






हमारी सहायक रणनीतियां

स्वीकृति		
	हां	संरचना या प्रक्रिया पर जाने से पहले, यह कहना ऐसा है जैसे “हां, आपका मत, कथन, अहसास उचित है...”
पूछना		
	पूछें	आप संबंधित व्यक्ति (या समूह) से सीधे सवाल पूछें, ताकि उन्हें संरचना या प्रक्रिया पर ले जाने के लिए आप उनकी मदद कर सकें, या यह तय करने के लिए कि आपको उन्हें कहां स्थानांतरित करना है, जानकारी प्राप्त करने में आपकी मदद हो सके।
सीधा		
	बताएं	आप आदर सहित किसी को बताएं कि क्या करना है, या आप क्या करने वाले हैं, या आप क्या चाहते हैं कि समूह क्या करे।
	अहसास करें	उनके अहसासों: हताशा, भ्रम, प्रतिरोध को सम्मान दें। स्थानांतरण से पहले समझने से संबंधित बोले जाने वाले वाक्य की शुरुआत आमतौर पर इस प्रकार होती है, “यह कठिन है...” या “यह अत्यंत कठिन हो सकता है...।”
समर्थन		
	शामिल हों	आप संबंधित व्यक्ति को समर्थन दें या उसकी मदद करें। “मैं भी...” या “कई बार हम में से कई...”

हमारी सहायक रणनीतियां: कार्यसूची

स्वीकृति

: “सदमा ऐसा ही होता है; ज़रा सी बात पर उबाल आ जाता है। हमें बताएं अभी आप कहां हैं।”

Ex “आपकी कहानी लंबी और कठिनाईयां भरी है। हमें बताएं कि इस समय क्या हो रहा है।”

Ex

“क्या मैं पूछ सकता/सकती हूं; इस समय क्या चल रहा है?”

पूछना:

Ex “इस अंतिम मिनट में, क्या तुम बता सकते/सकती हो कि इस समय क्या चल रहा है?”

Ex

सीधा:

Ex “समय पूरा हुआ और अब हमें अगले व्यक्ति की ओर जाना होगा। अगली बात-चीत के लिए अंत में हम आपके पास आएंगे।”

Ex “बात काटने के लिए मुझे माफ़ करना, पर मुझे अगले व्यक्ति की ओर जाना होगा ताकि हम समूह के हर व्यक्ति की बात सुन पाएं।”

समझें (सहानुभूती प्रकट करना):

Ex “यह एक मिनट में बताना कठिन है, पर हमें बताएं कि इस समय क्या चल रहा है।” **Ex**

“यह समय सीमा अजीब लग सकती है, पर हमें इसका पालन करना होगा। हमें बताएं कि इस समय क्या चल रहा है।”

समर्थन (शामिल होना):

Ex “मुझे पता है कि अपनी कहानियों में खो जाना कितना आसान है। हमें बताएं कि इस समय आप मसले में उलझे हैं।”

Ex “यह कैसे करना है, यह जानने के लिए मुझे लंबा समय लगा। हमें बताएं कि इस समय क्या चल रहा है।”

Ex “देखते हैं कि मैं आपका ध्यान वर्तमान पर केंद्रित करने में मदद कर सकता/सकती हूं या नहीं।”

सहायक के लिए दिशानिर्देश 1: कार्यसूची

कार्यसूची का उपयोग करें:

- हर मिलनी में
- जब किसी के चेक-इन को बहुत अधिक समय लगे

कार्यसूची क्यों महत्वपूर्ण है:

- समूह के सदस्यों को सहायता समूह की संरचना और केन्द्रीय मूल्यों की जानकारी देने के लिए
- ताकि समूह, समूह के काम पर ध्यान केंद्रित कर सके
- ताकि भाग लेने वाले व्यक्ति अपनी एक से दो मिनट लंबी कहानी बिना किसी सवाल या रोक-टोक के सुना सकें

कदम: आपका स्वागत है

1. सहायकों का परिचय करवाएं और नए लोगों का स्वागत करें। उन्हें पूछें कि उन्हें इस समूह का पता कैसे चला और संसाधन टेबल/सदस्यता की जानकारी के बारे में उन्हें बताएं।
2. उन्हें बताएं कि यह समूह उन लोगों के लिए है जिनकी उम्र अठारह साल और उससे अधिक है।
3. सिद्धांतों और दिशानिर्देशों के पृष्ठ प्रदान करें (या मिलनी से पहले उन्हें कुर्सियों पर रखें)।
4. मिलनी में जिस कार्यसूची पर बात होगी उसकी जानकारी दें।
5. समूह के दिशानिर्देशों का विवरण पढ़ें और समूह के सदस्यों को समूह के दिशानिर्देशों का चार्ट या पृष्ठ पढ़ने के लिए कहें। सहायता के विवरण के सिद्धांत पढ़ें और समूह के सदस्यों को समूह के सहायता चार्ट के सिद्धांत या पृष्ठ पढ़ने के लिए कहें।
 - a. कहें, “हाथ हिलाते हुए, क्या हम समूह के दिशानिर्देशों को मानने के लिए सहमत हैं और इस समूह के दौरान इन सिद्धांतों को मानेंगे?”
6. अगर कोई सहायक प्रशिक्षित/प्रमाणित रिपोर्टर है तो उसे इस समय यह बात पूरे समूह को बतानी चाहिए। यह बात समूह के सदस्यों को इसलिए बतानी है ताकि वे यह फैसला कर सकें कि उन्हें समूह में क्या सांझा करना है। (अगर कोई भी सहायक प्रमाणित रिपोर्टर नहीं है या कोई भी नया सदस्य नहीं है तो आप यह कदम छोड़ सकते हैं।)
 - a. कहें, “हमारे समूह में समूह की सुरक्षा और गोपनीयता अत्यंत महत्वपूर्ण है। गोपनीयता की शर्त केवल उसी हाल में तोड़ी जाएगी अगर किसी व्यक्ति की सुरक्षा को खतरा हो।”
 - b. इसके बाद हमारे लाइसेंस/प्रमाण-पत्र की शर्तों के बारे में बताएं। उदाहरण के तौर पर, “मैं अपने राज्य का प्रमाणित पियर विशेषज्ञ हूँ और मेरे प्रमाण-पत्र की यह मांग है कि मैं किसी संभावित खतरे की रिपोर्ट अपने राज्य के उचित अधिकारियों को करूँ। मैं चाहता/चाहती हूँ कि समूह के लोग यह जानें कि मेरा काम द्विपक्षीय है, ताकि सब सुरक्षित महसूस करें।”
7. चेक-इन के बारे में बताएं।
 - a. कहें, “हम गोल घूमेंगे और आप से आपका नाम और यह पूछेंगे कि आपके जीवन में इस समय क्या चल रहा है।”
 - b. “हम ने इसके लिए [एक से दो] मिनट का समय रखा है, समय रेत-घड़ी से मापा जाएगा, ताकि एक दूसरे से बात करने का हमें भरपूर समय मिले। मैं नोट्स एकत्रित करूँगा/करूँगी ताकि हम यह पक्का कर सकें कि उन मसलों पर बात हो जो आपने आज उठाए।”
 - c. “याद रहे, पास करने का नियम उपलब्ध है; कोई भी व्यक्ति किसी भी कारण से पास कर सकता है। शुरू करते हैं।”

चेक-इन से सामूहिक काम/बातचीत की ओर

1. गंभीर मसले पहले हल करें।

Ex “ _____ , लगता है आप इस समय बहुत मुश्किल में हैं। पहले आपकी हालत पर ध्यान केंद्रित करते हैं।

2. पूछें कि कहीं समूह में कोई व्यक्ति जटिल चुनावों से तो नहीं जूझ रहा।

Ex “क्या किसी को कोई बहुत ज़रूरी काम है जिसके लिए उसे आज रात समय निकालना है?”

3. विषय सुनें।

Ex “आप में से कई लोग रहने की व्यवस्था के बारे में चिंतित है। इससे शुरू करते हैं।”

4. किसी ख़ास हालत को व्यापक बनाएं।

Ex “आप उस समस्या से जूझ रहे हैं, जिससे हम में से कई लोग जूझ रहे हैं। हमें थोड़ा और बताएं।”

5. त्वरित हल करते हैं।

Ex “मुझे लगता है _____ की समस्या तुरंत हल की सकती है। उसे एनएएमआई के साधन प्रदान करें और हमारे एनएएमआई से मान्यता प्राप्त व्यक्ति से मिलवाएं।” **[मिलनी के अंत में फ़ोन नंबर या लिखित सामग्री प्रदान करें।]**

सामूहिक कार्य

समूह को सक्रियता से चलाने के लिए चार्ट और अपने सहायक के दिशानिर्देशों का उपयोग करें। चार्ट की ओर इशारा करें और कदम दर कदम सहायक के निर्देशों का पालन करें; इनका एक विशेष मकसद है।

कदम: समापन

1. मिलनी समाप्त होने से पांच मिनट पहले, मिलनी खत्म होने के संकेत देने शुरू करें।
2. सब को धन्यवाद दें और कठिन समय में साहस दिखाने के लिए उनकी सराहना करें।
3. चीज़ें सही होने पर भी जो आए, उन्हें धन्यवाद दें; सामूहिक बातचीत में उनका योगदान बहुमूल्य रहा।
4. साकारात्मक ऊर्जा के साथ मिलनी समाप्त करें। वैकल्पिक समापन:
 - सिद्धांत या प्रेरणादायक सामग्री विभिन्न लोगों से पढ़वाएं (प्रदान की गई सामग्री धार्मिक ना हो)
 - सभी को बारी-बारी से पढ़ने के लिए कहें और यह बताने के लिए कहें कि अगले हफ़्ते वे अपने लिए कौन सी एक चीज़ करेंगे। आप शुरू करें।

प्रमुख नियम

- संरचना से संबंधित सभी चार्ट दीवारों पर लगे होने चाहिए।
- चेक-इन के लिए समय सीमा निर्धारित करने के लिए हमेशा सहायकों से शुरू करें।
- सामूहिक काम के दौरान विषयों की प्राथमिकता सूची बनाने के लिए एक पृष्ठ का उपयोग करें।

हमारी सहायक रणनीतियां समूह के दिशानिर्देश

स्वीकृति

:

- Ex** “अतीत की घटनाओं से परेशान होना आम बात है। दीवार पर लगे दिशानिर्देशों का पालन करते हुए, आएं वर्तमान में लौटें।”
- Ex** “आपका नज़रिया स्पष्ट है, पर हमारे समूह के दिशानिर्देश समझ ना आने पर भी हमें सहानुभूति बरतने के लिए कहते हैं।”
- Ex** “हर व्यक्ति का काम करने का तरीका वैध है। समूह के दिशानिर्देशों के मुताबिक हर किसी के जूझने के तरीके का सम्मान किया जाए।”

पूछना

- Ex** “हमारे समूह दिशानिर्देश कहते हैं कि हम वर्तमान पर अपना ध्यान केंद्रित करें। क्या आप मुझे बता सकते/सकती हैं कि यह इस समय आपको किस तरह प्रभावित कर रहा है?”
- Ex** “समूह के दिशानिर्देशों में गोपनीयता के संबंध में हमने जो शपथ ली थी, उसे याद रखें।”
- Ex** “समूह के दिशानिर्देश हमें एक-दूसरे के आदर के बारे में याद दिलाते हैं। **[समूह से:]** यह महत्वपूर्ण क्यों है?”
- Ex**

सीधा:

- Ex** “हमारे समूह के दिशानिर्देश याद रखें और बोलते वक्त अपने हिसाब से समय का उपयोग ना करें। मैं देख रहा/रही हूँ कि (सहभागी) अपने विचार रखना चाहता/चाहती है।”
- “समूह के दिशानिर्देशों पर लौटते हैं और वर्तमान की बात करते हैं।”
- Ex** “समूह के दिशानिर्देशों में इधर-उधर की बात करना शामिल नहीं है। अगर एक से अधिक लोग बात कर रहे हों तो सुनना और साझा करना कठिन हो जाता है।”
- Ex**

समझें (सहानुभूती प्रकट करना):

- Ex** “सदमे की घटनाओं का सारांश बताना और वर्तमान पर ध्यान केंद्रित करना कठिन है।”
- Ex** “मानसिक बीमारी के प्रति किसी व्यक्ति की क्या प्रतिक्रिया होगी कई बार यह समझना बहुत कठिन हो जाता है।”
- Ex** “कई बार सहानुभूति कठिन होती है, पर हमारे समूह के दिशानिर्देश इसकी कोशिश करने के लिए कहते हैं।”

समर्थन (शामिल होना):

- Ex** “अपनी कहानी की बात करते समय मैं एक ही तरह का व्यवहार करता/करती हूँ। मुझे रोकने की कोशिश करो! पर हमारे समूह के दिशानिर्देश हमें वर्तमान पर ध्यान केंद्रित करने की बात याद दिलाते हैं।”
- Ex** “मैं भी आंकलन करने लगता/लगती हूँ, खासकर जब मेरे अपने परिवार की बात हो। हमारे समूह के दिशानिर्देश हमें याद दिलाते हैं कि हम सब का आदर करें और हमें दूसरों के आस्तित्व को स्वीकार करना चाहिए।”
- Ex** “मुझे याद है कि मेरी भी यही प्रतिक्रिया थी। समूह के दिशानिर्देश काफ़ी मददगार हैं, वे हमें याद दिलाते हैं कि हम दूसरों का ध्यान रखें।”



सलाह: ऐसे हालात में स्वीकृति बेहतरीन रणनीति है जिन में सहायक के लिए पहले आदर का संकेत देना आवश्यक हो, पर साथ ही उसे समूह को बताना हो कि नियम तोड़ा गया है। यह प्रारंभिक प्रतिक्रिया समझ और सहायक रणनीतियों के उपयोग से दी जा सकती है। जब समूह में इस प्रकार की चुनौतियां सामने आएं, तो एक ठोस, निश्चयपूर्वक नेतृत्व-दरसाती प्रतिक्रिया देना महत्वपूर्ण हो जाता है।

सहायक के लिए दिशानिर्देश 2: समूह के दिशानिर्देश

समूह के दिशानिर्देशों का उपयोग करें, जब:

- समूह का कोई दिशानिर्देश ना माना जाए, जैसे कि:
 - समूह का कोई सदस्य (या समूह) वर्तमान में ना आ पाए
 - कोई व्यक्ति अनादरपूर्वक व्यवहार करे या सहानुभूती ना दर्शाए (किसी फ़ालतू टिप्पणी सहित)
 - कोई गोपनीयता भंग करता है

समूह के दिशानिर्देश क्यों महत्वपूर्ण हैं:

- समय और प्रक्रियाओं के प्रबंधन में मदद करते हैं और समूह की सुरक्षा करने में सहायता करते हैं

कदम

1. हालात पर लागू होने वाले समूह के दिशानिर्देश चुपचाप चुनें।
2. व्यक्ति या समूह को समूह के दिशानिर्देशों की ओर निर्देशित करने के लिए धीरे से हस्तक्षेप करें।

Ex

सीधा: “यह पक्का करें कि जो भी बातें हम यहां करेंगे वे सब गुप्त रहें।”

Ex

समझें: “इस विषय पर किसी दूसरे व्यक्ति की प्रतिक्रिया को समझना कठिन हो सकता है, परंतु समूह के दिशानिर्देश हमें एक-दूसरे के हालातों के प्रति सहानुभूति प्रकट करने के लिए

प्रमुख नियम

- डांटें नहीं; आराम से बात करें
- निरादर करने वाले व्यक्ति को भी हमेशा आदर दें
- याद रखें, लोग आम तौर पर समूहों में नियम भूल जाते हैं
- चार्ट/पृष्ठ देखें; समूह के दिशानिर्देशों को दोष दें!
- पहले समूह को समूह के दिशानिर्देशों की ओर लाएं और उसके बाद उसे वापिस साकारात्मक कार्य समूह बनाएं
- किसी ओर की तरफ़ जाने या मौजूदा विषय पर लौटने के लिए तैयार रहें

समूह के दिशानिर्देश

समूह के दिशानिर्देश हमें यह बताते हैं कि हम किस तरह समूह में एक-दूसरे का ध्यान रखेंगे। वे आपसी सांझ, स्वीकृति और सुरक्षा भावना का अहसास प्रदान करते हैं जो वास्तविक दुनिया में अक्सर मिलना मुश्किल है। हम हर मिलनी के समय इन दिशानिर्देशों का अनुसरण करेंगे ताकि हम वह पवित्र स्थान और सुरक्षित जगह बना सकें जिसकी हमें

1. समय पर शुरू और बंद करें
2. चेक इन के लिए समय सीमा
3. पूर्ण गोपनीयता
4. हमेशा सम्मान करो
5. दूसरों के प्रति सोचें; कोई रुकावट या एकाधिकार नहीं
6. बातचीत को वर्तमान में रखें
7. एक दूसरे की परिस्थिति के प्रति सहानुभूति रखें

हमारी सहायक रणनीतियां: समर्थन के सिद्धांत

स्वीकृति:

ति:

- Ex** “आप सही हैं। कलंक अक्सर हमें अपंग बना देता है। आएं दीवार पर लगे समर्थन के सिद्धांत चार्ट पर नज़र डालें...”
- Ex** “मैं देख रहा/रही हूँ कि आपके इलाज के दौरान आने वाली कठिनाइयों के प्रति आपके भाव काफ़ी गहन हैं।”

पूछना:

- Ex** “क्या आपको लगता है कि आप जिस स्थिति से जूझ रहे हैं उस पर कोई सिद्धांत लागू होता है?”
- Ex** “क्या हम में से बहुत से लोग इसी समस्या का सामना कर रहे हैं [अपना हाथ उठाएं]? कौन सा सिद्धांत हमारा मार्गदर्शन कर सकता है?”

सीधा:

- Ex** “नाकारात्मक टिप्पणियों को रोक कर रखें और देखते हैं कि हमारे सिद्धांत हमें क्या कहते हैं।”
- Ex** “आएं सिद्धांतों का चार्ट देखते हैं और जानते हैं कि कठिन समय में हम क्या पा सकते हैं जिसे हम चाहते हैं।”

समझें (सहानुभूती प्रकट करना):

- Ex** “आप जिन हालातों से गुज़र रहे हैं, वे अत्यंत कठिन हैं। शायद कोई ऐसा सिद्धांत हो जो हमें कोई दिशानिर्देश दे।”
- Ex** “ऐसी स्थितियों का सामना करना अत्यंत कठिन है जिन पर हमारा कोई नियंत्रण ना हो और हम असहाय महसूस करें। कोई सिद्धांत आपके लिए मददगार हो सकता है।”

समर्थन (शामिल होना):

- Ex** “हां, यह मुझे भी दुखी कर सकता है। शायद कोई सिद्धांत इस मामले में मदद कर सकता है।”
- Ex** “हम में से कई लोग इस मसले में उलझे हैं। कौन सा सिद्धांत हमारा मार्गदर्शन कर सकता है?”

सहायक के लिए दिशानिर्देश 3: समर्थन के सिद्धांत

समर्थन के सिद्धांतों का उपयोग करें, जब:

- कोई व्यक्ति या समूह किसी ऐसे मामले के प्रति नाकारात्मक हो या वह ना-उम्मीदी का शिकार हो, जिस पर उसका बहुत ही कम नियंत्रण हो या बिलकुल ही नियंत्रण ना हो
- किसी का निजी मसला किसी ऐसे व्यापक उद्देश्य के साथ जोड़ा जा सके जिस की हम सब को भी तलाश है

समर्थन के सिद्धांत क्यों महत्वपूर्ण है:

- मानसिक बीमारी के साथ जूझते हुए हमें हमारी उच्चतम चाहतों के साथ जोड़ने के लिए
- ताकि सब लोगों को इन सिद्धांतों के बारे में अपनी राय देने के लिए कहा जा सके



सलाह: अगर समूह कलंक, अपराध-बोध, जूझने में कठिनाई, इलाज-प्रतिरोध की बात करना चालू करे तो समूह को समर्थन के सिद्धांतों पर ले आएँ।

कदम

1. संबंधित व्यक्ति का ध्यान दीवार पर लगे समर्थन के सिद्धांतों के चार्ट पर ले जाने लिए किसी रणनीति का उपयोग करें

सीधा: “आएँ समर्थन के सिद्धांतों पर एक नज़र डालते हैं और देखते हैं कि मुश्किल समय में हम किस सिद्धांत का उपयोग कर सकते हैं।”

Ex समर्थन: “हम में से कई लोगों को यह समस्या है।

2. संबंधित व्यक्ति से पूछें कि उसके हालात के हिसाब से कौन सा सिद्धांत

लागू हो सकता है। **Ex** “इस हालत में आपका मार्गदर्शन कौन सा सिद्धांत कर सकता है?”

3. समूह के सदस्यों से पूछें कि जब वे इस प्रकार के हालात में थे तो क्या लागू हुआ या किस ने उनकी मदद की।

Ex “इस प्रकार की हालत में आप के मामले में कौन सा सिद्धांत लागू हुआ या किस सिद्धांत ने आपकी मदद की?”

4. सिद्धांतों पर सामूहिक बातचीत करवाएं। “क्यों ना हम इस

प्रमुख नियम

- किसी और के लिए सिद्धांत का चुनाव ना करें
- सिद्धांतों के बारे में समूह को लेक्चर या निर्देश ना दें
- चुप बैठे व्यक्ति को आवाज़ दें (जब भी आप आवाज़ दे सकें); इन उच्च लक्ष्यों के बारे में सब के पास कहने के लिए कुछ होता है
- बात को दोहरा कर सारांश पेश ना करें

समर्थन के सिद्धांत

समर्थन के सिद्धांत यह दर्शाते हैं कि हम मानसिक बीमारी से निपटने के लिए संघर्ष करते हुए हमारा प्रयास कौन सा लक्ष्य पाने का है। व्यापक, आवश्यक सच्चाईओं से संबंधित यह हमारा मत-तंत्र है जो उस समय हमारा मार्गदर्शन करता है और हमें हौसला देता है जब जीवन में हम किसी चुनौती का सामना करते हैं।

1. हम पहले व्यक्ति को देखेंगे, बीमारी को नहीं।
2. हमारा मानना है कि मानसिक बीमारियां मेडिकल बीमारियां हैं, जो किसी खास माहौल में उभर सकती हैं।
3. हम समझते हैं कि मानसिक बीमारियां दर्दनाक घटनाओं का रूप ले सकती हैं।
4. बेहतर सहनशीलता हमारा लक्ष्य है।
5. हमें अनुभव साझा करने से ताकत मिलती है।
6. हम कलंक को अस्वीकार करते हैं और भेदभाव को बर्दाश्त नहीं करते।
7. हम दूसरों के दर्द को अपने दर्द से कम नहीं आंकेंगे।
8. हम खुद को क्षमा करते हैं और अपराध को अस्वीकार करते हैं।
9. हम हास्य को अच्छी आदत मानते हैं।
10. हम इस बात को स्वीकार करते हैं कि हम सभी समस्याओं का समाधान नहीं कर सकते।
11. हम एक ऐसे भविष्य की उम्मीद करते हैं जिसे आकार हमें देना है।
12. हम उम्मीद कभी नहीं छोड़ेंगे।

हमारी सहायक रणनीतियां: भावनात्मक चरण

सीधा:

Ex “आएं एक मिनट के लिए हम भावनात्मक चरण दर्शाता चार्ट देखते हैं।” “लगता

Ex है कि भावनात्मक चरण दर्शाता चार्ट यहां मददगार होगा।”



सलाह: केवल सीधी रणनीति जो भावनात्मक चरणों के साथ उपयोग की जानी चाहिए। सीधी बात करें।

सहायक के लिए दिशानिर्देश

4: आरोग्य प्राप्ति के भावनात्मक चरण

भावनात्मक चरणों का उपयोग करें, जब:

- समूह का कोई सदस्य गहन अहसासों से गुज़र रहा हो, जैसे कि भ्रम, क्रोध, शोक आदि।

भावनात्मक चरण क्यों महत्वपूर्ण हैं:

- अत्यंत गहन या दर्दनाक भावनाओं को सामान्य करने के लिए ताकि संबंधित व्यक्ति यह निर्धारित कर सके कि उसे क्या चाहिए और उसे वह प्राप्त कैसे करना है

कदम

1. संबंधित व्यक्ति का ध्यान दीवार पर लगे भावनात्मक चरण के सिद्धांतों के चार्ट पर ले जाने के लिए सीधी रणनीति का उपयोग करें
Ex “आएं कुछ पलों के लिए हम भावनात्मक चरण दर्शाता चार्ट देखते हैं।”
2. चार्ट का विवरण दें।
Ex “यह चार्ट मानसिक बीमारी के सदमे के प्रति भावनात्मक प्रतिक्रियाओं को दर्शाता है जो कि पूर्णतः सामान्य और अनुमान लगाने योग्य हैं। चूंकि हमें संबंधित अनुभव बार-बार हो सकते हैं, जैसे ही माहौल बदलता है हमारे चरण बदल सकते हैं।”
3. संबंधित व्यक्ति को कहें कि वह बताए कि चार्ट के हिसाब से उसकी स्थिति क्या है, और वह इसके बारे में संक्षिप्त रूप से बताए।
Ex “आपको क्या लगता है कि चार्ट के हिसाब से आपकी स्थिति क्या है?”
4. समूह के सदस्यों से उसकी ज़रूरतों के बारे में पूछें।
Ex “चार्ट के मुताबिक आपकी स्थिति क्या है, यह जान कर आपको यह आपकी ज़रूरतों का पता चल सकता है। क्या कोई मुझे बता सकता है कि जब वह इस प्रकार की स्थिति में था तो उसे क्या चाहिए था?”
5. **Ex** संबंधित व्यक्ति को उसकी ज़रूरतों के बारे में पूछें।
“समूह इस समय आपकी किस ज़रूरत के संबंध में मदद कर सकता है?”
6. समूह से पूछें कि संबंधित व्यक्ति ठोस, व्यवहारात्मक संसाधन पैदा कर किस प्रकार
Ex अपनी संबंधित ज़रूरत पूरी कर सकता है, जो संबंधित व्यक्ति की वर्तमान में मदद करे।
“हम किस चीज़ के बारे में जानते हैं जो इस संबंधित ज़रूरत पूरी करने में मदद करेगी?”

प्रमुख नियम

- किसी भी व्यक्ति को यह ना बताएं कि चार्ट के हिसाब से उसकी स्थिति क्या है; उससे पूछें
- संयमित तरीके से इस संरचना का उपयोग करें
- व्यक्ति को उस चरण में किस चीज़ की ज़रूरत है, समूह को हमेशा उस तरफ़ लेकर जाएं

आरोग्य प्राप्ति के भावनात्मक चरण

एनएएमआई हर स्तर पर आपके लिए मौजूद है।

I. विनाशकारी घटनाओं से निपटना

संकट/बवाल/धक्के से इनकार; “सामान्य करना” निराशा; स्वयं को अलग करना

ज़रूरतें:

सहायता
आराम
मौजूदा हालात के प्रति सहानुभूति, संसाधन ढूंढने में मदद करना
संकट प्रबंधन आश्वासन
दर्द के प्रति सहानुभूति
स्तब्ध हो जाने की अनुमति
आशा

II. गुस्से/अपराध-बोध/असंतोष के साथ निपटना सीखना दुख

ज़रूरतें:

अनुमति देना और भावनाओं को बहने देना शिक्षा
स्व-देखभाल
जान-पहचान
बढ़ाने का
कौशल
सिखाने का
प्रशिक्षण जाने देना
तंत्र की कार्य-प्रणाली को सीखना आशा

III. पक्ष-समर्थन में जाना

स्वीकृति/पक्ष-समर्थन/उठाए गए कदम को समझना

ज़रूरतें:

जीवन में संतुलन बहाल करना तंत्र की प्रतिक्रिया मायने ढूंढना
सशक्तिकरण का भाव
सक्रियतावाद
आशा

हमारी सहायक रणनीतियां: कठिन विषय

सीधा:

Ex

“आएं इसके बारे में बात करते हैं। यह अत्यंत कठिन है।”

Ex

“इससे मुंह ना मोड़ें। यह अत्यंत कठिन समस्या है।” “इस अत्यंत कठिन विषय

Ex

से आंख मत चुराओ।”



सलाह: कठिन विषय प्रक्रिया के मामले में केवल सीधी रणनीति अपनानी चाहिए। इस मामले में पुनः, सहायक को तबदीली करनी चाहिए और आगे की प्रक्रिया का संचालन अपने हाथ में लेना चाहिए।

सहायक के लिए दिशानिर्देश 5: कठिन विषय

कठिन विषय प्रक्रिया का उपयोग करें, जब:

- समूह का कोई सदस्य सदमे वाली घटना का जिक्र करे, जैसे कि आत्महत्या, हिंसा, गिरफ्तारी, संयम, अनैच्छिक प्रतिबद्धता, दर्दनाक नुकसान

कठिन विषय प्रक्रिया क्यों महत्वपूर्ण है:

- सहायक को दर्दनाक घटनाओं का समाधान करने का अवसर प्रदान करती है

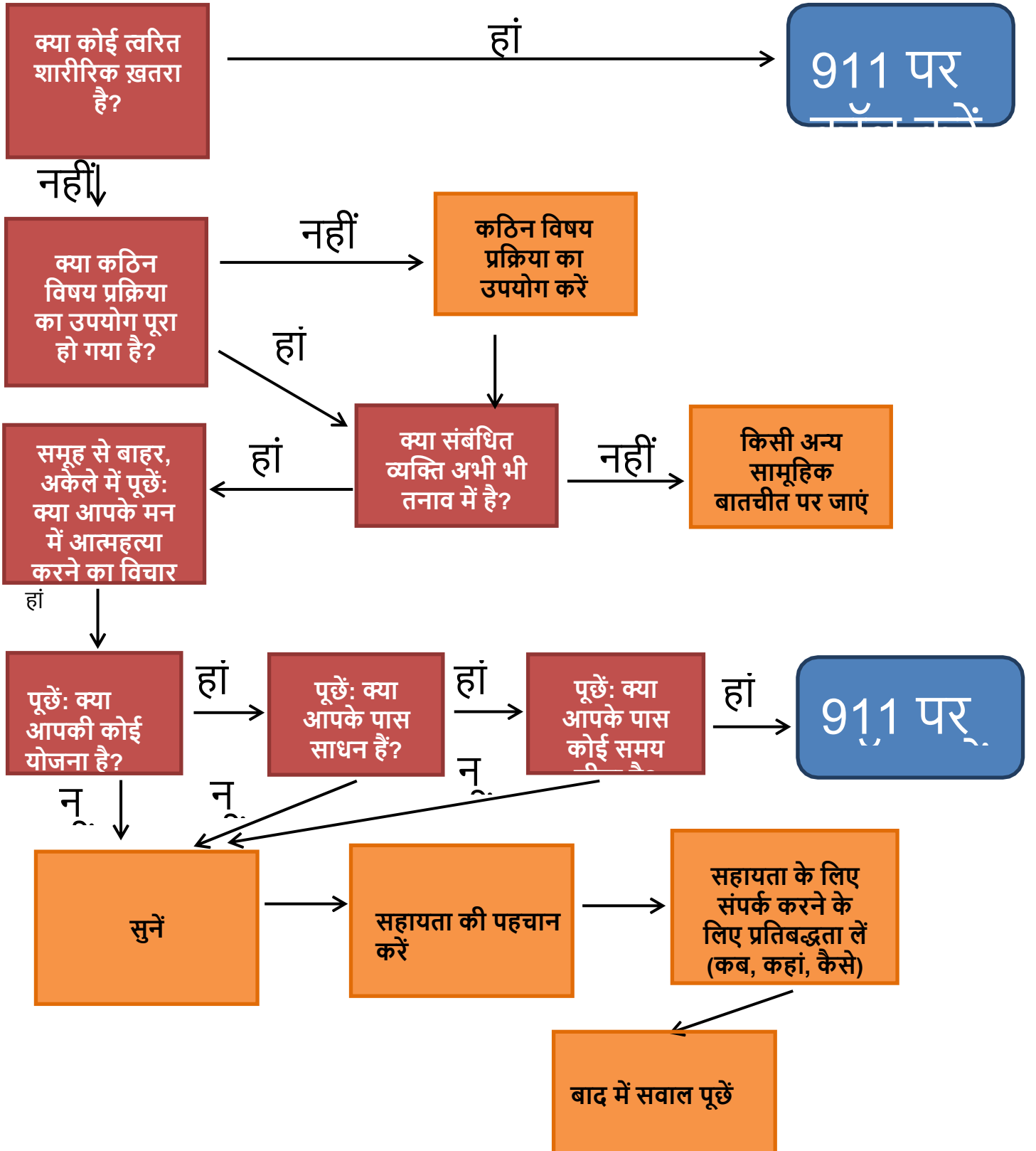
कदम

- कठिन विषय प्रक्रिया पर पहुंचने के लिए, सहानुभूति का रास्ता अपनाएं। “आएं इसके बारे में बात करते हैं। यह अत्यंत कठिन है।”
Ex
- कठिन विषयों की ज़िम्मेदारी स्वयं लें।
“मुझे भी ऐसा ही एक अनुभव हुआ, जिसमें...”
Ex
- हाथों का उपयोग करने के लिए कहते हुए (अपना हाथ उठाना भी यकीनी बनाएं) पूरे समूह को संबंधित विषय में शामिल करें और उसके बाद बातचीत शुरू करवा कर स्थिति तनाव रहित करें।
“आप में किस-किस को ऐसा अनुभव हुआ है? [थोड़ी देर रुकें ताकि लोग हाथ उठा सकें।] आएं इसके बारे में बात करते हैं। [सवालों और बातचीत के लिए रुकें।]”
Ex
- मुसीबत झेल रहे व्यक्ति से पूछें कि मौजूदा समय में उसकी क्या ज़रूरतें हैं।
“आपको क्या लगता है कि इस समय आपको क्या चाहिए?”
- देखें कि समूह मदद के लिए ऐसा क्या कर सकता है जो व्यावहारिक भी हो और रचनात्मक भी। “इस ज़रूरत को पूरा करने के लिए हम क्या कर सकते हैं?”
Ex
- समर्थन के सिद्धांत वाले चार्ट पर जाएं और पूरे समूह से पूछें कि उनके अपने कठिन समय से गुजरने के लिए कौन सा सिद्धांत उन्हें मददगार लगा।
“मैं समूह से पूछना चाहता/चाहती हूं: आपको अपने कठिन समय से गुजरने के लिए कौन सा सिद्धांत मददगार लगा?”
Ex
- सदमे से जूझ रहे व्यक्ति से पूछें कि कौन सा समर्थन का सिद्धांत उसकी मदद कर सकता है? “क्या आप मुझे बता सकते/सकती हैं कि यह इस समय कौन सा सिद्धांत आपकी मदद कर सकता है?”
Ex
- अंततः, मज़बूत पक्ष को रेखांकित करें और विषय का समापन साकारात्मक रूप से करें।
“समर्थन के सिद्धांत उस समय उम्मीद पर हमारा ध्यान केंद्रित करने में मदद करते हैं जब समय कठिन हो। इस प्रकार के सदमे से गुजर जाने के लिए हिम्मत और साहस जुटाने के लिए हम इस समूह के हर सदस्य का धन्यवाद करते हैं।”
Ex

प्रमुख नियम

- सहायता समूह में जब भी किसी सदमे से संबंधित घटना की बात हो, उसे अनदेखा ना करें

आपातकालीन प्रक्रिया अनुक्रम चार्ट



हमारी सहायक रणनीतियां: सामूहिक विवेक

स्वीकृ

ति:

“आप सही हैं। कई बार तंत्र काम नहीं करता। देखते हैं कि यह समूह हमें इस विषय के बारे में ऐसा क्या बता सकता है जो रचनात्मक और व्यावहारिक हो।”

Ex

सीधा:

Ex

“आएं पूरे समूह की मदद लेते हैं। क्या किसी के पास कोई सलाह है जो इस मामले में व्यावहारिक और मददगार हो?”

Ex

“सामूहिक विवेक का समय!”

Ex

“आह, मैं बहुत सी बातें सुनता हूं। देखते हैं हम सब इसके बारे में ऐसा क्या जानते हैं, जो रचनात्मक हो।”



सलाह: यह दो रणनीतियां, स्वीकृति और सीधा, समूह का ध्यान तबदील करने के लिए बहुत अच्छे से काम करती हैं, पर अपनी पसंद के हिसाब से और रणनीतियां भी चुन सकते हैं।

सहायक के लिए दिशानिर्देश 6: सामूहिक विवेक

सामूहिक विवेक का उपयोग करें, जब:

- समूह या संबंधित व्यक्ति का ऐसा मसला या सांझी समस्या हो जिसके लिए व्यवहारिक सुझाव या कदम मुमकिन हों
- लोग अपनी समस्याएं बताना शुरू करते हैं (“कुछ काम नहीं करता, कभी भी कुछ काम नहीं करेगा...”)
- समूह के किसी व्यक्ति का झेला अनुभव किसी अन्य सदस्य की मदद कर सकता है

सामूहिक विवेक क्यों महत्त्वपूर्ण है:

- किसी व्यक्ति के व्यावहारिक अनुभव को समझने के लिए और समूह के ज्ञान के लिए



सलाह: बीमारी से संबंधित ऐसे मसलों के लिए सामूहिक विवेक का उपयोग ना करें जिन पर संबंधित व्यक्ति का बहुत कम नियंत्रण हो या बिलकुल नियंत्रण ना हो

कदम

1. विकल्पों पर बातचीत से पहले संबंधित व्यक्ति या समूह को स्पष्ट करने और एक ही मसले पर ध्यान केंद्रित करने के लिए निर्देशित करें (ज़रूरत पड़ने पर, मसले को पूरी तरह समझने के लिए सवाल पूछें)।
Ex अगर कोई व्यक्ति: कहे, “हल की ओर बढ़ने से पहले क्या तुम थोड़ा और बता सकते हो कि क्या चल रहा है?”
Ex अगर समूह: कहे, “हल की ओर बढ़ने से पहले, सामने जो मसला है, उसे स्पष्ट रूप से समझते हैं।”
2. मसले की पुनः व्याख्या करें ताकि यह पक्का किया जा सके कि वही असली विषय है।
Ex “ऐसा लगता है जैसे आप समूह से पूछ रहे हैं [मसले की पुनः व्याख्या करें]।”
3. मसला स्पष्ट होने के बाद, पूरे समूह को मदद के लिए कहें, उन्हें मसला सुलझाने के लिए रचनात्मक, व्यावहारिक और मददगार जानकारी प्रदान करने के लिए कहें।
Ex “हम इस विषय के बारे में ऐसा क्या जानते हैं जो रचनात्मक और मददगार हो?”
4. संबंधित व्यक्ति से पूछें कि क्या उन्हें अभी ऐसी कोई मदद या संसाधन चाहिए जो समूह ने अपने व्यावहारिक अनुभव के तहत सांझा किया हो।
Ex “अब जबकि हमने पूरे समूह की बात सुन ली है, क्या आपको किसी खास मदद या संसाधन से संबंधित कोई मदद चाहिए कि उसे संचालित कैसे करना है?”
5. समूह से पूछें कि उनके पास संबंधित मदद या संसाधन के उपयोग के मामले में क्या जानकारी है।
Ex “हम किस चीज़ के बारे में जानते हैं जो इस संबंधित ज़रूरत को पूरी करने में मदद करेगी?”

प्रमुख नियम

- अगर समूह के सदस्य इधर-उधर के विचार पेश करने लगें तो उन्हें याद दिलाएं कि उन्हें ऐसे विचार देने हैं जो रचनात्मक और मददगार हों।

सहायक के लिए दिशानिर्देश 7: मसला हल

मसला हल का उपयोग करें, जब:

- कोई व्यक्ति एक ही मसला लेकर बार-बार समूह में शामिल हो (वो फंसा हो)
- कोई व्यक्ति कई मसले लेकर समूह में बार-बार शामिल हो और ध्यान केंद्रित ना कर पाए या उन मसलों को प्रबंधन-योग्य छोटे टुकड़ों में ना बांट पाए
- जब एक के ऊपर एक कई मसले खड़े हो जाएं और व्यक्ति उनका प्रबंधन ना कर पाए

मसला हल करना क्यों महत्वपूर्ण है

- उस मसले के हल के लिए जिसके बारे में किसी व्यक्ति को लगता है कि उसके हल के सभी विकल्प समाप्त हो चुके हैं



सलाह: बीमारी से संबंधित ऐसे मसलों के लिए मसला हल का उपयोग ना करें जिन पर संबंधित का बहुत कम नियंत्रण हो या बिलकुल नियंत्रण ना हो, जैसे कि दवाई के दुष्-प्रभाव या इलाज का असर ना करना

कदम

1. एक फ्लिप चार्ट स्थापित करें और एक काला और लाल मारकर लें।
2. संबंधित व्यक्ति से मसला हल प्रक्रिया के उपयोग की आज्ञा लें।
 - a. “ , मसला हल प्रक्रिया का उपयोग करते हुए अगर हम आपके एक मसले पर ध्यान केंद्रित करें तो क्या ठीक रहेगा?”
3. जिस मसले से संबंधित व्यक्ति जूझ रहा है, उसे उसका विवरण देने के लिए कहें। कई अलग-अलग मसले सुनने के लिए तैयार रहें। ईज़ल पैड पर मसले का हर भाग सूची के रूप में अलग-अलग लिखें।
4. संबंधित व्यक्ति को सूची में से सबसे अधिक प्रभावित करने वाला बिंदु चुनने के लिए कहें। यह पक्का करें कि मसला एक ही हो, अधिक नहीं।
5. मसले को एक ब्यान के रूप में ईज़ल पैड पर काले मार्कर से लिख लें। ब्यान का सुझाव दें, परंतु यह पक्का करें कि संबंधित व्यक्ति सहमत हो। (उदाहरण के लिए, “मैं कैसे...” या “क्या किया जाए ताकि मैं...”)
6. संबंधित व्यक्ति से संबंधित मसले से संबंधित विवरण देने के लिए कहें। रिपोर्ट के सवालों से शुरू करने (कौन, क्या, कब, कहां, कैसे)। आपको और समूह को संबंधित मसले की पूरी जानकारी चाहिए, जो संबंधित व्यक्ति सांझी करना चाहे।
7. समूह से पूछें कि उनके मन में मसले से संबंधित हालातों के बारे में क्या कोई सवाल हैं।
 - a. समूह को बताएं, “इस समय, हम केवल मसले को समझने की कोशिश कर रहे हैं। हल की ओर हम बाद में बढ़ेंगे।”

NEXT PAGE



8. संबंधित व्यक्ति को उसके अतीत के अनुभवों के बारे में पूछें। अतीत में उस ने कैसे मसला हल करने की कोशिश की? एक नए पृष्ठ पर उनकी सूची बनाएं। सूची पूरी होने के बाद, व्यक्ति से पूछें कि कौन सा/से हल असफल रहा/रहे, और उसे/उन्हें मार्कर से काट दें। जिस हल का थोड़ा-बहुत असर हुआ, उसे रहने दें।
 - a. समूह को बताएं, “किसी भी मसले से निपटने का सबसे बुरा तरीका है उस तरीके को बार-बार अपनाना जो काम नहीं कर रहा।”
9. समूह के सदस्यों को विशेष नए सुझाव देने के लिए कहें। यहां केवल सुझाव प्राप्त करने हैं उन पर चर्चा नहीं करनी। इस प्रक्रिया में सब वैध है। कई सुझाव प्राप्त करने के लिए सांझे रूप से काम करें। उन्हें ईज़ल पैड के नए पृष्ठ पर सूचीबद्ध करें। समूह के सदस्यों से कहें कि वे जितना हो सके विशिष्ट सुझाव दें।
10. संबंधित व्यक्ति को प्रथम विकल्प चुनने के लिए कहें। संबंधित विकल्प को लाल मार्कर से रेखांकित करें।
11. संबंधित व्यक्ति से पूछें, “अगर इसने काम ना किया तो क्या करेंगे?” इस हालत में संबंधित व्यक्ति सूची में से दूसरा चुनाव करेगा ताकि पहले चुनाव के असफल होने पर दूसरे का उपयोग किया जा सके। सूची में इस विकल्प के आगे सितारे का निशान बनाएं। संबंधित व्यक्ति को विकल्पों की पूरी सूची अपने साथ घर ले जाने के लिए दें।

सलाह: बातचीत को नियंत्रित करें, उदाहरण के लिए, “ठीक, अब, मुझे पूछना है
।” और “ठीक
अब समय है कि मैं समूह से पूछूं।”

प्रमुख नियम

- हमेशा पहले संबंधित व्यक्ति से आज्ञा लें
- मसला हल प्रक्रिया के लिए, पूरी प्रक्रिया के दौरान स्पष्ट, निर्देशित लीडरशिप की ज़रूरत होती है

