

मॉड्यूल 7: सामाजिक व्यवहार परिवर्तन—बाल संरक्षण

सत्र 1: प्रभावी संचार के लिए कौशल

अवधि: 6:39 मिनट

सत्र 1.4 प्रभावी संचार के लिए कौशल

सत्र के उद्देश्य

सत्र के अंत में, प्रतिभागी जान पाएंगे कि रू

- प्रभावी संचार करते समय तालमेल बनाने, सक्रिय रूप से सुनने, उदाहरण देने, व्याख्या करने, प्रोत्साहन देने का महत्व क्या है?
- संवाद के दौरान जवाब देने से पहले सुनने और समझने का महत्व क्या है?
- खुले और बंद प्रश्नों के बीच अंतर क्या है ?

आइए सत्र की शुरुआत एक कहानी से करते हैं।

संचार कौशल

केस स्टडी में हमने देखा कि प्रभावी संचार नहीं हुआ क्योंकि संभवतः एनजीओ के पदाधिकारी के पास आवश्यक संचार कौशल नहीं था।

प्रभावी संचार के लिए गैर शाब्दिक संचार, सक्रियता से सुनना, तनाव का प्रबंधन, दृढ़ता से संवाद करने की क्षमता और अपनी भावनाओं को पहचानने और समझने की क्षमता जैसे कौशल का होना भी जरूरी है।

तालमेल बनाना

तालमेल बनाने का अर्थ है लोगों या समूहों के बीच ऐसा माहौल तैयार करना जहां आसानी से और बेहतर संचार किया जा सके। इसका अर्थ है, व्यक्तियों या समूहों के साथ सहजता से पेश आना, जहां कुछ चीजें सभी के बीच एक समान हों। ऐसा करने से संचार की प्रक्रिया आसान और प्रभावी बन जाती है।

कुछ व्यवहार जिससे वातावरण में तनाव कम करने में सहायता मिलती है और दोनों ही व्यक्ति सहज महसूस कर सकते हैं, और संचार अधिक प्रभावी हो सकता है, निम्न हैं:

क) चुप्पी तोड़ना।

ख) हल्की-फुल्की बातें जिससे किसी पर कोई दोषारोपण ना हो। अपने साझा अनुभव या मौसम के

बारे में बात करें, "आप यहां कैसे आए" इत्यादि जैसे प्रश्न पूछें।

ग) संवाद के दौरान पहले से ही बच्चे/व्यक्ति का नाम लेकर उसे संबोधित करें। ऐसा करना ना

केवल शिष्टाचार है बल्कि आपको उनका नाम याद रह जाएगा, और आप उसे भूलेंगे नहीं।

द.) सामने वाले व्यक्ति की बातें ध्यानपूर्वक सुनें और साथ ही साझा अनुभव या परिस्थिति की और गौर

करें, इससे शुरुआती संचार को आगे बढ़ाने में आसानी होगी।

च) सामने वाले व्यक्ति की ओर लगभग 60 प्रतिशत समय तक देखें। पर्याप्त समय के लिए नज़र का

संबंध बनाए रखें, लेकिन इस बात का भी ध्यान रखें कि वो असहज महसूस नहीं करें।

छ) सामने वाले व्यक्ति की ओर झुककर बैठें और अपने हाथ-पैर खुले रखें। यह खुली शारीरिक

भाषा है, जिससे आपको और सामने बैठे बच्चे को सहज होकर बात करने में सहायता मिलेगी।

ज) इस बात का ध्यान रखें कि सामने वाला व्यक्ति यह महसूस करें कि उसको संवाद में शामिल किया जा रहा है, और ना कि उसकी तहकीकात की जा रही है।

झ) सामने वाले व्यक्ति को आराम से बात करने का मौका दें, जिससे बातचीत का सहज प्रवाह बना रहे।

ट) अपनी आवाज़ को इस तरह से ढालें, उसकी गति को बढ़ाएं या घटाएं जिससे आपकी बात रोचक और साथ ही सहज, खुली तथा दोस्ताना लगे। साथ ही अपनी आवाज़ को नीचे, धीमी गति में और सौम्यता से रखें, जिससे संबंध आसानी से स्थापित हो सके।

ठ) जब आप बच्चे या सामने वाले व्यक्ति की किसी बात से सहमत होते हैं तो अपनी सहमति व्यक्त करें और साथ ही उसकी वजह बताएं। बच्चे या सामने वाले व्यक्ति की बात को आगे बढ़ाएं।

ड) गैर-आलोचनात्मक भाव/रवैया अपनाएं। उस बच्चे या व्यक्ति के बारे में धारणा बनाने से बचें और कोई पूर्वाग्रह ना रखें।

यदि आप उस व्यक्ति की किसी बात से असहमत है तो पहले असहमति की वजह बताएं और उसके बाद कहें कि आप उनसे असहमत हैं।

ण) यदि आपको किसी प्रश्न का उत्तर नहीं आता है या आपसे कोई गलती हो जाती है, तो इस बात को खुलकर स्वीकार करें। ईमानदार होना सबसे अच्छा तरीका है, और गलती मान लेने से विश्वास बढ़ता है।

थ) अच्छी बातों की तारीफ करें, गैर-जरूरी आलोचना से बचें, और हमेशा नम्रता से पेश आएँ।

समानुभूति जताना

सरल शब्दों में समानुभूति का अर्थ है दूसरों की स्थिति तथा भावनाओं के बारे में जागरूक होना। यह भावनात्मक बुद्धि का प्रमुख हिस्सा है, जो स्वयं और लोगों के बीच एक माध्यम है जिसके द्वारा हम यह महसूस कर सकते हैं कि किसी व्यक्ति पर क्या गुजर रही है। समानुभूति, "सहानुभूति" से भिन्न है। सहानुभूति का अर्थ है किसी के बारे में चिंता करना, कुछ हद तक दया करना, जबकि समानुभूति का अर्थ है किसी और की भावनाओं को समझना, उसे खुद महसूस करना, और यह कल्पना करना कि यदि आप उसकी जगह पर होते तो क्या महसूस करते।

आइए हम समानुभूति को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक वीडियो देखें।

क्लिप में मुन्ना देख रहा है कि एक सफाई कर्मचारी फर्श साफ कर रहा है और एक नर्स उस पर चलकर जाती है तथा फर्श को फिर से गंदा कर देती है।

इससे सफाई कर्मचारी को बहुत गुस्सा आता है। मुन्ना उस सफाई कर्मचारी के पास जाता है और उससे उसका नाम पूछता है तथा उसे जादू की झप्पी देता है। इससे कर्मचारी का गुस्सा शांत हो जाता है। वो गुस्सा नहीं करता जब मुन्नाभाई भी उसी फर्श पर जाते हुए उसे गंदा कर देता है।

समानुभूति, सहानुभूति और दया

समानुभूति, सहानुभूति, और दया इन तीनों शब्दों के बीच एक विशेष अंतर है।

दया और सहानुभूति में हम दूसरों के प्रति भावना को दर्शाते हैं जैसे किसी को दुःख में देखना और यह समझना कि वह तकलीफ से गुजर रहा है। दया में हम कुछ कार्य करते हैं, जो कि सहानुभूति में नहीं

है, लेकिन इन दोनों शब्दों का मूल एक जैसा है। जबकि समानुभूति में हम किसी और की भावना को महसूस करते हैं, और आप ऐसे कल्पना करते हैं कि वह व्यक्ति आप ही हैं।

सुनना

सुनना अंतर्व्यक्तिक संचार कौशल का एक बुनियादी हिस्सा है। यह एक सक्रिय प्रक्रिया है जहां सुनने वाला व्यक्ति सामने वाले की बात सुनने और समझने के बाद फैसला करता है। इस प्रक्रिया में सुनने वाला तटस्थ और गैर-आलोचनात्मक बना रहता है, खासतौर से बातचीत की शुरुआत में कोई पक्ष नहीं लेता है या अपने विचार नहीं तय करता है।

सक्रियता से सुनना का अर्थ है अपनी सभी इंद्रियों का उपयोग करके पूरा ध्यान देकर सामने वाले की बात को सुनना। सामने वाले को यह "महसूस" होना चाहिए कि

आप उसकी बात को ध्यानपूर्वक और गंभीरता से सुन रहे हैं, वरना उसे यह लग सकता है कि उसकी बातों में आपकी दिलचस्पी नहीं है।

आप अपनी दिलचस्पी अलग-अलग शाब्दिक और अशाब्दिक तरीकों से जता सकते हैं जैसे आंखों का संपर्क बनाए रखना, सर हिलाना और मुस्कुराना, "हां" या सिर्फ "हं..हं.." कहते हुए अपनी सहमति जताना ताकि वह आगे बोलने के लिए प्रोत्साहित हो।