



सलाह देने (counselling)  
के लिये आवश्यक निर्देशों की  
अभ्यास पुस्तिका

ताहिर खिलजी

## सलाह देना(काउन्सलिंग) क्या है?

काउन्सलिंग :

- दो लोगों के बीच ऐसे सम्बन्ध जिसमें
- जानकारी का परस्पर आदान-प्रदान होता है
- विकल्पों के बारे में बात-चीत होती है
- सलाह लेने वाले (क्लाइन्ट) को सही विकल्प चुनने को आसान बनाता है

किसी स्थान पर या ऑफिस में काउन्सलिंग इसके साथ शुरू कर सकते हैं:

- हाथ मिलायें, अपना नाम बतायें और अपना परिचय दें

उदाहरणतः

*हैलो! नमस्ते! अस्सलाम अलेकुम! मैं.*

- अपनी संस्था और उसके कार्यों के बारे में बतायें

उदाहरणतः

*मैं (संस्था का नाम) संस्था के लिये कार्य करता हूँ।*

*हम लोग ख़ासतौर पर पुरुष यौन स्वास्थ्य पर कार्य करते हैं आदि*

- क्लाइन्ट की थोड़ी तारीफ़ करें, इससे वह अपने बारे में अच्छा महसूस करेगा।

उदाहरणतः

*आपने बहुत अच्छी शर्ट पहन रखी है।*

*मुझे आपका हेयरस्टाइल पसन्द है।*

- अपनी बात-चीत Open-ended (जिसके उत्तर बहुत से हो सकते हैं) प्रश्नों के साथ जारी रखें।

### उदाहरणतः

आप एक हफ्ते में यहाँ कितनी बार आते हैं?  
इस पार्क में चाय की कितनी दुकानें हैं?

- जब एक बार बात-चीत शुरू हो जायेगी, तब जानकारी का आदान-प्रदान शुरू हो सकता है।

### उदाहरणतः

हमारी संस्था उन लोगों की मदद करती है जिन्हें किसी भी यौन रोग का संक्रमण होता है। हमारे यहाँ एक डॉक्टर भी है जो हर शनिवार को आता है, आदिं.

हमारे यहाँ एक ड्रॉप-इन-सेंटर (पता दें) है एवं एक सामाजिक ग्रुप (समूह/संगठन) भी है। हर बुधवार को यहाँ सब एक-दूसरे से मिलकर अपनी-अपनी समस्याएँ के बारे में बात-चीत करते हैं। यह बहुत अच्छा और दोस्ताना है, आदिं.

- यह भी मुमकिन है कि क्लाइन्ट अपनी बहुत सी परेशानियाँ बताने लगे जो उसके दिमाग में हों।

### उदाहरणतः

पेशाब करने में बहुत जलन होती है, और मुझे रात में नींद भी नहीं आती। मेरा भाई मुझ पर इस शहर से बाहर नौकरी करने के लिए दबाव डाल रहा है, आदिं.

मेरे शरीर में हर समय दर्द होता है। मुझे होटल वाले परेशान करते हैं, जहाँ मैं रह रहा हूँ। वह सोचते हैं कि मैं एक सेक्स वर्कर हूँ और वे मुझसे बहुत बदतमीज़ी से पेश आते हैं।

- आमतौर पर इन सभी हालात में सलाह देने वाले के पास वक्त की कमी होती है। इसलिये, किन-किन समस्याओं को प्राथमिकता देनी है इस बारे में दोनों के बीच समझौता होना ज़रूरी है।

### उदाहरणतः

तो आप यह कह रहे थे कि आपको पेशाब करने में जलन होती है और यह भी कहा था कि

आपको रात में नींद आने में भी परेशानी होती है। आपने बताया था कि आपके भाई आप पर इस शहर से बाहर जाकर नौकरी करने के लिये दबाव डाल रहे हैं। हमारे पास कुल मिलाकर हल करने के लिये तीन समस्याएँ हैं। अब हमारे पास केवल २० मिनट हैं और हम कोशिश करेंगे कि इन तीनों समस्याओं के बारे में बात करें, पर पहले हम फैसला कर लें कि हम किस मुद्दे पर पहले बात करेंगे और उसके बाद किन मुद्दों पर बात करेंगे। अगर वक्त की कमी के कारण कुछ छूट जाये तो उसके ऊपर अगली बार बात करेंगे। ठीक है?

- एक बार समस्याओं की प्राथमिकता तय हो जाये, उसके बाद क्लाइन्ट के साथ विकल्पों के बारे में बात-चीत शुरू करें।

### उदाहरणतः

तो आपने यह कहा था कि आप अपनी नींद वाली समस्या के बारे में पहले बात करना चाहते हैं। आप क्या सोचते हो कि यह समस्या क्यों हो सकती है? ठीक है, आपको यह लगे कि खाना इस समस्या का कारण है तो, किस तरह का खाना खाने से आपको ज्यादा परेशानी होती है। क्या यह मुमकिन है कि आप वह खाना एक-दो दिन रात के समय मत खाइये और देखिये कि आपको कुछ आराम मिलता है या नहीं। रात में चावल के जगह रोटी खाकर देखिये आपकी यह परेशानी दूर होती है कि नहीं।

- आमतौर पर काउन्सेलिंग इस तरह से की जाती है। फिर भी नीचे लिखी हुई बातों को याद रखना चाहिये:

## परामर्श के सम्बन्ध में कुछ ज़रूरी बातें:

- हमेशा क्लाइन्ट को अपना परिचय दें।
- अपने क्लाइन्ट से नर्मी से पेश आयें और उनकी तारीफ़ करें।
- कोशिश करें कि आपका क्लाइन्ट तनावमुक्त रहे।
- क्लाइन्ट को गोपनीयता का विश्वास दिलाना ज़रूरी है।
- क्लाइन्ट से हमेशा open-ended प्रश्न ही पूछें।
- आप अपने क्लाइन्ट को जो भी जानकारियाँ दें वह संक्षिप्त, सहज हों और भाषा सरल रहे।
- क्लाइन्ट पर पूरा ध्यान दें।
- क्लाइन्ट को अपने सहयोग का विश्वास दिलायें, और अगर ज़रूरी हो और सांस्कृतिक रूप से सही हो तो उसे छूकर तसल्ली दिलाने की कोशिश कीजिये।
- क्लाइन्ट के साथ गली-कूचे की भाषा का प्रयोग न करें।
- याद रखिये कि आप पेशेवर सलाहकार हैं। दोस्ताना माहौल का मतलब यह नहीं कि आप क्लाइन्ट के व्यवहार को अपनाने लगें।
- समय की पाबंदी/मुस्तैदी का ध्यान रखें।
- हमेशा क्लाइन्ट की आँखों से आँखें मिलाकर ही बात करें।
- क्लाइन्ट की झिझक को तोड़ना ज़रूरी है। कोशिश कीजिये कि वह ज़्यादा से ज़्यादा अपनी बात खुद कहे।
- क्लाइन्ट को भावनात्मक सहयोग दें।
- क्लाइन्ट की परेशानियों एवं परिस्थितियों को समझें। उनको सहानुभूति न दिखायें।
- आपका दृष्टिकोण हमेशा सकारात्मक होना चाहिये।

- क्लाइन्ट को बात करते समय बीच में न टोकें, चाहे वह कुछ गलत ही बोल रहा हो।
- जब तक क्लाइन्ट अपनी बात पूरी न कर ले तब तक आप इन्तज़ार करें। उसकी बात पूरी होने के बाद नर्मी से और उनकी गलत जानकारी के बारे में बगैर टिप्पणी किये उन्हें सही जानकारी दें।
- क्लाइन्ट जिस तरीके से बात करे जैसे: बैठकर या खड़े होकर तो आपको भी वैसा ही करना चाहिये।
- सलाह के समय सकारात्मक सहायता दें।
- क्लाइन्ट का अगर सम्बन्धित मुद्दे से ध्यान हट जाये तो उसे मुद्दे पर लायें। यह सब बहुत नर्मी से करना चाहिये।
- क्लाइन्ट आपके लिये सबसे ज़्यादा महत्वपूर्ण होता है और उन्हें आपके व्यवहार से यह पता चलना चाहिये।
- क्लाइन्ट के साथ जानकारी का आदान-प्रदान करें और सलाह न दें।
- क्लाइन्ट के फैसला लेने के तरीके को आसान बनायें। कभी भी अपना कोई फैसला क्लाइन्ट के ऊपर न डालें।
- क्लाइन्ट के जाने से पहले अगली बार मिलने का दिन तय कर लें।
- सलाह/मशविरा के दौरान जितने भी मुद्दों को हल किया गया है उन सभी को वहीं ख़त्म कर दें।
- आप जिस विषय में सलाह दे रहे हैं उस विषय पर आपकी अच्छी पकड़ होनी चाहिये। जैसे: अगर आप एच०आई०वी०/एड्स की रोकथाम के ऊपर सलाह दे रहे हैं तो आपको उसके बारे में सब कुछ, क्लाइन्ट से बात करने से पहले ही मालूम होना चाहिये।
- अगर क्लाइन्ट द्वारा पूछे गये किसी प्रश्न का उत्तर आपको नहीं मालूम है तो उनको बतायें कि आप उस प्रश्न की जवाब ढूँढकर अगली बार देंगे, या उनको किसी दूसरे के पास भेज दें, जो उसका उत्तर दे सके।
- काउन्सलिंग के समय क्लाइन्ट के बारे में कभी फैसला न करें।

- आपकी चाल-ढाल क्लाइन्ट को डराने या नाराज करने वाली नहीं होना चाहिये।
- बिना टोह लेते हुये क्लाइन्ट के बारे में छान-बीन करें।
- वास्तविकता के लिये प्रयास करें।
- क्लाइन्ट से कोई ऐसा वादा न करें जो आप पूरा न कर पायें।
- क्लाइन्ट जब अपनी समस्या बता दे तब उससे एक बार फिर से उसे दोहरवायें।
- क्लाइन्ट और आपके बीच जितनी हो सके शारीरिक रूकावटें कम रखें।
- क्लाइन्ट के साथ एक भरोसे का माहौल बनायें।
- अगर क्लाइन्ट गुस्से में हो तो उसे काउन्सलिंग के पहले ही शान्त करने की कोशिश करें।
- आपके बोलने का ढंग ऐसा नहीं होना चाहिये जिससे यह पता चलें कि क्लाइन्ट पर इलज़ाम लगा रहे हैं।
- आपकी आवाज़ साफ़ लेकिन नर्म होनी चाहिये।
- क्लाइन्ट पर किसी ऐसी चीज़ के लिये दबाव न डालें जो उसे पसन्द न हो या वह करना न चाहता हो।

## जरूरतों का महत्व:

हम लोग दूसरे व्यक्ति (इस स्थिति में क्लाइन्ट) को अपना परिचय देते हैं क्योंकि:

- यह नम्र है
- यह दूसरे व्यक्ति को यह दर्शाता है कि हम उनकी इज़्ज़त कर रहे हैं।
- यह व्यक्ति के साथ मेल-जोल बढ़ाने में मदद करता है।
- यह व्यक्ति के साथ भरोसा बढ़ाने में मदद करता है।

जब आप दूसरे व्यक्ति की हो सकता है उनके कपड़ों या उन्होंने कोई ऐसी चीज़ की है जिसके लिये आप उनकी तारीफ करते हैं तो:

- इससे दूसरा व्यक्ति अच्छा महसूस करता है।
- यह क्लाइन्ट की शर्म और बेदिली को ख़त्म करने में मदद करता है।
- इससे क्लाइन्ट को लगेगा कि आप उसकी परवाह कर रहे हैं और उसकी ख़बर रख रहे हैं।
- यह दोस्ताना माहौल बनाने में सहायता करता है जिससे आप आसानी से बात कर सकें।

जब आप क्लाइन्ट को तनाव मुक्त महसूस कराते हैं:

- वह आपसे आसानी से बात करेगा और अपनी समस्या को आपसे बताएगा।
- वो आप पर विश्वास करेगा और उसका अपने बारे में विश्वास बढ़ेगा।
- यह क्लाइन्ट को, आपको जानकारी देने के लिये प्रेरित करता है नहीं तो वह झिझक सकता है।
- इससे क्लाइन्ट कठिन समस्याओं को आसानी से बाँट सकता है।

जब आप क्लाइन्ट को उनकी गोपनीयता का विश्वास दिलाते हैं तब वह:

- विश्वस्त महसूस करता है।
- कठिन अनुभवों, समस्याओं को बाँटता है जो वह दूसरी परिस्थितियों में शायद न बाँटे।
- आप पर अपने राज़ के बारे में भरोसा करता है।
- आपके पास सलाह लेने के लिये अपने दोस्तों को भेजता है।

जब आप अपने क्लाइन्ट से Open-ended प्रश्न पूछते हैं तब यह सहायक होता है:

- क्लाइन्ट से निरन्तर जानकारी आने में
- समस्या को बेहतर तरीके से समझने में, क्योंकि आपको पूरी जानकारी मिलती है।

- क्लाइन्ट से मेल-जोल बढ़ाने में
- जब क्लाइन्ट आप से बात-चीत करे तब आपकी भाषा बहुत आसान, कम शब्दों और सही हो इससे क्लाइन्ट को सहायता होती है:
- भली-भाँति समझने में
- सन्देश याद रखने में
- बिना कुछ भूले अपने दोस्तों को यह सब जानकारी देने में
- आपने जो कहा उसे बिना भूले प्रश्न पूछने में

जब आप अपने क्लाइन्ट का ध्यान रखेंगे तो वह महसूस करता है:

- महत्व
- आरामदेह
- प्रेरित
- विश्वस्त

जब आप समय के पाबन्द रहते हैं तब आप:

- क्लाइन्ट के ऊपर अच्छा उदाहरण डालते हैं।
- क्लाइन्ट के अन्दर भरोसा जगाते हैं।
- क्लाइन्ट के अन्दर विश्वास जगाते हैं।
- क्लाइन्ट को उनके बारे में अच्छा महसूस कराते हैं।
- क्लाइन्ट को यह दर्शाते हैं कि आप अपने काम के प्रति गम्भीर हैं।

जब आप आँखों का परस्पर ताल-मेल रखते हैं तब आप:

- यह ज़ाहिर करते हैं कि आप क्लाइन्ट की बात सुन रहे हैं।
- क्लाइन्ट की परेशानी को ठीक समझते हैं।
- क्लाइन्ट को वह सारी चीज़ें बाँटने के लिये प्रेरित करते हैं जो बाँटना ज़रूरी है।

समानुभूति (empathy) बनाम सहानुभूति (sympathy) आपके क्लाइन्ट को देती है:

- आत्म-विश्वास
- इस बात की तसल्ली देते हैं कि सलाहकार के नाते, ज़रूरत पड़ने पर आप उसे अच्छी मदद देंगे।

- आपके काम के बारे में एक सकारात्मक सन्देश

**यदि आपका दृष्टिकोण सकारात्मक है तो आप:**

- उसे अपने क्लाइन्ट पर ज़ाहिर कीजिये।
- अपने क्लाइन्ट की समस्याओं का हल खोजने में सहायता दें

**जब क्लाइन्ट बोल रहा हो और आप उसे बीच में टोकते हैं तब क्लाइन्ट:**

- घबरा जाता है और सूचनाओं के आदान-प्रदान का प्रवाह रूक जाता है।
- वह सहम जाता है और अपना आत्म-विश्वास खोने लगता है।
- हो सकता है कि उसे भविष्य में आपसे बात-चीत करने में (क्लाइन्ट को) समस्या हो

**जब आप सलाह/मशविरे के समय आप क्लाइन्ट को सकारात्मक सहायता देते हैं तब:**

- यह क्लाइन्ट का आत्म-विश्वास बढ़ाने में मदद करेगा
- क्लाइन्ट आराम महसूस करेगा
- क्लाइन्ट आप पर भरोसा करने लगेगा
- क्लाइन्ट जितना बताना चाह रहा था उससे ज़्यादा बताना चाहेगा।

**जब आप अपने क्लाइन्ट को सलाह देते हैं तब:**

- उनके आत्म सम्मान पर विरोधपूर्ण प्रभाव पड़ सकता है।
- वह आपके क्लाइन्ट को डरा या सहमा सकती है।
- वह क्लाइन्ट के निर्णय लेने की शक्ति पर नकारात्मक असर डालती है।
- वह आपके क्लाइन्ट में अधीनता की भावना उत्पन्न कर सकती है।

**आप अगर अपने क्लाइन्ट से आगे मिलने का दिन पक्का करते हैं तो:**

- क्लाइन्ट को यह पता चलता है कि आप उनमें लगाव रख रहे हो।
- क्लाइन्ट अपनी समस्याओं का समाधान कर पाया है कि नहीं इस बात को पता करने में आपको मदद मिलती है।
- आपने अपने क्लाइन्ट की जितनी भी मदद की है, उसके बारे में ठीक ढंग से रिकार्ड रखने में आपकी मदद करता है।

जब आप अपनी विषय-वस्तु जानते हैं तब आप:

- आत्म-विश्वासी हैं
- आपमें अपने क्लाइन्ट से बिल्कुल सही जानकारी बाँटने की क़ाबलियत है।
- और आपके क्लाइन्ट के पास अच्छी जानकारियाँ होंगी।

## काउन्सिलिंग में क्या करना और क्या नहीं करना चाहिये:

### करना चाहिये:

- हमेशा अपने क्लाइन्ट का अभिवादन करें
- क्लाइन्ट के साथ नमी से पेश आयें
- अपना परिचय दें। अपने संस्था का परिचय एवं कार्य बतायें।
- बिल्कुल ठीक और साफ़ (बोल-चाल या हाव-भाव में) रहें
- अपनी विषय-वस्तु का ध्यान रखें
- हमेशा समय के पाबन्द रहें और काउन्सिलिंग का दिन न भूलें
- अपने क्लाइन्ट को सहजता का अहसास दिलायें
- हमेशा Open-ended प्रश्न पूछें
- अपने क्लाइन्ट को निर्णय लेने की प्रक्रिया में सहायता दें
- जानकारियाँ बाँटें
- अपने क्लाइन्ट से आँखों का तालमेल बनाये रखें
- आपकी क्लाइन्ट से जो बात-चीत हुई हो उसे दोहरा लें
- क्लाइन्ट को उसके महत्व का एहसास करायें
- समानुभूति

नहीं करना चाहिये:

- क्लाइन्ट के बारे में राय/फैसला देना
- ऐसे वादे करना जिनको निभा न पायें
- अपने फ़ैसले क्लाइन्ट पर लादना
- क्लाइन्ट पर सहानुभूति दर्शाना
- क्लाइन्ट को सलाह देना
- गलत जानकारी देना
- क्लाइन्ट को बीच में टोकना जब वह बोल रहा/रही हो
- अपने चाल-चलन से क्लाइन्ट को सहमा/डरा देना
- नकारात्मक रवैया अपनाना
- ऐसा सोचना कि आप क्लाइन्ट के व्यवहार को नियन्त्रित कर सकते हैं।

## अभ्यास 1:

### स्व-अवलोकन

आप अभी-अभी एक क्लाइन्ट की काउन्सलिंग करके आए हैं। अपने आपसे नीचे लिखे हुये प्रश्न पूछें:

जब क्लाइन्ट बोल रहा था तब उसने किस समय अपनी समस्या के बारे में ज़्यादातर सूचना दी? उसने क्यों बात-चीत के इस भाग में ज़्यादा जानकारी दी जबकि दूसरे भागों में नहीं दी?

काउन्सलिंग के दौरान किस समय आपके क्लाइन्ट ने अपने आपको सबसे अधिक सहज महसूस किया? आप क्यों सोचते हैं कि उन्होंने अपने आप को सहज महसूस किया?

तीन चीजों के बारे में सोचिये जिन्हें आप अगले काउन्सलिंग के दौरान ज़्यादा अच्छी तरह से कर सकते हैं।

## अभ्यास 2:

अपने किसी दोस्त को बतायें कि आपको एक परेशानी है और उनकी मदद चाहते हैं। जब वह आपकी परेशानी के समाधान करने में आपको मदद कर रहा/रही है तब आप ध्यान रखें कि वह किस तरीके से आपको काउन्सलिंग कर रहा/रही है। काउन्सलिंग के ख़त्म होने के बाद एक पेंसिल एवं कागज़ लें और काउन्सलिंग प्रक्रिया को एक के बाद एक लिखें। काउन्सलिंग निपुणता के लिये अपनी जाँच सूची तैयार करें। उन्होंने क्या अपनाया, क्या नहीं अपनाया और जो चीज़ें छूटी हैं, उनको रिकार्ड करें। यह भी रिकार्ड करें कि, जो चीज़ें छूटी हैं उन्होंने किस तरह आपको अपने दोस्त से वह सब बताने में परेशानी पैदा की।

## अभ्यास 3:

### स्व-परीक्षण

*कृपया सही प्रतिक्रिया में चिन्ह लगायें*

1. जब आप क्लाइन्ट को समानुभूति देते हैं तब काउन्सलिंग बहुत असरदार होती है :

- a. हाँ
- b. नहीं

2. जब आप क्लाइन्ट को सुन रहे हों तो कागज़ पर नोट्स बनाना सलाहकार के याद रखने के लिये अच्छा होता है, और क्लाइन्ट को यह भी लगता है कि आप उसे सुन रहे हैं:
- a. हाँ
  - b. नहीं
3. यदि क्लाइन्ट ग़लत जानकारियाँ दे रहा है तो सलाहकार को पहले ही क्लाइन्ट को टोकना चाहिये ताकि वह आगे अन्य गलतियाँ न कर सके:
- a. हाँ
  - b. नहीं
4. यह ज़रूरी है कि क्लाइन्ट को अहसास हो कि उसकी बात सुनी जा रही है।
- a. हाँ
  - b. नहीं
5. क्लाइन्ट के व्यवहार को दोहराना को मिर्रिंग कहते हैं, उनकी चाल-ढाल दोहराने को नहीं:
- a. हाँ
  - b. नहीं
6. आपके और क्लाइन्ट के बीच में मेज, काउन्सलिंग को एक व्यवसायिक ढंग देता है, और क्लाइन्ट को यह अहसास दिलाता है कि वह एक ठीक काउन्सलिंग सत्र में है:
- a. हाँ
  - b. नहीं
7. हमेशा सत्र शुरू होने से पहले क्लाइन्ट का अभिवादन करना चाहिये:
- a. हाँ
  - b. नहीं

8. क्लाइन्ट से बात-चीत के समय क्लाइन्ट को न देखें क्योंकि यह अविनित है:
- हाँ
  - नहीं
9. हमेशा अपने क्लाइन्ट को अहसास दिला दें कि वह गलत काम कर रहा है, और अगर अपने ये सारे व्यवहार दोहराये तो दूसरों के द्वारा गलत व्यक्ति समझा जा सकता है:
- हाँ
  - नहीं
10. सही जानकारी बाँटने के अलावा अपने क्लाइन्ट को बताइये कि क्या गलत है और क्या सही:
- हाँ
  - नहीं

**ओपन-एन्डेड प्रश्न:** जिन सब प्रश्नों का सिर्फ 'हाँ' या 'ना' जवाब नहीं होता है।

क्लोज्ड-एन्डेड प्रश्न ऐसा होता है: "क्या आप सिगरेट पीते हैं"? या "आपका नाम क्या है"?

**समानुभूति (empathy):** दूसरे लोगों का अनुभव जब अपने सोचने के माध्यम से महसूस करते हैं, तब आपका वह अनुभव पूरा होता है।

**सहानुभूति (sympathy):** दूसरे लोगों की समस्याओं पर दया, समानता, रहम महसूस करना आदि.