Dr. C.V. Raman University
Kargi Road, Kota, BILASPUR, (C. G.),
Ph. : +07753-253801, +07753-253872
E-mail : info@cvru.ac.in | Website : www.cvru.ac.in

Social Case Work and Counseling

Centre for **Distance &**
Online Education

Faculty of Arts

Social Case Work and Counseling

2MSW2

DR. C.V. RAMAN UNIVERSITY
Chhattisgarh, Bilaspur
A STATUTORY UNIVERSITY UNDER SECTION 2(F) OF THE UGC ACT

2MSW2

Social Case Work and Counselling

2MSW2
Social Case Work and Counselling

Credit- 4

Subject Expert Team

Dr. Richa Yadav, Dr. C.V. Raman University, Kota, Bilaspur, Chhattisgarh

Dr. Deena Nath Yadav, Head Department of Social Work, Mats University, Raipur C.G.

Dr. Reena Tiwari, Dr. C.V. Raman University, Kota, Bilaspur Chhattisgarh

Course Editor:

Dr. Usha Vaidya, Professor

Professor, Ravindranath Tagore University faculty of humanities and liberal arts.

Unit Written By:

Dr. Reena Tiwari

Associate Professor, Dr. C. V. Raman University, Bilaspur (C.G.)

Warning: All rights reserved, No part of this publication may be reproduced or transmitted or utilized or stored in any form or by any means now known or hereinafter invented, electronic, digital or mechanical, including photocopying, scanning, recording or by any information storage or retrieval system, without prior written permission from the publisher. Published by: Dr. C.V. Raman University Kargi Road, Kota, Bilaspur, (C. G.)

Edition : March 2024

Published by: Dr. C.V. Raman University Kargi Road, Kota, Bilaspur, (C. G.), Ph. +07753-253801,07753-253872 E-mail: info@cvru.ac.in, Website: www.cvru.ac.in

अध्याय		पृष्ठ क्रमांक

1. वैयक्तिक समाज कार्य : एक परिचय 01
(Social Case Work : an Introduction)

2. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के उपागम 15
(Approaches in Social Case Work)

3. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के सम्प्रदाय 29
(Models of Social Case Work)

4. सामाजिक प्रक्रियायें 44
(Social Processes)

5. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में प्रविधियाँ एवं निपुणतायें 66
(Techniques and Skills in Social Case Work)

6. वैयक्तिक समाजकार्य : निदान एवं मूल्यांकन 80
(Social Case Work : Diagnosis and Evaluation)

7. मंत्रणा : एक परिचय 95
(Counselling : an Introduction)

8. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य : मंत्रणा एवं मनश्चिकित्सा 102
(Social Case Work : Counselling and Psychotherapy)

9. वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता की भूमिका 117
(Role of Social Workers in Case Work)

10. समाज कार्य की प्रणालियों में अन्त:सम्बन्ध 134
(Inter-relation between Methods of Social Work)

11. भारत में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के क्षेत्र 149
(Scope of Social Case Work in India)

12. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में साक्षात्कार एवं वैयक्तिक अध्ययन 163
(Case study and interview Process in Social Case Work)

●●●

इकाई–1 वैयक्तिक समाज कार्य : एक परिचय
(SOCIAL CASE WORK: AN INTRODUCTION)

NOTES

इकाई की रूपरेखा

1.0 उद्देश्य
1.1 परिचय
1.2 वैयक्तिक समाज कार्य
1.3 वैयक्तिक समाज कार्य की विशेषताएँ
1.4 वैयक्तिक समाज कार्य के उद्देश्य
1.5 वैयक्तिक समाज कार्य की प्रकृति
1.6 वैयक्तिक समाज कार्य के अंगभूत
1.7 वैयक्तिक समाज कार्य की मौलिक मान्यतायें
1.8 वैयक्तिक समाज कार्य का इतिहास
  1.8.1 अमेरिका में वैयक्तिक समाज कार्य का इतिहास
  1.8.2 इंग्लैण्ड में वैयक्तिक समाज कार्य का इतिहास
  1.8.3 भारत में वैयक्तिक समाज कार्य का इतिहास
  1.8.4 बीसवीं शताब्दी में वैयक्तिक समाज कार्य की नवीन रूचि
1.9 सार संक्षेप
1.10 अभ्यास प्रश्न
1.11 पारिभाषिक शब्दावली
1.12 संदर्भ ग्रन्थ सूची

1.0 उद्देश्य

इस अध्याय को पढ़ने के बाद आप :–

- वैयक्तिक समाज कार्य को परिभाषित कर सकेगें।
- वैयक्तिक समाज कार्य की विशेषताओ को जान सकेगें।
- वैयक्तिक समाज कार्य के उद्देश्यों को समझ सकेगें।
- वैयक्तिक समाज कार्य की प्रकृति को जान सकेगें।
- वैयक्तिक समाज कार्य के अंगभूत से परिचित हो सकेगें।
- वैयक्तिक समाज कार्य की मौलिक मान्यताओं को जान सकेगें।
- वैयक्तिक समाज कार्य के इतिहास को समझ सकेगें।

NOTES

1.1 परिचय

भारतीय समाज में आरम्भ में वैयक्तिक आधार पर सहायता करने की परम्परा रही है। यहाँ पर निर्धनों को भिक्षा देने, असहायों की सहायता करने, निराश्रितों की सहायता करने, वृद्धों की देखभाल करने आदि कार्य किये जाते रहे हैं, जिन्हें समाज सेवा का नाम दिया जाता रहा है। ऐतिहासिक दृष्टि से देखा जाये तो हम निश्चित रूप से यह कह सकते हैं कि भारत में भी अमेरिका, इंग्लैण्ड की भाँति शोषण का सरलतापूर्वक शिकार बनने वाले वर्गों की सहायता का प्रावधान प्राचीन काल से चला आ रहा है। पहले इस सहायता को समाज सेवा के रूप में देखा जाता रहा है, लेकिन धीरे–धीरे इसने अपना स्वरूप बदल लिया और उन्नीसवीं शताब्दी में समाज कार्य के रूप में सामने आयी।

समाज कार्य की छः प्रणालियाँ है जिनका उपयोग करते हुए लोगों की सहायता की जाती है, इन्हें दो भागों में विभाजित किया गया है,

पहली–प्राथमिक प्रणाली एवं

दूसरी– सहायक प्रणाली।

प्राथमिक प्रणाली में वैयक्तिक समाज कार्य, सामूहिक समाज कार्य तथा सामुदायिक संगठन, जबकि सहायक प्रणाली में समाज कल्याण प्रशासन, समाज कार्य शोध तथा सामाजिक क्रिया को रखा गया है।

1.2 वैयक्तिक समाज कार्य की परिभाषायें

वैयक्तिक समाज कार्य–

यह समाज कार्य की प्राथमिक प्रणाली है, जिसके माध्यम से किसी व्यक्ति विशेष की मनोसामाजिक समस्याओं का समाधान करने का प्रयास किया जाता है। वैयक्तिक समाज कार्य सेवार्थी की अन्तर्दृष्टि को उकसाने वाली एक प्रक्रिया है, जो सेवार्थी के विभिन्न पहलुओं की जानकारी कराती है। इसके माध्यम से सेवार्थी के पर्यावरण में परिवर्तन लाने का प्रयास किया जाता है जिससे सेवार्थी की सोंच एवं क्षमताओं का विकास हो सके और वह अपनी समस्याओं का समाधान स्वयं कर सके तथा परिस्थितियों के साथ उचित समायोजन स्थापित कर सके।

मेरी रिचमन्ड (1915) ने वैयक्तिक समाज कार्य की परिभाषा करते हुए यह कहा है कि यह "विभिन्न व्यक्तियों के लिये उनके साथ मिलकर उनके सहयोग से विभिन्न प्रकार के कार्य करने की एक कला है। इसका उद्देश्य एक ही साथ व्यक्तियों और समाज की उन्नति करना हैं।"

टैफ्ट (1920) के अनुसार वैयक्तिक समाज कार्य "समायोजन रहित व्यक्ति की सामाजिक चिकित्सा है जिसमें इस बात का प्रयास किया जाता है कि उसके व्यक्तित्व, व्यवहार, एवं सामाजिक सम्बन्धों को समझा जाए और उसकी सहायता की जाएँ मत एक उच्चतर सामाजिक एवं वैयक्तिक समायोजन प्राप्त कर सके।"

मेरी रिचमण्ड (1922) के अनुसार, वैयक्तिक समाज कार्य का अर्थ है "वह प्रक्रियायें जो व्यक्तित्व के विकास के लिए एक एक करकें व्यक्तियों और उनके सामाजिक पर्यावरण के बीच समायोजन स्थापित करती है"।

वाटसन (1922) के अनुसार, वैयक्तिक समाज कार्य, "असन्तुलित व्यक्तित्व को इस प्रकार सन्तुलित बनाने और उसका पुनर्निर्माण करने की एक कला है कि व्यक्ति अपने पर्यावरण से समायोजन प्राप्त कर सकें।

क्वीन (1922) ने वैयक्तिक समाज कार्य को "वैयक्तिक सम्बन्धों में समायोजन लाने की एक कला" के रूप में परिभाषित किया।

ली (1923) ने वैयक्तिक समाज कार्य को "मानवीय मनोवृत्तियों को परिवर्तित करने की एक कला के रूप में परिभाषित किया।"

रिनॉल्ड्स (1932) ने वैयक्तिक समाज कार्य की परिभाषा इस प्रकार की, "यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें सेवार्थी को एक ऐसी समस्या के विषय में परामर्श दिया जाता है जो विशेष प्रकार से उसी की समस्या है और जिसका सम्बन्ध सामाजिक सम्बन्धो की उन कठिनाइयों से है जिनका यह सामना कर रहा है।"

डखीनीज़ (1939) ने वैयक्तिक समाज कार्य की परिभाषा इस प्रकार की : "ऐसी प्रक्रियायें जो व्यक्तियों को सामाजिक संस्थाओं के प्रतिनिधियों द्वारा निश्चित नीतियों के अनुसार और वैयक्तिक आवश्यकताओं को सामने रखकर सेवा प्रदान करने, आर्थिक सहायता देने या वैयक्तिक परामर्श देने से सम्बद्ध है।

स्वीथन बॉवर्स (1949) ने कहा : "वैयक्तिक समाज कार्य एक कला है जिसमें मानवीय सम्बन्धों के विज्ञान के ज्ञान और सम्बन्धों में निपुणता का प्रयोग इस दृष्टि से किया जाता है कि व्यक्ति में उसकी योग्यताओं और समुदाय में साधनों को गतिमान किया जाए ज़िससे सेवार्थी और उसके पर्यावरण के कुछ या समस्त भागों के बीच उच्चतर समायोजन स्थापित हो सके।"

सैनफोर्ड सोलेन्डर (1957) ने कहा "वैयक्तिक समाज कार्य एक ऐसी प्रणाली है जिसका प्रयोग समाजकार्यकर्ता व्यक्तियों की सहायता करने के लिये करते हैं मत उन सामाजिक असामन्जस्य की समस्याओं का समाधान कर सकें जिनका सामना वे स्वयं संतोषजनक रूप से नही कर पा रहें है।"

पर्लमैन (1957) के अनुसार, "वैयक्तिक समाज कार्य एक प्रक्रिया है जिसका प्रयोग कुछ मानव कल्याण संस्थाएं करती हैं ताकि व्यक्तियों की सहायता की जाए मत सामाजिक कार्यात्मकता की समस्याओं का सामना उच्चतर प्रकार से कर सकें।"

होलिस के अनुसार, "वैयक्तिक समाज कार्य मानव व्यक्तित्व, सामाजिक मूल्यों एवं उद्देश्यों के प्रति कुछ मौलिक मान्यताओं पर आधारित है। वैयक्तिक समाज कार्य की यह मान्यता है कि सामाजिक संरचना का उद्देश्य व्यक्ति को इच्छित जीवन स्तर जीने के योग्य बनाना है। व्यक्ति राज्य के लिए नहीं वरन् राज्य व्यक्ति के कल्याण के लिए विनिर्मित हुआ है।

उपरिलिखित परिभाषाओं का अध्ययन एवं अवलोकन करने से यह स्पष्ट होता है कि वैयक्तिक समाज कार्य एक सहायता मूलक कार्य है यह ऐसे व्यक्ति को दी जाती है जो मनोसामाजिक समस्याओं से ग्रसित है तथा जिसके पर्यावरण में परिवर्तन की आवश्यकता है, जिससे कि उसकी क्षमताओं का विकास हो सके और वह समाज में अच्छा समायोजन स्थापित कर सके।

1.3 वैयक्तिक समाज कार्य की विशेषताएँ

(Characteristics of Social Case Work)

उपरिलिखित परिभाषाओं पर विश्लेषणात्मक दृष्टि डालने पर वैयक्तिक समाज कार्य की विशेषताओं का ज्ञान होता है जो कि निम्नलिखित है :

1. वैयक्तिक समाज कार्य आपस में सहयोगात्मक प्रवृत्ति का कार्य करने की एक कला है।
2. सामाजिक सम्बन्धों में अधिक अच्छे समायोजन लाने की कला है।
3. वैयक्तिक समाज कार्य कुसमायोजित व्यक्ति का सामाजिक उपचार है।
4. असन्तुलित व्यक्ति को सन्तुलित करने की कला है।

5. वैयक्तिक समाज कार्य मानवीय मनोवृत्तियों में परिवर्तन लाने की एक कला है।
6. वैयक्तिक समाज कार्य एक प्रक्रिया है जिसके माध्यम से समस्याग्रस्त व्यक्ति को परामर्श दिया जाता है।
7. वैयक्तिक समाज कार्य सेवार्थियों के लिए समुदाय में उपलब्ध साधनों को गतिमान करने तथा पर्यावरण से बेहतर समायोजन रखने की कला है।
8. वैयक्तिक समाज कार्य एक सहायता मूलक कार्य है।
9. वैयक्तिक समाज कार्य सेवार्थी को उसी रूप में स्वीकार करते हुए जिसमें वह है, की सहायता करने एवं उसके लिए उपयुक्त उपचार करने की एक प्रक्रिया है।
10. वैयक्तिक समाज कार्य उलझे हुए व्यक्ति को सुलझाने की प्रक्रिया है।

1.4 वैयक्तिक समाज कार्य के उद्देश्य (Objectives of Social Case Work)

वैयक्तिक समाज कार्य के निम्नलिखित उद्देश्य हैं :

1. सेवार्थी की मनोसामाजिक समस्याओं का अध्ययन करना तथा समाधान करना;
2. सेवार्थी की मनोवृत्तियों में परिवर्तन लाना।
3. सेवार्थी में समायोजन लाने की क्षमता का विकास करना।
4. सेवार्थी में आत्मनिर्णयात्मक मनोवृत्ति का विकास करना।
5. सेवार्थी को स्वयं सहायता करने के लिए प्रेरित करना।
6. नेतृत्व की क्षमता एवं योग्यता का विकास करना।
7. सेवार्थी का वैयक्तिक अध्ययन करना।
8. सेवार्थी की समस्याओं का सामाजिक निदान करना तथा उपचार करना।
9. विभिन्न समाज विज्ञानों का सहारा लेते हुए सेवार्थी में चेतना का प्रसार करना।
10. पर्यावरण में परिवर्तन लाने एवं सेवार्थी की सोंच में परिवर्तन लाने का प्रयास करना।

1.5 वैयक्तिक समाज कार्य की प्रकृति (Nature of Social Case Work)

वैयक्तिक समाज कार्य मानवतावादी दर्शन पर आधारित है। यह समस्याग्रस्त व्यक्ति की इस प्रकार सहायता करता है जिससे वह स्वयं अपनी सहायता कर सके। यह अपने सेवार्थियों की सहायता करने के लिए वैज्ञानिक ज्ञान एवं निपुणताओं का प्रयोग करता है। वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता वैज्ञानिक ज्ञान एवं निपुणताओं से परिपूर्ण एक व्यावसायिक सदस्य होता है जोकि किसी न किसी संस्था से सम्बद्ध होता है, वह अपनी सेवायें सेवार्थी को उपलब्ध कराने के लिए संस्था के अन्दर या संस्था के बाहर सेवार्थी से प्रत्यक्ष सम्पर्क करता है और उसकी समस्याओं को जानने के उपरान्त उपयुक्त उपचार करने का प्रयास करता है।

1.6 वैयक्तिक समाज कार्य के अंगभूत (Components of Social Case Work)

पर्लमैन (1957) के द्वारा दी गई परिभाषा यह है कि "वैयक्तिक समाज कार्य एक प्रक्रिया है जिसका प्रयोग मानव कल्याण संस्थाएं करती हैं ताकि व्यक्तियों की सहायता की जा सके जिससे वे अपनी समस्याओं का सामाजिक कार्यात्मकता से सामना कर सकें।"

उपर्युक्त परिभाषा में वैयक्तिक समाज कार्य के चार अंगभूतों का उल्लेख किया गया है जो हैं :

(1) व्यक्ति (Person)

(2) समस्या (Problem)

(3) स्थान (Place)

(4) प्रक्रिया (Process)

NOTES

वैयक्तिक समाज कार्य में व्यक्ति से तात्पर्य ऐसे सेवार्थी से है जो मनोसामाजिक समस्याओं से ग्रसित है, यह व्यक्ति एक पुरुष, स्त्री, बच्चा अथवा वृद्ध कोई भी हो सकता है। अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए जो भी व्यक्ति स्पष्टतया सहायता चाहता है, वैयक्तिक समाज कार्य उसको सहायता उपलब्ध कराता है। कोई भी समस्या व्यक्ति के सामाजिक समायोजन को प्रभावित करती है इसका स्वरूप कैसा भी क्यों न हो। समस्या शारीरिक, आर्थिक, सामाजिक, सांस्कृतिक, धार्मिक या मनोवैज्ञानिक इत्यादि प्रकृति की हो सकती है। वस्तुतः वैयक्तिक समाज कार्य में समस्या वही आती हैं जो व्यक्ति की सामाजिक क्रिया को गम्भीर रूप से प्रभावित करती हैं। उन समस्याओं के कारण व्यक्ति का सामाजिक सन्तुलन बिगड़ जाता है और वह समस्या से ग्रसित हो जाता है। वैयक्तिक समाज कार्य इसी असन्तुलन को समाप्त करने का प्रयास करता है। स्थान से तात्पर्य ऐसी संस्था से है जिसके तत्वावधान में व्यक्ति की सहायता की जाती है। यह संस्था सरकारी या गैर–सरकारी हो सकती है। सेवार्थी को विशेष सहायता इन्हीं संस्थाओं के तत्वावधान में अथवा संस्था के बाहर कार्यकर्ता द्वारा उपलब्ध करायी जाती है। वैयक्तिक समाज कार्य में संस्था ऐसी घटक होती है जो सेवार्थियों की सहायता करने में प्रमुख भूमिका का निर्वहन करती है।

वैयक्तिक समाज कार्य में प्रक्रिया से तात्पर्य उस व्यवस्था से है जिसके माध्यम से सेवार्थी की सहायता की जाती है। इस सहायता प्रक्रिया में सर्वप्रथम वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी से मधुर सम्बन्धों की स्थापना करता है तत्पश्चात् उसके पारिवारिक, व्यक्तिगत इतिहास की जानकारी करता है, उसकी समस्याओं को जानने का प्रयास करता है फिर समस्याओं का सामाजिक निदान करने के उपरान्त उपयुक्त उपचार योजना बनाता है तथा मूल्यांकन करता है, यह सब एक प्रक्रिया के माध्यम से होता है।

1.7 वैयक्तिक समाज कार्य की मौलिक मान्यतायें

(Basic Assumptions of Social Case Work)

वैयक्तिक समाज कार्य का मूल मानवतावादी दर्शन एवं जन कल्याण की भावना पर आधारित है। यह ऐसी सहायता है जो व्यक्ति की आन्तरिक एवं बाह्य समस्याओं का पता लगाकर उसे समायोजन एवं दृढ़ता प्रदान करती है जिससे कि व्यक्ति स्वयं अपनी समस्याओं का समाधान कर सके। वैयक्तिक समाज कार्य की मान्यताओं के सन्दर्भ में कुछ प्रमुख विद्वानों द्वारा प्रदत्त मान्यतायें निम्नलिखित है :

हैमिल्टन के अनुसार वैयक्तिक समाज कार्य की मान्यतायें :

1. व्यक्ति और समाज में पारस्परिक निर्भरता होती है।
2. सामाजिक शक्तियों क्रियाशील रहते हुए व्यक्ति में व्यवहार तथा दृष्टिकोण में अपेक्षित परिवर्तन लाकर उसे आत्मविकास का अवसर प्रदान करती हैं।
3. वैयक्तिक समाज कार्य से सम्बन्ध रखने वाली अधिकांश समस्यायें अन्तर्वैयक्तिक होती है।
4. अपनी समस्याओं को सुलझाने के लिए सेवार्थी की भूमिका उत्तरदायित्वपूर्ण होती है।
5. वैयक्तिक समाज कार्य की प्रक्रिया के दौरान कार्यकर्ता तथा सेवार्थी के बीच समस्याओं के निराकरण एवं आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए चेतन तथा नियन्त्रित सम्बन्ध होता है।

बोध प्रश्न

1. वैयक्तिक सेवा कार्य की परिभाषाएँ लिखो?

....

....

....

2. वैयक्तिक सेवा कार्य की मान्यताएँ बताइये?

....

....

....

1.8 वैयक्तिक समाज कार्य का इतिहास

1.8.1. अमेरिका में वैयक्तिक समाज कार्य का इतिहास :

उन्नीसवीं शताब्दी के अन्तिम समय में अमेरिका में निर्धनता, रोग एवं बेरोजगारी की समस्याएं सामान्य रूप से फैली हुई थीं। विशेष रूप से बड़े–बड़े नगरों में बेरोजगारी की समस्या अधिक थी। उस समय के परोपकारी व्यक्तियों पर यह बात स्पष्ट हो गई कि निर्धन विधान को चलाने वाले अधिकारियों द्वारा जो सहायता दी जा रही है वह न तो पर्याप्त है और न ही रचनात्मक। यह बात भी स्पष्ट हो गई कि परोपकारी संस्थाओं के बीच सहयोग के अभाव के कारण एक दूसरे के कार्यों एवं कार्यक्षेत्र के विषय में सूचना नही मिल पाती है और परिणामस्वरूप जो कुछ परिश्रम किया जाता है और धन व्यय होता है वह अधिकतर व्यर्थ हो जाता है। कार्यों में द्वितीयावृत्ति के कारण कुछ क्षेत्रों में आवश्यकता से अधिक संस्थाएं कार्य करती हैं और कुछ क्षेत्रों में संस्थाओं का अभाव है। इस परिस्थिति के सुधार करने के लिए 1877 में चैरिटी आर्गनाइजेशन सोसाइटी आन्दोलन की स्थापना हुई थीं।

हम पहले ही बता चुके हैं कि इस आन्दोलन का आधार टॉमस चामर्स के विचारों पर था। इस आन्दोलन का आधार इस विचार पर था कि सार्वजनिक निर्धन सहायता अपने उद्देश्य में असफल है और सेवार्थी का इस प्रकार पुनर्वास होना चाहिए कि वह अपना और अपने परिवार का भरण पोषण कर सके। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए इस आन्दोलन ने इस बात की व्यवस्था की कि निर्धनों के घर जाकर उनका निरीक्षण किया जाये, उन्हें परामर्श दिया जाये, अनुचित कार्यों से रोका जाये और आर्थिक सहायता दी जाये। इस प्रकार निर्धनों के पुनर्वास के पूर्व उनकी दशा का सावधानी से परीक्षण और उनकी समस्या के विषय में स्वयं उनसे और उनके आस–पास के लोगों से विचार विमर्श आवश्यक समझा जाने लगा। निर्धनों एवं समस्याग्रस्त व्यक्तियों के विषय में इस प्रकार की वैयक्तिक रूचि समाज कार्य की एक नई दिशा की ओर संकेत करती है। इसी नई दिशा से वैयक्तिक समाज कार्य की उत्पत्ति हुई।

चैरिटी आर्गनाइजेशन सोसाइटीज ने सेवार्थियों की वैयक्तिक एवं आर्थिक समस्याओं को सुलझाने के लिए सामाजिक हल (सुझाव) का प्रयोग करना चाहा और इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए व्यावसायिक प्रशिक्षण, उपकरण, छोटे–छोटे कारखानों या व्यापार के लिए धन, भोजन, वस्त्र, एवं परिवारों के लिए कमरों या एक छोटे से घर की सुविधाएं प्रदान कीं। इस अवसर पर एक प्रमुख बात यह हुई कि स्वयं सेवकों और सी. ओ. एस. के प्रतिनिधि वैतनिक थे और वे सी.ओ.एस. के कार्यों के लिए नगर के धनी व्यक्तियों से धन एकत्र करते थे। स्वयंसेवक सेवार्थियों से वैयक्तिक सम्पर्क रखते थे और उन्हें आत्म निर्भर बनाने के लिए उपदेश एवं निर्देश देते थे। सेवार्थियों से यह आशा की जाती थी कि वे उनके सुझावों का पालन करेंगे। उन्नीसवीं शताब्दी

के अन्त तक स्वयं सेवकों को यह अनुभव हुआ कि निर्धनता का कारण बहुधा सेवार्थी के व्यवहार का दोष ही नहीं है बल्कि उसकी सामाजिक परिस्थिति भी है जिसमे वह रहता हैं। बीसवीं शताब्दी के आरम्भ में सामाजिक दशाओं के सुधार पर बल दिया जाने लगा। सी.ओ.एस. ने इस बात का प्रयास करना आरम्भ किया कि ऐसे सामाजिक विधान बनने चाहिये जिसमें निराश्रित, रोग, सामाजिक विघटन का प्रतिबन्ध हो सके।

सामाजिक सुधार के उपायों से निर्धन व्यक्तियों की दशा में उन्नति होने लगी परन्तु फिर भी कुछ परिवार ऐसे थे जिनकी आवश्यकताएं पूरी नहीं हो पाती थीं और जिन्हें ऐसे सहायकों की आवश्यकता थी जो उनकी समस्याओं को सहानुभूति के साथ समझकर उन्हें उपदेश दें जिससे वे सामुदायिक साधनों का सदुपयोग कर सकें। यह समझा जाने लगा कि सामाजिक सुधार से ही समस्त वैयक्तिक समस्याएं नहीं सुलझ जातीं। अतः सामाजिक संस्थाएं वैयक्तिक समाज कार्य सेवाएं प्रदान करती रहीं। बीसवी शताब्दी के आरम्भ में समाज कार्य के विद्यालयों की स्थापना हुई और व्यवसायिक प्रशिक्षण की सुविधाएं उपलब्ध हुई। सामाजिक संस्थाओं ने अब प्रशिक्षण प्राप्त कार्यकर्ताओं को नियुक्त करना आरम्भ कर दिया। अब सेवार्थी की समस्या का अध्ययन, निदान और चिकित्सा की योजना इन प्रशिक्षण प्राप्त कार्यकर्ताओं का ही उत्तरदायित्व हो गया।

इस प्रकार उनका महत्व बढ़ गया क्योंकि अब उनकी जांच का प्रतिवेदन किसी समिति के सम्मुख रखने की अपेक्षा स्वयं उनकी राय के अनुसार ही सहायता का कार्य होने लगा। 1917 में पहली बार मेरी रिचमण्ड ने वैयक्तिक समाज कार्य की प्रक्रियाओं को एक निश्चित रूप में अपनी पुस्तक सोशल डाइग्नोसिस में प्रस्तुत किया। परन्तु यह स्पष्ट हो गया कि केवल परामर्श से ही पुनर्वास नहीं हो सकेगा और यह कि इसके लिये आर्थिक साधनों की भी आवश्यकता होगी। अतः निजी एवं सार्वजनिक आर्थिक सहायता के कार्यक्रम प्रचलित रहे और अब भी प्रचलित हैं।

1.8.2 इंग्लैण्ड में वैयक्तिक समाज कार्य का इतिहास

मध्यकाल में इंग्लैण्ड में गरीबों की सहायता का कार्य चर्च का था। धार्मिक भावना से प्रेरित होकर लोग असहायों, अंधों, लंगड़ों तथा रोगियों की सहायता करते थे। दान वितरण के कार्य को अधिक महत्व देने के कारण चर्च तथा राज्य में असहमति उत्पन्न हुई उसके फलस्वरूप सोलहवीं शताब्दी में निर्धनों की सहायता का उत्तरदायित्व राज्य पर हो गया।

- **एलिजाबेथ का धनहीनों के लिए कानून :** सन् 1601 में एलिजाबेथ पुअर ला बना जिसके द्वारा पुरखों तथा अभावग्रस्त माता पिताओं की सहायता करना अनिवार्य कर दिया गया। इस कानून ने निर्धनों को तीन श्रेणियों में विभाजित किया : समर्थ निर्धन, असमर्थ निर्धन तथा आश्रित बालक। समर्थ निर्धनों को हाउसेज आफ करेक्शस या वर्क हाउसेज में रखने की व्यवस्था थी तथा उन्हें दान देना निषिद्ध था। रोगी, विराश्रित, बुद्ध, अन्धे, बहरे, गूंगे, लंगड़े, पागल और वे मातायें जिनके पास छोटे–छोटे बच्चे थे, असमर्थ निर्धन की श्रेणी में आते थे, उन्हें या तो भिक्षा जिनके पास छोटे–छोटे बच्चे थे, असमर्थ निर्धन की श्रेणी में आते थे, उन्हें या तो भिक्षा गृहों में रखा जाता था या घर पर ही बाह्य सहायता सामान्य वस्तुओं जैसे खाना, कपड़ा, ईंधन के रूप में दी जाती थी। अनाथ पिताहीन, परित्यक्त बालक या निर्धन माता–पिता के बालक आश्रित बालक कहे जाते थे। ऐसे बच्चे उन नागरिकों को दिये जाते थे जो रखना चाहते थे। लड़कों को उनके मालिक के व्यवसाय का प्रशिक्षण दिया जाता था। निर्धनों के निरीक्षक (Oversears of the Poor) निर्धनों के कानून का पालन कराते थे। उनका कार्य निर्धनों की सहायता के लिए प्रार्थना पत्र लेना, उनकी दशाओं की जाँच करके पता लगाना कि उनको सहायता दी जाय या नहीं और यदि दी जाय तो उसका रूप क्या हो।
- **पुअर ला अमेंडमेंट ऐक्ट :** कार्यग्रह निवासियों के दुर्व्यवहार, उचित स्वच्छता का अभाव, अनैतिकता तथा भ्रष्टाचार के कारण सन् 1982 में पुअर ला अमेंडमेंट ऐक्ट बना। जिससे

वैतनिक निरीक्षकों के स्थान पर वैतनिक संरक्षक नियुक्त किये गये। आश्रमों की सहायता समाप्त कर दी गयी और कार्य न मिलने की अवधि में इच्छुक व्यक्तियों को सहायता दी जाने की व्यवस्था की गयी।

- **थामस चाल्मर्स का योगदान :** थामस चाल्मर्स (Thomas Chalmers) ने अपने अनुभव के आधार पर दान पद्धति को कटु आलोचना की क्योंकि यह व्यवस्था निर्धनों में आचार भ्रष्टाचार को प्रोत्साहन देती थी। स्वावलम्बन की इच्छा को निर्बल बनाती थी। **इस संबंध में थामस चाल्मर्स ने सुझाव दिया कि :**

(1) दुर्गति के प्रत्येक मामले की जाँच भली भाँति की जाय, कष्ट के सभी कारणों का निश्चय किया जाय और निर्धनों में आत्म–निर्भरता की सभी सम्भावनाओं को विकसित किया जाय।

(2) यदि आत्मावलम्बन (Self-Support) सम्भव न हो तो सम्बन्धियों, मित्रों और पड़ोसियों को अनाथ, वृद्ध, बीमार और अपंगों की सहायता के लिए प्रोत्साहित किया जाय,

(3) यदि निर्धन परिवारों की आवश्यकता इस प्रकार भी पूरी न की जा सके तो कुछ धनाढ्य नागरिकों से उनके निर्वाह के लिए सम्बन्ध स्थापित किया जाय।

(4) केवल जब इन प्रस्तावित तरीकों में से एक भी सफल न हो तो तभी जिले का डीकन (Deacon) अपनी धार्मिक परिषद् से सहायता से प्रार्थना करे।

थामस चाल्मर्स को दान–भिक्षा कार्यक्रम का व्यावहारिक अनुभव होने से दान की अवधारणा में परिवर्तन लाने में काफी योगदान रहा। उन्होंने वैयक्तिक आधार पर जाँच करने को प्रोत्साहन दिया तथा दरिद्रता के कारणों को ज्ञात करने का प्रयत्न करने के सिद्धांत को उत्पन्न करती है। उन्होंने व्यक्तिगत असफलताओं को ही निर्धनता का निराश्रितों (Destiture) के भाग्य निर्धारण में वैयक्तिक रूप से ध्यान देना आवश्यक होता है, सहायता कार्य की प्रगति के लिए महत्वपूर्ण मानी गयी। चाल्मर्स के अग्रगामी कार्य के 50 वर्ष बाद लंदन चैरिटी आर्गनाइजेशन सोसाइटी ने सहायता का एक कार्यक्रम संगठित किया, जो प्रमुख रूप से थामस चाल्मर्स के विचारों पर ही आधारित था। उन्होंने समाज कार्य में व्यक्तिगत उपागम (Approach) की प्रथम आधारशिला रखी जिसे आज हम "वैयक्तिक कार्य" को संबल देते हैं।

बोध प्रश्न

1. धनहीनों के लिए एलिजोबेथ का कानून बताइये?

....

....

....

2. समाज कार्य के संबंध में थामस चाल्मर्स के सुझाव क्या हैं?

....

....

....

- जान हावर्ड **(John Howard)** तथा एलिजाबेथ फ्राई **(Elizabeth fry)**

सत्रहवीं तथा अठारहवीं शताब्दियों में इंग्लैण्ड के कारागारों की व्यवस्था बहुत अस्त–व्यस्त थी। बन्दियों के साथ दुर्व्यवहार किया जाता था तथा उनके आवास एवं भोजन तथा वस्त्र की उचित व्यवस्था न थी। जान हावर्ड जेल सुधार के दृढ़ समर्थक थे। उनका विचार था कि अपराधियों को अपराध विशेष के आधार पर दण्ड किया जाय तथा अपराध के कारणों की खोज की जाय। बन्दियों को आवश्यक आवश्यकताएँ प्रदान की जायें। हावर्ड का जेल सुधार सम्बन्धी विचार अपने

युक्तिगत जेल अनुभव पर आधारित था। वेडफोर्ड के शेरिफ पद पर कार्य करते हुए उन्होंने अपने दुखदायी अवलोकनों का अभिलेख तैयार किया। इन अभिलेखों से उसने यह निष्कर्ष निकाला कि इस सम्बन्ध में और अधिक खोजपूर्ण अन्वेषणों की आवश्यकता है।

श्रीमती एलिजाबेथ फ्राई शांति प्रचारक समिति की सदस्य होने के कारण न्यूगेट जेल (Newgate Prision) जिसे धरती पर नरक (Hell upon earth) कहा जाता था, का निरीक्षण कर जेल में ही बच्चों के लिए विद्यालय को प्रारम्भ कराने में सफलता प्राप्त की। बन्दिनियों में से एक को विद्यालय की अध्यापिका नियुक्त किया।

अनेक सुधारकों ने जेल व्यवस्था में सुधार लाने का अथक प्रयास किया परन्तु जब तक 1877 में प्रिजन एक्ट ने दण्ड सम्बन्धी संस्थाओं का प्रशासन एक केन्द्रीय संस्था नेशनल प्रिजन एक्ट ने दण्ड सम्बन्धी संस्थाओं का प्रशासन एक केन्द्रीय संस्था नेशनल प्रिजन कमीशन को सौंप न दिया तब तक कारागारों में संतोषजनक सुधार न हुआ।

हेनरी सोली (Henry Solly) तथा चार्ल्स स्टुअर्ट लोच (Charles Steward Loch) चैरिटी आर्गनाइजेशन सोसाइटी की स्थापना सन् 1869 में सोसाइटी फार आर्गनाइजेशन रिलीफ एण्ड रिप्रेसिंग से बदलकर की गयी। इसके संगठन का मूल श्रेय हेनरी सोली को है जिन्होंने सन् 1868 में वैयक्तिक एवं सार्वजनिक परोपकारी समितियों की कार्य विधियों के बीच समन्वय करने वाली परिषद के निर्माण की एक योजना प्रस्तुत की। इस दान संगठनसोसाइटी की नींव थामस चाल्मर्स के सिद्धांतों पर की गयी। दान संगठन समितियों का कार्य प्रार्थियों से साक्षात्कार करना, उनके सामाजिक असामर्थ्य की चिकित्सा की योजना बनाना और जो संस्थाएँ पहले ही से विद्यमान थीं उनसे धन प्राप्त करना था। इस समितियों के कार्यों में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के स्वरूप की झलक मिलती है। समाज कार्य ऐतिहासकों का विचार है कि समाज कार्य की संगठित क्रियाओं की वर्तमान पद्धति की उत्पत्ति चैरिटी आर्गनाइजेशन सोसाइटी की इसी योजना से हुई।

- **कैनन सैमुअल अगस्टस बारनेट (Cannon Samuel Augusts Barnett)**

बारनेट ने यह पाया कि व्हाइट चैनेट के निर्धन 8000 पैरिश निवासियों में अधिकांश बेकार अथवा रोग से पीड़ित थे। आक्सफोर्ड तथा कैम्ब्रिज स्थित कालेजों ने बारनेट से इस बात की जानकारी चाही कि सामाजिक अध्ययनों में रुचि रखने वाले विद्यार्थी निर्धनों की सहायता के लिए कुछ कर सकते हैं। उन्होंने छात्रों को विशेषाधिकार हीन व्यक्तियों के जीवन का अध्ययन करने, उन्हें शिक्षा सम्बन्धी और व्यक्तिगत सहायता प्रदान करने के लिए आमन्त्रित किया।

बारनेट तथा उनके साथियों ने निर्धनता की समस्या को सुलझाने का दो प्रकार से प्रयास किया। अविवेकपूर्ण दान पद्धति बन्द करें 'पुअर ला' के अधीन सहायता केवल वर्क हाउस में दी जाय तथा दूसरे इस बात की कोशिश की कि व्यक्तियों को पुनः आत्म स्वावलम्बी बनाया जाय। इसके लिए उनकी आवश्यकताओं, योग्यताओं एवं कमियों का सावधानी से अध्ययन किया जाय। उनका विचार था कि सहायता का उद्देश्य वैयक्तिक कठिनाइयों को थोड़े समय के लिए कम करना नहीं है बल्कि समाज के रोग की चिकित्सा करना है। बारनेट के विचारों ने सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की जड़ों को और अधिक सुदृढ़ बनाया।

- **इडवार्ड डेनिसन (Edward Denison)**

इडवार्ड डेनिसन सन् 1887 में माइल दण्ड रोड की फिलपाट स्ट्रीट में रहने गये। यहाँ पर उन्होंने एक स्कूल की स्थापना की तथा रात्रि में वे इस स्कूल में पढ़ाने का कार्य करते थे। दिन के समय रोगियों की देखभाल, स्थानीय निकायों का निरीक्षण तथा गरीबों की आवश्यकताओं को जनता व सरकार तक पहुँचाने का कार्य करते थे। इससे हम देखते हैं कि प्रारम्भिक सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता नकद या भौतिक सहायता देते हुए भी उनका प्रमुख उद्देश्य आर्थिक अथवा भौतिक आवश्यकताओं से नहीं बल्कि सम्बन्ध स्थापन से था।

NOTES

1.8.3 भारत में वैयक्तिक समाज कार्य का इतिहास

- **प्राचीन दृष्टिकोण :** भारत में दीन दुखियों, असहायों तथा पीड़ित व्यक्तियों की सहायता करने की परम्परा प्राचीन काल से ही चली आ रही है। मनोचिकित्सा सम्बन्धी कार्य भी प्राचीन युग से ही चले आये हैं। कृष्ण का अर्जुन को उपदेश देना, वरिष्ठ का राम को कर्तव्य बोध कराना, बुद्ध का अंगुलिमाल के व्यवहार को परिवर्तित करना आदि इसके उदाहरण हैं।

भारतीय संस्कृति तथा धर्म का मुख्य उद्देश्य उन व्यक्तियों की सहायता करना है जो उत्पीड़ित हों तथा दयनीय जीवन व्यतीत करते हों। प्राचीन काल से लेकर आज तक भी भिखारियों को दान देना, निर्धनों तथा असहायों की सहायता करना, धर्मशालाएँ बनवाना रोगियों की सहायता करना आदि पुण्य के कार्य समझे जाते रहे हैं। इतिहास इस बात का साक्षी है कि ऐसे सहायता मूलक कार्य करने के लिए व्यक्तियों में होड़ लगती थी।

- **बौद्ध काल :** बौद्ध काल में समाज की भलाई के लिए अनेक प्रकार के उपदेश देने का प्रबन्ध किया गया था। बोधिसत्त्व में इस बात का उल्लेख मिलता है कि दानी व्यक्तियों के कौन–कौन से कार्य थे। बोधिसत्त्व के अनुसार सहायताकारी कार्यों को पहले अपने सगे सम्बन्धियों तथा मित्रों की सहायता उसके पश्चात् असहाय, रोगी, संकटग्रस्त तथा दरिद्र व्यक्तियों की सहायता करनी चाहिए।
- **मौर्य काल :–** मौर्य काल में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का क्षेत्र अधिक व्यापक हो गया था। बच्चों, वृद्धों तथा रोगग्रस्त व्यक्तियों की देखभाल का कार्य अत्यन्त धार्मिक समझा जाता था। गाँव के वयोवृद्ध तथा मुखिया माता–पिता विहीन बालकों की देख भाल का कार्य करता था। निर्धन बच्चों के लिए निःशुल्क शिक्षा तथा भोजन का प्रबन्ध अध्यापक करता था।
- **इस्लाम काल :–**13वीं शताब्दी से भारतीय लोक जीवन में इस्लाम का आविर्भाव हुआ। इस्लाम धर्म में प्रारम्भ से ही भिक्षा देने की व्यवस्था तथा प्रथा रही है। यह दान उन व्यक्तियों को दिये जाने की व्यवस्था है जो हज पर जाने का व्यय न वहन कर सके, जिनके पास भोजन न हो, भिखारी हों तथा जिन्होंने अपना सम्पूर्ण जीवन ईश्वर हेतु अर्पित कर दिया हो। जकात से प्राप्त धन का उपयोग समाज कल्याण के कार्यों में ही किया जाता था। कुतुबुद्दीन, इल्तुतमिश, नासिरुद्दीन आदि सुल्तानों ने इस क्षेत्र में अनेक कार्य किये। फिरोज ने ऐसे व्यक्तियों की सहायता करने के लिए जिनके पास पुत्रियों का विवाह करने के लिए पर्याप्त धन नहीं था एक दीवान–ई–खैरात संस्था का निर्माण किया था।

मुगल काल में ऐसी अनेक दुकानें खोल दी जाती थीं जहाँ पर सस्ते मूल्य पर अनाज मिलता था। उस समय एक ऐसे विभाग का संगठन भी था जो आवश्यकता वाले व्यक्तियों की सूची रखता था। निरीक्षकों की नियुक्ति भेदभाव को रोकने के लिए की जाती थी। सुल्तान गयासुद्दीन तुगलक ने व्यक्तियों को रोजगार देने तथा अन्य आवश्यकताओं की पूर्ति करने का वृहद् कार्यक्रम बनाया था। उसका विचार था कि अपराधों का कारण आवश्यकताओं की संतुष्टि का न होना है।

- **अंग्रेजी शासन काल :–** अंग्रेजी शासन काल में अनेक समाज सुधार आन्दोलनों का सूत्रपात हुआ। राजाराम मोहन राय ने बाल विवाह तथा सती प्रथा को रोकने का प्रयत्न किया। उनके प्रयत्नों के फलस्वरूप सन् 1829 ई. में प्रतिबन्ध अधिनियम (Regulation Act) पारित किया गया जिसने सती प्रथा को अवैध घोषित कर दिया। सन् 1856 ई. में हिन्दू विधवा पुनर्विवाह अधिनियम (Hindu widow Remarriage Acts) पास हुआ। गाँधी जी के प्रयत्नों के फलस्वरूप अनेक सुधार सम्भव हो सकें। भारत में सन् 1936 ई. से पहले सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य को एक ऐच्छिक कार्य समझा जाता था। सन् 1936 ई. में पहली बार समाज कार्य की व्यावसायिक शिक्षा के लिए एक संस्था रावजी टाटा

ग्रेजुएट स्कूल आफ सोशल वर्क के नाम से स्थापित हुई। इस समय इस बात की आवश्यकता महसूस हो चुकी थी कि वैयक्तिक सेवा कार्य करने के लिए औपचारिक शिक्षा अनिवार्य है।

- **स्वतंत्रता के बाद :** बीसवीं शताब्दी में ऐसी समाज सेवी संस्थाओं की वृद्धि हुई। अनाथालयों, शिशु सदनों की तथा अंधों के लिए स्कूलों की स्थापना की गयी। विकलांग बालकों के लिये पहली बार सन् 1947 ई. में एक ऐच्छिक संस्था स्थापित हुई। इस संस्था के कार्यों से प्रभावित होकर भारत के अनेक चिकित्सालयों में विकलांग चिकित्सा विभाग स्थापित हुए। सन् 1952 ई. में इन्डियन कौंसिल फॉर चाइल्ड वेलफेयर की स्थापना हुई जिसका उद्देश्य शिशु कल्याण के क्षेत्र में कार्य करने वाली संस्थाओं के बीच समन्वय स्थापित करना और दूसरी ओर ऐच्छिक संस्थाओं एवं राज्य के बीच सम्पर्क स्थापित करना है।

समाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का चिकित्सा क्षेत्र में उपयोग होना शीघ्र ही प्रारम्भ हुआ। जब भारतीय चिकित्सक अमेरिका तथा इग्लैण्ड गये और उन्होंने रोगियों के साथ सेवा कार्य के महत्व को समझा तो भारतीय चिकित्सालयों ने भी इसके विकास पर जोर दिया। दि हेल्थ सर्वे एण्ड डेवलपमेन्ट कमेटी (भोर कमेटी) ने सन् 1945 ई. में चिकित्सालयों में प्रशिक्षित सामाजिक कार्यकर्ता की नियुक्ति की सिफारिश की। चिकित्सीय वैयक्तिक सेवा कार्य के विकास में यह महत्वपूर्ण कारक था। दूसरा कारण मानसिक चिकित्सालयों की स्थापना तथा इसमें मनोसामाजिक कार्यकर्ताओं के महत्व को समझा जाता है।

सन् 1946 ई. में टाटा इन्स्टीट्यूट ने चिकित्सकीय समाज कार्य की शिक्षा का प्रबन्ध किया। सन् 1944 ई. में डॉ. जे.एम. कुमारप्पा इन्स्टीट्यूट के निदेशक, अमेरिका गये तथा चिकित्सकीय समाज कार्य के लिए विजिटिंग प्रोफेसर के लिए समझौता किया। इसके परिणामस्वरूप लूईस विले, कंट्री की मिस लुईस ब्लैन्की (Miss Lois Blankey) नवम्बर सन् 1946 ई. में भारत आयी। कुछ महीनों तक उन्होंने भारतीय स्वास्थ्य समस्याओं को समझने तथा चिकित्सालयों की समस्याओं से अवगत होने में अपना ध्यान लगाया। कुछ समय बाद एक नये विभाग चिकित्सकीय तथा मनोचिकित्सकीय समाज कार्य का संगठन किया। जिस अवधि में मिस ब्लैन्की भारत आयीं थीं उन्हीं दिनों डॉ. (मिस) जी.आर. बनर्जी चिकित्सकीय तथा मनोचिकित्सकीय समाज कार्य में प्रशिक्षण हेतु शिकागो गयीं और वापस आकर मिस ब्लैन्की से सन् 1948 ई. में कार्यभार सँभाल लिया।

सन् 1946 ई. में जे. जे. हास्पिटल.बाम्बे में प्रथम चिकित्सकीय समाज कार्यकर्ता की नियुक्ति हुई थी। उस समय से उसमें काफी वृद्धि हो रही है। आज चिकित्सकीय सामाजिक कार्यकर्ता न केवल सामान्य चिकित्सालयों में बल्कि विशेषीकृत चिकित्सालयों, क्लिनिकों तथा पुनर्स्थापन केन्द्रों में कार्य करने लगे हैं।

यद्यपि यह सत्य है कि सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का क्षेत्र व्यापक हो रहा है परन्तु कार्यकर्ता अपनी भूमिकाओं को पूरा करने में अनेक बाधाएँ अनुभव कर रहे हैं। इसके अतिरिक्त प्रशिक्षित कार्यकर्ताओं को चयन में कोई विशेष वरीयता नहीं मिलती है। आशा है समय परिवर्तन के साथ–साथ इस दृष्टिकोण में परिवर्तन आयेगा तथा सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का सामान्य विकास सम्भव हो सकेगा।

बोध प्रश्न

1. बौद्ध काल में समाज कार्य लिखिये?

....

....

....

....

2. स्वतंत्रता के बाद समाजकार्य लिखो?

....

....

....

....

NOTES

1.8.4 बीसवीं शताब्दी में वैयक्तिक समाज कार्य की नवीन रूचि

बीसवीं शताब्दी के पहले दस वर्षों में वैयक्तिक समाज कार्यकर्ताओं ने इस बात पर बल देना आरम्भ किया कि जिस व्यक्ति की सहायता करनी है उसके जीवन के विषय मे पर्याप्त सूचना प्राप्त की जाये। इन सूचनाओं के आधार पर व्यक्ति की सामाजिक एवं वैयक्तिक समस्याओं का सामाजिक निदान बनाया जाये जो उन समस्याओं के कारणों को स्पष्ट करता है। इसी सामाजिक निदान के आधार पर चिकित्सा की योजना बनाई जाये। उस समय चिकित्सा की योजनाएं अधिकतर पर्यावरण के बाहरी परिवर्तन, जीवन सम्बन्धी दशाओं और व्यवसाय से सम्बन्धित परिवर्तन एवं उन्नति **से सम्बन्धित होती थीं।**

मनोविज्ञान एवं मनोचिकित्सा विज्ञान में जो विकास हुआ उसका प्रभाव समाज कार्य की प्रणालियों एवं अभ्यास पर पड़ा। इन विचारों के प्रभाव से समाज कार्य की रूचि आर्थिक एवं सामाजिक कारकों से हटकर सेवार्थी की मनोवैज्ञानिक एवं संवेगात्मक समस्याओं की ओर केन्द्रित हुई और उसकी प्रतिक्रियाओं, सम्प्रेरणाओं एवं मनोवृत्तियों को अधिक महत्व दिया जाने लगा। विशेष प्रकार से सिगमन्ड फ्रायड के मनोविश्लेषणात्मक सम्बन्धी सिद्धांतों ने सामाजिक वैयक्तिक समाज कार्य को प्रभावित किया और वैयक्तिक समाज कार्य में मनोविश्लेषण सम्बन्धी सिद्धान्तों का प्रयोग होने लगा।

बीसवीं शताब्दी के दूसरे दस वर्षों में समाज कार्यकर्ताओं का प्रयोग सामान्य चिकित्सालयों में होने लगा। इसके पूर्व केवल मानसिक चिकित्सालयों में ही समाज कार्यकर्ताओं का प्रयोग होता था। सामान्य चिकित्सालयों में जो वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता नियुक्त किये जाते थे वे रोगी के रोग के विषय में जानकारी प्राप्त करके और उसकी सामाजिक एवं आर्थिक परिस्थिति का पता लगाकर चिकित्सक की निदान और चिकित्सा योजना बनाने में सहायता करते थे। इसके अतिरिक्त वे रोगी के परिवार के साधनों और समुदाय, सामाजिक संस्थाओं, नियोक्ताओं एवं मित्रों से सम्बन्धों का भी प्रयोग करते थे जिससे रोगी की चिकित्सा में सहायता मिल सके।

जब द्वितीय महायुद्ध हुआ तो अमेरिकन रेडक्रास ने ऐसे परिवारों की सहायता के लिए जिनके पति युद्ध पर गए हुए थे होम सर्विस डिवीजन्स स्थापित किये। यहां जो परिवार आते थे उन्हें आर्थिक सहायता की उतनी आवश्यकता नही होती थी जितनी मनोवैज्ञानिक और संवेगात्मक सहायता की। अतः सहायता के दृष्टिकोण में परिवर्तन की आवश्यकता थी। इसी कारण और भी अधिक समाज कार्यकर्ताओं की रूचि पर्यावरण सम्बन्धी कारकों से हटकर अधिकतर मनोवैज्ञानिक कारकों की ओर हुई।

युद्ध के कारण अनेक प्रकार के मनोविकार सामने आने लगे। विशेषतया "शेल–शाक" से प्रभावित व्यक्ति रोगी बनकर आने लगे। अतः मनोचिकित्सात्मक समाज कार्यकर्ताओं की अधिक आवश्यकता का अनुभव किया जाने लगा और इस आवश्यकता की पूर्ति के लिए पहली बार 1918 में स्मिथ कालेज में साइकिट्रिक सोशल वर्कर्स प्रशिक्षण दिया जाने लगा। इस समय मनोचिकित्सकों का इतना अभाव था कि मनोविकार की चिकित्सा में मनोचिकित्सात्मक समाज कार्यकर्ताओं को पर्याप्त उत्तरदायित्व दिया जाने लगा और वे सेना के मनोचिकित्सकों से घनिष्ठ सम्पर्क रखते हुए कार्य करने लगे।

फ्रायड के सिद्धान्तों ने यह सिद्ध कर दिया था कि बहुधा मनुष्य का व्यवहार भावनाओं पर आधारित होता है और व्यक्ति को स्वयं अपनी सम्प्रेरणाओं का ज्ञान नहीं होता। इसके अतिरिक्त यह बात भी स्पष्ट हो गई थी कि बाल्यावस्था की घटनाओं का प्रभाव व्यक्तित्व पर महत्वपूर्ण रूप से पड़ता है और बहुत कुछ व्यक्तित्व का विकास प्रारम्भिक जीवन की घटनाओं एवं परिस्थितियों के अनुसार होता है। इन सब सिद्धान्तों से समाज कार्यकर्ताओं को जो नवीन ज्ञान प्राप्त हुआ उसे उन्होंने अपने अभ्यास में प्रकट करने का प्रयत्न किया।

वैयक्तिक समाज कार्यकर्ताओं ने अनुभव किया कि सेवार्थी के व्यक्तित्व सम्प्रेरणाओं एवं भावनात्मक आवश्यकताओं को समझने के लिये अधिक विस्तृत सूचना प्राप्त करने की आवश्यकता है। इस प्रकार मानवीय व्यवहार की मनोवैज्ञानिक व्याख्या उच्चतर प्रकार से की जाने लगी और आर्थिक समस्याओं का भी अधिक विषयात्मक रूप से मूल्यांकन किया जाने लगा। इसके फलस्वरूप वैयक्तिक समाज कार्य में एक प्रजातांत्रिक दृष्टिकोण का प्रवेश हुआ जिसके अनुसार सेवार्थी को एक मनुष्य के रूप में देखते हुए उसके वैयक्तिक महत्व एवं मूल्य की प्रतिष्ठा की जाने लगी। वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी को उसके वास्तविक रूप में स्वीकृत करने लगे और इस बात का ध्यान रखने लगे कि सेवार्थी को सूचना देने के लिए बाध्य न किया जाये। आरम्भ में वैयक्तिक समाज कार्यकर्ताओं ने कुछ निष्क्रियता का दृष्टिकोण ग्रहण किया और अधिकतर सेवार्थी के वर्णन पर ही विश्वास करते रहे परन्तु 1930 के उपरान्त वैयक्तिक समाज कार्यकर्ताओं ने पूर्ण निष्क्रियता एवं पूर्ण अधिकार की परस्पर विरोधी सीमाओं के बीच एक संतुलित स्थान ग्रहण किया। अर्थात् जहाँ आवश्यकता समझी वहां अधिकार का प्रयोग करने में कोई संकोच न किया।

स्व मूल्याकंन हेतु प्रश्न

1. फ्रायड के सिद्धान्तों ने यह सिद्ध कर दिया था कि बहुधा मनुष्य का व्यवहार. .... पर आधारित होता है
2. वैयक्तिक समाज कार्य में सेवार्थी के..................के सिद्धान्तों को बड़ा महत्व प्राप्त हुआ है।
3. चैरिटी आर्गनाइजेशन सोसाइटी आन्दोलन का आधार .... के विचारों पर था।
4. वैयक्तिक समाज कार्य से सम्बन्ध रखने वाली अधिकांश समस्यायें .... होती है।
5. वैयक्तिक समाज कार्य में..........अंगभूतों का उल्लेख किया गया हैं।
6. वैयक्तिक समाज कार्य.................व्यक्ति का................. उपचार है।
7. वैयक्तिक समाज कार्य– समाज कार्य की................. प्रणाली हैं।

1.9 सार संक्षेप

वैयक्तिक समाज कार्य में सेवार्थी के आत्म–निर्देशन के सिद्धान्तों को बड़ा महत्व प्राप्त हुआ है। यह समझा जाता है कि सेवार्थी की समस्या को स्थाई रूप से सुलझाने के लिये उसका सम्पूर्ण सहयोग प्राप्त होना और उसकी रूचि को सामने रखना आवश्यक है। वर्तमान वैयक्तिक समाज कार्य में अहं शक्ति को बड़ा महत्व प्राप्त है क्योंकि यह स्पष्ट हो चुका है कि व्यक्तित्व को संतुलित रखने में अहं शक्ति का बड़ा हाथ है। आधुनिक कार्यकर्ता सेवार्थी के भूमिका सम्बन्धी कार्य सम्पादन और भूमिका सम्बन्धी आंकाक्षाओं को भी बड़ा महत्व देते हैं और साथ ही साथ वे सेवार्थी के सामाजिक पर्यावरण और दशाओं का उसकी निराशाओं, मानसिक तनाव एवं भय से सम्बन्ध जानने का भी प्रयास करते हैं। आधुनिक वैयक्तिक समाज कार्य में सामाजिक समायोजन को भी बड़ा महत्वपूर्ण समझा जाता है और समायोजन की योग्यता को विकसित करने के लिये वैयक्तिक एवं पारिवारिक परामर्श पर बल दिया जाता है।

NOTES

1.10 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. वैयक्तिक समाज कार्य को परिभाषित कीजिये?
2. वैयक्तिक समाज कार्य की विशेषताओ की व्याख्या कीजिये?
3. वैयक्तिक समाज कार्य के उद्देश्यों को समझाइये?

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. वैयक्तिक समाज कार्य की प्रकृति का वर्णन कीजिये?
2. वैयक्तिक समाज कार्य के अंगभूत पर टिप्पणी कीजिये?
3. वैयक्तिक समाज कार्य की मौलिक मान्यताओं का वर्णन कीजिये?

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. व्यक्ति समाज कार्य का उद्देश्य नहीं है–
   (अ) वैयक्तिक अध्ययन करना (ब) क्षमता का विकास करना
   (स) समस्या को सार्वजनिक करना (द) मनोवृत्ती विकसित करना

उत्तर : 1. (स)।

1.11 पारिभाषिक शब्दावली

वयैक्तिक अध्ययन	Case Work	संगठन	Organisation
नेतृत्व	Leadership	संस्था	Society
मंत्रणा / परामर्श	Counselling	व्यवसाय	profession
दानार्थ	Charity	मनवतावादी	Humanitarian
आत्मनिर्णयात्मक	Selfdecision	स्वयं सहायता	Self help
परिवर्तन	Change	समायोजन	Adjustment
समस्याएं	Problems	सेवार्थी	Client
मनोसामाजिक	Psychosocial	अभिवृत्ति	Attitude

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

सन्दर्भ ग्रन्थ

1. डॉ. प्रयाग दीन मिश्र : सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, उत्तर प्रदेश हिन्द संस्थान लखनऊ।
2. डॉ. कृपाल सिंह सुदन : समाज कार्य सिद्धान्त एवं अभ्यास, नव ज्योति सिमरन पब्लिकेशन, लखनऊ।
3. आर.के. उपाध्यायः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, एक चिकित्सीय उपागम प्रकाशन : रावत, नई दिल्ली।
4. पी.डी. मिश्रः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रकाशकः मधुकर द्विवेदी, लखनऊ।
5. डॉ. सुरेन्द्र सिंह व डॉ. पी.डी. मिश्र, समाज कार्य : इतिहास, दर्शन एवं प्रणालियाँ संशोधित संस्करण, न्यू रॉयल बुक कम्पनी, लखनऊ।

●●●

इकाई– 2 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के उपागम (APPROACHES IN SOCIAL CASE WORK)

इकाई की रूपरेखा

2.0 उद्देश्य

2.1 परिचय

2.2 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के उपागम

2.3 मनोसामाजिक उपागम

2.4 पावलव का सम्बद्ध प्रतिक्रिया सिद्धान्त

2.5 मनोचिकित्सकीय समाज कार्य

2.6 चिकित्सकीय समाज कार्य

2.7 वैयक्तिक सेवाकार्य में समस्या की प्रकृति

2.8 निदान तथा उपचार

2.9 सार संक्षेप

2.10 अभ्यास प्रश्न

2.11 पारिभाषिक शब्दावली

सन्दर्भ ग्रंथ सूची

2.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद आप जान सकेंगे–

- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के मुख्य उपागम के बारे में जान सकेंगे।
- चिकित्सीय समाज कार्य एवं मनोचिकित्सीय समाज कार्य के बारे में जान सकेंगे।
- वैयक्तिक सेवा कार्य में समस्या की प्रकृति को समझ सकेंगे।
- सेवार्थी का मनोविश्लेषणात्मक अध्ययन कर सकेंगे।

2.1 परिचय

इस इकाई में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के मुख्य उपागम के बारे में विस्तार से बताया गया है तथा चिकित्सीय समाज कार्य एवं मनोचिकित्सीय समाज कार्य की जानकारी दी गई है। वैयक्तिक सेवा कार्य में समस्या की प्रकृति को समझाया गया है एवं सेवार्थी के मनोविश्लेषणात्मक अध्ययन की व्याख्या की गई है। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में निदान तथा उपचार के चरणों की भी विवेचना है।

2.2 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के उपागम

व्यक्तिगत समाज कार्य में उपचार की प्रक्रिया के विकास में बहुत से सिद्धान्तों का प्रतिपादन होता आया है। इन सिद्धान्तों का आधार विभिन्न समाज विज्ञानियों के विचार हैं जो समय–समय पर सामने आते रहे है। मनोविज्ञान, मनोरोग विज्ञान, समाजशास्त्र के सिद्धान्तों से प्रभावित होकर समाज कार्य के अभ्यासकर्ताओं ने अपने क्षेत्रीय अनुभवों और अनुसंधान कार्य के प्रयोग

के बाद इन सिद्धान्तों को विकसित किया है। इन सिद्धान्तों के विकास में उस समय की प्रचलित विचारधाराओं का प्रभाव भी देखने में आता है। विभिन्न विचारकों के आपसी मतभेद भी सिद्धान्तों के विकास में अपनी भूमिका निभाते आये हैं। प्रत्येक सामाजिक विज्ञान के ज्ञान में समय के अनुसार वृद्धि ने भी सिद्धान्तों को प्रभावित किया है। व्यक्तिगत समाज कार्य के उपचार के यह सब उपागम या दृष्टिकोण या शैलियां समय–समय पर प्रतिपादित इन्हीं सिद्धान्तों पर आधारित है। ये सिद्धान्त या उपागम निम्नलिखित है।

2.3 मनोसामाजिक उपागम

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में ज्ञान की वृद्धि के साथ–साथ सिद्धान्तों एवं प्रत्ययों में भी परिवर्तन होता रहा है। सन् 1937 ई. में गार्डन हैमिल्टन ने पहला लेख 'बेसिक कान्सेप्ट्स इन सोशल केसवर्क' लिखा। यही प्रत्यय आगे चलकर निदानात्मक सम्प्रदाय के नाम से जाना जाने लगा। उनके अनुसार मनोसामाजिक सिद्धान्त की प्रमुख विशेषता है। "विचार व्यवस्था का खुलापन" इसमें नये ज्ञान, नवीन आँकड़ों तथा नये अनुभवों के द्वारा परिवर्तन आता रहता है।

सन् 1941 ई. हैमिल्टन का दूसरा लेख "दि अण्डरलाइंग फिलॉसफी ऑफ सोशल केसवर्क" प्रकाशित हुआ जिसमें उन्होंने निदानात्मक तथा कार्यात्मक सम्प्रदायों में अंतर स्पष्ट किया। उन्होंने अपने लेखों में मनोसामाजिक सिद्धान्त का उल्लेख किया। आज यही सिद्धान्त व्यवस्था सिद्धान्त उपागम बन गया है। इस सिद्धान्त में निदान तथा उपचार का कार्य व्यक्ति की सम्पूर्ण स्थिति का अवलोकन, निरीक्षण एवं प्रशिक्षण के बाद किया जाता है। उसकी सम्पूर्ण स्थितियों का अध्ययन किया जाता है। इस सिद्धान्त के अनुसार जिस व्यक्ति की सहायता करनी है, उपचार करना है, उसकी बाह्य पर्यावरण के प्रति अन्तःक्रियाओं को समझना आवश्यक होगा इसके साथ ही साथ बाह्य पर्यावरण के विषय में भी जिससे व्यक्ति सम्बन्धित है, ज्ञान प्राप्त करना होगा। यह उसका सम्पूर्ण परिवार हो सकता है, परिवार का कोई व्यक्ति विशेष हो सकता है। सामाजिक समूह, शिक्षा संस्था, कार्यस्थल या अन्य कोई सामाजिक व्यवस्था का अंग हो सकता है। मनोसामाजिक व्यवस्था का अंग हो सकता है। मनोसामाजिक सिद्धान्त का निरूपण फ्रायड के व्यक्तित्व व्यवस्था में किया गया है।

2.3.1 उपागम का विकास

मनोसामाजिक उपागम का विकास मेरी रिचमण्ड के कार्यो से हुआ। उन्होंने अहं मनोविज्ञान तथा सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में घनिष्ठ संबंध स्थापित किया। धीरे–धीरे इस उपागम में सामाजिक आर्थिक घटनाओं का प्रभाव पड़ा जिसमें परिवर्तन आया। सन् 1926 ई. के लगभग फ्रायड का मनोविश्लेषण का सिद्धान्त इस क्षेत्र में महत्वपूर्ण समझा जाने लगा। इसके अतिरिक्त मेरियोफेन–वर्थी न्यूयार्क स्कूल ऑफ सोशल वर्क, बेटसेलिब्बे फेमिली सोसाइटी ऑफ फिलडेल्फिया, गार्डन हैमिल्टन, बेरथारिनोल्ड, चारलेट टावले, फ्लोरेन्सडे, फर्नलोरी, लुखले आस्टिन, एनेट गैरेट, आदि के कार्यो ने मनोसमाजिक उपागम के विकास में सहयोग दिया।

2.3.2 व्यावहारिक विज्ञान आधार

मनोसामाजिक उपागम में अनेक स्त्रोतों से तत्व लिये गये है। व्यवहारिक उपयोग के योगदान का इसमें विशेष महत्व रहा है जो लोग इस क्षेत्र में काम करते थे उनके कार्यो ने विशेष भूमिका निभायी।

वैयक्तिक कार्यकर्ताओं के व्यक्तिगत अनुभव एवं प्रयास के परिणाम स्वरूप इस सिद्धान्त का प्रतिपादन हुआ। मनोविश्लेषण सिद्धान्त का प्रभाव इस उपागम पर विशेष पड़ा। फ्रायड, अन्ना फ्रायड, एलेक्जण्डर, फ्रेन्च कार्डिनर इरिक सेन, हार्टमैन आदि के मनोविश्लेषण सम्बन्धी कार्यो

ने इस उपागम के विकास में सहयोग दिया। मनोवैज्ञानिकों में पाइगेट का नाम प्रमुख है। डोलार्ड, आलपोर्ट, मरे आदि के विचारों को भी सम्मिलित किया गया है। गैस्टाल्ट मनोविज्ञान के विचारों को इसमें महत्व दिया गया। सामाजिक विज्ञानों का भी इस उपागम पर विशेष प्रभाव पड़ा। परिवार के महत्व का ज्ञान, बालक के पालन पोषण पर सामाजिक कारकों का प्रभाव, वैवाहिक तथा लैंगिक व्यवहार सम्बन्धी सामाजिक विचारों की सहायता की। सांस्कृतिक मानव विज्ञान का उपयोग व्यक्तित्व को समझने में किया गया। भूमिका व्यवहार के ज्ञान को भी सम्मिलित किया गया।

NOTES

2.3.3 मनोसामाजिक उपागम के मूल्य

इस उपागम के निम्नलिखित महत्वपूर्ण मूल्य है :–

1. **सेवार्थी की स्वीकृति** : कार्यकर्ता सेवार्थी की सहायता उसके हित तथा कल्याण के लिए करता है। उसको महत्व देता है तथा उसकी भावनाओं का आदर करता है।
2. सम्बन्ध सम्मान केन्द्रित होता है। सेवार्थी की आवश्यकताएँ महत्वपूर्ण होती है।
3. कार्यकर्ता जहाँ तक सम्भव होता है विषयात्मक रूप से सेवार्थी की समस्या का मूल्यांकन करता है। व्यक्तिगत भावनाओं को इससे दूर रखता है।
4. सेवार्थी को अपना स्वयं निर्णय लेने का अधिकार होता है तथा उसमें आत्म–निर्देशन शक्ति को विकसित करने का प्रयास किया जाता है।
5. कार्यकर्ता अपने सेवार्थी तथा अन्य की अन्तर्निर्भरता को स्वीकार करता है और विश्वास करता है कि कभी–कभी आत्म निर्देशन की सीमा को कम करना आवश्यक होता है जिससे दूसरों को तथा सेवार्थी को हानि न हो सके।

2.3.4 मनोविश्लेषणात्मक उपागम

मनोविश्लेषणात्मक उपागम फ्रायड के व्यक्तित्व के सिद्धान्त पर आधारित है। फ्रायड ने अपने विचारों का प्रतिपादन करते हुए बताया कि व्यक्तित्व के विकास में किस प्रकार व्यक्तितत्व के विभिन्न अंग/भाग आपस में संघर्ष करते है। इड अहम और पराहम को व्यक्तित्व की एक स्थिति संरचना के रूप में देखा गया है। फ्रायड का मत है कि संघर्ष का उपचार तभी हो सकता है जब व्यक्ति के 'अचेतन' मन को प्रकट किया जाये और संघर्ष के सभी पक्षों को चेतन मन के स्तर पर सामने लाया जाये।

फ्रायड का मत है कि दमन ही व्यक्तित्व– संबंधी समस्याओं की सबसे बड़ी घटना है। इसलिए चिकित्सक का मौलिक चिकित्सा सम्बन्धी कार्य इन्हीं दमित भावनाओं/आवश्यकताओं/समस्याओं से भुगतना है। फ्रायड ने इस सिद्धान्त के प्रतिपादन में यौन–मूल प्रवृत्ति को केन्द्रीय स्थान दिया है।

2.3.5 समस्या समाधान उपागम

समस्या समाधान उपागम का विकास हेलेन हेरिस, पर्लमैन द्वारा शिकागों विश्वविद्यालय के समाज कल्याण प्रशासन के तत्वावधान में सन् 1957 में हुआ। इस सिद्धान्त के अनुसार सेवार्थी, चाहे वह व्यक्ति अथवा परिवार दोनों की क्षमताओं में वृद्धि करना सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का उद्देश्य है। सेवार्थी की दो प्रकार की समस्याएँ प्रायः होती है: **सम्बन्धों को स्थिर रखने तथा स्थायित्व प्रदान करने में समस्या, भूमिका पूरी करने में समस्या।** समस्या का आभास उस समय होता है जब व्यक्ति के अपने समस्या समाधान के तरीके समस्या समाधान करने में असफल हो जाते है। अतः वह संस्था में मनोवैज्ञानिक, भौतिक, सामाजिक अथवा अन्य प्रकार की सहायता के लिए आता है जिससे समस्या का समाधान उचित ढंग से कर सके। समस्या

समाधान के निम्नलिखित साधन है उनमें जब कमी अथवा गतिरोध होता है तभी व्यक्ति अपना समायोजन उचित ढंग से करने में असफल होता है।

NOTES

1. **सम्प्रेरणा :–**

   अवांछित तरीकों से समस्या के संदर्भ में कार्य करना।

2. **क्षमता :–**

   अवांछित तरीकों से अपनी क्षमता का समस्या समाधान में उपयोग करना।

3. **अवसर :–**

   समस्या समाधान के उचित अवसर प्रत्यक्षीकरण में कमी।

ये साधन इस प्रारूप का मूल केन्द्र है। अतः कार्यकर्ता निम्न भूमिका पूरी करने का प्रयत्न करता है:

1. सेवार्थी की सम्प्रेरणा में परिवर्तन लाने के लिए कार्यकर्ता दिशा प्रदान करता है, शक्ति प्रदान करता है तथा निर्देशन देता है। इस अर्थ में समस्या समाधान प्रारूप का उद्देश्य सेवार्थी के भय एवं चिन्ता को कम करना तथा इस प्रकार से आलम्बन प्रदान करना जिससे अहं सुरक्षात्मक यन्त्रों का कम से कम उपयोग सेवार्थी करे साथ ही साथ पुरस्कार आशा में वृद्धि करना और इस प्रकार अहं शक्ति का समस्या समाधान में अधिक दृढ़ता के साथ लगाना।
2. सेवार्थी की मानसिक, सांवेगिक तथा क्रियात्मक क्षमताओं द्वारा समस्या समाधान में कई बार अभ्यास कराना जिससे सेवार्थी में विश्वास दृढ़ हो जाए।
3. उन स्त्रोतों तथा सहायता को सेवार्थी की पहुँच में लाना जो समस्या समाधान के लिए आवश्यक है।

समस्या समाधान प्रारूप निम्न बातों को महत्वपूर्ण मानता है:–

1. समस्या का ज्ञान सेवार्थी को अवश्य होना चाहिए।
2. समस्या के प्रति सेवार्थी के व्यक्तिगत अनुभवों का ज्ञान होना आवश्यक है।
3. व्यक्ति के जीवन पर इसका क्या प्रभाव पड़ा।
4. समस्या समाधान के साधनों का ज्ञान तथा विकल्पों का निर्धारण भी आवश्यक है।

2.3.6 समस्या समाधान उपागम के लक्ष्य समूह तथा उद्देश्य

इस प्रारूप का कोई विशेष प्रकार का समूह या व्यक्ति नहीं है जिसकी सहायता करना चाहता है। पर्यावरणीय समस्याओं का उपचार तथा मनोवैज्ञानिक समस्याओं का उपचार पृथक–पृथक नहीं माना जाता है क्योंकि इसमें व्यक्ति की सहायता की जाती है। वह चाहे बाह्य कारकों से ग्रसित हो अथवा व्यक्तित्व में किसी विशेष गुण की कमी के कारण कठिनाई अनुभव कर रहा हो, समस्या समाधान प्रारूप का यह दृढ विश्वास है कि जीवन में अनेक समस्याएँ आती है और जीवन ही समस्या समाधान करने की प्रक्रिया है। जीवन के प्रत्येक स्तर पर परेशानियाँ आती है। प्रत्येक क्षण नयी– नयी समस्याओं से जूझना पड़ता है। इसके लिए उसे नयी प्राविधियों एवं ज्ञान की आवश्यकता होती है जिससे वह इनका समाधान कर सके। कभी–कभी ऐसी स्थितियाँ उत्पन्न हो जाती हैं। ऐसी स्थिति में वैयक्तिक कार्यकर्ता व्यक्ति की सहायता करता है जिससे वह कार्यो एवं सम्बन्धों को पूरा करने योग्य हो जाता है और स्वयं में दक्षता आ जाती है।

अंग :–

समस्या समाधान प्रारूप के चार अंग

1) व्यक्ति 2) समस्या 3) स्थान 4) प्रक्रिया

2.3.7 व्यक्ति:–

NOTES

संस्था में सहायता लेने वाला व्यक्ति सेवार्थी कहलाता है। यद्यपि वह अन्य व्यक्तियों के समान ही होता है परन्तु कुछ भिन्नताएँ उस समय प्रकट होती है जब सेवार्थी को एक व्यक्ति के रूप में देखने का प्रयत्न करते है। समस्या चाहे उसकी सामाजिक हो, मनोवैज्ञानिक हो अथवा सांवेगिक वह प्रत्येक स्थिति में पूर्णतः में प्रतिक्रिया करता है। सेवार्थी जब संस्था में आता है तो उसका उद्देश्य उसकी मनोसामाजिक समस्या का समाधान प्राप्त करना होता है। वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी का सामाजिक अनुकूलन दिलाता है। ऐसा करने के लिए वह सेवार्थी के व्यवहार को प्रभावित करता है। वैयक्तिक कार्यकर्ता को सेवार्थी के व्यवहार के सम्बन्ध में निम्न जानकारी आवश्यक होती है–

1. व्यक्ति विशिष्ट व्यवहार का अर्थ एवं उद्देश्य अर्थात् वह क्या चाहता है:
   - (i) संतोष प्राप्त करना
   - (ii) भग्नाशा दूर करना या
   - (iii) समस्या समाधान करना या
   - (iv) कार्यात्मक सन्तुलन प्राप्त करना।

   वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए आवश्यक होता है कि वह सेवार्थी के व्यवहार का सूक्ष्म–से–सूक्ष्म अवलोकन करे।

2. व्यवहार की प्रभावात्मकता का ज्ञान कार्यकर्ता के लिए आवश्यक होता है। व्यक्तित्व संरचना का इससे पता चलता है। व्यक्तित्व संरचना पर प्रभाव डालने वाली संस्थाओं, एवं कारकों की कार्य पद्धति एवं प्रभावात्मकता का ज्ञान सहायता के लिए आवश्यक होता है।

   व्यक्तित्व पर न केवल पूर्व स्थितियों का प्रभाव पड़ता है बल्कि वर्तमान अनुभव भी अपना महत्वपूर्ण प्रभाव डालता है। अतः कार्यकर्ता के लिए आवश्यक होता है कि वह सेवार्थी की वर्तमान जीवन पद्धति व स्थितियों से अवगत हो। उन वास्तविकताओं का ज्ञान प्राप्त करें, जिनसे सेवार्थी कष्ट में है।

   विगत अनुभवों के साथ–साथ भविष्य की आकांक्षाएँ तथा इच्छाएँ भी व्यक्ति के व्यवहार को प्रभावित करती है। अतः वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए आवश्यक है कि वह सेवार्थी की भविष्य की योजना समझे तथा ज्ञान प्राप्त करे कि उसकी कहाँ तक सहायता की जा सकती है।

3. संस्था में आने वाला व्यक्ति सदैव दवाब अनुभव करता है यह दवाब दो प्रकार का होता है:
   - (i) सेवार्थी जिसको स्वयं समस्या मानता है तथा दवाब एवं तनाव अनुभव करता है
   - (ii) असमर्थता की स्थिति जिससे दबाव एवं तनाव बढ़ता है। समस्या का रूप चाहे जो हो– असफलता, आंतरिक संघर्ष, भूमिका आपूर्ति, उद्देश्य प्राप्त करने में बाधाएँ, व्यक्ति दबाव का अनुभव करता है। जिसके कारण अहं की शक्ति, समस्या समाधान करने में क्षीण हो जाती है।

4. व्यक्ति एक शारीरिक–मनोसामाजिक संगठन है, अतः जब कोई एक अंग प्रभावित होता है तो उसका प्रभाव सभी अंगों पर पड़ता है। अतः वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए आवश्यक होता है कि वह सेवार्थी की शारीरिक व मनोसामाजिक स्थिति का ज्ञान प्राप्त करे।

बोध प्रश्न

1. मनोसामाजिक उपागम के मूल्य बताईए?

....

NOTES

....

....

2. वैयक्तिक कार्यकर्ता को सेवार्थी की कौन–कौन सी जानकारी होना चाहिए?

....

....

....

2.3.8 समस्या

समस्या, कोई एक या एक से अधिक आवश्यकता होती है जो व्यक्ति की जीवनचर्या में व्यवधान तथा कष्ट उत्पन्न कर देती है। समस्या उस समय उत्पन्न होती है। जब व्यक्ति सामाजिक भूमिका पूरी करने में बाधा अनुभव करता है तथा वह अपने को समस्या समाधान करने में असमर्थ पाता है। संस्था में आने का सेवार्थी का उद्देश्य सहायता प्राप्त करना है जिससे वह अपनी भूमिका को पूरा कर सके। अतः वैयक्तिक कार्यकर्ता का कार्य सेवार्थी की भूमिका ग्रहण करने तथा पूरी करने में सहायता करना है। कार्यकर्ता सेवार्थी की आंतरिक समस्याओं के समाधान के लिए मनोचिकित्सा का उपयोग करता है। समस्या के चुनाव में कार्यकर्ता तीन बातों पर ध्यान देता है:–

(i) सेवार्थी क्या चाहता है या उसकी प्रमुख आवश्यकता क्या है?

(ii) कार्यकर्ता क्या महत्वपूर्ण समझता है?

(iii) संस्था में कौन–कौन सी सुविधाएँ उपलब्ध है?

कार्यकर्ता के लिए आवश्यक होता है कि वह अपना कार्य वहाँ से प्रारम्भ करे जहाँ से सेवार्थी इच्छा रखता है परन्तु अपने अनुभव द्वारा समस्या के केन्द्रबिन्दु पर पहुँचें।

समस्या समाधान की प्रक्रिया के दो चरण है :

(i) समस्या विश्लेषण चरण

(ii) निर्णय प्रक्रिया

समस्या विश्लेषण में निम्न बातों का ज्ञान आवश्यक है।

1. आशातीत कर्तव्यपूर्ति का स्तर तथा वास्तविक कर्तव्यपूर्ति में अन्तर।
2. स्तर से व्यवहार का विचलन या भूमिका की अपूर्णता।
3. भूमिका का स्पष्ट अवलोकन, प्रत्यक्षीकरण तथा उसका विवरण।
4. समस्या उत्पन्न करने वाले कारकों के प्रभाव में परिवर्तन।
5. प्रमुख कारकों की खोज जो समस्या उत्पन्न करने में सक्रिय रहा है।

निर्णय प्रक्रिया में उद्देश्यों का स्पष्टीकरण, महत्व के आधार पर उद्देश्यों का वर्गीकरण समाधान के वैकल्पिक उपाय, उपायों का मूल्यांकन तथा निर्णय के सम्भावित प्रभाव आदि ज्ञात करना कार्यकर्ता के लिए आवश्यक होता है।

2.3.9 संस्था :–

सेवार्थी जिस स्थान पर सहायता के लिए आता है उसे सामाजिक संस्था कहते है। वैयक्तिक कार्य केवल संस्था के माध्यम से सम्पन्न होता है और सेवार्थी की समस्या का समाधान संस्था के माध्यम से होता है। सामान्यतः सहायता के लिए आवश्यक भौतिक और प्राविधिक उपकरण, विशिष्ट सेवा, आर्थिक सहायता आदि की व्यवस्था संस्था से ही की जाती है। संस्था समाज

की इच्छा या विशिष्ट समूह की इच्छा को स्पष्ट करती है। यह एक कार्यक्रम का विकास करती है जिसके द्वारा एक विशेष क्षेत्र की आवश्यकताओं को पूरा किया जाता है। इसमें कार्य, उत्तरदायित्व, कार्य के ढंग तथा नीतियाँ निश्चित होती है। संस्था का प्रत्येक कर्मचारी संस्था के प्रति उत्तरदायी होता है। उसका उत्तरदायित्व संस्था के कार्यो को पूरा करना होता है। वैयक्तिक कार्यकर्ता संस्था का प्रतिनिधित्व व्यक्तिगत अधिकार के रूप में समस्या समाधान के लिए करता है वह यद्यपि संस्था का प्रतिनिधि होता है परन्तु अपने व्यवसाय का प्रतिनिधित्व पहले करता है। कार्यकर्ता संस्था में काम करता है, सेवार्थी संस्था में आता है परन्तु इसका तात्पर्य यह नहीं है कि कार्यकर्ता केवल संस्था का अंग होकर ही कार्य कर सकता है। वह संस्था के साधनों एवं श्रोतों का उपयोग, समस्या समाधान के लिए करता है। अपनी उन विधियों ,कार्य प्रणालियों तथा कार्यक्रमों का उपयोग करता है जिनको उसने अपने व्यवसाय से ग्रहण किया है।

2.3.10 प्रक्रिया

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया, मूल रूप से समस्या समाधान करने वाली प्रक्रिया है। लेकिन सभी प्रकार की समस्याओं का समाधान इस प्रक्रिया द्वारा सम्भव नहीं होता है। केवल आन्तरिक तथा बाह्य समायोजन से सम्बन्धित समस्याओं को इसकी परिधि में रखा जाता है। सारांश में वैयक्तिक सेवाकार्य प्रक्रिया दो प्रकार की समस्याओं से सम्बन्धित है। असन्तोष के स्थान पर संतोष दिलाना वर्तमान स्थिति से अधिक संतोष प्राप्त करना। तीन प्रकार के साधन सेवार्थी की सहायता करते हैं: क– चिकित्सात्मक संबंध, ख– कार्यप्रणाली का एक निश्चित रूप, ग– समाधान के अवसर। इन साधनों की सहायता से न केवल व्यक्ति की मनोसामाजिक समस्याओं को सुलझाया जाता है वरन् व्यक्ति की क्षमताओं का यथासम्भव अधिकतम विकास कर उसे इस योग्य बनाया जाता है कि वह आत्मनिर्भर होकर अधिकतम सुख एवं संतोष प्राप्त कर जीवनयापन कर सके। इस प्रक्रिया के अन्तर्गत कार्यकर्ता को मुख्यतः तीन कार्य करने होते हैः सेवार्थी की समस्या व्यक्तित्व और सामाजिक पर्यावरण से संबंधित तथ्यों का अध्ययन, समस्या का निदान तथा सहयोग द्वारा आन्तरिक व बाह्य समस्या का उपचार।

2.3.11 व्यावहारिक–परिष्कृत परिवर्तन उपागम

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में कार्यकर्ता का मूल रूप से कार्य सेवार्थी के व्यवहार में परिवर्तन लाना है। अतः व्यावहारिक परिष्कृत परिवर्तन प्रारूप का महत्व इस क्षेत्र में समझा जाने लगा। वर्तमान समय में प्रत्यक्ष उपचार के रूप में भी इसकी उपयोगिता को आंका गया तथा प्रयोग भी किया जाने लगा।

व्यवहारवादी प्रारूप के प्रभाव के परिणामस्वरूप डोलार्ड मिलर, मोरर, शोवेन,ने सीखने की प्रक्रिया तथा मनोविश्लेषणात्मक सिद्धान्त व्यक्तित्व विकास तथा मनोचिकित्सात्मक प्रयोग में संबंध को स्पष्ट किया। स्किनर तथा उनके अनुयायियों (लिंडसले, आइलोन, गोलडायमण्ड, अजरिन, प्रीमैक) के क्रियावादी व्यवहार पर अनुसंधान कार्य किया। वोल्पे के प्रयोग ने इस दिशा में विशेष योगदान प्रदान किया। व्यवहारवादी प्रारूप के विकास का श्रेय इवान पावलव को है लेकिन इसके विस्तार का श्रेय ई.एल थार्नडाइक (Thorndike) तथा बी.एफ स्किनर को है।

2.4 पावलव का सम्बद्ध प्रतिक्रिया सिद्धान्त

पावलव ने सन् 1904 में विशेष प्रयोगिक अनुसंधान किये। आपका विश्वास था कि सम्बन्ध प्रतिक्रिया द्वारा सीखने की क्रिया के बहुत से रूपों की व्याख्या सफलतापूर्वक की जा सकती है। इस सिद्धान्त में उत्तेजना और प्रतिक्रिया का सम्बद्ध होना ही सीखना होता है। पावलव के प्रयोग का विषय कुत्ते के मुँह से लार गिरने की क्रिया का निरीक्षण है। यह लार भोजन न मिलने पर उसके प्रत्यक्ष तथा गन्ध से भी गिरने लगती है। यह प्रतिक्रिया भूख की अवस्था में भोजन

का मुख से होना होता है। जब यह प्रतिक्रिया स्वाभाविक उत्तेजक से भिन्न किसी अन्य उत्तेजक (गन्ध, दृष्टि आदि) से उत्पन्न होती है, उसे सम्बद्ध उत्क्षेप कहते है।

इन सम्बन्ध में अपने कुत्ते पर प्रयोग किया भोजन को देखने से लार बहने की प्राकृतिक प्रतिक्रिया को पावलव ने घण्टी बजने की कृत्रिम उत्तेजक से सम्बन्धित कर दिया। अपने कुत्ते को खाना देने से पहले कई दिन घण्टी बजायी और उसके बाद खाना प्रस्तुत किया गया। इसके बाद केवल घण्टी बजायी गयी पर खाना नहीं दिया गया फिर भी लार बहने की प्रतिक्रिया को देखा गया। इसमें घण्टी की कृत्रिम उत्तेजक ने लार बहने की प्राकृतिक क्रिया को नियंत्रित कर दिया। पावलव ने सम्पूर्ण सीखने को इसी प्रकार की सम्बद्धता कहा है। जो कृत्रिम प्रतिक्रिया को प्राकृतिक उत्तेजको के साथ सम्बद्ध करती है।

अनेक प्रयोग चूहों, कुत्तो, बिल्लियों ,बन्दरों तथा वनमानुषों पर किये और इन प्रयोगों से यह निष्कर्ष निकाला गया कि प्रयोगात्मक सम्बन्ध प्रत्यावर्तन द्वारा जब किसी पशु को उसकी क्षमता से परे विभेद करने के लिए विवश किया गया तो उनमें स्नायुविक अवरोध के समान स्थिति उत्पन्न हुई जिसको आज प्रयोगात्मक विकृति की संज्ञा देते है।

इस प्रकार पावलव ने प्रयोगों के आधार पर मानव की मानसिक व्याधियों के संबंध में एक नया दृष्टिकोण विकसित किया। उनका विचार इस तथ्य पर आधारित था कि सम्बद्ध प्रत्यावर्तन की प्रविधि द्वारा जिस प्रकार का व्यवहार पशु प्रदर्शित करते हैं उसी प्रकार व्यक्ति भी दबाव, तनाव एवं कष्टप्रद मनोवैज्ञानिक प्रतिक्रियाओं के समय व्यवहार प्रदर्शन करता है। पावलव ने कुत्तों में तीन प्रकार की सामान्य प्रतिक्रियाओं का अवलोकन किया था। I 'उत्तेजनात्मक' II निषेधात्मक, केन्द्रीय प्रत्येक प्रकार की प्रतिक्रिया से भिन्न–भिन्न प्रकार की प्रयोगात्मक मनो–स्नायु विकृतियाँ उत्पन्न हुई थी। उदाहरण के लिए उत्तेजनात्मक प्रकार के पशु को जब विभेदीकरण योग्यता से परे कार्य करने के लिए विवश किया गया तो उसमें (अवसाद) या उत्तेजना के लक्षण उत्पन्न हुए। ये लक्षण एवं प्रतिक्रियाएँ व्यक्ति में उत्पन्न उन्मुक्त अवसाद की प्रतिक्रियाओं के समान ही थी। निषेधात्मक प्रकार के पशुओं में समान परिस्थितियों में मनोविदलता के समान प्रतिक्रियाएँ उत्पन्न हुई तथा केन्द्रीय प्रकार के पशुओं में मिश्रित प्रकार की प्रतिक्रियाएँ देखी गयी।

व्यक्ति के व्यवहार के संबंध में पावलव ने अपने उपलिर्खित सिद्धान्त को कुछ परिवर्तित करके प्रस्तुत किया। उन्होंने व्यक्तित्व को दो भागों में वर्गीकृत किया:

1. **कला प्रधान–** व्यक्ति ऐसे व्यक्ति बाह्य उत्तेजना के प्रति अति प्रत्युत्तर करते है।
2. **विचार प्रधान**–ऐसे व्यक्ति शान्तिप्रिय होते है तथा विचारों के प्रति प्रत्युत्तर करते है। कला प्रधान व्यक्ति मानसिक व्यवधान की दशा में उन्माद तथा उन्माद–अवसाद से पीड़ित होते है जबकि विचार प्रधान व्यक्ति बाह्य क्रिया– बाह्य विचार तथा मनोविदलता से पीड़ित होते हैं।

पावलव का अधिकांश कार्य **स्नायुविक कार्यात्मक के सम्बन्ध में व्यक्तिगत विभेदीकरण** पर निर्भर है। इसी विभिन्नता एवं विभेदीकरण के कारण व्यक्ति की प्रतिक्रियाएँ भिन्न–भिन्न होती है तथा भिन्न–भिन्न मानसिक विकृतियाँ उत्पन्न होती है।

थार्नडाइक का योगदान

थार्नडाइक ने सीखने के नियमों की रचना की ये नियम है–

1) तत्परता का नियम
2) अभ्यास का नियम
3) प्रभाव का नियम

जब व्यक्ति किसी कार्य को करने के लिए स्वयं प्रेरित होता है तो वह कार्य क्रिया उसके लिये आनन्ददायी होती है। इसके विपरीत जब उसकी इच्छा के विरूद्ध बाध्य किया जाता है

तो वह क्रोधित हो जाता है। इसी प्रकार जब किसी स्थिति तथा प्रतिक्रिया में परिवर्तनात्मक सम्बन्ध बना दिया जाये तो इस संबंध की शक्ति बढ़ जाती है। विपरीत स्थिति में संबंध की शक्ति क्षीण हो जाती है। प्रभाव के नियम में थार्नडाइक ने बताया है कि जब किसी प्रतिक्रिया से संतोषप्रद परिणाम प्राप्त होते हैं तो वह प्रतिक्रिया दोहरायी जाती है। कष्टकारी परिणाम उत्पन्न होने की अवस्था में हम उस प्रतिक्रिया को नहीं दोहराते है। थार्नडाइक ने यह अवलोकन किया कि जिन प्रत्युत्तरो से पुरस्कारात्मक परिणाम प्राप्त होते हैं उन्हें सीखा जाता है इसके विपरीत जिनसे कष्टदायी एवं पीड़ाजनक परिणाम प्राप्त होते है उनको त्याग दिया जाता है। अतः व्यक्ति का व्यवहार दण्ड एवं पुरस्कार के द्वारा नियंत्रित होता है।

व्यवहारवादी मनोवैज्ञानिकों ने अनेक व्यवहार परिष्कृत परिवर्तन प्रविधियों का विकास किया है जिनके द्वारा असामान्य व्यवहार के लक्षणों को दूर किया जा सकता है। इन प्रविधियों में निम्न प्रमुख प्रविधियाँ है:–

1. पर्यावरणीय दशाओं में सुधार।
2. सकारात्मक पुष्टीकरण का उपयोग।
3. निषेधात्मक सम्बद्धता।
4. पुष्टीकरण का प्रत्याहार।
5. असंगत भय उत्पन्न होने वाली दशाओं को संवेदनहीन कर देना।

2.4.1 व्यावहारिक संशोधन उपागम के सामान्य नियम

व्यावहारिक संशोधन उपागम के कुछ सामान्य नियम इस प्रकार हैं–

1. उन्हीं प्रत्युत्तरों के सम्बन्ध में चिकित्सात्मक विधि अपनायी जाती है जिनका अवलोकन संभव होता है।
2. व्यवहार के दो रूप होते है : क्रियावादी व्यवहार तथा उत्तरवादी। व्यवहार अनुसंधानों ने यह सिद्ध कर दिया है कि प्रत्येक प्रकार के व्यवहार के लिए भिन्न–भिन्न सिद्धान्त लागू होते है। क्रियावादी व्यवहार पर्यावरण के प्रतिफल से नियंत्रित होता है जबकि उत्तरदायी व्यवहार प्रत्युतरों के उत्तेजनात्मक शक्ति से नियंत्रित होता है। क्रियावादी व्यवहार के सिद्धान्त सामान्य रूप से उत्तरवादी व्यवहार में लागू नहीं होते है यही बात इसके विपरीत में भी सही है। निष्कर्ष रूप से यह कहा जा सकता है कि व्यवहार आशोधन सिद्धान्त की मूल धारणा यह है कि जितना भी व्यवहार होता है वह एक सीखा हुआ व्यवहार होता है और इसे भुलाया जा सकता है। व्यवहार में प्रयत्यक्ष रूप से परिवर्तन लाने के लिये कई विधियों का प्रयोग किया जा सकता है। ये विधियाँ है :–

    1. सकारात्मक पुनर्वलन
    2. नकारात्मक पुनर्वलन
    3. व्यवस्थित विसुग्राहीकरण प्रतिरूपण और दूसरी विधियाँ

बोध प्रश्न

1. समस्या समाधान की प्रक्रिया लिखो?

....

....

....

....

2. व्यवहारिक संशोधन उपागम के सामान्य नियम बताइये?

....

....

NOTES

....

....

2.5 मनोचिकित्सकीय समाज कार्य

वैयक्तिक समाज कार्य का उपयोग मानसिक रोगियों के साथ अधिकाधिक किया जाने लगा है। अब यह दृढ़ विश्वास हो गया है कि वैयक्तिक एवं अन्तर्वैयक्तिक समायोजन में जब कोई गड़बड़ी उत्पन्न हो जाती है तो मानसिक एवं साम्वेगिक असंतुलन उत्पन्न हो जाता है। अतः जब औषधियों के साथ–साथ मनोवैज्ञानिक परामर्श, सांवेगिक सहयोग अन्तर्दृष्टि, व्याख्या तथा अहं सम्बन्धी सहायता वैयक्तिक कार्यकर्ता से प्राप्त होती है तभी समस्या का समाधान हो पाता है।

2.6 चिकित्सकीय समाज कार्य

चिकित्सकीय समाज कार्य द्वारा रोगियों की अधिकाधिक चिकित्सकीय सुविधाओं को उपयोग करने में सहायता की जाती है। वर्तमान चिकित्सकीय अध्ययनों ने यह सिद्ध कर दिया है कि अनेक शारीरिक रोग मनोवैज्ञानिक एवं साम्वेगिक असमायोजन के कारण उत्पन्न हो जाते है। इसके विपरीत शारीरिक रोग के परिणामस्वरूप भी अनेक समायोजन सम्बन्धी समस्याएं उत्पन्न हो जाती है। वैयक्तिक सेवा कार्य के माध्यम से इन समस्याओं को सुलझाया जाता है। चिकित्सकीय सामाजिक कार्यकर्ता पुर्नस्थापन में निम्नलिखित कार्य करता है:–

1. रोगी किसी भी नये कार्य को आसानी से अपनाने के लिए तैयार नहीं होता है। व्यावसायिक प्रशिक्षण के लिए भी यह आवश्यक नहीं है कि वह तैयार हो ही जाय कार्यकर्ता रोगी कि उसकी समस्या का स्पष्टीकरण करके व्यावसायिक प्रशिक्षण की आवश्यकता पर बल देता है तथा उसका सहयोग ग्रहण करता है।
2. साक्षात्कार द्वारा कार्यकर्ता यह पता लगता है किन रोगियों को व्यावसायिक प्रशिक्षण की आवश्यकता है।
3. वह रोगी की कमियों तथा शक्तियों का पता लगता है।
4. वह उसकी सावेंगिक क्षमता का पता लगाकर निश्चित करता है कि वह किस कार्य को करने में समर्थ है।
5. रोगियों के लिए व्यावसायिक निर्देशन, प्रशिक्षण तथा रोजगार की योजना बनाता है।
6. रोगी की व्यक्तिगत समस्याओं से अवगत होता है।
7. रोगी की चिन्ता तथा पारिवारिक एवं सामाजिक पर्यावरण का ज्ञान रखता है।
8. आर्थिक सहायता के लिए अनेक सामाजिक कल्याणकारी संस्थाओं का सहयोग प्राप्त करता है।
9. रोगी के सामाजिक समायोजन की समस्या भी एक महत्वपूर्ण समस्या है। अनेक रोगियो को जितना कष्ट शायद रोग से नहीं होता है, उतना परिवार तथा समाज से होता है। यही कारण है कि समाज तथा सहयोग, रोगी मनुष्य के उपचार के लिए आवश्यक समझा जाता है।

2.7 वैयक्तिक सेवाकार्य में समस्या की प्रकृति

NOTES

वैयक्तिक सेवाकार्य के अन्तर्गत मनो–सामाजिक समस्याओं पर प्रकाश डाला जाता है। सामाजिक समस्याओं के निदान तथा उपचार पर जोर दिया जाता है।

सन् 1941 ई. में हैमिल्टन का दूसरा लेख **"दि अण्डरलाइंग फिलासफी आफ सोशल केसवर्क"** प्रकाशित हुआ। जिसमें निदानात्मक तथा कार्यात्मक सम्प्रदायों में अन्तर स्पष्ट किया। उन्होंने अपने लेखों में मनोसामाजिक सिद्धान्त का उल्लेख किया। इस सिद्धान्त में निदान तथा उपचार का कार्य व्यक्ति की सम्पूर्ण स्थिति का अवलोकन निरीक्षण एवं परीक्षण के बाद किया जाता है। उसकी सम्पूर्ण स्थितियों का अध्ययन किया जाता है। इसके अनुसार जिस व्यक्ति की सहायता करनी है, उपचार करना है, उसकी बाह्य पर्यावरण के प्रति अन्तः क्रियाओं को समझना आवश्यक होगा। इसके साथ ही साथ बाह्य पर्यावरण के विषय में भी जिससे व्यक्ति सम्बन्धित है, ज्ञान प्राप्त करना होगा। यह उसका सम्पूर्ण परिवार हो सकता है, परिवार का कोई व्यक्ति विशेष हो सकता है। सामाजिक समूह, शिक्षा संस्था, कार्यस्थल या अन्य कोई सामाजिक व्यवस्था का अंग हो सकता है। परिवार व्यवस्था को सेवार्थी के रूप में देखा जाने लगा है। व्यक्ति के किसी एक व्यवस्था में परिवर्तन का प्रभाव अन्य व्यवस्थाओं में भी पड़ता है।

मनोसामाजिक सिद्धान्त की दूसरी विशेषता उपचार संबंधी है। इस सिद्धान्त के अनुसार सेवार्थी की आवश्यकताओं के अनुरूप ही चिकित्सा प्रक्रिया होनी चाहिए, तथा आवश्यकताओं में परिवर्तन या अंतर होने पर चिकित्सा प्रक्रिया में भी अंतर होना चाहिए।

कार्यकर्ता को सर्वप्रथम सेवार्थी की आवश्यकताओं का पता लगाना चाहिए तदुपरान्त वैयक्तिक रूप से सेवार्थी की आवश्यकताओं के अनुरूप प्रत्युत्तर करना चाहिए।

वैयक्तिक सेवाकार्य उपचार तीन प्रकार का होता है : (1) व्यक्ति में परिवर्तन (2) सामाजिक या अन्तर्वैयक्तिक पर्यावरण में सुधार या परिवर्तन (3) दोनों में परिवर्तन। इस प्रक्रिया का प्रमुख कार्य सेवार्थी, कार्यकर्ता तथा दूसरे महत्वपूर्ण व्यक्ति के बीच होता है तथा कुछ निश्चित सेवाएँ प्रदान की जाती है। संचार प्रक्रिया महत्वपूर्ण होती है। सेवार्थी अपनी समस्याओं को समझने तथा समाधान में हिस्सा ले। इस उद्देश्य की प्राप्ति करना कार्यकर्ता का उद्देश्य होता है। सेवार्थी के साथ कार्य करने का उद्देश्य सेवार्थी की परिस्थिति के ज्ञान में वृद्धि, दूसरों तथा अपने विषय में अधिक से अधिक ज्ञान, सम्बन्ध में सुधार कार्यकर्ता सेवार्थी का उद्देश्यपूर्ण संबंध स्थापन, उपचार प्रक्रिया के द्वारा चिन्ता, भय तथा उग्र भावनाओं का स्पष्टीकरण।

निम्नलिखित प्रक्रिया को कार्यकर्ता अपनाता है जिससे सेवार्थी की समस्या का समाधान हो सके।

प्रारम्भिक स्तर :– प्रारम्भिक स्तर में वैयक्तिक कार्यकर्ता का प्रमुख कार्यः –

1. सेवार्थी संस्था में क्यों आया है?
2. सेवार्थी से संबंध स्थापना जिससे वह कार्यकर्ता की सहायता का उपयोग कर सके।
3. सेवार्थी को उपचार कार्य में लगाना।
4. उपचार प्रारम्भ करना।
5. मनोसामाजिक निदान एवं उपचार के लिए आवश्यक सूचना एकत्र करना।

वैयक्तिक कार्यकर्ता के कार्यः –

1) **सम्पर्क के कारण का ज्ञान** :– कार्यकर्ता सर्वप्रथम यह जानने का प्रयास करता हैं कि सेवार्थी संस्था में क्यों आया है। यदि उसे किसी प्रकार की त्रुटि होती है या संस्था को समझ नहीं पाता है तो कार्यकर्ता दूसरी संस्था को सन्दर्भित कर देता है।

NOTES

2) **सम्बन्ध स्थापन:–** सम्बन्ध स्थापित होने पर ही सेवार्थी कार्यकर्ता की सहायता प्राप्त करता है। इस दिशा में दो कारक महत्वपूर्ण है:– (1) कार्यकर्ता की क्षमता में सेवार्थी का विश्वास, (2) कार्यकर्ता की नियत में विश्वास। कार्यकर्ता की बातें, भावनाओं की अभिव्यक्ति, वाणी, शरीर का पोज, मौखिक वार्तालाप आदि से सेवार्थी कार्यकर्ता की शक्ति का विश्लेषण करता है तथा विश्वास उत्पन्न करता है। कार्यकर्ता की दक्षता "संचार" उपयोग पर निर्भर होती है।

3) **सेवार्थी को उपचार कार्य में लगाना:–** सेवार्थी को उपचार कार्य में लगाना एक साधारण तथा जटिल दोनों प्रकार का कार्य हो सकता है। सेवार्थी कितना परिवर्तन चाहता है तथा कितना सहयोग देने को इच्छुक है, महत्वपूर्ण होता है। यह भावना इस बात पर निर्भर करती है कि वह कितनी तकलीफ में है तथा अनुकूल परिवर्तन में कितना विश्वास है। यदि अधिक परेशानी होगी तो उसको बहुत कम परिवर्तन की आशा रहेगी। जिसके परिणामस्वरूप उसका संप्रेरक कमजोर होगा कम तकलीफ परिवतर्न की इच्छा नहीं उत्पन्न करेगी। कार्यकर्ता का प्रारंभिक कार्य सेवार्थी को तकलीफ की अनुभूति कराना है तथा परिवर्तन की इच्छा जागृत करना है।

4) **प्रारम्भिक स्तर पर उपचार :–** उपचार कार्य साक्षात्कार के प्रथम दिन से प्रारम्भ हो जाता है परन्तु उस उपचार की कोई अवधि निर्धारित नहीं होती। कार्यकर्ता सेवार्थी की चिन्ता कम करने का प्रयास करता है तथा सेवार्थी को समस्या की वास्तविकता से अवगत कराया जाता है जिससे वह वैयक्तिक कार्य में योगदान करता है।

(i) **मनोसामाजिक अध्ययन:–** प्रारम्भिक स्तर पर कार्यकर्ता सेवार्थी की आवश्यकताओं को जानने का प्रयास करता है और यह भी जानता है कि सेवार्थी को किस प्रकार की सहायता की आवश्यकता है वह समस्या को किस दृष्टिकोण से देखता है। क्या सोचता है कि क्या किया जा सकता है।

कार्यकर्ता निरन्तर यह जानने का प्रयत्न करता है कि सेवार्थी की वास्तविक समस्या क्या है, वास्तविक समस्या स्त्रोत क्या है किस प्रकार सेवार्थी की समस्या में सुधार लाया जा सकता है तथा कार्यकर्ता वैयक्तिक सेवाकार्य की सहायता की प्रकार प्राप्त कर रहा है।

मनोसामाजिक उपागम में सेवार्थी का अधिक से अधिक ज्ञान प्राप्त किया जाता है तथा निम्न प्रश्न सम्मुख आते है।

1. अतीत इतिहास का कहाँ तक ज्ञान आवश्यक है।
2. व्यक्तित्व के ज्ञान के गहराई क्या होगी?
3. सेवार्थी के जीवन पहलुओं का परीक्षण करेंगे जिनके विषय में वह सहायता नहीं चाहता है।

(ii) **सेवार्थी की अपनी स्वयं की परिस्थिति में मूल्यांकन:–** सेवार्थी की समस्या का निदान तीन प्रकार से करते है: (1) गतिशील (2) कारणात्मक 3)गंत्यात्मक निदान में। कार्यकर्ता जानने का प्रयत्न करता है कि किस प्रकार सेवार्थी के व्यक्तित्व में विभिन्न कारक सम्पूर्ण कार्यात्मकता से अन्तःक्रिया कर रहे हैं। कारणात्मक कारकों का पता वर्तमान तथा अतीत दोनों में देखा जाता है। सेवार्थी की कार्यात्मकता के विभिन्न पहलुओं का वर्गीकरण किया जाता है।

(iii) **उद्देश्य तथा उपचार नियोजन:–** उद्देश्य का निश्चय दो बातों पर होता है (1) सेवार्थी क्या चाहता है (2) कार्यकर्ता क्या तथा कितनी सहायता करना चाहता है। समय, संस्था के कार्य, कार्यकर्ता की क्षमता आदि निश्चय करते है कि कार्यकर्ता क्या सहायता कर सकता है। सेवार्थी का उद्देश्य यदि ऐसा हो जो प्राप्त नहीं किया जा सकता अथवा उसके स्वयं के लिए हानिकारक है तो कार्यकर्ता तो कभी भी इस उद्देश्य की प्राप्ति में सहयोग नहीं करेगा।

NOTES

(iv) **चिकित्सा सिद्धान्त तथा ढंग:–** वैयक्तिक सेवा कार्य का मनोसामाजिक उपागम का उपयोग करने का तात्पर्य सेवार्थी के कष्ट व दुखों को दूर करना तथा व्यक्ति–व्यवस्था की अकार्यात्मकता में कमी लाना है। सकारात्मक रूप से इसको इस प्रकार स्पष्ट किया जा सकता है कि वैयक्तिक कार्य द्वारा सेवार्थी के अहं की अनुकूलन क्षमता में वृद्धि की जाती है तथा व्यक्ति–परिस्थिति अन्तक्रिया में सुधार किया जाये।

(v) **उपचार प्रक्रिया :–** कार्यकर्ता दो प्रकार से सेवार्थी की उपचार प्रक्रिया में भाग लेता है:–प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष। जब वह सेवार्थी के पर्यावरण से सक्रिय सम्बन्ध स्थापित करता है तो विभिन्न भूमिकाएँ निभाता है।

1. सूचना प्रदानकर्ता।
2. स्थिति अवलोकनकर्ता।
3. व्याख्याकर्ता।
4. मध्य की।
5. वकील।

2.8 निदान तथा उपचार

निदान तथा उपचार में घनिष्ठ संबंध है। वास्तविक निदान ही उपचार के लिए रास्ता निर्धारित करता है। वैयक्तिक सेवाकार्य उपचार में अनेकानेक समस्याओं का सामना करना पड़ता है। अनेक सामाजिक व्यवस्थाएँ एक दूसरे से प्रमाणित होती है।

जब निदान कार्य सम्भव हो जाता है तो उपचार का कार्य प्रारम्भ होता है। गत्यात्मक, कारणात्मक तथा क्लिनिकल निदान चिकित्सा के लिए पथ प्रदर्शक का कार्य करता है। ये तीनों व्यवस्थाएँ कार्यकर्ता को बता देती है कि सेवार्थी में कितना परिवर्तन लाया जा सकता है। सेवार्थी स्वयं कितनी सहायता करने में सक्षम होगा तथा कितनी सहायता कार्यकर्ता पहुँचा सकता है।

बोध प्रश्न

1. वैयक्तिक कार्यकर्ता के कार्य क्या हैं?

....

....

....

2. निदान तथा उपचार में संबंध बताइये?

....

....

....

2.9 सार संक्षेप

प्रस्तुत ईकाई में सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य के उपचार की प्रक्रिया में किन–किन प्रमुख उपागमों/सिद्धान्तों का, सेवार्थी की समस्या को समझने के लिए प्रयोग किया जाता है, बताया गया है।

इस इकाई में चिकित्सीय समाज कार्य एवं मनोचिकित्सीय समाजकार्य को भी बताया गया है। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में समस्या की प्रकृति का उल्लेख किया गया हैं।

NOTES

2.10 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. सामाजिक, वैयक्तिक सेवा–कार्य के प्रमुख उपागमों या सिद्धान्तों का वर्णन कीजिए।
2. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में चिकित्सीय समाजकार्य एवं मनोचिकित्सीय समाजकार्य में क्या अंतर है? उल्लेख करते हुए वर्णन कीजिए।

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में समस्या की प्रकृति पर टिप्पणी लिखिए।
2. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में मनोविश्लेषणात्मक उपागम का वर्णन कीजिए।

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. चिकित्सकीय समाज कार्य में समस्या का निदान किस प्रकार किया जाता है–

   (अ) भावनात्मक (ब) प्रभावात्मक (स) करणात्मक (द) अवसादात्मक

उत्तर : 1. (स)।

2.11 पारिभाषिक शब्दावली

Theory / Approaches	उपागम / सिद्धान्त
Psychiatric Social Work	मनोचिकित्सीय समाजकार्य
Medical Social Work	चिकित्सीय समाज कार्य
Modification	आशोधन
Ed	इदं
Ego	अहम
Super Eg.	पराअहम
Motivation	सम्प्रेरणा
Depression	अवसाद
Schizophrenia	मनोविदलता
Pastiue reinforcement	पुर्नदलन
Modelling	प्रतिरूपण
Systematic Desensitization	सुव्यावस्थित विसुग्राहीकरण

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. डॉ. प्रयाग दीन मिश्रः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, उत्तर प्रदेश हिन्दं संस्थान लखनऊ।
2. डॉ. कृपाल सिंह सूदनः समाज कार्य सिद्धान्त एवं अभ्यास, नव ज्योति सिमरन पब्लिकेशन्स, लखनऊ।

●●●

इकाई–3 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के सम्प्रदाय
(MODELS OF SOCIAL CASE WORK)

NOTES

इकाई की रूपरेखा

3.0 उद्देश्य

3.1 परिचय

3.2 निदानात्मक सम्प्रदाय

3.3 कार्यात्मक सम्प्रदाय

3.4 कार्यात्मक सम्प्रदाय की मूल मान्यताएँ

3.5 निदानात्मक तथा कार्यात्मक सम्प्रदाय में अन्तर

3.6 निदानात्मक एवं कार्यात्मक सम्प्रदाय की प्रणाली में अन्तर

3.7 कार्यकर्ता–सेवार्थी सम्बन्ध

3.8 सार संक्षेप

3.9 पारिभाषिक शब्दावली

3.10 अभ्यास हेतु प्रश्न

3.11 संदर्भ गन्थ सूची

3.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद आप :–

- निदानात्मक सम्प्रदाय में निदान का अर्थ, आवश्यक शर्तों, मूल्यों को जान सकेगें।
- निदानात्मक सम्प्रदाय में चिकित्सा के प्रारम्भिक चरण, सेवार्थी का मूल्यांकन, चिकित्सा के सिद्धांत एवं प्रणालियों की व्याख्या कर सकेगें।
- कार्यात्मक सम्प्रदाय में समय के प्रत्यय सहायक प्रक्रिया एवं मूल मान्यताओं को जान सकेगें।
- निदानात्मक तथा कार्यात्मक सम्प्रदाय में अन्तर को स्पष्ट कर सकेगें।
- कार्यकर्ता–सेवार्थी सम्बन्धों को समझ सकेगें।

3.1 परिचय

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य समाज कार्य की एक प्रणाली के रूप में विकास के साथ–साथ इसकी प्रविधियों, आधारभूत मूल्यों, धारणाओं तथा कार्य पद्धति में अन्तर आता गया। प्रारम्भ में वैयक्तिक सेवा कार्य का उद्देश्य सहायता प्रदान करना था। परन्तु बाद में मनोविज्ञान तथा मनोविकार विज्ञान के प्रभाव के कारण व्यक्तित्व एवं व्यवहार सम्बन्धी उपचार भी इसके कार्यक्षेत्र के अन्तर्गत सम्मिलित कर लिया गया। धीरे–धीरे सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ताओं के मौलिक अभिस्थापन (Orientation) में अन्तर हो गया जिसके परिणामस्वरूप निदानात्मक (Diagnostic) तथा कार्यात्मक (Functional) सम्प्रदाय का विकास हुआ।

NOTES

3.2 निदानात्मक सम्प्रदाय (Diagnostic School)

निदानात्मक सम्प्रदाय पर मूल रूप से फ्रायड के व्यक्तित्व के सिद्धांत का प्रभाव पड़ा। इस सिद्धांत के अनुसार सेवार्थी की समस्या के निदान एवं उनके उपचार के लिए उसको पर्यावरण के एक अंश के रूप में देखना तथा उसका सम्पूर्ण से सम्बन्ध का ज्ञान प्राप्त करना आवश्यक होता है। व्यक्ति जिस पर्यावरण में रहता है उसके विभिन्न तत्व परस्पर प्रतिक्रिया करते हुए व्यक्ति को प्रभावित करते हैं। चेतन के साथ–साथ अचेतन प्रभावों का भी मानवीय मूल्यों, व्यवहार तथा आत्म संयम पर प्रभाव पड़ता है। अतः वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए इन बाह्य तथा आन्तरिक प्रभावों को भलीभाँति समझना आवश्यक होता है।

इसी सम्प्रदाय के विकास का श्रेय मेरी रिचमण्ड को है। परन्तु परिस्थितियों में परिवर्तन होने से इनके मूल रूप में परिवर्तन आया। इस सम्प्रदाय के प्रारम्भिक योगदान में **मेरिओन केनवर्थी** (न्यूयार्क स्कूल आफ सोशल वर्क), बैस्टसलिब्बे (फेमिली सोसाइटी आफ फिलडेफिया), **गार्डन हैमिल्टन बर्थे रिनोल्ड्स, चारलोटे** टोक्ले, क्लोरेन्स डे, फर्न लोरी, लूसिले आस्टिन, अनेटे गैरेट आदि विद्वानों के नाम उल्लेखनीय है।

3.2.1 निदान का अर्थ

निदान के सम्बन्ध में सभी निदानात्मक सम्प्रदाय के विचारकों ने अपने–अपने मत प्रस्तुत किये हैं। परन्तु उन सभी मतों और विचारों का मूल अर्थ लगभग समान है। यहाँ पर हम कुछ विद्वानों की परिभाषाओं एवं विचारों का उल्लेख निदान शब्द को स्पष्ट करने के लिए कर रहे है।

रिचमण्ड, मेरी (1917)

सामाजिक निदान, जहाँ तक सम्भव हो एक सेवार्थी के व्यक्तित्व तथा सामाजिक स्थिति की एक यथार्थ परिभाषा पर पहुँचने का प्रयत्न है।

सजफ्लोरेन्स (1950) निदान,

(1) ज्ञात तथ्यों (दर्शनीय तथा मनोवैज्ञानिक तथ्य) के आधार पर संरचित एक व्याख्या है।

(2) दूसरे सम्भव व्याख्याओं को ध्यान में रखते हुए एक व्याख्या है।

(3) जब सम्बन्धित विषय भिन्न व्याख्या प्रस्तुत करता है तो इसमें परिवर्तन एवं मूल्यांकन भी सम्भव हैं।

सामाजिक निदान की परिभाषायें

काकेरिल, इलेनर है0, लईस जे लेरमैन एण्ड अदर्स1 (पिट्सवर्ग फैकल्टी ग्रुप) 1973 निदान अध्ययन द्वारा प्रकाश में लाये गये तथ्यों की व्याख्या एवं संयोजक है तथा सम्पूर्ण घटना की एक परिभाषा और इसके व्यवहार तथा विकास की व्याख्या एवं ज्ञान प्रदान करता है। इसका उद्देश्य कारण को निश्चित करना तथा भविष्यवाणी करना कि किस प्रकार से एक पारिभाषित दशा में प्राणधारी जीव व्यवहार करेगा।

"निदान, जैसा कि निदानात्मक सम्प्रदाय ने देखा है, समस्या के कारणों की खोज है जो सेवार्थी को कार्यकर्ता के पास सहायता के लिए लाती है।" उन्होंने आगे कहा कि समस्या के कारण मनोवैज्ञानिक तथा सामाजिक दोनों होते है। अतः निदान का सम्बन्ध मनोवैज्ञानिक या व्यक्तित्व के कारकों को जो सेवार्थी की समस्या से कारणात्मक सम्बन्ध रखते हैं और सामाजिक या पर्यावरणीय कारक जो इसको स्थिर रखते हैं, के ज्ञान से है।

आप्टेकर, हरबर्ट एच. (1955)

3.2.2 निदानात्मक सम्प्रदाय की आवश्यक शर्तें

NOTES

निदानात्मक सम्प्रदाय निम्नलिखित शर्तों को सेवार्थी की समस्या के निदान के एवं उपचार के लिए आवश्यक समझता है :

(1) सेवार्थी की सहायता करने अथवा समस्या की चिकित्सा के लिए बाह्य पर्यावरण के साथ सेवार्थी की अन्तः क्रियाओं को जानना आवश्यक होता है। बाह्य पर्यावरण का कोई महत्वपूर्ण अथवा सामान्य सूक्ष्म ही भाग क्यों न हो यदि उसका सम्बन्ध सेवार्थी से है तो उसका समझना आवश्यक होता है। बाह्ता पर्यावरण के अन्तर्गत परिवार, सामाजिक समूह, शिक्षण संस्थाऐं तथा अन्य सामाजिक संस्थाएँ आती हैं।

(2) सेवार्थी की आवश्यकता के अनुसार चिकित्सा में भेद होना आवश्यक होता है। इसका तात्पर्य यह है कि कार्यकर्ता को सेवार्थी की आवश्यकताओं एवं इच्छाओं को समझने के लिए सेवार्थी का वैयक्तीकरण करना आवश्यक होता है। समस्या के विकास का कारण या तो सेवार्थी की अपनी कार्यात्मक अक्षमता या फिर दोषपूर्ण सामाजिक परिस्थितियाँ होती हैं। इन दोनों कारकों का सम्मिलित प्रभाव भी हो सकता है। इसके अतिरिक्त इनके प्रभावों में भी भिन्नता होती है। अतः सेवार्थी की आवश्यकताओं को पूरा करने तथा समस्या समाधान के लिए इन कारकों को परिभाषित करना आवश्यक होता है।

(3) वैयक्तिक सेवा कार्य चिकित्सा में व्यक्तिगत या सामाजिक या अन्तर्व्यक्तिगत पर्यावरण अथवा दोनों परिवर्तन करना आवश्यक हो जाता है।

(4) चिकित्सा का उद्देश्य सेवार्थी की सहायता करना है जिससे वह अपने अथवा सम्बन्धित पर्यावरण में अथवा दोनों में इस प्रकार में परिवर्तन लाये जिसमें उसका उचित अनुकूलन सम्भव हो सके।

(5) इस सम्प्रदाय के विचारकों का पूर्वानुमान होता है कि वैयत्तिक सेवा कार्य चिकित्सा से व्यक्त्वि में परिवर्तन तथा विकास सम्भव होता है और चिकित्सा द्वारा लाया गया पर्यावरण सम्बन्धी परिवर्तन अनुकूलन को आसान एवं सम्भव बनाता है।

(6) समस्या समाधान की चिकित्सा वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी सम्बन्ध की गहनता एवं घनिष्ठता पर निर्भर होती है।

3.2.3 निदानात्मक सम्प्रदाय के मूल्य

(1) सेवार्थी को कार्यकर्ता उसके कल्याण, देखभाल तथा समस्या समाधान के लिए स्वीकृति प्रदान करता है। सदभावना के उसका आदर करता है।

(2) सेवार्थी की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कार्यकर्ता सेवार्थी में घनिष्ठ सम्बन्ध होने चाहिए।

(3) जहाँ तक सम्भव हो कार्यकर्ता को चाहिए कि वह सेवार्थी को वैज्ञानिक वस्तुनिष्ठ होकर समझे तथा प्रत्युत्तरों एवं मूल्यांकन में व्यक्तिगत भावनाओं को महत्व न दे।

(4) सेवार्थी को अपना निर्णय लेने तथा आत्म निर्देशन करने का अधिकार कार्यकर्ता द्वारा प्रदत्त होना चाहिए।

(5) कार्यकर्ता को अपने सेवार्थी की तथा अन्य दूसरों की अन्तनिर्भरता को स्वीकार करना चाहिए और इस बात का अनुभव करना चाहिए सेवा समय हो सकता है जब सेवार्थी की आत्म–निर्देशन की सीमा को उसके अन्य दूसरों के लाभ के लिए कम की जा सकती है।

3.2.4 चिकित्सा का प्रारम्भिक चरण

NOTES

चिकित्सा के प्रारम्भिक चरण में निम्नलिखित कार्य सम्पादित किये जाते है:–

(1) **सम्पर्क के कारण का ज्ञान :–** जब सेवार्थी संस्था में आता है तो उसकी कुछ समस्याऐं होती हैं और इन समस्याओं का ज्ञान कार्यकर्ता के लिए चिकित्सा प्रणाली निश्चित करने में आवश्यक होता है। यदि सेवार्थी को समस्या स्पष्ट करने में कुछ कठिनाई होती है तो कार्यकर्ता स्वयं संस्था द्वारा उपलब्ध सेवाओं को स्पष्ट करना है। जब सेवार्थी किसी संस्थान द्वारा सन्दर्मित किया जाता है ऐसी स्थिति में कार्यकर्ता सन्दर्भित करने वाले व्यक्ति तथा सेवार्थी दोनों से साक्षात्कार करने के कारणों की खोज करता है। कभी कभी ऐसी परिस्थिति आ जाती है जब सेवार्थी को यद्यपि वैयक्तिक सेवा कार्य सेवाओं की आवश्यकता होती है परन्तु वह (सेवार्थी) इन सेवाओं को नहीं चाहता है। ऐसी स्थिति में कार्यकर्ता सेवार्थी सेवा प्राप्त करने के लिए सलाह देता है, मंत्रणा देता है तथा यदि आवश्यक हुआ तो अन्तर्दृष्टि का भी विकास करता है।

(2) **सेवार्थी से सम्बन्ध स्थापनः –** वैयक्तिक सेवा कार्य का मूल्य साधन सम्बन्ध माना जाता है। इस सम्बन्ध में दो बातें प्रारम्भ से ही महत्वपूर्ण होती हैं– कार्यकर्ता की कुशलता में सेवार्थी के विश्वास तथा उसकी ख्याति या साख (Good will) में विश्वास। इस विश्वास को उत्पन्न करने के लिए कार्यकर्ता को स्वयं प्रयास करना चाहिए।

(3) **सेवार्थी को चिकित्सा कार्य में लगाना :–** चिकित्सा प्रक्रिया में सेवार्थी को लगाने के लिए कार्यकर्ता को दो बातों का ज्ञान आवश्यक होता है :

(1) सेवार्थी की सम्प्रेरणा (Motivation)।

(2) सेवार्थी का अवरोध (Resistance)।

सम्प्रेरणा ये यह पता चलता है कि सेवार्थी कितना परिवर्तन चाहता है तथा इस परिवर्तन में कितना योगदान देने के लिए इच्छुक है। इसका सीधा सम्बन्ध सेवार्थी की कठिनाई की गहनता से होता है। परन्तु यदि उसे परेशानी अत्यधिक है तो हो सकता है कि वह अपने को असहाय महसूस करे तथा परिवर्तन की कोई इच्छा न व्यक्त करे। अतः प्रारम्भिक अवस्था में यह आवश्यक कार्य होता है कि सेवार्थी को कठिनाई तथा उसकी आशा को उस स्तर तक लाने में अवश्य सहायता की जाय जो सम्प्रेरणा के अनुकूल हो।

अवरोधों का भी जानना चिकित्सा के लिए आवश्यक होता है। मुख्यतः अवरोधों का अस्तित्व सहायता के रूप पर निर्भर होता है। जब सेवार्थी के व्यक्तित्व या व्यवहार में परिवर्तन करने का प्रयास किया जाता है तो विरोध अधिक होता है। सेवार्थी इस प्रकार के परिवर्तन को स्वीकार करने में हिचक महसूस करता है। इसके अतिरिक्त समस्या के रूप पर भी विरोध निर्भर करता है। यदि समस्या का सम्बन्ध सामाजिक अस्वीकृत, आलोचना का भय, चिन्ता, पाप की भावना आदि से होता है तो अवरोध अधिक होता है।

अवरोधों को दूर करने के लिए वैयक्तिक कार्यकर्ता निम्न कदम उठाते हैं:

(1) सेवार्थी से नकारात्मक तथा उभ्यामुखी भावनाओं के सम्बन्ध में बातचीत करना।

1. सेवार्थी के प्रत्ययों व भ्रमों का समझना तथा उनको स्पष्ट करना।
2. कार्यकर्ता स्पष्ट करता है कि उसकी सहायता स्वीकार करना सेवार्थी की इच्छा पर निर्भर है।
3. **प्रारम्भिक चरण में उपचार :–** इस सम्प्रदाय के समर्थकों का विश्वास है कि चिकित्सा का प्रारम्भ प्रथम साक्षात्कार से शुरू हो जाता है। कार्यकर्ता प्रारम्भ से ही सेवार्थी को अपनी भावनाओं को स्पष्ट करने का अवसर प्रदान करता है और यह अवसर चिकित्सा प्रक्रिया को आगे बढ़ाने में अतुलनीय भूमिका अदा करता है।

(4) चिकित्सा कार्य प्रारम्भ करना।

(5) मनो सामाजिक निदान तथा चिकित्सा निर्देशन के लिए सूचनाएँ एकत्र करना।

NOTES

बोध प्रश्न

1. निदानात्मक सम्प्रदाय की आवश्यक शर्तें क्या हैं?

....

....

....

2. निदानात्मक सम्प्रदाय के मूल्य लिखो?

....

....

....

....

3.2.5 सेवार्थी का मूल्यांकन

इस सम्प्रदाय का विश्वास है कि सेवार्थी की समस्या का निदान आवश्यक होता है क्योंकि इससे व्यक्ति को वैयक्तिक भिन्नताओं, विशेषताओं तथा अन्तर्सम्बधों का ज्ञान प्राप्त होता है। निदान का तात्पर्य उन क्रियाओं से है जिनका सम्बन्ध सेवार्थी तथा उसके पर्यावरण के विषय में ज्ञान प्राप्त करना है। **वेबस्टर शब्दकोष** ने निदान शब्द की दो परिभाषाऐं दी है : (1) रोग को इसके लक्षणों से पहचानने की कला अथवा कार्य, (2) वैज्ञानिक निश्चय, आलोचनात्मक छानबीन अथवा इसका परिणामात्मक निर्णय।

प्रथम परिभाषा से दूसरी परिभाषा अधिक स्पष्ट तथा व्यावहारिक है। वैयक्तिक सेवा कार्य में उपलब्ध तथ्यों का विश्लेषण करके यह पता लगाया जाता है कि सेवार्थी की समस्या क्या है, उसके कौन–कानै से कारण हैं, कहाँ पर परिवतर्न की आवश्यकता है, किस प्रकार की चिकित्सा सेवार्थी की समस्या का समाधान करने के लिए उपयुक्त होगी तथा वैयक्तिक कार्यकर्ता को कौन–कौन से प्रयत्न इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए उठाने होंगे।

इस सम्प्रदाय का विचार है कि बिना निदान के वैयक्तिक सेवा नहीं की जा सकती है। निदान उस समस्या के कारणों की खोज है जो सेवार्थी को कार्यकर्ता के पास सहायता के लिए लाती है। समस्या का कारण सेवार्थी स्वयं अथवा उसका पर्यावरण होता है। अतः मनोवैज्ञानिक तथा सामाजिक कारकों का ज्ञान प्राप्त करना निदान है के लिए आवश्यक होता है। मनौवैज्ञानिक अथवा व्यक्तित्व सम्बन्धी कारकों का ज्ञान जिसके कारण सेवार्थी की समस्या उत्पन्न हुई है तथा सामाजिक व पर्यावरण सम्बन्धी कारकों का ज्ञान जिनके कारण समस्या उत्पन्न हुई है तथा सामाजिक व पर्यावरण सम्बन्धी कारकों का ज्ञान जिनके कारण समस्या स्थिर रहती है, से निदान का सम्बन्ध होता है।

निदान के अन्तर्गत हम तीन तथ्यों को निश्चित करते हैं:

(1) गत्यात्मक निदान में अन्य बातों के अतिरिक्त हम इस बात की जाँच करते हैं कि सेवार्थी के व्यक्तित्व के विभिन्न अंग किस प्रकार सम्पूर्ण कार्य में अन्तर्क्रिया करते हैं।

(2) कारणात्मक कारकों की खोज–बीन वैयक्तिक एवं सामाजिक दोनों स्तरों पर करते हैं।

(3) सेवार्थी की कार्यात्मकता को तथा क्लिनिकल निदान को वर्गीकृत करने का प्रयत्न करते हैं।

इस तीन प्रकार के ज्ञान को प्राप्त करने के लिए सेवार्थी मनोवैज्ञानिक एवं सामाजिक संरचना के अन्तर्गत मूल्यांकन करना आवश्यक होता है। वैयक्तिक एवं सामूहिक व्यवहार सामाजिक–सांस्कृतिक ढाँचे का एक अंग होता है। जिसके परिणामस्वरूप व्यक्ति के व्यवहार पर समूह, समाज तथा संस्कृति तीनों का प्रभाव पड़ता है। यह तथ्य प्रमाणित हो चुका है कि संस्कृति के धार्मिक तथा नैतिक दृष्टिकोण परिणाम के माध्यम द्वारा व्यक्ति को हस्तान्तरित किये जाते हैं जिनका अहं का पराहयं के विकास पर महत्वपूर्ण प्रभाव होता है। समूह के अन्तर्गत उसकी भूमिका तथा उससे समूह की आशा का भी प्रभाव व्यक्ति के व्यवहार पर पड़ता है। यह सम्प्रदाय व्यक्तित्व सिद्धांत का अनुसरण करने के कारण जानने का प्रयत्न करता है कि सेवार्थी में इड, इगो तथा सुपर इगो की भूमिका क्या है?

सेवार्थी की शक्तियों तथा कठिनाइयों को समझाने, सहने तथा निपटने की क्षमता को ज्ञान करने के लिए उसके अहं को ज्ञान करना आवश्यकता होता है। इससे पता चलता है कि सेवार्थी की समस्या के उत्पन्न करने में क्या योगदान रहा है। उन परिस्थितियों में भी इसका जानना आवश्यक है जब समस्या का कारण ब्राह्य कारक ही क्यों न हो। इस स्थिति में सेवार्थी को परिस्थिति सुधारने एवं परिवर्तित करने में सक्रिय भूमिका निभानी होती है और इस सक्रिय भूमिका में अहं की भूमिका मुख्य होती है। जब समस्या का कारण सेवार्थी स्वयं होता है उस समय लैंगिक तथा उग्र चालकों की कार्यात्मकता तथा पराहयं की प्रकृति का ज्ञान प्राप्त करना आवश्यक होता है।

निदान का वर्गीकरण करना यद्यपि एक बहुत बड़ी समस्या है परन्तु समुचित चिकित्सा के लिए यह आवश्यक होता है कि निदान को जब हम विश्लेषित करते हैं तो स्वयं वर्गीकरण की प्रकृति स्पष्ट हो जाती है क्योंकि निदान का तात्पर्य एक रोग पहचान करके लक्षणों से करता है।

3.2.6 चिकित्सा के सिद्धांत एवं प्रणालियां

(1) **उद्देश्यः**– वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता का उद्देश्य एक ओर सेवार्थी के कष्ट को दूर करना तथा दूसरी ओर व्यक्ति स्थिति व्यवस्था (Person-situation system) में अकार्यमकता को कम करना। दूसरे शब्दों में कार्यकर्ता सेवार्थी में अधिक संतोष, आत्म अनुभूति तथा आत्म सन्तुष्टि एवं आत्म संख का संचार करता है। इसके लिए उसके अहं को दृढ़ बनाकर उसमें अनुकूलन निपुणताओं का विकास करता है। परिवर्तन या तो सेवार्थी में या परिस्थिति में अथवा दोनों में कुछ न कुछ होता है। वैयक्तिक सेवा कार्य चिकित्सा का केन्द्र बिन्दु अन्तर्व्यक्तिगत सम्बन्ध तथा व्यक्तित्व व्यवस्था होती है।

(2) **सेवार्थी प्रक्रियाः**– कार्यकर्ता की दो प्रकार की मुख्य भूमिका होती है (1) सेवार्थी के साथ प्रत्यक्ष रूप से (2) सेवार्थी के पर्यावरण के साथ। इस प्रकार चिकित्सा प्रक्रिया दो प्रकार की मानी जाती है :

(1) अप्रत्य चिकित्सा (पर्यावरणीय)।

(2) प्रत्यक्ष भूमिक (व्यक्तित्व सम्बन्धी)।

अप्रत्यक्ष भूमिका में कार्यकर्ता सेवार्थी को उसकी आवश्यकता के अनुसार ठोस सेवा प्रदान करता है। अप्रत्यक्ष चिकित्सा में कार्यकर्ता सेवार्थी को चिकित्सकीय साक्षात्कार द्वारा व्याख्या, मंत्रणा, प्राख्या, अन्तर्दृष्टि प्रदान करता हैं।

3.3 कार्यात्मक सम्प्रदाय (Functional School)

कार्यात्मक वैयक्तिक सेवा कार्य ओटो रैंक के व्यक्तित्व विकास के प्रत्यय पर आधारित है। रैंक के विचार से मनो अहं का विकास जैविकीय अहं द्वारा होता है। मनोस्थिति एक सुव्यावस्थित

घटना है जो जैविकीय व्यवस्था से सम्बन्धित होती है परन्तु अभिव्यक्ति के लिए विशुद्ध भौतिक या शारीरिक तथ्यों पर आधारित नहीं है।

व्यक्तित्व संरचना की मौलिक शक्ति (इड) के वैयक्तीकरण की प्रक्रिया द्वारा आत्मा का विकास होता है। जब बालक का जन्म होता है उस समय उसमें मूल प्रवृत्तियां, यद्यपि बालक द्वारा संकल्पित (willed) नहीं होती हैं तथापि पर्यावरण से सम्बन्धित होकर गत्यात्मक रूप से कार्य करती हैं। यद्यपि जैविकीय एवं व्यक्तित्व विकास दोनों ही मनोस्थिति में निहित होता है परन्तु व्यक्तित्व वैयक्तीकरण होकर मनो अहं का विकास जिस शक्ति के द्वारा होता है उसे संकल्प (will) कहते हैं। आत्म के आदर्श का निर्माण चेतन के कार्यों में निहित होता है। बालक की जन्मजात चेतना का गुण विशुद्ध जैविकीय अनुभव के सन्दर्भ में प्रारम्भ में अकेन्द्रित तथा अविभेदित होता है परन्तु इस क्षमता के होने के कारण धीरे–धीरे जैविकीय अनुभव मनोवैज्ञानिक महत्व की ओर विस्तारित होता है। जन्म तथा अन्य जीव विकास घटनाएँ मनोवैज्ञानिक स्थिति की ओर आकर्षित होती है तथा आत्म के विकास की आधारशिला रखती हैं।

यह अन्तर तथा मनोवैज्ञानिक विकेन्द्रीकरण बाह्य पर्यावरण विशेषकर प्रारम्भिक अवस्था में माता से सम्बन्ध स्थापित करने से सम्भव होता है। स्तनपान से बालक का विकास होता है। स्तनपान छुड़ाने की स्थिति में बालक अपनी अर्जित क्षमताओं का उपयोग करना विकास के दूसरे स्तर पर प्रारम्भ करता है। स्तनपान की जब जैविकीय आवश्यकता होती है और बालक को प्राप्त नहीं होता है तो विकास रुक जाता है इसके विपरीत आवश्यकता से अधिक समय तक यदि स्तनपान कराया जाता है तो आत्म विकास को खतरा उत्पन्न हो जाता है। यह सर्वविदित जैविकीय तथ्य है कि मूल अन्तरप्रवृत्तियाँ मनोवैज्ञानिक शक्तियाँ हैं जो जैविकीय कार्यों द्वारा विभेदीकतृ की जाती है जिनको वे नियन्त्रित करते हैं तथा परिपक्व होने के लिए विवश करते हैं। परन्तु यह भी उतना ही सत्य तथ्य है कि मनोवैज्ञानिक प्रक्रिया विकसित होती है तथा मूल अन्तरप्रवृत्तियों से संघर्ष करती हैं जिससे मनोवैज्ञानिक स्थिरता (Paychological fixation) उत्पन्न होती है। यह स्थिरता विकास के किसी भी स्तर पर बिना शारीरिक परिपक्वता को प्रभावित किये घटित हो सकती है। परन्तु इसके सामान्य विकास की गति अवश्य प्रभावित होती है।

इससे यह स्पष्ट है कि इस प्रकार का सांवेगिक विकास मनो अहं (Psychic ego) की रचना के लिए स्वयं निश्चित होता है न कि जैविकीय अहं की मूल सैद्धांतिक व्याख्या द्वारा। निर्धारक कारक संकल्प शक्ति होती है जो मूल अन्तरप्रवृत्तियों के विरोध में मनोवैज्ञानिक अनुभव संगठित करने की क्षमता रखती है।

संकल्प द्वारा संगठित विकास की प्रक्रिया शारीरिक विकास गत्यात्मकता के समान ही होती है। क्षेत्र में समानता न होकर विकास सिद्धांतों में समानता होती है बालक के लिए जन्म की स्थिति एक अस्तित्व से दूसरे अस्तित्व में प्रवेश की होती है। तथा मनोवैज्ञानिक मृत्यु होती है क्योंकि उसका एक अस्तित्व से पृथक्करण होता है अतः जीवन तथा मृत्यु दो भय व्यक्ति में निहित होते हैं। पृथक्करण तथा सम्बद्धता (Seperation and Union) जो कि जैविकीय अवयव के लिए आवश्यक होते हैं वे अहं को मनोवैज्ञानिक विकास प्रक्रिया के लिए भी आवश्यक होते हैं तथा व्यक्तित्व के विकास को आजीवन उत्साहित करते रहते हैं।

जन्म में पृथक्कीरण का मनोशारीरिक अनुभव प्राप्त होता है परन्तु माता के स्तन पान से यह पुनः सम्बद्धित हो जाता है क्योंकि उसकी भूख की सन्तुष्टि होती है। शिशु के प्रथम भूख के शारीरिक क्लेष स्वयं एक मनोवैज्ञानिक घटना होती है जिसकी सन्तुष्टि तथा कष्ट का निवारण माता के दूध द्वारा होता है लेकिन मानव प्राणी की यह प्रकृति है कि वह न केवल जैविकीय अनुभव से मनोवैज्ञानिक चेतना प्राप्त है परन्तु उसमें इस अनुभव को विशुद्ध मनोवैज्ञानिक महत्व में प्रयोग की क्षमता होती है। अतः माता से पुनः सम्बद्धता जैविकीय स्मृति की सम्पूर्णता के लिए भी मनोवैज्ञानिक प्रक्षेपण का कार्य करता है। जब स्तनपान से पृथक्करण होता है तो वह प्रत्याहार (withdrawal) मृत्यु (death) के रूप में पृथक्कीकरण का मनोवैज्ञानिक प्रक्षेपण होता है। सम्पूर्णता की पूर्ण अनभिज्ञता से, पूर्ण पृथक्करण द्वारा, बालक आंशिक पृथक्करण की ओर बढ़ता है जिसमें

जैविकीय अनुभव पुनः मौलिकता प्रदान करता है। मनोआत्मा (Psyche) का विकास मनोशारीरिक अनुभव द्वारा होता है परन्तु इसका सकारात्मक तथा रचनात्मक उद्देश्य जीवन–मृत्यु के भय से निर्मित होता है। अतः संकल्प की स्वतंत्रता को उस समय धक्का पहुँचता है जब वैयक्तिता के लिए इसकी इच्छा अथवा शक्ति का अत्यधिक भय के लिए अथवा दूसरे व्यक्ति द्वारा पूर्ण अस्वीकृति द्वारा विरोध किया जाता है। भय श्रृंखला किसी भी जीवन के क्षेत्र में आत्मिक रूप से पूर्णता का निर्माण करती है जिससे आंशिकता की गत्यात्मक रचनात्मकता को सम्बद्धता तथा पृथक्करण में परिवर्तन द्वारा कार्यरूप में परिगत कर सके।

पृथक्करण तथा सम्बद्धता की गत्यात्मकता प्रक्षेपण तथा आत्मीकरण मनोरचना द्वारा अहं का निर्माण करती है। प्रक्षेपण में व्यक्ति अपनी आन्तरिक मूल प्रवृत्तियों को दूसरे के समक्ष व्यक्त करता है और उस वस्तु (object) की औचित्यता आत्म रुचि में होती है। अतः विषय का अनुभव उस समय तक अनिवार्य होता है जब तक अवयव कार्यात्मकता की परिपक्वता पर नहीं पहुँच जाता है। प्रक्षेपण में माता के स्तन बालक के लिए प्रथम वस्तु होती है। जैसे–जैसे बालक शारीरिक रूप से सक्षम होता जाता है वैसे वैसे स्तनपान में कमी आती जाती है।

स्तनपान से बालक का विकास सम्भव होता है और जब स्तनपान बन्द होता है तो वह अपनी अर्जित क्षमताओं का उपयोग करना सीख जाता है और जीवन के दूसरे स्तर में प्रवेश करता है। स्तनपान की जब बालक को जैविकीय और जीवन के दूसरे स्तर में प्रवेश करता है। स्तनपान की जब बालक को जैविकीय आवश्यकता होती है और बालक को प्राप्त नहीं होता है तो उसके जीवन को ख़तरा उत्पन्न हो जाता है। इसके विपरीत आवश्यक समय से अधिक अवधि तक स्तनपान कराया जाता है तो आत्म विकास को धक्का पहुँचता है। इससे यह तथ्य होता है कि अवयव (organism) को बिना धक्का पहुँचाये एक कार्य अथवा सम्बन्ध दूसरे से तब तक पृथक नहीं किया जा सकता है जब तक उससे उच्च स्तर कार्य अथवा सम्बन्ध का निर्माण नहीं हो जाता है। लेकिन यदि एक बार इसका विकास हो जाता है तो अवयव इसकी उच्चतर कार्यात्मकता को तब तक ग्रहण नहीं करता है जब तक पूर्व कार्य अथवा सम्बन्ध समाप्त होकर इस नयी क्षमता में अन्तर्निहित नहीं हो जाता है।

आत्म (self) का विकास भी इस सिद्धांत पर निर्भर है। माता की स्तनपान छुड़ाने की इच्छा का बालक की प्रतिइच्छा द्वारा विरोध किया जाता है क्योंकि इस प्रक्षेपण में बहुत अधिक मनोवैज्ञानिक महत्व निहित होता है। वह आत्मीकरण द्वारा विगत पृथक्करण को पुनसम्बन्धित करता है तथा संकल्प शक्ति का मनो अहं का विकास करती है।

आत्मीकरण का विकास पृथक्कीकरण अनुभव द्वारा होता है। बालक माता को अपनी इच्छाओं का पूरक समझता है। जब स्तनपान पर रोक लगा दी जाती है। तो बालक इसकी नकारात्मक व्यवहार समझता है। वह अपनी आवश्यकता सन्तुष्टि के लिए संघर्ष करता है। इस संघर्ष से उसमें चेतनता का विकास होता है कि वह (माता) उसका अंग नहीं है और न ही उसके नियन्त्रण में है। वह उससे पृथक वस्तु है। उसको अपने प्रति ज्ञान होता है। उसमें मैं का विकास होता है तथा दूसरों से अपने को पृथक् समझने लगता है। ये प्रक्षेपण तथा आत्मीकरण की मनोरचनाएं सम्बद्धता पृथक्करण व्यक्ति में जीवन पर्यन्त कार्य करती रहती है। कार्यात्मक वैयक्तिक कार्य में इनको चेतन रूप में उपयोग किया जता है।

3.3.1 समय का प्रत्यय (The concept of time)

समय की गति के साथ–साथ विकास प्रक्रिया सम्पन्न होती है। समय न केवल विकास तथा परिवर्तन का माध्यम है बल्कि यह चेतनता स्वयं है। अस्तित्व के तीन साधन, समय, क्षेत्र (Space) तथा गति (Motion) है। जिनमें समय की न बहुत ही कम अथवा नाममात्र की मानव नियन्त्रित किया जा सकता है। समय को न तो गतिशील किया जा सकता हैं, न रोका जा सकता है, न कम गतिवान बनाया जा सकता है। समय पर व्यक्ति का कुछ भी प्रभाव नहीं पड़ता है।

जन्म और मृत्यु तक का समय प्रत्येक व्यक्ति को व्यतीत करना होता है। अतः यह अस्तित्व का बहुत ही भयानक पक्ष होता है।

समय की इन दोनों सीमाओं के अन्तर्गत (जीवन–मृत्यु) मानव प्राणी कार्य करता है। उसको न तो वह रोक सकता है न स्थगित कर सकता है, केवल उपयोग कर सकता है। समय के इस सार्वभौममिक तथ्य को कार्यात्मक वैयक्तिक कार्या में समय को सहायक प्रक्रिया के रूप में उपयोग में लाया जाता है। वर्तमान समय तथा वर्तमान सम्बन्ध पर महत्व दिया जाता है।

कार्यात्मक वैयक्तिक सेवा कार्य विशिष्ट सेवाओं द्वारा संस्था के माध्यम से व्यक्तियों की सहायता करता है जिससे इन सेवाओं के उपयोग का अनुभव मनोवैज्ञानिक रूप से रचनात्मक हो सके। इस प्रकार कार्य के दो अपृथकनीय तत्व होते हैं।

(1) सेवा संस्था की सहायता करने की क्षमता का ज्ञान।

(2) सेवा द्वारा प्रदान किया गया अनुभव की विशेषता।

एक बालक को फोस्टर होम में प्रवेश करने के अनुभव तथा बाल निर्देशन गृह के अनुभव में अन्तर होता है चाहे ये दोनों स्थितियाँ माता–पिता द्वारा त्याज्य की स्थिति में ही क्यों न हों। समान तभी हो सकता है जब उन्हें वास्तविकता की स्थिति का बोध कराया जाय। यही वास्तविक सम्बन्ध सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का माध्यम है।

3.3.2 सहायक प्रक्रिया

सेवार्थी संस्था में तभी आता है जब यह देखता है कि समस्या का वह स्वयं समाधान नहीं कर सकता है। वह कार्यकर्ता से आंशिक या पूर्ण सहायता के लिए प्रक्षेपण करने का प्रयत्न करता है। वैयक्तिक कार्यकर्ता का उत्तरदायित्व होता है कि वह प्रक्षेपण को प्रतिरोध न मानकर सहायता की आवश्यकता का आवश्यक अंग समझे। वैयक्तिक कार्य की क्रियाओं के अन्तर्गत दो प्रमुख कार्य हैं: –

(1) प्रक्षेपण का वास्तविक एवं मनोवैज्ञानिक अर्थ ज्ञात करना तथा सेवार्थी को सामान्य एवं आवश्यक आदर एवं सम्मान करना।

(2) प्रक्षेपण तथा वास्तविकता में अन्तर स्पष्ट करना।

प्रथम कार्य दूसरे कार्य को सम्भव बनाता है। सेवार्थी स्वयं अपनी समस्या को समझ कर समाधान करने का प्रयत्न करता है। स्वयं का ज्ञान तथा शक्ति का आभास सेवार्थी को अपनी इच्छा के अनुरूप समस्या से निपटने का अवसर प्राप्त होता है। वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया में प्रक्षेपण, आत्मीकरण, सम्बद्धता, पृथक्करण प्रारम्भ से लेकर अंत तक कार्य करते रहते हैं। इस प्रक्रिया की सुविधा की दृष्टि से तीन स्तरों में विभाजित कर सकते हैं–प्रारम्भ, मध्य तथा अन्तिम चरण।

प्रथम स्तर में सेवार्थी की प्रक्रिया में भाग लेने की इच्छा का होना निहित होता है यह स्पष्ट होने पर सेवार्थी सकारात्मक भावनाओं की अभिव्यक्ति अनुभव करता है तथा अभिव्यक्ति के लिए उत्सुकता प्रदर्शित करता है। परन्तु जैसे जैसे वह मध्य चरण के अनुभव की ओर बढ़ता जाता है वैसे वैसे उसका भय पुनः जाग्रत हो जाता है। वह सोच सकता है कि अब प्रक्रिया में भाग लेना निरर्थक है क्योंकि वह अब संघर्ष से परे एवं स्वस्थ अनुभव करता है।

मध्य चरण में सेवार्थी कार्यकर्ता का उपयोग अन्य अर्थपूर्ण व्यक्तियों के समान ही करना चाहता है। कार्यकर्ता की सहायता से वह दूसरों से वास्तविक सम्बन्ध का अनुभव करता है। यह ऐसा अनुभव होता है जिसमें न तो व्यक्ति उसका नियन्त्रण करता है और न सेवार्थी को नियन्त्रण की स्वीकृति देता है बल्कि उसको अपने सम्बन्ध की विशेषताओं का ज्ञान कराता है जिनके कारण समस्या उत्पन्न हुई थी। इस प्रकार सेवार्थी स्वयं एक नवीन तरीके की खोज करके समस्या का समाधान कर लेता है अर्थात् आत्म–शक्ति का समुचित अर्जन कर लेता है।

अन्तिम चरण में पुनः भय उत्पन्न होता है और सेवार्थी संस्था एवं वैयक्तिक कार्यकर्ता से पृथक् नहीं होना चाहता है। वैयक्तिक कार्य सेवार्थी में चेतनता विकसित करता है और संस्था से अलग होने की आवश्यकता का ज्ञान कराता है। उसमें ऐसी आत्म--शक्ति का विकास करता है जिससे सेवार्थी अपना कार्य करने के लिए तैयार हो जाता है।

NOTES

3.4 कार्यात्मक सम्प्रदाय की मूल मान्यताएँ

(1) व्यक्ति के जीवन में ऐसी सामाजिक वास्तविकताएँ आती है जिनको वह स्वयं सामना करने में असमर्थ होता है जिसके कारण सहायता के लिए संस्था में आता है।

(2) वैयक्तिक कार्यकर्ता सबसे पहले पता लगाता है कि सेवार्थी की समस्या क्या है, वह जो सहायकता देना चाहता है वह कहाँ तक उपयुक्त है तथा यदि उसको अन्य सहायता की आवश्यकता है तो किस प्रकार उसको प्राप्त किया जा सकता है।

(3) सेवार्थी में व्यक्तित्व तथा सामाजिक शक्ति होती है और वह प्रायः अव्यक्त (Latent) असंगठित, अवरोधित, भ्रमित, विकृत होती है। परन्तु सेवार्थी स्पष्टीकरण तथा विकल्पों का ज्ञान कराकर प्रत्यक्ष उपयोग में लाया जा सकता है। सेवार्थी स्वयं अपने व्यवहार तथा कार्यों के उत्तरदायित्व ग्रहण करता है। वैयक्तिक कार्यकर्ता उत्तरदायित्व को उससे छीनने का प्रयास नहीं करता है। इन कार्यों के उत्तरदायित्व को पूरा करने में जो कठिनाइयाँ आती है उनको दूर करने के प्रयास में कार्यकर्ता सहायता करता है।

(4) कार्यकर्ता का कार्य सेवार्थी की अव्यक्त शक्ति का विकास करना है जिससे सेवार्थी अपने को समुचित उपयोग समस्या समाधान में कर लेता है।

(5) इस सम्प्रदाय के समर्थकों का दृढ़ विश्वास है कि समस्या समाधान की शक्ति स्वयं सेवार्थी में ही निहित होती है।

(6) सहायक स्थिति में यदि चिकित्सा का कोई प्रत्यय है तो सेवार्थी स्वयं अपनी चिकित्सा करता है।

(7) सेवार्थी जिन आवश्यकताओं की सहायता के लिए कार्यकर्ता से माँग करता है, कार्यकर्ता वही सेवाएँ उपलब्ध करता है तथा सम्बन्ध सेवा द्वारा सहायता प्रक्रिया को आगे बढ़ाता है।

(8) कार्यकर्ता द्वारा दी गयी सहायता से सेवार्थी अपनी इच्छा तथा शक्तियों का उपयोग अधिक स्वतन्त्रता, कम भय, अधिक अन्र्दृष्टि तथा स्पष्टता से उपयोग करता है।

(9) सेवार्थी जो संस्था में आता है वह अपने व्यक्तित्व का एक भाग न होकर सम्पूर्णता के साथ आता है।

(10) कार्यकर्ता सेवार्थी की शक्तियों का विकास दबाव एवं संघर्ष को कम करने के लिए करता है।

3.5 निदानात्मक तथा कार्यात्मक सम्प्रदाय में अन्तर

निदानात्मक सम्प्रदाय तथा कार्यात्मक सम्प्रदाय में निम्न अन्तर दृष्टिगोचर होता है:

(1) **व्यक्तित्व संरचना के प्रत्यय में अन्तर:–** निदानात्मक सम्प्रदाय फ्रायड तथा उनके साथियों द्वारा विकसित किये गये व्यक्तित्व सिद्धांत का पालन करता है जब कि कार्यात्मक सम्प्रदाय ओटो रैंक (Otto Rank) की संकल्प (will) शक्ति पर आधारित है। रैंक के विचार से व्यक्तित्व में ही संगठनात्मक शक्ति (Organizing Force) होती है। जिसे संकल्प (will) कहते हैं। फ्रायड के सिद्धान्त के अनुसार व्यक्तित्व संरचना में संगठन शक्ति नहीं होती है। व्यक्तित्व संगठन में अनेक विभिन्न तथा अन्तः क्रियात्मक शक्तियाँ होती है जो न केवल एक–दूसरे के प्रति अन्तक्रिया

करती हैं बल्कि पर्यावरण में अनुकूल एवं प्रतिकूल प्रभावों के प्रति भी प्रकट होती है। इन शक्तियों की सापेक्षित ताकत तथा संतुलन व्यवस्था व्यक्ति के पूर्व अनुभव द्वारा उत्पन्न होती है जिसको वह अपने माता–पिता से सम्बन्ध स्थापित करने के कारण प्राप्त करता है। इस मनोसंरचना में अहं का मुख्य स्थान होता है। वह अनेक कार्य करता है परन्तु सबसे प्रमुख कार्य पराहं तथा आन्तरिक चालकों में सन्तुलन बनाये रखना है। वह व्यक्ति की मनोआवश्यकताओं को वास्तविकता की माँग से समझौता कराता है।

इस प्रकार अहं आन्तरिक तथा बाह्य दोनों ही शक्ति के रूप में कार्य करता है। इसका कार्य प्रत्यक्षीकरण, वास्तविकता परीक्षण, निर्णय, संगठन, नियोजन तथा आत्म संरक्षित रखना है। अहं की शक्ति व्यक्ति के मनो–सामाजिक विकास पर निर्भर होती है। मनो–चिकित्सकीय सहायता द्वारा अहं का विकास किया जा सकता है। निदानात्मक सम्प्रदाय के अनुसार व्यक्तित्व संरचना, अन्तर्मनोसंघर्ष तथा उसका वर्तमान समस्या से सम्बन्ध का ज्ञान प्राप्त करना सेवार्थी में सुधार एवं परिवर्तन के लिए आवश्यक होता है। यह मनोकार्यात्मकता में प्रतिमानों के अस्तित्व को स्वीकार करता है जिसके द्वारा व्यक्ति के विचलन को वर्गीकृत करके समझा जा सकता है। मनोसामाजिक व्यवधान चिकित्सा के रूप को निश्चित करता है।

कार्यात्मक सम्प्रदाय व्यक्त्वि सिद्धान्त की आन्तरिक मूल–प्रवृत्तियों एवं आवश्यकताओं में अन्तःक्रिया तथा बाह्य पर्यावरण सम्बन्धी अनुभव को महत्व देता है। परन्तु यह अन्तःक्रिया जन्मजात संकल्प शक्ति द्वारा आत्म विकास के लिए संगठित एवं निर्देशित होती है। वह इस प्रकार से आन्तरिक तथा बाह्य अनुभव उत्पन्न करता है जिससे अहं का विकास होता है। संकल्प अच्छा का कार्य वैयक्तिकता का विकास करना है। अतः मानव प्राणी प्रारम्भिक काल से ही न केवल बाह्य तथा आन्तरिक वास्तविकता द्वारा कार्य करता है बल्कि वास्तविकता पर भी कार्य करता है। इस दृष्टि से अहं तथा आत्म (स्व) का विकास संकल्प साधन द्वारा आन्तरिक तथा बाह्य अनुभवों में रचनात्मक उपयोग द्वारा होता है। आन्तरिक तथा बाह्य शक्तियों में अन्तःक्रिया के फलस्वरूप स्वयं का विकास सम्भव नहीं है।

यह विकास परिवेश में अर्थपूर्ण सम्बन्धों के विकसित होने के साथ–साथ घटित होता है। इन परिवेश के सम्बन्धों में सबसे प्रथम तथा प्रमुख स्थान माता से सम्बन्ध का है। बालक इन सम्बन्धों में अपनी आवश्यकताओं को दूसरों पर प्रक्षेपित करता है इस अवस्था में मुख्य आवश्यकताएँ जैविकीय होती हैं अतः उनमें बहतु अधिक मानसिक महत्व होता है। इस आवश्यकता की संतुष्टि के कार्य में बालक से संघ (Union) स्थापित करने के लिए मनोवैज्ञानिक प्रभाव होता है। बालक इन सम्बन्धों के अनुभव से बिलकुल रिक्त होने के कारण बहुत अधिक प्रभाव अनुभव करता है। परन्तु वास्तविकता में सम्पूर्ण संघ या सम्बन्ध (Union) सम्भव नहीं है अतः पृथक्कीरण स्वभावतः घटित होता है जिसका उपयोग संकल्प शक्ति रचनात्मक तरीके से करती है और इससे वास्तविकता की सीमाओं की रचना का आन्तरिक सम्पूर्णता का विकास सम्भव होता है अथवा ध्वंसात्मक तरीके से सीमाओं का उल्लंघन कर दूसरे से संघ स्थापित करने के कार्य में निरन्तरता बनाये रखता है।

दोनों सम्प्रदाय प्रक्षेपण तथा प्रतिरोध का अलग–अलग अर्थ लगाते हैं। निदानात्मक सम्प्रदाय के अनुसार प्रक्षेपण (Projection) एक सुरक्षात्मक यन्त्र है जिसके द्वारा अपनी भावनाओं को दूसरे पर आरोपित कर दिया जाता है। कार्यात्मक सम्प्रदाय के विचारक इसका अर्थ आन्तरिक मूल प्रवृत्तियों के बाह्य वस्तु पर व्यक्तिकरण से समझते है। व्यक्ति उस बाह्य वस्तु औचित्यता को अपनी रुचि के अनुसार उपयोग करता है।

प्रतिरोध भी इसी प्रकार दोनों सम्प्रदायों के लिए अलग–अलग अर्थ रखता है। निदानात्मक सम्प्रदाय के दृष्टिकोण से प्रतिरोध का अर्थ अस्वीकृत विचारों को व्यक्त होने पर अहं द्वारा रोक लगाना है, प्रतिरोध आत्म ज्ञान में बाधक होता है। अतः चिकित्सा प्रक्रिया में प्रतिरोध को सेवार्थी के इच्छित अनुकूलन तथा समायोजन के लिए दूर करना आवश्यक होता है। कार्यात्मक सम्प्रदाय

के विचार से प्रतिरोध का अर्थ संकल्प द्वारा सम्बद्व स्थिति पर नियन्त्रण रखना है जिससे शीघ्र परिवर्तन सम्भव हो। अतः कार्यात्मक वैयक्तिक कार्यकर्ता प्रतिरोधों को दूर करने के प्रयत्न के स्थान पर इस स्थिति के किसी भी भाग पर सेवार्थी की नियन्त्रण की आवश्यकता की प्रामाणिकता को स्वीकार करता है और इस प्रकार वह नवीन अनुभव प्रदान करता है जिसके द्वारा वह संकल्प के ध्वंसात्मक प्रयोग का बहिष्कार करता है।

कार्यात्मक कार्यकर्ता सेवार्थी को स्वयं अपने भाग्य का निर्माता मानता है। वह व्यक्तित्व निर्माण आन्तरिक चालकों तथा बाह्य परिस्थितियों के प्रभाव को स्वीकार नहीं करता है। निदानात्मक कार्यकर्ता के अनुसार व्यक्ति के व्यक्तित्व का निर्माण मूल आवश्यकताओं तथा शारीरिक एवं मानसिक पर्यावरण के अन्तः सम्बन्धों से होती है।

3.6 निदानात्मक एवं कार्यात्मक सम्प्रदाय की प्रणाली में अन्तर

निदानात्मक सम्प्रदाय के विचार से चिकित्सा का उद्देश्य व्यक्ति की अहं शक्ति में वृद्धि करना है। उन प्रभावों को जानने के लिए जो सेवार्थी की अहं कार्यात्मकता पर सकारात्मक परिणाम प्रदान करने वाले कारक तथा वास्तविकता का दबाव का ज्ञान प्राप्त करना आवश्यक होता है। यह ज्ञान सेवार्थी से प्रारम्भिक साक्षात्कारों द्वारा प्राप्त किया जाता है। सेवार्थी का प्रत्युत्तर कार्यात्मक सम्बन्ध–स्थापित करने के लिए महत्वपूर्ण समझा जाता है, क्योंकि इसके द्वारा ही उसकी समस्या का ज्ञान होता है। प्रत्युत्तर द्वारा ही सेवार्थी को समस्या अध्ययन, निदान तथा उपचार कार्य में भागीकृत किया जा सकता है। सेवार्थी को समस्या अध्ययन, निदान तथा उपचार कार्य में भागीकृत किया जा सकता है। सेवार्थी की मनोवृत्ति तथा सम्बन्ध स्थापन की प्रकृति जिसको वह स्थापित करने का प्रयत्न करता है समस्या निदान के लिए आवश्यक समझे जाते हैं परन्तु वे सेवार्थी के व्यक्तित्व तथा सम्प्रेरणाओं के मूल्यांकन अथवा चिकित्सात्मक निर्देशन के लिए महत्वपूर्ण नहीं होता है।

कार्यात्मक वैयक्तिक कार्यकर्ता व्यथित व्यक्ति की अर्न्तक्षमताओं की अभिव्यक्ति में सहायता करता है। वह मानता है कि संकल्प में कार्य, अनुभव तथा अनुभूति की शक्ति होती है। कार्यकर्ता इनको करके समस्या का समाधान करता है। उसकी सहायता का केन्द्र बिन्दु संकल्प शक्ति द्वारा व्यक्तित्व में उत्पादात्मक परिवर्तन लाना है। वह वर्तमान स्थिति के प्रति सेवार्थी की भावनाओं का ज्ञान प्राप्त करता है जिसके अन्तर्गत समस्या तथा वैयक्तिक सेवा कार्य सम्बन्ध दोनों–निहित होते है जिसके द्वारा वह समस्या का समाधान कर सकता है। निदानात्मक वैयक्तिक सेवा कार्य की सहायता नियोजित, लक्ष्य भेदित तथा चिकित्सात्मक होती है।

बोध प्रश्न

1. कार्यात्मक सम्प्रदाय की मान्यताएँ बताइये?

....

....

....

....

2. निदानात्मक तथा कार्यात्मक संप्रदाय की प्रणाली में क्या अंतर है?

....

....

....

....

3.7 कार्यकर्ता–सेवार्थी सम्बन्ध (Client Worker Relationship)

कार्यकर्ता–सेवार्थी सम्बन्ध द्वारा आन्तरिक संघर्षों को दूर करने के लिए तथा अहं शक्ति को गतिशील बनाने के लिए मनोवैज्ञानिक सहायता प्रदान की जाती है तथा सामाजिक नियोजन द्वारा वास्तविक दबावों को कम किया जाता है। इसमें उपचार के उद्देश्य तथा प्रविधियाँ भिन्न होती है जिनका उपयोग निदान द्वारा निश्चित किया जाता है। चिकित्सा द्वारा सेवार्थी के व्यक्तित्व के किसी एक अंग में परिवर्तन लाने का प्रयास किया जाता है परन्तु यह विश्वास किया जाता है कि अन्तःक्रिया के द्वारा उस एक अंग के परिवर्तन से सम्पूर्ण व्यक्तित्व प्रभावित होता है। अतः मनोवैज्ञानिक सन्तुलन स्थापित करने में बाह्य सहायता आवश्यक होती है।

कार्यात्मक सम्प्रदाय के दृष्टिकोण के अनुसार समस्या का विकास सम्बन्धों के ध्वन्सात्मक प्रयोग के कारण होता है। अतः सहायता का केन्द्र बिन्दु सम्बन्ध होता है जिसमें इस बात का प्रयत्न किया जाता है कि सेवार्थी दूसरे व्यक्तियों के साथ रचनात्मक सम्बन्ध का विकास कर सके।

उत्तरदायित्व में अन्तर – निदानात्मक सम्प्रदाय सेवार्थी की क्षमताओं तथा कमजोरियों का मूल्यांकन करता है तथा उसकी आवश्यकताओं के अनुरूप आत्म विकासात्मक सहयोग अथवा कोई ठोस सेवा प्रदान करता है। इसके विचारकों का विश्वास है कि यदि चिकित्सात्मक अनुभव निदान के अनुसार निर्देशित नहीं होता है तो वह नकारात्मक तथा ध्वंसात्मक प्रभाव उत्पन्न कर सकता है। अतः चिकित्सा के निर्देशन का उत्तरदायित्व वैयक्तिक कार्यकर्ता का होता है। इसके विपरीत कार्यात्मक सम्प्रदाय के विचार सेवार्थी की ही इच्छा को सर्वोपरि मानते हैं। वह उसी का उत्तरदायित्व है, कार्यकर्ता केवल सम्बन्धों को प्रभावात्मक बनाता है। यह कार्यात्मक सम्प्रदाय निदानात्मक सम्प्रदाय से तीन विशेषताओं में मूल रूप से भिन्न है :

(1) **मनुष्य की प्रकृति का ज्ञान** (Understanding of the nature of man) : निदानात्मक सम्प्रदाय में वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी की व्याधिकीय दशा के लिए निदान तथा उपचार के लिए उत्तरदायी होता है तथा परिवर्तन का केन्द्र बिन्दु कार्यकर्ता में निहित होता है। कार्यात्मक सम्प्रदाय मनोवैज्ञानिक विकास के लिए कार्य करता है तथा परिवर्तन का केन्द्र बिन्दु कार्यकर्ता में न होकर सेवार्थी में होता है। कार्यकर्ता सेवार्थी को सम्बन्ध प्रक्रिया में सन्निहित कर सेवार्थी में विकास तथा विकल्प चुनने की शक्ति का विकास करता है। कार्यात्मक सम्प्रदाय सहायता (Helping) का उपयोग अपनी प्रणाली को संदर्भित करने के लिए करते हैं जबकि निदानात्मक सम्प्रदाय चिकित्सा शब्द का उपयोग करता है।

(2) **समाज कार्य के उद्देश्य का ज्ञान** (Understanding the purpose of social work) : निदानात्मक सम्प्रदाय के अनुसार समाज कार्य का उद्देश्य सेवार्थी की व्यक्तिगत एवं सामाजिक दशाओं को स्वस्थ बनाना है। संस्था की भूमिका न केवल द्वितीयक होती है बल्कि कार्यकर्ता के उद्देश्य के विपरीत भी होती है। कार्यात्मक सम्प्रदाय के विचार से संस्था समाजकार्य सेवा की मुख्य आधार होती है। कार्यकर्ता को संस्था से ही सेवा के उद्देश्य, दिशा तथा केन्द्र बिन्दु का ज्ञान होता है। वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली का उद्देश्य व्यक्ति का सामाजिक उपचार न होकर विशिष्ट सामाजिक सेवाओं को उपलब्ध कराना है। इसमें मनोवैज्ञानिक ज्ञान तथा सहायता की निपुणताओं का उपयोग इस प्रकार से किया जाता है कि सेवार्थी को अधिकाधिक अवसर व्यक्तिगत एवं सामाजिक विकास मिलता है तथा वैयक्तिक एवं सामाजिक कल्याण सम्भव होता है।

(3) **प्रक्रिया प्रत्यय का ज्ञान** (Understanding of the concept of process) : निदानात्मक सम्प्रदाय में प्रक्रिया शब्द का प्रयोग न होकर प्रणाली शब्द का उपयोग किया जाता है। कार्यात्मक सम्प्रदाय के अनुसार वैयक्तिक सेवा कार्य एक सहायक प्रक्रिया है जिसके द्वारा संस्था की सेवा समाजकार्य के सिद्धान्तों को ध्यान में रख कर सेवार्थी को प्रदान की जाती है। कार्यकर्ता न तो सेवार्थी की समस्या को वर्गीकृत करता है और न ही चिकित्सा का प्रकार निश्चित करता है। वह सेवार्थी के साथ सम्बन्ध व्यवसाय में भाग लेकर उसमें इस ज्ञान शक्ति का विकास करता है।

NOTES

बोध प्रश्न

1. कार्यकर्ता को सेवार्थी की प्रकृति का ज्ञान क्यों होना चाहिये?

....

....

....

....

2. कार्यकर्ता तथा सेवार्थी का संबंध बताइये?

....

....

....

....

3.8 सार संक्षेप

निदानात्मक सम्प्रदाय पर मूल रूप से फ्रायड के व्यक्तित्व के सिद्धांत का प्रभाव पड़ा। इस सिद्धांत के अनुसार सेवार्थी की समस्या के निदान एवं उनके उपचार के लिए उसको पर्यावरण के एक अंश के रूप में देखना तथा उसका सम्पूर्ण से सम्बन्ध का ज्ञान प्राप्त करना आवश्यक होता है। व्यक्ति जिस पर्यावरण में रहता है उसके विभिन्न तत्व परस्पर प्रतिक्रिया करते हुए व्यक्ति को प्रभावित करते हैं। चेतन के साथ–साथ अचेतन प्रभावों का भी मानवीय मूल्यों, व्यवहार तथा आत्म संयम पर प्रभाव पड़ता है। अतः वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए इन बाह्य तथा आन्तरिक प्रभावों को भलीभाँति समझना आवश्यक होता है।

कार्यात्मक वैयक्तिक सेवा कार्य का उपयोग सेवार्थी के मनोविज्ञान का ज्ञान, विकास की प्रकृति तथा सेवार्थी द्वारा इच्छित परिवर्तन के लिए सहायक सामग्री पर निर्भर होता है। सहायक प्रक्रिया का मूल मंत्र कार्यकर्ता का व्यावसायिक सम्बन्ध होता है। अतः कार्यकर्ता की योग्यता अर्जित मानव व्यवहार ज्ञान पर निर्भर होती है। स्नेह, प्रेम , कल्पना आदि गुणों के अतिरिक्त कायर्कर्ता में इस प्रकार का गुण हो कि वह अपनी आवश्यकताओं, भावनाओं, प्रवृत्तियों तथा पूर्वाग्रहों पर नियन्त्रण रखकर सेवार्थी की सहायता उचित प्रकार से कर सके।

अतः उसे आत्मज्ञान तथा दूसरे व्यक्ति के सन्दर्भ में ज्ञान अर्जित करना अत्यन्त आवश्यक होता है। व्यक्ति की कार्यात्मकता तथा स्थान के आधार पर उसकी समस्याओं को अनेक वर्गो में विभाजित किया जा सकता है। सामाजिक स्थिति, आर्थिक स्थिति, पृष्ठभूमि, धर्म आदि महत्वपूर्ण वर्गीकरण है। यदि शारीरिक रोग होता है तो चिकित्सक द्वारा किसी वर्गीकरण पर पहुँचा जाता है परन्तु मनोसामाजिक समस्याओं का वर्गीकरण वैयक्तिक कार्यकर्ता द्वारा होता है जैसे पिता पुत्र के समायोजन की समस्या, सीखने की समस्या, वैवाहिक समस्या इत्यादि। मनोविकार सम्बन्धी समस्याओं में निदान वर्गीकरण मनोविकार विज्ञान के आधार पर किया जाता है।

3.9 पारिभाषिक शब्दावली

निदानात्मक	Diagnostic	संकल्प	Will
कार्यात्मक	Functional	प्रत्याहार	withdrawal
कार्यकर्ता–सेवार्थी	Client Worker	गति	Motion
सम्बन्ध	Relationship		

प्रक्षेपण	Projection	आत्म	Self
संकल्प	Will	मनो अहं	Psychic ego
संघ या सम्बन्ध	Union	सम्प्रेरणा	Motivation

3.10 अभ्यास हेतु प्रश्न

NOTES

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. निदान का अर्थ लिखिये?
2. निदानात्मक सम्प्रदाय की आवश्यक शर्तों की व्याख्या कीजिये?
3. निदानात्मक सम्प्रदाय के मूल्य क्या हैं?
4. चिकित्सा का प्रारम्भिक चरण समझाइये?
5. सेवार्थी का मूल्यांकन कीजिये ?
6. चिकित्सा के सिद्धांत एवं प्रणालियो का वर्णन कीजिये?

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. कार्यात्मक सम्प्रदाय का उल्लेख कीजिये?
2. समय का प्रत्यय क्या है?
3. सहायक प्रक्रिया का उल्लेख कीजिये?
4. कार्यात्मक सम्प्रदाय की मूल मान्यताएँ क्या हैं?
5. निदानात्मक तथा कार्यात्मक सम्प्रदाय में अन्तर समझाइये?
6. निदानात्मक एवं कार्यात्मक सम्प्रदाय की प्रणाली में अन्तर क्या है?
7. कार्यकर्ता–सेवार्थी सम्बन्ध क्या है?

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. निदान का अर्थ है–

   (अ) सेवार्थी की व्यक्ति सामाजिक स्थिति का यथार्थ जानना

   (ब) समस्या जड़ से खत्म करना

   (स) समस्या को फैलाना (द) समस्या टालते रहना

उत्तर : 1. (अ)।

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

सन्दर्भ ग्रन्थ

1. डॉ. प्रयाग दीन मिश्र : सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, उत्तर प्रदेश हिन्द संस्थान लखनऊ।
2. डॉ. कृपाल सिंह सुदन : समाज कार्य सिद्धान्त एवं अभ्यास, नव ज्योति सिमरन पब्लिकेशन्स, लखनऊ।
3. आर.के. उपाध्याय : सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, एक चिकित्सीय उपागम प्रकाशन : रावत, नई दिल्ली।
4. पी.डी. मिश्र : सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रकाशकः मधुकर द्विवेदी, लखनऊ।

●●●

इकाई–4 सामाजिक प्रक्रियायें
(SOCIAL PROCESSES)

NOTES

इकाई की रूपरेखा

4.0 उद्देश्य
4.1 परिचय
4.2 सामाजिक प्रक्रिया की अवधारणा
4.2.1 सहयोग
4.2.2 प्रतिस्पर्धा
4.2.3 संघर्ष
4.2.4 व्यवस्थापन
4.2.5 सात्मीकरण
4.2.6 अनुकूलन
4.4 सार संक्षेप
4.5 अभ्यास प्रश्न
4.6 पारिभाषिक शब्दावली
संदर्भ ग्रन्थ सूची

4.0 उद्देश्य

इस अध्याय को पढ़ने के बाद आपः–

- सामाजिक प्रक्रिया की अवधारणा को समझ सकेगें।
- सामाजिक प्रक्रिया में सहयोग की आवश्यकता को जान सकेगें।
- प्रतिस्पर्धा के तत्वों को जान सकेगें।
- संघर्ष की व्याख्या कर सकेगें।
- व्यवस्थापन को समझ सकेगें।
- सात्मीकरण का वर्णन कर सकेगें।
- अनुकूलन की प्रवृत्तियों से अवगत होगें।

4.1 परिचय

व्यक्ति के जीवन के दो प्रमुख आधार हैं–प्राणिशास्त्रीय तथा सामाजिक। वंशानुक्रम से शारीरिक विशेषतायें प्राप्त होती हैं जबकि सामाजिक गुणों का विकास, सामाजिक अन्तःक्रिया द्वारा होता है। इसी कारण उसे सामाजिक प्राणी कहा जाता है क्योंकि उसका अस्तित्व पूर्णतया समाज पर निर्भर हैं। परन्तु दोनों में किस प्रकार सम्बन्ध स्थापित होता है तथा दोनों में अन्तःक्रिया का क्या स्वरूप होता है यह ज्ञान सामाजिक प्रक्रियाओं को समझने से ही ज्ञात हो सकता है। प्रस्तुत इकाई में हम निम्न तथ्यों पर चर्चा करेगें।

4.2 सामाजिक प्रक्रिया की अवधारणा

प्रक्रिया जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में पायी जाती है। इसकी 4 विशेषतायें हैं:

1. घटनाओं का सम्बन्धित होना,
2. घटनाओं की पुनरावृत्ति,
3. निरन्तरता,
4. परिणाम,

शारीरिक प्रक्रिया में श्वांस लेने की प्रक्रिया इन शब्दों को स्पष्ट करती है क्योंकि उसमें पुनरावृत्ति भी होती है, निरन्तरता भी पायी जाती है तथा निश्चित परिणाम प्राप्त होते हैं। इसी प्रकार सामाजिक क्षेत्र में भी पुनरावृत्ति होती है तथा निश्चित परिणाम प्राप्त होते हैं।

सामाजिक प्रक्रिया की परिभाषा (Definition of Social Process)

जिस विधि से व्यक्ति सामाजिक जीवन का अंग बनता है उसे सामाजिक प्रक्रिया कहते हैं।

गिलिन, जे. एल0 एवं गिनि जे. पी. : "सामाजिक क्रियाओं से हमारा तात्पर्य अन्तःक्रिया के उन तरीकों से है जिनका हम उस समय अवलोकन कर सकते हैं जब व्यक्ति तथा समूह परस्पर मिलते हैं तथा सम्बन्धों की व्यवस्था स्थापित करते हैं या पूर्व प्रचलित जीवन के तरीकों में व्यवधान घटित होता है।"

अन्तःक्रिया के विभिन्न स्वरुपों को सामाजिक प्रक्रियायें कहते हैं। व्यक्ति समूह से सम्बन्ध दो आधारों पर स्थापित करता है: 1. सहयोगिक, 2. विरोधात्मक। सहयोगिक प्रक्रियाओं के अन्तर्गत सहयोग, व्यवस्थापन, अनुकूलन तथा सात्मीकरण तथा विरोधात्मक में प्रतिस्पर्धा तथा संघर्ष प्रमुख है।

4.2.1 सहयोग (Cooperation)

सहयोग व्यक्ति की जन्मजात आवश्यकता है। उसका अस्तित्व, विकास तथा जीवन सहयोग पर निर्भर है। भूख व्यक्ति की मौलिक आवश्यकता है, इसकी संतुष्टि के लिए उसे किन–किन व्यक्तियों से सम्पर्क स्थापित करना पड़ता है, यह सभी जानते हैं। इसी प्रकार उसकी बहुत–सी आवश्यकतायें हैं जिनकी संतुष्टि के लिए दूसरों का सहयोग प्राप्त करना आवश्यक है।

4.2.1.1 सहयोग का अर्थ

सहयोग का अर्थ स्पष्ट करने के लिए हम यहाँ महत्वपूर्ण परिभाषाओं का उल्लेख कर रहे हैं।

ग्रीन, ए डब्लू "सहयोग दो या अधिक व्यक्तियों के किसी कार्य को करने या किसी उद्देश्य, जोकि समान रूप से इच्छित होता है, पर पहुँचने को निरन्तर एवं सम्मिलित प्रयन्न को कहते हैं।"

आगवर्न तथा निम्काफ ," जब व्यक्ति समान उद्देश्य के लिए एक साथ कार्य करते हैं तो उनके व्यवहार को सहयोग कहते हैं।"

फेयरचाइल्ड, एच.पी. ," सहयोग वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा एकाधिक व्यक्ति या समूह अपने प्रयत्नों को बहुत कुछ संगठित रूप में सामान्य उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए संयुक्त करते हैं।"

उपर्लिखित परिभाषाओं से यह स्पष्ट होता है कि सहयोग व्यक्ति की मौलिक आवश्यकता है क्योंकि इससे उसकी आवश्यकताओं की संतुष्टि तथा उद्देश्यों की पूर्ति होती है। व्यक्ति चेतन रूप से सहयोगिक क्रिया में भाग लेता है।

NOTES

Cooperation शब्द का विश्लेषण स्वयं अपनी विशेषताओं को स्पष्ट करता है।

C = Consciousness

O = Organized Efforts

E = Efforts (Group)

A = Agreement

I = Interaction Positive

N = Norms

O = Object Common

P = Participation

R = Reciprocity

T = Tendency to help

O = Onus (responsibility)

अर्थात सहयोग चेतन अवस्था है जिसमें संगठित एवं सामूहिक प्रयत्न किये जाते हैं क्योंकि समान उद्देश्य होता है। सभी की सहभागिता होती है, क्रियाओं एवं विचारों का आदान–प्रदान होता है। अन्तःक्रिया सकारात्मक होती है तथा सहायता करने की प्रवृत्ति पायी जाती है। सहयोग में भाग लेने वाले व्यक्ति उत्तरदायित्व पूरा करते हैं। परन्तु उसके निश्चित प्रतिमान होते हैं।

4.2.1.2 सहयोग की आवश्यक शर्तें

सहयोग तभी प्राप्त किया जा सकता है जब उसकी आवश्यक शर्तें पूरी हों। ये आवश्यक शर्तें हैं :

1. समान उद्देश्य

व्यक्ति सहयोग के लिए तभी तत्पर होते हैं जब उनके उद्देश्य में समानता हो। उदाहरण के लिए किसी संगठन का सदस्य इसलिए बनता है क्योंकि उससे उसके हितों की पूर्ति होती है।

2. सहमति

सहयोग के लिए आवश्यक है कि दो या दो से अधिक व्यक्ति किसी विशेष उद्देश्य के लिए एकमत हों। सामूहिकता की भावना अत्यन्त आवश्यक होती है। इस भावना से प्रेरित होकर व्यक्ति दूसरे से समन्वय स्थापित करते तथा कार्य की पूर्ति के लिए सहयोग करते हैं।

3. सामूहिक प्रयत्न

सामूहिक प्रयत्नों के द्वारा ही व्यक्ति अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति करते हुए विकास एवं उन्नति कर सकते हैं।

4. समान इच्छा

सहयोग के लिए आवश्यक है कि सहयोग करने वाले व्यक्तियों की समान इच्छा हो तथा मानसिक रूप से सहयोग करने के लिए तत्पर हों।

5. प्रेम एवं सद्भावना

सहयोग प्रक्रिया प्रेम तथा सद्भावना पर आश्रित है। जितना अधिक परस्पर प्रेम होगा, सहयोग उतना ही अधिक होगा।

6. व्यवहारों में एकरूपता

सामूहिक प्रयत्नों के द्वारा ही व्यक्ति अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति करते हुए विकास एवं उन्नति कर सकते हैं।

7. सम्बन्धों की घनिष्ठता

सम्बन्धों की प्रगाढ़ता सहयोग के प्रकार को निश्चित करती हैं जितने ही सम्बन्ध घनिष्ठ होते हैं उतना ही सहयोग अधिक प्राप्त होता है।

8. अन्तः क्रिया

बिना अन्तःक्रिया के सहयोग का प्रारम्भ ही नहीं हो सकता है। व्यक्ति , हाव–भाव, शब्द, शारीरिक गति आदि के द्वारा एक दूसरे को प्रभावित करते हैं।

NOTES

4.2.1.3 सहयोग के प्रकार

ग्रीन (Green) ने तीन प्रकार के सहयोग का वर्णन किया है :

1. **प्राथमिक सहयोग**
   - प्राथमिक सम्बन्ध होते हैं।
   - प्राथमिक समूहों में पाया जाता है।
   - व्यक्ति तथा समूह के स्वार्थों में कोई भिन्नता नहीं होती हैं।
   - त्याग की भावना प्रधान होती है।
   - परिवार तथा मित्र मंडली, इसके प्रमुख उदाहरण हैं।
2. **द्वितीयक सहयोग**
   - यह जटिल समाजों में पाया जाता है।
   - औपचारिकता अधिक होती है।
   - व्यक्तिगत हितों की प्रधानता होती है।
   - स्कूल, आफिस, कारखाने आदि में द्वितीयक सहयोग पाया जाता है।
3. **तृतीयक सहयोग**
   - उद्देश्य प्राप्ति तक सहयोग किया जाता है।
   - लक्ष्य बिल्कुल अस्थायी होता है।
   - अवसर की प्रधानता होती है।
   - चुनाव जीतने के लिए भिन्न पार्टियों में सहयोग या लड़ाई के समय विभिन्न पार्टियों में सहयोग तृतीयक सहयोग होता है।

मैकाइवर तथा पेज (Mceiver & Page) ने सहयोग के दो प्रकार बताये हैं :

1. प्रत्यक्ष 2. परोक्ष

इन सहयोग के प्रकारों को वही विशेषता है जो प्राथमिक तथा द्वितीयक सहयोग की है।

4. **सहयोग के स्वरूप**

सहयोग की आवश्यकता प्रत्येक क्षेत्र में होती है। जितने प्रकार की क्रियायें होती हैं सहयोग भी उतने प्रकार का होता है। सामान्यतः सहयोग के निम्न स्वरूप हैं:

1. सामाजिक सहयोग 2. मनोवैज्ञानिक सहयोग
3. सांस्कृतिक सहयोग 4. शैक्षिक सहयोग
5. आर्थिक सहयोग 6. सहयोग का महत्व

मानव जीवन की सुरक्षा, उन्नति तथा विकास के लिए सहयोग आवश्यक प्रक्रिया है। इसका महत्व जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में हैं।

NOTES

1. **सामाजिक क्षेत्र**

- सहयोग से सामाजिक गुण विकसित होते हैं।
- व्यवहार करना सीखता है।
- सामाजिक सम्बन्धों का विकास होता है।
- सामाजिक व्यवस्था बनी रहती है।
- सामजिक संगठन कार्य करने में सक्षम होते हैं।

2. **मनोवैज्ञानिक क्षेत्र**

- व्यक्तित्व का विकास होता है।
- मनोवृत्तियाँ विकसित होती हैं।
- निर्णय करने की क्षमता आती है।
- सांवेगिक पक्ष दृढ़ होता है।
- प्रत्यक्षीकरण उचित दिशा में होता है।
- समस्याओं का समाधान करना सीखता है।

3. **सांस्कृतिक क्षेत्र**

- संस्कृति का विकास होता है।
- संस्कृति की रक्षा होती है।
- सांस्कृतिक परिवर्तन सहयोग पर निर्भर है।
- सांस्कृतिक गुण सहयोग से आते है।

4. **शैक्षिक क्षेत्र**

- सभी प्रकार का सीखना सहयोग पर निर्भर है।
- शैक्षणिक उन्नति का आधार सहयोग है।
- अर्जित ज्ञान की रक्षा सहयोग पर निर्भर है।

4. **आर्थिक क्षेत्र**

- आवश्यकताओं की पूर्ति सहयोग ही कर सकता है।
- आर्थिक विकास सहयोग पर निर्भर है।

4.2.2 प्रतिस्पर्धा (Competition)

नगरीकरण, औद्योगीकरण तथा श्रम विभाजन के फलस्वरूप प्रतिस्पर्धा का विकास हुआ है। आधुनिक समाजों में यह प्रक्रिया अत्यन्त महत्वपूर्ण हो गयी है। क्योंकि वस्तुयें सीमित होती जा रही हैं तथा उसके प्राप्त करने वाले दिनों दिन बढ़ते जा रहे हैं। अतः उनमें एक प्रकार की होड़ लगी हुई है जिसे प्रतिस्पर्धा के नाम से जानते हैं। इससे स्पष्ट होता है कि प्रतिस्पर्धा तभी होती है जब वस्तु सीमित मात्रा में होती है और उसको प्राप्त करने वालों की, संख्या अधिक होती है। इस प्रकार हम कह सकते हैं कि दो या दो से अधिक व्यक्तियों में सामान्य परन्तु सीमित मात्रा वाले उद्देश्य की प्राप्ति के लिए किये गये प्रयत्न को प्रतिस्पर्धा कहते हैं।

4.2.2.1 प्रतिस्पर्धा का अर्थ

NOTES

1. **बोगार्डस, ई. एस.** : प्रतिस्पर्धा किसी वस्तु को प्राप्त करने की प्रतियोगिता को कहते हैं जो कि इतनी मात्रा मे कहीं नहीं पाई जाती जिससे मांग की पूर्ति हो सके।
2. **फिचर, जे. एच.** : प्रतिस्पर्धा एक सामाजिक प्रक्रिया है जिसमें दो या दो अधिक व्यक्ति अथवा समूह समान उद्देश्य प्राप्त करने का प्रयत्न करते हैं।
3. **ग्रीन, ए. डब्ल्यू.**: प्रतिस्पर्धा में दो या अधिक पार्टियाँ समान उद्देश्य के लिए प्रयत्न करती हैं जिसमें कोई भी एक दूसरे के साथ सम्मिलन के लिए तैयार नहीं होता है अथवा सम्मिलन की कोई आशा नहीं रखता है।

प्रतिस्पर्धा शब्द अंग्रेजी भाषा कें `Competition' का हिन्दी रूपान्तर है। यदि हम इसका विश्लेषण करें तो इनकी विशेषताएं तथा इसका प्रत्यय स्पष्ट दिखता है।

Competition

C = Common objective — O = Organized Efforts

M = Meaningful behaviour separately — P = Preparation

E = Expectation of getting himself — T = Things in scarcity

I = Interaction less (internal) — T = Tendency of hate

I = Internal conflict — O = Other feeling

N = No knowledge of other (Some times)

इससे स्पष्ट होता है कि प्रतिस्पर्धा में यद्यपि समान उद्देश्य होता है परन्तु सम्मिलित प्रयत्न नहीं होते हैं यदि होते भी है तो उसमें स्वार्थ की भावना अधिक होती है। जो व्यवहार उस समय होता है वह अर्थपूर्ण तथा नियोजित होता है। आन्तरिक घृणा तथा संघर्ष की स्थिति होती है। 'हम भावना' के स्थान पर 'परभावना' महत्वपूर्ण कार्य करती है। कभी–कभी प्रतिस्पर्धा में भाग लेने वाले सभी के विषय में न तो जानकारी होती है और न ही प्राप्त की जा सकती है।

4.2.2.2 प्रतिस्पर्धा के निर्धारक (Determinants of Competition)

प्रतिस्पर्धा के लिए निम्न दशाओं का होना अनिवार्य होता है :

1. वस्तु या स्थान की सीमित मात्रा
2. वस्तु या स्थान का महत्व
3. समूह की संरचना
4. समाज में प्रतिस्पर्धात्मक मूल्य व्यवस्था
5. भौतिकवादी दृष्टिकोण
6. जटिल समाज
7. व्यक्तिगत गुणों का महत्व

Competition = (Lt + Ut + Smv + I)

Competition is based on

(i) Lt = Limited things or post

(ii) Ut = Utility of things or post

(iii) Smv = Social and material values

(iv) I = Individualistic view

बोध प्रश्न

NOTES

1. सहयोग का अर्थ व परिभाषाएँ बताइये?

....

....

....

2. सहयोग के स्वरूप बताइये?

....

....

....

4.2.2.3.प्रतिस्पर्धा की विशेषताएं (Characteristics)

1. प्रतिस्पर्धा सभी समाजों में पाई जाती है।
2. जैसे–जैसे नगरीकरण बढ़ता है, प्रतिस्पर्धा बढ़ती है।
3. भौतिकवादी दृष्टिकोण प्रतिस्पर्धा की गति तेज कर रहा है।
4. इसमें जन्म एवं जाति का महत्व कम हो जाता है।
5. वैयक्तिक गुणों का महत्व होता हैं।
6. असहयोगिक सम्बन्ध पाये जाते हैं।
7. यद्यपि संघर्ष की स्थिति नहीं होती है परन्तु व्यक्ति का व्यवहार विरोधात्मक होता है।
8. स्वार्थपरता अधिक होती है।
9. व्यक्ति के स्थान पर उसके प्रयत्नों से ईर्ष्या होती हैं।
10. क्षमता तथा योग्यता के द्वारा प्रत्येक व्यक्ति प्रतिस्पर्धा में भाग ले सकता है।

4.2.2.4 प्रतिस्पर्धा के प्रकार (Types)

साधारणतया प्रतिस्पर्धा दो प्रकार की होती है–

1. वैयक्तिक (Personal) 2. अवैयक्तिक (Impersonal)

वैयक्तिक प्रतिस्पर्धा में प्रतियोगिता के सम्बन्ध में ज्ञान रहता है। उदाहरण के लिए कक्षा में प्रथम आने वाले विद्यार्थियों के बीच होने वाली प्रतिस्पर्धा वैयक्तिक होती है। अवैयक्तिक प्रतिस्पर्धा में प्रतियोगिता का ज्ञान नहीं होता है केवल उद्देश्य महत्वपूर्ण होता है। विभिन्न प्रकार की प्रतियोगितायें इसकी उदाहरण हैं।

4.2.2.5 प्रतिस्पर्धा के स्वरूप (Forms)

प्रतिस्पर्धा निम्न क्षेत्रों में महत्वपूर्ण योगदान दे रही है या उसके निम्न स्वरूप हैं :

1. आर्थिक प्रतिस्पर्धा – उत्पादन में प्रतिस्पर्धा

(Economic Competition) – विनिमय में प्रतिस्पर्धा

NOTES

		– वितरण में प्रतिस्पर्धा
		– उपभोग में प्रतिस्पर्धा
2.	स्थिति की प्रतिस्पर्धा	– रिक्त स्थान प्राप्त करने में प्रतिस्पर्धा
	(Competition for Status)	– प्रोन्नति में प्रतिस्पर्धा
		– शक्ति प्राप्त करने में प्रतिस्पर्धा
		– उपभोग में प्रतिस्पर्धा
3.	राजनैतिक प्रतिस्पर्धा	– शक्ति प्रदर्शन में प्रतिस्पर्धा
	(Political Competition)	– सत्ता प्राप्त करने में प्रतिस्पर्धा
		– नेतृत्व प्राप्त करने में प्रतिस्पर्धा
4.	सांस्कृतिक प्रतिस्पर्धा	– धर्म के महत्व को सिद्ध करने में
	(Cultural Competition)	– प्रतिस्पर्धा
		– आदर्शों को महत्वपूर्ण सिद्ध करने में प्रतिस्पर्धा

प्रतिस्पर्धा के कार्य (Functions)

गिलिन तथा गिलिन ने प्रतिस्पर्धा के 4 मुख्य कार्य बताये हैं:

1. प्रतिस्पर्धा में भाग लेने वाले व्यक्तियों तथा समूहों की इच्छायें अधिक अच्छे ढंग से संतुष्ट होती है। यदि मानव कोई इच्छा रखता है और उसकी संतुष्टि प्रतिस्पर्धा में भाग लेकर हो जाती है तो वह सामान्य से अधिक संतोष प्राप्त करता है।
2. जनता की इच्छाओं, अभिलाषाओं को अच्छी प्रकार से प्रतिस्पर्धा से विजयी लोग पूरा करने में सक्षम होंगे।
3. प्रतिस्पर्धा के द्वारा लैंगिक तथा सामाजिक चयन अधिक सुचारु रूप से हो सकता है।
4. विभिन्न कार्यात्मक समूहों के सदस्यों के चयन से प्रतिस्पर्धा का कार्य महत्वपूर्ण होता है।

4.2.2.6. प्रतिस्पर्धा के परिणाम (Results)

1. संगठनात्मक परिणाम (Associative)

1. नये संघों, संगठनों का निर्माण
2. उच्च एवं अच्छी सेवा
3. कार्यस्तर में वृद्धि
4. कीमत में कमी
5. नये ज्ञान में वृद्धि
6. सहकारिता की भावना का विकास
7. नवीन खोजें तथा समस्या के समाधान के नये तरीके।

2. विघटनात्मक परिणाम (Dissociative)

1. संघर्ष की स्थिति का प्रारम्भ
2. असामाजिक तथा जाल फरेब
3. झूठ का बोल बाला

NOTES

4. हिंसा का उपयोग
5. कानूनी तरीकों का अतिक्रमण
6. मान हानि का प्रयत्न
7. नकली–वस्तुओं के निर्माण में वृद्धि
8. दिखावापन

3. व्यक्तित्व के संदर्भ में परिणाम

4.2.2.7 उचित एवं अनुचित प्रतिस्पर्धा में अन्तर

(ए) उचित प्रतिस्पर्धा

1. सामाजिक भावनाओं का
2. सम्पर्क में वृद्धि
3. उदार दृष्टिकोण
4. मानसिक संतुष्टि

4. उन्नति के संदर्भ में परिणाम

1. प्रतिस्पर्धा में समाज समायोजित बना रहता है।
2. अधिक से अधिक उन्नति होती।
3. जीवन का प्रत्येक क्षेत्र विकसित होता है।
4. व्यक्ति में चुस्ती एवं ताजगी बनी रहती है।

(बी) अनुचित प्रतिस्पर्धा

1. असामाजिक भावनाओं का विकास
2. सीमित सम्पर्क तथा गुटबाजी
3. अनैतिकता में वृद्धि
4. तनाव तथा दबाव का अनुभव
5. वह सदैव दूसरों के क्रियाओं को जानने के लिए सचेत रहता है।
6. भौतिक तथा सामाजिक उन्नति होती है।

5. सामूहिक एकरूपता के संदर्भ में परिणाम

1. जब तक उचित स्पर्धा रहती है तब तक सामूहिक एकरूपता बनी रहती है।
2. अनुचित स्पर्धा होने पर संगठन को जोरदार धक्का लगता है।
3. सम्बन्धों में कमी आती है।
4. एकांगी दृष्टिकोण हो जाता है।

4.2.2.8 प्रतिस्पर्धा का महत्त्व

सामाजिक विकास एवं वैयक्तिक उन्नति के लिए प्रतिस्पर्धा आवश्यक है। क्योंकि इससे:

1. वस्तु की उपयोगिता का ज्ञान होता है।

NOTES

2. ज्ञान में वृद्धि होती है।
3. आविष्कार एवं अनुसंधान होते हैं।
4. व्यक्तित्व का समुचित विकास होता है।
5. व्यक्ति अधिक मेहनत करता है।
6. कार्य योग्य व्यक्तियों द्वारा करने से अच्छा कार्य होता है।
7. विशेषीकरण को प्रोत्साहन मिलता है।
8. मनोवैज्ञानिक संतुष्टि होती है।
9. उत्साह का संचार होता है।
10. अन्तः क्रियाएं गतिशील होती है।

यद्यपि प्रतिस्पर्धा जीवन का महत्वपूर्ण अंग है परन्तु उस पर नियंत्रण होना आवश्यक होता है। असीमित एवं अनियंत्रित प्रतिस्पर्धा से अनेक बुराईयाँ उत्पन्न हो जाती है। संगठन शक्ति का ह्रास होने लगता है, एकाधिकार विकसित हो जाता है, वर्गों में संघर्ष होने लगता है तथा गरीब और अधिक गरीब होते चले जाते हैं। अतः प्रतिस्पर्धा पर नियंत्रण होना आवश्यक है।

4.2.3 संघर्ष (Conflict)

संघर्ष उस समय उत्पन्न होता है जब प्रतियोगियों का ध्यान अभीष्ट उद्देश्यों से हटकर व्यक्तियों तथा समूहों पर केन्द्रित हो जाता है। प्रतिद्वंदी सदैव एक दूसरे को उचित अनुचित सभी साधनों के द्वारा पराजित करने तथा हानि पहुँचाने का प्रयत्न करते हैं। इसके परिणामस्वरूप सामाजिक एकीकरण में बाधा पहुँचती है तथा विघटन की प्रक्रिया कार्य करने लगती है।

4.2.3.1 संघर्ष का अर्थ एवं परिभाषा

संघर्ष एक सामाजिक प्रक्रिया है जो सभी समाजों में पायी जाती है। इस प्रक्रिया में व्यक्ति अथवा समूह किसी उद्देश्य की प्राप्ति के लिए दूसरे व्यक्तियों अथवा समूहों को रोकने का प्रयत्न करते हैं।

1. परिभाषा

ग्रीन, ए. डब्लू0 : संघर्ष किसी अन्य व्यक्ति अथवा व्यक्तियों की इच्छा का जानबूझकर विरोध करने अथवा उसे शक्ति से पूर्ण कराने से सम्बन्धित प्रयत्न है।

गिलिन एण्ड गिलिन : संघर्ष सामाजिक प्रक्रिया है जिसमें व्यक्ति अथवा समूह अपने उद्देश्य की प्राप्ति अपने विरोधी को हिंसा अथवा हिंसा के भय द्वारा प्रत्यक्ष चुनौती देकर करते हैं।

संघर्ष प्रतिकूलता के पश्चात प्रारम्भ होता है। स्वार्थपरता बढ़ने से व्यक्ति दूसरे को हानि पहुँचाने लगता है। इसके विरोध में दूसरा व्यक्ति अपनी रक्षा करने का प्रयत्न करता है और उसको हानि पहुँचाने से रोकता है। जिससे मनोवैज्ञानिक स्तर पर संघर्ष की रूपरेखा बनती है तथा अवसर आने पर प्रत्यक्ष संघर्ष होने लगता है।

4.2.3.2 संघर्ष की स्थितियाँ

संघर्ष के लिए निम्न परिस्थितियाँ आवश्यक हैं :

1. वैयक्तिक भिन्नता
2. मनोवैज्ञानिक स्तर पर विरोधाभास
3. प्रतिस्पर्धा
4. समझौता न होने की स्थिति

5. क्रोध का संवेग
6. नियंत्रण अप्रभावकारी

NOTES

4.2.3.3 संघर्ष की प्रकृति

संघर्ष एक चेतन एवं, निरन्तर चलने वाली तथा सार्वभौमिक प्रक्रिया है।

1. संघर्ष में द्वन्दियों का पूरा ज्ञान होता है।
2. उद्देश्य व लक्ष्य प्राप्त करने के साथ–साथ विरोधी का दमन भी करना होता है।
3. शक्ति का अधिकाधिक उपयोग होता है।
4. संवेग (क्रोध) तेज होते हैं।
5. सतर्कता अधिक होती है।
6. स्थितियों का सूक्ष्म से सूक्ष्म विश्लेषण होता है।
7. व्यक्ति प्रधान होता है।
8. लक्ष्य विरोधी की ओर अग्रसित होते हैं।
9. नियम व कानूनों का उल्लघन होता है।
10. विरोधी का दमन होता है।
11. शक्ति का ह्रास होता है।
12. परिवर्तन की प्रक्रिया सदैव चलती रहती है अतः संघर्ष चलता रहता है।
13. संचय की प्रवृत्ति उत्पन्न करती है।

बोध प्रश्न

1. प्रतिस्पर्द्धा की मुख्य विशेषताएँ बताइये?

....

....

....

2. संघर्ष से आप क्या समझते हैं इसकी प्रकृति बताइये?

....

....

....

4.2.3.4 संघर्ष तथा प्रतिस्पर्धा में अंतर

प्रतिस्पर्धा	संघर्ष
1. यह अवैयक्तिक प्रक्रिया है।	1. संघर्ष चेतन होता है।
2. यह अवैयक्तिक प्रक्रिया है।	2. यह वैयक्तिक प्रक्रिया है।
3. यह निरन्तर होती है।	3. संघर्ष कभी–कभी होता है।
4. विरोधियों के प्रति कम द्वेष होता है।	4. विरोधियों को हानि पहुँचाना प्रमुख उद्देश्य होता है।

5.	उद्देश्य प्राप्त करना लक्ष्य होता है।	5.	स्वार्थ सिद्ध के साथ साथ विरोधी को समाप्त करना भी उद्देश्य होता है।
6.	सामाजिक नियमों को कठोरता से पालन किया जाता है।	6.	सामाजिक नियमों का पालन नहीं होता है।
7.	यह अहिंसा के सिद्धान्त पर आधारित है।	7.	हिंसा का प्रयोग होता है।
8.	प्रतिस्पर्धा से दोनों पार्टियों को लाभ होती है।	8.	प्रायः दोनों विरोधियों को हानि होता है।
9.	यह न्यूनतम पृथक करने वाली प्रक्रिया है	9.	यह पूर्ण प्रथम करने वाली प्रक्रिया है।
10.	यह वैयक्तिक गुणों तथा परिश्रम को प्रोत्साहित करती है।	10.	संघर्ष परिश्रम को प्रोत्साहित नहीं करता है।
11.	प्रतिस्पर्धा से उत्पादन बढ़ता है।	11.	संघर्ष उत्पादन को कम करता है।

4.2.3.5. संघर्ष के प्रकार (Types)

संघर्ष के निम्न प्रमुख प्रकार है :

1. **वैयक्तिक संघर्ष** निजी स्वार्थों के कारण यह संघर्ष होता है। इससे समूह को कोई लाभ नहीं होता अतः हर सम्भव प्रयत्न संघर्ष रोकने के लिए किया जाता है।

2. **प्रजाति संघर्ष :** विभिन्न प्रजातियों में यह संघर्ष होता है। जैसे हिंदू–मुस्लिम संघर्ष, हिन्दू सिख संघर्ष, सिया–सुननी संघर्ष, आदि।

3. **वर्ग संघर्ष :** वर्तमान समय में वर्ग संघर्ष प्रमुख स्थान लेता जा रहा है। आज ऐसा कोई दिन नहीं होता जब समाचार पत्र में यह संघर्ष न पढ़ने को मिलता हो।

4. **राजनैतिक संघर्ष :** यह दो प्रकार का होता है। देश के अन्दर तथा अंतर्राष्ट्रीय। पहला संघर्ष देश में विभिन्न दलों के मध्य होता है तथा दूसरा संघर्ष युद्ध होता है।

संघर्ष का परिणाम

समाज पर संघर्ष के निम्न प्रभाव होते है :

1. स्व समूह में एकरूपता
   - समूहों में संगठन
   - आन्तरिक विवादों तथा मतभेदों का अंत
   - कार्यों एवं विश्वासों में एकरूपता
2. समूह में एकता की कमी
   - जब समूह में संघर्ष होता है तो उसमें एकता समाप्त हो जाती है।
   - मतभेद बढ़ जाते है।
   - नियंत्रण कमजोर हो जाता है।
3. व्यक्तित्व में परिवर्तन
   - समूह संघर्ष अथवा समूह से प्रथम संघर्ष दोनों ही स्थितियों में कुछ लोग अवश्य ऐसे होते हैं जो दोनों पक्षों से सम्बन्ध रखते हैं ऐसे व्यक्तियों के आदर्श, उद्देश्य, मूल्य दो में विभक्त हो जाते है।

- तनावपूर्ण विघटन होता है।
- सांवेगिक विघटन होता है।
- दृष्टिकोण सीमित हो जाता है।
- घृणा का वीभत्स रूप देखने को मिलता है।

4. खून खराबा तथा आर्थिक हानि
   - संघर्ष में जन तथा धन दोनों की हानि होती है।
   - यदि दोनों पार्टियाँ समान शक्तिशाली होती है तो व्यवस्थापन होता है अन्यथा आधिपत्य का परिणाम होता है।

4.2.3.6 संघर्ष के स्वरूप

संघर्ष के प्रायः दो स्वरूप होते हैं :–

1. उद्देश्य के आधार पर संघर्ष–युद्ध, कलह, प्रतिद्वंदिता, मुकदमेबाजी, आदि।
2. समूह भागीकरण के आधार पर संघर्ष–प्रजातीय–संघर्ष, सांस्कृतिक संघर्ष, राजनैतिक संघर्ष, धार्मिक संघर्ष, औद्योगिक संघर्ष, आदि।

संघर्ष का समाजशास्त्री महत्व

संघर्ष जहाँ एक ओर विघटन उत्पन्न करता है वहीं दूसरी ओर अनेक आवश्यक गुणों का विकास भी करता है। ये निम्न गुण हैं:

1.	चेतनता का विकास	– सदैव सतर्क रहते हैं।
		– अवसर का उपयोग करते हैं।
		– स्थिति का निरीक्षण एवं परीक्षण करते हैं
2.	सहयोग में वृद्धि	– पारस्परिक सहयोग बढ़ जाता है।
		– सामूहिक एकरुपता बढ़ जाती है।
3.	परिश्रम में वृद्धि	– व्यक्ति अधिक से अधिक परिश्रम करता है।
		– नवीन ज्ञान अर्जित करता है।
4.	शक्ति का ज्ञान	– समस्त श्रोतों का ज्ञान होता हे।
		– क्षमता का ज्ञान होता है।
		– साधनों का ज्ञान होता है।
5.	आत्म चेतना विकास	– ज्ञान एवं बुद्धि का विकास होता है।
		– निर्णय क्रिया एवं प्रत्यक्षीकरण में सूक्ष्मता आती है।
6.	सामूहिक भावना का विकास	– समूह हित की भावना बढ़ती है।
		– नये समूह निर्मित होते हैं।
7.	चरित्र निर्माण	– गुणों का प्रकटन होता है।
		– आत्म स्थापन की इच्छा पूरी होती है।

इस प्रकार यह सिद्ध हो जाता है कि संघर्ष का होना भी समाज के हित में है परन्तु अधिक संघर्ष हानि पहुंचाने लगता है इसीलिए संघर्ष को टालने के सदैव प्रयत्न किये जाते हैं।

4.2.4.व्यवस्थापन (Accommodation)

व्यवस्थापन एकीकरण करने वाली प्रक्रिया है। यह प्रक्रिया संघर्ष के पश्चात अथवा संघर्ष टालने के लिए उपयोग में लायी जाती है। दोनों पक्ष अपने–अपने विचारों में परिवर्तन एक दूसरे की इच्छानुसार कर लेते हैं। पति पत्नी विवाह के पश्चात यदि विरोधी स्थिति पाते हैं तो उस समय दोनों पक्ष अपने में परिवर्तन थोड़ा–थोड़ा कर लेते हैं जिससे समायोजन सम्भव होता है।

4.2.4.1. व्यवस्थापन का अर्थ

गिलिन तथा गिलिन : "व्यवस्थापन यह प्रक्रिया है जिसके द्वारा प्रतियोगी तथा संघर्षरत व्यक्ति और समूह एक दूसरे के साथ अपने सम्बन्धों को अनुकूल करते हैं जिससे प्रतिस्पर्धा, अतिक्रमण या संघर्ष के कारण उत्पन्न कठिनाइयों को पार किया जा सकें।"

जोन्स, ई.एम. : "एक अर्थ में व्यवस्थापन असहमत रहने के लिए समझौता कहा जा सकता है।"

आगर्बन तथा **निम्काफ** ने व्यवस्थापन प्रक्रिया को विश्लेषित करते हुए लिखा है कि संघर्ष समूह की एकता को धक्का पहुँचता है अतः इसको रोकने के लिए व्यवस्थापन प्रयोग किया जाता है।"

(Accommodation) शब्द का विश्लेषण स्वयं अपनी विशेषताओं को स्पष्ट करता है।

A	=	Agreement,	C	=	Competing
C	=	Conflicting ideas	O	=	Orbitration
M	=	Mediation,	M	=	Mechanism
O	=	Organized efforts	D	=	Displacement
A	=	Adjustment	T	=	Toleration,
I	=	Intervention	O	=	Opposition,
N	=	New ways			

व्यवस्थापन एक ऐसा यंत्र व साधन है जिसके द्वारा विरोधात्मक तथा संघर्षात्मक विचारों का समन्वय ,समझौता तथा हस्ताक्षेप के द्वारा होता है। इससे विचारों में परिवर्तन आता है तथा नये विचारों का विकास होता है।

4.2.4.2 व्यवस्थापन की प्रकृति (Nature)

व्यवस्थापन एक चेतन तथा निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है। इन विशेषताओं को निम्न प्रकार से समझा जा सकता है:

1. व्यवस्थापन में निश्चित व्यक्तियों तथा दलों का ज्ञान होता है।
2. संघर्ष की स्थिति तथा परिणाम ज्ञात होते हैं।
3. व्यक्ति अथवा समूह अपनी शक्ति का अनुमान लगा लेता है।
4. हार जीत की लगभग स्पष्टता होती है।
5. हानि का अनुमान होता है।
6. घृणा का तत्व पाया जाता है परन्तु उसे प्रेम में परिवर्तित कर देते हैं।
7. व्यवस्थापन में श्रेष्ठता तथा निम्नता बनी रहती है।

NOTES

व्यवस्थापन के प्रकार (Types)

गिलिन तथा गिलिन ने दो प्रकार के व्यवस्थापन का उल्लेख किया है :

1. समपदस्थ व्यवस्थापन (Coordinate)
2. उच्चपदस्थ निम्नपदस्थ (Super Ordinate-Subordinate)

जब दो शक्तियों में संघर्ष होने के उपरान्त किसी प्रकार का व्यवस्थापन होता है तो उसे समपदस्थ व्यवस्थापन कहते हैं क्योंकि इसमें दोनों पक्षों की स्थिति समान रहती है। उदाहरण के लिए उद्योगपतियों तथा श्रमिकों में समपदस्थ व्यवस्थापन होता है। शक्तिशाली राष्ट्र जैसे अमेरिका तथा रूस यदि कोई संधि–पत्र तैयार करते हैं तो व्यवस्थापन का यही रूप होता है।

जब दो शक्तियों में एक निर्बल तथा दूसरी सशक्त होती है तो सशक्त–शक्ति दूसरे को दबा लेती है, पराजित कर देती है, अपनी सुविधानुसार परिवर्तन के लिए बाध्य करती है। जिसकी शक्ति अधिक होती है समझौता उसी के अनुसार होता है। उदाहरण के लिए मुगल सम्राटों ने अनेकों शक्तियों जैसे मराठों, राजपूतों आदि को पराजित कर व्यवस्थापन के लिए मजबूर कर दिया था।

4.2.4.3 व्यवस्थापन की पद्धतियाँ

निम्न पद्धतियाँ संघर्ष को समाप्त करने अथवा संघर्ष टालने के लिए उपयोग में लायी जाती है:

1. मध्यस्थता (Mediation)

तटस्थ व्यक्ति को समझौता कराने के लिए नियुक्त किया जाता है। वह न तो निर्णय लेता है और न ही अपनी इच्छा प्रकट करता है। वह केवल संदेशवाहक का कार्य करता है।

2. सुलह (Concillation)

सुलह कराने वाला व्यक्ति प्रभावकारी होता है। निर्णय की ओर संकेत करता है। मानना या न मानना विरोधी व्यक्तियों पर निर्भर होता है।

3. निर्णायक

इस पद्धति में निर्णायक की बात मानना दोनों दलों के लिए अनिवार्य होता है।

4. बल का प्रयोग

शक्तिशाली पक्ष दूसरे को व्यवस्थापन के लिए विवश कर देता है। व्यक्ति इन तरीकों के अतिरिक्त कुछ तरीकों का उपयोग समायोजन तथा अस्तित्व रक्षा के लिए करता है।

5. युक्तीकरण (Rationalization)

व्यक्ति जब उद्देश्य प्राप्त करने में असफल रहता है तो कोई न कोई कारण ढूंढता है जिससे संतोष प्राप्त होता है। वह जिस स्थिति में होता है उसी को उचित मान लेता है।

6. स्थिति परिवर्तन (Conversion)

असंतोष को दूर करने के लिए व्यक्ति स्थिति में परिवर्तन कर लेता है। उदाहरण के लिए दल परिवर्तन।

7. स्थानापन्नता (Displacement)

जब व्यक्ति एक उद्देश्य प्राप्त करने में असफल रहता है तो उसके स्थान पर उससे भिन्न उद्देश्य निश्चित करता है और अपने को परिस्थिति से समायोजित कर लेता है।

4.2.4.4 व्यवस्थापन के सहायक कारक (Helping factors)

NOTES

व्यवस्थापन की प्रक्रिया निम्न सामूहिक क्रियाओं द्वारा तेज की जा सकती है।

1. सूचना, शिक्षा तथा प्रचार (Information, Education, Propoganda)

- सही सूचनायें दोनों पक्षों को प्राप्त हों।
- अनुकूल प्रचार कार्य हो।
- अफवाहों को रोका जाय।
- शिक्षात्मक प्रयत्न किये जाय।

2. राजनैतिक एवं वैधानिक दबाव (Political and Legal Pressure)

- राजनैतिक प्रभाव का उपयोग हो।
- कानूनों में संशोधन हो।
- कानूनी कार्यवाही साधारण हो।

3. व्यवसायों एवं पेशों में अंतः समूह सम्पर्कों का संगठन (Organization)

इन संगठनों का निर्माण कारखानों तथा आफिसों में किया जा सकता है क्योंकि यहाँ विभिन्नतायें अधिक होती हैं।

1. राष्ट्रीय फेडरेशन तथा रीजनल कांउसिल
2. सार्वजनिक प्रसंशा तथा पारितोष।
3. व्यक्ति तथा समूह की मानसिक चिकित्सा।
4. व्यवस्थापन के परिणाम (Results)

4. संघर्ष तथा प्रतिस्पर्धा पर रोक

1. विघटनकारी शक्तियों पर रोक लगती है।
2. सामाजिक एकता को प्रोत्साहन मिलता है।
3. विरोधात्मक क्रियायें एवं विचार समाप्त होते हैं।
4. नये कानून बनते हैं।
5. सम्बन्धों का रूप परिवर्तित होता है।

5. विरोधी दमन (Strangling of Opposition)

1. विजेता समूह पराजित समूह को दबाकर रखता है।
2. अधिकार दमन होता है।
3. मानसिक पराजिता का पुट होता है।
4. विविध व्यक्तित्वों का एकीकरण

6. व्यक्तित्व सम्पन्न व्यक्तियों का सहयोग

1. विभिन्न विचारों, भावनाओं वाले व्यक्तियों में सम्बन्ध स्थापित होता है।
2. अंतरों को कम करते हैं।
3. प्रयत्नों में सहायता करते हैं।

NOTES

7. **संस्थाओं में परिवर्तन**

1. नयी परिस्थिति के अनुसार नयी संस्थाओं का विकास।
2. नये कानूनों की रचना।

8. **परिस्थिति में परिवर्तन**

1. संघर्ष से उत्पन्न विघटित स्थिति को पुनः गठित होने का अवसर मिलता है।
2. नयी स्थितियों का निर्धारण होता है।

9. **सात्मीकरण की तैयारी**

1. व्यवस्थापन से समरूपता आती है।
2. जीवन पद्धति एक सी होने लगती है।
3. अपनापन आने लगता है।

10. **व्यवस्थापन का महत्व (Importance)**

व्यवस्थापन एक अनिवार्य प्रक्रिया है क्योंकि संघर्ष से जो हानि होती है उसको रोकना आवश्यक होता है। यह कार्य व्यवस्थापन द्वारा ही सम्भव है :

1. विघटन रुकता है।
2. विरोधी क्रियायें समाप्त होती है।
3. आर्थिक हानि से बचाव होता है।
4. शक्ति का संचय होता है।
5. समाजिक एकता आती है।
6. आंतरिक संघर्ष समाप्त होते हैं।
7. नयी संस्थाओं का विकास होता है।
8. जीवन पद्धति में परिवर्तन आता है।
9. व्यस्थापन पक्ष तथा विपक्ष की स्थिति को औपचारिक बनाता है।
10. व्यक्तित्व समायोजित होता है।

बोध प्रश्न

1. सम्प्रदाय का समाजशास्त्रीय महत्व बताइये?

....

....

....

....

2. व्यवसाय के सहायक कारक बताइये?

....

....

....

....

4.2.5 सात्मीकरण (Assimilation)

NOTES

सम्बन्ध की स्थापना व्यक्तियों के अन्तरों को कम करती है। अन्तःक्रिया के फलस्वरूप रुचियों, व्यवहारों तथा मनोवृतियों में समानता आती है। जिस प्रक्रिया के द्वारा विभिन्न व्यक्तियों की रुचियों, व्यवहारों तथा मनोवृतियों में समानता आती है तथा एक दूसरे के समान आते हैं उसे सात्मीकरण कहते है।

1. सात्मीकरण का अर्थ (Meaning)

यहाँ पर हम कुछ परिभाषाओं का उल्लेख कर रहे हैं :

बोगार्डस, ई. एस. : सात्मीकरण एक प्रक्रिया है जिसके द्वारा अनेक व्यक्तियों की मनोवृतियाँ एकीकृत होती हैं और इस प्रकार वे एक संयुक्त समूह के रूप में विकसित हो जाती है।

आगवर्न तथा निम्काफ : जिस प्रक्रिया द्वारा किसी समय असमान रहकर एकाध व्यक्ति या समूह समान हो जाते हैं अर्थात **अपने स्वार्थ तथा दृष्टिकोण** के मामले में एकरूपता आ जाती है उसे सात्मीकरण कहते हैं।

सात्मीकरण एक सामाजिक प्रक्रिया है जिसमें व्यक्तियों तथा समूहों के बीच घटता हुआ अंतर और साथ ही सामान्य स्वार्थों तथा लक्ष्यों के विषय में क्रियाओं मनोवृत्तियों तथा मानसिक प्रक्रियाओं की बढ़ती हुई एकरूपता देखने को मिलती है जब वे अपने उन अंतरों को खो बैठते हैं जो उन्हें बाहरी व्यक्ति बनाये हुये हैं अर्थात सामाजिक और सांस्कृतिक विशेषताओं के आधार पर समान हो जाते हैं तो उसे सात्मीकरण कहते हैं।

Assimilation शब्द का विश्लेषण यह गुण स्पष्ट करता है।

A = Adjustment in action,	S = Similarity
S = Shaping of new ideas	I = Interests
M = Making for unity	I = Increased unity
L = Less distinction	A = Attitude similar
T = Tonned emotionally	I = Inner Similarity
O = Outer Similarity	N = New way

सात्मीकरण की आवश्यक शर्तें (Essential Conditions)

सात्मीकरण की प्रक्रिया कुछ मान्य एवं निश्चित तरीकों द्वारा चलती है। ये आवश्यक शर्तें निम्न हैं :

1. **आपसी लेन देन (Give and Take)**
   - सम्पर्क की अधिकता
   - विचारों का आदान–प्रदान
   - अन्तःक्रिया की प्रगाढ़ता
2. **मित्रवत व्यवहार (Friendly Behaviours)**
   - एक दूसरे के व्यवहार की स्वीकृति
   - व्यवहार की मान्यता
   - विश्वसनीयता
   - मित्रभाव

NOTES

3. **स्वतंत्रता (Freedom)**
   - निर्णय लेने का अधिकार
   - कानून के समक्ष समानता
   - समान अधिकार
4. **निकट का सम्बन्ध (Intimate Relations)**
   - घनिष्ठता
   - निकटता
   - व्यवहारिक सम्बन्धों में वृद्धि
5. **एक भू–भाग (One Territory)**
   - एक भू भाग पर रहकर ही सात्मीकरण सम्भव है।
   - अमेरिका में रहकर भारत की संस्कृति से सात्मीकरण नहीं हो सकता है।
6. **प्रत्यक्ष साधन (Direct Means)**
   - आमने सामने के सम्बन्ध महत्वपूर्ण
   - टेलीफोन, तार, पत्र कार्य नहीं करते हैं।
7. **निरंतरता (Continuity)**
   - निरन्तर वार्तालाप हो
   - निरन्तर विचारों का आदान–प्रदान हो।
   - निरन्तर मेल मिलाप हो।

सात्मीकरण प्रक्रिया के सहायक कारक (Helping Factors)

सात्मीकरण सामाजिक प्रक्रिया है अतः इसका होना, न होना, रुग्ण अवस्था में होना समाज के गुणों पर निर्भर होता है। समाज की दशा, स्थिति, मनोवृत्ति, व्यवहार आदि का प्रभाव सात्मीकरण प्रक्रिया में सहायता करता है। निम्न कारक सहायता प्रदान करते हैं।

1. पारस्परिक स्वीकृत
2. सहनशीलता
3. घनिष्ठ सामाजिक सम्बन्ध
4. सांस्कृतिक समानतायें
5. मानसिकता में एकरूपता
6. समान आर्थिक अवसर
7. अन्तर्विवाह
8. सांस्कृतिक संचार व्यवस्था।

सात्मीकरण का महत्व (Importance)

सात्मीकरण का एंकीकरण करने वाली प्रक्रिया है जिससे सामाजिक एकता एवं संगठन को बल मिलता है, अतः यह आवश्यक है। इसके निम्न कार्य हैं :

1. समायोजन स्थापित होता है।
2. परिस्थितियों से समझौता होकर व्यवहारिक परिवर्तन होता है।

NOTES

3. एकता उत्पन्न होती है।
4. सामाजिक संगठन को प्रोत्साहन मिलता है।
5. रचनात्मक व्यक्तित्व विकसित होता है।
6. व्यवहारिक समरूपता आती है।
7. सामाजिक आदान–प्रदान को प्रोत्साहन मिलता है।
8. सामाजिक–सांस्कृतिक विशेषताओं में असमान व्यक्ति समान बनते हैं।

सात्मीकरण एक ऐसी प्रक्रिया है जिससे न कि केवल सामाजिक एकरूपता आती है बल्कि व्यक्ति और समूह दूसरे व्यक्तियों या समूहों की स्मृतियों, भावनाओं, व्यवहार के ढंगों, अनुभवों आदि में भाग लेकर एक सामान्य सांस्कृतिक जीवन में प्रवेश करते हैं।

4.2.6 अनुकूलन (Adaptation)

अनुकूलन का तात्पर्य जैविकीय, सामाजिक, भौगोलिक तथा सांस्कृतिक परिस्थितियों के अनुसार अपने को परिवर्तित करना होता है जिससे विकास एवं प्रगति सम्भव हो सके। परिवर्तित पर्यावरण से पूर्व पर्यावरण में आने की क्षमता या उसके अनुसार परिवर्तित कर लेने की क्षमता को अनुकूलन कहते हैं।

1. अनुकूलन का अर्थ

फेयर चायल्ड एच. पी. : दिये हुये पर्यावरण में रहने की योग्यता प्राप्त करने की प्रक्रिया को अनुकूलन कहते हैं।

रयूटर एण्ड हार्ट : उन परिवर्तनों के लिए अनुकूलन का प्रयोग होता है जिसके पर्यावरण द्वारा जीवन को वैसा होने से सहायता एवं सुरक्षा मिले और जीवन भौतिक पर्यावरण से सम्बन्धित हो सके।

मनुष्य सभी प्रकार की जलवायु तथा पर्यावरण में रहता है यद्यपि पर्यावरण में पर्याप्त भिन्नता होती है। इसका मुख्य कारण है कि उसने जीवन की कला सीख ली है। समायोजन एक प्रकार की कला है जो जीवन प्रदान करती हैं और कुसमायोजन दूसरे प्रकार की कला है जो मृत्यु प्रदान करती है। अतः समायोजन प्राप्त करना जीवन के लिए आवश्यक है। यह समायोजन जीवन के सभी क्षेत्रों में होता है। इसी समायोजन को अनुकूलन कहते हैं।

2. अनुकूलन के स्वरूप (Forms)

अनुकूलन के निम्न स्वरूप हैं :

1. प्राणिशास्त्रीय अनुकूलन (Biological Adaptation)
2. भौतिक अनुकूलन (Physical Adaptation)
3. समाजिक अनुकूलन (Social Adaptation)

- **प्राणिशास्त्रीय अनुकूलन :** जैविकीय दृष्टिकोण से सभी प्राणी इस जगत में अनुकूलन नहीं कर पाते हैं इसलिए वे समाप्त हो जाते हैं। जो शक्तिशाली होते हैं वही रह पाते हैं। इस सिद्धान्त को प्राकृतिक प्रवरण (Natural Selection) कहते हैं। जैविकीय अनुकूलन के लिए प्रायः 3 प्रकार से व्यक्ति संघर्ष करता है–

1. प्रकृति से संघर्ष : गर्मी में लू न लगना, सर्दी में ठंडक न लगना, आदि परन्तु सभी बचाव नहीं कर पाते।
2. अन्य जीवों से संघर्ष : जंगली जानवर, कीटाणु आदि से रक्षा।
3. समान व्यक्तियों से संघर्ष : व्यक्तियों से रक्षा।

NOTES

- **भौतिक अनुकूलन** : भौतिक पर्यावरण के अन्तर्गत 3 प्रकार का पर्यावरण आता हैः 1. भौगोलिक 2. जलवायु सम्बन्धी 3. मनुष्य द्वारा निर्मित वस्तुयें। भौगोलिक पर्यावरण का प्रभाव भोजन, वस्त्र, मकान, रहन–सहन के ढंग आदि पर पड़ता है। शारीरिक बनावट पर भी इसका प्रभाव पड़ता है। जलवायु का भी प्रभाव इन्हीं दशाओं पर पड़ता है। परिस्थितियों के अनुसार परिवर्तित करना होना है। जो बदल लेते हैं वे अनुकूलन प्राप्त कर लेते हैं।
- **समाजिक अनुकूलन** : यद्यपि सामाजिक पर्यावरण की बहुत अधिक दबावमूलक प्रकृति नहीं होती है कि व्यक्ति सभी परिस्थितियों से अनुकूलन अवश्य करे परन्तु उसके लिए अनुकूलन करना सामूहिक जीवन व्यतीत करने के लिए आवश्यक होता है। इस प्रक्रिया को **सामाजिक प्रवरण** (Social Selection) प्रक्रिया कहते हैं।

व्यक्ति सामाजिक अनुकूलन दो प्रकार से करता हैः प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष। जब वह जानबूझकर ऐसी परिस्थितियों का निर्माण करता है जो उसके अनुकूल होती हैं और उसे सहायता करती हैं, प्रत्यक्ष अनुकूलन होता हैः चिकित्सा, व्यवस्था, स्वच्छता अभियान। अप्रत्यक्ष सामाजिक अनुकूलन उसे कहते हैं जब समाज ऐसी परिस्थितियाँ उत्पन्न करें जिसका उद्देश्य अलग ही हो। मिलों की स्थापना उद्योग धंधों में उन्नति के लिए की जाती है परंतु इससे नगरीकरण होता है तथा सम्पूर्ण सामाजिक जीवन प्रभावित होता है। अपने जीवन को नयी सामाजिक परिस्थितियों के अनुसार बदलने को अप्रत्यक्ष अनुकूलन कहते हैं।

बोध प्रश्न

1. सात्मीकरण की आवश्यक शर्तें लिखिये?

....

....

....

2. अनुकूलन का अर्थ स्पष्ट करते हुए इसके स्वरूप बताइये?

....

....

....

4.4 सार संक्षेप

जिस विधि से व्यक्ति सामाजिक जीवन का अंग बनता है उसे सामाजिक प्रक्रिया कहते हैं। जब व्यक्ति समान उद्देश्य के लिए एक साथ कार्य करते हैं तो उनके व्यवहार को सहयोग कहते हैं। जब वस्तु सीमित मात्रा में होती है और उसको प्राप्त करने वालों की, संख्या अधिक होती है तो सीमित मात्रा वाले उद्देश्य की प्राप्ति के लिए किये गये प्रयत्न को प्रतिस्पर्धा कहते हैं। संघर्ष एक सामाजिक प्रक्रिया है जो सभी समाजों में पायी जाती है। इस प्रक्रिया में व्यक्ति अथवा समूह किसी उद्देश्य की प्राप्ति के लिए दूसरे व्यक्तियों अथवा समूहों को रोकने का प्रयत्न करते हैं। व्यवस्थापन एक ऐसा यंत्र व साधन है जिसके द्वारा विरोधात्मक तथा संघर्षात्मक विचारों का समन्वय समझौता तथा हस्ताक्षेप के द्वारा होता है। इससे विचारों में परिवर्तन आता है तथा नये विचारों का विकास होता है। सात्मीकरण एक ऐसी प्रक्रिया है जिससे न कि केवल सामाजिक एकरूपता आती है बल्कि व्यक्ति और समूह दूसरे व्यक्तियों या समूहों की स्मृतियों, भावनाओं, व्यवहार के ढंगों, अनुभवों आदि में भाग लेकर एक सामान्य सांस्कृतिक जीवन में प्रवेश करते हैं। समायोजन एक प्रकार की कला है जो जीवन प्रदान करती है और कुसमायोजन दूसरे प्रकार की कला है जो मृत्यु प्रदान करती है। अतः समायोजन प्राप्त करना जीवन के लिए आवश्यक है। यह समायोजन जीवन के सभी क्षेत्रों में होता है। इसी समायोजन को अनुकूलन कहते हैं।

NOTES

4.5 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. सामाजिक प्रक्रिया की अवधारणा को समझाइये?
2. सामाजिक प्रक्रिया में सहयोग की आवश्यकता को स्पष्ट कीजिये?
3. प्रतिस्पर्धा एवं संघर्ष के बीच अन्तर की विवेचना कीजिए?
4. संघर्ष की व्याख्या करें?

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. व्यवस्थापन के चरणों को समझाइयें?
2. सात्मीकरण पर टिप्पणी लिखिए।
3. अनुकूलन की प्रवृत्तियों का वर्णन कीजिये?

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. उचित प्रतिस्पर्द्धा है–

   (अ) संपर्क में वृद्धि न करना (ब) उदार दृष्टिकोण

   (स) मानसिक असंतुष्टि (द) बैर भावना का होना

उत्तर : 1. (ब)।

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

4.6 पारिभाषिक शब्दावली

सात्मीकरण	Assimilation	व्यवस्थापन	Accommodation
प्रतिस्पर्धा	Competition	संघर्ष	Conflict
सामाजिक प्रक्रिया	Social Processes	अनुकूलन	Adaptation
प्राणिशास्त्रीय अनुकूलन	Biological	भौतिक	Physical
		अनुकूलन	Adaptation

सन्दर्भ ग्रन्थ

1. Gillin, J.L. & Gillin, J.P. : op. cit. P. 488
2. Green, A.W. : Sociology, Mac Graw Hill Book comp. 1952. P. 59
3. Ogburn, W.F. & Nimkoff, M.F. : A Hand book of Sociology, Eurosia Publishing House, New Dehli 1972 P. 108
4. Fairchild, H.P. : Dictionary of Sociology, Philosophical Library, New York, 1944. P. 68
5. Bogards, E.S. : Sociology, The Mc Millan company, New York 1953 P. 527
6. Fitcher, J.H. : Sociology, The University of Chicago Press Chicago, 1957. P. 239
7. Green, A.W. : Op. cit. P. 58
8. Green, A.W. : Op. cit. P. 51
9. Gillin, J.L. & Gillin, J.P. : Op. cit. P. 625

●●●

इकाई– 5 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में प्रविधियाँ एवं निपुणतायें
(TECHNIQUES AND SKILLS IN SOCIAL CASE WORK)

NOTES

इकाई की रूपरेखा

5.0 उद्देश्य

5.1 परिचय

5.2 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में प्रविधियाँ एवं निपुणतायें

5.3 वैयक्तिक अध्ययन में प्रयुक्त विधियाँ

5.3.1 साक्षात्कार

5.3.2 साक्षात्कार की परिभाषायें

5.3.3 साक्षात्कार में अर्थनिरूपण स्पष्टीकरण और व्याख्या

5.3.4 गृह भ्रमण (Home Visit)

5.3.5 पर्यावरण में परिवर्तन (जोड़–तोड़)

5.3.6 वैयक्तिक सेवा कार्य सम्बन्ध तथा सम्प्रेक्षण

5.3.7 वैयक्तिक सेवा कार्य में संचार का महत्व

5.3.8 संसाधनों के एकत्रीकरण का अर्थ

5.3.9 संसाधनों के एकत्रीकरण का उद्देश्य

5.3.10 संसाधनों के एकत्रीकरण की विशेषतायें

5.4 सार संक्षेप

5.5 अभ्यास प्रश्न

5.6 पारिभाषिक शब्दावली

सन्दर्भ ग्रंथ सूची

5.0 उद्देश्य

इस ईकाई को पढ़ने के बाद आप जान सकेंगे–

1. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की प्रविधियों एवं निपुणताओं के बारे में जान सकेंगे।
2. इस ईकाई में साक्षात्कार, ग्रहभ्रमण की उपयोगिता को समझ सकेंगे।
3. संसाधनों का एकत्रीकरण, सन्दर्भित सेवा, पर्यावरणीय जोड़–तोड़ के महत्व को समझ सकेंगे।
4. वैयक्तिक कार्य संबंध एवं सम्प्रेषण की उपयोगिता को समझ सकेंगे।

5.1 परिचय

सेवार्थी की समस्या के समाधान के लिये समस्या का अध्ययन आवश्यक है, जिसके लिये वैयक्तिक कार्यकर्ता को कुछ प्रविधियों व उपकरणों का उपयोग अपनी निपुणताओं के आधार पर करना पड़ता है सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य की प्रविधियों एव निपुणताओं का उपयोग करके कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या का समाधान करते है इस इकाई में हमने वैयक्तिक सेवाकार्य में

संसाधनों का एकत्रीकरण, सन्दर्भित सेवा, पर्यावरणीय जोड़–तोड़ के महत्व को समझायेगें तथा वैयक्तिक कार्य संबंध एवं सम्प्रेषण की उपयोगिता का विवरण प्रस्तुत किया जायेगा।

5.2 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में प्रविधियाँ एवं निपुणतायें

NOTES

सेवार्थी की समस्या के समाधान के लिये समस्या का अध्ययन आवश्यक है, जिसके लिये वैयक्तिक कार्यकर्ता को कुछ प्रविधियों व उपकरणों का उपयोग अपनी निपुणताओं के आधार पर करना पड़ता है, जो इस प्रकार हैं–

1. सेवार्थी और उसकी स्थिति से सम्बन्धित महत्वपूर्ण व्यक्तियों से साक्षात्कार।
2. सेवार्थी के कुछ चुने हुये पक्षों जैसे–आर्थिक, सांस्कृतिक एवं सामाजिक परिवेश से सम्पर्क एवं इनका प्रेक्षण (अर्थात् उसका घर, व्यवसाय, शिक्षा, धर्म, मनोविनोद और चिकित्सा या सामाजिक संस्थायें आदि)।
3. अभिलेखों और प्रलेखों, दस्तावेजों की जाँच या परीक्षा।
4. स्वयं सेवार्थी या उसके पारिवारिक समूह के अतिरिक्त अन्य भिन्न शाखीय साधन।
5. सेवार्थी और उसकी अनुमति से परिवार के सदस्यों के परस्पर सम्बन्धों के कुशल प्रयोग द्वारा दोनों को उपचार में सम्मिलित करना।

निपुणता किसी कार्य को करने की योग्यता होती हैं या इस तरीके से कार्य को करना कि कम से कम समय के अन्दर उद्देश्यों को प्रभावशाली ढंग से प्राप्त किया जा सके। निपुणता का विकास मानव व्यवहार के प्रशिक्षण, अभ्यास, अनुभव तथा ज्ञान पर निर्भर करता है। आधारभूत रूप से, प्रभावी वैयक्तिक सेवा कार्य अभ्यास के लिये चार निपुणताओं की आवश्यकता होती है, जो इस प्रकार हैं–

1. सम्बन्धों में निपुणता।
2. समस्या का गहराई से अन्वेषण (खोज) करने की निपुणता।
3. संसाधनों को इस्तेमाल करने की निपुणता।
4. समस्या के समाधनों के विकल्प ढूंढने की निपुणता।

1. **सम्बन्धों में निपुणता:–** वैयक्तिक सेवा कार्य में उपचार का मार्ग सेवार्थी तथा वैयक्तिक कार्यकर्ता के मध्य के सम्बन्ध होते हैं। ये सम्बन्ध विश्वास, भरोसे तथा आपसी सम्मान के वातावरण का निर्माण करते हैं, जिससे सेवार्थी में सहयोग व साहस की भावना महसूस होती है और वह अपने बारे में, अपनी, समस्या के बारे में तथा मदद के लिये आसानी से बता पाता है। निपुणता तब दिखायी देती है, जब कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या, उसका सम्मान तथा उसमें वास्तविक रूचि लेता है, सेवार्थी के विचारों तथा मूल्यों का सम्मान करना तथा उसके साथ प्रत्येक स्तर पर उसकी समस्या के समाधान में सम्मिलित होना वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिये आवश्यक है।

2. **समस्या की गहराई से अन्वेषण करने की निपुणता:–** वैयक्तिक कार्यकर्ता के अन्दर इस बात की योग्यता होनी चाहिए कि वह सेवार्थी की समस्या का विवरण तथा उसके क्रमवत विकास को ग्रहण कर सके। कार्यकर्ता के अन्दर काबिलियत होनी चाहिये कि वह सेवार्थी, कार्यकर्ता को अपनी सारी समस्या से संबंधित बातें बता सके तथा कार्यकर्ता उसकी वास्तविक समस्या का पता लगा सके, इन सभी बातों के लिये कार्यकर्ता के अन्दर सुनने की, सेवार्थी की बातों में रूचि लेने कि तथा सम्मान देने की योग्यता सेवार्थी की दशा को ध्यान में रखते हुये तथा मानव व्यवहार की दशाओं को ध्यान देते हुये होनी चाहिए।

3. **संसाधनों का इस्तेमाल करने की योग्यता :–** कई बार, सेवाओं तथा उपलब्ध संसाधनों का इस्तेमाल सेवार्थी की समस्या का समाधान करने में मदद करने वाले उपकरणों के

रूप में होता है इसलिये कार्यकर्ता के अन्दर यह योग्यता होनी चाहिये कि वह सभी उपलब्ध संसाधनों चाहें वह मित्रों के समूहों में हो, सेवार्थी के सम्बन्धियों में हो या फिर समुदायों में उपलब्ध हो सामान्य रूप से मदद करने वाले हों उन सभी का इस्तेमाल करें। कार्यकर्ता की योग्यता इस बात से पता चलती है कि वह सभी संसाधनों को सेवार्थी की समस्या को सुलझाने में इस प्रकार से इस्तेमाल करे कि सेवार्थी के आत्मसम्मान को कोई क्षय (हानि) न पहुँचे, विशेषकर हमारे भारतीय समाज में इस बात पर अधिक ध्यान दिया जाता है।

4. **समस्या के समाधानों के विकल्प ढूंढने में निपुणता:–** कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी के साथ मित्रवत् सम्बन्ध स्थापित करने, समस्या का पता लगाने तथा आवश्यक संसाधनों को नियन्त्रित करने के उपरान्त, ये बहुत जरूरी हो जाता है कि समस्या के समाधानों के सम्भावित विकल्पों को बड़े ही विस्तृत तथा शुद्ध रूप में चर्चा की जाये। सभी विकल्पों को चाहिये कि वह स्पष्ट, वास्तविक तथा सभी दिशाओं को ध्यान देते हुये विकल्पों के फायदे तथा नुकसान को खोजें, क्योंकि ये उलझन सदैव रहती है कि इन विकल्पों का प्रभाव प्रत्येक पर कैसा होगा। कार्यकर्ता के अन्दर यह योग्यता होनी चाहिए कि वह सेवार्थी की समस्या करे सुलझाने के लिए उसकी स्थिति को समझते हुये उपलब्ध विकल्पों में से सबसे उपर्युक्त व प्रभावशाली विकल्प ही ढूँढे। कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी की समस्या के लिये विकल्पों का चुनाव उसकी क्षमता, स्तर, संसाधनों तथा उसके सामुदायिक मूल्यों के अनुसार ही करना चाहिए।

सबसे पहले सेवार्थी के विषय में पर्याप्त तथ्यात्मक सामग्री को इकट्ठा करना आवश्यक है, जिससे सेवार्थी की वर्तमान स्थिति को समझा जा सके और यह जाना जा सके कि सेवार्थी ने क्या किया है और हमसे क्या करवाना चाहता है। उसकी समस्या का आरम्भ कैसे हुआ या उसकी समस्या का आरम्भ एवं उसमें वृद्धि के क्या कारक हैं, भूतकाल में सेवार्थी ने अपना प्रबन्ध कैसे किया और उसकी समस्या से सम्बन्धित महत्वपूर्ण व्यक्ति कौन है। इसके लिये कार्यकर्ता कई प्रकार की प्रविधियों का प्रयोग करता है। वैयक्तिक अध्ययन में जो अनिवार्य घटक हैं वह यह है कि व्यक्ति किस प्रकार अपने सामाजिक परिवेश को प्रभावित कर रहा है।

सेवार्थी की समस्या का स्पष्ट एवं अधिक अन्तः प्रवेशी या गहन निदान तब होता है जब व्यक्ति और उसके परिवार के परस्पर सम्बद्ध अर्थो के सम्बन्ध में सेवार्थी के सामाजिक–आर्थिक, मनोवैज्ञानिक और सांस्कृतिक कारकों का विश्लेषण किया जाता है। तभी उपचार की योजना का बनाया जाना सम्भव होता है। तभी कार्यकर्ता सेवार्थी के साथ कार्य कर सकता है, उसकी आवश्यकताओं की पूर्ति कर सकता है और सेवार्थी को अपने लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता दे सकता है। सेवार्थी की स्थिति का ज्ञान और उसकी उपयुक्त केस–हिस्ट्री अच्छे विश्लेषण के लिये ही नहीं बल्कि असामाजिक और गलत उपचार से बचने के लिए भी अनिवार्य है। इस हिस्ट्री के दो पक्ष हैं, एक निदान के लिये ली गयी प्रारम्भिक हिस्ट्री जो सेवार्थी के साथ हुई पहली मुलाकात में आसानी से प्राप्त हो जाता है और दूसरी वह हिस्ट्री जो भावविवेचना के रूप में सामने आती है या जिसे सेवार्थी बताता हुआ अपने कुछ संवेगात्मक अनुभवों को फिर से अनुभव करता है और जो बहुत धीरे–धीरे कार्यकर्ता–सेवार्थी सम्बन्धों के फलस्वरूप सामने आती है और जो उपचार की प्रक्रिया का भाग भी बनती है।

सेवार्थी को निदानात्मक बोध जितना ही अच्छा होगा, सामाजिक अध्ययन के लिए केस–हिस्ट्री और अन्य साधनों को जुटाया जाना उतना ही उपयुक्त और किफायती या सस्ता होगा। कार्यकर्ता को सेवार्थी की हिस्ट्री की इस दोहरी अवधारणा भावविवेचना और इन ऐतिहासिक अनुभवों को पुनः अनुभव करना उपचार के लिए महत्व रखता है। सेवार्थी के व्यक्तित्व के विकास को समझने के लिए हिस्ट्री के प्रयोग का अर्थ है कि कार्यकर्ता पारिवारिक हिस्ट्री और सम्बन्धों, विकास एवं स्वास्थ्य सम्बन्धी सूचनाओं, लक्षणों व्यवहार प्रतिमानों, मनोवृत्तियों और संवेगात्मक अनुभवों का अध्ययन करता है। इस प्रकार की सूचनाओ के आधार पर ही कार्यकर्ता सेवार्थी के मनोजनिक निदान का प्रतिपादन करता है। इसी के साथ–साथ इन संवेगात्मक अनुभवों को फिर से सेवार्थी द्वारा अनुभव करना। उपचार का एक महत्वपूर्ण पक्ष भी है। जिसके लिए कार्यकर्ता को उपरोक्त प्रविधियों और निपुणताओं का प्रयोग करता है–

कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी की जांच के पक्ष :–

1. सेवार्थी की वर्तमान समस्या और इस समस्या का प्रारम्भ :– कब से यह समस्या (या व्यवहार) चला आ रहा है, कब प्रारम्भ हुई, कहाँ पर प्रारम्भ हुई, यह समस्या (या व्यवहार), किसके विरूद्ध है, परिवार द्वारा इस सम्बन्ध में क्या किया गया है और क्या किया जा रहा है।

2. सेवार्थी के विकास से सम्बन्धित तथ्य :– जन्म, स्तन्य–त्याग सोना, खाना– पीना, आदतें, गतिशीलता, मलमूत्र नियमन प्रशिक्षण, जीवन के प्रारम्भिक वर्षो के कोई प्रमुख अनुभव या घटनायें, आक्रामकता, मय आदि।

3. स्कूल प्रगतिः– सीखने में कठिनाइयां, प्रतिक्रिया आदि।

4. अमिघातज अनुभव :– बीमारी, दुर्घटना, बाधायें।

5. पारिवारिक पृष्ठभूमि।

6. सांस्कृतिक एवं आर्थिक स्थिति।

7. महत्वपूर्ण पारिवारिक सम्बन्ध, मनोवृत्तियाँ और घटनायें :– छोटी आय में माता–पिता से बिछुड़ जाना, घरेलू दशायें, बहिन–भाईयों से सम्बन्ध, मित्रों से सम्बन्ध, दाम्पत्य। वैवाहिक सम्बन्ध, मनोविनोद, अभिरूचियों और गुण आदि। ये सूचनायें सेवार्थी के साथ बहुत दिनों तक किये गये साक्षात्कार द्वारा जुटाई जाती है और कार्यकर्ता को निदान में सहायता देती हैं।

पलमैन ने इस वैयक्तिक समाज कार्य प्रक्रिया "अध्ययन" के निम्नलिखित पक्ष बताये है:

1. वर्तमान समस्या की प्रकृति।
2. इस समस्या की महत्ता,
3. समस्या के कारण, आरम्भ और इसमें वृद्धि के कारण।
4. समस्या के निदान के विषय में किये गये प्रयास।
5. व्यक्तिगत समाज कार्य संस्था द्वारा समस्या समाधान की प्रकृति।
6. सेवार्थी और उसकी समस्या के संदर्भ में संस्था और इसके समस्या समाधान के साधनों की वास्तविक प्रकृति।

बोध प्रश्न

1. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की निपुणताएँ बताइये?

....

....

....

2. कार्यकर्ता द्वारा सेवार्थी की जाँच के पक्ष क्या हैं?

....

....

5.3 वैयक्तिक अध्ययन में प्रयुक्त विधियाँ

1. **घरेलू अध्ययन और प्रेक्षण** :– संस्था में साक्षात्कार की अपेक्षा या पूरक के रूप में सेवार्थी के घर पर यह अध्ययन और प्रेक्षण किया जाना सेवार्थी की स्थिति को समझने में सहायता करता है।

2. **भिन्न शाखीय साधनों का प्रयोग :–** भिन्न शाखीय साधनों का प्रयोग जिसमें सेवार्थी के बारे में सूचनायें एक अधिक साधनों और एक से अधिक स्थानों, व्यक्तियों आदि से सम्पर्क करके इकट्ठा की जाती है।

3. **विशेष परीक्षण:–** जिसमें सेवार्थी की स्थिति समझने के लिये अन्य क्षेत्रों के विशेषज्ञों की सहायता ली जाती है। सेवार्थी की चिकित्सक एवं सामाजिक उपचारों के लिए या उसके मनोवैज्ञानिक परीक्षण आदि के लिए सम्बन्धित विशेषज्ञों की सहायता ली जाती है।

NOTES

5.3.1 साक्षात्कार

प्रत्येक व्यक्ति साक्षात्कार की प्रक्रिया में भाग लेता है। कभी उसका साक्षात्कार दूसरा व्यक्ति लेता है और वह स्वयं साक्षात्कार दूसरों का लेता है। कुछ व्यक्तियों का कार्य दिन प्रतिदिन साक्षात्कार देना तथा लेना है, जैसे वकील, डॉक्टर, नर्स, संवाददाता, पुलिस, मंत्रीगण, सलाहकार, मैनेजर आदि। ये सभी व्यक्ति साक्षात्कार लेने की कला में अत्यन्त निपुण होते है।

सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता भी अपना कार्य साक्षात्कार से प्रारम्भ करता है और उपचार तक साक्षात्कार करता है। इस प्रकार वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता के लिये साक्षात्कार एक कला तथा विज्ञान है जिसके सिद्धान्तों से अवगत होना तथा प्रविधियों का व्यवहारिक ज्ञान परमावश्यक है।

5.3.2 साक्षात्कार की परिभाषायें

साक्षात्कार व्यक्ति के पारस्परिक सम्पर्क की क्रमबद्ध प्रणाली है जिसके माध्यम से दूसरे व्यक्ति के अपरिचित तथ्यों का ज्ञान प्राप्त होता है। इसका आधार केवल देखने पर नहीं है बल्कि निकटता के द्वारा, तथ्यपरक अनुभूति की उपलब्धि करना है।

पी. वी. यंग के अनुसार, "साक्षात्कार को एक क्रमबद्ध प्रणाली माना जा सकता है जिसके द्वारा एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति के आन्तरिक जीवन में अधिक अथवा कम काल्पनिकता से प्रविष्ट होता है जो कि उसके लिए सामान्यतः तुलनात्मक रूप से परिचित है।"

हेडर तथा लिण्डमैन के अनुसार "साक्षात्कार के अन्तर्गत दो व्यक्तियों या अधिक व्यक्तियों के बीच संवाद अथवा मौखिक प्रत्युत्तर होते है।"

इस प्रकार साक्षात्कार वह प्रक्रिया है जिसमें दो या अधिक व्यक्ति एक दूसरे के सम्पर्क में आते हैं और जिस सम्पर्क के पीछे विशिष्ट उद्देश्य निहित होता है।

समाज कार्य के अभ्यास में, मुख्य रूप से व्यक्तिगत समाज कार्य के अभ्यास में साक्षात्कार प्रविधि एक मौलिक निपुणता है जिसे सीखना पड़ता है। साक्षात्कार की विभिन्न व विशेष प्रविधियाँ, जिनका प्रयोग किया जा सकता है, जैसे– सूचनायें इकट्ठी करना, उपयुक्त सेवा प्रदान करना, परामर्श देते समय स्पष्टीकरण करना, सेवार्थी की संवेगात्मक पुष्टि या उसकी मनोवृत्ति या व्यवहार में परिवर्तन लाने के लिये प्रेरित करना आदि।

साक्षात्कार मुख्यतः मौलिक व्यवसायिक मनोवृत्ति जिसे स्वीकरण या स्वीकृति कहते है, पर आधारित है। इस स्वीकृति का अर्थ यह है कि दूसरे व्यक्ति (सेवार्थी) को, जैसा भी वह है, स्वीकार करना, जिस स्थिति में वह हो, भले ही वह स्थिति साक्षात्कार कर्ता के लिये सुखद या दुखद हो, अनुकूल हो या प्रतिकूल हो, चाहे जैसा भी व्यवहार हो, जैसे आक्रामकता, शत्रुता पराश्रितता या निष्कपटता का हो। साक्षात्कार कर्ता सेवार्थी को जैसा भी वह होता है स्वीकार कर लेता है। साक्षात्कार कर्ता इस स्वीकृति का प्रदर्शन विशिष्टता, धैर्य सेवार्थी की बात सुनने की इच्छा, सेवार्थी की निन्दा न करना आदि कार्यो से करता है। किसी भी साक्षात्कार में शिथिलता और मैत्री भावना हो। साक्षात्कार कर्ता का यह दृष्टिकोण सेवार्थी में स्वीकृति की भावना का विकास करता है।

साक्षात्कार कर्ता सेवार्थी की अपनी शक्तियों की खोज करके, उन्हें दृढ करके, उसकी आवश्यकताओं और हीनता (कमियों) की भावनाओं को समझकर सेवार्थी का आदर करता है।

सेवार्थी को अपनी समस्या की उपचार प्रक्रिया में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। साक्षात्कार के माध्यम से उसे अपने और अपनी समस्या के सामाजिक तथ्यों या सामाजिक हिस्ट्री और अपनी भावनाओं के प्रगटन में प्रोत्साहन दिया जाता है। पहले साक्षात्कार में साक्षात्कार कर्ता सेवार्थी की स्थिति का प्रारम्भिक प्रतिपादन करता है और उसका निदान करता है।

साक्षात्कार कर्ता की निपुणता इसी में है कि वह केवल ऐसे प्रश्न ही करे जो आवश्यक होते हैं और जिनके उत्तर सेवार्थी बिना किसी संकोच के दे सके। किसी भी सेवार्थी की केस–हिस्ट्री लेने और एक मैत्रीपूर्ण पर्यावरण में साक्षात्कार करके सूचनायें इकट्ठा करने में अन्तर होता है। एक अनुक्रियाशील/अनुक्रियात्मक पर्यावरण में साक्षात्कार के माध्यम से जो सूचनायें इकट्ठा की जाती है उनमें सेवार्थी की अर्न्तभाविता अधिक उपयोगी होती है। वह अपनी बात को आसानी और सरलता से कह पाता है। प्रश्नोत्तर या 'हाँ' या 'ना' की प्रक्रिया द्वारा सूचनायें इक्ट्ठी करना सेवार्थी में यह भावना नहीं लाता। केस–हिस्ट्री का सेवार्थी द्वारा दिया जाना और कार्यकर्ता द्वारा लिया जाना सम्बन्धों के प्रभावशाली होने पर निर्भर करता है। केस–हिस्ट्री के माध्यम से सम्बन्ध स्थापित किया जाता है इसलिये व्यक्तिगत समाज कार्य में साक्षात्कार एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है और एक प्रमुख उपकरण एवं प्रविधि भी है।

साक्षात्कार के माध्यम से साक्षात्कर्ता सेवार्थी के व्यवहार के विभिन्न पक्षों को समझता है जैसे तनाव, विनिवर्तन लक्षण एवं दुश्चिन्ता के चिन्ह साक्षात्कार में प्रेक्षण के माध्यम से सेवार्थी की कार्यात्मकता के स्तर का ज्ञान होता है और उसमें सहायता लेने की तत्परता का ज्ञान होता है। इसी से साक्षात्कार का प्रयोग सेवार्थी के अहम् को दृढ़ करने के लिए किया जाता है। साक्षात्कारकर्ता को सेवार्थी के संवेगात्मक भावों को समझना चाहिए, सूचनाओं को देते समय सेवार्थी कब, कहाँ और कितना रूकता है इस ओर ध्यान देना चाहिए और सेवार्थी में दुख या दुश्चिन्ता की भावनाओं को समझना चाहिए। सेवार्थी की ही भाषा का प्रयोग करके साक्षात्कार को अधिक उपयोगी बनाया जा सकता है। साक्षात्कार कर्ता, साक्षात्कार की गति को नियंत्रित रखता है और उसे आगे बढ़ाता है।

5.3.3 साक्षात्कार में अर्थनिरूपण स्पष्टीकरण और व्याख्या

साक्षात्कार की प्रक्रिया में अर्थनिरूपण कई प्रकार से किया जाता है: व्याख्या देकर, स्पष्टीकरण करके, व्यवहार के प्रतिरूपों की ओर संकेत करके और सेवार्थी की प्रेरणाओं का कुछ सीमा तक अर्थनिरूपण करके, व्याख्या का अर्थ निरूपण करके, व्याख्या का अर्थ है कि साक्षात्कार कर्ता संस्था की नीतियों एवं नियमों को समझने में सहायता करता है। समुदाय के अन्य साधनों की व्याख्या की जाती है, मुख्य रूप से जब इन साधनों के प्रयोग की आवश्यकता समझी जाती है। स्पष्टीकरण का अर्थ है कि समस्या के समबन्ध में विभिन्न पक्षों का अर्थ निरूपण जैसे चिकित्सा के क्षेत्र में समस्या का सही अर्थ निरूपण मरीज और उसके परिवार को चिकित्सक या मनोरोग विज्ञान ,मनोरोग चिकित्सक द्वारा दिया जाता है क्योंकि यह उसका प्राथमिक कार्य है। परन्तु समाज कार्यकर्ता से यह आशा की जाती है कि वह रोगी की समस्या का एक अतिरिक्त अर्थनिरूपण करे जो प्रबल हो, जिससे सेवार्थी के कार्य–जीवन या पारिवारिक जीवन के अर्थ और स्पष्ट हो सकें। परन्तु इस कार्य की सफलता इस बात पर होती है कि सेवार्थी को समस्या के विभिन्न पक्षों का पूरा ज्ञान हो और वह पर्याप्त मात्रा में समय दे जो चिकित्सक के पास नहीं होता।

सेवार्थी की समस्या में साक्षात्कार महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। इसके साथ–साथ सेवार्थी की समस्या के अध्ययन में (एवं उपचार में भी) एक कुशल साक्षात्कार कर्ता की आवश्यकता होती है। साक्षात्कार कर्ता में निम्न गुण होने आवश्यक हैं:–

1. प्रेक्षण करने में कुशलता।
2. सेवार्थी की बात को सुनने की क्षमता।
3. बातचीत करने में कुशलता।
4. साक्षात्कार में निर्देशन और
5. विभिन्न उद्देश्यों के लिये विभिन्न प्रकार के साक्षात्कार करने की क्षमता।

व्यक्तिगत समाज कार्य की संरचना, जो अध्ययन, निदान तथा उपचार की तीनों प्रक्रियाओं पर आधारित है, में उपरोक्त साक्षात्कार की कुशलताओं का प्रयोग किया जाता है।

5.3.4 गृह भ्रमण (Home Visit)

NOTES

समाजकार्य में कार्यकर्ताओं के लिये परिवार का अध्ययन करना बहुत ही महत्वपूर्ण है, विशेषकर उनके लिये, जो मानसिक स्वास्थ्य की पृष्ठभूमि से जुड़े हैं। प्रभावशाली उपचार के लिये यह जरूरी है कि पारिवारिक जीवन का संवेदनशील, सामाजिक तथा भौतिक रूप में अध्ययन किया जाये। सभी विस्तृत जानकारियों को एकत्रित करना भी बहुत आवश्यक होता है, क्योंकि तभी की गयी भविष्यवाणियों के गलत या हानिकारक होने की कम सम्भावनायें होती हैं और यह सब आसानी से प्रभावशाली गृह भ्रमण द्वारा ही प्राप्त होता है।

WHO की यूरोपियन बैठक में Mental Hygiene Practice (1959) में सिफारिश की गयी कि गृह भ्रमण लम्बे समय के रोगियों के लिए तथा उपचार व देखभाल के उद्देश्य से उनके ही घर पर किया जाता है।

बरनार्ड (1964) ने कहा था कि गृह भ्रमण द्वारा यह देखा जाता है कि रोगी (सेवार्थी) जहाँ रह रहा है, वहाँ का वातावरण कैसा है, उसके परिवार तथा अन्य आवश्यक सामाजिक सम्बन्धों का सबसे पहले निरिक्षण किया जाता है, सेवार्थी की उपयुक्त निदानात्मक उपचार की योजना के लिये सेवार्थी की पूरी समझ का विकास किया जाता है। आवासीय निरीक्षण पूरे उपचार का सबसे प्रभावी उपकरण बन चुका है।

आवासीय निरीक्षण का उद्देश्य निम्नलिखित है–

1. सेवार्थी तथा उसके परिवार की विस्तृत जानकारी प्राप्त करना :– औषधीय चिकित्सा तथ मनोचिकित्सा में एक मानसिक चिकित्सक तथा मनोविज्ञानी के लिये बच्चे, अभिभावको तथा अन्य लोगों से मिलकर साक्षात्कार द्वारा एक ही जगह पर बैठकर पारिवारिक स्थितियों का पर्याप्त या तुलनात्मक दृश्य प्राप्त करना काफी मुश्किल है।

   थैप (1959) के अनुसार, सबसे उपयुक्त, मेहनती, अनिश्चितता वाला एक तारीका यह भी है कि सेवार्थी के क्रमिक शब्दों वाले अनेक साक्षात्कार किये जाये, परन्तु इस विधि में एक जोखिम यह है कि कहीं सेवार्थी का स्वयं पर से भरोसा खत्म न हो जाये। कैमरोन (1961) के अनुसार, कुछ ही क्षणों में गृह भ्रमण द्वारा एक अनुभवी प्रेक्षक रोगी तथा उसके वातावरण के बारे में अधिक योग्य व शुद्ध तथ्य प्राप्त कर सकता है, बजाय इसके कि वह घण्टों अपने ऑफिस में बैठकर साक्षात्कार के दौरान प्राप्त कर पायेगा। गृह भ्रमण निम्न बातों को जानने के लिये बहुत सहायक है–

   (i) बच्चे या सेवार्थी की समस्या, तथा उसकी समस्या से सम्बन्धित पारिवारिक कारण।

   (ii) अभिभावकों व भाई–बहनों की व्यक्तिगत विशेषतायें तथा परिवार के आन्तरिक प्रचलनों के तरीके, आन्तरिक व्यक्तिगत सम्बन्ध।

   (iii) परिवार का सामाजिक–आर्थिक स्तर तथा बाहरी दुनियां के साथ परस्पर प्रभावी सम्बन्धों के तरीके।

2. सेवार्थी को अधिक विस्तार वाले क्षेत्रो की सेवाओं का उपयोग करने के लिये उकसाना:– ये अनुसरण किया गया है कि सेवार्थी या रोगी की स्थिति में परिवर्तन उसके द्वारा क्लीनिक में एक या दो बार जाने से नहीं आता बल्कि कुछ अन्य जाँचों के आधार पर यह पता चलता है कि उसमें अपने उपचार के प्रति प्रेरणा की कमी पायी जाती है। इस प्रकार प्रेरणाओं की कमी के कारण वह चिकित्सा संसाधनों का तथा सेवाओं को पर्याप्त रूप से व सही ढंग से इस्तेमाल नहीं करते इसलिये, कुछ स्थितियों में गृह भ्रमण, सेवार्थी तथा उसके परिवार को पर्याप्त रूप से प्रेरित करता है ताकि वह उपचार को जारी रखे।

3. परिवार के सदस्यों को सम्बन्धित व्यक्तियों की बीमारी तथा चिन्ता को शान्त करने के लिये शिक्षित करना:– रोगी (सेवार्थी) के सम्बन्धियों के चिकित्सा, मनो चिकित्सा तथा इनसे जुड़ी सेवाओं के बारे में बहुत गलत विचार होते हैं। जिनका कारण उनमें ज्ञान की कमी होती है। समाज कार्यकर्ता एक महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर सकता है, लोगों को इन विभिन्न प्रकार की बीमारियों तथा उनके गृह भ्रमण द्वारा उपचार के विषय में बताया जा सकता है तथा वह अपने अतार्किक भय को शान्त करके गलतफहमियों को समाप्त कर सकते हैं।

4. सेवार्थी का संस्था तथा परिवार के मध्य शक्तिशाली बन्धन :– **डेविड** (1965) के अनुसार, समाज कार्यकर्ता द्वारा पहले से किये गये गृह भ्रमण, रोगी (सेवार्थी) तथा उसके परिवार के मध्य शक्तिशाली बन्धन का निर्माण करते है, जो कि समाप्ति के बिन्दु तक चलते हैं, तथा ये सम्बन्धों को टूटने से बचाते हैं। गृह भ्रमण सेवार्थी के परिवार वालों को उसके संस्था से वापस लौटने के बाद उसकी देखभाल करने के लिये तैयार करता है।

5. संस्था से मुक्त होने के बाद सेवार्थी का पुर्ननिर्देशन करने की सुविधा :– **शीलै** (1962) ने न्यू मैक्सिकों चिकित्सीय समाज, बोरेसटोम में लिखा है कि रोगी को समुदाय के साथ समायोजन स्थापित करने में असफलता, समाज में रहने वाले विरोधियों के कारण होती है, वह ठीक प्रकार से समायोजन नहीं कर पाते, जिसके कारण उसको लगातार मानसिक बीमारियाँ हो जाती है।

   गृह भ्रमण इन सभी बातों पर ध्यान से गौर करने में मदद करता है। परिवार के सदस्य सेवार्थी को परामर्श देकर उसके दृष्टिकोण में तथा समस्या में परिवर्तन ला सकते हैं और इस प्रकार से सेवार्थी को पुननिर्देशन करने में सुविधा होती है।

6. मुक्त रोगियों की पारिवारिक चिकित्सा तथा बाद में दी जाने वाली रक्षा की सेवायें :– **फैरियेरा तथा विन्टर** (1965) ने अपने चिकित्सीय अनुभवों के आधार पर पारिवारिक चिकित्सा के बारे में बताया है, तथा उन्होंने इसका प्रयोग हाथो–हाथ करके उनके परिणाम भी प्राप्त किये हैं। निष्कर्ष निकालते हुए उन्होंने लिखा है कि एक व्यक्तिगत रूप से रोगी व्यक्ति का परिवार मित्र होता है। कुछ तरीकों में एक सामान्य परिवार से, ये बात उन सभी कार्यकर्ताओं पर लागू होती है, जो मानसिक चिकित्सा की पृष्ठभूमि से जुड़े हैं, यदि रोगी का सफलतापूर्वक उपचार करना है, तो इसमें परिवार को सम्मिलित होना भी आवश्यक हैं। मैं–एट–ऑल (1962) ने भी यह पाया कि गृह भ्रमण सहायक है तथा परिवार, सम्बन्धियों और हर किसी की सलाह देता है कि एक मानसिक रोगी के लिये पारिवारिक वातावरण बहुत महत्व रखता है।

बहुत से रोगी ऐसे होते हैं, जो अच्छे उपचार तथा अस्पताल में रहने के बाद जब मुक्त होते है, चाहे उनमें बदलाव आया हो या न आया हो, जिनका सम्बद्ध मनोचिकित्सक तथा वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से होता है, तो पारिवारिक वातावरण एक चिकित्सक के रूप में सहायता करता है। कार्यकर्ता द्वारा किया गया गृह भ्रमण भी परिवार के सदस्यों के व्यवहार में परिवर्तन लाता है तथा पारिवारिक जीवन में परिवर्तन लाने में सहायता करती है। कुछ ऐसे रोगी भी होते हैं, जो सुधार गृहों से मुक्त होते हैं, उनको सबसे अधिक आवश्यकता होती है किसी संस्था की, जोकि उनके आवास पर जाये तथा उनके वातावरण में बदलाव करे, परन्तु कोई भी संस्था उनके यहाँ स्वयं नहीं जाती है।

सेवार्थी की समस्या पर चर्चा करने से पूर्व किसी टीम का पहला चरण गृह भ्रमण करने की योजना में होना चाहिये कि कार्यकर्ता को इस बात का ख्याल रखना चाहिए कि वह अपने निर्णयों, मूल्यों तथा मान्यताओं को सेवार्थी पर थोपे नहीं, कार्यकर्ता के व्यवहार में अधिक औपचारिकता नहीं होनी चाहिए। सम्बन्धों में अनौपचारिकता रोगी तथा उसके परिवार की मदद करने में रूचि लेना, रोगी तथा उसके परिवार का वास्तविक सम्मान, गृह भ्रमण में और अधिक सहायता करता है। भाषा भी ऐसी होनी चाहिए, जिसे सेवार्थी तथा उसके परिवार के सदस्य बिना किसी परेशानी के समझ सके।

NOTES

बोध प्रश्न

1. साक्षात्कार से आप क्या समझते हैं?

....

....

....

2. साक्षात्कार में गृह भ्रमण किस प्रकार आवश्यक है?

....

....

....

आवासीय सैर विशिष्टता निम्न उपचारों में मूल्यवान है–

1. बच्चों तथा किशोरों की संवेदनशील समस्यायें।
2. स्वभाव में व्याधि, तथा बचपन व किशोरावस्था में होने वाली व्याधियों में।
3. शैक्षिक समस्याओं में।
4. बच्चों में अपराधी तथा अन्य व्यवहारिक व्याधियों में।
5. सामाजिक असमायोजन।
6. मनोविकार।
7. पारिवारिक समायोजन की समस्या।

5.3.5 पर्यावरण में परिवर्तन (जोड़–तोड़)

पर्यावरण में सुधार का तात्पर्य सेवार्थी की सामाजिक परिस्थितियों में ऐसे परिवर्तन लाना है, जिससे उस पर दवाब कम हो सके। इस प्रकार के सुधार में किसी भी प्रकार की शक्ति का उपयोग नहीं किया जा सकता है; पर्यावरणीय जोड़–तोड़ का प्रयोग सकारात्मक अर्थो में किया जाता है।

कार्यकर्ता सेवार्थी की बात को सुनकर उसके व्यक्तित्व को समझकर, उसकी आवश्यकताओं, उसके संघर्षो तथा रक्षात्मक मनोभावों को समझकर इनमें जोड़–तोड़ करने का प्रयास करता है। वह सेवार्थी को इन सबमें उचित परिवर्तन लाने की सलाह देता है। उसके पर्यावरणीय सदस्यों को उचित परामर्श देकर सेवार्थी के प्रति उनके व्यवहार में जोड़–तोड़ या आशोधन करता है। उसके जीवन के सभी अनुभवों का आशोधन करके विकास के अवसर प्रदान किया जाना पर्यावरण जोड़–तोड़ कहलाता है। इसी को अप्रत्यक्ष उपचार भी कहते है। यह जोड़–तोड़ सेवार्थी को डराने या धमकाने के लिये नहीं किया जाता। चिकित्सा की इस प्रणाली में भी सम्बद्ध तथा साक्षात्कार का उपयोग किया जाता है जिससे सेवार्थी परिवर्तन में भाग ले सकें परन्तु मुख्य प्रधानता परिस्थितियों में परिवर्तन को दी जाती है।

जब सामाजिक स्त्रोत तथा व्यवस्थित परिस्थितियाँ मुख्य साधन के रूप में प्रयोग की जाती है। जैसे–ग्रह निर्माण सेवाएँ, कैम्पस, सामूहिक अनुभव रोज़गार सम्बन्धी तथा अन्य समायोजन सम्बन्धी कार्यक्रम सामाजिक चिकित्सा या उपचार कहा जाता है। पर्यावरण में परिवर्तन अथवा सुधार या जोड़–तोड़ के अन्तर्गत जो भी कार्यक्रम आता है उनका उद्देश्य तनाव को कम करना होता है। उदाहरण के लिये असमर्थ व्यक्ति के लिए ऐसे कार्यक्रमों को आयोजित करना जिससे वे बच्चे लाभान्वित हो सकें जो अधिक आयु के होते हुए भी अभी छोटी कक्षा में पहुँच पाये हैं। इसमें ऐसे भी कार्यक्रम सम्मिलित होते हैं जिनके द्वारा ऐसी सामाजिक परिस्थितियों और अनुभव उपलब्ध कराये जाते है, जिनसे व्यक्ति का विकास तथा समायोजन सम्भव होता है।

इस प्रणाली ने व्यवहारिक साधनों को भी उपलब्ध किया जा सकता है, परन्तु प्राथमिकता परिस्थितियों में परिवर्तन को ही दी जाती है। इस प्रणाली में सेवार्थी के प्रति दूसरे व्यक्तियों का मनोवृत्तियों में होने वाला परिवर्तन भी सम्मिलित होता हैं। इसके अन्तर्गत माता–पिता या वैवाहिक साथी अथवा विद्यालय के अध्यापकों की मनोवृत्तियों में परिवर्तन, लाना या सेवार्थी के सेवाधिकारी, मित्रों या सम्बन्धियों से साक्षात्कार करना तथा उनकी मनोवृत्तियों में परिवर्तन लाना भी सम्मिलित होता है।

5.3.6 वैयक्तिक सेवा कार्य सम्बन्ध तथा सम्प्रेक्षण

सम्बन्ध एक प्रत्यय है, जो मौखिक अथवा लिखित वार्तालाप में प्रकट होता है, जिसमें दो व्यक्ति कुछ लघुकालीन, दीर्घकालीन, स्थायी अथवा अस्थायी सामान्य रूचियों एवं भावनाओं के साथ उक्त क्रिया करते है। ऐसा प्रायः सोचा जाता है कि केवल एक साथ एक स्थान पर एकत्र होने से या सुखदायी अन्तसंचार से या दो व्यक्तियेां में दीर्घकालीन समीपस्थ या जान पहचान से सम्बन्ध स्थापित हो जाते हैं। परन्तु ऐसा नहीं है। मनुष्यों के मध्य परमावश्यक सम्बद्ध भागीकृत एवं संवेगात्मक परिस्थितियों से उत्पन्न होते है।

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में सम्बद्ध का उपागम आदि से अन्त तक होता है। इस प्रक्रिया में सेवार्थी तथा वैयक्तिक कार्यकर्ता सम्पूर्ण प्रक्रिया में उभयनिष्ठ होते है तथा कार्य का आधार सम्बद्ध स्वयं होता है। सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में सम्बन्धों को सदैव महत्वपूर्ण माना गया है। इस प्रक्रिया में अन्य समाज कार्य की प्रक्रियाओं के समान ही विकास एवं उन्नति के लिए उत्तरदायी होने के कारण सम्बन्ध को साधन के रूप में उपयोग किया जाता है। क्योंकि समस्या समाधान में लगे मस्तिष्क तथा शारीरिक श्रम उस समय कम कष्ट साध्य हो जाते हैं, जब वे सौहार्द्र तथा सुरक्षित दृढ़ सम्बन्धों के बीच घटित होते हैं।

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में सम्बन्ध स्थापित करना ही सहायता का आधार होता है क्योंकि सम्बन्धों के द्वारा वैयक्तिक कार्यकर्ता किसी व्यक्ति व समस्या को समझता है, उसमें परिवर्तन लाने का प्रयास करता है और व्यक्ति की अहं शक्ति एवं अन्तर्दृष्टि को विकसित करते हुए समस्या सुलझाने का मार्ग प्रशस्त करता है। सेवार्थी के साथ–स्थापित किया गया सम्बन्ध की वह उपकरण है जिसके माध्यम से कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या का उपचार करता है। उसको सेवार्थी की समस्या का उचित एवं सही ज्ञान तभी प्राप्त होता है जब सेवार्थी के साथ सम्बन्धों एवं सम्पर्कों में घनिष्ठता आती है। जैसे– जैसे सम्बन्ध घनिष्ठ होते जाते हैं वैयक्तिक सेवा कार्य का उद्देश्य प्राप्त होता जाता है। इसके अतिरिक्त सेवार्थी पर आन्तरिक एवं बाह्य वातावरण के प्रभाव को घनिष्ठ सम्बन्ध स्थापन के पश्चात् ही समझा जा सकता है। अतः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रक्रिया के केन्द्रों में उपचार का लक्ष्य प्राप्त करने के लिए चेतन तथा नियन्त्रित कार्यकर्ता सेवार्थी सम्बन्ध का उपयोग आवश्यक रूप से किया जाता है।

सामाजिक वैयवित्तक सेवा कार्य की सभी परिभाषाओं में 'सम्बन्ध' को एक विशेष महत्व प्रदान किया गया है। कार्यात्मक समुदाय के विचार इस पर विशेष रूप से जोर देते हैं–

रूथ ई. स्मैली के अनुसार सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य एक सम्बन्ध प्रक्रिया द्वारा स्वयं अपने तथा सामान्य सामाजिक कल्याण हेतु सामाजिक सेवाओं के उपयोग में आवश्यक रूप से एक को एक द्वारा सेवार्थी को व्यस्त करने की एक प्रणाली है।

इस अर्थ में सम्बन्ध एक अटूट सन्दर्भ है जिसमें समस्या का समाधान होता है। उसी समय यह पारस्परिक समस्या समाधान के प्रयत्नों को प्रकट करता है, साथ ही साथ व्यक्तित्व के अचेतन स्तर में विश्वास, आत्म महत्व सुरक्षा तथा दूसरे व्यक्तियों से सम्पर्क के अर्थ में परिवर्तन को क्रमबद्ध करने का माध्यम है।

सेवार्थी संस्था में व्यक्तिगत सामाजिक असंतुलनों के साथ संस्था में आता है। इस प्रकार के असंतुलनों को संशोधित करने के लिए सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रणाली में वैज्ञानिक कार्यकर्ता सेवार्थी सम्बन्ध परिवर्तन का माध्यम होता है।

सामान्यतः सेवार्थी अपनी एक या अधिक समस्याओं को लेकर वैयक्तिक कार्य संस्था में आता है परन्तु उसकी समस्याओं का सम्बन्ध उसके सम्पूर्ण व्यक्तित्व अर्थात् शारीरिक, मानसिक, सामाजिक, विगत जीवन के अनुभव, वर्तमान क्रियाओं तथा प्रतिक्रियाओं और भविष्य की आशाओं से होता है। अतः समस्या को समझने के लिए इन सभी कारकों को समझना आवश्यक होता है। परन्तु यह कारक वास्तविक रूप में तभी समझे जा सकते हैं जब सेवार्थी तथा कार्यकर्ता में घनिष्ठ सम्बन्ध स्थापित हो। वैयक्तिक सहायता का रूप कोई भी क्यों न हो उसकी सफलता के लिए सम्बन्ध स्थापित करना अत्यन्त आवश्यक होता है।

वैयक्तिक सेवा कार्य में कार्यकर्ता तथा सेवार्थी के बीच सम्बन्ध स्थापित करने या बनाने के लिये संचार (सम्प्रेषण) का होना अति आवश्यक है, क्योंकि संचार ही एक ऐसा माध्यम है, जिसके द्वारा सेवार्थी अपनी समस्या कार्यकर्ता तक पहुँच पाता है। जहाँ पर भी दो व्यक्ति अर्न्तक्रियाएँ करते हैं, संचार के लिये आवश्यक है कि उन दोनों के बीच जो भी बातचीत हो, जिन चिन्हों का प्रयोग हो, उनका अर्थ दोनों द्वारा समझा जा सके। किसी भी विषय पर सहमति या असहमति हो सकती है परन्तु वह क्या करते है, क्या कहते है, दोनों द्वारा समझा जाना आवश्यक है। उन्हें एक दूसरे की भूमिका का पूरा ज्ञान होना चाहिए।

कार्यकर्ता सेवार्थी अपनी स्थिति के विषय में अपनी समझ के अनुसार व्याख्या करने का प्रयास करता है क्योंकि कार्यकर्ता एक अजनबी व्यक्ति होता है तथा सेवार्थी के मन में थोड़ा संकोच होता है। कार्यकर्ता सही बात जानने के लिये उसकी सहायता करता है। कार्यकर्ता को सेवार्थी के प्रति सहिष्णुता तथा लगाव प्रदर्शित करते हुए उसकी शिकायतों को ध्यानपूर्वक सुनना चाहिए। जब सेवार्थी यह अनुभव कर विश्वास उत्पन्न कर लेता है कि चिकित्सक उसमें रूचि ले रहा है तो व्यक्तिगत से व्यक्तिगत तथ्य स्पष्ट करने में हिचकिचाहट महसूस नहीं करता। सम्बन्ध घनिष्ठ तभी बनता हैं, जब सेवार्थी अपनी पूरी बात स्पष्ट कर लेता है तथा चिकित्सक की सहानुभूति प्राप्त होती है। कार्यकर्ता को सदैव सेवार्थी के बौद्धिक स्तर से बातचीत करनी चाहिए क्योंकि यदि सेवार्थी को कार्यकर्ता की बात या सुझाव समझ में नहीं आयेगा तो वह कभी भी हार्दिक सहयोग प्रदान नहीं करेगा।

5.3.7 वैयक्तिक सेवा कार्य में संचार का महत्व

1. बिना संचार से सेवार्थी तथा कार्यकर्ता अपनी बात को एक दूसरे तक नहीं पहुँचा सकते।
2. संचार का स्पष्ट होना आवश्यक है।
3. संचार में प्रयोग की गयी भाषा सरल व सेवार्थी को समझ में आने वाली हो।
4. संचार सेवार्थी तथा कार्यकर्ता बीच के सम्बन्ध को घनिष्ठ करता है।
5. संचार के माध्यम से ही सेवार्थी अपनी समस्या को कार्यकर्ता के सामने रख पाता है।

वैयक्तिक सेवा कार्य संचार में सन्दर्भित करना

कई बार, सम्बन्ध समाप्ति से पूर्व ही सेवार्थी को किसी अन्य वैयक्तिक कार्यकर्ता या चिकित्सक जैसे सामूहिक कार्यकर्ता या इसी प्रकार से किसी अन्य संस्था को, कुछ महत्वपूर्ण कारणों से सन्दर्भित कर दिया जाता है। यह एक प्रक्रिया है, जिसके बारे में न तो सेवार्थी को जानकारी होती है और न ही उसको अधिकार होता है कि वह उनका उपयोग करे।

सन्दर्भित करने वाले कार्यकर्ता द्वारा सन्दर्भित प्रक्रिया में मदद करने की प्रक्रिया का अन्त नहीं होता, परन्तु उसके साथ सेवार्थी का अब कोई अनुबन्ध नहीं रहता। सेवार्थी का एक नये चिकित्सक या संस्था के साथ मदद प्राप्त करने का सम्बन्ध स्थापित होता है।

सन्दर्भित करने की प्रक्रिया निम्न स्थितियों में की जाती है–

1. जब किसी विशेष प्रकार की चिकित्सा या उपचार की सेवार्थी को जरूरत होती है, जिससे उसके उपचार का लक्ष्य पूरा होता हो।

NOTES

2. जब कार्यकर्ता तथा सेवार्थी उपचार में आगे नहीं बढ़ पाते अर्थात् कार्यकर्ता को सेवार्थी के उपचार में परेशानी आती है।

तब केस को किसी अन्य संस्था के लिए सन्दर्भित कर दिया जाता है। कुछ स्थितियों तथा बिन्दुओं में कार्यकर्ता सन्दर्भित तब करता है, कि वह यह सुनिश्चित करता है कि उसके पास आवश्यक सेवाओं की कमी हैं अतः वह सेवार्थी को वह सेवायें नहीं उपलब्ध करवा पाता है, जिनकी उसके उपचार में आवश्यक होती है। सन्दर्भित करने वाला कार्यकर्ता, सेवार्थी का सन्दर्भित नोट तैयार करता है, जिसमें सेवार्थी की समस्या का विवरण, कार्यकर्ता द्वारा इस्तेमाल की गयी सभी विधियाँ, प्रयोग, समाधान आदि का विवरण दिया जाता है।

सन्दर्भित करने की प्रक्रिया एक प्रकार से सम्बन्ध समाप्ति की स्थिति होती है परन्तु निर्दिष्ट स्थिति अन्तिम स्थिति नहीं होती है। सन्दर्भित नोट को तैयार करने के लिये निम्न बिन्दुओं का होना आवश्यक है–

1. सन्दर्भित करने के कारण का विवरण।
2. सन्दर्भित प्रक्रिया में समाहित, सकारात्मक तथा नकारात्मक भावनाओं की चर्चा।
3. सभी प्रश्नों के उत्तर सही ढंग से होने चाहिए।
4. सेवार्थी को नये सम्बन्ध के लिये तैयार करना।

यदि सन्दर्भित प्रक्रिया आवश्यक सेवाओं के उपलब्ध न हो पाने के कारण की जा रही है, तो कार्यकर्ता अगर चाहे तो एक एडवोकेट या लाइजनिंगकर्ता की भूमिका भी अदा कर सकता है। ऐसा करने से यह पता चल जायेगा कि समुदाय में सेवार्थी को सुविधा पहुँचाने वाले तथा उसके लिये उपयोगी कौन– कौन से संसाधन या सेवायें उपलब्ध है। एडवोकेसी तब काम आती है, जब सेवार्थी को संस्था द्वारा सेवायें प्राप्त नहीं होती तब वैयक्तिक कार्यकर्ता नियमों को ध्यान में रखते हुए एक की भूमिका निभाते हुये सेवार्थी को सेवायें दिलवाने का पूरा प्रयास करता है।

5.3.8 संसाधनों के एकत्रीकरण का अर्थ

जो भी उपलब्ध साधन हैं उनको अपने संज्ञान में लेना तथा आवश्यकता को देखकर उसका प्रयोग करना अर्थात् संस्था में उपलब्ध संसाधन जुटाना एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है, जो सेवार्थी की समस्याओं एवं आवश्यकताओं को दूर करने में अत्यन्त प्रभावशाली है। संसाधन जुटाने के लिये पहले सेवार्थी के विषय में विस्तृत जानकारी एकत्रित करनी चाहिए, जिससे कि उस सेवार्थी को ठीक प्रकार से समझने के लिये निम्नलिखित तथ्यों का अध्ययन अत्यन्त आवश्यक है–

1. सेवार्थी के इतिहास को जानना एवं समझना।
2. सेवार्थी के पारिवारिक क्षेत्र का अध्ययन करना।
3. सेवार्थी की विशेषताओं को जानना एवं समझना।
4. सेवार्थी की आवश्यकताओं एवं समस्याओं की पहचान करना।
5. सेवार्थी का वैज्ञानिक आधार पर सर्वे करना।
6. संस्था में उपलब्ध साधनों की सूची तैयार करना।
7. संस्था की गतिशीलता का अध्ययन करना।
8. सेवार्थी की मनोदशा का अध्ययन करना।
9. संस्था तथा सेवार्थी की प्रभावशाली दशाओं का अध्ययन करना।
10. संस्था में या समुदाय में उपलब्ध प्राकृतिक संसाधनों की सूची तैयार करना।

उपरोक्त तथ्यों के आधार पर हम सेवार्थी तथा संस्था की संरचना को पूर्ण रूप से समझ सकते हैं, तथा संस्था व समुदाय में उपलब्ध संसाधनों को जुटा सकते हैं, किसी भी कार्यकर्ता

को सेवार्थी की समस्या को हल करने के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए एक विशेष सोच व उपयुक्त दक्षता व विस्तृत ज्ञान की आवश्यकता होती है।

5.3.9 संसाधनों के एकत्रीकरण का उद्देश्य

NOTES

1. सेवार्थी का क्रमबद्ध विकास।
2. सेवार्थी को विकास की भावना से ओत–प्रोत करना।
3. सेवार्थी की आवश्यकता के अनुसार संसाधनों को एकत्रित करना।
4. संस्था व समुदाय में उपलब्ध संसाधनों का उचित प्रयोग करना।
5. वैयक्तिक सेवा कार्य में कार्यकर्ता के आत्म विश्वास को बनाये रखने में सहायक।
6. व्यवस्था को सुचारू रूप से चलाने में सहायक।
7. संसाधनों का एकत्रीकरण समाजकार्य को एक निश्चित दिशा प्रदान करती है।
8. संसाधनों का एकत्रीकरण सेवार्थी व संस्था को तर्कसंगत निर्णय लेने में सहायक भूमिका प्रदान करता है।
9. संसाधनों का एकत्रीकरण सेवार्थी की समस्या का समाधान करने में सहायक होता है।

5.3.10 संसाधनों के एकत्रीकरण की विशेषतायें

1. ये प्रक्रिया एक निश्चित व क्रमबद्ध विकास को बढ़ावा देती है।
2. यह सेवार्थी में आत्मविश्वास की भावना को आत्मकेन्द्रित करती है।
3. सेवार्थी का कार्यकर्ता तथा संस्था पर विश्वास बढ़ता है।
4. ये सेवार्थी के अन्तः वैयक्तिक सम्बन्धों का प्रादुर्भाव करती है।
5. सामाजिक कार्यकर्ता को यह प्रक्रिया अपनी दक्षता व योग्यता दिखाने में पूर्ण सहयोग प्रदान करती है।

बोध प्रश्न

1. वैयक्तिक सेवाकार्य में संचार का महत्व बताइये?

   ....

   ....

   ....

2. वैयक्तिक सेवा कार्य में संसाधनों के एकत्रीकरण का क्या उद्देश्य है?

   ....

   ....

   ....

5.4 सार संक्षेप

प्रस्तुत ईकाई में वैयक्तिक सेवाकार्य में सेवार्थी की समस्या को जानने के लिए किन–किन प्रमुख प्रविधियों एवं निपुणताओं का उपयोग किया जाता है बताया गया है। ग्रह– भ्रमण की उपयोगिता बतायी गयी हैं, संसाधनो का एकत्रीकरण एवं सन्दर्भित सेवा के बारे में बताया गया है। इस ईकाई में पर्यावरणीय आशोधन, वैयक्तिक कार्य संबंध एवं सम्प्रेषण की महत्ता को समझाया गया है।

NOTES

5.5 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. वैयक्तिक सेवा कार्य के प्रमुख प्रविधियों एवं निपुणताओं का वर्णन कीजिए।
2. ग्रह–भ्रमण पर टिप्पणी लिखिए।

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. सन्दर्भित सेवा के बारे में बताइये।
2. वैयक्तिक सेवा कार्य में वैयक्तिक कार्य संबंध एवं सम्प्रेषण की महत्ता वर्णन कीजिए।

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. वैयक्तिक सेवा में संचार का महत्व है–

   (अ) स्पष्ट संचार के लिए (ब) समय व्यतीत करने के लिए

   (स) लड़ने झगड़ने के लिए (द) समस्या बढ़ाने के लिए

उत्तर : 1. (अ)।

5.6 पारिभाषिक शब्दावली

Home Visit	ग्रह भ्रमण / आवासीय निरिक्षण
Referal / Refer	सन्दर्भित / सन्दर्भन
Resource Mobilization	संसाधनों का एकत्रीकरण
Techniques	प्रविधियाँ
Skills	निपुणता
Environmental Modification	पर्यावरणीय जोड़–तोड़ नवीनीकरण
Communication	सम्प्रेषण
Observation	प्रेक्षण / अवलोकन
Direction	निर्देशन
Interview	साक्षात्कार
Involvement	अन्तर्भाविता
Withdrawal Symptoms	विनिर्वतन लक्षण

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

सन्दर्भ ग्रन्थ

1. डॉ. प्रयाग दीन मिश्र : सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, उत्तर प्रदेश हिन्द संस्थान लखनऊ।
2. डॉ. कृपाल सिंह सुदन : समाज कार्य सिद्धान्त एवं अभ्यास, नव ज्योति सिमरन पब्लिकेशन्स, लखनऊ।
3. आर.के. उपाध्याय : सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, एक चिकित्सीय उपागम प्रकाशन : रावत, नई दिल्ली।
4. पी.डी. मिश्र: सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रकाशक : मधुकर द्विवेदी, लखनऊ।

●●●

इकाई– 6 वैयक्तिक समाजकार्य : निदान एवं मूल्यांकन

NOTES

(SOCIAL CASE WORK : DIAGNOSIS AND EVALUATION)

इकाई की रूपरेखा

6.0 उद्देश्य
6.1 परिचय
6.2 निदान
6.3 निदान की प्रक्रिया
6.3.1 निदान के प्रकार
6.4 उपचार/चिकित्सा
6.5 चिकित्सा का उद्देश्य
6.6 उपचार के साधन
6.7 प्रत्यक्ष उपचार की प्रविधियाँ
6.8 मूल्यांकन
6.8.1 मूल्यांकन का अर्थ
6.8.2 मूल्यांकन का कार्यक्षेत्र
6.8.3 मूल्यांकन की आवश्यकता
6.8.4 निदान एवं मूल्यांकन में अन्तर्सम्बन्ध
6.9 सार संक्षेप
6.10 अभ्यास प्रश्न
6.11 पारिभाषिक शब्दावली
सन्दर्भ ग्रंथ

6.0 उद्देश्य

- निदान की प्रक्रिया को समझ सकेगें।
- निदान के प्रकारों का वर्णन कर सकेगें।
- उपचार/चिकित्सा की व्याख्या कर सकेगें।
- चिकित्सा के उद्देश्यों को जान सकेगें।
- उपचार के साधनों का वर्णन कर सकेगें।
- प्रत्यक्ष उपचार की प्रविधियां क्या हैं।
- मूल्यांकन का अर्थ, प्रक्रिया, उद्देश्यों एवं प्रकारों का वर्णन कर सकेगें।

6.1 परिचय

निदान शब्द चिकित्साशास्त्र में अधिकांशतः प्रयोग किया जाता है जिसका तात्पर्य रोग

के सम्पूर्ण ज्ञान से होता है। समाज कार्य में निदान का अर्थ न केवल समस्या के पूर्ण ज्ञान से होता है बल्कि सेवार्थी (व्यक्ति जो समस्या से ग्रसित है) व उसके सम्बन्ध में भी पूर्ण ज्ञान से होता है। निदान सेवार्थी द्वारा प्रस्तुत समस्या की वास्तविक प्रकृति से सम्बन्धित व्यवसायिक मत है वैयक्तिक कार्यकर्ता सेवार्थी से सम्बन्ध स्थापित करके उसकी समस्या के वास्तविक स्वरूप को निश्चित करता है। वैयक्तिक सेवा कार्य में निदान एक जटिल कार्य है क्योंकि जिस समस्या का निदान किया जाता है उसका सम्बन्ध व्यक्ति की गत्यात्मक मनोवृत्ति से होता है। व्यक्ति की अस्थिरता के कारण उसकी समस्याओं के महत्व प्रकृति तथा कारण में भी अन्तर होता रहता है अतः एक निश्चित कारण की खोज करना अत्यन्त दुष्कर कार्य है और इसकी सफलता वैयक्तिक कार्यकर्ता पर निर्भर होती है।

मूल्यांकन निर्णय करने वाली प्रक्रिया है जो निश्चित करती है कि सेवार्थी के प्रति कार्यकर्ता तथा संस्था का क्या उत्तरदायित्व है उनको पूरा करने की कितनी क्षमता है, क्या–क्या शक्तियाँ है तथा क्या–क्या कमजोरियाँ हैं, कौन से कार्य रचनात्मक सहयोग प्रदान करते हैं तथा कौन से कार्य समस्या को जटिल बनाते हैं। इस प्रकार मूल्यांकन उद्देश्य का दार्शनिक एवं नैतिक ज्ञान है। यह कार्यकर्ता को निर्णय पर पहुँचने के लिए नकारात्मक कारको के विरूद्ध सकारात्मक कारको का संतुलन बनाये रखता है।

6.2 निदान

निदान के सम्बन्ध में सभी निदानात्मक सम्प्रदाय के विचारको ने अपने–अपने मत प्रस्तुत किये हैं परन्तु उन सभी मतो और विचारों का मूल अर्थ लगभग समान है। कुछ विद्वानों की परिभाषाओं एवं विचारों का उल्लेख निदान शब्द को स्पष्ट करने के लिए कर रहे हैं :–

मेरी रिचमण्ड (1917)

"सामाजिक निदान, जहाँ तक सम्भव हो एक सेवार्थी के व्यक्तित्व तथा सामाजिक स्थिति की एक यथार्थ परिभाषा पर पहुँचने का प्रयत्न है।"

आप्टेकर, हरबर्ट एच. (1955)

"निदान, जैसा कि निदानात्मक सम्प्रदाय ने देखा है, समस्या के कारणो की खोज है जो सेवार्थी को कार्यकर्ता के पास सहायता के लिए लाती है।"

इस प्रकार निदान ऐसे मनोवैज्ञानिक अथवा व्यक्तित्व सम्बन्धी कारको जो सेवार्थी की कठिनाई के साथ कारणात्मक सम्बन्ध रखते हैं तथा सामाजिक अथवा पर्यावरणात्मक कारको जो इसे बनाये रखते हैं, दोनों को समझने से सम्बन्धित हैं।

निदान सेवार्थी की समस्या, उसके व्यक्तित्व तथा परिवेश को यथार्थ रूप को समझने के लिए किया गया प्रयास है। निदान की प्रक्रिया में समस्या से सम्बन्धित तथ्यो को एकत्रित किया जाता है। सेवार्थी की शारीरिक, मनोवैज्ञानिक तथा सामाजिक कार्यात्मकता का निरीक्षण एवं परीक्षण किया जाता है, पर्यावरण सम्बन्धी कारको को समस्या के संदर्भ मे देखा जाता है तथा सेवार्थी एवं पर्यावरण दोनो की एक साथ व्याख्या करते हुए समस्या के सम्बन्ध में कुछ निष्कर्ष निकाले जाते हैं। इसी निष्कर्ष को निदान के नाम से जाना जाता है।

मेरी रिचमण्ड जो सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की जन्मदात्री मानी जाती है। निदान के अन्तर्गत कार्यकर्ता के तीन महत्वपूर्ण कार्यो का उल्लेख किया है –

1. कठिनाईयों की परिभाषा
2. कारणात्मक कारक तथा
3. उपलब्धियाँ तथा उत्तरदायित्व

निदान एक ऐसा कार्य है जो सेवार्थी से सम्पर्क स्थापित करने के क्षण से चिकित्सा के अन्तिम चरण तक चलता रहता है परन्तु जिस प्रकार से चिकित्सा से वास्तविक लाभ प्राप्त करने

के लिए कार्यकर्ता सेवार्थी सम्बन्ध की आवश्यकता होती है उसी प्रकार निदान की सफलता कार्यकर्ता और सेवार्थी दोनों पर निर्भर होती है। कार्यकर्ता निदान की निष्पक्षता को बनाये रखने के लिए समस्या के प्रति वस्तुगत रूख अपनाता है तथा अपनी भावनाओं को सेवार्थी की भावना से पृथक रखता है।

6.3 निदान की प्रक्रिया (Process of Diagnosis)

वैयक्तिक सेवा कार्य में प्रत्येक सेवार्थी के विषय में वैयक्तिक कार्यकर्ता को निश्चित करना पड़ता है कि किस प्रकार से उसकी समस्या को अधिकाधिक संतोष के साथ सुलझाया जा सकता है। इसके लिए वह उपलब्ध सूचनाओं का अध्ययन करता है तथा अपने व्यावसायिक ज्ञान द्वारा समस्या के कारणों की खोज करता है। खोज करने के पश्चात यह निश्चित करता है कि चिकित्सा प्रक्रिया का क्या स्वरूप हो। इस प्रकार निदान के अन्तर्गत निम्न तीन चरण होते हैं :–

1. **तथ्यों का मूल्यांकन**
   - अ. समस्या का मूल्यांकन
   - ब. व्यक्तित्व का मूल्यांकन
   - स. सामाजिक पर्यावरण का मूल्यांकन
2. **कारणान्वेषण**
   - अ. समस्या का रूप
   - ब. सामाजिक पर्यावरण का व्यक्तित्व पर प्रभाव
   - स. समस्या उत्पत्ति के मुख्य कारक
   - द. समस्या के उपचार के उपाय
3. **श्रेणीकरण**
   - अ. समस्या के आधार पर वर्गीकरण
   - ब. संस्था की सेवा का महत्व

इरिक सेन्सवरी के अनुसार निदान प्रक्रिया के चरण

1. वैयक्तिक सेवा कार्य में सूचना का मुख्य स्रोत सेवार्थी होता है। कार्यकर्ता को समस्या का ज्ञान सेवार्थी से साक्षात्कार द्वारा होता है। साक्षात्कार के माध्यम से ही वह निश्चित करता है कि सेवार्थी समस्या को कैसा अनुभव कर रहा है तथा उसकी समस्या क्या है? कौन सी संस्था उसकी समस्या के अनुकूल है जिसे संदर्भित करना है।
2. इस सूचना से कार्यकर्ता निश्चित तथ्यों तथा सेवार्थी की भावनाओं की प्रतिक्रिया को वर्णनात्मक स्वरूप संरचित करता है। वह निश्चित करता है कि कौन–कौन से कारक सेवार्थी के लिए विशेष महत्व के है? और कौन–कौन से परिवार तथा समूह के सामान्य कारक हैं? परिवार तथा समूह के प्रभाव को निश्चित करता है। यह भी निश्चित करता है कि समस्या क्षेत्र सीमित है और उसका प्रभाव सेवार्थी के किसी एक अंग पर पड़ रहा है अथवा सेवार्थी का सम्पूर्ण व्यक्तित्व तथा जीवन क्षेत्र इससे प्रभावित हो रहा है। यह निश्चित करने का प्रयत्न करता है कि सेवार्थी की भावनाएं समस्या के अनुरूप ही है अथवा उनमें अधिकता, कमी अथवा अवांछनीय है।
3. समस्या या कठिनाई का स्वरूप एवं विस्तार निश्चित हो जाने पर कार्यकर्ता निश्चित करता है कि सेवार्थी के जीवन तथा अनुभव का कौन सा क्षेत्र क्रमानुगत अन्वेषण चाहता है। इसके अन्तर्गत परिवार की संरचना, संस्था के कार्यो से आशा, शिक्षा एवं रोजगार लेखा, स्वास्थ्य, आय तथा गृह कार्य संगठन आदि क्षेत्र आते हैं। यह निश्चित करता है कि

किन–किन स्रोतों से सम्बन्धित निदान के लिए सूचना की आवश्यकता है या दूसरी संस्थाओ को इसके लिए कितनी आवश्यकता है।

4. इस स्तर में वह उपलब्ध आंकड़ो का कार्यात्मक स्वरूप प्रदान करता है। आंकड़ो के अन्तर्गत विचार, भावनाएं, घटनाएं तथा प्रत्युत्तर सेवार्थी का अनुभव प्रभावपूर्ण कारक तथ्य तथा प्रतिक्रिया में सम्बन्ध आदि तत्व सम्मिलित होते है। सारांश में सेवार्थी की आन्तरिक एवं बाह्य तस्वीर आंकड़ो के अन्तर्गत होती है। विभिन्न कारणों की अन्तक्रिया को निश्चित करके समस्या के विशेष कारण को निश्चित करने का प्रयत्न किया जाता है।

NOTES

तथ्यों का मूल्यांकन (Evaluation of Facts)

वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी के सम्बन्ध में एकत्रित किए गये तथ्यों का तीन प्रकार से मूल्यांकन करता है :–

अ. समस्या का मूल्यांकन (Evaluation of Problem)

यहाँ पर वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता यह जानने का प्रयास करता है कि समस्या का स्वरूप क्या है? यह शारीरिक कष्ट प्रदान करने वाली समस्या है। मनोवैज्ञानिक दबाव डालने वाली समस्या है, असमायोजन सम्बन्धी समस्या है, भूमिका निष्पादन सम्बन्धी समस्या है, इत्यादि। समस्या का मूल्यांकन करते समय वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता इस प्रकार की स्पष्ट जानकारी प्राप्त करना चाहता है कि सेवार्थी किस समस्या से ग्रस्त है, उसकी समस्या का प्रादुर्भाव कब हुआ, समस्या को सुलझाने की दिशा में कब–कब और क्या–क्या प्रयास किए गये, इन प्रयासो में क्या सफलता मिली तथा इन प्रयासों को क्यों बन्द कर दिया गया?

ब. व्यक्तित्व का मूल्यांकन (Evaluation of Personality)

वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी की अहम शक्ति का मूल्यांकन करता है। ऐसा करते हुए यह जानने का प्रयास करता है कि सेवार्थी के अतीत के अनुभव क्या रहे हैं? उसके निर्णय की क्या स्थिति है? तथा उसमें बाहर एवं आन्तरिक दबावों से निपटने की क्षमता क्या है?

स. सामाजिक पर्यावरण का मूल्यांकन (Evaluation of Environment)

यहाँ पर वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी के परिवार, पड़ोस, विद्यालय, धार्मिक संस्थाओं, आर्थिक संस्थाओं, राजनीतिक संस्थाओं, मनोरंजनात्मक संस्थाओं, इत्यादि के बारे में मूल्यांकन करता है। यह मूल्यांकन करते समय वह विभिन्न प्रकार की संस्थाओ के साथ सेवार्थी के सम्बन्धों, इन संस्थाओं द्वारा सेवार्थी पर डाले गये प्रभावो तथा इन संस्थाओं के संदर्भ में सेवार्थी द्वारा प्रतिपादित की गयी भूमिकाओं और उनके उद्देश्यों की प्राप्ति में सेवार्थी द्वारा प्रदान किए गये योगदान का मूल्यांकन करता है।

6.3.1 निदान के प्रकार (Forms of Diagnosis)

पर्लमैन के मत में निदान के तीन प्रकार हैं :–

1. गतिशील निदान (Dynamic Diagnosis)
2. क्लीनिकल निदान (Clinical Diagnosis)
3. कारणात्मक निदान (Etiological Diagnosis)

- **गतिशील / गत्यात्मक निदान** (Dynamic Diagnosis)

प्रत्येक प्रकार के वैयक्तिक सेवा कार्य में सेवार्थी की वर्तमान समस्या तथा अन्य सम्बन्धित कारको, उनके प्रभावों तथा परस्पर सम्बन्धों का ज्ञान आवश्यक होता है। इस ज्ञान को **गत्यात्मक** निदान कहते हैं क्योकि ज्ञान की वृद्धि के साथ–साथ निदान में भी अन्तर होता जाता है। गत्यात्मक निदान में निम्न तथ्य निश्चित किए जाते हैं :–

1. समस्या क्या है?
2. मनोसामाजिक, शारीरिक या सामाजिक कारको का इस समस्या में क्या योगदान है?
3. समस्या का व्यक्ति पर क्या प्रभाव पड़ता है?
4. समाधान के क्या उपाय किये जायें?
5. सेवार्थी तथा उसकी परिस्थिति में क्या–क्या साधन उपलब्ध हैं?
6. संस्था में कौन–कौन से स्रोत तथा साधन हैं जिनसे समस्या का समाधान किया जा सकता है?

गतिशील निदान सरल अथवा जटिल दोनों प्रकार का हो सकता है। कहीं मनोवैज्ञानिक कारक अधिक प्रभावपूर्ण हो सकते हैं तो कहीं सामाजिक कारक वैयक्तिक कार्य की प्रारम्भिक स्थिति में निदानात्मक खोज का केन्द्र बिन्दु बदलता रहता है। इसका अर्थ यह नहीं कि यह पूर्ण रूप से बदल जाता है इसमें सेवार्थी तथा उसकी परिस्थिति के बारे में अधिकाधिक ज्ञान प्राप्त होने के साथ आवश्यक परिवर्तन किये जाते रहते हैं।

- **क्लीनिकल निदान** (Clinical Diagnosis)

वास्तविक रोग को रोग के आधार पर वर्गीकृत करने के प्रयास को **क्लीनिकल निदान** कहते हैं। जब तथ्यों के परीक्षण तथा अन्वेषण से यह ज्ञात हो जाता है कि सेवार्थी का व्यक्तित्व उसकी समस्या के लिए स्वयं उत्तरदायी हैं तो उसके व्यक्तित्व कुसमायोजन तथा व्यक्तित्व अकार्यात्मकता को मूल्यांकित किया जाता है जिसे क्लीनिकल निदान कहते हैं। इसमें सेवार्थी के व्यक्तित्व असमायोजन के गुणों तथा व्यवहारों का वर्णन होता है।

व्यक्तित्व विघटन से सम्बन्धित व्यक्ति मनोविकार चिकित्सक के पास आता है और उसके द्वारा क्लिनिकल निदान किया जाता है परन्तु जब कोई व्यक्ति कोई कुसमायोजन सम्बन्धी समस्या को लेकर संस्था में आता है तो क्लीनिकल निदान करना आवश्यक नहीं कि उचित ही हो। यह उस समय लाभकर होता है जब यह निश्चित हो जाता है कि व्यक्तित्व विकार ही सामाजिक विकार का कारण है। इस स्थिति में क्लीनिकल निदान स्पष्ट करता है कि व्यक्तित्व की क्या समस्या है? सेवार्थी की क्या आवश्यकता है तथा चिकित्सा की प्रक्रिया में सेवार्थी का कैसा व्यवहार हो सकता है? परन्तु क्लीनिकल निदान यह स्पष्ट नहीं करता है कि मनोसामाजिक स्थिति की प्रकृति क्या है या उसका सेवार्थी, संस्था,व उद्देश्य से क्या सम्बन्ध है अतः वैयक्तिक सेवा कार्य में यह निदान केवल आंशिक समझा जाता है।

क्लीनिकल निदान में कार्यरत वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता में इस बात की योग्यता होनी चाहिए कि वह इस बात की पहचान कर सके कि सेवार्थी के व्यक्तित्व में कुल मिलाकर दुख की क्या स्थिति है? अर्थात उसमें मनो–विकार, मनो–स्नायुविकृति, चारित्रिक एवं व्यवहारिक विसंगतियों के लक्षणों को पहचानने की योग्यता होनी चाहिये। इस प्रकार का निदान मनोचिकित्सको के सहयोग से किया जाता है।

- **कारणात्मक निदान** (Etiological Diagnosis)

वर्तमान समस्या के विकार तथा उससे सम्बन्धित कारणों के ज्ञान की जानकारी यह निश्चित करने में आवश्यक होती है कि अमुक समस्या के लिए गत्यात्मक निदान हितकर है अथवा क्लीनिकल निदान। अतः समस्या के जन्म तथा कारण के प्रभावों को निश्चित करना ही कारणात्मक निदान होता है। कारणात्मक निदान भी क्लीनिकल निदान की भांति एकांगी दृष्टिकोण प्रस्तुत करता है क्योकि पूर्व कारको के महत्व को इससे स्पष्ट नहीं किया जाता है। कारण–प्रभाव–कारण के आधार पर समस्या का वास्तविक निदान करना एक दुष्कर कार्य है। कारणात्मक निदान से समस्याग्रस्त व्यक्ति तथा इसके समाधान में सहायक सिद्ध होने इससे प्राप्त वाले साधनों को समझने में सहायता मिलती है।

सारांश में, वैयक्तिक कार्य में निदानात्मक प्रक्रिया तथा इससे प्राप्त परिणाम का उद्देश्य वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता की सहायता प्रदान करने के इरादों एवं निपुणताओं की सीमा का ज्ञान कराना, सार्थकता एवं निर्देशन प्रदान करना है। एक प्रक्रिया के रूप में यह सेवार्थी के व्यक्तित्व के प्रकार, उसकी आन्तरिक तथा बाह्य क्रिया एवं संसाधनों तथा संस्था के सहायतामूलक साधनों के सन्दर्भ में समस्या की प्रकृति का पता लगाने एवं मूल्यांकन करने का प्रयास करती है। इससे प्राप्त परिणाम कर्ता तथा सेवार्थी के बीच होने वाली अन्तर्क्रिया के महत्वपूर्ण बिन्दु स्पष्ट करता तथा आवश्यक निर्देशन प्रदान करता है। यह कार्यकारण सम्बन्धों का पता लगाती है ताकि समस्या के रोकने अथवा इसमें परिवर्तन लाने की दृष्टि से सार्थक हस्तक्षेप किए जा सके। इसके अन्तर्गत कोई उपचार का नुस्खा नहीं लिखा जाता बल्कि कुछ सामान्य प्रत्याशाओं की ओर इशारा किया जाता है और इस प्रकार वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता की क्रियाओं को मार्गदर्शन दिया जाता है।

NOTES

बोध प्रश्न

1. वैयक्तिक सेवा कार्य में एकत्रित तथ्यों का मूल्यांकन किस प्रकार किया जाता है?

....

....

....

2. क्लिनिकल निदान पर टिप्पणी लिखो?

....

....

....

6.4 उपचार / चिकित्सा (Treatment)

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का उद्देश्य चिकित्सा प्रक्रिया द्वारा प्राप्त किया जाता है। चिकित्सा प्रक्रिया में वे साधन, प्रविधियाँ, कौशल तथा तरीके होते हैं जिनके द्वारा सामाजिक तथा व्यक्तित्व सम्बन्धी समायोजन स्थापित करने में सहायता मिलती है। प्रारम्भिक वैयक्तिक सेवाकार्य चिकित्सा का ध्यान पर्यावरण द्वारा परिवर्तन पर अधिक था। इस ओर ध्यान स्वाभाविक था क्योंकि सेवार्थियों की अधिकांश समस्याएं समायोजन सम्बन्धी अधिक थी जिनके कारण यह निश्चित माना जाने लगा था कि प्रतिकूल पर्यावरण के कारण व्यक्ति समस्या से ग्रस्त हो जाता है। अतः वैयक्तिक सेवा कार्य ,सामाजिक सेवाओं के रचनात्मक उपयोग पर बल देना प्रारम्भ किया।

चिकित्सा का अर्थ (Meaning of Treatment)

साधारण बोलचाल की भाषा में चिकित्सा का तात्पर्य शारीरिक व्याधियों के रोग–मुक्त होने से समझा जाता है परन्तु औषधीशास्त्र में भी रोग से मुक्ति नहीं मिलती है केवल रोग को कुछ समय के लिए नियन्त्रण में कर लिया जाता है लेकिन पुनरावृत्ति की सम्भावना बनी रहती है। वैयक्तिक सेवा कार्य में भी कुछ विशिष्ट रोगो को दूर किया जा सकता है। एक बच्चे के लिए बुरे घर के स्थान पर नया घर खोजा जा सकता है। परिवर्तनो को कम किया जा सकता है (अपने प्रति तथा दूसरो के प्रति मनोवृत्तियो में परिवर्तन लाया जा सकता है), बिगड़ती हुई स्थिति को रोका जा सकता है। लेकिन व्यक्ति की व्यक्तिगत तथा सामाजिक स्थिरता उस वृहद समुदाय की सुरक्षा पर निर्भर होती है जिसका वह स्वयं एक भाग होता है इसके अतिरिक्त जीवन की घटनाओ के लिए भी उसी पर निर्भर होता है। यही कारण है कि वैयक्तिक सेवा कार्य में सामाजिक कल्याण से सम्बन्ध होता है। वैयक्तिक सेवा कार्य में उन क्षमताओ को व्यवस्थित तथा कार्यान्वित करते हैं जिनसे अनुकूल प्राप्त होता है तथा उन साधनों, अवसरो एवं व्यक्तियों को प्रदान करते हैं जिनके द्वारा कोई व्यक्ति सामाजिक समायोजन प्राप्त करता है।

NOTES

6.5 चिकित्सा का उद्देश्य (Objective of Treatment)

मनो–सामाजिक समायोजन को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य –सामाजिक विघटन को रोकना, शक्तियों को संकलित करना, सामाजिक क्रियाविधि को फिर से सामान्य बनाना, जीवन के अनुभवों को अधिक संतोषजनक तथा लाभ प्रदान करने वाला बनाना, अभिवृद्धि एवं विकास के अवसर उपलब्ध कराना तथा आत्मनिर्देशन करने एवं सामाजिक अंशदान देने की क्षमता में वृद्धि करना होता है।

आप्टेकर ने सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य चिकित्सा के दो मुख्य उद्देश्य बताये हैं :–

1. वर्तमान जीवन परिस्थिति की प्राप्ति करने के लिए क्षमता तथा स्त्रोतो में गतिशीलता प्रदान करने में सहायता द्वारा सेवार्थी की वर्तमान शक्तियों को बनाये रखना अथवा उन्हें आलम्बन प्रदान करना।
2. अपने विषय में, अपनी समस्या के विषय में और इनको उत्पन्न करने में स्वयं की भूमिका के सम्बन्ध में ज्ञान में वृद्धि करें, सेवार्थी की मनोवृत्तियों तथा व्यवहार के तरीको में परिवर्तन लाना।

मनो–सामाजिक उद्देश्य की प्राप्ति हेतु निम्नलिखित प्रयास किए जाते हैं :–

1. वित्तीय सहायता की आपूर्ति के सुनिश्चित किए जाने अथवा बच्चो के रखे जाने अथवा विद्यालय के कार्यक्रमों में संसोधन किए जाने जैसे पर्यावरण में परिवर्तन द्वारा व्यक्ति की परिस्थिति में परिवर्तन किया जाता है अथवा सुधार लाया जाता है।
2. पर्यावरण में परिवर्तन अथवा प्रत्यक्ष साक्षात्कार सम्बन्धी उपचार द्वारा सामाजिक परिस्थिति के अन्तर्गत मनोवृत्तियों अथवा व्यवहार में परिवर्तन करके व्यक्ति की सहायता की जाती है।
3. इन दोनों व्यक्ति की परिस्थिति में परिवर्तन तथा पर्यावरण में परिवर्तन का मिश्रित प्रयोग किया जाता है। कभी–कभी मनोवैज्ञानिक एवं व्यवहारिक समर्थन के माध्यम से परिस्थिति को और अधिक न बिगड़ने देने, और यथास्थिति को बनाये रखने का उद्देश्य निर्धारित किया जाता है। यह उल्लेखनीय है कि अन्य समूहों की सहायता से सामान्य आर्थिक एवं सांस्कृतिक परिस्थितियों में सुधार लाने के उद्देश्य की ओर उन्मुख सामाजिक क्रिया समाज कार्यकर्ताओं का भी उत्तरदायित्व होती है किन्तु इस प्रकार की सामाजिक क्रिया वैयक्तिक कार्य प्रक्रिया का अंग नहीं होती क्योंकि इसके अन्तर्गत एवं विशिष्ट परिस्थिति में आन्तरिक एवं बाह्य शक्तियों के बीच संतुलन बनाये रखने का प्रयास किया जाता है।

वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता का मूलतः उद्देश्य सेवार्थी की कठिनाइयों को दूर करना तथा व्यक्ति परिस्थिति व्यवस्था की अकार्यात्मकता में कमी करना या इसको सकारात्मक रूप में रखकर सेवार्थी की सुविधा, संतोष एवं आत्म अनुभूति में वृद्धि करना है इसके लिए अहं तथा व्यक्ति–परिस्थिति व्यवस्था की कार्यात्मकता की अनुकूलन निपुणताओं में वृद्धि की आवश्यकता हो सकती है। व्यक्ति या परिस्थिति या प्रायः दोनों में परिवर्तन की आवश्यकता हो सकती है।

6.6 उपचार के साधन (Means of Treatment)

उपचार के साधनों का वर्णन तीन श्रेणियों में किया जा सकता है–

1. व्यावहारिक सेवाओं का प्रशासन (Administration of Practical Services)
2. पर्यावरणीय परिवर्तन (Environmental Manipulation)
3. प्रत्यक्ष चिकित्सा (Direct Treatment)

1. व्यावहारिक सेवाओं का प्रशासन (Administration of Practical Services)

व्यावहारिक सेवाओं के प्रशासन से तात्पर्य सेवार्थी की इस प्रकार से सहायता करना, जिससे वह समुदाय में उपलब्ध साधनों का चुनाव कर उसका उपयोग कर सके। इस सम्बन्ध में वैयक्तिक सेवा कार्य सम्बन्ध इन सेवाओं को उपलब्ध कराने का साधन है, जिसमें विचार–विमर्श, सूचना तथा स्पष्टीकरण प्रविधियों का उपयोग ,सेवार्थी को ज्ञान प्रदान करने के लिए किया जाता है। सेवार्थी यदि शारीरिक रूप से रोगी है अथवा शारीरिक रूप से अक्षम्य है तो सम्बन्ध का रूप आलम्बनात्मक होता है और सेवाओं को उसकी शक्ति की सीमा के अन्तर्गत लाया जाता है। यदि सेवार्थी अहं (Ego) वाला होता है तो चिकित्सकीय, शैक्षिक अथवा आलम्बन प्रक्रिया का भी उपयोग किया जाता है।

प्रायः सेवार्थी अपनी आवश्यकता के बारे में जानता है किन्तु उसे यह पता नहीं होता कि इस आवश्यकता की पूर्ति के लिए अपेक्षित सेवा अथवा संसाधन कहाँ प्राप्त होगा। कभी–कभी उसे अपनी आवश्यकता का स्पष्ट ज्ञान भी नहीं होता तथा कभी कभी वह बाधिता का इतना गम्भीर रूप से शिकार होता है कि वह अपने लिए कुछ नहीं कर सकता। इन सभी परिस्थितियों में वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता आवश्यक सहायता उपलब्ध कराता है। यथासंभव अपनी संस्था के संसाधनों का प्रयोग करते हुए यह सहायता प्रदान की जानी चाहिये किन्तु अपनी एजेन्सी में उपयुक्त सहायता उपलब्ध न होने की स्थिति में किसी अन्य ऐसी एजेन्सी में भेजा जाना चाहिये जहाँ सबसे अच्छी सेवायें उपलब्ध हो सके। व्यावहारिक सेवाओं का समुचित रूप से उपलब्ध कराया जाना वैयक्तिक समाज कार्य में महत्वपूर्ण स्थान रखता है। सम्पूर्ण उपचार का बहुत बड़ा हिस्सा इन्ही व्यावहारिक सेवाओं से संबंधित है। संसाधन 'उपचार' होता है किन्तु वैयक्तिक समाज कार्य प्रणाली इसका रचनात्मक प्रयोग किये जाने में व्यक्ति की सहायता करती है।

इस प्रकार की व्यावहारिक सेवाओं के अन्तर्गत वित्तीय सहायता का उपलब्ध कराया जाना, शरण की व्यवस्था किया जाना, विधिक परामर्श अथवा चिकित्सकीय सहायता प्रदान किया जाना, शिविरों की व्यवस्था किया जाना इत्यादि आते हैं। सहायता के सर्वोत्तम स्रोतों के निर्धारण के लिए समुदाय के सांस्कृतिक प्रतिमानों तथा एजेन्सी के कार्यो की विस्तृत जानकारी आवश्यक होती है।

2. पर्यावरण में परिवर्तन (Environmental Manipulation)

पर्यावरण में सुधार का तात्पर्य सेवार्थी की सामाजिक परिस्थितियों में ऐसे परिवर्तन लाना है जिससे उस पर दवाब कम हो सके। इस प्रकार के सुधार में किसी भी प्रकार की शक्ति का उपयोग नहीं किया जा सकता है। यहाँ पर परिवर्तन शब्द का प्रयोग रचनात्मक अर्थ में किया जा सकता है जो सेवार्थी की व्यक्तित्व सम्बन्धी संरचना, उसके व्यवहार के प्रतिमानों, मनोवृत्तियों, आवश्यकताओं, संघर्षो, रक्षा–युक्तियों, इत्यादि को भली प्रकार समझ लेने के पश्चात किया जाता हैं वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्याओं का समाधान करने के लिए सुझाव दे सकता है। वह सेवार्थी की समस्या के प्रति मनोवृत्तियों एवं अभिगमों को परिवर्तित कर सकता है वह समायोजन के लिए आवश्यक संवेगात्मक परिवर्तन कर सकता है।

पर्यावरण परिवर्तन के दौरान सेवार्थी को एक अधिक लाभकारी परिस्थितियों में रखा जा सकता है ताकि वह अपने को एक अधिक हितकारी वास्तविकता में पाकर अधिक अच्छे ढंग से कार्य करने लगे और बाद में अपनी सामान्य जीवन परिस्थितियों को अधिक अच्छे ढंग से सामना करने की क्षमता विकसित कर सके। इस नवीन स्थिति में प्राप्त होने वाले अनुभव उसकी पुरानी मनोवृत्तियों में परिवर्तन कर सकते हैं तथा नयी मनोवृत्तियों को जन्म दे सकते हैं।

पर्यावरण परिवर्तन के दौरान मनोरंजन सम्बन्धी कार्यक्रमों का भी आयोजन किया जाता है ताकि सेवार्थी की आन्तरिक आवश्यकताओं की पूर्ति हो सके। उदाहरण के लिए, उसकी क्रोध, ईर्ष्या इत्यादि जैसी भावनाओं को रचनात्मक रूप से व्यक्त होने के अवसर प्राप्त हो। पर्यावरण सम्बन्धी परिवर्तन के अन्तर्गत तनाव को कम करने वाले कार्यक्रम भी आयोजित किए जाते हैं।

बाधितों के साथ कार्य करते हुए इस प्रकार के कार्यक्रमों का आयोजन किया जाता है कि उन्हें प्रतियोगिता का सहारा न लेना पड़े।

इस प्रकार के अन्तर्वैयक्तिक सामंजस्य के लिए सेवार्थी के लिए महत्वपूर्ण व्यक्तियों उदाहरणार्थ– उसके परिवारजनों, शिक्षकों, मित्रों इत्यादि की मनोवृत्तियों में परिवर्तन किया जाना आवश्यक होता है। विशेष रूप से, इन महत्वपूर्ण व्यक्तियों की नकारात्मक मनोवृत्तियों को परिवर्तित करने का प्रयास किया जाता है।

इस प्रणाली द्वारा कभी–कभी पर्यावरण के दवाब की कम कर देने से सेवार्थी को काफी आराम मिलता है परन्तु अहं को दृढ़ करने तथा आत्मज्ञान के लिए एवं उचित प्रत्यक्षीकरण के लिए कर्ता–सेवार्थी सम्बन्ध को सुदृढ़ बनाने की आवश्यकता होती है।

3. प्रत्यक्ष उपचार (Direct Treatment)

प्रत्यक्ष उपचार से हमारा अभिप्राय साक्षात्कारो की एक ऐसी श्रृंखला से है जो संवेगात्मक संतुलन को बनाये रखने, रचनात्मक निर्णयों को लेने तथा अभिवृद्धि अथवा परिवर्तन के लिए उपयुक्त मनोवृत्तियों को उत्पन्न करने अथवा संबल प्रदान करने के लिए आयोजित किए जाते हैं। इसके अंतर्गत मनोवैज्ञानिक समर्थन को भी सम्मिलित किया जाता है क्योंकि यह वैयक्तिक कार्य प्रणालियों के मनोसामाजिक सामंजस्य में एक महत्वपूर्ण कारक होता है। प्रत्यक्ष चिकित्सा में भौतिक साधनों के उपयोग की आवश्यकता नहीं होती है इसीलिए इसे प्रत्यक्ष उपचार/चिकित्सा कहते हैं। परन्तु वैयक्तिक सेवा कार्य में मनोविश्लेषण का अधिक सहारा लेते हैं।

6.7 प्रत्यक्ष उपचार की प्रविधियाँ

1. मंत्रणा
2. चिकित्सकीय साक्षात्कार
3. मनोवैज्ञानिक आलम्बन
4. स्पष्टीकरण
5. अन्तर्दृष्टि का विकास
6. निर्वर्धन
7. सुझाव
8. पुनर्वासन
9. अनुनय
10. पुनर्शिक्षा
11. सामूहिक चिकित्सा

1. मंत्रणा (Counselling)

यह एक शैक्षिक प्रक्रिया है। इसका उद्देश्य सेवार्थी को उसकी परिस्थिति से सम्बन्धित विभिन्न मसलों का विवेकपूर्ण ढंग से विवेचना करने, उसकी समस्या को स्पष्ट करने, वास्तविकता के साथ उसके संघर्षो को सामने लाने, विभिन्न प्रकार के क्रिया सम्बन्धी विकल्पो की व्यावहारिकता पर विचार विमर्श करने तथा विभिन्न विकल्पो में चयन करने के उत्तरदायित्व को ग्रहण करने की दृष्टि से सेवार्थी को स्वतंत्रता प्रदान करने में सहायता प्रदान करता है। वर्तमान समय में परामर्श शब्द का प्रयोग मनमाने ढंग से मार्गदर्शन से सम्बन्धित विविध प्रकार की क्रियाओं को सम्बोधित करने के लिए किया जाता है। यहाँ पर परामर्श शब्द का प्रयोग ऐसे वैयक्तिक परामर्श को सम्बोधित करने के लिए किया जाता रहा है जिसके लिए व्यावसायिक शिक्षा, प्रशिक्षण तथा साक्षात्कार सम्बन्धी अनुभव की आवश्यकता होती है।

मंत्रणा के अन्तर्गत सूचना का प्रदान किया जाना, परिस्थिति का स्पष्ट किया जाना तथा इससे सम्बन्धित विभिन्न मुददो का विश्लेषण किया जाना तथा क्रिया से संबंधित विभिन्न चरणों का विवेचन किया जाना सम्मिलित है। यदि सामाजिक समस्या से कोई अन्य व्यक्ति सम्बन्धित होता है तो मंत्रणा मनोचिकित्सा का स्वरूप ग्रहण करने लगती है। अपने अधिक सरल स्वरूपों में मंत्रणा का उद्देश्य बौद्धिक ज्ञान प्राप्त करना होता है।

2. चिकित्सकीय साक्षात्कार (Therapeutic Interviewing)

इस प्रकार के साक्षात्कार का प्रयोग उस समय किया जाता है जबकि सेवार्थी किसी प्रकार की बीमारी अथवा असमर्थता का शिकार होता है। इस प्रकार के साक्षात्कार के दौरान सेवार्थी को किसी शान्तिपूर्ण कमरे में बैठाकर कार्यकर्ता उसे अपनी समस्या को बिना किसी बाधा के व्यक्त करने के लिए कहता है। बीच–बीच में कार्यकर्ता सेवार्थी को संवेगात्मक भावनायें व्यक्त करने में सहारा भी प्रदान करता है। इस प्रकार के साक्षात्कार के परिणामस्वरूप सेवार्थी के कष्टदायी विचारों की अभिव्यक्ति हो जाती है और वह आराम महसूस करने लगता है। इसके अतिरिक्त चिकित्सक सहचर्य का विश्लेषण कर सेवार्थी के मानसिक संघर्ष की तह तक पहुँचता है। स्वप्न विश्लेषण द्वारा अतृप्त इच्छाओं को समझा जाता है।

3. मनोवैज्ञानिक आलंबन (Psychological Support)

मनोवैज्ञानिक आलंबन प्रदान करते हुए वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी को भावनाओं को व्यक्त करने के लिए प्रोत्साहित करता है। उसकी भावनाओं को समझता है तथा स्वीकृति प्रदान करता है। सेवार्थी में समस्या–समाधान के लिए अपेक्षित रूचि उत्पन्न करता है। वह अपने द्वारा प्रदान की गयी सहायता के प्रकार को स्पष्ट करता है। समस्या–समाधान की क्षमता उत्पन्न करता है तथा आवश्यकतानुसार योजना तैयार करने में सहायता प्रदान करता है। मनोवैज्ञानिक आलंबन के परिणामस्वरूप सेवार्थी को प्रत्यक्ष रूप से उत्साह मिलता है और उसमें अपनी समस्या का समाधान करने की योग्यता में विश्वास उत्पन्न होने लगता है।

जब मनोवैज्ञानिक आलम्बन चिकित्सा का मुख्य साधन होता है उस स्थिति में कर्ता तथा सेवार्थी के मध्य घनिष्ठ तथा पिता–पुत्र ऐसे सम्बन्ध स्थापित होते हैं "मनोवैज्ञानिक आलम्बन का सेवार्थी द्वारा ज्ञान विकास करने पर बल न होकर निर्देशन, पुनः विश्वासीकरण द्वारा तनाव को दूर करके उसके अहं शक्ति को पुष्टीकरण पर बल देता है।"

4. स्पष्टीकरण (Clarification)

डॉ. एडवर्ड बाइब्रिंग के शब्दो में, स्पष्टीकरण रोगी को कुछ मनोवृत्तियों, भावनाओं के प्रति सचेत बनाते हुए अथवा इसकी यथार्थ बनाम रागात्मक अवधारणा को स्पष्ट करते हुए उसे स्वयं अपने आपको तथा पर्यावरण को एक अधिक विषयात्मक ढंग से देखने की अनुमति प्रदान करता है जिससे अधिक अच्छा नियंत्रण हो जाता है। स्पष्टीकरण की प्रक्रिया के दौरान सेवार्थी को पर्यावरण अथवा उससे संबंधित महत्वपूर्ण व्यक्तियों के संबंध में ऐसी सूचनायें प्रदान की जाती है जिनकी जानकारी पहले से सेवार्थी को नहीं होती तथा जिनके बिना वह न तो समस्या का और न ही अपनी शक्तियों का और न ही विभिन्न प्रकार के उपलब्ध विकल्पों का स्पष्ट ज्ञान प्राप्त कर सकता है। इस प्रविधि के परिणामस्वरूप सेवार्थी स्वयं अपने आप को, अपनी समस्या को, अपने से सम्बन्धित महत्वपूर्ण व्यक्तियों को और अपने पर्यावरण को विषयात्मक रूप से समझने लगता है।

5. निर्वचन

एक उपचारक के रूप में वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सामाजिक अथवा वैयक्तिक कारकों और उनके बीच होने वाली अन्तर्क्रिया के निर्वचन का प्रयोग अत्यधिक सतर्कता के साथ करता है। निर्वचन के दौरान वह स्पष्टीकरण तथा हस्तान्तरण के अन्तर्गत अहम् को समर्थन प्रदान करने की प्रविधियों का प्रयोग करता है। ऐसा करते समय वह रक्षायुक्तियों में हस्तक्षेप बहुंत कम करता है जब तक कि ये नकारात्मक न हो तथा जब तक कि ये बहुत अधिक गतिरोध उत्पन्न न करती हो और नकारात्मक हस्तान्तरण न होता हो। इस सम्बन्ध में कोई अन्तिम सीमा रेखा नही खीची जा सकती क्योंकि उपचार की प्रक्रिया में विभिन्न रोगियों को भिन्न–भिन्न प्रकार की अन्तर्दृष्टि की आवश्यकता होती है।

NOTES

निर्वचन के परिणामस्वरूप आत्म चेतना तो किसी न किसी स्तर पर उत्पन्न होती ही है किन्तु इससे अधिक महत्वपूर्ण परिणाम तभी प्राप्त किये जा सकते हैं जब सेवार्थी इसके लिए तैयार हो। रक्षातंत्र में घुसपैठ करने के अपरिपक्व प्रयासों की उपेक्षा की जा सकती है। इनके प्रति गतिरोध प्रदर्शित किया जा सकता है तथा इनसे चिंता स्थितियाँ उत्पन्न हो सकती है यद्यपि भावनाओं को व्यक्त कराते हुए तथा पर्यावरण में सुधार करते हुए भावनाओं एवं व्यवहार में परिवर्तन, विशेष रूप से छोटे बच्चो के, बिना चेतन अर्न्तदृष्टि के सम्भव है किन्तु परिवर्तन के साथ साथ कुछ न कुछ आत्मचेतना विकसित होती ही है। निर्वचन किस समय किया जाये, यह एक महत्वपूर्ण मुद्दा है।

6. सुझाव (Suggestion)

चिकित्सा की एक पद्धति के रूप में सुझाव का प्रयोग प्राचीनकाल से किया जा रहा है। ऐसा करते समय कार्यकर्ता, सेवार्थी के सामने कुछ सुझाव रखता है और इन सुझावो को मानना अथवा न मानना सेवार्थी की इच्छा पर छोड़ देता है। सुझाव की पद्धति अत्यधिक उपयोगी होती है। चिन्ता तथा अवसाद की स्थिति में रोगी को मनोवैज्ञानिक समर्थन की अत्यधिक आवश्यकता होती है और इन नाजुक क्षणों में यदि उसे सुझाव के रूप में बाह्य सहायता प्राप्त होती है तो उसे बड़ी राहत मिलती है। इसी प्रकार आर्थिक संकट, वृद्धावस्था, संघर्षात्मक स्थितियों इत्यादि में सुझाव, सेवार्थी के सामने विकल्प प्रस्तुत करते हुए उसके तनाव को दूर करने में सहायक सिद्ध होते हैं।

7. पुनराश्वासन (Re-assurance)

पुराश्वासन के माध्यम से विभिन्न ढंगों का प्रयोग करते हुए सेवार्थी में इस बात का विश्वास उत्पन्न किया जाता है कि वह समस्या से मुक्त हो जायेगा। पुनराश्वासन का प्रयोग करता हुआ एक वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता, सेवार्थी में उपचार के प्रति तथा समस्या के प्रति विश्वास उत्पन्न करता है और इस प्रकार उसे उपचार की प्रक्रिया में सक्रिय रूप से भाग लेने के लिए मानसिक रूप से तैयार करता है। पुनराश्वासन का प्रयोग करते हुए वह सेवार्थी को यह स्पष्ट रूप से बताता है कि उसकी समस्या क्या है? इसके कारण क्या हैं? यह किन लक्षणों के रूप में व्यक्त हो रही है तथा इसका समाधान किस प्रकार किया जा सकता है और विभिन्न पहलुओं को स्पष्ट करते हुए सेवार्थी को इस बात का आश्वासन देता है कि वह निश्चित रूप से समस्या मुक्त हो जायेगा।

8. पुनर्शिक्षा (Re-education)

शिक्षा की प्रक्रिया चाहें वह जीवन के किसी भी क्षेत्र में, किसी भी समस्या पर क्यों न हो रही हो, व्यक्ति में वास्तविकता को समझने की क्षमता उत्पन्न करती है। शिक्षा के दौरान वास्तविकता के विभिन्न पहलुओं का विश्लेषण एवं विवेचन करते हुए वस्तुस्थिति से अवगत करने का प्रयास किया जाता है। वैयक्तिक समाज कार्य के दौरान वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता पुनर्शिक्षा का प्रयोग करते हुए समस्या के लक्षणों एवं कारणों को स्पष्ट करता है तथा चेतन स्तर पर पायी जाने वाली मानसिक स्थिति तथा इसका प्रयोग किये जाने के परिणामस्वरूप सेवार्थी को होने वाली हानियों की चर्चा करता है।

9. सामूहिक चिकित्सा (Group Therapy)

सामूहिक चिकित्सा एक अत्याधिक सामान्य शब्द है जिसका प्रयोग किसी भी मनश्चिकित्सकीय प्रक्रिया को सम्बोधित करने के लिए किया जाता है जिसमें व्यक्तियों के समूह किसी चिकित्सक की देखरेख में मिलते हैं और ऐसी क्रियाओं में भाग लेते हैं जिनके दौरान उन्हें अपनी संवेगात्मक भावनाओं को व्यक्त करने, अपनी कमियों को समझने, दूसरों की आशाओं एवं प्रत्याशाओं के अनुसार समायोजन करने के अवसर प्राप्त होते हैं। सामूहिक चिकित्सा दो प्रकार की होती है –

1. प्रकार्यात्मक चिकित्सा जिसके अन्तर्गत सेवार्थी को विभिन्न प्रकार के कार्यक्रमों को आयोजित करते हुए इससे सम्बन्धित विभिन्न क्रियाओं में सम्मिलित कराते हुए चिकित्सा की जाती है।
2. सामाजिक सहचर्य, जिसके दौरान अनेक सेवार्थियों को एक साथ रखते हुए, भोजन कराते हुए, आमोद–प्रमोद कराते हुए इत्यादि के माध्यम से उपचार किया जाता है।

NOTES

बोध प्रश्न

1. उपचार के साधनों में पर्यावरण परिवर्तन से आप क्या समझते हैं?

....

....

....

2. प्रत्यक्ष उपचार में मंत्रणा का महत्व बताइये?

....

....

....

6.8 मूल्यांकन (Evaluation)

निदान की भांति मूल्यांकन, सेवार्थी के संस्था में आने के साथ से ही प्रारम्भ हो जाता है और अन्त तक चलता रहता है। वैयक्तिक सेवा कार्य में निदान की आवश्यकता के साथ–साथ इसकी भी आवश्यकता का अनुभव होता है क्योंकि वैयक्तिक सेवा कार्य का सम्बन्ध समस्या समाधान करने, उसका कल्याण तथा विकास करना है। सामाजिक कार्यकर्ता का यह कर्तव्य होता है कि वह अपनी सेवार्थी की तथा संस्था की क्षमताओं का मूल्यांकन, समस्या के सन्दर्भ में करें जिससे उपचार प्रक्रिया का निर्धारण वास्तविक तथ्यों पर आधारित हो सके।

6.8.1 मूल्यांकन का अर्थ (Meaning of Evaluation)

निदान तथा मूल्यांकन सेवार्थी को समझने तथा चिकित्सात्मक सुझाव प्रस्तुत करने के लिए आवश्यक होते हैं। दोनो ही प्रक्रियाएं अन्तर्ग्रहण के समय से ही प्रारम्भ हो जाती हैं तथा सम्बन्ध के अन्तिम चरण तक चलती रहती है अन्तर्ग्रहण के समय सेवार्थी की शिकायत के आधार पर अनिश्चित निर्णय लेते हैं जिसे निदान का प्रारम्भिक रूप कह सकते हैं परन्तु इसके साथ ही साथ उस व्यक्ति की क्षमताओं, असमताओं, सहायता के उपयोग की इच्छा अनिच्छा, सांस्कृतिक कारक आदि के सम्बन्ध में कुछ अनुमान लगाते हुए निर्णय लेते हैं और इन सामाजिक निर्णयों को मूल्यांकन माना जाता है।

हैमिल्टन के अनुसार – जब व्याख्या समस्या को परिभाषित करने की ओर निर्देशित न होकर, व्यक्ति किस प्रकार अपनी समस्या का सामना कर रहा है ,की ओर निर्देशित होती है, तब जो परिणाम प्राप्त होता है वह निदान न होकर मूल्यांकन होता है।

मूल्यांकन द्वारा वैयक्तिक कार्यकर्ता यह जानने का प्रयास करता है कि व्यक्ति (सेवार्थी) ने उद्देश्य प्राप्त करने, या समस्या का समाधान , कितना तथा क्या प्रयत्न किया है? वह समस्या को किस प्रकार अनुभव कर रहा है? किस सीमा तक वह सहायता लेने का इच्छुक है तथा वह संस्था किस सीमा तक सहायता देने की योग्यता एवं क्षमता रखती है। कार्यकर्ता चिकित्सा पद्धति के प्रभाव का भी मूल्यांकन करता है जिससे पद्धति के समुचित नियोजन, नियंत्रण तथा परिमार्जन की सुविधा होती है। मूल्यांकन के द्वारा कार्यकर्ता को अपने विषय में भी ज्ञान हो जाता है अतः उसके अपने व्यवहार तथा कार्य में सुधार करने का अवसर मिलता है।

NOTES

6.8.2 मूल्यांकन का कार्यक्षेत्र (Field of Evaluation)

वैयक्तिक कार्यकर्ता निम्न स्थितियों का मूल्यांकन करता है:–

1. समस्या का मूल्यांकन
2. सेवार्थी के व्यक्तित्व का मूल्यांकन
3. सामाजिक पर्यावरण का मूल्यांकन

1. समस्या का मूल्यांकन (Evaluation of Problem)

समस्या का मूल्यांकन करते समय वैयक्तिक कार्यकर्ता देखता है कि सेवार्थी वर्तमान समय में किस समस्या से ग्रसित है, कब से समस्या का प्रारम्भ हुआ है, समस्या के अन्तर्गत कौन–कौन से कारक है जिनके कारण सेवार्थी चिन्तित है, सेवार्थी ने समस्या सुलझाने के क्या प्रयत्न किये हैं, उसे अपने प्रयत्नो में कितनी सफलता प्राप्त हुई है, उसकी समस्या के समाधान के लिए किन–किन तरीकों एवं साधनों की आवश्यकता है, सेवार्थी का इस क्षेत्र में कितना ज्ञान है, वह स्वयं अपनी जिम्मेदारी ग्रहण करना चाहता है, समस्या का उसके जीवन पर क्या प्रभाव पड़ा है? इन सभी प्रश्नों का उत्तर मूल्यांकन द्वारा प्राप्त करता है।

2. सेवार्थी के व्यक्तित्व का मूल्यांकन (Evaluation of Client Personality)

कार्यकर्ता सेवार्थी की अहं शक्ति का मूल्यांकन समस्या समाधन हेतु करता है। वह देखता है कि उसका व्यवहार कैसा है? उसके अनुभव कैसे है? उसकी निर्णय शक्ति किस प्रकार कार्य करती है? सेवार्थी बाह्य तथा आन्तरिक दबावों को किस प्रकार महसूस करता है? कार्यकर्ता तथा संस्था से सेवार्थी की क्या आशाएं है तथा इन आशाओ की पूर्ति कहाँ तक की जा सकती है? सेवार्थी की समायोजन की क्षमता का भी कार्यकर्ता अध्ययन करता है वह मनोरक्षात्मक तरीकों के उपयोग को भी देखता है वह सेवार्थी की सम्प्रेरणाओं तथा विरोधों का भी मूल्यांकन करता है।

3. सामाजिक पर्यावरण का मूल्यांकन (Evaluation of Environment)

सामाजिक पर्यावरण के मूल्यांकन में कार्यकर्ता सेवार्थी की परिस्थितियों, घटनाओं तथा सम्बन्धित व्यक्तियों का अध्ययन करता है। सामाजिक पर्यावरण के प्रभाद को समस्या के सन्दर्भ में देखा जाता है। सेवार्थी के सामाजिक पर्यावरण के प्रति विचारों, भावनाओं, धारणाओं का भी मूल्यांकन होता है।

6.8.3 मूल्यांकन की आवश्यकता (Need of Evaluation)

सुसंगठित तथा योजनाबद्ध मूल्यांकन से निम्नलिखित लाभ होते हैं :–

1. मूल्यांकन से समस्या के महत्व का ज्ञान होता है।
2. सेवार्थी की मनोशक्ति का पता चलता है।
3. अवरोधों एवं बाधाओं का पता चलता है।
4. सेवार्थी की इच्छा का ज्ञान होता है।
5. सेवा की उपयोगिता का आभास होता है।
6. सेवार्थी की क्षमताओं, शक्तियों, निपुणताओं, सम्बन्धों, साथ ही साथ कमियों, अक्षमताओं, दोषों तथा संघर्षो को जाना जाता है।
7. सेवार्थी को कहाँ तक सहायता की आवश्यकता है, जाना जाता है।
8. निदान के परिमार्जन तथा चिकित्सा पद्धति में विकास करने का ज्ञान होता है।

9. वैयक्तिक सेवा कार्य के तरीकों एवं प्रविधियों की उपयुक्तता का ज्ञान होता है।
10. मूल्यांकन द्वारा नयी–नयी बातों का पता चलता है तथा नयी समस्यायें उभर कर सामने आती हैं। इससे चिकित्सा की नई–नई प्रविधियों का उपयोग किया जाता है।

इस प्रकार उपर्लिखित विवेचना से स्पष्ट है कि सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के साथ–साथ मूल्यांकन का कार्य भी अति महत्वपूर्ण होता है क्योंकि इससे निदान तथा चिकित्सा दोनों प्रक्रियाओं को लाभ पहुँचता है। मूल्यांकन सदैव प्रयत्नों में वरीयता स्पष्ट करता है जिससे चिकित्सा कार्य सुचारू व व्यवस्थित रूप से सम्भव होता है।

6.8.4 निदान एवं मूल्यांकन में अन्तर्सम्बन्ध

निदान– समस्या के समुचित उपचार के लिए इसके कारणों की खोज है जबकि मूल्यांकन समस्या समाधान की दृष्टि से सेवार्थी की शक्तियों एवं कमियों का अन्वेषण है। इन दोनों में भिन्नतायें तथा समानतायें दोनो ही पायी जाती हैं। इन दोनो में निम्नलिखित अन्तर स्पष्ट होते हैं :–

1. निदान से सेवार्थी की मनो–सामाजिक समस्या के कारणों का ज्ञान प्राप्त होता है, जबकि मूल्यांकन से सेवार्थी की क्षमता, आन्तरिक तथा बाह्य स्रोतों तथा कार्यात्मकता का ज्ञान प्राप्त होता है।
2. निदान की प्रक्रिया में प्रमुख रूप से समस्या का प्रत्यक्षीकरण किया जाता है जबकि मूल्यांकन में प्रमुख रूप से समस्याग्रस्त व्यक्ति का प्रत्यक्षीकरण किया जाता है।
3. मूल्यांकन का लक्ष्य सामाजिक है जबकि निदान का लक्ष्य इस सामाजिक उद्देश्य की प्राप्ति हेतू सेवार्थी की क्षमताओं का पता लगाना है।
4. निदान सम्बन्धी निपुणता, कर्ता के मनोवैज्ञानिक तथा सामाजिक ज्ञान पर निर्भर करती है जबकि मूल्यांकन करने की निपुणता कर्ता के तार्किक विचारों तथा अनुभवों एवं भावनाओं पर निर्भर करती हैं।
5. निदान तथा मूल्यांकन दोनों का उद्देश्य उपचार को प्रभावकारी बनाना है।

बोध प्रश्न

1. मूल्यांकन का अर्थ तथा परिभाषाएँ बताइये?

....

....

....

2. निदान तथा मूल्यांकन में क्या संबंध है?

....

....

....

6.9 सार संक्षेप

सारांश में यह कहा जा सकता है कि निदान समस्या का वैज्ञानिक ज्ञान है। निदान हम चिकित्सा के लिए करते हैं तथा मूल्यांकन हम यह खोज करने के लिए करते हैं कि सेवार्थी अपनी समस्या समाधान की मात्रा के लिए कितनी क्षमता रखता है।

NOTES

6.10 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. निदान की प्रक्रिया तथा निदान के प्रकारों की विवेचना कीजिए?
2. निदान की प्रक्रिया में उपचार/चिकित्सा के महत्व को समझायें?
3. चिकित्सा का उद्देश्य एवं उपचार के साधनों की व्याख्या कीजिए?
4. प्रत्यक्ष उपचार की प्रविधियों का वर्णन करें?

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. मूल्यांकन क्या है? मूल्यांकन के कार्यक्षेत्र कौन से हैं?
2. मूल्यांकन की आवश्यकता क्या होती है?
3. निदान एवं मूल्यांकन में अन्तर्सम्बन्ध का वर्णन करें?

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. प्रत्यक्ष उपचार की विधि नहीं है–

   (अ) मंत्रणा (ब) सुझाव (स) अनुनय (द) प्रतिवेदन

उत्तर : 1. (द)।

6.11 पारिभाषिक शब्दावली

अन्तर्सम्बन्ध	Inter-related	प्रत्यक्ष चिकित्सा	Direct Treatment
मूल्यांकन	Evaluation	गतिशील निदान	Dynamic Diagnosis
अन्तर्सम्बन्ध	Relatedness	व्यक्तित्व	Personality
सेवार्थी	Client	कारणात्मक निदान	Etiological
मंत्रणा/परामर्श	Counselling	वैयक्तिक अध्ययन	Case Work

सन्दर्भ ग्रन्थ

1. डॉ. सुरेन्द्र सिंह व डॉ. पी.डी. मिश्र, समाज कार्य : इतिहास, दर्शन एवं प्रणालियाँ संशोधित संस्करण, न्यू रॉयल बुक कम्पनी, लखनऊ।
2. डॉ. पी.डी. मिश्र, सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य। डॉ. सच्चिदानन्द पाठक, लखनऊ।

●●●

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

इकाई – 7 मंत्रणा : एक परिचय
(COUNSELLING : AN INTRODUCTION)

NOTES

इकाई की रूपरेखा

7.0 उद्देश्य

7.1 परिचय

7.2 मंत्रणा

7.3 मंत्रणा–प्रक्रिया

7.3.1 निर्देशित मंत्रणा की प्रक्रिया

7.3.2 अनिर्देशित मंत्रणा की प्रक्रिया

7.4 मंत्रणा का महत्व

7.5 सार संक्षेप

7.6 अभ्यास प्रश्न

7.7 पारिभाषिक शब्दावली

संदर्भ ग्रन्थ

7.0 उद्देश्य

- मंत्रणा की अवधारणा को समझ सकेगें।
- मंत्रणा का अर्थ निरूपित कर सकेगें।
- मंत्रणा का परिचय प्राप्त कर सकेगें।
- मंत्रणा–प्रक्रिया की व्याख्या कर सकेगें।
- मंत्रणा के महत्व को समझ सकेगें।

7.1 परिचय

वास्तव में मन्त्रणा एक शैक्षिक प्रक्रिया है। इसके अन्तर्गत सेवार्थी को उसकी समस्या के विषय में शिक्षा देते हैं। मंत्रणा, दूसरों से इस उद्देश्य के साथ (कि वह अपनी इच्छाओं, समस्याओं, जटिलताओं को स्पष्ट करके तथा उनका समाधान प्राप्त करके तथा संतोषप्रद ढंग से रहने की कला को विकसित करने में समर्थ होगा), सम्बन्ध स्थापित करने की विधि है तथा एक प्रशिक्षित मंत्रणादाता तथा सेवार्थी के बीच व्यावसायिक संबंध को दर्शाता है। यह सम्बन्ध प्रायः दो व्यक्तियों के बीच होता है। लेकिन कभी–कभी एक से भी अधिक सेवार्थी हो सकते हैं।

मंत्रणा का उद्देश्य सेवार्थी की सांवेगिक तथा अन्तर–वैयक्तिक समस्याओं के कारणों का पता लगाकर तथा समाधान के तरीकों को खोजकर उसको इस योग्य बनाना होता है कि वह सुखमय जीवन व्यतीत करते हुए अपने जीवन–लक्ष्य को प्राप्त कर सके। कभी–कभी व्यक्ति अपनी समस्याओं के प्रति उदासीन होता है अथवा सही आंकलन करने में असमर्थ होता है अथवा अन्तर्दृष्टि की कमी होती है इसलिए स्वयं ही दुःखों को भोगता है। मंत्रणादाता का कार्य इन्हीं समस्याओं को सुलझाना तथा आत्म– सुदृढ़ीकरण करना होता है।

7.2 मंत्रणा

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में मन्त्रणा कार्य का विकास सर्वप्रथम बेरथा रेयनोल्ड्स ने सन् 1932 ई. में किया। सामाजिक संस्थाओं में कार्य करने का अनुभव जैसे–जैसे होता गया वैयक्तिक कार्यकर्ताओं में नये–नये विचार उत्पन्न होते गये। कुछ वैयक्तिक कार्यकर्ताओं ने बिना किसी सामाजिक सेवा के सेवार्थियों को सहायता देने में रूचि प्रकट की। उनका यह अनुभव था कि सेवाओं को उपलब्ध कराने से संबंधित कार्य के अतिरिक्त अन्य कार्य मनोवैज्ञानिक तथा मनोविकास चिकित्सक के समान ही थे। परन्तु समस्या यह थी कि मन्त्रणा शब्द का उपयोग विभिन्न अर्थों में किया जाता था।

NOTES

मंत्रणा का संबंध सेवार्थी की व्यक्तिगत समस्याओं से होता है। उदाहरण के लिए संकटकालीन स्थिति से निपटना, दूसरों से मतभेद तथा संघर्ष, अन्तर्दृष्टि विकास की समस्या तथा पारस्परिक संबंधों में मतभेद आदि ऐसी समस्यायें हैं जिनका समाधान मंत्रणा के माध्यम से किया जाता है।

7.2.1 मंत्रणा का अर्थ

मंत्रणा का कार्य उतना ही प्राचीन है जितना कि हमारा समाज, स्वयं जीवन के प्रत्येक स्तर पर तथा दिन–प्रतिदिन के जीवन में मंत्रणा की आवश्यकता होती है। परिवार के स्तर पर बच्चों को माता–पिता मंत्रणा देते हैं, रोगियों को चिकित्सक मंत्रणा देते हैं, वकील अपने सेवार्थी को मंत्रणा देता है, अध्यापक विद्यार्थियों को मंत्रणा देतें है। दूसरे शब्दों में यह कहा जा सकता है कि समस्याओं की कोई सीमा नहीं है, जिनमें मंत्रणा की आवश्यकता न महसूस होती है।

आप्टेकर के अनुसार, " मंत्रणा उस समस्या–समाधान की ओर लक्षित वैयक्तिक सहायता है जिसका एक व्यक्ति समाधान कर सकने में स्वयं को असमर्थ पाता है और जिसके कारण निपुण व्यक्ति की सहायता प्राप्त करता है। जिसका ज्ञान, अनुभव तथा सामान्य स्थिति ज्ञान उस समस्या के समाधान करने के प्रयत्न में, उपयोग में लाया जाता है।"

गार्डन हैमिल्टन के अनुसार, "**मंत्रणा, तर्क–वितर्क** के माध्यम द्वारा एक व्यक्ति की क्षमताओं तथा इच्छाओं को तार्किक बनाने में सहायता करता है। मंत्रणा का मुख्य उद्देश्य सामाजिक समस्याओं तथा सामाजिक अनुकूलन के लिए चेतना अहं को प्रोत्साहित करता है।"

वास्तव में मंत्रणा एक मनोवैज्ञानिक पहलू है। मंत्रणा को बिना संस्था के माध्यम से भी सम्पन्न किया जा सकता है। इसके लिए रिलीफ फन्ड्स, फॉस्टर होम या होम मेकर की आवश्यकता नहीं होती है। मंत्रणा के अन्तर्गत सेवार्थी को कोई ठोस सेवा न प्रदान करके केवल मार्गदर्शन करने का प्रयत्न किया जाता है। परन्तु वैयक्तिक सेवा कार्य में जब कार्यकर्ता तथा सेवार्थी समस्या समाधान के लिए मिलते हैं तो ठोस सेवा की उपलब्धि का पुट अवश्य होता है।

मंत्रणा के अन्तर्गत– सूचना देना, व्यवस्था तथा इसके विषयों की व्याख्या करना, सम्मिलित होता है। मंत्रणा के द्वारा सेवार्थी की समस्या को स्पष्ट करके उसके अंह को सुदृढ़ बनाने का प्रयत्न किया जाता है।

मंत्रणा में कार्यकर्ता का ध्यान सेवा पर न होकर केवल समस्या पर ही रहता है। मंत्रणा का केन्द्र बिन्दु, विशिष्ट प्रकार की समस्या होती है। परन्तु यदि सामाजिक समस्या में दूसरा व्यक्ति–माता–पिता, बालक, पति/पत्नी या अन्य धनिष्ठ संबंधी निहित होता है तो मंत्रणा मनोचिकित्सा की दिशा में मुड़ जाती है।

7.2.2 मंत्रणा का परिचय

मंत्रणा कला तथा विज्ञान दोनों है। इसके लिए न केवल यह आवश्यक है कि विषय–वस्तु का ज्ञान हो बल्कि आत्म ज्ञान, आत्म अनुशासन एवं आत्मिक विकास की विधाओं का भी ज्ञान

हो। अभिव्यक्ति तब होती है जब मंत्रणादाता सेवार्थी तथा अपने बीच संबंधों को सुदृढ़ करने के लिए विभिन्न निपुणताओं का उपयोग करता है तथा सेवार्थी की स्वायत्ता बनाये रखने का समर्थन करता है। मंत्रणा के लिए यह आवश्यक है कि मंत्रणादाता अच्छा सम्प्रेषक हो और यह सम्प्रेषण सावधानी पूर्वक अवलोकन पर निर्भर होता है। परामर्श एक विशेष प्रकार का वैयक्तिक सम्प्रेषण है जिसमें भावनाओं, विचारों, मनोवृत्तियों का प्रगटन होता है। जिनका प्रगटन नहीं हो पाता है, उनकी खोजकर प्रगटन की स्थिति तैयार की जाती है और यदि कोई स्पष्टीकरण की जरूरत होती है तो स्थिति का विश्लेषण करके उसे सेवार्थी को बताया भी जाता है।

अतः कहा जा सकता है कि –

1. मंत्रणा में दो व्यक्ति होते हैं – एक सहायता चाहता है तथा दूसरा व्यावसायिक रूप से प्रशिक्षित होने के कारण सहायता देने में समर्थ होता है।
2. यह आवश्यक है कि दोनों व्यक्ति के बीच सम्बन्धों का आधार पारस्परिक स्वीकृति हो तथा दोनों ही उसे आदर एवं सम्मान करें।
3. मंत्रणादाता को मित्रवत व्यवहार करना चाहिए तथा उसमें सहयोग देने की भावना प्रबल हो।
4. परामर्श प्राप्त करने वाले में मंत्रणादाता के प्रति विश्वास तथा भरोसा हो।
5. मंत्रणा के माध्यम से सेवार्थी में आत्मनिर्भरता तथा उत्तरदायित्व को पूरा करने की भावना का विकास किया जाता है।
6. मंत्रणा के माध्यम से सेवार्थी की सहायता उसकी क्षमताओं को ढूंढने तथा उन्हें पूरी तरह से उपयोग में लाने का प्रयास किया जाता है जिससे उसकी सभी क्षमतायें वास्तविक रूप में प्रकट होकर उसे समस्याओं के समाधान करने में तथा सुखमय जीवन बनाने में सफलता मिल सके।
7. यह केवल सलाह ही नहीं बल्कि इसके माध्यम से सेवार्थी स्वयं समस्या का मार्ग ढूंढता है, मंत्रणादाता केवल उपाय बताता है।
8. मंत्रणा के माध्यम से व्यक्ति में परिवर्तन लाया जाता है जिससे समस्या का समाधान सम्भव होता है।
9. इसका सम्बन्ध मनोवृत्तियों के बदलाव से भी होता है।
10. यद्यपि मंत्रणा प्रक्रिया में सूचना और वैकल्पिक ज्ञान का महत्व होता है लेकिन सबसे महत्वपूर्ण ,सांवेगिक भावनायें होती है जिस पर प्रक्रिया निर्भर होती है।

मंत्रणा में कार्यकर्ता का ध्यान सेवा पर न होकर केवल समस्या पर ही रहता है। मंत्रणादाता किसी एक विशेष समस्या पर ही केन्द्रित रहता है। मंत्रणादाता किसी एक विशेष समस्या से संबंधित सहायता करने में निपुण होता है। जैसे– विवाह मंत्रणा, व्यावसायिक मंत्रणा, परिवार मंत्रणा, विद्यालय मंत्रणा आदि। उसका ज्ञान, दक्षता, निपुणता, योग्यता तथा समय, विशिष्ट सहायता प्रदान करने में ही उपयोग में लायी जाती है।

बोध प्रश्न

1. मंत्रणा का अर्थ स्पष्ट कीजिये?

....

....

....

2. मंत्रणा के तत्व बताइये?

....

....

....

7.3 मंत्रणा–प्रक्रिया (Counselling Process)

NOTES

सामान्यतः मंत्रणा के दो प्रकार माने गये हैं –

1. निर्देशित मंत्रणा
2. अनिर्देशित मंत्रणा

निर्देशित मंत्रणा के अन्तर्गत मंत्रणादाता सम्पूर्ण प्रक्रिया में मुख्य भूमिका निभाता है। वह सेवार्थी को सलाह देता है तथा इसमें सेवार्थी की समस्या, मुख्य केन्द्र–बिन्दु होती है न कि सेवार्थी।

अनिर्देशित मंत्रणा में सेवार्थी की सहमति से समय व दिन निश्चित किया जाता है तथा मंत्रणादाता सेवार्थी से संबंधित कुछ प्रारम्भिक टिप्पणियों– जैसे विद्यालय से हट कर उसकी गतिविधियां, उसकी रूचि आदि के प्रयोग से मंत्रणा सत्र को प्रारम्भ कर सकता है। यह सम्पूर्ण प्रक्रिया मंत्रणादाता व सेवार्थी के मध्य अच्छी अन्तर्क्रिया को प्रेरित करता है व सुगम बनाता है तथा ऐसा होने से सम्पूर्ण मंत्रणा–प्रक्रिया सरल हो जाती है।

7.3.1 निर्देशित मंत्रणा की प्रक्रिया

ई.जी. विलियम्स के अनुसार निर्देशित मंत्रणा में निम्नलिखित चरण होते हैं–

1. **विश्लेषण** – विभिन्न यंत्रों व प्रविधियों के प्रयोग द्वारा विविध स्रोतों से तथ्य संकलन किया जाता है। सेवार्थी को पर्याप्त रूप से समझने के लिए ये तथ्य आवश्यक होते हैं।
2. **संश्लेषण** – तथ्यों का संक्षिप्तीकरण तथा भली–भांति संगठित होना चाहिए जिससे सेवार्थी के संबंध में सभी आवश्यक सूचनायें प्राप्त हो जाये, जैसे उसके गुण, समायोजन करने की क्षमता, उत्तरदायित्व की भावना, असमायोजन आदि।
3. **निदान** – सेवार्थी द्वारा बतायी गई समस्याओं की प्रकृति व कारण से संबंधित निष्कर्ष निकालना।
4. **समस्या संबंधी** – सेवार्थी की समस्याओं के भविष्य में विकसित होने की प्रति लक्षणों से सेवार्थी को अवगत कराना।
5. **उपचारात्मक मंत्रणा** – इसके अन्तर्गत निम्नलिखित प्रक्रियाओं में से कुछ या सभी प्रक्रियायें आती है :
    1. सेवार्थी के साथ संबंध स्थापना
    2. सेवार्थी के सम्मुख एकत्र तथ्यों की व्याख्या व निवर्चन करना।
    3. सेवार्थी के साथ क्रियात्मक कार्यक्रम करने की सलाह देना या योजना बनाना
    4. क्रियात्मक योजना को लागू करने में सेवार्थी की सहायता करना
    5. मंत्रणा या निदान में अन्य मंत्रणादाताओं की आवश्यकता होने पर सेवार्थी को अन्य संस्था में संदर्भित करना।

संक्षेप में, इस स्तर पर मंत्रणादाता सेवार्थी के साथ अनुकूलन या पुनःअनुकूलन के लिए कार्य करता है।

6. **अनुगमन** – अनुगमन में मंत्रणादाता सेवार्थी की किसी नई समस्या या पुरानी समस्या के पुनः उत्पन्न न होने में सहायता करता है। वह सेवार्थी को प्रदत्त मंत्रणा की प्रभावशीलता को सुनिश्चित करता है।

NOTES

7.3.2 अनिर्देशित मंत्रणा की प्रक्रिया

1. **संबंध–स्थापना** – यह चरण संपूर्ण मंत्रणा प्रक्रिया का सर्वाधिक महत्वपूर्ण चरण है क्योंकि मंत्रणा की सम्पूर्ण प्रक्रिया इस बात पर निर्भर करती है कि मंत्रणादाता सेवार्थी के साथ अच्छा संबंध स्थापित कर पाया है या नहीं। मंत्रणादाता का यह दायित्व होता है कि वह एक ऐसे वातावरण का निर्माण करे जिसमें सेवार्थी स्वयं को मानसिक बंधनों से स्वतंत्र अनुभव करे जिससे वह अपनी समस्याओं के संतोषजनक समाधान प्राप्त कर सके।
2. **समस्या का अन्वेषण** – मंत्रणादाता सेवार्थी के साथ की गई अन्तर्क्रिया के माध्यम से उसकी भावनाओं के संबंध में प्रतिक्रिया करता है। वह सेवार्थी की नकारात्मक भावनाओं को अपनी शांत स्वीकृति के साथ स्वीकार करता है। वह सेवार्थी को सहायता प्रदान करता है जिसमें सेवार्थी अपनी भावनाओं की स्वतंत्र अभिव्यक्ति कर सके। मंत्रणादाता सेवार्थी की वास्तविक समस्या की पहचान करने में भी सहायता करता है।
3. **समस्या के कारणों का अन्वेषण** – जब सेवार्थी अपनी वास्तविक समस्या की पहचान कर लेता है, तब मंत्रणादाता सेवार्थी का मार्गदर्शन इस प्रकार करता है जिससे सेवार्थी समस्या की गहनता समझ कर समस्या के कारणों को पहचान सके।
4. **वैकल्पिक समाधानों की खोज करना** – जब सेवार्थी को समस्या के सभी पहलुओं व कारणों की अच्छी समझ हो जाती है तब मंत्रणादाता सेवार्थी की पुनः समायोजन की क्रियाविधि के क्रियान्वयन में सहायता करता है। मंत्रणादाता पूर्व–निर्मित समाधानों को नहीं प्रदान करता बल्कि वह यह प्रयास करता है कि सेवार्थी स्वयं अपनी समस्या के समाधान खोजे व समायोजन की रणनीतियां विकसित करे। मंत्रणादाता यह सुनिश्चित करता है कि सेवार्थी स्वयं के लिए सर्वाधिक उपयुक्त रणनीति का चयन करे।
5. **सत्र की समाप्ति** – जब मंत्रणादाता चर्चा के परिणामों से सन्तुष्ट हो जाता है तब अगला चरण सत्र की समाप्ति का होता है। इस चरण में मंत्रणादाता सेवार्थी से समस्या के कारणों तथा पुनः समायोजन की रणनीतियों का पुनः अवलोकन करने के लिए कहता है। मंत्रणादाता सेवार्थी को पुनः आश्वासन तथा प्रोत्साहन प्रदान करता है जिससे सेवार्थी पुनः समायोजन की रणनीति का प्रयोग प्रभावशाली प्रकार से कर सके। मंत्रणादाता व सेवार्थी साथ में आपसी सहमति से भविष्य में भेंट की योजना बनाते है जिससे रणनीति की प्रभावशीलता का मूल्यांकन भली–भांति किया जा सके।
6. **अनुगमन** – यह मंत्रणा प्रक्रिया का अंतिम चरण होता है।

7.4 मंत्रणा का महत्व (Importance of Counselling)

वैज्ञानिक उन्नति तथा भौतिकवादी दृष्टिकोण का बढ़ता हुआ महत्व इस बात की ओर इंगित करता है कि व्यक्ति आंतरिक तथा बाह्य दोनों प्रकार की समस्याओं से निरंतर उलझता रहेगा तथा पीड़ित होता रहेगा। इस पीड़ा का निराकरण कभी तो अपने प्रयत्नों से कर लेता है, लेकिन कभी–कभी ऐसे अवसर आते हैं जब उसकी समझ में नहीं आता है कि कौन सी दिशा का अनुसरण करे जिससे आंतरिक तथा बाह्य कष्ट को दूर करते हुए सुखमय जीवन व्यतीत कर सके। उसमें असुरक्षा की भावना बढ़ जाती है, आत्मविश्वास कम हो जाता है तथा नैराश्य के लक्षण दिखाई देने लगते हैं। ऐसे अवसरों पर जब तक बाह्य सहायता नहीं प्राप्त होती है तब तक व्यक्ति व्याकुल, बेचैन तथा असमंजस की स्थिति में बना रहता है। ऐसे समय में मंत्रणा का महत्व व आवश्यकता प्रतीत होती है।

मंत्रणा का महत्व आपातकाल, दुर्घटना, जीवनक्षय, अपंगुता, जीवन को संकट में डालने वाली बीमारी तथा रोग, कार्यमुक्ति अथवा नौकरी से निकाल दिया जाना, वैवाहिक संघर्ष तथा

NOTES

इसी प्रकार की अन्य स्थितियां उत्पन्न होने पर समझ में आता है। इसके अतिरिक्त युवकों को उस समय मंत्रणा की आवश्यकता अधिक होती है जब वे विद्यालय से शिक्षा प्राप्त करने के पश्चात् कार्य जगत में प्रवेश करते हैं। बाल अपराध तथा दुर्व्यसनी व्यक्तियों के लिए भी ये सेवायें बहुत महत्वपूर्ण व लाभकारी हैं। इसके अतिरिक्त वृद्धों तथा रोगियों को भी इन सेवाओं से लाभ होता है। उच्च शिक्षा, व्यवसायिक शिक्षा, स्वास्थ्य शिक्षा, सामाजिक शिक्षा के लिए भी मंत्रणा महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। मंत्रणादाता अपना योगदान मुख्य रूप से निम्न योगों में करता हैं –

1. शैक्षिक
2. वैयक्तिक तथा सामाजिक
3. जीवनवृत्ति विकास

बोध प्रश्न

1. मंत्रणा की प्रक्रिया लिखिये?

....

....

....

2. मंत्रणा का महत्व बताइये?

....

....

....

....

7.5 सार संक्षेप

मंत्रणा सेवा किसी भी व्यक्ति को शैक्षिक प्रशिक्षण, व्यवसायिक चुनाव तथा अपनी जीवनवृत्ति के प्रबंधन में सहायता करता है।

मंत्रणादाता, विद्यालय में विद्यार्थियों की सहायता उनके अपने जीवन लक्ष्यों को निर्धारित करने तथा बाह्य जगत को समझने में सहायता करने में करता है। प्रारम्भिक अध्यापन दिशा, व्यावसायिक प्रशिक्षण, आगे की शिक्षा तथा प्रशिक्षण, नौकरी की पंसद, व्यवसाय में परिवर्तन आदि में सहायता करता है। वह नौकरी के संबंध में सूचनायें देता है। कौन सा व्यवसाय उसके लिए उपयुक्त है आादि के विषय में बताता है।

7.6 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. मंत्रणा की अवधारणा की विवेचना कीजिए?
2. मंत्रणा का अर्थ स्पष्ट करें?
3. मंत्रणा का परिचय एवं मंत्रणा–प्रक्रिया का वर्णन करें?

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. निर्देशित मंत्रणा की प्रक्रिया एवं अनिर्देशित मंत्रणा की प्रक्रिया क्या है?
2. मंत्रणा के महत्व को समझाऐं?

NOTES

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. मंत्रणा का अर्थ है–

(अ) साक्षात्कार (ब) समस्या की व्यैक्तिक सहायता

(स) जीवनवृत्ती सुधार (द) अवबोधन

उत्तर : 1. (ब)।

7.7 पारिभाषिक शब्दावली

Counselling	मंत्रणा	Techniques	तकनीक
Psychotherapy	मनोचिकित्सा	Supportive	सहायक
Client	सेवार्थी	Reassurance	पुनर्आश्वासन
Diagnosis	निदान	Suggestion	संसूचन
Problem	समस्या	Persuation	प्रत्यायन
Guidance	पथप्रदर्शन	Re-educative	पुनर्शिक्षात्मक
Counselor	मंत्रणादाता	Directive	निर्देशात्मक
Circumstances	परिस्थितियां	Reconstructive	पुर्नरचनात्मक
Clarification	स्पष्टीकरण	Free Association	मुक्त साहचर्य
Subjective	विषयात्मक	Transference	संक्रमण
Objective	वस्तुगत	Dream Analysis	स्वप्न–विश्लेषण
Regime	व्यवस्था	Monitoring	अवबोधन
Therapy	चिकित्सा	Evaluation	मूल्यांकन

सन्दर्भ ग्रन्थ

1. डॉ. प्रयाग दीन मिश्रः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, उत्तर प्रदेश हिन्द संस्थान लखनऊ।
2. डॉ. कृपाल सिंह सूदनः समाज कार्य सिद्धान्त एवं अभ्यास, नव ज्योति सिमरन पब्लिकेशन्स, लखनऊ।
3. आर. के. उपाध्यायः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, एक चिकित्सीय उपागम : रावत प्रकाशन, नई दिल्ली।
4. पी.डी. मिश्रः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रकाशकः मधुकर द्विवेदी, लखनऊ।

●●●

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

इकाई–8 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य : मंत्रणा एवं मनश्चिकित्सा

(SOCIAL CASE WORK : COUNSELLING AND PSYCHOTHERAPY)

NOTES

इकाई की रूपरेखा

8.0 उद्देश्य
8.1 परिचय
8.2 मंत्रणा का अर्थ तथा परिभाषा
8.3 मंत्रणा की विशिष्ट प्रकृति
8.4 मनश्चिकित्सा का अर्थ
8.5 मनश्चिकित्सा के लक्ष्य
8.6 मनश्चिकित्सा की प्रविधियां
8.7 सहायक मनश्चिकित्सा
8.8 पुर्नशिक्षात्मक मनश्चिकित्सा
8.9 पुर्नरचनात्मक मनश्चिकित्सा
8.10 मूल्यांकन का अर्थ
8.11 मूल्यांकन का कार्य क्षेत्र
8.12 मूल्यांकन की आवश्यकता
8.13 मूल्यांकन का उद्देश्य
8.14 मूल्यांकन के प्रकार
8.15 मूल्यांकन की तकनीक
8.16 अवबोधन (अनुश्रवण) तथा मूल्यांकन में अन्तर
8.17 सार संक्षेप
8.18 अभ्यास प्रश्न
8.19 पारिभाषिक शब्दावली
सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

8.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद आप –

- मन्त्रणा की परिभाषा तथा मंत्रणा की विशिष्ट प्रकृति को जान सकेगें।
- मनश्चिकित्सा का अर्थ तथा परिभाषा को जान पायेगें।
- मनश्चिकित्सा के लक्ष्य के बारे में लिख सकेगें।
- मनश्चिकित्सा की प्रविधियों के बारे में जान सकेगें।
- सहायक मनश्चिकित्सा को समझ सकेगें।

- पुनर्शिक्षात्मक मनश्चिकित्सा बारे में लिख सकेगें।
- पुनर्रचनात्मक मनश्चिकित्सा के बारे में लिख सकेगें।
- मूल्यांकन का अर्थ तथा परिभाषा के बारे में जान सकेगें।
- मूल्यांकन के कार्य क्षेत्र के बारे में लिख सकेगें।
- मूल्यांकन की आवश्यकता के बारे में ज्ञान प्राप्त कर सकेगें।
- मूल्यांकन के उद्देश्यों के बारे में जान सकेगें।
- मूल्यांकन के प्रकार के बारे में लिख सकेगें।
- मूल्यांकन की तकनीक के बारे में लिख सकेगें।

8.1 परिचय

सामाजिक वैयक्तिक कार्य में मन्त्रणा कार्य का विकास सर्वप्रथम वेरथा रेयनोल्ड्स ने सन् 1932 ई. में किया। सामाजिक संस्थाओं में कार्य करने का अनुभव जैसे–जैसे– होता गया वैयक्तिक कार्यकर्ताओं में नये–नये विचार उत्पन्न होते गये। कुछ वैयक्तिक कार्यकर्ताओं ने बिना किसी सामाजिक सेवा के सेवार्थियों को सहायता देने में रुचि प्रकट की। उनका यह अनुभव था कि सेवाओं को उपलब्ध कराने से सम्बन्धित कार्य के अतिरिक्त अन्य कार्य मनोवैज्ञानिक तथा मनोविकास चिकित्सक के समान ही होते हैं। परन्तु समस्या यह थी कि मन्त्रणा शब्द का प्रयोग विभिन्न अर्थो में किया जाता था। यह भी किया गया कि वैयक्तिक सेवा कार्य से सम्बन्धित बहुत ही सूक्ष्म ज्ञान प्रदान किया गया था तथा दोनों ही शब्द भ्रामक थे अतः इनका स्पष्ट किया जाना अति आवश्यक था। मन्त्रणा एक शैक्षिक प्रक्रिया है। इसके अन्तर्गत सेवार्थी को उसकी समस्या के विषय में शिक्षा दी जाती हैं।

8.2 मंत्रणा का अर्थ एवं परिभाषा

ऐप्टेकर के अनुसार : "मंत्रणा उस समस्या समाधान की ओर लक्षित वैयक्तिक सहायता है जिसका एक व्यक्ति समाधान कर सकने में स्वयं को असमर्थ पाता है, और जिसके कारण वह निपुण व्यक्ति की सहायता प्राप्त करता है जिसके ज्ञान, अनुभव तथा सामान्य स्थिति ज्ञान द्वारा उस समस्या का समाधान करने का प्रयत्न किया जाता है।"

राबर्ट एवं शेफर के अनुसार : "मंत्रणा को विभिन्न निर्देशन सेवाओं में से एक समझा जाता है। यह प्रमुख रूप से एक व्यक्ति से आमने सामने के सम्बन्धों में प्रयुक्त होता है, मंत्रणादाता,मंत्रणा प्राप्तकर्ता की अपनी भावनाओं, अपनी स्थिति तथा परिस्थितियों से सांकेतिक किसी भी क्रिया को समझने तथा विश्लेषित करने में सहायता करने का प्रयत्न करता है।"

मंत्रणा शब्द को और अधिक स्पष्ट करने के लिए शेफर ने कहा कि "हमारे समाज की उन बहुत सी क्रियाओं के लिए निर्देशन तथा मंत्रणा शब्द प्रयुक्त होता है जो कि व्यक्तियों को अपनी क्षमताओं के पूर्ण विकास में सहायता देने के उद्देश्य को ध्यान में रखकर सचिवों तथा योजनाओं के निर्माण में सहायता करने का प्रयत्न करती है।"

गार्डन हेमिल्टन के अनुसार : मंत्रणा– तर्क वितर्क के माध्यम द्वारा एक व्यक्ति की क्षमताओं तथा इच्छाओं को तार्किक बनाने में सहायता करता है। मंत्रणा का मुख्य उद्देश्य सामाजिक समस्याओं तथा सामाजिक अनुकूलन के लिए चेतन अहं को प्रोत्साहित करना है।

मंत्रणा, प्रत्यक्ष साक्षात्कार उपचार की प्रमुख सामान्य विधि है। मंत्रणा एक व्यक्ति की तार्किक आधार पर उसकी परिस्थिति, सम्बन्धों, विवादी विषय को पृथक् करने, उसकी समस्या तथा उसकी वास्तविकता के बीच संघर्ष को स्पष्ट करने, क्रिया की विभिन्न मार्गों की व्यावहारिकता

पर तर्क वितर्क करने और इच्छाओं के चुनने के उत्तरदायित्व को ग्रहण करने में सेवार्थी को यथार्थता में स्वतन्त्र कर देना चाहता है।

एक पूर्ण मनोवैज्ञानिक समझ, एक प्रक्रिया– जो कि स्वाभाविक रूप से चिकित्सीय, संरचनात्मक स्वरूपों में उपयोग करने की निपुणता और सबसे प्रमुख महत्व की प्रशंसा करते हुए इसमें बाह्यकृत समस्या पर प्रकाश डालने की क्षमता मंत्रणा के लिए आवश्यक होती है। मंत्रणा की प्रमुख प्रविधि, स्पष्टीकरण है। स्पष्टीकरण का तात्पर्य रोगी को निश्चित मनोवृत्तियों, भावनाओं के प्रति जाग्रत करना, या इसके विषयात्मक प्रत्यय के विरूद्ध वास्तविकता को स्पष्ट करना है जिससे वह स्वयं तथा पर्यावरण को अधिक वस्तुगत दृष्टि से देखता है और जिससे नियंत्रण की मात्रा बढ़ती है। मंत्रणा के अन्तर्गत सूचना देना, व्यवस्था की तथा इसके विषयों की व्याख्या करना सम्मिलित होता है। मंत्रणा के द्वारा सेवार्थी की समस्या को स्पष्ट करके उसके अहं को सुदृढ़ बनाने का प्रयत्न किया जाता है। वास्तव में मंत्रणा मनोवैज्ञानिक पहलू है। मंत्रणा को बिना संस्था के माध्यम से भी सम्पन्न किया जा सकता है। इसके लिए रिलीफ फन्डस, फॉस्टर होम या होममेकर की आवश्यकता नही होती है। मंत्रणा के अन्तर्गत सेवार्थी को कोई ठोस सेवा न प्रदान करके केवल मार्ग दर्शन करने का प्रयत्न किया जाता है। परन्तु वैयक्तिक सेवा कार्य में जब कार्यकर्ता तथा सेवार्थी समस्या समाधान के लिए मिलते हैं तो ठोस सेवा की उपलब्धि का पुट अवश्य होता है। अतः मंत्रणा को बिना ठोस सेवा के वैयक्तिक सेवा कार्य समझा जा सकता है।

मंत्रणा में कार्यकर्ता का ध्यान सेवा पर न होकर केवल समस्या पर ही रहता है। मंत्रणादाता की वैयक्तिक कार्यकर्ता की भांति संस्था में नियुक्ति आवश्यक नही होती है। परन्तु सामाजिक संस्था अनुभव, यदि उसके पास है तो उसको समस्या का ज्ञान तथा लोगों की सहायता प्राप्त करने की कठिनाइयों का आभास हो जाता है। मंत्रणादाता किसी एक विशेष समस्या से सम्बन्धित सहायता करने में निपुण होता है। जैसे – विवाह मंत्रणा, व्यवसाय मंत्रणा, परिवार मंत्रणा, विद्यालय मंत्रणा आदि। उसका ज्ञान, दक्षता, निपुणता, योग्यता तथा समझ, विशिष्ट सहायता प्रदान करने में ही उपयोग में लायी जाती है। मंत्रणादाता केवल उसी समस्या से सम्बन्ध रखता है जिसमें वह दक्ष होता है। इस प्रकार मंत्रणा का केन्द्र बिन्दु विशिष्ट प्रकार की समस्या होती है। परन्तु यदि सामाजिक समस्या में दूसरा व्यक्ति–माता–पिता, बालक, पति/पत्नी या अन्य घनिष्ठ सम्बन्धी निहित होता है तो मंत्रणा मनोचिकित्सा की दिशा में मुड़ जाती है।

8.3 मंत्रणा की विशिष्ट प्रकृति

1. मंत्रणा विशिष्ट होती है। जिस व्यक्ति को बाल निर्देशन की समस्या होती है वह उसी मंत्रणादाता के पास जाता है अन्यत्र के पास नही जाता। इस विशेषीकरण के कारण ही निपुणताओं, अभियोजन तथा उद्देश्य में अन्तर होता है।
2. विशेषीकरण होने पर भी इन विभिन्न शाखाओं को पूर्णरूप से एक दूसरे से पृथक नहीं किया जा सकता है। उदाहरण के लिए वैवाहित मंत्रणादाता को बाल निर्देशन मंत्रणा की आवश्यकता हो सकती है क्योंकि यह सम्भव है कि सेवार्थी वैवाहिक समस्या की व्याख्या के साथ–साथ बच्चों को भी समस्या का उल्लेख करें।
3. सेवार्थी की समस्या का केन्द्र बिन्दु एक ही होता है तथा एक क्षेत्र में ली गयी सहायता का महत्व दूसरे से भिन्न होता है।
4. समस्या का केन्द्र चाहे वैवाहिक या बाल सम्बन्धी तथ्य कुछ भी क्यों न हो, यदि वह इस दिशा में कोई प्रयास करना चाहता है तो उसके स्वयं के विषय में समझ प्राप्त करनी चाहिए। यह प्रयास सेवार्थी को मनोचिकित्सा की ओर अग्रसारित करता है। प्रायः यह घटित होता है कि एक व्यक्ति जो पहले मंत्रणा के आधार पर सहायता प्राप्त करता है बाद में मनोचिकित्सा को प्राप्त करने का निश्चय करता है।

5. कार्य की परिभाषा का होना आवश्यक होता है। मंत्रणादाता सेवार्थी की समस्या को समझने तथा सेवार्थी को स्वयं अपनी बात स्पष्ट करने का मौका देता है। वह सेवार्थी को स्वयं निश्चित करने देता है कि किस प्रकार की मंत्रणा की उसे आवश्यकता है क्योंकि इस प्रकार का निर्णय कभी–कभी चिकित्सकीय पद्धति का आरम्भिक बिन्दु होता है।
6. मंत्रणा में प्रविधि की उत्पत्ति वैयक्तिक सेवा कार्य तथा चिकित्सा से हुई है। यह सहायता का एक ऐसा रूम है जिसको न तो नंदानात्मक और न ही कार्यात्मक सम्प्रदाय पूर्णरूपेण अपना कहते हैं। दोनों सम्प्रदत्य मंत्रणा के लिए मनोचिकित्सा के प्रति आभार प्रकट करते हैं।

8.4 मनश्चिकित्सा का अर्थ

सरल शब्दों में चिकित्सा का अर्थ है– रोगों का उपचार करना तथा मनश्चिकित्सा का अर्थ है–मानसिक रोगों का उपचार करना। आज मनश्चिकित्सा को एक स्वतन्त्र रूप प्राप्त हो चुका है। जहाँ इसकी प्राचीन प्रविधियां अवैधानिक थीं वहां इसकी आधुनिक पद्धतियां वैज्ञानिक तथा अन्धविश्वास–विहीन है। जैसे–जैसे असामान्य मनोविज्ञान का विकास हुआ, वैसे–वैसे ही मनोचिकित्सा प्रविधियों में भी क्रमशः परिवर्तन हुआ तथा मानसिक रोगों को मनोवैज्ञानिक दृष्टिकोण से देखा जाने लगा। प्राचीन काल में जहां इसका क्षेत्र सीमित था वहीं आधुनिक काल में काफी विस्तृत हो गया। विभिन्न मनोवैज्ञानिकों ने मनश्चिकित्सा की परिभाषा विभिन्न प्रकार से दी है। किसकर के मतानुसार, "मनश्चिकित्सा में मनोवैज्ञानिक विधियों से संवेगात्मक व व्यवहार विक्षोभों का उपचार किया जाता है। ये विधियाँ विभिन्न प्रकार की होती है जिनमें से कुछ व्यक्तियों से सम्बन्धित होती है तो कुछ समूहों से।" **किसकर** की यह परिभाषा मुख्यतः निम्न विशेष बातों पर जोर देती हैं–

1. इसमें संवेगात्मक एवं व्यवहार सम्बन्धी विक्षोभों से ग्रस्त व्यक्तियों का उपचार किया जाता है।
2. ये विधियां मुख्यतः मनोवैज्ञानिक होती है।
3. मनश्चिकित्सा विधियां मुख्यतः दो प्रकार की होती हैं – व्यक्तिगत व सामूहिक।

फिशर के अनुसार, "मनश्चिकित्सा, विविध प्रकार के मानवीय रोगी एवं विक्षोभों, विशेषतया जो मनोजात कारणों से होते हैं, का निराकरण करने के लिए मनोवैज्ञानिक तथ्यों एवं सिद्धान्तों का योजनावद्ध एवं व्यवस्थित ढंग से उपयोग है।"

जेम्स डी. पेज के अनुसार, "मनश्चिकित्सा का अर्थ है– मानसिक विकृतियों, विशेषतया मनः स्नायुविकृतियों का मनोवैज्ञानिक प्रविधियों के माध्यम से उपचार करना।"

लैंडिस व बॉल्क के अनुसार, "मनश्चिकित्सा का अर्थ है– रोग का निवारण या कम करने के इरादे के साथ मानव मन पर मानसिक क्रिया उपायों की क्रिया .... विस्तृत अर्थ में मनश्चिकित्सा से चिकित्सक या मनोवैज्ञानिक का ही पूर्ण सम्बन्ध नहीं है, बल्कि प्रत्येक मनुष्य का सम्बन्ध है, जो दूसरे व्यक्ति के आक्रान्त मन, कष्टों को दूर करने की कोशिश करता है।"

इन परिभाषाओं से यह स्पष्ट हो जाता है कि मनश्चिकित्सा के माध्यम से मानसिक विकृतियों से ग्रस्त व्यक्तियों का उपचार किया जाता है तथा जो उपचार पद्धतियां उपयोग में लाई जाती है, वे मुख्यतः मनोवैज्ञानिक होती है।

संक्षेप में व्यक्तित्व विक्षोभों के उपचार हेतु मनश्चिकित्सा में मनोवैज्ञानिक विधियों का प्रयोग किया जाता है। मनश्चिकित्सा पद एक सामान्य शब्द है जिसमें अनेक प्रकार की प्रविधियों का उपयोग किया जाता है। परन्तु समस्त प्रकार की मनश्चिकित्साओं में तीन बातें अवश्य विद्यमान रहती हैं– 1. रोगी व चिकित्सक, 2. चिकित्सीय पर्यावरण, तथा 3. एक अन्तःवैयक्तिक सम्बन्ध। इस प्रकार की चिकित्सा व्यक्तिगत भी हो सकती है तथा सामूहिक भी।

NOTES

8.5 मनश्चिकित्सा के लक्ष्य

मनोपचार पद्धति का मूल उद्देश्य रोगी को राहत पहुंचाना है। मनश्चिकित्सा का प्रमुख लक्ष्य सामान्यतः रोगी व उसके पर्यावरण के मध्य सामंजस्य स्थापित करना है। इस लक्ष्य की पूर्ति के लिए मनोवैज्ञानिक प्रविधियों का उपयोग किया जाता है। परन्तु इसका यह अर्थ नहीं है कि मनोचिकित्सा या मनोवैज्ञानिक केवल मनोवैज्ञानिक प्रविधियों पर ही निर्भर होते है बल्कि ये औषधियों व अन्य सहायक पद्धतियों का भी उपयोग करते है। इस प्रकार मनश्चिकित्सा का मुख्य लक्ष्य रोगी को सामान्य व्यक्ति बनाना है, उसकी विभिन्न समस्याओं का उचित समाधान कराना है तथा उसे इस योग्य बनाना है कि वह अपने पर्यावरण के साथ उचित समायोजन के लिए समर्थ बन सके। कोवली तथा अन्य के अनुसार, मनश्चिकित्सा के लक्ष्यों को दो श्रेणियों में रखा जा सकता है– (1) **तात्कालिक लक्ष्य,** जिसका प्रमुख उद्देश्य रोगी को तात्कालिक सहायता प्रदान करना है तथा उसे गम्भीर रोग से बचाना है, (2) **सुदूर लक्ष्य** जिसका उद्देश्य रोगी के निवारण हेतु अन्तर्दृष्टि को बढ़ाना है, जिससे कि व्यक्ति की क्षमताओं में विकास हो सके।

8.6 मनश्चिकित्सा की प्रविधियां

प्राचीन समय से ही मनश्चिकित्सा की आवश्यकता समझी गई, जिसके फलस्वरूप इसकी प्रविधियों का भी आविष्कार होता गया। पहले इस प्रकार की विधियां दार्शनिक थी, आज वैज्ञानिक हो गई है। इसका तात्पर्य यह नहीं है कि आज प्राचीन विधियों का मनश्चिकित्सा में कोई महत्व नहीं है। वास्तविक तथ्य तो यह है कि आज भी हम अनेक प्राचीन विधियों का उपयोग करते है। यहां सर्वप्रथम हम कुछ मुख्य वर्गीकरणों पर दृष्टिपात करेगें, बाद में प्राचीन एवं नवीन विधियों का वर्णन करेगें– **किसकर** के अनुसार –

1. सहायक मनश्चिकित्सा
2. पुनर्शिक्षात्मक मनश्चिकित्सा
3. पुनर्रचनात्मक मनश्चिकित्सा

8.7 सहायक मनश्चिकित्सा

इस प्रकार की चिकित्सा में चिकित्सक का मुख्य उद्देश्य यह होता है कि कम से कम समय में रोगी को अधिक से अधिक आराम पहुंचे। अन्य शब्दों में, इसका मुख्य उद्देश्य रोग के लक्षणों को शीघ्र से शीघ्र दूर करना है। इस प्रकार की चिकित्सा में रोगी की अभिवृत्तियों में परिवर्तन या अन्तर्निहित कारणों को दूर करने के लिये व्यक्तित्व में महत्वपूर्ण परिवर्तन करने के सम्बन्ध में कोई विशेष प्रयास नही किया जाता है। विधि का उपयोग अनेक मानोसोपचारशास्त्री, नैदानिक मनोविज्ञानी व चिकित्सक करते है।

मुख्य सहायक मनश्चिकित्सा प्रविधियाँ निम्न है –

1. पुनर्आश्वासन

यह सहायक मनश्चिकित्सा की मुख्य प्रविधि है। इस प्रकार की प्रवधि में चिकित्सक अनेक माध्यमों से रोगी को ठीक हो जाने का वचन या आश्वासन देता है तथा उन्हें संवेगात्मक सहायता मी देता है। वह रोगी को बताता है कि उनके रोग सम्बन्धी लक्षणों को दूर किया जा सकता है तथा उससे भी अधिक गम्भीर रोग पूर्णतः ठीक हो चुके है। चिकित्सक अपने अनुभव व योग्यता के आधार पर कभी प्रत्यक्ष पुनर्आश्वासन तथा कभी अप्रत्यक्ष पुनर्आश्वासन रोगी को देता है।

2. संसूचन

संसूचन या संकेत के उपयोग से भी मनश्चिकित्सा में सहायता मिलती है। यह बहुत ही प्राचीन एवं सरल प्रविधि है जिसमें रोगी को साधारण प्रकार से कुछ सुझाव या संसूचन देता

है जिसे रोगी स्वीकार करके अनुकूल प्रतिक्रिया करता है। इस प्रविधि का क्षेत्र काफी व्यापक है, क्योंकि अन्य अनेक चिकित्सालय प्रविधियों में इसका उपयोग किया जाता है। रोगी के सम्मुख चिकित्सक अपने विचारों को व्यक्त कर देता है तथा उसे मानने या न मानने का कार्य उस पर छोड़ देता है। क्योंकि रोगी पर चिकित्सक किसी प्रकार का दबाब नही डालता। अतः वह अवचेतन रूप में चिकित्सक के संसूचनों को स्वीकार कर लेता है। **मैक्डूगल** के अनुसार, "संसूचन यह प्रविधि है जिसमें प्रत्यक्ष आदेशों की ओर न जाते हुए व्यक्ति के विश्वासों या क्रियाओं को प्रभावित किया जाता है।" संसूचन कहां तक रोगी पर प्रभाव डालता है यह चिकित्सक के प्रभावशाली व्यक्तित्व एवं पर्यावरण पर निर्भर होता है। परन्तु इतना होते हुए भी इसे एक वैज्ञानिक प्रविधि नहीं कहा जा सकता, क्योंकि संसूचन की निम्नलिखित त्रुटियां है –

1. **सीमित उपयोग** – क्योंकि बुद्धिमान व्यक्ति भी संसूचनों को स्वीकार नही करता है।
2. **अस्थायी प्रभाव** – अल्प समय के लिए रोगी का उपचार सम्भव है क्योंकि इसके द्वारा केवल लक्षण कम या दूर होते है, न कि कारण।
3. **सभी प्रकार के मानसिक रोगियों के लिए उपयुक्त नहीं।**

किसकर के अनुसार , प्रत्यायन भी एक महत्वपूर्ण मनश्चिकित्सा प्रविधि है जिसमें चिकित्सक रोगी को जीवन के सम्बन्ध में उचित मानसिक अभिवृत्ति अपनाने पर जोर देता है। अन्य शब्दों में, प्रत्यायन में रोगी को अप्रत्यक्ष रूप से संसूचन दिया जाता है। रोगी वह समझकर कि चिकित्सक उसकी भलाई के लिए संसूचन दे रहा है को स्वीकार करता है। इस प्रविधि में दो मुख्य बाते निहित हैं – (1) इनके द्वारा रोगी की बुद्धि या प्रज्ञा को आकर्षित किया जाता है, तथा (2) अप्रत्यक्ष रूप से कौशलपूर्वक संसूचन दिया जा सकता है।

8.8 पुनर्शिक्षात्मक मनश्चिकित्सा

मनश्चिकित्सा का मुख्य प्रकार पुनर्शिक्षात्मक चिकित्सा प्रविधियां है। इसकी मुख्य प्रविधियां निम्नलिखित है –

1. अनिदेशात्मक या रोगी–केन्द्रित चिकित्सा

इस प्रकार की पद्धति का प्रतिपादन कार्ल रॉजर्स ने 1942 में किया था। इसके अन्तर्गत उपचारक रोगी की बातों को बड़े ध्यानपूर्वक सुनता है परन्तु वह किसी प्रकार का परामर्श या सहायता नही देता बल्कि रोगी में इस प्रकार की अन्तर्दृष्टि उत्पन्न करने का प्रयास करता है कि वह स्वयं अपनी समस्याओं को समझे तथा रोग के सम्बन्ध में निर्णय ले। इस प्रकार की चिकित्सा के अन्तर्गत रोगी को अपने विचार प्रकट करने की पूर्ण स्वतन्त्रता रहती है। वह इस चिकित्सा के द्वारा बिना किसी भय के भावनाओं को व्यक्त करने की योग्यता प्राप्त कर लेता है। चिकित्सक के सम्मुख सप्ताह में एक या दो बार रोगी एक घण्टे के लिए आता है। उसे पहले से बता दिया जाता है कि एक निश्चित अवधि तक ही साक्षात्कार चलेगा अगर वह देर से आता है तो शेष समय तक ही साक्षात्कार चलेगा। चिकित्सक बहुत कम बोलता है तथा रोगी अपनी समस्या के सम्बन्ध में अन्तदृष्टि विकसित करता है तथा उसके समाधान के सम्बन्ध में सोचता है। उपबोधक जब रोगी के सम्बन्ध में यह जान लेता है कि उसमें अन्तर्दृष्टि क्षमता आ गई है तो अप्रत्यक्ष रूप से प्रोत्साहन देता है, जिसे रोगी स्वीकार कर लेता है।

2. निदेशात्मक मनश्चिकित्सा

इस प्रकार की मनश्चिकित्सा प्रविधि को विकसित करने का श्रेय **एफ.सी. थॉर्न** को है। इस प्रकार की प्रविधि में चिकित्सक निष्क्रिय न होकर सक्रिय रूप से भाग लेता है। इस प्रकार इसमें चिकित्सक ही मुख्य केन्द्र बिन्दु होता है। रोगी की समस्त समस्याओं की जानकारी स्वयं चिकित्सक करता है तथा रोग के लिए योजना बनाता है। इनमें रोगी चिकित्सक की प्रतिक्रियाओं पर निर्भर होता है। वह पुनः शिक्षण विहर्षण संसूचन आदि विधियों का भी उपयोग करता है।

NOTES

बोध प्रश्न

1. मंत्रणा की प्रकृति बताइये?

....

....

....

2. मनश्चिकित्सा का क्या लक्ष्य है?

....

....

....

8.9 पुनर्रचनात्मक मनश्चिकित्सा

इस प्रकार की मनश्चिकित्सा में रोगी को पुनः सामान्य बनाने का प्रयत्न किया जाता है। इस मनश्चिकित्सा का मुख्य उद्देश्य रोग की आधारभूत व्यक्तित्व संरचना को पुनर्गठित करना व गत्यात्मक बनाना होता है। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए सहायक एवं पुनर्शिक्षात्मक मनश्चिकित्सा विधियों का भी प्रयोग किया जाता है, परन्तु इन विधियों का मुख्य उद्देश्य व्यक्तित्व का अचेतन स्तर पर अध्ययन करना तथा उसमें परिवर्तन करना होता है। पुनर्रचनात्मक चिकित्सा के मुख्य प्रकार निम्न है–

1. **फ्रायड का मनोविश्लेषण–** मनोविश्लेषण भी मनश्चिकित्सा की एक प्रविधि है। फ्रायड का मनश्चिकित्सा के क्षेत्र में बड़ा महत्वपूर्ण योगदान रहा है।

जोसफ ब्रुअर के सम्पर्क में 1886 में फ्राउड आए तथा तभी से उन्होनें मनश्चिकित्सा को एक प्रविधि के रूप में स्वीकार किया। बुंअर एक चिकित्सक था जो सम्मोहन के माध्यम से मनोसामाजिक रोगियों की चिकित्सा करता था। फ्रायड ने देखा कि सम्मोहन की अवस्था में रोगी स्वतन्त्र रूप से बातचीत करते थे तथा अधिक संवेगों को प्रदर्शित करते थे। संचेत होने पर सुख व प्रसन्नचित दिखाई पड़ते थे। फ्रायड ने इस विधि से प्रभावित होकर इसका उपयोग कुछ रोगियों पर किया।

क) मुक्त साहचर्य – मनोविश्लेषण विधि से चिकित्सा करने के लिए सर्वप्रथम मनोविश्लेषक रोगी से साक्षात्कार करता है तथा उसके बाह्य लक्षणों को देखता है। इस प्रारम्भिक स्तर पर चिकित्सक रोगी के साथ आत्मीयता का सम्बन्ध स्थापित करना चाहता है जिससे रोगी पर विश्वास व भरोसा करे। जब रोगी समझ लेता है कि चिकित्सक उसका शुभचिन्तक है तो वह अपनी भावनाओं आदि को प्रकट करने में हिचकिचाता नहीं। परन्तु मुक्त साहचर्य स्तर पर मुख्यतः निम्न दो कठिनाइयाँ आती हैं –

1. **प्रतिरोध –** मुक्त साहचर्य स्तर के आरम्भ में प्रतिरोध के कारण रोगी अपनी इच्छाओं, अनुभूतियों, भावों आदि को प्रकट नहीं करता है। स्मरण रहे कि अचेतन में वे इच्छाएं निहित होती है जो उनके निजी जीवन से सम्बन्धित होती है जिन्हें वह प्रकट नहीं करना चाहता, क्योंकि रोगी को सुरक्षात्मक अहम् अप्रिय व अमान्य स्मृतियों को बाहर आने से रोकता है। प्रतिरोध का पता उस समय चलता है जब रोगी बोलते–बोलते रुक जाता है तथा कभी–कभी रोगी काफी समय तक चुपचाप रहता है। यहाँ मनोचिकित्सक को बड़ी कुशलता के साथ रोगी के इस प्रतिरोध को दूर करना चाहिए। परन्तु प्रतिरोध को तोड़ना बड़ा ही कठिन कार्य है अगर मनोविश्लेषक अनुभवी हो तो वह थोड़े समय व परिश्रम में प्रतिरोध को समाप्त कर देता है।

2 **संक्रमण** – मनोविश्लेषण पद्धति में प्रतिरोध के साथ ही साथ दूसरी कठिनाई संक्रमण की होती है। संक्रमण का अर्थ है– रोगी के संवेगों आदि का चिकित्सक पर चला जाना अर्थात् रोगी संवेगों का स्वाभाविक पात्र चिकित्सक को मान लेता है। जैसे–जैसे विश्लेषण का विकास होता है, वैसे–वैसे ही संक्रमण का भी विकास होने लगता है तथा रोगी के लिए मनोविश्लेषण ही उसके प्रेम, घृणा, क्रोध आदि भावों का पात्र बन जाता है।

संक्रमण तीन प्रकार का होता है –

1 **अनुकूल संक्रमण** – यह वह संक्रमण होता है जिससे रोगी चिकित्सक के प्रति प्रेम व स्नेह की भावनाएं विकसित करता है। अनुकूल संक्रमण की जानकारी उस समय होती है जब रोगी चिकित्सक के साथ स्वतन्त्र रूप से वार्तालाप करता है, उसके प्रति विश्वास प्रकट करता है तथा शीघ्र ही उससे मुलाकात करने के लिए पहुँच जाता है, चिकित्सक के समीप रहने व बैठने का प्रयास करता है तथा अपनी वस्तुओं को भूल जाता है जिससे कि उन्हें दोबारा लेने के लिए वापस आ सके।

2 **प्रतिकूल संक्रमण** – रोगी प्रतिकूल संक्रमण के अन्तर्गत चिकित्सक के प्रति विरोधी या विपरीत भावनाओं को प्रकट करता है। इस प्रकार के संक्रमण का विकास तब होता है जबकि चिकित्सक, रोगी के कष्टदायक क्षेत्रों के बारे में जांच–पड़ताल करता है। इससे रोगी चिढ़ जाता है तथा इस प्रकार के संक्रमण का जन्म हो जाता है जिसके परिणामस्वरूप रोगी की मनोवृत्ति तथा व्यवहार में स्पष्ट परिवर्तन आ जाता है। रोगी चिकित्सक से मुलाकात करने के लिए देर से आता है तथा प्रतिकूल व्यवहार प्रकट करता है।

3 **प्रति–संक्रमण** – इस प्रकार का संक्रमण तब होता है जब रोगी के साथ चिकित्सक की संवेगात्मक आसक्ति हो जाती है। जो चिकित्सक कुशल होता है, वह प्रति–संक्रमण को पहचान लेता है तथा उसको नियन्त्रण में करने का प्रयत्न करता है।

ख) स्वप्न–विश्लेषण – फ्रायड ने मनोविश्लेषण के अन्तर्गत रोगी के स्वप्नों के विश्लेषण पर अत्यधिक जोर दिया है क्योंकि इसके विश्लेषण से अचेतन के सम्बन्ध में महत्वपूर्ण सामग्री प्राप्त होती है। फ्रायड के मतानुसार स्वप्न का सम्बन्ध अचेतन की दमित इच्छाएं होती है क्योंकि दमित इच्छाओं का अचेतन में अस्तित्व समाप्त नही होता बल्कि वे अवसर ढूंढती रहती है तथा मौका आने पर तुष्टि चाहती है तथा स्वप्न उसकी तुष्टि का साधन होता है। इस प्रकार स्वप्न में दमित इच्छाओं की पूर्ति होती है, इसी कारण फ्रायड के सिद्धान्त को 'इच्छा–पूर्ति का सिद्धान्त' भी कहा जाता है।

1. स्वप्न प्रतिबाधक

फ्रायड के अनुसार, जाग्रतावस्था में चेतन, अवचेतन के बीच आदर्श भावना एक प्रतिबन्धक के रूप में कार्य करती है, जिसके फलस्वरूप अनैतिक, अनुचित एवं असामाजिक विचार व इच्छाएं चेतना में नही आ पाती तथा उनका दमन हो जाता है। दमन हो जाने पर ये इच्छाएं अचेतन में चली जाती है जहां वे निष्क्रिय होकर नही बैठती बल्कि समय–समय पर चेतना में आने का प्रयास करती है। निद्रावस्था में प्रतिबन्धन का भय कम हो जाता है जिसके परिणामस्वरूप ये इच्छाएं स्वप्न के रूप में अभिव्यक्त होती है। ये दमित इच्छाएं असली रूप में प्रकट न होकर छद्म रूप में प्रकट होती है। प्लेटो ने भी इसी तथ्य की पुष्टि की है – "जिन कार्यो को पापी अपने वास्तविक जीवन में करते है, उन्हीं कार्यो का स्वप्न देखकर लोग संतोष करते है।"

2. स्वप्न विषय

फ्रायड के मतानुसार स्वप्न–विचरण के पीछे मुख्यतः दो प्रकार की मानसिक प्रवृत्तियां क्रियाशील रहती हैं –

1. यह मानसिक प्रवृत्ति, जिनके माध्यम से अचेतन में दमित इच्छाओं की स्वप्न में पूर्ति होती है।

2. दूसरी प्रकार की मानसिक प्रवृत्ति दमित अतृप्त इच्छा को असली रूप में प्रकट होने से प्रतिरोध करती है।

8.10 मूल्यांकन का अर्थ

NOTES

समाज कार्य में मूल्यांकन का विशेष महत्व है। यद्यपि जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में एवं सभी विज्ञानों में इसका प्रयोग किया जाता है। परन्तु वैयक्तिक सेवा कार्य में निदान की आवश्यकता के साथ–साथ इसकी भी आवश्यकता का अनुभव होता है क्योंकि वैयक्तिक सेवा कार्य का सम्बन्ध समस्या समाधान करने, उसका कल्याण तथा विकास करना है। सामाजिक कार्यकर्ता का यह कर्तव्य होता है कि वह अपने, सेवार्थी की तथा संस्था की क्षमताओं का मूल्यांकन समस्या के संदर्भ में करे जिससे उपचार प्रक्रिया का निर्धारण वास्तविक तथ्यों पर आधारित हो सके।

मूल्यांकन, सेवार्थी की समस्या को समझने तथा चिकित्सात्मक सुझाव प्रस्तुत करने के लिए आवश्यक होते हैं। सह प्रक्रिया अन्तर्ग्रहण के समय से ही प्रारम्भ हो जाती है तथा सम्बन्ध के अन्तिम क्षण तक चलती रहती है। अन्तर्ग्रहण के समय सेवार्थी शिकायत के आधार पर अनिश्चित निर्णय लेते है जिसे निदान का प्रारंभिक रूप कह सकते है। परन्तु इसके साथ ही साथ उस व्यक्ति की क्षमताओं, अक्षमताओं, सहायता के उपयोग की इच्छा अनिच्छा, सांस्कृतिक कारक आदि के सम्बन्ध में कुछ अनुमान लगाते हुए निर्णय लेते है और इन सामाजिक निर्णयों को मूल्यांकन माना जाता है।

हैमिल्टन के अनुसार

जब व्यवस्था, समस्या को पारिभाषित करने की ओर निर्देशित न होकर, व्यक्ति किस प्रकार अपनी समस्या का सामना कर रहा है की ओर निर्देशित होती है, तब जो परिणाम प्राप्त होता है वह निदान न होकर मूल्यांकन होता है।

मूल्यांकन एक निर्णय करने वाली प्रक्रिया है जो निश्चित करती है कि व्यक्ति कार्यकर्ता तथा संस्था का क्या उत्तरदायित्व है उनको पूरा करने की कितनी क्षमता है, क्या–क्या शक्तियां हैं तथा क्या–क्या कमजोरियां है, कौन से कार्य रचनात्मक सहयोग प्रदान करते हैं तथा कौन से कार्य समस्या को जटिल बनाते है। इस प्रकार मूल्यांकन उद्देश्य का दार्शनिक एवं नैतिक ज्ञान है। यह कार्यकर्ता को निर्णय पर पहुँचने के लिए नकारात्मक कारकों के विरुद्ध सकारात्मक कारकों का संतुलन बनाये रखता है।

मूल्यांकन द्वारा वैयक्तिक कार्यकर्ता यह जानने का प्रयास करता है कि व्यक्ति (सेवार्थी) ने उद्देश्य प्राप्त करने का या समस्या का समाधान करने का कितना तथा क्या प्रयत्न किया है वह समस्या को किस प्रकार अनुभव कर रहा है, किस सीमा तक वह सहायता लेने का इच्छुक है तथा संस्था किस सीमा तक सहायता देने की योग्यता एवं क्षमता रखती है। कार्यकर्ता चिकित्सा पद्वति के प्रभाव का भी मूल्यांकन करता है जिससे चिकित्सा पद्वति के समुचित नियोजन, नियंत्रण तथा परिमार्जन की सुविधा होती है। मूल्यांकन के द्वारा कार्यकर्ता को अपने विषय में भी ज्ञान हो जाता है अतः उसके अपने व्यवहार तथा कार्य में सुधार करने का अवसर मिलता है।

8.11 मूल्यांकन का कार्य क्षेत्र

वैयक्तिक कार्यकर्ता निम्न स्थितियों का मूल्यांकन करता है :

1. समस्या का मूल्यांकन
2. सेवार्थी के व्यक्तित्व का मूल्यांकन
3. सेवार्थी के सामाजिक पर्यावरण का मूल्यांकन

1. **समस्या का मूल्यांकन :** समस्या का मूल्यांकन करते समय वैयक्तिक कार्यकर्ता देखता है कि सेवार्थी वर्तमान समय में किस समस्या से ग्रसित है, कब से समस्या का प्रारम्भ हुआ है, समस्या के अन्तर्गत कौन–कौन से कारक हैं जिनके कारण सेवार्थी चिन्तित है, सेवार्थी ने समस्या सुलझाने के क्या प्रयत्न किये है, उसे अपने प्रयत्नों में कितनी सफलता प्राप्त हुई है। उसकी समस्या के समाधान के लिए किन–किन तरीकों एवं साधनों की आवश्यकता है, सेवार्थी का इस क्षेत्र में कितना ज्ञान है, वह स्वयं अपनी कितनी जिम्मेदारी ग्रहण करना चाहता है, समस्या का उसके जीवन पर क्या प्रभाव पड़ा है। इन सभी प्रश्नों का उत्तर मूल्यांकन द्वारा प्राप्त करता है।

2. **सेवार्थी के व्यक्तित्व का मूल्यांकन :** कार्यकर्ता सेवार्थी की अहं शक्ति का मूल्यांकन समस्या समाधान हेतु करता है। वह देखता है कि उसका व्यवहार कैसा है, उसके अनुभव कैसे है, उसकी निर्णय शक्ति किस प्रकार कार्य करती है, सेवार्थी बाह्य तथा आन्तरिक दबावों को किस प्रकार महसूस करता है। कार्यकर्ता तथा संस्था से सेवार्थी की क्या आशाएं है तथा इन आशाओं की पूर्ति कहां तक की जा सकती है। सेवार्थी की समायोजन की क्षमता का भी कार्यकर्ता अध्ययन करता है। वह मनोरक्षात्मक तरीकों के उपयोग को भी देखता है। वह सेवार्थी की सम्प्रेरणाओं तथा विरोधों का भी मूल्यांकन करता है।

3. **सामाजिक पर्यावरण का मूल्यांकन :** सामाजिक पर्यावरण के मूल्यांकन में कार्यकर्ता सेवार्थी की परिस्थितियों, घटनाओं तथा सम्बन्धित व्यक्तियों का अध्ययन करता है। सामाजिक पर्यावरण के प्रभाव को समस्या के सन्दर्भ में देखा जाता है। सेवार्थी के सामाजिक पर्यावरण के प्रति विचारों, भावनाओं, धारणाओं का भी मूल्यांकन होता है।

8.12 मूल्यांकन की आवश्यकता

सुसंगठित तथा योजनाबद्ध मूल्यांकन से निम्नलिखित लाभ होते हैं :

1. मूल्यांकन से समस्या के महत्व का ज्ञान होता है।
2. सेवार्थी की मनोशक्ति का पता चलता है।
3. अवरोधों एवं बाधाओं का ज्ञान होता है।
4. सेवार्थी की इच्छा का पता चलता है।
5. सेवा की उपयोगिता का आभास होता है।
6. सेवार्थी की क्षमताओं, शक्तियों, निपुणताओं, सम्बन्धों, साथ ही साथ कमियों, अक्षमताओं, दोषों तथा संघर्षो को जाना जाता है।
7. सेवार्थी को कहां तक सहायता की आवश्यकता है को जाना जाता है।
8. निदान के परिमार्जन तथा चिकित्सा पद्धति में विकास करने का ज्ञान होता है।
9. वैयक्तिक सेवा कार्य के तरीकों एवं प्रविधियों की उपयुक्तता का ज्ञान होता है।
10. मूल्यांकन द्वारा नयी–नयी बातों का पता चलता है तथा नयी समस्याएं उभर कर सामने आती है इससे चिकित्सा की नयी–नयी प्रविधियों का उपयोग किया जाता है।

इस प्रकार उपरिलिखित विवेचना से स्पष्ट है कि सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के साथ–साथ मूल्यांकन का भी कार्य महत्वपूर्ण होता है क्योंकि इससे निदान तथा चिकित्सा दोनों प्रक्रियाओं को लाभ पहुंचता है। मूल्यांकन सदैव प्रयत्नों में वरीयता स्पष्ट करता है जिससे चिकित्सा कार्य सुचारू एवं व्यवस्थित रूप से सम्भव होता है।

बोध प्रश्न

1. मूल्यांकन से आप क्या समझते हैं? इसका कार्य क्षेत्र बताइये?

....

....

NOTES

2. मूल्यांकन की क्या आवश्यकता है?

....

....

8.13 मूल्यांकन के उद्देश्य

1. इस बात की जानकारी प्राप्त करना कि परियोजना या विभाग द्वारा किन लक्ष्यों को प्राप्त किया जाना था? इसके द्वारा वे क्या परिवर्तन लाना चाहते थे या क्या प्रभाव डालना चाहते थे?
2. इन लक्ष्यों या उद्देश्यों को पूरा करने की दिशा में की गई प्रगति का आंकलन करना।
3. परियोजना या विभाग द्वारा अपनाई गई कार्ययोजना की समीक्षा करना। क्या कोई कार्ययोजना बनाई गई थी और क्या इस कार्ययोजना का पालन किया गया था। क्या यह कार्ययोजना सफल हुई? यदि नही तो क्यों नही?
4. कार्ययोजना की प्रभावशीलता का आंकलन :
   - क्या उपलब्ध संसाधनों का उचित प्रयोग किया गया?
   - क्या इस कार्ययोजना के अंतर्गत किए गए कार्य के तरीके सटीक थे?
   - परियोजना या विभाग द्वारा किए गए कार्य कितने दीर्घकालीन हैं?
   - विभाग की कार्यशैली से विभिन्न स्टेकहोल्डर पर क्या प्रभाव होंगे?

मूल्यांकन की प्रक्रिया द्वारा

1. समस्याओं व उनके कारणों की पहचान करने में सहायता मिलनी चाहिए।
2. समस्याओं के संभावित उत्तर सुझाये जाने चाहिए।
3. अनुमानों और कार्ययोजनाओं के बारे में प्रश्न पूछे जाने चाहिए।
4. आपके द्वारा किए जा रहे कार्यो और कार्यशैली पर प्रतिक्रियायें की जानी चाहिए।
5. आपको जानकारी मिलनी चाहिए।
6. प्राप्त जानकारी पर आगे की प्रतिक्रिया करने के लिए आपको प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।
7. इस बात की संभावनायें बढ़ जानी चाहिए कि आप विकास कार्यो में सकारात्मक परिवर्तन कर पाये।

8.14 मूल्यांकन के प्रकार

1. **आंतरिक मूल्यांकन** : आंतरिक मूल्यांकन कार्यक्रम प्रबंधकों द्वारा आयोजित एवं पूर्ण किया जाता है।

सकारात्मक विशेषतायें

1. कार्यक्रम लागू किये जाने के साथ ही आंतरिक मूल्यांकन करने से अधिक जानकारियों और सूचनायें मिलती है जो बाहरी तौर पर मूल्यांकन में प्राप्त नहीं हो पाती।

2. मूल्यांकन से प्राप्त परिणामों पर स्वामित्व रहता है जिससे कि प्राप्त नतीजों को सुधार के लिए प्रयोग किया जा सकता है।
3. समस्याओं और सम्भावनाओं के बारे में बेहतर जानकारी मिलती है जिससे विश्लेषण और अनुशंसाये व्यावहारिक हो सकती है।
4. आंतरिक मूल्यांकन कम खर्चीला होता है और यह मॉनीटरिंग प्रक्रिया को भी समृद्ध करता है।

NOTES

आंतरिक मूल्यांकन की कमियां

1. आंतरिक मूल्यांकन के अंतर्गत पहले से प्राप्त जानकारियों या पूर्वाग्रह के आधार पर विश्लेषण करने की प्रवृत्ति रहती है।
2. आंतरिक मूल्यांकन के अन्तर्गत अपनाई जा रही कार्ययोजनाओं को सही ठहराने की प्रवृत्ति आमतौर पर देखी जाती है।

2. **बाहरी मूल्यांकन** : मूल्यांकन अध्ययनों का अनुभव रखने वाली किसी एजेन्सी या व्यक्ति द्वारा किए जाते हैं।

सकारात्मक विशेषतायें

1 इससे कार्यक्रम के बारे में नई जानकारी मिलती है और इनमें पूर्वाग्रह की कोई संभावना नही होती। कार्यक्रम के बारे में बाहरी मूल्यांकन के अपने दृष्टिकोण हो सकते है परन्तु एक ही कार्यक्रम को अलग नजरिए से देखना लाभप्रद हो सकता है।
2. इससे उन समस्याओं और कारणों का भी पता चलता है जिस पर संभवतः आंतरिक मूल्यांकन के दौरान ध्यान न दिया गया हो।
3. अधिक उत्तरदायित्वपूर्ण प्रक्रिया है।

बाहरी मूल्यांकन की कमियां

1. यह प्रक्रिया अधिक मंहगी होती है।
2. इसमें उठाये गये विषय सीमित होते हैं।
3 यद्यपि विश्लेषण बहुत अधिक विस्तृत और विवेचनात्मक हो सकता है फिर भी यह आवश्यक नही कि दी गई अनुशंसायें अधिक व्यावहारिक विकल्प हों।
4 किसी बड़े कार्यक्रम में इस तरह के विषयों और कारणों पर अधिक ध्यान दिया जाता है और केवल उस समय उपलब्ध परिस्थितियों को ही ध्यान में रखा जाता है।

3 **प्रक्रिया का मूल्यांकन** : प्रक्रिया के मूल्यांकन में पूरी प्रक्रिया पर ध्यान दिया जाता है। इसमें यह देखा जाता है कि प्रक्रिया को किस प्रकार बनाई गई योजना के अनुसार क्रियान्वित किया गया और इसकी गुणवत्ता कैसी थी।
4. **परिणामों का मूल्यांकन** : इसमें कार्यक्रम के परिणामों में ध्यान दिया जाता है और यह देखा जाता है कि क्या कार्यक्रम से वांछित परिणाम प्राप्त हुए और किस स्तर तक।
5 **कार्यक्रम का मूल्यांकन** : इसके अन्तर्गत कार्यक्रम की प्रक्रिया और नतीजों दोनों का ही मूल्यांकन किया जाता है। इसमें यह देखा जाता है कि क्या कार्यक्रम से वांछित परिणाम प्राप्त हुए और किस गुणवत्ता के साथ वे परिणाम मिल पाये। इसमें परिणामों को प्राप्त करने के लिए अपनाई गई प्रक्रिया और जानकारियाँ भी कार्यक्रम के आंकलन का एक भाग होती है।
6. **प्रभाव का मूल्यांकन** : इसके अन्तर्गत कार्यक्रम के परिणामों का मूल्यांकन किया जाता है और यह देखा जाता है कि इस कार्यक्रम के उद्देश्य पूरे हो पाये अथवा नही।
7. **समवर्ती मूल्यांकन, रचनात्मक मूल्यांकन** : कार्यक्रम के दौरान बार–बार कई स्तरों पर यह मूल्यांकन किया जाता है ताकि इसका प्रभाव चलाये जा रहे कार्यक्रम पर पड़े।

NOTES

आमतौर पर समवर्ती मूल्यांकन बाहरी एजेन्सियों द्वारा किया जाता है। यदि इसको आंतरिक तौर पर किया जाये तो इसको मॉनीटरिंग का ही एक भाग माना जायेगा।

8. **कार्यक्रम के अंत में किया जाने वाला मूल्यांकन :** इसे कार्यक्रम की समाप्ति के बाद किया जाता है ताकि कार्यक्रम के नये चरण को आरंभ करने से पहले वर्तमान कार्यक्रम के अनुभवों से सीखा जा सके या फिर इसी कार्यक्रम को दूसरे स्थान पर दोहराने की योजना तैयार की जा सके।

8.15 मूल्यांकन की तकनीक

विभिन्न प्रक्रियाओं को समझने के लिए अलग–अलग तरह के मूल्यांकन तकनीकों की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए प्रशिक्षण का मूल्यांकन, बीसीसी गतिविधियों के परिणामों का मूल्यांकन, सामुदायिक संगठन/सामुदायिक सहभागिता का मूल्यांकन, सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं का मूल्यांकन, ग्राहकों की संतुष्टि का मूल्यांकन। इस तरह कार्यक्रम का मूल्यांकन करते समय प्रशिक्षण मूल्यांकन एवं सामुदायिक संगठन के मूल्यांकन की जानकारी होना आवश्यक है। किसी राज्य संसाधन ईकाई के मूल्यांकन के लिए संतुष्टि और कार्यक्रम के मूल्यांकन के कौशल का होना आवश्यक है। बीसीसी कार्यक्रमों के मूल्यांकन के लिए आम तौर पर एक अलग तरह के कौशल और योग्यताओं की आवश्यकता होती है। अक्सर किसी योजना का मूल्यांकन करते समय या विश्लेषकों का चयन करते समय हम इन अंतरों में भेद नहीं कर पाते जिससे हमारे मूल्यांकन के नतीजों पर बुरा असर पड़ता है।

8.16 अवबोधन (अनुश्रवण) तथा मूल्यांकन में अन्तर

अवबोधन	मूल्यांकन
(1) परियोजना की प्रगति के साथ–साथ जानकारियों को व्यवस्थित रूप से एकत्रित कर विश्लेषण करने को अवबोधन कहते हैं।	(1) मूल्यांकन की प्रक्रिया में कार्यक्रम की योजना और इसके वास्तविक प्रभावों की तुलना की जाती है। इसके अंतर्गत यह देखा जाता है कि आपने क्या लक्ष्य रखे थे, तथा क्या परिणाम प्राप्त किए और किस तरह से।
(2) **अवबोधन का उद्देश्य** किसी **परियोजना या विभाग के परिणामों** की **कार्यकुशलता और प्रभावशीलता को बढ़ाना** होता है।	(2) मूल्यांकन की प्रक्रिया रचनात्मक हो सकती है जिसका उद्देश्य कार्ययोजना में सुधार लाना या स्वास्थ्य सेवाओं को बेहतर बनाना हो सकता है। इसे समवर्ती मूल्यांकन भी कहा जाता है।
(3) अवबोधन किसी भी कार्यक्रम की योजना तैयार करते समय निर्धारित लक्ष्यों और नियोजित गतिविधियों पर आधारित होती है।	(3) मूल्यांकन की प्रक्रिया के अंतर्गत पूरे हुए किसी कार्यक्रम के अनुभवों के आधार पर जानकारियों का सारांश तैयार किया जाता है।
(4) अवबोधन के अंतर्गत कार्यक्रम की प्रगति का समय–समय पर आंकलन किया जाता है, जिससे कि कार्यक्रम अपनी निश्चित दिशा में प्रगति करता है और कोई भी कमी या त्रुटि होने पर प्रबंधकों को इसकी जानकारी मिल जाती है।	(4) मूल्यांकन द्वारा परियोजना में हुये सभी प्रकार के कार्यक्रमों की प्रगति तथा कार्यक्रमों की रूपरेखा की वस्तु स्थिति का पता चलता है।

(5) इससे प्रबंधकों को यह निर्धारित करने में सहायता मिलती है कि क्या कार्यक्रम के लिए उपलब्ध संसाधन पर्याप्त हैं और उनका उचित प्रयोग किया जा रहा है। उन्हें यह भी पता चलता है कि क्या उपलब्ध क्षमतायें पर्याप्त व उचित हैं और क्या यह योजनानुसार प्रगति कर रहा है।	(5) मूल्यांकन द्वारा प्रबन्धकों को पता चलता है कि जो संसाधन प्रयोग किये गये थे उनका कहां–कहां पर उचित उपयोग नही हुआ तथा किन–किन कारणों से परियोजना सफल हुई अथवा असफल हुई।
(6) अवबोधन से मूल्यांकन गतिविधियों के लिए सहायक आधार प्राप्त होता है।	(6) मूल्यांकन किसी भी परियोजना का अंतिम चरण होता है। इसी के आधार पर वित्तीय स्थिति का पूर्वानुमान किया जाता है।

बोध प्रश्न

1. मूल्यांकन के प्रकार बताइये?

....

....

....

2. अनुश्रवण तथा मूल्यांकन में अंतर स्पष्ट करो?

....

....

....

8.17 सार संक्षेप

प्रस्तुत इकाई में मंत्रणा के अर्थ, परिभाषा एवं विशिष्ट प्रकृति के बारे में विस्तृत ब्यौरा प्रस्तुत किया गया है। मनश्चिकित्सा का अर्थ, मनश्चिकित्सा के लक्ष्य एवं मनश्चिकित्सा की प्रविधियों ,सहायक मनश्चिकित्सा, पुनर्शिक्षात्मक मनश्चिकित्सा तथा पुनर्रचनात्मक मनश्चिकित्सा के बारे में भी वृहद रूप से चर्चा की गयी है। प्रस्तुत इकाई में मूल्यांकन का अर्थ एवं परिभाषा तथा मूल्यांकन के कार्य क्षेत्र , मूल्यांकन के प्रकार तथा मूल्यांकन की तकनीकियों पर प्रकाश डाला गया है।

8.18 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. मंत्रणा से आप क्या समझते है? मंत्रणा की परिभाषा दीजिए?
2. मंत्रणा की विशिष्ट प्रकृति पर एक लेख लिखिए?
3. मनश्चिकित्सा का अर्थ लिखिए?
4. मनश्चिकित्सा के लक्ष्यों के बारे में लिखिए?
5. मनश्चिकित्सा की प्रविधियों पर एक निबन्ध लिखिए?
6. सहायक मनश्चिकित्सा क्या है?

NOTES

7 पुनर्शिक्षात्मक मनश्चिकित्सा से आप क्या समझते है?

8. मूल्यांकन क्या है? इसकी कुछ परिभाषाओं को दीजिए।

9. **मूल्यांकन** के कार्य क्षेत्र कौन–कौन से है?

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. मूल्यांकन की आवश्यकता क्यों पड़ती है?
2. मूल्यांकन के विभिन्न उद्देश्यों के बारे में एक टिप्पणी लिखिए।
3. मूल्यांकन के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए?
4. मूल्यांकन की तकनीकी से आप क्या समझते है?
5. अवबोधन तथा मूल्यांकन में अन्तर स्पष्ट कीजिए?

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. मूल्यांकन की आवश्यकता है–

(अ) सेवार्थी की सेवा के लिए (ब) मंत्रणा के लिए

(स) साक्षात्कार के लिए (द) पथप्रदर्शन के लिए

उत्तर : 1. (अ)।

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

8.19 परिभाषिक शब्दावली

Counselling	मंत्रणा	Techniques	तकनीक
Psychotherapy	मनश्चिकित्सा	Supportive	सहायक
Client	सेवार्थी	Reassurance	पुनर्आश्वासन
Diagnosis	निदान	Suggestion	संसूचन
Problem	समस्या	Persuation	प्रत्यायन
Guidance	पथप्रदर्शन	Re-educative	पुनर्शिक्षात्मक
Counselor	मंत्रणादाता	Directive	निर्देषात्मक
Circumstances	परिस्थितियां	Reconstructive	पुनर्रचनात्मक
Clarification	स्पष्टीकरण	Free Association	मुक्त साहचर्य
Subjective	विषयात्मक	Transference	संक्रमण
Objective	वस्तुगत	Dream Analysis	स्वप्न–विश्लेषण
Regime	व्यवस्था	Monitoring	अवबोधन
Therapy	चिकित्सा	Evaluation	मूल्यांकन

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. मिश्र, पी.डी., सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, उत्तर प्रदेश हिन्दी ग्रन्थ अकादमी, वर्ष 1997, पेज 260–263.
2. सिंह, लाभ एवं तिवारी गोविन्द, असामान्य मनोविज्ञान, विनोद पुस्तक मन्दिर, आगरा, वर्ष 2001, पेज 423–430.

●●●

इकाई – 9 वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता की भूमिका (ROLE OF SOCIAL WORKER IN CASE WORK)

NOTES

इकाई की रूपरेखा

9.0 उद्देश्य

9.1 परिचय

9.2 वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता और सेवार्थी के मध्य सम्बन्ध

9.3 वैयक्तिक समाज कार्य के सिद्धान्त

9.4 वैयक्तिक समाज कार्य के चरण

9.5 निदान के चरण

9.6 प्रत्यक्ष उपचार

9.7 उपचार

9.8 व्यावहारिक सेवाओं का प्रशासन

9.9 वैयक्तिक समाज कार्य का विषय क्षेत्र

9.10 सार संक्षेप

9.11 अभ्यास प्रश्न

9.12 पारिभाषिक शब्दावली

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

9.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद आपः–

- वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता और सेवार्थी के मध्य सम्बन्धों को जान सकेगें।
- वैयक्तिक समाज कार्य के सिद्धान्तों का वर्णन कर सकेगें।
- वैयक्तिक समाज कार्य के चरणों को जान सकेगें।
- निदान के चरणों की व्याख्या कर सकेगें।
- प्रत्यक्ष उपचार को समझ सकेगें।
- व्यावहारिक सेवाओं के प्रशासन का वर्णन कर सकेगें।
- वैयक्तिक समाज कार्य के विषय क्षेत्र को समझ सकेगें।

9.1 परिचय

सेवार्थी की समस्या को समझने के लिए उसके इतिहास, पूर्व जीवन के अनुभव, वर्तमान परिस्थितियाँ तथा उसके सामाजिक पर्यावरण से सम्बन्धित ज्ञान की आवश्यकता होती है। इन जानकारियों का सर्वाधिक उपयुक्त स्रोत सेवार्थी स्वयं होता है, इसीलिए सेवार्थी के साथ साक्षात्कारों की एक श्रृंखला का आयोजन कार्यकर्ता द्वारा किया जाता है। उपयोगी जानकारियां प्राप्त करने के लिए कार्यकर्ता एवं सेवार्थी के मध्य अच्छे, विश्वसनीय तथा मजबूत सम्बन्ध होने आवश्यक हैं। इस प्रकार के सम्बन्ध व्यक्तिगत आधार पर ही विकसित होते हैं।

कर्ता को अपनी आत्म चेतना ,पक्षपात एवं विशिष्ट रूचियों का स्पष्ट ज्ञान होना आवश्यक है तथा अपनी संवेगात्मक भावनाओं, प्रेरणाओं, आवेगों की जानकारी भी नितान्त आवश्यक हैं। उद्देश्य यह है कि कहीं सेवार्थी की भावनाओं को कर्ता अनजाने में कोई ठेस न पहुंचा दें। कर्ता का लक्ष्य सेवार्थी की निन्दा,गुण अथवा दोषों का निर्धारण करना नही होता बल्कि उसकी भावनाओं और समस्याओं को भली–भांति समझना होता है।

NOTES

9.2 वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता और सेवार्थी के मध्य सम्बन्ध

कार्यकर्ता और सेवार्थी में व्यवसायिक सम्बन्ध होता है। सेवार्थी से कार्यकर्ता जो सम्पर्क स्थापित करता है वह उद्देश्य रहित नहीं होता। व्यवसायिक व्यक्ति अपने उद्देश्य के अनुसार कार्य करता है। उसका उद्देश्य सेवार्थी की मनोसामाजिक आवश्यकताओं का ज्ञान प्राप्त करना होता है।

किसी व्यक्ति से केवल मिलने और बात करने से ही सम्बन्ध स्थापित नही हो जाते। जब एक व्यावसायिक उद्देश्य के लिये आत्मीयता स्थापित की जाती है तभी व्यक्ति को सेवार्थी कहा जा सकता है।

हैमिल्टन का विचार है कि सेवार्थी से सम्बन्ध स्थापित करने के लिये अनिवार्य है कि कार्यकर्ता एक ऐसे पर्यावरण का निर्माण करे, जिसमें सेवार्थी को अपनत्व की भावना का अनुभव हो, उसकी आवश्यकताएं स्वीकृत की जाएं और उसे इस बात का अधिकार दिया जाये कि वह अपने विषय में स्वयं निर्णय कर सके। कार्यकर्ता–सेवार्थी सम्बन्ध दो प्रकार के होते हैं

1. विषयात्मक सम्बन्ध

यह एक ऐसा सम्बन्ध है जिसका आधार वास्तविकता पर है। अर्थात् कार्यकर्ता के विषय में सेवार्थी जो मत स्थापित करता है वह उसकी निपुणता, नम्रता, कार्यक्षमता, और ज्ञान पर आधारित होता है न कि भावनात्मक प्रत्यक्षीकरण पर। कार्यकर्ता को सेवार्थी वैसा ही समझता है जैसा वह वास्तविकता में है।

2. आत्मचेतनात्मक सम्बन्ध

यह एक ऐसा सम्बन्ध है जिसका आधार सेवार्थी की आत्म–चेतनात्मक भावनाओं पर होता है। अर्थात् सेवार्थी कार्यकर्ता को भावनात्मक रूप से देखने लग जाता है और उसके विषय में वह जो कुछ मत रखता है वह उसके अवास्तविक प्रत्यक्षीकरण पर आधारित होता है। कार्यकर्ता की सफलता इसी में है कि वह सेवार्थी से विषयात्मक सम्बन्ध स्थापित करें।

भावनात्मक स्थानांतरण कार्यकर्ता सेवार्थी सम्बन्धों का एक रूप हैं। व्यक्ति की समस्त प्रतिक्रियाओं पर उन मनोवृत्तियों का रंग चढ़ा हुआ होता है जो उसने बाल्यावस्था में ग्रहण की है और जिनका प्रयोग वह अपने वर्तमान सम्बन्धों में करता है। अर्थात् बाल्यावस्था की मनोवृत्तियो के आधार पर ही प्रौढ़ावस्था में अन्य व्यक्तियों से सम्बन्ध स्थापित करता है। इन्हीं घटनाओं को भावनात्मक स्थानांतरण प्रतिक्रिया कहते हैं। इसका अर्थ यह होता है कि एक परिस्थिति की मनोवृत्तियां दूसरी परिस्थिति को हस्तांतरित की जाती हैं। बाल्यावस्था में जैसी मनोवृत्तियां, विचार और भावनाएं माता–पिता के प्रति होती है वैसी ही मनोवृत्तियां, विचार और भावनाएं, प्रौढ़ावस्था में दूसरे व्यक्तियों और कार्यकर्ता के प्रति होती है। भावनात्मक स्थानांतरण द्वारा जो सम्बन्ध स्थापित होते हैं उनका आधार सेवार्थी के अवास्तविक, आत्म चेतनात्मक प्रत्यक्षीकरण पर होता है।

कार्यकर्ता को चाहिये कि भावनात्मक स्थानांतरण की घटनाओं को समझने का प्रयास करें और कम करने की चेष्टा करें। इसके लिये आवश्यक है कि सेवार्थी की परिस्थति के वास्तविक कारकों पर प्रत्यक्ष रूप से विचार विमर्श किया जाये और सेवार्थी को वास्तविकता का परिचय कराया जाये। यह भी आवश्यक है कि सेवार्थी अपनी विशेष परिस्थिति के विषय में वर्तमान और सचेत संवर्गों को प्रकट करे।

- **सम्बन्ध और साक्षात्कार**

सेवार्थी की समस्याओं को समझने के लिये आवश्यक है कि उससे घनिष्ठ सम्बन्ध स्थापित किये जाये। समस्याओं का ज्ञान प्राप्त करने के लिये अनिवार्य है कि सेवार्थी के पूर्व इतिहास के विषय में जानकारी प्राप्त की जाये। साक्षात्कार करते समय कार्यकर्ता को चाहिए कि वह सेवार्थी की वर्तमान परिस्थिति का ध्यान रखे और प्रक्रिया को उसी स्थान से आरम्भ करे जिस स्थान पर सेवार्थी उस समय हो।

- **सम्बन्ध में आत्मज्ञान**

किसी भी ऐसे व्यवसाय में जिसका उद्देश्य लोगों की सहायता करना हो सम्बन्धों के सचेत प्रयोग के लिये कार्यकर्ता में आत्मज्ञान होना अनिवार्य है। उसे यह ज्ञात होना चाहिए कि उसने इस व्यवसाय को किन प्रेरणाओं के आधार पर ग्रहण किया है। उसको अपनी आत्मचेतना, पक्षपात और विशिष्ट रूचि का भी ज्ञान होना चाहिए। समस्या के निदान के लिए न केवल सेवार्थी की भावनाओं का ज्ञान आवश्यक है बल्कि कार्यकर्ता को अपनी भावनाओं का भी ज्ञान होना चाहिये और उसमें इस बात की योग्यता होनी चाहिये कि अपनी और सेवार्थी की भावनाओं के अन्तर को समझ सके।

- **अधिकार का प्रयोग**

वैयक्तिक समाज कार्य में कभी–कभी सेवार्थी के हित के लिये संकेत, उपदेश आदि के द्वारा अधिकार का प्रयोग किया जाता है। वैयक्तिक समाज कार्य के वातावरण में कार्यकर्ता के अधिकार का आधार उसकी स्थिति से सम्बन्धित प्रतिष्ठा एवं मर्यादा पर है। इस अधिकार का प्रयोग बलपूर्वक नियंत्रण या धमकी के रूप में नहीं होना चाहिये।

अधिकार के उपचार सम्बन्धी प्रयोग के लिए अनिवार्य है कि कार्यकर्ता सेवार्थी के व्यक्तित्व के विकास का ज्ञान प्राप्त करे। उसकी विद्रोही भावनाओं, आक्रमणकारी प्रवृत्तियों या स्नायुरोग सम्बन्धी विचलन के विषय में ज्ञान प्राप्त करे। जो कार्यकर्ता मनोविज्ञान की पूरी जानकारी रखता है, वह अधिकार का सकारात्मक रूप से प्रयोग करने से नहीं डरता परन्तु वह ऐसा करने से पहले यह निश्चित कर लेता है कि सेवार्थी और संस्था के कार्यों के लिये ऐसा करना उचित होगा कि नहीं।

- **बहुमुखी कार्यकर्ता सम्बन्ध**

कभी–कभी हो सकता है कि किसी व्यक्ति की अनेक समस्यायें हों– जैसे एक ही परिवार में आर्थिक समस्या के साथ–साथ स्वास्थ्य की समस्या। या हो सकता है कि एक ही परिवार में एक से अधिक रोगियों की समस्यायें हों–जैसे पति एवं पत्नी, माता–पिता और उनकी सन्तान, रोगी और उसके सम्बन्धी। ऐसी परिस्थितियों में बहुधा एक से अधिक कार्यकर्ताओं की आवश्यकता होती है। जब एक से अधिक कार्यकर्ता हो तो उनमें आपस में सहयोग होना चाहिये।

अधिकतर संस्थाओं में सेवार्थियों का प्रवेश करने वाले कार्यकर्ता सेवार्थियों की समस्यायें सुलझाने का कार्य नहीं करते। अतः प्रवेश करने वाले कार्यकर्ताओं को चाहिये कि वह सेवार्थी से संवेगात्मक सम्बन्ध न स्थापित करे और सेवार्थी की समस्या के संवेगात्मक पक्षों को न छेड़े ताकि जब सेवार्थी दूसरे कार्यकर्ता को हस्तांतरित किया जाये तो वह इसका विरोध न करें। कार्यकर्ता को चाहिये कि जब वह सेवार्थी को किसी अन्य कार्यकर्ता के प्रति हस्तांतरित करे तो उसका उचित परिचय कराए।

- **सम्बन्धों में मूल्यों का स्थान**

यह कहना उचित है कि कार्यकर्ता को अपने मूल्य बलपूर्वक सेवार्थी के सर नहीं मढ़ना चाहिए परन्तु अधिकांश परिस्थितियों में जहां सामंजस्य या समायोजन की समस्या हो वहाँ मूल्यों की उपेक्षा नहीं की जा सकती। ऐसी परिस्थितियों में यह देखना पड़ेगा कि सेवार्थी के मूल्य उसके और समाज के लिए हितकर हैं या हानिकारक। यदि व्यक्ति और समाज के मूल्यों में

संघर्ष हो तो उसे इस संघर्ष को दूर करना चाहिए। इसके अतिरिक्त उसे यह भी करना चाहिए कि वह सेवार्थी की इस प्रकार सहायता करे कि वह विभिन्न रचनात्मक मूल्यों में से अपनी रूचि के अनुसार चुनाव कर सके और हानिकारक मूल्यों को छोड़ दे। फिर भी कार्यकर्ता को यथा सम्भव विषयात्मक रूप से व्यवहार करना चाहिए और अपनी आत्मचेतना सम्बन्धी रूचि पर नियंत्रण रखना चाहिए।

NOTES

9.3 वैयक्तिक समाज कार्य के सिद्धान्त (Principles of Social Case Work)

वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता–सेवार्थी सम्बन्ध को बड़ा महत्व प्राप्त है। समस्या के विषय में सम्पूर्ण ज्ञान और समस्या के निदान और समाधान में सेवार्थी का सहयोग तभी प्राप्त हो सकता है जब कार्यकर्ता– सेवार्थी सम्बन्ध घनिष्ठ हो। यह सम्बन्ध वह उपकरण है जिनसे वैयक्तिक समाज कार्य किया जाता है।

1. व्यक्तिकरण का सिद्धान्त

व्यक्तिकरण का अर्थ है प्रत्येक सेवार्थी के विशेष गुणों को ज्ञात करना और समझना और सिद्धान्त एवं प्रणालियों के भिन्न प्रयोग द्वारा प्रत्येक सेवार्थी की सहायता करना ताकि वह उच्चतर सामंजस्य प्राप्त कर सके। व्यक्तिकरण का आधार इस बात की स्वीकृति पर है कि मनुष्यों को अपने व्यक्तित्व का विकास अपनी रूचि के अनुसार करने का अधिकार है और इस बात का भी अधिकार है कि उनके व्यक्तित्व के विशेष अन्तरों और विचित्रताओं को महत्व दिया जाये। आधुनिक वैयक्तिक समाज कार्य के अनुसार प्रत्येक सेवार्थी एक व्यक्ति है प्रत्येक समस्या एक विशेष समस्या है और सामाजिक सेवा सेवार्थी की विशेष परिस्थितियों के अनुसार प्रदान की जाती है।

2. भावनाओं के उद्देश्यपूर्ण प्रकटन का सिद्धान्त

वैयक्तिक समाज कार्य में सेवार्थी के इस अधिकार को स्वीकृत किया जाता है कि उसे अपनी भावनाओं को प्रकट करने की पूर्ण स्वतंत्रता हो, चाहे वह भावनाएं नकारात्मक ही क्यों न हों। कार्यकर्ता उद्देश्यपूर्ण रूप से सेवार्थी की बात सुनता है। वह इन भावनाओं के प्रकटन को न तो निरुत्साहित करता है और न ही उसकी निन्दा करता है। कभी–कभी वह सक्रिय रूप से उनके प्रादुर्भाव को उत्तेजना देता है जहां ऐसा करना चिकित्सा के दृष्टिकोण से उपयोगी हो। अर्थात् सेवार्थी की सहायता की जाती है कि वह अपनी भावनाओं का प्रकटन इस प्रकार करें कि उससे समस्या के अध्ययन, निदान और चिकित्सा में सहायता मिले। भावनाएं बिना उद्देश्य प्रकट कराने का कोई अर्थ नहीं है।

3. नियंत्रित संवेगात्मक सम्बन्धों का सिद्धान्त

कार्यकर्ता को चाहिये कि वह सेवार्थी की भावनाओं को सूक्ष्मग्राहिता के साथ समझे और उन भावनाओं के प्रति उसका जो प्रत्युत्तर हो उसका आधार ज्ञान और व्यवसायिक उद्देश्य पर हो। अर्थात् सेवार्थी के प्रति कार्यकर्ता को जो सहानूभूति हो वह एक व्यवसायिक और वास्तविक सहानूभूति हो और कार्यकर्ता की मनोवृत्तियां और प्रत्युत्तर उद्देश्यपूर्ण रूप से निर्मित हों।

4. स्वीकृति का सिद्धान्त

स्वीकृति का अर्थ यह है कि सेवार्थी से उसकी वर्तमान स्थिति के अनुसार व्यवहार किया जाये और उसकी परिस्थिति के अनुसार ही उसके विषय में कोई मत स्थापित किया जाये। सेवार्थी की शक्तियों और दुर्बलताओं, उसके अनुरूप एवं प्रतिकूल गुणों, उसकी सकारात्मक एवं नकारात्मक भावनाओं और उसकी रचनात्मक एवं विनाशकारी मनोवृत्तियों और व्यवहार के अनुसार ही उससे व्यवहार करना चाहिये। परन्तु सेवार्थी से व्यवहार करते समय उसके आन्तरिक महत्व एवं वैयक्तिक मूल्य का ध्यान रखा जाता हैं।

NOTES

स्वीकृति का उद्देश्य केवल उन्हीं वस्तुओं को स्वीकृत करना नहीं है जो कार्यकर्ता को अच्छी लगे। इसका उद्देश्य वास्तविकता की स्वीकृति है चाहे वह कार्यकर्ता को पसंद हो या न हो। स्वीकृति का उद्देश्य चिकित्सा है साथ ही साथ यह भी समझ लेना चाहिये कि विचलित मनोवृत्तियों और व्यवहार को स्वीकृत किया जाता है। इस सम्बन्ध में कार्यकर्ता की स्थिति एक शारीरिक रोग चिकित्सक की स्थिति के समान है। एक चिकित्सक प्रत्येक प्रकार के रोगियों को चिकित्सा के लिये अपने औषधालय में स्वीकृत करता है परन्तु वह रोग को दूर करने का प्रयास करता है चाहे उसका कारण कुछ भी हो। उसी प्रकार कार्यकर्ता भी प्रत्येक सेवार्थी को स्वीकृत करता है परन्तु इसका अर्थ यह नहीं है कि वह उसके असामान्य व्यवहार का पक्ष करता है यह स्वीकृति उसी प्रकार की स्वीकृति है जैसी एक चिकित्सक की स्वीकृति होती हैं।

5. अनिर्णयात्मक मनोवृत्ति का सिद्धान्त

वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता के लिये आवश्यक है कि उसकी मनोवृत्तियां सेवार्थी के प्रति अनिर्णयात्मक हों। अर्थात् वह सेवार्थी का गुण–दोष निर्धारित करने और उसके व्यवहार की नैतिक रूप से निन्दा करने का प्रयास नहीं करता। यह अवश्य है कि वह सेवार्थी की मनोवृत्तियों, आदर्शों या क्रियाओं का वास्तविक रूप से मूल्यांकन करता है। इस मूल्यांकन का आधार उसका ज्ञान और अनुभव हैं, नैतिक मानदन्ड नहीं। इस मूल्यांकन में समाज के वर्तमान एवं प्रचलित मूल्यों को भी सामने रखा जाता है परन्तु इसका उद्देश्य सेवार्थी को नैतिक रूप से दोषी ठहराकर उसकी निन्दा करना नहीं हैं।

6. सेवार्थी के आत्मनिर्देशन का सिद्धान्त

वैयक्तिक समाज कार्य प्रणाली का मौलिक सिद्धान्त यह है कि सेवार्थी को अपनी समस्या को समझने, उसके निदान में सम्मिलित होने और उसको अपनी रूचि के अनुसार सुलझाने का पूरा अधिकार होना चाहिए। सेवार्थी को इस बात का पूरा अधिकार है कि वह सहायता ले या न ले और अपनी इच्छा के विरुद्ध सहायता लेना या अपनी समस्या का समाधान अपनी रूचि के विरुद्ध करना स्वीकृत न करे। आवश्यक है कि समस्या का जो भी समाधान किया जाये और सेवार्थी के विषय में जो भी निर्णय किया जाये वह सेवार्थी का अपना निर्णय हो। समस्या के वास्तविक एवं स्थाई समाधान के लिए आवश्यक है कि सेवार्थी को इस बात का अवसर दिया जाये कि वह अपने अहं का विकास कर सके और अपने जीवन की महत्वपूर्ण बातों के विषय में स्वयं स्वतंत्र रूप से निर्णय कर सके। सेवार्थी की अहं शक्ति का विकास और उसके आत्मनिर्देशन में परस्पर सम्बन्ध है।

7. गोपनीयता का सिद्धान्त

सेवार्थी के विषय में कार्यकर्ता को जो कुछ ज्ञात हो उसे गुप्त रखना कार्यकर्ता का नैतिक एवं व्यवसायिक कर्तव्य है। वैयक्तिक समाज कार्य में सेवार्थी अपने जीवन की निजी और रहस्यमय बातें कार्यकर्ता को बताता है वह अपने जीवन के संवेगात्मक पक्षों को व्यक्त करता है। इन सूचनाओं को गुप्त रखना अत्यधिक आवश्यक है। यदि सेवार्थी को गोपनीयता का विश्वास न होगा तो वह अपनी समस्याओं को पूर्णरूपेण व्यक्त करने में संकोच का अनुभव करेगा।

बोध प्रश्न

1. समाज कार्यकर्ता तथा सेवार्थी के संबंध स्पष्ट करो?

....

....

....

....

2 वैयक्तिक सेवा कार्य में सेवार्थी के आत्मनिर्देशन का सिद्धान्त बताइये?

....

....

....

NOTES

बहुधा सेवार्थी के रहस्य की जानकारी संस्था के अन्दर और बाहर के अन्य व्यवसायिक व्यक्तियों को भी होती है। ऐसी परिस्थिति में इन सब कर्मचारियों पर इन सूचनाओं को गुप्त रखने का उत्तरदायित्व है। सेवार्थी के विषय में सूचना प्राप्त करते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिये :

1. सेवार्थी से उतनी ही सूचना प्राप्त करनी चाहिये जितनी सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक है;
2. संस्था के अन्दर सूचना केवल उन्हीं व्यक्तियों को और उसी सीमा तक दी जानी चाहिए जितना सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक हो;
3. अन्य संस्थाओं एवं व्यक्तियों से परामर्श सेवार्थी की अनुमति लेकर करना चाहिये;
4. केवल उसी सूचना को अभिलिखित करना चाहिए और केवल उन्हीं अभिलेखों को सुरक्षित रखना चाहिए जो सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक हो और अभिलेखों का प्रयोग संस्था के कार्यों और सेवार्थी की अनुमति के आधार पर होना चाहिए।

व्यक्तिकरण का मुख्य आधार इस सिद्धान्त की स्वीकृति पर है कि व्यक्तियों को अपने व्यक्तित्व का विकास अपनी रूचि के अनुसार ही करने का अधिकार हो तथा उनके व्यक्तित्व के विभिन्न अन्तरों एवं विभिन्नताओं को महत्व दिया जाता हो। कार्यकर्ता सेवार्थी की सहायता एक व्यक्ति के रूप में इस प्रकार करता है कि वह अपनी समस्या का समाधान खोजने में सक्षम हो जाय।

कार्यकर्ता की इस भूमिका में प्रो. अहमद के अनुसार निम्नलिखित बातों का होना आवश्यक है :

1. कर्ता का एकांकी पक्षपात रहित दृष्टिकोण,
2. मानवीय व्यवहार का ज्ञान,
3. सेवार्थी को धैर्यपूर्वक सुनने और निरीक्षण करने की योग्यता,
4. सेवार्थी की स्थिति को समझने की योग्यता,
5. सेवार्थी में आत्मीयता की भावना का विकास करने और उसकी भावनाओं को समझने की योग्यता, तथा
6. एकान्त स्थान पर साक्षात्कार का आयोजन जिससे सेवार्थी निःसंकोच अपनी बात कह सके।

समस्या का अध्ययन, निदान, उपचार, एवं चिकित्सा सेवार्थी के सहयोग से आयोजित की जाती है। समस्या के समाधान में सेवार्थी के व्यक्तित्व और उसकी योग्यताओं का ध्यान रखा जाता है। आवश्यक परिवर्तन करने हेतु उपचार की प्रक्रिया को लचीला रखा जाता है।

व्यक्तिकरण करने के लिये कार्यकर्ता में उपयुक्त मनोवृत्तियां, ज्ञान और योग्यताएं होनी चाहिए। इस सम्बन्ध में निम्नलिखित बातें आवश्यक हैं :

1. एकांकी दृष्टिकोण और पक्षपात से सुरक्षित रहना और सेवार्थी को विषयात्मक दृष्टिकोण से देखना।
2. मानवीय व्यवहार का ज्ञान–इसके लिये आवश्यक है कि कार्यकर्ता विभिन्न विज्ञानों अर्थात् औषधि शास्त्र, मनोविज्ञान, मनोचिकित्सा, समाजशास्त्र और दर्शन शास्त्र का अध्ययन करे।

3 सुनने और सावधानी से देखने की योग्यता–कार्यकर्ता को चाहिये कि वह व्यक्ति को इस बात का अवसर प्रदान करे कि वह अपनी भावनाएं प्रकट कर सके और अपनी समस्या के विषय में बता सके। साथ ही साथ उसे व्यक्ति के व्यवहार का निरीक्षण भी करते रहना चाहिये।

4. सेवार्थी की वर्तमान स्थिति को समझने और उसकी स्थिति और योग्यताओं के अनुसार उसकी सहायता का कार्यक्रम बनाने की योग्यता कार्यकर्ता के लिये अनिवार्य है।

5. सेवार्थी के अन्दर आत्मीयता की भावना उत्पन्न करने और उसकी भावनाओं को समझने की योग्यता भी कार्यकर्ता के लिये अनिवार्य है।

6 सेवार्थी के सम्बन्ध में छोटी–छोटी बातों का भी ध्यान रखना चाहिये जिससे उसे किसी प्रकार की असुविधा न हो। उदाहरणस्वरूप मिलने का समय निश्चित करने में उसकी सुविधा देखनी चाहिये।

7 साक्षात्कार एकान्त स्थान पर करना चाहिये जिससे सेवार्थी को किसी प्रकार का संकोच न हो।

8 कार्यकर्ता को चाहिए कि वह सेवार्थी का सहयोग अपनी समस्या के अध्ययन, निदान, और चिकित्सा में प्राप्त करे।

9 सेवार्थी की समस्या उसके व्यक्तित्व एवं योग्यताओं को सामने रखकर प्रणालियों और लक्ष्यों में परिवर्तन करने के लिये तैयार रहना चाहिये, अर्थात् लचीलेपन के साथ कार्य करना चाहिये।

9.4 वैयक्तिक समाज कार्य के चरण (Steps of Social Case Work)

वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता सेवार्थी की सहायता विभिन्न चरणों के माध्यम से करता है, ये चरण सेवार्थी की विभिन्न समस्याओं की जड़ में जाकर, उसकी आवश्यकताओं की पूर्ति एवं समस्या–समाधान में सहायक होते हैं। वैयक्तिक समाज कार्य के तीन चरण हैं जिनका उपयोग करते हुए कार्यकर्ता सेवार्थी को अपेक्षित सहायता उपलब्ध कराता है :

(1) मनोसामाजिक अध्ययन;

(2) निदान एवं मूल्यांकन, तथा

(3) उपचार।

1. मनोसामाजिक अध्ययन (Psycho-Social Study)

सर्वप्रथम कार्यकर्ता सेवार्थी के साथ मधुर सम्बन्धों की स्थापना करता है, वह सेवार्थी को यह विश्वास दिलाता है कि वह उसकी सहायता निःस्वार्थभाव से करेगा इसके लिए कर्ता को कुछ जानकारियाँ चाहिए। कर्ता सर्वप्रथम सम्बन्ध, समर्थन, पुनराश्वासन, स्पष्टीकरण, सलाह, व्याख्या आदि का उपयोग करते हुए कार्यकर्ता, सेवार्थी के साथ इस प्रकार सम्बन्ध स्थापित करता है कि उसकी चिन्ता कम हो सके, उसके आत्मविश्वास में वृद्धि हो सके, वह अपनी समस्या के विभिन्न पक्षों के परिपेक्ष्य में सोचते हुए विचार व्यक्त कर सके, वह अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति एवं समस्याओं पर ध्यान केन्द्रित करते हुए समस्या–समाधान में कार्यकर्ता का अपेक्षित सहयोग कर सके।

सेवार्थी की मनोसामाजिक परिस्थितियों का अध्ययन, करने के लिए कार्यकर्ता को सेवार्थी के साथ मधुर सम्बन्ध स्थापित करना नितान्त आवश्यक है क्योंकि ऐसा करके वह सेवार्थी में आत्मनिर्णायात्मक मनोवृत्ति का विकास करता है जिससे सेवार्थी अपने विषय में कार्यकर्ता को आवश्यक सूचनायें दे सके साथ ही कार्यकर्ता सेवार्थी को यह विश्वास दिलाता है कि उसके

NOTES

द्वारा दी गई सूचनाओं को पूर्णतः गोपनीय रखा जायेगा। कार्यकर्ता और सेवार्थी के मध्य मधुर सम्बन्ध समस्या–समाधान के लिए महत्वपूर्ण होता है।

1. वैयक्तिक अध्ययन (Case Study)

सेवार्थी के व्यक्तित्व तथा उसकी समस्या का सम्पूर्णता में अध्ययन करने के लिए वैयक्तिक अध्ययन का प्रयोग, वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता द्वारा किया जाता है। यह ऐसा अध्ययन का ढंग होता है जिसमें कार्यकर्ता विभिन्न सूचनाओं के स्रोतों का प्रयोग करते हुए सेवार्थी तथा उसकी समस्या के विभिन्न पक्षों के विषय में अपेक्षित समस्त सूचनाओं को संग्रहित कर लेता है। इस विधि के माध्यम से अधिक विस्तृत एवं पूर्ण सूचनाओं का संग्रह किया जा सकता है तथा इसके अन्तर्गत सेवार्थी के व्यक्तित्व तथा उसकी समस्या से सम्बन्धित विभिन्न तत्वों का संकलन तथा सम्पूर्णता की स्थिति में स्वीकार करते हुए सूचना को एकत्रित करने का प्रयास किया जाता है। कार्यकर्ता इस विधि का उपयोग वैज्ञानिक ज्ञान एवं निपुणताओं का प्रयोग करते हुए करता है जिससे सूचनाओं में वैज्ञानिकता हो और वास्तविक सूचनाएँ प्राप्त हो सकें।

इस विधि का प्रयोग करते हुए यह जानने का प्रयास किया जाता है कि आन्तरिक संरचना के पक्ष कौन से हैं तथा इन पक्षों एवं बाहय वातावरण के मध्य सम्बन्ध क्या हैं। उपरिलिखित प्रश्नों के उत्तर खोजने के लिए कार्यकर्ता के द्वारा विभिन्न सूचना के स्रोतों एवं प्रविधियों का प्रयोग किया जाता है।

वैयक्तिक अध्ययन पद्धति के दौरान कार्यकर्ता सेवार्थी तथा उससे सम्बन्धित अन्य व्यक्ति से सूचनाएं प्राप्त करता है, सेवार्थी के परिवार, व्यवसाय, शिक्षा मनोरंजन, चिकित्सा आदि से सम्बन्धित सूचनाएँ संग्रहित करता है, सेवार्थी के इष्टमित्र, सगे सम्बधी से सूचनाएँ प्राप्त करता है जोकि सेवार्थी के विभिन्न पहलुओं से सम्बन्धित हैं, सेवाथी के निजी दस्तावेज, पत्र, डायरी इत्यादि से भी कार्यकर्ता सूचनाएँ एकत्रित करता है। वैयक्तिक अध्ययन पद्धति में कार्यकर्ता विभिन्न प्रविधियों का प्रयोग करते हुए सेवार्थी से महत्वपूर्ण जानकारियाँ प्राप्त करता है, जिनमें कुछ निम्नलिखित हैं।

(1) इसमें कार्यकर्ता बिना किसी अनुसूची के औपचारिक साक्षात्कार करता है,

(2) सेवार्थी के व्यक्तिगत इतिहास को जानने के लिए उसके दस्तावेजों से इच्छित सूचनाएँ एकत्रित करता है।

(3) जीवन इतिहास की रूपरेखा तैयार करता है, तथा

(4) संगठनात्मक अभिलेखों का अध्ययन एवं अवलोकन करते हुए विभिन्न सूचनाओं का संकलन कार्यकर्ता द्वारा किया जाता है।

2. निदान एवं मूल्यांकन (Diagnosis and Evaluation)

निदान शब्द का तात्पर्य समस्या या रोग के विषय में सम्पूर्ण जानकारी से है। अधिकांशतः निदान शब्द का उपयोग चिकित्सा से सम्बन्धित क्षेत्रों या चिकित्साशास्त्र में किया जाता है जहाँ पर इसका तात्पर्य रोग के विषय में समस्त जानकारियों से है। लेकिन समाज कार्य में निदान शब्द का तात्पर्य चिकित्साशास्त्र के अन्तर्गत प्रयुक्त किये जाने वाले निदान से कहीं अधिक व्यापक है। वैयक्तिक समाज कार्य में न मात्र समस्या के विषय में पूर्ण ज्ञान बल्कि जिस व्यक्ति की सहायता की जानी है, उसके पारिवारिक, व्यक्तिगत इतिहास को ध्यान में रखते हुए उसकी आन्तरिक एवं बाह्य परिस्थितियों का भी ज्ञान प्राप्त किया जाता है। अतः हम निष्कर्ष रूप में कह सकते हैं कि समाज कार्य में प्रयुक्त किये जाने वाले निदान शब्द का अर्थ चिकित्साशास्त्र में प्रयुक्त होने वाले निदान से कहीं अधिक व्यापक है।

मेरी रिचमण्ड के मत में, "सामाजिक निदान वस्तुतः एक सेवार्थी के व्यक्तित्व एवं सामाजिक परिस्थिति की सही परिभाषा करने का प्रयास है।" इसी कड़ी में हरबर्ट आप्टेकर के मत में, "निदानात्मक सम्प्रदाय के दृष्टिकोण के अनुसार निदान उस समस्या के कारण की खोज है

जो किसी सेवार्थी को कार्यकर्ता के पास सहायता के लिए जाता है। इस तरह निदान ऐसे मनोवैज्ञानिक अथवा व्यक्तित्व सम्बन्धी कारकों जो सेवार्थी की समस्याओं के साथ कारणात्मक सम्बन्ध रखते हैं, तथा सामाजिक अथवा पर्यावरणात्मक कारकों जो उसे यथास्थिति बनाये रखते हैं, दोनों को समझने से सम्बन्धित हैं। "

निदान सेवार्थी की समस्या, उसके पर्यावरण एवं व्यक्तित्व को सही रूप में जानने का प्रयास है। निदान एक प्रक्रिया है जिसमें समस्या से सम्बन्ध रखने वाले विभिन्न तथ्यों को एकत्रित किया जाता है, इसमें सेवार्थी की शारीरिक, मनोवैज्ञानिक तथा सामाजिक कार्यात्मकता का निरीक्षण एवं परीक्षण किया जाता है, पर्यावरण से सम्बन्ध रखने वाले विभिन्न कारकों को समस्या के सन्दर्भ में दृष्टिगत किया जाता है तथा सेवार्थी एवं पर्यावरण दोनों का एक साथ विश्लेषण करते हुए समस्या के सम्बन्ध में कुछ निष्कर्ष निकाले जाते हैं। सेवार्थी की समस्या के कारणों को जानने एवं विश्लेषण करने का सफलतम प्रयास किया जाता है।

9.5 निदान के चरण

निदान की प्रक्रिया में कार्यकर्ता विभिन्न चरणों से गुजरता हुआ समस्या के मूल में छिपे कारणों को जानने का प्रयास करता है। ये चरण निम्नलिखित हैं :

(1) तथ्यों का संकलन

सेवार्थी से सूचनाएँ प्राप्त करने के लिए कार्यकर्ता क्षेत्रीय तथा प्रलेखीय स्रोतों का उपयोग करते हुए सेवार्थी की समस्या, उसके व्यक्तिगत तथा सामाजिक–सांस्कृतिक पक्ष का अध्ययन करता है। सेवार्थी से सम्बन्धित प्रतिवेदनों, संस्था के अभिलेखों, मनोचिकित्सकों तथा मनोवैज्ञानिकों के प्रतिवेदनों, सेवार्थी के सगे सम्बन्धियों, पड़ोसियों तथा मित्रों इत्यादि से प्राप्त सूचनाओं को कार्यकर्ता द्वारा संकलित किया जाता है।

(2) तथ्यों का मूल्यांकन

वैयक्तिक समाज कार्य में सेवार्थी से सम्बन्धित संकलित किये गये तथ्यों का मूल्यांकन कार्यकर्ता तीन प्रकार से करता है :

(i) समस्या का मूल्यांकन

समस्या के स्वरूप के विषय में सर्वप्रथम कार्यकर्ता जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करता है। वह यह जानने का प्रयत्न करता है कि समस्या मनोवैज्ञानिक, शारीरिक, सामाजिक अथवा सामन्जस्य से सम्बन्धित है। समस्या का मूल्यांकन करते समय सबसे अधिक महत्वपूर्ण बात कार्यकर्ता के लिए यह है कि सेवार्थी किस प्रकार समस्या से ग्रसित है, उसकी समस्या का जन्म कब हुआ, समस्या–समाधान हेतु कब–कब और क्या–क्या प्रयास किये गये, इन प्रयत्नों से सफलता मिली अथवा नहीं, आदि की जानकारी करना तथा मूल्यांकन करना।

(ii) व्यक्तित्व का मूल्यांकन

वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी की आन्तरिक एवं बाह्य शक्ति का मूल्यांकन करता है, ऐसा वह सेवार्थी की समस्या अथवा रोग प्रतिरोधक क्षमता का आकलन करने के लिए करता है, साथ ही कार्यकर्ता यह भी जानने का प्रयास करता है कि उसके अतीत के अनुभव कैसे रहे हैं, उसमें स्वयं निर्णय लेने की क्षमता है अथवा नहीं, अप्रत्याशित घटनाओं को सहजता से लेते हुए उसके लिये निर्णय लेने में वह कितना कुशल है, आदि।

(iii) पर्यावरण का मूल्यांकन

वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी के परिवार, पड़ोस, सगे–सम्बन्धियों, इष्टमित्रों, विद्यालय, धार्मिक, आर्थिक एवं राजनैतिक संस्थाओं, मनोरंजनात्मक संस्थाओं इत्यादि के विषय में मूल्यांकन

करता है। इस तरह का मूल्यांकन करते समय वह अनेक प्रकार की संस्थाओं के साथ सेवार्थी के सम्बन्धों, इन संस्थाओं द्वारा सेवार्थी पर डाले गये प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष प्रभावों तथा इन संस्थाओं के सन्दर्भ में सेवार्थी द्वारा प्रतिपादित की गयी भूमिकाओं और इनके उद्देश्यों की प्राप्ति में सेवार्थी द्वारा प्रदान किये गये योगदान का मूल्यांकन करता है।

NOTES

1. कारणात्मक कारकों की खोज (Search of Etiological Factors)

वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता इस चरण में यह निश्चित करने का प्रयास करता है कि समस्या का स्वरूप कैसा है, सेवार्थी के व्यक्तित्व पर सामाजिक पर्यावरण का क्या प्रभाव पड़ा, तथा कौन--कौन से कारक हैं जो मुख्य रूप से समस्या की उत्पत्ति में उत्तरदायी हैं।

2. वर्गीकरण

इस चरण में वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता समस्या का उसके प्रकार, कारकों, समाधान के लिए अपेक्षित उपायों, इत्यादि के आधार पर वर्गीकरण करता है।

3. निदान के प्रकार (Types of Diagonosis)

पर्लमैन ने निदान के तीन प्रकारों का उल्लेख किया है :

(1) गतिशील निदान (Dynamic diagnosis)

(2) क्लीनिकल निदान (Clinical diagnosis)

(3) कारणात्मक निदान (Etiological diagnosis)

(1) गतिशील निदान

जो व्यक्ति–समस्या–परिस्थिति की जटिलता में सक्रिय रूप से भूमिका निभाने वाली शक्तियों का निदान करता है, उसे गतिशील निदान कहा जाता है। गतिशील निदान में उन बातों को सम्मिलित किया जाता है जिन्हें सामान्यतः मनोसामाजिक कहा जाता है और इसमें सेवार्थी के क्रियाकलापों को भी सम्मिलित किया जाता है। गतिशील निदान सरल अथवा जटिल दोनों प्रकार का हो सकता है। यह सेवार्थी की समस्या सम्बन्धी परिस्थिति को प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों का निदान है। इसमें सेवार्थी तथा उसके पर्यावरण के विषय में अधिकाधिक ज्ञान प्राप्त होने के साथ आवश्यक आशोधन किये जाते रहते हैं।

(2) चिकित्सकीय निदान

चिकित्सकीय निदान सेवार्थी को उसकी समस्या की प्रकृति के अनुरूप वर्गीकृत करने का एक प्रयास है। इसके अन्तर्गत वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी के वैयक्तिक कुसमायोजन के स्वरूपों, उसकी दुष्क्रिया के लक्षणों, आवश्यकताओं एवं व्यवहार के स्वरूपों की जानकारी करता है। यह ज्ञात होता है कि व्यक्ति के प्रतिउत्तर तथा क्रिया के प्रतिमान किस तरह के होंगे तथा ये उसके अन्तर्वैयक्तिक एवं सामाजिक सम्बन्धों को किस तरह से प्रभावित करेंगे।

वैयक्तिक समाज कार्य में चिकित्सकीय निदान के अन्तर्गत कार्यकर्ता में इस बात की निपुणता होनी चाहिए कि वह इस बात की जानकारी कर सके कि सेवार्थी के व्यक्तित्व में दुखद क्षणों की स्थिति क्या है, अर्थात् उसमें मनोविकास, मनोस्नायुविकृति, चारित्रिक एवं व्यावहारिक विसंगतियों के लक्षणों को पहचानने की निपुणता होनी आवश्यक है। इस प्रकार का निदान मनःचिकित्सकों की सहभागिता से किया जाता है।

(3) कारणात्मक निदान

अधिकांशतः कारणात्मक निदान का सम्बन्ध निकटवर्ती कारणों से कम तथा समस्या की प्रारम्भिक स्थिति और जीवन इतिहास से अधिक होता है। इसका सम्बन्ध उस समस्या से होता है जो सेवार्थी के व्यक्तित्व अथवा उसकी क्रिया में सन्निहित होती है। सेवार्थी के पारिवारिक,

व्यक्तिगत इतिहास में समस्या से ग्रसित होने, इनका धैर्यतापूर्वक सामना करने तथा समाधान करने की घटनायें वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता को इस बात का ज्ञान करा सकती हैं कि सेवार्थी किस समस्या से ग्रसित है और समस्या का सामना करने की उसकी क्षमता है अथवा नहीं। इस प्रकार के निदान से समस्याग्रस्त सेवार्थी को समस्या–समाधान में सहायक साधनों के बारे में सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त होती है।

4. मूल्यांकन (Evaluation)

मूल्यांकन एक प्रक्रिया है जो निरन्तर चलती रहती है। सेवार्थी के संस्था में आने से प्रारम्भ होकर अन्त तक चलता रहता है। सेवार्थी की उपलब्ध सहायता के उपयोग की इच्छा एवं अनिच्छा, क्षमताओं एवं अक्षमताओं, उससे सम्बन्ध रखने वाले विभिन्न प्रकार के कारकों, इत्यादि के विषय में अनुमान लगाते हुये निर्णय लिये जाने को मूल्यांकन कहा जाता है। हैमिल्टन के मत में, "मूल्यांकन एक निर्णय लेने वाली ऐसी प्रक्रिया है जो यह निश्चित करती है कि व्यक्ति, कार्यकर्ता तथा संस्था का क्या उत्तरदायित्व है, इसको पूंर्ण करने की कितनी क्षमता है, शक्तियाँ कौन–कौन हैं, कौन से कार्य रचनात्मक सहयोग प्रदान करते हैं तथा कौन से कार्य समस्या को जटिल बनाते हैं। इस प्रकार मूल्यांकन का उद्देश्य दार्शनिक एवं नैतिक ज्ञान है।"

बोध प्रश्न

1. व्यक्तिकरण करने में कार्यकर्ता में कौन–कौन सी योग्यताएँ होना चाहिए?

....

....

....

2. निदान के चरणों का विश्लेषण लिखिये?

....

....

....

9.6 प्रत्यक्ष उपचार (Direct Treatment)

वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता प्रत्यक्ष उपचार के अन्तर्गत निम्नलिखित प्रविधियों का उपयोग करते हुए सेवार्थी को सहायता उपलब्ध कराता है। ये प्रविधियाँ हैं:

(1) परामर्श (2) चिकित्सकीय साक्षात्कार, (3) मनोवैज्ञानिक आलंबन, (4) स्पष्टीकरण, (5) अन्तर्दृष्टि का विकास, (6) निर्वचन, (7) सुझाव, (8) पुनराश्वासन, तथा (9) पुनर्शिक्षा।

(1) परामर्श

मंत्रणा या परामर्श एक शैक्षिक प्रक्रिया है। वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता सेवार्थी को उसकी समस्या के समाधान के लिए परामर्श देता है। इसका उद्देश्य सेवार्थी की परिस्थिति से सम्बन्धित विभिन्न पक्षों की विवेकपूर्ण ढंग से विवेचन करने, उसकी समस्या को स्पष्ट करने, वास्तविकता के साथ उसके संघर्षों को सामने लाने, विभिन्न प्रकार की क्रिया सम्बन्धी विकल्पों की व्यवहारिकता पर विचार विमर्श करने तथा विभिन्न विकल्पों में चयन करने के उत्तरदायित्व को ग्रहण करने की दृष्टि से सेवार्थी को स्वतंत्रता प्रदान करने में सहायक होता है।

(2) चिकित्सकीय साक्षात्कार

वैयक्तिक समाज कार्य में चिकित्सकीय साक्षात्कार का प्रयोग कार्यकर्ता द्वारा उस समय किया जाता है जबकि सेवार्थी किसी बीमारी (रोग) अथवा असमर्थता से ग्रसित होता है। इसके

अन्तर्गत सेवार्थी को शान्त माहौल या पर्यावरण में बैठाकर कार्यकर्ता उसे अपनी समस्या को बिना किसी हिचक के व्यक्त करने के लिए कहता है। कार्यकर्ता सेवार्थी को साक्षात्कार के दौरान समय–समय पर संवेगात्मक भावनायें व्यक्त करने में सहारा भी देता है। इस प्रकार के साक्षात्कार के परिणामस्वरूप सेवार्थी अपने आपको स्वच्छन्द एवं सुखी महसूस करता है।

(3) मनोवैज्ञानिक आलंबन

वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी को मनोवैज्ञानिक सहारा देते हुए भावनाओं के प्रकटन में सहयोग करता है, भावनाओं को समझता है तथा स्वीकृति प्रदान करता है, सेवार्थी में आत्मनिर्णय की क्षमता विकसित करता है, समस्या समाधान के लिए अपेक्षित रुचि उत्पन्न करता है, योजनाबद्ध तरीके से समस्या समाधान का प्रारूप तैयार करता है। मनोवैज्ञानिक आश्रय मिलने से सेवार्थी में आत्मचेतना का प्रसार, स्वयं सहायता करने की क्षमता, योग्यता में वृद्धि, समस्या समाधान करने की निपुणता आदि का विकास होता है।

(4) स्पष्टीकरण

स्पष्टीकरण सेवार्थी की कुछ मनोवृत्तियों, भावनाओं के प्रति सजग करते हुए अथवा इसकी यथार्थ बनाम रागात्मक अवधारणा को स्पष्ट करते हुए उसे स्वयं अपने आपको तथा पर्यावरण को एक अधिक विषयात्मक ढंग से देखने की अनुमति देता है जिससे अधिक अच्छा नियन्त्रण हो जाता है। स्पष्टीकरण की प्रक्रिया में सेवार्थी को वास्तविकता पर आधारित सूचनाएं प्रदान की जाती हैं, सही गलत का बोध कराया जाता है।

(5) अन्तर्दृष्टि का विकास

वैयक्तिक समाज कार्य में अधिकांशतः देखा जाता है कि संघर्षात्मक भावनायें तथा उत्तेजक संवेग वास्तविकता को समझने की शक्ति कभी–कभी नष्ट कर देते हैं। इसके परिणामस्वरूप व्यक्ति आन्तरिक प्रत्यक्षीकरण के अभाव से ग्रसित हो जाता है और उपयुक्त निर्णय ले पाने में असमर्थ हो जाता है, इसी आन्तरिक प्रत्यक्षीकरण को अन्तर्दृष्टि कहते हैं। वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता इसी आन्तरिक प्रत्यक्षीकरण का विकास करने का प्रयास करता है जिससे कि सेवार्थी अन्तर्द्वन्द से सामना कर पाने में समर्थ हो सके।

(6) निर्वचन

एक उपचारकर्ता के रूप में वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सामाजिक अथवा वैयक्तिक कारकों और उनके मध्य होने वाली अन्तःक्रिया के निर्वचन का प्रयोग अत्यधिक सावधानी के साथ करता है। निर्वचन के दौरान वह स्पष्टीकरण तथा हस्तांतरण के अन्तर्गत अहम् को समर्थन प्रदान करने के ढंगों का प्रयोग करता है।

(7) सुझाव

चिकित्सा की एक विधि के रूप में सुझाव का उपयोग नवीन न होकर अत्यधिक प्राचीन काल से चला आ रहा है। वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्या के निराकरण के लिए सुझावों को रखता है। यह सेवार्थी पर निर्भर करता है कि वह सुझावों में किन बातों को स्वीकार करता है। इसके लिए सेवार्थी स्वतंत्र होता है।

(8) पुनराश्वासन

पुनराश्वासन के माध्यम से कार्यकर्ता विभिन्न विधियों का प्रयोग करते हुए सेवार्थी में इस बात का विश्वास जागृत करता है कि वह उसे समस्या से मुक्ति दिलाने का प्रयास कर रहा है और इस प्रयास से सेवार्थी की समस्या समाप्त हो जायेगी। इसके अतिरिक्त कार्यकर्ता सेवार्थी में चिकित्सा की विधियों को अपनाने, अनुसरण करने पर भी जोर देता है और आश्वासन दिलाता है कि उसकी समस्या जल्दी ही समाप्त हो जायेगी।

(9) पुनर्शिक्षा

व्यक्ति में वास्तविकता को समझने की क्षमता उत्पन्न करने में शिक्षा की प्रक्रिया चाहे वह जीवन के किसी भी क्षेत्र में किसी भी समय पर क्यों न हो महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है। वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता सेवार्थी को उन समस्त पहलुओं के विषय में शिक्षित करने का प्रयास करता है जिनके द्वारा समस्या उत्पन्न हुई है। साथ ही पुनर्शिक्षा का उपयोग करने हुए समस्या के कारणों आदि के विषय में सेवार्थी को जागरूक करता है।

NOTES

9.7 उपचार (Treatment)

वैयक्तिक समाज कार्य में उपचार का उद्देश्य वैयक्तिक समायोजन, प्रत्यक्ष उपचार, पर्यावरणात्मक परिवर्तन करना इत्यादि होता है। सेवार्थी की आवश्यकताओं एवं उद्देश्यों की प्राप्ति उसकी स्वयं की अभिरुचि पर निर्भर करती है। यह तभी सम्भव हो सकता है जब सेवार्थी कार्यकर्ता द्वारा किये जा रहे उपचार से संतुष्ट हो तथा वह पूरी तरीके से सेवार्थी को स्वीकार कर ले और कार्यकर्ता का सहयोग उपचार प्रक्रिया में करे।

1. उपचार के साधन

वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता उपचार में विभिन्न साधनों का प्रयोग करते हुए सेवार्थी को सहायता उपलब्ध कराता है। वह सेवार्थी का उपचार करने से पूर्व उसके विषय में समस्त पहलुओं से अवगत होता है तथा एक उपकल्पना का निर्माण कर चुका होता है जिसका परीक्षण एवं निष्कर्ष शेष रहता है। कार्यकर्ता उपचार के माध्यमों का प्रयोग करते हुए अपने द्वारा तैयार की गई परिकल्पना का परीक्षण उपचार में करता है। ये माध्यम वस्तुतः तीन श्रेणियों में विभाजित होते हैं :

(1) व्यावहारिक सेवाओं का प्रशासन

(2) पर्यावरण में परिवर्तन, तथा

(3) प्रत्यक्ष उपचार।

9.8 व्यावहारिक सेवाओं का प्रशासन

उपचार के प्रमुख साधन के रूप में व्यावहारिक सेवाओं का प्रशासन वैयक्तिक समाज कार्य में प्रमुख भूमिका का निर्वहन करता है। सबसे पहले पोर्टर ली ने इसका वर्णन करने का प्रयास किया था। वर्तमान में इसे 'समाज कल्याण प्रशासन' की संज्ञा दी गई है। इसके अन्तर्गत वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता सेवार्थी की सहायता प्रमुख रूप से इस बात में करता है कि वह समुदाय के सामाजिक संसाधनों में से अपनी आवश्यकतानुसार संसाधनों का चयन करते हुए उनका प्रयोग कर सके। यहाँ पर भी माध्यम के रूप में वैयक्तिक कार्य सम्बन्ध उस सीमा तक कार्य करता है जिस सीमा तक साक्षात्कार का प्रयोग विचार विमर्श, सूचना एवं स्पष्टीकरण के साधन के रूप में किया जाता है।

प्रायः सेवार्थी को अपनी आवश्यकताओं का संज्ञान होता है फिर भी उसे इस बात की जानकारी नहीं होती कि इसकी पूर्ति के लिए कौन सा साधन है और कहाँ उपलब्ध है। कभी–कभी वह अपनी आवश्यकताओं को स्पष्ट रूप से पहचानने में असफल भी होता है, और अपनी समस्या के लिए कुछ भी कर सकने की स्थिति में नहीं होता। उपरिलिखित परिस्थितियों में वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता ही वह साधन बनता है जो इनको सहायता उपलब्ध कराने की पेशकश करता है। वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता यथासम्भव अपनी संस्था के संसाधनों का उपयोग करते हुए सेवार्थी को सहायता उपलब्ध कराता है, किन्हीं कारणोंवश यदि संस्था में संसाधनों की कमी है तो वह किसी अन्य संस्था में सेवार्थी को जाने का परामर्श देता है।

वैयक्तिक समाज कार्य में व्यावहारिक सेवाओं को उपलब्ध कराना कार्यकर्ता का उत्तरदायित्व होता है और वह इन्हीं सेवाओं को उपलब्ध कराते हुए उपचार करने का प्रयत्न करता है। इस प्रकार की सेवाओं में वित्तीय सहायता, शरण दिये जाने, विधिक परामर्श अथवा चिकित्सकीय सहायता, शिविरों की व्यवस्था आदि सहायता उपलब्ध करायी जाती है।

1. पर्यावरण में परिवर्तन (Environmental Manipulation)

वैयक्तिक समाज कार्य में कार्यकर्ता सेवार्थी की समस्याओं का समाधान करने के लिए उसके पर्यावरण में परिवर्तन लाने का प्रयास करता है। यह परिवर्तन सेवार्थी की स्वीकृति पर आधारित होता है न कि कार्यकर्ता की मनमानी पर। कार्यकर्ता अपनी सेवाओं को सेवार्थी पर जबरदस्ती नहीं थोपता बल्कि सेवार्थी की इच्छानुसार उसकी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए परामर्श देता है। सेवार्थी कार्यकर्ता की बात स्वीकार या अस्वीकार करने में स्वतंत्र होता है।

कार्यकर्ता सेवार्थी के पर्यावरण में परिवर्तन लाने से पूर्व उन कारकों पर ध्यान देता है जिनके द्वारा समस्या इतनी व्यापक हुई है और उन कारकों को योजनाबद्ध तरीके से परिवर्तित करने का सफलतम प्रयत्न करता है, जिससे कि भविष्य में सेवार्थी को इस प्रकार की समस्या से न जूझना पड़े। पर्यावरण में परिवर्तन के दौरान सेवार्थी को एक से अधिक लाभकारी परिस्थितियों में रखा जाता है ताकि वह अपने को एक अधिक हितकारी वास्तविकता में पाकर अच्छे ढंग से कार्य करने लगे और बाद में अपनी सामान्य जीवनचर्या को अधिक अच्छे ढंग से कार्यान्वित कर सके।

9.9 वैयक्तिक समाज कार्य का विषय क्षेत्र

वैयक्तिक समाज कार्य का प्रत्येक उस क्षेत्र में प्रयोग किया जा सकता है जिसमें व्यक्तियों को समायोजन की समस्याओं का सामना करना पड़ रहा हो।

कुछ क्षेत्र जिनमें वैयक्तिक समाज कार्य का विशेष प्रकार से प्रयोग होता है इस प्रकार हैं:

1. परिवार कल्याण

इस क्षेत्र में वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग परिवार के सदस्यों की समायोजन सम्बन्धी समस्याओं अर्थात् उनकी स्थिति एवं भूमिकाओं से सम्बन्धित समस्याओं, के समाधान के लिये किया जाता है। इस क्षेत्र में यद्यपि समाजकार्य की अन्य प्रणालियों का भी प्रयोग होता है तथापि मुख्य रूप से वैयक्तिक समाज कार्य का ही प्रयोग होता है।

2. बाल अपराध या अपराध

इस क्षेत्र में बाल अपराधियों या अपराधियों के सुधार के लिए वैयक्तिक समाज कार्य प्रणाली का प्रयोग किया जाता है, अपराधी के साथ वैयक्तिक व्यवसायिक सम्बन्ध स्थापित करके कार्यकर्ता उसकी समस्या का वैज्ञानिक अध्ययन करता है और अपने ज्ञान निपुणता एवं अनुभव के आधार पर उसके व्यवहार में परिवर्तन लाने का प्रयास करता हैं।

3. चिकित्सालयों में समाजकार्य

वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग चिकित्सालयों में रोगियों की समायोजन सम्बन्धी समस्याओं के समाधान के लिये किया जाता है। देखा गया है कि बहुत से शारीरिक रोग संवेगात्मक एवं मानसिक कारणों से उत्पन्न होते हैं। इसके अतिरिक्त शारीरिक रोग के परिणामस्वरूप भी अनेक मानसिक एवं संवेगात्मक समस्याएं उत्पन्न हो जाती हैं। विशेष प्रकार से रोगी को समायोजन बनाए रखने में कठिनाई का सामना करना पड़ता है। फिर रोगी और चिकित्सालय पद्धति में समायोजन और चिकित्सा के उपरान्त रोगी के पुनर्वास की समस्याएं भी होती हैं। इन सब समस्याओं को सुलझाने के लिए वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग किया जाता हैं। चिकित्सालयों में रोगियों के साथ जब वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग होता है तो उसे भैषजिक समाजकार्य (मेडिकल सोशल वर्क) कहते हैं।

4. मानसिक रोग चिकित्सा

मानसिक रोगों की चिकित्सा में भी वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग किया जाता हैं। आधुनिक विज्ञानों ने सिद्ध कर दिया है कि बहुधा मानसिक विचलन का कारण सामाजिक समायोजन का अभाव है। इसके अतिरिक्त मानसिक संघर्ष एवं संवेगात्मक कारकों के कारण भी मानसिक विचलन उत्पन्न होता है। मुख्य समस्या रोगी को वास्तविकता का ज्ञान प्राप्त कराना है और इस सम्बन्ध में वैयक्तिक समाज कार्य बड़ा उपयोगी सिद्ध हुआ है। औषधियों के साथ–साथ जब मनोवैज्ञानिक परामर्श, संवेगात्मक सहारा, एवं अहं सम्बन्धी सहायता मिलती है तभी समस्या का स्थाई रूप से समाधान होता है।

5. शिशु कल्याण

शिशु कल्याण के क्षेत्र में भी वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग किया जाता है। अनाथ बच्चों के दत्तक ग्रहण या उनके लिये पालनगृह ढूंढने में या उन्हें संस्थाओं अर्थात् आश्रमों आदि में रखने के सम्बन्ध मे वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग किया जाता है। इन सब परिस्थितियों में बच्चे और उसके पर्यावरण में समायोजन की समस्या होती है। वैयक्तिक समाज कार्य इन समस्याओं को सुलझाने में एक विशेषज्ञ सेवा का रूप रखता हैं।

6. श्रम कल्याण

श्रम कल्याण के क्षेत्र में भी वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग औद्योगिक परामर्श के रूप मे किया जाता है। श्रमिकों की अभ्यन्तर वैयक्तिक समस्याओं को सुलझाना उनकी उत्पादन शक्ति एवं उत्पादन क्षमता को बढ़ाने के लिये अनिवार्य हैं। बहुधा औद्योगिक झगड़े श्रमिकों के असामंजस्य के कारण होते हैं।

अतः वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग औद्योगिक परामर्श के रूप में किया जाता है।

इन क्षेत्रों के अतिरिक्त वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग किसी भी ऐसे क्षेत्र मे हो सकता है और होता है जहां वैयक्तिक असामंजस्य हो और जहां व्यक्ति को अपनी स्थिति एवं उससे सम्बन्धित भूमिकाओं के सम्पादन में कठिनाई का अनुभव हो रहा हो। इन दिनों परिवार कल्याण के क्षेत्र मे भी वैयक्तिक समाज कार्य का प्रयोग किया जा रहा है।

बोध प्रश्न

1. प्रत्यय उपचार की व्याख्या करो?

....

....

....

2. वैयक्तिक समाज कार्य का विषय क्षेत्र बताइये?

....

....

....

9.10 सार संक्षेप

वैयक्तिक समाज कार्य तभी प्रारम्भ होता है जब सेवार्थी अपनी समस्या के किसी अंग में कर्ता को भागीदार बनाता है अर्थात् अपनी समस्या के संवेदनशील पक्ष के विषय में जानकारी प्रदान करता है। यह तभी सम्भव हो पाता है जब सेवार्थी को यह विश्वास हो जाता है कि कर्ता उसके प्रति वास्तविक सहानुभूति रखता है तथा उसकी समस्या के समाधान के लिए ईमानदारी

NOTES

से उसकी सहायता करना चाहता है। यह भावना सेवार्थी द्वारा कर्ता से सम्बन्धित व्यक्तिगत प्रत्यक्षीकरण पर आधारित होती है।

इन उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु व्यावसायिक सम्बन्धों की स्थापना आवश्यक होती है। विंसटेक ने इन सम्बन्धों को उपकरण माना है, इसकी स्थापना हेतु जिन मार्गदर्शक सिद्धान्तों का उल्लेख किया है उनमें सर्वाधिक महत्वपूर्ण है व्यक्तिकरण का सिद्धान्त।

वैयक्तिक समाज कार्य सहायता के लिए आने वाला प्रत्येक सेवार्थी एक व्यक्ति होता है। यद्यपि उसकी समस्या की जड़े सामाजिक पर्यावरण में हो सकती है फिर भी समस्या उसकी अपनी एवं नितान्त व्यक्तिगत समस्या है। इस समस्या के सम्बन्ध में जानकारी प्राप्त करने हेतु सेवार्थी का सामाजिक परिस्थितियों में व्यक्तिकरण आवश्यक होता है। कार्यकर्ता को यह समझना आवश्यक है कि सेवार्थी का व्यक्तित्व एक अलग व्यक्तित्व है और उसकी समस्या एक अलग समस्या।

9.11 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. वैयक्तिक समाज कार्यकर्ता और सेवार्थी के मध्य सम्बन्ध की व्याख्या करें?
2. विषयात्मक सम्बन्ध तथा आत्मचेतनात्मक सम्बन्ध पर टिप्पणी लिखें?
3. वैयक्तिक समाज कार्य के सिद्धान्तों की व्याख्या कीजिए?
4. व्यक्तिकरण के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिये?
5. भावनाओं के उद्देश्यपूर्ण प्रकटन के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिये?
6. नियंत्रित संवेगात्मक सम्बन्धों के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिये?
7. स्वीकृति के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिये?

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. अनिर्णयात्मक मनोवृत्ति के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिये?
2. सेवार्थी के आत्मनिर्देशन के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिये?
3. गोपनीयता के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिये?
4. वैयक्तिक समाज कार्य के चरणों की व्याख्या करें?
5. निदान के चरण क्या हैं?
6. गतिशील निदान का उल्लेख कीजिये?
7. क्लीनिकल निदान का उल्लेख कीजिये?
8. कारणात्मक निदान का उल्लेख कीजिये?
9. उपचार क्या है? प्रत्यक्ष उपचार को स्पष्ट करें?
10. वैयक्तिक समाज कार्य के विषय क्षेत्र की व्याख्या करें?

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. वैयक्तिक सेवा कार्य में अधिकार का प्रयोग किया जाता है–

   (अ) संपत्ति के लिए (ब) सेवार्थी के हित के लिए

   (स) रौब जमाने के लिए (द) मानसिक प्रताड़ना के लिए

उत्तर : 1. (ब)।

9.12 पारिभाषिक शब्दावली

Guidance	पथप्रदर्शन	Re-educative	पुनर्शिक्षात्मक
Counselor	मंत्रणादाता	Directive	निर्देशात्मक
Circumstances	परिस्थितियां	Reconstructive	पुनर्रचनात्मक
Clarification	स्पष्टीकरण	Free Association	मुक्त साहचर्य
Subjective	विषयात्मक	Transference	संक्रमण
Objective	वस्तुगत	Dream Analysis	स्वप्न–विश्लेषण
Regime	व्यवस्था	Monitoring	अवबोधन
Therapy	चिकित्सा	Evaluation	मूल्यांकन

NOTES

सन्दर्भ ग्रन्थ

1. डॉ. प्रयाग दीन मिश्र : सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, उत्तर प्रदेश हिन्द संस्थान लखनऊ।
2. डॉ. कृपाल सिंह सुदन : समाज कार्य सिद्धान्त एवं अभ्यास, नव ज्योति सिमरन पब्लिकेशन्स, लखनऊ।
3. आर.के. उपाध्याय : सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, एक चिकित्सीय उपागम प्रकाशन : रावत, नई दिल्ली।
4. पी.डी. मिश्र : सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रकाशकः मधुकर द्विवेदी, लखनऊ।

●●●

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

इकाई–10 समाज कार्य की प्रणालियों में अन्तःसम्बन्ध

(INTER-RELATION BETWEEN METHODS OF SOCIAL WORK)

NOTES

इकाई की रूपरेखा

10.0 उद्देश्य
10.1 परिचय
10.2 वैयक्तिक सेवा कार्य
10.3 उपचार की मुख्य प्रविधियाँ
10.4 सामाजिक सामूहिक कार्य
10.5 सामुदायिक संगठन
10.6 समाज कल्याण प्रशासन
10.7 समाज कल्याण प्रशासन का विश्लेषण
 10.7.1 प्रजातांत्रिक प्रशासन की प्रविधियाँ
 10.7.2 समाज कार्य अनुसंधान
 10.7.3 समाज कार्य अनुसंधान की परिभाषा
 10.7.4 विशेषताएँ
 10.7.5 समाज कार्य अनुसंधान के प्रकार
 10.7.6 समाज कार्य अनुसंधान के विषय
 10.7.7 सामाजिक क्रिया
 10.7.8 सामाजिक क्रिया के आधारभूत तत्व
 10.7.9 सामाजिक क्रिया के उद्देश्य
10.8 सार संक्षेप
10.9 अभ्यास प्रश्न
10.10 पारिभाषिक शब्दावली
 सन्दर्भ ग्रंथ सूची

10.0 उद्देश्य

इस अध्याय को पढने के बाद आप :–

- वैयक्तिक सेवा कार्य को समझ सकेगें।
- वैयक्तिक सेवा कार्य के उपचार की मुख्य प्रविधियों को जान सकेगें।
- सामाजिक सामूहिक कार्य को समझ सकेगें।
- सामुदायिक संगठन को समझ सकेगें।
- समाज कल्याण प्रशासन को समझ सकेगें।
- समाज कार्य अनुसंधान को समझ सकेगें।

10.1 परिचय

NOTES

आज मनुष्य अनेक समस्याओं से ग्रसित है। ये समस्याएँ एक तो अपने वर्तमान संदर्भ से जुड़ी होती है और दूसरे परिवर्तनों से सम्बन्धित होती हैं। प्रायः दो प्रकार की समस्याएँ भौतिक तथा मनोसामाजिक मनुष्य को अधिक पीड़ित करती हैं। इनमें आपस में घनिष्ठ संबंध होता है। अतः हर समस्या के निदान व उपचार में दोनों पक्षों पर ध्यान देना आवश्यक होता है। समाज की जटिलता के साथ–साथ समस्याओं में भी जटिलता बढ़ी है और इस जटिलता को समझना समाज–कल्याण कार्यकताओं के लिए आवश्यक हो गया है।

यद्यपि यह सत्य है कि भौतिक समस्याओं का निदान एवं उपचार भौतिक साधनों द्वारा तथा मनोसामाजिक समस्याओं का निदान व उपचार भौतिक साधनों द्वारा तथा मनोसामाजिक समस्याओं का निदान व उपचार मनोसामाजिक साधनों द्वारा ही संभव होता है परन्तु आज किसी भी समस्या के निदान व उपचार में सभी पक्षों का ध्यान रखा जाता है क्योंकि मनुष्य पर प्रत्येक कारक का अपना विशेष प्रभाव पड़ता है।

मनोसामाजिक समस्याओं के निदान व उपचार के वैज्ञानिक तरीके को समाज कार्य कहते हैं। प्रो. राजाराम शास्त्री के अनुसार :"समाज कार्य जनतांत्रिक मूल्यों से अभिभूत सामाजिक अभिकरण के माध्यम से सेवार्थी को उसकी भागीदारी के साथ–साथ मनोसामाजिक समस्याओं से मुक्ति दिलाता है और स्वस्थ जीवन से समंजित कर गति प्रदान करने की चेष्टा करता है।"

10.2 वैयक्तिक सेवा कार्य

आधुनिक समाज कार्य का तात्पर्य एक प्रकार की व्यावसायिक सेवा है जिसके द्वारा व्यक्ति या समूह की सहायता की जाती है जिससे वह संतोषजनक संबंध स्थापित कर सके और इच्छाओं एवं क्षमताओं के अनुसार जीवन–स्तर को प्राप्त कर सके। समाज कार्य व्यक्ति की सहायता अपनी विशेष प्रणालियों द्वारा करता है। ये 6 प्रणालियाँ या पद्धतियाँ हैं जिनमें से वैयक्तिक सेवा का कार्य, सामाजिक सामूहिक कार्य, सामुदायिक संगठन प्राथमिक हैं और समाज कल्याण प्रशासन, सामाजिक अनुसन्धान, सामाजिक क्रिया द्वितीयक हैं। व्यक्ति की सहायता प्रत्यक्ष रूप से प्रथम तीन पद्धतियों द्वारा ही की जाती हैं परन्तु इसी कार्य में द्वितीयक पद्धतियों से सहायता ली जाती है। एक व्यक्ति के लिए आवश्यक नहीं कि उसे केवल एक ही पद्धति की आवश्यकता हो। उसके साथ कई या अन्य सभी पद्धतियों का उपयोग आवश्यक हो सकता है। अतः एक स्थिति में सभी पद्धतियां अन्तः–सम्बन्ध रखती हैं।

समाज कार्य का उद्देश्य सुगठित समाज की रचना करना तथा व्यक्ति का समाज में इस प्रकार से समायोजन करना है जिससे वह अपना तथा समाज का कल्याण कर सके। अतः जब कार्यकर्ता एक व्यक्ति के साथ कार्य करता है तो उसे सामाजिक वैयक्तिक कार्य, जब समूह के माध्यम से व्यक्ति की सहायता करता है तो उसे सामूहिक कार्य और जब सम्पूर्ण समुदाय की सहायता करता है तो उसे सामुदायिक संगठन कार्य कहते हैं। अन्य तीन प्रणालियाँ इन प्रणालियों में सहायता प्रदान करती हैं। यहाँ पर हम इनका सूक्ष्म वर्णन, समझने के उद्देश्य से, करेंगे।

उन्नीसवीं शताब्दी तक व्यक्ति का दुःख व कष्ट उसके कर्मों का फल समझा जाता था तथा विश्वास किया जाता था कि उसे इन दुःखों व कष्टों को भोगना ही पड़ेगा। व्यक्ति द्वारा इन कष्टों व दुःखों को दूर कर पाना सम्भव नहीं है। परन्तु जैसे–जेसे ज्ञान का विकास हुआ, इस विचारधारा में परिवर्तन आया। एडवर्ड डेनिसन, सर चार्ल्स लाथ इत्यादि विद्वानों ने वैयक्तिक सहायता की ओर अपना ध्यान आकर्षित किया मेरी रिचमन्ड पहली कार्यकर्ता थीं जिन्होंने सन् 1917 ई. में वैयक्तिक सेवा कार्य को परिभाषित करने का प्रयांस किया। उनके अनुसार वैयक्तिक सेवा कार्य एक कला है जिसके द्वारा स्त्री, पुरुष और बालकों के सामाजिक सम्बन्धों में अपेक्षाकृत अधिक समायोजन लाने का प्रयास किया जाता है। इस प्रकार वैयक्तिक कार्य व्यक्तित्व–विकास की एक प्रक्रिया है। हैमिल्टन आदि विद्वानों ने वैयक्तिक कार्य को एक ऐसी प्रक्रिया के रूप में

देखता है जो व्यक्तित्व (आन्तरिक सम्बन्ध) और सामाजिक परिस्थितियों (बाह्य सम्बन्ध) में समायोजन स्थापित करने का प्रयास करता है।

अतः यह बात स्पष्ट है कि इस विधि द्वारा केवल व्यक्ति की सहायता की जाती है तथा वहीं केन्द्र–बिन्दु होता है। इस विधि से व्यक्ति की आन्तरिक एवं बाह्य क्षमताओं का ज्ञान होता है। कार्यकर्ता व्यक्ति की इस प्रकार से सहायता करता है जिससे वह अपनी क्षमताओं में आवश्यकतानुसार विकास करके बाह्य जगत् से समायोजन स्थापित कर सके तथा अपना स्थान प्राप्त करके भूमिका निभा सके। परन्तु यहाँ पर एक बात ध्यान देने की है कि वैयक्तिक कार्य में केवल व्यक्ति तक ही कार्य सीमित नहीं रहता है। चूँकि व्यक्ति पर बाह्य कारक प्रत्येक क्षण अपना प्रभाव डालते हैं इसलिए बाह्य कारकों के सम्बन्ध में भी यह कार्य करता है। वह उन सामाजिक, मनोवैज्ञानिक तथा शारीरिक कारकों का पता लगाता है जिनके कारण व्यक्ति कष्ट अनुभव करता है इसके उपरान्त वह ऐसी शक्तियों का विकास करता है जिनसे स्वयं व्यक्ति उन पर विजय प्राप्त कर लेता है। इस प्रकार जहां एक ओर व्यक्ति की समस्याओं को सुलझाया जाता है वहीं दूसरी ओर समाज को स्वस्थ नागरिक प्रदान करने में सहायता की जाती है।

वैयक्तिक सेवा कार्य की प्रक्रिया में कार्यकर्ता का सम्बन्ध मुख्यतः तीन कार्यों से रहता है :-

(1) सेवार्थी की समस्या के सम्बन्ध में आन्तरिक एवं बाह्य वातावरण से सम्बन्धित आँकड़ों का संकलन एवं अध्ययन।

(2) समस्या का वैयक्तिक प्रविधियों द्वारा निदान।

(3) बाह्य तथा आन्तरिक साधनों द्वारा उसका उपचार।

समस्या का अध्ययन कार्यकर्ता निरीक्षण, अन्वेषण तथा वैयक्तिक इतिहास–वृत्त की प्रविधियों के आधार पर करता है। निदान का कार्य भी साथ ही चलता रहता है। साधारणतया कार्यकर्ता निदान में मूल्यांकन, कारणान्वेषण तथा श्रेणीकरण के चरणों में कार्य करता है। कार्यकर्ता व्यक्ति के व्यक्तित्व तथा समस्या का मूल्यांकन करता है। वह देखता है कि समस्या क्या है, उसका स्वरूप क्या है, वास्तविकता क्या है तथा क्या कारण है जिससे सेवार्थी अधिक पीड़ित है। वह सेवार्थी के प्रयासों एवं उसकी क्षमताओं को भी देखता है। वह बाह्य तथा आन्तरिक कारकों का कारण क्या है तथा वास्तविक समस्या क्या है। इसके पश्चात् वह निश्चित करता है कि सेवार्थी को किस प्रकार की सहायता की आवश्यकता है। उपर्युक्त बातें निश्चित कर लेने के उपरान्त उपचार कार्य प्रारंभ होता है।

10.3 उपचार की मुख्य प्रविधियाँ

(1) **अन्वेषण**–अन्वेषण द्वारा दोनों कार्य, उपचार तथा तथ्यों का संकलन, किए जाते हैं। कार्यकर्ता घनिष्ठतम संबंध स्थापित करके सेवार्थी की समस्या की तह में प्रविष्ट होता है। वह स्वयं वार्तालाप के माध्यम से अपनी समस्या के कारणों को जान लेता है अतः उसे स्वयं सांत्वना प्राप्त होती है।

(2) **परिस्थितियों में सुधार एवं परिवर्तन** – सेवार्थी बाह्य परिस्थितियों की जटिलता के कारण समायोजन नहीं कर पाता है। कार्यकर्ता इस विधि द्वारा उसके वातावरण में परिवर्तन लाता है तथा तनाव–पूर्ण स्थिति को कम करता है।

(3) **आलम्बन**–कार्यकर्ता अहम् शक्ति के विकास एवं वृद्धि में सेवार्थी को साहस दिलाता है। उसमें आशा का संचार करता है तथा उस पर पड़ने वाले दबाव को कम करता है।

(4) **शिक्षण**–कार्यकर्ता सेवार्थी को समय पर आवश्यकतानुसार शिक्षा प्रदान करता है जिससे समस्या के विषय में उसे ज्ञान होता है।

(5) **निर्देशन**–कार्यकर्ता को कभी–कभी किसी विषय पर सवार्थी को निर्देशन भी देना होता है।

(6) **तादात्मीकरण**–कार्यकर्ता सेवार्थी की भावनाओं के संबंध स्थापित करता है। सेवार्थी उसको अपना हितैषी समझने लगता है और इससे समस्या के समाधान में सहायता मिलती है।

(7) **स्वीकृति**–कार्यकर्ता सेवार्थी को जैसा वह है वैसा ही स्वीकार करता है। वह उसका आदर करता है। वह पाप से घृणा, पापी से नहीं' का सिद्धांत अपनाता है, जिसका परिणाम यह होता है कि सेवार्थी स्पष्ट रूप से सच्चाई बता कर राहत प्राप्त करता है।

(8) **प्रोत्साहन**–कार्यकर्ता सेवार्थी को समस्या के समाधान में प्रोत्साहन देता है।

(9) **पुष्टीकरण**– वह यथार्थ विचारों का पुष्टीकरण करता है जिससे विश्वास जाग्रत होता है।

(10) **सामान्यीकरण**–सेवार्थी कभी–कभी अपने को इतना दोषी ठहराता है कि उसकी सभी क्रियाएँ उसके इस विचार से प्रभावित हो जाती है और उसका जीवन नरक बन जाता है। कार्यकर्ता इस विधि द्वारा उसको बताता है कि वही केवल ऐसा नहीं है बल्कि बहुत से लोग ऐसे हैं जिन्होंने इसी प्रकार के कार्य किए हैं।

(11) **व्याख्या**– व्याख्या द्वारा कार्यकर्ता सेवार्थी के भ्रमों को दूर करता हैं और उसको वास्तविकता से परिचित कराता है।'

(12) **पुनः विश्वासीकरण** – कार्यकर्ता सेवार्थी में विश्वास पैदा करता है कि उसकी समस्या का समाधान संभव है और उसमें शक्ति का विकास करके समाधान किया जा सकता है।

(13) **स्पष्टीकरण**–सेवार्थी को कार्यकर्ता उसकी समस्या के कारणों से अवगत कराता है। प्रभावशील कारकों के विषय में बताता है और उसके व्यवहार को स्पष्ट करता है। फलतः सेवार्थी स्वयं अपने व्यवहार में परिवर्तन लाने का प्रयास करता है।

(14) **प्राख्या**–अर्धचेतन स्तर की समस्याओं और कारणों पर कर्ता प्रकाश डालता है और स्पष्ट करता है।

(15) **सलाह**–सेवार्थी को कार्यकर्ता वहाँ सलाह देता है जहाँ उसका सलाह की आवश्यकता का अनुभव होता है।

(16) **सहयोग**–कार्यकर्ता सेवार्थी को सहयोग प्रदान करता है।

कालिस के अनुसार उपचार दो प्रकार का होता है। पहले प्रकार के उपचार के अन्तर्गत वे क्रियाएँ आती हैं जिनके द्वारा कार्यकर्ता स्वयं प्रयास करके सेवार्थी के पर्यावरण में सुधार करता है। दूसरे प्रकार के उपचार के अन्तर्गत विशेषकर वे मनोवैज्ञानिक क्रियाएँ आती हैं जिन्हें साक्षात्कार के माध्यम से प्रयोग करते हुए कार्यकर्ता सेवार्थी को अपने प्रयासों के द्वारा स्वयं में परिवर्तन लाकर समस्याओं को हल करने के योग्य बनाने में मदद करता है।

10.4 सामाजिक सामूहिक कार्य

सामूहिक कार्य के अन्तर्गत समूह ही सेवार्थी होता है अर्थात् व्यक्ति की सहायता समूह के माध्यम से की जाती है जिससे समूह की उन्नति एवं विकास संभव होता है। कार्यकर्ता विभिन्न कार्यक्रमों के माध्यम से समूह में उन्नति एवं विकास लाता है। व्यक्ति के लिए समूह आवश्यक होता है अतः सामूहिक कार्य समूह–विकास द्वारा व्यक्ति के विकास एवं उन्नति में सहयोग देता है। वह व्यक्ति और समूह की एक ही समय में सहायता करता है। वह समूह को इस प्रकार कार्य करने के लिए उत्साहित करता है जिससे सामूहिक अन्तःक्रिया तथा कार्यक्रम दोनों ही व्यक्ति के विकास और वांछित सामाजिक उद्देश्यों की प्राप्ति में सहयोग दें।

ट्रेकर के अनुसार सामाजिक सामूहिक कार्य–कार्य की एक प्रणाली है जिसके द्वारा व्यक्तियों की सामाजिक संस्थाओं के अन्तर्गत समूहों में कार्यकर्ता द्वारा सहायता की जाती है। यह कार्यकर्ता कार्यक्रम सम्बन्धी क्रियाओं में व्यक्तियों की परस्पर सम्बद्ध क्रियाओं का मार्गदर्शन करता है जिससे वे एक दूसरे से सम्बन्ध स्थापित कर सकें और वैयक्तिक, सामूहिक एवं सामुदायिक विकास की दृष्टि से अपनी आवश्यकताओं एवं योग्यताओं के अनुसार विकास के सुअवसरों से लाभान्वित हो सकें।

बोध प्रश्न

1. वैयक्तिक सेवा कार्य का अर्थ स्पष्ट कीजिये?

....

....

NOTES

2. वैयक्तिक सेवा कार्य की विधियों का वर्णन करो?

....

....

....

10.5 सामुदायिक संगठन

सामुदायिक संगठन का तात्पर्य किसी विशेष क्षेत्र में वहाँ की आवश्यकताओं का पता लगाकर तथा साधनों की खोज करके उसमें सामंजस्य स्थापित करना होता है। इस प्रक्रिया के मध्य जो कठिनाइयाँ उत्पन्न होती हैं उनको कार्यकर्ता दूर करने का प्रयास करता है, जिसके परिणामस्वरूप समुदाय अपनी समस्याओं एवं आवश्यकताओं को समझने में पूर्ण समर्थ होता है तथा समस्या का समाधान करने का प्रयास करता है। सामुदायिक कार्यकर्ता का उद्देश्य चेतन या अर्धचेतन समस्याओं को प्रकाश में लाना, लोगों का ध्यान उस ओर आकर्षित करना, समस्या के समाधान के उपाय सोचना , उन पर वाद विवाद करना, कार्यक्रम नियोजित करना, लोगों को उसमें भाग लेने के लिए प्रेरित करना तथा सहयोग प्राप्त करना होता है।

समुदाय में सदैव ऐसे कारक मौजूद रहते है जो संगठन को कमजोर बनाने की सदैव सोचा करते हैं और समय आने पर कमजोर कर देते हैं। यह अवसर उस समय विशेष रूप से देखने को मिलता है जब संघर्ष या कोई विशेष परिवर्तन होता है। सामुदायिक कार्यकर्ता सदैव प्रयत्न करता है कि भौतिक तथा अभौतिक कारकों में संतुलित रूप से परिवर्तन हो जिससे सामान्य स्थिति बनी रहे।

सामुदायिक संगठन की निम्नलिखित प्रमुख अवस्थाएँ होती हैं :–

(1) सामुदायिक कल्याणकारी संरचना, उसकी सामाजिक एजेन्सियों और उनके कार्यों के सम्बन्ध में ज्ञान,

(2) जनता को सर्वोत्तम सेवाएँ प्रदान करने के लिए सार्वजनिक तथा असार्वजनिक सामाजिक एजेन्सियों में उपलब्ध सुविधाओं में सहयोग,

(3) सार्वजनिक तथा असार्वजनिक एजेन्सियों के स्तर में सुधार,

(4) व्यापक मानवीय आवश्यकताओं का निश्चय करने के लिए सामाजिक अनुसन्धान एवं सर्वेक्षणों का प्रयोग,

(5) उपलब्ध साधनों को ध्यान में रखते हुए इन आवश्यकताओं का विश्लेषण करना,

(6) आँकड़ों का संश्लेषण, तथ्यों का परीक्षण और आवश्यकताओं की अविलम्बिता (Urgency) तथा महत्व के अनुसार प्राथमिकता का निर्धारण,

(7) अमहत्वपूर्ण (Outlived) सेवाओं का लोप अथवा समंजन और आवश्यकताओं के अनुसार नयी सेवाओं का विकास,

(8) सभी इच्छुक समूहों एव जनता के लिए सेवाओं के विस्तार अथवा नयी सेवाओं के सृजन के उद्देश्य से आवश्यकताओं की व्याख्या,

(9) समाज कल्याण कार्यों के लिए आर्थिक एवं नैतिक बल का संग्रह और

(10) शिक्षा, सूचना तथा लोगों के सक्रिय भाग द्वारा समाज कल्याण आवश्यकताओं के प्रति सामुदायिक चेतना की सृष्टि।

सामुदायिक संगठन की रूपरेखा के अन्तर्गत समाज कार्यकर्ता अपने व्यावसायिक ज्ञान, कुशलता तथा अनुभव का योगदान करता है :

(क) सामाजिक दशाओं की जानकारी के कारण समाज कार्यकर्ता अन्य लोगों की स्वस्थ एवं कल्याणकारी आवश्यकताओं की पहचान करने में हाथ बँटाता है।

(ख) उसमें आवश्यक सर्वेक्षण तथा गवेषणात्मक तथ्य प्राप्त करने तथा दशाओं में सुधार की योजना तैयार करने के लिए लोगों को प्रेरित करने की योग्यता रहती है।

(ग) सामाजिक कार्यकर्ता सामाजिक आवश्यकताओं की व्याख्या अपने सेवार्थियों, पड़ोस और समुदाय के लिए करने में समर्थ होता है।

10.6 समाज कल्याण प्रशासन

समाज कार्य मुख्य रूप से सामाजिक संस्थाओं या विभागों या संबंधित संगठनों, जैसे चिकित्सालय, न्यायालय, विद्यालय, सुधार करने एवं दण्ड देने वाली संस्थाओं में किया जाता है। अतः कार्यकर्ता के लिए समाज कल्याण प्रशासन का ज्ञान होना आवश्यक होता है। समाज कल्याण प्रशासन सरकारी संस्थाओं में सामाजिक अधिनियम को कार्यान्वित करता है तथा लोगों की सेवा में कानूनों, नियमों तथा नियंत्रणों का रूपान्तर करता है। इसका तात्पर्य ऐसी प्रक्रिया से है जिसके द्वारा समाज कल्याण क्षेत्र की सार्वजनिक तथा निजी संस्थाओं का प्रशासन एवं संगठन किया जाता है। इसके अन्तर्गत वे सभी क्रियाएँ आती हैं जो किसी संस्था को कार्यक्रम का व्यावहारिक रूप देने में सहायता करती हैं।

समाज कल्याण प्रशासन का व्यावहारिक रूप सामान्य प्रशासन के समान हैं। परन्तु इसमें मानव सम्स्याओं के समाधान हेतु तथा मानव आवश्यकताओं की संतुष्टि के लिए प्रयत्न किया जाता है। अतः प्रशासक के लिए विशेष ज्ञान की आवश्यकता होती है। उसके लिए समाज कार्य के दर्शन, उद्देश्यों तथा कार्यक्रमों से अवश्य परिचित होना चाहिए। उसे समाजकार्य के तरीकों, सामाजिक निदान के ढंग, समूह तथा व्यक्ति की आवश्यकताओं तथा उनके संस्था से संबंध इत्यादि का ज्ञान आवश्यक होता है।

जान सी. किडनी (John C. Kidneigh) के अनुसार : "समाज कल्याण प्रशासन सामाजिक नीति को सामाजिक सेवाओं में बदलने तथा सामाजिक नीति को मूल्यांकित एवं संशोधित करने में अनुभव के प्रयोग की एक प्रक्रिया है।"

आर्थर डनहम (Arthur Dunham) के अनुसार : "समाज कल्याण प्रशासन से हमारा आशय उन सहायक एवं सुविधा–जनक क्रिया–कलापों से है जो किसी सामाजिक संस्था द्वारा प्रत्यक्ष सेवा करने के लिए अनिवार्य हैं।

प्रो. राजाराम शास्त्री के अनुसार : "सामाजिक अभिकरण तथा सरकारी या गैर सरकारी कल्याण कार्यक्रमों से संबंधित प्रशासन को समाज कल्याण कहते हैं। यद्यपि इसकी विधियाँ–प्रविधियाँ या तौर–तरीके इत्यादि भी लोक–प्रशासन या व्यापार–प्रशासन की ही भाँति होते हैं किन्तु इसमें एक बुनियादी भेद यह होता है कि इसमें सभी स्तरों पर मान्यता और जनतांत्रिकता का अधिक से अधिक ध्यान करके ऐसे व्यक्तियों या वर्ग से संबंधित प्रशासन किया जाता है जो कि बाधित होते हैं।"

10.7 समाज कल्याण प्रशासन का विश्लेषण

(1) समाज कल्याण प्रशासन एक प्रक्रिया है जिसमें विशेष ज्ञान, सिद्धांत एवं निपुणता होती है।

(2) इसके द्वारा सामाजिक संस्थाओं का नियंत्रण, संचालन तथा संगठन किया जाता है।

(3) इस प्रक्रिया में निर्देशन, नियोजन, अन्तर–उत्तेजना, संगठन, सहयोग, संबंध, अनुसन्धान आदि कारकों का उपयोग किया जाता है।

(4) व्यक्तियों, समूहों तथा समुदायों को सामाजिक सेवा प्रदान करता है।

(5) संस्था के उद्देश्यों, नीतियों, कार्यक्रमों, बजट, सेवार्थी–चयन, कार्यकर्ता–चयन, कर्मचारी गण चयन का कार्य करता है। सेवाओं का मूल्यांकन भी करता है।

(6) सामाजिक संस्था के उद्देश्यों की प्राप्ति इसके द्वारा की जाती है।

(7) प्रशासन प्रजातांत्रिक सिद्धांतों पर आधारित होता है।

10.7.1 प्रजातांत्रिक प्रशासन की प्रविधियाँ

(1) समूह–नेतृत्व की प्रविधि,

(2) शिक्षण की प्रविधि,

(3) समस्या–निवारण की प्रविधि,

(4) **समूह–वार्तालाप की प्रविधि,**

(5) **शिक्षात्मक अधीक्षण की प्रविधि।**

10.7.2 समाज कार्य अनुसंधान

समाज कार्य एक ऐसा व्यवसाय है जिसके द्वारा व्यक्ति की अधिकाधिक सहायता तथा विकास एवं उन्नति करने का प्रयत्न किया जाता है। इसके अन्तर्गत सिद्धांतों, तरीकों, ढंगों, निपुणताओं तथा प्रविधियों का प्रयोग होता है। अतः इन क्षेत्रों में दिनोंदिन नवीनीकरण एवं परिवर्तन की आवश्यकता होती है क्योंकि व्यक्ति स्वयं एक परिवर्तनशील एवं विकासशील प्राणी है। समाज कार्य अनुसंधान इस आवश्यकता को पूरा करता है। वह नए–नए तरीकों की खोज करता है, सिद्धांतों का सत्यापन एवं पुनर्स्थापन करता है तथा नवीन ज्ञान की खोज करता है। आवश्यकतानुसार कार्य–कारण में संबंध भी स्पष्ट करता है। एक बात यहाँ पर ध्यान देने की है कि चूँकि समाज कार्य का व्यक्तियों की समस्याओं से सम्बन्ध होता है अतः समाज कार्य अनुसंधान में भी इनसे संबंधित सिद्धांतों, अवधारणाओं, प्रविधियों तथा निपुणताओं इत्यादि के विषय में खोज की जाती है। सारांश में, इसके अन्तर्गत उपचार तथा सेवा प्रदान करने की विविध प्रणालियों, उनकी आवश्यकताओं तथा उनसे संबंधित नये साधनों की खोज की जाती है।

अनुसंधान का उद्देश्य सभी वैज्ञानिक क्षेत्रों में ज्ञान का विकास एवं वृद्धि करना है। समाज कार्य अनुसंधान एक ऐसा स्रोत है जिसके द्वारा समाज कार्य को नवीन ज्ञान प्राप्त होता है। प्रारंभ में समाज कार्य सामाजिक विद्वानों के अनुसंधान के तरीकों को अपनाने में हिचकिचाता था। अतः समाज कार्य अनुसंधान में वैज्ञानिक तरीकों को नहीं प्रमाणित किया गया। प्रारंभिक सामुदायिक अध्ययन (Early Community Studies) समाज कार्यकर्ता द्वारा सामाजिक समस्याओं, संस्थागत कार्यक्रमों, संरचना, कार्य पद्धति तथा समाज कार्य का इतिहास, भौतिक तथा उपचारात्मक अवलोकन इत्यादि खोजों ने केवल नयी सामाजिक सेवाओं पर बल दिया। इस प्रकार के अध्ययन ने सामुदायिक समाज कल्याण योजना को सरल बनाया परन्तु मानव प्रकृति, व्यवहार तथा सम्बन्धों के वैज्ञानिक ज्ञान को गहन नहीं बनाया। इन अध्ययनों ने समाज कार्य के तरीकों की आवश्यकता को सिद्ध किया।

नए ज्ञान एवं तरीकों के विकास के साथ–साथ अनुसंधान का क्षेत्र भी अब बढ़ता जा रहा है। परन्तु सामाजिक अनुसंधान तथा समाज कार्य अनुसंधान में अन्तर है क्योंकि सामाजिक अनुसंधान सामाजिक मूल्यों, धारणाओं तथा कार्य–कारण के सम्बन्धों को निरपेक्ष भाव से देखता है। इसके लिए आवश्यक नहीं कि प्राप्त निष्कर्षों का व्यावहारिक परिणामों से सम्बन्ध हो ही अतः ऐसा अनसंधान विशुद्ध अनुसंधान (Pure Reserch) होता है। परन्तु समाज कार्य अनुसंधान सामाजिक शक्तियों का अध्ययन व्यक्ति के सन्दर्भ में करता है। उसका उद्देश्य व्यक्ति की सामाजिक समस्याओं का समाधान करना है। वह देखता है कि नये अनुसंधान किस प्रकार सेवार्थी (व्यक्ति, समूह तथा सम्पूर्ण समुदाय) की सेवाओं में सुधार ला सकते हैं।

10.7.3 समाज कार्य अनुसंधान की परिभाषा

NOTES

समाज कार्य अनुसंधान एक ऐसी खोज है जिसके अन्तर्गत वैज्ञानिक पद्धति का उपयोग करके ऐसे उपायों की खोज की जाती है जिससे सेवार्थियों (व्यक्ति, समूह, समुदाय तथा सम्पूर्ण समाज) को अधिक अच्छे ढंग से सेवा प्रदान की जा सके तथा समस्याओं का समाधान एवं व्यक्ति का सर्वोन्मुखी विकास सम्भव हो सके।

फ्रीडलैन्डर के अनुसार : "समाज कार्य शोध का अर्थ है, समाज कार्य के संगठन, कार्य एवं प्रणालियों की वैधता का आलोचनात्मक अन्वेषण और वैज्ञानिक जाँच जिससे उन्हें प्रमाणित किया जा सके, उनका सामान्यीकरण किया जा सके और समाज कार्य के ज्ञान और निपुणता में वृद्धि की जा सके।"

वेब्स्टर शब्द–कोश के अनुसार : "सामाजिक शोध एक अध्ययन–परायण अन्वेषण है जो सामान्यतः आलोचनात्मक और अत्यन्त विस्तृत जाँच या परीक्षण के रूप में होता है और जिसका उद्देश्य स्वीकृति–प्राप्त परिणामों के विषय में नवीन सूचनाओं के आधार पर पुनः विचार करना है।"

सोशल वर्क इयर बुक, सन् 1949 ई. के अनुसार : "समाज कार्य शोध का अर्थ है समाज कार्य के कार्यों और प्रणालियों की वैधता की वैज्ञानिक जाँच।"

10.7.4 विशेषताएँ

(1) यह समाज कार्य का एक सहायक तरीका है क्योंकि इसके द्वारा सेवार्थी की सहायता प्रत्यक्ष रूप से नहीं की जाती है।

(2) यह वैज्ञानिक तरीकों को अपने कार्यक्रम के अन्तर्गत उपयोग में लाता है।

(3) इसमें सेवार्थियों को अधिक वैज्ञानिक ढंग से सेवा प्रदान करने के लिए नये तरीकों की खोज की जाती है।

(4) इसके द्वारा कार्यकर्ता को नवीन ज्ञान, प्रविधि, निपुणता तथा कौशल प्राप्त होता है।

(5) उपलब्ध ज्ञान को प्रमाणित किया जाता है।

(6) सामाजिक घटना के कारण संबंधी कारकों की खोज की जाती है।

(7) पुरानी उपकल्पनाओं का परीक्षण किया जाता है।

निम्नलिखित चरणों का उपयोग किया जाता है :–

(1) समस्या क्षेत्र के विषय का चुनाव,

(2) समस्या का परिसीमन,

(3) उपलब्ध सामग्री का अध्ययन,

(4) उपकल्पना का निर्माण,

(5) प्रश्नावली का निर्माण तथा

(6) प्रारम्भिक परीक्षा, तथ्यों का संकलन, तथ्यों का विश्लेषण एवं प्रतिवदेन–निर्माण इत्यादि।

10.7.5 समाज कार्य अनुसंधान के प्रकार

फिलिप क्लीन (Philip Kleen) ने पांच प्रकार बताए हैं :–

(1) सेवाओं की आवश्यकता का स्थापन, परिचय एवं मापन संबंधी अध्ययन।

(2) प्रदत्त सेवाओं की आवश्यकता के संबंध में मापन संबंधी अध्ययन।

(3) समाज कार्य में क्रियाओं के परिणाम का परीक्षण, मापन (प्रामाणिकता) तथा मूल्यांकन सम्बन्धी अध्ययन।

(4) सेवा प्रदान करने वाली मूल्य प्रविधियों की क्षमता के परीक्षण सम्बन्धी अध्ययन।

(5) अनुसंधान के ढंगों का अध्ययन।

10.7.6 समाज कार्य अनुसंधान के विषय

(1) उन कारकों का व्यवस्थापन तथा मापन जो सामाजिक समस्याओं को उत्पन्न करते हैं तथा सामाजिक सेवाओं की आवश्यकता बताते हैं।

(2) दान देनेवाली संस्थाओं के इतिहास, समाज कल्याण अधिनियम, समाज कल्याण कार्यक्रम तथा समाज कार्य की आवश्यकता का अध्ययन।

(3) आशाओं, प्रत्यक्षीकरणों तथा समाज कार्यकर्ताओं की स्थितियों के मूल्यांकन सम्बन्धी अध्ययन।

(4) सामाजिक कार्यकर्ताओं के लक्ष्य, निश्चय तथा आत्मचित्र का अध्ययन।

(5) समाज कार्यकर्ताओं की आशाओं, निश्चत तथा क्रियाओं में सम्बन्धों का अध्ययन।

(6) समाज की विविध प्रक्रियाओं का अध्ययन।

(7) उपलब्ध सामाजिक सेवाओं का व्यक्ति, समूह तथा समुदाय की आवश्यकताओं के संदर्भ में उपयोगिता का अध्ययन।

(8) समाज कार्य क्रिया के प्रभावों के परीक्षण, मापन तथा मूल्यांकन सम्बन्धी अध्ययन तथा समाज कार्य व्यवहार के लिए वांछित योग्यताओं की खोज।

(9) सेवार्थी की आशाओं, उद्देश्यों, प्रत्यक्षीकरण तथा स्थिति का मूल्यांकन संबंधी अध्ययन।

(10) समाज कार्य के संबंध में सेवार्थी के व्यवहार की प्रतिक्रिया का अध्ययन।

(11) सामाजिक संस्था के अन्तर्गत अनौपचारिक तथा औपचारिक समाज कार्यकर्ताओं की भूमिका की परिभाषा, उनके अन्तर्सम्बन्धों में सहयोग की दशाओं का अध्ययन।

(12) समुदाय में सामाजिक समूहों के मूल्यों तथा वरीयता का अध्ययन जिनके ऊपर समाज कार्य के व्यावहारिक रूप को समर्थन तथा सहयोग के लिए निर्भर होना पड़ता है।

(13) सामाजिक संस्थाओं की विभिन्न इकाइयों में अन्तर्सम्बन्ध तथा उनका सेवार्थी तथा संस्था के स्टाफ पर, प्रभाव का अध्ययन।

(14) समाज कार्य अनुसंधान की पद्धति का अध्ययन।

बोध प्रश्न

1. समाज कल्याण प्रशासन का अर्थ स्पष्ट करते हुए इसकी परिभाषाएँ बताइये?

....

....

....

2. सामाजिक अनुसंधान की परिभाषाएँ एवं प्रकार बताइये?

....

....

....

10.7.7 सामाजिक क्रिया

NOTES

सामाजिक क्रिया, समाज कार्य की एक सहायक प्रणाली है जिसके द्वारा सामान्य सामाजिक समस्याओं का समाधान संगठित सामूहिक प्रक्रिया द्वारा किया जाता है। इस प्रक्रिया में सामाजिक, आर्थिक, स्वास्थ्य सम्बन्धी तथा अन्य क्षेत्रों में उन्नति के लिए जनमत का सहारा आवश्यक होता है। सामाजिक क्रिया का उद्देश्य इच्छित सामाजिक परिवर्तन तथा सामाजिक प्रगति करना है। जनमत तथा वैधानिक विचारों को जन–संचार द्वारा प्रभावित करना सामाजिक क्रिया की एक विशेष प्रविधि है। इस प्रणाली का कार्य पर्यावरण में परिवर्तन लाना है।

फ्रीडलैन्डर के अनुसार : "सामाजिक क्रिया एक वैयक्तिक, सामूहिक या सामुदायिक प्रयास है जो समाज कार्य के दर्शन एवं अभ्यास की सीमा के अन्दर किया जाता है और जिसका उद्देश्य सामाजिक उन्नति करना, सामाजिक नीतियों को परिवर्तित करना एवं सामाजिक विधान, स्वास्थ्य एवं कल्याण सम्बधी सेवाओं में उन्नति करना है।" **केनेथ प्रे के** अनुसार : "सामाजिक क्रिया एक ऐसा क्रमिक, अन्तरात्मा सम्बन्धी प्रयास है जो उन मौलिक सामाजिक दशाओं एवं नीतियों को प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करता है जिनसे सामाजिक समायोजन एवं असामंजस्य की समस्याएँ उत्पन्न होती है जिनका समाज कार्यकर्त्ताओं के रूप में हमारी सेवाएँ समाधान करने का प्रयास करती है।" **प्रो. राजाराम शास्त्री** के अनुसार : "जब समाज के व्यापक स्तर पर किसी सामाजिक परिवर्तन की चेष्टा की जाती है तो उसे सामाजिक क्रिया के अन्तर्गत समाहित किया जाता है।"

10.7.8 सामाजिक क्रिया के आधारभूत तत्व

(1) समूह तथा समुदाय का सक्रिय रूप से भाग लेना।

(2) जनतान्त्रिक कार्यप्रणाली का कार्यपद्धति में उपयोग होना।

(3) साधनों की उपलब्धि।

(4) लोकतान्त्रिक नेतृत्व की उपस्थिति।

(5) समस्या में सम्बन्धित साधनों का होना।

(6) सामुदायिक सम्पर्क आवश्यक।

(7) बाह्य सहायता की उपलब्धि।

10.7.9 सामाजिक क्रिया के उद्देश्य

(1) स्वास्थ्य एवं कल्याण के क्षेत्र में स्थानीय, प्रान्तीय तथा राष्ट्रीय स्तर पर किए जाने वाले कार्य।

(2) सामाजिक नीतियों के निर्माण के लिए सामाजिक पृष्ठभूमि तैयार करना।

(3) सामाजिक आँकड़ों को इकट्ठा करना तथा सूचनाओं का विश्लेषण करना।

(4) अविकसित समूहों के लिए माँग करना।

(5) सामाजिक समस्याओं के लिए ठोस सुझाव तथा प्रस्ताव प्रस्तुत करना।

(6) नए सामाजिक स्रोतों की खोज करना।

(7) सामाजिक समस्या के प्रति जनता में जागरुकता लाना।

(8) जनता का सहयोग प्राप्त करना।

(9) सरकारी यन्त्र को अपने उद्देश्य में योग देने के लिए तैयार करना।

(10) नीति–निर्धारण करने वाली सत्ता से प्रस्ताव स्वीकृत करवाना।

अब हम यहाँ पर उपर्लिखित विधियों का अन्तःसंबंध जानने का प्रयत्न करेंगे–

NOTES

(1) **उद्देश्य के आधार पर सम्बन्ध** – समाज कार्य की सभी विधियों का उद्देश्य लगभग समान है। सभी विधियों का उद्देश्य व्यक्ति की अधिक से अधिक सहायता करना है जिससे वह अपनी समस्याओं का समाधान कर सके तथा विकास की गति में वृद्धि ला सके। वैयक्तिक सेवा कार्य का उद्देश्य सेवार्थी या एक व्यक्ति की इस प्रकार से सहायता करना होता है जिससे स्वयं सहायता करने की शक्ति का विकास हो और बिना विशेष बाह्य सहायता के वह अपनी समस्या के निराकरण के लिए कदम उठा सके। सामूहिक कार्य में कार्यकर्ता व्यक्ति की सहायता, समूह के माध्यम से करता है। समूह की अन्तर्निहित शक्तियों का विकास वह अपनी निपुणता एवं योग्यता के आधार पर करके समस्या को स्पष्ट करता है तथा उन्हीं के माध्यम से लक्ष्य तक पहुँचने के कार्यक्रम का नियोजन करता है। व्यक्ति में सामूहिक कार्य के माध्यम से शारीरिक, मानसिक, सामाजिक आदि गुणों का विकास करता हैं यद्यपि सामूहिक कार्य में केन्द्र–बिन्दु समूह होता है परन्तु व्यक्ति के हित का पूरा–पूरा ध्यान रखा जाता है। आवश्यकता पड़ने पर वैयक्तिक सेवा कार्य की भी सहायता ली जाती है। सामुदायिक संगठन का उद्देश्य भी समुदाय की सहायता करना है, जिससे वह स्वयं विकास एवं उन्नति कर सके। इस प्रकार हम देखते हैं कि अन्ततोगत्वा इन विधियों का उद्देश्य व्यक्ति की इस प्रकार से सहायता करना है जिससे वह स्वयं समर्थ हो सके, समस्याओं को समझ सके, समस्या का समाधान करने के साधनों की खोज कर सके तथा स्वयं समाधान कर सके। कार्यकर्ता तो केवल उसकी आवश्यकताओं के अनुकूल ही सहायता कार्य करता है। परन्तु उद्देश्य में ज्यादा घनिष्ठता होते हुए भी कुछ विभिन्नताएँ हैं। वैयक्तिक सेवा कार्य में व्यक्ति की समस्याओं के निदान व उपचार पर जोर दिया जाता है।

व्यक्ति या सेवार्थी स्वयं अपनी समस्या को लेकर कार्यकर्ता के पास आता है और वह अपनी प्रविधियों के द्वारा समस्या से ग्रसित व्यक्ति का संबंधित उपचार करता है। समस्या का उपचार इसके उद्देश्य का केन्द्र–बिन्दु है। सामूहिक कार्य में 'समूह' व्यक्ति के स्थान पर प्रधान होता है। व्यक्ति गौण हो जाता है। समूह का हित व्यक्ति के हित के ऊपर होता है। समूह का विकास एवं समायोजन संबंधी समस्याओं का समाधान करना समूह कार्य का उद्देश्य होता है। कार्यक्रम इसका माध्यम होता है और इन्हीं परिवर्तनों के आधार पर समूह में परिवर्तन तथा विकास आता है और लक्ष्यों की पूर्ति होती है। अतः इसका उद्देश्य समूह–समस्याओं की शिक्षा, विकास और सांस्कृतिक प्राप्ति पर जोर देना है। सामुदायिक संगठन का उद्देश्य समुदाय की विभिन्न समस्याओं को हल करने में समुदाय को क्रियाशील बनाना होता है। व्यक्ति तथा समूह का महत्व कम हो जाता है। सामुदायिक संगठन में व्यक्ति या समूह की मनोसामाजिक संरचना के आधार पर नहीं बल्कि सामाजिक संस्थाओं ,रीतिरिवाज, मान्यताओं, सांस्कृतिक स्तर, प्रतिमान इत्यादि को ध्यान में रखकर कार्य किया जाता है।

(2) **सिद्धान्त के आधार पर सम्बन्ध** – समाज कार्य की प्रणालियों में लगभग समान सिद्धान्तों का उपयोग होता है। मूल रूप से इनमें मानवतावादी सिद्धान्त कार्य करता है। वैयक्तिक कार्य में सेवार्थी सामान्य व्यक्ति होता है। उसे किसी प्रकार की हीन भावना से नहीं देखा जाता। कार्यकर्ता उसे आदर एवं प्रतिष्ठा देता है और आत्मसम्मान का बोध कराता है। वह सम्बन्ध–स्थापन पर जोर देता है और उसी के माध्यम से उपचार–योजना तैयार करता है। वह सेवार्थी की मनोदशा के अनुरूप कार्य करता है। वह सेवार्थी के स्तर से उपचार करता है। वह उसके गुणों को स्पष्ट करता है तथा स्वावलम्बन का विकास करता है। सेवार्थी स्वयं समस्या के उपचार में कार्यरत होता है। सामूहिक कार्य में भी समूह की इच्छा के अनुसार कार्य किया जाता है। समूह–सदस्य प्रथम चरण से लेकर अन्तिम चरण तक प्रधान होते हैं। समूह में होने वाली समस्त अन्तः क्रियाएँ, जैसे–समूह–निर्माण, उद्देश्यों का निर्धारण, कार्यप्रणाली, कार्यक्रम–नियोजन एवं निर्धारण, संचालन, नेतृत्व तथा निर्णय इत्यादि सदस्यों द्वारा ही प्रेरित होती है। कार्यकर्ता समूह के सम्बन्ध को महत्व देता हैं यदि सम्बन्ध यथोचित नहीं है तो कार्यकर्ता न तो समूह के साथ कार्य कर सकता है और न ही सामूहिक कार्यकर्ता को स्वीकृति प्रदान करता हैं।

सामुदायिक संगठन में भी लगभग इन्हीं सिद्धान्तों का प्रयोग किया जाता है जो वैयक्तिक सेवा कार्य तथा सामूहिक कार्य में महत्वपूर्ण हैं। व्यक्ति और समूह की भाँति समुदाय को उसी

स्थिति में स्वीकार किया जाता है जिस स्थिति में वह होता है। समुदाय की उपयुक्तता के साथ–साथ कार्य किया जाता है। वह स्वयं जब कार्य करने को इच्छुक होता है तभी कार्यकर्ता कोई कार्य करता है। अतः पहले कार्यकर्ता उसमें असंतोष की भावना का विकास करता और फिर सकारात्मक मोड़ देता है। सहायता कार्य इस आधार पर होता है कि समुदाय स्वयं अपनी समस्या हल करने में समर्थ हो सके। वह लोगों में सामुदायिक भावना का विकास करता हैं इस उद्देश्य से वह विभिन्न समूहों में पारस्परिक सम्बन्ध सुदृढ़ बनाने में प्रयत्नशील रहता है, जिसके कारण अन्तःक्रिया का संचार होता है और कार्यों व विचारों का आदान–प्रदान होता है।

(3) **प्रक्रिया के आधार पर सम्बन्ध** – वैयक्तिक सेवा कार्य, सामूहिक कार्य तथा सामुदायिक संगठन की प्रणालियों में यह प्रयत्न किया जाता है कि व्यक्ति, समूह तथा समुदाय स्वयं अपनी समस्याओं के निराकरण में समर्थ हो सकें, आत्मविश्वास की भावना का विकास हो तथा शक्ति में वृद्धि हो। परन्तु इनकी प्रक्रिया में अन्तर है। वैयक्तिक कार्य में व्यक्ति–विशेष पर जोर दिया जाता हैं सेवार्थी स्वयं कार्यकर्ता के पास आता है और अपनी तकलीफों को उसके सामने स्पष्ट करता है तथा सहायता लेने की इच्छा प्रकट करता हैं कार्यकर्ता वार्तालाप के माध्यम से समस्या के कारणों को ढूँढ़ता तथा निदान करता है। इसके साथ ही साथ उपचार क्रिया भी चलती रहती है अर्थात् सेवार्थी में अहम् शक्ति का विकास होता है और वह समस्या का अपनी बुद्धि एवं क्षमता द्वारा समाधान करने की चेष्टा करता है

सामूहिक कार्य में कार्यकर्ता या तो समूह का निर्माण स्वयं करता है या पहले से संगठित समूह के साथ कार्य करता है। समूह का उद्देश्य उन्नति एवं विकास करना या समस्या का समाधान करना होता है। कार्यकर्ता कार्यक्रम का निर्धारण समूह के माध्यम से करता है। वह समूह को पूर्ण अधिकार देता है कि वही कार्यक्रम का क्रियान्वयन करे तथा अभीष्ट उद्देश्य प्राप्त करे। वह केवल अन्तःक्रिया का निर्देशन तथा मूल्यांकन करता है। कार्यकर्ता सामंजस्य सम्बन्धी समस्याओं को भी हल करता है तथा सामुदायिक संगठन में पूरे समुदाय के हित के लिए कार्य करता है। व्यक्ति उसमें गौण होता है। समुदाय की इच्छा सर्वोपरि होती है और उसका कल्याण करना मुख्य कार्य होता है। कार्यकर्ता मनोवैज्ञानिक आधार के स्थान पर समाजशास्त्रीय आधार को अधिक महत्व देता है समुदाय को समझने के लिए सामाजिक संस्थाओं के रीति–रिवाजों, मान्यताओं आदि का अध्ययन किया जाता है। कार्यकर्ता का उद्देश्य समुदाय में परिवर्तन लाना होता है। पूरा समुदाय उसका कार्य–क्षेत्र होता है तथा वह सामुदायिक संरचना में परिवर्तन लाने का प्रयास करता है।

(4) **प्रत्यय के आधार पर सम्बन्ध**–वैयक्तिक सेवा कार्य तथा सामुदायिक संगठन में लगभग समान प्रत्यय होते हैं। कार्यकर्ता इन विधियों में विभिन्न रूपों में कार्य करता है। जब वह देखता है कि व्यक्ति, समूह या समुदाय स्वयं उचित कदम नहीं उठा सकते हैं तो वह अधिनायक या सत्तावादी हो जाता है। ऐसी स्थिति में वह आदेश देता है और अन्य उसकी आज्ञा का पालन करते हैं। कभी–कभी वह स्वयं आदर्श बन जाता है और व्यक्ति उसका अनुसरण करते हैं। वह आदेश तभी देता है जब व्यक्ति साधनों को पहचान नहीं पाते। वह समर्थकारी तरीका भी अपनाता है। वह समूह में भाग लेने तथा कुशलताओं एवं अभिवृत्तियों के विकास में सहायता करता है तथा सामंजस्य स्थापित करने में सहयोग प्रदान करता है। समूह या समुदाय के साथ कार्य करते हुए वैयक्तिक सम्पर्क भी बनाए रखता है। वह उसी स्तर के कार्य करता है जहाँ से व्यक्ति आसानी से कार्य कर सकते हैं।

(5) **व्यक्ति के ज्ञान के आधार पर सम्बन्ध**–समाज कार्य के सिद्धांतों में व्यक्ति के ज्ञान पर विशेष बल दिया जाता है। सबसे पहले उसके विषय में सम्पूर्ण इतिहास प्राप्त किया जाता है तथा समस्या का निदान वैयक्तिक अध्ययन के आधार पर किया जाता है तथा समस्या का निदान वैयक्तिक अध्ययन के आधार पर किया जाता है। वैयक्तिक सेवा कार्य में कार्यकर्ता सेवार्थी के जीवन से सम्बद्ध समस्त घटनाओं का अभिलेखन करता है। वह कभी एक परिस्थिति में दो सेवार्थियों को समान नहीं मानता, बल्कि प्रत्येक का अलग–अलग ज्ञान प्राप्त करता है

और उसके अनुरूप उपचार–प्रक्रिया बनाता है। सामूहिक कार्य में यद्यपि कार्यकर्ता का ध्यान समूह पर केन्द्रित होता है परन्तु वह वैयक्तीकरण का सिद्धांत अवश्य अपनाता है। प्रत्येक सदस्य की आदतों, रुचियों, मनोवृत्तियों आदि का ज्ञान रखता है।

सामुदायिक संगठन में व्यक्ति–विशेष के विषय में ज्ञान रखना संभव नहीं होता है परन्तु कार्यकर्ता समूह के माध्यम से इसका प्रयत्न करता हैं वह समुदाय की आवश्यकताओं का पता लगाता है जिनका समुदाय में विशेष महत्त्व होता है और जिन्हें अपनी समस्याओं के विषय में ज्ञान रहता है तथा उन्हें हल करने के लिए उत्सुक रहता है। वह वैयक्तिक सम्पर्क भी रखता है।

(6) कार्य की रूपरेखा निश्चित करने के आधार पर सम्बन्ध–समाज कार्य की यह विशेषता है कि कोई भी कार्य सेवार्थी के ऊपर दबाव डालकर नहीं कराया जाता। वे जिस प्रकार और जैसे कार्य करने के लिए इच्छा करते हैं वैसे ही कार्य किया जाता है। वैयक्तिक सेवा कार्य में सेवार्थी को अपना रास्ता, उपाय या उपचार के तरीकों का चुनाव करने की पूरी छूट होती है। यद्यपि कार्यकर्ता सम्पूर्ण विवरण तथा उपचार–प्रक्रिया प्रस्तुत करता है, परन्तु यह सेवार्थी की इच्छा पर निर्भर होता है कि वह उसको माने या न माने। सामूहिक कार्य में भी समूह–सदस्य स्वयं कार्यक्रम का चुनाव करते तथा निर्णय में भाग लेते हैं। सामुदायिक संगठन में कार्यकर्ता केवल छिपी हुई समस्या को प्रस्तुत करता और सम्भव उपायों को स्पष्ट करता है। वह इसे समुदाय की इच्छा पर छोड़ देता है कि समस्या को सुलझाने का कौन सा तरीका, उसे पसन्द है।

(7) कार्यक्रम के विकास के आधार पर सम्बन्ध–समाज कार्य में कोई भी कार्यक्रम पहले से निश्चित नहीं किया जाता। जब समूह में अन्तःक्रिया का संचार होता है तो कार्यक्रम स्वतः उत्पन्न हो जाते हैं। वैयक्तिक सेवा कार्य में कार्यकर्ता और सेवार्थी के बीच पहले मानसिक सम्बन्ध स्थापित होते हैं, फिर अन्तःक्रिया का संचार होता है और तब कार्यात्मक उपचार का पथ निर्धारित होता है। सामूहिक कार्य में जब कार्यात्मक सम्बन्ध स्थापित होता है तथा कार्यक्रम का निर्धारण होता है, लोगों में समस्या के विषय में सम्बन्ध स्थापित होते हैं तब कार्यक्रम का विकास होता है।

इस प्रकार हम देखते हैं कि समाज कार्य की प्राथमिक प्रणालियों के उद्देश्य, सिद्धान्त, पद्धतियाँ तथा निपुणताएँ समान हैं। परन्तु जहाँ पर एक ओर समानता है वहीं पर असमानता भी मौजूद है और इस असमानता के कारण ही इन विधियों का अलग–अलग महत्व है। कार्य करने का कारण एक है, परन्तु कार्यक्षेत्र तथा पद्धतियाँ भिन्न–भिन्न हैं। परन्तु यहाँ पर एक बात ध्यान देने योग्य है कि एक स्थिति में सभी विधियों की आवश्यकता होती है।

वैयक्तिक सेवा कार्य में सामूहिक कार्य की आवश्यकता होती है और सामूहिक कार्य में वैयक्तिक सेवा कार्य की। इसी प्रकार सामुदायिक संगठन में भी इन विधियों का ज्ञान आवश्यक होता है। सामुदायिक संगठन का उपयोग वह व्यक्ति व समूह–क्षेत्रों की सहायता के लिए भी करता है।

सामूहिक कार्यकर्ता के लिए भी वैयक्तिक कार्य तथा सामुदायिक संगठन का ज्ञान आवश्यक होता है। वह समुदाय के साधनों का उपयोग समूह के विकास के लिए करता है तथा समूह को समुदाय के लिए उपयोगी बनाता है। सामुदायिक संगठन कार्य में दोनों विधियों का उपयोग व्यावसायिक सम्बन्ध–स्थापन तथा समूहों का ज्ञान प्राप्त करने तथा समस्या का समाधान करने में किया जाता है। अतः एक कार्यकर्ता के लिए सभी विधियों का ज्ञान आवश्यक होता है।

बोध प्रश्न

1. सामाजिक क्रिया से आप क्या समझते हैं?

....

....

....

2. सामाजिक क्रिया के उद्देश्य बताइये?

....

....

10.8 सार संक्षेप

समाज कार्य मनोसामाजिक समस्या के निदान और समाधान में सेवार्थी को उसकी परिस्थितियों से समंजित करने की चेष्टा करता है तथा परिवर्तन पर भी जोर देता है। प्रायः समाज कार्य दो स्थितियों में व्यक्ति की सहायता करता है। प्रथम, जब सेवार्थी या व्यक्ति सामान्य प्रतिमानों से सामंजस्य भौतिक, सामाजिक, राजनैतिक सांवेदिक, सांवेगिक या अन्य कारणों से नहीं कर पाता है और वह समाज के लिए घातक हो जाता है तथा निन्दा का पात्र बन जाता है। दूसरे, समाज कार्य व्यक्ति की उन्नति एवं विकास के लिए साधन प्रदान करता है जिससे उसमें प्रजातांत्रिक मूल्यों का विकास होता है। सामाजिक परिवर्तनों पर भी वह जोर देता है।

वैयक्तिक एवं सामाजिक समस्याएँ प्रत्येक क्षेत्र में पायी जाती हैं और वहाँ समाज कार्य की भूमिका हो सकती है। परन्तु समाज कार्य के कुछ विशेष क्षेत्र हैं जिन पर वह प्रमुख रूप से ध्यान देता हैं। ये क्षेत्र हैं : परिवार एवं बाल कल्याण, चिकित्सा एवं मनोचिकित्सा, अपराधी–सुधार प्रशासन, महिला–कल्याण, जनजातीय–कल्याण, श्रम–कल्याण, पिछड़ी जाति एवं वर्ग–कल्याण, शारीरिक वांछित कल्याण, ग्राम्य–कल्याण, युवा–कल्याण, राजकीय कर्मचारी–कल्याण इत्यादि। सामाजिक कार्यकर्ता निम्नलिखित प्रविधियों का उपयोग करके सहायता प्रदान करता है–सम्बन्धी की प्रविधि, सम्बल की प्रविधि, सहभागिता की प्रविधि, साधन–उपयोग की प्रविधि, व्याख्या की प्रविधि, स्पष्टीकरण की प्रविधि, अंशीकरण की प्रविधि, जगतीकरण की प्रविधि, नवज्ञानार्जन की प्रविधि, परिस्थिति परिवर्तन की प्रविधि, स्थानान्तरण की प्रविधि एवं स्वीकृति की प्रविधि, आदि।

10.9 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य से क्या तात्पर्य है?
2. सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य उपचार की मुख्य प्रविधियों को समझाइये?
3. सामाजिक सामूहिक सेवा कार्य का वर्णन कीजिये?
4. सामुदायिक संगठन की व्याख्या कीजिये?

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. समाज कल्याण प्रशासन पर टिप्पणी कीजिये?
2. समाज कार्य अनुसंधान पर चर्चा कीजिये?
3. कार्यक्रम के विकास के आधार पर सम्बन्धों की चर्चा कीजिये?
4. सामाजिक क्रिया के आधारभूत तत्वों का वर्णन कीजिये?

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. समाज अनुसंधान का विषय नहीं है–

   (अ) समाज की प्रतिक्रियाओं का अध्ययन (ब) सहयोग की दशाओं का वर्णन

   (स) समाजकार्य अनुसंधान पद्धति अध्ययन

   (द) बाहरी सभी समस्याओं का दृष्टिकोण

उत्तर : 1. (द)।

NOTES

10.10 पारिभाषिक शब्दावली

वयैक्तिक अध्ययन	Case Work	संगठन	Organisation
नेतृत्व	Leadership	संस्था	Society
मंत्रणा / परामर्श	Counselling	व्यवसाय	profession
दानार्थ	Charity	मानवतावादी	Humanitarian
आत्मनिर्णयात्मक	Self decision	स्वयं सहायता	Self help
परिवर्तन	Change	समायोजन	Adjustment
समस्याएं	Problems	सेवार्थी	Client
मनोसामाजिक	Psychosocial	अभिवृत्ति	Attitude

संदर्भ ग्रन्थ सूची

1. प्रे. केनेथ, सोशल वर्क ऐन्ड सोशल ऐक्शन, नैशनल कान्फरेंस आव सोशल वर्क, प्रोसीडिंग्स 1945, पृ. 346।
2. शास्त्री, राजाराम, समाज कार्य, हिन्दी समिति, सूचना विभाग, उत्तर प्रदेश, लखनऊ, 1970, पृ. 194।
3. डॉ. प्रयाग दीन मिश्रः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, उत्तर प्रदेश हिन्द संस्थान लखनऊ।
4. डॉ. कृपाल सिंह सुदनः समाज कार्य सिद्धान्त एवं अभ्यास, नव ज्योति सिमरन पब्लिकेशन्स, लखनऊ।
5. आर.के. उपाध्यायः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, एक चिकित्सीय उपागम प्रकाशन : रावत, नई दिल्ली।
6. पी.डी. मिश्रः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रकाशकः मधुकर द्विवेदी, लखनऊ।
7. फ्रीडलैन्डर, डब्ल्यू. ए., इन्ट्रोडक्शन टु सोशल वेलफेयर, प्रेन्टिस हाल आव इण्डिया, नई दिल्ली, 1963, पृ. 219।
8. क्लीन, फिलिप ऐन्ड, मैरियम, इडा सी., द कन्ट्रीब्यूशन आव रिसर्च टु सोशल वर्क, अमेरिकन एसोसिएशन आव सोशल वर्कर्स, न्यूयार्क, 1948, पृ. 46।
9. फीडलैन्डर, डब्ल्यू.ए., इंट्रोडक्शन टु सोशल वेलफेयर, प्रेन्टिस हाल आव इण्डिया, नई दिल्ली, 1963, पृ. 215।
10. किडनी, जान सी., ऐडमिनिस्ट्रेशन आव सोशल एजेंसीज, सोशल वर्क इयर बुक, ऐसोसिएशन आव सोशल वर्कर्स, न्यूयार्क 1955, पृ. 76।
11. डनहम, आर्थर, ऐडमिनिस्ट्रेशन आव सोशल एजेन्सीज, सोशल वर्क इयर बुक, ऐसोसिएशन आव सोशल वर्कर्स, 1947, पृ. 15।
12. शास्त्री, राजाराम, समाज कार्य, हिन्दी समिति, सूचना विभाग, उत्तर प्रदेश, लखनऊ, 1970, पृ. 146।

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

इकाई-11 भारत में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के क्षेत्र (SCOPE OF SOCIAL CASE WORK IN INDIA)

NOTES

इकाई की रूपरेखा

11.0 उद्देश्य

11.1 परिचय

11.2 सुधारात्मक वैयक्तिक सेवा कार्य

11.2.1 सुधारात्मक सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के उद्देश्य

11.2.2 वैयत्तिक कार्यकर्ता के कार्य

11.3 सुधारात्मक वैयक्तिक कार्य का कार्य क्षेत्र

11.4 बाल अपराध

11.4.1 बाल न्यायालय

11.4.2 बाल न्यायालयों की विशेषताएँ

11.5 भारत में बाल अपराधियों के सुधार की आवश्यकता तथा महत्व

11.5.1 वैयक्तिक सेवा कार्य की आवश्यकता

11.5.2 परिवार नियोजन कार्यक्रम

11.5.3 जनसंख्या एवं आर्थिक विकास

11.6 वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता की भूमिका

11.7 सार संक्षेप

11.8 अभ्यास प्रश्न

11.9 परिभाषिक शब्दावली

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

11.0 उद्देश्य

- सुधारात्मक वैयक्तिक सेवा कार्य का अर्थ तथा उद्देश्य को जान सकेंगे।
- वैयत्तिक कार्यकर्ता के कार्य का वर्णन कर सकेंगे।
- सुधारात्मक वैयक्तिक कार्य का कार्य क्षेत्र तथा सुधारात्मक समस्याओं को समझ सकेंगे।
- बाल अपराध ,बाल न्यायालय एवं बाल अपराधियों के सुधार की आवश्यकता तथा महत्व को जानेंगे।
- भारत में बाल अपराधियों के सुधार की व्यवस्था को जानेंगे।
- वैयक्तिक सेवा कार्य की आवश्यकता ,महत्व एवं वैयक्तिक कार्यकर्ता की समस्या को समझ सकेंगे।
- परिवार नियोजन कार्यक्रमों में सामाजिक कार्यकर्ता की भूमिका को जान सकेगें।
- जनसंख्या एवं आर्थिक विकास में वैयक्तिक सेवा कार्य की भूमिका को समझ सकेगें।

11.1 परिचय

NOTES

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में समाज कार्य की एक प्रणाली के रूप में विकास के साथ–साथ इसकी प्रविधियों, आधारभूत मूल्यों, धारणाओं तथा कार्य पद्धति में अन्तर आता गया। प्रारम्भ में वैयक्तिक सेवा कार्य का उद्देश्य सहायता प्रदान करना था। परन्तु बाद में मनोविज्ञान तथा मनोविकार विज्ञान के प्रभाव के कारण व्यक्तित्व एवं व्यवहार सम्बन्धी उपचार भी इसके कार्यक्षेत्र के अन्तर्गत सम्मिलित कर लिया गया।

वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता का उद्देश्य एक ओर सेवार्थी के कष्ट को दूर करना तथा दूसरी ओर व्यक्ति स्थिति व्यवस्था में अकार्यामक्ता को कम करना। दूसरे शब्दों में कार्यकर्ता सेवार्थी में अधिक संतोष, आत्म अनुभूति तथा आत्म सन्तुष्टि एवं आत्म सुख का संचार करता है। इसके लिए उसके अहं को दृढ़ बनाकर उसमें अनुकूलन सम्बन्धी निपुणताओं का विकास करता है। परिवर्तन या तो सेवार्थी में या परिस्थिति में अथवा दोनों में कुछ न कुछ होता है।

11.2 सुधारात्मक वैयक्तिक सेवा कार्य

अपराधी को केवल दण्ड देकर उसकी मनोवृत्ति एवं व्यवहार में परिवर्तन नहीं लाया जा सकता हैं। दण्डशास्त्र के नवीन दृष्टिकोण के अनुसार अपराधों का मुख्य कारण समाज की सामाजिक, आर्थिक दोषपूर्ण संरचना है। अतः अपराधी को दण्ड देना अवांछित , अमानवीय एवं अनैतिक है। अपराधी के व्यक्तित्व में परिवर्तन लाकर उसकी मनोवृत्ति को बदला जा सकता है। अतः अपराधी की दण्ड की अवधि में हर सम्भव प्रयत्नों द्वारा सहायता पहुँचाकर उसके व्यक्तित्व में निहित आत्म–क्षमताओं एवं गुणों को विकसित करना सुधारात्मक दृष्टिकोण का प्रमुख विचार है। यह विचारधारा तथा दर्शन ऐसी वैज्ञानिक पद्धति का विकास करना चाहती है जिसके उपयोग द्वारा अपराधी दण्ड युक्ति के उपरान्त एक आत्म–सम्मानी, निर्भर, आत्म विश्वासी एवं उत्तरदायी नागरिक की तरह समाज में जीवन यापन कर सके।

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का दृढ़ विश्वास है कि प्रत्येक व्यक्ति में एक निहित आत्मसम्मान की भावना एवं सुधार की क्षमता होती है। यदि उसे सहायता पहुँचायी जाय तो वह अपनी समस्याओं का निस्तारण मार्ग ढूँढ़ सकता है। किसी भी व्यक्ति में कोई जन्मजात दोष नहीं होता है, व्यक्तिगत एवं सामाजिक परिस्थितियाँ व्यक्ति को समाज विरोधी कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करती है। सामाजिक परिस्थितियाँ बहुत बड़ी सीमा तक उसके दोषपूर्ण समायोजन के लिए उत्तरदायी हैं। हर व्यक्ति में परिवर्तन के लक्षण विद्यमान होते हैं तथा प्रत्येक व्यक्ति का सुधार भी सम्भव है। अतः क्रूर तथा अमानवीय तरीकों के स्थान पर सुधारात्मक तरीकों के प्रयोग द्वारा अपराधी में सुधार लाया जा सकता है।

सुधार शब्द का अर्थ है– अपराधी व्यक्ति को कानून का पालन करने वाले नागरिक की भाँति जीवन व्यतीत करने योग्य बनाना। **इलियट** (Elliott) के अनुसार सुधार वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा आधुनिक समाज कानून तोड़ने वाले व्यक्तियों की आपराधिक मनोवृत्ति में परिवर्तन लाने तथा उनकी जीवन शैली को सामाजिक नियमों के अनुरूप ढालने का प्रयत्न करता है। **वेनेट** के अनुसार सुधार का उद्देश्य अपराधी को उसकी दण्ड अवधि में एक नई दिशा प्रदान करना है। **कोनार्ड** के अनुसार सुधार का मुख्य उद्देश्य अपराधी के व्यक्तित्व में एक परिवर्तन लाना है जिससे उसके मन में कारागार अथवा सुधार संस्था से मुक्ति के बाद अच्छा एवं उपयोगी जीवन बिताने की इच्छा उत्पन्न हो सके।

11.2.1 सुधारात्मक सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के उद्देश्य

सुधारात्मक सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य के दो प्रमुख उद्देश्य हैं :

(1) व्यक्ति के विचलित व्यवहार एवं दृष्टिकोण में ऐसी सहायक प्रक्रिया द्वारा परिवर्तन लाना जो उसके व्यक्तिगत एवं सामाजिक समायोजन में अधिकतम सहायक सिद्ध हो।

(2) अपराधी व्यक्ति के पर्यावरण एवं परिस्थितियों में परिवर्तन तथा संशोधन द्वारा अनेक प्रकार के निरोधात्मक एवं सुधारात्मक साधनों की उपलब्धि कराके परिवर्तन लाना जो उसमें अपराधिकता को जन्म देती है।

सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता की भूमिका :– सुधारात्मक कार्य में कार्यकर्ता अन्य सुधार कार्यकर्ताओं, मनोवैज्ञानिकों, मनोचिकित्सकों के साथ मिलकर कार्य करता है। वह सुधार टोली का एक अभिन्न सदस्य होता है। उसका कार्य अन्य कार्यकर्ताओं के अन्तर सम्बन्धों तथा उसके विशिष्ट ज्ञान पर निर्धारित भूमिका पर निर्भर करता है।

सुधार कार्यकर्ताओं की इस टोली में समाज कार्यकर्ता की निम्न भूमिकाएँ हो सकती हैं :

(1) अपराधी के बारे में जाँच पड़ताल करके उसकी सामाजिक अवस्था तथा अपराधी की दशाओं के बारे में ऐसी रिपोर्ट प्रस्तुत करना जिससे अपराधी सुधार संस्थाओं के अधिकारी किसी निश्चित सुधारवादी निर्णय पर पहुँच सकें।

(2) सेवार्थी (अपराधी) का उस प्रकार से पर्यवेक्षण करना जिससे वह आत्म नियंत्रित होकर अवैधानिक व्यवहार न करें।

(3) सेवार्थी (अपराधी) की सामाजिक तथा वैधानिक मजबूरियों को दूर करने में सहायता करना तथा उसके व्यवहार, सामाजिक आदर्शों के अनुकूल बनाना।

(4) उन सभी अधिकारियों के साथ व्यावसायिक सम्बन्ध स्थापित करना जो सेवार्थी के वर्तमान सामाजिक वैधानिक स्तर से प्रत्यक्ष एवं परोक्ष रूप से सम्बन्धित हैं।

(5) वैयक्तिक सेवा कार्य तथा सामूहिक सेवा कार्य की विधियों का इस प्रकार से प्रयोग करना जिससे सेवार्थी (अपराधी) कानूनी तथा प्रशासनिक नियमों का पालन अपने हित को ध्यान में रखकर कर सके।

(6) अपराधी ,सुधार संस्था के अन्य कर्मचारियों के साथ सहयोग एवं समन्वयपूर्ण सम्बन्ध बनाये रखना तथा संस्था के समस्त सुधार सम्बन्धी निर्णयों में अपने मत को रखना।

(7) अपराधी–सुधार संस्था के सुधारात्मक कार्यक्रम को सुदृढ़ बनाना।

(8) सुधारात्मक समाज कार्य के ज्ञान में वृद्धि करने के लिए प्रयत्न करना। अपराधियों की मनोवृत्ति में परिवर्तन लाने के लिए वैयक्तिक सेवा कार्य की अत्यन्त आवश्यकता है।

फ्रीडलैण्डर, ने निम्न प्रकार से इसके महत्त्व को स्पष्ट किया है :

पुनर्स्थापन के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए सुधार संस्थाओं में वैयक्तिक सेवा कार्य आवश्यक है। हमने इस बात को माना है कि अनेक सुधार संस्थाओं में पुनर्स्थापन के उद्देश्य की प्राप्ति पूरे रूप से सम्भव नहीं हो पाई है परन्तु फिर भी कारागार तथा बाल सुधार संस्थाओं के संवासियों के लिए वैयक्तिक सेवा कार्य की आवश्यकता को सैद्धांतिक रूप से स्वीकार कर लिया गया है। कारागारों तथा अन्य प्रकार की वयस्क एवं बाल सुधार संस्थाओं में संवासियों को मनोसामाजिक सहायता की आवश्यकता अपने दैनिक जीवन में पड़ती रहती है।

मॉडल प्रिजन मैनुअल में अपराधी सुधार संस्थाओं में नियुक्त सामाजिक कार्यकर्ताओं की निम्न भूमिकाओं का वर्णन किया गया है:–

(1) संवासी का साक्षात्कार करना तथा उसके परिवार एवं अन्य सामाजिक संस्थाओं के साथ सम्बन्ध स्थापित करके उसके चरित्र, व्यवहार, अपराध की दशाओं तथा सामाजिक आर्थिक जीवन की पृष्ठभूमि के बारे में सम्पूर्ण सूचना उपलब्ध कराना।

(2) संवासी की समस्त संस्थागत समस्याओं का स्पष्टीकरण करना तथा उनके समाधान की योजना निर्मित करना।

(3) संवासियों के वर्गीकरण कार्यक्रम में संस्था के अधिकारियों के संवासी के व्यक्तित्व एवं व्यवहार की विशेषताओं को बताकर संवासी को उन कार्यक्रमों में लगाने का प्रयत्न करना जिससे उन संवासी को लाभ पहुँच सकता है।

(4) संवासी तथा प्रशासन कार्यकर्ताओं के मध्य उपयुक्त प्रकार के सहयोगपूर्ण सम्बन्धों की स्थापना करने में मदद पहुँचाना,तथा परिवार के सदस्यों को समय–समय पर वांछित सहायता प्रदान करना।

(5) संवासी को अपनी मुक्ति के लिए तैयार करना तथा उनको उन समस्याओं से अवगत कराना जो मुक्ति के बाद उत्पन्न हो सकती हैं परन्तु जिनका समाधान ढूँढ़ा जा सकता है।

11.2.2 वैयक्तिक कार्यकर्ता के कार्य

(1) उन संवासियां को परामर्श देना तथा मार्ग निर्देशन करना जो अपराधी सुधार संस्थाओं में पहली बार आये हैं और जो अपने को इस प्रकार के विचित्र माहौल में अकेला पाते हैं।

(2) संवासियों की मानसिक कुंठाओं, आहत भावनाओं तथा विक्षिप्त मनोदशाओं को दूर करने में सहायता पहुँचाना तथा उन्हें संस्था के अन्य संवासियों, अधिकारियों तथा कार्य–पद्धतियों के समरूप व्यवहार करने के लिए प्रोत्साहन प्रदान करना।

11.3 सुधारात्मक वैयक्तिक कार्य का कार्य क्षेत्र

अपराधी सुधार संस्थाओं में सुधारात्मक वैयक्तिक कार्यकर्ता का उत्तरदायित्व संवासियों में संतोषजनक समायोजन उत्पन्न करने के साथ–साथ उन्हें पुनर्वासन हेतु तैयार करना है।1

सामाजिक कार्यकर्ता निम्न समस्याओं को अपने कार्य क्षेत्र में सम्मिलित करता है।

(1) संवासियों की संस्थागत समायोजन सम्बन्धी समस्याएँ।

(2) संवासियों के परिवार के सदस्यों, उनके रिश्तेदारों तथा मित्रों सम्बन्धी समस्त समस्यायें जिनसे संवासी चिन्तित रहता है।

(3) संवासियों की मुक्ति, उत्तर रक्षा तथा पुनर्वासन सम्बन्धी समस्यायें।

सुधारात्मक वैयक्तिक कार्यकर्ता की कुशलतायें :– इलियट स्टड ने निम्नलिखित व्यावसायिक कुशलताओं का होना आवश्यक बताया है :–

(1) अपराधी सुधार के क्षेत्र में एवं इससे सम्बद्ध समस्त विषयों, नीतियों तथा कार्यों का पूर्ण ज्ञान।

(2) अपराधियों के व्यक्तित्व, चरित्र, स्वभाव तथा अपराध के कारणों एवं उपचार की आधुनिक विधियों का पूर्ण ज्ञान।

(3) अपराधी सुधार तथा अपराधी पुनर्वासन सम्बन्धी आवश्यक कुशलताओं को सम्पादित करने की क्षमता।

(4) अपराधियों के प्रति सहिष्णुता का दृष्टिकोण तथा उनके सुधार एवं पुनर्वासन के लिए हर सम्भव प्रयत्न करने का दृढ़ निश्चय।

(5) अपराधी सुधार के क्षेत्र में कार्य करने वाले अन्य कार्यकर्ताओं के साथ सहयोग एवं समन्वय पूर्वक कार्य करने की कुशलता आदि।

11.3.1 सुधारात्मक वैयक्तिक कार्य की समस्यायें

NOTES

बरवैंक ने उन समस्याओं का उल्लेख किया है जिनसे समाज कार्य के सफल योगदान में बाधा उत्पन्न हो रही है :

(1) सुधारात्मक समाज कार्य, कल्याण के अन्य क्षेत्रों में होने वाले समाज कार्य की अपेक्षा अभी नया है अतः इसे निम्न स्तर का विषय माना जा रहा है।

(2) अपराधी सुधार संस्थाओं के प्रशासक सुधारात्मक समाज कार्यकर्ताओं के योगदान के विषय में अभी पूर्ण रूप से सन्तुष्ट नहीं हैं और इस प्रकार के कार्यकर्ताओं की नियुक्ति में हिचकिचाहते हैं।

(3) समाज कार्य का प्रशिक्षण प्रदान करने वाले स्कूलों द्वारा आज तक स्पष्ट रूप से यह तय नहीं हो पाया है कि अपराधी, सुधार के क्षेत्र में समाज कार्यकर्ताओं की क्या–क्या भूमिकाएँ हो सकती है और उन भूमिकाओं का निर्वाह व्यावसायिक समाज कार्यकर्ताओं की किन कुशलताओं के प्रयोग से हो सकता है।

(4) जिन अपराधी संस्थाओं में (चाहे वे कारागार हों या बाल सुधार संस्थायें) समाज कार्यकर्ताओं की नियुक्ति की गयी है उनको वहाँ पर निम्न स्तर का कार्यकर्ता ही समझा गया हैं और उनसे ऐसे कार्य कराये जाते हैं जिनको थोड़ा पढ़ा लिखा व्यक्ति भी कर सकता है।

(5) अपराधी सुधार के क्षेत्र में कार्य करने वाले व्यावसायिक समाज कार्यकर्ता पूर्ण एवं उचित स्वीकृति के अभाव में कुण्ठित हो जाते हैं और अपने कार्य में कुशलता नहीं ला पाते जिसकी उनसे अपेक्षा की जाती है।

(6) अपराधी सुधार के क्षेत्र में कार्य करने वाले समाज कार्यकर्ताओं का वेतन स्तर इतना कम है कि अधिकांश कुशल कार्यकर्ता इस क्षेत्र में नौकरी करने की इच्छा नहीं प्रकट करते। अच्छे एवं कुशल कार्यकर्ता कोई दूसरी अच्छी नौकरी ढूँढ़ने में तत्पर रहते हैं।

(7) अधिकांश समाज कार्य स्कूलों में सुधारात्मक समाज कार्य का उचित प्रशिक्षण देने के लिए न तो शिक्षक हैं और न आवश्यक सुविधायें उपलब्ध हैं।

(8) सुधारात्मक समाज कार्य सम्बन्धी साहित्य का अभाव अच्छे एवं कुशल कार्यकर्ता तैयार करने में एक बड़ी बाधा उत्पन्न करता है।

उपर्लिखित समस्याओं का मूल कारण भारत में समाज कार्य का प्रारम्भिक अवस्था में होना है। वर्तमान समय में समाज कार्य ही विकास की प्रारम्भिक अवस्था में है, अतः दूसरे क्षेत्र कहाँ तक विकसित हो सकते हैं परन्तु संतोष का विषय है कि सरकार सुधार के क्षेत्र में प्रशिक्षित कार्यकर्ताओं की नियुक्ति पर गम्भीरता पूर्वक विचार कर रही है।

बोध प्रश्न

1. अपराधी सुधार संस्थाओं में समाज कार्यकर्ता की भूमिका बताइये?

....

....

....

2. सुधारात्मक वैयक्तिक कार्य में आने वाली समस्याएँ बताइये?

....

....

....

NOTES

11.4 बाल अपराध

वे बालक जिनकी अवस्था 7 वर्ष से 16 वर्ष 18 या 21 वर्ष, तक की है, के अपराधी व्यवहार एवं अन्य असामाजिक कृत्यों को बाल अपराध की श्रेणी में रखा जाता है। ऐसे बच्चों में अपराधी प्रवृत्ति का विकास होने से वे अपराध के कार्य करने लगतें हैं।

11.4.1 बाल न्यायालय

बाल अपराधियों के सुधार क्षेत्र में बाल न्यायालय की स्थापना एक क्रान्तिकारी चेतना का प्रतीक है। विश्व में सबसे पहला बाल न्यायालय अमरीका के शिकागो नगर में स्थापित हुआ था परन्तु उसके पूर्व भी इंग्लैंड, आस्ट्रेलिया, कनाडा तथा स्विट्ज़रलैंड में ऐसे कानून बनाये जा चुके थे जिनमें बाल अपराधियों के लिए न्यायिक व्यवस्था, वयस्क अपराधियों से भिन्न थी।

बाल कल्याण, बाल हितों के सन्तुलन को बनाये रखने में बाल न्यायालय एक ऐसी वैधानिक प्रणाली है जो न्यायिक कार्यवाही में निहित, अभिभावक प्रेरणा तथा संरक्षण प्रवृत्ति द्वारा बालकों की रक्षा करने की विशेषताओं के आधार पर उन साधारण न्यायालयों से भिन्न है जिनमें न्यायाविधि की कठोरता तथा दण्ड देने की प्रक्रिया पर जोर दिया जाता है। राज्य को उन बालकों का माता पिता, अभिभावक तथा संरक्षक माना जाता है। जो मन्द बुद्धि, शारीरिक विकलांगता, परित्यक्तता, अनाथपन तथा उचित प्रकार के देख–रेख के बिना जीवन जी रहे हैं यह उसी वैधानिक चेतना का प्रतिफल है। इस प्रकार के न्यायालय अपना न्यायिक उत्तरदायित्व दण्ड के माध्यम से नहीं वरन सुधार, रक्षा तथा शिक्षा द्वारा सम्पादित क़रते हैं।

11.4.2 बाल न्यायालयों की विशेषताएँ

अपनी विशेषताओं के आधार पर इस प्रकार के न्यायालय उन न्यायालयों से भिन्न होते हैं जहाँ पर वयस्क व्यक्तियों के मुकदमों की सुनवायी होती है जो इस प्रकार है :

(1) बाल न्यायालय उस प्रकार का न्यायालय है जिसमें बाल तथा तरुण आयु के युवकों के मुकदमों की सुनवायी एक विशेष विधि से की जाती है।

(2) इस प्रकार के न्यायाल्यों के मजिस्ट्रेट से यह आशा की जाती है कि वे अपने सामने प्रस्तुत किये गये बालकों के लिए मार्गदर्शक की भूमिका अदा करें।

(3) इनमें उन बालकों की जिनकी अवस्था 7 वर्ष से 16 वर्ष 18 या 21 वर्ष, तक की है, के अपराधी व्यवहार एवं अन्य असामाजिक कृत्यों से सम्बन्धित मामलों का निर्णय एक विशेष कानून बाल अधिनियम की धाराओं के आधार पर किया जाता है जो या तो पूर्व बाल अपराध की अवस्था से गुजर रहे हैं या उनमें अपराधी प्रवृत्ति का विकास हो रहा है या कोई अपराध कार्य कर रहे हैं।

(4) इस प्रकार के न्यायालयों में मजिस्ट्रेट नियुक्त होने के लिए आवश्यक नहीं है कि बड़े विधि विशेषज्ञ हों। नियुक्ति उन व्यक्तियों की होती है जो कानून के ज्ञान के साथ–साथ मानव स्वभाव ताकि मानव समायोजन की समस्याओं की उत्पत्ति सम्बन्धी सिद्धान्तों से भली भांति अवगत हों तथा उन्हें बाल कल्याण के क्षेत्र में दक्षता प्राप्त हो।

(5) इन न्यायालयों में आवश्यक नहीं है कि दोषी ठहराये गये बालकों को दण्ड दिया जाय। इसके विपरीत इन न्यायालयों से यह आशा की जाती है कि वे बालकों के सुधार के लिए सेवाएँ आयोजित करने में सहायक सिद्ध हो तथा बालकों की देख–रेख, सुरक्षा, कल्याण तथा शिक्षा सम्बन्धी संस्थागत तथा संस्कारिक कार्यक्रमों की प्राप्ति संभव करा सके, जो उपेक्षित है।

(6) इन न्यायालयों में अपराधी तथा असामाजिक व्यवहार प्रदर्शित करने वाले बालकों से सम्बन्धित शिकायतों का निर्णय पुलिस की रिपोर्ट के आधार पर नहीं किया जाता है। पूरी वैधानिक प्रक्रिया, उपचारात्मक तथा सुधारात्मक कार्यवाही का आधार होती है परिवीक्षा अधिकारी की रिपोर्ट, जो बालक के सामाजिक, आर्थिक, शैक्षिक तथा पारिवारिक वातावरण सम्बन्धी कारकों का अध्ययन, निरीक्षण तथा मूल्यांकन बड़ी सावधानी तथा कुशलता से की जाती है।

(7) जिस समय तक बालक के बारे में सामाजिक जाँच परिवीक्षा अधिकारी के द्वारा होती है उस अवधि में उसे जेल में न रखकर उन पर्यवेक्षण गृहों में रखा जाता है जहाँ उनकी सुरक्षा के साथ–साथ स्वच्छ वातावरण तथा स्वास्थ्यप्रद रहन सहन का अवसर प्रदान होता है।

(8) इन न्यायालयों को अपने निर्णय देने में बड़ा विवेकाधिकार प्राप्त होता है। न्यायालय मुकदमों को रदद कर सकता है, बालक तथा उसके माता–पिता को चेतावनी दे सकता है। उन पर फाइन कर सकता है, उन्हें किसी सुधार कार्य करने वाली संस्था की देख रेख में रहने का आदेश दे सकता है या उन्हें बाल सुधार संस्थाओं में रखे जाने का निर्णय दे सकता है।

11.5 बाल अपराधियों के सुधार की आवश्यकता तथा महत्व

बाल अपराधियों के सुधार की आवश्यकता तथा इसके महत्व का प्रश्न दण्ड के आधुनिक सुधारवादी दर्शन के सिद्धान्तों एवं विधियों के अभ्युदय के साथ संलग्न है। दण्ड के प्राचीन सिद्धान्तों एवं विधियों में अपराधियों (चाहे वे बालक हों या वयस्क) का कठोरतम दण्ड देने का भाव निहित था क्योंकि उस युग को स्वीकृत मान्यता यह थी कि समाज अपराधी के प्रति प्रतिशोधात्मक दृष्टिकोण रखने का हकदार है और अपराधियों को कठोर दण्ड देकर ही समाज, गैर अपराधी व्यक्तियों में कानून के भयपूर्वक पालन की आदत डाल सकता है। अतएव बाल अपराधियों के लिए एक ऐसी कारागार प्रशासन की व्यवस्था को कार्यान्वित किया गया जिसमें उनकी शिक्षा, औद्योगिक प्रशिक्षण तथा मनोगत सुधार की पर्याप्त सुविधाएँ उपलब्ध हों।

बाल अपराधी, पारिवारिक तथा सामाजिक परिस्थितियों का शिकार हो जाते हैं और उनकी अपराधिकता आकस्मिक होने के साथ–साथ उनकी अपरिपक्व बुद्धि, कानून के परिणामों के प्रति अज्ञान तथा अपराध कार्य करने की योजना का प्रदर्शन मात्र है। अतः ऐसी व्यवस्था होनी अनिवार्य है जिसका प्रमुख उद्देश्य उनका सुधार तथा चारित्रिक पुनर्गठन करना हो। इसी विश्वास पर आधारित मान्यताओं को स्वीकार करके आधुनिक युग में बाल अपराधियों के वयस्क अपराधियों से भिन्न प्रकार के बाल सुधार संस्थाओं की स्थापना की गयी है। बाल अपराधियों के सुधार की दिशा में जो भी अन्तर्राष्ट्रीय प्रगतियाँ हुई उनमें बाल न्यायालयों की स्थापना एक महत्वपूर्ण कदम है।

11.5.1 वैयक्तिक सेवा कार्य की आवश्यकता

चिकित्सालय में रोगग्रस्त बालक अनेक समस्याओं से जूझता है परन्तु इन समस्याओं की ओर चिकित्सकों का ध्यान बहुत कम जाता है क्योंकि इसके लिए अधिक समय तथा विशेष ज्ञान की आवश्यकता होती है जिसका उनके पास अभाव होता है। उचित निदान एवं उपचार के लिए बालक एवं उसके माता–पिता दोनों का ही योगदान आवश्यक होता है। परन्तु वर्तमान चिकित्सा पद्धति को महत्व नहीं दिया गया है। बालकों को एकान्त में दुनिया से बिलकुल पृथक कर दिया जाता है और वे कष्ट पूर्ण जीवन व्यतीत करते हैं। इन परिस्थितियों में वे अन्य समस्याएँ उत्पन्न कर लेते हैं जैसे सांवेगिक तनाव, सांवेगिक ह्रास, प्रतिगमन के लक्षण, प्रत्याहार, अलगाव की भावना, विघटित प्रत्यक्षीकरण, अहमन्यता, ईर्ष्या की भावना आदि।

NOTES

11.5.1.1 वैयक्तिक सेवा कार्य का महत्व

(1) **सांवेगिक प्रतिक्रियाऐं:–** चिकित्सालय में प्रवेश स्वयं अपने आप में एक समस्या है। बालक के लिए रोग भी सांवेगिक समस्या है। इस समस्या में उस समय और भी अधिक वृद्धि होती है जब उसकी शल्य चिकित्सा की जाती है। इंजेक्शन लगाने के सम्बन्ध में भी इसी प्रकार की समस्या उत्पन्न होती है।

(2) **परिवार से अलगाव :–** चिकित्सालय आने पर बालक के अधिकांश सामाजिक सम्बन्ध विच्छिन्न हो जाते हैं। इसका प्रतिफल यह होता है कि वह आदान–प्रदान की प्रक्रिया में भाग नहीं लेता है। वह कभी–कभी न तो बात करता है और न सलाह मानता है। इस विरोध की भावना का कारण अपने सामान्य पर्यावरण से पृथक् होना तथा वर्तमान परिस्थितियों से ताल–मेल न कर पाना होता है।

(3) **एकाकीपन की समस्या :–** यद्यपि सभी बालक सामान्य क्रियाएं सम्पन्न करने में असमर्थ नहीं होते तथापि चिकित्सालय में वे पंगु बन जाते हैं। वे शैया पर सभी खुशियों एवं प्रसन्नताओं से वंचित पड़े रहते हैं। उनके पास समय व्यतीत करने का कोई साधन नहीं होता है। अतः या तो उनको अकारण भय उत्पन्न हो जाता है या फिर अपने को अर्थहीन समझने लगते हैं।

(4) **वात्सल्य एवं प्रेम की कमी :–** कोई माता पिता अपने में ही उलझे रहते हैं और बालक की ओर ध्यान नहीं दे पाते हैं। परिणामस्वरूप बालक इस आवश्यक तत्व से वंचित रहता है और उन स्थितियों की खोज करता है जहाँ पर वह माता पिता का प्रेम पा सकता है। बीमार होना एक ऐसी ही स्थिति है।

(5) **अहमन्यता: –** कभी–कभी माता पिता रोगी बालक की इतनी अधिक देख रेख, परवाह तथा लाड़ प्यार करते हैं कि वह केवल एकांगी बन कर रहा जाता है। उसका समायोजन अव्यवस्थित हो जाता है। अस्पताल से वापस जाने पर उसके मार्ग में अनेक कठिनाइयाँ उत्पन्न हो जाती हैं।

11.5.1.2 कार्यकर्ता की भूमिका

सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता निम्न कार्य करता है :–

(1) सांवेगिक व्यवधानों का पता लगाता है।

(2) सामाजिक समस्याओं की खोज करता है।

(3) समस्याओं के समाधान के उपाय खोजता है।

(4) बालकों व उनके अभिभावकों को स्वास्थ्य शिक्षा प्रदान करता है।

(5) आवश्यक सेवाओं का प्रबंन्ध करता है।

(6) मनोरंजनात्मक कार्य सम्पन्न करवाता है।

(7) पारिवारिक सम्बन्धों को दृढ़ करता है।

(8) चिकित्सालय पर्यावरण से समायोजन स्थापित करने में सहायता करता है।

(9) अच्छी आदतों के विकास में सहायता करता है।

(10) सफाई सम्बन्धी नियमों को बताता है।

(11) पोषक तत्वों का उल्लेख करता है।

(12) सुरक्षात्मक तरीकों को बताता है।

बोध प्रश्न

1. बाल अपराध से आप क्या समझते हैं? बाल न्यायालयों की विशेषताएँ बताइये?

....

....

....

2. बाल सुधार में वैयक्तिक सेवा कार्य का महत्व बताइये?

....

....

....

11.5.1.3 विद्यालय सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य

व्यक्ति के समाजीकरण की यद्यपि परिवार एक महत्वपूर्ण संस्था है। वह अपना प्रारम्भिक जीवन परिवार की सीमा में ही व्यतीत करता है। उसकी आवश्यकताओं की संतुष्टि भी यहीं होती है। परन्तु जैसे– जैसे वह बड़ा होता जाता है उसकी रुचि बाह्य पर्यावरण की ओर बढ़ने लगती है और परिवार के बन्धन से मुक्त होना चाहता है। वह घर की चहारदीवारी से निकल कर पड़ौस तथा किसी विद्यालय में जाना पसन्द करता है और वहाँ जाकर आनन्द प्राप्त करता है। वह विद्यालय जाने के लिए स्वयं लालायित रहता है और कभी–कभी हठ करने लगता है कि अन्य बालकों की तरह वह भी विद्यालय अवश्य जायगा। विद्यालय में उसका परिचय अनेक विद्यार्थियों से होता है तथा विचारों का आदान–प्रदान होता है। अतः ऐसा वातावरण तैयार करना आवश्यक होता है जिसमें वह अपना सफल समायोजन करके तथा संवेगात्मक व बौद्धिक विकास के लिए शैक्षणिक व मनोरंजनात्मक कार्यक्रमों से लाभ उठा सके।

भारतवर्ष में यद्यपि शिक्षा पद्धति में काफी अन्तर आया है परन्तु अभी भी प्राध्यापक का मुख्य ध्यान केवल बौद्धिक विकास पर रहता है तथा रटने–रटाने की प्रथा बराबर पड़ी हुई है। वैयक्तिक कमी अथवा समस्याओं पर ध्यान नहीं दिया जाता है। परन्तु जितना बौद्धिक विकास आवश्यक होता है उतना ही संवेगात्मक समायोजन और मानसिक विकास महत्वपूर्ण होता है।

11.5.1.4 विद्यालय में सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की आवश्यकता

बालक का अधिकांश प्रारम्भिक जीवन विद्यालय में ही गुजरता है। अतः विद्यालय के साथ समुचित समायोजन आवश्यक होता है। वह क्या पढ़ता है यह आवश्यक नहीं है बल्कि किस प्रकार पढ़ता है, उसकी रुचि किस स्तर की है, सम्बन्ध का क्या स्वरूप है, आदि भी जानना आवश्यक होता है। यदि इन कारकों की ओर ध्यान नहीं दिया जाता है तो बालक पढ़ाई में पीछे रह जाता है, नैराश्य अनुभव करता है तथा स्कूल से भागने लगता है। ऐसे बालक सामान्यतः विभिन्न संवेगात्मक समस्याओं से ग्रस्त हो जाते हैं।

ऐसे बालकों की समस्याओं के निराकरण के लिए प्रशिक्षित कार्यकर्ता की आवश्यकता होती है जो वैयक्तिक अध्ययन करके समस्या की प्रकृति ज्ञात कर उसका समुचित समाधान कर सके। विकसित देशों में प्रत्येक विद्यालय में वैयक्तिक कार्यकर्ता होता है जो यह कार्य करता है। उच्च विद्यालयों में तो एक समाज कार्य का विभाग ही अलग होता है।

भारतवर्ष में इस प्रकार के प्रत्यय का विकास अभी नहीं हो पाया है। क्योंकि भारत की आर्थिक स्थिति ऐसी नहीं है इसके अतिरिक्त समाज कार्य की आवश्यकता का ज्ञान भी केवल चंद लोगों को ही है इसके अतिरिक्त समाज कार्य की आवश्यकता का ज्ञान भी केवल चंद लोगों

को ही है। इसी कारण विद्यालयों की समस्याओं में निरन्तर वृद्धि हो रही है।

11.5.1.5 विद्यालय में वैयक्तिक कार्यकर्ता की समस्याएँ

(1) **समस्याग्रस्त बालक** (Problem Child):– व्यक्तिगत एवं पारिवारिक समस्याओं के कारण विद्यालय में ऐसे भी बालक होते हैं जो संवेगात्मक तथा मानसिक कठिनाइयों से परेशान रहते हैं। उनका न तो कक्षा में समायोजन ठीक प्रकार से हो पाता है और न ही वे अपना ध्यान पढ़ाई पर केन्द्रित कर पाते हैं। कक्षा में विद्यार्थी इतने अधिक होते हैं कि शिक्षक विद्यार्थी की व्यक्तिगत समस्याओं पर ध्यान नहीं दे पाते हैं। इसके अतिरिक्त उन्हें उन प्रविधियों एवं प्रणालियों का ज्ञान नहीं होता है जिनसे उसकी संवेगात्मक समस्याओं का समाधान कियाा जा सके। वह संवेगात्मक व मनोवैज्ञानिक समस्याओं तथा आवश्यकताओं को समझने और उनका समाधान करने में सक्षम नहीं होता है। अतः वैयक्तिक कार्यकर्ता की आवश्यकता होती है जो इन समस्याओं को सुलझा सकता है। कार्यकर्ता बालक का साक्षात्कार करता है और उसके माता–पिता से मिलता है, साथियों से समस्या के बारे में पूछताछ करता है। इस प्रकार वह समस्या से सम्बन्धित तथ्यों की खोज करता है। निदान के उपरान्त वह उपचार की रूपरेखा निश्चित करता है। कार्यकर्ता माता–पिता को बालक की समस्या बताते हैं तथा उनके दृष्टिकोण में परिवर्तन लाने का प्रयास करता है। शिक्षक के कारण यदि कोई समस्या बालक में उत्पन्न होती है तो वह शिक्षक की मनोवृत्ति को बदलने में सहायता करता है। उसका कार्य समस्या के वास्तविक तथ्यों की जानकारी करके समस्या का जड़ से समाप्त करना होता है।

(2) **पिछड़ापन** (Backward) :–कक्षा में सभी बालक न तो पढ़ाई में समान होते हैं और न ही खेलकूद में। कुछ बालक सामान्य स्तर से पढ़ाई तथा खेलकूद में ऊँचे होते हैं और कुछ बालक पढ़ाई तथा खेलकूद में सामान्य से काफी नीचे होते हैं। ऐसे बालक पढ़ने से जी चुराते हैं तथा भागने का प्रयास करते हैं। ऐसे बालकों पर अध्यापक विशेष ध्यान नहीं दे पाता है और निजी तौर पर शिक्षा देना उनके लिए कठिन हो जाता है। परन्तु यदि उनकी समस्या पर ध्यान नहीं दिया जाता है तो उनका व्यक्तित्व प्रभावित होता है और हीनता की भावना विकसित हो जाती है। कभी – कभी इन बालकों को विद्यालय से निकाल दिया जाता है। परन्तु इस पिछड़ेपन के कारण बालक स्वयं न होकर सामाजिक, शारीरिक तथा मानसिक स्थितियाँ होती हैं। इन समस्याओं एवं स्थितियों को समझकर वैयक्तिक सहायता पहुँचाना आवश्यक होता है। वैयक्तिक कार्यकर्ता बाल मनोविज्ञान के द्वारा तथा मनोचिकित्सा की सहायता से ऐसे बालकों की सहायता करता है।

11.5.2 परिवार नियोजन कार्यक्रम

अधिकांश लोग अब भी परिवार नियोजन का तात्पर्य जनसंख्या नियन्त्रण से लगाते हैं। जनसंख्या नियन्त्रण एक सरकारी नीति है जिसको सामाजिक तथा आर्थिक उद्देश्य की पूर्ति के लिए चलाया जा रहा है। अपने परिवार के सदस्यों की संख्या अपने साधनों के अनुसार सीमित रखने का नाम परिवार नियोजन है। इस कार्यक्रम का उद्देश्य परिवार के लिए आवश्यक सुविधाएँ प्रदान करना है। विश्व स्वास्थ्य संगठन (1970) ने परिवार नियोजन के अन्तर्गत निम्न कार्यों को सम्मिलित किया है :

(1) जन्म में उचित समयान्तर तथा जन्म दर रोक लगाना।

(2) बच्चे विहीन परिवारों की चिकित्सकीय सुविधाएँ प्रदान करना।

(3) बच्चों की देख–रेख सम्बन्धी ज्ञान प्रदान करना।

(4) यौन शिक्षा देना।

(5) प्रजनन सम्बन्धी दोषी परिवार का स्क्रीनिंग करना।

(6) जेनटिक मंत्रणा देना।

(7) पूर्व वैवाहिक सलाह देना तथा परीक्षण करना।

(8) गर्भावस्था को टेस्ट करना।

(9) विवाह मंत्रणा देना।

(10) प्रथम बच्चे के जन्म से सम्बन्धित ज्ञान प्रदान करना तथा अन्य सुविधाएँ देना।

(11) अविवाहित माताओं को सेवाएँ प्रदान करना।

(12) गृह अर्थशास्त्र तथा पोषण सम्बन्धी शिक्षा देना।

(13) गोद लेने में सहायता करना।

इस प्रकार से परिवार नियोजन कार्यक्रम का उद्देश्य परिवार के सदस्यों की सीमा में नियन्त्रण करना है। जिन परिवारों में बच्चे अधिक संख्या में पैदा होते हैं उन दम्पत्तियों को परिवार नियोजन करने के लिए और अवांछित बच्चों के जन्मों को रोकने के लिए परिवार नियोजन के विभिन्न तरीकों का ज्ञान एवं सेवा सुविधा की विशेष व्यवस्था भी परिवार नियोजन कार्यक्रम के अन्तर्गत आती है। इस कार्यक्रम के अन्तर्गत स्वास्थ्य रक्षा सम्बन्धी विभिन्न सेवाएँ प्रदान करना है। इस कार्यक्रम के अन्तर्गत प्रतिरक्षीकरण, प्रसव के पूर्व, प्रसव में तथा प्रसव के पश्चात् माताओं की देख–रेख, दवाइयों का प्रबन्ध चेचक, डिप्थीरिया, काली खासी आदि के बचाव के लिए टीके लगाना तथा दवाइयाँ देना। पौष्टिक आहार की योजना भी अब इसका अंग बन गयी है। इस योजना के अन्तर्गत गर्भवती माताओं तथा शिशुओं को पौष्टिक भोजन बाँटा जाता है। इन अनेक कार्यों में वृद्धि के कारण इस कार्यक्रम का नाम बदल कर परिवार कल्याण एवं मातृ शिशु कल्याण कार्यक्रम रख दिया गया है।

11.5.3 जनसंख्या एवं आर्थिक विकास

देश की जनसंख्या तथा आर्थिक विकास का घनिष्ट सम्बन्ध है। आर्थिक विकास के अन्तर्गत देश की राष्ट्रीय आय, प्रति व्यक्ति आय, रहन सहन का स्तर, उत्पादन की दशा, रोजगार व्यवस्था आदि सम्मिलित है। आर्थिक विकास के लिए पाँच साधनों की आवश्यकता होती है। भूमि, श्रम, पूँजी, प्रबन्ध एवं उद्यम। उत्पादन शक्ति के उन पाँच साधनों में मानव शक्ति विकास का महत्वपूर्ण साधन है। मानव शक्ति से श्रम, प्रबन्ध एवं उद्यम उत्पादन के तीन साधन तो प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त है जबकि पूँजी का सम्बन्ध भी मानव से ही है। अतः स्पष्ट है कि जनसंख्या तथा विकास में घनिष्ट सम्बन्ध है। यदि देश में जनशक्ति अधिक है तो देश श्रम के क्षेत्र में धनी होगा। परन्तु ऐसा नहीं है।

विकासशील देशों के लिए ये हानिकारक है। जब जनशक्ति की अधिकता होगी तो भूमि, साधन सीमित होने के कारण मानव शक्ति बढ़ती जायेगी, फलस्वरूप प्रति व्यक्ति उत्पादन कम होता जायेगा। खाद्य समस्या बढ़ेगी, बेरोजगारी फैलेगी, राष्ट्रीय आय में वृद्धि नहीं होगी अर्थात् प्रति व्यक्ति आय में कमी होगी, वस्तुओं की माँग अधिक होने के कारण कीमतें बढ़ेंगी तथा मुद्रा स्फीति पर बुरा असर पड़ेगा। इस प्रकार यह स्पष्ट है कि विकासशील देशों के लिए जनसंख्या वृद्धि घातक है।

11.5.3.1 परिवार नियोजन के तरीके

परिवार को सीमित रखने के लिए अनेक तरीकों का विकास किया गया है। ये दो प्रकार के तरीके हैं

(1) स्थायी, (2) अस्थायी।

NOTES

- **स्थायी तरीके**

स्थायी तरीकों में पुरुष नसबन्दी तथा स्त्री नसबन्दी (Tubectomy) है।

- **अस्थायी तरीके**

अस्थायी तरीके निम्न हैं जिनका उपयोग कर परिवार को सीमित रखा जा सकता है तथा अनिच्छित जन्म को रोका जा सकता है :–

(1) लूप (2) खाने वाली गोली

(3) निरोध (4) गर्भ समापन

(5) सुरक्षित काल

11.6 वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता की भूमिका

समाज कार्य ने इस विशाल समस्या के समाधान का उत्तरदायित्व अपने ऊपर ले लिया है। समाज कार्य का प्रथम उत्तरदायित्व उन मनोसामाजिक समस्याओं का समाधान करना तथा उन पर विजय प्राप्त करना है जो विकास एवं उन्नति में बाधा पहुँचाते हैं। कार्यकर्ता, सामाजिक, मनोवैज्ञानिक तथा सांस्कृति कारक जो परिवार नियोजन के तरीकों को अपनाने में बाधा उत्पन्न करते हैं, दूर करना है। वह शिक्षा, चिकित्सा तथा कल्याणकारी संस्थाओं की सेवाओं का सदुपयोग भी इसी उद्देश्य की पूर्ति के लिए करता है। वह व्यावहारिक ज्ञान प्रदान करता है जिससे व्यक्ति परिवार नियोजन के महत्व को समझ सकने में समर्थ होते हैं। वह पोषण सम्बन्धी ज्ञान प्रदान करता है, महत्वपूर्ण रोगों के विषय में जानकारी देता है शिक्षा सुविधाओं की चर्चा करता है, कल्याणकारी कार्यक्रमों से अवगत कराता है, नवीन कानूनों का ज्ञान देता है तथा स्वास्थ्य शिक्षा देता है।

परिवार कल्याण कार्यकर्ता के रूप में वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता के निम्न कार्य हैं :–

(1) घनिष्ट सम्बन्ध स्थापित करके सेवार्थी में विश्वास जाग्रत करना कि वह उनका हितैषी है तथा उन्नति एवं विकास चाहता हैं।

(2) कार्यकर्ता को यह ज्ञान होना चाहिए कि वह सेवार्थी से एक केस के रूप में नहीं बातचीत कर रहा है बल्कि एक व्यक्ति के सन्दर्भ में बातचीत हैं।

(3) वह सेवार्थी को परिवार नियोजन सम्बन्धी सकारात्मक तथा नकारात्मक सभी भावनाओं के स्पष्टीकरण का पूर्ण अवसर देता है।

(4) कार्यकर्ता का कार्य सेवार्थी में केवल उपयुक्त ज्ञान का विकास करना है। इसके पश्चात् वह सेवार्थी की इच्छा पर छोड़ देता है कि वह अपने जीवन को खुशहाल बनाने के लिए स्वयं निर्णय ले। वह यह नहीं बताता है कि उसे "यह" करना आवश्यक है। वह केवल सलाह देता है।

बोध प्रश्न

1. जनसंख्या का आर्थिक विकास पर प्रभाव बताइये?

....

....

....

....

2. विश्व स्वास्थ्य संगठन द्वारा परिवार नियोजन के कार्य बताइये?

....

....

....

....

NOTES

11.7 सार संक्षेप

सुधारात्मक सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य उन व्यक्तियों की सहायता सामाजिक आचार का पालन करने में करता है जो किसी कारण विचलन के मार्ग पर चलने लगे हैं।

परिवार कल्याण के क्षेत्र में वैयक्तिक कार्यकर्ता ऐच्छिक तरीके का उपयोग करता है अर्थात् दम्पत्तियों को स्वयं यह अधिकार देता है कि वे स्थिति पहले समझें तदुपरान्त स्वयं निर्णय करें। वह गर्भावस्था का स्वास्थ्य पर प्रभाव को बताता है, शरीर तथा मन पर गरीबी के प्रभाव को स्पष्ट करता है तथा व्यक्तित्व से इसके सम्बन्ध को दर्शाता है।

11.8 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. सुधारात्मक वैयक्तिक सेवा कार्य का अर्थ तथा उद्देश्यों का वर्णन करें?
2. वैयक्तिक कार्यकर्ता के कार्यों का वर्णन करें?
3. सुधारात्मक वैयक्तिक कार्य का कार्य क्षेत्र तथा सुधारात्मक समस्याओं को स्पष्ट करें?
4. बाल अपराध, बाल न्यायालय एवं बाल अपराधियों के सुधार की आवश्यकता तथा महत्व का वर्णन कीजिए?
5. वयस्क अपराधियों के न्यायालयों से बाल न्यायालय कार्य पद्धति में भिन्नता का वर्णन करें?

लघुउत्तरीय प्रश्न

1. भारत में बाल अपराधियों के सुधार की व्यवस्था को स्पष्ट कीजिए?
2. वैयक्तिक सेवा कार्य की आवश्यकता ,महत्व एवं वैयक्तिक कार्यकर्ता की समस्या का उल्लेख कीजिए?
3. परिवार नियोजन कार्यक्रमों में सामाजिक कार्यकर्ता की भूमिका की व्याख्या कीजिये?
4. जनसंख्या एवं आर्थिक विकास में वैयक्तिक सेवा कार्य की भूमिका को समझाइये?

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1 जनसंख्या का अर्थव्यवस्था पर प्रभाव पड़ता है–

(अ) प्रतिकूल (ब) अनुकूल (स) सुधारात्मक (द) उपर्युक्त सभी

उत्तर : 1. (अ)।

11.9 पारिभाषिक शब्दावली

वैयक्तिक अध्ययन	Case Work	संगठन	Organisation
नेतृत्व	Leadership	संस्था	Society

NOTES

मंत्रणा / परामर्श	Counselling	व्यवसाय	profession
दानार्थ	Charity	मानवतावादी	Humanitarian
आत्मनिर्णयात्मक	Self decision	स्वयं सहायता	Self help
परिवर्तन	Change	समायोजन	Adjustment
समस्याएं	Problems	सेवार्थी	Client
मनोसामाजिक	Psychosocial	अभिवृत्ति	Attitude

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

1. श्रीवास्तव, एस.पी. : भारत में अपराध, दण्ड एवं सुधार, उत्तर प्रदेश हिन्दी ग्रंथ अकादमी, लखनऊ, 1977, पृष्ठ 354–355।
2. फ्रीडलैण्डर, वाल्टर ए. : 'इन्ट्रोडक्शन टु सोशल वेलफेयर, नई दिल्ली, 1967, पृष्ठ 444–445।'दि प्रिज स्पीक्स' इन दि प्रिजर आफ टुमारो, दि ऐनल्स आफ दि अमेरिकन अकादमी आफ पोलिटिकल एण्ड सोशल साइंस, वाल्यूम 157, सितम्बर, 1931, पृष्ठ 138।
3. सेन्ट्रल ब्यूरो आफ करेक्शनल सर्विसेज, प्रिजन इन इण्डिया, 1969, नई दिल्ली, पृष्ठ 19।
4. रसेल, ई. स्मिथ एण्ड डोरोथी, जी. : अमेरिकन सोशल वेलफेयर इन्स्टीट्यूशन न्यूयार्क, 1954, पृष्ठ 297।
5. हीरा सिंह, 'वेलफेयर इन प्रिजन्स' समाज कल्याण विभाग, 1973, पृ. 3।
6. बरवंकै , एडमण्ड जी. सम प्राब्लम्स एण्ड इशूज कफ्रिन्टिग सोशल वर्क एजूकेशन इन करेक्शनल, सोशल वर्क एजूकेशन, वाल्यूम 10 नं0 4, 1962, पृ. 2–3।
7. एच. एच. लाऊ : जुवनाइल कोर्ट इन युनाइटेड स्टेट्स (नार्थ कैरोलिना, 1927), पृष्ठ 14।
8. रास्को पाउण्ड : इण्टरप्रिटेशन आफ लीगल हिस्ट्री (न्यूयार्क, 1923), पृ. 135।

●●●

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress

इकाई –12 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में साक्षात्कार एवं वैयक्तिक अध्ययन

(CASE STUDY AND INTERVIEW PROCESS IN SOCIAL CASE WORK)

NOTES

इकाई की रूपरेखा

12.0 उद्देश्य

12.1 परिचय

12.2 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में वैयक्तिक अध्ययन

12.3 वैयक्तिक अध्ययन की विशेषताएं

12.4 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में साक्षात्कार

12.5 साक्षात्कार की विशेषताएं

12.6 साक्षात्कार के उद्देश्य

12.7 साक्षात्कार में प्रयोग की जाने वाली प्रविधियाँ

12.8 अभिलेखन में प्रयोग की जाने वाली प्रविधियाँ

12.9 साक्षात्कार की प्रक्रिया

12.10 अभिलेखन की प्रक्रिया

12.11 सार संक्षेप

12.12 अभ्यास प्रश्न

12.13 पारिभाषिक शब्दावली

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

12.0 उद्देश्य

- सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में वैयक्तिक अध्ययन की आवश्यकता को समझ सकेगें।
- वैयक्तिक अध्ययन की विशेषताओं से अवगत हो सकेगें।
- सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में साक्षात्कार की आवश्यकता को समझ सकेगें।
- साक्षात्कार की विशेषताएं एवं साक्षात्कार के उद्देश्यों को जान सकेंगे।
- साक्षात्कार में प्रयोग की जाने वाली प्रविधियों की जानकारी प्राप्त कर सकेंगे।
- अभिलेखन में प्रयोग की जाने वाली प्रविधियों का वर्णन कर सकेंगे।
- साक्षात्कार एवं अभिलेखन की प्रक्रिया का वर्णन कर सकेंगे।

12.1 परिचय

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य का उद्देश्य व्यक्ति की मनोसामाजिक समस्याओ के निदान व उपचार में सहायता करता है। मानव की प्रकृति की विशेषता है कि वह अपनी मूल समस्या के स्त्रोत को जहां तक सम्भव होता है छिपाने के उपाय करता है और समस्या के कारण को

दूसरे कारक पर **प्रक्षेपित कर देता** है जिसके कारण सेवार्थी को मनोस्थिति तथा बाह्य स्थिति का वास्तविक ज्ञान प्राप्त करना कठिन हो जाता है। साक्षात्कार के समय सेवार्थी ऐसी जटिल समस्यायें उत्पन्न करता है जिसके कारण अनुभवी कार्यकर्ता भी कभी–कभी असमंजस में पड़ जाता है और चिकित्सात्मक कार्यों में बाधा उत्पन्न हो जाती है। अतः सेवार्थी का सम्पूर्ण ज्ञान प्राप्त करना वैयक्तिक कार्यकर्ता का प्रथम उद्देश्य होता है। वहां सेवार्थी की आन्तरिक तथा बाह्य दोनों प्रकार की स्थितियों का अध्ययन करता है और समस्या से सम्बन्धित सभी पहलुओं का साकार चित्रण करता है। यह कार्य वैयक्तिक कार्यकर्ता के लिए मार्ग प्रशस्त करता है।

साक्षात्कार तथ्यो के एकत्रीकरण की एक क्रमबद्ध प्रणाली है। निश्चित उद्देश्यों के तहत किया गया वार्तालाप साक्षात्कार कहलाता है। सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता भी अपना कार्य साक्षात्कार के माध्यम से करता है। इस प्रकार वैयक्तिक सेवा कार्यकर्ता के लिए साक्षात्कार एक कला तथा विज्ञान है जिसके सिद्धान्तों से अवगत होना और प्रविधियों का व्यवहारिक ज्ञान परम आवश्यक है। साक्षात्कार व्यक्ति के पारस्परिक संपर्क की क्रमबद्ध प्रणाली है जिसके माध्यम से दूसरे व्यक्ति के अपरिचित तथ्यों का ज्ञान होता है। इसका आधार केवल देखने पर नहीं है बल्कि निकटता के द्वारा तथ्य परक अनुभूति की उपलब्धि करना है।

12.2 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में वैयक्तिक अध्ययन

वैयक्तिक अध्ययन से निरीक्षण तथा अवलोकन में गहनता आती है तथा सेवार्थी को समझने में स्पष्ट दृष्टि प्राप्त होती है। इसके द्वारा सेवार्थी के व्यवहार का अप्रत्यक्ष अध्ययन करने के स्थान पर प्रत्यक्ष रूप से अध्ययन करते है। सेवार्थी एक व्यक्ति तथा एक परिवार अथवा एक समूह भी हो सकता है। वैयक्तिक अध्ययन में व्यक्ति, संस्था अथवा समुदाय को एक इकाई माना जाता है और उसका सर्वांगीण अध्ययन किया जाता है। इसमें विषयवस्तु के प्राचीन तथा अर्वाचीन दोनों सन्दर्भों का अध्ययन किया जाता है। इसका क्षेत्र व्यक्ति अथवा इकाई का सम्पूर्ण जीवन वृत है। **गुड एण्ड हेट** के अनुसार वैयक्तिक अध्ययन सामाजिक तथ्यों के व्यवस्थापन का एक तरीका है। ताकि अध्ययन की सामाजिक विषयवस्तु के वैयक्तिक गुण सुरक्षित रह सकें।

वैयक्तिक अध्ययन की परिभाषा :– वैयक्तिक अध्ययन के सन्दर्भ में कुछ परिभाषाएं यहां दी जा रही है :–

पी.वी. यंग :– 'वैयक्तिक अध्ययन किसी सामाजिक इकाई की जीवन की खोज तथा विवेचना की एक पद्धति है। चाहे व इकाई व्यक्ति व परिवार हो अथवा संस्था या सांस्कृतिक समूह अथवा सम्पूर्ण समुदाय।

(Case study is a method of exploring and analyzing the life of a social unit be that a person institution , cultural group of even entire community.)

वींसेज एण्ड वींसेज :– वैयक्तिक अध्ययन गुणात्मक विश्लेषण का एक स्वरूप है जिसमें एक व्यक्ति, परिस्थिति या संस्था का अति सावधानी से अवलोकन किया जाता है।

(The case study is a term a qualitative analysis involving the very careful observation of a persons situation on an institution.)

रूथ स्टंग :– व्यक्तिगत इतिहास या अध्ययन व्यक्ति व उसके पर्यावरण सम्बन्धी व्यवहारों का वह संकलन है जिसे विभिन्न प्रविधियों के माध्यम से एकत्रित किया जाता है।

(The case history or study is a analysis and interpretation of information about a person and his relationship to his environment collected by mean of many techniques.)

उपलिखित परिभाषाओं से यह स्पष्ट हो जाता है कि वैयक्तिक अध्ययन व्यक्ति का सूक्ष्म से सूक्ष्म अवलोकन है जिससे समस्या का निरूपण वास्तविक अर्थ में हो सके और व्यक्ति की आन्तरिक तथा बाह्य दोनों गतिविधियों का ज्ञान हो सके। इसके अर्न्तगत व्यक्ति के विगत जीवन

का सम्पूर्ण चित्रण होता है, वर्तमान दशाओं का अवलोकन एवं उनके प्रभाव को देखा जाता है। साथ ही साथ व्यक्ति की भविष्य की इच्छाओं एवं आशाओं पर भी ध्यान आकृष्ट किया जाता है।

12.3 वैयक्तिक अध्ययन की विशेषताएं

NOTES

वैयक्तिक अध्ययन की प्रमुख विशेषताएं निम्न है–

1. **समस्या का गहन अध्ययन :–** अध्ययन का केन्द्र एक समस्या होती है। अतः वैयक्तिक कार्यकर्ता उस समस्या से सम्बन्धित सभी पहलुओं का अध्ययन करता है। उसके स्त्रोत का पता लगाता है। प्रभावकारी कारकों का अवलोकन करता है, समस्या के स्वरूप का निर्धारण करता है तथा सूक्ष्म से सूक्ष्म को प्रकाश में लाने का प्रयास करता है।

2. **व्यक्तिपरक पहलुओं का अध्ययन :–** सेवार्थी की भावनाओं धारणाओं तथा व्यवहारों का अध्ययन करते है। व्यक्ति की समस्त विशेषताओं का अध्ययन वैयक्तिक कार्य में आवश्यक समझा जाता है।

3. **वैयक्तिक मान्यता :–** वैयक्तिक अध्ययन में कार्यकर्ता सामान्यीकरण सिद्धान्त का अनुसरण नहीं करता है। वह प्रत्येक व्यक्ति को समस्या व परिस्थिति को अनौखा देखता है तथा उसी सन्दर्भ में अध्ययन भी करता है।

4. **सर्वांगीण अध्ययन :–** सेवार्थी के किसी एक पहलू का अध्ययन कर पूर्ण स्थिति का अध्ययन किया जाता है। वैयक्तिक सामाजिक मनौवैज्ञानिक आर्थिक सांवेगिक विकासात्मक आदि सभी विशेषताओं का अध्ययन सम्मिलित होता है।

वैयक्तिक अध्ययन में सूचना के स्त्रोत

वैयक्तिक अध्ययन के अर्न्तगत सूचना प्राप्ति के निम्नलिखित स्त्रोत है :–

1. **सेवार्थी स्वयं :–** सेवार्थी का साक्षात्कार अध्ययन किया जाता है। जिससे समस्या तथा अन्य महत्वपूर्ण कारकों का ज्ञान होता है। सेवार्थी से जीवन सम्बन्धी विभिन्न घटनाओं का ज्ञान प्राप्त करते है।

2. **व्यक्तिगत प्रलेख :–** इसके अर्न्तगत आत्मकथाएं एवं डायरीज आती है। इनसे व्यक्ति की जीवन सम्बन्धी विविध घटनाओं अनुभव विश्वास धारणा दृष्टिकोण परिस्थिति आदि के विषय में महत्वपूर्ण सूचना मिलती है। दैनन्दिनी द्वारा अनेक अस्पष्ट तथ्य स्पष्ट हो जाते है।

   आत्म कथाओं से भी व्यक्ति के व्यक्तित्व तथा सामाजिक सम्पर्क से सम्बन्धित सूचना प्राप्त होती है। इसके अन्दर व्यक्ति का आत्म चित्रण रहता है तथा सच्चे आंकड़े प्राप्त होते है। मानसिक क्रियाकलापों का भी विवरण इनसे मिलता है साथ ही साथ सामाजिक सम्बन्धों के स्वरूप का ज्ञान होता है, अज्ञात रहस्य प्रकट होते है तथा घटना विशेष को समझने में सहायता मिलती है।

3. **जीवन इतिहास :–** व्यक्ति का पूर्ण अध्ययन जीवन इतिहास द्वारा सम्भव है क्योंकि इसमें व्यक्ति के सम्पूर्ण जीवन का तत्व सम्मिलित होता है। जीवन इतिहास से व्यक्ति की पारिवारिक पृष्ठभूमि, जीवन को प्रभावित करने वाली घटनाएं, दिशा निर्धारित करने वाले कारक, व्यक्ति की क्रियायें तथा प्रतिक्रियायें, परिवर्तित परिस्थितियां तथा उनका प्रभाव, वर्तमान स्थिति तथा भावी जीवन लक्ष्य एवं धारणाएं, भावनाएं ज्ञात होती है।

4. **अतिरिक्त स्त्रोत :–** पुस्तके, लेख, पत्रिकाएं, अनुसंधान आदि वैयक्तिक अध्ययन न्यू स्त्रोत है कि जिनके द्वारा उपयोगी सूचना प्राप्त की जा सकती है तथा अध्ययन में सुविधा की जाती है।

बोध प्रश्न

1. वैयक्तिक अध्ययन का अर्थ व परिभाषाएँ बताइये?

....

....

....

NOTES

2. वैयक्तिक अध्ययन की विशेषताएँ बताइये?

....

....

....

वैयक्तिक अध्ययन की विषयवस्तु

वैयक्तिक अध्ययन निम्न तथ्यों का किया जाता है।

1. **परिचयात्मक आंकड़े :–** इसके अर्न्तगत सेवार्थी का नाम, आयु, लिंग, व्यवसाय, आय, शिक्षा का स्तर, वैवाहिक जीवन आधार की स्थिति, रहने की आशाएं आदि सम्मिलित करते है।
2. **समस्या का स्पष्ट चित्रण :–** समस्या क्या है, समस्या का रूप क्या है, समस्या से सम्बन्धित क्या–क्या शिकायतें एवं परेशानियां है, सेवार्थी संस्था में क्यों है, तथा क्या चाहता है। समस्या किस प्रकार प्रारम्भ हुई, समस्या उत्पन्न करने में कौन–कौन सी दशायें थी, कौन–कौन से कारण वर्तमान समय में समस्या से सम्बन्धित है। व्यक्ति की सामाजिक आर्थिक तथा सांवेगिक स्थिति पर समस्या का क्या प्रभाव पड़ा है, समस्या के कारण सेवार्थी की दैनिकचर्या से क्या–क्या परिर्तन हुए है, आन्तरिक दोष एवं व्याधियां किस प्रकार की है तथा उनका समस्या से कितना सम्बन्ध सेवार्थी का स्वास्थ्य एवं स्नायुविक प्रक्रिया कितनी प्रभावित हुई है उसकी नींद पर क्या असर पड़ा है आदि का ज्ञान प्राप्त करते है।
3. **उपचार :–** सेवार्थी समस्या को लेकर कहां–कहां तथा किस–किस के पास गया किस प्रकार की सहायता प्राप्त की है, समस्या पर सहायता का क्या प्रभाव पड़ा है। सेवार्थी सहायता को किस रूप में स्वीकार किया है, उसका उसके प्रति क्या मूल्यांकन रहा है, सेवार्थी अपने पूर्व अनुभवों को वर्तमान सहायता के सन्दर्भ में किस प्रकार प्रत्युतर कर रहे है, उसने सहायता प्रदान करने वाले व्यक्यिों के सम्बन्ध किस प्रकार के स्थापित अभी तक कितना समय सहायता के लिए सेवार्थी ने व्यतीत किया है, वर्तमान समय में सेवार्थी का दृष्टिकोण क्या है, आदि का अध्ययन करते है।
4. **भावनाएं तथा विचार :–**सेवार्थी का समस्या के प्रति दृष्टिकोण, समस्या का सेवार्थी द्वारा विश्लेषण, सेवार्थी द्वारा बताये गये समस्या के कारण, समस्या का सेवार्थी सम्बन्ध सेवार्थी की क्षमताओं एवं कमियों का अध्ययन करते है।
5. **विकासात्मक स्थिति का अध्ययन :–** सेवार्थी की मां की गर्भावस्था में शारीरिक एवं सांवेगिक दशाएं, महत्वपूर्ण घटनाएं, जन्मक्रम में अव्यवस्था अथवा समस्या मां में शारीरिक दोष अथवा व्याधि आदि का अध्ययन करते है। सेवार्थी की बचपन की कोई महत्वपूर्ण घटना बीमारी रोग भयानक सपने निद्रागमन व्यावहारिक दोष चारित्रिक दोष, मानसिक अक्षमताएं आदि का अध्ययन करते है। स्कूल में सेवार्थी के व्यवहार का अध्ययन करते है। पढ़ने में रूचि, सक्रियता खेल में मार्गीकरण, अध्यापकों से सम्बन्ध, आदर्श का रूप विद्यार्थियों से सम्बन्ध, महत्वपूर्ण घटनाएं आदि का वैयक्तिक अध्ययन का अंग होती है।
6. **पारिवारिक इतिहास :–** परिवार का प्रकार, परिवार की सदस्य संख्या, सेवार्थी का भाई बहनों में स्थान, माता पिता भाई बहन, पत्नी आदि की आयु, शिक्षा, व्यवसाय, शारीरिक

तथा मानसिक स्तर आदि का अध्ययन करते है। सेवार्थी का माता पिता से सम्बन्ध, माता पिता का व्यक्तित्व, माता पिता का आपस में सम्बन्ध, परिवार के अनुशासन में तरीके, परिवार का प्रभावकारी व्यक्ति तथा उसका व्यक्तित्व का अध्ययन करते है। घर की आर्थिक स्थिति, सांवेगिक स्थिति, सांवेगिक दशायें, मध्यपान आदि को जानने का प्रयत्न करते है। परिवार की सामाजिक दशाएं भी अध्ययन का विषय है।

7 **वैवाहिक इतिहास** :– विवाह की अवस्था, विवाह का प्रकार, पति पत्नी में लैंगिक सम्बन्ध तथा उसके प्रति सेवार्थी का दृष्टिकोण, लैंगिक बाधाएं तथा समस्याएं आदि का अध्ययन करते है। बच्चों के बारे में भी ज्ञान प्राप्त करते है।

8 **व्यावसायिक इतिहास** :– वैयक्तिक अध्ययन में हम सेवार्थी के व्यावसायिक इतिहास को जानने का प्रयत्न करते है। उसके पद तथा कार्य की प्रकृति, कार्य करने की अवधि, व्यावसायिक कमियां कार्य छोड़ने का कारण सहयोगी कार्यकर्ताओं से सम्बन्ध,मालिक से सम्बन्ध, वर्तमान सेवा स्थान की स्थिति, सम्बन्ध की प्रकृति तथा दृष्टिकोण कार्य की दिशायें आदि का अध्ययन करते है।

9 **व्यक्तित्व की विशेषतायें** :– सेवार्थी के व्यक्तित्व सम्बन्धी विशेषताओं का विस्तृत अध्ययन करते है।

10. सेवार्थी के चेहरे का हाव भाव, शारीरिक लय, बातचीत का ढ़ग बातचीत में तारतम्यता, चिन्ता का स्तर, भग्नाशा की आशा, विचारों की तारतम्यता, दृष्टिकोण तथा निर्णय शक्ति का अध्ययन करते है।

11 **समस्या का निदान** :– उपलब्ध तथ्यों का मूल्यांकन करते है। मूल्यांकन के व्यापार पर समस्या का रूप निश्चित करते है, समस्या के मुख्य कारक को निश्चित करते है। तथा उपचार के उपायों की खोज करते है।

12 **उपचार** :– निदान के उपरान्त समस्या के उपचार का विवरण प्रस्तुत करते हैं।

सामाजिक वैयक्तिक कार्य में वैयक्तिक अध्ययन का महत्व

सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य समाज कार्य की एक महत्वपूर्ण प्रणाली है जिसके द्वारा एक व्यक्ति की सहायता की जाती है जिससे वह अपनी समस्याओं को सुलझा सके तथा भविष्य में इस समस्या से ग्रसित न हो उसे आत्म निर्भर बनाने का प्रयत्न किया जाता है।

अतः सहायता प्राप्त करने वाले व्यक्ति का पूर्ण व्यक्तित्व जानना आवश्यक होता है। तभी उसमें निहित शक्ति एवं क्षमता को उभार कर सक्रिय रूप में उपयोग में लाया जा सकता है।

12.4 सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य में साक्षात्कार

पी.वी. यंग के अनुसार, "साक्षात्कार को एक क्रमबद्ध प्रणाली माना जाता है जिसके द्वारा एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति के आंतरिक जीवन में अधिक व कम काल्पनिकता से प्रविष्ट होता है जो कि उसके लिए सामान्यतः तुलनात्मक रूप से अपरिचित है।"

12.5 साक्षात्कार की विशेषताएं

1. साक्षात्कार दो या दो से अधिक लोगों के बीच पारस्परिक वार्तालाप की एक प्रक्रिया है।
2. साक्षात्कार का निश्चित उद्देश्य होता है जैसे कि दूसरों के विचारों एवं मनोवृत्तियों को जानना।
3. साक्षात्कार में आमने–सामने अथवा प्रारम्भिक संबंधों की स्थापना होती है।
4. इस प्रक्रिया के द्वारा सामाजिक समस्या को अध्ययन हेतु तथ्यों का एकत्रीकरण किया जाता है तथा समस्याओं का समाधान किया जाता है।

साक्षात्कार की विशेषताएं वैयक्तिक सेवा कार्य के संबंध में

1. साक्षात्कार दो व्यक्तियों के बीच पहले से नियोजित तथा उद्देश्यपूर्ण मिलन है सेवार्थी तथा कार्यकर्ता के बीच।
2. यह एक निश्चित लक्ष्यों की ओर निर्देशित रहता है।
3. इसका संबंध सेवार्थी की समस्या से है।
4. साक्षात्कार में एक व्यवसायिक सामाजिक कार्यकर्ता के कुशलता तथा ज्ञान की आवश्यकता है।

साक्षात्कार के चार आयाम

1. व्यक्तिगत ईमानदारी
2. स्वामित्व रहित संवेदनशीलता
3. सहानुभूति
4. उद्देश्यों की पूर्ति

बोध प्रश्न

1. वैयक्तिक अध्ययन के तथ्य बताइये?

....

....

....

2. साक्षात्कार की विशेषताएँ बताइये?

....

....

....

....

12.6 साक्षात्कार के उद्देश्य

1. सेवार्थी के प्रति समझ विकसित करना।
2. सेवार्थी की परिस्थितियों के प्रति समझ विकसित करना।
3. समस्या के विषय में सूचना प्राप्त करना।
4. कार्यकर्ता के उद्देश्यों से परिचित करना।
5. समस्या के जन्म के कारण एवं उसके विकास के चरणों के विषय में ज्ञान प्राप्त करना।
6. समस्या के घनत्व तथा आयाम का पता लगाना।
7. सेवार्थी को सही मार्गदर्शन देना।
8. सेवार्थी की इस प्रकार सहायता करना कि वह अपनी समस्याओं व परिस्थितियों के विषय में वास्तविक समझ विकसित कर सके।
9. समस्या के कारणों के साथ उसके प्रभाव को जानना।
10. समस्याओं को बाँटना तथा समझना।

NOTES

12.7 साक्षात्कार में प्रयोग की जाने वाली प्रविधियाँ

- पर्यवेक्षण करना
- मौखीकरण
- तार्किक दलील देना
- प्रोत्साहित करना
- सूचना देना
- सामान्यीकरण (सार्वभौमिकिकरण)
- पुनः सुनिश्चित करना
- पृथक्करण (किसी एक पहलू पर केन्द्रीकरण)
- समझाना
- रूचियों का बाह्य प्रकटीकरण करना
- वैयक्तिकरण
- स्रोतों का उपयोग करना (अन्तः संबंधों तथा मित्रों से संचार द्वारा)
- परिसीमन
- सेवार्थी के विशिष्ट व्यवहारों से उसका सामना करना
- स्पष्टीकरण तथा विश्लेषण करना।

गैरेट ने साक्षात्कार की निम्न प्रविधियों का उल्लेख किया है

1. **अवलोकन** – विज्ञान का प्रारम्भ अवलोकन से होता है और इसकी पुष्टि के लिए अवलोकन में ही लौटना पड़ता है। अवलोकन का महत्व प्रत्येक प्रकार के साक्षात्कार में होता है। परन्तु वैयक्तिक सेवा कार्य में इसका विशेष ही महत्व है। सेवार्थी क्या कह रहा है उसका अवलोकन करना ही प्रमुख कार्य है। वह क्या नहीं कह रहा है इसका भी अवलोकन आवश्यक है। सेवार्थी का शारीरिक तनाव, उग्रवादिता, मदता, क्षीर्णता, नैराश्य की स्थिति, क्रियाएं, प्रतिक्रियाएं आदि का सम्पूर्ण चित्र खींचना महत्वपूर्ण होता है। अवलोकन इंद्रिय ज्ञान पर आधारित है। साधारणतया चक्षु ज्ञान को ही अवलोकन के अन्तर्गत लेते हैं परन्तु ऐसा नहीं है। देखना तथा अवलोकन में भेद है। अवलोकन प्रयासयुक्त, ध्यानपूर्ण, निर्वाचित एवं उद्देश्यपूर्ण होता है। इसमें कार्यकर्ता सेवार्थी के व्यवहार का तटस्थ होकर अवलोकन करता है और इस अवलोकन के फलस्वरूप प्राप्त अनुभवों को लिपिबद्ध करता है। वह सूचनाओं का संग्रह करता है। इससे विश्वसनीय सूचनाएं प्राप्त होती हैं क्योंकि प्रश्न पूछने से सेवार्थी अनेक बातें स्पष्ट नहीं करता है। उसे संकोच लगता है।

2. **सुनना** – अच्छा साक्षात्कार कर्ता वहीं होता है जो सेवार्थी की बात सावधानी पूर्वक तथा धैर्य के साथ सुनता है। बातचीत में बार–बार व्यवधान उत्पन्न करने सेवार्थी शंका करने लगता है और कुछ न पूछने पर या बीच में बात करने पर वह समझता है कि कार्यकर्ता रूचि नहीं ले रहा है। अतः निम्न सावधानी बरतनी चाहिए –

    1. सेवार्थी की बात को पूरे ध्यान से सुने।
    2. आवश्यक स्थानों पर कुछ कहे।
    3. सेवार्थी को एक ही दिशा में बातचीत करने का अवसर दे।
    4. जब सेवार्थी अपनी बात कहने में किसी प्रकार की असमर्थता प्रकट करे तो उसको वह दूर करे।

5. सेवार्थी को अपनी भावनाओं को प्रकट होने का अवसर दे।

3 **साक्षात्कार –** साक्षात्कार में प्रथम कार्य उन स्थितियों तथा साधनों की उपलब्धि करना है जिनमें सेवार्थी आराम का अनुभव कर सके तथा स्वतंत्र रूप से भावनाओं का स्पष्टीकरण कर सके। यह उस समय तक संभव नहीं हो सकता है जब तक साक्षात्कार करने वाला भी स्वयं ऐसा न अनुभव करे। ऐसी स्थिति में उत्पन्न करने के लिए कार्यकर्ता को निम्न कार्य करने चाहिए–

1. सेवार्थी को अधिक इन्तजार न करना पड़े;
2. सेवार्थी के आने पर उसकी रूचि के अनुसार ही वार्तालाप प्रारम्भ करें;
3. उसके आने के कारण को तुरन्त पूछा जाये;
4. उसकी बातें धैर्यपूर्वक सुने;
5. उसकी भाषा व शब्दों का निरादर न करें;
6. प्रश्न को सरल करें;
7. सेवार्थी ही जहां तक संभव हो समस्या समाधाना के लिए सुझाव रखें।

12.8 अभिलेखन में प्रयोग की जाने वाली प्रविधियाँ

1. किसी वस्तु के माध्यम से सेवार्थी की स्थिति को स्पष्ट करना
2. इकाई अभिलेख
3. मुख पृष्ठ की सूचनाये
4. पत्राचार का विवरण
5. स्पष्ट भाषा का प्रयोग
6. एक तथ्य के लिए एक पैराग्राफ
7. व्याकरण की शुद्धि

12.9 साक्षात्कार की प्रक्रिया

- समस्या का स्पष्ट कथन
- समस्या, इसके कारण व प्रभावों का व्यवस्थित मूल्यांकन
- साक्षात्कार की प्रक्रिया के दोहराव की पहचान
- सेवार्थी से अनुगमन का ज्ञान
- मंत्रणा के प्रति सेवार्थी की प्रेरक क्षमता का मूल्यांकन
- सेवार्थी की भावनाओं व आशाओं की स्पष्टता
- लक्ष्यों का निर्धारण
- अनुबन्ध की स्थापना
- मंत्रणा के लिये व्यवहारिक व्यवस्थाएं करना

12.10 अभिलेखन की प्रक्रिया

- चेहरे के हाव–भाव के अध्ययन का अभिलेखन

NOTES

- सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य की पद्धाति व विधियों द्वारा अभिलेखन
- लेखन
- ध्वनि अभिलेखन
- उपयोगी सूचनाओं के एकत्रीकरण द्वारा अभिलेखन
- सूचना की क्रमबद्धता
- निदानात्मक रूपरेखा तैयार करना
- उपचारात्मक रणनीति तैयार करना

बोध प्रश्न

1 साक्षात्कार के उद्देश्य बताइये?

....

....

....

2 अभिलेखन में प्रयोग की जाने वाली विधियाँ बताइये?

....

....

....

12.11 सार संक्षेप

वैयक्तिक अध्ययन से व्यक्ति की सम्पूर्ण स्थिति का चित्रण होता है, उसकी सम्पूर्ण दशाओं का ज्ञान होता है, परिस्थितियों के प्रभावों का पता चलता है। इन सूचनाओं के आधार पर ही वैयक्तिक कार्यकर्ता उपचार एवं सहायता कार्य करने में सफल होता है। जैसा कि हमें ज्ञात है कि सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता (साक्षात्कर्ता) अपने सामने बैठकर सेवार्थी (साक्षात्कार देने वाला) तथा दूसरे लोग (सेवार्थी से संबंधित) व्यक्तियों से प्रश्न पूछता है तथा वे इन प्रश्नों के उत्तर देते हैं। इन सभी प्रक्रियाओं में सामाजिक वैयक्तिक कार्यकर्ता मानव व्यक्तित्व सामाजिक पृष्ठभूमि के संबंध में सूचनाओं को एकत्रित करता है जो कि व्यक्ति के जीवनयापन, उनकी संवेदनाओं व कष्टों तथा व्यक्ति की इच्छाओं व व्यवहारिक संबंध में परिवर्तन का कारण होता है। इस प्रकार से स्पष्ट है कि वैयक्तिक सेवा कार्य में वैयक्तिक अध्ययन तथा साक्षात्कार का विशेष महत्व है।

12.12 अभ्यास प्रश्न

दीर्घउत्तरीय प्रश्न

1. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में वैयक्तिक अध्ययन की आवश्यकता को समझाइये?
2. वैयक्तिक अध्ययन की विशेषताओं का वर्णन कीजिये?
3. सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य में साक्षात्कार की आवश्यकता को समझाइये?
4. साक्षात्कार की विशेषताएं क्या हैं?
5. साक्षात्कार के उद्देश्यों का वर्णन करें?

लघुउत्तरीय प्रश्न

1 साक्षात्कार में प्रयोग की जाने वाली प्रविधियाँ कौन सी हैं?

NOTES

2. साक्षात्कार में अवलोकन के महत्व की विवेचना करें?
3. अभिलेखन में प्रयोग की जाने वाली प्रविधियों का वर्णन करें?
4. साक्षात्कार की प्रक्रिया का उल्लेख करें?
5. अभिलेखन की प्रक्रिया का सविस्तार वर्णन करें?

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

1. व्यैक्तिक अध्ययन में सूचना का स्रोत नहीं है–

(अ) सेवार्थी स्वयं (ब) व्यक्तिगत प्रलेख

(स) जीवन इतिहास (द) व्यैक्तिक मान्यता

उत्तर : 1. (अ)।

12.13 पारिभाषिक शब्दावली

अभिलेखन	–Recording	अवलोकन	–Observation
वैयक्तिक	– Case	अध्ययन	–Study
प्रयोग	–Experiment	साक्षात्कार	–Interview
प्रविधियाँ	–Techniques	व्यक्तित्व अध्ययन	–Case Study

सन्दर्भ ग्रन्थ

1. डॉ. प्रयाग दीन मिश्रः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, उत्तर प्रदेश हिन्द संस्थान लखनऊ।
2. डॉ. कृपाल सिंह सुदनः समाज कार्य सिद्धान्त एवं अभ्यास, नव ज्योति सिमरन पब्लिकेशन्स, लखनऊ।
3. आर.के. उपाध्यायः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य, एक चिकित्सीय उपागम प्रकाशन : रावत, नई दिल्ली।
4. पी.डी. मिश्रः सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य प्रकाशकः मधुकर द्विवेदी, लखनऊ।

●●●

अपनी प्रगति की जाँच करें
Test your Progress