मॉड्यूल 7: सामाजिक व्यवहार परिवर्तन–बाल संरक्षण

सत्र 1: प्रभावी संचार के लिए कौशल

अवधि: 4:55 मिनट

सक्रियता से सुनने के लक्षण

सक्रियता से सुनने के अशाब्दिक लक्षण

क) मुस्कुराहट

एक छोटी–सी मुस्कुराहट सामने वाले को यह एहसास देगी कि आप उसकी बात को ध्यान से सुन रहे हैं, उससे सहमत हैं और आपको उसकी बात को सुनकर खुशी महसूस हो रही है। मुस्कुराहट के साथ सहमति में सिर हिलाना सामने वाले को यह एहसास देगा कि आप उसको ध्यान से सुन रहे हैं और उसकी बातों को समझ रहे हैं।

ख) आंख से सम्पर्क

कहने वाले से आंखें मिलाकर देखना सुनने वाले के लिए स्वाभाविक है और इससे कहने वाले को प्रोत्साहन मिलता है, लेकिन कभी–कभी आंखों में आंख डालकर देखना सामने वाले को असहज भी बना सकता है, खासतौर से जब कहने वाला शर्मीले स्वभाव का हो। ऐसी परिस्थिति में यह जरूर भांप लेना चाहिए कि कितनी देर तक आंखें मिलाई जा सकती हैं। आंख मिलाने के साथ–साथ मुस्कुराना और अन्य अशाब्दिक संदेश बोलने वाले को अपनी बात कहने के लिए प्रोत्साहित करता है।

ग) मुद्रा

वार्तालाप के दौरान बोलने वाला और सुनने वाला किस तरह से बैठा है या खड़ा है, इसका संचार पर बहुत असर होता है। सक्रियता से सुनने वाले हमेशा आगे की ओर झुककर या बाजु की ओर झुककर बैठेंगे। अपनी गर्दन को एक ओर झुकाना या अपने सिर को अपने एक हाथ के सहारे टिकाना, इन मुद्राओं से यह जता सकते हैं कि आप सक्रियता से सुन रहे हैं।

घ) प्रतिबिम्बन

सामने वाले के चेहरे के भाव को अपने चेहरे पर प्रतिबिंबित करना एक सक्रियता से सुनने वाले के लक्षण होते हैं। इस तरह के भाव सामने वाले व्यक्ति के प्रति आपकी सहानुभूति या समानुभूति को दर्शाते हैं, लेकिन यदि ऐसे भाव आपके चेहरे पर सहजता से नहीं आ रहे हैं तो इनका गलत अर्थ भी निकाला जा सकता है। सामने वाला यह सोच सकता है कि आप उसकी बात पर ध्यान नहीं दे रहे हैं। आप किसी कार्यवाही के द्वारा भी यह जता सकते हैं कि आप बच्चे की भावना को समझते हैं या

उसके नजरिए से देख सकते हैं।

ड.) ध्यान भटकना

सक्रियता से सुनने वाले व्यक्ति यह ध्यान रखें कि किसी कारणवश उनका ध्यान कहीं और भटक न जाए, इसलिए वार्तालाप के दौरान बेचैनी, बार–बार घड़ी की ओर देखना, कागज पर बेवजह लिखना, या बालों के साथ खेलना, या नाखूनों को साफ करना, इत्यादि बातों से बचना चाहिए
सिर हिलाकर, प्रोत्साहन देने वाले शब्द बोलकर और अपने हाव–भाव के द्वारा यह जता सकते हैं कि आप सक्रियता से सुन रहे हैं।

ब. सक्रियता से सुनने के शाब्दिक लक्षण

क) सकारात्मक सुदृढ़ीकरण

बोलने वाले को प्रोत्साहन देने के लिए सकारात्मक शब्दों का उपयोग काफी फायदेमंद हो सकता है, लेकिन इनका बहुत सोच समझकर इस्तेमाल करना चाहिए किसी एक बात पर ज्यादा जोर ना दिया जाए। "बहुत अच्छे", "हां", या "जरूर" जैसे शब्दों का जरूरत से ज्यादा इस्तेमाल करने से बोलने वाला चिढ़ भी सकता है। यदि आप कहने वाले की किसी बात से सहमत हैं तो आमतौर से उसकी वजह बताना अच्छा होता है।

ख) याद रखना

सामने वाले द्वारा कही गई कुछ मुख्य बातों को दोहराना, और यहां तक कि उनका नाम याद रखना, इस बात को जताता है कि आपने उसकी बात सुनी है और आप उसे समझ गए हैं। कही गई बातों की बारीकियों को याद रखना, विचारों, और संकल्पनों को याद रखना यह जताता है कि आपने सामने वाले की बात को ध्यानपूर्वक सुना है

ग) प्रश्न पूछना

यह जताने के लिए कि आप सामने वाले की बातें ध्यानपूर्वक सुन रहे हैं आप सवाल पूछ सकते हैं, और ऐसे वाक्य बोल सकते हैं जिससे बोलने वाले को अपनी बात को स्पष्ट करने में सहायता मिलेगी। प्रश्न पूछने से सामने वाले को यह जताया जा सकता है कि आपको उसकी बातों में दिलचस्पी है।

ड.) स्पष्टीकरण

स्पष्टीकरण के द्वारा आप बोलने वाले से प्रश्न पूछ सकते हैं और यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि आपने जो बात समझी है वो सही है। स्पष्टीकरण के लिए आमतौर पर खुले प्रश्न पूछे जाते हैं जहां सामने वाले को अपनी बात विस्तार से समझाने का मौका मिलता है।

च) सारांश

सारांश का अर्थ है सामने वाले की बात को अपने शब्दों में दोहराना। इस तकनीक में बोलने वाले की बातों से प्रमुख बिंदुओं को तर्कशील क्रम में स्पष्ट शब्दों में दोहराया जाता है, जिससे यदि कोई गलती हुई हो तो बोलने वाले को उसे सुधारने का मौका मिलता है। इसमें बच्चे द्वारा कही गई किसी प्रमुख बात का जिक्र कर सकते हैं।

उदाहरण देना

ऐसे उदाहरण दिए जाने चाहिए जो परिस्थिति के अनुसार और प्रासंगिक हो। उदाहरण देते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें:

- उदाहरण हकीकत पर आधारित हो। समझने में आसान हो। स्थानीय परिपेक्ष के अनुसार हो।
- चर्चा के विषय से संबंधित हो।
- उदाहरण में यदि किसी व्यक्ति का जिक्र किया गया हो तो उसकी गोपनीयता को ध्यान में
- रखा जाए।
- उपयुक्त उदाहरण देने के तरीके को समझने के लिए आइए एक गतिविधि करें।