उत्तर प्रदेश में कम्यूनिटी मिडवाइफ (सी.एम.डब्ल्यू.) की ट्रेनिंग के लिए

मॉड्यूल 2: संचार कौशल

ट्रेनी मैनुअल

जनवरी 2003

सिफ्सा
SIFPSA

स्टेट इन्नोवेशन्स इन फैमिली प्लानिंग
सर्विसेज़ एजेंसी, लखनऊ

स्वास्थ्य सेवा निदेशालय,
उत्तर प्रदेश सरकार, लखनऊ

PRIME II

उत्तर प्रदेश में कम्यूनिटी मिडवाइफ (सी.एम.डब्ल्यू.) की ट्रेनिंग के लिए

मॉड्यूल 2: संचार कौशल

ट्रेनी मैनुअल

सिफ्सा
SIFPSA

जनवरी 2003

स्टेट इन्नोवेशन्स इन फैमिली प्लानिंग
सर्विसेज़ एजेंसी, लखनऊ

स्वास्थ्य सेवा निदेशालय,
उत्तर प्रदेश सरकार, लखनऊ

मॉड्यूल 2: संचार कौशल

विषय सूची

अध्याय–संख्या	पृष्ठ संख्या
प्रस्तावना	i
आभार	ii–iii
अनुवादक और समीक्षक	iv–vi
अध्याय 1	1–10
संचार के तत्व	
• संचार का परिचय	
• अच्छे संचार के फायदे	
• संचार के तत्व	
• संचार पर प्रभाव डालने वाले तत्व	
• व्यवहार बदलने के लिए संचार	
अध्याय 2	11–30
आपसी संचार	
• आपसी संचार क्या है ?	
• स्वभाव / मनोभाव	
• प्रभावशाली ढंग से बातचीत	
• हाव–भाव से जुड़े कौशल	
• चौकन्ना होकर सुनना	
• क्लाइंट के परिवार के साथ मेल–जोल	

अध्याय–संख्या	पृष्ठ संख्या
• समुदाय में समूहों के साथ मेल–जोल	
• अन्य सेवा प्रदाताओं से नाता	
• आदान–प्रदान सीखो	
अध्याय 3	**31–50**
सलाह–मश्वरा	
• सक्षम सलाह–मश्वरा द्वारा देख–रेख	
• गैदर	
• सूचित चुनाव	
• अफ़वाहों से जूझना	
• अच्छे सलाहकार के गुण	
अध्याय 4	**51–63**
हिस्ट्री लेने का कौशल	
• हिस्ट्री लेना क्या है?	
• मेडिकल हिस्ट्री कैसे लेनी चाहिए?	
• क्लाइंट से उनके यौन जीवन के बारे में पूछना।	
अध्याय 5	**64–102**
संचार कौशल	
• प्रभावशाली संचार के लिए ज़रूरी कौशल	
• विभिन्न प्रकार के संचार के माध्यम	
• संचार के विभिन्न तरीके – जैसे समूह चर्चा, पोस्टर का उपयोग, कहानी सुनाना, फ़्लेनलग्राफ का उपयोग, कठपुतली कार्यक्रम तथा नाटक	

अध्याय–संख्या	पृष्ठ संख्या

अध्याय 6 103–148

व्यवस्था एवं व्यवसाय के कौशल

- सी.एम.डब्ल्यू. के लिए व्यावसायिक व्यवस्था का कौशल।
- सामान्य स्वास्थ्य समस्याओं से निबटने का ज्ञान एवं कौशल ।
- व्यवसाय को बढावा देने के लिए रिकॉर्ड कैसे रखें?
- सी.एम.डब्ल्यू. यह कैसे पता करे कि वह घाटे में है या मुनाफे में?
- प्रशिक्षण के बाद परियोजना सी.एम.डब्ल्यू. की मदद कैसे करेगी?
- दूसरे सेवा प्रदाता एवं रेफ़रल केन्द्रों से जुड़ने का महत्व।
- स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री से पैसा कमाना ।
- समुदाय में पैसा कमाने की प्रक्रिया शुरू करने के महत्वपूर्ण चरण।
- कार्ययोजना क्या है? कार्ययोजना कैसे बनाएं?

अध्याय 7 149–193

स्वास्थ्य शिक्षा

- स्वास्थ्य शिक्षा क्या है, इसका परिचय
- स्वास्थ्य शिक्षा के उद्‌देश्य
- स्वास्थ्य शिक्षक के रूप में सी.एम.डब्ल्यू. की भूमिका
- स्वास्थ्य शिक्षा के सिद्धांत
- स्वास्थ्य शिक्षा में अपनाए जाने वाले तरीके
- समुदाय में उपलब्ध संसाधन जो स्वास्थ्य शिक्षा में उपयोग कर सकते हैं
- विजुअल एड्स के प्रयोग से स्वास्थ्य शिक्षा प्रदान करना

प्रस्तावना

राष्ट्रीय जनसंख्या पॉलिसी 2000, "मातृ तथा बाल स्वास्थ्य सेवाओं की पहुंच व गुणवत्ता में वृद्धि लाने के लिए गांव के स्तर पर, कम्यूनिटी मिडवाइफ को एक अतिरिक्त स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में स्थापित" करने का समर्थन करती है।

उपरोक्त उद्देश्य की पूर्ति करने के लिए यूनाइटेड स्टेट्स एजेन्सी फॉर इंटरनेशनल डेवलपमेंट (यू.एस.ए.आई.डी.), द्वारा वित्तपोषित इनोवेशंस इन फैमिली प्लानिंग सर्विसिस (आई.एफ.पी.एस.) प्रोजेक्ट सी.एम.डब्ल्यू. का 18 महीने का प्रशिक्षण करेगा, जिसमें सी.एम.डब्ल्यू. भारत सरकार द्वारा स्वीकृत ए.एन.एम. पाठ्यक्रम के रूपांतरण के अनुसार प्रशिक्षित होंगी। प्राइम प्रोजेक्ट (प्राइम/इन्ट्रा), सिफ्सा को इस प्रशिक्षण, विशेषकर दक्षता पर आधारित प्रौढ़ शिक्षा के लिए चिकित्सीय प्रशिक्षण पाठ्यक्रम और प्रशिक्षकों के प्रशिक्षण के लिए तकनीकी सहयोग प्रदान कर रहा है। प्रशिक्षित कम्यूनिटी मिडवाइफ समुदाय में प्रजनन और बाल स्वास्थ्य सेवाओं की उपलब्धता, गुणवत्ता और पहुंच में वृद्धि को सुनिश्चित करने में, छोटे व स्वस्थ परिवारों के लिए लोगों को प्रोत्साहित करने में तथा ग्रामीण स्तर के अन्य विभागों के संसाधनों के साथ संपर्क स्थापित करने में सहायक होंगी। प्रशिक्षण पश्चात यह पाठ्यक्रम सी.एम.डब्ल्यू. के लिए संदर्भ के रूप में भी काम करेगा जब वह अपना काम शुरू कर के प्रैक्टिस स्थापित करेंगी।

आभार

इस ट्रेनिंग मैनुअल को प्राइम/इन्ट्रा, नई दिल्ली द्वारा सन् 2002 में यूनाइटेड स्टेट्स एजेन्सी फॉर इंटरनेशनल डेवलपमेंट (यू.एस.ए.आई.डी.), की वित्तीय सहायता और मार्गदर्शन के साथ विकसित किया गया है।

इस पाठ्यक्रम का विकास एक बड़े पैमाने पर टीम प्रयास द्वारा हुआ, जिसको सुश्री विल्डा कैम्पबैल, प्राइम कंट्री डायरेक्टर के निरीक्षण में डॉ. शाश्वती सिन्हा, प्राइम कंट्री क्लिनिकल मैनेजर (मातृ और बाल स्वास्थ्य) ने संचालित किया। डॉ. अविनाश अनसिंगकर, प्राइम रीजनल ट्रेनिंग मैनेजर, ने टीम को प्रशिक्षण तकनीक में मार्गदर्शन दिया। सुश्री फ्रांसिस गेंजीज़, अमेरिकन कॉलेज ऑफ़ नर्स मिडवाइव्स (ए.सी.एन.एम.) ने टीम को प्रशिक्षण प्रणाली के प्रारंभिक विकास में मार्गदर्शन प्रदान किया। निम्न प्राइम स्टाफ़ ने अध्याय लिखे: डॉ. रश्मि आरिफ़, डॉ. अविनाश अनसिंगकर, डॉ. शालिनी शाह, डॉ. शाश्वती सिन्हा, डॉ. मेरी वर्गीस, श्री प्रभाकर सिन्हा, सुश्री जयश्री नायर, सुश्री रागिनी पसरीचा और सुश्री फ्रांसिस गेंजीज़।

प्रारंभिक ड्राफ्ट का भारतीय संदर्भ में औचित्य के लिए हैदराबाद की अकादमी ऑफ़ नर्सिंग स्टडीज़ की निदेशिका, डॉ. एम. प्रकासम्मा, ने तकनीकी पुनरीक्षण किया। प्राइम प्रोजेक्ट के मुख्यालय में कार्यरत निम्न तकनीकी विशेषज्ञों ने प्रत्येक अध्याय का तकनीकी पुनरीक्षण किया: सुश्री सुशीला एंगलब्रेख्त, डॉ. मार्सेल वेकमेन्स, सुश्री लिंडा ब्रूस, सुश्री कॉन्सटेंस न्यूमेन और सुश्री कैथी मर्फी। फिर इस ड्राफ्ट का पुनरीक्षण प्रतिष्ठित टेक्निकल एडवाइज़री ग्रुप (टैग) ने किया जिसके सदस्यों के नाम अगले पृष्ठ पर दिए गए हैं। टैग के निर्देश के बाद प्री-सर्विस मिडवाइफ़री प्रशिक्षण का बहुत लंबा अनुभव रखने वाली ए.सी.एन.एम. की कंसल्टेंट, सुश्री फ़िलिस लॉन्ग, ने प्रशिक्षण प्रणाली और समनुरूपता के लिए पूरे पाठ्यक्रम का पुनरीक्षण किया।

अंत में पाठ्यक्रम का अंग्रेज़ी से हिन्दी में अनुवाद रागिनी पसरीचा, टेक्निकल मटीरियल को-ऑर्डिनेटर, की देखरेख में टीम ने किया। अनुवादकों के नाम की सूची अगले पृष्ठ पर दी गई है। आठ महीने की इस प्रक्रिया के दौरान अनेकानेक प्रशासकीय मामलों में प्राइम के स्टाफ़ सुश्री विना सिंह, श्री एम. सुरेश, श्री पी. श्रीकर, सुश्री कविता विज और श्री अशोक चौधरी ने महत्वपूर्ण सहायता प्रदान की। हम सुश्री अवंतिका त्रिपाठी और उनकी टीम बहुत आभारी हैं जिन्होंने हिन्दी रूपांतरण व हिन्दी मैनुअल को एक रूपरेखा देने में अपना पूरा सहयोग दिया।

इस पूरी प्रक्रिया में यू.एस.ए.आई.डी./नई दिल्ली की डॉ. अंजना सिंह, सिफ्सा के जनरल मैनेजर (पब्लिक सेक्टर), डॉ. बृजेंद्र सिंह, और, वरिष्ठ प्रोग्राम को–ऑर्डिनेटर, डॉ. सुलभा स्वरूप ने टीम को मार्गदर्शन और सहयोग दिया है।

इन सभी लोगों की निष्ठा और मेहनत के बिना कम्यूनिटी मिडवाइव्स जैसे एक नए और महत्वपूर्ण वर्ग के लिए श्रमसाध्य और आधुनिकतम पाठ्यक्रम बनाना संभव न होता। इस प्रशंसनीय कार्य में सभी की प्रतिबद्धता और श्रम सराहनीय हैं।

यूनाइटेड स्टेट्स एजेंसी फॉर इंटरनेशनल डेवलपमेंट (यू.एस.ए.आई.डी.) के प्रति आभार व्यक्त किया जाता है। इस प्रशिक्षण पैकेज के लिए वित्तीय सहायता यू.एस.ए.आई.डी. कांट्रैक्ट संख्या सी.सी.पी. – सी – 00 – 95 –00005 – 00 और यू.एस.ए.आई.डी. जी./पी.एच.एन. कोआपरेटिव एग्रीमेंट एच.आर.एन.– ए – 00 – 99 – 00022 – 00, प्राइम II के तहत दी गई है। इस पुस्तिका में व्यक्त विचार लेखक/लेखिकाओं के हैं और यह आवश्यक नहीं कि यह यू.एस.ए.आई.डी. के दृष्टिकोण को दर्शाते हैं।

पाठ्यक्रम अनुवादक

1. सुश्री अवंतिका त्रिपाठी
2. सुश्री चारू चोपड़ा
3. डॉ. अंजना दास
4. डॉ. आशिमा मित्रा
5. डॉ. लुबना सफ़ावी
6. डॉ. मंजू शुक्ला
7. डॉ. रश्मि आसिफ़
8. डॉ. शाश्वती सिन्हा
9. डॉ. शर्मिला घोष नियोगी
10. सुश्री जयश्री नायर
11. सुश्री नीता विनय
12. श्री प्रभाकर सिन्हा
13. सुश्री रागिनी पसरीचा
14. सुश्री रेनू चौहान
15. सुश्री विभा सिंह

टेक्निकल एडवाइज़री ग्रुप के सदस्य

किंग जॉर्ज मेडिकल कॉलेज, लखनऊ:

डॉ. विनीता दास
डॉ. यशोधरा प्रदीप
डॉ. मंजू शुक्ला

डफ़रिन महिला अस्पताल (वी.ए.वी.एल.) लखनऊ:

डॉ. शारदा चन्द
डॉ. सुल्ताना अज़ीज़
डॉ. फ़रीदा सईद
डॉ. सविता भट्ट
डॉ. शिखा श्रीवास्तव

ए.एन.एम. ट्रेनिंग सेंटर, लखनऊ,

सुश्री संथम्मा
सुश्री ज्योति राणा

एस.आई.एच.एफ. डब्ल्यू. लखनऊ:

डॉ. एन.एल. श्रीवास्तव

स्टेट नर्सिंग काउंसिल:

डॉ. आर. जैन

एनजेन्डरहेल्थ

डॉ. नैय्यरा शकील
डॉ. ज्योति वाजपेयी

यू.एस.ए.आई.डी.

डॉ. अंजना सिंह

स्वास्थय एवं परिवार कल्याण विभाग

डॉ. ए.के. गुप्ता, प्रधानचार्य, आर. एच. एफ. डब्ल्यू. टी. सी., लखनऊ

सिफ़्सा

श्री कपिल देव, ई.डी.

डॉ. बृजेन्द्र सिंह

डॉ. सुलभा स्वरूप

डॉ. एच.सी. पालीवाल

डॉ. रजनी नारायण

श्री अमोद कुमार, ए.ई.डी.

डॉ. योगेश चन्द्रा

डॉ. एम.के. सिन्हा

डॉ. रिंकू श्रीवास्तव

डॉ. संतोष सिंह

प्राइम/इन्द्रा

डॉ. रश्मि आसिफ़

डॉ. मेरी वर्गीस

सुश्री चारू चोपड़ा

डॉ. शाश्वती सिन्हा

सुश्री जयश्री नायर

मॉड्यूल 2

अध्याय: 1

विषय: **संचार के तत्व**

समय: **15 घण्टे कक्षा और कक्षा में अभ्यास**

उद्देश्य: सत्र पूरा होने पर ट्रेनीज:

1. संचार की परिभाषा बता सकेंगे।
2. अच्छे संचार से कम्यूनिटी मिडवाइफ को होने वाले फायदे बता सकेंगे।
3. संचार के तत्व बता सकेंगे।
4. बता सकेंगे कि संचार का व्यवहार पर क्या प्रभाव है।

विषयवस्तु:

- संचार का परिचय
- अच्छे संचार के फायदे
- संचार के तत्व
- संचार पर प्रभाव डालने वाले तत्व
- व्यवहार बदलने के लिए संचार

संदर्भ:

1. हेल्थ कम्युनिकेशन, लेसन्स फ्रॉम फेमिली प्लानिंग एण्ड रिप्रोडक्टिव हेल्थ बाई फिलिस टिलरान पायोट्रो, डी. लारेन्स किनकैड, जोस जी. रिमोन–।। एण्ड वार्ड राइनहार्ट।
2. कम्युनिकेशन मॉड्यूल फॉर फीमेल हेल्थ वर्कर, रिप्रोडक्टिव एण्ड चाइल्ड हेल्थ प्रोग्राम, नेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ हेल्थ एण्ड फेमिली वेलफेयर।
3. ए टूलकिट फॉर बिल्डिंग हेल्थ कम्युनिकेशन कपेसिटी, बेसिक्स हेल्थ कॉम।
4. रिप्रोडक्टिव हेल्थ एण्ड कम्युनिटी मोबिलाइजेशन हैण्डबुक फॉर ट्रेनर्स ऑफ कम्युनिटी हेल्थ वर्कर्स, प्रेरणा पॉपुलेशन रिसोर्स सेन्टर फॉर डेवलपमेंट एण्ड पॉपुलेशन एक्टिविटीज।
5. "स्टेजिज़ ऑफ़ चेन्ज" मॉडल, एनजेन्डर हेल्थ ऑनलाइन मिनीकोर्स ऑन सेक्सुएलिटी।
6. एजूकेशन फॉर हेल्थ। ए मैनुअल फॉर हेल्थ एजूकेशन इन प्राइमरी हेल्थ केयर, वर्ल्ड हेल्थ ऑर्गनाइजेशन।

सीखने के चरण:

चरण 1: संचार क्या है?

चरण 2: संचार के फायदे

चरण 3: संचार के तत्व

चरण 4: संचार पर प्रभाव डालने वाले तत्व

चरण 5: व्यवहार बदलने के लिए संचार

चरण 6: मूल्यांकन

विषयवस्तु

चरण 1: संचार क्या है?

संचार एक प्रक्रिया है जिससे लोग विचार, तथ्य, भावनाएं और राय का आदान–प्रदान करते हैं।

यह समझना बहुत ज़रूरी है कि संचार एक प्रक्रिया है। इस प्रक्रिया के फल या उत्पाद हो सकते हैं पर संचार एक प्रक्रिया है। इसका अर्थ हुआ कि संचार समय की अवधि में होता है। जो हो चुका है उसका असर आज जो हो रहा है उस पर होगा। जो आज हो रहा है वह आने वाले कल पर प्रभाव डालेगा।

संचार बहुत से व्यवहार में शामिल है जैसे सुनना, पढ़ना, लिखना, बात करना और सोचना। यह व्यवहार समय की अवधि में घटते हैं और अक्सर एक–दूसरे से जुड़े होते हैं। हम जब संचार करते हैं तो हम एक–दूसरे को समझने की कोशिश करते हैं। यह प्रभावशाली संचार के लिए मार्गदर्शिका है।

संचार क्यों करें?

मनुष्य एक–दूसरे को समझने के लिए और परस्पर सहमति के लिए संचार का प्रयोग करते हैं। स्वास्थ्य के क्षेत्र में संचार का एक उद्देश्य स्वास्थ्य शिक्षा द्वारा जानकारी उपलब्ध कराना है। दूसरा उद्देश्य व्यवहार में बदलाव लाना है ।

बीमारी में देखभाल और बीमारी से बचाव के बारे में जानकारी में बदलाव और स्वस्थ जीवन शैली अपनाने के निर्णय में संचार मूल प्रक्रिया रही है। गर्भनिरोधकों के बारे में जानकारी में बदलाव, उनके प्रयोग के बारे में लोगों के विचार, स्थानीय संस्कृति का नए विचारों और उम्मीदों के विषय में खुलापन और नए स्वास्थ्य व्यवहार पर संचार का भारी असर हुआ है। संचार जानकारी, मूल्य और सामाजिक नियम बदल सकता है। इस जानकारी में जननक्षमता पर नियंत्रण की धारणा और गर्भनिरोधक विधियां और उनका प्रयोग भी शामिल है। उदाहरण के तौर पर हम संचार द्वारा छोटे परिवार के फायदे और नुकसान और विशेष गर्भनिरोधकों के फ़ायदेमंद और नुकसानदेह परिणाम बता सकते हैं। ऐसा करने से क्लाइंट विधि के बारे में सूचित चुनाव करेंगे।

संचार द्वारा नए मूल्यों से परिचय कराया जा सकता है या मूल्यों की प्राथमिकता बदली जा सकती है। जैसे, संचार द्वारा मर्द और औरत के लिए बराबरी का दर्ज़ा या महिलाओं के लिए प्रजनन और यौन संबंधी निर्णयों में ज़्यादा दखल मांगा जा सकता है। संचार द्वारा औरों के व्यवहार के बारे में सीखा जा सकता है – जैसे, आपके कौन से और कितने रिश्तेदार, मित्र और पड़ोसी परिवार नियोजन अपनाते हैं। यह बोध कि बाकी लोग क्या कर रहे हैं स्वीकार्य व्यवहार की धारणा पर बहुत असर करता है।

सी.एम.डब्ल्यू. के लिए संचार क्यों ज़रूरी है?

संचार सी.एम.डब्ल्यू. के लिए महत्वपूर्ण है क्योंकि वह अच्छे संचार कौशल का प्रयोग करके:

- क्लाइंट को सूचित, वास्तविक और प्राप्य स्वास्थ्य निर्णय लेने में मदद कर सकती है जो वह पूरे कर सकेंगे।
- संतुष्ट क्लाइंट बनाएगी।
- समुदाय के सदस्यों के साथ अच्छा संपर्क बनाएगी।
- अन्य स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के साथ संपर्क बनाएगी।

अच्छे संचार का नतीजा अच्छा आपसी संचार होगा। अच्छे आपसी संचार से अच्छे रिश्ते बनेंगे। अच्छे रिश्तों का नतीजा संतुष्ट क्लाइंट होंगे। और संतुष्ट क्लाइंट का मतलब है सी.एम.डब्ल्यू. के व्यवसाय में तरक्की।

चरण 2: अच्छे संचार के फ़ायदे

अच्छे संचार के फ़ायदे हैं कि उससे सेवा प्रदाता को मदद मिलती है:

1. समझने में:
   - क्लाइंट की ज़रूरत, विचार और भावनाएं। इससे सेवा प्रदाता क्लाइंट की देखभाल व्यक्तिगत रूप से कर पाएगी।
   - क्लाइंट का व्यवहार – लोग किस वजह से कोई आचरण अपनाते हैं – वो क्या जानते हैं, क्या मानते हैं, उनकी क्या राय है, समय और पैसे के क्या उनके क्या संसाधन हैं।
   - व्यवहार में जो बदलाव आ रहे हैं – चाहे अपने आप या सोचकर, योजना बना के।
   - लोगों के व्यवहार में सुधार लाने के तरीके – उन्हें जानकारी देकर, चर्चा करके, उनकी शंकाएं दूर करके और उस जानकारी को मिल–जुलकर समझना और सहमत होना कि उसके अनुसार चलकर स्वास्थ्य कैसे सुधारा जाए।
2. निम्न विषयों पर जानकारी एकत्र करने के लिए:
   - महत्वपूर्ण स्वास्थ्य समस्याएं।
   - किन लोगों की यह समस्याएं हैं।
   - किन कारणों से यह समस्याएं हुई।
   - यह समस्या कितनी व्यापक है।

3. अच्छे रिश्ते बनाने के लिए क्योंकि उसे लोगों के साथ काम करना है जो उस पर भरोसा करते हैं और जानते हैं कि वह उनकी परवाह करती है।
4. जानकारी को स्पष्ट और प्रभावशाली ढंग से प्रस्तुत करने के लिए।

चरण 3: संचार के तत्व

संचार हो, इसके लिए निम्न तत्व आवश्यक हैं:

1. **स्रोत:** स्रोत वह व्यक्ति है जो किसी को संदेश भेजता है। सी.एम.डब्ल्यू. उस समुदाय, जिसमें वह रहती और काम करती है, को स्वास्थ्य संबंधी संदेश भेज सकती है।
2. **प्राप्तकर्ता:** प्राप्तकर्ता वह श्रोता या दर्शक है जिसे संदेश दिया जाता है। सी.एम.डब्ल्यू. राय बनाने वाले, बुजुर्ग, दम्पति, गर्भवती महिलाएं, किशोर और पुरुष – सभी अलग–अलग परिस्थितियों में संदेश के प्राप्तकर्ता हो सकते हैं।
3. **संदेश:** संदेश वह विषय है जिस पर सुनने वाले को संचार प्रक्रिया द्वारा जानकारी दी जाती है। यह अत्यावश्यक है कि संदेश ऐसे दिया जाए कि उसका मतलब और उद्देश्य न बदले और बात सही तरह से कही जाए। निम्न कुछ आम संदेश हैं, जो सी.एम.डब्ल्यू. प्रयोग कर सकती है:
    - आपके शिशु को स्वस्थ रहने के लिए पूरे टीकाकरण की आवश्यकता है।
    - गर्भावस्था में आपको पौष्टिक खाने की आवश्यकता है।
    - बच्चों में सही जन्म अंतराल बनाए रखने के लिए, कंडोम, गर्भनिरोधक गोलियां, आई.यू.डी. और इंजेक्टेबल्स जैसी परिवार नियोजन विधियों का प्रयोग करें।
    - किशोरों को अपने शरीर और प्रजनन प्रणाली के बारे में जानने की ज़रूरत है।
4. **माध्यम:** यह संचार का वह माध्यम है जिसके द्वारा संदेश स्रोत से श्रोता तक भेजा जाता है। यह याद रखना उपयोगी है कि:
    - संदेश का उद्देश्य माध्यम के चुनाव को प्रभावित करता है।
    - श्रोता या सुनने वाले कहां और किन परिस्थितियों में हैं भी माध्यम के चुनाव में महत्व रखते हैं।
    सी.एम.डब्ल्यू. के लिए संचार के माध्यम निम्न सभी हो सकते हैं:
    - स्वास्थ्य चर्चा – सी.एम.डब्ल्यू. किसी एक व्यक्ति, परिवार या छोटे समूह के साथ स्वास्थ्य चर्चा कर सकती है।

- फ़्लैशकार्ड – यह 10–15 चित्र हैं जो क्रम में आते हैं। चित्रों को क्रम में दिखाकर एक संदेश दिया जाता है। हर कार्ड कुछ जानकारी देता है जो पूरे संदेश का एक भाग होता है। चित्र संदेश के संकेत होते हैं और संदेश शब्दों में कार्ड के पीछे लिखा होता है।
- पोस्टर – पोस्टर कागज़ की बड़ी सी शीट होती है जिस पर चित्र और शब्दों द्वारा संदेश दिया जाता है।
- गाने।
- नाटक और कठपुतली।

5. फीडबैक/उत्तर/प्रतिक्रिया:

ऊपर दिए 4 तत्वों को देखकर ऐसा लग सकता है कि संचार एकतरफी घटनाओं का क्रम है – संदेश स्रोत से प्राप्तकर्ता तक एक माध्यम द्वारा पहुंचता है और संचार की एक क्रिया पूरी हो जाती है। पर हम जानते हैं कि जीवन में संचार तब होता है जब दो या दो से अधिक लोग एक–दूसरे के करीब आते हैं और किसी उद्देश्य, जैसे एक–दूसरे को समझने के लिए या मिलकर कुछ करने के लिए, जानकारी का आदान–प्रदान करते हैं। जब हम संचार की प्रक्रिया को देखते हैं, तो यह चक्र तब पूरा होता है जब संदेश पर प्रतिक्रिया हो।

चरण 4: संचार पर प्रभाव डालने वाले तत्व

हम प्रभावशाली संचार तब कर सकते हैं जब हम समझें कि संचार सामाजिक व्यवहार है। वह सामाजिक संदर्भ में होता है, शून्य में नहीं। तो फिर अर्थ निर्भर है:

1. लोगों पर
2. संदर्भ में
3. रिश्तों में

अलग–अलग लोग हर चीज़ को अलग तरह से देखते हैं। इसलिए संदेश का अर्थ भी हर व्यक्ति के लिए अलग होता है और कई तत्वों से प्रभावित होता है, जैसे:

- संदेश कहां से आया – बहुत विश्वसनीय या अविश्वसनीय स्रोत से।
- कब मिला – समय प्राप्तकर्ता के अनुकूल था या नहीं। जैसे, 5 वर्ष के बच्चे के लिए परिवार नियोजन पर संदेश बहुत कम महत्व रखेगा।
- मनुष्य कैसे परिवार से आता है, कितना पढ़ा–लिखा है, उसके विश्वास, परिस्थिति और अनुभव क्या हैं, इस पर निर्भर करेगा कि वह जानकारी का क्या अर्थ निकालता है।
- विकार तब होता है जब दिए गए संदेश और प्राप्त संदेश में अंतर हो।

चरण 5: व्यवहार में बदलाव के लिए संचार

लोग अधिकतर अपने स्वास्थ्य के बारे में अपने मित्र, रिश्तेदार और हमउम्र साथियों के साथ बात करना पसन्द करते हैं। वह अपने स्वास्थ्य के बारे में जानना और आश्वस्त होना भी पसन्द करते हैं। वह उसकी चर्चा ऐसे सेवा प्रदाता से करना चाहते हैं जो सक्षम हो और उनकी परवाह करे। प्रेरणा मिलने पर, वह स्वास्थ्य संबंधी व्यवहार बदलने को भी तैयार हो जाते हैं। आपसी संचार द्वारा प्रभावशाली संचार जिसका अखबार/मैगज़ीन, रेडियो, टेलीविजन आदि द्वारा समर्थन हो, लोगों को व्यवहार में बदलाव लाने के लिए प्रेरित कर सकता है।

सी.एम.डब्ल्यू. अपने समुदाय का अंग है। वह समुदाय के सदस्यों के साथ रहती है, समुदाय के बारे में बहुत जानकारी रखती है, लोग उस पर भरोसा करते हैं और उस तक उनकी पहुंच है। ऐसे में वह समुदाय की स्वास्थ्य मसलों के प्रति जागरूकता बहुत बढ़ा सकती है और जागरूकता से व्यवहार में बदलाव का रास्ता आसान कर सकती है।

यह बदलाव लाने के लिए सी.एम.डब्ल्यू. को समझना पड़ेगा कि किस प्रकार का स्वास्थ्य संबंधी व्यवहार बदलने की जरूरत है। स्वास्थ्य संबंधी व्यवहार एक व्यक्ति से दूसरे, एक घर से दूसरे और एक सांस्कृतिक/सामाजिक समूह से दूसरे में फर्क होता है। सी.एम.डब्ल्यू. को यह समझने की ज़रूरत है कि केवल लोगों को जानकारी दे देने से व्यवहार नहीं बदलता है क्योंकि जानकारी परिवेश में उन तत्वों को नहीं प्रभावित करती है जो स्वास्थ्य सुधारने वाले व्यवहार को सुदृढ़ करते हैं या कारक हैं। व्यवहार में बदलाव लाने और बनाए रखने के लिए, सी.एम.डब्ल्यू. को क्लाइंट, उनके परिवार और समुदाय के साथ काम करने की ज़रूरत है। आदान–प्रदान के कौशल (मॉड्यूल 2, अध्याय 2, आपसी संचार में चरण 7: आदान–प्रदान सीखें देखें) का प्रयोग करके सी.एम.डब्ल्यू. जान सकती है यदि लोगों को बदलाव की ज़रूरत महसूस होती है और यह बदलाव लाने के लिए वह कौन से कदम उठाने के लिए तैयार हैं। फिर ज़रूरत होने पर वह लोगों को इन कदमों का अभ्यास करा सकती है।

यह उदाहरण पढ़ें जिसमें विमला नाम की सी.एम.डब्ल्यू. रूपा नाम की अपनी सहेली से कम उम्र में पहला बच्चा न करने पर बात करती है जब दोनों महिलाएं गांव के तालाब पर नहाने और कपड़े धोने जाती हैं।

विमला: राम–राम रूपा। बधाई हो। मिठाई कब बांट रही हो? सुना है कि चम्पा बेटी की शादी करा रही हो। (मित्रता पूर्ण अभिनन्दन)

रूपा: राम–राम दीदी। हां ठीक सुना है। मिठाई के लिए कभी भी घर आ जाओ।

विमला: बच्चे कितनी जल्दी बड़े हो जाते हैं। तुम्हें याद है जब तुम 16 की थी और मैं 18 की। तुम्हारी गोद में चम्पा थी और मैं रमेश और रश्मि दोनों को संभाल रही थी। तुम कितनी बीमार रहती थी। (समस्या की पहचान)

रूपा: हां। मुझे तो बड़ी चिन्ता होती है कि चम्पा के साथ भी यही होगा। कुल 15 साल की ही तो है। पर

क्या करती? दादा–दादी ने शादी तय कर दी और लड़के वाले रुकने के लिए तैयार नहीं है। (बदलाव की ज़रूरत महसूस करती है)

विमला: *एक बात बताओ रूपा, अगर तुम कुछ बदल सकती तो क्या करती? (कैसा बदलाव चाहिए)*

रूपा: *मैं कम से कम 18 साल की होकर शादी करती। पढ़ाई करती। इतनी जल्दी मां नहीं बनती।*

विमला: *रूपा, तुम चम्पा को यही करने में मदद कर सकती हो। अगर तुम घर के बड़ों की बात काटकर शादी नहीं रुकवा सकती हो, तुम कम से कम चम्पा की यह मदद तो कर सकती हो कि वह जब खुद बच्ची है तो वह बच्चे की मां न बन जाये। आजकल गर्भनिरोधक बड़े आराम से मिलते हैं जो उसे मदद करेंगे कि वह जब तक घर–परिवार शुरू करने के लिए तैयार न हो तब तक मां न बने (बदलने के लिए कौन से कदम उठाने के लिए वे तैयार और काबिल है)।*

रूपा: *तुम्हारा मतलब है माला–डी और वे सब? मुझे इस के बारे में नहीं मालूम है और ऐसी बातें करने से तो मैं शर्म के मारे ही मर जाऊंगी। (बदलने में बाधा – जानकारी की कमी और मनोभाव)*

विमला: *तुम्हें कोई मरने की ज़रूरत नहीं है। अगर तुम चाहती हो कि चम्पा का जीवन फर्क हो तो मेरे पास ले आओ। परिवार नियोजन की जो विधियां उपलब्ध हैं, उनके बारे में मैं उसे बताऊंगी।*

रूपा: *सच! यह तुमने ट्रेनिंग में सीखा जिसके लिए तुम गई? चम्पा को तुम्हारे पास कब लाऊं? (कदम उठाने को तैयार)*

विमला: *जब मन करे – आज शाम या कल घर के काम से निपट कर, मैं तो कहती हूं सब मांओं को तुम्हारे जैसे सयानी होना चाहिए। (अच्छे निर्णय की प्रशंसा करती है)*

व्यवहार में बदलाव के चरण :

- जानकारी – स्वास्थ्य संदेश याद है, समझती है, समझा सकती है, जानती है उत्पाद कहां से ले।
- समर्थन – संदेश के प्रति झुकाव है, परिवारजनों और मित्रों के साथ बात करती/करता है, ऐसा सोचती है कि परिवार, मित्र और समुदाय समर्थन करते हैं, खुद समर्थन करती है।
- संदेश के अनुसार कदम लेने का इरादा है – पहचानती/पहचानता है कि संदेश उसकी व्यक्तिगत ज़रूरत पूरी करता है, सेवा प्रदाता से सलाह लेने का इरादा है, ऐसा इरादा है कि बताई गई विधि को अपनाएगी।
- कदम लेना – सेवा प्रदाता के पास जानकारी/सप्लाई/सेवाओं के लिए जाती/जाता है, बताए गए कदम लेती/लेता है, स्वस्थ्य व्यवहार कायम रखती/रखता है।
- प्रचार – व्यक्तिगत लाभ अनुभव करती/करता है, स्वीकार करती/करता है, और लोगों को अपनाने के लिए प्रचार करती/करता है, समुदाय में कार्यक्रम का समर्थन करती/करता है।

यह एक और उदाहरण है कि कैसे एक संतुष्ट क्लाइंट स्वास्थ्य संदेश सही याद करती है, उसके अनुसार कदम उठाती है और अपने साथियों में भी स्वस्थ व्यवहार का प्रचार करती है।

पात्रः

शान्तिः संतुष्ट क्लाइंट

शान्ति की ननदः मंजू

उषाः सी.एम.डब्ल्यू.

शान्तिः नमस्ते उषा जीजी।

उषाः कौन है? शान्ति। अरे दरवाजे पर क्यों खड़ी हो? अन्दर आओ, अन्दर आओ। नजर न लगे, कितनी अच्छी लग रही हो! पिछली बार देखा था तो सफेद, बीमार पड़ी हुई थी। यह साथ में कौन है? (क्लाइंट का स्वागत करती है)

शान्तिः यह मेरी ननद, मंजू है। मैंने इसे बताया कि आपने मेरी जान बचाई जब छोटी हुई और इतना खून बहा कि मैं मरते–मरते बची। रोज़ घर आकर आप देखती थीं कि मैं ठीक हूं या नहीं, कितना खून बहा, बच्चेदानी चेक करना, बच्ची ठीक से दूध पी रही है कि नहीं। अगर तब आप समय से मुझे अस्पताल न ले गई होतीं तो मैं तो आज यहां खड़ी न होती।

उषाः हां, मुझे तो डरा दिया था तुमने। जो मैंने तब कहा था वह याद है ना?

शान्तिः हां जीजी – याद है। आपने कहा था कि अंजू के बाद छोटी बहुत जल्दी हो गई। आपने परिवार नियोजन की विधियों के बारे में बताया था जो बच्चों के जन्म में अंतर रखने में मदद करती है कि मैं भी न कमजोर हो जाऊं और बच्चे की भी सेहत अच्छी हो। मैंने अपनी सास से बात की और वो भी ये बात मानती है। मैं तो और बच्चे चाहती नहीं हूं, दो बच्चे बहुत हैं। पर मेरी सास कहती है कि दोनों लड़कियां हैं, तो लड़के के लिए एक बार और कोशिश करूं। पर अभी नहीं – इसलिए आपके पास आई हूं। (बच्चों के बीच जन्म अंतराल बनाने का स्वास्थ्य संदेश याद है, औरों से – सास से, इस विषय में बात करती है)

उषाः मुझे बहुत अच्छा लग रहा है कि तुमने इतनी समझदारी से फैसला किया है। (अच्छे निर्णय की प्रशंसा)

शान्तिः जीजी, मंजू भी इसके बारे में जानना चाहती है। इसकी 2 महीने पहले शादी हुई है। इतनी जल्दी बच्चा नहीं चाहती है। इसे भी बतायें क्या करना है। (प्रचार)

उषाः हां–हां। बेटा, तुम दोनों यहां आओ.............................

चरण 6: मूल्यांकन

नीचे दी गई प्रश्नावली पूरी करें:

मूल्यांकन अभ्यास

1. संचार क्या है?

   संचार एक प्रक्रिया है जिससे लोग विचार, तथ्य, भावनाएं और राय का आदान-प्रदान करते हैं।

2. संचार होने के लिए कौन से 5 तत्वों की ज़रूरत है?

   क) स्रोत

   ख) प्राप्तकर्ता

   ग) संदेश

   घ) माध्यम

   ङ) प्रतिक्रिया

3. संचार व्यवहार में बदलाव कैसे प्रभावित करता है?

   संचार लोगों को सही जानकारी देकर, उसके अनुसार उन्हें चलने के लिए प्रेरित करके, व्यवहार प्रभावित करने वाले कारकों को समझकर, बाधाओं को हटाने में मदद करके व्यवहार में बदलाव को प्रभावित करता है।

4. व्यवहार में बदलाव के क्या चरण हैं?

   जानकारी

   समर्थन

   संदेश के अनुसार कदम लेने का इरादा

   कदम लेना

   प्रचार

ट्रेनी का नाम:____

मॉड्यूल 2

अध्याय: 2

विषय: आपसी संचार

समय: 23 घंटे

उद्देश्य: सत्र पूरा होने पर ट्रेनीज़:

1. आपसी संचार की परिभाषा जानेंगी और उसके चरण समझा सकेंगी।
2. व्यवहार में बदलाव लाने के लिए मुख्य आदान-प्रदान कौशल समझा सकेंगी।
3. क्लाइंट के साथ बातचीत के दौरान बातचीत, हाव-भाव और चौकन्ना होकर सुनने के कौशल प्रदर्शित कर सकेंगी।
4. आपसी संचार के ज़रिए क्लाइंट और उनके परिवार के साथ अच्छे संबंध बनाये रखने के तरीके बता सकेंगी।
5. अन्य सेवा प्रदाताओं, ज़िला स्वास्थ्य अधिकारी और समुदाय में आपसी संचार के कौशल का प्रयोग कर के सम्पर्क बनाने के तरीके बता सकेंगी।

विषयवस्तु:

- आपसी संचार क्या है ?
- स्वभाव / मनोभाव
- प्रभावशाली ढंग से बातचीत
- हाव-भाव से जुड़े कौशल
- चौकन्ना होकर सुनना
- क्लाइंट के परिवार के साथ मेल-जोल
- समुदाय में समूहों के साथ मेल-जोल
- अन्य सेवा प्रदाताओं से नाता
- आदान-प्रदान सीखो

संदर्भ:

1. हेल्थ कम्यूनिकेशन, लेसन्स फ्रॉम फैमिली प्लैनिंग एण्ड रिप्रोडक्टिव हेल्थ, द्वारा फिलिस टिलसन पायोत्रो, डी. लॉरेन्स किनकेड, योज़े जी रिमौन II ।
2. कम्यूनिकेशन मॉड्यूल फॉर हेल्थ असिस्टेन्ट, मेल ; रिप्रोडक्टिव एण्ड चाइल्ड हेल्थ प्रोग्राम, नेशनल

इंस्टीट्यूट ऑफ हेल्थ एण्ड फेमिली वेलफेयर, नई दिल्ली।

3. ए टूलकिट फॉर बिल्डिंग हेल्थ कम्यूनिकेशन कपैसिटी, बैरिक्स हेल्थकॉम ।

4. रिप्रोडक्टिव हेल्थ एण्ड कम्यूनिटी मोबिलाइज़ेशन हैन्डबुक फॉर ट्रेनर्ज ऑफ़ कम्यूनिटी हेल्थ वर्कर्स, प्रेरणा पॉपुलेशन रिर्सोस सेन्टर एण्ड सेन्टर फ़ॉर डेवलपमेन्ट एण्ड पॉपुलेशन एक्टिविटीज़

5. व्हेयर देयर इज़ नो डॉक्टर : ए हेल्थ केयर हेण्डबुक बाइ डेविड वरनर नया संस्करण, भारत के लिए वॉलन्टेरी हेल्थ एसोसिएशन ऑफ़ इंडिया द्वारा अनुकूलित।

सीखने के चरण:

चरण 1: परिचय, आपसी संचार क्या है ?

चरण 2: मनोभाव / स्वभाव

चरण 3: प्रभावशाली ढंग से बोलना, हाव–भाव से जुड़े कौशल, चौकन्ना होकर सुनना

चरण 4: क्लाइंट के परिवार के साथ मेल–जोल

चरण 5: समुदाय में समूहों के साथ काम करना

चरण 6: अन्य सेवा प्रदाताओं के साथ सम्पर्क

चरण 7: आदान–प्रदान सीखो

चरण 8: मूल्यांकन

परिशिष्ट:

परिशिष्ट 1: क्लाइंट के परिवार के साथ मेल–जोल के अभ्यास के लिए रोल–प्ले

विषयवस्तु

चरण 1: परिचय, आपसी संचार क्या है ?

सुनना सीखो, सीखने के लिए सुनो

देख–भाल और आपस में बांटना अच्छे स्वास्थ्य की कुंजी है।

"आपसी" शब्द बताता है कि दो लोगों के आपस में क्या संबंध हैं। आपसी संचार में बातचीत आती है। एक ही उद्देश्य से जब लोग आपस में बातचीत करते हैं तो उनके बीच एक नाता बन जाता है।

आपसी संचार तब होता है जब दो लोग तथ्य, भावनाएं या जानकारी का आपस में आमने–सामने बैठकर बातचीत द्वारा आदान–प्रदान करते हैं। सी.एम.डब्ल्यू. के लिए यह काम नीचे दिए सभी वर्ग के लोगों के साथ होगा :

अ) व्यक्तिगत रूप से क्लाइंट के साथ

ब) यदि ज़रूरी हुआ तो क्लाइंट के परिवार के साथ

स) समुदाय में प्रभावशाली व्यक्तियों के साथ

ड) समुदाय में समूहों (जैसे महिला मंडल, पंचायत, युवा मोर्चों) के साथ

ई) और स्वास्थ्य सेवकों और ज़िला स्वास्थ्य अधिकारियों के साथ ताकि वह अच्छे सम्पर्क बनाएं, जानकारी बांटे और उचित रेफरल करें।

'आपसी' संचार का अर्थ है जानकारी आपस में बांटना

सी.एम.डब्ल्यू. के क्लाइंट कौन हैं ?

सी.एम.डब्ल्यू. का मुख्य कार्य है समुदाय में मिडविफरी सेवाएं प्रदान करना। उसको समुदाय के लोगों को, जिसमें बच्चे और बूढ़े भी शामिल हैं, प्राथमिक स्वास्थ्य सेवा भी उपलब्ध करानी हैं। इसलिए उसके क्लाइंट हैं :

– गर्भवती महिलाएं और उनके परिवार में निर्णय लेने वाले सदस्य, जैसे, क्लाइंट के पति और सास

– प्रजनन उम्र की महिलाएं

– पुरुष

– किशोर

– बूढ़े

– बच्चे

क्लाइंट आपका व्यवहार देखते हैं इरादा नहीं

क्योंकि आप सामुदायिक स्तर पर काम करेंगी, आपका लोगों के प्रति व्यवहार बहुत महत्वपूर्ण होगा। स्वभाव, जो अक्सर हमारी आवाज़, हाव–भाव और चाल–चलन से झलकता है, इस बात को प्रभावित करता है कि लोग हमारे बारे में क्या सोचते हैं। आपके स्वभाव का असर आपके क्लाइंट के स्वास्थ्य संबंधी आचरण पर भी हो सकता है। हम आपके मार्गदर्शन के लिए कुछ सिद्धान्त देंगे जो आपको अच्छा स्वभाव बनाने में सहयोगी होंगे। उचित जानकारी और कौशल के साथ अच्छा स्वभाव आपको समुदाय से अच्छा नाता जोड़ने में मदद करेगा और समुदाय के सदस्यों के कल्याण में सहायक होगा।

1. **दयालु बनिए:** क्लाइंट के लिए आप जो भी कर सकती हैं, उससे मित्रता के दो शब्द, मुस्कुराना, कन्धे पर हाथ रखना, कोई छोटा सा इशारा कि आप परवाह करती हैं अधिक मायने रखते हैं।

2. **सबको बराबर का दर्जा दीजिए:** जब आपको कोई बात से चोट पहुंची हो या आप परेशान हों, तब भी औरों की ज़रूरतों और भावनाओं को महत्व दें। अक्सर अपने आप से यह पूछना अच्छा होता है कि "अगर यह मेरे परिवार का सदस्य होता तो मैं क्या करती" ?

3. **क्लाइंट की परवाह करें:** बीमार और लाचार लोगों और उनके परिवारों को खास देखभाल की ज़रूरत है। उन्हें मालूम पड़ना चाहिए कि आप उनकी परवाह करती हैं।

4. **जानकारी बांटें:** स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में आपके मुख्य कार्यो में से एक है लोगों को सीख देना कि वह बीमारी से कैसे बचें, बीमारी के लक्षण पहचानें, उसका इलाज करना, जिसमें घरेलू इलाज और आम दवाओं का प्रयोग भी शमिल हैं।

5. **अपने लोगों की परम्परा और सोच की इज़्ज़त करें:** क्योंकि आपने थोड़ी आधुनिक चिकित्सा सीख ली है इसका यह मतलब नहीं है कि आप अपने लोगों के रिवाज़ और लोगों को स्वस्थ करने के तरीके न मानें। हां, अगर आप कोई घरेलू औषधि या रिवाज़ देखती हैं जिसका असर खराब हो सकता है (जैसे नवजात शिशु की नाल पर गोबर लगाना), तो आप उसे बदलने के लिए कुछ करना चाहेंगी। पर यह काम सम्भाल कर कीजिए, उन लोगों की इज्ज़त करते हुए जो इसमें विश्वास करते हैं। कभी लोगों को ये न कहिए कि वे गलत हैं। उन्हें यह समझने में मदद कीजिए कि क्यों उन्हें कोई काम दूसरी तरह से करना चाहिए।

परम्परा और राय बदलने में बहुत समय लगता है। लोग उस बात को छोड़ना नहीं चाहते हैं जो उन्हें सही लगती है। और हमें इस बात की इज़्ज़त करनी चाहिए। इसलिए धीरे–धीरे, हमेशा भावना, परम्परा और लोगों का मान रखते हुए, लोगों की जानकारी और कौशल सुधारें।

6. अपनी सीमा जानें: आप चाहे कम या ज़्यादा जानकारी रखती हों, आप अच्छा काम तब तक कर सकती हैं जब तक आप अपनी सीमाएं जानती हों। जो नहीं जानती हैं, जिस काम का आपको अनुभव नहीं है वह करने की कोशिश मत करिए अगर ऐसा करने से किसी को हानि या खतरा होगा। फ़िज़ूल में दांव मत लगाइये। हमेशा मरीज़ को बचाइये, अपने आप को मत बचाने की कोशिश कीजिए। अगर क्लाइंट कुछ ऐसी बात पूछता है जिसकी जानकारी आपको नहीं है तो कहिए कि आप पता करके बताएंगी।

7. निजी समस्याओं को काम में बाधा न बनने दें: अगर आपके जीवन में कोई समस्याएं हैं तो उसकी खीज औरों पर न उतारें। सेवा प्रदाता के बुरे स्वभाव की वजह से क्लाइंट किसी और के पास चले जाएंगे या सेवा के लिए आएंगे ही नहीं।

8. स्वास्थ्य का प्रतीक बनें: उदाहरण बनकर सिखायें। क्लाइंट को परिवार नियोजन अपनाने को कहें और खुद हर साल पेट से हों तो आपकी बात का असर कम होगा।

चरण 3: प्रभावशाली ढंग से बोलना, हाव–भाव के कौशल और चौकन्ना होकर सुनना

प्रभावशाली ढंग से बात करना स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के लिए आवश्यक है। क्लाइंट को जो बातें आपको कहनी हैं वह उसके लिए ज़रूरी हैं। इसलिए आपको ध्यान देना चाहिए कि आप **क्या** कह रही हो और **कैसे** कह रही हैं।

आप पूछ सकती हैं, जब तक मैं सही जानकारी दे रही हूं क्या फर्क पड़ता मैं जानकारी कैसे दे रही हूं । उत्तर है "हां, फर्क पड़ता है"। यह एक ज़रूरी कौशल है, क्योंकि क्लाइंट और सेवा प्रदाता के बीच बातचीत से एक ऐसा नाता बनता है जिसके द्वारा वह एक दूसरे की बात समझते हैं और सहमत होते हैं कि क्या करें कि स्वास्थ्य से जुड़ी समस्या का हल निकले। यदि सेवा प्रदाता हकलाती है या मुंह–ही मुंह में बोलती है, तो क्लाइंट शायद उसकी बात समझ ही न सके। यही होता है जब सलाह–मश्वरा के दौरान सेवा प्रदाता तकनीकी शब्द प्रयोग करती है। उदाहरण के लिए गर्भाशय या यूटरस की जगह आम बोलचाल की भाषा में बच्चेदानी कहिए। यदि क्लाइंट को लगता है कि सी.एम.डब्ल्यू. को उसकी समस्या में दिलचस्पी नहीं है, तो वह शायद अपनी समस्या के बारे में पूरी जानकारी न दे। ऐसा हो सकता है कि आपको लगे कि लोग आप पर बहुत विश्वास करेंगे क्योंकि आप उनको सेवा प्रदान करना चाहती हैं, लगन के साथ काम करती हैं, चुस्त हैं, जानकार हैं। यह सब गुण हैं। पर प्रभावशाली ढ़ंग से बोलना भी ज़रूरी है। प्रभावशाली ढंग से बोलने के लिए ज़रूरी है औरों के स्वभाव, भावनाओं और आवश्यकता को समझना। कई बार काम करते समय हम अपनापन नहीं दिखाते हैं।

यह समझने के लिए कि अगर हम प्रभावशाली ढंग से बोलें तो क्या गड़बड़ हो सकती है, नीचे दी गई यह चर्चा पढ़िए, जो मालिनी नाम की एक सी.एम.डब्ल्यू. और उसकी क्लाइंट, कल्याणी, के बीच हुई:

कल्याणी: ए मालिनी, ये गांव में तुम क्या बकवास बांटती फिर रही हो कहकर कि इसके लिए तुम्हें बड़ी भारी ट्रेनिंग मिली है।

मालिनी: क्या हुआ कल्याणी ? बड़ी गुस्सा हो ?

कल्याणी: और नहीं तो क्या ! तुम्हें याद है मैं 3 महीने पहले तुम्हारे पास आई और बोली कि मुझे कोई दवा दो जिससे मुझे और बच्चे न हों ? मैं आई थी जिस दिन शान्ति की बेटी हुई थी – तुम उसके घर जाने के लिए निकल रही थी।

मालिनी: हां, ठीक कह रही हो । तो क्या हुआ ?

कल्याणी: हुआ यह कि मैं पेट से हूं । ये जो तुम बांटती फिर रही हो किसी काम का नहीं है ।

मालिनी: नहीं, नहीं – ऐसा नहीं है । मैंने तुम्हें कन्डोम दिए थे ना – तुम बोली थीं कि तुम्हें रोज़ गोली खानी याद नहीं रहेगी और कापर–टी लगवाने में तुम डर रही थी ।

कल्याणी: हां, तुमने कन्डोम का पैकिट दिया और कहा जब भी मेरा पति मेरे पास आए, मैं इस्तेमाल करूं । मैंने हर बार किया पर ये किसी काम के नहीं हैं ।

मालिनी: एक मिनट, रुको तो । हर बार इस्तेमाल किया, यह पक्का है ? कैसे इस्तेमाल किया ?

कल्याणी : मैंने हर रात अपने तकिया के नीचे इन्हें रखा ।

इस उदाहरण से साफ पता चलता है कि सेवा प्रदाता ने कन्डोम के प्रयोग पर क्लाइंट को साफ, सही और पूरे निर्देश नहीं दिए । उसने यह निश्चित नहीं किया कि क्लाइंट को कंडोम के बारे में जानकारी है या नहीं और उसने यह सोच लिया कि उसे मालूम है कि संभोग के दौरान मर्द कन्डोम पहनता है । नीचे कुछ मुख्य बिन्दु हैं जो मालिनी को कल्याणी को कंडोम पर प्रभावशाली ढंग से बात करते समय समझाने चाहिए थे । इनके अतिरिक्त उसे पहले खुद कल्याणी को कंडोम के सही प्रयोग पर प्रदर्शन करके दिखाना चाहिए था और फिर कल्याणी से विधि के सही प्रयोग पर वापिस प्रदर्शन कराना था ।

- कंडोम लेटेक्स की बनी पतली झिल्ली है ।
- इसे मर्द संभोग के दौरान पहनता है ।
- यह मर्द के वीर्य को महिला की योनि में नहीं जाने देता है ।
- हर बार संभोग में नए कंडोम का प्रयोग करें ।
- मर्द को उत्तेजित लिंग पर कंडोम चढ़ाना पड़ता है इसके पहले कि लिंग योनि से सम्पर्क में आए ।
- पैकिट इस प्रकार से खोले कि नाखून लगकर कंडोम न फटे ।

- कोई भी पकाने वाला तेल, बच्चों को लगाने वाला तेल या वेसलीन आदि कंडोम पर न लगाएं। एक सेकेन्ड में यह कंडोम को खराब कर देगी । कंडोम चिकनाई लगे हुए आते हैं । आवश्यकता हो तो पानी या योनि स्राव का प्रयोग कर सकते है ।
- यदि कंडोम में वीर्य इकट्ठा होने के लिए जगह नहीं दी गई है, तो आखिर के 1–2 सेंटीमीटर का भाग खाली छोड़ दें ।
- संभोग के बाद, लिंग के ढीला पड़ने से पहले उसे खुले सिरे के पास से पकड़कर लिंग के साथ ही निकाल लें । इससे वीर्य योनि में नहीं छलकता ।
- प्रयोग के बाद कंडोम को कूड़ेदान में फेंकें या जमीन में गाड़ दें ।
- एक कंडोम का प्रयोग केवल एक ही बार करें ।
- हमेशा अपने पास अतिरिक्त कंडोम रखें ।
- उन्हें गर्म जगह में न रखें नहीं तो वह खराब हो जाएंगे ।
- यदि कंडोम सहवास के दौरान फूट जाए या उतर जाए, तो आपातकालीन गर्भनिरोध की अन्य विधियों का प्रयोग करें ।
- कुछ औरतें चिन्ता करती हैं कि कंडोम उतरकर योनि में फंस जाएगा । ऐसा होने की संभावना कम है, पर यदि ऐसा होता है तो कंडोम को उंगलियों से आसानी से निकाला जा सकता है ।
- जब भी प्रश्न हों, आप विधि बदलना चाहती हूं या और सप्लाई चाहिए, तो वापस आइयेगा ।

सीखने की गाइड : आपसी संचार के लिए बातचीत और हावभाव के कौशल

कार्य
1. आपका ढंग:
• क्लाइंट की झिझक छुड़ाएं, मुस्कराएं, प्रोत्साहन दें।
• आपकी आवाज़ में मित्रता छलकनी चाहिए ।
• यदि उचित हो तो क्लाइंट को नाम से बुलायें । यदि बुजुर्ग हों, तो उचित संबोधन का प्रयोग करें ।
• क्लाइंट से कहें कि यदि कोई बात समझ में न आ रही हो, तो पूछें ।
• काम की जगह साफ़–सुथरी रखें।
2. विषय:
• क्लाइंट की ज़रूरत पर केन्द्रित रहें। बहुत ज़्यादा संदेश न दें। जो खास व्यवहार पर ध्यान देना है, उन्हीं

पर ज़ोर दें।

- छोटे वाक्य और आसानी से समझ में आने वाले शब्द प्रयोग करें ।
- जानकारी समझाने के लिए वास्तविक जीवन से उदाहरण दें जो क्लाइंट समझ सकें ।
- साफ़–साफ़ समझाएं क्लाइंट को क्या कदम कब, कहां और कैसे लेने हैं।

3. प्रश्न पूछना

प्रश्न क्यों पूछें ?

- यह जानने के लिए कि क्लाइंट क्यों आई है ।
- क्लाइंट को अपनी ज़रूरत बताने में मदद करने के लिए ।
- क्लाइंट को अपनी भावनाएं बताने में मदद करने के लिए और यह जानने के लिए कि उसे कैसा लगता है।
- क्लाइंट को साफ़–साफ़ सोचने में मदद करने के लिए कि विकल्प क्या हैं ।
- जिससे क्लाइंट को पता चले कि आप परवाह करती हैं ।
- क्लाइंट की परिवार नियोजन और प्रजनन स्वास्थ्य संबंधी जानकारी और अनुभव जानने के लिए ।
- वह व्यवहार और परिस्थितियां जानने के लिए जो क्लाइंट के प्रजनन स्वास्थ्य संबंधी चुनाव को प्रभावित कर सकती हैं ।
- रिकॉर्ड के लिए आपको शायद सभी क्लाइंट से कुछ प्रश्न पूछने पड़े । पर सबसे उत्तम प्रश्न वह हैं जो यह बात सामने लाते हैं कि क्लाइंट सचमुच क्या चाहते हैं और उन्हें कैसा लग रहा है । उत्तम प्रश्न वह हैं जो उत्तर तक पहुंचाये, जिनसे और प्रश्न निकल कर आएं – जैसे मित्रों के बीच बातचीत में होता है । प्रश्नों की कोई स्टेन्डर्ड सूची नहीं है, जो सभी क्लाइंट से पूछी जा सके ।

असरकारक ढंग से कैसे प्रश्न पूछ सकते हैं ?

- आवाज़ में मित्रता, दिलचस्पी, परवाह झलकनी चाहिए ।
- क्लाइंट को भाषा समझ में आनी चाहिए ।
- एक–एक करके प्रश्न पूछें और उत्तर में दिलचस्पी लें ।
- ऐसे प्रश्न पूछें जो क्लाइंट को अपनी ज़रूरत प्रकट करने में मदद करें । उदाहरण है: *"क्या आप जल्द ही गर्भवती होना चाहेंगी ?" "आपको क्या लगता है कि आपके पति/पत्नी की परिवार नियोजन के बारे में क्या राय है ?"*
- *"फिर, "और ?" "ओह ?"* जैसे शब्दों का प्रयोग करें जिससे क्लाइंट को बात करते जाने का संदेश मिले ।
- जब कोई भी निजी मामले पर प्रश्न करना हो, जो कारण समझाएं – जैसे, यौन संचारित रोग के खतरे का

अनुमान लगाने के लिए यौन साथियों की संख्या पूछना ।

- जहां तक हो सके *'क्यों'* शब्द से प्रश्न न शुरू करें – *'क्यों'* कहने से क्लाइंट को ऐसा लग सकता है कि आप दोष ढूंढ रही हैं ।
- अगर क्लाइंट का प्रश्न समझ में न आए, तो उसे दूसरी तरह से पूछिए

"खुले" प्रश्न बेहतर हैं !

- 'खुले' प्रश्न वह प्रश्न हैं जिनका उत्तर हां या ना से ज्यादा विस्तार से देना पड़ता है । वह क्लाइंट को ईमानदारी से पूरा उत्तर देने का न्योता हैं । इससे क्लाइंट इस बारे में सोच सकते हैं कि उनके लिए और क्या रास्ते खुले हैं । 'खुले' प्रश्नों के उत्तर अक्सर अगला प्रश्न सुझाते हैं ।

  "क्या आप मुझे आने की वजह बताएंगी ?"

  "इस विधि के बारे में आपने क्या सुना है ?"

  "परिवार नियोजन के बारे में आपके क्या प्रश्न हैं ?"

  "इसके बारे में आपको क्या लगता है ?"

  नीचे दिए प्रश्न **"बन्द" प्रश्न** हैं । उनका उत्तर अक्सर हां या नहीं होता है । उसके आगे कोई चर्चा नहीं होती । इनमें से कुछ प्रश्न ऐसे होते हैं जिनका उत्तर लगभग तय होता है और इन्हें पूछकर प्रश्नकर्ता क्लाइंट को उस ओर धकेलता है । सलाह–मशवरा में ऐसे प्रश्न नहीं पूछने चाहिए क्योंकि यह क्लाइंट को अपनी ज़रूरत और पसंद नहीं प्रकट करने देते हैं ।

  "क्या आप परिवार नियोजन के लिए आई हैं ?"

  "क्या आपने इस विधि के बारे में सुना है ?"

  "क्या यह विधि आपको बेहतर नहीं लगी ?"

  "क्या आपको ऐसा नहीं लगता है कि जवान लड़कियों को विवाह से पहले यौन संबंध नहीं होने चाहिए ?"

4. अपने शब्दों में बात दोहराना । किसी भी कही बात को अपने शब्दों में दोहराने से यह निश्चित होता है कि बोलने वाले ने जो कहा है वही सुनने वाले ने समझा है । इससे बोलने वाले को यह भी पता चलता है कि श्रोता उसकी बात ध्यान से सुन रहा है । आप *"दूसरे शब्दों में ...."* या *"मैं जो आपको कहते सुन रही हूं वह यह है कि ...."* या *"आपके कहने का मतलब है ....?"* कह कर बात दोहरा सकती हैं ।

5. हाव–भाव संबंधी कौशल

शरीर की भाषा संचार में बहुत महत्व रखती है । इशारे, चेहरे के भाव, खड़े होने का ढंग, सुनने वाले को बहुत कुछ कहते हैं । हम मुस्कुरा रहे हैं या भवें तनी हुई हैं, आत्मविश्वास के साथ खड़े हैं या कोने में घुसे पड़े हैं, यह सब बिना शब्दों का प्रयोग किए संकेत हैं जो शब्दों के बराबर या कभी–कभी उनसे अधिक बोलते हैं ।

हाव–भाव से जुड़े संचार कौशल में शामिल हैं :

- शरीर के अंगों का संचालन – क्लाइंट से बात करते समय मेज़ पर पड़े कागज़ या चीज़ों को बेवजह उठाना, पलटना, बार–बार बाल या कपड़े ठीक करना यह दिखाते हैं कि आपका ध्यान कहीं और है, क्लाइंट की बातों पर नहीं ।
- आवाज़ – ज़ोर से बोलने की वजह से क्लाइंट सहम सकते हैं या घबराएंगे कि सब उनके बारे में सुन सकेंगे अगर बाहर बैठे लोगों तक आवाज़ पहुंच रही है ।
- संस्कृति से जुड़े इशारे जो एक संदेश देते हैं – हाथ जोड़कर *नमस्ते करना* अभिनन्दन करने का और सम्मान देने का तरीका हैं । पर अगर आप ताली बजाते हुए सिर के ऊपर हाथ जोड़ें तो इसका अर्थ होगा "माफ़ करो बाबा, मुझे छुटकारा दो – जाओ ।" ये किसी की बेइज़्ज़ती करने का तरीका है ।
- चेहरे के भाव – ऐसे देखना जैसे बात समझ में नहीं आ रही हो, या सामने वाले की खिल्ली उड़ाना, भवें उठाकर क्लाइंट की बात पर आश्चर्य प्रकट करना जब वह अपनी समस्या बता रही हो – यह सब संकोच करने वाले क्लाइंट के लिए अपनी बात कह पाने में बाधा डाल सकते हैं ।
- आंख मिलाना – आंख न मिलाकर बोलना कपट, अनिश्चय या बेपरवाही का संकेत है ।
- आपके और क्लाइंट के बीच की दूरी । किसी व्यक्ति के साथ बात करते समय जो दूरी आप बना कर रखती हैं वह संकेत है कि आपका रिश्ता कितना नज़दीकी है । अगर आपकी गहरी दोस्ती है तो आप पास खड़े होंगे । अगर जान पहचान औपचारिक है, तो आप उचित दूरी बना कर रखेंगी ।

6. चौकन्ना होकर सुनना

अक्सर जब कोई बात कर रहा होता है तो हम ध्यान से सुनने की बजाय इधर–उधर की बातें सोचने लगते हैं । सुनने की आदत डालने के लिए कुछ आसान तरीके हैं:

- **ध्यान दें** । सुनते समय ऐसा नहीं होना चाहिए कि हम आराम से बैठ जाएं और आवाज़ सुनें, शब्दों पर ध्यान देना ज़रूरी है । इसके लिए हमें धीरे–धीरे समय की वह अवधि बढ़ानी चाहिए जिसमें हम किसी बात को ध्यान से सुन पाते हैं। बोलने वाले की ओर देखना चाहिए । उसके चेहरे के भाव और इशारे शब्दों के अलावा हमें बहुत कुछ बताएंगे ।
- बोलने वाले के नज़रिए से बात को देखें – जानें कि उसका उद्देश्य और लक्ष्य क्या है ।
- जब तक कोई अपनी बात पूरी न कर ले, अपनी राय न दें । जब कोई बोल रहा हो, तो उनकी बात काटकर बीच में न बोलें ।
- अगर ऐसा लगे कि आप ध्यान नहीं दे पा रही हैं, तो नोट्स लें । कुछ मुख्य बिन्दु लिख लेने से आपको समझने और बात याद करने में मदद होगी। पर नोट्स लेने में इतनी मग्न न हो जाएं कि आप क्लाइंट की

और ही न देखें और हाव–भाव के सभी संकेत भुला दें जो आपको बताएंगे कि क्लाइंट के चर्चित स्वास्थ्य मुद्दे पर क्या विचार हैं ।

- अगर आप क्लाइंट के साथ आंख मिलाकर बात करेंगी, सिर हिलाएंगी, बीच–बीच में या कोई बात स्पष्ट करने के लिए या आगे बढ़ाने के लिए *'और ? 'फिर ?'* पूछेंगी तो क्लाइंट को भी पता लगेगा कि आप उसकी बात ध्यान से सुन रही हैं ।

- मानसिक अथवा शारीरिक रूप से ध्यान बंटने न दें। जब कोई बात कर रहा हो, तो अपने ख्यालों में न खो जाएं, खिड़की के बाहर न देखें कि क्या हो रहा है या यह न सोचने लगें कि आज बाद में आपको क्या–क्या करना है । यह भी मत सोचिए कि आपका अगला प्रश्न क्या होगा ।

- अन्य ध्यान बंटाने वाली बातें हैं, शोरगुल या बार–बार लोगों का कमरे में आना–जाना । बातचीत के लिए कोई शान्त जगह चुनें। घरवालों से कह दें कि क्लाइंट से मुलाकात के बीच में न आएं ।

- **क्लाइंट की कही बात को समझें** । अगर सुनने वाला बोलने वाले की बात न समझे तो संचार की प्रक्रिया अधूरी होती है। संचार की प्रक्रिया तब पूरी होती है जब संदेश समझा जाए । ऐसा होने के लिए, श्रोता को बिना पक्षपात के, खुले दिमाग से सुनना और सोचना चाहिए । उदाहरण के लिए, अगर हम पहले से ही सोच लेंगे कि हम ऊब जाएंगे और वक्ता अक्ल की बात नहीं करता है, तो हम यह मान लेते हैं कि सुनने की कोई ज़रूरत नहीं हैं क्योंकि कुछ नया तो सुनने/सीखने को मिलने नहीं वाला है । श्रोता के लिए ऐसे मानसिक विघ्न हटाना ज़रूरी है । संक्षिप्त नोट्स लेना यह पक्का करता है कि ध्यान इधर–उधर नहीं होगा ।

- यह निश्चित करने के लिए कि आपने बात पूरी तरह से और सही समझी है, मुख्य विचार दोहराएं । बिना बात को स्पष्ट किए कभी अनुमान न लगाएं कि कोई क्या कहना चाह रहा है ।

- **ज़रूरी बातें याद रखें** । रोज़ाना की ज़िन्दगी में हम कई बातें याद रखते हैं और कई भूल जाते हैं । स्वास्थ्य कार्यकर्ता के रूप में आप बहुत लोगों से मिलेंगी जिनमें क्लाइंट, समुदाय के सदस्य और स्वास्थ्य सेवा प्रदाता, बहुत से लोग शामिल होंगे जिनसे आप विचार बांटेंगी, सलाह देंगी, जानकारी देंगी, भेंटवार्ता करेंगी आदि इत्यादि । यह संभव नहीं है कि आप हर क्लाइंट के बारे में सभी बातें याद रखें । मश्वरा के दौरान, कई बातें ऐसी होती हैं जो बस उसी समय जरूरी होती हैं । ध्यान से सुनने और समझने से आपको क्लाइंट की कही बात याद रखने में और उचित उत्तर देने में मदद होगी । जो जानकारी भविष्य के लिए भी उपयोगी हो, उसे क्लाइंट रिकॉर्ड कार्ड में लिख लें ।

प्रभावशाली आपसी संचार में बाधाएं

भौतिक बाधाएं:

- ध्यान बंटाने वाली चीज़ें जैसे शोर, कपड़े/बाल/मेज़ पर रखी चीज़ों को छेड़ना/ठीक करना, कागज ठीक तरह से लगाना, जब क्लाइंट बात कर रही/रहा हो तो कमरे में चलना–फिरना, इक्विपमेंट तैयार करना ।
- स्थानीय भाषा न बोलना ।

मानसिक बाधाएं:

- क्लाइंट के बारे में पहले से ही राय बना लेना ।
- ऐसा दिखाना कि आप ध्यान दे रही हैं पर असल में ऐसा न करना ।
- थोड़ी देर ध्यान देकर सुनना, फिर इधर–उधर की बातें सोचना । ऐसा करने से कुछ बातें तो आपको पता चलेंगी, बाकी रह जाएंगी ।
- जब कोई बात कर रहा हो, तो उनकी बात काटकर बीच में बोलना ।
- अन्दाज़ा लगाना कि व्यक्ति क्या कहना चाह रहा है, बात स्पष्ट न करना ।
- शब्दों को सुनना पर उन्हें समझने की कोशिश न करना ।
- दिन में सपने देखना, अपनी निजी बातें सोचना जब कोई आपसे बोल रहा हो ।
- लोगों पर विश्वास न करना ।
- पक्षपात
- मानसिक रूप से अस्थिर होना
  - गुस्सा
  - दुश्मनी
  - डर
  - खीज

चरण 4: क्लाइंट के परिवार के साथ मेलजोल

कभी–कभी केवल क्लाइंट को सलाह देना काफी नहीं होता है । उनको ज़रूरत हो सकती है कि परिवार उनको सहयोग दे, उनके साथ महत्वपूर्ण निर्णय ले या समस्या सुलझाए । हमेशा क्लाइंट की अनुमति के साथ ही किसी परिवार के सदस्य को सलाह–मश्वरा के समय बुलाएं या क्लाइंट के विषय में जानकारी दें ।

परिवार के साथ मेलजोल के दौरान एक से अधिक व्यक्ति मिल सकते हैं । यह याद रखें कि परिवार में अलग–अलग सदस्यों की अपनी जिम्मेदारियां और रुतबा होता है और यह ज़रूरी नहीं है कि वह एकमत हों ।

आपका उद्देश्य क्लाइंट के लिए जो सबसे अच्छा है, वह करना है; झगड़े या बहस में न पड़ें । अगर आपकी राय पूछी जाए तो स्वास्थ्य संबंधी जानकारी दें, पर याद रखें कि आप क्लाइंट के लिए कोई निर्णय नहीं ले सकती हैं । यह हो सकता है कि परिवार में रुपये–पैसे की बात पिता पर ही निर्भर हो । तो अगर आप गर्भवती महिला को सलाह दे रही हैं कि कुछ पैसे अलग रख ले जो समस्या खड़ी होने पर अस्पताल जाने के काम आएंगे, तो उसके पति से बात करना भी लाभदायक सिद्ध हो सकता है । कई घरों में सास खाने–पीने से जुड़े निर्णय लेती है । ऐसे में गर्भवती महिला को पौष्टिक आहार के बारे में बताते समय, सास को भी बातचीत के लिए बुलाना अच्छा होगा। परिवार में और भी बहुत सदस्य होते हैं जैसे दादा–दादी आदि बुजुर्ग । परिवार किस हद तक परम्परा, रीति–रिवाज़ मानता है, यह अधिकतर इन पर निर्भर है । समस्या या परिस्थिति के अनुसार परिवार में सही सदस्य से बात करने की कोशिश करें । हर मुलाकात में परिवार के सभी सदस्यों को सम्मान दें ।

परिवार से मेलजोल के लिए सुझाव

1. क्लाइंट के बारे में कोई भी जानकारी देने से पहले या परिवार के किसी भी सदस्य को सलाह–मश्वरा के लिए बुलाने से पहले हमेशा क्लाइंट की अनुमति पहले से लें ।
2. सारी बातें खुद ही न करें । परिवार को अपने विचार व्यक्त करने दें । ध्यान से उनकी बातें सुनें ।
3. परिवार के विश्वास का निरादर न करें । उनकी जानकारी और अनुभव का मान रखें । उनके अनुभव का प्रयोग करते हुए, उनकी जानकारी और कौशल बढ़ाएं ।
4. परिवार के सदस्यों की अलग–अलग भूमिका और ज़िम्मेदारी समझें । उनके साथ बहस में न उलझें ।
5. स्वास्थ्य संबंधी जानकारी और खतरे बता दें, फिर परिवार को अपना निर्णय लेने दें ।
6. अगर आपके और उनके अनुभव या सोच में फ़र्क है, तो उसे मानें – वयस्कों को ज़रूरत है कि उनके अनुभव और मत का मूल्य हो ।

चरण 5: समुदाय में समूहों के साथ काम करना

केवल स्वास्थ्य कार्यकर्ता को ही स्वास्थ्य मुद्दों को समझना जरूरी नहीं है । समुदाय के सदस्यों को भी यह बातें समझनी चाहिए ताकि वह उचित कदम उठा सकें । समूहों, समुदाय के नेताओं और लोगों के प्रतिनिधियों के साथ मिलने और बात करने से लोग अपनी स्वास्थ्य स्थिति को गंभीरता से देखते हैं और उन समस्याओं के बारे में सोचते हैं जो उन्हें प्रभावित कर रही हैं । समूह में समुदाय के बारे में जानकारी और स्वास्थ्य शिक्षा दी जा सकती है । कम्यूनिटी मिडवाइफ और स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के साथ मिलकर समुदाय को अपने स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं को पहचानने और कौन से कदम पहले उठाने चाहिए, तय करने में मदद कर सकती है । जब समुदाय के सदस्य

स्वास्थ्य मुद्दों और समस्याओं को पहचानेंगे और उनके बारे में जानकारी रखेंगे तो वह ठीक से चुनाव कर सकेंगे कि कौन से कदम उठाएं ।

स्वास्थ्य संबंधी व्यवहार देखते समय यह समझना चाहिए कि व्यवहार समुदाय के जीवन और संस्कारों पर आधारित है। जैसे, यदि समुदाय गाय की पूजा करता है तो परिवार का नवजात शिशु की नाल पर गोबर लगाने की परम्परा के विरुद्ध जाना मुश्किल होगा । समुदाय को नवजात शिशुओं में टेटनस के कारण और परिणाम बताना ज़्यादा असर करेगा वरन व्यक्तिगत रूप से लोगों को प्रथा से हटकर काम करने के लिए कहना ।

समुदाय के साथ काम करते समय कोशिश करें कि राय बनाने वाले लोगों, पंचायत के सदस्यों, धार्मिक और राजनैतिक नेताओं के साथ काम करें जिन्हें सब जानते हैं और जिनकी बात मानते हैं । उन्हें इज़्ज़त दें और यह बोलें कि आप उनके नेतृत्व को आवश्यक समझती हैं । अगर नेता जानेंगे कि आप उनका सम्मान करती हैं तो वह आपके विचारों को ध्यान से सुनेंगे ।

स्थानीय संस्थाएं, महिलाओं के समूह, युवा दल, स्वयंसेवी समूह द्वारा भी आप अपनी बात का सही तरह से प्रचार कर सकती हैं । जब-जब हो सके, ऐसे समूहों के साथ जुड़ जाएं जिनके काम में सामाजिक कारणों से आपको रुचि हो। समुदाय में गैर-स्वास्थ्य गतिविधियों से जुड़कर भी आप समूह के नेता और सदस्यों से अच्छी जान-पहचान बना सकती हैं । अगर आप सक्रिय सदस्य होंगी, तो समूहों को स्वास्थ्य गतिविधियों से जोड़ना आसान होगा ।

समुदाय में समूहों से बात करने के लिए सलाह

- ज़बरदस्ती लम्बा-चौड़ा भाषण देने की तैयारी न करें ।
- **बातें वास्तविक समस्याओं पर केन्द्रित हों** । समझाएं कि जो बातें आप बता रही हैं, वह सुनने वालों के जीवन से कैसे जुड़ी हैं – वयस्क केवल वही जानकारी चाहते हैं जो उन्हें उपयोगी लगती है ।
- **सुनने वालों के उद्देश्य पर केन्द्रित हों** । सुनने वालों से पूछें कि चर्चा से वह क्या सीखना चाहेंगे – वह चर्चा के लिए क्यों आए हैं?
- उनकी अपेक्षाओं को चर्चा के विषय से जोड़ें ।
- **जानकारी को सुनने वालों के अनुभव से जोड़ें** । सुनने वाले विषय पर जो अनुभव कर चुके हैं उसे आधार बनाकर बात को आगे बढ़ाइये ।
- जानकारी या कौशल में कमियां पूरी कीजिए ।
- लोगों को निःसंकोच होकर बात करने का निमंत्रण दें ।
- **बहस और चुनौती, दोनों को चर्चा में स्थान दें** । यदि आपके और श्रोताओं के अनुभव और राय में फ़र्क हो, तो ऐसा होने दें ।

- चर्चा और प्रस्तुति के भिन्न तरीके अपनायें

यदि आप चाहते हैं कि सुनने वाले:	तो प्रयोग करें:
किसी विषय पर जानकारी और कौशल के बारे में सोचें	• खेल • मिलजुल कर अभ्यास
• आपको बताएं कि वह किसी विषय पर क्या जानते हैं • किसी विषय पर अपने सामूहिक अनुभव बताएं	• समूह में चर्चा
• कौशल का अभ्यास करें • किसी विषय पर निर्णय लें • समस्या का हल खोजें	• छोटे समूह में कार्य • केस स्टडी • विचार मंथन
नए कौशल के अभ्यास में भाग लें	• प्रेक्टिकल अभ्यास • प्रदर्शन • रोल–प्ले
• विषय पर नई जानकारी प्राप्त करें • नए कौशल के अभ्यास पर निर्देश	• प्रस्तुति
• जो बातें स्पष्ट न हों, उन्हें समझें	• प्रश्न – उत्तर

- असरकारक समर्थक कौशल का प्रयोग:

1. सुनने वालों को पता लगने दें कि आपका ध्यान उन पर है :

क) उनकी तरफ मुंह करके बैठें/बोलें

ख) समूह में सबको देखें

ग) मुस्कुराएं

घ) सिर हिलाएं – ट्रेनीज़ को प्रोत्साहित करें ।

ङ) समूह की ओर/बीच में चलें

ऐसा नहीं करें:
• एक ही व्यक्ति की तरफ घूरते रहें । • कोई चार्ट आदि की ओर देखकर, उससे बात करें ।

- एक ही जगह पर खड़े रहें ।
- घड़ी देखें, कागज़ उलटे–पलटें, उंगली या पेन्सिल लेकर लोगों की ओर इशारा करें ।

2. देखें कि विषय पर क्या प्रतिक्रिया है और उसके अनुसार प्रस्तुति को ढ़ालें ।

अगर सुनने वाले:	तो :
ऊब गए हैं	• थोड़ा जल्दी बोलिए • अंतराल दीजिए • बोलना बंद कीजिए और सुनने वालों को बोलने का मौका दीजिए
स्पष्ट रूप से समझ नहीं पा रहे हैं	• स्पष्टीकरण के लिए प्रश्न पूछिए • उदाहरण दीजिए • समूह में औरों को समझाने दीजिए • प्रदर्शन कीजिए
ध्यान नहीं दे रहे हैं	• बोलना बंद कीजिए और प्रश्न पूछिए • औरों को समझाने के लिए कहिए • गति बढ़ाइये • अवकाश दीजिए

3. समूह को सुनें । यह दिखाने के लिए कि आप उनकी बात समझ रही हैं, बात को दोहरायें ।

4. प्रश्न पूछें :

क) "खुले" प्रश्न पूछकर चर्चा शुरू करें, जानें की प्रस्तुति के बारे में क्या विचार हैं, उनके क्या सुझाव हैं ।
(मॉड्यूल 2, अध्याय 7, स्वास्थ्य शिक्षा, चरण 3 में और विस्तार से पढ़ें)

चरण 6: **स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से सम्पर्क**

(मॉड्यूल 2, अध्याय 6, व्यवस्था और व्यापार कौशल, चरण 3 **में सम्पर्क स्थापित करने के लिए सुझाव देखें)।**

चरण 7 : आदान–प्रदान सीखें

समुदाय में स्वास्थ्य सेवा प्रदाता का एक महत्त्वपूर्ण कार्य है "सिखाना" – बच्चों, मां–बाप, किसान, स्कूल के **अध्यापकों**, जिस–जिस को सिखा पायें । सिखाने का अर्थ है लोगों को विकसित होने में मदद करना और उनके साथ खुद भी विकसित होना । **अच्छी शिक्षक वह नहीं है जो लोगों को विचार सुझाएं । अच्छी शिक्षक वह है जो लोगों को अपने विचारों के अनुसार काम करने में मदद करे, अपने लिए नई खोज करने दे ।**

आदान–प्रदान कैसे करो

नई शिक्षा का आदान–प्रदान करने के लिए :

- लोगों के ज्ञान और अनुभव का समर्थन करें ।
- प्रतिभागियों की मदद करें कि वह अपने मूल्य, विश्वास और मनोभाव जानें ।
- समस्या पहचानने में उनकी मदद करें – पता लगाएं कि बदलने के लिए उन्हें किस चीज़ की ज़रूरत है ।
- पूछें अगर उन्हें कुछ बदलने की जरूरत लगती है ।
- अपनी जानकारी उनके साथ बांटें ।
- उन्हें विकल्प और परिणाम के बारे में सोचने के लिए प्रोत्साहित करें ।
- पूछें कि बदलाव लाने के लिए वे क्या करने के लिए तैयार हैं ।
- पूछें कि क्या वे नए विचार अपनाने के लिए तैयार हैं ।
- उन्हें नए तरीके से काम करने का अभ्यास करने में मदद करें ।

(मॉड्यूल 2, अध्याय 1, संचार के तथ्य, चरण 5 में व्यवहार बदलने के लिए संचार का प्रयोग और व्यवहार बदलने के **चरण भी देखें)** । लोगों को यह समझने में मदद करें कि वह अपने स्वास्थ्य और खुशहाली के लिए कैसे परिवर्तन ला सकते हैं । ऐसा करने के लिए आप उन्हें चर्चा के लिए एकत्र कर सकती हैं । खुद बहुत कम बोलिए, बस चर्चा शुरू करने के लिए कुछ प्रश्न पूछिए । कुछ चित्र जैसे कि अगले पृष्ठ पर दिया गरीब परिवार का चित्र जिसमें बहुत ज़्यादा बच्चे हैं, प्रयोग करें । चाहें तो अपने आप चित्र बना लें जिसमें कोशिश करें कि घर, खेत, जानवर, लोग जितना हो सके आपके गांव जैसे ही लगें । यह कुछ सवाल हैं जो आप पूछ सकती हैं :

- इस चित्र में जो लोग हैं, वह कौन हैं ?
- उनकी समस्या क्या हो सकती है ?
- इन समस्याओं से बचाव कैसे हो सकता था ?
- इन समस्याओं का उनके स्वास्थ्य और खुशहाली पर क्या असर है ?

- किस तरह से यह लोग हमारे जैसे हैं ?

इस तरह की चर्चा से लोग अपनी स्वास्थ्य समस्याओं को पहचानते हैं और फिर उनके हल ढूंढते हैं । ऐसा करने से उनका अपने में आत्मविश्वास जागता है और वह अपनी परिस्थिति से उलझने का आत्मबल पाते हैं । पहले–पहल लोग अपनी बात कहने में हिचक महसूस करते हैं । पर कुछ देर के बाद वह आराम से बातें करने लगते हैं और खुद ही महत्वपूर्ण मुद्दे उठाते हैं । सबको प्रोत्साहित करें कि बेझिझक होकर अपने मन की बात कहें ।

संवेदनशील मुद्दों से जूझना

अपने पति/यौन साथी के साथ कंडोम प्रयोग पर बातचीत करना सी.एम.डब्ल्यू. को कई महिलाओं को सिखाना होगा:

- यौन संचारित रोग/एच.आई.वी. संक्रमण और खतरे के बारे में समझाएं और उन्हें क्लाइंट की व्यक्तिगत परिस्थिति से जोड़ें ।
- क्लाइंट को अपने साथी के साथ बात करना और सुरक्षित यौन संबंध की शर्त रखना सिखाएं ।
- गर्भनिरोध और रोग से बचाव के अलावा यौन मसले, जैसे यौन आनंद और सन्तोष या या यौन संबंधों में ज़बरदस्ती और हिंसा पर बात करें ।
- क्लाइंट को खतरा पहचानने और सुरक्षित व्यवहार, जैसे कंडोम का हर बार सहवास के समय सही प्रयोग, अपनाने में मदद करें ।
- समझाएं कि ऐसा करने से वे स्वस्थ रहेंगे और अपने प्रजनन लक्ष्य पा सकेंगे।

चरण 8 : मूल्यांकन

अध्याय पर नीचे दिया मूल्यांकन अभ्यास पूरा करें :

मूल्यांकन अभ्यास

1. **आपसी संचार क्या है ?** *सही उत्तर पर √ लगाएं*

क) आपसी संचार आमने–सामने जानकारी और तथ्य बांटना है ।

ख) आपसी संचार स्वास्थ्य कर्मचारियों के साथ अच्छे सम्पर्क बनाना है ।

ग) आपसी संचार पास के गांव में क्लाइंट को पोस्टकार्ड भेजकर उसकी अगली प्रसव पूर्व जांच की तरीख याद दिलाना है ।

घ) आपसी संचार एक वक्त पर केवल एक–दो व्यक्तियों के साथ हो सकता है ।

2. **नीचे दिए गए कौन से कौशल आपसी संचार में प्रयोग होते हैं ?***(सही उत्तरों पर लगाए)*

क) पट्टी बांधना

ख) कॉपर–टी लगाना

ग) चौकन्ना होकर सुनना

घ) प्रभावशाली ढंग से बोलना

ड.) सुरक्षित प्रसव

च) आदान–प्रदान कौशल

3. **प्रभावशाली ढंग से बोलने के लिए आपको** *(सही उत्तरों पर √ लगाए) :*

क) विषय पर केन्द्रित रहना होगा और भावनाओं में नहीं उलझना होगा ।

ख) मुख्य संदेश पर केन्द्रित होना होगा ।

ग) कठिन मेडिकल शब्दों का आसानी से प्रयोग करना होगा ।

घ) लम्बा लेक्चर देना होगा ।

4. **चौकन्ना होकर सुनने की निम्न विधियां हैं** *(सही उत्तरों पर √ लगाए):*

क) बात आगे बढ़ाने के लिए प्रश्न पूछना ।

ख) बोलने वाले की ओर देखना ।

ग) जो कुछ क्लाइंट बोले उसे दोहराना ।

घ) नोट्स लेना ।

ड.) क्लाइंट जो कह रहा है उसके मतलब का अनुमान लगाना ।

च) बीच में बोलना ।

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1

क्लाइंट के परिवार के साथ मेलजोल पर रोल–प्ले

रोल–प्ले 1:

मुन्नी नाम की सी.एम.डब्ल्यू. सावित्री नाम की अपनी 17 वर्ष की क्लाइंट के परिवार से मिलने जाती है । सावित्री को पांच महीने का गर्भ है और वह पहली बार मां बनने वाली है । खून की कमी के कारण वह बीमार रहती है पर उसे घर के सभी काम करने पड़ते हैं जैसे चूल्हा जलाने के लिए लकड़ी काटना, कुएं से पानी लाना, आदि । सावित्री का पति, रमेश, दिहाड़ी पर मज़दूरी करता है । सास बुढ्ढी और सख्त स्वभाव की है । मुन्नी सावित्री की सास से उसके खाने–पीने और आराम करने के विषय में बात करती है । वह सावित्री के सास और पति से प्रसव पूर्व जांच, जन्म की तैयारी, खतरा पहचानना, अस्पताल जाने के लिए पैसे और सवारी का प्रबंध करने के महत्व पर बात करती है ।

रोल–प्ले करते समय आप इन बातों पर ध्यान रख सकती हैः

1. मुन्नी सावित्री के परिवार के साथ इस विषय पर बात कैसे शुरू करेगी ?
2. सावित्री पर काम का बोझ और पैसों की कमी की समस्या का हल ढूंढने में मुन्नी परिवार की कैसे मदद करेगी ?
3. मुन्नी सावित्री के परिवार के निर्णय का कैसे समर्थन करेगी ?

रोल–प्ले 2:

सीमा नाम की सी.एम.डब्ल्यू. गुड्डी नाम की क्लाइंट के घर, गुड्डी के कहने पर जाती है । गुड्डी 25 वर्ष की गृहणी है । उसके दो बच्चें पहले से हैं और वह फिर से गर्भवती है । वह सास–ससुर के साथ गांव में रहती है । उसका पति लखनऊ में ड्राइवर की नौकरी करता है और साल में 1–2 महीने के लिए छुट्टी लेकर गांव आता है । जब गुड्डी खून की जांच कराने गई तो उसे पता चला कि वह एच.आई.वी. पॉज़िटिव है ।

रोल–प्ले करते समय आप इन बातों का ध्यान रख सकती हैं :

1. परिवार से मिलने के पहले वह कौन–सी बातें हैं जो सीमा को गुड्डी के साथ साफ़–साफ़ कर लेनी चाहिए?
2. सीमा परिवार को गुड्डी के एच.आई.वी. पॉज़िटिव होने की खबर कैसे देगी ?
3. सीमा प्रवास और उसका यौन व्यवहार पर असर की बात कैसे छेड़ेगी ?
4. सीमा को परिवार को क्या जानकारी देनी चाहिए ?

मॉड्यूल 2

अध्यायः 3

विषयः सलाह–मश्वरा

समयः 14 घंटे कक्षा और कक्षा में अभ्यास

उद्देश्यः सत्र पूरा होने पर ट्रेनीज़ः

1. क्लाइंट को असरकारक ढंग से सलाह–मश्वरा देने का प्रदर्शन कर सकेंगी ताकि वे अच्छे स्वास्थ्य संबंधी निर्णय ले सकें।
2. सूचित चुनाव का महत्व समझा सकेंगी।
3. अफ़वाह से जूझने के तरीके बता सकेंगी।
4. सलाह–मश्वरा के दौरान चुनौतियों का सामना करने के तरीके बता सकेंगी।

विषयवस्तुः

- सक्षम सलाह–मश्वरा द्वारा देख–रेख
- गैदर
- सूचित चुनाव
- अफ़वाहों से जूझना
- अच्छे सलाहकार के गुण

संदर्भः

1. पॉपुलेशन रिपोर्ट, गैदर गाइड टू काउन्सलिंग वाल्यूम XXVI, नम्बर 4, दिसम्बर 1998 सीरीज़ जे, नम्बर 48 पॉपुलेशन इन्फ़ार्मेशन प्रोग्राम, सेन्टर फ़ॉर कम्यूनिकेशन प्रोग्राम, जॉन्स हॉपकिन्स युनिवर्सिटी स्कूल ऑफ़ पब्लिक हेल्थ बाल्टीमूर, मेरीलैंड, यू.एस.ए. द्वारा प्रकाशित।
2. कम्यूनिकेशन मॉड्यूल फ़ॉर हेल्थ असिस्टेन्ट, मेल, रिप्रोडक्टिव एण्ड चाइल्ड हेल्थ मॉडयूल, नेशनल इन्स्टीट्यूट ऑफ़ हेल्थ एण्ड फ़ेमिली वेलफ़ेयर, नई दिल्ली।
3. काउन्सलिंग स्किल्ज़ ट्रेनिंग फ़ॉर ए.एन.एम. एण्ड एल.एच.वी. अ ट्रेनर्ज़ गाइड, स्टेट इनोवेशंज़ इन फ़ेमिली प्लानिंग सर्विसिज़ एजेन्सी एण्ड डिपार्टमेन्ट ऑफ़ हेल्थ एण्ड फ़ेमिली वेलफ़ेयर, भारत सरकार।

सीखने के चरण:

चरण 1: सत्र के उद्देश्य और सलाह–मश्वरा के विषय का परिचय दें

चरण 2: गैंदर का हर चरण, अभ्यास

चरण 3: क्लाइंट के अधिकार, सूचित चुनाव

चरण 4: अफ़वाहों से जूझना

चरण 5: सलाह–मश्वरा के दौरान चुनौतियों का सामना करना

चरण 6: अच्छे सलाहकार के गुण, सारांश और मूल्यांकन

परिशिष्ट:

परिशिष्ट 1: चौकन्ना होकर सुनना: खेल

परिशिष्ट 2: सलाह–मश्वरा जांचसूची

विषयवस्तु

चरण 1: सत्र के उद्देश्य और सलाह–मश्वरा के विषय का परिचय।

सलाह–मश्वरा में एक व्यक्ति बातचीत द्वारा दूसरे की मदद करता है। जब आप क्लाइंट की समस्या हल करने में या निर्णय लेने में मदद करती है, तो अपने उन्हें सलाह–मश्वरा देती हैं।

सलाह–मश्वरा द्वारा आप क्लाइंट को वह विकल्प का चुनाव करने में मदद करती हैं जो उनके अनुकूल हो। जैसे, कुछ क्लाइंट परिवार नियोजन की विधि चाहते हैं, कुछ यौन संचारित रोग से सुरक्षा चाहते हैं। संभव है कि कम उम्र क्लाइंट ये निर्णय ले रहे हों कि यौन संबंध अभी टाल दें। जो क्लाइंट गर्भवती हैं, वह प्रसव की तैयारी में जुटी होंगी। कुछ क्लाइंट शिशुओं के लिए सही आहार के बारे में निर्णय ले रहे होंगे। आपकी मदद से यह सभी क्लाइंट बेहतर निर्णय लेंगे।

सक्षम सलाह–मश्वरा द्वारा देख–रेख

अच्छी सलाह–मश्वरा देना सब सीख सकते हैं। आप क्लाइंट को अच्छी तरह सलाह देती हैं जब आप:

- दिखाती हैं कि आप उनकी बात समझती हैं और उनकी परवाह करती हैं। उन्हें भरोसा दिलाएं।
- क्लाइंट को पूरी और सही जानकारी देती हैं और यह समझने में मदद करती हैं कि यह जानकारी उनके लिए क्या मायने रखती है।
- जब क्लाइंट को स्पष्ट जानकारी, उसकी भावनाओं, स्थिति और ज़रूरत के आधार पर खुद निर्णय लेने में मदद करती है।
- उन्हें क्या करना है, ये याद करने में मदद करती हैं।

अगर आप अच्छी सलाह–मश्वरा देंगी, क्लाइंट अपने स्वास्थय के लिए सही विकल्प चुनेंगे। वह परिवार नियोजन की विधियां लम्बे अरसे तक असरकारक ढंग से प्रयोग करेंगे, बेहतर खुराक खाएंगे, आपके द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से खुश होंगे। जब–जब उन्हें ज़रूरत होगी, वे मदद के लिए वापस आएंगे। वह और लोगों को आपके बारे में, परिवार नियोजन और स्वास्थ्य संबंधी विषयों पर अच्छी बातें बताएंगे।

चरण 2: गैदर का हर चरण समझाएं और उससे जुड़ा अभ्यास कराएं। सलाह–मश्वरा के 6 अंश होते हैं। अंग्रेज़ी के गैदर शब्द का हर अक्षर एक अंश के लिए है।

जी– ग्रीट या अभिनन्दन

ए– आस्क या पूछें

टी– टेल या बताएं

एच– हेल्प या मदद

ई– एक्सप्लेन या समझाएं

आर– रिटर्न या लौटें

अच्छा सलाह–मश्वरा केवल गैदर के सब अंश पूरे करना नहीं है। अच्छी सलाहकार क्लाइंट की भावनाओं और ज़रूरतों को समझती है। इस समझ के आधार पर वह क्लाइंट को उसकी ज़रूरत के मुताबिक सलाह देती है। अच्छा सलाह–मश्वरा देने के लिए काफी समय चाहिए। हर क्लाइंट को सम्मान, उनकी ज़रूरत पर ध्यान, और कभी–कभी थोड़ा और समय देने से ही बहुत फ़र्क पड़ता है। सेवा प्रदाता और क्लाइंट संवार में केंद्रित सांझी हो जाते हैं।

सलाह–मश्वरा – निर्णय लेने के लिए साझेदारी

सलाह–मश्वरा दो विशेषज्ञों की साझेदारी है। सेवा प्रदाता परिवार नियोजन और प्रजनन स्वास्थ्य के बारे में जानती है। क्लाइंट किसी भी अन्य व्यक्ति से ज़्यादा अपने जीवन, अपनी ज़रूरत और भावनाओं के बारे में जानती है। सफल सलाह–मश्वरा के लिए इन दोनों विशेषज्ञों को अपनी जानकारी बांटनी है। यह साझेदारी का उद्देश्य है – क्लाइंट को निर्णय लेने या स्वास्थ्य से जुड़ी समस्या का हल निकालने में मदद। लोग अपने आप जो निर्णय लेते हैं उसे निभाते हैं। यही कारण है कि अच्छे सलाहकार क्लाइंट के लिए निर्णय नहीं लेते हैं। बल्कि, वे क्लाइंट की मदद करते हैं कि वे स्वयं अपने निर्णय लें। साथ ही वह उन्हें मेडिकल विषयों पर सलाह देते हैं, जैसे अगर कोई मेडिकल कारण है कि क्लाइंट परिवार नियोजन की किसी एक विधि का प्रयोग न करे।

क्लाइंट तब अच्छे निर्णय ले पाते हैं जब वह सेवा प्रदाता के साथ तथ्य और भावनाओं का आदान–प्रदान करते हैं।

	तथ्य बताएं	भावना बताएं
सेवा प्रदाता का काम	• स्पष्ट, सही जानकारी दें जिसकी क्लाइंट को ज़रूरत है। • क्लाइंट को यह जानकारी लागू करने में मदद करें।	• क्लाइंट की बात समझकर, उसके प्रति आदर और ईमानदारी दिखाकर उसकी देखभाल करें।

क्लाइंट का काम	• अपनी परिस्थिति और स्वास्थ्य समस्या बताएं। • प्रश्न पूछें ताकि आप बात ठीक से समझ लें।	• अपनी राय, पसन्द, चिन्ता एवं, अपेक्षा और इच्छा प्रकट करें।

सलाह–मश्वरा क्लाइंट को अपनी भावना प्रकट करने में समर्थ करने और ऐसा माहौल बनाने की प्रक्रिया है जिसमें क्लाइंट अपने निर्णय स्वयं ले सके। सलाहकार के रूप में जरूरी है कि कभी भी आप अपनी राय क्लाइंट पर न लादें, उनके व्यवहार या हालात पर फैसला न सुनाएं और अपना पूरा ध्यान उन पर केन्द्रित रखें।

गैदर के लिए सीखने की गाइड

1. ग्रीटिंग – अभिनन्दन

अच्छा सम्पर्क बनाएं

अच्छी सलाह–मश्वरा के दौरान सेवा प्रदाता और क्लाइंट कई चरण से गुज़रते हैं जो एक दूसरे से जुड़े और कभी–कभी घुले–मिले होते हैं। इन चरणों को "गैदर" शब्द से याद किया जा सकता है। गैदर का "जी" ग्रीटिंग या अभिनन्दन के लिए है। सेवा प्रदाता का मित्रतापूर्ण, आदरपूर्वक अभिनन्दन करने से क्लाइंट का स्वागत होता है। शुरू से ही दोनों के बीच अच्छा संबंध बन जाता है। अच्छा संबंध वह है जहां भरोसा हो। जिस सेवा प्रदाता पर क्लाइंट को भरोसा है, उनके पास वे आवश्यकता होने पर लौटकर आते हैं।

यह अच्छा संबंध बनाए रखना चाहिए। हर मुलाकात पर क्लाइंट का हक है कि उसकी बात समझी जाए उसे आदर मिले और उसे ईमानदारी से सब कुछ बताया जाए।

अभिनन्दन के लिए मूल शब्द

अनुभवी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता कुछ "मूल शब्द" जानते हैं। यह शब्द और वाक्य क्लाइंट का संकोच हटाने में मदद करते हैं। इनसे क्लाइंट को अपनी ज़रूरत पहचानने और प्रकट करने में मदद मिलती है। इन से क्लाइंट को अपने लिए अच्छे निर्णय लेने में मदद मिलती है। इनसे समय भी बचता है – यह जल्दी से बात की तह तक पहुंच जाते हैं।

अभिनन्दन के लिए कुछ मूल शब्द हैं:

"क्लिनिक पर आपका स्वागत है। बहुत अच्छा लगा कि आप आई/आए।" "आज मैं आपकी क्या मदद कर सकती हूं? (क्लाइंट के उत्तर के जवाब में बताएं कि आगे क्या होने वाला है। जैसे, यदि क्लाइंट आपकी जान–पहचान की, आपके गांव की न हो, तो आप पूछ सकती हैं, "क्या आप पहले यहां आई हैं? अपना नाम बताइये ताकि मैं आपका रिकार्ड देख लूं।" या "यहां बैठिए। मैं बस——मिनट (बताएं कितनी देर में) में आपकी मदद कर सकती हूं।"

2. ऑस्किंग – पूछना

क्यों और कैसे प्रश्न पूछें

गैदर में "ए" अक्षर आस्किंग या पूछने के लिए है। सेवा प्रदाता असरकारक ढंग से प्रश्न पूछती है और ध्यान से क्लाइंट के उत्तर सुनती है। मॉड्यूल 2, अध्याय 2, चरण 3 पर आपसी संचार के लिए सीखने की गाइड में असरकारक ढंग से प्रश्न पूछने और चौकन्ना होकर सुनने के लिए सुझाव देखें।

पूछने के लिए मूल शब्द

"मैं आज आपके लिए क्या कर सकती हूं?" कई क्लाइंट अपनी ज़रूरत ,उद्देश्य और उम्मीदें बताने में झिझकते हैं। पर अगर आपने नहीं पता लगाया कि वे क्या चाहते हैं तो वह निराश होकर लौट जाएंगे। शायद वह इलाज के निर्देश का पालन भी नहीं करें या वापस न आएं। वो आपके द्वारा दी गई सेवा के बारे में शिकायत भी कर सकते हैं। इसीलिए शिष्टता से पर सीधे-सीधे क्लाइंट से यह पूछना ठीक रहता है कि इस मुलाकात से उन्हें क्या उम्मीद है।

चौकन्ना होकर सुनना

- क्लाइंट जैसे हैं वैसे ही उन्हें स्वीकार करें। हर क्लाइंट को व्यक्तिगत रूप से मिलें।
- ध्यान से सुनें कि क्लाइंट <u>क्या</u> कह रहे हैं और **<u>कैसे</u>** कह रहे हैं। उनकी आवाज़, शब्द, चेहरे के भाव और इशारों पर ध्यान दें।
- सुनते समय अपने को क्लाइंट की जगह रखें।
- कभी थोड़ी देर चुप रहें। क्लाइंट को सोचने, प्रश्न पूछने और बात करने का समय दें। क्लाइंट की ही रफ़्तार पर चलें।
- क्लाइंट की बात ध्यान से सुनें बजाय यह सोचने के कि आप आगे क्या कहने वाली हैं।
- बीच-बीच में जो आपने सुना है, वह दोहराएं। इस तरह आप और आपकी क्लाइंट दोनों जानेंगी कि आप एक दूसरे की बात समझ रही हैं।
- आराम से बैठें। ध्यान बंटाने वाली हरकतें न करें। क्लाइंट की तरफ देखकर बात करें, कागज़ या घड़ी या खिड़की के बाहर देखकर नहीं।

3. टेलिंग – बताना

विशेष जानकारी व्यक्तिगत परिस्थिति के अनुसार ढाल कर दें

गैदर में "टी" टेल या बताने के लिए है। सेवा प्रदाता क्लाइंट की परिस्थिति, आवश्यकता और भावनाओं के मुताबिक जवाब देती है। सेवा प्रदाता क्लाइंट को ऐसी जानकारी देती है जो क्लाइंट को निर्णय लेने और सूचित चुनाव करने में मदद करती है।

अक्लमन्दी से चुनाव करने के लिए क्लाइंट को काम में आने वाली जानकारी ऐसे रूप में चाहिए जो उसकी समझ में आए। यह जानकारी सभी विकल्प और संभव परिणाम के बारे में होनी चाहिए। जानकारी समझ में आए इसके लिए उसे क्लाइंट की व्यक्तिगत जरूरत के अनुसार ढालें।

बताने के लिए मूल शब्द

"क्या आप के मन में कोई विधि है?"

परिवार नियोजन के नए क्लाइंट भी मन में विधि रख कर आतें हैं। अच्छी सलाह–मशवरा में "बताने" का चरण उसी विधि के बारे में जानकारी से शुरू होता है।

"इस विधि के बारे में आपको क्या बात अच्छी लगती है?

यह प्रश्न पूछकर आप यह जान पाएंगी कि क्लाइंट वास्तव में विधि समझती/समझता है या नहीं। गलत धारणाओं को धीरे से ठीक करने का भी अवसर मिलता है। सेवा प्रदाता को यह भी मौका मिलता है कि अन्य सब विधियों के बारे में बताए जिनका वही फायदा है, यदि क्लाइंट को इन विधियों के बारे में जानकारी नहीं है। क्लाइंट को अपनी पसन्द की विधि ही मिलनी चाहिए, यदि वह विधि को समझते हैं और उसे न देने के कोई मेडिकल कारण नहीं है।

क्लाइंट की ज़रूरत के अनुसार जानकारी देने से उन्हें निर्णय लेने में आसानी होती है। गैदर के "पूछने" के चरण में आप जान सकती हैं कि क्लाइंट को क्या निर्णय लेने हैं। फिर "बताने" के चरण में आप वही जानकारी क्लाइंट को दे सकती हैं जो उसे अपना निर्णय लेने में मदद करे। आप वह जानकारी छोड़ सकती हैं जिससे क्लाइंट को कोई फ़र्क न पड़े। जिस जानकारी से कोई फ़र्क न पड़े वह क्लाइंट पर लादने से वह भ्रम में पड़ सकते हैं।

क्लाइंट अपनी परिस्थिति के बारे में सलाह–मशवरा के दौरान आपको जो बताते हैं, उसके अनुसार उन्हें जानकारी दें। इससे उन्हें यह समझने में आसानी होती है कि जानकारी उनके लिये क्या मायने रखती है।

उदाहरण – मर्द, जो अपने को एच.आई.वी./एड्स से सुरक्षित रखना चाहते हैं, के लिए जानकारी:

अच्छा: "कुछ यौन संक्रमण आपकी एच.आई.वी./एड्स होने की संभावना बढ़ा सकते हैं।

बेहतर (विशेष): "जिन व्यक्तियों के एक से अधिक यौन साथी होते हैं उन्हें यौन संक्रमण से बचने के लिए सहवास के समय हर बार कंडोम का प्रयोग करना चाहिए।"

सबसे उत्तम (विशेष तथा व्यक्तिगत रूप से ढाली): "आपने बताया कि आपकी दो बीवियां हैं। अपने–आप और अपनी बीवियों को यौन संक्रमण/एच.आई.वी./एड्स से बचाने का सबसे अच्छा तरीका है कि आप जब भी उन दोनों में से किसी के साथ यौन संबंध रखें, आप हर बार कंडोम इस्तेमाल करें।"

4. हेल्प – मदद

गिने–चुने प्रश्न पूछकर मदद करना

गैदर का "एच" हेल्प या मदद के लिए है। क्लाइंट और सेवा प्रदाता सभी विकल्प, उनके भिन्न परिणाम और उन परिणामों के प्रति क्लाइंट की भावनाओं के बारे में बात करते हैं। इस प्रकार सेवा प्रदाता क्लाइंट को किसी नतीजे

तक पहुंचने में मदद करती है। चुनाव परिवार नियोजन की विधि का हो सकता है या फिर यौन संक्रमण से बचाव का। किशोरों के लिए यह यौन जीवन की शुरूआत करने के विषय में निर्णय हो सकता है।

मदद करने के लिए मूल शब्द

"आपने क्या निर्णय लिया है?"

जब क्लाइंट ने सभी विकल्पों के बारे में सोच लिया हो, तो उससे यह प्रश्न पूछना ज़रूरी है। यह इसलिए करना ज़रूरी है क्योंकि:

- प्रश्न यह बात स्पष्ट करता है कि निर्णय ज़रूरी है
- प्रश्न यह भी स्पष्ट करता है कि निर्णय क्लाइंट को ही लेना है
- उत्तर देने से क्लाइंट अपने निर्णय के मुताबिक चलने पर बाध्य होता है – या फिर पहचानता/पहचानती है कि वह अभी निर्णय लेने के लिए तैयार नहीं है
- क्लाइंट का उत्तर आपको बताता है कि क्लाइंट को क्या चाहिए – अनुमान लगाने की या कोई बात मान लेने की ज़रूरत नहीं पड़ती है।
- यदि क्लाइंट का उत्तर स्पष्ट नहीं है या पिछली बातचीत से मेल नहीं खाता है, तो आप निश्चित करने के लिए प्रश्न पूछ सकती हैं और विकल्पों पर और चर्चा कर सकती हैं।

"तो आपने फैसला किया है कि............"

क्लाइंट का फैसला सामने रखें। फिर क्लाइंट बता सकता/सकती है कि वह आपकी बात से सहमत है या नहीं।

5. एक्सप्लेनिंग – समझाना

इस तरह समझाना कि क्लाइंट याद रखे

गैदर का "ई" एक्सप्लेनिंग या समझाने के लिए है। सेवा प्रदाता क्लाइंट को समझाती है कि वह अपने निर्णय पर कैसे चलें। अक्सर सेवा प्रदाता निर्देश देती है। समझाते समय सेवा प्रदाता निर्देशों को क्लाइंट की व्यक्तिगत ज़रूरतों के मुताबिक ढालने की कोशिश करती है।

समझाने के लिए मूल शब्द

"आपको लगता है कि आप यह कर पाएंगी? ऐसा करने में क्या बाधा आ सकती है?"

यदि क्लाइंट को अड़चन दिखाई देती है तो आप मिलकर उसका समाधान निकाल सकती हैं।

6. रिटर्निंग – लौटना

लौट के आने वाले क्लाइंट पर भी ध्यान दें

गैदर का "आर" रिटर्न या लौटने के लिए है। जब भी किसी भी वजह से उनका मन करे, सभी क्लाइंट को लौटने का निमंत्रण दें। क्लाइंट को समझाएं कि कभी-कभी कोई भी समस्या न होने पर भी, पहले दी हुई सेवाओं का

मुआवज़ा करने के लिए लौटना ज़रूरी हो जाता है। जैसे, सी.एम.डब्ल्यू. को जांच करने की ज़रूरत हो सकती है कि घाव ठीक से भर रहा है या नहीं; पट्टी बदलनी हो सकती है या देखना हो सकता है कि बच्चे की खांसी दवा खाकर ठीक हो रही है या नहीं।

पर बेवजह क्लाइंट के चक्कर मत लगवाएं। जैसे, क्लाइंट को भरपूर परिवार नियोजन विधि के सप्लाई दें और बार-बार फॉलो-अप न करवायें।

पुराने क्लाइंट की देखभाल

लौटने की चाहे कोई भी वजह हो, लौटकर आने वाले क्लाइंट को भी ध्यान से सेवा प्रदान करें। लौटकर आने वाले क्लाइंट भी नए क्लाइंट जितने ही आदर-सत्कार, सावधानी आदि के हकदार हैं।

लौटकर आने वाले क्लाइंट को सलाह-मश्वरा देनी है या नहीं, यह परिस्थिति पर निर्भर है। लौटकर आने के कारण के अनुसार इसे ढालें। लौटकर आने वाले क्लाइंट को सलाह देने के 2 आम नियम हैं:

1. पता लगाएं क्लाइंट क्या चाहती/चाहता है

यह पता लगाने के लिए कि क्लाइंट क्या चाहती/चाहता है, आप पूछ सकती हैं:

- आज मैं आपकी क्या मदद कर सकती हूं? आप किस विषय में बात करना चाहेंगी?
- "आपने जो परिवार नियोजन विधि (या अन्य सेवा) अपनाई है, उसके साथ आपका क्या अनुभव है? सन्तुष्ट? कोई समस्या?"
- पिछली बार की मुलाकात के बाद कोई स्वास्थ्य समस्या हुई?

2. क्लाइंट जो चाहती/चाहता है, उसका उत्तर दें

- यदि क्लाइंट को समस्या है, तो हल ढूंढें।
- यदि क्लाइंट के प्रश्न हैं, तो उनका उत्तर दें।

क्लाइंट का स्वागत करने के लिए सुझाव

- जैसे ही क्लाइंट आए, निश्चित रूप से दोस्ती और आदर के साथ अभिनन्दन करें।
- कोशिश करें कि क्लाइंट जब सेवा के लिए रुके हों तो उनके बैठने के लिए जगह का इन्तज़ाम हो।
- इस जगह को प्रसन्न और दिलचस्प बनाएं। ऐसा करने के लिए आप स्वास्थ्य पर उपयोगी जानकारी देने वाले पोस्टर बना कर लगा सकती हैं।
- क्लाइंट को बताएं इस मुलाकात में क्या हो सकता है। क्लाइंट से कहें कि जब भी उनका मन करे, उन्हें प्रश्न पूछने चाहिए, बात करनी चाहिए।
- निश्चित करें कि हर क्लाइंट की सलाह-मश्वरा के दौरान न कोई अन्य व्यक्ति बात सुन सकता है, न कोई

उन्हें शारीरिक जांच या किसी मेडिकल प्रक्रिया के दौरान देख सकता है।

- क्लाइंट को बताएं कि उनके बारे में जानकारी और उनकी कही बात किसी और को नहीं बताई जाएगी (गोपनीयता)।
- आवश्यकता पड़ने पर क्लाइंट को दिलासा दें, हिम्मत बंधायें।

क्लाइंट की भावनाओं से जुड़ना

परिवार नियोजन और अन्य प्रजनन स्वास्थ्य संबंधी विषय क्लाइंट के बहुत ही निजी मामले होते हैं। जब आपसे वे इस विषय पर बात करते है, वे लज्जित, चिन्तित, डरे हुए या अस्पष्ट हो सकते हैं। ये भावनाएं उनके निर्णय को प्रभावित करती हैं। कई बार इन भावनाओं की वजह से वह ऐसे निर्णय ले सकते हैं जिनका बाद में उन्हें अफ़सोस हो। अपनी भावनाओं से जूझने में आप क्लाइंट की कैसे मदद कर सकती हैं? सबसे पहले उनसे उनकी भावनाओं के बारे में पूछें और उनके बारे में बात करने में मदद करें। अपना पूरा ध्यान क्लाइंट को दें। चौकन्ना होकर सुनें, प्रभावकारी ढंग से प्रश्न पूछें। इन सबसे आपको पता चलेगा कि क्लाइंट को कैसा लग रहा है। (मॉड्यूल 2, अध्याय 2, चरण 3 पर प्रभावशाली ढंग से बोलना, चौकन्ना होकर सुनना और हाव-भाव के कौशल देखें)।

एक बार आप क्लाइंट की भावनाएं जान लेती हैं, तो उन्हें साफ, सीधे शब्दों में बता दें कि आप उनकी बात समझ रही हैं। ऐसा करने से आप यह भी कह रही हैं कि ऐसा लगना उचित है।

क्लाइंट जब अपनी भावनाओं के बारे में बात करते हैं, तो वह अपने आप को बेहतर समझते हैं। तब उन्हें बुद्धिमान और स्वस्थ चुनाव करने में आसानी हो सकती है।

क्या आप यौन विषयों पर बात कर सकती हैं?

अनुभवी स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को भी यौन विषयों पर बात करना कभी-कभी कठिन लगता है। यौन से जुड़े शब्द या आम भाषा में इसके लिए प्रयोग होने वाले शब्द कहते हुए उन्हें शर्म आ सकती है। नतीजा यह हो सकता है कि सेवा प्रदाता महत्वपूर्ण जानकारी देने से या क्लाइंट के प्रश्न का पूरा उत्तर देने में या यौन व्यवहार के बारे में महत्वपूर्ण प्रश्न पूछने से चूक सकते हैं। कंडोम या योनि में लगने वाली विधि समझाने से बचने के लिए वे क्लाइंट द्वारा विधि के चुनाव को भी प्रभावित करने की कोशिश कर सकते हैं।

पर प्रजनन स्वास्थ्य से यौन को अलग नहीं किया जा सकता है। स्वास्थ्यपूर्ण निर्णय लेने के लिए क्लाइंट को अक्सर यौन व्यवहार पर चर्चा करने की ज़रूरत होती है। इसलिए सेवा प्रदाताओं को यौन संबंधी शब्द कहने और सुनने में और शरीर के चित्र और मॉडल प्रयोग करने में कोई बेआरामी नहीं होनी चाहिए।

क्लाइंट को भी अक्सर यौन संबंधी बात करना कठिन लगता है। उन्हें मदद करने के लिए निम्न सुझाव हैं:

संवेदनशील विषयों पर क्लाइंट को जानकारी अन्य रूप में दें। फिर चाहे वह उस पर खुले आम चर्चा न भी करें वह उसके बारे में सोच सकेंगे। जैसे पोस्टर या पेमफ़लेट द्वारा आप एक से अधिक यौन साथी होने के खतरे, यौन

संक्रमण के लक्षण और कंडोम की ज़रूरत के बारे में बता सकती हैं। यौन विषय पर चर्चा शुरू करना सबसे मुश्किल क़दम हो सकता है। आप किस प्रकार क्लाइंट को धीरे से बता सकती हैं कि आप यौन संबंधी चर्चा करने के लिए राज़ी हैं पर उनके साथ जबरदस्ती नहीं करेंगी? आप कह सकती हैं,"कई औरतें चिन्ता करती हैं कि उनके पति के और लोगों के साथ यौन संबंध हैं, पर इस विषय में पति से बात करना नहीं जानती हैं। ऐसी स्थिति में आप क्या करेंगी?" यहां से अगर क्लाइंट राज़ी हो तो आप धीरे से बात को निजी चर्चा में बदल सकती हैं ।

याद रखने में मदद के लिए 12 सुझाव

जिस तरह आप जानकारी और विशेषकर निर्देश देंगी, उससे क्लाइंट को बात याद रखने में मदद मिल सकती है:

1. **बात को छोटा रखें।** सबसे ज़रूरी बातें जो क्लाइंट को याद रखनी चाहिए, छांट लें।
2. **सीधी–सादी बात करें।** वाक्य छोटे रखिए और ऐसे शब्द इस्तमाल कीजिए जो क्लाइंट आसानी से समझे।
3. **जानकारी छांटें।** ज़रूरी निर्देश ऐसी जानकारी से अलग करें जिसे याद रखने की ज़रूरत नहीं।
4. **याद रखने वाली बात की ओर संकेत करें।** जैसे, "यह 3 बातें याद रखना ज़रूरी है........" फिर वह तीन बातें बताएं। सबसे ज़रूरी यह याद रखना है कि क्या और कब करना है।
5. **पहली बातें पहले कहें।** सबसे ज़रूरी जानकारी पहले दें। तब वह सबसे अच्छी तरह याद रहेगी।
6. **आयोजित करें।** जानकारी को अलग–अलग खानों (वर्ग) में डालें। जैसे, "क्लिनिक वापस आने के 4 मेडिकल कारण हैं।"
7. **दोहराएं।** जो आखिरी बात आप कहती हैं, उससे क्लाइंट को सबसे ज़रूरी निर्देश याद आना चाहिए।
8. **दिखाएं और बोलें।** गर्भनिरोधकों के सेम्पल, दीवार पर लगाने वाले चार्ट या चित्र, बात को वज़न देते हैं **(मॉड्यूल 2, अध्याय 7, चरण – ऑडियो–विज़ुअल सामग्री के प्रयोग के लिए सुझाव देखें)**
9. **विशेष निर्देश सुस्पष्ट रूप से कहें।** जैसे, "आई.यू.डी. के धागे नियमित रूप से जांचें" स्पष्ट निर्देश नहीं है, जिसका पालन आसानी से किया जा सके। बात ज़्यादा स्पष्ट होगी अगर आप कहेंगी, "माहवारी के एकदम बाद, हाथ अच्छी तरह धोकर, योनि में उंगली डालें और आई.यू.डी. के धागे छुएं। यदि धागा लम्बा या छोटा लगे, या मिले ना या फिर कुछ सख्त सा लगे, तो मुझसे मिलने फिर से आइये।"
10. **बातों को जोड़ें।** क्लाइंट को अपनी दिनचर्या में कोई ऐसी कड़ी ढूंढने में मदद करें जो उन्हें याद दिलाए कि उन्हें क्या करना है – जैसे, "दिन में पहली बार जब आप कुछ खाएं, तो उसी समय गोली लेने के बारे में सोचिए" या "दीवाली के बाद के हफ्ते में सुई लगवाने फिर से आइए।"
11. **निश्चित करें कि क्लाइंट ने बात समझी है।** क्लाइंट को ज़रूरी निर्देश दोहराने के लिए कहें। इससे उन्हें बात याद रहती है और ज़रूरत पड़ने पर आप धीरे से गलत जानकारी ठीक कर सकती हैं।

12. घर भेजें। क्लाइंट को छपी हुई जानकारी घर ले जाने के लिए दें। यह निश्चित करने के लिए कि वह जानकारी या निर्देश समझ रही/रहा है, पहले इसे क्लाइंट के साथ पढ़ लें।

क्या साइड इफेक्ट के बारे में बताना चाहिए? हां।

क्या साइड इफेक्ट के बारे में बताने से क्लाइंट दवा लेने से घबरा जाते हैं? क्या यह बेवजह चिन्ता का कारण बन जाते हैं? या समझने से क्लाइंट साइड इफेक्ट से जूझ लेते हैं, यदि वे हुए?

शोध बताता है कि पहले से साइड इफेक्ट जानने से क्लाइंट निर्देशानुसार दवा लेते रहते हैं।

संभव साइड इफेक्ट ईमानदारी से, बिना क्लाइंट को डराये, समझा देने चाहिए। महत्वपूर्ण संदेश हैं:

- कई लोगों को साइड इफेक्ट नहीं होते हैं।
- आमतौर पर साइड इफेक्ट खतरनाक नहीं होते हैं और न ही खतरे का निशान होते हैं। उदाहरण: गर्भनिरोधक गोलियों के कारण जी मिचलाना या आयरन की गोलियों की वजह से काली टट्टी।
- कई साइड इफेक्ट बिना किसी इलाज के ठीक हो जाते हैं। कई का इलाज किया जा सकता है।
- समझाएं कि ऐसा बहुत कम होता है कि विशेष मेडिकल कारणों से डाक्टर या नर्स के पास जाना पड़े। इन मेडिकल कारणों के बारे में अलग से बताइए, उन साइड इफेक्ट के साथ नहीं जो खतरनाक नहीं होते हैं।
- क्लाइंट का हमेशा स्वागत है अगर वे किसी भी चिन्ता या प्रश्न को लेकर वापस आएं।

चरण 3: क्लाइंट के अधिकार, सूचित चुनाव

मॉड्यूल 1, अध्याय 1, कोर्स का परिचय और सी.एम.डब्ल्यू. की भूमिका और ज़िम्मेदारियों में क्लाइंट के अधिकारों के बारे में पढ़िए।

सूचित चुनाव – हर क्लाइंट का अधिकार

क्लाइंट को जानकारी पाने का अधिकार है। स्वास्थ्य कार्यक्रमों और सेवा प्रदाताओं के लिए यह एक मौलिक सिद्धान्त है। सूचित चुनाव क्लाइंट का सोच–समझ के लिया गया निर्णय है, जिसका आधार है सभी विकल्प और उनके संभव परिणामों को पूरी तरह से समझना। सलाह–मश्वरा द्वारा क्लाइंट अपने आप सूचित चुनाव करते हैं। चुनाव का हक क्लाइंट का है। स्वास्थ्य सेवा प्रदाता सही और उपयोगी जानकारी देते हैं और क्लाइंट को सक्रिय रूप से यह जानकारी अपनी परिस्थिति पर लागू करने में मदद करते हैं। क्लाइंट अपने जीवन के विषय में विशेषज्ञ या एक्सपर्ट हैं और खुद ही सबसे अच्छा निर्णय ले सकते हैं। सेवा प्रदाता को क्लाइंट पर किसी विकल्प या परिवार नियोजन विधि का चुनाव करने के लिए दबाव नहीं डालना चाहिए।

चरण 4: अफ़वाह से जूझना

क्लाइंट से परिवार नियोजन की विधियों या यौन संक्रमण के बारे में पूछते समय अक्सर अफ़वाह सामने आती हैं।

अफ़वाह क्या हैं?

अफ़वाह बातों-बातों में समुदाय में फैलाई गलत जानकारी है। ये बातें दूर-दूर तक फैल जाती हैं, कई लोग इन्हें सच मान लेते हैं, पर यह अक्सर झूठी और गलत होती हैं। यह बातें कहां से शुरू हुई थीं, अक्सर भुला दिया जा चुका होता है, पर आमतौर से यह:

- अनजाने में की गई गलती है, जब कोई सुनी-सुनाई बात को आगे फैला देता है।
- शरीर और स्वास्थ्य के बारे में पारम्परिक विश्वास हैं।
- किस्सा मज़ेदार बनाने के लिए बढ़ा-चढ़ा कर कहना है।
- स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं द्वारा अस्पष्ट तरह से, या बिल्कुल ही नहीं समझाई गई बातें हैं।
- लोगों का कोई ऐसी बात समझने का प्रयत्न है जिसका कोई प्रत्यक्ष कारण है ही नहीं, जैसे कोई अप्रत्याशित साइड इफेक्ट।
- अखबारों या जनसंचार में मनोरंजन द्वारा गलत प्रचार या अतिशयोक्ति (बात बढ़ा-चढ़ाकर कहना)।
- परिवार नियोजन, अन्य प्रजनन स्वास्थ्य या स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को बदनाम करने का प्रयत्न।

क्लाइंट द्वारा सुनी अफ़वाहों से जूझने के लिए सुझाव:

- सब नए क्लाइंट से साफ़-साफ़ पूछ लें कि उन्होंने किसी विधि, प्रक्रिया या दवा के बारे में क्या सुना है और उनकी क्या शंकाएं हैं। इन प्रश्नों से अफ़वाहों का पता लग जाएगा।
- शिष्टतापूर्वक बताएं कि अफ़वाह क्यों झूठी है। सच क्या है, यह भी इस प्रकार बताएं कि क्लाइंट को बात समझ में आ जाए।
- पता लगाएं कि परिवार नियोजन विधि, अन्य प्रजनन स्वास्थ्य या सेवा प्रदाता के बारे में आश्वस्त होने के लिए क्लाइंट को क्या जानने की ज़रूरत है। पता लगाएं कि क्लाइंट को किसकी बात पर भरोसा है।
- स्वास्थ्य के बारे में पारम्परिक विश्वास जानें। यह जानकारी आपको अफ़वाह समझने में मदद देगी। यह आपको स्वास्थ्य मुद्दे भी इस प्रकार समझाने में मदद करेगी कि क्लाइंट बात समझ जाएं।
- क्लाइंट को प्रोत्साहित करें कि अगर वह ऐसी बातें सुनें जो उनकी समझ में न आ रही हों या जिन पर विश्वास न हो रहा हो, तो सेवा प्रदाता से आकर पूछें।

समुदाय में फैली अफ़वाहों से जूझने के लिए सुझाव

- कोई जानी–मानी हस्ती ढूंढें जो लोगों को सच्ची बात बताने के लिए तैयार हो जिससे अफ्वाह का खण्डन किया जा सके। समुदाय के नेता और संतुष्ट क्लाइंट विशेष रूप से इस काम के लिए अच्छे हो सकते हैं।
- यह बात पता लगाने की कोशिश करें कि अफ्वाह शुरू कहां से हुई। शायद किसी वास्तविक घटना को समझने की ज़रूरत है।
- लोगों से कहें कि स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से बात करके ही अफ़वाह को आगे दोहराएं।

चरण 5: सलाह–मश्वरा में चुनौतियों से जूझना

निम्न कुछ चुनौतियां हैं जिनका सेवा प्रदाता सामना करते हैं और उनसे निपटने के लिए सुझाव:

क्लाइंट चुप है

- अगर मुलाकात की शुरूआत में क्लाइंट बोलती नहीं तो धीरे से उसकी चुप्पी की तरफ इशारा कीजिए। आप कह सकती हैं, "मुझे दिखाई दे रहा है कि आपको बात करने में दिक्कत हो रही है। नए क्लाइंट के साथ अक्सर ऐसा होता है। क्या आपको चिन्ता हो रही है? "क्लाइंट की ओर देखकर अपने आपको उनसे जोड़ें, उनके बारे में दिलचस्पी दिखाएं। क्लाइंट के उत्तर का इंतज़ार करें।
- चर्चा के दौरान चुप रहना ठीक है। कभी क्लाइंट सोच रही होगी या फैसला कर रही होगी कि अपने विचार और भावनाएं कैसे प्रकट करे। क्लाइंट को सोचने का समय दें।

क्लाइंट रोने लगती है

- क्लाइंट कई कारणों से रो सकती है – उदासी प्रकट करने के लिए, आपकी हमदर्दी पाने के लिए, तनाव या घबराहट के कारण या बातचीत रोकने के लिए। खुद किसी नतीजे पर न पहुंचे कि क्लाइंट क्यों रो रही है।
- थोड़ी देर रुकने के बाद, अगर रोना फिर भी जारी है, तो कहें कि रोना कोई बुरी बात नहीं है – यह एक स्वाभाविक प्रतिक्रिया है। इससे क्लाइंट को रोने की वजह बताने का मौका मिलता है। धीरे से वजह पूछना ठीक रहेगा।

सलाहकार को क्लाइंट की समस्या का हल नहीं दिख रहा है

- सेवा प्रदाता को चिन्ता हो सकती है अगर उन्हें यह समझ में न आए कि वे क्या सलाह दें। सलाहकार स्वास्थ्य सेवा विशेषज्ञ है पर यह ज़रूरी नहीं कि क्लाइंट की हर समस्या का हल उनके पास हो। बस इतना ही दिखाएं कि आप बात समझ रही हैं। कभी–कभी क्लाइंट को केवल इतना ही चाहिए होता है। आप अन्य लोग भी सुझा सकते हैं जो क्लाइंट की सहायता कर सकते हैं।

सेवा प्रदाता को क्लाइंट के प्रश्न का उत्तर नहीं पता

- ईमानदारी से साफ–साफ कह दें कि आपको उत्तर नहीं पता है, पर आप मिलकर उत्तर खोज सकती हैं। कोई जानकार सहकर्मी से बात करें या रेफरेन्स मटीरियल में उत्तर खोजकर क्लाइंट को सही उत्तर दें।

सेवा प्रदाता ने गलती कर दी

- भूल को सुधारें और माफ़ी मांगे। सही होना बहुत ज़रूरी है। सही लगना ज़रूरी नहीं है। गलती मानना क्लाइंट के लिए इज़्ज़त दिखाता है।
- ईमानदार बनें। जितनी ईमानदारी से आप अपनी बात कहेंगी, जहां उचित हो (और बिना अपने निजी जीवन को बीच में लाए), क्लाइंट के लिए ऐसा करना उतना ही आसान होगा।

क्लाइंट और सेवा प्रदाता पहले से एक–दूसरे को जानते हैं

- गोपनीयता का आश्वासन दें और निश्चित करें कि किसी को क्लाइंट के बारे में पता न चले।

क्लाइंट निजी प्रश्न करती है

- आमतौर पर अपने बारे में बात न करें। इससे क्लाइंट से ध्यान हटता है।
- निजी प्रश्न का उत्तर देना ज़रूरी नहीं है। सेवा प्रदाता और क्लाइंट का रिश्ता व्यवसायिक है, सामाजिक नहीं।
- अगर आपकी इच्छा हो तो परिवार नियोजन के बारे में अपने निजी अनुभव की बात करना मदद कर सकता है। या बिना किसी का नाम लिए या पहचान बनाए आप बता सकती हैं कि और लोगों का क्या अनुभव रहा।
- कभी क्लाइंट पूछ सकती है कि क्या सेवा प्रदाता ने कभी ऐसी समस्या का सामना किया। सबसे अच्छा होगा कि आप हां या ना में जवाब न दें। पर आप यह कह सकती हैं "मैं इस स्थिति से परिचित हूं। इसके बारे में और बताइए।"

क्लाइंट चाहती है कि सेवा प्रदाता निर्णय ले

- हो सकता हो क्लाइंट वास्तव में निर्णय लेने में मदद मांग रही हो। आप इस प्रकार के प्रश्न पूछ सकती हैं "ऐसा लग रहा है कि आपको निर्णय लेने में मुश्किल हो रही है। हो सकता है आप अभी तैयार नहीं हैं? क्या आप और बातचीत करना चाहेंगी? क्या आपको और जानकारी चाहिए? सोचने के लिए और समय चाहिए? क्या आप किसी और से इसके बारे में बात करना चाहेंगी – अपने पति/पत्नी या मां–बाप से?"

- आप कह सकती हैं, "मैं आपके प्रश्नों के उत्तर दे सकती हूं और आपको विकल्पों के बारे में सोचने में मदद कर सकती हूं, पर अपने जीवन के बारे में आप बेहतर जानती हैं। सबसे अच्छा वही निर्णय होगा जो आप खुद लेंगी।"

चरण 6: अच्छे सलाहकार के गुण

- ध्यान दें।
- हमदर्दी दिखाएं। ऐसा न जताएं कि आप बड़ी कृपा कर रही हैं या क्लाइंट के व्यक्तिगत मामले से आपको कुछ लेना–देना नहीं है।
- बात की गहराई तक जाएं।
- जानकारी और सलाह दें। क्लाइंट को सूचित चुनाव करने के योग्य बनाएं।
- अफ़वाहें और भ्रम दूर करें।
- अपने शब्दों में बात को दोहराएं।
- सारांश करें।
- क्लाइंट को समझने की कोशिश करें।
- क्लाइंट को अपनी भावनाएं और शंकाएं प्रकट करने का प्रोत्साहन दें।
- मित्र की तरह पेश आएं।
- जिस विषय में आप क्लाइंट को सलाह दे रही हैं उस पर पूरी जानकारी रखें।

नीचे दिए प्रश्नों का उत्तर दें:

मूल्यांकन अभ्यास

1. हर जोड़े में प्रश्न पूछने का बेहतर तरीका क्या है?

   (अ) "क्या आप इंजेक्टेबल का प्रयोग करने के बारे में चिंतित हैं? " या

   (ब) इंजेक्टेबल के प्रयोग के बारे में आपके क्या विचार हैं?

   (अ) "आई.यू.डी. के बारे में आप क्या जानती हैं?" या

   (ब) "क्या आपने आई.यू.डी. के बारे में सुना है?"

   (अ) "क्या आपको याद है कि अगर आप एक गोली लेना भूल जाएं तो आपको क्या करना है?" या

(ब) "आप क्या करेंगी अगर आप एक गोली लेना भूल जाएं?"

2 इन चर्चाओं में, कौन से सेवा प्रदाता का जवाब बेहतर है? क्यों?

चर्चा 1:

क्लाइंट: "मेरी पत्नी प्रसव में है। दो घंटे पहले आपको कहलाया कि आप घर पर आ जाएं। क्या हमेशा के लिए रुकना होगा?"

उत्तर 1: "मैं अभी व्यस्त हूं। बैठ जाइये, बता दूंगी जब आपकी बारी है।"

उत्तर 2: "मैं समझ रही हूं आप बहुत गुस्से में हैं। दो घंटे कम नहीं होते हैं अगर रुकना पड़े। ये आखिरी दो मरीज़ जो इन्तज़ार कर रहे हैं, उन्हें देखकर मैं आपके साथ चलती हूं। देर नही लगेगी।"

चर्चा 2:

क्लाइंट: "पर अगर सुई की वजह से माहवारी बन्द हो गई, तो मैं बीमार पड़ सकती हूं।"

उत्तर 1: "चिन्ता का कोई कारण नहीं है। माहवारी बन्द होने से आप बीमार नहीं होंगी।"

उत्तर 2: "मुझे बताएं कि माहवारी बन्द होने से आप बीमार क्यों हो सकती हैं?"

3. जो कथन सत्य हैं, उनके लिए "स" पर गोला बनाएं और जो झूठ हैं, उनके लिए "झ" पर गोला बनाएं:

स झ सेवा प्रदाता को क्लाइंट के लिए विधि का चुनाव करना चाहिए।

स झ सेवा प्रदाता क्लाइंट को विधि का सही प्रयोग करने के विषय में बताएं।

स झ सेवा प्रदाता क्लाइंट को सभी उपलब्ध विधियों के बारे में बताएं।

4. गलत सूचना ठीक करने का सबसे अच्छा तरीका क्या है? किसी एक विकल्प को चुनें।

अ) इतनी बेवकूफी की अफवाह मान लेने के लिए क्लाइंट का मज़ाक बनाएं।

ब) क्लाइंट को बताएं कि जिस बात का उसे विश्वास है, वह सच नहीं है।

स) क्लाइंट को बताएं कि जिस बात का उसे विश्वास है, वह सच नही है। उसे यह बताएं कि वह सच क्यों नहीं है।

5. आपकी क्लाइंट ने 3 महीने से आई.यू.डी. लगा रखी है। अब वह उसे निकालना चाहती है। सबसे अच्छा जवाब क्या है?

अ) उससे पूछें कि वह आई.यू.डी. क्यों निकलना चाहती है।

ब) उसे बताएं कि आई.यू.डी. की आदत डालने में अक्सर 3 महीने से ज़्यादा समय लगता है। तो अभी नहीं निकलवाए।

स) उससे पूछें कि वह आई.यू.डी. क्यों निकलवाना चाहती है? अगर वह गर्भधारण करना चाहती है, तो आई.यू.डी. निकाल दें। यदि नहीं, तो उससे समस्या पर बात करें। अगर वह फिर भी निकलवाना चाहती है तो उसे दूसरी विधि चुनने में मदद करें।

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1

नाम-----------------------

ध्यान से सुनना

1) दाहिने हाथ ऊपर के कोने में अपना पूरा नाम लिखें

2) जिस जगह आप रहती हैं, उसका नाम लिखें:-----------------------------

3) पहले वाक्य में "कोने" शब्द पर गोला बनाएं

4) अपने जन्म स्थान का नाम लिखें:---------------------------------

5) अपने मनपसन्द फिल्म स्टार का नाम लिखें:---------------------------

6) नीचे बायें कोने में तिकोण बनाएं

7) वाक्य 5 में "मनपसन्द" शब्द के नीचे लकीर खींचें

8) बताएं कि आप शादीशुदा हैं या कुंवारी

9) जब आप यहां तक पहुंच जाएं, तो चिल्लाकर कहें " आ गई।"

10) अब जोर से अपना नाम बोलें

11) सिर पर हाथ रखकर, आंख बन्द कर के, 10 से 1 तक जोर से गिनें।

12) अपना हाथ सिर पर ही रखे हुए अपना मनपसन्द नम्बर लिखें------------

13) अब सब कुछ पढ़ने के बाद, सिर्फ वही करें जो वाक्य 1 में लिखा है। फिर कलम नीचे रखकर औरों की बारी खत्म करने का इन्तज़ार करें। बात न करें।

परिशिष्ट 2

सलाह–मश्वरा जांचसूची

(कोर्स के दौरान ट्रेनी और ट्रेनर द्वारा प्रयोग के लिए)

यदि गतिविधि **संतोषजनक** है तो √ लगाएं अन्यथा X लगाएं यदि **असंतोषजनक** रूप से हुई या की ही नहीं गई।

संतोषजनक : स्टेन्डर्ड विधि से या गाइडलाइन के अनुसार चरण या कार्य करती है ।

असंतोषजनक : चरण या कार्य विधि के अनुसार नहीं कर सकी ।

किया ही नहीं : चरण, कार्य या क्षमता ट्रेनी ने मूल्यांकन के समय किया ही नहीं ।

ट्रेनी:--- तारीख:---

ट्रेनी के जोड़े बनाकर उन्हें एक दूसरे को सलाह–मश्वरा देने का अभ्यास करने को कहें।

चरण/कार्य	आकलन				
1. मित्रता के साथ, आदरपूर्वक क्लाइंट का स्वागत करती है।					
2. क्लाइंट की ज़रूरत जानने के लिए या निश्चित करने के लिए कि क्लाइंट ने निर्देश समझे हैं, असरकारक ढंग से प्रश्न पूछती है।					
3. चौकन्ना होकर सुनती है।					
4. क्लाइंट को उनकी इच्छा के अनुसार जानकारी देती है					
5. बातचीत और चर्चा करके क्लाइंट को निर्णय लेने में मदद करती है।					
6. साफ–साफ बताती है कि क्लाइंट को कैसे, कब, कहां, क्या करना है।					
7. क्लाइंट को जब इच्छा करे, लौटने का निमंत्रण देती है।					

मॉड्यूल 2

अध्याय: 4

विषय: हिस्ट्री लेने का कौशल

समय: 12 घंटे कक्षा और कक्षा में अभ्यास

उद्देश्य: सत्र पूरा होने पर ट्रेनीज़:

1. हिस्ट्री लेने की परिभाषा बता सकेंगी और उसके मुख्य तत्व समझा सकेंगी।
2. हिस्ट्री लेने के लिए ज़रूरी संचार कौशल का वर्णन कर सकेंगी।
3. प्रभावी हिस्ट्री लेने का प्रदर्शन कर सकेंगी।

विषयवस्तु:

- हिस्ट्री लेना क्या है?
- मेडिकल हिस्ट्री कैसे लेनी चाहिए?
- क्लाइंट से उनके यौन जीवन के बारे में पूछना।

संदर्भ:

1. क्वीन्सलैंड सरकार की एच.आई.वी/एड्स, हेपटाइटिस सी और यौन स्वास्थ्य पर वेब साइट से – टेकिंग ए सेक्शुअल हिस्ट्री।
2. कॉन्ट्रासेप्शन ऑनलाइन : दी कॉन्ट्रासेप्टिव रिर्पोट, वॉल्यूम 7, जुलाई 1996।
3. कम्यूनिकेशन मॉड्यूल फॉर एल.एच.वी, रिप्रोडक्टिव एन्ड चाइल्ड हेल्थ प्रोग्राम, नेशनल इन्स्टीट्यूट ऑफ़ हेल्थ एन्ड फेमिली वेलफेयर नई दिल्ली।

सीखने के चरण:

चरण 1: हिस्ट्री लेना क्या है?

चरण 2: मेडिकल हिस्ट्री कैसे लेनी चाहिए?

चरण 3: जांच–पड़ताल वाले/ खुले/"मुश्किल"(निजी मामलों पर) सवाल पूछना

चरण 4: "आपकी राय में": खेल

चरण 5: यौन हिस्ट्री लेना

चरण 6: सारांश और मूल्यांकन

परिशिष्टः

परिशिष्ट 1: यौन हिस्ट्री लेने के लिए रोल-प्ले

क्लिनिकल पुस्तिका में : हिस्ट्री लेने की जांचसूची

: यौन हिस्ट्री लेने की जांचसूची

विषयवस्तु

चरण 1: हिस्ट्री लेना क्या है ?

हिस्ट्री लेना वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा स्वास्थ्य सेवा प्रदाता क्लिनिक में आए क्लाइंट से सवाल पूछकर उनकी विशेष समस्या के बारे में पूरी जानकारी प्राप्त करती है और शारीरिक जांच के बाद, क्लाइंट की स्थिति जानकर, सही डाइग्नोसिस करके, सही उपचार करती है। कम्यूनिटी मिडवाइफ के रूप में आप यह प्रक्रिया हर क्लाइंट के साथ प्रयोग करेंगी।

इस प्रकार प्राप्त की गई जानकारी आप क्लाइंट कार्ड पर लिख लेंगी, जिससे बाद में जब क्लाइंट आपके क्लिनिक आए तो आपको उसके द्वारा बताए लक्षण, अपनी डाइग्नोसिस और उपचार याद हों । **(मॉड्यूल 2, अध्याय 6, प्रबन्ध और व्यवसाय कौशल, चरण 3 में सेम्पल कार्ड देखें)** ।

हिस्ट्री लेने का कौशल कम्यूनिटी मिडवाइफ के लिए आवश्यक है क्योंकि बिना पूरी और सही मेडिकल हिस्ट्री जाने वह असरकारक सेवा नहीं प्रदान कर सकती है । और तो और, सही हिस्ट्री न लेकर वह ग़लत दवा देकर या उपचार करके क्लाइंट की जान खतरे में डाल सकती है।

क्लाइंट की मेडिकल हिस्ट्री जानने के लिए क्लाइंट और कम्यूनिटी मिडवाइफ़ में खुल्लम–खुल्ला बातचीत बहुत ज़रूरी है। हिस्ट्री लेने के लिए कुछ बोल–चाल और हाव–भाव/अदा तथा लिखने के संचार कौशल ज़रूरी हैं। असरकारक तरह से प्रश्न पूछना और चौकन्ना होकर सुनने का कौशल ज़रूरी है। हिस्ट्री लेते हुए, सी.एम.डब्ल्यू. जो प्रश्न पूछेंगी, वे सही और आवश्यक जानकारी का ज़रिया बनेंगे। इसलिए बहुत कुछ इस बात पर निर्भर है कि आप *किस प्रकार* के प्रश्न पूछेंगी और *किस तरह* से पूछेंगी। विशेष सूचना के लिए आप "बन्द" सवाल पूछ सकती हैं – उदाहरण के तौर पर "आपके बच्चे की क्या उम्र है ?" बच्चे की मां उत्तर में कहेगी "3 महीने"। या "क्या बच्चा घर पर पैदा हुआ ?" पूछने पर उत्तर के रूप में "हां" काफ़ी है।

पर विस्तृत जानकारी के लिए, "खुले" प्रश्न पूछने पड़ते हैं। उदाहरण के तौर पर, "बच्चे को आप क्या और किस समय खिलाती हैं ?" के उत्तर में मां आपको लम्बा–चौड़ा जवाब देगी।

चरण 2: मेडिकल हिस्ट्री कैसे लेनी चाहिए ?

सीखने की गाइड : मेडिकल हिस्ट्री कैसे लेनी चाहिए ?

कार्य
1. दोस्ताना तरीके से क्लाइंट को सम्मान देकर मिलें ताकि वह आराम महसूस करे।
2. निश्चित करें कि जब आप क्लाइंट से बात कर रही हैं या शारीरिक जांच आदि कर रही हैं तो क्लाइंट को कोई देख न सके और न ही कोई आपकी बातें सुन सके।
3. क्लाइंट को विश्वास दिलायें कि उनके द्वारा दी गई और उनके बारे में जानकारी गुप्त रखी जाएगी और किसी को नहीं दी जाएगी।
4. जांच–पड़ताल वाले प्रश्न गलत–सही की राय दिए बिना पूछिए ।
5. "खुले" प्रश्न पूछिए जिनका उत्तर भी खुल कर देना पड़े और "हां" या "नहीं" से काम न चले (मॉड्यूल 2, अध्याय 3 सलाह–मश्वरा में उदाहरण देखिए)
6. पहले आसान सवाल पूछें और फिर वह सवाल पूछें जिनका उत्तर देने में क्लाइंट को कठिनाई हो सकती है ।
7. निजी मामलों की छानबीन करने से पहले बताएं कि ऐसा करना ज़रूरी क्यों है। उदाहरण के तौर पर "आपके लिए सही टेस्ट तय करने के लिए, मुझे फलां विषय पर थोड़ी और जानकारी चाहिए..........."
8. बीमारी के लक्षणों के बारे में सीधे प्रश्न पूछिये।
9. मरीज़ के बारे में कोई धारणा मत बना लीजिए।
10. चेक करें यदि क्लाइंट को किसी खाने या लगाने की दवा से एलर्जी है।
11. चौकन्ना होकर सुनने की आदत डालें (मॉड्यूल 2, अध्याय 2 आपसी संचार में चरण 3 देखें); जब क्लाइंट बात कर रही/रहा हो, तो बीच में मत टोकें।
12. जो आप सुनना चाहती हैं, या सुनने की अपेक्षा करती हैं, बस उतनी ही बात सुनने से खबरदारी बरतें।
13. खुले दिमाग से सुनिये।
14. क्लाइंट की बात ध्यान से सुनें, जब क्लाइंट बात कर रही/रहा हो तब इधर–उधर की बातें मत सोचें।
15. विशेष बातें लिखकर, नोट कर लें।
16. सही जानकारी आसानी से समझ में आने वाले शब्दों में दें।
17. मुख्य संदेश दें।
18. क्लाइंट को निर्देश दोहराने को कहें ताकि पता चले कि उसे सब बातें याद हैं या नहीं।
19. क्लाइंट की ज़रूरत समझें। उदाहरण के तौर पर, यदि कोई गर्भवती महिला पहली बार आपके क्लिनिक में आई है, तो आपके लिए तो वह एक और क्लाइंट है, पर उसके लिए आप खास व्यक्ति हैं जिसके पास वह सहायता और

जानकारी के लिए आई है। आप जल्दी में हो सकती हैं क्योंकि और भी मरीज़ इन्तज़ार कर रहे हैं, पर उसके लिए तो यह मौका है आपके साथ बांटने का कि वह क्या महसूस कर रही है और उसके मन में क्या–क्या शंकाएं हैं। हो सकता है कि एक अजनबी से अपनी निजी बातें कहने में उसे बहुत मुश्किल हो रही हो।
20. यदि क्लाइंट को अपनी ज़रूरतें या स्वास्थ्य समस्याएं बताने में मुश्किल हो रही हो, तो धीरज रखिए और उसका हौसला बढ़ाइये।
21. यह हो सकता है कि क्लाइंट उसी तकलीफ़ की चर्चा करें जिससे वह सबसे ज़्यादा परेशान हैं और बाकी बातों को कहें ही ना। हमेशा पूछें कि क्या उन्हें कोई और तकलीफ भी है। इस तरह आप पूरी और सही डायग्नोसिस कर सकेंगी।
22. यदि क्लाइंट किसी विषय पर बिल्कुल भी बात नहीं करना चाहती/चाहता हो, तो ज़बरदस्ती न करें। किसी और विषय पर बात करें।
23. निजी मामलों पर सवाल पूछने में अपनी हिचक दूर करें।

चरण 3: जांच पड़ताल करने के लिए/निजी मामलों पर प्रश्न पूछना (मॉड्यूल 2, अध्याय 3, आपसी संचार, चरण 3 – बातचीत और हाव–भाव के कौशल पर सीखने की गाइड देखें)

चरण 4 : आपकी राय में: खेल

जब आप प्रजनन स्वास्थ्य सेवाएं देंगी या यौन संचारित रोग और एच.आई.वी./एड्स के खतरे के लिए क्लाइंट का मूल्यांकन करेंगी तो आपको उनकी यौन हिस्ट्री लेनी होगी। यौन संबंधी अभिव्यक्ति हमारे जीवन का हिस्सा है पर उसके बारे मे बातचीत करने से हम इतना कतराते हैं कि यौन हिस्ट्री लेने में बाधा आती है। सेवा प्रदाता यह बात ही नहीं छेड़ना चाहते हैं और क्लाइंट की लज्जा भी निजी मामलों पर पूछताछ में बाधा डालती है। यौन संबंधी विषयों को असरकारी ढंग से व्यक्त करने के लिए, सी.एम.डब्ल्यू. के लिए ज़रूरी है क्लाइंट के साथ सहजता और विश्वास का स्तर स्थापित करना। इसके लिए यह हो सकता है कि उसे यौन संबंधी विषयों पर आराम से सोचने और बेहिचक बातचीत करने की अपनी आदत डालनी पड़े।

हिचकिचाहट के कई कारण हो सकते हैं, जैसे लैंगिक भाषा के साथ संकोच, शर्म, या चिन्ता कि क्लाइंट की बताई बात पर आप कैसी प्रतिक्रिया करेंगी। आम तौर पर यौन हिस्ट्री न लेने के बहाने हैं, "क्लाइंट कुछ नहीं बोली, तो मैंने सोचा ज़रूरी नहीं है, ' या ' मैं क्लाइंट की निजी बातों में दखल नहीं देती', या 'मुझे इन बातों से कुछ लेना–देना नहीं'।

पहले–पहल अगर आपको यौन संबंधों के विषय में चर्चा करना बहुत अजीब भी लगता हो, तो भी यह पहल करने से क्लाइंट को मदद मिलेगी। यदि क्लाइंट बातचीत की शुरूआत में ज़्यादा कुछ इस विषय पर न भी कहें, यौन चर्चा हुई है अपने आप में उन्हें इस बात की अनुमति देता है कि भविष्य में भी वह अपनी शंकाएं व्यक्त कर सकते हैं और यह जानकारी भी देता है कि सेवा प्रदाता यौन स्वास्थ्य से जुड़े मुद्दों पर संवेदनशील है।

यह ज़रूरी है कि क्लाइंट यौन हिस्ट्री लेने का कारण जाने। आपको समझाना चाहिए कि आप किन कारणों से यौन संबंधी जानकारी हासिल कर रही हैं और निजी मामलों पर प्रश्न पूछेंगी। उदाहरण के तौर पर, आप शुरूआत में क्लाइंट से कह सकती हैं, 'आपकी ठीक से देखभाल करने के लिए, मुझे समझने की ज़रूरत है कि क्या आपको यौन संचारित रोग का खतरा है। इसलिए मुझे आपके यौन जीवन के बारे में कुछ सवाल पूछने होंगे।'

सहपाठियों के साथ रोल–प्ले करके और यौन संबंधी विषयों पर सवाल पूछने का अभ्यास आपको इस काम के लिए तैयार करेगा। इससे आपकी हिचक दूर होगी और आप यौन व्यवहार और उससे जुड़ी भाषा का प्रयोग करने में

घबराये या शर्मायेंगी नहीं। इन विषयों पर अपने मूल्य और धारणाएं जानने पर आप उन्हें औरों पर नहीं लादेंगी और अपना व्यवहार इस प्रकार ढाल पाएंगी कि क्लाइंट के साथ सहजभाव से तालमेल बना रहे।

चरण 5: यौन हिस्ट्री लेना

सीखने की गाइड: यौन हिस्ट्री लेना

कार्य
1. यौन संबंधी विषयों पर प्रश्न और भाषा को लेकर सहज होना सीखें। कुछ सेम्पल प्रश्न: • क्या आप यौन रूप से सक्रिय हैं ?/क्या आपके आजकल शारीरिक संबंध हैं ? • यदि हां तो एक या एक से अधिक व्यक्ति के साथ ? मर्द या औरत ? • क्या सहवास के दौरान आपको कभी दर्द हुआ है ? यदि हां, तो कहां और किन परिस्थितियों में? • अपने यौन जीवन के बारे में क्या आपके कोई प्रश्न या शंकाएं हैं ? या अपने साथी के यौन जीवन के बारे में ?
2. आपसी तालमेल बिठाएं, क्लाइंट का आदरपूर्वक और खुशी से अभिनन्दन करें।
3. बातचीत के लिए प्राइवेट जगह रखें। क्लाइंट की गोपनीयता और लज्जा का लिहाज़ करें। यौन हिस्ट्री जानने की तब कोशिश करें जब क्लाइंट कपड़े पहने हो और आप प्राइवेट माहौल में हों।
4. क्लाइंट को गोपनीयता का आश्वासन दिलाएं। युवा वर्ग के लिए यह विशेषकर ज़रूरी हो सकता है जब वह यौन संबंधी विषयों पर चर्चा करें। पर युवा क्लाइंट को साफ़–साफ़ बता दें कि उनकी कौन सी बातें गोपनीय रखी जा सकती हैं और कौन सी नहीं। उदाहरण के तौर पर, अगर कोई अविवाहित युवती परिवार नियोजन विधि चाहती है तो आप पूरी जानकारी देकर, बिना किसी को बताये उसे विधि दे सकती हैं, पर यदि वह गर्भपात की जटिलता के साथ आए, तो उसे बताएं कि आपको उसके वैधानिक अभिभावक से सम्पर्क करना होगा।
5. सीधी–सादी भाषा का प्रयोग करें जो क्लाइंट समझेगी (कई तरह से बात कहने की ज़रूरत हो सकती हो)।
6. बताएं कि चर्चा क्यों की जा रही है।
7. क्लाइंट को बता दें कि कई प्रश्न निजी मामलों से जुड़े हो सकते हैं।
8. स्वीकार करें कि यौन संबंधी विषयों पर कई लोगों को बात करने में मुश्किल होती है।
9. 'खुले' प्रश्नों से शुरूआत करें।
10. सीधे सवाल बिना सही–गलत की राय दिए या बिना डराए–धमकाए पूछें।
11. क्योंकि यौन मानसिकता के प्रश्नों के साथ बहुत सी भावनाएं जुड़ी हैं, प्रश्न विशेष व्यवहार, न कि यौन जीवन, के

बारे में पूछें। उदाहरण के तौर पर, यदि आप किसी आदमी से पूछेंगे कि क्या वह "होमोसेक्शुअल" (समलिंगकामी) है तो वह उत्तर में "नहीं" कहेगा । वह यह उत्तर देगा बावजूद इसके कि उसने मर्दों के साथ यौन संबंध रखे हैं (शायद जब वह जेल में था); पर वह अपने व्यवहार को और अपने–आप को "होमोसेक्शुअल" का लेबल नहीं देगा। इसलिए बेहतर होगा उससे उसके यौन साथियों का लिंग पूछना। प्रश्न इस प्रकार पूछा जा सकता है: "क्या आपके कभी मर्दो के साथ यौन संबंध रहे हैं"?
12. मरीज़ों के बारे में धारणाएं न बनाएं। उदाहरण के तौर पर, यह खुद ही न सोच लें कि सामने खड़ा व्यक्ति "हेट्रोसेक्शुअल" (विषमलिंगकामी) है। एक तरीका जिससे यह प्रश्न न पूछना पड़े है कि क्लाइंट से पूछें "क्या आपके मर्दों या महिलाओं या दोनों के साथ यौन संबंध हैं ?" पहले से किसी भी नतीजे पर पहुंचना ठीक नहीं है; यह नहीं सोच लेना चाहिए कि उमरदार लोग, विकलांग या बहुत मोटे लोगों के यौन संबंध नहीं होते हैं।
13. आम यौन व्यवहार के बारे में आश्वासन देना अच्छा हो सकता है। जैसे, सेवा प्रदाता बात शुरू करने के लिए कह सकती है "कई लोगों के मन में चिन्ता होती है....... " (किसी भी यौन स्वास्थ्य संबंधी विषय पर बात छेड़ दीजिए)। ऐसा करने से क्लाइंट को पता चलेगा कि और लोगों की भी मिलती–जुलती चिन्ताएं हैं। या, यदि प्रश्न किसी विशेष यौन प्रतिक्रिया से जुड़ा हुआ है, तो आप कह सकती हैं, "कई लोग गुदा मैथुन तथा योनि संभोग दोनों ही करते हैं। क्या आप और आपके साथी गुदा मैथुन का अभ्यास करते हैं ?"
14. चौकन्ना होकर सुनें और बोल–चाल के तथा हाव–भाव के प्रति सतर्क रहें। इनसे आपको पता चलेगा की क्लाइंट क्या कह नहीं पा रहा/रही है और उसके बारे में पूछ–ताछ करने से मदद हो सकती है। जब क्लाइंट बोल रहा/रही हो तो उनकी बात काट कर बीच में न बोलें।

चरण 6: सारांश और मूल्यांकन

हिस्ट्री लेने के कौशल का अभ्यास सहपाठियों के साथ करिए। एक ट्रेनी क्लाइंट का रोल करेगी और दूसरी क्लिनिकल पुस्तिका में दी हिस्ट्री लेने के कौशल पर जांचसूची लेकर ऑबज़र्व करेगी। इससे यह बात पक्की हो जाएगी कि बिना गाइड देखे आप इस कौशल में निपुण हो गई हैं।

यह अध्याय आपने कितनी अच्छी तरह समझा है जानने के लिए आप नीचे दिए मूल्यांकन अभ्यास/प्रश्नों का उत्तर दे सकती हैं :

सही उत्तर पर √ लगाएं। हर प्रश्न के एक से अधिक सही उत्तर हो सकते हैं।

मूल्यांकन अभ्यास

1. हिस्ट्री लेने का मतलब है :

क. यह पता लगाना कि क्लाइंट इतिहास के विषय में कितना जानती/जानता है।

ख. क्लाइंट के बीते जीवन के बारे में पता लगाना।

ग. क्लाइंट की स्वास्थ्य समस्याओं के बारे में पता लगाना।

2. हिस्ट्री लेना समय बरबाद करना है अगर :

क. क्लाइंट डूबने से बचाया गया बेहोश व्यक्ति है।

ख. सी.एम.डब्ल्यू. के पास बहुत से क्लाइंट सेवा के लिए इंतज़ार कर रहे हैं।

ग. क्लाइंट की तकलीफ़ साफ़–साफ़ नज़र आ रही है।

3. हिस्ट्री लेने में कौन से कौशल महत्वपूर्ण हैं :

क. शारीरिक जांच करना

ख. "खुले" प्रश्न पूछना

ग. विशेष लक्षणों के बारे में पूछना

घ. पट्टी करना

ङ. सही दवा बताना

4. सेवा प्रदाता के लिए यौन संबंधी मसलों पर बात न करना सही है जब :

क. क्लाइंट ऐसा न करे।

ख. क्लाइंट के निजी मामलों में दखल न देना हो।

ग. यदि सेवा प्रदाता स्वयं इस विषय में बात करने से कतराती हो।

घ. सेवा प्रदाता पूरी तरह से जानती हो कि क्लाइंट की समस्या से कोई संबंध नहीं।

5. सी.एम.डब्ल्यू. का फ़र्ज़ है क्लाइंट को सिखाना :

क. कौन से यौन आचरण अच्छे हैं या नहीं।

ख. कौन से यौन आचरण सुरक्षित हैं या नहीं।

ग. यौन आचरण का स्वास्थ्य पर क्या असर हो सकता है।

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1

यौन हिस्ट्री लेने पर रोल–प्ले

मीना, एक 27 वर्षीय गृहिणी, सरिता नामक सी.एम.डब्ल्यू. के क्लिनिक में आती है। मीना को डर है कि वह पेट से है क्योंकि उसके जेठ ने उसके साथ ज़बरदस्ती करके यौन संबंध बनाया है। हालांकि वह सरिता के पास मदद के लिए आती है, वह बहुत घबराई हुई है और परेशान है कि सरिता उसके बारे में क्या सोचेगी। सरिता मीना को आपातकालीन गर्भनिरोधक देती है, यह सुझाती है कि वह लम्बी अवधि तक प्रयोग होने वाला गर्भनिरोधक ले और उसे यौन संचारित रोग के बारे में भी बताती है

सरिताः नमस्ते मीना। आओ, आओ। कैसी हो ? मैं तुम्हारे लिए आज क्या कर सकती हूं ? (आदरपूर्वक मित्र की तरह स्वागत करती है) मीना डरी हुई सी इधर–उधर देखती है कि कोई देख न ले। जब वह निश्चित कर लेती है कि दोनों अकेली हैं, तो कहती है : मुझे तुमसे बात करनी है। तुम्हारे पास समय है?

सरिताः हां, बिल्कुल है। अन्दर तो आओ। क्या बात है, बड़ी गम्भीर लग रही हो ? एक मिनट, मुझे दरवाज़ा बन्द कर लेने दो जैसे कोई बीच में न आ जाए। अब बताओ, क्या बात है ? (निश्चित करती है कि कोई अन्य न आ जाए)

मीनाः मुझे समझ में नहीं आ रहा है मैं तुम्हें कैसे बताऊं.........(रोने लगती है)

सरिता उठकर मीना के कन्धे पर हाथ रखती है।

सरिताः मीना, तुम किसी बात से बहुत परेशान हो। मैं तुम्हारे लिए एक गिलास पानी लाती हूं। (क्लाइंट की परवाह करती है)

सरिताः तुम बहादुर लड़की हो । अब मुझे बताओ किस बात से इस कदर परेशान हो। डरो नहीं। हम दोनों के सिवा किसी को इस बात का पता नहीं चलेगा (गोपनीयता का आश्वासन, क्लाइंट की भावनाओं से अपने को जोड़ती है)

मीनाः मुझे लगता है कि मैं पेट से हूं।

सरिताः ऐसा तुम्हें क्यों लग रहा है ? क्या तुम गर्भनिरोधक का प्रयोग नहीं कर रही हो ? (सीधा प्रश्न करती है यह साफ़–साफ़ समझने के लिए कि क्लाइंट की समस्या क्या है)

मीना: नहीं।

सरिता: सही सलाह देने के लिए मुझे तुमसे कुछ निजी मामलों पर प्रश्न पूछने होंगे। तुम्हें आखिरी बार माहवारी कब हुई थी ? (जांच–पड़ताल के लिए "खुला" प्रश्न)

मीना: 15 दिन पहले

सरिता: तो फिर तो बहुत जल्दी है। कम से कम 20 दिन रुक कर टेस्ट करना होगा। रो क्यों रही हो? पूरी बात जाने बिना मैं तुम्हारी मदद कैसे कर सकूंगी। (समझाती है निजी प्रश्न क्यों पूछ रही है)

मीना: मैं यह बच्चा पैदा नहीं कर सकती हूं। क्या आप अभी कुछ नहीं कर सकती हैं ?

सरिता: चलो देखते हैं क्या कर सकते हैं। तुमने कब संभोग किया ? मुझे यह जानना होगा देखने के लिए कि तुम्हें आपातकालीन गर्भनिरोधक दिए जा सकते हैं या नहीं। (फिर बताती है कि निजी मामले पर क्यों जानकारी मांग रही है)

मीना: आपातकालीन गर्भनिरोधक क्या है ?

सरिता: आपातकालीन गर्भनिरोधक माला–एन की 4 गोलियां हैं जो असुरक्षित यौन के 72 घंटे के अन्दर ली जाएं और फिर दवा की पहली खुराक के 12 घंटे बाद 4 गोलियों की एक और खुराक–कुल 8 गोलियां। या असुरक्षित यौन के 5 दिन के अन्दर कॉपर–टी लगवाना। जितनी जल्दी आपातकालीन गर्भनिरोधक लिए जाएंगे, वह उतने और प्रभावी होंगे। पर अगर 14–21 दिन में माहवारी नहीं हुई तो तुम्हें चेक–अप के लिए कल आना होगा। दवा से कुछ परेशानियां भी हो सकती हैं जिनके बारे में मैं तुम्हें बताऊंगी।

मीना: बस मुझे यह गोलियां दे दीजिए। मैं......यौन संबंध कल रात हुआ। तो इस दवा को काम करना चाहिए। मैं इस गर्भ से बचने के लिए 25 गोलियां खा लूंगी।

सरिता: नहीं मीना, 25 गोली खाने से तुम्हारी कोई मदद नहीं होगी। बस जी मिचलाएगा। मैं तुम्हें सही खुराक दूंगी। पर एक बात और है— यह आपात्‌कालीन गर्भनिरोधक तुम्हें और असुरक्षित यौन में कोई सुरक्षा नहीं देगा। अगर तुम सोचती हो कि तुम यौन रूप से सक्रिय होगी और गर्भ नहीं चाहती हो, तो कोई गर्भनिरोधक तरीका क्यों नहीं अपना लेती हो ?

मीना: हां। आपकी बात तो सही है। किसी को आज के बारे में बताइयेगा नहीं। आप मेरे बारे में क्या सोचती होंगी !

सरिता: मीना ऐसा क्यों सोचती हो। क्लाइंट तरह–तरह की समस्याएं लेकर आते हैं। मैं किसी की समस्या किसी दूसरे को नहीं बताती हूं। पर तुम इतनी चिन्तित क्यों हो ? क्या कुछ मुझसे छिपा रही हो ? इतनी घबराई हुई हो, रो रही हो (हाव–भाव समझती है)

मीना: अगर मैं पेट से हूं तो यह बच्चा मेरे पति का नहीं है। मेरा जेठ...... चुप हो जाती है, थोड़ा रोती है, फिर बोलती है। जब भी मेरा पति काम के लिए गांव से बाहर जाता है, मेरा जेठ मेरे पास आता है। मुझे मारता है।

मेरी सास जानती है पर कुछ नहीं कर पाती है। दो महीने पहले शहर जाकर बच्चा गिरवाया। मैं मर जाना चाहती हूं। कब तक ऐसे जिऊं।

सरिता: मीना, यह तो बहुत बड़ी मुसीबत है। मैं समझ सकती हूं तुम्हें बात करने में इतनी मुश्किल क्यों हो रही थी। (स्वीकारती है कि लोगों को यौन संबंधी विषयों में बात करना मुश्किल लगता है) देखो अभी के लिए मैं तुम्हें आपातकालीन गर्भनिरोधक दूंगी। गोलियां इस प्रकार लो........... अब तुम बताओ कि दवा कैसे लोगी, जिससे मुझे पक्का पता हो कि तुम बात समझ गई हो (क्लाइंट से निर्देश दोहराने क लिए कहती है यह जानने के लिए कि वह बात समझी है या नहीं)

मीना निर्देश दोहराती है। यह बिना बोले इशारे से दिखाया जा सकता है।

सरिता: मीना एक बात और पूछनी है। क्या तुम्हें पेट के निचले भाग में दर्द, संभोग के दौरान दर्द या खून बहना, योनि में जलन या खुजली या योनि स्राव हुआ है ? (सीधा प्रश्न बिना कोई राय दिए)

मीना: हां। आपको कैसे पता चला ?

सरिता: मीना, क्या तुमने यौन संचारित रोग के बारे में सुना है ?

यह रोग मर्द या औरत को यौन साथी से हो जाते हैं। मुझे तुम्हारी जांच करनी होगी जानने के लिए कि तुम्हें यह रोग है या नहीं। अगर है, तो उसकी भी दवा है....... ।

मॉड्यूल 2

अध्याय: 5

विषय: संचार कौशल

समय: 18 घंटे 30 मिनट कक्षा और कक्षा में अभ्यास; समुदाय में अभ्यास

नोट: समुदाय में अभ्यास के विस्तृत समय वितरण के लिए क्लिनिकल मैनुअल की मार्गदर्शिका को देखें।

उद्देश्य: सत्र पूरा होने पर ट्रेनीज़:

- प्रभावशाली संचार के लिए ज़रूरी कौशल की पहचान कर सकेंगी।
- विभिन्न प्रकार के संचार के माध्यमों की व्याख्या कर सकेंगी।
- एक समूह चर्चा को किस प्रकार से संचालित किया जाना चाहिए उसे प्रदर्शित कर सकेंगी।
- संचार के विभिन्न तरीकों की व्याख्या कर सकेंगी, जिसमें पारम्परिक तरीके, जैसे कहानी सुनाना, कठपुतली कार्यक्रम तथा नाटक भी शामिल रहेंगे।

विषयवस्तु:

- प्रभावशाली संचार के लिए ज़रूरी कौशल
- विभिन्न प्रकार के संचार के माध्यम
- संचार के विभिन्न तरीके – जैसे समूह चर्चा, पोस्टर का उपयोग, कहानी सुनाना, फ़्लेनलग्राफ का उपयोग, कठपुतली कार्यक्रम तथा नाटक

संदर्भ:

1. विश्व स्वास्थ्य संगठन 1998, एजुकेशन फ़ॉर हैल्थ–ए मैनुअल ऑन प्राईमरी हैल्थ एजुकेशन इन प्राईमरी हैल्थ केयर
2. नैशनल इंस्टीट्यूट ऑफ़ हैल्थ एण्ड फ़ैमिली वेलफ़ेयर (एन.आई.एच.एफ.डब्ल्यू.) आर.सी.एच. मॉड्यूल – कम्युनिकेशन फ़ॉर हैल्थ असिसटेन्ट मेल
3. वेर्नर, डेविड, वॉलंटरी हेल्थ एसोसियेशन ऑफ़ इंडिया (वी.एच.ए.आई.) (रूपान्तरित) व्हेयर देयर इज़ नो डॉक्टर ए हैल्थ गाइड बुक
4. ग्राइफ, जूडित ए, एल्डर, जॉन पी, बूथ, एलिजबेथ मिल्स – कम्युनिकेशन फ़ॉर हेल्थ एंड बिहेवियर चेन्ज – ए डेवेलपिंग कन्ट्री पर्सपेक्टिव–ए पब्लिकेशन ऑफ़ द हेल्थकॉम प्रोजेक्ट फ़ॉर एकेडमी फ़ॉर ऐजुकेशनल डेवेलपमेन्ट

सीखने के चरण:

चरण 1: संचार के माध्यमों की पहचान करना तथा एक सी.एम.डब्ल्यू. के लिए प्रभावी संचार हेतु इन माध्यमों पर चर्चा करना

चरण 2: सामूहिक चर्चा क्या है? एक सामूहिक चर्चा का संचालन करने के लिए एक सी.एम.डब्ल्यू. स्वयं को किस प्रकार से तैयार कर सकेगी

चरण 3: सक्रिय प्रशिक्षण के प्रभावी तरीकों की पहचान करना तथा संचार में सहायक साधनों को प्रभावी रूप से कैसे उपयोग किया जाये उसे प्रदर्शित करना

चरण 4: पारम्परिक संचार के माध्यमों जैसे कहानी सुनाना, कठपुतली कार्यक्रम तथा नाटक का उपयोग करना

चरण 5: मूल्यांकन

परिशिष्ट:

1. सीखने की गाइड
2. मूल्यांकन अभ्यास

विषयवस्तु

संचार कौशल

चरण 1: संचार के तरीकों की पहचान करना तथा एक सी.एम.डब्ल्यू. के लिए संचार के उपयोग पर चर्चा करना।

अच्छे संचार के लिए ज़रूरी कौशल

शिक्षा मुख्य तौर पर अगर देखा जाए तो संचार का विषय है। एक सी.एम.डब्ल्यू. के लिए स्वास्थ्य शिक्षा समुदाय में प्रदान करते वक्त अत्यन्त ज़रूरी है कि वह यह जाने कि उसे अपने श्रोताओं से किस प्रकार संचार करना है। संचार का उद्देश्य कुछ सूचना एक व्यक्ति या व्यक्तियों के समूहों के द्वारा दूसरे व्यक्तियों या समूहों तक पहुंचना है ताकि उनमें व्यावहारिक रूप से कोई परिवर्तन लाया जा सके। देखा जाए तो स्वास्थ्य शिक्षा में एक रुचि यह भी जानना है कि समुदाय में विभिन्न व्यक्ति अपनी समस्याओं को किस नज़रिये से देखते हैं। एक सी.एम.डब्ल्यू. को सक्रिय प्रजनन एवं बाल स्वास्थ्य कार्यकर्ता के रूप में कार्य करने के लिए निम्नलिखित कार्य करना अत्यन्त ज़रूरी है:

- समुदाय के सदस्यों से अच्छे रिश्ते बनाए रखे।
- सही व स्पष्ट रूप से संचार करे।
- समुदाय के सदस्यों को संचार के दौरान भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करे।
- पक्षपात और पूर्वाग्रहों से दूर रहे।

समुदाय में अच्छे रिश्ते स्थापित करने के तरीके:

- समुदाय के सदस्यों के नज़र में बनी रहे।
- अपने व्यवहार में ऐसे रीति–रिवाज़ को दर्शाए जो समुदाय के लिए फायदेमंद हो।
- कोशिश करे कि समुदाय में ज़्यादा से ज़्यादा व्यक्तियों तक पहुंच सके।
- अपनी भूमिका को समुदाय में समझाने की कोशिश करे।
- ध्यानपूर्वक समुदाय की चिन्ताओं, समस्याओं को सुने तथा उनकी समस्याओं से आप भी चिन्तित हैं, इस बात का एहसास दिलाए।
- समुदाय के नेताओं से मुलाकात करे, उनके कार्य के बारे में जाने तथा चर्चा करे कि एक सी.एम.डब्ल्यू. नेताओं के साथ मिलकर, किस प्रकार समुदाय के हित के लिए काम कर सकेगी।
- समुदाय की गतिविधियों में शामिल होने की कोशिश करे।

- सभी कार्य अपने आप करने की कोशिश न करे। इस बात का विशेष ध्यान रखे कि वह भी उसी समुदाय के सदस्य है। ज्ञान, कौशल तथा व्यक्तिगत गुण जैसे संसाधनों को अगर जोड़ लिया जाए तब किसी भी कार्य को आसानी से तथा प्रभावी रूप से किया जा सकता है।

स्पष्ट रूप से संचार करें

प्रतिदिन हमारे जीवन में हम किसी दूसरे व्यक्ति के साथ कुछ विचार, भावनाएं तथा सूचना बांटने की कोशिश करते हैं। इसी को संचार कहते हैं। बात करना सबसे ज़्यादा आम तरीका है संचार करने का, परन्तु कुछ और तरीके भी हैं जैसे कि लिखना, अपने शारीरिक हाव-भाव से संचार करना, चित्र बनाना, गाना गाना इत्यादि। आगे हम जितनी भी शिक्षा की विधि पर चर्चा करेंगे वे सब मुख्यतः संचार विधियां हैं। एक सी.एम.डब्ल्यू. के लिए समुदाय में एक विश्वसनीय स्वास्थ्य कार्यकर्ता के रूप में स्थापित होने में संचार कौशल एक अत्यन्त महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगा।

समुदाय के सदस्यों के साथ अच्छे रिश्ते बनाना, जैसा कि पहले कहा जा चुका है, संचार कौशलों को विकसित करने के साथ-साथ ही चलता रहेगा। **अच्छे संचार के लिए ज़रूरी तीन महत्वपूर्ण कौशल नीचे दिए गए हैं:**

1. स्पष्ट रूप से बात एवं प्रस्तुत करना

संचार का मुख्य उद्देश्य है इस बात को सुनिश्चित करना कि समुदाय में हर व्यक्ति संदेश (विचार या भावना) को उसी तरह से सुन, देख व समझ रहे हैं जैसा कि संचारकर्ता चाह रहे हैं। इसी कारणवश, यह अत्यन्त महत्वपूर्ण होता है कि जो सूचना/संदेश आप देना चाह रही हैं उसे स्पष्ट व सरल रूप में बताएं, लिखें या प्रस्तुत करें।

सबसे पहले, ऐसे शब्दों का प्रयोग करें जो समुदाय में हर व्यक्ति समझ सके। स्वास्थ्य सुरक्षा में उपयोग आने वाले कई शब्द जैसे इम्युनाइज़ेशन, डिसइनफेक्शन, एन्टीसेप्टिक, हाइपरटेंशन तथा ट्यूबरकुलोसिस आमतौर पर समझ में आने वाले शब्द नहीं हैं। आप इन शब्दों के सरल तथा आमतौर पर इस्तेमाल किये जाने वाले शब्दों को संचार के दौरान इस्तेमाल करें। उदाहरण के लिए 'डिसइन्फेक्ट' की जगह इस्तेमाल करें 'साफ़ सुथरी' जगह। बीमारियों के लिए आमतौर पर इस्तेमाल होने वाले शब्दों का पता लगाएं। ऐसी सी.एम.डब्ल्यू. जो समुदाय की सांस्कारिक गतिविधियों में शामिल होती है, आसानी से समुदाय की समझ में आने वाले शब्दों का इस्तेमाल कर सकेगी।

स्पष्ट संचार के लिए अत्यन्त ज़रूरी है कि कम से कम शब्दों का इस्तेमाल हों। बहुत लम्बा भाषण, सुनने वाले व्यक्ति को बोर करता है। सुनने वाले आसानी से संदेश को भूल जाते हैं या सुन नहीं पाते हैं। जब पोस्टर, फिल्म तथा फोटो का प्रयोग किया जाता है, तब ज़रूरी होता है कि उसे देखने या सुनने वाले व्यक्ति इन विधियों से पहले

से परिचित हों। अगर कोई संचार विधि देखने/सुनने वालों के लिए अपरिचित विधि हो तब यही संदेश या सूचना पहुंचाने में बाधा पैदा हो जाती है। यह सुनिश्चित करें कि सारे शब्द, लिखित या मौखिक, बोल–चाल में इस्तेमाल होने वाले सरल तथा स्पष्ट शब्द हों।

2. सुनना तथा ध्यान देना

संचार में आदान एवं प्रदान दोनों ही शामिल होते हैं। एक सी.एम.डब्ल्यू. के लिए ज़रूरी है कि न केवल वह समुदाय में स्पष्टता से बोले बल्कि समुदाय के सदस्यों को ध्यानपूर्वक सुनने की भी कोशिश करे। ऐसा करने पर सी.एम.डब्ल्यू. को समुदाय की रुचि तथा विचारों को समझने में आसानी होगी।

सुनना एक तरीके से कहने वाले व्यक्ति के लिए आदर का सूचक माना जाता है। ध्यानपूर्वक सुनें कि आपसे लोग क्या कहना चाह रहे हैं। उन्हें आप प्रोत्साहित करें ताकि वह आपसे आसानी से बातचीत करना शुरू करें। कभी भी सुनते वक्त बोलने वाले व्यक्ति को बीच में रोके नहीं तथा उनके साथ बहस न करें। ऐसा करने से संचार टूट जाता है और आप पूरी बात सुन नहीं पातीं।

जब आप सुन रही होती हैं, तब यह ज़रूरी होता है कि कहने वाले की तरफ देखें न कि किसी और की तरफ। जब आप किसी की बात सुन रही हों तब किसी काम में अपने आपको उलझा कर न रखें । ऐसा करने पर कहने वाले व्यक्ति को यह लगेगा कि आप उनकी बात में रूचि नहीं ले रही हैं ।

3. चर्चा और स्पष्टीकरण करना

सुनने के बाद, यह सुनिश्चित करना अत्यन्त आवश्यक है कि आपने कही गई बात को सही रूप से सुना की नहीं। इसी प्रकार बातचीत करने के पश्चात् भी आपको यह पता लगाना ज़रूरी है कि सुनने वाले व्यक्ति ने आपकी बात सही सुनी है। सवाल पूछने से दूसरे व्यक्ति के कथन पर स्पष्टीकरण मिलने में आसानी होती है। कभी भी सवाल पूछने से न घबराएं। प्रश्न, व्यक्तियों के बीच के संचार को ज़्यादा सही और स्पष्ट बनाते हैं ।

संक्षेप में कहना भी अच्छा होता है। सुनने के बाद, सुनी हुई बात को संक्षेप में दोहराएं। अब कहने वाले व्यक्ति से पूछ कर सुनिश्चित करें कि क्या आपने उनके विचार तथा उनके मतलब को सही समझा है। इस प्रक्रिया को याद रखें जब आप कुछ बोल रहे हों: दूसरे व्यक्ति को प्रोत्साहित करें कि वह संक्षेप में आपको कही हुई बात को दोहराए। ऐसा करने से यह समझना आसान हो जाता है कि क्या आपकी कही गई बात स्पष्ट रूप से समझी गई है। इस प्रकार की चर्चा अगर व्यक्तियों के बीच हो तो उसे अच्छा संचार कहा जा सकता है।

अभ्यास

अपने संचार कौशल की प्रैक्टिस करने के लिए निम्नलिखित करें:

किन्हीं दो सी.एम.डब्ल्यू. को या अपने दोस्तों को बात करने के लिए बुलाएं । उनमें से एक दोस्त से कहें कि वह आपको पिछले हफ्ते में हुए कोई भी महत्वपूर्ण कार्य के बारे में संक्षेप में बताए । ध्यानपूर्वक सुनें। दूसरे दोस्त को भी ध्यानपूर्वक सुनने के लिए कहें। जब पहला दोस्त अपनी बात पूरी कर ले तब संक्षेप में कही हुई बात को आप दोहराएं। अब आप दोनों दोस्तों से पूछें कि अगर आपसे कोई गलती हुई है तो बताएं। इस प्रकार से आप अपने सुनने के कौशल को बेहतर बना सकेंगी।

अब आप किसी एक दोस्त को बताएं कि पिछले हफ्ते आपने क्या किया। अब अपने दोस्त को संक्षेप में, उन बातों को जो आपने उनसे कही थीं, दोहराने को कहें। इस प्रकार से आप स्पष्ट रूप से बोलना सीख जाएंगी। इस अभ्यास को बार–बार प्रैक्टिस करती रहें।

समुदाय की भागीदारी को प्रोत्साहित करना

स्वास्थ्य शिक्षा में भागीदारी से तात्पर्य यह है कि व्यक्ति, ग्रुप या समुदाय, स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के साथ मिलजुल कर परेशानियों (प्रॉब्लम्स) के हल निकालने की कोशिश करते हैं। समुदाय की भागीदारी हर कदम पर अत्यन्त आवश्यक है, परेशानियों की पहचान करने से लेकर उनके हल निकालने तक। एक सी.एम.डब्ल्यू. के रूप में जब आपने समुदाय में अच्छे रिश्ते बना लिए हों तब समुदाय की भागीदारी को प्रोत्साहित करना शुरू कर देना चाहिए। अगर समुदाय भागीदार बनेगा, तब उनमें समस्याओं के हल निकालने में ज़्यादा रुचि भी पैदा होगी । जब वे समस्याओं के हल का एक हिस्सा बन जायेंगे, तब शायद वे अपने स्वास्थ्य को सुधारने के लिए ज़्यादा समर्पित होंगे ।

समाज में हर व्यक्ति अपने स्वास्थ्य के लिए स्वयं ही जिम्मेदार है। एक सी.एम.डब्ल्यू. की हैसियत से आप व्यक्तियों को उनकी समस्याओं के हल निकालने के लिए मदद कर सकती हैं। परन्तु आप उनकी जिम्मेदारी नहीं ले सकतीं। अगर एक मां अपने कुपोषित बच्चे के साथ आती है तब एक स्वास्थ्य कार्यकर्ता के रूप में आप उसे अपने घर ले जाकर खाना तो नहीं खिला सकतीं। उस बच्चे के घर जाकर, आप नहीं देख सकेंगी कि जो दवा आपने उसे दिया उसका सेवन सही रूप से हो रहा है या नहीं। सबसे महत्वपूर्ण बात है कि समुदाय यह जान ले कि स्वयं हर व्यक्ति को अपनी मदद करनी चाहिए, दूसरों पर निर्भर नहीं होना चाहिए। जब समुदाय स्वास्थ्य कार्यों में सम्मिलित होते हैं तब वह यह समझ सकते हैं कि कैसे हर व्यक्ति अपनी मदद कर सकता है ।

पूर्वाग्रहों (प्रीजुडिस) और पक्षपात (बायस) से दूर रहें

प्रीजुडिस का अर्थ है कि किसी व्यक्ति के प्रति अपने विचार पहले से ही तय कर लेना क्योंकि वह व्यक्ति किसी खास समुदाय का है या फिर उसका व्यवहार अलग प्रकार का है। इस प्रकार की सोच से आप काम में पक्षपात कर सकती हैं। अच्छे रिश्ते बनाने में कामयाबी पाने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि:

- अपने स्वयं के पक्षपाती विचारों एवं रवैयों से परिचित हों।
- अपने विचारों को अपने काम के बीच में न आने दें।

समुदाय में हर व्यक्ति को आदर दें, चाहे वह किसी भी समुदाय से हो या फिर किसी भी प्रकार का विचार रखता हो। किसी के प्रति आदर दिखाने के लिए उसके व्यक्तिगत विचार से आपका राज़ी होना ज़रूरी नहीं होता ।

प्रभावी संचार के लिए व्यक्तिगत रूप से समुदाय के सदस्यों के साथ मेल–जोल रखें तथा सूचना प्रदान करें:

जीवन की भिन्न स्थिति या अवस्थाओं के अनुरूप क्लाइंट्स की ज़रूरतें बदलती हैं ।

युवावस्था: कई युवा अधिकांशतः अपनी इच्छा के विरूद्ध यौन क्रियाओं में सक्रिय होते हैं । अधिकांशतः कुछ युवा यौन क्रियाओं में सक्रिय नहीं होते परन्तु वह ऐसा करने के लिए अपने साथियों के दबाव में रहते हैं। जो युवा यौन क्रियाओं में सक्रिय होते हैं उनकी ज़रूरतें और चिंतायें इस बात पर निर्भर करती हैं कि वह अकेले हैं या फिर उनकी शादी हो चुकी है। कई युवा जो यौन क्रिया में सक्रिय हैं, बलात्कार तथा शोषित होने के अनुभव से गुज़र चुके होते हैं। ऐसे में संभावित सलाह–मश्वरा के मुद्दे बन जाते हैं – आम शारीरिक बदलाव, मासिक धर्म, यौन संचारित बीमारियां तथा एच.आई.वी., कंडोम का प्रयोग तथा यौन सम्पर्क से बचे रहना, आपातकालीन गर्भनिरोधक उपाय, अपने दोस्तों के दबाव से कैसे बचें तथा अपने जीवन के लक्ष्य की पहचान करना।

युवा शादीशुदा महिलाएं: कई शादीशुदा महिलाओं (तथा उनके पति) को आम यौन क्रिया तथा प्रजनन संबंधित प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी की ज़रूरत होती है तथा वह ऐसे अवसर चाहते हैं कि सेक्सुअलिटी संबंधित मुद्दों पर किसी स्वास्थ्य कार्यकर्ता के साथ चर्चा की जा सके। युवा महिलाएं आमतौर पर गुप्त विषयों के प्रति संवेदनशील होती हैं, खासतौर पर ऐसी स्थिति में जब उनके पति या घर के अन्य सदस्य गर्भ निरोधन का समर्थन न करते हों। संभावित सलाह–मश्वरा के विषय में यौन प्रक्रिया तथा प्रजनन जीवन चक्र, गर्भधारण न कर पाना, तथा गर्भधारण को किस प्रकार से परिवार नियोजन के भिन्न तरीकों के इस्तेमाल से रोका जा सकता है, शामिल हो सकते हैं।

प्रसव पश्चात् महिलाएंः उम्र, पिछले गर्भ का इतिहास, पति या घर के अन्य सदस्यों का समर्थन तथा बच्चा पैदा होने के समय हुई जटिलताओं के अनुसार प्रसव पश्चात् महिलाओं की ज़रूरतें और चिंताएं अलग हो जाती हैं। चुने हुए सलाह–मश्वरा के मुद्दों में शामिल हो सकते हैं: प्रसव पश्चात् देखभाल, नवजात शिशु की देखभाल, कब यौन क्रिया में पुनः सक्रिय हो सकते हैं, स्तनपान (लैम को भी शामिल किया जा सकता है) तथा अन्य गर्भनिरोधक तरीके और खास सलाह–मश्वरा अगर महिला एच.आई.वी. पॉज़िटिव पाई जाती है।

गर्भपात के बाद महिलाएः गर्भपात कराई हुई महिलाओं की ज़रूरतें इस बात पर निर्भर करती हैं कि उन्हें कितना भावनात्मक समर्थन तथा क्वालिटी सेवा पिछले गर्भपात के दौरान मिली थी। असुरक्षित गर्भपात के कारण महिलाएं, स्वास्थ्य केन्द्र में ज़्यादा खून के बहने से (हेमरेज से), संक्रमण तथा अन्य गर्भपात से संबंधित जटिलताओं से ग्रस्त पाई जा सकती हैं। चुने हुए सलाह–मश्वरा के विषय हो सकते हैं – संक्रमण से बचाव या योनि में चोट आने पर खास देखभाल के निर्देश, गर्भपात के बाद पुनः यौन संबंध स्थापित करने का समय, गर्भ निरोधन संबंधी ज़रूरतें तथा आपातकालीन गर्भ निरोधन एवं भविष्य में प्रजनन क्षमता।

वृद्ध महिलाएंः वृद्ध महिलाओं को गर्भ निरोधन की ज़रूरत पड़ सकती है तथा उनमें स्वास्थ्य संबंधित पुराना रोग होने की संभावना होती है जैसे कि एनीमिया (खून की अत्यधिक कमी) तथा उच्च रक्तचाप। ऐसी महिलाओं को सरवाइकल (बच्चदानी के मुंह का) कैंसर तथा स्तन संबंधी बीमारियों की जांच करवाना अत्यन्त आवश्यक हो जाता है। संभावित सलाह–मश्वरा के विषय में शामिल हो सकते हैं गर्भ निरोधन के विकल्प, मेनोपाज़ और अन्य सेक्सुअलिटी संबंधी मुद्दे।

पुरुषः पुरुषों को ज़्यादातर महिला तथा पुरुष दोनों के प्रजनन अंगों के विषय में जानकारी की ज़रूरत महसूस होती है। महिलाओं के इस्तेमाल में आने वाले गर्भ निरोधन के तरीकों के बारे में भी वह जानकारी चाहते हैं। अगर यौन संचारित रोग होने की संभावना होती है तब कंडोम के इस्तेमाल पर ज़ोर देना अत्यन्त आवश्यक हो जाता है। संभावित सलाह–मश्वरा के विषय हैं आम शारीरिक बदलाव तथा उनके कार्य, यौन संचारित बीमारियां तथा एच.आई. वी., पुरुषों की नसबंदी, कंडोम का उपयोग तथा विड्रावल का तरीका।

यौन कार्यकर्ताः यौन कार्यकर्ता भी बलात्कार तथा दबाव के शिकार होते हैं। शरणार्थियों (रिफ्यूजीज़) की तरह उन्हें भी ऐसे स्वास्थ्य कार्यकर्ता की ज़रूरत पड़ती है, जो पहले से ही पक्षपाती विचार लेकर कार्य न करे और एक सुरक्षित माहौल बना कर दे, जिससे यौन कार्यकर्ता अपनी शंकाओं पर चर्चा कर सके तथा उसका समाधान ढूंढ सके। संभावित सलाह–मश्वरा के विषय में निम्न शामिल हो सकते हैं – गर्भ निरोधक तरीके, कंडोम का प्रयोग, यौन

संचारित रोग तथा एच.आई.वी., सलाह–मश्वरा के तरीके जिससे कंडोम के उपयोग पर बातचीत द्वारा मंगवाने सक्षमता लाई जा सके, यौन संबंधी अत्याचार, और आम शारीरिक तथा यौन संबंधी विकास।

संचार के लिए तरीके और साधन

स्वास्थ्य शिक्षा हर व्यक्ति को अपने स्वास्थ्य से संबंधित एवं अपने समुदाय के जीवन के स्तर के विषय में उचित निर्णय लेने में सहयोग देती है। ऐसा करने के लिए, सी.एम.डब्ल्यू. द्वारा सही सूचना, समझ में आने वाले तरीके से दी जानी चाहिए। अधिकतर एक ही तथ्यों एवं विचारों की भिन्न प्रस्तुतियां चाहिए होती हैं।

आप स्थानीय लोगों को जितना बेहतर जानेंगी, उतना ही आप उनके साथ संचार के सर्वोत्तम तरीकों का विकास कर सकेंगी। स्वास्थ्य संदेश को किसी के सामने रखने के दो तरीके हैं। **पहला, प्रत्यक्ष एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक का तरीका है, जहां आप संचारकर्ता हैं। दूसरा तरीका अप्रत्यक्ष है, जिसमें आपका काम उस स्वास्थ्य संदेश को स्थानीय लोगों तक पहुंचाना है जो कहीं और उत्पन्न हुआ हो। उदाहरण के लिए रेडियो व टेलीविज़न के कार्यक्रम।** इस प्रकार का वर्गीकरण सामान्य है परन्तु अक्सर दोनों तरीकों का सम्मिलित उपयोग होता है। उदाहरण के लिए पोस्टर एक अप्रत्यक्ष तरीका माना जाता है जब कि वह एक स्वास्थ्य केन्द्र के नोटिस बोर्ड पर आसानी से लगाया जा सकता है। हालांकि, पोस्टर जब एक स्वास्थ्य वार्ता का अंग बन जाता है तब वह सीधे तरीके से अथवा पूरक के तौर पर कार्य करता है। आप अप्रत्यक्ष तरीकों के सही इस्तेमाल और व्याख्या से उसे समुदाय के लिए अधिक प्रभावशाली तथा ज़रूरतमंद बना सकती हैं

सबसे ज़्यादा महत्वपूर्ण बात यह है कि एक प्रभावी स्वास्थ्य संचार के लिए केवल एक तरीके से या फिर दो या तीन तरीके का इस्तेमाल काफी नहीं है। इस बात का निर्णय लेना अत्यन्त आवश्यक है कि आप क्या सूचना किसको देना चाह रही हैं। आपकी सफलता इस बात पर निर्भर करेगी कि आप कितनी अच्छी तरह से भिन्न तरीकों के समायोग से संचार करती हैं।

लक्ष्य लोगों की ज़रूरतों, रूचियों तथा कुशलता की पहचान करने के पश्चात्, संचारकर्ता को सूचनाओं की तथा उनके माध्यमों की पहचान करना अत्यन्त आवश्यक है। **संचार के तीन सामान्य वर्ग हैं:**

- **आपसी संचार (इंटरपर्सनल)**
- **प्रचारित (ब्रॉडकास्ट) संचार**
- **मुद्रित (प्रिन्ट) संचार**

हर माध्यम की अपनी खूबियां, कमजोरियां, फायदे एवं नुकसान होते हैं जो इस बात पर निर्भर करते हैं कि लक्ष्य लोग कौन हैं और संचार कार्यक्रम में माध्यम की क्या भूमिका रहेगी। सवाल यह नहीं है कि कौन सा माध्यम सबसे अच्छा है किन्तु सवाल यह है कि किस प्रकार माध्यमों को मिला–जुलाकर प्रयोग किया जाए ताकि समुदाय में लक्षित व्यवहारों को बताया जा सके और उनका समर्थन किया जा सके।

आपसी संचार के तरीके – दो व्यक्तियों के बीच आमने–सामने का संचार है।

उदाहरण के लिए:

- सामुदायिक वितरण
- घर–घर में जाना
- सामूहिक चर्चा
- सलाह–मश्वरा देना

आपसी संचार के माध्यम – संदेशों को विश्वसनीयता देने के लिए, सूचना प्रदान करने के लिए, तथा उन जटिल कौशलों को पढ़ाने के लिए जिनमें व्यक्ति एवं विश्वसनीय सूचना स्रोत के बीच संचार के आदान–प्रदान ज़रूरत हो, ऐसे कामों के लिए यह माध्यम अधिकतर सबसे उपयुक्त होता है। आपसी बातचीत उन सूचनाओं अथवा संदेशों की चर्चा को बढ़ाती है, जिसे लक्षित श्रोता 'संवेदनशील' अथवा 'निजी' मानते हैं। आपसी संचार के माध्यम, सकारात्मक फीडबैक प्रदान करने के लिए तथा संदेश प्राप्त करने वाले व्यक्तियों में तुरन्त बात को प्रबल बनाने के लिए महत्वपूर्ण है।

प्रसारण माध्यम –

- रेडियो
- टेलिविज़न
- वीडियो

संचार में प्रसारण माध्यम ज़्यादा व्यक्तियों तक बार–बार पहुंच सकते हैं। विकासशील देशों में, रेडियो एक शक्तिशाली माध्यम है। टेलिविज़न के कार्यक्रम लक्षित व्यवहारों एवं उनके परिणामों को दिखाने के लिए उपयोगी हैं। कई देशों में स्वास्थ्य संचार में टेलिविज़न ने एक बहुत महत्वपूर्ण भूमिका अदा की है।

मुद्रित माध्यम – इस तरह के तरीके में शामिल हैं:

- पर्चे
- फ्लायर
- पोस्टर

सामान्यतः इस प्रकार के माध्यम मुख्य संदेश को समय–समय पर याद कराने के काम के आते हैं। व्यक्तिगत अथवा घर के स्तर पर बांटे गए पर्चे एवं अन्य चित्रित सामग्री, मुश्किल संदेश को आसान रूप में प्रस्तुत करने में अत्यन्त लाभदायक होते हैं। ऐसा करने से समुदाय में हर व्यक्ति अपनी ज़रूरत के अनुसार इन संदेशों का इस्तेमाल कर सकते हैं।

दूसरे सुनने व देखने वाली वस्तुओं के द्वारा – जैसे स्लाइड शो व फ्लिपचार्ट, आपसी संचार के दौरान मुख्य संदेशों को देखकर समझाने में मदद करते हैं ।

संचार माध्यम चुनने के नियम

(क) वे माध्यम चुनें जो समुदाय में संदेश पहुंचाने में लाभदायक हों। संचारकर्ता अपनी पसन्द के अनुसार माध्यम न चुनें। सभी संचारकर्ता की अपनी निजी पसन्द होती है जैसे वीडियो, कठपुतली कार्यक्रम, या रेडियो। संचार माध्यम ऐसे चुनने चाहिए जिनसे समुदाय में लगातार, विश्वसनीय व प्रभावशाली ढंग से सन्देश पहुंच सके।

(ख) इस बात की पहचान कर लें कि संचार में अलग–अलग माध्यम की अलग–अलग भूमिका होती है।

(ग) बहुत से माध्यमों का एक साथ उचित उपयोग करें। कई माध्यमों का एक साथ उपयोग करने से संदेश की पहुंच, संख्या तथा प्रभाव बढ़ता है।

(घ) ऐसे माध्यम चुनें जो उपलब्ध मानवीय तथा आर्थिक संसाधनों भीतर हों। इस बात को सुनिश्चित कर लें कि, स्वास्थ्य कार्यकर्ता या समुदाय, स्वास्थ्य संदेश पहुंचाने की कोशिश में बोझिल न हों। यह अत्यन्त आवश्यक है कि आप किसी भी कार्य को चलाने से पहले उसमें लगने वाले पैसे व प्रयत्न के बारे में वास्तविक विश्लेषण कर लें।

(ङ) उन माध्यमों का चुनाव करें जो समुदाय में हर व्यक्ति तक पहुंचाया जा सके तथा उनके लिए उपयुक्त हो। प्रिन्ट किए गए साधन केवल पढ़े–लिखे व्यक्तियों के लिए ही इस्तेमाल करें। यह भी सुनिश्चित करें कि समुदाय में जिन लोगों तक आप सन्देश पहुंचाना चाह रहे हैं उनकी समझ में आने वाली भाषा का प्रयोग करें। प्रिन्ट सामग्री का वितरण ऐसी जगह पर करें जहां पर आपके अनुसार संदेश से लाभ उठाने वाले व्यक्ति आते–जाते हों।

चरण 2: समूह चर्चा क्या है? एक सी.एम.डब्ल्यू. समूह चर्चा का सुचारू रूप से संचालन (फैसिलिटेट) करने के लिए अपने आपको किस प्रकार से तैयार करे?

समूह चर्चा के लिए फैसिलिटेशन कौशल

फैसिलिटेशन एक कला है। यह कला समूह को अपने ज्ञान सीखने की प्रक्रिया के दौरान शामिल करने में मदद करता है। यह ऐसी कला है जो एक फैसिलिटेटर को जानना अत्यन्त ज़रूरी है तथा किस समय, कौन सा प्रश्न किया जाए इसकी जानकारी होना भी अत्यन्त आवश्यक है। एक फैसिलिटेटर को भिन्न विचारों को सुनने की क्षमता होनी चाहिए परन्तु सीखने के उद्देश्य पर केन्द्रित रहते हुए।

फैसिलिटेटर एक ऐसी प्रक्रिया का मार्गदर्शन करती है, जिसमें अनुभवों, मूल्यों व विचारों की असमानता पर एक समझ बनती है, और जिसमें हरेक को एक दूसरे के विचारों को अपनाने या नामंजूर करने की गुंजाइश होती है ।

फैसिलिटेटर समूह चर्चा के दौरान, सीखने की प्रक्रिया का तथा समूह चर्चा में शामिल लोगों का ध्यान से अवलोकन करेगी । अगर उसे ऐसा महसूस हो कि समूह में कोई व्यक्ति चुप है तो उसे भी प्रोत्साहित करते हुए चर्चा में शामिल करने की कोशिश करेगी।

एक अच्छे फैसिलिटेटर के गुण

एक अच्छा फैसिलिटेटर समय और अनुभव से ही बन पाता है। करके सीखना सबसे अच्छा तरीका है। फिर भी कुछ ऐसे गुण हैं जो एक व्यक्ति को अच्छा फैसिलिटेटर बनने में मदद करते हैं। और कभी ऐसी परिस्थितियां भी हो सकती हैं, जिनकी वजह से किसी व्यक्ति को एक अच्छे फैसिलिटेटर बनने में दिक्कत आए। कुछ ऐसे गुण जो एक फैसिलिटेटर में होने चाहिए नीचे दिए गए हैं:

एक अच्छे फैसिलिटेटर के गुण

- दूसरों की काबिलियत पर भरोसा तथा विश्वास करें।
- धीरज रखें तथा ध्यानपूर्वक सुनें।
- अपने व्यवहार से परिचित हों तथा सीखने के लिए उत्सुक हों।
- दृढ़ विश्वास रखें।
- अच्छा अनुभव तथा अपने विवेक का इस्तेमाल करें।

- दूसरों के विचारों का आदर करें तथा किसी पर अपने विचारों को थोपे नहीं।
- कुछ नया सोचने की कला विकसित करें।
- एक अच्छा माहौल बनाने में सक्षम हों।
- दूसरो के विचारों को भी सुनने की क्षमता रखें।
- किसी समूह की अवस्था को समझने की क्षमता तथा उसके अनुसार बातों को पलटने की क्षमता होनी चाहिए।
- जगह और साधन का अच्छा एहसास होना आवश्यक है, ताकि फेसिलिटेटर आयोजन स्थल को ट्रेनीज़ के लिए सुरूचि पूर्ण ढंग से तैयार कर सके।

कुछ ऐसे गुण होते हैं जो पैदायशी होते हैं परन्तु कुछ को विकसित करना पड़ता है। फेसिलिटेशन कौशल को सीखना एक प्रक्रिया है, जिसमें भिन्न तत्व शामिल हैं जैसे कि: अपने कार्य की खुद से आलोचना करना, खुद करके अपनी गलतियों से सीखना या फिर दूसरों के अनुभवों को ध्यानपूर्वक सुनना तथा अपने साथियों को कार्य के दौरान देखना तथा उनसे सीखना। सीखने का सबसे ज्यादा अच्छा तरीका है किसी साथी या फिर सुपरवाइज़र का आपके कार्य के ऊपर दिए गए सकारात्मक आलोचना से। अपने व्यवहार को खुद समझना बहुत मुश्किल काम है। सुपरवाइज़र या अपने किसी साथी की सलाह को सुनने के लिए अत्यन्त आवश्यक है कि आप इस बात पर यकीन रखें कि आप स्वयं को बदल पायेंगी ।

अच्छे फेसिलिटेशन के लिए ज़्यादातर ऐसे प्रश्न पूछ कर समय–समय पर निर्देश देना ज़रूरी है, जिनसे समूह चर्चा में शामिल हर व्यक्ति सोचने पर मजबूर हो जाए। अगर फेसिलिटेटर कोई भी निर्देश समूह चर्चा के दौरान नहीं देगी तब समूह चर्चा में शामिल हर व्यक्ति को उसमें रुचि नहीं होगी तथा लोग इधर–उधर देखने व बात करने लगेंगे। फेसिलिटेटर के लिए ज़रूरी है कि चर्चा के दौरान वह एक अच्छा ताल–मेल बना पाए ।

किसी भी समूह चर्चा का अच्छा संचालन करने में फेसिलिटेटर की अहम भूमिका होती है। उस चर्चा की डिज़ाइनिंग से लेकर चर्चा संचालन करने तक फेसिलिटेटर की भूमिका होती है।

फेसिलिटेशन के प्लान करने से पहले, तीन मुख्य सवाल पूछना ज़रूरी है:

1. फेसिलिटेशन का उद्देश्य क्या है?

2. समूह चर्चा में शामिल व्यक्तियों से आपकी क्या उम्मीदे हैं?

3. वह कौन–सी सीमाएं हैं जिनके तहत ही आपको फेसिलिटेशन करना है?

आम धारणाएं

– अच्छे फेसिलिटेटर जन्म से ही अपने अंदर गुण लेकर पैदा होते हैं, वे अपनी निजी कोशिश से नहीं बनते।

– जो लोग अच्छी तरह से बोलते हैं या जिनमे आत्म विश्वास होता है, वे अच्छे फेसिलिटेटर होते हैं।

फेसिलिटेशन कौशल सभी व्यक्तियों के लिए महत्वपूर्ण है परन्तु वह ट्रेनर के लिए अत्यन्त आवश्यक है। संचार एक आसान सा कार्य लगता है परन्तु यह सबसे ज्यादा कठिन कार्यो में से एक है जो मनुष्य करते हैं। कई कार्य फेसिलिटेशन के दौरान गलत हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, हम कोई संदेश भेजने की कोशिश करते हैं, यह सोचते हुए कि संदेश स्पष्ट व सरल है, परन्तु जिस व्यक्ति ने वह संदेश प्राप्त किया, ज़रूरी नहीं उसने भी संदेश को वैसा ही समझा हो जैसा कि भेजने वाला चाह रहा था। कभी–कभी हमारे दिमाग में कुछ और चिन्ताएं होती है जिनकी वजह से हम ध्यानपूर्वक सुन नहीं पाते।

फेसिलिटेशन कौशल में निम्न शामिल है:

- **सवाल पूछना**
- पैराफ्रेस करना (सुनी हुई बात को अपने शब्दों में दोहराना)
- संक्षेप में कहना
- प्रोत्साहित करना

सवाल पूछना

चर्चा को आगे बढ़ाने के लिए तथा ट्रेनर व ट्रेनीज़ की समझ में ताल–मेल लाने के लिए ट्रेनर खुले प्रश्न पूछती है तथा कभी बन्द प्रश्न भी पूछती है । खुले प्रश्न, आमतौर पर "क्या" "कैसे" "कब" "कहां" से शुरू होते हैं तथा इस प्रकार से पूछे जाते हैं कि ताकि केवल 'हां' या 'नहीं' में ट्रेनीज़ जवाब न दे पायें, बल्कि उन्हें कुछ कहना ही पड़े । साथ ही ऐसे सवाल भी पूछे जाते हैं जिनसे चर्चा स्पष्ट होने लगती है और ये प्रश्न शुरू होते हैं "कौन सा", "क्यों", "क्या आप यह कहना चाह रहे है;' इत्यादि से। बन्द प्रश्न के जवाब 'हां' या 'नहीं' में मिल सकते हैं तथा यह कुछ खास जानकारी पाने के लिए ही पूछे जाते हैं।

सवाल पूछना

ट्रेनर का एक महत्वपूर्ण कौशल होता है कैसे प्रश्न करें। सवाल दो तरीके से पूछे जा सकते हैं – खुले प्रश्न तथा बन्द प्रश्न के द्वारा ।

बन्द प्रश्न

बन्द प्रश्न अक्सर 'हां' या 'नहीं' में ही जवाब दिलाते हैं/ज्यादातर एक शब्द में उत्तर मिल जाते हैं। यह तभी इस्तेमाल करने चाहिए जब आपको छोटे व उचित जवाब की तलाश हो। नहीं तो बन्द प्रश्न चर्चा को आगे बढ़ाने से रोकते हैं।

- ट्रेनरः क्या आपको लगता है कि वह सुझाव कार्य करेगा?
- ट्रेनीज़ः नहीं

खुले प्रश्न

खुले प्रश्न में व्याख्या की ज़रूरत पड़ती है, कृपया बताएं कि आपको उस सुझाव में क्या अच्छा लगा? यह प्रश्न कुछ सूचना चाह रहा है । 'कैसे', 'क्या', 'क्यों', कुछ ऐसे शब्द हैं जिनसे शुरू किए गए प्रश्न 'खुले प्रश्न' कहलाते हैं।

- ट्रेनरः आपको उस सुझाव में क्या अच्छा लगा?
- ट्रेनीज़ः मेरे खयाल से वह सुझाव में बहुत अच्छा तरीका बताया गया था, समस्या को सुलझाने के लिए, तथा इसके लिए ज्यादा संसाधनों कि ज़रूरत भी नहीं पड़ेगी।
- ट्रेनरः समूह ने अपने लिए किस प्रकार के उदेद्श्य तय किए थे?
- ट्रेनीज़ः उन्होंने अपने लिए कई उदेद्श्य तय किए। जिनमें से पहला है...............

पैराफ्रेजिंग (सुनी हुई बात को अपने शब्दों में दोहराना)

ट्रेनर अपने शब्दों का प्रयोग करते हुए, ट्रेनीज़ की सोच–विचार को दोहराते हैं। पैराफ्रेजिंग का उदेद्श्य यह जानना है कि क्या ट्रेनर, ट्रेनीज़ की कही हुई बात को अच्छी तरह से समझ रही है तथा उस विचार में छुपे भाव को भी पहचान रही है। पैराफ्रेजिंग, कहने वाले व्यक्ति को ऐसा मौका देती है जिसमें वह सुनने वाले व्यक्ति की समझ को सही मानता है या ठीक करता है । दूसरे ट्रेनीज़ को भी सही बात समझने का मौका मिल जाता है। यह कौशल सबसे ज्यादा लाभदायक होता है ऐसी स्थिति में जिसमें किसी समस्या या स्थिति को समझने/समझाने का प्रयास

किया जाए। पैराफ्रेजिंग का अर्थ है कि किसी की कही हुई बात को अपने शब्दों में दोहराना जिससे कहने वाले व्यक्ति का सुनने वाले व्यक्ति के समझ में ताल–मेल बैठ जाए। 'पैरा' शब्द का अर्थ होता है साथ–साथ जैसे कि शब्द समानांतर में ।

पैराफ्रेजिंग की प्रक्रिया एक गेंद पकड़कर वापस फेंकने की तरह की होती है, केवल इतना ही फर्क है कि फेंकी गयी गेंद आपकी अपनी है तथा कुछ बदलाव के साथ है। आप किसी की सोच विचार को वापस चर्चा के लिए पूछ सकते हैं निम्न तरीकों से:

- क्या आप यह कहना चाह रहे हैं...............
- दूसरे शब्दों में...............
- मै समझती हूं...............
- अगर मैने आपको कहते हुए सुना...............

पैराफ्रेज़ करने का सबसे अच्छा तरीका है कहने वाले व्यक्ति की बात को ध्यानपूर्वक सुनें । अगर आप अपने किसी सोच विचार में खोए रहेंगी तब आप किसी भी सन्दर्भ में कही गई बात को सही रूप से पैराफ्रेज़ नहीं कर पाएंगी । पैराफ्रेज़ बीच–बीच में करना काफी फायदेमन्द होता है। ऐसा करने से आपकी आदत भी बन जाती है। आप चर्चा को बीच में रोक कर भी पैराफ्रेज़ कर सकते हैं। क्योंकि ज़्यादातर व्यक्ति संचार के दौरान किसी बात को ठीक से समझने कि कोशिश करने वाले व्यक्ति को पसन्द ही करते हैं। उदाहरण के लिए, माफ कीजिए, परन्तु मैं यह जानना चाह रही थी कि क्या मैंने आपकी बात को ठीक समझा है...............

उदाहरण:

- ट्रेनीज़: सबसे ज्यादा मूल परेशानी की बात यह है कि कुछ लोगों को व्यवस्था के बारे में तथा उसकी प्रक्रिया (मैनेजमेन्ट इनफॉरमेशन सिस्टम्स) के बारे में जानकारी नहीं है।
- ट्रेनर: दूसरे शब्दों में, आप इस समस्या को जानकारी का अभाव मानती हैं।

दूसरा उदाहरण:

- ट्रेनीज़: मेरे खयाल से स्टाफ के हर सदस्य को यह बताना अत्यन्त आवश्यक है कि वह समस्या को सुलझाने के लिए किस प्रकार से मदद कर रहे हैं ।
- ट्रेनर: तो आपका कहना है कि स्टाफ़ सदस्य को यह बता दिया जाए कि समस्या को सुलझाने में प्रत्येक सदस्य की क्या भूमिका है।

संक्षेप में कहना

ट्रेनर चर्चा के दौरान खास मौकों पर मूल तत्व जो चर्चा में लिए गए थे, उन्हें दोहराती है। संक्षेपण करने का उद्देश्य है चर्चा के एक चरण को खत्म करना और या तो वहीं पर चर्चा को रोक देना या दूसरे चरण की ओर बढ़ना। संक्षेपण करना चर्चा को नियंत्रित करने में लाभदायक होता है तथा चर्चा के विषय को सही दिशा में रखने में मदद करता है।

संक्षेप में कहने का उद्देश्य:

- महत्वपूर्ण विचार, तथ्य या फिर आंकड़ों को इकट्ठा करना।
- आगे चर्चा करने के लिए कुछ आधार बनाएं।
- प्रगति का पुनर्निरीक्षण करना।
- स्पष्टता के लिए जांच करें तथा आपसी समझौते के लिए भी जांच करें।

चर्चा के दौरान संक्षेप में दोहराने, आप ट्रेनीज़ को उनके अपने सोच विचार पर पुनः सोचने के लिए प्रोत्साहित कर सकती हैं तथा स्पष्टता लाने में भी मदद कर सकती हैं। संक्षेपण के लिए आपका ध्यानपूर्वक सुनना ज़रूरी है। ऐसा करने से आप सूचना तथा जानकारी को क्रमबद्ध तरीके से समझ सकेंगी । संक्षेपित सूचना से चर्चा में शामिल सभी व्यक्ति पुनः चर्चा के विषय को स्पष्टता से समझ पाते हैं।

उदाहरण के लिए, ट्रेनर संक्षेपण कर सकते हैं जिससे ट्रेनीज़ के साथ मुख्य बिंदु पर पुनः ध्यान केन्द्रित किया जा सकता है। ऐसी स्थिति में, संक्षेप में कहना अत्यन्त महत्वपूर्ण साबित होता है। संक्षेप में कहने के लिए कुछ तरीके इस प्रकार हो सकते हैं:

- इस चर्चा के दौरान कुछ मुख्य विचार जो प्रस्तुत किए गए थे इस प्रकार हैं ....
- अगर मैं आपको समझ रही हूं तो आप इस स्थिति के बारे में ऐसा सोचते हैं ....
- मेरे ख्याल से हम इस निर्णय पर सहमत हैं, परन्तु हम जो कहना चाह रहे हैं वो यह है कि ....

संक्षेपण का मुख्य फायदा यह है कि समूह में सहमति की जांच करने का मौका मिल जाता है। अगर समूह में सहमति नहीं है तब बेहतर होगा कि चर्चा के दौरान ही पता चले। अगर समूह की असहमति के बारे में कार्य की पूर्ति न होने पर पता चले तब ज़्यादा परेशानियों का सामना करना पड़ सकता है। सबसे आम शिकायत यह होती

है कि ट्रेनीज़ चर्चा के दौरान यह समझते हैं कि वे समझौते पर पहुंच गये हैं, परन्तु कुछ समय बाद कार्य जैसे प्लान किया गया था वैसे नहीं चलता है। ज़्यादातर स्थितियों में ऐसा तब होता है जब चर्चा के दौरान ही सही में आपसी सहमति नहीं बन पाती है ।

संक्षेप में कहने के एक उदाहरण स्वरूप, ऐसा मान लीजिए कि मीना नाम की एक महिला ने 3 से 4 मिनट तक बात किया और उसकी बात को संक्षेप में आप निम्न रूप में कह रही हैं:

मीना जी, मैं देखती हूं क्या मैं आपकी बात को सीधे तरीके से समझ गयी हूं। पहले, आप कह रही हैं कि काम काफी हद तक रुचिकर नही है, ध्यानपूर्वक इसकी सारणी (शिड्यूल) नहीं बनी तथा अंततः आप इस बात से चिंतित हैं कि हर व्यक्ति को कितने घण्टे काम करना पड़ेगा। क्या मैं सही हूं मीना जी।

दूसरे उदाहरण में मान लीजिए कि चर्चा कुछ मिनट से चल रही है और आप संक्षेप में निम्न रूप से कह रही हैं:

इस मुद्दे पर चर्चा करते हुए हम तीन मुख्य बिन्दु पर आ पहुंचे हैं ....

संक्षेप में, यह संचार कौशल ट्रेनर की ओर से की गयी एक विचारपूर्वक कोशिश है, जिसके द्वारा वह किसी व्यक्ति या व्यक्तियों द्वारा चर्चा में की गयी बातचीत के मुख्य बिन्दुओं को उभारकर एक साथ ले आती है ।

प्रोत्साहित करना

ट्रेनर अपने हाव–भाव, शारीरिक भाषा तथा टिप्पणी के द्वारा कहने वाले व्यक्ति को प्रोत्साहित करती है ताकि वह उस स्थिति के बारे में और ज़्यादा बोल सके। प्रोत्साहन के दौरान, ट्रेनर को अपने स्वयं के व्यवहार के बारे में जानकारी होनी चाहिए, जिससे वह समझ सके कि उसके कौन से व्यवहार बोलने वाले व्यक्ति को प्रोत्साहित करते हैं और कौन से निरूत्साहित करते हैं।

फैसिलिटेशन कौशल के सफल होने के लिए, कुछ मौखिक तथा गैर–मौखिक कौशल की भी ज़रूरत पड़ती है। ट्रेनर, अपने मौखिक वर्णन, शारीरिक हाव–भाव तथा टिप्पणी द्वारा कहने वाले व्यक्ति को प्रोत्साहित करती है। उदाहरण के लिए:

- अपने सिर को हिलाकर हां या न में जवाब देना।

- किसी व्यक्ति के कहे हुए वाक्य के आखिर के शब्द से शुरु करना।
- वाक्य को या फिर उसके कुछ भाग को दोहराना।
- किसी से पूछना, "उस मुद्दे के बारे में और कहें"
- ऐसा कहें कि बहुत अच्छा है, किसी और को इसमें कुछ और जोड़ना है क्या?
- सभी से आंखें मिलाकर देखें तथा अपने शारीरिक हाव-भाव ऐसे रखें कि ट्रेनीज़ को आप से बातचीत करने में कोई संकोच न महसूस हो।

चरण 3: सक्रिय प्रशिक्षण के तरीकों की पहचान करना तथा संचार में सहायक साधनों को सक्रिय रूप से कैसे उपयोग किया जाए उसे प्रदर्शित करना।

भिन्न संचार विधियों का प्रयोग किस प्रकार करें?

(क) समूह चर्चा

प्राचीन समय से ही व्यक्ति एक साथ बैठकर किसी विषय पर चर्चा करते रहे हैं ताकि एक दूसरे के अनुभवों से कुछ सीखा जा सके। ऐसे चर्चा करने से समूह के हर व्यक्ति को एक दूसरे के अनुभव से कुछ सीखने का मौका मिलता है। ऐसी सीख में एक ही समस्या को भिन्न रूप से देखने की वजह से, उसके अनेक हल पर भी चर्चा हो पाती है। ऐसा करने से काफी सहायता मिलती है । स्वास्थ्य शिक्षा ने काफी जल्दी पहचान कर ली कि, समूह एक अच्छे सीखने का माहौल प्रदान करता है जिससे, बदलाव या फिर सुचारू रूप से कार्य भी संचालित किया जा सकता है।

उद्देश्य

समूह में चर्चा करने से व्यक्तियों के दिमाग में क्या है वह समझ में आ सकता है। वह अपनी समस्या के बारे में भी चर्चा कर सकते हैं। दूसरे समूहों से सुझाव या मदद के लिए भी पूछ सकते हैं। जब किसी समस्या का हल ढूंढने की कोशिश करते हैं या फिर व्यवहार में बदलाव लाने की कोशिश करते हैं तब समूह प्रोत्साहन तथा मदद देता है। समूह की सहायता व्यक्तियों को किसी निर्णय तक पहुंचने में महत्वपूर्ण होती है ।

समूह की आकृति

छोटे समूह सबसे अच्छे होते हैं एक दूसरे के विचार बांटने के लिए। सबसे पहले, क्योंकि ज़्यादातर व्यक्तियों की समस्याएं निजी तथा संवेदनशील होती हैं, और वे अपनी समस्याओं की बड़े समूह में चर्चा नहीं करना चाहेंगे। दूसरा, यह अत्यन्त आवश्यक है कि समूह के हर व्यक्ति को चर्चा करने का मौका मिले। पांच लोगों को छोटा समूह अच्छा होता है। अगर दस से ज़्यादा लोग हों तो सभी को अपनी बात कहने के लिए बराबर मौका नहीं मिल पाएगा ।

समूह चर्चा की प्लानिंग करना

आम ज़रूरतें तथा शौक – चर्चा के लिए समूह ऐसे लोगों की बनायी जा सकती है जिनकी रुचि समान हो। उदाहरण के लिए:

- विकलांग बच्चों के अभिभावक
- जटिल प्रसवावस्था से गुजरी हुई महिलाएं
- किशोर जो जननांग में बदलाव आने पर चिंतित हैं
- ऐसे मरीज़ जो मधुमेह की बीमारी से ग्रस्त हैं

समूह को एक साथ लाना

व्यक्तिगत रूप से समुदाय में लोगों से बातचीत करें तथा पता लगाएं कि क्या वह समूह में एक साथ आकर समस्याओं पर चर्चा करना चाहेंगे जिससे उनके सुचारू हल निकल सकें। ऐसा करने से हम एक दूसरे की मदद करते हुए हल निकाल सकेंगे।

कहां पर समूह चर्चा की जाए

ऐसी जगह पर चर्चा करें जहां पर चर्चा में शामिल सभी व्यक्ति अपनी निजी बातों को कहने में संकोच न करें तथा जगह आरामदायक हो । ऐसा करने से समूह में हर व्यक्ति खुल कर चर्चा कर सकेंगे।

समूह चर्चा करने की प्रक्रिया

समूह के सदस्यों के साथ रिश्ते बनाएं – समूह के हर सदस्य का परिचय अन्य सदस्यों से कराएं। अगर वह एक ही गांव या समुदाय से हैं तब उनके आपस में परिचित होने की संभावना ज़्यादा है। परन्तु ऐसा मान लेना कि वह निश्चित रूप से एक दूसरे से परिचित होंगे, गलत है। समय दें, जिससे सभी व्यक्ति एक दूसरे से परिचित हो सकें । समूह में परिचय बढ़ने पर सभी एक दूसरे से अपने विचार बांटने में झिझक महसूस नहीं करेंगे।

समूह में एक दूसरे को प्रोत्साहित करें

आम समूह का संचालन करने के दौरान इस बात का खास ध्यान रखें कि ज़्यादा बातचीत आप स्वयं न करें परन्तु समूह के अन्य सदस्यों को चर्चा को आगे बढ़ाने में प्रोत्साहित करें।

आम जानकारी से शुरू करें

चर्चा में शामिल समूह के सदस्य आपस में कई बार मिलते रहते हैं। इसी कारणवश यह ज़रूरी नहीं कि आप सीधे ही व्यक्तियों की चिंताओं या परेशानियों पर चर्चा शुरू करें। सबसे अच्छा तरीका होगा कि आप समूह चर्चा की शुरूआत उनकी, समस्याओं, बीमारियों या चिंताओं, जिनसे वो जूझ रहे हैं, उन पर समूह के सामान्य ज्ञान के बारे में पूछकर करें । ऐसा करने से समूह के सदस्य अपने आप ही सवाल पूछने लगेंगे जिससे उनका ज्ञान भी बढ़ जाएगा।

ऐसा सवाल पूछें जिनसे समूह आपसी आदान–प्रदान के लिए प्रोत्साहित हो।

जब चर्चा शुरू हो जाए, तब आप निम्न प्रश्न पूछ सकते हैं:

- क्या आपने कभी अपने समस्या का हल निकालने के लिए मदद मांगी है? अगर हां, तब पूछें किससे मदद मांगी थी?
- क्या आप में से किसी को भी स्वास्थ्य कार्यकर्ता के सुझाव का पालन करने में दिक्कत आई है?
- अपनी दिक्कतों के हल निकालने में जो आपके अनुभव रहे हैं क्या आप समूह के साथ बांटना चाहेगे?

ऐसा करने से समूह में कई व्यक्ति कुछ मुददों पर चर्चा शुरू करेगें। परन्तु उनके सारे मुददों के जवाब आप स्वयं देने की कोशिश न करें। सबसे पहले पूछें कि क्या समूह में किसी और व्यक्ति के पास कुछ सुझाव या विचार हैं।

समूह में शामिल हर व्यक्ति को भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करें:

ध्यानपूर्वक देखें। अगर समूह चर्चा में कुछ व्यक्ति बिल्कुल शान्त बैठे हैं तब उनसे नम्रता से पूछें, "क्या आप भी अपने विचार इस विषय पर समूह के साथ बाटंना चाहेगें?" अगर ऐसा कहने पर भी वह चर्चा में शामिल नहीं होते हैं तब इन्हें बात करने के लिए ज़ोर न डालें। चर्चा के खत्म होने तक इन्तज़ार करें तथा व्यक्तिगत रूप से उनसे चर्चा के बाद अलग से बात करें। उनके शान्त रहने के कारणों का पता लगाएं। अगर आप उनके चुप रहने की वजह जान पाती हैं तब हो सकता है कि आप अगली चर्चा के दौरान स्थिति को बेहतर बना सकें और चर्चा में सभी को अच्छी तरह से शामिल कर सकें।

ऐसा ज़रूर हो सकता है कि चर्चा में कुछ लोग ज्यादा बोलें। आप उनके साथ भी नम्रता के साथ ही बातचीत करें। ऐसा होने पर आप बीच में टोककर कह सकती हैं "आपका विचार अच्छा है। अब देखते हैं कि समूह में दूसरों का इस पर क्या विचार है ।" अगर यह तरीका काम नहीं करता तब आप उस व्यक्ति को चर्चा के बाद अलग से मिलें तथा उन्हें समझायें कि सभी व्यक्तियों को चर्चा में बातचीत का मौका मिलना चाहिए।

समय

चर्चा के लिए निर्धारित समय इस बात पर निर्भर करता है कि चर्चा में शामिल हर व्यक्ति के पास कितना समय है। हर व्यक्ति की अलग–अलग जिम्मेदारियां होती है, जैसे काम से संबंधित, परिवार या फिर और कोई जिम्मेदारी। आपके पास भी कई सारे काम हो सकते हैं।

सबसे पहले समुदाय के सदस्यों से चर्चा कर पता लगाएं कि हफ़्ते के कौन से दिन तथा किस समय सभी के लिए एकत्रित होने में आसानी होगी। आप ज़्यादा से ज़्यादा एक से दो घण्टे का समय ही चर्चा के लिए रखें। अगर कुछ व्यक्ति आपसे कहें कि उनके पास समय है फिर भी आप चर्चा बहुत लम्बे समय के लिए न रखें। चर्चा अगर लम्बी चलेगी तब उसमें शामिल लोग थक जाएगें तथा उसमें रुचि नहीं ले पाएंगे।

सन्तुष्टि की जांच करें:

चर्चा खत्म होने से पहले, चर्चा में शामिल व्यक्तियों से पूछें कि क्या वह समूह के चर्चा के संचालन और उसकी प्रगति से खुश या तृप्त हैं क्या उन्हें ऐसा महसूस हो रहा है कि वे कुछ सीख रहे हैं? क्या उन्हें ऐसा लगता है कि समूह का संचालन जारी रखना चाहिए? क्या वे समय, जगह या चर्चा के विषय में कोई बदलाव चाह रहे हैं ?

(ख) प्रदर्शन

ज्ञान तथा कौशल को समूह के साथ बांटने का एक अति उत्तम तरीका है प्रदर्शन। इसमें सिद्धान्त संबंधी ज्ञान तथा व्यावहारिक उपयोग की मिली–जुली चर्चा होने की वजह से, रुचि बनी रहती है।

उदेद्श्य

प्रदर्शन आसानी से किसी व्यक्ति को नए कौशल सीखने में मदद करता है क्योंकि प्रदर्शन में वह नए कौशल को देखता भी है और उसे खुद करता भी है । प्रदर्शन में हमेशा देखनेवाले व्यक्ति से पुनः प्रदर्शन करा कर देखना चाहिए। ऐसा करने से सीखने में काफी मदद मिलती है।

समूह की आकृति

प्रदर्शन का इस्तेमाल एक व्यक्ति या फिर छोट समूह के साथ भी कर सकते हैं। अगर समूह बहुत बड़ा है तब हर एक व्यक्ति को प्रदर्शन खुद करके देखने का अवसर नहीं मिल पाएगा।

प्रदर्शन की प्लानिंग

विषयः

पता लगाएं कि व्यक्ति या फिर समूह को कौन से कौशल को सीखने की ज़रूरत है । आप स्वयं उस कौशल का प्रदर्शन कर सकती हैं। अगर आप स्वयं प्रदर्शन नहीं कर सकती हैं, तब आप ऐसे किसी व्यक्ति की मदद ले सकती हैं जो उस कौशल को जानता हो और आपको प्रदर्शन करने में मदद कर सकता हो ।

सामग्री

देखा जाए तो प्रदर्शन एक तरीके से ऐसा कार्य है, जिसमें कुछ काम कर के दिखाना शामिल है। इसमें मॉडल तथा वास्तविक सामान जो काम में उपयोग किया जाता है, का प्रयोग होता है। पोस्टर तथा फोटोग्राफ का भी प्रयोग किया जा सकता है। प्रदर्शन जितना हो सके वास्तविक होना चाहिए। इसका मेल स्थानीय संस्कृति से होना चाहिए। इसका मतलब है कि प्रदर्शन के दौरान आप उन्हीं साधनों का उपयोग करें जिनकी ट्रेनीज़ को जानकारी हो। यदि आप पोषाहार का प्रदर्शन कर रही हों और यदि समुदाय में आमतौर पर रसोई के लिए लकड़ी जलाते हों और मिट्टी के बर्तनों में खाना बनाते हों, तो आप भी उन्हीं का इस्तेमाल करें। यदि वे मिट्टी के तेल से जलने वाले स्टोव और धातु के बर्तनों बारे मे न जानते हों तो इनका इस्तेमाल न करें। वहां की आम खाने की चीजों का इस्तेमाल करें। यदि आप नई या फिर आम इस्तेमाल में न आने वाली चीज़ों का प्रदर्शन में इस्तेमाल करेंगी तो लोग आपके बताए गए नए तरीकों का घर में अभ्यास नहीं कर सकेंगे।

आपको जिन साधनों की ज़रूरत पड़ेगी, उनकी सूची बना लें। उन्हें समय पर इकट्ठा और तैयार रखें। इतना सामान रखें कि अभ्यास के दौरान हर कोई उसे इस्तेमाल कर सके।

स्थान

प्रदर्शन के दौरान इस बात का विशेष ध्यान रखें कि देखने वाले हर व्यक्ति को साफ़ दिखाई दे, व सुनाई दे तथा वह आसानी से उस प्रदर्शन का पुनः अभ्यास कर सके। इसके लिए पर्याप्त जगह की ज़रूरत पड़ेगी।

समय

ऐसा समय चुनिए जो सबके लिए आरामदायक हो। यह पक्का कर लें कि बहुत से सवाल करने तथा अभ्यास के लिए काफी समय हो। पानी के फिल्टर (छानने की प्रक्रिया) जैसे सरल प्रदर्शन और अभ्यास के लिए 20 मिनट से ज़्यादा समय नहीं लगना चाहिए। किसानों को अनाज रखने के लिए सुरक्षित स्टोर बिन बनाने के प्रदर्शन में कई

घंटे लग सकते हैं। ऐसे में ज्यादा समय दें। यदि आप जल्दबाजी करेंगी तो हर कोई प्रदर्शन में हिस्सा नहीं ले सकेगा, और उससे कुछ भी नहीं सीख सकेगा।

प्रदर्शन करना

प्रदर्शन के भी चार चरण होते है:

1. आप जिन तरीकों और कौशलों का प्रदर्शन करें उनके बारे में समझाएं। जिस साधन का प्रदर्शन के दौरान इस्तेमाल करें उसे सबको करीब से दिखाएं। यह पक्का करने के लिए कि समूह में हर कोई आपकी बात समझ रहा है, हर व्यक्ति को प्रश्न करने के लिए प्रोत्साहित करें।
2. प्रदर्शन करें। एक बार में एक ही बात धीरे–धीरे समझाएं। इस बात को सुनिश्चित कर लें कि जो आप कह रही हैं उसे हर कोई देख सकती है। साथ–साथ हर चरण को समझाते चलें। यदि कोई चरण समझ में न आए तो उसे दोहराएं। हर व्यक्ति को ढ़ेर सारे प्रश्न करने के लिए प्रोत्साहित करें।
3. फिर एक व्यक्ति को प्रदर्शन को दोहराने को कहें। जब वह व्यक्ति प्रदर्शन कर रहा हो तब समूह को उसके प्रदर्शन पर राय देने को कहें।
4. आखिर में सबको अभ्यास करने का मौका दें। समूह में घूमते रहें और अभ्यास को देखते रहें। समय–समय पर सुधार के लिए सुझाव दें। अगर लोग जोड़ों में काम करें तो ज़्यादा लाभदायक होगा, ऐसा करने से वे एक दूसरे को सुझाव और मदद दे सकते हैं। पहले एक व्यक्ति अभ्यास करे तथा दूसरा व्यक्ति ध्यानपूर्वक देखे तथा अपने सुझाव दे। फिर इसी तरह दूसरे व्यक्ति को अभ्यास करने को कहें।

प्रदर्शन करने के कई प्लान तैयार करना

किसी नए कौशल को समझाने के लिए ज़्यादातर एक से ज़्यादा बार प्रदर्शन करने की ज़रूरत पड़ती है। इनका प्लान सावधानी से तैयार करना चाहिए। एक दिन में कुछ चरण बनाएं और फिर पुनः अगले हफ़्ते फिर से समूह को एकत्रित करें। आगे के चरण समझाने के लिए समय देना अत्यन्त आवश्यक है। ऐसा करने से हर चरण सही से कर पाने में सफलता मिल सकती है। याद रखें सबके सीखने की रफ़्तार एक सी नहीं होती। उदाहरण के लिए जब आप समुदाय के लोगों को समझा रही हैं कि घर पर ओरल रिहाइड्रेशन साल्ट (ओ.आर.एस.) कैसे तैयार करें, तब जानकारी को छोटे–छोटे टुकड़ों में बांट लें ताकि ट्रेनीज़ को याद रह सके। पहले सत्र में, समुदाय में दस्त होने के कारण और उसके इलाज के बारे में चर्चा की जानी चाहिए। दूसरे सत्र में, ओ.आर.एस. बनाकर दिखाया जाना चाहिए। फिर ट्रेनीज़ से प्रदर्शन को दोहराने को कहें। ऐसा करने से यह जानने में मदद मिलेगी कि जो बताया गया था, वह उन्हें याद भी है या नहीं।

नतीजों की जांच करना

प्रदर्शन करने के पश्चात् यह जानना अत्यन्त आवश्यक है कि उसे सीखने वाला हर व्यक्ति किसी की मदद के बिना अपने आप प्रदर्शन कर सकता है या नहीं । जैसे कि यदि आप बच्चों में दस्त से होने वाली पानी की कमी को पूरा करने के लिए पेय तैयार करने के बारे में बता रही हैं तो, ओ.आर.एस. का ऊपर दिया गया उदाहरण लेते हुए बताएं कि यदि मां इस पेय में नमक ज़्यादा मिला देगी तो इससे उसके बच्चे को नुकसान ही होगा। इससे पहले कि मां प्रदर्शन की जगह को छोड़कर जाये, आप सुनिश्चित करें कि वह आपको नमक की सही मात्रा का इस्तेमाल बता सके । फॉलो–अप भेंट में आप सीखे गये कौशलों को जांच सकती हैं । इस तरह आप यह देख पायेंगी कि क्या लोग स्वतंत्र रूप से कौशल के अभ्यास में सक्षम हैं ।

(ग) कहानी

कहानियां ज़्यादातर गांव के मशहूर नायकों या उन लोगों के बारे में होती है, जो बहुत पहले उस गांव में रहते थे। बुजुर्ग व्यक्ति किसी युवा के व्यवहार में बदलाव लाने तथा उसे अच्छे व्यवहार का अहसास दिलाने के लिए अक्सर कहानी का प्रयोग करते हैं। वह शुरूआत कुछ इस प्रकार से करते हैं "याद करो कि कुछ साल पहले तुम्हारी ही उम्र का एक नौजवान इस गांव में रहा करता था" और फिर बताते हैं कि उसने ऐसा क्या किया जिससे मुसीबत आई। कहानियां गांव की घटनाओं के बारे में बताने का एक दिलचस्प तरीका हो सकती हैं। कहानियों से मनोरंजन, इतिहास की शिक्षा देने, सूचनाओं और जानकारियों को फैलाने और अच्छे व्यवहार की शिक्षा देने का काम लिया जा सकता है।

उदेद्श्य

कहानियों का इस्तेमाल सूचना और सुझाव देने, लोगों को अपने विचार तथा मान्यताओं के सही या गलत होने, खुद के विचार करने और लोगों को उनकी समस्याएं हल करने में मदद करने के लिए किया जा सकता है।

समूह की आकृति

कहानियां व्यक्तियों या छोटे तथा बड़े समूह को सुनाई जा सकती है। समुदाय के लिए कहानी रेडियो से भी सुनाई जा सकती है।

अच्छी कहानी की विशेषताएं

सबसे महत्वपूर्ण है कि कहानी यकीन करने लायक होनी चाहिए। कहानी में हर व्यक्ति को नाम से संबोधित करना चाहिए । उन्हें उसी तरह के काम करने चाहिए जो आपके समुदाय में आम लोग करते हैं। उनका व्यवहार भी

सामान्य होना चाहिए, असामान्य नहीं। इस बात का विशेष ध्यान रखें कि कहानी में जो पात्र हैं उनके नाम असली न हो, वरना कुछ लोग कहानी सुनकर नाराज या शर्मिन्दा हो सकते हैं। कहानी बहुत लम्बी भी नहीं होनी चाहिए। कहानी सुनाते वक्त ज्यादा समय न लें क्योंकि अगर कहानी लम्बी होगी तो कुछ अंश भूलने की संभावना हो सकती हैं।

कहानी सुनाने का उदेद्श्य, कहानी सुनाने के पश्चात् साफ हो जाना चाहिए। सुनने वालों पर यह साफ जाहिर हो जाना चाहिए कि क्या काम ठीक है और क्या गलत है। कहानी में कठोर भाषा का इस्तेमाल न करें। यदि आप कहेंगी कि "बेवकूफ महिला बच्चे को ठीक समय पर क्लिनिक में नहीं ले जा सकी" । इससे कुछ माताएं नाराज़ हो जाएंगी, हो सकता है, कभी वे भी अपने बच्चों को सही वक्त पर क्लिनिक न ले जा सकी हों। हो सकता है कि वे फिर कभी आपकी बात ही न सुनें। कहानी में सिर्फ लोगों के कामों का वर्णन करें और इनके बारे में लोगों को खुद ही सोचने दें। यदि आप कहानी ठीक से सुनाएंगी तो लोग सही फैसला ले सकेंगे।

हमेशा कहानी सुनाने के बाद उसके बारे में चर्चा करें और प्रश्न करें। सुनने वाले व्यक्तियों को ये न बताएं कि कहानी में किस व्यक्ति ने सबसे अच्छा काम किया। सबकी राय सुनकर उसके आधार पर ही प्रश्न करें। कहानी के बारे में सोचने और यह बताने के लिए प्रोत्साहित करें कि कहानी में क्या बात पसन्द आई। ऐसा करते हुए ट्रेनीज़ को सीखने में आप मदद कर सकती हैं।

उदाहरण के लिए एक कहानी

रामकली एक व्यस्त महिला है, मगर वह हमेशा अपने बच्चों के लालन–पालन के लिए पूरी–पूरी कोशिश करती है। वह सब्जी बेचती है और अपने बच्चों के लिए अच्छा खाना और फल इत्यादि खरीदती है। एक साल वह बच्चों के लिए मच्छरदानी लाई। अब वे रात को चैन से सोते हैं क्योंकि अब उन्हें मच्छर कम काटते हैं। इसलिए बच्चों को पहले जैसे अक्सर बुखार नहीं होता। इससे बच्चे और मां–बाप काफी खुश हैं।

रामकली का बेटा रमेश पढ़ने–लिखने में काफी तेज है। वह स्कूल में हमेशा अच्छा रहा है और इस पर उसके मां–बाप को गर्व है। रमेश के बहुत से दोस्त हैं। श्याम उसका सबसे अच्छा दोस्त है। एक दिन रमेश के माता–पिता को गांव से चिठ्ठी आई कि रामकली की मां बहुत बीमार है और वे जल्दी गांव आ जाए। रमेश ने पूछा कि जब उसके माता–पिता गांव में न हों तब क्या उस दौरान वह श्याम के साथ रह सकता है। श्याम के माता–पिता मान गए और रमेश श्याम के घर रहने लगा।

कुछ दिन वहां रहने पर रमेश को लगा कि श्याम की मां उसकी अपनी मां जैसी नहीं है। वह दिन के भोजन

खरीदने के लिए श्याम को कम पैसा देती हैं। श्याम के पास मच्छरदानी भी नहीं है। मच्छरों के काटने से रमेश और श्याम दोनों रातभर करवटें बदलते थे और सुबह खुद को थका हुआ महसूस करते थे। एक दिन रमेश को गर्मी महसूस हुई उसके बाद उसे सर्दी महसूस हुई और जिस्म में दर्द होने लगा, वह कई दिन स्कूल भी न जा सका। रामकली लौटी तो उसने पाया कि उसका बेटा कई दिन से बीमार है। वह तुरन्त उसे पास के स्वास्थ्य केन्द्र ले गई। जब रमेश ठीक हो गया तब उसने अपनी मां से कहा कि वह श्याम की मां से उसकी बेहतर देखभाल के बारे में बात करे।

यहां चर्चा करने के लिए निम्न प्रश्न पूछें:

- रमेश स्कूल में अच्छे नम्बर कैसे लाता है?
- एक मां किस प्रकार से अपने बच्चों को स्वस्थ्य रखने के लिए पैसे खर्च कर सकती है।
- रामकली, श्याम की मां को क्या सलाह दे सकती है?
- किस प्रकार से रमेश की मां, श्याम की मां को ठेस पहुचाए बगैर सलाह दे सकती है?

यदि मलेरिया या दस्त आपके इलाके में आम समस्या है तो अपने समुदाय में माताओं को ज़रूर यह कहानी सुनाएं। लोगों को कहानी और रुचिकर, प्रासांगिक और फायदे की लगने के लिए उसमें उपयोग हुए नाम और पेशे को बदल दें। अब अपने इलाके की आम समस्याओं के बारे में अपनी खुद की कहानी बनाएं।

(घ) पोस्टर

पोस्टर, कागज का एक बहुत बड़ा टुकड़ा है जिस पर शब्द और चित्र अथवा चिह्न होते हैं जोकि एक संदेश देते हैं। व्यावसायिक संस्थानों द्वारा अपने सामान के विज्ञापन के लिए, और दूसरे प्रचार माध्यमों द्वारा दिए गए संदेश को बढ़ावा देने के लिए पोस्टर बहुत अधिक इस्तेमाल किए जाते हैं।

उदेद्श्य

पोस्टर प्रभावपूर्ण तरीके से तीन उदेद्श्यों के लिए इस्तेमाल किए जा सकते हैं।

- सूचना और सलाह देने के लिए
- निर्देश और हिदायतें देने के लिए
- महत्वपूर्ण गतिविधियों एवं कार्यक्रमों की घोषणा करने के लिए

समूह की आकृति

समूह छोटा या बड़ा हो सकता है जहां आप पोस्टर का इस्तेमाल कर रही हैं। यह पूरा समुदाय भी हो सकता है। कभी–कभी आप स्वयं भी किसी व्यक्तिगत चर्चा के दौरान पोस्टर का इस्तेमाल कर सकती हैं। शायद आप क्लिनिक में, स्कूल में या अपने ऑफिस में किसी को सलाह–मश्वरा दे रही हों। अगर आपके साथ बैठे व्यक्ति के फायदे के लिए दीवार पर कोई पोस्टर है तो आप उन्हें वह पोस्टर दिखा सकती हैं।

विषयवस्तु

पोस्टरों को तैयार करते समय निम्नलिखित पर ध्यान दें:

- स्थानीय भाषा का प्रयोग करें।
- सरल भाषा का प्रयोग करें। तकनीकी या फिर मुश्किल शब्दों के प्रयोग से बचें।
- ऐसे प्रतीक या चिन्हों का इस्तेमाल करें जिन्हें निरक्षर लोग भी समझ सकें।
- ध्यान आकर्षित करने के लिए रंगों का प्रयोग करें।
- एक पोस्टर पर केवल एक ही विचार रखें। बहुत सारे विचार पोस्टर को भद्दा बना देगें और लोग ठीक से संदेश समझ नहीं पाएंगे। अगर आपके पास देने के लिए कई विचार हों तो फ़्लिपचार्ट का प्रयोग करें। विचार पहुंचाने के लिए सीमित शब्दों का प्रयोग करें।

पोस्टर द्वारा गतिविधियों की घोषणा में निम्नलिखित शामिल होने चाहिए:

- गतिविधि का नाम
- तारीख व समय
- स्थान
- प्रायोजित करने वाली संस्था
- पोस्टर इतना बड़ा होना चाहिए कि उसे लोग ठीक तरीके से देख सकें। अगर आप किसी समूह में पोस्टर का इस्तेमाल कर रहे हैं तब सुनिश्चित करें कि समूह के पीछे के लोग भी उसे ठीक से देख पा रहे हैं।

पोस्टर लगाना

- पोस्टर वहां लगाएं जहां लोग उन्हें देखें।
- उन्हें ऐसी जगह लगाएं जहां से कई लोग गुज़रते हों (बाजार के इलाके, बैठक की इमारत, सभागार)।
- किसी घर या इमारत पर पोस्टर लगाने से पहले आज्ञा ले लें।

- कुछ स्थान, इमारत तथा यहां तक कि पेड़ भी पवित्र या खास होते है। इन स्थानों पर पोस्टर न लगाएं। इससे लोग नाराज़ हो सकते हैं एवं ऐसी स्थिति में वह आपके पोस्टर को पढ़ेंगे नहीं।

पोस्टर को एक महीने से ज़्यादा लगा न रहने दें। लोग अनमने हो जाएंगे और पोस्टरों को अनदेखा करने लगेंगे। लोगों में पोस्टरों को पढ़ने के प्रति रुचि बनाए रखने के लिए पोस्टरों को अक्सर बदला करें। जब आप पुराने पोस्टरों को उतारती हैं, तब अगर वह अच्छी स्थिति में है तो उसे सम्भाल कर रखें। अगर वह फट गया है तो उसे कचरे के डिब्बे में फेंक कर एक अच्छा उदाहरण स्थापित करें।

पोस्टर कहां से मिलेंगे:

स्वास्थ्य, शिक्षा अथवा सूचना मंत्रालयों, स्वयं सेवी संस्थाओं और कुछ निजी कम्पनियों के पास बने बनाए पोस्टर होते हैं। वे आपको पोस्टर दे दें अथवा कुछ समय के लिए दे दें। इससे पहले कि आप इन पोस्टरों को इस्तेमाल करें, इन्हें ठीक से जांच कर यह सुनिश्चित कर लें कि ये आपके समुदाय के लिए फायदेमंद रहेंगे। आप तथा आपके समुदाय के लोग स्वयं पोस्टर बना सकते हैं। पोस्टर स्थानीय सामानों का इस्तेमाल करके बनाए जा सकते हैं।

पोस्टर बनाना

सामग्रियां जो पोस्टर बनाने में शामिल की जा सकती हैं निम्न हैं: बड़े कागज के टुकड़े, पेन, क्रेयोन, मार्कर पेन, पेंट और पेंट के ब्रुश, फोटो, पुरानी पत्रिकाओं की तस्वीरें तथा गोंद।

यह निश्चित करें कि पोस्टर किस प्रकार प्रयोग करना है। इससे आपको पता चलेगा कि आपको कितने पोस्टर बनाना है। अगर आप पोस्टर को स्वास्थ्य वार्ता में सहायता के रूप में प्रयोग करना चाहती हैं तो आपको केवल एक की ही आवश्यकता होगी। अगर आप समुदाय में इसका प्रयोग करना चाह रही हैं तो आपको कई पोस्टरों की आवश्यकता होगी। पहले उन स्थानों की संख्या गिन लें जहां आप पोस्टर लगाएंगी । केवल उतने ही पोस्टर बनाएं जितने की आपको आवश्यकता पड़ेगी। पहले पोस्टर का कच्चा खाका खीच लें। स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं की मदद लें । इसकी डिजाइनिंग करते समय कई प्रतिकृतियां बनाएं ताकि आप अंतिम पोस्टर बनाने से पहले खाके की अच्छी तरह से जांच कर लें।

आपके पोस्टरों के लिए चित्र बनाने के कई तरीके हैं। आप या आपके समूह अथवा समुदाय में से कोई अच्छी चित्रकारी अथवा अच्छा रंग करना जानता होगा। अगर कोई भी चित्रकारी न कर सके तो आप चित्र किसी पुस्तक अथवा पत्रिका से ट्रेस (उतार) कर सकते हैं। फोटोग्राफ भी चिपकाए जा सकते हैं।

पोस्टर बनाने में लोगों को शामिल करें। एक पोस्टर नमूने के तौर पर बनाएं तथा समुदाय के सदस्यों को और पोस्टर बनाने के लिए मदद करने को कहें। स्कूल के बच्चे भी सहायता कर सकते हैं। आप पोस्टर बनाने की प्रतियोगिता भी रखवा सकते हैं। इससे बच्चों को मज़ा आएगा और उन्हें स्वास्थ्य के विषय में अधिक जानकारी मिलेगी।

जांच करना

अपने पोस्टर को पहले जांच लें ताकि यह सुनिश्चित हो जाए कि आपके पोस्टर को लोग समझ लेंगे तथा उसमें कही गयी बात को मान लेंगे। पोस्टर बोल नहीं सकते। अगर लोग एक पोस्टर को नहीं समझ पाएंगे तो उस पोस्टर पर प्रश्न नहीं पूछ सकेंगे तथा उससे कोई सीख भी नहीं मिल पाएगी। उन सभी पोस्टरों में जो आप गांव अथवा शहर के आस-पास के स्थान पर लगाएं, बहुत साफ संदेश होना चाहिए।

पोस्टरों का समूह में प्रयोग

अगर आप पोस्टरों का प्रयोग समूह में कर रही हों, तो पोस्टर अस्थाई रूप से दीवार अथवा पेड़ पर समूह के सामने लगाइए जिससे कि सब उसे देख सकें। आप समूह में से किसी एक व्यक्ति को आगे आकर आपकी मदद करने के लिए प्रोत्साहित कर सकती हैं। ध्यान रहे कि जब आप पोस्टर के विषय में बात कर रही हों या स्वयं पोस्टर पकड़ने की कोशिश कर रही हों तब आप प्रभावपूर्ण तरीके से वार्तालाप नहीं कर सकेंगी। पोस्टर, चर्चा का आधार मान कर प्रयोग किया जा सकता है। इससे पहले कि आप चर्चा शुरू करें समूह को पोस्टर अच्छी तरह से देखने का मौका प्रदान करें। प्रत्येक व्यक्ति से पोस्टर को ध्यानपूर्वक देखने के लिए कहें। उन्हें अच्छी तरह पोस्टर देखने का मौका दें।

- लोगों से पूछें कि उन्हें क्या दिख रहा है? उन्हें क्या लगता है कि चित्रों में क्या हो रहा है? उन्हें स्वयं ही सोचने का मौका दें।
- अगर पोस्टर पर शब्द लिखे हुए हैं तो यह पता लगाएं कि क्या कोई उन्हें पढ़ सकता है? उसे ग्रुप के लिए पढ़ने को कहें।
- चर्चा के दौरान अपने विचार भी बताते जाएं।
- चर्चा के अंत में फिर पोस्टर की ओर मुड़ें । लोगों से एक बार फिर पूछें कि उन्हें क्या लगता है कि पोस्टर का संदेश क्या है? पोस्टर के संदेश को बार-बार दिखाने और बताने से लोगों को याद करने में मदद मिलती है।

(ङ) फ़्लिपचार्ट

एक फ़्लिपचार्ट कई पोस्टरों से बना होता है जो कि एक के बाद एक दिखाने के लिए होते हैं। इस तरह से मुख्य विषय के कई चरण और पहलू प्रस्तुत किए जा सकते हैं, जैसे कि "जले हुए के घाव से बचाव" या "एक छोटे घाव पर पट्टी कैसे बांधें"। फ़्लिपचार्ट के खाली कागज़ चर्चा के दौरान निकले विचारों को लिखने के काम आ सकता है। फैसिलिटेटर उन कागजों को चर्चा के दौरान या बाद में भी मुख्य विचारों पर पुनः ध्यान केन्द्रित करने के लिए इस्तेमाल कर सकती है ।

उद्देश्य

सूचना या हिदायतें देना या सूचना दर्ज़ करना।

समूह की आकृति

फ़्लिपचार्ट छोटे समूहों के साथ सबसे अच्छी तरह इस्तेमाल होता है। इन्हें पोस्टरों की तरह समुदाय के आस–पास नहीं लगाया जाता।

फ़्लिपचार्ट कहां मिलेंगे?

वैसे तो आप फ़्लिपचार्ट किसी भी स्वयं सेवी संस्था से प्राप्त कर सकती हैं मगर सबसे बढ़िया है कि आप स्वयं ही बनाएं। खुद बनाने से यह फायदा होगा कि आप जो विषय शामिल करेंगी वह समूह और समुदाय की शिक्षा संबंधी ज़रूरत से बिल्कुल सही मिलते–जुलते होंगे।

फ़्लिपचार्ट बनाना

खाली बड़े पन्नों को एक साथ जोड़ कर फ़्लिपचार्ट बनाया जाता है। इसे जोड़ने के बहुत से तरीके हो सकते हैं जैसे कि – गोंद, धागा या लकड़ी के पतले और लंबे टुकड़े या कील से ठोकना या जोड़ना। क्योंकि हर चार्ट को बार–बार पलटा जाएगा, इसलिए उन्हें किसी ऐसी चीज़ से जोड़ें जो उन्हें फटने या अलग होने से रोके। अगर आपके पास संसाधन हो तो आप पोस्टरों के बराबर आकार का लकड़ी का टुकड़ा काट लें और इस बोर्ड के ऊपरी सिरे पर सारे पोस्टर एक साथ चिपका दें या जोड़ दें। इसके बाद आप बोर्ड को कुर्सी के ऊपर खड़ा कर सकते हैं। इससे आपको फ़्लिपचार्ट दिखाने में आसानी होगी और हर पोस्टर को एक के बाद एक पलटें।

फ़्लिचार्ट एक कहानी को दर्शाता है । हरेक चार्ट/पोस्टर पर एक विचार प्रस्तुत किया जाता है । चित्र या निर्देशन इस क्रम में लगाये जाते हैं ताकि वे आपकी बातचीत या कहानी के क्रम से मिल सकें । एक फ़्लिपचार्ट में 5 पोस्टरों

का होना अच्छा है, लेकिन हो सकता है आपको इससे ज़्यादा या कम पोस्टरों की ज़रूरत पड़े । अगर आपके पास बताने के लिए बहुत सारे विचार हैं तो हो सकता है कि लोगों को सभी कुछ याद न रहे ।

फ़िलपचार्ट को कैसे इस्तेमाल करें

अगले चार्ट या पोस्टर को दिखाने से पहले इस चार्ट या पोस्टर पर ज़रूर पूरी तरह चर्चा कर लें। पक्का कर लें कि हर कोई हर पोस्टर में दिए गए विचार को समझ गया है । आप स्वास्थ्य संबंधी किताबों और पत्रिकाओं से इन चार्टों के लिए विचार ले सकते हैं।

उदाहरण के लिए बच्चों की शारीरिक वृद्धि और विकास पर फ़िलपचार्ट
मान लीजिए कि आपको माताओं को बच्चों की शारीरिक वृद्धि और विकास के बारे में बताना है । इसके लिए आप पांच पोस्टरों का एक फ़िलपचार्ट बना सकते हैं। ख्याल रखें कि एक पोस्टर में एक ही विचार पेश किया जाए और वे विचारों के मुताबिक सिलसिलेवार ढंग से लगाए जाने चाहिए। यह भी ध्यान रखें कि पोस्टरों के लिए चुने गए शब्द छोटे और सरल हों। महत्वपूर्ण शब्दों और वाक्यों को इस तरह लिखें कि वे दूसरे कम महत्वपूर्ण शब्दों और वाक्यों से अलग दिखाई दें।

(च) फ़्लानेलग्राफ
फ़्लानेलग्राफ, फ़्लानेल कपड़े से ढका बोर्ड है। आप अपने संदेश को ठीक से समझाने के लिए इस बोर्ड पर चित्र या शब्दों को लगा सकती हैं। जब आप किसी वार्ता को तैयार कर रही हों, तो अपनी बात को समझाने के लिए अलग–अलग किस्म के चित्रों और शब्दों तथा आकृतियों का प्रयोग कर सकती हैं।

उद्देश्य
फ़्लानेलग्राफ को अधिकतर छोटे समूहों में इस्तेमाल किया जाता है। पोस्टरों की तरह ही फ़्लानेलग्राफ सबको साफ दिखाई देना चाहिए। बड़े समूह में यह मुश्किल होगा। यदि आपका क्लिनिक है तो आप फ़्लानेलग्राफ को तैयार रख सकती हैं तथा क्लिनिक में सेवा लेने आने वाले व्यक्तियों के साथ उपयोग कर सकती हैं।

फ़्लानेलग्राफ बनाना

अगर आपको फ़्लानेलग्राफ की ज़रूरत है तो हो सकता है आपको इसे खुद ही बनाना पड़े। फ़्लानेलग्राफ बनाने के लिए दो चीजों की ज़रूरत होती है – एक कपड़े से ढंका बोर्ड और चित्रों का एक सेट जिसे आप बोर्ड पर लगाएंगी।

सबसे पहले एक बोर्ड बनाएं। एक मीटर से कम लंबे लकड़ी के बोर्ड को वर्गाकार या आयताकार शक्ल में काट लें। इसकी चौड़ाई लम्बाई से कम हो सकती है।

तीन मीटर लम्बा एवं मोटा कपड़ा खरीदें। पतला व मुलायम कपड़ा काम नहीं आएगा। बोर्ड के एक तरफ एक मीटर कपड़ा रखें। अगर कपड़ा एक तरफ से खुरदरा है और दूसरी तरफ से मुलायम है, तो खुरदरी तरफ बाहर की ओर होनी चाहिए। बचे हुए कपड़े को संभाल कर रख दें।

कपड़े के किनारों को बोर्ड के चारों ओर मोड़ दें। कोनों को कील, धागे अथवा गोंद से बोर्ड के पीछे ठीक से लगा दें।

अब आपके पास एक बोर्ड होना चाहिए जो कि सामने की ओर से कपड़े से ढंका रहे। आपको अब बोर्ड पर चिपकाने के लिए तस्वीरें चाहिए। आप पत्रिकाओं से तस्वीरें काट कर लगा सकती हैं या खुद बना सकती हैं। एक विषयों वाली तस्वीरें ढूढें जैसे कि एक व्यक्ति, एक बच्चा, एक तरह का खाना, एक वाहन, एक पेड़ और इसी प्रकार की अन्य तस्वीरें।

तस्वीरें आपके हाथ के बराबर होनी चाहिए। अगर तस्वीर बहुत छोटी होगी तो उसे कोई नहीं देख पाएगा। आप बड़े–बड़े शब्दों को भी काट सकते हैं। परिवार, स्वास्थ्य, खाना, खतरा, सहायता और बचाव जैसे शब्दों को चार्ट पर तस्वीरों के साथ लगायें । उनके आस–पास लगभग अपनी सबसे छोटी उंगली के नाखून जितना चौड़े किनारे छोड़ दें। अब बचे हुए कपड़े पर तस्वीरों और शब्दों को चिपका दें, अगर कपड़े पर मुलायम सतह हो तो तस्वीरें उसी तरफ चिपकाएं। अगर आपके पास गोंद या चिपकाने के लिए और कुछ न हो तो आप स्टार्च या गेहूं के आटे और पानी से गोंद बना सकती हैं। कपड़े पर लगी हुई तस्वीरों को धीरे–धीरे हाथ फेर कर ठीक से लगा दें। तस्वीर को सावधानी से पोछ के कपड़े के साथ काट लें। इस बार छोटे किनारे (बार्डर) भी काट लें। तस्वीरें इस्तेमाल करने से पहले पेस्ट को सूखने दें। वरना वह कपड़े से अलग हो सकता है।

बोर्ड पर आप तस्वीरें लगाने की कोशिश करें। आप यह देखेंगी कि आपकी तस्वीरों के पीछे का खुरदरा कपड़ा और शब्द, बोर्ड के खुरदरे कपड़े से चिपक गए हैं। अब आपके बात करते समय आपकी तस्वीरें बोर्ड पर ही लगी रहेंगी। अगर आप अलग–अलग रंगों के खुरदरे कपड़ों के टुकड़े कहीं से प्राप्त कर सकती हैं या खरीद सकती हैं तो इनसे आप अलग–अलग आकृतियां बना सकती हैं। फलों, पौधों, जानवरों या इमारतों की आकृतियां, बिल्कुल तस्वीरों की तरह ही फ़्लानेलग्राफ पर लगाई जा सकती हैं। आप सैंडपेपर की चिकनी वाली तरफ पर भी तस्वीरें चिपका सकती हैं। सैंडपेपर की खुरदरी सतह आपके फ़्लानेलग्राफ पर चिपकेगी।

फ़्लानेलग्राफ को कैसे इस्तेमाल करें

फ़्लानेलग्राफ को किसी मेज या कुर्सी के ऊपर रखें। उन सभी तस्वीरों, शब्दों और आकृतियों को किसी टेबल पर रखें जिससे आप उन्हें आसानी से इस्तेमाल कर सकें। सावधानी से उन तस्वीरों के टुकड़ों को इस प्रकार से रखें जिस प्रकार से आप उनका इस्तेमाल करना चाह रही हैं। जब आप चर्चा करें तब ज़रूरत के अनुसार तस्वीरें बोर्ड पर लगाएं या फिर निकालें। ध्यान दें कि आप सुनने वालों के सामने अपनी पीठ करके न खड़े रहें तथा फ़्लानेलबोर्ड सबको दिख रहा हो।

पूरा चित्र बनाने के लिए आप कई टुकड़ों को सिलसिलेवार तरीके से जोड़ना चाहेंगी। इन टुकड़ों को ध्यान से सही जगहों पर लगाएं। समूह की भागीदारी को प्रोत्साहित करें। जब आप किसी विचार को प्रस्तुत कर रही हों तब समूह में किसी एक व्यक्ति को बुलाकर सही तस्वीर फ़्लानेलग्राफ पर लगाने को कहें। चर्चा के अंत में दोहराने के समय, समूह के सदस्यों को फ़्लानेलग्राफ के इस्तेमाल से अपनी बात रखने को कहें।

फ़्लानेलग्राफ का रख–रखाव

फ़्लानेलग्राफ को ढंक कर किसी सूखी जगह पर रखना चाहिए। अगर यह गीला हो जाए या इस पर धूल मिट्टी पड़ जाये तो यह टुकड़ों को ठीक तरह से पकड़ नहीं पाएगा। अपनी तस्वीरों, शब्दों और आकृतियों को लिफाफों या कागज के थैलों में रखें। अपनी सुविधा के लिए लिफाफों पर चीजों का नाम लिख दें।

चरण 4: पारम्परिक संचार के माध्यम जैसे कहानी सुनना, कठपुतली कार्यक्रम तथा नाटक को कैसे प्रभावशाली संचार के लिए उपयोग में लाया जा सकता है।

स्थानीय या पारम्परिक माध्यम

कई बार स्वास्थ्य संदेश नाटकों और कठपुतलियों के खेलों जैसे पारम्परिक माध्यमों द्वारा भी दिया जाता है।

(क) कठपुतलियां

कठपुतलियों का खेल नाटक से बहुत मिलता-जुलता है। मुख्य अंतर यही है कि अभिनय कठपुतलियां करती हैं। हालांकि कठपुतलियों को हिलाने और बोलने के लिए लोगों की फिर भी ज़रूरत होती है।

उद्देश्य

कहानियां और नाटकों की तरह ही कठपुतलियों के खेल यह दिखाते हैं कि समुदाय में लोग किस प्रकार वास्तविक जीवन की परिस्थितियों में व्यवहार करते हैं और स्वास्थ्य के लिए क्या सही है और क्या गलत, इस पर सोचने का मौका देते हैं ।

कठपुतलियों का प्रयोग

कठपुतलियां इस प्रकार बनाई जाती हैं कि वह छोटे-छोटे लोगों या जानवरों जैसी दिखती हैं मगर वे सचमुच के आदमियों की तरह व्यवहार करती हैं और घटनाओं की एक श्रृंखला में शामिल हो जाती हैं जिसकी वजह से कभी विवाद और समस्याएं उत्पन्न होती हैं। क्योंकि आप कठपुतलियों को जानवरों की तरह दिखने वाला बना सकते हैं, अतः आप कठपुतलियों को कहानी सुनाने के लिए भी प्रयोग कर सकती हैं। आप स्वास्थ्य वार्ता देने के लिए भी कठपुतलियों का प्रयोग कर सकती हैं।

समूह की आकृति

क्योंकि कठपुतलियां ज़्यादातर छोटी होती हैं अतः सबसे बढ़िया यही है कि आप उन्हें छोटे समूहों को दिखाएं, करीब 20 लोगों को। इससे यह सुनिश्चित करने में सहायता मिलेगी कि हर व्यक्ति प्रस्तुति को साफ-साफ देख और सुन सकेगा।

कठपुतलियों के खेल की योजना बनाना

एक नाटक की योजना बनाते समय जिन चरणों का होना आवश्यक होता है, कठपुतलियों के खेल के लिए भी यह लागू होता है। जहां ज़रूरी हो वहां कहानी, शब्दों, कार्यों अथवा चित्रकारी या रंगकारी के 'दृश्य' को चुनना, स्थान का चुनाव करना इत्यादि शामिल है। कठपुतलियों के खेल को दिखाने के लिए उपयुक्त स्थान और समुदाय की भागीदारी को प्रोत्साहित करने के लिए, सभी कार्य सावधानीपूर्वक करने चाहिए।

(ख) नाटक

एक नाटक जीवन और लोगों को दर्शाता है और कहानी सुनाता है जिसमें अक्सर विवाद और संवेदनाएं शामिल होते हैं। इसमें कार्य और संवाद नाटकीय प्रभाव के साथ थिएटर करने के लिए अलग से रचे जाते हैं।

उद्देश्य

हमें जो बताया या दिखाया गया है, उसके प्रकाश में ये हमें हमारे अपने व्यवहार, अवस्थाओं, मान्यताओं और मूल्यों को दिखाते हैं। यह रोचक होते हैं क्योंकि आप इन्हें देख सकते हैं और सुन सकते हैं।

समूह की आकृति

नाटक ज़्यादातर बड़े समूहों के सामने किये जाते हैं, और उनका मकसद पूरे समुदाय तक पहुंचना होता है।

चरण 6: मूल्यांकन करना

सी.एम.डब्ल्यू. ने इस अध्याय में क्या सीखा है उसे संक्षेप में पुनः याद करने के लिए इस अध्याय के अंत में दिए गए प्रश्नों के जवाब पूछें।

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1

फैसिलिटेशन कौशल सीखने के लिए सीखने की गाइड

चरण/कार्य	आकलन			
तैयारी करना				
• फैसिलिटेशन के लक्ष्य तथा उद्देश्य की पहचान करें? • सत्र के अंत में ट्रेनीज़ से आपकी क्या उम्मीदें हैं उनकी सूची बनाएं? • ऐसे सीमित कारणों की सूची बनाएं जिनके अंतर्गत आपको फैसिलिटेशन करना है?				
सवाल पूछना • चर्चा की शुरूआत कुछ खुले प्रश्न के उपयोग से करें तथा बीच में कुछ बन्द प्रश्नों का भी प्रयोग करें जिससे आपको स्वयं और लोगों के सोच–विचार के बारे में जानने में मदद मिलेगी। • ऐसे प्रश्न पूछें जो आमतौर पर निम्न शब्दों के प्रयोग से शुरू होते हैं जैसे: "क्या", "कैसे", "कब", "कहां" । ऐसा करने से ट्रेनीज़ केवल "हां" या "नहीं" में जवाब नहीं देंगी, बल्कि व्याख्या करेंगी। • बीच में स्पष्टीकरण के लिए भी कुछ प्रश्न करें। ऐसे प्रश्न आमतौर पर शुरू होते हैं जैसे – "कौन सा", "क्यों", "क्या आप यह कहना चाहती हैं" इत्यादि शब्दों से । • बीच में कुछ ऐसे प्रश्न भी पूछें जिनके जवाब 'हां' या 'नहीं' में ही मिलें तथा खास बातें अपने समुदाय के बारे में जानें ।				

पैराफ्रेज़िंग (सुनी हुई बात को पुनः अपने शब्दों में दोहराना) • अब ऐसे शब्दों का प्रयोग करें जिससे आप यह पता लगा सकें कि क्या आप कहने वाले व्यक्ति की बात को सही तरीके से समझ सकी हैं और उनकी बातों में जुड़ी भावनाओं को भी आप सही रूप से समझ सकीं हैं। ऐसा करने से ट्रेनीज़ को भी आसानी से समूह में कही गई बात समझ में आती है। • अब ध्यानपूर्वक सुनें कि अगला व्यक्ति क्या कहना चाह रहा है। आप आगे क्या बोलेगी इस बारे में चिन्ता मत करें। • बीच–बीच में पैराफ्रेस करें, ताकि आपकी आदत बन जाए। आप चर्चा के बीच में भी ऐसा कर सकती हैं क्योंकि ज़्यादातर लोग अपनी समझ को स्पष्ट करने के सिलसिले में किये गये सवाल से खुश होते हैं। उदाहरण के लिए, माफ कीजिए, परन्तु क्या मैं आप की कही बात को सही समझ रही हूं ....।				
संक्षेप में कहना • चर्चा के बीच में जब कुछ खास मुद्दों पर चर्चा पूर्ण हो जाए, तब आप चर्चा के मुख्य बिन्दुओं की पहचान कर उसे संक्षेप में कहें । संक्षेपण का उदेद्श्य होता है कि आप चर्चा के एक चरण को पूरा करें तथा अगले चरण में चलें या फिर पूरे सत्र को खत्म करते हुए अगले सत्र की ओर बढ़ें।				
प्रोत्साहित करना • सी.एम.डब्ल्यू. को अपने हाव–भाव, तथा शारीरिक भाषा या टिप्पणी के प्रयोग से समुदाय के लोगों को प्रोत्साहित करने की कोशिश करनी चाहिए ताकि हर व्यक्ति, उस स्थिति के बारे में अपनी सोच प्रकट कर सके। प्रोत्साहन के दौरान सी.एम.डब्ल्यू. को इस बात का विशेष ध्यान रखना अत्यन्त आवश्यक है कि वह सचमुच प्रोत्साहित करने के व्यवहार ही दिखा रही है न कि अनजाने में व्यक्तियों को निरुत्साहित कर रही है।				

परिशिष्ट 2

मूल्यांकन अभ्यास

प्रश्न 1. प्रभावी संचार के लिए तीन महत्वपूर्ण कौशलों की सूची बनाएं?

प्रश्न 2. संचार के आम उपयोग में आने वाले 3 माध्यमों की सूची बनाएं?

प्रश्न 3. संचार के माध्यम को चुनने के लिए कौन से नियम होने चाहिए ? उनकी सूची बनाएं ।

प्रश्न 4. एक सी.एम.डब्ल्यू. समुदाय में किन विभिन्न तरीकों से संचार कर सकती है उनकी पहचान करें?

मॉड्यूल 2

अध्याय: 6

विषय: **व्यवस्था एवं व्यवसाय के कौशल**

समय: **12 घंटे कक्षा और कक्षा में अभ्यास**

उद्‌देश्य: सत्र पूरा होने पर ट्रेनीज़:

1. व्यवसायिक व्यवस्था के कौशल के महत्व को समझा सकेंगी।
2. ज़रूरी रिकॉर्ड (खाता) रखते हुए इसके आधार पर अपने व्यवसाय को व्यवस्थित एवं मूल्यांकित कर सकेंगी और अपने व्यवसाय को बढ़ा सकेंगी।
3. ग्राहकों और समुदाय की जानकारी और अपने रिकॉर्ड के आधार पर एक निजी क्लिनिक खोलने की योजना बना सकेंगी।
4. सामुदायिक स्तर पर पैसा कमाने की प्रक्रिया को परिभाषित कर सकेंगी।
5. कार्ययोजना का महत्व और उसके बनने की प्रक्रिया को परिभाषित कर सकेंगी।

विषयवस्तु:

- सी.एम.डब्ल्यू. के लिए व्यवसायिक व्यवस्था का कौशल।
- सामान्य स्वास्थ्य समस्याओं से निबटने का ज्ञान एवं कौशल ।
- व्यवसाय को बढ़ावा देने के लिए रिकॉर्ड कैसे रखें?
- सी.एम.डब्ल्यू. यह कैसे पता करे कि वह घाटे में है या मुनाफे में?
- प्रशिक्षण के बाद परियोजना सी.एम.डब्ल्यू. की मदद कैसे करेगी?
- दूसरे सेवा प्रदाता एवं रेफ़रल केन्द्रों से जुड़ने का महत्व।
- स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री से पैसा कमाना ।
- समुदाय में पैसा कमाने की प्रक्रिया शुरू करने के महत्वपूर्ण चरण।
- कार्ययोजना क्या है? कार्ययोजना कैसे बनाएं?

संदर्भ:

1. आर.सी.एच. मॉड्यूल फ़ॉर फीमेल हेल्थ वर्कर (ए.एन.एम.), 2000, इन्टीग्रेटिड स्किल डेवलपमेंट ट्रेनिंग, एन.आई. एच.एफ.डब्ल्यू., नई दिल्ली।

2. मांन्ट्ज़, ली मेरी, सीनियर टेक्निकल एडवाइज़र, अमेरिकन कालेज ऑफ़ नर्स मिडवाइव्स, (ए.सी.एन.एम.) फैमिली प्लानिंग सर्विसेज़ एण्ड टेक्निकल सपोर्ट प्रोजेक्ट (सीयेट्स) अफ़्रीका रीजनल ऑफिस, नवम्बर 1997, बिज़नेस मैनेजमेंट स्किल्स फॉर प्राइवेट मिडवाइव्ज़ करीकुलम एण्ड गाइड फ़ॉर ट्रेनर्स।

सीखने के चरण:

चरण 1: एक सी.एम.डब्ल्यू. के लिए व्यवसायिक व्यवस्था कौशल का महत्व

चरण 2: एक अच्छी क्लिनिक कैसे स्थापित करें

चरण 3: रिकॉर्ड रखना किस तरह आपको व्यवसाय स्थापित करने, चलाने और बढ़ाने में मदद करेगा

चरण 4: आप यह कैसे पता करें कि आपको लाभ हो रहा है या नुकसान

चरण 5: प्रशिक्षण के बाद परियोजना किस तरह से आपकी मदद करेगी? वे कौन से महत्वपूर्ण संपर्क हैं जो सी.एम.डब्ल्यू. को स्थापित करना है?

चरण 6: सामुदायिक स्तर पर पैसा कमाने की अवधारणा की भूमिका से एक परिचय

चरण 7: स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री के माध्यम से एक सी.एम.डब्ल्यू. पैसा कैसे कमाएगी

चरण 8: कार्ययोजना क्या है और इसे कैसे तैयार करें

चरण 9: मूल्यांकन और सारांश

परिशिष्ट

1. सीखने की गाइड
2. अच्छी क्लिनिक स्थापित करने के लिए कुछ मूल बिन्दु
3. सेवाप्राप्त ग्राहकों के लिए इस्तेमाल होने वाली प्रश्नावली का नमूना
4. सामुदायिक स्थिति
5. गर्भ निरोधकों और ओ.आर.एस. के ज़िला–अनुसार थोक विक्रेताओं की सूची
6. मूल्यांकन अभ्यास

विषयवस्तु

व्यवस्था एवं व्यवसाय के कौशल

चरण 1: कम्यूनिटी मिडवाइफ के लिए व्यवस्था एवं व्यवसाय के कौशल का महत्व

कम्यूनिटी मिडवाइफ के लिए व्यवस्था एवं व्यवसाय के सामान्य कौशल को जानना क्यों ज़रूरी है?

आपने अपने जीवन का पूरा 18 महीना सी.एम.डब्ल्यू. प्रशिक्षण में बिताया है जिसमें स्वास्थ्य संबंधी ज्ञान और सेवा उपलब्ध कराने के कौशलों का विकास हुआ है। अब आप अपने गांव वापस जाकर एक अच्छा व्यवसाय स्थापित कर सकेंगी, अपना नाम कमा सकेंगी, विश्वसनीयता और बेशक, पैसा भी कमा सकेंगी। भविष्य में, आप अपने व्यवसाय को कायम रखना चाहेंगी और इसे विकसित भी करना चाहेंगी।

आपको अपने गांव में इन परिस्थितियों का सामना करना पड़ सकता है:

- लोग आपको रातोंरात स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में स्वीकार न करें।
- आपके गांव में या आसपास कुछ दूसरे सेवा प्रदाता होंगे – देशी चिकित्सा पद्धति के डॉक्टर (आई.एस.एम.पी.), प्रशिक्षित दाई (टी.बी.ए.), सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता (सी.बी.डी.) और यहां तक कि एम.बी.बी.एस. डॉक्टर – जिनसे कि क्लाइंट के लिए आपकी होड़ हो सकती है।
- इस क्रम में आपको क्लिनिक खोलने के लिए पूंजी की कमी, अच्छी जगह की कमी, आवश्यक वस्तुओं की खरीद इत्यादि जैसे संसाधनों की समस्या का सामना करना पड़ सकता है।

इसलिए इन कठिनाइयों से निबटने के लिए और अपना व्यवसाय स्थापित करने, चलाने और जारी रखने के लिए कुछ आसान और सरल उपायों को जानना होगा।

इस अध्याय के निम्नलिखित भाग में अच्छा व्यवसाय स्थापित करने के लिए कुछ महत्वपूर्ण जानकारियां दी गई हैं।

आप अपने को एक भरोसेमंद स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में कैसे स्थापित करें?

एक भरोसेमंद सेवा प्रदाता बनने के लिए आपमें निम्नलिखित गुणों का होना ज़रूरी है:

- अपने इलाके की आम स्वास्थ्य समस्याओं से निबटने के लिए अच्छा ज्ञान एवं कौशल।
- उपकरणों से युक्त एक अच्छी क्लिनिक।
- बाकी दूसरे सेवा प्रदाताओं की अपेक्षा गुणवत्तायुक्त, लगातार एवं समय से सेवा प्रदान करने की क्षमता।
- परिवारों एवं समुदाय के समूहों से अच्छी तालमेल।
- प्रदान की गई सेवाओं के लिए ऐसे शुल्क का प्रस्ताव करना जो समुदाय को स्वीकार्य हो और आपको गुणवत्ता से सेवा देने में मदद करे।
- सामाजिक विपणन प्रणाली से प्रभावशाली संपर्क।
- ग्राहकों को सरकारी एवं निजी स्वास्थ्य केन्द्रों पर भेजने के लिए उन केन्द्रों से अच्छा तालमेल।

  इनमें से प्रत्येक विषय पर चर्चा करें।

अपने इलाके की आम स्वास्थ्य समस्याओं से निबटने के लिए ज्ञान एवं कौशल:

अपने समुदाय की आम स्वास्थ्य समस्याओं के बारे में जानकारी प्राप्त करें

जैसा कि सामुदायिक निदान अध्याय में पहले ही बताया जा चुका है, आपको अपने और उसके आसपास के क्षेत्रों की आम स्वास्थ्य समस्याओं की जानकारी हासिल करने के लिए सामुदायिक समूहों, व्यक्तियों एवं परिवारों से मिलना होगा। यह जानकारी आपको अनुभव और आम निरीक्षण के आधार पर ही प्राप्त हो सकती है।

अपनी क्षमताओं को बढ़ाएं

चूंकि आपका प्रशिक्षण विशेष रूप से मिडविफरी पर केंद्रित था इसलिए आपको अपने ज्ञान एवं कौशल को समय–समय पर बढ़ाने या दोहराने की ज़रूरत पड़ेगी। इसके लिए आप किताबें पढ़ सकती हैं और ए.एन.एम. और ए.एन.एम. ट्यूटर से बात करना भी लाभदायक हो सकता है।

ज्ञान और कौशल बढ़ाने में कौन–कौन आपकी मदद कर सकते हैं?

एक सी.एम.डब्ल्यू. के रूप में आपकी ज़िम्मेदारी होगी कि आप स्वयं सीखें और अपनी प्रशिक्षण की ज़रूरतों को जानने के लिए समय–समय पर स्वयं–समीक्षा करें। इसलिए ज़रूरी है कि आपके पास:

- संदर्भ के लिए प्रोटोकॉल हो (जो कि प्रशिक्षण के दौरान दी गई ट्रेनी मैनुअल में दिया है)
- संदर्भ के लिए मिडविफरी और प्रजनन स्वास्थ्य से जुड़ी हुई नवीनतम किताबें हों।
- अपने क्लाइंट्स के लिए प्रचार–प्रसार सामग्री हो।
- अपने क्लाइंट्स की संतुष्टि जानने के लिए सेवा देने के बाद उनका साक्षात्कार करें (**क्लाइंट एक्ज़िट प्रश्नावली का नमूना परिशिष्ट 4 में देखें**)।

याद रखें !

गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करना ही सफलता एवं विकास की कुंजी है। निजी मिडविफरी सेवा की आचार संहिता और मानदंडों का पालन करें। मिडविफरी और नर्सिंग सेवा के लिए जो विवरण हैं, वही मानदण्ड हैं और जो स्पष्ट रूप से निजी सेवा प्रदाता के नियम, जिम्मेदारियां और उत्तरदायित्व को बताते हैं।

किसी भी सी.एम.डब्ल्यू. को सेवा के आचार एवं मानदण्डों से निर्देशित होना चाहिए। आचारगत व्यवहार ही गुणवत्तापूर्ण लम्बी अवधि तक सेवा प्रदान करते रहने के लिए प्रधान है।

कई प्रकार की सेवाएं प्रदान करें

आप शायद मिडविफरी सेवाओं पर केन्द्रित रहना चाहेंगी। फिर भी ज़रूरत के मुताबिक दूसरी सेवाएं भी प्रदान करें। आपके प्रशिक्षण के काफी पहले से प्रशिक्षित दाईयां काफी कम पैसा लेकर यह सेवाएं प्रदान करती आई हैं। शायद आपको पहले इनसे बराबरी करनी पड़ेगी। इसलिए समुदाय के लोगों को आपको अपनी सेवाओं के माध्यम से यह बताना होगा कि आप कई प्रकार की गुणवत्तापूर्ण सेवा दे सकती हैं जोकि शायद अन्य दाईयां नही प्रदान कर सकती हैं। दाईयों से प्रतिस्पर्द्धा नहीं करके उनसे समायोजन करें। स्थानीय सेवा प्रदाताओं से समायोजन के बारे में अगले सत्रों में विस्तार से चर्चा की जाएगी।

आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता हमेशा सुनिश्चित करें

सिर्फ अच्छे ज्ञान और कौशल का होना ही पर्याप्त नहीं है जब तक कि आप उसका उपयोग ज़रूरत पड़ने पर न करें। कौशल के सही इस्तेमाल के लिए यह ज़रूरी है कि आपके पास अच्छी किस्म की वस्तुएं, (उत्पाद और उपकरण) जीवाणुमुक्त और साफ वातावरण में हर समय उपलब्ध हों ताकि आप लोगों की सेवा कर सकें।

अगर ज्ञान एवं कौशल का लगातार इस्तेमाल नहीं किया जाए तो धीरे-धीरे यह खत्म हो जाते हैं।

चरण 2: एक अच्छी क्लिनिक कैसे खोलें?

एक अच्छी क्लिनिक की निम्नलिखित विशेषताएं हैं:

- पर्याप्त जगह: विश्वसनीयता एवं गोपनीयता के लिए पर्याप्त जगह का होना ज़रूरी है। वैसे तो 2 कमरों की क्लिनिक आदर्श होती है मगर इतनी जगह आपके घर में उपलब्ध न हो तो एक बड़े कमरे को आप एक पर्दे के माध्यम से दो हिस्सों में बांट सकते हैं। इससे यह होगा कि जब आप क्लाइंट की जांच कर रही हैं तो वहां दूसरे लोगों को नज़र नहीं आएगा। अगर आपके पास एक बरामदा है तो आप वहां कुछ कुर्सियां लगाकर लोगों को प्रतीक्षा करने के लिए इस्तेमाल में ला सकती हैं।
- स्वास्थ्य शिक्षा से जुड़ी सामग्रियों को लोगों के प्रतीक्षा करने की जगह पर लगाना नहीं भूलें। इससे न सिर्फ लोगों को स्वास्थ्य के विभिन्न पहलुओं का सच जानने को मिलेगा बल्कि क्लिनिक का वातावरण भी अच्छा और आकर्षक बनेगा।
- क्लिनिक के बाहर सी.एम.डब्ल्यू. का चिन्ह का इस्तेमाल करते हुए एक साइनबोर्ड लगाएं। अपना सी.एम. डब्ल्यू. का सर्टीफिकेट अपनी कुर्सी के पास की दीवार पर लगाएं।
- आप अपने द्वारा दी जाने वाली सेवाओं की एक सूची, उनकी दरों के साथ लगा सकती हैं।
- आपकी क्लिनिक स्वच्छ एवं व्यवस्थित होनी चाहिए।
- एक चारपाई की भी व्यवस्था होनी चाहिए जिस पर ज़रूरत पड़ने पर मरीज़ को लिटाया जा सके।
- अपने लिए एक लकड़ी का मजबूत एक्ज़ामिनेशन टेबल बनवाएं, स्थानीय बढ़ई इस तरह का एक टेबल बनाकर दे सकता है जिस पर एनामेल पेंट लगवा लें ताकि इसे समय-समय पर जीवाणु रहित किया जा सके। अस्पताल में जिस तरह का टेबल होता है वैसा रखने की कोई ज़रूरत नहीं है।
- लोगों के प्रतीक्षा करने की जगह को अच्छी तरह से व्यवस्थित करनी चाहिए।
- क्लिनिक में बैंडेज, ड्रेसिंग, डेस्पोज़ेबल डिलीवरी किट, गर्भनिरोधक और मूलभूत दवाइयों आदि की गुणवत्ता अच्छी और आपूर्ति हमेशा पर्याप्त होनी चाहिए।

- परियोजना द्वारा दी गई डिलीवरी किट हमेशा तैयार रहनी चाहिए।
- खत्म होने वाले सामान की समय से पुनः आपूर्ति सुनिश्चित करें।
- ऐसे उपकरण रखें जो कि रद्दी और बिना काम में लायी जाने वाली वस्तुओं को हर रोज फेंकने में आपकी मदद करें। दिन के काम–काज के दौरान इस्तेमाल की गई सूइयों और बैंडेज को ढंके हुए कूड़ेदान में रखें। शाम को कूड़ा को लोहे की एक जाली में रखकर जला दें ताकि किसी चीज़ के फटने की स्थिति में कूड़ा इधर–उधर नहीं फैले। राख को इकठ्ठा कर गाड़ दें।

एक अच्छी क्लिनिक स्थापित करने में आपकी मदद कौन कर सकता है?

- अगर आपके पास उपयुक्त स्थान (एक या दो कमरे) आपके घर में ही हैं तो उसे ऊपर दिए गए निर्देशों के मुताबिक व्यवस्थित कर लें।
- आपके प्रदेश में कई सारी सरकारी संस्थाएं हैं जो निम्न ब्याज दर पर शिक्षित बेरोज़गारों को व्यवसाय स्थापित करने के लिए कर्ज़ मुहैया कराती हैं।

लगातार, समय से एवं गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करना

सक्षम और विश्वसनीय सेवा प्रदाता के रूप में अपने को स्थापित करने के लिए नीचे कुछ सुझाव दिए गए हैं:

- सेवाओं की गुणवत्ता बनाए रखें। उन मानदण्डों पर खरा उतरने की कोशिश करें जो कि प्रशिक्षण के दौरान आपको बताये गये हैं। जीवाणुरहित करने के चरणों का पालन करें। कार्य करने के लिए दी गई सहायता सामग्री (जॉब–एड) को सेवा देते समय देखा करें। सेवा देते समय अधूरा एवं गलत उपचार करने की बजाय प्रशिक्षण मैनुअल को देखने में झिझकें नहीं । अच्छे डॉक्टर हमेशा ऐसा ही करते हैं और क्लाइंट भी यह देखकर प्रसन्न होंगे कि आपके पास पढ़ने की अच्छी सामग्री है।
- समुदाय को किसी भी समय आपकी सेवा की ज़रूरत पड़ सकती है (खासकर प्रसव सेवाएं जो अक्सर रात को होती हैं)। अपनी सुरक्षा का ध्यान रखते हुए ऐसी स्थितियों में अपनी उपस्थिति सुनिश्चित करने की योजना बनाकर रखें । अपने घर या पड़ोस के किसी ऐसे व्यक्ति की पहचान करें जो कि ऐसे मौकों पर आपके साथ जा सके।
- लोगों को आपसे सेवा लेने के लिए प्रतीक्षा नहीं करवाएं। हमेशा उपलब्ध और सचेत रहें। सेवा की गुणवत्ता को बरकरार रखते हुए लोगों के प्रतीक्षा करने का समय कम हो इसका ध्यान रखें।

- जहां ज़रूरत हो, क्लाइंट की हमेशा नियमित रूप से फॉलो–अप करें, ताकि उनका विश्वास आप पर बना रहे। हरेक क्लाइंट की फॉलो–अप की एक अच्छी योजना बना लें।

परिवारों एवं समुदाय के लोगों से अच्छा संपर्क

एक विश्वसनीय सेवा प्रदाता के रूप में अपने को स्थापित करने के लिए यह ज़रूरी है कि प्रशिक्षण के दौरान दिए गए निर्देशों के मुताबिक आप लोगों से संवाद स्थापित करें।

व्यक्तियों एवं परिवारों से अच्छा संपर्क कायम करने के लिए कुछ महत्वपूर्ण सुझावः

- पहले एक अच्छा व्यक्ति बने और फिर स्वास्थ्य सेवा प्रदाता।
- हर तरह के उम्र, लिंग, जाति और धर्म के लोगों से मिलने का मौका निकालें और उनसे बात करें।
- हर पारिवारिक/समारोहों, जैसे जन्म, मृत्यु, शादी, प्रार्थना, जहां आप आमंत्रित है, उसमें शामिल हों।
- किसी भी तरह की आम सभा में बढ़चढ़कर भाग लें।
- लोगों को स्वास्थ्य शिक्षा देने का कोई भी अवसर नहीं गवाएं।
- अपने गांव के महिला मण्डल का सदस्य बनें।
- किसी भी तरह स्वास्थ्य जागरूकता अभियान जैसे पोलियो, टी.टी. आदि जो कि समय–समय पर सरकार या गैर–सरकारी संस्था द्वारा आयोजित किए जाते हैं, उसमें हिस्सा लें। अगर ऐसे अभियानों के लिए कुछ सामग्री, निजी क्षेत्र के लिए आवंटित हों तो अपने मुख्य चिकित्सा अधिकारी से बात कर उसे प्राप्त करें और लोगों तक मामूली शुल्क लेकर उपलब्ध कराएं। अगर ऐसा नहीं है तो, इन सेवाओं के बारे में सूचनाओं को अपने क्लिनिक पर लगाने के लिए आगे बढ़ें या फिर सरकारी कर्मचारियों को अपने क्लिनिक पर सेवाएं प्रदान करने का प्रस्ताव रखें। इससे लोगों को दोनो बातें पता चलेंगी कि आप एक निजी सेवा प्रदाता हैं और इसलिए एक मामूली शुल्क लेकर आप सेवा देती हैं, लेकिन फिर भी आप समुदाय में अच्छा स्वास्थ्य चाहती हैं और इसीलिए इन कैम्पेनों में सरकारी कर्मचारियों की मदद कर रही हैं । हो सकता है कि कभी मुख्य चिकित्सा अधिकारी आपसे ही सेवा देने का अनुरोध करें, लेकिन आप इस पर विचार कर सकती हैं क्योंकि आपका कभी–कभी शुल्क लेकर सेवा देने और कभी निःशुल्क सेवा देने से लोग दुविधा में पड़ सकते हैं, और शुल्क देने में हिचकिचा सकते हैं। इसलिए एक नियम बना लें कि जब भी आप सेवा देंगी तब बेशक कम हो परन्तु शुल्क ज़रूर लेंगी।

चरण 3: रिकॉर्ड रखना किस तरह आपको व्यवसाय स्थापित करने, चलाने और बढ़ाने में मदद कर सकेगा?

- **क्लाइंट का रिकॉर्ड:** अपने क्लाइंट के स्वास्थ्य के विकास पर नज़र रखने के लिए रिकॉर्ड रखना बहुत ज़रूरी है। रिकॉर्ड रखने से आपको क्लाइंट के पूरे इतिहास की जानकारी होती है और इससे आपको बार–बार एक ही सवाल पूछने की ज़रूरत नहीं पड़ेगी। इससे आपको क्लाइंट्स के स्वास्थ्य पैटर्न को जानने का मौका भी मिलेगा, जो आपकी क्लाइंट में रोग का पता लगाने में मदद कर सकती है।। उदाहरण के लिए अगर किसी क्लाइंट को गर्भपात हुआ है और वह आपके पास इलाज के लिए आई है और फिर दो साल बाद वही महिला किसी संक्रमण या बांझपन की शिकायत लेकर आती है तो आप रिकॉर्ड देखकर जान सकेंगी कि उसे यह समस्या शायद गर्भपात के कारण हुई। इसी तरह से अगर किसी क्लाइंट को बराबर दस्त हो रहा है तो इससे आप समझ सकती हैं कि शायद उसे कृमि (कीड़ा) की शिकायत है या वह साफ पानी नहीं पी रही है। इसलिए हर एक क्लाइंट के लिए अलग रिकॉर्ड रखने से आप क्लाइंट का पूरा स्वास्थ्य इतिहास रख पाएंगी जिससे आप एक बेहतर सेवा प्रदाता बन् सकेंगी। पुराना अनुभव और स्वास्थ्य का इतिहास वर्तमान परेशानियों का आइना हो सकता है।

यहां क्लाइंट्स के रिकॉर्ड का एक आसान नमूना दिया जा रहा है जो कि आप हर एक क्लाइंट के लिए बना सकती हैं। अगर आप एक ही परिवार के कई लोगों का इलाज कर रही हैं तो प्रत्येक व्यक्ति के लिए अलग–अलग कार्ड रखें। यहां तक कि एक बच्चे के लिए भी अलग कार्ड रखें।

आधार पर शुल्क निर्धारित कर सकती हैं। हम आपके लिए कुछ सुझाव दे रहे हैं जो आपको सेवाओं के मुताबिक शुल्क निर्धारित करने में आपकी मदद करेंगे:

- सेवा देने में लगाया गया समय
- सेवा देते समय सामग्री (डिलीवरी किट, ग्लव्स, रूई, बैन्डेज, गोज, सुईयां, धागा आदि) खरीदने में खर्च।
- दूसरे सेवा प्रदाता (ग्रामीण चिकित्सक, प्रशिक्षित दाई) द्वारा इन्हीं सेवाओं के लिए लिया जाने वाला शुल्क।
- लोगों के पैसा देने की क्षमता। यद्यपि सबसे अच्छा होता है कि सबसे विभिन्न सेवाओं के लिए समान शुल्क लिया जाए, लेकिन गरीब लोगों को कुछ रियायत देना आप पर निर्भर करेगा।
- अगर आप कुछ खास तरह की सेवाओं की एकमात्र सेवा प्रदाता हैं तो अपने अनोखेपन के कारण आप ज़्यादा शुल्क भी ले सकती हैं।
- गांव में ज़्यादातर आम सलाह–मशवरा के लिए लोग शुल्क नहीं देते। इसलिए ऐसी स्थिति से निबटने के लिए जरूरत के मुताबिक सामाजिक विपणन उत्पादों को बेचने से आपको कुछ मुनाफा हो सकता है। कृपया आगे का भाग देखें।
- याद रखें। आपके द्वारा रखा गया शुल्क लोगों के पैसा देने की क्षमता और दूसरे सेवाप्रदाताओं के द्वारा रखे गए शुल्क के मुताबिक होना चाहिए।

चरण 4: आप यह कैसे जानेंगी कि आप घाटे में हैं या फ़ायदे में ?

एक सी.एम.डब्ल्यू. के रूप में आप निश्चित ही समाज सेवा कर रही हैं, मगर इसी प्रक्रिया में आप कुछ पैसा भी कमाना चाहेंगी और अपना व्यवसाय भी बढ़ाना चाहेंगी। इसलिए आपको अपनी आमदनी और खर्च का हिसाब रखना होगा।

यह करना बहुत ही आसान है और इसे रिकॉर्ड के माध्यम से किया जा सकता है:

- जैसा कि नीचे दिया गया है, पृष्ठ की बाईं तरफ तारीख के मुताबिक महीने के खर्चों को लिखें।
- कॉलम एक को तारीख के लिए इस्तेमाल करें।
- कॉलम दो में जिस चीज़ में आपने पैसे खर्च किए हैं उसे लिखें और कॉलम तीन का इस्तेमाल जितने पैसे खर्च किए हैं उसके लिए करें।
- कॉलम 3 में पैसों को जोड़ लें, यानि महीने के अंत में कुल खर्च। यह जोड़ क्लाइंट्स को सेवाएं देने के लिए आपके द्वारा किए गए खर्चे को दर्शाता है।

खर्च का रजिस्टर

तारीख	वस्तु	खर्च (रू. में)
1/2/2004	रूई	25.00
	बैन्डेज	30.00
	दवाइयां – ओ.आर.एस. पैकेट – मेट्रोनिडाज़ोल – कोट्रीमोक्साज़ोल – पैरासिटामोल – क्लोरोक्विन – एण्टीसेप्टिक सोलुशन – यूरीस्ट्रिक्स – आई.एफ.ए. की गोली – विटामिन 'ए' – मेबेन्डाज़ोल – डायसीक्लोमाइन एच.सी.एल. – क्लोरैमपेनिकोल आई आइंटमेंट – एम्पिसिलिन	 30.00 10.00 – 20.00 5.00 10.00 – – – 20.00 25.00 – –
	दवाइयां लाने तहसील जाने में लगा बस किराया	30.00
4/2/2004	एक्ज़ामिनेशन टेबल बनवाने में खर्च	40.00
	क्लाइंट के बैठने के लिए बेंच	80.00
7/2/2004	क्लिनिक आने वाले बच्चों के लिए बैलून	20.00
	महीने का कुल खर्च	355.00

- अब दाएं पृष्ठ को चार कॉलम में निम्न तरीके से बांट लें।
- इसका उद्देश्य यह जानना होगा कि विभिन्न सेवाओं से आपको कितनी आय एक खास महीने में हुई।

सेवाओं के लिए क्लाइंट्स द्वारा दिया गया शुल्क

दिनांक	नाम	सेवा	रकम	बाकी रकम	हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान
2/2/04	म. राजनाथ	पैरासिटामोल देकर फ़्लू का उपचार	10.00	5.00	
3/2/04	स. सिंह	गोलियों की पुनः आपूर्ति	–	10.00	
3/2/04	र. गुप्ता	कन्जेक्टिवाइटिस	15.00		
4/2/04	स. सिन्हा	प्रसवपूर्व सेवा टी.टी./विटामिन ए/ आयरन की गोलियां	5.00	10.00	
		महीने का योग	30.00	25.00	

- आपने जिस दिन सेवा दी है वह तारीख कॉलम 1 में लिखें।
- कॉलम 2 में उस क्लाइंट का नाम लिखें जिसे सेवा दी गई है।
- जिस तरह की सेवा दी गई है वह कॉलम 3 में लिखें।
- कॉलम 4 में वह रकम लिखें जो क्लाइंट से आपको प्राप्त हुई है।
- यह भी हो सकता है कि जिस रोज सेवा दी जाय उस रोज क्लाइंट पूरा शुल्क देने में असमर्थ हो। इसलिए जितनी रकम बाकी रह जाए उसे कॉलम 5 में लिखें।
- कॉलम 6 क्लाइंट के हस्ताक्षर/अंगूठा के निशान के लिए है। इसका महत्व उस स्थिति में ज़्यादा है जब पैसा क्लाइंट के पास बाकी रह जाए।
- कॉलम 4 का कुल योग करने पर आपको यह पता चलेगा कि इस महीने आपकी आमदनी कितनी हुई और कॉलम 5 के योग से यह पता लगेगा कि क्लाइंट्स के पास आपके कितने पैसे बाकी हैं।

- जब क्लाइंट बाकी पैसे दे दें तो उसे कॉलम 5 से हटाते हुए कॉलम 4 में लिखकर उस महीने का योग बदल दें।

अगर खर्च का योग आमदनी के योग से ज़्यादा है तो आप घाटे में हैं और अगर कम है तो आप मुनाफे में हैं।

कॉलम 5 में दी गई रकम अगर बकाया रहती है तो आप घाटे में रहेंगी। रकम की अदायगी संभवतः एक महीने में हो जानी चाहिए। नहीं तो आप अनाज, अण्डे या दूसरी इसी तरह की चीजें बकाया पैसे के बदले ले सकती हैं। इन चीजों का बाजार मूल्य पहले पता कर लें।

अगर प्रत्येक महीने खर्च से ज़्यादा मुनाफा हो रहा है तो आपका व्यवसाय बढ़ रहा है।

अगर यह एक समान रहता है तो इसका मतलब है कि आपको पहले दिए गए निर्देशों के मुताबिक व्यवसाय बढ़ाने के कुछ सरल तरीके अपनाने होंगे।

(ट्रेनीज़ को आसानी से घाटा/मुनाफ़ा जोड़ने के लिए परिशिष्ट 2 में दिए गए केस स्टडी के मुताबिक रजिस्टर भरने का अभ्यास करना चाहिए)

चरण 5: प्रशिक्षण के बाद परियोजना किस तरह से आपकी मदद करेगी?

प्रशिक्षण के बाद सी.एम.डब्ल्यू. को व्यवसाय स्थापित करने में मदद देने योग्य कई बातें परियोजना में शामिल हैं। ये गतिविधियां निम्नलिखित हैं:

- **समुदाय के कुछ महत्वपूर्ण व्यक्तियों से संपर्क:** प्रभारी चिकित्सा अधिकारी, मुख्य चिकित्सा अधिकारी के संयोजन में गांव के प्रधान, पंचायत के अन्य सदस्य, गैर-सरकारी संस्था और अन्य महत्वपूर्ण व्यक्तियों की उपस्थिति में सी.एम.डब्ल्यू. को प्रशिक्षण प्रमाण-पत्र देने का एक समारोह आयोजित करेंगे। यह सम्मेलन लोगों को यह बताने में बहुत कारगर साबित होगा कि आप गांव में एक ज्ञान एवं कुशलताप्राप्त स्वास्थ्य सेवा प्रदाता बनाई गई हैं और आपके द्वारा दी जाने वाली विभिन्न सेवाएं कौन सी हैं।
- **सरकारी स्वास्थ्य तंत्र से संपर्क:** प्रभारी चिकित्सा अधिकारी दूसरे सरकारी सेवाप्रदानाओं ए.एन.एम. और एल.एच.वी. आदि से आपका संपर्क सूत्र जोड़ने के लिए प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र पर अनेक बैठक आयोजित

करेंगे। इस क्रिया से यह सुनिश्चित किया जा सकेगा कि जो भी वैक्सीन की आपूर्ति आपको होनी है वह समय से हो और प्रसव संबंधी मामलों को आप रेफर कर सकें। ये बैठकें प्रथम तीन महीनों में, हरेक महीने में आयोजित की जाएंगी, और उसके बाद, हरेक तीन महीने पर आयोजित की जाएंगी। इन बैठकों के दौरान ए.एन.एम. और सी.एम.डब्ल्यू. मिलकर योजना बनाएंगी, ताकि यह निर्धारित हो सके कि ए.एन.एम. किस प्रकार से सी.एम.डब्ल्यू. की मदद कर सकती है और उसका समुदाय में और अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं जैसे दाई, सी.बी.डी. आदि से कैसे परिचय करा सकती है।

- **पुनः परीक्षाः** अगर कोई सी.एम.डब्ल्यू. 18 महीने के प्रशिक्षण के उपरांत परीक्षा पास नहीं कर पाई तो ए.एन.एम. प्रशिक्षण केन्द्र ट्रेनीज़ को 3 महीने का पुनः प्रशिक्षण और क्लिनिकल अभ्यास प्रदान करेगा। 18 महीने के रेगुलर पाठ्यक्रम के बाद हर एक तीन महीने पर दो बार पुनः परीक्षा आयोजित की जाएगी।
- **आपूर्तिः** आपको एक आई.यू.सी.डी. किट (मूल जीवाणु रहित करने वाले उपकरणों के साथ) और एक प्रसव कराने का किट दिया जाएगा।

दूसरे सेवा प्रदाताओं और रेफरल केन्द्रों से संपर्क बनाने के लिए आपको और क्या करना होगा?

1. स्थानीय स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से संपर्कः आपके गांव में जो स्थानीय सेवा प्रदाता होंगे उनमें मुख्यतः ए.एन.एम., आंगनबाड़ी कार्यकत्री, सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता, प्रशिक्षित दाई और देशी चिकित्सा पद्धति के डॉक्टर शामिल होंगे। इन स्थानीय सेवा प्रदाताओं से आपका संयोजन आपको व्यवसाय स्थापित करने, चलाने और बढ़ाने में मदद देगा।

क. *ए.एन.एम.:* ए.एन.एम. एक सरकारी कर्मचारी है जो समाज में मातृ एवं शिशु स्वास्थ्य सेवाएं, क्षयरोग से जुड़ी सेवाएं, कुष्ठ रोग संबंधी सेवाएं और महामारी की स्थिति से जुड़ी सेवाएं प्रदान करती है। वह आपकी मदद निम्नलिखित तरह से कर सकती है:

- अगर वह काफी दिनों से (2–3 साल) समाज में सेवाएं दे रही है तो वह आपका परिचय स्थानीय प्रशिक्षित दाई, आंगनबाड़ी कार्यकत्री और सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता से करा सकती है।
- वह आपको काम आने वाले गर्भनिरोधक और वैक्सीन भी मुफ्त में मुहैया करवा सकती है। अगर इन्हें बेचने की इजाज़त आपको नहीं है तो बेहतर यही होगा कि आप इन्हें लोगों को मुफ्त में नहीं दें, नहीं तो क्लांट्स को तब बड़ी दुविधा होगी जब दूसरी सेवाओं के लिए आप शुल्क की मांग करेंगी।

ख. ***आंगनबाड़ी कार्यकत्रीः*** आंगनबाड़ी कार्यकत्री ए.एन.एम. संयोजक के द्वारा समुदाय में माताओं एवं बच्चों के स्वास्थ्य से जुड़ी हुई रोधात्मक सेवाएं प्रदान करती है। वे स्वास्थ्य शिक्षा का और गर्भवती माताओं एवं 5 वर्ष से कम उम्र के

बच्चों के लिए उचित आहार संबंधी सेवाओं के लिए भी जिम्मेदार हैं। आपको अपने क्लाइंट्स की संख्या बढ़ाने में आपके इलाके की आंगनबाड़ी कार्यकत्री निम्नलिखित तरह से मदद दे सकती है:

- आपको वैसे गर्भवती माताओं एवं बच्चों की सूची मिल सकती है जिन्हें लगातार अगले तीन महीने तक सेवाएं चाहिए होगी।
- आपको ऐसी महिलाओं और बच्चों की सूची भी मिलेगी जिन्हें टीकाकरण एवं आहार संबंधी सेवाएं चाहिए।

ग. प्रशिक्षित दाई: परम्परागत रूप से दाईयां घर में प्रसव के दौरान सहायता प्रदान करती हैं। कुछ दाईयां प्रसव कराती हैं और कुछ नाल काटने वाली होती हैं। आपको अपने गांव की दाईयों और उनके द्वारा दी जा रही सेवाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करनी होगी। दाईयों के साथ एक सशक्त संयोजन आपके व्यवसाय में निम्नलिखित रूप से आपकी मदद करेगा:

- आपको दाईयों से उन महिलाओं की सूची मिल सकती है जो अभी गर्भवती हैं और जिनका प्रसव निकट भविष्य में होने वाला है। आपको उनसे ऐसी महिलाओं के बारे में जानकारी मिलेगी जिन्हें कुछ खतरों के लक्षण जैसे हाथ या चेहरे का फूलना, जुड़वा बच्चा गर्भ में होना, फिट आने की समस्या, सांस का फूलना आदि समस्याएं हैं ताकि आप अपना ध्यान ऐसी महिलाओं पर केन्द्रित करके समय से सेवा मुहैया करा सकें।
- अगर एक बार आपने दाईयों का विश्वास जीत लिया तो कभी भी प्रसव के दौरान परेशानी आने पर वे आपको बुलाएंगी। जब आप 2–3 प्रसव सफलतापूर्वक कर लेंगी या महिला को संकट की स्थिति से निकालते हुए सही समय में रेफर करेंगी तब आपके पास ज़्यादा क्लाइंट होंगे।
- दाईयों से आपको नवजात बच्चों के बारे में भी जानकारी प्राप्त होगी और वे आपको किसी परेशानी की स्थिति में मदद के लिए बुलाएंगी। अच्छी सेवा देते हुए प्रत्येक अवसर का लाभ उठाएं। यह आपको आगे काम आएगा।
- याद रखिए! परिवार के सदस्यों के सामने दाईयों की किसी भी गलती पर उन्हें नीचा नहीं दिखाएं। आप अलग से दाई से मिलकर सही तर्क देते हुए उस बात को बता सकती हैं। दाईयों से कभी प्रतिस्पर्द्धा मत करें। आने वाले समय में (आपकी सेवा की गुणवत्ता के आधार पर) समुदाय के लोग इस बात को खुद समझ जाएंगे कि आप दाईयों से ज़्यादा बेहतर सेवाएं और ज़्यादा तरह की सेवाएं देती हैं। इसलिए धैर्य रखें। समुदाय और दाईयों का विश्वास जीतने के लिए हमेशा अच्छी सेवा ठीक समय पर उपलब्ध कराते रहिए।

- प्रशिक्षण के पश्चात् के फॉलो–अप फेज़ में जो रेफरल सरकारी संस्थाओं के साथ स्थापित किया गया था उसे बरकरार रखें।

दवाइयां एवं परिवार नियोजन सामग्री आपको कहां से मिल सकती है?

- दवाइयां आप थोक दवा विक्रेताओं से खरीद सकती हैं।
- परिवार नियोजन की सामग्री आप सामाजिक या व्यवसायिक विपणन प्रणाली के स्टाकिस्ट या दूसरे थोक विक्रेताओं से खरीद सकती हैं।
- आपके लिए यह ज़रूरी है कि आप अपने क्लाइंट्स को दवाइयां ज़रूर बेचें।
- एक वैध लाइसेंस नहीं रहने की स्थिति में दवाइयां खरीदने की परमिट आपको नहीं मिल सकती है।
- आपको यह सुझाव दिया जाता है कि आप उत्तर प्रदेश सरकार की स्टेट नर्सिंग काउन्सिल के मिडविफरी और दवा संबंधी नियमों का पालन अवश्य करें। अगर आप ऐसा नहीं करती हैं तो आप पर कानूनी कार्यवाही की जा सकती है। इन नियमों को जानने के लिए परिशिष्ट 6 देखें।
- अच्छी सेवाएं देने के लिए आपके लिए ज़रूरी है कि आप किसी जाने–माने दुकानदार से ही दवाइयां खरीदें।
- मिडविफरी की सेवा देने के लिए जिन मूल व्यवसायिक उपकरणों की आवश्यकता है, वे हैं: जीवाणु रहित करने वाला उपकरण (स्टेरिलाइज़र), टार्च, टंग डिप्रेशर, फीटोस्कोप, थर्मामीटर, ब्लडप्रेशर मशीन, बच्चे एवं बड़ों का वज़न मापने की मशीन, सुईयां एवं सिरिंज, चीटल फोरसेप्स, ड्रेसिंग ड्रम, कोल्ड बॉक्स एवं वैक्सीन कैरियर, हाथ धोने के लिए पानी, एंटीसेप्टिक के लिए छोटा सा कटोरा (3" डायमीटर का), गलव्स (बार–बार इस्तेमाल करने वाला गलव्स नम्बर 7), रूई, एंटीसेप्टिक लोशन, ब्लीचिंग पाउडर, ढंका हुआ कूड़ादान, टैप (टोंटी) लगी हुई बाल्टी (10 लीटर की), 10 लीटर वाली प्लेन प्लास्टिक की बाल्टी जिसमें गंदा पानी रखा जा सके, 0.5% क्लोरीन घोल के लिए 12" की प्लेन प्लास्टिक बाल्टी और टब।
- आप लकड़ी का सामान (एक्ज़ामिनेशन टेबल, बेंच, कुर्सियां इत्यादि) स्थानीय बढ़ई से बनवा सकती हैं। याद रखिए! आपके फर्नीचर की ऊपरी सतह धो सकने वाली होनी और जीवाणुरहित होनी चाहिए। आपको एक प्लास्टिक की चादर टेबल के ऊपर बिछा देनी चाहिए, ताकि उसे दुबारा इस्तेमाल से पहले साबुन और पानी से धोकर सुखाया जा सके।
- लिनेन: तौलिया, चादर इत्यादि बनवाने के लिए ज़रूरी कपड़े बाजार से खरीदकर दर्जी से सिलवाए जा सकते हैं।

घ. देशी चिकित्सा पद्धति के डॉक्टरः यह लोग समुदाय में प्रमुख सेवाप्रदाता के रूप में कार्यरत होंगे। इनमें से कई लोगों ने कोई एलोपैथिक प्रैक्टिस नहीं प्राप्त किया है लेकिन अनुभव के आधार पर सेवाएं देते आ रहे हैं। इनमें से कई कुछ खास बीमारियों के लिए अच्छी सेवा देते होंगे। आपकी उपस्थिति से उन्हें खतरा हो सकता है। इसलिए यह ज़रूरी है कि आप उनसे संबंध स्थापित करें और वैसी सेवाएं मुहैया करें जो वे नहीं देते हैं जैसे प्रसव या रक्तस्राव संबंधी सेवाएं। उनके साथ मिलकर एक रेफरल का संबंध बनाने की कोशिश करें ताकि पुरुष संबंधी रोगों के लिए आप उनके पास क्लाइंट भेजें और महिला क्लाइंट्स को वे आपके पास भेजें। उन्हें अपनी संदर्भ मैनुअल भी दिखाएं और उन्हें यह देखने के लिए प्रोत्साहित करें कि इसमें से कौन सी ऐसी सेवा है जो वे विशेष रूप से देते हैं, ताकि क्लाइंट्स को इसके लिए उनके पास भेजा जा सके।

2. रेफरल तंत्र के साथ तालमेलः सेवाएं देने के क्रम में निश्चित ही आपको ऐसी स्थितियों का सामना करना पड़ेगा जिसमें मरीजों को बेहतर जगह रेफर करने की ज़रूरत पड़ेगी।

प्रभावशाली रेफरल तालमेल स्थापित करने के लिए कुछ सुझावः

- एक प्रारंभिक स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में हमेशा निर्भीक बनें लेकिन कभी भी अपनी सीमाओं का अतिक्रमण नहीं करें (ज्ञान, कौशल एवं कानूनी सीमाएं)।
- अपने इलाके में उपलब्ध निजी और सरकारी क्षेत्रों के हर एक केन्द्रों के बारे में जानकारी इकठ्ठा करें जहां आप विभिन्न बीमारियों (हड्डी रोग, शिशु संबंधी रोग, आंख, नाक, कान रोग, जनरल फिज़िशियन, जनाना रोग आदि) के लिए मरीजों को रेफर कर सकती हैं।
- निजी रेफरल केन्द्रों के इंचार्ज से अपना व्यावसयिक गठबंधन बढ़ाने के लिए मिलें और पता करें कि क्या रेफरल शुल्क मिलने का कोई प्रावधान है या वे अपने पास आए मरीजों से आपकी सेवाओं की चर्चा करेंगे। शायद वे अपने यहां आए मरीजों को आपका नाम और पता दें और आप भी उनके लिए वही करें।
- रेफरल करने के लिए समय से निर्णय लें। बेवजह खतरा नहीं उठाएं। अगर कोई एक केस खराब हो जाता है तो इसका आपकी सेवाओं पर बुरा असर पड़ेगा।
- जल्दी रेफरल के लिए सुनिश्चित करें कि आपका संपर्क ऐसे लोगों से हो जिनके पास गाड़ियां हों।
- रेफरल केन्द्रों का चुनाव मरीज की स्थिति के मुताबिक करें।
- रास्ते में मरीज़ की ज़रूरतों को ध्यान में रखते हुए सहायता की योजना बनाएं। शायद कभी–कभी आप खुद भी मरीज़ के साथ जाना चाहें या मरीज़ के सगे संबंधियों को रास्ते में सहायता देने के लिए प्रशिक्षित करें।

क्या कोई मुझे या मेरी निजी प्रैक्टिस को सुपरवाइज़ करेगा?

एक निजी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के रूप में कोई भी आपको सुपरवाइज़ नहीं करेगा और न ही आपकी सेवाओं के बारे में आपको अपने विचार देगा। लेकिन निम्नलिखित तरह से आप खुद ही अपनी सेवाओं की समीक्षा कर सकती हैं:

1. **सेल्फ सुपरविज़नः** सी.एम.डब्ल्यू. मैनुअल में दिए गए विभिन्न जांचसूचियों का इस्तेमाल करते हुए आप अपने ज्ञान एवं कौशल की खुद ही समीक्षा कर सकती हैं। इसके लिए आपको अपने स्वयं की ज्ञान व कौशल का निर्धारण बिना पक्षपात के करना होगा ।
2. **क्लाइंट एक्ज़िट इन्टरव्युः** (मरीज/क्लाइंट के सेवा पश्चात राय या सुझाव) आपकी सेवाओं के बारे में मरीज और उनके संबंधी अच्छी राय दे सकते हैं। आप उनसे बात करें और अपनी सेवाओं के बारे में उनके विचार जानते हुए जहां भी ज़रूरत हो, वहां परिवर्तन लाने की कोशिश करें। याद रखें, संतुष्ट क्लाइंट ही, दूसरे क्लाइंट लाने में आपकी मदद करेगें।
3. **सी.एम.डब्ल्यू. एसोसिएशन/फोरमः** आप अपने ज़िले के बाकी सी.एम.डब्ल्यू. से मिलकर उनसे जानना चाहेंगी वे किस तरह से सेवाएं दे रही हैं। इसलिए अपने जैसे सी.एम.डब्ल्यू. को संगठित कर एक एसोसिएशन या फोरम बनाएं। आपस में बराबर बैठकें करें ताकि ट्रेनिंग के बाद के अनुभव, सफलताओं एवं समस्याओं पर चर्चा की जा सके और एक दूसरे का अनुभव बांटा जा सके। इस तरह से अनुभव बांटने से समस्याओं का समाधान बड़ी आसानी से होगा। और अगर कोई ऐसी समस्या है जो दूसरी सी.एम.डब्ल्यू. की भी है तो एक साथ होकर उससे निबटना ज्यादा आसान है, बजाय अकेला निबटने से। अगर तहसील स्तर का संगठन बनाना संभव नहीं है तो आप अपने ही इलाके की 3–4 सी.एम.डब्ल्यू. से मिलकर अपने अनुभवों, सफलताओं और समस्याओं पर बात कर सकती हैं। बाकी सी.एम.डब्ल्यू. से मिलकर बातें करने से आपके ज्ञान और कौशल में बढ़ोत्तरी होगी।

चरण 6: स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री से पैसा कमाने कि प्रक्रिया सीपित करना – एक परिचय

समुदाय में स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री के माध्यम से आमदनी के ज़रिए स्थापित करने के लिए वस्तुओं की खरीद बिक्री एक प्रक्रिया है। सी.एम.डब्ल्यू. के लिए यह सामाजिक विपणन के गर्भनिरोधकों और दूसरे स्वास्थ्य उत्पादों की खरीद बिक्री की एक प्रक्रिया होगी। विभिन्न उत्पादों में सामाजिक एवं व्यवसायिक विपणन की परिवार नियोजन

विधियां (कॉन्डोम और गर्भनिरोधक गोलियां) और दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद जैसे आयरन की गोलियां, सुरक्षित डिलीवरी किट आदि शामिल होंगे। क्लाइंट्स को वस्तुएं मुफ्त न देकर बेचने के पीछे मूल सिद्धान्त है कि हर एक क्लाइंट अपना पैसा लगाकर अपनी मर्जी से अपने मुताबिक वस्तुएं खरीदता है और इसके लिए उस पर किसी तरह का कोई दबाव नहीं रहता। इसलिए, यह एक दबाव–रहित प्रक्रिया है। जो व्यक्ति अपना पैसा लगाकर कोई चीज़ खरीदता है उसमें उसकी अपनी इच्छा शामिल होती है। परिवार नियोजन उत्पादों जैसी अन्य चीज़ें जो मुफ्त में दी जाती रही हैं कई बार दुरूपयोग का शिकार हुई हैं।

परिवार नियोजन और दूसरे स्वास्थ्य उत्पादों को बेचकर धन कमाएं और अपना व्यवसाय बढ़ाएं

भारत में बाजारों में परिवार नियोजन और दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद उपलब्ध हैं जो आप अपने स्थानीय थोक विक्रेता से खरीदकर थोड़ा मुनाफ़ा कमाते हुए अपने क्लाइंट्स को बेच सकती हैं। इसमें सामाजिक और व्यवसायिक दोनों तरह के उत्पाद शामिल हैं। सामाजिक विपणन के उत्पादों पर सब्सिडी (सरकार द्वारा आर्थिक सहायता) के माध्यम से बेची जाती है और इसके लिए प्रचार–प्रसार भी किया जाता है। थोक विक्रेता को सामाजिक उत्पादों की बिक्री की तुलना में लाभ व्यवसायिक उत्पादों की बिक्री से ज़्यादा होता है। दूसरी और व्यवसायिक तरह के उत्पाद निजी कम्पनियों द्वारा बनाए और बेचे जाते हैं और इनमें कोई सब्सिडी नहीं होती। इसलिए आमतौर पर व्यवसायिक उत्पादों के मूल्य सामाजिक उत्पादों से ज़्यादा होते हैं।

पर्चे बांटकर, हाट–बाजार में सूचनाएं लगाकर, घोषणाएं करवाकर आप स्वास्थ्य उत्पादों का एक पैकेज बनाकर भी बेचने की बात सोच सकती हैं।

सामाजिक और व्यवसायिक विपणन में जो उत्पाद शामिल हैं, वे इस प्रकार है:

– **गर्भनिरोधक:**

– कॉन्डोम

– गर्भ निरोधक गोलियां

– गर्भ निरोधक सूइयां

– **दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद:**

– ओ.आर.एस.

– डिस्पोज़ेबल डिलीवरी किट (डी.डी.के)

– आयरन–फोलिक एसिड (आई.एफ.ए.) गोलियां

– सैनिटरी नेपकिन

– टेटनेस टॉक्सॉइड वैक्सीन

– सेफ ड्रिंकिंग वॉटर किट

– मल्टीविटामिन

– साबुन और डिटरजेंट

एक ही शुल्क में कई सेवाएं उपलब्ध कराने का पैकेज आप इस तरह से बना सकती हैं।

– गर्भावस्था पैकेज: गर्भवती महिला की चार प्रसव पूर्व जांच, आयरन की गोली और टी.टी., सामान्य प्रसव सहायता और एक प्रसव पश्चात् जांच जिसमें यह देखा जाएगा कि प्रसव के महिला के सामान्य होने की स्थिति क्या है।

– स्वस्थ्य बच्चा पैकेज: इसमें जन्म के एक साल तक 3 बार बच्चे के स्वास्थ्य की जांच और मां को स्तनपान और 6 महीने बाद के बच्चे के आहार पर परामर्श देने का प्रावधान होगा। इसमें बच्चे के विकास और आम स्वास्थ्य का आकलन किया जाएगा और 2–3 बार किसी स्वास्थ्य समस्या के लिए सी.एम.डब्ल्यू. घर का दौरा करेगी।

– एक ही शुल्क के लिए दूसरे पैकेज क्लाइंट्स की ज़रूरतों के मुताबिक बनाए जा सकते हैं।

- गांव की स्थिति, मौसम और लोगों के खरीदने की क्षमता तथा इच्छा के मुताबिक आप 2–3 या ऊपर के सारे उत्पाद/सेवा देने के बारे में सोच सकती हैं।
- गर्भनिरोधक और दूसरे उत्पाद हमेशा उपलब्ध रखें।
- गर्भनिरोधक, सैनिटरी नेपकिन, आयरन किट आप साल भर बेच सकती हैं।
- किसी भी कारण से निर्जलीकरण होने पर ओ.आर.एस. की जरूरत किसी भी मौसम में आ सकती है। बरसात में खासतौर पर बाहर प्यूरीफायर बेचने का मौका मिल सकता है।
- अगर सामाजिक विपणन के तहत डिस्पोज़ेबल डिलीवरी किट उपलब्ध नहीं है या इसकी कोई कमी है तो आप खुद ही सारी सामग्री इकठ्ठा करते हुए इसे बना सकती है। सुनिश्चित करें कि इसमें डाली जाने वाली सारी चीज़ें साफ़ हैं और ब्लेड नया है।
- स्टॉक खत्म होने से बचने के लिए अपने थोक विक्रेता से अच्छा संबंध और संपर्क बना कर रखें।

चरण 7: समुदाय में सी.एम.डब्ल्यू. पैसा कमाने की प्रक्रिया कैसे शुरू करें?

उत्पाद खरीदने के लिए बाजार तक पहुंचना

- गर्भनिरोधक गोलियों और कॉन्डोम के थोक विक्रेता सामान्य तौर पर ब्लाक तहसील और ज़िला स्तर पर होते हैं। गर्भनिरोधकों और ओ.आर.एस. के ज़िला–अनुसार थोक विक्रेताओं की सूची के लिए परिशिष्ट–6 देखें।
- किसी एक थोक विक्रेता से संपर्क स्थापित करें और अपने आने का कारण बताएं। उसे यह बताना ज़रूरी है कि सी.एम.डब्ल्यू. समुदाय स्तर पर स्वास्थ्य उत्पादों की बिक्री के लिए एक सेल काउन्टर लगाएगी और इस तरह से उन्हें उत्पादों की ज़रूरत लम्बे समय तक होगी।
- फिर सी.एम.डब्ल्यू. थोक विक्रेता से यह बताएं कि कितने लक्ष्य दम्पति उनके गांव में ऐसे हैं जो कि गर्भनिरोधकों का प्रयोग करना चाहते हैं, ताकि उत्पाद उसी अनुसार खरीदे जा सकें। ओ.आर.एस. भी उसी दुकानदार से खरीदे जा सकते हैं। आमतौर पर कॉन्डोम और गोलियों के जो ब्रान्ड बाजार में अभी उपलब्ध हैं, वे इस प्रकार हैं:

	कॉन्डोम	गर्भनिरोधक गोली
सामाजिक विपणन (सोशल मार्किटिंग)		
	निरोध डिलक्स	माला–डी
	मस्ती	पर्ल
	च्वाइस	अप्सरा
	मिथुन	सहेली
	रक्षक	
	मूड्स	
	उस्ताद	
व्यवसायिक विपणन (कमर्शियल मार्किटिंग)		
	कामसूत्र	ओवराल–एल
	कोहिनूर	नोवेलान

- अब सी.एम.डब्ल्यू. थोक विक्रेता से इस बात पर चर्चा करे कि किस ब्रान्ड के कॉन्डोम और गोली पर कितना मुनाफ़ा होगा। इस प्रक्रिया के प्रारंभिक चरण में सी.एम.डब्ल्यू. को कम कीमत वाले उत्पादों को बेचने के बारे में

सोचना चाहिए। इसलिए सी.एम.डब्ल्यू. को थोक विक्रेता से साफ तौर पर पूछना चाहिए कि कितना पीस या डिब्बे बेचने पर कितना मुनाफ़ा होगा।

- इस चर्चा के बाद सी.एम.डब्ल्यू. अपनी ज़रूरत के मुताबिक उत्पाद खरीद ले।
- सी.एम.डब्ल्यू. को अपना नाम और पता थोक विक्रेता को देकर आना चाहिए। कुछ–कुछ स्थिति में थोक विक्रेता खुद उत्पादों को छोटे दुकानदारों तक पहुंचवाने की व्यवस्था कर देते हैं।

गर्भनिरोधक और दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद बेचने के फायदे:

आर्थिक:

- जो सी.एम.डब्ल्यू. अपने क्लिनिक से गर्भनिरोधक और दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद बेचेंगी उन्हें आर्थिक फायदे होंगे। हालांकि इसमें होने वाले फायदे इस बात पर निर्भर करते हैं कि आपके पास कॉन्डोम, गोलियों और दूसरे उत्पादों के लिए कितने क्लाइंट हैं। अगर क्लाइंट ज़्यादा हैं तो फायदे भी ज़्यादा होंगे। और अगर उत्पाद गांव में ही मिल जाते हैं तो क्लाइंट्स को बाज़ार जाकर कोई चीज़ खरीदने में जो पैसा लगता है वह बच जाएगा।

व्यवसायिक विपणन (कमर्शियल मार्किटिंग) प्रणाली के कॉन्डोम एवं गर्भनिरोधक गोलियां

- ज्यादा मुनाफ़ा कमाने के लिए सी.एम.डब्ल्यू. व्यवसायिक विपणन वाले कॉन्डोम एवं गर्भनिरोधक गोलियां भी बेच सकती हैं क्योंकि समुदाय में कुछ ऐसे भी लोग होंगे जो अच्छी किस्म वाला महंगा कॉन्डोम खरीदना चाहेंगे। व्यवसायिक विपणन वाले कॉन्डोम और गोलियां भी ब्लाक या तहसील स्तर के थोक विक्रेता के पास उपलब्ध होती हैं। कामसूत्र और कोहिनूर 2 महत्वपूर्ण कॉन्डोम के ब्रान्ड हैं जबकि नोवेलान, ओवराज़–एल एवं बंधन गर्भनिरोधक गोलियों के तीन प्रकार हैं। अगर सामाजिक विपणन के उत्पादों पर आपको 25% का मुनाफ़ा मिलता है तो यही मुनाफ़ा व्यवसायिक विपणन के अंतर्गत 18–20% मिलेगा।

दूसरे स्वास्थ्य उत्पाद

- यहां यह बताना ज़रूरी है कि जब सी.एम.डब्ल्यू. बाजार से अपना संपर्क बनाती है तो उसे दूसरे स्वास्थ्य उत्पादों को प्राप्त करने की संभावना भी तलाशनी चाहिए। दूसरे उत्पाद जैसे ओ.आर.एस., टेटनेस टॉक्साइड सूइयां, सेफ डिलीवरी किट, डेटाल/सेवलान, सीरिंज इत्यादि भी खरीदकर बेचे जा सकते हैं। इसे करने के लिए सी.एम.डब्ल्यू. को पहले समुदाय की ज़रूरतों का आकलन करना होगा। ज़्यादातर ऐसी चीजों पर गर्भनिरोधकों से ज़्यादा मुनाफ़ा होता है। इसलिए सी.एम.डब्ल्यू. को ऐसी चीजें ज़रूर बेचनी चाहिए।

मांग निर्धारित करने के चरण

- लक्ष्य दम्पति की संख्या
- वर्तमान में परिवार नियोजन सेवाएं लेने वाले लोगों की संख्या
- कॉन्डोम और गोलियों के ब्रान्ड की क्लाइंट्स द्वारा प्राथमिकता
- ब्रान्ड की लोकप्रियता
- संभावित क्लाइंट्स का सामाजिक–आर्थिक स्तर
- ब्रान्ड की उपलब्धता

चरण 8: कार्ययोजना क्या है और इसे कैसे बनाया जाता है?

कार्ययोजना एक निश्चित समय अंतराल में की जाने वाली गतिविधियों का एक लेख है जिसमें प्रत्येक गतिविधि के लिए आवश्यक संसाधन, क्या करना है, कब करना है, कहां करना है और हर काम में कितना समय लगेगा, योजनाबद्ध तरीके से लिखा होता है।

इसलिए एक कार्ययोजना बनाने के लिए एक सी.एम.डब्ल्यू. के सभी कार्यों की पहचान करनी पड़ेगी जिसे वह करना चाहती है और इन्हें करने में समय कितना लगेगा और संसाधन कहां से आएंगे।

कार्ययोजना बनाने के तरीके:

एक सी.एम.डब्ल्यू को नीचे दिए गए चरणों के पर गांव के लोगों से मदद लेनी चाहिए:

1. आप अपने इलाके का एक नक्शा बनाएं:

- उन गांवों की पहचान करें जिनमें आप काम करेंगी।
- आंगनबाड़ी कार्यकत्री, दाई और दूसरे लोगों की मदद से उस इलाके का नक्शा बनाएं।
- आप जहां काम करेंगी वहां के सामुदायिक संसाधनों की पहचान करें। (बैठक करने की जगह, यातायात के साधन और वैसे लोग जो आपके लिए क्लाइंट ला सकते हैं))।

2. सामुदायिक समीक्षा करके इनमें से ज़्यादा सवालों के जवाब देने की कोशिश करें:

- लक्ष्य दम्पति की संख्या।

- गर्भवती महिलाओं की संख्या।
- पंजीकृत गर्भवती महिलाओं की संख्या।
- ऐसी गर्भवती महिलाओं की संख्या जिन्हें टी.टी. का पूरा डोज़ दिया जा चुका है।
- पैदा हुए बच्चों की संख्या।
- पैदा हुए पंजीकृत बच्चों की संख्या।
- घर में होने वाले प्रसवों की संख्या।
- घर में होने वाले ऐसे प्रसवों की संख्या जिसको प्रशिक्षित दाईयों ने कराया हो।
- घर में होने वाले ऐसे प्रसवों की संख्या जिसको ए.एन.एम./एल.एच.वी. ने कराया हो।
- पी.एच.सी./सी.एच.सी./सरकारी अस्पताल/नर्सिंग होम में होने वाले प्रसवों की संख्या।
- निजी सेवा प्रदाताओं द्वारा कराए जाने वाले प्रसवों की संख्या।
- ऐसी गर्भवती महिलाओं की संख्या जिन्हें खतरे के लक्षणों के लिए रेफर किया गया हो।
- ऐसी महिलाओं की संख्या जिन्हें गर्भ के दौरान किसी भी तरह की समस्या आई।
- असामान्य प्रसवों की संख्या।
- गर्भपातों की संख्या।
- कम वज़न शिशुओं की संख्या।
- ऐसे बच्चों की संख्या जिन्हें जन्म के तुरन्त बाद सांस लेने में पेरशानी हुई हो।
- नवजात मृत्यु की संख्या।
- क्या कोई मरा हुआ बच्चा पैदा हुआ है?
- एक साल की उम्र के अन्दर वाले बच्चों की संख्या।
- तीन साल से कम उम्र वाले बच्चों की संख्या।
- पांच साल से कम उम्र वाले बच्चों की संख्या।
- ऐसे बच्चों की संख्या जिन्हें लगातार दस्त हुआ हो।
- ऐसे बच्चों की संख्या जिन्हें पानी की कमी (निर्जलीकरण) के कारण रेफर किया गया हो।
- ऐसे बच्चों की संख्या जिन्हें श्वसन तंत्र संक्रमण (ए.आर.आई.) के लिए रेफर किया गया हो।
- पी.एच.सी./अस्पताल में निमोनिया के लिए रेफर किए गए बच्चों की संख्या।
- कुपोषण के शिकार बच्चों की संख्या।
- आंगनबाड़ी केन्द्रों पर जाने वाले बच्चों की संख्या।
- पूरी तरह से टीकाकरण प्राप्त बच्चों की संख्या।
- गर्भनिरोधक गोलियां इस्तेमाल करने वाली महिलाओं की संख्या।

- कॉपर–टी इस्तेमाल करने वाली महिलाओं की संख्या।
- कॉन्डोम इस्तेमाल करने वाले व्यक्तियों की संख्या।
- ऐसी महिलाओं की संख्या जिन्होंने गर्भपात करवाया हो।
- ऐसी महिलाओं की संख्या जिन्होंने नसबन्दी करवाई हो।
- ऐसे पुरुषों की संख्या जिन्होंने नसबंदी करवाई हो।
- ऐसी महिलाओं की संख्या जिन्हें आर.टी.आई./एस.टी.आई. की शिकायत हो।
- ऐसी महिलाओं/विवाहित जोड़ों की संख्या जो आर.टी.आई./एस.टी.आई. के लिए उपचार ले रहे हों।
- युवा अवस्था के लड़के (10–19 वर्ष) और लड़कियों (10–19 वर्ष) की संख्या।

3. प्राथमिकताएं तय करें और पहचान की गई ज़रूरतों के मुताबिक यह तय करें कि किस काम को करने में कितना समय देना चाहिए।

4. ऐसे समूहों की पहचान करें जिन्हें कोई खास सेवा चाहिए।

5. हरेक सेवा के लिए काम कितना करना है और उसके लिए क्या–क्या संसाधन चाहिए होंगे इसका निर्धारण कर लें और फिर एक कार्ययोजना बनाते हुए हर एक गतिविधि के लिए लगने वाले दिन और समय तय कर लें। यह भी तय कर लें कि क्या सेवाएं अपने घर के क्लिनिक से देनी हैं या क्लिनिक कहीं बाहर लगाना है जैसे पंचायत घर, आंगनबाड़ी केन्द्र, स्कूल, मंदिर इत्यादि।

6. इसका निर्धारण आप जनसंख्या संबंधी आंकड़ों के आधार पर भी कर सकती हैं (*परिवार नियोजन और उसके जनसंख्या संबंधी आंकड़ों का हिसाब लागने के लिए परिशिष्ट 5 को देखें*)।

कार्ययोजना तैयार करने के चरण

- आप जहां काम करती हैं उस इलाके का एक नक्शा बनाएं।
- सामुदायिक ज़रूरतों की समीक्षा करें।
- गांव में कार्यरत दूसरे व्यक्तियों और प्रतिनिधियों से सामूहिक बैठक करें।
- अपने आंकड़ों की तुलना जनसंख्या संबंधी आंकड़ों से करें।
- प्राथमिकताएं निर्धारित करते हुए हर एक गतिविधि के लिए लक्ष्य तय करें।
- ऐसे जनसंख्या समूहों की पहचान करें जिन्हें किसी खास सेवा की ज़रूरत है।
- सेवा की प्रत्येक ज़रूरतों के लिए जो भी संसाधन लगेंगे उनका अनुमान लगाते हुए एक कार्ययोजना बनाएं और प्रत्येक गतिविधि के लिए एक खास दिन तय कर लें। यह भी तय कर लें कि सेवा आप कहां देंगी, घर पर या बाहर जाकर।

कार्ययोजना की मदद से आप यह जान पाएंगी कि आप जो सेवाएं दे रही हैं वह समुदाय की ज़रूरतों के मुताबिक हैं या नहीं। इस प्रक्रिया में आपकी सेवाओं का इस्तेमाल बढ़ेगा और इसमें अंततः आपकी सेवाओं की मांग बढ़ेगी।

क्रियान्वित की जाने वाली एक कार्ययोजना कैसे बनाएं?

परिशिष्ट 5 में दिए गए केस के आधार पर ट्रेनीज़ को एक क्रियान्वित की जाने वाली कार्ययोजना तैयार करने में मदद करें।

परिशिष्ट 5 में केस स्थिति के लिए जनसंख्या संबंधी आंकड़ों के उदाहरण इस प्रकार हैं: (समूह कार्य कराने के दौरान ट्रेनर की मदद के लिए)

हमीरपुर गांव की आबादी 5000 है और ज़िले की जन्म दर 30 प्रत्येक 1000 जीवित जन्म हैं तब सी.एम.डब्ल्यू. माला को निम्नलिखित तरह से हिसाब लगाना होगा:

जनसंख्या X जन्म दर = 5000 X 30/1000 = 150
यह जीवित जन्मों की संभावित संख्या है।
इसमें 10% नुकसान हुए गर्भ को जोड़ें तो = 150+15 = 165 (हमीरपुर गांव में कुल गर्भवती महिलाएं)

अगर 50% पंजीकृत प्रसव पूर्व स्थिति की महिलाओं में खून की कमी है और अगर कुल गर्भवती महिलाओं की संख्या 165 है तो ऐसी कुल महिलाएं जिन्हे खून की कमी होगी (जो कि 50% है) उनकी संख्या होगी:
165 X 50/100 = 83 (कुल गर्भवती महिलाएं जिन्हें खून की कमी है)

आयरन की गोलियों की आवश्यकता का अनुमान कैसे लगाएं

अगर 5000 की आबादी वाले गांव में 165 गर्भवती महिलाएं पंजीकृत हुई हैं, तो 100 टैबलेट हर एक महिला को खून की कमी से बचाने के लिए चाहिए, इसका मतलब हुआ कि आपको 165 X 100 = 16,500 गोलियों की आवश्यकता होगी कम से कम इतनी गोलियां तो चाहिए ही। लेकिन अगर हमीरपुर गांव की 50% महिलाओं में खून की कमी पाई

गई है तो प्रत्येक महिला के लिए दुगनी गोलियों की ज़रूरत होगी, जिसका अर्थ है कि 100 अतिरिक्त गोलियां प्रत्येक ऐसी महिला को चाहिए।

165 में 50% खून की कमी वाली गर्भवती महिलाएं = 83

इन महिलाओं के लिए जो अतिरिक्त ज़रूरत होगी वह है = 83 X 100 = 8,300

इस तरह कुल गोलियों की आवश्यकता होगी (16,500 + 8,300) = 24,800 गोलियां

वैक्सीन की आवश्यकता

5000 की आबादी वाले एक गांव में जिसमें प्रति 1000 जन्मदर 30 है:

गर्भवती महिलाओं की संख्या होगी

5000 X 30/1000 = 150 + 10% नष्ट हो जाने वाला गर्भ = 165

2 डोज़ प्रति महिला के मुताबिक टेटनेस टॉक्साइड की ज़रूरत सभी गर्भवती महिलाओं के लिए 165 X 2 = 330 डोज़ेज़ के आसपास होगी।

नमूने की कार्य–सूची

सोमवार	मंगलवार	बुधवार	गुरूवार	शुक्रवार	शनिवार
क्लिनिक में मिलेंगी	समुदाय का दौरा करेंगी	क्लिनिक में मिलेंगी	समुदाय का दौरा करेंगी	क्लिनिक में मिलेंगी	समुदाय का दौरा करेंगी

माला के कार्य योजना की नमूना निम्नलिखित तरह की होनी चाहिए:

अवधि: 3 महीने

कार्य करने का स्थान	जहां काम करती हैं वहां की आबादी	सामुदायिक समीक्षा के नतीजे और पहचान की गई समस्याएं	सी.एम.डब्ल्यू. द्वारा किए जाने वाले समाधान	ऐसा समूह जिसे कोई खास सेवा चाहिए	संसाधनों की ज़रूरत
हमीरपुर गांव	लगभग 5000	प्रसव पूर्व सेवाओं का अभाव, खान–पान के बारे में गलत धारणाएं, 50% गर्भवती महिलाएं खून की कमी से ग्रसित	स्वास्थ्य जागरूकता शिविरों का आयोजन का प्रसव पूर्व सेवा के महत्व और खान–पान के बारे में जानकारी देना, व्यक्तिगत सफाई, पूरा चेकअप एवं आयरन, टी.टी. एवं वैक्सीन की पूरी खुराक मुहैया कराते हुए रेफरल के बारे में पूरी जानकारी देना	गर्भवती महिलाओं और उनके परिवार के अन्य सदस्यों को प्रसव पूर्व सेवाओं के बारे में विस्तृत जानकारी देनी होगी, प्रसव के बाद की देखभाल और चेकअप के बारे में बताना होगा, गर्भवती औरतों को हर एक तिमाही के मुताबिक कब क्या करना है, के बारे में जानकारी देनी होगी	बातचीत के लिए पोस्टर और उत्पादों की आपूर्ति चाहिए टी. टी. सूइयां (300 खुराक), आयरन की (24,800 गोलियां) और साहली का हीमोग्लोबिनोमीटर, डी.डी.के. (200), फीटोस्कोप, बी. पी. नापने वाली मशीन, वज़न करने की मशीन और परिवार नियोजन की विधियों के नमूने चाहिए
		टीकाकरण की आवश्यकता है,	पोलियो से बचाव, प्रतिरक्षण	समुदाय के लोगों को बच्चों के	विटामिन 'ए' ड्राप, बी.सी.जी. सूई के

		विटामिन 'ए' देने की ज़रूरत है, पोलियो से बचाने की ज़रूरत है;	के महत्व और विटामिन 'ए' के महत्व के बारे में शिक्षित करते हुए ज़रूरी सेवाएं मुहैया कराना ताकि इनसे बचाव हो सके	टीकाकरण के बारे में शिक्षित करना होगा और सलाह-मश्वरा देना होगा	ऐम्पुल्स, डी.पी.टी. सूई ऐम्पुल्स, पोलियों और मिज़ल्स के वैक्सीन सीरिंज के साथ नीडल, स्पिरिट, रूई, वैक्सीन रखने के लिए आइस बाक्स और वैक्सीन गांव तक के जाने के लिए वैक्सीन कैरियर आइस पैकेट के साथ
		कैल्सियम की कमी, पेल्विक संक्रमण की संभावना, आर.टी. आई./एस.टी. आई. शौच सुविधाओं का अभाव, लोग स्तनपान से ज्यादा बोतल वाले दूध को प्राथमिकता देते हैं।	लोगों को शिक्षित करने के साथ-साथ उन्हें उचित स्वास्थ्य सेवा के लिए रेफर करने की ज़रूरत		कैल्सियम की गोलियां, रेफरल केन्द्रों की सूची
		लिंग भेद लड़कियों पर	लिंग भेद कम करने के लिए	महिलाओं और पुरुषों के समूहों	

		ध्यान नहीं दिया जाता, शिक्षा नहीं दी जाती, स्थानीय ओझा बच्चों का इलाज करता है।	लोगों से बातचीत और इस बात की सलाह दें कि ओझाओं से इलाज न कराकर प्रशिक्षित व्यक्तियों से इलाज कराएं	को अलग संबोधित करते हुए लिंग भेद दूर करने की बात कर और प्रशिक्षित व्यक्तियों से इलाज कराने के महत्व के बारे में भी बताएं	
		पेट में कीड़े की समस्या, साफ-सफ़ाई की जानकारियों का अभाव	साफ-सफाई के महत्व के बारे में सलाह-मश्वरा दें/बातचीत करें		पेट में कीड़े की समस्या के समाधान के लिए जरूरी दवाइयां

चरण 9: मूल्यांकन एवं सारांश

अगर क्लिनिक खोलने के बारे में आपके मन में कोई भी सवाल आते हैं तो आप अपने सहपाठियों और ट्रेनर से इस बारे में चर्चा करें। इन सवालों के जवाब के लिए उनके सुझाव लें। अपने सहपाठियों से बात करें कि प्रशिक्षण के बाद के संपर्क के लिए कोई संगठन बनाया जाय या कम से कम हर तीन महीने पर आपस में मिल बैठकर बात करने की कोई जगह तय की जाय।

नीचे दिए गए मूल्यांकन अभ्यास को पूरा करें:

मूल्यांकन अभ्यास

प्रश्न 1. एक विश्वसनीय सेवा प्रदाता होने के लिए एक सी.एम.डब्ल्यू. की 4 विशेषताओं की सूची बनाएं?

____

____

____

____

प्रश्न 2. अच्छी क्लिनिक की 6 खूबियां बताएं?

____

____

____

____

प्रश्न 3. तीन ऐसे रजिस्टर की सूची बनाएं जो सी.एम.डब्ल्यू. को रखने चाहिए?

____

____

____

प्रश्न 4. स्थानीय स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की सूची बनाएं जिनसे सी.एम.डब्ल्यू. अपना संपर्क कायम करेंगी?

____

____

____

प्रश्न 5. कार्ययोजना बनाने के कौन–कौन से चरण हैं?

प्रश्न 6. बताएं कि नीचे दिए गए कथन सही हैं या गलत

- सी.एम.डब्ल्यू. सामाजिक और व्यवसायिक विपणन की वस्तुओं की खरीद और बिक्री के माध्यम से मुनाफ़ा कमा सकती है। (सही / गलत)
- सी.एम.डब्ल्यू. के लिए पैसा कमाना सिर्फ गर्भनिरोधकों की खरीद एवं बिक्री से मुनाफ़ा कमाने की प्रक्रिया है (सही / गलत)
- सी.एम.डब्ल्यू. के लिए पैसा कमाना सिर्फ सब्सिडी वाली वस्तुओं की खरीद एवं बिक्री की प्रक्रिया है। (सही / गलत)
- सी.एम.डब्ल्यू. के लिए पैसा कमाना सिर्फ व्यवसायिक वस्तुओं की खरीद एवं बिक्री की प्रक्रिया है। (सही / गलत)

प्रश्न 7. सामुदायिक स्तर पर उत्पाद बेचने के तीन फायदे बताएं?

प्रश्न 8. ऐसे 5 उत्पादों के बारे में बताएं जो सी.एम.डब्ल्यू. सामुदायिक स्तर पर बेच सकती हैं?

प्रश्न 9. समुदाय में पैसा कमाने की प्रक्रिया शुरू करने के चरणों के बारे में बताएं।

प्रश्न 10. मांग का अनुमान लगाने के लिए सी.एम.डब्ल्यू. को किन सूचनाओं की ज़रूरत होगी?

प्रश्न 11. एक कार्ययोजना बनाने के चरणों के बारे में बताएं?

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1

समुदाय में पैसा कमाने की प्रक्रिया शुरू करने के लिए सीखने की गाइड

कार्य/चरण	आकलन			
तैयारियां				
• वैसे लोगों के बारे में पता लगाएं जो सामाजिक/व्यवसायिक विपणन के गर्भनिरोधकों और दूसरे स्वास्थ्य उत्पादों को खरीदने के इच्छुक हैं।				
• किसी थोक विक्रेता से संपर्क स्थापित करें				
• अपने दौरे का उददेश्य बताएं				
• सामाजिक विपणन के थोक विक्रेता से उन सभी उत्पादों के बारे में पता लगाएं जो कि उपलब्ध हैं। (व्यवसायिक विपणन के उत्पादों के लिए किसी और थोक विक्रेता से मिला जा सकता है)।				
• थोक विक्रेता को बताएं कि आपके समुदाय में कॉन्डोम और गोलियों के लिए कुल कितने ग्राहक हैं।				
• कॉन्डोम, गोलियों से होने वाले मुनाफों के बारे में पता करें। साथ ही पता करें कि कितना बेचने पर कितना मुनाफा मिलेगा।				
• कॉन्डोम, गोलियां और ओ.आर.एस. खरीदें				
• थोक विक्रेता को अपना नाम और पता देकर आएं				
• थोक विक्रेता की मदद से दूसरे उत्पादों जैसे कि आयरन की गोली, टी.टी. की सूई, सेल्फ डिलीवरी किट, डेटाल/सेवलान साबुन और सिरिंज की उपलब्धता और बिक्री के बारे में भी पता लगाएं				

अच्छी क्लिनिक स्थापित करने के लिए कुछ महत्वपूर्ण सुझाव

अच्छी क्लिनिक की कुछ विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- पर्याप्त स्थान: गोपनीयता बनाए रखने के लिए आपकी क्लिनिक में पर्याप्त जगह होनी चाहिए। एक 2–कमरों की क्लिनिक सबसे अच्छी होती है। लेकिन, अगर आपके पास दो कमरे नहीं हैं और सिर्फ एक ही बड़ा कमरा है तो एक पर्दे के सहारे इसे दो भागों में बांटा जा सकता है। इससे क्लाइंट्स की परीक्षा करते समय आपको गोपनीयता बनाए रखने में मदद मिलेगी। अगर कोई बरामदा उपलब्ध है तो वहां क्लाइंट्स के बैठने के लिए कुछ कुर्सियां लगाएं।
- स्वास्थ्य शिक्षा संबंधी सामग्री दीवारों पर लगाना न भूलें। इससे क्लाइंट को स्वास्थ्य के विभिन्न मुद्दों के बारे में सही जानकारी लेने में मदद मिलेगी।
- अपनी क्लिनिक के बाहर एक साइनबोर्ड लगाएं जिस पर सी.एम.डब्ल्यू. का लोगो लगा हो।
- आपकी क्लिनिक अच्छी तरह से व्यवस्थित होनी चाहिए और साफ होनी चाहिए।
- आपके पास क्लाइंट्स के लेटने के लिए कोई खाट या बेंच होना ज़रूरी है ताकि ज़रूरत पड़ने पर क्लाइंट उस पर लेट सकें। अपने लिए लकड़ी का एक मजबूत एक्ज़ामिनेशन टेबल बनवाएं। कोई स्थानीय बढ़ई यह काम आसानी से कर सकता है। जैसा टेबल अस्पतालों में होता है वैसा लेने की कोई ज़रूरत नहीं है। लेकिन जब आप लकड़ी का टेबल बनवाएं तो यह ज़रूर सुनिश्चित करें कि उसमें एनामेल पेंट ज़रूर लगा हो ताकि समय–समय पर उसे जीवाणुरहित करने के लिए साफ किया जा सके और उस पर रबर की एक चादर बिछाई जा सके।
- अपने हिसाब से क्लाइंट्स के बैठने के लिए एक अच्छा इंतजाम कर लें।
- इस बात का ध्यान रखें कि क्लाइंट को ज़्यादा प्रतीक्षा नहीं करनी पड़े।
- यह भी सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि आपकी क्लिनिक में हर वक्त ज़रूरी सामानों की आपूर्ति हो, जैसे मुख्य दवाइयां, गर्भनिरोधक, बैन्डेज, ड्रेसिंग, सेफ डिलीवरी किट इत्यादि। सामान खत्म होते ही फिर से उन्हें समय से प्राप्त करें।
- गंदगी फेंकने के लिए उचित इंतज़ाम रखें। क्लिनिक के दौरान बैन्डेज और इस्तेमाल की गई सुईयों को ढके हुए कूड़ेदान में रखें। शाम को इन्हें ढकी हुई लोहे की जाली में रखकर जला दें और राख को मिट्टी में गाड़ दें।

परिशिष्ट 3

क्लाइंट एक्ज़िट (सेवा प्राप्त करके जाते समय उपयोग में आने वाली) प्रश्नावली का नमूना

प्रश्न 1 आज आप क्लिनिक पर क्यों आई हैं?

प्रश्न 2 क्या आप जिस वजह से आई थीं वह सेवा आपको मिली? अगर नहीं तो क्यों?

प्रश्न 3 अगर आप परिवार नियोजन की किसी सेवा के लिए आई थी तो क्या आपको विधि के इस्तेमाल के लिए निर्देश मिले?

प्रश्न 4 इस क्लिनिक में सबसे अच्छा आपको क्या लगा?

प्रश्न 5 इस क्लिनिक में आपको क्या अच्छा नहीं लगा?

प्रश्न 6 क्लिनिक को बेहतर बनाने के लिए आपके पास क्या सुझाव हैं?

प्रश्न 7 आपको इस क्लिनिक के बारे में सबसे पहले कहां से पता चला?

प्रश्न 8 क्या आप अपने मित्रों को इस क्लिनिक में आने का सुझाव देंगी?

प्रश्न 9 क्या आप और भी कुछ मुझे बताना चाहेंगी?

परिशिष्ट 4

सामुदायिक स्थिति

माला अभी हाल में सी.एम.डब्ल्यू. के रूप में प्रशिक्षित हुई है। वह हमीरपुर गांव की रहने वाली है जहां की आबादी 5000 है। प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र से पूछने पर माला को पता चला कि ज़िले की जन्म–दर 30 प्रति 1000 जीवित जन्म है, और यह भी अनुमान लगाया गया है कि लगभग 50% पंजीकृत गर्भवती महिलाओं में खून की कमी है। गांव की गर्भवती महिलाएं कमज़ोर हैं और उन्हें सांस फूलने की शिकायत है। अब माला ने उनके खानपान के बारे में जानना चाहा तो सास ने बताया कि वह अपनी बहुओं का बड़ा ख्याल रखती हैं और खाने में उन्हें रोटी नमक और उबले आलू की सब्जी देती हं क्योंकि अगर ज़्यादा मसाले में बना खाना या गर्म खाना दिया गया तो गर्भ को क्षति पहुंच सकती है। इससे शायद कहीं गर्भपात हो जाए या उनमें यौन की इच्छा जगे, जो कि हानिकारक है। कुछ स्तनपान कराने वाली स्त्रियां दूध बोतल में पिलाती पाई गईं। बहुत सारी महिलाओं ने कूल्हे के दर्द ओर योनि से सफेद स्राव की भी शिकायत की। प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र से प्राप्त आंकड़ों के मुताबिक बताते हैं कि जीवित जन्म की कुल संख्या 150 और शिशु मृत्यु दर 75/1000 जीवित जन्म है।

ज़्यादातर पुरुष किसान हैं और सुबह में अपने खेतों में काम करने चले जाते हैं जबकि महिलाएं घर का काम करती हैं। हफ़्ते में दो बार महिलाएं स्थानीय बाजार में जुटती हैं और चूड़ियां या बाकी घर का सामान खरीदती हैं। गांव में एक उच्च विद्यालय है जहां गांव के ज़्यादातर लड़के जाते हैं। पांचवी कक्षा के बाद स्कूल में बहुत कम लड़कियां हैं। विद्यालय के शिक्षकों की गांव में बड़ी इज्जत है। गांव के लोग और बच्चे नंगे पावं घूमते हैं और शौच के लिए खेत में जाते हैं। गांव के बहुत कम घर ही पक्के हैं और उनके शौचालय घर के एक कोने पर हैं। गांव के बच्चे गुटका की दुकान पर बैठकर गप्पें मारते रहते हैं।

माला गांव के प्रधान के घर गई और वहां उसने पाया कि उनका पोता पीलिया रोग का शिकार है, उसका इलाज स्थानीय ओझा कर रहा था। परिवार के लोगों और बच्चे की मां से उसे पता लगा कि ओझा के इलाज से कोई प्रगति नहीं है और इसमें थोड़ा वक्त लगेगा। गांव के पुरूष शाम को घर पर ही या दोस्तों के पास आराम करते हैं। कई बच्चे पोलियो और रतौंधी से पीड़ित हैं। गांव में कोई भी फ्रिज नहीं है।

प्रश्न 1. ऊपर दिए गए केस के मुताबिक विभिन्न सेवाओं के लिए माला के क्लाइंट्स की संख्या का अनुमान लगाते हुए क्रियान्वित की जाने वाली एक कार्ययोजना बनाएं?

(मॉड्यूल 2 के अध्याय 6 चरण 8 को कार्ययोजना बनाने के लिए देखें और मॉड्यूल 3 ख, अध्याय 6 में चरण 4 को मूल जनसंख्या आंकड़ों का हिसाब लगाने के लिए देखें)

जिला	थोक विक्रेता (स्टाकिस्ट) का नाम एवं पता
1. आगरा	एन. पी. एन्टरप्राइजेज 39 बी/162 स्काई टॉवर संजय प्लेस, आगरा, फोन 353120
	मार्केट लिन्कर , 32 रिंग रोड़ आगरा फोन 352832
	राजधानी ड्रग हाउस, 2/2 फर्स्ट फ्लोर मुबारकपुर महल फाउन्टेन, आगरा फोन 369933
2. अलीगढ़	न्यू धरम मेडिकल एजेन्सीज 7/2 मामू भान्जा अलीगढ़, फोन 404292
3. इलाहाबाद	आभा एन्ड कम्पनी 938 मुट्ठीगंज, इलाहाबाद फोन 0532– 415438 (पी.पी)
4. बरेली	यश फूड प्रोडक्ट द्वारा – कल्पना पब्लिक स्कूल, शेर सिंह बिल्डिंग, बिहारीपूर, बरेली फोन – 0581–451991, 596688
	अकूंर हनी एन्टरप्राइजेज 187 ख्वांजा कुतुब, ईस्ट बिहारीपुर बरेली– 451991
5. गोरखपुर	मोहित स्टोर साहिबगंज, शक्ति बिस्कुट के सामने गोरखपुर
	राकेश ड्रग हाउस 16 भोलानाथ मार्केट, गांधी पार्क, टाउनहाल, गोरखपुर 0551–337121, 346517

6. झांसी	साहु बद्रर्स, सुभाषगंज ,झांसी फोन 0517-440197 लक्ष्मी एजेन्सीज़, मोर मुकुट मार्केट झांसी, 0517-442269
7. कानपुर	मित्तल, ब्रदर्स 1171 एच.-2/68 पाण्डु नगर कानपुर 208005, फोन- 240816
8. मेरठ	पारस एजेन्सीज़ 158/9 फूलबाग कालोनी, मेरठ सिटी, मेरठ शिवा एजेन्सीज़ सुभाष बाजार, मवाना, मेरठ फोन - 41447 रिषभ ट्रेडिंग कम्पनी घनश्याम गंज, नब्दु सर्दगाबा मेरठ, फोन -0121- 524165 श्रैया एन्टर प्राइजेज, 4 मिशन कम्पाउन्ड, बेगम ब्रिज रोड, मेरठ, फोन 0121- 517304
मेरठ कैंट	शिफा मेडिकल एजेन्सीज 149 बकरी मोहल्ला, लाल कुर्ती छोटा बाजार, मेरठ कैंट
9. सहारनपुर	वर्धमान टेडर्स, सहारनपुर शुकलाल नन्द, सहारनपुर राजंय बंसल, सहारनपुर संगेर एजेन्सीज, सहारनपुर मित्तल फर्मासीयूटीकल एजेन्सीज सहारनपुर गोयल एजेन्सीज, सहारनपुर

	मक्कर एन्टरप्राइजेज, सहारनपुर
10. शाहजहांपुर	सुपर डिस्ट्रीब्युटर्स, इंडिया होटल कम्पाउन्ड, शाहजहांपुर फोन 05842-23186
11. सीतापुर	ए. के. एन्टरप्राइजेज, 291, होली नगर . सीतापुर
12. उन्नाव	मां वैश्ण्व एन्टरप्राइजेज 176, तकी नगर, उन्नाव, फोन 821752
13. वाराणसी	मल्लिक ट्रेड लिकं, डी. 40/15 लक्ष्मणपुरा, गोदौलिया -वाराणसी फोन 0542- 327183

परिशिष्ट 6

मूल्यांकन और अभ्यास

प्रश्न 1. एक विश्वसनीय सेवा प्रदाता होने के लिए एक सी.एम.डब्ल्यू. की 4 विशेषताओं की सूची बनाएं?

प्रश्न 2. अच्छी क्लिनिक की 6 खूबियों को लिखें?

प्रश्न 3. तीन ऐसे रजिस्टर की सूची बनाएं जो सी.एम.डब्ल्यू. को रखने चाहिए?

प्रश्न 4. स्थानीय स्वास्थ्य सेवाप्रदाताओं की सूची बनाएं जिनसे सी.एम.डब्ल्यू. संपर्क स्थापित करेंगी?

प्रश्न 5. कार्ययोजना बनाने के कौन–कौन से चरण हैं?

प्रश्न 6. बताएं कि नीचे दिए गए कथन सही हैं या गलत

- सी.एम.डब्ल्यू. सामाजिक और व्यवसायिक विपणन की वस्तुओं की खरीद एवं बिक्री के माध्यम से मुनाफा कमा सकती है। (सही / गलत)
- सी.एम.डब्ल्यू. के लिए पैसा कमाना सिर्फ गर्भनिरोधकों की खरीद एवं बिक्री से मुनाफा कमाने की प्रक्रिया है (सही / गलत)
- सी.एम.डब्ल्यू. के लिए पैसा कमाना सिर्फ सब्सिडी वाली वस्तुओं की खरीद एवं बिक्री की प्रक्रिया है। (सही / गलत)
- सी.एम.डब्ल्यू. के लिए पैसा कमाना सिर्फ व्यवसायिक वस्तुओं की खरीद एवं बिक्री की प्रक्रिया है। (सही / गलत)

प्रश्न 7. सामुदायिक स्तर पर उत्पाद बेचने के तीन फायदे बताएं?

प्रश्न 8. ऐसे 5 उत्पादों के बारे में बताएं जो सी.एम.डब्ल्यू. सामुदायिक स्तर पर बेच सकती हैं?

प्रश्न 9. पैसा कमाने की प्रक्रिया शुरू करने के चरणों को लिखें?

प्रश्न 10. मांग का अनुमान लगाने के लिए सी.एम.डब्ल्यू. को किन सूचनाओं की ज़रूरत होगी?

प्रश्न 11. एक कार्ययोजना बनाने के चरणों के बारे में बताएं?

मॉड्यूल 2

अध्याय: 7

विषय: स्वास्थ्य शिक्षा

समय: 21 घंटे

उद्देश्य: सत्र पूरा होने पर ट्रेनीज़:

1. स्वास्थ्य शिक्षा के उद्देश्य बता सकेंगी।
2. स्वास्थ्य शिक्षक के रूप में सी.एम.डब्ल्यू. की भूमिका बता सकेंगी ।
3. स्वास्थ्य शिक्षा के सिद्धांत बता सकेंगी ।
4. स्वास्थ्य शिक्षा में अपनाए जाने वाले तरीके बता सकेंगी।
5. स्वास्थ्य शिक्षा के लिए विशिष्ट सामुदायिक संसाधनों की सूची बना सकेंगी ।
6. स्वास्थ्य शिक्षा सत्र में उपयोग में आने वाली विज़ुअल एड्स का प्रदर्शन कर सकेंगी।

विषयवस्तु:

- स्वास्थ्य शिक्षा क्या है, इसका परिचय
- स्वास्थ्य शिक्षा के उद्देश्य
- स्वास्थ्य शिक्षक के रूप में सी.एम.डब्ल्यू. की भूमिका
- स्वास्थ्य शिक्षा के सिद्धांत
- स्वास्थ्य शिक्षा में अपनाए जाने वाले तरीके
- समुदाय में उपलब्ध संसाधन जो स्वास्थ्य शिक्षा में उपयोग कर सकते हैं
- विज़ुअल एड्स के प्रयोग से स्वास्थ्य शिक्षा प्रदान करना

संदर्भ:

1. पार्क जे.ई., पार्क के. (11वां संस्करण) 1986, टैक्स्ट बुक ऑफ़ प्रिवेंटिव एण्ड सोशल मेडिसिन.
2. क्रोने डी. कैथरीन एण्ड हंटर सेण्ट जॉन कारमेन, 1980 वर्ल्ड एजुकेशन – फ्रॉम द फ़ील्ड – टेस्टेड पार्टिसिपेटरी एक्टिविटीज़ फ़ॉर ट्रेनर्स.
3. फेट्टर. ए. केथिन, क्लार्क. एच. मारी, मर्फी. जे. कैथीन तथा वाल्टर्स इला जो, 1995 (संग्रह) टीचिंग एण्ड लर्निंग विथ विज़ुअल एड्स – ए रिसोर्स मैन्युअल फ़ॉर कम्यूनिटी हैल्थ वर्कर्स, हैल्थ ट्रेनर्स एण्ड फ़ेमिली प्लानिंग वर्कर्स इन अफ्रीका एण्ड द मिडिल ईस्ट – प्रोग्राम फ़ॉर इन्टरनेशनल ट्रेनिंग इन हैल्थ (इन्ट्रा) युनिवर्सिटी ऑफ नॉर्थ केरोलीना चेपल हिल.

सीखने के चरण:

चरण 1: स्वास्थ्य शिक्षा क्या है, इसका परिचय

चरण 2: स्वास्थ्य शिक्षा के उद्देश्य और एक स्वास्थ्य शिक्षिका के रूप में सी.एम.डब्ल्यू. की भूमिका

चरण 3: स्वास्थ्य शिक्षा के सिद्धांत

चरण 4: स्वास्थ्य शिक्षा में अपनाए जाने वाले तरीके

चरण 5: स्वास्थ्य शिक्षा के लिए सामुदायिक संसाधन

चरण 6: स्वास्थ्य शिक्षा पर बातचीत की योजना कैसे बनाएं

चरण 7: स्वास्थ्य शिक्षा पर बातचीत कैसे संचालित करें

चरण 8: मूल्यांकन

परिशिष्ट:

1. एक सी.एम.डब्ल्यू. स्वास्थ्य शिक्षा प्रदान करने के लिए कैसे तैयारी करे इस पर चार्ट
2. संसाधनों के चित्र
3. निरीक्षण के लिए फार्म
4. विजुअल एड्स का मूल्यांकन करने के लिए निर्देश
5. रोल–प्ले
6. सीखने की गाइड
7. एक स्वास्थ्य कार्यकर्ता ने किस प्रकार समुदाय को प्रोत्साहित किया इस पर एक उदाहरण
8. मूल्यांकन अभ्यास

विषयवस्तु

स्वास्थ्य शिक्षा

चरण 1: परिचय

स्वास्थ्य शिक्षा का परिचय

स्वास्थ्य शिक्षा सामुदायिक स्वास्थ्य और स्वास्थ्य देख–भाल के सभी पहलुओं का एक जरूरी भाग है । सामुदायिक स्वास्थ्य की हरेक शाखा में स्वास्थ्य शिक्षा का एक पहलू होता है। विश्व स्वास्थ्य संगठन के अनुसार स्वास्थ्य की परिभाषा इस प्रकार है ''शारीरिक, मानसिक और सामाजिक स्तर पर पूर्ण रूप से तंदुरूस्ती की स्थिति हो और न कि केवल बीमारियों और कमियों का न पाया जाना।'' स्वास्थ्य शिक्षा से ऐसे व्यवहार को बढ़ावा मिलता है जो स्वास्थ्य को आगे बढ़ाता है, बीमारी को रोकता है, बीमारी का इलाज करता है और पुनर्वास की सुविधा देता है । लोगों, परिवारों, समूहों, संगठनों और समुदायों की ज़रूरतें और उनके हितों की रक्षा करना स्वास्थ्य शिक्षा कार्यक्रमों का प्रमुख भाग है । इस प्रकार स्वास्थ्य शिक्षा का अभ्यास करने के लिए कई मौके हैं ।

स्वास्थ्य शिक्षा क्या है ?

'स्वास्थ्य शिक्षा' शब्द को कई रूपों में उपयोग किया गया है । कुछ के लिए यह स्वास्थ्य विभाग की गतिविधियों का प्रचार करने पर केन्द्रित सार्वजनिक संबंध है । कुछ लोग इसे स्वास्थ्य प्रचार करने का पर्याय मानते हैं । अनेक लोग इसे पेशेवर विशेषज्ञों द्वारा आम लोगों को स्वास्थ्य और बीमारी के बारे में सूचना देना मानते हैं । (1)

अमेरिका में निवारात्मक दवाओं पर राष्ट्रीय सम्मेलन द्वारा अपनायी गई परिभाषा इस प्रकार है **'स्वास्थ्य शिक्षा ऐसी प्रक्रिया है, जो लोगों को स्वस्थ प्रथाएं और जीवन शैली को अपनाने और उन्हें अपना कर बनाए रखने के लिए सूचित, प्रेरित और सहायता करती है, इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए जरूरी पर्यावरण के परिवर्तनों का समर्थन करती है एवं इसके लिए व्यावसायिक प्रशिक्षण और शोध करती है'** ।

इस परिभाषा का पहला भाग स्वस्थ व्यवहार को बढ़ावा देने की ओर सूचित करता है । वास्तव में एक व्यक्ति का व्यवहार उसकी स्वास्थ्य समस्याओं का मुख्य कारण है, किन्तु यही इसका मुख्य समाधान भी हो सकता है । अपना व्यवहार बदलकर ये लोग अपनी कई समस्याओं को सुलझा सकते हैं और रोक सकते हैं ।

स्वास्थ्य शिक्षा द्वारा लोगों को उनका अपना व्यवहार तथा व्यवहार कैसे स्वास्थ्य पर प्रभाव डालते हैं, यह समझने में हम उनकी सहायता करते हैं । हम लोगों को एक स्वस्थ जीवन पाने के लिए उनकी रुचि के अनुसार मार्ग चुनने के

लिए बढ़ावा देते हैं । हम लोगों को बदलने के लिए उन पर दबाव नहीं डालते हैं। यह उस युवक के लिए जो धूम्रपान करता है, उस मां के लिए जिसका बच्चा कुपोषण का शिकार है और कसाई के, जिसकी अंगुली कट गई है, सबके लिए सही है।

स्वास्थ्य शिक्षा अन्य सभी स्वास्थ्य सेवाओं का स्थान नहीं ले सकती है, परन्तु यह इन सेवाओं का उचित उपयोग करने और उसे बढ़ावा देने के लिए जरूरी है । इसका एक उदाहरण है टीकाकरण : वैज्ञानिकों ने बीमारियों की रोकथाम के लिए कई टीके बनाए हैं, परन्तु यदि लोगों को टीकाकरण नहीं दिया जाए तो इस उपलब्धि का कोई फायदा नहीं है ।

स्वास्थ्य शिक्षा और स्वास्थ्य सूचना एक समान नहीं हैं। सही सूचना निश्चित रूप से स्वास्थ्य शिक्षा का मूल भाग है, परन्तु स्वास्थ्य शिक्षा में उन सभी कारणों को लिया जाना चाहिए जो स्वास्थ्य व्यवहार को प्रभावित करते हैं, जैसे कि संसाधनों की उपलब्धता, सामुदायिक नेताओं का प्रभावी होना, परिवार के सदस्यों से सामाजिक समर्थन, तथा स्व–सहायता कौशलों का स्तर। स्वास्थ्य शिक्षा तब तक अधूरी है जब तक कि इसमें लोगों की भागीदारी और उनकी अपनी इच्छा को बढ़ावा न दिया जाए । लोगों को सिर्फ यह कहना कि 'अच्छा स्वास्थ्य व्यवहार' अपनाएं, स्वास्थ्य शिक्षा नहीं है । उदाहरण के लिए हर महीने वज़न लेने के लिए बच्चे को अस्पताल में लाना ऐसा व्यवहार है जो स्वास्थ्य को बढ़ावा देता है, पर कुछ माताएं इस स्थिति को अलग तरह से देख सकती हैं। कुछ माताओं को लग सकता है कि स्वस्थ बच्चों का वज़न लेने का कोई मतलब नहीं है और कुछ को लग सकता है कि उनके घर का काम या और कई तरह के काम एक स्वस्थ बच्चे का वज़न लेने से अधिक महत्वपूर्ण हैं। स्वास्थ्य शिक्षा में अनेक प्रकार के विचारों, जैसे कि ये सब, को समस्याओं का समाधान ढूंढने के समय शामिल किया जाता है।

चरण 2: स्वास्थ्य शिक्षा के उद्देश्य तथा सी.एम.डब्ल्यू. की एक स्वास्थ्य शिक्षिका के रूप में भूमिका

स्वास्थ्य शिक्षा के उद्देश्य

ऊपर दी गई परिभाषा के अंतर्गत, स्वास्थ्य शिक्षा के तीन प्रमुख उद्देश्य है :

क. लोगों को सूचना देना

हज़ारों साल से बीमारी और मौत को दैनिक जीवन की सामान्य घटनाएं माना जाता रहा है । आज यह विचारधारा स्वीकार नहीं की जाती है । चिकित्सा विज्ञान में हुई खोजों ने हमें इन्हें काफी हद तक घटाने में सक्षम बनाया है । स्वास्थ्य शिक्षा का पहला निर्देश है लोगों को सूचना देना या बीमारी की रोकथाम और स्वास्थ्य को बढ़ावा देने के बारे में वैज्ञानिक ज्ञान को फैलाना । ज्ञान पाने से लोगों को बीमारी और स्वास्थ्य के बारे में अज्ञान, और पूर्वाग्रहों

तथा गलत धारणाओं के बंधनों के तोड़ने में सहायता मिलेगी । ऐसा होने से स्वास्थ्य की ज़रूरतों और समस्याओं के बारे में जानकारी मिलती है तथा लोगों को अपने उत्तरदायित्वों के बारे में भी पता चलता है ।

ख. लोगों को प्रेरित करना

दूसरा उद्देश्य पहले की अपेक्षा अधिक महत्वपूर्ण है । लोगों को केवल स्वास्थ्य के बारे में बता देना ही काफी नहीं होता है । उन्हें अपनी आदतें और रहने के तरीके बदलने के बारे में भी प्रेरित किया जाना चाहिए । क्योंकि समुदाय स्वास्थ्य की अनेक वर्तमान समस्याओं में मानवों के व्यवहार को बदलने अथवा प्रथाओं में परिवर्तन लाने की ज़रूरत होती है जो स्वास्थ्य के लिए घातक हैं (जैसे कि पानी का प्रदूषण अथवा बहुत अधिक शराब पीना), इसलिए स्वास्थ्य शिक्षा द्वारा सीखने के अनुभव अवश्य ही प्रदान किए जाने चाहिए जो लोगों, परिवार और समुदाय के स्वास्थ्य से जुड़ी आदतों, रवैयों और ज्ञान को अनुकूल ढंग से प्रभावित करते हैं । इसमें सबसे अधिक बल व्यक्ति अथवा उपभोक्ता को अपने स्वास्थ्य के मामलों में अपने चुनाव, रुचियां और निर्णय लेने के लिए प्रेरित किए जाने पर होना चाहिए, अर्थात किस प्रकार की स्वास्थ्य गतिविधियां की जानी है और उन्हें किन परिस्थितियों में अपनाया जाना है ।

ग. गतिविधि के लिए मार्गदर्शन देना

ऊपर दी गई परिभाषा के अनुसार स्वास्थ्य शिक्षा को अनेक प्रकार के स्वास्थ्य, शिक्षा और संचार से संबंधित व्यक्तियों द्वारा आयोजित किया जा सकता है और किया जाना चाहिए । अनेक प्रकार के परिवेशों में, प्रशिक्षित डॉक्टर (फिज़िशियन) के साथ शुरू करते हुए । लोगों को स्वस्थ प्रथाएं और जीवन शैलियां, जो कभी कभार पूर्ण रूप से नये होते हैं, अपनाने में और उन्हें बनाए रखने में सहायता की ज़रूरत है । सरकार पर स्वास्थ्य सेवाओं के लिए आवश्यक ढांचा प्रदान करने का बहुत बड़ा उत्तरदायित्व है। लोगों को उपलब्ध स्वास्थ्य सेवाओं का उपयोग बुद्धिमानी और समझदारी से करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए। उदाहरण के लिए, वर्तमान में स्वास्थ्य सेवाएं सरकार द्वारा प्रदान की गई हैं। राष्ट्रीय स्वास्थ्य कार्यक्रम जैसे कि परिवार कल्याण कार्यक्रम, तपेदिक नियंत्रक कार्यक्रम तथा विस्तारित टीकाकरण कार्यक्रम लोगों और समुदाय के पूर्ण रूप से भाग न लेने के कारण अपने लक्ष्य पूरे करने में असफल रहे हैं । स्वास्थ्य प्रशासक अब स्वास्थ्य शिक्षा को ऐसे कारक के रूप में देख रहे हैं जो स्वास्थ्य कार्यक्रमों को लोगों से जोड़ सकें, खास तौर पर स्वास्थ्य कार्यक्रमों में लोगों की सक्रिय भागीदारी और उनकी गतिविधियों के माध्यम से । अनेक सरकारें अब यह वास्तविकता समझ रही हैं कि जो सुविधाएं और सेवाएं लोगों के सामाजिक, आर्थिक और स्वास्थ्य स्तर को सुधारने के लिए प्रदान करती हैं तब तक पूरी तरह से प्रभावी नहीं होंगी जब तक कि लोग न केवल इन सेवाओं का उपयोग करें बल्कि अपने और अपने समुदाय के स्वास्थ्य स्तर में सुधार लाने के लिए विभिन्न व्यवहारिक स्व-सहायता उपायों को भी अपनायें।

एक स्वास्थ्य शिक्षक कौन है?

जब हम स्वास्थ्य शिक्षा के बारे में समझ लेते हैं तब इस प्रश्न का उत्तर देना आवश्यक है कि स्वास्थ्य शिक्षक कौन है? यह सत्य है कि कुछ लोग विशेष रूप से स्वास्थ्य शिक्षा कार्य करने के लिए प्रशिक्षित किए जाते हैं । हम इन लोगों को विशेषज्ञ कह सकते हैं। परन्तु चूंकि सभी स्वास्थ्य कार्यकर्ता लोगों के स्वास्थ्य ज्ञान और कौशलों का सुधार करने के लिए सहायता करने से संबंधित हैं, ये सभी स्वास्थ्य शिक्षा प्रदान करने के लिए उत्तरदायी हैं। स्वास्थ्य शिक्षा गतिविधियों द्वारा नर्स, डिस्पैंसर्स और सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता जैसे सी.एम.डब्ल्यू., स्वास्थ्य देखभाल अधिक प्रभावी बना सकती हैं और लोगों को यह जानने में मदद कर सकती हैं कि हरेक स्वास्थ्य सेवा प्रदाता कौन सी सेवाएं प्रदान करती है।

जब एक स्वास्थ्यकर्ता किसी का डायरिया के लिए इलाज करती है तब मरीज को बीमारी के कारणों और निवारक कौशलों के बारे में भी बताना चाहिए । केवल दवाईयां इस समस्या को हल नहीं करेंगी । बिना स्वास्थ्य शिक्षा के मरीज उसी बीमारी से बार–बार बीमार पड़ सकता है ।

स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं को यह ध्यान में रखना चाहिए कि उनके अपने उदाहरण से वे लोगों को शिक्षा दे सकती हैं। अगर एक मिडवाइफ साफ–सफाई रखती है तो वह दूसरों को अपना उदाहरण दे सकती है । जो स्वास्थ्य कार्यकर्ता अपने घर में शौचालय बनाती हैं, अपने पीने के पानी को छानती हैं और अपने बच्चों को पोषण युक्त भोजन देती हैं, वे अपने पड़ोसियों को अच्छी आदतें सिखा सकती हैं । लोगों को यह समझाना कठिन है कि जो बातें आप उन्हें बता रही हैं, वे सही या महत्वपूर्ण हैं, अगर आप खुद उन बातों पर अमल नहीं करती हैं।

स्वास्थ्य शिक्षा की विषयवस्तु:

स्वास्थ्य शिक्षा के विषय अनेक हैं और इनमें स्वास्थ्य से जुड़े कई मुद्दे शामिल हैं । व्यवहार में स्वास्थ्य शिक्षा के संघटक आठ भागों में बांटे गए हैं :

1. **मानव जीव विज्ञान :** मानव जीव विज्ञान का अधिकांश भाग स्कूल में पढ़ाया जाता है । हम बच्चों को शरीर की संरचना और कार्य तथा स्वयं को चुस्त कैसे रखें, इसके बारे में बताते हैं । शरीर की सभी प्रणालियों को सामान्य रूप से भावनाओं के बिना लिया जाता है। व्यायाम की ज़रूरत, आराम और नींद के बारे में बताया जाता है । शराब, बीड़ी–सिगरेट के प्रभाव, मुंह–से–मुंह सांस दिलाना (रिससिटेशन) और प्राथमिक उपचार (फ़र्स्ट–एड) भी सिखाए जाते हैं।

2. **पोषाहारः** पोषाहार में स्वास्थ्य शिक्षा का उद्देश्य है लोगों को सबसे अच्छा और संतुलित भोजन चुनने में सहायता देना, जिसमें ऊर्जा, वृद्धि और मरम्मत के लिए आवश्यक पोषक तत्व होते हैं, पर उन्हें कैलोरी तथा पोषक तत्वों के जैव–रसायन की जानकारी नहीं देनी है । उन्हें भोजन के पोषक मूल्य की शिक्षा दी जानी है, और यह भी बताना है कि ज़रूरी नहीं कि सबसे महंगा भोजन ही ज़्यादा पौष्टिक हो । भोजन को रखने, तैयार करने, पकाने, परोसने और खाने की भी स्वास्थ्य शिक्षा दी जाती है । पोषाहार शिक्षा में मूल उद्देश्य लोगों को उपलब्ध संसाधनों का सबसे अच्छा उपयोग करने में मदद करना है। पोषाहार पर बनी विश्व स्वास्थ्य संगठन की आठवीं विशेषज्ञ समिति ने कहा है कि 'पोषाहार शिक्षा कुपोषण की रोक–थाम के लिए एक प्रमुख कार्यनीति विधि है ।'

3. **स्वच्छताः** इसके दो पहलू हैं – व्यक्तिगत और पर्यावरण की सफ़ाई । अपनी सफाई का उद्देश्य है लोगों के रहने के स्थानों में अपनी सफ़ाई के मानकों को ऊंचा उठाना । व्यक्तिगत सफाई में शामिल हैं नहाना, कपड़े पहनना, हाथ धोना और शौचालय जाना, पैरों, नाखून और दांतों की देखभाल : थूकना, खांसना, छींकना, अपना व्यक्तित्व और बचपन से ही सफाई की आदत डालना। व्यक्तिगत सफाई का प्रशिक्षण बेहद छोटी उम्र में शुरू करके स्कूल की उम्र तक जारी रखना चाहिए। पर्यावरण की सफाई के दो पहलू हैं – घरेलू और समुदाय की । घरेलू सफाई में सम्मिलित है घर की सफ़ाई, साबुन और पानी का उपयोग, साफ़ हवा की ज़रूरत, प्रकाश और साफ़ हवा का आना जाना, भोजन को सफ़ाई से रखना, चूहों, कीड़े–मकोड़ों से बचने के लिए कूड़े को सफ़ाई से फेंकना। पर्यावरण स्वास्थ्य में सुधार दुनिया की अनेक सरकारों और संस्थाओं (एजेंसियों) के लिए चिन्ता का प्रमुख विषय है। विकासशील देशों में अधिक ज़ोर सफाई की मूलभूत सेवाओं पर दिया जाता है, जिनमें शामिल हैं पानी की आपूर्ति, मानव मल–मूत्र और अन्य ठोस और द्रव कूड़े का निपटारा करना, कीट–नियंत्रण और भोजन और घर की सफाई, ये सभी स्वास्थ्य के मूलतत्व हैं । कई क्षेत्रों में लोगों में सफाई की गलत आदतें उनके जीवन में रहने की शैली और रीति–रिवाज़ों से जुड़ी हैं । इन्हें आसानी से बदला नहीं जा सकता है। पर्यावरण स्वास्थ्य में स्वास्थ्य शिक्षा के उद्देश्य इस प्रकार हैं: क) लोगों को पर्यावरण स्वास्थ्य के सिद्धांतों के बारे में बताना, ताकि उनकी स्वास्थ्य संबंधी आदतों में अनुकूल बदलाव आ सके। ख) पर्यावरण स्वास्थ्य सुविधाओं को अपनाने, अधिक से अधिक उपयोग करने और बनाए रखने को सुनिश्चित करना, और ग) पर्यावरण में सुधारों की योजना, निर्माण और चलाने के चरणों में लोगों को सक्रिय रूप से शामिल करना ।

4. **परिवार के स्वास्थ्य की देखभालः** अब तक परिवार के स्वास्थ्य का मामला मां और बच्चे के स्वास्थ्य पर केन्द्रित था। लेकिन अब इसमें परिवार के सभी सदस्यों को एक इकाई की तरह शामिल करने पर ध्यान दिया गया है। वर्तमान में परिवार स्वास्थ्य कल्याण कार्यक्रमों में मानव वृद्धि और विकास, मां और बच्चे का

स्वास्थ्य, मानव प्रजनन, परिवार नियोजन, आबादी की जानकारी, टीकाकरण, पोषाहार और अन्य संबंधित गतिविधियां शामिल हैं । स्वास्थ्य शिक्षा का उद्देश्य है परिवार को एक इकाई के रूप में लेते हुए उसके जीवन स्तर में सुधार लाना और सुदृढ़ बनाना ताकि यह तेजी से बदलते हुए जटिल सामाजिक परिवर्तनों से गुजर सके ।

5. **संचारी और गैर–संचारी बीमारियों की रोकथाम और नियंत्रण:** स्वास्थ्य शिक्षा कई प्रकार की खास संचारी (फैलने वाली) तथा गैर–संचारी बीमारियों के बारे में ज़रूरी है। उदाहरणों में शामिल हैं – मलेरिया, यौन रोग, ट्रैकिया, कोढ़, तपेदिक, कुपोषण, ह्रदय रोग, दांत के रोग, नशीली दवा की आदत, शराब की आदत, दुर्घटना आदि । यहां तक कि सबसे विकसित देशों में भी बीमारियों के बारे में प्रारंभिक और रोकथाम की जानकारी बहुत से लोगों में नहीं है। स्वास्थ्य शिक्षा इस अंतर को भरने का लक्ष्य रखती है। बीमारी का नियंत्रण, स्वास्थ्य सुरक्षा और बढ़ावा देने के लिए कार्यक्रमों में लोगों को भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करती है।

6. **मानसिक स्वास्थ्य:** सभी जगह मानसिक स्वास्थ्य की समस्याएं पाई जाती हैं । जब बड़ी और प्रमुख, जानलेवा बीमारियां नियंत्रित हो जाती हैं तब ये सामने आती हैं । मानसिक बीमारियों में वृद्धि की प्रवृत्ति तब होती है जब समाज कृषि अर्थव्यवस्था से उद्योग अर्थव्यवस्था की तरफ बढ़ता है और जब लोग गांव के आत्मीय समुदाय को छोड़कर बड़े शहरों के अकेलेपन में जाते हैं । ऐसी कई विशेष परिस्थितियां हैं जब मानसिक स्वास्थ्य पर ध्यान देने का काफी महत्व है : जैसे कि प्रसव के बाद का समय, जीवन में बड़े परिवर्तनों का समय (एक नया परिवार शुरू करना, तलाक, जीवनसाथी या परिवार के सदस्य की मौत) और बेहद तनाव का समय । मानसिक बीमारी को अधिकतर गलत समझा जाता है और इसके रोगी को कलंकित बना दिया जाता है । मानसिक शिक्षा का उद्देश्य, मानसिक रोगों के बारे में जागरूकता लाना, मानसिक रूप से स्वस्थ रहने में लोगों की मदद करना और मानसिक रोग की रोकथाम करना है।

7. **दुर्घटना से बचाव:** दुर्घटनाएं पेचीदा आधुनिक जीवन की एक विशेषता हैं। विकासशील देशों में इससे होने वाली मौतों की संख्या बढ़ती जा रही है । दुर्घटनाएं तीन मुख्य क्षेत्रों में होती हैं : घर, सड़क और कार्य स्थल । इन्हीं क्षेत्रों की तरफ सुरक्षा – शिक्षा दी जाती है । परन्तु स्वास्थ्य कार्यकर्ता के साथ–साथ पुलिस, सड़क बनाने वाले इंजीनियर और मालिक भी इसके लिए उत्तरदायी हैं । दुर्घटना की रोकथाम के लिए बच्चों और बड़ों दोनों को शिक्षा–संदेश देने की ज़रूरत है । दुर्घटना के मुख्य कारणों में शामिल हैं,

अज्ञानता, सुरक्षा उपायों की कमी, उपेक्षा और लापरवाही । इन समस्याओं से स्वास्थ्य शिक्षा के जरिए निपटा जा सकता है ।

8. **स्वास्थ्य सेवाओं का उपयोग:** स्वास्थ्य शिक्षा के प्रमुख उद्देश्यों में से एक है लोगों को समुदाय में उपलब्ध स्वास्थ्य सेवाओं तथा कार्यक्रमों और उनके उपयोग करने के बारे में जानकारी देना । इसमें इन सेवाओं का दुरुपयोग न होने देना भी शामिल है । जागरूकता बढ़ाने से लोगों को विभिन्न राष्ट्रीय स्वास्थ्य कार्यक्रमों, जो बीमारी की रोकथाम या स्वास्थ्य को बढ़ावा देने के लिए बनाए गए हैं, में शामिल होने का प्रोत्साहन मिलेगा ।

चरण 3: स्वास्थ्य शिक्षा के सिद्धांत

एक व्यक्ति द्वारा दूसरे व्यक्ति को स्वास्थ्य शिक्षा 'दी' नहीं जा सकती है । इसमें अन्य बातों के साथ स्वस्थ्य जीवन के उद्देश्य के साथ जुड़ी शिक्षा, सीखना और आदतों को लागू करने की बातें भी शामिल हैं। प्रत्येक व्यक्ति सीखता है और इसी सीखने से उसके जीवन में व्यवहार करने के तरीकों का विकास होता है। सीखना और सिखाना मानव संबंधों की दो तरफा संचार की प्रक्रिया है, जो शिक्षक और सीखने वाले के बीच होता है । यदि छात्र न चाहे तो शिक्षक उसे सिखा नहीं सकता है । सीखने की प्रक्रिया व्यक्ति केवल कक्षा में ही नहीं, बल्कि बाहरी दुनिया से भी सीखता है । सीखने के कुछ सिद्धांतों को निकाल कर स्वास्थ्य शिक्षा में उनका उपयोग किया जाना संभव है । ये इस प्रकार हैं ।

1. **रुचि:** यह मनोवैज्ञानिक सिद्धांत है कि लोग उन बातों को नहीं सुनना चाहते, जिनमें उनकी रुचि नहीं है। स्वयं को यह याद दिलाना सहायक होता है कि स्वास्थ्य शिक्षा लोगों की रुचि से संबंधित हो । लोगों को ऐसे स्वास्थ्य नारों में रुचि नहीं है जैसे कि 'अपने स्वास्थ्य की देख–भाल करें' या 'स्वस्थ रहें' । इस तरह के स्वास्थ्य शिक्षा कार्यक्रम जिसमें लोगों को 'स्वस्थ रहे' कहा जाए, उतने ही बेकार साबित होंगे जितने कि एक पोषाहार कार्यक्रम जिसमें लोगों को 'अच्छा खाना खाएं' जैसी बातें केवल कही जा रही हों।

स्वास्थ्य शिक्षकों को लोगों की वास्तविक स्वास्थ्य जरूरतों का पता लगाना चाहिए। मनोवैज्ञानिक इन्हें 'अनुभव की गई ज़रूरतें' कहते हैं, यानी वो ज़रूरतें जिन्हें लोग स्वयं अनुभव करते हैं । यदि एक स्वास्थ्य कार्यक्रम 'अनुभव की गई ज़रूरतों' पर आधारित है तो लोगों की इस कार्यक्रम में भागीदारी की संभावना ज़्यादा होगी । अधिकतर ऐसे समूह भी होते हैं जो स्वयं अपनी स्वास्थ्य ज़रूरतों के बारे में नहीं जान पाते हैं । यह विशेष रूप से भारत में होता है, जहां 70 प्रतिशत लोग पढ़े–लिखे नहीं हैं । सबसे पहले स्वास्थ्य शिक्षक को

समुदाय में इनकी जरूरतों की पहचान बनानी चाहिए, तब उनसे निपटने के लिए आगे बढ़ना चाहिए । समुदाय के सदस्यों में अनुभव की गई जरूरतों की पहचान बनाने के लिए, स्वास्थ्य शिक्षक को समुदाय के लोगों से मिलकर उनकी समस्याओं को सुनना चाहिए। **(परिशिष्ट 7 रेफर करें)**

2. **प्रतिभागिता:** यह स्वास्थ्य शिक्षा की कुंजी है । प्रतिभागिता या भाग लेना एक महत्वपूर्ण सिद्धांत पर आधारित है : निष्क्रिय रूप से सीखने की तुलना में सक्रिय रूप से सीखना ज्यादा प्रभावी होता है और इसके अच्छे परिणाम होते हैं । सामूहिक चर्चा, रोल–प्ले और विशेषज्ञों की चर्चा (पैनल), ये सब सक्रिय रूप से सीखने में सहायक होते हैं । निजी तौर पर लोगों के शामिल होने से लोग व्यवहार में बदलाव जल्दी स्वीकार करते हैं ।

3. **जो लोग जानते हैं उसी से शुरूआत करें:** स्वास्थ्य शिक्षा कार्य में हम जानी मानी चीजों से अनजान की तरफ जाते हैं । अर्थात लोग कितना जानते हैं और वे कैसे इसे समझते हैं, यहां से शुरू कर के नयी चीजें बतायें । लोगों के पिछले ज्ञान को नए ज्ञान के आधार के रूप में उपयोग करें । इस प्रकार व्यवस्थित ज्ञान बनता है । नये ज्ञान से नयी, बढ़ी हुई समझ पैदा होगी जो समस्या को सूक्ष्म दृष्टि से देखने की कला को पैदा करेगी ।

   इस सिद्धांत को शामिल करने का एक तरीका यह है कि कहानी, केस–स्टडी या स्थिति का अध्ययन, जिससे कि ट्रेनीज़ परिचित हों, इसका इस्तेमाल करें । इनमें लिए गए उदाहरण एक स्वास्थ्य के सिद्धांत पर आधारित हो सकता है, चर्चा को प्रेरित कर सकता है, और/या जो आप पढ़ा रही हैं, उसके संबंध को दर्शा सकता है।

4. **अच्छी तरह से समझाना:** स्वास्थ्य शिक्षा में हमें उन लोगों की समझ, शिक्षा और पढ़ाई के स्तर को अवश्य जानना चाहिए, जिन्हें पढ़ाया जा रहा है । संचार के रास्ते में एक बड़ी रुकावट ऐसे शब्दों का इस्तेमाल करना हैं, जिन्हें समझा नहीं जा सके । जैसे एक डॉक्टर (डायबिटीज़) मधुमेह या चीनी की बीमारी वाले मरीज़ से स्टार्च युक्त भोजन कम करने को कहता है और रोगी को यह पता नहीं है कि स्टार्चयुक्त भोजन कौन सा है । डॉक्टर एक परिचित तरीके से दवा लिखता है 'एक चम्मच दवा हर दिन में तीन बार', कभी–कभार एक गांव की महिला के पास चम्मच नहीं होती है इसलिए वह डॉक्टर की बातों का पालन नहीं कर सकती है । स्वास्थ्य शिक्षा में हमेशा उस भाषा में लोगों को बात समझाएं जो वें समझ सकते हैं, कभी भी ऐसे शब्दों का उपयोग न करें जो उनके लिए नए अथवा अपरिचित हैं ।

5. **प्रबलीकरण:** कुछ लोग ही सभी नयी चीजों को एक छोटे समय में समझ सकते हैं। कुछ समय के बाद चीजों को दोहराया जाना बेहद उपयोगी होता है । इससे अच्छी तरह से समझाने में सहायता मिल सकती है । सभी स्वास्थ्य अभियानों में प्रबलीकरण अर्थात उस पर ज़ोर देने की ज़रूरत होती है, हम इसे बूस्टर खुराक कह सकते हैं । इसका कारण यह भी है कि हरेक व्यक्ति के सीखने की गति अलग–अलग होती है, प्रबलीकरण से उस सूचना को दोहराया जाना अथवा उसकी समीक्षा करना मददगार होता है, जो पहली बार में समझी नहीं गई है । प्रबलीकरण में सूचना और कौशलों को सही तरीके से याद करने पर ट्रेनीज़ की प्रशंसा करना भी शामिल है ।

6. **प्रेरणा देना:** वह आंतरिक इच्छा जिससे एक व्यक्ति, विशेष प्रकार से काम या व्यवहार करता है उसे प्रेरणा कहते हैं । प्रेरणा के दो प्रकार हैं – प्राथमिक (प्रायमरी) और प्राथमिक के बाद परवर्ती (सेकेंडरी) । प्रायमरी प्रेरणाएं (उदाहरण भूख, जीवित रहना) ऐसी ताकतें हैं जो लोगों में काम करने के लिए इच्छा पैदा करती हैं: ये प्रेरणाएं व्यक्ति के अंदर ही पैदा होती हैं । सेकेंडरी प्रेरणाएं बाहरी ताकतों या प्रोत्साहनों द्वारा पैदा की गई इच्छाओं पर आधारित होती है । कुछ सेकेंडरी प्रेरणाएं हैं प्रशंसा और प्रेम, दुश्मनी, पुरस्कार, दण्ड और नाम कमाना ।

स्वास्थ्य शिक्षा में प्रेरणा व्यवहार में बदलाव लाने के लिए एक महत्वपूर्ण कारक है । कभी–कभी इसमें मदद करने के लिए प्रोत्साहनों की ज़रूरत होती है । उदाहरण के लिए मोटापे की समस्या का सामना करने वाली एक महिला से उसका वजन घटाने के लिए कहना, क्योंकि इससे उसका अपना जीवन कम हो सकता है या उसे ह्रदय की बीमारी हो सकती है, उस पर कम प्रभाव डालता है । परन्तु यदि उससे कहा जाए कि वह वजन घटाने से बेहतर दिखेगी और महसूस करेगी तो यह प्रेरणा उसे स्वास्थ्य सलाह अपनाने में ज़्यादा मददगार साबित हो सकती है । जब एक पिता अपने बच्चे से हर सुबह जल्दी उठने पर इनाम देने का वादा करता है तो वह उसमें एक अच्छी आदत डालने के लिए उसे प्रेरित करता है । स्वास्थ्य शिक्षा में प्रेरणा का उपयोग बहुत प्रभावी हो सकता है ।

7. **करने से सीखना:** सीखना सक्रिय प्रक्रिया है, संकीर्ण अर्थ में केवल 'याद करना' नहीं है। एक चीनी कहावत है: "यदि मैं सुनता हूं तो भूल जाता हूं; या यदि मैं देखता हूं तो याद रखता हूं; यदि मैं करता हूं तो जान जाता हूं।" इस कहावत से किसी काम को करके सीखने का महत्व पता चलता है। याद रखें कि लोग जो सुनते हैं उसका 20 प्रतिशत, जो देखते हैं उसका 50 प्रतिशत और जो करते हैं उसका 80 प्रतिशत सीखते हैं।

8. जमीन, बीज और बीज बोने वाला: अगर लोगों को जमीन समझा जाए तो, स्वास्थ्य के तथ्य बीज और उसके प्रचारक बीज बोने वाले लोग हैं। लोगों के रीति–रिवाजों, आदतों, वर्जित बातों, मान्यताओं और स्वास्थ्य की ज़रूरतों को पहले से जानना एक सफल स्वास्थ्य शिक्षा के लिए ज़रूरी है। बीज या स्वास्थ्य के तथ्य सच्चे और वैज्ञानिक ज्ञान पर आधारित होने चाहिए। प्रचार करने के माध्यम आकर्षक, लुभाने वाले और स्वीकार करने योग्य होने चाहिए। जब तक कि ये तीनों तत्व सावधानीपूर्वक और संतोषपूर्वक आपस में संबंध नहीं स्थापित करेंगे तब तक संदेश का इच्छानुसार प्रभाव नहीं होगा।

9. अच्छे मानवीय संबंध: अध्ययनों से पता चलता है कि स्वास्थ्य शिक्षक का दोस्ताना व्यवहार और अच्छे गुण उसकी तकनीकी योग्यता की तुलना में अधिक महत्वपूर्ण हैं। सीखने की प्रक्रिया में अच्छे मानवीय संबंध बहुत महत्वपूर्ण हैं। स्वास्थ्य शिक्षक दयालु और सहानुभूति रखने वाला होना चाहिए। लोगों को उसे अपने सच्चे दोस्त की तरह स्वीकार करना चाहिए।

10. नेतृत्व: मनोवैज्ञानिकों ने दर्शाया और सिद्ध किया है कि हम जिनका आदर और सम्मान करते हैं उनसे सबसे अच्छे तरीके से सीखते हैं। स्वास्थ्य शिक्षा के कार्य में हम स्थानीय नेताओं की सहायता से समुदाय में पहुंचने का प्रयास करते हैं, जैसे कि गांव का मुखिया, स्कूल शिक्षक या राजनीतिक नेता। नेता ही बदलाव लाते हैं और उनका समर्थन स्वास्थ्य शिक्षा कार्य को काफी फायदा पहुंचा सकता है। यदि ये नेता एक कार्यक्रम के बारे में पहले समझ जाएं तो एक समुदाय स्वास्थ्य कार्यक्रम को लागू करने का काम आसान हो जाएगा।

एक नेता के गुण हैं: समुदाय की जरूरतों और मांगों को समझना, उचित मार्गदर्शन देना, पहल करना, लोगों के विचारों और सुझावों को सुनना, अपने आपको समुदाय से जोड़े रखना, स्वार्थी न होना, ईमानदार, गैर–पक्षपाती, समझदार और सच्चा, लोगों से आसानी से मिलना, समुदाय के अलग–अलग धड़ों को नियंत्रित कर उनमें समझौता करा देना और विभिन्न सरकारी और गैर–सरकारी संगठनों के साथ समन्वय करने और सहयोग पैदा करने का ज्ञान और कौशल होना।

चरण 4: स्वास्थ्य शिक्षा में अपनाए गए तरीके:

स्वास्थ्य शिक्षा तीन मुख्य स्तरों पर दी जाती है– व्यक्तिगत, समूह और आम जनता को संचार के सामूहिक मीडिया द्वारा। व्यवहार और नज़रिए में बदलाव लाने के लिए हम व्यक्तिगत और समूह के मार्ग पर निर्भर करते हैं।

1. **व्यक्तिगत और परिवार स्वास्थ्य शिक्षा:** व्यक्तिगत स्वास्थ्य शिक्षा के बहुत सारे मौके होते हैं। यह स्वास्थ्य केन्द्र में व्यक्तिगत रूप से बातचीत के दौरान या घर में लोगों को दी जा सकती है। लोग बीमार होने या प्रसव पूर्व देखभाल के लिए डॉक्टर या स्वास्थ्य कार्यकर्ता के पास आते हैं। यह अवसर उन्हें रुचि के मुद्दों, जैसे कि भोजन, बीमारी का प्रकार और कारण तथा इसकी रोकथाम व्यक्तिगत सफ़ाई, पर्यावरण की सफ़ाई आदि के बताने के लिए अच्छा है। स्वास्थ्य सलाह के विषय, स्थिति और रोगी की चिन्ता और ज़रूरतों के अनुसार चुने जा सकते हैं। ऐसे व्यक्तिगत स्वास्थ्य शिक्षण से हम लोगों और उनके परिवार को स्वास्थ्य की समस्याओं से प्रभावी रूप से निपटने के लिए तैयार कर सकेंगे। व्यक्तिगत स्वास्थ्य शिक्षण का सबसे बड़ा लाभ है कि हम उस व्यक्ति से चर्चा, बहस और प्रोत्साहन द्वारा उसे अपने व्यवहार में बदलाव लाने के लिए कह सकते हैं। इससे व्यक्ति को निजी और गुप्त तरीके से विशिष्ट बातों के बारे में प्रश्न पूछने का अवसर मिलता है। व्यक्तिगत स्वास्थ्य शिक्षा की कमी यह है कि इसमें लाभार्थियों की संख्या कम होती है, और स्वास्थ्य शिक्षा उन्हीं को दी जाती है जो हमारे पास आते हैं।

2. **सामूहिक स्वास्थ्य शिक्षा:** हमारे समाज में कई प्रकार के समूह होते हैं – स्कूल के बच्चे, माताएं, किसान, पंचायत के कार्यकर्ता आदि। समूह में पढ़ाना समुदाय को शिक्षित करने का प्रभावी तरीका है। समूह में स्वास्थ्य शिक्षा देते समय विषय को चुनना काफी महत्वपूर्ण है: यह समूह की रुचि के साथ सीधे संबंधित होना चाहिए। उदाहरण के लिए हमें उस माता से तपेदिक नियंत्रण के बारे में चर्चा नहीं करनी चाहिए जो वहां प्रसव के लिए आयी है। हमें इस महिला से बच्चे के जन्म और उसकी देखभाल के बारे में बात करनी चाहिए। इसी तरह स्कूल के बच्चों को मुंह की सफ़ाई के बारे में, तपेदिक के रोगियों को तपेदिक के बारे में या बीमारी को रोकने के बारे में बात करनी चाहिए। एक समूह को सफलतापूर्वक स्वास्थ्य शिक्षा देने के लिए ऑडियो–विजुअल एड्स सहित स्वास्थ्य शिक्षा की उचित विधि को चुनना भी महत्वपूर्ण है।

3. **सामान्य जनता के लिए शिक्षा:** आम जनता के लिए हम संचार के चैनलों में "मास मीडिया" का प्रयोग करते हैं। ये हैं– क) टेलिविज़न, ख) रेडियो, ग) फिल्में, घ) स्वास्थ्य पत्रिकाएं, ड.) पोस्टर, च) स्वास्थ्य प्रदर्शनी आदि।

मास मीडिया द्वारा शिक्षा देने का एक नुकसान यह है कि – "यह एक तरफा होता है।" फिर भी एक बड़ी संख्या में लोगों तक पहुंचने में इसकी महत्वपूर्ण भूमिका है, जिनके साथ उसका कोई सम्पर्क नहीं होता है। स्वास्थ्य के बारे में सूचना और विचारों का सभी मीडिया द्वारा लगातार प्रचार होने से समुदाय के सामान्य ज्ञान के स्तर में हुई वृद्धि की मात्रा निश्चित ही छोटी नहीं कही जा सकती। प्रभावी स्वास्थ्य शिक्षा के लिए, जहां तक संभव हो सके मास मीडिया का उपयोग अकेले नहीं किया जाना चाहिए बल्कि इसके साथ अन्य विधियों को भी शामिल किया जाना चाहिए। एक सी.एम.डब्ल्यू. मास मीडिया द्वारा प्रस्तुत विषयों पर समुदाय में समूह स्वास्थ्य शिक्षा सत्र आयोजित कर सकती है।

चरण 5: स्वास्थ्य शिक्षा के लिए सामुदायिक संसाधन:

समुदाय के अंदर मौजूद संसाधन – अपने समुदाय में मौजूद संसाधनों के बारे में जानकारी रखें जिन्हें लोगों, समूहों या पूरे गांव के लिए स्वास्थ्य शिक्षा सत्रों को तैयार करने में उपयोग किया जा सकता है। **ये संसाधन हैं, पैसा, समय, प्रतिभा और श्रम।**

यहां ऐसे कुछ संसाधन बताए गए हैं जिनकी आपको ज़रूरत होगी:

- स्कूल और पंचायत घर जैसे स्थान, जहां बैठकें, चर्चाएं और प्रशिक्षण सत्र आयोजित किए जा सकें।
- प्रशिक्षण सत्र के दौरान नाश्ते के लिए चाय या खाने के सामान के रूप में दिए गए दान।
- कुछ लोग सामान खरीदने के लिए पैसा दे सकते हैं।
- कुछ लोगों में सामुदायिक परियोजनाओं के लिए उपयोगी कौशल हो सकते हैं। ये हैं कालीन बुनने वाले लोग, शिक्षक, कारीगर, पारम्परिक चिकित्सक जैसे ओझा, बुनकर और कुम्हार।
- अनेक मज़बूत लोग शारीरिक श्रम कर सकते हैं।
- कुछ लोगों के पास साइकिल, मोटर साइकिल या अन्य वाहन हो सकते हैं। ये वाहन परियोजना की सामग्री या बीमार लोगों को अस्पताल भेजने के लिए बेहद उपयोगी हैं।

- बड़ी सामुदायिक परियोजनाओं के लिए लोग लकड़ी, कपड़े या खाना दे सकते हैं, अथवा लोगों को स्थानीय काम दिलाने में सहायता देना अच्छा है, आप परियोजना के लिए लोगों को औज़ार और उपकरण बनाने के लिए प्रोत्साहित कर सकते हैं।

यह सुनिश्चित करें कि आप जानते हैं कि ये संसाधन किसके पास हैं और उन्हें किस प्रकार प्राप्त किया जा सकता है। जैसा कि ऊपर दी गई सूची में देखा जा सकता है, समस्याएं सुलझाने के लिए समुदाय के लोग खुद ही सबसे ज्यादा महत्वपूर्ण संसाधन हैं।

उचित संसाधनः

समुदाय के संसाधनों का उपयोग करने से पैसे और समय दोनों की बचत होती है। परन्तु इससे भी ज़्यादा महत्वपूर्ण है कि लोगों को अपनी मदद खुद कर सकने की क्षमता पर उन्हें गर्व होता है। ऐसा होने से लोगों को अपने प्रयासों से समस्याएं सुलझाने की कोशिश को बढ़ावा मिलेगा। शौचालय का निर्माण करने के लिए यह ज़रूरी नहीं है कि सीमेन्ट बाहर से खरीदा जाए। उदाहरण के लिए कीचड़, मिट्टी, ईंटें, पत्थर आमतौर पर स्थानीय जगह पर उपलब्ध होते हैं और ये अच्छे संसाधन हैं।

समुदाय से बाहर के संसाधनः

सबसे अच्छा यह है कि समस्या सुलझाने के लिए अपने समुदाय से संसाधन जुटाए जाएं। लेकिन कभी-कभी परियोजना बड़ी होती है और उपलब्ध संसाधनों से काम नहीं चलता। और समस्या सुलझाना भी कठिन हो सकता है। तब ज़रूरी है कि बाहर तलाश की जाए। ये ऐसे कुछ संसाधन हैं जो समुदाय से बाहर मिलते हैं: कुछ संस्थाएं या मंत्रालय व्यक्तिगत और जरूरतमंद परिवारों के लिए या सामुदायिक परियोजना के लिए धनराशि और तकनीकी सहायता देती हैं।

कुशल व्यक्ति, जैसे कुओं के लिए ज़मीन के अंदर का पानी तलाश करने वाले, बाहर से आ सकते हैं।

इसी तरह सीमेन्ट बाहर से आ सकता है, शिक्षा की सामग्री जैसे फिल्में और पोस्टर जैसी चीजों के लिए आप कई संस्थाओं (एजेंसियों) से बात कर सकती हैं, टीके और चिकित्सा उपकरण बाहर से या स्वास्थ्य मंत्रालय जैसे स्थानों से भेजे जाते हैं।

चरण 6: एक स्वास्थ्य चर्चा के लिए कैसे प्लान किया जाए ताकि उसका संचालन सुचारू रूप से हो सके ।

कृपया परिशिष्ट 1, 2, तथा 6 रेफ़र करें, जिससे आपको इस महत्वपूर्ण कार्य करने में सहायता मिल सके ।

चरण 7: किस प्रकार से आप समुदाय में स्वास्थ्य संबंधी शिक्षा पर चर्चा करेंगे ?

कृपया परिशिष्ट 3, 4, और 5 को रेफ़र करें, जिससे आपको संसाधनों की पूरी जानकारी मिल सकेगी जो एक स्वास्थ्य चर्चा कराने में उपयोगी साबित होगी ।

चरण 8: मूल्यांकन

कृपया नीचे दिए गए प्रश्नों के उत्तर दें तथा उनके उत्तरों को ट्रेनर के साथ चर्चा करें ।

मूल्यांकन अभ्यास

प्रश्न 1. स्वास्थ्य शिक्षा की परिभाषा क्या है ?

....

....

....

प्रश्न 2. स्वास्थ्य शिक्षा के 3 उद्दश्यों की सूची बनाएं?

....

....

....

प्रश्न 3: ऐसे पांच विषयों की पहचान करें जो स्वास्थ्य शिक्षा के उपयुक्त विषयवस्तु माने जा सकते है ?

....

....

....

प्रश्न 4: स्वास्थ्य शिक्षा के पांच सिद्धांत कौन से है उनकी सूची बनाइए ?

....

....

....

प्रश्न 5: स्वास्थ्य शिक्षा में अपनायी जाने वाले 3 तरीकों की सूची बनाएं।

....

....

....

प्रश्न 6: समुदाय के संसाधनों की पहचान करें जिनकी स्वास्थ्य शिक्षा के दौरान आपको ज़रूरत पड़ सकती है?

....

....

....

परिशिष्ट

परिशिष्ट 1

एक सी.एम.डब्ल्यू. स्वास्थ्य शिक्षा के लिए सत्र की तैयारी किस प्रकार से करेगी – इस पर एक चार्ट।

रामकली नीचे दिए गए चार्ट को भरने लगी । वह सोचने लगी कि गांव की महिलाओं के पास उसके साथ बात करने के लिए हैंडपंप पर कितना समय बिताना पड़ेगा । वे महिलाएं रामकली के आने के बारे में नहीं जानती और अपने रोज़ के काम के बीच में ही रामकली उनसे बात करने की कोशिश कर रही है । इसी कारणवश रामकली यह निर्णय लेती है कि वह 15 मिनट में उन महिलाओं के साथ बात करेगी । चार्ट के सबसे पहले खाने में रामकली ने निम्न बातें लिखीः

क्वाशियोरकार (कुपोषण की अत्यंत घोर स्थिति)					
समय	उद्देश्य	विषयवस्तु	विधि	सामग्री	मूल्यांकन
15 मिनट					

इसके बाद रामकली ने उन बातों को चार्ट पर लिखा जो वह उन महिलाओं से अपेक्षा कर रही थी।

क्वाशियोरकार (कुपोषण की अत्यंत स्थिति)					
समय	उद्देश्य	विषयवस्तु	विधि	सामग्री	मूल्यांकन
15 मिनट	गांव के माताएं कम से कम तीन प्रोटीनयुक्त खाद्य पदार्थों की सूची बना सकेंगी जिसको बच्चों को खिलाने से क्वाशियोरकार नामक बीमारी से बचा जा सकता है ।				

इसके पश्चात रामकली ने उन सूचनाओं/संदेशों को चार्ट पर लिखा जो वह गांव की माताओं को बताकर अपने उद्देश्य की पूर्ति करना चाह रही थी । रामकली ने निम्न बातें अपने चार्ट पर लिखीं:

क्वाशियोरकार (कुपोषण की अत्यंत घोर स्थिति)					
समय	उद्देश्य	विषयवस्तु	विधि	सामग्री	मूल्यांकन
15 मिनट	गांव के माताएं कम से कम तीन प्रोटीनयुक्त खाद्य पदार्थों की सूची बना सकेंगी, जिसको बच्चों को खिलाने से क्वाशियोरकार नामक बीमारी से बचा जा सकता है ।	1. खाने में ज़रूरत की मात्रा में प्रोटीन के ना खाने से क्वाशियोरकार होता है । 2. कुछ स्थानीय खाद्य पदार्थ जो प्रोटीन ज़्यादा मात्रा में शरीर को देते है निम्न है: मांस, सोयाबीन, मूंगफली, दाल। 3. रामकली के क्लिनिक में हर हफ्ते प्रदर्शन किया जाता है कि कैसे पौष्टिक आहार बनाया जा सकता है (इस बात को तब लिखें अगर आप ऐसी कोई सेवा अपने क्लिनिक में प्रदान कर रही हों)			

इसके बाद रामकली सोचने लगी कि सूचना के किस भाग को किस विधि का इस्तेमाल करके समझाए ।

क्वाशियोरकार (कुपोषण की अत्यंत घोर स्थिति)					
समय	उद्देश्य	विषयवस्तु	विधि	सामग्री	मूल्यांकन
15 मिनट	गांव के माताएं कम से कम तीन प्रोटीनयुक्त खाद्य पदार्थों की सूची बना सकेंगी जिसको बच्चों को खिलाने से क्वाशियोरकार नामक बीमारी से बचा जा सकता है ।	1. क्वाशियोरकार खाने में ज़रूरत की मात्रा में प्रोटीन के ना खाने से होता है । 2. कुछ स्थानीय खाद्य पदार्थ जो प्रोटीन ज़्यादा मात्रा में शरीर को देती है निम्न है: मांस, सोयाबीन, मूंगफली, दाल 3. रामकली के क्लिनिक में हर हफ़्ते प्रदर्शन किया जाता है कि कैसे पौष्टिक आहार बनाया जा सकता है (इस बात को तब लिखें अगर आप ऐसी कोई सेवा अपने क्लिनिक में प्रदान कर रही हों)	कहानी सुनाना कहानी सुनाना तथा चर्चा कहानी सुनाना		

अब रामकली सोचती है कि वह चर्चा के दौरान कौन से विजुअल एड्स का प्रयोग करेगी ।

क्वाशियोरकार (कुपोषण की अत्यंत घोर स्थिति)					
समय	उद्देश्य	विषयवस्तु	विधि	सामग्री	मूल्यांकन
15 मिनट	गांव के माताएं कम से कम तीन प्रोटीनयुक्त खाद्य पदार्थों की सूची बना सकेंगी जिसको बच्चों को खिलाने से क्वाशियोरकार नामक बीमारी से बचा जा सकता है ।	1. खाने में जरूरत की मात्रा में प्रोटीन के ना खाने से क्वाशियोरकार होता है । 2. कुछ स्थानीय खाद्य पदार्थ, जो प्रोटीन ज़्यादा मात्रा में शरीर को देती है निम्न है: मांस, सोयाबीन, मूंगफली, दाल 3. रामकली के क्लिनिक में हर हफ्ते प्रदर्शन किया जाता है कि कैसे पौष्टिक आहार बनाया जा सकता है (इस बात को तब लिखें अगर आप ऐसी कोई सेवा अपने क्लिनिक में प्रदान कर रही हों)	कहानी सुनाना कहानी सुनाना तथा चर्चा कहानी सुनाना	कहानी से संबंधित चित्रों की एक श्रृंखला। खाद्य पदार्थों के उदाहरण।	

आखिर में, रामकली ने सोचा कि वह कैसे जांच कर सकेगी कि स्वास्थ्य शिक्षा का सत्र कितना प्रभावकारी रहा ।

क्वाशियोरकार (कुपोषण की अत्यंत घोर स्थिति)					
समय	उद्देश्य	विषयवस्तु	विधि	सामग्री	मूल्यांकन
15 मिनट	गांव के माताएं कम से कम तीन प्रोटीनयुक्त खाद्य पदार्थों की सूची बना सकेंगी जिसको बच्चों को खिलाने से क्वाशियोरकार नामक बीमारी से बचा जा सकता है ।	1. क्वाशियोरकार खाने में ज़रूरत की मात्रा में प्रोटीन के ना खाने से होता है । 2. कुछ स्थानीय खाद्य पदार्थ जो प्रोटीन ज़्यादा मात्रा में शरीर को देती है निम्न है: मांस, सोयाबीन, मूंगफली, दाल 3. रामकली के क्लिनिक में हर हफ़्ते प्रदर्शन किया जाता है कि कैसे पौष्टिक आहार बनाया जा सकता है (इस बात को तब लिखें अगर आप ऐसी कोई सेवा अपने क्लिनिक में प्रदान कर रही हों)	कहानी सुनाना कहानी सुनाना तथा चर्चा कहानी सुनाना	कहानी से संबंधित चित्रों की एक श्रृंखला। खाद्य पदार्थों के उदाहरण।	1. क्या महिलाएं वह प्रश्न करती हैं तथा टिप्पणी करती हैं जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि वह समझ रही हैं । 2. जब चित्र या उदाहरण के तौर पर प्रोटीन युक्त खाने के नमूने (सैम्पल) दिखाए जाते हैं तब क्या वे कम से कम 3 नाम बता पाईं । 3. क्या आपके क्लिनिक पर खाने के प्रदर्शन को देखने के लिए ज़्यादा महिलाएं आती हैं ।

रामकली की संपूर्ण सत्र योजना इस तरह की लगती थी:

क्वाशियोरकार (कुपोषण की अत्यंत घोर स्थिति)				
उद्देश्य	विषयवस्तु	विधि	सामग्री	मूल्यांकन
गांव के माताएं कम से कम तीन प्रोटीनयुक्त खादय पदार्थों की सूची बना सकेंगी जिसको बच्चों को खिलाने से क्वाशियोरकार नामक बीमारी से बचा जा सकता है ।	1. क्वाशियोरकार खाने में ज़रूरत की मात्रा में प्रोटीन के ना खाने से होता है । 2. कुछ स्थानीय खादय पदार्थ जो प्रोटीन ज़्यादा मात्रा में शरीर को देती है निम्न है: मांस, सोयाबीन, मूंगफली, दाल 3. रामकली के क्लिनिक में हर हफ़्ते प्रदर्शन किया जाता है कि कैसे पौष्टिक आहार बनाया जा सकता है (इस बात को तब लिखें अगर आप ऐसी कोई सेवा अपने क्लिनिक में प्रदान कर रही हों)	कहानी सुनाना कहानी सुनाना तथा चर्चा कहानी सुनाना	कहानी से संबंधित चित्रों की एक श्रृंखला। खाद्य पदार्थों के उदाहरण।	4. क्या महिलाएं वह प्रश्न करती हैं तथा टिप्पणी करती है जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि वह समझ रही हैं । 5. जब चित्र या उदाहरण के तौर पर प्रोटीन युक्त खाने के नमूने (सैम्पल) दिखाए जाते हैं तब क्या वे कम से कम 3 नाम बता पाईं । 6. क्या आपके क्लिनिक पर खाने के प्रदर्शन को देखने के लिए ज़्यादा महिलाएं आती हैं ।

तस्वीर युक्त – चित्रों की श्रृंखला को अडेप्ट किया गया है : व्हाई फेमिली प्लानिंग © कोलियर मेमिलान लिमिटेड 1982

(1)

रामकली समुदाय स्वास्थ्य केन्द्र की प्रभारी है । क्वाशियोरकार समुदाय में दूर–दूर तक फैली समस्या है । रामकली समुदाय की और महिलाओं के साथ पोषाहार के बारे में चर्चा करना चाहती है ।

(2)

रामकली ऐसी महिलाओं से बात करना चाहती है जो उसके क्लिनिक पर आम तौर से नहीं आती हैं । कई महिलाएं इस कारणवश क्लिनिक पर नहीं आती हैं क्योंकि उन्हें मालूम ही नहीं कि क्लिनिक में क्या सेवाएं प्रदान की जाती हैं। ज़्यादातर महिलाएं गांव में पढ़ी–लिखी नही हैं।

(3)

रामकली चाहती है कि ज़्यादातर महिलाएं जानें, कि क्वाशियोरकार बच्चों के खाने में प्रोटीन की कम मात्रा की वजह से होता है । वह चाहती है कि हर मां अपने बच्चे को प्रोटीनयुक्त खाना ज़्यादा खिलाये ।

(4)

रामकली निर्णय लेती है कि महिलाओं से मिलने के लिए हैन्डपम्प एक अच्छी जगह है । महिलाएं अपने रोज़ के काम में लगी होंगी और उन्हें रामकली के आने के बारे में जानकारी भी नहीं होगी । इसी कारण से उसके पास कुछ ऐसे साधन होने चाहिए जिससे महिलाएं ध्यानपूर्वक सुनें तथा उसमें उनकी रुचि बनी रहे । उनके पास समय कम होने के कारण रामकली केवल 15 मिनट उनके साथ बातचीत करने का निर्णय लेती है ।

(5)

रामकली ने अक्सर ध्यान दिया है कि गांव में महिलाएं एक दूसरे को कहानी सुनाया करती हैं । वह सोचती है कि महिलाएं स्वास्थ्य संबंधी कहानी सुनने में ज़्यादा रुचि दिखाएंगी । इसी कारण वह निर्णय लेती है कि महिलाओं को ऐसी मां की कहानी सुनाएगी जिसके बच्चे को क्वाशियोरकार हो गया है।

(6)

रामकली सोचती है कि वह कौन से विजुअल एड का इस्तेमाल करे । रामकली सोचती है कि उसके पास कौन से चार्ट या फ़्लिपचार्ट है जिसका इस्तेमाल वह कर सकेगी । महिलाओं के साथ चर्चा के दौरान वह अपने दराज़ में ढूंढती है परन्तु उसे कुछ भी नहीं मिलता ।

(7)

रामकली यह जानती है कि वह चित्रों की श्रृंखला का बार–बार इस्तेमाल कर सकती है । वह अपने लिए चित्रों की श्रृंखला खुद से बनाने का निर्णय लेती है ।

(8)

रामकली चर्चा के दौरान महिलाओं के हाव-भाव को ध्यानपूर्वक देखती है। महिलाओं में रुचि तो नज़र आती है । वे प्रश्न भी पूछती हैं । रामकली उनके प्रश्नों से समझती है कि कहानी में बताए जाने वाले संदेश को महिलाएं अच्छी तरह से समझ रही हैं ।

(9)

रामकली यह भी बता पाएगी कि चर्चा लाभदायक थी या नहीं, अगर अब उसके क्लिनिक पर पोषाहार के सत्र के लिए ज़्यादा महिलाएं आने लगी हैं ।

परिशिष्ट 3

निरीक्षण फार्म

सत्र का भाग	सत्र के बारे में अच्छी बातें	सत्र में जो बदलाव लाने की ज़रूरत है	सुझाव तथा टिप्पणी
1. तैयारी करना			
2. संचालन करना			
3. पुनर्निरीक्षण करना			
4. मूल्यांकन करना			

1. तैयारी करनाः इसका मतलब निम्न में से किसी की भी तैयारी से हो सकता है ।

- कक्षा या प्रशिक्षण की जगह
- ट्रेनर, अगर आप स्वयं है तब सी.एम.डब्ल्यू.
- सीखने वाले व्यक्ति (ट्रेनीज़)

कोई भी कार्य को ट्रेनर या ट्रेनीज़ किसी भी सत्र के पूर्व करते हैं और जिसमें नयी जानकारी शामिल है, उसे तैयारी करना कहते हैं। सबसे पहला काम तैयारी करने के लिए जो आपको करना है वह है 7 सवालों (सिखाने के लिए) के जवाब देने की तैयारी करना ।

किसी भी सत्र से पूर्व आपको प्रयोग की जाने वाली सारी विज़ुअल एड्स को एकत्रित करने की ज़रूरत है । इन्हें उसी क्रम में रखें जिस क्रम में आप इनका इस्तेमाल करेंगी। आपको सत्र के पहले विज़ुअल एड्स के साथ अभ्यास भी कर लेना चाहिए। यह आपकी तैयारी में शामिल है ।

यह कभी अच्छा विचार होता है कि आप ट्रेनीज़ को बता दें कि सत्र में शामिल होने से उनको क्या लाभ प्राप्त होंगे । कभी–कभी आपको ट्रेनीज़ को कुछ विषय संबंधी पूर्व जानकारी प्रदान करना भी ज़रूरी होता है, ताकि ट्रेनीज़ की गतिविधि से पूरा फायदा उठा सकें। । ट्रेनीज़ को उनकी जानकारी तथा कौशल जिसे वह पहले से जानती हैं, से अवगत कराना भी अत्यन्त लाभदायक होता है । ऐसा करने से ट्रेनीज़ नई जानकारी को आसानी से ग्रहण कर पाती हैं । यह सारा आपके ट्रेनीज़ को तैयार करने का हिस्सा है ।

2. संचालन करना

सत्र के इस भाग में, ट्रेनीज़ आम तौर से जानकारी प्राप्त करते हैं या सोच विचार के ज़रिए स्वयं जानकारी या कौशल को ढूंढते हैं। जिस विधि का इस्तेमाल आप कर रहे हैं उसके अनुसार आपको सत्र का संचालन भी अलग ढंग से करना पड़ेगा । परन्तु सत्र संचालन के कुछ मूलभूत कार्य है जो किसी भी विधि के उपयोग में शामिल होते हैं।

- इस बात को सुनिश्चित करे कि आपको सारे ट्रेनीज़ देख व सुन पा रहे हैं तथा आपने जो विज़ुअल एड का उपयोग किया है उसे भी सभी देख पा रहे हैं ।
- कार्य को ट्रेनीज़ के अनुभव तथा रुचि से जोड़ें ।
- ट्रेनीज़ को सत्र के दौरान किसी कार्य में सुचारू रूप से भाग लेने दें ।
- सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें ।
- ट्रेनीज़ की प्रतिक्रिया को ध्यानपूर्वक देखे तथा उनके सवाल व जवाब को भी सुनें व ज़रूरत के अनुसार अपने कार्य की गतिविधि में बदलाव लाएं ।

3. पुनर्निरीक्षण

आप, अपने ट्रेनीज़ के साथ चर्चा करें कि क्या बातें सीखी है तथा संक्षेप करते हुए उनकी जानकारी के साथ जोड़ें जो वह पहले से ही जानते हैं ।

सत्र के इस भाग में, ट्रेनर तथा ट्रेनीज़ के लिए निम्न कार्य करना फायदेमंद साबित होगी:

- सत्र से जो भी सीखा गया उसे संक्षेप में दोहराएं।
- नई जानकारी तथा कौशल को ट्रेनीज़ की जानकारी से जोड़ें ।
- चर्चा करते हुए निर्णय लें कि नई जानकारी किस प्रकार से उनके रोज़ के जीवन में या फिर काम में मदद करेगी ।

4. मूल्यांकन करना

एक अच्छा ट्रेनर हर वक्त सत्र के दौरान तथा बाद भी मूल्यांकन करता है ।

एक अच्छे ट्रेनर को यह जानकारी है कि निम्न तरह के प्रश्नों को पूछकर वह सत्र को कैसे प्रभावकारी बनाए:

- क्या मेरे ट्रेनीज़ सत्र के उद्देश्य में जो लिखा गया है वह कर पाएंगे ?
- आपके सत्र को और प्रभावशाली बनाने के लिए ट्रेनीज़ की ओर से क्या सुझाव आ रहे हैं ?
- अगली बार मैं स्वयं इस सत्र को और प्रभावशाली कैसे बना सकती हूं ?

सत्र के चारों भागों में एक अच्छा ट्रेनर ऐसी स्थिति बनाता है जिसमें ट्रेनीज़ को कुछ कार्य करना ज़रूरी होता है। ऐसा करने से ट्रेनीज़ चर्चा कर सकेंगे कि कैसे एक दूसरे से चर्चा के विषय जुड़े हुए हैं, कैसे किसी समस्या को सुलझाया जा सकता है, किस तरीके से आपस में एक दूसरे की भावनाओं की पहचान कर सकते हैं या फिर कुछ बना सकते हैं । इस बात को याद रखें कि लोग खुद करके ही नई जानकारी या कौशल को ज़्यादा सीखते और याद रखते हैं । एक ट्रेनर सिखाने के तरीकों को विजुअल एड के साथ जोड़ते हुए सत्र को रुचिकर बना सकती है और ट्रेनीज़ की सक्रिय भागीदारी को सुनिश्चित्त करे।

परिशिष्ट 4

(विजुअल एड) दिखायी जाने वाली सहायता सामग्री जिसमें केवल एक ही संदेश/विचार दिखाया गया है उसका मूल्यांकन करने के लिए मार्गदर्शिका

1. क्या सिखाने से संबंधित 7 प्रश्नों के जवाब मिल गए है ?
    - समस्या क्या है ?
    - ट्रेनीज़ कौन हैं ?
    - मैं अपने ट्रेनीज़ से क्या अपेक्षा रखती हूं ?
    - कहां और कितने लम्बे समय तक ट्रेनिंग चलेगी ?
    - मैं कौन सी विधि या विधियों का प्रयोग करूंगी ? (कभी केवल पोस्टर का उपयोग कोई विधि को शामिल किये बिना किया जा सकता है)।
    - मैं कौन से विजुअल एड का इस्तेमाल करूंगी ?
    - मुझे कैसे पता चलेगा कि ट्रेनिंग या निर्देश लाभदायक था या नहीं ।
2. क्या मुख्य विचार स्पष्ट रूप से दिखाया गया है ?
3. क्या चित्र एक अच्छे डिज़ाइन के निर्देशों का पालन कर रहे हैं? क्या यह चित्र अनपढ़ ट्रेनीज़ के साथ भी इस्तेमाल किया जा सकता है ?
    - शब्द तथा चित्र देखने में आसान होने चाहिए ।
    - शब्द तथा चित्र आसानी से समझ आने चाहिए ।
    - सूचना स्पष्ट तथा सरल होनी चाहिए ।
    - विजुअल का अच्छी तरह प्रबंध होना चाहिए ।
    - मुख्य सूचना की ओर देखने वालों का ध्यान केन्द्रित होना चाहिए ।
    - विजुअल रुचिकर होना चाहिए ।
4. क्या कहने वाले व्यक्ति को स्पष्ट जानकारी थी कि उन्हें क्या कहना है जब विजुअल को दिखाये (क्या विजुअल दिखाने से पहले कुछ कहानी या पूर्व सूचना देना आवश्यक था)
5. प्री टैस्ट में अगर विजुअल को बेहतर बनाने के लिए सुझाव आए थे तो क्या उनका अनुकरण किया गया ?

परिशिष्ट 5

खुले अंत वाले रोल–प्ले

उद्देश्य: लोगों को सीखने के समय सक्रिय रहने के लिए प्रोत्साहित करना । इस बात को सुनिश्चित करें कि लोग सीखने के दौरान रुचि भी ले रहे हैं । रोल–प्ले द्वारा हर व्यक्ति स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों पर अपने विचार प्रकट करे ।

ट्रेनीज़: इन रोल–प्ले का इस्तेमाल ट्रेनिंग के दौरान कक्षा में भी किया जा सकता है तथा समुदाय में भी अभ्यास के दौरान किया जा सकता है ।

सामग्री: सूचना कार्ड, पहनावा या आधार (इच्छानुसार)

खुले अंत वाले रोल–प्ले व्यक्ति को प्रश्न पूछने में तथा स्वास्थ्य संबंधी विषयों पर चर्चा करने में मदद करते हैं । इसे खुले अंत वाला इसलिए कहा जाता है क्योंकि इसका कोई अंत नहीं होता । ट्रेनीज़ या श्रोता ही इसे एक अंत प्रदान करते हैं। रोल–प्ले व्यक्ति को अपनी कलात्मक विचारों को शामिल करते हुए समस्याओं के समाधान ढूंढने में मदद करती है ।

1. दो या तीन व्यक्तियों को रोल–प्ले में भाग लेने के लिए कहें। यह लोग इसमें नाटक के पात्र बनेंगे ।
2. दो या तीन वाक्यों में पात्रों को समझाए रोल–प्ले किस विषय पर है । स्वास्थ्य समस्या जो रोल–प्ले के द्वारा दर्शाया जा रहा है उसे स्पष्टता से समझायें।
3. हर पात्र को स्पष्ट रूप से समझाये कि उन्हें क्या करना है । विशिष्ट रूप से समझाये कि उन्हें क्या कार्य करना है । उन्हें कुछ समय दें ताकि वह रोल–प्ले करने की तैयारी कर सके ।
4. पात्र समूह के सामने केवल रोल–प्ले की शुरूआत को ही नाटक द्वारा दर्शाएंगे, उसके अंत को नहीं । समस्या के समाधान मिलने से पहले ही पात्र रोल–प्ले रोक देंगे ।
5. जब रोल–प्ले समाप्त हो जाए, तब ट्रेनीज़ या फिर समुदाय में जो देख रहे हैं उनसे पूछें कि किस प्रकार से इस स्थिति का समाधान किया जा सकता है ।

'मीना की कहानी' को उदाहरण के रूप में इस्तेमाल करे ।

एक महिला रानी बनती है जो मीना की मां है । रानी बताती है कि वह मीना को क्या खाने को देती है और ये चीज़ें क्यों देती है। एक और महिला रानी की पड़ोसन की भूमिका निभाती है । रोल–प्ले में वह रानी से मिलने आती है तथा मीना के साथ खेलना चाहती है । वह देखती है कि मीना खुश नहीं है तथा उसका विकास उसके अपने बेटी

के समान नहीं हो रहा । वह रानी से पूछती है कि मीना का विकास सही ढंग से क्यों नहीं हो रहा है । वह मीना की बीमारी (क्वाशियोरकार) के चिन्ह बताती है ।

जब पात्र रोल–प्ले पूर्ण कर चुकी हों तब प्रश्न पूछें । इससे देखने वाले व्यक्तियों को रोल–प्ले में चर्चा किए गए स्वास्थ्य संबंधी समस्या के बारे में चर्चा करने में मदद मिलेगी ।

- मीना बीमार क्यों थी ?
- रानी, मीना की स्थिति को बेहतर बनाने के लिए क्या कर सकती थी ?

रोल–प्ले करने के लिए कुछ सुझाव

- पात्र को लिखित में कुछ न दें। उन्हें केवल नीचे लिखे उदाहरणों के आधार पर कहानी का खाका बताएं। जैसे–जैसे रोल–प्ले करते चले जाएंगे, पात्र अपने आप से ही वाक्य कहते जाएंगे ।
- छोटे रोल–प्ले ज़्यादा अच्छे होते हैं । हर रोल–प्ले में 5 से 10 मिनट का ही समय लगना चाहिए।
- केवल कुछ ही पात्र का इस्तेमाल करें ।
- अगर समुदाय में आप करना चाह रहे हैं तब व्यक्तियों को उस रोल–प्ले में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करें । कोई भी व्यक्ति इसमें भाग ले सकता है: चाहे बच्चे हों, जवान या फिर बुजुर्ग ।
- रोल–प्ले के पश्चात चर्चा ज़रूर करायें ।
- रोल–प्ले में मज़ाक तथा गंभीर विषय पर चर्चा भी होनी चाहिए । मज़ेदार भाग व्यक्तियों की रुचि बनाये रखने में मदद करेगी । गंभीरता के भाग उन्हें स्वास्थ्य संबंधी संदेश प्रदान करने में मदद करेगी ।
- कभी–कभी रोल–प्ले को किसी दूसरे कार्य से पहले इस्तेमाल करना फ़ायदेमंद साबित होता है । आप इसका इस्तेमाल स्वास्थ्य चर्चा करने से पहले या फिर उस पर कोई फिल्म दिखाने से पहले उपयोग कर सकते हैं ।
- रोल–प्ले व्यक्तियों को उन व्यवहारों को सीखने में मदद करते हैं जिन्हें कभी भी अपनाया नहीं गया हो । उदाहरण के लिए, किसी भी महिला या पुरुष को समूह से चुनें। उन्हे पति/पत्नी का पात्र निभाने के लिए कहें। पत्नी से कहें कि वह अपने पति से बच्चों के टीकाकरण संबंधी चर्चा करे । अब दोनों में बहस शुरू होती है। तथा रोल–प्ले यहां खत्म होता है तथा समूह के दूसरे सदस्य उन दोनों की उस बहस का कोई हल निकालने में मदद करते हैं।

संक्षेप में रोल–प्ले

कन्डोम

एक महिला अपने पति के कपड़े धो रही है तथा उसके पॉकेट में एक कंडोम पाती है । उसे इस पर बहुत गुस्सा आता है तथा वह मन में सोचती है कि आज आने दो, खबर लेती हूं । उसे पता था कि वह दूसरी महिलाओं के पास भी जाता था ।

एक दोस्त जब इस महिला के पास आती है तब उसे अपने पति से इस विषय पर सावधानी से बात करने की सलाह देती है । वह उसे समझाती है कि पुरुष कंडोम के उपयोग से अपने आप को एड्स नामक खतरनाक बीमारी से बचा सकते हैं । वह अभी भी नहीं समझ पाती कि उसका पति दूसरी महिलाओं के पास क्यों जाता है तथा कंडोम क्यों अपने पास रखता है । जब उसका पति अपने दोस्त के साथ आता है तब उसकी पत्नी उसके दोस्त के सामने उसका बुरा हाल कर देती है । अपनी पत्नी को वह समझाने की कोशिश करता है कि उसे कंडोम परिवार नियोजन क्लिनिक में मिला था । उसके अगले दिन वह महिला तथा उसकी दोस्त क्लिनिक में जाते हैं ।

रोल–प्ले यहां खत्म करें। अब ग्रुप को कहानी खत्म करने के लिए कहें।

(मुख्य संदेशः कंडोम ही एक मात्र गर्भनिरोधक साधन है जो दोहरी सुरक्षा प्रदान करता है, गर्भ से तथा यौन संचारित बीमारी से भी)

स्तनपानः

कृष्णा की छोटी बच्ची दिन प्रति–दिन दुबली होती चली जा रही है और उसे उसका कारण नहीं पता चल रहा है । स्थानीय वैद्य काफी मशहूर है तथा उन्होंने गूंगे बच्चों को बोलने में कामयाबी दिलाई है । परन्तु वैद्य की कोशिशों के बावजूद बच्चा पतला ही है। बच्चा पतला ही होता चला जा रहा है और बीमार दिखाई देता है। एक दिन खेत से लौटते समय वह ए.एन.एम. बहनजी को मिली जिनके साथ प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र के डॉक्टर साहब भी थे। वे बच्चे को देखते हैं और डॉक्टर साहब पूछते हैं कि किस डॉक्टर से को दिखा रही है, वह कहती है कि गांव के वैद्य को। ए.एन.एम. बहनजी उससे कहती हैं कि बच्चे को केवल मां का दूध ही पिलाये । कृष्णा वैद्य जी को भी मानती है, परन्तु डॉक्टर साहब और ए.एन.एम. की बात को भी समझ रही है ।

रोल–प्ले को यहां समाप्त करें तथा समूह को कहानी का अंत करने को कहें ।

(मुख्य संदेशः स्तनपान नवजात बच्चे के लिए सबसे अच्छा पोषण है)

टीकाकरण

ए.एन.एम. टीकाकरण कैम्पेन करती है । वह छः जानलेवा बीमारियों के बारे में समुदाय को समझाती है । वह गर्भवती माताओं को अपनी शारीरिक जांच तथा टीकाकरण कराने के लिए प्रोत्साहित करती है । वह गांव में नवजात बच्चों का माताओं को टीकाकरण के बारे में समझाती है । यह बच्चों को छः जानलेवा बीमारियों से बचाती है जिनसे पांच साल से कम उम्र के उन बच्चों की मौत हो जाती है जिन्होंने टीकाकरण नहीं करवाया है। सीमा अपने बच्चे का टीकाकरण कराना चाह रही है । उसका पति घबराता है कि टीकाकरण से उसके बच्चा बीमार पड़ जायेगा तथा अपने बच्चे को टीकाकरण नहीं कराने देता ।

रोल–प्ले को यही समाप्त करे । समूह को कहानी खत्म करने के लिए कहें।

(मुख्य संदेशः नवजात बच्चे का टीकाकरण करें जिससे बच्चे की 6 जानलेवा बीमारियों से जान बचायी जा सके)

मलेरिया

श्यामा खेत से आती है और देखती है कि उसके छोटे बेटे को ऐंठन हो रहा है । वह मानती है कि उसके बेटे को जादू–टोने का असर हो रहा है । वह घर के बुजुर्ग व्यक्तियों को दोषी मानती है । स्थानीय वैद, राम सिंह से भी बच्चा ठीक नहीं हो पा रहा था ।

उस बच्चे का पिता, महेश अपने बच्चे को मौत के मुंह में पाता है । दोनों पति–पत्नी को यह समझ नहीं आ रहा था कि अपने बच्चे की मदद कैसे करें।

रोल–प्ले को यही खत्म करें । समूह से कहानी खत्म करने के लिए कहें।

(मुख्य संदेशः जब भी स्वास्थ्य संबंधी परेशानी हो, प्रशिक्षित स्वास्थ्य सेवक की सलाह लें)

परिशिष्ट 6

सीखने की गाइड – एक स्वास्थ्य शिक्षा का सत्र कैसे संचालित करें।

तैयारी करना				
1. जिस समूह के साथ आप चर्चा करने जा रही हैं उसकी ज़रूरत तथा रुचि की पहचान करें ।				
2. एक उपयुक्त विषय का चुनाव करें ताकि विषय सरल हो ।				
3. सही तथा नवीनतम जानकारी प्राप्त करें।				
4. उन बिन्दुओं की सूची बनाएं जिन्हें आप कहेंगी तथा आप क्या बोलना चाह रही हैं उसे लिखें। विज़ुअल एड (दिखाये जाने वाले सहायक सामग्री) की पहचान करें तथा अपनी चर्चा के विषय का अभ्यास करें।				
5. जहां स्वास्थ्य शिक्षा के सत्र का संचालन किया जायेगा ऐसे स्थान का चयन समय, पहुंच तथा उतने व्यक्तियों को आराम से बिठाने लायक जगह को ध्यान में रखकर करना चाहिए।				
6. अपने स्वयं की तैयारी अच्छी तरह से करें ताकि चर्चा के विषय के बारे में आपकी जानकारी पक्की हो ।				
7. सुनिश्चित करें कि चर्चा के दौरान इस्तेमाल होने वाले पोस्टर, चित्र, फ़्लेशकार्ड तथा नमूने उपलब्ध हैं । उदाहरण के लिए, अगर चर्चा सुरक्षित प्रसव से संबंधित है तब एक डिस्पोज़िबल डिलिवरी किट ((डि.डि.के.) का होना ज़रूरी है । इसी प्रकार परिवार नियोजन की चर्चा के दौरान गर्भ निरोधक विधियों के नमूनों का होना अत्यन्त आवश्यक है ।				
8. समुदाय में जिन व्यक्तियों को आप चर्चा में बुलाना चाहती हैं उन्हें समय, स्थान तथा तिथि व विषय के बारे में बतायें।				
9. सत्र में उपयोग होने वाले विज़ुअल एड्स को एकत्रित कर लें । सभी सहायक सामग्रियों को उसी क्रम में रखें जिस क्रम में आप उनका इस्तेमाल करेंगी। सत्र के शुरू होने से पहले विज़ुअल एड्स के साथ अभ्यास करके देख लें ।				
10. ट्रेनीज़ को यह बता दें कि इस चर्चा में भाग लेने के परिणामस्वरूप वे क्या कर पाएंगी। कुछ पूर्व जानकारी भी प्रदान करें ताकि चर्चा से सभी पूरा फ़ायदा उठा सकें। वह जानकारी और कौशल जो लर्नर्स पहले से ही जानती हों और जो नई				

जानकारी जल्दी सीखने में मदद करे, उन्हें उनकी याद दिलाएं।				
संचालन करना				
1. सुनिश्चित करें कि समूह के हर व्यक्ति विज़ुअल एड को देख व आपको सुन पा रहे हैं। 2. समूह के व्यक्तियों के अनुभवों और रुचि के साथ गतिविधि को जोड़ें । 3. समूह को सक्रिय रूप से चर्चा में शामिल रखें। 4. सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें। 5. समूह में विभिन्न व्यक्तियों के प्रतिक्रियाओं को ध्यान से देखें तथा उनके सवाल/जवाब को ध्यानपूर्वक सुनें। ज़रूरत के अनुसार गतिविधि में बदलाव लायें ।				
पुर्ननिरीक्षण				
1. समूह को चर्चा से क्या सीख मिली है, उसका संक्षेपण करें । 2. समूह की पहले की जानकारी तथा कौशल से नई बातें जोड़ते हुए चर्चा करें। 3. नई जानकारी किस प्रकार से उनके रोज़ के जीवन में तथा काम में लाभदायक सिद्ध होगी, चर्चा करते हुए इस बात का निर्णय लें।				
मूल्यांकन				
1. क्या समूह में हर व्यक्ति चर्चा के बाद वह सब कार्य कर पायेंगे जो उद्देश्य में लिखे हैं । 2. सत्र को और बेहतर बनाने के लिए समूह की प्रतिक्रिया या सुझाव की सूची बनायें । 3. ऐसे तरीकों के बारे में सोचें जिससे सत्र को अगली बार और बेहतर बनाया जा सकता है । 4. सिखाने की विधि तथा विज़ुअल एड दोनों को सम्मिलित करे ताकि सत्र रोचक लगे तथा समूह सक्रिय रूप से अपने सीख में शामिल रहे ।				

एक स्वास्थ्य कार्यकर्ता ने समुदाय को किस प्रकार से उनके समस्याओं से परिचित कराया तथा उनके लिए सबसे अच्छे हल की चुनाव करने में कैसे मदद की इसका एक अच्छा उदाहरण ।

अच्छी स्वास्थ्य कार्यकर्ता समुदाय में जाती है तथा उनके परेशानियों को ध्यानपूर्वक सुनती है।

एक दिन माला, एक सी.एम.डब्ल्यू. किसानों के एक समूह से मिलती है । वह कुछ समय उनकी समस्याओं को सुनने में बिताती है । किसान कमज़ोरी और थकान की शिकायत कर रहे थे । माला ने ध्यान दिया कि ज़्यादातर किसानों में खून की कमी नज़र आ रही थी । उसे शक हुआ कि कहीं उन्हें आंत में कीड़े (हुकवर्म) तो नहीं है ।

पहले, माला ने किसानों से पूछा कि उनकी परेशानी की उनके हिसाब से क्या वज़ह है। कुछ लोगों ने कहा कि ज़्यादा काम करने की वज़ह से ऐसा हुआ है । कुछ अन्य लोगों ने कहा कि मौसम काफी गर्म है, इसी कारण से ऐसा हुआ । एक ने तो ऐसा भी कहा कि पड़ोस के गांव से कुछ किसान हमसे ईर्ष्या करते हैं तथा यह उनके जादू–टोने का असर है । इस पर माला ने पूछा कि वे अपनी समस्या को सुलझाने के लिए क्या कर रहे हैं । एक व्यक्ति ने कहा कि उसकी पत्नी उसे ज़्यादा खाना खिलाती है । एक अन्य किसान ने कहा कि आज कल वह ज़्यादा जल्दी सोता है । कुछ लोगों ने कहा कि वे जड़ी–बूटी से बने बलवर्धक औषधि का सेवन कर रहे हैं । माला ने पूछा कि क्या इनमें से कोई भी कार्य से उन्हें फ़ायदा पहुंचा है । सभी किसानों ने एकजुट होकर कहा 'नहीं' ।

इसके बाद, किसानों ने माला से पूछा कि क्या वह उनकी मदद कर सकेगी । उसने कहा कि वह कोशिश करेगी परन्तु इसके लिए वह उनके दैनिक कार्य के बारे में ज़्यादा जानकारी चाहती है । माला ने उनसे पूछा कि खेत पर वे कौन से कपड़े पहनते हैं । तब सबने कहा कि वे धोती पहनते हैं । उसने फिर पूछा कि क्या वे पैर में कुछ पहनते हैं । तब सबने कहा 'नहीं' ।अब माला ने पूछा कि जब वह खेत पर रहते हैं तब शौच कार्य कहां करते हैं । उन्होंने कहा कि खेत के आस–पास कहीं भी चले जाते हैं। माला ने किसानों का शुक्रिया अदा किया तथा कहा कि अब उनके उत्तरों से उनकी समस्या का कारण उसे कुछ–कुछ समझ आ रहा है । वह किसानों से पूछती है कि क्या उन्हें पता है कि छोटे कीड़े हमारे शरीर में घुस सकते हैं । तुरंत कुछ लोगों ने जवाब दिया कि उन्होंने कभी–कभी मल में कीड़े देखे हैं। हमारे शरीर में कहीं से कीड़े तो घुसे होंगे । माला ने इस पर कहा कि, "विभिन्न प्रकार के कीड़े होते हैं जो हमारे शरीर में विभिन्न तरीकों से घुस जाते हैं। जब शरीर में घुसते हैं तब कुछ कीड़े खून चूसते हैं तथा कुछ आंत में जाकर खाना खाते हैं, जिससे व्यक्ति कमज़ोर हो जाता है । हुकवर्म नामक कीड़ा किसानों को काफी तकलीफ़ देता है क्योंकि यह मिट्टी में रहता है । ऐसा संभव है कि आपको इन कीड़ों की वजह से ही परेशानी हो रही हो । किसी व्यक्ति के पैर के ज़रिए यह आंत तक पहुंचते हैं तथा खून चूसते हैं । ये हमेशा मल में

दिखाई नहीं देते हैं ।" माला कहती है जब व्यक्ति मल त्यागते हैं तब छोटे अंडे इस कीड़े के मल में निकल जाते हैं। कुछ किसानों की समझ में यह बात नहीं आ रही थी । एक ने पूछा, बहुत गर्म मौसम की वजह से भी तो ऐसा संभव है । माला ने कहा कि गर्मी के बजह से इन कीड़ों के अंडे से जल्द ही बच्चा निकलने लगता है । एक किसान ने कहा कि हमारे पड़ोसी जो हमसे ईर्ष्या करते हैं उनकी वजह से भी तो यह हो सकता है । माला ने बताया कि ऐसे लोग भी मल त्याग द्वारा हुकवर्म को फैला सकते हैं परन्तु शायद ही उनमें से भी कोई इसके बारे में जानकार होगा । अंत में, किसानों ने माला की बात को समझा तथा स्वीकार किया ।

माला ने पूछा, 'आप हुकवर्म फैलने से रोकने के लिए क्या कर सकते हैं ?' एक किसान ने कहा 'जूते पहनने चाहिए।' कुछ लोगों को जूते पहनने का विचार अच्छा नहीं लगा । उनके हिसाब से जूते पहनना काफी महंगा साबित होगा तथा इससे गर्मी भी लगेगी । एक और व्यक्ति ने कहा, कि शौचालय का इस्तेमाल करना ठीक रहेगा । इस पर कुछ लोग हंसे तथा कहने लगे कि हर खेत के आस–पास शौचालय कौन बनाएगा ।

अब माला ने किसानों से पूछा कि कौन से सरल तथा कम लागतवाले तरीके है जिन्हें वह इस्तेमाल कर सकेंगे । एक किसान ने कहा, "चप्पल पहनना तो ज़्यादा महंगा नहीं है । स्थानीय मोची उन्हें बना भी सकते हैं तथा बाज़ार में प्लास्टिक तथा रबड़ के जूते तथा चप्पल मिलते भी हैं।" एक ओर व्यक्ति ने कहा कि हम मल त्यागने के लिए ज़मीन में एक गड्डा खोद सकते हैं । समूह को ये बातें अच्छी लगीं। सब किसानों ने कहा कि वह जूते व चप्पल पहनेंगे तथा मल को गढ्ढों में त्यागेंगे । माला, सी.एम.डब्ल्यू. ने तुरन्त कहा कि गढ्ढों में मल त्यागना खतरनाक हो सकता है अगर गढ्ढे खेती करने के दौरान हल के नीचे आ जायें ।

जाने से पहले माला ने सभी किसानों से प्रार्थना की कि वे उसके क्लिनिक में आये । वहां पर वह उनके मल की जांच कर सकती है तथा हुकवर्म के पाये जाने पर उनको दवा भी दे सकती है। माला ने किसानों को याद दिलाया कि किसी एक ने कहा था कि ज़्यादा खाना खाने से उनकी परेशानी से छुटकारा मिल सकेगा । माला समझाती है कि हरे पत्तेदार सब्जी तथा मांस के सेवन करने से उनका खून बढ़ जायेगा तथा वे ताकतवर बन जायेंगे । परन्तु सब्ज़ी व मांस का साफ़ होना और अच्छी तरह पकाना अत्यंत आवश्यक है । किसानों के समूह ने माला का शुक्रिया अदा किया । अगले दिन किसानों का समूह माला के क्लिनिक में आया । सभी ने पैरों में चप्पल पहने थे।

परिशिष्ट 8

मूल्यांकन अभ्यास

प्रश्न 1: स्वास्थ्य शिक्षा की परिभाषा क्या है ?

प्रश्न 2: स्वास्थ्य शिक्षा के उद्देश्यों की सूची बनायें।

प्रश्न 3: ऐसे 5 विषयों की पहचान करें जो स्वास्थ्य शिक्षा के उपयुक्त विषयवस्तु हैं।

प्रश्न 4: स्वास्थ्य शिक्षा के 5 सिद्धांत कौन से है ?

प्रश्न 5: स्वास्थ्य शिक्षा में अपनाये गये तरीकों की सूची बनायें।

प्रश्न 6: सामुदायिक संसाधनों की पहचान करें जिनकी स्वास्थ्य शिक्षा के दौरान आपको ज़रूरत पड़ेगी ।