बाल संरक्षण और सहयोगी पदाधिकारियों के लिए

सामाजिक व्यवहार परिवर्तन मॉड्यूल

बाल संरक्षण अधिकारियों एवं अन्य सेवा प्रदाताओं हेतु
जिला स्तर पर उपयोग के लिए प्रशिक्षण मॉड्यूल

new concept
Centre for Development Communication

unicef
for every child

सामग्री

पहला दिन

सत्र 1: परिचय 1

सत्र 2: बाल अधिकार एवं बाल संरक्षण का परिचय 3

सत्र 3: सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन को समझना 13

सत्र 4: बच्चों के साथ संचार 25

सत्र 5: सीपी स्मार्ट किट का परिचय 43

दूसरा दिन

सत्र 1: पुनरावृत्ति 49

सत्र 2: टीम वर्क तथा अन्य आवश्यक कौशलों को समझना 53

सत्र 3: अभिसरण कार्य योजना 59

सत्र 4: समापन 65

अनुलग्नक 1: कार्ड शीट 67

जिला स्तरीय प्रशिक्षण मॉड्यूल

परिचय

यह मॉड्यूल सामाजिक व्यवहार परिवर्तन (एसबीसी) की अवधारणा और संचार कौशल का परिचय है जो बाल संरक्षण (सीपी) पर किए जाने वाले प्रशिक्षणों को प्रभावी और उपयोगी बनाने में मदद करेगा। इसके अलावा यह मॉड्यूल संचार कौशल और बच्चों के साथ संवाद करने के लिए आवश्यक बातों जैसे सक्रिय रुप से सुनना, सहानुभूति और एक समूह के तौर पर कार्य करना आदि के बारे में बात करता है। इस मॉड्यूल में सीपी के लिए एसबीसी टूल्स, समूह कार्य, अभिसरण कार्य योजना और पुलिस अधिकारियों सहित सीपी कार्यकर्ताओं के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों को लागू करने तथा एसबीसी कार्यक्रमों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए आवश्यक कौशल, रोकथाम, प्रतिक्रिया और पुनर्वास में अभिसरण एवं समन्वय को मजबूत करने पर भी सत्र शामिल हैं।

सत्र योजना: जिला स्तरीय प्रशिक्षण मॉड्यूल– 1.5 दिन

पहला दिन

क्रम सं0	l=	mí';	i)fr	le;	{kerk lEcU/kh deh dk lEck/ku
1	परिचय	• सत्र से अपेक्षाएं • प्रशिक्षण पूर्व आंकलन • प्रशिक्षण के उद्देश्य • मूलभूत नियम		30 मिनट	
2	बाल अधिकार एवं बाल संरक्षण का परिचय	• बाल अधिकारों और बाल संरक्षण के सिद्धांतों का परिचय • बाल संरक्षण प्राथमिकताओं की पहचान करना • बाल संरक्षण के मुद्दों को प्रभावित करने वाले सामाजिक, सांस्कृतिक और आर्थिक कारकों की पहचान करना	पीपीटी एवं उदाहरणों के साथ पारस्परिक संवादात्मक सत्र	60 मिनट	बच्चों के हित से जुड़े सिद्धान्तों की समझ न होना
3	सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन को समझना	• सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन को समझना • व्यवहार परिवर्तन के टूल के तौर पर व्यवहार संबंधी अंतर्दृष्टि (बीआई) • व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया को समझना • एसबीसी हेतु टूल • सीपी प्राथमिकताओं को हासिल करने में एसबीसी की भूमिका	गतिविधि	90 मिनट	एसबीसी सिद्धान्तों की समझ का न होना और यह आईईसी से कैसे अलग है, एसबीसी प्रक्रियाओं, विधियों एवं टूल जैसे अन्तर्वैयक्तिक एवं समूह संचार की समझ का न होना

लन्च ब्रेक					
4	बच्चों के साथ संचार	• संचार का परिचय • संचार की परिभाषा– तत्व, संचार लूप, मौखिक/गैर–मौखिक • प्रभावी संचार के लिए कौशल • एक अच्छे संचारक के गुण	गतिविधि एवं पीपीटी	120 मिनट	अन्तर्वैयक्तिक संचार एवं परामर्श कौशल में सुधार की आवश्यकता, बच्चों के अनुकूलित प्रक्रिया के क्रियान्वयन में सुधार
5	सीपी स्मार्ट किट का परिचय	• 8 मॉड्यूल का संक्षिप्त विवरण तथा भूमिका और जिम्मेदारियां	पीपीटी	60 मिनट	

दूसरा दिन

क्रम सं0	सत्र	उद्देश्य	पद्धति	समय	क्षमता सम्बन्धी कमी का सम्बोधन
1	पुनरावृत्ति			15 मिनट	
2	टीम वर्क तथा अन्य आवश्यक कौशलों को समझना	• टीमों को कैसे काम करना चाहिए के बारे में समझना • टीम के प्रत्येक सदस्य की भूमिका • किस प्रकार का नेतृत्व सर्वोत्तम परिणाम लाएगा	गतिविधि	45 मिनट	अभिसरण और समन्वय में सुधार की आवश्यकता
3	अभिसरण कार्य योजना	• एसबीसी एवं संचार रणनीति का विकास • एसबीसी हस्तक्षेपों की योजना बनाना और उन्हें क्रियान्वित करना • एक अभिसरण कार्य योजना विकसित करना – प्रत्येक हितधारक की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की पहचान करना	पीपीटी समूह अभ्यास	90 मिनट	अन्तर्विभागिय समन्वय में सुधार की आवश्यकता, संसाधनों एवं योजनाओं से लाभान्वित होने में सुधार
4	समापन	• प्रशिक्षण पश्चात् मूल्यांकन • फीडबैक • धन्यवाद प्रस्ताव		30 मिनट	

पहला दिन

सत्र 1

परिचय

सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त तक प्रतिभागी:

- एक दूसरे से परिचित हो जायेंगे एवं कार्यशाला के उद्देश्यों को सूचीबद्ध कर पायेंगे।
- प्रशिक्षण से अपनी अपेक्षाएं सूचीबद्ध कर पायेंगे।
- सभी की राय लेकर से प्रशिक्षण के नियमों को सूचीबद्ध कर पायेंगे।

आवश्यक सामग्री

- प्रोजेक्टर, प्रशिक्षण पूर्व मूल्यांकन फॉर्म, फ्लिप चार्ट, भागीदारी योजना में विजुअलाइजेशन (वीआईपीपी) कार्ड।

समय

30 मिनट

प्रक्रिया

- सभी का स्वागत करें और प्रशिक्षण का एक संक्षिप्त परिचय दें।
- सोचें, जोड़ा बनायें एवं साझा करें कि आइस ब्रेकर गतिविधि को संचालित करते हुए सभी का परिचय करायें।

प्रतिभागियों से जोड़ा बनाने को कहें। उन्हें बतायें कि जोड़े के हर सदस्य को नीचे दिए गए बिन्दुओं पर एक दूसरे का परिचय देना है:

- नाम
- स्थान/जिला
- बाल संरक्षण कार्यकर्ता के तौर पर कार्य करने के साल
- किसी ऐसी चीज़ को चिन्हित करें जो उन्हें बचपन में बहुत पसन्द थी। वो कोई खाने की चीज़, कोई खिलौना या कोई और चीज़ हो सकती है जिसे वो सबके साथ साझा करना चाहें। उनसे कोई ऐसा बाल अधिकार से जुड़ा मुद्दा भी साझा करने को कहें जिसको लेकर उनमें जुनून हो और क्यों।
- प्रतिभागियों को ये सभी जानकारी एक दूसरे से साझा करने के लिए 2 से 3 मिनट का समय दें।

तत्पश्चात् हर जोड़े के प्रत्येक सदस्य से दूसरे सदस्य का परिचय देने को कहें।

- प्रशिक्षण पूर्व मूल्यांकन फार्म वितरित करें। (यदि कोई है तो)
- प्रतिभागियों से मूल्यांकन फॉर्म भरने को कहें, इस बात पर विशेष ज़ोर देते हुए उन्हें बतायें कि यह उनका मूल्यांकन करने के लिए नहीं है, बल्कि कार्यशाला में शामिल किए गए विषयों के संबंध में उनके मौजूदा ज्ञान के बारे में एक विचार प्राप्त करने के लिए है। साथ ही इससे मॉड्यूल में दी हुई जानकारी प्रदान करते समय प्रशिक्षण की प्रभावशीलता का आंकलन करने में सुगमकर्ता को भी मदद करेगा।
- इसके बाद, प्रतिभागियों को एक वीआईपीपी कार्ड वितरित करें और उनसे उस कार्ड में कार्यशाला से अपनी अपेक्षाओं को लिखने के लिए कहें। सभी वीआईपीपी कार्ड एकत्र करें और उन्हें दीवार या पिन–अप बोर्ड पर चार्ट पेपर के ऊपर चिपका दें।
- सभी प्रतिभागियों से चर्चा करते हुए सत्र आयोजित करने के लिए बुनियादी नियम निर्धारित करें। उन्हें उन बुनियादी नियमों को ही बताने के लिए कहें जिनका वे वास्तव में पालन करेंगे न कि उनके बारे में सिर्फ बताया जाए। उन्हें एक चार्ट पेपर पर लिखें और उसको प्रशिक्षण कक्ष में लटका दें।
- स्लाइड/फ्लिपचार्ट के माध्यम से प्रतिभागियों के साथ प्रशिक्षण के उद्देश्यों को साझा करें। (उद्देश्यों पर स्लाइड दिखाएं या फ्लिप चार्ट पर लिखें)
    - प्रतिभागियों को बाल संरक्षण – इसकी प्राथमिकताओं, संरचना, कार्यक्रम, नीतियों और इसके तंत्र से परिचित कराना।
    - प्रतिभागियों को सीपी प्राथमिकताओं और कार्यक्रम के उद्देश्यों को प्राप्त करने में सामाजिक तथा व्यवहार परिवर्तन की भूमिका एवं महत्व से अवगत कराना।
    - सीपी प्राथमिकताओं को प्राप्त करने हेतु एसबीसी हस्तक्षेपों को शुरू करने के लिए कार्य योजना विकसित करना।

सत्र 2

बाल अधिकार एवं बाल संरक्षण का परिचय

सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अंत तक प्रतिभागी:

- बाल अधिकारों को परिभाषित कर पायेंगे।
- बाल संरक्षण सिद्धांतों को सूचीबद्ध कर पायेंगे।
- बाल संरक्षण प्राथमिकताओं को सूचीबद्ध कर पायेंगे।
- बाल संरक्षण मुद्दों को प्रभावित करने वाले सामाजिक, सांस्कृतिक और आर्थिक कारणों की पहचान कर पायेंगे।

आवश्यक सामग्री

- प्रोजेक्टर, पीपीटी
- इच्छाएं एवं आवश्यकताएं कार्ड शीट (4–6 सेट), (अनुलग्नक 1 देखें), फ्लिपचार्ट, मार्कर पेन

समय

- 60 मिनट

प्रक्रिया

- प्रतिभागियों से पूछें कि यह बच्चा कौन है। सभी प्रतिक्रियाओं को फ्लिपचार्ट पर नोट करें।
- स्लाइड पर एक बच्चे की निम्नलिखित परिभाषाएँ दिखाएँ

"यूनाइटेड नेशन कन्वेंशन फॉर द चाइल्ड राइट्स (यूएनसीआरसी) (अनुच्छेद 1) 18 वर्ष से कम आयु के व्यक्ति के रूप में 'बच्चे' को परिभाषित करता है। किशोर न्याय (बच्चों की देखभाल और संरक्षण) अधिनियम, 2015 धारा 2 (12), यह बताता है कि 'बच्चे' का अर्थ वह व्यक्ति है जिसने 18 वर्ष की आयु पूरी नहीं की है।

- प्रतिभागियों को बतायें कि 'बच्चे' की परिभाषा जानने के साथ यह जानना भी जरुरी है कि 'अधिकार' शब्द का क्या तात्पर्य है। प्रतिभागियों से पूछें कि अधिकार से वो क्या समझते हैं। उनकी प्रतिक्रियाएँ सुनें और निम्नलिखित बिंदुओं के आधार पर चर्चा करें:
    - 'अधिकार' एक दावा है, जो दूसरों पर सम्मान देने, सुरक्षित रखने या आवश्यकताएं पूरी करने की जिम्मेदारी देता है।
    - 'बाल अधिकार' को अंतर्निहित अधिकार कहा जा सकता है।
    - हम स्वयं के लिए जिन चीज़ों का दावा करते हैं, दूसरों को भी अपने लिए दावा करने का अधिकार है और उसके लिए सभी के समान दायित्व है
    - अधिकार का सम्मान करने का अर्थ है दायित्व पूरा करना। बच्चों के अधिकारों के मामले में, माता–पिता, देखभाल करने वालों और कर्तव्य–वाहकों का दायित्व है कि वे उनकी जरूरतों (देखभाल, पालन–पोषण का उचित माहौल, सुरक्षा, संरक्षण, अन्य शारीरिक, भावनात्मक और मानसिक जरूरतें) का ध्यान रखें।
- प्रतिभागियों से पूछें कि वो 'बाल अधिकार' से क्या समझते हैं। प्रतिक्रियाओं को लिख लें।
- गतिविधि शुरू करें– इच्छाओं, आवश्यकताओं और अधिकारों के माध्यम से बाल अधिकारों को समझना।

अ. आवश्यक सामग्रीः इच्छाएँ एवं आवश्यकताएँ कार्ड शीट (4–6 सेट) अनुलग्नक 1 देखें, फ्लिपचार्ट, मार्कर पेन।

ब. विधिः सभी प्रतिभागियों को चार समूहों में विभाजित करें और उन्हें कहें कि मान लें कि वे फिर से बच्चे बन गए हैं। भूमिका में आने के लिए उन्हें आधा मिनट का समय दें। प्रत्येक समूह को विभिन्न चाहतों और आवश्यकताओं का कार्ड शीट का एक सेट दें। इन शीटों में 20 इच्छाएँ और आवश्यकताएँ शामिल हैं।

इसके अलावा, चार खाली डिब्बे हैं। सभी समूहों से चार और इच्छाएँ और जरूरतें जोड़ने के लिए कहें जो उन्हें लगता है कि वे एक बच्चे के रूप में चाहते थे। एक बार जब सभी समूह ऐसा कर लें, तो उन्हें बताएं कि देश आर्थिक संकट से गुजर रहा है और इसलिए उन्हें अपनी सूची 24 से घटाकर 16 करनी होगी। संख्या को 16 तक लाने के लिए उन्हें पांच मिनट का समय दें क्योंकि उन्हें समूह सदस्यों के साथ चर्चा करके निर्णय लेने की आवश्यकता होगी।

Health and Medical Facilities

समूहों से 16 की सूची को एक पेपर पर लिखने को कहें। उन्हें बतायें कि इन 16 इच्छाओं पर समूह के सभी सदस्यों की सहमति होना आवश्यक है। अब उन्हें बतायें कि देश में गृहयुद्ध छिड़ गया है और उन्हें अपनी सूची को घटाकर 12 तक लाना होगा ताकि सरकार कई खर्चों में कटौती कर सके। उन्हें इस कार्य के लिए 3 मिनट का समय दें।

Clothes

इसके बाद, प्रतिभागियों से अपनी सूची को घटाकर आठ करने के लिए कहें क्योंकि देश आर्थिक संकट और गृहयुद्ध के साथ–साथ बाढ़ से भी जूझ रहा है जिसके परिणामस्वरूप आपातकाल की स्थिति पैदा हो गई है। समूहों से बड़े समूह को यह समझाने के लिए कहें कि वे सूची को छोटा करने के लिए आम सहमति कैसे लेकर आए। सभी समूहों से आठ चीज़ों की सूची को प्रदर्शित करने को कहें। सभी समूहों की सूची में जो चीज़ें एक जैसी हैं उन्हें प्रमुखता से दिखायें।

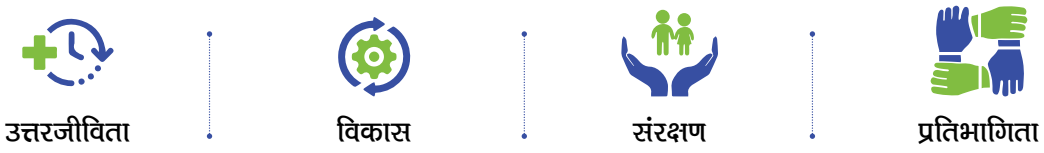
स्पष्टीकरणः प्रतिभागियों को यह समझने में मदद करें कि पहले दौर में उन्होंने जो चीज़ें हटायीं वे कम महत्वपूर्ण थीं। दूसरे दौर में, उन्होंने कुछ महत्वपूर्ण चीज़ें हटा दी होंगी लेकिन शायद देश के सभी बच्चों के लिए उतनी जरुरी नहीं थीं। अंततः, उन्हें जो मिला वह सबसे महत्वपूर्ण चाहतों और जरूरतों की सूची थी, जो लगभग सभी बच्चों में समान थी, जिसके बारे में उन्हें लगा कि आपातकालीन स्थिति में भी उन जरुरतों से समझौता नहीं किया जा सकता है।

Nutritious food and clean water

- निम्नलिखित तरीके से सत्र का समापन करेंगें:
  - अलग–अलग लोगों की इच्छाएं और जरूरतें अलग–अलग होती हैं, लेकिन अधिकार बुनियादी जरूरतें हैं जो सभी के लिए समान हैं। सभी इच्छाएँ आवश्यकताएँ नहीं होतीं। लेकिन कुछ निश्चित रूप से जीवित रहने के लिए आवश्यक हैं जैसे भोजन, स्वास्थ्य देखभाल, आश्रय।
  - हर बच्चे का अधिकार होता है। इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि वे किस क्षेत्र/राज्य से हैं, किस समुदाय या धर्म से हैं, उनकी उम्र कितनी है, वे लड़का हैं या लड़की, दिव्यांग हैं या नहीं – सभी के अधिकार समान हैं।

- वे चीज़ें जिनकी व्यक्ति इच्छा करता है, लेकिन वो जरूरत नहीं हैं, ये वो चीज़ें हैं जो वांछनीय तो हैं लेकिन जीवित रहने के लिए उतनी जरूरी नहीं हैं जैसे खिलौने, फास्ट फूड या गैजेट। अधिकार सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त कानूनी अधिकार हैं। किसी भी स्थिति में अधिकारों से समझौता नहीं किया जा सकता। अधिकारों का मुख्य पहलू यह है कि वे अविभाज्य हैं। एक अधिकार दूसरे अधिकार से अलग नहीं हो सकता और सभी अधिकार समान रूप से महत्वपूर्ण हैं। कोई यह नहीं कह सकता कि यदि किसी बच्चे को जीवित रहने का अधिकार है, तो सुरक्षा का अधिकार महत्वपूर्ण नहीं है।
- सरकारें बच्चों के अधिकारों की कर्तव्य वाहक हैं। उन्हें पूरा करना उनका दायित्व है। जहां परिवार अपने बच्चों के प्रति अपने दायित्वों को पूरा करने में असमर्थ हैं, वहां सरकारों को अंततः बच्चों के बुनियादी मानवाधिकारों की रक्षा और उन्हें सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाना होगा।

- अब समूह से पूछें कि क्या इन आठ इच्छाओं और जरुरतों (बल्कि अधिकार) जिनके साथ समझौता नहीं किया जा सकता, को उनके द्वारा पूरे किये जा रहे उद्देश्य के आधार पर एक साथ जोड़ा जा सकता है? उदाहरण के तौर पर पौष्टिक आहार, स्वास्थ्य देखभाल, उचित आश्रय जो कि जीवित रहने के लिए जरुरी हैं। इसी प्रकार खेल का मैदान और शिक्षा विकास के लिए जरुरी हैं। प्रतिभागियों को निम्नलिखित शीर्षकों के अंतर्गत आठ अधिकारों को वर्गीकृत करने में सहायता करें:



इस प्रकार का वर्गीकरण ये बतायेगा कि कभी–कभी किसी एक अधिकार को किसी एक वर्ग में रखना मुश्किल होता है क्योंकि उससे एक से अधिक उद्देश्यों की प्रतिपूर्ति होती है। उदाहरण के तौर पर उचित आश्रय को उत्तरजीविता के साथ–साथ संरक्षण के वर्ग में भी रख सकते हैं, क्योंकि बेघर बच्चों के साथ शोषण एवं दुर्व्यवहार का खतरा ज्यादा रहता है, उचित आवास का ना होना न केवल बच्चों को बीमारियों का बल्कि शोषण एवं दुर्व्यवहार का भी खतरा बढ़ा देता है। हमें इन अधिकारों के अन्तर्सम्बन्ध को समझने के साथ–साथ इस तथ्य को भी समझने की आवश्यकता है कि इन्हें किसी विशिष्ट वर्ग के तौर पर वर्गीकृत नहीं किया जा सकता है।

- प्रतिभागियों को बाल अधिकारों की निम्नलिखित परिभाषा वाली स्लाइड दिखाएँ:

यूएनसीआरसी ''बाल अधिकारों को न्यूनतम अधिकार और स्वतंत्रता के रूप में परिभाषित करता है जो 18 वर्ष से कम उम्र के प्रत्येक नागरिक को जाति, राष्ट्रीय मूल, रंग, लिंग, भाषा, धर्म, राय, मूल, धन, जन्म स्थिति या क्षमता की परवाह किए बिना प्रदान किया जाना चाहिए जो हर जगह और सभी लोगों पर लागू होता है। इन अधिकारों में बच्चों की स्वतंत्रता और उनके नागरिक अधिकार, पारिवारिक वातावरण, आवश्यक स्वास्थ्य देखभाल, शिक्षा, अवकाश और सांस्कृतिक गतिविधियाँ तथा विशेष सुरक्षा उपाय शामिल हैं। सभी बच्चों के पास ये अधिकार हैं और ये सभी अधिकार समान रूप से महत्वपूर्ण हैं, साथ ही एक–दूसरे से जुड़े हुए हैं।"

- प्रतिभागियों को बाल अधिकारों के वर्गों वाली स्लाइड दिखाएँः

यूएनसीआरसी बाल अधिकारों को चार मुख्य वर्गों में बांटता है जो बच्चों से सम्बन्धित सभी नागरिक, राजनीतिक, सामाजिक, आर्थिक एवं सांस्कृतिक अधिकारों को शामिल करता हैः

- **जीवित रहने/जीवन का अधिकारः** इसके अन्तर्गत बच्चे के जीवन के अधिकार और वो जरुरतें शामिल होती हैं जो अस्तित्व के लिए सबसे बुनियादी हैं, जैसे पोषण, आश्रय, पर्याप्त जीवन स्तर और चिकित्सा सेवाओं तक पहुंच।

- **विकास का अधिकारः** हर एक बच्चे को विकास का अधिकार है जो बच्चे को उसकी पूरी क्षमता तक बढ़ने और विकसित होने का अवसर देता है। इसमें शिक्षा, खेल, अवकाश, सांस्कृतिक गतिविधियाँ, सूचना तक पहुंच और विचार, विवेक और धार्मिक स्वतंत्रता का अधिकार शामिल है।

- **संरक्षण का अधिकारः** बच्चों को शारीरिक या मानसिक आघात और दुर्व्यवहार से सुरक्षित रखे जाने का अधिकार है। यह सुनिश्चित करता है कि बच्चे सभी प्रकार के दुर्व्यवहार, हिंसा, उपेक्षा और शोषण से बचे रहें, जिसमें शरणार्थी बच्चों की विशेष देखभाल भी शामिल है, आपराधिक न्याय प्रणाली में बच्चों के लिए सुरक्षा उपाय, रोजगार में बच्चों के लिए सुरक्षा, किसी भी प्रकार के शोषण या दुर्व्यवहार से पीड़ित बच्चों के लिए संरक्षण और पुनर्वास।

- **भागीदारी का अधिकारः** बच्चों को अपनी राय व्यक्त करने, अपने जीवन से सम्बन्धित मामलों में अपनी बात रखने, संघों में शामिल होने और उनकी उम्र तथा परिपक्वता के अनुसार शांतिपूर्वक इकट्ठा होने की स्वतंत्रता शामिल है। इसका मतलब यह है कि बच्चों को एक जिम्मेदार वयस्क बनने की तैयारी के लिए अपने समाज की गतिविधियों में भाग लेने का अधिकार है।

भारत ने 1992 में यूएनसीआरसी की पुष्टि की और उपरोक्त अधिकारों की रक्षा के लिए विभिन्न कानून बनाए हैं। प्रतिभागियों से उन अधिनियमों के बारे में पूछें जो इनमें से एक या एक से अधिक अधिकारों को सुरक्षित करता है।

उदाहरण के तौर परः PCPNDT अधिनियम–यह बच्चों के जीवन के अधिकार को सुरक्षित करता है, शिक्षा का अधिकार– बच्चों के विकास एवं प्रतिभागिता के अधिकार को सुरक्षित करता है, जेजे एक्ट बच्चों के जीवन और सुरक्षा के अधिकार को सुरक्षित करता है। प्रतिभागियों से पूछें कि बाल एवं किशोर श्रम (निषेध एवं विनियमन) कौन से अधिकारों को सुरक्षित करता है?

- यह ध्यान रखना जरुरी है कि ये सभी बाल अधिकार हैं और संरक्षण उन अधिकारों में से एक है। बच्चों की सुरक्षा के अधिकार में दुर्व्यवहार, हिंसा और उपेक्षा से सुरक्षा शामिल है। बच्चों की सुरक्षा के अधिकार में विशेष रूप से बाल श्रम, नशीली दवाओं के दुरुपयोग, यौन शोषण, अपहरण, बिक्री और तस्करी, अमानवीय व्यवहार और कैद में रखना, युद्ध और सशस्त्र गतिविधियों से सुरक्षा शामिल है।
- प्रतिभागियों से पूछें कि उन्हें क्यों लगता है कि बच्चों को अलग अधिकारों की आवश्यकता है?

संभावित प्रतिक्रियाएँ हो सकती हैं:

- बच्चे अतिसंवेदनशील होते हैं और वो आर्थिक, राजनीतिक एवं शारीरिक रुप से समाज के सबसे कम क्षमता वाले वर्ग से होते हैं।
- लिंग और जाति आधारित भेदभाव लड़कियों को तब और अधिक असुरक्षित बना देता है जब उन्हें समान श्रेणियों के लड़कों की तुलना में उचित भोजन और शिक्षा नहीं दी जाती और जल्दी शादी कर दी जाती है तथा कई अन्य सामाजिक अधिकारों से वंचित कर दिया जाता है।
- बच्चे अपनी आवाज नीति निर्माताओं और विधायकों तक नहीं पहुंचा सकते क्योंकि वे वोट नहीं दे सकते और इसलिए वयस्कों के लिए उनकी आवाज को आगे पहुंचाना और भी अधिक अनिवार्य हो जाता है।
- विभिन्न समाजों में बच्चों के साथ अक्सर दुर्व्यवहार होते हैं जिसमें घर या स्कूल में उन्हें मारना, बच्चों की तस्करी, अपहरण, नशीली दवाओं के सेवन के लिए दबाव डालना, वैश्यावृत्ति या भीख मांगने के लिए दबाव डालना, यौन शौषण आदि शामिल होते हैं।
- बच्चों को अक्सर सम्पूर्ण मनुष्य के तौर पर नहीं माना जाता। लड़कियों के साथ अक्सर लड़कों की अपेक्षा कम शिक्षा, कम पौष्टिक आहार, कम स्वास्थ्य देखभाल के साथ भेदभाव किया जाता है। उनके ऊपर अक्सर ही सामाजिक वर्जनाएं व प्रतिबन्ध होते हैं जिससे वो अधिकारों के उल्लंघन के प्रति अधिक संवेदनशील हो जाती हैं।
- बच्चों को विशेष सुरक्षा की आवश्यकता है क्योंकि वे बाल श्रम, कम उम्र में विवाह, यौन शोषण, पारिवारिक देखभाल से वंचित होने, संघर्ष की स्थितियों या प्राकृतिक आपदाओं में रहने के प्रति संवेदनशील होते हैं। सभी मामलों में, बच्चों को इसका खामियाजा ज्यादा भुगतना पड़ता है और इसलिए, उनके अधिकारों की सुरक्षा के लिए विशेष व्यवस्था की आवश्यकता होती है।
- बच्चों को प्रतिभागिता का मौका नहीं मिलता है। बच्चों को प्रभावित करने वाली चीज़ों पर उनकी राय या भावनाओं पर को गम्भीरता से नहीं लिया जाता है।

- प्रतिभागियों से चर्चा करें कि इन्हीं कमजोरियों के कारण बच्चों को अलग अधिकार दिए गए हैं और बच्चों के हितों की रक्षा के लिए 2015 का जेजे अधिनियम शुरू किया गया था। प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उन्हें मूलभूत सिद्धांतों की जानकारी है जो न केवल अधिनियम का मार्गदर्शन करते हैं, बल्कि बाल संरक्षण पदाधिकारियों के कामकाज का मार्गदर्शन करने के लिए भी महत्वपूर्ण हैं। उन्हें जेजे अधिनियम के सिद्धांतों की स्लाइड दिखाएं और उनसे पूछें कि प्रत्येक सिद्धांत का क्या मतलब है और वो उनके काम से कैसे जुड़ा है।

नीचे दिये गये मैट्रिक्स में संभावित प्रतिक्रियाएँ सूचीबद्ध हैं।

सिद्धान्त	अर्थ
निर्दोषता की धारणा का सिद्धांत	18 वर्ष की आयु तक बच्चे को किसी भी दुर्भावनापूर्ण या आपराधिक इरादे के प्रति निर्दोष माना जाएगा
गरिमा और मूल्य का सिद्धांत	सभी मनुष्यों को एक समान सम्मान एवं अधिकार प्राप्त होने चाहिए
भागीदारी का सिद्धांत	प्रत्येक बच्चे को ये अधिकार प्राप्त होना चाहिए कि उन्हें सुना जाये। उन्हें प्रभावित करने वाले सभी प्रक्रियाओं तथा निर्णयों में भाग लेने का अधिकार होना चाहिए। साथ ही बच्चे की आयु एवं परिपक्वता के आधार पर उनके विचारों को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए।

सिद्धान्त	अर्थ
सर्वोत्तम हित का सिद्धांत	बच्चों से सम्बन्धित कोई भी निर्णय इसी आधार पर लेने चाहिए कि वो उनके सर्वोत्तम हित में हों और बच्चे को उनकी पूरी क्षमता के साथ विकसित होने में मदद करें।
पारिवारिक उत्तरदायित्व का सिद्धांत	बच्चे की देखभाल, पालन पोषण तथा सुरक्षा की प्राथमिक जिम्मेदारी मामले के अनुसार जैविक परिवार, गोद लेने वाले माता-पिता या पालन करने वाले माता-पिता की होगी।
सुरक्षा का सिद्धांत	वो सभी उपाय किये जाने चाहिए जिससे ये सुनिश्चित हो सके कि बच्चा सुरक्षित है और देखभाल व संरक्षण प्रणाली के सम्पर्क में होते हुए या उसके बाद भी उसे किसी प्रकार की तकलीफ न हो या उसके साथ कोई दुर्व्यवहार न हो।
सकारात्मक उपाय	इस अधिनियम के तहत बच्चों की संवेदनशीलता एवं हस्तक्षेप की आवश्यकता को कम करने के लिए उनकी बेहतरी को महत्व देने के लिए, उनकी पहचान विकसित करने तथा संयुक्त एवं उपयुक्त वातावरण प्रदान करने हेतु परिवार एवं समुदाय समेत सभी संसाधनों को जुटाये जाने की आवश्यकता है।
गैर-कलंकात्मक शब्दों के प्रयोग का सिद्धांत	बच्चों से संबंधित प्रक्रियाओं में प्रतिकूल या आरोपात्मक शब्दों का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए। (आरोप लगाने वाले शब्द, जैसे कि गिरफ्तारी, रिमांड, आरोपी, आरोप पत्र, मुकदमा, अभियोजन, वारंट, सम्मन, दोषसिद्धि, कैदी, अपराधी, उपेक्षित, हिरासत या जेल)
अधिकारों की छूट न देने का सिद्धांत	इस सिद्धांत के अनुसार, बच्चे के किसी भी अधिकार में कमी या छूट स्वीकार्य या वैध नहीं है, चाहे वह बच्चे या बच्चे की ओर से कार्य करने वाले व्यक्ति, या बोर्ड और समिति द्वारा ही क्यों न मांगी गई हो और मौलिक अधिकार का प्रयोग न करना उसमें कमी करना नहीं माना जायेगा।

सिद्धान्त	अर्थ
समानता और गैर-भेदभाव का सिद्धांत	लिंग, जातीयता, जन्म स्थान, विकलांगता सहित किसी भी आधार पर किसी बच्चे के साथ कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा और प्रत्येक बच्चे को सेवाओं तक समान पहुंच, समान अवसर और समान व्यवहार प्रदान किया जायेगा।
निजता और गोपनीयता के अधिकार का सिद्धांत	प्रत्येक बच्चे को हर तरह से और न्यायिक प्रक्रिया के दौरान अपनी निजता और गोपनीयता की सुरक्षा का अधिकार होगा।
अंतिम उपाय के रूप में संस्थागतकरण का सिद्धांत	उचित पूछताछ के बाद अंतिम आश्रय के तौर पर बच्चे को संस्थागत देखभाल में रखा जाएगा।
पुन:स्थापन और वापसी का सिद्धांत	जेजे सिस्टम के तहत प्रत्येक बच्चे को जल्द से जल्द अपने परिवार के साथ फिर से जुड़ने और उसी सामाजिक-आर्थिक और सांस्कृतिक स्थिति में वापस जाने का अधिकार होगा, जिसमें वह इस अधिनियम के दायरे में आने से पहले था, जब तक कि ऐसी पुन:स्थापन और वापसी उसके सर्वोत्तम हित में न हो।
नई शुरुआत का सिद्धांत	विशेष परिस्थितियों को छोड़कर किशोर न्याय प्रणाली के तहत किसी भी बच्चे के सभी पिछले रिकॉर्ड मिटा दिए जाने चाहिए।
हटाने/परिवर्तन का सिद्धांत	न्यायिक कार्यवाही का सहारा लिए बिना कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चों से निपटने के उपायों को तब तक बढ़ावा दिया जाएगा, जब तक कि यह बच्चे या समग्र रूप से समाज के सर्वोत्तम हित में न हो।
प्राकृतिक न्याय के सिद्धांत	किशोर न्याय अधिनियम के तहत न्यायिक तौर पर कार्य करने वाले सभी व्यक्तियों या निकायों द्वारा निष्पक्षता के बुनियादी प्रक्रियात्मक मानकों का पालन किया जाएगा, जिसमें निष्पक्ष सुनवाई का अधिकार, पक्षपात के खिलाफ नियम और समीक्षा का अधिकार शामिल है।

- प्रतिभागियों से पूछें कि उनके जिले में सबसे ज्यादा उल्लंघित किया जाने वाला बाल अधिकार कौन सा है जिसको रोकने की जरुरत है? प्रतिभागियों की प्रतिक्रियाओं को फ्लिप चार्ट पर लिखें। तत्पश्चात् उन्हें यूनीसेफ के बाल संरक्षण प्राथमिकताओं की स्लाइड दिखाने को कहें।

बाल संरक्षण सम्बन्धी सेवाओं का सशक्तिकरण

बाल विवाह को खत्म करना

बाल श्रम की रोकथाम

बच्चों के साथ होने वाली हिंसा, दुर्व्यवहार एवं शोषण को समाप्त करना

किशोरों विशेषतौर पर लड़कियों के सशक्तिकरण को बढ़ावा देना

किशोरों का पालन पोषण

फ्लिप चार्ट पर बनायी गयी सूची की तुलना स्लाइड की सूची से करें तथा नीचे दिए अनुसार समेकित करें:

राष्ट्रीय एवं राज्य स्तरीय साक्ष्य ये बताते हैं कि बच्चे विभिन्न प्रकार के बाल अधिकारों के उल्लंघनों जैसे हिंसा, शोषण, दुर्व्यवहार, बाल श्रम तथा बाल विवाह आदि के प्रति संवेदनशील होते हैं। इसी वजह से बाल संरक्षण सेवाओं को इन प्रकार के उल्लंघनों की रोकथाम और उचित कार्यवाही के लिए तैयार रहना चाहिए। साथ ही साथ किशोर–किशोरियों तथा उनके माता–पिता को ऐसे उल्लंघनों को रिपोर्ट करने के लिए सक्षम बनाना चाहिए।

- समूह से ऐसे उदाहरणों को सोचने को कहें जहां उन्होंने देखा कि कुछ विशेष बच्चे बाकी बच्चों की अपेक्षा बाल अधिकारों के प्रति ज्यादा संवेदनशील थे तथा प्रतिभागियों से इसके कारणों को सूचीबद्ध करने तथा उन्हें सामाजिक, सांस्कृतिक तथा आर्थिक कारकों के आधार पर वर्गीकृत करने को कहें। तत्पश्चात् उन्हें अगली स्लाइड दिखायें।

उदाहरण दें कि कैसे सामाजिक, आर्थिक एवं सांस्कृतिक कारक बाल संरक्षण को प्रभावित करते हैं।

- सामाजिक कारक– हाशिये की जाति एवं वर्ग वाले बच्चों को भेदभाव का सामना करना पड़ता है तथा लड़कियों को उनके लिंग के आधार पर भेदभाव का सामना करना पड़ता है।
- सांस्कृतिक कारक– समूहों के बीच जातीय एवं धार्मिक अन्तर होने के कारण भेदभाव, हिंसा को जन्म देते हैं और बच्चे इससे सबसे ज्यादा प्रभावित होते हैं। ऐसी मान्यताएं जो ये बताती हैं कि लड़कियों की शादी जल्दी हो जानी चाहिए उनका परिणाम बाल विवाह होता है।
- आर्थिक कारक– गरीब परिवार अपने बच्चों को स्कूल नहीं भेज पाते हैं या उन्हें उपयुक्त पोषण नहीं दे पाते हैं, ये बाल अधिकारों का उल्लंघन है।

सत्र को निम्नलिखित तरीके से समेकित करें:

सामाजिक, सांस्कृतिक या आर्थिक कारक बच्चों के विकास को प्रभावित करते हैं, वे या तो विकास में मदद करते हैं या उसमें बाधा लाते हैं। इसलिए, बच्चों के अधिकारों के संरक्षण को सुनिश्चित करने के लिए सरकारों और जिम्मेदार व्यक्तियों को अपने कार्य के माध्यम से इनमें से कई कारकों के समाधान पर ध्यान देना होगा। जैसे विवाह में देरी के लिए सरकार द्वारा दिए जाने वाले आर्थिक प्रोत्साहन, यह कदम बाल विवाह में योगदान देने वाले सामाजिक और मानक दोनों कारकों को संबोधित करता है।

सत्र 3

सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन को समझना

सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त तक प्रतिभागी:

- समाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन को परिभाषित कर पायेंगे।
- व्यवहार परिवर्तन के टूल के तौर पर व्यवहारिक अन्तर्दृष्टि के बारे में बता पायेंगे।
- व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया के बारे में बता पायेंगे।
- समाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन के टूल को चिन्हित एवं सूचीबद्ध कर पायेंगे।
- बाल संरक्षण प्राथमिकताओं को प्राप्त करने के लिए सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन की भूमिका के बारे में बता पायेंगे।

समय

- 90 मिनट

आवश्यक सामग्री

- प्रोजेक्टर, पीपीटी, बाल विवाह से सम्बन्धित विभिन्न हितधारकों के नाम की पर्चियां, नन्दिनी की कहानी, व्यवहारिक अन्तर्दृष्टि हेतु केस स्टडी,

किशोरी बालिका, किशोरी के पिता, किशोरी की माँ, किशोरी के दादा, किशोरी की दादी, किशोरी के बड़े भाई–बहन, साथ के दोस्त, किशोरी के परिवार के पड़ोसी (पति, सास, यदि किशोरी विवाहित है), परिवार के रिश्तेदार

स्कूल अध्यापक, बाल विवाह निषेध अधिकारी, पंचायती राज संस्था (पीआरआई) के सदस्य, स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) के सदस्य, अक्रेडिटेड सोशल हेल्थ एक्टिविस्ट (आशा), ऑक्ज़ीलरी नर्स मिडवाइफ (एएनएम), आंगनवाड़ी कार्यकर्ता (AWW), चिकित्सक, वीएलसीपीसी के सदस्य

डीसीपीयू स्टाफ, जिला स्तर के अधिकारी जैसे सीडब्ल्यूसी के सदस्य, जेजेबी, विशेष किशोर पुलिस इकाई (एसजेपीयू) के अधिकारी, विधान सभा सदस्य (एमएलए), संसद सदस्य (सांसद), मीडिया, ब्रांड एंबेसडर, केंद्र में अधिकारी

प्रक्रिया

गतिविधिः प्रतिभागियों को एक–एक पर्ची उठाने को कहें। प्रतिभागियों को निर्देश दें कि वे अपनी पर्ची के बारे में दूसरे को न बतायें। सभी प्रतिभागियों को एक गोले में खड़ा करें। पूछें, अगर हमें एक किशोरी लड़की का उदाहरण लेना हो जो हाई स्कूल के बाद भी अपनी शिक्षा जारी रखना चाहती है, तो उसकी उम्र लगभग क्या होगी? संभावित उत्तर 16–17 वर्ष या उससे ज्यादा होगी। फिर कहें कि हम सभी जानते हैं कि जो लोग 10–19 वर्ष की आयु के बीच आते हैं उन्हें किशोर–किशोरी कहा जाता है। जिन प्रतिभागियों की पर्ची पर किशोरी लड़की लिखा हो उन्हें केंद्र में आने के लिए कहें।

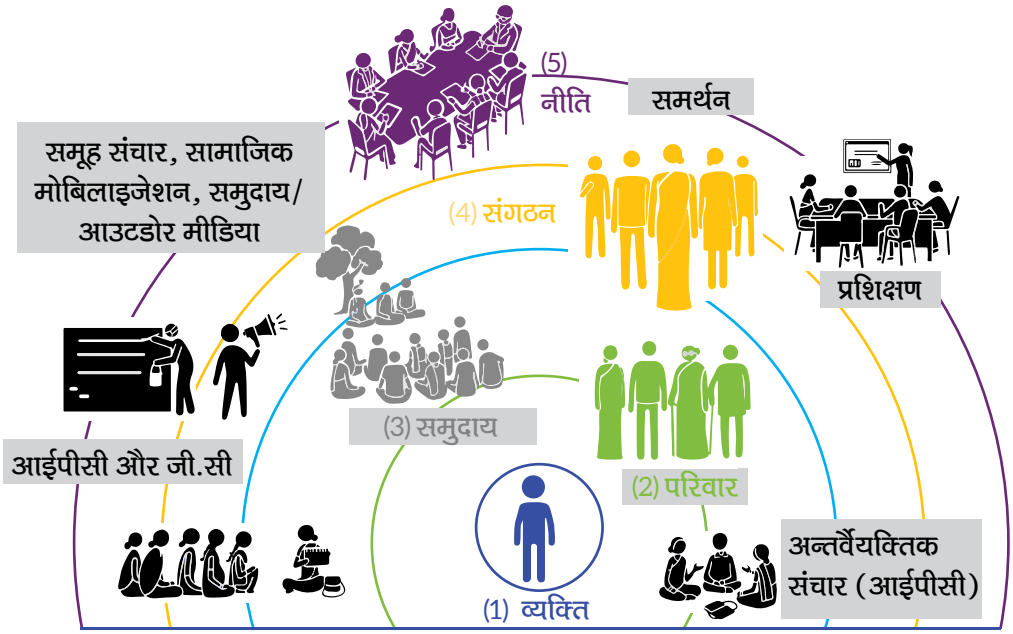
- अब प्रतिभागियों से पूछें कि, ''आपके परिवार में ऐसा कौन है जो आपको सबसे ज्यादा प्रभावित करता है? (प्रस्तावित उत्तरः पिता, मां, दादा–दादी, भाई या बहन, आदि) जिन लोगों की पर्चियों पर ये नाम लिखे हों, उन सभी को आगे बुलायें और किशोरी पर्ची वाले प्रतिभागी के चारों ओर एक घेरा बनाने को कहें। पूछें कि वे आपके जीवन और प्रमुख निर्णयों को कैसे प्रभावित करते हैं और क्या वे हाल के किसी उदाहरण के बारे में सोच सकते हैं जहां उन्होंने उनके निर्णय को प्रभावित किया हो?

- इसके पश्चात्, दूसरे घेरे में खड़े लोगों से पूछें कि, ''वे कौन लोग हैं जो आपकी बेटी की शिक्षा के संबंध में आपको प्रभावित करेंगे?'' (प्रस्तावित उत्तरः पड़ोसी, रिश्तेदार, ग्राम स्तर के पदाधिकारी, पीआरआई आदि) प्रतिभागियों को बुलाकर प्रक्रिया को दोहराएं। इन पर्चियों वाले प्रतिभागियों को बुलाकर प्रक्रिया को दोहराएं और उन्हें दूसरे घेरे के चारों ओर तीसरा घेरा बनाने के लिए कहें। प्रतिभागियों को बताएं कि सबसे भीतरी घेरे में एक किशोरी बालिका है। दूसरे समूह में उसके सबसे नज़दीकी परिवार के सदस्य और वे लोग शामिल हैं जिनसे उसका सम्पर्क रोज़ होता है। तीसरे घेरे में रिश्तेदार, पड़ोसी, दोस्त, सहकर्मी या समुदाय के सदस्य शामिल हैं जो एक ही क्षेत्र में रहते हैं। प्रतिभागियों से पूछें कि पड़ोसी, दोस्त, सहकर्मी या समुदाय के सदस्य उन्हें कैसे प्रभावित करते हैं? क्या वे कोई ऐसा उदाहरण बता सकते हैं जब हाल ही में उन्होंने उन्हें प्रभावित किया हो।

- बाकी बचे हितधारकों के साथ भी यही प्रक्रिया करें और पूछें कि क्रमशः चौथे और पांचवें घेरे के लोगों को कौन–कौन प्रभावित करता है। इस प्रकार बने चौथे और पांचवें घेरे को संगठन और नीति निर्माता माना जाएगा। प्रतिभागियों से उन संगठनों के और उदाहरण साझा करने के लिए कहें जो उन्हें और उनके जीवन को प्रभावित करते हैं। इसी प्रकार नीतियां उन्हें प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कैसे प्रभावित करती हैं।

- प्रतिभागियों को बतायें कि इस गतिविधि से पता चलता है कि बच्चों और किशोरों की भलाई और विकास के लिए सभी स्तरों पर सहायक वातावरण बनाने की आवश्यकता है। इससे न केवल व्यक्ति को स्वस्थ व्यवहार अपनाने में मदद मिलती है साथ ही उसका अभ्यास भी बना रहता है। अपने पर्यावरण के साथ बच्चे का विभिन्न स्तरों पर यह जुड़ाव सामाजिक पारिस्थितिक मॉडल (एसईएम) पर आधारित है।

- प्रतिभागियों को यह भी बतायें कि इनमें से हर एक स्तर पर सहायक भी हैं और बाधा पहुंचाने वाले तत्व भी हैं जो बच्चों और किशोरों को प्रभावित करते हैं। समूह से परिवार, स्कूल तथा समुदाय स्तरीय ऐसी बाधाओं के उदाहरण सोचने को कहें जो बच्चों की शिक्षा में बाधा पहुंचाते हैं और उनके स्कूल छोड़ने का कारण हैं। इसमें गरीबी, बच्चों द्वारा परिवार की आय में सहयोग करने की आवश्यकता या जल्दी शादी होना शामिल है, विद्यालय के स्तर पर भेदभाव, शिक्षकों की अनुपस्थिति, उत्पीड़न बाधाएं हो सकते हैं, तथा समुदाय स्तर पर बच्चों की शिक्षा को जारी रखने के लिए आवश्यक सहयोग की कमी, बच्चों की जल्दी शादी कराने की मान्यता बाधाएं हो सकती हैं, संगठन व नीतीगत स्तर पर बच्चों की शिक्षा को बढ़ावा देने, बाल विवाह एवं बाल श्रम को रोकने वाले कानूनों, नीतियों एवं योजनाओं का समुचित क्रियान्वयन बाधा हो सकती हैं।



- प्रतिभागियों से ऐसी स्थिति के बारे में सोचने को कहें जहां परिदृश्य बिल्कुल विपरीत है। जिसका अर्थ होगा कि इस परिदृ य में परिवार एवं समुदाय बच्चे की शिक्षा को सहयोग देते हैं, बाल श्रम के खिलाफ लड़ते हैं, बच्चों के विवाह में देरी करते हैं तथा बच्चों के लिए बनायी गयी योजनाओं एवं कार्यक्रमों के बेहतर संचालन की मांग करते हैं। माता–पिता लिंग आधारित देखभाल को सुनिश्चित करते हैं जिसका अर्थ है कि लड़के व लड़की को पोषण, शिक्षा, खेल व प्रतिभागिता हेतु समान अवसर प्राप्त हों। इसी प्रकार स्कूल भी सीखने हेतु विस्तृत, आनंददायक एवं आकर्षक स्थान हों। साथ ही अध्यापक यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हों कि बच्चों का स्कूल में ठकराव हो और स्कूल को बच्चों के अनुकूल बनाने के लिए माता–पिता एवं समुदाय के साथ काम करते हैं। इसके अतिरिक्त, विभिन्न कार्यक्रमों के कार्यान्वयनकर्ता और नीति निर्माता बाल विवाह और बाल श्रम कानूनों का पर्याप्त अभिसरण सुनिश्चित करते हैं तथा उल्लंघन करने वालों को दंडित करते हैं।

- अब प्रतिभागियों को समझायें कि एसईएम के हर स्तर पर उपरोक्त बाधाओं और सहायकों को ध्यान में रखते हुए विभिन्न हितधारकों के सहयोग की आवश्यकता होगी। बच्चों व किशोरों के लिए एक सुरक्षित व सहयोगी वातावरण सुनिश्चित करने के लिए बाल संरक्षण कार्यकर्ताओं एवं कर्तव्य धारकों को इन सभी हितधारकों के साथ जुड़ने और उनका सहयोग करने की आवश्यकता है। इसे मल्टीस्टेकहोल्डर एंगेजमेंट कहा जाता है। बाल विवाह को रोकने के उदाहरण दीजिए – जिसमें आंगनवाड़ी कार्यकर्ता और आशा पीआरआई सदस्यों एवं शिक्षकों के साथ मामले की रिपोर्ट करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, पुलिस और सीडब्ल्यूपीओ पीआरआई सदस्यों के साथ मिलकर विवाह को रोकने के लिए हस्तक्षेप करते हैं। प्रतिभागियों से पूछें कि वे कौन से हितधारक हैं जिनके साथ उन्हें काम करने की जरूरत है और कुछ ऐसे उदाहरण साझा करें जिनमें उन्होंने एक बच्चे की सुरक्षा के लिए अन्य हितधारकों के साथ काम किया है।

- ये जरुरी है कि ये सभी हितधारक एक साथ मिल कर काम करें। इसके लिए इन हितधारकों को संवेदित किया जाना चाहिए कि बच्चों की सुरक्षा के लिए वो कितनी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं और किस प्रकार वो एक साथ काम करके बेहतर प्रतिक्रिया एवं कार्यवाही कर सकते हैं। इन सभी हितधारकों को एक साथ मिलकर बाल अधिकारों के उल्लंघन को रोकने और उस पर कार्यवाही करने तथा प्रभावित बच्चों व उनके परिवारों के सहयोग एवं पुनर्वास हेतु कार्ययोजना बनानी चाहिए। उदाहरण के तौर पर महिला एवं बाल विकास, शिक्षा, श्रम और स्वास्थ्य विभाग तथा कानून प्रवर्तन एजेंसियों को साथ मिलकर बाल श्रम और बाल विवाह को रोकने के लिए समुदायों के साथ काम करना चाहिए। यहां इनमें से प्रत्येक विभाग महत्वपूर्ण

भूमिका निभाएगा। बाल श्रम पर प्रतिक्रिया का उदाहरण देकर समझाइए। बच्चों को बाल श्रम से बचाने के लिए सीएलपीआरए के अलावा विभिन्न अधिनियमों के प्रावधानों को भी संदर्भित किया जाना चाहिए।

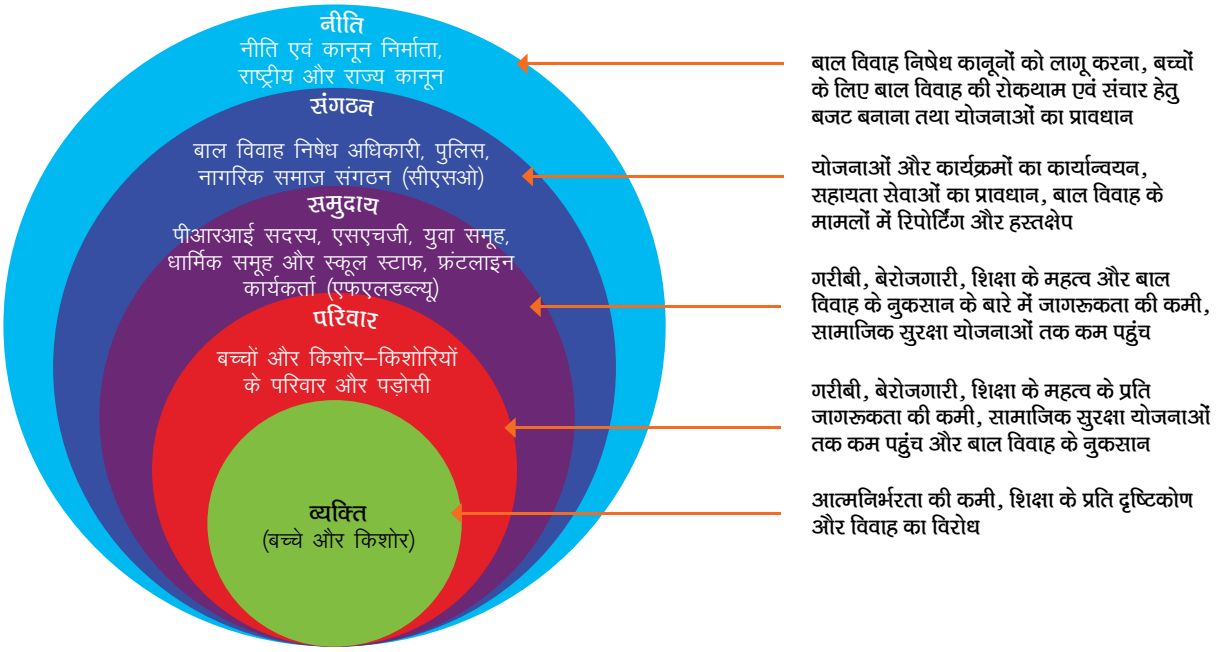
- इसमें शिक्षा का अधिकार अधिनियम शामिल है जिसके अनुसार प्रारंभिक शिक्षा एक मौलिक अधिकार है और किसी बच्चे को इससे वंचित रखना तथा उसे श्रम के लिए मजबूर करना इस अधिकार का उल्लंघन है।
- जेजे अधिनियम के प्रावधान लागू होते हैं जहां सीपीसी बाल श्रम के मामलों को देखती है और बचाए गए बच्चों की देखभाल, सुरक्षा और उपचार के लिए निर्देश जारी करती है।
- यदि घरेलू काम और मजदूरी के लिए बच्चे की तस्करी की गई है तो अनैतिक तस्करी रोकथाम अधिनियम का प्रावधान लागू होगा और तस्करों के लिए सख्त दंड तथा बच्चों के लिए पुनर्वास लागू करेगा।
- इस प्रकार, बाल श्रम से बच्चों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न कानून एक दूसरे से जुड़े हुए हैं। स्वाभाविक रूप से, कई हितधारकों को बाल श्रम की रोकथाम, उसके खिलाफ कार्यवाही और उससे सुरक्षा के लिए मिलकर काम करना चाहिए। बाल श्रम प्रतिक्रिया और रोकथाम में निम्नलिखित विभाग की संभावित भूमिकाओं पर चर्चा करें:

1. शिक्षा विभागः स्कूल छोड़ने वाले बच्चों विशेष रूप से जो बहुत ही गरीब और कमजोर परिवारों से हों उनकी पहचान करने में स्कूल अधिकारियों और शिक्षकों की भूमिका होगी। उनकी जिम्मेदारी होगी वो ऐसे मामलों को शीघ्र पीआरआई सदस्यों और अग्रिम पंक्ति के पदाधिकारियों को इन ड्रॉप–आउट बच्चों की रिपोर्ट करें।
2. महिला एवं बाल विकास विभागः आंगनवाड़ी कार्यकर्ता, बाल संरक्षण पदाधिकारी समेत अग्रिम पंक्ति के कार्यकर्ता और समुदाय श्रम में लगे बच्चों वाले परिवारों का दौरा करेंगे। वे पुलिस और श्रम विभाग के साथ मिलकर बच्चों को खतरनाक श्रम से बाहर निकालने के लिए बचाव अभियान भी चलाएंगे।
3. कानून प्रवर्तन एजेंसियां बचाव अभियान चलाने में सहायता करेंगी और यह सुनिश्चित करेंगी कि अपराधियों और उल्लंघनकर्ताओं जैसे कि काम पर रखने वाले लोगों को दंडित किया जाए।
4. श्रम विभाग बचाव अभियान में सहयोग करने के अलावा ये सुनिश्चित करेगा कि बचाये गये बच्चे को उचित मुआवज़ा दिया जाये और उनका पुनर्वास किया जाये।

5. स्वास्थ्य विभाग, स्वास्थ्य कार्यकर्ता व्यावसायिक खतरों की चोटों के उपचार को सुनिश्चित करेंगे जिनसे बचाए गए बच्चे सम्भावित तौर पर प्रभावित हो सकते हैं।

- इन सभी विभागों एवं हितधारकों के एक साथ बिना किसी बाधा के काम करने के लिए उनका एक दूसरे की भूमिका तथा उनसे क्या सहयोग लिया जा सकता है इससे अवगत होना आवश्यक है। इसे सुनिश्चित करने के लिए, अभिसरण योजना महत्वपूर्ण है – जहां वे सभी एकत्र होते हैं और यह सुनिश्चित करते हैं कि अपनी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों पर एकमत होने से कि उनके कार्य क्षेत्र में प्रत्येक बच्चा सुरक्षित रहे।
- प्रतिभागियों को एसईएम और बाल संरक्षण मुद्दे पर विभिन्न हितधारकों के प्रभाव पर स्लाइड दिखाएं। नीचे दिया गया चित्र बाल श्रम पर विभिन्न हितधारकों के प्रभाव को दर्शाता है। बाल विवाह के मुद्दे के समाधान के लिए इनमें से प्रत्येक हितधारक के साथ जुड़ने के महत्व पर पुनः जोर दें एवं चर्चा करें।

प्रतिभागियों को बतायें कि ऐसे बहुत से कारक हैं जो बच्चों के हितों को प्रभावित करते हैं। इसलिए, एसईएम की दृष्टि से बाल संरक्षण एक बहुक्षेत्रीय मुद्दा है क्योंकि बाल संरक्षण के संकेतक सीधे अन्य क्षेत्रों के परिणामों में योगदान करते हैं। उदाहरण के लिए, बाल विवाह को समाप्त करने से यह सुनिश्चित होता है कि बच्चे स्कूलों में हैं और स्कूली शिक्षा पूरी कर रहे हैं। इसी तरह, विवाह में देरी से यह भी सुनिश्चित होता है कि लड़कियां और लड़के स्वस्थ व्यक्तियों के रूप में विकसित हो रहे हैं और जल्दी माता–पिता बनने के जोखिमों से सुरक्षित हैं।



इस बात पर विशेष जोर दें कि प्रत्येक हितधारक द्वारा बच्चों के अधिकारों को साकार करने के रास्ते में पैदा की गयी बाधाओं को दूर करना आवश्यक है। इसके लिए जरुरी है कि उनके ज्ञान, दृष्टिकोण एवं व्यवहार में बदलाव आये। उदाहरण के तौर पर, जिन परिवारों और समुदायों में बाल विवाह बड़े पैमाने पर होते हैं, उन्हें बाल विवाह के दुष्प्रभावों के बारे में बताया जाना चाहिए, उनके साथ काम करने और उन्हें प्रेरित करने के लिए आवश्यक प्रयास किए जाने चाहिए ताकि वे बाल विवाह को बच्चों के अधिकारों का उल्लंघन समझें (बाल विवाह को नकारात्मक रूप से देखें –दृष्टिकोण) और अंततः परिवार और समुदाय बाल विवाह (व्यवहार) को अस्वीकार करना शुरू कर दें।

ज्ञान, दृष्टिकोण एवं व्यवहार में बदलाव लाने के लिए–सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन हस्तक्षेप की आवश्यकता होती है। सीधे शब्दों में कहें तो सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन का अर्थ है ऐसी प्रक्रियाएं, दृष्टिकोण, टूल्स,

रणनीतियां और तरीके जो लोगों के वातावरण, समाज और व्यवहार में सकारात्मक और मापने योग्य परिवर्तनों को बढ़ावा देती हैं।

अब चूंकि सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन के लिए न केवल व्यक्तियों बल्कि, समाज और वातावरण में बदलाव की आवश्यकता होती है, इसलिए इसके लिए एसईएम के सभी स्तरों यानी बच्चों, परिवारों, समुदायों, संगठन और नीति पर प्रयासों की आवश्यकता होती है।

आगे बताएं कि सीपी परिणामों को प्राप्त करने में एसबीसी की महत्वपूर्ण भूमिका है। चूंकि सीपी एक बहुक्षेत्रीय मुद्दा है और इसमें व्यक्तिगत, सामुदायिक, संगठनात्मक और नीति स्तर पर विभिन्न हितधारकों के सहयोग की आवश्यकता होती है, ऐसे में एसबीसी सीपी से जुड़े हस्तक्षेपों का अभिन्न अंग है। प्रत्येक स्तर पर ज्ञान, दृष्टिकोण और व्यवहारिक बदलाव की आवश्यकता होती है इसलिए सीपी और उससे सम्बन्धित कार्यकर्ताओं का एसबीसी प्रक्रियाओं और उसके टूल के उपयोग में निपुण होना चाहिए।

नीचे दिये निर्देशों के अनुसार सत्र को समेकित करें–

- अब हम जानते हैं कि बाल संरक्षण प्राथमिकताएं सामाजिक, सांस्कृतिक एवं आर्थिक कारकों से प्रभावित होती हैं।
- बच्चों की देखभाल विभिन्न हितधारकों के साथ परस्पर जुड़ी प्रणालियों में की जाती है। इन हितधारकों को बच्चों के अधिकारों की प्राप्ति सुनिश्चित करने के लिए मिलकर काम करना चाहिए। हालाँकि, इनमें से प्रत्येक हितधारक के स्तर पर बाधाएँ हो सकती हैं। इन बाधाओं को एसबीसी प्रयासों के माध्यम से संबोधित किया जाना चाहिए।

जैसा कि हमने पहले चर्चा की है, सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन का उद्देश्य लोगों के वातावरण, समाज और व्यवहार में सकारात्मक और मापने योग्य परिवर्तनों को बढ़ावा देना है। इसका उद्देश्य उन संरचनात्मक बाधाओं को कम करने का भी है जो लोगों को सकारात्मक प्रथाओं को अपनाने से रोकते हैं, और समाज को अधिक न्यायसंगत, सामंजस्यपूर्ण और शांतिपूर्ण बनाने से रोकते हैं। हालाँकि, व्यवहार को बदलने के लिए अक्सर केवल ज्ञान पर्याप्त नहीं होता है। ऐसे में जरुरत है कि परिवारों और समुदाय के नेताओं के साथ मिलकर उनकी जरूरतों को समझा जाये, उनकी ताकत की पहचान हो और सकारात्मक बदलाव में आने वाली बाधाओं को कम किया जाये। इस उद्देश्य के लिए, स्थानीय ज्ञान और निरीक्षण तथा समुदायों के बारे में समझना बहुत महत्वपूर्ण है। जिला स्तरीय अधिकारियों और कार्यकर्ताओं के पास यह स्थानीय ज्ञान और अंतर्दृष्टि होती है और वे समुदाय की जरूरतों को समझते हैं। इस प्रकार, वे एसबीसी के लिए महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। व्यवहार परिवर्तन के लिए विभिन्न मॉडल और दृष्टिकोण हैं जैसे कि सामाजिक–पारिस्थितिकीय मॉडल जिसके बारे में पहले चर्चा की गई है और सामाजिक शिक्षण सिद्धांत जो बताता है कि बदलाव अवलोकन, अनुकरण और मॉडलिंग के माध्यम से होता है। सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन का एक अन्य महत्वपूर्ण मॉडल व्यवहार अंतर्दृष्टि मॉडल है। आइए एक छोटी सी गतिविधि से इस मॉडल को समझते हैं। प्रतिभागियों को दो समूहों में बांटें और उन्हें निम्नलिखित केसलेट दें:

एक ब्लॉक में, शिक्षकों और शिक्षा से जुड़े कार्यकर्ताओं को स्कूल छोड़ने और हिंसा, बाल श्रम या बाल विवाह के जोखिम वाले बच्चों की पहचान करने के लिए प्रशिक्षित किया गया था। उन्हें इन बच्चों की रिपोर्ट बाल संरक्षण अधिकारियों को देनी होती थी। हालाँकि, रिपोर्टिंग कम रही। प्रशिक्षकों और परियोजना कार्यकर्ताओं ने इन बाधाओं की पहचान करने की कोशिश की। यह पता चला कि बाल संरक्षण प्रणाली को सौंपी गई रिपोर्टों के परिणामों पर कार्यकर्ताओं को हमेशा प्रतिक्रिया नहीं मिलती थी। व्यवहार विज्ञान साहित्य से पता चलता है कि किसी निर्णय या कार्रवाई पर समय से प्रतिक्रिया देने से अगली बार इसी तरह के निर्णय या कार्रवाई की आवश्यकता होने पर व्यवहार में बदलाव की संभावना अधिक होती है। इसलिए, परियोजना के लिए एक इलेक्ट्रॉनिक फीडबैक तंत्र शुरू किया गया, जहां एक बार शिक्षकों ने बाल संरक्षण प्रणाली को एक मामले की सूचना दी, तो उन्हें 48 घंटों के भीतर योजनाबद्ध आवश्यक कार्रवाई करने हेतु एक फीडबैक ईमेल प्राप्त हुआ। फीडबैक तंत्र ने शिक्षकों को आगे कदम उठाने के लिए मार्गदर्शित किया। इस तंत्र में ऐसे मामलों की रिपोर्ट की निरन्तरता बनाये रखने के लिए टेलीफोनिक और एसएमएस आधारित याद दिलाने हेतु

शामिल किये गये। इससे शिक्षक प्रेरित हुए और उन्होंने सक्रिय रूप से मामलों की रिपोर्टिंग शुरू कर दी। एक बार जब फीडबैक तंत्र ने परिणाम दिखाए, तो उस तन्त्र को परियोजना में शामिल कर लिया गया।

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- यहां पर समस्या क्या थी?
- वांछित व्यवहार को अपनाने में क्या बाधाएं थी?
- बाधाओं को दूर करने के लिए क्या कदम उठाये गये?
- क्या सुधारात्मक कार्यवाही का परिक्षण किया गया?

समूह को चर्चा करने के लिए पांच मिनट का समय तथा प्रस्तुति के लिए 2–3 मिनट का समय दें।

प्रतिभागियों के साथ ऊपर दिए गए प्रश्नों पर चर्चा करें और उन्हें व्यवहार अंतर्दृष्टि दृष्टिकोण के निम्नलिखित चरणों पर स्लाइड दिखाएं:

- समस्या को परिभाषित करें।
- सबसे उपयुक्त निर्णय लेने और उसके पालन करने में आने वाली बाधाओं की पहचान करने के लिए निर्णय लेने की प्रक्रिया के प्रत्येक चरण का निदान करें।
- ऐसे कार्यक्रम या हस्तक्षेप को डिज़ाइन करें जो इन बाधाओं को दूर करें।
- कठिन मूल्यांकन के माध्यम से हस्तक्षेप की प्रभावशीलता की जांच करें।

अब उन्हें व्यवहार अन्तर्दृष्टि मॉडल पर स्लाइड दिखायें और बतायें:

ऑर्गनाइज़ेशन ऑफ इकोनॉमिक को–ऑपरेशन एण्ड डेवलेपमेन्ट (OECD) द्वारा व्यवहार अन्तर्दृष्टि को नीति निर्माण के लिए एक आगमनात्मक दृष्टिकोण के रूप में परिभाषित किया गया है जो मनोविज्ञान, संज्ञानात्मक विज्ञान और सामाजिक विज्ञान से प्राप्त अनुभव के आधार पर परीक्षण किए गए परिणामों के साथ जोड़ता है ताकि यह पता लगाया जा सके कि मनुष्य वास्तव में विकल्प कैसे चुनते हैं। यह क्षेत्र शिक्षा, ऊर्जा, पर्यावरण, वित्त, स्वास्थ्य और सुरक्षा, श्रम, सार्वजनिक सेवा वितरण, कर और दूरसंचार (ओईसीडी, 2017) जैसे क्षेत्रों में प्राप्त सफल परिणामों के साथ और कई क्षेत्रों में फैले मनुष्य व्यवहार संबंधी गुणों और हस्तक्षेप के प्रयोगों पर आधारित है।

'Nudging' शब्द का प्रयोग आमतौर पर संज्ञानात्मक पूर्वाग्रहों को दूर करने के लिए मानव द्वारा विकल्पों को चुनने की प्रक्रिया, व्यवहारिक टूल और साधन (जैसे –संकेत, याद दिलाना, प्रतिबद्धता उपकरण, सामाजिक प्रभाव, आदि) के उपयोग का वर्णन करने के लिए किया जाता है।

लोग कैसे निर्णय लेते हैं और उन पर कार्य करते हैं, वे एक–दूसरे के बारे में कैसे सोचते हैं, प्रभावित करते हैं और एक–दूसरे से कैसे संबंधित होते हैं, और वे कैसे विश्वास और दृष्टिकोण विकसित करते हैं, इस संबंध में व्यवहार विज्ञान के अनुसंधान उपयुक्त कार्यक्रम को डिजाइन करने में मदद कर सकते हैं। व्यवहार विज्ञान अनुसंधानों से पता चलता है कि जिस तरह से संदेश या विकल्प तैयार किया जाता है, या जिस तरह से एक प्रक्रिया को संरचित किया जाता है, उसमें छोटे, सूक्ष्म और कभी–कभी प्रति–सहज परिवर्तन भी हमारे द्वारा लिए गए निर्णयों और हमारे द्वारा किए जाने वाले कार्यों पर बड़ा प्रभाव डाल सकते हैं।

इसके आगे उन्हें "SIMPLER" पर स्लाइड दिखायें–जो सामान्य ''nudges'' के एक सेट को बताता है जिससे कार्यक्रम के प्रभावशीलता तथा परिणाम को बेहतर बनाने में मदद मिलती है, चर्चा करें तथा प्रतिभागियों से प्रत्येक के उदाहरण बताने को कहें।

एस	आई	एम	पी	एल	ई	आर
सामाजिक प्रभाव	क्रियान्वयन हेतु प्रेरणा	समय सीमा की अनिवार्यता	वैयक्तिकरण	नुकसान से बचाव	सुविधाजनक	अनुस्मारक

- **सामाजिक प्रभाव (SOCIAL INFLUENCE):** साथियों का संदर्भ/उदाहरण देकर राजी करना (अन्य माता–पिता एक परिवार को बाल विवाह में देरी करने के लिए प्रेरित करते हैं)
- **क्रियान्वयन हेतु प्रेरणा (IMPLEMENTATION PROMPTS):** वांछित कार्यवाही के लिए उचित कदम स्थापित करना (इसमें लड़कियों और लड़कों पर बाल विवाह के प्रभाव पर जोर देना, शिक्षा के लाभों पर प्रकाश डालना, परिवारों को छात्रवृत्ति और सामाजिक सहायता योजनाओं से जोड़ना, माता–पिता द्वारा बच्चों की शिक्षा जारी रखना और बाल विवाह में देरी करना शामिल हो सकता है)
- **समय सीमा की अनिवार्यता (MANDATED DEADLINES):** समय सीमा को प्रमुखता दें (बाल विवाह के मामले में समय सीमा 18 और 21 वर्ष से पहले लड़के और लड़कियों की शादी नहीं हो सकती है, छात्रवृत्ति या अन्य सामाजिक सहायता योजनाओं के लिए आवेदन करने की समय सीमा, बाल विवाह पर माता–पिता और सामुदायिक बैठकों में भाग लेना)
- **वैयक्तिकरण (PERSONALIZATION):** नाम का उपयोग करें, सामान्य अभिवादन का नहीं (निजीकृत नजेस का अर्थ है केंद्रित बातचीत जो किसी कार्य और/या उपयोगकर्ता विशेष के लिए अनुकूलित हो, उदाहरण के तौर पर प्रत्येक परिवार में बच्चों की जल्दी शादी करने के लिए अलग–अलग परिस्थितियाँ और कारण हो सकते हैं, उनमें से प्रत्येक परिवार के साथ एक व्यक्तिगत दृष्टिकोण के साथ बातचीत करना)
- **नुकसान से बचाव (LOSS AVERSION):** केवल लाभ पर नहीं, बल्कि नुकसान पर भी जोर दें (बाल विवाह से बच्चों, परिवारों और सामाजिक स्तर पर होने वाले नुकसान के बारे में बात करें)
- **सुविधाजनक (EASE):** किसी भी प्रक्रिया के चरणों को कम करें (दो–तीन प्रमुख कार्यों के साथ बाल विवाह में देरी की प्रक्रिया को सरल रखें जैसे बच्चों को शिक्षा जारी रखने देना, छात्रवृत्ति और सामाजिक सहायता योजनाओं तक पहुंच बनाना तथा आवश्यकता या सहायता के मामले में बाल संरक्षण पदाधिकारियों तक पहुंचना)
- **अनुस्मारक (REMINDERS):** इसके लिए फोन कॉल, टेक्स्ट, पोस्टकार्ड का उपयोग करें (माता–पिता, परिवारों और समुदायों को याद दिलाते रहें कि बाल विवाह अवैध है और इसे अस्वीकार कर दिया जाना चाहिए)

आगे प्रतिभागियों को बताएं कि व्यवहार अंतर्दृष्टि व्यवहार परिवर्तन में आने वाली बाधाओं को समझने में मदद करती है और नजेस व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया में मदद करते हैं, जिस पर अगले सत्र में चर्चा की जाएगी। सत्र को निम्न प्रकार से समेकित करें:

- व्यवहार अंतर्दृष्टि यह समझने में मदद करती है कि लोग किस प्रकार निर्णय लेते हैं और उस पर अमल करते हैं, वे एक–दूसरे के बारे में कैसे सोचते हैं, उन्हें कैसे प्रभावित करते हैं और एक–दूसरे से कैसे संबंधित होते हैं, और वे विश्वास एवं दृष्टिकोण कैसे विकसित करते हैं, यहां तक कि छोटे, सूक्ष्म और कभी–कभी किसी संदेश या विकल्प चुनने के तरीके, या किसी प्रक्रिया को कैसे संरचित किया जाता है, में प्रति–सहज परिवर्तन होते हैं, उसका हमारे द्वारा लिए गए निर्णयों और हमारे द्वारा किए जाने वाले कार्यों पर अत्यधिक प्रभाव पड़ सकता है। उदाहरण के लिए, केस स्टोरी में अनुस्मारक की फीडबैक प्रक्रिया को शामिल करने से शिक्षकों द्वारा बाल अधिकारों के उल्लंघन के जोखिम वाले बच्चों की रिपोर्टिंग बेहतर हुई।
- व्यवहार संबंधी अंतर्दृष्टि प्राप्त करने के लिए समस्या की पहचान करने में, उपयुक्त निर्णय लेने और उसके पालन में आने वाली बाधाओं की पहचान करने के लिए निर्णय लेने की प्रक्रिया के प्रत्येक चरण का निदान करने में, ऐसे कार्यक्रम या हस्तक्षेप को डिजाइन करने में जो इन बाधाओं को खत्म करता है और अंत में

मूल्यांकन के माध्यम से हस्तक्षेप की प्रभावकारिता का परीक्षण करने में कि वे काम करते हैं या नहीं में प्रयास करने की आवश्यकता होती है।

- व्यवहार परिवर्तन में नजेस महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, नजेस के सामान्य सिद्धान्तों को SIMPLER के तौर पर संक्षेपित किया जा सकता है, जो निम्नलिखित को शामिल करता है:
  - सामाजिक प्रभाव (SOCIAL INFLUENCE)
  - क्रियान्वयन हेतु प्रेरणा (IMPLEMENTATION PROMPTS)
  - समय सीमा की अनिवार्यता (MANDATED DEADLINES)
  - वैयक्तिकरण (PERSONALIZATION)
  - नुकसान से बचाव (LOSS AVERSION)
  - सुविधाजनक (EASE)
  - अनुस्मारक (REMINDERS)

प्रतिभागियों को दो समूहों में बांटें और उन्हें एक केसलेट दें तथा उससे संबंधित प्रश्नों के उत्तर देने को कहें:

नंदिनी की कहानी

नंदिनी अपनी कक्षा की सबसे बुद्धिमान छात्रा थी। लेकिन महामारी के दौरान, उसके पिता की नौकरी चली गई। नंदिनी को इतनी सुविधाएं नहीं मिल पाईं कि वह अपनी पढ़ाई ऑनलाइन जारी रख सकें। उसके माता–पिता ने उसे घर पर बैठाने के बजाय उसकी शादी करने का फैसला किया। नंदिनी के शिक्षक को उसके दोस्त के माध्यम से उसकी शादी के बारे में जानकारी मिली और वह उसके माता–पिता से बात करने के लिए नंदिनी के घर गए। शिक्षक ने नंदिनी की शिक्षा जारी रखने के लाभों के बारे में बताया। उन्होंने उन्हें छात्रवृत्ति योजना के बारे में भी बताया जिसका लाभ नंदिनी अपनी पढ़ाई जारी रखने के लिए उठा सकती है। इससे उन पर बेटी को पढ़ाने का अतिरिक्त आर्थिक बोझ नहीं पड़ेगा। शिक्षक ने नंदिनी को अपना पुराना स्मार्ट फोन भी दिया जिसके उपयोग से नंदिनी ऑनलाइन कक्षाओं में भाग लेना फिर से शुरू कर सकती थी और उसे छात्रवृत्ति के लिए आवेदन जमा करने के लिए अगले सोमवार को स्कूल आने के लिए कहा।

अगले सोमवार को, नंदिनी अपने शिक्षक से मिलने नहीं गई। स्कूल की प्रधानाध्यापिका के साथ शिक्षक नंदिनी के घर गए। माता–पिता ने शिक्षक से कहा कि नंदिनी को स्मार्ट फोन का उपयोग करके ऑनलाइन कक्षाओं में भाग लेना सुविधाजनक नहीं लगता है और इसलिए वह अपनी पढ़ाई जारी नहीं रखेगी वे उसकी शादी कराने के इच्छुक हैं। दोनों शिक्षकों ने धैर्यपूर्वक नंदिनी के माता–पिता के साथ इस मामले पर चर्चा की और उन्हें समझाया कि नंदिनी अभी भी एक बच्ची है और इस उम्र में उसकी शादी करना अच्छा विचार नहीं है। अंततः उन्होंने नंदिनी के माता–पिता को उसकी शादी का इरादा छोड़ने और उसे अपनी शिक्षा जारी रखने की अनुमति देने के लिए मना लिया। नंदिनी ने अच्छे अंकों के साथ अपने स्कूल की पढ़ाई पूरी की और उच्च अध्ययन के लिए कॉलेज में दाखिला लिया। नंदिनी के माता–पिता इस बात से बहुत खुश हैं कि उन्होंने न केवल उसके सपनों को पूरा किया, बल्कि गांव की अन्य लड़कियों को भी अपनी पढ़ाई जारी रखने और अपने सपनों को साकार करने के लिए प्रेरित किया।

समूह से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- कहानी में समस्या क्या थी?
- इसमें किस व्यवहार को बदलने की जरुरत थी?
- परिवर्तन कैसे हुआ?
- परिवर्तन को साकार करने में कौन–कौन लोग शामिल थे?

समूह को चर्चा करने के लिए पांच मिनट का समय तथा प्रस्तुति के लिए 2–3 मिनट का समय दें। निष्कर्षों पर चर्चा करें एवं स्लाइड दिखाते हुए नीचे दिए गए बिन्दुओं के साथ सत्र को समेकित करें:

- परिवर्तन की प्रक्रिया में चरण 1 जिस परिवर्तन की आवश्यकता है उसके प्रति जागरूक होना है। बोर्ड पर AWARE/जागरूक होना लिखें और चर्चा करें कि किस प्रकार नंदिनी तथा उसके माता–पिता जागरुक हुए कि विभिन्न छात्रवृत्ति योजनाएं हैं जो उनकी बेटी की पढ़ाई जारी रखने के लिए अच्छी हैं। यह जागरूकता किसी पड़ोसी, रिश्तेदार या दोस्त या स्कूल शिक्षक, स्कूल प्रबंधन समिति (एसएमसी) के किसी सदस्य या गांव के किसी अन्य पदाधिकारी के माध्यम से आ सकती है। यह मीडिया – समाचार पत्र, रेडियो या टीवी के माध्यम से भी हो सकता है। एक बार जब एक ही संदेश कई बार सुना जाता है (उदाहरण के लिए सभी लड़कियों को अपनी शिक्षा पूरी करनी चाहिए, प्रत्येक बच्चे को स्कूल जाना चाहिए, आदि), तो व्यक्ति में बदलाव का परीक्षण करने की इच्छा विकसित होती है।
- यह परिवर्तन प्रक्रिया का चरण 2 है। जैसा कि चार्ट में दिखाया गया है, बोर्ड पर DESIRE/इच्छा लिखें और एक तीर बनाएं जो दर्शाता है कि जागरूकता होने से बदलाव की इच्छा पैदा होती है। अब जब कोई परिवर्तन चाहता है, तो वह परिवर्तन करने के तरीकों के बारे में सोचेगा और उन तरीकों में एक नया कौशल प्राप्त करना हो सकता है (जैसा कि छात्रवृत्ति फॉर्म को सही तरीके से भरने का कौशल) या ज्ञान (भरा हुआ छात्रवृत्ति फॉर्म कब और कहाँ जमा करना है, कौन से अतिरिक्त दस्तावेज संलग्न करने हैं आदि)।
- इसलिए चरण 3 व्यवहार में परिवर्तन लाने के लिए आवश्यक कौशल या ज्ञान प्राप्त करना है। चार्ट में दिखाए अनुसार बोर्ड पर 'KNOWLEDGE' or SKILL /ज्ञान या कौशल लिखें और यह दर्शाने के लिए एक तीर बनायें कि इच्छा उस परिवर्तन को लाने के लिए आवश्यक ज्ञान और/या कौशल प्राप्त करने की ओर ले जाती है।
- अब जब व्यक्ति ने ज्ञान और/या कौशल हासिल कर लिया है, तो चरण 4 में उस बदलाव को आजमाना होगा (उदाहरण के लिए मोबाइल का उपयोग करके ऑनलाइन कक्षाओं में भाग लेना और छात्रवृत्ति फॉर्म भरना)। चार्ट में दिखाए अनुसार, बोर्ड पर TRY OUT / आजमाना लिखें और परिवर्तन प्रक्रिया में चरण 4 के रूप में इस पर चर्चा करें।
- व्यक्ति नए व्यवहार को आजमाने के बाद उसके अनुभव का विश्लेषण करते हैं और यदि परिणाम नकारात्मक है (जैसा कि नंदिनी के मामले में), तो व्यक्ति प्रक्रिया से बाहर हो जाता है। यदि यह सकारात्मक है, तो इसे एक बार फिर से आजमाने की प्रवृत्ति होती है। दूसरे शब्दों में, उस कार्य को दोहराएंगे/REPEAT करेंगे। यह इस चक्र का चरण 5 है।
- यदि चरण 5 का अनुभव अच्छा होता है, तो व्यक्ति उस क्रिया को दोहराएगा, दूसरे शब्दों में व्यवहार को जारी/MAINTAIN रखेगा (चरण 6) और जल्द ही यह एक SUSTAINED/स्थायी (चरण 7) व्यवहार परिवर्तन या आदत बन जाएगा। बोर्ड पर जारी/MAINTAIN एवं SUSTAINED/स्थायी लिखें जैसा कि चार्ट में उन्हें जोड़ने वाले तीरों के साथ दिखाया गया है।
- इस प्रकार व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया पूरी होती है।

व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया

एसबीसी हेतु कई प्रकार के दृष्टिकोण एवं टूल की जरुरत होती है। इन दृष्टिकोणों में निम्नलिखित शामिल होते हैं:

- अन्तर्वैयक्तिक संचार, या पारस्परिक संचार – आईपीसी के लिए जिन एसबीसी टूल्स का उपयोग किया जा सकता है उनमें फ्लिपबुक, फ्लैश कार्ड, लीफलेट और ऑडियो–वीडियो शामिल हैं।
- समूह संचार अर्थात् जब संचार दो से अधिक लोगों के बीच होता है – समूह संचार के लिए भी फ्लिपबुक, फ्लैशकार्ड, लीफलेट, ऑडियो–वीडियो का उपयोग किया जा सकता है।
- सामुदायिक गतिशीलता के प्रयासों में एक बार में कई लोगों के साथ संचार शामिल होता है– इसके लिए टूल के तौर पर रेडियो, टीवी विज्ञापन, पोस्टर, लाउडस्पीकर घोषणाओं आदि का प्रयोग किया जाता है।
- बच्चों, परिवारों और समुदायों में क्षमता निर्माण के लिए प्रशिक्षण मॉड्यूल, पुस्तिकाओं और अन्य क्षमता निर्माण के टूल के उपयोग की आवश्यकता होगी।
- डिजिटल तौर पर जुड़ावः सोशल मीडिया का उपयोग।
- एक से अधिक टूल का उपयोग एसबीसी को अधिक प्रभावशाली बना देता है।

प्रतिभागियों को बतायें कि प्रशिक्षण के दूसरे दिन में इन दृष्टिकोणों एवं टूल्स पर विस्तार से चर्चा की जायेगी।

निम्नलिखित तरीके से सत्र को समेकित करें:

- चूंकि सीपी एक बहुक्षेत्रीय मुद्दा है, इसलिए इसमें विभिन्न क्षेत्रों और कई हितधारकों के साथ समन्वय तथा सहयोग की आवश्यकता है। इसमें एसबीसी की भूमिका अहम हो जाती है।
- SEM मॉडल बच्चों को प्रभावित करने वाले हितधारकों को समझने में मदद करता है।
- व्यवहार अंतर्दृष्टि टूल व्यवहार परिवर्तन में आने वाली बाधाओं को समझने में मदद करते हैं। साथ ही उन बाधाओं को कैसे तोड़ा और संबोधित किया जा सकता है इसे समझने में भी मदद करते हैं।
- Nudge विशिष्ट तौर पर व्यवहार को बदलने में मदद करता है। उनका उपयोग जागरूकता पैदा करने, परिवर्तन की इच्छा पैदा करने, ज्ञान में वृद्धि करने, नए व्यवहार को आजमाने, परिवर्तित व्यवहार को जारी रखने और उसे स्थायी बनाने के व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया के प्रत्येक चरण में किया जा सकता है।
- विभिन्न हितधारकों के लिए अलग–अलग एसबीसी दृष्टिकोण और टूल जरुरी हैं। एसबीसी टूल संचार को अधिक प्रभावशाली बनाते हैं।

सत्र 4

बच्चों के साथ संचार

सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त तक प्रतिभागी:

- संचार, उसके तत्वों तथा संचार चक्र को परिभाषित कर पायेंगे।
- बच्चों के साथ संचार को प्रभावी बनाने के लिए सुझावों की सूची बना पायेंगे।
- प्रभावी संचार के कौशल की रुपरेखा ब ना पायेंगे।
- प्रभावी संचारक के गुण बता पायेंगे।

आवश्यक सामग्री

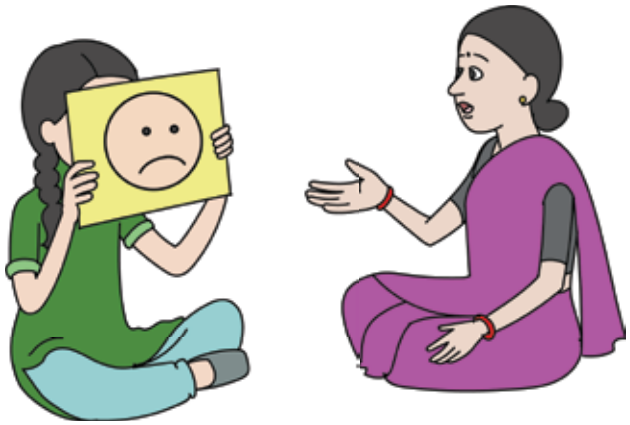
- प्रोजेक्टर, पीपीटी, रेलवे के डिब्बों का चित्र, मौखिक और गैर–मौखिक संचार गतिविधि के लिए निर्देश, केस परिदृश्य, अविनाश की कहानी, एमबीबीएस वीडियो का यूट्यूब लिंक, खुले और बन्द प्रश्नों की सूची, ज्ञान, दृष्टिकोण और मूल्यों के हैंडआउट्स की प्रतियां (25 प्रतियाँ)

समय

- 120 मिनट

प्रक्रिया

- प्रतिभागियों से पूछें कि संचार क्या है? संभावित प्रतिक्रियाएँ सूचनाओं और विचारों का आदान–प्रदान हो सकती हैं।
- प्रतिभागियों से पूछें कि बाल संरक्षण कार्यकर्ताओं के लिए संचार क्यों महत्वपूर्ण है। संभावित प्रतिक्रियाएँ जानकारी साझा करना, हितधारकों को जागरूक और सचेत करना तथा उनकी समस्याओं एवं दृष्टिकोणों को सुनना हो सकता है।
- निम्नलिखित बिंदुओं पर स्लाइड पर दिखाते हुए चर्चा शुरू करें:
  - संचार एक व्यक्ति या व्यक्तियों से दूसरे व्यक्ति या व्यक्तियों तक सूचना (विचारों, भावनाओं, ज्ञान, जानकारी और कौशल आदि सहित) के आदान–प्रदान/स्थानांतरण की एक प्रक्रिया है। संचार रोजमर्रा की जिंदगी का आवश्यक अंग है। हम हर दिन, सुनने, बोलने, पढ़ने या लिखने की गतिविधियाँ करते हैं या चेहरे के भाव, हावभाव, हाथ और बाहों की गतिविधियों, शरीर की गतिविधियों तथा भावनाओं की मदद से संचार करते हैं।
  - किसी भी कार्य में संचार बहुत ही महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। सीपी के मुद्दों से निपटने के लिए यह और भी महत्वपूर्ण हो जाता है। सीपी के मुद्दों की संवेदनशीलता को देखते हुए, प्रभावी संचार कौशल वाले सीपी कार्यकर्ता स्थिति को अधिक प्रभावी ढंग से संभालने में सक्षम होंगे।



  - संचार दो–तरफा संवाद पर आधारित साझेदारी और भागीदारी का एक साधन है। संचार के अन्तर्गत स्थितियों को अन्य लोगों के दृष्टिकोण से देखना और यह समझना भी शामिल है कि वे क्या चाह रहे हैं। इसका अर्थ उन रुकावटों को समझना भी है जो परिवर्तन की प्रक्रिया में बाधा डालते हैं।
  - बाल संरक्षण का मुद्दा एक जटिल मुद्दा है जिसे एक प्रभावी संचारकर्ता ही कुशलतापूर्वक सम्भाल सकता है।
  - अलग–अलग परिस्थितियों से निपटने के लिए बाल संरक्षण कार्यकर्ताओं को अलग–अलग संवेदनशीलता और कौशल की आवश्यकता होती है। वयस्कों के साथ संवाद करने के लिए जरुरी कौशल और ज्ञान बच्चों की तुलना में अलग होता है। इसी प्रकार, कानून का उल्लंघन करने वाले किशोरों की निगरानी के विपरीत प्रमाण पर चल रहे वयस्क अपराधियों की निगरानी के लिए अलग प्रकार के कौशल की आवश्यकता होती है।
  - देखभाल और संरक्षण की आवश्यकता वाले बच्चों (सीएनसीपी) या कानून के साथ उल्लंघन करने वाले बच्चों (सीसीएल) को प्रबन्धित करने वाले कोई भी अधिकारी या कार्यकर्ता अपने संचार कौशल से, बच्चे को प्रेरित कर सकते हैं, तो वह उनकी स्वीकृति प्राप्त करने की स्वाभाविक कोशिश कर सकता है, यदि माता–पिता उन्हें परिवार के एक समझदार मित्र के रूप में स्वीकार करते हैं और अपनी संतानों के पालन–पोषण पर उनके सुझावों से लाभान्वित होते हैं, अगर बच्चा उन्हें एक प्रकार की पुलिस के रूप में नहीं देखता है जिसकी निगरानी में धोखा देना उनके लिए लगभग गर्व की बात होगी, तब अधिकारी वास्तविक सफलता की आशा कर सकते हैं।

- प्रतिभागियों से कहें कि अब हम एक गतिविधि करेंगे:
  - 6 लोगों से वॉलन्टियर करने को कहें। सुगमकर्ताओं में से एक वॉलन्टियर 1 को लेते हैं और प्रशिक्षण हॉल से बाहर चले जाते हैं। वह वॉलन्टियर को रेल के डिब्बे की तस्वीर देते है और उसे इसका अध्ययन करने के लिए कहते हैं (चित्र का अध्ययन करने के लिए 2 मिनट का समय दें)।
  - सुगमकर्ता वॉलन्टियर को बताते हैं कि उसका काम चित्र में जो है उसे वॉलन्टियर 2 तक पहुंचाना होगा।
  - एक बार जब वॉलन्टियर चित्र का वर्णन करने के लिए तैयार हो जाए, तो उन्हें प्रशिक्षण हॉल में वापस आने के लिए कहें। अब अन्य पांच वॉलन्टियर को दूसरे सुगमकर्ता द्वारा प्रशिक्षण कक्ष से बाहर ले जाया जायेगा। फिर उनमें से वॉलन्टियर 2 को अन्दर बुलाया जायेगा। वॉलन्टियर 1 से वॉलन्टियर 2 को यह बताने के लिए कहें कि उन्होंने चित्र में क्या देखा था। उन्हें बताएं कि वह केवल वॉलन्टियर 1 द्वारा बतायी गयी जानकारी को सुन सकते हैं। वह स्पष्टीकरण के लिए कोई प्रश्न नहीं पूछ सकते/सकती है। एक बार जब वॉलन्टियर 1 चित्र का वर्णन पूरा कर ले, तो उन्हें प्रतिभागियों के बीच बैठने और किसी से बात न करने के लिए कहें।

  - अब प्रतिभागियों को बताएं कि गतिविधि अभी समाप्त नहीं हुयी है। अब वॉलन्टियर 3 और 4 को बुलाएँ। चित्र वॉलन्टियर 3 को दें और उन्हें इसका अध्ययन करने के लिए कहें ताकि वह वॉलन्टियर 4 को इसके बारे में बता सकें। वॉलन्टियर 4 को चित्र नहीं दिखना चाहिए। एक बार जब वॉलन्टियर 3 चित्र का वर्णन करने के लिए तैयार हो जाए, तो उसे वापस ले लें। अब वॉलन्टियर 3 से वॉलन्टियर 4 को चित्र का वर्णन करने के लिए कहें। वॉलन्टियर 4 को बताएं कि वह स्पष्टीकरण के लिए प्रश्न पूछ सकते हैं।
  - एक बार जब वॉलन्टियर 3, वॉलन्टियर 4 की संतुष्टि के अनुसार चित्र का वर्णन पूरा कर ले, तो वॉलन्टियर 4 से सभी प्रतिभागियों को चित्र का वर्णन करने के लिए कहें। एक बार फिर सभी प्रतिभागियों को चित्र दिखाएं ताकि वे किसी प्रकार के अन्तर को समझ पायें।
  - प्रतिभागियों को बताएं कि गतिविधि का एक और हिस्सा बाकी है। वॉलन्टियर 5 और 6 को बुलाएँ और चित्र वॉलन्टियर 5 को दें। उन्हें चित्र का अध्ययन करने के लिए कहें ताकि वह स्वयंसेवक 6 को यह बता सके कि उसने क्या देखा है। एक बार जब वह तैयार हो जाए, तो उसे वॉलन्टियर 6 को चित्र का वर्णन करने के लिए कहें और उन्हें बताएं कि किसी प्रकार का कोई प्रतिबंध नहीं है। वह चित्र भी दिखा सकता है और उसका वर्णन भी कर सकता है। अब वॉलन्टियर 6 को प्रतिभागियों के लिए चित्र का वर्णन करने के लिए कहें। गतिविधि को यहीं बंद कर दें तथा सभी प्रतिभागियों को अपनी जगह पर वापस जाने के लिए कहें।
  - प्रतिभागियों से पूछें, "यहां हमने क्या देखा? गतिविधि के तीनों भागों में क्या अंतर था? कौन सी टीम/जोड़ी तस्वीर का सबसे अच्छा विवरण देने में सक्षम थी?" निम्नलिखित प्रश्न पूछें और उत्तर नोट करें
    i. वहां कितनी महिलाएं हैं?
    ii. वहां कितने व्यक्ति हैं?
    iii. बच्चे कितने हैं?
    iv. रेलवे द्वारा डिब्बे के विभाजन पर, यात्रियों द्वारा अपने सामान पर किस भाषा का प्रयोग किया गया है? (सुविधाकर्ता ध्यान दें कि क्या कोई ये बताता है कि सब कुछ दर्पण छवि में लिखा है?)
    v. वह टीम/जोड़ी सफल क्यों हुई? प्रतिभागियों को अपने विचार साझा करने के लिए पर्याप्त समय दें तथा चर्चा से निकले बिंदुओं को बोर्ड पर नोट करें।
    vi. प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उन्हें कोई ऐसा अनुभव हुआ है जहां संदेश विकृत हो गये/बिगड़ गए हों। पाँच–छः प्रतिभागियों से अपने अनुभव साझा करने को कहें।

- गतिविधि को समेकित करें।
  i. हमने यहां तीन अलग–अलग संचार विधियां देखीं।
  केस 1: संचार एक–तरफा था जहां श्रोता कोई प्रश्न नहीं पूछ सकता था। वह केवल स्वयंसेवक की बात सुन सकता था।
  ii. केस 2: श्रोता प्रश्न पूछने और स्पष्टीकरण प्राप्त करने के लिए स्वतंत्र थे। इस मामले में संदेश पहले मामले की तुलना में बेहतर ढंग से दिया गया था।
  iii. केस 3: संदेशवाहक और श्रोता दोनों चित्र को देखते हुए उस पर चर्चा करने में सक्षम थे। श्रोता ने चित्र में दर्शायी चीज़ को समझने के लिए चर्चा की। वह केवल एक मूक श्रोता नहीं था जो केवल प्रश्न पूछ सकता था बल्कि यह निर्णय लेने में भी सक्रिय रूप से शामिल था कि चित्र में क्या दर्शाया गया है। तीसरी संचार शैली से सर्वोत्तम विवरण प्राप्त हुआ।
  iv. जब संदेश स्पष्ट नहीं होता है, या भाषा भ्रमित करने वाली होती है, तो उससे बनने वाली समझ अक्सर विकृत हो जाती है।

    1. कुछ नई बातें जुड़ जाती हैं और कुछ जानकारी गायब हो जाती है।
    2. छोटी बातें बड़ा आकार ले लेती हैं और बड़ी बातें तुच्छ हो जाती हैं।
    3. कई तथ्यों में से, केवल कुछ ही संचारित होते हैं क्योंकि वे एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक संचारित होते हैं।
    4. अक्सर, असामान्य व्याख्याएं दी जाती हैं, और अक्सर ये व्याख्याएं व्यक्ति के दिमाग, स्वभाव और पूर्वाग्रहों से भी प्रभावित होती है।

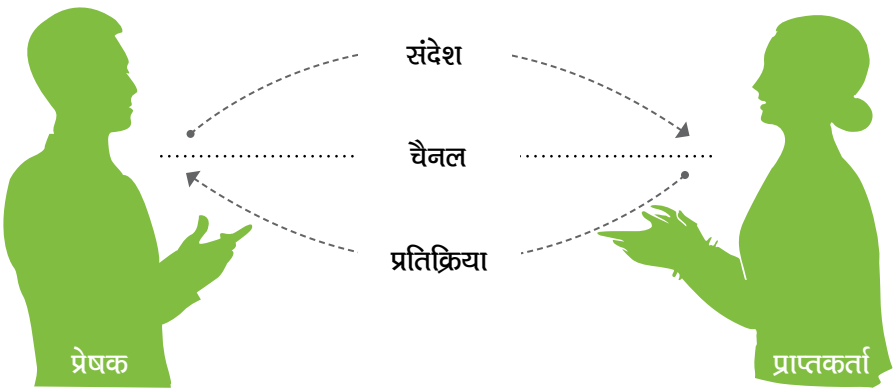
  v. इस प्रकार का संचार अफवाहों या कहानी के रूप भी ले सकता है।
  vi. इसलिए, संचार को प्रभावी बनाने के लिए पारस्परिक संवाद होना चाहिए जिसमें संचारक और श्रोता सक्रिय रूप से शामिल हों और एक–दूसरे के साथ बातचीत करें।
  vii. जब एक व्यक्ति द्वारा कोई संदेश दिया जाता है, तो दूसरे व्यक्ति को उसे बिना किसी विकृति/बदलाव के प्राप्त करना चाहिए। प्राप्तकर्ता से प्रतिक्रिया प्राप्त करना इस बात की पुष्टि हो जाती है कि संदेश बदलाव के साथ या बिना बदलाव के संप्रेषित किया गया है। इसलिए प्रभावी संचार में एक लूप होना चाहिए जो यह सुनिश्चित करता है कि भेजने वाले और प्राप्त करने वाले के बीच समान समझ हो।
  vii. इसलिए जब हम महिलाओं, परिवारों और समुदायों के साथ संवाद करते हैं तो यह बहुत महत्वपूर्ण है कि हम उनसे प्रतिक्रिया लें और उनकी बात भी बहुत ध्यान से सुनें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि संदेश स्पष्ट रूप से समझा गया है।

- अब हम जानते हैं कि संचार विचारों, ज्ञान और सूचनाओं का आदान–प्रदान है। स्पष्ट और सटीक संदेश के साथ दो–तरफा संचार प्रभावी होता है। आइए अब संचार लूप और उसके तत्वों पर नजर डालें। संचार दो प्रकार का हो सकता है एक–तरफा और दो–तरफा संचार।

- एक–तरफा संचार प्रक्रिया: जब सूचना एक दिशा में प्रवाहित होती है तो उसे एक–तरफा संचार कहा जाता है। इस संचार प्रक्रिया में, सूचना भेजने वाले से प्राप्तकर्ता तक प्रवाहित होती है और प्राप्तकर्ता प्रेषक को कोई प्रतिक्रिया नहीं भेजता है। संचार की एक–तरफा प्रक्रिया को निम्नलिखित चित्र में दिखाया जा सकता है:

चित्र: एक-तरफा संचार प्रक्रिया

- दो–तरफा संचार प्रक्रियाः जब सन्देश को प्राप्त करने वाला व्यक्ति संदेश भेजने वाले को अपनी प्रतिक्रिया भेजता है तब संचार दो तरफा होता है। संचार प्रक्रिया मूल रूप से दो–तरफा प्रक्रिया को इंगित करती है जिससे प्रेषक और प्राप्तकर्ता दोनों एक–दूसरे के दृष्टिकोण या राय को समझ सकते हैं। इसे सर्किट संचार प्रक्रिया के रूप में भी जाना जाता है। संचार की दो–तरफा प्रक्रिया नीचे दिखाई गई हैः

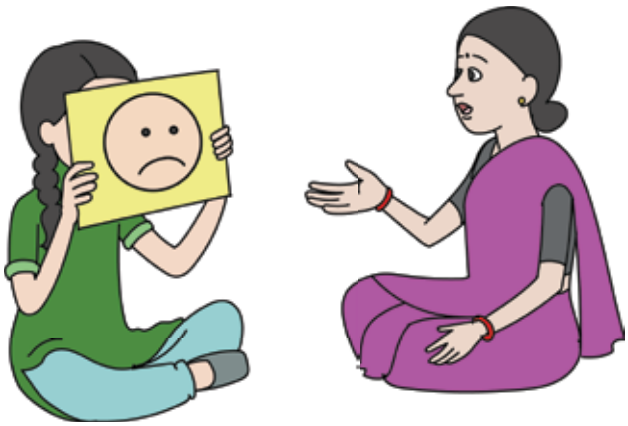


- दो–तरफा संचार के तत्वः
  - **स्रोतः** संचार की प्रक्रिया में पहला तत्व स्रोत है। स्रोत संदेश का प्रारम्भिक स्थान है। संदेश का स्रोत कोई व्यक्ति, व्यक्तियों का समूह या कोई संस्था या संगठन हो सकता है। संचार योजना प्रक्रिया में स्रोत महत्वपूर्ण होता है, क्योंकि संदेशों के स्रोत के आधार पर संदेशों की विश्वसनीयता जुड़ी होती है।
  - **संदेशः** संदेश वह विचार है जिसे संप्रेषित किया जा रहा है। संदेश सरल, सीधा, स्पष्ट और सटीक होना चाहिए। संदेश लक्षित श्रोताओं के लिए स्पष्ट होना चाहिए, न कि कार्यक्रम के कार्यकर्ताओं की धारणा पर आधारित होना चाहिए।
  - **चैनलः** चैनल वह साधन है जिसके द्वारा संदेश स्रोत से प्राप्तकर्ता तक पहुंचता है। चैनल पारस्परिक हो सकते हैं जहां संदेश सीधे स्रोत से प्राप्तकर्ता तक जाता है, या समूह संचार हो सकता है जहां कई प्राप्तकर्ता एक या कई स्रोतों से संदेश प्राप्त करते हैं। उनमें प्रिंट, टेलीफोन या सैटेलाइट ट्रांसमिशन या रेडियो जैसे मीडिया शामिल हो सकते हैं। संचार की दक्षता और प्रभावशीलता निर्धारित करने के लिए सही चैनल का चुनाव महत्वपूर्ण है। बेहतर परिणामों के लिए संचार के अनेक माध्यमों का उपयोग किया जाना चाहिए।
  - **प्राप्तकर्ता या लक्षित प्राप्तकर्ताः** कोई विशिष्ट संदेशों के लिए प्राप्तकर्ता कौन है? सही प्राप्तकर्ताओं की पहचान करने के लिए उनका वर्गीकृत समूहीकरण आवश्यक है। लक्षित प्राप्तकर्ताओं में बच्चे, माता–पिता, मित्र और सहकर्मी हो सकते हैं।
  - **फीडबैकः** फीडबैक या प्रतिक्रिया संचार का अतिआवश्यक तत्व है। फीडबैक प्राप्तकर्ता द्वारा स्रोत के प्रति की गई प्रतिक्रिया होती है। प्राप्तकर्ता द्वारा दी गयी स्पष्ट प्रतिक्रिया संदेशों को आवश्यकतानुसार संशोधित करने के लिए उपयोगी जानकारी के रूप में कार्य करती है। प्रभावी संचारक हमेशा फीडबैक के प्रति संवेदनशील होते हैं और लक्षित प्राप्तकर्ताओं से जो कुछ भी देखते या सुनते हैं, उसके आधार पर संदेशों को लगातार संशोधित करते हैं। प्राप्तकर्ताओं की प्रतिक्रिया के बिना, संचार एक–तरफा होता है।

- मौखिक और गैर–मौखिक संचारः प्रतिभागियों से पूछें कि क्या हम केवल शब्दों के माध्यम से ही संवाद करते हैं? क्या मौन, हमारे भाव और शारीरिक भाषा भी कोई संदेश भेज सकते हैं? संभावित प्रतिक्रिया हां होगी, हम शब्दों और अपनी अभिव्यक्ति दोनों के साथ भी संवाद करते हैं। प्रतिभागियों को बताएं कि अब हम एक गतिविधि करेंगे और उन्हें अर्धवृत्त में खड़े होने के लिए कहेंगे।

- प्रतिभागियों को बताएं कि आप उन्हें कुछ निर्देश देने जा रहे हैं और आप चाहते हैं कि वे जितनी जल्दी हो सके उनका पालन करें।
- निर्देश देने के बाद निम्नलिखित क्रियाएं करने को कहें–
  - अपना हाथ अपनी नाक पर रखें।
  - अपने हाथ से ताली बजाएं।
  - खड़े हो जाओ।
  - अपने कंधे को छुओ।
  - बैठ जाओ।
  - अपना पैर थपथपाओ।
  - अपनी बाहों को क्रॉस करें।
  - अपना हाथ अपने मुँह पर रखें (लेकिन यह कहते समय अपना हाथ अपनी नाक पर रखें)।
- ये देखें कि कितने प्रतिभागियों ने बोले गये एक्शन को करने के बजाय आपने जो किया उसकी नकल की।
- इस अवलोकन को प्रतिभागियों के साथ साझा करें और इस बात पर चर्चा करें कि शारीरिक भाषा हमारी समझ और हमारी प्रतिक्रियाओं को कैसे प्रभावित कर सकती है।
- गैर–मौखिक हाव–भाव हम जो सुनते हैं उसकी पुष्टि कर सकता है या जो कहा जा रहा है उसमें हस्तक्षेप कर सकता है। इस बात से हम जितना अधिक जागरूक होंगे, हम उतने ही बेहतर संचारक बन सकेंगे। अपनी शारीरिक भाषा को ध्यान में रखना महत्वपूर्ण है, ठीक उसी तरह जैसे दूसरों की शारीरिक भाषा को नोटिस करना और समझना महत्वपूर्ण है।

तो अब हम जानते हैं कि हम शब्दों और अपनी शारीरिक भाषा दोनों से संवाद कर सकते हैं।



- इस प्रकार मौखिक संचार भाषण या बोले गए शब्दों के माध्यम से होता है। ये बच्चों के साथ उनके घरेलू माहौल में या बाल देखभाल संस्थान (सीसीआई)/घर में संचार के सबसे आम साधन हैं। यह जानकारी देने का एक सामान्य तरीका है। कुछ परिवीक्षा अधिकारी (पीओ)/बाल कल्याण समिति (सीडब्ल्यूसी) के सदस्य या किशोर न्याय बोर्ड (जेजेबी) के सदस्य बोलने में बहुत अच्छे होते हैं और वे इतनी अच्छी तरह से बोलते हैं कि यह अन्य लोगों के दिमाग पर अमिट छाप छोड़ देते हैं। क्या बोलना है, कब बोलना है, कैसे बोलना है और किस उद्देश्य से संबोधित करना है यह वक्ता को स्पष्ट होना चाहिए। परिस्थितियाँ भिन्न–भिन्न होती हैं और संदर्भ भिन्न–भिन्न होते हैं। बोले गए शब्द स्पष्ट होने चाहिए और स्थानीय भाषा का प्रयोग करना चाहिए, स्पष्ट रूप से सुनने योग्य और किसी विषय से सम्बन्धित होना चाहिए, समझने में काफी सरल होना चाहिए। तकनीकी शब्दों और शब्दजाल के प्रयोग से बचना चाहिए, खासकर बच्चों के साथ संवाद करते समय।

- मौखिक संचार एक कला और कौशल दोनों हैं जो अनुभव के साथ बेहतर होता जाता है। मौखिक संचार की सीमा यह है कि इससे श्रोता का ध्यान बहुत देर तक नहीं रोका जा सकता है और इस प्रकार बतायी जानकारी को लोग अक्सर भूल जाते हैं और बहुत कम समझ पाते हैं तथा इस पर अमल भी कम ही हो पाता है। एक आम कहावत है ''मैं सुनता हूं, मैं भूल जाता हूं''।

- प्रतिभागियों को बताएं कि शारीरिक भाषा गैर–मौखिक संचार का एक प्रकार है। गैर–मौखिक संचार शारीरिक भाषा, चेहरे के भाव, आंखों के संपर्क, हाथ के इशारों आदि के माध्यम से जानबूझकर या अनजाने में किया जाता है। प्रतिभागियों को बतायें कि जानबूझकर संचार तब होता है जब हम संचार को अधिक

प्रभावी बनाने के लिए स्वेच्छा से शारीरिक भाषा का उपयोग करते हैं जैसे कि सहमति दिखाने के लिए सिर हिलाना।

- एक परामर्शदाता/पीओ/जेजेबी सदस्य/सीडब्ल्यूसी सदस्य या एसजेपीयू अधिकारी के रूप में, हमें गैर–मौखिक संचार के बारे में जागरूक होने की आवश्यकता क्यों है?
  - हमें इस बात से जागरुक रहना है कि बच्चे/क्लाइन्ट गैर–मौखिक रुप से क्या संचारित कर रहे हैं, उदाहरण के तौर पर, डर, शर्मिंदगी, असहजता, लज्जा, क्रोध, आक्रोश। हमें इस बात के प्रति भी सचेत रहने की आवश्यकता है कि हम बच्चों/क्लाइन्ट को गैर–मौखिक रूप से क्या संचारित कर रहे हैं, उदाहरण के लिए, निराशा, हताशा, आदि।
  - चुप्पी/मौन भी सार्थक रुप से बहुत कुछ संचारित करता है। संचार आंखों के संपर्क के माध्यम से भी किया जाता है, जैसे, भौंहें सिकोड़ना, घूरना, सिर हिलाना, शरीर के अंगों की प्रतीकात्मक हरकतें, चेहरे के भाव, हावभाव, हंसी, उदासी और क्रोध। मौखिक और गैर–मौखिक संकेतों का उचित संयोजन संचार की प्रक्रिया को बेहतर बनाने की एक कला है। कभी–कभी एक भी शब्द नहीं कहा जाता है लेकिन चुप रह कर बहुत कुछ जाहिर कर दिया जाता है और हम इस प्रकार के संचार काफी ज्यादा करते हैं।
- **प्रभावी संचार के कौशलः** प्रतिभागियों को बतायें कि प्रभावी संचार केवल शब्दों का इस्तेमाल नहीं है बल्कि गैर–मौखिक संचार, सक्रिय रुप से सुनना, तनाव के प्रबंधन, दृढ़ता से संवाद करने की क्षमता और अपनी तथा जिस व्यक्ति से संवाद किया जा रहा है उसकी भावनाओं को समझने के कौशल का एक संयोजन है।
- **तालमेल बनानाः** समूह को बताएं कि अब हम एक समूह गतिविधि करेंगे। प्रतिभागियों को दो समूहों में बांट दें और निम्नलिखित कहानी पढ़ने को दें और कहानी के आधार पर आगे दिये प्रश्नों का उत्तर देने को कहें। दोनों समूहों को चर्चा के लिए 5 मिनट और प्रस्तुति के लिए 2 मिनट का समय दें।
  - अविनाश अपने घर से भाग गया और चाइल्डलाइन टीम ने उसे ढूंढ लिया। टीम का एक सदस्य अविनाश को सांत्वना दे रहा था क्योंकि वह रो रहा था और काफी परेशान था। सदस्य ने बच्चे को पानी पिलाया और उससे पूछा कि क्या वह घर से भाग गया था और शहर में कैसे आया। अविनाश डरा हुआ रहा और कुछ नहीं बोला।

    इसी दौरान टीम के दूसरे सदस्य ने हस्तक्षेप किया। उन्होंने अविनाश से उसका नाम पूछा और पूछा कि क्या वो ठीक है। अविनाश ने उसे जवाब दिया। फिर उसने अविनाश से पूछा कि क्या उसे भूख लगी है। अविनाश ने हाँ कहा और सदस्य ने उसे कुछ खाने को दिया। सदस्य ने फिर अविनाश से पूछा कि क्या वह शहर में रहता है। अविनाश धीरे–धीरे उससे खुलने लगा और उसने बताया कि वह गांव में रहता है। इसके अलावा, सदस्य ने उससे पूछा कि क्या वह किसी के साथ शहर आया था, अविनाश ने तब उसे बताया कि उसके पिता ने उसे मारा था क्योंकि वो स्कूल नहीं गया था और गुस्से में वह अपने घर से भाग गया। सदस्य ने बातचीत जारी रखी और धीरे–धीरे अविनाश से अन्य जानकारी प्राप्त कर ली।
  - अविनाश ने शुरू में बात क्यों नहीं की?
    संभावित उत्तरः पहले सदस्य ने उससे संकेतक प्रश्न पूछा कि वह अवश्य घर से भाग गया होगा। उनके साथ उनका कोई तालमेल नहीं बना। इसी वजह से अविनाश ने उससे बात नहीं की।
  - अविनाश बाद में कैसे बोलने लगा?
    संभावित उत्तर– दूसरे सदस्य ने अविनाश को सांत्वना देते हुए और उससे पूछना शुरू किया कि उसे पहले क्या चाहिए। उसने पहले उससे अवैयक्तिक और गैर–धमकाने वाले प्रश्न पूछे जैसे कि उसका नाम क्या है और क्या वह शहर में रहता है। वह अविनाश के साथ संबंध स्थापित करने में सक्षम था और यही कारण है कि अविनाश उससे खुल गया।

चर्चा करें कि पहले परिदृश्य में चाइल्डलाइन टीम का एक सदस्य बच्चे के साथ संबंध स्थापित करने में सक्षम नहीं था और टीम का दूसरा सदस्य ऐसा करने में सक्षम था। फिर प्रतिभागियों को बतायें कि तालमेल किसी अन्य व्यक्ति या समूह के साथ सामंजस्यपूर्ण समझ की स्थिति है जिससे संचार आसान और विस्तृत हो जाता है। दूसरे शब्दों में, किसी अन्य व्यक्ति या लोगों के साथ चीज़ें समान होने से संबंध या तालमेल बनाना अच्छा होता है, और इससे संचार प्रक्रिया आसान और आमतौर पर अधिक प्रभावी हो जाती है। निम्नलिखित को समूह के साथ साझा करें:

- आइस ब्रेकर, तनावपूर्ण स्थिति में या जब पहली बार मिलने पर होने वाले तनाव को दूर करने के लिए कुछ ऐसा करें या कहें जिससे बातचीत शुरू हो।
- शुरुआती हल्की–फुल्की बातचीत के लिए ऐसे सुरक्षित विषयों का चुनाव करें जो गम्भीर न हों। स्थापित या एक जैसे अनुभव पर बात करें जैसे, मौसम, उदाहरण के तौर पर ''आपने यहां तक की यात्रा कैसे की?'' के बारे में बात करें।
- बातचीत की शुरुआत में बच्चे/दूसरे व्यक्ति के नाम का प्रयोग करें। ऐसा करना विनम्रतापूर्ण माना जाता है और आपसी संबंध बनाने में मदद करता है, साथ ही नाम अच्छे से याद हो जाता है, जिससे कि उसे भूलने की संभावना कम हो जाती है।
- व्यक्ति के बारे में सीधे सवाल पूछने से बचें।
- दूसरे व्यक्ति की कही हुई बातों को ध्यान से सुनें, तथा साझा अनुभवों या परिस्थितियों के बारे में बात करने से संचार के शुरुआती चरणों में ही अधिक बात हो पाती है।
- बातचीत करते समय लगभग 60 प्रतिशत समय दूसरे व्यक्ति की तरफ देखें, आंखों का संपर्क बनाये रखें, लेकिन सावधान रहें कि ऐसा करने से उन्हें असहजता महसूस न हो।
- बात करते समय व्यक्ति की तरफ आगे की ओर झुकें, हाथ खुले रखें और एक के ऊपर एक हाथ तथा पैर न रखें। यह खुली शारीरिक भाषा है और बोलने वाले के साथ–साथ जिस बच्चे से बात की जा रही है उसे अधिक सहज महसूस करने में मदद करती है।
- सुनिश्चित करें कि शुरुआती बातचीत के दौरान दूसरे व्यक्ति को बातचीत के साथ जुड़ाव तो महसूस हो लेकिन उसे पूछताछ जैसा न महसूस हो।
- दूसरे व्यक्ति को सहज बनाये रखें। ऐसा करने से वो आराम से बैठेगा और बातचीत स्वाभाविक तरीके से हो पायेगी।
- शुरुआती बातचीत सहज होने में मदद करती है। ज्यादातर मौकों पर आपसी तालमेल शब्दों के बिना और गैर–मौखिक संचार चैनलों के माध्यम से होता है।
- आवाज का उतार–चढ़ाव: अपनी बात को अधिक रोचक बनाने के साथ–साथ अधिक सहज, खुला और मैत्रीपूर्ण बनाने के लिए आवाज, पिच, मात्रा और गति में बदलाव करें। स्वर धीमा करने का प्रयास करें, अधिक धीरे और नरमी से बात करें, क्योंकि इससे अधिक आसानी से तालमेल विकसित करने में मदद मिलेगी।
- जब आप बच्चे/दूसरे व्यक्ति से सहमत हों, तो इस बात को खुलकर बतायें और ये भी बतायें कि, बच्चे/दूसरे व्यक्ति के विचारों पर वो क्यों सहमत हैं।
- बच्चे/अन्य व्यक्ति के बारे में रूढ़िबद्ध धारणाओं और किसी भी पूर्व आधारित विचार को त्याग कर गैर–निर्णयात्मक बनें।
- यदि आप दूसरे व्यक्ति से असहमत हैं तो अपनी असहमति जताने से पहले उसका कारण बताएं।

- जब उत्तर न पता हो या गलती हो गई हो तो उसे स्वीकार करें। ईमानदार होना सबसे अच्छा होता है, गलतियों को स्वीकार करना आपकी विनम्रता को दर्शाता है और यह विश्वास पैदा करने में मदद करता है।
- संचार को प्रभावी बनाने के लिए स्वाभाविक गैर–मौखिक और मौखिक व्यवहार का प्रयोग करें।
- प्रशंसा करें, आलोचना से बचें और विनम्र रहें।
- गैर–मौखिक संकेतों जैसे शरीर की स्थिति, शारीरिक भाव, आंखों का संपर्क, चेहरे के भाव और दूसरे व्यक्ति के साथ आवाज के स्वर के जरिये तालमेल बनाएं और उसे बनाए रखें। इसलिए उचित शारीरिक भाषा का प्रयोग किया जाना महत्वपूर्ण होता है।

समानुभूति, साधारण शब्दों में अन्य लोगों की भावनाओं और संवेदनाओं के प्रति जागरूकता है। इस प्रकार हम एक व्यक्ति के रूप में यह समझ पाते हैं कि दूसरे क्या अनुभव कर रहे हैं जैसे कि हम स्वयं उन चीज़ों को महसूस कर रहे हों। समानुभूति, सहानुभूति से कहीं अधिक गहरी होती है, जहां सहानुभूति का अर्थ है किसी के लिए 'महसूस' करना वहां समानुभूति कल्पना के माध्यम से उस व्यक्ति के साथ 'महसूस करना' होता है। सहानुभूति की कुछ परिभाषाएँः ''सहानुभूति दूसरों की भावनाओं, जरूरतों और चिंताओं के बारे में जागरूक होना है''। याद रखें कि तालमेल का मतलब किसी अन्य व्यक्ति के साथ समानताएं ढूंढ़कर और उसके जैसे ही सोच बनाते हुए संबंध बनाना है, इसलिए समानुभूतिपूर्ण होने से इसे हासिल करने में मदद मिलेगी।

सुगमकर्ता मुन्नाभाई एमबीबीएस फिल्म की एक क्लिप दिखायें

https://www.youtube.com/watch?v=9b04PlVrxiQ

मुन्ना भाई एमबीबीएस फिल्म की क्लिपः मुन्ना का किरदार एक सफाई कर्मचारी को फर्श साफ करते हुए देखता है और एक नर्स साफ फर्श के ऊपर से गुजरती है जिससे वह क्रोधित हो जाता है। मुन्ना दिखाता है कि वह कैसे नाराज और असंतुष्ट कार्यकर्ता से संपर्क करता है और प्रभावी संचार करता है। उसकी शारीरिक भाषा (जादू की झप्पी) कार्यकर्ता को खुश कर देती है, भले ही वो भी साफ फर्श पर चलने की गलती करता हो। इस क्लिप में, मुन्ना ने कार्यकर्ता के छोटे और कभी न खत्म होने वाले काम को समझते हुए उसके प्रति समानुभूति दिखाई।

आगे जोड़ें, समानुभूति, सहानुभूति और करुणा के बीच एक महत्वपूर्ण अंतर है। करुणा और सहानुभूति दोनों ही किसी के लिए महसूस करने के बारे में हैं उनके कष्ट को देखकर और यह महसूस करते हुए कि वे पीड़ित हैं। करुणा में सहानुभूति का अभाव है, लेकिन शब्दों का मूल वही है। इसके विपरीत, समानुभूति, कल्पना की शक्ति के माध्यम से अपने लिए उन भावनाओं का अनुभव करने के बारे में है, जैसे कि आप स्वयं ही वह व्यक्ति हैं।

सक्रिय रुप से सुननाः प्रतिभागियों को बताएं कि सुनना संचार कौशल का सबसे बुनियादी घटक है। सक्रिय रुप से सुनना कोई ऐसी चीज़ नहीं है जो अपने आप हो जाती है (वह केवल सुनना है), सक्रिय रुप से सुनना एक सक्रिय प्रक्रिया है जिसमें बोलने वाले की बातों को सुनने और समझने का सचेत निर्णय लिया जाता है। सुनने वाले को तटस्थ और गैर–आलोचनात्मक रहना चाहिए, जिसका मतलब है कि किसी का पक्ष लेने या उसके बारे में राय बनाने की कोशिश न करना, खासकर बातचीत की शुरुआत में। सक्रिय रूप से सुनना के लिए धैर्य भी जरुरी है – विराम और थोड़े समय के मौन को स्वीकार किया जाना चाहिए। जब भी कुछ सेकेंड का मौन हो तो सुनने वाले को प्रश्न पूछने या टिप्पणी करने के प्रलोभन में नहीं पड़ना चाहिए।

सक्रिय रुप से सुनने का अर्थ जैसा कि इसके नाम से पता चलता है, सक्रिय होकर सुनना। इसमें बोलने वाले के संदेश को निष्क्रिय रूप से सुनने के बजाय जो कहा जा रहा है उस पर पूरी तरह से ध्यान केंद्रित करना है। सक्रिय रुप से सुनने में सभी इंद्रियों के साथ सुनने के साथ–साथ बोलने वाले पर पूरा ध्यान देना भी शामिल है। यह महत्वपूर्ण है कि बोलने वाले को ये दिखाई दे कि उसे सुना जा रहा है वरना वो यह सोच सकता है कि वे जिस बारे में बात कर रहे हैं उसमें सुनने वाले को कोई रुचि नहीं है।

मौखिक और गैर–मौखिक संकेतों का उपयोग करके बोलने वाले को जताया जा सकता है कि उसे सुना जा रहा है जैसे कि आँख का संपर्क बनाए रखना, सिर हिलाना और मुस्कुराना, उन्हें अपनी बात जारी रखने हेतु प्रोत्साहित करने के लिए 'हाँ' या बस 'हम्म हम्म' कहकर सहमति व्यक्त करना। इस प्रकार प्रतिक्रिया देने से बोलने वाला व्यक्ति पर अधिक सहज महसूस करेगा और इसलिए और अधिक आसानी से एवं खुल कर अपनी बात रखेगा।

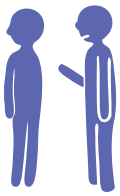
सक्रिय रुप से सुनने के कुछ गैर–मौखिक संकेत हैं:

- **मुस्कुराहट:** मुस्कुराहट का उपयोग यह दर्शाने के लिए किया जा सकता है कि बोलने वाले की बात पर ध्यान दिया जा रहा है या उसकी बातचीत से प्राप्त संदेशों से वो सहमत है या खुश है। सिर हिलाने के साथ मुस्कुराहट का भाव यह जताने में प्रभावी हो सकता है कि उसकी बातों को सुनने के साथ समझा भी जा रहा है।

- **आँख का संपर्क:** सुनने वाले का बोलने वाले की तरफ देखना सामान्य और आमतौर पर उत्साहजनक होता है। हालाँकि, कभी–कभी आँख का संपर्क बोलने वाले के लिए डराने जैसा हो सकता है, खासकर अधिक शर्मीले लोगों के लिए – ये समझें कि किसी परिस्थिति में कितना आँखों का संपर्क उचित है। बोलने वाले को प्रोत्साहित करने के लिए आंखों के संपर्क को मुस्कुराहट और अन्य गैर–मौखिक संकेतों का साथ में प्रयोग करें।

- पारस्परिक बातचीत में बैठने की मुद्रा बोलने वाले और सुनने वाले के बारे में बहुत कुछ बता सकती है। ध्यान से सुनने वाला श्रोता बैठते समय थोड़ा आगे या बगल में झुक जाते हैं। सक्रिय रूप से सुनने के अन्य लक्षणों में सिर का हल्का सा तिरछा होना या सिर को एक तरफ झुकाना शामिल हो सकता है।

- **प्रतिबिम्बित करना:** बोलने वाले व्यक्ति द्वारा उपयोग किए गए चेहरे के भाव को स्वाभाविक रुप से अपने चेहरे पर लाना ध्यानपूर्वक सुनने का संकेत हो सकता है। इस प्रकार की अभिव्यक्तियाँ अधिक भावनात्मक स्थितियों में सहानुभूति और समानुभूति दिखाने में मदद कर सकती हैं। सचेत रूप से चेहरे के भावों की नकल करने का प्रयास करना (अर्थात् दूसरे के भावों का स्वाभाविक रुप से न दर्शाना) ध्यान न देने का संकेत हो सकता है, इससे ये जाहिर होता है कि आप ये समझने में असमर्थ हैं कि बच्चा कैसा महसूस कर रहा है और चीज़ों को अपने दृष्टिकोण से देख उसके प्रति उसका नजरिया क्या है।



- **ध्यान भटकना:** सक्रिय रुप से सुनने वाले विचलित नहीं होंगे और इसीलिए वे घबराने, बार बार घड़ी देखने, कागज पर डूडलिंग करने, अपने बालों से खेलने या अपने नाखूनों को तोड़ने जैसी क्रियाएं नही करेंगे। बल्कि सुनते समय, सिर हिलाएँगे और उत्साहवर्धक संकेत देंगे।

- **सावधानी:** सक्रिय रूप से न सुनते हुए भी सुनने के गैर–मौखिक संकेतों को सीख कर उनकी नकल करना पूरी तरह से संभव है। लेकिन सुनकर समझने के मौखिक संकेतों की नकल करना ज्यादा कठिन है।

सक्रिय रुप से सुनने के शाब्दिक संकेत हैं:

- **सकारात्मक सुदृढ़ीकरण :** यद्यपि ये ध्यान से सुनने का एक प्रभावी संकेत है, फिर भी सकारात्मक मौखिक सुदृढ़ीकरण का उपयोग करते समय सावधानी रखनी चाहिए। प्रोत्साहन के कुछ सकारात्मक शब्द बोलने वाले व्यक्ति के लिए उत्साहवर्द्धक हो सकते हैं। सुनने वाले व्यक्ति को इनका संयम से उपयोग करना चाहिए ताकि जो कहा जा रहा है उससे ध्यान न भटके या संदेश के कुछ हिस्सों पर अनावश्यक जोर न पड़े। शब्दों और वाक्यांशों

का आकस्मिक और बार–बार उपयोग, जैसेः 'बहुत अच्छा', 'हाँ' या 'सच में' बोलने वाले को परेशान कर सकता है। आमतौर पर यह विस्तार से बताना और समझाना बेहतर होता है कि आप उसकी किसी बात से क्यों सहमत हैं। हालाँकि, उचित स्थानों पर इन शब्दों का विवेकपूर्ण और सही उपयोग उत्साहजनक और प्रेरक भी हो सकता है।

- कुछ मुख्य बिंदुओं या यहां तक कि बोलने वाले का नाम याद रखने से यह सुदृढ़ करने में मदद मिल सकती है कि भेजे गए संदेश प्राप्त हो गए हैं और समझ लिए गए हैं – यानी सुनना सफल रहा है। पिछली बातचीत के विवरण, विचारों और अवधारणाओं को याद रखने से साबित होता है कि व्यक्ति की बातों पर ध्यान दिया गया था और इससे बोलने वाले को अपनी बात को जारी रखने का प्रोत्साहन मिलता है। लंबी बातचीत के दौरान, बाद में प्रश्न पूछने या स्पष्टीकरण के लिए बहुत संक्षिप्त नोट्स बनाना सहायक हो सकता है।

- **प्रश्न पूछनाः** सुनने वाला व्यक्ति बातचीत से जुड़े प्रश्न पूछकर और/या ऐसे कथन बोलकर जो बोलने वाले की बात स्पष्ट करने में मदद करते हैं यह जाहिर कर सकते हैं कि वे उस पर ध्यान दे रहे हैं। बातचीत से जुड़े प्रश्न पूछकर, सुनने वाला व्यक्ति यह सुनिश्चित करता है कि बोलने वाला व्यक्ति जो कह रहा है उसमें वो रुचि ले रहा है। खुले प्रश्न पूछने चाहिए क्योंकि उन्हें हां या ना में उत्तर से अधिक की आवश्यकता होती है। (बाद के सत्र में अधिक विस्तार से चर्चा की गई है।)

- **अभिव्यक्तिः** बोलने वाले व्यक्ति की बात को संक्षेप में दोहराकर श्रोता उसकी बात पर बनी अपनी समझ की पुष्टि कर सकता है। अभिव्यक्ति एक प्रभावी कौशल है जो वक्ता के संदेश को सुदृढ़ कर सकता है और श्रोता की समझ को प्रदर्शित कर सकता है।

- **स्पष्टीकरणः** स्पष्टीकरण में वक्ता से प्रश्न पूछना शामिल है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सही संदेश प्राप्त हुआ है। स्पष्टीकरण के प्रश्नों में आमतौर पर खुले प्रश्न पूछना शामिल होता है जो वक्ता को आवश्यकतानुसार कुछ बिंदुओं पर विस्तार से बताने का मौका देता है।

- **संक्षेपण–** कही गयी बात को संक्षेप में वक्ता के सामने दोहराना एक ऐसी तकनीक है जिसका उपयोग श्रोता बोलने वाले की बात को अपने शब्दों में दोहराते हैं। संक्षेपण में प्राप्त संदेश के मुख्य बिंदुओं को लेना और उन्हें तार्किक तथा स्पष्ट तरीके से दोहराना शामिल है, जिससे वक्ता आवश्यकतानुसार सही कर सके। इसमें उन चीज़ों के बारे में बात करना भी शामिल है जो बच्चे ने पहले कही थी।

उदाहरण देनाः उदाहरण स्थिति और प्रासंगिकता पर आधारित होने चाहिए। उदाहरण देते समय निम्नलिखित बातें ध्यान में रखनी चाहिएः

- उदाहरण सही होने चाहिए
- उन्हें समझना आसान होना चाहिए
- उन्हें स्थानीय संदर्भ में होना चाहिए
- उनसे किसी को ठेस नहीं पहुंचनी चाहिए
- वो चर्चा के विषय से संबंधित हों
- उदाहरण देते समय, जिस व्यक्ति का उल्लेख किया जा रहा है उसकी गोपनीयता सुनिश्चित करनी चाहिए
- उदाहरण चुनते समय सामाजिक–सांस्कृतिक तत्वों को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए

प्रतिभागियों से कहें कि, अब हम एक गतिविधि करेंगे। प्रतिभागियों को दो समूहों में बांट दें। दोनों समूहों को एक–एक केस स्टडी दें और उनसे इस पर अपनी राय देने को कहें कि क्या केस स्टडी में दिया गया उदाहरण, उदाहरण देते समय ध्यान में रखे जाने वाले बिंदुओं के अनुरूप है। प्रत्येक समूह उन्हें दिए गए केस स्टडी के सही और गलत बातें प्रतिभागियों के साथ साझा करेगा।

परिस्थिति– प्रतिभागियों से यह कल्पना करने के लिए कहें कि सीडब्ल्यूसी सदस्यों ने स्थानीय पर्यवेक्षण गृह में गणतंत्र दिवस पर एक छोटा सा समारोह आयोजित किया था। समारोह समाप्त होने के बाद सीडब्ल्यूसी सदस्यों ने बच्चों को संबोधित किया। उदाहरण के तौर पर निम्नलिखित दो घटनाएँ बताई गईं:

- केस स्टडी 1: "नाइजीरिया में, ऑब्जर्वेशन होम के नियम सख्त हैं। जो भी बच्चा ऑब्जर्वेशन होम के नियमों को तोड़ता है, उसे डांटा जाता है, वहीं अनुशासन का पालन करने वाले बच्चों को प्रोत्साहित किया जाता है। इसलिए अच्छा होगा यदि आप सब भी इस ऑब्जर्वेशन होम का अनुशासन बनाये रखें। सीडब्ल्यूसी सदस्य ने यह भी बताया कि सामुदायिक सेवा में सक्रिय रहने के लिए एक बच्चे को सम्मानित भी किया गया।
- केस स्टडी 2: जब गणतंत्र दिवस पर यह समारोह आयोजित किया गया था तब हर्ष लगभग दो सप्ताह से ऑब्जर्वेशन होम में था। अपनी बहन को छेड़छाड़ से बचाने की कोशिश में उसे ऑब्जर्वेशन होम लाया गया था और छेड़छाड़ करने वाला मारा गया था। उसे ऑब्जर्वेशन होम के माहौल में तालमेल बिठाने में कठिनाई हो रही थी और वह अन्य बच्चों के प्रति जो उसे हत्यारा बोलते थे, के लिए आक्रामक था। यहां तक कि वहां कुछ बच्चों के साथ उसकी हाथापाई भी हो गई। सीडब्ल्यूसी सदस्यों ने दूसरों को हर्ष का उदाहरण दिया कि कैसे वह साथी बच्चों के साथ तालमेल नहीं बिठा पा रहा है और कैसे सभी बच्चों को अच्छा व्यवहार करना चाहिए तथा मिलजुलकर रहना चाहिए।

पैराफ्रेज़िंग/पुनर्कथन: यहां, संचारक दिए गए संदेश को दोहराता है। उदाहरण "मैं काफी देर से कतार में इंतजार कर रहा हूं, मैं अस्वस्थ हूं और फिर भी अपनी बेटी को हाई स्कूल में दाखिले के लिए लाया हूं। मैं जानता हूं कि दाखिले की औपचारिकताओं को पूरा करने में इतना समय लगाने के लिए स्कूल अधिकारियों पर गुस्सा करने से कोई फायदा नहीं होगा।''

संचारक– 'ऐसा लगता है कि आप समझते हैं कि आपको स्कूल अधिकारियों पर गुस्सा होने से बचना चाहिए'।

पैराफ्रेज़िंग/पुनर्कथन का उद्देश्य है:

- यह बताना कि आप बात करने वाले व्यक्ति को समझ रहे हैं
- कही गयी बात को सरल बनाने, ध्यान केंद्रित करने और स्पष्ट करने में मदद करना
- व्यक्ति को और अधिक विस्तार से बताने के लिए प्रोत्साहित करना
- आपके प्रत्यक्षीकरण की सटीकता की जांच करना

उत्साहवर्धन: कोई भी संचार तब तक प्रभावी नहीं होता जब तक वह दो–तरफा संचार न हो। लोगों को बोलने, सवाल पूछने और अपनी राय देने के लिए प्रोत्साहित करें, भले ही वे असहमत हों। उनके विचारों और राय का सम्मान करें। उन्हें अच्छा तालमेल रखने के लिए प्रोत्साहित करें।

उदाहरण 1: मैंने आपको अन्य साथियों के साथ घुलने–मिलने और पर्यवेक्षण गृह में छोटे बच्चों की मदद करने में भाग लेने के लाभों के बारे में बताया था। यह अच्छा है कि तुमने मेरी बात मानी और यह सब करने लगे।

उदाहरण 2: यह वास्तव में अच्छी बात है कि आप अन्य साथियों के साथ घुल–मिल जाते हैं और अवलोकन गृह में छोटे बच्चों की मदद करने में भाग लेते हैं।

इन दो उदाहरणों पर चर्चा करें और प्रतिभागियों को बताएं कि प्रोत्साहित करने का कौन सा बेहतर और सही तरीका है और क्यों।

संक्षेपण: सारांश दो या दो से अधिक व्याख्याओं का एक संग्रह है जो संदेशों या एक सत्र का सारांश देता है।

संक्षेपण का उद्देश्य है:

- क्लाइंट की बातों के अनेक तत्वों को एक साथ जोड़ना
- एक जैसे विषय या पैटर्न की पहचान करना
- विषय से भटकाव को रोकना
- किसी सत्र को शुरू करने के लिए या किसी सत्र को समेकित करना
- प्रगति की समीक्षा करना, महत्वपूर्ण बिंदुओं को दोहराना
- एक विषय से दूसरे विषय पर जाने के बीच की प्रक्रिया को सुगम बनाना

प्रश्न पूछना: प्रश्न संचार का एक हिस्सा हैं और दो–तरफा संचार के लिए बेहद जरुरी हैं। यहां हम दो मुख्य प्रकार के प्रश्नों के बारे में बात करेंगे, खुले प्रश्न और बंद प्रश्न।

खुले प्रश्न– वे प्रश्न हैं जिनका उत्तर 'हां,' 'नहीं,' या एक या दो शब्दों में नहीं दिया जा सकता है। उदाहरण के लिए:

- मुझे बताएं कि आपको स्कूल में किस तरह की समस्याओं का सामना करना पड़ता है?
- घर पर आपकी दिनचर्या क्या है?
- आप अपने माता–पिता से किस बारे में बात करते हैं?

खुले प्रश्नों का उद्देश्य विस्तृत बातचीत को प्रोत्साहित करना और व्यक्ति को प्रेरित करना है।

बंद प्रश्न– वे प्रश्न होते हैं जिनका उत्तर आसानी से 'हां,' 'नहीं,' या एक या दो शब्दों में दिया जा सकता है।

- क्या आपकी अन्य सहपाठियों से अच्छी बनती है?
- क्या आप सामुदायिक सेवा गतिविधियों में भाग लेते हैं?
- क्या आप अपने माता–पिता से अपने करियर के बारे में बात करते हैं?

बंद प्रश्नों का उद्देश्य

- विशिष्ट जानकारी प्राप्त करने के लिए
- किसी समस्या या मुद्दे के मापदंडों की पहचान करना
- चर्चा के विषय को सीमित करना
- संक्षिप्त उत्तर पाने के लिए

प्रतिभागियों को बताएं कि उन्हें नीचे दी गई सूची से प्रश्न के प्रकार की पहचान करनी है:

- क्या आप जानते हैं कि संप्रेक्षण गृह के नियमों का पालन करना जरूरी है?
- क्या आपको अन्य कैदियों का साथ मिल रहा है?
- यहां आपको किन चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है?
- सामुदायिक सेवा के भाग के रूप में आप कौन–सी गतिविधियाँ चला रहे हैं?
- क्या आप सामुदायिक सेवा में भाग लेते हैं?
- आप यहां अपना समय कैसे बिताते हैं?

प्रतिभागियों को बताएं कि खुले या बन्द प्रश्न पूछने के अलावा कुछ बातें ध्यान में रखनी होंगी। निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- प्रश्न पूछते समय क्या ऐसे शब्दों का प्रयोग करना ठीक है जिन्हें लोग समझ न सकें? क्यों?
- क्या एक बार में बहुत सारे प्रश्न पूछना ठीक है? क्यों?
- क्या सवाल पूछने के बाद जवाब का इंतजार करना ठीक है? क्यों?
- यदि कोई विशेष प्रश्न समझ में नहीं आया हो तो क्या उसे उसी प्रकार दोहराया जाना चाहिए या अलग ढंग से पूछा जाना चाहिए? क्यों?

चर्चा करें कि इन पारस्परिक संचार कौशलों के अलावा, बाल संरक्षण कार्यकर्ताओं के लिए अपने समूह और सामुदायिक गतिशीलता के कौशल को निखारना जरुरी है। इनमें से महत्वपूर्ण हैं:

1. **समूहों के साथ जुड़ना:** इस कौशल में बच्चों के मुद्दों पर कार्य करने के लिए सामुदायिक समूहों और प्रतिनिधियों, विशेष रूप से स्थानीय प्रभावशाली लोगों से बात करना शामिल होता है। समूह संचार में किसी विशेष मुद्दे के समाधान या समाधानों का समूह खोजने के लिए एक समूह को एक साथ लाना शामिल होगा। समूह संचार में निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना आवश्यक है:
   - **बैठना:** बातचीत को आसान बनाने के लिए लोगों को एक घेरे में बैठाएँ। यदि स्थान अपर्याप्त है, तो प्रतिभागियों को पंक्तियों या संकेंद्रित वृत्तों में बैठने दें, लेकिन सुनिश्चित करें कि वे एक–दूसरे के साथ बातचीत कर सकें।
   - **नियम:** समूह चर्चा शुरू करने से पहले इसके लिए बुनियादी नियम बनाएं और सबको उससे अवगत करायें। इनमें एक–एक करके बात करना, दूसरे व्यक्ति की बात न काटना, दो लोगों के बीच एक साथ चर्चा शुरू न करना हो सकता है।
   - **सूत्रधार की भूमिका:** यदि आपने समूह बैठक का आयोजन किया है, तो चर्चा का मार्गदर्शन न करें, केवल खुले प्रश्न पूछकर चर्चा को आगे बढ़ाने में मदद करें।
   - केवल तभी हस्तक्षेप करें जब कुछ प्रतिभागी चर्चा में हावी होने लगे।
   - बात करते समय समूह के सभी प्रतिभागियों के साथ आँख का संपर्क बनाए रखें, न कि केवल उस व्यक्ति के साथ जो दूसरों को अनदेखा करते हुए खुद ही बात कर रहा है।
   - यह मत समझिए कि जो व्यक्ति बोल नहीं रहा है वह भाग नहीं ले रहा है। हो सकता है कि यह व्यक्ति ध्यान से सुन रहा हो और जो कहा जा रहा हो उससे सहमत हो। ऐसे व्यक्ति से अनुरोध करें कि अब तक जो चर्चा हुई है उसे संक्षेप में बताएं/दोहराएं और इससे आपको पता चल जाएगा कि उसने कितना समझा है।
   - चर्चा का फोकस मुख्य मुद्दे पर रखें। यदि कोई विषय से भटक जाए तो उस व्यक्ति से विनम्रतापूर्वक चर्चा के बिंदु पर वापस आने के लिए कहें।
   - सुनिश्चित करें कि समूह के प्रत्येक सदस्य को अपने विचार साझा करने का मौका मिले।

- प्रभावशाली व्यक्तियों को चर्चा में हस्तक्षेप न करने दें। इसका मतलब है कि ऐसा न हो कि केवल अधिक बोलने वाले या जिन लोगों के पास सत्ता या अधिकार है वे ही बात कर रहे हैं और बाकी लोग शांत हैं।
- कम बोलने वाले या शर्मीले प्रतिभागियों को बोलने लिए प्रोत्साहित करें ताकि वे भी अपने विचार साझा करें।
- यदि कोई प्रतिभागी बहुत अधिक समय ले रहा है तो यह कहकर कि हमें समूह में दूसरों की बात भी सुनने की जरूरत है चर्चा को आगे बढ़ायें।

2 **संवाद और चर्चा के लिए मंच तैयार करना:** प्रभावी संचारकों को संवाद और चर्चा के लिए मंच तैयार करना चाहिए जैसे कि पंचायत बैठकों, ग्राम मेलों, आंगनवाड़ी में माताओं की बैठक, वीएचएसएनडी और एएचडी, एसएचजी बैठक, 'बेटी बचाव बेटी पढ़ाओ' और अन्य कार्यों के दौरान बाल संरक्षण के संदेश देना। बाल बैठकें, बाल संरक्षण कार्यकर्ताओं को कई प्लेटफार्मों के माध्यम से इन संदेशों की पहचान करनी चाहिए और उनका लाभ उठाना चाहिए।

3. **अंतर–पीढ़ीगत संवाद को बढ़ावा देना:** प्रभावी संचारकों को अंतर–पीढ़ीगत संवादों के लिए मंच और अवसर बनाने चाहिए जहां माता–पिता और वयस्क और बच्चे बाल संरक्षण के मुद्दों पर चर्चा करने के लिए एक साथ आ सकें जैसे कि माता–पिता–बच्चों की बैठकें आयोजित करना या पंचायत और ग्राम स्तरीय बैठकों में अपने दृष्टिकोण साझा करने के लिए बच्चों को शामिल करना।

4. **पियर सहयोगी नेटवर्क की पहचान करना और उसे मजबूत करना:** प्रभावी संचारकों को पियर समूह, युवा समूह बनाकर, स्कूल कैबिनेट, मीना और राजू मंच जैसे स्कूल–आधारित प्लेटफार्मों के जरिये समान वर्ग (peer to peer) के संचार को भी पहचानना और उसे मजबूत करना चाहिए।

इस सत्र को समेकित करते हुए, निम्नलिखित बिन्दु बतायें:

- प्रभावी संचार के लिए सुनना एक महत्वपूर्ण कौशल है
- लोगों को खुलकर बोलने और उचित संचार करने के लिए, उन्हें अपनी राय देने और प्रश्न पूछने के लिए प्रोत्साहित करें
- प्रासंगिक उदाहरण देना महत्वपूर्ण है
- संदेश सरल और संक्षिप्त होने चाहिए. लंबी बातचीत के बीच में सारांश देने से संदेश को बेहतर ढंग से समझने में मदद मिलती है
- संचार में न केवल जानकारी दी जाती है, बल्कि सही प्रश्न पूछ कर लोगों को प्रेरित किया जाता है, उनकी प्रशंसा की जाती है, भावनात्मक जुड़ाव बनाया जाता है

उपरोक्त चर्चा के आधार पर, संक्षेप में बताएं कि प्रभावी संचार सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखा जाना चाहिए:

- व्यक्ति को उचित सम्मान दें
- सही एवं पूर्ण जानकारी दें
- लोगों की जरूरतों, समय और सुविधा का ध्यान रखें
- गोपनीयता बनाए रखें

- सकारात्मक रहें लोगों को वैसे ही स्वीकार करें जैसे वे हैं। उनकी कमियां बताने की कोशिश न करें
- राय न बनाएं या निर्णयात्मक न बनें
- शांत रहें और संतुलित रवैया बनाए रखें
- संबंध बनाये रखें
- लिंग की समानता का दृष्टिकोण सुनिश्चित करने के लिए लिंग संवेदनशील भाषा का उपयोग करें
- सही समय पर सही और पूरी जानकारी देना जरूरी है। यदि जानकारी नहीं है, तो इस बात को स्वीकार करें कि आपको खुद को अपडेट करने की आवश्यकता है
- लोगों को प्रश्न पूछने और अपना दृष्टिकोण साझा करने के लिए प्रोत्साहित करें
- सरल या बोलचाल की स्थानीय भाषा का प्रयोग करें

अच्छे संचारक के गुणः प्रतिभागियों से पूछें कि योग्यता का क्या अर्थ है। चर्चा की शुरुआत करें। यह कहकर चर्चा को समेकित करें कि 'योग्यता किसी व्यक्ति की किसी गतिविधि या कार्य को प्रभावी ढंग से करने और वांछित परिणाम देने की क्षमता है।'

फिर पूछें कि, 'योग्यता का निर्माण करने वाले आवश्यक तत्व क्या हैं?' इस पर चर्चा करें। यह कहते हुए चर्चा को समेकित करें कि योग्यता में तीन प्रमुख बातें शामिल हैं कार्य का ज्ञान, कार्य करने का कौशल तथा सही मूल्य और दृष्टिकोण जो व्यक्ति को कार्य अच्छी तरह से करने हेतु सक्षम बनाते हैं। एक संचारक के मामले में, आवश्यक कौशल अच्छे संचार कौशल हैं।

प्रतिभागियों को 'ज्ञान, संचार कौशल और मूल्यों' पर प्रश्नोत्तरी वाले हैंडआउट वितरित करें और उन्हें उनकी समझ के आधार पर दिए गए कॉलम को 'K' 'S' या 'V' से चिह्नित करने के लिए कहें। उन्हें अतिरिक्त ज्ञान, कौशल और मूल्यों के साथ खाली कॉलम भरने के लिए प्रोत्साहित करें।

उन्हें हैण्डआउट भरने के लिए 5 मिनट का समय दें–

विषय का ज्ञान और इसे कैसे संभालना है	स्वयं को समुदाय के हिस्से के रुप में देखने की क्षमता		व्यक्तियों और समूहों के साथ तालमेल बनाने की क्षमता
बातचीत करने और बहस आदि को संभालने की क्षमता।	समानुभूति रखने की क्षमता		प्रभावी संचार के लिए विभिन्न टूल का उपयोग करने की क्षमता– पोस्टर, फ्लिप चार्ट, अभ्यास
	स्थानीय नेताओं, राय बनाने वाले तथा अन्य पदाधिकारियों आदि के बारे में जानकारी		आगे पहुंचने के लिए प्लान बी है
	प्रभावी ढंग से बोलने की क्षमता	गरीबों और हाशिए पर रहने वाले लोगों सहित सभी के लिए सम्मान	लक्षित आबादी के बारे में ज्ञान – उनकी मान्यताएँ, मूल्य।

उद्देश्य में जुनून और विश्वास			ध्यानपूर्वक सुनने की क्षमता
धर्म, जाति, लिंग, आयु, शारीरिक अवस्था तथा सामाजिक–आर्थिक स्थिति से ऊपर उठकर सभी के साथ समान व्यवहार करना।	स्थितियों और विभिन्न दृष्टिकोणों का विश्लेषण करने की क्षमता	पूरी लगन से काम करता है	उस क्षेत्र का ज्ञान जहां कोई काम कर रहा है
बेहतर प्रभाव के लिए सकारात्मक शारीरिक भाषा का प्रयोग करने की योग्यता		उनका विश्वास है कि व्यक्ति की भूमिका उन्हें 'सूचित विकल्प' चुनने के लिए सही ज्ञान और कौशल प्रदान करना है	

प्रतिक्रियाओं पर चर्चा करें और इस बात को दोहराएँ कि अच्छे संचारकों के पास क्षेत्र में प्रभावी होने के लिए ज्ञान, कौशल और सही मूल्य तथा दृष्टिकोण होना चाहिए। उपरोक्त गुणों में से किसी एक का अभाव उनके संचार के प्रभावशीलता को कम कर देता है। हमें समुदायों के भीतर परिवर्तन लाने के लिए प्रेरित और प्रतिबद्ध होने की आवश्यकता है।

सत्र 5

सीपी स्मार्ट किट का परिचय

सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त तक प्रतिभागी:

- बाल संरक्षण स्मार्ट किट के बारे में बता पायेंगे।
- 8 मॉड्यूल तथा उसके उद्देश्यों के बारे में बता पायेंगे।

आवश्यक सामग्री

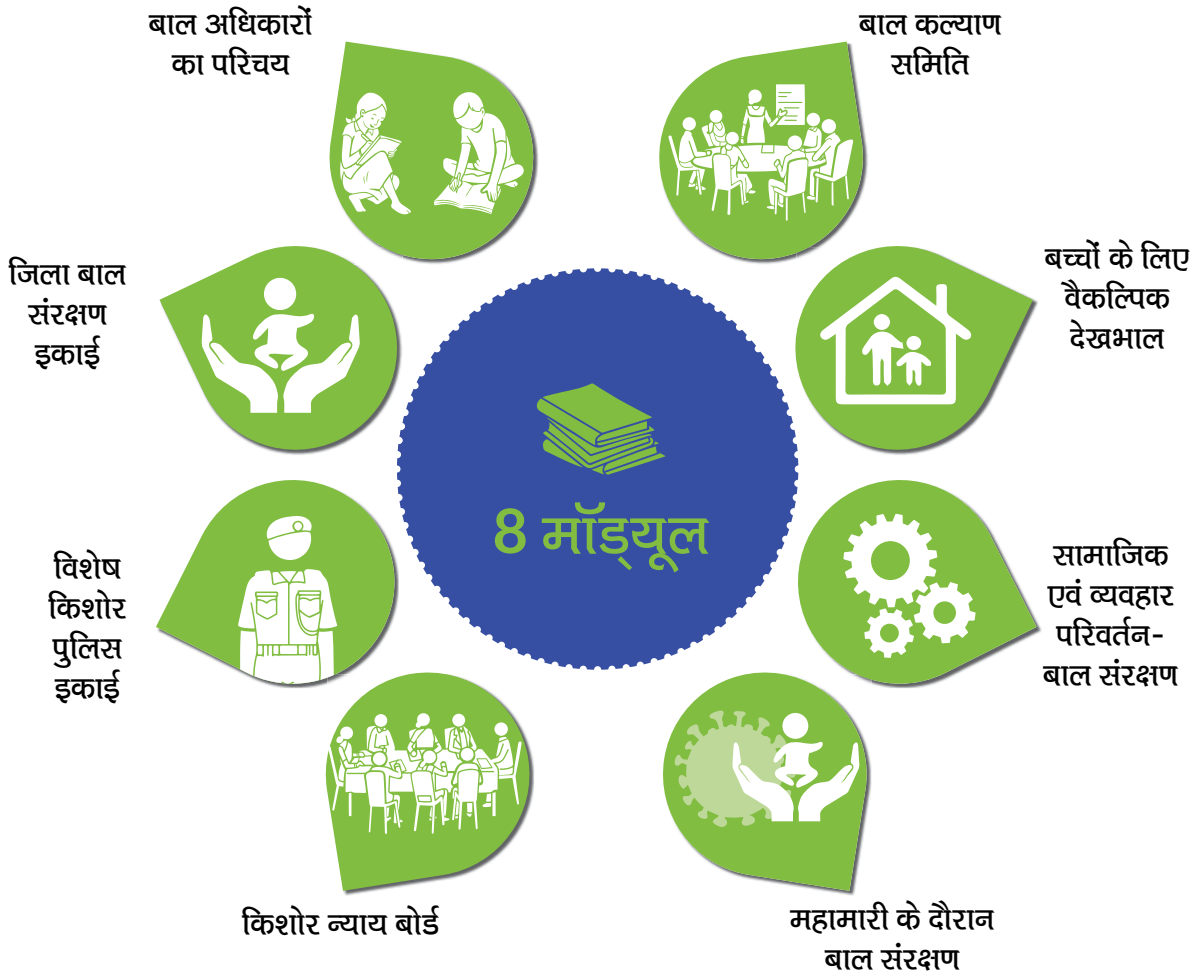
- प्रोजेक्टर, पीपीटी स्लाइड

समय

- 60 मिनट

प्रक्रिया

बाल संरक्षण स्मार्ट किट का परिचय दें। प्रतिभागियों को बतायें कि इस किट को स्मार्ट किट इसलिए कहा जाता है क्योंकि इसमें प्रशिक्षक अपने अनुसार अपने विषय वस्तु को अनुकूलित कर पायेंगे, जिसका उपयोग बाल संरक्षण पर संस्थाओं के प्रशिक्षण या विभिन्न प्लेटफार्मों पर प्रस्तुतियां देने के लिए किया जा सकता है। स्मार्ट किट में प्रशिक्षक विशिष्ट आवश्यकताओं के आधार पर 7 मॉड्यूलों में से चुन सकते हैं। प्रशिक्षक पीपीटी (जॉब एड्स) के माध्यम से ब्राउज करके उपयुक्त विषयवस्तु चुनकर अपनी आवश्यकता के अनुसार उसे अनुकूलित कर सकते हैं। स्मार्ट किट तक पहुँचने के लिए लिंकः https://prachicp.com/tarunya/child-protection-kit.html



1. **मॉड्यूल 1: बच्चों के अधिकारों और संरक्षण कानूनों का परिचयः** प्रतिभागियों को बतायें कि स्मार्ट किट के मॉड्यूल 1 में वे विषय शामिल हैं जो वर्तमान प्रशिक्षण के सत्र 1 में शामिल किए गए थे यानी बाल अधिकारों, बाल संरक्षण प्राथमिकताओं और जरूरतों का परिचय। इसके अतिरिक्त, इसमें बाल संरक्षण कानूनों और विधानों पर सत्र शामिल हैं। मॉड्यूल में निम्नलिखित सत्र हैं:

सत्र 1. बाल अधिकारों का परिचय
सत्र 1.1 बाल अधिकारों की अवधारणा और अलग बाल अधिकारों की आवश्यकता
सत्र 1.2 बाल अधिकारः सिद्धांत और दृष्टिकोण में बदलाव

सत्र 2. बाल संरक्षण

सत्र 3. बच्चों की सुरक्षा के लिए कानूनी ढांचा
सत्र 3.1: अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन
सत्र 3.2: भारत में बाल संरक्षण कानून

सत्र 4. बच्चों के कल्याण हेतु मिशन वात्सल्य

2. **मॉड्यूल 2: जिला बाल संरक्षण इकाई:** यह मॉड्यूल जिला बाल संरक्षण इकाई (डीसीपीयू) और इसकी संरचना के बारे में है। यह डीसीपीयू अधिकारियों/कर्मचारियों की विशिष्ट भूमिकाओं और जिम्मेदारियों तथा काम करने में उनके सामने आने वाले व्यापक मुद्दों एवं चुनौतियों की जानकारी देता है। भागीदारी अभ्यासों के अलावा, मॉड्यूल में वास्तविक जीवन परिदृश्यों और बाल अधिकारों के उल्लंघन की किसी विशेष स्थिति से निपटने के तरीके पर कुछ केस स्टडी दी गई हैं।

सत्र 1. डीसीपीयू और इसकी संरचना का परिचय

सत्र 2. डीसीपीयू अधिकारियों और कर्मचारियों की विशिष्ट भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ

सत्र 3. मुद्दे और चुनौतियाँ

समूहों में केस अध्ययनों के माध्यम से सीखे गए कार्यों का पुनरावलोकन

3. **मॉड्यूल 3: विशेष किशोर पुलिस इकाई:** यह मॉड्यूल विशेष किशोर पुलिस इकाई (एसजेपीयू) की संरचना और कार्यों तथा कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चों के साथ–साथ देखभाल एवं सुरक्षा की आवश्यकता वाले बच्चों (सीएनसीपी) से निपटने वाले पुलिस कर्मियों की भूमिकाओं के बारे में है। तकनीकी जानकारी को आसान तरीके से समझने के लिए मॉड्यूल में कुछ केस स्टडीज और अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) दिए गए हैं।

सत्र 1. एसजेपीयू की संरचना और कार्य

सत्र 2. सीएनसीपी से निपटने में पुलिस की भूमिकाएँ

सत्र 3. कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चों के संबंध में प्रक्रिया

सत्र 4. एसजेपीयू अधिकारियों और कर्मचारियों की विशिष्ट भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

4. **मॉड्यूल 4: किशोर न्याय बोर्ड:** यह मॉड्यूल किशोर न्याय बोर्ड की संरचना, किशोर न्याय (जेजे) अधिनियम, 2015 का विवरण और कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चों के संबंध में क्या प्रक्रियाएं हैं, को कवर करता है।

सत्र 1. जेजेबी की संरचना और संघटक

सत्र 2. कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चों के संबंध में प्रक्रिया

5. **मॉड्यूल 5: बाल कल्याण समिति:** बाल कल्याण समिति पर मॉड्यूल समिति की संरचना, और देखभाल तथा सुरक्षा की आवश्यकता वाले बच्चों से संबंधित प्रक्रियाओं के बारे में है। इसमें तकनीकी घटकों को आसानी से समझने के लिए केस स्टडीज हैं।

सत्र 1. सीडब्ल्यूसी की संरचना और संघटक

सत्र 2. देखभाल और सुरक्षा की आवश्यकता वाले बच्चों के संबंध में प्रक्रिया

6. **मॉड्यूल 6: बच्चों के लिए वैकल्पिक देखभाल:** यह मॉड्यूल देखभाल और सुरक्षा की आवश्यकता वाले बच्चों के साथ–साथ कानून का उल्लंघन करने वाले बच्चों के लिए सभी संस्थागत और गैर–संस्थागत देखभाल व्यवस्थाओं के बारे में है। मॉड्यूल में विभिन्न प्रकार के बाल देखभाल संस्थानों की विभिन्न कार्य प्रक्रियाओं का विस्तृत उल्लेख है। मॉड्यूल यह भी बताता है कि गैर–संस्थागत देखभाल क्यों महत्वपूर्ण है और संस्थागत देखभाल को अंतिम विकल्प के रूप में माना जाना चाहिए।

सत्र 1. जेजे अधिनियम के तहत वैकल्पिक देखभाल

सत्र 2. जेजे अधिनियम के तहत संस्थान – परिभाषा, संरचना और उद्देश्य विभिन्न सीसीआई की प्रक्रियाएं

7. **मॉड्यूल 7: सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन – बाल संरक्षण:** यह मॉड्यूल एसबीसी और संचार कौशल की अवधारणा के बारे में है जो सीपी पर किए गए प्रशिक्षण को प्रभावी और उत्पादक बनाने में मदद करेगा। इसके अलावा, यह मॉड्यूल बच्चों से बात करने के लिए आवश्यक संचार कौशल जैसे सक्रिय श्रवण, सहानुभूति और टीम वर्क आदि के बारे में बात करता है। यह बहुत जरुरी है कि स्मार्ट किट का उपयोग करने वाले सभी सुगमकर्ता बाल संरक्षण श्रृंखला मॉड्यूल का उपयोग करने से पहले इस फैसिलिटेटर गाइड को अच्छी तरह से पढ़ लें। मॉड्यूल के बाद के भाग में सीपी गतिविधियों में लगे कार्यकर्ताओं को प्रशिक्षित करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण कौशल भी शामिल हैं। इसलिए मॉड्यूल का उपयोग न केवल सीपी टास्क फोर्स को प्रशिक्षित करने के लिए बल्कि प्रशिक्षकों को प्रशिक्षित करने के लिए भी किया जा सकता है। यह ध्यान में रखते हुए कि सभी प्रशिक्षण प्रतिभागी वयस्क होंगे, मॉड्यूल में प्रशिक्षण सत्र और सामग्री को प्रभावी बनाए रखने के लिए आवश्यक वयस्क शिक्षण सिद्धांतों तथा विभिन्न शिक्षण शैलियों को भी शामिल किया गया है।

सत्र 1. परिचय और संदर्भ निर्माण

सत्र 2. सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन को समझना

सत्र 3. बाल संरक्षण कार्यकर्ताओं के लिए संचार का महत्व
- सत्र 3.1: संचार का एक परिचय
- सत्र 3.2: संचार को परिभाषित करना
- सत्र 3.3: प्रभावी संचार के कौशल

सत्र 4. व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया भाग 1 और 2

सत्र 5. व्यवहार परिवर्तन प्रक्रिया भाग 3 और 4

सत्र 6. एक सहायक शिक्षण वातावरण बनाना

सत्र 7. एक अच्छे संचारक के गुण

सत्र 8. सामाजिक समावेशन और सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन में इसके महत्व को समझना

सत्र 9. संवाद और परिवर्तन की चर्चाएँ

सत्र 10. किशोर न्याय (बच्चों की देखभाल और संरक्षण) अधिनियम, 2015 के तहत बच्चों और परिवारों के लिए परामर्श

सत्र 11. संचार सामग्री का उपयोग करना

सत्र 12. टीम वर्क को समझना

सत्र 13. सामुदायिक संवाद उपकरणः ग्राम स्तरीय बाल संरक्षण समिति

सत्र 14. सकारात्मक सीखने वाला वातावरण बनाना

सत्र 15. वयस्क सीख और उनके सीखने के तरीकों का सिद्धांत

सत्र 16. धारणा

8. **मॉड्यूल 8ः महामारी के दौरान बाल संरक्षणः** यह मॉड्यूल बच्चों पर कोविड–19 महामारी के प्रभाव के बारे में है। यह महामारी के दौरान बाल संरक्षण जोखिमों और महामारी के दौरान बाल संरक्षण कार्यकर्ताओं की भूमिका पर प्रकाश डालता है।

सत्र 1.1 महामारी को समझना और महामारी के दौरान बाल संरक्षण की आवश्यकता

सत्र 1.2 महामारी, महामारी के उदाहरण और कोविड–19 को समझना

सत्र 1.3 कोविड–19 का सामाजिक–पारिस्थितिक प्रभाव

सत्र 1.4 महामारी के दौरान बाल संरक्षण जोखिम

सत्र 2.1 महामारी में बाल संरक्षण पदाधिकारियों की भूमिका

सत्र 2.2 सीसीआई के लिए कोविड–19 नियंत्रण और रोकथाम के उपाय

सत्र 3. बच्चों को मनोसामाजिक सहायता प्रदान करना और कलंक तथा भेदभाव को संबोधित करना

9. **पावरपॉइंट प्रेजेंटेशनः** स्मार्ट किट में पीपीटी के 7 सेट हैं जिनका उपयोग संबंधित सत्रों को संचालित करते समय जॉब एड के तौर पर किया जा सकता है। किसी सत्र की तैयारी करते समय, यह सुझाव दिया जाता है कि सुगमकर्ता सत्र को विस्तार से पढ़ें उसकी पीपीटी को भी देख लें। पीपीटी का उपयोग केवल कार्य सहायक के रूप में किया जाना चाहिए न कि मॉड्यूल की जगह पर।

10. **पोस्टर और लीफलेटः** स्मार्ट किट पर बाल विवाह, बाल दुर्व्यवहार, बाल श्रम, लापता बच्चों और गैर–संस्थागत देखभाल सहित बाल संरक्षण के विभिन्न मुद्दों पर 11 पोस्टर और छः लीफलेट हैं। इन्हें प्रिन्ट भी कराया जा सकता हैं और जहाँ भी आवश्यक हो, इन्हें जॉब एड के रूप में भी उपयोग किया जा सकता है।

दूसरा दिन

सत्र 1

पुनरावृत्ति

सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त तक प्रतिभागी:

- बाल अधिकार, बाल संरक्षण प्राथमिकताएं, सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन, बच्चों के साथ संचार एवं बाल संरक्षण स्मार्ट किट समेत पहले दिन के विषयों के पुनरावलोकन के बारे में समझ पायेंगे।

आवश्यक सामग्री

- व्हाइट बोर्ड, मार्कर

समय

- 15 मिनट

प्रक्रिया

प्रतिभागियों में से किसी एक से प्रत्येक सत्र की पुनरावृत्ति करने के लिए कहें और यदि कुछ छूट गया हो तो समूह के अन्य सदस्यों से उसमें जोड़ने के लिए कहें।

प्रतिभागी को निम्नलिखित प्रकार से प्रशिक्षण के मुख्य बिन्दुओं को बताना चाहिए:

सत्र 1

- प्रशिक्षण से अपेक्षाओं को नोट किया गया।
- पूर्व आंकलन प्रपत्र बांटे गए।
- प्रशिक्षण के मुख्य उद्देश्यों पर चर्चा की गयी। इनमें सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रियाओं, दृष्टिकोण तथा तरीकों पर प्रतिभागियों को सक्षम बनाना एवं बाल संरक्षण उद्देश्यों व परिणामों को प्राप्त करने के लिए अभिसरण शामिल हैं।
- प्रशिक्षण हेतु सभी की सहभागिता से कुछ नियम तय किये गये और हर कोई उनका पालन करने के लिए सहमत हुआ।

सत्र 2

- सत्र 1 में इच्छाओं और आवश्यकताओं के अभ्यास के माध्यम से बाल अधिकारों को परिभाषित किया गया था।
- बाल संरक्षण प्राथमिकताओं की पहचान करने और सामाजिक, आर्थिक तथा सांस्कृतिक कारक कैसे प्रभावित करते हैं, इसकी पहचान करने के लिए एक और गतिविधि आयोजित की गई थी।
- एसईएम की शुरुआत यह स्थापित करने के लिए की गई थी कि बाल संरक्षण एक बहुक्षेत्रीय मुद्दा है और इसके लिए विभिन्न हितधारकों के बीच सहयोग और समन्वय की आवश्यकता है।

सत्र 3

- सत्र में परिवर्तन के बीआई टूल पर एक केस स्टडी अभ्यास शामिल था और SIMPLER के माध्यम से नजेस को समझाया गया था।
- नंदिनी की कहानी के माध्यम से सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन की प्रक्रिया के मुख्य चरणों को समझाया गया।
- व्यवहार परिवर्तन के टूल संक्षेप में प्रस्तुत किये गये।
- सीपी प्राथमिकताओं को प्राप्त करने के लिए एसबीसी और विभिन्न क्षेत्रों के आपसी समन्वय के फायदे पर प्रकाश डाला गया।

सत्र 4

- संचार को लोगों के बीच विचारों और ज्ञान के आदान–प्रदान की प्रक्रिया के रूप में परिभाषित किया गया था।
- एक–तरफा और दो–तरफा संचार के साथ–साथ संचार प्रक्रिया के बारे में भी चर्चा की गई जिसमें प्रेषक, प्राप्तकर्ता, चैनल, संदेश एवं फीडबैक जैसे तत्व शामिल थे।

- बच्चों के साथ संचार में शारीरिक भाषा के महत्व के साथ मौखिक और गैर–मौखिक संचार पर चर्चा की गई।
- प्रभावी संचार के कौशल जैसे तालमेल बनाना, सक्रिय रूप से सुनना, उदाहरण देना आदि पर चर्चा की गई।
- एक अच्छे संचारक के गुणों पर एक गतिविधि आयोजित की गई, जिसका निष्कर्ष था कि एक अच्छे संचारक के पास विभिन्न हितधारकों के साथ जुड़ने के लिए ज्ञान, सही दृष्टिकोण और मूल्य होने चाहिए।

सत्र 5

- बाल संरक्षण स्मार्ट किट के 8 मॉड्यूल साझा किए गए।
- इनमें निम्न शामिल हैं:
  - मॉड्यूल 1: बच्चों के अधिकार और सुरक्षा कानूनों का परिचय
  - मॉड्यूल 2: जिला बाल संरक्षण इकाई
  - मॉड्यूल 3: विशेष किशोर पुलिस इकाई
  - मॉड्यूल 4: किशोर न्याय बोर्ड
  - मॉड्यूल 5: बाल कल्याण समिति
  - मॉड्यूल 6: बच्चों के लिए वैकल्पिक देखभाल
  - मॉड्यूल 7: सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन – बाल संरक्षण
  - मॉड्यूल 8: महामारी के दौरान बाल संरक्षण

सत्र 2

टीम वर्क तथा अन्य आवश्यक कौशलों को समझना

सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अन्त तक प्रतिभागी बता पायेंगे कि:

- एक टीम के रुप में कैसे काम करना चाहिए?
- टीम के प्रत्येक सदस्य की क्या भूमिका होनी चाहिए?
- किस प्रकार के नेतृत्व में बेहतर परिणाम प्राप्त होंगे?

आवश्यक सामग्री

- टूटे हुए वर्ग के 12 टुकड़े
- टूटे वर्ग गतिविधि की कुंजी (गाइड)
- ब्लैकबोर्ड और चॉक या चार्ट पेपर तथा स्केच पेन
- केस स्टडी

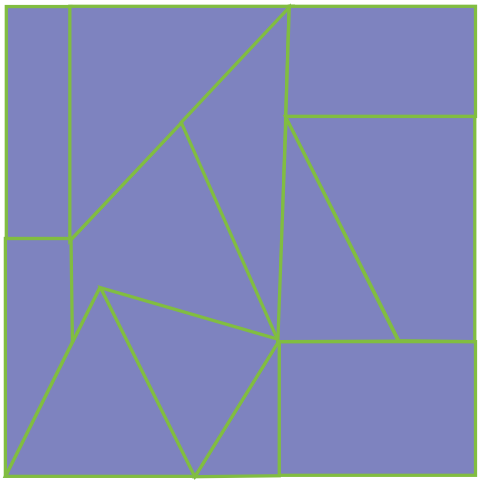
समय

- 45 मिनट

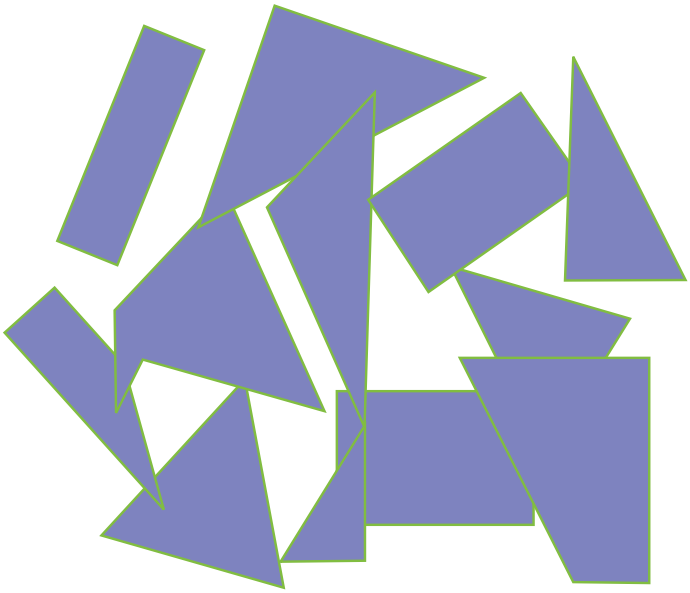
प्रक्रिया

- प्रतिभागियों को बताएं कि, अब हमारा सत्र टीम वर्क के कार्य के बारे में है। जिसमें हम एक टीम का क्या मतलब है के बारे में जानेंगे। साथ ही इसकी विशेषताओं तथा सदस्यों और मुखिया द्वारा निभाई जाने वाली भूमिका पर चर्चा करेंगे।
- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या वे किसी टीम से संबंधित हैं। यदि उनमें से कुछ का उत्तर 'हाँ' है, तो उनसे पूछें कि वे किस टीम के सदस्य हैं, और टीम के अन्य सदस्य कौन हैं। उनसे पूछें कि क्या उन्होंने किसी टीम के सदस्य के रूप में काम किया है और यदि प्रतिभागियों का उत्तर 'हाँ' है, तो दो या तीन प्रतिभागियों से संक्षेप में अपने अनुभव साझा करने के लिए कहें।
- प्रतिभागियों को बताएं कि आमतौर पर उन्हें दो तरह की टीमों में काम करना होता है। एक अपने ही विभाग के भीतर, जिसमें उनके सहकर्मी – समान स्तर के कर्मी, जूनियर और सीनियर शामिल होते हैं। दूसरी टीम क्षेत्र स्तर पर विभाग के बाहर है जहां वे अन्य विभागों के लोगों के साथ बातचीत करते हैं और एक सामान्य लक्ष्य के लिए काम करते हैं। जैसे सीडब्ल्यूसी, जेजेबी, डीसीपीयू, एसजेपीयू की तरह बाल अधिकारों की सुरक्षा का एक साझा लक्ष्य है।
- इस सत्र में, हम क्रॉस–फंक्शनल टीमों पर चर्चा करेंगे।

  पांच प्रतिभागियों को स्वेच्छा से आगे आने को कहें और उन्हें प्रशिक्षण कक्ष (योजना दल) से बाहर भेज दें। पाँच और प्रतिभागियों को (कार्यान्वयन दल) आगे आने को कहें और उन्हें भी प्रशिक्षण कक्ष से बाहर भेज दें।
- प्रशिक्षण कक्ष के अंदर बैठे प्रतिभागियों से कहें कि "आप प्रर्यवेक्षक हैं। आपका कार्य यह देखना होगा कि योजना और कार्यान्वयन दोनों ही टीम के प्रत्येक व्यक्ति कैसा व्यवहार करते हैं। सदस्यों के साथ–साथ दोनों टीमों के बीच के तालमेल पर भी ध्यान दें। आप विभिन्न नेतृत्व शैलियों के साथ–साथ नेतृत्व का एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति के हाथों में जाते हुए भी देखेंगे। प्रत्येक सदस्य और उसके व्यवहार पर एक नोट बनाएं।
- अभ्यास के अंत में आपको सभी प्रतिभागियों के साथ अपने अवलोकन साझा करने होंगे। "अपनी आँखें और कान खुले रखें। आपको बहुत मजा आने वाला है।''



वर्ग बनाने के लिए मार्गदर्शिका



12 टुकड़े जो वर्ग बनते हैं

- टीम नंबर 1 को बुलाएं और उन्हें निम्नलिखित निर्देश दें, ***आप 'योजना टीम' हैं और आपके पास एक कार्यान्वयन टीम है जो आपके निर्देशों पर एक वर्ग बनाने का कार्य करेगी। आपका कार्य अपनी कार्यान्वयन टीम को मेज पर रखे 12 टुकड़ों को एक साथ रखकर एक वर्ग बनाने का निर्देश देना है। आपको वर्ग के इन अलग–अलग टुकड़ों को देखने और योजना बनाने के लिए पांच मिनट का समय दिया जाएगा कि उन्हें एक साथ रखकर एक पूर्ण वर्ग कैसे बनाया जा सकता है। वर्ग कैसे बनाया जा सकता है इसकी मार्गदर्शिका भी आपकी सहायता के लिए मेज पर है। पांच मिनट के बाद, उस मार्गदर्शिका को हटा दिया जाएगा।'***
- पांच मिनट के बाद, आपकी कार्यान्वयन टीम को बुलाया जाएगा और आपको वर्ग बनाने के तरीके के बारे में उन्हें निर्देश देने और सलाह देने के लिए अतिरिक्त पांच मिनट का समय दिया जाएगा। आपको अपनी कार्यान्वयन टीम को निर्देश देते समय टुकड़ों को नहीं छूना है। आपकी सफलता आपकी कार्यान्वयन टीम द्वारा सफलतापूर्वक 'वर्ग' बनाने पर निर्भर करती है। अब योजना टीम को वर्ग बनाने की योजना बनाने के लिए पांच मिनट का समय दें। पाँच मिनट के बाद उन्हें रुकने और कार्यान्वयन टीम को बुलाने के लिए कहें।
- कार्यान्वयन टीम के सदस्यों को निर्देश दें: ***'आप कार्यान्वयन टीम हैं।' एक वर्ग को कई टुकड़ों में तोड़ दिया गया है। आपको वर्ग को वापस जोड़ने के लिए इन टुकड़ों को एक साथ रखना होगा। आपके पास एक योजना टीम है जो जानती है कि यह कैसे किया जा सकता है। उन्हें आपको इस कार्य को करने का निर्देश देने के लिए पांच मिनट दिए गए हैं। इन पांच मिनटों के दौरान आप किसी टुकड़े को नहीं छू सकते हैं। एक बार जब योजना टीम निर्देश पूरा कर लेगी तो आपको वर्ग बनाने के लिए और पांच मिनट का समय दिया जायेगा। वर्ग बनाते समय आप योजना टीम के किसी भी सदस्य से परामर्श नहीं ले सकते हैं। वर्ग को पूरा करने में आपकी सफलता आपकी योजना टीम की भी सफलता होगी।***
- योजना टीम से कार्यान्वयन टीम को 12 टुकड़ों का उपयोग करके वर्ग बनाने के निर्देश देना शुरू करने के लिए कहें। गाइड को वहां से हटा दें। उन्हें यह भी याद दिलाएं कि उन्हें टुकड़ों को छूने की अनुमति नहीं है। उन्हें निर्देश देने के लिए पाँच मिनट का समय दें। पांच मिनट के बाद योजना टीम के सदस्यों से कहें कि उनका काम खत्म हो गया है और अब वे कार्यान्वयन टीम के सदस्यों को काम करने दें।

- पांच मिनट पूरा होने पर योजना टीम के सदस्यों को बताएं कि उनका काम पूरा हो गया है और अब वे दूर हट जायें तथा कार्यान्वयन टीम के सदस्यों को वर्ग बनाने दें। कार्यान्वयन टीम को वर्ग बनाने के लिए पाँच मिनट का समय दें। पांच मिनट बाद उन्हें काम बंद करने को कहें। ज्यादातर मामलों में, वे काम पूरा नहीं कर पायेंगे। सभी प्रतिभागियों को अपनी–अपनी सीटों पर वापस जाने के लिए कहें।

- योजना टीम के सदस्यों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें और टीम के सदस्यों को विचार करने तथा प्रतिक्रिया देने के लिए पर्याप्त समय दें।
  - क्या आपकी कार्यान्वयन टीम वर्ग बनाने में सफल रही?
  - क्या आप परिणाम से खुश हैं?
  - वे असफल क्यों हुए? समस्या क्या थी?
  - क्या आप कार्यान्वयन टीम को वर्ग बनाने का निर्देश ठीक प्रकार से दे पाये थे?
  - क्या आपने अच्छी योजना बनाई?

- अब कार्यान्वयन टीम के सदस्यों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें और टीम के सदस्यों को विचार करने तथा प्रतिक्रिया देने के लिए पर्याप्त समय दें।

  - क्या आप अपना कार्य पूरा करने में सफल हुए?
    क. आप असफल क्यों हुए?
    ख. समस्या कहां थी?
    ग. क्या आपकी योजना टीम ने आपको सही निर्देश दिये?
    घ. आपकी टीम के सदस्यों के बीच समन्वय कैसा था?

- अब अन्य प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:
  - कार्यान्वयन टीम अपने कार्य में असफल क्यों रही?
  - क्या योजना टीम ने अपना काम अच्छे से किया?
  - आपको क्या लगता है यहां पर क्या गलती हुयी?
  - दोनों टीमों के सदस्यों के बीच और टीमों के बीच कैसा तालमेल था?
  - दोनों टीमों में लीडर कौन थे? उनकी विशेषताएँ क्या थीं? एक अच्छे लीडर में क्या विशेषताएं होनी चाहिए?
  - क्या कुछ ऐसे सदस्य भी थे जो ज्यादा हावी थे?
  - क्या कुछ ऐसे सदस्य भी थे जो बिल्कुल निष्क्रिय थे?

- इन प्रश्नों पर चर्चा करें और प्रतिभागियों को प्रतिक्रिया देने के लिए पर्याप्त समय दें। फिर पूछें कि क्या सदस्यों ने एक टीम के रूप में काम किया। एक टीम की महत्वपूर्ण विशेषताएँ क्या हैं?

- एक अच्छी टीम की निम्नलिखित विशेषताएँ बतायें: प्रत्येक अच्छी टीम में निम्नलिखित विशेषताएँ होती हैं:
  - एक स्पष्ट लक्ष्य जिन्हें सभी सदस्य मानते हैं और प्राप्त करने की इच्छा रखते हैं।
  - एक विस्तृत योजना जिसमें सबके कार्य और जिम्मेदारियां स्पष्ट हों।
  - टीम के प्रभावी होने के लिए उसमें अधिकतम लगभग 15 सदस्य हों।
  - एक दूसरे के प्रति सम्मान और प्रशंसा के भाव के साथ सदस्यों के बीच मजबूत संबंध हों।
  - कुछ विशिष्ट नियम जिसका सभी सदस्य पालन करें।
  - एक ऐसा लीडर जो लोकतांत्रिक और संवेदनशील हो एवं जिसका सभी सदस्य सम्मान करें। इसके अतिरिक्त, लीडर टीम के अन्य सदस्यों को भाग लेने और अच्छा प्रदर्शन करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

संक्षेप में बताएं कि टीम निर्माण अभ्यास ने टीम वर्क और नेतृत्व की विशेषताओं को विकसित किया।

प्रतिभागियों को बतायें कि अब हम एक केस स्टडी पढ़ेंगे और उसके बाद आने वाले प्रश्नों का उत्तर देंगे।

केस स्टडी 1

नंदलाल और सुनीता एक छोटे से गाँव में रहते हैं जहाँ एक प्राथमिक विद्यालय है। उनकी बेटी पूजा ने पांचवीं कक्षा तक पढ़ाई पूरी कर ली है। लेकिन मिडिल स्कूल तीन किलोमीटर दूर दूसरे गांव में है। उसके माता–पिता उसे वहां नहीं भेजना चाहते। वे चाहते हैं कि वह पढ़ाई बंद कर दे। पूजा के पिता अब उसे अपने एक रिश्तेदार के साथ पास के शहर में भेजने के बारे में सोच रहे हैं जहां वो काम करता है और उसने वहां काम करने के लिए एक अच्छा घर ढूंढ़ने का आश्वासन दिया है। हालाँकि, पूजा की माँ को लगता है कि यह उनकी बेटी के लिए सुरक्षित नहीं है।

वह युवावस्था में पहुंच गई है और अपने पति से उसकी शादी पर विचार करने के लिए कहती है। उसने नंदलाल से बात करने और उसे दूसरे शहर में न भेजने के लिए मनाने के लिए पूजा के शिक्षिका की मदद मांगी। शिक्षिका ने पिता से मुलाकात की और उन्हें बताया कि पूजा को अपनी शिक्षा जारी रखनी चाहिए, उन्होंने उन्हें शिक्षा का अधिकार अधिनियम और छात्रवृत्ति के बारे में बताया जिसका लाभ पूजा उठा सकती है।

उन्होंने आगे उन्हें सीएलपीआरए अधिनियम के प्रावधानों के बारे में बताया और बताया कि पूजा को किसी के साथ दूसरे शहर में भेजना कितना जोखिम भरा था। लेकिन पूजा के पिता अपना मन बदलने को तैयार नहीं थे। शिक्षका गाँव के सरपंच के पास पहुँचे और नंदलाल का मन बदलने के लिए उनकी मदद माँगी। सरपंच ने शिक्षक के साथ नंदलाल और सुनीता से मुलाकात की और अपनी बेटी का उदाहरण दिया कि वह उसे स्कूल से निकालकर उससे शादी करने वाला था लेकिन शिक्षक और उसकी पत्नी ने उसे ऐसा न करने के लिए मना लिया। नतीजा यह हुआ कि उनकी बेटी ने स्कूल और कॉलेज की पढ़ाई पूरी की और अब एक बड़ी कंपनी में नौकरी कर रही है और उसकी शादी एक पढ़े–लिखे लड़के से हुई है। सरपंच की कहानी नंदलाल को पसंद आई लेकिन उसे अब भी चिंता थी कि पूजा स्कूल कैसे जाएगी। तब सरपंच ने सुझाव दिया कि वह पंचायत के योगदान के माध्यम से गाँव में छात्रों के आने जाने की व्यवस्था करेंगे। तब नंदलाल को राहत मिली और आखिरकार वह पूजा को मिडिल स्कूल में भेजने के लिए राजी हो गए।

- नंदलाल और सविता किस दुविधा में थे?
- नंदलाल का फैसला कैसे प्रभावित हुआ?
- पूजा की शिक्षा जारी रखने के लिए नंदलाल से बातचीत करने और उसे समझाने के लिए शिक्षका ने क्या प्रयास किए?

निम्नलिखित पर चर्चा करें:

- निर्णय लेना: नंदलाल और सविता को एक कठिन निर्णय लेना था। निर्णय लेते समय शिक्षक ने उनकी मदद की, जिन्होंने उन्हें सम्बन्धित जानकारी दी और शिक्षा के लाभ, उपलब्ध छात्रवृत्ति योजनाओं एवं बाल श्रम के जोखिमों के बारे में बताया। इसके अतिरिक्त, सरपंच ने उन्हें दूसरे विकल्प को समझने में मदद की, जिसमें वे अपनी बेटी के उदाहरण देते हुए पूजा की शिक्षा को जारी रखने के फायदे के बारे में बता रहे थे। इस प्रकार, निर्णय लेने के कौशल के लिए एक व्यक्ति को मुद्दे और इसे प्रभावित करने वाले महत्वपूर्ण कारकों को समझने की आवश्यकता होती है, फिर व्यक्ति वैकल्पिक समाधान और उनमें से प्रत्येक के जोखिम तथा लाभ (परिणाम) के बारे में जानकारी इकट्ठा करता है और फिर सबसे उपयुक्त विकल्प चुनता है।
- बातचीत: इसके अलावा, नंदलाल और सविता के पास पूजा के भविष्य के बारे में अलग–अलग दृष्टिकोण थे, सविता ने अपने पति के साथ बातचीत करने के लिए शिक्षक की मदद मांगी। बातचीत में किसी मुद्दे का हल ढूंढ़ने के उद्देश्य से चर्चा होती है जो दोनों पक्षों के लिए स्वीकार्य हो। सविता और शिक्षक ने पूजा की। शिक्षा के बारे में नंदलाल से जानकारी का आदान–प्रदान किया लेकिन नंदलाल सहमत नहीं हुए। फिर वे सरपंच को लाए, जिसने अपना दृष्टिकोण साझा किया, इससे नंदलाल के निर्णय पर असर पड़ा, लेकिन वह अभी भी पूजा के स्कूल जाने के बारे में चिंतित था और पूरी तरह से आश्वस्त नहीं था। उनकी चिंताओं को दूर करने के लिए, सरपंच ने परिवहन की व्यवस्था करने की पेशकश की। इस प्रकार, बातचीत कौशल में सूचनाओं का आदान–प्रदान शामिल होता है, यही वह बिंदु है जिस पर दोनों पक्ष अपनी प्रारंभिक स्थिति इस

संदर्भ में प्रस्तुत करेंगे कि वे क्या चाहते हैं और बदले में क्या देने को तैयार हैं। इसके बाद एक प्रकार से सौदा होता है, इसमें दोनों तरफ से थोड़ा देना और लेना शामिल होता है। अंतिम चरण आम सहमति बनाना है जहां दोनों पक्ष एक सौहार्दपूर्ण समाधान पर सहमत होते हैं।

- परिणामों के लिए प्रेरितः केस स्टडी में शिक्षक ने पूजा को स्कूल से न निकालने के लिए नंदलाल को समझाने का काम किया। उन्होंने यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास किया कि पूजा का भविष्य खतरे में न पड़े। उन्होंने नंदलाल को मनाने के लिए पहले स्वयं प्रयास किए और फिर सरपंच से मदद मांगी। ऐसा करके उन्होंने दिखाया कि वह पूजा को उसकी शिक्षा जारी रखने में मदद करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। इस प्रकार, उनमें परिणाम तक पहुंचने की प्रेरणा थी, जिसका अर्थ है कि उस लक्ष्य को हासिल करने के लिए निरंतर और दृढ़ रहने की क्षमता। उन्होंने हार नहीं मानी और ज्यादा मेहनत की। परिणामस्वरूप वह न केवल पूजा की शिक्षा के लिए, बल्कि गाँव के अन्य बच्चों के लिए भी एक अनुकूल वातावरण बनाने में सहायक बनी।

सत्र का समापन इस प्रकार करें:

- "हम सभी अलग–अलग टीमों से हैं – सीडब्ल्यूसी, चाइल्डलाइन तथा स्वास्थ्य और शिक्षा विभागों के पदाधिकारी एक टीम हैं। कार्यों के आधार पर गैर सरकारी संगठनों, पंचायत सदस्यों आदि को शामिल करके टीम का विस्तार किया जा सकता है। जब सभी सदस्य एक टीम के रूप में काम करेंगे तभी परिणाम प्राप्त किये जा सकेंगे। सभी का प्रयास समान लक्ष्य की तरफ होना चाहिए और सभी को समान दृष्टिकोण तथा मूल्य साझा करने चाहिए। प्रत्येक को अपनी भूमिका अच्छी तरह निभानी चाहिए क्योंकि ये भूमिकाएँ एक–दूसरे पर निर्भर हैं। यदि एक सदस्य अच्छा प्रदर्शन नहीं करता है तो टीम अच्छा प्रदर्शन नहीं कर पाती है। ये बात हम सभी को हमेशा याद रखनी चाहिए।"
- एक टीम को अच्छे लीडर की आवश्यकता होती है जो लोकतांत्रिक और संवेदनशील हों तथा सदस्य जिनका सम्मान करें। ऐसे लीडर टीम के अन्य सदस्यों को भाग लेने और अच्छा प्रदर्शन करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।
- बाल संरक्षण कार्यकर्ताओं को टीमों में काम करते समय नेतृत्व कौशल की आवश्यकता होती है।
- प्रभावी पदाधिकारियों के पास समुदायों के साथ काम करते समय निर्णय लेने, बातचीत से समझौता करने और परिणामों के लिए प्रयास करने जैसे कौशल भी होने चाहिए।

सत्र 3

अभिसरण कार्य योजना

सत्र के अपेक्षित परिणाम

सत्र के अंत तक प्रतिभागी निम्नलिखित का वर्णन करने में सक्षम होंगे:

- एसबीसी रणनीति।
- एसबीसी हस्तक्षेपों की योजना बनाने और उन्हें लागू करने की प्रक्रिया।
- एक अभिसरण कार्य योजना विकसित करना– प्रत्येक हितधारक की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की पहचान करना।

आवश्यक सामग्री

- पीपीटी एवं स्लाइड
- ब्लैकबोर्ड और चॉक या चार्ट पेपर व स्केच पेन

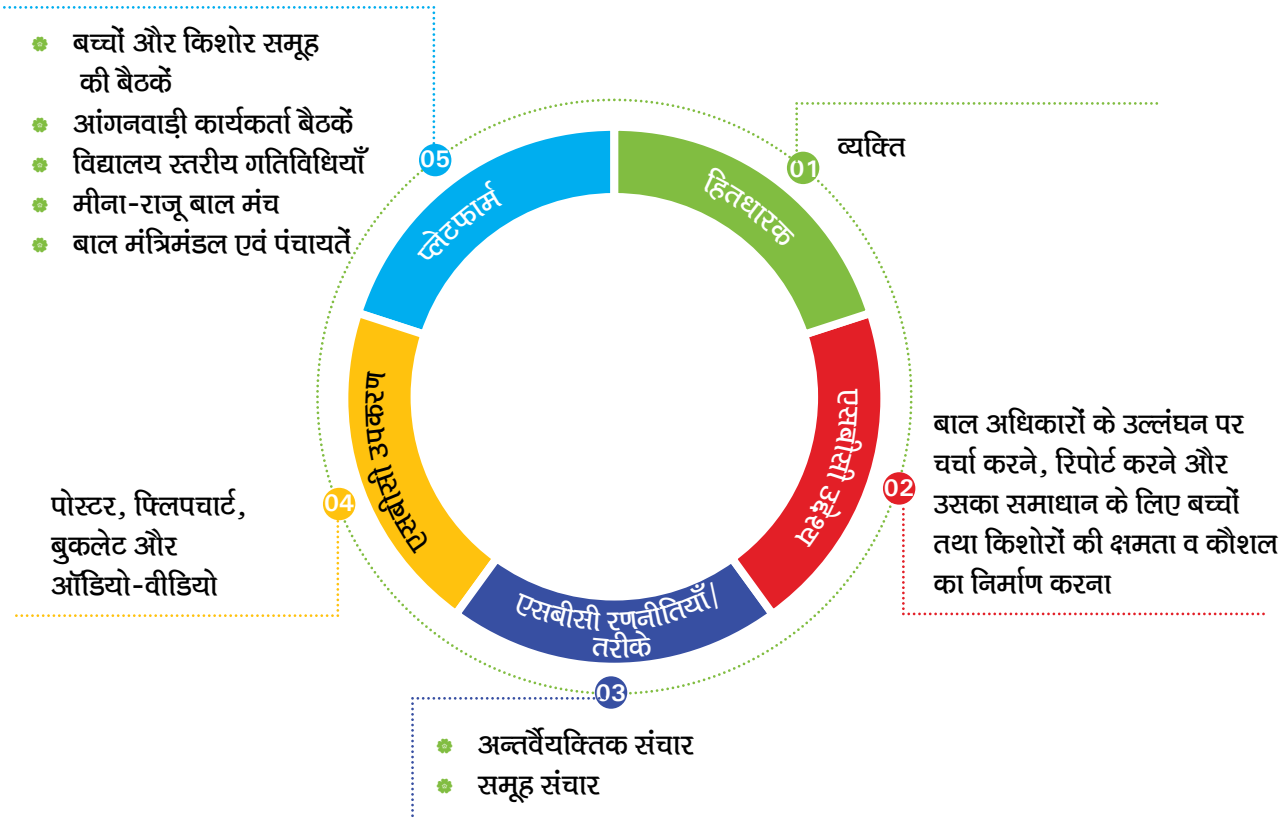
समय

- 90 मिनट

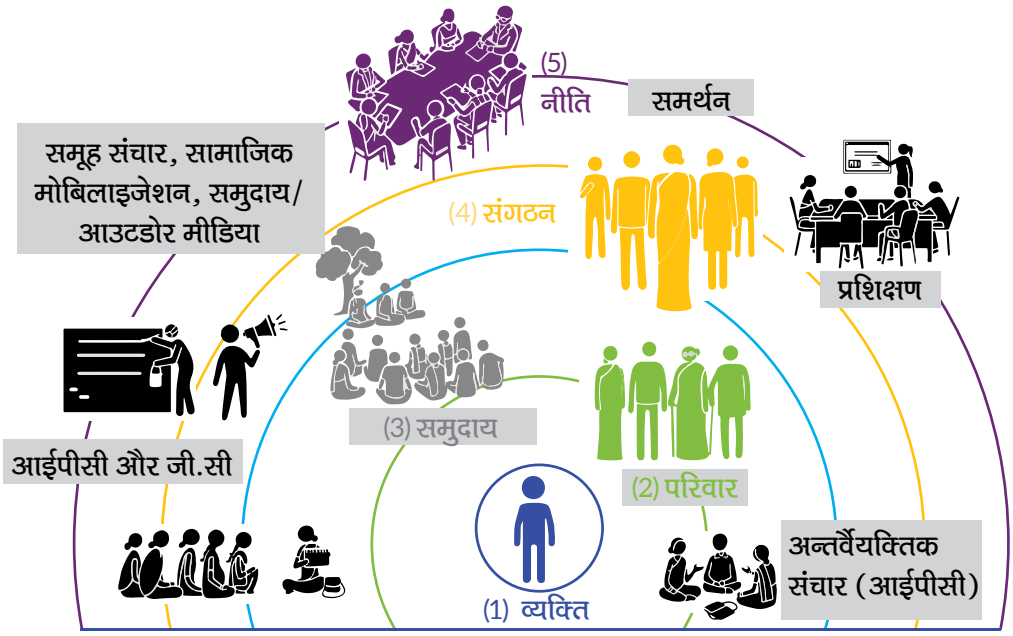
प्रक्रिया

- समूह कार्यः प्रतिभागियों को चार समूहों परिवार, समुदाय, संगठन तथा नीति निर्माता में विभाजित करें।
  - उपरोक्त चार समूहों में से प्रत्येक से पिछले सत्र के निष्कर्षों के आधार पर बतायें कि हमने चर्चा की गई थी कि बाल संरक्षण एक बहुक्षेत्रीय मुद्दा है और विभिन्न क्षेत्रों के बीच सहयोग की आवश्यकता है। साथ ही हमने ये भी चर्चा की कि SEM के प्रत्येक हितधारक को बच्चों के अधिकारों की रक्षा के लिए प्रतिबद्ध होना चाहिए। इस समझ के आधार पर उन्हें निम्नलिखित प्रश्नों पर विचार–विमर्श करके उत्तर देना है:
  - उन्हें आवंटित हितधारकों से जुड़ने के उद्देश्य क्या होंगे?
  - उन्हें आवंटित हितधारक के साथ जुड़ने के लिए वे किन संचार विधियों का उपयोग करेंगे?
  - उन्हें आवंटित हितधारकों के साथ जुड़ने के लिए वे कौन से संचार टूल का उपयोग करेंगे?
  - उन्हें आवंटित हितधारकों से जुड़ने के लिए वे किस प्लेटफॉर्म का उपयोग करेंगे?

प्रत्येक समूह को अपने उत्तरों को निम्नलिखित प्रारूप में लिखने के लिए कहें और इस उदाहरण की सहायता से बताएं कि उन्हें वास्तव में क्या करने की आवश्यकता है:



- समूह को चर्चा के लिए 10 मिनट और प्रत्येक हितधारक समूह को प्रस्तुति के लिए 5 मिनट दें।
- चर्चा करें कि प्रत्येक हितधारक समूह के लिए, संचार उद्देश्य, रणनीतियाँ, विधियाँ, उपकरण और प्लेटफॉर्म अलग–अलग होते हैं। उन्हें निम्नलिखित स्लाइड दिखाएँ।



- अब प्रतिभागियों को समझाएं कि एसईएम के हर स्तर पर विभिन्न प्रकार के संचार की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, व्यक्तिगत स्तर पर संचार का प्रकार आईपीसी होगा। एसईएम के पारस्परिक स्तर पर, यह आईपीसी और अंतरपीढ़ीगत संचार होगा। सामुदायिक स्तर पर, समूह संचार और सामाजिक गतिशीलता के माध्यम से कार्य किया जाता है। अब प्रतिभागियों को समझाएं कि एसईएम के हर स्तर पर विभिन्न प्रकार के संचार की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, व्यक्तिगत स्तर पर संचार का माध्यम आईपीसी होगा। एसईएम के अन्तर्वैयक्तिक स्तर पर, यह आईपीसी और अंतरपीढ़ीगत संचार होगा। सामुदायिक स्तर पर, सामुदायिक सहभागिता के माध्यम से समूह संचार और सामाजिक मोबलाइजेशन किया जाता है। संगठन स्तर पर, सेवा प्रदाताओं का क्षमता निर्माण किया जाता है और अंत में, नीति स्तर पर वकालत की जाती है।'
- प्रतिभागियों से यह सोचने और उत्तर देने के लिए कहें कि वे स्वयं को एसईएम के किस स्तर पर देखते हैं और अलग–अलग हितधारकों के साथ संचार करने के लिए उन्हें किन स्तरों पर जाना होगा। उन्हें सोचने और उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें।

4. उन्हें निम्नलिखित स्लाइड दिखाएँ और बतायें कि एसबीसी की रणनीति को बनाने में निम्नलिखित तत्व शामिल होते हैं:
   - ***स्थिति विश्लेषण:*** प्राथमिक आंकड़ों और सहायक समीक्षा के आधार पर मौजूदा स्थिति के बारे में समझ विकसित करना। ये समीक्षा वर्तमान समस्याओं और महत्वपूर्ण मुद्दों, बाधाओं, ट्रिगर्स, प्रभावित करने वालों, दर्शकों, वर्तमान वैयक्तिक व्यवहार और सामाजिक प्रथाओं पर केंद्रित होती है।
   - ***हितधारकों की मैपिंग और विश्लेषण:*** व्यक्ति, परिवार, समुदाय, संगठन और नीति निर्माताओं के स्तर के मुद्दों से जुड़े सभी प्रासंगिक हितधारकों की मैपिंग।
   - ***उद्देश्यों को परिभाषित करना:*** ज्ञान, दृष्टिकोण और व्यवहार तथा वांछित परिवर्तन में मौजूदा कमी क्या हैं। उदाहरण के लिए: बाल श्रम को समाप्त करने के लिए समुदायों को बाल श्रम की बुराइयों पर ज्ञान की आवश्यकता होगी। साथ ही शिक्षा कैसे बच्चों के बौद्धिक विकास में योगदान दे सकती है और उन्हें भविष्य में उच्च आय के साथ बेहतर नौकरियां प्राप्त करने के लिए जरुरी कौशल प्राप्त करने में मदद कर सकती है। दृष्टिकोण में बदलाव से माता–पिता बाल श्रम

को लेकर नकारात्मक दृष्टिकोण रखने लगेंगे और समझेंगे कि यह बाल अधिकारों का उल्लंघन है और उनके बच्चों को जोखिम में भी डालता है। साथ ही शिक्षा के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण रखने लगेंगे कि यह बच्चों के विकास और कल्याण में योगदान देता है और उन्हें सक्षम बनाता है। व्यवहार में परिवर्तन तब होगा जब माता–पिता अपने बच्चों को बाल श्रम से निकालकर स्कूल भेजेंगे।

- ***लक्षित समूह की मैपिंग और विश्लेषण:*** एक बार हितधारकों की मैपिंग हो जाने के बाद, लक्षित समूह की प्राथमिकता तय करने के लिए हितधारकों या लक्षित समूह की जनसांख्यिकी, स्थान, जानकारी का स्तर, दृष्टिकोण, आकांक्षाएं, व्यवहारिक परिज्ञान, मान्यताएं और भावनाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करना, जिनका हस्तक्षेप के द्वारा व्यवहार परिवर्तन किया जाना है, जरूरी नहीं कि ये वे लोग हों जो समस्या से सबसे अधिक प्रभावित हों, बल्कि वे लोग होंगे जिनके व्यवहार में परिवर्तन से कार्यक्रम के लक्ष्य को प्राप्त करने में ज्यादा मदद मिलेगी।

- ***संचारित संदेश, तरीके, चैनल, प्लेटफॉर्म और सामग्री:*** दर्शकों का वर्गीकरण अलग–अलग समझने में मदद करता है।

  क. संदेशों में समस्या की रोकथाम से सम्बन्धित और किसी व्यवहार को प्रोत्साहित करने वाले संदेश शामिल हो सकते हैं, जैसे कि बच्चों को शिक्षा का अधिकार है, बच्चों को स्कूलों में होना चाहिए, बच्चों को परिवार और स्कूल स्तर की गतिविधियों में भाग लेने का अवसर दिया जाना चाहिए। संदेश दंडात्मक या निषेधात्मक भी हो सकते हैं जैसे कानूनी उम्र से पहले बच्चों की शादी न करें, यह दंडनीय अपराध है। बच्चों, माता–पिता, समुदायों और एफएलडब्ल्यू और पदाधिकारियों तथा नीति निर्माताओं सहित प्रत्येक हितधारक के लिए अलग संदेश होंगे और उनका वितरण भी अलग–अलग होगा।

  ख. संचार दृष्टिकोण और विधियाँ: पारस्परिक संचार, समूह संचार, जन संचार, सामुदायिक गतिशीलता और विभिन्न क्षेत्रों का समन्वय जिसमें संचार प्रयासों में सभी प्रासंगिक क्षेत्र शामिल हैं, उदाहरण के लिए बाल संरक्षण, स्वास्थ्य और शिक्षा कार्यकर्ता बाल विवाह को समाप्त करने पर संदेश दे रहे हैं और उन्हें सुदृढ़ कर रहे हैं।

  ग. हस्तक्षेपों में कार्यकर्ताओं का क्षमता निर्माण, माता–पिता और बच्चों के बीच अंतर–पीढ़ीगत संवाद, सामुदायिक बैठकें तथा सत्र, सामाजिक गतिशीलता अभियान, पियर समूहों का गठन एवं बैठकें शामिल होंगी।

  घ. आवश्यक माध्यम (चैनल) एवं सामग्री: संचार के माध्यमों में मास मीडिया, सोशल मीडिया और ट्रांसमीडिया शामिल हैं और सामग्रियों में प्रिंट, ऑडियो–वीडियो सामग्री शामिल हैं।

  ड. प्लेटफॉर्म वन टू वन (घर का दौरा), सामूहिक (आंगनवाड़ी केंद्रों पर समूह बैठक या समुदाय आधारित प्लेटफॉर्म जैसे VHSNDs) हो सकते हैं। क्षेत्रीय अभिसरण के लिए प्लेटफॉर्म में स्कूल–आधारित प्लेटफॉर्म जैसे माता–पिता शिक्षकों की बैठकें तथा मीना और राजू मंच का उपयोग किया जा सकता है, अभिसरण के लिए सामुदायिक मंच जैसे ग्राम बैठकें, वीएचएसएनडी, किशोर स्वास्थ्य दिवस आदि हो सकते हैं। ऐसे प्लेटफार्मों में स्वास्थ्य, बाल संरक्षण, शिक्षा जैसे मुद्दों पर प्रभावी ढंग से चर्चा और संदेशों का आदान–प्रदान किया जा सकता है।

- ***योजना:*** योजना निर्माण में भूमिकाओं, जिम्मेदारियों और समय सीमा के साथ एसबीसी गतिविधियों का ब्लू प्रिंट विकसित किया जाता है।

- प्रतिभागियों से उन दूसरे विभागों के हितधारकों की सूची बनाने के लिए कहें जिनके साथ वे काम करते हैं। कुछ प्रतिभागियों से यह साझा करने के लिए कहें कि उन्होंने इन हितधारकों के साथ कैसे सहयोग किया। सूची के तहत शामिल हितधारकः
  - स्वास्थ्य एवं पोषण कार्यकर्ता
  - शिक्षा कार्यकर्ता
  - स्वच्छता कार्यकर्ता
  - ग्रामीण विकास और नगर पालिकाओं के कार्यकर्ता
  - श्रम विभाग के कार्यकर्ता
  - कानून प्रवर्तन कार्यकर्ता
- बाल संरक्षण कार्य में सहयोग करने के लिए प्रतिभागी क्या भूमिका निभा सकते हैं इस बात पर चर्चा शुरू करें। संभावित उत्तर निम्नलिखित हो सकते हैं:
  - बाल संरक्षण मुद्दों की पहचान और रिपोर्टिंग करना।
  - अपने काम और सेवा प्रदान करने के दौरान बाल संरक्षण के मुद्दों पर जागरूकता पैदा करना।
  - अपने कार्यक्रम संदेश के साथ बाल संरक्षण संदेशों को शामिल करके माता–पिता, परिवारों और समुदायों के साथ जुड़ना।
  - बाल संरक्षण कार्यकर्ताओं के साथ समन्वय से बाल संरक्षण मुद्दों और मामलों पर प्रतिक्रिया देना।
  - स्वास्थ्य, पोषण, शिक्षा और सामाजिक सुरक्षा सेवाएँ प्रदान करना।
  - रेफरल और सहयोगी सेवाएँ प्रदान करना।
- अभिसरण कार्यक्रम को परिभाषित करने वाली स्लाइड दिखाएं ''अभिसरण बच्चों के मुद्दों, जैसे शिक्षा, यौन और प्रजनन स्वास्थ्य, बाल संरक्षण, लिंग आधारित हिंसा की रोकथाम (जीबीवी) और उसके निवारण हेतु मानवीय प्रतिक्रियाओं के बीच संबंध बनाने के लिए क्षेत्रों, विभागों, मंत्रालयों और एजेंसियों में समन्वय और एकजुटता है।" इसमें ऐसे अवसर और मंच तैयार करना भी शामिल है जहां विभिन्न क्षेत्र बहुहितधारक दृष्टिकोण के माध्यम से बच्चों के मुद्दों पर चर्चा और समाधान करने के लिए एक साथ आते हैं।
- बाल संरक्षण कार्यकर्ताओं के लिए अभिसरण कार्य योजना में डीसीपीयू की कार्य योजना को पीआईपी के हिस्से के रूप में बनाते समय उपरोक्त सिद्धांतों और चरणों का उपयोग करना शामिल होगा। सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन योजना को डीसीपीयू कार्य योजना के हिस्से के रूप में समाहित किया जाएगा जिससे उसके लक्ष्यों तथा उद्देश्यों में योगदान और पूर्ति होगी।
- समूह कार्यः प्रतिभागियों को तीन समूह ए, बी और सी में बांट दें।

  क. उन्हें निम्नलिखित परिस्थिति दें "आप जिला मजिस्ट्रेट की समिति का हिस्सा हैं, जिन्हें अगले एक वर्ष में जिले को बाल विवाह मुक्त बनाने की योजना बनाने का काम सौंपा गया है। आपसे सम्बन्धित हितधारकों की पहचान करने और जिले को बाल विवाह मुक्त बनाने के लिए उनके द्वारा किये गये प्रमुख कार्यों के बारे में पूछा गया है। कृपया निम्नलिखित टेम्पलेट के लिए एक कार्य योजना तैयार करें। आप डीसीपीयू कार्य योजना/पीआईपी टेम्पलेट्स के अनुरूप प्रारूप को संशोधित करने के लिए स्वतंत्र हैं।

fgr/kkjd	mís';	fgr/kkjd gr| bui|V (Key inputs) ;k lg;kx	bu fgr/kkjdk l: vif{kr ifj.kke ;k e|[; dk;okgh	lgHkkfxrk d: fy, mi;kx fd;s x;s e|p

ख. प्रत्येक समूह को निम्नलिखित के लिए कार्य योजना बनाने को कहें:
- समूह एः स्वास्थ्य कार्यकर्ता
- ग्रुप बीः शिक्षा पदाधिकारी
- समूह सीः कानून प्रवर्तन पदाधिकारी

ग. प्रतिभागियों को चर्चा करने और फॉर्मेट भरने के लिए 10 मिनट का समय दें एवं प्रत्येक को प्रस्तुत करने के लिए 5 मिनट का समय दें।

घ. प्रत्येक प्रस्तुति के बाद चर्चा करें कि क्या प्रत्येक पदाधिकारी की प्रमुख कार्रवाईयां जुड़ी हुई थीं, यदि एक हितधारक अपनी कार्रवाई को पूरा करने में असफल रहता है तो क्या होगा। एक बार फिर बच्चों, जो देश का भविष्य हैं, की भलाई सुनिश्चित करने के लिए बहुहितधारक जुड़ाव और अभिसरण कार्रवाई के महत्व पर प्रकाश डालें।

ड. प्रतिभागियों को बतायें कि पूरी टीम के लिए स्पष्ट भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के साथ कार्य योजना बनाने के बाद, प्रत्येक टीम सदस्य कार्यों को और अधिक छोटे हिस्सों में बांटकर व्यक्तिगत लक्ष्य निर्धारित करके अपनी व्यक्तिगत कार्य योजना बना सकते हैं जो पूरी टीम योजना में योगदान देगा। दिये गए प्रारूप का उपयोग या उसमें संशोधन किया जा सकता है। उन्हें टेम्पलेट भरने और स्वयं की समीक्षा के लिए रखने को कहें।

mís';	e|[; Hkfedk o ftEenkjh	dk;l dh orleku fLFkfr	vif{kr ifj.kke	le; lhek	vko';d dk'ky	vko';d lg;kx@ lslk/ku

मुख्य सीखें

- स्वास्थ्य, शिक्षा, कानून प्रवर्तन, श्रम जैसे सहयोगी कार्यकर्ता बाल संरक्षण कार्य में सहायता करने, बाल संरक्षण मुद्दों की पहचान और रिपोर्टिंग, जागरूकता पैदा करने, परिवार और सामुदायिक जुड़ाव तथा सहायता सेवाओं का विस्तार करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
- अभिसरण कार्यक्रमः अभिसरण बच्चों के मुद्दों, जैसे शिक्षा, यौन और प्रजनन स्वास्थ्य, बाल संरक्षण, लिंग आधारित हिंसा की रोकथाम (जीबीवी) और मानवीय प्रतिक्रिया के बीच संबंध बनाने के लिए क्षेत्रों, विभागों, मंत्रालयों और एजेंसियों में समन्वय बनाने की प्रक्रिया है।
- बाल संरक्षण पदाधिकारियों को सहयोगी पदाधिकारियों के साथ मिलकर काम करना चाहिए। इस दिशा में एक निश्चित कदम अभिसरण कार्य योजना है। इसमें समान लक्ष्यों और उद्देश्यों की दिशा में काम करने के लिए इन हितधारकों के साथ परामर्श करना, उन्हें आवश्यक इनपुट/सहयोग, अपेक्षित परिणाम, लक्ष्य और समय सीमा के साथ उनके द्वारा किए जाने वाले कार्यों को स्पष्ट रूप से नियोजित करना शामिल है।
- बाल संरक्षण पदाधिकारियों के लिए अभिसरण कार्य योजना में पीआईपी के हिस्से के रूप में डीसीपीयू कार्य योजना बनाना शामिल होगा। योजना को एसबीसी गतिविधियों को इस तरह से समाहित करना चाहिए कि वे कार्य योजना के समग्र लक्ष्यों और उद्देश्यों को पूरा करने में सीधा योगदान दें।
- टीम की कार्य योजना के साथ व्यक्तिगत कार्य योजना व्यक्तिगत भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के महत्व को समझने और टीम के लक्ष्यों को प्रभावी ढंग से पूरा करने की दिशा में स्वयं की प्रगति पर नजर रखने में मदद करती है।

सत्र 4

समापन

सत्र के अपेक्षित परिणाम

- प्रशिक्षण पश्चात् मूल्यांकन
- फीडबैक/प्रतिक्रिया
- वोट ऑफ थैंक्स

आवश्यक सामग्री

- व्हाइट बोर्ड एवं मार्कर
- प्रशिक्षण पश्चात् मूल्यांकन प्रपत्र

समय

- 30 मिनट

प्रक्रिया

- प्रशिक्षण पश्चात् मूल्यांकन प्रपत्र वितरित करें (यदि कोई हो तो)
- प्रतिभागियों से उसे भरने को कहें, इस बात पर विशेष ज़ोर देते हुए उन्हें बतायें कि यह उनका मूल्यांकन करने के लिए नहीं है, बल्कि ये जानने के लिए है कि कार्यशाला में शामिल किए गए विषयों में से किन विषयों पर वो अपने आपको सहज पाते हैं। साथ ही इससे मॉड्यूल में दी हुई जानकारी प्रदान करते समय प्रशिक्षण की प्रभावशीलता का आंकलन करने में सुगमकर्ता को भी मदद करेगा तथा इससे सम्बन्धित प्रतिभागियों की कोई प्रतिक्रिया है तो वो प्राप्त करने में मदद मिलेगी। उन्हें प्रपत्र को भरने के लिए 10 मिनट का समय दें।
- अब प्रतिभागियों से निम्नलिखित बिन्दुओं पर चर्चा करें:
  - इस प्रशिक्षण से उनकी मुख्य सीखें क्या हैं।
  - प्रशिक्षण के ऐसे कौन से विषय हैं जिन्हें वो अपने कार्यक्षेत्र या रोजमर्रा के जीवन में लागू करेंगे।
  - प्रशिक्षण में शामिल किये गये ऐसे कौन से विषय हैं जिनके बारे में आप और जानना चाहेंगे।
  - प्रशिक्षण से सम्बन्धित कोई विशेष अवलोकन या विचार जिसे वो सबको बताना चाहेंगे।
- नीचे दिये अनुसार प्रशिक्षण को समेकित करें:
  - बाल संरक्षण एक बहुक्षेत्रीय मुद्दा है जिसके लिए विभिन्न विभागों के पदाधिकारियों के बीच प्रभावी सहयोग की आवश्यकता होती है। प्रत्येक बच्चे की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बाल संरक्षण और सम्बन्धित कार्यकर्ताओं की भूमिकाएँ महत्वपूर्ण और एक दूसरे की पूरक हैं।
  - आप सभी मिलकर स्वास्थ्य के लिए हानिकारक व्यवहारों और मान्यताओं को बदलने तथा स्वस्थ व्यवहारों को बढ़ावा देने के लिए काम कर रहे हैं। इसलिए सामाजिक एवं व्यवहार परिवर्तन आपके कार्य का अभिन्न अंग है।
  - कई हितधारकों के साथ जुड़ने के लिए सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन कौशल विशेष रूप से संचार तथा सामुदायिक गतिशीलता के कौशल की आवश्यकता होती है। इसलिए, प्रभावी संचार उन सभी हितधारकों के साथ जुड़ने की कुंजी है जो बच्चों को प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करते हैं।
  - आइए हम समुदाय को बच्चों के अनुकूल बनाने के लिए बच्चों, परिवारों और समुदायों के साथ जुड़ना जारी रखें।

अनुलग्नक 1: कार्ड शीट

स्वास्थ्य एवं चिकित्सा सुविधाएं

साइकिल

खुश घर

कपड़े

पिकनिक और मनोरंजन

पौष्टिक भोजन और साफ पानी

कोई डांट नहीं

शिक्षा

सुना जा रहा है

स्मार्टफोन

फास्ट फूड

खेल का मैदान

देखभाल करने वाला परिवार

सुरक्षित पर्यावरण

खिलौने और खेल

चीज़ें खरीदने की क्षमता

गैर भेदभाव

भाग लेना

जब तक इच्छा हो
तब तक सोना

टीवी और कंप्यूटर