

संघर्ष समाधान के लिए सामाजिक-भावनात्मक कौशल

अनुजा वेंकटरमन

किसी भी कक्षा में शिक्षकों की बच्चों से कई अपेक्षाएँ होती हैं। उदाहरण के लिए, जब कुछ दिलचस्प हो तो बच्चे अति उत्साहित न हों और शोर न मचाएँ; अपने दोस्त से मार खाने पर इतना गुस्सा न हों कि पलटकर उस पर वार करें और बात को बढ़ा दें; अपनी स्टेशनरी या किताबों को लेकर मालिकाना रवैए को दरकिनार करते हुए, आवश्यकता पड़ने पर उन्हें साझा कर पाएँ; किसी स्कूल यात्रा पर बस में शिक्षक के बगल में कौन बैठेगा या दूसरी कक्षा से डस्टर कौन माँग कर लाएगा या अगले प्रश्न का उत्तर कौन देगा जैसी बातों के लिए झगड़ा नहीं करें; और अपनी बारी का इन्तजार कर पाएँ।

एक वयस्क के दृष्टिकोण से जो अपेक्षाएँ उचित प्रतीत होती हैं, कभी-कभी छोटे बच्चों के लिए वे काफ़ी चुनौतीपूर्ण होती हैं। दैनिक जीवन में आने वाली कई चुनौतियों का न केवल एक संज्ञानात्मक पहलू होता है, बल्कि उनकी भावनात्मक और सामाजिक प्रासंगिकता भी होती है।

झगड़ों को शान्तिपूर्ण ढंग से नियंत्रित करने की क्षमता और बच्चे की भावनात्मक बुद्धिमत्ता के बीच के सम्बन्ध के बारे में सीखना बहुत उपयोगी हो सकता है। यह शिक्षकों को उनकी स्वयं की अपेक्षाओं को नियंत्रित करने के साथ, क्या और कैसे पढ़ाया जाए के सम्बन्ध में योजना बनाने में मदद कर सकता है ताकि विद्यार्थी सीख सकें, बढ़ सकें और उनमें से कुछ अपेक्षाओं को पूरा कर सकें। यह विद्यार्थियों और शिक्षकों को स्कूल में एक खुशनुमा दिन बिताने में भी मददगार हो सकता है।

अन्तःवैयक्तिक बुद्धिमत्ता का सम्बन्ध इस बात से होता है कि हम अपनी भावनाओं को कैसे सम्भालते हैं, जबकि अन्तर्वैयक्तिक बुद्धिमत्ता का सम्बन्ध इस बात से होता है कि हम दूसरों की भावनाओं पर किस प्रकार की प्रतिक्रिया देते हैं। ये दोनों रचनात्मक और समस्या-समाधान करने के तरीके से व्यवहार करने की हमारी क्षमता के लिए महत्वपूर्ण हैं।

सामाजिक-भावनात्मक शिक्षा (एसईएल)

विद्यार्थियों को भावनाओं के बारे में पढ़ाना बहुत मूल्यवान हो सकता है। भावनात्मक साक्षरता में स्वयं की भावनाओं के

बारे में सचेत होना, उन्हें सम्भालना, असफलताओं से उबरने की प्रेरणा रखना, समानुभूति रखना और संचार एवं संघर्ष समाधान जैसे सामाजिक कौशल विकसित करना शामिल है। सामाजिक-भावनात्मक शिक्षा के तहत विद्यार्थियों को इन सभी पहलुओं के बारे में जानने में मदद करना सम्मिलित होता है।

किसी भी प्रकार के भावनात्मक अधिगम के लिए, आत्म-जागरूक होना मूलभूत आवश्यकता है। हम आत्म-जागरूक होने के बाद ही अपनी भावनाओं को नियंत्रित कर सकते हैं। असफलताओं का सामना करने पर भी निराश न होना, जिसे लचीलापन भी कहा जाता है, ही हमें हताशा, भय और असफलता के बावजूद आगे बढ़ने को प्रेरित करता है। समानुभूति हमारी भावनात्मकता क्षमताओं से लेकर सामाजिक क्षमताओं के बीच का पुल है (ट्रिशिया जोन्स, 2003)। किसी व्यक्ति में समानुभूति की भावना विकसित हो सके, इसके लिए उसे आत्म-जागरूक होने और अपनी भावनाओं से अभिभूत हुए बगैर दूसरे व्यक्ति की भावनाओं, जरूरतों और मान्यताओं को समझ सकने की क्षमता होना जरूरी है। सामाजिक कौशलों में संवाद करने, स्वस्थ सम्बन्ध बनाने और झगड़ों को हल करने में सक्षम होना निहित है।

आत्म-जागरूकता, लचीलापन, समानुभूति और सामाजिक कौशल वे मूलभूत तत्व हैं, जो किसी भी व्यक्ति को, मतभेदों व झगड़ों को रचनात्मक रूप से नियंत्रित करने में सक्षम बनाते हैं।

संघर्ष समाधान

संघर्ष समाधान, किन्हीं दो पक्षों के बीच संघर्ष वाली स्थिति को रचनात्मक रूप से नियंत्रित करने की प्रक्रिया है, ताकि दोनों पक्ष अपने उद्देश्य को हासिल कर सकें और उनके बीच सम्बन्ध बेहतर हो सकें। किसी भी इन्सान के लिए, झगड़ों को नियंत्रित करने की क्राबिलियत रखना, न केवल वर्तमान के लिए बल्कि उसके भविष्य के लिए भी एक महत्वपूर्ण कौशल है। यह एक अधिक सहायक और सुरक्षित समुदाय बनाने में भी मदद करता है और सम्मान एवं सम्बन्ध के साथ बातचीत करने और निर्णय लेने की अहिंसक पद्धति के उदाहरण को दर्शाता है।

आमतौर पर, संघर्ष समाधान की प्रक्रिया में निम्न चरण शामिल होते हैं :

सबसे पहले, विवाद रखने वाले दोनों व्यक्ति शान्त हो जाते हैं और समस्या को मिलकर हल करने के लिए राजी होते हैं। वे एक-दूसरे के लिए अपमानजनक शब्दों का उपयोग नहीं करने या एक-दूसरे को नीचा नहीं दिखाने के लिए सहमत होते हैं और सम्मानपूर्वक संघर्ष समाधान की प्रक्रिया का हिस्सा बनते हैं। फिर, उनमें से प्रत्येक में/ मुझे सन्देशों का उपयोग करके अपनी भावनाओं और ज़रूरतों को व्यक्त करता है। (मैं/ मुझे सन्देश का प्रारूप इस प्रकार है : मुझे लगता है ... जब ... क्योंकि ... और मुझे आवश्यकता है...)। अपनी बात को बोलने के साथ-साथ, दूसरे व्यक्ति को बहुत ध्यान से सुनना और फिर दोनों के लिए कारगर समाधानों को खोजने का प्रयास करना और उनमें से सबसे बेहतर समाधान का चुनाव करना भी महत्वपूर्ण है।

संघर्ष समाधान और भावनात्मक बुद्धिमत्ता की साझेदारी

संघर्ष समाधान की उपरोक्त प्रक्रिया में उल्लिखित प्रत्येक चरण में साथ-साथ बच्चे द्वारा भावनात्मक जागरूकता, संयम और अभिव्यक्ति दिखाए जाने की आवश्यकता होती है। इन चरणों को समझने के लिए, हम दो विद्यार्थियों अरहान और अर्चना के उदाहरण का उपयोग करेंगे, जो एक गुड़िया के लिए लड़ रहे हैं।

चरण-1 : गुस्सा शान्त करना

शिक्षकों और बच्चों की देखभाल करने वालों ने अनुभव किया होगा कि किसी चिल्लाते हुए, व्याकुल या गुस्से से भरे, चोट खाए बच्चे को शान्त हो जाने के लिए कहना कितना निष्प्रभावी होता है। यहाँ तक कि तनावपूर्ण स्थितियों में, वयस्कों में भी शायद ही कभी अपने दिमागों से, न घबराने, चिन्ता छोड़ने और शान्त बने रहने सम्बन्धित निर्देशों को सुनने की क्षमता होती है। तो वे बच्चों को स्वयं को शान्त रखना या धीरज रखना सीखने में कैसे मदद कर सकते हैं?

शान्त होने की प्रक्रिया में अपनी भावनाओं को पहचानना सीखना (आत्म-जागरूकता) और फिर तुरन्त प्रभाव से अपनी बढ़ती भावनाओं पर क्राबू पाने के तरीके की पहचान करने में सक्षम होना शामिल है। यह भावनात्मक कौशल मस्तिष्क को लड़ाई करने या भाग खड़े होने की स्थिति में जाने से रोकेगा। इस स्थिति में विद्यार्थी रचनात्मक और समालोचनात्मक तरीके से समस्या-समाधान के लिए, अपने शान्त दिमाग और दिल का उपयोग कर सकते हैं।

अरहान गुड़िया से खेल रहा था तभी अर्चना ने अचानक गुड़िया छीन ली। लेकिन अरहान अपने गुस्से को पहचानने में सक्षम था और उसने अपने सिर पर बने क्रोध के बादल से

छुटकारा पाने के लिए अपने शिक्षक द्वारा सिखाई गई गहरी साँस लेने की रणनीति को याद किया। उसने गहरी साँसें लीं और हर साँस के साथ उसने कल्पना की कि क्रोध का बादल उड़ रहा है। ऐसा करने से उसे अपने झगड़े को अधिक प्रभावी ढंग से हल कर पाने के लिए शान्त बने रहने में काफ़ी मदद मिली।

चरण-2 : अपशब्दों के इस्तेमाल नहीं करना या नीचा नहीं दिखाना

आवेगों को नियंत्रित करने या विलम्बित करने की क्षमता, भावनाओं को सम्भालने का एक भाग है। एक बच्चा जो शान्त हो गया है, वह सामने वाले को अपशब्द बोलने से गुरेज कर सकता है। नियमों का पालन करने या दूसरे व्यक्ति के लिए वास्तविक सम्मान के चलते, अपशब्द बोलने से बचा जा सकता है। नियमों के पालन के चलते दुखी करने वाले व्यवहार को टालने में जोखिम है और यह तरीका हमेशा सफल हो यह ज़रूरी भी नहीं है, जबकि सच्चा सम्मान सार्थक सम्बन्ध से आता है। यदि विद्यार्थी स्वयं से और अपनी भावनाओं से जुड़ाव महसूस करते हैं, तो वे अपना और दूसरों का सम्मान करते हैं। नियम-आधारित सम्मान की तुलना में समानुभूति के कारण सम्मान, अपशब्दों को रोकने में बेहतर काम कर सकता है।

अरहान ने याद किया कि अर्चना उसकी दोस्त है और इस बहस से पहले, वे कई बार एक साथ खेल चुके थे। इस स्नेह ने अरहान को, अर्चना के लिए गुस्से में उल्टा-सीधा कहने से रोकने में मदद की, हालाँकि अर्चना ने उसकी गुड़िया छीनकर उसके साथ स्पष्ट रूप से गलत किया था।

चरण-3 : भावनाओं और ज़रूरतों की अभिव्यक्ति के लिए 'मैं/ मुझे सन्देशों' का उपयोग करना

किसी भी झगड़े या मतभेद की स्थिति में 'मैं/ मुझे सन्देश' का उपयोग करने में सक्षम होने के लिए, विद्यार्थियों को अपनी भावनाओं की पहचान करने में सक्षम होना चाहिए। उनके पास इन भावनाओं को व्यक्त करने के लिए शब्दावली होनी चाहिए और सच्ची भावना व्यक्त करने के लिए उन्हें पर्याप्त रूप से सुरक्षित महसूस करना चाहिए। एक विद्यार्थी की न केवल अपनी सच्ची भावनाओं को व्यक्त करने की और उन्हें पहचानने की बल्कि अपनी आत्म-जागरूकता की क्षमता भी कक्षा के सुरक्षित वातावरण पर निर्भर करती है। इसकी पूरी सम्भावना होती है कि भय से भरे या अपमानजनक माहौल में किसी विद्यार्थी को पता ही नहीं हो कि वह ठीक-ठीक क्या महसूस कर रहा/ रही है। इस प्रक्रिया में, सहायता के लिए शिक्षक एक सुरक्षित कक्षा वातावरण विकसित करने में मदद

कर सकते हैं जहाँ विद्यार्थियों को अपनी भावनाओं को जोड़ने और व्यक्त करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

अरहान के शिक्षक अक्सर स्कूल के बाद सभी विद्यार्थियों के साथ एक गोले में बैठकर दिन भर के क्रियाकलापों पर चिन्तन किया करते थे। सभी की सहमति से, बोलने और सुनने के कुछ बुनियादी नियम तय किए गए थे और उन्हीं के कारण अरहान को यह सीखने में मदद मिली कि अर्चना और किसी अन्य व्यक्ति की भावनाएँ उतनी ही महत्वपूर्ण हैं जितनी कि उसकी अपनी। झगड़े के दौरान, सुरक्षा की इस भावना और अपनी भावनाओं से जुड़ाव ने, उसे अर्चना को उस स्थिति के बारे में अपना विचार व्यक्त करने में मदद की।

चरण-4 : दूसरे व्यक्ति की बात ध्यान से सुनना

सुनना कई प्रकार से किया जा सकता है। इनमें 'सचमुच में नहीं सुनना', 'दोष ढूँढ़ने के लिए सुनना' और 'ध्यान से सुनना' शामिल हैं। नहीं सुनना, तब होता है जब झगड़े से लड़ने या भाग जाने वाला भाव पैदा होता है और जब सामने वाला व्यक्ति बोलता है तब हमारा मस्तिष्क क्रोधित और रक्षात्मक विचारों से भरा होता है। जब हम दोष खोजने के लिए सुन रहे होते हैं, तो हम अपने विरोध वाले तर्क को पकड़ लेते हैं और उस पर धावा बोल देते हैं। सावधानीपूर्वक सुनना, विशुद्ध रूप से ध्यान देने से शुरू होता है, खुले दिल और दिमाग का सम्मान करते हुए काम करता है और समझ एवं समानुभूति के साथ समाप्त होता है। दूसरों के दृष्टिकोण को आत्मसात करने की क्षमता विकसित होने पर, समानुभूतिपूर्वक सुनना सम्भव हो जाता है और यह रचनात्मकता के लिए तथा रचनात्मक समस्या-समाधान हेतु समालोचनात्मक चिन्तन के लिए एक महत्वपूर्ण मूलभूत कौशल है।

अरहान को गहराई से सुनने, व्याख्या करने और संचार के नियमों को स्थापित करने और अभ्यास करने के कक्षा अभ्यासों के माध्यम से प्रामाणिक रूप से सुनने का अभ्यास कराया गया था। इससे उसे, किन्हीं निष्कर्षों पर पहुँचे या उसमें गलती ढूँढ़े बिना, अर्चना के पक्ष को ध्यान से सुनने में मदद मिली।

चरण-5 : दोनों पक्षों के लिए कारगर समाधानों की तलाश करना

रचनात्मक समाधान वास्तविक जरूरतों पर ध्यान देने से आते हैं, जिसके लिए समानुभूति का होना आवश्यक है। इसके लिए कक्षा में सुरक्षित माहौल की आवश्यकता होती है, क्योंकि पृष्ठताछ और आवश्यकताओं की अभिव्यक्ति हमें असुरक्षित महसूस करा सकती है। रचनात्मक, समालोचनात्मक सोच को प्रोत्साहित करने के लिए सुरक्षा भी बहुत महत्वपूर्ण है।

खतरा महसूस होने पर, हम अपनी सोच को नीचे ले आते हैं, जिसके चलते असहायता की भावना हावी हो जाती है और हम सम्भावनाओं की तलाश नहीं करते व जोखिम लेने या पुराने विचारों को चुनौती देने में असुरक्षित महसूस करने लगते हैं। वास्तविक सोच, जिसके अन्तर्गत सम्बन्ध बनाना, उच्चकोटि की सोच और रचनात्मकता शामिल होती है, असुरक्षित वातावरण में सम्भव नहीं है।

अर्चना और अरहान की कक्षा के सुरक्षित माहौल ने उन्हें अपने झगड़े को हल करने के तरीकों के बारे में शान्तिपूर्वक ढंग से सोचने में सहयोग किया।

चरण-6 : सर्वाधिक उपयुक्त समाधान का चुनाव करना

दोनों पक्षों के लिए कारगर समाधान की खोज करने के लिए, विवाद में शामिल व्यक्तियों को रास्ते में आने वाली, अधीरता, हताशा, निराशा और भय की भावनाओं को नियंत्रित करने की आवश्यकता होती है। प्रेरित रहने के लिए, उन्हें असफलताओं के बावजूद आशा और उम्मीद बनाए रखने की आवश्यकता होती है। सभी के लिए काम करने वाला समाधान खोजने के लिए, दूसरों के प्रति संवेदनशीलता, समस्या-समाधान और प्रभावी संचार जैसे सामाजिक कौशलों की भी आवश्यकता होती है।

अरहान और अर्चना ने, दूसरे बच्चों को झगड़ा करने के बाद सुलह करते देखा था। हालाँकि उन्हें सुलह करने में कुछ समय लगा, आखिरकार उन्होंने साथ मिलकर गुड़िया के साथ खेलने का फैसला किया, क्योंकि अरहान समझ गया था कि अर्चना बहुत देर से इन्तज़ार कर रही थी और उसने धैर्य खो दिया और गुड़िया छीन ली, क्योंकि वह यह नहीं सोच पाई कि गुड़िया के साथ और किस तरह खेला जा सकता है।

संघर्ष समाधान की शिक्षा की बुनियाद के रूप में एसईएल का उपयोग करना

सामाजिक-भावनात्मक शिक्षा का सहयोग करके संघर्ष समाधान की नींव रखने के लिए स्कूल नीचे लिखी कुछ चीज़ें कर सकते हैं :

कक्षायी सहमतियाँ बनाना

विद्यार्थियों को आपसी सहयोग से सहमतियाँ करना सिखाया जा सकता और इस कार्य में उनकी मदद भी की जा सकती है। यह सुरक्षा और खुलेपन का वातावरण बनाने में काफ़ी मददगार साबित होगा, क्योंकि ये दोनों स्थितियाँ महत्वपूर्ण मुद्दों की निडर अभिव्यक्ति के लिए आवश्यक हैं और संघर्षों को हल करने की दिशा में काम करती हैं। बहुत कम उम्र से ही आपसी-सहमति से सरल नियम निर्मित किए जा सकते हैं,

जैसे बारी-बारी से चीजें करना और जब दूसरे बोल रहे हों तो उन्हें धैर्यपूर्वक सुनना।

कक्षा में बातचीत के लिए कुछ बुनियादी नियम विकसित किए जा सकते हैं। इनके अन्तर्गत किसी भी कार्य में कोई बाधा नहीं डालना, किसी को नीचा नहीं दिखाना या किसी के प्रति राय नहीं बनाना, सम्मान, ईमानदारी, निष्पक्षता रखना, कुछ बहस से परे बातें, जैसे कि अपनी बारी को पास कहकर आगे बढ़ाने (और विचार साझा नहीं करने) का अधिकार और स्वेच्छा से क्षमा करना शामिल हैं। जब विद्यार्थी नियमों को लेकर मिलिक्यत महसूस करते हैं, तो वे उनका तत्परता से पालन भी करते हैं।

भावनाओं का शब्दकोश बनाना

भावनाओं की पहचान करने की क्षमता, संघर्ष समाधान के लिए की जाने बातचीत में सहायक सिद्ध होती है। भावनाओं की शब्दावली को खेल-खेल में और रचनात्मक तरीकों से सिखाया जा सकता है, जैसे कि कला का उपयोग करना और रंग, गति, रूपक, हावभाव, प्रतीकों या प्रत्यक्ष मौखिक व्याख्याओं के माध्यम से विचारों को व्यक्त करना। यह शब्दावली विद्यार्थियों को आत्म-जागरूकता विकसित करने में मदद करती है, क्योंकि वे इन शब्दों का उपयोग अपने जीवन के बारे में चिन्तन और लिखने में करते हैं। अपने सोच-विचार को साझा करते समय उनमें समानुभूति की भावना भी विकसित होती है।

विद्यार्थियों को गुस्से को नियंत्रित करने के बारे में सिखाया जा सकता है, जैसे गुस्सा बढ़ने के संकेतों की पहचान करना, गुस्से के दिमाग पर हावी होने से पहले उसे शान्त करने के लिए रणनीतियों का विकास करना, गुस्सा दिलाने वाली स्थितियों के पैटर्न को समझते हुए गुस्से के विस्फोट को रोकना और यह समझना कि खुद वे ऐसा क्या करते हैं जिससे दूसरे लोगों का गुस्सा भड़क उठता है। वे यह समझ सकते हैं कि डर और शर्म कैसे काम करते हैं और कहानियों, कलाओं व अन्य तरीकों का उपयोग करके उन्हें कैसे नियंत्रित किया जा सकता है।

References

Tricia Jones and Randy Compton. *Kids Working It Out - Strategies and Stories for Making Peace in Our Schools*. San Francisco: Jossey-Bass, 2003



अनुजा वेंकटरमन अजीम प्रेमजी विश्वविद्यालय, बेंगलूरु में संवाद, बन्धुत्व एवं न्याय के लिए बने एक हित समूह (इंटेरेस्ट ग्रुप ऑन डायलॉग, फ्रेटरनिटी एंड जस्टिस) से जुड़ी एक रिसर्च एसोसिएट हैं। अजीम प्रेमजी विश्वविद्यालय से शिक्षा में स्नातकोत्तर करने से पहले, उन्होंने कई वर्षों तक बेंगलूरु के कुछ वैकल्पिक स्कूलों में विभिन्न उम्र के बच्चों के साथ काम किया है। उनसे anuja.venkataraman@apu.edu.in पर सम्पर्क किया जा सकता है।

अनुवाद : यशोधरा कनेरिया पुनरीक्षण : भरत त्रिपाठी कॉपी एडिटर : अनुज उपाध्याय

बोलना और सुनना

प्रामाणिक रूप से बात करने और ध्यान से सुनने से कक्षाओं में सुरक्षा का माहौल सुनिश्चित होता है। ध्यान से सुनना सक्रिय रूप से सुनने की एक पूर्व शर्त है और इसमें बिना किसी सवाल, रुकावट या तत्काल प्रतिक्रिया के सुनना शामिल होता है। ध्यान से सुनना, प्रामाणिक रूप से बात करने को प्रोत्साहित करता है, क्योंकि विद्यार्थी क्या कहना चाहते हैं, इसका पता अपने भीतर झाँककर केवल तभी लगा सकते हैं, जब कोई भी उन्हें उकसा न रहा हो, उनसे सवाल न पूछ रहा हो, उन्हें आश्चस्त करने वाली टिप्पणियाँ न दे रहा हो और उनका मार्गदर्शन न कर रहा हो आदि।

इस प्रक्रिया का अभ्यास, पहले दो-दो के समूह बनाकर और फिर गोले में बैठकर एक साझेदारी का समूह बनाकर किया जा सकता है। कक्षा समुदाय के निर्माण के लिए गोला बनाकर एक-दूसरे की बात सुनना यानी लिसनिंग सर्कल एक शक्तिशाली संसाधन हो सकता है।

निष्कर्ष

बहुत कम उम्र से ही विद्यार्थियों को, जागरूक होने और अपनी भावनाओं को सम्भालने, असफलताओं के बावजूद प्रेरित रहने, दूसरों के लिए समानुभूति विकसित करने और सामाजिक व संचार कौशल विकसित करने में मदद की जा सकती है। यह सब कई तरह से किया जा सकता है - एक-दूसरे के साथ संवाद और बातचीत करने के तरीके के बारे में सामूहिक रूप से कक्षा सहमतियाँ बनाने के लिए विद्यार्थियों को प्रोत्साहित करके; कला, संगीत, किताबों और प्रतीकों के माध्यम से भावनाओं की शब्दावली बनाने में उनकी मदद करके; और प्रामाणिक बोलने व ध्यान से सुनने को प्रोत्साहित कर, संचार कौशल और समानुभूति के निर्माण के माध्यम से। इस भावनात्मक और सामाजिक शिक्षा में न केवल आन्तरिक मूल्य समाहित होते हैं बल्कि यह रचनात्मक संघर्ष समाधान के लिए एक महत्वपूर्ण आधार भी है।