

# आशा

के लिए  
पाठ्य पुस्तिका

पुस्तक संख्या 4



अक्टूबर 2009



स्वास्थ्य एवं परिवार  
कल्याण मंत्रालय  
भारत सरकार





## पुस्तक संख्या 4 के बारे में

आशा के लिए पुस्तक संख्या 4 तैयार करने की संकल्पना आशा मार्गदर्शक समूह की बैठक में उभर कर आई। इस पुस्तिका की संकल्पना स्वास्थ्य कार्यकर्ता के रूप में आशा की भूमिका को मजबूत करने के विचार से की गई है। इसके परिणाम स्वरूप आशा के लिए संचालक पुस्तक के साथ पठन सामग्री का भी विकास किया गया है।

आशा के लिए विकसित की गई पठन सामग्री तैयार संदर्भ सामग्री है। इसमें निम्नलिखित विषय शामिल हैं:

स्वयं की पहचान  
स्वास्थ्य कार्यकर्ता के रूप में आशा  
आशा के मूल्य  
मानव अधिकारों व मूलभूत अधिकारों का अर्थ समझना  
स्वास्थ्य अधिकार का अर्थ समझना  
नेतृत्व कौशल  
संचार कौशल  
निर्णय कौशल  
बातचीत करके उचित निष्कर्ष पर पहुँचने का कौशल  
समन्वय कौशल

इस पठन सामग्री का वितरण प्रशिक्षण के पूर्व आशाओं में किया जाये। इससे पुस्तक संख्या 4 पर आधारित प्रशिक्षण में भाग लेने से पूर्व उन्हें विभिन्न विषयों के बारे में जानकारी हो जाएगी।

**पुस्तिका का विकास:** सुश्री पल्लवी पटेल, उप-निर्देशक, चेतना, अहमदाबाद

**सलाह:** सुश्री इन्दू कपूर, निर्देशक, चेतना, अहमदाबाद

अक्टूबर 2009



## विषय सूची

स्वयं की पहचान	5
स्वास्थ्य कार्यकर्ता के रूप में आशा	10
आशा के मूल्य	15
मानव अधिकारों व मौलिक अधिकारों का अर्थ समझना	19
स्वास्थ्य अधिकार का अर्थ समझना	24
नेतृत्व	34
संचार कौशल	40
निर्णय कौशल	46
बातचीत करके उचित निष्कर्ष पर पहुँचने का कौशल	49
समन्वय कौशल	52

## आभार

आशा पुस्तक संख्या 4 के लिए पठन सामग्री की संकल्पना व विकास कई लोगों द्वारा की गई। यह एक सामूहिक प्रयास है। यह पुस्तक आशा के संचार कौशल, निष्कर्ष कौशल व नेतृत्व गुणों को बढ़ायेगी व कार्यकर्ता के रूप में उसकी भूमिका को प्रकट करेगी। इससे राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन की सफलता में सहायता मिलेगी।

हम दूरदर्शिता, लगातार सहायता व प्रोत्साहन देने के लिए श्री अमरजीत सिंह, संयुक्त सचिव एम.ओ.एच.एफ.डबल्यू के खास तौर पर आभारी हैं।

इस पुस्तक के विकास व संपादन में चेतना-अहमदाबाद की टीम, खासतौर पर सुश्री पल्लवी पटेल, उपनिर्देशक व सुश्री इन्दु कपूर निर्देशक द्वारा किए गए सच्चे प्रयासों व परिश्रम के लिए हम धन्यवाद देते हैं।

इस पुस्तक के विकास के दौरान महत्वपूर्ण सूचना देने के लिए आशा समूह के सभी सदस्यों, खासतौर पर डॉ. एच. सुदर्शन, डॉ. थेल्मा नारायण, डॉ. नर्गिस मिस्त्री, डॉ. अभिजीत दास, डॉ. नूपुर बासु दास एवं सुश्री सीमा गुप्ता के प्रति भी हमारी कृतज्ञता बढ़ाने के लिए विशेष धन्यवाद के पात्र हैं।

एन.एच.एस.आर.सी. के कार्यकारी निर्देशक डॉ. टी. सुंदररामन और यू.एन.एफ.पी.ए. नई दिल्ली के तकनीकी सलाहकार डॉ. दिनेश अगरवाल पुस्तक की तकनीकी गुणवत्ता बढ़ाने के लिए विशेष धन्यवाद के पात्र हैं।

छिंदवाड़ा जिला (म.प्र.) में इस पुस्तक की क्षेत्र जाँच के लिए प्रशिक्षण आयोजित करने में सहायता प्रदान करने के लिए डॉ. अजय खरे व भोपाल, मध्य प्रदेश से उनकी टीम, तामिया सामुदायिक स्वास्थ्य केन्द्र पी.एच.सी. के खंड चिकित्सा अधिकारी डॉ. विजय सिंह काम्या व जिला आयुर्वेद अधिकारी, जुनारदेव के डॉ. अशोक कुमार नागदेव, सभी आशाओं व चेतना के टीम सदस्यों को हम हृदय से धन्यवाद देते हैं जिन्होंने क्षेत्र जांच में सक्रियता योगदान दिया।

हम इस अवसर पर डॉ. दिनेश बसवाल, सहायक आयुक्त (प्रशिक्षण) डॉ. सविता मेहता, परामर्शक (प्रशिक्षण) को इस पुस्तक को आकार देने में उनके सच्चे प्रयासों के लिए धन्यवाद देते हैं।

डॉ. नारिका नामशुम  
उपायुक्त (एच.एच.)  
स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय  
भारत सरकार

डॉ. आई. पी. कौर  
उपायुक्त (प्रशिक्षण)  
स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय  
भारत सरकार

अक्टूबर 2009



# स्वयं की पहचान

हमारे अपने व्यक्तित्व व स्वभाव, हमारी क्षमताएं, सीमाएं व विकास के लिए क्षेत्रों के बारे में जानने के लिए स्वयं की पहचान महत्वपूर्ण है। स्वयं को पहचानने की प्रक्रिया निरंतर है व हमें अपनी क्षमताओं व सीमाओं की समय-समय पर समीक्षा करने की आवश्यकता है, जिससे हमें अपने आप में परिवर्तन लाने में सहायता मिलेगी। यह सुनिश्चित करने के लिए कि हम विकास की प्रक्रिया का संचालन करें व समुदाय स्तर पर सशक्तिकरण करें, हमें अपनी क्षमताओं को लगातार बढ़ाना होगा। समुदाय को सशक्त करने से पूर्व हमें यह जानना आवश्यक है कि हम अपने आप सशक्त हैं या नहीं।

याद रखें कि प्रकृति ने हमें अनुपम शरीर, आत्मा व मस्तिष्क के साथ बनाया है। सभी मनुष्य भिन्न-भिन्न विशिष्टताओं एवं व्यक्तित्व वाले होते हैं। बाहरी वातावरण हमारे व्यक्तित्व को प्रभावित करता है। महिला होने के कारण प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से हमें कहा जाता है कि हमारी भूमिका गौण है। हम अपने प्रति होने वाले इस तरह के व्यवहार को चुनौती नहीं देतीं। वास्तव में हमें रोज़ाना झेलनी जाने वाली असमानताओं को चुनौती देने के लिए तैयार ही नहीं किया गया। हम बिना विरोध किए सामाजिक मापदंडों को स्वीकार कर लेती हैं, जो महिला इस पर प्रश्न उठाती हैं, उसे 'नियंत्रण के बाहर' समझा जाता है।

आइए, समझें कि इस तरह का व्यवहार हमारे व्यक्तित्व को कैसे प्रभावित करता है। हमारे भारतीय समाज में महिला दूसरों के संबंधों से पहचानी जाती है, जैसे पुत्री, माता, पत्नी आदि। पितृसत्तात्मक समाज में पत्नी-बढ़ी महिला इन मापदंडों को, जो उनका स्वयं का अवमूल्य करते हैं स्वीकार कर लेती है। वह अपने को किसी काम की नहीं समझती व अपनी सभी आवश्यकताओं की उपेक्षा करती है। इस सबसे उसका आत्म-सम्मान व संपूर्ण व्यक्तित्व प्रभावित होता है।

महिला के रूप में आपने अनुभव किया होगा कि आपसे विनम्र रहने, अन्य लोगों के बाद अपनी आवश्यकता रखने, दूसरों के अनुरोधों पर हर समय “हाँ” कहना सीखने, हरेक को खुश रखने की, ताकि वे सम्मानित महसूस करें व निरंतर अनुमति मांगते रहने की अपेक्षा की जाती है।

इस प्रवृत्ति को तोड़ना एक कठिन काम है। फिर भी, आशा के रूप में अब आपने अपनी यात्रा प्रारंभ कर दी है तो दूसरों की आवश्यकताओं को समझने व मानने के लिए पहले आपको अपनी आवश्यकताओं को पहचानना होगा।

## आइए आत्म सम्मान का अर्थ समझें

आत्म सम्मान का तात्पर्य उस धारणा से है, जो आप अपने बारे में रखती हैं। यह इस बात को दर्शाता है कि आपके लिए अपना मूल्य क्या है और आप अपने को कितना महत्वपूर्ण समझती हैं।

- यह अपने स्वयं के बारे में आत्मविश्वास व संतोष की भावना
- अपनी योग्यता की उचित समझ
- अपने व अपनी योग्यताओं में विश्वास
- अपने आपसे व अपनी उपलब्धियों से प्रसन्नता के बारे में है।

### याद रखें कि यह इस बारे में नहीं है कि

- अपने महत्व के बारे में संतुष्ट रहें
- दूसरों की प्रशंसा पर विश्वास करके खुश रहें
- सुंदर नाक-नक्शा हो।

### आइए उपयुक्त आत्म-सम्मान वाले व्यक्ति की विशिष्टताओं को परखें:

- आत्म -विश्वास
- अपनी उपलब्धियों को मानने व महत्व देने की योग्यता
- स्वयं को व दूसरों को माफ करने की योग्यता
- परिवर्तन का स्वागत करने की योग्यता

यदि आप अपना ध्यान नहीं रखतीं, आप अपना आदर नहीं करतीं व अपनी आवश्यकताओं का ध्यान नहीं रखतीं तो आप दूसरों का ध्यान नहीं रख सकतीं एवं उनकी जरूरतों का ध्यान व आदर नहीं कर सकतीं।

अपने को पहचानने के लिए कुछ समय दें। आपको आत्म-विकास की प्रक्रिया से गुजरने की आवश्यकता है। इससे उपयुक्त आत्म-सम्मान बनाने में आपको सहायता मिलेगी।

दिन भर दूसरों व अपने लिए किए गए व्यवहारों को एक डायरी में लिखें।

स्वयं की पहचान व आत्म विकास एक निरंतर प्रक्रिया है व हमें इसे नियमित रूप से करने की आवश्यकता है।

निम्नलिखित प्रश्नों के बारे में सोचें। इनका उत्तर देने से आपको आत्म चिंतन में सहायता मिलेगी। अन्य प्रश्न भी शामिल किए जा सकते हैं।

- मुझे अपना कार्य पूरा करने में किन कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है?
- उस स्थिति से दुबारा निपटने के लिए मुझे क्या बदलाव करने होंगे? (ये परिवर्तन, व्यवहार, कार्य करने के तरीके आदि में हो सकते हैं।)
- मैंने आज क्या किया जिससे मैं खुश नहीं हूँ? क्यों?
- मैंने आज क्या किया जिससे मैं खुश हूँ?

याद रखें, आपके संपूर्ण लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए आपको हर रोज कुछ न कुछ योगदान करना चाहिए। हर दिन हमारे शेष जीवन से किसी न किसी तरह जुड़ा होना चाहिए। हरेक दिन का आपके आज के कल्याण, सुख-शांति व सशक्तिकरण में योगदान होना चाहिए। इससे आपके समुदाय के विकास में भी योगदान मिलेगा। हमारे पास दिन में 24 घंटे होते हैं जिसमें से हम सात घंटे सोते हैं। शेष 17 घंटों में हमें सोचने की आवश्यकता है कि हम कितने घंटे वास्तव में आत्म-विकास में लगाते हैं। आशा के रूप में हम सुझाव देते हैं कि आगे बढ़ने व विकसित होने में शुरू में आपको अपने लिए कम से कम आधे घंटे की आवश्यकता है इन गतिविधियों की समझ बढ़ने पर आप यह समय बढ़ा सकती हैं। हमें आज से ही हमारे आत्म-विकास की योजना बनाने की आवश्यकता है। आप सहायता के लिए यहां दिए गए उपकरणों का इस्तेमाल कर सकती हैं।

## मेरी स्व-विकास योजना

नाम:

मेरी क्षमताएं:

मेरी सीमाएं:

मैं	समय अवधि
निम्नलिखित तीन गुणों/कौशलों का विकास करना चाहती हूँ: इन्हें प्राथमिकता क्रम में लिखें।  1.  2.  3.	

- मैं अपने को बेहतर कैसे बनाऊँ?
- मेरी योजना के क्रियान्वयन में मुझे कौन सी कठिनाइयां नज़र आती हैं?
- मैं इन कठिनाइयों को कैसे दूर करूँगी?
- मुझे किसकी सहायता की जरूरत पड़ेगी?
- मैं अपनी स्व-विकास योजना का आंकलन कैसे करूँगी?

स्व-विकास योजना के आंकलन के लिए सुझाव:

शाम होने पर अपने दैनिक कामकाज की समीक्षा करें। अपनी योजना के अनुसार स्व-विकास के लिए किए गए प्रयासों को नोट करें। ऐसा नहीं करने के कारणों पर विचार करें। बताएं कि आप ऐसा क्या करेंगी जिससे ये कारण दुबारा सामने न आएँ।

एक डायरी रखें जिसमें उन महत्वपूर्ण कदमों को लिखें जिन्हें स्व-विकास के लिए उठाया गया है, सामने आई दिक्कतों एवं उनका जिस तरह से सामना किया, उसे भी लिखें।

आप जिस पर विश्वास करती हों उसे आप अपनी स्व-विकास योजना बता सकती हैं। आप उस व्यक्ति से नियमित जानकारी ले सकती हैं कि उसने आप में कुछ परिवर्तन देखा या नहीं।

निर्धारित उद्देश्य प्राप्त करने के बाद, नई योजना बनाएं व सही कदम उठाएं।



## ध्येय प्राप्त करने के लिए कुछ मुद्दे/सुझाव

- अपने उद्देश्य की पूर्ति के लिए उत्साह से काम करें। उत्साह एक ऐसी ऊर्जा है जो हमें संचालित करती है। उत्साह के साथ आगे बढ़ें क्योंकि यह आपको दूर तक ले जाएगा।
- लगे रहें, छोड़ें नहीं।
- यदि आप पर्वत की ऊंचाई से सुंदर दृश्य का आनंद लेना चाहती हों तो आपको हर बाधा को पार करना होगा। अन्यथा आधार शिविर पर ही रहना होगा।
- लोगों के साथ स्नेह रखें व उनके साथ आदर व सम्मान से पेश आएं। उनके बिना विकास का लक्ष्य प्राप्त करना असंभव है। इच्छा शक्ति, उत्साह व लग्न के साथ आपको अपनी क्षमता व कौशल का विकास करना होगा। सबसे उपयुक्त कौशल का विकास करें। औसत कौशल आपको मझधार में छोड़ देंगे। सुदृढ़ कौशल से ही आप अंतिम लक्ष्य को प्राप्त कर सकेंगी। अपने निजी व व्यावसायिक विकास पर नज़र रखें। ध्यान रखें कि आपका विकास दिन-ब-दिन, माह-दर-माह, वर्ष-दर-वर्ष हो। आप कभी भी नई चीजें सीख सकती हैं। आप बेहतरी के लिए आगे बढ़ेंगी, तब ही आप अपने उद्देश्य तक पहुंच पायेंगी। शुरूआत भले ही थोड़ी कम हो, आगे बढ़ते रहने से बहुत से कौशल सीख पाएंगी।
- आशा के रूप में अपने से व दूसरों से “सर्वोत्तम” की ही मांग करें। एक श्रेष्ठ व्यक्ति ही अपने से अत्यधिक अपेक्षाएं रख सकता है।
- आप एक विशिष्ट व्यक्ति हैं, इसीलिए आप “आशा” हैं। आप प्रतिभाशाली व कुशल हैं इस कारण आपका चयन समुदाय की सेवा के लिए हुआ है। ध्यान रखें कि अपनी क्षमता का अधिकतम उपयोग करके ही आप अपने लक्ष्यों को प्राप्त कर सकती हैं। अपना लक्ष्य प्राप्त करने के लिए प्रबल इच्छा शक्ति होनी जरूरी है। प्रबल इच्छा शक्ति पहाड़ों को भी हिला सकती है।





# स्वास्थ्य कार्यकर्ता के रूप में आशा

कार्यकर्ता के रूप में आपकी भूमिका उपेक्षित व कमजोर समुदाय के लोगों को जन स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं बेहतर प्राप्त कराने में काफी महत्वपूर्ण है। इससे पूर्व कि हम आपकी भूमिका पर विस्तार से चर्चा करें हम एक स्थिति पर विचार करते हैं।

रामी आपके पड़ोस में रहती है। उसे पांच माह का गर्भ है। वह बहुत कमजोर है व उसने अपना नाम ए.एन.एम. के पास नहीं लिखवाया है। रामी को कोई देखभाल सेवाएं प्राप्त नहीं होती। उसका पति शराबी है वह हर रोज पीता है व रामी पर चीखता-चिल्लाता है, कभी-कभी पीटता भी है।

आपको यह अच्छा नहीं लगता व आप इसे रोकना चाहती है। आप इस बारे में पड़ोस की अन्य महिलाओं से भी चर्चा करती हैं। वे आपकी बात समझती हैं। आप सब मिलकर यह तय करती हैं कि यदि रामी का पति कोई समस्या खड़ी करेगा आप सब मिलकर जायेंगी व उसे रोकेंगी।

आप ऐसा करना तय कर लेती हैं। आप रामी के पति को सूचित करती हैं कि फिर ऐसा होने पर आप पुलिस को बुलायेंगी।

अगले दिन ए.एन.एम. के आने पर आप रामी को अपने साथ ले जाती हैं व उसका नाम लिखवाती हैं।

यह सही है कि वास्तविक स्थिति इतनी आसानी से हल नहीं होती, लेकिन जब तक आप कहेंगी नहीं तब तक आपको पता ही नहीं चलेगा कि यह कैसे होगा। आपको बदलाव की ओर पहला कदम बढ़ाना ही होगा। शुरू में आप अकेली होंगी लेकिन धीरे-धीरे मिलकर समझाने व क्षेत्रीय/स्थानीय बैठकों में मुद्दे को बताने व जागरूकता पैदा करने के प्रयासों से लोग साथ में जुड़ते चले जायेंगे।

उपरोक्त प्रयास सक्रियतावाद का उदाहरण है।

आशा के रूप में आपको कार्यकर्ता का रोल निभाना है इसीलिए इसे समझना बहुत जरूरी है। आइए सक्रियतावाद के कुछ वास्तविक उदाहरणों को पढ़ें।

## अर्क बंदी आंदोलन

भारत में आंध्र प्रदेश के नेल्लोर जिले में डुबागुंट की महिलाओं ने 1991 में अपने गांव से शराब के ठेकेदारों को भगा दिया था। इसे अर्क (स्थानीय दारू) बंदी आंदोलन की शुरुआत माना जाता है जिसके कारण अंततः 16 जनवरी, 1995 को राज्य में शराब पर प्रतिबंध लागू हुआ।

शुरुआती संघर्ष की मुख्य सहभागी गरीब ग्रामीण महिलाएं थीं, जो अनुसूचित व पिछड़ी जातियों से थीं। बाद में इन्हें स्वैच्छिक संस्थाओं व विपक्षी दलों के राजनेताओं का समर्थन मिला।

यह एक कहानी नहीं है, बल्कि ठोस वास्तविकता है। यह एक चमत्कार है जिसे आम महिलाओं ने मिलकर कर दिखाया था। यह उन मेहनती महिलाओं के समुदाय की बात है जो अपनी जीविका कमाने के लिए खेतों पर मजदूरी करती थीं। दुर्भाग्यवश उनकी सारी मजदूरी अर्क व टॉडी (स्थानीय शराब) की लत के कारण बेकार चली जाती थी। गांव के आदमी शराब के इतने आदी थे कि वे न केवल इन चीजों पर पैसा खर्च करते थे बल्कि महिलाओं की गाढ़ी कमाई से खरीदी गई दालें, मिर्च, चावल, मक्खन, घी भी शराब के बदले में दे देते थे। जब कभी उनकी कमाई काफी नहीं होती थी तो वे कर्जा लेते थे या पानी पीने के गिलास, थाली व अपनी पत्नी की साड़ी जैसी घरेलू वस्तुओं को भी चुरा लेते थे।

अर्क पीने के बाद गाली-गलैज करते थे वे अपनी बीवी, बच्चों को मारते थे और उनका जीवन दुःखद बना रखा था। ये महिलाएं असहाय थीं। उनके इलाके में दारू की दो दुकानें थीं। गांव के लोग दिन भर की कमाई लेकर शाम को पीने जाते थे। व देर रात को नशे में धुत होकर घर आते थे। यदि उनके पास शराब पीने के बाद कुछ बच पाता था, तो ही उसे घरेलू खर्चों के लिए देते थे।

बात चरम सीमा पर तब पहुंची जब एक आदमी ने नशे के हाल में अपने ही पिता की चाकू मारकर हत्या कर दी। इस घटना के अतिरिक्त, इस समुदाय की एक महिला विजयम्मा के घर उसके रिश्तेदार आए हुए थे। नशे में पूरी तरह धुत उसके पड़ोसी की अश्लील भाषा से वे लोग डर गए। महिला को इस किस्से से बेहद शर्मिंदगी महसूस हुई। उसने सोचा कि अर्क के बिना उसका गांव रहने के लिए एक बेहतर जगह होगा।

हर रोज, खेतों पर काम करते समय व सामुदायिक कुओं पर महिलाएं अर्क संकट की चर्चा करती थीं। एक दिन महिलाएं मिलकर सरपंच व गांव के बड़े-बूढ़ों से मिलीं। उन्होंने अपनी समस्याएं बताईं व अर्क व टॉडी की दुकानें हटाने को कहा। हालांकि सरपंच एवं बड़े-बूढ़े इस बात से सहमत थे, लेकिन वे कुछ कर नहीं सकते थे।

अगले दिन करीब सौ महिलाएं इकट्ठी हो गईं। वे गांव के बाहर गईं व टॉडी-गाड़ी को गांव में घुसने से रोक दिया। “आप गांव में नहीं आ सकते, सारी टॉडी फेंक दो” उन्होंने गाड़ीवान को मजबूती से एक स्वर में कहा व गाड़ी के सामने खड़ी हो गईं। चालक डर गया व गांव से भाग गया।

इसके बाद एक जीप अर्क के पुलिन्दे लेकर आई। महिलाओं ने उसे भी घेर लिया व बिना सामान उतारे जाने को कहा। दो दिन बाद पुलिस बुलाई गई। उन्होंने कहा कि जिन्होंने ठेका लिया है उन्हें अर्क बेचने का हक है। महिलाएं नहीं मानीं और कहा कि वे कलेक्टर के पास जायेंगी व उनके गांव में अर्क की बिक्री हुई तो वे चुप नहीं बैठेंगी। अर्क ठेकेदार हताश हो गए। उन्होने कई योजनाएं बनाईं, लेकिन कुछ बात नहीं बनी, अतः उन्होंने कोशिश छोड़ दी।

इन घटनाओं ने महिलाओं को और ताकत दी। यह तभी संभव हो पाया जब महिलाएं इकट्ठी हुईं व अपने गांव से अर्क को हटाने के लिए प्रबल संघर्ष किया। साक्षरता कक्षाओं ने उन्हें संवेदनशील बनाने, व ताकत देने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा की।

डुबागुंटा की कहानी जिले के दूसरे भागों में आंदोलन के रूप में फैल गई।

अन्य गांवों की साक्षरता कक्षाओं में शिक्षकों ने अर्क द्वारा पैदा की गई समस्याओं को कठपुतली व अन्य माध्यमों से समुदाय को संवेदनशील बनाना शुरू किया। उन्होंने डुबागुंटा गांव की कहानी भी बताई।

अन्य गांवों की महिलाओं ने भी काफी भुगतता था, उनके परिवारों में हर रोज लड़ाई होती थी। अक्सर वे पड़ोसियों के घरों में छिपकर ही अपना बचाव कर पाती थीं। हर रोज दो-तीन घंटे तक यही स्थिति रहती थी। उनके बच्चों को पूरा खाना नहीं मिल पाता था। अतः इन गांवों की महिलाएं भी वही करना चाहती थी जो डुबागुंटा की महिलाओं ने किया था।

साक्षरता केंद्रों के सदस्यों ने इस मुद्दे पर चर्चा की। शिक्षकों ने समर्थन व मार्गदर्शन किया।

अंत में, उन्होंने अर्क की दुकानों पर धावा बोल दिया। नए साल से उन्होंने भी अर्क का धंधा बंद करवा दिया। डुबागुंटा की महिलाओं ने आंदोलन की शुरुआत की व नेतृत्व किया जिसमें दूसरे गांवों की महिलाएं भी शामिल हुईं व अंततः स्थिति में सुधार हुआ।

### **चिपको आंदोलन**

चिपको आंदोलन की शुरुआत उत्तराखंड क्षेत्र के ग्रामीणों के एक समूह द्वारा की गई जिसने पेड़ों की व्यावसायिक कटाई का विरोध किया था। इस आंदोलन का नेतृत्व महात्मा गांधी से प्रभावित महिलाओं ने किया था।

ग्रामीण महिलाओं के लिए पर्यावरण को बचाना उनके आर्थिक जीवन के लिए महत्वपूर्ण है।

जीवन के लिए आवश्यक भोजन, ईंधन व पानी इकट्ठा करने वालों के रूप में महिलाएं इसमें

विशेष रूचि लेती हैं कि वनों का नाश न हो, भूमि बंजर न बने व पानी प्रदूषण न हो। भोजन व ईंधन के स्रोत होने के कारण महिलाएं हिमालय की तराई के वनों से जीवन यापन का सामान इकट्ठा करती हैं। उन्हें 1960 के दशक में खास चुनौती का सामना करना पड़ा, जब आर्थिक विकास के लिए भारत में लकड़ी के लिए पेड़ों को काटना शुरू किया गया ताकि विदेशी मुद्रा कमाई जा सके। इसके परिणाम स्वरूप पहाड़ों पर से मिट्टी बह गई, बाढ़ें आईं व पहाड़ियों के नीचे की नदियों में कीचड़ भर गया, फसलें व घर नष्ट हो गए महिलाओं को अपने ईंधन, चारे व पानी के लिए अधिक परिश्रम करना पड़ता था। कुल मिलाकर ये महिलाएं ही थीं जो भारत की वननाशक नीतियों की मुख्य शिकार बनीं।

इन खतरनाक वननाशक नीतियों के खिलाफ चिपको आंदोलन शुरू हुआ। चिपको का अर्थ है कटाई के लिए तय पेड़ों से लिपट जाना व वहां से नहीं हटना। एक दूरस्थ पहाड़ी नगर में एक ठेकेदार को खेल के सामान की दुकान के लिए 3000 पेड़ों को गिराने का ठेका सरकार ने दे दिया। यह क्षेत्र पहले से ही बंजर हो रहा था। इस गांव की महिलाओं ने इसके खिलाफ लड़ने का निश्चय किया। जब लकड़हारे आने वाले थे तो पुरुषों को प्रलोभन देकर गांव से दूर ले जाया गया, घरों में महिलाएं घरेलू कामों में व्यस्त थीं। जैसे ही लकड़हारे आए, शोर मच गया व गांव की महिला नेता, जो 50-55 वर्ष की विधवा थी, ने 27 महिलाओं को इकट्ठा किया। वे जंगल की ओर दौड़ पड़ीं। महिलाएं लकड़हारों के सामने गिड़गिड़ाई वनों को अपना मैका बताया व पेड़ों के गिराने के परिणाम बताए, लकड़हारे महिलाओं पर चिल्लाए, उन्हें गालियां दीं व उनको बंदूकों से धमकाया। बदले में महिलाओं ने अंकित पेड़ों से चिपकने व उनके साथ मरने की धमकी दी तब काम बना। डरे हुए मजदूर भाग गए व ठेकेदार भी पीछे हट गए। 1974 में निकटवर्ती क्षेत्र में भी महिलाओं ने पेड़ों से चिपकने की यही तकनीक अपनी वनभूमि की सफाई का विरोध करने के लिए उपयोग की।

अपने समुदाय में आपको कई ऐसे मुद्दे पता लगेंगे जिनके लिए हल निकालने की आवश्यकता है। उदाहरण के लिए आंगनवाड़ी ठीक से नहीं चल रही है, बच्चों व महिलाओं को पूरक भोजन के उनके हक नहीं मिल रहे हैं, मध्याह्न भोजन पर्याप्त नहीं है या अच्छी तरह से पका नहीं है। यह भी हो सकता है कि विधवाओं द्वारा सभी प्रकार की औपचारिकताएं पूरी करने के बाद भी उनको विधवा पेन्शन नहीं मिल रही है। ऐसी स्थितियों को बदलने के लिए ही सामूहिक कार्यवाही की आवश्यकता होती है।

परिवर्तन की किसी भी प्रक्रिया का पहला क्षेत्र चरण कार्यवाही या विरोध नहीं है। पहले, हमें स्थिति को समझने की जरूरत होती है व यह पता करना होता है कि क्या पत्रों, अपीलों के जरिए सीधे ही बदलाव लाया जा सकता है।

उदाहरण के लिए आप संबंधित व्यक्ति जैसे ए.एन.एम, शिक्षक से मिल सकती हैं व समस्या के लिए बातचीत कर सकती हैं।

विश्व को बदलने के लिए आंदोलन हमेशा ही सर्वोत्तम तरीका नहीं होता, लेकिन सही परिस्थितियों में यह काफी उपयोगी हो सकता है। इससे मसले पर ध्यान आकर्षित किया जा सकता है।

आंदोलन खासतौर पर तब उपयोगी और असरकारक हो सकता है जब किसी एक मुद्दे से बहुत से लोग जुड़े हों व स्थिति को बदलने की आवश्यकता हो। यदि स्थिति को बदलने के लिए आप लोगों के साथ आंदोलन शुरू करना चाहती हैं तो पहले देखें कि क्या कोई संगठन या संस्था इसी मुद्दे पर कार्य कर रही है। उनकी सहायता लें या उनके प्रयासों में उनके साथ जुड़ जायें।

## **आशा के रूप में सक्रियतावाद से परिवर्तन लाने के लिए कुछ मुख्य सिद्धांतों को ध्यान में रखने की आवश्यकता है।**

1. उन मुद्दों की पहचान करें व उन पर काम करें जो सबसे महत्वपूर्ण व अत्यावश्यक हों व बड़े समुदाय को प्रभावित करते हों।
2. पीड़ित लोगों को शामिल करें व उनका सहयोग सुनिश्चित करें।
3. इसे निजी प्रयास न बनने दें, बल्कि लोगों का आंदोलन व संघर्ष बने रहने दें।
4. समुदाय को संगठित करने में समय व शक्ति लगती है धैर्य व आशा नहीं छोड़ें।





# आशा के मूल्य

हरेक व्यक्ति के मूल्य व्यवहार व दृष्टिकोण, संस्कृति, अनुभव, शिक्षा, कानून, भाषा व मीडिया से प्रभावित होते हैं। मूल्यों में परिवर्तन होता रहता है। सामाजिक मुद्दों पर कार्य करते हुए हम मूलतः समुदाय तथा कार्यक्रम चलाने वालों के विचारों और व्यवहार में सकारात्मक और अनुकूल बदलाव के लिए कार्य करते हैं। अतः यह महत्वपूर्ण हो जाता है कि सामाजिक विकास के लिए लोगों के मूल्यों को संबोधित किया जाए क्योंकि यह व्यक्ति के केंद्रीय मार्गदर्शक बल होते हैं।

हरेक व्यक्ति के अपने मूल्य होते हैं। सही या गलत जैसा कुछ नहीं होता। सामान्यतया मूल्य हम अपने माता-पिता, समाज व वातावरण से ग्रहण करते हैं, मूल्य हमारे व्यक्तित्व व पहचान को रूप देते हैं व जीवन के प्रति हमारे दृष्टिकोण से सीधे जुड़े होते हैं। वे हमारे लक्ष्य तय करने में व उस पर कार्य करने में हमारी मदद करते हैं, उदाहरण के लिए, जब मुझे पता हो कि कहाँ जाना है तो चौराहे पर आकर मैं अपना सही रास्ता चुन सकती हूँ।

उद्देश्य व मूल्यों की स्पष्ट सोच के आभाव में हम भटक जाते हैं व चकरा जाते हैं। उदाहरण के लिए गप्पें लड़ाने या कार्य करने में समय खर्च करना मेरे मूल्यों पर निर्भर करता है।

मूल्य अचेतन मन में रहते हैं व लाल व हरी ट्रैफिक लाइट का कार्य करते हैं। वे हमें बताते हैं कि क्या करना चाहिए क्या नहीं करना चाहिए। मूल्य ऐसी मान्यताओं का समूह है जो कि अच्छी और अनुकूल हैं। ये इस अनुमान के आधार पर तय किए गए हैं कि दुनिया किस तरह चलती है। किस स्थिति में क्या करना सही है, यह निर्णय हम अपने मूल्यों के आधार पर करते हैं।

सामाजिक विकास के लिए आवश्यक मूल्यों के कुछ उदाहरण इस प्रकार हैं:

## 1. समता का मूल्य

- पितृसत्तात्मक परिवार में महिलाओं को दबू कमजोर व कोमल के रूप में और पुरुषों को मजबूत व शक्तिशाली के रूप में देखा जाता है। इसी कारण से परिवार व समाज में पुरुषों को अधिक महत्व, शक्ति और आदर दिया जाता है जबकि महिलाओं को सहायक भूमिकाओं में देखा जाता है, परिणाम स्वरूप लड़कियों व महिलाओं की संसाधनों तक पहुँच कम होती है। उदाहरण के लिए, एक परिवार में लड़कों व पुरुषों के मुकाबले लड़कियों व महिलाओं को कम भोजन दिया जाता है।
- पुरुषों व लड़कों को आगे बढ़ने के अधिक अवसर दिए जाते हैं। उदाहरण के लिए पुरुषों को मूलभूत व उच्चतर शिक्षा के अधिक अवसर दिए जाते हैं। पुरुषों को सामान्यतया परिवार की सम्पत्ति मिलती है और महिलाओं को उनका हक नहीं दिया जाता।

यदि आप पितृसत्तात्मक मूल्यों में विश्वास करती हैं तो महिलाओं से बुरा बर्ताव होने में आपको कुछ बुरा नहीं लगेगा। यदि आप समानता में विश्वास रखती हैं तो आप महिलाओं का एक व्यक्ति के रूप में सम्मान करेंगी।

- हमारे समाज में जातिगत ढांचा बहुत मजबूत है व ऊंची जाति वाले लोग जातिगत ढांचे के पक्ष में रहते हैं। जातिगत ढांचे के कारण हमारे समाज के कुछ लोगों को आगे बढ़ने के अवसर नहीं मिलते व मुख्य धारा के लाभ नहीं मिलते। आशा के रूप में पहले हमें गरीब व उपेक्षित समुदायों की समस्याओं को सुलझाना होगा। उन्हें उनके अधिकारों व हकों के बारे में शिक्षित करना होगा। उन्हें सशक्त बनाना होगा ताकि वे अपने विचार व भावनाएं बता सकें। हरेक व्यक्ति के साथ बिना किसी वर्ग, जाति, लिंग व धर्म के भेदभाव के समान व्यवहार करें।

## 2. उत्तरदायित्व का मूल्य

- आपका व्यवहार उत्तरदायित्वपूर्ण होना चाहिए व आपके अपने व आपके समुदाय के स्वास्थ्य को प्रोत्साहन देने वाला होना चाहिए। आप अपना घर साफ करके कचरा गली में फेंक देते हो तो यह उत्तरदायित्वपूर्ण व्यवहार नहीं कहा जायेगा। समुदाय के सदस्य के रूप में कचरे को निर्धारित स्थान पर डालना चाहिए ताकि संक्रमण/बीमारियों को रोका जा सके।
- व्यवस्थाएं प्रभावी रूप से कार्य करने व समुदाय के विकास के लिए ताकत देती हैं, उदाहरण के लिए, आपके क्षेत्र के प्रधान को आपके क्षेत्र के विकास के लिए निर्णय लेने का अधिकार होता है, बहुत से लोग इस अधिकार का दुरुपयोग करते हैं व इसका उपयोग अपने स्वयं के या अपने रिश्तेदारों या जाति के काम के लिए करते हैं। अपने स्वयं के लिए व जो सत्ता



आपको सौंपी गई है, उसके लिए उत्तरदायी होना महत्वपूर्ण है। कोई भी व्यवस्था तब तक सुचारू रूप से कार्य नहीं कर सकती जब तक जिन सदस्यों को सत्ता दी गई हो, वे सबके साथ मिलकर दृढ़तापूर्वक अपना कर्तव्य न निभाएं

### 3. लोगों के ज्ञान व अनुभव में विश्वास करें

सभी लोगों में अनुभव व ज्ञान होता है। कोई भी निर्णय लेते समय उसका आदर व सम्मान करने की जरूरत है। लोगों को खाली बर्तन न समझें जिसे ज्ञान से भरने की जरूरत है। निर्णय लेते समय उन्हें सक्रियता से अपने विचार बताने की आवश्यकता है।

उदाहरण के लिए, गर्भवती महिलाएं अपना नाम स्वास्थ्य सेवाओं के लिए लिखाने के लिए आगे नहीं आ रही हैं तो पता करें कि वे क्यों नहीं आ रही हैं। उन्हें गर्भवती महिलाओं के पंजीकरण बढ़ाने की तकनीक का सुझाव देने को कहें व बताने को कहें कि वे इसके लिए क्या योगदान दे सकती हैं।

### 4. विश्वास का मूल्य

- जब लोग एक दूसरे का सम्मान करते हैं तो एक विश्वास बनता है जिससे समन्वय, आपसी निर्भरता व आपसी आदर बनता है, आपके आसपास के लोगों का विश्वास जीतना कठिन या असंभव कार्य नहीं है। भावनाएं, विचार, सोच व पारदर्शिता से विश्वास बन सकता है। विश्वास वह गोंद है जो लोगों को एक साथ बांधे रखता है।

महात्मा गांधी द्वारा बताए गए मूल्यों पर चर्चा करते हुए सत्र का समापन करें।

- सदा सत्य बोलो।
- अहिंसा की शक्ति में विश्वास करो।
- किसी व्यक्ति से उनकी जाति/लिंग/धर्म के आधार पर व्यवहार नहीं करना चाहिए। सबको मनुष्य समझना चाहिए।
- यदि आपने कोई गलती की हो तो क्षमा मांगने या दुःख व्यक्त करने में शर्म नहीं करनी चाहिए।
- कभी भी पानी, लकड़ी आदि जैसे आम संसाधनों का दुरुपयोग न करें। ये पृथ्वी के सभी लोगों के लिए है व सभी लोगों को ये संसाधन मिलने चाहिए।
- आप लोगों के दिल को छू सकते हैं बशर्ते आप उनकी सेवा के लिए प्रतिबद्ध हों।
- लोगों को अपनी गतिविधियों के केंद्र में रखें व लोगों की ताकत में भरोसा रखें।

यह तथ्य है कि जो लोग अपनी मूल्य आधारित प्राथमिकताओं के प्रति सजग हैं वे अपने जीवन में सार्थक व प्रसन्न रहते हैं। वे अपनी व समुदाय की उन्नति व विकास के बारे में अधिक प्रभावी निर्णय ले सकते हैं। अपने निजी मूल्यों को जानें।

आशा के रूप में आपका कार्य महत्वपूर्ण है। इसके साथ आप अपने परिवार व उनकी आवश्यकताओं का मूल्य भी समझें। आप यह भी सोचें कि आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है और क्यों? अपने बारे में इन प्रश्नों का जवाब आपको अपने बारे में बहुत सी नई बातें बता सकते हैं। कभी किसी परिस्थिति में परिवार महत्वपूर्ण हो सकता है और कभी आपका कार्य ये दोनों वास्तव में एक दूसरे के लिए साधन हैं। मिलकर कार्य करने से आप अपने परिवार की सहायता भी कर सकती हैं। काम से आपको विकास का अवसर मिल सकता है। परिवार आपके कार्य में सहायता कर सकता है। अपने मूल्यों को समझने से आप आगे बढ़ सकती हैं व जीवन शैली में संतुलन बनाए रख सकती हैं।





# मानव अधिकारों व मौलिक अधिकारों का अर्थ समझना

हर व्यक्ति को अपने मानव व मौलिक अधिकारों के बारे में जानकारी होना आवश्यक है। सामान्यतया हमें इस विषय पर सूचना नहीं मिलती। पहले भी इस विषय पर आपने दूसरों से चर्चा नहीं की होगी। आशा के रूप में आपको अधिकारों के बारे में जानने की जरूरत है। इससे आपको आपके व आपके समुदाय के अधिकारों के बारे में सीखने में सहायता मिलेगी। इससे आपको अपने समुदाय के विकास के लिए उपयुक्त निर्णय लेने में सहायता मिलेगी। हो सकता है कि आप मौलिक व मानव अधिकारों के बारे में पहली बार पढ़ रही हों व आपको यह जानकारी नीरस लगे। हम आपसे इस अध्याय को पढ़ने की गुज़ारिश करते हैं। हमने इस जानकारी को सरल रोचक व संगत बनाने का प्रयास किया है।

पहले की किसी ऐसी बात के बारे में सोचें जब किसी के अनादरपूर्ण व्यवहार से आपको बुरा लगा था। इनमें वे बातें शामिल हैं जब लोगों ने आपको बेवकूफ या मूर्ख बनाने के लिए कही हो। उदाहरण के लिए किसी ने आपको कहा होगा, आपसे बात करने का कोई फायदा नहीं क्योंकि आप समझ नहीं पाएंगी। एक या दो ऐसे दर्दनाक कथनों/घटनाओं को याद करने की कोशिश करें।

1948 में, दूसरे विश्व युद्ध की सर्व व्यापक पीड़ा के बाद, विश्व के सभी देश इस पर सहमत हुए कि यह विश्व अधिक शांतिपूर्ण होगा बशर्ते एक मनुष्य दूसरे मनुष्य की गरिमा का आदर करे। परिणाम स्वरूप, अन्तरराष्ट्रीय मानव अधिकार घोषणा अस्तित्व में आई। हमारा देश भी इस घोषणा पर सहमत हुआ।

अन्तरराष्ट्रीय मानव अधिकारों का समूह:

- सभी मनुष्य स्वतंत्र पैदा हुए हैं व समान हैं।
- सभी को एक से अधिकार व स्वतंत्रता मिलनी चाहिए भले ही वे किसी भी जाति, लिंग या रंग के हों। इससे कोई फर्क नहीं पड़ना चाहिए कि हम कहां पैदा हुए हैं, हम कौन सी भाषा बोलते हैं क्या धार्मिक या राजनैतिक विचार रखते हैं, या अमीर या गरीब हैं।
- हरेक को जीने, स्वतंत्र व सुरक्षित महसूस करने का अधिकार है।
- वयस्क पुरुषों एवं महिलाओं को विवाह करने एवं परिवार शुरू करने का अधिकार है, उन्हें कोई भी उनकी जाति, देश या धर्म के आधार पर रोक नहीं सकता। दोनों विवाह के लिए सहमत होने चाहिए। विवाह करने व विवाहित रहने या विवाह को समाप्त करने के लिए दोनों का समान अधिकार है।
- आप जो चाहें विश्वास रख सकते हैं, सही व गलत के बारे में विचार रख सकते हैं, किसी भी धर्म को मान सकते हैं व बिना किसी बाधा के चाहें तो धर्म परिवर्तन भी कर सकते हैं।

मानव अधिकार की सूची बहुत बड़ी है। जिसकी चर्चा हम यहां नहीं कर रहे हैं। आइए, हम मौलिक अधिकारों के बारे में जानें।

## हमारे मौलिक अधिकार

भारतीय नागरिक होने के नाते हमारा देश हमें छः मौलिक अधिकार देता है। जो इस प्रकार हैं:

- समता का अधिकार
- स्वतंत्रता का अधिकार
- शोषण के विरुद्ध अधिकार
- धार्मिक स्वतंत्रता का अधिकार
- सांस्कृतिक व शैक्षणिक अधिकार
- संवैधानिक उपचारों का अधिकार

### समता का अधिकार

राज्य किसी भी नागरिक से वंश, जाति, लिंग, धर्म या जन्म स्थान के आधार पर भेदभाव नहीं कर सकता। सभी नागरिक सरकारी नौकरी के लिए आवेदन कर सकते हैं, लेकिन समता के अधिकार के कुछ अपवाद भी हैं। संविधान में समता के अधिकार की गारंटी देते हुए भी आरक्षित पदों के रूप में खास प्रावधान किए गए हैं। अनुसूचित जातियों, अनुसूचित जनजातियों व

आदिवासियों के लिए पद आरक्षित किए गए हैं। इसी तरह महिलाओं व बच्चों के लिए खास प्रावधान किए गए हैं।

इन अपवादों का मुख्य कारण है कि हमारे समाज में अभी भी विभिन्न प्रकार के भेदभाव हैं। आपके ध्यान में आया होगा कि कुछ लोग भेदभावपूर्ण व्यवहार के कारण कष्ट भुगतते हैं। उन्हें इस प्रकार का आरक्षण प्रदान करना समता के हक को नकारना नहीं है। ऐसी नीति को ‘सकारात्मक भेदभाव’ या ‘संरक्षणात्मक भेदभाव’ नीति कहा जा सकता है।

## स्वतंत्रता का अधिकार

स्वतंत्रता का अधिकार निम्नलिखित छः स्वतंत्रताओं का समूह है:

भाषण व अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता

बिना शस्त्रों के शांतिपूर्वक इकट्ठे होने की स्वतंत्रता

ऐसोसियेशन या यूनियन बनाने की स्वतंत्रता

भारत के किसी भी भाग में मुक्त रूप से आने-जाने की स्वतंत्रता

कोई भी व्यवसाय, धंधा, व्यापार या वृत्ति करने की स्वतंत्रता

स्वतंत्रता के अधिकार का उद्देश्य व्यक्ति का विकास करना है। उसे अपने अधिकारों का उपयोग लोकतांत्रिक रूप से करना चाहिए ताकि वह स्वस्थ व अच्छा जीवन जी सके। यह अधिकार लोकतंत्र के लिए बहुत महत्वपूर्ण हैं

## शोषण के विरुद्ध अधिकार

जब हम हर व्यक्ति को मनुष्य मानते हैं, तो हम किसी के साथ गुलाम जैसा व्यवहार नहीं कर सकते। किसी को भी कैद में नहीं रखा जा सकता। किसी से भी जबरदस्ती मजदूरी नहीं करवाई जा सकती। नागरिकों को कानून के द्वारा ऐसे शोषण से सुरक्षा प्रदान की गई है।

14 वर्ष से कम आयु के बच्चों को उनकी क्षमता से अधिक कार्य नहीं कराया जा सकता व उन्हें फैक्ट्री, खानों या ऐसे खतरनाक स्थानों पर काम पर लगाया जाता है तो यह शोषण माना जाएगा। ऐसा करना बाल मजदूरी उन्मूलन अधिनियम के अंतर्गत अपराध है।

## धार्मिक स्वतंत्रता का अधिकार

भारत अपने सभी नागरिकों को धार्मिक स्वतंत्रता प्रदान करता है। राज्य के सामने सभी धर्म बराबर हैं व राज्य किसी भी धर्म को दूसरे धर्म से ज्यादा महत्व नहीं दे सकता। राज्य संचालित कोई भी संस्था धार्मिक शिक्षा नहीं दे सकती।

धार्मिक स्वतंत्रता का भी कुछ सीमाओं के साथ पालन किया जाना चाहिए। राज्य सार्वजनिक सुव्यवस्था, नैतिकता व स्वास्थ्य के हित में किसी भी धार्मिक समुदाय की गैर-धार्मिक गतिविधि को नियंत्रित कर सकता है।

### सांस्कृतिक व शैक्षणिक अधिकार

भारत विभिन्न धर्मों, भाषाओं व संस्कृतियों का देश है। जिस किसी भी समुदाय की अपनी भाषा व लिपि है, उसे उसको संरक्षित रखने व विकास करने का अधिकार है। सभी अल्प संख्यक धार्मिक या भाषा समूह अपने शैक्षणिक संस्थाएं स्थापित कर सकते हैं। इस प्रकार वे अपनी संस्कृति और भाषा का विकास एवं सुरक्षा कर सकते हैं।

### संवैधानिक उपचारों का अधिकार

यह अधिकार नागरिकों को यह शक्ति देता है कि उनमें से किसी के भी मौलिक अधिकार का उल्लंघन होने पर वे न्यायालय में जा सकते हैं। इन अधिकारों के उल्लंघन के खिलाफ न्यायालय रक्षक के रूप में खड़ा है। इस अधिकार के अंतर्गत न्यायालय किसी भी अधिकार के उल्लंघन की सभी शिकायतों पर ध्यान देने के लिए कर्तव्यबद्ध है।

## निर्देशक सिद्धांत

इनके अतिरिक्त राज्य के कुछ नीति निर्देशक सिद्धांत हैं जिसमें ऐसे अधिकार शामिल हैं, जिनकी आवश्यकता मानवता के संपूर्ण विकास के लिए है।

- इनमें काम का अधिकार, समान कार्य के लिए समान वेतन, उचित जीविका का अधिकार, 14 वर्ष तक बच्चों के लिए निःशुल्क व अनिवार्य शिक्षा का अधिकार आदि जैसे अधिकार शामिल हैं।
- राज्य को मजदूरों व बालकों के स्वास्थ्य को बनाए रखने के लिए कदम उठाने चाहिए व सुनिश्चित करना चाहिए कि उन्हें ऐसे किसी कार्य में नहीं धकेला जाए जिससे उनकी सेहत को नुकसान पहुंचे।
- राज्य का विकेन्द्रीकरण निचले स्तर तक पहुंचना चाहिए। इसके लिए पंचायती राज्य स्थापित किया जाना चाहिए।
- राज्य को कमजोर वर्गों के शैक्षणिक और आर्थिक लाभ की रक्षा करनी चाहिए। यही नहीं, इन लोगों के विकास के लिए विभिन्न कार्यक्रम भी चलाए जाने चाहिए। इसके अतिरिक्त मुफ्त कानूनी सहायता भी गरीब वर्गों को न्याय दिलवाने के लिए प्रदान की जानी चाहिए।

नीचे दिए गए मुद्दों पर सोचें और तय करें कि क्या आपके और आपके समुदाय के मानव व मौलिक अधिकार सुरक्षित हैं?

- मेरा क्षेत्र सुरक्षित व संरक्षित है। समुदाय के सभी सदस्यों को विभिन्न सरकारी योजनाओं के अंतर्गत समान व्यवहार व अवसरों के बारे में समान व्यवहार व जानकारी मिलती है।
- मेरे क्षेत्र में सबको संसाधनों की प्राप्ति है, आम तौर पर क्षेत्र में उपलब्ध पानी बिना किसी जाति, लिंग व धार्मिक भेदभाव के सबको प्राप्त है।
- जब कोई किसी व्यक्ति के अधिकारों का उल्लंघन करता है तो क्षेत्रीय समिति इस पर ध्यान देती है, चर्चा करती है, समिति के सभी सदस्यों की सहमति से उचित निर्णय लेती है व समिति की नीतियों व प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए कार्यवाही की जाती है।
- क्षेत्र के सभी लोगों को क्षेत्रीय सभा में भाग लेने दिया जाता है। क्या आप क्षेत्रीय समिति/सभा में भाग लेती हैं।
- हमारे क्षेत्र में किसी से भी खराब व्यवहार नहीं किया जाता या दंड नहीं दिया जाता।
- मेरे क्षेत्र की समिति में विविध पृष्ठभूमि, धर्म व संस्कृतियों के लोग शामिल हैं। हमारी समिति में कुछ महिला सदस्य भी हैं।
- मैं बिना किसी भेदभाव के डर के अपने परिवार व समुदाय में राजनैतिक, धार्मिक व सांस्कृतिक विचार व विश्वास व्यक्त कर सकती हूँ
- मेरे क्षेत्र के सभी सदस्य समुदाय विकास से संबंधित क्षेत्रीय समिति की निर्णय प्रक्रियाओं में सक्रिय भागीदारी करते हैं।
- क्षेत्र के सदस्यों व मजदूरों को न्यूनतम मजदूरी का भुगतान मापदंडों के अनुसार किया जाता है।
- पुरुषों व महिलाओं को समान कार्य के लिए समान वेतन दिया जाता है।





# स्वास्थ्य अधिकार का अर्थ समझना

हमने मानव अधिकारों व मौलिक अधिकारों के महत्व पर चर्चा की। यह चर्चा अधिकारों पर मूलभूत जानकारी के लिए की गई थी। अब हमें स्वास्थ्य के अधिकार पर चर्चा करनी है। आशा के रूप में आपको अपने स्वास्थ्य के अधिकार के ज्ञान को लोगों को उनके हक दिलाने के लिए संगठित करने से उपयोग में लाना होगा। स्वास्थ्य के अधिकार की समझ आशा को जन स्वास्थ्य प्रणाली से स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं प्राप्त करने में सहायता करेगी।

आइए, सबसे पहले स्वास्थ्य अधिकार का अर्थ समझें।

## स्वास्थ्य अधिकार यानि

- ऐसी उपयोगी जन स्वास्थ्य व देखभाल सुविधाएं प्राप्त होनी चाहिए जिसमें पर्याप्त मात्रा में दवाएं और उपकरण उपलब्ध हों, लैंगिक/लिंग संवेदनशीलता के साथ स्वास्थ्य संबंधी विषयों का समावेश करके प्रभावी रूप से कार्य होता है।
- बिना किसी भेदभाव के सभी लोगों तक स्वास्थ्य सेवाओं व सुविधाओं की पहुंच होनी चाहिए।
- धर्म, जाति, आर्थिक स्थिति, लिंग आदि के आधार पर इलाज के लिए किसी को भी मना नहीं किया जाना चाहिए।
- जन स्वास्थ्य सुविधा क्षेत्र की स्थिति ऐसी होनी चाहिए ताकि वहां जल्दी से पहुंचा जा सके।
- स्वास्थ्य सेवाओं का खर्च अधिकांश लोग उठा सकें।
- जन स्वास्थ्य प्रणाली में ये सेवाएं निःशुल्क प्राप्त होनी चाहिए।



- जन स्वास्थ्य प्रणाली में उपलब्ध सुविधाओं के बारे में जानकारी, समुदाय के सभी सदस्यों को प्राप्त होनी चाहिए चाहे वे किसी भी जाति/ वर्ग/ धर्म लिंग के हों। सदस्यों को जन स्वास्थ्य प्रणाली से उनके हकों के बारे में पता होना चाहिए।
- सभी स्वास्थ्य सेवाएं लिंग के प्रति संवेदनशील होनी चाहिए। सभी की जीवन चक्र आवश्यकताओं को संबोधित करना चाहिए।
- सभी स्वास्थ्य सुविधाएं व सेवाएं वैज्ञानिक और चिकित्सकीय रूप से सही और उपयुक्त गुणवाली होनी चाहिए।

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर यह जानने के लिए दें कि आपके समुदाय के स्वास्थ्य अधिकार सुरक्षित हैं या नहीं?

- क्या जन स्वास्थ्य प्रणाली के द्वारा समुदाय के सभी सदस्यों को निःशुल्क स्वास्थ्य सेवा उपलब्ध है?
- क्या ए.एन.एम.नियमित आती है व निःशुल्क स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने के लिए आपके समुदाय के हर क्षेत्र में जाती हैं?
- क्या स्वास्थ्य सुविधाएं वहां स्थित है जहां आसानी से पहुंचा जा सकता है?
- क्या समुदाय के सभी लोग स्वास्थ्य सेवाओं का खर्च उठा सकते हैं?
- क्या समुदाय उन सभी स्वास्थ्य सेवाओं व हकों के बारे में जागरूक हैं जो वे जन स्वास्थ्य प्रणाली से ले सकते हैं?
- क्या समुदाय को जननी सुरक्षा योजना जैसी मातृ-लाभ योजनाओं या सरकार द्वारा क्रियान्वित की जा रही अन्य स्वास्थ्य योजनाओं के बारे में पता है?

यदि इन प्रश्नों का उत्तर 'नहीं' में है तो इसका मतलब यह है कि समुदाय का स्वास्थ्य अधिकार सुरक्षित नहीं है। यदि आपके समुदाय के सदस्यों को जन स्वास्थ्य प्रणाली की स्वास्थ्य सेवाओं के लिए भुगतान करना हो तो उनका स्वास्थ्य अधिकार सुरक्षित नहीं है। आशा के रूप में आपको उपरोक्त प्रश्नों के उत्तर पता नहीं हों तो समुदाय के साथ इन मुद्दों पर चर्चा करके उनसे सूचना प्राप्त करें। समुदाय व स्वास्थ्य सुविधा के बीच आप महत्वपूर्ण कड़ी हैं। समुदाय के स्वास्थ्य अधिकार के उपयोग में कमियों की पहचान करें व उपयुक्त स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को उनकी स्वास्थ्य देखभाल जरूरतों को बताएं। आपको स्वास्थ्य ढांचे, प्रणालियों व उसके परिचालन के मुद्दों व मानकों के बारे में अच्छी तरह पता होना चाहिए।

विभिन्न स्तरों पर भिन्न-भिन्न स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध हैं। पहले उनके बारे में जाने। सामान्यतया स्वास्थ्य सेवाएं राज्य, जिला, क्लस्टर व ग्राम स्तरों पर उपलब्ध होती हैं। परन्तु दिल्ली में स्वास्थ्य सेवाओं का वर्गीकरण अन्य राज्यों से भिन्न है। जिसकी जानकारी आपको होनी चाहिए।

## प्राथमिक स्तर

दिल्ली में विभिन्न स्वास्थ्य एजेंसियां स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करती हैं। दिल्ली सरकार, एम.सी.डी., एन.डी.एम.सी., ई.एस.आई. आदि कुछ स्वास्थ्य एजेंसी हैं इनके अतिरिक्त भी कई एजेंसियां विभिन्न क्षेत्रों में स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करती हैं।

दिल्ली सरकार द्वारा डिस्पेंसरी / पी.यू.एच.सी. (प्राइमरी शहरी स्वास्थ्य केन्द्र) प्राथमिक स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने की सुविधा है। यदि किसी मरीज को बड़े अस्पताल में भेजने की आवश्यकता है तो यहां के चिकित्सा अधिकारी आवश्यकता अनुसार व उपलब्ध सुविधा के अनुसार उसे द्वितीय स्तर या तृतीय स्तर के अस्पताल में रेफर करेंगे। अस्पताल में सलाह लेने के पश्चात मरीज को वापिस उसी पी.यू.एच.सी. में आना है। आपके क्षेत्र का पी.यू.एच.सी. किस-किस अस्पताल से जुड़ा है इसकी आप पूरी जानकारी रखेंगी और अपने क्षेत्र में लोगों को इस विषय पर सूचना प्रदान करेंगी। ऐसा करने से मरीजों का समय एक स्तर की विभिन्न स्वास्थ्य सेवाओं में घूमने से बर्बाद नहीं होगा व उन्हें उचित समय पर सेवा उपलब्ध होगी। बड़े अस्पतालों में भी मरीजों की भीड़ कम होने से उन्हें गुणवत्ता प्राप्त अच्छी स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध होंगी।

आपकी सुविधा के लिए इन सेवाओं की सूची यहाँ दी गई है।

एक पी.यू.एच.सी. के अन्तर्गत लगभग 50 हजार की आबादी को स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान की जाएंगी। हर 10 हजार की आबादी पर एक ए.एन.एम. होगी और हर दो हजार की आबादी पर एक आशा होगी। इसप्रकार लोगों को सही जानकारी रहेगी कि उन्हें किस पी.यू.एच.सी. में जाना है व पी.यू.एच.सी. किस मेट्रनिटी होम (प्रसूति गृह) से जुड़ा है व वहाँ क्या क्या स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध हैं।

### प्राथमिक शहरी स्वास्थ्य केन्द्र द्वारा प्रबंधित अनिवार्य स्वास्थ्य सेवाएं

प्रत्येक पी.यू.एच.सी. में अनिवार्य स्वास्थ्य सेवाओं को उपलब्ध करवाने का प्रबंध है। यह स्वास्थ्य सेवाएं दो प्रकार से प्रदान की जाएंगी।

1. केन्द्र आधारित स्वास्थ्य सेवाएं। सुनिश्चित सेवाओं के अन्तर्गत सभी महत्वपूर्ण/अनिवार्य प्राथमिक सेवाएं आती हैं। जिसमें :-

- बाह्य रोगी सेवाएं
- आपातकालीन सेवाएं
- स्वास्थ्य वर्धन एवं संवर्धन सेवाएं
- मरीज को आवश्यकतानुसार द्वितीय / तृतीय स्तर की स्वास्थ्य सेवाओं में भेजना व अनुसरण (Followup) करना
- मूलभूत प्रयोगशाला सेवाएं
- स्वास्थ्य संबंधी जानकारी का वितरण

**केन्द्र आधारित चिकित्सा सेवाएं-** पी.यू.एच.सी. में कोई भी अंतरंग रोगी विभाग नहीं होगा परन्तु आवश्यकतानुसार अवलोकन के लिए रोगी को पी.यू.एच.सी. में रखा जा सकता है। हालत स्थिर होने पर उपयुक्त अस्पताल में रेफरल किया जाएगा।

पी.यू.एच.सी. में केवल बाह्य रोगी विभाग सेवाएं 6 घंटे प्रतिदिन उपलब्ध होंगी।

### **आपातकालीन चिकित्सा सेवाएं (बाह्य रोगी समय की अवधि में)**

**प्रथम उपचार-** चोट, दुर्घटना, पशु के काटने पर, जलना, निर्जलन (शरीर में पानी की कमी), की स्थिति में रोगी को पी.यू.एच.सी. में प्राथमिक चिकित्सा प्रदान की जाएगी व रोगी की हालत में स्थिरता होने पर उसे रेफर किया जायेगा।

**चुनिंदा शल्य चिकित्सा प्रक्रिया-** साधारण (आई एंड डी, I & D ) चीरा व निकास, साधारण साफ घाव की सिलाई।

- आवश्यकतानुसार रोगी को द्वितीय व तृतीय स्तर की स्वास्थ्य सेवाओं में भेजना।
- पुनः सुधार (Rehabilitation)- विकार/अपंगता से बचाव, समयानुसार पहचान व संबंधित विभाग में भेजना।
- आयुष सेवाओं का प्रबंध।
- बाह्य रोगी विभाग आधारित विशेषज्ञ सेवाओं का प्रयोजन रोगी कल्याण समिति किया जा सकता है। जैसे- बाल चिकित्सा, स्त्री रोग व प्रसूति विशेषज्ञ, नेत्र चिकित्सक, दंत चिकित्सा, नाक कान व गले की चिकित्सा आदि।

यह सेवाएं जनता को पी.यू.एच.सी. में अपने घर के पास ही प्रदान की जाएंगी, इससे बड़े अस्पतालों का कार्यभार कम होगा व स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्ता बढ़ेगी।

क्षेत्र के 4-5 पी.यू.एच.सी. में से एक पी.यू.एच.सी. में विशेषज्ञ सेवाएं भी प्रदान की जाएंगी।

उन क्षेत्रों के पी.यू.एच.सी. में जहाँ अधिकतर जनता प्रातःकालीन स्वास्थ्य सेवाओं से लाभ नहीं उठा सकती वहाँ सायंकाल बाह्य स्वास्थ्य सेवाएं भी उपलब्ध करवाई जा सकती हैं।

**सवुधियाएं/सेवाएं -** सायंकालीन बाह्यरोगी विभाग में प्रयोगशाला को छोड़कर सभी चिकित्सा सेवाएं उपलब्ध होंगी। सायं बाह्य रोगी विभाग में आने वाले सभी ए.एन.सी. केस का पंजीकरण व जांच की जाएगी और उपयुक्त इलाज प्रदान किया जाएगा। सप्ताह में 2 में से एक टीकारण का दिन शाम को रखा जा सकता है। सांध्य बाह्य रोगी विभाग का समय 2-8 बजे होता है पी.यू.एच.सी. में आने वाले वृद्ध नागरिकों की स्वास्थ्य सेवाओं का विशेष ध्यान रखा जाएगा।

### **केन्द्र आधारित निवारक व प्रोत्साहक सेवाएं**

मातृ व शिशु स्वास्थ्य देखरेख/सेवाएं

- प्रसूति पूर्व पंजीकरण- आदर्शतः 12 सप्ताह की गर्भावस्था से पूर्व और गर्भावस्था के दौरान उपयुक्त देखभाल की जाएगी।
- आर.सी.एच. दिशानिर्देश के अनुसार गर्भावस्था जांच व समस्त सेवाएं। आयरन और फोलिक एसिड की गोलियों का वितरण व टी.टी. का टीका भी लगाने की व्यवस्था।
- जांच- खून व पेशाब की जांच।
- जटिल गर्भावस्था, खतरे के लक्षण और पौष्टिक आहार, स्वास्थ्य की सलाह।
- गंभीर स्थिति वाली गर्भवती स्त्री की पहचान व उपयुक्त देखभाल व संबंधित स्वास्थ्य सेवा में भेजना।
- अस्पताल में प्रसव की तैयारी।
- प्रसवोत्तर देखभाल
- ए एन एम द्वारा प्रसवोत्तर कम से कम दो गृह निरीक्षण, पहली प्रसव के 48 घंटे के अंदर व दूसरी 7 दिन के अंदर।
- यथासमय स्तनपान की शुरुआत (जन्म के आधे घंटे के अन्दर)
- पौष्टिक आहार, स्वास्थ्य विज्ञान, गर्भ निरोधक व नवजात शिशु की अनिवार्य देखभाल की जानकारी देना।

**विशेष योजनाओं के अंतर्गत जैस जे.एस.वाई. (जननी सुरक्षा योजना) व ममता योजना की स्वास्थ्य केन्द्र द्वारा जानकारी व लाभ प्रदान करना।**

**शिशु की देखभाल-** नवजात शिशु की देखभाल व बाल्यवस्था की अस्वस्थता की संघटित / सम्पूर्ण उपचार व्यवस्था।

- नवजात शिशु की देखभाल।
- पहले 6 महीने में शिशु को केवल माँ का दूध देने की सलाह और प्रोत्साहन।
- सभी बच्चों का सम्पूर्ण टीकाकरण, भारत सरकार के टीकारण निर्देशानुसार।
- विटामिन ए की रोगनिरोधक खुराक पिलाना, सरकारी निर्देशानुसार।
- शिशु एवं बाल्यवस्था में होने वाली बिमारियों व संक्रमणों का निवारण व उपचार।

**किशोरावस्था स्वास्थ्य देखभाल सुविधा-** किशोरावस्था में होने वाले जोखिम भरे व्यवहार/ उनके सही पोषण पर विशेष ध्यान, की जानकारी व उचित सलाह प्रदान की जाएगी

- आर टी आई/एस टी आई/संक्रमण से बचाव व उपचार

### **परिवार नियोजन**

उपयुक्त परिवार नियोजन के तरीके अपनाने की जानकारी।

- गर्भ निरोधक पदार्थों जैसे कंडोम, गोलियां, आपातकालीन गोली आदि का प्रबंध
- आई यू सी डी कॉपर टी लगाने की सुविधा।

- गर्भ निरोध के स्थायी तरीके जैसे महिला नलबंदी व पुरुष नसबंदी करवाने के बाद की कार्यवाही के लिए अनुसरण।
- सुरक्षित गर्भपात के लिए सलाह व उपयुक्त स्वास्थ्य सेवा केंद्र में भेजना।
- संतान के इच्छुक अनुर्वर दंपति को उचित परामर्श व उपयुक्त स्वास्थ्य केंद्र में इलाज के लिए भेजना। राष्ट्रीय स्वास्थ्य कार्यक्रमों को परिपालन/कार्यान्वित करना।

## राष्ट्रीय स्वास्थ्य कार्यक्रम

- राष्ट्रीय दृष्टि विहीन नियंत्रण कार्यक्रम
- राष्ट्रीय कुष्ठ रोग निवारण कार्यक्रम
- राष्ट्रीय आयोडीन अपूर्णता एवं विकार नियंत्रण कार्यक्रम
- संशोधित राष्ट्रीय तपेदिक उन्मूलन कार्यक्रम
- राष्ट्रीय रोग वाहक और वायु पथ और वायु मार्ग रोग नियंत्रण कार्यक्रम (NVBDCP)
- राष्ट्रीय बहरापन बचाव कार्यक्रम।
- राष्ट्रीय तम्बाकू नियंत्रण कार्यक्रम।
- जैव पदार्थ / अपशेष और अवशिष्ट उत्पाद व्यवस्था (बायोमेडिकल वेस्ट मैनेजमेंट)।
- संघटित रोग पर्यवलोकन और निगरानी कार्यक्रम (IDSP)
- राष्ट्रीय कैंसर नियंत्रण कार्यक्रम।
- राष्ट्रीय एड्स नियंत्रण कार्यक्रम।
- परिवार नियोजन कार्यक्रम।

**स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्ता:** अब आप जानते हैं कि विविध स्तर पर कौन सी स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध हैं। आशा के रूप में आप यह सुनिश्चित करें कि प्रसूति गृह में द्वितीय स्तर पर स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध हैं। इन सेवाओं के बारे में सिर्फ जानकारी होना ही काफी नहीं है। दिल्ली राज्य स्वास्थ्य मिशन के तहत स्वास्थ्य सेवा की गुणवत्ता पर बहुत जोर दिया जा रहा है। आशा होने के नाते आपको इस बात पर ध्यान रखना है कि समुदाय के सदस्यों को गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सेवाएं मिले। रोगियों को अच्छी देखभाल प्रदान करने के लिए स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं रोगियों को इन मापदंडों के बारे में पता नहीं होता। इसके परिणामस्वरूप उन्हें अच्छी सेवाएं नहीं मिल पातीं।

## सेवाओं में गुणवत्ता

- एक व्यवसायिक व तकनीकी रूप से योग्य व्यक्ति ही स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करे।

- रोगी को बिना डराए या बिना तनाव दिए उसे निदान, उपचार प्रक्रिया व दी गई दवाओं संबंधी उपयुक्त व पर्याप्त सूचना मिले।
- रोगी को समस्या बताने का अवसर दिया जाए। उन्हें सुनने के बाद उपचार के लिए और आवश्यकता के लिए जोखिम व सुरक्षा कारकों को ध्यान में रखते हुए निर्णय लेने में सहायता की जाए। जिससे, यदि विकल्प उपलब्ध हों, तो वे सबसे ज्यादा उपयुक्त विकल्प चुन सकें।
- सुविधा स्थल पर आवश्यकता के अनुसार उपकरण व तकनीकी कार्यकर्ता उपलब्ध होने चाहिए ताकि रोगी को कभी भी यह नहीं बताना पड़े कि दवा के अभाव में या उपकरण के खराब होने के कारण आवश्यक इलाज नहीं हो पाएगा।
- रोगी की निजता, आराम, गोपनीय व गरिमा बनाए रखें- जांच कक्ष में परदे लगे हों। यदि रोगी के साथ आया व्यक्ति अंदर आना चाहे तो आने दिया जाए।
- प्रदाताओं का व्यवहार शिष्ट, गैर-भेदभावपूर्ण व आश्वासन देने वाला हो।
- रोगी को प्रदाताओं और व्यवस्था से ऐसी सेवा प्राप्त हो कि वह इलाज जारी रखे और पूरा होने तक लेता/लेती रहे।
- उपयुक्त व उचित उपचार दिया जाए।

यह बहुत महत्वपूर्ण है कि आप अपने निकटवर्ती पी.यू.एच.सी. में यह जानने के लिए जाएं कि क्या ये केन्द्र गुणवत्तावाली मूलभूत स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। आपकी मुलाकात सुनियोजित होनी चाहिए। यदि आप देखती हैं कि पी यू एच सी द्वारा गुणवत्ता वाली स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं प्रदान नहीं की जा रही तो आपको अधिकार है कि आप प्रभारी चिकित्सा अधिकारी व ए.एन.एम. से इस विषय पर चर्चा करें। यदि आपको इनसे कोई उचित जवाब न मिले तो आप मुख्य चिकित्सा अधिकारी के पास जा सकती हैं व अपनी चिंताओं को उनके ध्यान में ला सकती हैं। आप जिससे भी बात करें उनका नाम नोट कर लें।

## गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य देखभाल का समुदाय को अधिकार है

## परिशिष्ट 1 : अवलोकन जाँच सूची

डिस्पेंसरी/पीयूएचसी के लिए अवलोकन जाँच सूची

### सामान्य जानकारी

पी यू एच सी का नाम व पता \_\_\_\_\_

पी यू एच सी के अन्तर्गत कुल आबादी \_\_\_\_\_

प्रमुख चिकित्सा अधिकारी का नाम \_\_\_\_\_

प्रतिदिन की सामान्य रोगी उपस्थिति \_\_\_\_\_

दूरभाष नं. \_\_\_\_\_

दिनांक \_\_\_\_\_ मास \_\_\_\_\_ वर्ष \_\_\_\_\_

### पी यू एच सी में कार्यकर्ताओं की उपलब्धता

क्या इस पी यू एच सी गुणवत्ता नियंत्रण में मानकीकरण के अनुसार स्वास्थ्य अधिकारी उपलब्ध हैं?

पी यू एच सी किस समय खुलता है?

पर्ची किस समय बननी शुरू होती है?

क्या स्वास्थ्य अधिकारी और कर्मचारी समय से आते हैं?

फिर पर्ची बनने से दवाई मिलने में औसतन कितना समय लगता है?

### पी यू एच सी में उपलब्ध मूलभूत सुविधाएँ

क्या पी यू एच सी सरकारी भवन है?

क्या पी यू एच सी भवन की हालत ठीक है?

क्या पी यू एच सी बिजली और पानी नियमित रूप से उपलब्ध है?

क्या टेलीफोन उपकरण चालू हालत में है?

क्या मरीजों के लिए उपयुक्त प्रतीक्षा स्थान उपलब्ध है?

क्या मरीजों के लिए शौचालय उपलब्ध है? और उसमें पानी की व्यवस्था है?

क्या पीने के पानी की उचित व्यवस्था है?

क्या प्रयोगशाला में जाँच के लिए रिएजेंट (Reagent) उपलब्ध है?

क्या जाँच कक्ष में पर्दे लगे हैं?

क्या पी यू एच सी में सभी उपकरण (जाँच टेबल, तुलाई मशीन, रक्तचाप मापने का यंत्र आदि) ठीक हालत में है?

## पी यू एच सी में सेवाओं की उपलब्धता

क्या पी यू एच सी में आर सी एच सेवाएं - गर्भावस्था के दौरान जाँच, परिवार नियोजन और गर्भ निरोधक (कण्डोम, कॉपर-टी आदि) उपलब्ध हैं?

क्या टीकाकरण का दिन तय है?

क्या पी यू एच सी में बच्चों के लिए खाँसी जुकाम, बुखार आदि की दवाएँ नियमित रूप से उपलब्ध हैं?

क्या सभी दवाईयां निशुल्क प्राप्त होती हैं?

क्या दवा पर्याप्त मात्रा में और समय में मिलती हैं?

क्या दवा बाहर से खरीदनी पड़ती है?

क्या चिरकालिक (Chronic) बीमारी वाले मरीजों को सप्ताह में कम से कम एक बार उपयुक्त निरीक्षण व दवा उपलब्ध होती है?

क्या सभी प्रकार की प्राथमिक सेवा उपलब्ध हैं?

क्या केन्द्र से ए एन एम अपने क्षेत्र में जाती है व वहाँ की स्थानीय जनता ए एन एम को पहचानती है?

पिछले एक मास में क्षेत्र में कितने स्वास्थ्य व पोषण दिवस मनाए गये?

क्या क्षेत्र में आशा स्कीम लागू है?

## स्वास्थ्य कर्मचारियों का व्यवहार

पी यू एच सी कर्मचारियों का व्यवहार मरीजों के प्रति कैसा है?

शिष्ट / उदासीन / अपमानजनक / साधारण

क्या चिकित्सा अधिकारी मरीज की पूरी बात सुनते हैं?

क्या दवा वितरण के समय दवाई की उपयुक्त मात्रा व दवा लेने का समय मरीज को बताया जाता है?

क्या कभी किसी सेवा को प्रदान करने के लिए मरीज से पैसे माँगे जाते हैं?

क्या किसी खास जाति या धर्म के मरीजों के साथ दुर्व्यवहार किया जाता है?

क्या एड्स व कुष्ठ रोगियों के साथ भेदभाव पूर्ण व्यवहार किया जाता है?

क्या महिलाओं की जाँच के समय उनकी निजता व गोपनीयता का ध्यान रखा जाता है?

क्या आवश्यकता पड़ने पर मरीज को बिना किसी विलम्ब के सभी उपर्युक्त पंचों के साथ द्वितीय या तृतीय स्तर की स्वास्थ्य सेवाओं में भेजा जाता है?

क्या पी यू एच सी में जन शिकायत सुनने की/शिकायत पेटी की व्यवस्था है?

क्या पी यू एच सी में सिटीजन चार्टर/नागरिक शासन पत्र उपलब्ध है?

## आशा के लिए

क्या मुझे गरीब जनता के स्वास्थ्य व सामाजिक अधिकारों की जानकारी है?



क्या मुझे मूल स्वास्थ्य अवयवों की जानकारी है? जिसके लिए मुझे अपने क्षेत्र के लोगों में जागरूकता पैदा करनी है?

क्या मैं अपने समुदाय के साथ संबंध/संपर्क स्थापित कर पायी हूँ?

क्या मुझमें अर्न्तव्यैक्तिक/लोगों से संबंध व संचार स्थापित करने का कौशल है?

क्या मैं अपनी डायरी भरना जानती हूँ?

क्या मेरा गृह सर्वेक्षण पूरा व ठीक है?

क्या इससे मुझे ए एन एम के साथ मिलकर स्थानीय स्वास्थ्य कार्यक्रम के आयोजन में मदद मिलेगी?

क्या मैंने अपने क्षेत्र में स्वास्थ्य एवं स्वच्छता समिति बनायी है?

क्या मैं अपने क्षेत्र व क्षेत्र के निवासियों के जीवन में कुछ परिवर्तन ला सकी?

क्या ए एन एम नियमित रूप से आशा डायरी की जाँच करती है व समय समय पर आवश्यकता अनुसार आशा की मदद करती है?



# नेतृत्व

जब भी हम नेता के बारे में सोचते हैं तो सबसे पहले हमारे दिमाग में कौन आता है? यह महान स्वतंत्रता सेनानी, लोकप्रिय राजनेता या विख्यात धार्मिक गुरु हो सकता है। इन सब लोगों में कुछ सामान्य गुण होते हैं, वे चुनौतीपूर्ण स्थिति या समस्या को अवसर के रूप में बदल देते हैं।

नेतृत्व से तात्पर्य महत्वपूर्ण उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए लोगों व संसाधनों को तैयार करना है। ज्ञान व अनुभव के द्वारा अधिकांश लोगों में किसी खास स्थिति में नेता बनने की क्षमता होती है।

समुदाय में प्रभावी नेतृत्व में टीम निर्माण, संचार, विवाद निपटाने, बातचीत करके उचित निष्कर्ष पर पहुंचने व परिवर्तन के लिए पैरवी जैसे कौशलो की आवश्यकता है।

आशा के रूप में आपको प्रायः नेता की भूमिका अदा करनी होती है। अतः नेतृत्व व गुणों का अर्थ समझना महत्वपूर्ण है जो आपकी नेतृत्व भूमिका को प्रभावी रूप से निभाने में सहायता करेंगे।

## नेतृत्व का अर्थ

- उत्तरदायी होना
- अनुकरण करने के लिए लोगों को प्रेरित करना
- लोगों के प्रति निर्णायकता पूर्ण व्यवहार न होना व अपने कार्यों में पारदर्शी होना।
- विश्वास, दृढ़ता, उत्साह, आवेश व उत्तरदायित्व दर्शाना
- दूसरों के सहयोग से काम पूरा करने का कौशल होना

गांधीजी एक महान नेता थे। हमारे देश की स्वतंत्रता की प्राप्ति के लिए उन्होंने लोगों को अपने साथ लिया। आइए देखें कि उन्होंने नेता के रूप में किन सिद्धांतों का पालन किया था।

## साहस: अपने विश्वास व राय के लिए खड़ा होना व उत्तरदायी होना

यदि आपके समुदाय के स्वास्थ्य अधिकार का उल्लंघन होता है तो आशा के रूप में आपको संबंधित हितधारकों के ध्यान में लाने की हिम्मत (साहस)होनी चाहिए। उदाहरण के लिए यदि ए.एन.एम. आपके क्षेत्र में नियमित नहीं आती या सामाजिक रूप से पिछड़े लोगों के घरों में नहीं जाती तो उसे यह कहने की हिम्मत होनी चाहिए कि आपने उसकी अनुपस्थिति को नोट किया है व ऐसा जारी रहने पर आप आवश्यक कदम उठाएंगी। यदि वह नहीं सुनती तो क्षेत्र, एस.एच.जी. सदस्यों व चिकित्सा अधिकारी को भी सूचित करने के लिए तैयार रहें। अपने प्रयासों को तब तक जारी रखें जब तक वह आपके क्षेत्र के सभी लोगों के यहां नियमित रूप से आने लगती है।

## उत्तरदायित्व: अपनी भूमिका व उत्तरदायित्व को ईमानदारी से निभाना

नेता के रूप में आपको उत्तरदायी होना है, पहले अपने लिए व फिर अपने समुदाय के लिए। आशा के रूप में आपको खास भूमिकाएं एवं उत्तरदायित्व दिए गए हैं। आप अपने समुदाय को इस बारे में बताएं। यह दो तरह से उपयोगी होगा:

- यदि उनको आपकी भूमिकाओं के बारे में पता होगा तो आपके ठीक से कार्य नहीं करने पर वे इसे आपके ध्यान में लायेंगे।
- वे आपकी भूमिकाओं व जिम्मेदारियों को ज्यादा प्रभावी रूप से निभाने में भी आपकी सहायता करेंगे।

## प्रोत्साहन: समुदाय को गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य देखभाल व सेवाओं के अधिकार को प्राप्त करने के लिए अपने साथ जुड़ने को आमंत्रित करें

हरेक व्यक्ति को प्रोत्साहन की आवश्यकता होती है, नेता के रूप में जब भी आप किसी से मिलें तो उनके माथे पर अलिखित शब्दों 'मैं। महत्वपूर्ण हूँ' को पढ़ें। जन स्वास्थ्य प्रणाली से उनके हक प्राप्त करने या समुदाय में स्वास्थ्य वातावरण की बेहतर के लिए उन्हें कुछ जिम्मेदारी दें तो समुदाय के सदस्यों को उस प्रक्रिया में शामिल करने से प्रोत्साहन मिलता है।

## सुधार: लगातार अपनी क्षमताओं का बढ़ाते रहना

नेता के रूप में 'आशा' को लगातार अपना ज्ञान व कौशल बढ़ाते रहना चाहिए। स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने के हेतु से लिए गए नए निर्णयों व घोषित नई योजनाओं के बारे में जानकारी रखें। ए.एन.एम. के साथ लगातार संपर्क में रहें क्योंकि वह सूचना का अच्छा स्रोत है अभ्यास करते रहने से आपके कौशल बेहतर होंगे। आप असफल भी हो सकती हैं। असफलताओं से सीखें कि क्या नहीं करना चाहिए। यदि आप अपनी गलतियों को दोहराती हैं तो इसका यह मतलब है कि आप नहीं सीख रही। सीखने से आपकी पहचान सबसे अलग बनेगी।

## नेतृत्व शैली

लोग भिन्न-भिन्न नेतृत्व शैलियां अपनाते हैं। दो आम शैलियां हैं:

- अधिकारवादी
- सहभागिता

अधिकारवादी नेता सहयोग या सहकारिता के लिए आगे नहीं आते। वे अत्याधिक कार्य-उन्मुखी व्यक्ति होते हैं। वे चाहते हैं कि लोग बिना कोई सवाल किए वही करें जो उन्हें करने को कहा गया है। वे जिस बात से सहमत नहीं होते, उसके प्रति असहिष्णु होते हैं। इस तरह के नेतृत्व में समुदाय के सदस्यों के लिए अपने विचारों का योगदान करना या अपने को सशक्त करना कठिन हो जाता है।

सहभागी नेता ऐसा सकारात्मक वातावरण तैयार करती है जिसमें सभी सदस्य अपनी उच्चतम क्षमता तक पहुंच सकते हैं। वे विभिन्न सदस्यों को एक दूसरे से जोड़ने के लिए कार्य करते हुए समुदाय को निर्धारित उद्देश्य प्राप्त करने के लिए यथासंभव असरकारक रूप में प्रोत्साहित करती हैं व विभिन्न सदस्यों के बीच के जुड़ाव को मजबूत बनाने के लिए अथक परिश्रम करती हैं। वे सामान्यतया सर्वाधिक उत्पादक टीम बनाती हैं व उसका नेतृत्व करती हैं।

आशा के रूप में सहभागी नेतृत्व शैली को अपनाना सर्वाधिक उपयुक्त है। सहभागी नेतृत्व की कुछ खास बातें नीचे दी गई हैं:

### नेता उद्देश्य निर्धारित करती हैं व मार्ग प्रदर्शन करती है

आशा के रूप में आपको यह स्पष्ट करना है कि आपके क्षेत्र में कौन सा उद्देश्य कैसे व कितने समय में प्राप्त किया जा सकता है अपने समुदाय के साथ परामर्श करके आप अपने उद्देश्य तय कर सकती हैं कि उद्देश्य कैसे, कहां और कब पूरा होगा।

उदाहरण के लिए आपके क्षेत्र में अगले वर्ष किसी माता की मृत्यु नहीं होनी चाहिए या अगले छः माह में आपके क्षेत्र के सभी बच्चों को टीके लगा दिए जायेंगे।

### नेता मूल्यों की पुष्टि करके अपने काम से जोड़ती हैं।

नेता के रूप में आप में ईमानदारी, परिश्रम, विश्वसनीयता आदि जैसे कुछ मूल्य होने चाहिए। आपको इन मूल्यों को अपने कार्यों में दर्शाना है। आप अपने समुदाय के सदस्यों को बता सकती हैं कि आप परिश्रमी हैं लेकिन यदि आपके कार्य से ऐसा नहीं लगता तो लोग आप पर विश्वास नहीं करेंगे।

उदाहरण कि लिए, आपको पता है कि क्षेत्र में हरेक बच्चे को टीके लगवाए जाने चाहिए, लेकिन जब ए.एन.एम. टीका लगाने आती है तो आप मौजूद नहीं रहती। लोग कैसे मानेंगे कि आप परिश्रमी हैं?

## नेता के उच्च मानक व उच्च अपेक्षाएं होती हैं

आशा के रूप में आपको अपने क्षेत्र के समुदाय के लिए पी.यू.एच.सी. से उच्च गुणवत्ता वाली स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्राप्त करने के बारे में सुदृढ़ होना चाहिए।

सुनिश्चित करें कि ए.एन.एम. अपनी भूमिका पेशेवर तरीके से निभाए। आशा के रूप में आप उसकी सहायता करें ताकि वह अपनी भूमिका ठीक से निभा सके। उदाहरण के लिए, समुदाय को स्वास्थ्य शिविर के दिन व स्थान और एन.एन.एम. के आने के दिन के बारे में लोगों को बताएं व उन्हें शिविर में आने के लिए प्रेरित करें।

यदि कोई स्वास्थ्य सेवा प्रदाता समुदाय के सदस्य से दुर्व्यवहार करता है तो इस पर ध्यान दें व संबंधित व्यक्ति से इस विषय में बातचीत करें।

## नेता जिम्मेदार व उत्तरदायी होती हैं

आशा के रूप में आप समुदाय व स्वास्थ्य सेवा प्रदाता, दोनों के लिए उत्तरदायी हैं। दोनों को एक दूसरे के विषय में जानकारी ले-देकर प्रभावी कड़ी बनें।

### उत्तरदायी होने के कुछ नुस्खे:

- यदि आपको तत्काल परिणाम नहीं भी मिलें तो भी यदि सभी परिस्थितियों में आप उत्तरदायित्व से काम करें तो इच्छा के अनुसार परिणाम हासिल करने के लिए निजी क्षमता व योग्यता प्राप्त होगी।
- उस व्यक्ति से ही शिकायत करें जो कुछ कर सकती/सकता हो।
- दूसरों को दोष देते रहने या नियमित शिकायत करने से आपकी व आपके आसपास के लोगों की ऊर्जा कम हो जाएगी।
- अपनी भावनाओं को एक या दो बार व्यक्त करना अच्छी तनाव प्रबंध तकनीक है। लगातार आलोचना से कोई सकारात्मक परिणाम नहीं आयेगा।

“कार्यवाही पर ध्यान दें न कि दोष देने पर”

“यदि यह काम होना है तो यह मुझ पर ही निर्भर है।”

“अंधेरे पर खीझने से अच्छा है एक दीपक जलायें”

आखिरकार आप अपने आपके लिए स्वयं ही जिम्मेदार हैं। आप आज जो हैं, वह आपके अपने निर्णय का परिणाम है। इसे ही उत्तरदायित्व कहते हैं।

## नेता निर्णय लेने में दूसरों को शामिल करती हैं

नेता के रूप में आपको कई निर्णय करने होते हैं। अच्छी सामुदायिक नेता कभी भी अकेले निर्णय नहीं लेती। कानून के अनुसार जो निर्णय समुदाय को प्रभावित करता हो उसे समुदाय के सदस्यों

के साथ मिलकर ही लेना चाहिए। समुदाय में निर्णय के प्रति स्वामित्व का भाव होगा तभी आपके निर्णय किए हुए लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए वे सर्वोत्तम चेष्टा करेंगे।

उदाहरण के लिए आशा के रूप में आपको समुदाय की स्वास्थ्य आवश्यकताओं के बारे में समझकर चर्चा करनी चाहिए। आपको समुदाय के सदस्यों के साथ मिलकर समुदाय की स्वास्थ्य आवश्यकताओं व प्राथमिकताओं को तय करना है व मिल कर कार्य योजना तैयार करनी है। इससे उन्हें आपके साथ मिलकर कार्य करने के लिए आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रोत्साहन मिलेगा।

## नेता दूसरों को प्रेरित करती हैं

स्वास्थ्य अधिकार के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए आपको समुदाय के सदस्यों, एस.एच.जी. आदि की सहायता की जरूरत है। नेता के रूप में आपके साथ आने के लिए आपको समुदाय को प्रेरित करना है। समुदाय को प्रेरणा मिलती है:

- उनके साथ नियमित संपर्क में रहने से
- आवश्यक जानकारी नियमित रूप से देने से
- उन्हें उत्तरदायित्व देने से
- उनकी सहायता के लिए उन्हें धन्यवाद देने से
- उनके प्रयासों का उन्हें श्रेय देने से
- सार्वजनिक तौर पर उनकी ईमानदारी की प्रशंसा करने से

## नेता एकता बढ़ाती है

नेता के रूप में आपको अपने समुदाय के सदस्यों तथा स्वास्थ्य सेवा प्रदानकर्ताओं के बीच एकता बनानी है। एकता निर्णय लेते समय हरेक का दृष्टिकोण सुनकर प्राप्त की जा सकती है। किसी को भी उपेक्षित महसूस मत होने दें, क्योंकि फिर बाद में उसे साथ लेना व साथ काम करना कठिन हो जाता है।

एकता तब बढ़ती है जब आशा के रूप में क्षेत्र के लिए आपके तय किए गए लक्ष्य के लिए क्षेत्र के अन्य लोग स्वामित्व का अनुभव करें।

## नेता आर्दश के रूप में होते हैं

नेताओं के अनुयायी होते हैं। अतः यह जरूरी है कि आपके सभी कार्य उत्तरदायित्व पूर्ण हों।

उदाहरण के लिए, आशा के रूप में आपको रेफरल के लिए गर्भवती महिला के साथ भेजा जाता है। आप यह भूमिका निभाती हैं व अपने क्षेत्र की महिला की जान बचा पाती हैं तो आप आर्दश बन

जायेंगी। अगली बार, आवश्यकता पड़ने पर समुदाय के अन्य सदस्य आपात स्थिति में गर्भवती महिला के साथ जाने के लिए आगे आयेंगे व आवश्यकता होने पर वाहन की व्यवस्था भी करेंगे।

## नेता सुनती है व समझाती है

निर्णय लेने की प्रक्रिया को आसान व अधिक सार्थक बनाने में सुनना सहायता करता है नेता के रूप में आपको अपना दृष्टिकोण समझना व स्पष्ट भी करना है।

उदाहरण के लिए क्षेत्रीय स्तर पर परिवार प्रसूति के लिए पहले से ही तैयारी नहीं करते। आप उनके इस विषय में प्रेरणा की कमी के कारणों को ध्यान से सुनें। उनके विचारों के आधार पर ही उन्हें प्रसव से पूर्व की कार्यवाही/तैयारी की आवश्यकता और ठीक तरह तैयारी न करने के नुकसान के बारे में समझायें। ऐसे सकारात्मक उदाहरण बताएं जब प्रसव से पूर्व तैयारी के कारण महिला की जान बच सकी।

## नेता समुदाय की प्रतिनिधि होती हैं

नेता समुदाय का चेहरा होती है। आशा के रूप में जब आप अपने समुदाय की स्वास्थ्य समस्याओं के बारे में स्वास्थ्य प्रदाताओं से चर्चा करती हैं तो आप अपने समुदाय का प्रतिनिधित्व करती हैं। एक नेता के रूप में आपको अपने दृष्टिकोण बताकर, उन्हें समझाने की आवश्यकता है।

उदाहरण के लिए, आपको स्वास्थ्य एवं स्वच्छता समिति के साथ व्यापक क्षेत्र स्वास्थ्य योजना तैयार करनी है। योजना तैयार करते समय आपको अपने समुदाय के गरीब से गरीब व्यक्ति की चिंताओं को ध्यान में रखना है उनकी भावनाएं व दृष्टिकोण सुनें व सुनिश्चित करें कि स्वास्थ्य योजना बनाने के लिए जो भी निर्णय लिया जाये उसमें उनकी आवाज व चिंताएं झलकें। यदि समुदाय के किसी भाग ने बताया कि उन्हें पेय जल स्रोत प्राप्त नहीं है, तो क्षेत्र के लिए व्यापक स्वास्थ्य योजना बनाते समय इस विषय पर चर्चा होनी चाहिए।

**नेता होने के नाते आपको कुछ मुद्दों पर कौशल बढ़ाने की जरूरत है**

- संचार कौशल
- निर्णय कौशल
- बातचीत करके उचित निष्कर्ष पर पहुंचने का कौशल
- समुदाय को सकारात्मक बदलाव के लिए प्रेरित करने का कौशल



# संचार कौशल

ईश्वर ने संचार के लिए हमें एक मुंह व दो कान दिये हैं।

संचार नहीं कर सकने वाले लोग गड़बड़, कुंठा व समस्याएं खड़ी करते हैं। संचार दो या अधिक लोगों के बीच सूचना व विचारों का आदान-प्रदान या दोतरफा प्रवाह है।

**आशा के रूप में** आपकी भूमिका निभाने के लिए संचार सर्वाधिक महत्वपूर्ण है। संचार के विभिन्न रूप होते हैं:

- मौखिक संचार
- सांकेतिक संचार
- लिखित संचार

आशा के रूप में आपको इन तीनों तरह के संचार का उपयोग करना है।

## मौखिक संचार

यह संचार का सबसे आम तरीका है। सामान्यतया हम समझते हैं कि जब हम एक बार मौखिक संदेश दे देते हैं तो संचार पूरा हो जाता है, लेकिन यह सही नहीं है, इस बात की संभावना है कि संदेश उचित रूप से ग्रहण नहीं किया गया हो। यह जानने के लिए कि आपका संदेश ठीक से ग्रहण हुआ है या नहीं उस व्यक्ति से पूछें कि क्या उसने संदेश समझ लिया है व फीडबैक प्राप्त करें। संक्षेप में, प्रभावी संचार दोतरफा होता है। एक-तरफा संचार सामान्यतया प्रभावी नहीं होता।

## प्रभावी मौखिक संचार के लिए कुछ नुस्खे

- वास्तविक
- स्पष्ट
- शुद्धता पूर्वक/उचित



## संचार के समय ध्यान रखने वाली बातें:

- जिस व्यक्ति से बात करें उसकी आंखों में देखें
  - संचार के समय आत्मविश्वास रखें/विश्वास के साथ बैठें या खड़े रहें
  - जिस मुद्दे पर बात चल रही हो, उससे अलग विषय बीच में न आने दें। इससे समय की बचत होगी
  - संचार करते समय सुस्पष्ट, सच्चे, ईमानदार रहें व घुमा फिरा कर बात न करें
  - संचार के समय अपनी भावनाओं को भी बतायें
  - दिमाग खुला रखें, इसमें आपको दूसरे व्यक्ति की बात समझने में मदद मिलेगी।
  - आपकी आवाज़ इतनी ही ऊंची होनी चाहिए कि सब लोग सुन सकें। आपका उच्चारण स्पष्ट होना चाहिए। आसानी से समझ में आने वाले शब्दों का इस्तेमाल करें। तकनीकी शब्दों या किसी खास शब्दावली का इस्तेमाल न करें।
  - यदि कोई काम की बात करना चाहता हो तो उसे मौका दें। दूसरों की प्रशंसा/आभार करना न भूलें।
- बातचीत के दौरान उपयुक्त जगहों पर “समझी”, “मैं सहमत हूँ”, “ओह, हाँ, फिर” जैसे सकारात्मक शब्दों का उपयोग करने से वक्ता आश्वस्त रहता है कि आप सुन रही हैं।

## सांकेतिक संचार

हम सब जानते हैं कि संचार केवल शब्द व भाषा ही नहीं है। चुप्पी भी संचार करती है व आंखें बोलती हैं। अतः संचार के इन रूपों को समझना महत्वपूर्ण है जिन्हें सांकेतिक संचार कहा जाता है। यहां कुछ सांकेतिक व्यवहार के पहलू दिए गए हैं जिन पर अतिरिक्त ध्यान देने की आवश्यकता है।

- **आंखों में देखना:** जिस व्यक्ति से आप बातें कर रही हों उसकी आंखों में देखने से यह प्रभाव पड़ता है कि आप जो कह रही हैं उसके प्रति ईमानदार/सच्ची हैं व आपका आत्मविश्वास दिखता है।
- **शरीर की मुद्रा:** आपके संदेश का मूल्य तब और बढ़ जायेगा जब आप सामने वाले व्यक्ति का सामना करें, उपयुक्त रूप से निकट खड़े रहें या बैठें व अपना सिर सीधा रखें।
- **चेहरे के भाव:** अपने चेहरे पर उपयुक्त भाव रखें। प्रभावी संचार के लिए चेहरे के भाव मेल खाने चाहिए।
- **हावभाव:** वर्णन करने व जोर देने के लिए हाथों, हाव-भाव, मुद्राओं से प्रभाव पड़ता है लेकिन उत्तेजना या चिंता में यह ज्यादा नहीं होना चाहिए।
- **आवाज़:** आवाज़ का ऊँचा/नीचा होना, भाव, शब्दों की गति और बोलने का तरीका सही होना चाहिए।

## सक्रिय सुनना भी संचार है

हम सब सुन सकते हैं, लेकिन हम सब ध्यान से नहीं सुनते। सुनने व ध्यान से सुनने में फर्क है। सुनना एक सहज वृत्ति है। ध्यान से सुनने में जो सुना है उसको ग्रहण करना व उसका अर्थ समझना शामिल है। सुनी हुई आवाज़ के संकेत को अर्थपूर्ण रूप में समझना है। दरवाजे पर दस्तक क्या हमेशा एक सी होती है? जब आप अकेली हों व आधी रात में दस्तक सुनाई पड़े तब क्या होता है? उस समय क्या होता है जब आप किसी ऐसे व्यक्ति की प्रतीक्षा में हों जिसे आप पसंद करती हों और दस्तक सुनाई पड़े?

सक्रिय सुनने में उद्देश्यपूर्ण सुनना शामिल है। यह सूचना प्राप्त करने, निर्देश प्राप्त करने, दूसरों को समझने, समस्याओं का हल निकालने दूसरा व्यक्ति क्या महसूस करता है, यह जानने या समर्थन दर्शाने के लिए हो सकता है। इस तरह के सुनने में बोलने के बराबर या उससे ज्यादा शक्ति की ज़रूरत है। इसमें श्रोता को विभिन्न संदेश सुनने होते हैं, अर्थ समझना होता है तब प्रतिक्रिया देकर या जो सुना है, उसका भावानुवाद करके अर्थ की पुष्टि करनी होती है।

### अच्छे श्रोता बनने के लिए नुस्खे:

- आंखों में देखें
- ग्रहण करने की स्थिति में बैठें, थोड़ा आगे झुक कर
- सकारात्मक संकेतों व शब्दों के द्वारा वक्ता को प्रोत्साहित करें
- ध्यान बंटाने वाली चीजों/बातों को दूर रखें
- सांकेतिक संचार को समझें
- बातचीत करना बंद करें और सुनने से पहले आप जो भी कर रहे थे वह बंद करें।
- सुनने के लिए समय दें व वक्ता को यह बतायें कि उनकी बात सुनने में आपका पूरा-पूरा ध्यान है।
- अगर कोई बोल रहा है तो बीच में निर्णय न दें, ना ही टिप्पणी करें।
- सामने वाले व्यक्ति की भावनाओं पर विचार करें और जो सुना है उसे समझें।
- धीरज रखें।

### समुदाय से बातचीत करते समय आशा के रूप में आपको निम्नलिखित बातें ध्यान में रखनी हैं:

- समुदाय से बातचीत करते समय जाति तथा वर्ग के आधार पर भेदभाव कभी न करें। सामाजिक व आर्थिक रूप से पिछड़े समुदाय के लोगों से बात करते समय आपका लहजा व भावना नहीं बदलनी चाहिए। उन्हें आदर के साथ संबोधित करें
- समुदाय के पास अत्यधिक ज्ञान व अनुभव होता है। लोगों को बताने का मौका देकर उनका उपयोग करें। उनसे खाली बर्तन की तरह बर्ताव न करें।

- ऐसी कोई टिप्पणी न करें जो लिंग असमानता पर जोर देती हो। आपका संचार लिंग के लिए संवेदनशील होना चाहिए।
- जल्दी से प्रतिक्रिया न दें। सुनें, तुलना करें, विश्लेषण करें व तब प्रतिक्रिया दें।

**आशा के रूप में हितधारकों से बात करते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखें:**

- सभी हितधारकों को आदर दें, चाहे वे समुदाय से हों या स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली से।
- जानकारी/सूचना प्रदान करते हुए या हितधारकों को देते हुए आप यह सुनिश्चित करें कि आपके पास आवश्यक जानकारी/आंकड़े व साक्ष्य हों। जानकारी को कभी सामान्य न मानें। इस बारे में सुस्पष्ट रहें कि आप उनसे क्या चाहती हैं व क्या नहीं, आप क्या बदलना चाहती हैं व क्या जारी रखना चाहती हैं।
- संचार के समय शांत रहें। अपनी चिंताएं न दर्शाएं।
- दोषारोपण वाली आवाज़ में बात न करें।

आपको आश्चर्य होगा कि किस तरह सरल मुस्कान व नम्रता आपके आसपास के लोगों को प्रभावित करती है। निसंदेह, आत्मविश्वास व दृढ़ता आपका संदेश पहुँचाने में मदद करती है। यह बात ध्यान रखें कि बोलने से पहले सोचें।

## लिखित संचार

आशा के रूप में आपको पदाधिकारियों को लोक प्रतिनिधि के रूप में आवेदन-पत्र लिखना होगा। आपको मीटिंग के दौरान चर्चा के लिए गए मुद्दों का दस्तावेजीकरण करना होगा। आइए, हम सरल और असरकारक लेखन के बारे में जानें। नीचे दिया गया पत्र पढ़ें।

प्रिय महोदय,

समुदाय के विभिन्न क्षेत्रों में ऐसी कई महिलाएं हैं जो उस स्थान से काफी दूर रहती हैं जहां प्रसव पूर्व जाँच के लिए चिकित्सा सुलभ कराई जाती है। महिलाएँ, खास तौर पर गर्मी के मौसम में प्रसवपूर्व जाँच के लिए अधिक दूरी तय किए गए बिना क्लिनिक तक नहीं पहुँच सकती, अतः जाँच नहीं करा सकतीं। यदि यह क्लिनिक अलग-अलग तारीखों पर दो क्षेत्रों में लगाई जायें तो सभी महिलाएं पहुँच सकेंगी व इस सुविधा का लाभ ले सकेंगी। मैं समुदाय की सभी महिलाओं की ओर से यह अनुरोध करती हूँ।

धन्यवाद

आशा (क्षेत्र का नाम)

क्या आप स्पष्ट रूप से समझती हैं कि पत्र किसके बारे में है?

यह संबंधित व्यक्ति के क्षेत्र की महिलाओं के ए.एन.सी. सेवाएँ प्राप्त न कर पाने के कारण ध्यान में लाने के लिए एक अच्छा प्रयास है और साथ ही इसमें समस्या को सुलझाने का सुझाव भी है। परंतु यह प्रभावी नहीं लगता, क्योंकि यह स्पष्ट नहीं है और इसमें पूरा ब्यौरा नहीं है।

यह पत्र अधिक असरकारक होगा यदि इसमें नीचे दी गई जानकारी भी जोड़ दी जाए:

कोई भी आवेदन पत्र लिखना शुरू करने से पहले हरेक लेखक को पूछना चाहिए:

- क्या मुझे पता है कि मुझे क्या लिखना है (विषय)?
- क्या मुझे पता है कि किसको लिखना है?
- क्या मुझे पता है कि मैं क्यों लिख रही हूँ?

नीचे दिया गया पत्र फिर से पढ़ें और पहले और दूसरे पत्र में अंतर देखें।

सेवा में \_\_\_\_\_ दिनांक \_\_\_\_\_  
(सही नाम पद व पूरा पता)

विषय: क्षेत्र में दो स्थानों पर ममता दिवस के आयोजन के लिए अनुरोध।

प्रिय (संबंधित व्यक्ति का नाम लिखें)

मैं \_\_\_\_\_ तालूका के \_\_\_\_\_ क्षेत्र के लिए आशा के रूप में कार्यरत हूँ। मेरे क्षेत्र — \_\_\_\_\_ की आबादी है। इस क्षेत्र में घर दूर-दूर छितरे हुए हैं। ए.एन.एम. नियमित आती है व ममता दिवस आयोजित करती है। तथापि, यह एक जगह पर ही किए जाने के कारण सभी गर्भवती महिलाएँ वहाँ नहीं पहुँच पातीं। क्षेत्र के दूसरे छोर पर रहने वाली कई महिलाएँ दूरी के कारण प्रसवपूर्व क्लिनिक में नहीं आ पातीं।

मेरा सुझाव है कि दो अलग-अलग तारीखों पर क्षेत्र में दो स्थानों पर प्रसवपूर्व क्लिनिक आयोजित किए जायें। मैंने इस बारे में ए.एन.एम. से बात भी की है। उसने मुझे बताया कि उसे आपकी अनुमति की आवश्यकता है। मैं आप से इस विषय में कार्यवाही करने का अनुरोध करती हूँ। आशा के रूप में मैं सारी गर्भवती महिलाओं को लाने की जिम्मेदारी लेती हूँ ताकि उनकी प्रसवपूर्व जांच हो सके। आप जब भी हमारे क्षेत्र में पधारने के इच्छुक हों, आपका स्वागत है।

धन्यवाद,  
भवदीय

आशा (अपना नाम व अपने क्षेत्र का नाम लिखें)

संदेश को सही व संक्षेप में लिखने के लिए कई बातों को ध्यान में रखने की आवश्यकता है, लेखन सिद्धांत में कई “करने योग्य”, “न करने योग्य” बातें शामिल हैं।

### करने योग्य:

- सही व्यक्ति को लिखें।
- जांच करें कि पत्र में तारीख व विषय लिखा हो।
- वाक्यों को छोटा रखें।
- जटिल के स्थान पर सरल शब्दों का इस्तेमाल करें।
- अस्पष्ट न रहें व स्पष्टता के लिए संदर्भ बिंदु लिखें।
- ऐसा कभी नहीं मानें कि पाठक को तथ्यों का पता है और वे स्वयं ही समझ जायेंगे।
- फिर से पढ़कर देखें कि कोई बात छूटी तो नहीं।
- पत्र में पूरी बात सही रूप से आ जाए, इसके लिए उसे कई बार लिखें।
- तथ्यों को उदाहरणों व साक्ष्य के साथ स्पष्ट करें।
- पत्र में प्रत्येक बिंदु तार्किक श्रृंखला में रखें।
- व्यक्त करने की दृष्टि से लिखें न कि प्रभावित करने की दृष्टि से

### “न करने” योग्य बातें:

- अनावश्यक शब्दों से बचें
- अपूर्ण व असंगत तर्कों से बचें
- अस्पष्ट व सामान्यतः नकारात्मक वाक्यों / शब्दों का उपयोग न करें।





# निर्णय कौशल

हमारे द्वारा लिए गये हर निर्णय का परिणाम व प्रभाव होता है। कई छोटे निर्णय भी हमारे जीवन के मार्ग में बहुत बड़े परिवर्तन करने की क्षमता रखता है। हम अपने या दूसरों द्वारा लिए गए ऐसे कुछ निर्णयों को याद कर सकते हैं, जिन्होंने महत्वपूर्ण प्रभाव छोड़ा था। निर्णय प्रक्रिया सीखा हुआ कौशल है व इसे मजबूत करने के लिए सोच समझकर अभ्यास करना चाहिए।

आशा के रूप में आपको प्रायः ऐसे निर्णय लेने होते हैं जो पूरे समुदाय को प्रभावित करते हैं। अतः आपके लिए यह महत्वपूर्ण है कि सभी स्तरों पर समुदाय को शामिल करके सहभागी निर्णय प्रक्रिया के कौशल पर क्षमता हासिल करें।

निर्णय-प्रक्रिया के कुछ मूलभूत चरण हैं जिनका पालन किया जाना चाहिए:

## समस्या को स्पष्टता से समझें

स्थिति को ध्यान से देखें। वास्तविक समस्या का पता करने के लिए दूसरे सभी विचारों की जांच करें। उदाहरण के लिए, आपने देखा कि गांव में बार-बार मलेरिया हो रहा है जो लोगों के खासतौर पर महिलाओं व बच्चों के स्वास्थ्य को प्रभावित कर रहा है। मलेरिया समस्या लगती है जिसे खत्म करना है, परंतु मूल समस्या घरों की नालियों से निकलने वाला पानी है जो आवासीय क्षेत्रों व स्कूलों के निकट इकट्ठा हो जाता है।

मलेरिया को पूरी तरह खत्म करने के लिए लोगों को इकट्ठा करने नालियों से बहने वाले पानी की समस्या के नियंत्रण के लिए हल सोचना है।

## जानकारी इकट्ठा करें

एकबार समस्या को पहचानने के बाद, आवश्यक जानकारी इकट्ठी करें, उपयुक्त प्राधिकारी की सलाह लें व समुदाय को साथ लें। इस मुद्दे के सौहार्द्रपूर्ण हल के लिए सभी उपलब्ध संसाधनों का उपयोग करें।

## विकल्प सोचें

निर्णय प्रक्रिया के इस चरण पर समुदाय के उन लोगों के साथ जिनके साथ समस्या के संबंध में जानकारी इकट्ठी करने के लिए कार्य किया था, बैठक बुलायें व स्थिति पर चर्चा करें। आप इसे समूह समुदाय में भी प्रस्तुत कर सकती हैं। महत्वपूर्ण यह है कि लोग समस्या को स्वीकार करें व समझें। बाद में वैकल्पिक हल सुझाए जा सकते हैं।

सहभागी निर्णय प्रक्रिया में यह बहुत महत्वपूर्ण है कि समुदाय समस्या को स्वीकारें व उसे हल करने की जिम्मेदारी महसूस करें

जब तक लोग हल को स्वीकार नहीं करें तब तक स्थाई रूप से हल नहीं निकाला जा सकता।

## विकल्प चुनें

निर्णय प्रक्रिया की प्रभाविकता उपलब्ध विभिन्न विकल्पों में से एक अच्छा विकल्प चुनने की योग्यता में है। इसे समुदाय की आम सहमति व प्राधिकारियों की अनुमति से किया जा सकता है। आम सहमति व अनुमति प्राप्त करने के लिए आपको मुद्दे पर समूह समुदाय बैठकों, आदि में चर्चा करनी होगी।

सही विकल्प चुनने से पूर्व, सभी उपलब्ध विकल्पों का मूल्यांकन करें। निर्णय लेते समय व्यावहारिकता महत्वपूर्ण है।

## निर्णय को क्रियान्वित करें

प्रभावी निर्णय वही है जिसे क्रियान्वित किया जा सके। इसीलिए क्रियान्वयन बहुत महत्वपूर्ण है। इस प्रक्रिया के दौरान यह सुनिश्चित करें कि हम निर्धारित लक्ष्य की ओर बढ़ रहे हैं कहीं, कुछ रह गया हो तो उसे भी ध्यान में लिया जाए।

कोई भी हरेक कौशल में दक्ष नहीं है। वे अभ्यास से ही पकड़ हासिल कर सकते हैं। अतः निर्णय प्रक्रिया कौशल को भी अनुभव व अभ्यास से मज़बूत किया जा सकता है।

हममें आत्मविश्वास होना चाहिए व निर्णय असफल होने पर जिम्मेदारी लेने के लिए तैयार रहना चाहिए। अपने कार्यों के लिए जिम्मेदारी स्वीकारना बहुत महत्वपूर्ण गुण है वह परिपक्वता की निशानी है।


## कठिन स्थितियों से कैसे निपटें

यदि आपको निर्णय लेने में कठिनाई आ रही हो तो थोड़ा विराम लें व फिर शुरू करें। विराम के बाद समूह के सदस्यों को मुद्दे को दुबारा बताने व विकल्पों की समीक्षा करने को कहें। बैठक को स्थगित करना भी एक अच्छा तरीका है ताकि लोग रात भर सोच सकें।

### प्रभावी निर्णय का विवरण

- प्रभावी निर्णय लेने के पश्चात बैठक पूरी होने पर समूह के सदस्यों में यह भावना नहीं रहनी चाहिए कि निर्णय एक तरफा है।
- प्रभावी निर्णय को वास्तविकता में बदला जा सकता है। जिस पर कार्यवाही नहीं की जा सकती वह निर्णय नहीं होता।
- प्रभावी निर्णय के साथ हम जी सकते हैं। उसके कारण व्यक्तियों या समूहों के बीच एक दूसरे को नीचा दिखाने के लिए झगड़ा नहीं होता।
- प्रभावी निर्णय में लोगों के समूहों को शामिल किया जाना चाहिए ताकि वे उसके क्रियान्वयन में शामिल हों।





# बातचीत करके उचित निष्कर्ष पर पहुँचने का कौशल

हर व्यक्ति औपचारिक रूप से बातचीत करके सही निष्कर्ष पर पहुँचने की प्रक्रिया में शामिल होता है। उचित निष्कर्ष पर पहुँचने का कौशल, अनुभव व अभ्यास से सीखा जा सकता है। यह कौशल अनुभव से बढ़ता है। उचित निष्कर्ष पर पहुँचने की प्रक्रिया से तात्पर्य दो या अधिक लोगों या समूहों के बीच मतभेदों को सुलझाने से है। आशा को अपने कार्य के दौरान लगातार मतभेदों का सामना करना पड़ता है। आपको क्षेत्र के स्वास्थ्य कार्यक्रमों के बड़े उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए इन मतभेदों को सुलझाना होता है। आइए, हम बातचीत करके उचित निष्कर्ष पर पहुँचने की प्रक्रिया को समझें।

बातचीत करके निष्कर्ष पर पहुँचना वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा किसी मुद्दे पर आपसी स्वीकार्य हल प्राप्त करने के लिए भिन्न आवश्यकताओं व उद्देश्यों वाले दो या अधिक लोग/पक्ष कार्य करते हैं। चूंकि बातचीत करके निष्कर्ष पर पहुँचना व्यवहारिक कौशल प्रक्रिया है, अतः हरेक स्थिति अलग होती है क्योंकि यह हरेक पक्ष के व्यवहार कौशल व शैली से प्रभावित होती है। हम बातचीत करके निष्कर्ष पर पहुँचने को प्रायः अप्रिय मानते हैं क्योंकि इसमें संघर्ष होता है, लेकिन इसे बुरी भावना या गुस्सेले व्यवहार का स्वरूप नहीं दिया जाना चाहिए। निष्कर्ष प्रक्रिया के बारे में अधिक जानने से हम विश्वास के साथ बातचीत कर सकते हैं व इस बात की संभावना बढ़ती है कि परिणाम दोनों पक्षों के लिए सकारात्मक हों।

बातचीत करके निष्कर्ष पर पहुँचने की प्रक्रिया (समझौता) को अप्रिय, अपमानजनक व चुनौतीपूर्ण बनाकर आमने-सामने होने की आवश्यकता नहीं है। वास्तव में प्रभावकारी निष्कर्ष को एक ऐसी प्रक्रिया के रूप में वर्णन किया गया है, जिसमें समूह मिलकर हल निकालने की कोशिश करें, बजाय

इसके कि हर समूह उसे किसी भी हाल में जीतने की कोशिश करे।

ध्यान रखें कि जो दृष्टिकोण आप बातचीत करने के लिए अपनाते हैं (जैसे विरोधी या सहकारी) वह विचार-विमर्श की शैली निर्धारित करेगा। यदि आप विरोधी भाव वाला दृष्टिकोण अपनाएंगी तो आपको झगड़ा ही करना पड़ेगा।

उचित निष्कर्ष पर पहुंचने के लिए बातचीत जटिल प्रक्रिया है लेकिन निश्चित रूप से इस पर दक्षता हासिल करने की जरूरत है। यदि आप यह ध्यान में रखती हैं कि बातचीत की सफलता या असफलता के लिए आप उत्तरदायी हैं और यदि यहां दिए गए नुस्खों का पालन करेंगी तो आपको यह प्रक्रिया आसान लगेगी।

हमें यह समझना चाहिए कि सफल निष्कर्ष पर आने की प्रक्रिया में हर कोई जीतता है उसका उद्देश्य सहमति होनी चाहिए न कि जीत या दूसरे पक्ष या व्यक्ति को नीचा दिखाना।

आशा के रूप में आपके उत्तरदायित्वों को पूरा करने के लिए लोगों व स्थितियों से लगातार बातचीत करके निष्कर्ष निकालने होंगे। यह जानना महत्वपूर्ण है कि सत्ताधारियों से बातचीत करना काफी चुनौतीपूर्ण है, लेकिन आप आवश्यकता के अनुसार तैयारी व अभ्यास से बातचीत करके किसी भी स्थिति से प्रभावी रूप से निपट सकती हैं।

## आइए बातचीत करके सफल निष्कर्ष के चरणों को समझें

### दूसरे व्यक्ति का परिप्रेक्ष्य/विचार पूछें

बातचीत करने की प्रक्रिया में दूसरे व्यक्ति की चिंताओं व आवश्यकताओं का पता करने के लिए प्रश्नों का उपयोग करें। संभावित प्रश्नों के कुछ उदाहरण इस प्रकार हैं, “आप इस विषय में मुझसे क्या चाहते हैं?” “जो सुझाव मैं दे रही हूँ, उनके बारे में आपकी क्या चिंताएं हैं?” जब आप दूसरे व्यक्ति को उनकी आवश्यकताओं व चिंताओं को व्यक्त करते हुए सुनें, तब सामने वाले व्यक्ति या समूह को ऐसा लगे कि आप उनकी बात ध्यान से सुन रही हैं, इसलिए सुनने की उपयुक्त प्रतिक्रियाओं का उपयोग करें।

### अपनी आवश्यकताएं बताएं

बातचीत की प्रक्रिया में दूसरे व्यक्ति के लिए आपकी आवश्यकताएं जानना जरूरी है। न केवल यह कहना महत्वपूर्ण है कि आपको क्या चाहिए, बल्कि यह भी कि क्यों चाहिए।

### पहले से विकल्प तैयार रखें

बातचीत की प्रक्रिया आरंभ होने से पहले आपको यदि पता हो कि आपका हल स्वीकार्य नहीं है तो

कुछ विकल्प तैयार रखें। अनुमान करें कि दूसरा व्यक्ति आपके सुझाव का विरोध क्यों करेगा, विकल्पों के साथ उनके प्रश्नों के जवाब देने को तैयार रहें।

### **बहस न करें**

बातचीत किसी हल निकालने के लिए ही की जाती है। बहस करने का मतलब दूसरे व्यक्ति को गलत ठहराना है। हमें समझना चाहिए कि बातचीत के दौरान हरेक पक्ष यदि दूसरे पक्ष को गलत ठहराना चाहे, तो कोई प्रगति ही नहीं होगी। बहस में समय न गवाएं। यदि आप किसी बात से सहमत नहीं हैं तो अपनी असहमति सौम्य लेकिन दृढ़ तरीके से बताएं। दूसरे व्यक्ति को नीचा न दिखाएं या ताकत की लड़ाई में न उलझें।

### **ठीक समय देखें**

बातचीत करने के लिए कभी कोई समय अच्छा होता है तो कोई समय बुरा भी हो सकता है। बुरे समय में वे स्थितियों शामिल हैं, जहां दोनों तरफ अधिक क्रोध, किसी बात के लिए पूर्वाग्रह, उच्च स्तरीय तनाव या एक या दूसरी तरफ थकान हो। प्रायः सभी निष्कर्षों के लिए सर्वोत्तम परिणाम दोनों की जीत की वह स्थिति है जब दोनों पक्षों में अपनी-अपनी उद्देश्य प्राप्ति की सकारात्मक भावना के साथ बातचीत पूरी हो।

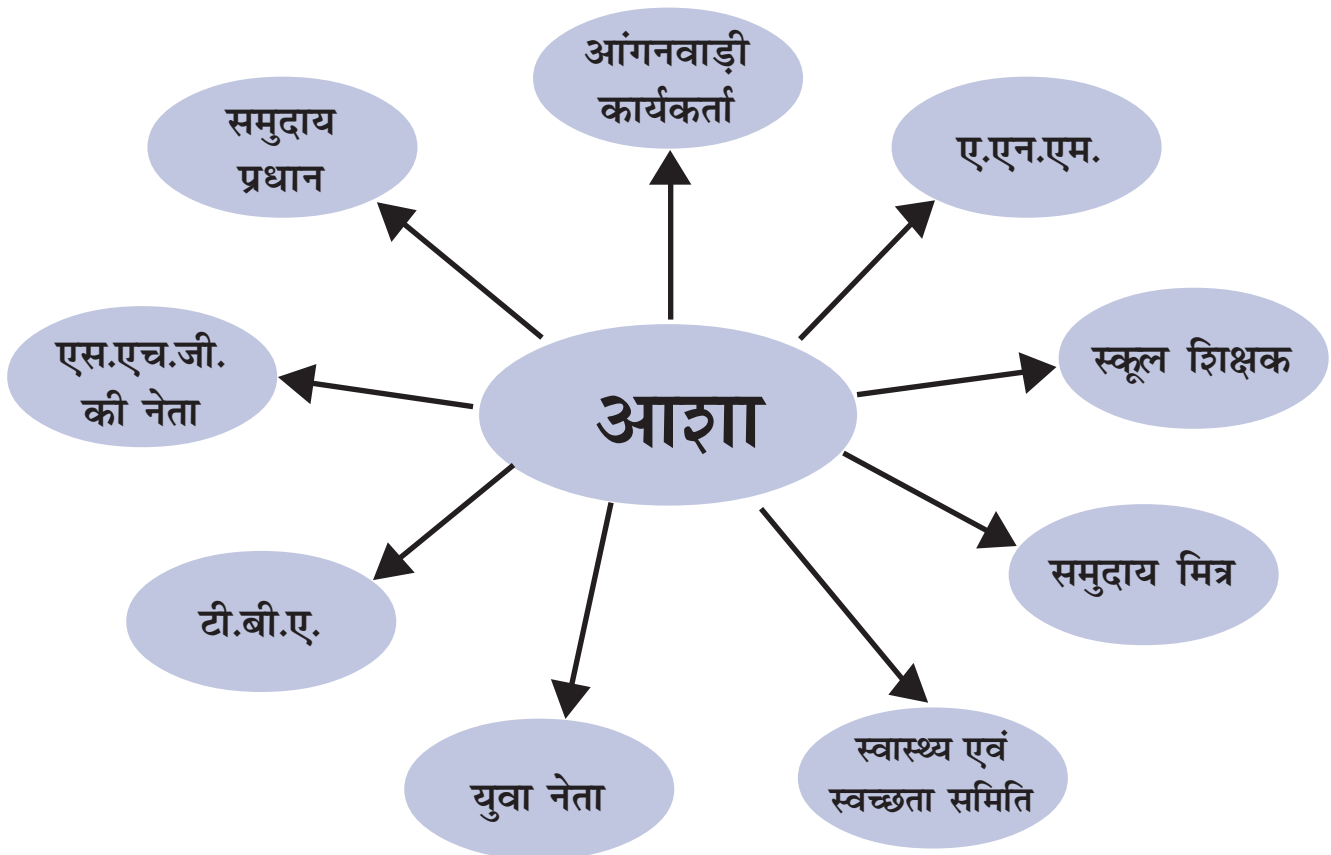
## **बातचीत करके प्रभावशाली निष्कर्ष के लिए सुझाव**

आशा के रूप में बातचीत करते समय आपको असीमित धीरज रखना होगा। विरोधी को नीचा व हारा हुआ महसूस न होने दें। उसके परिप्रेक्ष्य को समझने के साथ उसके लिए सहानुभूति रखें

सकारात्मक रहें व अपनी सोच खुली रखें। किसी निर्धारित धारणा या नकारात्मक भाव के साथ चर्चा शुरू न करें। बातचीत के लिए इस दृष्टिकोण से जायें कि “मैं आपको इस बातचीत में समान भागीदार के रूप में स्वीकार करती हूँ।” “मैं आपका अपनी राय रखने के अधिकार का सम्मान करती हूँ।” शायद इस प्रकार का व्यवहार आपको कमजोरी से भरा लगे या ऐसा लगे कि इससे असर नहीं होगा, परंतु सच तो यह है कि इस रास्ते में आपकी आन्तरिक शक्ति और विश्वास का संकेत मिलता है।

# समन्वय कौशल

आशा के रूप में आप स्वास्थ्य देखभाल सेवा व समुदाय के बीच की कड़ी हैं। इसीलिए आपसे यह उम्मीद की जाती है कि आप विभिन्न हितधारकों व समुदाय के बीच नियमित समन्वय रखें।



समन्वय के विभिन्न तरीकों और कैसे असरकारक समन्वय कर सकते हैं, इस बारे में जागरूक रहें। प्रभावी समन्वय के साथ आप अपने समुदाय के स्वास्थ्य को बेहतर बना पाएंगी।

स्वास्थ्य सेवाओं के लिए आपको समन्वय करने की जरूरत है:

- पी.यू.एच.सी. की परिस्थिति या समेकित बाल विकास अधिकारी स्तर पर लिए गए निर्णयों के साथ समन्वय करके जानकारी लेनी।
- क्षेत्रीय स्तर पर स्वास्थ्य सेवाओं व पोषण सेवाओं की प्राप्ति ठीक तरह न होने पर उन पर चर्चा करनी।
- परिणाम प्राप्त करने के लिए संयुक्त रूप से स्वास्थ्य गतिविधियां आयोजित करनी।
- गर्भवती महिलाओं को समय से रेफर करने के लिए क्रियाविधि तैयार करना और उसे कार्यान्वित करना।

समन्वय के कई तरीके होते हैं। समन्वय का सबसे आसान तरीका संबंधित व्यक्ति से नियमित मिलना व मुद्दे पर चर्चा करना या जानकारी देना है। समन्वय का एक अन्य तरीका बैठक बुलाना है। प्रभावी समन्वय के लिए आपके पास विशेष कौशल होने चाहिए। आइए हम उन्हें जानें।

हरेक बैठक परिणाम देने वाली (उत्पादक) होनी चाहिए। परिणाम देने वाली बैठक सुनियोजित व परिणाम उन्मुखी होती है। अनुत्पादक बैठकें काफी लंबी, अस्पष्ट, उद्देश्यहीन, ठीक से संचालित नहीं होती व असफल होती हैं।

- बैठक की कार्य सूची तय करें। तय करें कि किसे बुलाना है। केवल उन्हें बुलाएं जो बैठक में योगदान कर सकते हैं। व अनुवर्ती कार्यवाही कर सकते हैं।
- बैठक से पहले संबंधित व्यक्तियों के साथ कार्यसूची पर चर्चा करें। यह बहुत महत्वपूर्ण है। क्षेत्रीय स्तर पर लिखित कार्यसूची भेजने की जरूरत नहीं है। फिर भी आपको उन्हें बैठक के उद्देश्य व चर्चा के बिंदुओं के बारे में स्पष्ट रूप से मौखिक बताने की आवश्यकता है।
- बैठक के शुरू में सभी सहभागियों का स्वागत करें। पदानुक्रम से बचने के लिए गोलाकार में बैठने की व्यवस्था करें।
- हर व्यक्ति को अपने विचार व्यक्त करने का मौका दें। सब एक साथ चर्चा न करें।
- यदि कोई निर्णय लेना हो तो अपेक्षित परिणाम के बारे में बताएं।
- यदि बैठक के बाद कार्यवाही करनी हो तो कार्यवाही कौन करेगा, इसमें सहायता कौन देगा व समय सीमा तय करें।
- बैठक की समाप्ति पर संक्षिप्त रिपोर्ट तैयार करें। इस रिपोर्ट में हैंडआउट 2. के अनुसार दी गई जानकारी होनी चाहिए:

## बैठक का दस्तावेजीकरण

तारीख:

समय

स्थान:

बैठक का उद्देश्य

बैठक में उपस्थित सदस्य

अनुपस्थित सदस्य

1)

2)

3)

4)

निर्णय

1)

2)

3)

अनुवर्ती कार्यवाही

कार्यवाही

कौन करेगा

कौन सहायता

कार्यवाही पूरी होने

की

करेगा

तिथि

सदस्यों के हस्ताक्षर

इस रिपोर्ट को फाइल करें व प्रगति की समीक्षा करने के लिए अगली बैठक में इसका उल्लेख करें।

## क्षेत्रीय स्तर पर बैठक के लिए असरकारक कार्यकर्ता के रूप में आपकी भूमिका

- आशा के रूप में बैठक से पूर्व पर्याप्त तैयारी करनी होगी। बैठक से पहले सहभागियों से स्वयं मिलें व उन्हें बैठक की कार्यसूची बताएं। आप जो चर्चा करने वाली हैं उस पर स्पष्टता रखें। आपको मुद्दों की जटिलता के बारे में भी ठीक से पता होना चाहिए।
- जब किसी के साथ किसी मुद्दे पर चर्चा कर रही हों तो आपको यह पता होना चाहिए कि दूसरे व्यक्ति की प्रतिक्रिया क्या होगी। उनको जवाब देने के लिए तैयार रहें।

- चर्चा करते समय ध्यानपूर्वक सुनें व अवलोकन करें। व्यक्ति के हावभाव में कोई भी परिवर्तन काफी कुछ कहता है।
- चर्चा के दौरान आपको तत्काल कोई निर्णय लेना पड़े तो उसके लिए तैयार रहें।
- यह सुनिश्चित करें कि चर्चा के बाद कुछ दिनों के अंदर ही निर्णयों पर कार्यवाही की जाए।
- यह बहुत महत्वपूर्ण है कि हरेक बैठक का दस्तावेजीकरण हो। रिपोर्ट लिखने के लिए बैठक के दौरान दिया गया प्रारूप देखें।
- समन्वय की प्रक्रिया में हरेक सदस्य महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। आशा के रूप में आपको यह सुनिश्चित करना है कि आप सभी संबंधित हितधारकों के संपर्क में रहें व प्रगति के बारे में उन्हें बताते रहें।
- बैठक संचालन करते समय दूसरों की सहायता लेने में न झिझकें। यदि आपको सहायता की आवश्यकता हो तो पहले से ही व्यक्ति तय कर लें व उसे जिसे सहायता की आवश्यकता हो बतायें। आपके द्वारा चयनित व्यक्ति में पूर्ण विश्वास रखें।

**व्यक्ति में आत्मविश्वास व आत्म-सम्मान होना चाहिए ताकि वो अपने विचारों को प्रभावकारी रूप से स्पष्ट कर सकें।**

## संदर्भ

- बी योर टू सैल्फ- “टु बी डैट सेल्फ विच वन टू ली इज” -सोरेन किर्कगार्ड
- [www.ncte.in.org/pub/unesco.info@123oye.com](http://www.ncte.in.org/pub/unesco.info@123oye.com) आत्म विकास पर लेख द रियल यू डेली प्लानिंग- वी.जयराम, टेक योर सैल्फ टू द टॉप-क्रिस वाइडनर
- ट्रेनिंग फॉर ट्रान्सफोर्मेशन, ए हैन्डबुक फॉर कम्यूनिटी वर्क्स, ए. होप. एस. टीमेल एंड सी. हौड्जी
- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
- टैक्सट बुक ऑफ ससोशियल सायन्स फॉर स्टन्डर्ड नाइन, गुजरात स्टेट स्कूल बोर्ड
- इंडियन पब्लिक हैल्थ स्टन्डर्ड (आई.पी.एच.एस.)
- [www.asserteness.com](http://www.asserteness.com) अंडरस्टैंडिंग असर्टिवनेस-स्टुअर्ट सौरेन्स
- [www.spicedgroup.com](http://www.spicedgroup.com) द वैलनैस वर्क बुक रेयन एंड ट्रैविस
- <http://www.busiessballs.com/>
- [www.bbraham.com](http://www.bbraham.com)
- प्रभावी बातचीत (समझौता वार्ता) के लिए कौशल, तकनीक व रणनीतियां- बारबरा ब्राह्म
- बातचीत व विवादों को हल करना: विहंगावलोकन- प्रो. ई. वर्थीम-कोलेज ऑफ बिजनेस एडमिनिस्ट्रेशन, नार्थ-ईस्टर्न युनिवर्सिटी
- मध्य एशिया में शिक्षकों के लिए मानव अधिकार (शिक्षक)कनाडा मानव अधिकार फाउन्डेशन