BSW – 125

सामाजिक व्यैक्तिक कार्य और सामाजिक समूह कार्य

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

समाज केस कार्य में चयनित स्थापन 2

''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

खंड

2

समाज केस कार्य में चयनित स्थापन

इकाई 1

समाज केस कार्य के घटक

इकाई 2

समाज केस कार्य अभ्यास के क्षेत्र

इकाई 3

शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य

इकाई 4

औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्य

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

इकाई 2 सुश्री मंजू एल. कुमार, डॉ. बी.आर. अम्बेडकर कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली।

इकाई 3 व 4 प्रो. रोज़ नेम्बियाकिम, समाज कार्य विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली।

विषय संपादक

डॉ. उदय महादेवन
लॉयला कॉलेज,
चेन्नई

भाषा सम्पादक

डॉ. इसा कन्नाडी
शिक्षा विद्यापीठ
इग्नू, नई दिल्ली

खण्ड सम्पादक

प्रो. ग्रेशियस थॉमस,
इग्नू, नई दिल्ली

कार्यक्रम संयोजक

प्रो. ग्रेशियस थॉमस,
इग्नू, नई दिल्ली

पाठ्यक्रम संयोजक

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

इकाई रूपांतरण

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

इकाई 2 सुश्री मंजू एल. कुमार, डॉ. बी.आर. अम्बेडकर कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली।

इकाई 3 व 4 प्रो. रोज़ नेम्बियाकिम, समाज कार्य विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली।

विषय संपादक

प्रो. ग्रेशियस थॉमस,
समाज कार्य विद्यापीठ,
इग्नू, नई दिल्ली।

खंड संपादक

डॉ. सायन्तनी गुइन,
इग्नू, नई दिल्ली

कार्यक्रम एवं पाठ्यक्रम संयोजक

डॉ. सायन्तनी गुइन,
इग्नू, नई दिल्ली

संपादक हिंदी

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 निदेशक, समाज कार्य विभाग द्वारा मुद्रित एवं प्रकाशित।

लेजर कम्पोजिंगः

खंड 2 का परिचय

यह खंड **'समाज केस कार्य में चयनित स्थापन', पाठ्यक्रम BSW-125, 'सामाजिक व्यैक्तिक कार्य और सामाजिक समूह कार्य'** का द्वितीय खंड है। यह खंड शैक्षिक और औद्योगिक स्थापनों में समाज केस कार्य और समाज केस कार्य के घटकों और क्षेत्रों के बारे में बताता है।

प्रथम इकाई **'समाज केस कार्य के घटक'** समाज केस कार्य के विशिष्ट घटकों का वर्णन करती है। समाज केस कार्य में, एक समस्याग्रस्त व्यक्ति एक संगठन में आता है जहाँ एक पेशेवर प्रतिनिधि एक वैज्ञानिक प्रक्रिया के तहत उसकी सहायता करता है। यह इकाई समाज केस कार्य के चार घटकों– व्यक्ति, समस्या, स्थान और प्रक्रिया की व्याख्या करेगी।

द्वितीय इकाई **'समाज केस कार्य अभ्यास के क्षेत्र'** एक विहंगम दृष्टि प्रदान करती है कि विभिन्न स्थापनों में किस प्रकार केस कार्य का अभ्यास किया जाता है और यह भी दर्शाती है कि भारतीय संदर्भ में किस प्रकार ये स्थापन समाज केस कार्य अभ्यास को प्रभावित करते हैं। यह इकाई व्याख करती है कि विभिन्न स्थापनों (स्थानों) और विभिन्न मुवक्किल के साथ समाज केस कार्य की अवधारणाओं और तकनीकों का कैसे उपयोग किया जाना चाहिए।

तृतीय इकाई **'शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य'** शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य की प्रासंगिकता की व्याख्या करती है। यह शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य के रूझाानों और चुनौतियों तथा शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य हेतु भावी संभावनाएँ प्रदान करती है।

चतुर्थ इकाई **'औद्योगक स्थापन में समाज केस कार्य'** औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्य की प्रासंगिकता क्षेत्र और लक्ष्यों की व्याख्या करती है। यह

औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता की भूमिका, कार्य, दायित्वों और दक्षताओं पर एक विहंगम दृष्टि प्रदान करती है।

यह खंड समाज केस कार्य के घटकों और क्षेत्रों तथा शैक्षिक और औद्योगिक स्थापनों में इसकी प्रासंगिकता और क्षेत्र की एक व्यापक समझ प्रदान करेगा।

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 1 समाज केस कार्य के घटक

*डॉ. सायन्तनी गुइन

रूपरेखा

1.0 उद्देश्य

1.1 प्रस्तावना

1.2 व्यक्ति

1.3 समस्या

1.4 स्थान

1.5 प्रक्रिया

1.6 सारांश

1.7 शब्दावली

1.8 कुछ उपयोगी पुस्तकें

1.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

1.0 उद्देश्य

समाज कार्य में छह प्रविधियाँ हैं, जिन्हें प्राथमिक और द्वितीयक प्रविधियों में वगीकृत किया जा सकता है। प्राथमिक प्रविधियों में समाज केस कार्य, समाज

* डॉ. सायन्तनी गुइन, समाज कार्य विद्यापीठ, इग्नू, मैदानगढ़ी, नई दिल्ली– 110068

समूह कार्य और समुदाय संगठन सम्मिलित है। द्वितीय प्रविधियों में समाज क्रिया, समाज कल्याण प्रशासन और समाज कार्य अनुसंधान सम्मिलित है।

इस इकाई में हम समाज केस कार्य के घटकों के बारे में विचार–विमर्श करेंगे।

इस इकाई का अध्ययन करने के उपरांत, आप सक्षम होंगेः

- समाज केस कार्य के घटकों की व्याख्या करने में;
- समाज केस कार्य के प्रत्येक घटक में समाज कार्यकर्त्ता की भूमिका पर विचार–विमर्श करने में;
- प्रभावी केस कार्य प्रक्रिया में व्यक्ति, समस्या, स्थान और प्रक्रिया की भूमिका का वर्णन करने में।

1.1 परिचय

समाज कार्य अभ्यास में समाज कार्य एक प्राथमिक प्रविधि है। एक समाज केस कार्य में, एक समाज कार्यकर्त्ता व्यक्तियों के साथ कार्य करता है। यह एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसमें समाज कार्यकर्त्ता एक ऐसे व्यक्ति की सहायता करता है, जिसे दैनन्दिन गतिविधियों में समस्या आ रही है। यह प्रविधि एक व्यक्ति के जीवन के सामाजिक एवं मनोवैज्ञानिक–दोनों पक्षों पर कार्य करती है। 'सामाजिक' शब्द व्यक्ति के अन्य व्यक्तियों और उसके वातावरण पर लागू होता है, और ''मनोवैज्ञानिक'' शब्द उन भावनाओं और विचारों के लिए है, जो एक व्यक्ति के अन्दर उत्पन्न होते हैं। इस प्रकार सामाजिक पक्ष व्यक्ति के अर्न्तव्यैक्तिक पक्षों से सम्बद्ध है और मनोवैज्ञानिक पक्ष एक मानव के अन्तःव्यैक्तिक अनुभवों से सम्बद्ध है। एक विशिष्ट व्यक्ति को समझने के लिए, समाज केस कार्य के

विभिन्न घटकों और व्यक्ति की समस्याओं से निपटने में इन घटकों के महत्व को समझना महत्वर्पूा है।

सन् 1915 में मैरी रिचमंड ने समाज केस कार्य को ''व्यक्ति और समाज की बेहतरी के लिए विभिन्न व्यक्तियों के लिए और उनके साथ सहयोग करने के द्वारा कार्य करने की कला के रूप में परिभाषित किया है।''

एच.एच. पर्लमैन ने समाज केस कार्य का मूल माना है कि ''एक व्यक्ति जब एक निर्दिष्ट स्थान पर एक समस्या लेकर आता है, जहाँ एक पेशेवर प्रतिनिधि एक निश्चित प्रक्रिया के द्वारा उसकी सहायता करता है।'' यह सम्पूर्ण परिघटना चारों 'P' के रूप में भी जानी जाती हैं और ऐसी अधिकांश परिस्थितियों में लागू की जाती है, जहाँ एक व्यक्ति पेशेवर सहायता चाहता है। केस कार्य के चार घटक हैं, जिन्हें चार 'P' के नाम से जाना जाता हैः

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

आइए उनमें से प्रत्येक घटक की विवेचना करते हैंः

1.2 व्यक्ति

व्यक्ति कोई भी मानव हो सकता है, जो कि तनाव में हैं ओर अपने जीवन में समस्याओं का सामना कर रहा है। वह एक पुरूष, स्त्री अथवा बालक हो सकता है। उस व्यक्ति को वर्तमान परिस्थितियों से सामंजस्य स्थापित करने की अक्षमता के कारण समस्या हो सकती है, जिन परिस्थितियों के उत्पन्न होने पर उसका

कोई वश नहीं है। समस्या की प्रकृति सामाजिक, आर्थिक अथवा मनोवैज्ञानिक हो सकती है। जब समस्या उत्पन्न होती है, प्रायः एक व्यक्ति अपने पुराने अनुभवों के आधार पर इसका समाधान करने का प्रयास करता है। यद्यपि, जब समस्या हल होती प्रतीत नहीं होती, बाहरी सहायता की आवश्यकता पड़ती है और तब व्यक्ति पेशेवर सहायता की तलाश करता है। जैसे ही एक व्यक्ति पेशेवर सहायता लेना प्रारंभ करता है, वह एक 'मुवक्किल' बन जाता है। व्यक्ति अथवा मुवक्किल की विभिन्न अपूर्ण आवश्यकताएँ, सरोकार और समस्याएँ होती है। यह समस्याएँ उसकी परिस्थिति के संदर्भ में अद्वितीय होती है। प्रत्येक व्यक्ति अद्वितीय होता है और उसका अपना सामाजिक और सांस्कृतिक वातावरण होता है, जिसमें वह निवास करता है, जो व्यक्ति को अनूठे सामाजिक अनुभव प्रदान करता है। इसी समय पर, व्यक्ति सामाजिक वातावरण का भाग होता है और मानव मात्र की समानताओं को साझा करता है और अन्य व्यक्ति के साथ अंतरण करता है। एक व्यक्ति अपने परिवार अथवा समाज के प्रत्येक दूसरे सदस्य से भिन्न होता है। मुवक्किल निम्नलिखित प्रकार के होते हैं:

1. वे, जो अपने लिए सहायता तलाश करते हैं;
2. वे, जो अन्य व्यक्ति के लिए सहायता तलाश करते हैं;
3. वे, जो अन्य व्यक्ति की सामाजिक क्रिया प्रणाली में अवरोध अथवा प्रतिरोध करते हैं।

   (अर्थात्, एक बाल संरक्षण मामले में एक उपेक्षापूर्ण अभिभावक)
4. वे, जो अनुपयुक्त लक्ष्यों के लिए सहायता चाहते हैं;
5. वे, जो अपने लक्ष्यों अथवा साध्यों तक पहुँचने के लिए एक साधन के रूप में सहायता चाहते हैं।

समाज केस कार्य की प्रकृति मुवक्किल और वह समस्या जिसका वह समाधान करना चाहता है, के प्रकार की पहचान करने पर निर्भर करेगी।

फेलिक्स बायस्टिक ने मुवक्किलों की सात आवश्यकताओं की पहचान की है, जब वे सहायता प्राप्त करने आते हैंः

1. उनके साथ एक प्रकार अथवा श्रेणी के बजाय एक व्यक्ति के रूप में व्यवहार किया जाना चाहिए।
2. सकारात्मक अथवा नकरात्मक दोनों प्रकार की भावनाओं को अभिव्यक्त करना।
3. एक मूल्यबान, गरिमापूर्ण व्यक्ति क रूप में स्वीकार किया जाना।
4. अभिव्यक्त की गयी भावनाओं के प्रति सहायनुभूतिपूर्ण समझ और प्रतिक्रिया व्यक्त करना।
5. जिस कठिनाई में मुवक्किल स्वयं को पाता है, उसे उसके लिए उत्तरदायी ठहराना अथवा उसकी निन्दा नहीं करनी चाहिए।
6. व्यक्ति के अपने जीवन के प्रति उसका स्वयं का चयन अथवा निर्णय होने चाहिए।
7. जहाँ तक संभव हो, उसके बारे में जानकारी को गुप्त रखने में उसकी सहायता करना।

एक व्यक्ति को समझने के लिए, व्यक्ति के व्यक्तित्व को समझना अनिवार्य है। व्यक्तित्व संरचना पर निश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है कि कैसे निश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभानी है कि कैसे एक व्यक्ति को व्यवहार उसकी सामाजिक क्रियाशीलता को प्रभावित कर रहा है। फ्रायड के अनुसार, एक व्यक्ति का व्यवहार उसकी व्यक्तित्व संरचना की तीन शक्तियों जैसे इदम! (व्यक्ति की जीवन शक्तियाँ), अहम् (जो कि चेतना होता है और हमारी व्यक्तित्व

शक्तियों को चालित करता है) और पराहम् (जो अचेतन होता है और नैतिक मूल्यों और सिद्धांतों का निर्माण करता है)

प्रत्येक मनुष्य के सामने बाधाएँ आती है और वह समस्या को सामना करने का प्रयास करता है। यदि वह सामना करने में सफल नहीं है, अपनी नियमित कार्यप्रणाली में वापस आने के लिए अपने मुद्दे सुलझाने हेतु वह बाहरी सहायता की खोज करता है। सहायता याचक व्यक्ति न केवल अपनी असंख्य चिन्ताएँ, आवश्यकताएँ और सरोकार लेकर आता है, वरन् वह स्वयं, परिस्थितियों और तनाव तथा अर्न्तव्यक्तिगत सम्बन्धों के पैटर्नों के सम्बन्ध में अपनी अवधारणाओं के साथ आता है। समाज कार्यकर्ता की भूमिका एक अद्विती व्यक्ति की अद्वितीय स्थिति को समझना है। चूँकि प्रत्येक व्यक्ति की सामाजिक और सांसारिक पृष्ठभूमि अलग–अलग होती है, इसलिए ये समस्याएँ अथवा अधूरी इच्छाएँ भी अद्वितीय हो सकती हैं।

1.3 समस्या

एक व्यक्ति की स्वाभाविक कार्यप्रणाली में एक बाधा अथवा एक रूकावट ही एक समस्या होती है। समस्याएँ प्रायः अधूरी आवश्यकताओं, कुसमायोजनों और कुंठाओं के कारण उत्पन्न होती है। जब ये अधूरी इच्छाएँ, अथवा कुंठाएँ एक लम्बे समय तक रहती है और एक व्यक्ति की सामाजिक कार्यप्रणाली को बाधित करना प्रारंभ कर देती है, वे समस्याओं का रूप लेना प्रारंभ कर देती है। इस प्रकार, अन्तःव्यैक्तिक समस्याएँ व्यक्ति की अधूरी आवश्यकताओं और इच्छाओं के कारण उत्पन्न होती है, जो व्यक्ति की वर्तमान परिस्थितियों अथवा समस्याओं से निपटने की उसके प्रयासों की प्रभाव क्षमता पर असर डालती हैं।

समस्याओं के आयाम

विभिन्न आयाम है, जिनमें एक समस्या उत्पन्न हो सकती हैं। उनमें से कुछ नीचे दिए गए हैं:

1) **अन्तःव्यैक्तिक समस्याएँ :** जब एक व्यक्ति के व्यक्तिगत मुद्दों के कारण कुसमायोजन और कुंठाएं उत्पन्न होती हैं और उसकी सामाजिक क्रियाशीलता को बाधित कर देती है, वे इन समस्याओं की प्रकृति अन्तःव्यैक्तिक होती है और ये केवल सम्बन्धित व्यक्ति और उसके आस–पास के वातावरण की प्रभावित करती हैं।

2) **अर्न्तव्यैक्तिक समस्याएँ:** जब किसी बाहरी कारक परिस्थिति अथवा एक व्यक्ति के वातावरण के कारण समस्याएँ उत्पन्न होती हैं, जो उसे असहज कर देती हैं, इन समस्याओं की प्रकृति अर्न्तव्यैक्तिक होती है। अर्न्तव्यैक्तिक समस्याएँ हमारे आसपास के लोगों जैसे परिवार, दोस्तों इत्यादि को भी प्रभावित करती है।

3) **मनो–शारीरिक समस्याएँ:** मनो–शारीरिक समस्याएँ कुछ शारीरिक भागों में बीमारियों अथवा शारीरिक बीमारी के कारण उत्पन्न होती है। जब एक व्यक्ति एक लम्बी बीमारी से जूझता है, इससे उसका मानसिक स्वास्थ्य प्रभावित होने लगता है, जिस पर कार्य करना आवश्यक हो जाता है।

4) **आर्थिक समस्याएँ:** मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति प्रत्येक व्यक्ति की आवश्यकता है। निर्धनता के कारण उत्पन्न समस्याएँ मूलभूत समस्याओं में से एक हैं। पूरे विश्व में लोग आर्थिक संकट का सामना कर रहे हैं। समाज विभिन्न वर्गों–उच्च, माध्यम और निम्न में विभाजित हैं। उच्च वर्ग प्रायः समस्त सुविधाओं से संपन्न हैं, मध्यम वर्ग कम से कम अपनी सभी

मूलभूत आवश्यकताएँ पूरा करने में सक्षम है, जबकि निम्न वर्ग प्रतिदिन जीवन–आघातों का सामना करता है।

5) **मनोवैज्ञानिक समस्याएँः** मनोवैज्ञानिक मुद्दे प्रायः एक व्यक्ति के मस्तिष्क और व्यवहार से सम्बन्धित होती हैं। चिन्ता, अवसाद और मानसिक उन्माद इत्यादि एक दीर्घकालीन मनोवैज्ञानिक समस्या के चरम परिणाम होतते हैं।

केस कार्य समस्या समाधान में सहायता करता है। यह समस्या के कारण और प्रभाव श्रृंखला को तोड़ने अथवा संशोधित करने में अंतक्षेप करने का प्रयास करता है। समाज केस कार्य मुवक्किल के समस्या समाधान प्रयासों को सुगमता प्रदान करने के लिए, मुवक्किल की स्थिति और उपलब्ध साधनों का आंकलन करने का प्रयास करता है। समस्या पर केंद्रित होने में तीन मुख्य तथ्य महत्वपूर्ण होते हैः 1) मुवक्किल क्या चाहता है; 2) यथासंभव और वांछनीय समाधानों हेतु केस कार्यकर्ता को पेशेगत् आंकलन क्या कहता है, और 3) एजेन्सी कहाँ तक सहायता कर सकती है।

बोध प्रश्न 1

टिप्पणीः i) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

ii) इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर मिलाइए।

1) समाज केस कार्य को परिभाषित कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 स्थान

'स्थान' वह समाज सेवा एजेन्सी अथवा समाज सेवा विभाग होता हैं, जहाँ एक व्यक्ति अपनी समस्या लेकर सहायता के लिए आता है। स्थान में एक अपेक्षाकृत बड़ी संस्था (जैसे स्थानीय प्राधिकरण) अथवा अपेक्षाकृत छोटी समाज कार्य इकाई (जैसे एक मानसिक हस्पताल का मनोचिकित्सकीय समाजकार्य विभाग) हो सकता है। स्थान में वह सभी संस्थाएँ सम्मिलित हो सकती हैं, जिनमें केस कार्यकर्ता अभ्यास करता हैं (विद्याल, बाल मार्गदर्शन केंद्र, अस्पतालों और अदालतों के बाल विभाग इत्यादि)।

समाज केस कार्यि एजेंसियों का वर्गीकरण

समाज केस कार्य एजेन्सियों को निम्नलिखित तीन तत्वों के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता हैः

1) **सहायता स्रोतः** यह वे एजेन्सियाँ हैं, जो सार्वजनिक कर (बाल कल्याण, शारीरिक अथवा मानसिक स्वास्थ्य कार्यक्रम इत्यादि) अथवा स्वैच्छिक अंशदान से वित्त प्राप्त करती है।

2) **पेशेवर आधिकारिक स्रोतः** कुछ एजेन्सियाँ प्राथमिक एजेन्सियाँ होती हैं, जो अपनी सामाजिक गतिविधियों हेतु पूर्ण आधिकारिकता और दायित्व का

निर्वाह करती है और कुछ द्वितीयक एजेन्सियाँ हैं, जो एक मेजबान एजेन्सी से अपनी आधिकारिकता और दायित्व प्राप्त करती है।

3) **विशेष गतिविधियाँ और सरोकार के क्षेत्रः** प्राथमिक एजन्सियाँ सार्वजनिक और निजी दोनों हो सकती हैं। ये एजेन्सियाँ एक विशेष क्षेत्र का कार्य हेतु चयन करती हैं, जहाँ से अपन सेवाएँ प्रदान करती हैं।

सामाजिक एजेंन्सी की प्रवृत्तियाँ

पर्लमैन द्वारा प्रदत्त सामाजिक एजेन्सी की कुछ विशेषताएँ नीचे वर्णित की गयी है:

1) समाज की सहायता करनाः एक सामाजिक एजेन्सी कुसमायोजनों को रोकने, सामाजिक विघटनों के विरूद्ध व्यक्तियों और समूहों की सहायता करने के द्वारा और मानव क्रियाशीलता के बेहतर और उच्चतर स्तरों के विकास के लिए एक समाज सदस्यों का संरक्षण करती है।

2) एक उपयुक्त कार्यक्रम का विकास करती हैः एक सामाजिक एजेन्सी लोगों की जरूरतों, फंड की उपलब्धता, एजेन्सी स्टाफ के ज्ञान और दक्षता, समुदाय की रूचियों, संसाधनों और सहयोग के आधार पर विशेष कार्यक्रमों और गतिविधियों का विकास करती है।

3) एक संगठनात्मक संरचना का होनाः सामाजिक एजेन्सी का विभिन्न उद्देश्यों और शक्तियों वाले अनेक सदस्यों से बनी एक संरचना होती है और एजेन्सी की सम्पूर्ण कार्य प्रणाली में सभी एक–दूसरे पर निर्भर होते हैं। एजेन्सी के प्रत्येक सदस्य को भिन्न कार्य और उत्तरदायित्व प्रदान किए जाते हैं।

4) प्रशिक्षित कार्मिकों से बननाः एजेन्सी प्रशिक्षित केस कार्यकर्त्ताओं से बनी होती है, जो एक बेहतर समाज कार्यप्रणाली में समस्याग्रस्त व्यक्तियों की सहायता करने के लिए विशेष ज्ञान और दक्षता से संपन्न होते हैं।

5) मुवक्किल तथा समाजकार्यकर्त्ता का भेंट–स्थलः एजेन्सी मुवक्किल और समाज कार्यकर्त्ता को एक साथ लाती है और उन्हें एक पेशेवर रूप में अर्न्तक्रिया करने में सक्षम बनाती है। यह मुवक्किल और समाज कार्यकर्त्ता के लिए भेंट–स्थल बनाती है।

समाज कार्यकर्त्ताओं को उस एजेन्सी को समझने की जरूरत होती है, जहाँ वे काम करते हैं। उन्हें सहायक क्षेत्रों में कार्य करने वाली अन्य सामाजिक एजेन्सियों को भी समझने में सहायक होने की जरूरत होती है। एक एजेन्सी को समझने का पहला कार्य उसकी सीमाओं को परिभाषित करना है। दूसरा कार्य उन वातावरणीय कारकों को निश्चित करना है, जो एजेन्सी की संरचना और क्रियाशीलता को प्रभावित करते हैं। तीसरा कार्य एजेन्सी प्रणाली की संरचना और क्रियाशीलता को समझना है। मुवक्किलों की सहायता करने के लिए, समाज कार्यकर्त्ताओं को न केवल उन एजेन्सियों को समझने की जरूरत होती है, जहाँ वे कार्य कर रहे हैं, वरन् सहायक क्षेत्रों की अन्य एजेन्सियों को भी समझने की जरूरत होती है।

1.5 प्रक्रिया

एक प्रक्रिया, मुवक्किल की सहायता करने के लिए समाज कार्यकर्त्ता द्वारा अनुसरण किए जाने वाले सोपानों अथवा चरणों का अनुगमन करना है। मुवक्किल की सहायता करने के लिए एक पेशेवर समाज कार्यकर्त्ता को कुछ निश्चित चरणों का पालन करना होता है। इस पूरी प्रक्रिया में समाज कार्यकर्त्ता

को मुवक्किल के साथ एक सौहार्द्र उत्पन्न करने की आवश्यकता होती है। कार्यकर्त्ता एक समस्याग्रस्त परिस्थिति में रक्षात्मक तंत्र को सशक्त करने में मुवक्किल की सहायता करता है। पेशेवर समाज कार्यकर्त्ता मुवक्किल को स्वीकार करता है, मुवक्किल के साथ एक अच्छा सम्बन्ध विकसित करता है और तथ्यों को स्पष्ट करता है। मुवक्किल द्वारा बताये गए तथ्यों की उपयुक्त रूप से पड़ताल की जाती है और कार्यकर्त्ता द्वारा समाधान पर कार्य किया जाता है।

केस कार्य प्रक्रिया का पहला भाग समस्या के तथ्यों को सुनिश्चित तथा स्पष्ट करना होता है। केस कार्य प्रक्रिया में दूसरा पक्ष उन तथ्यों पर विचार करना होता है। केस कार्य में प्रत्येक समस्या–समाधान प्रयास का समाप्ति चरण कोई चयन अथवा निर्णय करना होता है।

समस्या समाधान प्रक्रिया के चरण

निम्नलिखित चरण समाज कार्य में समस्या–समाधान में सम्मिलित प्रक्रियाओं को वर्णन करते हैं:

1) **समस्या का प्राथमिक कथनः** यह समस्या का एक स्पष्ट, संक्षिप्त और सटीक कथन होता है। प्रायः समस्या कथन अस्पष्ट, वैश्विक और सटीकता के अभाव से पूर्ण होता है।

2) **समस्या की प्रकृति के विषय में पूर्व धारणा कथनः** समस्या को स्पष्टतापूर्वक बताने के बाद, समस्या की प्रकृति और कारण के सम्बन्ध में धारणाएँ बनायी जाती हैं। यह समस्या का समाधान करने की आवश्यकता और उस आवश्यकता को पूरा करने में आने वाली बाधा को समझने के संदर्भ में संकेतित करती है।

3) **सूचना का चयन और संग्रहः** ऐतिहासिक सामाजिक, मनोवैज्ञानिक, जैविक, आर्थिक, राजनैतिक, धार्मिक और नैतिक समझ सहित विभिन्न स्रोतों में जानकारी एकत्र की जा सकती है। समस्या के संदर्भ में मुवक्किल जानकारी का प्राथमिक स्रोत होता है।

4) **उपलब्ध सूचना का विश्लेषणः** समस्या के सम्बन्ध में एकत्रित सूचना को संभव लक्ष्यों को निश्चित करने, संभावित निष्कर्षों, संभव क्रियात्मक योजनाओं, एकत्रित की गयी सूचना के अर्थ की व्याख्या और मूल्यांकन हेतु विश्लेषित किया जाता है।

5) **एक योजना बनानाः** सूचना का एकत्रण और विश्लेषण करने से इस समझ का प्रवर्तन होता है कि आवश्यकता पूर्ति को बाधित करने वाले अवरोधों को हटाने के लिए क्या किया जा सकता है।

6) **योजना का क्रियान्वयनः** व्यक्ति की समस्या का समाधान करने के लिए योजना को क्रियान्वित किया जाता है।

7) **निरन्तर निगरानी और मूल्यांकनः** योजना का क्रियान्वयन करते समय निरन्तर निगरानी और समीक्षा की जाती है। जब लक्ष्य की प्राप्ति कर ली जाती है, योजना के परिणाम को समझने के लिए योजना का मूल्याँकन किया जाता है। मूल्याँकन में समस्या को परिभाषित करना, और अधिक जानकारी को एकत्र करना और योजना का विश्लेषण और पुर्ननिरूपण करना सम्मिलित होता है।

समस्या समाधान प्रक्रिया के चरण

सन 1917 में मैरी रिचमंड ने मुवक्किल की समस्या का समाधान करने के लिए निम्नलिखित चरण दिए हैं:

1) **प्रवेश:** जब एक सहायता याचक व्यक्ति एक संगठन में आता है, एजेन्सी द्वारा मुवक्किल का नामांकन करने की प्रशासनिक प्रक्रिया पूरी की जाती है। प्रवेश को केस कार्यकर्त्ता द्वारा मुवक्किल को स्वीकार करने के रूप में भी व्याख्यायित किया जा सकता है। एक केस कार्यकर्ता को मुवक्किल के प्रति एक निष्पक्ष/गैरपूर्वाग्रही दृष्टिकोण अपनाने की आवश्यकता होती है। इस चरण में पेशेवर कार्यकर्त्ता मुवक्किल के साथ एक सम्बन्ध स्थापित करता है और मुवक्किल के साथ एक सम्बन्ध स्थापित करता है और मुवक्किल को सहज करने का प्रयास करता है।

2) **अध्ययन:** जब एक बार एक सम्बन्ध स्थापित हो जाता है, कार्यकर्त्ता मुवक्किल से प्राप्त तथ्यों और जानकारी को स्पष्ट करने का प्रायास करता है। मुवक्किल के साथ कार्य करते समय गहन आकांक्षाओं और निहित मुद्दों को समझने के लिए एक प्रशिक्षित केस कार्यकर्ता द्वारा जाँच पड़ताल करना एक सुपरिचित तकनीक है।

3) **निदान:** इस चरण में, कार्यकर्त्ता मुवक्किल द्वारा प्रदान किए गए तथ्यों का अध्ययन करने के बाद मुवक्किल की समस्या का निदान करने का प्रयास करता है। निदान समस्या के कारण की प्रकृति को समझना होता है। कार्यकर्त्ता पहले से ज्ञान सूचना का सम्पूर्ण रूप से विश्लेषण करता है और समस्या की जड़ों तक पहुँचने का प्रयास करता है। निदान तीन प्रकार का होता है:

- **गतिशील निदानः** गतिशील से तात्पर्य वर्तमान समस्या का विश्लेषण करना है। गतिशील निदान वर्तमान मुद्दों, मुवक्किल के वातावरण और भावनाओं का आंकलन करना है।
- **चिकित्सीय निदानः** इस प्रकार के निदान में, कार्यकर्त्ता मुवक्किल के व्यवहार से सम्बन्धित जानकारी एकत्र करता है। यहाँ केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल के व्यवहारात्मक पैटर्न, व्यक्तित्व गुणों का विश्लेषण करता है। विश्लेषण का यह प्रकार समस्या की प्रकृति और समस्या से सम्बन्धित एक विशेष व्यवहार अथवा गुण को समझने में सहायता करता है। चिकित्सीय निदान विभिन्न व्यक्तित्व विसंगतियों को समझने में सहायता करता है।
- **हेतु कारक निदानः** निदान का यह प्रकार मुवक्किल की पृष्ठभूमि और जीवन इतिहास पर कार्य करता है। यह कुछ निश्चित व्यक्तित्व पैटर्न को समझने के लिए पारिवारिक इतिहास का भी अध्ययन करता है और विकल्पों का चयन करने में सफल होने, मुवक्किल के प्रतिरोधक तंत्र का आंकलन करने में सहायता करता है।

4) **उपचार :** समस्या समाधान प्रक्रिया का अन्तिम चरण उपचार होता है, जो उन सभी गतिविधियों का जोड़ होता है, जो गतिविधियाँ मुवक्किल को तुरन्त आराम प्रदान करने के लिए क्रियान्वित की गयी थी। एक व्यक्ति को विघटन से बचाने और सामाजिक क्रियाशीलता का पुनः एकत्रण करने हेतु उपचार किया जाता है। यह मुवक्किल के मनोविज्ञान को सशक्त बनाने के लिए किया जाता है।

समस्या समाधान प्रक्रिया के चरण

प्रक्रिया के घटकों में आंकलन, योजना बनाना, क्रिया और समाप्ति सम्मिलित होती है। यद्यपि आंकलन योजना से पहले आता है, योजना क्रिया से पहले पहली और क्रिया समाप्ति से पहले आती है, प्रक्रिया की प्रकृति चक्रीय होती है।

एक समस्या के समाधान हेतु योजना बनाने में व्यक्ति की परिस्थिति को समझना सम्मिलित होता है। इस समझ में आकलन सम्मिलित होता है। क्रिया से नयी जानकारी मिलती है, जो समझने और अतिरिक्त योजना बनाने के लिए आवश्यकता को दर्शाती है। मूल्यांकन, क्रिया के परिणाम के रूप में 'क्या हुआ' का आंकलन प्रक्रिया में जारी रहता है, जिससे नयी समझ ओर कभी–कभी नयी योजनाओं और क्रिया का भी प्रवर्तन होता है। इस प्रकार, सभी चरण हमेशा विद्यमान रहते हैं, परन्तु कार्य करते समय विभिन्न बिन्दुओं में किसी एक अथवा एक से अधिक पर फोकस रहता है और उस पर सर्वाधिक ध्यान दिया जाता है।

सभी चारों चरणों के साथ–साथ अर्न्तसम्पर्कीय प्रक्रिया से अन्तःक्षेप बनता है। ये सभी मुवक्किलों और वातावरण में प्रणालियों के मध्य अन्तरणों में परिवर्तनों को प्रभावित कर सकते हैं। ये सभी व्यक्तियों तथा सामाजिक प्रणालियों के मध्य सामाजिक क्रियात्मकता को प्रभावित कर सकती है।

केस कार्य प्रक्रिया का लक्ष्य मुवक्किल को उसकी समस्या से संलग्न करना है और वह मुवक्किल को अपनी समस्या पर कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करती है। यह एजेन्सी और समाज कार्यकर्त्ता के बीच एक कार्यकारी सम्बन्ध के मध्य घटित होता है। कई बार, एक समस्या के समाधान में भौतिक साधनों अथवा अवसरों का प्रावधान सम्मिलित होता है, जो जरूरतमंद व्यक्ति की पहुँच में होता है। कतिपय संसाधन जिनकी किसी व्यक्ति को अपने दैनिक जीवन की किसी समस्या को सुलझाने की आवश्यकता होती है, वे उनमें धन, चिकित्सीय सहायता, नर्सरी स्कूल, छात्रवृत्ति, लघु आवास गृह, पालक गृह, मनोरंजन गतिविधियाँ

इत्यादि। यह आवश्यक है कि केस कार्यकर्ता को इन संसाधनों की जानकारी प्रदान की जाए और कब तथा कैसे इन्हें प्रयोग करना है।

बोध प्रश्न 2

टिप्पणीः i) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

ii) इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर मिलाइए।

1) समाज केस कार्य के घटकों को सूचीबद्ध कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) गतिशील निदान की व्याख्या कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.6 सारांश

इस इकाई का उद्देश्य आपको समाज केस कार्य के घटकों से परिचित कराना है। समाज केस कार्य के चार घटक व्यक्ति, समस्या, स्थान और प्रक्रिया है। समाज कार्य शब्दावली में व्यक्ति को मुवक्किल कहा जाता है। व्यक्ति स्वयं समाज कार्य एजेन्सी की सेवाएँ ले सकता है अथवा किसी अन्य के द्वारा संदर्भ दिया जाता है। व्यक्ति किसी समस्या का सामना कर सकता है, जो उसकी रोजना की सामाजिक कार्यप्रणाली को बाधित करती है। जब व्यक्ति उसका समाधान करने में असफल हो जाता है, वह पेशेवर सहायता चाहता है। एजेन्सी वह स्थान अथवा संगठन है, जहाँ समस्याग्रस्त व्यक्ति समाज केस कार्यकर्ता से मिलता है। समाज केस कार्य प्रक्रिया विभिन्न चरणों और तकनीकों से बनती है। समाज केस कार्य प्रक्रिया में कुछ महत्वपूर्ण चरणों में आंकलन, योजना बनाना, निदान और मूल्यांकन सम्मिलित है।

1.7 शब्दावली

व्यक्ति : एक व्यक्ति, एक पुरूष, स्त्री अथवा बालक हो सकता है, जो अपने जीवन में समस्या का सामना कर रहा है।

समस्या : एक समस्या, एक व्यक्ति की सामान्य गतिविधियों में आने वाली बाधा या रूकावट है। समस्या प्रायः अधूरी

आवश्यकताओं, कुसमायोजनों और कुंठाओं के कारण उत्पन्न होती है।

स्थान : स्थान से तात्पर्य एक समाज एजेन्सी अथवा किसी समाज एजेन्सी के किसी भाग से है, जो समस्याग्रस्त व्यक्ति को सहायता प्रदान करता है।

प्रक्रिया : प्रक्रिया विभिन्न चरण और तकनीकें सम्मिलित होती है, जो समस्याग्रस्त व्यक्ति की सहायता करने के लिए किसी समाधान करने के लिए किसी समाधान पर पहुँचने में उपयोग की जाती है।

1.8 कुछ उपयोगी पुस्तकें

हैमिल्टन, जॉर्डन (1956) थ्योरी एंड प्रैक्टिस ऑफ सोशल केस वर्कः कोलम्बिया यूनिवर्सिटी प्रैस, न्यूयॉर्क।

पर्लमैन, एच.एच. (1957), सोशल केस वर्कः ए प्रॉब्लम सॉल्विंग प्रोसेस, शिकागो।

बायस्टेक, फेलिक पी. (1957) द केस वर्क रिलेशनशिपः लायला यूनिवर्सिटी प्रैस, शिकागो, इलिनोइस।

मैथ्यू, ग्रेस (1991) थ्योरी एंड प्रैक्टिस ऑफ सोशल केस वर्कः कोलम्बिया यूनिवर्सिटी प्रैस, न्यूयॉर्क।

आप्टेकर, हरबर्ट एच. (1955) द डायनामिक्स ऑफ केस वर्क एन्ड काउंसिलिंगः द रिवरसाइट प्रैस, कैम्ब्रिज।

टर्नर जे. फ्रांसिस एंड हॉलिस फ्लोरेंस (1983) डिफरेंशियल डायग्नोसिस एंड ट्रीटमेंट इन सोशल वर्क, 3rd एडिशन, कॉलियर मैक्मीलन पब्लिशर्स लंदन।

नी रॉबर्ट एच एंड रॉबर्टस डब्ल्यू (1970) थ्योरीज ऑफ सोशल केस वर्क, द यूनिवर्सिटी ऑफ शिकागो प्रैस, शिकागो एंड लंदन।

टिम्स नॉयल (1964), सोशल केस वर्क प्रिंसीपल्स एंड प्रैक्टिस; राउटलेट एंड कीगन पॉल, न्यूयॉर्क।

टिलवरी डी.ई. एफ. (1977), केस वर्क इन कॉन्टैक्सट ए बेसिस फॉर प्रैक्टिस, परगमन प्रैस, यूनाइटेड किंगडम।

1.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न 1

1) समाज केस कार्य व्यैक्तिक सम्बन्धों के माध्यम से लोगों की व्यक्तिगत रूप से सहायता करने प्रविधि है, जो समस्याओं का सामना करने के लिए व्यक्तिगत और अन्य संसाधनों का सहारा लेती है।

बोध प्रश्न 2

1) समाज केस कार्य के घटक हैं:

- व्यक्ति
- समस्या
- स्थान
- प्रक्रिया

2) गतिशील, जैसा कि नाम से ही ध्वनित होता है, विद्यमान समस्या का विश्लेषण करना है। गतिशील निदान वर्तमान मुद्दों, मुवक्किल के वातावरण और भावना का आंकलन करता है।

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 2 समाज केस कार्य अभ्यास के क्षेत्र

*मंजू एल. कुमार

रूपरेखा

2.0 उद्देश्य

2.1 प्रस्तावना

2.2 समाज केस कार्य अभ्यास की विशेषताएँ

2.3 अभ्यास के क्षेत्रों के निर्धारक

2.4 समाज केस कार्य अभ्यास के क्षेत्र

2.5 केस 1 – चिकित्सालय आधारित केस कार्य

2.6 केस 2 – समुदाय में पारिवारिक कार्य

2.7 सारांश

2.8 शब्दावली

2.9 कुछ उपयोगी पुस्तकें

2.10 बोध प्रश्नों के उत्तर

2.0 उद्देश्य

* सुश्री मंजू एल. कुमार, डॉ. बी.आर. अम्बेडकर कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली।

यह इकाई आपकी विभिन्न सामाजिक संरचनाओं में विभिन्न जनसंख्या समूहों के साथ समाज केस कार्य अभ्यास को समझने में सहायता करती है। इस इकाई का अध्ययन करने के बाद आपः

- समाज केस कार्य अभ्यास के विभिन्न आयामों को समझ सकेंगे;
- केस कार्य संकल्पनाओं, नियमों को लागू करने की योग्यता तथा विभिन्न मुवक्किल, समूहों की सहायता करने के लिए दक्षता प्राप्त कर सकेंगे;
- समाज केस कार्य के मुवक्किलों के संदर्भ का तथा समाज केस कार्य अभ्यास के लिए इसके महत्त्व की गहन समीक्षा कर सकेंगे; और
- समाज केस कार्य अभ्यास की विभिन्न स्थापनाओं के महत्त्व का मूल्यांकन कर सकेंगे।

2.1 प्रस्तावना

अब जबकि आप समाज केस कार्य की संकल्पनाओं, प्रक्रिया और दक्षता तथा तकनीकों के बारे में जान चुके हैं, अब यह देखना है कि इन संकल्पनाओं और तकनीकों को कैसे लागू किया जाता है (विभिन्न प्रयोग), आप उनको कहाँ लागू करेंगे (स्थिति) तथा किसके साथ करेंगे (मुवक्किल समूह)।

समाज केस कार्य की स्थिति उस समय सामने आती है जब कोई व्यक्ति किसी ऐसे विषय/समस्या/मामले के संबंध में विशेषज्ञ से सहायता प्राप्त करने के लिए आता है जिसे वह स्वयं हल नहीं कर सकता। विशेषज्ञ से हमारा अभिप्राय है– समाज केस कार्यकर्त्ता, जो इन समस्याओं को व्यक्ति की समग्र सामाजिक परिवेश के परिप्रेक्ष्य में देखता है।

2.2 समाज केस कार्य अभ्यास की विशेषताएँ

आपने जो कुछ जाना है अब उसे विभिन्न संगठनों द्वारा सेवा प्रदान किए जाने वाले एक जैसी या भिन्न समस्या और विषयों वाले विशिष्ट मुवक्किलों पर विशिष्ट परिस्थितियों में लागू करने की आवश्यकता है। यदि आप समाज केस कार्य अभ्यास की कहीं भी दिखने वाली निम्नलिखित विशेषताओं का ध्यान रखेंगे तो प्रभावशाली कार्य निष्पादन में इससे आपको सहायता मिलेगीः

- आरंभ में इस बात पर बल देना चाहूँगा कि केस कार्य सहायता का कोई मानक रूप नहीं है। आगे चलकर हम चर्चा करेंगे कि एक समान स्थिति के लिए केस कार्यकर्त्ता की विभिन्न प्रतिक्रियाओं के निर्धारक तथ्य भिन्न–भिन्न होते हैं।
- व्यक्ति के समस्त सामाजिक परिवेश के साथ उसके निरंतर पारस्परिक संपर्क में मुवक्किल की सोच, भावना और कार्य में समग्र के रूप में देखा जाता है।
- समाज केस कार्यकर्त्ता के रूप में आप न केवल अपनी नियोक्ता एजेंसी का प्रतिनिधित्व करते हैं अपितु अपने अभ्यास – समाज कार्य का भी प्रतिनिधित्व करते हैं अर्थात् आपको व्यावसायिक मूल्य व्यवस्था, नैतिकता और सिद्धान्तों के अनुरूप (ज्ञान और दक्षता तथा तकनीकों का प्रयोग) कार्य करना पड़ता है वहीं आपको अपनी नियोक्ता एजेंसी के लक्ष्यों को प्राप्त करना भी आपका दायित्व है।
- आप प्रायः संगठन द्वारा निर्धारित सेवा प्रदत व्यवस्थाओं के दायरे में कार्य करते हैं लेकिन यदि ये व्यवस्थाएँ अमानवीय या मुवक्किलों के लिए अपमान करने वाली हैं तो आपकी परिवर्तन एजेंट की भूमिका निभाने की भी जिम्मेदारी है।
- आपको 'अपने स्वयं' के बारे में भी निरंतर सावधान रहना है तथा सुनिश्चित करें कि यह (व्यैक्तिकता) आपके समाज केस कार्य अभ्यास में हस्तक्षेप न करें।
- समाज केस कार्य में यह जानना बहुत महत्त्वपूर्ण है कि इसके मुवक्किलों की समस्याएँ और विषय अत्यंत भावुक होते हैं।

- जीने की मानवीय समस्याएँ जटिल और बहु आयामी होती हैं तथा इनको संवेदनशीलता के साथ संभालने की आवश्यकता है।
- इस प्रकार समाज केस कार्य अभ्यास में प्रायः परस्पर अंतः एजेंसी सहयोग की आवश्यकता होती है।
- प्रायः आप व्यावसायिकों के दल के सदस्य होंगे। आरंभिक स्थितियों में सेवा प्रदान करने के लिए आपकी मुख्य व्यावसायिक बनने की संभावना है जबकि परवर्ती स्थितियों में आपसी स्थिति सहायक भी हो सकती है। दल में अन्य व्यावसायिकों को एक समाज कार्य अभ्यास के रूप में अपना योगदान करना, आपके लिए बहुत महत्त्वपूर्ण है।
- समाज केस कार्य सेवाएँ रोकथाम, उपचार/उपाय; पुनर्वास, स्थापना, सुधार, राहतकारी देखभाल या सामाजिक परिवेश में परिवर्तन के लिए प्रदान की जा सकती है।

2.3 अभ्यास के क्षेत्रों के निर्धारक

व्यक्तियों और परिवारों की सहायता करने के लिए केस कार्य पद्धतियों का प्रयोग किए जाने वाले समाज केस कार्य अभ्यास के व्यापक क्षेत्र या संरचनाएँ हैं। विभिन्न क्षेत्रों को निम्नलिखित घटकों के आधार पर नियंत्रण किया जा सकता है।

क) **संदर्भित व्यक्तिः** इस संदर्भ में मुवक्किल के समग्र सामाजिक वातावरण शामिल हैं – एक नेत्रहीन वयस्क, अपने पति द्वारा परिव्यक्त अधेड़ आयु की महिला, अनाथ आश्रम में एक अनाथ बच्चे का समस्त सामाजिक परिवेश।

ख) **चिंता या सहायता की आवश्यकता वाली समस्याः** अभावग्रस्त, जीवन–शैली में व्यापक परिवर्तन की आवश्यकता वाले चिरकालिक रोग, ड्रग आश्रिता, पुनर्वास, उपद्रव या भयंकर दुर्घटना के कारण सदमा, शोक; तथा

ग) **मानव सेवा संगठनः** सहायता प्रदान करने के लिए स्थान प्रदान करने वाले संगठन जैसे विद्यालय, चिकित्सालय, बाल देखभाल संस्थाएँ, अल्प विश्राम गृह, वृद्धों की संस्थाएँ और बाल गृह आदि।

प्रथम दो आयामों की निम्नलिखित दो परिप्रेक्ष्य में आगे समीक्षा की जा सकती हैः

- **आवश्यकता का परिप्रेक्ष्य**

क) **सामान्य मानव आवश्यकताएँः** जीने की आवश्यकता के साथ प्रत्येक व्यक्ति को स्नेह, सुरक्षा, उपलब्धि तथा संबंधित (किसी समूह के साथ) होने की भी आवश्यकता होती है।

ख) **विशिष्ट मानव आवश्यकताएँः** व्यक्ति की निःसक्तता, जीवन शैली में व्यापक परिवर्तन की आवश्यकता वाले चिरकालिक रोग, अनुकूलन की या सामाजिक दक्षता की कमी के कारण उत्पन्न होने वाली आवश्यकताएँ, फिर दुर्घटना, उपद्रव, प्राकृतिक आपदाओं के कारण मानसिक आघात या शिशु अथवा वृद्धों की आवश्यकताएँ।

ग) **समाज के कारण होने वाली आवश्यकताएँः** स्वयं समाज की कुछ परिस्थितियों के कारण उत्पन्न होने वाली समस्याएँ उदाहरण के लिए, भेदभाव की परम्पराएँ, उत्पीड़न, वंचित करना या बड़ी विकास परियोजनाओं के कारण विस्थापन आवश्यकता परिप्रेक्ष्य समस्या का स्रोत और विस्तार समझने में कार्यकर्त्ता की सहायता करता है यह हर मामले में लागू होता है। यह अपूर्ण आवश्यकताओं का मुवक्किल और समाज पर पड़ने वाले प्रभाव को जानने में भी सहायता करता है। कार्यकर्त्ता अपूर्ण आवश्यकताओं को पूरा करने के द्वारा मुवक्किलों की समस्या वाली स्थिति को दूर करने की कार्य योजना बनाने में उनकी सहायता करने में सक्षम हो जाता है।

- **जीवन पर्यन्त परिप्रेक्ष्य**

व्यक्ति अपने जीवन चक्र में अर्थात् जन्म से लेकर मृत्यु तक अनेक जीवन परिवर्तनों का अनुभव करता है। वह जीवन में आगे बढ़ते हुए अनेक विकास अवस्थाओं से गुजरता है और अगली अवस्था में जाने से पूर्व प्रत्येक अवस्था में व्यक्ति को कुछ कार्य सफलतापूर्वक करने होते हैं। अधिकतर मामलों में व्यक्ति बड़े अनसुलझे दबावों के बिना इस चक्र से गुजर जाता है। लेकिन यदि कोई व्यक्ति इस पारगमन को सुचारू रूप से पार नहीं कर पाता तो वह इन जीवन परिवर्तनों को कठिन मान सकता है और नई अपेक्षाएँ पूरी करने में स्वयं को असक्षम पाता है।

एक पाँच वर्ष का बच्चा घर के सुरक्षित और स्वतंत्र माहौल के बाद अनुशासन प्रिय और औपचारिक विद्यालय में प्रवेश लेता है।

एक युवती का विवाह होता है जो अपनी सुसराल जाने पर पत्नी और बहू की भूमिका निभाती है यदि वह इस परिवर्तन के लिए तैयार नहीं है। अपनी नई स्थिति की अपेक्षाओं से दबाव अनुभव सकती है और उसे विषाद हो सकता है।

एक अधेड़ व्यक्ति अच्छी नौकरी के बाद सेवा निवृत्त होता है। व्यस्त जीवन शैली और निर्धारित दिनचर्या के बाद वह स्वयं को खाली महसूस करता है जिसके पास पर्याप्त समय बचता है। वह जीवन परिवर्तनों को निभाने के लिए कितना तैयार है यह उसका भावात्मक तंदुरुस्ती का स्तर निर्धारित करेगा।

ग) **मानव सेवा संगठनः** इन संगठनों का उद्देश्य है 'सेवा करना' अर्थात् लोगों के सामान्य स्वास्थ्य और कार्य प्रणाली में सुधार करना तथा उसे बनाए रखना। इन संगठनों के उदाहरण है–विद्यालय, चिकित्सालय तथा सामाजिक कल्याण विकास एजेंसियाँ।

मानव सेवा संगठनों का अपना क) लक्ष्य और उद्देश्य, ख) विशिष्ट मुवक्किल समूह, ग) कार्मिक, घ) कार्यक्रम और सेवाएँ, ङ) सेवा प्रदान करने वाली व्यवस्थाएँ, च) सामग्री ससांधन और नेटवर्क होता है।

2.4 समाज केस कार्य अभ्यास के क्षेत्र

जैसा कि हमने पहले चर्चा की है केस कार्य अभ्यास के किसी भी क्षेत्र को दो परिप्रेक्ष्यों में देखने की आवश्यकता हैः कुछ समस्याओं या विषयों वाला मुवक्किल समूह और वह संरचना जहाँ वे अपनी समस्याओं के लिए सहायता प्राप्त कर सकें।

I. आइए, पहले हम संक्षेप में मुवक्किल समूहों और उनकी कुछ विशेषताओं का वर्णन करते हैं।

व्यक्तिः व्यक्ति और उसका सामाजिक परिवेश के साथ पारस्परिक संपर्क, कई तथ्यों से प्रभावित होता है। ये तथ्य निर्धारित करते हैं कि एक जैसी स्थिति/समस्या/विषय के लिए विभिन्न मुवक्किल कैसे भिन्न–भिन्न प्रतिक्रिया करते हैं। केस कार्यकर्त्ता से उनकी अपेक्षाएँ भी उसी के अनुसार भिन्न भिन्न हो सकती है। इनमें से कुछ तथ्य इस प्रकार हैंः

- **आयुः** स्पष्ट है कि एक बच्चे की चिंताएँ, समस्याएँ और कठिनाइयाँ युवा या अन्य किसी बड़े व्यक्ति से भिन्न होंगी। फिर कोई आयु विशेष वाला व्यक्ति संदर्भित स्थिति को जैसे देखता है, इसके बारे में अनुभव करता है और जैसे इसको संभालना चाहता है व्यक्ति की आयु के अनुसार भिन्न–भिन्न हो सकता है।
- **लिंगः** किसी समाज में पुरुषों और महिलाओं के अनुभव एवं स्थितियाँ सामाजिक और सांस्कृतिक रूप से निर्धारित की जाती हैं। समाज में स्थिति

परिवार और समाज में सामान्यतः (अधिकार, विशेषाधिकार और शक्तियाँ) कार्यों का विभाजन, भूमिका निर्वाह अपेक्षा, भूमिका परिवर्तन और भूमिका संघर्ष पुरुषों और महिलाओं को भिन्न–भिन्न रूप से प्रभावित करते हैं। एक जैसी छवि और भूमिकाओं की प्रवृत्ति उत्पीड़न और भेदभाव वाली विशेषतः महिलाओं के लिए उत्पीड़न और भेदभाव वाली बन जाती है।

- **जातिः** भारतीय समाज में जाति आधारित भेदभाव व्यक्तियों और परिवारों को आयु और लिंग भेद के बिना प्रभावित करता है तो भी महिलाएँ इससे सर्वाधिक पीड़ित होती है। निम्न जाति से संबंधित होने के कारण हीन स्थिति से अभावग्रस्तता, उत्पीड़न, अवसरों का अभाव, विषाद, उदासनीता अकर्मण्यता आदि उत्पन्न होती है।
- **वर्गः** व्यक्तियों का आमदनी समूह से संबंधित होना, लक्ष्यों के और परिवर्तन के लिए प्रयास करने हेतु प्रेरणा का निर्धारक होता है। जीवन के प्रति दृष्टिकोण और जीवन समस्याएँ (क) अल्प आय समूहों, (ख) मध्यम आय समूहों, (ग) प्रभावशाली समूहों, या (घ) गरीबी रेखा से नीचे रहने वाले समूहों के व्यक्तियों को भिन्न–भिन्न रूप से प्रभावित कर सकती है।
- **धर्मः** भारत जैसे अनेक समाजों वाले देश में अल्पसंख्यक समुदाय धर्म वालों की अपनी समस्याएँ हैं। धर्म का भारतीय व्यक्तियों के पालन–पोषण में महत्त्वपूर्ण स्थान है। व्यक्ति की सहायता करने में धार्मिक विश्वासों, परम्पराओं और नैतिक मूल्यों की जानकारी होना अनिवार्य है।
- **क्षेत्रः** ग्रामीण, शहरी या जन–जातीय क्षेत्रों में रहने वाले लोगों में विशिष्ट प्रकार की अलग–अलग प्रतिक्रिया स्वरूप तथा जीवन में प्राथमिकताएँ प्रदर्शित करने की प्रवृत्ति होती है। छोटे शहर गाँव या महानगर से आने वाले व्यक्तियों की विभिन्न प्रेरक परिस्थितियाँ होती है। इसलिए उनके जीवन अनुभव भी एक–दूसरे से भिन्न होते हैं। उनकी आवश्यकताएँ और चिंताएँ अभिव्यक्ति के तरीके भी भिन्न–भिन्न हो सकते हैं।

परिवार

परिवार एक विशेष सामाजिक समूह है जहाँ सदस्य रक्त या विवाह संबंध के कारण एक दूसरे से संबद्ध होते हैं। परिवार का मुख्य कार्य बच्चों का पालन पोषण और प्रत्येक सदस्य का विकास करना है। परिवार समाज की संस्कृति में बच्चों को सामाजिक बनाने के द्वारा अपने सामाजिक दायित्वों को पूरा करते हैं। अपने कार्यों को पूरा करने के लिए परिवार अनेक सामाजिक प्रणालियों और संगठनों के साथ पारस्परिक रूप से संपर्क में आते हैं। जैसे सगोत्र नेटवर्क, धार्मिक और आर्थिक संस्थाएँ, विद्यालय, कार्यस्थल, प्रशासनिक संस्थाएँ, कल्याणकारी और कानूनी संस्थाएँ आदि। परिवार में (सदस्यों के बीच) और बाहरी व्यक्तियों के साथ अद्वितीय पारस्परिक संपर्क काफी समय तक होता है।

परिवार एक व्यवस्था है जिसमें किसी एक सदस्य के अनुभव का अन्य सदस्यों पर भी प्रभाव पड़ता है। एक ड्रग का व्यसनकर्त्ता पुत्र, शारीरिक या मानसिक रूप से असमर्थ बच्चा, कार्यस्थल पर मुख्य अर्जनकर्त्ता सदस्य की समस्याएँ, बुजुर्ग पिता/माता सभी कुल मिलाकर परिवार की सामाजिक कार्य प्रणाली को प्रभावित करते हैं। कई बार एक सदस्य की समस्या परिवार में बुनियादी अंर्तव्यैक्तिक संबंधों, पारस्परिक संपर्क एवं संप्रेषण स्वरूपों की गंभीर समस्या की अभिव्यक्ति होती है।

परिवार जीवन चक्र से गुजरते हैं। विवाह होता है तथा बच्चे पैदा होते हैं। बच्चे विद्यालय जाते हैं या कार्य करने जाते हैं। बड़े पुत्र का विवाह होता है। पुत्री दूर चली जाती है या ससुराल में रहने लगती है। विवाहित लड़का हो सकता है कि अभिभावकों के साथ रहे या न रहे। अभिभावक वृद्ध होते हैं और उनकी मृत्यु हो जाती है। पुत्र परिवार के साथ बना रहता है। परिवार की प्रत्येक संरचना और भूमिका परिवर्तन से विभिन्न दबाव उत्पन्न होते हैं। बहुत बार प्रायः परिवार सामान्य परिवर्तनों से अनुकूलन करने में सक्षम होते हैं। लेकिन कुछ विशेष परिस्थितियों में परिवारों में

अपर्याप्तता का अहसास होता है और व्यावसायिक सहायता लेना उनकी विवशता बन जाती है।

परिवार की अनुकूलन क्षमताओं पर अत्यधिक दबाव डालने वाली कुछ समस्याएँ हैं – गंभीर वैवाहिक मतभेद, घरेलू हिंसा, बच्चे का दुर्व्यसन, व्यभिचार तथा बेरोजगारी।

आइए, अब हम इनमें से कुछ संरचनाओं की संक्षिप्त चर्चा करें ताकि उनकी मुख्य विशेषताओं, उनके द्वारा सुलझाई जा सकने वाली समस्याओं या विषयों के प्रकार तथा व्यक्तियों एवं परिवारों को अपने मुवक्किलों को कार्यकर्त्ता द्वारा प्रदान की जाने वाली व्यावसायिक अन्तःक्षेप के बारे में एक विचार प्राप्त कर सके।

- **चिकित्सालय**

चिकित्सालय में चिकित्सक ही मुख्य व्यावसयिक समूह होते हैं जो रोगियों की चिकित्सकीय देखभाल के लिए भी जिम्मेदार होते हैं।

रोग और चिकित्सालय में भर्ती कराने के मनो–सामाजिक और सांस्कृतिक आयामों की जानकारी से प्रशिक्षित सामाजिक कार्यकर्त्ताओं की चिकित्सालयों में तैनाती के योग्य बना दिया है।

समाज केस कार्य का उपयोग बहिररोगी विभागों, वार्डों तथा विशेष चिकित्सालयों में किया जाता है। बड़े सरकारी चिकित्सालयों में चिकित्सकों के पास अत्यधिक कार्यभार होने के कारण चिकित्सकीय कर्मचारियों तथा रोगी एवं उनके परिवारों के बीच स्पष्ट संप्रेषण नहीं हो पाता।

ऐसे परिदृश्य में समाज कार्यकर्त्ताओं द्वारा अपेक्षित भूमिकाएँ मध्यस्थ, सक्षम बनाने वाले सेवाओं का समन्वयकर्त्ता, केस प्रबंधक, परिवार, समुदाय तथा चिकित्सालय संसाधनों को सक्रिय बनाने वाले तथा विशेषज्ञ दल के सदस्य के रूप में कार्य करने वाले की

होती है। रोगी तथा उसके परिवार के साथ कार्य करना, समाज कार्यकर्त्ता का मुख्य कार्य है। इसलिए चिकित्सा कार्य अभ्यास में समाज केस कार्य प्राथमिक पद्धति है।

- **मानसिक स्वास्थ्य देखभाल प्रदान करने वाली संस्थाएँ**

केस कार्यकर्त्ता मनोचिकित्सक, मनोवैज्ञानिक और पेशेवर चिकित्सकों के विशेषज्ञ दल के सदस्य के रूप में कार्य करता है। मानसिक रोगी या भावात्मक रोगियों की देखभाल और उपचार के लिए प्रभावी मनोचिकित्सक मुख्य व्यावसायिक समूह होता है। रोगी ओ.पी.डी. में, डे–केयर केन्द्रों में आने वाले या चिकित्सालय में भर्ती वाले हो सकते हैं। केस कार्यकर्त्ता का मुख्य कार्य, रोगी के परिवार से निरंतर संपर्क बनाए रखना, रोगी/परिवार तथा चिकित्सक के बीच अन्तःक्षेप करना, रोगी को परामर्श (काउंसलिंग) देना, चिकित्सालय से छुट्टी दिलाने में सहायता करना तथा बाद में रोगी की देखभाल करना है। कार्यकर्त्ता परिवार को आवश्यक सहारा प्रदान करता है तथा मानसिक रोगी की आवश्यकताएँ समझने में परिवार के अन्य सदस्यों की मदद करता है।

- **चिरकालिक/लाइलाज रोगी के साथ कार्य करना**

मधुमेह, अस्थमा (दमा) तथा हृदय रोगों जैसे चिरकालिक रोगों से पीड़ित व्यक्तियों को अपनी बीमारी समझने, उपचार की आवश्यकता तथा इस स्थिति के कारण उत्पन्न सीमाओं में अपनी जीवनशैली में समायोजन करने में सहायता की आवश्यकता पड़ती है। रोगी की ऐसी स्थिति जिसका संपूर्ण परिवार पर दीर्घकालिक प्रभाव पड़ सकता है, से निपटने के लिए रोगियों के परिवारों को भी सहारे और मार्गदर्शन की आवश्यकता होती है। कुछ मामलों में विशेषतः अल्प आय समूह से संबंधित मामलों में सगे–संबंधियों में या व्यापक रूप से समुदाय में संसाधनों की पहचान कर और सक्रिय करने के द्वारा आर्थिक भार को भी कम करने की आवश्यकता हो सकती है।

लाइलाज़ बीमारी के रोगियों के साथ कार्य करते हुए कार्यकर्त्ता की पहली दुविधा रोगी और उसके परिवार को रोग के बारे में बताने की होती है। लाइलाज बीमारी जैसे कैंसर और एडस से पीड़ित रोगियों में अतिरिक्त दबाव होता है। वे अपनी आसन्न मृत्यु और अपनी मृत्यु के बाद अपने परिवार की चिंता के बारे में सोचते रहते हैं। ऐसे में केस कार्यकर्त्ता के लिए किए जाने वाले कार्य हैंः क) दर्द और दुख को घटाने के लिए प्रशामक देखभाल सुनिश्चित करना, ख) मृत्यु के बारे में बातें करना, ग) उसकी मृत्यु के बाद परिवार के लिए योजना बनाने में रोगी को शामिल करना, घ) मृत्यु और मरने के बारे में परिवार में सदस्यों से बाते करने के अवसर प्रदान करना, ङ) रोगी/परिवार को भावात्मक और भौतिक सहायता प्रदान करना। एड्स के मामले में केस कार्यकर्त्ता को एड्स से संबंधित कंलक के मसले को तथा परिवार के अन्य सदस्यों में संक्रमण फैलने की संभावना के विषय को भी संभालना आवश्यक है।

- **विद्यालय**

विद्यालय औपचारिक शिक्षा की संस्थाएँ हैं जिनका निर्धारित कार्यक्रम होता है, पाठ्यक्रम होता है तथा सीखने–सिखाने की सुस्थापित पद्धति होती है। शिक्षक मुख्य व्यावसायिक समूह होता है, वे अपना अधिकतम समय छात्रों के साथ व्यतीत करते हैं। विद्यालय विभिन्न आकार के होते हैं। ये गाँवों और जन–जातीय क्षेत्रों में एक अध्यापक वाले विद्यालयों से लेकर हजारों छात्रों वाले वृहत् नौकरशाही वाले संगठन हैं। विद्यालय प्राथमिक माध्यमिक, उच्चतर या उच्चतर माध्यमिक शिक्षा प्रदान करने वाले हो सकते हैं। फिर कुछ विद्यालय सरकारी/सरकारी सहायता प्राप्त करने वाले या पूरी तरह निजी स्वतंत्र विद्यालय हो सकते हैं।

प्रगतिशील और बाल केन्द्रित शिक्षा दर्शन के बावजूद विद्यालयों की विशेषता ही पाठ्यक्रम (सूचना सामग्री) उपलब्धियों के मूल्यांकन हेतु औपचारिक परीक्षा प्रणाली तथा औपचारिक अध्यापक बालक संबंधों पर जोर देना। इस परिप्रेक्ष्य में बहुत बार प्रायः बच्चा अपनी बुनियादी मानवीय और शिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करने में

समर्थ नहीं हो पाता। यह स्थिति बच्चे के लिए दबावकारी सिद्ध होती है। पाठ्यक्रम की मुख्य चिंता और अनुशासन बनाए रखने के कारण अध्यापक प्रत्येक बच्चे की स्थिति का आंकलन करने में असमर्थ रहते हैं और परिणाम होता है "समस्याग्रस्त बच्चा'', इसलिए बच्चे की सहायता करने के लिए व्यैक्तिक समाज केस कार्य सेवा के लिए आवश्यकता को मान्यता दी गई है।

विद्यालय केस कार्यकर्त्ताओं को उपायकारी सेवाओं के साथ–साथ रोकथाम और सवंर्धित अन्तःक्षेप प्रदान करने के बेहतर अवसर प्रदान करता है। विद्यालय में प्रवेश से लेकर शिक्षा पूरी करने के बाद बाहर आने का परिवर्तन बच्चे के परिपक्व होने की प्रक्रिया के अनुरूप होता है। किसी आयु वर्ग विशेष के लिए माँगों और दबावों का पूर्वानुमान लगाकर उपयुक्त अन्तःक्षेप की योजना बनाई जा सकती है ताकि अनावश्यक भावात्मक विक्षोभ से बचा जा सके। व्यक्तित्व, जीवन और सामाजिक दक्षताओं के विकास में सहायता कर समाज केस कार्यकर्त्ता शैक्षिक प्रक्रिया में भागीदार की स्थिति प्राप्त कर सकता है। समाज केस कार्य अभ्यास की गौण स्थिति होने के बावजूद विद्यालयों के शैक्षिक लक्ष्य पूरा करने में कार्यकर्त्ता व्यावसायिक समाज कार्य के महत्त्वपूर्ण योगदान का प्रदर्शन कर सकता है।

समाज केस कार्यकर्त्ता परिवार और अध्यापक के बीच कड़ी (सम्पर्क) के रूप में कार्य करता है। वह अन्तःक्षेप, योग्य बनाने वाला, अध्यापक (आवश्यक सूचना प्रदान करने के द्वारा) अधिवक्ता (विद्यालय के नियमों और परम्पराओं का बच्चे पर पड़ने वाले नकारात्मक प्रभावों को उजागर करने द्वारा) विद्यालय की व्यवस्थाओं और प्रक्रियाओं के लिए परिवर्तन एजेंट तथा बच्चों की आवश्यकताओं और स्वास्थ्य संबंधी मामलों में कर्मचारियों के लिए सलाहाकार के रूप में कार्य करता है।

- **आवासीय संस्थाएँ**

ऐसी स्थितियाँ आती हैं कि लोगों को उनके प्राकृतिक वातावरण से हटाकर आवासीय संस्थाओं में स्थापित किया जाता है। कुछ संस्थाएँ जहाँ समाज केस कार्य अभ्यास किया जाता है, वे निम्नलिखित हैः

क) **बाल गृहः** अभावग्रस्त, अनाथ या वापिस न जा सकने वाले घर से भागे हुए, अपने अभिभावकों के नियंत्रण से बाहर समझे जाने वाले, दुर्व्यसन करने वाले, हिंसक, स्वास्थ्य के जोखिम वाले (जैसे कोढ़ी अभिभावकों के स्वस्थ बच्चे) या नैतिकता की जोखिम वाले बच्चों को प्रायः बाल गृहों में रखा जाता है। इनमें से अधिकतर गृह बाल न्याय अधिनियम के प्रावधानों के अंतर्गत् संचालित किए जाते हैं। इसलिए इनमें अभिरक्षक देखभाल प्रदान की जाती है।

सरकार या स्वयंसेवी संगठनों द्वारा चलाए जा रहे गृहों से बच्चों की अभिरक्षा और देखभाल प्रदान करने की आशा की जाती है। यहीं पर समाज कार्यकर्त्ता महत्त्वपूर्ण व्यावसायिक बन जाता है। रहने के प्रबंध शयनशाला या झोंपड़ी जैसे हो सकते हैं। समाज केस कार्यकर्त्ता से प्रत्येक निवासी को गृह में जीवन के साथ समायोजन करने में तथा मनो–सामाजिक विकास में सहायता की आशा की जाती है। चूंकि गृह में आने से पूर्व बच्चों को बड़े सदमों वाले अनुभवों से गुजरना पड़ता है। अतः उनके लिए अपने जीवन से समझौता करना, उसके बारे में बात करना तथा दर्द और विश्वासघात की भावना को भूलना बहुत महत्त्वपूर्ण होता है। कार्यकर्त्ता से व्यावहारिक देखभाल प्रदान करने की, शिक्षा के लिए जाने वाले विद्यालयों से संपर्क करने की, संस्था में रहते हुए सकारात्मक संबंध स्थापित करने में बच्चों की सहायता करने की तथा गृह में रुकने की अवधि पूरी होने के बाद जीवन के लिए तैयार करने की आशा की जाती है।

ख) **सुधारक संस्थाएँः** इन संस्थाओं में शामिल हैंः अपराधियों के लिए गृह/विशेष विद्यालय, जेल, सुधार/निरीक्षण गृह, भिक्षु गृह आदि।

समाज केस कार्यकर्त्ता का मुख्य कार्य कानून के साथ संघर्षरत उन लोगों की सहायता करना है कि वे स्वयं को और दूसरों के साथ उनके संबंधों को समझे। उन्हें यह समझने की आवश्यकता है कि समाज के सदस्य के रूप में उनसे कुछ अपेक्षाएँ की जाती हैं। उद्देश्य इन लोगों के पुनर्वास का है। उनकी इस प्रकार सहायता की जाए कि जब वे वापिस अपने घरों को लौटे तो वे सामाजिक रूप से रचनात्मक कार्य कर सकें। कार्यकर्त्ता मुवक्किलों के परिवर्तन/उनके मूल्यों में परिवर्तन (ताकि वे सामाजिक मूल्यों की धारा में आ सके) करने में सहायता करता है। उनके व्यवहार और प्रतिक्रिया स्वरूपों में परिवर्तन लाता है। इन संस्थाओं में रहने वाले लोगों में प्रायः समाज के प्रति क्रोध होता है या उनमें हीनता और अभाव की भावना/कुंठा होती है। समाज केस कार्य का उद्देश्य मुवक्किलों के सन्निकट वातावरण में परिवर्तन कर उनके परिवारों के साथ कार्य कर तथा उनके साथ सहायक व्यावसायिक संबंध स्थापित करने के द्वारा उनकी मनोवृत्तियों और भावनाओं में सुधार करना है।

केस कार्यकर्त्ता व्यावसायिकों/विशेषज्ञों जैसे परिवीक्षा और परोल अधिकारी, मनोवैज्ञानिक, मनोचिकित्सक और व्यावसायिक परामर्शक और प्रशिक्षक दल के एक सदस्य के रूप में कार्य करता है।

ग) **वृद्धों के आश्रम/वृद्धगृहः** वृद्धों के आश्रमों की संख्या शहरों में बढ़ती जा रही है। दबावों और शहरी जीवन की बाधाओं से बड़े बच्चे प्रायः अपने अभिभावकों या संबंधियों को आवासीय संस्थाओं में भेजने लगे हैं। इन गृहों में रहने वालों को पोषण की देखभाल, समझने और भावात्मक सहारे की आवश्यकता होती है। इन संस्थाओं में केस कार्यकर्त्ता वहाँ रहने वालों की अपने प्रिय को खोने की क्षति, बीमारी, शारीरिक कमजोरी, एकाकीपन, आर्थिक स्वतंत्रता समाप्त होने तथा मृत्यु के नजदीक जाने का सामना करने में सहायता करता है। केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल को आत्मसम्मान बनाए रखने के योग्य बनाने का

कार्यकर्त्ता है। वह परिवार के अपराधबोध की भावना दबाने या प्रकट करने से निपटने में भी सहायता करता है ताकि मुवक्किल के साथ सौहार्दपूर्ण संबंध बनाने में उन्हें प्रोत्साहित किया जा सके। कार्यकर्त्ताओं के लिए सामुदायिक संसाधनों को पहचानने तथा उन्हें सक्रिय करने की भी आवश्यकता है जैसे वहाँ रहने वालों के साथ समय व्यतीत करने, उनसे बातचीत करने तथा उनके छोटे–छोटे कार्य करने के लिए स्वयंसेवकों को प्रोत्साहित करना और सक्रिय करना।

घ) **महिलाओं के लिए आवासीय संस्थाएँः** कुछ संस्थाएँ, अल्पावधि आवास गृह, बचाव गृह, नारी निकेतन, विधवा आश्रम आदि ऐसी संस्थाएँ हैं जहाँ केस कार्य का उपयोग किया जाता है। इनमें रहने वाली अधिकतर महिलाएँ, निराश्रय, पति द्वारा परित्यक्त या पीड़ित, किसी भी संबंधी की सहायता से वंचित विधवाएँ, वेश्याओं या अपहरित महिलाओं सहित अपराधों की शिकार महिलाएँ होती हैं। इनमें निवास करने वाली महिलाओं को अपने शिल्प सीखने की आवश्यकता होती है ताकि वे अपने जीवन की देखभाल में सक्षम होने के लिए व्यावसायिक और सामाजिक दक्षता प्राप्त कर सके। केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल और यदि उनके परिवार हैं तो उनके बीच सामंजस्य स्थापित करने का प्रयास करते हैं। जहाँ विवाह की संभावना हो, विवाहपूर्व परामर्श भी प्रदान किया जाता है।

- **भिन्न क्षमता वाले व्यक्तियों के संगठन**

भिन्न क्षमतायुक्त लोगों को अनेक प्रकार की सेवाएँ प्रदान करने वाले अनेक आवासीय और ग़ैर–आवासीय संगठन हैं। केस कार्यकर्त्ता का मुख्य कार्य इन संगठनों के कुछ निम्नलिखित उद्देश्यों को पूरा करना हैः क) देखभाल करना; ख) पुनर्वास करना; ग) सरकारी प्रावधानों और विशेष रियायतों के अनुसार विशेष सेवाएँ प्रदान करना; घ) भिन्न क्षमता युक्त लोगों के विरुद्ध सामाजिक भेद–भाव को घटाने या समाप्त करने के

प्रयास करना और ङ) मुवक्किल को अपनी स्थिति स्वीकार करने और समझने में सहज बनाना तथा उसे अपनी क्षमताओं से अवगत कराना।

मुवक्किल को सहायता देनाः मुवक्किल को भावात्मक तथा कार्योन्मुख सहायता प्रदान कर केस कार्यकर्त्ता द्वारा अन्तःक्षेप करना, एक महत्त्वपूर्ण कार्य है। केस कार्यकर्त्ता परिवार को स्थिति के साथ सामंजस्य करने, मुवक्किल की आवश्यकता को समझने और उसके घर रहने के समय उसकी देखभाल करना, सीखने के लिए उसके साथ भी कार्य करता है। कार्यकर्त्ता बहुत बार बिचौलियें के रूप में भी कार्य करता है जो मुवक्किल और/या उसके परिवार के बीच उपलब्ध सामुदायिक संसाधनों और इस क्षेत्र में कार्य करने वाले अन्य संगठनों के नेटवर्क के बीच संपर्क स्थापित कराता है।

- **घोर विपदा के शिकार लोगों के साथ काम करने वाले संगठन**

प्राकृतिक या मानव निर्मित घोर विपदाओं के शिकार लोगों की व्यैक्तिक रूप से सहायता प्रदान करने की आवश्यकता की मान्यता में वृद्धि हो रही है। प्राकृतिक विपदाएँ हैं, बाढ़, भूकंप तथा सूखा। मानव निर्मित विपदाएँ जिनसे मनुष्य पीड़ित होते हैं वे हैं सामुदायिक दंगे (उपद्रव भयंकर दुर्घटनाएँ तथा विकास की बड़ी परियोजनाएँ आदि।

कुछ आपदाओं के शिकार अधिकतर लोगों के सामान्य अनुभव हैंः सदमा, किसी प्रियजन का खोना, आजीविका या संपत्ति का नष्ट होना, बेघर होना, निःसहाय होने की भावना, मनोव्यथा और विद्वेष की भावना (बदले की भावना); सामुदायिक भावना की समाप्ति, निराशा और घातकता की भावना या कभी–कभी कार्यकर्त्ता से उच्च/अवास्तविक अपेक्षाएँ।

इन सामान्यताओं के अलावा मुवक्किलों के संकटों के प्रभावों की दुर्बलताओं पर नियंत्रण करने के लिए व्यक्तिगत सहायता की आवश्यकता भी होती है।

बाँधों जैसी वृहत परियोजनाओं के कारण व्यापक परियोजनाओं के कारण व्यापक विस्थापन से सामुदायिक और पारिवारिक जीवन का क्षय होता है, स्वभाविक सामाजिक नियंत्रण प्रणाली का अभाव हो जाता है; सामाजिक ताने–बाने छिन्न–भिन्न हो जाते हैं तथा नए वातावरण में स्थापित होने की समस्याओं के साथ आजीविका भी समाप्त हो जाती हैं।

इन लोगों के साथ कार्य करना केस कार्यकर्त्ता के लिए एक बड़ी चुनौती होती है। ऐसे लोगों का विश्वास जीतना आसान नहीं होता क्योंकि उनका आसपास के प्रत्येक व्यक्ति से भरोसा उठ जाता है। बहुत बार उनका विश्वास जीतना ही उन्हें सदमें के अनुभव से निकालने का पहला महत्त्वपूर्ण कदम होता है। उन्हें भावात्मक सहारा प्रदान करने के साथ–साथ उनमें सुरक्षित भविष्य की आशा जगाना भी कार्यकर्त्ता के लिए आवश्यक होता है। कार्यकर्त्ता विभिन्न सरकारी और स्वयंसेवी एजेंसियों के साथ संपर्क कर मुवक्किलों के संसाधनों में वृद्धि करने का प्रयास करता है। उपलब्ध सेवाओं और प्रावधानों की सूचना प्रदान करने से मुवक्किलों में आशा की किरण जगाना काफी महत्त्वपूर्ण है। मुवक्किलों की सहायता के लिए उनके अनुभवों को भावात्मक दृष्टिकोण की अपेक्षा तर्कसंगत दृष्टिकोण से देखना चाहिए। लेकिन यह तभी किया जा सकता है। जब उन्हें सदमे में से निकाला जाए। योजनाएँ बनाने और उनके कार्यान्वयन में मुवक्किलों को शामिल करने से उनका पुनर्वास करना तथा निराशा से उबारना आसान हो जाता है।

- **महिलाओं के लिए कार्य करने वाले संगठन**

समाज केस कार्यकर्त्ता को परिवार परामर्श केन्द्रों, महिला अपराध केन्द्रों वैधानिक सहायता कक्षों, परिवार अदालतों और महिला स्रोत केन्द्रों में लगाया जाता है। व्यावसायिक अन्तःक्षेप का उद्देश्य महिलाओं को सशक्त बनाना, आत्म विश्वास पैदा करना और उन्हें आत्मनिर्भर बनाना तथा उनकी सुरक्षा में उपलब्ध कानूनी प्रावधानों एवं सुरक्षा उपायों का उपयोग करना है।

बलात्कार की पीड़ित महिलाओं की संख्या में वृद्धि होती जा रही है। कार्यकर्त्ता द्वारा परिवार को पुलिस, अदालतों, चिकित्सालयों, विद्यालयों और इन पीड़ित महिलाओं के लिए पुनर्वास का कार्य करने वाली एजेंसियों के साथ संपर्क करने में सहायता करने का कार्य करना पड़ता है। पीड़ितों को सदमे से उबरने, पुनः आत्म–विश्वास, आत्म–सम्मान पैदा करने के लिए विशेष तकनीकों का प्रयोग किया जाता है। इन स्थिति से निपटने के लिए परिवार को भी समझने और कार्यकर्त्ता की सहायता करने की आवश्यकता होती है।

परिवारों और समाज में भी महिलाओं के प्रति भेदभाव की संवेदनशीलता अध्ययन की जाने वाली स्थिति का सही मूल्यांकन करने में बहुत महत्त्वपूर्ण है।

समाज केस कार्य अभ्यास के उदाहरण के लिए दो केस प्रस्तुत किए जा रहे हैं।

2.5 केस 1–चिकित्सालय आधारित केस कार्य

संदर्भः महिला शल्य चिकित्सा वार्ड में भर्ती एक महिला रोगी को उसका चिकित्सक एक सरकारी चिकित्साल को चिकित्सा समाज कार्यकर्त्ता के पास भेजता है। सूचना है कि वह शल्य चिकित्सा नहीं कराना चाहती और इससे पूर्व वह दो बार इसे टाल चुकी है।

केस कार्य प्रक्रिया

अध्ययन

समाज कार्यकर्त्ता संगीता वार्ड में रोगी से मिली और श्रीमती के. को चिकित्सक द्वारा उसे भेजने के बारे में बताया। संगीता ने जाना कि श्रीमती के. 35 वर्ष की विवाहित महिला थी। उसका एक छोटा परिवार था। उसके 14, 10 और 5 वर्ष की आयु के तीन बच्चे थे। सभी बच्चे एक नजदीकी विद्यालय में पढ़ते थे। घर पर कुछ गृह कार्य में सहायता के लिए एक अंशकालिक नौकरानी रखी हुई थी। प्रायः उसके पति को

कार्य से बाहर जाना पड़ता था। श्रीमान के. अपनी पत्नी को घुटने में तेज दर्द के कारण चिकित्सालय लेकर आए थे। चिकित्सक ने शल्य चिकित्सा की राय दी थी।

संगीता ने मुवक्किल की वार्ड में, उसके पति का भी वार्ड में फिर दोनों को वार्ड में साक्षात्कारों एवं घर पर जाकर जानकारी प्राप्त कर मुवक्किल द्वारा शल्य चिकित्सा का विरोध करने के कारणों का पता लगाया। कार्यकर्त्ता ने ड्यूटी पर तैनात नर्स से भी इस संभावना में बात की। मुवक्किल ने शायद अपनी चिंताओं के बारे में नौं से कभी कोई चर्चा की हो। (सूचनाओं के लिए साथी स्रोतों का प्रयोग करना) उसने संबंधित चिकित्सक से बात की तथा मुवक्किल की स्वास्थ्य समस्या तथा उसके ठीक होने की संभावना के बारे में जानकारी प्राप्त की। कार्यकर्त्ता ने निम्नलिखित संभावित कारणों पर विचार किया (इन कारणों से भी और अधिक कारण हो सकते है):

क) क्या उसकी यह चिंता थी कि काफी समय चिकित्सालय में रहने के दौरान उसके बच्चों की देखभाल कौन करेगा?

ख) क्या उसे शल्य चिकित्सा की प्रक्रिया से डर लगता था, क्योंकि चिकित्सा समाज कार्यकर्त्ता संगीता अपने अनुभवों से जानती थी कि शल्य चिकित्सा रोगी और यहाँ तक कि उसके रिश्तेदारों में भी प्रायः भय उत्पन्न कर देती है?

ग) चिकित्सक की सलाह पर उसके पति की क्या प्रतिक्रिया थी? क्या उसने उसकी शल्य चिकित्सा में कोई सहायता प्रदान करने की बात की?

घ) शल्य चिकित्सा के बाद चिकित्सालय में उसकी देखभाल कौन करेगा क्योंकि चिकित्सालय के नियमों के अनुसार महिला वार्ड में रोगी के साथ केवल महिला परिचारक ही रह सकती है।

मूल्यांकन

कार्यकर्त्ता संगीता ने श्रीमती के. से उसकी शल्य चिकित्सा के बारे में संभावित कारण (कारणों) पर उसके विचार जानने के लिए चर्चा की। संगीता का विचार था कि किसी भी समस्या का समाधान ढूँढ़ने से पहले श्रीमती के. मुवक्किल की समस्या के बारे में कार्यकर्त्ता की परिभाषा की पुष्टि करें। (तदानुभूति संप्रेषित करना और प्रक्रिया में मुवक्किल की भागीदारी सुनिश्चित करना)। कारण/कारणों के आधार पर संगीता और श्रीमती के. निम्नलिखित में से एक या अनेक उपायों पर विचार कर सकती थीं:

1) सूचना देना

- संगीता श्रीमती के. को उसके रोग की सही सूचना दे सकती थी। यह संभव था कि रोगी संकोचवश चिकित्सक से पूछ न पाए या चिकित्सक कभी भी समस्या का विस्तृत विवरण नहीं देते। कार्यकर्त्ता शल्य चिकित्सा की प्रक्रिया का तथा ठीक होने के अवसरों का संपूर्ण वर्णन कर सकती थी। (स्वयं चिकित्सक से प्राप्त तथ्यों के आधार पर) यहाँ उसके रोगी और चिकित्साकर्मियों के बीच अन्तःक्षेप का कार्य किया।

2) परिवार सहायता व्यवस्था को ज्ञात करना और उसे सक्रिय करना

- किसी महिला रिश्तेदार से चिकित्सालय में रहने की अवधि के दौरान बच्चों के साथ रहने का अनुरोध किया जा सकता था।
- पति अपने कार्यालय से अवकाश ले सकते थे।
- संगीता श्रीमती के. को अपनी चिंता बताने का अवसर प्रदान कर सकती थी। वह पति और बच्चों को भावात्मक सहारा प्रदान करने के लिए उनसे चर्चाएँ कर सकती थीं। तब परिवार मुवक्किल को आवश्यक भावात्मक सहारा प्रदान कर सकती थी। (परिवार के सदस्यों के साथ परामर्श चर्चाएँ करना)
- बड़ा बच्चा माता की अनुपस्थिति में घर पर कुछ दायित्व संभालने में सहायता कर सकता था। कार्यकर्त्ता की सहायता से यह अनुभव बच्चों के लिए

रचनात्मक अनुभव ग्रहण करने – मुश्किल स्थिति को संभालने और आत्मनिर्भर बनने का अवसर हो सकता था।

3) चिकित्सालय संसाधनों का उपयोग करना

- चिकित्सा समाज कार्य विभाग मुवक्किल के लिए एक परिचारक का प्रबंध कर सकता था।

4) कोई अन्य

- अन्य कोई सहायता जिसकी शायद मुवक्किल को आवश्यकता पड़े या कोई अन्य सुझाव जिसके बारे में श्रीमान के. और श्रीमती के. सोच रहे हों।

अन्तःक्षेप

कार्यकर्त्ता मुवक्किल को आश्वस्त कर सकती थी कि चिकित्सक के अनुभव से की जाने वाली शल्य चिकित्सा बहुत अच्छी थी (स्वयं चिकित्सक से प्राप्त तथ्यों के आधार पर ताकि संगीता वास्तविक आश्वासन प्रदान कर सके)।

मुवक्किल के आत्म निर्णय के अधिकार सिद्धान्त का पालन करते हुए, संगीता पूर्व उल्लिखित अन्तःक्षेपों में से एक या अनेक अन्तःक्षेप प्रदान कर सकती थी। संपूर्ण केस कार्य प्रक्रिया के दौरान उसने आवश्यकता पड़ने पर उसकी उपलब्धता को संप्रेषित कर दिया था।

संगीता ने चिकित्सालय द्वारा उपचार किए जा रहे रोगियों की देखभाल करने वाले विशेषज्ञ दल के एक सदस्य के रूप में भी कार्य किया।

मूल्यांकन

श्रीमती के. शल्य चिकित्सा के लिए सहमत हो जाती हैं। संगीता के पास मामले को भेजने वाले चिकित्सक ने उसके कार्य के महत्त्व को स्वीकार किया तथा रोगियों के चिकित्सा उपचार को सहज बनाने के लिए समाज केस कार्य की सराहना की।

समापन

इस प्रकार यह मामला अब औपचारिक रूप से समाप्त हो गया। संगीता ने चिकित्सालय में अपने कार्यालय का पता और कार्य समय बताए तथा उन्हें आवश्यकता पड़ने पर किसी भी समय मिलने के लिए प्रोत्साहित किया। उन्होंने कार्यकर्त्ता को उसके द्वारा उनके लिए किए गए कार्यों के लिए धन्यवाद दिया।

अनुवर्ती कार्य

शल्य चिकित्सा से पूर्व तथा उसके बाद वार्ड में कभी–कभी संगीता श्रीमती के. से मिलने जाती थी। वह चिकित्सक और नौं से मुवक्किल के ठीक होने की सूचनाएँ प्राप्त करती तथा उसके परिवार को सुनाती थी। वह श्रीमती के. से संपर्क करती रहती थी तथा बच्चों के बारे में पूछती रहती थी। रोगी के चिकित्सालय से छुट्टी होने के समय वह परिवार से मिलती है। उसने सुनिश्चित किया कि घर स्वास्थ्य लाभ के दौरान परिवार उनकी देखभाल करने के लिए तैयार है।

शल्य चिकित्सा के बाद किसी अप्रत्याशित जटिलता होने की स्थिति में संगीता को केस कार्य प्रक्रिया पुनः आरंभ करनी होगी।

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) रोगी चिकित्सक के उपचार को क्यों स्वीकार नहीं कर रही थी?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) चिकित्सक के उपचार को स्वीकार करने में रोगी की सहायता करने के लिए कार्यनीति ने क्या कार्य योजना तैयार की?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) केस कार्य प्रक्रिया में कार्यकर्त्ता ने कौन–से नियमों और तकनीकों का प्रयोग किया?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

सत्रीय कार्य/क्रियाकलाप–1

शल्य चिकित्सा न कराने के इच्छुक एक रोगी का ऐसा ही मामला दिया गया है। निम्नलिखित परिप्रेक्ष्य/परिस्थितियों में मूल्यांकन कीजिए।

क) रोगी कार्यालय में जाने वाला पुरुष है। अन्य सभी विवरण वहीं हैं।

ख) रोगी के परिवार की आमदनी कम है। उसका पति भवन–निर्माण कार्य करने वाला श्रमिक है।

ग) रोगी विद्यालय जाने वाला/न जाने वाला 12 वर्षीय बच्चा (लड़का/लड़की) है।

घ) रोगी में संक्रमण गंभीर हो गया और हो सकता है उसकी घुटने से ऊपर तक टाँग काटनी पड़ी। शल्य चिकित्सा में रोगी के जीवन को कोई जोखिम नहीं है। उपयुक्त परिवार परिप्रेक्ष्य में से किसी एक का चयन कीजिए।

अपने उत्तर लिखें तथा अपने क्षेत्र प्रशिक्षक से चर्चा कीजिए।

2.6 केस 2 – समुदाय में पारिवारिक कार्य

अब हम ऐसे केस की चर्चा करेंगे जहाँ समाज कार्यकर्त्ता स्वयं मुवक्किल की पहचान करता है। केस अनुकूल विचारधारा प्रदर्शित करता है अर्थात् कार्यकर्त्ता, मुवक्किल के द्वारा सहायता की याचना का इंतजार नहीं करता, अपितु वह मुवक्किल को उसके घर पर अपनी सेवाएँ प्रदान कराती है।

संदर्भ

रेनू एक नई युवा प्रशिक्षित समाज कार्यकर्त्ता है जो एक सामुदायिक संगठन में कार्य करती है। उसने लगभग एक साप्ताहिक कीर्तन महिला समूह संगठित किया। (स्वयं महिलाओं के द्वारा भक्ति संगीत और पूजन दिवस आयोजित किया गया। एक ब्राह्मण महिला पूजा करती है।) बस्ती में रहने वाले लोग अल्प आय समूह और अधिकतर निम्न जातियों के हैं।

ऐसे एक सत्र के बाद रेनू ने श्रीमती जी. से उसकी बहू श्रीमती कला के बारे में पूछा। रेनू ने श्रीमती जी. को कहा कि यद्यपि रेनू कुछ दिन पूर्व वापिस आ गई है तो वर्तमान समूह में दिखाई नहीं दी। श्रीमती जी. ने रेनू को अपने घर आमंत्रित किया ताकि वह उसकी बहू से मिल सके।

घर जाने पर रेनू ने देखा कि श्रीमती कला बहुत बीमार दिखाई दे रही है और स्पष्टतः उसे रक्ताल्पता है और उसने रेनू से बिल्कुल बात नहीं की। रेनू को चिंतित देखते हुए श्रीमती जी. रेनू को बाहर ले गई और कला की शिकायत करने लगी। उसने रेनू को बताया कि कला बहुत आलसी है और खाना पकाना और घर के अन्य काम करना नहीं जानती और काम से बचने के लिए हमेशा बीमारी का बहाना करती है।

रेनू ने केस को अपने हाथ में लेने और परिवार की सहायता करने का निर्णय किया। चूंकि परिवार में रेनू से सहायता की माँग नहीं की थी, इसलिए रेनू ने परिवार के बारे में विवरण एकत्रित किए और अन्य संबंधित सूचनाएँ धीरे–धीरे तथा चुपके से एकत्रित

की ताकि परिवार के किसी भी सदस्य को अपराध बोध न हो। उसे परिवार के बारे में निम्नलिखित जानकारी प्राप्त हुई।

समाज केस कार्य प्रक्रिया

रेनू ने केस कार्य के विभिन्न सिद्धान्त लागू करने के महत्त्व को अनुभव किया ताकि अपनी मुवक्किल के रूप में न केवल कला से अपितु श्रीमती. जी और कला के पति श्रीमान मोहन से सकारात्मक संबंध स्थापित कर सके। इसी से ही वह कला की सहायता कर सकती थी। उसने श्रीमती जी., कला और मोहन को स्वीकार किया, ग़ैर–निर्णायक धारणा बनाई तथा ऐसा वातावरण बनाया जिसमें संबंधित व्यक्ति खुले दिल से अपने अनुभवों और भावनाओं की अभिव्यक्ति कर सके। (भावनाओं की सार्थक अभिव्यक्ति का सिद्धान्त) वह इस बात के लिए सावधान थी कि उसकी आरंभिक सहानुभूतिपूर्ण मनोवृत्ति कला के लिए तथा श्रीमती जी. के विरुद्ध क्रोध की मनोवृत्ति प्रकट न हो जिससे पूर्वाग्रह युक्त हो और उसका छान–बीन का कार्य बन्द न हो जाए (भावनाओं के मिश्रित होने पर नियंत्रण)। उसने सूचना एकत्रित करने और उनकी व्याख्या करने में पूरा ध्यान रखा।

अध्ययन

रेन ने श्रीमती जी. का उसकी दुकान में साक्षात्कार किया। उसने श्रीमती जी. की उपस्थिति में कला से मुलाकात की और वार्तालाप में उन दोनों को शामिल कर उनकी स्थितियों के बारे में विभिन्न तथ्य ज्ञात किए। एक दो बार वह मोहन से उसकी माता के साथ मिली ताकि उनके पारस्परिक संबंध को जान सके। साक्षात्कार के और घर पर जाने के साधनों का उपयोग करना।

श्रीमती जी. ने 40 वर्ष की आयु के उत्तरार्ध में अपना पति खो दिया था तब उसके दो पुत्र बहुत छोटे थे। उसका बड़ा पुत्र अपने विवाह के बाद दूसरी बस्ती में अपने आवास में चला गया था। श्रीमती जी. के पास एक कमरे की चाल (कोठरी) थी जो

उसे स्थानीय सरकार की बस्ती हटाओ योजना के फलस्वरूप मिली थी। उसने अपने घर के नजदीक एक छोटी सी दुकान ले ली थी जिसमें दैनिक प्रयोग की साधारण चीजें बेची जाती थी।

उसका छोटा 20 वर्ष का पुत्र नजदीक ही एक उद्योग में श्रमिक था। उसने चौथी कक्षा तक पढ़ने के बाद पढ़ना छोड़ दिया था। मोहन की अपनी माँ में पूरी श्रद्धा थी और वह पूरी तरह उसकी आज्ञा का पालन करता था।

कला 16 वर्ष की थी जो उत्तर प्रदेश राज्य के झांसी जिले के गाँव से संबंधित थी। उसने सातवीं कक्षा तक पढ़ाई की थी और उसके बाद जबरदस्ती उसकी पढ़ाई छुड़ा दी गई थी। कला को मिट्टी के तेल के स्टोव (चूल्हे) पर खाना पकाना नहीं आता था। गाँव में चूल्हे में लकड़ी और उपलों के ईंधन का प्रयोग करते थे। उसका बड़ा परिवार था जहाँ हर समय कुछ न कुछ चलता रहता था। वह शहर में बहुत भयभीत थी तथा स्वयं को असुरक्षित मानती थी उसकी सास उसके किसी भी कार्य को पसंद नहीं करती थी। उसका पति उसकी और उसकी बीमारी की कभी भी परवाह नहीं करते थे। वह कुछ समय से कमजोरी और बीमार सी अनुभव करती थी लेकिन उसे कभी चिकित्सक को नहीं दिखाया गया। कला उदास रहने लगी तथा उसकी भूख मर गई। उसने कार्य सही तथा शीघ्र करने की ताकत नहीं रह गई थी। यद्यपि श्रीमती जी. इन सब तथ्यों को नहीं मानती थी।

मूल्यांकन

तथ्यों पर गौर करने के बाद (उन तथ्यों और अनुभवों के बारे में वास्तविक तथ्य और भावनाएँ) रेनू ने निम्नलिखित संभावित अनुमान लगाएँः

- कला गाँव की रहने वाली थी और शहर में रहना उसे भारी लगता था;
- छोटी होने के कारण शायद वह विवाह के लिए तैयार नहीं थी;

- उसके परिवार में कुल तीन सदस्य थे और उसकी सास निरंतर उस पर जाँच रखती थी;
- उसकी बीमारी वास्तविक शारीरिक कारणों की अपेक्षा उदासीनता के कारण अधिक थी (मनोदैहिक लक्षण)
- प्रत्येक दशा में सलाह दी जाती है कि रोग के किसी भी शारीरिक कारणों को समाप्त करने के लिए उसकी चिकित्सा देखभाल कराई जाए।
- कला को अपने पति से और अधिक अपेक्षाएँ थी जो वहाँ नहीं था। मोहन को इस स्थिति से कोई वास्ता नहीं था।
- अपनी पत्नी की सहायता करने के बदले वह अपनी माता से आरोप नहीं लेना चाहता था या तंग नहीं होना चाहता था जैसा कि उसके बड़े भाई के साथ हुआ था।
- श्रीमती जी. को उस समय बहुत दुख हुआ था जब उसका बड़ा बेटा उसे छोड़कर चला गया था।
- वह अपने छोटे पुत्र और बहू को अपने वश में रखना चाहती थी।
- वह असुरक्षित महसूस करती थी। काफी समय से विधवापन और संबंधित समस्याओं को भोगते हुए वह अनुभव करती थी अपने पुत्र और बहू से अपनी आज्ञा पालन करवाना उसका अधिकार है।
- वह समुदाय के लोगों में यह सिद्ध करना चाहती थी कि उसका घर पर उसका पूरा नियंत्रण है।

कार्य योजनाः श्रीमती जी. और कला से सकारात्मक संबंध बनाने के बाद रेनू ने परिवार की सहायता करने की प्रक्रिया आरंभ करने के लिए निम्नलिखित कार्य करने पर विचार कियाः

क) चिकित्सीकीय देखभाल

1) रेनू को उचित चिकित्सा जाँच के लिए चिकित्सालय ले जाने के लिए श्रीमती जी. को समझना;

2) **मोहन को समझाना** कि रेनू को चिकित्सालय अपने साथ लेकर जाएँ अथवा चिकित्सा जाँच के लिए किसी सहयोगी का प्रबंध करे; इससे यह भी सिद्ध होगा कि क्या रेनू ने वास्तव में इस परिवार का विश्वास जीत लिया है।

ख) भूमिका परिवर्तन को सहज बनाना

1) बहू और पत्नी की नई भूमिका स्वीकार करने में कला की सहायता करना;

रेनू के साथ अपनी भावनाएँ सुरक्षित रूप से अभिव्यक्त करने तथा व्यावसायिक संबंध को प्रोत्साहन करने के लिए उसे भावात्मक सहारा तथा अवसर प्रदान करना।

ग) परिवार में अंर्तव्यैक्तिक संबंधों को सुधारना

1) गाँव से आने वाली नई बहू की कठिनाइयों को समझने में श्रीमती जी. की सहायता करना;

2) एक संयुक्त सत्र में श्रीमती जी. की कला से अपेक्षाएँ अभिव्यक्त करने में तथा कला को अपनी चिंताएँ बताने में सहायता करना;

3) दोनों महिलाओं में प्यार/स्नेह संबंध विकसित करने में सहायता करना;

घ) कला के पुनर्सामाजीकरण के लिए अन्तर्सामाजिक संपर्क का उपयोग

1) सामुदायिक लोगों के साथ कला के पारस्परिक संपर्कों को बढ़ाने के लिए उसे महिला समूह में जाने की अनुमति देने हेतु श्रीमती जी को मनाना;

2) रेनू के इस सुझाव से श्रीमती जी. के सहमत होने पर भी यह कार्य बहुत सावधानी से करना होगा क्योंकि महिलाओं की जिज्ञासा और टिप्पणियाँ जटिलताएँ पैदा कर सकती है। इससे रेनू के किए धरे पर पानी फिर सकता था। (सामुदायिक दबाव सकारात्मक और नकारात्मक दोनों प्रकार के प्रभाव डाल सकता है);

ङ) मोहन के लिए दृढ़ात्मक प्रशिक्षण

1) मोहन की जिद्द को तोड़ने का प्रयत्न करना तथा अपनी माता के प्रति असम्मान प्रदर्शित करते हुए अधिक दृढ़ होने में सहायता करना (रेनू ने महसूस किया यह कठिन कार्य है);

2) मोहन को समुदाय में या कार्यस्थल पर पुरुषों के किसी समूह में शामिल होने के लिए मनाया जा सकता था;

3) मोहन के द्वारा पति की भूमिका निभाने तथा कला के प्रति जिम्मेदारी समझने में सहायता करना;

च) सामुदायिक संसाधनों का उपयोग करना

1) समुदाय में श्रीमती जी. की कुछ प्रिय महिलाओं की पहचान करना जो कला के प्रति उनकी विरोधी भावना को कुछ कम करने में सहायता कर सकें;

2) ऐसी संपर्क सहायता की सूची बनाना जिससे यह महिला रेनू के उद्देश्यों की ठीक से समझ सकें।

छ) अन्तःक्षेप के रूप में व्यावसायिक संबंध

अन्तःक्षेप

उपरोक्त सूचित कार्यों में से वास्तव में कितने स्वतंत्र रूप से किए जाएँगे निःसंदेह पहले कार्य पर परिवार की प्रतिक्रिया का निर्णय किया जाना था। रेनु श्रीमती जी. के साथ सामंजस्य होने को पहले से स्वीकृत नहीं मान सकती थी। उसे सभी सदस्यों के साथ संबंध बनाए रखने के लिए निरंतर कार्य करना पड़ता था। संबंध स्थापित होना ही स्वतः उपचारात्मक कार्य था।

मूल्यांकन

कला निर्धारित चिकित्सा उपचार लेने लगी। वह अपनी सास के साथ अधिक बातचीत करने लगी तथा उसके निर्देशों के अनुसार खाना पकाने का प्रयत्न करने लगी। मोहन कला के साथ चिकित्सालय गया तथा कुछ ही दिनों में वह अपनी माता की दुकान में कार्य करने लगा ताकि वह उसकी माँ कुछ आराम कर सके। कला अपनी सास के साथ कीर्तन में जाने लगी और श्रीमती जी. महिला समूह में अपनी बहू का गर्व से परिचय कराने लगी थी। कला की आवाज अच्छी थी और उसने समूह में भजन गाए जिनकी अन्य महिलाओं ने बहुत प्रशंसा की।

समापन और अनुवर्ती कार्य

अब चूँकि चीजें नियंत्रित हो गई थी और परिवार में अर्न्तव्यैक्तिक संबंध सुधर गए थे तो रेनू ने परिवार में जाना कम कर दिया था। चूँकि वह बस्ती में अभी कार्य कर रही थी इसलिए कभी–कभार उनका अभिवादन कर लेती थी लेकिन उसने केस समाप्त कर दिया था।

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 की स्थिति में कौन–कौन सी सामाजिक समस्याएँ नजर आ रही थी?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) कार्यकर्त्ता ने मुवक्किल की सास का भरोसा कैसे जीता?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) परिवार केस कार्य में वास्तविक मुवक्किल कौन है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण बताइए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4) इस केस से अध्ययन किए गए परिवार का समुदाय में अन्य परिवारों से किस प्रकार संबंध है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

सत्रीय कार्य/क्रियाकलाप 2

क) यदि मोहन शराब या ड्रग का व्यसन करने वाला होता तो आपकी कार्य योजना क्या होती?

ख) यदि सास और पति कला को पीटते होते (घरेलू हिंसा) तो आपकी कार्य योजना (अन्तःक्षेप) क्या होती?

ग) घरेलू हिंसा के मामलों से निपटने के लिए क्या कानूनी प्रावधान हैं?

घ) सशक्तिकरण के परिप्रेक्ष्य में कला की सहायता करने के लिए एक कार्य–योजना बनाइए।

ङ) सुधार गृह में कार्य करने वाले एक कार्यकर्त्ता के रूप में आपको मोहन/श्रीमती जी. के साथ कार्य करना आवश्यक है। ऐसे केस में स्वीकृति और ग़ैर–निर्णायक मनोवृत्ति सिद्धान्तों के उपयोग की गहन समीक्षा कीजिए।

अपने उत्तर लिखें तथा अपने क्षेत्र प्रशिक्षक से चर्चा कीजिए।

18.7 सारांश

हमने देखा कि समाज केस कार्य अभ्यास का निर्धारण मुवक्किल (व्यक्ति) उसका सामाजिक परिवेश (संदर्भ), समस्या और/या चिंता जिसके लिए मुवक्किल को व्यावसायिक अन्तःक्षेप (समस्या) (सहायता) तथा कार्यकर्त्ता की तैनाती वाले स्थान की संरचना एवं कार्यकर्त्ता से मुवक्किल की मुलाकात के स्थान (स्थान) द्वारा किया जाता है।

''व्यक्ति" और "समस्या" के अध्ययन के दो आयाम हैं: (1) आवश्यकताएँ और (2) जीवन अवधि (विकासात्मक कार्य और सामाजिक भूमिका संकल्पनाएँ) परिप्रेक्ष्य। मुवक्किलों की सहायता करने के लिए केस कार्य प्रक्रिया का प्रयोग करने के लिए

कार्यकर्त्ता को लक्ष्यों, सेवाओं और सेवा प्रदाय व्यवस्थाओं, मानव सेवा संगठनों के संसाधनों (स्थानों) कार्यकर्त्ता की तैनाती का स्थान के बारे में जानना आवश्यक है।

आपने विभिन्न ऐसे मुवक्किल समूहों और संरचनाओं के बारे में संक्षिप्त अध्ययन किया है जहाँ में मुवक्किल समूह केस कार्य सेवाएँ प्राप्त करते हैं।

दो केसों के माध्यम से समाज केस कार्य की प्रक्रिया (अध्ययन, समीक्षा, अन्तःक्षेप, मूल्यांकन, समापन और अनुवर्ती कार्य) को प्रस्तुत किया गया है।

आंबटित कार्यों में से वर्णित उदाहरण और प्रश्न उन विभिन्न तथ्यों की समीक्षा में आपकी सहायता करेंगे जो आपके द्वारा किए गए मूल्यांकन और प्रदान की जाने वाली अन्तःक्षेप को प्रभावित कर सकते हैं। उदाहरण समाज केस कार्य प्रक्रिया में कुछ सिद्धान्तों और दक्षताओं के प्रयोग के प्रति आपको मुवक्किल भी बनाते हैं।

समाज केस कार्य अभ्यास के विषय और सार्थकता को समझने और समीक्षा करने के लिए आपने संरचनाओं और क्षेत्रों के बारे में भी कुछ विचार प्राप्त किए हैं।

2.8 शब्दावली

सशक्तिकरण (एम्पावरमेंट) : बार्कर के समाज कार्य शब्दकोश के अनुसार सशक्तिकरण, "व्यक्तियों, परिवारों, समूहों और समुदायों की व्यैक्तिक, अर्न्तव्यैक्तिक, सामाजिक आर्थिक और राजनीतिक ताकतों में वृद्धि करने और उनके हालातों में सुधार करने की प्रक्रिया है।'' सशक्तिकरण अशक्त और पीड़न के विपरीत है।

सक्रिय (प्रोएक्टिव) : मुवक्किलों द्वारा सहायता की माँग का इंतजार किए बिना उन तक पहुँचाना। यह चिकित्सकीय विचारधारा के विपरीत होता है।

पुनर्वास (रिहैब्लिटेशन) : शारीरिक या मानसिक रूप से अक्षम व्यक्तियों के पुनर्वास का अर्थ है उनकी उन शारीरिक, मानसिक, व्यावसायिक और उपयोगिता का अधिकतम पुनःस्थापना करना (जिनमें वे सक्षम है)।

अमानवीयकरण (डीह्यूमैनाइजिंग) : अवमूल्यन; मुवक्किलों को मानव न समझना, जीवन में उनकी स्थिति चाहे जो भी हो उसे सम्माननीय न मानना।

बहु आयामी (मल्टी–डायमेंशनल) : अनेक सतह और पक्ष होना।

2.9 कुछ उपयोगी पुस्तकें

एटवुड, नैंसी सी.(2001), जेंडर बायस इन फैमिलीज एण्ड इट्स क्लिनिकल इंप्लीकेशंस फॉर वुमैन, सोशल वर्क, खण्ड 46, संख्या 1।

बरुथ, लीरॉय जी. एवं एडवर्ड एच. रोबिनसन, III (1987), एन इट्रोडक्शन टु द काउंसलिंग प्रोफेशन, प्रिंटस हाल, इंक इंगलवुड क्लीपस, न्यू जर्सी।

ब्रिल नौमी आई एण्ड जोन लेविन (2002), (सातवां संस्करण) वर्किंग विद पीपलः द हेल्पिंग प्रोसेस, एलिन एण्ड बैकन, बोस्टन।

डेविस, मार्टिन (2002), (द्वितीय संस्करण) द ब्लैकवेल कंपेनियन टु सोशल वर्क, ब्लैकवेल पब्लिशर्स, आक्सफोर्ड।

फेल्थम, कोलिन एण्ड इयान होर्टोन (2000, सम्पा.) हैंडबुक ऑफ काउंसलिंग एंड साइकोथ्रेपी, सेज पब्लिकेशंस, लंदन, नई दिल्ली।

मैक्रोन, ग्रेस (1995), सोशल वेलफेयरः स्ट्रक्चर एंड प्रैक्टिस, सेज पब्लिकेशंस, थाइलैंड ओक्स, नई दिल्ली।

मैथ्यू, ग्रेस (1987), केस वर्क इन इंनसाइक्लोपीडिया ऑफ सोशल वर्क इन इंडिया, समाज कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली।

मैथ्यू, ग्रेस (1991), एन इंट्रोडक्शन टू सोशल वर्क, टी आई एस एस, मुम्बई।

8.10 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

1) कार्यकर्त्ता ने उचित चिंता के साथ मुवक्किल को स्वीकार किया, केवल वे संबंधित विवरण एवं सूचनाएँ एकत्रित की जो चिकित्सक की उपचार योजना को प्रभावित करने वाले मुवक्किल के संदर्भ और समस्या/समस्याओं को समझने में सहायता करेगी। उसने देखा कि रोगी की चिंता के दो मुख्य कारक थेः

   क) जीवन की जोखिम की आशंकाएँ या शल्य चिकित्सा के बाद की जटिलताएँ।

   ख) चिकित्सालय में भर्ती होने के कारण होने वाली समस्याएँ

ये चिंताएँ रोगी को उसके लिए निर्धारित उपचार लेने से रोक रही थी।

2) कार्यकर्त्ता ने निम्नलिखित अन्तःक्षेपों का निर्णय कियाः

- उसकी चिकित्सा समस्या और ठीक होने के अवसरों की सही सूचना देना।
- परिवार के संसाधनों को पहचानना तथा सक्रिय करना (सगे संबंधी नेटवर्क सहित रिश्तेदार)
- समाज कार्य विभाग के अधीन संसाधनों का उपयोग करना। प्रायः समाज कल्याण विभागों के पास अनेक कोष, रियायतें, मुफ्त औषधियाँ या जाँच, अन्य समाज कल्याण एजेंसियों के साथ संपर्क, वेतन पर कार्य करने के लिए लोगों

की उपलब्धि, चिकित्सालय में या चिकित्सालय के नजदीक अस्थाई आवास के प्रबंध और ऐसे अनेक साधन होते हैं।

3) कार्यकर्त्ता ने और आत्म–निर्णय मुवक्किल का अधिकार/सिद्धान्तों का प्रयोग किया।

उसने आश्वासन, सामुदायिक/एजेंसी संसाधनों को सक्रिय करने की तकनीकों का प्रयोग किया।

बोध प्रश्न II

1) इस प्रसंग में समस्याओं के लिए विभिन्न सामाजिक विरचित वास्तविकताएँ जिम्मेदार थीं।

- कला विवाह की निर्धारित आयु से छोटी थी। उसकी ससुराल काफी समय से शहर में होने के बावजूद वे अभी भी अपने मूल गाँव की अनेक परम्पराओं विशेषतः विवाह से संबंधित परम्पराओं का पालन करते थे।
- वह अपनी ससुराल की अपेक्षाएँ पूरी करने के लिए तैयार नहीं की गई थी। एक संयुक्त परिवार से छोटे परिवार में जाने से भी उसके ऊपर अपनी तरह के दबाव थे।
- उसके पति का परिवार काफी समय पहले गाँव से शहर में चला गया था। शहरी जीवन शैली और परिवार के नियमों ने उसके पति को प्रभावित किया था जबकि वह ग्रामीण जीवन में पली बढ़ी थी।

2) स्वीकृति, ग़ैर–निर्णायक मनोवृत्ति सिद्धान्तों का प्रयोग व व्यक्तिगत भावात्मक प्रतिक्रियाओं पर नियंत्रण (उद्देश्य को सामने रखना) सभी तीनों सदस्यों के साथ तदानुभूति विकसित करना और उसे संप्रेषित करने से यह संभव बनाया। व्यावसायिक संबंध के प्रभावी उपयोग समग्र प्रक्रिया में महत्त्वपूर्ण सिद्ध हुए।

3) कार्यकर्त्ता ने कला की चिंता के कारण जब अपना कार्य करना आरंभ किया तो शीघ्र ही ज्ञात हो गया कि प्रभावशाली समाज कार्य प्रणाली की उपलब्धि के लिए तीनों सदस्यों को सहायता की आवश्यकता थी। इस प्रकार संपूर्ण परिवार कार्यकर्त्ता के मुवक्किल हो गए थे। उद्देश्य सामंजस्य और सकारात्मक अंर्तव्यैक्तिक संबंधों की स्थापना करना था जो परिवार के सभी सदस्यों को भावात्मक सुधार की ओर ले जाने वाला था।

4) परिवार में रहने वाले अपने समुदाय में अच्छी तरह संघटित था। यह महिला समूह में सास और बाद में उसकी बहू के भाग लेने से स्पष्ट है। एक पड़ोसी भी कार्यकर्त्ता की अन्तःक्षेपों में उसकी सहायता करने का इच्छुक था।

इकाई 3 : शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य

'प्रो. रोज़ नेम्बियाकिम

रूपरेखा

3.0 उद्देश्य

3.1 परिचय

3.2 शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य

3.3 शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा वांछित तकनीकें और दक्षताएँ

3.4 शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य हेतु मानक

3.5 सारांश

3.6 शब्दावली

3.7 कुछ उपयोगी पुस्तकें

3.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

3.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के बाद आप सक्षम होंगे :

- समाज केस कार्य को परिभाषित करना;

' प्रो. रोज़ नेम्बियाकिम, समाज कार्य विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली।

- शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य की प्रासंगिकता को समझना;
- शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य के वर्तमान रूझानों और चुनौतियों के बारे में जानना, और
- शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य की भविष्य की संभावनाओं की योजना बनाना।

3.1 परिचय

'कलम तलवार से अधिक शक्तिशाली होती है' यह कथन सभी संदर्भों में सत्य है और इसलिए, सर्वत्र व्यक्ति शिक्षित होने का प्रयास करते हैं क्योंकि शिक्षा एक जीवनपर्यन्त चलने वाली प्रक्रिया तथा एक आधारभूत मानव अधिकार है। यह इसलिए है क्योंकि शिक्षित व्यक्ति सूचित चयन करते हैं तथा निर्णय लेने की अपनी योग्यता में निर्भर होते हैं। यद्यपि, पूर्ण तथा सर्वांग शिक्षा प्राप्त करना उससे अधिक कठिन है, जितना यह प्रतीत होता है। विद्यालयों का नौकरशाही संचालन, शिक्षक–छात्र प्रतिशत का व्यापक होना, कक्षा–कक्ष में वर्ग–विभिन्नता, अभिभावक बालक सम्बन्ध इत्यादि व्यक्तिगत अधिगम को असम्भव बना सकते हैं। शैक्षिक प्रणाली में परिवर्तित होने वाले युवा की बढ़ती हुई माँगों को पूरा करने के लिए शिक्षकों के अतिरिक्त पेशेवरों से सहायता प्राप्त करने के महत्व को अनुभव किया गया है। ये छात्र विशेषज्ञ–समाज कार्यकर्त्ता मनोवैज्ञानिक, भौतिकविद, विशेष शिक्षा–प्रदाता इत्यादि सर्वांग शिक्षा के लक्ष्यों को प्राप्त करने के विद्यालय की सहायता कर सकते हैं।

विद्यालयों में विशेष रूप से समाज कार्यकर्त्ताओं की माँग में वृद्धि दिखाई दी है। समाज कार्यकर्त्ता तथा शिक्षाविद के समान उद्देश्य होते हैं। दोनों का उद्देश्य सभी अधिगमकर्त्ताओं में सकारात्मक परिवर्तन लाना है, ताकि वे उत्पादन/रचनात्मक

व्यस्क बन सके। समाज कार्यकर्त्ता का प्राथमिक लक्ष्य व्यैक्तिक/विशिष्ट बालक तथा उसका वातावरण होता है। बालक द्वारा प्रदर्शित की जाने वाली समस्याओं से निपटने के लिए समाज कार्यकर्त्ता, सामाजिक केस कार्य पद्धति का उपयोग करता है। समाज केस कार्य विभिन्न समस्या स्थापनों में बड़ी संख्या मं समाज कार्यकर्त्ताओं द्वारा प्रयुक्त होने वाली समाज कार्य की एक पद्धति है। यह ज्ञान, समझ तथा तकनीकों के उपयोग पर आधारित है जिन्हें लोगों की समस्याओं का समाधान करने के लिए दक्षतापूर्वक उपयोग में लाया जाता है। समाज केस कार्य, व्यैक्तिक रूप से 'एक से एक' सम्बन्ध के माध्यम से, लोगों की सहायता करने की पद्धति है जो समस्याओं का सामना करने के लिए व्यक्तिगत तथा अन्य संसाधनों का उपयोग करती है वर्तमान समय में शैक्षिक स्थापन में किशोरों के बदलते पैटर्न के कारण, शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य ने महत्व प्राप्त किया है। तुलनात्मक रूप से, बालक की समस्या को लेकर सहायता के लिए विद्यालय आने में वैसी बदनामी अनुभव नहीं की जाती, जैसी कि क्लिनिक अथवा किसी अन्य एजेन्सी में आने पर अनुभव की जाती है। आजकल अभिभावक बालकों की तुलना में अधिक प्रतियोगी हो गए हैं तथा इसलिए, विद्यालय में एक प्रशिक्षित समाज केस कार्यकर्त्ता की सेवाओं का उपयोग करने हेतु अधिक आग्रहिता है।

एक अधिक पेशेवर शब्दावली में, हम शैक्षिक स्थापन में समस्याग्रस्त बालकों के लिए मुवक्किल शब्द का प्रयोग करेंगे।

3.2 शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य

समाज केस कार्यकर्त्ता एक प्रशिक्षित पेशेवर होता है जिसके पास व्यक्तियों की समस्या सुलझाने हेतु उनके साथ कार्य करने हेतु ज्ञान, दक्षताएँ तथा अनुभव होता है। ये केस प्रबंधन विभिन्न स्थापनों जैसे शिक्षा, स्वास्थ्य, उद्योग इत्यादि में

किए जा सकते हैं। इस इकाई में हम शैक्षिक स्थापन में विशेष सन्दर्भ सहित एक समाज केस कार्यकर्त्ता की भूमिका के बारे में विचार विमर्श करेंगे।

एक शैक्षिक स्थापन में केस कार्यकर्त्ता को विद्यालयों, कॉलेजों, विश्वविद्यालयों तथा अन्य अधिगम संस्थाओं में नियुक्त किया जा सकता है।

एक ऐसे स्थापन में, समाज केस कार्यकर्त्ता समस्या को सुलझाने के लिए व्यक्तिगत मुवक्किलों तथा उनके अभिभावकों के साथ कार्य करता है। यदि आवश्यकता पड़ती है, शिक्षक और सहपाठी समूह और अन्य महत्वपूर्ण व्यक्ति विशेष रूप से विस्तारित परिवार, भाई–बहनों को सम्मिलित किया जा सकता है। बालक द्वारा विद्यालय में सामना की जाने वाली बालक की समस्याओं का समाधान करने के लिए अभिभावकों के साथ काम करने की विद्यालय की नीति ही नहीं वरन् बालक के विकास में अभिभवकों के साथ कार्य करना अपरिहार्य बना देता है।

विद्यालय में बालकों द्वारा सामना की जाने वाली समस्याएँ

आधुनिक समय में, मुवक्किल द्वारा सामना की जाने वाली समस्याओं को और अधिक परिश्रमपूर्वक सुलझााया जा सकता है और सब जगह विद्यालयों ने मुवक्किलों की समस्याओं को सुलझाने के लिए विद्यालय समाज कार्यकर्त्ता को नियुक्त करने की पहल करना प्रारंभ कर दिया है। यह इस कारण है क्योंकि नूतन युग में, मुवक्किल द्वारा सामना किए जाने वाले मुद्दे तथा समस्याएँ अधिक विविध है तथा पहले से अधिक जटिल है जो उनके अकादमिक, सामाजिक तथा व्यक्तिगत कल्याण को प्रभावित करता है। विद्यालय जाने वाले किशोरों द्वारा सामना की जाने वाली समस्याओं में सम्मिलित हो सकती है।

अ) मनोवैज्ञानिक ब) अकादमिक स) सामाजिक/व्यवहारात्मक और द) भावात्मक/ व्यक्तिगत। बालक के साथ कार्य करने से पूर्व समाज कार्यकर्त्ता, समस्याओं का सामना करने की बालक की शक्तियों का आंकलन करता है तथा बालक की सहायता करने हेतु सामना करने की रणनीतियों की युक्ति निकालता है। अधिकांश केसों में, अकेले बालक के साथ कार्य करना सर्वश्रेष्ठ हो सकता है परन्तु कुछ मामलों में अभिभावकों की संलग्नता और सक्रिय सहभागिता उपचार प्रक्रिया की तीव्र बना सकती है।

1. मनोवैज्ञानिक

किशोरावस्था न केवल अवसर तथा बदलाव का समय है, वरन् अतिसंवेदनशीलता का भी है। इस समयावधि के दौरान, किशोरों द्वारा सामना की जाने वाली समस्याओं पर अस्वीकार किए जाने के डर से समाज में खुलकर बात नहीं की जाती। मुवक्किलों में कुछ सामान्य मनोवैज्ञानिक भय हैं– परीक्षा से सम्बन्धित तनाव, मनोवैज्ञानिक समस्याएँ, जिनकी प्रारंभ में पहचान नहीं की जा सकी, तकनीक में अति संलग्नता जो अज्ञानता के भय को उत्पन्न करती है, बाल–शोषण, कुछ मानकों को पाने के लिए अपराधी जीवन चुनना और विद्यालय में सामना करने की अयोग्यता के कारण आत्महत्या के विचार अथवा प्रयास। ये समस्याएँ मुवक्किलों में प्रदर्शित होने में समय ले सकती है परन्तु धीरे–धीरे जब अकादमिक प्रदर्शन प्रभावित होता है, कारण सतह पर आ सकता है। यहाँ, समाज कार्यकर्त्ता न केवल मुवक्किलों के साथ कार्य करता है वरन् मनोवैज्ञानिक त्रासदी के कारण का पहले मूल्याँकन करने के लिए अभिभावकों के साथ भी करता है। एक बार जब कारण ज्ञात हो जाता है, अगला सोपान, भावी मनोवैज्ञानिक त्रासदी को रोकना है। समाज केस कार्यकर्त्ता का मुख्य उद्देश्य, पीड़ित के मानसिक स्वास्थ्य में सुधार करना और सुरक्षा की अवधारणाओं को

सुनिश्चित करना है। समाज केस कार्यकर्त्ता, अभिभावकों की सहायता से समयबद्ध अन्तक्षेपों के द्वारा सुरक्षा सुनिश्चित करता है तथा यह एक सतत प्रक्रिया बन सकती है। यहाँ, अभिभावक तथा बालक दोनों एक साथ कार्य करते हैं और मनोवैज्ञानिक आवश्यकताओं के प्रति प्रतिक्रिया करते हैं। इसके बाद अभिभावकों के साथ केस कार्यकर्त्ता संकट अंतःक्षेप की प्रभाविता का मूल्याँकन करता है और बालक के सर्वांगीण विकास के लिए भावी अंतःक्षेपों की योजना बनाता है।

2. अकादमिक

समाज में तकनीकी विकास तथा मुवक्किलों के सामने खुले विश्वव्यापी संजाल के एक व्यापक नेटवर्क के साथ, विद्यालय जाने वाली आयु के किशोरों द्वारा सामना की जाने वाली सर्वाधिक सामान्य कठिनाई, प्रकृति में अकादमिक होती है अर्थात् जो सिखाया जा रहा है, का अवधारणा और एकाग्रता, विषयों में असफल होना, कक्षा में निम्न प्रदर्शनकर्त्ता इत्यादि। पहले की तुलना में अनेक ऐसी चीजें हैं जो विद्यालय जाने वाले बालकों का ध्यान भटकाती हैं जैसे वर्चुअल गेम, ऑनलाइन साइट और विभिन्न अन्य मल्टी–मीडिया विकल्प और तब किताबें पीछे छूट जाती है। यह कक्षा में बालक के प्रदर्शन को प्रभावित करता है। एक अच्छा मुवक्किल, घर में अभिभावकीय नियंत्रण के अभाव के कारण, अधिकांश विषयों में असफल रह सकता है और विद्यालय में एक निम्न प्रदर्शनकर्त्ता बन सकता है। विशेष शैक्षिक आवश्यकताओं वाले मुवक्किल भी हो सकते हैं। उनमें डिस्लेक्सिया/मानसिक विकार, ऑटिज्म स्पेक्ट्रम डिसआर्डर, बौद्धिक अयोग्यता, ध्यान की कमी, अति सक्रियता, विसंगति इत्यादि दशाएँ हो सकती है। इन मुवक्किलों में सामाजिक सामंजस्य दक्षताओं, प्रेरणा, आत्म–प्रबंधन दक्षताओं का अभाव होता है। ऐसी परिस्थिति में शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता की

अत्यधिक प्रासंगिकता होती है और वह प्रभावी अध्ययन आदतों, प्रभावी प्रत्याख्यान दक्षताओं, प्रभावी टिप्पणी लेखन दक्षताओं, परीक्षा–भय के उन्मूलन, समय प्रबंधन और विश्रान्ति प्रशिक्षण सत्रों के द्वारा मुवक्किल की सहायता कर सकता है। यहाँ, समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा प्रदत्त अभ्यासों का प्रबंधन करने के लिए और उनका पालन करने के लिए अभिभावकों का सहयोग आवश्यक हो जाता है।

3. सामाजिक/व्यवहारात्मक

मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है और अन्य मानव प्राणियों की सहायता एवं सहयोग के बिना जीवित नहीं रह सकता। हमने अध्ययन किया है कि परिवार एक बालक की प्रथम सामाजिक इकाई है परन्तु यह नहीं बताया गया कि यदि परिवार दुष्क्रियापूर्ण और असंगठित है, तब बालक सामाजिक रूप से अनुपयुक्त तथा यह विश्वास करने वाले हो सकते हैं कि जो तथा जैसे वह करता/करती है वह सामान्य है। ऐसे व्यवहार से विद्यालय में और अधिक समस्याएँ उत्पन्न हो सकती है, जहाँ भिन्न परिवारिक पृष्ठभूमियों तथा मान्यताओं के बालक एक साथ आते हैं। यह अकादमिक रूप से बालक के प्रदर्शन को प्रभावित कर सकता है और वह विद्यालय में तथा बाहर एक निम्नप्रदर्शनकर्त्ता हो सकता है तथा इससे साथी समूह के साथ उसका व्यवहार प्रभावित हो सकता है। अधिक खराब स्थिति में, इससे बालक में आत्म–निर्वासन का प्रवर्तन हो सकता है इससे बालक परिवार के लिए सामाजिक शर्म का कारण बन सकता है। यहाँ बालक से अधिक अभिभावक की भूमिका अधिक महत्वपूर्ण है परन्तु समाज केस कार्यकर्त्ता अभिभावकों के साथ कार्य करने में कठिनाई का अनुभव कर सकता है, यदि अभिभावक यह स्वीकार करने हेतु इच्छुक नहीं है कि पहले स्थान (परिवार) में समस्या है। समाज कार्यकर्त्ता के लिए, अभिभावकों के साथ कार्य करना,

अत्यधिक सहायक होगा क्योंकि यह समस्या के मूल कारण को खोजने तथा बालक के लिए सामना करने की रणनीतियों का विकास करने हेतु कार्य करने में सहायता करेगा। ऐसी परिस्थिति में, समाज केस कार्यकर्त्ता बालक के साथी समूह (सहपाठियों) और कुछ गतिविधियों के द्वारा विद्यालय से संलग्न कर सकता है ताकि एक सम्बन्ध निर्मित हो जाए और बालक को सामाजिक अनुपयुक्तता से बाहर आने में सहायता करता है।

4. भावात्मक/व्यक्तिगत

प्रत्येक मनुष्य में भावनाएँ होती है, कुछ मनुष्य इन्हें अभिव्यक्त करने में सक्षम होते हैं और कुछ सक्षम नहीं होते हैं, जो व्यक्ति अपनी भावनाएँ व्यक्त करने में सक्षम होते हैं, वे बेहतर व्यक्तिगत जीवन व्यतीत करते हैं और वे व्यक्ति जो अपनी अच्छी अथवा बुरी भावनाएँ अभिव्यक्त करने में सक्षम नहीं होते हैं– जीवन–परिस्थितियों से सामंजस्य स्थापित करने में सक्षम नहीं होते हैं। इसी भाँति, बालकों की भावनात्मक समस्याएँ भी होती है जो विभिन्न तत्त्वों जैसे : तनाव से निपटने की अयोग्यता, क्रोध, भय, अस्वीकृति, जैसे नकारात्मक भावों से निपटने में कठिनाई, टूटे घरों, रिश्ते सम्बन्धी मुद्दों, कक्षा में असफल होने तथा कैरियर विषय, चयन सम्बन्धी निर्णय लेने के तनाव से निपटने की अयोग्यता, मादक पदार्थ सेवन तथा बाल–शोषण के शिकार इत्यादि के कारण उत्पन्न हो सकती हैं। जब एक बालक ऐसी समस्या का सामना करता है, उसका अकादमिक प्रदर्शन प्रभावित होता है और धीरे–धीरे साथी समूह के साथ उसके सम्बन्ध भी प्रभावित होते हैं और इसका असर परिवार पर भी पड़ता है। बालकों द्वारा सामना की जाने वाली कुछ गौण समस्याएँ, पर्याप्त सामना करने की दक्षताओं के अभाव के कारण होती है तथा समाज केस कार्यकर्त्ता बालकों को वह जीवन दक्षताएँ सिखाने का प्रयास कर सकता है जो एक निवारणकारी

उपाय के रूप में कार्य कर सकती है। प्रभावी उपचार हेतु, समाज केस कार्यकर्त्ता को यह स्पष्ट होना चाहिए कि उसका दायित्व जीवन तथा परिस्थितियों के प्रति अपने दृष्टिकोण में परिवर्तन लाने के लिए बालक की सहायता करना है। समाज केस कार्यकर्त्ता, बाल–शोषण पीड़ितों, टूटे हुए परिवारों के बच्चों, तथा मादक पदार्थ के आदि बालकों के साथ कार्य करने हेतु तत्सम्बन्धी बालक तथा उसके अभिभावकों को संलग्न करके विशेष निवारक कार्यक्रम और दृष्टिकोण का संचालन कर सकता है। वह चयनित/लक्षित रणनीतियों का उपयोग कर सकता/सकती है और एक गहन व्यैक्तिक अंतःक्षेप को सम्मिलित कर सकता है और क्लिनिकल मनोवैज्ञानिक मनोविश्लेषक इत्यादि जैसे विशेषज्ञों के पास बालक को रेफर कर सकता है।

बोध प्रश्न I

टिप्पणी : अ) उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का उपयोग कीजिए।

ब) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1. वर्तमान समकालीन समय में विद्यार्थियों द्वारा सामना की जाने वाली चार मुख्य समस्याओं को सूचीबद्ध कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा वांछित तकनीकें एवं दक्षताएँ

बालकों के साथ कार्य करने में पर्याप्त विशेषज्ञता की आवश्यकता होती है और इसलिए शैक्षिक स्थापन में विभिन्न मुद्दों, चाहे वह छोटे हो अथवा बड़े, से जूझने वाले बालकों के साथ कार्य कर पाना प्रत्येक व्यक्ति के लिए सहज नहीं हो पाता। शैक्षिक स्थापन में कार्य करने वाले एक समाज केस कार्यकर्त्ता को निश्चित तकनीकों एवं दक्षताओं से युक्त होना चाहिए।

उनमें से कुछ के बारे में हम यहाँ चर्चा करेंगें।

- बालक सिस्टम/प्रणाली हेतु उद्देश्य एवं सरोकार केस कार्यकर्त्ता को विद्यालय में बालक के सम्मुख आने वाली समस्याओं को जानने के प्रति सरोकार होना चाहिए, अध्यापकों से बातचीत करनी चाहिए और/अथवा मुवक्किलों का अवलोकन करना चाहिए और समस्याग्रस्त बालकों की पहचान करनी चाहिए और उनकी समस्या सुलझाने में उनकी सहायता करनी चाहिए। उन्हें उनके साथ सौहार्द्र स्थापित करके प्रक्रिया की शुरूआत करनी चाहिए और व्यैक्तिक गतिविधि को लक्ष्य में रखना चाहिए।
- अपेक्षाएँ – अपेक्षाएँ तीन स्तर की होती हैं–

  अ) उस बालक से समाज केस कार्यकर्त्ता की अपेक्षाएँ, जिससे वह अन्तःक्षेप करता है। यह अपेक्षा इस बारे में हो सकती है कि समाज

केस कार्यकर्त्ता बालक की समस्या से निपटने की योग्यता तथा रणनीति के बारे में कैसा अनुभव करता है।

ब) समाज केस कार्यकर्त्ता से बालक की अपेक्षाएँ। यह अपेक्षा बालक में उत्पन्न होने वाले उस सन्देह के बारे में है कि क्या समाज केस कार्यकर्त्ता समस्या के विषय में बालक की सहायता करने में सक्षम है अथवा नहीं।

स) शैक्षिक स्थापन से अपेक्षाएँ। यह अपेक्षा समाज केस कार्यकर्त्ता एवं बालक दोनों की हो सकती है कि वे शैक्षिक संस्थान से कितना सकारात्मक सहयोग प्राप्त करते हैं।

- समानभूति की शुद्धता और स्पष्ट संप्रेषण समानुभूति दूसरों की भावनाओं को समझने की योग्यता है परन्तु दूसरों की भावनाओं को समझने की योग्यता है परन्तु इसे सहानुभूति के परिप्रेक्ष्य में नहीं लेना चाहिए। समाज केस कार्यकर्त्ता को मुवक्किलों से प्रभावी रूप से संप्रेषित करने की योग्यता होनी चाहिए और उनकी समस्याओं के प्रति संवेदनशील होना चाहिए।
- ईमानदारी और स्वीकार करना– समाज केस कार्यकर्त्ता को व्यवहारिक प्रकृति का नहीं होना चाहिए तथा भावावेश से बचना चाहिए। उसे एक सच्चा सरोकार प्रदर्शित और अभिव्यक्त करना चाहिए और मुवक्किल के लिए एक ईमानदार दृष्टिकोण अपनाना चाहिए।

- प्राधिकार– समानुभूति और ईमानदार दृष्टिकोण अपनाने तात्पर्य यह नहीं है कि समाज केस कार्यकर्त्ता को मानसिक रूप से सशक्त नहीं होना चाहिए। उसे नियंत्रण में रहना आना चाहिए और किसी भी समस्या अथवा कठिन परिस्थिति से निपटने में सक्षम होना चाहिए। उसे शक्ति–संपन्न तथा सहायक होना चाहिए तथा उपचार के प्रति मुवक्किलों को मार्गदर्शन करने का ज्ञान तथा अनुभव होना चाहिए।
- सक्रिय श्रवण– प्रारंभिक सत्रों के दौरान, शैक्षिक स्थापनों में एक मुवक्किल और समाज केस कार्यकर्त्ता के मध्य होने वाला अधिकांश संचार अ–शाब्दिक प्रकृति का होता है एवं यही वह समय होता है जब एक समाज केस कार्यकर्त्ता को सम्प्रेषित किए जा रहे भावों और यहाँ तक कि शाब्दिक सन्देशों की पहचान करने के सन्दर्भ में एक सक्रिय श्रवणकर्त्ता होना चाहिए।
- संक्षिप्त व्याख्या– कभी–कभी सत्र के दौरान मुवक्किल अपनी स्थिति के बारे में खुलकर विचार–विमर्श नहीं कर पाते अथवा उन्हें उपयुक्त शब्द नहीं मिल पाते। समाज केस कार्यकर्त्ता बेहतर स्पष्टीकरण प्राप्त करने हेतु, जो कहा गया है उसे पुनः शब्दबद्ध कर सकता है, पुनः कथन कर सकता है अथवा सारबद्ध भी कर सकता है।
- विवेचना– समाज केस कार्यकर्ता को बतायी गयी समस्या के आगे जाकर देखना चाहिए और वर्तमान समस्या का गहनतापूर्वक परीक्षण करना चाहिए। यह मुवक्किल को वर्तमान समस्या को देखने का एक वैकल्पिक तरीका प्रदान

कर सकता है तथा मुवक्किल की शक्ति पर लक्ष्य को स्थिर कर सकता है।

- आत्म–प्रकटीकरण – एक समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा मुवक्किलों के समाने व्यक्तिगत जानकारी का प्रकटीकरण कभी–कभी नैदानिक हो सकता है एवं यदि विविधवत रूप से किया जाए, मुवक्किल की भावनात्मक अथवा मानसिक स्थिति को सुधार करने में सहायता कर सकता है परन्तु यदि अनुपयुक्त रूप से किया जाए, यह अकुशलता को प्रदर्शित करता है और उपचार प्रक्रिया को क्षति पहुँचा सकता है।
- सामना – करने के द्वारा एक समाज केस कार्यकर्त्ता मुवक्किलों को कतिपय विसंगतियों के बारे में बता पाने में सक्षम बनाता है परन्तु इसे सहयोगपूर्वक किया जाना चाहिए। ऐसा आमना–सामना केवल तभी संभव हो सकता है जब केस कार्यकर्त्ता और मुवक्किल के मध्य विश्वास और ईमानदार सम्बन्ध स्थापित हो जाता है।

बोध प्रश्न II

टिप्पणी : अ) उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का उपयोग कीजिए।

ब) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1. एक समाज केस कार्यकर्त्ता को एक सक्रिय श्रवणकर्त्ता क्यों होना चाहिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.4 शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता हेतु मानक

शैक्षिक स्थापनों में मुवक्किलों के साथ कार्य करने हेतु समाज केस कार्यकर्त्ताओं को मुवक्किल के साथ कार्य करने के लिए कुछ मानक अपनाने पड़ते हैं। उपयुक्त मानकों के बिना समाज केस कार्य में सकारात्मक परिणाम प्राप्त नहीं होंगे और इससे आगे मुवक्किल के व्यक्तिगत विकास में क्षति पहुँच सकती है। शैक्षिक स्थापनों में मुवक्किलों के साथ कार्य करते समय निम्नलिखित कतिपय मानकों को अपनाने की आवश्यकता पड़ती है :

अ) समाज केस कार्यकर्त्ता को मुवक्किल के मुद्दों के सम्बन्ध में गोपनीयता बरतनी चाहिए। केस कार्यकर्त्ता के लिए मुवक्किल का हित सर्वोच्च प्राथमिकता रहेगी। व्यक्तिगत रूप से जिन समस्याओं के बारे में बात की जाए, उनमें गोपनीयता बरतनी चाहिए।

आ) समाज केस कार्यकर्त्त को मुवक्किलों, जिनका हित सर्वोपरि होता है, की प्रगति हेतु कार्य करने के लिए अपनी पेशेवर दक्षताओं, ज्ञान तथा क्षमता को उपयोग में लाना चाहिए।

इ) समाज केस कार्यकर्त्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि मुवक्किलों की समस्याओं पर कार्य करते समय, सभी अन्तःक्षेपों चरणों में मुवक्किलों की पूर्ण संलग्नता होनी चाहिए एवं यदि आवश्यकता होती है, मुवक्किलों के अभिभावकों को प्रभावी रूप से संलग्न करना चाहिए।

ई) समाज केस कार्यकर्त्ता को मुवक्किलों तथा उनके परिवार के उपचार के लिए मुवक्किल के स्तर पर सक्रिय सहभागिता करनी चाहिए तथा अन्तःक्षेप रणनीतियों में समन्वय करना चाहिए।

प्रणाली अर्थात् शैक्षिक स्थापन में कार्य करते समय, अन्तःक्षेप योजना पर अमल करते हुए समाज केस कार्यकर्त्ता को कतिपय मानकों का भी पालन करना पड़ता है। आइए, उनमें से कुछ के बारे में हम यहाँ विचार–विमर्श करते हैं :

1. समाज केस कार्यकर्त्ता को शैक्षिक स्थापन में हस्तगत वर्तमान मामले में सहयोग देने के लिए तथा आवश्यक सेवाओं पूर्ति का विस्तार करने तथा उन तक पहुँच में सुधार करने हेतु सेवा प्रणाली स्तर में अन्तःक्षेप करना पड़ता है।
2. समाज केस कार्यकर्त्ता को शैक्षिक स्थापन में उपलब्ध संसाधनों तथा बजट की सीमा के प्रति सावधान रहना पड़ता है तथा केस कार्य गतिविधियों तथा क्रियाएँ करते समय जिम्मेदार रहना पड़ता है।
3. समाज केस कार्यकर्त्ता को मूल्यांकनकारी तथा गुणवत्ता सुनिश्चित करने वाली गतिविधियों में सहभागिता करनी चाहिए जोकि सेवा प्रदाता प्रणाली की प्रभाविता की निगरानी करने के लिए बनायी गयी है। उसे पेशेवर जवाबदेही को सुनिश्चित करना चाहिए।

सामान्य मानक

आइए, अब कतिपय सामान्य मानकों के बारे में बात करते हैं जिनका समाज केस कार्यकर्त्ता को पालन करना पड़ता है :

अ) सर्वाधिक महत्वपूर्ण मानक योग्यता है। समाज केस कार्यकर्त्ता को समाज कार्य में एक डिग्री अथवा डिप्लोमा धारी योग्य समाज केस कार्यकर्त्ता होना चाहिए तथा समाज कार्य को सफलतापूर्वक करने हेतु आवश्यक ज्ञान, दक्षता, संवेदनशीलता, समानुभूति और अनुभव से युक्त होना चाहिए।

आ) समाज केस कार्यकर्त्ता को शैक्षिक स्थापन में भिन्न अध्यापकों तथा स्टाफ के बीच अर्न्तःपेशेवर सम्बन्ध को बनाना तथा विकसित करना चाहिए।

इ) समाज केस कार्यकर्त्ता को युक्तिपूर्ण ढंग से कार्यभार लेना चाहिए जिससे कि वह केस की प्रभावी रूप में योजना बना सके, निगरानी कर सके तथा मूल्याँकन कर सकें।

ई) समाज केस कार्य कर्त्ता को मुवक्किल की बेहतरी हेतु उस पर अथवा अभिभावकों पर विशेष रूप से अधिक भार डाले बिना, एक प्रभावी अन्तःक्षेप योजना प्रदान करनी चाहिए।

बोध प्रश्न III

टिप्पणी : अ) उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का उपयोग कीजिए।

ब) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1. समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा शैक्षिक स्थापन में कार्य करते समय पालन किए जाने वाले किन्हीं दो मानकों को सूचीबद्ध कीजिए।

   .....

.....

.....

.....

.....

.....

3.5 सारांश

समाज केस कार्य, पेशेवर केस कार्यकर्त्ता/समाज कार्यकर्त्ता द्वारा वैज्ञानिक सिद्धान्तों पर आधारित एक पेशेवर सेवा है। एक शैक्षिक स्थापन में, समाज केस कार्यकर्त्ता, एक प्रशिक्षित पेशेवर होता है, जो मुवक्किल तथा विद्यालय के मध्य एक सम्बन्ध निर्मित करने हेतु कार्य करता है। शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्य पारिस्थितिक, सामाजिक तथा संस्थागत अवरोधों के प्रभाव को कम करता है जो एक विद्यार्थी की अकादमिक प्रगति तथा सफलता में बाधा पहुँचा सकते हैं। एक समाज केस कार्यकर्त्ता, शिक्षा प्रणाली का एक आन्तरिक भाग होता है तथा विद्यार्थियों को प्राथमिक, माध्यमिक तथा हाईस्कूल एवं उससे आगे सहयोग प्रदान करता है। वे काफी समय से सम्पूर्ण विश्व में शैक्षिक संस्थानों द्वारा नियुक्त किए जाते रहे हैं। परन्तु आधुनिक समय में उनके महत्व की पहचान की गई है। इस प्रगति शील तथा विविधतापूर्ण समाज में अधिकांश उन चुनौतियों का सामना करते समय से परे हैं। ऐसे विद्यार्थियों को अपनी समस्याओं को बाँटने हेतु सहयोग, मार्गदर्शन तथा अवसरों और वैकल्पिक अन्तःक्षेप की आवश्यकता है जोकि केवल एक समाज

केस कार्यकर्त्ता द्वारा शैक्षिक स्थापन में प्रदान किया जा सकता है। शैक्षिक संस्थानों में समाज केस कार्यकत्ताओं की उपस्थिति अभिभावकों की भूमिका को भी न्यूनतम करती है परन्तु यहाँ समस्या की गहनता पर आधारित होने के कारण अभिभावकों को भी संलग्न किया जा सकता है।

3.6 शब्दावली

शिक्षा : ज्ञान तथा दक्षताओं के निकाय को अर्जित करने की प्रक्रिया। यह जीवनपर्यन्त अधिगम की ओर प्रवृत होती है।

समाज केस कार्य : समाज केस कार्य 'एक से एक' सम्बन्ध के माध्यम से व्यक्तिगत रूप से लोगों की सहायता करने की पद्धति है जो समस्याओं का सामना करने के लिए व्यक्तिगत तथा अन्य संसाधनों का उपयोग करती है।

समाज केस कार्यकर्त्ता : एक प्रशिक्षित पेशेवर, जो व्यक्तियों के साथ उनकी उनकी समस्याओं का समाधान करने के लिए कार्य करने हेतु आवश्यक ज्ञान दक्षताएँ तथा अनुभव से युक्त होता है।

समानुभूति : दूसरे व्यक्ति की भावनाओं को समझने तथा बाँटने की योग्यता।

संक्षिप्त व्याख्या : अधिक स्पष्टता प्राप्त करने हेतु भिन्न शब्दों का उपयोग करते हुए (कुछ लिखित तथा शाब्दिक) अर्थ को अभिव्यक्त करना।

आमना–सामना : दो अथवा दो से अधिक व्यक्तियों के बीच एक उग्र अथवा वाद–विवाद की स्थिति।

3.7 उपयोगी पुस्तकें

एडेलमैन, एच.एस.एन्ड टेलन, (2002), स्कूल काउन्सिलर्स एंड स्कूल रिफॉर्म : न्यू डायरेक्शंस, प्रोफेशनल स्कूल काउंसिलिंग, 5, 235–248.

बेकर, एस.बी. (2000), स्कूल काउंसिलिंग फॉर द टवेन्टी फर्स्ट सेन्चुरी. (3तक एडिशन), न्यूयॉर्क, मेरिल/प्रैन्टिस हॉल।

गाँधी, ए (1990), 'स्कूल सोशल वर्क प्रैक्टिस : द इर्मजिंग मॉडल्स ऑफ प्रैक्टिस इन इंडिया, 'कॉमनवेल्थ पब्लिशर, न्यू डेल्ही।

जोन्स, आर.एन (2008) बेसिक काउंसिलिंग स्किल्सः ए हैल्पर्स मैनुअल (2दक एडिशन), सेज पब्लिकेशन, न्यू डेल्ही।

मीयर्स. पी.ए. वाशिंगटन, ओ.आर. एंड वेल्श बी.एल. (1996) 'सोशल वर्क सर्विसेज इन स्कूल्स', एलायन एंड बेकन, बॉस्न।

इण्टरनेट से :

डब्लूडब्लू डब्लू.सोशलवर्क्स.ओआरजी/ प्रैक्टिस/स्टैन्डर्डस/एस डब्लू केस–एमजीएमटी.एएसपी (टीट्रिड ऑन 25th जुलाई, 2018)

एचटीटीपीएसः/ /डब्लूडब्लू डब्लू. जेएसटीओआर. ओआरजी /स्टेबल / पीडीएफ / 23707285

3.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

1. विद्यालय के विद्यार्थियों द्वारा सामना की जाने वाली चार मुख्य समस्याएँ हैं :

   अ) मनोवैज्ञानिक

   आ) सामाजिक/व्यवहारात्मक

   इ) अकादमिक तथा

   ई) भावात्मक/व्यक्तिगत

बोध प्रश्न II

1. मुवक्किल आसानी से केस कार्यकर्त्ता के सामने नहीं खुल सकता तथा मुवक्किल और केस कार्यकर्त्ता के बीच विश्वास स्थापित होने में समय लगता है। इसके अतिरिक्त, प्रारंभिक सत्रों के दौरान, शैक्षिक स्थापनों में अधिकाँश सम्प्रेषण, अशाब्दिक सम्प्रेषण होता है और यही वह समय होता है जब समाज केस कार्यकर्त्ता, शाब्दिक सन्देश सहित सम्प्रेषित किए जा रहे भावों की पहचान करने के सम्बन्ध में एक सक्रिय श्रवणकर्त्ता पड़ता है।

बोध प्रश्न III

1. शैक्षिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा मुवक्किल के साथ कार्य करते समय निम्नलिखित दोनों मानकों का पालन किया जा सकता हैः

   अ) मुवक्किलों के मुद्दों के सम्बन्ध में गोपनीयता बरतना।

   आ) मुवक्किल के साथ कार्य करते समय पेशेवर दक्षताओं ज्ञान तथा सक्षमता का उपयोग करना।

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 4 : औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्य

[1]प्रो. रोज़ नेम्बियाकिम

रूपरेखा

4.0 उद्देश्य

4.1 परिचय

4.2 औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्य के क्षेत्र और उद्देश्य

4.3 औद्योगिक स्थापन में समाज के कार्य के कार्य, उत्तरदायित्व और दक्षताएँ

4.4 कर्मचारी सहायता कार्यक्रम ;म्।च्द्ध

4.5 सारांश

4.6 शब्दावली

4.7 उपयोगी पुस्तकें

4.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

4.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के बाद आप सक्षम होंगे :

- औद्योगिक स्थापन में सामाजिक केस कार्य की प्रासंगिकता को समझना;
- औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्य के क्षेत्र और लक्ष्यों के विषय में जानना;

[1] प्रो. रोज़ नेम्बियाकिम, समाज कार्य विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली।

- औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्य की भूमिका, कार्य, उत्तरदायित्व और दक्षताओं को समझना; और
- कर्मचारी सहायता कार्यक्रम के भाग के रूप में समाज केस कार्य को जानना।

4.1 परिचय

औद्योगिक समाज कार्य से तात्पर्य, कार्यस्थल समस्याओं के बारे में समाज कार्य ज्ञान, दक्षताओं तथा मूल्यों का अनुपयोग करना है। इसकी आज के समकालीन समाज में आवश्यकता है क्योंकि हम एक औद्योगिक युग में रहते हैं। मशीनों ने संसार की भौतिक समृद्धि में योगदान दिया है। अब, कुछ दशक पहले की तुलना में औद्योगिक कार्यकर्त्ता/श्रमिकों के लिए अधिक फुर्सत तथा आराम का आनन्द लेना संभव है। यद्यपि, औद्योगिक समाज ने कर्मियों को अनेक सुविधाएँ प्रदान की है, इसने आर्थिक, सामाजिक और भावात्मक सुरक्षा के लिए नया संकट भी उत्पन्न किया है। सर्वदा परिवर्तित होने वाली आर्थिक और तकनीकी दशाओं में कर्मियों को चिन्तन करने तथा स्वयं को अद्यतन करने की आवश्यकता होती है। ऐसी नौकरियाँ अनेक व्यक्तियों के अधिकाँश समय के लिए समय की अपेक्षा रखती हैं तथा परिवार एवं व्यक्तिगत आकांक्षाओं के लिए समय नहीं बचता, जिससे उनके कार्य करने का तरीका प्रभावित होता है। अतः नियोक्ता का यह नैतिक उत्तरदायित्व होता है कि वह एक सुगम कार्यकारी वातावरण प्रदान करे जोकि तनावमुक्त हो, ऐसे वातावरण से कर्मियों की क्षमता तथा उत्पादन मूल्य में वृद्धि होगी। उद्योग में, समूह तथा व्यक्तियों को सौहार्द्रपूर्वक एक साथ कार्य करने योग्य होना चाहिए।

हाल के वर्षों में, समाज कार्य व्यवसाय अभ्यास के अनेक तथा नूतन क्षेत्रों में संलग्न रहा है। अनेक स्थापनों में सेवा प्रदाता विविध होती है परन्तु कठिन स्थापनों में सहयोग प्रदान करने का समान अभ्यास उन सबको जोड़ता है। आजकल उद्योग में समाज कार्य अभ्यास अत्यधिक ध्यान आर्कषित कर रहा है। व्यापार समुदाय अपने मानव संसाधनों की सम्पूर्ण कार्यप्रणाली में सुधार करने हेतु अपना सर्वोत्तम प्रयास कर रहा है तथा इसलिए, पेशेवर समाज कार्यकर्त्ताओं की सेवाओं की भारी माँग है। एक अपेक्षाकृत पेशेवर शब्दावली में 'मुवक्किल' शब्द से तात्पर्य यहाँ औद्योगिक स्थापन में समस्याग्रस्त कर्मियों से है।

4.2 औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्य का क्षेत्र और लक्ष्य

समाज केस कार्यकर्त्ता एक प्रशिक्षित पेशेवर होता है जो व्यक्तियों के साथ कार्य करने हेतु, उनकी समस्याएँ सुलझाने के लिए आवश्यक ज्ञान, दक्षताएँ और अनुभव संपन्न होता है। ये केस प्रबंधन भिन्न स्थापनों जैसे शिक्षा, स्वास्थ्य, उद्योग इत्यादि में किए जा सकते हैं। इस इकाई में हम औद्योगिक स्थापन के विशेष सन्दर्भ में एक समाज केस कार्यकर्त्ता की भूमिका के बारे में विचार–विमर्श करेंगे।

औद्योगिक समाज केस कार्य एक ऐसा क्षेत्र है जिसमें केस कार्यकर्त्ता उद्योगों, अन्य कार्यक्षेत्रों में प्रबंधकों, कर्मचारियों की कार्य से सम्बन्धित मुद्दों और तनाव का प्रबंधन करने में सहायता करने हेतु अपनी दक्षता तथा विशेषज्ञता का उपयोग करता है जिससे संगठनात्मक विकास में वृद्धि होती है। सर्वत्र उद्योगों में समाज कार्यकर्त्ताओं को नियुक्त करना प्रारंभ कर दिया है जो समाज कार्य की अन्य प्रविधियों के साथ–साथ केस कार्य अभिगम को

मुवक्किलों की अपनी समस्याओं से निपटने में सहायता करने हेतु उपयोग करते हैं जिससे न केवल कर्मचारी की कार्यक्षमता में वृद्धि होती है वरन् व्यापार का मुनाफा भी बढ़ता है। एक संगठन में सामाजिक वातावरण और मानव सम्बन्धों की गुणवत्ता में सुधार करने में औद्योगिक समाज कार्य काफी उपयोगी हो सकता है। वर्तमान समय में अधिकतर व्यक्तियों के जीवन में कार्य केन्द्रीय स्थान रखता है। वे अपने पद, जिस प्रकार का कार्य वे करते हैं तथा किस प्रकार की कम्पनी में करते हैं, से पहचाने जाते हैं। अतः नौकरी को बनाए रखना तथा इससे अपनी पहचान को सुरक्षित रखना, काफी तनावपूर्ण होता है। कभी–कभी, अनेक व्यक्ति अपने पेशेवर जीवन से अपने व्यक्तिगत जीवन को अलग नहीं रख पाते। कर्मचारी अपने कार्य सम्बन्धी तनाव को घर पर ला सकते हैं जिसका परिणाम पारिवारिक सदस्यों के मध्य कलह हो सकता है अथवा एक जिसकी कोई पारिवारिक समस्या है, एक अप्रिय मनोवृत्ति के साथ काम पर आ सकता है। ऐसी चिन्ता और चिड़चिड़ाहट पेशेवर अथवा व्यक्तिगत जीवन को प्रभावित करने लगती है। जब कर्मचारी ऐसी मनोदशा में होता है, इससे कार्य प्रभावित होता ह और वांछित परिणाम प्राप्त नहीं हो पाते। वर्तमान सन्दर्भ में, अनेक व्यापार घराने/फर्म और उद्योग–चाहे छोटे हों अथवा बड़े ने कर्मचारियों की व्यक्तिगत अथवा पेशेवर समस्याओं से निपटने के लिए पेशेवर समाज कार्यकर्त्ताओं को अपनी कार्य प्रणाली में सम्मिलित किया है।

उद्योगों में समाज केस कार्य को सम्मिलित करने हेतु तर्क

आइए, अब उद्योगों में समाज केस कार्य को सम्मिलित करने हेतु तर्क के बारे में विचार–विमर्श करते हैं :

1. लागत को कम करने तथा लाभ को अधिकतम करने के एक तरीके के रूप में कार्य–स्थल में कर्मचारियों की कुशलता में वृद्धि करने में प्रबंधन की रूचि।

2. कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व तथा समुदाय पर एक सकारात्मक प्रभाव में संवृद्धि करने हेतु उद्योगों की प्रतिबद्धता।

3. तीव्रगति से होने वाले समाजगत तथा वातावरण परिवर्तन जो व्यक्तिगत तनाव को कार्यस्थल/घर और बड़े पैमाने पर समुदाय में ले आते हैं।

4. कार्य की प्रकृति– रसायनों, विस्फोटकों के साथ कार्य करना– जिससे भावात्मक और क्रियात्मक तनाव उत्पन्न होता है और कार्य की प्रकृति द्वारा उत्पन्न शारीरिक खतरें।

5. परिवार, कार्य तथा समुदाय के बीच सम्बन्धों को पुर्ननवा करने की प्रासंगिकता।

6. प्रत्येक व्यक्ति के जीवन में कार्य की महत्ता, न केवल आर्थिक लाभ हेतु वरन् व्यक्ति के जीवन को अर्थ तथा मूल्य प्रदान करने में इसकी उपयोगिता।

7. वातावरण में व्यक्ति पर दिया जाने वाला ध्यान क्योंकि अभ्यास का लक्ष्य एक अ–निर्णयात्मक रूप में कार्य करना है।

8. नया कार्यस्थल, नया समूह, नए सरोकार जो नए तरह के नाव और कार्य सम्बन्धित प्रदर्शन चिन्ता हेतु प्रवृत्त कर सकते हैं।

9. नौकरीशुदा महिलाएँ अपने घर तथा बच्चों को छोड़कर आने में ग्लानि का अनुभव कर सकती हैं तथा इस प्रकार उनका कार्य–प्रदर्शन तथा सेवा–निष्पादन प्रभावित होता है।

10. कर्मचारियों के बीच नौकरी खोने का डर अथवा अपनी नौकरी से सन्तुष्ट न होने से कार्यस्थल में वातावरण तनावपूर्ण हो सकता है।

उद्योग में समाज कार्य अभ्यास हेतु पर्याप्त संभावनाएँ हैं। ऐसा इसलिए है क्योंकि जितना बड़ा संगठन होगा, कर्मचारियों की समस्याएँ उतनी ही जटिल होगी। छोटे संगठनों में, कर्मचारी प्रबंधकों तक सीधी पहुँच रखते हैं, अतः कितनी समस्याएँ जल्दी सुलझ जाती हैं। बड़े संगठनों में ऐसा कोई अवसर नहीं होता क्योंकि यहाँ एक उचित चैनत के माध्यम से कार्य होता है और कर्मचारियों की पहुँच केवल मध्य–स्तरीय प्रबंधकों तक होती है जोकि निर्णयकर्त्ता नहीं होते।

बोध प्रश्न ८

टिप्पणी : अ) उत्तर के लिए दिए गए स्थान का उपयोग करें।

आ) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तरों का मिलान कीजिए।

1. उद्योगों में समाज कार्य को सम्मिलित करने हेतु किन्हीं पाँच तर्कों को सूचीबद्ध कीजिए।

   .....

   .....

.....

.....

.....

.....

औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्य के लक्ष्य

एक समाज केस कार्यकर्त्ता का प्राथमिक लक्ष्य समस्याग्रस्त व्यक्तियों को सर्वाधिक कुशल और प्रभावी तरीके से गुणवत्ता सेवाएँ प्रदान करने के द्वारा मुवक्किल की क्रिया–प्रणाली को अधिकतम करना है। औद्योगिक स्थापनों में समाज केस कार्यकर्त्ता के निम्नलिखित लक्ष्य हैं :

अ) मुवक्किल को समस्याओं के प्रति अधिक लचीला बनाने और उनकी उत्पादकता को बढ़ाने हेतु उनकी सामना करने की और समस्या–समाधान क्षमताओं में संवृद्धि करना।

आ) मुवक्किल की मानसिक और शारीरिक शक्ति का विकास करने तथा एक उत्पादक व्यक्तिगत एवं पेशेवर जीवन को प्रोत्साहित करने में सहायता करना।

इ) एक प्रभावी क्रियान्वयन प्रणाली की निर्मित करना तथा संवृद्धि करना जो कार्यशक्ति को संसाधन तथा उचित सेवाएँ प्रदान करती है।

ई) व्यक्तियों को ऐसी प्रणालियों से जोड़ना तथा सम्बन्धित करना जो उन्हें संसाधन, सेवाएँ तथा अवसर प्रदान कर सके और नवोन्मेषकारी विचारों में वृद्धि कर सके।

उ) व्यक्ति को मूल्यांकन करने, स्वीकार करने तथा अपने चयन पर अमल करने और समस्या को आंकलन करने हेतु उद्दीप्त करने के लिए निर्णय लेने की क्षमता को प्रोत्साहित करना।

ऊ) कार्यस्थल के बेहतर कल्याण के लिए अपने अर्न्तव्यैक्तिक सम्बन्धों में अधिक प्रभावी होने हेतु कर्मचारियों के मध्य सम्बन्धों में सुधार करने की प्रक्रिया प्रारंभ करना।

ए) कार्यस्थल में अपने संभावित क्षमता को अधिकतम करने हेतु मुवक्किल को प्रोत्साहित करना।

ऐ) सेवा प्रदाता प्रणाली की क्षमता में सुधार करने हेतु कार्य करना।

एम.एम. देसाई के अनुसार, पेशेवर रूप से प्रशिक्षित समाज कार्यकर्त्ता अपने कार्यक्रमों को दो स्तरों पर विकसित कर सकता है :

- निवारणकारी तथा विकासात्मक
- उपचारात्मक

निवारणकारी तथा विकासात्मक

1) कर्मचारियों को कार्यजीवन से जुड़े मुद्दों जैसे औद्योगिक सुरक्षा, कार्यकारी साक्षरता, बचत आदतों, सामाजिक सुरक्षा इत्यादि के बारे में जागरूक करने के उद्देश्य से अनौपचारिक शिक्षा कार्यक्रम।

2) कर्मचारियों और उनके परिवारों के लिए स्वास्थ्य तथा मेडिकल कार्यक्रमों जैसे स्वास्थ्य–निरीक्षण, टीकाकरण कार्यक्रम, परिवार नियोजन, पोषण पर जानकारी सत्र, मौसमी बीमारियाँ, आहार, बाल–देखभाल इत्यादि।

3) व्यक्तिगत तथा वातावरण स्वच्छता इत्यादि पर सत्र।

4) मनोरंजनात्मक कार्यक्रमों जैसे पुस्तकालय सेवाएँ, दक्षता प्रतियोगिताएँ, फिल्म शो, सांस्कृतिक त्यौहार मनाना, व्यवसायिक मार्गदर्शन इत्यादि का विकास करना।

उपचारात्मक

उपचारात्मक कार्यक्रमों का उद्देश्य व्यैक्तिक कर्मचारी की उसकी अपनी क्षमता, योग्यताओं तथा उद्योग और समुदाय द्वारा प्रदत्त संसाधनों का अधिकतम उपयोग करने हेतु उसकी सहायता करने के द्वारा उसके द्वारा सामना की जाने वाली समस्यात्मक स्थितियों के साथ निपटना है। व्यक्तिगत समस्याओं जैसे मद्यपान, कर्ज तथा अनुपस्थिति इत्यादि के लिए परामर्श दिया जा सकता है। समाज कार्य पेशेवर सहायता समस्याओं को उत्पन्न होने से रोकने के साथ–साथ कर्मचारियों और उनके परिवारों के जीवन को समृद्ध करने हेतु उपयोग में लायी जा सकती है। समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा समस्याओं की गयी शीघ्र पहचान कर्मचारियों को गम्भीर आकस्मिकताओं से बचा सकती हैं।

बोध प्रश्न ब

टिप्पणी : अ) उत्तर के लिए दिए गए स्थान का उपयोग करें।

आ) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तरों का मिलान कीजिए।

1. उपचारात्मक कार्यक्रमों को परिभाषित कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता के कार्य, उत्तरदायित्व तथा दक्षताएँ

हमने पहले विचार–विमर्श किया है कि किस प्रकार उद्योगों में स्वस्थ कार्य दशाएँ तथा कार्य स्थल पर सभी व्यक्तियों हेतु उचित व्यवहार सुनिश्चित करने तथा कर्मचारियों की सामाजिक कार्यप्रणाली और उत्पादकता में सुधार करने के लिए सेवा प्रदाता प्रणालियों को प्रदान करने हेतु समाज केस कार्यकर्त्ताओं को नियुक्त किया जाता है। कर्मचारियों में समस्या मुद्दों का समाधान बाहर तनावकारकों का समाधान करने हेतु तरीके खोजने पड़ते हैं। आइए, अब औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता के कार्यों, उत्तरदायित्व और दक्षताओं पर दृष्टि डालते हैं।

औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता के कतिपय कार्य

- परामर्श– समाज केस कार्यकर्त्ता को उस कर्मचारी को परामर्श प्रदान करना होता है जो कार्यस्थल के अन्दर तथा बाहर समस्या होने के संकेत प्रदर्शित कर सकता है।

- कल्याण– समाज केस कार्यकर्त्ता संगठन में मुवक्किल के कल्याण के लिए कार्य करते हैं तथा विभिन्न अवसरों की तलाश करते हैं जहाँ मुवक्किल अपने प्रदर्शन में सर्वश्रेष्ठ कर सके।

- प्रशिक्षण– समाज केस कार्यकर्त्ता को विभिन्न विभागों में मुवक्किल के सर्वांगीण विकास के लिए उचित प्रशिक्षण में सहायता करनी चाहिए।

- सुविधा प्रदान करना– समाज केस कार्यकर्त्ता को पूर्ण स्वास्थ्य लाभ के लिए समाज केस कार्यकर्त्ता को मुवक्किल को सभी संभव क्षेत्रों में सुविधा प्रदान करनी चाहिए।

औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता का उत्तरदायित्व

- निवारक स्तर पर व्यक्तिगत, पारिवारिक तथा समूह परामर्श तथा गृह–यात्राएँ।

- कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व गतिविधियों तथा उद्योग की समुदाय विकास पहलों में सक्रिय सहभागिता।

- कर्मचारी प्रबंधन तथा कर्मचारी से सम्बन्धित समस्याओं तथा मुद्दों का प्रभावी अन्तःक्षेप।

- स्वास्थ्य तथा शिक्षा सहयोग जिसमें रेफरल सेवाएँ भी संलग्न हो सकती हैं।

- कर्मचारी की मनोरंजन गतिविधियों हेतु योजना बनाना।

औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता की दक्षताएँ

- **अर्न्तव्यैक्तिक दक्षताएँ** : समाज केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल के साथ प्रभावी रूप से संप्रेषण करने, मुवक्किल की ओर से कार्यस्थल पर बातचीत करने (यदि आवश्यकता है) तथा कार्यस्थल में संघर्ष परिस्थितियों से निपटने की योग्यता से संपन्न होता है।

- **विश्लेषणात्मक दक्षताएँ** : समाज केस कार्यकर्त्ता परिस्थिति का मूल्याँकन करता है तथा समस्या परिस्थिति से निपटने में मुवक्किल की सहायता करने हेतु अन्तःक्षेप के लिए रणनीतियाँ विकसित करने के साथ–साथ भविष्य कार्य–योजना बनाता है तथा अन्तःक्षेप प्रक्रिया का मूल्याँकन करता है।

- **आत्म–प्रबंधन दक्षताएँ** : समाज केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल के समस्या मुद्दों के सम्बन्ध में कार्यदबाव से निपटने में सक्षम होता है। उसमें समय प्रबंधन दक्षताएँ होती हैं तथा वह विविध मुवक्किलों के साथ गुणवत्तापूर्ण समय व्यतीत करने में सक्षम होता है तथा उनके भावी पेशेवर विकास के लिए कार्य करता है।

- **समस्या–समाधान दक्षताएँ** : औद्योगिक स्थापन में समाज केस कार्यकर्त्ता मुवक्किल से समानुभूति रखता है तथा अपने लक्ष्य को स्थिर रखकर समस्या स्थितियों पर कार्य कर सकता है तथा एक अन्तःक्षेप की योजना

बना सकता है जो व्यक्तिगत समस्या समाधान अभिगम पर निर्भर करता है।

औद्योगिक स्थापन में समाज कार्य अन्तःक्षेप सूक्ष्म स्तर अथवा स्थूल स्तर पर हो सकता है। सूक्ष्म स्तर पर, समाज केस कार्यकर्त्ता कर्मचारी और उसके परिवार, नियोक्ता तथा यूनियन के सदस्यों को उपचार प्रदान कर सकता है। कार्य, स्वयं तथा उसके चारों अन्य जैसे कार्य–निष्पादन तथा संतुष्टि, संघर्ष परिस्थितियाँ, अनुपस्थिति इत्यादि के सम्बन्ध में सहायता प्रदान की जा सकती है। चिंता, अवसाद, फोबिया, मानसिक विचलन, मादक पदार्थ सेवन, वैवाहिक तथा पारिवारिक संघर्ष इत्यादि समस्याओं पर भी ध्यान दिया जा सकता है।

स्थूल स्तर पर, यह संगठनात्मक अंतःक्षेप हो सकता है जहाँ समाज कार्यकर्त्ता पर्यवेक्षकों तथा प्रबंधकों को मानव व्यवहार की समझ से सम्बन्धित सभी स्तरों पर व्यक्तिगत तथा समूह परामर्श प्रदान कर सकता है। व्यवसाय तथा उद्योग में समाज कार्य का क्षेत्र, सही अर्थों में निर्भर करता है:

1. प्रबन्धन का दृष्टिकोण;
2. व्यवसाय की आवश्यकताओं तथा किस हद तक ये आवश्यकताएँ समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा पूरी की जा सकती है के बीच सम्बन्ध की गुणवत्ता;
3. प्रदत्त सेवाओं की लागत प्रभाविता।

बोध प्रश्न III

टिप्पणी : अ) उत्तर के लिए दिए गए स्थान का उपयोग करें।

आ) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तरों का मिलान कीजिए।

1. औद्योगिक स्थापन में केस कार्यकर्त्ता द्वारा कौन से कार्य किए जाते हैं ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.4 कर्मचारी सहायता कार्यक्रम (EAPS)

कर्मचारी सहायता कार्यक्रम ;म्।च्द्ध कार्यस्थल आधारित कार्यक्रम है और/अथवा संसाधनों को नियोक्ता एवं कर्मचारियों दोनों को ही लाभ पहुँचाने के लिए नियोजित किया जाता है। कर्मचारी सहायता कार्यक्रम कर्मचारियों की सहायता करके, जोकि कार्य–निष्पादन को प्रभावित करते हैं, एवं उत्पादकता मुद्दों का समाधान करके व्यवसाय तथा संगठनों की सहायता करते हैं। कर्मचारी सहायता कार्यक्रम का मुख्य उद्देश्य कार्यशक्ति के जीवन की गुणवत्ता में वृद्धि करना है। कर्मचारी सहायता कार्यक्रम, सम्बन्धों, पारिवारिक समस्याओं तथा आर्थिक समस्याओं से सम्बन्धित मुद्दों से निपटने में

कर्मचारी की सहायता करते हैं। कर्मचारी सहायता कार्यक्रम को प्रस्तावित करने वाली कम्पनियों ने पाया है कि जिन कर्मचारियों ने इन कार्यक्रमों में भागीदारी की, वे अधिक प्रसन्न, अधिक नियमित और अधिक उत्पादक थे। चिन्ता तथा अवसाद को कम करने आत्म–सम्मान में वृद्धि करने तथा अनुपस्थिति को कम करने में भी उपयोगी थे।

कर्मचारी सहायता कार्यक्रम के भाग के रूप में समाज कार्य का अभ्यास किया जाता है। रोथरमल एट एल द्वारा चिन्हित कर्मचारी सहायता कार्यक्रम के लाभ निम्नलिखित हैः

1. कर्मचारी सहायता कार्यक्रम कार्यस्थल में संगठन के निवेश के मूल्य निम्नलिखित के द्वारा लाभ उठाते हैं :

   - कर्मचारी संलग्नता में सुधार के द्वारा
   - जीवन की चुनौतियों के प्रति सफलतापूर्वक प्रतिक्रिया व्यक्त करने के लिए कर्मचारी तथा आश्रित की दक्षताओं में सुधार करना।
   - जब संकेत मिले, कर्मचारी लघु–अवधि समस्या समाधान सेवाएँ प्रदान करना अथवा कर्मचारियों और उनके आश्रितों को मानसिक स्वास्थ्य उपचार सेवाएँ प्रदान करना।
   - कार्यस्थल के तनाव का प्रबंधन करने के लिए कर्मचारी तथा प्रबंधक दक्षताओं को विकास करना तथा कार्यदल प्रदर्शन में सुधार करना।

2. कर्मचारी सहायता कार्यक्रम निम्नलिखित के द्वारा व्यवसाय की लागत को कम करते हैं :

- कार्यस्थल अनुपस्थिति तथा अनियोजित अनुपस्थिति को कम करना।
- कार्यस्थल दुर्घटनाओं को कम करना।
- कर्मचारी टर्नओवर तथा प्रतिस्थानान्तरण सम्बन्धी लागत को कम करना।
- लघु–अवधि तथा विस्तारित अनुपस्थितियों को कम करके कर्मचारियों के लिए सुरक्षित, समयबद्ध तथा प्रभावी रूप में कार्य पर वापस आने की सुविधा प्रदान करना।
- स्वास्थ्य देखभाल लागतों को कम करना तथा बेहतरी और स्वास्थ्य उन्नति, आत्म–देखभाल प्रबंधन, देखभाल की निरंतरता तथा कार्य सम्बन्धी प्रयासों में संगठनात्मक निवेश के मूल में सुधार करना।
- शीघ्र पहचान, देखभाल प्रबंधन तथा स्वास्थ्य लाभ प्रयासों के माध्यम से स्वास्थ्य देखभाल के कुशल प्रयोग में सुधार करना।

3. कर्मचारी सहायता कार्यक्रम निम्नलिखित के द्वारा व्यवसाय जोखिम को कम करते हैं:

- कार्यस्थल हिंसा अथवा अन्य सुरक्षा जोखिमों की संभावना को कम करना।

- विघटनकारी घटनाओं जैसे कार्यस्थल हिंसा, चोट अथवा अन्य संकटों के प्रभाव का प्रबन्धन करने सहित प्रतिकूल कार्यस्थल घटनाओं के बाद कार्य पर शीघ्र लौटने की सुविधा प्रदान करना।
- आपदा तथा आपातकालीन तैयारियों में सहयोग देना तथा आपदा तथा आपात स्थितियों के बाद विघटन को कम करने में सहयोग देना।
- विलय, अधिग्रहण, इकाई का बन्द हो जाना अथवा कार्यशक्ति परिवर्तन घटनाओं में सफलतापूर्वक समायोजन करने की सुविधा प्रदान करना।
- कानूनी कार्यवाही/उत्तरदायित्व की संभावना को कम करना।
- कम्पनियों की मादक द्रव्य तथा शराब मुक्त कार्यस्थल नीतियों तथा कार्यक्रमों को प्रोत्साहित करना तथा सहयोग देना।

बोध प्रश्न IV

टिप्पणी : अ) उत्तर के लिए दिए गए स्थान का उपयोग करें।

आ) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तरों का मिलान कीजिए।

1. कर्मचारी सहायता कार्यक्रम (म्।च्) को परिभाषित कीजिए।

....

....

.....

.....

.....

.....

4.5 सारांश

औद्योगिक समाज कार्य, कार्य परिस्थितियों के बेहतर अनुकूलन हेतु व्यक्तियों तथा समूहों की सहायता करने की एक व्यवस्थित विधि है। यह औद्योगिक स्थापन में समाज कार्य की भूमिका का निर्धारण करती है, साथ ही एक केस कार्यकर्त्ता के रूप में समाज कार्यकर्त्ता की भूमिका का परीक्षण करती है जो वे कार्यस्थल पर प्रदर्शित करते हैं जोकि समाज कार्यदक्षताओं, ज्ञान तथा प्रशिक्षण के प्रयोग को अधिकतम करती है। यदि उद्योग ये स्वीकार करते हैं कि वे केवल लाभ–केन्द्रित संस्थान नहीं है, वरन् उनकी सामाजिक जिम्मेदारी भी है, तब समाज कार्यकर्त्ता इसके सामाजिक लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु एक महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह कर सकते हैं जो कर्मचारियों के सम्पूर्ण विकास तथा उन्नति को ध्यान में रखती है। वर्तमान समय में प्रबंधन का सरोकार केवल उत्पादन अथवा वस्तुओं की बिक्री नहीं वरन् संगठन के अन्दर का वातावरण, कार्य संस्कृति तथा कर्मचारियों का सामाजिक स्वास्थ्य भी बराबर महत्वपूर्ण हैं

कठिनाईयों के बावजूद, उद्योग तथा व्यापार घरानों में समाज केस कार्यकर्त्ताओं का भविष्य उज्ज्वल है। समाज कार्यकर्त्ता न केवल प्रबंधन और प्रबंधकों के बीच की एक कड़ी बनने तक सीमित नहीं है वरन् अब उनकी विशेषज्ञता का प्रसार सभी व्यवसायों तथा कार्य स्थितियों में भी देखा गया है। यह वास्तव में समाज

केस कार्यकर्त्ताओं और विशेष रूप से एक पेशे के रूप में समाज कार्य के लिए एक चुनौती है कि वह इन अपरम्परागत क्षेत्रों में उत्पादकता और संगठनात्मक प्रभावक्षमता बढ़ाने के लिए नए तथा नवोन्मेषी तरीकों से अपनी दक्षताओं और ज्ञान का प्रयोग करें।

4.6 शब्दावली

सी एस आर : कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एक व्यवसायिक दृष्टिकोण है जो अपने सभी धारकों के लिए आर्थिक, सामाजिक तथा परिस्थितिजन्य लाभ प्रदान करने के द्वारा सतत विकास में योगदान देती है।

ई ए पी (EAP) : कर्मचारी सहायता कार्यक्रम, नियोक्ताओं तथा कर्मचारियों दोनों को लाभ देने के लिए कार्यस्थल आधारित कार्यक्रम एवं/अथवा नियोजित संसाधन हैं।

उद्योग : कच्ची सामग्री की प्रक्रिया तथा फैक्ट्रियों में वस्तुओं के निर्माण से सम्बन्धित आर्थिक गतिविधि।

समाज केस कार्य : समाज केस कार्य 'एक से एक' सम्बन्ध के माध्यम से व्यक्तिगत रूप से व्यक्तियों की सहायता करने की पद्धति है जो समस्याओं से जूझने के लिए व्यक्तिगत तथा अन्य संसाधनों का उपयोग करती है।

समाज केस कार्यकर्त्ता : एक प्रशिक्षित पेशेवर जो व्यक्तियों के साथ उनकी समस्याएँ सुलझाने के लिए, कार्य करने हेतु आवश्यक ज्ञान, दक्षताओं तथा अनुभव से संपन्न होता है।

कार्यस्थल : एक स्थान जहाँ व्यक्ति कार्य करते हैं जैसे एक ऑफिस अथवा फैक्ट्री।

4.7 उपयोगी पुस्तकें

बायस्टेक, एफ (1968). द केसवर्क रिलेशनशिप. लन्दनः उनविन यूनिवर्सिटी बुक।

देसाई, एम.एम (1979) इंडस्ट्रियल सोशल वर्क, टी आई एस एस, मई।

देवी, आर एंड प्रकाश, आर. (2004) सोशल वर्क मैथ्डस, प्रैक्टिस पर्सपेक्टिव्ज (मॉडल ऑफ केसवर्क प्रैक्टिस) वॉल्यूम II जयपुर : मंगलदीप पब्लिकेशन।

फिशर, जे (1978), इफेक्टिव केस वर्क प्रैक्टिस एन इलेक्ट्रिक एप्रोच, न्यूयॉर्क : मैक्ग्राहिल।

मैथ्यू, जी (1992) एन इंट्रोडक्शन टू सोशल केस वर्क, बोम्बे : टाटा इंस्टीट्यूट ऑफ सोशल साइसेन्ज।

शियाफोर, बी. होरेजसी, सी, एन्ड होरेजसी, सी.जी. (1997), टेक्नीक्स एंड गाइडलाइन्स फॉर सोशल वर्क प्रैक्टिस, लन्दन : एलायन एंड बेकन।

टिम्स, एन (1996) सोशल केस वर्क, लंदन : राउतलेज एंड केगन पॉल्ग।

4.7 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

- लागत कम करने तथा मुनाफा बढ़ाने के एक तरीके के रूप में कार्यस्थल में उत्पादकता के सम्बन्ध में कर्मचारी की कुशलता बढ़ाने में प्रबंधन की रूचि।

- कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व तथा समुदाय पर एक सकारात्मक प्रभाव डालने हेतु उद्योगों की प्रतिबद्धता।

- तीव्र समाजगत तथा पारिस्थितिक परिवर्तन जो कार्यस्थल/घर तथा व्यापक स्तर पर समुदाय में व्यक्तिगत तनाव लाता है।

बोध प्रश्न II

- उपचारात्मक कार्यक्रम : उपचारात्मक कार्यक्रमों का उद्देश्य व्यैक्तिक कर्मचारी द्वारा सामना की जाने वाली समस्यात्मक परिस्थितियों से, अपनी क्षमता, क्षमताओं तथा उद्योग तथा समुदाय द्वारा प्रदान किए गए संसाधनों का अधिकतम उपयोग करने में उसकी सहायता करना है।

बोध प्रश्न III

- औद्योगिक स्थापन में एक समाज केस कार्यकर्त्ता द्वारा किए जाने वाले कार्य निम्नलिखित हैं:
    - परामर्श
    - कल्याण
    - प्रशिक्षण
    - सुविधा प्रदान करना

बोध प्रश्न IV

- कर्मचारी सहायता कार्यक्रम (EAPs) कार्यस्थल आधारित कार्यक्रम और/अथवा नियोक्ताओं अथवा कर्मचारियों को लाभ प्रदान करने वाले नियोजित संसाधन होते हैं। कर्मचारी सहायता कार्यक्रम, कर्मचारियों की पहचान तथा उन व्यक्तिगत सरोकारों का समाधान करने में जो कार्य प्रदर्शन पर प्रभाव डालते हैं, में सहायता करने के द्वारा उत्पादकता मुद्दों से निपटने में व्यवसाय तथा संगठनों की सहायता करते हैं।

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY