचारिक परिवेश में करना चाहिए जिसके अंतर्गत सेवार्थी और परामर्शदाता ऐसे स्थान का चयन करे जहां शांति और एकांत हो और दोनों सहजता का अनुभव करें। परामर्श सत्रों की अवधि समान्यतः 50 मिनट से एक घंटे की ही होनी चाहिए। प्रत्येक सेवार्थी के लिए सत्रों की बारंबारता होनी चाहिए। कई बार सेवार्थी अपनी समस्याओं को बताते समय रोने लगे या मौन धारण करता है या सबल संवेग व्यक्त नहीं करता आदि जैसी संभावनों से निपटने के लिए परामर्शदाता को इस कौशल में दक्ष होना चाहिए। परामर्श के दौरान अंतरण, प्रति अंतरण, निर्भरता, विरोध इत्यादि स्थितियों से परामर्शदाता को निपटने के लिए तैयार रहने की आवश्यकता है। साथ ही उसे बाह्य हस्तक्षेप से भी निपटने के लिए तैयार रहना होगा।

किसी भी परामर्श के दौरान परामर्शदाता को परामर्श सत्रों का सावधानीपूर्वक अभिलेखन रखना चाहिए साथ ही यदि आवश्यकता हो तो पर्यवेक्षण करना चाहिए। परामर्शदाता को अपनी कुशलता के आधार सावधानियां बरतनी चाहिए क्योंकि कभी कभी परामर्श सेवार्थी के लिए हानिकारक हो सकता है या तो कभी परामर्शदाता के लिए। साथ ही परामर्शदाता को इस बात का भी उचित ध्यान देना चाहिए कि वह खुद थकान, चिड़चिड़ाहट इत्यादि लक्षणों का शिकार न हो जाए।

5.8 बोध प्रश्न

- परामर्शदाता को सेवार्थी के अत्यधिक संवेग दिखाने समय क्या करना चाहिए?
- परामर्श सत्र कितने समय तक चलना चाहिए ?
- प्रति-अंतरण क्या होता है?
- परामर्श परामर्शदाता के लिए कब हानिकारक हो सकता है?
- सेवार्थी के बीच में परामर्श छोड़ने के क्या कारण हो सकते है?

5.9 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

- टुडर, के. *ग्रुप काउंसिलिंग*लंदन: सेज़ पब्लिकेशन.
- गेल्डर्ड, के. गेल्डर्ड, डी.(1999).*काउंसिलिंग अड़ोलेसेंट्स*.लंदन: सेज़ पब्लिकशनस.
- ट्रोवर,प.(1998).*अन इंटरोडकसन टू काउंसिलिंग*.प्रोट्लेंड: ओपेन यूनिवर्सिटी प्रेस.
- सेडेन, जे.(1999).*कोग्निटिव-बिहेबीवियरल काउन्सलिन्ग इन एक्शन*.लंदन: सेज़ पब्लिकशंस.
- मिश्रा, प्रयागदीन (2009). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य* .लखनऊ : हिंदी संस्थान।
- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय (2009). *वैयक्तिक कार्य और परामर्श: व्यक्तियों के साथ कार्य करना*. दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ।
- दुग्गल सत्यपाल (2007). *निर्देशन और परामर्श*. हरियाणा: साहित्य अकादमी पंचकुला।
- सिंह,संदीप (2011). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य परामर्श*.हल्दानी नैनीताल: उत्तराखंड मुक्त विश्वविद्यालय
- इग्नू स्टडी मेटेरियल ऑन काउंसिलिंग एस पार्ट ऑफ कम्यूनिकेसन एंड कौंसेलिंग कोर्स

खंड- 4

साक्षात्कार और अभिलेखन

ज्ञान शांति मैत्री

इकाई -1 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में साक्षात्कार

इकाई की रूपरेखा

1.0 उद्देश्य

1.1 प्रस्तावना

1.2 साक्षात्कार : अर्थ, अवधारणा और परिभाषा

1.3 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में साक्षात्कार का उद्देश्य

1.4 साक्षात्कार की प्रक्रिया

1.5 साक्षात्कार की संरचना

1.6 साक्षात्कार की प्रविधियां

1.7 सारांश

1.8 बोध प्रश्न

1.9 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

1.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप -

- साक्षात्कार के अर्थ एवं परिभाषा को समझ सकेंगे।
- सामाजिक वैयक्तिक कार्य में साक्षात्कार के उद्देश्यों को रेखांकित कर सकेंगे।
- साक्षात्कार की संरचना और प्रक्रिया को मूल्यांकित कर सकेंगे।

1.1 प्रस्तावना

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली के माध्यम से व्यक्ति की मनोसामाजिक समस्या का समाधान प्रमुख रूप से किया जाता है । इस प्रणाली के अंतर्गत विभिन्न प्रकार की तकनीकों एवं यंत्रों का उपयोग किया जाता है जिससे व्यक्ति के समस्या संबंधी पहलुओं का अध्यन अलग-अलग प्रकार से किया जाय ताकि सेवार्थी/ व्यक्ति की समस्या के प्रमुख कारणों को जाना जा सके तत्पश्चात उपचार की प्रक्रिया अपनाई जा सके। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में साक्षात्कार का एक प्रमुख तकनीक के रूप में उपयोग किया जाता है जिसके माध्यम से सेवार्थी की समस्या को ज्ञात करने का प्रयास किया जाता है। मानवीय जीवन में प्रत्येक व्यक्ति साक्षात्कार की प्रक्रिया में कहीं न कहीं अवश्य भाग लेता है। कभी उसका साक्षात्कार दूसरा व्यक्ति लेता है तो कभी वह स्वयं दूसरोंका साक्षात्कार लेता है। लेकिन समाज कार्य में सामाजिक कार्यकर्ता के लिए साक्षात्कार करना एक महत्वपूर्ण तथा प्रतिष्ठित क्रिया विधि है। सामाजिक कार्यकर्ता का अधिकांश उत्तरदायित्व साक्षात्कार पर निर्भर करता है। समाज कार्य में साक्षात्कार कुछ महत्वपूर्ण तरीकों में अन्य व्यावसायिक समूहों से अलग होता है जो कि समाज कार्य की विलक्षणता को प्रदर्शित करता है। कुछ व्यक्तियों का कार्य प्रतिदिन साक्षात्कार करना तथा लेना है। जैसे वकील, डाक्टर, नर्स, संवाददाता, पुलिस, मंत्रीगण, सलाहकार, मैनेजर आदि। ये सभी व्यक्ति साक्षात्कार लेने की कला में अत्यंत निपुण होते हैं। सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता भी अपना कार्य साक्षात्कार से प्रारंभ करता है और उपचार तक साक्षात्कार करता है। साक्षात्कार सर्वाधिक महत्वपूर्ण और बार-बार प्रयोग में लाए जानेवाला समाज कार्य कौशल है। कादुसिन और कादुसिन ने साक्षात्कार के

बारे में वर्णन करते हुए कहा है कि, मौलिक समाज कार्य गतिविधि और व्यवसाय में साक्षात्कार प्राथमिक समाज कार्य के उपकरण के रूप में, एक सर्वाधिक व्यापक मूलभूत समाज कार्य कौशल है। उनका यह भी कहना हैकि साक्षात्कार एक ऐसा संदर्भ है जिसके माध्यम से सामाजिक कार्यकर्ता मानवीय सेवाओं की पेशकश करते हैं तथा उन सेवाओं को कार्यान्वित करते हैं। सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी की समझबूझ तथा उनकी स्थिति के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए एवं उनकी समस्याओं से निपटने के लिए तथा सेवार्थी की सहायता के लिए साक्षात्कार को एक प्राथमिक यंत्र के रूप में प्रयोग करते है।

1.2 साक्षात्कार : अर्थ, अवधारणा और परिभाषा

आधुनिक समय में साक्षात्कार शब्द एवं प्रणाली का उपयोग बढ़ता ही जा रहा है। अँग्रेजी शब्द'Interview' को हम दो भागों में विभाजित कर सकते हैं। 'Interview' दो शब्दों से मिलकर बना है – पहला ''Inter'' जिसका अर्थ है ''भीतर'' तथा दूसरा ''view'' जिसका अर्थ है ''देखना''। इस प्रकार Interview का अर्थ हुआ भीतर के विचार या भीतर का निरीक्षण। दूसरे शब्दों में जिस अदृश्य तथ्यों एवं आकड़ों का बाह्य निरीक्षण सम्भव नहीं है, ऐसे तथ्यों की भीतरी जानकारी प्राप्त करना ही साक्षात्कार कहा जा सकता है।

साक्षात्कार व्यक्ति के पारस्परिक संपर्क की क्रमबद्ध प्रणाली है जिसके माध्यम से दूसरे व्यक्ति के अपरिचित तथ्यों का ज्ञान प्राप्त होता है। साक्षात्कार का आधार केवल देखने पर नहीं है बल्कि निकटता द्वारा तथ्यपरक अनुभूति की उपलब्धि करना है।

साक्षात्कार लेने से अनेक उद्देश्य पूर्ण हो जाते हैं तथा इससे अनेक सामाजिक परिस्थितियों में प्रवेश करने की कोशिश की जाती है। साक्षात्कार उतना ही पुराना और विस्तृत है जितना पुराना मानव जाति और आज के अग्रणी व्यवसाय विस्तृत हैं। जैसा कि ऊपर कहा गया है कि वकील, डाक्टर, पुजारी, पत्रकार, जासूस, मानव विज्ञानी, विक्रेता, रोजगार प्रबंधक, मनोचिकित्सक, मनोविश्लेषक, शोधकर्त्ता, तथा सामाजिक कार्यकर्ता दैनिक जीवन में साक्षात्कार का नियमित रूप से प्रयोग करते हैं। अत: साक्षात्कार की भी कोई एक सार्वभौमिक परिभाषा देना व्यवहारिक तौर पर कठिन है। फिर भी कुछ विद्वानों ने साक्षात्कार परिभाषित करने का प्रयास किया है, जो निम्नलिखित है-

ज्ञान शांति मैत्री

पी.वी. चंग के अनुसार : ''साक्षात्कार को एक क्रमबद्ध प्रणाली माना जा सकता है जिसके द्वारा एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति के आंतरिक जीवन में अधिक अथवा कम काल्पनिकता से प्रविष्ट होता है जो कि उसके लिए सामान्यत: तुलनात्मक रूप से परिचित है।"

हैबर तथा लिण्डमैन का कहना है कि साक्षात्कार के अंतर्गत दो व्यक्तियों या अधिक व्यक्तियों के बीच संवाद अथवा मौखिक प्रत्युत्तर होते हैं।

वेबस्टर शब्दकोश के अनुसार 'एक पारस्परिक विचार या दृष्टि; पारस्परिक बैठक; परामर्श के लिए सामान्यतया औपचारिक बैठक; सम्मेलन के लिए प्रश्नावली द्वारा जानकारी प्राप्त करने के लिए एक साक्षात्कार किसी व्यक्ति या उसके विचारों और दृष्टिकोणों को सम्मान से हुए, एक साक्षात्कार जानकारी प्राप्त करने के उद्देश्य से एक मिलन है। कुछ समानार्थी शब्द जैसे बैठक, सम्मेलन, परामर्श, प्रश्न करना, दौरा बातचीत, चर्चा, साक्षात्कार के क्षेत्र को दर्शाने में लाभदायक है।

गुडें तथा हॉट के अनुसार ''.....मूलरूप से साक्षात्कार कार्य अन्त: क्रिया की एक प्रक्रिया है।''

श्री M.N. Basa के अनुसार ''साक्षात्कार व्यक्तियों के आमने-सामने का कुछ बातों पर मिलना या एकत्रित होना कहा जा सकता है।''

हेटर और लिडमन के अनुसार ''दो व्यक्तियों के बीच वार्तालाप तथा उनके मौखिक उत्तरों की प्रक्रिया को ही साक्षात्कार कहते हैं।''

सिन पाओ यंग (Hsin pao yang) ने अपनी पुस्तक 'Fact Finding with the rural people' में साक्षात्कार की परिभाषा देते हुए लिखा है कि साक्षात्कार क्षेत्रीय कार्य की एक ऐसी प्रविधि है जो एक व्यक्ति या व्यक्तियों के व्यवहार की निगरानी करने, कथनों को अंकित करने व आर्थिक या सामूहिक अन्तक्रिया के वास्तविक परिणामों का निरीक्षण करने के लिए प्रयोग में ली जाती है।

इस प्रकार हम कह सकते हैं कि साक्षात्कार वह प्रक्रिया है जिसमें दो या अधिक व्यक्ति एक-दूसरे के सम्पर्क में आते हैं तथा इस सम्पर्क के पीछे विशिष्ट उद्देश्य निहित होते हैं। इस उद्देश्य के आधार पर यह कहा जा सकता है कि साक्षात्कार उद्देश्य से प्रेरित एक औपचारिक वार्ता है या दूसरे शब्दों में कहें तो साक्षात्कार वह प्रक्रिया है जिसके माध्यम से सामाजिक कार्यकर्ता अथवा साक्षात्कार कर्ता व्यक्ति के विषय से सम्बन्धित प्रश्न पूछते है और सूचना दाता अपने भावों एवं विचारों को एक कहानी के रूप में प्रकट करते हैं।

इसी कारण साक्षात्कार दाता तथ्यों में यथार्थ सत्यों के उभरने की सम्भावनाएँ अधिक रहती हैं। इसी प्रणाली के माध्यम से साक्षात्कार कर्ता अधिक सफलता प्राप्त कर सकता है।

1.3 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में साक्षात्कार का उद्देश्य

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में तत्वों एवं तथ्यों के संकलन करने हेतु साक्षात्कार का उपयोग किया जाता है। साक्षात्कार वह प्रक्रिया है जिसमें दो या दो से अधिक व्यक्ति किसी विशेष लक्ष्य की प्राप्ति के लिए एक-दुसरे के निकट सम्पर्क में आते है। जिसके माध्यम से साक्षात्कारकर्ता या सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता सेवार्थी के समस्यों से सम्बन्धित सारे तथ्यों एवं आँकड़ों का संग्रह करता है। एक सामाजिक कार्यकर्ता हमेशा सेवार्थी से जुड़ें तथ्योंकी सत्य जानकारी लेने के लिए सेवार्थी के साथ एक अच्छा उद्देश्यपूर्ण सम्बन्ध बनाता है जिसके माध्यम से वह सेवार्थी का साक्षात्कार करता है। इस साक्षात्कार की प्रक्रिया में एक सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता परस्पर सम्पर्क द्वारा ही सेवार्थी के अज्ञात एवं आंतरिक तथ्यों की जानकारी हासिल करता है।

समाज कार्य के अभ्यास में, मुख्य रूप से व्यक्तिगत समाजकार्य के अभ्यास में साक्षात्कार की प्रविधि (Interview technique) एक मौलिक निपुणता हैं जिसे सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता को सीखनी पड़ती है। इस प्रविधि अथवा तकनीक के माध्यम से ही सेवार्थी के सामाजिक, आर्थिक, राजनैतिक और धार्मिक स्थितियों के बारे में पता लगाना काफी आसान होता है। क्योंकि सेवार्थी को जब अपना विश्वास पात्र व्यक्ति मिलता है तो वह अपनी भावनाओं को व्यक्त करता। अपनी समस्याओं के निदान हेतु सारी प्रावित करने वाले स्थितियों एवं प्रस्थितियों की जानकारी सामाजिक कार्यकर्ता को सही-सही देता है।

साक्षात्कार की निपुणता मौलिक व्यावसायिक मनोवृत्ति, जिसे स्वीकृति कहते है, पर आधारित है। इस स्वीकृति का अर्थ है कि सामाजिक कार्यकर्ता अथवा जो साक्षात्कार कर्ता होगा, उसको सेवार्थी को किसी भी स्थिति में स्वीकृति देनी होगी। सेवार्थी जैसा भी है उसे स्वीकारना है, जिस स्थिति में है भले ही वह स्थिति साक्षात्कर्ता(समाजकार्यकर्ता) के लिए दुखद हो या सुखद हो, अनुकूल हो या प्रतिकूल हो, चाहे जैसा भी व्यवहार हो, जैसे-आक्रमकता का, शत्रुता का; पराश्रितता का या निष्कपटता का अभाव हो। साक्षात्कार कर्ता सेवार्थी को जैसा भी वह होता है स्वीकार कर लेता है।

साक्षात्कार कर्ता इस स्वीकृति का प्रदर्शन शिष्टता (courtesy), धैर्य, सेवार्थी की बात सुनने की इच्छा, सेवार्थी की निन्दा न करना आदि कार्यों से करता है। किसी भी साक्षात्कार की पहली अनिवार्यता यह है कि साक्षात्कार कर्ता में शिथिलन और मैत्री का भाव होना चाहिए। साक्षात्कार कर्ता का यह दृष्टिकोण सेवार्थी में स्वीकृति की भावना का विकास करता है। कार्यकर्ता साक्षात्कार के माध्यम से सेवार्थी की शक्तियों की खोज कर उन्हें सुदृढ़ बनाने, उसकी आवश्यकताओं और उनकी हीन भावनाओं को समझकर उसे सम्मा प्रदान करता है। कार्यकर्ता सेवार्थी की अपनी समस्या के समाधान हेतु उपचार प्रक्रिया में हिस्सा लेने हेतु प्रोत्साहित करता है और साक्षात्कार के दौरान ही उसे प्रेरित करता है कि वह अपनी समस्या से सम्बन्धित सामाजिक तथ्यों और इतिहास और अपनी भावनाओं को उसके (कार्यकर्ता के) समझ प्रकट करे। सेवार्थी का पुनर्बलन (Reinforcement) किया जाता है ताकि बिना किसी संकोच के अपनी दुखद व कष्ट्दायी भावनाओं और सूचनाओं को भी कार्यकर्ता के सम्मु रखे। सफल एवं निपुण साक्षात्कारकर्ता सेवार्थी से आवश्यक प्रश्न पुछकर ही तथ्य संकलन करता है, ताकि सेवार्थी में कोई भी संकोच/हिचक पैदा न हो। सेवार्थी की व्यक्तिगत वृत्ति (case history) लेने तथा मैत्रीपूर्व वातावरण में साक्षात्कार करके तथ्य संकलन करने में अन्तर है। अनुक्रियाशील (Responsive) वातावरण में साक्षात्कार द्वारा तथ्यों की संकलित करने में सेवार्थी की संलग्नता /(involvement) ज्यादा उपयोगी होती है, जिसके परिणामस्वरूप वह सभी तथ्यों को सहज, सरल व स्पष्ट रूप से कह पाता है। व्यक्तिगत वृति का साक्षात्कार कर्ता (कार्यकता) द्वारा लिया जाना प्रगाढ़ व विश्वसनीय सम्बन्धों पर निर्भर करता है। व्यक्तिगत वृत्ति के जटिल सम्बन्ध कायम होते है इसलिए सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य अभ्यास में साक्षात्कार का विशिष्ट स्थान है।

साक्षात्कार वैयक्तिक सामाजिक सेवाकार्य में औपचारिक सम्पर्क की एक प्रत्यक्ष प्रक्रिया है वह प्रक्रिया जिसमें दो व्यक्ति विशिष्ट उद्देश्य हेतु प्रत्यक्ष सम्पर्क में आते है। इसमें (कार्यकर्ता को) ध्यान रखना चाहिए कि व्यक्ति (सेवार्थी) प्रत्यक्ष सूचना का स्रोत है यदि उससे सूचना प्राप्तनहीं होती है तो अन्य साधनों का उपयोग किया जाता है। जैसे कोई सेवार्थी साक्षात्कार की प्रक्रिया में सही सूचना बताने में असमर्थ है तो इस स्थिति में कार्यकर्ता को उसके(सेवार्थी) के परिवार द्वारा या उसके पास-पड़ोस के सदस्यों द्वारा सेवार्थी के बारे में सूचना एवं तथ्योंको पता लगाने की कोशिश करनी होगी। साक्षात्कार लचीला, सौहार्दपूर्ण वातावरण में, तनावरहित वातावरण में, गोपनीय तरीके से, सरल भाषा में, सेवार्थी के शिक्षा स्तर को ध्यान में रखते हुए, तादात्मीकरण का उपयोग करते हुए तथा उत्प्रेरणा देते हुए करना चाहिए। साक्षात्कार हमेशा सेवार्थी की परेशानी से शुरू करना चाहिए। यदि सेवार्थी बकवास करता है तो उसे मूल बिन्दुपर लाना कार्यकर्ता की जिम्मेदारी है। साक्षात्कार की दशा में केवल बात ही नहीं करना चाहिए अवलोकन भी करना चाहिए।

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में साक्षात्कार की प्रक्रिया को एक मुख्य प्रविधि के रूप में प्रयोग किया जाता है। जिसके माध्यम से एक कार्यकर्ता अपने सेवार्थी से जुड़ी हुई सारी प्रभावकारी तथ्योंएवं संदर्भो को पता लगानेमें काफी कारगर होता है। इस प्रकार सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में साक्षात्कार के निम्नलिखित उद्देश्य हो सकते है -

- सेवार्थी के बारे सूचनाओं को एकत्रित करना।
- सेवार्थी की समस्याओं का निदान करना।
- समस्याओं की कारणों का पता लगाना।
- सेवार्थी की कुशलताओं काविकास करना।
- सेवार्थी की क्षमता का पता लगाना।

- सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के उपचार करने।
- व्यक्ति को प्रभावित करने वाले कारकों का पता लगाना।
- व्यक्ति जहाँ रहता है, उसके आस-पास के संसाधनों का पता लगाना।
- व्यक्ति की समस्याओं के कारणों की खोज।
- कार्यकर्ता और सेवार्थी के बीच लचीलापन एवं सौहार्दपूर्ण सम्बन्ध स्थापन।
- समस्याओं की प्रकृति का पता लगाना।

वैयक्तिक सेवा कार्य साक्षात्कार का मुख्य उद्देश्य व्यक्ति की सहायता करना है जिससे वह अपनी समस्या का समाधान करनें में सक्षम हो सके। साक्षात्कार उद्देश्य मूलक होता है। अत इसके उद्देश्यों को निम्न प्रकार से स्पष्ट किया जा सकता है।

i. **अज्ञात तथ्यों के बारे में सूचना :** सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्त्ता के लिए साक्षात्कार का उद्देश्य दूसरे व्यक्तियों के जीवन से संबंधिततथ्यों को प्राप्त करना होता है। अत: वैयक्तिक कार्यकर्ता का प्रथम प्रयास सेवार्थी से घनिष्ठतम संबंध स्थापित करना होता है। जिससे वह सेवार्थी की आंतरिक भावनाओं से अवगत हो सके। आंतरिक भावनाएँ विश्वास, धारणाएँ, एवं इच्छाएँ ऐसी प्रतीक हैं जिनको जान लेने पर ही सेवार्थी की समस्या जानी जा सकती है। अत: साक्षात्कार का उद्देश्य सेवार्थी भी इन्हीं विशेषताओं से अवगत होना है।

ii. **समस्या के स्वरूप का निर्धारण :** सेवार्थी की सहायता के लिए आवश्यक है कि कार्यकर्ता, सूचना एकत्र करने के साथ-साथ, समस्या के स्वरूप का भी चित्रण अपने मानस पटल मे करते जिससे उपचारात्मक प्रयत्न संभव हो सके।

iii. **गुणात्मक तथ्यों को प्राप्त करना :** सामाजिक तथ्य मूल रूप से गुणात्मक होते हैं जो विचार, भावना, विश्वास आदि के रूप में मनुष्यके अन्तर्जगत मे बने रहते है। इन तथ्यों को केवल साक्षात्कार के माध्यम से ही जाना जा सकता है।

iv. **अतिरिक्त सूचनाओं को एकत्र करना:** सेवार्थी की समस्या पर उसके पर्यावरण का प्रभाव होता है या समस्या का संबंध ही पर्यावरण से होता है। अत साक्षात्कार द्वारा अन्य व्यक्तियों से सूचनाएँ प्राप्त की जाती हैं तथा समस्या से संबंधित तथ्योंकी खोज की जाती हैं।

1.4 साक्षात्कार के प्रकार एवं प्रक्रिया

साक्षात्कार एक ऐसी कुशलता है जिसके अनेक प्रकार है जिनकों आवश्यकतानुसार जरूरत पडने पर इनका उपयोग किया जाता हैं। साक्षात्कार अलग-अलग उद्देश्यों के आधार पर लिए जाते हैं। उद्देश्य के अनुसार साक्षात्कार की प्रक्रिया भी अलग-अलग होती है। कुछ साक्षात्कार के प्रकारों को निम्न प्रकार से समझा जा सकता है:

- दूरभाष साक्षात्कार
- टेलीविजन साक्षात्कार
- सूचना साक्षात्कार- किसी प्रकार की सूचना प्राप्त करने के लिये
- लंच साक्षात्कार (lunch interview)
- केस साक्षात्कार (case interview)

- पजल साक्षात्कार (puzzle interview)
- स्ट्रेस साक्षात्कार (Stress Interview) - इसका उद्देश्य यह देखना है कि दबाव की स्थिति में आपका व्यवहार कैसा रहता है

प्रक्रिया

साक्षात्कार में बहुत सी उपचार प्रक्रियाओं व प्रविधियों का प्रतिपादन किया जाता है। साक्षात्कार में अर्थ निरूपण (Interpretation), स्पष्टीकरण (Clarification) आदि प्रवधियों का उपयोग किया जाता है। साक्षात्कार की प्रक्रिया में स्पष्टीकरण, व्याख्या और व्यवहार के प्रतिमानों (Behavior) की ओर संकेत करके अर्थ निरूपण किया जाता है। व्याख्या के अंतर्गत साक्षात्कार कर्ता अभिकरण की नीतियों व नियमों का स्पष्टीकरण करते हुए सेवार्थी को उन्हें समझने में सहायता प्रदान करता है। इसी तरह समुदाय के अन्य साधनों एवं इसके उपयोग की व्याख्या भी करता है। स्पष्टीकरण के अंतर्गत सेवार्थी की समस्याओं के भिन्नभिन्न पक्षों का अर्थ निरूपण करके उसकी गलत धारणाओं को दूर करने का प्रयत्नकरता है। इस प्रकार हम कह सकते है कि साक्षात्कार के माध्यम से सेवार्थी की समस्या के निराकरण हेतु विस्तारपूर्वक अध्ययन, निदान, उपचार का कार्य समुचित रूप से संपन्न किया जाता है। अत: सेवार्थी की समस्या के अध्ययन में साक्षात्कार की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। लेकिन इसके लिए एक निपुण एवं कार्य कुशल साक्षात्कार कर्ता की महती आवश्यक होती है, जिसके गुण होते हैं – पर्यवेक्षण (observation) करने की निपुणता, सेवार्थी की बात ध्यानपूर्वक व धैर्यपूर्वक सुनने की क्षमता, उचित निदान करने की निपुणता, बातचीत का कौशल, निर्देशन करने की कार्यकुशलता, और भिन्न-भिन्न लक्ष्यों के लिए भिन्न-भिन्न प्रकार के साक्षात्कार करने की योग्यता। साक्षात्कार की प्रक्रिया को निम्न प्रकार से समझा जा सकता है:

- समस्या का स्पष्टीकरण- सर्वप्रथम कार्यकर्ता के लिए यह आवश्यक होता है कि वह साक्षात्कार जिस उद्देश्य हेतु लिया जाना है उसका स्पष्टीकरण करले जिससे साक्षात्कार को सही दिशा में ले जाया जा सके। समस्या के सही स्पष्टिकरण हेतु कार्यकर्ता को साक्षात्कार के पूर्व साक्षात्कार दाता से संबंधित व्यक्तियों से (माता-पिता, भाई-बहिन, आस-पडोस, अध्यापक इत्यादि) संपर्क कर लेना चाहिए जिससे कि साक्षात्कार करते समय इनके द्वारा बताए गए तथ्यों की भी जानकारी कार्यकर्ता को रहे ।
- समस्या, इसके कारणों व प्रभाव का व्यवस्थित मूल्यांकन - मूल्यांकन एक ऐसी प्रक्रिया है जो कार्य के दौरान ही प्रारंभ हो जाती है यह इसका उपयोग कार्यकर्ता द्वारा आवश्यकतानुसार किया जा सकता हैं। इस प्रक्रिया में कार्यकर्ता या प्रश्नकर्ता द्वारा पूर्व में ही साक्षात्कार दाता या सेवार्थी से संबंधी समस्त केस रिकार्डो का अध्ययन कर लेना चाहिए।
- साक्षात्कार प्रक्रिया के दोहराव की पहचान – साक्षात्कार प्रक्रिया में कार्यकर्ता को यह ध्यान रखना चाहिए कि पूर्व में जो साक्षात्कार लिया गया है उसके पश्चात किसी प्रकार के परिवर्तन या घटना कही सेवार्थी के साथ तो घटित तो नहीं हुई हैं। पुनरावृत्ति का भी ध्यान कार्यकर्ता को रखना चाहिए ।
- मंत्रणा के प्रति सेवार्थी की प्रेरक क्षमता का मूल्यांकन - जब कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी की मंत्रणा या काउन्सिलिंग की जाती है तो यह ध्यान रखना चाहिए सेवार्थी में कितनी प्रेरक क्षमता हैं।
- सेवार्थी की भावनाओं व आशाओं कीस्पष्टता- कार्यकर्ता को इस बात से अवगत होना चाहिए कि यदि साक्षात्कार भावनात्मकपूर्ण स्थिति में होने की आशा है तो साक्षात्कार के समय किसी भी प्रकार को अभिलेखन नहीं करना चाहिए। सेवार्थी के प्रत्येक भावना को पहचानना चाहिए कि सेवार्थी क्या चाहता हैं।

- लक्ष्यों का निर्धारण- साक्षात्कार प्रक्रिया प्रारंभ के साथ ही लक्ष्यों को स्पष्ट रूप से इंगित कर लेना चाहिए जिससे कि साक्षात्कार उसी दिशा में संचालित किया जा सके।
- निर्णय प्रक्रिया – निर्णय प्रक्रिया के अंतर्गत कार्यकर्ता के लिए आवश्यक होता है कि वह किसी भी प्रकार की भावनात्मक प्रतिक्रिया से परे रहे और प्राप्त साक्ष्यों के आधार साक्षात्कार प्रक्रिया का वर्णन प्रस्तुत करें।

अंत में निष्कर्ष रूप से कहा जा सकता है कि साक्षात्कार प्रक्रिया नियोजन में मुख्य रूप से निम्न बातों का ध्यान रखना चाहिए :

- साक्षात्कार क्यों लिया जा रहा हैं? और सेवार्थी कौन हैं ?
- साक्षात्कार प्रक्रिया कब और कहां आयोजित की जाएगी अर्थात समय और स्थान क्या होगा ?
- साक्षात्कार में पूछे जाने वाले प्रश्न क्या होगें ?
- साक्षात्कार की संरचना और विषय वस्तु कैसी होगी ?
- कार्यकर्ता का लक्ष्य निर्धारण हेतु क्या उद्देश्य होगें ?
- क्या साक्षात्कार को मित्रतापूर्वक तरीके से प्रारंभ करना चाहिए?

1.5 साक्षात्कार की संरचना

साक्षात्कार में प्राथमिक प्रयोजन के अंतर को उसकी संरचना और किए जाने वाले तरीकों द्वारा प्रदर्शित किया जाता है। संरचना साक्षात्कार का वह तत्व है जो इसे एक स्वरूप देता है और कुछ मामलों में विषय-वस्तु प्रदान करता है। संरचना का वर्णन विभिन्न रूपों में किया गया है जैसे – तत्वों की एक व्यवस्था या संपूर्णता के भाग, जटिल भागों का एक प्रणालीबद्ध व्यवस्था, एक विशेष पद्धति से जटिल भागों को एकत्र करना और एक प्रणालीबद्ध ढाँचे या श्रृंखला में घटकों का एक इकाई में संघटन। साक्षात्कार के तरीकों को स्पष्ट करने के लिए विभिन्न मॉडल बनाए गए हैं जिन्हें साक्षात्कार के प्रयोजन को प्राप्त करने के लिए संरचित किया गया हैं।

पोर्टर ली ने साक्षात्कार हेतु चार संरचनात्मक तत्वों को सूचीबद्ध किया है-

2) प्रारंभ
3) चर्चा की प्रवृत्ति में संकट
4) मनोवैज्ञानिक क्षण
5) कॉलिनम (प्रारंभ, मध्य और समापन) प्रत्येक चरण महत्वपूर्ण घटनाओं द्वारा प्रभावित होता है। महत्वपूर्ण बिंदुओं द्वारा लक्षित होता है। साक्षात्कार उद्देश्य के अनुसार यह अग्रगामी या पश्चगामी संचलन का होता है।

साक्षात्कार के वाले कुछ महत्वपूर्ण तरीके निम्न प्रकार से हैं-

- असंरचित साक्षात्कार – इस संरचना के अनुसार कार्यकर्ता सेवार्थी से साक्षात्कार को आयोजित करने हेतु प्रेरित करता हैं। इस प्रक्रिया में कोई भी पूर्व निर्धारित प्रश्नों को नहीं लिया जाता हैं। केवल उद्देश्य आधारित विचार विमर्श किए जाते हैं और मानसिक रूप से तैयार किया जाता हैं। इस प्रणाली को सामान्य उचित नहीं माना जाता।

- सामान्य रूप से संरचित साक्षात्कार – इस प्रकार के साक्षात्कार में साक्षात्कारकर्ता द्वारा पूर्व में ही तैयारी कर ली जाती हैं,जिन प्रश्नों के उत्तर वह प्राप्त करना चाहता हैं प्रमुख प्रश्नोंको संरचित एवं नियोजित कर लेता हैं।
- संरचित/ अच्छी तरह से संरचित साक्षात्कार – साक्षात्कार कर्ता प्रारंभ से ही संपूर्ण प्रक्रिया में हावी होता हैं वह संपूर्ण प्रक्रिया को नियंत्रित करता हैं। सभी प्रश्नोंको व्यवस्थित सूचीबद्ध करके पूछता हैं। यह प्रक्रिया निष्कर्ष निकालने में अत्यंत प्रभावकारी होती हैं।
- अच्छी तरह से संरचित / मानकीकृत साक्षात्कार – इस प्रकिया में प्रश्नों का उत्तर निश्चित होता हैं। साक्षात्कार देने वाले व्यक्ति को पहले ही संबंधित उत्तर दे दिए जाते हैं उनमें से ही वह उत्तर का चयन करता हैं।

1.6 साक्षात्कार में प्रयोग की जाने वाली प्रविधियाँ –

साक्षात्कार प्रकिया के दौरान कार्यकर्ता द्वारा निम्न प्रकार की प्रविधियां का प्रयोग साक्षात्कार करते समय किया जाता है :

- पर्यवेक्षण करना – कार्यकर्ता द्वारा सर्वप्रथम पर्यवेक्षण विधि का प्रयोग किया जाता हैं जिससे कि प्रक्रिया में समयानुसार परिवर्तन किया जा सके।
- तार्किक रूप से दलील को प्रस्तुत करना
- साक्षात्कार देने वाले व्यक्ति को समय- समय में प्रोत्साहित करना।
- सेवार्थी को आवश्यक सूचना प्रदान कराना।
- सार्वभौमिकरण करना।
- साक्षात्कार की संपूर्ण प्रक्रिया को साक्षात्कार पूर्व निर्धारित करना।
- किसी भी पहलू को भिन्न- भिन्न दृष्टिकोण से समझने का प्रयास करना।
- सेवार्थी को उचित सलाह देना।
- सेवार्थी में व्यक्तिकरण की प्रक्रिया को अपनाना।
- साक्षात्कार प्रकिया में साक्षात्कार से संबधित स्त्रोतों (जैसे संबंधित व्यक्तियों का) उपयोग करना।
- सेवार्थी के विशिष्ट व्यवहारों से उसका सामना करना।
- संपूर्ण साक्षात्कार प्रक्रिया का स्पष्टीकरण तथा विश्लेषण करना।

इसके अतिरिक्त गैरेट ने साक्षात्कार की निम्न प्रविधियों का वर्णन किया है:

➢ **अवलोकन** – अवलोकन से तात्पर्य देखना होता हैं। साक्षात्कार के दौरान कार्यकर्ता को निम्न बातों का अवलोकन करना चाहिए :

- सेवार्थी क्या कहना चाह रहा हैं ?
- सेवार्थी क्या नहीं कहना चाह रहा है ?

ज्ञान शांति मैत्री

- सेवार्थी के शारीरिक एवं मानसिक तनाव उद्विग्नता, मंदता, समस्त क्रियाओं-प्रतिक्रियाओं का अवलोकन करना चाहिए।

➢ **सुनना** – साक्षात्कार प्रक्रिया में अच्छा साक्षात्कार कर्ता वही कहलाता है जो सेवार्थी की समस्त बांतों को ध्यान एवं धैर्य से सुने। कार्यकर्ता को साक्षात्कार के समय बातों को सुनने हेतु निम्न सावधानी बरतनी चाहिए:

- साक्षात्कार देने वाले की प्रत्येक बात को ध्यान से सुनना चाहिए।
- जब आपकी आवश्यकता हो तभी बीच में रोकना चाहिए अन्यथा सेवार्थी को अपने अनुसार बोलने देते रहना चाहिए।
- साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान सेवार्थी को एक ही दिशा में बात करने हेतु अवसर देना चाहिए।
- सेवार्थी को अपनी बातें रखने एवं भावनाओं को प्रकट करने का अवसर देना चाहिए।

➢ साक्षात्कार प्रक्रिया – साक्षात्कार प्रकिया को निम्न प्रक्रिया से संचालित करना चाहिए:

- साक्षात्कार प्रक्रिया को आराम दायक स्थिति से प्रारंभ करना चाहिए।
- प्रक्रिया के दौरान कार्यकर्ता को अधिक इंतजार न करना पड़े यह ध्यान रखना चाहिए।
- सेवार्थी के संस्था या कार्यकर्ता के पास आने के कारण तुरंत पूछ लिया जाना चाहिए।
- सेवार्थी की समस्त बातों को ध्यान से सुनना चाहिए।
- सेवार्थी की समस्त बातों का आदर करना चाहिए।
- प्रश्न को सरल रूप से पूछना चाहिए।
- यह प्रयास हमेशा करना चाहिए कि सेवार्थी स्वंय ही समस्या से संबंधित सुझावों को कार्यकर्ता के सम्मुख प्रकट करें।

साक्षात्कार के दोष :

- सेवार्थी अनुकूलित प्रतिक्रियाओं (Conditioned Reactions) से प्रभावित होता हैं जैसे- पसंद नापसंद आदि।
- साक्षात्कारकर्ताओं काअचेतन पूर्वाग्रह (Uncouncious bias of Interviewer) : अनेक प्रयासों के बावजूद भी कई बार साक्षात्कारकर्ता ऐसी अचेतन मनोवृतियों से युक्तहोता है जिससे वह कई बार पक्षपात करने लगता हैं।
- साक्षात्कार के समय सेवार्थी सामान्य रूप से घबराहट महसूस करता हैं।साक्षात्कार के समय सेवार्थी पूर्णतः उन्मुक्त न रहकर अधिकांश भयभीत दिखते हैं।
- अनुकरण प्रवृत्तियां इसमें व्यक्ति दूसरों के व्यवहारों तथा शिष्टाचारों का अनुकरण करता है।

साक्षात्कार को प्रभावी बनाने के उपाय :

- साक्षात्कारकर्ता को सेवार्थी में आत्मविश्वास जागृत करने का प्रयास करना चाहिए।

- सेवार्थी को तनावमुक्त तथा सहज स्वाभाविक वातावरण बनाए रखने में मदद करनी चाहिए।
- सेवार्थी को बातचीत हेतु प्रेरित करना चाहिए।
- सेवार्थी के दृष्टिकोण तथा चिंतन प्रकृति की शीघ्रता से परख करनी चाहिए।
- साक्षात्कार के समय वक्ता का अभिनय कम तथा श्रोता का अधिक करना चाहिए।
- कार्यकर्ता को पूर्वधारणाओं से अवगत रहना एवं उसी अनुरूप छूट देनी चाहिए।
- सेवार्थी की बातचीत से सूत्र निकालना तथा स्वतः उसी से उपयुक्त प्रश्न निकालना चाहिए।

1.7 सारांश

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में साक्षात्कार प्रविधि का अत्यंत महत्व है इस प्रविधि के माध्यम से कार्यकर्ता और सेवार्थी के बीच विचारों का आदान-प्रदान किया जाता हैं। जो कि सेवार्थी की समस्या समाधान हेतु अत्यंत ही प्रभावकारी होती हैं। इस प्रक्रिया के दौरान कार्यकर्ता और सेवार्थी में आमने-सामने के संबंध पाए जाते है। जिसमें कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी से या अन्य संबंधित व्यक्ति से समस्या के संदर्भ में प्रश्नों को पूछा जाता हैं और सामने वाले व्यक्ति द्वारा प्रश्न का उचित उत्तर दिया जाता हैं। इन सभी प्रक्रियाओं में कार्यकर्ता द्वारा व्यक्ति की पृष्ठभूमि से संबंधित सूचनाओं को एकत्रित करता हैं जो कि व्यक्ति के सफल जीवन-यापन के लिए प्रभावी सिद्ध होती हैं।

1.8 बोध प्रश्न

1. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में साक्षात्कार से क्या तात्पर्य हैं ?
2. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में साक्षात्कार की आवश्यकता पर प्रकाश डालिए।
3. साक्षात्कार के विभिन्न उद्देश्यों को रेखांकित कीजिए।
4. साक्षात्कार प्रक्रिया में प्रयुक्त की जाने वाली प्रविधियों की चर्चा कीजिए।
5. साक्षात्कार की प्रक्रिया को समझाइए।

ज्ञान शांति मैत्री

1.10 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

- https://www.google.co.in/?ion Retrived on 28/08/2016
- मिश्रा, प्रयागदीन (2009). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य* .लखनऊ : हिंदी संस्थान।
- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विशवविद्यालय(2009). *वैयक्तिक कार्य परामर्श: व्यक्तियों के साथ कार्य करना* .दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ
- सुदान, कृपाल सिंह(2010). *समाज कार्य सिद्धांत एवं अभ्यास*. लखनऊ: नव ज्याति सिमरन पब्लिकेशन।
- सिंह,संदीप (2011). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य परामर्श.हल्दानी नैनीताल:* उत्राखंड मुक्त विश्वविद्यालय।

इकाई -2 साक्षात्कार तथा सम्प्रेषण

इकाई की रूपरेखा

2.1 उद्देश्य
2.2 प्रस्तावना
2.3 सम्प्रेषण अथवा संचार शब्द की व्युत्पत्तिअर्थ एवं परिभाषाएं
2.4 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में सम्प्रेषण की प्रक्रिया
2.5 संचार के प्रकार
2.6 संचार के सिद्धांत
2.7 संचार के मॉडल
2.8 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की साक्षात्कार प्रक्रिया में संप्रेषण का महत्व
2.9 सारांश
2.10 बोध प्रश्न
2.11 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

2.1 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन पश्चात आप

- सम्प्रेषण के अर्थ एवं परिभाषाओं को समझ सकेंगे।
- सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में संप्रेषणप्रक्रिया को प्रतिपादित कर सकेंगे।
- संचार के सिद्धांत एवं मॉडलको रेखांकित कर सकेंगे।
- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की साक्षात्कार प्रक्रिया में संप्रेषण के महत्वसे अवगत हो होंगे।

ज्ञान शांति मैत्री

2.2 प्रस्तावना (Introduction)

मनुष्य के संदर्भ में यह कहा जाता है कि ‘यह एक चिन्तनशील प्राणी है’ और इसी कारण आज धरती के समस्त प्राणियों से वह सबसे अलग है | मानव जब अपने अतीत काल में था तब वह पशुवत जीवन जीने पर मजबूर था क्योंकि उसके पास उस समय न तो उसकी कोई भाषा थी और न ही कोई पारिवारिक संरचना थी। तब वह जंगलों में ख़ानाबदोश जीवन व्यतीत करता था लेकिन जैसे-जैसे इसने सभ्यता को विकसित किया वैसे-वैसे इसकी भौतिक एवं सामाजिक संरचना भी बदलती गई| पहले जो मानव जंगलों में रहता था वह एक समय बाद मैदानों में रहने लगा, पहले जिस मानव के पास कोई अपनी भाषा नहीं थी वह बाद के समय में कई भाषओं को जानने लगा| यही विकास का क्रम निरंतर चलता गया और एक समय ऐसा आया जब मानव ने केवल अपने क्षेत्र विशेष की भाषा को ही नहीं बल्कि अन्य क्षेत्र विशेष की भाषओं को भीसमझने में सहूलियत बरती है तथा आज के इस वर्तमान दौर में विचारों की अभिव्यक्ति के अनेक माध्यम मनुष्य ने खोज निकले हैं जिससे विभिन्न माध्यमों के द्वारा एक स्थान से दूसरे स्थान, एक देश से दूसरे देश तथा एक महाद्वीप से दूसरे महाद्वीप को आसानी पूर्वक संप्रेषित किया जा रहा है अतः सम्प्रेषण (Communication) एक प्रक्रिया है, जिसमें दो या दो से अधिक लोगों के विचार शामिल होते है और हर एक दूसरा

व्यक्ति अपनी बातों को इस प्रकार से अभिव्यक्त करने की कोशिश करता है कि एक दूसरे का सन्देश(Message) उन तक या समाज के अन्य लोगों तक आसानी से पहुंच सके|

2.3 संचार शब्द की व्युत्पत्ति अर्थ एवं परिभाषाएं

सम्प्रेषण अथवा संचार को अंग्रेजी में 'कम्यूनिकेशन' (communication) कहते है, जिसकी व्युत्पत्ति लैटिन भाषा के 'कम्यूनिको' (communico) शब्द से हुई है जिसका अर्थ 'भागीदारी युक्त सूचना एवंउसके सम्प्रेषण से है' अर्थात संचार एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें किसी व्यक्ति, समूह अथवा समुदाय के लोगों की संपूर्ण भागीदारी किसी न किसी रूप में निहित होती है |

संचार के संदर्भ में एक सामान्य धारणा यह भी है कि यह भावों, विचारों एवं सूचनाओं के आदान-प्रदान की एक प्रक्रिया है लेकिन कुछ विद्वान यह भी मानते है कि जब तक संचार का प्रभाव न दिखे तब तक वह संचार नहीं माना जाना चाहिए | अतः संचार की व्यापक अवधारणा पर विचार किया जाए तो संचार एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें श्रोत (sender) एवं श्रोता (Reciver) के मध्य सूचनाओं का सम्प्रेषण इस प्रकार से किया जा रहा है कि सूचनाओं की पहुँच व्यापक स्तर (Mass Leval) पर हो सके, इसे ही संचार के जगत में जनसंचार (Masscommunication) कहा जाता हैं |

संचार की परिभाषाएं (Definitions Of Communication) :- संचार की परिभाषा को लेकर विभिन्न विद्वानों की दृष्टि अलग-अलग है जिसका विवरण निम्नवत् है–

- **राबर्ट एंडरसन के मतानुसार**– "भावों, विचारों एवं सूचनाओं का विनिमय करना ही संचार कहलाता है"
- **चार्ल्स ई. रेड्फिल्ड** –"सम्प्रेषण एक ऐसा क्षेत्र है जिसके माध्यम से मानव तथ्यों एवं विचारों का आदान-प्रदान करते है |"
- **ई.एम.रोजर एवं शूमेकर के अनुसार**–"संचार वह प्रक्रिया है जिसमें श्रोत एवं श्रोता के मध्य सूचनाओं का सम्प्रेषण होता है |"
- **मैगीन्सन के अनुसार**–"संचार समानुभूति की प्रक्रिया है जो किसी एक स्थान के सदस्यों को ऊपर से नीचे तक और नीचे से ऊपर तक जोड़ती है|"

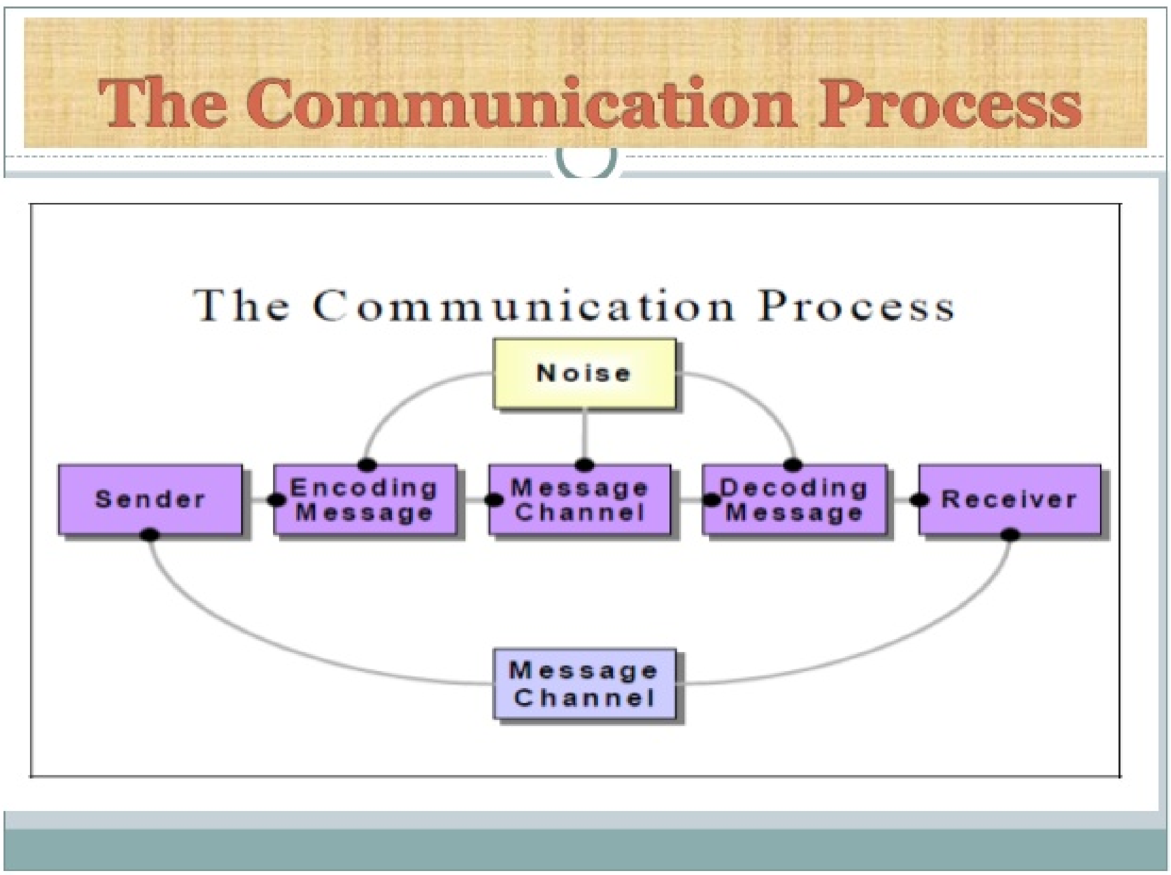
उपर्युक्त परिभाषाओं के आधार पर यह कहा जा सकता है कि सम्प्रेषण अथवा संचार एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें किसी व्यक्ति, समाज या समुदाय के लोगों के विचारों को इस प्रकार से अभिव्यक्त किया जाता है ताकि सूचनाओं की प्राप्ति जनमानस तक सही रूप में पहुँच सके| संचार के संदर्भ में एक और बात निकलकर आई थी कि संचार तभी सफल माना जाता है जब यह समाज के लोगों को व्यापक रूप से प्रभावित करता हो। लेकिन विद्वानों का यह भी मानना है कि किसी भी संचार में जब तक कोई प्रतिपुष्टि (Feedback) न मिले तब तक संचार सफल नहीं माना जाएगा | अतः किसी भी संचार की सफलता हेतु यह आवश्यक होता है कि उसे समाज के लोगों के सामने किस रूप में पेश किया जा रहा है, यह प्रेषक (Sender) और प्राप्तक (Reciver) के ऊपर निर्भर करता है |

2.4 संचार की प्रक्रिया (Process of Communication) :- संचार के मुख्यत: तीन तत्व बताए गए हैं –

- संप्रेषक (Communicator) :- संचार की भाषा में संप्रेषक हम उसे कहते है जो सूचनाओं या संदेश को प्रसारित करने का काम करता है |
- संदेश (Message) :- संदेश उस सामग्री/ पाठ को कहते है जिसका विभिन्न माध्यमों (Medium) द्वारा प्रसारण किया जाता है |
- प्राप्तकर्ता (Reciver) :- वह व्यक्ति या समूह या समुदाय जो सूचना को विभिन्न माध्यमों के द्वारा प्राप्त करता है प्राप्तक कहलाता है |

  उपर्युक्त बिन्दुओं द्वारा हमने यह जाना कि संचार के मुख्यत: तीन तत्व हैं और इन्ही के द्वारा संचार की प्रक्रिया पूर्ण होती है लेकिन संचार के बारे में एक बात और कही जाती है कि संचार तब तक पूरा नहीं होता जब तक कोई प्रतिपुष्टि (Feedback) न मिले | अत: किसी भी संचार के सही प्रतिपुष्टि हेतु निम्नवत् बातों का समावेश होना जरूरी होता है –

- स्रोत (Sources) – संदेश (Message) – प्राप्तकर्ता (Reciver) – प्रतिक्रिया (Feedback)



प्रसिद्ध संचार विद्वान लास्वेल ने कहा है कि किसने क्या कहा, किस माध्यम से कहा, किसे कहा और कितने प्रभाव के साथ कहा | (Who Says, What, in Which Channel, to Whom, With What Effect)

आधुनिक दृष्टिकोण की दृष्टि से लास्वेल की परिभाषा सही प्रतीत होती है क्योंकि इसमें प्रतिपुष्टि (Feedback) के सारे मौजूद है |

2.5 संचार के प्रकार (Types of Communication)

संचार के प्रकार को निम्न बिन्दुओं द्वारा स्पष्ट किया गया है

- **आतंरिक या अभ्यंतर संचार (Intrpersonal Communication)** –

  एक ऐसी प्रक्रिया जिसमें व्यक्ति अपने स्व मन (Self Mind) से संवाद करता है तो संचार की भाषा में उसे आतंरिक या अभ्यंतर संचार कहते है| यह एक ऐसी स्थिति है जिसमें व्यक्ति अपने जीवन या किसी अन्य से सम्बंधित बातों पर स्व से विचार करता है और सही-गलत की जांच भी करता है|

- **अंतरवैयक्तिक संचार (Intrapersonal Communication)**

  जब दो या दो से अधिक व्यक्ति आपस में संचार करते है तो उसे अंतरवैयक्तिक संचार कहते है| इस प्रकार के संचार की सबसे बड़ी विशेषता यह होती है कि यह आमने-सामने (Face to Face) होता है लेकिन इसके अलावे यह संचार पत्र, टेलीफ़ोन आदि माध्यमों द्वारा भी होता है | इसे हम एक दृष्टांत के द्वारा भी समझ सकते है, जब हम किसी मित्र या अन्य से पत्र या मोबाइल द्वारा या आमने-सामने बात करते है तो संचार के मुख्य बिंदु में मुख्यतः दो ही लोग होते है लेकिन हम अपनी बात-चीत के जरिए यह देखते है कि हम जिस भी माध्यम से बात करते है उस दौरान अपने मित्रों, सगे-सम्बन्धियों या अन्य के बारे में भी बात करते है, तो इस तरह का जो भी संचार हम करते है उसे अंतरवैयक्तिक संचार कहते है|

- **समूह संचार (Groop Communication)**

  जब कोई व्यक्ति किसी समूह से संचार करता है तो उसे समूह संचार की श्रेणी में रखा जाता है| समूह संचार में यह संचार प्राथमिक समूह (Primary Groop) के साथ भी हो सकता है और द्वितीयक समूह (Secondary Groop) के साथ भी हो सकता है | जैसे :- सेमिनार , संगोष्ठी, शिक्षक-शिक्षार्थी वार्तालाप आदि समूह संचार के अंतर्गत आते है | इस संचार के द्वारा लोगों में सामूहिकता का विकास होता है और लोग अपने उत्तरदायित्व बखुवी निभाने में सरलता का अनुभव करते है|

- **जन-संचार (Mass Communication) :-**

  संचार की प्रक्रिया जब व्यापक जनसमूह के साथ होती है तो उसे जनसंचार कहते है| इस संचार द्वारा एक स्थान से दूसरे स्थान, एक देश से दूसरे देश, एक महाद्वीप से दूसरे महाद्वीप आदि तक के लोगों के साथ संचार की प्रक्रिया को पूरा किया जा सकता है| जैसे :- अमेरिका की खबरे भारत में या भारत की खबरे अमेरिका में जिस तरह से पहुँचती है वह इसी का उदहारण है|

2.6 संचार के सिद्धांत (Principal of Communication)

संचार के सिद्धांत को अमेरिकन इनसाइक्लोपीडिया ने राजनीतिक, मनोवैज्ञानिक और समाजशास्त्रीय रूप से दिया है लेकिन वर्तमान विद्वानों ने संचार को अलग दृष्टिकोण से भी बताने का प्रयास किया है।

जिसे निम्न बिन्दुओं द्वारा स्पष्ट किया गया है–

ज्ञान शांति मैत्री

- **अरस्तू का संचार सिद्धांत**

  अरस्तू यूनान का महान दार्शनिक और शिक्षाशास्त्री था जिसने आज से लगभग420 ई.पू. अपनी लेखनी द्वारा संचार को अभिव्यक्त करने का प्रयास किया और संचार के पांच संघटकों- स्पीकर, स्पीच, ऑडिएंस, ऑकेजन और प्रभाव के अवसर को महत्व दिया लेकिन संचार के माध्यम की बात नहीं की|

- **लास्वेल का पांच 'क' सिद्धांत**

  लास्वेल ने सन 1938 ई. में संचार प्रक्रिया का अध्ययन करते हुए उसके पांच प्रमुख भाग बताये– कौन? किसको? किस प्रभाव के साथ? किस मार्ग के द्वारा? क्या कहता है? इसे ही लास्वेल के पांच 'क' के नाम से जाना जाता है |

- **प्रभुसत्तावादी सिद्धांत**

  इस सिद्धांत की व्याख्या करते हुए साइबर्ट कहते है कि प्रेस व अन्य मीडिया राज्य के अधीन होती है और राज्य जैसा कहता है प्रेस भी उसी के अनुरूप समाचार को जनता तक पहुंचाता है| अतः यह सिद्धांत तानाशाही व्यवस्था पर बल देता है |

- **उदारवादी सिद्धांत**

  यह सिद्धांत अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता के मौलिक अधिकारों पर आधारित है और इसके द्वारा प्रत्येक व्यक्ति को अपने विचारों को अभिव्यक्त करने की स्वतंत्रता प्रदान की गई है |

- **साम्यवादी सिद्धांत**

  इस सिद्धांत की मान्यता उन देशों में है जहाँ पर साम्यवादी शासन व्यवस्था है और मार्क्स, एंजिल्स और लेनिन के विचारों को प्राथमिकता दी जाती है | इस सिद्धांत को सोवियत मीडिया सिद्धांत भी कहते है क्योकि यहाँ संचार माध्यम पर सरकार का नियंत्रण होता है और मीडिया को श्रमिकों के हित में काम करना होता है|

- **मैकलुहान का विवेक विस्तार सिद्धांत**

  मैकलुहान संचार माध्यम को सामाजिक परिवर्तन का कारण बताते है और माध्यम (Medium) को संदेश (Message) मानते है |

2.7 संचार के मॉडल (Model of Communication)

एक ऐसी प्रक्रिया जिसके द्वारा वास्तविक स्थिति की हर संभव तरीके से व्याख्या की जाती है मॉडल कहलाती है। इसके द्वारा वास्तविक संचार प्रक्रिया की संक्षिप्त एवं सचित्र प्रस्तुति की जाती है ताकिसंचार की प्रस्तुति सीधे तरीके से हो सके जैसा आरंभिक दौर में होता था| अतः संचार के मॉडल को विस्तृत रूप से समझने हेतु यह आवश्यक है कि विभिन्न विद्वानों द्वारा जो संचर के मॉडल दिए गए हैं उसका विस्तृत रूप से अध्ययन किया जाये –

- **अरस्तू मॉडल**

  यह मॉडल संचार प्रक्रिया के प्राचीनतम् मॉडलों में से है| यह मॉडल मुख्यतः समाज और सामाजिक संरचना पर आधारित है | इसमें प्रेषक (Sender), संदेश (Message) और श्रोता (Odience) के मध्य ही संचार की पूरी प्रक्रिया पूर्ण होती हैं और इसमें यह जानने की कोशिश ही नहीं कीजाती है कि श्रोता को जो सन्देश प्राप्त

हुआ उसका उसपर कितना प्रभाव पड़ा। इसी कारण आज के इस वर्तमान समय में इस मॉडल को कोई तरजीह नहीं दी जा रही है |

Sender ⟹ **Message** ⟹ **Reciver**

- **कैनेथबुक मॉडल**

  केनेथबुक ने संचार प्रक्रिया को स्पष्ट करने हेतु जिस मॉडल को प्रस्तुत किया उसमें फ़ीडबैक को कोई स्थान नहीं दिया लेकिन संचार किन माध्यमों से पूर्ण होता है उसे बताने हेतु चार चरणों में क्रमबद्ध किया जो निम्नवत् है –

Sender ⟹ **Medium** ⟹ **Message** ⟹ **Reciver**

- **लॉसवेल मॉडल**

  प्रो. हेराल्ड लॉसवेल ने संचार के प्रारूप को स्पष्ट करने हेतु मुख्यतः पांच चरण की व्याख्या करते हुए कहते है कि संप्रेषक (Sender) सन्देश को जिस माध्यम के द्वारा श्रोता तक पहुचता है उसका श्रोता पर क्या प्रभाव पड़ा यह जानने का प्रयास किया जाना चाहिए | अतः लॉसवेल के संचार मॉडल को निम्न चित्रों के माध्यम से स्पष्ट किया गया है –

Who/Sender ⟹ What/Message ⟹ Medium/Chanel ⟹ Whom/Reciver ⟹ Effect

- **लिगन्स का संचार मॉडल**

  लिगन्स ने संचार प्रक्रिया को स्पष्ट करने के लिए जिस मॉडल को प्रस्तुत किया वह पूर्णतः प्रतिपुष्टि (Feedback) पर आधारित है | आगे लिगन्स इस पूरी प्रक्रिया को स्पष्ट करते हुए कहते है कि संप्रेक द्वारा प्रेषित संदेश संकेतीकृत होकर माध्यम तक पहुँचते हैं तथा माध्यम द्वारा श्रोता तक| श्रोता प्राप्त संदेश के प्रभाव की जानकारी सीधे संप्रेषक को पहुंचाता है| इसे इस चित्र द्वारा स्पष्ट रूप से समझा जा सकता है

संकेतीकरण ⟹ माध्यम ⟹ श्रोता ⟹ संप्रेषक ⟹ संदेश

- **वेसली और मेकेलियन का मॉडल**

इस मॉडल के द्वारा यह स्पष्ट किया गया है कि संप्रेषक श्रोत से प्राप्त सन्देश को माध्यम तक पहुंचाता है | माध्यम संग्राहक के लिए सलाहकार की भूमिका निभाता है तथा सन्देश को संग्राहक तक पहुंचाता है | इस मॉडल में प्रतिपुष्टि (Feedback) को प्राथमिकता दी गई है जिसे हम निम्न चित्रों के स्पष्ट कर सकते है –

श्रोत ⟹ संप्रेषक ⟹ सम्प्रहकार ⟹ संग्राहक ⟹ प्रतिपुष्टि

- **अशाब्दिक संप्रेषण :**

  अशाब्दिक संप्रेषण का प्रथम बार प्रयोग चार्ल्स डार्विन ने अपनी पुस्तक 'द एक्सप्रेसन ऑफ द इमोशन इन मैन एंड एनिमल' के माध्यम से 1872 में किया था जिसमें उन्होंने अशाब्दिक संप्रेषण से तात्पर्य सामान्यतः शब्द रहित संदेशों को भेजने एवं प्राप्त करने की संप्रेषण प्रक्रिया को कहा हैं। अर्थात् जिस संप्रेषण को बिना किसी भाषा के सामने वाले व्यक्ति तक प्रेषित किया जाता है अशाब्दिक संप्रेषण की श्रेणी में आता हैं। अंशाब्दिक संप्रेषण के निम्नरूप से भी जाना जाता हैं :

- शारीरिक हाव- भाव एवं स्पर्श जिसे हैपटिक संप्रेषण के नाम से भी जाना जाता हैं।

- शारीरिक भाषा एवं भावभंगिमा
- चेहरे की अभिव्यक्ति या आंखों से संपर्क
- वस्तु सामग्री जैसे- वस्त्र इत्यादि के माध्यम से संप्रेषण
- स्थापत्य या बालों की स्टाइल का संप्रेषण
- प्रतीकों या चित्रों के माध्यम से संप्रेषण
- आवाज या बोलने के आधार पर संप्रेषण

अशाब्दिक संप्रेषण के कार्य :

आर्गिल (1988) ने अशाब्दिक संप्रेषण के निम्न कार्यो को बताया हैं:

- भावनाओं को व्यक्त करना
- पारस्परिक रुख को व्यक्त करना
- वक्ताओं तथा श्रोताओं के मध्य अंतक्रियाओं के संकेतों का प्रबंध करने में वाणी के साथ होना
- किसी के व्यक्तित्व का स्वप्रदर्शन
- अनुष्ठान (अभिवादन) करना।

2.8 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की साक्षात्कार प्रक्रिया में संप्रेषण का महत्व

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की साक्षात्कार प्रक्रिया में संप्रेषण का अत्यंत महत्व होता है। इस प्रक्रिया के माध्यम से कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी के साथ उचित प्रकार का संचार किया जाता है और कार्यकर्ता संचार के विभिन्नमाध्यमों का प्रयोग कर सेवार्थी के संदर्भ में जानकारी एकत्रित करता है। संप्रेषण कौशल के माध्यम से व्यावसायिक कार्यकर्ता द्वारा लक्ष्यों को प्राप्त किया जाता हैं। साक्षात्कार लेना सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में मूल कार्य हैं जिसमें सेवार्थी से बातें करना और सेवार्थी की बातों को सुनना मुख्यहोता हैं। प्रत्येक कार्यकर्ता में सेवार्थी के प्रति परस्पर कार्य की विश्वसनीयता और सहजता को स्थापित किया जाना एक आवश्यक पहलू होता है। कार्यकर्ता का यह उत्तरदायित्व होता है कि वह अपनी बात, सुझाव, मदद, प्रस्ताव आदि को सेवार्थी के समक्ष रखे साथ ही उसे उचित अभिव्यक्ति भी दे सके। इसी कुशलता के लिए संचार कौशल की आवश्यकता महत्वपूर्ण साबित होती है। संचार कौशल में सेवार्थी के प्रति संवेदना, उत्साह व सहानुभूतिप्रकट करने के साथ सकारात्मकता आदि को व्यक्त करने की दक्षता महत्वपूर्ण होती है। हालांकि यह स्थिति पर निर्भर करेगा कि किस परिस्थिति में किस प्रकार का संचार करना उचित होगा। वहीं संचार कौशल के रूप में तकनीक का प्रयोग भी प्रासंगिक होता है। प्राय संचार के किसी माध्यम का प्रयोग सेवार्थी या सेवार्थी समूह को बेहतर समझ विकसित करने में मदद करता है। यह एक प्रकार से बात रखने और परस्पर समझने की कला है जिसकी निपुणता का लाभ समाजकार्य के क्षेत्र में संचार कौशल के माध्यम से किया जा सकता है। वैयक्तिक कार्यकर्ता तब सफल माना जाता है जब वह सेवार्थी से संचार प्रक्रिया करने की प्रविधि में निपुण होता है। इसी संदर्भ में के.ए.हसन ने तीन प्रकार से संचार कौशल को बताया है–

(1) **सांवेगिक स्तर में संचार** – जब कोई कार्यकर्ता (चिकित्सीय) सेवार्थी के प्रति सहिष्णुता तथा लगाव प्रदर्शित करते हुए उसकी समस्याओं को ध्यान पूर्वक सुनता है तो सेवार्थी के मन में यह भाव आने लगते है कि कार्यकर्ता उसमें रूचि ले रहा है तो वह गोपनीय तथ्यों को बताने में हिचकिचाहट महसूस नहीं करता है। संबंध घनिष्ठतभी बनते हैं जब सेवार्थी अपनी संपूर्ण बातोंको कार्यकर्ता से बताए।

(2) **सांस्कृतिक स्तर पर संचार** – कार्यकर्ता को पूर्व से अवगत होना चाहिए कि वह जिस सेवार्थी के साथ कार्य कर रहा है वह किस सांस्कृतिक परिवेश से है क्योंकि सांस्कृतिक वातावरण से सेवार्थी की समस्या का जुड़ाव कहीं न कहीं आवश्यक रूप से होता है अत: आवश्यक है कि सेवार्थी से सांस्कृतिक अनुकूलता के अनुसार व्यवहार करना चाहिए।

(3) **बौद्धिक स्तर पर संचार-** कार्यकर्ता को हमेशा यह प्रयास करना चाहिए कि सेवार्थी जिस बौध्दिक स्तर का है उसी के अनुसार वह संचार एवं व्यवहार करें अन्यथा सेवार्थी को कार्यकर्ता की बातें समझ नहीं आएगी।

अत: इस प्रकार से संचार कौशल तकनीक का प्रयोग करते समय इन उपर्युक्तबातों को ध्यान में रखना चाहिए।

2.9 सारांश

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया की साक्षात्कार प्रक्रिया में संचार एक महत्वपूर्ण तकनीक हैं जिसके माध्यम से सेवार्थी की आंतरिक समस्याओं को जानने का प्रयास किया जाता हैं। एक अच्छेसंप्रेषक के संबंध में कहा जाता है कि वह विचारों, भावनाओं और मूल्योंका आदान-प्रदान करता रहता हैं। वह आवश्यकतानुसार भाषा का प्रयोग करता हैं।संदेशों पर जोर देता हैं वह आवश्कता पड़ने पर गैर-मौखिक संचारों का भी प्रयोग करता हैं।वह सेवार्थी की समस्त बातों को महत्व देता है। उन्हें धैर्य के साथ सुनता है और निर्णय लेता हैं। कई बार साक्षात्कार प्रक्रिया में व्यवधान उत्पन्न होने पर वह बडी ही कुशलता के साथ संचार माध्यमों का प्रयोग कर लक्ष्यों को प्राप्त करता है।

ज्ञान शांति मैत्री

2.10 बोध प्रश्न

1. संचार से क्या तात्पर्य हैं ? स्पष्ट कीजिए।
2. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में संचार की प्रक्रिया को समझाइए।
3. साक्षात्कार प्रक्रिया में संचार के महत्वको स्पष्ट कीजिए।
4. साक्षात्कार के विभिन्न सिद्धांतो एवं मॉडलों की चर्चा कीजिए।
5. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की साक्षात्कार प्रक्रिया में संचार के महत्वको स्पष्ट कीजिए।

2.11 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

- **https://hi.wikipedia.org/wiki/** Retrived on 28/08/201
- मिश्रा, प्रयागदीन (2009). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य* .लखनऊ : हिंदी संस्थान।
- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विशवविद्यालय(2009). *वैयक्तिक कार्य परामर्श: व्यक्तियों के साथ कार्य करना* .दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ

- सुदान, कृपाल सिंह(2010). *समाज कार्य सिद्धांत एवं अभ्यास*. लखनऊ: नव ज्योति सिमरन पब्लिकेशन।

ज्ञान शांति मैत्री

इकाई 3: साक्षात्कार – कौशल और तकनीकें

इकाई रूपरेखा

3.1 उद्देश्य
3.2 प्रस्तावना
3.3 साक्षात्कार के कौशल
3.4 साक्षात्कार की तकनीकें
3.5 साक्षात्कार के लिए उपयोगी तथ्य
3.6 साक्षात्कार की उपयोग और सावधानियाँ
3.7 सारांश
3.8 बोध प्रश्न
3.9 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

3.1 उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन पश्चात आप -

- साक्षात्कार के विभिन्न कौशलों के संदर्भ में जान सकेंगे।
- साक्षात्कार की विभिन्न तकनीकों से अवगत हो सकेंगे।
- साक्षात्कार प्रकिया में आने वाली विभिन्न कठिनाईयों से अवगत हो सकेंगे।

3.2 प्रस्तावना

सामाजिक वैयक्तिक कार्य(social case work) में तथ्य संकलन के लिए सबसे महत्त्वपूर्ण स्रोतसाक्षात्कार है। अतः यह सामाजिक वैयक्तिक कार्य में बार-बार प्रयोग होने वाला साधन भी है। साक्षात्कार लेने की प्रक्रियाओं में सम्प्रेषण का सिद्धान्त निहित है। हम पहले भी साक्षात्कार का प्रयोग कैसे करें, क्या सावधानियाँ बरतें; के बारे में पढ़ चुके है। साक्षात्कार का प्रयोग सामाजिक वैयक्तिक कार्य में जब हम जमीनी स्तर पर बात करते है तो हमें कई अन्य कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है। कई बार एक साक्षात्कारकर्ता को साक्षात्कार लेते समय अथवा आरंभ करते समय उत्तेजना या आत्मविश्वास की कमी से गुजरना पड़ता है। एक साक्षात्कारकर्ता के लिए साक्षात्कार को कैसे प्रारम्भ किया जाए, साक्षात्कार में कौन - से प्रश्न पूछे जाने चाहिए तथा किसी भावनात्मक आवेशित मुद्दों से किस प्रकार निपटना चाहिए जैसे प्रश्न अक्सर आते रहते है। उनको यह जान लेना चाहिए कि सामाजिक वैयक्तिक कार्य में केवल लोगों सहायता नही की जाती बल्कि इसे सही ढंग से सहायता करना आवश्यक है कि व्यैक्ति अपनी समस्या स्वंय का समाधान कर सके क्योंकि यह समाजकार्य कि एक प्राथमिक विधि भी है।

साक्षात्कार की प्रक्रिया, कौशल और तकनीकें ही किसी भी सामाजिक वैयक्तिक कार्य को सफल बना सकती है अतः प्रत्येक सामाजिक कार्यकर्ता के लिए यह आवश्यक है कि साक्षात्कार के उचित प्रक्रिया, कौशल, तकनीक और सावधानियों को बारीकी से समझे, जिससे वह सेवार्थी की सहायता आसानी से कर सके। इस अध्याय में हम साक्षात्कार के कौशल, प्रक्रिया, तकनीकें और सावधानियों की विस्तृत प्राप्त करेंगे।

3.3 साक्षात्कार के कौशल

किसी भी सामाजिक वैयक्तिक कार्य के लिए साक्षात्कार लेना एक महत्त्वपूर्ण कार्य है। साक्षात्कार के लिए किसी भी साक्षात्कारकर्ता को साक्षात्कार के कौशल की जानकारी रखना अत्यंत आवश्यक है। कौशल से तात्पर्य ऐसे योग्यता से है जिसे कोई व्यक्ति प्रशिक्षण या अपने अनुभवों के द्वारा प्राप्त कर्ता है। अतःसाक्षात्कार के कौशलों के द्वारा कोई व्यक्ति साक्षात्कार के समय आसानी से तथ्यों का संकलन कर सकता है।

साक्षात्कार के कौशलों को हम मुख्यतः दो भागों में वर्गीकृत किया जा सकता है– सामान्य और प्रमुख।

सामान्य मूलभूत कौशल

- सूचना एकत्र करने वाले कौशल : किसी भी क्षेत्र में साक्षात्कारकर्ता खोज के माध्यम से सूचना एकत्र करता है जिससे वह उस क्षेत्र के व्यक्ति-समस्या-परिस्थिति के संदर्भ में अपनी समझ को विकसित कर सके और उस क्षेत्र में कार्य कर सके।
- संलग्नात्मक कौशल : इस कौशल द्वारा सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी के साथ संपर्क स्थापित करता है,साक्षात्कार के प्रयोजन को सेवार्थी से साझा करता है। साथ ही वह अपने आगे के कार्यक्रमों के लिए सेवार्थी से विचार-विमर्श कर आपस में आगामी उद्देश्यों को तय कर्ता है।
- प्रमुख परिस्थितियों को संप्रेषितकरने और भागीदारी में कौशल : यह किसी भी सामाजिक कार्यकर्ता का सबसे महत्त्वपूर्ण कौशल होता है जिसके माध्यम से सामाजिक कार्यकर्ता ध्यान देने, सुनने तथा प्रतिपुष्टि देने और स्वागत करने के माध्यम से सेवार्थी से जुड़ता है और ये सहानुभूति स्वीकार्यता, गर्मजोशी और वास्तविक रुचि को सेवार्थी के साथ संप्रेषित करता है।
- अन्वेषण कौशल : अन्वेषण कौशल सेवार्थी के लिए महत्वपूर्ण है इसके द्वारा सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी को अपने विचारों,अपने बारे में अपनी भावनाओं को तथा चिंताओं को बांटने के लिए प्रोत्साहित करता है। जिसके परिणामस्वरूप सामाजिक कार्यकर्ता और परिस्थिति के मध्य तालमेल स्थापित होता है।
- जांचपरक और प्रश्नकारी कौशल : इस कौशल के माध्यम से सामाजिक कार्यकर्ता व्यक्ति-समस्या-परिस्थिति से संबन्धित विचारों, तथ्यों और भावनाओं का पता लगाने के लिए जांच करता है। सामान्य रूप से जांच प्रश्नों के रूप में की जाती है।
- प्रदर्शन कौशल : प्रदर्शित करने का कौशल किसी भी सामाजिक कार्यकर्ता के लिए अत्यधिक आवश्यक है क्योंकि इसके माध्यम से कार्यकर्ता को त्वरित अपनी भावनाएँ, प्रतिक्रियाएँ, प्रश्न इत्यादि त्वरित रूप से प्रदर्शित करने पड़ते हैं। इस कौशल के माध्यम से कार्यकर्ता को सेवार्थी के साथ साक्षात्कार के समय सतर्क रहना पड़ता है और उसकी प्रत्येक प्रतिक्रियों के अनुसार अपने भावनाएँ प्रदर्शित करनी पड़ती है ।
- आंकलनकारी, विश्लेषणात्मक और निर्णयकारी कौशल : इस कौशल के आधार पर सामाजिक कार्यकर्ता को सेवार्थी से प्राप्त प्रासंगिक और विश्वसनीय तथ्यों का संग्रहण इस प्रकार करना चाहिए कि उसका आंकलन किया जा सके। कई बार कार्यकर्ता को तथ्यों का खुद ही विश्लेषण कर एक निर्णय लेकर

संकलित करना पड़ता है कि क्या सही है। इस प्रकार के तथ्य अन्य लोगो के कार्यों जैसे शोध, लेख इत्यादि कार्यों में मुख्य उपयोग होते है।

- निर्दिष्ट सहित हस्तक्षेप कौशल : इस कौशल के द्वारा कोई सामाजिक कार्यकर्ता अपने सेवार्थी की समस्याओं के समाधान के लिए हस्तक्षेप करता है। मानव सेवा एजेंसियों और सेवार्थी के मध्यस्थ की भूमिका निभा कर वह हस्तक्षेप करता है । अन्य एजेंसियों की योजनाओं का लाभ अपने सेवार्थी तक सही समय पहुंचाना एक महत्वपूर्ण कौशल है।
- मापने योग्य लक्ष्य स्थापित करने का कौशल : अक्सर जब सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी साक्षात्कार लेता है तो कई प्रकार की समस्याएँ सामने आती है जो भावनाओं और आवेगों के द्वारा परिभाषित होती है और गुणात्मक रूप में मौजूद होती है । इन गुणात्मक तथ्यों को मापने योग्य लक्ष्य में स्थापित करना जिससे उन समस्याओं का मूल्यांकन आसानी से किया जा सके और समाधान के लिए उचित प्रयास हो कार्यकर्ता के लिए महत्त्वपूर्ण कौशल है।
- मूल्यांकनकारी कौशल: सारी प्रक्रियाओं और निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति के साथसाथ सेवार्थी और उसकी समस्याओं का मूल्यांकन करना भी सामाजिक कार्यकर्ता का एक विशेष कौशल होता है।
- सेवार्थी के साथ सामाजिक कार्यकर्ता का सकारात्मक समापन करना भी एक कौशल है।
- साक्षात्कार तकनीकों का क्षेत्र में उपयुक्त स्थान पर प्रयोग करना भी कार्यकर्ता का एक कौशल है।

साक्षात्कार के प्रमुख कौशल

किसी भी सामाजिक कार्यकर्ता के लिए सामाजिक वैयक्तिक कार्य साक्षात्कार के समय सक्रिय रूप से सुनना, ध्यान देना, संबंध जोड़ना, अंतर्वैयक्तिक सम्प्रेषण, आकलन और निर्णय इत्यादि कौशलों को प्रमुख कौशल माना जाता है। इसके अतिरिक्त कुछ कौशल है जिसे हम साक्षात्कार के प्रमुख कौशलों की श्रेणी में रख सकते है।

- संबन्धित कौशल : किसी भी सामाजिक कार्यकर्ता में यह जरूरी नहीं की उपर्युक्त सभी गुणहो परंतु किसी सेवार्थी से साक्षात्कार के समय जो त्वरित आंकलन कर सम्प्रेषण ही संबन्धित कौशल है जिसके द्वारा कोई कार्यकर्ता सेवार्थी के साथ संबंध स्थापित करता है। संबन्धित कौशल अंतरव्यक्तिगत कौशल के अंतर्गत आते है। इसके माध्यम से सेवार्थी के साथ घुलनामिलना, सेवार्थी की त्वरित आवश्यकताओं और चिंताओं को कम करने का प्रयास या उचित रुचि और इच्छा संप्रेषित करना शामिल है। इसके माध्यम से घनिष्ठता दिखाकर सेवार्थी का विश्वास जीतना तथा रुचि और ध्यान दर्शा कर सामाजिक दूरी को कम करने का प्रयास किया जाता है।
- सक्रिय या सृजनात्मक श्रवण कौशल : श्रवण कौशल सामाजिक वैयक्तिक कार्य साक्षात्कार के लिए कौशलों से प्रमुख माना जाता है। कार्यकर्ता के लिए सेवार्थी की समस्याओं को सृजनात्मक और सक्रियात्मक रूप से सुनना, उनकी समस्याओं को दूर करने में सहायता प्रदान करता है। सक्रिय रूप से सुनना सामाजिक कार्यकर्ता के लिए अति आवश्यक है क्योंकि कार्यकर्ता कई बार ऐसे सेवार्थी के साथ भी कार्य करता है जो भाषाई रूप से उनसे भिन्न होते है जिससे कई बार समस्या को धैर्य से सुन कर

समझना पड़ता है। इसके अलावा सेवार्थी भी कई बार अपनी समस्याओं को एक बार में नबता कर टुकड़ों में बताता है जिसके लिए कार्यकर्ता को धैर्य और सक्रियता दोनों की आवश्यकता पड़ती है ।

- ध्यान देने संबंधी कौशल: इस कौशल के माध्यम से सामाजिक कार्यकर्ता को यह पता चलता है कि सेवार्थी क्या देखता है और क्या देखना चाहिए। इसमें चेहरे की अभिव्यक्ति, बोली की तान, शरीर की भाव-भंगिमा तथा अन्य हलचल, पोशाक तथा प्रस्तुति, भावनाओं की दशा और ये किस कारण होती है प्रश्नों पर कार्यकर्ता कि टिप्पणियां और सेवार्थी की प्रक्रियाओं तथा अनुक्रियाओं की पद्धति इत्यादि देखे जाते हैं। ध्यान देने संबंधी कौशल मुख्यतःउद्धेश्यसेवार्थी कहाँ तक साक्षात्कार के प्रयोजन और प्रक्रिया में घुल-मिल चुका है, का पता लगाना होता है।

3.4 साक्षात्कार की तकनीकें

प्रत्येक साक्षात्कार में दो संबन्धित घटक(Components) शामिल होते है : वे तकनीकें जो भागीदारों को साक्षात्कार के उद्देश्यों को प्रकट करने तथा संबंध की दिशा में ले जाती है जो कि भावनात्मक, दृष्टिकोणात्मक परिवेश की दिशा में ले जाती है, को परिभाषित करती है। जबकि सकारात्मक संबंध एक प्रभावीसाक्षात्कार के लिए अनिवार्य है, ये अकेला सफलता प्राप्त करने के लिए काफी नहीं है। सकारात्मक संबंध के संदर्भ में तकनीकी रूप से कौशलपूर्ण साक्षात्कार लेना होता है जो यह सुनिश्चित करता है किसाक्षात्कार के उद्देश्यों के पूरा होने कि संभावना है।

सामाजिक कार्यकर्ता के लिए सामाजिक वैयक्तिक कार्य साक्षात्कार के दौरान जितना आवश्यक कौशल है उतना ही साक्षात्कार की तकनीकें। जिसके द्वारा कोई कार्यकर्ता साक्षात्कार की उन छोटी-छोटी बारीकियों को जान सके। अतः साक्षात्कार के तकनीकों की संक्षिप्त चर्चा निम्नलिखित है -

- **प्रश्न और प्रश्न करने की तकनीकें**

  प्रश्न पूछने की तकनीक किसी भी साक्षात्कार का केंद्र बिन्दु होता है। किसी भीसाक्षात्कार में कार्यकर्ता द्वारा प्रश्नों का प्रयोग साक्षात्कार शुरू करने के लिए, पूर्व में दिए गए उत्तरों की जांच करने के लिए, संक्रमण करने के लिए या उसके रेंज और गहराई बढ़ाने के लिए किया जाता है। प्रश्नों का प्रयोग सेवार्थी की भावनाओं के विभिन्न क्षेत्रों और स्तरों को खोजने के लिए किया जाता है। हम कह सकते है कि प्रश्न पूछना बहुद्देशी हस्तक्षेप है। प्रश्न शीर्षकों की पहचान हम छः प्रकार से कर सकते है :

1. शीर्षक के बारे में एक व्यक्ति क्या सोचता है उस विषय में उसके राय/ मूल्य;
2. सेवार्थी ने क्या किया और क्या कर रहा है, उससे संबन्धित व्यवहार;
3. समस्या से संबन्धित शीर्षक के बारे में तथ्य प्राप्त करने के लिए ज्ञान;
4. सेवार्थी की भावनाएँ – इसमे यह समझने का विषय है कि कई बार सेवार्थी **मेरे विचार से** के अनुसार अपनी भावनाएँ व्यक्त करता है, अतः इसमे कार्यकर्ता को सावधानी बरतनी होगी कि वह क्या खोज रहा है;
5. कार्यकर्ता का ब्रह्मांड(पृष्ठभूमि) जनसांख्यिकी - क्षेत्र का मानक पृष्ठभूमि प्रश्न जैसे शिक्षा, आयु इत्यादि;
6. सेवार्थी ने क्या देखा, सूंघा, चखा, उसके बारे में इंद्रिय संवेदनशीलता।

- **प्रश्नों के प्रकार(पूछने के तरीके के अनुसार) : साक्षात्कारकर्ता द्वारा निम्न प्रकार के प्रश्नों को पूछा जाना चाहिए :**दोहरे प्रश्न, तिहरे प्रश्न, पैमाना प्रश्न, जांचपरक/स्पष्टीकरण प्रश्न, प्रतिशतता प्रश्न, वक्तव्य देना , असहायक प्रश्न – जिसका प्रयोग कभी-कभी होता है , या तो 'वाले' प्रश्न, क्यों वाले प्रश्न सूचक प्रश्न ,बहु प्रश्न,भारी भरकम प्रश्न इत्यादि

3.5 साक्षात्कार के लिए उपयोगी तथ्य

साक्षात्कार के समय अक्सर सेवार्थी के सामने कई प्रकार की समस्याएँ आती है जिससे कई बार तथ्य संकलन में बाधा उत्पन्न हो जाती है । यदि सेवार्थी निम्नलिखित बिन्दुओं पर ध्यान दें तो वह इन समस्याओं से जूझ कर अपने उद्देश्यों को आसानी से प्राप्त कर सकता है -

1. **बातचीत में बदलाव :** बदलाव का संबंध उन विशेष विषयवस्तु से संबन्धित है जो ऐसे विषयवस्तु को प्रदर्शित करता है जो कि दर्दपूर्ण और वर्जित है अथवा कुछ ऐसी विषयवस्तु से संबन्धित है जिसकी चर्चा सेवार्थी नहीं करना चाहता है।
2. **अंतराल या अस्थिरता** : यह कुछ विशेष परिस्थितियॉ होती है जैसे कोई इशारा हो या तो वर्तमान विषयवस्तु जिस पर चर्चा हो रही हो, सेवार्थी के लिए जोखिमपूर्ण हो या तो सेवार्थी इस क्षेत्र में मुक्त रूप से जानकारी देने में इच्छुक न हो।
3. **मुक्त और बंद वाक्यों की विषयवस्तु**: इस प्रकार के वाक्यों में विशेष रूप से महत्त्वपूर्ण सामग्री निहित करने की प्रवृति होती है। इसके माध्यम से सेवार्थी द्वारा स्वयं और वातावरण के प्रति अपनी दृष्टिकोण के प्रति संकेत भी दिया जाता है।
4. **विचारों के मध्य जुड़ाव** : इसके द्वारा यह ध्यान दिया जाता है कि सेवार्थी कोन से विचारों को जोड़ना चाहता है जिसके माध्यम से उन विचारों कि ओर भी संकेत करता है जो उसने मौखिक रूप से व्यक्त भी नहीं किया हो।
5. **संघर्ष के मुद्दे**: इसके द्वारा क्षेत्र मे संघर्ष के संदर्भों को जानना और सेवार्थी को पूर्वाग्रह से बचना होता है। **गेरिट जॉनसन के अनुसार** विभिन्न संस्कृतियों की कार्यप्रणाली में संघर्ष उन क्षेत्रों को दर्शा सकता है जिसमें सेवार्थी के कार्यक्रम के सांस्कृतिक पहलू के बारे में अपर्याप्त जानकारी है। यह सेवार्थी की ओर से असामंजस को भी दर्शाता है या सेवार्थी के झुकाव या पूर्वाग्रह के क्षेत्र भी दर्शाता है।
6. **आवृति संदर्भ** : सेवार्थी जब किसी भी विषयवस्तु को लगातार लाना जारी रखता है तो इससे यह प्रतीत होता है कि सेवार्थी के लिए यह महत्वपूर्ण विषय है या तो सेवार्थी इस विषय में मदद करना चाहता है।

3.6 साक्षात्कार की उपयोग और सावधानियाँ

साक्षात्कार के कौशल और तकनीकों को जानने के साथ-साथ हमें यह भी जानना बहुत आवश्यक है कि साक्षात्कार के समय क्या करें और क्या न करें जिससे हम सेवार्थी की समस्याओं को पूर्णतया जान सके और साथ मानक तथ्यों का संकलन कर सकें । अतः हम साक्षात्कार के उपयोग और सावधानियों की विस्तृत चर्चा करेंगे।

साक्षात्कार लेते समय साक्षात्कारकर्ता को मुख्य रूप से निम्नलिखित बातों पर ध्यान देना आवश्यक है :

- सेवार्थी के साथ आराम से बात करें जिससे दोनों के मध्य घनिष्ठता स्थापित हो।

- साक्षात्कार के समय हमेशा स्पष्ट शब्दों का प्रयोग करें।
- सेवार्थी को स्पष्ट शब्दों में साक्षात्कार का प्रयोजन बताएं। ऐसे सेवार्थी जो अनिच्छुक है इनके लिए यह अधिक महत्वपूर्ण हो जाता है जिन्हें दूसरे लोगों ने उनके इच्छा के विरुद्ध भेजा है।
- सेवार्थी को अपना परिचय दीजिए ; सेवार्थी को उनके नाम से बुलाएँ, कोई विशेष संज्ञा न दे। यह भी सुनिश्चित करें कि उनके नाम का उच्चारण आप ठीक से कर रहे है, यदि आप नाम से अपरिचित है।
- साक्षात्कार के समय अपने वेशभूषा पर भी ध्यान दें, कोई पारंपरिक वेशभूषा धारण करें ताकि सेवार्थी की सांस्कृतिक संवेदनाओं को ठेस न पहुँचे।
- सेवार्थी को उनकी समस्या बताते समय बीच में हस्तक्षेप न करें, उनको उनकी गति और उनकी दृष्टिकोण से अपनी समस्या बताने दें।
- सेवार्थी से भावनाएँ और तथ्य प्राप्त करें; भावनाएँ अधिक महत्वपूर्ण हो सकती है, आप प्रोत्साहन के द्वारा उनके अभिव्यक्त करने की क्षमता को बाधा पहुँचा सकते है।
- सेवार्थी की अभिव्यक्ति को ध्यानपूर्वक सुनें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि सेवार्थी द्वारा दिए गए सभी प्रासंगिक ब्यौरे ज्ञात है, उनकी गहराई से खोजबीन करें।
- मुक्त प्रश्नों का प्रयोग करें।
- यदि संभव हो सके तो, सेवार्थी से ही हल जानने का सुझाव लें।
- किसी भी प्रकार के भूत या भविष्य के प्रश्नों के पहले वर्तमान के बारे में प्रश्न पूछें।
- सेवार्थी से विरोधात्मक मामलों के विषय में पूछने से पहले (जैसे भावनाएँ और निष्कर्ष), उनसे तथ्यों से जुड़े प्रश्न अवश्य पूछें।
- यदि हो सके तो, सेवार्थी की सर्वोत्तम हल पर सहमति बनाएँ।
- यदि उचित हो तो, किसी समस्या पर वर्तमान में की जाने वाली कार्यवाही पर सहमति बनाएँ।
- क्षेत्र में जो सर्वाधिक रूप से समस्या सामने आई हो, उसकी समीक्षा करें।
- अप्रर्याप्त या पूर्ण जानकारी न मिलने की दशा मे यदि संभव हो तो, अगली मुलाक़ात की व्यवस्था करें।
- क्षेत्र में प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण के माध्यम से आत्म जागरूकता विकसित करने का प्रयास करें।
- प्रासंगिक जानकारी प्राप्त करने हेतु रेफरल एजेंसी का पता लगाएँ, जैसी अन्य प्रतिबद्धताओं को पूरा करें।

सेवार्थी के साथ साक्षात्कार प्रारम्भ करने के वैकल्पिक तरीके :

- पहले सेवार्थी को स्वयं का परिचय दीजिए।
- सेवार्थी से स्पष्ट कीजिये कि आपने समस्या को कैसे खोजा।
- स्पष्ट रूप से यह पूछिए कि आप वॉक-इन परिस्थितियों मे जैसे रोगी कल्याण विभागों, अस्पतालों मे कैसे उनकी मदद कर सकते है।

- आप उन तक कैसे पहुंचे या उन्हें आपके पास किसने भेजा यह स्पष्ट करें – ऐसे मामलों में जब सेवार्थी को आपके पास निम्न व्यक्तियों ने भेजा हो- माता-पिता/पति-पत्नी/पुत्र/पुत्री/संबंधी/अध्यापक या प्राचार्य/डॉक्टर/न्यायालय/किसी आवासीय संस्था के अधीक्षक।
- प्राप्त आंकड़ों के अनुसार सेवार्थी की समस्याओं का सार निकालें।
- यदि आवश्यकता हो तो सेवार्थी या किसी महत्वपूर्ण व्यक्ति से किसी विशेष समस्या के संबंध में मदद या सलाह के बारे में पूछे।
- सेवार्थी के दृष्टिकोण को, यदि वह ज्ञात है तो रेफर करें।
- सेवार्थी के समस्या की पृष्ठभूमि, कारण और उसकी उत्पत्ति को रेफर करें।
- कोई सेवार्थी यदि आपसे मिलने को स्वीकारते हुए या आपका प्रस्ताव को स्वीकारते हुए आप के पास आए, तो उसके समस्या के हल के लिए सेवार्थी को संभावित लाभ का सुझाव दें।
- आप जिस संस्था की ओर से सेवार्थी की सहायता के लिए गए है उसकी पूरी जानकारी जैसे उसकी नीति की प्रदत्त सेवाएँ तथा उन सेवाओं को लेने के लिए प्रक्रियाओं सेवार्थी को दें।
- व्यक्ति के निर्धारित समय में से दस मिनट/ आधे घंटे(या आवश्यकता हो तो अधिक) के लिए पूछें।

साक्षात्कार के समय होने वाली गलतियाँ, जिन्हें यदि साक्षात्कारकर्ता ध्यान दे तो आसानी से टाला जा सकता है:

- किसी भी सेवार्थी से बात करते समय केवल अपने बारे में ही बात न करें। किसी भी समस्या को पूर्व में आपने कैसे हल किया प्रारम्भ में ही इसकी चर्चा सेवार्थी से करें।
- अपने अनुभवों की तुलना सेवार्थी के अनुभवों से न करें। सेवार्थी को अपने विचार प्रकट करने का पूर्ण समय मुहैया कराएं।
- दूसरे व्यक्तियों को प्रसन्न करने का प्रयास न करें, अंत में सब कुछ ठीक हो जाएगा।
- सेवार्थी द्वारा दिए गए तथ्यों के आधार पर तुरंत ही हल या सुझाव न दें।
- किसी भी सेवार्थी के साथ अन्य भावनाएँ जैसे- उत्तेजना, दुख, दर्द इत्यादि न प्रदर्शित करें, यह सहानुभूति नहीं है।
- सेवार्थी के लिए त्वरित कुछ करने का प्रयास न करें।
- हर व्यक्ति की समस्या उसके लिए गंभीर होती है अतः किसी भी सेवार्थी की समस्याओं को हल्के में न लें।
- किसी भी सेवार्थी से सीधे यह कहना कि समस्या केवल आपकी दिमाग की उपज है, सेवार्थी की भावनाओं को ठेस पहुंचा सकता है।
- साक्षात्कारकर्ता साक्षात्कार करते समय ऐसे स्थान का चयन न करें जो अनुकूल न हों।
- सेवार्थी के किसी भी जवाब के पश्चात व्यंग्य, दोषारोपण या नैतिकता प्रदान न करें। \

ज्ञान शांति मैत्री

- सेवार्थी को अपनी बात स्वयं कहने दे, पूर्वानुमान लगाकर उनकी बात स्वयं पूरी न करें।
- किसी भी व्यक्ति से संरक्षक बन कर विचार विमर्श न करें, उनके विचारों को जानने का प्रयास करें।
- साक्षात्कार के लिए किसी भी प्रश्न को न पूछे, पहले जांच पड़ताल करें।
- साक्षात्कार के समय सेवार्थी द्वारा दिए गए जवाबों को न तो केवल तथ्य और न ही केवल भावनाओं की कसौटी पर परखें, दोनों आयामों से सोचना उच्चतम होगा।
- सेवार्थी द्वारा उत्तर देते समय टिप्पणियाँ न करें।
- किसी भी सेवार्थी का नाम न तो गलत पुकारें और न ही गलत उच्चारण करें।
- पूर्वभावों से ग्रसित होकर रटे-रटाए लोगों या समूहों के लिए प्रयोग होने वाले शब्दों का प्रयोग न करें जैसे- बिहारी(बिहार के लोगों के लिए), दलित (नीची जाति के लिए), तलाक़शुदा महिला, एकल माता इत्यादि।
- हमेशा अपने वाक्यों में सम्पूर्ण शब्दों का प्रयोग करें जैसे– हमेशा, कभी-नहीं, सब या कोई नहीं।
- किसी भी सेवार्थी की समस्या-परिस्थिति की समुचित खोज करने से पूर्व समस्याओं के कारणों के बारें में अटकलबाजी न करें।
- किसी भी समस्या को पूर्ण रूप से जांच करने के पश्चात ही हल करने का प्रयत्न करे, हो सकता है प्रारम्भ में समस्या कुछ और दिख रही हो।
- किसी भी मुद्दे को छोड़ कर आगे न बढ़े और न ही इसे छोटा समझे, सभी समस्याएँ एक दूसरे से जुड़ी होती है।
- किसी भी सेवार्थी से त्वरित कोई वादा न करें या एक ही पक्ष न लें।

अतः इस प्रकार एक साक्षात्कारकर्ता किस भी सेवार्थी से साक्षात्कार के समय इन बातों को ध्यान में रखकर एक प्रभावपूर्ण तथ्य प्राप्त कर सकता है । इन सब बिन्दुओं द्वारा किसी भी साक्षात्कार के समय एक साक्षात्कारकर्ता क्या करें, क्या न करें की स्थिति से बाहर निकल कर सेवार्थी की समस्याओं पर अधिक ध्यान दे सकता है।

3.7 सारांश

सामाजिक कार्यकर्ता का कोई भी कार्य बहुत ही प्रभावपूर्ण कार्य है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य के दौरान कोई कार्यकर्ता सेवार्थी से किस प्रकार बात करता है, क्या बोलता है, क्या नहीं बोलता, यह सब सेवार्थी को प्रभावित प्रभावित करता है। साथ ही कार्यकर्ता को यह भी ध्यान देना पड़ता है कि सेवार्थी की किस बात पर उसे ज़ोर देना है किस बात को छोड़ देना है। पदबंध बनाना, शब्द गढ़ना, व्यवधान उत्पन्न करना या चुप रहना आदि कार्यकर्ता का व्यवहार भी सेवार्थी और कार्यकर्ता के सम्बन्धों को प्रभावित करता है। सेवार्थी द्वारा दिए गए वक्तव्यों को कार्यकर्ता के पास कई आयामों में देखने का कौशल होना आवश्यक है जिससे वह समस्याओं के सही कारणों को खोज सके।

एक सामाजिक कार्यकर्ता को एक कौशलपूर्ण साक्षात्कारकर्ता बनने के लिए यह आवश्यक है कि वह साक्षात्कार के सभी नियमों और प्रकारों के साथ-साथ उसके कौशलों और तकनीकों को भी जाने क्योंकि

इसके द्वारा वह साक्षात्कार की प्रक्रिया को तो जान सकता है। क्षेत्र में कार्य करने में कौशल और तकनीकें ही काम में आती है। जिससे एक सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी के साक्षात्कार द्वारा उस समाज में व्याप्त समस्याओं का पता लगा कर उसका समाधान कर सके।

3.8 बोध प्रश्न

1. साक्षात्कार कौशलों से आपका क्या अभिप्राय है ? प्रमुख और सामान्य कौशल का सविस्तार वर्णन करें।
2. साक्षात्कार की तकनीकों की सविस्तार चर्चा कीजिए।
3. साक्षात्कार के समय आपको किन बातों पर ध्यान देने की आवश्यकता है और क्यों ?
4. साक्षात्कार के समय होने वाली गलतियों से कैसे बचा जा सकता है ?

3.9 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

- पर्लमेन,एच.एच.(1979). *रेलेशनशिप:द हर्ट ऑफ हेलपिंग प्युपिल*शिकागो: यूनिर्वसिटी ऑफ शिकागो प्रेस।
- मेकलेनन एंड नाइजेल (1996). *काउंसिलिंग फॉर मेनेजर्स*हेम्प्शायर:ग्रोअर पब्लिसिंग लिमिटेड।
- मैथ्यू ग्रेस (1991).*एन इंटरोंडक्सन टु केशवर्क*मुंबई:टीआईएसएस पब्लिकेशन।
- ब्लूमर, मार्टिन(2004). *कुएश्चन्नाइरेस* यूएस : सेज पब्लिकेसन ,
- कदूसीन्,एलफंड(1972).*द सोशल वर्क इंटरव्यू*कोलम्बिया : यूनिर्वसिटी प्रेस, न्यूयॉर्क।
- करपेटू, जार्ज(2008) *इंटरव्युइंग,अँड ब्रीफ़ थेरेपी स्टडीस एंड इंटीग्रेटिव अप्रोच्*कोलम्बिया : यूनिर्वसिटी प्रेस, न्यूयॉर्क।

ज्ञान शांति मैत्री

इकाई – 4 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में अभिलेखन और प्रलेखन/दस्तावेज

इकाई की रुपरेखा

4.0 उद्देश्य
4.1 प्रस्तावना
4.2 अभिलेखन की परिभाषा एवं उद्देश्य
4.3 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में अभिलेखन तथा प्रलेखन
4.4 अभिलेखन तथा प्रलेखन प्रक्रिया
4.5 अभिलेखन प्रक्रिया की संरचना
4.6 अभिलेखन की विषय-वस्तु
4.7 अभिलेखन का महत्व
4.8 सारांश
4.9 बोध प्रश्न
4.10 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

4.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात आप –

- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया की रूपरेखा से परिचित हो सकेंगे।
- सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में अभिलेखन और प्रलेखन के सामाजिक महत्व से अवगत हो सकेंगे।
- अभिलेखन की संरचना तथा उसकी प्रक्रिया को रेखांकित कर सकेंगे।
- अभिलेखन हेतु कार्यकर्ता की भूमिका कीव्याख्या कर सकेंगे।

4.1 प्रस्तावना

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में अभिलेखन एवं दस्तावेजीकरण का विशेष महत्व होता है। कार्यकर्ता विभिन्न प्रकार से समस्त तथ्यों को एकत्रित कर उन्हें संयोजित करने का प्रयास करता हैं। इस प्रकार के अभिलेखन कार्य से सेवार्थी के केस की समीक्षा करना, जांच करना और कार्य की प्रगति की निगरानी करना आसान हो जाता है। एक सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता के पास जब उपभोक्ता या पीड़ित व्यक्ति से संबंधित आवश्यक रिकार्ड उपलब्ध होंगे तो वह उसका अध्ययन कर न सिर्फ व्यक्ति को उसकी समस्याओं के संदर्भ में उचित परामर्श दे सकेगा वरन उससे संबंधित अनुसंधान भी करने मेंउचित परामर्श दे सकेगा। सामाजिक वैयक्तिक कार्य के कार्यकर्ता अपने कार्यों के दौरान अपने व्यक्तिगत अनुभव के आधार पर उनके अंदर उत्पन्न हुए विचार तथा विमर्शों की उपयोगिता को भी रेखांकित करने का कार्य करते है। यहाँ पर कार्यकर्ता की वृत्ति कार्य के दौरान सामाजिक आधारों पर तैयार होती है। इन्हीं वृत्तियों के आधार पर कार्यकर्ता ने इन विचारों तथा विमर्शों के अभिलेखन के महत्व को भी स्वीकारा है। हालाँ कि अभिलेखन में उपयोग अवधि पर बात करते हुए यह भी स्वीकारा जाता रहा है कि अभिलेखन से कार्यकर्ताओं का

समय नष्ट होता है। इसके पीछे यह विचार प्रतिपादित किया जाता रहा है कि सामाजिक वैयक्तिक कार्य के कार्यकर्ता अपने कार्य के दौरान यदि अभिलेखन हेतु कार्य करते है तो इससे समय का ह्रास होता है जबकि यदि ऐसा नहीं किया गया तो कार्य की गति बढ़ेगी। जिसे अंतत: माजिक कार्यों में तेजी आती है। दूसरी तरफ़ यह स्वीकार किया गया कि अभिलेखन और प्रलेखन की प्रक्रिया एक ऐसी परंपरा का निर्माण करती है जिससे वर्तमान सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता के पश्चात् कार्य कर रहे बाद के कार्यकर्ताओं को पूर्व के अनुभव से एक दिशा प्राप्त होती है। पूर्व के अनुभव, विचार तथा विमर्श आगे के कार्यकर्ताओं के लिए एक पृष्ठभूमि तैयार करता है। इसलिए अभिलेखन और प्रलेखन के महत्व को स्वीकार किया गया जिसका सर्वप्रथम उपयोग मेरी रिचमंड ने अपने अभ्यास के अध्ययन के लिए वैयक्तिक अभिलेखों को आधार-स्वरुप किया।

वैयक्तिक प्रलेखन के जरिए सिर्फ समाज के अंतर्गत आने वाले व्यक्ति तथा परिवारों को सिर्फ सेवाएं ही नहीं प्रदान करता है बल्कि बदलते सामाजिक परिवेश में नए अनुप्रयोजन भी किया जाता है। चूँकि समाज एक गतिशील समूह होता है और परिवर्तन इसके मूल में होने के कारण यह आवश्यक हो उठता है कि जिस समाज में सामाजिक वैयक्तिक कार्य किया जा रहा होता है उसका परिवेश कार्य करने के दौरान से लेकर आगे तक की स्थिति एक समान ही न होकर भिन्न हो जाया करता है। ऐसी परिस्थिति में अभिलेखन नए-नए प्रयोजन तैयार कर सामाजिक परिवेश के बदलते स्वरूप के साथ ताल मेल बिठाती है। इससे यह भी स्पष्ट हो जाता है कि अभिलेखन का सामाजिक-वैयक्तिक कार्य के साथ एक प्रकार का अन्योनाश्रित संबंध होता है। इस आधार पर कहा जा सकता है कि अभिलेखन वैयक्तिक कार्य शिक्षा हेतु एक महत्वपूर्ण साधन के रूप में प्रमाणित हुआ है। शिक्षा के क्षेत्र में यह विचारों के आदान-प्रदान से सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता द्वारा किए गए अनुभवों को एक स्वरूप प्रदान करता है जिससे समाज के बदलते परिवेश का मूल्यांकन ठीक-ठीक किया जा सकता है। यही कारण है कि सामाजिक कार्य हेतु कईमहत्वपूर्ण संस्थाओं ने इस पर काफी विचार किया है जैसे राष्ट्रीय सामाजिक कार्यकर्ता संघ द्वारा प्रभावी और नैतिक कार्य के लिए मानक स्थापित किए। इसमें व्यापक अभिलेख (Comprehensive records) के महत्व को भी स्वीकारा गया। इस अभिलेख या प्रलेखन का उपयोग सामाजिक कार्यकर्ता आकलन तथा उपचार हेतु करते हैं। यह सिर्फ अभ्यास हेतु ही उपयोग नहीं किया जाता है बल्कि नैतिक व्यावसायिक कार्यों में भी इसे महत्वपूर्ण तत्व के रूप में स्वीकार किया जाता है।

अत: निष्कर्ष रूप में कहा जा सकता है कि अभिलेखन को एक ऐसी गतिविधि के रूप में स्वीकार किया जाता रहा है जहाँ इसे समय-नष्ट करना भी कहा जाता रहा है लेकिन इसके साथ ही इसका अभ्यास एक महत्वपूर्ण साधन के रूप में भी स्वीकारा गया जहाँ इसके प्रयोगों तथा तकनीकियों का उपयोग सुविधाजनक तथा उपयोगी माना गया है।

4.2 अभिलेखन की परिभाषा

अभिलेखन एक प्रकार की संग्रहण प्रक्रिया है जो किसी डाटा, सूचना, तथ्य और ज्ञान को किसी स्मृति में संग्रहित करते है। इसी डाटा, सूचना, तथ्य, ज्ञान को संग्रहित करना ही अभिकलन कहलाता है तथा इसके संग्रहीत होने के चरणों को अभिकल प्रक्रिया कहते है।

शैक्षणिक अभिमुख प्रक्रिया अभिलेखन को विभिन्न शैलियों एवं में पूरा किया जा सकता है। जो निम्नलिखित है-

शब्दश: अभिलेखन – इस अभिलेखन प्रक्रिया में किसी घटना का शब्दश: अभिलेख किया जाता है। जो मौखिक और गैर-मौखिक दोनों प्रकार के हो सकते है। यह अभिलेखन कालक्रमानुसार (Chronological) होती है और सभी

घटनाओं का विस्तार से वर्णन करती है।

चुनिंदा प्रक्रिया अभिलेखन – इस अभिलेखन प्रक्रिया के मॉडल में किसी भी घटना में महत्वपूर्ण तथ्यात्मक आँकड़ों तथा सेवार्थी तथा परिस्थिति को समझने के लिए आवश्यक गैर मौखिक तथ्य के चयनित तथ्य की प्रस्तुति होती है।

संरचित प्रक्रिया अभिलेखन- अभिलेखन प्रक्रिया के इस मॉडल में घटना की मूल संरचना तथा प्रक्रिया में शामिल किए जाने वाले विशेषगत क्षेत्रों की रूपरेखा प्रदान की जाती है।

अत: उपर्युक्त परिभाषाओं के आधार पर यह कहा जा सकता है किअभिलेखन प्रक्रिया की इस प्रकार की शैली में किसी भी घटना, साक्षात्कार या विचार विमर्श के संक्षिप्त या कतिपय भागों की प्रक्रिया तथा विस्तृत विवरण को शामिल किया जाता है।

अभिलेखन के उद्देश्य:

अभिलेखन प्रक्रिया एक उद्देश्य के आधार पर क्रियान्वित की जाने वाली प्रक्रिया है जिसके उपयोग से सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया के लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सकता है। अभिलेखन के उद्देश्यों को निम्न प्रकार से समझा जा सकता है:

- इस प्रक्रिया के अंतर्गत समस्त गतिविधियों को रिकॉर्ड करके अंत में मूल्यांकन एवं निष्कर्ष तक पंहुचा जाता है।
- अभिलेखन के माध्यम से सेवार्थी को सेवा प्रदान करने की प्रक्रिया में निरंतरता बनी रहती है।
- अभिलेखों/ दस्तावेजों के माध्यम से गुणवत्ता की जांच की जाती है, जिससे अगर कुछ त्रुटि या गलती होती है तो उसे सही किया जा सकता है।
- अभिलेखों का प्रयोग प्रशिक्षण एवं अनुसन्धान के लिए भी किया जाता है जिसके माध्यम से एक तरह की समस्याओं के बारे में शोध किया जा सके।
- एक चिकित्सकीय उपकरण के रूप में भी अभिलेख काम करता है.जिससे उपचार प्रक्रिया में आसानी होती है।

ज्ञान शांति मैत्री

4.3 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में अभिलेखन तथा प्रलेखन

अपने सेवार्थी तथा सेवार्थियों की सेवा की प्रक्रिया और उनकी प्रगति के बारे में सामाजिक कार्यकर्ता जानकारी रखता है। इस सेवा के अंतर्गत सामाजिक कार्यकर्ता नियोजन (Planning), कार्यान्वयन (Implementation) तथा मूल्यांकन (Valuation) के आधार पर अभिलेखों का प्रयोग करता है। यहाँ पर अभिलेखों का प्रयोग कई महत्वपूर्ण कारणों से किया जाता है। अभिलेखन के अंतर्गत यह आवश्यक होता है कि वह अपनी केन्द्रियता में सेवाओं के आदान-प्रदान को बेहतर बनाने की जिम्मेदारी को लक्षित करे। यहाँ पर सेवार्थी की जरूरतों के साथ-साथ उपलब्ध संसाधनों का आकलन तथा इसके लक्ष्य को भी महत्ता प्रदान करते हुए अभिलेखन के अंतर्गत लाया जाता है।

अभिलेखन अपनी प्रक्रिया में ही समीक्षा भी करता है तथा विश्लेषण पद्धति के साथ जानकारी को एकत्रित करता है जिससे इसे एक महत्वपूर्ण संसाधन के रूप में कार्य में उपयोग किया जाता है।

प्रयोग और कार्य

पहचान – (Identity)

यहाँ अभिलेख में सामाजिक परिवेश के आवश्यक लक्षण, समस्याएं तथा जरूरतों की पहचान करता है। इस तरह भी पहचान सामाजिक कार्यकर्ताओं के लिए एक जरूरी और आवश्यक जानकारी मुहैया कराता है जिससे जरूरी देखभाल में सहायता पहुँचती है।

सेवा हेतु पात्रता

यहाँ पर किसी भी एजेंसी द्वारा सेवा लेने हेतु आवश्यक पात्रता का निर्धारण तय किया जाता है।

प्रदत्त सेवाओं का प्रलेखन

इस प्रकार के प्रलेखन में सेवार्थी या उसके माध्यम से भी गई सभी गतिविधियों का ब्यौरा होता है। यह प्रलेखन किसी भी संगठन द्वारा वित्तीय सहायता के प्रक्रियात्मक दिशा-निर्देश का लेखा-जोखा होता है। इस प्रकार के प्रलेखन की विशेषता होती है कि यह सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता को प्रतिपूर्ति दिलाने में सहायक होता है। इस प्रकार की संयुक्त गतिविधियों से सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए निर्णय करना सरल हो जाता है।

आकलन और नियोजन (Assessment and Planning)

उपलब्ध प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष तथ्यों तथा परिस्थितियों का स्पष्ट और व्यापक रूप में किया गया प्रलेखन परिवेश के आकलन में सहायक सिद्ध होता है। इस प्रकार की सहायता से ही सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवा से संबंधित निर्णयों में सावधानी के साथ वास्तविकता तक पहुँचते हैं। इस तरह के निर्णय ही परिवेश के प्रति एक ठोस समझदारी को व्यक्त करता है जिसका सफल आधार प्रलेखन होता है।

स्पष्ट रुप में देखा जा सकता है कि सत्ता और समन्वय बनाए रखने के क्रम में प्राय: कार्यकाल बदलता है, समनुदेशान का परिवर्तन होता है, सेवा नियोजन की पद्धति को अपनाना होता है, ऐसी स्थिति में समकालीन कार्य अभ्यास (Extemporary social work Practice) से अभिलेखों में जानकारी प्राप्त की जा सकती है और बदलते परिवेश में सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता सही और उचित निर्णय कर पाने की स्थिति में होते हैं।

4.4 अभिलेखन की प्रक्रिया

अभिलेखन की प्रक्रिया को निम्न प्रकार से समझा जा सकता है:

- प्रक्रिया प्रारंभ होने के साथ ही सेवार्थी के चेहरे के हाव-भाव संबंधी तथ्यों को महसूस कर उसका दस्तावेजीकरण किया जाता हैं।
- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली के अंतर्गत की जाने वाली प्रत्येक गतिविधि का दस्तावेजीकरण किया जाता हैं।
- समस्त गतिविधियों को लिखित रूप में संग्रहित किया जाता है।
- ध्वनि अभिलेखन भी किया जाता हैं।
- जो सूचनाएं उपयोगी होती हैं उन्हेंसूचीबद्ध कर एकत्रीकरण किया जाता हैं।
- सूचना की क्रमबद्धता पर बल दिया जाता है।
- निदानात्मक रूपरेखा तैयार की जाती है।

- उपचारात्मक रणनीति को तैयार किया जाता हैं।

अभिलेखन में प्रयोग की जाने वाली प्रविधियां

- किसी वस्तु के माध्यम से सेवार्थी की स्थिति को स्पष्ट करना।
- इकाई अभिलेखन
- मुख पृष्ठकी सूचनाएं
- पत्राचार का विवरण
- स्पष्ट भाषा का प्रयोग
- एक तथ्य के लिए एक पैराग्राफ
- व्याकरण की शुद्धि

4.5 अभिलेखन प्रक्रिया की संरचना

अभिलेखन प्रक्रिया के लिए विभिन्न विद्यालयों/सामाजिक कार्य विभागों/मानव सेवा के क्षेत्र में कार्य करने वाले विद्वानों ने अलग-अलग संरचना को स्पष्ट करने का प्रयास किया हैं उदाहरण के तौर पर सामाजिक कार्य विभागों में प्रयोग किए जाने वाले फार्मेट को निम्नलिखित रूप से प्रस्तुत किया गया है-

1. मुख्य पत्र प्रत्येक सेवार्थी के लिए तैयार किया जाता है। इसमे निम्नलिखित मुद्दे शामिल होते हैं-

क) एजेंसी का नाम
ख) सेवार्थी का नाम
ग) सेवार्थी का पता या अन्य संपर्क विवरण
घ) आयु, लिंग, भाषा
ड़) शैक्षणिक, व्यवसायिक और वैवाहिक स्थिति
च) वित्तीय स्थिति
छ) पारिवारिक संरचना, परिवार में सेवार्थी की स्थिति
ज) जाति और धर्म (यदि आवश्यक हो)
झ) संदर्भगत टिप्पणी – सेवार्थी ने एजेंसी से कब और क्यों संपर्क किया

2. प्रत्येक सत्र की रिपोर्ट -

क) साक्षात्कारदाता का नाम
ख) सत्र की तारीख और क्रम संख्या
ग) सत्र का स्थान
घ) सत्र की अवधि
ड़) विद्यार्थी का नाम
च) वर्तमान सत्र का प्रयोजन
छ) वर्तमान साक्षात्कार का ब्यौरा, मौखिक और गैर-मौखिक तत्व देते हुये उद्देश्यपरक और विषयपरक आकड़ें दोनों का रिकार्ड करना।

ज्ञान शांति मैत्री

3. अगले सत्र की योजना
4. विद्यार्थी के निष्कर्ष और मूल्यांकन सहित अवलोकन, प्रभाव और आकलन
5. पर्यवेक्षक के साथ चर्चा के लिए चयनित क्षेत्र/मुद्दे
6. पर्यवेक्षक की टिपपणियाँ

4.6 अभिलेख की विषय वस्तु

- अभिलेखन प्रक्रिया में एक सत्र का प्रयोजन होना चाहिए जिसमें यह पता लगाया जा सके कि इस अभिलेखन का प्रयोजन क्या हैं?
- अभिलेखन प्रक्रिया की वास्तविक विषयवस्तु का विवरण।
- अभिलेखन प्रक्रिया में व्यवहार एवं प्रभावी आकलन का विवरण।
- अभिलेखन प्रक्रिया में उभर कर सामने आए प्रमुखउद्देश्य एवं प्रमुख मुद्दों का विवरण।
- अभिलेखन प्रक्रिया के दौरान महत्वपूर्ण हस्तक्षेप एवं समस्याओं का विवरण।

इसके अतिरिक्त सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली के अंतर्गत सेवार्थी का अध्ययन, निदान तथा उपचार किया जाता हैं। इस प्रणाली के अंतर्गत सेवार्थी की समस्या , सम्बंधों , तथ्यों का संकलन तथा निदान किया जाता है। कार्यकर्ता का सबसे महत्वपूर्ण कार्य अभिलख तैयार करना होता है जिसके माध्यम से वह समस्या संबंधी आवश्यक्क तथ्यों को स्पष्ट किया जाता हैं ।

अभिलेखन की विषय-वस्तु को निम्न प्रकार से भी समझा जा सकता हैं जिसका उपयोग कर कोई भी कार्यकर्ता / विद्यार्थी सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रणाली को प्रभावी बना सकता हैं:

1. परिचयात्मक आंकडे – सर्वप्रथम कार्यकर्ता / विद्यार्थी को सेवार्थी से संबंधित निम्नपरिचयात्मक आंकडों का अभिलेख तैयार करना चाहिए :
   - ✓ नाम
   - ✓ आयु
   - ✓ लिंग
   - ✓ धर्म
   - ✓ जाति
   - ✓ व्यवसाय
   - ✓ आय
   - ✓ वैवाहिक स्तर
   - ✓ शिक्षा का स्तर
   - ✓ जन्म स्थान
   - ✓ पता: स्थाई व अस्थाई
   - ✓ रहने की दशाएं

ज्ञान शांति मैत्री

2. समस्या का रूप तथा चित्रण : परिचयात्मक आंकडों का अभिलेख तैयार करने के पश्चात कार्यकर्ता / विद्यार्थी को समस्या का रूप एवं चित्रण निम्न रूप से तैयार करना चाहिए :

- ✓ समस्या क्या है ?
- ✓ किस प्रकार की समस्या हैं ?
- ✓ क्या-क्या शिकायतें हैं ?
- ✓ सेवार्थी संस्था में किसलिए आया हैं ?
- ✓ समस्या का प्रारंभ किस प्रकार हुआ?
- ✓ वे कौन-कौन सी दशाएं है जो समस्या से सम्बन्धित हैं ?
- ✓ वर्तमान समस्या का सेवार्थी की सामाजिक, आर्थिक तथा सांवेगिक स्थिति पर कितना प्रभाव पडा हैं?
- ✓ प्रभावी समस्या के कारण उसकी दिनचर्या में क्या–क्या परिवर्तन हुए हैं ?
- ✓ शरीर में क्या-क्या दुष्प्रभाव हुए हैं ?
- ✓ स्वास्थ्य कितना प्रभावित हुआ हैं?
- ✓ स्नायु संस्थान कितना प्रभावित हुआ हैं ?
- ✓ नींद पर कितना व क्या प्रभाव पड रहा हैं ?

3. उपचार तथा सहायता का अनुभव :

- ✓ क्या सेवार्थी समस्या को लेकर किसी अन्य स्थान पर गया हैं ? यदि हां तो कहां-कहां ?
- ✓ सेवार्थी ने अन्य संस्थाओं/ स्थानों से क्या-क्या सहायता प्राप्त की हैं ?
- ✓ जो सहायता प्राप्त हुई हैं उसने सेवार्थी को कहां तक प्रभावित किया हैं?
- ✓ सहायता हेतू सेवार्थी का मूल्यांकन क्या रहा ?
- ✓ उसके लिए किस प्रकार की सहायता लाभप्रद रही?
- ✓ सेवार्थी पूर्व अनुभवों का वर्तमान सहायता के संदर्भ में किस प्रकार प्रत्युत्तर कर रहा हैं ?
- ✓ जिन संस्थाओं में सेवार्थी ने पूर्व में सहायता ली हैं उन संस्थाओं के व्यक्तियों / कर्मचारियों के साथ सेवार्थी का संबंध कैसा है?
- ✓ सेवार्थी ने कितना समय अभी तक सहायता लेने में लगाया हैं?

4. भावनाएं तथा विचार :

- ✓ सेवार्थी का समस्या के प्रति दृष्टिकोण।
- ✓ समस्या का सेवार्थी द्वारा विश्लेषण।
- ✓ सेवार्थी द्वारा बताएं गए समस्या के कारण।
- ✓ समस्या का सेवार्थी से संबंध।
- ✓ सेवार्थी की क्षमता एवं कमियां।

5. विकासात्मक स्थिति : विकासात्मक स्थिति को मुख्यत: तीन रूपों में समझा जा सकता है:

- जन्म से पूर्व की स्थिति :
  - ✓ गर्भावस्था में माँ की शारीरिक एवं सांवेगिक दशाएं क्या थी ?
  - ✓ कौन सी महत्वपूर्ण घटना हैं जिसने माँ को प्रभावित किया हैं?
  - ✓ जन्म क्रम में कोई अल्पावस्था या समस्या हुई हैं?
  - ✓ शारीरिक अयोग्यता ?
- प्रारंभिक विकास :
  - ✓ किसके द्वारा सेवार्थी का भरण पोषण किया गया हैं ?
  - ✓ उस व्यक्ति के व्यक्तित्व का चित्रण ?
- बचपन :
  - ✓ बचपन में कोई महत्वपूर्ण घटना , बीमारी इत्यादि हुई है ?
  - ✓ क्या सेवार्थी को बचपन से कोई बुरे सपने / निद्रागमन /अति उग्रभावनाएं / बिस्तर पर पेशाब / अंगूठा चूसना/ नाखून खाना/ हकलाना/ अकारण भय/ स्वार्थपरता ।
  - ✓ स्कूल संबंधी कोई समस्या।

इसके अतिरिक्त सेवार्थी के संदर्भ में निम्नतथ्यों को जान कर अभिलेख तैयार करना महत्वपूर्ण होता हैं:

6. सेवार्थी की पारिवारिक स्थिति का अध्ययन अभिलेख

7. सेवार्थी के सामाजिक संबंधों का अध्ययन अभिलेख

8. सेवार्थी की वैवाहिक स्थिति का अध्ययन अभिलेख

9. सेवार्थी के व्यावसायिक इतिहास का अध्ययन अभिलेख

10. सेवार्थी के मनोरंजनात्मक इतिहास का अध्ययन अभिलेख

11. सेवार्थी की व्यक्तित्व विशेषताओं का अध्ययन अभिलेख

12. सेवार्थी की मानसिक स्थिति का अध्ययन अभिलेख

13. समस्या का निदान : समस्या का निदान मुख्य रूप से दो रूपों में किया जाता हैं –

- ✓ तथ्यों का मूल्यांकन :
  - समस्या का मूल्यांकन
  - व्यक्तित्व का मूल्यांकन
  - सामाजिक पर्यावरण का मूल्यांकन
- ✓ कारणान्वेषण :
  - समस्या का रूप
  - सामाजिक पर्यावरण का व्यक्तित्व पर प्रभाव
  - समस्या की उत्पत्ति के मुख्य कारक

ज्ञान शांति मैत्री

- समस्या उपचार के उपाय

14. उपचार : सेवार्थी का उपचार मुख्यरूप से निम्न प्रकार से किया जाता है:

- ✓ कार्यकर्ता द्वारा समस्या समाधान के लिए किए गए प्रयत्नों का विस्तृत विवरण
- ✓ संस्था की सेवाओं के उपयोग का विवरण
- ✓ संदर्भित करने का अवसर

(संपूर्ण अभिलेख की विषय वस्तुको डॉ.पी.मिश्र (2003) द्वारा लिखित पुस्तक सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य से लिया गया हैं)

अवलोकन का अभिलेखन -

लोफ़लैंड (1971) ने एक सलाह दी कि नोट्स बनाते समय स्पष्ट रुपसे ना लिखे। इससे व्यक्ति संकोची हो जाता है और अस्वाभाविक रूप से व्यवहार करने लगता है। कुछ अवलोकनकर्ता बिल्कुल नहीं लिखते और अपनी स्मृति पर ही निर्भर रहते है। लोफ़लैंड ने अभिलेख तैयार करने के लिए कुछ सुझाव दिये है जो निम्नलिखित है-

1. अवलोकन के बाद जितनी जल्दी हो अभिलेखन तैयार कर लो।
2. अवलोकन में जितना समय लगे उतना ही अभिलेखन में भी समय लगना चाहिए।
3. यदि वहाँ किया जा सके तो लिखने के बजाय बोलकर किसी से लिखवाकर अभिलेखन करना बेहतर होगा।
4. लिखने के बजाय टाईप करना बेहतर है क्योंकि यह तेज गति से होता है।
5. क्षेत्र नोट्स कि कम से कम दो प्रतियाँ बनाई जाए।

यह सभी सुझाव भारतीय परिवेश में व्यवहारिक नहीं है विशेषरूप से तीसरा, चौथा और पांचवां सुझाव। लोफ़लैंड ने क्षेत्र नोट्स के पांच घटक बताए है जो निम्नलिखित है-

1. निरंतर वर्णन
2. पूर्व में भूली हुई घटनाएँ जो अब याद आई उनका वर्णन
3. व्यक्तिगत विचार
4. विश्लेषणात्मक उपपत्तियाँ
5. आगे की जानकारी हेतु नोट्स

आधार सामग्री का अभिलेखन एक प्रकार के अवलोकन से दूसरे प्रकार के अवलोकन से भिन्न होता है उदाहरण के लिए सहभागी अवलोकन का अभिलेखन असहभागी अवलोकन में प्रयोग किए जाने वाले अभिलेखन से भिन्न होता है। यह घटनाओं के आकार और समूह के आकार पर भी निर्भर करता है।

अभिलेखन के कारण

- अभिलेखन से कार्यकर्ता की निपुणता में वृद्धि होती हैं।
- सेवार्थी की जो रूचियां होती है कार्यकर्ता उनका पता करता हैं और जो बातें अचेतन मन में होती हैं उन बातों को वह सामने लाता हैं।
- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य या कहें तो व्यावसायिक समाज कार्य के क्षेत्र में ज्ञान एवं अनुभव में वृद्धि होती हैं।
- यदि कोई दूसरा कार्यकर्ता किसी सेवार्थी की सहायता हेतु कार्य करता हैं तो उसे अभिलेखन के माध्यम से सहायता प्राप्त होती हैं।

- अभिलेखन के माध्यम से कार्यकर्ता अपने कार्यो तथा सेवार्थी के व्यवहार की आलोचना करने में सफल होता हैं।
- अभिलेखन के माध्यम से सेवार्थी की सहायता करने में गुणात्मक वृद्धि होती हैं।
- सेवार्थी में जो परिवर्तन हुए हैं उन परिवर्तनों को जाना जा सकता हैं।
- अभिलेखन से प्राप्त तथ्यों के आधार पर आंकडों का विश्लेषण किया जाता हैं।
- कार्यकर्ता के नए ज्ञान में वृद्धि होती हैं।
- कार्यकर्ता को मूल्यांकन एवं पर्यवेक्षण करने में सहायता मिलती हैं।
- आवश्यक पाठ्य सामग्री संकलन में सहायता मिलती हैं।
- शोध के दौरान अभिलेख सहायता करतें है।
- नियोजन प्रक्रिया में अभिलेख सहायता करते हैं।
- सेवार्थी से कार्यकर्ता के संबंध का प्रदर्शन करते हैं।
- सेवार्थी के समस्या निदान में सहायक होता हैं।
- सेवार्थी के समस्या उपचार प्रक्रिया में सहायक होते हैं।

4.7 अभिलेखन का महत्व

अभिलेखन का सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में विशेष योगदान होता हैं यह संपूर्ण प्रक्रिया का एक अभिन्न अंग होता हैं। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में अभिलेखन के महत्वको निम्न बिंदुओं के माध्यम से समझा जा सकता है:

- व्यक्ति के संपूर्णज्ञान में सहायक होता हैं।
- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में सहायता के आवश्यक यंत्र के रूप में प्रयोग में लाई जाती हैं।
- अभिलेखन से सेवार्थी के आन्तरिक एवं बाह्यसमायोजन का ज्ञान होता हैं।
- सेवार्थी के संबंधों का वर्णन किया जाता है।
- वैयक्तिक कार्यकर्ता को अपने संबंधों तथा स्वयं की भूमिका का ज्ञान होता है।
- अभिलेखन द्वारा मूल्यांकन प्रक्रिया को आसानी से किया जा सकता है।
- अभिलेखन से भविष्य में होने वाले कार्यक्रमों को आयोजित करने में आसानी होती है।
- अधीक्षण मंत्रणा में सहायक होता है।
- अभिकरण के लिए आवश्यक अंग होता है।
- अभिलेखन प्रक्रिया द्वारा सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली के क्षेत्र में कार्यरत नए कार्यकताओं के लिए यह पथप्रदर्शक का कार्य करती है।

ज्ञान शांति मैत्री

- यह प्रक्रिया अनुसंधान प्रक्रिया में सहायक होती है।
- अभिलेखन द्वारा शिक्षण प्रक्रिया से विद्यार्थियों को व्यावहारिक ज्ञान प्रदान कराया जाता है।
- सेवार्थी के समस्या निदान एवं उपचार में सहायक सिद्ध होती है।

अभिलेखन के प्रकार :

अनेक अध्ययनों से स्पष्ट होता है कि अभिलेखन के दो महत्वपूर्ण प्रकार होते हैं:

- **वर्णनात्मक अभिलेखन** : वर्णनात्मक अभिलेखन, अभिलेखन की एक अत्यन्त ही महत्वपूर्ण पद्धति हैं इसके अंतर्गत तथ्यों तथा कार्यो को विस्तार से लिखा जाता है। इस पद्धति में घटना का क्रमानुसार चित्रण कर घटना तथा स्थिति को स्पष्ट किया जाता है।
- **संक्षिप्त अभिलेखन :** इस प्रकार के अभिलेखन के माध्यम से सामाजिक अध्ययन व सामाजिक अभिवृति को अलग-अलग अंशों में विभक्त किया जाता हैं। विषय-वस्तु के आधार पर सम्पूर्ण प्रक्रिया को अनेक भागों में विभक्त कर घटना का अध्ययन किया जाता है।

अभिलेखन का सारांश एवं विश्लेषण

अभिलेखन का सारांश व विश्लेषण प्रस्तुत करना प्रत्येक कार्यकर्ता के लिए अत्यंत ही महत्वपूर्ण होता है । कार्यकर्ता समयानुसार अभिलेखों का विश्लेषण व सारांश प्रस्तुत करता हैं। यह उस समय और अधिक आवश्यक हो जाता है, जब समूह को किसी भी अवधि उन्नति एवं विकास तथा परिवर्तन का मूल्यांकन करना होता हैं।

4.8 सारांश

विभिन्न प्रकार के प्रशासनिक फैसलों के लिए भी अभिलेखन का विशेष महत्व होता हैं । इस घटक के माध्यम के विद्यार्थी एवं कार्यकर्ता अभिलेख करने की विधियों के साथ-साथ व्यावसायिक रिकार्ड और साहित्यिक अथवा रचनात्मक लेखन के बीच के अंतर को पहचानने की कला भी सीखते हैं। अभिलेखन प्रक्रिया के माध्यम से विद्यार्थी पहले वर्ष में कुछ विश्लेषित सामग्रियों के साथ विवरणात्मक रिकॉर्ड को लिखना सीखते हैं। फिर धीरे-धीरे वे अपने क्षेत्र कार्य के दौरान हासिल किए गए अनुभवों को लिपिबद्ध करते हुए व्यावसायिक रिकार्ड लिखना सीखते हैं। इस प्रकार के लेखन में प्रवीणता हासिल करने के बाद विद्यार्थी उपभोक्ता के केस अध्ययनों और उनके घर जाकर मुलाकात करने के विवरणों की रिपोर्ट लिखने के साथ-साथ समूह प्रक्रिया रिकॉर्ड और सामुदायिक प्रोफाइल विकसित करना सीख जाते हैं। इस समय तक उन्हें यह भी मालूम हो चुका होता है किअभिलेखन के लिए विषयों के चयन, उनके विश्लेषण और परिलक्षण के लिए किस प्रकार की विधियों को अपनाया जाता है। इस प्रकार प्रक्रिया के रिकॉर्ड को लिखना सीख जाते हैं और उनके आधार पर उनका विश्लेषण और मूल्यांकन कर भविष्य के लिए योजनाओं का निर्माण करने में सक्षम हो जातेहैं।

4.9 बोध प्रश्न

1. अभिलेखन से क्या तात्पर्य है? स्पष्ट कीजिए।
2. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया में अभिलेखन के महत्व पर प्रकाश डालिए।

3. अभिलेखन की प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए।
4. अभिलेखन की विषय – वस्तु को स्पष्ट कीजिए।
5. अभिलेखन में कार्यकर्ता एवं विद्यार्थी की भूमिका को रेखांकित कीजिए।

4.10 संदर्भ एवं उपयोगी ग्रंथ

- **https://hi.wikipedia.org/wiki/** Retrived on 28/08/2016
- मिश्रा, प्रयागदीन (2009). *सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य* .लखनऊ : हिंदी संस्थान।
- इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विशवविद्यालय(2009). *वैयक्तिक कार्य परामर्श: व्यक्तियों के साथ कार्य करना* .दिल्ली: समाज कार्य विद्यापीठ
- सिंह,संदीप (2011). सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य परामर्श.हल्दानी नैनीताल: उतराखंड मुक्त विश्वविद्यालय।
- प्रसाद मणिशंकर, सत्य प्रकाश, कुमार अरूण,कुमार संजय,सैफ मो.खान एवं सिंह अभव कुमार(2013). *यूजीसी नेट/जेआरएफ/स्लेट समाज कार्य*.दिल्ली: अरिहंत पब्लिकेशन (इण्डिया)लिमिटेड।

ज्ञान शांति मैत्री