चलो बात समझें, समझाएं

स्वास्थ्य और आईसीडीएस कार्यकर्ताओं का
आपसी संचार (आई.पी.सी.) और परामर्श प्रशिक्षण

प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण मैनुअल

NATIONAL RURAL HEALTH MISSION
राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन

unicef
unite for children

चलो बात समझें, समझाएं

स्वास्थ्य और आईसीडीएस कार्यकर्ताओं का
आपसी संचार (आई.पी.सी.) और परामर्श प्रशिक्षण

प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण मैनुअल

NATIONAL RURAL HEALTH MISSION
राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन

unicef
unite for children

विषय-वस्तु

प्रस्तावना 4
आभार 5
मैनुअल की रूपरेखा 6
प्रशिक्षण कार्यक्रम 7
कार्यकर्ताओं के लिए कार्यशाला पूर्व और पश्चात मूल्यांकन 8

पहला दिन

सत्र 1 परिचय और कार्यशाला–पूर्व मूल्यांकन 11
सत्र 2 एक जिम्मेदार और आदर्श समुदाय तथा एक जिम्मेदार कार्यकर्ता 15
सत्र 3 मेरे विचार, मेरे कार्य और मेरे परिणाम 21
सत्र 4 क, कद, कदम प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन 25
सत्र 5 संचारः घटक और प्रकार 35

दूसरा दिन

सत्र 6 प्रथम दिन की पुनरावृत्ति 53
सत्र 7 आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार (IPC) और परामर्श 55
सत्र 8 संचार सामग्री का प्रयोग करना 65
सत्र 9 टीम संचार 72
सत्र 10 संचार योजना बनाना 76
सत्र 11 मॉक सत्र 81
सत्र 12 समापन और फीडबैक/कार्यशाला–पश्चात मूल्यांकन 83

प्रस्तावना

सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्त्ता (एएनएम/आंगनवाड़ी कार्यकर्ता) परिवारों और स्वास्थ्य/आईसीडीएस वितरण प्रणाली के बीच एक महत्वपूर्ण कड़ी के रूप में काम करते हैं। यद्यपि वर्तमान प्रणाली में स्वास्थ्य केन्द्र और अन्य सुविधाओं, जिन को हम हार्डवेयर कह सकते हैं, बहुत महत्वपूर्ण है, लेकिन एक कार्यकर्ता के संचार और परामर्श निपुणताएं, जिनको हम सॉफ्टवेयर कह सकते हैं, ही सुविधाओं को समुदाय तक पहुंचाएंगें। अतः कार्यकर्त्तायों के कौशल तथा क्षमता का विकास करना अत्यधिक महत्वपूर्ण है।

कार्यकर्त्ताओं को प्रशिक्षण देने की बहुत सी पहल हुई हैं जिनमें यूनिसेफ, इंडिया अग्रणी है। बड़ी संख्या में राज्य स्तर और जिला स्तर के प्रशिक्षक कार्यकर्त्ताओं को प्रशिक्षण देने के काम में लगे हुए हैं। सुगमकर्ताओं के लिये यह मैनुअल इसलिए तैयार किया गया है ताकि जिला स्तर/राज्य स्तर पर कार्य करने वाले प्रशिक्षकों का मार्गदर्शन किया जा सके जो कार्यकर्त्ताओं के संचार व परामर्श कौशल प्रशिक्षण में कार्यरत है।

इस बात के भरसक प्रयत्न किये गये हैं कि प्रशिक्षकों के लिए इस मैनुअल को सम्पूर्ण संदर्भ सामग्री के रूप में व्यवस्थित किया जाए। हमें विश्वास है कि इस मैनुअल से प्रशिक्षकों को सहायता मिलेगी और वे अपने कार्य को अधिक प्रभावी ढंग से पूरा कर सकेंगे जिससे अन्ततः स्वास्थ्य/आईसीडीएस विभागों को अपने लक्ष्य प्राप्त करने में सहायता मिलेगी और इससे हमें सहस्त्रब्दि विकास लक्ष्य (एम.डी.जी.) की दिशा में अग्रसर होने में सहायता मिलेगी।

हर सड़क पर, हर गली में, हर नगर, हर गांव में मेरी कोशिश है
कि यह सूरत बदलनी चाहिए।

मेरे सीने में नहीं तो तेरे सीने में सही, हो कहीं भी आग,
लेकिन आग जलनी चाहिए।

–दुष्यन्त कुमार

आभार

विशेषज्ञों और परामर्शदाताओं की सहायता के बिना, जिन्होने अपनी राय निष्ठापूर्वक दी है, इस मैनुअल का लेखन कार्य पूरा करना संभव नहीं था। उन सब के नामों का उल्लेख करना शायद संभव नहीं होगा। लेकिन हम आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/एएनएम/पर्यवेक्षकों और स्वास्थ्य/आईसीडीएस विभागों से अन्य वरिष्ठ पदधारियों के समूह के प्रति हार्दिक रूप से आभारी हैं जिनके साथ ललितपुर, आगरा, महाराजगंज जिलों में हमने विचार विमर्श किया। मुख्य चिकित्सा अधिकारी आगरा और ललितपुर और डीपीओ आगरा और महाराजगंज ने हमें अमूल्य जानकारियां प्रदान की जो इस मैनुअल का प्रारूप बनाने में बहुत लाभदायक थीं।

इस नियमावली को पूरा करने में अपने संगठनों के प्रतिनिधि के रूप में निम्नलिखित पदाधिकारियों ने अपना मूल्यवान समय और सहयोग प्रदान किया:

यूनिसेफ, इंडिया
सुश्री अलका मल्होत्रा
सुश्री रचना शर्मा
डॉ. संजय भारद्वाज
सुश्री गायत्री सिंह
सुश्री रचना सिंह

न्यू कांसेप्ट इंफारमेशन सिस्टम्स (प्रा.) लि.
सुश्री वर्षा चन्दा
श्री के.के. सिंह

एनविज़न्स
श्री निसार अहमद
डॉ. अमर निधि

मैनुअल की रूपरेखा

प्रिय प्रशिक्षक,

इस मैनुअल की संरचना सहभागिता और प्रयोगात्मक प्रशिक्षण के लिए की गई है। यह प्रशिक्षण कार्यकर्ताओं को दिया जाएगा और इसका लक्ष्य होगा कि उनके संचार तथा परामर्श कौशल में सुधार लाया जाए। तदनुसार प्रत्येक सत्र में समूह कार्य के लिए एक (या इससे अधिक) अवसर प्रदान किये गये हैं जिनके बाद प्रस्तुतीकरण होगा। इससे सहभागियों को यह सहायता मिलेगी कि वे सुरक्षित और खुले वातावरण में सीखे गये कौशलों का अभ्यास कर सकें। इन प्रस्तुतीकरणों को पूरा करने और अपेक्षित परिणाम प्राप्त करने में सहायता देने के लिए सत्र इस प्रकार लिखे गये हैं कि आपका पूरा मार्ग–दर्शन हो सके। संक्षेप में प्रत्येक सत्र की रूपरेखा नीचे दिये गये प्रारूप के अनुसार है–

1. **उद्देश्यः** सत्र के शिक्षण उद्देश्यों की रूपरेखा प्रस्तुत करना। वह क्या है जिसकी आशा एक प्रशिक्षक के रूप में आप अपने सहभागियों से इस सत्र की समाप्ति पर कर सकेंगे। यह आपके लिए प्रशिक्षण के लक्ष्य के रूप में कार्य करेगा।
2. **आवश्यक सामग्रीः** सत्र आरंभ करने से पहले आपको जिन सामग्रियों की जरूरत होगी, उसकी सूची यहाँ दी गयी है, जिसे सत्र से पहले ही तैयार करना होगा।
3. **अवधिः** सत्र को पूरा करने के लिए तथा आपकी आवश्यकता के लिए समय निर्धारित किया गया है। यहाँ आदर्श समय दिया गया है जो सत्र के पूरा करने के लिए आवश्यक है। यह महत्वपूर्ण है कि सत्र के उद्देश्यों की पूर्ति सुनिश्चित की जाए, इसलिए एक सत्र में लिये गए वास्तविक समय और निर्धारित समय में थोड़ा सा अंतर हो सकता है। अगर सत्र के लिए अतिरिक्त समय लिया जाता है तो उसका समायोजन भोजन या चाय के अवकाश के समय में से करना होगा ताकि कार्यक्रम के अनुसार प्रशिक्षण निर्धारित दो दिनों में पूरा किया जा सके।
4. **कार्य–पद्धतिः** प्रत्येक सत्र के लिए अपनाये गये तरीके और इसके बाद की प्रक्रिया का उल्लेख संक्षिप्त रूप से किया गया है। इसका भी विवरण है कि कोई खेल खेला जाएगा या समूह कार्य किया जायेगा या रोल प्ले आदि का मंचन होगा।
5. **प्रक्रियाः** इसमें किये जाने वाले विस्तृत प्रक्रियाओं की रूप रेखा दी गई है। इसमें कई तत्व शामिल होते हैं जैसेः
   (क) प्रशिक्षक कहता है – यहाँ वे बातें लिखी होंगी जो प्रशिक्षक को सहभागियों से कहनी होंगी। ठीक वही बातें लिखी होंगी जो वास्तव में आप सहभागियों को कहेंगे।
   (ख) प्रशिक्षक करता है – यहाँ ठीक वैसे ही लिखा होगा जैसा प्रशिक्षक द्वारा किया जायेगा।
6. **प्रशिक्षक के लिए टिप्पणीः** इस सत्र में विस्तृत टिप्पणी व प्रशिक्षकों की सहायता के लिए संभावित प्रश्न और उत्तर दिये गए हैं। इसमें प्रशिक्षक को सचेत भी किया गया है कि कहां अतिरिक्त प्रयास किये जाने की जरूरत है। खेलों की स्थिति में इस खण्ड में चर्चा बिन्दुओं और उनके बारे में प्रश्न शामिल किये गये हैं ताकि खेल के निष्कर्षों को सहभागियों के अनुभवात्म शिक्षण से जोड़ा जा सके। कोई खेल खेलते हुए या किसी अभ्यास के दौरान क्या गलती हो सकती और इससे कैसे बचा जा सकता है इसका भी यहां उल्लेख किया गया है।
7. **समापनः** यह प्रत्येक सत्र का अंतिम भाग है जिसमें सत्र में दिए गये मुख्य संदेशों को संक्षिप्त रूप से प्रस्तुत किया गया है। सहभागियों के लिए किसी सत्र के समापन को अधिक रुचिकर बनाने के लिए अन्त में दोहे या मुहावरे लिखे गये है जो मुख्य संदेशों से संबंधित है।

प्रशिक्षण कार्यक्रम

	सत्र	समय		
	दिन 1	**घंटे**	**कब से**	**कब तक**
1	परिचय और कार्यशाला–पूर्व मूल्यांकन	1.20	9:30 AM	10:50 AM
2	एक जिम्मेदार और आदर्श समुदाय तथा एक जिम्मेदार कार्यकर्ता	1.00	10:50 AM	11:50 AM
	चाय अवकाश	0.10	11:50 AM	12:00 PM
3	मेरे विचार, मेरे कार्य, मेरे परिणाम	0.30	12:00 PM	12:30 PM
4	क, कद, कदम[1] और प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन	1.15	12:30 PM	1:45 PM
	भोजन अवकाश	1.00	1:45 PM	2:45 PM
5	संचारः घटक और प्रकार	2.00	2:45 PM	4:45 PM
	चाय अवकाश	0.15	4:45 PM	5:00 PM
	दिन 1 का समापन	0.15	5:00 PM	5:15 PM
	दिन 2			
6	प्रथम दिन की पुनरावृत्ति	0.20	9:00 AM	9:20 AM
7	आपसी संचार (आई.पी.सी) और परामर्श	2.00	9:20 AM	11:20 AM
	चाय अवकाश	0.15	11:20 AM	11:35 AM
8	संचार सामग्रियों का प्रयोग करना	2.00	11:35 AM	1:35 PM
	भोजन अवकाश	0.45	1:35 PM	2:20 PM
9	टीम संचार	0.45	2:20 PM	3:05 PM
10	संचार योजना बनाना	1.00	3:05 PM	4:05 PM
	चाय अवकाश	0.15	4:05 PM	4:20 PM
11	मॉक सत्र	2.30	4:20 PM	6:50 PM
12	समापन और फीडबैक/कार्यशाला–पश्चात् मूल्यांकन	0.30	6:50 PM	7:20 PM

सत्र 3

मेरे विचार, मेरे कार्य, मेरे परिणाम

1. उद्देश्य

सहभागी सीखते हैं कि उनकी अभिरुचि उनके कार्यों को प्रभावित करती है और अन्ततः उनके परिणामों को निर्धारित करती है।

2. अपेक्षित सामग्री फिल्म

रचनात्मक रवैया शीर्षक की सीडी, टी.वी, डीवीडी प्लेयर

3. अवधि

30 मिनट

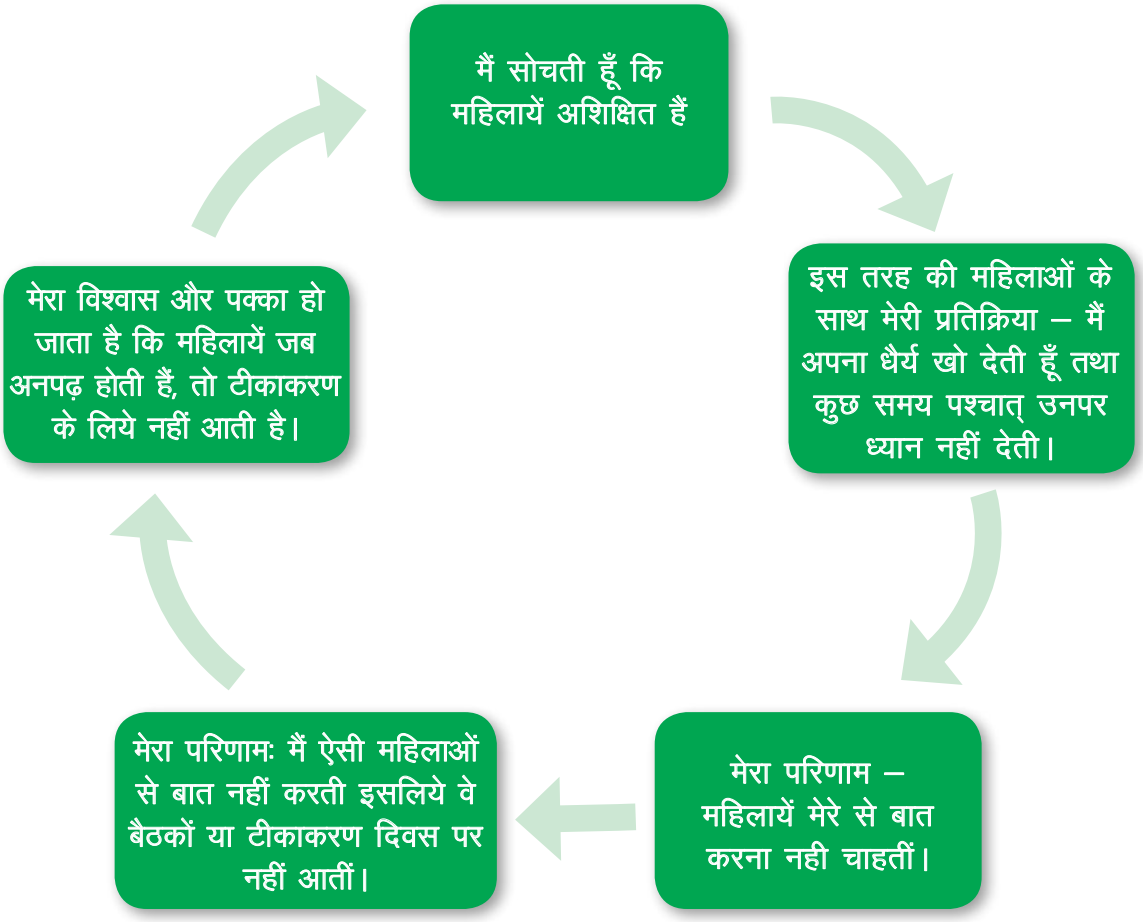
4. कार्यप्रणाली

- सहभागियों को फिल्म दिखायें
- चर्चा के प्रश्न पूछकर चर्चा करवाये।
- उनकी यह समझने में मदद करें कि किस प्रकार उनके विचार उनके कार्यों को प्रभवित करते हैं और अन्त में परिणामों को भी प्रभावित करते हैं।

5. प्रक्रिया

(क) प्रशिक्षक कहता है

1. यह आपके लिये एक महत्वपूर्ण सत्र है, इससे आपको पता चलेगा कि किस प्रकार आपके विचार आपको कोई कार्य करने के लिये प्रभावित करते हैं और उसी के आधार पर आपको परिणाम प्राप्त होता है।
2. महिलायें अपने बच्चों को टीकाकरण के लिये लेकर नही आती हैं इस सम्बन्ध में प्रतिभागियों को अपने विचार से कारण बताने के लिये कहें।
3. कुछ उत्तर हो सकते हैं: "वे नहीं समझती, वे पढ़ी – लिखी नहीं है" नीचे जैसे दिखाया गया है उसी प्रकार इसे लिखें।



3. कहें: फिल्म देखने के बाद इस सम्बन्ध में चर्चा की जायेगी। फिल्म में आशा जो कहती है उन बातों को याद रखियेगा।
4. सहभागियों को फिल्म दिखायें।
5. फिल्म के प्रमुख बिन्दुओं पर प्रकाश डालें और चर्चा करवायें।

चर्चा के बिन्दु:

- वार्तालाप कैसे आरंभ की गई – क्या यह दो बराबर के लोगों के बीच मुलाकात की तरह शुरू हुई थी या ऐसे थी जैसेकि कोई वरिष्ठ अधिकारी अपने मातहत के साथ बात कर रहा है?
- आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/एएनएम की बातचीत करने का तरीका कैसा था? सख्त या नरम?
- क्या एएनएम/आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ने राधा की समस्याओं की खोज करने की कोशिश की?
- एएनएम/आंगनवाड़ी कार्यकर्ता कहां बैठी ?
- जब महिला आशा के पास मदद मांगने आयी तो आपके विचार से क्या हुआ?
- आशा उसकी कैसे मदद कर सकती थी?
- जब आशा महिला से बात कर रही थी तो उसकी सोच क्या थी?
- इस सोच की क्या प्रतिक्रिया हुई?
- सोच/विचारों का क्या परिणाम हुआ?

अपने बात करने के ढंग में, काम करने के *तौर तरीकों* में सुधार लाना होगा। यदि हमारी सोच और काम करने का ढंग सही है तो हमें न तो शिकायत करनी होगी, न कोई *'गिला शिकवा'* क्योंकि तब हम यह जान पाएंगे कि समुदाय के लोग भी हमारे जैसे ही मनुष्य हैं।

मिजाज हम से ज्यादा जुदा न था उसका
जब अपने तौर यही थे तो क्या गिला उसका

अहमद फ़राज़

सत्र 4

क, कद, कदम© और प्रौढ़ शिक्षण तथा व्यवहार परिवर्तन

1. उद्देश्य

- सहभागी शिक्षण प्रक्रिया (सीखने की प्रक्रिया) के मुख्य तत्वों के बीच पहचान करते हैं और अन्तर को समझते हैं – कहना, दिखाना और क्रिया द्वारा अनुभव करना (महसूस करना)
- व्यवहार परिवर्तन के चरणों को जान जायेंगे।
- सीखना व्यवहार परिवर्तन के साथ कैसे संबंधित है इसे समझेंगे।

2. आवश्यक सामग्री

A4 साइज के आकार के सभी प्रतिभागियों के लिये लगभग 40 कागज, चार्ट, मार्कर आदि।

3. अवधि

75 मिनट

4. कार्यप्रणाली

- क, कद और कदम नाम के तीन समूहों का गठन करना।
- तीन समूह क, कद और कदम अपने बीच से एक 'प्रशिक्षक' चयन करें।
- शिक्षण के तीन तत्वों पर चर्चा।
- यह दिखाने का अभ्यास करें कि परिवर्तन के बाद भी लोगों को रुझान वापस लौटने की होती है।
- व्यवहार परिवर्तन पर रोल प्ले।
- व्यवहार परिवर्तन में शिक्षण प्रक्रिया की सीढ़ियों पर चर्चा।

5. प्रक्रिया

प्रशिक्षक कहता है

हम समझने की कोशिश करेंगे कि निम्नलिखित के बीच क्या अंतर है?

- दूसरों को बताना – जो हम अक्सर करते हैं
- दूसरों को बताना और दिखाना
- बताना, दिखाना और अनुभव करना

© eNVisions - Copyright usage permitted to UNICEF, India

दूसरा दिन

दिन 2 के लिए सत्र

- प्रथम दिन की पुनरावृत्ति
- आपसी बातचीत/अन्तर्वैयक्तिक संचार और परामर्श
- संचार सामग्रियों का प्रयोग
- टीम संचार
- संचार योजना बनाना
- मॉक सत्र
- समापन और फीडबैक/कार्यशाला–पश्चात मूल्यांकन

हमें भय की शाखा को नष्ट करना सीखना चाहिए जिसपर हम चिपके रहते हैं और उड़ान की शान के लिए हमें अपने आपको मुक्त करना चाहिए।

क्या सुगमकर्ताओं के लिए आपके पास कोई प्रश्न है? यदि कोई प्रश्न हों तो आप पूछ सकते हैं। यदि कोई प्रश्न न हों तो कार्यशाला फीडबैक फार्म वितरण कर दें।

फीडबैक फार्म एकत्र करने के बाद तब आप कार्यशाला पश्चात मूल्यांकन प्रश्नावली को बांट सकते हैं और कहें कि 15 मिनट में इन्हें भर दें।

आपके कार्य की प्रशंसा करते हुए हम आपको एक स्मृति चिह्न देना चाहेंगे।

प्रशिक्षक यहां दिए हुए गीत की प्रतियां वितरित करता है। क्या हम सब मिलकर गा सकते हैं?

लोगों का दिल अगर हां जीतना तुमको है तो बस मीठा-मीठा बोलो
चले हैं जैसे कहीं शीशे पे आरी, कानों को लगे हैं आवाज तुम्हारी
कहना है कुछ अगर तो बोलों में मिस्री घोलो - बस मीठा-मीठा बोलो
सर छुपा है जब सीना-ए-दिल में जीत तुम्हारी है तो फिर मुश्किल में
हक से तुम्हें हां अगर आगे बढ़ना है तो बस मीठा-मीठा बोलो
सौ में से एक है बात पते की, दिन हो सुरीला तो रात मजे की
अपना यह माल अगर हां बेचना तुमको है तो बस मीठा-मीठा बोलो

सहभागियों के प्रति आभार व्यक्त करें और इस प्रशिक्षण की समाप्ति की घोषणा करें।