

एक संगठन की विशेषताओं का विशिष्ट श्रेणियों (सेट्स) के मूल्यों पर विचार कर सकता है। यह एक संगठन से दूसरे संगठन में अंतर कर सकता है। संगठन में वातावरण के कुछ आयाम निम्न प्रकार हो सकते हैं जैसे निजी स्वायत्तता, प्रत्यक्ष पर्यवेक्षण, विकास का पोषण, बेहतर कार्य निष्पादन परस्कार, टीम भावना, निजी मतभेदों में इमानदार आर खुलापन, नए विचारों और पद्धतियों का अनुप्रयोग, व्यक्ति को उनके व्यवहार को नियमित करने के लिए जोखिम लेना और स्वतंत्रता देना इत्यादि। प्रबंधकीय मूल्यों में स्वायत्तता, समानता, सुरक्षा और अवसरों को शामिल किया जा सकता है।

जब हम संगठनात्मक वातावरण और प्रबंधन प्रक्रिया का निर्णय लेते हैं, उस समय हमारे समक्ष अनेक तरह के वातावरण और प्रक्रिया आती हैं। लोकतांत्रिक संगठनात्मक वातावरण में नीतियों, नियमों और उपनियमों जिसके माध्यम से गतिविधियों को नियंत्रित किया जाता है तथा लाभार्थियों के कल्याण को शासित किया जाता है, ये सब सामान्य स्तर पर आधारित होती हैं। नेताओं और पर्यवेक्षकों को संगठन के स्टाफ के बीच सामूहिक भावना और सहयोग जैसे तत्वों को विकसित किया जाना चाहिए। एजेंसी के अनुशासन को बनाए रखने का सबसे अच्छा तरीका कार्य समूह को विकसित करना, संबद्धता में वृद्धि करना और व्यवहार का स्तर विकसित करने के प्रयास का तरीका लोकतांत्रिक होना चाहिए। वातावरण संगठन, मानव संबंधों और कर्मचारी विकास कार्यक्रमों को बनाए रखने की व्यापक प्रगति की माँग करता है। इसे

कार्य संतुष्टिकरण, लाभार्थियों और उत्पादकता संतुष्टिकरण होना चाहिए। इसके अतिरिक्त प्रभावी पर्यवेक्षण भी अत्यंत आवश्यक है। कर्मचारियों को चुनौती स्वीकार करने, दूसरों की सेवा करने तथा उन्हें धन अर्जन, प्रतिष्ठा और स्थिति में सुख करने एवं सृजनता और स्वतंत्रता का अवसर मिलता है। व्यवहार कुशलता के प्रयास से गतिविधियों और अनुभवों व प्रयोग का स्तर ऊँचा होता है।

नियोजक – कर्मचारी, कर्मचारी से कर्मचारियों के अच्छे और शांतिपूर्ण संबंध, लाभार्थियों को देखभाल उपलब्ध कराने के तौर-तरीके, यह सब सफल संगठनात्मक वातावरण के महत्वपूर्ण तत्व होते हैं। बेहतर प्रबंधन अभ्यास संगठनात्मक वातावरण को सुधारने में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं।

प्रबंधन अभ्यास (management practices) के कुछ महत्वपूर्ण तत्वों में निम्न शामिल हैं:

- परिभाषित सामाजिक आवश्यकताओं की पूर्ति
- विकास के अवसरों का पता लगाना और समस्याओं का समाधान करना
- विवादों का निपटारा करना
- संसाधनों का समान आबंटन करना
- प्राथमिकताओं का निर्धारण करना
- कर्तव्यों और कार्यों की जिम्मेदारी सौंपना
- सामाजिक निदान (social diagnosis) करना

- भविष्य के लिए अनुमान लगाना और प्रक्षेपण करना
- विकल्पों का प्रावधान तथा चयन करना
- मूल्यांकन एवं प्रोत्साहन
- कार्य विभाजन का प्रबंध करना
- तथ्यों पर आधारित वैज्ञानिक दृष्टिकोण
- सेवाओं में नवीनीकरण एवं संशोधन करना
- परिणामों का मूल्यांकन करना तथा कमियों का सुधार करना
- सार्वजनिक कोष या निधि का किफायती तथा समझदारी से व्यय सुनिश्चित करना
- लाभार्थियों और देखभाल करने वालों के जीवन स्तर में सुधार करना
- प्रबंधन अभ्यास के प्रत्येक स्तर पर समाज कार्य की पद्धति, तकनीकें और कौशलों का अनुप्रयोग करने से संगठनात्मक प्रभावों में महत्वपूर्ण सुधार होता है।

बोध प्रश्न III

टिप्पणी: क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

ख) इस इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) संगठनात्मक वातावरण में शामिल महत्वपूर्ण कारकों को स्पष्ट कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) प्रबंधन अभ्यास के महत्वपूर्ण तत्वों की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

5.6 कार्यक्रम का विकास

समाज कार्य शिक्षा ने सामाजिक विकास का नया परिदृश्य खोल दिया है। कार्यक्रम के विकास प्रौद्योगिकी के स्थानान्तरण या परिवर्तन और उसके उपयोग से भी संबंधित है। इस संबंध में समाज कार्य प्रशासन का प्रभावी अनुप्रयोग है। इसमें नई प्रौद्योगिकी को अपनाना और प्रयोग, समाज कार्य प्रक्रिया के माध्यम से सतत समाज कल्याण के लिए मौजूदा प्रौद्योगिकी का परिवर्द्धन और नवीनीकरण शामिल है। यह लक्ष्य समूहों का जीवन स्तर तथा जीवन की गुणवत्ता को सुधारता है।

कार्यक्रम का विकास कार्यबल या कार्य समूह के द्वारा संबंधित नीतियों और कानूनों पर आधारित एजेंसी के अंदर पूरा किया जाता है। यह समाज, शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य तथा रोग स्तर कम करने और उस पर नियंत्रण करने से संबंधित है। इसे समुदाय द्वारा उपयोग की जाने वाली प्रमुख वस्तुओं और सेवाओं की उपलब्धता में वृद्धि करनी चाहिए। यह कार्यक्रम सामाजिक सुरक्षा को और अधिक बढ़ाने के लिए विकसित किया जाना है। इस कार्यक्रम को अनुमोदित करने के लिए समस्तर और उर्ध्वाधर प्रक्रियाओं का प्रयोग किया जाता है। समस्तर प्रक्रिया में स्थानीय स्वशासन (local self government), जिला योजना इकाई, राज्य योजना बोर्ड, योजना आयोग, इत्यादि तथा उर्ध्वाधर प्रक्रिया में विभिन्न विभागों, संस्थानों इत्यादि के स्तर के विभागों से निर्णायक स्वीकृति प्राप्त की जाती है। ये कार्यक्रम जनसंख्या का पुनर्वितरण, आवास और मानव बंदोबस्तों में सुधार, कौशलों की प्राप्ति, मूल्यों और ज्ञान

को उन्नत करना तथा अवसरों में वृद्धि करते हुए उनमें सुधार करने के लिए हैं। यह कार्यक्रम सात मूल समाज सेवाओं के विकास के लिए भी कार्य करता है, इन सेवाओं में शिक्षा, आय का हस्तांतरण, स्वास्थ्य और पोषण, सार्वजनिक आवास, रोजगार और प्रशिक्षण, निजी सामाजिक सेवाएं आर सामाजिक नीतियों के परिणामस्वरूप अन्य सेवाएँ भी शामिल की गई हैं। इस विषय का इस इकाई के भाग 5.5 में विस्तार से बताया गया है।

कार्यक्रम विकास अपने में दो प्रमुख क्षेत्रों को समाहित करता है। इसमें प्रथम विकासात्मक समाज कार्य अभ्यास और दूसरा पंचायती राज व्यवस्था है।

विकासात्मक समाज कार्य का लक्ष्य सामाजिक विकास के लिए कार्यक्रम विकसित करना है। इसमें सामाजिक-सांस्कृतिक, राजनीतिक, प्रशासनिक तथा समाज कार्य प्रक्रिया को शामिल किया गया है। राज्य, समुदाय या एजेंसी के सभी उपलब्ध संसाधनों को एक ही स्थान पर एकत्रित करना है। यह विभिन्न क्षेत्रों की मानव सेवा कार्मिकों की क्षमता का उपयोग करता है। इसमें लाभार्थियों, परिवारों, समुदायों और देखभाल उपलब्ध कराने वालों को शामिल किया गया है। इसके अतिरिक्त समाज कार्य के परम्परागत कार्यों, विकासात्मक समाज कार्य की प्रक्रियाओं को सतत् समाज विकास के लिए संचालन करने में भी प्रयोग किया जाता है।

हमने ई-शासित, ई-कॉन्फ्रेंसिंग (E-Conferencing), इंटरनेट, बहुमीडिया, सूचना प्रौद्योगिकी का भरपूर प्रयोग करने के लिए, विशेष कार्यक्रमों को विकसित करना है तथा आन-लाइन कार्यक्रमों जैसे सीमित समय में व्यापक जनसंख्या की समाज कल्याण की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अंतःक्रिया इंटरनेट काउंसिलिंग के आयोजनों के लिए विशेष कार्यक्रमों को विकसित किया है। समाज कार्य में उपर्युक्त कार्यक्रमों तथा समाज कार्य अभ्यास के साथ साफ्टवेयर को अपनाना है ताकि प्रत्येक मुवकिल, लाभार्थी और देखभाल उपलब्ध कराने वालों को समाज कार्य प्रशासक बनाने और उसमें सक्षमता प्रदान करने में उन तक पहुँच बनाई जा सके। ई-शासन (ई-गवर्नंस) (e-governance) को आम अन्तरण और समाज सुरक्षा कार्यक्रमों, संस्थागत सेवाओं के सहयोगियों के कार्यक्रम सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रमों को लागू करने की गति को तीव्र करता है।

कार्यक्रम विकास का अन्य प्रमुख क्षेत्र स्थानीय स्वशासन पर आधारित पंचायती राज के अन्तर्गत आता है। स्थानीय स्वशासन के अंतर्गत अनेक सामाजिक सेवाओं तथा समाज कल्याण सेवाओं का समावेश होता है। इस संबंध में समाज कार्य प्रशासन के लिए कार्यक्रम का विकास एक चुनौतीपूर्ण कार्य है। इस संदर्भ में यह कहा जा सकता है कि समाज कल्याण प्रशासन समाज कार्य पर आधारित प्राथमिकता बन गया है। कार्यक्रमों का निर्माण सक्षम सामाजिक कार्यक्रम बनाने से पहले संशोधन और पुनर्निर्माण या पुनःप्रतिपादन की आवश्यकता होती है। इस संदर्भ में कार्यक्रम विकास

को तैयार करने और उसका मार्गदर्शन के लिए कानूनों, विशेष नियमों, अधीनस्थ सेवाओं का प्रयोग किया जाना चाहिए।

5.7 जनसम्पर्क

समाज कार्य की पद्धति के रूप में समाज कल्याण प्रशासन की भूमिका में वृद्धि होने के कारण जनसंपर्क इसका एक बहुत ही महत्वपूर्ण घटक हो गया है, यह जनसम्पर्क समाज कल्याण संचार और विकास सहयोगी संचार की प्रमुख प्रक्रिया बन गया है। जनसम्पर्क एक एजेंसी के विचारों और सूचनाओं को परिभाषित करते हुए जनता तक पहुँचाता है अथवा जनता को इनसे अवगत कराना होता है। इसके साथ ही आम जनता, लाभार्थियों और देखभाल उपलब्ध कराने वालों की ओर से उनके विचारों और उनके मतों को सूचीबद्ध करता है और फिर उनका प्रयोग एजेंसी और आम लोगों के हितों के लिए करता है। इस तरह की प्रक्रिया एक एजेंसी के वातावरण के साथ सद्भावना को समापोषित करती है। इस तरह की गतिविधि समाज कल्याण सेवाओं और इसके कार्यक्रमों में जनता का सहयोग और समर्थन प्राप्त करने में सहायता करती है। जनसम्पर्क, संगठन एवं लोगों के मध्य केन्द्रीय भूमिका निभाता है।

समाज कल्याण में जनसम्पर्क के महत्वपूर्ण उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

- 1) लाभार्थियों के लिए मनो-सामाजिक सूचनाएँ तैयार करना

- 2) आम जनता में एजेंसी के संबंध में जागरूकता पैदा करने से कर्मचारियों और देखभाल उपलब्ध कराने वालों में आत्मविश्वास का निर्माण करना
- 3) करदाताओं तथा दानदाताओं को एजेंसी के सामने आने वाली समस्याओं से परिचित कराना तथा समाज कल्याण की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए किए जाने वाले कार्यों का विवरण देना कि एजेंसी अपने कार्यों को किस प्रकार से प्रतिपादित करती है। यह भी स्पष्ट करती है कि एजेंसी प्राप्त होने वाले धन का खर्च किस प्रकार करती है?
- 4) एजेंसी से मुवकिलों और समुदाय को मिलने वाले लाभों के बारे में भी स्पष्टीकरण देती है।
- 5) यह एजेंसी के संसाधनों को गतिशील बनाने की पद्धति है और उसकी सदस्य संख्या में वृद्धि करती है।
- 6) यह लाभार्थियों को प्रत्येक गतिविधि या कार्यक्रम की प्रक्रिया एवं प्रविधि को समझाता है।

कार्यकलापों की एक श्रृंखला है जिसे जनसम्पर्क के कार्यों में सम्मिलित किया जाता है। इस प्रकार हैं:

- 1) स्थानीय, राष्ट्रीय, अन्तर्राष्ट्रीय महत्वपूर्ण दिनों, सप्ताहों, वर्ष, दशक इत्यादि को मनाना महत्वपूर्ण होता है। महत्वपूर्ण स्थानीय दिवसों के साथ एजेंसी का स्थापना दिवस और वार्षिक दिनों को उत्साह के साथ मनाना चाहिए। राष्ट्रीय दिवसों में स्वतंत्रता तथा गणतंत्र दिवस, गांधी जयन्ती इत्यादि शामिल होते हैं। अन्तर्राष्ट्रीय महत्वपूर्ण दिवसों में विश्व मानव अधिकार दिवस, विश्व मनोरोग स्वास्थ्य दिवस, अन्तर्राष्ट्रीय युवा दिवस, महिला दिवस, विश्व असक्षम दिवस, विश्व एड्स दिवस, अन्तर्राष्ट्रीय साक्षरता दिवस इत्यादि, शामिल हैं। उपर्युक्त अवसरों को मनाने से एजेंसी की जनता के बीच साख बनती है और उसकी छवि को बनाने में सहयोग मिलता है।
- 2) समय-समय पर एजेंसी को सम्मेलनों, सेमिनारों, कार्यशालाओं का आयोजन करना है जो समयानुसार महत्वपूर्ण कार्यक्रमों से संबंधित हैं। इससे एजेंसी के स्तर में सुधार होता है। ध्यान रहे कि ऐसा करते समय ई-शासन की तकनीकों का भी प्रयोग किया जा सकता है।
- 3) महत्वपूर्ण सम्पर्क: एजेंसी के पदाधिकारियों, बोर्ड के सदस्यों इत्यादि को महत्वपूर्ण अधिकारियों, नेताओं, दानदाताओं से संपर्क बनाए रखना चाहिए तथा उन्हें एजेंसी की गतिविधियों, उसकी नीतियों एवं कार्यक्रमों से अवगत कराने के साथ ही उनके साथ अच्छे संबंध स्थापित करना है। इसके साथ ही महत्वपूर्ण

व्यक्तियों एवं मीडिया कर्मियों से निरंतर सम्पर्क बनाए रखें। उन्हें अपनी एजेंसी में आमंत्रित करें अथवा अपने प्रतिनिधियों को उनके पास भेजें।

- 4) जनसम्पर्क के लिए धारावाहिकों, न्यूजलेटर्स, पत्रिकाओं, विज्ञापन इत्यादि के माध्यमों का प्रयोग किया जा सकता है। इस तरह जनसम्पर्क के माध्यम स एजसा की सेवाओं और उत्पादों के लिए अपने स्पष्टीकरण बताने हैं।
- 5) परम्परागत सांस्कृतिक मीडिया जैसे नाटक, नृत्य, गीत-संगीत के द्वारा आम जनता तक एजेंसी के संदेशों को संचारित किया जाना चाहिए। निजी संपर्क, श्रव्य-दृश्य (audio-visual) माध्यम, मुद्रित माध्यमों तथा भाषणों को आम जनता तक पहुँचाना एक महत्वपूर्ण माध्यम है। सम्पर्क के लिए जनसम्पर्क कार्यों को अपनाते हुए महत्वपूर्ण रेडियो, टेलीविजन अन्य इलैक्ट्रानिक और उपग्रह के मीडिया का प्रयोग महत्वपूर्ण होता है।

समूहों/आम लोगों का ध्यान केन्द्रित करने के लिए विषयक प्रचार सामग्री, विभिन्न मुवक्किलों व लाभार्थियों की आवश्यकताओं के प्रति ध्यान आकर्षित करने, जनसम्पर्क कार्य, जनसम्पर्क समितियों के निष्पादन उनके कार्यों, भागीदारों की सूची तैयार करने जैसे सामग्री के साथ संगठन की नियमों एवं विचारों को समय-समय प्रचारित, प्रसारित व सामग्री का वितरण करते रहना है।

जनसम्पर्क की मशीन में कार्यबल, समूह या समितियों पर कार्यकर्ता/स्वयंसेवकों सहित जनसम्पर्क को हमेशा दुरुस्त रखना है। सारांश में यह कहा जा सकता है कि समाज कल्याण प्रशासन के अंतर्गत जनसम्पर्क कार्य लगातार करते रहना है।

इस आधुनिक युग में, जनसम्पर्क आधुनिक तकनीकों जैसे वेब पोर्टल, ई-मेल, सोशल मीडिया इत्यादि के साथ आवश्यक रूप से आगे बढ़ता है। यह तेज प्रक्रियाध्आसान पहुँच तथा कम मूल्य इत्यादि के साथ मदद करती है। तकनीकी जागरुकता ऐसे प्लेटफार्म या आधुनिक जनसम्पर्क के साधनों के प्रयोग में आवश्यक हैं।

बोध प्रश्न IV

टिप्पणी: क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

ख) इस इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) आप महत्वपूर्ण दिवसों को किस प्रकार से मनाएंगे?

.....

.....

.....

.....

5.8 संघर्ष (विवाद) के समाधान की समझ

समाज कार्य प्रशासक को संघर्ष (विवाद) निपटाने या सुलझाने की समझ होना अत्यंत आवश्यक है। किसी महत्वपूर्ण विषय पर गंभीर मतभेद या तर्क-वितर्क हो सकते हैं। इस तरह के विवाद दो या दो से अधिक विषयों से संबंधित हो सकते हैं जैसे विश्वास, विचार, हित-लाभ, कार्यक्रम जिनका समाधान होना आसान नहीं लगता हो। यह विवाद सिद्धान्तों और सुविधाओं के मध्य हो सकते हैं। विवाद विभागों, एजेंसियों, संगठनों, समूहों तथा व्यक्तिगत अथवा इसके विपरीत भी हो सकते हैं। कई बार ऐसा भी होगा कि जब एक पक्ष बहुत मेहनत से अपने लक्ष्य के लिए परिश्रम करता है ऐसी स्थिति में दूसरा पक्ष अपने हित में आड़े आने या फिर पहले पक्ष के कार्यों में बाधा डालने का प्रयास करने पर विवाद पैदा हो सकता है। इसे अन्तर-समूह विवाद (intergroup conflict) कहते हैं। कुछ अन्य तरह के संघर्ष या विवाद भी होंगे या हो सकते हैं जैसे अन्तःव्यक्तिगत (intra-individual), अन्तर-वैयक्तिक (interpersonal), अन्तरसमूह (intergroup) तथा संगठन से संगठन के बीच विवाद पैदा हो सकते हैं। कई बार विवाद अवश्यसंभावी होता है, कई बार अवश्यसंभावी भी होता है। समाज कार्य प्रशासक को इस तरह के विवादों को समझने की आवश्यकता होती है। इसलिए

इन विवादों को आरंभिक अवस्था में ही समझ कर इनका तुरन्त हल या समाधान निकाल लेना ही बेहतर होता है। विवाद समाधान का अर्थ उसमें विवाद को अंतिम रूप से निपटाना अथवा उसका समाधान निकालना होता है। समस्या का समाधान निकालने के अनेक तरीके हो सकते हैं फिर भी इनके समाधान के लिए समाज कार्य पद्धतियों, तकनीकों, कौशलों के द्वारा समाधान अत्यंत कठिन हो सकता है।

विवाद का प्रबंधन अत्यंत आवश्यक है। विवाद को व्यक्तिगत कार्य निष्पादन के रूप में व्यवस्थित किया जा सकता है। प्रत्येक समझौते का आधार आवश्यकताओं की संतुष्टि, सहयोग तथा सफलता हो सकती है। विवाद के समाधान की सामान्य प्रणाली व्यक्तिगत, परिवार समह या सर्वसम्मति के माध्यम से किया जा सकता है। मध्यस्थता संघर्ष समाधान की एक अन्य प्रणाली भी है जिसमें विवाद तीसरे पक्ष के समक्ष होता है जिसे प्रायः हम समझौता कराने वाला या मध्यस्थता करने वाले व्यक्ति या पक्ष को कहते हैं। पंच फैसला या निर्णायक द्वारा फैसला करना भी विवाद समाधान की एक प्रणाली होती है जिसमें विवाद समाधान की एक प्रणाली होती है जिसमें विवाद तीसरे पक्ष यानि कि निर्णायक, पंच या मध्यस्थ के समक्ष होता है इसे पंच, मध्यस्थ या निर्णायक अधिकारी कहते हैं। इस प्रकार की प्रणाली में निर्णायक के फैसले को स्वीकार करने की पाबन्दी होती है। अधिकतर समाज कार्यों के संदर्भ में जब तक समस्या का हल या समाधान नहीं हो जाता है मामला या विवाद लगातार चलता रहता है। असफल होने पर स्वीकार नहीं किया जाता है। इसलिए किसी भी विवाद

का समाधान करना अत्यंत आवश्यक होता है। उदाहरण के लिए, एक असक्षम बच्चे के इलाज के संबंध में बच्चे के माता-पिता और चिकित्सक के बीच हो सकता है। सामाजिक कार्यकर्ता इसे एक समझौते के तहत निपटा जा सकता है। इसमें दो पक्ष शान्त रहते हैं, और आवश्यकता के अनुसार अनुबंध या सहमति होता है जिसका पालन दोनों पक्षों को शांतिपूर्वक करना होता है।

सकारात्मक वातावरण (Positive Climate)

एक सामाजिक कार्यकर्ता को अपने सहयोगियों के साथ सकारात्मक व्यावसायिक संबंध बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका और जिम्मेदारी है। कार्यकर्ताओं को चाहिए कि वे अपने व्यवहार को सचेतन रूप में नियंत्रण करें और एक दूसरे के साथ नजदीकियों का निर्माण करें ताकि एक दूसरे से अच्छे कार्य करने के लिए संबंधों को स्थापित किया जा सके।

जब कर्मचारीगण और स्वयंसेवक एक दूसरे के साथ सद्भावनापूर्वक अपने कार्यों को निष्पादित करते हैं। ऐसे वातावरण में एजेंसी अपने लक्ष्य को आसानी से प्राप्त कर लेती है और वहीं पर लाभार्थियों और देखभाल उपलब्ध कराने वालों को एक साथ अच्छे काम करने का अनुभव होता है। सद्भावना, प्रतिबद्धता, निष्ठापूर्वक एक साथ काम करने से प्रयासों का अर्थपूर्ण परिणाम निकलता है। यह नियोक्ता में उनके

नैतिकता एवं उपभोक्ता की संतुष्टि को बढ़ाने में मदद करेगी। सामाजिक कार्यकर्ता चाहे स्त्री या पुरुष हो उन्हें

पूरे समय में अपने पर नियंत्रण रखना होता है। सामाजिक कार्यकर्ता की अपने व्यावसायिक एकता को बनाए रखना होता है तथा उनकी समझ का आधार अपने हितों से ऊपर जनहित को रखना होता है। व्यावसायिक सतत सेवाएँ ठोस व्यावसायिक दर्शन को विकसित करती है जिसका आधार मूल्य, प्रवृत्ति, अनुभव होता है और सकारात्मक वातावरण बनाने के जिम्मेदारी के साथ पोषण का कार्य करता है। सकारात्मक व्यावसायिक संबंध एक दूसरे के प्रति आदर, विश्वास और निष्ठा के आत्म विश्वास की भावना उत्पन्न करता है। इससे अत्यंत सहयोगात्मक स्थिति का निर्माण होता है। उदाहरण के लिए, जब लोग गर्मजोशी, भाई चारे या मित्रवत, सहज व शांत, खुलेपन तथा मुक्त हों ऐसी स्थिति में मानवता और मानवी मूल्यों के प्रति आदर की भावना पनपती है और एक अच्छा वातावरण तैयार होता है जिसमें विकास निश्चित रूप से होता है। काय को निष्ठापूर्वक और गुणवत्ता के साथ करने से भी सकारात्मक वातावरण पैदा होता है। इससे सम्पूर्ण उद्यम को सफलता में सहयोग मिलता है। जो व्यक्ति एक दूसरे के साथ अच्छे संबंध स्थापित करता है वह अपने कार्य को बहुत ही उत्तम तरीके से निष्पादित करता है। हम यह सत्य अच्छी प्रकार से जानते हैं कि प्रत्येक व्यक्ति अपनी प्रतिष्ठा, मान सम्मान, शक्ति और कमजोरियों एवं विकास और

परिवर्तन करने के लिए एक जैसी क्षमता रखता है बशर्ते उसे अच्छा वातावरण उपलब्ध हो।

व्यक्तिगत विकास के लिए विश्वसनीयता, उत्तरदायित्वता, स्पष्टवादिता ठोस दर्शन हैं तथा सकारात्मक वातावरण निश्चित करने के लिए संचारण एक अच्छा साधन होता है। किसी एजेंसी की प्रक्रिया और नीतियाँ स्पष्ट हैं तो ये भी सकारात्मक वातावरण तैयार करने में सहयोग देती हैं। सकारात्मक वातावरण एक साथ सहयोग से काम करने का परिणाम भी होता है।

समाज कार्य समाज की आवश्यकताओं को समझने के लिए अध्ययन करता है। यदि हमें अपने समूह को समझना है तो समुदाय की स्थिति को समझते हैं जिसमें समूह के सदस्य रहते हैं, उनकी आवश्यकताएँ, पारिवारिक जीवन के प्रभाव तथा उनको प्रभावित करने वाले अन्य सामाजिक, राजनीतिक शक्तियों के प्रभावों को भी समझना है।

बोध प्रश्न v

टिप्पणी: क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

ख) इस इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) संघर्ष (विवाद) के समाधान में महत्वपूर्ण अभ्यास क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.9 सारांश

इस इकाई में हमने समाज कार्य पद्धति के रूप में समाज कल्याण प्रशासन की आवश्यकताओं का अध्ययन किया। यह समाज के संवेदनशील और गरीब, वंचितों के लिए देखभाल उपलब्ध कराने तथा सामाजिक विकास और विकासात्मक समाज कार्य अभ्यास को गतिशील बनाने और विशिष्ट व्यावसायिक क्रिया दोनों को ही उन्नत और संचालन करने में सहयोग देता है। यह एक समाजकार्य अभ्यास का महत्वपूर्ण क्षेत्र है, जहाँ व्यावसायिक समाज कार्यकर्ता समाज कल्याण प्रशासन के मामलों में संलिप्त होता है।

इसमें समाज कार्य की वैज्ञानिक पद्धतियों के साथ संचार, प्रशासन और प्रबंधन का भी उपयोग किया गया है। यह समाज कल्याण कार्यक्रमों का आयोजन और क्रियान्वयन करता है। यह समाज कल्याण एजेंसियों को अपने कार्यक्रमों और सेवाओं को

संचालित करने में सक्षम बनाता है। हमने यह भी आँकलन किया है कि इसकी प्रमुख प्रतिबद्धता और प्राथमिकताओं में सामाजिक सेवाओं, समाज कल्याण सेवाओं, व्यक्तिगत सामाजिक सेवाओं और समाज कार्य के कार्यक्रमों में समाज कल्याण नीतियों और सामाजिक कानूनों को स्थानान्तरण करने में महत्वपूर्ण भूमिका है। ई-शासन में समाज कल्याण प्रशासन को लागू करने और उसका अनुप्रयोग करना भी अत्यंत आवश्यक है।

5.10 शब्दावली

विकासात्मक समाज कार्य

: यह समाज कार्य का आधुनिक समाज विकासात्मक प्रतिरूप (model) है।

विकास सहयोगी संचार

: संचार समाज के विकास के लक्ष्य को प्राप्त करने में समर्थन देता है।

समाज कार्य संकेतक

: समाज कार्य के दिल की धड़कनों यानि कि उसकी सूक्ष्म से सूक्ष्म गतिविधियों का मूल्यांकन और निदान करने का उपाय करता है।

प्रौद्योगिकी स्थानान्तरण

: यह नई प्रौद्योगिकी को उपलब्ध कराता है।

प्रौद्योगिकी का प्रयोग करना

: मौजूदा प्रौद्योगिकी का प्रयोग, संशोधन और नवीनीकरण करना होता है (समाज कार्य

सेवाओं का अर्थ स्थानान्तरण तथा प्रौद्योगिकी इस्तेमाल करना)।

सामाजिक विकास : सामाजिक कार्यों में वृद्धि और समाज कल्याण को उन्नतशील बनाना, पर्यावरण का संरक्षण और आर्थिक विकास को आगे बढ़ाना है।

ई-शासन (E-governance) : प्रशासन की पारदर्शिता में वृद्धि करना, प्रशासन में सूचना प्रौद्योगिकी का अनुप्रयोग करना है। यह सामाजिक कार्यकर्ताओं को सीमित समय के अन्दर अधिकाधिक मुवकिलों को सेवाएँ उपलब्ध कराने में क्षमता प्राप्त करना है।

5.11 कुछ उपयोगी पुस्तकें

मार्टिन डेवीज (2000) दि ब्लैकवेल इनसाइक्लोपीडिया ऑफ सोशल वर्क, ब्लैकवेल पब्लिशर्स, ऑक्सफोर्ड, यू.के.।

गंगराडे, के.डी. (1978), सोशल लेजिस्लेशन इन इंडिया, कॉनसेप्ट पब्लिशर्स कम्पनी, नई दिल्ली।

नैयर, टी. कृष्णन, (1983), सोशल वेलफेयर मैन पॉवर: ए स्टडी इन तमिलनाडू, कॉनसेप्ट पब्लिशर्स कम्पनी, नई दिल्ली।

चौधरी, डी. पॉल, (1979), सोशल वेलफेयर एडमिनिस्ट्रेशन, आत्माराम एंड संस, दिल्ली।

चौधरी, डी. पॉल, (1981), ए हैंडबुक ऑफ सोशल वेलफेयर, आत्माराम एंड संस, दिल्ली।

प्रकाशन विभाग, भारत सरकार (1987), इनसाइक्लोपीडिया ऑफ सोशल वर्क इन इंडिया (चार भागों में), नई दिल्ली।

शिवकुमार डी. (1992), प्रोग्रेस एंड प्रोब्लम्स ऑफ सोशल डेवलेपमेंट, विद स्पेशल रेफरेश टु केरल (समाज कार्य में अप्रकाशित पी.एचडी का शोधपत्र)

शिवकुमार डी. (2004) वूमैन पार्टिसिपेशन इन ई-गवर्नेंस – नीड फॉर एक्सटेंसिव फील्ड वर्क (पब्लिशड ऑन लाइन <http://www.witindia.org>)

5.12 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

- 1) समाज कार्य प्रशासन में प्रायः सभी प्राथमिक पद्धतियों का प्रयोग होता है अर्थात् समाज केस कार्य, समाज समूह कार्य, सामुदायिक संगठन, सामाजिक क्रिया, समाज कार्य अनुसंधान, समाज कल्याण प्रशासन इत्यादि।

बोध प्रश्न II

- 1) सामाजिक नीतियों के परिणामस्वरूप, शिक्षा, आय-स्थानान्तरण, स्वास्थ्य और पोषण, सार्वजनिक आवास, रोजगार और प्रशिक्षण, निजी सामाजिक सेवाएँ तथा अन्य सेवाएँ।
- 2) निजी सामाजिक सेवाओं में महिलाओं और बच्चों के लिए संस्थागत सेवाएँ, गरीबों/बंचितों तथा असक्षम समूहों के लिए स्व-सहायता और आपसी सहायता कार्यक्रम, वृद्धों के लिए देखभाल कार्यक्रम, किशोरों के लिए परामर्शक कार्यक्रम, बाल अपराधियों इत्यादि के लिए नशामुक्ति कार्यक्रम, सुधारात्मक कार्यक्रम शामिल हैं।
- 3) समाज कल्याण प्रशासन के अन्तर्गत सचिव, प्रशासक, पुनर्वास सलाहाकार, मनोचिकित्सक सामाजिक कार्यकर्ता, कल्याण अधिकारी, परियोजना अधिकारी, समाज कार्य शिक्षक, तकनीकी अधिकारी, अनुसंधान अधिकारी इत्यादि महत्वपूर्ण पद शामिल हैं।

बोध प्रश्न III

- 1) संगठनात्मक वातावरण में महत्वपूर्ण कारक इस प्रकार हैं: खुशहाल और शांतिपूर्ण नियोक्ता-कर्मचारी संबंध, कर्मचारियों से कर्मचारियों के संबंध, देखभाल सेवाएँ उपलब्ध कराने वाले-लाभार्थियों के संबंध, एजेंसी – जनसंपर्क संबंध, एजेंसी दानदाता संबंध इत्यादि।
- 2) महत्वपूर्ण प्रबंधन अभ्यास में परिभाषित सामाजिक आवश्यकताओं की प्राप्ति, विकास या उन्नति के अवसर, अनुभव विकास, विकल्पों का प्रावधान और चयन, परिणामों का मूल्यांकन, वैज्ञानिक पद्धतियों का अनुप्रयोग, समाज कार्य और संचार में तकनीकों और कौशलों, बहुविषयों और बहु व्यावसायिकों में सहकार इत्यादि शामिल हैं।

बोध प्रश्न IV

- 1) महत्वपूर्ण दिवस जैसे विश्व स्वास्थ्य दिवस, विश्व वृद्ध दिवस इत्यादि दिनों को सार्वजनिक उत्सवों के रूप में मनाया जाना चाहिए। इसके साथ जनसम्पर्क कार्यकलापों के अन्तर्गत सेमिनार, सम्मेलन, जनसंपर्क अभियान, विशेष सेवा प्रदान करने वाले कार्यक्रम भी शामिल होते हैं।

बोध प्रश्न V

- 1) संघर्ष (विवाद) समाधान के महत्वपूर्ण अभ्यास में सामूहिक सौदेबाजी या भाव-ताव (लेन-देन), आपसी समझौते समाधान अनुबंध या निर्धारण और पंच

फैसले आते हैं। समाज कार्य प्रशासन विवाद समाधान के लिए स्वस्थ एवं सरल वातावरण उपलब्ध कराता है।

