बालकों के साथ संवेदनशील संवाद

बाल देखभाल संस्थानों यानी चाइल्ड केयर इंस्टीट्यूट (सीसीआई) में देखभाल करने वालों यानी केयरगिवर और बालकों के बीच स्वस्थ और प्रभावी संवाद विकसित करना बेहद ज़रूरी है, ताकि यह संस्थान, बालकों के हितों को ध्यान में रखते हुए, सुचारू व प्रभावी रूप से काम कर सकें. प्रभावी संवाद (Effective communication) और बेहतर संवाद के तहत, सजग व सक्रिय रूप से सुनना, बात को समझना और संवेदनशीलता के साथ बालकों की चिंताओं व परेशानियों का जवाब देना शामिल है. चूंकि चाइल्ड केयर इंस्टीट्यूट में रहने वाले कई बालक दर्दनाक घटनाओं के शिकार होते हैं, इसलिए उनके पुन: उत्पीड़न को रोकने और उन्हें पुनर्वास के लिए प्रोत्साहित करने के लिए प्रभावी संचार बेहद ज़रूरी हो जाता है.

एक संस्था रुप में 'प्ररेणा' नियमित रूप से इस मुद्दे से जुड़े हितधारकों के लिए कार्यशालाएं और प्रशिक्षण आयोजित करती है. इन कार्यशालाओं के दौरान हुई बातचीत में हमने देखा है कि कई हितधारकों को संवेदनशील संवाद, इसके सैद्धांतिक आधार और इसकी ज़रूरत के बारे में पता है. हालांकि, कई हितधारक इसे व्यावहारिक रूप से अमल में लाने को लेकर चिंता जताते हैं. कुछ लोगों ने सीसीआई में काम करने के दौरान आने वाली चुनौतियों को भी हमारे साथ साझा किया है, जैसे कि उन बालकों के साथ शांति से बात करने में मुश्किलों का सामना करना, जो बेहद गुस्से में हों. यह दस्तावेज़ बालकों के साथ संवेदनशील रूप से काम करने को लेकर हमारे पिछले दस्तावेज़ की अगली कड़ी है, और इसके ज़रिए हमने ऊपर कही गई बातों और सीसीआई में काम करने के ज़मीनी अनुभवों को समेटने और साझा करने की कोशिश की है. इस दस्तावेज़ के माध्यम से, हम हितधारकों और देखभाल करने वालों को सहायता प्रदान करना चाहते हैं, ताकि वो सीसीआई में रहने वाले बालकों के साथ संवेदनशील तरीके से बातचीत करने के बारे में जान सकें. यह दस्तावेज़ किसी भी तरह से एक विस्तृत सूची नहीं है, बल्कि लगातार परिवर्तित होने और बेहतर होने वाला एक दस्तावेज़ है.

नीचे दिए गए बिंदु कुछ महत्वपूर्ण परिस्थितियों की चर्चा करते हैं, जहां संवेदनशील रूप से संवाद करना मुश्किल है, लेकिन फिर भी आवश्यक है. उदाहरणों के माध्यम से हमने यह भी सुझाव दिया है कि, ऐसी स्थितियों में संवेदनशील संवाद कैसे किया जा सकता है.

1. गोपनीयता

बालक अक्सर निजी तौर पर जानकारी साझा करने में खुद को सहज महसूस करते हैं. यह गोपनीयता की भावना उस कमरे से भी आती है जिसमें बातचीत हो रही हो. इसलिए यह सुझाव दिया जाता है कि बालकों के साथ सुरक्षित जगहों पर बात की जाए, जहां कम से कम रुकावटें और

चहल-पहल हो. आसपास के माहौल के अलावा, बातचीत में गोपनीयता की भावना को 'कॉन्फिडेंशियलिटी-क्लॉज़' यानी औपचारिक रूप से गोपनीयता के नियम तय करके भी विकसित किया जा सकता है. 'कॉन्फिडेंशियलिटी-क्लॉज़' बालकों के साथ हमारे संबंध को सुरक्षित बनाता और उन्हें बेझिझक होकर हमसे संपर्क करने और खुलकर अपनी बात साझा करने के लिए प्रोत्साहित करता है.

आमतौर पर बालक, स्टाफ के साथ निजी रूप से या गोपनीय तौर पर जानकारी साझा करते हैं. ऐसी स्थितियों में यह ज़रूरी है कि ये बातें किसी और के साथ तब तक साझा न की जाएं, जब तक बालक की सम्मति न हो. जिन परिस्थितियों को लेकर बालक ने जानकारी साझा की है, वह अगर उसके लिए हानिकारक न हों तो गोपनीयता बनाए रखना आसान होता है. उदाहरण के लिए, यदि कोई बालक यह बात साझा करता है कि वह अपनी मां को उपहार देने की तैयारी कर रहा है और कार्यकर्ता से अनुरोध करता है वह यह बात उसके परिवार को न बताए, तो इस स्थिति में कार्यकर्ता के लिए गोपनीयता बनाए रखना अपेक्षाकृत आसान है. हालांकि, गोपनीयता की शर्त निभाना मुश्किल साबित हो सकता है, अगर सीसीआई के नियमों का उल्लंघन किया गया हो, या फिर किसी बालक या बालगृह के अन्य निवासी को नुकसान पहुंचाया गया हो.

उदाहरण के लिए, एक बालक इस बात को साझा करता है कि हाल ही में एक निवासी के साथ हुई लड़ाई के बाद वह बहुत गुस्से में था. उसी रात बालक ने उस अन्य निवासी के बाल काट दिए. देखभाल करने वाले कार्यकर्ता के लिए, व्यक्तिगत देखभाल योजना के माध्यम से, इस घटना की सूचना बाल अधिकार समिति (सीडब्ल्यूसी) को देना आवश्यक है. कार्यकर्ता इस घटना को सीधे रिपोर्ट करने के बजाय, पहले बालक से बात कर उसके दृष्टिकोण को सुन और समझ सकता है, और स्वत: जानकारी साझा करने के लिए उसकी सराहना कर सकता है. इसके बाद, देखभालकर्ता बालक को यह बता और समझा सकता है कि सीडब्ल्यूसी को इस घटना के बारे में रिपोर्ट करना उसकी ज़िम्मेदारी है, क्योंकि बालगृह के किसी निवासी को नुकसान पहुंचाया गया है. बहुत हद तक यह संभव है कि बालक इस घटना की जानकारी सीडब्ल्यूसी को दिए जाने के ख़िलाफ़ हो. ऐसे में इस बात को दोहरा कर, कि एक प्रशासनिक इकाई के रूप में सीडब्ल्यूसी की यह ज़िम्मेदारी है कि वह सभी बालकों के सर्वोत्तम हित में काम करे, उस बालक की चिंता को कम किया जा सकता है. इस बारे में भी चर्चा की जा सकती है कि बालक इस जानकारी के साथ कैसे आगे बढ़ना चाहता है. इसके अलावा संस्थान के दूसरे निवासियों के साथ हालात और परिस्थितियों को बदलने को लेकर भी, बालक को सुझाव दिए जा सकते हैं, लेकिन इन्हें किसी भी रूप में थोपा नहीं जाना चाहिए.

बालक को इस बात की भी जानकारी दी जानी चाहिए कि किन लोगों को घटना के बारे में जानकारी दी गई है. इसके अलावा, गोपनीयता के नियम के तहत, बालक द्वारा दी गई जानकारी को उसी के ख़िलाफ़ इस्तेमाल नहीं किया जा सकता है. उदाहरण के लिए, किसी बालक ने संस्थान में मौजूद स्टाफ को बुलींग यानी बालकों के साथ होने वाली, डराने-धमकाने की घटनाओं की सूचना दी. इस बालिका ने यह जानकारी गोपनीयता के आधार पर, स्टाफ के सदस्य पर विश्वास करते हुए साझा की और वह यह नहीं चाहती थी कि उसका नाम रिपोर्ट में शामिल किया जाए, क्योंकि उसे बदला लिए जाने का डर था. स्टाफ के सदस्य ने बुलींग के ख़िलाफ़ उचित कार्रवाई की. कुछ दिनों बाद, जिस बालिका ने घटना की सूचना दी थी, उसका स्टाफ के उसी सदस्य के साथ झगड़ा हो गया. बहस के दौरान, स्टाफ के सदस्य ने न केवल बालिका को डांटा, बल्कि उसे उसके राज़ (बुलींग की घटना) के बारे में भी याद दिलाया. इस प्रकार, इस बालिका को स्टाफ के इस सदस्य को नाराज़ नहीं करने के बारे में हिदायत दी गई. किसी भी परिस्थिति में, गोपनीय जानकारी को इस तरह बालकों के ख़िलाफ़ इस्तेमाल नहीं किया जाना चाहिए, जब तक कि यह उनके सर्वोत्तम हित में न हो.

2. वादे और आश्वासन

बालकों से इस तरह का कोई भी वादा न करें, जिसे आप पूरा नहीं करना चाहते या पूरा नहीं कर सकते. उदाहरण के लिए, जब तक कि आप पूरी तरह से निश्चित नहीं हैं कि, अनुरक्षण गृह यानी 'आफ्टर-केयर' सुविधा में बालक को दाखिल किया जा सकता है, तब तक उनसे वादा न करें, कि उन्हें वहां स्थानांतरित किया जाएगा. यदि किसी कारण से, सुविधा केंद्र, बालक को लेने में विफल रहता है, तो बालक अपने साथ विश्वासघात और खुद को गुमराह किए जाने की भावना, महसूस करेगा. कार्यकर्ताओं द्वारा किए गए वादे, बालकों में उम्मीद और सुकून की भावना पैदा करते हैं, हालांकि जब यह वादे अधूरे रह जाते हैं, तो बालक में अविश्वास, मायूसी और लाचारी की भावना विकसित होती है.

ये भावनाएँ अक्सर बालकों के पुनर्वास की प्रक्रिया में बाधा डालती हैं. जबकि हमें वादों के टूटने के प्रति सावधान रहना चाहिए, हमें इस बात का भी ध्यान रखना चाहिए कि यह वादे पूरे किए जाने चाहिए. उदाहरण के लिए, यदि आपने सीसीआई के निवासियों को आश्वासन दिया है, कि उनके पास दो घंटे टी.वी. देखने का समय होगा, बशर्ते वे अपने कमरे को साफ करें. यदि निवासियों ने इस शर्त को मानते हुए अपना काम पूरा किया तो आपके लिए भी यह ज़रूरी है कि आप उनसे किया गया अपना वादा पूरा करें. कुछ कार्यकर्ता उन बालकों के साथ उलझ सकते हैं, जिन्होंने शर्त को

पूरी तरह नहीं माना हो या उससे बचने के उपाय ढूंढ लिए हों. उदाहरण के लिए, हो सकता है कि किसी बालक ने कमरे को साफ़ करने के बजाय, केवल अपना बिस्तर ठीक किया हो. ऐसी स्थिति में, देखभालकर्ता को किसी भी तरह का वादा करने से पहले शर्तों का विस्तृत विवरण देना चाहिए, ताकि किसी भी किस्म की अस्पष्टता न रहे.

उदाहरण के लिए, देखभाल करने वाला यह स्पष्ट कर सकता है कि कमरों की सफाई में बिस्तर बनाने के साथ-साथ कपड़े धोना भी शामिल है. यदि सभी शर्तों को पूरा किया जाता है, तो बालकों को वादे के अनुसार टीवी देखने के दो घंटे के समय के ज़रिए पुरस्कृत किया जाना चाहिए.

3. सुनना

बाल देखभाल संस्थानों- चाइल्ड केयर इंस्टीट्यूशन (सीसीआई) में रहने वाले बालक अक्सर यह महसूस करते हैं, कि उनकी बात और उनके परिप्रेक्ष्य को नहीं सुना जा रहा है. इसलिए, जब भी कर्मचारियों के सामने अनुशासन से जुड़ा कोई मुद्दा लाया जाता है, तो उन्हें बालकों को फटकारने या शर्मिंदा करने से बचना चाहिए. इसके बजाय उन्हें बालक को अपने दृष्टिकोण को समझाने का मौका देना चाहिए. बालकों की बात को ध्यान से और सक्रिय रूप से सुना जाना चाहिए, जैसे कि बात करते समय, आंखों से संपर्क बनाए रखना, कभी-कभार हां में सिर हिलाना और इस तरह के मौखिक संकेत देना जिससे उन्हें विश्वास हो कि आप उनकी बात सुनना चाहते हैं, जैसे कि यह पूछना कि 'आगे क्या हुआ? या फिर 'हम्म',' यह मुश्किल लगता है' जैसे वाक्यों के ज़रिए उन्हें अपनी बात कहने का मौका देना. इन बातों के ज़रिए बालकों को यह महसूस होगा कि उन्हें सुना जा रहा है, साथ ही आप यह समझ पाएंगे/पाएंगी, कि आपका अगला क़दम क्या होना चाहिए.

कई देखभालकर्ता बालकों की जरूरतों को प्राथमिकता देते हैं और उनकी बातों और शिकायतों को तुरंत सुनने की कोशिश करते हैं. हालांकि, कुछ स्थितियों में, बालकों की चिंताओं को तुरंत सुनना संभव नहीं हो सकता है. ऐसी परिस्थिति में, बालकों के साथ ईमानदार संवाद बनाए रखना ज़रूरी है. इस तरह के कथन जैसे- “मुझे पता है कि आप जिस चीज़ के बारे में बात करना चाहते हैं, वह बहुत ज़रूरी है लेकिन कुछ ज़रूरी काम हैं, जिन्हें मुझे तुरंत पूरा करना है ताकि मैं आपको पूरे ध्यान के साथ सुन सकूं. क्या आपके लिए 10 मिनट इंतज़ार करना मुमकिन होगा?” आपकी स्थिति और बात को समझाने में सहायक हो सकते हैं.

4. सवाल

खुले और बंद दोनों तरह के प्रश्न अपनी तरह से अलग-अलग उद्देश्य को पूरा करते हैं. खुले प्रश्न

(Open ended questions) उत्तर देने वालों को घटना का विस्तृत विवरण देने की छूट देते हैं, जिसके ज़रिए वो अपनी धारणाओं, स्थिति की समझ और घटना के दौरान उन्हें कैसा लगा इन सभी बातों का ब्यौरा दे सकते हैं. बंद प्रश्न, जवाब देने वालों को घटनाओं की खास जानकारियों के बारे में संतुलित जवाब देने के साथ-साथ जहाँ ज़रूरी हो, वहां संक्षिप्त स्पष्टीकरण देने की अनुमति देते हैं. इन सवालों का संतुलन किसी घटना के समृद्ध, विस्तृत और सटीक वर्णन में सहायक होता है.

प्रश्न पूछते समय एक सामान्य नियम यह है कि शुरुआत खुले प्रश्नों से की जाए, जैसे 'क्या हुआ?', 'आपको क्या लगता है कि अब क्या किया जाना चाहिए?' इत्यादि. स्पष्टीकरण या संवदेनशील जानकारियों को लेकर, बंद प्रश्न पूछना फायदेमंद हो सकता है. उदाहरण के लिए, कर्मचारियों की नज़र में लड़ाई की कोई घटना लाई गई है. इस घटना में शामिल बालकों के साथ बातचीत करते समय अगर बंद सवालों से बातचीत की शुरुआत करें, जैसे उनसे पूछें कि, 'तुमने क्या किया था?', या 'तुमने फिर लड़ाई की न', तो यह इस बात का संकेत देगा कि बालक ने हर हाल में गलती की है, और वह आगे से इस तरह की कोई भी बात साझा करने से कतराएगा.

खुले सवाल जैसे कि 'क्या हुआ?' या फिर 'क्या आप बता सकते हैं कि ये कैसे हुआ?' बालकों को खुद को स्वतंत्र रूप से व्यक्त करने की छूट देते हैं. जैसे-जैसे बातचीत आगे बढ़ती है, बंद सवालों, जैसे कि, 'क्या उसने आपको पहले मारा?', 'क्या उसने आपको गलत नामों से पुकारा?', के ज़रिए, मामले से जुड़ी अहम, तथ्यात्मक और संवेदनशील जानकारी इक्ट्ठा की जा सकती है और उसके अनुसार सही कार्रवाई की जा सकती है.

5. संगत भाषा

यह ज़रूरी है कि बालक से उस भाषा में बात की जाए, जिसे वह समझता हो. हिंदी में किसी बालक से बात करना जब वह उस भाषा को नहीं समझता या उसमें बात नहीं कर सकता, स्थिति को विपरीत बना सकता है. इसके अलावा, बालकों का अपनी भाषा से जुड़ाव होता है, उदाहरण के लिए यदि किसी बालक को दृश्यों के माध्यम से बात समझाई जाए, तो वह तेज़ी से उसे समझ सकता है. बातचीत के दौरान बालक की भाषा को पकड़ना और उसका इस्तेमाल करना बातचीत को बेहतर बना सकता है और आसानी से तालमेल बना सकता है.

6. मुश्किल अवधारणाओं को समझाना

जिन बालकों ने पूर्व में दर्दनाक घटनाओं को झेला हो, उनके मामले में यह संभव है कि वह किसी

भी बात या जानकारी को जल्द न समझ पाएं. इसलिए, व्यक्ति को धैर्य रखना होगा और सरल शब्दावली में जानकारी को दोहराना होगा. उदाहरण के लिए यदि बालक/बालिका को यह बताना हो कि वह इस बारे में पत्र लिखकर यह बताए कि वो किसी स्थिति को कैसे हल करना चाहता/चाहती है, तो इसके लिए बेहतर है कि पत्र के घटकों को छोटे टुकड़ों में तोड़ा जाए. बालक को मुद्दे का वर्णन करने के लिए कहें, यानी कि उसे क्या परेशानी है, और वह क्या कदम उठाना चाहता/चाहती है. बालक की आवश्यकता के अनुसार इसे और भी घटकों में तोड़ा जा सकता है.

7. नामकरण

बाल देखभाल संस्थानों के कर्मचारियों के लिए कभी-कभी, सभी बालकों के नाम याद रखना मुश्किल हो जाता है. इसके चलते वो अक्सर मामले (case) या घटना के नाम के ज़रिए बालकों को संदर्भित करते हैं, उदाहरण के लिए "पोकसो वाली लड़की को बुलाओ" कहकर उस लड़की को संबोधित करना जो, लैंगिक अपराधों से बालकों के संरक्षण अधिनियम 2012 (POCSO) के तहत, बाल लैंगिक उत्पीड़न की शिकार हो. बालक इन कथनों को लेकर संवेदनशील होते हैं और यह कथन अक्सर उनके भीतर घर कर जाते हैं. यह मनोवैज्ञानिक पुनर्वास की प्रक्रिया को भी प्रभावित करता है. इस प्रकार, जहां तक संभव हो, बालकों को उनके नाम से ही संबोधित किया जाना चाहिए.

व्यवहार अनुबंध (Behavioral Contract)

वह लिखित दस्तावेज़ है, जिसमें स्पष्ट रूप से कुछ लक्ष्यों का ज़िक्र हो, जो उचित और वास्तविक हों. दस्तावेज़ यह भी बताए कि इन लक्ष्यों को पूरा किए जाने का क्या नतीजा होगा. उदाहरण के लिए- लक्ष्य यह हो सकता है कि देखभालकर्ताओं से बात करते समय 'कुत्ती' जैसे शब्दों का उपयोग नहीं किया जाएगा. यदि बालक पूरे एक सप्ताह इस लक्ष्य को पूरा करता है, तो उसे टी.वी. देखने के लिए 30 मिनट का अतिरिक्त समय मिलेगा. यदि बालक एक सप्ताह में दो बार बातचीत के बीच अपशब्दों का इस्तेमाल करता है तो वह टी.वी. देखने का 15 मिनट का समय गंवा देगा.

8. समस्या बालक नहीं है

हमारा व्यवहार उन सामाजिक प्रणालियों का परिणाम है, जिनके भीतर हम अपनी ज़िंदगी बिताते हैं. जिन बालकों ने आघात का अनुभव किया हो, उनके व्यवहार में वो बातें शामिल हो सकती हैं, जिन्होंने उन्हें उस दर्दनाक घटना से उबरने में मदद की हो. उदाहरण के लिए, लैंगिक शोषण का

शिकार होने वाला बालक, हिंसा के प्रभाव और उससे बचने के उपाय के रूप में बिस्तर गीला करने की आदत अपना सकता है.

इस प्रकार, बिस्तर गीला करने का व्यवहार उस दर्दनाक घटना की प्रतिक्रिया है. इसे इसी संदर्भ में समझा और समझाया जाना चाहिए. इसलिए, हो सकता है कि बालक का व्यवहार अनुचित हो और वह समस्या पैदा कर रहा हो, लेकिन बालक खुद समस्या नहीं है. यह कहना कि, "तुम झूठे हो" या फिर, "तू चोर है", न केवल बालक का नकारात्मक नामकरण करता है, बल्कि उनके व्यवहार को उनकी पहचान बनाने का काम करता है. इसलिए, व्यक्ति को उसके व्यवहार से अलग करने की कोशिशें की जानी चाहिए. उदाहरण के लिए एक बालक, सीसीआई के सभी नियमों का पालन करता है, सिवाय इसके कि वह देखभालकर्ताओं से बात करते समय अपशब्दों या गालियों का उपयोग करता है. बालक का यह एक व्यवहार उसे उपद्रवी करार नहीं देता. इस व्यवहार को सुधारने का प्रयास किया जाना चाहिए. इसके लिए या तो व्यवहार अनुबंध का सहारा लिया जा सकता है या फिर मौखिक अनुशासन की तकनीकों का उपयोग किया जा सकता है।.

9. मौखिक अनुशासन

बालकों को मौखिक रूप से अनुशासित करते हुए, यह सुनिश्चित करें कि उन्हें दी जा रही जानकारी को समझने लायक बनाने के लिए निम्नलिखित तीन घटक मौजूद हैं. बालकों को बताएं कि उन्होंने क्या गलत किया, वह क्यों गलत था, और इसे कैसे सुधारा या संशोधित किया जा सकता है. उदाहरण के लिए, बालक सुबह 5 बजे के बाद ही सोने जाता है और सुबह 11 या 12 बजे तक सोता रहता है. ऐसे में देखभालकर्ता, बालक को यह समझा सकता है कि सुबह 5 बजे तक जागना गलत है, क्योंकि इससे वह बीमार पड़ जाएगा, और वह देखभाल संस्थान के नियमों को भी तोड़ रहा है. इसके बजाय, वे सुबह 3 बजे तक सोने की कोशिश कर सकते हैं, और सुबह 9 बजे उठ सकते हैं. सोने के समय में भारी बदलाव करना मुश्किल हो सकता है और मुमकिन कि कोई नतीजा न निकले, लेकिन धीरे-धीरे इसे कम करना अधिक फायदेमंद साबित हो सकता है. इस तकनीक को दस्तावेज़ में उल्लिखित अन्य रणनीतियों के साथ अपनाया जा सकता है, जैसे कि सक्रिय रूप से सुनना या फिर व्यवहार अनुबंध.

10. बालकों को अनुशासित करना

बालकों को अनुशासित करने में सज़ा देने के मुकाबले, लगातार उन्हें सही काम करने के लिए कहना और हिदायतों को दोहराना (सुदृढ़ीकरण), अधिक उपयोगी साबित होता है. सकारात्मक

सुदृढ़ीकरण का अर्थ है, सकारात्मक टिप्पणियों जैसे- 'बहुत अच्छे' या 'तुमने अच्छा काम किया' के परिणामस्वरूप, बालकों के व्यवहार में सकारात्मक बदलाव होना. जबकि दंड देने का मतलब है एक निश्चित तरह का व्यवहार किए जाने के बाद होने वाली नकारात्मक प्रतिक्रिया जैसे कि उन्हें अपने परिवार से बात नहीं करने देना. बालकों को अनुशासित करते समय, नकारात्मक व्यवहार की आलोचना करने के बजाय, सकारात्मक व्यवहार की सराहना करना अधिक महत्वपूर्ण है.

उदाहरण के लिए, यदि टेलरिंग कोर्स में बालक कोई गलत सिलाई करता है, तो यह कहने के बजाय कि 'तुम इसे छोड़ दो, तुम नहीं कर पाओगे/पाओगी' और बालक को स्टेशन छोड़ने के लिए कहना, आप इस तरह के एक बयान के ज़रिए उनके प्रयास की सराहना कर सकते हैं जैसे, 'आपने यहां अच्छा प्रयास किया, लेकिन यहां दूसरी तरह की सिलाई बेहतर रहेगी, क्या तुम कोशिश करना चाहोगे?' हालांकि, सकारात्मक बातों को दोहराना और उन पर ज़ोर देना, हमेशा संभव नहीं हो सकता है. ऐसी स्थितियों में, सज़ा के बजाय 'नकारात्मक सुदृढ़ीकरण' का इस्तेमाल किया जा सकता है. नकारात्मक सुदृढ़ीकरण (negative reinforcement) के तहत, व्यवहार में बदलाव के लिए, बालकों को नकारात्मक या अप्रिय लगने वाली किसी चीज़ से दूर किए जाने की कार्रवाई की जी है. उदाहरण के लिए, सीसीआई में आमतौर पर बालकों को करेला खाना पसंद नहीं होता. साथ ही संस्थानों में निवासियों के बीच नियमित रूप से झगड़े होते हैं. ऐसे में स्टाफ बालकों को सूचित करता है कि यदि वे एक सप्ताह तक नहीं लड़ते हैं, तो उस सप्ताह करेला नहीं पकाया जाएगा. इस प्रकार, एक अप्रिय वस्तु को हटाकर बालकों को झगड़ा नहीं करने के लिए मजबूर किया जाता है. इसके अतिरिक्त, अगर देखभाल करने वालों को लगता है कि निवासियों के बीच नियमित रूप से झगड़े हो रहे हैं, तो वह इसके पीछे के कारण को समझने की कोशिश कर सकते हैं, और इन मुद्दों को यथासंभव हल करने का प्रयास कर सकते हैं.

11. वर्बल डी-एस्केलेशन यानी बातों के ज़रिए आक्रामक स्थिति को संभालना

बाल देखभाल संस्थानों (सीसीआई) के कर्मचारियों के सामने, भावनात्मक रूप से संवेदनशील और बदलती मन:स्थितियों वाले बालकों को संभालने की ज़िम्मेदारी और चुनौती होती है. उदाहरण के लिए, अगर कोई परेशान और व्यथित बालक, देखभाल करने वालों पर चिल्ला रहा है, तो यह बहुत मुमकिन है कि देखभालकर्ता पर इसका असर पड़े और वह बालक को गुस्से में जवाब दे. वह बालक पर चिल्लाते हुए उसे शांत रहने के लिए कह सकते हैं. हालाँकि इस परिस्थिति में, देखभाल करने वाला जो चाहता है, और वह जो कह रहा है, यह बातें मेल नहीं खातीं. बालक को आक्रामक तरीके

से जवाब देने के बजाय अगर इस तरह के कथनों का उपयोग किया जाए जैसे- तुम परेशान लग रहे हो, क्या तुम इसके बारे में बात करना चाहोगे'? या 'तुम स्पष्ट रूप से परेशान और आहत लग रहे हो', बालक को शांत किया जा सकता है. शांत सुसंगत स्वर का उपयोग करके बालक को शांत किया जा सकता है. हालांकि, कुछ परिस्थितियों में कर्मचारी या देखभालकर्ता खुद भावनात्मक रूप से प्रभावित हो सकते हैं, और बालक के साथ शांत स्वभाव से बात करना मुश्किल लग सकता है. यह एक सामान्य और प्राकृतिक प्रतिक्रिया है और कर्मचारियों को खुद को शांत करने यानी अपने व्यवहार और भावनाओं को 'डी-एस्केलेट' करने के लिए उपाय करने चाहिए. गहरी सांस लेना, पांच मिनट का ब्रेक लेना, 10 तक उलटी गिनती गिनने जैसी रणनीतियां मददगार साबित हो सकती हैं.

12. परिवार का संदर्भ

बालक के किसी खास व्यवहार के प्रति नाराज़गी व्यक्त करते हुए, उसके परिवार के इतिहास, उसके दर्दनाक अतीत या बालक के बारे में व्यक्तिगत टिप्पणी करने से बचना चाहिए. उदाहरण के लिए, जब बालक गुस्से में है और चिल्ला रहा है, तो ऐसे बयान न दें जैसे कि, 'क्या तुम्हारे माता-पिता ने तुम्हें ढंग की कोई बात नहीं सिखाई', 'तुम्हारे साथ जो हो रहा है, तुम इसी के लायक हो'. इसके बजाय बालक को बातचीत में संलग्न करें और मौखिक रूप से स्थिति को संभालने की कोशिश करें. जैसे कि उससे कहें, 'मुझे पता है कि तुम गुस्से में हो; क्या तुम मुझे बताना चाहोगे कि तुम्हें किस बात पर गुस्सा आ रहा है?.'

13. लैंगिक रुझान और जेंडर से जुड़ी पहचान

सीसीआई में निवासियों के बीच फैली अफवाहों के आधार पर बालक की लैंगिकता या उसकी लैंगिक पहचान को सुनिश्चित न करें. बालक अक्सर अपने साथियों के साथ समय बिताकर और अपनी जगह उनके साथ साझा कर खुद को शांत और स्थिर महसूस करते हैं. कई पीड़ितों के लिए, रात का समय गंभीर चिंता का समय हो सकता है, क्योंकि उन्हें अपने साथ हुई घटनाओं की याद आ सकती है और ऐसे में वो अपने साथियों के साथ रहकर, उनके बिस्तर से जुड़कर या उनका हाथ पकड़कर सुकून महसूस कर सकते हैं. सामाजिक सहयोग पाने के लिए पीड़ितों की ये प्रतिक्रियाएँ सामान्य हैं. किसी बालक को 'लेस्बियन' (lesbian) या 'गे' (gay) के रूप में संदर्भित करना, उनकी पहचान और लैंगिकता को लेकर उनकी भावनाओं को प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकता है. इसके अलावा वह भ्रमित हो सकते हैं और करीबी संबंध (प्लेटोनिक रिलेशनशिप) बनाने की प्रक्रिया में भी बाधा पड़ सकती है. देखभाल करने वालों को लैंगिकता और जेंडर के बारे में खुद

को पर्याप्त जानकारी से लैस रखना चाहिए. कृपया ध्यान रखें कि यदि कोई बालक ऐसी चिंताएं साझा करता भी है तो इस बात की गोपनीयता बनाए रखना ज़रूरी है. इसके अलावा, कर्मचारियों को नियमित रूप से बालकों के साथ बातचीत करनी चाहिए और इस बात पर चर्चा करनी चाहिए कि तनावपूर्ण परिस्थितियों में शारीरिक और भावनात्मक सीमाओं को कैसे बनाए रखा जाए.

14. भावनात्मक संप्रेषण

भावनाओं को व्यक्त करना मनोवैज्ञानिक पुनर्वास की प्रक्रिया में सहायता कर सकता है. उदासी, चिड़चिड़ापन, गुस्सा, डर, सीसीआई की असाधारण परिस्थितियों में रहने के दौरान, सामान्य प्रतिक्रियाएं हैं. भावनाओं को विभिन्न रूपों में व्यक्त किया जा सकता है जैसे कि रोना, चिल्लाना, अशिष्टता से बोलना या एक कोने में शांत होकर बैठ जाना. देखभाल करने वालों को ऐसी टिप्पणियों से परहोज़ करना चाहिए जैसे, 'यह रोने की बात नहीं है', 'रोना बंद करो', 'नाटक मत करो', 'चुप रहो', 'शांत हो जाओ' या इस तरह की धमकी देना कि 'यदि तुम नहीं रुकोगे तो मैं तुम्हें, तुम्हारे माता-पिता से मिलने नहीं दूंगा.' इसके बजाय देखभालकर्ता, बालकों की भावनात्मक जरूरतों को प्रतिबिंबित करके, उन्हें उचित रूप से समझकर, बालकों को भावनात्मक रुप से संभलने में मदद कर सकते हैं. इस तरह के कथन जैसे, 'तुम परेशान लग रहे हो', 'कुछ है जिसने तुम्हें गुस्सा दिलाया है', 'कोई बात तुम्हें ज़रूर परेशान कर रही है', 'रोना सामान्य बात है' जैसे मददगार हो सकते हैं. सक्रिय रूप से सुनना और खुले प्रश्न पूछने से बालक खुद को भावनात्मक रुप से अभिव्यक्त करने की कोशिश कर सकता है.

15. खुद को नुकसान पहुंचाने जैसी स्थितियों में क्या करें

खुद को नुकसान पहुंचाने वाली स्थितियां और आत्महत्या नहीं लेकिन खुद को चोट पहुंचाने वाली गतिविधियां, बालकों के लिए भावनात्मक संकट से उबरने का तरीका होती हैं. इस तरह के कथन जैसे, 'तुम लोगों का ध्यान खींचने के लिए ऐसा कर रहे हो', 'तुम्हें ये सब करने में मज़ा आता है', उल्टा प्रभाव डालते हैं, क्योंकि इससे बालक भावनात्मक रुप से और टूट जाते हैं. इसलिए देखभाल करने वालों को इस तरह के व्यवहार के पीछे की स्थितियों को समझने पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए. उदाहरण के लिए वो उनसे पूछ सकते हैं कि, 'क्या हुआ?', 'तुम्हें कैसा लग रहा था?' इसके अलावा बालकों को सक्रिय रूप से सुनते हुए उन्हें भावनात्मक रूप से समझने वाली बातें कही जा सकती हैं, जैसे, 'तुम्हें बुरा लगा या चोट पहुंची है', 'इसके बाद शायद तुम्हें अच्छा महसूस हुआ'.

16. मनोवैज्ञानिक मदद

केवल गंभीर मानसिक स्वास्थ्य के मामलों में ही बालकों को मनोवैज्ञानिक देखभाल के लिए भेजा जाता है. सामान्य भावनात्मक उतार-चढ़ाव, जैसे गुस्सा, चिड़चिड़ापन, रोना या व्यवहार संबंधी मुद्दे

जैसे लड़ाई करना, गाली देना, इनके लिए मनोचिकित्सा और मनोरोग से जुड़ी दवाओं की आवश्यकता नहीं है. इस तरह की समस्याओं को सकारात्मक हस्तक्षेप और नियमित रूप से बातचीत, सलाह और परामर्श के ज़रिए सुलझाया जा सकता है.

17. भेदभाव

बाल देखभाल संस्थानों में देखभालकर्ता अक्सर बालकों के बीच में 'अच्छे-बालक' और 'बुरे-बालक' के रुप में अंतर करते हैं. भेदभाव की यह भावना, संस्थान में मौजूद बालकों और उनके समूहों के बीच संबंधों को प्रभावित करती है. यह भेदभाव, उन बालकों पर भी प्रतिकूल प्रभाव डालता है, जिनके साथ भेदभाव किया जा रहा है. उदाहरण के लिए, एक अच्छे-बालक के पास अत्यधिक ज़िम्मेदारी हो सकती है और बेहद कम दोस्त हो सकते हैं, क्योंकि अन्य निवासी उसके प्रति अवमानना की भावना रखते हों. भेदभाव से पीड़ित बालक खुद को अकेला, अलग-थलग और अस्वीकृत महसूस कर सकते हैं और देखभाल करने वालों व अन्य निवासियों के साथ आक्रामक व्यवहार कर सकते हैं. इसलिए, बालकों के साथ बातचीत करते समय, देखभाल करने वालों को काम बांटने को लेकर सचेत रहना चाहिए. यदि एक ही बालक को बार-बार कोई खास काम दिया जा रहा है, तो इस तरह के व्यवहार को रोकने के प्रयास किए जाने चाहिए. सभी को बारी-बारी से काम देने की रणनीति ऐसे में मददगार साबित हो सकती है.

बालकों के साथ हर समय संवेदनशील तरीके से बातचीत करना एक कठिन और चुनौतीपूर्ण काम हो सकता है. अपनी संस्था 'प्रेरणा' में हम इस प्रक्रिया में शामिल होने की हितधारकों की कोशिशों की सराहना करते हैं. अपने सभी प्रयासों और इरादों के बावजूद, हमसे गलतियां हो सकती हैं. ऐसे में हमारी सलाह है कि हम अपनी कमियों और अपनी गलतियों को स्वीकारें, फिर चाहे यह काम हमें बालकों के सामने ही क्यों न करना हो. इस प्रकार हम बालकों के सामने अपनी गलतियों को स्वीकार करने के लिए एक अच्छा उदाहरण भी स्थापित करते हैं, और उन्हें शर्म और अपराध की भावनाओं से ग्रस्त होने के बजाय सुधरने के प्रयास करने की ओर प्रेरित करते हैं.

इसके अलावा, संवेदनशील रूप से संवाद करने से बातचीत और संपन्न व फलदायक रहती है. इसके ज़रिए नकारात्मक और कठिन संदेश भी संप्रेषित किए जा सकते हैं, बिना किसी मनमुटाव के या फिर विश्वास में कमी आए. अपने बालकों के साथ संवेदनशील रूप से जुड़कर, हम अच्छे रोल मॉडल बना सकते हैं और बातचीत के सकारात्मक तरीके स्थापित कर सकते हैं. बातचीत के ये तरीके अक्सर बालकों द्वारा आत्मसात कर लिए जाते हैं, यानी वो इन तरीकों को सीख लेते हैं और भविष्य में उनका इस्तेमाल कर सकते हैं. इस प्रकार, तनावपूर्ण स्थितियों में शांत रहने, भावनाओं और संवेदनशीलता पर ध्यान केंद्रित करने और बालकों की बातों और उनकी कहानियों को सक्रिय रूप से सुनने से, हम बालकों को स्वतंत्र रूप से खुद को अभिव्यक्त करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, और एक सकारात्मक माहौल बनाने में उनकी सहायता करते हैं, क्योंकि वे अपनी बात का

मूल्य समझते हैं. दंड देने और सख्ती करने के बजाय, बातचीत के ज़रिए उन्हें सही बात समझाने से वह आगे भी अपनी बात कहने के लिए आगे आते रहेंगे. इस प्रकार, ऊपर कही गई बातों के माध्यम से, हम उम्मीद करते हैं कि हमने उपयोगकर्ताओं को व्यावहारिक समाधान प्रदान किए होंगे कि बालकों के साथ संवेदनशील बातचीत करते समय कठिन परिस्थितियों का समाना कैसे करें और यह संवाद कैसे किया जाए.

हमें पूरा भरोसा है कि आप में से अधिकांश लोग भी अपनी तरफ से इसी तरह से डेटा इकट्ठा व उसका विश्लेषण करने का प्रयास कर रहे होंगे. अगर आप ऐसा कर रहे है तो कृपया उन्हें हमारे साथ साझा करें. आपके द्वारा साझा की गई जानकारी को अपने ऑनलाइन रिसोर्स सेंटर (हिंदी) का हिस्सा बनाने में हमें बेहद प्रसन्नता होगी.

www.fighttrafficking.org

Your trusted knowledge partner in the fight against human trafficking

20 Years of ATC

प्रलेखन

प्रिया अहलूवालिया

सुझाव

प्रीति पाटकर

कशीना करीम

स्वाती बागड़े

समीक्षा

प्रीति पाटकर

कशीना करीम

डिजाइन

अज़रा कैसर

अनुवाद

पारुल अग्रवाल

अनुवादित दस्तावेज की समीक्षा

डॉ प्रवीन पाटकर

क्रांति यादव

हमें ई-मेल करने के लिए इस पते पर लिखें:

fighttraffickingindia@gmail.com

यह दस्तावेज जून, 2020 में प्रकाशित किया गया था.

Copyright © 2020 Prerana, All rights reserved.