

उन्मुखीकरण पाठ्यक्रम

सहकर्मि
मध्यशता

पाठ्यक्रम निर्माता:

डॉ. वेदभ्यास कुंड
कार्यक्रम अधिकारी, गांधी स्मृति एवं दर्शन समिति
मानसी शर्मा, मध्यस्थकर्ता और अधिवक्ता

हिंदी अनुवाद:

प्रवीण दत्त शर्मा, सम्पादक, गांधी स्मृति एवं दर्शन समिति



गांधी स्मृति एवं दर्शन समिति, नई दिल्ली

पाठ्यक्रम का परिचय

प्रेम की शक्ति आत्मा या सत्य की शक्ति के समान है। हर कदम पर इसके काम करने के सबूत हमारे पास हैं। ब्रह्मांड उस बल के अस्तित्व के बिना गायब हो जाएगा ... हजारों , वास्तव में हजारों, इस बल के बहुत सक्रिय कार्य पर अपने अस्तित्व के लिए निर्भर हैं। उनके दैनिक जीवन में लाखों परिवारों के छोटे-छोटे झगड़े इस बल के प्रयोग से पहले ही गायब हो जाते हैं। ..दो भाइयों का झगड़ा ; उनमें से एक पछताता है और उस प्रेम को फिर जगाता है जो उस में निष्क्रिय पड़ा था; दोनों फिर से शांति से रहने लगते हैं। - महात्मा गांधी, हिंद स्वराज

यहां महात्मा गांधी प्रासंगिक रूप से बात करते हैं कि कैसे प्रेम , मेल-मिलाप और क्षमा के बल पर व्यक्तियों और परिवारों के झगड़ों को सुलझाया जाता है। वास्तव में , हमारे मतभेदों के बावजूद , अधिकांश मामलों में हम अपने रिश्तों को फिर से जगाने के लिए अपने विवादों से बाहर निकल जाते हैं।

इसलिए इस बात पर जोर दिया जाना चाहिए कि एक विन-विन सिचुएशन के माध्यम से विवादों को कैसे हल किया जाए। शुरुआत में विवाद को सौहार्दपूर्ण तरीके से सुलझाने के लिए सीधे प्रयास करने चाहिए। यदि यह विफल हो जाता है, तो अगला सबसे अच्छा विकल्प किसी ऐसे व्यक्ति को आमंत्रित करना होगा जिस पर दोनों विवादित पक्ष भरोसा करते हैं और किसी की गरिमा से समझौता किए बिना मतभेदों को समाप्त करने में मदद करने के लिए आते हैं। इस तीसरे व्यक्ति को मध्यस्थ कहा जाता है।

हमारे शिक्षण संस्थानों में अक्सर हमें ऐसी स्थितियाँ देखने को मिलती हैं जब दो सहकर्मी आपस में संघर्ष की स्थिति में आ जाते हैं। कई मामलों में, वे अपने मतभेदों को अपने भीतर हल करने में सक्षम होते हैं। लेकिन ऐसी स्थितियां हो सकती हैं जहां किसी तीसरे व्यक्ति के हस्तक्षेप की आवश्यकता हो। यह एक शिक्षक , प्रशासक या यहां तक कि उनके सामान्य मित्र भी हो सकते हैं। जब एक मित्र को मतभेदों को सुलझाने में मदद करने के लिए कहा जाता है, तो वह अनिवार्य रूप से एक सहकर्मी मध्यस्थ होता है।

सहकर्मी मध्यस्थता किसी भी शैक्षणिक व्यवस्था में रचनात्मक संघर्ष समाधान का एक शक्तिशाली अंतर्निर्मित तंत्र हो सकता है-चाहे वह स्कूल हो या कॉलेज। गांधी स्मृति एवं दर्शन समिति द्वारा शुरू किया गया यह पाठ्यक्रम आपको सहकर्मी मध्यस्थता में बेहतर कौशल विकसित करने की यात्रा पर ले जाएगा। यह शैक्षणिक व्यवस्था में विवादों के अनेक प्रकारों को कवर करेगा , सहकर्मी मध्यस्थता , इसके लाभ और एक प्रभावी सहकर्मी मध्यस्थ बनने के लिए आवश्यक कौशल का परिचय देगा।

यह छात्रों, शिक्षकों और प्रबंधन के लिए समान रूप से उपयोगी होगा क्योंकि इसका उद्देश्य शैक्षणिक संस्थानों में संघर्ष समाधान की समग्र संरचना में सहकर्मी मध्यस्थता के दर्शन को बढ़ावा देना है।

पाठ्यक्रम रूपरेखा

खंड 1: संघर्षों को समझना

यूनिट 1.1: संघर्षों का अर्थ

यूनिट 1.2: संघर्षों के प्रकार

यूनिट 1.3: संघर्षों में व्यवहार को समझना

यूनिट 1.4: संघर्ष वृक्ष विश्लेषण और संघर्ष के स्रोत

खंड 2: शैक्षिक संस्थानों में संघर्ष समाधान की रणनीतियाँ

यूनिट 2.1: स्वस्थ संचार की भूमिका

यूनिट 2.2: संवाद को प्रोत्साहित करना

यूनिट 2.3: मध्यस्थता को प्रोत्साहित करना

यूनिट 2.4: भावनात्मक बुद्धिमत्ता को बढ़ाना

यूनिट 2.5: शैक्षणिक संस्थानों में एकजुटता को मजबूत करना

खंड 3: सहकर्मी मध्यस्थता का परिचय

यूनिट 3.1: शैक्षणिक संस्थानों में पुनर्स्थापनात्मक प्रथाओं का महत्व

यूनिट 3.2: सहकर्मी मध्यस्थता का अवलोकन

यूनिट 3.3: सहकर्मी मध्यस्थता के लाभ

यूनिट 3.4: सहकर्मी मध्यस्थों के आवश्यक कौशल

यूनिट 3.5: सहकर्मी मध्यस्थों के एक आवश्यक कौशल के रूप में अहिंसक संचार

यूनिट 3.6: सहकर्मी मध्यस्थता के दौरान भावनाओं से निपटना

यूनिट 3.7: सहकर्मी मध्यस्थता के लिए सामान्य कदम

यूनिट 3.8: शैक्षणिक संस्थान पारिस्थितिकी तंत्र के हिस्से के रूप में सहकर्मी मध्यस्थता

खंड 4: मध्यस्थता के समकक्ष गांधीवादी मॉडल की ओर

यूनिट 4.1: संघर्ष समाधान का गांधीवादी दृष्टिकोण

यूनिट 4.2: सहकर्मी मध्यस्थता के गांधीवादी मॉडल को समझना

यूनिट 4.3: गांधीवादी सहकर्मी मध्यस्थ

खंड 1: संघर्षों को समझना

यूनिट 1.1 संघर्षों का अर्थ

संघर्ष स्वाभाविक प्रक्रिया है। वे दैनिक आधार पर होते हैं , और ये ऐसी जरूरी स्थितियां हैं जिनका सामना हर कोई करता है। संघर्ष न केवल व्यक्तियों के बीच होता है , बल्कि अंतर्मन में भी होता है। संघर्ष विचारों की अभिव्यक्ति, दृष्टिकोण, काम करने और समझने के तरीके, एक ही लक्ष्य को अलग-अलग तरीकों से प्राप्त करने का प्रयास, इन सभी में अंतर हैं। किसी भी प्रकार की मानवीय बातचीत में संघर्ष शामिल हैं। जब एक शिक्षक कक्षाओं में कुछ अवधारणाओं को प्रस्तुत करने का प्रयास करता है , तो कई बार छात्र उनका गलत अर्थ लगा लेता है। ये अलग-अलग विचार प्रक्रियाएं उन स्थितियों को जन्म दे सकती हैं जिन के कारण संघर्ष उत्पन्न होता है। संघर्षों का परिणाम कभी-कभी बेहतर समझ में आ सकता है या कभी-कभी दरारों का कारण बन सकता है। हालांकि, प्रत्येक परिस्थिति में , संघर्षों को सम्भालना और ऐसी घटनाओं को दूर करने के लिए प्रभावी तरीके तैयार करना महत्वपूर्ण है। "संघर्ष केवल जरूरतों, इच्छाओं, लक्ष्यों, चाहतों, स्वभावों, दृष्टिकोणों और मूल्यों की असंगति को दर्शाता है , जिसका अर्थ है कि दो मौजूदा जरूरतों , लक्ष्यों या व्यक्तिगत या विभिन्न समूहों की इच्छाओं को एक साथ पूरा नहीं किया जा सकता है"।

संघर्षों और उनके समाधान की गहरी और आलोचनात्मक समझ विकसित करने के लिए, कुछ महत्वपूर्ण तत्वों को देखना उचित होगा। भले ही वे महत्वपूर्ण हैं, हम अक्सर संघर्ष की स्थितियों में उन्हें यह सोचकर याद करते हैं कि ये सामान्य ज्ञान हैं या हमारे विचार के दायरे से बाहर हैं। हम इन तत्वों को आपकी प्रतिक्रिया के लिए साझा कर रहे हैं कि संघर्षों को समझने और हल करने के हमारे प्रयास में ये कितने आवश्यक हैं।

1. जैसा कि हम सभी जानते हैं कि कोई भी दो इंसान एक जैसे नहीं होते हैं और न ही उनकी विचार प्रक्रिया या उनके दृष्टिकोण समान होते हैं। हमें यह याद रखना होगा कि भले ही हमारे पास कुछ सामान्य विशेषताएं हों, लेकिन हम अनिवार्य रूप से भिन्न हैं। अधिकांश विवाद हमारी विचारधाराओं में अंतर के कारण उत्पन्न होते हैं। साथ ही हमें यह भी ध्यान रखना चाहिए कि इन मतभेदों के कारण संघर्ष समाधान की एक ही तकनीक सभी के लिए समान रूप से काम नहीं करेगी।

2. हमें यह भी ध्यान रखने की आवश्यकता है कि हमारा अपना दृष्टिकोण, विचार और दृष्टि समय-समय पर और विभिन्न परिस्थितियों में बदलते रहते हैं। इससे संघर्षों को देखने के तरीके और हम इनसे निपटने की कोशिश कैसे करते हैं, इस पर प्रभाव पड़ता है।

3. जब हम मानव की अंतःक्रियाओं और मानवीय संबंधों के सभी पहलुओं को देखते हैं, तो हम महसूस करेंगे कि ये अंतःक्रियाएं और संबंध प्रकृति में बहुत जटिल हैं। हम पाएंगे कि ये बहुस्तरीय और बहुआयामी हैं। ये अंतःक्रियाएं भी अप्रत्याशित होती हैं क्योंकि इनमें दो अलग-अलग व्यक्ति शामिल होते हैं जो स्वयं निरंतर परिवर्तन की प्रक्रिया से गुजरते हैं। ऐसी स्थिति में संघर्ष के समाधान का कोई एक निश्चित ढाँचा होना कठिन है।
4. हमें यह महसूस करना होगा कि संघर्ष की स्थितियों में नकारात्मक ऊर्जा, नकारात्मक विचार, नकारात्मक व्यवहार और निष्क्रिय संचार पारिस्थितिकी तंत्र का वातावरण होता है। इसके अलावा भावनाओं के आवेग, संघर्ष करने वाले पक्षों के इरादों के मुद्दे, असंगत दृष्टिकोण और रूढ़िवाद की समस्याएं शामिल हैं। इससे व्यवस्था चरमरा जाती है, अराजकता और उथल-पुथल मच जाती है।
5. जैसा कि संघर्षों में भावनात्मक मुद्दों, रुचियों, स्वयं की प्रगति, पहचान, इतिहास और संघर्ष में शामिल पक्षों के बीच संबंधों के रूप का समावेश होता है; ऐसे में हमें यह मानना होगा कि ज्यादातर मौकों पर संघर्ष का वास्तविक कारण सतह के नीचे होता है। यह हो सकता है कि विरोधी पक्ष सामान्य या सतही मुद्दों पर लड़ रहे हों और वे संघर्ष के वास्तविक कारणों का पता लगाने में असमर्थ हों या इन अंतर्निहित चिंताओं से अवगत न हों। संघर्ष के वास्तविक अर्थ पर विचार करना महत्वपूर्ण है कि प्रत्येक विरोधी पक्ष के लिए इसका क्या अर्थ है, कि वे संघर्ष की स्थिति में क्यों और कैसे आए।
6. कई बार जब कोई विवाद पुराना रूप ले लेता है या ऐसी स्थिति में विकसित हो जाता है जो मुश्किल हो जाता है, तो हम असमंजस में पड़ जाते हैं कि इसे हल करना एक कठिन काम हो सकता है। ऐसे मुद्दों को हल करने के लिए और इन्हें बदलने के लिए अधिक प्रयास की आवश्यकता होगी। यहीं पर हम पाते हैं कि किसी भी बोधगम्य परिवर्तन के लिए काफी प्रतिरोध हो सकता है जो संघर्ष के समाधान में योगदान दे सकता है।
7. हमें यह महसूस करना चाहिए कि संघर्षों में मुद्दे और उप-मुद्दे होते हैं। यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि इनमें से प्रत्येक मुद्दे और उप-मुद्दे महत्वपूर्ण हैं, भले ही उनमें से कुछ हमें महत्वहीन प्रतीत होते हों। इसलिए इनमें से किसी भी मुद्दे या उप-मुद्दों में कोई भी बदलाव परिदृश्य को या तो छोटे तरीके से बदलने में मदद कर सकता है या संघर्ष का एक बड़ा समाधान खोजने की दिशा में भी मदद कर सकता है।
8. हमें यह महसूस करना चाहिए कि संघर्ष की स्थितियों में, अलग-अलग रास्ते हो सकते हैं जिनसे इनका समाधान किया जा सकता है। यह परस्पर विरोधी पक्षों पर है निर्भर कि वे अपने विचारों, दृष्टिकोण पर किस

प्रकार कार्य करेंगे, ऐसा भी हो सकता है कि विरोधी पक्ष किसी न किसी कारण से बातचीत के लिए साथ आ जाएं लेकिन इसके बावजूद उनमें पहले से अधिक गतिरोध और अधिक शत्रुता की स्थिति पैदा हो जाए। दूसरे परिदृश्य में, परस्पर विरोधी पक्ष बातचीत की प्रक्रिया के माध्यम से समाधान की ओर बढ़ते हैं, वे अपने विवाद का समाधान खोजने के लिए एक साथ सहयोग करते हैं। एक अन्य परिदृश्य भी है, जिसमें, परस्पर विरोधी पक्ष आत्म-साक्षात्कार की प्रक्रिया से गुजरते हैं, वे संघर्ष को सीखने और परिवर्तन के अवसर के रूप में देखना शुरू करते हैं। इसलिए, हमें यह महसूस करना चाहिए कि प्रत्येक संघर्ष लोगों को यह व्यक्त करने और कार्य करने का अवसर देता है कि वे स्थिति को कैसे विकसित करना चाहते हैं-चाहे संकल्प और परिवर्तन या गतिरोध जारी रहे।

9. यदि हम पिछले संघर्ष की स्थिति में वापस जाते हैं जिसमें हम शामिल थे, तो हम महसूस करेंगे कि संघर्ष हमें अपने कौशल और जागरूकता को बढ़ाने के लिए अवसर और स्थान कैसे दे सकते हैं इससे हम यह सीख सकते हैं कि हमारे विरोधियों को और कठिन परिदृश्य को हम कैसे चुनौती दे सकते हैं। चूंकि संघर्ष हमारे जीवन में अवश्य पैदा होंगे, अतः हमें यह सुनिश्चित करने का प्रयास करना चाहिए कि संघर्ष की ये स्थिति सीखने, ज्ञान में वृद्धि करने और निश्चित रूप से सुधार का एक महत्वपूर्ण स्रोत बन जाए। यहां हम यह बताना चाहते हैं कि संघर्ष न केवल व्यक्तियों के लिए बल्कि व्यवस्था और संस्थानों के लिए भी सीखने के अवसर प्रदान करते हैं।

10. अधिकांश स्थितियों में, हमें यह महसूस करना चाहिए कि परस्पर विरोधी पक्ष अपने विवादों का समाधान चाहते हैं। कोई भी नहीं चाहता कि संघर्ष की स्थिति बनी रहे क्योंकि यह तनावपूर्ण है और अधिक जटिल समस्याओं की ओर ले जाती है। जब परस्पर विरोधी पक्ष बातचीत के लिए एक सुरक्षित स्थान पाते हैं और अपने मतभेदों को सुलझाते हैं, तो यह संभावना है कि वे अधिक लचीले, खुले होंगे, अपनी भावनाओं, भावनाओं, इरादों को प्रबंधित करने के लिए अभ्यस्त होंगे और

दृष्टिकोण।

संक्षेप में यह रेखांकित किया जा सकता है कि चूंकि प्रत्येक व्यक्ति अलग है और उनके विचार और दृष्टिकोण भी अलग-अलग हैं, इसलिए प्रत्येक व्यक्ति या संस्था का सामना करने वाला प्रत्येक संघर्ष अलग होगा। साथ ही किसी भी संघर्ष की स्थिति में, परिदृश्य लगातार बदलते हैं और तरल होते हैं, किसी विशेष संघर्ष को कैसे हल किया जाए, इस पर कोई निर्धारित ढांचा या सूत्र नहीं हो सकता है। संघर्ष की स्थिति को रचनात्मक रूप से

संभालने का सबसे अच्छा तरीका है कि किसी की संघर्ष दक्षताओं को सुधारने के लिए लगातार काम किया जाए, किसी विशेष स्थिति का जवाब कैसे दिया जाए, इस पर व्यापक और लचीली तकनीकों का विकास किया जाए। यह भी महत्वपूर्ण है कि हम अंतर्निहित को समझने के लिए दक्षता विकसित करें

संघर्ष के कारणों और संघर्ष के सतही मुद्दों के नीचे जांच करने की हमारी क्षमता को बढ़ाता है। अंत में, किसी भी संघर्ष के समाधान का मार्ग व्यक्ति के दृष्टिकोण, आत्म-जागरूकता, इरादे, अहिंसक संचार का उपयोग करने की क्षमता और सहानुभूति, करुणा और दया जैसी परोपकारी प्रवृत्तियों के उपयोग पर निर्भर करता है

शिक्षण संस्थान समाज का एक महत्वपूर्ण अंग हैं। इसमें शिक्षक और छात्र एक साथ मिलते हैं , जो विभिन्न सामाजिक, राजनीतिक, आर्थिक, सांस्कृतिक, शैक्षिक पृष्ठभूमि से आते हैं। प्रत्येक पृष्ठभूमि में कुछ विश्वास और विचार होते हैं जिनका लोग पालन करते हैं और तदनुसार उन्हें अपने अनुकूल बनाते हैं। हालांकि, स्कूलों या कॉलेजों जैसे स्थानों में छात्रों की बेहतर उपलब्धि , समृद्धि और विकास के लिए इन विविध पृष्ठभूमि को कम महत्व दिया जाता है। खुद को अलग-थलग करने के बजाय , छात्र और शिक्षक कक्षाओं के भीतर और बाहर बातचीत और चर्चा को बढ़ावा देकर बातचीत , संवाद और ज्ञान का निर्माण करते हैं। फिर भी , कई बार व्यक्तियों के विश्वासों, दृष्टिकोणों, विचारों और लक्ष्यों में अंतर परस्पर विरोधी स्थितियों को जन्म दे सकता है। बदलती वैश्विक दृष्टि, आकांक्षाओं और लक्ष्यों, जीवन शैली आदि के परिणामस्वरूप संघर्ष सामने आते हैं। लोगों की पसंद और नापसंद , स्वीकृति और लापरवाही आदि संघर्ष का कारण बनते हैं। हम स्कूलों , कॉलेजों और कक्षाओं में ऐसी स्थितियाँ देखते हैं , जहाँ शिक्षक- शिक्षक , छात्र-छात्र और शिक्षक-छात्र के बीच मतभेद हो जाता है। लक्ष्यों को प्राप्त करने की दिशा में आगे बढ़ते हुए इन अंतरों को कई तरीकों से व्यक्त किया जाता है। यह हमेशा अपेक्षा की जाती है कि किसी भी प्रणाली के सफल संचालन के लिए, मतभेदों को प्रभावी ढंग से और रचनात्मक रूप से निपटाया जाना चाहिए।

चूंकि संघर्ष दैनिक आधार पर होना निश्चित है , इसलिए मुख्य बिंदु इन परस्पर विरोधी घटनाओं को उचित तरीके से संभालना है। इन घटनाओं के कारण उत्पन्न दर्द और विभेद को कम से कम करना होगा। शिक्षक आमतौर पर छात्रों को शांति बनाए रखने के लिए क्या करें और क्या न करें की एक सूची तैयार करते हैं, लेकिन सवाल यह उठता है कि 'यह सूची कितनी प्रभावी या व्यापक है?' या छात्रों को निर्देशित ऐसी सूची ने वास्तव में संघर्षों पर काबू पाने और संघर्ष प्रबंधन में मदद की है। संघर्ष दर्द दे सकता है, संघर्ष की ऐसी स्थितियों में बहुत

सारी ऊर्जा खर्च होती है, लोग अलग हो जाते हैं, गलत संचार होता है या सम्पर्क भी समाप्त हो जाता है, और शांतिपूर्ण वातावरण बाधित हो जाता है। संघर्ष कक्षाओं में रचनात्मक व्यवहार, अधिक बातचीत और स्वस्थ प्रतिस्पर्धा, बेहतर चर्चा आदि का कारण बन सकता है। इसका तात्पर्य यह है कि संघर्ष अपने आप में विघटनकारी या रचनात्मक नहीं है, लेकिन इसके परिणाम या तो सकारात्मक या नकारात्मक होते हैं। कक्षाओं में देखी गई विविधता के लिए आवश्यक है कि विरोधाभासी विचार रचनात्मक विचारों के निर्माण की ओर ले जाएं, अंतर्निहित समस्याओं को दूर करने में मदद करें, शिक्षार्थियों को भाग लेने के लिए प्रेरित करें और एक साथ समाधान प्रस्तुत करें। इस तरह, कक्षा में मौजूद मतभेदों का उपयोग करके हम संघर्ष के सकारात्मक परिणाम प्राप्त कर सकते हैं। अनुचित तरीके से निपटाए जाने पर संघर्ष एक उपद्रव बन जाता है। इससे छात्रों की उत्पादकता या उपलब्धि कम होती है, अधिक मतभेद पैदा होते हैं और छात्रों में अनुचित या विघटनकारी व्यवहार देखे जा सकते हैं। दोनों ही मामलों में, शिक्षकों को जिम्मेदारी से कार्य करना होगा और बेहतर परिणाम प्राप्त करने के लिए संघर्षों को हल करने की रणनीतियों में मध्यस्थता करनी होगी।

कक्षा की स्थिति

क्या आपने कभी अपनी कक्षाओं में निम्नलिखित स्थितियों का सामना किया है-?

- 1) अज्ञात कारणों से आपस में शारीरिक रूप से लड़ने वाले छात्र।
- 2) छात्र या शिक्षक फोन की घंटी बजाते हैं और कक्षा में सीखने की प्रक्रिया के दौरान उसका उत्तर देते हैं
- 3) छात्र अपनी उत्तर पुस्तिकाओं में आपकी मूल्यांकन प्रणाली पर सवाल उठा रहे हैं।
- 4) कुछ राजनीतिक, सामाजिक या सांस्कृतिक मुद्दों आदि पर उत्पन्न होने वाले विचारों का मुकाबला करना।

उपरोक्त सभी स्थितियां कक्षा में विवादों को जन्म देती हैं। शिक्षकों और छात्रों को इन संघर्ष स्थितियों में से प्रत्येक को हल करने के लिए कुशलता से तदनुसार निपटने की जरूरत है।

1.2 संघर्षों के प्रकार

इसमें शामिल व्यक्तियों के आधार पर संघर्ष विभिन्न प्रकार के होते हैं।

- 1) अंतर्वैयक्तिक संघर्ष
- 2) पारस्परिक संघर्ष

3) विभिन्न समूहों का संघर्ष

4) अंतरसमूह संघर्ष

1. अंतर्वैयक्तिक संघर्ष: किसी व्यक्ति के भीतर के संघर्षों को अंतर्वैयक्तिक संघर्ष कहा जाता है। एक व्यक्ति के भीतर इसका सीधा सा अर्थ है कि व्यक्ति खुद को ऐसी परिस्थितियों में पाता है जहां वह दो या दो से अधिक लक्ष्यों के बीच निर्णय लेने में सक्षम नहीं होता है। "मैं करूँ कि ना करूँ?" "यह या वह?" आदि कुछ ऐसे प्रश्न हैं जिनका सामना अंतर्वैयक्तिक संघर्षों के दौरान व्यक्ति द्वारा किया जाता है। "मैं क्या करना चाहता हूँ" और "मुझे क्या करना चाहिए" के बीच संघर्ष भी इसका एक और उदाहरण है। नैतिक निर्णयों को कभी-कभी अंतर्वैयक्तिक संघर्षों का सामना करना पड़ता है। उदाहरण- (क) अगली सुबह की कक्षा छूटने के बारे में जानना और बुरा महसूस करना, लेकिन फिर भी देर रात तक सोशल मीडिया पर जागते रहना। (बी) क्या थोड़ी अधिक मेहनत करनी है और असाइनमेंट स्वयं करना है या किसी मित्र के नोट्स से कॉपी करना है। (सी) शिक्षक कड़ी मेहनत से थक गया है और सिर्फ उपस्थिति के लिए कक्षा में आ रहा है और छात्रों को पढ़ाने में रुचि नहीं ले रहा है।

अंतर्वैयक्तिक संघर्षों में तीन घटनाएं शामिल हैं- दृष्टिकोण- दृष्टिकोण संघर्ष , दोष-दोष संघर्ष, और दृष्टिकोण-दोष संघर्ष। (एनसीईआरटी, 2010)

2. पारस्परिक संघर्ष: व्यक्तियों के बीच उनके अपने दृष्टिकोण , मूल्यों और आकांक्षाओं की असंगति के परिणामस्वरूप उत्पन्न होने वाले संघर्ष। हालांकि , पारस्परिक मतभेदों या संघर्षों को दूर करने के लिए सार्थक संबंध विकसित करना महत्वपूर्ण है। प्रश्न पूछना , सुनना और दूसरों के प्रति दयालु होना ये सभी वे कौशल हैं जिन्हें सीखने और अभ्यास करने की आवश्यकता है। नेल्सन-जोन्स (1990) यह इंगित करता है कि पारस्परिक संघर्ष एक ऐसी स्थिति है जिसमें एक या दोनों व्यक्ति रिश्ते में या एक-दूसरे के साथ काम करने अथवा रहने में कठिनाई का अनुभव कर रहे हैं।

विद्यालयों में पारस्परिक संघर्षों के उदाहरण- (क) जब दो शिक्षक एक-दूसरे के उद्देश्यों पर अविश्वास करते हैं , एक-दूसरे को नापसंद करते हैं या किसी अन्य कारण से आपस में नहीं मिल पाते हैं। (ख) दो छात्र आपस में अनुचित नामों से लड़ते और चिढ़ाते हैं। (ग) छात्र एक्स वापस चला गया और छात्र वाई को गलती से मारा , और तुरंत छात्र वाई ने उसे वापस मारा, जिससे अनुशासन में बाधा उत्पन्न हुई।

3. अंतर्समूह संघर्ष: इस प्रकार का संघर्ष तब उत्पन्न होता है जब व्यक्ति स्वयं को एक ही समूह से संबंधित समझते हैं। हालांकि छात्रों को एक बड़े समूह के भीतर उपसमूहों की पहचान करने में सबसे अधिक कठिनाई होती है। अंतरसमूह अंतर्समूह संघर्ष पूरी टीम के काम को प्रभावित कर सकता है, क्योंकि आवंटित

टीम वर्क का प्रत्येक सदस्य एक दूसरे से संबंधित है। इ सी प्रकार, एकल समूह में कोई भी विसंगति होने से पूरी परियोजना प्रभावित होगी। प्रत्येक सदस्य की स्थितियों को समझकर, और विभिन्न दृष्टिकोणों के माध्यम से सर्वोत्तम समाधान खोजने के द्वारा पारस्परिक रूप से नियंत्रित होने पर ये संघर्ष फायदेमंद हो सकते हैं। (जॉर्डन एंड टूथ , 2004)। यह मुख्य रूप से सहयोग की कमी , समिति के सदस्यों के बीच खराब जवाबदेही और जिम्मेदारी, व कर्तव्यों और निर्देशों की उपेक्षा या अज्ञानता के कारण होता है। बदले में , यह अक्सर स्कूल प्रशासन द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के समग्र प्रयासों को प्रभावित करता है। इस तरह के संघर्ष खराब नेतृत्व कौशल से भी जुड़े होते हैं। मुखिया या अध्यक्ष की ओर से नकारात्मक दृष्टिकोण अंतरसमूह संघर्षों को जन्म दे सकता है। उदाहरणार्थ- (क) छात्र कक्षा मॉनीटर पर ध्यान नहीं दे रहे हैं। (ख) विभिन्न समिति समन्वयकों के काम से स्कूल के प्रमुख असंतुष्ट हैं। (ग) अनुशासनहीनता के लिए छात्रों को दंडित करने के लिए किए जाने वाले उपायों पर बहस करते शिक्षक।

4. अंतरसमूह संघर्ष: मजबूत अन्योन्याश्रयता कभी-कभी ऐसे अंतरसमूह संघर्षों को जन्म दे सकती है। इस प्रकार का संघर्ष व्यक्तियों के दो या अधिक समूहों के बीच होता है। अंतर्निहित कारण समूहों के बीच प्रतिस्पर्धा हो सकता है। प्रत्येक समूह द्वारा अन्य समूहों के लिए निर्धारित सीमाओं के कारण समूहों के बीच प्रतिद्वंद्विता हो सकती है। उदाहरण- (क) एक प्रतियोगिता में भाग लेने के लिए एक परियोजना बनाने के लिए छात्रों को विभिन्न टीमों में विभाजित किया जाता है। (ख) संगठन में अधीनस्थों को नियंत्रित करने की कोशिश कर रहे वरिष्ठा (ग) शिक्षक एक शिक्षण पद्धति का पालन करते हैं लेकिन छात्र अन्य विधियों के माध्यम से भी सीखने की खोज करना चाहते हैं।

1.3 संघर्षों में व्यवहार को समझना

संघर्ष की प्रक्रिया में शिक्षकों और छात्रों दोनों का व्यवहार स्पष्ट होता है। संघर्ष एक ऐसी प्रक्रिया या घटनाओं के क्रम को संदर्भित करता है जो व्यक्तिगत या सामाजिक विकास की ओर ले जा सकती है। संघर्षों से बचना प्रगति की कुंजी नहीं है। जब इस तरह की परस्पर विरोधी घटनाएँ घटित होती हैं , तो संघर्षों में भाग लेने वालों के आचार और व्यवहार का विश्लेषण करना अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाता है। व्यवहार विश्लेषण आपको संघर्षों को बेहतर तरीके से दूर करने और हल करने में मदद करता है। संघर्ष के बाद प्रबंधन रणनीतियों के कारण कक्षा में शिक्षकों और छात्रों , दोनों द्वारा किस तरह के व्यवहार का प्रदर्शन किया जाएगा , यह भी महत्वपूर्ण है। शाह मोहम्मदी (2014) ने छात्रों के परस्पर विरोधी व्यवहारों का संकेत दिया जिसमें अस्वीकार्य व्यवहारों की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है जैसे कक्षा में भागीदारी की कमी , साथियों में हिंसा की स्थितियों को पैदा करना और बाधित करना (जैसे , मौखिक: साथियों के साथ अपमानजनक व्यवहार ; और शारीरिक प्रताड़ना: स्कूल की सुविधाओं और उपकरणों को नष्ट करना , साथ ही सहकर्मी सामग्री)। उदाहरण के लिए , वेल्डॉल और मेरेट

(1988) ने शिक्षकों से उन व्यवहारों की पहचान करने के लिए कहा जो शिक्षकों को सबसे अधिक परेशान करते हैं। ये थे "बदले की भावना से बात करने वाले छात्र," "अन्य बच्चों को बाधित करने वाले छात्र," और "सीट से बाहर का व्यवहार"। संघर्षों के दौरान विघटनकारी व्यवहार स्पष्ट होता है। विनाशकारी व्यवहार से तात्पर्य शिक्षकों के साथ-साथ अन्य छात्रों दोनों के लिए कक्षा में गड़बड़ी पैदा करना है। कक्षाओं में प्रतिदिन शिक्षकों को अनुशासनात्मक समस्याओं का भी सामना करना पड़ता है। इससे संचार बाधित होता है। कक्षाओं में अनादर करना आजकल एक सामान्य व्यवहार है। व्याख्यान के दौरान नींद या ऊब महसूस करने वाले छात्रों को भी आमतौर पर शिक्षकों को सुनना पड़ता है। देर से उपस्थिति या कक्षा में न आना भी एक नियमित घटना है। शिक्षण के दौरान कुर्सी या मेज को खींचना, अन्य छात्रों से बात करना, मोबाइल पर गेम खेलना, दूसरों पर चीजें फेंकना आदि जैसे व्यवहार छात्र के विघटनकारी व्यवहार के संकेत हैं। मौखिक दुर्व्यवहार, कक्षा में गुस्सा और शिक्षकों और अन्य विद्यार्थियों के साथ हिंसा इसके कुछ और उदाहरण हैं। घिनौना अपमान और अपमानजनक हास्य, छात्र का गुस्सा और हताशा, अनावश्यक शिकायतें, उच्च अपेक्षाएं/महत्वाकांक्षाएं, पूर्वाग्रह, असहिष्णुता आदि भी संघर्ष में छात्रों द्वारा दर्शाए गए अन्य सामान्य व्यवहार हैं।

हालाँकि, छात्रों द्वारा अन्य छात्रों या शिक्षकों के प्रति दिखाए गए उपरोक्त सभी व्यवहारों को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता है। संघर्ष प्रबंधन की उपयुक्त रणनीतियों के साथ इन व्यवहारों को तदनुसार जाँचने की आवश्यकता है। इन परिस्थितियों में शिक्षकों और प्रशासकों को महत्वपूर्ण भूमिका निभानी होगी। विघटनकारी व्यवहार से निपटने में शिक्षकों के कौशल और शैली का अत्यधिक महत्व है। जैसा कि उल्लेख किया गया है, संघर्ष में छात्र द्वारा दिखाया गया प्रत्येक व्यवहार और रवैया शिक्षण-सीखने की प्रक्रिया को काफी हद तक बाधित करेगा। इसलिए, शिक्षकों के साथ छात्रों के विघटनकारी व्यवहार का उचित तरीकों से सामना करने की एक बड़ी जिम्मेदारी है। इसके लिए पाठों को इस तरह से डिजाइन किया जाना चाहिए कि वे छात्रों को व्यस्त रखें और उनकी भागीदारी बढ़ाने के लिए व्यावहारिक रूप से सक्रिय रहें। छात्रों को सकारात्मक दृढ़ता, प्रोत्साहन और प्रेरणा का उपयोग करना, कक्षा की शुरुआत में नियमों को परिभाषित करना आदि कुछ ऐसी क्रियाएँ हैं, जिनके माध्यम से संघर्षों को चुनौती दी जा सकती है। यह पाया गया है कि कक्षा संघर्षों के प्रबंधन पर शिक्षक समूह के सर्वसम्मत निर्णय सकारात्मक परिणाम लाने में मदद कर सकते हैं। एक शिक्षक द्वारा विद्यार्थियों से निजी तौर पर बात करने का एक उदाहरण यह समझने में भी मदद कर सकता है कि वे देर से क्यों आ रहे हैं या कक्षा में क्यों नहीं आ रहे हैं। छात्रों को नियमित रूप से फीडबैक देना बहुत महत्वपूर्ण है। विभिन्न संस्कृतियों, विचारों और दृष्टिकोणों को समझने के लिए छात्रों द्वारा सक्रिय भूमिका निभाने से निश्चित रूप से छात्रों में विनाशकारी व्यवहार दूर करने में मदद मिलेगी। यहां यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि छात्रों के ऐसे कई अनुचित व्यवहार नैतिक मूल्यों की कमी का परिणाम हैं, इसलिए शिक्षक के लिए नैतिक संवेदनशीलता उत्पन्न करना और कक्षाओं में मूल्य-आधारित शिक्षा को शामिल करना अत्यंत प्रासंगिक हो जाता है। परस्पर विरोधी व्यवहार और स्थिति को पहचानना और संबोधित करना एक और कदम है जो शिक्षकों की

मदद कर सकता है। संघर्षों को अनदेखा न करें या किसी पर ध्यान देना न छोड़ें! सही रणनीतियों के साथ उनका सामना करें। सक्रिय शिक्षण विधियों , चर्चाओं का आयोजन, संवादात्मक शिक्षण, संचार आदि को अपनाने की आवश्यकता है। यह देखा गया है कि शिक्षकों के आत्मविश्वास, आत्म-प्रभावकारिता और भावनात्मक बुद्धिमत्ता से विघटनकारी व्यवहारों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित किया जा सकता है। एक सफल और प्रेरक शैक्षिक वातावरण बनाए रखने के लिए शिक्षकों की भूमिका , जो छात्रों को चिंता , भय और अनुचित व्यवहार से दूर करती है, स्कूलों में प्रभावी शिक्षा को बढ़ावा दे सकती है। कक्षाओं में शिक्षकों के प्रति अधिकांश छात्रों का अवांछित व्यवहार उबाऊ या अनाकर्षक कक्षा शिक्षण का परिणाम है। छात्रों को सक्रिय शिक्षार्थी बनाने के लिए शिक्षण के नए तरीके, उनकी समस्याओं को ध्यान से सुनना, स्वयं अच्छे रोल मॉडल बनना, छात्रों की व्यवहार संबंधी समस्याओं का सामना करने और उन पर काबू पाने के लिए शिक्षकों के कुछ आवश्यक कौशल हैं। कक्षाओं में सकारात्मकता पैदा करना , बहुत सख्त न होना , खुद को सबसे श्रेष्ठ न मानना , बातचीत की संस्कृति और स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देना , छात्रों की पहचान का सम्मान करना , उनकी मनोवैज्ञानिक, सामाजिक और भावनात्मक जरूरतों को पूरा करना महत्वपूर्ण है। इसके अलावा भावनात्मक बुद्धिमत्ता (ईआई) भी एक महत्वपूर्ण पहलू है। शोधकर्ताओं ने पाया है कि जिन शिक्षकों में ईआई का उच्च स्तर होता है , उनमें कक्षा संघर्ष कम और हावी होने या संघर्ष की रणनीतियों का उपयोग कम होता है। सकारात्मक कक्षा संबंधों को भावनात्मक रूप से बुद्धिमान शिक्षकों द्वारा बढ़ावा दिया जाता है। इन कौशलों और रणनीतियों को कक्षाओं में कैसे नियोजित किया जा सकता है, इसका वर्णन अगली इकाई में किया जाएगा।

1.4 संघर्ष वृक्ष विश्लेषण और संघर्ष के स्रोत

शिक्षा प्रणाली के हितधारकों के लिए संघर्षों को समझना आसान काम नहीं है। प्रभावी संघर्ष समाधान रणनीतियों को अपनाने के लिए संघर्षों की बेहतर और गहन समझ आवश्यक है। संघर्ष समाधान के तरीकों का विश्लेषण और रचनात्मक रूप से डिजाइन करना संघर्षों के हानिकारक प्रभावों पर काबू पाने का एक तरीका है। लेकिन हम संघर्षों को कैसे समझते हैं और उनका विश्लेषण कैसे करते हैं? यह संघर्ष वृक्ष विश्लेषण की अवधारणा की ओर ले जाता है, जिसमें संघर्षों को स्पष्ट तरीके से सम्भाला जाता है। संघर्ष वृक्ष विश्लेषण संघर्षों की घटनाओं को तीन प्रमुख श्रेणियों- कारणों, मुख्य समस्याओं और प्रभावों में क्रमबद्ध करके अधिक व्यापक तरीके से उनका विश्लेषण करता है, प्रत्येक क्रमशः एक साधारण पेड़ की जड़ों , तने और शाखाओं का प्रतीक है। एक शिक्षक के रूप में, यदि आप कक्षाओं में या उसके बाहर किसी भी प्रकार के संघर्ष को समझने के लिए संघर्ष वृक्ष विश्लेषण

का उपयोग करते हैं, तो आप संघर्ष समाधान रणनीतियों को प्रभावी ढंग से नियोजित करने में सक्षम हो सकते हैं।

इस प्रकार का विश्लेषण किसी भी संघर्ष के प्रमुख कारणों की पहचान करने , मुख्य समस्याओं को सम्भालने और ऐसे संघर्षों के परिणामों या प्रभावों की पहचान करने में मदद करता है। आइए इस अवधारणा को समझने के लिए कक्षा की स्थिति का एक उदाहरण लें। विद्यार्थी A कक्षा में आमतौर पर देर से आता है और नियमों का पालन न करने के लिए लगभग रोज उसे सजा मिलती है। कई बार उन्हें अवकाश के दौरान अकेले बैठे और भोजन करते हुए पाया जा सकता है। सवाल पूछने पर वह कहता है कि खाना उसके बैग में है , लेकिन उसका खाने का मन नहीं है और वह कभी-कभी कक्षा में अन्य छात्रों के साथ झगड़ ता भी दिखाई दे ता है। उसके ग्रेड कम हो गए हैं और कक्षा की चर्चाओं में भागीदारी भी नहीं देखी जा रही है। शिक्षक उसे डांटते हैं , उसे ध्यान केंद्रित करने के लिए कहते हैं और उसे घर पर अभ्यास करने के लिए और अधिक अभ्यास देते हैं। ऐसा न करने पर उन्हें अक्सर सजा भुगतते हुए देखा जाता है। अंततः वर्ष-सत्र के अंत में खराब प्रदर्शन और कम उपलब्धि स्कोर देखे गए हैं।

अब इस स्थिति में कोई भी शिक्षक बच्चे को कक्षा में बेहतर प्रदर्शन करने में मदद करने के लिए कुछ उपायों का उपयोग करने का प्रयास करेगा। जैसा कि ऊपर बताया गया है, अधिक काम देना, छात्र को निर्देश देना, कक्षा में अच्छे प्रदर्शन करने वालों का उदाहरण देना , उसकी अपने भाई-बहनों से तुलना करना आदि। लेकिन क्या यह वास्तविक संघर्ष है जिसका छात्र सामना कर रहा था? क्या शिक्षक छात्र की मदद के लिए उचित कदम उठा रहे हैं ? यह तभी समझा जा सकता है जब उसके अनुसार परस्पर विरोधी स्थिति का विश्लेषण किया जाए। मुख्य समस्या छात्र का व्यवहार है जिसमें शामिल हैं- समय पर नहीं आना , आक्रामक होना, खराब प्रदर्शन, अवकाश में दोपहर के भोजन से बचना आदि। इसका प्रभाव शिक्षकों द्वारा सजा, कम अंक, दूसरों के साथ लड़ाई, खराब स्वास्थ्य, आदि होता है। लेकिन इस परस्पर विरोधी स्थिति के मूल कारण क्या थे ? मूल कारणों की पहचान करने के लिए गहन जानकारी की आवश्यकता होती है। आश्चर्यजनक रूप से , छात्र को विश्वास में लाया गया और प्रभावी संचार से पता चला कि छात्र के माता-पिता दोनों ने ओवरटाइम काम करना शुरू कर दिया है और घर पर बच्चे को पहले प्राप्त देखभाल और चिंता काफी हद तक कम हो गई है। दरअसल बच्चे की जरूरतों को पूरा करने में लापरवाही और उसके माता-पिता द्वारा उस पर उचित ध्यान न देने से बच्चे में अकेलेपन की भावना पैदा हुई है। नतीजतन , उसने ऐसा व्यवहार प्रदर्शित किया है जिसके कारण उसके अंतर्मन में संघर्ष के अलावा छात्रों व शिक्षकों के साथ भी संघर्ष हुआ है। यहां तक देखने में आया है कि छात्र ने स्कूल में लंच लाना बंद कर दिया और इसके बारे में झूठ भी बोला।

आगे के विश्लेषण से पता चला कि क्योंकि माता-पिता को उसके लिए समय पर भोजन तैयार करने का समय नहीं मिला, इसलिए उसका स्वास्थ्य बिगड़ गया। माता-पिता द्वारा ध्यान और समय की कमी के कारण बच्चे में निराशा पैदा हो गई थी और पढ़ाई में उसकी रुचि खो गई थी।

जब स्थिति का गहरा विश्लेषण किया गया, तो कुछ प्रमुख कारक सामने आए और शिक्षक ने छात्र के माता-पिता के साथ बैठक करके समस्या का समाधान किया।

इस प्रकार कोई भी संघर्ष वृक्ष विश्लेषण, विवाद के कारणों के बारे में जानकारी प्राप्त करने और हानिकारक प्रभावों से बचने के लिए निर्णायक रणनीतियों के साथ संघर्ष की समस्याओं को चुनौती देने का काम करेगा।

किसी भी कक्षा की स्थिति में, यह अधिक संभावना है कि संघर्ष के मूल कारणों को नजरअंदाज किया जा सकता है और समस्याओं और उसके परिणामों पर अधिक जोर दिया जाता है। शिक्षक आमतौर पर खुद को प्रतिदिन समस्याओं का सामना करते हुए पाते हैं और संघर्षों को दूर करने के लिए तत्काल कार्रवाई करते हैं। हम इसके अंतर्निहित कारणों को स्वीकार करने के बजाय समस्याओं को पहचानने और उससे निपटने में अधिक तल्लीन हैं। इसके कारण मनोवैज्ञानिक, सामाजिक, भावनात्मक, आर्थिक, सांस्कृतिक, राजनीतिक आदि हो सकते हैं। हालाँकि, यदि कारणों की जाँच और समय पर समाधान नहीं किया जाता है, तो एक ही संघर्ष हर समय अलग-अलग रूपों और अलग-अलग डिग्री में उत्पन्न हो सकता है। यदि समय पर कारणों की पहचान नहीं की जाती है, तो सर्वोत्तम समाधान रणनीतियाँ भी प्रभावी ढंग से काम नहीं कर सकती हैं। सीखने के शांतिपूर्ण माहौल को विकसित करने के लिए प्रत्येक संघर्ष में जिम्मेदार मूल कारणों और कारकों का पता लगाना आवश्यक है। प्रत्येक संघर्ष की गहराई में, कई मूल और अंतर्निहित पूर्वगामी कारण पाए जा सकते हैं। संघर्षों के संभावित स्रोत हैं- खराब संचार, व्यक्तियों के बीच प्रतिस्पर्धा, धारणाओं में अंतर, असंगत लक्ष्य, सांस्कृतिक अंतर, संसाधनों की कमी, सामाजिक या संगठनात्मक संरचनाएं आदि। काफी हद तक, व्यक्ति की ज़रूरतें संघर्षों को जन्म देती हैं। संतुष्टि प्राप्त करना और आवश्यकताओं की पूर्ति संघर्षों के प्रत्येक स्रोत का अंतर्निहित पहलू है। उदाहरण के लिए, एक कक्षा में, एक विशेष आवश्यकता वर्ग से संबंधित एक छात्र एक समावेशी वातावरण में सीखने की अपनी इच्छा को पूरा करने के लिए कुछ सुविधाओं की मांग करता है। हालाँकि, यदि इस छात्र की आवश्यकता के अनुसार सीखने की ज़रूरतें पूरी नहीं की जाती हैं, तो इससे कक्षा में अंतर्व्यक्तिक के साथ-साथ पारस्परिक संघर्ष भी हो सकते हैं, जिससे समावेशी शिक्षा प्रणाली की प्रभावकारिता कम हो सकती है। मूल्य और विश्वास प्रणाली, संबंधों की प्रकृति, अस्पष्ट भूमिका संरचना, काम में अन्योन्याश्रयता संघर्ष के अन्य सामान्य स्रोत हैं। संघर्षों के इन स्रोतों को ध्यान में रखते हुए, शिक्षक के लिए अवलोकन और अनुसंधान के संघर्ष वृक्ष विश्लेषण पैटर्न का उपयोग करके कक्षा के संघर्षों का प्रबंधन करना आसान हो जाएगा। शिक्षकों और छात्रों दोनों के स्तर

पर व्यक्तिगत मतभेदों और रुचियों के कारण संघर्ष-मुक्त स्कूल या कक्षा की पेशकश करना लगभग असंभव है , इसलिए संघर्ष समाधान रणनीतियों को तैयार करने और इसे नियोजित करने की आवश्यकता है। स्कूल में संघर्ष से निपटने के विभिन्न कौशलों, विधियों और शैलियों की चर्चा मॉड्यूल की निम्नलिखित इकाई में की गई है।

सन्दर्भ:

References:

- Jordan, Peter J. & Troth Ashlea C. (2004). Managing Emotions During Team Problem Solving: Emotional Intelligence and Conflict Resolution, pp. 195- 218
- Nelson-Jones, R. (1990). Human relationship skills: training and Self-Help, 2 nd ed. Cassel Plc. London.
- Shahmohammadi, N. (2014). Conflict management among secondary school students. *Procedia Soc. Behav. Sci.* 159, 630–635.
- Simon Fisher et al. (2000). Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, New York: Zed Books & Responding to Conflict, p. 29.
- Valente S and Lourenço AA. (2020). Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management. *Front. Educ.* 5:5.
- Wheldall, K., & Merret, F. (1988). Which classroom behaviours do primary school teachers say they find most troublesome? *Educational Review*, 40(1), 13–

खंड 2: स्कूलों में संघर्ष समाधान की रणनीतियाँ

यूनिट 1: स्वस्थ संचार की भूमिका

एक स्थिति के बारे में सोचें: कक्षा में एक छात्र एक विचित्र प्रश्न के साथ आता है। अन्य छात्र उसे सुनकर उस छात्र पर हंसने लगते हैं और अजीबोगरीब टिप्पणियां करते हैं जो अपमानजनक और आहत करने वाली होती हैं। ऐसी स्थिति में शिक्षक किस प्रकार प्रतिक्रिया करता है ? क्या शिक्षक टिप्पणी करने वाले छात्र को फटकार लगाता है? क्या शिक्षक उन छात्रों को डांटते हैं जो छात्रों का मजाक उड़ा रहे हैं ? कुछ मामलों में , शिक्षक स्वयं भी उस छात्र की हंसी उड़ाने में शामिल होता है, जो विचित्र प्रश्न लेकर आता है! यह एक ऐसी स्थिति है जिससे कई शिक्षकों को अपनी कक्षाओं में जूझना पड़ता है। एक शिक्षक को संचार रणनीति क्या अपनानी चाहिए ताकि प्रश्न के साथ आने वाला छात्र अपमानित महसूस न करे क्योंकि इससे उस पर गहरा मनोवैज्ञानिक प्रभाव पड़ सकता है? वह फिर से प्रश्न पूछने में हिचकिचा सकता है। शिक्षक छात्रों को एक साथ कैसे लाएगा और कैसे सभी के लिए एक संवाद में संलग्न होने के लिए सुरक्षित स्थान तैयार करेगा?

ये कुछ ऐसे प्रश्न हैं जो कक्षाओं के दौरान और वास्तव में संपूर्ण शैक्षणिक व्यवस्था में उठते रहते हैं। इस इकाई में, हम ऐसी स्थितियों को देखेंगे और इनसे निपटने के लिए शिक्षक किस प्रकार की रणनीतियों का उपयोग कर सकते हैं। इसके अलावा , छात्रों के समूहों के एक-दूसरे के साथ आमने-सामने होने के उदाहरण भी हो सकते हैं। स्कूलों/कॉलेजों में कक्षाओं, खेल के मैदानों और अन्य जगहों में इस तरह के संघर्षों को संभालने के सर्वोत्तम संभव तरीके क्या हैं?

संचार किसी भी संघर्ष समाधान प्रक्रिया का आधार है। किसी भी विवाद को रचनात्मक तरीके से संभालने की कुंजी यह है कि इसमें शामिल व्यक्ति या समूह अपने मतभेदों के बारे में कैसे बात करते हैं। प्रभावी पारस्परिक संचार का उपयोग विवाद को विन-विन सिचुएशन के साथ हल करने में मदद कर सकता है जबकि आक्रामक मुद्रा मतभेदों को और बढ़ा सकती है। हमारे दैनिक जीवन में अक्सर हम पाते हैं कि जब उनके विचारों को खतरा होता है तो व्यक्ति अपनी स्थिति पर आक्रामक तरीके से टिके रहने की कोशिश करते हैं। लोग ज्यादातर धुवीकरण और दोष-उन्मुख तरीकों से मतभेदों के बारे में सोचने के आदी हैं। उदाहरण के लिए , कक्षाओं में, जब दो छात्र किसी मुद्दे पर लड़ रहे होते हैं, तो हम पाते हैं कि उनमें से प्रत्येक इस स्थिति के लिए दूसरे को दोष देने का प्रयास करता है। दोनों छात्रों को अपना पक्ष रखने के लिए अलग-अलग तर्क देते हुए पाया जा सकता है। वास्तव में हम पाएंगे कि दो छात्रों के बीच जो विवाद चल रहा है वह, नकारात्मक हैं। समस्या को हल करने के लिए मध्यस्थता करने की कोशिश कर रहे शिक्षक या किसी भी छात्र के सामने नकारात्मक संचार को सकारात्मक संचार में बदलने की कोशिश करना एक बड़ी चुनौती है। संघर्ष में हस्तक्षेप करने और इसे विन-विन सिचुएशन के साथ हल करने का प्रयास एक कला है , एक ऐसी कला, जो टूटने या आक्रामक संचार को सार्थक

और रचनात्मक संवाद में बदलती है। शिक्षक की मदद से दो परस्पर विरोधी छात्रों के बीच रचनात्मक संवाद , एकजुट कक्षा के लक्ष्यों में मदद करेगा। संघर्ष या मतभेद हमारे जीवन का हिस्सा हैं और कई बार इनसे बचा नहीं जा सकता है। हालांकि, यह एक शिक्षक की सरलता है कि वह अपने छात्रों को संघर्ष की स्थिति को सीखने के अवसर में बदलें और संघर्ष में शामिल व्यक्तियों और मतभेदों के बारे में जानें। संघर्षों को रिश्तों को नष्ट करने देने के बजाय इसे 'बातचीत के अवसर ' के रूप में देखा जाना चाहिए। इसलिए , संक्षेप में, एक शिक्षक के सामने एक समेकित कक्षा सुनिश्चित करने के लिए एक बड़ी चुनौती एक संचार पारिस्थितिकी तंत्र को बढ़ावा देना है जो आपसी सम्मान , आपसी सहिष्णुता , संवाद और मतभेदों के रचनात्मक समाधान को प्रोत्साहित करता है। न केवल कक्षाओं में बल्कि पूरे स्कूल में एक स्वस्थ संचार को प्रोत्साहित करना एक सामंजस्यपूर्ण और सामूहिक सीखने के माहौल को बढ़ावा देने के लिए महत्वपूर्ण है। जबकि यह शिक्षण-अधिगम प्रक्रिया की सफलता के लिए महत्वपूर्ण है , एक प्रभावी संचार पारिस्थितिकी तंत्र छात्र-शिक्षक संबंधों को मजबूत करने में मदद करता है। यह मजबूत संज्ञानात्मक विकास के लिए एक ट्रिगर के रूप में कार्य करता है। यह छात्रों को प्रेरित करने में मदद करता है। यह शिक्षकों को उन आकांक्षाओं और समस्याओं की बेहतर समझ विकसित करने के लिए मार्गदर्शन करता है , जिनका छात्रों को अध्ययन के दौरान सामना करना पड़ सकता है। एक स्वस्थ संचार पारिस्थितिकी तंत्र कक्षा और पूरे स्कूल से संबंधित होने की भावना पैदा करता है , यह छात्रों के आत्मविश्वास और सीखने की उनकी इच्छा को बढ़ाने में सहायता करता है।

2.2 प्रोत्साहित करने वाले संवाद

"केवल वह संवाद, जिसमें आलोचनात्मक सोच शामिल होता है, भी महत्वपूर्ण सोच पैदा करने में सक्षम है। संवाद के बिना कोई संचार नहीं है , और संचार के बिना कोई सच्ची शिक्षा नहीं हो सकती है।" (पाउलो फ्रेयर , 1968, पृष्ठ 92-93)

यहाँ, फ्रेयर शिक्षा प्रक्रिया में प्रभावी संचार के महत्व को रेखांकित करते हैं। वह बताते हैं कि कैसे शिक्षा प्रणाली में संवाद, संचार का एक प्रभावी साधन है। वास्तव में , छात्रों के बीच अधिक से अधिक सीखने के परिणाम प्राप्त करने और समझ को सुविधाजनक बनाने के लिए , शिक्षकों को संवाद को प्रोत्साहित करना चाहिए। अध्ययनों से पता चलता है कि संवाद की प्रक्रिया में शामिल होकर , छात्र आलोचनात्मक रूप से सोचना सीखते हैं, उचित-अनुचित को समझने , दूसरों के दृष्टिकोण को जानने की क्षमता विकसित करते हैं, एक भागीदारी प्रक्रिया के माध्यम से एक दूसरे के साथ जुड़ने व निर्णय लेने का कौशल विकसित करते हैं।

संवाद को रचनात्मक चर्चा के एक रूप के तौर पर वर्णित किया जा सकता है जिसका उद्देश्य पारस्परिक अंतर्दृष्टि को बढ़ावा देना और सामान्य उद्देश्य प्राप्त करना है। यह एक खुली और समावेशी प्रक्रिया है जहां संचार एक दूसरे के सम्मान पर आधारित होता है। इसके मुख्य उद्देश्य हैं: सहानुभूति के साथ सुनना , बढ़िया और नए विचारों की खोज करना , अस्पष्टीकृत धारणाओं को खुले और रचनात्मक समस्या समाधान में लाना। अहिंसक संचार की रणनीतियों का उपयोग करके, हम एक प्रभावी संवाद सुनिश्चित कर सकते हैं।

संवाद के क्या लाभ हैं?

यह अविश्वास पर काबू पाने में मदद करता है

एक दूसरे के विपरीत व्यक्ति साझा उद्देश्यों और रणनीतियों के साथ एक मंच पर एक साथ आते हैं

दृष्टिकोण को आकार देता है

● नए दृष्टिकोण और अंतर्दृष्टि का विकास

अभिनव और रचनात्मक विचारों का विकास

समुदाय के बंधन को मजबूत करता है

संवाद छात्रों को अपने विचारों और भावों को साझा करने के लिए एक 'सुरक्षित स्थान' प्रदान करता है। जब शिक्षक कक्षा में संवाद को प्रोत्साहित करते हैं, तो इससे उन्हें अपने छात्रों के विश्वासों, विचारों, प्रश्नों और गलत धारणाओं में मूल्यवान अंतर्दृष्टि विकसित करने में मदद मिलती है।

प्रभावी वार्ता के लिए बुनियादी नियम:

जब भी हम किसी समूह को बातचीत में शामिल करने का लक्ष्य रखते हैं , तो साझा हितों पर ध्यान देना उपयोगी होता है, न कि विभाजनकारी लोगों पर।

● यह एक सुरक्षित स्थान है जहां व्यक्तियों को अपनी अंतर्दृष्टि और धारणाओं को प्रकट करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है

संवाद प्रक्रिया लोगों के बीच नहीं बल्कि विचारों और दृष्टिकोणों के बीच संघर्ष पर केंद्रित है।

● जहां उपयुक्त हो, प्रतिभागी अपनी भावनाओं को व्यक्त भी कर सकते हैं

इसका उद्देश्य समूह के व्यावहारिक उद्देश्य को आगे बढ़ाने से पहले अविश्वास के स्तर को कम करना है।

एक सफल संवाद प्रक्रिया के लिए , शारीरिक रूप से बैठने की व्यवस्था महत्वपूर्ण है। छात्र एक दूसरे के सामने बैठते हैं। इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि प्रतिभागियों के बीच टेबल या कुर्सियों जैसी कोई बाधा न हो। साथ ही इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि कोई शोर वाली परिस्थिति न बने जो प्रतिभागियों को विचलित कर सकती है। जब प्रतिभागी बिना किसी बाधा के एक मंडली में एक साथ बैठते हैं , तो समुदाय और अपनेपन की एक अंतर्निहित भावना होती है। संवाद मंडली को प्रोत्साहित करने वाले शिक्षकों के उद्देश्यों में से एक उद्देश्य कक्षा में छात्रों के एक मजबूत समुदाय का निर्माण करना है। यहां , प्रत्येक प्रतिभागी संवाद की प्रक्रिया में अपना उत्तरदायित्व तय करता है। जबकि भाग लेने वाले छात्रों द्वारा मूलभूत नियमों का पालन किया जाता है , सभी निर्णय पूरे समूह की सहमति से लिए जाते हैं। ऐसे संवाद मंडलों के माध्यम से नेतृत्व कौशल विकसित किया जाता है। इसमें एक या कुछ छात्र बारी-बारी से संवाद आरम्भ करते हैं और उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए इसे नियंत्रित करते हैं। डायलॉग सर्किल एक शक्तिशाली उपकरण हो सकता है जिसका उपयोग शिक्षक और छात्रों को किसी मुद्दे के बारे में अधिक समझ विकसित करने , उनकी संचार क्षमताओं को बढ़ाने और विविध दृष्टिकोणों को देखने में मदद करने के लिए कर सकते हैं।

एक सफल डायलॉग सर्किल के लिए दिशानिर्देश क्या हैं

किसी भी सफल डायलॉग सर्किल के लिए निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिए:

प्रतिभागियों द्वारा अहिंसक संचार की रणनीतियों का उपयोग किया जाना चाहिए

जैसा कि शिक्षक ने संवाद का विषय पहले ही दे दिया होगा , यह महत्वपूर्ण है कि छात्र पर्याप्त तैयारी के साथ आएं।

प्रत्येक छात्र को संवाद के प्रभावी आयोजन की जिम्मेदारी लेनी चाहिए।

सार्थक संवाद सुनिश्चित करने के लिए छात्रों को नेतृत्व कौशल दिखाने में सक्षम होना चाहिए।

एक व्यावहारिक सत्र के लिए , छात्रों को संवाद के विषय से संबंधित दिलचस्प उदाहरण साझा करने में सक्षम होना चाहिए

छात्रों को प्रश्न पूछने में कौशल दिखाना चाहिए। प्रश्न खुले , गैर-न्यायिक और अधिक जानने के लिए डिज़ाइन किए जाने चाहिए।

छात्रों को संवाद के विषय की सूक्ष्म समझ दिखाने में सक्षम होना चाहिए और रचनात्मक विचारों और सुझावों के साथ आने में सक्षम होना चाहिए।

● उन्हें टिप्पणियों पर रचनात्मक प्रतिक्रिया देने में सक्षम होना चाहिए

- उन्हें संक्षेप में बात बताने में सक्षम होना चाहिए

उन्हें विषय का आलोचनात्मक विश्लेषण करने में सक्षम होना चाहिए

मध्यस्थता एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा एक तीसरा पक्ष दो या दो से अधिक पक्षों को संघर्ष को रोकने , प्रबंधित करने या हल करने में सहायता कर ती है। यह कार्य आपसी सहमति व पारस्परिक रूप से स्वीकार्य समझौतों को विकसित करके किया जाता है। मध्यस्थता का आधार यह है कि सही माहौल में संघर्ष करने वाले पक्ष अपने संबंधों को सुधार सकते हैं और सहयोग की ओर बढ़ सकते हैं। मध्यस्थता के परिणाम सीमित हो सकते हैं। किसी संघर्ष को नियंत्रित करने या प्रबंधित करने के लिए किसी विशिष्ट मुद्दे से निपटना , या एक व्यापक शांति समझौते में मुद्दों की एक विस्तृत श्रृंखला से निपटना हो सकता है। मध्यस्थता एक स्वैच्छिक प्रयास है जिसमें एक व्यवहार्य प्रक्रिया और एक टिकाऊ परिणाम के लिए पक्षों की सहमति महत्वपूर्ण है। मध्यस्थ की भूमिका पक्षों के साथ संबंधों की प्रकृति से प्रभावित होती है: मध्यस्थों के पास आमतौर पर प्रक्रियात्मक प्रस्ताव बनाने और प्रक्रिया का प्रबंधन करने के लिए महत्वपूर्ण जगह होती है , जबकि वास्तविक प्रस्तावों का दायरा बदलता रहता है और समय के साथ बदल सकता है। अहिंसक संघर्ष समाधान के एक उपकरण के रूप में मध्यस्थता का उपयोग परिवारों , शैक्षणिक संस्थानों, विभिन्न संगठनों और समूहों में किया जा सकता है। संचार में विकृति या गतिरोध के कारण संघर्ष उत्पन्न होता है और मध्यस्थता एक विन-विन सिचुएशन के तहत संचार में टूटन को रोकने के लिए एक रचनात्मक पहल है। किसी भी सफल मध्यस्थता में प्रयास सभी की जरूरतों का ध्यान रखने का होना चाहिए न कि केवल एक पक्ष की जरूरतों के लिए। संबंध बनाना सबसे बड़ा लक्ष्य होना चाहिए। स्कूलों में संघर्षों को संभालने के लिए मध्यस्थता एक बहुत प्रभावी उपकरण हो सकता है। शैक्षणिक संस्थान समकक्ष मध्यस्थता कार्यक्रम शुरू कर सकते हैं और छात्रों के बीच विवादों के मामले में मध्यस्थता का नेतृत्व करने के लिए छात्रों की क्षमता विकसित कर सकते हैं।

सहकर्मी मध्यस्थता का विस्तृत विवरण , इसके विभिन्न आयाम , अवधारणा, और एक अच्छा सहकर्मी मध्यस्थ बनने के लिए आवश्यक कौशल पर खंड 3 में चर्चा की जाएगी।

2.4 भावनात्मक बुद्धिमत्ता को बढ़ाना

अहिंसक संघर्ष समाधान के कौशल के अलावा , यह सुनिश्चित करने के लिए कि छात्र खुद को बेहतर तरीके से प्रबंधित करने में सक्षम हैं और अपने आस-पास के अन्य लोगों से संबंधित हैं , यह उपयोगी है यदि शिक्षक छात्रों के साथ उनकी भावनात्मक बुद्धि को बढ़ाने के लिए काम करते हैं। इससे उन्हें बेहतर आत्म-प्रेरणा और अधिक प्रभावी संचार कौशल विकसित करने में मदद मिल सकती है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता तनाव को दूर करने , प्रभावी ढंग से संवाद करने , दूसरों के साथ सहानुभूति रखने , चुनौतियों पर काबू पाने और संघर्षों को दूर करने के लिए सकारात्मक तरीके से अपनी भावनाओं को समझने ,

उपयोग करने और प्रबंधित करने की क्षमता है। भावनात्मक बुद्धिमत्ता लोगों को मजबूत और अधिक सार्थक संबंध बनाने, स्कूल, काम और घर की सेटिंग में पनपने और व्यक्तिगत करियर और अन्य व्यक्तिगत लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद करती है। यह व्यक्तियों को अपनी भावनाओं के साथ संबंध तलाशने, अपने इरादे को कार्य में बदलने और सबसे महत्वपूर्ण चीजों के बारे में निर्णय लेने में भी मदद कर सकता है। भावनात्मक बुद्धिमत्ता को सफलतापूर्वक विकसित करने के लिए, महात्मा गांधी को एक संरक्षक के रूप में देखते हुए, हम भावनात्मक बुद्धिमत्ता के बीच नैतिक बुद्धिमत्ता की जागरूकता के बीच संबंध बना सकते हैं। नैतिक बुद्धिमत्ता व्यक्ति की "सामाजिक जिम्मेदारी और सामाजिक संबंध" की भावना को शामिल करता है जो अंतर-व्यक्तिगत और भावनात्मक स्थिरता बनाने के लिए एक व्यक्ति की प्रामाणिकता को दूसरे से जोड़ता है। इस प्रकार, वास्तव में एक शांतिपूर्ण कक्षा की स्थापना और आनंदमय चर्चाओं को विकसित करने के लिए, हमें सबसे पहले, शिक्षकों के रूप में, अपने छात्रों और उनके माता-पिता के प्रति अपनी सामाजिक और नैतिक जिम्मेदारियों को पहचानना चाहिए। सामाजिक प्रभाव और हमारे दर्शकों को प्रभावित करने की शक्ति को पहचानना इस तरह की आत्म-जागरूकता के विकास को आवश्यक बनाता है। साइंस फिक्शन के लेखक इस्साक असिमोव के शब्दों में, "शिक्षा कोई ऐसी चीज नहीं है जिसे आप पूरा कर सकते हैं।" भावनात्मक और नैतिक बुद्धि के पहलुओं को मुख्य रूप से अहिंसक संचार, सक्रिय श्रवण, छात्र के चरित्र और व्यक्तित्व विकास के विचारों पर जीने के लिए, शिक्षकों को कक्षा में अपने दैनिक उद्देश्यों के लिए खुद को एक नैतिक और भावनात्मक दिशा देना है। "मैं अपने छात्रों को किन नैतिक मूल्यों से प्रेरित करना चाहता हूँ?" और "मैं अपने छात्र के जीवन में किन जरूरतों को पूरा करना चाहता हूँ" पर विचार करें। व्यावहारिक ज्ञान में, हम समझ गए हैं कि मानव मस्तिष्क आज दुनिया की जितनी जानकारी और ज्ञान की खोज कर रहा है, उससे पूरी तरह से प्रेरित नहीं हुआ जा सकता है। मनुष्य गणना प्रणाली के रूप में कार्य नहीं करते हैं। छात्रों को नए विषयों को सीखने की प्रेरणा, सीखने के लिए प्रोत्साहित करने और शिक्षक और छात्र के बीच विश्वास को गहरा करने की आवश्यकता है। शिक्षकों को छात्रों के साथ जुड़ने के लिए उनकी भूमिका के बारे में आत्म-जागरूक होने की आवश्यकता है। शोध ने शिक्षकों के भावनात्मक कौशल के विकास में सकारात्मक कार्रवाई की प्रभावशीलता को भी दिखाया, कक्षा में एक स्थिर और स्वस्थ वातावरण प्रदान करने के लिए छात्रों के साथ अच्छे संबंधों के आधार के रूप में शिक्षकों के भावनात्मक रूप से बुद्धिमान होने की पहचान तेजी से हो रही है (मामारी और मजदलानी, 2019)।

जब शिक्षक सामाजिक जिम्मेदारी को पहचान सकते हैं और छात्रों को यह महसूस करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं कि शिक्षक के जीवन में उनकी भी महत्वपूर्ण भूमिका है, तब भावनात्मक और नैतिक बुद्धि भी गहरी होती है। जब रिश्ते वास्तविक और ईमानदार होते हैं, तो छात्र अनमने भाव से अपने स्कूल, या उनके सीखने की पाठ्यक्रम सामग्री से नहीं जुड़ेंगे। छात्रों से बेहतर उपस्थिति और भागीदारी प्राप्त करने के लिए, शिक्षकों को

स्वयं अपने नैतिक मूल्यों को पहचानना चाहिए, और अपने स्वयं के नैतिक मूल्यों को जीने के लिए भावनात्मक और मानसिक रूप से कक्षाओं से पहले खुद को समायोजित करना चाहिए। जब शिक्षक छात्रों से प्रामाणिक और ईमानदारी से संवाद करते हैं, तो छात्रों को शिक्षकों के इरादों पर भरोसा करने में आसानी होगी और वे अपने प्रामाणिक स्व को भी चर्चा में लाएंगे। शिक्षक को छात्रों की भावनाओं को समझने, पहचानने, उन्हें जागरूक होने व छात्रों के साथ सहानुभूतिपूर्ण व्यवहार विकसित करना चाहिए। यह शिक्षण और सीखने की गुणवत्ता के लिए आवश्यक स्नेह के संबंध के साथ घनिष्ठ संबंध प्रदान करता है। छात्रों में इन समानुभूति कौशल को विकसित करने का अर्थ उन्हें यह सिखाना भी है कि हम सभी समान परिस्थितियों में और समान लोगों के प्रति समान महसूस नहीं करते हैं, और प्रत्येक व्यक्ति विभिन्न आवश्यकताओं, भय, इच्छाओं और घृणाओं का अनुभव करता है (फर्नांडीज- बेरोकल और एक्स्ट्रीमेरा, 2002)।

स्वाभाविक रूप से, शिक्षक अपने कार्य और जिम्मेदारियों से अभिभूत महसूस कर सकते हैं। यह अनुशंसा की जाती है कि अपनी स्वयं की चिंता और तनाव को कम करने के लिए, शिक्षकों को कक्षाएं संचालित करने से पहले गहरी सांस लेने का अभ्यास करना चाहिए और अपने दैनिक अनुभवों और कक्षा शिक्षण-सीखने की प्रक्रिया में सार्थक संबंध खोजने चाहिए। जब शिक्षक अपने स्वयं के जीवन में उद्देश्य, अर्थ और आनंद को विकसित करने के तरीकों की खोज करता है, तो वे अपने छात्रों के साथ पारस्परिक रूप से जुड़ते हुए इन पहलुओं को और भी विकसित करने का प्रयास कर सकते हैं। भावनाओं को समझने और व्यक्त करने वाले शिक्षक भावनाओं और उनकी सामग्री की पहचान करने में सक्षम होते हैं। एक उदाहरण के रूप में, जब शिक्षक छात्रों के चेहरों पर निराशा का अनुभव करते हैं, तो चेहरे के भावों के बारे में जानकारी को डिकोड करने के बाद, वे पाठ की गति को बदल देते हैं, और उदाहरण के माध्यम से विषय को अधिक समझने योग्य बनाते हैं।

शिक्षकों द्वारा स्कूलों में अभ्यास करने के लिए कुछ भावनात्मक और नैतिक बुद्धि अभ्यास-

एक दैनिक या साप्ताहिक जर्नल प्रविष्टि बनाएँ अपने आप से पूछें:

- इस वर्ग के उद्देश्य क्या हैं?

- जर्नल में छात्रों के नाम, उनके जन्मदिन और उनकी रुचियों को लिखने की आदत डालें।

- कक्षा में, छात्रों को 'आप सबसे पीछे' कहने के बजाय उनके नाम से बुलाएं या केवल छात्र के चेहरे पर एक पैमाने या सूचक के साथ इंगित करें

- हमेशा अपने स्वयं के व्यवहार के प्रभाव पर विचार करें, और यह छात्रों को संभावित रूप से कैसे प्रभावित कर सकता है। उन्हें अपनी पत्रिका में लिख लें

- कक्षा को हमेशा छात्रों के प्रति प्रशंसा के शब्दों के साथ समाप्त करें। याद रखें: छात्रों के बिना, शिक्षकों की कोई आवश्यकता नहीं होगी!

2.5 स्कूल में एकता को मजबूत करना

एक सामंजस्यपूर्ण स्कूल वातावरण के लिए, छात्रों, शिक्षकों और अधिकारियों को एक सामान्य इकाई के रूप में मिलकर काम करने के लिए प्रेरित करना महत्वपूर्ण है। इस संदर्भ में, लक्ष्य एकजुटता को मजबूत करना होना चाहिए। एकजुटता व्यक्तियों के बीच आपसी सहयोग की विशेषता है जो कठिन परिस्थितियों से भी निपटना संभव बनाता है। मानवीय एकता एक दूसरे की विशिष्टता के पारस्परिक सम्मान के सिद्धांतों पर आधारित है। यह हमारी सामान्य मानवता की सराहना की गहरी भावना को प्रतिध्वनित करता है। इससे यह भी पता चलता है कि हम आंतरिक आत्म-मूल्य वाले व्यक्ति हैं।

1992 में पर्यावरण पर रियो डी जनेरियो में आयोजित संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन में जैक्स डेलर्स द्वारा मानव एकजुटता के महत्व को रेखांकित किया गया। उन्होंने कहा, "दुनिया हमारा गांव है: अगर एक घर में आग लग जाती है, तो हमारा अस्तित्व खतरे में है। अगर हम में से कोई भी पुनर्निर्माण शुरू करने की कोशिश करता है, तो उसके प्रयास विशुद्ध रूप से प्रतीकात्मक होंगे। एकजुटता प्रतिदिन का एक क्रम होना चाहिए: हम में से प्रत्येक को सामान्य जिम्मेदारी का अपना हिस्सा वहन करना चाहिए। हमें वैश्विक मुद्दों को हल करने में, हमारी वैश्विक परस्पर निर्भरता और एकजुटता को मजबूत करने में मार्गदर्शन करने के लिए एक वैश्विक नैतिकता की आवश्यकता है।" यहाँ डेलर्स स्थानीय संदर्भ में, वैश्विक एकजुटता की आवश्यकता पर जोर दे रहे हैं। वास्तव में जब हम एकजुटता, सामुदायिक निर्माण, किसी की राय में योगदान करने के लिए सुरक्षित स्थान और विवादों के अहिंसक समाधान के विचारों को अपनाते हैं, तो व्यापक लक्ष्य स्कूल पारिस्थितिकी तंत्र में शांति की संस्कृति की स्थापना की दिशा में एक कदम बन जाता है। विविधता के कक्षा अनुभव, अपने स्वयं के विचारों को साझा करने का कौशल, परिप्रेक्ष्य सन्दर्भ, समावेशिता, संवादों में संलग्न होना ये सभी जीवंत अनुभव हैं जो छात्रों को एकजुटता में एक साथ सहयोग करने में मदद करते हैं। इसलिए शिक्षकों का उद्देश्य उन अनुभवों को प्रदान करके कक्षा में शांति की संस्कृति बनाने में योगदान देना होना चाहिए जो छात्रों को इन सिद्धांतों को आत्मसात करने में सक्षम बनाते हैं। साथ ही इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना होना चाहिए कि छात्रों और छात्रों और शिक्षकों के बीच के संबंध इन सिद्धांतों को कैसे प्रकट करते हैं। अपने पिछले अनुभागों में, हमने अहिंसक संचार के महत्व को रेखांकित किया है।

जब छात्र और शिक्षक अहिंसक संचार का अभ्यास करना शुरू करते हैं तो स्वचालित रूप से इसका उद्देश्य स्कूल में सभी हितधारकों के बीच एकजुटता को प्रोत्साहित करना होगा। संवाद और चर्चा को प्रोत्साहित करने से भी एकजुटता बढ़ती है। अपने सहपाठियों के प्रति दयालुता के कामों को प्रोत्साहित करके एकजुटता को बढ़ावा दिया जा सकता है। अपने सहपाठियों को प्रतिस्पर्धियों के बजाय "दीर्घकालिक मित्र" के रूप में देखने के लिए छात्रों का मार्गदर्शन करना, अच्छे नैतिक चरित्र और मुक्कमल हृदय वाले व्यक्तित्व को विकसित करना एकजुटता की भावना में योगदान देता है।

कुछ सरल एकजुटता अभ्यास जिन्हें आजमाया जा सकता है:

आप कक्षा को कैसे ढूँढते हैं, और आप अपने सहपाठियों के बारे में कैसा महसूस करते हैं, इस बारे में सहपाठियों को संबोधित करते हुए छात्रों को भाषण देने के लिए प्रोत्साहित करें। यह भावनाओं को साझा करने को प्रोत्साहित करता है। सामाजिक संचार पर मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए छात्र के भाषण को पहले से जांचना सुनिश्चित करें।

छात्र-शिक्षक-प्राचार्य सभाओं को एक-दूसरे की अलग-अलग परवरिश के बारे में जानने के लिए प्रोत्साहित करें।

मतभेदों (सांस्कृतिक, सामाजिक, आर्थिक, धार्मिक, राजनीतिक) पर छात्र जागरूकता बढ़ाएं और उन्हें यह पहचानने के लिए मार्गदर्शन करें कि मतभेदों का सम्मान किया जाना चाहिए। और ऐसे मतभेदों के बावजूद दोस्ती बनाई जा सकती है।

छात्रों को उन संस्कृतियों से परिचित कराने में मदद करने के लिए संस्कृति प्रशंसा कार्यशालाओं का आयोजन किया जाए जिनके साथ वे कभी संपर्क में नहीं रहे।

खंड 3: सहकर्मी मध्यस्थता का परिचय

3.1: शैक्षणिक संस्थानों में पुनर्स्थापनात्मक प्रथाओं का महत्व

"असली शिक्षा में अपने आप को सर्वश्रेष्ठ से बाहर निकालना शामिल है। मानवता की पुस्तक से बेहतर क्या कोई पुस्तक हो सकती है?" - महात्मा गांधी

स्वस्थ विकास के लिए शिक्षा को आसपास की परिस्थितियों के अनुरूप होना चाहिए। शिक्षा का उद्देश्य केवल साक्षरता नहीं बल्कि आत्म-विकास है। शैक्षिक संस्थान एक बच्चे और पूरे देश की भी नींव रखते हैं। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि छात्र विवाद समाधान सहित जीवन-निर्वाह क्षमताओं से लैस हों। जैसा कि पहले ही चर्चा की जा चुकी है, संघर्ष मानव अस्तित्व के लिए स्वाभाविक हैं। हितों और जरूरतों के टकराव से अक्सर लोग आपस

में भिड़ जाते हैं। शैक्षिक संस्थानों में पुनर्स्थापनात्मक प्रथाओं का परिचय एक समान और सकारात्मक शिक्षा पारिस्थितिकी तंत्र को बढ़ावा देता है। ये पारंपरिक अनुशासनात्मक कार्रवाइयों के लिए एक स्वस्थ विकल्प हैं जो प्रकृति में दंडात्मक हैं।

पुनर्स्थापनात्मक प्रथाओं को अब आसानी से अपनाया जाता है क्योंकि वे छात्रों को अस्वीकार्य विकल्पों से सीखने और उनके प्रभाव को समझने के लिए सशक्त बनाने की उनकी क्षमता से शक्ति प्राप्त करते हैं। साथ ही, वे उन्हें अधिक ठोस निर्णय लेने और समस्याओं को हल करने की क्षमता विकसित करने में मदद करते हैं। छात्र न केवल असहमति को हल करना और अपने व्यवहार का स्वामित्व लेना सीखते हैं, बल्कि सहानुभूति और क्षमा के कृत्यों में भी संलग्न होते हैं। रिस्टोरेटिव प्रैक्टिस रिश्तों और सम्पर्कों को मजबूत करने पर केंद्रित है। वे व्यक्तिगत और सामूहिक व्यवहार के मूल कारण की तलाश करते हैं। बहाली तंत्र कई तरह से काम करता है:

1. हानिकारक व्यवहार को रोकना।
2. सामुदायिक भावना, अपनेपन की भावना का निर्माण करना।
3. संघर्षों के रचनात्मक संचालन को बढ़ावा देना।
4. भविष्य की परिस्थितियों / आत्मनिर्भरता से निपटने की क्षमता से लैस होना।
5. छात्र मूल्यवान सामाजिक और भावनात्मक कौशल हासिल करते हैं।
6. रिश्तों को मजबूत करना।
7. समान वार्ता का अवसर प्रदान करना
8. निर्णय लेने की क्षमता विकसित करना।
9. सभी संबंधित हितधारकों की भागीदारी
10. नुकसान, जरूरतों, दायित्वों का पता होना
11. सभी को जिम्मेदारी लेने के लिए प्रोत्साहित करना

पुनर्स्थापनात्मक प्रथाएं इस विश्वास पर बनी हैं कि हम सभी योग्य और समान हैं। प्रत्येक व्यक्ति में समस्याओं को दूर करने और उनका स्थायी समाधान खोजने की अपार क्षमता होती है। एक मजबूत समुदाय एक मजबूत व्यक्ति पर टिका होता है।

पुनर्स्थापनात्मक प्रथाओं के लाभों से अच्छी तरह वाकिफ एक छात्र कर्मचारियों और साथियों के साथ अच्छे संबंध साझा करता है। पुनर्स्थापनात्मक प्रथाएं न केवल प्रकृति में सुलहकारी हैं बल्कि निवारक भी हैं। स्कूलों

और कॉलेजों में इन दिनों गुटबाजी की प्रवृत्ति बढ़ती जा रही है। ये समूह अक्सर तुच्छ मुद्दों पर उच्च स्तर की दुश्मनी तक पहुँच जाते हैं। पुनर्स्थापना तंत्र के माध्यम से एक समावेशी लोकाचार के निर्माण में मदद मिलती है। शैक्षणिक संस्थानों में उपयोग की जाने वाली पुनर्स्थापनात्मक प्रथाओं के प्रकार दो श्रेणियों से संबंधित हैं:

1. सक्रिय रणनीतियाँ जैसे समुदाय की भावना पैदा करना , स्वस्थ संबंध बनाना और संघर्ष समाधान कौशल विकसित करना।
2. संघर्ष-समाधान कार्यक्रम, सहकर्मी के नेतृत्व वाली प्रथाओं, सामुदायिक सम्मेलन, सामुदायिक सेवा, सहकर्मी जूरी, सहकर्मी मध्यस्थता, सामाजिक-भावनात्मक कौशल निर्देश और अन्य जैसी पुनर्स्थापना प्रक्रियाएं। इनमें से, सहकर्मी मध्यस्थता रिश्तों को बहाल करने और संघर्षों को निपटाने का सबसे आकर्षक और प्रभावशाली तंत्र है। शैक्षणिक संस्थानों में हिंसा के बढ़ने और युवाओं द्वारा किए गए गंभीर अपराधों में तेज वृद्धि के कारण , जागरूकता फैलाने की बढ़ती आवश्यकता महसूस की गई है।

3.2 सहकर्मी मध्यस्थता का अवलोकन

पिछले खंड में हमने शिक्षण संस्थानों में संघर्ष समाधान की विभिन्न रणनीतियों पर चर्चा की थी , जिसमें कक्षा प्रबंधन प्रथाओं का हिस्सा भी शामिल है। इस खंड में हम सहकर्मी मध्यस्थता के सार को पकड़ने की कोशिश करेंगे, विवादों के रचनात्मक समाधान के लिए यह महत्वपूर्ण लाभ हैं । एक अच्छा मध्यस्थ होने के लिए आवश्यक कौशल, सामान्य कदम जो एक सहकर्मी मध्यस्थ मध्यस्थता करने के लिए उठा सकता है , के बारे में हम जानेंगे।

सहकर्मी मध्यस्थता वह प्रक्रिया है जिसमें स्कूली बच्चे और युवा अपने साथियों को अपनी असहमति और उत्पन्न होने वाले संघर्षों को संभालने और सुलझाने में मदद करते हैं। ये संघर्ष अफवाह फैलाने से लेकर खेल के मैदान में होने वाले झगड़े तक हो सकते हैं। इस प्रकार , सहकर्मी मध्यस्थता केवल विद्यार्थियों को अपने साथियों को सुरक्षित और सकारात्मक तरीकों से संघर्ष को हल करने में मदद करती है , और सहकर्मी मध्यस्थता प्रशिक्षण विद्यार्थियों को सहकर्मी मध्यस्थ बनने के लिए ज्ञान, उपकरण और कौशल देने की प्रक्रिया है।

सहकर्मी मध्यस्थता सत्र हमेशा सह-मध्यस्थ होते हैं , जिसका अर्थ है कि दो छात्र एक साथ बैठेंगे ताकि दो साथियों के बीच संघर्ष या असहमति हो।

सहकर्मी मध्यस्थता एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें छात्र आपस में विवादों को सुलझाने के लिए मध्यस्थ के रूप में कार्य करते हैं। यह संघर्ष समाधान का एक रूप है जिसका उपयोग छात्र असहमति और निम्न-स्तरीय अनुशासनात्मक समस्याओं को दूर करने के लिए किया जाता है। स्कूलों और कॉलेजों में , सहकर्मी मध्यस्थता वह

है जहां समान आयु वर्ग के बच्चे उनके बीच की समस्याओं को हल करने में मदद करते हैं। वे दोनों पक्षों के लिए एक विन-विन समाधान की दिशा में काम करते हैं , दोनों पक्षों को एक साथ आने में मदद करते हैं और एक समाधान विकसित करते हैं जो दोनों के लिए काम करता है। सहकर्मी मध्यस्थता प्रशिक्षित छात्र मध्यस्थों की सहायता से संघर्ष समाधान की एक गोपनीय प्रक्रिया है। यह कई तरह के विवादों से निपटने में मदद करता है जैसे:

असहमति

नाम पुकारना

अफवाहें और गपशप

धोखाधड़ी और चोरी

चिढ़ाना

बर्बरता

समूहवाद

सहकर्मी मध्यस्थ वे छात्र होते हैं जो अपने संस्थान को सीखने और बढ़ने के लिए एक शांतिपूर्ण स्थान बनाने के लिए प्रतिबद्ध होते हैं। अन्य मध्यस्थों की तरह, वे विविध पृष्ठभूमि से आते हैं और विभिन्न प्रकार के अनुभवों का भी प्रतिनिधित्व करते हैं। छात्रों, शिक्षकों, प्रशासकों या माता-पिता के अनुरोध पर सहकर्मी मध्यस्थता शुरू की जा सकती है ताकि छात्रों को संघर्षों को सुलझाने में मदद मिल सके। सहकर्मी मध्यस्थों को समस्या समाधान कौशल, संचार की कला और संघर्ष से निपटने में प्रशिक्षित किया जाता है। चूंकि सहकर्मी मध्यस्थता एकीकृत बातचीत पर आधारित है, इसलिए विवादित पक्ष अपनी असहमति के पारस्परिक रूप से संतोषजनक समाधान खोजने के लक्ष्य के साथ बातचीत करते हैं। पारंपरिक अनुशासन उपायों के विपरीत सहकर्मी मध्यस्थता की मुख्य विशेषता यह है कि, मध्यस्थता प्रक्रिया पूरी तरह से छात्रों द्वारा और छात्रों के लिए की जाती है।

यूनिट 3.3: सहकर्मी मध्यस्थता के लाभ

आदर्श रूप से , सहकर्मी मध्यस्थता खुले संचार और संघर्ष के शांतिपूर्ण समाधान की संस्कृति को प्रोत्साहित करती है। यह छात्रों को अहिंसक तरीकों से संघर्षों को रोकने और हल करने के लिए कौशल विकसित करने में मदद करता है। इस प्रक्रिया के माध्यम से , वे अपने मूल्यों , कौशल, ज्ञान और दृष्टिकोण को विकसित करने में सक्षम होते हैं। सहकर्मी मध्यस्थता के कुछ सबसे सामान्य लाभ हैं:

- छात्रों, शिक्षकों, प्रशासकों और अभिभावकों के बीच एक बढ़ा हुआ और प्रभावी संचार।
- हिंसा, बर्बरता और निलंबन में कमी।
- बच्चों, किशोरों और युवाओं को सुनने , आलोचनात्मक सोच और समस्या को सुलझाने के कौशल विकसित करके अपने स्वयं के विवादों को सुलझाने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।
- मतभेदों का शांतिपूर्ण समाधान सीखना, एक बहुसांस्कृतिक दुनिया में रहने के लिए आवश्यक कौशल।
- संघर्ष समाधान , न्याय, कानूनी व्यवस्था में छात्रों की रुचि विकसित करना और सक्रिय नागरिकता को प्रोत्साहित करना।
- छात्रों में आत्म-अनुशासन की भावना पैदा करें।
- छात्रों में संस्था के प्रति अपनेपन की भावना का विकास होता है।
- आलोचनात्मक सोच और प्रतिबिंब क्षमताओं को बढ़ावा देना।
- विद्यार्थियों में निर्णय लेने की क्षमता का निर्माण करना।
- एकजुटतापूर्ण स्कूलों और कक्षाओं में योगदान देना।
- मध्यस्थता में कौशल हासिल करने के बाद , छात्र इन कौशलों का उपयोग परिवारों और पड़ोस जैसी विभिन्न व्यवस्थाओं में कर सकते हैं।

इस प्रकार, ऐसे असंख्य लाभ हैं जो शैक्षणिक संस्थानों को सहकर्मी मध्यस्थता प्रदान कर सकते हैं। सीखने की मध्यस्थता में, छात्रों को माता-पिता या शिक्षक पर्यवेक्षण के बिना समस्याओं को हल करने के लिए जिम्मेदारी और उपकरण दिए जाते हैं , जो वे अपने पूरे जीवन में उपयोग कर सकते हैं। सहकर्मी मध्यस्थता भी आत्म-सम्मान का निर्माण करती है और छात्रों को यह समझने के लिए प्रोत्साहित करती है कि उनके साथियों का दृष्टिकोण उनके अपने से अलग हो सकता है।

यूनिट 3.4: एक प्रभावी सहकर्मी मध्यस्थ के आवश्यक कौशल

एक सहकर्मी मध्यस्थ के पास एक मध्यस्थ के समान कौशल होना चाहिए जैसे कि:

- धैर्य: मध्यस्थता की पूरी प्रक्रिया के दौरान मध्यस्थ को बहुत धैर्यवान और संवेदनशील होने की आवश्यकता होती है।
- गैर-निर्णयात्मक दृष्टिकोण: छात्र मध्यस्थों को मध्यस्थता की प्रक्रिया से अपने पूर्वाग्रहों , विश्वासों और वरीयताओं को दूर रखने की जरूरत है।
- संवाद में शामिल होने की क्षमता: स्पष्टीकरण और प्रश्नों के माध्यम से सहकर्मी मध्यस्थ पक्षों को बातचीत करने में मदद कर सकते हैं।
- जो छिपा है उसे समझने के लिए भावनात्मक बुद्धिमत्ता। यह मजबूत सहानुभूति यानी दूसरों की स्थितियों की समझ बनाने में मदद करता है। हो सकता है कि छोटे बच्चे इसे तुरंत न कर पाएं लेकिन धीरे-धीरे प्रशिक्षण से यह संभव है।
- निष्पक्षता: सहकर्मी मध्यस्थ पक्ष नहीं ले सकते, उन्हें निष्पक्ष और समान व्यवहार करने की आवश्यकता है।
- अच्छा संचार कौशल: मध्यस्थता की प्रक्रिया में मौखिक और लिखित दोनों संचार कौशल महत्वपूर्ण हैं।
- प्रत्येक पक्ष को एक दूसरे के स्थान पर खड़े होने और एक दूसरे के दृष्टिकोण को समझने में मदद करने के लिए सहानुभूति।
- पार्टियों को सुना और समझा जाने वाला महसूस कराने के लिए सक्रिय श्रवण कौशल।
- विश्वसनीयता: मध्यस्थ को दोनों पक्षों में विश्वास जगाना चाहिए, ताकि वे उसके साथ खुल सकें।
- स्वीकार्यता: एक सहकर्मी मध्यस्थ को मिलनसार और सम्मानजनक होना चाहिए।

ईमानदारी के अलावा , समर्पण, बोधगम्यता, दूरदृष्टि, तटस्थता और अनुशासन एक अच्छे सहकर्मी मध्यस्थ के कुछ अन्य गुण हैं। हालांकि, यहां यह बताना उचित होगा कि अहिंसक संचार की कला में प्रशिक्षित एक सहकर्मी मध्यस्थ स्वचालित रूप से मध्यस्थता की प्रक्रिया के लिए आवश्यक अन्य कौशल प्राप्त कर लेता है।

यूनिट 3.5: सहकर्मी मध्यस्थों के एक आवश्यक कौशल के रूप में अहिंसक संचार

अहिंसक संचार के महात्मा गांधी के दृष्टिकोण में शामिल हैं: (1) अहिंसक भाषण और कार्रवाई ; (2) रिश्तों का रखरखाव और व्यक्तित्व का संवर्धन; (3) खुलापन; और (4) लचीलापन।

गांधी के अहिंसक संचार को भारत के पहले राष्ट्रपति डॉ राजेंद्र प्रसाद द्वारा उपयुक्त रूप से समझाया गया है , जिन्होंने महात्मा गांधी के एकत्रित कार्यों के परिचय में लिखा था:

यहाँ एक उत्कृष्ट मानव और गहन रूप से सक्रिय सार्वजनिक जीवन के लगभग छह दशकों को कवर करने वाले मास्टर के शब्द हैं- ऐसे शब्द जिन्होंने एक अद्वितीय आंदोलन को आकार दिया और पोषित किया और इसे सफलता की ओर ले गए; ऐसे शब्द जिन्होंने अनगिनत व्यक्तियों को प्रेरित किया और उन्हें प्रकाश दिखाया ; ऐसे शब्द जिन्होंने जीवन का एक नया तरीका खोजा और दिखाया ; ऐसे शब्द जो सांस्कृतिक मूल्यों पर जोर देते हैं जो आध्यात्मिक और शाश्वत हैं, समय और स्थान से परे हैं और सभी मानवता और सभी युगों से संबंधित हैं।

वरिष्ठ गांधीवादी, श्री नटवर ठक्कर हमें अहिंसक संचार क्या है, इस पर एक व्यापक स्पष्टीकरण देते हैं:

“मेरे लिए अहिंसक संवाद साक्षरता का अर्थ यह होगा कि कैसे हमारे संवाद के प्रयास अहिंसक हों। हमारी अपने साथ संवाद करने की क्षमता और योग्यता ही नहीं बल्कि सभी पक्षों में अपने परिवार और समाज के प्रति अहिंसक होने की भी होनी चाहिए और समग्र रूप से संवाद की पूरी प्रक्रिया कैसे व्यक्तियों समूहों समुदायों और दुनिया के बीच स्वभाव में अहिंसक होनी चाहिए। यह अहिंसा की मानविकी एवं विज्ञान की गहरी समझ तथा हमारे सभी दैनिक कार्यों में इसकी केंद्रीयता की आवश्यकता पर जोर देता है। इसमें केवल शाब्दिक और गैर.शाब्दिक संवाद नहीं है बल्कि अहिंसक संवाद साक्षरता में हमारे विचार अहिंसक हैं या नहीं भी शामिल होगा। इसका अर्थ यह भी होगा कि हम उन व्यक्तियों या समूहों के बारे में अपने पूर्वाग्रहों से कैसे छुटकारा पा सकते हैं जिनके साथ हम संवाद करना चाहते हैं तथा साथ ही अपने विचारों के अनुरूप उनका मूल्यांकन करना बंद करना चाहते हैं।

प्रायः हम नैतिकतावादी निर्णयों के संदर्भ में सोचने के लिए प्रतिबद्ध होते चले जाते हैं जो हमारी स्वयं की निर्मिति भी हो सकती हैं। अहिंसा की मानविकी एवं विज्ञान की गहरी समझ विकसित करके तथा हमारी संवाद प्रथाओं में इसे एकीकृत करने से प्राप्त निर्णय पक्षपातपूर्ण और नैतिकतावादी भी हो सकते हैं यह इसके बनिस्पत भावनात्मक संबंध बनाने में योगदान दे सकता है।

अहिंसक संवाद साक्षर होने के कारण एक व्यक्ति समूह समुदाय स्वयं आत्मनिरीक्षण करने में सक्षम होगा कि वह जो संदेश साझा करना चाहते हैं उसमें हिंसा के तत्व तो नहीं हैं और क्या ऐसा संदेश दूसरों की भावनाओं को आहत कर सकता है। अहिंसक संवाद साक्षरता स्वतः ही संबंधों को मजबूत और गहन बनाने में मदद करेगी। जब हम भावनात्मक रूप से दूसरों के साथ संबंधों का निर्माण करने में सक्षम होते हैं तभी हम उनके विचारों के साथ स्वानुभूत कर पाएंगे।

अहिंसक संवाद साक्षरता में सुनने की कला में निपुणता हासिल करने को भी शामिल किया गया है। परम पावन दलाई लामा ने सही कहा है -जब आप बात करते हैं तो आप केवल वही दोहरा रहे होते हैं जो आप पहले से जानते हैं लेकिन जब आप सुनते हैं तो आप कुछ नया सीख सकते हैं। अनिवार्य रूप से हमें समझने खुलेपन के

साथ और ध्यानपूर्वक एक ईमानदार इच्छाशक्ति से सुनना सीखना चाहिए कि आखिर दूसरा व्यक्ति क्या कहने की कोशिश कर रहा है।

अहिंसक संवाद साक्षरता का एक महत्वपूर्ण पहलू यह है कि लेखन एवं बातचीत के दौरान हम भाषा और शब्दों का उपयोग कैसे करते हैं।

इसलिए मैं दृढ़ता से मानता हूँ कि अहिंसक संवाद का अभ्यास करके दुनिया में संघर्षों से जूझ रही अच्छाई को बढ़ावा देने के अद्भुत अवसर हो सकते हैं। यह न केवल हमारे घरों में बल्कि पूरी दुनिया में शांति और अहिंसा की संस्कृति विकसित करने के प्रयासों का एक अनिवार्य हिस्सा है। यह प्रतिशोध आक्रामकता और प्रतिकार के सभी कृत्यों के लिए एक मारक भी है क्योंकि यह संवाद में अवरोध उत्पन्न होने से अथवा संवाद में हिंसा में हमारी आस्था होने से उत्पन्न होता है।

1- अहिंसक संचार का अर्थ है दूसरों से बातचीत करते समय हिंसा की पूर्णतया समाप्ति।

इसमें गैर मौखिक और मौखिक दोनों प्रकार का जनसंपर्क सम्मिलित है। कई बार जाने या अनजाने में हम हिंसक हो जाते हैं और बिना विचारे इस्तेमाल किए गए हमारे शब्द दूसरों को ठेस पहुंचा सकते हैं। जब हम हमारे सम्पर्कों के दौरान हिंसक होते हैं तो हम दूसरों को अपमानित करते हैं और यह भी संभव है कि दूसरा व्यक्ति भी हमारे प्रति हिंसक हो जाए।

2- हमें स्वयं के साथ जुड़ाव और आत्मनिरीक्षण के लिए संचार करना सीखना चाहिए।

आज की दुनिया में हम काफी नकारात्मकता के बीच जी रहे हैं। इसके अतिरिक्त डिजिटल टैक्रोलाजी की वजह से हम में से अधिकांश के पास अपने लिए समय ही नहीं है। अपनी रोज की आदतों पर नजर डालें। आप कितने घंटे अपने स्मार्टफोन के साथ बिताते हैं। सोशल मीडिया में प्रतिदिन आपका कितना समय लगता है ? यदि हममें से प्रत्येक यह गिनती करे तो पाएंगे कि हमारा अधिकांश कीमती समय सोशल मीडिया पर लिखने में बर्बाद होता है। वास्तविकता यह है कि हम में से अधिकांश के पास हमारे लिए बहुत कम समय है। बहुत मुश्किल से हम स्वयं के साथ संवाद करने का समय निकाल पाते हैं।

इससे हमारे समक्ष एक महत्वपूर्ण प्रश्न उत्पन्न होता है। आप पिछली बार कब स्वयं से मिले थे? कृपया कुछ समय के लिए सोचें।

स्वयं के साथ संवाद करने के ये कुछ लाभ हैं जब हम स्वयं से संवाद स्थापित करने की शुरुआत करते हैं तब हमारे अंदर धैर्य आएगा और दूसरों से बहस करने से पहले हम सोच-विचार करना आरंभ करेंगे। हम अपने अंतस को परखकर और अन्तरात्मा की आवाज गहराई से सुनकर अहिंसक संचार का अभ्यास कर सकते हैं। इससे हमें हमारी भावनाओं के रचनात्मक समाधान और आवश्यकताओं की पूर्ति के साथ दूसरों से जुड़ने में मदद मिलेगी। स्वयं के साथ अहिंसक संचार का अभ्यास महत्वपूर्ण है।

दोस्तों इसके अलावा आत्म.सहानुभूति का अभ्यास करना सीखें क्योंकि यह हमारी कमियों और हमारे संभावित पूर्वाग्रहों और निर्णयों के कारणों को एक.दूसरे से दूर करने के लिए महत्वपूर्ण है। उदाहरण के लिए ऐसी स्थिति में जहां हमारे बीच मतभेद होते हैं अगर हम दूसरे व्यक्ति को पूरी तरह से संघर्ष के लिए दोषी ठहराना शुरू करते हैं तो इसका मतलब है कि हमारा अपनी भावनाओं पर नियंत्रण नहीं है। हालांकि जब हम दूसरे व्यक्ति के दृष्टिकोण से स्थिति को देखना शुरू करते हैं तो हम आत्मजागरूक हो रहे हैं।

अंत में स्वामी विवेकानंद हमें याद दिलाते हैं- हालांकि मानव स्वभाव का एक बड़ा खतरा है वह यह कि आदमी कभी भी खुद की जांच नहीं करता है। वह सोचता है कि वह राजा के रूप में सिंहासन हासिल करने के लिए काफी उपयुक्त है।

iii. मानवतावाद के सिद्धांतों में गहरी आस्था का पोषण: अपनी 1985 की पुस्तक, 'द ह्यूमन कंडीशन' में, हन्ना अरेंड्ट ने मानवतावाद के मूल मूल्य का एक उपयुक्त विवरण दिया है:

"केवल जहां कई लोग अपनी पहचान को बदले बिना विभिन्न पहलुओं में चीजों को देख सकते हैं , ताकि जो लोग उनके आस-पास इकट्ठे होते हैं वे जानते हैं कि वे पूरी विविधता में समानता देखते हैं , सांसारिक वास्तविकता वास्तव में और भरोसेमंद रूप से प्रकट हो सकती है।"

मानवतावाद को इस धारणा के रूप में समझा जा सकता है कि सभी मनुष्यों में कुछ मौलिक समानता है। हमारी विविध पृष्ठभूमियों और हमारे सभी मतभेदों के बावजूद , हम सभी मानव जाति के हैं। मानव होने का साझा अनुभव हमें मानवीय स्थिति को स्वीकार करने और महत्व देने की क्षमता प्रदान करता है। यह एक ऐसी जीवन शैली है जो हमें मानवीय मूल्यों और गरिमा का सम्मान करने और संजोने का आग्रह करती है और हमें अपने मतभेदों को पार करने और अपनी सामान्य मानवता को स्वीकार करने के लिए मजबूर करती है। हम अपनी साझा दुर्दशा की याद दिलाकर व्यक्तिगत विकास प्राप्त कर सकते हैं और अन्य लोगों को विकास की सुविधा प्रदान कर सकते हैं।

हमारे संचार प्रयासों में मानवतावाद और मानवतावादी सिद्धांतों की भावना शामिल होनी चाहिए।

3. उपयुक्त एवं सकारात्मक भाषा का प्रयोग

शब्द और उनका उपयोग करने का तरीका महत्वपूर्ण है। शब्दों को दवा के रूप में वर्णित किया जा सकता है. वे ठीक कर सकते हैं या घाव भर सकते हैं लेकिन अगर इसका अनुचित तरीके से उपयोग किया गया तो हम अस्वस्थ हो जाएंगे। हिंसक शब्दों का लगातार उपयोग हमारे मानसिक संतुलन को बिगाड़ देगा और हम तनावपूर्ण हो जाएंगे।

उपयुक्त भाषा और शब्दों का उपयोग जो सकारात्मक प्रकृति के हैं , अहिंसक संचार की कुंजी हैं। यह भी ध्यान दिया जाना चाहिए कि शब्दों की विभिन्न संस्कृतियों में अलग.अलग अर्थ और व्याख्याएं हो सकती हैं। हमें याद

रखना चाहिए कि भाषा और संचार के माध्यम से हम लोगों के दिल को छू सकते हैं। इसका मतलब है कि भाषा भावनाओं, विचारों, मतों, धारणाओं के साथ-साथ लोगों, वस्तुओं, स्थानों, चीजों, सूचनाओं और स्थितियों के बारे में निर्णय लेने के लिए संभव बनाती है।

भाषा और शब्दों का गलत इस्तेमाल विवादों को बढ़ाने में सहायक सिद्ध हो सकता है, जबकि अहिंसक जनसंपर्क विवादों के समाधान में मददगार साबित हो सकता है। एक प्रसिद्ध विद्वान ने कहा है, “ भाषा मनुष्य के दिल की चाबी है। इसलिए भाषा विचारों, भावों और इच्छाओं को संप्रेषित करने का विशुद्ध मानवीय और असहज माध्यम है।

इस खंड को पढते समय आप उस बारे में सोचें, जब आपने अपने दोस्त से झगडा किया था और उस समय आपने गलत भाषा का इस्तेमाल किया था। क्या आप उस वक्त ऐसे शब्दों का इस्तेमाल कर सकते थे, जो आपके मित्र को ठेस नहीं पहुंचाते।

अगर हम पिछली बातों पर गौर करें तो हम पाएंगे कि कई बार हमने ऐसी भाषा और शब्दों का इस्तेमाल किया है, जिन्होंने दूसरों के मन को ठेस पहुंचाई है। लेकिन हम अभी भी अपनी भावनाओं को अलग विशेषण और भाषा के जरिए अभिव्यक्त कर सकते हैं।

एक ताजा उदाहरण देखिए कुछ समय पहले की बात है। एक बुजुर्ग व्यक्ति था। वह चाहता था कि उसका ड्राइवर एक कूरियर पैकेट लेकर जाए। उसने अपने ड्राइवर को बुलाया और उससे विनम्रता से पूछा कि यदि उसे कोई आपत्ति ना हो, तो क्या वह कूरियर लेकर जाएगा। तब ड्राइवर ने उससे कहा कि उसे यह कूरियर ले जाने में कोई परेशानी नहीं है।

बुजुर्ग व्यक्ति चाहता तो बाँस होने के नाते अपने ड्राइवर को आदेश दे सकता था, लेकिन इसकी बजाय उसने ड्राइवर से अहिंसात्मक तरीके से संवाद किया। इस प्रकार के दृष्टिकोण से रिश्ते मजबूत होते हैं और आपसी प्रेम बढ़ता है।

पुनः उस परिदृश्य के बारे में सोचिए, जिसमें आप अपने किसी परिचित से कुछ वस्तुओं की चाह रखते हैं। यदि आप सख्त लहजे से उससे चीज मांगेंगे तो हो सकता है वह न दे। लेकिन यदि आप उससे बात करते समय सकारात्मक अहिंसक संचार का तरीका अपनाएंगे तो आप उससे अपनी मांग मनवाने में सफल साबित होंगे।

4- संचार की हमारी प्रक्रिया के दौरान हमारी भावनात्मक शब्दावली का विस्तार और भावनाओं को प्रबंधित करना

अहिंसक कार्रवाई और संचार की आधारशिला किसी की भावनाओं को प्रभावी ढंग से व्यक्त करने की क्षमता है। किसी की भावनाओं को पूरी तरह और सटीक रूप से सम्बोधित करने और व्यक्त करने के लिए इसके लिए

आवश्यक भावनात्मक शब्दावली की आवश्यकता होती है। किसी की भावनात्मक शब्दावली का विस्तार करने के लिए विशिष्ट भावनाओं का वर्णन करने के लिए विभिन्न प्रकार के शब्दों को सीखना और उपयोग करना शामिल है। यह न केवल व्यक्ति को अपने अनुभव को अन्य लोगों तक अधिक प्रभावी ढंग से संप्रेषित करने में मदद करता है बल्कि यह उन्हें अपनी भावनाओं को अधिक पूरी तरह से अनुभव करने में भी मदद करता है जो बदले में उन्हें उन्हें और अधिक कुशलता से संबोधित करने की अनुमति देता है।

भावनात्मक जागरूकता प्राप्त करने के लिए पहला कदम भावनाओं के पूरे स्पेक्ट्रम की अधिक व्यापक समझ हासिल करना है जिसे हम अनुभव करने में सक्षम हैं।

5- सम्प्रेषण के प्रयासों में रूढ़ियों से बचना

अब उस दृश्य की कल्पना कीजिए, जब आपके क्षेत्र में किसी व्यक्ति की जेब काट ली जाए। वहां आसपास में कुछ बेघर लोग रहते हैं। अनेक लोग जेब काटने का आरोप उन बेघर लोगों पर लगाएंगे। लोग ऐसा आरोप इसलिए लगाएंगे, क्योंकि वे रूढ़िवादिता के जाल में फंसे हैं। अहिंसक संचार का एक महत्वपूर्ण पहलू यह है कि यह हमें रूढ़िवादिता से बचाता है। हम लोग अधिकांशतः पुरानी धारणाओं में फंसे होने के कारण लोगों की बातों को धैर्यपूर्वक नहीं सुनते। हम रूढ़िवादी लोग, उनके रंग, धर्म, लिंग, जाति और हमारे द्वारा गढ़ी अन्य धारणाओं के आधार पर उनके बारे में अपने विचार बनाते हैं। यह अहिंसक संचार नहीं है। विभिन्न मापदंडों के आधार पर लोगों को वर्गीकृत करने और उन्हें एक वर्ग में बांटने से सम्प्रेषण में बाधा पहुंचती है। इसलिए, दोस्तों, लोगों से संपर्क बनाते समय यह प्रयत्न करें कि आप दकियानूसी आदत को छोड़ें।

6- नैतिकतापूर्ण निर्णयों से बचें

एक दोष यह है कि हम व्यक्तियों के बीच तुलना करने से कैसे बचें। निर्णय करने से बचना भी अहिंसक संचार का एक महत्वपूर्ण घटक है। डेल कारनेगी सही कहते हैं- जब भगवान ही अंत तक मनुष्य का निर्णय नहीं कर सकता तो हम और आप कैसे कर सकते हैं। मार्शल रोजनबर्ग इस प्रकार के न्याय सम्प्रेषण को जीवन निर्वाह संचार की संज्ञा देते हैं। अपनी पुस्तक नॉन वायलेंट कम्यूनिकेशन ए लैंग्वेज ऑफ़ लाइफ में वह कहते हैं- नैतिक संचार का उपयोग जीवन निर्वाह संचार का एक प्रकार है जो हमारे मूल्यों के साथ सद्भावनापूर्वक काम नहीं करने वाले लोगों की ओर से गलत या बुरा व्यवहार करते हैं। इस तरह के निर्णय उनकी भाषा में दिखते हैं। जैसे तुम्हारे साथ समस्या यह है कि तुम बहुत स्वार्थी हो। वे पूर्वाग्रह से ग्रसित हैं। यह उपयुक्त नहीं है। आरोप बेइज्जती नीचा दिखाना लेबल आलोचना तुलनाएं और धारणाएं बनाना सभी न्याय संचार के प्रकार हैं।

रोजनबर्ग के अनुसार- जीवन निर्वाह संचार शब्दों से भरपूर संचार है जो लोगों और उनके कार्यों को वर्गीकृत और विभाजित करता है। व्यक्तियों और समूहों में तुलना करना भी हमारे संचार की एक कमी है। तुलना करना न्याय का एक प्रकार है। रोजनबर्ग हमारी इच्छाओं के लिए की जाने वाली मांग को भी जीवन निर्वाह संचार की संज्ञा देते हैं, यदि हम अहिंसक संचार का अभ्यास करने वाले हैं तो हमें इससे बचना चाहिए।

कक्षा की एक परिस्थिति के बारे में सोचिए। हम अक्सर अध्यापकों को अपने विद्यार्थियों की क्षमता के विषय में नैतिक निर्णय लेते देखते हैं। वे उदाहरण के लिए अपने विद्यार्थियों से दूसरे विद्यार्थी की तुलना करते हुए कह सकते हैं कि वह ऐसा प्रदर्शन क्यों नहीं कर रहा। हम ऐसे निर्णयों के माध्यम से लोगों या समूहों का अपमान कर सकते हैं।

7- मूल्यांकन वाली भाषा से बचें

दार्शनिक जे. कृष्णमूर्ति कहते हैं - मनुष्य की बुद्धिमत्ता का सबसे बढ़िया प्रकार वह है जब हम बिना किसी मूल्यांकन के परख करते हैं। हम में से अधिकांश के लिए यह बहुत अधिक चुनौतिपूर्ण है कि हम कैसे मनुष्य का मूल्यांकन किए बगैर उसके और उसके व्यवहार की परख करें। हमारी पूर्व मान्यताओं को निभाए बिना किसी को तिरस्कारपूर्वक देखना कैसे संभव है। अहिंसक संचार की आवश्यकता है कि हम पूर्व धारणाओं का उपयोग करके बिना मूल्यांकन किए मनुष्य का अवलोकन करना सीखें।

उदाहरण के लिए-कल्पना कीजिए कि आप स्कूल की फुटबाल टीम के कोच हैं। आपके एक खिलाड़ी ने 15 मैचों में एक भी गोल नहीं किया है। एक कोच के नाते आप संभवतः उसे यह कहते हुए डांटेंगे - तुम लगातार कोई गोल न करते हुए टीम को हानि पहुंचा रहे हो तुम अच्छे नहीं हो। यह आपका मूल्यांकन वाला कथन है। लेकिन यदि आप खिलाड़ी को कहते- हालांकि तुमने पिछले 15 मैच में कोई गोल नहीं किया लेकिन मुझे विश्वास है कि तुम अगले मैच में अवश्य गोल करोगे। यह उस खिलाड़ी को अधिक मेहनत करने के लिए प्रेरित करेगा और वह महसूस करेगा कि आप अब भी उसकी योग्यता पर विश्वास करते हैं।

अगर हम अहिंसक संचार का अभ्यास कर रहे हैं तो हमें मूल्यांकन वाले कथनों और सीधे सामान्यीकरण से दूर रहना चाहिए।

8- संचार में परस्पर सम्मान की भूमिका

परस्पर सम्मान अहिंसक संचार का एक नाजुक तत्व है। यह एक बेसिक बिल्डिंग ब्लॉक है। यदि आप दूसरों का सम्मान नहीं करते आप एक सार्थक संवाद की कल्पना नहीं कर सकते। परस्पर सम्मान की शर्त है कि हमें अपने व्यवहार के प्रभाव और दूसरों से बात करने के तरीके के प्रति जागरूक रहना चाहिए। बातचीत और संवाद के समय दूसरों का सम्मान करने के अभ्यास से हम दूसरे लोगों की उपस्थिति को स्वीकार करते हुए उन्हें समझने और उनके विचारों को समझने की कोशिश करते हैं।

और जब हम परस्पर आदर को हमारे नित्यप्रति की आदतों में शामिल करते हैं तो चाहे हम स्वयं को भावनात्मक रूप से भरी स्थिति में पाएं हमारे लिए पूरी तरह उपयुक्त सकारात्मक भाषा का उपयोग आसान हो जाता है।

9- सहानुभूति की शक्ति

दुनिया में दुख और गलतफहमियों के तीन चौथाई मामले कम हो जाएंगे यदि हम अपने शत्रुओं की जगह स्वयं को रखकर उनके दृष्टिकोण को समझेंगे तब हम शीघ्रता से अपने शत्रुओं से सहमत होंगे या उनके प्रति दयालुता से विचार करेंगे | -महात्मा गांधी

अहिंसक संचार हमें सहानुभूतिपूर्वक संबंध बनाने के योग्य बनाते हैं। हमें सहानुभूति की शक्ति के प्रति सचेत रहना चाहिए। यहां स्वामी विवेकानन्द का एक महत्वपूर्ण कथन है जो हमें सहानुभूति के प्रति प्रेरित करता है एक तरफा प्रवृत्ति दुनिया में प्रतिबंधित है। जितनी अधिक भुजाएं विकसित होंगी उतनी ही आत्माएं आपके पास होंगी आत्माओं के माध्यम से आप ब्रह्मांड के दर्शन कर सकते हैं।

उदाहरण के लिए जब किसी दोस्त के साथ हमारा झगडा होता है तब इस स्थिति के लिए उस पर आरोप लगाने की बजाय तब हमें स्वयं को उस दोस्त की जगह रखकर देखना चाहिए और अपने विचार व्यक्त करने चाहिए। वास्तव में हमें अधिक गहनता से अभ्यास करना चाहिए।

दूसरों के साथ सहानुभूति रखने से हम दूसरों की मानवीयता को छू सकते हैं। दूसरों के साथ सहानुभूतिपूर्वक जुड़ना अहिंसक संचार का एक महत्वपूर्ण उद्देश्य है। यह न केवल दूसरे व्यक्तियों से अपितु प्रकृति और अन्य जीव-जन्तुओं सहित सभी के साथ जुड़ने पर जोर देता है। चीफ सियेटल के इस कथन में सहानुभूतिपूर्ण जुड़ाव की आवश्यकता का सुंदर वर्णन किया गया है जीवन के जाल को मनुष्य ने नहीं बुना है और वह केवल भूगर्भ है। जाल के साथ वह जो कुछ करता है वह स्वयं से करता है। सभी चीजें एकसाथ बंधी हुई हैं। सभी चीजें जुड़ी हुई हैं। सहानुभूति का अभाव उचित संचार की राह में अवरोधक है और यह विवादों का कारण बन सकता है।

सामान्य तौर पर यह कहा जा सकता है- सहानुभूति ही सहानुभूति उत्पन्न करती है। यदि आप अभ्यास करते हैं तो आप दूसरों से भी सहानुभूतिपूर्ण होने की उम्मीद कर सकते हैं और ये एक शृंखला हो सकती है। हम कह सकते हैं कि सकारात्मक और सहानुभूतिपूर्ण व्यवहार फैल सकता है यदि इसके सही अभ्यास का आरंभ किया जाए।

अध्ययन बताता है कि सहानुभूतिपूर्ण व्यक्ति अधिक व्यक्तिनिष्ठ भलाई का अनुभव करते हैं। एक अन्य अध्ययन से पता चलता है कि अच्छा महसूस करने की आवश्यकता और एक नैतिक व्यक्ति बनने की भावना , सहानुभूतिपूर्ण कार्य करने के लिए एक महान प्रेरक हो सकती है।

अपनी पुस्तक द इम्पैथेटिक सिविलाइजेशन: द रेस टू ग्लोबल कोंशियेन्सेस इन अ वर्ल्ड इन क्राइसिस में जर्मी रिफिकन ने कहा है कि मानव स्वभाव स्वार्थ और प्रतियोगी होने की बजाय मूल रूप से सहानुभूतिपूर्ण है। रिफिकन कहते हैं-अगर हम सहानुभूतिपूर्ण संवेदनाओं का दोहन कर सकते हैं और कई रिश्तों के बीच तालमेल बिठाने के लिए एक नई वैश्विक नैतिकता स्थापित कर सकते हैं जो कि ग्रह के जीवन-निर्वाह बलों के लिए बनता है तो हम अलग-थलग स्वरुचि और उपयोगितावादी दार्शनिक धारणाओं से परे चले गए होंगे।

सहानुभूतिपूर्ण संचार के महत्व पर बात करते हुए मायरा वाल्डन (सोकागाई इंटरनेशनल) कहती हैं - जब कोई हमारे दुख को चुपचाप खुले दिल से और बिना निर्णय के महसूस करता है तो हम अपने दर्द के लिए खुद को

खोलने में सक्षम होते हैं। हम इसे पूरी तरह से अनुभव करते हैं इसे जारी करते हैं और ऐसा करने में हम ठीक करते हैं। स्पष्टता उभरती है और हम आंतरिक ज्ञान तक पहुंच प्राप्त करते हैं।

10- करुणा की शक्ति में गहरा विश्वास

एक इंसान पूरे ब्रह्मांड का एक हिस्सा है जो समय और स्थान में सीमित है। वह खुद को अपने विचारों को महसूस करता है और बाकी चीजों से अलग महसूस करता है जो उसकी चेतना का दृष्टि भ्रम है। यह भ्रम हमारे लिए एक प्रकार का कारागार है जो हमें हमारी व्यक्तिगत इच्छाओं तक सीमित रखता है और हमारे निकटतम व्यक्तियों के लिए स्नेह करता है। हमारा कार्य सभी जीवों और संपूर्ण प्रकृति को इसकी सुन्दरता सहित गले लगाने हेतु करुणा के हमारे दायरे को विस्तृत करके खुद को इस कारागार से मुक्त करना है। -अल्बर्ट आइंस्टीन

अहिंसक संचार का एक मूल आधार सभी मनुष्य हैं जो दयालु होने में सक्षम हैं। जब हम करुणा के साथ दूसरों तक पहुँचते हैं तो हम दूसरों से हमारे साथ दयालु होने की अपेक्षा कर सकते हैं।

हम सब जानते हैं कि सामाजिक जुड़ाव मानव व्यवहार का अंतर्निहित अभियान है। हम में से अधिकांश इस सामाजिक जुड़ाव के जरिए सार्थक संवाद की चाह रखते हैं। लेकिन इस प्रकार का जुड़ाव कायम करने के लिए हमें दूसरों की देखभाल और चिंता करने की क्षमता विकसित करनी चाहिए और उनके साथ इस क्षमता की पहचान करनी चाहिए।

यह इस संदर्भ में है कि दयालु होकर हम दूसरों के साथ दयालु और प्रेमपूर्ण व्यवहार को बढ़ावा दे सकते हैं। इसके अलावा यदि हम साथी प्रकृति और अन्य सभी जीवित प्राणी व दूसरों के प्रति दयालु होते हैं तो हम कम तनावपूर्ण होंगे और बेहतर महसूस करेंगे। यह हमारी भलाई के लिए एक महत्वपूर्ण आयाम है। परम पावन दलाई लामा ने सही कहा है यदि आप चाहते हैं कि अन्य लोग खुश रहें तो करुणा का अभ्यास करें। यदि आप स्वयं खुश रहना चाहते हैं तो करुणा को अपनाएं।

ने सुझाव दिया है कि जब हम समूहों में करुणा का अभ्यास करते हैं , तो हम अधिक से अधिक सहयोग को बढ़ावा दे सकते हैं। तो दोस्तों एक अहिंसक संचारक के रूप में दयालु बनने की आदत डालें क्योंकि इसके कई गुना लाभ हैं।

- **हमारे संप्रेषण में लचीलेपन का महत्व**

लचीलापन हमारी संचार प्रक्रिया का एक और महत्वपूर्ण तत्व है। बहुत सी समस्याएं तब होती हैं जब हम लचीले होने से इनकार करते हैं और हम यह मानना शुरू कर देते हैं कि हम जो भी संवाद कर रहे हैं वह सही है।

जार्ज बर्नार्ड शॉ ने ठीक ही कहा था- प्रगति परिवर्तन के साथ असंभव है और जो अपने मन को नहीं बदल सकते वे कुछ भी नहीं बदल सकते हैं। लचीला होना हमें एक और महत्वपूर्ण पहलू की ओर ले जाता है वह पहलू है- हमारी संचार क्षमताओं में खुलापन दिखाने की क्षमता।

प्रसिद्ध बौद्ध विद्वान श्री रिनपोचे कहते हैं -खुलापन किसी को कुछ देने का मुद्दा नहीं है लेकिन इसका मतलब है कि अपनी मांग के बुनियादी मानदंडों को छोड़ देना व इस तथ्य पर भरोसा करना सीखना है कि आपको अपनी जमीन को सुरक्षित करने की आवश्यकता नहीं है हमें अपनी मौलिक समृद्धि पर भरोसा करना सीखना है , जिसे आप खुले में रख सकते हैं। यह खुला रास्ता है।

संक्षेप में आइए अपने संप्रेषण में लचीलेपन और खुलेपन का प्रयास व अभ्यास करें

- **सुनने के सक्रिय कौशल का अभ्यास**

हिंसक संचार के लिए सक्रिय श्रवण कौशल का अभ्यास महत्वपूर्ण है। हर बार जब हम किसी से बातचीत आरंभ करते हैं तो हमें ध्यान से दूसरे को सुनना चाहिए उस संदेश को समझने की कोशिश करें जिसे वे बताना चाहते हैं-चाहे वह मौखिक संचार हो या अशाब्दिक और दूसरों से सीखने की कोशिश करें। सक्रिय श्रोताओं के रूप में हमें अन्य वक्ताओं से जो कुछ भी सुनने को मिला है उस पर संक्षेप में लिखने का अभ्यास करना चाहिए यह हमारी समझ को बढ़ाएगा। हमें अपनी प्रतिक्रियाओं और बातचीत या संवाद के दौरान हम जो कहते हैं उस पर गंभीरता से ध्यान देने की कोशिश करनी चाहिए।

दूसरों को ईमानदारी से सुनने के लिए सचेत प्रयास करने की आवश्यकता है। अपने दैनिक जीवन में हम आसानी से महसूस कर सकते हैं जब दूसरा व्यक्ति ईमानदारी के साथ हमें सुनने में व्यस्त है। हम आसानी से दूसरे व्यक्ति की मौजूदगी को समझ सकते हैं। यह हमें बातचीत के लिए जगह देता है और भले ही विचारों के अंतर हों यह आगे के जुड़ाव के लिए दरवाजा खुला रखता है।

अपनी पुस्तक डू नॉट हार्म: माइंडफुल एंगेजमेंट इन ए वर्ल्ड फॉर क्राइसिस में थिस मजूर और वेंडी वुड कहते हैं गहराई से सुनने में दिमाग और शरीर दोनों के रूप में शारीरिक जागरूकता संज्ञानात्मक प्रतिबिंब और भावनात्मक जुड़ाव शामिल हैं। यह भावनात्मक मनोवैज्ञानिक और यहां तक कि आध्यात्मिक घटकों के अलग - अलग स्तरों में दर्शाया गया है जो हमें सूक्ष्म चीजों को बारीकी से सुनने की क्षमता प्रदान करता है और हाथ में संभावनाओं को प्रदान करता है।

वे आगे बताते हैं अगर हम दूसरों के साथ बैठते हैं और सुनते हैं न केवल हमारे कानों के साथ बल्कि हमारे शरीर और पूरे अस्तित्व के साथ हम पाते हैं कि जिन शब्दों को हमने सोचा था कि हमें कहने की योजना थी वे बदल गए होंगे। शब्दों का एक नया सेट हमारे ज्ञान को संप्रेषित करने का एक अलग तरीका तैयार करना शुरू करता है जो पल में हमारी अंतर्दृष्टि के साथ मिश्रित होता है।

- **कृतज्ञता व्यक्त करना**

हमारे पास जो कुछ भी है और जो भी हमारे लिए करता है उसके प्रति आभार व्यक्त करने के लिए हमें अभ्यास करना चाहिए। यह अहिंसक संचार का एक महत्वपूर्ण घटक है और यह हमें अधिक जागरूक बनाता है।

आभार का अर्थ है कृतज्ञता महसूस करना या दूसरों से प्राप्त दया या उदारता को वापस करना। जैसा कि दुनिया उथल-पुथल और विभिन्न प्रकार की हिंसा में खुद को पाती है ऐसे में प्रत्येक व्यक्ति खुश रहने और शांति से रहने के तरीकों का पता लगाने का प्रयास करता है। विभिन्न अध्ययनों से पता चला है कि आभार व्यक्त करने और इसे बनाने के रूप में हमारी आदत हमें बेहतर महसूस कराती है। हम जो भी करने की कोशिश कर रहे हैं कृतज्ञता उसमें सकारात्मकता भरती है और यह हमें अपने जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने में मदद करता है।

अहिंसक संचार में कृतज्ञता के महत्व को रेखांकित करते हुए मार्शल रोसेनबर्ग ने उपयुक्त रूप से कहा है -जितना अधिक आप कृतज्ञता के पारखी होते हैं उतना ही कम आप आक्रोश अवसाद और निराशा का शिकार होते हैं। कृतज्ञता एक अमृत के रूप में कार्य करेगी जो धीरे-धीरे आपके अहंकार के कठिन आवरण को आपकी आवश्यकता को नियंत्रित करने और आपको एक उदार व्यक्ति में बदलने का कार्य करेगी।

दोस्तों हम आपको सुझाव देंगे कि आप एक दैनिक कृतज्ञता पत्रिका बनाए रखें जहाँ आप सोते समय उन परिस्थितियों और लोगों पर ध्यान दें जिन्होंने किसी न किसी तरह से दिन के दौरान आपकी मदद की है।

यूनिट 3.6: सहकर्मी मध्यस्थता के दौरान भावनाओं से निपटना:

भावनाओं की जानकारी पार्टियों को सुनने का एहसास कराने के लिए उन्हें स्वीकार करना महत्वपूर्ण है। एक मध्यस्थ भावनाओं को अप्रासंगिक नहीं समझ सकता। विवाद समाधान में भावनात्मक संचार का मूल्य कई गुना है। भावनाओं पर चिंतन करने से व्यक्ति संघर्ष के मूल कारण तक पहुंच सकता है। मजबूत भावनाएं दर्शाती हैं कि लोग निवेशित हैं। यदि कोई पक्ष भावना व्यक्त करता है तो मध्यस्थ को उनके साथ रहना चाहिए और सुनना चाहिए प्रतिबिंबित करना चाहिए और सहानुभूति व्यक्त करनी चाहिए। भावनाओं को वैधता प्रदान करके उन्हें एक अवसर के रूप में देखा जाना चाहिए। भावनात्मक परिहार का सामना किया जाना चाहिए और इसके बजाय उनके साथ एक पहचान को चिरस्थायी समाधान खोजने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। हालांकि भावनाओं से निपटना एक कठिन विषय है विशेष रूप से एक प्रमुख भावनात्मक प्रकोप के मामले में जो पूरे संचार चैनल को बाधित कर सकता है। मध्यस्थों को न केवल पक्षों की भावनाओं पर बल्कि स्वयं की भावनाओं पर भी नजर रखने की जरूरत है। वे निम्नलिखित तरीकों से ऐसा कर सकते हैं:

• **सुरक्षा और विश्वास का वातावरण तैयार करना:** एक ऐसा माहौल बनाना जिसमें पार्टियां सुरक्षित और सहज महसूस करें यह मध्यस्थ की जिम्मेदारी है। इसकी शुरुआत बैठने की व्यवस्था जैसे फैसलों के प्रति संवेदनशील होने से होती है। गहरे स्तर पर यह मामले को मध्यस्थता के तहत गोपनीय रखने और तटस्थता बनाए रखने के लिए स्पष्ट रूप से प्रतिबद्धता व्यक्त करके किया जा सकता है। पार्टियों की जरूरतों पर ध्यान केंद्रित करते हुए उन्हें अपनी भावनाओं को अधिक रचनात्मक तरीके से व्यक्त करने के लिए प्रोत्साहित करता है। नतीजतन दोनों पक्ष न केवल अपनी भावनाओं और जरूरतों को बल्कि दूसरे के हितों को भी बेहतर ढंग से समझती हैं। उदाहरण के लिए धोखाधड़ी से जुड़े विवाद में मध्यस्थ को अपने नैतिक रुख के साथ-साथ तटस्थता दोनों को बनाए रखने की आवश्यकता होती है।

• **भावनाओं को उपचारात्मक होने दें:** स्मार्ट अनुभव करना : व्हाई अवर इमोशन्स आर मोर रेशनल दैन वी थिंक के लेखक इयाल विंटर ने नोट किया कि "भावना में तर्क होता है और तर्क में अक्सर भावना होती है।" क्रोधित या परेशान पक्षों से संबंधित एक संघर्ष मुश्किल है। एक मध्यस्थ को इसे अपने आप प्रकट होने देना चाहिए और तालिका और इसकी सामग्री को बढ़ने देना चाहिए। मध्यस्थ को केवल उन्हें सही दिशा में ले जाने और सही तंत्रिका को पकड़ने की जरूरत है। हालांकि यह प्रक्रिया विनाशकारी नहीं बननी चाहिए। यदि भावनाएं भारी हो जाती हैं तो मध्यस्थता की प्रक्रिया में वापस आना चाहिए।

• **डायवर्ट/एक ब्रेक लें:** एक मध्यस्थ को सकारात्मक पहलुओं की ओर ध्यान हटाकर निर्मित तनावों और दबावों को दूर करने की आवश्यकता होती है। मुद्दे के प्रति प्रत्येक पक्ष की चिंता को उजागर करके सकारात्मक भावनाओं को जगाया जा सकता है। इसके अलावा एक मध्यस्थ पक्षों को ब्रेक के रूप में शांत होने और निजी बातचीत में भी शामिल होने के लिए कुछ समय दे सकता है।

• **पार्टियों को वर्तमान में वापस लाएं:** संघर्ष में पक्ष अक्सर पुरानी बातों में फंस जाते हैं। पहले की गई गलतियों के लिए एक-दूसरे को दोष देना पारदर्शी होना और पार्टियों को उनके अंतिम लक्ष्य यानी संकल्प की याद दिलाना मध्यस्थ को ऐसी स्थिति से बाहर निकलने में मदद कर सकता है। पार्टियों को भविष्य की संभावनाओं के बारे में याद दिलाया जाना चाहिए जो प्रस्ताव के आगे हैं।

• **भावनाओं को छोड़ना:** मध्यस्थता के दौरान भावनात्मक प्रतिक्रियाओं को पहचानना और व्यक्त किया जाना चाहिए। स्टीफन कोवेयिन ने अपनी पुस्तक द थ्री अल्टरनेटिव: सॉल्विंग लाइफ्स मोस्ट डिफिकल्ट प्रॉब्लम्स - जो संघर्ष से गर्मी को बाहर निकालने पर विचार करती है धैर्यपूर्वक सुनने की आवश्यकता पर जोर देती है। वह जोर देकर कहते हैं कि एक मध्यस्थ को पार्टियों को अपनी बात कहने देनी चाहिए ताकि वे तर्कसंगत प्रतिक्रिया की ओर अपनी भावनात्मक तर्कहीन प्रतिक्रिया से दूर जाना शुरू कर सकें। यदि कोई पार्टी वास्तव में किसी अन्य पार्टी द्वारा की गई या कही गई बात से परेशान है और आगे बढ़ने के रास्ते में आ रही है तो उसे क्रोध या निराशा व्यक्त करने के लिए विनम्र और नियंत्रित तरीके से जगह देना महत्वपूर्ण है। कभी-कभी ईमानदारी के इस स्तर से एक चिल्लाने वाला मैच हो सकता है लेकिन यह कभी भी मध्यस्थता को घातक रूप से घायल नहीं करेगा। पार्टियों को अपनी भावनाओं को व्यक्त करने का अवसर उन्हें अपनी दबी हुई भावनाओं को छोड़ने और तर्कसंगत विचारों पर लौटने में सक्षम बनाता है।

यूनिट 3.7: सहकर्मी मध्यस्थता के लिए सामान्य कदम:

सहकर्मी मध्यस्थता औपचारिक और अनौपचारिक दोनों तरह से की जा सकती है। हालांकि प्रक्रिया वही रहती है। मोटे तौर पर सहकर्मी मध्यस्थता निम्नलिखित तरीके से आयोजित की जा सकती है:

1. शुरुआत: इसमें विवादों को सहज बनाना शामिल है और उसके बाद मध्यस्थ अपना परिचय देता है और नियमों की व्याख्या करता है।

2. मुद्दे की पहचान: मध्यस्थ स्थिति को समझने के लिए पार्टियों को बातचीत में शामिल करने का प्रयास करता है। वह समस्या के प्रत्येक पक्ष के विवरण को सुनता है और एक "एजेंडा" पर आता है जिसमें विवाद के सभी तत्व शामिल होते हैं।

3. तथ्यों और भावनाओं को समझना: विवादकर्ता कहानी के अपने पक्ष बताते हैं समस्या से संबंधित अंतर्निहित तथ्य और भावनाएं सतह पर आती हैं। मध्यस्थ प्रश्न और स्पष्टीकरण के माध्यम से समस्या को अलग तरीके से देखने के द्वारा फिर से ध्यान केंद्रित करने में मदद करने के लक्ष्य के साथ इस सरफेसिंग की सुविधा प्रदान कर सकता है।

4. उत्पन्न विकल्प: मध्यस्थ इस बात पर जोर दे सकता है कि पक्ष विचार-मंथन करें ताकि यह पता लगाया जा सके कि वे समस्या का समाधान कैसे कर सकते हैं। सभी संभावित समाधानों को सूचीबद्ध किया जाना चाहिए और जिन पर परस्पर सहमति है उन्हें चिह्नित किया जाना चाहिए। यदि कोई समाधान नहीं निकल रहा है तो प्रतिभागियों को एक बार फिर तथ्यों और भावनाओं की समझ पर लौटना चाहिए। ऐसी स्थितियों में प्रत्येक विवादी और मध्यस्थ के साथ व्यक्तिगत सत्र आवश्यक हो सकते हैं।

5. समझौता: एक बार पारस्परिक रूप से सहमत समाधान पर पहुंचने के बाद मध्यस्थ समाधान का उपयोग करके एक अनुबंध लिखता है और हर कोई उस पर हस्ताक्षर करता है।

6. अनुवर्ती कार्रवाई: कुछ समय के बाद पूर्व विवादकर्ता मध्यस्थ को वापस रिपोर्ट करेंगे कि क्या दोनों पक्षों द्वारा अनुबंध को बरकरार रखा जा रहा है।

चूंकि सहकर्मी मध्यस्थता एक ही आयु वर्ग में आयोजित की जाती है इसमें बातचीत के दौरान दोस्ताना मजाक हाथ मिलाना और अन्य सौहार्दपूर्ण इशारे भी शामिल हो सकते हैं।

यूनिट 3.8: शैक्षिक संस्थान पारिस्थितिकी तंत्र के हिस्से के रूप में सहकर्मी मध्यस्थता: केस स्टडीज

सहकर्मी मध्यस्थता कार्यक्रमों की एक अंतर्निहित धारणा है कि संघर्ष जीवन का एक स्वाभाविक हिस्सा है जिसे न तो टाला जाना चाहिए और न ही मौखिक या शारीरिक हिंसा में बढ़ने देना चाहिए। समान रूप से महत्वपूर्ण यह विचार है कि बच्चों और किशोरों को एक ऐसे स्थान की आवश्यकता होती है जिसमें उन्हें सिखाए गए संघर्ष समाधान कौशल को व्यावहारिक रूप से लागू करने की अनुमति हो। शैक्षिक पारिस्थितिकी तंत्र के भीतर सहकर्मी मध्यस्थता कार्यक्रम उनके दायरे और कार्य में व्यापक रूप से भिन्न होते हैं। निम्न स्तर के विघटनकारी व्यवहार के लिए पारंपरिक अनुशासनात्मक उपायों के विकल्प के रूप में शैक्षणिक संस्थानों में मध्यस्थता की पेशकश की जा सकती है। उदाहरण के लिए, जो छात्र एक-दूसरे की कसम खाते हैं या झगड़े शुरू करते हैं वे खेल के मैदान के पर्यवेक्षक या प्रिंसिपल को संदर्भित करने के बजाय मध्यस्थता में भाग लेने के लिए सहमत हो सकते हैं। अनुशासनात्मक उपायों के अलावा मध्यस्थता भी हो सकती है। उदाहरण के लिए हमले और आपराधिक गतिविधियों के लिए परामर्श के अलावा दंडात्मक उपायों की आवश्यकता होती है। प्रशिक्षित सहकर्मी मध्यस्थ एक सुरक्षित वातावरण बना सकते हैं जिससे विवादित छात्रों को अपनी कहानियों को बताने और पारस्परिक

रूप से स्वीकार्य समझौते को पूरा करने में उनकी सहायता करने की अनुमति मिलती है। चूंकि समाधान मजबूर नहीं है विवादकर्ता अपने कार्यों की जिम्मेदारी लेने के लिए सशक्त महसूस करते हैं। सहकर्मी मध्यस्थता के माध्यम से हल किए जा सकने वाले संघर्षों में पारस्परिक विवाद जैसे दोस्ती के मुद्दे मौखिक उत्पीड़न अफवाहें फैलाना शारीरिक आक्रामकता या अन्य गलत व्यवहार शामिल हैं।

सहकर्मी मध्यस्थता सत्र औपचारिक या अनौपचारिक हो सकते हैं। हालांकि विवादकर्ताओं को स्वेच्छा से भाग लेना चाहिए। औपचारिक मध्यस्थता में एक सहकर्मी मध्यस्थ या दो मध्यस्थों की एक टीम विवादकर्ताओं के साथ एक निर्धारित समय और स्थान पर मिलती है। संघर्ष की प्रकृति के आधार पर सत्र लंबाई में भिन्न होते हैं और कुछ कई दिनों में आयोजित किए जा सकते हैं। यदि हॉल कैफेटेरिया या खेल के मैदान में कोई विवाद होता है तो सहकर्मी मध्यस्थ अनौपचारिक मध्यस्थता में संलग्न हो सकते हैं। आइए हम यह समझने की कोशिश करें कि निम्नलिखित केस स्टडी के माध्यम से सहकर्मी मध्यस्थता बेहतर शैक्षिक पारिस्थितिकी तंत्र के निर्माण में कैसे सहायता करती है: केस स्टडी 1: द स्विंग फाइट

अवकाश के दौरान खेल के मैदान में एक झूले को लेकर मीता और गीता आपस में झगड़ रहे थे। उत्तेजित मीता ने गीता पर रेत फेंकी जो झूले पर थी और वे एक-दूसरे पर चिल्लाने लगे। उनकी सहपाठी मानसी ने लड़ाई रोक दी और उन दोनों के बीच मध्यस्थता की। मीता ने जोर देकर कहा कि वे दोनों एक ही समय में झूलों पर दौड़े और वह पहले उस तक पहुंची। उसने गीता पर झूले पर रेत फेंकने का आरोप लगाया। जबकि गीता ने कहा कि मीता ने धोखा दिया था और पहले झूले तक पहुंचने के लिए उसके बाल खींचे थे। बहुत दर्द हुआ इसलिए मैंने उस पर थोड़ी सी रेत फेंकी। यहां सहकर्मी मध्यस्थ मानसी की भूमिका उन्हें यह समझाने की है कि कैसे वे लड़ने के बजाय आसानी से एक संवाद के माध्यम से बारी-बारी से झूले पर चढ़ सकते थे। साथ ही इस प्रक्रिया के दौरान वे दोनों एक-दूसरे को नुकसान पहुंचाने से बच सकते थे। यह छात्रों को सच्चे आनंद में साझा करने और देखभाल करने के मूल्य को समझने में मदद करेगा। केस स्टडी 2: क्रश और पीयर प्रेशर से निपटना

राहुल बार-बार जय को चिढ़ाते रहे हैं। राघव ने यह देखा और उन दोनों को बातचीत के लिए कैफेटेरिया ले गया। जय ने राघव से कहा कि हर बार जय मुझे नाम पुकारता है और मुझ पर मुँह बनाता है क्योंकि वह मेरे क्रश के बारे में जानता है और दिल से कमजोर होने के लिए मेरा मज़ाक उड़ाता है। मैं चाहता हूँ कि वह मुझे चिढ़ाना बंद कर दे। दूसरी ओर राहुल चाहते थे कि जय उनका ध्यान भटकाना बंद करे और इसके बजाय पढ़ाई पर ध्यान केंद्रित करे। राघव को एक सहकर्मी मध्यस्थ के रूप में उन्हें एक दूसरे के प्रति अपनी चिंताओं और भावनाओं को व्यक्त करने के लिए और जो स्वाभाविक है उसका सम्मान करने के लिए सही तरीके से बात करने की आवश्यकता है। मित्रता संधियों का उपहास करने के बजाय समर्थन प्रणाली को सक्षम करने वाली होनी चाहिए।

केस स्टडी 3: ड्रग अफवाह

कॉलेज में अफवाह उड़ रही थी कि सचिन ड्रग लेता है। उसे पता चला कि अफवाह उसकी सबसे अच्छी दोस्त अनन्या ने शुरू की थी। विवाद के बाद दोनों साथी मध्यस्थता में आ गए। आमने-सामने की बातचीत के दौरान

अनन्या ने खुलासा किया कि सचिन पिछले कुछ दिनों से अजीब व्यवहार कर रहा था और चूंकि वह जानती थी कि उसका भाई ड्रग्स से परेशान है जिससे उसका परिवार भी प्रभावित हुआ है उसने अपने कुछ दोस्तों से कहा कि शायद सचिन भी इसमें शामिल था। लेकिन वास्तव में उसका यह मतलब कभी नहीं था। लेकिन अब यह अफवाह नियंत्रण से बाहर हो गई है। उसे वास्तव में बहुत बुरा लगा क्योंकि वह इतनी दूर जाने का इरादा नहीं रखती थी। दूसरी ओर सचिन इस बात से चिंतित थे कि जब से यह अफवाह उड़ी है तब से हर कोई उनके साथ अलग व्यवहार कर रहा है उन पर नजरें गड़ाए हुए हैं और जैसे-जैसे वह पास से गुजरते हैं वैसे-वैसे लोग फुसफुसाते रहे हैं। एक करीबी दोस्त होने के नाते अनन्या को पता था कि यह भाई पुनर्वास में है अपनी हेरोइन की लत से उबर रहा है और इसने मेरे सहित मेरे पूरे परिवार को प्रभावित किया है। वह सचिन के डिप्रेशन के बारे में जानती थीं और तब भी उन्होंने ऐसी असंवेदनशील घिनौनी अफवाह फैलाई थी। चूंकि मामले में प्रतिष्ठा और भावनाएं शामिल हैं यहां सहकर्मी मध्यस्थ न केवल उनकी भावनाओं को हवा देने का प्रयास करेगा बल्कि उन्हें अपने संबंधित लक्ष्य तक पहुंचने में भी मदद करेगा यानी अनन्या द्वारा माफी मांगना और सचिन के लिए प्रतिष्ठा को भुनाना। अनन्या के लिए मध्यस्थता का लक्ष्य दोस्ती की बहाली और सचिन द्वारा माफी की स्वीकृति दोनों होगा। यहां छात्र दिमागी और अहिंसक संचार के मूल्य को सीखेंगे।

केस स्टडी 4: दोस्तों का नया समूह

जय और वीरू स्कूल में सबसे अच्छे दोस्त हुआ करते थे लेकिन कॉलेज में जय नए दोस्तों के साथ घूमने लगा जो वीरू को पसंद नहीं करते थे। वीरू ने अपनी पुरानी दोस्ती को फिर से जगाने की कोशिश में अपनी और जय की एक तस्वीर इंस्टाग्राम पर पोस्ट की। जय के नए दोस्तों ने देखा कि उन्होंने उससे कहा कि वीरू उसकी स्थिति से मेल नहीं खाता। जय वीरू के साथ घूमना चाहता है लेकिन वह अपने नए दोस्तों को भी नहीं खोना चाहता। यहां सहकर्मी मध्यस्थता न केवल जय और वीरू को एक साथ वापस लाने में मदद कर सकती है बल्कि जय के नए दोस्तों और वीरू के बीच के मुद्दों को सुलझाने में भी मदद कर सकती है। मध्यस्थ की भूमिका बंधनों को मजबूत करने और उन सभी के बीच एकता की भावना पैदा करने के लिए प्रोत्साहित करना है।

केस स्टडी 5: स्लीपओवर बनाम पूल पार्टी

जैस्मीन और ईशा को स्कूल में लड़ते हुए पकड़ा गया था इसलिए दोनों को मामले को सुलझाने के लिए सहकर्मी मध्यस्थता के लिए भेजा गया था। जैस्मिन ने ईशा को सोने के लिए आमंत्रित किया था। लेकिन सुष्मिता ने उन्हें एक पूल पार्टी में इनवाइट भी किया था। ईशा पूल पार्टी में गई थीं जिससे जैस्मिन नाराज हो गईं। ईशा ने जोर देकर कहा कि वह पूल पार्टी के लिए इसलिए गई थी क्योंकि वह तैराकी का अभ्यास करने की इच्छुक थी। इस मामले में एक मध्यस्थ की भूमिका दोनों को बातचीत के माध्यम से एक-दूसरे के लिए अपनी चिंता को समझाने की होती है। जबकि जैस्मीन को यह समझने की जरूरत है कि एक पार्टी को चुनने का मतलब एक व्यक्ति को दूसरे पर चुनना नहीं है ईशा को अनजाने में जैस्मीन की भावनाओं को आहत करने के लिए माफी मांगने की जरूरत है।

उपरोक्त केस स्टडी छात्रों के शैक्षणिक और व्यक्तिगत विकास के लिए मित्रता और अनुकूल माहौल बनाने में सहकर्मी मध्यस्थता के महत्व को उजागर करती है। कुछ मुद्दे चाहे वे कितने ही तुच्छ लगे बच्चों के मानसिक विकास में बाधा डाल सकते हैं। सहकर्मी मध्यस्थता को शैक्षणिक संस्थान के पारिस्थितिकी तंत्र का एक अभिन्न अंग बनाना इसकी दक्षता को कई गुना बढ़ा देगा।

सन्दर्भ:

Ferrara, Judith M. (1996). *Peer Mediation: Finding a Way to Care*. York, ME: Stenhouse Publishing.

Robertson, Gwendolyn. (1991). *School-Based Peer Mediation Programs: A Natural Extension of Developmental Guidance Programs*. Gorham, ME: University of Southern Maine.

Sorenson, Don L. (1992). *Conflict Resolution and Mediation for Peer Helpers*. Minneapolis, MN: Educational Media Corporation.

खंड 4: समकक्ष मध्यस्थता के गांधीवादी मॉडल की ओर

यूनिट 4.1: संघर्ष समाधानका गांधीवादी दृष्टिकोण:

गांधी मनुष्य की बुनियादी अच्छाई और मानवता की अहिंसक प्रकृति में दृढ़ता से विश्वास करते थे। उनके अनुसार संघर्ष अविश्वास और टकराव में पनपता है। इसलिए संघर्ष समाधान की गांधीवादी पद्धति संघर्ष के तत्काल निवारण पर ध्यान केंद्रित नहीं करती है बल्कि इसके अंतर्निहित स्रोतों को देखने के लिए इससे आगे जाती है। संघर्ष समाधान के लिए उनका अहिंसक दृष्टिकोण जिसे लोकप्रिय रूप से सत्याग्रह के रूप में जाना जाता है संघर्ष के सभी तीन पहलुओं यानी पक्षों के दृष्टिकोण उनके व्यवहार और लक्ष्य की असंगति को छूता है। इस प्रकार इसे मानव जीवन के विभिन्न क्षेत्रों में होने वाले छोटे और बड़े विवादों पर भी लागू किया जा सकता है। यह दृष्टिकोण उनके नैतिक दर्शन पर आधारित है जिसका आधार सत्य और अहिंसा हैं।

थॉमस वेबर के अनुसार एक सफल सत्याग्रह के लिए तीन पूर्वपेक्षाएँ हैं:

- 1) सभी प्रतिद्वन्दी पक्षों के समान हित के तत्वों का पता लगाया जाना चाहिए।
- 2) उन पक्षों के दिल और दिमाग से अपील की जानी चाहिए।
- 3) जो लोग सत्याग्रह शुरू करते हैं उन्हें इसे अंत तक ले जाने के लिए पर्याप्त रूप से दृढ़ होना चाहिए।

एक बार जब ये सभी आवश्यक शर्तें पूरी हो जाती हैं तो रूपांतरण की प्रक्रिया शुरू की जा सकती है। रूपांतरण प्रक्रिया में कई चरण होते हैं जिनमें शामिल हैं:

- पहला कदम प्रतिद्वन्दी के साथ तर्क करना है।
- अनुनय या नैतिक अपील दूसरे नंबर पर आता है।
- असहयोग या सविनय अवज्ञा के साधनों को अंतिम उपाय के रूप में इस्तेमाल किया जाना चाहिए।

संघर्ष समाधान के लिए गांधीवादी दृष्टिकोण इस आधार पर है कि एक प्रतिबद्ध व्यक्ति रचनात्मक और उपयोगी तरीके से संघर्षों को हल कर सकता है। गांधीवादी दृष्टिकोण में जीत महत्वपूर्ण नहीं है लेकिन परिणाम के साथ संघर्ष करने के लिए सभी पक्ष संतुष्ट रहते हैं। यह तभी हो सकता है जब पार्टियों के बीच कुछ आपसी काम किया जाए ताकि संकल्प स्थिर और चिरस्थायी हो। गांधी के संघर्ष के मानदंडों में विश्वास शामिल हैं जैसे संघर्ष सामाजिक संरचनाओं में बनाया गया है न कि लोगों में। संकल्प का उद्देश्य व्यक्ति को संरक्षित करना व्यवस्थित रूप से संरचना को लक्षित करना जीवन के सभी रूपों की एकता की पहचान और सत्य और अहिंसा का पालन करना। जोहान गाल्टुंघास ने गांधी के संघर्ष समाधान मानदंडों को संक्षेप में प्रस्तुत किया है :

- संघर्षों में सभी कार्य दृढ़ विश्वास से उत्पन्न होने चाहिए न कि आवश्यकता से।

- एक संघर्ष को अच्छी तरह से परिभाषित किया जाना चाहिए अर्थात् अपने स्वयं के लक्ष्यों को स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए और प्रतिद्वंद्वी के लक्ष्यों को समझा जाना चाहिए।
- संघर्ष के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखा जाना चाहिए। संघर्ष को विरोधी से मिलने के अवसर के रूप में और समाज व स्वयं को बदलने के अवसर के रूप में देखा जाना चाहिए।
- किसी भी शब्द विचार या कर्म से दूसरों को नुकसान या चोट नहीं पहुंचानी चाहिए अर्थात् सभी कार्य अहिंसक होने चाहिए।
- रचनात्मक तत्वों को शामिल करके लक्ष्य-संगत तरीके से कार्य करना।
- खुला होना गोपनीय नहीं होना।
- बुराई के साथ या बुराई के समर्थकों के साथ सहयोग नहीं करना चाहिए।
- बलिदान की तैयारी।
- स्थिति के ध्रुवीकरण और संघर्ष के बढ़ने से बचना चाहिए।
- जरूरी चीजों पर जोर देकर और गैर जरूरी चीजों पर कुर्बानी देने को तैयार रहकर संघर्षों को सुलझाया जाना चाहिए।
- गलती को स्वीकार करना और गलतियों को स्वीकार करना।
- विरोधियों को स्वयं से अधिक कठिन न आंकना और न ही उनकी कमजोरियों का दोहन करना
- न केवल विरोधी के बल्कि स्वयं के रूपांतरण के लिए भी जबरदस्ती के बजाय रूपांतरण का लक्ष्य ऐसे समाधान की तलाश जो दोनों पक्षों के लिए स्वीकार्य हो।

यूनिट 4.2: सहकर्मी मध्यस्थता के गांधीवादी मॉडल को समझना:

"गांधीवादी मॉडल में जब व्यक्ति एक संघर्ष की स्थिति में आता है तो स्वाभाविक रूप से आक्रामक नहीं होता है और स्वतंत्र रूप से चुने गए अहिंसक तरीके से संघर्षों को हल करने की इच्छा रखता है।" -थॉमस वेबर

गांधी एक कर्मठ व्यक्ति थे। उन्होंने व्यक्ति को परिवर्तन के एक शक्तिशाली हथियार के रूप में देखा। संघर्ष समाधान के प्रति उनका दृष्टिकोण परिवर्तनकारी रहा है। महात्मा ने इसके पूर्ण उन्मूलन को सुनिश्चित करने के लिए संघर्ष के मूल कारण को लक्षित किया। यह सहकर्मी मध्यस्थता के संदर्भ में भी सच है। उसके लिए साथियों की मध्यस्थता बच्चों के बढ़ते वर्षों के दौरान बुराई को जड़ से खत्म करने का एक अवसर होगा ताकि वे बेहतर वयस्कों के रूप में विकसित हो सकें। यहां मध्यस्थता की प्रक्रिया को पूरे समय किशोरों का ध्यान आकर्षित करने और उनके लिए दिलचस्प बनाने की आवश्यकता होगी। इसलिए सहकर्मी मध्यस्थता का एक गांधीवादी मॉडल अभिनव रचनात्मक शिक्षाप्रद और साथ ही परिवर्तनकारी होगा।

गांधीवादी सहकर्मी मध्यस्थ का एक महत्वपूर्ण गुण अहिंसा के गांधीवादी सिद्धांतों का पालन करना होगा। आइए हम अहिंसा के लिए गांधीवादी दृष्टिकोण को आत्मसात करने का प्रयास करें।

महात्मा गांधी के पौत्र अरूण गांधी ने अपनी पुस्तक द गिफ्ट ऑफ़ एंगर में गांधीजी की अहिंसा के पांच मूलभूत तत्वों की विवेचना की है। निश्चित रूप से अहिंसक संचार के स्तंभ निम्नलिखित हैं-

1 सम्मान

2 समझ

3 स्वीकार्यता

4 प्रशंसा

5 करुणा

कोई भी व्यक्ति जो इन स्तंभों को अपने में उतारता है वह अपने जीवन में अहिंसक संचार का अभ्यास बिना ज्यादा कष्ट पाए कर सकता है।

अरूण गांधी ने अहिंसा के 5 स्तंभों का खूबसूरती से वर्णन किया है-लोग चाहे वे किसी भी जाति धर्म रंग या देश के हों उनका सम्मान करना और उन्हें समझना ही संसार को आगे ले जाने का एकमात्र मार्ग है।

दीवारें खड़ी करना और विभाजन करने का कार्य सदैव अन्त में उलटा ही पड़ता है व गुस्से बदले व हिंसा की भावना को भड़काता है। इसके विपरित जब हम एक-दूसरे का सम्मान करते हैं और उन्हें समझते हैं तो हम स्वाभाविक रूप से तीसरे स्तंभ को स्वीकार करते हैं। दूसरों के विचारों और प्रतिष्ठा को स्वीकार करने की योग्यता हमें और मजबूत व बुद्धिमान बनने की दिशा में आगे बढ़ाती है। अहिंसक संचार के अन्य दो स्तंभ-प्रशंसा और करुणा व्यक्तिगत खुशी की पूर्ति के साथ दुनिया में अधिक से अधिक सद्भाव लाने में मदद करते हैं।

तो दोस्तों फार्मूला आसान है। बस प्रयास करें और दूसरों के वर्ग और समुदाय से परे उनके सम्मान की आदत बनाएं। यदि आप दूसरों को आदर देंगे तो दूसरे भी तुम्हें सम्मान देंगे। यह प्रकृति के और अन्य प्राणियों पशुओं और पक्षियों के संदर्भ में भी सत्य है।

आपसी सम्मान अधिक समझ की ओर ले जाता है। कई बार हम पाते हैं कि दूसरों के दृष्टिकोण को समझने में हमारी असमर्थता अविश्वास और विवादों की ओर ले जाती है। हालाँकि जब हमारे मन में किसी के लिए सम्मान होता है भले ही कोई गलतफहमी हो हम बिना किसी झंझट के उस पर काबू पा सकते हैं।

संचार के संदर्भ में पारस्परिक सम्मान उन व्यक्तियों के लिए आसान बनाता है जो एक दूसरे को गहराई से सुनने के लिए बातचीत कर रहे हैं। यह दर्शाता है कि जो लोग संचार कर रहे हैं वे वास्तव में एक-दूसरे को समझने में रुचि रखते हैं और जोड़-तोड़ नहीं कर रहे हैं। साथ ही संचार प्रक्रिया में आपसी समझ सहयोग और समर्थन में मदद करती है। एक सहकर्मी मध्यस्थ के लिए जो उन सभी के लिए गहरा सम्मान करता है जो संघर्ष में हैं संघर्ष करने वाले पक्षों की स्थिति को समझना और तदनुसार प्रतिक्रिया देना बहुत आसान होगा। जब हमारे पास आपसी सम्मान और आपसी समझ होती है तो एक-दूसरे की स्थिति को स्वीकार करना आसान हो जाता है। मनुष्य के रूप में हम में से प्रत्येक के अलग-अलग दृष्टिकोण और राय होने की संभावना है। ज्यादातर समस्या वहीं खड़ी होती है जहाँ हम अहंकारी रुख अपनाते हुए फंस जाते हैं। हालाँकि सम्मान और समझ हमें एक-दूसरे की स्थिति को स्वीकार करने में मदद करती है। फिर से मध्यस्थ अहिंसक अनुनय की अपनी तकनीकों का उपयोग करके एक ऐसी स्थिति का पता लगाने में सक्षम होगा जहाँ परस्पर विरोधी पक्ष एक-दूसरे की स्थिति को स्वीकार करने के लिए तैयार हों।

ऐसे समय में जब चारों ओर इतनी नकारात्मकता है और बहुत आसानी से हम नकारात्मक ऊर्जाओं के भंवर में फंस सकते हैं यह महत्वपूर्ण है कि हम अपने आस-पास की सकारात्मक चीजों की सराहना करना सीखें। आप क्रोधित हो सकते हैं लेकिन यदि आप रुककर बाहर के सुंदर फूलों को देखें तो आपका क्रोध कम होने की संभावना है। अपने जीवन में हो रही सकारात्मक चीजों के बारे में सोचें और आप महसूस करेंगे कि आप नकारात्मक ऊर्जाओं को कैसे दूर कर सकते हैं। सकारात्मक प्रशंसा सकारात्मक ऊर्जा की ओर ले जाती है और यह बदले में सकारात्मक और स्वस्थ संचार की ओर ले जाती है।

इसी तरह गांधीवादी अहिंसा का पांचवां स्तंभ करुणा है। हम अहिंसक संचार के तत्वों पर अपनी इकाई में अहिंसक संचार के इस महत्वपूर्ण पहलू पर ध्यान देंगे।

हमें यह याद रखना चाहिए कि उपरोक्त पांच स्तंभों को आत्मसात करने से हम सकारात्मक दृष्टिकोण विकसित कर सकेंगे। जो नकारात्मकता अक्सर हमें घेर लेती है वह कम हो जाएगी और हम एक व्यक्ति के रूप में और बड़े पैमाने पर एक समाज के रूप में विकसित होंगे। नकारात्मक और हिंसक संबंध एक समरूप परिवार या समाज के निर्माण में मदद नहीं कर सकते केवल सकारात्मकता और अहिंसक कार्रवाई ही सामाजिक एकता को बढ़ावा दे सकती है। हम यह समझ सकते हैं कि गांधीवादी अहिंसा के पांच स्तंभों को आत्मसात करके एक सहकर्मी मध्यस्थ परस्पर विरोधी दलों के साथ प्रभावी ढंग से सहयोग कर सकता है। निम्नलिखित सुझाए गए कदम हैं जिनका एक सहकर्मी मध्यस्थ अनुसरण कर सकता है:

- मध्यस्थ के स्थान पर कदम रखना: इस चरण में मध्यस्थ की मध्यस्थता प्रक्रिया के लिए तैयारी शामिल है जहाँ मध्यस्थ आवश्यक कौशल प्राप्त करता है और मध्यस्थता में उसकी भूमिका को समझता है।

- प्रक्रिया से परिचित होना: इस चरण में मध्यस्थ पक्षों को मध्यस्थता प्रक्रिया से परिचित कराएगा संभावित परिणामों के लिए अपेक्षाएं निर्धारित करेगा और पार्टियों के किसी भी प्रक्रिया से संबंधित प्रश्नों का उत्तर देगा।
- दोस्ताना मजाक: दिल से दिल की बातचीत किशोरों और बच्चों को विश्वास बनाने और एक-दूसरे के साथ खुलने में मदद करती है। अन्य युवाओं के समान अनुभवों वाले मध्यस्थ के उपाख्यानो से बातचीत में स्थापित होने में मदद मिल सकती है।
- अहिंसक और भावनात्मक संचार: किशोर एक कमजोर समूह हैं। उन्हें सुनने और समझने की इच्छा होती है असफल होने पर वे भावनात्मक मुद्दों को विकसित करते हैं। एक बार मंच सेट हो जाने के बाद भावनाओं अपेक्षाओं को मेज पर लाया जाना चाहिए। जबकि मध्यस्थ को विरोधियों के शब्दों और कार्यों के पीछे की ऊर्जा और तीव्रता में तालमेल बिठाना चाहिए।
- सूचना एकत्र करना: मध्यस्थता के इस भाग में मध्यस्थ पक्षों की जरूरतों और विवाद में शामिल बेहतर समझ हासिल करने के लिए प्रश्नों की एक श्रृंखला पूछकर पक्षों के साथ जुड़ता है।
- एक एजेंडा सेट करना: एजेंडा निर्धारित करने के माध्यम से मध्यस्थ आगे का रास्ता तय करने के लिए विवाद के प्रमुख क्षेत्रों की पहचान करता है।
- नवोन्मेषी/रचनात्मक विकल्पों का सृजन और मूल्यांकन : इस चरण में मध्यस्थ पक्षों को रचनात्मक विकल्प पैदा करने और आगे बढ़ने के लिए उनका आकलन करने में सहायता करेगा।
- एक समझौता बनाना: विकल्पों का आकलन करने के बाद मध्यस्थ पक्षों को अंतिम समझौते के निर्माण में सहायता करता है जो पारस्परिक रूप से सहमत है।
- एक-दूसरे के पक्षों द्वारा पारस्परिक क्षमा: किशोरों/बच्चों के भावनात्मक और बौद्धिक विकास के लिए क्षमा महत्वपूर्ण है। पिछले कड़वे अनुभव उन्हें नए अवसरों की कोशिश करने में सावधान करते हैं।
- उपयुक्त व्यवहार सीखना: यह बच्चों के आत्मनिर्भर और सम्मानजनक वयस्कों के विकास के लिए बहुत महत्वपूर्ण है।
- समापन: इस चरण में मध्यस्थ पक्षकारों को उनकी स्पष्टवादिता और भागीदारी के लिए धन्यवाद देते हुए प्रक्रिया को बंद कर देगा।
- एक साझा भोजन या एक नाश्ता

•प्रतिबिंब: यह प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण चरण है जहां मध्यस्थ अपने दृष्टिकोण और अभ्यास पर प्रतिबिंबित करेगा और भविष्य के क्षेत्रों में सुधार के लिए नोटिस देगा।

पक्षों की आवश्यकताओं के अनुसार मध्यस्थता का चरण किसी भी समय हो सकता है। यह उन्हें मध्यस्थ के साथ एक निजी बातचीत करने में सक्षम बनाता है। इसलिए सहकर्मी मध्यस्थता के गांधीवादी मॉडल का लक्ष्य बेहतर शैक्षिक प्रणाली और उज्वल व्यक्तियों का निर्माण करना है जबकि छात्रों को तनाव और नकारात्मकता के बिना विकास प्रक्रिया का आनंद लेने देना है।

यूनिट 4.3: गांधीवादी सहकर्मी मध्यस्थ

गांधीवादी प्रतिमान में एक सहकर्मी मध्यस्थ एक सत्याग्रही होगा जिसका लक्ष्य समाज में एक अहिंसक शांतिपूर्ण व्यवस्था स्थापित करना है। इसलिए उसके पास सत्याग्रह के लिए आवश्यक सभी लक्षण होंगे जैसे:

1. सत्यवादी: गांधी के लिए सत्य मानव अस्तित्व के लक्ष्य का अंतिम लक्ष्य है। मध्यस्थता और कुछ नहीं बल्कि पक्षों को सच्चाई की स्वीकृति के लिए प्रोत्साहित करना है। यह एक ऐसे व्यक्ति द्वारा किया जा सकता है जो सत्य को मानव व्यवहार के प्रमुख सिद्धांत के रूप में मानता है।
2. सम्मानजनक: एक गांधीवादी साथी मध्यस्थ को पक्षों और उनकी भावनाओं के साथ-साथ अपेक्षाओं का भी सम्मान करना चाहिए।
2. अहिंसक: एक सहकर्मी मध्यस्थ को हिंसा के सभी रूपों की निंदा करनी चाहिए जैसे शारीरिक बल अभद्र भाषा घृणा सार्वजनिक संपत्ति का विनाश आक्रोश की भावना आदि।
3. बहादुर: जिसको कोई भी भय है वह अन्याय का विरोध नहीं कर सकता। एक सहकर्मी मध्यस्थ को मध्यस्थता का प्रयास करने से पहले सभी भय को दूर करने और शांति महसूस करने की आवश्यकता होती है।
4. स्व-जांच: स्वयं की समझ मध्यस्थता की प्रक्रिया से गुजरने के लिए आंतरिक शक्ति को खोजने में मदद करती है।
5. प्यार और देखभाल से प्रेरित: साथी मध्यस्थों को दो पक्षों के लिए प्यार और देखभाल से काम लेना चाहिए। परिप्रेक्ष्य में बदलाव के लिए शांति के लिए गहरी चिंता की आवश्यकता है। इसे मध्यस्थ मानसिकता रखने के रूप में भी जाना जाता है।
6. आशावादी: एक सहकर्मी मध्यस्थ न केवल एक समस्या समाधानकर्ता है बल्कि एक प्रेरक उत्थान और जागृति है। उसे विवादों में सकारात्मक मूल्यों और भावनाओं को विकसित करने की आवश्यकता है।

7. गैर-निर्णयात्मक: पूर्वाग्रह स्थितियों को जटिल बनाते हैं और सुलह के रास्ते में बाधा डालते हैं। गैर-निर्णयात्मक होने से एक सहकर्मी मध्यस्थ यह सुनिश्चित कर सकता है कि पार्टियां अपने कार्यों पर प्रतिबिंबित करें।

8. ईमानदारी: केवल गंभीर प्रयासों से ही वांछित परिणाम प्राप्त होते हैं। एक सहकर्मी मध्यस्थ को इसे सफल बनाने के लिए पूरे दिल से मध्यस्थता का प्रयास करना चाहिए।

9. गांधी के लिए मनुष्य सबसे महत्वपूर्ण थे और प्रत्येक व्यक्ति अपनी मानवता का एहसास कर सकता है और इसे दूसरों से जोड़ सकता है। पारेख (1997) कहते हैं-"गांधी ने सोचा था कि अपनी हर गतिविधि में मानवता की मीठी गंध लाकर हर व्यक्ति अपने छोटे से तरीके से मानवीय रिश्तों की गुणवत्ता को बदलने में मदद कर सकता है और एक बेहतर दुनिया के निर्माण में योगदान दे सकता है।" इसलिए गांधीवादी सहकर्मी मध्यस्थ की मानवता के सार के प्रति दृढ़ प्रतिबद्धता होगी।

एक गांधीवादी सहकर्मी मध्यस्थ को दृष्टिकोण के प्रति अत्यधिक अनुशासित होने और बहु-आंशिक दृष्टिकोण रखने की आवश्यकता होती है। मध्यस्थता की गांधीवादी कला में छात्रों को प्रशिक्षित करना कर्तव्यपरायण और जिम्मेदार नागरिकों को ऊपर उठाने के बारे में है इसके लिए निश्चित रूप से केवल विवाद समाधान क्षमता की तुलना में बहुत अधिक प्रयास की आवश्यकता होती है। गांधी के अनुसार - खुद को खोजने का सबसे अच्छा तरीका है कि आप खुद को दूसरों की सेवा में खो दें" और यही एक सहकर्मी मध्यस्थ से करने की अपेक्षा की जाती है।

सन्दर्भ:

Burrowes, Robert J. (1996). *The Strategy of Nonviolent Defense: A Gandhian Approach*, State University of New York Press, Albany.

Iyer, Raghavan N. (1973). *The Moral and Political Thought of Mahatma Gandhi*, Oxford University Press, New Delhi.

Parekh, Bhikhu (1997). *Gandhi: A Very Short Introduction*; Oxford University Press.

Weber, Thomas. (1991). *Conflict Resolution and Gandhian Ethics*; Gandhi Peace Foundation.

Weber, Thomas (2001) "Gandhian Philosophy, Conflict Resolution Theory and Practical Approaches to Negotiation", *Journal of Peace Research*, Volume 38, No. 4, Sage Publications, <http://jpr.sagepub.com>, 2001.

सहकर्मी मध्यस्थता में अभ्यास प्रश्न

Q1. क्या संघर्ष बुरे होते हैं? क्या इनसे मानवीय व्यवहार प्रभावित होता है? संघर्षों को बातचीत के जरिए रचनात्मक तरीके से कैसे समाप्त किया जा सकता है?

Q2. स्वस्थ संचार से क्या तात्पर्य है? इसकी क्या विशेष आवश्यकताएं हैं?

Q3. सहकर्मी मध्यस्थता का मतलब अपने शब्दों में समझाएं। शैक्षणिक संस्थानों में इसका क्या उपयोग है?

Q4. अहिंसक संचार से आप क्या समझते हैं? यह सहकर्मी मध्यस्थता में आवश्यक कौशल क्यों माना जाता है?

Q5. संघर्ष समाधान के गांधीवादी दृष्टिकोण के अंतर्गत सहकर्मी मध्यस्थ में कौन-कौन से कौशल होना अनिवार्य हैं?

Q6. गांधी के सहकर्मी मध्यस्थता मॉडल का उपयोग कर मध्यस्थता की प्रक्रिया को सहकर्मी अनुकूल किस प्रकार बनाया जा सकता है?

Q7. अमित अपने खंडों वाले खेल से छोटे-छोटे खंडों का प्रयोग कर एक घर बना रहा था। जिसको उसकी बहन साक्षी ने तोड़ दिया। जिसके परिणामस्वरूप अमित ने साक्षी के साथ लुडो खेलने से मना कर दिया। एक सहकर्मी मध्यस्थ के तौर पर आप इस संघर्ष का निपटारा किस प्रकार करेंगे, जिससे की अमित और साक्षी दोनों ही अंत में खुश हों।

कृपया उपरोक्त प्रश्नों के उत्तर icgsr.mediation@gmail.com पर ईमेल के द्वारा भेजें।

आपके द्वारा दिए गये उत्तरों की जांच के बाद आपको प्रमाण पत्र (Certificate) प्रदान किया जायेगा।

