

कोई भी दुर्घटना असमय दुर्भाग्यवश घटित हो जाती है। दुर्घटनाओं के बारे में पहले से जान पाना हमारे बस में हमेशा नहीं होता। हम इतना कर सकते हैं कि इनसे मली प्रकार जूझ पाए।

दुर्घटनाएँ अचानक आ जाती हैं और हमें बचने का मौका नहीं देती। बड़ी आपदाओं में, जैसे बाढ़, भूकम्प, सुनामी—जान—माल की हानि तो होती ही है—यह अपने साथ पीड़ा और असहनीय भावनाएँ भी लाती हैं। इस पीड़ा का हमारे मानसिक स्वास्थ्य पर गहरा असर पड़ता है।

क्या मैं दुर्घटनाग्रस्त व्यक्तियों की मदद करने में समर्थ हूँ?

आप मदद करने में समर्थ हो सकते हैं और एक महत्वपूर्ण मददगार साबित हो सकते हैं। इस मुश्किल, निर्णय से पहले यह तए कर लें कि आप इस स्थिति से उत्पन्न होने वाली कठिनाइयों से जूझ पाएंगे।

- मैं अपनी निजी कठिनाइयों से जूझने में समर्थ हूँ। मैं अपना अधिकतर समय अपनी परेशानियों और कठिनाइयों के बारे में सोच—विचार करने में नहीं लगाता/लगाती।
- मैं धैर्यवान् व्यक्ति हूँ। मैं दूसरों की परेशानियों को अचेत होकर सुनता/सुनती हूँ और समझने की कोशिश करता/करती हूँ।
- मैं आपसी—वार्तालाप कौशलता से कर लेता/लेती हूँ।
- मेरा दूसरों के दर्द एवं कठिनाई के प्रति सदभावना का भाव है।
- मैं मानसिक एवं मनोभाविक रूप से स्वस्थ एवं कुशल हूँ।

यह हो सकता है.....

इन असामान्य स्थितियों में सामान्य प्रतिक्रियाओं की जानकारी आपको इस स्थिति में ग्रस्त लोगों की भावनाओं, विचारों और आचरण समझने में मदद करेगी।

सदमा और घटना को अस्वीकार करना किसी भी भारी आपदा में सामान्य प्रतिक्रिया है। यह अकसर आपदा के तुरन्त बाद होते हैं।

सदमा अचानक हुए घोर भावुक अव्यवस्था का परिणाम है। सदमे की स्थिति में इंसान

हक्का-बक्का और घबराया हुआ महसूस करता है। घटना को अस्वीकार करने का तात्पर्य है कि दुर्घटना की भीषणता को नकारना अथवा यह कहना कि “ऐसा हो ही नहीं सकता।”

दुर्घटना के तुरन्त बाद लगा सदमा जब कम होने लगता है तो प्रतिक्रियाएं अनेक प्रकार की हो सकती हैं। बहुत लोग आपदाओं से किसी बड़े मानसिक रोग बिना निकल जाते हैं। बहुत ऐसे भी होते हैं जिन्हें आपदाओं से निकलने एवं जूझने में कठिनाई होती है।

निम्नलिखित सामान्य प्रतिक्रियाएं हैं एक तनावग्रस्त स्थिति में—

- **भावनाएं उत्तेजित** हो जाती हैं। मनोवृत्ति/मिजाज पहले से ज्यादा चिड़चिड़ा हो जाता है और नाटकीय रूप से जल्दी-जल्दी बदलने लगता है। आपको ऐसे लोग मिलेंगे जो बहुत डरे हुए, सहमे हुए, घबराए हुए या बहुत उदास हैं।
- **विचार और व्यवहार भी प्रभावित** हो जाते हैं। दुर्घटना का बार-बार और चित्रात्मक रूप से याद आना सामान्य है। इससे दिल का तेज धड़कना और पसीने आना जैसी शारीरिक प्रतिक्रियाएं भी हो सकती हैं। एकाग्र हो पाना या निर्णय ले पाना कठिन हो सकता है, या छोटी-छोटी बातों पर परेशान हो जाना सामान्य है। सोने और खाने के नियमों में गड़बड़ी हो सकती है।
- **अनेक बार एक प्रकार के संवेगों** का उभरना सामान्य है। दुर्घटना की सालगिरह-मासिक/सालाना या उस समय बजाए गये साइरन की आवाज इत्यादि बीती हुई कष्टदायक यादों को ताजा कर देते हैं। यह यादें उसी डर और तनाव को ताजा कर देती हैं।
- **आपसी रिश्तों में भी तनाव** आ जाता है। परिवारों में तनाव और आपसी बहस का बढ़ जाना सामान्य है। दूसरी ओर यह भी हो सकता है कि कुछ लोग अलग-अलग रहना पसंद करने लगे। अकेलेपन को तलाशें।
- **शारीरिक प्रभाव भी तनाव** का एक परिणाम है—सिरदर्द, घबराहट, छाती में दर्द आदि। पहले के रोग तनाव से बिगड़ सकते हैं।
- **पश्च्यात्जीवी अपराधिता** किसी भी आपातकालीन स्थिति में बच जाना, जहाँ और बहुत लोग खत्म हो गए, एक अपराधिकता की भावना को जन्म देता है। इस प्रतिक्रिया को पश्च्यात्जीवी अपराधिता कहा जाता है। यह सोचकर कि जहाँ लोग मर गए, खत्म हो गए तो हम क्यूँ नहीं मर गए और इस भाव में मर जाने वालों के लिए गहरा दुख भी शामिल है।

समय के साथ लोगों की बदलती प्रतिक्रियाएँ

यह जानना आवश्यक है कि तनाव से जूझने का कोई 'एक' तरीका नहीं होता। कुछ लोग तुरंत प्रभावित हो जाते हैं—कुछ लोगों को दुर्घटना के प्रति संवेग प्रकट करने में महीने/साल भी लग जाते हैं। कुछ लोग बहुत लम्बे समय तक उस मनोस्थिति से निकल नहीं पाते, कुछ जल्दी ही अपने पर काबू पा लेते हैं। याद रखें कि दुर्घटना असामान्य स्थिति है, जिसमें असामान्य प्रतिक्रियाएं देखने को मिलती हैं।

प्रतिक्रियाएं समय के साथ बदलती हैं।

किन लोगो को सहायता की जरूरत होगी?

- जो लोग बहुत घबराहट, निराशा, नींद की परेशानियों, बहुत रोना जैसी समस्याओं को दर्शा रहे हों।
- जो लोग अकेले रहना पंसद कर रहे हो और किसी भी कार्य में कोई रूचि नहीं दिखा रहे हों।
- जो लोग कोई बातचीत नहीं कर रहे हों।
- जिन लोगो ने बहुत खो दिया हो (जैसे परिवार के सदस्यों की मृत्यु)

मैं कैसे मदद करूँ?

आपादग्रस्त लोगों को मनोवैज्ञानिक सहायता प्रदान करना एक ही बार का काम नहीं है। इसको एक भावनात्मक संगी समझें, जो एक लगातार और समय लेने वाला कार्य है। यह एक ऐसा कार्य है जहाँ आपको लोगों की परेशानी का साथी बन कर उनकी मदद करनी है।

सामान्य सिद्धान्त

- **क्रियात्मक मदद से न कतराएं**—सामान संभालना, खाने का प्रबन्ध करना, रहने की जगह बनाना—इन सब में हाथ बटाएँ। पूछ लें कि किस तरह की मदद की आवश्यकता है।
- **सुनें**—मनोवैज्ञानिक मदद करने का सबसे अच्छा तरीका है सुनना—लोगों के कष्ट और दुख को सुनना। आपको उत्तर या उपाय तलाशने की जरूरत नहीं है। लोगों का रोना/असहाय

महसूस करना अपेक्षित है। लोग पूछेंगे 'मेरे साथ ही ऐसा क्यों हुआ?' उन्हें उत्तर नहीं चाहिए—वे अपना दुःख प्रकट कर रहे हैं।

- **आगे बढ़ो, कुछ करो।** अपने शब्दों और कार्यों से दिखाइए कि आपको परवाह है। डरे नहीं कि आप कुछ गलत बोल देंगे या कर देंगे। कुछ उम्मीद के शब्द, रोते हुए को सहारा—यह सब बहुत मायने रखते हैं।
- **मदद जारी रखें—**मुश्किलों से जूझने में समय लग सकता है। निरन्तर सहायता करने की कोशिश करें। छोटी-छोटी निरन्तर मदद बिखरी हुई जिन्दगियों को जोड़ने में बहुत सहायक होती है।

बच्चे की मदद करते समय....

दुर्घटना के बाद होने वाला अत्याधिक डर और घबराहट बच्चों को बहुत परेशान करता है। कुछ बच्चे अपनी उम्र से छोटे व्यवहार—जैसे अंगूठा चूसना या बिस्तर गीला कर देना—करने लगते हैं। ऐसे समय में बच्चों को बुरे सपने आना या अकेले डर जाना सामान्य है। कुछ बच्चे चिड़चिड़े या गुम-सुम भी हो जाते हैं।

ऐसी कई बातें हैं जिनका दुर्घटना की स्थिति में बच्चों की परेशानी कम करने के लिए निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें:

- बच्चा सुरक्षित है और किसी जिम्मेदार बड़े की देखरेख में है।
- बच्चे अपने स्वाभाविक वातावरण में सबसे अच्छी तरह संभल पाते हैं।
- इस बात को समझें कि बच्चे किसी खिलौने/वस्तु/फोटो को अपने साथ हमेशा रखने में सुरक्षित/अच्छा महसूस करते हैं।
- जो बच्चे अनाथ हो गये हैं उनका ध्यान रखें—कि वह समय पर खा रहे हैं, सो रहे हैं, वे दिन भर क्या कर रहे हैं क्या वे सुरक्षित महसूस कर रहे हैं।
- बच्चों को खेलने के लिए, अपने को व्यस्त रखने के लिए और अपनी बात कह पाने के लिए साधनों का प्रबन्ध करें।
- बच्चों को आपस में मिलाएं और एकत्रित करें ताकि उन्हें साथ खेलने का या बात करने का मौका मिले।

- बच्चों की कहानियों को सुनें। अक्सर बच्चे अपनी भावनाओं और घटनाओं को कहानियों और खेल में भली प्रकार व्यक्त कर पाते हैं।
- जवान बच्चों को उनके मन का कोई उपयोगी कार्य सौंपें जो दुर्घटना से उभरने में मदद करे।

जवानों और बड़ों की मदद करते समय...

- लोगों को दुर्घटना सम्बन्धित कार्यों का प्रशिक्षण दें, दुर्घटना की जानकारी, स्वास्थ्य संबंधी जानकारी, अपने और दूसरों का ध्यान कैसे रखें, पुनःनिर्माण कैसे करें।
- लोगों को रोने से या अपना दुख बाँटने से न रोकें/रोना, असहाय महसूस करना, उदासी—यह सब दुर्घटना के बाद की सामान्य प्रतिक्रियाएँ हैं। दुःख बाँटना दुःख से जूझने में मददगार होता है।
- लोगों को समाज—सहायक मण्डली बनाने के लिए प्रेरित करें।
- लोगों को उनके रोज के काम—काज को पुनः शुरू करने में मदद करें। पहले की तरह का नित्यकर्म मुश्किल हो सकता है—कोशिश करें कि खाना, सोना आदि रोज के काम समय पर हों।
- लोगों को उपयोगी पुनःनिर्माण कार्यों में लगाएं। इससे संयम और आशा की भावना जागरूक होती है।
- लोगों को सुनी—सुनाई बातें फैलाने से रोकें।

ऐसा न करे

- दुर्घटनाग्रस्त लोगो को अपने तरीके से ही काम कराएं।
- उन्हें “काम करने” या “बात करने” पर मजबूर करें।

वृद्ध लोगों की मदद करते समय

दुर्घटना में बचे वृद्ध लोगों के प्रति लापरवाह ना रहें। ये भी शारीरिक एवं मानसिक रूप से परेशान हैं और मदद के उतने ही हकदार हैं।

- स्वास्थ्य सम्बन्धी और शारीरिक स्वस्थता का ध्यान रखें।
- बहुत ज्यादा आशाहीनता और असहायता की भावनाओं को ना आने दें।
- रोने से या अपना दुख बाँटने से न रोकें।
- वृद्धों को अपने डरों और घबराहट के बारे में बात करने दें।

चेतना से सुनना

सुनने से शुरू करें....

सार्थक सुनना शुरू होता है अच्छी तरह सुनने से/अच्छी तरह सुनने का अर्थ है कही गई बात को भली प्रकार समझ पाना।

बेहतर सुनने के लिए...

- ध्यान से सुनें, पूरा सुनें। पूरी तरह सचेत होकर बोलने वाले की बातों पर ध्यान दें।
- निर्णायक न बनें: हर कही हुई बात को सही—गलत या अच्छे—बुरे का निर्णय न दें।
- खुले दिमाग से बात सुनें, यदि आपका दिमाग खुला नहीं होगा तो आप पूरी बात नहीं सुन पाएंगे। जिन बातों से आप सहमत नहीं हैं उन्हें भी पूरी तरह सुनें।
- जल्दी निष्कर्षों पर न पहुँचें: पूरी बात बिना सुने निष्कर्ष न बनाएं।
- बार—बार बीच में न बोलें: सुनते हुए बोलने वाले को बार—बार न रोकें, बहुत सवाल न पूछें।
- बोलने वाले को अपनी बात अपने अनुसार कहने का मौका दें।
- बोलने वाले का मजाक नहीं बनाएं।

उपचार की ओर: सचेत सुनना

सचेत सुनने में शामिल है अनकही बातों को समझना, किसी को भी अपनी पूरी बात कह पाने में समर्थ बनाना। यह विश्वास पैदा करता है। वक्ता महसूस करता है कि उसे समझा जा रहा है। वक्ता को दर्शाइये कि आप सचेत सुन रहे हैं—

- वक्ता की कही बात को स्वीकृती दें: गर्दन हिलाकर हामी भरें या 'हाँ' 'हम्म' कहें।
- आँख मिलाएं: बात सुनते समय वक्ता से आँख मिलाएं और दर्शायें कि आप उनकी बात पूरी तरह सुन रहे हैं।
- वक्ता की ओर झुककर बात सुनें।
- धीरज रखें : लोगों को अपनी बात बोलने का मौका दें। बार—बार न टोकें और बीच में न बोलें।
- खुले सवालों का उपयोग करें—ऐसे सवाल न पूछें जिनका उत्तर हाँ/ना में दिया जा सके। परन्तु बहुत सारे सवाल न पूछें। वक्ता को ज्यादा बोलने का मौका दें।
- कही गई बात को अपने शब्दों में कहें—इससे यह साफ हो जाएगा कि आप सही समझ रहे हैं।

उदाहरण—

वक्ता: 'मेरा बेटा मुझसे कह रहा है कि मैं अपनी सारी जायदाद बेच के उसके साथ रहूँ। वह कहता है कि सब का ध्यान वो रखेगा।'

सुनने वाला: आपका बेटा आपसे अपनी जायदाद बेचकर उसके साथ रहने को कह रहा है।

- भावना को समझें: पूरी बात सुनकर उसमें छिपे हुए भाव को वक्ता के सामने रखें। इससे न केवल बातचीत आगे बढ़ती है, यह भावनाओं को समझने और स्वीकार करने में मददगार है।

उदाहरण—

वक्ता: 'मेरा बेटा मुझसे कह रहा है कि मैं अपनी सारी जायदाद बेच के उसके साथ रहूँ। वह कहता है कि सब का ध्यान वो रखेगा।'

सुनने वाला: "आप कुछ परेशान हैं—निर्णय नहीं कर पा रहे कि क्या करना चाहिए?"

सुनना और

भली प्रकार सुनने से वक्ता के हालात भली प्रकार समझ आने लगते हैं। इसके बाद आप सहायक की मदद से वक्ता को प्रोत्साहित करें।

यदि आप देखें कि वक्ता की बातों और व्यवहार में बहुत अंतर है तो इसे सामने रखें। यह वक्ता को अनकही भावनाओं को समझने में मदद करेंगे।

वक्ता को असली मुश्किलों की जड़ों तक पहुँचने में मदद करें। क्या वे किसी व्यक्ति से परेशान हैं? क्या परेशानी की जड़ वह व्यक्ति है या व्यक्ति का व्यवहार? या अनेक। जब हम किसी व्यक्ति को परेशानी बना देते हैं, तब हम उस रिश्ते को मुश्किल में डाल देते हैं। वक्ता को परेशानियों की सही जड़ तक पहुँचने में सहायक बनें।

मुश्किलों का सामना करने के उपायों को तलाशने में सहायक बनें। जब समस्या के समाधान में किसी की आवश्यकता हो तो उनका ऐसे लोगों से परिचय करायें।

क्रिया संकेत

बच्चों के लिए क्रिया संकेत

1. **संवेग प्रकट करना** : बच्चों को अपने संवेगों को प्रकट करने में मुश्किल हो सकती है। अनेक माध्यमों के प्रयोग से बच्चों का मुश्किल संवेगों को समझा जा सकता है—
 - चित्रकारी
 - लिखाई
 - आपसी बातचीत
 - कहानियों एवं कठपुतलियों का प्रयोग करें
2. **दिशा साधना**: यह क्रियाएँ बच्चों का आत्मविश्वास बढ़ाने में सहायक हैं।
 - समूह बनाना
 - छोटी चीजों को ठीक-ठाक करना।

बड़ों के साथ क्रिया संकेत

- शोक सभा: लोग आपस में, समूह में अपना शोक व्यक्त करें और बाँटें।
- निर्णायक सभा: आपसी बातचीत को बढ़ावा दें। यह समूह की भावना बढ़ायेगा और 'मैं ही अकेला शोकग्रस्त हूँ' ऐसी भावना को कम करने में मददगार रहेगा।
- सांस्कृतिक कार्यक्रम: समय उचित होने पर लोगों में अपने गीतों और सांस्कृतिक कार्यक्रमों में हिस्सा लेने के लिए प्रेरित करें। यह हर शाम का सामूहिक कार्यक्रम हो सकता है।
- व्यायाम और आराम अनिवार्य है।

अपनी स्वस्थता

किसी भी दुर्घटना में दूसरों की मदद करते समय स्वयं की शारीरिक एवं मानसिक कुशलता बनाये रखना जरूरी है।

- सामूहिक क्रियाओं में भाग लें।
- अपना दुःख व्यक्त करें।
- स्वयं की परेशानियों और भावनाओं को नकारे नहीं।
- दिन का कुछ समय केवल अपने लिए रखें।
- सभी कार्यकर्ताओं से बातचीत करते रहें और आपस में परेशानियों को बाँटें।
- अपना नित्यकर्म करते रहें।
- प्रतिदिन तनावरहित रहने के लिए कुछ करें (जैसे घूमना, गाने सुनना आदि)
- अपने शारीरिक स्वास्थ्य, खाना-पीना और पोषण का ध्यान रखें।

ऐसी स्थिति में विशेषज्ञ / व्यवसायिक व्यक्ति से कराएं

- जब आपको लगे कि सुधार 'नामुमकिन' है।
- जब सामने वाले व्यक्ति को आपकी मदद से कोई राहत न मिल रही हो।
- जब आप बातचीत या व्यवहार में अजीब बदलाव देखें—जैसे बहुत चिड़चिड़ापन, याद्दाश्त में गड़बड़ी आदि।

- जब कोई बातचीत न शुरू हो पाए।
- जब बहुत शारीरिक परेशानियाँ हो।
- बढ़ता हुआ नशे का सेवन—शराब आदि।
- हालत और बिगड़ने लगें।
- मारपीट / गुस्सा।
- अपने आपको / दूसरों को चोट पहुँचाने का डर।
- यदि हालत असहनीय लगने लगें और
- जब कुछ समझ न आ रहा हो, किसी विशेषज्ञ की सलाह लें।

आगे बढ़ो

