

ஆலோசனை (கவுன்சிலிங்)க்கு

வழிக்காட்டுதல்

ஒரு கையேடு

ஆலோசனை (கவுன்சிலிங்) என்றால் என்ன?

ஆலோசனை (கவுன்சிலிங்) என்பது

- இரண்டு பேருக்கிடையேயான உறவு
- அதில் தகவல்கள் பகிர்ந்து கொள்ளப்படுகிறது.
- தீர்வுக்கான வழி வகைகள் விவாதிக்கப்படுகிறது.
- விவாதிக்கப்பட்ட தீர்வுகளில் அவன்/ அவளுக்கு

பொருத்தமானது எது என வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ள உதவி செய்யப்படுகிறது.

கவுன்சிலிங் உறவு ஒரு இடம் அல்லது அலுவலகத்தில் தொடங்குகிறது.

- கை குலுக்கி உங்கள் பெயரை சொல்லி அறிமுகப்படுத்திக் கொள்வதுடன் ஆரம்பிக்கிறது.

உதாரணம்

ஹலோ நமஸ்தே அஸ்லாமலெகும் நான்.....

- உங்கள் அமைப்பையும் அதன் பணிகளையும் அறிமுகப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள்

உதாரணம்

நான் என்ற அமைப்பிற்காக பணிபுரிகிறேன். நாங்கள் பெரும்பாலும் ஆண்களின் செக்ஸ் ஆரோக்கிய பணிகளில் கவனம் செலுத்துகிறோம்.

வாடிக்கையாளர் மகிழ்ச்சியுறும் வண்ணம் அவரை புகழ்ந்து கூறுங்கள்

உதாரணம்

- நீங்கள் போட்டுள்ள ஷர்ட் மிகவும் அழகாக உள்ளது.
- நீங்கள் உங்கள் தலைமுடியை அலங்காரம் செய்துள்ள விதம் எனக்கு மிகவும் பிடித்துள்ளது.

கேள்விகளுடன் பேச்சை தொடருங்கள்

உதாரணம்

நீங்கள் வாரத்தில் எத்தனை தடவை இங்கே வருகிறீர்கள்?

இந்த பூங்காவில் எத்தனை டீஸ்டால்கள் உள்ளன?

பேச ஆரம்பித்தவுடன் விஷயத்தை பகிர்ந்து கொள்ளலாம்.

உதாரணம்

எங்கள் அமைப்பு எஸ்.டி.ஐ பாசிடீவ் என்கின்றவர்களுக்கு உதவி செய்கிறது.

ஒவ்வொரு சனிக்கிழமையும் எங்களுடைய டாக்டர் இங்கே வருவார்.

எங்களுக்கு டிராபினி மையம் உள்ளது.

புதன் கிழமையில் அங்கே உள்ள குழுவில் நாங்கள் சந்தித்து எங்கள் பிரச்சனைகளை விவாதிப்போம். நட்புடன் பழகுவார்கள்.

- வாடிக்கையாளர் தனது பிரச்சனைகளை விளக்க ஆரம்பிக்க வாய்ப்பு உண்டு.

உதாரணம்

- எனக்கு சிறுநீர் கழிக்கும் போது எரிச்சல் ஏற்படுகிறது.
- தினமும் இரவு தூங்க முடிவதில்லை. நகரத்திற்கு வெளியே ஒரு வேலை தேடிக் கொள்ளும்படி என் சகோதரர் கட்டாயப்படுத்துகிறார்.

எனது உடம்பு எப்போதும் வலித்துக் கொண்டே இருக்கிறது. நான் தங்கியுள்ள ஹோட்டலில் உள்ளவர்களின் தொந்தரவுக்கு ஆளாகிறேன். நான் செக்ஸ் தொழிலாளி என அவர்கள் நினைக்கின்றனர். அதனால் என்னிடம் கடுமையாக நடந்து கொள்கின்றனர்.

பொதுவாக ஆலோசகர்களுக்கு (கவுன்சிலர்களுக்கு) நேர நெருக்கடி இருக்கும். எனவே வாடிக்கையாளரின் பிரச்சனைகளை அவருடைய ஒப்புதலுடன் முன்னுரிமை தரவேண்டும்.

உதாரணம்

உங்களுக்கு சிறுநீர் கழிக்கையில் பிரச்சனை தூங்கவும் முடியவில்லை. உங்கள் சகோதரரோ வெளியூரில் வேலை பார்க்கும்படிவலியுறுத்துகிறார். நாம் 3 பிரச்சனைகளை தீர்க்க வேண்டியுள்ளது. இவற்றில் நமக்குள்ள 20 நிமிட நேரத்தில் முன்றையும் பேசினாலும் எதற்கு முன்னுரிமை தருவதென

முடிவெடுக்க வேண்டும். விடுபடும் விஷயங்களை அடுத்த தடவை வரும் போது பேசிக் கொள்ளலாம். சரியா?

பிரச்சனைகளை முன்னுரிமை கொடுத்து முதல் பிரச்சனையை எடுத்து விவாதிக்க வேண்டும்.

உதாரணம்

தூக்க பிரச்சினையை முதலில் எடுக்க வேண்டும் என்கிறீர்கள். ஏன் தூக்கம் வருவதில்லை? என்ன காரணம் என நினைக்கிறீர்கள்? உங்கள் உணவு தான் பிரச்சனை என்றால் எந்த உணவு அதற்கு காரணம் என நினைக்கிறீர்கள்? ஒன்றிரண்டு நாட்களுக்கு அந்த உணவை சாப்பிடாமல் இருக்க முடியுமா? அது தூங்க உதவுகிறதா என பாருங்கள் அல்லது சாதத்திற்கு பதில் நீங்கள் சொன்னது போல் சப்பாத்தி சாப்பிட்டு பாருங்கள் அது உதவுகிறதா என பாருங்கள்.

பொதுவாக இது போலத்தான் கவுன்சிலிங் நடைபெறும். இருப்பினும் கவுன்சிலிங்கின் போது கீழ்க்கண்டவற்றை கவனத்தில் கொள்ள வேண்டும்.

கவுன்சிலிங்கிற்கு தேவையானவை

- எப்போதும் வாடிக்கையாளரிடம் உங்களை அறிமுகப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள்
- வாடிக்கையாளரிடம் மரியாதையுடன் நடந்து கொள்ளுங்கள். அவரை புகழ்ந்து சிலவற்றை கூறுங்கள்.
- வாடிக்கையாளர்கள் சௌகரியமாக உணர செய்யுங்கள்
- நம்பகத்தன்மையை ஏற்படுத்துங்கள்
- கேள்விகள் முடிவற்றதாக இருக்கும்படி கேளுங்கள்
- சுருக்கமாக எளிமையான மொழியில் தகவல்களை பகிர்ந்து கொள்ளுங்கள்
- வாடிக்கையாளரை தொட்டு ஆதரவளிக்கும் விதத்தில் பேசுங்கள் (தொடுவது கலாச்சார ரீதியில் அனுமதிக்கப்பட்டால் தேவைப்பட்டால்)
- தெருக்களில் பயன்படுத்தும் மொழியை தவிர்த்து விடுங்கள்.
- நட்புடன் பழகவேண்டும். ஆனால் வாடிக்கையாளரைப் போல உங்கள் நடவடிக்கை இருக்கக் கூடாது.
- நேரத்தை கடைபிடியுங்கள்

- வாடிக்கையாளருடன் கண்ணைப்பார்த்து பேசுங்கள்
- அவருக்கு பேச தயக்கம் இருந்தால் பேச ஊக்குவிக்கவும்
- வாடிக்கையாளரை பார்த்து பரிதாபப்படக்கூடாது. அவரது உணர்வுகளை புரிந்து கொள்ளுங்கள்
- நேர்மறை சிந்தனைகளுடன் செயல்படுங்கள்.
- வாடிக்கையாளர் பேசும் போது குறுக்கிடாதீர்கள் தவறாக பேசினாலும் குறுக்கிட வேண்டும்.
- அவர் பேசி முடித்த பின்பு தவறானவற்றை பொறுமையாக சுட்டிக்காட்டி சரியான தகவல்களை கூறவும்.
- வாடிக்கையாளரின் செய்கைகளின்படி நடந்து கொள்ளுங்கள் அதாவது அவர் உட்கார்ந்தால் நீங்கள் உட்காருங்கள்.
- கவுன்சிலிங்கின் போது நேர்மறையானதை மீண்டும் வலியுறுத்துங்கள்.
- வாடிக்கையாளரின் கவனம் சிதறினால் அவரது கவனத்தை மெதுவாக திருப்பி பிரச்சனையை பேச வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் முக்கியமானவர் என்பதை அவர் உணரும்படி நீங்கள் நடந்து கொள்ள வேண்டும்.
- தகவல்களை பகிர்ந்து கொள்ளுங்கள் அறிவுரை வழங்குவதை தவிர்க்கவும்.
- வாடிக்கையாளர் முடிவெடுக்க உதவுங்கள் உங்கள் முடிவை அவர் மீது திணிக்காதீர்கள்.
- வாடிக்கையாளர் செல்வதற்கு முன்போ நீங்கள் அந்த இடத்தை விட்டு செல்வதற்கு முன்போ அடுத்த சந்திப்புக்கான தேதி நேரத்தை நிர்ணயித்து விடுங்கள்.
- அந்தந்த அமர்வின் முடிவில் பிரச்சனைக்கு தீர்வு கிட்டும்படி செயல்படுங்கள்.
- எதைப்பற்றி கவுன்சிலிங் என்பதை நன்கு தெரிந்து கொள்ளுங்கள் எச்.ஐ.வி. எய்ட்ஸ் தடுப்பு எனில் அதைப்பற்றி முழுவதும் அறிந்து கொள்ளவும்.
- அவரது கேள்விக்கு பதில் தெரியவில்லை என்றால் அடுத்த அமர்வில் சொல்வதாக கேட்டு தெரிந்து கொள்ளுங்கள்
- கவுன்சிலிங்கின் போது சரி, தவறு என நீங்களாகவே முடிவெடுக்காதீர்கள்.

- உங்கள் உடல் மொழி வாடிக்கையாளரை மிரட்டுவதாக இருக்கக்கூடாது.
- விஷயத்தை தெரிந்து கொள்ள முயலுங்கள் அதிகமாக மூக்கை நுழைக்காதீர்கள்.
- பிரச்சனையை விருப்பு வெறுப்பின்றி அணுகவேண்டும்.
- உங்களால் செய்ய முடியாத எதையும் வாடிக்கையாளரிடம் செய்வதாக வாக்குறுதி அளிக்காதீர்கள்.
- பிரச்சனையை கூறியதும், மீண்டும் அவருக்கு அதை சுருக்கமாக நினைவுபடுத்துங்கள்
- உங்களுக்கும் அவருக்கும் குறைந்த பட்ச இடைவெளி இருக்கட்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு நம்பிக்கையூட்டும் சூழலை ஏற்படுத்துங்கள்
- அமர்வு தொடங்கும் முன்பு வாடிக்கையாளர் பதட்டம் அடைந்தால் சாந்தப்படுத்துங்கள் அமைதியாக்குங்கள்.
- குற்றம் சாட்டும் தொனியில் பேசாதீர்கள்
- உங்கள் குரல் தெளிவாகவும் மென்மையாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு விருப்பமில்லாததை பேசவோ செய்யவோ வற்புறுத்த வேண்டாம்.

முக்கியத்துவம்

வாடிக்கையாளரிடம் நாம் நம்மை அறிமுகப்படுத்திக் கொள்கிறோம். ஏனெனில்

- அது பண்பு
- நாம் அவருக்கு மரியாதை அளிப்பதை வெளிப்படுத்துகிறது
- அவருடன் தொடர்பு ஏற்படுத்திக் கொள்ள உதவுகிறது
- அவர்களுடன் நம்பிக்கை ஏற்படுத்த உதவுகிறது.

அவரது உடை அல்லது செயல் பற்றி ஏன் புகழ்கிறோம்?

- அவரை அது மகிழ்ச்சியுறச் செய்கிறது.
- வெட்கத்தை உடைக்கிறது தயக்கத்தை நீக்குகிறது.
- அவரை நீங்கள் கவனிப்பதை அக்கறை செலுத்துவதை காட்டுகிறது.

- பேச சுமுகமான சூழலை உருவாக்குகிறது.

உங்கள் வாடிக்கையாளர் சுமுகமான சூழலில் இருந்தால்

- தன் பிரச்சனையை உங்களுடன் பேசுவது எளிது
- தன் மீதும் உங்கள் மீதும் நம்பிக்கை ஏற்படும்
- வெளியே சொல்லாத தகவல்களை கூட உங்களுடன் பகிர்ந்து கொள்ளலாம்.
- கஷ்டமான அனுபவங்களைக்கூட எளிதாக பகிர்ந்து கொள்ள முடியும்.

நம்பகத்தன்மையை அவர்/அவளுக்கு ஏற்படுத்தும் போது

- நம்பிக்கையுடன் இருக்கிறார்.
- வேறு சூழலில் பகிர்ந்து கொள்ளாத தகவல்களை பகிர்ந்து கொள்ள முடியும்
- உங்களை நம்பி தனது ரகசியங்களை கூறுவார்.
- தனது நண்பர்களை கவுன்சிலிங்கிற்காக உங்களிடம் வரும்படி கூறுவார்.

முடிவில்லாத கேள்விகளை (Open ended Question) கேட்பதனால் ஏற்படும் நன்மைகள்

- தடையில்லாமல் தகவல்களை பகிர்ந்து கொள்வார்.
- விவரமாக கூறுவதால் பிரச்சனையை நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்
- வாடிக்கையாளருடன் நல்லுறவை ஏற்படுத்த இயலும்.

சுருக்கமான எளிதான மொழியில் வாடிக்கையாளருடன் பேசுதல்

- பிரச்சனையை நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்
- செய்திகள் நினைவில் நிற்கும்
- அதிகம் விட்டுவிடாமல் தன் நண்பர்களிடம் அனைத்தையும் கூற முடியும்.
- நீங்கள் என்ன கூறினீர்கள் என்பதை மறக்காமல் கேள்விகளை கேட்க முடியும்.

உங்கள் வாடிக்கையாளர் கூறுவதை கவனமாக கேட்பது

- மிகவும் முக்கியம்
- வசதியாக இருக்கும்
- ஊக்கமளிக்கும்
- நம்பிக்கை ஏற்படும்.

நேரம் தவறாமையை கடைபிடிப்பது

- வாடிக்கையாளருக்கு நல்ல முன்மாதிரியாக விளங்குவீர்
- நம்பிக்கையை ஏற்படுத்துவீர்கள்
- தன்னைப்பற்றி அவர் நன்கு உணரும்படி செய்வீர்கள்
- உங்கள் பணியை கவனமாக செய்கிறீர்கள் என்ற உணர்வை ஏற்படுத்துவீர்கள்.

உங்கள் வாடிக்கையாளரின் கண்ணை பார்த்து பேசுவதால்

- நீங்கள் அவரது பேச்சை கேட்கிறீர்கள் என தெரியும்
- அவருடைய பிரச்சனையை நன்கு புரிந்து கொள்கிறீர்கள் என்று அர்த்தம்
- தன் தேவைகளை உங்களிடம் பகிர்ந்து கொள்ள அவரை ஊக்குவிக்க முடியும்.

அக்கறை என்ன விளைவிக்கும்

- தன்னம்பிக்கை
- கவுன்சிலர் என்ற முறையில் போதுமான தேவையான பலத்தை அவருக்கு அளித்தல்
- உங்களது பணியாற்றும் முறை பற்றி நேர்மறையான கருத்தை உருவாக்குதல்

உங்களுக்கு நேர்மறையான அணுகுமுறை இருந்தால்

- உங்கள் வாடிக்கையாளரையும் அப்படி மாற்றுங்கள்
- பிரச்சனைக்கு தீர்வுகாண அவருக்கு உதவுங்கள்.

அவர் பேசும் போது நீங்கள் தலையிட்டு பேசினால்

- அவருக்கு தயக்கம் டென்ஷன் ஏற்படும்
- தகவல் பரிமாற்றம் தடைப்படும்
- தன்னம்பிக்கை இழந்து பயம் ஏற்படும்
- பின்னர் உங்களுடன் பேசுவதில் பிரச்சனை ஏற்படும்.

கவுன்சிலிங் அமர்வின் போது நேர்மறையான கருத்தை அவருக்கு உணர்த்தினால்

- அவரது நம்பிக்கை அதிகரிக்கும்
- சௌகரியமாக உணர்வார்
- உங்களை நம்புவார்
- நீங்கள் திட்டமிட்டதைவிட உங்களுடன் செய்திகளை பகிர்ந்து கொள்வார்.

வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுரை கூறினால்

- அவரது தன்னம்பிக்கையை இழக்கச் செய்யும்
- அவரை பயமுறுத்தும்
- அவரை முடிவெடுப்பதில் எதிர்மறையாக சிந்திக்கத் தூண்டும்
- அவரிடம் ஒரு சார்புதன்மையை வளர்த்துவிடும்.

அடுத்த சந்திப்புக்கு வாடிக்கையாளருடன் நீங்கள் நேரம் நிர்ணயித்தல்

- நீங்கள் அவரைப்பற்றி அக்கரை செலுத்துகிறீர்கள் என்ற உணர்வை ஏற்படுத்தும்.
- அவர் தன் பிரச்சனைக்கு தீர்வு கண்டுவிட்டரா என அறிந்த கொள்ள உதவும்.
- அவருக்கு உதவி செய்ய என்னென்ன பணிகளை நீங்கள் செய்தீர்கள் என முறையாக பதிவு செய்து கொள்ள முடியும்.

உங்கள் வேலை பற்றி நன்கு தெரிந்திருந்தால்

- நம்பிக்கை ஏற்படும்

- உங்கள் வாடிக்கையாளருடன் சரியான தகவல்களை பரிமாறிக் கொள்ள முடியும்
- உங்களுடன் அவருக்கு நல்லுறவு ஏற்படும்.

**கவுன்சிலிங்கின் போது செய்ய வேண்டிய செய்யக்கூடாதவை
நினைவில் நிறுத்த**

செய்ய வேண்டியவை

- வாடிக்கையாளரை எப்போதும் வரவேற்று பேசுங்கள்
- அவரிடம் பணிவாக நடந்து கொள்ளுங்கள்
- உங்களைப்பற்றி உங்கள் அமைப்புபணிபற்றி அறிமுகம் செய்து கொள்ளுங்கள்
- சுருக்கமாக தெளிவாக பேசுங்கள்
- நீங்கள் செய்ய வேண்டியதை நன்கு தெரிந்து வைத்திருங்கள்
- நேரம் தவறாமையை கடைபிடியுங்கள்
- அவரை சௌகரியமாக உணரச் செய்யுங்கள்
- முடிவில்லா கேள்விகளை கேளுங்கள்
- தகவல்களை பரிமாறிக் கொள்ளுங்கள்
- அவரது கண்ணை பார்த்து பேசுங்கள்
- அவருடன் பேசியதை மீண்டும் சுருக்கமாக கூறுங்கள்
- அவர் முக்கியமானவர் என உணரச் செய்யுங்கள்
- அக்கறை காட்டுங்கள்.

செய்யக்கூடாதவை (don'ts)

சரி தவறு என தீர்ப்பு கூறாதீர்கள்

உங்களால் காப்பாற்ற முடியாத வாக்குறுதிகளை அளிக்காதீர்கள்

உங்கள் முடிவுகளை திணிக்காதீர்கள்

அனுதாபம் காட்டாதீர்கள்

அறிவுரை கூறாதீர்கள்

தவறான தகவல்களை கொடுக்காதீர்கள்

அவன்/அவள் பேசும் போது இடையூறு செய்யாதீர்கள்

உங்கள் உடல் மொழி மூலம் அவரை மிரட்டாதீர்கள்

எதிர்மறை கருத்தை வலியுறுத்தாதீர்கள்

உங்கள் வாடிக்கையாளரின் நடத்தையை கட்டுப்படுத்தலாம் என நினைக்காதீர்கள்.

பயிற்சி 1

சுயமாக சிந்தித்து பார்த்தல் (Self reflection)

கவுன்சிலிங் செய்து விட்டு வெளியே வரும்போது கீழ்க்கண்ட கேள்விகளை உங்களுக்கே கேட்டுக் கொள்ளுங்கள் தன் பிரச்சனையை வாடிக்கையாளர் கூறியபோது எங்கே நிறைய தகவல்களை அளித்தார்? பேச்சின் அந்த பகுதியில் மட்டும் ஏன் அவ்வளவு விஷயங்களை கூறினார்?

கவுன்சிலிங்கின் போது உங்கள் வாடிக்கையாளர் எப்போது செளகரியமாக இருந்ததாக உணர்ந்தார்? அவர் ஏன் அப்படி உணர்ந்தார் என நினைக்கிறீர்கள்?

அடுத்த முறை கவுன்சிலிங்கின் போதும் இன்னும் சிறப்பாக செயல்பட உதவும் மூன்று விஷயங்களை யோசியுங்கள்.

பயிற்சி 2

உங்களுக்கு ஒரு பிரச்சனை இருப்பதாகவும் உதவி தேவை என்றும் உங்கள் நண்பரிடம் கூறுங்கள். அவர் பிரச்சனையை தீர்க்க உதவும் போது எப்படி செயல்படுகிறார் என மனதில் நிலைநிறுத்திக் கொள்ளுங்கள். அது முடிந்தவுடன் பேப்பரும் பென்சிலும் வரிசையாக எழுதவும் உங்களிடம் கவுன்சிலிங் திறமை பற்றிய பட்டியலின் எது கடைபிடிக்கப்பட்டது. எது இல்லை எப்படி விடுபட்ட விஷயங்கள் உங்கள் பிரச்சனையை நண்பரிடம் விளக்குவதில் ஏற்பட்டன என்று யோசிக்கவும்.

பயிற்சி 3

உங்களை பரிசோதித்துக் கொள்ளுங்கள்.

சரியான பதிலை குறிப்பிடவும்.

1. உங்கள் வாடிக்கையாளர் மீது அக்கறை காட்டுவது கவுன்சிலிங் சிறப்பாக அமைய உதவுகிறது.

ஆம்

இல்லை

2. வாடிக்கையாளர் பேசும் போது குறிப்பெடுத்துக் கொள்வது கவுன்சிலிங் செய்பவரின் ஞாபக சக்திக்கு நல்லது. வாடிக்கையாளர் சொல்வதை நீங்கள் நன்கு கவனிப்பதாக உணர்வார்.

ஆம்

இல்லை

3. வாடிக்கையாளர் தவறான தகவல்களை கொடுத்துக் மேலும் தவறு செய்யாமலிருக்க கவுன்சிலர் உடனடியாக தலையிட்டு சரிபார்க்க வேண்டும்

ஆம்

இல்லை

4. வாடிக்கையாளர் தான் சொல்வதை கவுன்சிலர் கேட்பதாக உணர வேண்டும்.

ஆம்

இல்லை

5. பிரதிபலித்தல் என்பது வாடிக்கையாளர் நடத்தையை பிரதிபலிப்பதே தவிர அவரைப் போல உட்காருவது இருப்பது அல்ல

ஆம்

இல்லை

6. உங்களுக்கும் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையில் இருப்பது நல்ல பணியாற்றுவதை வெளிப்படுத்தும் வாடிக்கையாளரும் முறையான கவுன்சிலிங் அமர்வில் இருப்பதாக உணர்வார்.

ஆம்

இல்லை

7. அமர்வு துவங்கும் முன்பு வாடிக்கையாளருக்கு எப்போதும் வரவேற்பு கொடுங்கள்

ஆம்

இல்லை

8. வாடிக்கையாளர் பேசும் போது அவரை பார்க்காதீர்கள் அது பண்பு குறைவான செயல்

ஆம்

இல்லை

9. வாடிக்கையாளர் தவறு செய்துவிட்டார் என்பதை எப்போதும் அவரை உணரும்படி நடந்து கொள்ளுங்கள் அதே நடத்தையை அவர் தொடர்ந்தால் மற்றவர்கள் அவரை கெட்டவர் என்பார்கள் என்பதை உணரச் செய்யுங்கள்.

ஆம்

இல்லை

10. வாடிக்கையாளர் தம்மிடமுள்ள தகவல்களை பகிர்ந்து கொள்வதற்கு பதிலாக எது சரி? எது தவறு என்று கூறுங்கள்.

ஆம்

இல்லை

அர்த்தங்கள்

முடிவில்லா கேள்விகள் : ஆம், இல்லை என பதில் அளிக்க இயலாத கேள்விகள்

முடிவுள்ள கேள்வி என்பது (Closed Question) :

நீங்கள் சிகரெட் பிடிப்பீர்களா? (அல்லது)

உங்கள் பெயர் என்ன?

அக்கறை மற்றவர்கள் அனுபவத்தை நமக்கு நேர்ந்ததாக கற்பனையில் உணர்தல்.

அனுதாபம் : அடுத்தவர் பிரச்சனையை கேட்டு பாவம் அவர், பரிதாபமாக உள்ளது என அடுத்தவர்களைப் பற்றி உணர்தல்.