
इकाई 4 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में अभिलेखन (Recording) और प्रलेखन (Documentation) / दस्तावेज

इकाई की रूपरेखा

* मंजु कुमार

- 4.0 उद्देश्य
- 4.1 प्रस्तावना
- 4.2 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में अभिलेखन और प्रलेखन
- 4.3 अभिलेखन प्रक्रिया
- 4.4 अभिलेखन तथा गोपनीयता का सिद्धांत
- 4.5 प्रभावी वैयक्तिक अभिलेखन के लिए दिशानिर्देश
- 4.6 सारांश
- 4.7 कुछ उपयोगी पुस्तकें

4.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद आप सक्षम हो जाएंगे :

- सामाजिक वैयक्तिक कार्य में अभिलेखन और प्रलेखन के महत्व को समझने में;
- अभिलेखन की प्रक्रिया, संरचना और वैयक्तिक अभिलेखों की वैयक्तिक विषयवस्तु को समझने में;
- अभिलेखन के लिए कुछ दिशानिर्देश और सहायक सामग्री प्रदान करने में, परिणामतः; और
- कार्यकर्ता के अभिलेखन कौशलों में सुधार करने में।

4.1 प्रस्तावना

सामाजिक वैयक्तिक कार्य के साहित्य की समीक्षा दर्शाती है कि इसके पूरे इतिहास में सामाजिक कार्य के अभ्यासकर्ताओं ने अपने सेवार्थी के साथ अपने विचार विमर्शों के अभिलेखन के महत्व और उपयोगिता की पहचान की है और इसकी सराहना की है। पारम्परिक रूप से प्रलेखन से पेशेवरों को सेवा आवश्यकताओं और डिलीवरी में समन्वय करने और मूल्यांकन करने में मदद मिली है। सामाजिक कार्य व्यवसाय के इतिहास के प्रारम्भ में मेरी रिचमंड ने अपने अभ्यास के अध्ययन के लिए वैयक्तिक अभिलेखों को आधार के रूप में प्रयोग किया। गोल्डन हेमिलटन ने नोट किया कि प्रभावी अभिलेखन अच्छे वैयक्तिक कार्य से भिन्न हैं। वैयक्तिक प्रलेखन व्यक्तियों, परिवारों, युगलों (और छोटे समूहों) को केवल सेवाएं प्रदान करने में सहायता प्रदान नहीं करता बल्कि यह उस बदलते परिवेश में जिसमें सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता कार्य करते हैं, के साथ नए

अनुप्रयोजन (applications) भी करता है। अभिलेखन हमेशा ही सामाजिक वैयक्तिक कार्य का एक अभिन्न भाग रहा है जिसमें सामाजिक वैयक्तिक कार्य शामिल हैं। इसके अतिरिक्त अभिलेखन सामाजिक वैयक्तिक कार्य शिक्षा के लिए एक बहुमूल्य साधन के रूप में सिद्ध हुआ है।

राष्ट्रीय सामाजिक कार्यकर्ता संघ (National Association of Social Workers) ने सामाजिक कार्य में प्रभावी और नैतिक कार्य के लिए मानक स्थापित किए हैं। इनमें से एक स्पष्ट रूप से अपने कार्य के व्यापक अभिलेख (Comprehensive Records) को प्रलेखित करने की सामाजिक कार्यकर्ता के दायित्व को स्पष्ट रूप से जोड़ता है। सामाजिक कार्यकर्ता सामाजिक कार्य सेवाओं के अभिलेखों या प्रलेखन (documentation) को बरकरार रखेंगे जो कि आकलन और उपचार के लिए सेवार्थी और सेवार्थी प्रणालियों की संबंधित जानकारी को सेवार्थी के साथ और उनके लिए सामाजिक कार्य भागीदारी और निष्कर्षों और देखभाल लक्ष्यों और विधायी तथा प्रशासनिक विनियमों तथा नीतियों (administrative regulations and policies) के अनुसार प्रदर्शित करते हैं (स्टैंडर्ड 13, एन.ए.एस.डब्ल्यू 2005)। यह परिपेक्ष्य केवल अभ्यास के साधन के अभिलेखन को ही नहीं देखता बल्कि नैतिक व्यावसायिक कार्यों के आवश्यक तत्व को भी देखता है।

प्रभावी संप्रेषण (Effective Communication) सामाजिक कार्य में अनिवार्य है। कोई व्यक्ति कैसे बोलता है और कैसे सुनता है, इस बात का अत्यधिक प्रभाव इस बात पर पड़ता है कि वह अपना कार्य कैसे करता है और वह उनमें सफल कैसे है। यदि हम सेवार्थी के प्रति सहायक बनते हैं तो प्रभावी संप्रेषण भी एकदम आवश्यक है। अभिलेखन (Recording) संप्रेषण का लिखित रूप है जो कि वह सुनिश्चित करने में अनेक महत्वपूर्ण कार्य करता है कि कार्यकर्ता जरूरतमंद लोगों को प्रभावी और सक्षम सेवा प्रदान करता है। सामाजिक कार्य व्यावसायिक बनने का प्रशिक्षण कर रहे छात्रों को सेवार्थी को सीखने में मदद करने के लिए उनके प्रयासों को दर्ज करने की आवश्यकता है।

तथापि, अभिलेखन को सामाजिक कार्य प्रशिक्षुओं के (Social work trainees) छात्र जीवन के लिए अभिशाप माना गया है। छात्र वैयक्तिक कार्य अभिलेख लिखने में उबाऊ, अस्वागत योग्य कार्य - एक आवश्यक बुराई समझते हैं। कुछ लोगों के लिए जिनके पास लिखित संप्रेषण की सुविधा होती है, यह फिर भी आसान होता है। कुछ के लिए जिनके लिए अपने विचार या राय लिखना मुश्किल है, अभिलेखन एक दुखदायी गतिविधि है। यह सच है कि यह समय बर्बाद करने वाली गतिविधि है, जिसमें अत्यधिक सोचना पड़ता है। प्रायः सेवार्थी के साथ एक साक्षात्कार को दर्ज करने में साक्षात्कार जितना या उससे अधिक भी समय लगता है। फिर भी एक अभ्यास साधन के रूप में इसके मूल्य और एक महत्वपूर्ण व्यावसायिक कौशल के रूप में इसकी पहचान करके इसके प्रयोगों और तकनीकों के बारे में जानना लाभदायक है।

4.2 सामाजिक वैयक्तिक कार्य में अभिलेखन और प्रलेखन

सामाजिक कार्यकर्ता (Social case worker) दस्तावेजों का अभिलेखन रखता है और अपने सेवार्थी तथा उनकी सेवाओं की प्रक्रिया और प्रगति के बारे में जानकारी रखता है। प्रत्येक सेवार्थी नियोजन (Planning) कार्यान्वयन (implementation) तथा सेवाओं का मूल्यांकन (evaluation) करने में व्यक्तिगत वैयक्तिक अभिलेखों का प्रयोग किया जाता है। सेवार्थी के एक समूह के नियोजन, निगरानी और सेवाओं के मूल्यांकन में औसतन अभिलेखों का प्रयोग किया जाता है। यह वैयक्तिक अभिलेख सेवार्थी, संगठन और

व्यवसाय की जवाबदेही के लिए एक केन्द्र बिन्दु है। (कागले, पृष्ठ 1) राष्ट्रीय सामाजिक कार्यकर्ता संघ द्वारा स्थापित सामाजिक कार्य अभ्यास में नैदानिक सामाजिक कार्य के लिए मानकों में प्रलेखन का एक वांछित जवाबदेही के रूप में उल्लेख किया गया है। सेवार्थी को या उसकी तरफ से प्रदान प्रलेखन को सेवार्थी की फाइल या सर्विस रिकॉर्डों में दर्ज किया जाएगा। (स्टैंडर्ड 8, 2005)

वैयक्तिक अभिलेखन और प्रलेखन का प्रयोजन और कार्य (Use and functions of case recording and documentation)

यह क्षेत्र नैदानिक, आकलन, नियोजन और हस्तक्षेप साधन के रूप में प्रलेखन के कार्य की प्रमुख रूप से देखभाल करता है, यद्यपि अभिलेख अनेक अन्य कार्य भी करते हैं। कागले (1984) केन्द्र, क्षेत्र, प्रयोजन और कार्यों के संदर्भ में सामाजिक वैयक्तिक अभिलेखों को परिभाषित किया है।

- अभिलेखन का केन्द्र बिन्दु (focus) सेवार्थी, आवश्यकता और सेवा के आदान-प्रदान का व्यक्तिकरण और विलक्षण बनाने के लिए है;
- क्षेत्र (scope) में शामिल हैं – सेवार्थी की आवश्यकताओं की परिस्थिति तथा उपलब्ध संसाधनों के आकलन के लिए लक्ष्य योजना और गतिविधियों को जोड़ना;
- प्रयोजन (purpose) सेवार्थी को या उसकी तरफ से सेवाएं प्रदान करने को सुगम बनाना है; और
- अभिलेख (Record) वैयक्तिक के बारे में संप्रेषण में एक महत्वपूर्ण संसाधन के रूप में कार्य करता है जबकि अभिलेखन की प्रक्रिया में समीक्षा करना, विश्लेषण करना और इस बारे में जानकारी एकत्र करना शामिल है।

सामाजिक वैयक्तिक अभिलेखों के प्रयोग और कार्य: (Use and functions of Social Identifying client and clients needs)

- 1) **सेवार्थी और सेवार्थी की आवश्यकताओं की पहचान करना (Identifying client and client's need)** : सामाजिक वैयक्तिक अभिलेख सेवार्थी, उसके लक्षण, आवश्यकताओं, चिंताओं, या समस्याओं, परिस्थिति और उसके सामाजिक परिवेश को वर्णन करता है। ये विवरण सेवार्थी के लिए आवश्यक देखभाल और सेवाओं के नियोजन में कार्यकर्ताओं की मदद करते हैं।
- 2) **किसी विशेष एजेंसी से सेवा प्राप्त करने के लिए सेवार्थी की पात्रता (Client's eligibility)** : निर्धारित करने के लिए आधार प्रदान करते हैं।
- 3) **सेवार्थी या उसकी ओर से की गई गतिविधियों और उसे प्रदान सेवाओं का प्रलेखन (Documenting)** : यह प्रलेखन संगठनों या वित्तपोषण एजेंसियों (funding agencies) द्वारा प्रदान प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों के अनुपालन को प्रदर्शित करने में सेवार्थी को प्रतिपूर्ति दिलवाने में मदद करते हैं (यदि लागू हो)। यदि अभिलेखों का नियमित रूप से रख रखाव किया जाए तो सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता द्वारा सहायक प्रक्रिया और निर्णय लेने को सुगम बनाने में गतिविधि और संचलन को प्रदर्शित करते हैं।
- 4) **आकलन और नियोजन (Assessment and Planning)** : सभी वैयक्तिक संबंधित तथ्य और परिस्थितियों का स्पष्ट और व्यापक प्रलेखन आकलन और सेवा नियोजन से संबंधित निर्णयों के लिए अनिवार्य है। सूचना दर्ज करने को आकलन की प्रक्रिया

का एक आवश्यक कौशल के रूप में देखा जाता है। सावधानीपूर्ण और समझदारी पूर्ण जानकारी एकत्र करना सुनिश्चित करता है ताकि सामाजिक कार्यकर्ता अपने तर्क और हस्तक्षेप योजनाओं के लिए एक समुचित आधार बनाए।

- 5) **सेवार्थी की परिस्थिति और चालू उपचार का मूल्यांकन करना (Evaluating the client's condition and ongoing treatment)** : अभिलेखन सेवार्थी के मूल्यांकन, उपचार और सेवार्थी के सेवा पर प्रभाव सहित स्थिति में परिवर्तन की प्रक्रिया को दर्ज करते हैं। मापे गए निष्कर्ष और सेवा प्रभाविकता सामाजिक वैयक्तिक कार्य के केन्द्र बिन्दु हैं।
- 6) **सेवार्थी को देखभाल के सहायक कार्यकर्ता और व्यावसायियों के बीच में का प्रलेखन संप्रेषण (Documenting communication between the worker and professionals contributing to client's care)** : स्वास्थ्य, देखभाल और मानसिक स्वास्थ्य एजेंसियों, पुर्नवास सेवाओं, बाल देखभाल एजेंसियों, विद्यालयों और सुधार स्थापनों जैसे अंतरविषय स्थापनों में सामाजिक वैयक्तिक कार्य अभिलेख अंतर व्यावसायिक और अन्तर एजेंसी समन्वय और सहभागिता के रूप में कार्य करते हैं।
- 7) **अभिलेख सहयोगी समीक्षा प्रणाली (Peer review system) के आधार के रूप में कार्य करते हैं** : सामाजिक वैयक्तिक कार्य प्रलेखन की सहयोगी समीक्षा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के साथ समानता और स्थिरता को बढ़ावा देने में मदद करती है और कार्यकर्ताओं को अपने साथियों के व्यावसायिक अभ्यास की ओर डाला जाता है। स्वास्थ्य देखभाल स्थापनों विशेषकर अभिलेखों में रोगियों की समस्या की पहचान करने में मदद करने की संभव्यता होती है, जिसकी पूर्ति स्वास्थ्य देखभाल सेवा की वर्तमान प्रणाली द्वारा आवश्यक नहीं होती। इसलिए सेवाओं में इस अंतराल को विचारण तथा संभावित हल के लिए चिकित्सा देखभाल केन्द्र के ध्यान में लाया जा सकता है। अभिलेखों की सहयोगी समीक्षा सामाजिक कार्यकर्ता के निष्पादन और सेवा प्रदान करने को बढ़ावा देने में भी मदद करती है।
- 8) **निरंतरता और समन्वय बनाए रखना (Maintaining continuity and co-ordination)** : सामाजिक कार्यकर्ताओं के बीच में जानकारी देने में अच्छा प्रलेखन एक महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है, विशेषतया :
 - i) ऐसी परिस्थिति में जब कार्यबल (workforce) बदल रहा है, जैसे कि सेवार्थी को अन्य सामाजिक कार्यकर्ता को समनुदेशान (assignment) के परिवर्तन, नौकरी छोड़ने के कारण या फील्ड प्लेसमेंट की अवधि समाप्त होने पर (सामाजिक कार्य प्रशिक्षु के मामले में) हस्तान्तरित कर दिया गया हो।
 - ii) सेवा नियोजन (service planning) के लिए अर्थात् प्रलेखन सेवार्थी के सेवाओं से गुजरने के बारे में जानकारी प्रदान कर सकता है (बच्चे के घर से फोस्टर केयर या ऑफ्टर केयर तक) और अनेक बच्चे इन सेवाओं का प्रयोग कर रहे हैं।
 - iii) सेवार्थी के कारण या लंबी अवधि के लिए कार्यकर्ता की अनुपस्थिति के कारण सेवार्थी से संपर्क होने में लंबे अंतराल के मामले में।
 - iv) ग्राहक की परिस्थिति और सेवाएं जटिल (complicated) हों जिसमें अधिक हस्तक्षेपों की आवश्यकता है। वैयक्तिक के और प्रदान सेवाओं के व्यापक परिदृश्य को प्राप्त करने में थीमेटिक सततता (thematic continuity) बनाए रखने में अभिलेख मदद करते हैं।

- 9) समकालीन सामाजिक कार्य अभ्यास (Contemporary social work practice) में सेवार्थी कार्य अभिलेखों में निहित जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, जबकि यह कार्यकर्ता पर और सेवार्थी के साथ उसके संबंध में दबाव डालता है, इसे कार्यकर्ता के साथ बांटी गई जानकारी की समीक्षा ग्राहक को मुहैया कराने के रूप में और सहायक प्रक्रिया में सेवार्थी की भागीदारी के रूप देखा जा सकता है। सेवार्थी के साथ या उसकी तरफ से जो कुछ भी किया जा रहा है, उसके अभिलेखन और मूल्यांकन में सेवार्थी को शामिल करने के लिए विभिन्न तरीकों का प्रयोग किया जा सकता है।
- 10) **कार्यकर्ता की जवाबदेही को प्रदर्शित करना और मापना (Demonstrating and measuring workerAccountability)**: अतः अभिलेख व्यावसायिक अभ्यास का मूल्यांकन करने, कार्यकर्ता को व्यावसायिक नैतिकता और मूल्यों के मानदंडों के भीतर कार्य करने के लिए योग्य बनाने और विधिक उपायों के साधनों के रूप में कार्य करते हैं
- 11) **प्रशासनिक कार्य (Administrative Tasks)** : जैसे- सेवार्थी की आवश्यकताओं और दी जाने वाली सेवाओं के बारे में निर्णय और बजटिंग सामाजिक वैयक्तिक अभिलेखों के प्रयोगों द्वारा किया जाता है।
- 12) **सामाजिक कार्य शिक्षा और फील्ड अनुदेश** : सामाजिक वैयक्तिक कार्य अभिलेखों ने भावी सामाजिक व्यावसायियों - कक्षा तथा फील्ड को शिक्षित करने के लिए पारम्परिक रूप से एक साधन के रूप में कार्य किया है। यदि उचित प्रयोग किया जाए तो वैयक्तिक अभिलेख कक्षा शिक्षण सहायक सामग्री के रूप में उत्कृष्ट सिद्ध हो सकते हैं। प्रायोगिक अधिगम के लिए फील्ड अनुदेशों के लिए वे आवश्यक घटक हैं। छात्रों द्वारा प्रस्तुत प्रक्रिया रिकॉर्ड पर्यवेक्षक प्रक्रिया के लिए आधार बनते हैं, जो कि सामाजिक कार्य शिक्षा के लिए एक अभिन्न अंग हैं।
- 13) **अभ्यास सुधार और सिद्धांत निर्माण के लिए अनुसंधान (Research for practice improvement and theory building)** : एकल रूप से लिए गए औसतन अभिलेख या वैयक्तिक अभिलेख (उदाहरण के लिए, सेवार्थी के गुणों के संग्रहात्मक वर्णन प्राप्त करना, समस्या एवं, सेवार्थी द्वारा वांछित सेवाएं) और रूपतामक (सुधार के लिए अभ्यास प्रभाविकता और क्षेत्रों के मूल्यांकन, साक्षात्कारों, प्रेक्षणों और हस्तक्षेपों का गुणात्मक विश्लेषण करना) अनुसंधान के लिए महत्वपूर्ण गुणात्मक आंकड़े प्रदान करते हैं। अभिलेख वैयक्तिक सेवा कार्यक्रम मूल्यांकनों के लिए आवश्यक आंकड़े प्रदान करते हैं। व्यावसायिक विकास के प्रारम्भिक वर्षों में वैयक्तिक अभिलेखों के आंकड़ों का प्रयोग सामाजिक कार्य सिद्धांतों के निर्माण हेतु किया गया था।
- 14) **अभ्यासकर्ता का बचाव (Protecting practitioners)**: अनेक देशों में सामाजिक कार्यकर्ताओं ने एक देयत कवच और जोखिम प्रबंधन हथियार के रूप में प्रलेखन के महत्व की पहचान की है। यदि उन्हें नैतिकताओं और शिकायतों के विरुद्ध स्वयं का बचाव करना पड़ता है तो अभिलेख साक्ष्य प्रदान करते हैं। संपूर्ण प्रबंधन के बिना सामाजिक कार्यकर्ताओं को अपने कार्यों का बचाव करने में कठिनाई हो सकती है।
- 15) **विचारों और जानकारियों को संगठित करना और स्मृति को सुगम बनाना (Organising thoughts and information and facilitating recall)**: अभिलेखन की प्रक्रिया पेशेवरों को सेवार्थी परिस्थिति के बारे में उसके विचारों को संगठित करने

और विश्लेषण करने, उसे क्या करने की आवश्यकता है और संभावित कार्य योजना क्या है, में मदद करती है। कार्यकर्ता सेवार्थी परिस्थिति/समस्या वातावरण के बारे में वृहत् जानकारी एकत्र करता है। व्यावसायिक हस्तक्षेप प्रदान करने के लिए इस जानकारी को संगठित करना और विश्लेषण करना आवश्यक है। प्रायः अत्यधिक जानकारी होने के बावजूद कुछ महत्वपूर्ण जानकारी छिप सकती हैं। अभिलेखन की प्रक्रिया से ऐसे अंतरालों का पता लगाने तथा आगे की खोज को प्रोत्साहित करने में मदद मिलती है। कार्यकर्ता की गतिविधियों और सेवार्थी की अनुक्रिया के प्रलेखन की प्रक्रिया ग्राहक कार्यकर्ता मुलाकात में या सहायक प्रक्रिया के विभिन्न चरणों में होने वाले सेवार्थी की सारी स्मृति में एक सहायक सामग्री के रूप में कार्य करती है।

अभिलेखों की विषयवस्तु (Content of Records)

सामाजिक वैयक्तिक कार्य अभिलेख में जो कुछ आता है वह इस बात पर निर्भर करता है कि यह किसके लिए है। अनेक व्यक्ति होते हैं जो इसका प्रयोग करते हैं: पेशेवर एजेंसी या कॉलेज पर्यवेक्षक (College supervisor), वित्त पोषण एजेंसी, सहयोजक एजेंसी या विधिक प्रणाली। बहुत अधिक विषयवस्तु, बहुत कम विषयवस्तु या गलत विषयवस्तु सेवार्थी को नुकसान पहुंचा सकती है और पेशेवरों को देयता (liability) के भारी जोखिम में डाल देती है। जानकारी कितनी व्यापक या चुनिंदा होनी चाहिए वह वैयक्तिक अभिलेख की विषयवस्तु का रूप लेती है।

सामाजिक कार्य अभ्यास के ताजा परिदृश्य में वैयक्तिकों का प्रलेखन करते समय पेशेवरों का पहला प्रमुख नियम सेवाओं की डिलीवरी को सुगम बनाने और किसी नैतिक शिकायत या वाद (lawsuit) मामले में स्वयं की रक्षा करने के लिए पर्याप्त विवरण शामिल होने चाहिए। (रीमर, 2005) उस पर ध्यान देते हुए अभिलेखों से एजेंसी संदर्भ में रखी गई सेवार्थी समस्या/चिंता परिस्थिति जटिलता को प्रदर्शित करना अपेक्षित होता है, प्रत्येक अभिलेख की विषयवस्तु भिन्न होगी। अभ्यास करने के लिए भिन्न रवैये, विभिन्न सेवा डिलीवरी पद्धति और विभिन्न सेवा परिवेशों में विभिन्न प्रक्रियात्मक आवश्यकताओं के कारण अलग-अलग अभिलेखन होता है (कागले, 1984)।

तथापि, जानकारी के कुछ सामान्य क्षेत्र हैं जिनमें प्रत्येक वैयक्तिक अभिलेख को शामिल करने की आवश्यकता होती है। किसी वैयक्तिक अभिलेख (case record) के लिए यह जानकारी अपेक्षित होती है जो यह दर्शाती है कि कैसे सेवार्थी-परिस्थिति-समस्या (client-situation-problem) और उपलब्ध संसाधन सेवा निर्णयों और कार्यों का आधार बनते हैं। वैयक्तिक अभिलेखों में अनिवार्य माने कुछ क्षेत्र नीचे दर्शाए गए हैं :

क) पहचान करना और जनसांख्यिकीय विवरण (Identifying and demographic details)

- 1) कोई पहचान चिह्न जैसे कोई संख्या या कार्यकर्ता एजेंसी द्वारा हाथ में लिए प्रत्येक मामले को दिया गया प्रतीक।
- 2) सेवार्थी के मामले में पहचान आंकड़े – पूरा नाम, आयु, लिंग, धर्म/जाति (यदि प्रासंगिक या वांछित हो), पता संपर्क संख्या शैक्षणिक और व्यावसायिक दर्जा, आय (यदि प्रासंगिक हो क्योंकि सर्वाधिक लोगों के लिए संवेदनशील क्षेत्र है), वैवाहिक स्थिति।
- 3) सामाजिक इतिहास (सेवार्थी के सामाजिक परिवेश को स्थापित करने के लिए जनसांख्यिकीय विवरण) - पारिवारिक संरचना, शैक्षणिक और व्यावसायिक दर्जा।

ख) निर्दिष्ट (Referral)

- 1) **निर्दिष्ट का स्रोत (Source of referral):** कार्यकर्ता की जानकारी में समस्या या चिंता कौन लाया; स्वयं सेवार्थी, कोई पारिवारिक सदस्य, एजेंसी कार्य कर्मचारी, कार्यकर्ता के स्वयं के अवलोकन से या न्यायालय, विद्यालय अधिकारी आदि जैसे किसी प्राधिकरण द्वारा रेफर किया गया।
- 2) **मदद मांगने के लिए सूचित कारण (Reported reason for seeking help) -** एजेंसी के पास आने के लिए तत्काल कारण - निर्दिष्ट की तारीख और समय के साथ पहली मुलाकात/कार्यकर्ता या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा की गई कार्रवाई की तारीख और समय

ग) सूचित समस्या और चिंता का इतिहास (History of reported problem/concern)

पुरानी या मानसिक बीमारी के मामले में; विकलांग मानसिक या शारीरिक; वैवाहिक विवाद या घरेलू हिंसा या सेवार्थी पर उसके प्रभाव सहित पूर्ववत और अन्य महत्वपूर्ण बातें जिनका उल्लेख किया जाना आवश्यक है। चाहे इस इतिहास में हाल ही के, समस्या के प्रारम्भ होने के समय से या बचपन से प्रारम्भ होने की घटनाएं शामिल हैं। यह समस्या की प्रकृति और दी जाने वाली सेवाओं की प्रक्रियात्मक आवश्यकताओं पर निर्भर करेगा। उदाहरण के लिए, मानसिक रूप से विकलांग बच्चे के लिए बचपन से ही प्राप्त की गई उपलब्धियां महत्वपूर्ण हो सकती हैं जबकि प्रेक्षक घटकों (Precipitating factors) की बारे में जानकारी जिसके कारण मानसिक रुग्णता प्रारम्भ हुई। मानसिक रूप से विकलांग व्यक्तियों के मामले में पर्याप्त हो सकती हैं। गोद लेने वाले माता-पिताओं के मामले पारिवारिक इतिहास के कतिपय चिकित्सा जांच और पहलु केवल गोद लेने वाले माता-पिताओं के बारे में ही नहीं बल्कि उनकी संबंधित परिवारों के बारे में भी आवश्यक हो जाते हैं।

घ) किए गए किन्हीं परीक्षणों की रिपोर्ट (Reports of any test made)

कार्यकर्ता / स्वास्थ्य/पुनर्वास व्यावसायिकों द्वारा (मानसिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता शामिल हैं) उदाहरण के लिए, पूर्व या ताजा मनोवैज्ञानिक, मनोचिकित्सक और चिकित्सा मूल्यांकन के परिणाम, उद्देश्यपरक जानकारी अन्य स्वतंत्र स्रोतों पर आधारित होती हैं और नोट की जाती हैं। इकोमेप, जीनोग्राम आदि की व्याख्याओं से प्राप्त आंकड़ों को भी वैयक्तिक अभिलेख में शामिल किए जाने की आवश्यकता होती है।

ड.) किए गए आकलन (Assessment made)

सहायक प्रक्रिया सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता द्वारा पहचान किए गए समस्या क्षेत्रों के वर्णन के लिए जिम्मेदारी बाटने हेतु सेवार्थी की प्रेरणा के स्तर के बारे में; समस्या हल करने की प्रक्रिया में प्रमुख व्यक्तियों की पहचान; उनके कार्यों और प्रभाव के काल्पनिक विवरण, किसी विशेष कार्य योजना पर निर्णय लेने के लिए वैकल्पिक कार्य योजना और आधारों के विवरण; मापने योग्य लक्ष्य तत्काल या दीर्घावधि का वर्णन किया जाए।

च) किए गए निर्णय और प्रदत्त सेवाएं (Decisions made and services provided)

कार्यकर्ता द्वारा वास्तविक हस्तक्षेप या किए गए कार्य सेवार्थी या अन्य व्यक्ति आकलन के आधार पर निर्णय लिए गए सेवा/उपचार योजना के अंग रूप में; कार्य योजना के निष्पादन की प्रगति पर टिप्पणी।

- छ) परामर्श और सहयोगी कार्यों (Consultation or collaborative Actions) के लिए अन्य व्यवसायों के साथ किए गए संपर्क तथा अन्य व्यक्तियों के साथ संपर्क - जानकारी के सहयोगी स्रोत या सेवा/उपचार योजना के निष्पादन में भाग लेने के लिए
- ज) अंतिम आकलन और प्रदान की गई सेवाओं का मूल्यांकन।
- झ) स्थानान्तरण, पदच्युत या रेफरल के बारे में जानकारी (Information about transfer termination or referral)
- ट) संपूर्ण सहायक प्रक्रिया का समापन सारांश; सहायक प्रक्रिया की अवधि, सेवार्थी के साथ सत्रों की संख्या, कोई महत्वपूर्ण घटना।

जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है अंतिम विषय वस्तु अनेक घटकों पर निर्भर करेगी, लेकिन वैयक्तिक अभिलेख में अंतरनिहित की जाने वाली चयनित जानकारी का संतुलित होना तथा विशेष सेवार्थी और उसकी आवश्यकताओं के लिए प्रासंगिक होना आवश्यक है। अनिवार्य रूप से इसमें किसी विशेष सेवार्थी के साथ सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता की भागीदारी की प्रकृति, व्यावसायिक लक्ष्य प्राप्त करने की प्रगति और कार्यकर्ता तथा सेवार्थी या एजेंसी के बीच में विचार विमर्शों के निष्कर्ष की व्यापक तस्वीर होनी चाहिए।

वैयक्तिक अभिलेखों के रूप (Forms of Case Records)

ऊपर उल्लिखित जानकारी के क्षेत्रों के प्रयोजनार्थ पेशेवरों द्वारा विभिन्न प्रकार के वैयक्तिक अभिलेख काम में लाए जाते हैं। कुछ का प्रयोग बार-बार होता है। विभिन्न प्रकार के अभिलेखों का प्रयोग संयुक्त रूप से एक साथ होता है, क्योंकि वे एक दूसरे के अनुपूरक होते हैं। यहां पर कुछ सामान्यतया रूप से काम में आने वाले अभिलेखों के रूप दिए गए हैं:

- 1) **प्रक्रिया अभिलेख (Process Records)** : ये सेवार्थी के व्यवहार तथा पेशेवरों और सेवार्थी के बीच के विचार विमर्शों का प्रत्येक क्षण का विवरण प्रदान करते हैं। प्रक्रिया अभिलेख कार्यकर्ता के सेवार्थी और अन्य व्यक्तियों के साथ प्रत्येक सत्र या मुलाकात तथा घरों के दौरों के बारे में लगभग शब्दशः लेखा जोखा देते हैं। प्रक्रिया अभिलेख में कार्यकर्ता के विचार, राय और भावनाएं भी शामिल होती हैं। यद्यपि, उन्हें तथ्यों के रूप में नहीं बल्कि ऐसे भी विनिर्दिष्ट किया जाता है। इस प्रकार का अभिलेख शैक्षणिक और पर्यवेक्षक प्रक्रियाओं में बार-बार प्रयोग किया जाता है और छात्र के प्रायोगिक अभिगम का आधार बनता है।
- 2) **अभिलेख (Summary)**

यह अभिलेख ऐसी परिस्थिति में बहुत महत्वपूर्ण होते हैं जिसमें सेवार्थी के साथ दीर्घावधि, चालू संपर्क तथा कार्यकर्ताओं की एक शृंखला शामिल होती है। सारांश अभिलेख में मुख्यतः प्रविष्टि आंकड़े कभी कभी सामाजिक इतिहास, कार्य योजना, महत्वपूर्ण जानकारी की सावधिक सारांश तथा कार्यकर्ता द्वारा की गई कार्रवाई और मामले को बंद किए जाने के मामले में विवरण (समापन सारांश) शामिल होते हैं। सर्वाधिक सारांश को विनिर्दिष्ट अवधि के लिए बनाया जाए जैसे प्रत्येक दो महीने या प्रत्येक 5 सत्रों के बाद या उन्हें तब बनाया जाए जब कुछ तथ्य या कार्य का प्रलेखन करना अनिवार्य हो। यह कार्यकर्ता के निवेश के बजाय जो कुछ सेवार्थी के साथ घटित होता है उस पर अधिक केन्द्रित होता है। सारांशों को समय-समय पर अद्यतन किया जाना आवश्यक है। कार्यकर्ता द्वारा अनेक प्रकार के सारांश बनाए जाते हैं;

- i) **सावधिक सारांश (Periodic Summaries)**
 - ii) **समापन सारांश** - इसमें शामिल हैं क) अंतिम संपर्क की तारीख, ख) सेवा प्रारम्भ करने की तारीख, ग) कार्यकर्ता और सेवार्थी के बीच संपर्क का कार्य, घ) कार्य के लिए सहमत समस्याएं और लक्ष्य, ङ) अपनाया गया व्यवहार, कार्य द्वारा प्रदान सेवा/हस्तक्षेप की प्रवृत्ति और कार्यकर्ता तथा सेवार्थी/अन्य द्वारा की गई गतिविधियां, च) प्रगति का मूल्यांकन कारणों सहित अनसुझले या अपूर्ण समस्याएं और लक्ष्य, छ) इस समय विद्यमान व्यक्ति, समस्या-परिस्थिति का संक्षिप्त आकलन और झ) केस बंद करने के कारण। अपने फील्ड प्लेसमेंट में समनुदेशन के लिए छात्रों द्वारा तैयार समापन सारांश में वे वर्तमान केस के दौरान लागू की गई अवधारणाओं और कौशलों का उल्लेख भी करते हैं।
 - iii) **नैदानिक सारांश (Diagnostic Summary)** : यह सेवार्थी की परिस्थिति और समस्या तथा वे साक्ष्य जिन पर कार्यकर्ता के निर्णय या परिणाम आधारित हैं, के कार्यकर्ता के आकलन का अभिलेख है। कोई भी परिगामी जानकारी जिसका प्रभाव प्रारम्भिक आकलन पर पड़ सकता है, उसकी समीक्षा की आवश्यकता हो सकती है, को सावधिक रूप से समाविष्ट किया जाए।
 - iv) मापने योग्य शब्दों में हस्तक्षेपों की कार्ययोजना और लक्ष्यों की सारांश रूपरेखा यह बताते हुए कि कौन क्या, कब और कैसे करेगा। वांछित परिणाम क्या है, का भी इसमें उल्लेख होता है।
 - v) हस्तान्तरण, रेफरल, परामर्श या अंतरविषयक वैयक्तिक सम्मेलनों के प्रयोजनार्थ सारांश - सेवार्थी (सेवा उपभोक्ता) और देखभाल कर्ता उन्हें आवश्यक सेवाओं तक पहुंचने के लिए और उनके जीवन में शामिल विभिन्न व्यावसायिक समूहों के साथ प्रभावी रूप से मौखिक या लिखित रूप में संप्रेषण करने के लिए सामाजिक कार्यकर्ताओं को लायक बनाने के आवश्यकता पर जोर देते हैं।
- 3) **समस्या अभिमुख अभिलेख (Problem-oriented record)** विशेषकर स्वास्थ्य देखभाल एजेंसियों जैसे अंतरविषयक स्थापनों में लगे सामाजिक कार्यकर्ताओं के लिए लाभदायक है। इन अभिलेखों में चार भाग होते हैं। पहला डाटा बेस है जिसमें सेवार्थी और सेवार्थी के कार्य से संबंधित जानकारी होती है। दूसरा समस्या सूची है जिसमें संबंधित कर्मचारियों की प्रारम्भिक शिकायतों और आकलन का एक विवरण शामिल है। तीसरा प्रत्येक पहचानी गई समस्या से संबंधित योजनाएं और लक्ष्य हैं। चौथा अनुकरणीय नोट है जो कि क्या किया गया और गतिविधि के निष्कर्ष के बारे में होता है। समस्या अभिमुख अभिलेखों में सामान्यतया दो रूप होते हैं : चेक लिस्ट और सोप प्रपत्र पर आधारित विवरण, जो कि विषयपरक होता है - रोगी की रिपोर्ट, उद्देश्यपरक - नैदानिक गतिविधि द्वारा निर्धारित तथ्य, आकलन - समस्या की प्रकृति के बारे में विवरण और योजना, समस्या से निपटने के लिए (जॉनसन, पृष्ठ 393)
 - 4) **मानकीकृत रूप (Standardized Form)** लघु उत्तर या चेक लिस्ट का प्रयोग करते हुए सेवार्थी की जानकारी का सारांश बनाते हैं। ये रूप से विकृत या बीमार या उत्पीड़ित जैसे विशिष्ट समूह की सेवा करने वाली विभिन्न एजेंसियों द्वारा प्रासंगिक जानकारियों का एक समान सैट प्राप्त करने के लिए विकसित किए जाते हैं। हाल ही के वर्षों में अभिलेखन के अधिक संरचित और प्रणालीबद्ध रूपों का

प्रयोग जानकारी का ऑर्डर देने, इसकी वैद्यता की जांच करने तथा परिकल्पनाएं तैयार करने और परीक्षण करने के लिए किया जा रहा है

- 5) **केस टिप्पण (Case notes):** कार्यकर्ता के जागरूक प्रेक्षण, प्रदान किए गए उपचार या हस्तक्षेपों पर प्रदर्शनों तथा महत्वपूर्ण घटनाओं के उल्लेख का अभिलेख हैं। गत वर्ष के नोट को पढ़ने के बाद कार्यकर्ता को इस सप्ताह सत्र के बारे में कतिपय आकांक्षाएं दे सकते हैं। नोट रखने से उसे कतिपय विवरणों को याद करने और सेवार्थी की प्रगति का कथानक तैयार करने में मदद मिलती है। कार्यालय के बाहर के अनुभवों जैसे घर जाना, विवाह या अंतिम संस्कार में भाग लेना, रेस्टोरेंट में चाय आदि के लिए जाना, सेवार्थी को चिकित्सा या विशेषज्ञ के पास ले जाना और नैदानिक रूप से सार्थक आकस्मिक या तत्काल मुलाकात को भी केस टिप्पणों में शामिल किया जाता है।
- 6) **लॉग या जर्नल प्रविष्टियाँ (Log or Journal Entries):** लॉग या जर्नल, कार्य के कुछ क्षेत्रों में अति महत्वपूर्ण हो सकते हैं। कोई भी व्यक्ति जो अपने कार्य में अनेक लोगों से मिलता है, वह मुलाकातों के व्यक्तिगत रिकॉर्ड और की गई चर्चा का लॉग या जर्नल रख सकता है। टिप्पण लिखने का अर्थ होता है सार्थक संपर्कों का ब्यौरा लिखना जिसमें सर्वप्रथम महत्वपूर्ण फोन कॉल और महत्वपूर्ण या नैदानिक रूप से महत्वपूर्ण सहयोगी संपर्क शामिल हैं। ये नोट वास्तविक प्रलेखन के समय याद दिलाने के लिए सहायक सामग्री के रूप में कार्य करते हैं।
- 7) **कार्ड फाइल: (Card file)** विद्यालय जैसे कुछ एजेंसियों में सेवार्थी के वैयक्तिक कार्य के बारे में आंकड़े कार्डों पर रखे जाते हैं, जिन्हें आसानी से निकाला जा सकता है और जो तब तक किए गए संपूर्ण वैयक्तिक कार्य के बारे में तत्काल तस्वीर प्रस्तुत करते हैं। कार्ड फाइल में कुछ चित्रात्मक प्रविष्टियां निम्नानुसार हैं:
 1. नाम
 2. भेजा गया
 - (Referred on)
 3. रेफरल से.....
 - (Referral from)
 4. प्रारम्भिक आकलन.....
 - (Initial Assessment)
 5. मुलाकात 1.....
 6. मुलाकात 2
 7. मुलाकात 3.....
 8. समीक्षा टिप्पण (Review Notes)
 9. मुलाकात 4.....आदि.....

प्रत्येक मुलाकात के बाद संक्षिप्त प्रविष्टियां की जाती हैं और प्रगति की समीक्षा की जाती है।

ये कुछ फार्म हैं जिनमें सामाजिक कार्यकर्ता वैयक्तिक अभिलेखों को प्रलेखित कर सकते हैं। एक सेवार्थी के लिए एक ही समय पर एक से अधिक फार्म का प्रयोग किया जा सकता है।

बोध प्रश्न 1

नोट: आपके उत्तरों के लिए नीचे स्थान दिया गया है।

- 1) वैयक्तिक कार्य अभ्यास में अभिलेखन क्यों अनिवार्य है? उसके प्रयोगों को स्पष्ट कीजिए।

.....
.....
.....
.....
.....

- 2) वैयक्तिक कार्य अभिलेखों में कौन-कौन सी जानकारी शामिल की जाती है? चर्चा करें।

.....
.....
.....
.....
.....

- 3) वैयक्तिक कार्य अभिलेखों के भिन्न भिन्न रूप क्या हैं? विवरण प्रकार के सारांश अभिलेखों को संक्षिप्त में स्पष्ट करें।

.....
.....
.....
.....
.....

4.3 अभिलेखन प्रक्रिया

एक प्रक्रिया अभिलेखन सेवार्थी के साथ विचार विमर्श का लगभग एक शब्दांश: लिखित अभिलेख है। यह सेवार्थी के साथ संपर्क के दौरान जो कुछ हुआ उसकी वर्णात्मक रिपोर्टिंग है जिसमें कार्यकर्ता की भावनाएं तथा जो कुछ हुआ उसके बारे में सोच शामिल है। प्रक्रिया अभिलेखन का प्रयोग प्रायः व्यक्तियों और परिवारों के साथ कार्य करते समय किया जाता है। अभिलेखन का प्रयोग चालू आधार पर किया जाता है। अनुक्रमिक रूप से जुड़ी सामग्री के आधार पर जब केस आगे बढ़ता है तो नियमित रूप से किया जाता है।

शैक्षणिक रूप से अभिमुख प्रक्रिया अभिलेखन की प्रकृति (Nature of Educationally-Oriented Process Recording)

प्रक्रिया अभिलेखन में सामाजिक कार्य शिक्षा के शिक्षण, अधिगम साधन के रूप में भारी सफलता प्राप्त की है, विशेषकर क्षेत्र आधारित अधिगम को सुगम बनाने के लिए। प्रक्रिया

अभिगम लेखन एक साक्षात्कार/विचार विमर्श का एक लिखित विवरण है जिसमें विषय वस्तु और गतिशील विचार विमर्श दोनों प्रदर्शित होते हैं जो कि सभी सामाजिक कार्य शिक्षा संस्थानों द्वारा निर्दिष्ट आवश्यकताएं हैं।

किसी साक्षात्कार/विचार विमर्श की लिखित संरचना छात्र की मदद करती है तथा विभिन्न तरीकों से अधिगम प्रक्रिया को सुगम बनाती है।

- 1) यह छात्र को साक्षात्कार की विषयवस्तु को याद करने, तथा इन विचार विमर्शों से उनके अनुभवों और अवधारणों की एक समझबूझ विकसित करने पर ध्यान केन्द्रित करने के साथ साक्षात्कार पर पुनर्विचार करने का एक अवसर प्रदान करता है।
- 2) यह प्रदर्शित योग्यताओं तथा महत्वपूर्ण सोच विचार में वृद्धि करने, एक प्रभावी सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए महत्वपूर्ण योग्यताओं के लिए एक उत्कृष्ट माध्यम है। प्रदर्शित अभ्यास सिद्धांत और प्रयोग के बीच में एक महत्वपूर्ण लिंक प्रदान करता है। अभ्यासगत छात्र/पेशेवर सेवार्थी की समस्याओं/परिस्थितियों से आमना-सामना करते हैं जो कि जटिल और बहुआयामी होती है। इन तत्वों का प्रदर्शन, विश्लेषण/उचित आकलन सामाजिक कार्य प्रक्रिया में प्रभाविकता प्राप्त करने के लिए आवश्यक है। महत्वपूर्ण प्रदर्शन में लिप्त होने के लिए नए ज्ञान अर्जन से आगे बढ़ना और वर्तमान अवधारणाओं, मूल्यों और परिप्रेक्ष्यों में प्रश्न करने को समझने की आवश्यकता है (इमेल, 1988)। अभिलेखन की प्रक्रिया विशेषकर प्रक्रिया अभिलेखन छात्रों को यह अवसर प्रदान करती है - क) सेवार्थी के साथ अपनी मुलाकात, सेवार्थी के साथ अपने गतिशील प्रकृति तथा वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया की जटिल प्रकृति को दर्शाना, ख) किए गए कार्य की समालोचक समीक्षा करना, और ग) सभी निर्णयों को शामिल करते हुए भावनाओं तथा भावनात्मक विषयवस्तु की पहचान करना।

जब सक्रिय रूप से हम कुछ करते हैं तो हमारे पास जानबूझकर सजग होने या विश्लेषात्मक होने का समय नहीं होता और प्रक्रिया अभिलेख लिखते समय प्रदर्शन के तरीके को अधिक संपूर्ण अंतरदृष्टिगत और स्वचलित होने की संभावना है। इसे डबल लूप अभिगम भी कहा जाता है जो कि तब होता है जब किसी गलती का पता लगाया जाता है और उस तरीके से ठीक किया जाता है जिसमें मानदंडों, मूल्यों तथा उद्देश्यों और तकनीकों तथा रणनीतियों का ध्यान रखते हुए रूपान्तरण शामिल है। उनका तर्क है कि डबल लूप अभिगम आवश्यक है यदि पेशेवरों को तेजी से बदलते हुए और प्रायः अनिश्चित संदर्भों में निर्णयों की सूचना मिलती रहे।

- 3) यह छात्र की साक्षात्कार शैली की तस्वीर प्रस्तुत करता है। यह समनुदेशित पठन (assigned readings) तथा फील्ड वर्क सेटिंग में कक्षा में प्राप्त ज्ञान और सिद्धांत को एकीकृत करने की छात्रों की योग्यता का एक प्रदर्शन है
- 4) यह छात्र को सामाजिक वैयक्तिक कार्य कौशलों और तकनीकों को विकसित करने में मदद करता है। अभिलेखन से संबंधित साक्षात्कार/विचार विमर्श विषयवस्तु वैयक्तिक कार्य के अधिगम तत्वों, प्रणालियों और तकनीकों तथा अभ्यास कौशल के वर्तमान स्तर को पुनः लागू करने और परिष्कृत करने के लिए आधार प्रदान कराता है।
- 5) आत्म जागरूकता (Self Awareness) का विकास प्रभावी सामाजिक कार्य अभ्यास का आधार है। प्रक्रिया अभिलेखन व्यावसायिक अधिगम तथा इस क्षेत्र में छात्रों के

विकास के लिए महत्वपूर्ण अवसर प्रदान करते हैं। इसमें यह आवश्यकता होती है कि छात्र अपने परिवेश में व्यक्ति की तथा विचार विमर्शों पर विशेष ध्यान देते हुए इन प्रेक्षणों तथा व्यवहारों का मूल्यांकन करने के लिए लोगों के बीच विचार विमर्श तथा व्यवहारों और प्रक्रिया में स्वयं के सजग उपयोग की जागरूकता और समझबूझ का मूल्यांकन और विकसित करने के लिए अपनी सम्मुखों को वस्तुपरक बनाता है। यह छात्रों को निर्णयात्मक दृष्टिकोण, अंतरण तथा प्रतिअंतरण मुद्दों और सामाजिक कार्य व्यवसाय में निहित मूलभूत मूल्यों की पहचान करने की अनुमति देता है।

- 6) यह फील्डवर्क अनुदेशक (fieldwork instructor) को छात्र और ग्राहक/परिस्थिति दोनों को व्यक्तिगत करने तथा छात्र विकास के विशिष्ट क्षेत्रों की पहचान करने का अवसर देता है।

शैक्षणिक अभिमुख प्रक्रिया अभिलेखन को विभिन्न शैलियों और तरीकों में पूरा किया जाता सकता है।

- एक शैली संपूर्ण प्रक्रिया अभिलेखन तरीके में उन सभी घटनाओं के शब्दशः अभिलेखन की आवश्यकता होती है जो कि मौखिक या गैर-मौखिक दोनों प्रकार के साक्षात्कार/विचार विमर्श में घटती है। यह रिकॉर्डिंग कॉलक्रमानुसार (Chronological) होती है और सभी घटनाओं का विस्तार से वर्णन करती है।
- शैक्षणिक रूप से आधारित अभिलेखन, एक अन्य फॉर्मेट चुनिंदा प्रक्रिया अभिलेखन है। इस मॉडल में महत्वपूर्ण तथ्यात्मक आंकड़ों तथा सेवार्थी और परिस्थिति को समझने के लिए आवश्यक गैर-मौखिक तथ्यों की एक चयनित प्रस्तुति है।
- अभिलेखन का एक अन्य मॉडल, संरचित प्रक्रिया अभिलेखन (Structured model recording) है। यह मॉडल मूल संरचना तथा प्रक्रिया में शामिल किए जाने वाले विशेषगत क्षेत्रों की रूपरेखा प्रदान करता है।
- सारांश अभिलेखन प्रायः किसी साक्षात्कार या विचार विमर्श के कतिपय भागों की प्रक्रिया तथा विस्तृत विवरण को शामिल करता है।

इन सभी मॉडलों में साक्षात्कार/विचार विमर्श के कुछ प्रकार या पुनर्संरचना या किसी साक्षात्कार क्षेत्र के विशिष्ट भाग शामिल हैं। इनमें से प्रत्येक में एक छात्र के अनुभवों जैसाकि वे सेवार्थी/परिस्थितियों में विचार विमर्श करते हैं कि सजग भावनाएं और प्रतिक्रियाओं की चर्चा भी शामिल है।

प्रक्रिया अभिलेखन की विषयवस्तु और संरचना (Content and Structure of Process Recording)

विषयवस्तु (Content): इस तथ्य के बावजूद कि प्रक्रिया अभिलेखन में वह सब समालोचक विवरण होते हैं जो कि छात्र के सेवार्थी के साथ संपर्क के दौरान हुए कुछ ऐसे क्षेत्र हैं जिन्हें सेवार्थी या कुछ संबंधित मामलों से महत्वपूर्ण रूप से जुड़े अन्य व्यक्तियों के साथ प्रत्येक सत्र का वर्णन भी शामिल होता है। इनमें से कुछ निम्नलिखित हैं :

1) सत्र का प्रयोजन (Purpose of session)

क) प्रयोजन का कथन जो कि संक्षिप्त, स्पष्ट और वास्तविक सत्र के संबंध में विशिष्ट होता है।

ख) यदि कोई हो, तो इस सत्र और पूर्ववर्ती सत्रों के बीच में संबंध।

- ग) एजेंसी के विशेष कार्य के प्रयोजन और सेवाओं को उपयोग में लाने के लिए सेवार्थी की क्षमता और प्रेरणा को संबंधित करना।
- घ) यह दर्शाना कि सत्र का प्रयोजन क्या हो उस बारे में सेवार्थी क्या सोचता है।
- ड.) यह प्रदर्शित करना कि प्रयोजन की ये अवधारणाएं (सेवार्थी की और आपकी) कैसे समान हैं या भिन्न हैं।

2) **वास्तविक विषयवस्तु (Actual content) :**

यह प्रश्नों और उत्तरों, गैर-मौखिक संकेतों के बारे में प्रेक्षणों सहित वास्तविक विचार विमर्श है। इसमें साक्षात्कार कैसे शुरू हुआ उसका वर्णन, इसके संबंध में सेवार्थी और छात्र के बीच प्रासंगिक, वास्तविक जानकारी और अनुक्रिया, साक्षात्कारदाता और छात्र दोनों की ओर से विशेषकर इस पर छात्र की प्रतिक्रिया (इससे कैसे निपटा गया आदि) जैसे यह होता है उस पर साक्षात्कार के भावनात्मक तत्व। घटित हुआ कोई कार्य या गैर-मौखिक गतिविधि का वर्णन। सामाजिक कार्यकर्ता के प्रेक्षण तथा साक्षात्कार के दौरान जो घटित हो रहा है उस संबंध में विश्लेषणात्मक विचार, अगले साक्षात्कार के लिए तैयारी संबंधी टिप्पण तथा एक साक्षात्कार के समाप्त हुआ उसका वर्णन।

3) **प्रभाव/आकलन (Impression/Assessment)**

- क) सत्र के प्रारम्भ में सेवार्थी की भावनाओं के अपने प्रारंभिक प्रभावों का वर्णन करें। सत्र के प्रारम्भ में सामान्य शब्दों में सेवार्थी के शारीरिक और भावनात्मक वातावरण का वर्णन करें। (मुद्रा, आवाज की तान, पोशाक, मूढ़, प्रभाव आदि)
- ख) अपने प्रारम्भिक प्रभाव का वर्णन जिनको आपके सेवार्थी ने गैर अभिव्यक्त किया।
- ग) पूरे सत्र में आपने क्या पाया - सेवार्थी का बर्ताव और प्रभाव
- घ) क्या व्यवहार/प्रभाव उचित था।
- ड.) यह व्यवहार/प्रभाव सेवार्थी के अतीत के व्यवहार/भावनाओं के बारे में जितना आप जानते हैं उसके अनुसार कितना उचित था।

4) **उभर कर सामने आए प्रमुख उद्देश्य/मुद्दे (Major Themes/Issues that emerged)**

- क) सेवार्थी में पायी गई पद्धतियाँ, आपका सेवार्थी का ताजा आकलन। सेवार्थी की कमजोरियों और ताकतें शामिल हैं।
- ख) आपका ताजा आकलन कितना है, वही है या आपके मूल आकलन से अलग है।
- ग) आपके ध्यान में आए सैद्धांतिक/प्रयोगिक संबंध, आपके अन्य पाठ्यक्रमों में अर्जित सिद्धांत या अन्य ज्ञान को दर्शाएं जो कि इस सत्र की प्रक्रिया और विषयवस्तु को समझने में आपकी मदद करता है, अर्थात् इस अभ्यास परिस्थिति में मानव व्यवहार या मानव परिस्थिति का कौन सा ज्ञान लागू होता है।
- घ) सेवार्थी में पाए गए रक्षा तंत्र।

5) हस्तक्षेप (Interventions) : महत्वपूर्ण हस्तक्षेपों का वर्णन करें।

- क) अपने हस्तक्षेपों का विश्लेषण करें, आपके द्वारा प्रयोग किए गए कौशलों की पहचान करें।
- ख) अपने काम का आकलन करें - आपकी प्रभाविकता का आप पर प्रभाव क्या है, सत्र के दौरान आपके अभ्यास में ताकतें और कमजोरियाँ क्या हैं। क्या सत्र का प्रयोजन पूरा हो गया?
- ग) आपने साक्षात्कार को कैसे संभाला? सेवार्थी ने आपके प्रति कैसे प्रतिक्रिया व्यक्त की?
- घ) इस विशेष हस्तक्षेप के दौरान आपके द्वारा उठाए गए चिंता या आपत्ति के क्षेत्रों का वर्णन कीजिए; और
- ड.) आप क्या परिवर्तन करें?
- च) स्वयं का व्यावसायिक प्रयोग (Professional use of self): निम्नलिखित बातों पर विशेष ध्यान देते हुए सत्र में आपकी भूमिका का वर्णन करें :
- आपकी शारीरिक भाषा;
 - आपकी भावनाएं/मूल्य (क्या उससे प्रक्रिया में मदद मिली या बाधा उत्पन्न हुई) और;
 - आप अपनी भावनाओं से कैसे निपटे
 - योजना (plan)
 - अगले सत्र के लिए आपकी योजनाओं का संक्षिप्त विवरण; और
 - इस सेवार्थी के लिए वे कौन से दीर्घ रेंज के लक्ष्य हैं जो आप समझते हैं कि प्रासंगिक हैं।
 - मुद्दे, प्रश्न या समस्याएं (Issues, Questions or Problems)
 - उन क्षेत्रों को दर्शाएं जिनकी आप पर्यवेक्षण में चर्चा करना चाहते हैं/खोज करना चाहते हैं; और
 - मूल्यगत दुविधाएं प्रति अंतरण मुद्दे और विविध मुद्दों को शामिल करें।

संरचना

प्रक्रिया अभिलेखन से लाभान्वित होने का एक तरीका प्रलेखन प्रक्रिया अभिलेखों में कठिनाइयों को सुगम बनाना है। ऊपर उल्लिखित विषयवस्तु को समाविष्ट करने के लिए एक संरचनात्मक फार्मेट का प्रयोग करना होता है। संरचना प्रक्रिया अभिलेखन आकलन तथा उपचार मुद्दों की चेक लिस्ट का प्रयोग करना छात्र को सामाजिक वैयक्तिक कार्य हस्तक्षेपों की जटिलताओं का विश्लेषण करने के लिए एक व्यापक और संगठित फार्मेट प्रदान करता है।

इस प्रयोग के लिए विभिन्न विद्यालयों/सामाजिक कार्य विभागों या मानव सेवा एजेंसियों ने अलग-अलग फार्मेट अपनाए हैं। वर्णात्मकों चालू तरीके से विभिन्न शीर्षकों के अंतर्गत

पैराग्राफों में दिया जा सकता है, जैसा कि ऊपर उल्लिखित विषयवस्तु के क्षेत्रों में बताया गया है या इसे तालिका के रूप में विभिन्न कॉलमों में बताया जा सकता है। नीचे तालिका में देखें।

पर्यवेक्षक की टिप्पणियाँ (Supervisor's comments)	विषय-वस्तु बातचीत (content Dialogue)	साहसिक-स्तर भावना/अनुक्रिया (Gut-level Feeling-response)	छात्र का विश्लेषण आकलन (Student's Analysis Assessment)
फील्ड अनुदेशक टिप्पणियाँ कर सकते हैं और विचार-विमर्श या छात्र के अभिलेख की भावनाओं/प्रतिक्रियाओं के एकदम विपरीत प्रतिपुष्टि दे सकते हैं	छात्र इस स्थान का प्रयोग शब्दाशः विचार-विमर्श को दर्ज करने के लिए करते हैं। इसमें मौखिक या गैर-मौखिक घटक होते हैं, उपस्थित सभी लोग, मौन, व्यवधान और अन्य विचार-विमर्श जो कि नियोजित हस्तक्षेप या साक्षात्कार के भाग न हों, शामिल होते हैं।	जब बातचीत, गतिविधि या विचार-विमर्श हो रहा था, तो आप कैसा महसूस कर रहे थे, उसे दर्ज करें। जितना खुला या ईमानदार हो सकें, उतना हों। इसका प्रयोग अपनी भावनाओं पर ध्यान देने के लिए करें और सेवार्थी की प्रतिक्रिया करने के लिए न करें।	अपने हस्तक्षेपों का विश्लेषण करें। आप जिन कौशलों का प्रयोग कर रहे हैं, उनका विश्लेषण करें। अपने काम का आकलन करें।

सामाजिक कार्य विभाग में प्रयोग किए जाने वाला प्रपत्र निम्नानुसार है :

- 1) मुख पत्र (Face-Sheet) - प्रत्येक सेवार्थी के लिए तैयार किया जाता है। इसमें निम्नलिखित मदें होती हैं।
 - क) एजेंसी का नाम
 - ख) सेवार्थी का नाम
 - ग) पता या अन्य संपर्क विवरण
 - घ) आयु, लिंग, भाषा
 - ड.) शैक्षणिक, व्यवसायिक और वैवाहिक स्थिति
 - च) वित्तीय स्थिति
 - छ) पारिवारिक संरचना, परिवार में सेवार्थी की स्थिति
 - ज) जाति, धर्म, उत्पत्ति का क्षेत्र (यदि आवश्यक हो)
 - झ) संदर्भगत टिपण (Referenc note) - सेवार्थी ने एजेंसी से कब और क्यों संपर्क किया; सेवार्थी को एजेंसी/छात्र के पास किसने भेजा (भेजे जाने का स्रोत और कारण), प्रारम्भिक संपर्क की तारीख
 - ट) समस्या या चिंता प्रस्तुत करना

2) प्रत्येक सत्र की रिपोर्ट :

- क) साक्षात्कारदाता का नाम : सेवार्थी/परिवार का अन्य सदस्य या महत्वपूर्ण अन्य व्यक्ति
- ख) सत्र की तारीख और क्रम संख्या
- ग) जहाँ सत्र हुआ वह स्थान
- घ) सत्र की अवधि
- ड.) छात्र का नाम
- च) वर्तमान सत्र का प्रयोजन
- छ) वास्तविक साक्षात्कार का ब्यौरा, मौखिक और गैर मौखिक तत्व देते हुए उद्देश्यपरक और विषयपरक आंकड़े दोनों रिकार्ड करना (पूर्ववर्ती भाग में वास्तविक विषयवस्तु देखें)

- 3) अगले सत्र की योजना (Plan of the next session), छात्र, सेवार्थी या साक्षात्कारदाता द्वारा किए जाने वाले कार्य का भी वर्णन
- 4) छात्र के निष्कर्षों और मूल्यांकनों सहित प्रेक्षण (Observations), प्रभाव और आकलन (impression and assessment)
- 5) पर्यवेक्षक के साथ चर्चा के लिए चयनित क्षेत्र/मुद्दें
- 6) पर्यवेक्षक की टिप्पणियाँ (Supervisor's Comments)

जो विषयवस्तु छात्र रिकार्ड कर पाता है वह साक्षात्कार या घर के दौरे में हुई घटनाओं को याद करने की उसकी क्षमता तथा विषयवस्तु को उद्देश्यपरक तरीके से विश्लेषण करने की योग्यता पर निर्भर करता है। यह दायित्व छात्र पर नोट लिखना या महत्वपूर्ण तथ्यों या प्रभावों तथा प्रेक्षणों के बारे में संक्षिप्त टिप्पणों सहित एक डायरी रखने जैसे स्मृति और याद्दाश्त जैसी सहायक सामग्री की पहचान करने के लिए होता है। सत्रों को यथासंभव शीघ्र प्रमुखता से 24 घंटे में रिकार्ड करना महत्वपूर्ण होता है।

इस प्रणाली में विकसित विभिन्न कष्टों पर ध्यान देते हुए मैं संतुष्ट हूँ कि यह अंतरदृष्टि और शिक्षण सामग्री की बहुमूल्य खान है। यह साक्षात्कार की विषयवस्तु के बारे में ठीक ठीक चर्चा को फलीभूत कर सकती है, जैसाकि छात्रों की अपने निष्कर्षों और व्यापक धारणाओं के विरुद्ध है। यह साक्षात्कार तकनीकों के बारे में शिक्षण का मार्ग प्रशस्त करता है जो कि पुनः बाधाओं की अपेक्षा जो तत्व सेवार्थी सामने लाता है उन पर आधारित है और अन्ततः इसमें छात्र के लिए एक सक्रिय अधिगम यंत्र बनने की संभाव्यता है। जैसाकि वह अपनी स्वयं की प्रक्रिया का विश्लेषण करता है। (उड़दंग, 1979)

बोध प्रश्न 2

नोट : आपके उत्तरों के लिए नीचे स्थान दिया गया है।

- 1) प्रक्रिया प्रलेखन (Process record) से आपका क्या तात्पर्य है? शिक्षण अधिगम साधन (teaching learning tool) के रूप में प्रक्रिया अभिलेखन को स्पष्ट कीजिए।

.....

.....

.....

2) प्रक्रिया अभिलेख तत्व का संक्षिप्त वर्णन कीजिए।

.....
.....
.....
.....

3) प्रक्रिया अभिलेख के लिए संरचनाओं की आवश्यकताएं क्यों पड़ती हैं? आपके द्वारा प्रयोग किए गए किसी एक फार्मेट का उदाहरण देते हुए वर्णन कीजिए।

.....
.....
.....
.....

4.4 अभिलेखन तथा गोपनीयता का सिद्धांत

ग्राहक की जानकारी को गोपनीय रखना। सामाजिक वैयक्तिक कार्य का एक महत्वपूर्ण सिद्धांत है। सहायक प्रक्रिया के भाग के रूप में एक कार्यकर्ता को सेवार्थी से या उसके बारे में अत्यधिक जानकारी एकत्र करने की आवश्यकता है। इसमें से अधिकांश जानकारी अंतरंग और अनिवार्य रूप से निजी होती है जो प्रायः उसके जीवन अनुभवों के विवरणों को छूती है जिसे सेवार्थी गुप्त रखना चाहते हैं। कार्यकर्ता सेवार्थी को यह जानकारी उसे देने के लिए उसे एक समझबूझ प्रदान करने के लिए फुसलाता है कि यह समस्या का हल करने या उसकी चिंताओं से निपटने के लिए महत्वपूर्ण है। यह आश्वासन कि उनके द्वारा उजागर की गई जानकारी को गुप्त रखा जाएगा। सेवार्थी को अपना मुंह खोलने के लिए मदद करती है। वस्तुतः सेवार्थी के साथ सकारात्मक कार्रवाई संबंधी बनाए रखने तथा उसका विश्वास जीतने के लिए गोपनीयता का सिद्धांत अपनाना महत्वपूर्ण है।

निजी जानकारी के बारे में बोलना एक अलग बात है तथा इसका प्रलेखन करना दूसरी बात। लिखित संप्रेषण में एक प्रकार की औपचारिकता होती है। जैसे ही कोई व्यक्ति जो वह बोल रहा है उसे वह किसी को लिखते हुए देखता है वह तुरंत सजग हो जाता है; उसके बोलने का प्रवाह रुक जाता है और कुछ क्षण के लिए प्रक्रियाओं का अध्ययन होने लगता है। छात्रों या पेशेवरों को सामान्यतया सलाह दी जाती है कि वे सेवार्थी के साथ साक्षात्कार के दौरान नोट न लिखें क्योंकि इससे स्वच्छंद प्रकटन में बाधा आती है। इससे छात्रों या पेशेवरों पर उन्हें यह याद करने में बहुत तनाव होता है जिन्हें उन्होंने एक घंटे के लंबे सत्र में सुना। कुछ सेवार्थी कार्यकर्ता द्वारा जनसांख्यिकीय विवरणों को रिकार्ड करने में आपत्ति प्रकट नहीं करते और इसे मदद देने के लिए एक वांछित प्रक्रिया के रूप में स्वीकार करते हैं। यदि सत्रों को दृश्य या श्रव्य यंत्रों पर टेप किया जाता है तो सेवार्थी को विश्वास जीतने और उसकी स्वीकृति प्राप्त करने से पूर्व एक घनिष्ठता स्थापित करने के लिए भरसक प्रयास करने की आवश्यकता होती है। छात्र/पेशेवर सत्र के ठीक बाद या शीघ्रातिशीघ्र समय पर छोटे नोट लिखना प्रारम्भ कर सकता है ताकि महत्वपूर्ण जानकारियाँ या महत्वपूर्ण परीक्षण न छूटें।

प्रायः सेवार्थी इस बारे में अनभिज्ञ होते हैं कि कार्यकर्ता के साथ उनके सत्रों को रिकार्ड किया जा रहा है। सहायक प्रक्रिया के इस भाग को जानने के लिए यकायक या अनजाने

में बैचेनी उत्पन्न हो जाती है। अत्याचार या घनिष्ठता का उल्लंघन उत्पन्न हो जाता है। कार्यकर्ता, उसकी आवश्यकता या समस्या की प्रकृति तथा सर्विस डिलीवरी की प्रक्रिया के अनुसार यह बात कह सकता है कि सहायता/समस्या हल करने की प्रक्रिया को सुगम बनाने के लिए कतिपय विवरणों का प्रलेखन किया जाएगा।

यह जानना महत्वपूर्ण है कि वित्त कार्य प्रक्रिया के दौरान गोपनीयता का कौन सा स्तर अनिवार्य है। गोपनीयता के दो स्तर हैं : संपूर्ण और सापेक्ष। संपूर्ण गोपनीयता का अर्थ है कि सामाजिक कार्यकर्ता किसी भी परिस्थिति में अपनी गोपनीय सामग्री को उजागर नहीं करता, जबकि सापेक्ष गोपनीयता का उल्लंघन कतिपय परिस्थितियों में किया जा सकता है।

न्यायालय द्वारा आदेश किए गए मानसिक स्वास्थ्य रिकॉर्डों या अन्वेषणों की रिपोर्ट विधिक दस्तावेज़ है। विधिक उपबंधों के अधीन शामिल की गई किसी भी गतिविधि के रिकॉर्ड को विभिन्न पेशेवरों द्वारा देखा जा सकता है। उन मामलों में दर्ज की गई जानकारी जिन्हें विद्यालयों या आवासीय संस्थाओं जैसी एजेंसियों द्वारा भेजा गया है, के बारे में बाद में जानकारी बांटी जा सकती है। वैयक्तिक अभिलेखों की जानकारी अधिगम और परामर्श प्रयोजनों के लिए कार्यकर्ता के पर्यवेक्षक के साथ बांटे जा सकते हैं। सामाजिक कार्य इतिहास के प्रारम्भिक समय से छात्रों के साथ कार्य के रिकॉर्डों को उत्कृष्ट शिक्षण - अधिगम साधन माना गया है जो यह दर्शाता है कि रिकॉर्डों की जानकारी छात्र के पर्यवेक्षक को दी जाती है। औसतन वैयक्तिक रिकॉर्डों से प्राप्त की गई जानकारी अभ्यास में सुधार करने के लिए अनुसंधान हेतु आंकड़ों का बहुमूल्य स्रोत है तथा सेवाओं को प्रभावित करने वाली नीतियों तथा सेवा सुपुर्दी प्रणाली में परिवर्तनों की सूचना देने के लिए भी। फिर कैसे, कोई व्यक्ति सेवार्थी की सूचना को गोपनीय रख सकता है? यह मुद्दा विशेष कर उन परिस्थितियों के संदर्भ में उठाया जाता है जिनका उल्लेख सापेक्ष गोपनीयता के सिद्धांत के अंतर्गत किया गया है। क्या कोई ऐसी जानकारी भी है जिसे एकदम गोपनीय रखा जाता है। संपूर्ण गोपनीयता के मामले में कोई स्पष्ट उत्तर नहीं है। एक कार्यकर्ता को यह निर्धारित करने में कि सेवार्थी के बारे में कौन सी जानकारी उन पर की गई अन्य मांगों को पूरा करने को प्रभावित किए बिना एकदम गोपनीय रखा जा सकता है या रखा जाना चाहिए, को अपने व्यावसायिक निर्णय का प्रयोग करना पड़ता है। कार्यकर्ता को यह भी निर्णय लेना पड़ता है कि जानकारी को न्यायालय में कैसे प्रस्तुत किया जा सकता है ताकि सेवार्थी की प्रतिष्ठा को कम न आंका जाए। शक्ति परिपेक्ष्य के साथ प्रलेखित केस रिकार्ड कुछ ऐसी तात्कालिकताओं का ध्यान रखते हैं। तथापि, रिकॉर्डों का लाभदायक होने के लिए अधिकृत, सही-सही और व्यापक होना आवश्यक है। अतः अभिलेखन प्रक्रिया के दौरान सामग्री का चयन संगठन और विश्लेषण महत्वपूर्ण बन जाता है।

गोपनीयता बनाए रखने की एक आवश्यक शर्त उन व्यक्तियों द्वारा इस अधिदेश को मानना है जो कि अभिलेखन की प्रक्रिया, इसकी समीक्षा करने या सेवार्थी की सेवा के लिए इसका प्रयोग करने में शामिल है, चाहे यह मानव सेवा एजेंसी, शैक्षणिक संस्था या विधिक प्राधिकारियों के स्तर पर हो। उदाहरण के लिए, एक अंतरविषयक स्थापना में देखभाल प्रक्रिया में शामिल सभी व्यावसायियों को गोपनीयता बनाए रखना चाहिए, शिक्षण अधिगम स्थापन में छात्र और पर्यवेक्षक दोनों इस सिद्धांत से बाध्य हैं।

कनाडा के सामाजिक कार्यकर्ता आधार संहिता संघ (1993) के अनुसार सामाजिक कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी से संपर्क समाप्त किए जाने के बाद गोपनीयता बनाए रखने की बाध्यता बनी रहती है।

सेवार्थी को गोपनीयता के अधिकार को बनाए रखने के तरीके (Ways of upholding client right to confidentiality)

सूचित सहमति की अवधारणा उन मामलों में लागू की गई है जहाँ पर सेवार्थी की जानकारी अन्य लोगों को दी गई है या तो वर्तमान वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में या रेफरल और हस्तान्तरण के समय। इस अवधारणा में सेवार्थी द्वारा उजागर की गई जानकारी अन्य लोगों को देने यहाँ तक कि परिवार के निकट सदस्यों को भी देने के लिए सूचित सहमति बनाए रखने की आवश्यकता शामिल है। सूचित सहमति का अर्थ है कि सेवार्थी इस प्रयोजन को समझता है कि जिसके लिए कार्यकर्ता सेवार्थी मुलाकात की सीमा से बाहर अन्य लोगों को जानकारी दी जाएगी और वह इस बारे में स्पष्ट है कि क्या और कितनी जानकारी किसको दी जाएगी। कुछ ऐसी भी परिस्थितियाँ हैं जहाँ पर कि सूचित सहमति की अवधारणाएं शायद काम न करें। जहाँ पर सेवार्थी के पास ऐसी दी हुई जानकारियाँ होती हैं जिससे उसको या स्वयं को खतरा हो सकता है। यदि जानकारी बहुत ही युवा बच्चे से ली जाती है तो कार्यकर्ता को यह निर्धारित करना होता है कि उसे बच्चे के परिवार या आवासीय संस्था के कर्मचारियों को बताया जाए या नहीं। कुछ ऐसे मामलों में भी जहाँ पर अन्य लोगों को जानकारी दिया जाना आवश्यक है, जैसे न्यायालयों के मामले में तो सेवार्थी को यह जानने की आवश्यकता है कि ऐसा क्यों है और यह जानकारी किस काम आएगी।

सामाजिक कार्यकर्ता दस्तावेजों में निहित कोई भी गोपनीय जानकारी तब तक जारी न करें जब तक उन्हें विश्वास हो जाए कि वे ऐसा करने के लिए अधिकृत हैं। उदाहरण के लिए सेवार्थी की सहमति पर आधारित या न्यायालय के आदेश की प्रतिक्रिया में, इस संबंध में विधिक जानकारी अर्जित करना ठीक है।

हाल ही की घटना जिसका प्रभाव सेवार्थी को (या प्रासंगिक हो तो उसके महत्वपूर्ण अन्य व्यक्ति) रिकार्ड मुहैया कराने में गोपनीयता के मुद्दे पर पड़ सकता है। इसका अर्थ है कि सेवार्थी की पहुँच अपने केस रिकॉर्डों तक है जैसे अस्पताल में रोगियों की पहुँच अपनी मेडिकल रिपोर्टों तक होती है।

कार्यकर्ता को सेवार्थी के संबंध में अनावश्यक बातचीत में लिप्त होने से बचने की आवश्यकता है। नए लोगों के लिए सेवार्थी के साथ मुलाकात नए और प्रायः मुश्किल अनुभव हैं। वे साक्षात्कार में एक मुश्किल परिस्थिति से कुशलतापूर्वक निपटने के पश्चात उत्तेजित हो सकते हैं, उनमें सेवार्थी की जानकारी को अपने संगीयों, वरिष्ठों या घर परिवार के सदस्यों के साथ (कभी-कभी आगुंतकों की उपस्थिति में, कक्षाओं में, कैंटीनों और बसों में) चर्चा करने की प्रवृत्ति होती है। इसमें भ्रमित राय है कि जानकारी के प्राप्तकर्ता सेवार्थी से नहीं मिलेंगे, बल्कि वह कुछ सलाह भी दे सकते हैं। छात्र उचित प्रणाली के माध्यम से अपने संगीयों या पर्यवेक्षकों से परामर्श कर सकते हैं जो कि सेवार्थी की गोपनीयता के अधिकार का सम्मान करते हैं।

पर्यवेक्षण, सार्वजनिक शिक्षा या अनुसंधान प्रयोजनों के लिए अभिलेखों का प्रयोग करते समय व्यक्तिगत पहचान वाले आंकड़ों को रोका जा सकता है या रूपांतरित किया जा सकता है।

एजेंसी में रिकॉर्डों को कैसे भंडारित किया जाता है, इससे वैयक्तिक कार्यों को गोपनीय रखने के लिए गंभीर निहितार्थ होते हैं। कार्यकर्ता को यह सुनिश्चित किए जाने की आवश्यकता है कि अभिलेख अनधिकृत व्यक्तियों के लिए सुगम नहीं हों, जब कार्यकर्ता अभिलेख का प्रलेखन करें तो कोई अन्य व्यक्ति देख नहीं रहा हो। जब तक कार्यकर्ता

बहुत अधिक सावधान नहीं होता, कार्यकर्ता जो सूचना लिखता है वह अन्य व्यक्तियों द्वारा देखी जा सकती है। यह सावधानी केस टिप्पणों या जर्नल प्रविष्टियों पर भी लागू होती है जिन्हें कार्यकर्ता स्मृति की सहायक सामग्री के रूप में लिखता है। अभिलेखों की हार्ड कापी को सुरक्षित स्थान पर रखें उन पर ताला लगाएं, जिसकी सुरक्षा चोरी, घुसपैठ, अग्नि, भूकंप, पानी की क्षति और अनधिकृत पहुँच से की जाती है।

ग्राहक की जानकारी और कार्यकर्ता की गतिविधि का विवरण (सेवा) इलेक्ट्रॉनिक रूप से भंडारित किया जा रहा है। कम्प्यूटर रिकॉर्डों को निजी रखने के लिए कार्यकर्ता को निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना पड़ता है :

- i) पासवर्ड के प्रयोग, वायरस सुरक्षा तथा फायरवॉल और एक्सिस लॉग के प्रयोग द्वारा अपने कम्प्यूटर रिकॉर्ड को सुरक्षित करें।
- ii) ध्यान रखें कि कम्प्यूटर क्रेश होकर जल जाते हैं, अतः नियमित बैकअप बहुत महत्वपूर्ण है। सभी कम्प्यूटरीकृत प्रलेखन को सुरक्षित स्थान पर बैकअप रखने की आवश्यकता है। प्रत्येक महत्वपूर्ण दस्तावेजों की हार्ड कापियाँ प्रिंट करें।
- iii) ई-मेल की सीमाओं को समझे। यह जान लें कि ई-मेल की दूसरी तरफ अन्य कौन हो सकता है। उन्हें जानकारी प्रदान करने या किसी अन्य ई-मेल से पूर्व सेवार्थी से सूचित सहमति प्राप्त कर लें।

ऐसी घटनाएँ हैं जहाँ पर गोपनीयता बरकरार रखने के लिए बाध्यता के नाम पर सही अनुसंधान हितों को खतरे में डाला गया है। पर्यवेक्षकों, एजेंसी या फेवलटी द्वारा सेवार्थी के बारे में व्यक्तिगत आंकड़े रिकॉर्ड नहीं करने के बारे में छात्रों को भी निर्देश दिए गए हैं जिससे पर्यवेक्षक प्रक्रिया अप्रभावी बन जाती है। सेवार्थी जानकारी को गोपनीय बनाए रखने के लिए बाध्यताओं सहित छात्र और पर्यवेक्षक दोनों उन्हीं व्यावसायिक आचारों द्वारा बाध्य होते हैं। किसी भी व्यक्ति को इस मामले में संतुलित दृष्टिकोण रखने की आवश्यकता होती है और छात्रों के रिकॉर्डों में शामिल किए जाने के लिए व्यक्तिगत और घनिष्ठ जानकारी के प्रकार को समझदारी पूर्ण तरीके से निर्धारित करना होता है।

4.5 प्रभावी वैयक्तिक अभिलेखन के लिए दिशानिर्देश

पूर्ववर्ती चर्चा में हमने देखा है कि सामाजिक वैयक्तिक अभिलेख सामाजिक वैयक्तिक कार्य अभ्यास के लिए एक अनिवार्य घटक हैं। वैयक्तिक अभिलेखन केवल एक महत्वपूर्ण अभ्यास, साधन और कौशल नहीं हैं, यह वैयक्तिक कार्य अभ्यास के प्रभाविकता या प्रभाविकता की कमी को प्रदर्शित करता है। अच्छे अभिलेखन देखभाल की गुणवत्ता के प्राथमिक प्रमाण हैं, ये सेवार्थी के प्रति देखभाल और सेवा के मानक अंग हैं।

कतिपय दिशानिर्देशों का पालन करना महत्वपूर्ण है ताकि अभिलेखन, व्यावसायिक, नैतिकता की संहिता के भीतर ही रहे। दिशानिर्देश भी प्रासंगिक हैं क्योंकि वैयक्तिक अभिलेखों में लक्षण स्वयं के लिए नहीं बोलते हैं। वे केवल सामाजिक कार्यकर्ता की भाषा द्वारा प्रदान अनुवाद में ही सुनवाई प्राप्त करते हैं। यह उचित होगा कि छात्र नीचे दिए गए दिशानिर्देशों को नोट करें :

- तथ्यों पर टिके रहें। रिकॉर्ड की गई जानकारी वास्तविक, ठीक-ठीक, उद्देश्यपरक और आवश्यक होनी चाहिए।
 - i) तथ्यात्मक (Factual) - जो कुछ आप देखते हैं, सुनते हैं, सूँघते हैं, शारीरिक या व्यवहारगत परिवर्तनों का उद्देश्यपरक रूप से वर्णन करें।

- ii) तथ्य और आपकी राय या निष्कर्षों का उल्लेख अलग करना चाहिए। आपकी राय को उन तथ्यों के रूप में प्रयोग नहीं किया जाए जो आपके निर्णय के लिए औचित्य प्रदान करते हैं।
- iii) सटीक (Accurate) - सभी घटनाओं को जैसे वे घटित होती हैं, शृंखलाबद्ध तरीके से प्रलेखित करें। यह शामिल करने के लिए सुनिश्चित करें कि कौन, कहाँ, क्या, कब, समय, स्थान और व्यक्ति शामिल हैं।
- iv) पूर्ण (Complete) - यदि आपने इसका प्रलेखन नहीं किया तो पूर्ण नहीं हुआ अर्थात् सभी संपर्क सूत्रों, टेलीफोन कॉलों, रोगी/परिवार के संपर्कों तथा अन्य व्यावसायिकों के साथ परामर्शों और अन्य देखभाल एजेंसियों के साथ सहभागिताओं का प्रलेखन करें।
- v) तथापि, चयन की प्रक्रिया वैयक्तिक कार्य अभिलेखों के प्रलेखन में महत्वपूर्ण हैं। प्रक्रिया अभिलेखन में भी चयन का सिद्धांत लागू है। एकत्र आंकड़ों के भंडार से महत्वपूर्ण जानकारी चुनने के लिए योग्यता अर्जित करने के लिए लंबे अनुभव और प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है।
- अभिलिखित जानकारी स्पष्ट, संक्षिप्त और विशिष्ट होनी चाहिए।
 - भाषा की स्पष्टता : पेशेवर, स्पष्ट, विशिष्ट, सुस्पष्ट और ठीक-ठीक शब्दों का प्रयोग करें।
 - प्रदान की गई सेवाओं की स्पष्ट पहचान की जानी चाहिए।
 - सेवार्थी, परिस्थिति - समस्या/चिंता का आकलन वैयक्तिक अभिलेखों का आवश्यक घटक होना चाहिए। प्रदान किए गए उपचार/समस्या का हल करने वाले हस्तक्षेपों का उल्लेख करें - व्यावसायिक आकलन के आधार पर जिन्हें साक्ष्यों द्वारा समर्थित किया जा सकता है। **सेवार्थी भ्रमित था या सामाजिक कार्यकर्ता ने सेवार्थी के प्रति उग्र व्यवहार किया** जैसे शब्दों वाले निष्कर्षों को समर्थकारी विवरण में शामिल किए बिना प्रलेखित करना बहुत जोखिमपूर्ण है। अतः आपको व्याख्यात्मक विवरण शामिल किए जाने की आवश्यकता है, जो कि किसी निष्कर्ष या दबाव का समर्थन करते हैं।
 - समय पर (timely) : अभिलेख तब लिखें जाएं जब कार्यकर्ता की स्मृति घटनाओं के बारे में स्पष्ट है। कुछ सामाजिक कार्यकर्ता प्रलेखन के कार्य में दक्ष होते हैं, चाहे नैदानिक, पर्यवेक्षक, प्रबंधन या प्रशासनिक प्रयोजनों के लिए हो। प्रलेखन में समय लगता है और प्रायः यह एक थकाने वाला कार्य है - व्यावसायिक जीवन से जुड़ी एक आवश्यक बुराई। परिणामस्वरूप, सामाजिक कार्यकर्ता अपने प्रेक्षणों, निर्णयों और कार्यों को प्रलेखित करना विलम्बित कर देते हैं। विलम्बित प्रलेखन सामाजिक कार्यकर्ता के टिप्पणों में प्रदर्शित दावों के बारे में विश्वसनीयता से समझौता कर सकते हैं।
 - अग्रिम प्रलेखन (Advance Documentation) से बचना। समय बचाने और तीव्र प्रलेखन के प्रयास में कभी-कभी सामाजिक कार्यकर्ता किसी हस्तक्षेप या घटना के नोट पहले से रिकॉर्ड कर लेते हैं। तथापि, कभी-कभी नियोजित हस्तक्षेप या घटनाएं अपेक्षानुसार घटित नहीं होते हैं या अलग तरीके से घटित होते हैं। अतः समय से पूर्व दर्ज किए गए टिप्पण ठीक-ठीक जो घटित हुआ है उसे प्रदर्शित नहीं करेंगे और इस प्रकार से सामाजिक कार्यकर्ता की विश्वसनीयता को ठेस पहुंचेगी।

- एजेंसी की कमियों सम्बन्धित बात को न फैलाएं। कम कर्मचारियों वाले कार्यक्रमों से संबंधित विवरण या साथियों की दक्षता के बारे में व्यक्तिगत राय सेवार्थी के अभिलेख में नहीं होती हैं।
- अभिलेखों की गोपनीयता (Confidentiality of Records) सुनिश्चित करें, चाहे पेपर फाइलों में भंडारित है या इलेक्ट्रॉनिक आंकड़ों के रूप में। कुछ सामाजिक कार्यकर्ता संवेदनशील जानकारी के लिए अलग रिकॉर्ड रखते हैं, जिसे संरक्षित रखा जाए तथा अधिक नियमित आकलनों के लिए संयुक्त फाइलों और प्रदान सेवाओं के सारांशों के लिए। उदाहरण के लिए, एक सामाजिक कार्यकर्ता जो कि युगल के एक सदस्य को व्यक्तिगत सलाह सत्र प्रदान करता है। सलाह देने वाले युगल के अनुपूरक के रूप में उस सेवार्थी के लिए एक अलग फाइल बना सकता है, जिसमें निजी मुद्दे जैसे-सैक्स संबंधी अभिमुख, पारिवारिक हिंसा या अत्याचार की रिपोर्ट दर्ज की जाती है। युगल की संयुक्त फाइल में सामाजिक कार्यकर्ता उन तथ्यों को रिपोर्ट करे कि उन्होंने संबंध मुद्दों पर ध्यान देने के लिए वैवाहिक परामर्श का सहारा लिया। ऐसी परिस्थितियों में अलग रिकॉर्ड बनाए रखने से उस स्थिति में प्रत्येक सेवार्थी को सुरक्षा प्रदान करने में सामाजिक कार्यकर्ता मदद कर सकता है, जब कोई विवाद उत्पन्न होता है। उदाहरण के लिए, एक बच्चे की अभिरक्षा विवाद या तलाक।
- अभिलेखों में कार्यकर्ता की दक्षता (Competence), वैचारिकता (thoughtfulness), निर्णय लेने की योग्यता तथा उपलब्ध विकल्पों को तोलने की क्षमता, नैदानिक रूप से, नैतिक रूप से और विधि संगत मामलों के उपचार चयन और ज्ञान के लिए औचित्य प्रदर्शित होना चाहिए। यह कार्यकर्ता की त्रुटियों की पहचान करने में भी मददगार होना चाहिए ताकि उसमें संशोधन किया जा सके।
- यदि इसमें कुछ अंतराल उभर कर आता है या अभ्यास में गलतियाँ होती हैं तो रिकॉर्डों में फेरबदल न करें।

बोध प्रश्न 3

नोट : आपके उत्तरों के लिए नीचे स्थान दिया गया है।

- 1) अभिलेखन के समय में विश्वसनीयता के मुद्दे पर एक लेख लिखें।

.....

.....

.....

.....

- 2) प्रभावी और नैतिक अभिलेख प्राप्त करने के लिए कुछ महत्वपूर्ण दिशानिर्देशों को संक्षिप्त रूप से स्पष्ट करें।

.....

.....

.....

.....

.....

4.6 सारांश

सामाजिक वैयक्तिक कार्य में प्रलेखन (सामाजिक वैयक्तिक कार्य में भी) - चाहे यह नैदानिक पर्यवेक्षण, प्रबंधन या प्रशासनिक दायित्वों से संबंध है, अब छह प्रमुख कार्यकर्ता है : (1) आकलन और नियोजन, (2) सेवा सुपुर्दी, (3) सेवाओं की सततता और समन्वय, (4) पर्यवेक्षण, (5) सेवा मूल्यांकन, और (6) सेवार्थी, बीमाकर्ताओं, एजेंसियों, अन्य सेवा प्रदत्ताओं, न्यायालयों और उपयोगिता समीक्षा निकायों के प्रति जवाबदेयी (रीमर) अभिलेख में क्या जाता है और इसका प्रलेखन कैसे किया जाता है, महत्वपूर्ण बातें हैं। सेवार्थी-परिस्थिति-समस्या जटिलता, व्यावसायिक आकलन तथा सेवा डिलीवरी की प्रकृति और प्रक्रिया और इसके मूल्यांकन के बारे में प्रासंगिक जानकारी के चयन करने और प्रक्रिया और इसके मूल्यांकन के बारे में प्रलेखन को सुगम बनाने के लिए विभिन्न एजेंसियों या सामाजिक कार्य शिक्षण संस्थाओं द्वारा अलग-अलग फॉर्मेट और संरचनाएं विकसित की गई हैं। सामाजिक वैयक्तिक के रूप में अभिलेखन व्यावसायिक अभ्यास का एक प्रदर्शन है, नैतिक और प्रभावी अभिलेखन को सुनिश्चित करने के लिए कतिपय दिशानिर्देश का प्रलेखन किया गया है। सभी अभ्यास स्थापनों में गोपनीयता सुनिश्चित करना, वैयक्तिक अभिलेखन की एक आवश्यकता है। स्पष्ट, संक्षिप्त और ठीक-ठीक अभिलेखन लिखना एक ऐसा कौशल है जिसे सभी उद्देश्यमान सामाजिक कार्यकर्ताओं को अर्जित करने की आवश्यकता है। इसे एक मुश्किल चीज मानने की बजाय छात्रों के लिए याद करने की अपनी योग्यता में वृद्धि करने के लिए तरीकों की पहचान करने हेतु यह लाभदायक होगा। संरचनात्मक रूप से पर्यवेक्षण प्रक्रिया का उपयोग करना, अपनी भावनाओं, विचारों, अंतरमन की बातों तथा झुकाव को लिखित रूप में व्यक्त करने की कठिनाईयों पर काबू पाने का एक अन्य तरीका है। यदि आप लाभों की पहचान करें और उन्हें समझें तो अभिलेखन आपके व्यावसायिक विकास में आपकी पदद करेगा, आप सेवार्थी के साथ अपने कार्य का प्रलेखन करने में अतिरिक्त समय और प्रयास करने के इच्छुक रहेंगे।

4.7 कुछ उपयोगी पुस्तकें

- 1) रीमर, फ्रेड्रीक जी., डाक्यूमेंटेशन इन सोशल वर्क: इवोल्विंग इथिकल एंड रिस्क-मैनेजमेंट स्टैंडर्ड सोशल वर्क, 2005 आक्टूबर, खंड 50 न. 4 पीपी 325-34।
- 2) केजल, जिल डोनर, सोशल वर्क रिकॉर्ड्स, 1984 प्रेस होमवुड डोरसी प्रेस, होमवुड, इलुसिन।
- 3) एम्स. नाटाली, सोशल वर्क रिकॉर्डिंग: 1999 ए न्यू लुक एट एन ओल्ड इशु, जर्नलस ऑफ सोशल वर्क एजुकेशन।
- 4) फॉस्टर, माइकल; हेरिस, जेनिफर; जेक्शन, करेन: एंड ग्रेलनडाइनिंग केरोलिन, प्रेक्टिशनर्स डॉक्यूमेंटेशन ऑफ एसेसमेंट एंड केयर प्लाननिंग इन सोशल केयर: द अपोरचूनिटिस फॉर ऑगनाइजेशनल लर्निंग, ब्रिटिश जर्नल ऑफ सोशल वर्क, 2008 38 (3) : 546-560।
- 5) लसकोनेन, एस., डाक्यूमेंटेशन एंड यूस ऑफ क्लाइन्ट इनफॉर्मेशन सिस्टम बाय सोशल वर्कर्स इन चाइल्ड प्रोटेक्शन सर्विसेस, इनफॉर्मेशन रिसर्च, 2008 13(4)पेपर वीक्स।

- 6) विल्शन, सुआना, रिर्कोडिंग: गाइडलाइन्स फॉर वकर्स, 1980 फ्री प्रेस, न्यूयॉर्क।
- 7) यंग पोलइन वी., रिर्कोडिंग ऑफ द इंटरव्यू, एपेनडिक्स बी इन इंटरव्यूइंग इन सोशल वर्क: 1935 ए सोशीयोलोजिकल एनालिसिस, मेग्रो-हिल बुक कम्पनी, इन्च., न्यूयॉर्क।
- 8) शिफोर, ब्रेडफोर्ड डब्लू., होरेजसी, चार्ल्स आर., टेकिनक्स एंड गाइडलाइन्स फॉर सोशल वर्क प्रेक्टिस, पीर्यसन एजुकेशन, इन्च., बॉसटन 7 वां संस्करण, 2006।
- 9) नेशनल एसोसियेशन ऑफ सोशल वकर्स, एन ए एक डबल्यू स्टैंडर्ड फॉर प्रेक्टिस इन हेल्थ केयर सेटिंग्स, 2005: स्टैंडर्ड 13।
- 10) नेशनल एसोसियेशन ऑफ सोशल वकर्स, एन ए डबल्यू स्टैंडर्ड फॉर क्लिनिकल सोशल वर्क इन सोशल वर्क प्रेक्टिस, 2005:स्टैंडर्ड 8।
- 11) ट्रेविथिक, पमेला, सोशल वर्क स्किल्स : ए प्रेक्टिस हेंडबुक, ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस, बकिंगम, 2000।
- 12) कोर्नओवर, बेरी, द सोशल वर्क स्किल्स: 1996 वर्कबुक, दूसरा संस्करण., ब्रूक्स / कोल पब्लिशिंग कम्पनी, पेसिफिक ग्रोव।
- 13) जॉन्सन, लूसी सी., सोशल वर्क प्रेक्टिस: 1998 ए जर्नलिस्ट एप्रोच, छठा संस्करण, एलेन एंड बेकन।
- 14) उरडेंग, इ., इन डिफेस ऑफ प्रोसेस रिर्कोडिंग, स्मिथ कॉलेज स्टडिंस इन सोशल वर्क, 1979,50:1-15।
- 15) वाल्श, थॉमस सी., स्ट्रक्चर्ड प्रोसेस रिर्कोडिंग: ए कम्प्रेहेन्सिव मॉडल देट इनकोरपोरेट्स द स्ट्रेन्थ पर्सपेक्टिव, सोशल वर्क एजुकेशन, 2002, खंड 21. न. 1।
- 16) डायर मारगरेट एंड अरबनओसकी, मारथा, स्टुडेंट प्रोसेस रिर्कोडिंग: ए पली फॉर स्ट्रक्चर, सोशल केसवर्क, मई 1965।
- 17) ठमेल, सुसेन, टीचींग क्रिटिकल रिफ्लेक्शन, सेन्टर ऑन एजुकेशन एंड ट्रेनिंग फॉर एम्प्लॉयमेंट, कॉलेज ऑफ एजुकेशन, ओहिओ यूनिवर्सिटी, 1998।
- 18) गाइडस् टु प्रोसेस रिर्कोडिंग एंड फॉरमेट्स प्रोवाइडिड बाय स्कूल ऑफ वर्क, केलीफोर्निया स्टेट यूनिवर्सिटी, लॉस एंजेलस, "एजुकेशनली बेस्ड रिर्कोडिंग", एंड बाय डिपार्टमेंट ऑफ सोशल वर्क, यूनिवर्सिटी ऑफ दिल्ली।