



सामाजिक कार्यकर्त्यांसाठी आंतरव्यक्तिक कौशल्ये

डॉ. संगीता अनंत तिडके,
एम.व्ही.पी. चे ए.व्ही.एच बी.एड. कॉलेज, नाशिक.

सारांश

सामाजिक कार्याचा अविभाज्य घटक म्हणजे सामाजिक कार्यकर्ता! सामाजिक कार्यकर्त्यांचे कार्यक्षेत्र म्हणजे सभोवतालचा समाज आणि अनेक क्षेत्रातील व्यक्ती! या सर्वांबरोबर यशस्वीपणे आंतरक्रिया करता येणे हा त्याच्या व्यक्तिमत्त्वाचा अविभाज्य भाग असणे हे क्रमप्राप्त ठरते. सामाजिक कार्यकर्ता-एक समाजाभिमुख व्यक्तिमत्त्व म्हणून त्याच्या व्यक्तिमत्त्वाच्या महत्त्वाच्या पैलूंचा विचार केल्यास आंतरव्यक्तिक कौशल्यांना अत्यंत महत्त्वाचे स्थान प्राप्त होते. कोणत्याही सामाजिक कार्यकर्त्याकडे असलेल्या आंतरव्यक्तिक कौशल्यांवर तो करत असलेल्या सामाजिक कार्याची यशस्वीता अवलंबून असते. जितका आंतरव्यक्तिक कौशल्यांचा विकास अधिक होईल तितका तो सामाजिक कार्यकर्ता अधिक प्रगतीपथावर जाईल! म्हणूनच विविध प्रकारची आंतरव्यक्तिक कौशल्यांची सैद्धांतिक माहिती, अभ्यास आणि त्याचा सराव असणे त्याच्या दृष्टीने उपयुक्त ठरते. तर या सर्व मुद्द्यांबरोबरच आंतरव्यक्तिक कौशल्यांचा विकास आणि या विकासाला अडथळा आणणारे घटक या सर्व मुद्द्यांचा उहापोह प्रस्तुत लेखामध्ये केलेला आहे.



Aarhat Publication & Aarhat Journals is licensed Based on a work at <http://www.aarhat.com/amierj/>

प्रस्तावना

कोणताही कार्यकर्ता म्हणजे प्रथम एक व्यक्ती असते. त्यामुळे कोणत्याही व्यक्तीला इतर व्यक्तींशी विचारांची देवाण-घेवाण करताना किंवा समाजात वावरत असताना परस्परसंबंधांमध्ये उपयोगी पडणारी आंतरव्यक्तिक कौशल्ये अतिशय महत्त्वाची ठरतात. सामाजिक कार्यकर्ता हा तर समाजाभिमुख असणारा घटक किंवा व्यक्ती असते. त्यामुळे त्याच्याजवळ आंतरव्यक्तिक



कौशल्ये असणे हा खूपच आवश्यक भाग असतो. ही आंतरव्यक्तिक कौशल्ये त्याच्याजवळ असतील तर त्यावर त्याच्या कार्याची यशस्विता अवलंबून असते. म्हणूनच आंतर व्यक्तिक कौशल्ये म्हणजे काय, ती कौशल्ये कोणती, आंतर व्यक्तिक कौशल्यांची आवश्यकता व या कौशल्यांचा विकास इत्यादींचा अभ्यास करणे हा या प्रस्तुत लेखाचा उद्देश आहे.

आंतरव्यक्तिक कौशल्ये : संकल्पना

आपण दैनंदिन जीवनात व्यक्तीशः तसेच गटात आंतरक्रिया करण्यासाठी जी कौशल्ये वापरतो त्यांना 'आंतरव्यक्तिक कौशल्ये' असे म्हणतात. व्यक्ती व्यक्ती मध्ये होणाऱ्या आंतरक्रियांशी संबंधित असलेली कौशल्ये म्हणजे 'आंतरव्यक्तिक कौशल्ये' होत.

परिणामकारक आंतरक्रिया व सुसंवाद साधण्यासाठी आवश्यक असलेली कौशल्ये म्हणजे 'आंतरव्यक्तिक कौशल्ये' होत.

वरील तीनही व्याख्यांवरून असे लक्षात येते की, सामाजिक संदर्भात स्वतःच्या व इतरांच्या भावना, कृती व प्रेरणा यांचे सुयोग्य व्यवस्थापन करण्याची क्षमता म्हणजे आंतरव्यक्तिक कौशल्ये होत. सामाजिक कार्याच्या संदर्भात समाजातील विविध व्यक्तींबरोबर परिणामकारकपणे वैचारिक देवाण-घेवाण करता यावी यासाठी उपयोगी पडणारी कौशल्ये म्हणजे आंतरव्यक्तिक कौशल्ये होत. या आंतरव्यक्तिक कौशल्यांमध्ये प्रामुख्याने संभाषण, श्रवण, इतरांशी बोलणे, वक्तव्य, स्व-नियंत्रण इत्यादी कौशल्यांचा समावेश होतो. आंतरव्यक्तिक कौशल्यांना सामाजिक कौशल्ये, लोक कौशल्ये, जीवन कौशल्ये किंवा सौम्य कौशल्ये असे देखील संबोधले जाते.

आंतरव्यक्तिक कौशल्यांची आवश्यकता

माणूस हा स्वतंत्र बेटावर एकटा राहणारा प्राणी नसून तो एक समाजात राहणारा म्हणजेच समाज प्रिय प्राणी आहे. समाजात वास्तव्य करण्यासाठी, समाजाच्या जडणघडणीसाठी परस्पर संबंध सलोख्याचे राखण्यासाठी, आंतरव्यक्तिक कौशल्यांची गरज असते. सामाजिक कार्यकर्ता हा तर समाजाचा महत्वाचा व जबाबदार घटक असतो. म्हणूनच आंतरव्यक्तिक कौशल्ये हा सामाजिक कार्यकर्त्यांच्या व्यक्तिमत्त्वाचा अविभाज्य भाग असतो. सामाजिक कार्यकर्ता



म्हणजे इतरांसाठी कार्य करणारी व्यक्ती! अर्थातच अशी व्यक्ती इतरांना समजून घेऊन पुढे जाणारी असावी लागते. त्यामुळे तिच्याकडे आंतरव्यक्तिक कौशल्ये असणे अत्यावश्यक असते. कार्यकर्त्याकडे जर आंतरव्यक्तिक कौशल्ये असतील तरच ती एक उत्तम समाजाभिमुख कार्यकर्ता म्हणून यशस्वी होऊ शकते. सामाजिक कार्याच्या संदर्भात समाजातील विविध व्यक्तींबरोबर परिणामकारकपणे वैचारिक देवाणघेवाण करता यावी, तसेच सुयोग्य संवाद प्रस्थापित होऊन कार्यसिद्धी घडावी यासाठीही आंतरव्यक्तिक कौशल्ये अत्यावश्यक असतात. कार्यकर्त्याला स्वतः सर्व समाजातील व्यक्तींचा विकास घडवून आणण्यासाठी समाजात मिसळणे, इतरांचे म्हणणे शांतपणे ऐकून घेणे, त्यांच्या समस्या समजून घेणे, त्यांच्याशी संवाद साधणे व त्यानुसार त्यांच्या समस्या सोडवण्याचा प्रयत्न करणे इत्यादी गोष्टीं साठी आंतरव्यक्तिक कौशल्यांची आवश्यकता असते. सामाजिक कार्य ही एक गतिमान व व्यापक संकल्पना असल्याने त्यामध्ये आंतरव्यक्तिक कौशल्ये ही अत्यंत महत्त्वाची होत. म्हणूनच अशी आंतर व्यक्तिक कौशल्ये अंगी बाणवून त्यांचा सतत विकास करत राहणे ही सामाजिक कार्याची महत्त्वाची बाजू होय!

आंतर व्यक्तिक कौशल्यांचे प्रकार

१. उद्दिष्टांची जाणीव व व्यवसाय निष्ठा

आपण स्वीकारलेले समाजकार्याचे व्रत आणि त्याची उद्दिष्टे डोळ्यासमोर ठेवून कार्य करणे आवश्यक! समाज कार्याचे मुख्य ध्येय हे सामाजिक कार्यक्षमता वाढवणे हे आहे. तसेच या कार्यात लोकशाही तील न्याय, समता, समानता व विकास ही तत्वे महत्त्वाची होत. म्हणून या उदात्त ध्येयाने प्रेरित होऊन कार्य करणे महत्त्वाचे! असा उदात्त हेतू असेल तरच आपण आपला 'अहं' बाजूला ठेवून सामाजिक संपर्क वाढवू शकतो. असे केल्यास सामाजिक आंतरक्रिया देखील चांगल्या प्रकारे घडतात.

२. संभाषण कौशल्य

संभाषण कौशल्य हा आंतरव्यक्तिक सहसंबंधाचा आत्माच होय! This is the soul of interpersonal relationships. सामाजिक कार्यकर्त्याला योग्य प्रकारे संभाषण करता आले

पाहिजे. शाब्दिक आणि अशाब्दिक दोन्ही प्रकारचे संभाषण कौशल्य हे सामाजिक कार्यासाठी फार महत्त्वाचे असते. स्वतःचे विचार, इतरांना न दुखावता स्पष्टपणे मांडणे व त्याचबरोबर आपले विचार तितक्याच ताकदीने पटवून देणे याच्यावर सामाजिक कार्याची यशस्विता अवलंबून असते. यासाठी समोरच्या व्यक्तींच्या गरजा लक्षात घेणे महत्त्वाचे ठरते. समोरच्या गटाची सामाजिक, सांस्कृतिक पार्श्वभूमी, वय, लिंग, साक्षरता, क्षमता, बुद्धिमत्ता इत्यादी सर्व भेद लक्षात घेऊन त्यांच्याशी समभावाने सुसंवाद साधणे हे सामाजिक कार्यकर्त्याला जमणे आवश्यक आहे.

३. सहानुभूती व परानुभूती

आपल्या समोरील लोकांना समजून घेण्यासाठी दुसऱ्या विषयी सहानुभूतीची भावना असावी लागते. सहानुभूती याचा अर्थ सह अनुभव! म्हणजेच एखाद्याला जर शारीरिक इजा झाली तर आपल्याला वाईट वाटते म्हणजेच त्या व्यक्तिविषयी सहानुभूती वाटते. सहानुभूतीची उच्चतम पातळी म्हणजे परानुभूती होय. त्या व्यक्तीच्या मनात ज्या भावना असतात त्याचा अनुभव स्वतः घेत आहोत असे वाटणे व तिच्या अनुभवाशी एकरूप होणे होय! इंग्रजीत यालाच put yourself in other person's shoes असे म्हटले जाते. जर इतरांचे म्हणणे त्याच्या स्तरावर जाऊन जाणून घ्यायचे असेल तर सहानुभूती आणि परानुभूती या दोन्ही भावना मनात ठेवून कार्यकर्त्याने कार्य करणे हे हितावह ठरते.

४. इतरांचे म्हणणे शांतपणे ऐकून व समजून घेणे

समोरच्या व्यक्तीचे म्हणणे शांतपणे ऐकून घेऊन त्यावर विचार करून मत व्यक्त करणे हा आंतरव्याक्तिक कौशल्यांचा पायाभूत घटक होय! जर दुसऱ्याचे म्हणणे शांतपणे ऐकून समजून घेतले तरच त्याचे विचार योग्य प्रकारे समजतील. तसेच त्याच्या समस्या कोणत्या तेही जाणून घेता येईल. असं केलं तर कार्यकर्त्याला त्याचे कार्यही परिणामकारकपणे करता येईल. दुसऱ्याचे म्हणणे शांतपणे लक्षपूर्वक ऐकणे, अचूक प्रश्न विचारणे, समोरच्या ची मते स्वतःच्या शब्दात नोंदवून घेणे इत्यादी गोष्टी केल्याने दुसऱ्याच्या मनात देखील कार्यकर्त्या बद्दल विश्वास निर्माण



होतो. म्हणजेच कार्यकर्त्यांमध्ये स्थितप्रज्ञता असणे आवश्यक आहे.

५. समायोजन क्षमता

सभोवतालची परिस्थिती, इतर व्यक्ती यांच्याशी मिळतेजुळते घेण्याची क्षमता म्हणजेच समायोजन क्षमता होय.

According to Cambridge Dictionary adjustment is the ability to become more familiar with the new situation.

The medical definition of adjustment is also given in Merriam Webster dictionary i.e. the process of modifying one's behaviour in changed circumstances or an altered environment in order to fulfil psychological, physiological and social needs.

वरील दोन्ही व्याख्यांचा मतितार्थ असा की, नवीन परिस्थितीशी मिळते-जुळते घेणे व त्यानुसार स्वतःच्या वर्तनात बदल घडवून आणणे. याचा अर्थ सामाजिक कार्यकर्त्याला लोकांमध्ये मिसळून त्याचे कार्य पार पाडण्यासाठी स्वतःमध्ये समायोजन क्षमता निर्माण करणे आवश्यक आहे. उदाहरणार्थ वेळेवर जेवण मिळाले नाही तर, योग्य वाहन नसेल तर किंवा मुक्कामाच्या ठिकाणी वा कामाच्या ठिकाणी गैरसोय असतील तर अशा परिस्थितीत सुद्धा समाधान मानून वेळ निभावून नेणे व आपले कार्य व्यवस्थितपणे पार पाडणे हे त्याला जमणे अत्यावश्यक आहे.

६. समस्या निराकरण व निर्णय क्षमता

समस्या निराकरण करण्यासाठी मानवी वर्तणुकीचे ज्ञान असले पाहिजे. मानवी वर्तणुकीचे ज्ञान हा सामाजिक कार्याचा अंगभूत घटक होय. समाजरचना, जीवन पद्धती, जीवन शैली, सामाजिक रूढी परंपरा, वयाला अनुसरून समस्या का व कोणत्या निर्माण होतात याचे ज्ञान कार्यकर्त्याला अभिप्रेत आहे. तसेच योग्य वेळी योग्य निर्णय घेऊन या समस्यांचे निराकरण केल्यास ते सामाजिक कार्याच्या यशस्वीतेच्या दृष्टीने अधिक फलदायी ठरते. उदा. एखादी व्यक्ती खूप चिडली, संतापली तर तिच्या प्रतिक्रियेचे कारण शांतपणे समजून घेऊन तिची समस्या सोडवण्यासाठी योग्य निर्णय घेणे गरजेचे.



७. व्यक्तीभेदांचे ज्ञान

पिंडे पिंडे मतिर्भिनाः। किंवा व्यक्ती तितक्या प्रकृती! असे म्हटले जाते म्हणजेच प्रत्येक व्यक्ती ही विधात्याची एकमेवाद्वितीय अशी निर्मिती आहे. एक व्यक्ती दुसऱ्या व्यक्ती सारखी नसते. समाजात अनेक प्रकारच्या व्यक्ती असतात त्यामुळे व्यक्तिपरत्वे स्वभाव, वृत्ती, अभिरुची, कल, शारीरिक व बौद्धिक क्षमता, कलागुण इत्यादींच्या मध्ये भिन्नता आढळते. विविधता हे समाजाचे वैशिष्ट्य होय. म्हणूनच प्रत्येक व्यक्तीमध्ये काही तरी चांगला गुण असतो, क्षमता असतात. योग्य संधी मिळाली की त्यांचा विकास होतो हे लक्षात घेऊन सामाजिक कार्य करणे आवश्यक होय. म्हणूनच प्रत्येकाच्या क्षमतेवर विश्वास ठेवून, कुणाचाही अनादर न करता एक माणूस म्हणून त्याला त्याचा मान देणे, सन्मानाने वागवणे हे महत्वाचे आहे. हे व्यक्ती विकासाचे किंवा व्यक्ती भेदाचे तत्त्व लक्षात घेऊन कार्य केल्यास आंतरक्रिया अधिक यशस्वी होणारच!

८. जबाबदारी घेण्याची वृत्ती सामाजिक कार्यकर्ता या नात्याने कामाची जबाबदारी स्वीकारणे व त्याप्रमाणे ती पार पडण्याची तयारी असणे आवश्यक तसेच सामाजिक जबाबदारीचे भान ठेवून लोकांचे संपर्क ठेवणे व काम करणे गरजेचे. समाजाशी, विविध व्यक्तींशी संपर्क साधताना जबाबदारीचे भान असेल तरच आंतरव्यक्तिक कौशल्य देखील चांगल्या पद्धतीने विकसित होतात.

९. स्व नियंत्रण

आपले विचार भावना व्यक्त करताना स्वतः वर नियंत्रण असणे आवश्यक आहे. समाजात इतर लोकांबरोबर काम करताना कार्यकर्त्यांचे स्वतःच्या भावना, वर्तन, प्रतिक्रिया इत्यादींवर नियंत्रण असले पाहिजे. तसे नसेल तर एखाद्या परिस्थितीत एकदम रागावणे, तोडून बोलणे, आरडाओरडा करणे, आपले मत स्पष्टपणे व्यक्त करणे, दुसऱ्याच्या भावना दुखावल्या जातील अशा पद्धतीने मत व्यक्त करणे, कडवट प्रतिक्रिया देणे इत्यादी गोष्टी घडू शकतात. म्हणून त्याचे स्वतःच्या भावनांवर, वर्तनावर नियंत्रण असणे गरजेचे होय.

१०. प्रत्याभरण स्वीकारणारा

आपण एखाद्या गटात कार्य करत असताना ते कार्य कसे होत आहे, कशा पद्धतीने चालू आहे, त्यात काही सुधारणा करणे अपेक्षित आहेत का, तसेच त्यातील उणिवा, त्या संदर्भातील चांगले मुद्दे इत्यादींच्या संदर्भातील प्रत्याभरण स्वीकारण्याची कार्यकर्त्यांची तयारी असली पाहिजे. त्या प्रत्याभरणानुसार स्वतःच्या कामात संप्रेषणात, कार्यपद्धतीमध्ये बदल घडवून आणले तर आंतरव्यक्तिक कौशल्यांच्या विकासास नक्कीच त्याचा फायदा होतो.

आंतरव्यक्तिक कौशल्यांचा विकास चांगल्या सामाजिक कार्यासाठी व उत्कृष्ट सामाजिक सहसंबंधांसाठी आंतरव्यक्तिक कौशल्यांचा विकास करणे आवश्यक होय! त्यासाठी पुढील मुद्द्यांचा विचार क्रमप्राप्त ठरतो.

१. समाजकार्य व कार्यकर्ते यांचा आदर्श

आपल्या समाजात असलेले विविध सामाजिक कार्यकर्ते व त्यांचे प्रेरणादायी सामाजिक योगदान याविषयी वाचन व अभ्यास करणे हे कार्यकर्त्यांच्या दृष्टीने अत्यंत आवश्यक आहे. त्यांची असलेली कार्यनिती, त्यांचे गुण, त्यांची एकूणच सामाजिक जाण व सामाजिक भान, त्यांचे झपाटलेपण या सर्वां विषयी माहिती मिळवून आपल्यालाही त्यांचे काही गुण घेता येतील का याचा विचार करावा. उदाहरणार्थ बाबा आमटे, अभय बंग, राणी बंग, सुधा मूर्ती, मेधा पाटकर, दिलीप कुलकर्णी, अण्णा हजारे इ. हे सर्व समाजसेवेची आदर्श स्थाने होत! म्हणूनच अशा प्रेरणादायी व्यक्तिमत्वांकडून समाजकार्याचा विद्यार्थी या नात्याने जे जे चांगले गुण घेता येतील ते अत्यंत परिश्रमपूर्वक अभ्यासाने आत्मसात करावेत. त्यांच्यातील सद्गुणांची उदाहरणे द्यायची झाली तर श्रमप्रतिष्ठा, झोकून देऊन समाजासाठी काम करण्याची वृत्ती, निस्वार्थीपणा, सेवाभावी वृत्ती, अवघे विश्वचि माझे घर अशी भावना इत्यादी होत.

२. स्वतःतील गुण व दोष यांचे विश्लेषण

इतरांकडून आलेले प्रत्याभरण व स्व अभ्यास या माध्यमातून आपल्यातील चांगले मुद्दे अधिक विकसित करणे व आपल्या मध्ये ज्या उणीवा असतील त्यांच्यामध्ये सुधारणा करणे, हे आंतर



व्यक्तिक कौशल्यांच्या विकासासाठी महत्वाचे ठरते! उदाहरणार्थ जर संभाषण कौशल्यात न्यूनता जाणवत असेल तर संभाषणांमध्ये येणाऱ्या अडचणी, भाषाशैली, शब्दांचे उच्चार, आत्मविश्वास इत्यादींमध्ये सुधारणा करणे. म्हणजेच स्वतःचे विश्लेषण जर केले तर कोणत्या गोष्टींवर आपल्याला काम करणे आवश्यक आहे हे समजते.

३. मूलभूत संप्रेषण कौशल्यांवर भर

यामध्ये शाब्दिक आणि अशाब्दिक दोन्ही संप्रेषणात असा विचार महत्वाचा ठरतो. लक्षपूर्वक ऐकणे, त्याचबरोबर चेहऱ्यावरील हावभाव, हातवारे इत्यादी समजून घेणे हेही तितकेच महत्वाचे असते. त्यामुळे सामाजिक कार्यकर्त्यांनी बोलताना देखील काळजी घेतली पाहिजे आपले बोलणे हे सुस्पष्ट, योग्य आवाजात व योग्य पट्टीत असले पाहिजे. तशा बोलण्याचा सराव करणे देखील आवश्यक! काही भाषा तज्ञांच्या मते आपल्या मेसेजचा तीन चतुर्थांश भाग हा शाब्दिक संप्रेषणाच्या माध्यमातून पोहोचवला जातो. म्हणूनच चेहऱ्यावरील हावभाव, हातवारे इत्यादींचा वापर योग्य पद्धतीने व्हायला हवा. एकदा मूलभूत संप्रेषण कौशल्याचा सराव झाला की प्रगत संप्रेषण कौशल्यांचा सराव करणे महत्वाचे व योग्य ठरते. यामध्ये परिणामकारक भाषा शैली, सोपी व उत्कृष्ट शब्दरचना, न अडखळता बोलणे इत्यादींचा समावेश होतो. तसेच बोलताना आपल्या भावनांचा परिणाम कार्यकर्त्यांनी होऊ न देणे याची सुद्धा काळजी घ्यावी. त्याच बरोबर आक्रमक पवित्रा घेत आपले म्हणणे प्रभावीपणे मांडणे हे या प्रगत संप्रेषण कौशल्याचाच भाग होय!

४. सकारात्मक वृत्ती

यत भावे तत भवती! याचाच अर्थ You become what you believe! जर तुमची वृत्ती सकारात्मक असेल, तसा तुमचा विश्वास असेल तर तसेच तुम्ही घडता! म्हणून कार्यकर्त्यांकडे सकारात्मक वृत्ती असणे आवश्यक! किंबहुना तो एक सकारात्मक उर्जेचा स्रोत असणे आवश्यक! He should radiate positive energy through his personality! त्याच्या बोलण्यातून, वर्तनातून सकारात्मक गोष्टींचे प्रत्यंतर आले तरच त्या माध्यमातून परस्पर



विकास साध्य होईल. सकारात्मक वृत्ती असेल तरच कार्य करताना आत्मविश्वास देखील वाढतो.

५. सतत सराव

असे म्हटले जाते की ' Practice makes man perfect '. म्हणजेच सरावामुळे कौशल्यांचे दृढीकरण होते. म्हणूनच ज्या आंतरव्यक्तिक कौशल्यांची आपल्यामध्ये उणीव आहे त्या कौशल्यांचा जास्तीत जास्त सराव करणे आवश्यक असते. आलेल्या अनुभवांच्या मधून शिकणे व आवश्यक त्या गोष्टींचा आणि कौशल्यांचा नियमित सराव केल्याने कौशल्यांमध्ये विकास घडून येतो.

६. भावनिक बुद्धिमत्ता वाढविणे

भावनिक बुद्धिमत्ता म्हणजे स्वतःच्या व इतरांच्या भावना व त्याचा वर्तनावर होणारा परिणाम समजून घेणे होय. डॅनियल गोलमन यांनी भावनिक बुद्धिमत्तेचा सिद्धांत मांडला. त्यामध्ये त्यांनी भावनिक बुद्धिमत्तेची पाच महत्त्वाची अंगे किंवा घटक सांगितलेले आहेत. त्यापैकी तीन घटक हे वैयक्तिक आणि दोन घटक हे आंतरव्यक्तिक होत. वैयक्तिक घटक म्हणजेच स्वतःचे व्यवस्थापन आपण कसे करू शकतो याच्याशी संबंधित असलेले घटक! ते असे की स्व जाणीव, स्वनियंत्रण आणि प्रेरणा किंवा अभिप्रेरणा! म्हणून कार्यकर्त्यांनी स्वतःच्या भावनांचे नियंत्रण करताना या तीनही घटकांचा विचार करावा. आंतरव्यक्तिक किंवा सामाजिक घटकांमध्ये सहानुभूती, परानुभूती व सामाजिक कौशल्य यांचा समावेश होतो. जर भावनिक बुद्धिमत्तेचा विकास घडवून आणला तर स्वतःबद्दलची संकल्पना व्यापक होत जाते व इतरांचे दृष्टीकोन व्यवस्थित समजू शकतात. कार्यकर्ता इतरांच्या दृष्टिकोनातून विचार करू लागतो आणि परिणामतः त्याच्याबद्दल इतरांनाही विश्वास वाटू लागतो व एक प्रकारे आदराची भावना निर्माण होते.

७. आत्मनिरीक्षण

आंतरव्यक्तिक कौशल्यांचा विकास करायचा असेल तर आत्मनिरीक्षण व आत्मपरीक्षण करणे दोन्ही महत्त्वाचे होय. आपला इतरांबरोबर झालेला संवाद, वैचारिक देवाण-घेवाण, आंतरक्रिया

इत्यादींवर चिंतन केल्यास त्यातून आपल्या चुका आणि यश दोन्ही गोष्टी लक्षात येतात. व त्यातून ज्या गोष्टी चांगल्या आहेत त्या पेक्षा ज्या गोष्टी सुधारणे गरजेचे आहे त्यावर अधिक फोकस करता येते. यातूनच विकास करणे सहजशक्य होते. यासाठी कार्यकर्त्यांने एक महत्त्वाची गोष्ट लक्षात ठेवणे आवश्यक आहे ती म्हणजे त्याने स्वतःची रोजनिशी म्हणजेच दैनंदिन डायरी ठेवण्याची सवय लावावी.

८. आत्मविकास

आत्मविकास याचा अर्थ स्वतःचे शारीरिक, मानसिक सामर्थ्य वाढविणे, स्वतःचे मानसिक स्वास्थ्य जपणे.असे म्हटले जाते की 'A sound mind in a sound body.' म्हणजेच कार्यकर्त्यांचे शारीरिक आणि मानसिक स्वास्थ्य चांगले राहण्यासाठी त्याने योग्य व्यायाम, आहार, योगासने, प्राणायाम इत्यादी गोष्टी दैनंदिन जीवनात उतरवणे आवश्यक आहे. तसे केल्यास कार्यकर्त्यांची शरीर प्रकृती चांगली राहिल व त्याचे मानसिक स्वास्थ्य सुद्धा जपले जाईल. परिणामतः त्याला सामाजिक कार्य करण्यासाठी व इतरांना प्रेरणा देण्यासाठी योग्य व्यायाम, योगासने, प्राणायाम तसेच मेडिटेशन या सर्व गोष्टींचा खूप उपयोग होईल. आंतरव्यक्तिक सहसंबंधांमध्ये अडथळे आणणारे घटक आंतरव्यक्तिक संबंधांमध्ये अडथळे आणणारे घटक कोणते हे जर लक्षात आले तर आंतरव्यक्तिक कौशल्य सुधारण्यासाठी त्यांच्यावर लक्ष केंद्रित करता येते.

१. कमी प्रतीचे श्रवण कौशल्य

महत्त्वाचा मुद्दा असा की समोरच्या व्यक्तीचे म्हणणे, तिचे विचार जर नीटपणे ऐकून घेतले नाहीत तर त्या व्यक्तीचे सांगणे व्यर्थ जाते, म्हणजेच योग्य संभाषण पडत नाही. तसेच ऐकणाऱ्या व्यक्तीला देखील एकदम घाईने निर्णया प्रत पोहोचण्याची सवय असते. म्हणजेच कार्यकर्ता काही सांगत असेल तर समोरची व्यक्ती सर्व समजले आहे असं सांगते. प्रत्यक्षात तसे मात्र नसते. याचाच अर्थ दोन्ही बाजूंनी कमी प्रतीचे श्रवण कौशल्य असते आणि हेच उत्कृष्ट संभाषणास किंवा आंतरव्यक्तिक कौशल्यास मारक ठरते.

२. भावनिक आवेग

नकारात्मक भावनांना प्राबल्य असेल तर आंतरव्यक्तिक कौशल्यांमध्ये अडथळा निर्माण होतो. या नकारात्मक भावना म्हणजेच राग, द्वेष, असूया, मत्सर, चीड, संताप इत्यादी. उदाहरणार्थ जर एखादी व्यक्ती खूप रागावली असेल तर ती समोरच्या व्यक्तीला नेमके काय म्हणायचे आहे ते समजू शकत नाही. त्यामुळे गैरसमज निर्माण होऊ शकतात. सहसंबंधांमध्ये बाधा येते. त्यावेळच्या एका घटनेचा परिणाम केवळ त्याच संभाषणा पुरता सीमित न राहता त्याचा परिणाम भविष्यातील आंतरक्रियांवर ही दिसून येतो. आणि म्हणूनच हा भावनिक आवेग टाळणे किंवा त्यावर नियंत्रण आणणे महत्त्वाचे ठरते.

३. वेळेचे बंधन

जर आंतर क्रियांसाठी पुरेसा वेळ नसेल तर वेळेच्या बंधनामुळे आंतरव्यक्तिक सहसंबंधांमध्ये बाधा येते. त्यामुळे कार्यकर्ता व समोरच्या लोक यांच्यामध्ये व्यवस्थित संभाषण किंवा चर्चा होण्यासाठी पुरेसा अवधी मिळत नाही. अगदीच घाईने भेटून जर काही सांगितले आणि ते समोरच्या व्यक्तीला नीट समजलेही नाही तर वेळेचे बंधन हा आंतरव्यक्तिक कौशल्यांवर परिणाम करणारा महत्त्वाचा ठरतो.

४. उद्दिष्ट भिन्नता

ज्या दोन व्यक्तींमध्ये किंवा व्यक्ती व गट यांच्यामध्ये संवाद चालू आहे त्यांचे दोघांचेही उद्दिष्ट एकच असायला हवे. अन्यथा संवादाला वेगळे वळण लागते. उदाहरणार्थ समजा, कार्यकर्त्याला एखादे कार्य समोरच्या गटाला समजावून देऊन ते यशस्वी करावयाचे असे उद्दिष्ट असेल पण समोरच्या गटात मात्र असंतोषाची भावना असेल आणि त्यांना कोणतेही कार्य करावयाचे नाही असे उद्दिष्ट असेल तर सुसंवाद होण्याऐवजी वाद निर्माण होऊ शकतो. एकूणच या लेखात आपण आंतरव्यक्तिक कौशल्ये म्हणजे काय, त्यांचे महत्व, सामाजिक कार्यकर्त्यां साठी आवश्यक असलेली आंतरव्यक्तिक कौशल्ये, त्या कौशल्यांचा विकास व त्यामध्ये बाधा आणणारे घटक या सर्व घटकांचा सांगोपांग विचार केलेला आहे. याचा



समाजकार्याच्या विद्यार्थ्यांना व सामाजिक कार्यकर्त्यांना नक्कीच उपयोग होईल.

संदर्भ :

Covey, S.R.(1992). Seven Habits of Highly Effective People. New York : Fireside

(2005). Managerial Effectiveness, The ICFAI Centre for Management. Hyderabad.

Smith, Henry Clay(1961). Personality Development. New York : McGraw hill

Company

Ltd.

Socialwork.buffalo.edu.

www.Cambridge dictionary.com

www.Marriam Webster.com

www.skillsyouneed.com