

सहायता करने की सहायक तकनीकें

* अर्चना दास्ती

प्रस्तावना

वैयक्तिक कार्य का प्रयोजन लोगों को उनकी सामाजिक कार्यकलापों की समस्याओं में सहायता प्रदान करना होता है। यह सहायता प्रक्रिया इस तरीके से चलानी होती है कि दार्शनिक मूल्यों के साथ-साथ सिद्धांतों का पालन भी हो। वैयक्तिक कार्य सेवा के दो मुख्य लक्ष्य हैं : (1) सेवार्थी को ऐसी समस्या का सामना करने में सहायता देना जिसे वह अकेला सम्भाल न कर सकता हो, और (2) सेवार्थी के अहं के कार्यप्रणाली का संवर्धन जिससे कि वह अपने जीवन और समस्याओं से निपटने के लिए अधिक योग्यता के साथ आगे बढ़े। वैयक्तिक कार्य की तकनीकें सेवार्थी की सहायता की प्रक्रियाएं हैं। ये वे साधन हैं जिनसे सेवार्थी को सहायता प्राप्त होने की अनुभूति होती है। हो सकता है कि सेवार्थी इन प्रक्रियाओं को न समझे किंतु सामान्य तौर पर उसे सहायता प्राप्त होने का अनुभव होगा। सहायता करने की इस प्रक्रिया को सुगम बनाने के लिए वैयक्तिक कार्य अनेक सहायक तकनीकें इस्तेमाल करते हैं। ये सहायता तकनीकें इस प्रकार हैं।

स्वीकार्यता

यह सहायता की मूलभूत तकनीकों में से एक है। स्वीकार्यता का अमूर्त सिद्धांत स्वीकार्यता की तकनीक के जरिए वास्तविकता में निरूपित किया जा सकता है। यह एक सतत व्यवस्था है जिसके माध्यम से सेवार्थी यह महसूस करता/करती है कि वह सामाजिक कार्य की संस्था में स्वीकार्य है और वैयक्तिक कार्यकर्ता उसकी सहायता करना चाहता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य द्वारा स्वीकार्यता का सम्प्रेषण शब्दों, शब्दों की लय और समग्र व्यवहार के माध्यम से किया जाता है जो सेवार्थी को दिखाई देता है। इसके अतिरिक्त इसका लक्षण-वर्णन कार्यकर्ता

* डॉ. अर्चना दास्ती, जामिया मिल्लिया इस्लामिया विश्वविद्यालय, नई दिल्ली

(कार) की सेवार्थी के प्रातः गर्माहट और सौजन्यता, सेवार्थी में उसके हित के प्रदर्शन, उसकी सौम्यता तथा सौहार्दपूर्णता के द्वारा होता है। जिस तरीके से सेवार्थी को स्वीकार किया जाता है, जगह दी जाती है और उसे सुना जाता है, वह स्वीकार्यता का वातावरण सृजित करने में महत्वपूर्ण है। स्वीकार्यता, अवधारणा की तरह वर्णन-योग्य की अपेक्षा अनुभव-योग्य होती है।

सेवार्थी के साथ वैयक्तिक कार्य के प्रथम सम्पर्क को विशेषकर सेवार्थी द्वारा अपने स्वीकार्यता के संदेश को सम्प्रेषित करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है किंतु स्वीकार्यता का अभ्यास तब तक जारी रहना होता है जब तक व्यक्ति संस्था का सेवार्थी है, जिसका अन्तर्निहित निर्धारण यह है कि जब कभी भी स्वीकार्यता अपने आप नहीं आती इसे जान बूझकर और सतर्कतापूर्वक इस्तेमाल किया जाना होता है। कुछ खास किस्म के सेवार्थी की स्वीकार्यता अपेक्षाकृत आसान होती है क्योंकि वे ऐसी कठिनाइयों के शिकार होने की वजह से हमारी सहानुभूति जगाते हैं जिनके लिए वे जिम्मेदार नहीं होते। दूसरी ओर ऐसे सेवार्थी भी होते हैं जो खुद कर्ता होते हैं और अपने साथ-साथ दूसरों के जीवन में दुःख लाते हैं। ऐसे व्यक्तियों के लिए दूसरों के मन में कोई सहानुभूति उत्पन्न नहीं होती। इन 'अप्रिय' व्यक्तियों की प्रत्यक्ष स्वीकार्यता सबसे अधिक महत्वपूर्ण होती है, क्योंकि यह समझना जरूरी होता है कि वो कौन सा कारण है जो इन्हें इस धोर तक ले आया है। इस प्रकार वैयक्तिक कार्य की ओर से स्वीकार्यता और अधिक महत्वपूर्ण बन जाती है।

स्वीकार्यता को सुसाध्य बनाने वाले कारक

देखा जाता है कि स्वीकार्यता स्वभावतः नहीं आती, इसका सजगतापूर्वक इस्तेमाल करना होता है। कुछ ऐसे कारक हैं जो स्वीकार्यता को सुसाध्य बनाते हैं।

सबसे पहले, यदि वैयक्तिक कार्य का अभ्यास सामाजिक कार्य के दार्शनिक मूल्यों से युक्त होती है तो इससे स्वीकार्यता का मार्ग सुगम हो सकता है।

दूसरे, मानव व्यवहार तथा व्यक्ति के व्यवहार पर सामाजिक-सांस्कृतिक कारकों के प्रभाव के बारे में जानकारी वैयक्तिक कार्य के लिए बहुत उपयोगी होती है। इस जानकारी को आत्मसात करने से व्यक्ति को विभिन्न प्रकार के लोगों के व्यवहार से हतप्रभ हुए बगैर मानसिक रूप से उन लोगों को स्वीकार करने के लिए तैयार होने में मदद मिलती है।

तीसरे, सामाजिक वैयक्तिक कार्य की आत्म अनुभूति। व्यक्ति को अपने खुद की मानसिक प्रक्रियाओं, पक्षों तथा पूर्वाग्रहों और भावों से अवगत होने की आवश्यकता होती है। स्वयं को जानने के लिए तीन चरण होते हैं। पहला चरण अपने खुद के प्रतिकूल भावों से अवगत होना है, जो स्वीकार्यता में बाधक होते हैं। दूसरा, व्यक्ति को अपने खुद के अनुभव तथा अन्तनिहित पूर्वाग्रहों की पृष्ठभूमि में इन भावों की जाँच करनी पड़ती है। तीसरा नकारात्मक भावों को स्वीकार्यता के तत्वों से ढोप देना होता है। आत्म-अनुभूति के विकास की पूर्व आवश्यकता यह है कि सामाजिक कार्यकर्ता चिन्तन की कला की महत्ता को पहचाने।

आश्वासन

कुछ निश्चित संदर्भों में सेवार्थी को अपने भावों की प्रामाणिकता, और अपने भावों के कारण मूल्यांकित अथवा बहिष्कृत न किए जाने के बारे में आश्वस्त होने की जरूरत होती है। सेवार्थी को भाव और कार्य के बीच अंतर को समझने में मदद दी जानी होती है। उदाहरणार्थ, कोई किसी व्यक्ति से बहुत नाराज हो सकता है किंतु हो सकता है कि वह उस व्यक्ति को हानि पहुँचाने के लिए कुछ न करे। किसी भी प्रकार के भाव न तो गलत होते हैं न ही आरोग्य, किंतु भावों की शक्ति के अंतर्गत किए जाने वाले कुछ निश्चित कार्यकलाप दूसरों को होने वाली क्षति की वजह से गैरकानूनी तथा गलत हो सकते हैं। सामान्य अवलोकन यह होता है कि कोई क्रोधपूर्ण वक्तव्य देने के बाद सेवार्थी लज्जित और दोषी अनुभव करता है। यह वह समय होता है जब सामाजिक कार्यकर्ता को उसके भावों को स्वीकार करने तथा उसके साथ सहानुभूति दिखाने की जरूरत होती है। इससे सेवार्थी को आश्वासन मिलता है कि कार्यकर्ता (वर्कर) उसका निर्णय या मूल्यांकन नहीं कर रहा है। यह आश्वासन इस प्रकार की प्रतिक्रियाओं द्वारा संप्रेषित किया जा सकता है... मैं आपके क्रोध की अनुभूति को समझ सकता हूँ, या, फिर परिस्थितियों में ऐसे भाव आना मानवीय और स्वभाविक है।

भावों की अभिव्यक्ति को आसान बनाना

चूँकि, सेवार्थी द्वारा भावों की अभिव्यक्ति आवश्यक होती है, भावों की अभिव्यक्ति को आसान बनाना सामाजिक वैयक्तिक कार्य के लिए महत्वपूर्ण सहायक केस तकनीक होती है। जब शक्तिशाली भाव इकट्ठा हो जाते हैं तो ये वैचारिक

प्रक्रिया को अवरुद्ध कर सकते हैं और इस प्रकार व्यक्ति के अहम् रूपी उपकरण को कुठित कर सकते हैं, और इसी अहं में समस्या को सुलझाने वाली योग्यताएं होती हैं। क्रोध, अपराधबोध जैसे भाव व्यक्ति की मानसिक ऊर्जा को सुखा डालते हैं और समस्या को सुलझाने के लिए बहुत थोड़ी ऊर्जा बचती है। इस प्रकार जो सेवार्थी इस भावनाओं के बोझ को ढो रहा होता है उसे अपने को इस बोझ से मुक्त करने की जरूरत होती है। ध्यानपूर्वक सुनकर, उपयुक्त सवाल पूछकर और निर्णयात्मक वक्तव्यों से बचकर सामाजिक वैयक्तिक कार्य, सेवार्थी द्वारा भावों की अभिव्यक्ति को सुगम बनाता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य एक प्रोत्साहक और परिचालक के रूप में कार्य करता है। चूंकि, हर स्थिति कुछ हद तक भावनात्मक रूप से आवेशित होती है, हो सकता है यह सीमा हर मामले के अनुसार घट-बढ़ जाए, इससे पहले कि सेवार्थी अपनी समस्या को सम्भालने में पूरी तरह शामिल हो सके, इन भावनात्मक तत्वों पर ध्यान दिया जाना चाहिए।

गहन भावों को सम्बद्ध करना

तनावपूर्ण घटनाएं किसी व्यक्ति में ऐसे भाव उत्पन्न कर सकती हैं जिनसे उपयुक्त रूप से उसकी सोचने और करने की क्षमता प्रभावित हो सकती है। जब मन परेशान करने वाली भावनाओं से भरा होता है, तो व्यक्ति स्वयं के भीतर उतरने और तनाव उत्पन्न करने वाले मामले पर मनन करने के लिए प्रवृत्त होता है। चिंतन के कारण तनाव फैलता है और मन के पटल पर सारा स्थान घेर लेता है जिससे तर्कपूर्ण विचार की सम्भावनाएं समाप्त हो जाती हैं। सामाजिक कार्यकर्ता का हस्तक्षेप व्यक्ति को मुखर होने, स्थिति को यथार्थपरक रूप से आत्मसात करने और नए विचारों के लिए उसके दृष्टिकोण और मार्ग खोलने से सेवार्थी के आत्मकेंद्रित और मनन की मानसिक क्रिया पर रोक लगाने में समर्थ हो सकता है। बातचीत को इस तरीके से दिशा प्रदान की जाती है कि भावों की शक्ति और सीमा घटे और तनाव उत्पन्न करने वाली स्थिति को उसके असली आकार में प्रक्षेपित किया जाए ताकि सेवार्थी उसे देख कर सम्भाल कर सके।

आत्मविश्वास जगाना और निर्मित करना

समस्या को सुलझाने की प्रक्रिया में सेवार्थी के सक्रिय भागीदार होने के लिए उसमें आत्मविश्वास विकसित करने की जरूरत होती है। सेवार्थी की शक्तियों को

पहचानना और उसने जो भी काम सफलतापूर्वक किए हों उनका श्रेय उसे देना, आत्मविश्वास निर्माण में मददगार होते हैं।

प्रोत्साहन और पुनः आश्वासन

वैयक्तिक कार्य में प्रोत्साहन और पुनः आश्वासन का इस्तेमाल सेवार्थी के हित में किया जाना जरूरी है। सामाजिक कार्यकर्ताओं का यह सामान्य अनुभव है कि आमतौर पर सेवार्थी बिना किसी दृढ़ प्रोत्साहन के अपरिचित कार्यों को करने में हिचकिचाते हैं, हालांकि, ऐसे कार्य करना स्थिति को सुधारने के लिए आवश्यक होता है। प्रोत्साहन तथा पुनः आश्वासन का इस्तेमाल करते समय सामाजिक कार्यकर्ता को यह सुनिश्चित करना होता है कि स्थितियाँ ऐसी तकनीकों के प्रयोग के लिए उपयुक्त हों। सेवार्थी को ऐसे कामों के लिए प्रोत्साहित करना, जिसे करने की योग्यता उसमें न हो, या ऐसी किसी काम की सफलता के प्रति सेवार्थी को आश्वासन करना जिसकी सफलता निश्चित न हो, वांछनीय नहीं है। उदाहरण के तौर पर, अगर किसी मरीज की शल्य क्रिया होनी है, तो जब तक शल्य चिकित्सक सफलता का आश्वासन न दे, सामाजिक कार्यकर्ता शल्य क्रिया की सफलता की बाबत कोई पक्का आश्वासन नहीं दे सकता।

सेवार्थी के साथ होना

जब एक सेवार्थी में आत्मविश्वास की कमी हो जाती है अथवा किसी आवश्यक कार्य को करने की बाबत वह अत्यधिक उद्विग्नता के भार तले दब जाता है, तो सामाजिक कार्यकर्ता की उपस्थिति सहायता का काम करेगी। इसलिए स्थिति की आवश्यकता के अनुसार विवेकाधिकार के साथ उपयुक्त निकटता मुहैया कराना इसे, सिर्फ मित्रता के संकेत से पृथक, एक तकनीक बना देता है।

पैरवी

सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी के व्यवहार को बदलने के लिए जोर-जबरदस्ती अथवा धमकियों का इस्तेमाल नहीं करता। इसके बावजूद, सामाजिक कार्यकर्ता के पास कुछ प्राधिकार होते हैं जो उसे अपनी खुद के ज्ञान व कौशल से संस्था के घोषित कार्यकलापों से और सामान्य तौर पर समाज से इसकी स्वीकृति के रूप में प्राप्त होते हैं। यद्यपि, ये प्राधिकार कहीं लिखित में नहीं होते, इसके कुछ सह-

उत्पाद होते हैं जो लाभकारी होते हैं। आम जनता में कुछ लोग होते हैं जो सामाजिक कार्य के व्यक्तिगत सेवा वाले तत्व को स्वीकृति देते हैं और सामाजिक कार्यकर्ताओं की प्रतिवेदन तथा अनुरोधों की विश्वसनीयता को अधिमान देते हैं। ऐसे समय आते हैं जब सामाजिक कार्यकर्ता को पैरवी का इस्तेमाल करना आवश्यक लगता है। पैरवी में सेवार्थी के समर्थन में और उसकी ओर से तीसरे व्यक्ति को अनुरोध करना शामिल होता है।

भौतिक सहायता उपलब्ध कराना और जुटाना

विभिन्न तकनीकों के माध्यम से प्रदान किए गए समर्थन के अतिरिक्त, कुछ सेवार्थी को भौतिक सहायता अर्थात् धन अथवा वस्तुओं के रूप में सहायता की जरूरत होगी। कुछ संस्थाओं के पास कुछ हद तक भौतिक सहायता के लिए प्रावधान होता है किंतु कुछ संगठनों के पास यह प्रावधान नहीं होता। ऐसी स्थिति में सेवार्थी के लिए धर्मार्थ न्यासों, संगठनों, व्यक्तिगत दानदाताओं तथा सुमेच्छाओं की ओर से धन अथवा सामग्री जुटानी पड़ती है। कभी-कभी सेवार्थी की आवश्यकता अलग-अलग होती है और इसलिए व्यक्ति को सेवार्थी के लाभार्थ विभिन्न ठिकानों से सहायता प्राप्त करनी होती है। इसे 'संसाधन संग्रहण' कहा जाता है, जिसके लिए सामाजिक कार्यकर्ता को सम्भावित संसाधन-सम्पन्न व्यक्तियों को खोजकर और उनके समक्ष सेवार्थी की जरूरत की व्याख्या करने के तरीके द्वारा कुछ खोज कार्य करना जरूरी होता हो। कुछ सेवार्थी के लिए बैंक ऋण भी लिया जाता है। इसके अतिरिक्त, कुछ मामलों में प्रायोजक संगठनों से भी सहायता मांगी गई जो कुछ जरूरतमंद बच्चों और शिशुओं की सहायता के लिए सहमत हो गए थे।

जानकारी और सूचना का संवर्धन

मानव की कार्य प्रणाली के लिए संवर्धन संसाधनों में से सूचना और जानकारी का अभौतिक संसाधन भी है, जिसकी कमी से समस्याएं उत्पन्न हो सकती हैं अथवा पहले से विद्यमान समस्याओं में वृद्धि हो सकती है। कभी-कभी सूचना की कमी गलत सूचना अथवा अंधविश्वास की उपस्थिति से और बढ़ जाती है। उदाहरण के लिए, कुछ निश्चित व्याधियों के बारे में अनेक गलत मान्यताएं होती हैं — एक विश्वास होता है कि मिरगी का कारण बुरी आत्माओं का वास होता है। यद्यपि,

यह सर्वज्ञात है कि मिरगी मस्तिष्क के एक हिस्से की दोषपूर्ण कार्यप्रणाली द्वारा उत्पन्न होती है। इसलिए, सेवार्थी के ज्ञान-संसाधन का संवर्धन वैयक्तिक कार्य में एक आवश्यक तकनीक बन जाता है।

सारांश

वैयक्तिक कार्य का प्रयोजन लोगों को उनकी सामाजिक कार्यकलापों की समस्याओं में सहायता प्रदान करना होता है। वैयक्तिक कार्य की तकनीकें सेवार्थी सहायता करने की प्रक्रियाएं होती हैं। ये वे साधन हैं जिनसे सेवार्थी को सहायता प्राप्त होने की अनुभूति होती है। सामाजिक वैयक्तिक कार्य द्वारा स्वीकार्यता का सम्प्रेषण शब्दों, शब्दों की लय और समय व्यवहार के माध्यम से किया जाता है जो सेवार्थी को दिखाई देता है। इसके अतिरिक्त, इसका लक्षण-वर्णन कार्यकर्ता की सेवार्थी के प्रति जनहित और सौजन्यता, सेवार्थी में उसके हित के प्रदर्शन, उसकी सौम्यता तथा सौहार्दपूर्णता के द्वारा होता है। सेवार्थी के साथ वैयक्तिक कार्य के प्रथम सम्पर्क को विशेष तौर पर सेवार्थी द्वारा अपनी स्वीकार्यता के संदेश को सम्प्रेषित करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है। कुछ ऐसे कारक हैं जो स्वीकार्यता को सुसाध्य बनाते हैं।

चूँकि सेवार्थी द्वारा भावों की अभिव्यक्ति आवश्यक होती है, भावों की अभिव्यक्ति को आसान बनाना सामाजिक वैयक्तिक कार्य के लिए एक महत्वपूर्ण सहायक तकनीक होती है ध्यानपूर्वक सुनकर, उपयुक्त सवाल पूछकर और निर्णयात्मक वक्तव्यों से बचकर सामाजिक वैयक्तिक कार्य सेवार्थी द्वारा भावों की अभिव्यक्ति को सुगम बनाता है। समस्या को सुलझाने की प्रक्रिया में सक्रिय भागीदारी के लिए सेवार्थी में आत्म विश्वास विकसित करना जरूरी होता है। सामाजिक कार्यकर्ता को सेवार्थी की उपलब्धियों के लिए उसकी प्रशंसा की आवश्यकता होती है जिसका परिणाम आत्मविश्वास के रूप में होता है।

जब कोई सेवार्थी समस्या में होता है उसमें आत्मविश्वास की कमी होती है, अथवा किसी आवश्यक कार्य को करने की बाबत वह अत्यधिक उद्विग्नता के भार तले दब जाता है, तो सामाजिक कार्यकर्ता की उपस्थिति सहायता का काम करती है। सामाजिक कार्यकर्ता सेवार्थी के व्यवहार को बदलने के लिए जोर-जबरदस्ती अथवा धमकियों का इस्तेमाल नहीं करते। ऐसे समय भी आते हैं जब सामाजिक कार्यकर्ता को पैरवी के इस्तेमाल की आवश्यकता होती है। विभिन्न तकनीकों के

माध्यम से प्रदान किए गए समर्थन के अतिरिक्त, कुछ सेवार्थी को भौतिक सहायता अर्थात्, धन अथवा वस्तुओं के रूप में सहायता की जरूरत होगी। कभी-कभी सेवार्थी की आवश्यकता अलग-अलग होती है और इसलिए व्यक्ति को सेवार्थी के लाभार्थ विभिन्न स्रोतों से सहायता जुटानी होती है। कुछ सेवार्थी के लिए बैंक ऋण भी लिए जाते हैं। इस अध्याय में कुछ मूलभूत तकनीकों का वर्णन किया गया है जो कि सहायता प्रक्रियाएं होती हैं जिनका लक्ष्य सेवार्थी के लिए मनोवैज्ञानिक सहायता मुहैया कराना और सेवार्थी के भौतिक तथा अभौतिक संसाधनों में सुधार करना होता है। यह स्पष्ट है कि नए नए प्रकार के व्यवहार के लिए नए ज्ञान की जरूरत होती है। किंतु एकमात्र बुद्धिमतापूर्ण ज्ञान ही पर्याप्त नहीं होता, इसके साथ-साथ बदलाव के लिए भावनात्मक तैयार भी होनी चाहिए। यह निश्चित है कि सभी तकनीकों का आधार संवाद होता है।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- चेरी, मैरिस (1955), सोशल केस वर्क इन ग्रेट ब्रिटेन, न्यूयार्क, विलियम मॉरो एंड कम्पनी।
- मैथ्यू ग्रेस (1992), एन इंट्रोडक्शन टू सोशल केस वर्क, न्यूयार्क, कोलम्बिया यूनिवर्सिटी प्रैस।
- टिम्स, नोएल (1964), सोशल केस वर्क, लंदन तथा बोस्टन, न्यूयार्क : द ह्यूमनिटीज प्रैस।
- सिंह, आर आर (1985), फील्ड वर्क इन सोशल वर्क, नई दिल्ली, कंसोप्ट।
- एप्टेकर, हरबर्ट एच (1955), द डॉयनेमिक्स ऑफ केस वर्क एंड काउंसलिंग, द रिवर साइड प्रैस, कैम्ब्रिज।
- बीस्टिक, फेलिक पी (1957), द केस वर्क रिलेशनशिप, लोयोला यूनिवर्सिटी प्रैस, शिकागो, इलीनोइज।
- हेमिल्टन, गोर्डन (1956), थ्योरी एंड प्रैक्टिस ऑफ सोशल केस वर्कर, कोलम्बिया यूनिवर्सिटी प्रैस, न्यूयार्क।