BSW – 125

सामाजिक व्यैक्तिक कार्य और सामाजिक समूह कार्य

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

सामाजिक व्यैक्तिक कार्य के मूल तथ्य 1

''शिक्षा मानव को बन्धनों से मुक्त करती है और आज के युग में तो यह लोकतंत्र की भावना का आधार भी है। जन्म तथा अन्य कारणों से उत्पन्न जाति एवं वर्गगत विषमताओं को दूर करते हुए मनुष्य को इन सबसे ऊपर उठाती है।''

– इन्दिरा गाँधी

''स्वास्थ्य और सामाजिक कल्याण'' की चेयर के अन्तर्गत् विकसित कार्यक्रम

"Education is a liberating force, and in our age it is also a democratising force, cutting across the barriers of caste and class, smoothing out inequalities imposed by birth and other circumstances."

- Indira Gandhi

इंदिरा गांधी
राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय
समाज कार्य विद्यापीठ

BSW – 125

सामाजिक व्यैक्तिक कार्य
और सामाजिक समूह कार्य

खंड

1

सामाजिक व्यैक्तिक कार्य के मूल तथ्य

इकाई 1
समाज केस कार्य का परिचयः ऐतिहासिक विकास

इकाई 2
समाज केस कार्य के मूल तत्त्व

इकाई 3
समाज केस कार्य का अभ्यास

इकाई 4
समाज केस कार्य में साक्षात्कार करना

इकाई 5
समाज केस कार्य में गृहयात्रा और रिकॉर्ड करना (अभिलेखन)

विशेषज्ञ समिति (मूल)

पी.के. गांधी
जामिया मिलिया इस्लामिया,
नई दिल्ली

डॉ. डी.के. दास
आर.ए. कॉलेज ऑफ सोशल वर्क, हैदराबाद

डॉ. पी.डी. मैथ्यू,
भारतीय सामाजिक संस्थान,
नई दिल्ली

डॉ. एलेस वड़वुम्मथला,
सी.बी.सी.आई.सेण्टर, नई दिल्ली

प्रो. ग्रेशियस थॉमस,
इग्नू, नई दिल्ली

प्रो. ए.पी.बर्नबास (सेवानिृत्त)
आई.आई.पी.ए.
नई दिल्ली

डॉ. रंजना सहगल,
इंदौर स्कूल ऑफ सोशल वर्क, इंदौर

डॉ. रमा वी. बारू
जवाहरलाल नेहरू विश्वविद्यालय
नई दिल्ली

डॉ. जेरी थॉमस
डॉन बास्को
गुवाहटी

प्रो. सुरेन्द्र सिंह,
कुलपति
महात्मा गांधी काशी विद्यापीठ
वाराणसी

प्रो. ए.बी. बोस (सेवानिवृत्त)
सतत् शिक्षा विद्यापीठ
इग्नू नई दिल्ली

प्रो. के.के. मुखोपाध्याय
दिल्ली विश्वविद्यालय
नई दिल्ली

प्रो. ए.आर.खान
इग्नू, नई दिल्ली

डॉ. आर.पी. सिंह
इग्नू, नई दिल्ली

डॉ. ऋचा चौधरी
डॉ. बी.आर.अम्बेडकर कॉलेज,
दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली

प्रो. प्रभा चावला,
इग्नू, नई दिल्ली

विशेषज्ञ समिति (संशोधन)

प्रो. सुषमा बत्रा
समाज कार्य विभाग
दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली

डॉ. आर.आर. पाटिल
समाज कार्य विभाग
जामिया मिलिया इस्लामिया, नई दिल्ली

डॉ. बीना एन्थोनी रेजी
अदिति महाविद्यालय
दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली

डॉ. संगीता शर्मा धोर
डॉ. भीम राव अम्बेडकर कॉलेज
दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली

प्रो. ग्रेशियस थॉमस
समाज कार्य विद्यापीठ
इग्नू, नई दिल्ली

प्रो. रोज़ नेम्बियाकिम
समाज कार्य विद्यापीठ
इग्नू, नई दिल्ली

डॉ. सौम्या
समाज कार्य विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

डॉ. जी. महेश
समाज कार्य विद्यापीठ, इग्नू नई दिल्ली

डॉ. सायन्तनी गुइन
समाज कार्य विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

पाठ्यक्रम निर्माण दल (मूल)

इकाई लेखक

इकाई 1	सुश्री. हेमा मेहता, इंदौर स्कूल ऑफ सोशल वर्क, इंदौर
इकाई 2	डॉ. अन्ना मैथ्यू, आर. एम. कॉलेज ऑफ सोशल वर्क, हैदराबाद
इकाई 3	प्रो. पी.डी. मिश्रा, समाज कार्य विभाग, लखनऊ
इकाई 4	डॉ. रंजना सहगल, इंदौर स्कूल ऑफ सोशल वर्क, इंदौर
इकाई 5	डॉ. रंजना सहगल, इंदौर स्कूल ऑफ सोशल वर्क, इंदौर

विषय संपादक

डॉ. उदय महादेवन,
लॉयला कॉलेज,
चेन्नई

भाषा संपादक

डॉ. इसा कन्नाडी,
शिक्षा विद्यापीठ,
इग्नू, नई दिल्ली

खण्ड सम्पादक

प्रो. ग्रेशियस थॉमस,
इग्नू, नई दिल्ली

कार्यक्रम संयोजक | **पाठ्यक्रम संयोजक** | **इकाई रूपांतरण**

प्रो. ग्रेशियस थॉमस,
इग्नू, नई दिल्ली

प्रो. ग्रेशियस थॉमस
डॉ. आर.पी. सिंह
डॉ. अन्नु जे. थॉमस

श्री जोसेफ वर्गीस
परामर्शदाता
इग्नू, नई दिल्ली

अनुवाद संयोजक (हिन्दी)

डॉ. आर. पी. सिंह,
इग्नू, नई दिल्ली

श्री रामकिशन
परामर्शदाता, इग्नू, नई दिल्ली

सम्पादक हिन्दी

डॉ. आर. पी. सिंह,
इग्नू, नई दिल्ली

पुनरीक्षण
कु. ममता सिद्धार्थ
जामिया मिलिया इस्लामिया, नई दिल्ली

सचिवालयी सहायक

सुश्री. माया कुमारी
श्री बलवन्त सिंह

पाठ्यक्रम निर्माण दल (संशोधन)

इकाई लेखक

इकाई 1	सुश्री. हेमा मेहता, इंदौर स्कूल ऑफ सोशल वर्क, इंदौर
इकाई 2	डॉ. अन्ना मैथ्यू, आर. एम. कॉलेज ऑफ सोशल वर्क, हैदराबाद
इकाई 3	प्रो. पी.डी. मिश्रा, समाज कार्य विभाग, लखनऊ
इकाई 4	डॉ. रंजना सहगल, इंदौर स्कूल ऑफ सोशल वर्क, इंदौर
इकाई 5	डॉ. रंजना सहगल, इंदौर स्कूल ऑफ सोशल वर्क, इंदौर

विषय संपादक

सुश्री स्नेहल दिवेकर
सी.एस.आर.डी.
अहमदनगर,
महाराष्ट्र

खंड संपादक

डॉ. सायन्तनी गुइन,
इग्नू, नई दिल्ली

कार्यक्रम एवं पाठ्यक्रम संयोजक

डॉ. सायन्तनी गुइन,
इग्नू, नई दिल्ली

संपादक हिंदी

डॉ. कौशलेन्द्र प्रताप सिंह
राजीव गांधी
विश्वविद्यालय,
ईटानगर

भाषा संपादक

डॉ. नीतू,
शिक्षा विभाग,
नई दिल्ली।

मुद्रण निर्माण

अक्टूबर, 2020

© इंदिरा गाँधी मुक्त विश्वविद्यालय, 2020

ISBN -81-

सर्वाधिकार सुरक्षित। इस कार्य का कोई भी अंश इन्दिरा गाँधी मुक्त विश्वविद्यालय की लिखित अनुमति के बिना किसी भी रूप में मिमियोग्राफ (मुद्रण) द्वारा या अन्यथा पुनः प्रस्तुत करने की अनुमति नहीं है।

इंदिरा गाँधी मुक्त विश्वविद्यालय के बारे में और अधिक जानकारी विश्वविद्यालय के कार्यालय, मैदानगढ़ी, नई दिल्ली–110068 से प्राप्त की जा सकती है।

इंदिरा गाँधी मुक्त विश्वविद्यालय की ओर से विभाग द्वारा मुद्रित एवं प्रकाशित।

लेजर कम्पोजिंगः

पाठ्यक्रम परिचय

''समाज केस कार्य और समाज समूह कार्य'' पाठ्यक्रम में आपका स्वागत है। इस पाठ्यक्रम के चार खंड हैं।

खण्ड एक ''**सामाजिक व्यैक्तिक कार्य के मूल तथ्य**'' के बारे में है। यह खण्ड केस कार्य के बारे में है, जो समाज कार्य व्यवसाय का सबसे पुरानी और सबसे विकसित विधि है। इस खंड में, हम आपको समाज केस कार्य के इतिहास, सिद्धांतों, मूल्यों और विभिन्न दृष्टिकोणों से परिचित कराएंगे। हम समाज केस कार्य की कुछ तकनीकों के रूप में साक्षात्कार कौशलों, रिकार्डिंग और गृह–यात्रा के बारे में भी चर्चा करेंगे।

खण्ड दो ''**समाज केस कार्य में चयनित स्थापनों**'' के बारे में है। इस खण्ड में, शैक्षिक तथा औद्योगिक स्थापनों में समाज केस कार्य के विभिन्न घटक, समाज केस कार्य के क्षेत्र और समाज केस कार्य के अभ्यास के बारे में चर्चा की जाएगी।

खण्ड तीन ''**समाज समूह कार्य का परिचय**'' के बारे में है। यह खण्ड समाज समूह कार्य की एक मान्यता प्राप्त विधि के रूप में समूह कार्य की उत्पत्ति से लेकर इसकी स्वीकृति तक की ऐतिहासिक यात्रा की पड़ताल करता है। कौशलों और प्रासंगिक दृष्टिकोणों का वर्णन करेगा। अन्तिम खण्ड ''**समूह कार्य प्रक्रिया में समाज कार्यकर्त्ता की भूमिका**'' समूह कार्य में समाज कार्यकर्त्ता की भूमिका के बारे में है।

यह पाठ्यक्रम आपको समाज कार्य की प्राथमिक पद्धतियों के रूप में समाज केस कार्य और समाज समूह कार्य की व्यापक समझ प्रदान करेगा।

खंड 1 का परिचय

यह **'सामाजिक व्यैक्तिक कार्य के मूल तथ्य'** बी.एस.डब्ल्यू–125 **'सामाजिक व्यैक्तिक कार्य और सामाजिक समूह कार्य'** पाठ्यक्रम का पहला खण्ड है। यह खण्ड केस कार्य का वर्णन करता है, जो समाज कार्य व्यवसाय की सबसे प्राचीन और सर्वाधिक विकसित पद्धति है। प्रारंभिक काल में जब समाज कार्य एक व्यवसाय और शिक्षा के रूप में प्रकट हो रहा था तो केस कार्य के माध्यम से ही समाज कार्यकर्त्ता अपना कार्य निष्पादन करते थे। बाद में उन्हें अपने व्यवसाय के लिए समाज से मान्यता प्राप्त हुई। केस कार्य के कौशल और तकनीक आज अच्छी तरह विकसित हैं।

केस कार्य वैसे ही बहुत महत्त्वपूर्ण है क्योंकि यह अन्य पद्धतियों जैसे समूह कार्य, समुदाय संगठन, समाज क्रियाविधि, समाज कार्य अनुसंधान और समाज कल्याण प्रशासन का प्रयोग करने वाले अन्य लोगों के द्वारा भी प्रयोग किया जाता है। केस कार्य के कौशल और तकनीक को प्रत्येक स्थापना में समाज कार्यकर्त्ता द्वारा व्यावहारिक रूप से प्रयोग किया जाता है। इस प्रकार केस कार्य अन्य पद्धतियों का आधार बन गया है।

पहली इकाई में 'समाज केस कार्य का परिचयः ऐतिहासिक विकास' में आपको पश्चिम और भारत में केस कार्य के इतिहास के बारे में जानकारी दी जाएगी। केस कार्य की मूल अवधारणाओं, सिद्धान्तों और मूल्यों की ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य में चर्चा की जाएगी। **दूसरी इकाई**, 'समाज केस कार्य के मूल तत्त्व' में केस कार्य के नियमों और मूल्यों का विस्तार से वर्णन किया जाएगा। विभिन्न सिद्धान्तों पर आधारित केस कार्य के विभिन्न दृष्टिकोणों की भी चर्चा की जाएगी। **तीसरी इकाई**, 'समाज केस कार्य का अभ्यास' में दर्शाया गया है कि व्यक्ति के साथ केस कार्य किया जाता है। इसका चरणों में वर्णन किया गया है ताकि आप समाज केस

कार्यकर्त्ता–मुवक्किलों के साथ संबंधों में सम्मिलित विभिन्न तत्त्वों को समझ सकें, किस प्रकार से समाज केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल की समस्याओं का हल निकालता है। **चौथी** और **पाँचवी** इकाईयाँ क्रमशः 'समाज केस कार्य में साक्षात्कार करना–साधन और तकनीक' तथा 'समाज केस कार्य में गृहयात्रा और रिकॉर्ड करना (अभिलेखन)' में केस कार्य के महत्त्वपूर्ण पहलुओं का वर्णन किया है जिनका साक्षात्कार व रिकॉर्ड करने में प्रयोग किया जाता है। ये केस कार्यकर्त्ता के लिए बहुत महत्त्वपूर्ण कौशल हैं। अधिकांश केस कार्य प्रक्रिया मुवक्किलों और उनसे संबंधित अन्य व्यक्तियों के साथ साक्षात्कार के माध्यम से पूरी की जाती है।

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 1 समाज केस कार्य का परिचयः ऐतिहासिक विकास

*हेमा मेहता

रूपरेखा

1.0 उद्देश्य

1.1 प्रस्तावना

1.2 व्यक्ति की प्रकृति

1.3 व्यक्ति और परिवार के समक्ष आने वाली समस्याएँ

1.4 समाज के कार्य की संकल्पना

1.5 पश्चिम और भारत में केस कार्य का ऐतिहासिक विकास

1.6 केस कार्य विकास के इतिहास में मुख्य युगांतकारी घटनाएँ

1.7 समाज कार्य के क्षेत्र में समाज केस कार्य का मूल्य

1.8 सारांश

1.9 शब्दावली

1.10 कुछ उपयोगी पुस्तकें

1.11 बोध प्रश्नों के उत्तर

* सुश्री हेमा मेहता, इंदौर स्कूल ऑफ सोशल वर्क, इंदौर

1.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के बाद आपः

- समाज केस कार्य की संकल्पना समझ सकेंगे;
- व्यैक्तिक आवश्यकताएँ और व्यक्तियों तथा परिवारों की समस्याओं को देख सकेंगे;
- पश्चिम में केस कार्य के विकास को प्रस्तुत कर सकेंगे;
- भारत में केस कार्य के विकास को जान सकेंगे;
- सुश्री. रिकमांड, मित्र अतिथियों और फ्रायडवादी सिद्धान्त के योगदान को समझ सकेंगे; और
- समाज कार्य में समाज केस कार्य के मूल्यों को जान सकेंगे।

1.1 प्रस्तावना

सभी मनुष्य समाज का हिस्सा हैं तथा समाज में प्रत्येक व्यक्ति की भिन्न–भिन्न सामाजिक भूमिका तथा कर्त्तव्य होते हैं। अपनी भूमिका और कर्त्तव्यों का निर्वाह करने में किसी न किसी रूप में व्यक्तियों की कई समस्याएँ होती हैं जो सामाजिक प्राणी के रूप में उनके कार्य निष्पादन में बाधक होती हैं। केस कार्य व्यक्तियों की समस्याएँ हल करने तथा सामाजिक संबंध सुधारने का अत्यधिक पुराना और सर्वाधिक विकसित प्रमुख तरीका है। इस इकाई में हम केस कार्य की संकल्पना तथा इन समस्याओं के समाधान में इसके महत्त्व की चर्चा करेंगे। हम पश्चिम और भारत में इसके विकास और ऐतिहासिक विकास का भी अध्ययन करेंगे।

1.2 व्यक्ति की प्रकृति

प्रत्येक व्यक्ति अद्वितीय होता है और समाज में उसकी आवश्यकताएँ एक–दूसरे से भिन्न होती हैं। इसलिए एक व्यक्ति को दिया गया उपचार या दृष्टिकोण दूसरे व्यक्ति के लिए प्रयुक्त नहीं किया जा सकता। मानव व्यवहार और व्यैक्तिक भिन्नता को समझने के लिए ग्रेस मैथ्यू ने निम्नलिखित प्रस्ताव प्रस्तुत किए हैं:

- व्यक्ति का व्यवहार उसके परिवेश और जीवन अनुभवों के अनुसार होता है। व्यवहार का अर्थ है प्रतिक्रिया, अनुभव और सोच आदि। व्यक्ति के गुण दूसरों को नजर नहीं आते। व्यक्ति के चारों ओर की स्थितियाँ और प्रभाव परिवेश का निर्माण करते हैं।
- व्यक्ति के उत्थान और विकास के लिए उसकी कुछ बुनियादी आवश्यकताओं का पूरा होना आवश्यक है। बुनियादी आवश्यकताएँ शारीरिक और मानसिक हो सकती हैं। शारीरिक आवश्यकताओं का अर्थ है भोजन, आश्रय और वस्त्रों की आवश्यकता। मानसिक आवश्यकताएँ भावात्मक सुरक्षा, अभिभावकों, बच्चों और पति–पत्नी की आवश्यकता के रूप में हो सकती है।
- भावात्मक आवश्यकताएँ वास्तविक होती हैं और उन्हें बौद्धिक तर्कों से पूरा नहीं किया जा सकता है या छोड़ा नहीं जा सकता।
- व्यवहार उद्देश्यपूर्ण होता है तथा व्यक्ति की शारीरिक और भावात्मक आवश्यकताओं के उत्तर में होता है।
- दूसरे व्यक्ति का व्यवहार केवल अपने भावात्मक और भौतिक विकास के संदर्भ में ही समझा जा सकता है।

प्रत्येक व्यक्ति का और सभी व्यक्तियों का अपना महत्त्व होता है। चूँकि प्रत्येक व्यक्ति की अपनी विशेषताएँ होती हैं अतः उसे अनदेखा नहीं किया जा सकता।

हर्बर्ट बिस्नो ने मानव प्रकृति के निम्नलिखित गुण बताए हैं:

- प्रत्येक व्यक्ति अपने अस्तित्व के योग्य होता है।
- मानव दुख अवांछित हैं और उन्हें रोका या जहाँ संभव हो कम से कम हल्का किया जाना चाहिए।
- सभी मानव व्यवहार जैविक शरीर रचना और उसके परिवेश के बीच परस्पर संबंध का परिणाम हैं।
- स्वभावतः मनुष्य तर्कसंगत तरीके से व्यवहार नहीं करता।
- जन्म से ही मानव नैतिक और सामाजिक होता है।
- आवश्यकताएँ व्यैक्तिक एवं एक–समान दोनों होती हैं।
- व्यक्तियों में महत्त्वपूर्ण भिन्नताएँ हैं और उन्हें इसकी मान्यता और अनुमति दी जानी चाहिए।
- मानव प्रेरणा जटिल और प्रायः अस्पष्ट होती हैं।
- व्यक्ति के आरंभिक विकास में पारिवारिक संबंधों का बुनियादी महत्त्व है।
- शिक्षण प्रक्रिया के लिए 'अनुभव करना' आवश्यक है।

व्यक्तियों के संदर्भ में ये दो गुण प्रथम दृष्टि से स्पष्ट दिखाई देते हैं लेकिन इन्हें भुला दिया जाता है। हमारी प्रवृत्ति घटनाओं को सरल बनाने की होती है तथा हमारे पूर्वाग्रह हमारे संपर्क में आने वाले व्यक्तियों की विशिष्टता को अनुभव करने में हमें रोकते हैं। हम प्रायः देखते हैं कि विभिन्न प्रकृति के कारण एक ही दृष्टिकोण के प्रयोग से लोगों के साथ

कैसे व्यवहार किया जाता है। उदाहरण के लिए, हम यह सुनते हैं कि भिखारियों में आत्मसम्मान नहीं होता और वे आलसी होते हैं। ऐसी गलती से बचने के लिए केस कार्यकर्त्ताओं को यह याद रखना होगा कि एजेन्सी में आने वाले प्रत्येक मुवक्किल का अपना दृष्टिकोण, भावनाएँ एवं धारणाएँ होती हैं। उनकी समस्याओं में कुछ समानता हो सकती है लेकिन उनमें महत्त्वपूर्ण भिन्नताएँ होती हैं। इसलिए व्यक्ति की आवश्यकता के अनुसार उनके उपचार भिन्न होना आवश्यक होना आवश्यक है। केस कार्यकर्त्ता एवं मुवक्किल की आवश्यकता को समझने का प्रयत्न करना चाहिए और उसकी आवश्यकताओं के अनुसार व्यैक्तिक तरीके से प्रतिक्रिया करनी चाहिए। इसी प्रकार केस कार्यकर्त्ता द्वारा प्रत्येक व्यक्ति को केवल मानव होने के कारण महत्त्वपूर्ण व्यक्ति मानना चाहिए। व्यैक्तिक दुराग्रहों को छोड़कर मुवक्किलों की व्यवसायिक स्वीकार्यता केस कार्य की महत्त्वपूर्ण अपेक्षा है। हो सकता है कि केस कार्यकर्त्ता को व्यक्तिगत रूप से नापसंद आतंकवादियों, अपराधियों और अन्य पथभ्रष्ट व्यक्तियों के साथ कार्य व्यवहार करना पड़े।

मासलो के प्राथमिकता प्रस्तुतीकरण के आधार पर आवश्यकताओं को निम्नलिखित श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:

- **भौतिक आवश्यकताएँ:** इसका अर्थ है भोजन, आवास, वस्त्र, वायु और जल की बुनियादी आवश्यकताएँ।

- **सुरक्षा आवश्यकताएँ:** यह मानव का स्वभाव है कि वह सुरक्षित रहना चाहता है तथा शारीरिक क्षति और जोखिम से बचता है।

- **संबंधित होने और प्यार की आवश्यकता:** प्रत्येक व्यक्ति प्यार करना और प्यार प्राप्त करना तथा किसी समूह विशेष से संबद्ध होना और उस समूह में प्रतिष्ठा से रहना चाहता है। यदि किसी व्यक्ति को

अभिभावकों, भाई–बहनों के प्यार और स्नेह से वंचित कर दिया जाए तो उसमें हिंसात्मक व्यवहार उत्पन्न होने की संभावना रहती है।

- **आत्मसम्मान (प्रतिष्ठा) की आवश्यकताः** प्रत्येक व्यक्ति का यह एक आम मनोविज्ञान होता है कि वह सर्वोच्च स्थान, समाज में प्रतिष्ठा तथा अपने समूह में स्वीकृति प्राप्त करना चाहता है।

- **आत्मउत्थान और पहचान की आवश्यकताः** उपर्युक्त आवश्यकताएँ पूरी होने के बाद व्यक्ति की आत्मउत्थान के लिए और समाज में अपने विशिष्ट स्थान की पहचान बनाने के लिए अपनी क्षमता सिद्ध करने के अवसर प्राप्त करने की आवश्यकता होती है।

- **आत्मज्ञान और आस–पड़ोस की दुनिया के बारे में ज्ञान प्राप्त करने की आवश्यकताः** जब व्यक्ति अपने बारे में और अपने आस–पास की दुनिया के बारे में जानने लगता है तो कहा जाता है कि उसकी सभी आवश्यकताएं पूरी हो गई। यह आवश्यकता के इतिहास में सर्वोच्च आवश्यकता है, जो मनुष्य के आध्यात्मिक रूप से शासन करती है और बहुत कम लोग इस आवश्यकता को पूरा कर पाते हैं।

हम कह सकते हैं कि संतुष्टि प्राप्त करने के लिए प्रत्येक व्यक्ति की अनेक आवश्यकताएँ होती हैं। यदि ये आवश्यकताएँ पूरी नहीं होती हैं तो व्यक्ति में कुंठाएँ हो सकती हैं। इसमें कठिनाइयाँ/समस्याएँ पैदा हो जाती हैं। केस कार्यकर्त्ता को मुवक्किल की आवश्यकताओं का अध्ययन करने, पहचान करने तथा उसके अनुसार उपचार करने के लिए उन्हें समझना आवश्यक है।

1.3 व्यक्ति और परिवार के समक्ष आने वाली समस्याएँ

समस्याएँ आवश्यकताएँ पूरी न होने या सामाजिक दायित्व निभाने की अक्षमता के कारण उत्पन्न होती है। सामाजिक भूमिका/दायित्व अभिभावक, पति पत्नी और आजीविका अर्जित करने वाले श्रमिक आदि होने से संबंधित होती हैं।

मानवीय समस्याओं के कारण

समाज की कार्य प्रणाली व्यक्तियों के लिए समस्या का कारण बन जाती है। इन व्यक्तियों का वर्ग की इकाई नहीं माना जाता अपितु विशिष्ट या अद्वितीय व्यक्ति माना जाता है। केस कार्य प्रणाली वैज्ञानिक दृष्टिकोण से व्यक्ति की समस्याओं का समाधान करने का प्रयास करती है।

समाज कार्य के विश्वकोश वाल्यूम 1 के अनुसार मनुष्य की समस्याओं को पाँच श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता हैः

1) भौतिक संसाधनों की कमी

2) स्थिति और संबंधों के बारे में गलतफहमी तथा सही सूचना का अभाव

3) अक्षमता से संबंधित बीमारी या स्वास्थ्य की समस्या

4) दबावपूर्ण स्थितियों के परिणामस्वरूप भावात्मक दुख

5) व्यक्तित्व की विशेषता या कमियाँ

ग्रेस मैथ्यू ने 200 केस कार्य अभिलेखों (रिकार्डों) का सर्वेक्षण किया जो भारत में मुवक्किलों को प्रदत केस कार्य सेवाओं की रिपोर्टों पर आधारित

था। केस कार्य के अभिलेखों के सर्वेक्षण से प्राप्त नमूनों के अनुसार समस्याओं को निम्नलिखित श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:

1) बीमारी और अक्षमता से संबंधित समस्याएँ

2) भौतिक संसाधनों की कमी के कारण उत्पन्न समस्याएँ

3) विद्यालय से संबंधित समस्याएँ

4) संस्थाओं/परम्पराओं से संबंधित समस्याएँ

5) व्यवहार संबंधी समस्याएँ

6) वैवाहिक मतभेद की समस्याएँ

7) अनुवर्ती सेवाओं की आवश्यकताओं वाली समस्या स्थितियाँ

8) अक्षमता के कारण विकलांग लोगों के पुनर्वास से संबंधित आवश्यकताएँ

9) मुवक्किल की दुर्दशा तथा कठिनाइयाँ समस्याएँ बन जाती हैं जिन्हें सामाजिक समस्याएँ माना जाता है जैसे जुआ खेलना, वेश्यावृति, मद्यमान, ड्रग व्यसन और अविवाहित मातृत्व आदि।

समस्या के प्रकार

सामान्यतः व्यक्ति की समस्याओं का इस प्रकार श्रेणीकृत किया जा सकता है।

चित्रः व्यक्ति के समक्ष आने वाली समस्याएँ

मौटे तौर पर हम कह सकते हैं कि समाज में व्यक्ति के साथ अनेक आवश्यकताएँ जुड़ी हुई हैं और केस कार्य का मुख्य उद्देश्य उसकी सहायता के लिए उनकी समस्याओं का समाधान करना है ताकि समाज कार्य प्रणाली में उसे स्वतंत्र एवं प्रभावी बना सकें।

बोध प्रश्न I

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

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

1) व्यक्ति के समक्ष आने वाली प्रमुख समस्याओं के प्रकार बताते हुए विवरण दीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 समाज केस कार्य की संकल्पना

गोर्डन और हैमिल्टन के शब्दों में, "समाज केस कार्य प्रक्रियाओं से युक्त साधन और कार्य करने का क्षेत्र दोनों हैं। जो सचेतन समायोजनों के द्वारा व्यक्तित्व का विकास करती है, व्यक्ति के द्वारा व्यक्ति को प्रभावित करती है और व्यक्ति और उसके सामाजिक परिवेश के बीच घटित होती हैं। कुमारी रिकमॉंड ने समाज केस कार्य की परिभाषा इस प्रकार दी है। ''समाज केस कार्य विभिन्न लोगों के द्वारा और विभिन्न लोगों के लिए उनकी सहायता करके भिन्न चीजें करने की कला है। जिसका लक्ष्य एक ही समय में उनका और उनके समाज का सुधार करना है।'' इस प्रकार यह सामाजिक परिवेश में व्यक्ति की समस्याओं के समाधान करने की कला और विज्ञान दोनों है क्योंकि व्यक्ति और समाज एक दूसरे पर आश्रित हैं और सामाजिक ताकतें व्यक्ति के व्यवहार और मनोवृत्तियों को प्रभावित करती है।

प्रत्येक शाखा का केन्द्र बिन्दु तो अलग है लेकिन इन तीनों शाखाओं का कार्य परस्पर भिन्न नहा है। समाज केस कार्य व्यक्ति और उसके जीवन तथा सामान्य समाज कल्याण के लिए समायोजन से संबंधित है। यह सामाजिक तत्वों से बाहर केवल व्यक्ति से संबंधित नहीं है। दूसरे शब्दों में, समाज केस कार्य का उद्देश्य बुनियादी तौर पर व्यक्ति को केन्द्र बिन्दु बनाकर सामाजिक कल्याण को बढ़ावा देना है।

समाज केस कार्य की मूल धारणाएँ

समाज केस कार्य का मुख्य उद्देश्य, व्यक्ति को समस्या के समाधान में अपने प्रयत्नों के माध्यम से सक्षम बनाना है। समाज कार्यकर्त्ता का काम पर्याप्त सहायता और मार्गदर्शन करना है। हैमिल्टन के अनुसार, समाज केस कार्य की मुख्य धारणाएँ इस प्रकार हैं:

- व्यक्ति और समाज एक दूसरे के आश्रित और पूरक हैं।
- समाज में संचालित विभिन्न घटक मानवीय व्यवहार और मनोवृत्ति को प्रभावित करते हैं।
- कुछ समस्याओं का रुझान मनोवैज्ञानिक और कुछ का अंतःव्यैक्तिक होता है।
- समाज केस कार्य प्रक्रिया में अपने उद्देश्यों की पूर्ति के लिए सचेतन और नियंत्रित संबंध स्थापित किए जाते हैं।
- समाज केस कार्य व्यक्ति की ऊर्जा और क्षमता को सकारात्मक रूप से उचित माध्यम बनाकर उसे अपनी समस्या का समाधान करने के योग्य बनाता है।
- समाज केस कार्य प्रत्येक व्यक्ति को उन्नति का समान अधिकार प्रदान करता है। यह प्रत्येक ज़रूरतमंद और असमर्थ व्यक्ति को सहायता भी उपलब्ध करता है।

दार्शनिक धारणाएँ

समाज केस कार्य का एकमात्र उद्देश्य व्यक्ति और उससे संबंधित समाज के बीच सद्भावना संबंध स्थापित करना है। ग्रेस मैथ्यू के अनुसार, समाज केस कार्य की बुनियादी संरचना करने वाली कुछ धारणाएँ होती हैं। ये केस कार्य में सामूहिक सोच और परम्पराओं से उत्पन्न हुई हैं।

ये दार्शनिक धारणाएँ इस प्रकार हैं:

- प्रत्येक मानव को सम्मानीय और योग्य व्यक्ति के रूप में माना जाता है।
- मनुष्य परस्पर आश्रित हैं और यह सामाजिक समूहों में उनके पारस्परिक व्यवहारों को नियंत्रित करता है।
- व्यक्ति की उन्नति और विकास के लिए एक समान मानवीय आवश्यकताएँ होती हैं। एक समान आवश्यकताओं का अस्तित्व व्यक्ति की विशिष्टताओं का निषेध नहीं करता है। प्रत्येक व्यक्ति कुछ संदर्भो में अन्य व्यक्तियों के समान है और कुछ संदर्भो में दूसरों से भिन्न होता है।
- प्रत्येक व्यक्ति में उन्नति और उपलब्धि की संभावना होती है और उसे ये संभावना अनुभव करने का अधिकार है। इससे यह तथ्य का अनुसरण करता है कि व्यक्ति में परिवर्तन की क्षमता है।
- समाज का यह दायित्व है कि जिनके पास अपनी संभावनाओं को महसूस करने के लिए साधन नहीं है वह उनकी सहायता करें।

1.5 पश्चिम और भारत में केस कार्य का ऐतिहासिक विकास

प्राचीन काल से ही प्रत्येक समाज में व्यक्ति की समस्याएँ हल करने में दूसरों के द्वारा सहायता का जाती थी। प्रत्येक धर्म निर्धनों और असहाय व्यक्तियों की सहायता करने को प्रोत्साहन देता है। फिर भी, उन्नीसवीं शताब्दी के अंत में तथा बीसवीं शताब्दी के आरंभ में इसने व्यवसायिक रूप ग्रहण कर लिया। आज तक पश्चिम में समाज केस कार्य की वास्तविक शुरुआत असंभव है लेकिन इसकी प्रगति में कुछ महत्त्वपूर्ण ऐतिहासिक चिह्न निम्नलिखित हैं:

आरंभिक शुरुआत

निर्धनों की स्थिति में सुधार के लिए एसोसिएशन की स्थापना (ए.आई.सी.पी.) अमेरिका में 1843 में की गई। निर्धनता की समस्या पहले से अधिक लोगों की हो गई थी। ए.आई.सी.पी. का उद्देश्य है निर्धन व्यक्ति के घर पर जाकर परामर्श देना, रोजगार प्राप्त करने में व्यवहारिक रूप से सहायता प्रदान करना, उनमें आत्मसम्मान और आत्मविश्वास उत्पन्न करना, बचत की आदत डालना तथा जब कभी नितांत आवश्यक हो तो ऐसी सहायता देना जो उनकी आवश्यकता के अनुकूल हो।

1877 का दशक

सर्वप्रथम संगठित प्रयास अमेरिका में किए गए थे। 1877 में अमेरिकन चैरिटी आर्गेनाइजेशन सोसाइटी की स्थापना। सोसाइटी का एक उद्देश्य था निर्धन और ज़रूरतमंद लोगों की सहायता के लिए तरीके और साधनों की तलाश करना और इस प्रकार व्यैक्तिक सेवा को संगठित करना। सोसाइटी स्वयंसेवकों का प्रयोग करती थी जिन्हें मित्र अतिथि कहा जाता था। इस इकाई में हम अगले अध्यायों में मित्र अतिथियों के योगदान के बारे में विस्तार से अध्ययन करेंगे। इस संगठन की मुख्य योजना में शामिल था

आवश्यकता का मूल्यांकन करने के लिए आवेदकों की जाँच करना, केन्द्रीय पंजीकरण करना, रिकार्ड रखना तथा सहायता प्रदान करना।

प्रथम व्यवसायिक समाज कार्य स्कूल न्यूयार्क स्कूल था जो 1898 में स्थापित किया गया। इस संस्था की स्थापना से पता लगता है कि समाज कार्य में उस समय तक पर्याप्त ज्ञान और दक्षता प्राप्त कर ली गई थी। फिर अधिक प्रशिक्षित व्यवसायिकों की आवश्यकता महसूस की गई क्योंकि जटिल आधुनिक समस्याएँ पारम्परिक तरीकों से हल नहीं की जा सकती थी।

1914—1917

केस कार्य के लिए प्रथम प्रशिक्षण कार्यक्रम इस समय शुरू हो गया था। इस समय केस कार्य अधिकांशतः चिकित्सा आदर्श पर आधारित था। कुछ समय तक केस कार्य केवल बीमार लोगों तक सीमित था अर्थात् रोगी का उपचार करना सबसे बड़ी प्राथमिकता थी।

"वर्क विद केस (केस के साथ काम/सेवा)'' पहली बार यू.एस.ए. के राष्ट्रीय सम्मेलन में प्रयोग किया गया। प्रथम व्यवसायिक प्रशिक्षण कार्यक्रम विशेषतः केस कार्य के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम ग्रीष्मकालीन प्रशिक्षण के रूप में आरंभ हुआ। इस प्रशिक्षण कार्यक्रम के प्रभाव का परिणाम था कि अधिक महत्त्वपूर्ण प्रशिक्षण और एजेंसियों से संबंधित समाज कार्य के विद्यालयों की स्थापना हुई। जब इन विद्यालयों ने नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जो इन्हें व्यवसायिक के रूप में मान्यता प्रदान की गई।

सुश्री रिकमांड और फ्रांसिस मैकलियन ने हजारों मुवक्किलों को विशिष्टि सेवाएँ प्रदान की। इस महान अग्रणी आंदोलन के प्रयासों से परिवार सेवा

एसोसिएशन की समाज कोस कार्य की पत्रिका भी निकलने लगी। केस कार्य में पहली पुस्तक *''सामाजिक निदान''* (सोशल डायग्नोसिस) 1917 में मिस, रिकमंड के द्वारा प्रकाशित की गई।

प्रथम विश्व युद्ध का प्रभाव

प्रथम विश्व युद्ध से पूर्व, सामाजिक पटक पर अधिक जोर दिया जाता था, इससे समस्याग्रस्त व्यक्ति प्रभावित हुए। इन समस्याओं के कारण परिवेश और बड़े सामाजिक आर्थिक दबाव में पाए गए जिनमें व्यक्ति रहते थे। समाज केस कार्य का मूल आधार मानव व्यवहार था।

प्रथम विश्व युद्ध का प्रभाव यह था कि समाज कार्य प्रसिद्ध हो गया था और इससे अनजान काफी लोग अब इसके बारे में जानने लगे थे। युद्ध के दौरान चिकित्सक और मनोचिकित्सक समाज कार्यकर्त्ताओं की अत्यधिक माँग थी। अनेक पुरुषों और महिलाओं ने पहली बार समाज केस कार्य का अर्थ जाना।

प्रथम विश्व युद्ध ने समाज केस कार्य पर काफी प्रभाव डाला। इस काल में मनोचिकित्सक काफी महत्त्वपूर्ण हो गए थे। व्यक्तियों से व्यवहार करने में केस कार्यकर्त्ताओं द्वारा अपनाई जाने वाली पद्धति पर फ्रायड और उसके अनुयायियों के योगदान का काफी प्रभाव था। बाल–मार्गदर्शन, चिकित्सीय गतिविधियाँ एवं उपचार, मानसिक समस्या से बचाव तथा अपराध ने इस विचारधारा के मनोवैज्ञानिक स्थिति को मजबूत बनाया।

1920 का दशक

इस समय केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल और उसकी समस्याओं को समझने के लिए मनोविश्लेषण विचारधारा अपनाने लगे थे। केस कार्यकर्त्ताओं ने केस कार्य आंदोलन में मनोविश्लेषण सिद्धान्त और मनोविज्ञान की संकल्पनाओं

को बहुत उपयोगी माना। फ्रायड द्वारा प्रस्तुत मनोविश्लेषण सिद्धान्त फ्रायडवादी मनोविज्ञान के नाम से जाना जाता है, जिसका केस कार्य पर गहरा प्रभाव है। इस प्रकार यह समाज केस कार्य का मनोवैज्ञानिक विकास काल था। समाज कार्यकर्त्ता का मुख्य जोर व्यक्तियों में निहित मानसिक ताकतों पर रहता था। व्यवसायिकों ने भी जेल, विद्यालय आदि अन्य क्षेत्रों में जाना आरंभ कर दिया था।

1920 के दशक के उत्तरार्द्ध में आशा की जाती थी कि केस कार्य की सफलता के लिए समस्या समाधान में मुवक्किल और उसका उसमें शामिल होना अनिवार्य है। इस समय केस कार्यकर्त्ता महसूस करने लगे थे कि व्यक्तियों को अपने जीवन का निर्णय करने में उन्हें अधिक जिम्मेदारियाँ दी जानी चाहिए। 1930 में मनोविश्लेषण योगदान काफी महत्त्वपूर्ण हो गया था और समाज केस कार्यकर्त्ताओं का मुवक्किलों के साथ व्यवहार करने में नई पद्धति को स्वीकार कर लिया था।

धीरे–धीरे एक समान और भिन्न तथ्यों के विचारों की कई विचारधाराएँ विकसित हो गई थी। ये विचारधाराएँ (मत) सिगमंड फ्रायड और आटोरैंक के सिद्धान्त पर आधारित थी।

1930 का दशक

यह युग जीवन शैली में अचानक परिवर्तन और आर्थिक निराशा का समय था। केस कार्यकर्त्ता को आर्थिक तथ्यों को समझना था जो मुवक्किलों की समस्या का कारण था। अनुभव किया जाने लगा था कि आर्थिक समस्या भावात्मक गंभीरता और स्वास्थ्य विकार ला सकती है। अत्यधिक विशिष्टकरण की सामाजिक और आर्थिक आवश्यकता ने समाज केस कार्य के मनोवैज्ञानिक और वास्तविक विचारों पर पुनः ध्यान केन्द्रित किया तथा

संघीय सरकार की तरफ से कार्य पूरा किया। इस समय कई केस कार्यक्रम जैसे संघीय आपात राहत कार्य, प्रगति कार्यान्वयन कार्य, सार्वजनिक कार्य कार्यान्वयन तथा सिविलियाई संरक्षण सहयोग उत्पन्न हुए। इस प्रकार इस निराशा का बड़ा निष्कर्ष सरकारी सार्वजनिक सहायता कार्यक्रम आयोजित किए गए। इसने स्वयंसेवी एजेंसियों से आर्थिक सहायता प्रदान करने का कार्य छुड़ा दिया था। केस कार्यकर्त्ता मुवक्किलों की अंतःव्यैक्तिक समस्याओं पर अधिक ध्यान देने लगे थे।

1940 का दशक

1940 के दशक में मुख्यतः विश्व युद्ध ही छाया रहा। समाज कार्य दृष्टिकोण जो पिछले दशक में उत्पन्न हुआ था वे सिद्धान्त और अभ्यास में आए परिवर्तनों से रूपांतरित हो गए थे।

दूसरे विश्व युद्ध का प्रभाव

समाज केस कार्य दूसरे विश्वयुद्ध की घटनाओं से अत्यधिक प्रभावित हुआ। युद्ध के दौरान वित्तीय संकटों के कारण मुवक्किलों की व्यैक्तिक समस्याएँ काफी बढ़ गई थी। इन आवश्यकताओं को पूरा करने और इन समस्याओं का समाधान करने के लिए परिवार एजेंसियाँ आरंभ हो गई थी।

1950 का दशक

इस काल में समाज कार्य में निजी व्यवसाय आरंभ हो गया था। समस्या अध्ययन के क्षेत्र में व्यवसायिक एजेंसियाँ पनपनी आरंभ हो गई थी। अब केस कार्यकर्त्ता समुदाय में जाने लगे थे और व्यैक्तिक समस्याओं का समाधान सामुदायिक समस्याओं पर अप्रत्यक्ष रूप से ध्यान दिया जा रहा था। यह समय समाज कार्यकर्त्ताओं के लिए पुनर्समायोजन, क्रान्ति और उत्थान का था।

1960 का दशक

इस अवधि में सर्वाधिक आशावादी विकास का अनुसंधान के महत्त्व पर अत्यधिक बल दिया गया। परिवेश या व्यक्तित्व पर पीछे दिए गए अत्यधिक बल ने इन दोनों कारकों के पारस्परिक अंतः आश्रितता की जानकारी प्रदान की। इस काल में समाज कार्य का पूरा ध्यान समाज में परिवर्तन लाने पर था। केस कार्य ने नई तकनीकें और सिद्धान्त अपना लिए थे।

वर्तमान प्रवृत्तियाँ

केस कार्यकर्त्ता कार्य की वर्तमान प्रवृत्तियों में से एक प्रवृत्ति पुरानी प्रवृत्ति से परिवर्तित होकर यह स्थापित हुई कि एजेंसियाँ अपेक्षाकृत नए और प्रायोगिक क्षेत्रों में स्थापित हो गई थी। केस कार्यकर्त्ता अब मानव कल्याण में अपने योगदान के बारे में अधिक सजग थे। एक व्यवसाय के रूप में यह अब अधिक प्रसिद्ध हो रहा था। एक वर्तमान प्रवृत्ति अनुसंधान के महत्त्व पर जोर देना था। यह भी जागरूकता बढ़ रही थी कि व्यक्तित्व और परिवेश परस्पर आश्रित हैं।

एक पद्धति के रूप में केस कार्य का महत्त्वः भारत में केस कार्य

भारतीय संस्कृति और धर्म निर्धन और ज़रूरतमंदों की सहायता करने की आवश्यकता की सिफारिश करते हैं। यहाँ प्रबुद्ध व्यक्तियों की परम्परा है, जो लोगों को सलाह और सहारा प्रदान करते हैं जैसे महाभारत युद्ध के आरंभ में कृष्ण ने अर्जुन को सलाह और सहारा प्रदान किया था। हिन्दू शास्त्र भी धन, ज्ञान और बुद्धि दान पर जोर देते हैं। बौद्ध धर्म के अनुसार, संबंधियों और मित्रों को सहायता दी जानी चाहिए। इस्लाम में भी राज्य और ज़रूरतमंदों की सहायता के लिए दान दिया जाता है। भारत में ईसाई

पादरियों ने भी निर्धनों की सहायता करने के उद्देश्य से कार्य आरंभ किए थे। लेकिन ये प्रयत्न प्रकृति में सत्तावादी थे और इनका उद्देश्य व्यक्ति को स्वतंत्र बनाना नहीं था। फिर इन उदाहरणों में संबद्ध व्यवसायिक नहीं थे। इस प्रकार आधुनिक व्यवसायिक केस कार्य तथा ज़रूरतमंदों की सहायता करने वाले पारम्परिक केस कार्य में महत्त्वपूर्ण अंतर है।

दान और राहत कार्यों में संलग्न स्वयंसेवकों के प्रशिक्षण के साथ भारत में समाज कार्यकर्त्ताओं की शिक्षा आरंभ हुई। 1911 में एन. एम. जोशी ने मुम्बई में सामाजिक सेवा लीग की स्थापना की। इस लीग ने ऐसे स्वयंसेवकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आरंभ किया जो अकाल, महामारी, बाढ़ और ऐसी अन्य आपदाग्रस्त लोगों की सेवा करते थे और जो निर्धन और वंचित लोगों के बीच कल्याण कार्यक्रम भी संचालित करते थे। भारतीय व्यवस्था में केस कार्य करने वाला प्रथम व्यवसायिक समाज कार्यकर्त्ता अमेरिकी समाज कार्य स्कूल (अमेरिकन स्कूल ऑफ सोशल वर्क) में प्रशिक्षित हुआ था। 1936 में सर दोराबजी टाटा ग्रेजुएट स्कूल ऑफ सोशल वर्क जिसे अब टाटा इंस्टीट्यूट ऑफ सोशल सांइसेज (टी. आई. एस.एस.) के नाम से जाना जाता है, समाज सेवा के क्षेत्र में विश्वविद्यालय की डिग्रीधारी व्यक्तियों को प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए आरंभ किया गया। इस प्रकार समाज कार्य प्रशिक्षण परिवर्तित होकर पूर्णकालिक व्यवसायोन्मुखी (कैरियरोन्मुखी) शिक्षा कार्यक्रम बन गया। शैक्षिक कार्यक्रम में केस कार्य सैद्धांतिक पाठ्यक्रम तथा व्यवसाय पद्धति के रूप में 1946 से आरंभ हुआ। आरंभ में समाज केस कार्य कुछ ही एजेंसियों, संस्थाओं में लागू किया गया था लेकिन आजकल यह अनेक एजेंसियों, संस्थाओं और संगठनों में लागू किया जाता है जैसे चिकित्सालयों, अस्पतालों, अदालतों, उद्योगों, सेना, संगठनों, परिवार कल्याण एजेंसियों, बाल कल्याण एजेंसियों तथा वृद्धों, वंचितों, अनाथों की संस्थाएँ आदि।

1.6 केस कार्य विकास के इतिहास में मुख्य युगांतकारी घटनाएँ

मित्र अतिथियों का योगदान

जैसा कि हम पहले चर्चा कर चुके हैं कि मित्र अतिथि शब्द पहली बार 1877 में अमेरिकन चैरिटी आर्गेनाइजेशन सोसाइटी द्वारा अपने स्वयंसेवकों के लिए किया गया था। इंग्लैण्ड के नागरिकों ने गरीबों की सहायता के लिए इस सोसाइटी की स्थापना की थी। इन लोगों के पास निर्धन और ज़रूरतमंदों की सहायता करने के लिए राशि थी। वे दयालु स्वयंसेवक थे जो उनकी आवश्यकता का मूल्यांकन करने, सहायता करने और मार्गदर्शन और सलाह प्रदान करने के लिए निर्धन परिवारों में जाते थे। वे दान कार्य करने के रूप में मिलने जाते थे और इससे किसी आर्थिक लाभ की आशा नहीं रखते थे। वे ज़रूरतमंद व्यक्तियों और परिवारों के बारे में विवरण एकत्रित करते थे और आवश्यकता का मूल्यांकन करने के बाद उनकी सहायता करते थे।

ऐसे हजारों स्वयंसेवक थे जो निर्धन व्यक्तियों के घरों में जाते थे और उन्हें समझने, सहानुभूति रखने, प्रोत्साहन प्रदान करने तथा सामान्यतः अच्छी भावना के मार्ग में जो भी वे कर सकते थे, करते थे। मित्र अतिथि की भूमिका शैक्षणिक थी तथा उद्देश्य व्यक्तिगत प्रभाव से उनके चरित्र में सुधार लाना था। सही जीने का परामर्श तथा आदर्श बनना इन दो पद्धतियों से अतिथि मुवक्किलों को प्रभावित करते थे और इसमें कोई संदेह नहीं हो सकता कि उनमें से कुछ लोगों ने व्यैक्तिक और पारिवारिक कठिन परिस्थितियों में व्यक्तित्व का समग्र प्रभाव छोड़ा है। फिर भी, संबंधों के कार्य के तथ्यों में अपेक्षाकृत कम जागरूकता या मूल्यांकन था। उसी समय

संभवतः ये मित्र अतिथियों के समुचित प्रयत्न थे जिससे वैज्ञानिक दान की संकल्पना विकसित हुई और केस कार्य की नींव पड़ी। मित्र अतिथियों ने देखा कि सभी निर्धन लोगों की समस्याएँ एक जैसी नहीं है और उनका उपचार भी एक ही तरीके से नहीं किया जाना चाहिए।

मित्र अतिथि शब्द बाद में "वेतन भोगी एजेंट'' शब्द बन गया। इन वेतन भोगी एजेंटों ने अपने कार्य निष्पादन में व्यवस्थित प्रक्रिया लाग की। उन्होंने ज़रूरतमंद व्यक्तियों और परिवारों के बारे में विवरण एकत्रित किए तथा उनकी आवश्यकताओं का मूल्यांकन करने के बाद उनका सहायता की। वेतन भोगी एजेंट व्यैक्तिक विवरण सहित मुवक्किलों की प्रदत्त सहायता का रिकार्ड भी रखते थे। मित्र अतिथियों और वेतनभोगी एजेंटों के सामूहिक अनुभवों ने मानव व्यवहार समझना आसान कर दिया।

समाज कार्य विद्यालयों के विकसित होने से मित्र अतिथियों को प्रशिक्षण प्राप्त होने लगा। अनुभवी समाज कार्यकर्त्ताओं को जाँच, निदान और उपचार पद्धतियों के बारे में मार्गदर्शन और शिक्षित किए जाने लगा।

बोध प्रश्न II

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

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

1) समाज केस कार्य के ऐतिहासिक विकास में मित्र अतिथि की मुख्य भूमिका को स्पष्ट कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

मैरी रिकमांड का योगदान

पिछले अध्याय में हमने चर्चा की है कि व्यवसायिक केस कार्य की शुरुआत मैरी रिकमांड की पुस्तक *''सोशल डायग्नोसिस''* के प्रकाशन से आरंभ हुई।

रिकमांड के शब्दों, "सामाजिक निदान किसी मुवक्किल की सामाजिक स्थिति और व्यक्तित्व की यथासंभव सही व्याख्या करने का प्रयास है।'' उसकी रुचि मुवक्किल की सहायता करने की पद्धति निर्धारित करने में थी। उसने नैदानिक विवरण को निम्नलिखित तीन शीर्षकों के रूप में देखा है:

- परिभाषित समस्याएँ
- आकस्मिक कारक
- संपत्ति और दायित्व

रिकमांड जानती थी कि देखे गए और अनुमानिक तथ्य हमेशा वैज्ञानिक रूप से विश्वसनीय नहीं होते। वह निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर देने का प्रयास करती है। "निदान किसने किया है? प्रभाव का आधार क्या है? कार्यकर्त्ताओं का निर्णय तथा निर्णय के आधार कितने भरोसेमंद हैं?''

रिकमांड ने पाया कि निदान एक प्रक्रिया है, जिसमें कार्यकर्त्ता द्वारा मुवक्किल की सामाजिक स्थिति और व्यक्तित्व की अपनी अंतिम व्याख्या पर पहुँचने के लिए क्रमिक उपाय शामिल हैं। उपायों का क्रम निम्नलिखित प्रकार से हैः

- मुवक्किल के साथ साक्षात्कार
- उसके परिवार एवं निकट संबंधियों से संपर्क करना
- सहयोग के आंतरिक और बाह्य स्रोतों की तलाश करना
- एकत्रित सूचनाओं की व्याख्या करना।

मुवक्किल के साथ साक्षात्कार

रिकमांड के अनुसार, पहला उपाय व्यक्ति के व्यक्तित्व को जानना तथा उसके जीवन का गहन अध्ययन करना है, जो उससे उसकी जीवन पृष्ठभूमि के बारे में, स्वयं उससे तथा पारिवारिक चिकित्सक स्वास्थ्य एजेंसियों, विद्यालय, पिछले और वर्तमान नियोक्ताओं, आवास और पास पड़ोस से साक्षात्कार करके किया जा सकता है। साक्षात्कार करने वाले का उद्देश्य और अधिक सूचनाओं के लिए स्रोतों के बारे में जानकारी एकत्रित करना है। रिकमांड ने साक्षात्कार के लिए कार्यकर्त्ता के उद्देश्यों का भी वर्णन किया है, जो इस प्रकार हैंः

- मुवक्किल की समुचित बात एकाग्रता से सुनना
- अच्छे आधारों पर परस्पर समझ स्थापित करना
- सूचना के अन्य स्रोतों के बारे में पक्का पता लगाना
- आत्म सहायता और आत्म विश्वास की धीमी प्रक्रिया आरंभ करना।

उसके परिवार एवं निकट संबंधियों से संपर्क करना

परिवार के साथ विवेचनात्मक संपर्क करने से रिकमांड ने व्यक्ति के न केवल व्यक्तित्व मूल्यांकन और समस्या निदान की आवश्यकता देखी अपितु परिवार के अन्य सदस्यों के साथ भी संबंध स्थापित करने की आवश्यकता का पता लगाया। रिकमांड ने महसूस किया कि परिवार की संबद्धता परिवार की एकता और परिवार के सदस्यों का प्यार, मनोरंजन और सामाजिक विकास के प्रति क्षमता, बच्चों की अभिलाषाएँ और अभिरुचि, संबंधियों का उल्लेखनीय हस्तक्षेप और भूमिकाओं में भिन्नता पर भी ध्यान दिया जाना चाहिए।

सहयोग के लिए आंतरिक और बाह्य स्रोतों की तलाश करना

निदान करने के लिए सूचना के बाहरी स्रोत हैं सामाजिक एजेंसियाँ, चर्च, चिकित्सक और स्वास्थ्य एजेंसियाँ, वर्तमान और पुराने पड़ोसी, रिश्तेदार और मित्र, वर्तमान और पुराने नियोक्ता, विद्यालय और पब्लिक रिकार्ड आदि। आंतरिक स्रोत हैं उसकी इच्छा शक्ति, विश्वास, आत्म विश्वास तथा मनोवृत्ति आदि।

सुश्री रिकमांड ने सिफारिश की कि कार्यकर्त्ता को बाहरी स्रोत से सूचना एकत्रित करने में उन स्रोतों के पास जाना चाहिए जिनकी मुवक्किल के व्यक्तित्व को प्रभावित करने की संभावना है तथा मुवक्किल के इतिहास में जो सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण कारक हैं।

एकत्रित सूचनाओं की व्याख्या करना।

उपर्युक्त स्रोतों से एकत्रित (आँकड़ें) विवरण निदान के लिए कच्ची सामग्री मानी जाती है। ऐसी व्याख्या सावधानीपूर्वक साक्ष्यों के मनन और विवेचनात्मक तुलना के माध्यम से की जाती है। रिकमांड ने सामाजिक

तथ्यों को भी उसी तरह परिभाषित किया है ''जैसे सामाजिक समस्याओं और उनके समाधान के उपायों में किसी एक मुवक्किल की प्रकृति जानने में व्यैक्तिक या पारिवारिक इतिहास मिलकर संकेत करते हैं।'' उसने यह भी माना कि जीवन के प्रति मुवक्किल की अपनी आशाएँ, योजनाएँ और मनोवृत्तियाँ किसी भी अन्य सूचना से अधिक महत्त्वपूर्ण होती हैं।

रिकमांड ने केस कार्य प्रक्रिया के मूल्यांकन का एकमात्र प्रयास किया। यह वास्तव में केस कार्य की पहली सच्ची दृष्टिकोण थी। रिकमांड का योगदान आधुनिक केस कार्यकर्त्ताओं द्वारा अनेक कारणों से हमेशा सम्मान से देखा जाता है। इसमें आत्मनिर्णय की संकल्पना है, जो आधुनिक केस कार्य दर्शन बहुत महत्त्वपूर्ण हो गया है।

रिकमांड का दोहरा हित था। एक तरफ तो यह सामाजिक था और दूसरी तरफ यह मनोवैज्ञानिक था। इसका निष्कर्ष था कि व्यक्ति की आंतरिक शक्तियाँ तथा उसके बाहर की ताकतें समाज में उसके व्यवहार और प्रकृति को प्रभावित करती हैं। रिकमांड ने इन दोनों हितों को मिलाने का प्रयास किया और उसने सुझाव दिया कि ''सोसाइटी'' नामक व्यवसाय होना चाहिए।

फ्रायडवादी सिद्धान्त का योगदान

जैसा कि पहले वर्णन किया गया है कि प्रथम विश्वयुद्ध में मनोचिकित्सा का प्रभाव बहुत बढ़ गया था। मनोचिकित्सा के आने से पूर्व समाज केस कार्य एक सक्रिय कला के रूप में प्रयोग किया जाता था। केस कार्यकर्त्ता जाँच करता, निदान करता और समाज सेवाएँ लागू करता था। फ्रायडवादी सिद्धान्त से प्रभावित होने के बाद, केस कार्यकर्त्ता भी व्यैक्तिक उपचार प्रदान करने लगे। मनोभाव, भावनाएँ, प्रवृत्तियाँ, दमित संघर्ष समाज केस

कार्य का अभिन्न अंग बन गया था। धीरे–धीरे समाज कार्य पाठ्यक्रम में पश्चिम में भी मनोचिकित्सा को समाविष्ट कर लिया गया।

फ्रायडवादी सिद्धान्त

अतीत की तरह आज भी न केवल विशेषज्ञ मनोविश्लेषक अपितु अनेक समाज कार्यकर्त्ता मानव व्यवहार को समझने में फ्रायडवादी सिद्धान्त का सहारा लेते हैं। 1918 में समाज कार्य का पहला मनोविश्लेषणात्मक विद्यालय स्मिथ कालेज फॉर सोशल वर्क (स्मिथ समाज कार्य महाविद्यालय) स्थापित किया गया। इसका उद्देश्य विद्यार्थियों को सिगमंड फ्रायड के विचारों और उनका व्यवहारिक उपयोग विशेषतः अपने युद्ध अनुभवों के कारण मानसिक आघात से पीड़ित प्रथम विश्वयुद्ध के सेवा–निवृत्त सैनिकों के उपचार में लागू करना था। केस कार्य के अनेक क्षेत्रों में फ्रायड का प्रभाव पाया जाता है लेकिन इसका केस कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच संबंध पर गहरा प्रभाव है। पहले मुवक्किलों को केस कार्यकर्त्ता के सुझावों और विचारों को स्वीकृत करने के लिए समझाया जाता, मनाया जाता और यहाँ तक कि विवश भी किया जाता था। लेकिन अब केस कार्यकर्त्ता का कार्य मुवक्किल की आत्मभिव्यक्ति को सुनना और उसका सम्मान करना है।

औपचारिक रूप से कुछ मनोविश्लेषकों ने समाज कार्यकर्त्ताओं को प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण प्रदान किया। 1948 में समाज कार्यकर्त्ताओं ने पहली बार न्यूयार्क के दो महाविद्यालयों राष्ट्रीय मनोविश्लेषण मनोवैज्ञानिक एसोसिएशन (नेशनल साइकोलोजिकल एसोसिएशन फॉर साइकोएनलासिस) तथा स्नातकोत्तर मानसिक स्वास्थ्य केन्द्र (पोस्टग्रेजुएट सेंटर फॉर मेंटल हैल्थ) को स्वीकार किया। अमेरिकन साइकोल्नालटिक

एसोसिएशन जैसे संगठनों ने पहले समाज कार्यकर्त्ताओं का प्रवेश रोक दिया था अब उनके प्रवेश से अपना प्रतिबंध हटा दिया था।

फ्रायडवादी सिद्धान्त की बुनियादी संकल्पना का वर्णन निम्नलिखित हैः

अवचेतन मस्तिष्क

सम्मोहन और सपनों के अध्ययन से अपने अनुभव के माध्यम से फ्रायड ने गुप्त मानसिकता की दुनिया देखी जिसे उसने "अवचेतनता'' कहा है। अनेक समाज कार्यकर्त्ता जो फ्रायड की अवचेतनता और मनोचिकित्सा के संपर्क में आए उन्होंने अपने समाज कार्य में इन संकल्पनाओं का उपयोग करना आरंभ कर दिया।

द्विवृत्ति

व्यक्तियों की सोच दो भागों में विभाजित होती है और फ्रायड ने पाया कि दोनों भाग प्रायः एक दूसरे के विपरीत होते हैं। द्विवृत्ति को समझने के लिए उसने स्पष्ट किया कि कोई व्यक्ति एक साथ प्रेम और घृणा कर सकता है इसी प्रकार कोई व्यक्ति एक ही समय में भयभीत और साहसी हो सकता है आदि।

अतीत

फ्रायड ने देखा कि व्यक्ति के अतीत के अनुभवों और वर्तमान प्रवृत्तियों में अनेक प्रकार का विरोधाभास होता है। यही कारण है कि विरोधों का उपचार करने के लिए व्यक्ति को विरोधों का अतीत जानना चाहिए।

अंतरण

अंतरण वर्तमान संबंध की किसी ऐसी विकृति को बताता है, जो पूर्व संबंधों के बकाया अनसुलझे (अधिकांशतः अनजाने) विषयों के कारण होता है।

प्रतिरोध

प्रतिरोध अंतरण की व्याख्या के प्रतिरोध को अभिव्यक्त करता है।

फ्रायड की मुख्य संकल्पना हैं:

1) अवचेतन मस्तिष्क व्यवहार निर्धारक होता है।

2) भावना और प्रवृत्ति में द्विवृत्ति होती है।

3) अतीत के अनुभव व्यक्ति के वर्तमान व्यवहार को निर्धारित करता है।

4) मनोचिकित्सा में अंतरण की परिघटना की मान्यता होती है।

5) सभी सहायक प्रक्रियाओं में अंतरण व्याख्या प्रतिरोध पर विचार किया जाए।

फ्रायड के तीन अनुयायियों एल्फ्रेड एड्लर, काले जुंग और ओटो रैंक ने अपनी–अपनी विचारधाराएँ विकसित की। एड्लर ने वियाना में प्रथम बाल–मार्गदर्शन चिकित्सालय की स्थापना की। एड्लर ने "व्यैक्तिक मनोविज्ञान प्रणाली'' प्रस्तुत की। जुंग ने विश्लेषणात्मक मनोविज्ञान प्रदान किया और उपचारकर्त्ता तथा उपचार घटक के संबंध पर जोर दिया। ओटो रैंक ने चिकित्सक के रूप में कार्य किया तथा मनोविश्लेषण के तकनीकी तथा सांस्कृतिक पक्षों पर व्यापक लेखन कार्य किया और मनोचिकित्सा सिद्धान्त पर काफी जोर दिया।

बोध प्रश्न III

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

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

1) फ्रायडवादी सिद्धान्त की प्रमुख संकल्पना क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.7 समाज कार्य के क्षेत्र में समाज केस कार्य का मूल्य

हम जानते हैं कि समाज कार्य के क्षेत्र में एक पद्धति के रूप में समाज केस कार्य का उद्देश्य व्यक्ति द्वारा समाज में अपेक्षाकृत अच्छी तरह कार्य करने तथा अपनी क्षमताओं का विकास करने में उसकी समस्याओं के समाधान में सहायता प्रदान करना है। व्यक्ति समाज की मूल इकाई है। यदि व्यक्ति अपने जीवन में संतुष्टि है और उसके दोषपूर्ण समायोजन को कम करने का प्रयास किया जाता है तो एक शांत समाज की रचना होती है। समाज व्यक्तियों से बनता है।

प्रत्येक व्यवसाय का अपने उत्थान और विकास के लिए ज्ञान का परीक्षित समूह होता है। ज्ञान को यह समूह को आसानी से समझ में आने वाला तथा संप्रेषणीय होना चाहिए तथा इसमें अपने सिद्धान्त, तकनीकें, पद्धतियाँ, प्रक्रियाएँ, साधन तथा इसकी शब्दावली होनी चाहिए। व्यवसाय के रूप में समाज कार्य ज्ञान समूह के रूप में विकसित हुआ है, जिसमें अपनी पद्धति, साधन और शब्दावली शामिल है। एक व्यवसाय के रूप में समाज कार्य ज्ञान समूह के रूप में विकसित हुआ है, जिसमें अपनी पद्धति, साधन और शब्दावली शामिल है। समाज कार्य क्षेत्र में केस कार्य एक पद्धति के रूप में दोहरी स्थिति पर विचार करता है। प्रथम है मानव मनोविज्ञान की स्थिति तथा दूसरी है कार्यरत समाज की सांस्कृतिक ताकत को जानना।

आरंभ में समाज केस कार्य कुछ एजेंसियों में इस्तेमाल किया गया था लेकिन अब नई स्थापनाओं में इसका प्रयोग बढ़ता जा रहा है। आज अनेक एजेंसियाँ, संस्थाएँ और संगठन पर्याप्त रूप से समाज केस कार्य का इस्तेमाल करते हैं। इसका उपयोग अस्पतालों, स्वास्थ्य केन्द्रों, अदालतों, उद्योगों, सैन्य संगठनों, परिवार कल्याण एजेंसियों, सरकारी और स्वैच्छिक, आप्रवासी एजेंसियों, डे नर्सरियों और विद्यालयों, दत्तक एजेंसियों, बाल मार्ग दर्शन चिकित्सालयों, सफाई संगठनों, स्वास्थ्य संगठनों और अन्य संगठनों में किया जाता है।

1.8 सारांश

इस इकाई में हमने केस कार्य की संकल्पना अर्थात् व्यक्ति और सामान्य कल्याण के लिए केस कार्य, केस कार्य की मूल और दार्शनिक अवधारणाओं, समाज में इसकी कार्यप्रणाली आदि के बारे में अध्ययन किया है। फिर हमने पश्चिम में इसके ऐतिहासिक विकास, दान संकल्पना के रूप

में इसकी जड़ों, इसके बाद मित्र अतिथि से आधुनिक व्यवसायिक कार्यकर्त्ता के रूप में इसकी विकासयात्रा का भी अध्ययन किया है। फिर भारत में केस कार्य के विकास का भी हमने अध्ययन किया है। ''बौद्ध धर्म'' ''मौर्य', "इस्लाम'' का योगदान केस कार्य के ऐतिहासिक विकास में ब्रिटिश काल तथा भारत में समाज कार्य के विद्यालयों की स्थापना में व्यवसायिक समाज कार्य की शुरुआत का अध्ययन किया है। हमने विश्व युद्धों के प्रभावों, मित्र अतिथि, 'केस कार्य के विकास के इतिहास में' मैरी रिकमांड और फ्रायड के योगदान का भी अध्ययन किया है।

उपर्युक्त विषयों के अलावा हमने व्यैक्तिक आवश्यकताओं जैसे बुनियादी आवश्यकता, शारीरिक और मानसिक आवश्यकताओं तथा अपूर्ण आवश्यकताओं के कारण समस्याओं के बारे में भी जानकारी प्राप्त की है। फिर हमने व्यक्तियों और परिवारों की दैनिक जीवन संबंधी समस्याओं, समस्या समाधान में केस कार्यकर्त्ता की गुंजाइश के बारे में भी चर्चा की है। व्यक्ति के साथ व्यवहार करने में केस कार्य समाज कार्य की एक महत्त्वपूर्ण पद्धति बन गई है।

1.9 शब्दावली

मुवक्किल (क्लाइंट) : केस कार्यकर्त्ता द्वारा प्रदत्त सेवाओं का क्रेता या लेने वाला।

केस कार्यकर्त्ता (केस वर्कर): किसी व्यक्ति की समस्या को अपने हाथ में लेने वाला और उसकी सहायता के लिए मामले का अध्ययन, विश्लेषण करता है और उसका उपचार करता है।

कल्याणकारी अभिकरण (वेलफेयर एजेंसी): विशेषतः मुवक्किलों के कल्याण के लिए बनी संस्था

योगदान या सहयोग (कंट्रीब्यूशन) : मूल्य बढ़ाना या निवेश करना।

समाज कार्य (सोशल वर्क) : समाज के उत्थान के लिए समाज में कार्य करने वाला कार्यकर्त्ता।

व्यैक्तिक (इंडिवज्युअल) : कोई व्यक्ति या एक व्यक्ति

कल्याण (वेलफेयर) : समग्र कल्याण की स्थिति

संकल्पना (अनुभासन) : वैज्ञानिक पद्धति से सिद्धान्त की जा सकने वाली संकल्पना

चैरिटी : किसी की सहायता के लिए सहायक कार्य

1.10 कुछ उपयोगी पुस्तकें

हैपमिल्टन, गोर्डन (1940), थ्योरी एण्ड प्रैक्टिस ऑफ सोशल केसवर्क, कोलम्बिया यूनिवर्सिटी प्रेस, न्यूयार्क।

मैथ्यू, ग्रेस (1991), एन इंट्रोडक्शन टु सोशल वर्क, टाटा इंस्टीट्यूट ऑफ सोशल साइंसेज, मुम्बई।

रिकमांड, मैरी (1917), सोशल डायाग्नोसिस, रस्सेल सेज फाउंडेशन, न्यूयार्क।

स्कोप एण्ड मैथड्स ऑफ दी फैमिली सर्विस एजेंसी (1953), फैमिली सर्विस एसोसिएशन ऑफ अमेरिका, न्यूयार्क।

1.11 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

1) व्यक्ति के समक्ष आने वाली प्रमुख समस्याओं के प्रकारों के आधार पर पाँच श्रेणियों में विभक्त किया जा सकता है:

   i) भौतिक संसाधनों की कमी

   ii) स्थिति और संबंधों के बारे में गलतफहमी और सही सूचना का अभाव

   iii) अक्षमता से संबंधित बीमारी या स्वास्थ्य की समस्या

   iv) दबावपूर्ण स्थितियों में भावात्मक दुख

   v) व्यक्तित्व की विशेषता या कमियाँ

बोध प्रश्न II

1) मित्र अतिथि वे स्वयंसेवक होते थे जो निर्धन परिवारों के घरों में जाते थे और उनकी आवश्यकताओं का आंकलन करके उनकी समुचित सहायता करते थे। मित्र अतिथियों की भूमिका को शैक्षिक रूप में भी देखा जा सकता है। उन्होंने इस संकल्पना को वैज्ञानिक चैरिटी के रूप में विकसित किया और इसके साथ केस कार्य आरंभ किया।

बोध प्रश्न III

1) फ्रायड के सिद्धांत की प्रमुख संकल्पनाओं को निम्न प्रकार से सूचीबद्ध किया जा सकता है:

क) अवचेतन मस्तिष्क का व्यवहार निरोधक होता है।

ख) भावना और प्रवृत्ति में द्विवृत्ति होती है।

ग) अतीत के अनुभव व्यक्ति के वर्तमान व्यवहार को निर्धारित करता है।

घ) अन्तरण का महत्त्व और अन्तरण का प्रतिरोध।

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 2 समाज केस कार्य के मूल तत्व

*डॉ. अन्ना मैथ्यू

रूपरेखा

2.0 उद्देश्य

2.1 प्रस्तावना

2.2 समाज केस कार्य के नियम

2.3 समाज केस कार्य की विचारधाराएँ

2.4 समाज केस कार्य के सिद्धान्त

2.5 सारांश

2.6 शब्दावली

2.7 कुछ उपयोगी पुस्तकें

2.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

2.0 उद्देश्य

इस इकाई का उद्देश्य मुवक्किलों की मनो–सामाजिक समस्याओं का ऐसा समाधान करने के लिए उनकी क्षमताओं को सक्रिय करने की दक्षता का विकास करना है ताकि वे अपनी वर्तमान और भावी समस्याओं के समाधान में सक्षम हो सके। इस इकाई के अध्ययन एवं विश्लेषण के बाद आपः

- समाज केस कार्य के मूल सिद्धान्त और मुवक्किल के साथ संबंध स्थापित करने में उनका महत्त्व जान सकेंगे;

* डॉ. अन्ना मैथ्यू, आर.एम. कॉलेज ऑफ सोशल वर्क, हैदराबाद।

- मुवक्किल के साथ कार्य करने में सम्मिलित विचारधारा को समझ सकेंगे;
- अकेले–अकेले मुवक्किल के साथ कार्य करने के सिद्धान्त या आदर्शों की समीक्षा कर सकेंगे;
- मुवक्किल के साथ संबंध स्थापित करने के महत्त्व को स्पष्ट कर सकेंगे; और
- मुवक्किल की समस्याओं के हल करने के लिए उसकी मनोवृत्ति और व्यवहार परिवर्तन की तकनीकों का विश्लेषण कर सकेंगे।

2.1 प्रस्तावना

समाज केस कार्य, समाज कार्य की एक नैसर्गिक पद्धति है, जो व्यक्ति के अधिक संतोषजनक मानवीय संबंधों के प्रति समायोजन एवं विकास से संबंधित है लेकिन उसका समायोजन और विकास उसके द्वारा प्रदत्त और उसमें उपलब्ध संसाधनों के प्रयोग पर निर्भर करता है। कभी–कभी कुछ बाहरी या आंतरिक तथ्यों के कारण वह विद्यमान सुविधाओं का प्रयोग करने में असफल रहता/रहती है। ऐसी स्थिति में समाज केस कार्यकर्त्ता भौतिक और मानवीय विभिन्न संसाधनों का प्रयोग कर मुवक्किल को सक्षम बनाता/बनाती है। लेकिन मुवक्किल की मनो सामाजिक समस्याओं का समाधान करने में उस पर विभिन्न तकनीकों का इस्तेमाल करने से पूर्व उसे समाज केस कार्य परम्परा के सैद्धान्तिक ढाँचे के बारे में जानना आवश्यक है। समाज केस कार्य परम्परा के कुछ सिद्धान्त हैं जो मुवक्किल के साथ कार्य करने के लिए मार्गदर्शन का कार्य करते हैं। इन सिद्धान्तों की भी इस इकाई में चर्चा की गई है। विचारधारा के नैदानिक और कार्यात्मक विचारधाराओं की तथा उन दोनों में अंतर की भी व्याख्या की

गई है। इस इकाई में व्यक्तियों के साथ कार्य करने के सिद्धान्त और आदर्श की चर्चा को भी स्थान दिया गया है।

2.2 समाज केस कार्य के नियम

समाज केस कार्य के नियम समाज केस कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच घनिष्ठ संबंध स्थापित करने में लागू किए जाते हैं। संबंध वह माध्यम है, जिसके द्वारा मुवक्किल के व्यवहार और व्यक्तित्व में परिवर्तन लाया जाता है। संबंध (*रिलेशनशिप*) शब्द का पहली बार प्रयोग कु. विर्जिनीय रोबिन्सन द्वारा अपनी पुस्तक "ए चेंजिंग साइकोलॉजी इन सोशल केस वर्क'' 1939 में किया गया था। समाज केस कार्य संबंध समाज केस कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच मनोवृत्तियों और भावनाओं का सक्रिय पारस्परिक संपर्क है, जो मुवक्किल को अपने परिवेश के साथ बेहतर समायोजन करने में सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से बनाया जाता है। इस प्रकार संबंध बनाने का उद्देश्य मुवक्किल की मनो–सामाजिक आवश्यकताओं और समस्याओं के समाधान में सहायता करना है। समाज केस कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच का यह संबंध कुछ नियमों का प्रयोग कर मजबूत बनाया जा सकता है। ये नियम इस प्रकार हैं:

1) व्यक्तिकरण का नियम

2) सार्थक संबंध का नियम

3) स्वीकृति का नियम

4) संप्रेषण (संचार) का नियम

5) भावनाओं की अभिव्यक्ति का नियम

6) नियंत्रित भावात्मक सम्मिलन का नियम

7) अनिर्णयात्मक मनोवृति का नियम

8) मुवक्किल के आत्म–निर्णय का नियम

9) कार्यकर्त्ता की आत्म जागरूकता का नियम

10) समाज कार्य प्रणाली का नियम

11) व्यवहार अनुकूलन का नियम

12) समाज शिक्षण का नियम

13) गोपनीयता का नियम

14) अनिन्दात्मक मनोवृत्ति का नियम

1) व्यक्तिकरण का नियम

कोई भी दो व्यक्ति गुणों और विशेषताओं में एक समान नहीं होते। उनकी समस्याएँ एक जैसी हो सकती हैं लेकिन समस्या का कारण, समस्या के प्रति उनका अनुभव व धारणा और अहं की भावना प्रत्येक व्यक्ति में अलग–अलग होती हैं। इसलिए, प्रत्येक मुवक्किल व्यक्ति का अलग–अलग अस्तित्व समझना चाहिए और उसकी समस्या को जड़ से ठीक करने के लिए उसके साथ निकट संबंध स्थापित बनाने के लिए समुचित सूचना की आवश्यकता होती है।

2) सार्थक संबंध का नियम

समाज केस कार्य में संबंध स्थापित करने का उद्देश्य विपरीत स्थिति में मुवक्किल के व्यवहार में परिवर्तन लाना या समायोजन बैठाना है, मुवक्किल

में रुचि दिखाकर समाज केस कार्य में सार्थक संबंध बनाए जाते हैं। वह समाज केस कार्यकर्त्ता की हार्दिकता से संतुष्ट हो जाता/जाती है और उसके प्रति सम्मान एवं ध्यान देने लगता/लगती है। इसके बदले में समाज केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल द्वारा उसके उद्देश्य में भरोसा करने में उसकी सहायता करता है और वह स्वयं अपनी योग्यता पर विश्वास करने लगता है।

3) स्वीकृति का नियम

समाज केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल को और उसकी सीमाओं को स्वीकार करता है। उसका विश्वास होता है कि उसकी स्वीकृति सभी सहायताओं का मर्म है। इसमें दो बुनियादी विचारधाराएँ शामिल हैं जिनमें एक नकारात्मक तथा दूसरी सकारात्मक है। वह अपने मुवक्किल के प्रति इसलिए नाराज या क्रोधित नहीं होता कि उसका व्यवहार किसी एक स्वीकृत व्यवहार के विपरीत होता है। बाद में वह उसके व्यवहार को धीरे–धीरे परिवर्तित करने का प्रयास करता/करती है।

4) संप्रेषण (संचार) का नियम

संप्रेषण (संचार) की द्विपक्षीय प्रक्रिया है। केस कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच उपयुक्त संप्रेषण (संचार) होना चाहिए। यह दोनों की एक दूसरे की सही तरीके से समझने में सहायता करता है। यह मुवक्किल की समस्या को पहचानने का सही मार्ग है। समाज केस कार्यकर्त्ता का कार्य मुख्यतः ऐसा वातावरण बनाना है, जिसमें मुवक्किल अपनी भावनाओं को अभिव्यक्ति सहजता से कर सके। यह उपयुक्त संप्रेषण (संचार) पर निर्भर करता है।

5) भावनाओं की अभिव्यक्ति का नियम

मुवक्किल की भावनाओं को सार्थक अभिव्यक्ति उसकी भावनाओं विशेषतः नकारात्मक भावनाओं की अभिव्यक्ति की आवश्यकता को मान्यता देना है। समाज केस कार्य सोद्देश्य से सुनता है और न तो उसे हतोत्साहित करता है और न ही उन भावनाओं की आलोचना करता है कभी–कभी जब अभिव्यक्ति उपचारात्मक प्रकार की हो तो वह उन्हें प्रेरणा और प्रोत्साहन प्रदान करता है।

6) नियंत्रित भावात्मक सम्मिलन का नियम

समाज केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल की भावनाओं एवं भावों को समझने का प्रयास करता है लेकिन उसकी समस्याओं में वह भावनात्मक रूप से शामिल नहीं होता।

7) अनिर्णयात्मक मनोवृति का नियम

अनिर्णयात्मक मनोवृति समाज केस कार्यकर्त्ता संबंध का एक गुण है वह मुवक्किल पर उसकी समस्या के लिए कोई आरोप नहीं लगाता और न ही उसकी विपत्ति के लिए उसे जिम्मेदार मानता है। वह केवल समस्या की मनोवृत्तियों, मानकों या कार्यों का मूल्यांकन करता/करती है।

8) मुवक्किल के आत्म–निर्णय का नियम

मुवक्किल का आत्म–निर्णय करना उसकी अपनी इच्छाओं और निर्णयों को साकार करने की स्वतंत्रता के अधिकारों और आवश्यकताओं को व्यवहारिक मान्यता प्रदान करना है, लेकिन यह अधिकार मुवक्किल की सकारात्मक और रचनात्मक निर्णय करने की क्षमता द्वारा सीमित हो जाता है।

9) कार्यकर्त्ता की स्व–जागरूकता का नियम

इसका अर्थ यह है कि मुवक्किल की समस्याओं से निपटने के लिए समाज केस कार्यकर्त्ता को अपनी शक्तियों और सीमाओं का ज्ञान होना चाहिए। यदि उसे यह महसूस होता है कि मुवक्किल की समस्या उसकी क्षमता से बाहर है तो मुवक्किल को उपयुक्त अधिकारी के पास भेज देना चाहिए।

10) समाज कार्य प्रणाली का नियम

समाज कार्य प्रणाली का अर्थ है व्यक्ति द्वारा अपने परिवेश के संबंध में जोर डालते हुए अपनी सामाजिक भूमिकाओं और संबंधों के अनुभव पर कार्य करना। समाज केस कार्यकर्त्ता इन सामाजिक भूमिकाओं का निर्वाह करने में मुवक्किल की भूमिकाओं और उसकी क्षमता का मूल्यांकन करने का प्रयास करता है।

11) व्यवहार अनुकूलन का नियम

मनुष्य द्वारा अनुभवों के तीन साधन शरीर, मस्तिष्क और बुद्धि होते हैं जिनके माध्यम से जीवन निरंतर चलता रहता है। प्रत्येक व्यक्ति में इन तीन साधनों की अपनी विशिष्ट विशेषताएँ होती हैं, इसलिए प्रत्येक व्यक्ति का व्यक्तित्व अद्वितीय होता है, इसलिए उचित प्रत्यक्ष ज्ञान और विचार के लिए इन तीनों साधनों में सामंजस्य की आवश्यकता होती है। समाज केस कार्यकर्त्ता यह कार्य करता है।

12) समाज शिक्षण का नियम

समस्या समाधान में अनिवार्य रूप से शामिल परिवर्तनों के लिए समाज शिक्षण एक पूर्व आवश्यकता शर्त है। सामाजिक शिक्षण प्रक्रियाओं में शामिल हैं (1) ध्यान और दिलचस्पी प्रेरित करना और केन्द्रित करना, (2) समस्या व्यवस्थित करना और उसका मूल्यांकन करना और भावी कार्य

योजनाएँ बनाना, (3) नई सूचनाओं की तलाश करना और उन्हें प्राप्त करना, और (4) नए अनुभव के लिए मुवक्किल को अवसर प्रदान करना।

13) गोपनीयता का नियम

मुवक्किल से संबंधित केवल व्यवसायिक संबंध में अभिव्यक्त गुप्त सूचनाओं को संरक्षित रखना ही गोपनीयता है।

14) अनिन्दात्मक मनोवृत्ति का नियम

इसका अर्थ यह है कि समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा व्यक्ति/मुवक्किल से असम्मति जाहिर नहीं करना, कारण–प्रभाव–संबंध पर विचार विमर्श के दौरान उस पर दोषारोपण नहीं करना अथवा व्यक्ति/मुवक्किल के व्यवहार को उत्तरदायी मानते हुए उसे उसके लिए सजा–योग्य ठहराने सम्बन्धी निर्णयात्मक शब्दों का प्रयोग नहीं करना।

बोध प्रश्न I

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

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

1) केस कार्य के पाँच नियम बताइए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 समाज केस कार्य की विचारधाराएँ

आरंभ में, समाज कार्य का उद्देश्य सहायता करना है लेकिन बाद में मनोविज्ञान और मनोचिकित्सा के प्रभाव के कारण व्यक्तित्व और व्यवहार उपचार भी समाज केस कार्य के उद्देश्य के रूप में इसमें जोड़ दिया जाता है। समाज केस कार्यकर्त्ता का बुनियादी अनुकूलन विभिन्न प्रकार का होता है और परिणामस्वरूप निदान एवं कार्य प्रणाली के साथ विचारधारा समाज केस कार्य के अभ्यास में प्रकट हो जाता है।

नैदानिक विचारधारा

नैदानिक विचारधारा मूलतः मनोविश्लेषण के फ्रायडवादी सिद्धान्त पर आधारित हैं। मैरी रिकमांड ने इन विचारों की विचारधारा का आकार प्रदान किया है। उसने समाज केस कार्य पर पहली पुस्तक, सोशल डायग्नोसिस, 1917 में लिखी। इस विचारधारा के अन्य सहयोगी थे मैरियन केनवर्थी (न्यूयार्क स्कूल ऑफ सोशल वर्क) बेट्सी लायब्बी (फैमिली सोसाइटी ऑफ फिलडेफिलिया) गोर्डोन हैमिलटन, बर्था रिनोल्ड्स, चार्लोट टॉब्ले, फ्लोरेंस डे तथा एनेट गैरट।

नैदानिक विचारधारा निम्नलिखित मुख्य आधारों पर निर्भर करती है:

निदान के नियम

समाज केस कार्य सहायता प्राप्त मुवक्किल और उसकी समस्याओं की अलग–अलग समझ पर आधारित है। यह आवश्यक है क्योंकि अंतर करने के लिए वास्तविक आधार प्रदान करना है और यह मुवक्किल की सामाजिक स्थिति में सुधार और व्यक्तिगत संतुष्टि तथा समायोजन करने के लिए आधार पर प्रदान करता है।

निदान करना निम्नलिखित सिद्धान्तों पर आधारित हैः

1) नैदानिक प्रक्रिया में मुवक्किल और उसकी स्थिति और समस्या से संबंधित वांछित या आवश्यक उस सहायता का समीक्षात्मक अध्ययन किया जाता है, जिसका उद्देश्य समस्या के स्वरूप को विस्तार से और ठीक–ठीक समझना है।

2) निदान मुवक्किल को प्रभावित करने वाले सामाजिक और मनोवैज्ञानिक तथ्यों के द्वारा पारस्परिक क्रिया के बारे में कार्यकर्त्ता के ज्ञान पर आधारित होता है।

3) मुवक्किल को प्रभावित करने वाली बाहरी और अंतःताकतों के प्रभाव पारस्परिकता का ज्ञान, निदान और उपचार प्रक्रिया को सहयोगी बना देता है।

4) व्यक्ति की प्रत्येक समस्या को बहुआयामी तथ्य सिद्धान्त के परिप्रेक्ष्य में समझना चाहिए।

5) आरंभिक अवस्था में भी, मुवक्किल को दबावों और तनावों से मुक्त करना भी केस कार्यकर्त्ता को सही निदान करने में सहायता प्रदान करता है।

6) मुवक्किल की समस्या को बढ़ाने में व्यक्तित्व और प्रोत्साहनों का आरंभिक विवरण उसकी समस्याओं के उपचार की योजना बनाने का आधार प्रदान करता है।

7) मुवक्किल की समस्या के समाधान के लिए उसके कार्य करने की वर्तमान क्षमता तथा उसके व्यवहार में प्रेरक ताकतों की पहचान के बारे में कुछ जानकारी अर्जित करने का अत्यधिक महत्त्व है।

8) मुवक्किल के व्यक्तित्व की मनो–सक्रियता और रोग लक्षणों की समझ उपयुक्त रूप से प्रदान की जाने वाली सहायता के प्रकार का निर्णय करने का आधार प्रदान करती है।

उपचार के सिद्धान्त

उपचार का मुख्य उद्देश्य मुवक्किल के दुखों को कम करना और व्यक्ति की स्थिति व्यवस्था में दुष्क्रिया को घटाना है। उपर्युक्त उद्देश्य उसके अहं की अनुकूलता दक्षता को बढ़ाकर तथा व्यैक्तिक स्थिति व्यवस्था की सही कार्य प्रणाली के द्वारा प्राप्त किया जा सकता है। यह कुछ नियमों पर आधारित है:

1) साक्षात्कार में चर्चा का जोर समस्या और उसके समाधान पर केन्द्रित होता है समाधान के मार्ग में खड़ी स्थितिजन्य और व्यवहारिक बाधाओं को जानने पर ध्यान दिया जाता है।

2) प्रत्येक स्थिति में सामाजिक और मनोवैज्ञानिक तथ्यों की प्रकृति और गंभीरता भिन्न–भिन्न होती है।

3) उपचार लक्ष्य और तकनीकों की मुवक्किल की विशेष आवश्यकताओं का ध्यानपूर्वक अध्ययन करने के बाद ही योजना बनाई जाती है।

4) उपचार कार्यक्रम की सफलता सोद्देश्य संबंध की उपयोगिता पर निर्भर करती है।

5) सामाजिक उपचार और मनोचिकित्सा समाज केस कार्य उपचार के बड़े विभाजन हैं।

तकनीकों का प्रयोग

तकनीकों में शामिल हैं उत्साह बढ़ाना, भावना अभिव्यक्ति, पुनःआश्वासन, सहारा देना, सुझाव देना, दिशा और मार्गदर्शन, नए अनुभवों की व्यवस्था, स्पष्टीकरण तथा व्याख्या करना आदि।

संबंध का प्रयोग

संबंध उपचार का माध्यम है, जिसके माध्यम से मुवक्किल अपनी समस्याओं और उनके स्वयं को संभालने के नए तरीके तलाशने में सक्षम हो जाता है।

कार्यात्मक विचारधाराएँ

समाज केस कार्य परम्पराओं का कार्यात्मक दृष्टिकोण पेनिसलवानिया विश्वविद्यालय में इस विचारधारा के प्रभारी सदस्यों द्वारा विकसित किया। यह दृष्टिकोण ओटो रैंक के व्यक्तित्व सिद्धान्त पर आधारित है। कार्यात्मक विचारधारा के अनुसार समाज केस कार्य लोगों की सहायता करने की पद्धति है। यह सहायता सामाजिक एजेंसियों की विशेष सेवाओं के माध्यम से इस प्रकार की जाती है कि इन सेवाओं के इस्तेमाल का अनुभव

मनोवैज्ञानिक रूप से रचनात्मक हो सकता है। इस प्रकार समाज केस कार्य की कार्यात्मक विचारधारा के दो प्रेरक पक्ष हैं:

1) व्यक्ति की सहायता के लिए संभावित सेवाओं के अस्तित्व में निहित हैं। मुवक्किलों और एजेंसियों की सेवाएँ प्रयोग करने के तरीकों में भिन्न होने के बावजूद एजेंसी की सेवा का प्रकार और उसका उद्देश्य एक समान होता है।

2) एजेंसी की सेवा के प्रयोग से प्राप्त मनोवैज्ञानिक अनुभव दूसरे प्रकार की सेवा के स्वरूप से भिन्न होता है चाहे दोनों सेवाओं का प्रयोग करने वाले व्यक्तियों में एक जैसी समस्या हो।

निदान

निदान सर्वाधिक प्रभावशाली होता है, जो कुछ विशिष्ट सेवाओं की आवश्यकता बताता है तथा जो सेवाएँ प्रदान करते समय सामने आती हैं। यह विचारधारा मुवक्किल की संपूर्ण स्थिति के समझने को महत्त्वपूर्ण नहीं मानती। कार्यात्मक निदान यह मानता है कि व्यक्तियों को श्रेणियों में विभाजित नहीं किया जा सकता है और विशिष्ट सेवा की योजना में संभावित प्रगति या परिवर्तन से इंकार किया जा सकता है। नैदानिक निष्कर्ष निकालने में प्रत्येक व्यक्ति अपना निदान स्वयं करता है/करती है। निदान करना एक मानवीय संबंध प्रक्रिया में लिप्त होने का तरीका है, जो सहायता प्राप्त करने वाले को अपना लक्ष्य स्वयं निर्धारित करने के लिए मुक्त करता है। मुवक्किल ही निरंतर प्रगति और विकास का सक्षम परिवर्तन का केन्द्र है।

उपचार

कार्यात्मक विचारधारा उपचार की अपेक्षा सहायक प्रक्रिया अभिव्यक्ति का प्रयोग करती है। समाज केस कार्यकर्त्ता उपचार के निष्क्रिय ग्रहणकर्त्ता का उपचार करने के लिए जिम्मेदार नहीं है। इस विचारधारा का विश्वास है कि परिवर्तन स्वयं मुवक्किल के अंदर रहता है। समाज केस कार्यकर्त्ता सेवा एजेंसी सेवा के माध्यम से सुधरी समाज कार्य प्रणाली के लिए ऊर्जा मुक्ति प्रदान करती है।

निदान करना और उसका प्रयोग समाज केस कार्य सहायता करने की प्रक्रिया के एक भाग के रूप में कार्य करता है। संपूर्ण समाज केस कार्य प्रक्रिया में तीन अवस्थाएँ या तीन चरण होते हैं: आरंभ, मध्य और अंत।

आरंभिक चरण में समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा मुवक्किल या मुवक्किल के द्वारा समाज केस कार्यकर्त्ता को समझने के बीच आने वाली सभी बाधाओं को हटाकर संबंध बनाया जाता है। उसके द्वारा मुवक्किल की आवश्यकताओं, इच्छाओं, उद्देश्यों, रुचियों और भावी आशाओं को समझने का प्रयास किया जाता है। वह मुवक्किल की समस्याओं को विभाजित भी करता/करते हैं तथा उन्हें प्राथमिकता क्रम प्रदान करता है। मुवक्किल एजेंसी से सेवाएँ लेना आरंभ करता है। मध्य अवस्था में मुवक्किल की जिम्मेदारी बढ़ जाती है और संबंध अधिक निकट हो जाता है। अंतिम अवस्था मुवक्किल का समाज केस कार्यकर्त्ता के बिछुड़ने की है। यह एक कठिन प्रक्रिया है। कभी–कभी मुवक्किल कार्यकर्त्ता से भावात्मक लगाव के कारण उसकी सेवा समाप्त करना नहीं चाहता। समाज केस कार्यकर्त्ता अपनी संपूर्ण योग्यता के साथ उसकी भावनाओं को क्षति न पहुँचाने का प्रयत्न करता है और दूसरी तरफ प्रयास करता है कि मुवक्किल प्रसन्न होकर जाए। समाज केस कार्य उसे छोड़ने के लिए तैयार होने का अवसर प्रदान करता है ताकि वह निर्भय होकर एजेंसी को छोड़ सके।

नैदानिक और कार्यात्मक विचारधाराओं में अन्तर

1) नैदानिक विचारधारा सिंगमंड फ्रायड के व्यक्तित्व विकास सिद्धान्त का पालन करती है जबकि कार्यात्मक विचारधारा ऑटो रैंक के ''इच्छा" सिद्धान्त पर आधारित है।

2) नैदानिक विचारधारा का विश्वास है कि व्यक्तित्व अनेक पारस्परिक क्रियात्मक ताकतों का मिश्रण है, जो न केवल एक दूसरे की प्रतिक्रिया अपितु समाज के परिवेश पर अनुकूल या प्रतिकूल प्रभाव भी डालता है। इन ताकतों के संतुलन की मजबूती और प्रकृति व्यक्ति के अनुभवों का मुख्यतः अभिभावक और अन्य लोगों के साथ संबंध बनाने के अनुभवों का परिणाम है। कार्यात्मक विचारधारा यह भी विश्वास करती है कि व्यक्ति विकास आंतरिक आवश्यकता और परिवेश के अनुभव से करता है लेकिन ऐसा पारस्परिक प्रत्येक के व्यैक्तिक विकास और स्वायत्तता की आंतरिक इच्छा से संभव और निर्देशित होता है।

3) नैदानिक विचारधारा के अनुसार अहं मानसिक ऊर्जा का प्रमुख तत्व है, जिसकी शक्ति अधिकांशतः व्यक्ति के मनोवैज्ञानिक वातावरण के अनुकूल या प्रतिकूल विषय के द्वारा निर्धारित होती है। लेकिन कार्यात्मक विचारधारा के अनुसार अहं (स्वयं मै) इच्छा के माध्यम से आंतरिक और बाहरी अनुभव के रचनात्मक उपयोग का परिणाम होता है न कि आंतरिक और बाहरी लोगों के पारस्परिक संपर्क का।

4) नैदानिक विचारधारा में उपचार का लक्ष्य व्यक्ति की अहं क्षमता में वृद्धि करना है जबकि कार्यात्मक विचारधारा का झुकाव मुवक्किल की सहायता की तरफ उसके प्रयत्न को भावनाओं, संगठन और

कार्य करने की अपनी आंतरिक क्षमता को मुक्त करने के लिए निर्देशित करने पर आधारित रहता है।

5) नैदानिक विचारधारा के अनुसार मुवक्किल के कार्यों, संपूर्ण व्यक्तित्व, प्रेरक ताकतों, वास्तविक दबावों और उसकी वर्तमान भावनाओं के बारे में संपूर्ण सूचना आवश्यक है ताकि मुवक्किल उपचारात्मक संबंध में शामिल होने के योग्य बनाया जा सके। कार्यात्मक विचारधारा तात्कालिक परिस्थिति में मुवक्किल की भावनाओं पर जोर देती है, जिसमें उसकी समस्या तथा समाज केस कार्य में संबंध बनाना शामिल है, जिसके माध्यम से उसकी समस्या हल की जाती है। अन्य सूचनाएँ गौण मानी जाती हैं।

6) नैदानिक विचारधारा मुवक्किल की मनोवैज्ञानिक और सामाजिक दोनों प्रकार की सुनियोजित और लक्ष्य निर्देशित सहायता में विश्वास करती है। कार्यात्मक विचारधारा मुवक्किल को अपनी परिवर्तन प्रक्रिया को दिशा देने की पूरी स्वतंत्रता प्रदान करती है। एजेंसियों की सेवाएँ इसमें उपलब्ध कराई जाती हैं।

7) नैदानिक विचारधारा मुवक्किल की क्षमता और कमजोरी के बारे में तथा आत्म विकास के लिए संगठित और व्यवस्थित करने वाले उपायों के बारे में अवगत कराने का दायित्व लेती है। कार्यात्मक विचारधारा स्वयं (मैं) के प्रयोग वाले रचनात्मक मूल्य के कारण चयन करने में और लक्ष्यों के लिए मुवक्किल के अधिकार में विश्वास करती है।

बोध प्रश्न II

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

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

1) नैदानिक और कार्यात्मक विचारधाराओं के बीच तीन अंतर लिखिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 समाज केस कार्य के सिद्धान्त

सिद्धान्त या आदर्श समाज कार्यकर्त्ता द्वारा मुवक्किल को इस तरीके से संभालने में दिशा प्रदान करते हैं जो मुवक्किल की आवश्यकता और सामाजिक परिस्थितियों के अनुकूल हो।

I) मनो–सामाजिक सिद्धान्त

यह सिद्धान्त हैमिल्टन ने प्रतिपादित किया है। उसने 1941 में "समाज केस कार्य के महत्त्वपूर्ण दर्शन'' पर एक लेख प्रकाशित किया जिसमें मनो–सामाजिक समस्याओं की अभिव्यक्ति के लिए ''निदान (डायग्नोस्टिक)'' शब्द का प्रयोग किया गया था। इस दृष्टिकोण में निदान और उपचार की दिशा व्यक्ति की समग्र मानसिक स्थिति के अनुसार होती है। व्यक्ति को

बाहरी दुनिया के साथ उसके पारस्परिक संपर्क और व्यवहार के संदर्भ में देखा जाता है। उपयुक्त निदान और उपचार के लिए मुवक्किल के सामाजिक संदर्भ को समझना और सक्रिय किया जाता है। मुवक्किल की आवश्यकता के अनुसार उपचार में भिन्नता या अंतर होना आवश्यक है। मनो–सामाजिक विचारधारा में तीन अवस्थाएँ शामिल हैं।

मनो–सामाजिक अध्ययन

समाज केस कार्यकर्त्ता अपना कार्य मुवक्किल की आवश्यकताओं को जानने से आरंभ करता/करती है। उसकी आवश्यकताओं के आधार पर ही उसकी सहायता की आवश्यकता का मूल्यांकन किया जाता है। वह मुवक्किल की अपनी समस्या के बारे में जानने और वांछित सहायता के प्रकार के बारे में उसकी इच्छाओं का भी पता लगाता/लगाती है। इसके बाद वह अपनी समझ या निर्णय पर पहुँचने का प्रयास करता/करती है कि मुवक्किल की समस्या क्या है, कौन से तथ्य है, जो उसमें योगदान कर रहे हैं तथा उसकी अहं की शक्ति और सामंजस्यता सुधारने के लिए उसे किस प्रकार की सेवा की आवश्यकता है।

निदान

संग्रहीत आँकड़ों और उपलब्ध सामग्री के आधार पर समाज केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल की समस्या की प्रकृति, योगदान करने वाले कारकों तथा बिना किसी अधिक प्रयास के उसके व्यवहार में लाए जाने वाले परिवर्तनों के बारे में अपने निष्कर्ष निकालने का प्रयास करता/करती है।

उपचार

समाज केस कार्यकर्त्ता अप्रत्यक्ष उपचार या पर्यावरणी परिवर्तन पर अधिक जोर देता/देती है। वह पर्यावरण या परिवेश में सक्रिय रूप से मध्यस्थता

करता/करती है तथा मुवक्किल को आवश्यक ठोस सहायता प्रदान करता/करती है। उसके द्वारा ऐसी एजेन्सी का पता लगा कर उसके वित्तीय सहायता, स्वास्थ्य की उपयुक्त देखभाल, और शैक्षिक संसाधन भी उपलब्ध कराए जाते हैं। मुवक्किल द्वारा ठोस सहायता स्वीकार करने के लिए मुवक्किल से विचार विमर्श हेतु प्रत्यक्ष उपचार भी प्रदान किया जाता है। मुवक्किल के साथ निकट संबंध बनाने के लिए मनो–मनोवैज्ञानिक सहारा, परामर्श, सुझाव आदि तकनीकों का प्रयोग किया जाता है।

II) व्यवहार संशोधन सिद्धान्त

व्यवहार संशोधन सिद्धान्त शिक्षण और अनुकूलन के सिद्धान्तों पर आधारित है और यह पावलॉव और ठोरंडिक द्वारा प्रतिपादित किया गया है। बी. एफ. स्किन्नर के अनुसंधानों ने इस सिद्धान्त को और अधिक विकसित करने में सहायता प्रदान की। व्यवहार सिद्धान्त समस्या को आवश्यक अनुकूलन व्यवहारों और अप्रभावी तथा गलत–अनुकूलन व्यवहारों की क्षमता और/या ज्ञान की असफलता के अनिवार्य परिणामों के रूप में देखता है। परस्पर विपरीत स्थितियों के कारण ऐसा हो सकता है कि व्यक्ति को उनमें अंतर या निर्णय करना आवश्यक हो जिनमें वह स्वयं को असमर्थ समझता/समझती है। अव्यवस्थित व्यक्ति ने दोषपूर्ण अनुकूलन तरीके सीखे हुए होते हैं और वे किसी न किसी प्रकार प्रबल हो जाते हैं और वह जीवन की समस्या के साथ अनुकूलन के लिए आवश्यक सामर्थ्य सीखने में असफल रहते हैं।

व्यवहार संशोधन की तकनीकें

व्यवहार संशोधन के लिए निम्नलिखित तकनीकों का प्रयोग किया जाता है:

सरल उन्मूलन

इस तकनीक में व्यवहार के दोषपूर्ण तरीके को समाप्त करने के लिए प्रबलता या दृढ़ता को समाप्त किया जाता है। इसका दूसरों के द्वारा अनजाने में ही निर्माण होता है। यह दोषपूर्ण व्यवहार की प्रबलता में विशेष रूप से सहायक है। इस तकनीक के द्वारा ज्ञान व्यवहार को हल्का किया जाता है तथा कुछ समय बाद वह समाप्त हो जाता है।

व्यवस्थित रूप से असंवेदीकरण

यह तकनीक अनेक प्रकार के दोषपूर्ण भावात्मक व्यवहारों विशेषतः जिनमें चिंता, असंगत भय और दुर्भीति तथा दुष्क्रिया के अन्य रूप जैसे स्नायु संबंधी प्रवृत्तियाँ शामिल हों, को दूर करने के लिए प्रयोग की जाती हैं। व्यवस्थित रूप से असंवेदीकरण के पाँच बुनियादी चरण हैंः (1) मूल्यांकन, (2) चिंता की श्रेणियाँ बनाना, (3) मांसपेशी शिथिलीकरण प्रशिक्षण, (4) परिकल्पित प्रशिक्षण, तथा (5) कार्यान्वयन

आवेग उपचार

इस तकनीक में समाज केस कार्यकर्त्ता चिंता को समाप्त करने की अपेक्षा चिंता के व्यापक प्रवाह को निकालने का प्रयास करता है। सुरक्षित ढाँचे में बार–बार संपर्क में आने पर जहाँ मुवक्किल कोई हानि महसूस नहीं करता वहाँ वह अपनी चिंता निकालने की शक्ति खो देता है।

निश्चयात्मक उपचार

अधिक प्रभावी अनुकूलन तंत्र विकसित करने की आवश्यकता है इस उपचार में मुवक्किल को भूमिका निभाने के अवसर प्रदान किए जाते हैं।

निवारण उपचार

इस तकनीक में अवांछित व्यवहार के परिवर्तन के लिए सजा पद्धति का प्रयोग किया जाता है। सजा में या तो सकारात्मक दृढ़ताओं को हटाना अथवा निवारण प्रेरणाओं का प्रयोग शामिल होता है।

परिवार उपचार

परिवार एक व्यवस्था है, जिसमें तीन उपव्यवस्थाएँ शामिल हैं: विवाह, अभिभावक और बहन भाई। इन उपव्यवस्थाओं में निरंतर पारस्परिक संपर्क एवं व्यवहार होता रहता है। प्रायः देखा जाता है कि कभी–कभी संबंध सदभावपूर्ण नहीं रहते हैं और उस समय परिवार को सही मार्ग पर लाने के लिए बाहरी सहायता की आवश्यकता होती है।

परिवार उपचार इस धारणा पर आधारित है कि विवाह संबंधी व्यवस्था पारिवारिक समायोजन को प्रभावित करती है और इसलिए विवाह के स्वरूप को समझना आवश्यक है। यह भी सत्य है कि वैवाहिक संतुलन की प्रकृति सभी पारिवारिक सदस्यों पर प्रभाव डालती है लेकिन प्रत्येक पर इसका प्रभाव भिन्न होता है। बच्चों का विकास भी वैवाहिक संतुलन से प्रभावित होता है क्योंकि वे अभिभावकों को आदर्श और मार्गदर्शक समझते हैं। फिर परिवार में प्रत्येक विकासात्मक चरण दबावकारी स्थिति उत्पन्न करते हैं जिसके लिए नए संबंध बनाने की आवश्यकता होती है।

परिवार उपचार बहुत महत्त्वपूर्ण है क्योंकि जब कभी परिवार का कोई सदस्य परेशान होता है तो इसके कारण सभी परेशान हो जाते हैं। परिवार में संप्रेषण (संचार) के माध्यम से ही परिवार के सदस्यों में परस्पर संबंध रहता है। जब कभी परिवार में कोई समस्या होती है तो संप्रेषण (संचार) दोषपूर्ण या दुष्क्रियात्मक हो जाता है।

परिवार उपचार में निदान की पुष्टि मुवक्किल और परिवार के साथ विभिन्न प्रकार के साक्षात्कारों से की जाती है। समाज केस कार्यकर्त्ता, परिवार संरचना और पारिवारिक दायित्वों में प्रक्रियाएँ, आश्रिता, अलगाव, स्वतंत्रता स्तर, क्षमता, सहनशक्ति तथा भावनाओं का नियंत्रण, प्रगाढ़ता, चिंता, अवनति, वर्णनाएँ आदि के बारे में जानने का प्रयास करता/करती हैं। वह परिवार का इतिवृत और उसके मूल्यांकन का रिकार्ड रखता/रखती है।

समाज केस कार्यकर्त्ता अधिकतर तकनीकों में से अलग एक व्यक्ति में एक तकनीक का प्रयोग करता/करती है, जैसे मार्गदर्शन, परामर्श, शिक्षा, सुझाव, स्पष्टीकरण और व्याख्याएँ।

आत्म–नियंत्रण एवं आत्म–प्रबंधन उपचार

''मुवक्किलों की सहायता करना स्वयं अपनी सहायता करना है'' यह एक पुरानी केस कार्य की अभिव्यक्ति है। आत्म–नियंत्रण का अर्थ है व्यक्ति में व्यवहार का वह स्वरूप बदलने की योग्यता जिसे वह स्वयं या अन्य हानिकारक समझते हैं। समाज केस कार्यकर्त्ता की इस प्रक्रिया में भूमिका मुवक्किल को परिवर्तन के लिए नीतियों को कैसे, कब और कहाँ प्रयोग करना है इसके बारे में बताने के लिए होती है। कार्यकर्त्ता कार्य को आरंभ करने में मुवक्किल की सहायता करने के लिए उकसाने वाले और प्रेरणा प्रदान करने वाले के रूप में कार्यकर्त्ता कार्य करता है तथा इसे पूरा करने के लिए वह प्रेरक शक्तियों का प्रयोग करता रहता है। एक आत्म–नियंत्रण योजना बनाने के लिए वाट्सन और थार्प द्वारा एक बहुमार्गदर्शी सहायक योजना बनाई गई है:

1) वर्तमान असंतोष की सूची बनाइए।

2) किसी विशेष परिस्थितियों में उत्पन्न होने वाली व्यवहार समस्या विशेष का चयन कीजिए।

3) व्यवहार पर समस्या के प्रभावों का वर्णन कीजिए।

4) परिस्थिति और उसमें होने वाले व्यवहारों का यथासंभव संक्षिप्त वर्णन कीजिए।

5) आधारभूत विवरण एकत्रित कीजिए। लक्ष्य व्यवहार के प्रत्येक उदाहरण की गणना कीजिए तथा उसका रिकार्ड रखिए।

6) कैटलॉग बनाने वाले दबावों की सूची बनाइए। प्रत्येक संभावित दबावकारक के लिए तीन प्रश्नों का उत्तर दीजिए (क) क्या यह संबल प्रदान करने वाला है या विशेष रूप से बनाया गया है? (ख) क्या यह मजबूत संबल प्रदान करता है? (ग) क्या यह संभव है?

7) समस्या वाले व्यवहारों की सूची बनाइए तथा अध्ययन के माध्यम से संभावित पूर्ववृत्तों की पुष्टि करने का प्रयत्न कीजिए। पूर्ववृत्तों को परिवर्तित करने के लिए मध्यस्थता की योजना बनाइए।

8) समस्या के भावात्मक तत्वों की पहचान कीजिए और उन्हें असंवेदी बनाने की योजना बनाइए।

9) अपनी बनाई गई योजनाओं में से एक का चयन कीजिए।

10) समस्या वाले व्यवहार के बारे में विवरण एकत्रित करते रहिए। विवरण का एक ग्राफ (रेखाचित्र) बनाइए ताकि मध्यस्थता योजना के प्रभाव का पता लगाया जा सके।

11) यदि योजना सफल होती है, तो संबंध को हटाने की प्रक्रिया बताइए।

समस्या समाधान सिद्धान्त

यह सिद्धान्त हेलन हैरिस थार्लमैन ने "सोशल केस वर्कः ए प्रोब्लम सोल्विंग प्रोसेस'' नामक पुस्तक में प्रतिपादित किया। यह स्वरूप इस मान्यता पर दृढ़ता से आधारित है कि जीवन में हमेशा समस्याएँ आती रहती हैं अर्थात् जीवन समस्या समाधान प्रक्रिया है। प्रत्येक व्यक्ति हर समय अपनी समस्याओं के साथ अनुकूलन में लगा रहता है। मनुष्य कभी–कभी अनुकूलता में समर्थ और अभी कठिन परिस्थिति का समाधान करने में असफल हो जाता है। समस्या समाधान प्रक्रिया में व्यक्ति या परिवार की उस समस्या के साथ अनुकूलन में या समाधान में सहायता की जाती है, जिसका समाधान करना उनके लिए कठिन माना जाता है। इस प्रकार समस्या समाधान स्वरूप का मुख्य लक्ष्य व्यक्ति का समाज कार्य करने में आने वाली समस्याओं के साथ यथासंभव प्रभावी अनुकूलन में सहायता करना है।

आरंभिक अवस्था में मुवक्किल को उसकी समस्याओं में लगे रहने तथा एजेंसी के साथ कार्य संबंध बनाकर स्वयं कुछ करने देने के प्रयास किए जाते हैं। समस्या समाधान प्रक्रिया व्यक्ति का उपचार करने की प्रथम कार्रवाई से ही तत्काल आरंभ हो जाती है। मुवक्किल का उपचार उसकी समस्या के लिए नहीं अपितु उसके द्वारा स्वयं को जानने अर्थात् अपनी सामर्थ्य और कमजोरियों और कमजोरियों को कैसे दूर किया जाए, यह जानने में सहायता करने के लिए किया जाता है।

संक्षेप में, समस्या समाधान केस कार्य प्रक्रिया में निम्नलिखित अवस्थाएँ हैं :

1) यह परिवर्तन के लिए मुवक्किल को मुक्त करने, ऊर्जावान बनाने तथा उसकी प्रेरणा को दिशा देने का प्रयास करती है।

2) यह समस्या के साथ अनुकूलन में मुवक्किल की मानसिक, भावात्मक और कार्यात्मक सामर्थ्य को निकालने और लागू करने का प्रयास करती है।

3) यह समस्या समाधान के लिए आवश्यक सहायताओं और संसाधनों का पता लगाने और उपलब्ध कराने का प्रयास करती है।

भूमिका उपचार

मुख्यतः भूमिका व्यवहार संकल्पना है। भूमिका को उस अंतःक्रिया के परिणाम के रूप में देखा जा सकता है, जो (i) व्यक्ति की आवश्यकताओं और संसाधनों के बीच, (ii) सामाजिक नेटवर्कों में समाधान के बीच तथा (iii) परिवेश से सामाजिक नेटवर्क पर कार्य करने वाली शक्तियों के बीच उत्पन्न होती है। जब कभी आंतरिक या बाहरी कठिनाइयाँ व्यक्ति की क्षमता से अधिक होती हैं तो उसे समस्या का अनुभव होता है और वह अपनी भूमिका का निर्वाह करने में असफल हो जाता/जाती है।

समाज केस कार्यकर्त्ता समस्या का सामना करने के लिए मुवक्किलों को सुझाव और नए विचार प्रदान करता है तथा उत्पन्न बाहरी कारणों से उत्पन्न समस्या समाधान के लिए सुझाव देता है। वह समस्या को समझने में उसके अनुभवों से संबंधित तथ्य प्रस्तुत करता है। वह उदाहरणों के रूप में सुझाव देता है और यह भी स्पष्ट करने का प्रयत्न करता है कि यदि मुवक्किल ने उन सुझावों का पालन किया तो वह कैसे कार्य करेगा। वह अन्य सदस्यों के बीच मध्यस्थता करता है, असहमति को दूर करने का

प्रयास करता है तथा मतभेद की स्थिति में तनाव से मुक्त करता है। उसके प्रयत्न संप्रेषण (संचार) माध्यमों को खुला रखने के लिए होते हैं ताकि मुवक्किल के कार्य में दूसरों को शामिल करने के लिए प्रेरित किया जा सके।

युक्तिसंगत भावोत्तेजक उपचार

यह तकनीक आत्म–नियंत्रण पर अयुक्तिसंगत तत्वों को परिवर्तित करने के क्षेत्र में प्रयोग की जाती है। भावात्मक और व्यवहार संबंधी समस्याओं के मूल में कुछ अयुक्ति संगत विचार निम्नलिखित हैं:

1) वयस्क की यह घोर आवश्यकता होती है कि उसके प्रत्येक कार्य को सब लोग पसंद करें।

2) कुछ कार्य इतने भद्दे तथा बुरे होते हैं कि इनको करने वालों को कठोर सजा दी जानी चाहिए।

3) जिन चीजों को जैसे होना चाहिए वे वैसी न हों तो बड़ा अजीब लगता है।

4) जीवन की कठिनाइयों और दायित्वों का सामना करने की अपेक्षा उनसे बचना आसान लगता है।

5) व्यक्ति की किसी अपने से मजबूत या महान चीज की आवश्यकता होती है, जिस पर निर्भर रह सके।

6) मानवीय प्रसन्नता, निष्क्रियता और आलस्य प्राप्त किया जा सकता है।

7) वास्तव में व्यक्ति का अपनी भावनाओं पर नियंत्रण नहीं होता और कुछ चीजों को महसूस करने में कोई सहायता नहीं कर सकता।

युक्ति संगत भावोत्तेजक उपचार की चार अवस्थाएँ हैं:

1) **युक्ति का प्रस्तुतिकरण**

कार्यकर्त्ता समस्याओं को बाहर निकालने या असामान्यतः अपने कथनों का महत्त्व बताने का प्रयत्न करता है लेकिन मुवक्किल की समस्याओं का वर्णन नहीं करता।

2) **अयुक्तिसंगत धारणाओं की अनदेखी करना**

कार्यकर्त्ता मुवक्किल के सामने अपनी अनेक अयुक्तिसंगत बाते कहता है और मुवक्किल को यह अनुभव कराने का प्रयास करता है कि उसकी बातें अयुक्ति संगत है।

3) **मुवक्किल की समस्या का युक्तिसंगत भावोत्तेजक अर्थ में मूल्यांकन करना**

मुवक्किल को उसकी समस्या से युक्तिसंगत रूप से अवगत कराया जाता है और उसने किसी घटना को कैसे मान लिया है इस बात का ज्ञान प्रदान किया जाता है।

4) **मुवक्किल को आंतरिक व्याख्या परिवर्तन करना सिखाना**

इस अवस्था में मुवक्किल को चिंताजनक विचारों और प्रवृतियों को बदलना सिखाया जाता है।

बोध प्रश्न III

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

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

1) व्यवस्थित असंवेदीकरण और आवेग उपचारों का वर्णन कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.5 सारांश

इस इकाई में हमने समाज केस कार्य, परामर्श और मनोचिकित्सा के बीच समानताओं और असमानताओं के बारे में समीक्षा की है क्योंकि ये तीनों पद्धतियाँ व्यैक्तिक मुवक्किल की प्रत्येक समस्या को सुलझाने के लिए सेवाएँ प्रदान करने में प्रयुक्त की जाती हैं। समाज केस कार्य करने में महत्त्वपूर्ण कई विभिन्न सिद्धान्त है, जिनका यहाँ अभ्यास के रूप में विश्लेषण किया गया है। यदि समाज केस कार्यकर्त्ता व्यक्ति के साथ कार्य करने में इन सिद्धान्तों का पालन करता/करती है तो मुवक्किल के लिए ये सिद्धान्त अधिक उपयोगी सिद्ध होंगे और साथ ही वह अपनी कार्य

क्षमता निष्पादन में और कौशल प्रदर्शित कर सकता/सकती है। समाज केस कार्य की विचारधाराओं के दो दृष्टिकोण हैं – नैदानिक और कार्यात्मक जिनका समाज केस कार्य में प्रयोग किया जाता है, उनकी मुख्य विशेषताओं पर विशेष प्रकाश डाला गया है। समाज केस कार्य अभ्यास के कुछ महत्त्वपूर्ण सिद्धान्त या स्वरूप/आदर्श इस इकाई में वर्णित किए गए हैं।

2.6 शब्दावली

परामर्श देना (काउंसलिंग) : यह व्यैक्तिक सहायता होती है, जिसे व्यक्ति को समस्या समाधान में कठिनाई होने पर समाधान के लिए प्रदान की जाती है। यह हमेशा उद्देश्य विशेष के लिए होती है जैसे विवाह के लिए परामर्श, परिवार को परामर्श देना आदि।

उपचारात्मक साक्षात्कार (थेराप्यूटिक इंटरव्यूंविग) : इसका प्रयोग सामाजिक परिवेश में अंतःमानसिक संघर्ष प्रकट होने पर किया जाता है। यह तंत्रिका रोगी या व्यवहार विकृत रोगियों में प्रयुक्त होता है। अचेतनता, मुक्त संबद्धता की तकनीकों, स्वप्न व्याख्या प्रतिरोध विश्लेषण और अंतरण के लिए यह लागू किया जाता है।

मानसिक ऊर्जा (साइकिक एनर्जी) : यह व्यक्ति की आंतरिक या मनोवैज्ञानिक शक्ति होती है, जो उसे आवश्यकतानुसार

दिशा में कार्य करने के लिए प्रेरित करती है। यह अधिकांशतः व्यक्ति के मनो–सामाजिक विकास के अनुकूल अथवा प्रतिकूल हालात के द्वारा निर्धारित होती है।

संबंध (रिलेशनशिप)

समाज केस कार्य में संबंध एक माध्यम है, जिसके द्वारा मुवक्किल को सहायता उपलब्ध कराई जाती है।

संप्रेषण/संचार (कम्युनिकेशन)

संप्रेषण/संचार वह माध्यम है, जिसके द्वारा व्यक्ति (कार्यकर्त्ता) मुवक्किल के व्यैक्तिक एवं सामाजिक परिवेश को समझता है। जब कभी संप्रेषण दोषपूर्ण होता है तभी समस्या पैदा हो जाती है।

सामाजिक निदान (सोशल डायग्नोसिस) : सामाजिक निदान के माध्यम से मुवक्किल की सामाजिक समस्या का सही स्वरूप जानने की कोशिश की जाती है। तीन प्रकार के निदान होते हैं – गतिशील या सक्रिय, चिकित्सीय और कारणपरक।

सामाजिक उपचार (सोशल ट्रीटमैंट) : सामाजिक उपचार समस्याग्रस्त मुवक्किल की सहायता करने के लिए किए जाने

वाली समग्र गतिविधियाँ और सेवाएँ हैं। उसमें उपचार की पद्धतियाँ लागू की जाती हैं (1) सार्वजनिक सेवाएँ प्रदान करना, (2) परिवेश में परिवर्तन करना, (3) प्रत्यक्ष उपचार – परामर्श, उपचारात्मक साक्षात्कार, अंतर्दृष्टि का विकास, मनोवैज्ञानिक सहारा प्रदान करना आदि।

2.7 कुछ उपयोगी पुस्तकें

बियस्टेक, फ्लीक पी. (1957), द केस वर्क रिलेशनशिप, लोयला यूनिवर्सिटी प्रेस, शिकागो, इलीनियोस।

फ्रायडलैंडर, डब्ल्यू. ए. (1958), कंसेप्ट एण्ड मैथड्स ऑफ सोशलवर्कय पँटिस हॉल, एम सी, एंगलवुड कलिफस, एन. जे.,

हैमिलटन, गोर्डन (1956), थ्योरी एण्ड प्रैक्टिस ऑफ सोशल केस वर्क, कोलम्बिया यूनिवर्सिटी प्रेस, न्यूयार्क।

हॉलिस, एफ. केसवर्क (1972), केस वर्क द साइको–सोशल थेरापी, रैंडेम हाउस, न्यूयार्क।

पर्लमैन, एच. एच. (1957), सोशल केस वर्कः ए प्रोब्लम सोलविंग प्रोसेस, शिकागो।

रिकमांड, मैरी (1922), व्हाट इज सोशल केस वर्क, द रूसैल सेज फाउंडेशन, न्यूयार्क।

शेफर, बी. डब्ल्यू. एंड अदर्स (1997), टैकनीक्स एण्ड गाइडलाइंस फार सोशल वर्क प्रैक्टिसय एलिन एण्ड बैकन, लंदन।

ट्रिवीथीक, पी. (2000), सोशल वर्क स्किल्स : ए प्रैक्टिस हैंडबुकय ओपन यूनिवर्सिटी प्रैस, फिल्डेफिलिया।

वास, ए.ए. (1996), सोशल वर्क कम्पटैन्सिज, सेज पब्लिकेशंस, लंदन।

2.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

i) स्वीकृति का नियम

ii) सार्थक संबंध का नियम

iii) संप्रेषण (संचार) का नियम

iv) नियंत्रित भावात्मक सम्मिलन का नियम

v) अनिर्णयात्मक प्रवृत्ति का नियम

बोध प्रश्न II

1) नैदानिक विचारधारा सिगमंड फ्रायड के व्यक्तित्व के सिद्धान्त का पालन करती है जबकि कार्यात्मक विचारधारा ऑटो रैंक के 'इच्छा' सिद्धान्त पर आधारित है। दूसरे, नैदानिक विचारधारा का विश्वास है कि व्यक्तित्व अनेक पारस्परिक ताकतों का मिश्रण है, जो न केवल परस्पर प्रतिक्रिया करती हैं अपितु सामाजिक परिवेश को अनुकूल या

प्रतिकूल रूप से प्रभावित करती हैं। कार्यात्मक विचारधारा का भी विश्वास है कि व्यक्तित्व विकास प्रक्रिया आंतरिक आवश्यकताओं और परिवेशीय अनुभवों के बीच पारस्परिक क्रिया से होती है लेकिन ऐसी पारस्परिक क्रिया मनुष्यों की व्यैक्तिक विकास और स्वायत्ता की आंतरिक इच्छा से उत्पन्न और निर्देशित होती हैं। तीसरे नैदानिक विचारधारा में उपचार का उद्देश्य व्यवस्था की अहम् की क्षमता को बढ़ाना है जबकि कार्यात्मक विचारधारा की प्रवृत्ति मुवक्किल की भावना, व्यवस्था और कार्य करने की आंतरिक क्षमता को मुक्त करने के लिए उसके प्रयत्नों में सहायता प्रदान करने की है।

बोध प्रश्न III

1) व्यवस्थित असंवेदीकरण तकनीक का प्रयोग अनेक व्यापक भावात्मक व्यवहार विशेषतः चिंता, अनुचित भय और दुर्भीति तथा दुष्क्रिया के अन्य रूप जैसे तंत्रिका प्रवृत्तियों से युक्त व्यवहारों के दोषपूर्ण अनुकूलन को ठीक करने के लिए किया जाता है। व्यवस्थित असंवेदीकरण के पाँच बुनियादी चरण हैं : (1) मूल्यांकन, (2) चिंता का क्रम बनाना, (3) मांसपेशी शिथलीकरण, (4) परिकल्पना प्रशिक्षण, (5) कार्यान्वयन। भावोत्तेजक आचार चिंता के व्यापक प्रवाह को निकालने का प्रयास करता है। सुरक्षित ढाँचे में बार–बार आने से जहाँ मुवक्किल को किसी हानि का अनुभव नहीं होता वहाँ चिंता समाप्त करने की प्रेरणा से अपनी शक्ति खो देती/खो देता है।

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 3 समाज केस कार्य का अभ्यास

*प्रो. पी.डी. मिश्रा

रूपरेखा

3.0 उद्देश्य

3.1 प्रस्तावना

3.2 समाज केस कार्य प्रक्रिया का संक्षिप्त इतिहास

3.3 समाज केस कार्य प्रक्रिया के चरण

3.4 समाज केस कार्य अभ्यास का अध्ययन, आंकलन, अन्तःक्षेप, समापन, मूल्यांकन और उनका अनुप्रयोग

3.5 केस का उदाहरण

3.6 सारांश

3.7 शब्दावली

3.8 कुछ उपयोगी पुस्तकें

3.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

3.0 उद्देश्य

* प्रो. पी.डी. मिश्रा, समाज कार्य विभाग, लखनऊ

यह इकाई समाज केस कार्य अभ्यास की प्रक्रिया की बुनियादी जानकारी प्रदान करती है। आरंभ में हम समाज केस कार्य के इतिहास के बारे में बताएँगे। अगले भाग में हम इसके नए क्षेत्रों के परिप्रेक्ष्य में समाज केस कार्य प्रक्रिया के चरणों के विकास की आवश्यकता का आंकलन करेंगे। तीसरे भाग में समाज केस कार्य प्रक्रिया की विभिन्न अवस्थाओं और उनके संबंधों की चर्चा करेंगे तथा इसके बाद में समाज केस कार्य अभ्यास में उनके अनुप्रयोग की भी चर्चा की जाएगी। इकाई का समापन समाज केस कार्य प्रक्रिया केस के उदाहरण सहित प्रत्येक चरण का उल्लेख के विवरण देने का प्रयास किया गया है। इस इकाई के अध्ययन से विद्यार्थियों को निम्नलिखित के बारे में जानकारी मिलने की आशा है। इस इकाई के अध्ययन के बाद आपः

- समाज केस कार्य प्रक्रिया का इतिहास जान सकेंगे;
- समाज केस कार्य प्रक्रिया के चरणों के बीच संबंधों के महत्त्व को समझ सकेंगे;
- समाज केस कार्य अभ्यास में अध्ययन, आंकलन, अन्तःक्षेप, समापन और मूल्यांकन का अनुप्रयोग कर सकेंगे; और
- केस कार्य प्रक्रिया के प्रत्येक चरण से संबंधित केस का उदाहरण दे सकेंगे।

3.1 प्रस्तावना

अभी तक हमने देखा है कि समाज केस कार्य विभिन्न भूमिकाओं में व्यक्ति की प्रभाविता को कम कर देने वाली या पूरी तरह रोक देने वाली समस्याओं का स्वतः समाधान करता है। तीव्र परिवर्तन और विकास वाले समाज में व्यक्ति की योग्यता और मूल्य से संबंधित वैज्ञानिक आधार और ज्ञान तथा दार्शनिक मान्यताएँ नहीं बदलती। फिर भी, व्यवसायिकों के

सम्मुख उत्पन्न अनेक परिस्थितियों के अनुभवों की प्रतिक्रिया में व्यवसाय के नए सिद्धान्त और नए आदर्श विकसित हो गए हैं। जैसा कि फ्लोरेंस होलिस ने अपने लेख "केस कार्य अभ्यास में मनोसामाजिक दृष्टिकोण'' (साइकोसोशल एप्रोच टू दी प्रैक्टिस ऑफ केस वर्क) (1972) में लिखा है कि केस कार्य संकल्पनाएँ गतिशील, परिवर्तनीय, संबंधित और विकसित होती हैं क्योंकि उन्हें नए अनुभव और नए ज्ञान के द्वारा स्वरूप प्रदान किया जाता है।

3.2 समाज केस कार्य प्रक्रिया का संक्षिप्त इतिहास

मैरी रिकमांड को केस कार्य का संकल्पनात्मक संस्थापक माना जा सकता है। 1917 में उन्होंने अपनी पुस्तक "सोशल डायग्नोसिस'' में समाज कार्य अभ्यास के सिद्धान्त में तीन बुनियादी श्रेणियों का वर्णन किया है। ये हैं (क) जाँच या तथ्यों की खोज, (ख) निदान और (ग) उपचार।

रिकमांड के अनुसार, यह प्रक्रिया तथ्य एकत्रित करने या जाँच करने से आरम्भ होती है, जिसके बाद तथ्यों की गहन आंकलन और तुलना की जाती है। दूसरी श्रेणी निदान है, जिसमें मुवक्किल की सामाजिक स्थिति की स्पष्टता, कारणों और व्यक्तित्व की जानकारी प्राप्त करने की कोशिश की जाती है। अंत में सामाजिक समस्या की व्याख्या और परिभाषा निर्धारित की जाती है। रिकमांड ने समग्रण प्रक्रिया का वर्णन करते हुए "निदान'' शब्द का बार–बार अनुप्रयोग किया है। उनका मानना है कि निदान शब्द जाँच से अधिक अच्छा है क्योंकि निदान प्रक्रिया के समापन से संबद्ध है। फिर भी, फ्लोरेंस होलिस, एल्विन डेविसन और ऐसे कई अन्य समाज कार्य लेखकों ने वर्णन किया है कि निदान शब्द चिकित्सा या औषधि क्षेत्र से उधार लिया गया है और इस प्रकार यह केस कार्यकर्त्ता का असत्य प्रभाव

देता है। यह प्रत्येक ''रोग'' के निदानशास्त्र की तलाश की तरफ ले जाता है जैसे कोई आंतरिक संक्रमण हो। उपचार किसी उस आंतरिक विषाणु को ठीक करने पर केन्द्रित होता है, जो बुखार, पीड़ा और दर्द के कुछ लक्षणों का कारण होता है। केस कार्यकर्त्ता रोग विज्ञान का निदान नहीं कर सकता और न ही उपचार बता सकता है लेकिन मुवक्किल के साथ कार्य करते हुए धीरे–धीरे मुवक्किल और उसकी समस्या को समझने लगते हैं। आलोचकों के अनुसार, औषधिशास्त्र में उपचार संपूर्ण चिकित्सा जाँच का सुझाव दिया जाता है, जो केस कार्य में ठीक नहीं लगता है। केस कार्य में निदान और उपचार साथ–साथ चलते हैं। चूँकि मुवक्किल कार्यकर्त्ता को संबंध के माध्यम से सहायता प्रदान की जाती है इसलिए उनकी पहली मुलाकात से ही उपचार आरंभ हो जाता है तथा केस रहने तक निरंतर जारी रहता है। मुवक्किल और उनकी समस्याएँ हमेशा बदलती रहती हैं इसलिए केस कार्य में निदान भी एक निरंतर जारी रहने वाली प्रक्रिया है। इसके अतिरिक्त उपचार को "निदान'' शब्द के साथ प्रयुक्त करने पर यह अनुभव किया गया कि कार्यकर्त्ता मुवक्किल के साथ प्रयोग करने से अपेक्षा उसके द्वारा किए जाने वाले व्यवहार को प्रभावित करती है। भागीदारी के विचार मुवक्किल द्वारा अपने कार्यों का निर्णय स्वयं करने के अधिकार के सम्मान का भी अभाव है। केस कार्यकर्त्ता कई वर्षों से कारणों के ज्ञान का अनुप्रयोग करने का प्रयास करते रहे। यह व्यवहार अनुभव को समझने में सहायता के रूप में कार्य करता था। यह समस्या कैसे उत्पन्न हुई तथा समस्या का समाधान कैसे हो इसे समझने की धारणा पर अन्तःक्षेप ज्ञान विकल्प के रूप में भी प्रयोग किया जाता रहा है। उदाहरण के लिए, उपचार या अन्तःक्षेप करने के लिए किसी ज्ञान जैसे फ्रायडवादी सिद्धान्त के मुख्य भाग को समझना काफी था। बहुत शीघ्र ही केस कार्य आलोचकों ने अनुभव किया कि सतही ज्ञान को प्रायः उपचार या अन्तःक्षेप के ज्ञान से नहीं जोड़ा जाता और तो और यह उपचार के

समकक्ष तो हो ही नहीं सकता। अन्तःक्षेप करने के लिए अलग और एक दम भिन्न सिद्धान्तों और प्रक्रियाओं की आवश्यकता थी। अनेक लेखक गोडैन हैमिल्टन, होलिस, टर्नर एवं कई अन्यों ने मुवक्किलों में परिवर्तन के लिए अन्तःक्षेप की विभिन्न प्रक्रियाएँ और तकनीकों का विकास किया।

धीरे–धीरे इस विचारधारा में परिवर्तन आया क्योंकि इस पर 1920 और 1930 के दशकों की सामाजिक आर्थिक घटनाओं को तथा साथ ही इस पर सामाजिक सिद्धान्त के विकास का भी प्रभाव पड़ा। इसने अपने ध्यान का इस तथ्य पर पुनर्निर्देशित किया कि विश्व में व्यक्ति मदों और अब या क्रमिक परिस्थितियों में निवास करते हैं। परिस्थितियों की श्रृंखलाओं में रहने का अर्थ है कि "व्यक्ति परस्पर दूसरे व्यक्तियों के साथ संपर्क'' करता रहता है। इसके परिणामस्वरूप पारस्परिक संपर्क का सिद्धान्त सहायता प्रक्रिया के रूप में समाज केस कार्य के सक्रिय संकल्पना के साथ प्रस्तुत हुआ है।

3.3 समाज केस कार्य प्रक्रिया के चरण और घटक

अ) समाज केस कार्य प्रक्रिया के चरण

अध्ययन करना, आंकलन करना, अन्तःक्षेप करना, समापन करना तथा मूल्यांकन करना समाज केस कार्य प्रक्रिया के मुख्य भाग हैं। प्रक्रिया के ये सूत्र संपूर्ण समाज केस कार्य प्रक्रिया के परस्पर आंतरिक रूप से गुत्थे हुए रहते हैं। समाज कार्यकर्त्ता के रूप में हम तर्कसंगत रूप से अध्ययन, आंकलन, अन्तःक्षेप, समापन और मूल्यांकन को क्रम से प्रस्तुत करेंगे। वास्तव में ये चरण क्रमशः पूरे नहीं किए जाते और जैसा कि गोर्डान हैमिल्टन ने कहा है कि ये अंदर बाहर एक दूसरे से गुँथें रहते हैं, एक प्रक्रिया दूसरी प्रक्रिया के समानांतर चलती है। वह आगे स्पष्ट करती है

कि आरंभ में हम अस्थाई या तात्कालिक निदान करते हैं और यहाँ तक कि उपचार की भी योजना बना लेते हैं तो भी हमारा मस्तिष्क निरंतर अनुमान लगाता रहता है तथा हम मुवक्किल को अच्छी तरह समझने के अध्ययन की तैयारी करते रहते हैं। अन्तःक्षेप और उपचार प्रथम मुलाकात से आरंभ हो जाता है। स्किडमोर के अनुसार, अध्ययन प्रक्रिया उपचार है जब वह मुवक्किल को अपनी समस्या को स्पष्ट करने में उसकी सहायता करता है एवं इस जानकारी से उसकी जीवन स्थिति के परिवर्तन में सहायता करती है। चूँकि हमारा आंकलन व्यक्ति के बारे में है न कि समस्याओं के बारे में, और जब हम समस्याओं के स्वरूप को समझने का प्रयास कर रहे होते हैं तो हम यह भी समझने का प्रयास करते हैं कि किस प्रकार के ''व्यक्तियों'' को अमुक "समस्या'' होती है। इस प्रकार व्यक्ति को समझने की प्रक्रिया निरंतर जारी रहती है। जब तक ओकलन या मूल्यांकन करना जारी रहता है तब तक अध्ययन, अन्तःक्षेप, समापन और मूल्यांकन प्रक्रिया जारी रहती है। चरण एक दूसरे से आगे पीछे हो सकते हैं और एक साथ भी संचालित हो सकते हैं। फिर भी, विभिन्न समय पर उनका जोर किसी एक पर या दूसरे पर हो सकता है। यद्यपि, विशिष्ट अवस्थाएँ अंतःसंबंद्ध हैं और उनका कोई नियम, प्रक्रिया नहीं है तो भी इन्हें प्रक्रिया की क्रमिक अवस्थाओं में ही करना चाहिए अन्यथा मामले की केन्द्रीयता समाप्त हो सकती है और उसका अभिप्राय नष्ट हो सकता है।

ब) समाज केस कार्य प्रक्रिया के घटक

केस कार्य प्रक्रिया का केन्द्रबिन्दु इस प्रकार है : एक व्यक्ति अपनी समस्या लेकर एक ऐसे स्थान/केन्द्र पर आता है जहां एक व्यवसायिक प्रतिनिधि एक तय/नियत प्रक्रिया के द्वारा उसकी सहायता करता है। इस प्रकार, केस कार्य के चार घटक हैं :

1. व्यक्ति

वह व्यक्ति एक पुरुष/स्त्री अथवा बच्चा, अथवा कोई भी हो सकता है, जो स्वयं अपने सामाजिक/भावात्मक जीवन से जुड़े किसी पक्ष में सहायता की आवश्यकता पाता है अथवा उसकी सहायता की आवश्यकता पायी जाती है, वह सहायता चाहे मूर्त विधान हो अथवा परामर्श । ज्यों ही वह सहायता पाना शुरू करता है, मुवक्किल कहलाता है। एक मुवक्किल वह है, जो व्यवसायिक सहायता पाना चाहता है, वह जो दूसरे को सहायता के लिए नियुक्त करता है अथवा वह जो दूसरे को सहायता के लिए नियुक्त करता है अथवा वह जो एक सामाजिक एजेन्सी अथवा संस्था द्वारा सेवा पाता है।

कार्यकर्त्ता के महत्त्वपूर्ण कर्त्तव्यों में से एक है मुवक्किल को एक अद्वितीय स्थिति में एक अद्वितीय व्यक्ति समझना। एक मुवक्किल के बारे में पूरी जानकारी कभी नहीं पायी जा सकती हैय वह असम्भव है। कार्यकर्त्ता मुवक्किल के बारे में जानकारी जुटाता है, जो उसे सेवा देने के लिए ज़रूरी है। मुवक्किल उन तथ्यों का मुख्य स्रोत है, जो उस परिस्थिति में उस व्यक्ति को समझने के लिए प्रयुक्त होते हैं।

2. समस्या

समाज कार्य में समस्या से तात्पर्य है एक ऐसी सामाजिक क्रियात्मक परिस्थिति जिसमें किसी व्यक्ति अथवा संस्था की आवश्यकता–पूर्ति में गतिरोध आ गया है अथवा गतिरोध की भारी संभावना है, और जिसमें संबंधित व्यक्ति आवश्यकता पूर्ति में उत्पन्न गतिरोध को स्वयं दूर करने में सक्षम है।

3. स्थान/केन्द्र

स्थान/केन्द्र एक सामाजिक सेवा एजेन्सी अथवा एक सामाजिक सेवा विभाग है, जिसमें केस कार्यकर्त्ता कार्य करता है, जैसे–एक मानसिक अस्पताल का मनोचिकित्सा सामाजिक कार्य विभाग, विद्यालय, शिशु मार्गदर्शन क्लीनिक, अस्पतालों के शिशु विभाग और न्यायालय आदि । एजेन्सी के कार्य का सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण पक्ष है कि यह सामाजिक कार्यकर्त्ता और मुवक्किल का भेंट–स्थल है। यह उन्हें मिलाता है और उनके निरन्तर सम्पर्क को अर्थवत्ता और संरक्षण प्रदान करता है।

समाज कार्यकर्त्ता को न केवल उस एजेन्सी की जानकारी होनी चाहिए जिसमें वे काम करते हैं बल्कि दूसरी सामाजिक एजेन्सियों को भी जानकारी होनी चाहिये। यह इसलिए ज़रूरी हैं जिससे कार्यकर्त्ता दूसरी एजेन्सियों के स्रोतों और सेवाओं का उपयोग करने में मुवक्किल की मदद कर सके।

4. प्रक्रिया

प्रक्रिया केस कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच एक विकासात्मक संचरण है। यह एक सार्थक सम्बन्ध में समस्या समाधानात्मक क्रियाओं की श्रृंखला से बनती है। इस प्रक्रिया का उद्देश्य है – मुवक्किल/व्यक्ति को ऐसे प्रभावित करना/सक्षम बनाना जिससे कि वह अपनी समस्या का सामना करने की सक्षमता विकसित कर सके अथवा समस्या का समाधान कर सके या समस्या के प्रभाव को कम कर सके। ज्यों ही समाज कार्यकर्त्ता अदृश्य विधान को दृष्टिगत रखते हुए समस्या निवारण प्रक्रिया में क्षमता का विकास करता है, यह (अदृश्य विधान) क्रमागत चरणों में घटित होने लगता है। ये चरण प्रकटतया सरल प्रतीत होते हैं परन्तु इन्हें व्यवहार/प्रयोग में लाना जटिल है।

केस कार्य प्रक्रिया का पहला भाग, समस्या के तत्वों की पहचान तथा स्पष्ट करना है। केस कार्य का दूसरा पक्ष समस्या समाधान, प्रकाश में आने वाले/चिन्हित किए गए तथ्यों से आगे बढ़ता और अंतःसम्बन्धित होता है, यह तथ्यों के माध्यम से विचार करना है। केस कार्य में प्रत्येक समस्या समाधान प्रयास का अन्तिम चरण कुछ चयन या निश्चय करना है।

बोध प्रश्न I

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

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

1) समाज केस कार्य प्रक्रिया के इतिहास की संक्षिप्त रूपरेखा प्रस्तुत कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) केस कार्य अभ्यास के विभिन्न चरण क्या हैं? उनके पारस्परिक संबंध को स्पष्ट कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.4 समाज केस कार्य अभ्यास का अध्ययन, आंकलन, अन्तःक्षेप, समापन, मूल्यांकन और उनका अनुप्रयोग

I. अध्ययन चरण

अध्ययन चरण में मुवक्किल अपनी समस्या प्रस्तुत करता है। यह प्रक्रिया केस कार्यकर्त्ता द्वारा प्रक्रिया में मुवक्किल को पूरी तरह से शामिल करने से आरंभ होती है। कार्यकर्त्ता का आवश्यक कार्य, प्रक्रिया में मुवक्किल को भागीदारी और पारस्परिक संपर्क में सहज बनाना होता है।

यह अवस्था महत्त्वपूर्ण है क्योंकि मुवक्किल महत्त्वपूर्ण निर्णय करता है कि उसे यह उपचार कराना है या नहीं। किसी सेवा को स्वीकार करने या इंकार करने का मुवक्किल का निर्णय सर्वोपरि होता है। इसलिए सेवा को जारी रखने के लिए मुवक्किल को प्रोत्साहित करने हेतु आरंभिक संपर्कों के परिणामदायक और रचनात्मक बनाने की आवश्यकता है।

मुवक्किल–कार्यकर्त्ता संप्रेषण (संचार)

मुवक्किल के निर्णय करने में कार्यकर्त्ता की मनोवृत्ति (व्यवहार) महत्त्वपूर्ण नियंत्रणकारी कारक होता है। इस परिस्थिति में कार्यकर्त्ता समाज कार्य के बुनियादी मूल्यों से निर्देशित होता है। मुवक्किल की योग्यता और प्रतिष्ठा के प्रति सम्मान प्रदर्शित करने से कार्यकर्त्ता का व्यक्तियों के साथ कार्य करने के व्यवसाय पर गहरा प्रभाव पड़ता है। कार्यकर्त्ता 'पात्रता मूल्य' में विश्वास करता है, जो व्यक्ति को प्रतिष्ठित अवस्था में रखती है। चूँकि मुवक्किल एक व्यक्ति भी होता/होती है अतः उसकी पात्रता को उद्देश्यों और परम्पराओं से ऊपर रखा जाता है। मुवक्किल में इस मूल्य को संप्रेषित करते समय कार्यकर्त्ता समस्या समाधान क्षमता, योग्यता और आत्मकथन या आत्म–निर्णय के महत्त्व को दृढ़ करता है। कार्यकर्त्ता मुवक्किलों की निर्णय करने तथा सामाजिक रूप से अनुमोदित तरीके से आत्माभिव्यक्ति और उभयमुखी अभिव्यक्ति में अपनी दक्षता और ज्ञान का भी अनुप्रयोग करता/करती है। इससे मुवक्किल को सामाजिक विकास और व्यैक्तिक उन्नति में सहायता मिलती है।

कार्यकर्त्ता का पहला कार्य, मुवक्किल की समस्या सुनना और न केवल बातें सुनना अपितु उसके अभिप्राय को समझना जो कहा गया और नहीं कहा गया दोनों महत्त्वपूर्ण हैं। मैरी रिकमांड ने अपनी पुस्तक "सोशल डायग्नोसिस'' में पहले साक्षात्कार को समग्र और धैर्यपूर्ण श्रवण करने और जीवन के प्रति मुवक्किल की मनोवृति जानने के एक अवसर के रूप में प्रस्तुत किया है। फुर्सत के अर्थ में यहाँ तक कि सीमित समय में भी मुवक्किल को संप्रेषित किया जाता है कि कार्यकर्त्ता उसका महत्त्वपूर्ण व्यक्ति के रूप में सम्मान करता है और अच्छी तरह समझने के लिए आवश्यक उसे भरपूर समय देना चाहता है। कार्यकर्त्ता स्वाभाविक, क्रमिक और सहज हो कर एक रैपर्ट स्थापित करता है। कार्यकर्त्ता तथाकथित वह

भावात्मक पुल बनाने के लिए निश्चित कदम उठाता है, जिसके माध्यम से मुवक्किल और उसकी समस्या से संबंधित वास्तविक विवरण खुद कार्यकर्त्ता और मुवक्किल को पहुँचती है तथा उसके माध्यम से ही व्याख्याएँ और मार्गदर्शन कार्यकर्त्ता से मुवक्किल को मिलता है।

इस प्रकार का अधिकांश संप्रेषण, ग़ैरवाचिक और परावाचिक संकेतों, मुस्कराहट और ध्यानपूर्ण भंगिमाओं के माध्यम से होता है। कार्यकर्त्ता प्रायः चिंता को कम करने के लिए समानुभूत श्रवण करता है और मुवक्किल को यह भावना संप्रेषित करता है कि वह ऐसे स्थान पर है जहाँ उसे सहायता प्रदान की जाएगी। कुछ अभिव्यक्ति जैसे ''आज आप प्रसन्न दिखाई दे रहे हैं'' या "मैं समझ सकता हूँ कि वह कितना कठिन रहा होगा" या "ऐसा होना स्वभाविक है'' आदि कुछ उदाहरण हैं।

इस अवस्था में दो कारक महत्त्वपूर्ण हैं, कार्यकर्त्ता की क्षमता में मुवक्किल का विश्वास तथा उसकी साख में भरोसा। कार्यकर्त्ता को मुवक्किल द्वारा देखने का तरीका महत्त्वपूर्ण रूप से मुवक्किल की सहायता करने में कार्यकर्त्ता की वास्तविक रुचि और मुवक्किल को हार्दिक रूप से स्वीकार करने पर अत्यधिक निर्भर करता है। कार्यकर्त्ता का मुवक्किल का अभिवादन करने का ढंग, उसकी आवाज, चेहरे के भाव, और मुद्राएँ तथा भाषा की अभिव्यक्ति और वास्तविक संप्रेषण (संचार) सामग्री – ये सब इस बात में योगदान करते हैं कि मुवक्किल कार्यकर्त्ता के बारे में कैसा महसूस करता/करती है। कार्यकर्त्ता को अपने ज्ञान स्रोतों और मुवक्किलों को संप्रेषित करने की दक्षता के द्वारा मुवक्किल की आवश्यकताओं और भावनाओं को समझने की दक्षता प्रदर्शित करनी होगी। पारस्परिक संपर्क के दौरान "यहाँ और अभी तथा समस्या पर जोर रहता है। समस्या यह नहीं है कि कार्यकर्त्ता महसूस करता है अपितु वह है, जो उस समय मुवक्किल द्वारा अनुभव की जा रही है। इस प्रकार दोनों के बीच स्थापित

यह संबंध केस कार्य में सहायता का मूल साधन है। पर्लमैन ने इसे इस प्रकार वर्णित किया है, "यह एकाग्रता, सम्मान, भावना और स्थिरता तथा सहायता की मनोवृति है।'' इस प्रकार "यह सहानुभूतिपूर्ण मनोवृत्ति और उद्देश्य का प्रदर्शन है, जो मुवक्किल को शब्दों की अपेक्षा अपनी समस्या बताने के लिए अधिक प्रोत्साहित करता/करती है।''

मुवक्किल को समझना

अध्ययन में मूलतः तीन मुख्य गतिविधियाँ शामिल हैं जो मुवक्किल को समझने में सहायता करती हैं:

क) तथ्यों का पता लगाना

ख) उनके अर्थ पर विचार करना, और

ग) सहायता के साधनों का निर्णय करना

तथ्यों का पता लगाना

आक्सफोर्ड शब्दकोश के अनुसार, "तथ्य है किसी चीज का निश्चित रूप से होने का पता हो, अनुभव का आधार''। तथ्य वर्तमान के या इतिहास के हो सकते हैं, ये सुनिश्चित या अनिश्चित हो सकते हैं। केस कार्य में ये सभी तथ्य और प्रायः अस्पष्ट तथ्य स्वयं से संबंधित अगला विषय जिसकी हमें आवश्यकता है, वह है– सहायता के लिए हमें सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण होते हैं। किन तथ्यों की आवश्यकता है, पर विचार करना है। साक्षात्कार में मुवक्किल की भावनाओं और मनोभावों से संबंधित विवरण समस्या के बारे में अत्यधिक सार्थक होता है और महत्त्वपूर्ण संकेत प्रदान करता है। यह इस बात को समझने में भी सहायता करता है कि मुवक्किल ने समस्या को

कैसे महसूस किया है और अतीत में उसने कैसे उसको संभाला है। मुवक्किल को परिवार से अलग नहीं किया जा सकता। परिवार का अध्ययन परिवार के सदस्यों के बीच और महत्त्वपूर्ण रूप से मुवक्किल और परिवार के बीच संबंधों और पारस्परिक संपर्क स्वरूप को समझने में आंतरिक दृष्टि प्रदान करता है।

मुवक्किल के परिवार के अध्ययन में कार्यकर्त्ता तीन मुख्य पक्षों पर ध्यान केन्द्रित कर सकता हैः

1) परिवार में प्रभाव जो पूर्व के वर्षों में बना है।

2) परिवार की समस्या और मुवक्किल के साथ कैसे संबंध हैं।

3) इसकी कार्यकर्त्ता की अन्तःक्षेप के प्रति कैसी प्रतिक्रिया है।

यह विवरण उद्देश्यों के मूल्यांकन और उपचार लक्ष्य के निर्णयों के लिए उपयोगी है।

अपने मुवक्किल की प्रभावशाली सहायता के लिए वांछित सूचना की मात्रा पर्याप्त रूप से भिन्न–भिन्न होती है। कुछ मामलों में दीर्घ और व्यापक तलाश आवश्यक हो सकती है और अन्य मामलों में शायद यह आवश्यक न हो। केस कार्य दक्षता ही यहाँ प्रत्येक मामले की आवश्यकता निर्धारित करने की योग्यता है।

उदाहरण देनाः जब कोई बाल देखभाल अधिकारी बच्चे की देखभाल करने की योजना बनाने विशेषतः जब यह दीर्घकालीन हो तो समग्र रूप से बच्चे की पृष्ठभूमि और अब तक उसके जीवन अनुभव के प्रकार को जानना आवश्यक है। इसलिए किसी श्रेणी में आने वाली समस्या में क्या कुछ सार्थक है, इस संभावना को समझना आवश्यक है।

मुवक्किल और उसकी परिस्थिति में महत्त्वपूर्ण रूप से शामिल व्यक्तियों के साथ साक्षात्कार प्रोत्साहित कर सकता है व समझ सकता है, सूचना प्रदान कर सकता है तथा उसे परेशान करने वाले तथ्यों को स्पष्ट करने में मुवक्किल की सहायता कर सकता है। किसी व्यक्ति के व्यवहार को देखने का यह एक सर्वोत्तम तरीका है। अभिलेखों और दस्तावेजों का भी महत्त्वपूर्ण स्थान होता है। सहवर्ती संबंध भी सहायक होते हैं क्योंकि ये मुवक्किल या उसके सन्निकट परिवार से अलग होते हैं जैसे विद्यालय, चिकित्सालय, नियोक्ता तथा सगे–संबंधी।

बोध प्रश्न II

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

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

1) मुवक्किल कार्यकर्त्ता संप्रेषण (संचार) क्या है? अध्ययन चरण में इसके महत्त्व का वर्णन कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) मुवक्किल और उसके परिवार को समझने के लिए आवश्यक विभिन्न प्रकार के विवरण क्या हैं? इस चरण में प्रस्तुत किए जाने वाले साधनों और तकनीकों की चर्चा कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

II. आंकलन

आंकलन मुवक्किल द्वारा कार्यकर्त्ता के सम्मुख प्रस्तुत मनोवैज्ञानिक समस्या को समझना है। आंकलन का अर्थ है "पूरी तरह जानना" या "समग्रतः मान्यता देना या समझना" यह ''मामला क्या है?'' का उत्तर देने का प्रयास करता है। जैसा कि हैमिल्टन ने कहा है, ''यह मुवक्किल की आवश्यकता को समझने का वास्तविक, विचारपूर्ण, स्पष्ट और वैज्ञानिक प्रयास है।'' आंकलन मुवक्किल द्वारा समस्या का विस्तृत वर्णन करने से आरंभ होती है, जो कार्यकर्त्ता को समस्या के बारे में समझने में अच्छा परिप्रेक्ष्य प्रदान करती है जैसे–जैसे मामला आगे बढ़ता है और अधिक सूचना मिलती है तो आरंभिक विचार पक्का, परिवर्तित या रद्द हो जाता है। आंकलन की अनेक विशेषताएँ हैं। यह कभी भी केस कार्य प्रक्रिया में कभी नहीं रुकती।

जैसा कि स्किडमोर और ठाकरे कहते हैं कि यह धारा प्रवाह और गतिशील रहती है क्योंकि हमेशा परिवर्तनीय, अध्ययन पर आरंभ होने वाली तथा निरंतर सम्पन्न होती रहती है।

आरंभिक अनुमान लगाना प्रथम साक्षात्कार से ही आरंभ हो जाता है और संपूर्ण मामले में जारी रहता है। अन्य सभी कौशल वर्तमान विवरण के परिप्रेक्ष्य में क्या खोजना है, क्या छोड़ना है और निष्कर्ष की कैसे आंकलन की जानी है यह जानने में लगी रहती हैं। जब कोई व्यक्ति मुवक्किल के साथ तलाश करता है तो तथ्यों के अर्थ स्पष्ट होते जाते हैं। जब कोई व्यक्ति संबंधित प्रश्न पूछता है तो इससे आवश्यक विवरण प्रस्तुत करने में सहायता मिलती है चाहे वह अपनी वर्तमान स्थिति बता रहा हो, जीवन के अनुभव बता रहा हो या एजेंसी की सेवाएँ लेने का उद्देश्य बता रहा हो। चाहे वह कार्यकर्त्ता और परिवार के अन्य सदस्य के बीच साक्षात्कार के लिए घर पर या सहवर्ती से हमारे साथ मुलाकात के लिए प्रबंध कर रहा हो व्यक्ति को समस्या समझने और समस्याग्रसत व्यक्ति को समझने में सहायता मिलती है।

कार्यकर्त्ता के कार्य

इस चरण में कार्यकर्त्ता का एक कार्य कारणों का पता लगाना है और इसका अर्थ है, समस्या की स्पष्ट व्याख्या और विवरण का पता होना। उदाहरण के लिए, जब कोई मुवक्किल कार्यकर्त्ता को बताता है कि उसका अपनी पत्नी से संबंध ठीक नहीं है तो हम यह मानते हैं कि वैवाहिक मतभेद हैं जिसे आगे परिभाषित और वर्णित करने की आवश्यकता है। फिर भी इस केस की संपूर्ण परिभाषा हमेशा संभव और पूर्ण नहीं होती है। इसके मूल्यांकन का समय–समय पर आंकलन करना आवश्यक है।

कार्यकर्त्ता का एक और कार्य, कारण संबंध स्थापित करना है। कारण ज्ञान इन प्रश्नो क उत्तर देने पर ध्यान केन्द्रित करता है, "संबंधों में यह स्थिति क्यों पैदा हुई है?'' इस प्रकार केस कार्यकर्त्ता यह समझने के लिए कि कोई व्यक्ति विशेष कैसे और क्यों ऐसा करता है, अपने ऐसे ज्ञान का उपयोग करता है। उदाहरण के लिए, कोई बच्चा विद्यालय से भाग जाता है और घर नहीं पहुँचता क्योंकि वह अपने बहन–भाइयों से ईर्ष्या करता है या बच्चे का क्रोधित व्यवहार, उसकी माता के द्वारा शीघ्र अलग करने या दूर रखने के कारण हैं। यहाँ पर यह जानने के लिए कि एक पक्ष में परिवर्तन का दूसरों पर क्या प्रभाव पड़ता है हम मुवक्किल और अन्य लोगों के बीच अंतः संबंधों तथा उनके बीच पारस्परिक संपर्कों का अध्ययन करते हैं। दूसरे शब्दों में, हम समस्या–विशेष के कारणों का पता लगाते हैं।

हम अतीत को जानने का प्रयास नहीं करते क्योंकि हम मानते हैं कि अतीत वर्तमान में बना है। अतीत में अनुकूलन असफलता प्रायः आगे चलती रहती है और प्रायः मुवक्किल की वर्तमान कार्यशैली और यहाँ तक कि साक्षात्कार में भी देखी जा सकती है।

कार्यकर्त्ता निरंतर मुवक्किल की शक्तियों और सीमाओं की आंकलन करता रहता है और स्थिति से उसके अनुकूलन क्षमता का मूल्यांकन करता है। इस प्रकार आंकलन का अर्थ है, मुवक्किल की शक्तियों, क्षमताओं, सीमाओं, प्रेरणाओं और अवसरों का अध्ययन करना है। अंत में आंकलन का अंतिम परिणाम अन्तःक्षेप की योजना बनाने में कार्यकर्त्ता का मार्गदर्शन करता है।

कार्यकर्त्ता की भूमिका

कार्यकर्त्ता की भूमिका के लिए व्यक्ति का ज्ञानवान होना अनिवार्य है। सहायता करने की भूमिका निभाने के लिए कार्यकर्त्ता जीवन परिस्थितियों का ज्ञान और मान्य व्यवहार की समझ का प्रयोग करता है। फ्रायड के

व्यैक्तिक सिद्धान्त का संपूर्ण ज्ञान आवश्यक हो सकता है। पारस्परिक कार्य बलों के विभिन्न पक्षों जैसे काम तत्व, अहम् और परम अहम् की कार्यप्रणाली का ज्ञान होना आवश्यक है। इसमें समस्या समाधान में मुवक्किल की क्षमता और समस्या बढ़ाने में उसके अपने योगदान सहित उसके सुरक्षा तत्वों की कार्यशैली के मूल्यांकन का भी अत्यधिक महत्त्व है। व्यैक्तिक या सामाजिक अर्थ में मानव व्यवहार की समझ पर केन्द्रित ज्ञान आवश्यक हो जाता है। यही कारण है कि हम मानव व्यवहार, व्यक्ति और समाज को अपने पाठ्यक्रमों में गति–विज्ञान के विषयों का अध्ययन करते हैं।

हमें भूमिका अपेक्षाओं की प्रकृति और गति–विज्ञान को भी समझने की आवश्यकता है क्योंकि वे व्यक्ति के व्यवहार बनाने, दूसरों से कार्य करने की उसकी अपेक्षाओं, उनके कार्यों की व्याख्या करने, और उनके कार्यों और इसके परिणामस्वरूप उनके उत्तरों के प्रति व्यक्ति की प्रतिक्रियाओं को प्रभावित करता/करते हैं।

आंकलन का परिणाम व्यक्तियों का श्रेणीकरण या समस्याओं के नामकरण नहीं करता। यह कार्यकर्त्ता को आगे मनोवैज्ञानिक वर्गीकरण करने में सहायता करता है जैसे सामाजिक आर्थिक वर्ग जो प्रायः शिक्षा तथा व्यवसाय, आमदनी या शारीरिक रोग का प्रतिनिधित्व करते हैं जिसका वर्गीकरण चिकित्सक के द्वारा किया जाता है। इसी प्रकार सामाजिक कार्य प्रणाली में व्यवधान या कमी को अभिभावक और बच्चे के बीच समायोजन समस्या या शिक्षण समस्या के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। वर्गीकरणों को जीवन परिस्थितियों की गतिशीलता और परिवर्तनता को ध्यान में रखते हुए लचीला रखा जा सकता है। कार्यकर्त्ता प्रश्नों, टिप्पणियों और अनेक ग़ैर–वाचिक तरीकों से अन्तःक्षेप की आवश्यकता के अनुसार

समस्या को और अधिक स्पष्ट करने का संदेश प्रदान कर सकता है। कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच परस्पर पर एक समझौते का पालन किया जाता है। मुवक्किल की आवश्यकताओं और उपलब्ध सेवाओं के अनुसार ही लक्ष्य निर्धारित किए जाते हैं।

बोध प्रश्न II

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

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

1) आंकलन शब्द को परिभाषित कीजिए। इस चरण में कार्यकर्त्ता के कार्य की चर्चा कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

III. अन्तःक्षेप

''अन्तःक्षेप'' की तकनीकी परिभाषाएँ वेबस्टर शब्दकोश में इस प्रकार की गई है, "परिवर्तन करने के द्वारा अंदर आना या बीच में आना" और "कार्य के बीच में आना''। अन्तःक्षेप ज्ञान वह ज्ञान है, जिसके द्वारा केस कार्यकर्त्ता

संबंधित परिस्थितियों में परिवर्तन करने में सहायता करता है। यह ज्ञान इन प्रश्नों के उत्तर देने पर ध्यान केन्द्रित करता है कि "क्या परिस्थिति में सुधार के लिए क्या किया जा सकता है और क्या यह प्रभावी होगा''।

अन्तःक्षेप मुवक्किल और कार्यकर्त्ता द्वारा मिलकर लक्ष्य निर्धारित करने के साथ ही आरंभ हो जाता है। जैसा कि पहले वर्णन किया जा चुका है कि लक्ष्य मुवक्किल की आवश्यकताओं और एजेंसी में सेवाएँ उपलब्ध न होने पर बाहरी संसाधनों की उपलब्धता के अनुसार निर्धारित किए जाते हैं। कार्यकर्त्ता का एक मात्र उद्देश्य, मुवक्किल की कठिनाई को कम करना और उसकी दुष्क्रिया की स्थिति को हल्का करना या फिर सकारात्मक बनाना है जैसा कि होलिस कहता है कि यह मुवक्किल के आराम, संतुष्टि और आत्मानुभूति को बढ़ाना है। यहाँ पर हमें मुवक्किल की प्रेरणा और शक्तियों तथा परिस्थितियों को परिवर्तित करने या संशोधित करने के तरीके पर विचार करना होता है।

स्किडमोरे और ठाकरे के अनुसार अन्तःक्षेप के कुछ सिद्धान्त है, जो निम्नलिखित हैं :

1) अपनी कार्यदिशा निर्धारित करने का मुवक्किल को अधिकार कार्यकर्त्ता सही चयन करने में मुवक्किल की क्षमता की सीमाओं को समझता है। कार्यकर्त्ता इसका सम्मान करता है और इसे प्रोत्साहित करता है क्योंकि वह जानता है कि छोटी सी भी उपलब्धि भावी विकास में अच्छा साधन हो सकती है।

2) परिवर्तन के लिए मुवक्किल की क्षमता की स्वीकृति से वह इसमें सुधार के लिए अपने संसाधनों का उपयोग करता/करती है।

3) समाज कार्य बीमारी या अव्यवस्था की अपेक्षा शक्तियों से संबंधित है। सीमाओं को वास्तविक रूप से संभाला और पहचाना जाता है।

4) मुवक्किल के परिवार और उन संबंधित स्थितियों के बारे में जानकारी प्राप्त करना जिनका परिवार के कल्याण के लिए प्रयोग किया जाता है। कार्यकर्त्ता इस सूचना को मुवक्किल की सहमति और जानकारी से उपयुक्त रूप से प्राप्त करता/करती है।

5) कार्यकर्त्ता का दायित्व न केवल मुवक्किल के प्रति है अपितु वह स्वयं अपने लिए, एजेंसी, समुदाय तथा व्यवसाय के प्रति भी जिम्मेदार होता/होती है।

अन्तःक्षेप की श्रेणियाँ

अन्तःक्षेप तीन प्रकार का हो सकता हैः (क) प्रत्यक्ष, (ख) पर्यावरणी बदलाव या परिवर्तन, और (ग) व्यवहारिक सेवा का उपयोग/व्यवस्था

क) **प्रत्यक्ष अन्तःक्षेप पद्धति** का अर्थ है, मुवक्किल की सहायता के उद्देश्य से रचनात्मक निर्णय करने, भावात्मक संतुलन बनाए रखने और प्रोत्साहन एवं परिवर्तन के पक्ष में मनोवृति को दृढ़ बनाने के लिए लगातार साक्षात्कार करना। इन्हें इसलिए प्रत्यक्ष कहा जाता है कि इसमें आमने–सामने संपर्क होता है। इनमें शामिल हैं परामर्श देना, स्वीकृति, आश्वासन और भावनाओं की सहज अभिव्यक्ति जैसी सहायक तकनीकों का प्रयोग करना, स्वीकार्यता आत्म–विश्वास का भरोसा दिलाना और निर्माण करना तथा मुवक्किल के साथ होना। परामर्शक तकनीकों में मुवक्किल कार्यकर्त्ता संप्रेषण के आरंभिक चरण में प्रयुक्त होने वाली सहायक सेवाएँ शामिल हैं जिनका प्रयोग करना व्यवसायिक संबंध स्थापित करने के लिए आवश्यक है। फिर

भी जैसा कि ग्रेस मैथ्यू कहता है कि उन्हें दो प्रकार के सहायक तकनीकी सैटों को समझने की आवश्यकता होती है क्योंकि सहायक तकनीकों के बाद हमेशा परामर्श तकनीक का पालन नहीं किया जाता जबकि परामर्शक तकनीक हमेशा किसी एक या अनेक सहायक तकनीक से पहले प्रयोग की जाती है।

परामर्श का उद्देश्य, व्यक्ति की उसकी स्थिति में मुद्दों को छाँटने में, उसकी समस्याओं और चुनौतियों को स्पष्ट करने में, तथा उपलब्ध विभिन्न विकल्पों और सहायताओं का चयन करने की चर्चा में तर्कसंगत तरीके से सहायता करना है। परामर्श देना कुछ हद तक एक शैक्षिक प्रक्रिया है और केवल व्यैक्तिक परामर्श देने के लिए प्रयोग की जाती है। इसके लिए व्यवसायिक प्रशिक्षण, शिक्षा और अनुभव की आवश्यकता होती है। कुछ महत्त्वपूर्ण परामर्शक तकनीकें हैं विचारशील चर्चा, सलाह देना, प्रेरित करना, स्थिति स्पष्ट करना, अनुभूति को ठीक करना, प्रतिरूपण, पूर्वाभासी मार्गदर्शन देना, भूमिका निभाना, वास्तविकता उन्मुखीकरण करना, आंशिक की स्वीकृति बनाना, व्याख्या करना, सार्वभौमिकीकरण करना और सामना करना। (इन परामर्शक तकनीकों के अधिक विवरण के लिए ग्रेस मैथ्यू की पुस्तक *"एन इंट्रोडक्शन टू सोशल केस वर्क"* का अध्ययन कीजिए)।

सहायता प्रदान करने वाली तकनीकें: स्वीकृति जो सहायता करने की बुनियादी तकनीक है, भाषा और मुवक्किल को नजर आने वाले समग्र व्यवहार के माध्यम से संप्रेषित की जाती है। फिर इसकी विशेषता है मुवक्किल के प्रति हार्दिकता और उपयुक्तता का प्रदर्शन करना। मुवक्किल के आगमन को जिस तरीके से लिया दिया जाता

है और उसकी बातें सुनी जाती हैं उसे स्वीकार करने की भावना का अहसास पैदा करने के लिए महत्त्वपूर्ण है। मुवक्किल को स्वीकार करने का एक तरीका उसके प्रति सहानुभूति की अपेक्षा समानाभुति प्रदर्शित करना है। सहानुभूति चिंता, दया या दुख की भावनाएँ हैं जबकि समानुभूति दूसरे व्यक्ति की हालात या मानसिक स्थिति में प्रवेश करने या उसकी भावनाओं को महसूस करने की योग्यता की द्योतक है। कार्यकर्त्ता को मुवक्किल के साथ सहानुभूति रखने से सावधान रहना होता है।

आश्वासन तकनीक का प्रयोग कार्यकर्त्ता इसलिए करता है कि मुवक्किल को यह समझने में सहायता मिले कि उसकी भावनाओं को समझा नहीं गया है और कार्यकर्त्ता को उसकी घृणा, ईर्ष्या, अप्रसन्नता और क्रोध की भावनाएँ अभिव्यक्त करने पर सदमा नहीं लगा है। कार्यकर्त्ता आश्वासन भरे वक्तव्य जैसे "मैं समझ सकता हूँ कि आपको कैसा लगा है'' या ''ऐसी हालात में ऐसी भावनाएँ होना स्वभाविक है'' दे सकता है। साथ भावनाओं की अभिव्यक्ति को सहज बनाना मुवक्किल की भावनाएँ व्यक्त करने में सहायता करने की तकनीक है। बन्द गहन भावनाएँ सही सोच को अवरुद्ध कर सकती है। ऐसे मामलों में कार्यकर्त्ता का मुवक्किल की अभिव्यक्ति में सहायता करना अनिवार्य हो जाता है। और वह उकसाने और प्रेरित करने वाले के रूप में कार्य करता है।

आत्म–विश्वास का भरोसा और निर्माण करने का अर्थ है कि कार्यकर्त्ता उसकी शक्तियों को उजागर करता है और किए गए कार्यों का उपयुक्त श्रेय मुवक्किल को देता है। इससे मुवक्किल को अपना आत्म–विश्वास बनाने में सहायता मिलती है।

मुवक्किल के साथ होना भी एक तकनीक है, जो मुवक्किल अपना आत्म–विश्वास खो देता है या चिंता से कमजोर होता जाता है और अपने कार्य करने या निर्णय लेने में असमर्थ होता है तो यह तकनीक अपनाना आवश्यक हो जाता है। ऐसे हालातों में कार्यकर्त्ता की उपस्थिति से उसे बड़ा सहारा मिलता है।

ख) हैमिल्टन के अनुसार, **पर्यावरणी या वातावरण परिवर्तन** का अर्थ है तनाव और दबाव को कम करने के लिए स्थिति को सही करने या सुधारने के लिए किए जाने वाले सभी प्रयास। यहाँ पर स्थिति में परिवर्तन करने पर जोर दिया जाता है। इस पद्धति को प्रायः अन्तःक्षेप की अप्रत्यक्ष पद्धति के रूप में उद्धृत किया जाता है क्योंकि इसमें भौतिक वातावरण परिवर्तन या मुवक्किल की बेहतर कार्य प्रणाली के लिए आवश्यक लगने वाली किसी सामाजिक व्यवस्था के विकल्प पर जोर दिया जाता है। उदाहरण के लिए, मुवक्किल को किसी मनोरंजन या अन्य किसी समूह में शामिल होने के लिए प्रेरित किया जाता है ताकि वह संभवतः सही कार्य कर सके या तनाव घटाने के लिए धीमी गति से सीखने वालों के लिए ऐसे कार्यक्रमों की व्यवस्था करने की प्रेरणा दी जाती है, जिनके लिए प्रतिस्पर्धात्मक स्थितियों से बचना ज़रूरी है।

ग) **व्यवहारिक सेवाएँ** देना जैसा कि हैमिल्टन कहता है कि एक प्राचीन केस कार्य में प्रयुक्त अन्तःक्षेप की सर्वश्रेष्ठ ज्ञात पद्धति है। इस पद्धति में कार्यकर्त्ता एजेंसी द्वारा प्रदत्त सामाजिक स्रोत या सेवा का चयन करने में मुवक्किल की सहायता करता है। बहुत बार मुवक्किल को पता होता है कि उसे क्या चाहिए लेकिन उसे यह पता नहीं होता कि वह इसे कहाँ से या कैसे प्राप्त किया जाए।

मुवक्किल की अपनी एजेंसी में सहायता की जाती है या अच्छी सहायता के लिए किसी अन्य एजेंसी के पास भेजा जाता है। वस्तु को प्रदान करना, कानूनी सहायता देना और चिकित्सीय देखभाल और शिविरों की व्यवस्था करना आदि व्यवहारिक सेवाओं के उदाहरण हैं। कार्यकर्त्ता को सामुदायिक संसाधनों की तथा उनका सही और किफायती उपयोग की संपूर्ण जानकारी होना आवश्यक है।

बोध प्रश्न IV

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

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

1) अन्तःक्षेप शब्द से आप क्या समझते हैं? इसके सिद्धान्तों की व्याख्या कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) अन्तःक्षेप की श्रेणियों का संक्षिप्त वर्णन कीजिए। अपने क्षेत्र की कार्य स्थापन से कोई उदाहरण दीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV. समापन

समाज कार्य में प्रयुक्त शब्द समापन (termination) का अर्थ है उस प्रक्रिया की समापन, जो एजेंसी द्वारा अन्तःक्षेप प्रक्रिया में शामिल होने से आरंभ हुई थी। अध्ययन, मूल्यांकन और अन्तःक्षेप की प्रक्रिया हमेशा जारी नहीं रह सकती। कार्यकर्त्ता और मुवक्किल मिल कर विचार करते हैं और प्रक्रिया समापन की योजना बनाते हैं।

समापन मुवक्किल द्वारा पीछे मुड़कर देखने की भी अवस्था है, जिसमें जो प्राप्त हुआ, उससे संतुष्टि प्राप्त हो सके। कार्यकर्त्ता वास्तविक लक्ष्य निर्धारित करता है, मुवक्किल द्वारा भी किए जा सकने वाले कार्य के महत्त्व की पुष्टि करता है और समस्या समाधान में किए जाने वाले योगदान की आशा करता है। समापन का दूसरे शब्दों में यह भी अर्थ है कि कार्यकर्त्ता मुवक्किल की स्थिति से अनुकूलन करना सीखने और आगे बढ़ने की

योग्यता की पुष्टि करने के लिए प्रयोग करता है अर्थात् उसे मुवक्किल की योग्यता में विश्वास हो गया है। कार्यकर्त्ता की भूमिका वर्तमान स्थिति में मुवक्किल के लिए सक्षम बनाने वाली और एक स्रोत के रूप में भी होती है।

समापन योजना मुवक्किल की एजेंसी या कार्यकर्त्ता पर दायित्व डालने के बारे में मुवक्किल में उत्पन्न गलत धारणाओं को इस प्रकार आत्म–निर्भर रहने से बचना और कुछ मुवक्किलों में झूठी आशा की भावना से बचने की गलत धारणाओं को भी दूर करती है। जैसे ही धीरे–धीरे संबंध समाप्त होने वाला होता है, कार्यकर्त्ता अन्तःक्षेप प्रक्रिया में प्राप्त समग्र उपलब्धि की आंकलन करता है। कार्यकर्त्ता के अध्ययन और मुवक्किल के योगदान पर आधारित इस आंकलन में मुवक्किल द्वारा की गई आत्म–आंकलन भी शामिल होती है। यह चरण मुख्यतः मुवक्किल द्वारा अपनी तत्परता और अधिक प्रभावशाली ढंग से कार्य करने की इच्छा के उसके पुनराशवासन को उजागर करता है।

V. मूल्यांकन

मूल्यांकन समाज कार्य अभ्यास के साथ मूल्य संबद्ध करने की प्रक्रिया है। यह निष्कर्षों को जानने की पद्धति है।

तीन मुख्य उद्देश्यों के लिए मूल्यांकन किया जाता है, जो इस प्रकार हैं:

1) एजेंसी और कार्यकर्त्ता को यह पता लगाने के लिए कि क्या प्रदत्त सेवाओं के परिणाम फलदायी रहे।

2) सार्वजनिक संबंधों की स्थापना के लिए

3) धन बढ़ाने के लिए केस बनाना।

केस कार्य अभ्यासों का समय–समय पर मूल्यांकन करना आवश्यक है। इस विषय का परीक्षण और अनुसंधान तथा सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण इसकी लगातार वैधता की आवश्यकता होती है।

इनका जनता के लिए यह भी सिद्ध होना आवश्यक है कि ये प्रभावशाली हैं और मुवक्किलों के लिए उपयोगी हैं। केस कार्य अभ्यास की गहन आंकलन भी की जानी चाहिए। कार्यकर्त्ताओं को अपने कार्यक्रमों के लिए जनता से भी अनुमोदन लेना चाहिए। हो सकता है कि कभी–कभी उन्हें यह बताया जाए कि उनकी सेवाएँ परस्पर मिश्रित तथा अप्रभावी हो गई हैं। कार्यकर्त्ताओं को अपनी छवि में सुधार तथा एजेंसी को भी जनसंपर्क में विकास करना होता है। मुवक्किलों द्वारा सेवाओं की प्रभावशीलता के बारे में फीड–बैक भी दिया जाना आवश्यक है।

रिकार्ड करना

रिकार्ड करना बहुत महत्त्वपूर्ण है क्योंकि सेवाओं की दक्षता के बारे में जनता में प्रचार किया जाता है। परिणामों के बारे में तथ्य एकत्रित किए जाते हैं, उनका रिकार्ड किया जाता है और उनका परिमापन किया जाता है।

बोध प्रश्न V

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

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

1) केस कार्य प्रक्रिया में समापन की सार्थकता क्या है? इसकी चर्चा कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) केस कार्य अभ्यास में मूल्यांकन की क्या आवश्यकता है? चर्चा कीजिए कि मूल्यांकन केस कार्य अभ्यास के सुधार में कैसे सहायता करता है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.5 केस का उदाहरण

अध्ययन

सुरेश एक 22 वर्ष का लड़का था जिसे झूठ बोलने, चोरी करने और परीक्षाओं में नकल करने की समस्याएँ थीं। विद्यालय में और विशेषतः कक्षा में उसका कार्य बहुत निक्कमा था। उसकी व्यवहार समस्या भी थी। वह दूसरे बच्चों को मारना, कक्षा में दूसरी वस्तुएँ तोड़ना और जब दूसरे पलटकर उसे मारते या अध्यापक उसे सजा देते तो वह उन्हें गालियाँ देता था।

सुरेश एक मध्यवर्गीय परिवार से संबंधित था। परिवार में उसका पिता रमेश, माता सौन्दर्य और उससे 2 वर्ष छोटी एक बहन सीमा थी। रमेश किसी निजी फर्म में चालक था और उसकी नौकरी में समय की माँग रहती थी। बच्चे अपने पिता को कभी–कभार ही देख पात थे उन्होंने कभी उससे बात नहीं की थी। सौन्दर्य, उसकी माताजी अधिकांश समय बीमार रहती तथा बहुत कमजोर और सुस्त रहती थी। वह बड़ी मुश्किल से घर का काम और बच्चों की देखभाल कर पाती थी। इसके परिणामस्वरूप घर व बच्चे बुरी तरह उपेक्षित थे।

सुरेश अपनी माँ से बड़ी कठिनाई से मिल पाता था क्योंकि वह अधिकांश समय बिस्तर में रहती थी। वह अपना अधिकांश समय पड़ोस के बच्चों के साथ व्यतीत करता था और घर पर कम ही रहता था। उसकी बातों और व्यवहार से यह अहसास हो सकता था कि वह अपने साथी बच्चों से बहुत अधिक प्रभावित है।

आंकलन

कार्यकर्त्ता ने सुरेश के व्यवहार के कारणों को ढूढ़ने का प्रयास किया था कि ऐसा क्यों हुआ। सामाजिक इतिहास प्राप्त करना कार्यकर्त्ता के प्रयासों का उद्देश्य था। "यहाँ और अब'' अर्थात् वर्तमान को देखना और वर्तमान समस्या पर भी ध्यान देना महत्त्वपूर्ण था। सौंदर्य का खराब स्वास्थ्य और इस कारण सुरेश का उपेक्षित होना आंशिक रूप से समस्या में योगदान कर रहा था। रमेश का भी बच्चों की देखभाल के दायित्व से उदासीन होना और प्यार न करना एक अन्य कारक था। विद्यालय में भी अध्यापक ने उसे उपयुक्त भावात्मक सहारा प्रदान नहीं किया जिसके लिए वह तरस रहा था। उसे केवल अपने मित्रों पर भरोसा था और उसे बस इसी तसल्ली की इच्छा रहती थी।

अन्तःक्षेप

प्रथम और सबसे महत्त्वपूर्ण रूप से कार्यकर्त्ता ने सुरेश को जोशीले और चुनौती रहित व्यवहार प्रेषित करने का प्रयास किया। उसने विद्यालय में उसकी उपयुक्त समस्याओं और माताजी के खराब स्वास्थ्य के प्रति उपयुक्त चिंता प्रकट की। धीरे–धीरे सुरेश के साथ समन्वय स्थापित किया गया। कार्यकर्त्ता ने सुरेश से विद्यालय में उसके मित्रों और पास पड़ोस के बारे में बातचीत की जिससे उसने राहत और सहजता अनुभव की। उसने और अधिक बाते करना आरंभ किया तथा अपनी कुछ पसंदों और नापसंदों के बारे में बताया। उसने अपने पिता के साथ न रहने और अन्य पिताओं की तरह उसे अपने साथ बाहर न घुमाने के बारे में नाराजगी व्यक्त की। उसने अपनी माता की बीमारी और उन्हें कभी खुश न देखने के बारे में भी अप्रसन्नता व्यक्त की। उसने यह भी अनुभव किया कि उसकी छोटी बहन हमेशा उसकी माताजी के साथ रहती है और उसे कभी अकेला नहीं छोड़ेगी।

सुरेश के साथ मुलाकात बढ़ने लगी तथा कार्यकर्त्ता और सुरेश के बीच संबंध मजबूत होने लगा। ऐसा लगने लगा कि सुरेश कार्यकर्त्ता की संगति में रुचि लेने लगा तथा पहले से अधिक समय उसके साथ बिताना चाहता है। यह प्रकट हो गया कि सुरेश का भरोसा कार्यकर्त्ता में जम गया है। कार्यकर्त्ता के सुझाव पर सुरेश अपने अध्यापक और यहाँ तक कि अपने पिता से मिलने में संकोच अनुभव नहीं कर रहा था। सुरेश ने स्वयं कार्यकर्त्ता की मुलाकात अपने परिवार से कराने की व्यवस्था की।

परिवार से मिलने के बाद कार्यकर्त्ता ने अनुभव किया कि पिता रमेश को सुरेश की समस्या से जोड़ने का कार्य आसान नहीं है। सुरेश के प्रति रमेश के व्यवहार में परिवर्तन लाने के लिए कम से कम दो तीन मुलाकातें करनी पड़ेगी। माता सौन्दर्य तैयार होती दिखाई दी, उसने कार्यकर्त्ता को आश्वासन दिया कि वह सुरेश के साथ अधिक समय व्यतीत करेगी। कार्यकर्त्ता द्वारा अध्यापक से मिलने का कोई शीघ्र परिणाम नहीं निकला। आरंभ में अध्यापक ने सुरेश की सहायता में असमर्थता व्यक्त की। उसका कथन था कि उसे अनेक बच्चों की देखभाल करनी पड़ती है। अतः अकेले सुरेश को देखने के लिए उसके पास पर्याप्त समय नहीं बचता। लेकिन बाद में उसने कहा कि वह प्रयास करेगी।

समापन

कार्यकर्त्ता ने देखा कि सुरेश में सुधार हो रहा है तो उसने इस प्रक्रिया के समापन की योजना बनाई। चूँकि सुरेश के पिता रमेश को और अधिक परामर्श की आवश्यकता थी इसलिए कार्यकर्त्ता को पिता की धारणा में परिवर्तन करने और उस पर ध्यान देने के लिए और अधिक कार्य करने की आवश्यकता थी। कार्यकर्त्ता उसकी माँ से बीमारी के इलाज के लिए

जानने की खातिर उससे नियमित रूप से मिलता था। कार्यकर्त्ता ने विद्यालय में अध्यापक के साथ सहायता प्रदान करने वाली तकनीकों का प्रयोग किया जैसे सलाह देना, पहले से मार्गदर्शन देना, प्रेरित और प्रोत्साहित करना।

मूल्यांकन

सुरेश के व्यवहार में निश्चित रूप से सुधार आया था। कक्षा में अन्य बच्चों के प्रति उसकी धारणा में अच्छा परिवर्तन हो रहा था। अब वह कक्षा में दुर्व्यहार नहीं करता था। रमेश के साथ दो–तीन मुलाकातों का भी प्रभाव पड़ा था वह सुरेश में रुचि लेने लगा था। कक्षा में अध्यापक ने सुरेश के बारे में पूछताछ की और कुछ चिंता प्रकट की। विद्यालय में सुरेश के विरुद्ध शिकायतें कम होने लगी। निश्चित रूप से सुरेश अच्छा दिखने लगा और कार्यकर्त्ता को भी अच्छा अनुभव हुआ।

3.6 सारांश

इस इकाई में हमने केस कार्य प्रक्रिया के विभिन्न चरणों के बारे में अध्ययन किया है। समाज केस कार्य प्रक्रिया का इतिहास में धीरे–धीरे परिवर्तन हुआ है और प्रक्रिया की विभिन्न विचारधाराओं में विकास हुआ है। केस कार्य प्रक्रिया के चरण – अध्ययन, आंकलन, अन्तःक्षेप, समापन और मूल्यांकन समग्र प्रक्रिया में एक दूसरे से संबद्ध माने जाते हैं।

अध्ययन चरण में कार्यकर्त्ता रचनात्मक एवं फलदायी संबंध बनाता है। सम्मान और हार्दिकता प्रदर्शित करने से कार्यकर्त्ता मुवक्किल संप्रेषण कर अच्छा प्रभाव पड़ता है। कार्यकर्त्ता मुवक्किल की आवश्यकताएँ और भावनाएँ समझ कर और अपने ज्ञान के संसाधनों के द्वारा अपनी क्षमता का प्रदर्शन

करता/करती है। इस चरण के साधन हैं साक्षात्कार, रिकार्ड और दस्तावेज तथा साथियों से संपर्क करना।

आंकलन मनोवैज्ञानिक समस्या को समझना है, जिसकी प्रकृति चक्रीय है। जैसे–जैसे केस आगे बढ़ता है और सूचनाएँ जुड़ती जाती हैं या रद्द भी होती जाती है। आंकलन में कारण पता लगाना, आकस्मिक संबंध बनाना और मुवक्किल की शक्तियों और कमजोरियों का आंकलन करना है।

अन्तःक्षेप ज्ञान इन प्रश्नों पर ध्यान केन्द्रित करता है कि ''स्थिति परिवर्तन के लिए क्या किया जा सकता है?'' यह चरण कार्यकर्त्ता और मुवक्किल द्वारा मिलकर उद्देश्य निर्धारित करने से आरंभ होता है एक मात्र उद्देश्य मुवक्किल की व्यथा घटाना और उसकी स्थिति में दुष्क्रिया प्रणाली को कम करना है। इसमें वह ज्ञान भी शामिल है, जो कार्यकर्त्ताओं की उन स्थितियों में परिवर्तन लाने में सहायता करता है, जिनसे वे संबंधित हैं, अन्तःक्षेप के कुछ निर्देशी सिद्धान्त हैं। अन्तःक्षेप तीन प्रकार की हो सकती है। प्रत्यक्ष अन्तःक्षेप, पर्यावरणी परिवर्तन और व्यवस्थत सेवा प्रदान करना।

समापन का अर्थ है, प्रक्रिया का समापन। इस मोड़ पर मुवक्किल को जो कुछ प्राप्त हुआ उस पर संतुष्टि व्यक्त करता है। यह कार्यकर्त्ता के लिए इस बात का भी संकेत है कि उसे मुवक्किल की अनुकूलन क्षमता में विश्वास हो गया है।

मूल्यांकन निष्कर्ष को जानने की पद्धति है। केस कार्य अभ्यास का समय–समय पर मूल्यांकन करना आवश्यक है। केस कार्यकर्त्ताओं का अपने लिए तथा अपनी सामाजिक क्षमता के लिए किए गए कार्य का दायित्व होना भी आवश्यक है।

अंत में, परिणामों की जाँच के लिए तथ्य एकत्रित किए जाते हैं। व्यवस्थित किए जाते हैं और रिकार्ड किए जाते हैं।

3.7 शब्दावली

अनुप्रयोग (एप्लिकेशन) : प्रयोग में लाना, जैसे केस कार्य के विभिन्न चरणों के उपयोग का अभ्यास करना।

मूल्य निर्धारण (अप्रेजल) : एक अनुमान या स्थिति की गणना, जैसे कार्यकर्त्ता को समस्यामूलक स्थिति की आंकलन करने की आवश्यकता है।

गतिशील/सक्रिय (डायनामिक) : स्थिर नहीं, शक्तिशाली रूप से सक्रिय और ऊर्जावान।

प्रभावकारिता (इफक्टिवनैस) : वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए कारण बनने में समर्थ जैसे यह देखना कि अन्तःक्षेप ने वांछित परिणाम प्राप्त किया या नहीं।

निदानशास्त्र हेतु विज्ञान (इटियोलॉजी) : रोग का कारण।

निष्कर्ष (इंफ्रेंसिज) : ज्ञात तथ्यों से कोई निर्णय करना, जैसे समस्या स्थिति के बारे में निर्णय करना या अनुमान लगाना।

पारस्परिक क्रिया (इंटरएक्शन) : एक दूसरे को प्रभावित करना, जैसे कार्यकर्त्ता मुवक्किल का पारस्परिक संबंध।

रोग–विज्ञान (पैथोलॉजी) : रोगों के कारण और प्रकृति का अध्ययन करना।

मनो–सामाजिक (साइकोसोशल)	:	मनोवैज्ञानिक और सामाजिक तथ्यों का अंतःसंबंध।
संबंध स्थापित करना (रैपर्ट बिल्डिंग)	:	मुवक्किल और कार्यकर्त्ता के बीच सोद्देश्य संबंध जहाँ मुवक्किल खुले दिल से अपनी समस्या के बारे में बात कर सकता है अपने बारे में काफी जानकारी प्रदान करता है और कार्यकर्त्ता की धारणा से अपने लिए कुछ ग्रहण करता है।
भूमिका (रोल्स)	:	किसी व्यक्ति से अपेक्षित कार्य या व्यवहार की आशा रखना।
आत्म–विश्वास (सेल्फ एफर्मेशन)	:	स्वयं के बारे में निश्चित एवं सकारात्मक होना।

3.8 कुछ उपयोगी पुस्तकें

ब्रिस्टेक फैलिक्स पी. (1957), दी केस वर्क रिलेशनशिप, अनविन हाइमैन लि., लंदन।

डेविसन एवेलिन एच. (द्वितीय संस्करण) (1970), सोशल केसवर्क, बिलियास एंड विलियम्स कम्पनी, बाल्टिमोर।

फ्रेयडलैंडर वाल्टर ए. (पाँचवां संस्करण) (1982), इंट्रोडक्शन टु सोशल वेलफेयर, प्रैटिस हॉल ऑफ इंडियाः नई दिल्ली।

हैमिल्टन गोडैन (द्वितीय संस्करण) (1951), थ्योरी एंड प्रैक्टिस ऑफ सोशल केसवर्क, कोलम्बिया यूनिवर्सिटी प्रेसः न्यूयार्क।

कासियस (प्रकाशित) (1950), प्रिंसिपल्स एंड टेक्नीकस ऑफ सोशल केसवर्क, फ्री प्रेसः न्यूयार्क।

मैथ्यू ग्रेस (1992), एन इंट्रोडक्शन टु सोशल केसवर्क, टाटा इंस्टीट्यूट ऑफ सोशल सांइसिजः बम्बई।

पर्लमैन हेलन, एच, (1957), सोशल केसवर्कः ए प्रोब्लम सोल्विंग प्रोसेस, यूनिवर्सिटी ऑफ शिकागो प्रेसः शिकागो।

रिकमॉंड, मैरी (1917), सोशल डायग्नोसिस, रूसेल सेज फाउंडेशनः न्यूयार्क।

रॉबर्ट डब्ल्यू., रॉबर्ट एण्ड रॉबर्ट एच. नी. (संस्करण) (1972), थ्योरीज ऑफ सोशल केसवर्क, यूनिवर्सिटी ऑफ शिकागो प्रेस, शिकागो।

स्किडमोर रेक्स ए, मिल्टन जी ठाकरे एवं ओ विलियम फेरली (1988) (चौथा संस्करण), इंट्रोडक्शन टु सोशलवर्क, एंगलवुड क्लिप्सः एन जे, पॅटिस हाल।

टर्नर फ्रांसिस जे. (प्रकाशित) (1968), डिफ्रेंसियल डायग्नोसिस एण्ड ट्रीटमेंट इन सोशल वर्क : फ्री प्रेसः न्यूयार्क।

टर्नर फ्रांसिस जे. (द्वितीय संस्करण) (1979), सोशल वर्क ट्रीटमेंट फ्री प्रेसः न्यूयार्क।

3.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

1) समाज केस कार्य की संस्थापक मैरी रिकमांड ने 1917 में अपनी पुस्तक ''सोशल डायग्नोसिस" में केस कार्य प्रक्रिया के तीन

बुनियादी चरणों का वर्णन किया है। ये हैं (क) जाँच करना या तथ्यों का पता लगाना, (ख) निदान और (ग) उपचार। शीघ्र ही प्रक्रिया के चरणों के बारे में विचारधाराओं में मतभेद प्रकट होने लगे। अधिकतर समाज केस कार्य लेखकों ने वर्णन किया कि "निदान'' शब्द उपयुक्त नहीं है क्योंकि इसका कुछ दूसरा अर्थ निकलता है। औषधि शास्त्र में निदान उपचार से पूर्व समग्र अनुभव है, जो केस कार्य में संभव नहीं है। चूँकि केस कार्य में निदान और उपचार साथ–साथ चलते हैं। इसमें महसूस किया गया कि कार्यकर्त्ता मुवक्किल को स्वयं के लिए कुछ करने के लिए प्रभावित करता है न कि उसके साथ वह खुद कार्य करता है। निर्णय निर्माण प्रक्रिया में मुवक्किल द्वारा भाग लेने का विचार इसमें नहीं है। धीरे–धीरे 1920 और 1930 के दशकों की कुछ सामाजिक आर्थिक घटनाओं के कारण विचारधाराओं में कुछ परिवर्तन हुए। इसमें संशोधन कर मुवक्किल के कुछ क्रमिक परिस्थितियों में होने के अनुभव पर ध्यान को निर्देशित किया। 1940 में गोडैन हैमिल्टन ने पद्धति में होने वाले परिवर्तनों को एकत्रित करने का प्रयास किया। इसके बाद पारस्परिक संपर्क के सिद्धान्तों का प्रयोग समाज केस कार्य की गतिशील अवधारणा के साथ सहायता करने की प्रक्रिया के रूप में किया जाने लगा।

2) केस कार्य अभ्यास के विभिन्न चरण हैंः (क) अध्ययन करना, (ख) आंकलन करना, (ग) अन्तःक्षेप, (घ) समापन, (ङ) मूल्यांकन। यद्यपि ये चरण क्रमशः पूरे किए जाते हैं लेकिन इन्हें एक साथ भी पूरा किया जा सकता है। ये चरण परस्पर अंतःगुम्फित हैं क्योंकि आगे पीछे हो सकते हैं और यहाँ तक कि एक साथ भी घटित हो सकते

हैं। ये चरण युक्तिसंगत ढंग से रखे गए हैं लेकिन क्रमिक रूप से पूरे नहीं किए जाते। हैमिल्टन इस बात पर जोर देता है कि हम एक कामचलाऊ निदान करते हैं और यहाँ तक कि उपचार की भी योजना बना लेते हैं। वास्तव में अध्ययन के प्रथम चरण में ही आंकलन और उपचार स्वतः आरंभ हो जाता है। जैसे हम कोई अनुमान लगा लेते हैं और हो सकता है कि मुवक्किल को अच्छी तरह जानने के लिए अध्ययन चरण निरंतर जारी रहे। जहाँ तक आंकलन जारी रहती है अध्ययन, अन्तःक्षेप, समापन और मूल्यांकन चरण निरंतर घटित होते रहते हैं।

फिर भी चाहे ये अवस्थाएँ या चरण परस्पर अंतःगुम्फित है तो भी इन पर स्पष्ट रूप से ध्यान केन्द्रित किया जाना चाहिए।

बोध प्रश्न II

1) कार्यकर्त्ता मुवक्किल के प्रति सम्मान प्रदर्शित करता है। कार्यकर्त्ता विश्वास व्यक्त करता है कि मुवक्किल योग्य है और उद्देश्य वस्तुओं तथा परम्पराओं/संस्थाओं से ऊपर है। कार्यकर्त्ता मुवक्किल को योग्य व्यक्ति के रूप में सम्मान करने के लिए उसे परीक्षा की भावना संप्रेषित करता है। प्रथम चरण में मुवक्किल कार्यकर्त्ता संप्रेषण (संचार) स्वतः आरंभ हो जाता है। दोनों के बीच समन्वय स्थापित हो जाता है। जिस ढंग से मुवक्किल के आगमन को लिया जाता है, कार्यकर्त्ता के चेहरे के हावभाव यह प्रकट कर देते हैं कि मुवक्किल कार्यकर्त्ता के बारे में कैसा अनुभव करता है। यह मनोवृत्तियों का प्रदर्शन है, जो मुवक्किल को अपनी समस्याओं के बारे में बताने के लिए भाषा से अधिक प्रोत्साहित करता है।

2) मुवक्किल और उसके परिवार को समझने के लिए मूर्त (प्रत्यक्ष) और अमूर्त (अप्रत्यक्ष) दोनों प्रकार के विवरण महत्त्वपूर्ण होते हैं। मुवक्किल की भावनाओं और मनोभावों को साक्षात्कार में संप्रेषित किया जाता है। कार्यकर्त्ता मुवक्किल के परिवार का अध्ययन करने में तीन पहलुओं पर ध्यान केन्द्रित कर सकता है। कार्यकर्त्ता की आवश्यकता के अनुसार सूचनाओं की संख्या में परिवर्तन हो सकता है। कभी–कभी विस्तृत सूचना की आवश्यकता हो सकती है। कई मामलों में यह अनावश्यक हो सकती है। साक्षात्कार, रिकार्ड और दस्तावेज और साथियों के साथ संपर्क रखना महत्त्वपूर्ण होता है।

बोध प्रश्न III

1) आंकलन शब्द का अर्थ है "संपूर्ण जानना" या "समग्र की पहचान करना या समझना''। आंकलन में चक्रीय गति रहता है, जिसमें प्रक्रिया संपूर्ण कार्रवाई में संचालित होती है। यह हमेशा सतत और परिवर्तनीय रहती है। आंकलन काफी महत्त्वपूर्ण होता है और क्योंकि यह समस्या के बारे में कार्यकर्त्ता को काफी जानकारी प्रदान करता है।

कार्यकर्त्ता के कुछ कार्य इस प्रकार हैः

क) ऐसे कारण ढूँढ़ना जिससे समस्या का स्वरूप स्पष्ट होने में सहायता मिले।

ख) कारणों में संबंध बनाना ताकि हम समझ सकें कि एक कारक दूसरे को कैसे प्रभावित करता है।

ग) मुवक्किल की शक्तियों, कमजोरियों और अनुकूलन दक्षता आदि जानने के लिए उसके साथ सार्थक संबंध स्थापित करना।

बोध प्रश्न IV

1) अन्तःक्षेप शब्द का अर्थ है परिवर्तन के द्वारा "अंदर आना या बीच में आना और कार्य के बीच में आना'' कार्यकर्त्ता का एकमात्र उद्देश्य मुवक्किल के कष्ट को घटाना और उसकी समस्या स्थिति में गलत कार्यप्रणाली को कम करना। कार्यकर्त्ता मुवक्किल की शक्तियों को भी देखता है और मुवक्किल की स्थिति में परिवर्तन में लाने के लिए अन्तःक्षेप ज्ञान का उपयोग करता है।

अन्तःक्षेप के नियम हैं:

क) अपनी कार्य दिशा निर्धारित करने का मुवक्किल का अधिकार है।

ख) मुवक्किल की परिवर्तन क्षमता को स्वीकार करना

ग) मुवक्किल की सीमाओं को स्वीकार करना

घ) मुवक्किल की स्वीकृति से उसके परिवार के बारे में सूचनाओं का उपयुक्त रूप से आदान–प्रदान करना।

ङ) कार्यकर्त्ता में मुवक्किल अपनी एजेंसी, समुदाय, व्यवसाय और स्वयं के प्रति दायित्व की भावना।

2) संक्षिप्त रूप से अन्तःक्षेप की तीन श्रेणियाँ हैं: क) प्रत्यक्ष पद्धति जिसमें आमने सामने का संपर्क शामिल है, जो रचनात्मक निर्णय

करने और भावात्मक संतुलन बनाने में मुवक्किल की सहायता करता है।

क) परामर्श और सहायता प्रदान करने वाली तकनीकें प्रत्यक्ष पद्धति की तकनीकें हैं।

परामर्श मुवक्किल की स्थिति में विषय को छांटने में सहायता करती है।

कुछ परामर्श तकनीकें हैं विचारशील चर्चा करना, सलाह देना, आदर्श बनाना और भूमिका निर्वाह करना। सहायता प्रदान करने वाली तकनीकें हैं – स्वीकृति, आश्वासन और भावनाओं की अभिव्यक्ति को सहज बनाना, विश्वास दिलाना, आत्म विश्वास पैदा करना और मुवक्किल के साथ होना।

ख) पर्यावरणी (परिवेश) में परिवर्तन करना इसका अर्थ है तनाव और दबाव कम करने के उद्देश्य से स्थिति में सही करना या सुधार करना। इसमें स्थिति में परिवर्तन करना शामिल है, जो हो सकता है सही कार्य प्रणाली के लिए मुवक्किल के लिए आवश्यक हो जैसे अपनी सामाजिक गतिविधियों को बढ़ाने के लिए मुवक्किल को कोई मनोरंजन समूह या आत्म–सहायता समूह में शामिल होने के लिए कहा जा सकता है।

ग) प्रशासन की व्यवहारिक सेवा लागू करना। इस पद्धति में मुवक्किल को एजेंसी द्वारा प्रदान किए गए सामाजिक स्रोत/सेवाओं का चयन करने में सहायता की जाती है। भौतिक

सहायता, कानूनी सहायता और चिकित्सीय देखभाल करना इसके कुछ उदाहरण हैं।

बोध प्रश्न V

1) समापन का अर्थ है केस कार्य की समापन। इसकी योजना कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के साथ मिलकर बनाई जाती है। समापन मुवक्किल की स्थिति से अनुकूलन करने की योग्यता और प्रगति करने में कार्यकर्त्ता के निश्चित होने में सहायता करता है। यह कार्यकर्त्ता और मुवक्किल द्वारा किए जाने वाली एक प्रकार की आंकलन है।

2) मूल्यांकन तथ्यों पर आधारित निकाला गया निष्कर्ष है। मूल्यांकन के लिए उद्देश्य हैं: एजेंसी को यह ज्ञात होना कि क्या उसके प्रयासों के परिणाम सार्थक रहे हैं, जनता के साथ संबंध बनाना और धन बढ़ाने के लिए केस करना।

   केस कार्य अभ्यासों का समय–समय पर मूल्यांकन करना आवश्यक है ताकि सेवाएँ मुवक्किलों के लिए प्रभावी और अनुप्रयोगी बनी रहें। मूल्यांकन कार्यकर्त्ताओं की समाज कार्य क्षमता में सुधार करने में भी सहायता करता है।

इकाई 4 समाज केस कार्य में साक्षात्कार करना

*डॉ. रंजना सहगल

रूपरेखा

4.0 उद्देश्य

4.1 प्रस्तावना

4.2 साक्षात्कार की संकल्पना और उद्देश्य

4.3 साक्षात्कारकर्त्ता और साक्षात्कारदाता के बीच संबंध

4.4 साक्षात्कार की विशिष्ट समस्याएँ

4.5 साक्षात्कार के प्रकार

4.6 साक्षात्कार करने का कौशल

4.7 केस कार्य साक्षात्कारकर्त्ता के लिए आवश्यक/अपेक्षित योग्यताएँ

4.8 साक्षात्कार करने के मूल नियम

4.9 सारांश

4.10 शब्दावली

4.11 कुछ उपयोगी पुस्तकें

* डॉ. रंजना सहगल, इंदौर स्कूल ऑफ सोशल वर्क, इंदौर

4.12 बोध प्रश्नों के उत्तर

4.0 उद्देश्य

इस इकाई का उद्देश्य समाज केस कार्य की प्रक्रिया की समग्र जानकारी प्रदान करना है। इसका मुख्य उद्देश्य आपको समाज केस कार्य में साक्षात्कार करने के बुनियादी कौशलों से अवगत कराना है। यह इकाई आपको साक्षात्कार के उद्देश्य के बारे में जानकारी देगी तथा समाज केस कार्य में समस्या समाधान के लिए साक्षात्कार के प्रभावशाली साधन के रूप में उपयोग को समझने में सहायता प्रदान करेगी। इस इकाई के अध्ययन के बाद आपः

- साधारण संकल्पना के रूप में साक्षात्कार करने तथा समाज केस कार्य में विशिष्ट और दक्ष तकनीक के बीच अंतर कर सकेंगे;
- साक्षात्कार प्रक्रिया और समाज केस कार्य में साक्षात्कार पद्धति को समझ सकेंगे;
- समाज केस कार्य में बुनियादी कौशलों का वर्णन कर सकेंगे;
- केस कार्य में साक्षात्कार के आवश्यक नियम और शर्तों का उल्लेख कर सकेंगे; और
- केस कार्य में साक्षात्कार करने वाले के लिए आवश्यक योग्यताओं की सूची बना सकेंगे।

4.1 प्रस्तावना

साक्षात्कार करना एक ऐसी कला है, जो साक्षात्कार करने वाले और साक्षात्कार देने वाले की विभिन्न संतुष्टि स्तरों के अनुसार परिस्थितियों में अपनाई जाती है। विभिन्न प्रकार के अनेक व्यवसाय करने वाले साक्षात्कारों का संचालन करते हैं। अपने कार्य की प्रकृति के कारण कुछ लोग जैसे

वकील, परामर्शक, चिकित्सक तथा पत्रकार आदि अपना अधिकांश समय साक्षात्कार लेने में व्यतीत करते हैं। फिर भी, ग़ैरेट के अनुसार, समाज केस कार्यकर्त्ता श्रेष्ठ साक्षात्कार कार्यकर्त्ता होते हैं। समाज केस कार्यकर्त्ताओं के लिए साक्षात्कार करना एक अति महत्त्वपूर्ण गतिविधि होती है। वे किसी भी एक कार्य की तुलना में साक्षात्कार में सबसे अधिक समय व्यतीत करते हैं। यह सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण अनुकूल तथा प्रायः लागू किया जाने वाला समाज कार्य कौशल है। उनके लिए साक्षात्कार करना एक कला और विज्ञान दोनों है तथा सफल कार्यकर्त्ता होने के लिए उन्हें इसमें अनुकूलन करना और इसके पीछे के विज्ञान को समझना आवश्यक है।

वह समाज केस कार्य मुवक्किल की सहायता करने के प्रयास में अनेक प्रकार के दृष्टिकोणों को अपनाता है। सभी समाज केस कार्य साक्षात्कारकर्त्ताओं को साक्षात्कार देने वाले को सहज बनाना होता है, समस्याओं के बारे में चर्चा करने के लिए उनकी सहायता करनी पड़ती है, तथा साक्षात्कार के उद्देश्य प्राप्ति के लिए साक्षात्कार में मार्गदर्शन देना तथा साक्षात्कार को इस प्रकार आरंभ और समाप्त करना होता है, जिससे वह अधिकतम सहायक हो सके। यह इकाई समाज केस कार्यकर्त्ताओं द्वारा अनुकूलित की गई और अपनाई गई साक्षात्कार की सामान्य कला का वर्णन करती है।

4.2 साक्षात्कार की संकल्पना और उद्देश्य

साक्षात्कार क्या है?

साक्षात्कार की एक सर्वाधिक विशेषता दो व्यक्तियों के बीच संप्रेषण (संचारण) है। लेकिन क्या दो व्यक्तियों के बीच होने वाले सभी पारस्परिक संपर्कों को साक्षात्कार कहा जा सकता है? जब दो मित्र परस्पर बाते करते

हैं तो क्या एक साक्षात्कार है? जब एक पिता अपने पुत्र के साथ वार्तालाप करता है तो क्या यह साक्षात्कार है? नहीं यह एक साक्षात्कार नहीं है। आपको केवल वार्तालाप और साक्षात्कार के बीच अंतर करना होगा। दो व्यक्तियों के बीच होने वाली सभी वार्तालापों को साक्षात्कार नहीं कहा जा सकता। साक्षात्कार केवल वार्तालाप नहीं है अपितु यह सोद्देश्य निर्देशित वार्तालाप है। एक व्यक्ति अर्थात् साक्षात्कारकर्त्ता वार्तालाप आरंभ करने का दायित्व लेता है। वह स्त्री/पुरुष यह देखता है कि वार्तालाप वांछित लक्ष्य की दिशा में बढ़ रहा/है या नहीं।

कई कारणों से व्यवसायिक साक्षात्कार अनौपचारिक साक्षात्कार से भिन्न होता है। इसमें मुख्य विशेषता यह है कि यह विशिष्ट ज्ञान और शिल्प के ढाँचे में संचालित किया जाता है। व्यवसायिक साक्षात्कार में साक्षात्कारकर्त्ता संगठित अनुभव और मान्य क्षमताओं के साथ स्पष्ट संरचना के दायरे में ज्ञात और स्थापित उद्देश्यों के लिए कार्य करता है।

प्रत्येक व्यवसाय में साक्षात्कार अभिन्न और महत्त्वपूर्ण गतिविधि होती है। बार–बार होने वाली समस्याओं पर साक्षात्कार में जूझने वाले अनुभवी समाज कार्यकर्त्ता और अपेक्षाकृत अनुभवहीन समाज कार्यकर्त्ता कुछ विशिष्ट मार्गदर्शन और उत्तर चाहने वाले व्यक्ति इस इकाई में वर्णित साक्षात्कार की जाँच से लाभ उठा सकते हैं।

साक्षात्कार–एक सोद्देश्य वार्तालाप

एक साक्षात्कार की सरलतम परिभाषा यह है कि यह दो व्यक्तियों के बीच परस्पर सहमत उद्देश्य प्राप्ति के लिए वार्तालाप करना है। यह प्रायः प्रत्यक्ष रूप से आमने–सामने का पारस्परिक संपर्क है, जिसमें व्यक्तियों के बीच मौखिक और ग़ैर–मौखिक वार्तालाप होता है, जिसमें विचारों, मनोवृत्तियों और भावनाओं का आदान–प्रदान होता है।

साक्षात्कार और वार्तालाप में भिन्नता

साक्षात्कार को वार्तालाप से भिन्न बनाने वाली एक महत्त्वपूर्ण विशेषता यह है कि साक्षात्कार ज्ञात उद्देश्य के लिए किया गया पारस्परिक संपर्क है। यदि पारस्परिक संपर्क में कोई उद्देश्य नहीं है तो यह वार्तालाप तो हो सकता है लेकिन इसे साक्षात्कार नहीं कहा जा सकता।

साक्षात्कार और वार्तालाप में निम्नलिखित भिन्नताएँ हैं:

1) चूँकि साक्षात्कार का एक निश्चित उद्देश्य होता है तो इसकी विषयवस्तु सहज उद्देश्य प्राप्ति के लिए तैयार की जाती है। वार्तालाप का उन्मुखीकरण उसी से संबंधित होता है। इसका कोई केन्द्र बिन्दु नहीं होता।

2) यदि उद्देश्य प्राप्त किया जाना है तो एक व्यक्ति (साक्षात्कारकर्त्ता) द्वारा पारस्परिक संपर्क को दिशा दी जाती है ताकि यह उद्देश्य की ओर अग्रसर हो सके। वार्तालाप में स्थिति, अवस्थाएँ और शामिल व्यवहार में तुलना नहीं होती क्योंकि इसके विषय के लिए दोनों की पारस्परिक सहमति होती है।

3) किसी व्यवसायिक और मुवक्किल के बीच साक्षात्कार में एक व्यक्ति प्रश्न पूछता है और दूसरा उनके आंशिक उत्तर देता है क्योंकि किसी एक को नेतृत्व करना होता है। इसमें एक व्यक्ति की समस्या पर दो व्यक्ति कार्य करते हैं।

4) साक्षात्कार के उद्देश्य को आगे बढ़ाने के लिए साक्षात्कारकर्त्ता के कार्य सुनियोजित, सुविचारित और सावधानीपूर्वक निश्चित किए जाने

चाहिए जबकि वार्तालाप के अन्य पक्षकारों का व्यवहार स्वभाविक अनियोजित हो सकता है।

5) साक्षात्कार में पारस्परिक सपंर्क पर ध्यान केन्द्रित किया जाता है जबकि वार्तालाप में अन्य संबंधित गतिविधियाँ भी शामिल हो सकती हैं।

6) चूँकि साक्षात्कार का एक उद्देश्य होता है अतः इसकी निर्धारित औपचारिक बैठकें होती हैं। साक्षात्कार के लिए निश्चित समय, स्थान तथा अवधि होती है।

7) साक्षात्कार में उद्देश्य होने के कारण मनोरंजन से भिन्न अप्रिय तथ्यों और भावनाओं से नहीं बचा जा सकता। साक्षात्कार में अप्रियता से बचने के लिए प्रायः मौन सहमति होती है।

समाज केस कार्य साक्षात्कार क्या है?

केस कार्य साक्षात्कार का अर्थ हैः समाज कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच आमने–सामने बैठक में भाग लेना। यह एक अनियत वार्तालाप नहीं है अपितु समाज कार्यकर्त्ता की तरफ से व्यवसायिक गतिविधि है क्योंकि यह वार्तालाप किसी सामान्य या विशिष्ट उद्देश्य की पूर्ति के लिए किया जाता है, जो सूचना लेना या देना या मुवक्किल की सहायता करना अथवा उसकी स्थिति का अध्ययन करना अथवा मूल्यांकन करना हो सकता है।

समाज केस कार्य साक्षात्कार का उद्देश्य

साक्षात्कार करना ही वह आधार है, जिस पर अनेक वर्षों से समाज केस कार्य का सिद्धान्त और अभ्यास बनाया गया है। यह सहायता का मुख्य माध्यम है, जिसके अभाव में समाज कार्य प्रक्रिया संभव नहीं होगी।

साक्षात्कार करना केस कार्य की एक महत्त्वपूर्ण तकनीक है, जो मुवक्किल को सहायता पहुंचाने के लिए वाहक के रूप में कार्य करती है। इससे निम्नलिखित में से एक या अनेक उद्देश्य पूरे किए जाते हैं।

1) **सूचना प्राप्त करना और प्रदान करना**

साक्षात्कार करना एक द्वि–मार्गी प्रक्रिया है। जैसे समाज कार्यकर्त्ता द्वारा सूचना प्राप्त करना तथा साक्षात्कार को स्वयं के बारे में, समाज कार्यकर्त्ता के रूप में अपनी भूमिका, तथा एजेंसी के कार्य के बारे में औपचारिक प्रक्रियायों और अन्य मामलों की सूचना प्रदान करना भी है।

प्रायः मुवक्किल प्रथम आगमन पर एजेंसी के लिए पूरी तरह अनजान होता है। हो सकता है कि वह किसी तीसरे व्यक्ति से संदर्भ का कारण बताने वाला संदर्भ नोट लाए या न लाए। समाज कार्यकर्त्ता को समस्या के बारे में विवरण एकत्रित करना पड़ता है। जब कोई मुवक्किल वांछित सूचना प्रदान नहीं कर सकता तो उद्देश्य के लिए उसके परिवार के सदस्यों से साक्षात्कार किया जाता है।

2) **मुवक्किल की स्थिति/समस्याओं का अध्ययन और आंकलन**

मुवक्किल से उसके बारे में एकत्रित विवरण की छंटाई की जाती है और उसका मूल्यांकन किया जाता है, जिससे कार्य–कारण संबंधों के स्पष्ट संकेतों के साथ समस्या की स्थिति का एक मौखिक चित्र बनाने के लिए संबंधित पक्षों की कड़ी बनाई जाती है। इस प्रक्रिया में समाज कार्यकर्त्ता समस्या स्थिति में समस्यायों और अन्यों के व्यवहार को समझने के लिए अपने सामाजिक विज्ञानों के ज्ञान का

उपयोग करता है। प्रायः स्थिति का सही मूल्यांकन करने से पूर्व कुछ साक्षात्कारों की आवश्यकता होती है।

3) **सहायता प्रदान करने के लिए साक्षात्कार एक प्रत्यक्ष साधन है।**

समाज कार्यकर्त्ता द्वारा प्राप्त सूचना और उसके द्वारा किया गया सामाजिक मूल्यांकन एक रूपरेखा को बनाते हैं जिसके आधार पर वह उपयुक्त सहायता के स्वरूप का निर्णय करता/करती है। मुवक्किल में अन्य अनेक कार्य कौशलों और तकनीकों का भी उपयोग किया जाता है केस कार्य साक्षात्कार तब तक चलता है जब तक व्यक्ति एजेंसी का मुवक्किल बना रहता है। साक्षात्कार समाज कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच प्रथम संबंध से ही प्रत्यक्ष सहायता का प्रत्यक्ष माध्यम होता है।

बोध प्रश्न I

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

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

1) साक्षात्कार को परिभाषित कीजिए। यह वार्तालाप से कैसे भिन्न है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) समाज केस कार्य में साक्षात्कार करने के उद्देश्यों की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 साक्षात्कारकर्त्ता और साक्षात्कारदाता के बीच संबंध

सभी मानवों का दूसरे मानवों से परस्पर संबंध होता है लेकिन केस कार्यकर्त्ता द्वारा मुवक्किल के साथ बनाया गया संबंध विशिष्ट प्रकार का होता है। यही संबंध सम्पूर्ण साक्षात्कार प्रक्रिया को सहज बनाता है।

कुछ मुवक्किलों के लिए आलोचना या भर्त्सना करने की बजाय ग़ैर–निर्णायक ढंग से उनकी बात सुनना एक विशिष्ट अनुभव होता है। ऐसा संबंध रखने वाला व्यक्ति जो अपनी व्यक्तिगत रुचि के लिए कुछ नहीं

पूछता अपितु अपनी एकाग्रता मुवक्किल पर रखता है और उसे सलाह देने से बचता है या स्वयं पर नियंत्रण रखता है तो यह व्यक्ति को बहुत संतोषजनक लगता है (गैरेट)।

मुवक्किल और केस कार्यकर्त्ता के बीच संबंध की स्थापना सफल साक्षात्कार प्रक्रिया की पूर्व शर्त की आवश्यकता को पूरा करता है।

घनिष्ठता स्थापित करना

घनिष्ठता स्थापित करना और विशेषतः भारतीय परिप्रेक्ष्य में उस समय बहुत आसान हो जाता है जब केस कार्यकर्त्ता को मुवक्किल के समग्र परिवेश तथा उसकी सोच और व्यवहार को प्रभावित करने वाली सामाजिक सांस्कृतिक प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी हो। कार्यकर्त्ता पारिवारिक सदस्यों; निकट मित्रों और बड़े बुजुर्गों आदि के नेटवर्क के माध्यम से भी कार्य कर सकता है। घर पर मुलाकात करना, चाय पर बातें करना मुवक्किल की रुचियों, पसंदों और नापसंदों को जानना इस प्रक्रिया को सहज बना देता है। घनिष्ठता स्थापित करने में केस कार्यकर्त्ता की अपनी पृष्ठभूमि, परिवेश और व्यवहार भी अत्यधिक महत्त्वपूर्ण होता है।

एक बार कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच सकारात्मक संबंध स्थापित हो जाने पर मुवक्किल कार्यकर्त्ता के साथ दिल खोलकर बातें करने लगता है। भाषा तथा सामाजिक–सांस्कृतिक पृष्ठभूमि की समानता प्रक्रिया को और भी आसान बना देती है। केस कार्यकर्त्ता की टिप्पणियाँ और प्रश्न इस प्रक्रिया को निरंतर आगे बढ़ाते रहते हैं। "अधिक महत्त्वपूर्ण'' कारकों को ''कम महत्त्वपूर्ण'' कारकों से अलग किया जाता है इसलिए महत्त्वपूर्ण विषय ही केन्द्र में रहते हैं। संबंध के सहारे मुवक्किल कार्यकर्त्ता के साथ मुक्त भाव से श्रेष्ठ संप्रेषण (संचार) करता है। यद्यपि अभी भी समस्या अनसुलझी रह सकती है तो भी इसके प्रति मुवक्किल की मनोवृत्ति में महत्त्वपूर्ण परिवर्तन

आरंभ हो सकते हैं। इसके बाद उसकी चिंता और कुंठा की भावनाएँ भी परिवर्तित हो सकती हैं और कम गंभीर हो सकती हैं।

साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान केस कार्यकर्त्ता और मुवक्किल को अपने संबंध के अभ्यास की प्रकृति पर ध्यान केन्द्रित करना होता है। अभ्यास संबंध तक उद्देश्य के लिए निभाया जाता है। जिसे दोनों भागीदारों द्वारा मान्यता प्रदान की जानी चाहिए। एक बार उद्देश्य पूरा हो जाने के बाद यह समाप्त हो जाता है।

केस कार्य में मुवक्किल की समस्या मुवक्किल और केस कार्यकर्त्ता दोनों की पारस्परिक रूप से संबंधित समस्या बन जाती है और केस कार्यकर्त्ता के पास मुवक्किल की सहायता करने के लिए अपेक्षित ज्ञान और क्षमता होती है। साक्षात्कार के दौरान केस कार्यकर्त्ता सभी मुवक्किलों को पूरे जोश और सम्मान के साथ ग्रहण करता है तो भी मुवक्किल विभिन्न प्रकार से पेश आते हैं। कुछ मुवक्किल अनुचित प्रतिक्रिया कर सकते हैं लेकिन केस कार्यकर्त्ता के पास ऐसी समस्यामूलक प्रतिक्रियाओं को संभालने की दक्षता होनी चाहिए।

अंतरण

किसी संबंध को क्रियात्मक रूप देने में सर्वाधिक पाए जाने वाले आभास को "अंतरण'' कहा जाता है। कोई भी भावना प्रधान संबंध हमारे अंदर वे प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष भावनाएँ एवं मनोवृत्तियों उत्पन्न करता है, जो मूलतः उसमें से उत्पन्न होती हैं या पूर्व के किन्हीं महत्त्वपूर्ण संबंधों से अभी भी जुड़ी होती हैं। यह उत्पन्न हुए नए संबंध से नए संबंधों में आने वाले अंतरण हमारे में से किसी को भी समझ में नहीं आता क्योंकि हम या तो उनकी तरफ आकर्षित होते हैं अथवा हमें दूसरों की अचेतन रूप से याद

दिलाने वाले व्यक्तियों के द्वारा विकर्षित किए जाते हैं। आकर्षण या विकर्षण, उत्कंठा या आत्म रक्षा, पसंद या नापसंद के ये परिवर्तनीय कारक एकाएक उत्पन्न होते हैं और ये किसी संबंध के आरंभ में या आगे चलकर किसी भी समय किसी बिन्दु पर प्रकट हो सकते हैं। केस कार्य में यदि मुवक्किल इन अंतरणीय कारकों में गहन रूप से फंसा हुआ नहीं है तो ये कोई विशेष समस्या उत्पन्न नहीं करते क्योंकि वह व्यवसायिक सहायता प्रदानकर्त्ता से भिन्न केस कार्यकर्त्ता को अन्य प्रकार का कार्य करने वाले अन्य व्यक्ति के रूप में देखता है तथा प्रतिक्रिया करता है। जब मुवक्किल प्रत्यक्ष रूप से अत्यधिक या परेशानी भरी अनुचित प्रतिक्रिया करता है तो "अंतरण'' या ''अंतरण प्रतिक्रिया'' होना कहा जाता है। हो सकता है कि अंतरण अत्यधिक संतोषजनक साक्षात्कार तथा निरंतर एवं अत्यधिक आनंददायक भावनाओं की यादों में निमग्न होने के बाद उत्पन्न हो तो मुवक्किल अचानक अत्यधिक कृतज्ञता या अनियंत्रित कुंठा का आवेश अनुभव करने लगता है और "बच्चों की तरह'' प्रतिक्रिया करता/करती है। अपनी समस्याओं के लिए कार्य में सहायता नहीं अपितु केस कार्यकर्त्ता का स्नेह चाहने वाला/वाली मुवक्किल सफाई देता/देती है कि, ''हम क्यों न ये सब अभ्यास चीजें छोड़कर मित्र नहीं बन जाते'' हो सकता है कि अंतरण बातचीत में बिल्कुल भी प्रकट न हो लेकिन केस कार्यकर्त्ता के प्रति एकाएक या उसके अनुकूल प्रतिक्रिया करने के द्वारा भी यह प्रकट हो सकता है। केस कार्यकर्त्ता की वास्तविक भूमिका और क्रियाओं के परिप्रेक्ष्य में उनकी प्रतिक्रियाओं की जाँच करने में जब वे अपेक्षित नहीं होते तो उन्हें अंतरण प्रतिक्रिया माना जा सकता है। प्रकट हुए अंतरण को मानने, पहचानने और जब उत्पन्न होते हैं तो उन्हें संभालने की आवश्यकता होती है। लेकिन अंतरण में उत्तेजना को न्यूनतम रखने के लिए संबंध और समस्या समाधान कार्य को व्यवस्थित रखने का प्रयास किया जाना चाहिए। मुख्यतः केस कार्यकर्त्ता अंतरण के वेग को बढ़ाने से बचता है या दिशा,

भूमिका और उद्देश्य की स्पष्टता को बनाए रखने के द्वारा एकाएक आविर्भाव को संभाल लेता है (पर्लमैन 1957)।

प्रति अंतरण

केस कार्यकर्त्ता भी एक इंसान है, जिसका अपने अभ्यास जीवन में संतुष्टि और कुंठा के संबंध में हिस्सा होता/होती है। उसकी भी "संबंध प्रतिक्रियाएँ'' हो सकती हैं लेकिन उसके पास उन्हें व्यवस्थित की अपेक्षित अभ्यास दक्षता होनी चाहिए। कभी–कभी वह अनजाने में मुवक्किल के साथ अपने संबंधों में कुछ सकारात्मक और नकारात्मक प्रतिक्रियाएँ या संबद्धता की मजबूत भावनाएँ संप्रेषित कर लेता/लेती हैं वो वास्तव में अनावश्यक होती है। इस चीज को प्रति अंतरण कहा जाता है। मुवक्किल के साथ किसी भी प्रकार का व्यैक्तिक और विषयनिष्ठ रूप से शामिल होना प्रति अंतरण का एक हिस्सा हो सकता है। केस कार्यकर्त्ता को आपने अभ्यास के द्वारा व्यैक्तिकता को पहचानना और इसे अभ्यासता से अलग करना होगा तथा अपनी व्यैक्तिक प्रतिक्रियाओं को नियंत्रित करना होगा। अन्यथा प्रति अंतरण साक्षात्कार प्रक्रिया की सुचारु क्रिया को बाधित कर सकता है और उसे भटका सकता है। केस कार्य साक्षात्कार को संचालित करने वाले अंतरण और प्रति–अंतरण गतिशील कारकों को समझदारी और दक्षता के साथ संभालना चाहिए।

4.4 साक्षात्कार की विशिष्ट समस्याएँ

साक्षात्कार प्रक्रिया के दौरान साक्षात्कारकर्त्ता और साक्षात्कारदाता दोनों के सामने कई बार ऐसी अनेक प्रकार की समस्याएँ या पड़ाव आते हैं जो साक्षात्कार प्रक्रिया को रोक या बाधित कर सकते हैं। इनमें से सर्वाधिक प्रत्यक्ष है भौतिक और सर्वाधिक जटिल हैं मनोवैज्ञानिक समस्याएँ। फिर भी,

कई बार दोनों मिश्रित रूप से भी प्रकट हो सकती हैं। प्रभावी साक्षात्कार के लिए व्यक्ति को इन बाधाओं से सावधान रहना चाहिए तथा इनका उपाय करना चाहिए। साक्षात्कार की कुछ विशिष्ट समस्याएँ यहाँ बताई जा रही है, जो निम्नलिखित में से किसी भी कारक से हो सकती हैं।

- पर्यावरणी कारक
- सामाजिक सांस्कृतिक कारक
- मनोवैज्ञानिक कारक
- मुवक्किल/केस कार्यकर्त्ता से संबंधित कारक

पर्यावरणी कारक

- **भौतिक व्यवस्था और बैठने का प्रबंध :** साक्षात्कार के आरंभ में उद्देश्य ऐसी व्यवस्था, मनःस्थिति और गति बनानी होती है, जो फलदायक वार्तालाप संचालित कर सके। कई बार भौतिक व्यवस्था और बैठने का प्रबंध बाधक बन सकते हैं। यदि मुवक्किल को अधिक दूर या अत्यधिक नजदीक बैठाया जाता है तो वह असहज हो सकता है। भौतिक व्यवस्था ऐसी होनी चाहिए जो आरामदायक हो और उसे सहज होने में सहायता प्रदान करे। मुवक्किल और केस कार्यकर्त्ता को बगल में साथ–साथ नहीं बैठना चाहिए अपितु आमने सामने बैठना चाहिए ताकि दृष्टि संबंध कायम हो सके अन्यथा केस कार्यकर्त्ता चेहरे के सभी भावों को नहीं देख सकेगा। कुर्सियों पर बैठने का प्रबंध भी असुविधाजनक नहीं होना चाहिए जिससे विकर्षण पैदा हो। अपर्याप्त रोशनी तथा अधिक गर्मी साक्षात्कारकर्त्ता के प्रति साक्षात्कारदाता के आरंभिक उत्तरों पर विपरीत प्रभाव डाल सकती है। साक्षात्कारदाता के वाचिक न होने

पर ग़ैर–मौखिक संप्रेषण में कोई भी रुकावट मुवक्किल को वार्तालाप के लिए अगम्य बना सकती है।

- **शोरः** साक्षात्कार करने का स्थान किसी भी प्रकार की अशांति या विकर्षण से मुक्त होना चाहिए। शोर मुवक्किल और साक्षात्कारकर्त्ता दोनों के लिए विकर्षण पैदा कर सकता है और इसे न्यूनतम किया जाना चाहिए। केस कार्य साक्षात्कार के दौरान परिवेश शोर रहित होना चाहिए ताकि कुछ भी अनसुना न रह सके।

  उदाहरण के लिए, जैसे यदि साक्षात्कार में परिवहन के तीव्र शोर से अशांति होती है तो कार्यकर्त्ता मुवक्किल को अपनी बात पुनः कहने के लिए कहता है, जिससे चिड़चिड़ापन हो सकता है और महत्त्वपूर्ण जानकारी छूट सकती है।

- **एकान्त की कमी और बार–बार होने वाली बाधाएँ** : एकांत का अभाव और विशेषतः भारतीय संरचना में एक सामान्य बाधा है। प्रायः हर बार समग्र परिवार साक्षात्कार प्रक्रिया में भाग लेना चाहता है। यद्यपि एकान्त वांछनीय होता है लेकिन कुछ मामलों में जैसे साक्षात्कारकर्त्ता और साक्षात्कारदाता स्त्री व पुरुष हैं तो हो सकता है कि परिवार उन्हें एकांत में मिलने की अनुमति प्रदान न करें। बार–बार टेलीफोन आने और कमरे में अंदर बाहर आने–जाने से ऐसा वातावरण बनाने में असफलता मिल सकती है, जिसमें मुवक्किल अपने गूढ़ विचार और भावनाएँ खुलकर व्यक्त कर सके। फिर घर पर मिलने से भी संपूर्ण एकांत मिलना भी कठिन हो सकता है।

सामाजिक–सांस्कृतिक कारक

- **पूर्वाग्रह** : बहुत बार साक्षात्कार में पूर्वाग्रहों को घुसने से रोकना बहुत बड़ा कार्य होता है। कई बार पारस्परिक वार्तालाप को व्यैक्तिक पसंदों और नापसंदों, प्राथमिकताओं और झुकावों के प्रभावों से दूर रखना कठिन होता है। पूर्वाग्रह और पक्षपात पूर्व निर्धारित मान्यताओं के संदर्भ में एक ही प्रकार की सोच तथा साक्षात्कारदाता के श्रेणीकरण की ओर ले जाते हैं।
- **सामाजिक सांस्कृतिक भिन्नताएँ** : वर्ग, वर्ण, आयु, प्रथाएँ, विश्वास और लैंगिक प्राथमिकताएँ ऐसे कुछ महत्त्वपूर्ण सामाजिक सांस्कृतिक भिन्नता हैं जो कई बार साक्षात्कारकर्त्ता को साक्षात्कारदाता से अलग कर देते हैं। प्रायः हमारी प्रवृत्ति व्यक्ति को आयु, जाति, वर्ग या मानव जाति के द्वारा एक ही साँचे में ढालने की होती है। ये कारक बहुत बार कार्यकर्त्ता की सतर्कता के बावजूद साक्षात्कारकर्त्ता और साक्षात्कारदाता के संबंधों में प्रवेश कर जाते हैं।

  मुवक्किल को समझने और उसकी समस्या के समाधान के लिए उसके सांस्कृतिक वातावरण का ज्ञान होना आवश्यक है। यदि साक्षात्कारकर्त्ता आयु, जाति, संस्कृति और वर्ग भिन्नताओं का ध्यान करते हुए अपने संप्रेषण स्वरूप में परिवर्तन करने में असफल रहता/रहती है तो साक्षात्कार प्रक्रिया पूरी तरह ठप्प हो जाएगी।
- **धार्मिक प्रतिबद्धताओं के कारण लोगों को प्रभावित करने वाली जटिलताएँ** : धार्मिक भिन्नताओं से प्रभावित विशिष्ट विषयों को सुलझाने में अनेक समस्याएँ आ सकती हैं। जैसे एक मुसलमान केस कार्यकर्त्ता को हिन्दू महिला मुवक्किल के साथ लिंग भेद पर चर्चा करने में परेशानी हो सकती है।
- **वर्ग और हैसियत में भिन्नता** : यदि साक्षात्कारकर्त्ता निचले वर्ग से है और वह उच्च हैसियत वाले व्यक्ति का साक्षात्कारकर्त्ता करता है तो समस्याएँ पैदा हो सकती हैं। ऊँची हैसियत वाले व्यक्ति की समस्या

है अप्राप्य हुए बिना उपयुक्त दूरी बनाए रखना। जबकि निम्न जाति के साक्षात्कारकर्त्ता की समस्या है अपने कार्य क्षेत्र में अपने ज्ञान और विशेषज्ञता का भरोसा दिलाना। भारतीय परिप्रेक्ष्य में एक उच्च हैसियत के मुवक्किल को निम्न जाति के साक्षात्कारकर्त्ता के साथ खुलकर बात करने में कठिनाई हो सकती है।

मनोवैज्ञानिक कारक

- **आयु, बुद्धि और मनोवृत्तियों में भिन्नताएँ** : यदि साक्षात्कार की सामग्री मुवक्किल की आयु के अनुरूप नहीं है तो उनके पारस्परिक संपर्क में विकृति आने की संभावना है। आयु में अंतर जैसे पहलू विशेषतः मुवक्किल साक्षात्कारकर्त्ता से अधिक छोटा या बड़ा हो तो कई बार प्रभावी साक्षात्कार में बाधक बन सकते हैं। पीढ़ी के अंतराल में तो यह अवश्य ही होता है। साक्षात्कारकर्त्ता को अपनी भावनाओं के साथ विभिन्न आयु समूहों के साक्षात्कारदाताओं के साथ कार्य करते हुए विशेष समस्याएँ हो सकती हैं।
  पारस्परिक संपर्क मुवक्किल के बौद्धिक स्तर के अनुसार किया जाना चाहिए। साक्षात्कारकर्त्ता को मुवक्किल की मनोवृत्ति पर नियंत्रण रखना चाहिए। साक्षात्कार हमेशा मुवक्किल की भावनात्मक और बौद्धिकता के अनुकूल होना चाहिए। साक्षात्कार हमेशा मुवक्किल के स्तर पर आरंभ होना चाहिए तथा मुवक्किल की गति के अनुसार ही आगे बढ़ना चाहिए।
- **व्यैक्तिक कमियों और व्यक्तित्व की जटिलताएँ**: एक इंसान होने के नाते साक्षात्कारकर्त्ता की व्यक्तित्व संबंधी समस्याएँ तथा व्यक्तिगत कमियाँ हो सकती हैं। हो सकता है कि वह अंतर्मुखी हो या संकोची

स्वभाव का हो। मुवक्किल और व्यक्ति की व्यक्तिगत जटिलताएँ और सीमाएँ भी बहुत बार बाधाएँ बन सकती हैं।

मुवक्किल और केस कार्यकर्त्ता से संबंधित कारक

- **मिथ्याभाषण एवं मनगढंतः** साक्षात्कारदाता का मिथ्या भाषण और मनगढंत बातें समाज कार्य साक्षात्कारकर्त्ता के लिए कठिन समस्या प्रस्तुत करती हैं। मिथ्या कारकों पर आधारित तथा जारी रहने वाला संबंध (एक झूठ से अनेक झूठ उत्पन्न होते हैं) में भावनाओं का जटिल मिश्रण होता है, जिसमें से कोई भी सहज संप्रेषण प्रदान नहीं करता। मुवक्किल सम्मान और स्वीकृति प्राप्त करने के लिए झूठ बोलते हैं वे सामाजिक रूप से स्वीकार्य दिखावा प्रस्तुत करना चाहते हैं और अपूर्णता को छिपाना चाहते हैं। यदि आपको झूठ का संदेह है तो स्वयं से प्रश्न करें कि इस व्यवहार का तात्कालिकता क्या है या इसका उद्देश्य क्या है?

  हमारी कोशिश ऐसे तरीके से कार्य करने की होनी चाहिए जिससे सभी कारणों से मुवक्किल की मिथ्या भाषण से रोका जा सके।
- **नीरसता और कुंठा :** एक जैसी आम समस्या के लिए बार–बार केस कार्य साक्षात्कार से उबाऊपन बढ़ता है और एक जैसी रुचि बनाए रखना कठिन हो जाता है। मुवक्किल भी एक जैसे अनेक कारकों वाले लम्बे और मुश्किल व बार–बार साक्षात्कारों को सुनते सुनते उब जाते हैं और कुछ हद तक बेरुखे हो जाते हैं।
- **महत्त्वपूर्ण सूचना को छिपानाः** मुवक्किल पीछे की महत्त्वपूर्ण सूचना को छिपाना चाहते हैं क्योंकि उनमें असुरक्षा की भावना होती है तथा वे सम्मान और स्वीकार्यता प्राप्त करना चाहते हैं। साक्षात्कारकर्त्ता द्वारा मुवक्किल को भरोसा दिलाना चाहिए तथा उन्हें अच्छा करने का आश्वासन प्रदान किया जाना चाहिए।

- **सहयोग न करने वाले मुवक्किल** : केस कार्य पारस्परिक संपर्क के आरंभ में अनेक मुवक्किल अपनी समस्या बताने में कोई रुचि नहीं लेते और काफी देर तक चुप रहकर वे पारस्परिक संपर्क बनाने से बचना चाहते हैं। बहुत बार वे सहयोग करने से मना कर सकते हैं और साक्षात्कार प्रक्रिया को रोक सकते हैं।
- **समाचार को गलत समझना** : साक्षात्कार के दौरान प्रयुक्त भाषा सरल तथा मुवक्किल की समझ में आने वाली होनी चाहिए ताकि मुवक्किल साक्षात्कार के पारस्परिक संपर्क को गलत ढंग से न समझ सके।
- मुवक्किल द्वारा परिवर्तन प्रतिक्रिया भी साक्षात्कार के सुचारु प्रवाह को रोक सकती है।

केस कार्यकर्त्ता से संबंधित कारक

- वंश, वर्ग, संस्कृति में अंतर को देखते हुए साक्षात्कार के स्वरूप में परिवर्तन करने की अयोग्यता।
- साक्षात्कारदाता पर रौब जमाने के लिए शोषण करने की स्थिति एवं शक्ति
- सीमित ध्यान देना और सुनना
- पूर्व ज्ञात पूर्वाग्रहों के आधार पर एक जैसी सोच तथा मुवक्किल का श्रेणीकरण
- मुवक्किल की आवश्यकता की तुलना में अपनी आवश्यकता को तरजीह प्रदान करना
- मुवक्किल की आवश्यकता के समक्ष अपनी आवश्यकता को प्राथमिकता देना

- अभ्यास असफलता, मुवक्किल द्वारा उदंडता करने में आत्मनियंत्रण का अभाव, इंकार करना और अभद्र व्यवहार
- तैयारी किए बिना साक्षात्कार करना
- प्रक्रिया विवरणों की तरफ अधिक झुकाव की नौकरशाही वाला दृष्टिकोण तथा नियमों की कठोर व्याख्या करना। व्यक्तिवादी विचारधारा की अपेक्षा अभ्यास प्रधान दृष्टिकोण अपनाना
- अत्यधिक सक्रियता या अत्यधिक निष्क्रियता
- प्रति–परिवर्तन प्रतिक्रियाएँ

किसी भी प्रकार से यह एक मात्र सूची नहीं है। साक्षात्कार में सफलता इन समस्याओं पर नियंत्रण पाने के लिए मुवक्किल और केस कार्यकर्त्ता के संयुक्त प्रयत्नों पर निर्भर करती है।

बोध प्रश्न V

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

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

1) केस कार्य में साक्षात्कार के किन्हीं पाँच नियमों का वर्णन कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.5 साक्षात्कार के प्रकार

साक्षात्कार के विभिन्न प्रकारों की, की गई चर्चा निम्नलिखित है:

साक्षात्कार करने की पद्धति के आधार पर साक्षात्कार प्रायः निम्नलिखित प्रकार के हैं:

1) **संरचित साक्षात्कार**

इसे नियंत्रित, निर्देशित या मार्गदर्शी साक्षात्कार भी कहा जाता है। इसके अंतर्गत एक पूर्व निर्धारित प्रश्नावली का प्रयोग किया जाता है। साक्षात्कार देने वाले से केवल उन्हीं प्रश्नों का उत्तर देने के लिए कहा जाता है। प्रायः उसे अपनी तरफ से कुछ भी जोड़ने की आवश्यकता नहीं होती। भाषा में भी कोई परिवर्तन नहीं होता। वह केवल आवश्यकतानुसार कथन की व्याख्या कर सकता/सकती है।

2) **असंरचित साक्षात्कार**

इसे भी अनियंत्रित या अनिर्देशित साक्षात्कार कहा जाता है। इस प्रकार के साक्षात्कार में कोई प्रत्यक्ष या पूर्व निर्धारित प्रश्नावली का प्रयोग नहीं किया जाता है। साक्षात्कार लेने वाला साक्षात्कार करते समय ही प्रश्नों की रचना कर सकता है। यह प्रायः मुक्त वार्तालाप

के रूप में किया जाता है। इस पद्धति का मुख्य उद्देश्य मुवक्किल को मुक्त होकर स्वयं के बारे में वर्णन करना होता है।

3) **मिश्रित या गंभीर साक्षात्कार**

यह संरचित तथा असंरचित प्रकार के साक्षात्कारों का मिश्रित रूप है। इस पद्धति में मुवक्किल अपना वर्णन करने के लिए मुक्त है लेकिन साथ ही मुवक्किलों की तुलना करने के लिए साक्षात्कार लेने वालों को सूचना का आधार–प्रदान करने के लिए संरचित प्रश्न भी दिए जाते हैं। साक्षात्कार पद्धति अधिकांशतः साक्षात्कार के उद्देश्य से प्रभावित होती है।

उनके द्वारा पूरे किए जाने वाले उद्देश्यों के आधार पर साक्षात्कार निम्नलिखित प्रकार के हैः कुछ मुख्यतः सूचना प्राप्त करने के लिए तथा कुछ मुख्यतः सहायता प्रदान करने वाले होते हैं। फिर भी अधिकतर में दोनों का मिश्रण होता है।

4) **सूचना एकत्रित करने वाले या सामाजिक अध्ययन वाले साक्षात्कार**

इसका उद्देश्य समाज कार्य प्रणाली के दृष्टिकोण से व्यक्तियों के केन्द्रित विवरण प्राप्त करना है। प्राप्त सूचना से कार्यकर्त्ता समाज समस्या की स्थिति के संदर्भ में मुवक्किल को जान सकता है। मुवक्किल को उसकी स्थिति में समझने के लिए मुवक्किल और उसकी स्थिति के बारे में जानना, पूर्व आवश्यकता है तथा परिवर्तन लाने के लिए प्रभावशाली अन्तःक्षेपता के लिए भी जानना पूर्व आवश्यकता है।

5) **नैदानिक/निर्णयात्मक साक्षात्कार**

इस प्रकार का आवश्यकता विवरण जानने और निम्नलिखित का निर्णय करने के लिए किया जाता है:

क) समस्या या कठिनाई क्या है?

ख) इसको बढ़ाने वाले कारक क्या हैं?

ग) क्या इन्हें परिवर्तन और संशोधन किया जा सकता है?

जैसे ही केस कार्यकर्त्ता प्रत्येक साक्षात्कार को सुनता/सुनती है वह निरंतर उपर्युक्त तीन प्रश्नों के उत्तर देने का प्रयत्न करता/करती है और साक्षात्कार में तात्कालिक रूप से जो किया जाता है वह अधिकांशतः उसकी समझ पर निर्भर करता है। उदाहरण के लिए, बाल अपराधी के मामले में केस कार्यकर्त्ता को निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर प्राप्त करने के लिए साक्षात्कार को निर्देशित करना पड़ता है:

- मुवक्किल अपराधी के रूप में स्वयं को कैसे देखता है?
- उसके अभिभावकों, साथियों और पास–पड़ोस ने समस्या को बढ़ाने में क्या योगदान किया है?
- अध्यापक की मनोवृत्ति, विद्यालय का पाठ्यक्रम तथा वातावरण कैसा है?
- योगदान देने वाले अन्य कारक जैसे वर्तमान उत्तेजक, ऐतिहासिक कारक तथा व्यक्तित्व आदि का स्वरूप कैसा है?
- मुवक्किलों द्वारा अनुभव की जाने वाली चिंता, क्रोध और ऐसी ही अन्य भावनाएँ कौन–सी हैं?
- मुवक्किल में और/या उसके वातावरण में कौन से परिवर्तन करना आवश्यक है?

नैदानिक साक्षात्कार बहुजनीय होता है और मुवक्किल की स्थिति के विवरण को समझने का क्रमिक प्रयास होता है।

6) **चिकित्सीय मुवक्किल**

इस साक्षात्कार का उद्देश्य मुवक्किल में और उसकी सामाजिक स्थिति में परिवर्तन लाना है। इसका उद्देश्य मुवक्किल की तरफ से चिकित्सीय परिवर्तनों के परिणामस्वरूप प्रभावशाली समाज कार्य प्रणाली बनाना है। ऐसे साक्षात्कारों में सामाजिक स्थिति की प्रतिक्रिया में मुवक्किल के अंदर भावनाओं, मनोवृत्तियों तथा व्यवहार में परिवर्तन लाने के लिए विशिष्ट उपायों का प्रयोग किया जाता है।

बोध प्रश्न II

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

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

1) साक्षात्कारों के विभिन्न प्रकार कौन से हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.6 साक्षात्कार करने का कौशल

साक्षात्कार प्रक्रिया में समस्या समाधान अध्ययन के बुनियादी कदम निदान और उपचार संबंधी अनेक क्रमिक साक्षात्कार शामिल हैं।

समाज कार्य के ये तीन चरण और कुछ नहीं मुवक्किल की समस्या समाधान प्रक्रिया में उससे संबंधित विवरण एकत्रित करने, उसका मूल्यांकन करने और मध्यस्थता करने की प्रक्रिया है। इस प्रकार साक्षात्कार प्रक्रिया समाज केस कार्य में केस कार्य के उद्देश्य को पूरा करने के लिए इन विभिन्न अवस्थाओं के माध्यम से चेतन गतिशील क्रिया अपनाती है। प्रत्येक अलग अलग साक्षात्कार समग्र प्रक्रिया के क्रम का एक भाग होता था। हम समग्र साक्षात्कार प्रक्रिया को तीन महत्त्वपूर्ण/बुनियादी चरणों में विभाजित कर सकते हैं जिन्हें :

- आरंभिक/प्रथम चरण
- विकास चरण
- अंतिम/निष्कर्ष चरण कहा जा सकता है।

यद्यपि वास्तविक व्यवहार में इन चरणों को एकदम अलग–थलग करना संभव नहीं है लेकिन हमारी संकल्पनात्मक जानकारी के लिए इन्हें प्रक्रिया में निर्धारित करना तथा प्रत्येक का विस्तार से वर्णन करना आवश्यक है। इस प्रकार इसमें साक्षात्कार प्रक्रिया को उन चरणों की क्रमिक इकाई के रूप में देखा जाता है, जो तीन क्रमिक चरणों की प्रक्रिया में शामिल है। चूँकि इन तीनों चरणों की पिछली इकाई में विस्तृत चर्चा की जा चुकी है

अतः इस इकाई में इन प्रत्येक चरणों से संबंधित केवल जातिगत दक्षताओं और विशिष्ट दक्षताओं का विश्लेषण किया जाएगा।

समाज केस कार्य में साक्षात्कार करना निश्चित प्रश्न को पूछना तथा उनके उत्तर लिखने की सामान्य प्रक्रिया नहीं है। यह एक कला और दक्ष तकनीक है, जिसमें समाज केस कार्यकर्त्ता अभ्यास के माध्यम से सुधार ला सकता है तथा धीरे–धीरे निपुण हो सकता है। फिर भी अपेक्षित दक्षताओं को पर्याप्त वैज्ञानिक ज्ञान से अनुकूलित किया जाता है। साक्षात्कार करने के मुख्य सिद्धान्तों का ज्ञान अपेक्षित ढाँचा प्रदान करता है, जिसके अंतर्गत प्रयुक्त दक्षताओं/कौशलों और सुधार पद्धति की व्यक्ति अच्छी तरह जाँच कर सकता है।

इस भाग में आपको उन कौशलों से अवगत कराया जाएगा जिन्हें एक प्रभावशाली साक्षात्कार बनने के लिए एक समाज केस कार्य साक्षात्कारकर्त्ता द्वारा अपनाना आवश्यक है। इनकी चर्चा हम दो स्तरों पर करेंगेः

- विशिष्ट कौशलों वाला चरण
- व्यापक पारस्परिक कार्य कौशल

केस कार्यकर्त्ता निरंतर दूसरों के द्वारा बताए जाने या छिपाए जाने वाले तथ्यों को सुनने, देखने, अनुभव करने तथा समझने का प्रयास करते हैं तथा इस कार्य की जटिलताओं से अच्छी तरह अवगत होते हैं।

विशिष्ट कौशलों वाला चरण

परिचयात्मक चरण

यों तो साक्षात्कार का प्रत्येक चरण समग्र प्रक्रिया में महत्त्वपूर्ण योगदान करता है तो भी आरंभिक चरण का विशेष महत्त्व है। मुवक्किल और केस

कार्यकर्त्ता के बीच परिणामोत्पादक वातावरण, मनःस्थिति और प्रगति मूलक का गतिविधि करना उसका मुख्य उद्देश्य है ताकि साक्षात्कार पुनः अच्छी तरह आरंभ होने के लिए संपन्न हो सके। आरंभिक/प्रथम चरण में निम्नलिखित दक्षताएँ सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण हैं:

1) **आरंभिक समीक्षा करना**

किसी व्यक्ति से आरंभिक संबंध बनाने से पूर्व आपके पास और आपकी एजेंसी के पास उपलब्ध सूचना की जाँच और विचार के लिए आरंभिक समीक्षा दक्षता का उपयोग किया जाता है। जैसे, किसी भावी मुवक्किल ने पहले एजेंसी से सेवा ली है तो वह फाइल में स्थित संबंधित अभिलेखों का अध्ययन करेगा। आरंभिक समीक्षा महत्त्वपूर्ण वास्तविक सूचना समझने में आपकी सहायता करती है, जो प्रार्थी, मुवक्किल या अन्य व्यक्तियों द्वारा पहले प्रदान की गई सूचनाओं को दोहराने की संभावना कम कर देती है।

2) **आरंभिक प्रबंधन**

आरंभिक प्रबंधन दक्षता प्रथम मुलाकात/बैठक के लिए व्यवस्था संबंधी तैयारी करना है। इसमें साक्षात्कार के लिए मुलाकात का कार्यक्रम बनाना, पर्याप्त समय और एकान्त सुनिश्चित करना तथा भौतिक वातावरण बनाना शामिल हैं। इसमें साक्षात्कार कक्ष लेना, किसी व्याख्याकार की तलाश करना या फर्नीचर की पुनः स्थापना करना भी शामिल हो सकता है। इसमें साक्षात्कारकर्त्ता के व्यक्तित्व की उपयुक्तता पर विचार करना और शायद स्वच्छता तक पर विचार करना शामिल है। एजेंसी के वातावरण में वास्तविक वातावरण के संभावित प्रभाव पर विचार करना भी शामिल है। संक्षेप में कहा जा

सकता है कि आरंभिक तैयारी में सप्रेषण को सहज बनाना और यथासंभव हस्तक्षेप और ध्यान भंग होने की स्थिति को समाप्त करना शामिल है।

3) **आरंभिक योजना**

साक्षात्कारकर्त्ता को अपने मुवक्किलों के साथ साक्षात्कार करने से पूर्व आरंभिक योजना बनाने की दक्षता में संलग्न होना चाहिए। अनेक आरंभिक मुलाकातों में सूचना प्राप्त करने का मुख्य उद्देश्य होता है। ऐसे मामलों में आप विवरण एकत्रित करने और व्यक्ति विशेष से संबंधित एकत्रित की जाने वाली सूचनाओं के लिए एक सामान्य लेकिन लचीली योजना बना सकते हैं। आरंभिक योजना सुसंगत तरीके से साक्षात्कार आरंभ करने में सक्षम बनाती है तथा मुवक्किल के साथ मिलकर तात्कालिक उद्देश्य बनाने में सहायता करती है।

4) **अपना परिचय देना**

आरंभ में आपको अपने नाम, व्यवसाय और अपनी संबंधित एजेंसी या विभाग के बारे में अपनी पहचान बतानी चाहिए। आपको अपनी औपचारिक पहचान भी प्रस्तुत करनी चाहिए। अधिकतर हालातों में चेहरे पर मित्रवत् अभिव्यक्ति और जोश से हाथ मिलाना या नमस्ते करना, संबंध बनाने में सहायक होता है। कुछ औपचारिक अभिव्यक्तियाँ भी मुवक्किलों को आपके साथ सहज बनाने में सहायता कर सकती हैं लेकिन यह अधिक नहीं होना चाहिए।

5) **परिचय प्राप्त करना**

प्रथम मुलाकात में शीघ्र ही साक्षात्कार द्वारा प्रत्येक नए साक्षात्कार को अपना नाम बताने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए और उसके बाद स्वयं उसका सही नाम बोलना चाहिए। मुवक्किल का नाम जानने के बाद यह पूछना चाहिए कि वह कौन–सा संबोधन पसंद करता है इसके बाद साक्षात्कार में मुवक्किल को उसी नाम से संबोधित करना चाहिए।

6) **उद्देश्य स्पष्ट करना**

साक्षात्कार के आरंभिक चरण में ही उद्देश्य के बारे में बताने से भागीदार साक्षात्कार में संलग्न रहेंगे। उद्देश्य की आवश्यकताएँ संचालनीय संख्या में होनी चाहिए। साक्षात्कार के उद्देश्य का बार–बार वर्णन करना या अत्यधिक आकांक्षा का अपना अस्पष्टता का द्योतक होता है। दोनों भागीदारों को निर्मित उद्देश्य की प्राप्ति के लिए प्रत्येक कोशिश करनी चाहिए।

7) **जाँच/प्रश्न करना**

जब साक्षात्कारकर्त्ता और मुवक्किल पर्याप्त रूप से मुलाकात के उद्देश्य के बारे में सहमत हो जाए तो एक व्यक्ति को इस मुलाकात से संबंधित सूचनाएँ एकत्रित करने का कार्य दिया जा सकता है। जाँच या परीक्षण व्यक्ति, समस्या, स्थिति से संबंधित और मुख्यतः ज्ञात समस्यायों के समाधान के लिए तथ्यों, विचारों और भावनाओं का चित्रण करने के लिए प्रयुक्त किए जाते हैं। यह जाँच प्रक्रिया पारम्परिक समझों, मूल्यांकनों, संविदा निर्माण, समस्या समाधान और लक्ष्य प्राप्ति के लिए अग्रसर होने प्रगति और समाप्ति के लिए आवश्यक सूचना प्रदान करती है। प्रायः जाँच प्रश्नों के रूप में होती

है। प्रश्न करने का एक अच्छा सामान्य नियम यह है कि यह निम्नलिखित के लिए दोहरा उद्देश्य पूरा करने वाला होना चाहिए:

क) विशिष्ट सूचना प्राप्त करना

ख) वार्तालाप को असंबंधित क्षेत्रों से बदलकर संबंधित क्षेत्रों में मोड़ना ताकि साक्षात्कार अधिक फलदायक और सार्थक हो सके।

प्रश्न प्रायः दो प्रकार के होते हैं:

क) **पूर्व निर्धारित प्रश्नः** ये प्रश्न प्रायः ''हाँ'' या ''नहीं'' अथवा एक पंक्ति वाले संक्षिप्त उत्तर जानने के लिए पूछे जाते हैं। जैसे, ''क्या आप सिनेमा जाना पसंद करते हैं ''?

''आपका पक्का मित्र कौन है?'' ऐसे प्रश्न महत्त्वपूर्ण सूचना शीघ्र एकत्रित करने के लिए विशेषतः संकटकालीन परिस्थितियों में पूछे जाते हैं। फिर भी, ऐसे प्रश्न केस कार्य साक्षात्कार में अधिक नहीं पूछने चाहिए अन्यथा मुवक्किल को लगेगा कि उसका मुवक्किल होने की अपेक्षा उसकी जाँच की जा रही है और उससे पूछताछ की जा रही है। कुछ संक्षिप्त प्रश्नों को कानूनी अर्थों में "मुख्य प्रश्न'' कहा जाता है। मुख्य प्रश्न को इस ढंग से प्रस्तुत किया जाता है कि उसका उत्तर–विरोध प्रश्नकर्त्ता की इच्छा के अनुरूप होने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। जैसे ''जब आप घर से गए थे तो क्या उस रात आपके माता–पिता में झगड़ा नहीं हुआ था।'' प्रायः ऐसे प्रश्नों से बचना चाहिए।

ख) **ग़ैर–पूर्व निर्धारित प्रश्नः** ऐसे प्रश्न इस ढंग से बनाए जाते हैं जो उत्तरकर्त्ता को अधिक विस्तृत रूप से अभिव्यक्त करने को प्रोत्साहित

करते हैं। ये अधिक गहन रूप से या और अधिक जानकारी के लिए बनाए जाते हैं। अधिकांशतः ये वास्तविक उत्तर की जाँच करने के उद्देश्य वाले होते हैं। ये ''क्या'' और ''कैसे'' वाले प्रश्न मुवक्किल को अनेक प्रकार से उत्तर देने और प्रतिक्रिया करने का अवसर प्रदान करते हैं जैसेः "इसके बाद क्या हुआ?" "उस समय आपको कैसा महसूस हुआ?''

8) **भावनाएँ प्रकट करनाः** भावनाएँ प्रकट करने की दक्षता का पूर्ण उपयोग करने के लिए साक्षात्कारकर्त्ता को भावना वाले शब्दों का पर्याप्त भंडार होना चाहिए जिसके बिना मुवक्किलों द्वारा भावनाएँ, मनोभाव और संवेदनाएँ अभिव्यक्त करने और महसूस करने की व्याख्या करना कठिन हो जाता है। जैसे "प्रसन्नता'' वाली श्रेणी में आप "संतुष्ट'' तथा ''चिंता और भय" श्रेणी में "दबाव" शब्दों को संबद्ध शब्द के रूप में प्रयोग कर सकते हैं। इस प्रकार "भावनाएँ प्रकट करना" मुवक्किल की संबंधित भावनाएँ और तथ्य या विचारों को प्रतिबिम्बित करता है।

विकासात्मक चरण

1) **विवरणात्मक सूचना व्यवस्थित करनाः** यह मूल्यांकन प्रक्रिया के लिए जाँच के द्वारा प्राप्त सूचना को ऐसे रूप में व्यवस्थित करने का पहला चरण जिससे प्रभावशाली पुनः प्राप्ति और जाँच की जा सके। प्रतीकात्मक रूप से इसमें साक्षात्कारकर्त्ता और व्यवसायिक एजेंसी द्वारा महत्त्वपूर्ण समझने वाली कुछ श्रेणियों के अनुसार विवरण को व्यवस्थित करना शामिल है। विवरणात्मक व्यवस्था में पढ़ी गई या

प्रत्यक्षतः देखी या श्रवण की गई सूचना को सुसंगत रूप से प्रस्तुत किया जाता है।

2) **विश्लेषण करनाः** विश्लेषण मुवक्किल की कठिन स्थिति के बारे में प्राप्त सूचना के विभिन्न भागों की विस्तृत जाँच आवश्यक बना देता है। इस सूचना में से महत्त्वपूर्ण घटक या विचार को केन्द्र बिन्दु बनाने का प्रयत्न किया जाता है। जाँच से प्राप्त सच्चाई को केन्द्र बिन्दु बनाने की दक्षता अनुभव एवं संवेदनशीलता से विकसित की जा सकती है।

3) **संश्लिष्ट करनाः** विश्लेषण से प्राप्त परिणाम को संश्लिष्ट किया जाता है इसमें सूचना के महत्त्वपूर्ण भागों को एक–दूसरे के संबंध के साथ और अपने सिद्धान्त, ज्ञान और अनुभव के तथ्यों के आधार पर समग्र के साथ जोड़ा जाता है।

4) **समस्या का पता लगानाः** साक्षात्कारकर्त्ता यह प्रकट करता/करती है कि उसने मुवक्किल की ज्ञात समस्या के विचार को समझा लिया है। मुवक्किल विशेषतः वयस्क जो स्वेच्छा से सामाजिक सहायता लेना चाहते हैं गंभीर समस्याओं के बारे में अपने विचार प्रायः प्रकट करने के लिए तैयार हो जाते हैं लेकिन कभी–कभी कुछ मुवक्किलों को ऐसा करने के लिए सहायक मार्गदर्शन की आवश्यकता होती है। समस्या का पता लगाना सक्रिय स्पष्ट श्रवण का महत्त्वपूर्ण रूप है।

5) **दृष्टिकोण विकसित करनाः** विचारधारा बनाने में साक्षात्कारकर्त्ता और मुवक्किल को निर्णय करना होगा कि किस संदर्भ में कौन मिलेगा या परिवर्तन का लक्ष्य क्या होगा। उन्हें मिलकर यह भी निर्णय करना होगा कि परिवर्तन प्रयासों में कौन शामिल होगा और ये प्रयत्न दूसरों पर क्या प्रभाव डाल सकते हैं। दोनों भागीदार अनेक

तथ्यों पर विचार करते हैं और अपने कार्य की दिशा निर्धारित करने के लिए समस्या की योजना बनाते हैं।

6) **व्यवहारों को देखना और न्यूनतम प्रोत्साहनः** व्यवहारों को देखना साक्षात्कारकर्त्ता के अध्ययन करने वाली वे गतिविधियाँ हैं जिससे यह ज्ञात होता है कि वह ध्यान से रुचि लेकर उसकी बात सुन रहा है। व्यवहार पर ध्यान देने का एक महत्त्वपूर्ण घटक ग़ैर मौखिक होता है और दृष्टिगत संबंध और शारीरिक भंगिमाओं में देखा जाता है।

न्यूनतम प्रोत्साहन अल्प उच्चारण वाली संक्षिप्त सामग्री होती है, जो साक्षात्कार देने वाले को प्रोत्साहित करने में प्रभाव डालती है और उसे निरंतर जारी रखने की इच्छा को दृढ़ करते हैं जैसे "ओहा'', ''कहते रहिए'', ''अच्छा", "ऐसा है'', ''सही है'' इसमें ग़ैर मौखिक रूप से प्रकट करना होता है।

7) **सारांश और सार कथनः** अंश या विस्तृत सारांश और सार कथन संप्रेषण (संचार) के दायरे की बढ़ाने में सहायता करते हैं। साक्षात्कारकर्त्ता, की गई चर्चा पर संक्षिप्त विचार करता है तथा साक्षात्कार को दिशा प्रदान करता है। सारांश का उद्देश्य साक्षात्कार के एक भाग को मिलकर आगे बढ़ाना तथा जो छूट गया है, उसे स्पष्ट करना है। सारकथन के लिए कम संबंधित कम महत्त्वपूर्ण सामग्री को छोड़ने की आवश्यकता होती है। इसका साक्षात्कार देने वाले के लिए यह भी संकेत है कि साक्षात्कारकर्त्ता ध्यान से उसकी बात सुन रहा है और जो कुछ हो रहा है उसके बारे में भली–भांति जानता है।

8) **परिवर्तन करनाः** साक्षात्कार के दौरान कई बार साक्षात्कारकर्त्ता यह निर्णय कर सकता है कि चर्चा की जा रही सामग्री में परिवर्तन किया जाना चाहिए। चर्चा की सामग्री पर हो सकता है चर्चा पूरी की जा चुकी हो। परिवर्तन संबंध में हस्तक्षेप किए बिना साक्षात्कार के दायरे को बढ़ाने में सहायता करता है।

9) **व्याख्या करनाः** मुवक्किल द्वारा प्रयुक्त भाषा रचना में मुख्य विचारों का सीमित उद्धरण व्याख्या करना कहलाता है यह मुवक्किल की अभिव्यक्ति से मिलता–जुलता होता है ''पैरा'' का अर्थ है ''उसके साथ" और "पैरा फ्रजिंग'' का अर्थ ही मुवक्किल के कथन के समानांतरद्य व्याख्या करने से साक्षात्कारकर्त्ता को मुवक्किल के कथन को समझने में अपने विचार की जाँच करने में सहायता मिलती है। इससे साक्षात्कार देने वाले को भी अपने कथन की अधिक स्पष्टता के बारे में भी सहायता मिलती है क्योंकि यह संप्रेषण (संचार) में प्रतिबिम्ब का कार्य करता है।

10) **अर्थ निकालनाः** केस कार्यकर्त्ता के लिए एक मुख्य कार्य जो कुछ कहा और सुना गया है उसका अर्थ निकालने का होता है। भाषा और शारीरिक मुद्राओं को कार्यकर्त्ता के द्वारा निकाला गया अभिप्राय सैद्धांतिक आधार/उन्मुखीकरण का कार्य करता है। साक्षात्कारकर्त्ता को अपने मुवक्किल के कथनों की गहराई में जाकर तथ्यों की तलाश करनी पड़ती है और सतही महत्त्व से अधिक महत्त्व को समझना पड़ता है। उदाहरण के लिए, केस कार्यकर्त्ता को उस मुख्य चिंता और भय को देखना होता है, जो हो सकता है कि शत्रुता और आश्रिता के द्वारा लाक्षणिक रूप से प्रकट किए गए हों।

11) **सलाह देना/परामर्श देनाः** सुझाव देना या सिफारिश करना केस कार्यकर्त्ता का एक पूरी तरह उपर्युक्त कार्य हो सकता है। सलाह देने की दक्षता का प्रयोग करते समय साक्षात्कारकर्त्ता को हमेशा ऐसा संप्रेषण (संचार) करना चाहिए कि साक्षात्कार मुक्त भाव से उसे स्वीकार या इंकार कर सके। सामान्यतः अपनी व्यक्तिगत भावनाओं, मनोवृत्तियों और प्राथमिकताओं के आधार पर सलाह देने के आकर्षण का प्रतिरोध करें। निःसंदेह अनेक अवसरों पर ऐसा होगा कि आपको स्पष्टतः प्रत्यक्ष और विशिष्ट सलाह देनी चाहिए लेकिन आदेश या निर्देश के रूप में सलाह देने से बचें।

12) **द्वंद्व करनाः** द्वंद्व करने में साक्षात्कारकर्त्ता मुवक्किलों को सीधे और बिना असहमति के उनकी बातों, भावनाओं और कार्यों में विषमता या विरोधाभासों से अवगत कराता है। द्वंद्व करना मुवक्किलों पर गहन प्रभाव डाल सकता है। इसमें अत्यधिक कठिन और कमजोर अनुकूलन दक्षता वाले व्यक्तियों में गंभीर असंतुलन उत्पन्न करने की संभावना रहती है। इसलिए यह सुनिश्चित कर लें कि व्यक्ति में प्रभाव सहने के मनोवैज्ञानिक और सामाजिक संसाधन है। निर्णायक होने या मूल्यांकन अनुमान या निष्कर्ष निकालने से बचे। अंत में, आगे बढ़ना या तदनुरूप प्रतिक्रियाओं के साथ व्याख्या का पालन करना अच्छा रहता है।

13) **पुनः मनोभाव बनानाः** पुनः मनोभाव बनाने का अर्थ है मुवक्किलों को समस्या या कठिन परिस्थिति के कुछ संदर्भो के बारे में स्वयं नए दृष्टिकोण से देखने के लिए कुछ कहना और कार्रवाई करना। प्रायः इसमें मुवक्किलों द्वारा पूर्व में किए गए अनुभव से भिन्न अनुभव बताना शामिल है। पुनः मनोभाव बनाने का कार्य उस समय किया

जाता है जब स्थिर मनोवृति कार्य के लिए समस्या का एक बुनियादी भाग बन जाता है। यह मुवक्किलों को हठधर्मिता से मुक्त करता है। इसके परिणामस्वरूप मुवक्किल अपने पहले के दृढ़ विश्वासों पर पुनः विचार कर सकते हैं और इससे उनके मनोभाव तथा व्यवहार बदल जाता है।

अंतिम/निष्कर्षात्मक चरण

1) **प्रक्रिया की समीक्षा करनाः** यह कुछ समय बाद एक साथ कार्य करने वाले साक्षात्कारकर्त्ता और मुवक्किल के बीच घटित होने वाली स्थिति को जाने की दक्षता है। यह सहयोगी प्रक्रिया है, जिसमें दोनों परस्पर सिहांवलोकन करते हैं। हो सकता है कि आपको और अधिक विचारों और मनोभावों की जाँच करनी हो और तब अपने महत्त्वपूर्ण यादें बताना चाहें।

2) **मूल्यांकन करनाः** प्रक्रिया की समीक्षा करने के साथ–साथ आप मुवक्किल को समस्या समाधान और लक्ष्य प्राप्ति की प्रगति के अंतिम मूल्यांकन में भी शामिल कर सकते हैं। इस चर्चा के लिए साक्षात्कारकर्त्ता मापन साधनों जैसे पूर्व और परवर्ती जाँच परिणाम, ग्राफ (रेखाचित्र) और विभिन्न मूल्यांकन दर की तरफ ध्यान आकर्षित कर सकता है। अंतिम मूल्यांकन के रूप में आप जो कुछ करें उसके बारे में मुवक्किल से फीडबैक की प्राप्ति सुनिश्चित करनी चाहिए। प्रक्रिया के एक भाग के रूप में प्राप्त सकारात्मक परिवर्तनों के बारे में आपको प्रसन्नता व्यक्त करनी चाहिए।

3) **अंतिम भावनाएँ बताना तथा विदाईः** अंतिम विदाई का समय आने पर हो सकता है कि मुवक्किल और केस कार्यकर्त्ता दोनों को अनेक प्रकार के मनोभावों एवं भावनाओं का अनुभव हो। केस कार्यकर्त्ता

द्वारा अंतिम साक्षात्कार में मुवक्किल को संबंध समाप्त करने से संबंधित अपनी भावनाएँ व्यक्त करने के लिए पर्याप्त अवसर प्रदान किया जाना चाहिए। भावनाओं की तीव्रता मुवक्किल के व्यक्तित्व, संबंध की अवधि और प्रगाढ़ता, केस कार्यकर्त्ता की भूमिका और कार्य शैली तथा अंतिम परिणाम के अनुसार भिन्न–भिन्न होती है। मुवक्किल को अपनी कुछ भावनाएँ (निराशा, क्रोध, भय, निर्भरता, कृतज्ञता, स्नेह) बताने के लिए प्रेरित किया जा सकता है अन्यथा वे हमेशा के लिए दबी रह सकती है।

4) रिकार्ड करना (अभिलेखन) और टिप्पणी बनाना

मुवक्किल के साथ अंतिम मुलाकात के बाद जो कुछ घटित हुआ उसे संक्षिप्त कर सारांश में लिख लें। अंतिम अभिलेखन में निम्नलिखित सूचनाएँ शामिल करें:

- अंतिम संबंध की तारीख
- साक्षात्कार देने वालों और लेने वालों के नाम
- सेवा प्रदान करने की आरंभिक तारीख
- मुवक्किल और आपके मध्यम संबंध स्थापित होने के कारण
- अपनाई गई विचारधारा, प्रदान की गई सेवाएँ, आपके द्वारा तथा मुवक्किल द्वारा की गई गतिविधियाँ
- प्रगति का मूल्यांकन और समस्या की पहचान तथा समाधानरहित और पूरे न होने वाले लक्ष्य
- विद्यमान व्यैक्तिक समस्या स्थिति का संक्षिप्त मूल्यांकन
- मामले को समाप्त करने के कारण

व्यापक पारस्परिक कौशल

बात करना (आवाज, बोली और भाषा)

कौशल के रूप में बातचीत करने में आवाज, बोली, भाषा और शारीरिक मुद्राओं का प्रभावशाली उपयोग करना है ताकि साक्षात्कार करने का कार्य सुचारू रूप से पूरा हो सके। आपके द्वारा बोले जाने वाले शब्द, उच्चारण की गुणवत्ता, बोलने की आवाज का स्वर और बोलने की गति एवं शैली परस्पर संपर्क करने वाले मुवक्किलों एवं अन्य व्यक्तियों का काफी कुछ संप्रेषित (संचारित) करती है। एक केस कार्यकर्त्ता को शब्दों के चयन में काफी सजग होना पड़ता है तथा उसे अधिकतर लोगों द्वारा स्वतः समझ में आने वाले शब्दों और वाक्यों का प्रयोग करना चाहिए। आनमानिक शब्दों की अपेक्षा वर्णनात्मक और प्रतिबोधक शब्दों का प्रयोग करने का प्रयास करें। आवाज, भाषा शैली और भाषा के माध्यम से यह संदेश देने का प्रयत्न करें कि मुवक्किल की बातों को आप ध्यान से सुन रहे हैं। आप जब कुछ लिखें या बोले तो कर्मवाचक की अपेक्षा कर्त्तावाचक भाषा को प्रधानता दे और भाषण का प्रत्येक खंड इतना अधिक लम्बा या जटिल नहीं होना चाहिए कि अर्थ समझने में बाधा हो।

केस कार्यकर्त्ता को ऐसी वार्तालाप शैली परिष्कृत करने का प्रयास करना चाहिए जो भाषा शैली स्वर, प्रबलता और गति में संतुलित हो। फिर भी यह मुवक्किल की गति के साथ सामंजस्य बनाने के लिए परिवर्तित होती रहनी चाहिए।

श्रवण करना

1) सुनना और समझना

सुनने का अर्थ है श्रवण प्रक्रिया जिसमें अन्य लोगों की आवाज, बातचीत और भाषा पर ध्यान देना शामिल है। प्रभावशाली ढंग से सुनने का अर्थ है होने वाली बाधाएँ हटाकर मुवक्किल के शब्दों और आवाज पर पूरा ध्यान केन्द्रित करना है। व्यक्ति को सीमित नहीं सुनना चाहिए जो दूसरे लोगों द्वारा की गई बातों का निर्णय करने, तुलना करने, आलोचना करने या समीक्षा करने के कारण होता है।

ध्यान से सुनने का अर्थ है, दृष्टि के माध्यम से सुनना। यह तभी घटित होता है जब आप मुवक्किल के शारीरिक लक्षणों, मुद्राओं और अन्य ग़ैर–मौखिक व्यवहार पर ध्यान लगाते हैं। ध्यान से सुनने का उद्देश्य है, मुवक्किल के उस ढंग को समझना जिसमें उसके विचारों और अनुभवों ने भाषा का स्वरूप ग्रहण किया है। समाज केस कार्य में ऐसी कोई स्थिति नहीं है, जिसमे सनना और ध्यान देना साथ साथ न होता हो। ध्यान देने वाले विशिष्ट संदर्भ में शामिल हैः

- चेहरे के हाव–भाव,
- दृष्टि संपर्क, (आँखें मिलाकर बात करना)
- शारीरिक भाषा, अवस्था और अंग संचालन।

ध्यान देने से मुवक्किल के होने वाले व्यवहार को नोट करना संभव बना देता है। आपको मुवक्किल के कथन पर ही नहीं अपितु उसके न कहे गए उन तथ्यों पर भी ध्यान देना चाहिए जो उसने अपनी गाथा में महत्त्वपूर्ण रूप से छोड़ दिए हैं। ग़ैर–वाचिक संकेत मुवक्किल की बातों के पूरक या विरोधी हो सकते हैं। साक्षात्कार कला में निपुण होने पर आपको स्पष्ट पता लग जाएगा कि लोग हमेशा वहीं नहीं कहते या करते हैं जो उनका अभिप्रायः होता है या वे अनुभव करते हैं।

2) प्रेरित करना और याद रखना

श्रवण का एक घटक है प्रेरित करना जो वार्तालाप को अत्यधिक सुगम बनाता है। आप एक एक शब्दों, छोटे–छोटे तथ्यों या आवाजों और मुद्राओं जैसे "कृपया जारी रखें'', ''ओ हो'', ''कृपया आगे बताइए'' के रूप में काफी संक्षिप्त उत्तरों के साथ स्वयं की अभिव्यक्ति करना जारी रखने के लिए आप लोगों को प्रेरित कर सकते हैं।

सुनने का अंतिम आयाम है "याद रखना''। यह बाद में प्रयोग करने के लिए सूचनाओं का भंडारण करने की प्रक्रिया है। जैसे समझ को संप्रेषित करना, विभिन्न समयों पर अभिव्यक्त संदेशों के बीच विषयक संबंध बनाना, लिखित रिकार्ड बनाना, या मूल्यांकन करना।

शारीरिक भाषा (ग़ैर वाचिक संप्रेषण/संचार)

यद्यपि हो सकता है कि हमे इसका पता न हो लेकिन हमारे शरीर की भाषा मौखिक कथनों से अधिक अभिव्यक्त करती है। काफी संप्रेषण ग़ैर–वाचिक होता है और हमारा शरीर इस प्रकार के संप्रेषण (संचार) का माध्यम होता है। आसन (अंग विन्यास) चेहरे के भाव, दृष्टि का संपर्क तथा शरीर की अवस्था जैसे घटक संप्रेषण (संचार) के सशक्त रूप है। शारीरिक भाषा आपकी मौखिक भाषा के अनुरूप होनी चाहिए। आप वास्तविक रूप से दुखी दिखाई देते हुए "धन्यवाद'' नहीं कह सकते। आप अपनी मुस्कराहट से संप्रेषित कर सकते हैं कि आप मुवक्किल के मित्र, उसका ध्यान रखने वाले तथा उसकी देखभाल करने वाले हैं। यह अन्य व्यक्तियों में ध्यान और रुचि के साथ–साथ देखभाल, चिंता, सम्मान और वास्तविकता संप्रेषित करने वाली भी होनी चाहिए। साक्षात्कार करते समय आपको अपनी शारीरिक भाषा प्रतीकात्मक रूप से उदार या प्रभावी रखनी चाहिए। सख्ती से बंधे हुए हाथ, घड़ी को देखने का अर्थ, घबराहट या

अधीरता को संप्रेषित कर ने वाला होता है और कुर्सी में फैलकर बैठना थकान या अरुचि का द्योतक हो सकता है। बार–बार गहराई से देखना साक्षात्कार के उद्देश्य पर निर्भर होना चाहिए।

ध्यान से सुनना

बैरी कोर्नोयर के अनुसार, ध्यान से श्रवण में वार्तालाप और श्रवण कौशलों को इस प्रकार मिलाया जाता है कि मुवक्किलों को यह महसूस हो कि उन्हें समझा जा रहा है और वे और अधिक आत्माभिव्यक्ति के लिए प्रेरित हों। यह उस स्पष्ट और निश्चित प्रदर्शन का द्योतक होता है कि आप समझ गए हैं या कम से कम मुवक्किल ने जो कहा है उसे समझने का प्रयास कर रहे हैं। यह इस बात का संकेत है कि आप मुवक्किल के कथन को पूरी तरह तथा ठीक ठीक समझना चाहते हैं और आप मुवक्किल के विचारों, भावनाओं और अनुभवों में रुचि रखते हैं। यह आपके और आपके मुवक्किल के बीच एक महत्त्वपूर्ण फीडबैक परिपथ का निर्माण करता है। ध्यान से श्रवण के द्वारा समझने की सच्ची कोशिश लगभग हमेशा ही मुवक्किल से और अधिक अभिव्यक्ति प्राप्त करती है क्योंकि यह तदानुभूति और समझ संप्रेषित करता है, जो साधारणतः ध्यान से श्रवण का कोई विकल्प नहीं है। यदि आप केवल वार्तालाप करते हैं या श्रवण करते हैं लेकिन ध्यान से नहीं सुनते हैं तो संभवतः आप मुवक्किलों को मुक्त और समुचित अभिव्यक्ति से हतोत्साहित करते हैं।

बोध प्रश्न III

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

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

1) साक्षात्कार प्रक्रिया के विभिन्न चरणों की विशिष्ट कौशलों की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) व्यापक पारस्परिक कौशलों का उल्लेख कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.7 केस कार्य साक्षात्कारकर्त्ता के लिए आवश्यक/ अपेक्षित योग्यताएँ

यदि हम प्रभावशाली कार्यकर्त्ता बनने के लिए उसके आवश्यक गुणों की चर्चा न करें तो कौशलों की चर्चा अधूरी रह जाएगी। फिर भी, सभी गुणों का वर्णन करना एक कठिन कार्य है क्योंकि हो सकता है कि निश्चित निष्कर्ष कभी भी न निकाले जा सकें। फिर गुण साक्षात्कार के उद्देश्य के अनुसार बदलते रहते हैं। जैसे उपचारात्मक उद्देश्य वाले साक्षात्कार के लिए जो हार्दिक स्वीकार्य गुण आवश्यक है, जो मूल्यांकन साक्षात्कार में होना आवश्यक नहीं। फिर भी, केवल इन गुणों के प्रदर्शन से ही उद्देश्य पूरा नहीं होता जब तक कि विशिष्ट ज्ञान और दक्षता साथ न हो। कॉर्नोयर के अनुसार एक प्रभावशाली कार्यकर्त्ता में निम्नलिखित गुणों का होना अपेक्षित है:

1) समानुभूति

2) सम्मान

3) वास्तविकता

4) आत्म–विवेक/ज्ञान

5) आत्म संयम

6) समाज कार्य मूल्यों एवं नीतियों का ज्ञान

7) व्यवसायिक समाज कार्य ज्ञान

8) दायित्वपूर्ण निश्चितता

समानुभूतिः सहानुभूति महसूस करने की अपेक्षा दूसरे व्यक्ति के समान भावना महसूस करने की प्रक्रिया समानुभूति है। बेकर (1991) ने समानुभूति को इस प्रकार परिभाषित किया है, ''यह दूसरे व्यक्ति की भावात्मक स्थिति और विचारों को अनुभव करने, समझने और जानने तथा उत्तर देने की क्रिया है।'' समानुभूति केस कार्यकर्त्ता को मुवक्किल से सम्मान एवं भावुकता प्राप्त करने तथा मजबूत कार्य संबंध बनाने एवं जारी रखने में सहायता करती है।

सम्मानः रोजर्स (1957) के अनुसार, "सम्मान''शर्त रहित सकारात्मक समझ रखने का प्रदर्शन है। केस कार्यकर्त्ता को मुवक्किलों के वर्ग, जाति और आर्थिक स्थिति का ध्यान किए बिना सभी का सम्मान करना चाहिए। केस कार्यकर्त्ता को अपना निर्णय करते समय मुवक्किल के सम्मान और मौलिक अधिकारों को स्वीकार करना और उनका सम्मान भी करना चाहिए।

वास्तविकताः हेमुंड, हैपुर एवं स्मिथ (1977) का कथन है कि, "वास्तविकता का अर्थ है स्वभाविक, गंभीर, तत्काल, वास्तविक, खुले और ग़ैर–रक्षात्मक व्यवहार में शामिल होना'' द्य एक खरा व्यक्ति दूसरों के साथ व्यक्तिगत रूप से संबंध रखता है ताकि अभिव्यक्तियाँ पारम्परिक या बनावटी न लगे। फिर भी, यह केस कार्यकर्त्ता को किसी भी क्षण कुछ भी कहने या अपनी सोच और अनुभवों को बताने की समुचित स्वतंत्रता प्रदान नहीं करता है।

आत्म–विवेक/ज्ञानः यह एक ऐसा गुण है, जिसे दूसरों की सहायता करने वाले प्रत्येक केस कार्यकर्त्ता को अपनाना चाहिए। "स्वयं को जानने'' के लिए केस कार्यकर्त्ता को "आत्म विश्लेषण'' और ''आत्म अनुसंधान'' की प्रक्रिया से गुजरना चाहिए।

आत्म संयमः आत्मानुशासन और आत्म संयम को आत्म विवेक/आत्म ज्ञान का पालन करना पड़ता है। हो सकता है कि स्थिति दुखदायी, बैचेनी वाली

विघ्नात्मक या उत्तेजनात्मक हो जिसमें केस कार्यकर्त्ता अपनी भावनाओं और मनोभावों से आत्मविभोर हो सकता है। लेकिन एक गहन आत्म नियंत्रण रखना पड़ता है। कार्यकर्त्ता को अपनी भाषा और कार्यों को इस प्रकार करना पड़ता है कि वे व्यवसाय के मूल्यों और नीतियों के विरुद्ध न हों।

समाज कार्य मूल्यों एवं नीतियों का ज्ञानः केस कार्यकर्त्ता को व्यवसायिक नीतियों और दायित्वों के प्रति निरंतर ध्यान रखना पड़ता है क्योंकि ये व्यक्ति के व्यवसायिक जीवन के लगभग सभी पक्षों पर लागू होते हैं। इसके लिए उसे समाज कार्य मूल्यों और दायित्वों के साथ उनके वैधानिक दायित्वों को संपूर्ण रूप से आत्मसात करें।

व्यवसायिक समाज कार्य ज्ञानः व्यवसायिक ज्ञान के अभाव में केस कार्यकर्त्ता बिना कूँची के पेंटर की तरह होता है। प्रभावशाली होने के लिए मानव व्यवहार से संबंधित ज्ञान और अनुसंधान, सामाजिक समस्यायों, समाज कार्य सिद्धान्त और नियमों आदि के प्रयोग तथा अन्य व्यापक क्षेत्रों का ज्ञान होना अनिवार्य है। केस कार्यकर्त्ता को अद्यतन और जानकार होने के लिए इस क्षेत्र में होने वाले नवीनतम विकासों से अवगत रहना आवश्यक है।

दायित्वपूर्ण निश्चितताः यह ज्ञान, विचारों और भावनाओं को इस प्रकार अभिव्यक्त करने की क्षमता है कि बहुमूल्य और अद्वितीय मानव के रूप में स्वयं और दूसरों के अधिकारों और प्राथमिकताओं का सम्मान हो। इसमें स्वयं का और मुवक्किल का सम्मान करते हुए अपने ज्ञान और विचारों, अपने अधिकारों और दायित्वों तथा अपनी व्यैक्तिक एवं व्यवसायिक शक्ति को अभिव्यक्त करने की योग्यता और पद्धति शामिल है।

बोध प्रश्न IV

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

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

1) केस कार्य साक्षात्कारकर्त्ता की आवश्यक योग्यताएँ क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.8 साक्षात्कार करने के मूल नियम

व्यक्ति चाहता है कि साक्षात्कार प्रक्रिया में पड़ने से पूर्व केस कार्यकर्त्ता के पास आदर्श या संपूर्ण साक्षात्कार का ऐसा ब्लू प्रिंट होता है, जो उसे तैयार संदर्भ के रूप उपलब्ध रहता है। केस कार्य साक्षात्कार संचालन के लिए सुस्पष्ट नियमों की व्यापक सूची बनाना असंभव है। गैरेट ने ठीक ही कहा है कि साक्षात्कार मनुष्यों के बीच होता है और नियम बनाने के लिए लोगों की संख्या को कम करना होगा अर्थात् जितने लोग उतने नियम हो सकते

हैं। फिर भी यहाँ पर साक्षात्कार के नियमों की एक सूची बनाने का प्रयास किया गया है, जिसका पालन करने या ध्यान में रखने पर मुवक्किल और केस कार्यकर्त्ता के बीच सुचारू पारस्परिक संपर्क कायम होगा।

- प्रभावशाली साक्षात्कार तभी संभव है जब यह मानव स्वभाव, व्यवहार और प्रेरणा की बुनियादी समझ पर आधारित हो।
- साक्षात्कार की सैटिंग (वातावरण) काफी महत्त्वपूर्ण होता है। इसके लिए कुछ हद तक एकांत होना चाहिए जो शारीरिक रूप से आरामदायक ध्यान भंग करने वाले कोलाहल और हस्तक्षेपों से युक्त सहज वातावरण प्रदान कर सके। ऐसा वातावरण प्रदान करना चाहिए जिसमें साक्षात्कार अच्छे प्रारंभ के लिए संपन्न हो।
- साक्षात्कार की अवधि उसके उद्देश्य के अनुसार निर्धारित होनी चाहिए। यह न तो अधिक लम्बी और न अधिक छोटी होनी चाहिए।
- मुवक्किल को आरामदायक अवस्था में रखना चाहिए जिससे वह अपनी समस्या के बारे में मुक्त हो कर बात कर सके। समस्याओं के बारे में अस्पष्ट विचारों और भावनाओं को व्यवस्थित करने के बारे में उसकी सहायता करनी चाहिए। मुवक्किल को सहज (तनावमुक्त) होने में सहायता करें और वह तभी संभव है जब आप तनावयुक्त हो।
- केस कार्य में साक्षात्कार देने वाले और लेने वाले के बीच संबंध सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण होते हैं। साक्षात्कारकर्त्ता को यह कभी नहीं भूलना चाहिए कि उसके व्यक्तित्व, छवि और व्यवहार या शिष्टाचार का मुवक्किल पर प्रभाव पड़ सकता है।
- साक्षात्कार की समझ में आने वाली भाषा में बात करें, जहाँ से वह बात करना चाहता है वहाँ से आरंभ करें तथा मुवक्किल द्वारा बात

करने की गति से ही आगे बढ़े। साक्षात्कार हमेशा मुवक्किल की भावात्मक और बौद्धिक आवश्यकताओं के अनुरूप होना चाहिए।

- दिल से, ग्रहणकर्त्ता और धैर्यवान श्रोता बने। केस कार्यकर्त्ता के रूप में सक्षम श्रवण के लिए आवश्यक है कि अपने विचारों और भावनाओं पर कम तथा मुवक्किल के अनुभवों और अभिव्यक्तियों पर अधिकतम ध्यान केन्द्रित करना चाहिए। एक अच्छा साक्षात्कारकर्त्ता हमेशा अच्छा श्रोता और ध्यान से देखने वाला होता है।
- चुप्पी का श्रवण करें क्योंकि यह भाषा से अधिक मुखर हो सकती है। आपको ठहराव और चुप्पी के उत्तर और प्रबंधन के बारे में जानना चाहिए। चुप्पी के द्वारा उत्पन्न अंतराल को पूरा करने की कोशिश न करें क्योंकि हो सकता है कि अनुचित या उतावली अन्तःक्षेप कथा का महत्त्वपूर्ण भाग हमेशा के लिए अनकहा रह जाए। चुप्पी का भी पूरा सम्मान किया जाना चाहिए।
- प्रश्न कला में निपुण बनें। पूछे जाने वाले प्रश्न साक्षात्कार के उद्देश्य के अनुरूप होने चाहिए। भाषा महत्त्वपूर्ण होती है लेकिन प्रश्न करते समय आवाज की शैली भी उतनी ही महत्त्वपूर्ण होती है। प्रश्न सरल भाषा में हों और प्रश्नों की संख्या न तो अत्यधिक कम हो और न ही अधिक हो। आरोप और संदेहयुक्त भाषा की अपेक्षा आश्वस्त करने वाली भाषा का प्रयोग करना श्रेष्ठ होता है।
- कथित को समझने के लिए अकथित को समझे। अकथित व्यवहार की अनदेखी नहीं की जा सकती। प्रायः यह वार्तालाप से अधिक प्रभावशाली संदेश देने वाला होता है।
- लोग हमेशा वह नहीं कहते और करते जो उनका मंतव्य होता है और जो उन्होंने अनुभव किया है। शरीर के तनावों को देखें क्योंकि ये कथित संकेत मुवक्किल के कथन के पूरक या विरुद्ध हो सकते

हैं और इस प्रकार वे पंक्तियों के बीच में अध्ययन करने में सहायता करते हैं।

- अपनी भावनाओं और मनोभावों के बारे में अत्यधिक सजग रहें। पूर्वाग्रहों और दुराग्रहों को साक्षात्कार के दायरे से दूर रखना चाहिए क्योंकि व्यवसायिक साक्षात्कार में इनका कोई स्थान नहीं होता।
- केस कार्य में साक्षात्कार करना द्विपक्षीय प्रक्रिया है। संप्रेषण (संचार) का अपेक्षित अभिप्राय दोनों पक्षों द्वारा ग्रहण किया और समझा जाना चाहिए। साक्षात्कार प्रक्रिया में मुवक्किल को सक्रिय भागीदार के रूप में शामिल करना चाहिए।
- आत्मनिर्णय के मुवक्किल के अधिकार को स्वीकार करें। साक्षात्कार प्रक्रिया में अपनी भूमिका का आत्म–निर्णय और भागीदारी को बढ़ावा देने वाली बनाएँ।

बोध प्रश्न V

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

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

1) केस कार्य में साक्षात्कार के किन्हीं पाँच नियमों का वर्णन कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.9 सारांश

इस इकाई में हमने साक्षात्कार प्रक्रिया तथा समाज केस कार्य में इसकी सार्थकता का अध्ययन किया है। साक्षात्कार करना सबसे अधिक महत्त्वपूर्ण है और समाज कार्य शिल्प में प्रायः इसका उपयोग किया जाता है। यह केस कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच सोद्देश्य वार्तालाप है अर्थात् एक ज्ञान उद्देश्य की पूर्ति के लिए पारस्परिक संपर्क किया जाता है। हमने पूरे किए जाने वाले उद्देश्यों और साक्षात्कार संचालन पद्धति के आधार पर विभिन्न प्रकार के साक्षात्कारों का अध्ययन किया है। सूचना संकलन साक्षात्कारों में आप लोगों को अपने बारे में विचार, और भावनाएँ, उनकी प्राथमिकताएँ और क्षमताएँ, लक्ष्य और समस्याएँ तथा परिस्थिति (आप विवरण एकत्रित करते हैं जो आपकी और आपके मुवक्किल की अपेक्षाकृत अच्छी समझ पैदा करने में सहायता करता है) पर चर्चा करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। सूचना दायक साक्षात्कारों में आप आवश्यक या उपयोगी जानकारी का आदान–प्रदान करते हैं। मूल्यांकन परक साक्षात्कारों में आपका समग्र उद्देश्य मूल्यांकन, निदान, समीक्षा या निष्कर्ष पर पहुँचना होता है, जिसके बाद सिफारिश की तैयारी की जाती है। परिवर्तनकारी साक्षात्कारों में आप लक्ष्य व्यवस्था में कहीं न कहीं गतिविधि में परिवर्तन या परिवर्तन में सहायता करते हैं।

साक्षात्कार प्रक्रिया परिचयात्मक चरण से आरंभ होती है, जिसमें प्रक्रिया से अवगत होना और प्रक्रिया आरंभ करना शामिल है। अगला चरण वांछित

उद्देश्य की तरफ क्रमिक कार्य करना है। इसमें कुछ प्रोत्साहनों में भाग लेना, व्याख्या करना, चिंतन करना, सारांश बनाना तथा परिवर्तन करना आदि शामिल हैं। साक्षात्कार की मुख्य प्रक्रिया में एक कठिनाई साक्षात्कार देने वाले की समस्या जिसके लिए उसे सहायता चाहिए के बारे में सभी पक्षों पर खुल कर बात करने के लिए प्रेरित करने की होती है। आवश्यकताओं का मूल्यांकन करने में साक्षात्कारकर्त्ता को शामिल समाज समस्या का विशिष्ट ज्ञान होना आवश्यक है। जब उद्देश्य पूरा हो जाता है तो साक्षात्कारों की तदर्थ प्रणाली समाप्त हो जाती है साक्षात्कार संचालित और पूरे करने के बाद साक्षात्कारकर्त्ता को इसका रिकार्ड करना पड़ता है। रिकार्ड के परिणामस्वरूप साक्षात्कारकर्त्ता साक्षात्कार के कुछ महत्त्वपूर्ण पक्षों को निर्धारित करता है। संपूर्ण साक्षात्कार के दौरान सक्षम साक्षात्कारकर्त्ता साक्षात्कार के उद्देश्य प्राप्त करने के लिए मुवक्किल की सहायता करने हेतु कुछ प्रक्रियाओं और कौशलों का प्रयोग करता है। एक साक्षात्कारकर्त्ता को यह कभी नहीं भूलना चाहिए कि उसके व्यक्तित्व और छवि का मुवक्किल पर प्रभाव हो सकता है और यह प्रभाव चाहे अल्प मात्रा में हो या यह भी संभव है कि उस प्रकार से हो कि साक्षात्कारकर्त्ता संभवतः उसकी कल्पना भी न कर सकता हो।

4.10 शब्दावली

व्यवहारों को देखना (एटैडिंग बिहेवियर्स): साक्षात्कारकर्त्ता के वे देखने वाले कार्य जिनसे यह पता लगे कि साक्षात्कारकर्त्ता रुचि ले रहा/रही है और एकाग्र है।

समानुभूति (एम्पेथाइजिंग) : समानुभूति का अर्थ है स्थिति को काल्पनिक रूप से वैसा देखना जैसा कि मुवक्किल ने देखा है और उसकी भावनाओं ने समझना तथा उन विशिष्ट भावनाओं को स्वयं में अनुभव करना।

व्याख्या (इंटरप्टेशन) : मुवक्किल के व्यवहार को उसके अर्थ के संदर्भ में स्पष्ट करना।

मूल्यांकन (इवेल्यूएशन) : यह निश्चित करने की गतिविधि के किसी मामले में केस कार्य सेवा ने वांछित परिणाम प्राप्त कर लिया या नहीं।

दक्षता/शिल्प (स्किल्स) : कुछ करने में व्यक्ति के ज्ञान का प्रभावशाली उपयोग करने की योग्यता। स्माले (1961, पृष्ठ 77) के अनुसार दक्षता उस समाज कार्य उद्देश्य को पूरा करने के लिए प्रक्रिया को आगे बढ़ाने में पद्धति का उपयोग करने की समाज कार्यकर्त्ता की क्षमता का द्योतक है, जो उद्देश्य विशिष्ट कार्यक्रम या सेवा में प्रकट होता है।

उपचारात्मक (थ्रेप्यूटिक) : जिसमें उपचार और स्वस्थकारी तत्व हो।

4.11 कुछ उपयोगी पुस्तकें

कौर्नोयर बैरी (1996), द सोशल वर्क, स्किल्स वर्कबुक, (दूसरा संस्करण), कैलिफोर्निया: ब्रूक्स/कोले पब्लिशिंग कं.

गैरेट एनेटी, इंटरव्युइंगः इट्स प्रिंसिपल्स एंड मेथड्स, (तीसरा संस्करण), न्यूयार्क, फैमिली सर्विस एसोसिएशन ऑफ इंडिया।

कडुसिन, ए (1990), द सोशल वर्क इंटरव्यू, (तीसरा संस्करण), न्यूयार्कः कोलम्बिया यूनिवर्सिटी प्रेस।

मैथ्यू ग्रेस, (1991), एन इंट्रोडक्शन टु सोशल केसवर्क, नई दिल्ली।

4.12 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

1) साक्षात्कार करना एक सोद्देश्य वार्तालाप है। यह उद्देश्य परस्पर भागीदारों द्वारा स्वीकृत होता है। यह वार्तालाप से इस अर्थ में भिन्न है कि यह सुविचारित ज्ञात उद्देश्य को पूरा करने के लिए होता है।

2) समाज केस कार्य में साक्षात्कार के उद्देश्य इस प्रकार हैः

i) सूचना प्राप्त करना और प्रदान करना

ii) मुवक्किल की स्थिति या समस्या का अध्ययन और मूल्यांकन करना

iii) सहायता प्रदान करना

बोध प्रश्न II

1) साक्षात्कार के प्रकारों को निम्नलिखित दो आधारों पर विभाजित किया जाता हैः

i) उनकी संचालन पद्धति के आधार पर

- संरचित साक्षात्कार
- असंरचित साक्षात्कार
- मिश्रित या गहन साक्षात्कार

ii) पूरे करने वाले उद्देश्य के आधार पर

- समाज अध्ययन साक्षात्कार
- नैदानिक साक्षात्कार
- उपचारात्मक साक्षात्कार

बोध प्रश्न III

1) साक्षात्कार प्रक्रिया की चरण विशिष्ट कौशल इस प्रकार हैः

क) आरंभिक/परिचयात्मक चरण

- तैयारी की समीक्षा करना
- आरंभिक व्यवस्था करना
- आरंभिक योजना बनाना
- स्वयं का परिचय देना
- परिचय प्राप्त करना
- उद्देश्य बताना
- जाँच करना/प्रश्न पूछना
- भावनाएँ व्यक्त करना

ख) विकासात्मक चरण

- वर्णनात्मक सूचना एकत्रित करना
- विश्लेषण करना
- एक दृष्टिकोण विकसित करना

- व्यवहार देखना
- विवरण देना
- सारांश बनाना
- परिवर्तन करना
- व्याख्या करना
- द्वंद्व करना
- सलाह देना/सुझाव देना
- प्रोत्साहन देना
- पुनःसंरचना करना

ग) अंतिम चरण

- प्रक्रिया की समीक्षा करना
- मूल्यांकन करना
- समापन समय की भावनाएँ बताना और विदाई करना
- रिकार्ड करना

2) व्यापक पारस्परिक कौशलों का उल्लेख करना

जिन सभी चरणों पर व्यापक पारस्परिक दक्षताएँ लागू होती हैं वे हैं:

i) वार्तालाप करना (मौखिक संप्रेषण)

- आवाज
- बोली
- भाषा

ii) श्रवण करना

- सुनना और देखना
- प्रोत्साहित करना याद रखना

iii) शारीरिक भाषा (ग़ैर वाचिक संप्रेषण)

iv) सक्रिय श्रवण/ध्यान से सुनना

बोध प्रश्न IV

1) केस कार्यकर्त्ता साक्षात्कारकर्त्ता की आवश्यक योग्यताएँ निम्नलिखित हैं:

क) समानुभूति

ख) सम्मान

ग) वास्तविकता

घ) आत्म विवेक

ङ) आत्म संयम

च) समाज कार्य मूल्यों और नीतियों को समझना

छ) व्यवसायिक समाज कार्य ज्ञान

ज) दायित्वपूर्ण निश्चयात्मकता

बोध प्रश्न V

1) केस कार्य में साक्षात्कार के पाँच नियम निम्नलिखित हैं:

क) प्रभावशाली साक्षात्कार करना तभी संभव है जब मानव स्वभाव, व्यवहार और प्रेरणाओं की बुनियादी समझ हो।

ख) साक्षात्कार की स्थिति में कुछ एकान्त हो तथा ऐसा वातावरण उपलब्ध कराया जाए जो सहज और शारीरिक रूप से आरामदायक हो और जो एकाग्रता भंग करने वाले कोलाहल और बाधाओं से मुक्त हो।

ग) साक्षात्कार की अवधि उसके उद्देश्य के अनुसार होनी चाहिए। यह न अधिक लम्बी और न अधिक छोटी होनी चाहिए।

घ) साक्षात्कार को सहज बनाएँ, उसे अपनी समस्याओं के बारे में खुलकर बात करने के लिए प्रेरित करें तथा अपनी समस्याओं के बारे में अपने भ्रमिक विचारों और सोच को व्यवस्थित करने में सहायता करें।

ङ) ध्यान से सुनने वाले, ग्रहण करने वाले और धैर्यवान श्रोता बने। एक अच्छा साक्षात्कारकर्त्ता हमेशा अच्छा श्रोता और गहन रूप से देखने वाला होता है।

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 5 समाज केस कार्य में गृहयात्रा और रिकॉर्ड करना (अभिलेखन)

*डॉ. रंजना सहगल

रूपरेखा

5.0 उद्देश्य

5.1 प्रस्तावना

5.2 गृहयात्रा

5.3 केस रिकार्ड करनाः संकल्पना

5.4 रिकार्ड करने का उद्देश्य

5.5 रिकार्ड करने के प्रकार

5.6 रिकार्ड करने के नियम

5.7 केस कार्य रिकार्ड करने के मार्गदर्शी नियम

5.8 सारांश

5.9 शब्दावली

5.10 कुछ उपयोगी पुस्तकें

5.11 बोध प्रश्नों के उत्तर

* डॉ. रंजना सहगल, इंदौर स्कूल ऑफ सोशल वर्क, इंदौर

5.0 उद्देश्य

इस इकाई का उद्देश्य, साक्षात्कार करने के कुछ ऐसे क्षेत्रों पर प्रकाश डालना है, जो इससे पहले की इकाई में शामिल नहीं थे। इस इकाई में आपको समाज केस कार्य अभ्यास के एक अन्य अभिन्न भाग समाज केस कार्य रिकार्ड करने के कुछ महत्त्वपूर्ण पहलुओं के बारे में जानकारी प्राप्त होगी।

इस इकाई का अध्ययन करने के बाद आपः

- गृह यात्रा की प्रक्रिया को समझ सकेंगे;
- साक्षात्कार लेने वाले और साक्षात्कार देने वाले के बीच संबंधों की प्रकृति को समझ सकेंगे;
- साक्षात्कार की सुचारू प्रक्रिया में रुकावट डालने वाली बाधाओं और समस्याओं को स्पष्ट कर सकेंगे;
- केस रिकार्ड को परिभाषित कर सकेंगे;
- रिकार्ड करने का उद्देश्य और विभिन्न प्रकार के रिकार्डों की रूपरेखा बना सकेंगे;
- केस रिकार्ड करने के सिद्धान्तों का खाका निर्मित कर सकेंगे; और
- विवरण (आँकड़े) एकत्रित करने और व्यवस्थित करने की विधि समझ सकेंगे।

5.1 प्रस्तावना

समाज केस कार्य में गृहयात्रा और रिकॉर्ड करना महत्त्वपूर्ण हैं।

एक बार साक्षात्कार समाप्त होने के बाद अगला कार्य मुवक्किल और केस कार्यकर्त्ता के बीच घटित कार्य को व्यवस्थित रूप से रिकार्ड करना है।

केस कार्यकर्त्ता के रूप में अभ्यास के सभी चरणों में रिकार्ड रखने की आपकी जिम्मेदारी होती है। केस कार्यकर्त्ता के लिए न केवल अपने उत्तरदायित्व को जानना पर्याप्त है अपितु अच्छी तरह रिपोर्ट बनाना भी महत्त्वपूर्ण है। रिकार्ड करना समाज केस कार्य अभ्यास का अभिन्न अंग है। इससे मुवक्किल के बारे में विचार करने और प्रभावशाली सहायता प्रदान करने के लिए आवश्यक दक्षताओं का विकास करने की प्रेरणा में सहायता मिलती है। एक विद्यार्थी के रूप में आपको पहले समस्याओं के बारे में युक्तिसंगत तरीके से सोचना चाहिए इसके बाद व्यवस्थित रूप से इस सोच को प्रकट करने वाला रिकार्ड तैयार करना चाहिए।

5.2 गृहयात्रा

कार्यकर्त्ता द्वारा मुवक्किल के बारे में जानकारी एकत्र करने के लिए गृहयात्रा एक महत्त्वपूर्ण साधन/जरिया है। गृहयात्रा दो मूलभूत सिद्धान्तों पर आधारित है कि घर पर सेवाएँ प्रदान करने से वर्तमान कठिनाईयों का उन्मूलन किया जा सकता है अथवा बाद में समस्याओं को बढ़ने से रोका जा सकता है।

गृहयात्रा करते समय तीन प्रश्नों को ध्यान में रखना चाहिए :

- मुवक्किल कौन है?
- मुवक्किल को किस प्रकार सेवाएँ प्रदान की गयी हैं?
- केस कार्यकर्त्ता की क्या भूमिका है?

मुवक्किल कौन है?

इस प्रश्न का उत्तर मुवक्किल की पहचान, उसके द्वारा अनुभव की जा रही समस्याओं की जानकारी प्रदान करना है। जैसे ही कार्यकर्त्ता परिवार से

मिलने के लिए जाता है, परिवार के सदस्यों के बीच विद्यमान जटिल अर्न्तसम्बन्ध स्पष्ट हो जाते हैं और कार्यकर्त्ता सम्बन्धों की गुत्थियों को अनुभव कर पाता है। गृहयात्रा से यह सुनिश्चित करने में सहायता मिलेगी कि मुवक्किल ही एक अकेला विचलित व्यक्ति नहीं है बल्कि दूसरे पारिवारिक सदस्यों पर भी ध्यान केन्द्रित करने की आवश्यकता है।

मुवक्किल को किस प्रकार सेवाएँ प्रदान की गयी हैं?

परम्परागत रूप से, गृहयात्रा को कुछ विशिष्ट समस्याओं के उपचार अथवा अन्तःक्षेप के रूप में देखा जाता था और यह मुवक्किल की पूर्वनिश्चित आवश्यकता तक सीमित थी। वर्तमान में एक अधिक व्यापक दृष्टिकोण अपनाया गया है, जो परिवार को एक इकाई मानकर, परिवार के सशक्तीकरण और सामान्यीकरण को केन्द्र में रखते हुए सभी पारिवारिक सदस्यों की बुनियादी ज़रूरतों के प्रति सावधानीपूर्वक प्रतिक्रिया करता है।

केस कार्यकर्त्ता की क्या भूमिका है?

अधिकतर उन्नीसवीं शताब्दी में केस कार्यकर्त्ता को एक ऐसा विशेषज्ञ माना जाता था जिसका ज्ञान और अनुभव मुवक्किल से अधिक है। परिवार के प्रति दृष्टिकोण में आए परिवर्तन के परिणामस्वरूप गृहयात्री की भूमिका परिवर्तित हुई है। अब मुवक्किल मात्र एक निष्क्रिय ग्रहणकर्त्ता नहीं, वरन् एक सक्रिय प्रतिभागी है और परिवार अपनी आवश्यकताओं, प्राथमिकताओं और चयन को परिभाषित करने हेतु प्रोत्साहित किया गया। इसलिए केस कार्यकर्त्ता दक्षताओं का विकास करने में एक संयोजक, एक मध्यस्थ और एक विशेषदूत की भूमिका निभाता है।

गृहयात्रा के सिद्धान्त

गृहयात्रा करते समय पाँच सिद्धान्तों को ध्यान में रखना चाहिए :

1) परिवार की सहायता इस तरह की जानी चाहिए जिससे कि परिवार अपने उद्देश्य हेतु कार्य करने की तथा अपनी समस्याओं से प्रभावशाली ढंग से निपटने की योग्यता का विकास कर सके।

2) गृह–आधारित अन्तःक्षेप परिवार के सामाजिक, मनोवैज्ञानिक, सांस्कृतिक, शैक्षिक, आर्थिक और शारीरिक अथवा स्वास्थ्य सम्बन्धी विशिष्टताओं पर आधारित आंकलन के अनुसार व्यैक्तिक रूप में होना चाहिए।

3) एक गृह–यात्री को परिवार की त्वरित आवश्यकता के साथ–साथ उनके दीर्घावधि लक्ष्यों के प्रति उत्तरदायी होना चाहिए।

4) गृहयात्री और पारिवारिक सदस्यों के बीच एक सहायतापूर्ण सम्बन्ध निर्मित होना चाहिए।

5) परिवार को एक सामाजिक व्यवस्था के रूप में समझा जाना चाहिए क्योंकि परिवार में किसी एक व्यक्ति पर केन्द्रित अन्तःक्षेप प्रयास परिवार के दूसरे सदस्यों और परिवार की समूची कार्यप्रणाली को प्रभावित कर सकते हैं।

गृह–यात्रा के कौशल

प्रभावी सहायक होने के लिए बहुत सारी दक्षताओं की आवश्यकता है, जिनमें से कुछ इस प्रकार हैं :

- गृहयात्री को एक धैर्यवान श्रोता होना चाहिए।
- गृहयात्री को परिवार की इच्छाओं और लक्ष्यों के विषय में शाब्दिक और अशाब्दिक संचार में संवेदनशील होना चाहिए।

- गृहयात्री को परिवार के समक्ष आने वाली कठिनाईयों का आंकलन करने में सक्षम होना चाहिए।
- गृहयात्री को उन दक्षताओं, ज्ञान, मनोवृत्तियों और बाहरी दशाओं को प्रोत्साहित करने में सक्षम होना चाहिए जिससे समस्याओं का प्रभावी ढंग से सामना करने की क्षमता को बढ़ाया जा सकें।
- गृहयात्री को मुवक्किल की भावनाओं और अनुभवों पर प्रतिक्रिया करने में इतना सक्षम होना चाहिए मानो वे उसके अपने (भावनाएँ, अनुभव) हैं।

गृहयात्रा की तकनीकें

गृहयात्री मुवक्किल से अपने सम्पर्क के दौरान कतिपय विशिष्ट तकनीकों का प्रयोग करते हैं जिससे कि मुवक्किल अपने जीवन में किसी अप्रिय घटना का सामना करने के लिए बेहतर रूप से तैयार हो सके अथवा समस्या के महत्त्वपूर्ण पक्ष को बेहतर तरीके से समझ सके।

अ. प्रतिमानीकरण

प्रतिमानीकरण मुवक्किल के लिए एक विशिष्ट व्यवहार का प्रदर्शन है। यह तकनीक विशेष रूप से लाभदायी है जब मुवक्किल एक विशेष कार्य को रूपायित होते नहीं देख पाता है अथवा वह नहीं समझ पाता कि किया की शुरूआत कैसे की जाए। यह तब भी लाभदायी है, जब मुवक्किल में किसी कार्य को करने की आवश्यक दक्षता का अभाव होता है। ऐसी स्थिति में प्रतिमानीकरण से प्रदर्शित किया जाता है कि विभिन्न परिस्थितियों में एक गृहयात्री ने जो व्यवहार प्रदर्शित किया हो, मुवक्किल को भी उस व्यवहार का अभिनय करने के लिए कहा जाना चाहिए। ऐसा करने पर सुनिश्चित हो जाता है कि मुवक्किल ने प्रतिमानीकरण को समझ लिया है और वह गृहयात्री के समान व्यवहार कर सकता है।

ब. भूमिका प्रदर्शन

भूमिका प्रदर्शन में, गृहयात्री एक वास्तविक जीवन की भूमिका का निर्वाह करता है और मुवक्किल किसी दूसरी भूमिका का ताकि मुवक्किल एक कठिन परिस्थिति से निपटने का कौशल और विकास अर्जित कर सके। यह तकनीक विशेष रूप से उन परिस्थितियों में उपयोगी है, जिनमें परिस्थिति के नएपन के कारण व्यक्ति कठिनाई अनुभव करता है।

स. उदाहरण प्रयोग

दूसरे लोगों से वार्तालाप करते समय उदाहरण देना एक सामान्य बात है और जब एक व्यक्ति दूसरे व्यक्ति को कुछ समझा रहा हो, विवरण दे रहा हो, अथवा कुछ पढ़ा रहा हो, इसका प्रयोग किया जाता है। गृहयात्री को ऐसे उदाहरण देने चाहिए जो मुवक्किल के वास्तविक जीवन अनुभवों से सम्बद्ध एवं उपयुक्त हो। उदाहरण के प्रयोग से मुवक्किल को उन चीजों को समझने में सहायता मिलती है, जिन्हें वह समझ नहीं पा रहा अथवा जिनसे संतुष्ट नहीं हो पा रहा है।

5.3 केस रिकार्ड करनाः संकल्पना

साक्षात्कार प्रक्रिया समाप्त होने के बाद केस कार्यकर्त्ता का दायित्व है कि वह साक्षात्कार का रिकार्ड तैयार करे। इसमें साक्षात्कार की भाषा को रिकार्ड की भाषा में अनुवाद करना पड़ता है (फाइल, फार्म, कम्प्यूटर)।

कदुसिन के अनुसार, रिकार्ड तैयार करने को भी साक्षात्कार प्रक्रिया के एक भाग के रूप में देखा जा सकता है। रिकार्ड करने के कार्य के माध्यम से साक्षात्कार समाप्त होने के बाद भी साक्षात्कारकर्त्ता के मस्तिष्क में साक्षात्कार जारी रहता है। यह मुलाकात की सजीव अनुव्यापती है। इसके बाद साक्षात्कारकर्त्ता को यह निर्धारित करना आवश्यक होता है कि साक्षात्कार का कौन–सा पक्ष या हिस्सा अधिक महत्त्वपूर्ण था। उसे क्रमशः कुछ–कुछ अव्यवस्थित अनुभव को व्यवस्थित करना होता है।

केस रिकार्ड क्या है?

रिकार्ड का शाब्दिक अर्थ है "किसी कारक या कार्रवाई का औपचारिक लिखित रूप'' और जब क्रिया के रूप में इसका प्रयोग किया जाता है तो इसका अर्थ है "लिखित रूप या स्थाई रूप प्रदान करना''।

इस प्रकार हम कह सकते हैं कि केस रिकार्ड केस कार्य की कार्रवाई का लिखित लेखा–जोखा है।

फिर भी, ऊपर लिखित कथन से किसी को यह निष्कर्ष नहीं निकाल लेना चाहिए कि केस रिकार्ड करना एक आसान, सामान्य और साधारण कार्य है अपितु इसके विपरीत यह उच्च दक्षता वाला और जटिल कार्य है। रिकार्ड करना केस कार्य प्रक्रिया का एक महत्त्वपूर्ण और अभिन्न भाग या अंग है तथा यह केस कार्य का परिणाम (उत्पाद) भी है। रिकार्ड तैयार करने का महत्त्व प्रक्रिया तथा उत्पाद दोनों के रूप में स्थित होता है।

केस कार्यकर्त्ता बनने की योजना बनाने वाले किसी भी व्यक्ति के लिए रिकार्ड करने की कला का विकास करने और उसमें दक्ष या कुशल होने के लिए अत्यधिक परिश्रम करना अनिवार्य है। यह इसलिए आवश्यक है न केवल कि केस रिकार्ड करना अच्छे केस कार्य का एक आवश्यक भाग है और सामाजिक उपचार की बढ़ती जटिलताओं में अधिक महत्त्वपूर्ण बनता जा रहा है अपितु इसलिए भी आवश्यक है कि सौभाग्य या दुर्भाग्य से रिकार्ड केस कार्यकर्त्ताओं की योग्यता की एक महत्त्वपूर्ण सूची के रूप में भी प्रयोग किया जाता है।

एक प्रश्न प्रायः पूछा जाता है कि हमें रिकार्ड करने की क्या आवश्यकता है? क्या उनसे वास्तव में कोई उद्देश्य पूरा होता है? केस रिकार्डों का महत्त्व उनके कार्यों और उनके द्वारा पूरे किए जाने वाले उद्देश्यों से आँका जा सकता है।

बोध प्रश्न I

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

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

1) केस कार्य रिकार्ड करने से आप क्या समझते हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.4 रिकार्ड करने का उद्देश्य

विशेषज्ञों के अनुसार, समाज केस कार्य में रिकार्ड करने के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

यह अभ्यास में सहायता प्रदान करता है।

यह प्रशासन में सहायता प्रदान करता है।

यह शिक्षण और पर्यवेक्षण में सहायता प्रदान करता है।

यह अनुसंधान में सहायता प्रदान करता है।

अभ्यास में सहायता करना

यह कारक कि रिकार्ड ने समाज केस कार्य के अभ्यास में सुधार किया है और अब यह अच्छी तरह स्वीकृत हो गया है और इस क्षेत्र में व्यक्ति का कौशल विकसित करने का एक महत्त्वपूर्ण साधन माना जाता है। रिकार्ड निदान और उपचार में सहायता करते हैं। यह केस कार्यकर्त्ता को स्वयं का विश्लेषण करने योग्य बनाते हैं और उसके अभ्यास में सुधार करते हैं इस प्रकार प्रभावशाली साक्षात्कार एवं अन्तःक्षेप में सक्षम बनाते हैं। चूँकि केस कार्यकर्त्ता संग्रहित सूचनाओं को व्यवस्थित संरचनात्मक स्वरूप प्रदान करता है इसलिए विश्लेषण और समालोचनात्मक विचार करना आसान हो जाता है। केस रिकार्ड याद्दाश्त को ताजा बनाने के लिए विशेषतः जब केस काफी दीर्घावधि तक चलते हैं और केस कार्यकर्त्ता विवरण से भटक

सकता है तो उसमें विवरण की याद्दाश्त को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। वे अगले साक्षात्कार के लिए अच्छी योजना बनाने में सक्षम बनाते हैं तथा पिछली भूलों को सुधारने के लिए अवसर प्रदान करते हैं। यह ज्ञान जब नए कार्यकर्त्ता तक पहुँचता है तो सुनिश्चित हो जाता है कि वही भूलें फिर से दोहराई नहीं जाती।

प्रशासन में सहायता करना

रिकार्ड प्रशासन के महत्त्वपूर्ण साधन के रूप में प्रयोग भी किए जाते हैं। उनका नीतियों और अभ्यासों को ठीक करने में निर्देशिका के रूप में भी प्रयोग किया जाता है। फिर ये केस समस्या की योग्यता की अंतरदृष्टि प्रदान करते हैं और यदि केस कार्यकर्त्ता स्थानान्तरित हो जाता है या त्यागपत्र दे देता है तो रिकार्ड निरंतरता सुनिश्चित करते हैं। ये एजेंसी की न केवल केस कार्यकर्त्ता का मूल्यांकन करने में सहायता करते हैं अपितु विद्यमान और साथ ही भावी सेवाओं के पुनर्मूल्यांकन में भी सहायता प्रदान करते हैं। विशिष्ट सेवाओं के लिए मुवक्किल को एक एजेंसी से दूसरी एजेंसी में जाने में भी रिकार्ड महत्त्वपूर्ण होते हैं क्योंकि इससे निरंतरता बनी रहती है। फिर ये विभिन्न एजेंसियों के बीच सूचनाओं के आदान प्रदान में भी सहायता प्रदान करते हैं।

शिक्षण और पर्यवेक्षण में सहायता करना

शिक्षण और पर्यवेक्षण के रूप में रिकार्ड एक अनिवार्य साधन है। रिकार्ड शिक्षण और पर्यवेक्षण में इस प्रकार सहायता करते हैं कि वे समाज कार्य ज्ञान में वृद्धि करते हैं और इस ज्ञान को संप्रेषणीय (संचरणीय) बनाते हैं। ये छात्रों को सूचना और टिप्पणियों, चिंतन और कार्यों को व्यवस्थित रूप से संगठित करने और प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करते हैं। ये किसी

पारस्परिक संपर्क में किसी व्यक्ति की भूमिका और प्रतिक्रियाओं के बारे में चिंतन करने के लिए भी उपयोगी हैं। रिकार्ड पर्यवेक्षण और मूल्यांकन को साधन के रूप में प्रयोग किया जाता है, जिनके द्वारा शिक्षक व अध्यापक छात्रों को इनके माध्यम से विवरण की समीक्षा और व्याख्या करने तथा अपने निजी विचार अभिव्यक्त करने के लिए प्रोत्साहित कर सकता है। पर्यवेक्षण रिकार्ड करने की बेहतर दक्षता समाहित करने और इसके फलस्वरूप बेहतर केस कार्य को प्रोत्साहित करता है। यह छात्रों को व्यवस्थित प्रशिक्षण प्रदान करने में और अभ्यास से अवगत कराने में महत्त्वपूर्ण साधन के रूप में प्रयोग किया जा सकता है।

अनुसंधान में सहायता करना

रिकार्डों को सामाजिक अनुसंधान और योजना निर्माण के रूप में प्रयोग किया जा सकता है। ये सामाजिक कार्य पद्धति और केस कार्य को प्रभावशीलता जैसे महत्त्वपूर्ण विषयों पर किए गए अनुसंधान की सामग्री का मुख्य स्रोत हैं। रिकार्डों में समाज कार्यकर्त्ताओं का मिश्रित अनुभव निहित होता है, जिसे सांख्यिकी रूप में अनुमोदित किया जा सकता है, जिसके द्वारा सामाजिक समस्याओं के समाधान ढूढ़ने में सहायता मिलती है।

केस कार्य में रिकार्ड बनाने का उद्देश्य

अभ्यास में सहायता करना

- निदान और उपचार में सहायता करता है।
- अधिक प्रभावशाली साक्षात्कार और अन्तःक्षेप में सक्षम बनाता है।
- केस कार्य अभ्यास में विश्लेषणात्मक चिंतन और सुधार में योगदान प्रदान करता है।

- सूचनाओं को व्यवस्थित करने और संरचना करने में उपयोगी है तथा क्रमिक विचार करने में सहायता करता है।
- कार्यकर्त्ता की याद्दाश्त को पुनः ताजा करता है तथा पूर्ण प्रभावी समझ को बढ़ाता है।
- परवर्ती साक्षात्कार की बेहतर योजना बनाने में समर्थ बनाता है।
- पिछली गलतियों/भूलों को सुधारने में नए कार्यकर्त्ता के मार्गदर्शन में उपयोगी।

प्रशासन में सहायता करना

- नीतियों में सुधार करने के लिए निर्देशिका के रूप में उपयोगी
- यदि कोई केस कार्यकर्त्ता केस को बीच में छोड़ता है तो निरंतरता सुनिश्चित करता है।
- केस कार्यकर्त्ता की योग्यता का अनुमान लगाया जा सकता है।
- भावी संदर्भो के लिए उपयोगी।
- एजेंसी के मूल्यांकन में उपयोगी।
- एजेंसियों के बीच सूचनाओं के आदान–प्रदान में सहायक शिक्षण और पर्यवेक्षण में सहायता करना।

शिक्षण और पर्यवेक्षण में सहायता करना

- छात्रों के प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण में सहायता करता है।
- समाज कार्य ज्ञान में वृद्धि जिससे यह संप्रेक्षणीय बनता है।
- छात्रों को विश्लेषणात्मक और व्याख्यात्मक दक्षता के विकास में सक्षम बनाता है।
- छात्रों को अभ्यास से अवगत कराने की आसान पद्धति है।

अनुसंधान में सहायता करना

- सामाजिक अनुसंधान और योजना बनाने में उपयोगी
- मिश्रित अनुभव निहित होते हैं।
- सामाजिक समस्याओं पर सांख्यिकीय आँकड़े प्रदान करने में सहायता कर सकता है।

बोध प्रश्न II

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

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

1) आपको रिकार्ड लिखने की आवश्यकता क्यों पड़ती है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.5 रिकार्ड करने के प्रकार

केस कार्य रिकार्ड करने पर उपलब्ध साहित्य से उनके प्रकारों के आधार पर कोई स्पष्ट वर्गीकरण उपलब्ध नहीं है। फिर भी हमारी जानकारी के लिए हम रिकार्ड करने के निम्नलिखित वर्गीकरण दे सकते हैं:

(क) प्रक्रिया (ख) सारांश (ग) शाब्दिक (घ) ग़ैर–शाब्दिक

प्रक्रिया रिकार्ड करना

प्रक्रिया रिकार्ड करना रिकार्ड करने का एक रूप है, जो केस कार्यकर्त्ता द्वारा प्रायः प्रयोग किया जाता है। इस प्रकार के रिकार्ड करने में साक्षात्कार प्रक्रिया में प्रकट कारकों की अपेक्षाकृत विस्तृत रिपोर्ट पर्याप्त व्याख्या के साथ बनाई जाती हैं। इसमें चर्चित विभिन्न विषयों को क्रमशः रखा जाता है। इसमें कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के बीच हुई चर्चा ही शामिल नहीं होती अपितु मुवक्किल की मनः स्थिति में होने वाले परिवर्तन तथा प्रतिक्रिया को भी शामिल किया जाता है। इसमें साक्षात्कार तथा अवलोकन टिप्पणी साथ–साथ की जाती है। यह शाब्दिक या ग़ैर–शाब्दिक पुनःरुत्पादन हो सकता है।

सारांश रिकार्ड करना

कारकों को व्यवस्थित और विश्लेषित करने के लिए सारांश एक अच्छा साधन है। सारांश में एकत्रित सामग्री का अर्थ और संबंधित महत्त्व का वर्णन किया जाता है। उपयुक्त अंतराल पर सावधानी से तैयार किया गया सारांश अत्यधिक सामग्री को कम कर देता है, दिशा को स्पष्ट करता है तथा कार्यकर्त्ता का समय बचाता है। सामान्यतः सारांश को रिकार्ड में पहले से स्थित सामग्री की समीक्षा या सारकथन के रूप में माना जाता है। इसे

या तो विषयवार अथवा किए गए गहन क्रमिक वर्णन के अनुसार व्यवस्थित किया जा सकता है।

श्रीमती शेफील्ड ने समाज केस कार्य रिकार्ड में सारांश को इस प्रकार परिभाषित किया है कि ''यह मुवक्किल के इतिहास में पहले से रिकार्ड किए गए महत्त्वपूर्ण कारकों का सारांश है''। सारांश नैदानिक सारांश, आवधिक सारांश या समापन सारांश हो सकता है।

समापन सारांश केस को समाप्त करने के समय बनाया गया सारांश होता है। यह केस समाप्त करने वाले कार्यकर्त्ता द्वारा सर्वाधिक प्रभावशाली ढंग से लिखा जाना चाहिए।

आवधिक सारांश पहले रिकार्ड की गई सामग्री साधारण सारांश होता है और लगभग नियमित अंतराल या पारिवारिक वृतांत में लगभग एक निश्चित कड़ी की समाप्ति के बाद तैयार किया जाता है।

शाब्दिक रिकार्ड करना

यह व्यक्ति की अपनी वार्ता के विवरण का पुनः प्रस्तुतीकरण है। यह केस कार्य में सच्चाई और उद्देश्य के कारण प्रायः प्रयोग किया जाता है। फिर भी इसे सूचना का प्रक्रियात्मक प्रस्तुतीकरण नहीं बनाना चाहिए क्योंकि कला के रूप में कार्यकर्त्ता में सामग्री के बौद्धिक चयन और पुनः व्यवस्थित करने की आवश्यकता होती है। कार्यकर्त्ता के प्रशिक्षण के भाग के रूप में उद्देश्य का विकास करने के लिए शाब्दिक रिकार्ड मूल्यवान हो सकता है।

ग़ैर–शाब्दिक/वर्णनात्मक रिकार्ड करना

वर्णनात्मक रिकार्ड करने की प्रमुख शैली रही है और आज भी है यह शैली समाचार–पत्रों और पत्रिकाओं में पाई जाती है। इसी तरीके से हम दिन

भर की घटनाओं की चर्चा करते हैं, पत्र लिखते हैं और अपनी डायरी लिखते हैं। रिकार्ड तैयार करने के वर्णनात्मक रूप को व्यवहारिक सहायता प्रदान करने, घटनाओं और सर्वाधिक सहवर्ती से मुलाकातों या सम्मेलनों का विवरण देने के लिए पसंद किया जाता है। यह स्वयं प्रक्रिया का और संबंधों के विशिष्ट महत्त्व के प्रयोग करने की घटनाओं को छोड़कर सभी अवसरों पर साक्षात्कार की सभी विषय सामग्रियों के लिए प्रयोग किया जा सकता है।

बोध प्रश्न III

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

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

1) रिकार्ड करने के विभिन्न प्रकार क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.6 रिकार्ड करने के नियम

हम कैसा रिकार्ड करना चाहते हैं विशेषतः अभ्यास की आरंभिक अवस्थाओं में इसके कुछ निश्चित नियम और पक्की प्रक्रियाएँ हैं जो केस रिकार्ड लिखने में हमारा मार्गदर्शन कर सकती हैं। फिर भी आदर्श या आदर्श रिकार्ड जैसी कोई चीज नहीं है। रिकार्ड एक लचीला दस्तावेज होता है, जिसे केस की आवश्यकता के अनुसार ढाल लेना चाहिए।

प्रत्येक केस भिन्न होता है, प्राप्त कार्य में अनेक भिन्नताएँ होती हैं और इस प्रकार उसके रिकार्ड करने का कार्य किसी रूपरेखा पर नहीं अपितु कुछ अंगभूत प्रक्रियाओं की दक्षता में निहित होता है। अच्छे केस रिकार्ड के लिए आगे कुछ विशेषताओं का वर्णन किया जा रहा है। जिन्हें देखकर हम उसके फायदों का निर्णय कर सकते हैं। इन्हें केस कार्य का रिकार्ड करने के नियम कहा जा सकता है, जो रिकार्ड करने में मार्गदर्शक के रूप में कार्य करते हैं।

1) रिकार्ड करने में शुद्धता, उद्देश्य, सरलता, स्पष्टता और संक्षिप्तता का ध्यान रखा जाना चाहिए।

2) कारकों और उनकी व्याख्याओं में स्पष्ट अंतर होना चाहिए क्योंकि इससे उद्देश्य का पता लगता है। निष्कर्ष पाठक के निर्णय को प्रभावित करने की कोशिश किए बिना निष्पक्ष ढंग से प्रस्तुत किए जाने चाहिए (जैसे पति और पत्नी के बीच होने वाले बार–बार संघर्ष की केस कार्यकर्त्ता यह व्याख्या कर सकता है कि पत्नी अपने पति को पसंद नहीं करती या उससे घृणा करती है)।

3) रिकार्ड व्यवस्था में क्रमिक होना चाहिए और यह तब तक संभव नहीं है जब तक लेखक शामिल की जाने वाली सामग्री के बारे में पहले से विचार नहीं करता। इसके बाद सामग्री को युक्ति संगत क्रम में रखना चाहिए।

4) विस्तृत रिकार्ड करना अच्छा होता है, यह आवश्यक नहीं। रिकार्ड न तो अधिक विस्तृत हो और न अधिक छोटा होना चाहिए।

5) केस कार्य रिकार्डों का अर्थ यह नहीं है कि वे साहित्यिक कलाकृति हो इसलिए वे सरल भाषा और सरल शैली में होने चाहिए।

6) कई बार शाब्दिक कथन के अनुसार स्थिति का चित्रण करना वर्णनात्मक लेखन से अधिक अच्छा होता है इसलिए मुवक्किलों की प्रतिक्रियाओं को यथासंभव उनकी भाषा में ही लिखना चाहिए।

7) टिप्पणियों के रूप में कुछ हद तक एकरूपता और स्तरीकरण होना चाहिए।

8) रिकार्ड पढ़ने और देखने में अच्छा होना चाहिए तथा सामग्री की प्रस्तुति स्पष्ट तथा संक्षिप्त होनी चाहिए (सामग्री को विषयों के शीर्षक जैसे साक्षात्कार, घर पर मिलना, साथियों से संपर्क के रूप में व्यवस्थित किया जा सकता है। पत्रों, चिकित्सा रिपोर्टों आदि को उपयुक्त स्थान में फाइल में लगा देना चाहिए)।

9) स्पष्टता और शुद्धता बनाए रखने के लिए अस्पष्ट, संदिग्ध तथा पाठकों द्वारा गलत अर्थ निकाले जा सकने वाले शब्दों से बचना चाहिए (जैसे मध्य आयु, शायद आदि) टिप्पणियाँ साक्षात्कार की समाप्ति के बाद यथासंभव तुरंत कर लेनी चाहिए। यदि साक्षात्कार के बीच में किया जाता है तो प्रक्रिया में न केवल कार्यकर्त्ता की समुचित भागीदारी को बाधित होगी अपितु मुवक्किल को भी लगेगा कि कार्यकर्त्ता उसकी तरफ पूरा ध्यान नहीं दे रहा है।

10) हमेशा यह स्पष्ट कर लेना चाहिए कि स्थिति में कौन–कौन शामिल हैं वे किसको प्रभावित करते हैं तथा सूचना का स्रोत क्या हैं?

11) प्रत्येक महत्त्वपूर्ण विषय या स्थिति का विवरण दिया जाना चाहिए।

12) आत्म–पुष्ट कारकों, महत्त्वहीन कारकों, परिचित कारकों और दोहराए गए कारकों का रिकार्ड नहीं करना चाहिए।

13) अन्य रिकार्ड में प्रस्तुत समस्या या सहायता के अनुरोध की स्थिति के बारे में कार्यकर्त्ता क्या सोचता है; कार्यकर्त्ता और मुवक्किल इसके बारे में क्या जानते हैं। कौन–कौन से पारिवारिक समूह और सामुदायिक कारक इसमें शामिल हैं, निष्कर्ष से क्या परिवर्तन या गति आई है कि स्पष्ट प्रकृति प्रकट होनी चाहिए।

बोध प्रश्न IV

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

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

1) रिकार्ड करने के किन्हीं चार महत्त्वपूर्ण नियमों की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.7 केस कार्य रिकार्ड करने के मार्गदर्शी नियम

रिकार्ड एक परिवर्तनशील और लचीला दस्तावेज होता है, अतः कोई पक्के और कठोर नियम निर्धारित नहीं किए जा सकते। केस कार्य रिकार्ड में सोच की क्रमिक प्रस्तुति होनी चाहिए जो प्रक्रिया में लचीलापन प्रयोग करके, सारांश बनाकर और संक्षिप्त रिकार्ड करके की जा सकती है ताकि कार्यकर्त्ता को अपने अभ्यास में रिकार्ड की गई सामग्री सकारात्मक सहायता प्रदान कर सके।

निम्नलिखित मार्गदर्शी निर्देशों को देखा जा सकता है:

1) फील्ड कार्य की डायरी रखना

जब आप बाहर होते हैं तो अपने साथ एक फील्ड कार्य डायरी रखनी चाहिए। इस डायरी में दिन भर होने वाली घटनाओं और कार्यों को लिखा जा सकता है। इसमें ऐसी चीजें लिखी जा सकती हैं जैसे नाम, पते, तिथियाँ तथा मुवक्किल और उसके साथियों के साथ साक्षात्कार के विवरण, अध्ययन, निष्कर्ष तथा कोई अन्य संबंधित सूचना आदि। इस मिश्रित विवरण से आप औपचारिक केस रिकार्ड में उपलब्ध सूचना को व्यवस्थित रूप से संकलित कर सकते हैं। दैनिक प्रक्रिया रिकार्ड में निम्नलिखित चीजें हो सकती हैं:

क) साक्षात्कार का आयोजन कीजिए, पूछे गए उन प्रश्नों को वर्णनात्मक शैली में लिखिए जिनका उत्तर दिया जाना है। दूसरे शब्दों में जैसे साक्षात्कार हुआ है उसके बारे में लिखिए। देखे गए कारकों का उपर्युक्त रूप से रिकार्ड तैयार करना चाहिए जैसे आचरण/व्यवहार,

अभिव्यक्तियाँ, भाव भंगिमाएँ, संकोच, चुप्पी, प्रतिरोध, दुख, भावनाएँ, अभिव्यक्ति, उत्तर देने से मना करना, कुछ प्रश्न आदि।

रिकार्ड में मुवक्किल की महत्त्वपूर्ण प्रतिक्रियाओं को भी शामिल किया जाना चाहिए। जैसे, मनःस्थिति और उत्तरों में परिवर्तन, शारीरिक भाषा, परिवर्तन द्वारा संकोच किए जाने वाले विषय या चर्चा में कठिनाई आना।

ख) पर्यावरणीय कारकों, घर पर मुलाकात सहित आसपास के अन्य साथियों के साथ संबंधों या अन्य स्रोतों के बारे में अतिरिक्त सूचनाओं का वर्णन किया जा सकता है। पत्र या ऐसे ही अन्य दस्तावेज संलग्न किए जा सकते हैं। रिपोर्ट के अंत में आपको अपने निष्कर्ष एवं व्याख्या भी देनी चाहिए। आपको घटनाओं और प्रसंगों से निकाले गए परिणामों के अर्थ और उसके कारणों का भी वर्णन करना चाहिए। अंत में आपको अगली मुलाकात या प्रस्तावित अगले कदम की योजनाओं की रूपरेखा दूसरे शब्दों में केस–विशेष से संबंधित अपनी भावी योजना का उल्लेख करना चाहिए। इसमें निम्नलिखित को शामिल किया जा सकता है।

1) अगले साक्षात्कार में शामिल किए जाने वाले क्षेत्र

2) किन–किन सहकर्मियों से संपर्क करना है

3) अगली मुलाकात के लिए प्राप्त की जाने वाली सूचना

विवरण प्राप्त करना और व्यवस्थित करना

विवरण एकत्रित करने के लिए केस कार्यकर्त्ता निम्नलिखित साधनों और उपकरणों का प्रयोग कर सकता है:

1) फेस सीट/इनटेक सीट

2) इको मैप

3) जेनोग्राम

फेस सीट/इनटेक सीट

कुछ लोग इसे फेस–सीट या कुछ लोग इनटेक–सीट कहते हैं जिसे प्रायः केस कार्य प्रक्रिया के आरंभिक चरण में भरा जाता है। अधिकांश समाज कार्य एजेंसियों कमोबेश एक मानक प्रारूप रखती हैं जिसमें कार्यकर्त्ता द्वारा पहचान विवरण जैसे नाम, आयु, अभ्यास, पारिवारिक विवरण ऐसी अन्य सूचनाएँ भरने के लिए खाली स्थान होता है। फेस–सीट का उद्देश्य, किसी केस विशेष वाले स्थाई चरित्र के मुवक्किल के उद्देश्यपूर्ण सामाजिक कारकों या स्थिति का सहज स्वरूप प्रदान करना है।

जेनोग्राम

परिवार का जेनोग्राम परिवार रूपी वृक्ष का चित्रीय प्रस्तुत होता है। यह महत्त्वपूर्ण घटनाओं के क्रमिक विवरण के साथ सदस्यों की चित्र शैली में प्रस्तुति होती है। यह व्यक्ति की मनोवैज्ञानिक विशेषताएँ या परिवार के पारस्परिक स्वरूप का मूल्यांकन करने में सहायता करता है। केस कार्यकर्त्ता सूचनाएँ व्यवस्थित करते समय उद्देश्य के अनुसार संक्षिप्त या विस्तृत कर सकता है।

इको मैप

यद्यपि पारिवारिक अनुभव बहुत महत्त्वपूर्ण होते हैं तो भी लोगों पर अपने समाज का काफी प्रभाव पड़ता है। हमारा रिकार्ड इस सामाजिक संदर्भ के

चित्रण के अभाव में अधूरा रहेगा। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए इको–मैप प्रभावशाली साधन है।

हटेमैन (1978) के अनुसार, इको–मैप सामाजिक परिवेश के चित्रण में अत्यधिक उपयोगी साधन है क्योंकि यह व्यक्ति की सामाजिक दुनिया को चित्रशैली में प्रदर्शित करता है।

इकोमैप व्यक्ति, परिवार या प्रसंगाधीन परिवार के बारे में दृष्टिकोण प्रस्तुत करने के साथ साथ प्राथमिक सामाजिक व्यवस्था (अर्थात् परिवार का संपूर्ण घर परिवार) के सदस्यों के और बाहरी दुनिया के संबंधों में बढ़ावा देने और कमी करने वाले कारकों की तुरंत पहचान भी करता है। इको मैप की चित्र शैली सामाजिक शक्ति और कमियों को उजागर करती हैं तथा संघर्ष और सामंजस्य के क्षेत्रों की पहचान भी करती है। यह प्रायः परिवर्तन किए जाने वाले क्षेत्रों का भी संकेत प्रदान करती है। इको मैप जेनोग्राम का स्वाभाविक अनुबंध है।

5.8 सारांश

इस इकाई में हमने साक्षात्कार प्रक्रिया के कुछ महत्त्वपूर्ण पहलुओं अर्थात् साक्षात्कारकर्त्ता और साक्षात्कारदाता के संबंध तथा कुछ विशिष्ट साक्षात्कार समस्याओं के बारे में और अध्ययन किया है। मुवक्किल और केस कार्यकर्त्ता के बीच संबंध स्थापित करना सफल साक्षात्कार करने की पूर्व आवश्यकता है, जो संपूर्ण साक्षात्कार प्रक्रिया को सहज बना देता है। एक बार सकारात्मक संबंध बनने के बाद मुवक्किल केस कार्यकर्त्ता के सामने खुलकर बाते करने लगता है। साक्षात्कार के दौरान केस कार्यकर्त्ता सभी मुवक्किलों का पूरे जोश और हार्दिकता के साथ पेश आता है। हालाँकि मुवक्किल इसके विपरीत हो सकते हैं और भिन्न–भिन्न प्रतिक्रिया कर

सकते हैं। परिवर्तन और प्रति परिवर्तन केस कार्य प्रक्रिया को संचालित करने वाले दो गतिशील घटक हैं और इसे समझदारी तथा दक्षता के साथ संभालना चाहिए। सामाजिक, मनोवैज्ञानिक कारकों या विशिष्ट रूप से मुवक्किल या केस कार्यकर्त्ता के कारण हो सकने वाली कुछ विशिष्ट समस्याओं जैसे पूर्वाग्रहों दुराग्रह मिथ्या वक्तव्य, सूचना छिपाना आदि के कारण कभी–कभी केस कार्य बाधित होने की संभावना हो जाती है। केस कार्यकर्त्ता को इन समस्याओं को गंभीरता से लेना चाहिए तथा सामाजिक साक्षात्कार में इनके शामिल होने पर सावधानीपूर्वक इनका समाधान करने का प्रयास करना चाहिए।

एक बार उद्देश्य पूरा होने के बाद साक्षात्कार प्रक्रिया समाप्त हो जाती है। साक्षात्कार संचालन और समापन के बाद केस कार्यकर्त्ता को साक्षात्कार का रिकार्ड करने का महत्त्वपूर्ण कार्य करना पड़ता है। उसे ध्यान से साक्षात्कार के महत्त्वपूर्ण पहलू का निर्णय करना और उसका रिकार्ड करना होता है। केस रिकार्डों में सामग्री स्पष्ट, संक्षिप्त, सही और उद्देश्यपूर्ण प्रस्तुत होनी चाहिए। यह उपयुक्त रूप से व्यवस्थित हो तथा न अधिक बड़ी अथवा न अधिक संक्षिप्त होनी चाहिए। यह पठनीय होनी चाहिए। कार्यकर्त्ताओं को दूसरों के अभ्यास का केवल उपभोगकर्त्ता नहीं अभ्यास को आगे सृजक होने का प्रेरक भी होना चाहिए।

5.11 शब्दावली

प्रति अंतरण : कभी–कभी कार्यकर्त्ता मुवक्किल की प्रति अपनी प्रतिक्रियाओं में अवास्तविक हो जाता है। वह भी मुवक्किल में अपने जीवन की कोई आकृति ढूँढ़ता है तथा उससे संबंध

स्थापित कर सकता है। यह संबंध बनाने का विकृत ढंग है।

अंतरण : इससे हमारा अभिप्राय प्रायः यह है कि मुवक्किल बचपन में परिवार के किसी सदस्य के प्रति अनुभव की गई भावनाओं एवं मनोवृत्तियों को स्थानांतरित कर देता है और ऐसे प्रतिक्रिया करता है।

घनिष्ठता या सामंजस्य : घनिष्ठता या सामंजस्य का अर्थ है कार्यकर्त्ता–मुवक्किल संबंध सकारात्मक संबंध।

5.10 कुछ उपयोगी पुस्तकें

हैमिल्टन, गोर्डान (1951), प्रिंसिपल्स ऑफ सोशल केस रिकार्डिंग,न्यूयार्क कोलंबिया युनिवर्सिटी प्रेस।

टीमअस, नोयल (1972), रिकार्डिंग इन सोशल वर्क, लंदन एवं बोस्टनः राटलेज एंड केगन पॉल।

5.15 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

1) केस कार्य रिकार्ड केस कार्य कार्रवाई का औपचारिक लिखित लेखा–जोखा होता है।

बोध प्रश्न II

1) रिकार्डों द्वारा पूरे किए जाने वाले उद्देश्य को चार भागों में इस प्रकार विभाजित किया जा सकता है।

क) **अभ्यास में सहायताः** रिकार्ड करने से समाज केस कार्य में वृद्धि और सुधार हुआ है। यह न केवल प्रभावशाली साक्षात्कार करने में साक्षात्कारकर्त्ता की सहायता करता है। अपितु साक्षात्कार के अनुभव और क्रमिक व व्यवस्थित सोच के बारे में समीक्षात्मक प्रस्तुति को संभव बनाता है तथा उसमें योगदान भी करता है। यह कार्यकर्त्ता की याद्दाश्त को ताजा करता है तथा अगले साक्षात्कार की योजना बनाने में भी सहायता करता है।

ख) **प्रशासन में सहायता करनाः** रिकार्ड नीतियों में सुधार करने के लिए या प्रभावशाली अभ्यास करने के लिए एक महत्त्वपूर्ण – प्रशासनिक साधन के रूप में कार्य करता है। यह व्यवस्थित और निरंतरतावादी के आधार पर सेवाएँ प्रदान करने में सहायता करता है तथा रिपोर्टों के माध्यम से कार्य करता एजेंसी को कार्य करने का प्रभाव दिखा सकता है।

ग) **शिक्षण और पर्यवेक्षण में सहायता करनाः** साक्षात्कार पर्यवेक्षण और शिक्षण को सरल और प्रभावशाली बनाते हैं। छात्रों को रिकार्ड करने की पद्धतियाँ सिखाई जा सकती हैं। और केस कार्य शिक्षण और पर्यवेक्षण के दौरान रिकार्ड करने की दक्षताएँ भी संबंधित की जा सकती है।

घ) **अनुसंधान में सहायता करनाः** आवश्यकता का सामाजिक अनुसंधान और योजना निर्माण में भी प्रयोग किया जा सकता है। वे सामग्री प्रदान करने वाले मुख्य स्रोत सिद्ध होते हैं।

बोध प्रश्न III

1) रिकार्डों का निम्नलिखित चार प्रकारों में विभाजित किया जा सकता हैः

क) प्रक्रिया रिकार्ड

ख) सारांश रिकार्ड

ग) शाब्दिक रिकार्ड

घ) ग़ैर–शाब्दिक रिकार्ड

बोध प्रश्न IV

1) रिकार्ड करने के चार महत्त्वपूर्ण सिद्धान्त निम्नलिखित हैंः

क) रिकार्ड करने के लिए शुद्धता, उद्देश्य, सरलता, स्पष्टता, मार्गदर्शी कारक होने चाहिए।

ख) रिकार्ड में स्वतः प्रमाणित, महत्त्वपूर्ण, परिचित और दोहराए गए कारक शामिल नहीं होने चाहिए।

ग) संक्षिप्त शब्दों के प्रयोग में कुछ हद तक एकरूपता तथा मानकीकरण होना चाहिए।

घ) रिकार्ड सरल भाषा और सरल शैली में लिखे होने चाहिए।