



इंदिरा गांधी
राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय
समाज कार्य विद्यापीठ

BSW-124
मानव विकास, व्यवहार
और परामर्श

खंड

4

परामर्श के मूलतत्त्व

इकाई 1

परामर्श में परिचय

293

इकाई 2

परामर्श में शामिल प्रक्रियाएँ

310

इकाई 3

परामर्श में सहयोगात्मक और व्यहारात्मक तकनीकें

326

इकाई 4

परामर्श में ज्ञानात्मक और मनो-विश्लेषणात्मक तकनीकें

338

इकाई 5

परामर्श से संबंधित व्यावहारिक मुद्दे

354

खंड 4 परिचय

“परामर्श के मूल तत्व” “मादक द्रव्य दुरुपयोग एवं परामर्श” पाठ्यक्रम का पाँचवा खंड है। इस खंड में पाँच इकाइयाँ हैं। इकाई 1 “परामर्श में परिचय” परामर्श की प्रकृति तथा उसका क्या महत्व है और क्यों है, के बारे में जानकारी प्रदान करती है। इसके साथ ही मनोचिकित्सा और परामर्श के बीच अंतर, अच्छे परामर्शक एवं अच्छे क्लाइंट की सामान्य विशेषताओं तथा परामर्शक के लिए संचार कौशलों की आवश्यकताओं के बारे में विस्तार से वर्णन किया गया है। इकाई 2 “परामर्श में शामिल विभिन्न प्रक्रियाओं” का वर्णन करती है जिन्हें विभिन्न चरणों में स्पष्ट किया गया है। इस इकाई में प्रारंभिक साक्षात्कार, आकलन, मध्यम चरण तथा परामर्श प्रक्रिया में समापन चरण के संबंध में विस्तार से वर्णन किया गया है। इकाई 3 में “समस्या समाधान का पूर्ण अभ्यास एवं प्रतीकात्मक भूमिका के विशिष्ट संदर्भों सहित परामर्श में शामिल सहयक और व्यवहार संबंधी तकनीकों” का विवरण प्रस्तुत किया गया है। इकाई 4 “परामर्श में संज्ञान और मनोविश्लेषणात्मक तकनीकों” का वर्णन करती है। इकाई 5 “परामर्श में शामिल कुछ व्यवहारिक विषयों” की चर्चा करती है जैसे कि कठिन परिस्थितियों और समस्याओं का सामना करने में सुरक्षाएँ किस प्रकार से अपनाई जाएँ। इसके साथ ही विवाद उत्पन्न होने तथा अन्य विभिन्न व्यवहारिक मुद्दों से कैसे निपटा जाए, उनके समाधान के लिए विस्तार से वर्णन किया गया है।

यह खंड आपको अच्छे परामर्श के सभी मूल घटकों तथा परामर्श में विभिन्न प्रक्रियाओं का वर्णन, परामर्श में शामिल तकनीकों और परामर्श में शामिल व्यावहारिक मुद्दों के बारे में विस्तार से बताती है।

THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 1 परामर्श में परिचय

इकाई की रूपरेखा

- 1.0 उद्देश्य
- 1.1 प्रस्तावना
- 1.2 परामर्श क्या है?
- 1.3 मनोचिकित्सा एवं परामर्श में अंतर
- 1.4 प्रत्येक व्यक्ति के लिए परामर्श आवश्यक नहीं होता
- 1.5 सामान्य रोग विकार, जिनमें परामर्श को प्राथमिक चिकित्सा के रूप में नहीं अपनाना चाहिए
- 1.6 अच्छे परामर्शदाता की सामान्य विशेषताएँ
- 1.7 पेशेवर नैतिकता को परामर्श में रखा जाना चाहिए
- 1.8 चिकित्सा के दौरान अच्छे परामर्शदाता की विशेषताएँ
- 1.9 अच्छे परामर्शदाता का संप्रेषण कौशल
- 1.10 अच्छे ग्राहक या उपभोक्ता की विशेषताएँ
- 1.11 सारांश
- 1.12 शब्दावली
- 1.13 कुछ उपयोगी पुस्तकें
- 1.14 बोध प्रश्नों के उत्तर

1.0 उद्देश्य

इस इकाई में आपको परामर्श के संबंध में सामान्य परिचय कराया जाएगा।

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात आप:

- परामर्श की प्रकृति को समझ सकेंगे;
- मनोचिकित्सा एवं परामर्श में अंतर को जान सकेंगे;
- परामर्श के निर्देशों का पता लगा सकेंगे;
- ऐसे सामान्य रोग विकारों के बारे में पता लगा सकेंगे, जिनमें परामर्श प्राथमिक चिकित्सा के रूप में नहीं होता है;
- अच्छे परामर्शदाता की सामान्य विशेषताओं को समझ सकेंगे;
- चिकित्सा के दौरान अच्छे परामर्शदाता की विशेषताओं को जान सकेंगे;
- ऐसे संप्रेषण कौशलों के बारे में सीख सकेंगे जिनकी जानकारी अच्छे परामर्शदाता को होनी चाहिए; और
- अच्छे ग्राहक/उपभोक्ता की विशेषताओं के बारे में जान सकेंगे।

1.1 प्रस्तावना

यद्यपि चिकित्सा सेवाओं में परामर्श की संकल्पना को सभी लोग अच्छी तरह से जानते हैं किंतु प्रायः सभी विकासशील देशों में इसकी कार्यनीति को व्यवहार में नहीं अपनाया जाता है अथवा इस ओर ध्यान नहीं दिया जाता है। भारत में, कम से कम कुछ चिकित्सा संस्थानों में परामर्श सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए प्रयास किए गए हैं। तथापि इस संबंध में और अधिक कार्य करने की आवश्यकता है जिससे अधिक लोग परामर्श सेवाओं को व्यवसाय के रूप में अपना सकें। इस इकाई में हम परामर्श की संकल्पना को परिभाषित करने तथा परामर्श के क्षेत्र से संबंधित अन्य परिचयात्मक विशेषताओं से अवगत कराने का प्रयास करेंगे। इससे आप में से कुछ लोग जो इस कार्य में पहले से शामिल हैं अथवा वे लोग जो एच आई वी/एड्स के रोगियों को जाँच से पहले और जाँच के बाद परामर्श के कार्य में रुचि रखते हैं, परामर्श से संबंधित बुनियादी पहलुओं को समझने में सक्षम हो सकेंगे।

1.2 परामर्श क्या है?

आइए, अब हम परामर्श शब्द की व्याख्या तथा परामर्श में समाहित घटकों का विश्लेषण करते हुए परामर्श की संकल्पना को समझने का प्रयास करते हैं।

परिभाषा: परामर्श एक अंतर वैयक्तिक प्रक्रिया है, जिसके माध्यम से मनोचिकित्सकीय समस्याओं वाले व्यक्ति या रोगी को मार्गदर्शन और सहायता प्रदान की जाती है। ये समस्याएँ वैयक्तिक या अंतर वैयक्तिक प्रकृति की हो सकती हैं।

परामर्श में शामिल व्यक्ति: जो व्यक्ति मार्गदर्शन और सहायता देता है, उसे परामर्शदाता या सलाहकार कहते हैं और जो व्यक्ति इन सहायता सेवाओं और परामर्श को प्राप्त करता है उसे ग्राहक या रोगी कहते हैं।

परामर्श में क्या किया जाता है: परामर्श के माध्यम से वैयक्तिक और अंतर वैयक्तिक समस्याओं का विभिन्न उपागमों के माध्यम से इस प्रकार समाधान किया जाता है जिससे इस प्रक्रिया में मुख्यतः समाज और विशेष रूप से ग्राहक या रोगी के मूल्यों और उसके सम्मान को सुरक्षित रखा जा सके।

लक्ष्य: परामर्श के विशेष रूप से चार प्रमुख लक्ष्य होते हैं। ये हैं –

- 1) ग्राहक या रोगी पर पड़ने वाले भावनात्मक दबाव को कम करना,
- 2) ग्राहक के दुष्क्रियात्मक व्यवहार पर नियंत्रण करना अथवा उसे कम करना,
- 3) ग्राहक के समक्ष पैदा हुई परिस्थितियों से निपटने व इन्हे स्वीकार करने की क्षमता में वृद्धि करना और उसका साहस बढ़ाना और उसे जीवन के प्रति आशान्वित करना तथा
- 4) ग्राहक द्वारा व्यक्तिगत निर्णय लेने में उसकी सहायता करना।

परामर्श बनाम विशिष्ट संबंध: अब तक की गई चर्चा से यह स्पष्ट हो जाना चाहिए कि परामर्श एक ऐसा अनोखा एवं मददगार संबंध है, जो ग्राहक को सीखने, समझने, महसूस करने, अनुभव प्राप्त करने और सामाजिक आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए उसमें परिवर्तन करने का अवसर प्रदान करता है।

अधिकतर ग्राहक स्वैच्छिक रूप से परामर्श लेने के लिए संबंध स्थापित करते हैं। यद्यपि ग्राहक परामर्शदाता से उम्मीद करता है कि वह उसकी समस्याओं का समाधान करेगा लेकिन वास्तव में, परामर्श लेना या देना एक तरह से दोनो ओर से आपसी सहयोग होता है। ग्राहक और परामर्शदाता एक ही दिशा में कार्य करते हैं, जिनका लक्ष्य समाधान और सुविधा देना व लेना होता है। यहाँ पर परामर्शदाता की भूमिका मुख्य होती है, क्योंकि वह उपभोक्ता के व्यवहार को परिवर्तित करके उसे लाभ पहुंचाना चाहता है।

परामर्शदाता अपना कार्य किस प्रकार करता है: परामर्श के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए परामर्शदाता अपने विशेष ज्ञान का प्रयोग करते हुए ग्राहक के व्यवहार को समझने, सीखने तथा अंतर वैयक्तिक संबंध स्थापित करते हुए उन स्थितियों को अपनाता है, जिनसे ग्राहक लाभ की स्थिति को प्राप्त कर सके।

यद्यपि परामर्श कार्य में एक समय में एक ही ग्राहक से विचार-विमर्श किया जाता है, लेकिन ग्राहक के जीवन में अन्य लोगों से बातचीत करना भी महत्वपूर्ण होता है। इससे परामर्श के लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता मिलती है।

परामर्श एक परिवर्तनशील प्रक्रिया है: परामर्श की प्रकृति, विषय तथा तकनीक बहुत व्यापक होती है जैसे—संकटकालीन परामर्श, जीविका संबंधी परामर्श, वैवाहिक परामर्श इत्यादि।

विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के समूहों अथवा श्रेणियों में भी परामर्श की प्रकृति, विषय और तकनीकें भिन्न-भिन्न होती हैं। जैसा कि वैयक्तिक परामर्श, स्त्री-पुरुष या युगल परामर्श, समूह परामर्श इत्यादि।

ग्राहकों की श्रेणियां जैसे— बच्चे, किशोर, परिवार, शराबीयों तथा मादक द्रव्य व्यसनीयों आदि, में परामर्श की प्रकृति, गति व विषय और तकनीकों में व्यापक अंतर होता है। अंत में, हम यह कह सकते हैं कि ग्राहकों में परामर्श की प्रकृति, गति या विषय और तकनीकों की श्रेणी अलग-अलग होती हैं, यहाँ तक कि एक ही प्रकार के ग्राहकों को भी अलग-अलग परामर्श देने की आवश्यकता पड़ती है क्योंकि प्रत्येक व्यक्ति की अपनी अलग विशेषताएँ होती है और वह अन्य व्यक्तियों से भिन्न होता है।

1.3 मनोचिकित्सा एवं परामर्श में अंतर

परामर्श को परिभाषित करने के पश्चात् आइए अब हम मनोचिकित्सा को समझने का प्रयास करते हैं कि यह क्या है? मनोचिकित्सा, मनोचिकित्सकीय साधनों से मानसिक रोग का उपचार है, जिसका उपचार मनोचिकित्सकीय सिद्धांतों के आधार पर किया जाता है। मानसिक रोग का उपचार मनो-चिकित्सक अथवा अन्य मनोरोग विशेषज्ञों या व्यवसायियों द्वारा किया जाता है, जो अपने क्षेत्र में उच्च शिक्षित और सक्षम होते हैं। मनोचिकित्सा औपचारिक और संगठनात्मक प्रक्रिया होती है।

परामर्श और मनोचिकित्सा में अंतर : परामर्श, मनोचिकित्सा के समान नहीं है। सामान्य व्यक्ति और मनोरोग विकार वाले व्यक्ति दोनो ही परामर्श का लाभ उठा सकते हैं (जैसे आजीविका परामर्श, विवाह से पूर्व परामर्श इत्यादि)। ग्राहकों को लाभ पहुंचाने के लिए परामर्श केवल मनोचिकित्सा के साधनों पर निर्भर नहीं करता है। परामर्श में ग्राहक के परिवेश को पुनर्गठित करने की प्रक्रिया अपनाई जा सकती है। इसके साथ ही परामर्श में किसी एक मनोचिकित्सकीय सिद्धांत को अपनाते हुए समस्या का समाधान किया जाता है। परामर्श में मनोचिकित्सा के अनेक रूपों से व्युत्पन्न उन व्यावहारिक तकनीकों का प्रयोग किया जाता है, जो परिस्थिति के अनुकूल हों।

किसी भी व्यक्ति को परामर्शदाता बनने के लिए किसी विशेष प्रशिक्षण की आवश्यकता नहीं होती है। अपेक्षित प्रशिक्षण का स्तर परामर्श के लिए बहुत लाभदायक होता है परंतु अध्ययन बताते हैं कि जिस व्यक्ति में मानसिक विकार अथवा अंतर वैयक्तिक समस्याएं पैदा हो जाती हैं, उसका इलाज शिक्षकों, बुजुर्गों तथा अनुभवी लोगों द्वारा एक व्यावसायिक चिकित्सक के समान किया जा सकता है। अंत में यह भी कहा जा सकता है कि परामर्श, मनोचिकित्सा की तुलना में कम औपचारिक और संरचनाबद्ध होता है। परामर्श बहुत ज्यादा लचीला भी होता है।

इस परिचर्चा से यह नहीं मान लेना चाहिए कि परामर्श, मनोचिकित्सा से ऊँचा होता है अथवा बहुत ही अच्छा होता है क्योंकि प्रत्येक प्रक्रिया के अपने लाभ और सीमाएं होती हैं। शायद परामर्श का दृष्टिकोण सबसे अच्छा इसलिए माना गया है क्योंकि यह वैयक्तिक और अंतर वैयक्तिक समस्याओं के समाधान के लिए प्रबंध की प्रथम रेखा होती है अर्थात् कहने का तात्पर्य यह है कि परामर्श सुविधाजनक और सरल है तथा ग्राहक के साथ समन्वय करने में आसान है।

बोध प्रश्न I

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए

ख) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) परामर्श की परिभाषा दीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

2) परामर्श के लिए क्या करना पड़ता है?

.....

.....

.....

.....

.....

3) परामर्श के विशिष्ट लक्ष्य क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

4) मनोचिकित्सा और परामर्श के बीच अंतरों की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 प्रत्येक व्यक्ति के लिए परामर्श आवश्यक नहीं होता

कोई भी व्यक्ति पूर्ण रूप से स्वस्थ नहीं होता है। फिर भी इसका अर्थ यह नहीं है कि हर बार ख़ाँसी-जुकाम या किसी भी प्रकार के दर्द और पीड़ा के लिए चिकित्सक से परामर्श लेना आवश्यक है। इसी प्रकार से प्रत्येक व्यक्ति पूरी तरह से मानसिक रूप से स्वस्थ नहीं होता है। किंतु इसका भी यह अर्थ नहीं है कि जब-जब हम चिंता अथवा अप्रसन्नता महसूस करते हैं तो हमें किसी मानसिक-रोग के चिकित्सक या व्यावसायिक से जाँच करानी चाहिए। अतः जहाँ एक ओर परामर्श बहुत ही सहायक होता है, वहीं दूसरी ओर यह आवश्यक नहीं है कि सभी समस्याग्रस्त हैं। इसलिए यह देखना आवश्यक है कि परामर्श की आवश्यकता किसे है?

परामर्श के लिए सूचक कसौटी

परामर्श और मनोचिकित्सा की संकल्पना को समझने के पश्चात् आइए अब हम परामर्श के लिए आवश्यक सूचक कसौटी पर चर्चा करें।

प्रत्येक व्यक्ति जिसकी मानसिक स्थिति ठीक नहीं है और जो मानसिक रूप से परेशान है अथवा सामंजस्य की समस्या से जूझ रहा है, उसे निम्नलिखित मानदण्डों की पूर्ति के लिए परामर्श लेने पर विचार करना चाहिए:

- 1) यदि लक्षण, दबाव या तनाव से संबंधित हैं और तनाव की अवधि अथवा गंभीरता की स्थिति असामान्य है, उदारहण के लिए, परिवार में किसी की मृत्यु हो जाने पर आम तौर पर परिवार के लोग कुछ दिन या सप्ताह के बाद अपना सामान्य कामकाज और नियमित उत्तरदायित्वों का निर्वाह करना शुरू कर देते हैं। परंतु यदि कोई व्यक्ति कुछ सप्ताह के बाद भी संभल नहीं पाता है और उसकी भावनाएँ इतनी अधिक विचलित हो जाती हैं कि व्यक्ति अपनी नियमित जिम्मेदारी का निर्वाह करने में असमर्थ रहता है, तो ऐसी स्थिति में पीड़ित व्यक्ति के लिए परामर्श लाभदायक रहता है।
- 2) लक्षण मनोवैज्ञानिक, संज्ञानात्मक, जैविक, सामाजिक, व्यक्तिगत, तथा/अथवा व्यावसायिक कार्य-प्राणली में बाधा उत्पन्न करते हैं। इसके साथ ही शारीरिक लक्षण भी मौजूद हो सकते हैं। मनोवैज्ञानिक कार्यों में भय, क्रोध या अन्य प्रकार की भावनात्मक दुष्क्रिया सामान्य स्थिति से अधिक हो जाती है।

संज्ञानात्मक कार्यों में बाधा आने का अर्थ है कि चेतन अवस्था एवं एकाग्रता कमज़ोर हो जाती है तथा भूलने की प्रवृत्ति का विकास होने लगता है। मानसिक शिथिलता तथा स्मृति में बाधा आना सामान्य बात हो जाती है। व्यक्ति स्वयं समझने लगता है कि उसकी बौद्धिक क्षमता में कमी आने लगी है या प्रभावित होने लगी है। जैविक कार्यों में बाधा आने

का अर्थ है नींद कम आना, भूख कम लगना तथा लैंगिक कार्यों के प्रति अरुचि का होना। नींद में कमी के अंतर्गत या तो नींद कम आती है या बहुत ज्यादा आती है, भूख में बाधा में भूख का कम या अधिक लगना सम्मिलित होता है। इससे या तो वजन कम हो जाता है या बढ़ जाता है। लैंगिक क्रियाओं की क्षमता में कमी आना अथवा योनिक क्रियाओं के अयोग्य हो जाना बाधित लैंगिक कार्य के सामान्य लक्षण होते हैं।

सामाजिक कार्यों में रुकावट आने का अर्थ है सामाजिक कार्यों को करने की क्षमता और इच्छा में कमी आना, जिससे वह सामाजिक कार्यक्रमों से अलग रहने लगता है। प्रायः इस प्रकार का व्यक्ति अन्य लोगों के संपर्क की उपेक्षा करने लगता है। व्यावसायिक कार्यों में बाधा आने का अर्थ है कि व्यक्ति की कार्यक्षमता और कार्य शैली में कमी आना, काम करते समय गलतियाँ करना, जिम्मेदारियों से बचना और काम से दूर रहना। व्यक्तिगत कार्यों में बाधा आने या उसमें कमी आने का अर्थ है कि सामान्य मनोरंजन और अध्ययन न करना, दूरदर्शन न देखना, रेडियो न सुनना अथवा मनोरंजन न करना और शौकों से दूर हो जाना, शारीरिक अंगों में थकावट, दर्द, सुस्ती, अकर्मण्यता, पीड़ा, सिरदर्द, मानसिक समस्याएँ आदि उत्पन्न हो सकती हैं।

परामर्श से लाभान्वित होने वाले सामान्य रोग-विकार

अनेक ऐसे रोग-विकार हैं, जिनमें परामर्श अत्यंत लाभदायक होता है। इनमें सम्मिलित हैं –

- उदासी या विषाद की अनेक स्थितियाँ;
- चिन्ताओं के अनेक प्रकार;
- अल्प-अवधि और दीर्घ काल में सामान्य न होने वाले अधिकतर रोग-विकार;
- बचपन और किशोरावस्था के अधिकतर व्यवहार और भावनात्मक मानसिक रोग;
- व्यक्तिगत समस्याओं के अनेक प्रकार; और
- शराब तथा मादक द्रव्यों का दुरुपयोग करना आदि।

1.5 सामान्य रोग विकार, जिनमें परामर्श को प्राथमिक चिकित्सा के रूप में नहीं अपनाना चाहिए

अनेक मानसिक रोग-विकार मूल रूप में अंशतः या पूर्णतः जैविक होते हैं। इनमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं—

- पागलपन या मनोभ्रंश,
- खंडित मानसिकता, उन्माद, सनक और अन्य मानसिक स्थितियाँ,
- सीज़ोफ्रेनिया, तनाव रोग-विकार,
- अवसाद के कुछ रूप जैसे कि अतंर्जात अवसाद, और
- चिन्ता इत्यादि के कुछ रूप।

इस तरह के रोग-विकारों में प्राथमिक चिकित्सा की आवश्यकता होती है जैसे कि दवाइयों का प्रयोग करना या बिजली के माध्यम (इलेक्ट्रिक शॉक) से इलाज करना। तथापि ऐसे मामलों में परामर्श भी लाभदायक सिद्ध हो सकता है।

यह पाठ्यक्रम जान-बूझ कर गैर-तकनीकी बनाया गया है क्योंकि दूर शिक्षण के माध्यम से मनोरोग संबंधी विकारों का इलाज और उनकी व्यवस्था इत्यादि करने के संबंध में सक्षमता व कुशलता विकसित करना संभव नहीं है। इसलिए दूर शिक्षण में प्रायोगिक प्रशिक्षण घटक को सम्मिलित नहीं किया गया है। यदि आप इस मनोचिकित्सा विषय में अधिक सूचना प्राप्त करना चाहते हैं, तो आप मनोरोग संबंधी अच्छे स्तर की पाठ्य पुस्तकों का अध्ययन कर सकते हैं अथवा किसी मान्यता प्राप्त संस्थान से नियमित पाठ्यक्रम में प्रवेश लेकर अपनी इच्छा को पूरा कर सकते हैं।

परामर्शदाताओं के लिए चेतावनी

सबसे पहले परामर्शदाता को यह निश्चित कर लेना चाहिए कि जो ग्राहक उसके पास परामर्श के लिए आया है, उसे उसकी अच्छी तरह से जाँच कर यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि ग्राहक को चिकित्सक, विशेष रूप से मनोचिकित्सक की आवश्यकता तो नहीं है। यह इसलिए आवश्यक है, क्योंकि एक परामर्शदाता के पास मनोरोग की स्थिति को जानने की क्षमता नहीं होती जिसे अति सूक्ष्म अंगों की परीक्षा की आवश्यकता होती है और जिसका उपचार केवल चिकित्सक ही कर सकता है, एक साधारण परामर्शदाता इसके लिए उपयोगी नहीं होता है।

यदि परामर्शदाता इस चेतावनी को गंभीरता से नहीं लेता है अथवा उसका पालन नहीं करता है, और जिस रोगी को एक कुशल चिकित्सक की आवश्यकता है उसको परामर्श देता है ऐसी स्थिति में रोगी की हानि होने की संभावना हो सकती है।

रोग के गंभीर लक्षण, जो यह सुझाव देते हैं कि निम्नलिखित के लिए चिकित्सा सुविधा आवश्यक है:

- संपूर्ण असामान्य व्यवहार (अर्थात् हिंसात्मक व्यवहार सफाई का ध्यान न रखना);
- असामान्य वार्तालाप (अर्थात् असंबद्ध सा ऊटपटांग बातें करना);
- भ्रम की उपस्थिति (घोर अंध विश्वास का होना, जैसे- उत्पीड़ित करना, विषपान की धमकी देना);
- मतिभ्रम या श्रुतिभ्रम का होना (आवाज को सुनना और दृश्यों को लगातार देखना);
- सीज़ोफ्रेनिया या बल प्रयोग की उपस्थिति (लगातार ऐसी बातों या कार्यों को करना, जो उसकी शक्ति से परे हों या उसके नियंत्रण से बाहर हों);
- मनोस्थिति से भयंकर असमानता (जीवन को बुरी तरह से बाधा पहुँचाना);
- निर्णय लेने की क्षमता खो देना, तथा
- आंतरिक दृष्टि का नष्ट हो जाना (यह मानने से इंकार करना कि वह अस्वस्थ हैं)।

बोध प्रश्न II

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए

ख) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरो से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) परामर्श की आवश्यकता कब होती है?

.....

.....

.....

.....

.....

2) वे कौन से सामान्य रोग विकार हैं, जिनमें परामर्श से लाभ मिल सकता है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) उन रोग विकारों के नाम बताइए जिनमें परामर्श एक प्राथमिक चिकित्सा नहीं होती है।

.....

.....

.....

.....

.....

1.6 अच्छे परामर्शदाता की सामान्य विशेषताएँ

प्रत्येक व्यक्ति परामर्शदाता का काम कर सकता है किंतु हरेक व्यक्ति में अच्छे परामर्शदाता के गुण नहीं होते। इस भाग में हम एक अच्छे परामर्शदाता की विशेषताओं की चर्चा करेंगे। इस प्रक्रिया में, आपमें से कुछ लोग जो पहले से ही परामर्श कार्य में शामिल हैं, वे अंतरावलोकन कर यह देख सकते हैं कि आपमें एक अच्छे परामर्शदाता की कितनी विशेषताएँ अंतर्निहित हैं।

- 1) एक अच्छे परामर्शदाता को अपने ग्राहक की भाषा का अच्छा ज्ञान होना चाहिए जिससे वह उसकी अनकही बातों को समझ सके तथा सम्प्रेषण की सूक्ष्म बातों को आसानी से समझ कर उन्हें विस्तार से जान सके।
- 2) एक अच्छे परामर्शदाता को अपने ग्राहक की सांस्कृतिक पृष्ठभूमि के बारे में ज्ञान होना चाहिए। इस प्रकार की समझ के बिना परामर्शदाता अपने ग्राहक के विभिन्न व्यवहारों को नहीं समझ पाएगा।
- 3) एक अच्छे परामर्शदाता का व्यक्तित्व आकर्षक और करिश्माई होना चाहिए। उसे अपने ग्राहक में आत्म-विश्वास और आदर का भाव उत्पन्न करना चाहिए।
- 4) एक अच्छे परामर्शदाता में जीवन के बारे में अत्यधिक अनुभव होने चाहिए। इस प्रकार के अनुभवों के अभाव में वह उपयुक्त परिप्रेक्ष्य में अपने ग्राहक की समस्याओं और व्यवहार को नहीं समझ पाएगा और उसे समुचित मार्गदर्शन नहीं दे पाएगा।

- 5) अच्छे परामर्शदाता में ग्राहक की समस्याओं को समझने की क्षमता, प्रौढ़ता और बौद्धिक स्तर का होना, समुचित प्रबंधकीय योजना बनाने की क्षमता और उस पर अमल करने की क्षमता का होना आवश्यक है। बौद्धिक ज्ञान और प्रौढ़ता के बिना परामर्शदाता अपने ग्राहकों को परामर्श देते समय घटिया किस्म का परामर्श देगा।
- 6) चिकित्सा के दौरान परामर्शदाता के मूल्यों का अनिवार्य रूप से ग्राहक पर प्रभाव पड़ता है। इसलिए एक अच्छे परामर्शदाता में अच्छे मूल्यों का होना आवश्यक है।
- 7) एक अच्छे परामर्शदाता को मनोवैज्ञानिक दृष्टि से ज्ञान संपन्न होना चाहिए अर्थात् उसे मानव मस्तिष्क की जटिल क्रियाओं और कार्य-प्रणाली की समझ होनी चाहिए।
- 8) अच्छे परामर्शदाता में मनुष्य द्वारा अनुभव किए जाने वाले मनोवैज्ञानिक रोग-विकारों और उनकी विशेषताओं का व्यापक ज्ञान होना आवश्यक है। उदाहरण के लिए, यदि एक चिकित्सक को मलेरिया का ज्ञान नहीं है तो पूर्णतः रोगी का इलाज नहीं कर सकता है।
- 9) अच्छे परामर्शदाता को उपभोक्ता की समस्या के क्षेत्र का ज्ञान होना चाहिए। उदाहरण के लिए, जब तक परामर्शदाता को बच्चों के बारे में पर्याप्त जानकारी नहीं होगी, वह अभिभावकों को उनकी संतान के विषय में परामर्श देने में कठिनाई अनुभव करेगा। यदि परामर्शदाता को ग्राहक के समस्या क्षेत्रों के बारे में ज्ञान के अतिरिक्त अनुभव भी है, तो वह अच्छा परामर्श दे सकता है। उदाहरण के लिए, एक परामर्शदाता जो अभिभावक संबंधी परामर्श बेहतर तरीके से समझ सकता है वह अपने ग्राहक को समझा भी सकता है।
- 10) एक अच्छे परामर्शदाता में कुछ भावनात्मक समस्याएँ हो सकती हैं। यह इसलिए हो सकता है। क्योंकि परामर्शदाता जो प्रसन्न नहीं है, वह अपने ग्राहक पर पूरी तरह से ध्यान देने में असमर्थ रहता है। इससे परामर्शदाता के निर्णय पर उसकी अपनी समस्या का प्रभाव पड़ सकता है। इसलिए एक अच्छे परामर्शदाता को ग्राहक की समस्याओं का समाधान करते समय अपनी समस्याओं से मुक्त होना चाहिए।
- 11) एक अच्छे परामर्शदाता को अच्छी तरह से प्रशिक्षित होना चाहिए। उदाहरण के लिए मान लीजिए कि कोई चिकित्सक कम प्रशिक्षित है, फिर भी वह सर्दी-जुकाम व बुखार का इलाज आसानी से कर सकता है, परंतु व हृदय रोग या किडनी के फेल होने पर उसका इलाज समुचित रूप से नहीं कर पाएगा।
- 12) एक अच्छे परामर्शदाता को संप्रेषण में कुशल होना चाहिए। उसे भली-भांति यह ज्ञान होना चाहिए कि उसे क्या कहना चाहिए और कब क्या कहना चाहिए। अपनी बात को किस प्रकार प्रस्तुत किया जाना चाहिए और कब कहने से उसका क्या प्रभाव होगा!
- 13) अच्छे परामर्शदाता को दुखी व्यक्तियों को प्रोत्साहित करने के लिए उनकी समस्या को वास्तविक रूप में समझ कर ग्राहक को उनका सामना करने की प्रेरणा देनी चाहिए। उसे परामर्श को अपना कर्तव्य समझ कर परामर्शदाता की भूमिका निभानी चाहिए।

वैसे तो परामर्शदाता किसी भी आयु या लिंग का हो सकता है, परंतु अधिकतर ग्राहक चाहते हैं कि उनका परामर्शदाता उनकी आयु से बड़ा होना चाहिए। इनमें से कुछ ग्राहक किसी लिंग विशेष की माँग कर सकते हैं। भारत में, बहुत सारे ग्राहक, विशेष रूप से महिलाएँ, चाहती हैं कि उनका परामर्शदाता उन्ही के लिंग का हो।

1.7 पेशेवर नैतिकता को परामर्श में रखा जाना चाहिए

परामर्श दो लोगों के बीच एक बातचीत है यह एक वास्तविक पेशेवर संबंध में होने का एक ईमानदार अनुबंध है। इस संबंध में कुछ नैतिक सिद्धांत हैं :

1. **गोपनीयता** : परामर्शदाता को ग्राहक द्वारा साझी की गई सारी जानकारी को ताले और चाबी के तहत रखनी चाहिए। उसे ग्राहक के अनुमति प्राप्त किए बिना किसी को भी गोपनीय जानकारी प्रकट नहीं करनी चाहिए।
2. **गोपनीयता के अधिकार का सम्मान** : ग्राहक को गोपनीयता का अधिकार है और इसलिए परामर्श कक्ष को ग्राहक की गोपनीयता रखने के लिए सुविधाएं प्रदान करनी चाहिए। अनुमति के बिना ऑडियो या वीडियो के माध्यम से सत्रों को टैप करना अनैतिक है।
3. **ग्राहक की लिंग पहचान का सम्मान** : परामर्श में परामर्शदाता को ग्राहक की लिंग पहचान का सम्मान करना चाहिए विशेषकर सौजन्यपूर्ण बधाई और व्यवसाय पैटर्न में। हालांकि स्पर्श करना गहरा संचार है इसे समाज के आचार-विचार और रीति-रिवाज के अनुसार किया जाना चाहिए।
4. **पेशे का सम्मान** : किसी को भी उसी पेशे में दूसरों की आलोचना या निंदा नहीं करनी चाहिए। यह पेशेवर संबंध खराब कर सकता है।
5. **ग्राहक का अंतर्ग्रहण** : परामर्शदाता को आमतौर पर आपसी समझौते द्वारा एक ऐसे ग्राहक को स्वीकार करना चाहिए जो पहले से किसी अन्य व्यक्ति से सहायता प्राप्त कर रहा हो या जिसका पिछले परामर्शदाता के साथ परामर्श संबंध समाप्त हो गया है।
6. **अनावश्यक जांच** : परामर्श प्रक्रिया में अनावश्यक जांच से बचना चाहिए विशेषकर नाजुक मुद्दों में। प्रत्येक ग्राहक के कुछ संवेदनशील क्षेत्र होते हैं और किसी को ग्राहक को मजबूर नहीं करना चाहिए और संवेदनशील क्षेत्र से जानकारी नहीं लेनी चाहिए। परामर्शदाता को जानकारी खोजने के लिए उपयुक्त तकनीकों का उपयोग करना चाहिए।
7. **उपयुक्त समय और स्थान** : परामर्श एक पेशेवर सेवा है और किसी को परामर्श के लिए उचित समय और स्थान का उपयोग करना चाहिए। बेहतर चिकित्सीय बातचीत के लिए अनुकूल समय होना चाहिए।
8. **परामर्श सत्र को लंबे समय तक बढ़ाना** : परामर्शदाता को 45 मिनट से अधिक समय तक परामर्श सत्र का विस्तार नहीं करना चाहिए।
9. **ग्राहक की आजादी का सम्मान** : परामर्शदाता को ग्राहक की आजादी का सम्मान करना चाहिए और अपने स्वयं के मूल्य या दर्शन को इंजेक्ट नहीं करना चाहिए।
10. **अनावश्यक निर्भरता** : परामर्शदाता को उस पर काउंसिल की निर्भरता को प्रोत्साहित नहीं करना चाहिए और आंशिक रूप से उद्देश्य प्राप्त होने पर परामर्श समाप्त कर देना चाहिए।

1.8 चिकित्सा के दौरान अच्छे परामर्शदाता की विशेषताएँ

चिकित्सा के समय भी परामर्शदाता एक अच्छे परामर्शदाता की कुछ विशेषताओं का प्रदर्शन करता है। ये विशेषताएँ इस प्रकार हो सकती हैं—

- 1) एक अच्छा परामर्शदाता अपने ग्राहक के साथ आसानी से सौहार्दपूर्ण संबंध स्थापित कर लेता है। वह शीघ्र ही ग्राहक से इतनी आत्मीयता से बात करता है जिससे ग्राहक बातचीत में आराम महसूस करता है।
- 2) एक अच्छा परामर्शदाता समानुभूति दिखाता है अर्थात् वह समझ जाता है कि ग्राहक कैसा अनुभव कर रहा है। वह अपने ग्राहक को आसानी से अपनी बात समझा देता है।
- 3) एक अच्छा परामर्शदाता सहजानुभूति की योग्यता रखता है। वह उस मंतव्य को पढ़ सकता है कि उसका ग्राहक क्या कहना चाहता है तथा उसने क्या कहा है। वह इन दोनों के बीच की अनकही बातों को भी समझ लेता है।
- 4) एक अच्छा परामर्शदाता अपने ग्राहक के प्रति आत्मीयता प्रदर्शित करता है और वह उसे उत्साहित एवं आशान्वित बना देता है तथा वह अपने रोगी को फिर से स्वस्थ देखना चाहता है।
- 5) अच्छा परामर्शदाता अपने ग्राहक को एक अच्छे मानव और योग्य व्यक्ति के रूप में देखता है, चाहे उसकी समस्या कैसी भी क्यों न हो। वह अपने ग्राहक का न तो तिरस्कार करता है और न ही उससे विद्वेष रखता है। वह अपने ग्राहक को स्वीकृति का आभास कराता है।
- 6) एक परामर्शदाता भली-भांति समझता है कि ग्राहक को अपनी बात सुनाने के बजाय उसकी बात सुनना अधिक हितकर होता है।
- 7) एक अच्छा परामर्शदाता अपने ग्राहक का विश्वास प्राप्त कर लेता है और ग्राहक अपने परामर्शदाता पर विश्वास करते हुए अपने जीवन की गुप्त बातें भी उसे बता देता है। अच्छे परामर्शदाता को उसकी गुप्त बातों को गुप्त रखना चाहिए एवं उसके कथनों का आदर करना चाहिए। इसके साथ ही परामर्शदाता और ग्राहक के बीच हुए वार्तालाप को बिना ग्राहक की स्वीकृति के किसी भी अन्य व्यक्ति को नहीं बताना चाहिए।
- 8) एक अच्छा परामर्शदाता कभी भी ग्राहक की आलोचना नहीं करता और न ही अपने निर्णय उस पर थोपता है यह देखा गया है कि (कुछ लोग परामर्श लेने के लिए आने वाले व्यक्ति की पहले ही आलोचना कर देते हैं।) आलोचना या वाद-विवाद रहित वातावरण में ग्राहक अपनी सभी गुप्त बातों को बता देता है और उसे नकारात्मक प्रतिक्रिया की संभावना नहीं रहती है।
- 9) अच्छा परामर्शदाता जब तक ग्राहक को पूरी तरह से समझ नहीं लेता है और उसका मार्गदर्शन नहीं कर लेता है, तब तक वह किसी प्रकार का परामर्श नहीं देता है। ऐसा करने के लिए अपने ग्राहक से विषय पर व्यापक चर्चा करता है और ऐसे सुझावों की ओर अग्रसर होता है, जिनका प्रस्ताव कभी-कभी स्वयं ग्राहक भी कर देता है। इसमें कार्यनीति, कौशल और समय महत्वपूर्ण होते हैं। याद रखें कि बहुत से व्यक्ति (जो ग्राहक की समस्याओं को समझने का प्रयास नहीं करते) परामर्श लेने के लिए आए व्यक्ति को परामर्श लेने से पहले ही अनेक सुझाव देने लगते हैं।

- 10) यदि ग्राहक पहले से ही अच्छे विचार, विश्वास या समझता है, तो परामर्शदाता अपने विचारों, विश्वास और मूल्यों को उस पर नहीं थोपता है।
- 11) अच्छे परामर्शदाताओं को उपभोक्ता की भावनात्मक स्थिति के प्रति गंभीर होना चाहिए। उदाहरण के लिए, वह संवेदनशील क्षेत्रों को तब तक नहीं छूता है, जब तक ग्राहक अपनी सूचना को देने के लिए तैयार न हो अथवा वह ग्राहक को तब तक परामर्श नहीं देता है जब तक वह इसे लेना न चाहे अथवा वह ग्राहक को व्यवहार की विस्तृत व्याख्या तब तक नहीं बताएगा जब तक वह इसके लिए सहमत न हो। कहने का अर्थ यह है कि जब तक ग्राहक स्वयं कुछ लेने के लिए तैयार न हो, तब तक एक अच्छा परामर्शदाता उसे जबरन परामर्श या सलाह नहीं देता है।
- 12) अच्छा परामर्शदाता दृश्यरतिक नहीं होता। वह किसी से ऐसी सूचना को नहीं मांगता जिससे ग्राहक को परेशानी हो और जिस सूचना का परामर्श की प्रक्रिया में कोई महत्व न हो।
- 13) अच्छा परामर्शदाता धैर्यवान होता है। वह कभी भी यह उम्मीद नहीं करता कि ग्राहक एकदम से ही सभी सूचनाओं को बता देगा। उससे यह भी आशा नहीं की जाती कि वह ग्राहक को परामर्श के लाभ नाटकीय तरीके से बताए। वह जानता और स्वीकार करता है कि सुधार के बावजूद ग्राहक अपने अनुभवों से विलग हो जाता है।
- 14) एक अच्छा परामर्शदाता आशावादी होता है तथा वह अपने ग्राहक को भी आशावादी बना देता है।
- 15) एक अच्छा परामर्शदाता विनोदशील होता है। इससे वह ग्राहक के मिजाज को सरल और विनोदपूर्ण बना देता है। वह परामर्श सत्र के लिए सकारात्मक एवं आशावादी महसूस करने लगता है।
- 16) एक अच्छा परामर्शदाता परामर्श सत्र में केवल रोगी पर ध्यान केंद्रित करता है और व्यक्तिगत जीवन का प्रभाव परामर्श पर नहीं पड़ने देता है। यदि परामर्शदाता के जीवन में उत्तेजना, असहनशीलता, दुख या किसी अन्य प्रकार की भावनाओं का प्राचुर्य हो, तो उनका प्रभाव ग्राहक पर नहीं पड़ना चाहिए। यद्यपि यह एक विवादास्पद विषय है, फिर भी अधिकांश लोगों का मत है कि परामर्शदाता को चाहिए कि वह अपने बारे में कुछ न बताए। अधिकतर ग्राहकों का विश्वास है कि उनका परामर्शदाता अमोघ अथवा भ्रम से दूर है, जो उन समस्याओं के बारे में नहीं जानना चाहता है, जिनका परामर्शदाता सामना कर चुका है अथवा उन्हें देख चुका है।

1.9 अच्छे परामर्शदाता का संप्रेषण कौशल

परामर्श एक अंतर वैयक्तिक प्रक्रिया है, इसलिए प्रभावशाली परामर्श के लिए अच्छा संप्रेषण कौशल होना बहुत ही आवश्यक है। आइए, अब एक अच्छे परामर्शदाता की कुछ विशेषताओं की समीक्षा करते हैं:

- 1) अच्छे परामर्शदाता को अपनी भाषा तथा ग्राहक पर पड़ने वाले उसके प्रभाव के बारे में सचेत रहना चाहिए अर्थात् उसे नपे-तुले शब्दों में बोलना चाहिए। उसकी नजर ग्राहक पर होनी चाहिए तथा उसे ग्राहक की बातों में रुचि होनी चाहिए और परामर्श के समय बार-बार अपनी सहमति प्रकट करते रहना चाहिए। परामर्श के दौरान किसी प्रकार की शिथिलता या उबासी जैसे चिह्नों को सामने नहीं लाना चाहिए।
- 2) एक अच्छे परामर्शदाता को सुनना अधिक और बोलना कम चाहिए। जब वह ग्राहक की बात सुन रहा हो, उसे चाहिए कि वह ऐसे संकेत देता रहे, जिससे लगे कि वह

ग्राहक की बातों को ध्यान से सुन रहा है और बीच-बीच में संक्षेप में उसकी कही हुई बातों को दोहराते भी रहना चाहिए। जब तक अत्यंत आवश्यक न हो तब तक ग्राहक की बातों में बाधा नहीं डालनी चाहिए।

- 3) एक अच्छे परामर्शदाता को भद्र, शिष्ट तथा व्यवहारकुशल होना चाहिए। उसे ग्राहक की संवेदनशीलता की जानकारी होनी चाहिए। ग्राहक द्वारा की गई गलतियों के लिए उसे दोषी नहीं ठहराना चाहिए। वह उपयुक्त समय पर ग्राहक को अपने मन की बात भी बता सकता है।
- 4) एक अच्छे परामर्शदाता को अपने सम्प्रेषण में स्पष्ट होना चाहिए तथा कहीं भी भ्रामक या द्विअर्थी भाषा का प्रयोग नहीं करना चाहिए। एक समय में एक ही समस्या या बिंदु पर चर्चा की जानी चाहिए। परामर्शदाता की भाषा विषयपरक, तर्कसंगत और अर्थपूर्ण होनी चाहिए।
- 5) एक अच्छा परामर्शदाता अपने ग्राहक को प्रोत्साहित करता है और सकारात्मक विचार प्रस्तुत करता है। वह ग्राहक के सामने ऐसे विचार व्यक्त करता है, जिससे उसके कथनों का समर्थन होता हो। उसे आवश्यकतानुसार अपने ग्राहक की भी प्रशंसा करनी चाहिए।

कुछ ऐसे कथन जिनका परामर्शदाता बार-बार प्रयोग कर सकता है, इस प्रकार हैं—

- पूछताछ के समय : इसके बारे में बताइए/कुछ और बताइए
- वार्तालाप को संक्षिप्त करना : इसलिए, वास्तव में क्या है, आप कहना चाहते हैं या आपके कहने का अर्थ है कि
- समझने के लिए : आप यह कहना चाहते हैं कि
- चुप रहने की स्थिति में : थोड़ा समय और लीजिए, इतनी जल्दी नहीं है, इसके बारे में आप क्या कह रहे हैं

1.10 अच्छे ग्राहक या उपभोक्ता की विशेषताएँ

परामर्श आयु, लिंग, संस्कृति, वंश तथा अन्य विशेषताओं पर विचार किए बिना प्रत्येक व्यक्ति के लिए लाभदायक हो सकता है। बौद्धिकता या संज्ञान भी पूर्वाग्रह का मुद्दा नहीं है, बशर्ते ग्राहक को यह समझने के लिए पूरी तरह से समझदार होना चाहिए कि परामर्श की अवधि में क्या हो रहा है। व्यक्ति अधिकतर मामलों में ग्राहक अपनी इच्छा से अथवा किसी अन्य व्यक्ति के कहने से परामर्शदाता से परामर्श लेने जाता है। तथापि प्रायः शराब और मादक द्रव्यों के व्यसनियों के मामलों में ग्राहक को परामर्श लेने के लिए उत्साहित किया जाता है अथवा उन्हें जबरन परामर्श लेने के लिए भेजा जाता है।

ग्राहकों की कुछ विशेषताएँ होती हैं, जिनके कारण परामर्श से ग्राहकों को और अधिक लाभ हो सकता है। ये विशेषताएँ 'अच्छे ग्राहक' के बारे में बताती हैं, जिनका हम इस भाग में वर्णन कर रहे हैं।

- 1) एक अच्छा ग्राहक चिकित्सा के लिए स्व-प्रेरित होता है। किसी मित्र या परिवार के सदस्य द्वारा उसे उसकी इच्छा के विपरीत परामर्श के लिए नहीं लाया जाता है।
- 2) एक अच्छा ग्राहक लचीले स्वभाव का होता है। इसलिए यदि वह किसी बिंदु अथवा मसले पर गलती पर है, तो वह उसे स्वीकार कर लेता है। वह किसी अन्य विकल्प को स्वीकार कर लेता है, जो उसके सामंजस्य में लाभकारी होता है।

- 3) एक अच्छे ग्राहक स्थिति को स्वीकार करने के लिए तैयार है। वह यह स्वीकार कर लेता है कि अनजाने सदमे या धक्के के प्रभाव से उसका व्यवहार प्रभावित हो जाता है। वह परामर्शदाता की सहायता से अपने मन-मस्तिष्क और व्यवहार का आत्म-विश्लेषण और समीक्षा करने में सक्षम होता है।

ग्राहक की विशिष्टताएँ जो अनुकूल प्रतिफल प्राप्त करने में सहायक होती हैं, पिछले भाग में चर्चित अच्छे ग्राहक की विशेषताओं के अतिरिक्त, ग्राहक की कुछ अन्य विशेषताएँ ऐसे सुझाव देती हैं, जिनसे ग्राहक चिकित्सा के प्रति सकारात्मक प्रतिक्रिया व्यक्त करता है। ये विशेषताएँ इस प्रकार हैं—

- 4) पहले की समस्या का कम होना
- 5) सामाजिक और जीवन के अन्य क्षेत्रों में पहले से अच्छा सामंजस्य या समन्वय,
- 6) स्वस्थ पारिवारिक जीवन,
- 7) स्वस्थ सामाजिक जीवन,
- 8) अच्छा चिकित्सा स्वास्थ्य,
- 9) आराम और मनोरंजन करने तथा उसका उपभोग करने की क्षमता,
- 10) भावनात्मक प्रौढ़ता, और
- 11) अच्छे निर्णय लेना।

बोध प्रश्न III

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए

ख) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

- 1) एक अच्छे परामर्शदाता की तीन सामान्य विशेषताएँ बताइए।

.....

.....

.....

.....

.....

- 2) चिकित्सा के दौरान अच्छे परामर्शदाता की कोई तीन विशेषताएं बताइए।

.....

.....

.....

.....

.....

3) संप्रेषण कौशल से संबंधित अच्छे परामर्शदाता की किसी एक विशेषता का वर्णन कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

1.11 सारांश

इस इकाई में हमने परामर्श की बुनियादी संकल्पना की चर्चा की है। परामर्श एक सरल, व्यापक, अधिक लचीला और अनौपचारिक तरीका है, जिससे लोगों की सहायता की जाती है। इस संबंध में यह कहा जा सकता है कि यह मनोवैज्ञानिक चिकित्सा से भिन्न है। परामर्श और मनोचिकित्सा के बीच के अंतर को स्पष्ट किया गया है।

जो लोग केवल परामर्श लेने की आवश्यकता महसूस करते हैं, यदि वे मार्गदर्शन चाहते हैं, यदि उनके मन, मस्तिष्क या व्यवहार में अनियमितता है, उन लोगों के लिए परामर्श महत्वपूर्ण है। परामर्शदाता के लिए कुछ मापदण्ड बताए गए हैं, जिनकी सहायता से वह किसी व्यक्ति को परामर्श के लिए मार्गदर्शित कर सकता है। सामान्य रोग-विकारों में परामर्श के लाभों को सूचीबद्ध किया गया है तथा ऐसे रोग-विकारों का भी उल्लेख किया गया है, जिनमें परामर्श देना प्राथमिक चिकित्सा नहीं होती है।

प्रत्येक व्यक्ति एक अच्छा परामर्शदाता नहीं हो सकता। सामान्य विशेषताओं, चिकित्सा के समय की विशेषताओं तथा संप्रेषण कौशल शीर्षकों के अंतर्गत एक अच्छे परामर्शदाता की विशेषताओं का वर्णन किया गया है। परामर्शदाता से प्रत्येक व्यक्ति समान लाभ नहीं उठा सकता। इस इकाई के अंत में हमने एक अच्छे ग्राहक की विशेषताओं का वर्णन किया है। हम आशा करते हैं कि विद्यार्थी इसके अध्ययन से विशेष लाभान्वित होंगे।

1.12 शब्दावली

परामर्श	: एक ऐसी अंतर वैयक्तिक प्रक्रिया, जिसके माध्यम से मनोवैज्ञानिक समस्याओं वाले व्यक्ति को मार्गदर्शन और परामर्श दिया जाता है। ये समस्याएँ प्रकृति से वैयक्तिक और अंतर-वैयक्तिक हो सकती हैं।
परामर्शदाता	: चिकित्सा के दौरान ग्राहक या रोगी को सहयोग और मार्गदर्शन उपलब्ध कराने वाला व्यक्ति।
ग्राहक या रोगी	: चिकित्सा के दौरान जो व्यक्ति मार्गदर्शन और सहायता प्राप्त करता है, उसे ग्राहक अथवा उपभोक्ता अथवा रोगी कहते हैं।
मनोचिकित्सा	: मौजूदा मनोवैज्ञानिक सिद्धांत के अंतर्गत मनोवैज्ञानिक उपायों से मनोरोग संबंधी विकारों का इलाज करना।

1.13 कुछ उपयोगी पुस्तकें

- मेकलियाड जे, *एन इंटरोडक्शन टु काउंसलिंग*, पोर्टलैंड: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस, 1998
- ट्रोवर पी, *कॉगनिटिव-बिहेवियरल काउंसलिंग इन एक्शन*, लंदन: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस, 1999
- सिडेन जे. *काउंसलिंग स्किल्स इन सोशल वर्क प्रैक्टिस*, पोर्टलैंड: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस, 1999
- जेलडार्ड के, जेलडार्ड डी. *काउंसलिंग एडॉलसेंट्स*, लंदन: सेज पब्लिकेशन, 1999
- ट्युडर के ग्रुप काउंसलिंग, लंदन सेज पब्लिकेशन।

1.14 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

- 1) परामर्श एक अंतर वैयक्तिक प्रक्रिया होती है, जिसमें मनोवैज्ञानिक समस्या वाले व्यक्ति को मार्गदर्शन तथा सहयोग प्रदान किया जाता है। ये समस्याएं प्रकृति में वैयक्तिक व अंतर वैयक्तिक हो सकती हैं।
- 2) परामर्श में विभिन्न दृष्टिकोणों के विभिन्न माध्यमों से वैयक्तिक और अंतर वैयक्तिक समस्याओं का समाधान किया जाता है। इस प्रक्रिया में मूल्यों को बनाए रखने का लक्ष्य रखा जाता है, जिसमें समाज और विशेषकर ग्राहक के मूल्यों को महत्व दिया जाता है।
- 3) परामर्श के विशिष्ट लक्ष्य हैं—
 - i) ग्राहक के भावनात्मक तनाव व दबाव को कम करना,
 - ii) ग्राहक के रोग विकारात्मक व्यवहार को कम करना
 - iii) ग्राहक को अपने परिवेश के प्रति अनुकूल बनाना तथा उसकी क्षमता को बढ़ाना,
 - iv) महत्वपूर्ण व्यक्तिगत निर्णयों में ग्राहक की सहायता करना,
- 4)
 - i) मनोचिकित्सा, विशेष रूप से मनोवैज्ञानिक सिद्धांतों पर आधारित होती है, जबकि परामर्श का कार्य चयनात्मक होता है।
 - ii) मनोवैज्ञानिक चिकित्सा के लिए विस्तृत प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है, जबकि परामर्श सामान्य ज्ञान का एक दृष्टिकोण होता है।
 - iii) मनोचिकित्सा अपेक्षाकृत औपचारिक और संगठित होती है जबकि परामर्श कम औपचारिक और अधिक लचीला होता है।

बोध प्रश्न II

- 1) परामर्श तब दिया जाता है, जब:
 - तनाव की अनुस्थिति में लक्षण दिखाई देते हैं,
 - अवधि और गंभीर दबाव की तुलना में लक्षण के अनुपात में वृद्धि होती है और
 - जैविक, मनोवैज्ञानिक, वैयक्तिक, सामाजिक, व्यावसायिक तथा अन्य कार्यों में बाधा उपस्थित होती है।

- 2) चिन्ता तथा तनावजन्य मनोविकार, सामंजस्य रोग विकार, आचरणजन्य विकार, शराब की लत और मादक द्रव्यों के व्यसन आदि।
- 3) आंगिक मस्तिष्क रोग-विकार जैसे-मनोभ्रंश या पागलपन, मानसिक रोग विकार, जैसे- खंडित मानसिकता और अन्य जैविक रोग विकार जैसे- अंतर्जात तनाव इत्यादि।

बोध प्रश्न III

- 1) चिकित्सा अवधि में परामर्शदाता को ग्राहक के व्यक्तिगत और सामाजिक मूल्यों का आदर करना चाहिए। इसलिए एक अच्छे परामर्शदाता में स्वस्थ मूल्य निहित होने चाहिए।

एक अच्छे परामर्शदाता में मनोवैज्ञानिक सोच का होना अनिवार्य है। उसे मानव मस्तिष्क की क्रियाओं तथा उसकी जटिलताओं की समझ होनी चाहिए।

एक अच्छे परामर्शदाता के लिए अच्छा सम्प्रेषण कौशल होना अनिवार्य है। उसे यह जानना आवश्यक है कि क्या कहना है, कब कहना है, किस प्रकार कहना है इत्यादि।

- 2) अच्छा परामर्शदाता परानुभूति को समझता है कि ग्राहक के क्या अनुभव हैं। वह ग्राहक की भावनाओं को समझने की क्षमता रखता है।

एक अच्छे परामर्शदाता को सहजानुभूति का ज्ञान होना आवश्यक है। उसे ग्राहक द्वारा कहे गए शब्दों का अर्थ अर्थात् वह क्या कहना चाहता है और क्या कहना चाह रहा था तथा क्या कहना शेष रह गया है, इसकी सीमा रेखा का ज्ञान होना चाहिए।

एक अच्छे परामर्शदाता में अपने ग्राहक के प्रति आत्मीयता होनी चाहिए और उसे अपने ग्राहक को इस आत्मीयता को स्वीकार करने के लिए उत्साही बनाना चाहिए।

- 3) एक अच्छा परामर्शदाता बोलता कम है और सुनता अधिक है। ग्राहक की बात सुनते समय उसे सहज प्रतिक्रिया का आभास कराता है। उसके द्वारा कहे गए शब्दों को संक्षेप में फिर से दोहराता है। वह यह समझने का प्रयास करता है कि अभी और कौन सी बात अनकही रह गई है। इसके साथ ही चर्चा में किसी प्रकार की बाधा नहीं डालता है जब तक कि उसकी अत्यंत आवश्यकता न हो।

इकाई 2 परामर्श में शामिल प्रक्रियाएँ

इकाई की रूपरेखा

- 2.0 उद्देश्य
- 2.1 प्रस्तावना
- 2.2 प्रारंभिक साक्षात्कार
- 2.3 मूल्यांकन
- 2.4 मध्य अवस्था
- 2.5 परामर्श का समापन
- 2.6 सारांश
- 2.7 शब्दावली
- 2.8 कुछ उपयोगी पुस्तकें
- 2.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

2.0 उद्देश्य

परामर्शदाता जब परामर्श देना आरंभ करता है अथवा वह जब इस क्षेत्र में नया होता है, वह प्रायः यह नहीं जानता कि परामर्श देना किस प्रकार आरंभ किया जाए अथवा ग्राहक को कुछ सत्रों तक परामर्श देने के बाद आगे क्या किया जाए! आम तौर पर, प्रशिक्षणाधीन परामर्शदाता चिकित्सा के समय दिशाभ्रमित हो जाता है या परामर्श की दिशा को भूल जाता है। यह भी देखा गया है कि परामर्शदाता यह नहीं जानता कि परामर्श समाप्ति के समय कैसे पता लगाया जाए कि परामर्श की प्रक्रिया समाप्त होने वाली है!

इसलिए इस इकाई में परामर्श की शुरु से अंत तक की प्रक्रिया का व्यापक वर्णन किया गया है। इसमें आरंभिक और अंतिम परामर्श की संपूर्ण प्रक्रिया का विस्तृत वर्णन किया गया है, क्योंकि परामर्श की मध्य स्थिति की तकनीकों का विस्तार से वर्णन इस खंड की अगली इकाई में किया गया है। इस इकाई का अध्ययन करने के बाद आप:

- परामर्श में शामिल प्रक्रिया को समझ सकेंगे;
- परामर्शदाता चिकित्सा की अवधि और विषय को संचरित करने के बारे में किस प्रकार जानकारी प्राप्त कर सकता है; और
- एक परामर्शदाता इलाज की प्रक्रिया के दौरान अपनी स्थिति तथा चिकित्सा की प्रगति का पता किस प्रकार कर सकता है।

2.1 प्रस्तावना

इससे पहले की इकाई में हम परामर्श की संकल्पना, परामर्श की विशेषताओं एवं उपभोक्ता या ग्राहक की विशेषताओं को भी विस्तार से स्पष्ट करेंगे, जिनसे अत्यंत लाभदायक परिणाम सामने आ सकते हैं। आइए, इस इकाई में अब हम परामर्श में शामिल प्रक्रिया पर

ध्यान केंद्रित करते हैं, जो परामर्श के दौरान विभिन्न स्थितियों से निपटते समय सामने आती हैं।

परामर्श में शामिल प्रक्रियाएँ

परामर्श की प्रक्रिया में निम्नलिखित शामिल होते हैं –

प्रथम चरण – प्रारंभिक साक्षात्कार

द्वितीय चरण – मूल्यांकन की अवस्था

तृतीय चरण – मध्य अवस्था

चतुर्थ चरण – अंतिम अवस्था।

2.2 प्रारंभिक साक्षात्कार

प्रारंभिक साक्षात्कार ग्राहक अर्थात् परामर्श के इच्छुक व्यक्ति से पहली बार मुलाकात के बारे में बताता है। इसमें ग्रहण की प्रक्रिया पूरी की जाती है, तथा ग्राहक को परामर्श की औपचारिकता के लिए चुन लिया जाता है।

प्रारंभिक साक्षात्कार का महत्व: प्रारंभिक साक्षात्कार अनेक कारणों से महत्वपूर्ण होता है:

- 1) इससे परामर्शदाता को ग्राहक को अच्छी तरह से समझने में सहायता मिलती है तथा मध्यस्थता करने के लिए समुचित योजना बनाने का अवसर प्राप्त होता है। इन योजनाओं में ग्राहक को परामर्श के लिए शामिल करना अथवा उपभोक्ता को अन्य समुचित चिकित्सा सेवाएँ लेने की सलाह देना सम्मिलित होता है।
- 2) इससे ग्राहक को परामर्शदाता को अच्छी तरह से समझने में सहायता मिलती है और आश्वासन प्राप्त करने एवं जहाँ आवश्यक हो, कठिनाई में सहायता लेने में आसानी रहती है।
- 3) इससे परामर्शदाता को परामर्श की प्रकृति तथा लक्ष्य को स्पष्ट करने का अवसर मिलता है और परामर्श के लिए ग्राहक को व्यावहारिक व्यवस्था करने में सहायता मिलती है।

संक्षेप में कहा जा सकता है कि साक्षात्कार ग्राहक और परामर्शदाता दोनों को एक-दूसरे को समझने और स्वीकार करने में सहायक होता है।

प्रारंभिक साक्षात्कार निम्नलिखित आधार पर पूरा किया जाता है:

- 1) सुस्पष्ट और सरल शब्दों में समस्या का वर्णन करना।
- 2) समस्या का कारणों और प्रभावों के साथ व्यवस्थित रूप से मूल्यांकन करना।
- 3) परिसंचारी की पहचान करना।
- 4) ग्राहक के लिए आधार तैयार करना।
- 5) परामर्श के लिए ग्राहक की सहमति और जिज्ञासा का मूल्यांकन करना।
- 6) आशा और उम्मीदों का स्पष्टीकरण करना।
- 7) लक्ष्य निर्धारित करना।

8) सम्पर्क स्थापित करना।

9) परामर्श के लिए व्यावहारिक व्यवस्था का निर्माण करना।

आइए, अब हम प्रत्येक कदम की समीक्षा करते हैं, जो वास्तव में हमें परामर्श में संलग्न प्रक्रिया को समझने में सक्षम बनाएगी।

सुस्पष्ट और सरल शब्दों में समस्या का वर्णन करना

जो ग्राहक चिकित्सा के लिए आते हैं, वे यदा-कदा ही स्पष्ट और संक्षेप में अपना संप्रेषण करते हैं। प्रायः उनके विचारों में अव्यवस्था रहती है और उनमें भावनात्मक विचारों की अधिकता रहती है। ग्राहक यह नहीं कहता है कि 'मैं चिंतित हूँ' या 'मैं व्यथित हूँ' इसके स्थान पर वे लगातार कहते हैं कि क्या हुआ है, और कब तथा कहाँ हुआ।

प्रायः अनेक मामलों में ग्राहक परिवार के सदस्यों या मित्रों या शुभचिंतकों द्वारा परामर्श लेने के लिए मजबूर करने के बाद ही आता है। इस तरह के ग्राहक प्रायः परामर्श में हृदय से सहयोग नहीं देते हैं।

ग्राहक कई बार विभिन्न कठिनाइयों के कारण परामर्श लेने के लिए की गई व्यावहारिक व्यवस्था का लाभ नहीं उठा पाते हैं। उदाहरण के लिए, ग्राहक का घर परामर्शदाता के स्थान से बहुत दूर हो सकता है अथवा वह अपने कार्य से समय नहीं निकाल पाता है या उसे कार्य से छुट्टी न मिल पाती हो।

इस तरह की प्रक्रिया में सबसे बड़ी समस्या यह आती है कि ग्राहक अपने व्यक्तिगत व्यवहार या जीवन शैली में परिवर्तन में रुचि नहीं रखते हैं, जो परामर्श से लाभ उठाने के लिए अत्यंत आवश्यक होता है। कहने का अर्थ यह है कि जब तक वह अपने आप में कुछ परिवर्तन नहीं करेगा तब तक उसे परामर्श का संपूर्ण लाभ नहीं मिल सकता है। उदाहरण के लिए, एक पति यह मान लेता है कि उसकी सभी समस्याओं का मूल स्रोत उसकी पत्नी का व्यवहार है। वह यह स्वीकार नहीं करेगा कि इन समस्याओं को पैदा करने में उसका भी योगदान है। इसलिए यदि वह अपने वैवाहिक जीवन को सुरक्षित रखना चाहता है तो उसे अपने व्यवहार और जीवन शैली में परिवर्तन करना चाहिए।

अथवा मादक द्रव्यों का एक व्यसनी यह तो स्वीकार कर सकता है कि व्यसन उसके जीवन को नष्ट कर रहा है, परंतु वह अपने ऐसे मित्रों का साथ छोड़ने के लिए तैयार नहीं होगा जो उसे इसके लिए उकसाते हैं।

ग्राहक के लिए यह समझ लेना महत्वपूर्ण है कि परामर्शदाता समस्या के समाधान के लिए केवल अनुकूल सुझाव ही दे सकता है, लेकिन आरंभिक प्रयास ग्राहक को ही करने पड़ते हैं। बुरी आदतों को त्यागना कठिन होता है। अपनी जीवन शैली को बदलना भी कठिन होता है। इसलिए ग्राहक को चाहिए कि वह परामर्शदाता के मार्गदर्शानुसार अपने आपको बदलने का प्रयास करें।

विभिन्न कारणों के लिए परामर्श की प्रेरणा का मूल्यांकन करना बहुत महत्वपूर्ण होता है। यदि परामर्शदाता यह समझता है कि ग्राहक परामर्श के लिए समुचित रूप से प्रेरित नहीं है तो उसे चाहिए कि वह उसे ठीक से समझाए और प्रेरित करे। इसके बाद ग्राहक की सहमति से परामर्शदाता को निर्णय लेना चाहिए कि परामर्श को जारी रखा जाए अथवा नहीं।

यदि ग्राहक बहुत कम उत्साह दिखाता है और परामर्शदाता उसे चिकित्सा के लिए भेजता है तो परामर्शदाता द्वारा उसे प्रेरणा देने की तुलना में चिकित्सा के लिए भेजना अधिक अच्छा रहता है और इससे लक्ष्य को आसानी से प्राप्त किया जा सकता है।

यह भी ध्यान रखा जाना चाहिए कि प्रेरणा का मूल्यांकन एक सतत प्रक्रिया है। हो सकता है आरंभ में ग्राहक परामर्श के लिए अधिक उत्साह प्रदर्शित करे, किंतु बाद में जब उसे पता चलता है कि उपचार के लिए व्यवहार में परिवर्तन लाना जरूरी है तो वह अपने उत्साह को कम कर देता है।

आशा और उम्मीदों का स्पष्टीकरण

परामर्शदाता को यह पता लगाना चाहिए कि ग्राहक परामर्श से क्या उम्मीद या आशा करता है। कुछ ग्राहकों का विश्वास होता है कि एक बार परामर्शदाता को अपनी समस्या बताने के बाद परामर्शदाता का उत्तरदायित्व है (उसका नहीं) कि वह समस्या का समाधान करे। कुछ ग्राहक यह भी विश्वास करते हैं कि उनकी वर्षों पुरानी समस्या का समाधान परामर्शदाता अपने चमत्कार से कर देगा।

परामर्शदाता को अपने ग्राहक के प्रति आरम्भ से सचेत रहना चाहिए और उस की असंगत या तथ्यहीन आशाओं के प्रति निर्देश दिए जाने चाहिए जैसे कि नाटकीय ढंग से इलाज, संपूर्ण निदान, एक-तरफा समझौता आदि।

जहाँ तक व्यावहारिक परिप्रेक्ष्य का प्रश्न है, परामर्शदाता को देखना चाहिए कि परामर्श के दौरान ग्राहक का विश्वास किस प्रकार से उभर कर सामने आता है। कुछ ग्राहकों का विश्वास होता है कि परामर्शदाता उन्हें सोफे पर लिटा देगा और उनका मनोविश्लेषण करेगा। दूसरे ग्राहकों का सोचना है कि शायद परामर्शदाता उनके बचपन के संबंध में कुछ प्रश्न पूछेगा। इसलिए संदेह, अविश्वास, गलत अवधारणा तथा मिथकों को कभी भी स्वीकार नहीं करना चाहिए तथा उनके संबंध में तर्कपूर्ण स्पष्टीकरण देने चाहिए।

लक्ष्य निर्धारित करना

भावनात्मक दबावों को कम करना, दुष्क्रियात्मक व्यवहार को रोकना, अनुकूलनशीलता को उन्नत करना, आशावादी सोच को बनाना और निर्णय लेने की क्षमता के निर्माण में सहयोग देना परामर्श के सामान्य लक्षण हैं। ग्राहक की समस्याओं और उसकी आशाओं को समझने के पश्चात चिकित्सा के लिए विशिष्ट लक्ष्यों का निर्धारण करना पड़ता है। परामर्शदाता को चाहिए कि विशिष्ट लक्ष्य निर्धारित करते समय वह ग्राहक का मार्गदर्शन करे क्योंकि हो सकता है कि ग्राहक को पता न हो कि परामर्श से क्या मिल सकता है अथवा क्या प्राप्त हो सकता है।

इस प्रकार के लक्ष्यों को स्पष्ट रूप से ग्राहक को बता देना चाहिए कि ये लक्ष्य भावनात्मक और व्यावहारिक परिवर्तन से जुड़े हैं। ये परिवर्तन ग्राहक और समाज दोनों को स्वीकार्य है। इस प्रकार परामर्श में नैतिकता का तत्व भी समाहित होता है।

सभी लक्ष्यों को उप-घटकों में विभाजित करके उनका विस्तृत विवरण प्रस्तुत करना महत्वपूर्ण होता है। पहचान के कारण इनका समाधान आसानी से किया जा सकता है।

उदाहरण के लिए, दाम्पत्य संबंधी परामर्श देते समय निम्नलिखित लक्ष्यों को ध्यान में रखा जा सकता है—

- 1) श्रीमती 'क' को चिन्ता कम करनी चाहिए।
- 2) श्री एवं श्रीमती 'क' को निम्नलिखित मुद्दों पर अपनी आपसी समझ और सहयोग में सुधार करना चाहिए:
 - क) उनके पुत्र को अनुशासित करना।
 - ख) घरेलू जिम्मेदारियों का बंटवारा।

ग) सेक्स

घ) सास-सवसुर इत्यादि से संबंध इत्यादि ।

इस प्रकार विशिष्ट तरीके से लक्ष्यों के बारे में बताने की एक लम्बी सूची हो सकती है, जिनकी संख्या बहुत अधिक हो सकती है, किंतु विशिष्ट रूप से स्पष्ट, परिभाषित, तर्कसंगत और उपयोगी लक्ष्यों की संख्या कितनी भी अधिक हो सकती है। लक्ष्य विशिष्ट रूप से निर्धारित क्यों किए गए, इसके अनेक कारण हो सकते हैं। इनका संक्षिप्त वर्णन निम्न प्रकार से हो सकता है:

विशिष्ट लक्ष्य निर्धारित करने से चिकित्सा की प्रगति के मूल्यांकन के उद्देश्य को प्राप्त करने में सहायता मिलती है। परामर्श का परिणाम कभी-कभी बहुत ही सटीक निकलता है। इससे परामर्शदाता और ग्राहक इस निश्चय पर पहुंचते हैं कि चिकित्सा असफल नहीं रही है। विशिष्ट लक्ष्यों की सूची बनाने से परामर्शदाता और ग्राहक दोनों ही अपेक्षित लक्ष्यों की पहचान कर सकते हैं। लक्ष्य चाहे पूरे प्राप्त हों या फिर अंशिक हों सभी स्थितियों में संतोष प्राप्त कर सकते हैं।

चिकित्सा का लक्ष्य एक सीमा के भीतर होना चाहिए, महत्वाकांक्षी लक्ष्य ग्राहक और चिकित्सा दोनों को ही निराश और हतोत्साहित करते हैं। ग्राहक और परामर्शदाता दोनों को इन लक्ष्यों के प्रति जागरूक रहना चाहिए। यदि इन लक्ष्यों को लिख कर रखा जाए, तो ये बहुत ही सहायक हो सकते हैं।

अनुबंध करना

औपचारिक मनोचिकित्सा के दौरान चिकित्सा और ग्राहक के बीच आपसी अनुबंध पर हस्ताक्षर होने चाहिए जहाँ परामर्श के दौरान औपचारिक अनुबंध आवश्यक होता है, वहीं ग्राहक और परामर्शदाता के बीच अनौपचारिक अनुबंध आवश्यक होता है, वहीं ग्राहक और परामर्शदाता के बीच अनौपचारिक समझ का होना भी आवश्यक होता है। इस आपसी समझ की शर्त यह होती है कि परामर्शदाता द्वारा ग्राहक को स्वीकार करना, समझने और उसकी सहायता करने के लिए तत्पर रहेगा। ग्राहक की जिम्मेदारी है कि वह स्व-प्रकटीकरण, सच्चाई एवं ईमानदारी से परामर्शदाता को अपना सहयोग देगा और परामर्शदाता को सुझावों का पालन करेगा।

परामर्श के व्यावहारिक विवरण की चर्चा और व्यावहारिक व्यवस्था करना

परामर्श के संबंध में विस्तार से व्यावहारिक चर्चा और परामर्श के लिए व्यावहारिक व्यवस्था का प्रारंभिक साक्षात्कार का अंतिम चरण होता है। जैसे कि चिकित्सा की अवधि और समय लगातार सत्रों की संख्या और भुगतान करने की बातें इत्यादि निश्चित की जानी चाहिए।

परामर्शदाता को अपने ग्राहक को बताना जरूरी होता है कि परामर्श के समय क्या करना होता है और क्या नहीं करना होता है। ग्राहक को विशेष रूप से यह समझना जरूरी होता है कि परामर्शदाता मार्गदर्शन प्रदान करता है और उसका यह कर्तव्य है कि वह मार्गदर्शन को स्वीकार करते हुए उसका पालन करे।

परामर्शदाता की सबसे बड़ी जिम्मेदारी यह बनती है कि वह ग्राहक पर अपना विश्वास स्थापित करे। इसके साथ ही उसे समझाए कि जो भी आपस में चर्चा होगी उन विषयों को अत्यन्त गोपनीय रखा जाएगा और किसी भी हालत में किसी के भी समक्ष कुछ नहीं बताया जाएगा।

प्रारंभिक साक्षात्कार की अवधि

प्रायः प्रारंभिक साक्षात्कार एक ही सत्र में पूरे हो जाते हैं, ऐसा पिछले अनुभवों से ज्ञात होता है तथा इसमें लगभग एक घंटा लगता है। कई बार इस तरह के साक्षात्कार को दूसरे सत्र में भी पूरा करने की आवश्यकता होती है। इसके कई कारण हो सकते हैं जैसे—परिवार के प्रमुख सदस्य का उपलब्ध न रहना अथवा समस्या की प्रारंभिक की स्थिति आदि की स्पष्टता का अभाव इत्यादि।

प्रारंभिक सहायता का प्रावधान

परामर्श के प्रारंभिक सत्र के दौरान अत्यधिक तनाव का वातावरण होता है। इसलिए परामर्शदाता को चाहिए कि वह प्रथम सत्र को व्यर्थ न जाने दे और न ही उसे असफल समझे। उसे चाहिए कि स्थितियों की माँग के अनुसार सभी प्रकार का सहयोग, उत्साह प्रदर्शन एवं मार्गदर्शन करे। ग्राहक को स्वीकार करने और उसकी संतुष्टि व रुचि का विशेष ध्यान रखा जाए।

2.3 मूल्यांकन

प्रारंभिक साक्षात्कार के पश्चात कुछ सत्रों के लिए परामर्शदाता को ग्राहक के मनोवैज्ञानिक स्वरूप, मानसिक संतुलन और समस्या की स्थिति का लगातार मूल्यांकन करने की आवश्यकता होती है। मूल्यांकन प्रक्रिया प्रारंभिक साक्षात्कार जैसी ही होती है तथापि इसमें अधिक से अधिक विवरण प्राप्त करने का प्रयास किया जाता है।

मूल्यांकन की इस अवस्था के दौरान परामर्शदाता ग्राहक की मनोवैज्ञानिक संरचना तथा समस्या की स्थिति के संबंध में अपनी कार्य प्रणाली में परिवर्तन करता है तथा उसे अद्यतन बनाता है। इसके साथ ही मूल्यांकन की अवधि में स्थितियों के अनुसार परामर्शदाता लगातार सहायता सेवाएँ, मार्गदर्शन तथा परामर्श के अन्य तत्व उपलब्ध कराता रहता है।

मूल्यांकन अवधि में सूचनाएँ मुख्यतः ग्राहक से एकत्रित की जाती हैं लेकिन साथ ही साथ ग्राहक के जीवन में उसके महत्वपूर्ण सगे-संबंधियों से भी परामर्शदाता आवश्यकतानुसार सूचनाएं प्राप्त कर सकता है। लेकिन इसके लिए ग्राहक की सहमति भी आवश्यक होती है।

सूचना एकत्रित करने के लिए पूछताछ के निम्नलिखित क्षेत्र हो सकते हैं—

- 1) प्राथमिक समस्या तथा ग्राहक और उसके परिवेश पर इसके प्रभाव,
- 2) सहायक या गौण समस्याएँ तथा ग्राहक और उसके परिवेश पर उनका प्रभाव,
- 3) घटक जो इन समस्याओं के जनन तथा संरक्षण से संबंधित हैं,
- 4) वे घटक जो इन समस्याओं से छुटकारा दिला सकते हैं,
- 5) इन समस्याओं के संबंध में ग्राहक की अपनी समझ, तथा
- 6) इन समस्याओं के समाधान के लिए ग्राहक द्वारा किए जाने वाले प्रयास।

ग्राहक के व्यक्तित्व और उसके जीवन के संबंध में सूचनाएं एकत्रित की जानी चाहिए। अतः पूछताछ के क्षेत्र में निम्नलिखित को शामिल किया जा सकता है—

- 1) घर, कार्य-स्थल, मित्रों, विपरीत लिंग के सदस्यों तथा समाज के लोगों के साथ ग्राहक का सामंजस्य या तारतम्य।

- 2) ग्राहक की शक्ति और दुर्बलताएँ, अच्छी-बुरी आदतें, उसकी पसंद या नापसंद।
- 3) ग्राहक अपने जीवन में किस प्रकार अपना समय व्यतीत करता है!

ग्राहक के माहौल या परिवेश के संबंध में जानकारी प्राप्त करनी चाहिए। जानकारी के लिए निम्नलिखित क्षेत्रों को शामिल किया जा सकता है—

- 1) परिवार,
- 2) विपरीत लिंग के सदस्यों सहित मित्रगण,
- 3) कार्यस्थल, और
- 4) अन्य सामाजिक, व्यावसायिक तथा मनोरंजन के क्षेत्र।

सूचनाएँ केवल वर्तमान की नहीं होनी चाहिए अपितु उसमें बीती हुई सूचनाएँ भी शामिल होनी चाहिए। स्थितियों के अनुसार परामर्शदाता ग्राहक के बचपन, भावनात्मक विकास, शिक्षा, कार्य-रिकॉर्ड आदि से संबंधित सूचनाएँ प्राप्त कर सकता है।

अंततः सूचनाएँ मनोवैज्ञानिक जाँच के माध्यम से एकत्रित की जानी चाहिए। लेकिन इनका उपयोग और स्पष्टीकरण प्रशिक्षित व्यावसायिक द्वारा ही किया जाना चाहिए।

बोध प्रश्न I

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए

ख) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

- 1) परामर्श में अपनाई जाने वाली महत्वपूर्ण प्रक्रियाओं की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

- 2) साक्षात्कार के प्रारंभिक चरण के कौन-कौन से घटक हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 मध्य अवस्था

परामर्श की अवधि की मध्य अवस्था कुछ अधिक लम्बी होती है। यह वह स्थिति होती है, जब परामर्शदाता ग्राहक की अनुभूतियों और व्यवहारों का विश्लेषण करता है, ग्राहक को

सहायता और मार्गदर्शन प्रदान करता है और व्यवहार परिवर्तन में उसकी सहायता करता है।

व्यवहार परिवर्तन को लागू करने की दिशा में निम्नलिखित को शामिल करने की आवश्यकता है:

- 1) वे कौन से भावनात्मक घटक हैं, जिन्हें आचरण संबंधी दुष्क्रियाओं के समाधान के लिए ठीक करने की जरूरत होती है?
- 2) सोचने के वे कौन से गलत तरीके हैं, जिन्हें ग्राहक प्रकट करता है और जिन्हें दुष्क्रिया व्यवहार के समाधान के लिए ठीक करना आवश्यक होता है?
- 3) वे कौन से सामाजिक एवं परिवेश संबंधी घटक हैं, जिन्हें दुष्क्रिया व्यवहार के समाधान के लिए बताना आवश्यक होता है?

परामर्श की मध्य अवस्था के दौरान चिकित्सा संबंधी लाभों में निम्नलिखित को शामिल किया जाना चाहिए:

- 1) भावनात्मक कठिनाइयों का समाधान करना,
- 2) व्यवहार संबंधी समस्या का समाधान करना,
- 3) आत्मविश्वास और आत्म सम्मान में सुधार करना,
- 4) स्व-नियंत्रण और निराशा सहन करने की शक्ति में सुधार करना,
- 5) चुनौतियों की वास्तविक स्थिति का निर्धारण और उनका मूल्यांकन करना,
- 6) संचार और समस्या समाधान कौशल में सुधार करना, तथा
- 7) समस्त सामंजस्य, निर्णय, भावनात्मक स्थिरता को बेहतर बनाना।

इन लाभों को सहयोगात्मक, मनोविश्लेषणात्मक, संज्ञानात्मक समस्या समाधान और अन्य तकनीकों के प्रयोग से प्राप्त किया जा सकता है।

2.5 परामर्श का समापन

परामर्श को कभी भी एकाएक बंद नहीं करना चाहिए, बल्कि इसे औपचारिक अवस्थाओं के क्रमानुसार बंद किया जाना चाहिए और ग्राहक को धीरे-धीरे इसके बारे में बताया जाना चाहिए।

समापन की अवस्थाएँ निम्नलिखित हैं –

- 1) समापन के लिए तैयारी का मूल्यांकन,
- 2) समापन की पूर्व सूचना देने का प्रावधान,
- 3) चिकित्सा समापन की तैयारी की चर्चा,
- 4) चिकित्सा की प्रगति का पुनरीक्षण करना,
- 5) परिवर्तन को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने में ग्राहक की भूमिका पर बल देना,
- 6) 'स्वास्थ्य में भ्रामक सुधार (fight into health)' के विरुद्ध चेतावनी देना,

- 7) अनुकूल कार्यों के संरक्षण के लिए निर्देश देना,
- 8) अनुवर्ती सत्रों पर चर्चा करना, और
- 9) 'मुक्त द्वार (open door)' की संकल्पना पर बल देना।

उपर्युक्त प्रत्येक घटक या समूह विशिष्ट उद्देश्य के लिए निर्धारित किए गए हैं तथापि इनका विस्तृत विवरण नीचे दिया गया है। यद्यपि उपर्युक्त क्रम सैद्धांतिक रूप से आदर्श हैं, लेकिन परामर्शदाता स्थिति की आवश्यकता के अनुसार अपने विवेक से इन विभिन्न घटकों का प्रयोग कर सकता है।

समापन के लिए तैयारी का मूल्यांकन

परामर्श हमेशा ही पूर्व-निर्धारित लक्ष्यों को ध्यान में रख कर दिया जाता है, जिनका निर्धारण ग्राहक के साथ परामर्श के बाद किया जाता है और इनमें चिकित्सा के दौरान संशोधन किया जाता है। परामर्शदाता प्रत्येक उपचार के लिए निर्धारित नियोजन के अनुसार अपना कार्य करता है। तदनुसार जैसे-जैसे चिकित्सा आगे बढ़ती जाती है और चिकित्सा के लिए निर्धारित किए गए लक्ष्यों को प्राप्त किया जाता है, परामर्शदाता को निम्नलिखित प्रश्न पूछ कर उपचार समाप्त करने के लिए मूल्यांकन करना चाहिए:

- क्या चिकित्सा योजना अपनी योजना के अनुसार चल रही है?
- क्या ग्राहक ने उसकी चिकित्सा के सिद्धांतों को समझ लिया है?
- क्या चिकित्सा के लक्ष्य प्राप्त किए जा रहे हैं?
- क्या ग्राहक चिकित्सा के समापन के लिए मानसिक रूप से तैयार है?
- क्या ग्राहक कार्यात्मक संतुलन को बनाए रखने में सक्षम है?

अंतिम प्रश्न विशेष रूप से महत्वपूर्ण है क्योंकि ग्राहक आशा से चिकित्सा के लिए आता है और प्रायः अपने आंतरिक सामंजस्य से भी बढ़-चढ़ कर वह सक्रिय चिकित्सा के दौरान अनुकूलनशीलता दिखाता है। इसलिए यदि यह मान कर चिकित्सा को बीच में ही समाप्त कर दिया जाए कि ग्राहक ने कार्यात्मक संतुलन प्राप्त कर लिया है, तो ऐसा करने से शीघ्र ही असंतुलन और विघटित स्वरूप फिर से उत्पन्न हो जाएंगे। यदि उपर्युक्त सभी प्रश्नों का उत्तर 'हाँ' में दिया जाता है, तो यह समझ लेना चाहिए कि परामर्श का कार्य समापन की स्थिति में पहुंच चुका है।

अनेक बार चिकित्सा समापन का कार्य अंतर-चिकित्सा घटकों (जैसे कि उपर्युक्त प्रश्नों का आकलन करना) पर निर्भर नहीं करता, परंतु बाहरी प्रभावों पर आधारित होता है, जैसे कि समय का दबाव या कमी अथवा असंभावित आकस्मिकताएं आदि। जहाँ कहीं भी ऐसी संभावना हो, परामर्शदाता इस प्रकार की सीमाओं या दबावों को ध्यान में रखेगा और तदनुसार समापन की योजना बनाएगा। फिर भी, यदि चिकित्सा का समापन अनियोजित है तो समापन का कदम उठाने के लिए सबसे अच्छा तरीका है यथासंभव समापन की स्थितियों के अनुसार चिकित्सा का समापन करना।

चिकित्सा का समापन इस आधार पर किया जा सकता है कि ग्राहक चिकित्सा को अधिक दिन जारी नहीं रखना चाहता है अथवा दोनों यह स्वीकार कर लें कि चिकित्सा निर्धारित लक्ष्य तक पहुँचने में असफल रही है। इसके अतिरिक्त ग्राहक द्वारा चिकित्सा को बीच में छोड़ देने से समापन बाधित नहीं होना चाहिए अपितु स्थितियों को ध्यान में रखते हुए परामर्शदाता को फिर से यथासंभव चिकित्सा समापन के चरणों को अपनाते हुए समापन के कदम उठाने चाहिए।

समापन की पूर्व सूचना देने का प्रावधान

अनेक परामर्शदाता यह समझाने में असमर्थ रहते हैं कि वे चिकित्सा में विशेष प्रकार की योजनाओं को अपनाते हुए कार्य कर रहे हैं, लेकिन ग्राहक केवल परामर्शदाता के निर्देशों का सामान्य रूप से पालन करता है। ग्राहक को चिकित्सा की प्रारंभिक अवस्था, समापन अवस्था की संकल्पना का ज्ञान नहीं होता है। ग्राहक यह भी नहीं जानता कि उसे आगे क्या करना है या परामर्शदाता उससे आगे क्या करवाना चाहता है अथवा परामर्शदाता चिकित्सा में किन तकनीकों को अपनाना चाहता है। इसलिए, जब तक परामर्शदाता समुचित रूप से परामर्श समापन की अग्रिम सूचना नहीं देता है, तब तक ग्राहक समापन के वास्तविक तथ्यों को समझने के लिए तैयार नहीं रहेगा।

परामर्श समापन की अग्रिम सूचना समुचित समय के अंदर देनी चाहिए ताकि ग्राहक मानसिक रूप से अपने आप स्वतंत्र रूप से कार्य करने के लिए तैयार हो सके अर्थात् परामर्श की निगरानी के बिना वह अपना कार्य कर सके। यह मानसिक अभिविन्यास केवल स्वतंत्र रूप से अपना कार्य करने की अपरिचित तैयारी ही नहीं बल्कि समापन के बाद की आकस्मिकताओं से निपटने के लिए परिचित तैयारी से संबंधित भी होता है।

समापन की समुचित पूर्व सूचना देना इसलिए भी आवश्यक है ताकि ग्राहक को परामर्शदाता के समक्ष कुछ मुद्दे रखने का समय मिल सके, जो अब तक छूट गए थे या वह गलत अवधारणाओं एवं शंकाओं का समाधान कर सके। समापन की समुचित पूर्व सूचना न दिए जाने से विषय पर चर्चा करते समय कार्यों को पूरा करने में अनेक कठिनाइयाँ सामने आ सकती हैं। कमजोर आत्मविश्वास के परिणामस्वरूप अनेक कठिनाई आती हैं, जो कि समापन के लिए अपरिचित और परिचित तैयारी न होने के कारण पैदा होती हैं। जिसके परिणामस्वरूप लाभ कम और हानियाँ अधिक होती हैं।

कमजोर आत्मविश्वास के परिणामस्वरूप कठिनाइयाँ आना सामान्य बात है। यह चिकित्सा में विभिन्न प्रकार से सामने आती हैं, विशेष रूप से उस स्थिति में जब समापन की घोषणा कर दी जाती है, उस समय इस प्रकार की झकझोरने वाली कठिनाइयाँ सामने आती हैं। इस प्रकार चिकित्सा समाप्ति को ध्यान में रखने के परिणामस्वरूप फिर से दबाव पड़ने लगता है अथवा अनकहे या असंचारित मुद्दे अचानक उठने लगते हैं और चिकित्सा के समापन के आरंभ में ही महत्वपूर्ण नए आयाम सामने आने लगते हैं।

चिकित्सा समापन की तैयारी की चर्चा

परामर्शदाता को हमेशा यह याद रखना चाहिए कि चिकित्सा समाप्ति के समय भी ग्राहक की अनेक आंतरिक समस्याओं का समाधान शेष रह सकता है। इसलिए औपचारिक रूप से चिकित्सा समापन की घोषणा करने से पहले परामर्शदाता को चाहिए कि वह ग्राहक को इसके बारे में बता कर उसकी सहमति प्राप्त कर ले।

चिकित्सा समापन की तैयारी की चर्चा में चिकित्सा के दौरान क्या घटित हुआ, एक-दूसरे को उसकी समझ, ग्राहक की शंकाएँ और धारणाएँ और भविष्य में अपने आप सभी स्थितियों का सामना करने के लिए उसमें आत्मविश्वास आदि पर ग्राहक से व्यापक विचार-विमर्श कर लेना चाहिए।

यदि परामर्शदाता चिकित्सा अवधि को लम्बे समय तक चलाना चाहता है, तो उसे ग्राहक के निर्णय को स्वीकार कर लेना चाहिए। यह उस स्थिति में विशेष रूप से लागू होता है, जब कुछ अतिरिक्त मुद्दों के समाधान की आवश्यकता हो, जिन पर इससे पहले चर्चा न हुई हो। तथापि लम्बी चिकित्सा की इच्छा को देखते हुए परामर्शदाता को निर्भरता (परामर्शदाता तथा परामर्श लेने वाले व्यक्ति की निर्भरता) के विरुद्ध सतर्क रहना चाहिए।

चिकित्सा की प्रगति का पुनरीक्षण

मान लीजिए कि चिकित्सा कार्यात्मक संतुलन स्थापित करने में सफल रही है। इसलिए यह आवश्यक है कि ग्राहक पुनः संतुलन के विभिन्न आयामों को समझे। इस प्रकार की समझ ग्राहक के लिए परामर्श के पश्चात् कार्यात्मक संतुलन बनाए रखने में महत्वपूर्ण साधन सिद्ध होता है।

अतः परामर्शदाता को ग्राहक का ध्यान उन समस्याओं की ओर ध्यान दिलाना चाहिए जिन्हें उसने आरंभ में प्रस्तुत किया था। इसके साथ ही चिकित्सा के लिए स्थापित लक्ष्य, अपनाई गई तकनीकों, जिन्हें लक्ष्य प्राप्ति के लिए उपयोग में लाया गया, वह कार्य जिसे पूरा करने के लिए दिया गया, परिणामों का स्पष्टीकरण और उनके आंतरिक परिणाम एवं चिकित्सा के कार्य में कमियों एवं चिकित्सा की प्रगति से संबंधित मुद्दों की व्याख्या एवं पुनरीक्षण करना आवश्यक है।

इस प्रकार ग्राहक को अपनी चिकित्सा के बारे में विहंगम दृष्टि प्राप्त हो जाती है अथवा सरसरी तौर पर ज्ञान प्राप्त हो जाता है। वह अपने को सकारात्मक दृष्टि से देखने लगता है जैसा कि वह बाहर से दिखाई देता है। यहाँ पर यह बताने की आवश्यकता नहीं है कि परामर्शदाता को स्वयं चिकित्सा के बारे में संक्षेप में बताने की बजाय ग्राहक के समुचित प्रश्नों की ओर ज्यादा ध्यान देना चाहिए।

प्रभावी परिवर्तन में ग्राहक की भूमिका का महत्व

ग्राहक विशेष रूप से भारतीय ग्राहक फिर से कार्य करने में समर्थ बनाने के लिए या ठीक प्रकार से उपचार करने के लिए परामर्शदाता की बहुत प्रशंसा करते हैं। इससे परामर्शदाता के अहम को संतुष्टि मिलती है। लेकिन ग्राहक के लिए यह जानना महत्वपूर्ण है कि चिकित्सा के दौरान उसकी भूमिका कैसी थी। किसी भी प्रकार के परिवर्तन को अपनाना मुश्किल होता है। इसलिए ग्राहक द्वारा अपने में किए गए सकारात्मक परिवर्तनों के लिए उसकी प्रशंसा की जानी चाहिए।

इस प्रकार की प्रशंसा ग्राहक के कार्यात्मक आचरण (दुष्क्रियात्मक व्यवहार की अपेक्षा) पर सकारात्मक प्रभाव डालते हैं तथा उसमें आत्मविश्वास जगाते हैं कि वह भाविष्य में आने वाली कठिनाइयों का सामना असंतुलन की चिंता के बिना कर सकता है। परामर्शदाता को चाहिए कि वह ग्राहक को अपनी भूमिका के बारे में स्पष्ट रूप से बता दे कि उसकी भूमिका ग्राहक को केवल कार्यात्मक स्वास्थ्य प्राप्त करने के लिए मार्गदर्शन देने तक सीमित है।

‘स्वास्थ्य में भ्रामक सुधार’ के विरुद्ध चेतावनी (fight into health)

स्वास्थ्य में भ्रामक सुधार का अर्थ है चिकित्सा से कुछ समय के लिए नाटकीय सुधार की घटना होना। परंतु यह सब गैर विशिष्ट घटकों के कारण होता है, जैसे कि आशान्वित होना, चिकित्सा के नवीन उत्तेजक क्षणिक लाभों के कारण भ्रम होना, विश्वास होना कि संपूर्ण समस्या के ऊपरी या बाहरी मुद्दे हल हो गए हैं, थोड़ा सुख बोध होना या अस्थायी क्षणिक लाभ दिखाई देना इत्यादि हो सकते हैं। चिकित्सा के आरंभ में इस प्रकार की प्रतिक्रियाएं हो सकती हैं, जो प्रायः सामान्य होती हैं।

तथापि कुछ चिकित्सा लम्बी अवधि की होती हैं, जिनमें निश्चित रूप में यह संभावना बनी रहती है कि चिकित्सा के लक्ष्य प्राप्त कर लिए गए हैं, किंतु ये लंबे समय तक स्थिर नहीं रहते। इस प्रकार की स्थिति में हो सकता है ग्राहक बिना निगरानी वाले वातावरण के कारण फिर उसी स्थिति में आ जाए जिसमें वह पहले था। प्रायः ऐसा चिकित्सा के आरम्भ होने के थोड़े समय के बाद अधूरे इलाज की घटनाएं हो सकती हैं।

भ्रामक क्षणिक लाभ के विरुद्ध ग्राहक को सावधान करने से वह वास्तविक स्थिति पर पैनी नजर रखता है और क्षणिक सुख के प्रति सजग रहता है। यह ग्राहक को हतोत्साहित होने से बचाने में महत्वपूर्ण होता है और सामंजस्य स्थापित करने में उसकी मदद करता है। इस प्रकार की कठिनाइयाँ प्रायः सामान्य होती हैं।

अनुकूल कार्यों के संरक्षण के लिए निर्देश देना

परामर्श समाप्त होने के पश्चात् अस्थायी अथवा अन्य प्रकार की समस्याएँ उत्पन्न होने का खतरा अधिक रहता है। इसलिए ग्राहक को संभावित समस्याओं और परिस्थितियों से निपटने के लिए समुचित परामर्श प्राप्त कर लेना चाहिए। इस तरह के परामर्श में रोकथाम के सभी स्तरों को शामिल किया जाना चाहिए, जैसे कि प्राथमिक रोकथाम, संकट या समस्या को बढ़ने से रोकना, द्वितीयक रोकथाम, अस्थिरीकरण की समय पर पहचान करना और कम से कम बाधाओं के साथ उनका निवारण करना, और तृतीयक रोकथाम—यदि कुछ हानि हो चुकी है, तो उसके प्रभावों को कम करना और सुधार के लिए आवश्यक कदम उठाना।

परिस्थितियों के प्रकार और उनका आदर्श रूप में समाधान किस प्रकार किया जा सकता है, इसके बारे में विशिष्ट उदाहरणों और संदर्भों के साथ चर्चा की जा चुकी है। पहले की तरह, यह ज्यादा उचित है कि परामर्शदाता को चाहिए कि वह शिक्षात्मक सलाह न दे, और ऐसे उदाहरण प्रस्तुत करे जिन्हें ग्राहक समझ सके और जो उसके जीवन से संबंधित हों और वह उन्हें बताने के लिए पूर्णरूप से तैयार हो।

हमेशा ही ग्राहक द्वारा दिए गए उदाहरण या कथन सर्वोत्तम होते हैं क्योंकि इससे चिकित्सा के संबंध में ग्राहक की समझ तथा रुचि का पता चलता है। इसके साथ ही ग्राहक चर्चा के दौरान कही गई अपनी बातों को याद रखता है और चर्चा के समय सर्वाधिक तर्कसंगत विचार ही प्रकट करता है।

अनुवर्ती सत्रों की चर्चा

यह कभी भी सलाह नहीं दी जा सकती कि चिकित्सा को अचानक समाप्त कर दिया जाए। ग्राहक जितनी अच्छी तरह से प्रेरित होगा, परामर्शदाता को उतना ही अधिक परिश्रम करना पड़ेगा और चिकित्सा भी उतनी ही अच्छी होगी। अनेक ग्राहक परामर्श के समापन के बाद भी समस्याओं से घिरे रहते हैं। ये समस्याएँ कुछ कारणों से हो सकती हैं, जैसे कि कोई मुद्दा नए सिरे से उठ सकता है अथवा कुछ साधारण मुद्दे भी हो सकते हैं, जो चिकित्सा के दौरान एक या अन्य कारणों से बिना समाधान के रह गए हों।

इसलिए ग्राहक के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि वह कार्यात्मक संतुलन को बनाए रखने के लिए लगातार अपने परामर्शदाता की सहायता ले और उसके संपर्क में रहे। इस प्रकार के अनुवर्ती सत्रों के लिए व्यक्तिगत स्थिति और माहौल के आधार पर संपर्क का समय तय करना चाहिए, सत्रों की संख्या आवश्यकतानुसार घटाई और बढ़ाई जा सकती है।

'मुक्त द्वार' की आवश्यकता

मुक्त द्वार (open door) या खुले दरवाजे का अर्थ है परामर्शदाता द्वारा ग्राहक से लगातार बिना कठिनाई के सीधा संपर्क बनाए रखना। ग्राहक को स्पष्ट रूप से समझ लेना चाहिए कि यदि वे फिर बीमार हो जाते हैं, तो इससे वे किसी प्रकार की शर्म महसूस न करें न ही वे यह समझें कि उन्होंने परामर्शदाता के मार्गदर्शन का पालन नहीं किया है। इसके स्थान पर उन्हें यह समझना चाहिए कि परामर्शदाता उनके लिए हमेशा ही उपलब्ध है और वह बिना किसी कठिनाई के चिकित्सा सुविधा और सहायता उपलब्ध

कराएगा। इससे ग्राहक में यह विश्वास पैदा होगा कि यदि वे फिर से बीमार हो जाते हैं, तो उन्हें निराश नहीं होना चाहिए क्योंकि उनका सारा इलाज व्यर्थ नहीं गया है।

जब उपर्युक्त दी गई स्थितियाँ एवं शर्तें परामर्शदाता एवं ग्राहक की पूरी संतुष्टि कर लेती हैं, तो संतुष्टि के पश्चात् चिकित्सा को औपचारिक रूप से समाप्त कर देना चाहिए।

बोध प्रश्न II

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए

ख) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) वे कौन से चिकित्सकीय लाभ हैं, जो चिकित्सा की मध्य अवस्था के दौरान प्राप्त होते हैं?

.....
.....
.....
.....
.....

2) स्वास्थ्य में भ्रामक सुधार के विरुद्ध चेतावनी से आप क्या समझते हैं?

.....
.....
.....
.....
.....

2.6 सारांश

इस इकाई में हमने शुरु से अंत तक परामर्श से जुड़ी प्रक्रिया के संबंध में चर्चा की है। प्रथम सत्र में हमने प्रारंभिक साक्षात्कार को शामिल किया है, जिसमें परामर्श के लिए ग्राहक को चुना जाता है। प्रारंभिक साक्षात्कार के दौरान परामर्शदाता अनेक प्रक्रियाओं को पूरा करता है, जिसमें परामर्श के लिए ग्राहक की उपयुक्तता तथा चिकित्सा के लिए व्यावहारिक व्यवस्था करना शामिल हैं। प्रारंभिक साक्षात्कार के पश्चात् मूल्यांकन का सत्र आता है। इस अवधि में परामर्शदाता ग्राहक को व्यापक रूप से समझने का प्रयास करता है तथा उसकी समस्याओं को ध्यान में रखते हुए अपने दृष्टिकोण के अनुसार चिकित्सा की योजना बनाता है। इसके बाद अगला चरण आता है, जिसे मध्य अवस्था कहते हैं। यह परामर्श का सबसे बड़ा हिस्सा होता है तथा इस अवधि में महत्वपूर्ण चिकित्सकीय रोकथाम करने का कार्य किया जाता है। अंतिम अवस्था परामर्श के समापन की आती है। इस अवधि में परामर्शदाता परामर्श के समापन के लिए ग्राहक का मूल्यांकन करता है और उसे समापन के लिए तैयार करता है।

2.7 शब्दावली

- प्रारंभिक साक्षात्कार (the initial interview)** : इसमें परामर्शदाता और ग्राहक के मध्य पहली बैठक होती है, जिसमें परामर्शदाता ग्राहक की उपयुक्तता का मूल्यांकन करता है तथा चिकित्सा के लिए व्यावहारिक व्यवस्था का प्रबंध करता है।
- मूल्यांकन अवस्था** : यह सत्रा आरंभिक साक्षात्कार के पश्चात् आता है। इस अवधि में परामर्शदाता ग्राहक और उसकी समस्या को बेहतर ढंग से समझने का प्रयास करता है, जिससे वह चिकित्सा व्यवस्था की योजना तैयार कर सके।
- मध्य अवस्था** : परामर्श की यह अवस्था मूल्यांकन के पश्चात् आती है। यह वह अवस्था होती है, जिसमें अधिकांश इलाज कार्य किया जाता है।
- समापन अवस्था** : परामर्श की वह अवधि, जिसमें परामर्शदाता ग्राहक का मूल्यांकन करता है तथा उसे परामर्श समापन के लिए तैयार करता है।
- प्रेरणा या प्रोत्साहन चिकित्सा** : चिकित्सा के लिए ग्राहक की सहमति और चिकित्सा के लिए आवश्यक व्यवहार संबंधी परिवर्तन करना।
- परिसंचारी (circularity)** : ग्राहक के जीवन की समस्याएँ और परिस्थितियाँ, जिनके कारण एक से दूसरा रोग पैदा होता है तथा वे निरंतर बने रहते हैं।
- अनुबंध (contract)** : ऐसे नियम एवं शर्तें तय करना जिनके अंतर्गत परामर्श का कार्य पूरा किया जाता है।
- स्वास्थ्य में भ्रामक सुधार** : मनः स्थिति और व्यवहार में त्वरित प्रारंभिक सुधार होना, जो बिना किन्हीं सटीक कारणों से होता है, जैसे— आशावादित। यह वास्तव में सच नहीं होता और केवल उस वातावरण की स्थिति के दौरान क्षणिक ही होता है।
- मुक्त द्वारा (open door) (flight into health)** : भविष्य में परामर्शदाता द्वारा ग्राहक को लगातार देखने की प्रतिबद्धता, चाहे ग्राहक कितनी ही बुरी स्थिति में क्यों न हो और कैसी भी समस्या से ग्रसित क्यों न हो।

2.8 कुछ उपयोगी पुस्तकें

- मेकलियाड जे., इंटरोडक्शन टु काउंसलिंग, पोर्टलैंड: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस, (1998)
- ट्रोवर पी. कॉगनिटिव-बिहेवियरल काउंसलिंग इन एक्शन, लंदन: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस, (1999)

- 3) सिडेन जे., काउंसलिंग स्किल्स इन सोशल वर्क प्रैक्टिस, पोर्टलैंड: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस, (1999)
- 4) जेलडार्ड के., जेलडार्ड डी., काउंसलिंग एडालसेंट्स, लंदन: सेज पब्लिकेशन, (1999)
- 5) ट्यूडर के. ग्रुप काउंसलिंग, लंदन: सेज पब्लिकेशन।

2.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

- 1) परामर्श की प्रक्रिया में निम्नलिखित शामिल होते हैं –

प्रारंभिक साक्षात्कार,

मूल्यांकन अवस्था,

मध्य अवस्था,

समापन अवस्था।

- 2) प्रारंभिक साक्षात्कार निम्नलिखित आधार पर पूरा किया जाता है:

- 1) समस्या के कारणों और प्रभावों के साथ व्यवस्थित रूप से मूल्यांकन करना।

- 2) परिसंचारी की पहचान करना।

- 3) ग्राहक के आधार तैयार करना।

- 4) परामर्श के लिए ग्राहक की सहमति और जिज्ञासा का मूल्यांकन करना।

- 5) आशा और उम्मीदों का स्पष्टीकरण।

- 6) लक्ष्य निर्धारित करना।

- 7) सम्पर्क स्थापित करना।

- 8) परामर्श के लिए व्यावहारिक व्यवस्था का निर्माण करना।

बोध प्रश्न II

- 1) चिकित्सा की मध्य अवस्था के दौरान प्राप्त होने वाले चिकित्सा लाभों में शामिल हैं

- 1) भावनात्मक समस्या का समाधान करना,

- 2) व्यवहार संबंधी समस्या का समाधान करना,

- 3) आत्मविश्वास और आत्म सम्मान में सुधार करना,

- 4) स्व-नियंत्रण और निराशा सहन करने की शक्ति में सुधार करना,

- 5) चुनौतियों की वास्तविक स्थिति का निर्धारण और उनका मूल्यांकन करना,

- 6) संचार और समस्या समाधान तथा कौशल में सुधार करना, तथा

- 7) समस्त सामंजस्य, निर्णय, भावनात्मक स्थिरता को बेहतर बनाना है।

2) स्वास्थ्य में भ्रामक सुधार का अर्थ है चिकित्सा से कुछ समय के लिए नाटकीय सुधार की घटना का होना। परंतु यह सब गैर विशिष्ट घटकों के कारण होता है जैसे कि आशान्वित होना, चिकित्सा के नवीन उत्तेजक क्षणिक लाभों के कारण भ्रम होना, विश्वास होना कि संपूर्ण समस्या के ऊपरी या बाहरी मुद्दे हल हो गए हैं, थोड़ा सुख बोध होना या अस्थायी क्षणिक लाभ दिखाई देना इत्यादि हो सकता है। चिकित्सा के आरंभ में इस प्रकार की प्रतिक्रियाएँ हो सकती हैं, जो प्रायः सामान्य होती हैं।

परामर्श में शामिल
प्रक्रियाएँ



ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 3 परामर्श में सहयोगात्मक और व्यवहारात्मक तकनीकें

इकाई की रूपरेखा

- 3.0 उद्देश्य
- 3.1 प्रस्तावना
- 3.2 सहयोगात्मक तकनीकें
- 3.3 व्यवहारात्मक तकनीकें
- 3.4 सारांश
- 3.5 शब्दावली
- 3.6 कुछ उपयोगी पुस्तकें
- 3.7 बोध प्रश्नों के उत्तर

3.0 उद्देश्य

इससे पहले की इकाइयों में हम परामर्श की अवधारणा और इससे संबंधित प्रक्रिया के संबंध में अध्ययन कर चुके हैं। अब हम परामर्श से संबंधित तकनीकों का विश्लेषण करेंगे। इसलिए इस इकाई में हम उन सभी महत्वपूर्ण तकनीकों के बारे में सीखेंगे, जो परामर्श की मध्य स्थिति में प्रयोग में लाई जाती हैं।

इस इकाई का अध्ययन करने के बाद आप :

- परामर्श की सहायक तकनीकें क्या हैं, और उनके विभिन्न तत्व कौन-से हैं, इन्हें जान सकेंगे; और
- परामर्श की व्यवहारात्मक तकनीकों को समस्या-समाधान, अभ्यास एवं भूमिका निष्पादन और अनुबंध या कॉन्ट्रैक्ट के विशेष संदर्भ में समझ सकेंगे।

3.1 प्रस्तावना

परामर्श के व्यापक उद्देश्यों में निम्नलिखित चार प्रमुख उद्देश्य हैं—

- 1) उस भावनात्मक तनाव को कम करना जिसका ग्राहक अनुभव कर रहा है,
- 2) उन व्यवहारात्मक दुष्क्रियाओं को कम करना जो ग्राहक में मौजूद हैं,
- 3) ग्राहक को उसके परिवेश के अनुकूल बनाना और उसकी क्षमता विकसित करना, तथा
- 4) ग्राहक को महत्वपूर्ण व्यक्तिगत निर्णय लेने में सहयोग और सहायता देना।

परामर्श के प्रारंभिक सत्र में इन उद्देश्यों को स्पष्ट रूप से बताए गए तरीकों और विशेष लक्ष्यों के आधार पर लागू किया जाता है। परामर्शदाता को इन तीन उद्देश्यों में बताए गए लक्ष्यों को प्राप्त करने और ग्राहक की सहायता करने के लिए अपना ज्ञान, जानकारी, योग्यता अंतर-वैयक्तिक कौशल और जीवन के अनुभवों का प्रयोग करना चाहिए।

परामर्श के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए परामर्शदाता को परामर्श में काम आने वाली महत्वपूर्ण तकनीकों की जानकारी होना अत्यंत आवश्यक है। यद्यपि ये तकनीकें मुख्य रूप से परामर्श की मध्य स्थिति में काम आती हैं, फिर भी इनका प्रयोग परामर्श के प्रारंभ से लेकर अंत तक किया जा सकता है। इन तकनीकों का प्रयोग और समय स्थिति परामर्शदाता के निर्णय पर निर्भर करता है।

इस इकाई तथा इससे अगली इकाई में जिन तकनीकों का वर्णन किया गया है, उन्हें मनोविज्ञान तथा मनोचिकित्सा के विभिन्न सिद्धांतों अर्थात् स्कूलों से लिया गया है।

इस इकाई में परामर्शदाता को परामर्श के समय जिन तकनीकों को लागू करना चाहिए उनका वर्णन किया गया है। इन तकनीकों को निम्नलिखित दो शीर्षकों में प्रस्तुत किया गया है:

- 1) सहयोगात्मक तकनीकें, और
- 2) व्यवहारात्मक तकनीकें।

3.2 सहयोगात्मक तकनीकें

सहयोगात्मक तकनीकों का प्रयोग ग्राहक को आराम पहुंचाने एवं उसका मार्गदर्शन करने के लिए सामान्य उपायों के रूप में किया जाता है। वे मनोवैज्ञानिक तथा व्यवहारात्मक कारणों पर ध्यान दिए बिना या उन्हें समाहित किए बिना ग्राहक के तनाव को कम करते हैं। अतः सहयोगात्मक प्रक्रिया प्रकृति से अविशिष्ट होती है।

चिकित्सा के दौरान सहयोगात्मक तकनीकों का कभी भी प्रयोग किया जा सकता है, किंतु इसका प्रयोग मुख्यतः चिकित्सा की प्रारंभिक अवस्था में किया जाता है। यह इसलिए किया जाता है, क्योंकि चिकित्सा की बाद की अवस्था में अधिक विशिष्ट तकनीकों की आवश्यकता हो सकती है। सहयोगात्मक तकनीकों के विभिन्न प्रकार होते हैं। इनका संक्षेप में वर्णन नीचे किया जा रहा है।

स्वच्छंदता (vebtilation)

स्वच्छंदता का अर्थ है, ग्राहक को अपनी समस्या के संबंध में बिना किसी अवरोध और प्रतिबंध के उसे खुल कर बोलने का अवसर प्रदान करना। चिकित्सा, विशेष रूप से चिकित्सा की प्रारंभिक अवस्था में स्वच्छंदता एक महत्वपूर्ण तकनीक है। ग्राहक को बिना किसी दबाव के बोलने का अवसर अवश्य दिया जाना चाहिए। इसका अनेक कारणों से अत्यधिक महत्व है। ये कारण निम्नलिखित हैं—

- 1) इससे परामर्शदाता को ग्राहक के बारे में जानने और समझने तथा उसकी समस्या के बारे में जानने का अवसर दिया जाता है। इससे परामर्शदाता को अपने ग्राहक को और अच्छी तरह से समझने में सहायता मिलती है।
- 2) इसमें ग्राहक को बोलने का अवसर मिलता है। आमतौर पर देखा गया है कि ग्राहक परामर्श लेने से पहले बहुत लोगों की सलाह सुन चुका होता है किन्तु वास्तव में उसको सुनने वाला या उसकी समस्या को समझने वाला कोई नहीं होता है। इस समय तक ग्राहक अपने 'दिल की बात खुल कर बताने' में समर्थ हो जाता है। परामर्श की प्रारंभिक अवस्था होती है।
- 3) जैसे ही ग्राहक अपनी बात बताता है उसे आराम मिलता है और वह अपने को हल्का महसूस करने लगता है क्योंकि अब उसकी समस्या केवल उसकी समस्या नहीं रह

जाती है। अब परामर्शदाता भी उसकी समस्याओं में भागीदार बन जाता है, जो परामर्शदाता के रूप में समस्याओं को दूर करने के लिए उत्तरदायी होता है।

- 4) जैसे ही ग्राहक अपनी भावनाओं को शब्दों में व्यक्त करता है तथा उन्हें परामर्शदाता के समक्ष रखता है, उसे महसूस होता है कि उसकी समस्या कुछ आसान हो गई है और वह समस्या के समाधान के लक्ष्यों को प्राप्त करना आरम्भ कर देता है। उसमें सफल होने लगता है। इस स्थिति में वह अपनी समस्या के समाधान के लिए और अधिक आशान्वित हो जाता है अथवा फिर परामर्शदाता द्वारा दी गई हिदायतों और मार्गदर्शन को स्वीकार कर लेता है।

भावोन्नयन (Catharsi)

भावोन्नयन अथवा भाव शांति का अर्थ है, अत्यधिक विक्षुब्ध भाव से अपने विचार प्रकट करना या मन की बात बताना। कई बार आँसुओं के रूप में प्रकट होती हैं तथा इसमें क्रोध भी शामिल हो सकता है। भावोन्नयन चिकित्सा अवधि में किसी भी समय लाभदायक हो सकता है, विशेष रूप से यह प्रारंभिक अवस्था में अधिक सहायक होता है। बहुत से लोग रो कर या चिल्ला कर या कराह कर अच्छा महसूस करने लगते हैं अथवा कुछ लोग अपनी भावनाओं को किसी अन्य प्रकार से व्यक्त कर सकते हैं। इस प्रकार भावनाओं को व्यक्त करने से वह अपने आप में एक चिकित्सा का रूप ले लेती है तथा इससे चिकित्सा भी हो सकती है।

स्पष्टीकरण

स्पष्टीकरण वह प्रक्रिया है, जिसमें ग्राहक के मस्तिष्क के अस्पष्ट विचारों और शंकाओं का समाधान किया जाता है, जिससे वह अपनी भावनाओं और प्रतिक्रियाओं के प्रश्नों को अच्छी तरह समझ सके। कुछ हद तक स्वच्छंदता के दौरान स्पष्टीकरण स्वतः ही सामने आ जाता है तब तक परामर्शदाता ग्राहक को अपनी भावनाओं और विचारों को और अधिक स्पष्ट करने में सहायता करता है। स्पष्टीकरण संपूर्ण चिकित्सा अवस्था की अवधि में अपनाई जाने वाली एक सतत प्रक्रिया होती है।

शिक्षा

प्रायः विषय संबंधी सूचना के प्रावधान उपभोक्ता पर चिकित्सकीय प्रभाव डालते हैं। उदाहरण के लिए, शरीर पर शराब और मादक द्रव्यों के दुष्परिणामों की संक्षिप्त शिक्षात्मक परिचर्चा व्यक्ति के व्यवहार को बहुत अधिक प्रभावित करती है अथवा एक मामूली सी शिक्षा भी एक किशोर के बढ़ते हुए स्वेच्छापूर्ण व्यवहार पर रोक लगाने में समर्थ होती है। इससे उसके माता-पिता को संतोष प्राप्त होता है। शिक्षा किसी भी समय उपलब्ध कराई जा सकती है, जब तक कि ग्राहक शांतिपूर्वक, कही गई बातों को सुनता रहे और उन्हें आत्मसात करता रहे।

मार्गदर्शन

परामर्श में मार्गदर्शन की ग्राहक के लिए व्यापक और महत्वपूर्ण भूमिका होती है जिसमें उसे निश्चित अवधि के दौरान विश्वास दिलाया जाता है, उसका मार्गदर्शन किया जाता है तथा उसको रोकथाम का परामर्श दिया जाता रहता है, जब तक उसका व्यवहार ठीक नहीं हो जाता है। उदाहरण के लिए, एक तनावग्रस्त या चिंतित व्यक्ति अपने काम या नौकरी से इस्तीफा दे सकता है क्योंकि वह विश्वास करने लगता है कि उसमें अब काम करने की योग्यता नहीं रह गई है। परामर्शदाता को इन सभी स्थितियों पर नजर रखनी होती है ताकि ऐसी स्थितियों में उसका परामर्श अनुपयोगी न रह जाए।

ध्यान रखें कि मार्गदर्शन ग्राहक को विभिन्न कार्यों के संबंध में नियमित सलाह देने की तरह नहीं होता है। इसमें कोई शंका नहीं है कि ग्राहक को जीवन में अनेक व्यक्तियों से महत्वपूर्ण परामर्श मिलता रहता है।

मार्गदर्शन बहुत ही कुशलतापूर्वक दिया जाना चाहिए और ग्राहक को धीरे-धीरे उन सुझावों को स्वीकार करने में सक्षम बनाना चाहिए। यद्यपि अधिकतर यह विचार ग्राहक की ओर से ही प्राप्त होते हैं ग्राहक यह भी न समझे कि इन सुझावों से उसकी जिम्मेदारी या हैसियत किसी प्रकार से कम की जा रही है।

प्रायः ग्राहक अनेक प्रकार से आश्वस्त होना चाहते हैं, जैसे कि वह पागल तो नहीं है, क्या उनकी समस्याएँ ऐसी तो नहीं हैं, जिनका निराकरण न हो सकता हो अथवा जो कुछ उन्होंने किया वह क्षम्य है इत्यादि। एक विश्वसनीय और निष्पक्ष आत्मविश्वासी के रूप में परामर्शदाता इस प्रकार के आश्वासन देने के लिए एक निर्णायक की स्थिति में होता है। परंतु इसका अर्थ यह भी नहीं है कि परामर्शदाता झूठे आश्वासन दे, लेकिन हमेशा याद रखना चाहिए कि प्रिय लगने वाले शब्द बहुत हद तक एक उदास ग्राहक को व्यापक रूप से आनन्दित कर सकते हैं।

प्रतिष्ठापूर्ण सुझाव

इलाज कराने वाले अधिकतर ग्राहकों में आत्म-विश्वास की कमी पाई जाती है और वे अपने आपको अप्रतिष्ठित मानने लगते हैं। इसलिए परामर्शदाता को ग्राहक के सकारात्मक योगदान, उनकी उपलब्धियों और उपयोगिता का स्मरण कराते रहना चाहिए। ग्राहक को जब यह महसूस होता है कि वह अपने व्यक्तित्व और व्यवहार का और अधिक विकास कर सकते हैं, तब वे अपनी समस्याओं का मुकाबला और अच्छी तरह से करने के लिए तैयार हो जाते हैं।

वातावरण या परिवेशजन्य कौशल

प्रायः ग्राहक का परिवेश भी उसकी समस्याओं को बढ़ाने वाले कारणों में से एक होता है। ग्राहक के परिवेश में परिवर्तन से भी काफी सहायता मिल सकती है। उदाहरण के लिए, किसी मादक द्रव्य के व्यसनी को यह सुझाव दिया जाए कि वह ऐसे लोगों की संगत से दूर रहे, जो उसे मादक द्रव्य लेने के लिए उकसाते हैं। एक शराबी की पत्नी अपने पति को तंग करने या उसे चिढ़ाने के स्थान पर उसे अपने स्वास्थ्य की ओर ध्यान देने के लिए सुझाव दे सकती है। इससे वह अपनी शराब पीने की आदत को कम कर सकता है। लड़ाई-झगड़े से उसे कुछ समय के लिए रोका जा सकता है, किंतु हमेशा के लिए नहीं रोका जा सकता। झगड़ालू पति-पत्नी को यह सुझाव दिया जा सकता है कि वे छुट्टी लेकर बाहर घूमने चले जाएँ, इससे उनके संबंधों में सुधार आएगा और वे एक-दूसरे के समीप आ जाएँगे।

अभिरुचियों का बाह्यकरण या बाहरी गतिविधियों में रुचि लेना

परामर्श लेने वाला व्यक्ति लगातार अपनी समस्याओं में उलझा रहता है। ये समस्याएँ अपनी दुष्क्रियात्मक प्रतिक्रियाओं और इनके परिणामस्वरूप उत्पन्न अशांति, व्यक्ति को घेर लेती हैं। यदि ग्राहक इन समस्याओं की ओर ध्यान न दे, तो इससे उसे कुछ आराम मिल सकता है। इसलिए उसे हमेशा समस्याओं से दूर रहने का प्रयास करना चाहिए। यहाँ तक कि कभी-कभी ऐसा करने से उसे इसके अच्छे परिणाम मिल सकते हैं। अभिरुचियों के बाह्यकरण का सीधा अर्थ है कि ग्राहक को किसी क्रियाकलाप अथवा उसकी अभिरुचि के अनुसार कार्य में व्यस्त कर देना ताकि वह अपनी समस्याओं से अधिक से अधिक दूरी बनाए रख सके।

ऐसे ग्राहक, जो वास्तविक और उपचार न किए जाने वाले तनावों से ग्रस्त हैं, उनके लिए अभिरुचियों का बाह्यकारण बहुत महत्व रखता है। उदाहरण के लिए, मान लीजिए किसी ग्राहक की पत्नी बहुत झगड़ालू है और वह प्रायः घर में झगड़ा या तनाव बनाए रखती है, तो ऐसी स्थिति में पुरुष को चाहिए कि वह अपनी अभिरुचि के काम से सक्रिय हो जाए तथा अपनी घरेलू समस्याओं से अपने दिमाग को दूर रखे। यदि एक ग्राहक यह महसूस करने लगता है कि अब उसका यहाँ कोई काम नहीं रह गया है या वह जीवन से निराश हो जाए और आत्महत्या की स्थिति बन जाए तो इस तरह के ग्राहक को सामाजिक कार्यों के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए जैसे कि बेसहारा व अनाथ लोगों अथवा बुजुर्ग लोगों के लिए बनाए गए आश्रमों एवं अनाथालयों में सेवा के कार्य करना। इसके अतिरिक्त कुछ अन्य संभावनाओं पर नीचे चर्चा की जा रही है।

मनोरंजन के अवसर पैदा करना

जब ग्राहक बहुत ही दुखी हो, विशेषकर ऐसे समय में जब वह बेचैन या उस पर वास्तविक दबाव हो और उसका उपचार करना हो, ऐसी स्थिति में परामर्शदाता को चाहिए कि वह अपने ग्राहक को मनोरंजन करने के सुझाव दे अथवा ऐसे अवसर पैदा करे, जिससे उसे कुछ आराम मिले। उदाहरण के लिए, परामर्शदाता अपने ग्राहक को सप्ताह में एक बार अपने अच्छे मित्रों के साथ सिनेमा देखने का सुझाव दे सकता है। वह अपने ग्राहक से कह सकता है कि प्रति दिन प्रातः यह संकल्प लें कि 'स्वस्थ होने के लिए मुझे आज क्या करना है'?

जान बूझ कर मनोरंजन के साधन निर्मित करना एक ऐसी तकनीक है जिसका प्रयोग बहुत ही सावधानी से किया जाना चाहिए। ग्राहक को कभी भी ऐसे कार्यकलाप के लिए प्रोत्साहित नहीं करना चाहिए जो गैर-कानूनी हो, अनैतिक या अन्य किसी प्रकार से नुकसानदायक हों। उदाहरण के लिए केवल मनोरंजन के लिए गलत मार्ग पर डालना नहीं चाहिए अधिकतर गरीबी की रेखा से नीचे के लोग अपनी कठिनाइयों से बचने के लिए कुछ समय तक मनोरंजन के लालच में शराब का सहारा लेने लगते हैं, जो एक भयानक लत है, इससे बचा जाना चाहिए।

सामाजिक सहयोग का उपयोग

बहुत सारे लोग सामाजिक संपर्क में वृद्धि कर लाभ प्राप्त कर सकते हैं। जैसे कि कोई असंतुष्ट विवाहित महिला अपने संबंधियों, मित्रों और पड़ोसियों से अच्छे संबंध स्थापित कर अपने सामाजिक संपर्क में वृद्धि कर सकती है। इस प्रकार के सामाजिक संबंध उसको आवश्यकता पड़ने पर भावनात्मक और भौतिक सहयोग प्रदान करेंगे और दबी-कुचली भावनाओं को व्यक्त करने के लिए एक मंच प्रदान करेंगे। इसके साथ ही उसे संवेदनात्मक तथा सहायक सामग्री उपलब्ध हो सकेगी जब उसे इसकी आवश्यकता पड़ेगी।

इसके एक भाग के रूप में यदि कोई शराबी अपने सामाजिक संपर्क में विस्तार करता है, तो उसे अनजाने ही शराबी मिल जाएंगे। इसी तरह से शराबियों की पत्नियाँ भी अपनी तरह की महिलाओं के साथ मिल सकती हैं और शराबियों के बच्चे भी अपनी तरह के बच्चे (अला-तीन) से मिल सकते हैं। मादक द्रव्यों के व्यसनी ग्राहक स्वापक व्यसनियों के साथ सम्मिलित हो सकते हैं।

शारीरिक व्यायाम

शारीरिक व्यायाम के संबंध में सभी जानते हैं कि इससे शरीर स्वस्थ और हृष्ट-पुष्ट रहता है। परंतु यह बहुत कम लोग जानते हैं कि कठिन शारीरिक परिश्रम से मस्तिष्क भी स्वस्थ रहता है। व्यायाम से कुछ इस प्रकार के रसायन पैदा होते हैं, जो दिमाग को पुष्ट करते हैं और शरीर को हल्का-फुल्का बना देते हैं। एकान्त व्यायाम की अपेक्षा समूह में व्यायाम

करना और भी लाभदायक होता है। खेलों में वालीबाल, टेबल टेनिस और बैटमिंटन इस प्रकार के खेल हैं, जिनसे स्वास्थ्य तो ठीक रहता ही है, साथ में आनन्द भी प्राप्त होता है।

परामर्श में सहयोगात्मक और व्यवहारात्मक तकनीकें

ध्यान एवं विश्राम के अन्य रूप

विश्राम अथवा आराम के अनेक रूप होते हैं, जिनसे लोग चिन्ता व तनाव से मुक्त हो सकते हैं अथवा लाभ उठा सकते हैं। मनोचिकित्सक जैकबसन के प्रगतिशील मांसपेशीय आराम या बायोफीडबैक से आराम प्राप्त करने के बारे में बताते हैं। लेकिन अनेक प्रकार की ध्यान और साधना की तकनीकें भी समान रूप से लाभ पहुँचाती हैं। इनमें योग, गूढ़ साधना, ध्यान आदि शामिल हैं। ये साधनाएँ हल्के तनाव में बहुत लाभदायक हो सकती हैं।

प्रार्थना

यदि परामर्शदाता और उसका ग्राहक पूजा-पद्धति में विश्वास रखते हैं, तो ग्राहक के लिए प्रार्थना या पूजा-पाठ मानसिक और आध्यात्मिक तौर पर बहुत लाभदायक सिद्ध हो सकते हैं। धार्मिक समूह तनावग्रस्त ग्राहकों को भावनात्मक और भौतिक शांति उपलब्ध करा सकते हैं।

ध्यान लगाना

थोड़ी सी मानसिक समस्या वाले ग्राहक को कभी-कभी ध्यान करने की आवश्यकता पड़ती है। जैसे- चिन्ता और तनाव, अथवा रात्रि में थोड़ी नींद आना। ध्यान-साधना से जहाँ स्वास्थ्य के अन्य पहलुओं में लाभ मिलता है, वही यह जीवन के स्तर को सुधारने में भी सहायता करता है और चिकित्सा एवं परामर्श की प्रक्रिया में सहायता प्रदान करता है।

प्रसन्न बने रहने के लिए कुछ व्यायाम

व्यायाम के रूप में ग्राहक को ठोस सहायक चिकित्सा देते समय परामर्शदाता को चाहिए कि वह निम्नलिखित सुझावों को ध्यान में रखने के लिए उत्साहित करे:

- ग्राहक अपने घनिष्ठ मित्रों से बार-बार मिलें।
- उनसे बातें करें, जिनसे आप स्नेह करते हैं।
- प्रायः हंसमुख या खुशमिजाज लोगों से मिले और उनसे बातें करें।
- ऐसे लोगों से मिले जो आपको हंसा सकें और प्रसन्न रख सकें।
- वह कार्य करें, जिन्हें आप पसंद करते हैं।
- वह कार्य करें जिनसे आप हँस सकें।
- वह कार्य करें जिनसे आप प्रसन्न रह सकें।
- सदा सक्रिय रहें।
- खेल खेलें, विशेष रूप से वे खेल खेलें जिन्हें खेलने से पसीना आता है, व्यायाम करें।
- समुचित विश्राम करें।
- खाली समय में अराम के कार्यकलापों में व्यस्त रहें, जैसे-मनोरंजन तथा शौक के कार्य करें।
- प्रतिदिन जब आप चारपाई से उठें, भविष्य के बारे में अच्छा विचार करें।

- प्रतिदिन अपने नश्वरत्व के बारे में कुछ विचार करें।
- दूसरे लोगों के लिए कुछ अवश्य करें।
- धर्म को गंभीरता से लें।
- वर्तमान को पूरी तरह से जीयें, जो भी क्षण आपको मनोरंजन या प्रसन्नता के लिए मिलें उनका भोग करें और अपनी मौजूदा चिन्ताओं और दुखों को भूल जाएँ।
- सकारात्मक अनुभवों पर अपना ध्यान केंद्रित करें। और
- मुस्कराने, हँसने और चुटकले कहने का अभ्यास करें।

बोध प्रश्न I

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

ख) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) परामर्श की महत्वपूर्ण सहयोगात्मक तकनीकों की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

2) स्वच्छंदता क्यों महत्वपूर्ण है?

.....

.....

.....

.....

.....

3) वातावरण या परिवेशजन्य कौशल क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 व्यवहारात्मक तकनीकें

समस्या का समाधान

अनेक ग्राहक परामर्श के लिए इसलिए आते हैं, क्योंकि वे कठिनाइयों में फंसे होते हैं। वे अपनी समस्याओं का समाधान नहीं खोज पाते अथवा वे अपनी समस्याओं को समाधान

करने में असफल रहते हैं। इस प्रकार की समस्याओं का समाधान निकाला जा सकता है जिनका स्रोत विशिष्ट समस्याओं में मौजूद रहता है। इनका समाधान परंपरागत समस्या-समाधान रीति से किया जा सकता है। समस्या-समाधान में निम्नलिखित प्रक्रिया को अपनाया जाता है:

- 1) समस्या को सूचीबद्ध करना अर्थात् मेरी पत्नी घर के इधर-उधर के काम में अपना समय गंवाती है। वह सैक्स में रुचि नहीं रखती है। वह मेरे माता-पिता से दुर्व्यवहार करती है, इत्यादि।
- 2) प्रत्येक समस्या को उप-समस्या के रूप में बताना, जिसमें प्रत्येक समस्या पर विशेष रूप से चर्चा की जा सकती है अर्थात् मेरी पत्नी अपने जूतों और वस्त्रों को ठीक स्थान पर नहीं रखती है। वह उन्हे घर में कहीं भी छोड़ देती है। भोजन के पश्चात् वह खाने की मेज़ को साफ नहीं करती है। वह सभी वस्तुओं या बर्तनों को जहाँ का तहाँ छोड़ देती है और फिर अगले दिन सुबह नौकरानी उन्हें साफ करती है, इत्यादि।
- 3) समाधान के लिए समस्या का चयन करना (यह तर्कसंगत होता है कि सबसे पहले महत्वपूर्ण समस्याओं का समाधान किया जाए। लेकिन कई बार सबसे पहले आसान समस्या का समाधान करने की सलाह दी जाती है। इससे प्रक्रिया के माध्यम से ग्राहक के अंदर भविष्य में सामने आने वाले मुद्दों को हल करने में आत्मविश्वास पैदा होगा)।
- 4) प्रत्येक उप-समस्या का समाधान निकालने के लिए संभावित दृष्टिकोणों को सूचीबद्ध करना (मैंने अपनी पत्नी से बहुत ही विनम्रता से कहा कि वह सफाई कर दे। मैंने उससे साफ करने के लिए कहा, तथा जितना उन्होंने चाहा, मैंने सफाई करने में उसकी सहायता की। मैंने सहायता के लिए एक दिन के लिए आया की सेवाएँ भी लीं)।
- 5) सबसे अधिक व्यावहारिक दृष्टिकोण अपनाना।
- 6) व्यावहारिक दृष्टिकोण का क्रियान्वयन करना।
- 7) परिणाम का मूल्यांकन करना।
- 8) यदि परिणाम संतोषजनक न रहें तो प्रारंभिक स्थिति में वापस आना।

कठिनाइयों के समाधान के लिए इस प्रक्रिया को और अधिक विकसित किया जा सकता है। तथापि, यह बहुत ही प्रभावी है क्योंकि यह स्पष्ट सोचने के लिए उत्साहित करती है क्योंकि यह व्यावहारिक समाधान निकालने में सहयोग देती है, क्योंकि यह काम करने में (कार्यान्वयन तथा मूल्यांकन) सोच से आगे निकल कर जाती है। समस्या का समाधान करना एक व्यावहारिक, तर्कसंगत, पूर्व का विश्लेषण तथा आगे अब आप क्या कर सकते हैं से संबंधित दृष्टिकोण है।

अभ्यास एवं भूमिका निभाना

कभी-कभी ग्राहक भावी समस्याओं का पूर्वानुमान लगा कर तथा उनकी प्रतिक्रिया का अभ्यास कर अपने निश्चय और आत्मविश्वास तथा कठिन स्थितियों का मुकाबला करने की अपनी योग्यता में वृद्धि कर सकता है। इसके लिए ग्राहक और चिकित्सक के बीच की भूमिका के स्तर को बनाए रखने की आवश्यकता होती है।

उदाहरण के लिए एक किशोर के पास इतना आत्मविश्वास नहीं होता कि वह अपने साथियों के धूम्रपान के आग्रह को नकार दे। इसलिए एक परामर्शदाता सिगरेट देने वाले साथी की भूमिका निभा सकता है। ग्राहक अपने उत्तर का अभ्यास कर सकता है और

परामर्शदाता को संतुष्टि प्रदान कर सकता है। वह ऐसी स्थिति आने पर उसका समाधान कर सकेगा और अपने परामर्शदाता को अपनी दृढ़ता का परिचय दे सकेगा।

अनुबंध करना

अनुबंध करने को अर्थ यह है कि प्रोत्साहन देकर ग्राहक के व्यवहार में परिवर्तन किया जाए। ऐसे प्रोत्साहन ग्राहक की ग्रहण क्षमता के आधार पर दिए जा सकते हैं। अनुबंध के दो महत्वपूर्ण प्रकार हैं— सद्भाव अनुबंध (good faith contract) और एवजी अनुबंध (quid proquo) अथवा शर्त के साथ अनुबंध।

सद्भव अनुबंध में ग्राहक को इस आशा और प्रत्याशा के साथ प्रोत्साहन दिया जाता है कि इससे उसके व्यवहार में अपेक्षित परिवर्तन आ सकेगा। उदाहरण के लिए, एक पिता अपने पुत्र को इस शर्त पर साइकिल खरीदने की सहमति दे सकता है कि वह अब से प्रतिदिन कम से कम एक घंटा अध्ययन करेगा।

एवजी अनुबंध में ग्राहक अपेक्षित व्यवहार प्रदर्शित करने के प्रत्येक अवसर पर कुछ प्रोत्साहन पुरस्कार प्राप्त करता है। उदाहरण के लिए, मन-मुटाव वाले दम्पति को परामर्श देते समय एवजी अनुबंध से पति का ध्यान पत्नी की भावनात्मक आवश्यकताओं की पूर्ति करने में लगाया जा सकता है। जैसे—यदि वह पत्नी को सप्ताह में कम से कम एक बार पिकचर दिखाने ले जाएगा तो उसकी पत्नी सप्ताह में दो दिन उसकी सैक्स की आवश्यकता की पूर्ति करने के लिए सहमत होगी। अतः एवजी अनुबंध कहता है, 'तुम मेरी पीठ की खुजली करो मैं तुम्हारे पीठ की खुजली करूंगा/करूंगी'।

यद्यपि व्यवहार को परिवर्तित करने में यह अनुबंध बनाबटी लगता है, किंतु इसके दो महत्वपूर्ण लाभ हैं— इससे अपेक्षित व्यवहार प्राप्त किया जा सकता है और कुछ समय के पश्चात् यह व्यवहार बार-बार दोहराने से स्वतः आदत में बदल जाता है।

3.4 सारांश

इस इकाई में हमने परामर्श के लक्ष्यों को प्रभावपूर्ण बनाने के लिए सहयोगात्मक तथा व्यवहारात्मक दृष्टिकोणों की चर्चा की है। सहयोगात्मक दृष्टिकोण में हमने भावोन्नयन, स्पष्टीकरण, शिक्षा, स्वच्छंदता, मार्गदर्शन, प्रतिष्ठापूर्ण सुझाव, परिवेश संबंधी कौशल, अभिरुचियों का बाह्यकरण और अन्य तकनीकों के संबंध में विस्तार से वर्णन किया है।

व्यवहारात्मक दृष्टिकोण में समस्या-समाधान, अभ्यास, भूमिका निभाना एवं अनुबंध जैसे महत्वपूर्ण मुद्दों पर चर्चा की है। ये दोनों दृष्टिकोण संतोषजनक तथा उद्देश्यपूर्ण तरीके से परामर्श के लक्ष्य को प्राप्त करने में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं।

बोध प्रश्न II

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए

ख) इस इकाई के अन्त में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) समस्या समाधान में शामिल विभिन्न चरणों की सूची बनाइए।

.....

.....
.....
.....

3.5 शब्दावली

- परामर्श की तकनीक** : ये वे पद्धतियाँ हैं जो चिकित्सा के लक्ष्य को प्राप्त करने में सहयोग प्रदान करती हैं।
- ग्रहणशील (इक्लेटिक) परामर्श** : यह शब्द विभिन्न सिद्धांतों से ली गई तकनीकों पर परामर्श का नाम है, जो ग्राहक के परामर्श के समय प्रयोग में लाई जाती है।
- सहयोगात्मक तकनीकें** : यह सामान्य उपाय है, जो ग्राहक को लाभ पहुँचाते हैं और उनका मार्गदर्शन करते हैं। ये ग्राहक के तनाव, दबाव और चिन्ताओं को दूर करने में सहयोग करती हैं।
- स्वच्छंदता (ventilation)** : यह एक सहयोगात्मक तकनीक है, जिसमें ग्राहक को अपने विषय में बताने के लिए उत्साहित किया जाता है ताकि वह परामर्शदाता के समक्ष खुल कर बात कर सके। बातचीत के माध्यम से ग्राहक की भावनात्मक चिन्ताओं को कम किया जाता है तथा ग्राहक और परामर्शदाता दोनों ही समस्या की संपूर्ण स्थिति से परिचित हो जाते हैं।
- भावोन्नयन (cathari)** : यह सहयोगात्मक तकनीक है, जिसमें ग्राहक की नकारात्मक भावनाओं को मुक्त रूप से बाहर निकालने का प्रयास किया जाता है। इसके परिणामस्वरूप नकारात्मक संवेदनाएँ मुक्त रूप से बाहर निकल आती हैं।
- स्पष्टीकरण** : यह एक सकारात्मक तकनीक है, जिसमें ग्राहक की शंकाओं का समाधान कर दिया जाता है और वह अपनी क्यों और कैसे की भावनाओं और प्रतिक्रियाओं को बेहतर ढंग से समझ जाता है।
- शिक्षा** : यह एक सहयोगात्मक तकनीक है, जिसमें ग्राहक को महत्वपूर्ण विषय पर उसकी भावनाओं और व्यवहार के संबंध में समूचित सूचनाएं उपलब्ध कराई जाती है।
- मार्गदर्शन** : यह एक सहयोगात्मक तकनीक है, जिसमें ग्राहक को चिकित्सा के समय व्यावहारिक सलाह दी जाती है।

प्रतिष्ठापूर्ण कौशल	: यह एक सहयोगात्मक तकनीक है, जिसमें ग्राहक के परिवेश में परिवर्तन लाने का प्रयास किया जाता है। इसमें उसके तनाव के स्तर को कम किया जाता है तथा सामंजस्य पैदा करने में उसे सहयोग दिया जाता है।
अभिरुचियों का बाह्यकरण	: यह एक सहयोगात्मक तकनीक है, जिसमें ग्राहक को बाहरी वस्तुओं में मन लगाने के लिए उत्साहित किया जाता है ताकि वह चिन्ताओं और दुखों के घेरे से बाहर निकल सके।
अभ्यास	: यह परामर्श की व्यावहारात्मक तकनीक है, जिसमें प्रोत्साहन देकर वांछित व्यवहार प्राप्त करने के लिए ग्राहक को उत्साहित किया जाता है।
सद्भाव अनुबंध	: यह एक प्रकार का अनुबंध है, जिसमें प्रोत्साहन के बदले में ग्राहक से अपेक्षित व्यवहारजन्य परिवर्तन लाने के उद्देश्य से ग्राहक को कुछ प्रोत्साहन पुरस्कार दिए जाते हैं।
एवजी अनुबंध	: यह अनुबंध का एक प्रकार है, जिसमें ग्राहक अपेक्षित व्यवहार प्रदर्शित करने के लिए प्रत्येक समय प्रोत्साहन-पुरस्कार प्राप्त करता है।

3.6 कुछ उपयोगी पुस्तकें

- मेकलियाड जे (1998), *इंटरोडक्शन टु काउंसलिंग*, पोर्टलैंड: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस,
- ट्रोवर पी., *कॉगनिटिव-बिहेवियरल काउंसलिंग इन एक्शन*, लंदन: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस, (1999)
- सिडेन जे., *काउंसलिंग स्किल्स इन सोशल वर्क प्रैक्टिस*, पोर्टलैंड: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस, (1999)
- जेलडार्ड के. (1999), *जेलडार्ड जी, काउंसलिंग एडालसेंट्स*, लंदन: सेज पब्लिकेशन,
- ट्यूडर के ग्रुप काउंसलिंग, लंदन: सेज पब्लिकेशन।

3.7 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

- 1) महत्वपूर्ण सहयोगात्मक तकनीकों में स्वच्छंदता, भावोन्नयन, स्पष्टीकरण, शिक्षा, मार्गदर्शन, प्रतिष्ठापूर्ण सुझाव, परिवेशजन्य कौशल, अभिरुचियों का बाह्यकरण, अभ्यास, भूमिका निभाना, सामाजिक सहयोग की प्रक्रिया, मनोरंजन के लिए उत्साहित करना, शारीरिक व्यायाम, विश्राम, प्रार्थना आदि शामिल हैं।
- 2) स्वच्छंदता की तकनीक निम्नलिखित कारणों से महत्वपूर्ण है क्योंकि इसमें ग्राहक को अपने मन की बात कहने के लिए उत्साहित किया जाता है। इसमें परामर्शदाता अपने ग्राहक से अधिक से अधिक जानकारी प्राप्त करता है और ग्राहक अपनी समस्याओं को समझने एवं उनका मूल्यांकन करने लगता है।

3) परिवेश जन्य कौशल का अर्थ है ग्राहक के परिवेश में तारतम्य स्थापित करना, जिससे उसे अल्पकालिक और दीर्घकालिक सामंजस्य स्थापित करने में सहायता मिल सके।

परामर्श में सहयोगात्मक और व्यवहारात्मक तकनीकें

बोध प्रश्न II

1) समस्या-समाधान के चरण इस प्रकार हैं-

- i) समस्या को सूचीबद्ध करना अर्थात् मेरी पत्नी घर के इधर-उधर के काम में अपना समय गंवाती है। वह सैक्स में रुचि नहीं रखती है। वह मेरे माता-पिता से दुर्व्यवहार करती है, इत्यादि।
- ii) प्रत्येक समस्या को उप-समस्या के रूप में बताना, जिसमें प्रत्येक समस्या पर विशेष रूप से चर्चा की जा सकती है अर्थात् मेरी पत्नी अपने जूतों और वस्त्रों को ठीक स्थान पर नहीं रखती है। वह उन्हें घर में कहीं भी छोड़ देती है। भोजन के पश्चात् वह खाने की मेज को साफ नहीं करती है। वह सभी वस्तुओं या बर्तनों को जहाँ का तहाँ छोड़ देती है और फिर अगले दिन सुबह नौकरानी उन्हें साफ करती है, इत्यादि।
- iii) समाधान के लिए समस्या का चयन करना (यह तर्कसंगत होता है कि सबसे पहले महत्वपूर्ण समस्याओं का समाधान किया जाए। लेकिन कई बार सबसे पहले आसान समस्या का समाधान करने की सलाह दी जाती है। इससे ग्राहक के अंदर भविष्य में मुद्दों को हल करने में आत्मविश्वास पैदा होता है)।
- iv) प्रत्येक उप-समस्या का समाधान निकालने के लिए संभावित दृष्टिकोणों को सूचीबद्ध करना (मैंने अपनी पत्नी को बहुत ही विनम्रता से कहा कि वह सफाई कर दे। मैंने उससे साफ करने के लिए कहा, तथा जितना उन्होंने चाहा, मैंने सफाई करने में उसकी सहायता की। मैंने सहायता के लिए एक दिन के लिए आया की सेवाएँ भी लीं)।
- v) सबसे अधिक व्यावहारिक दृष्टिकोण अपनाना,
- vi) व्यवहारिक दृष्टिकोण का क्रियान्वयन करना,
- vii) परिणाम का मूल्यांकन करना,
- viii) यदि परिणाम संतोषजनक न रहें तो प्रारंभिक स्थिति में वापस आना।

इकाई 4 परामर्श में ज्ञानात्मक और मनो-विश्लेषणात्मक तकनीकें

इकाई की रूपरेखा

- 4.0 उद्देश्य
- 4.1 प्रस्तावना
- 4.2 ज्ञानात्मक तकनीकें
- 4.3 मनो-विश्लेषणात्मक तकनीकें
- 4.4 परामर्शदाता द्वारा व्यवहार परिवर्तन में इस्तेमाल की जाने वाली अन्य तकनीकें
- 4.5 सारांश
- 4.6 शब्दावली
- 4.7 कुछ उपयोगी पुस्तकें
- 4.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

4.0 उद्देश्य

पिछले अध्याय में आपने परामर्श के दौरान मूल सहायक तथा व्यवहार संबंधी तकनीकों के बारे में अध्ययन किया है। परामर्श के मध्यक्रम में प्रयोग की जाने वाली ये दो बहुत महत्वपूर्ण तकनीकें हैं। यहाँ हम परामर्श में ज्ञानात्मक तकनीकों तथा मनोवैज्ञानिक तकनीकों के बारे में समझने का प्रयत्न करेंगे। इस इकाई के अध्ययन के बाद आप:

- परामर्श में ज्ञानात्मक तकनीकों के बारे में जानने के साथ अनुचित सोच को ठीक कर सकेंगे;
- उन मनोवैज्ञानिक तकनीकों का जो अहं की रक्षा करने वाले तंत्र में महत्वपूर्ण होती हैं, विश्लेषण कर सकेंगे; और
- व्यवहार परिवर्तन करने वाली अन्य तकनीकों के बारे में जान सकेंगे।

4.1 प्रस्तावना

कुछ लोग अनुचित सोच वाले होते हैं जिससे वे स्थितियों का सही आकलन नहीं कर पाते। जिसके कारण अंतर वैयक्तिक संबंधों में तनाव व मनः स्थिति में विकार हो जाते हैं। उपचार में परामर्शदाता द्वारा गलत सोच के कारण पहचानने, रोगी के साथ चर्चा करने तथा उन्हें दुरुस्त करने की आवश्यकता होती है। इस प्रक्रिया में अपनाई जाने वाली पद्धतियों को ज्ञानात्मक तकनीकों के नाम से जाना जाता है। ये तकनीकें मनोचिकित्सा का भाग हैं जिन्हें ज्ञानात्मक उपचार या ज्ञानात्मक व्यवहार उपचार के नाम से जाना जाता है।

कुछ व्यक्ति भावात्मक रूप से व्यक्ति एवं व्यवहार संबंधी समस्या से ग्रस्त होते हैं जो उनके अतीत एवं वर्तमान के समाधान रहित संघर्षों का परिणाम है। ये संघर्ष अचेतन मन में पड़े रहते हैं। ऐसे संघर्ष वाले व्यक्तियों के केवल भावात्मक एवं व्यवहार संबंधी दोषों

का पता होता है लेकिन उनके कारणों का पता नहीं होता। परामर्शदाता के लिए यह आवश्यक हो जाता है कि वह व्यक्ति की मानसिकता को प्रभावित करने वाले अतीत एवं वर्तमान के संघर्षों के कारणों की पहचान करने में मानव मनोविज्ञान के अपने ज्ञान का प्रयोग करे तथा उससे भावात्मक एवं व्यवहार संबंधी कार्यप्रणाली में सामंजस्य स्थापित करें। यह कार्य रोगी के दुष्क्रिया के कारणों को समझने में सहायता प्रदान करके किया जा सकता है। अंत में रोगी दुष्क्रियात्मक मनोवैज्ञानिक प्रणालियों को नियंत्रित करना सीखा जाता है। इस प्रक्रिया में प्रयुक्त कार्य विधियों को मनोवैज्ञानिक तकनीकों के नाम से जाना है। ये तकनीकें मनोविज्ञान का ही एक अंग हैं जिन्हें मनोविश्लेषण उपचार के रूप में जाना जाता है।

यह इकाई परामर्शदाता द्वारा परामर्श उपचार के दौरान उपयोग में लाई जाने वाली संभावित ज्ञानात्मक मनोवैज्ञानिक तकनीकों का वर्णन करती है। सभी ज्ञानात्मक एवं मनोवैज्ञानिक उपचार तकनीकों की चर्चा न करके केवल परामर्श के दौरान उपयोगी रहने वाली तकनीकों की चर्चा की गई है।

4.2 ज्ञानात्मक तकनीकें

दैनिक जीवन के दबावों और तनावों की प्रतिक्रिया के रूप में प्रत्येक व्यक्ति को चिंता एवं अवसाद का अनुभव होता है। कभी-कभी यह अशांत मनःस्थिति गंभीर रूप धारण कर लेती है। किस सीमा तक व्यक्ति इससे प्रभावित होता है इसके भावात्मक सुधार का एक सरल एवं व्यावहारिक तरीका है।

सामान्य ज्ञान से हमें पता है कि व्यक्ति के सोचने का ढंग उसके अनुभव को प्रभावित कर सकता है। इसके बावजूद बहुत कम व्यक्ति अपने अच्छे मानसिक स्वास्थ्य के लिए अपने सोचने का ढंग बदलते हैं। वास्तव में काफी कम व्यक्ति जानते हैं कि सोच में क्या और कैसे बदलना है। इस भाग में सही भावात्मक पोषण को बढ़ावा देने के लिए स्वस्थ सोच की संकल्पना की समीक्षा की जा रही है।

संकल्पना के समानान्तर विचार का प्रयोग कर भली-भांति स्पष्ट किया जा रहा है। रोग की रोकथाम के लिए चिकित्सक स्वच्छता पर जोर देते हैं। सभी को इन बातों का पता है कि पीने से पहले पानी को उबालना चाहिए, खाने से पहले हाथ धोने चाहिए तथा रोग फैलाने वाले विषाणुओं को समाप्त करने के लिए वातावरण को साफ रखना चाहिए।

इसी प्रकार मानसिक स्वास्थ्य के क्षेत्र में अब यह ज्ञात हो गया है कि अनुचित सोच के कारण चिंता और अवसाद जैसी भावात्मक समस्याएँ पैदा हो सकती हैं। ऐसे अनेक अस्वच्छ विचार, प्रक्रियाओं, स्वरूपों को पहचाना जा चुका है, ये संज्ञानात्मक उपचार का व्यावहारिक, सामान्य और प्रभावशाली केन्द्र बिन्दु बन गयी हैं।

ज्ञानात्मक उपचार में पहले दुष्विचार प्रक्रियाओं की पहचान ही जाती है और फिर उन्हें सुधारा जाता है। महत्वपूर्ण दुष्विचार प्रक्रिया में संज्ञानात्मक विकृतियाँ, बार-बार अनुचित विचार, अवास्तविक पूर्वाग्रह और अन्य शामिल हैं।

ज्ञानात्मक विकृतियाँ

ये अनुचित रूपान्तरित विचार प्रारूप हैं। जो वास्तविकता को नकारात्मक रूप से विकृत कर देते हैं। व्यक्ति संसार को वास्तविकता से अधिक कठोर अनुभव करने लगता है। निरंकुश अनुमान, विशिष्ट अमूर्त कल्पनाएँ, अतिरिक्त सामान्यताएँ, अतिरंजना और न्यूनता आदि ज्ञानात्मक विकृतियों के उदाहरण हैं।

निरंकुश अमूर्त कल्पना का अर्थ है अनुचित निष्कर्ष निकालना। उदाहरण के लिए एक व्यापारी अपने व्यावसायिक दोहरेपन के बारे में अपनी पत्नी से कभी बात नहीं करता, उसकी पत्नी परेशान रहती है। वह निष्कर्ष निकालती है कि वह उससे कुछ छुपा रहा हो शायद उसका किसी से विवाहेत्तर सम्बन्ध है। वह दूसरी संभावनाओं की उपेक्षा करती है जैसे कि हो सकता है कि उसका पति उसे व्यापार की प्रसन्नता से दूर रखना चाहता है।

विशिष्ट अनुमान में दूसरी मूर्त भावनाओं के विचार किये बिना किसी एक विवरण पर ध्यान केन्द्रित किया जाता है। उदाहरण के लिए एक नवयुवक इसीलिए निराश है कि उसके पास मोटरसाइकिल नहीं है। वह यह अनुभव करता है कि जब तक उसके पास मोटरसाइकिल नहीं होगी कोई लड़की उसकी तरफ पूरी तरह ध्यान नहीं देगी। वह इन बातों पर विचार नहीं करता है कि उसके पास बुद्धि, आकर्षक व्यक्तित्व, जैसे कई गुण हैं। उसके लिए इनका कोई महत्व नहीं है।

अत्यधिक सामान्यकरण में किसी छोटी सी घटना का व्यापक अर्थ निकाल लिया जाता है उदाहरण के लिए एक पिता को पता लगता है कि उसका किशोर पुत्र धूम्रपान करता है, इससे वह यह निष्कर्ष निकालता है कि उसके बेटे को यह आदत बुरी संगति रखने के कारण पड़ी है। वह यह भी सोचने लगता है कि शायद ड्रग्स भी लेने लग गया है। वह यह मान लेता है कि बेटा विश्वास करने योग्य नहीं है और उस पर नजर रखना आवश्यक है। पिता इन संभावनाओं पर विचार नहीं करता है कि उसके हम उम्र किशोरों की तरह संभवतः वह भी अनुभव करने का प्रयोग कर रहा है।

अतिरंजना में राई का पहाड़ बनाया जाता है जैसे किसी महत्वपूर्ण परीक्षा में असफल होना दुःख की बात है लेकिन इसका अर्थ यह नहीं है कि सब कुछ लुट गया है। एक समझदार छात्र दुःख का तो अनुभव करता है और सफलता पाने के लिए पुनः अध्ययन आरंभ कर देता है।

न्यूनता में सकारात्मक गुणों को कम आँका जाता है। एक महिला में निर्धनता के कारण आत्मविश्वास की कमी हो सकती है। वह कुशल कर्मचारी, अच्छी माता, ध्यान रखने वाली पत्नी, खुश मिज़ाज पड़ोसी और वफ़ादार दोस्त होने के कारण मिलने वाले सम्मान की उपेक्षा कर देती है।

जब व्यक्ति अप्रसन्न होते हैं तो वे प्रायः अनेक प्रकार की ऐसी संज्ञानात्मक विकृतियों को अपनाने लगते हैं। भावात्मक दबाव को कम करने के लिए परामर्शदाता के लिए ऐसी विकृतियों की पहचान करना आवश्यक है जिनके कारण व्यक्ति दुःखी होता है। इन विकृतियों के कारणों को पहचानना, इनको दूर करना और विकृतियों की दूसरे ढंग से व्याख्या में रोगी की सहायता करना आवश्यक है।

बार-बार स्वतः अनियंत्रित विचार आना

जब व्यक्ति दुःखी होते हैं तो कई बार अनियंत्रित विचारों से प्रायः उनका दुःख स्थायी होने लगता है। ये विचार उन्हें चैतन्यता और तल्लीनता में ले जाते हैं या यहाँ तक कि उनके मस्तिष्क में घर कर जाते हैं। इन विचारों का सबसे अधिक नुकसान यह होता है कि ये मस्तिष्क में घूमते रहते हैं और अच्छे विचारों के आने की संभावनाएँ समाप्त हो जाती हैं। ऐसे स्वतः विचार आने की अनेक श्रेणियाँ हैं।

कम आत्मसम्मान

इन विचारों से आत्मविश्वास की कमी का पता लगता है उदाहरण के लिए:

“मैं यह नहीं कर सकता”

“मैं अपने मित्रों से कम सुन्दर हूँ”
“कोई लड़की मेरी तरफ ध्यान नहीं देती”
“मैं जीवन में असफल रहूँगा”
“मुझे जीना नहीं चाहिए”

अत्यधिक आत्म निन्दा

ये ऐसे विचार हैं जो उचित सीमा से अधिक अपनी आलोचना करते हैं। जैसे
“मुझे और अधिक ध्यान रखना चाहिए”
“मुझे यह नहीं कहना चाहिए था”
“मुझे यह नहीं करना चाहिए था”

स्वयं पर अत्यधिक आरोप लगाना

इन विचारों में व्यक्ति स्वयं पर जरूरत से अधिक दोष लगाने लगता है। जैसे
“मैं बुरी माता हूँ”
“मैंने अपना जीवन बेकार कर दिया”
“यह सब मेरी गलती थी”

बलि का बकरा बनाना

इन विचारों में आवश्यकता से अधिक दूसरों को दोष दिया जाता है। जैसे
“यदि मेरे परिवार के साथ यह हादसा नहीं होता तो मैं जीवन में सफल हो सकता था”
“यदि मेरे पिता के साथ यह घटित नहीं होता तो मैं आज से दोगुना होता”

हानि के विचार

इन विचारों में जिम्मेदारियों की अपेक्षा सम्पत्ति पर ध्यान दिया जाता है। जैसे
“हम कितने गरीब हैं”
“मेरे मित्र यूरोप घूम आये और मैं आगरा तक नहीं जा सका”
“मेरे मित्रों के पास मेरे से बहुत अच्छा रसोईघर है”
“मेरा जीवन इतना बेकार क्यों है?”

विवेकहीन समादेश

इन विचारों में आवश्यकता से अधिक दायित्व या कठिनाई मानने पर जोर देना शामिल है। जैसे
“मुझे अपने बच्चों के लिए और अधिक करना चाहिए”
“मुझे अधिक परिश्रम करना चाहिए और धन कमाना चाहिए”
कुछ रोगियों में बार-बार अन्तर्वेधी विचार आते हैं जो उन्हें दयनीय बनाते हैं। परामर्शक के लिए इन विचारों को पहचानना और रोगियों को उनकी अनुचितता का अनुभव कराने में सहायता करनी चाहिए और सकारात्मक विषयों में उनका ध्यान लगाना आवश्यक है।

अवास्तविक पूर्वाग्रह

अवास्तविक पूर्वाग्रह, इस संसार में लोग जितना अप्रसन्नता अनुभव करते हैं उससे अधिक अप्रसन्नता के लिए जिम्मेदार हैं ये पूर्वाग्रह उन कारकों के योगदान का वर्णन करते हैं। जैसे:

किसी लक्ष्य को प्राप्त करना अनिवार्य है, इन लक्ष्यों की प्राप्ति में असफल होने से आत्म योग्यता में कमी के विचार आने लगते हैं। अवास्तविक पूर्वाग्रह के उदाहरण इस प्रकार हैं :

“मुझे सर्वगुण सम्पन्न होना चाहिए”

“मुझे कभी भी किसी भी चीज में असफल नहीं होना चाहिए जैसे कि मैं हुआ”

“यदि कोई व्यक्ति मेरी आलोचना करता है तो मैं प्रसन्न नहीं हो सकता”

“मैं चाहता हूँ कि सभी व्यक्ति मुझे पसन्द करें”

“मुझे परीक्षा में प्रथम स्थान प्राप्त करना है”

“जब तक मेरे पास कपड़े धोने की मशीन नहीं होगी मैं प्रसन्न नहीं हो सकती”

“जब तक कि मेरे पास अत्यधिक धन नहीं होगा तब तक मैं प्रसन्न नहीं हो सकता”

“जब तक मैं यूरोप ना घूम आऊ मैं खुश नहीं हो सकता”

अवास्तविक पूर्वाग्रह रोगियों को दुःखी कर देते हैं और परिवार में शान्ति तथा संतुलन को बिगाड़ देते हैं। रोगियों द्वारा अपनी स्थिति और अपनी अपूर्णताओं को स्वीकार करने की कला को सीखना महत्वपूर्ण है।

ज्ञानात्मक विचार

अनुसंधान से पता चला है कि कुछ दोषपूर्ण विचार प्रक्रियाएँ एक साथ उत्पन्न होती हैं। अवसाद ग्रस्त व्यक्तियों में निम्नखिलित प्रकार की प्रवृत्तियाँ होती हैं:

- अपने बारे में नकारात्मक विचार;
- अपने वर्तमान अनुभव के बारे में नकारात्मक विचार; और
- अपने भविष्य के बारे में नकारात्मक सोच।

अवसाद ग्रस्त व्यक्तियों में प्रायः उम्मीद न रखने की प्रवृत्ति होती है:

“जीने का क्या फायदा है?”

“ऐसी कोई वस्तु नहीं जिसकी मैं प्रतीक्षा करूँ”

“मेरा समय बीत चुका है”

“कोई मेरी परवाह नहीं करता, कोई मुझे प्यार नहीं करता”

अवसाद ग्रस्त व्यक्ति निराश हो जाता है:

“अब क्या फायदा है? ऐसा कुछ नहीं जिससे जरा भी फर्क पड़े”

“कोई भी व्यक्ति मेरा ध्यान नहीं रखता”

“चीजों पर कोई नियंत्रण नहीं रहा”

“मेरा जीवन मेरे वश में नहीं”

अवसाद ग्रस्त व्यक्तियों में आत्म अयोग्यता का अनुभव करने की प्रवृत्ति होती है:

“मैं अपनी कक्षा में दूसरे छात्रों जितना होशियार नहीं हूँ”

“मैं असफल हूँ, मैं बेकार हूँ”

“मैं अपने परिवार में रहने लायक नहीं हूँ”

“मुझे जिन्दा नहीं रहना चाहिए”

ये तीन संज्ञानात्मक एवं नकारात्मक विचार संज्ञानात्मक विकृतियों में बार-बार एक जैसे विचार, अन्तरवेधी विचार, अवास्तविक पूर्वाग्रहों और पूर्ववर्णित अन्य अनेक दोषपूर्ण संज्ञानों का विचार है।

सोच के अन्य दोषपूर्ण तरीके

जब व्यक्ति दुःखी होते हैं तो वे प्रायः अपनी अप्रसन्नताओं को याद करते रहते हैं। उनके विचार मुख्य रूप से नकारात्मक होते हैं। वे कभी सकारात्मक नहीं सोचते और न ही वे कभी अच्छे विचारों पर टिकते हैं। जब कभी सकारात्मक घटनाएँ याद भी आती हैं तो अवसाद ग्रस्त व्यक्ति उनसे महत्वपूर्ण खुशी प्राप्त करने में असफल रहते हैं। वे सकारात्मक घटनाओं पर हो सकता है ध्यान ही ना दें या बहुत कम ध्यान देते हैं।

ऐसे व्यक्ति विचारों के ध्रुवीकरण के कारण दुःखों के प्रवाह में जा सकते हैं। इसे द्विभाजित सोच के नाम से भी जाना जाता है जिसका अर्थ है कि विषयों का अच्छा या बुरा अनुभव होता है। सही अनुभव नहीं होता। चूँकि वास्तविक जीवन में विषय इतने स्पष्ट कभी नहीं होते हैं कि जब व्यक्ति घटनाओं पर ध्यान केन्द्रित करता है तो वह अपने मानसिक ढाँचे में वास्तविकता को याद कर सके। इससे व अप्रसन्न और असुरक्षित महसूस करते हैं।

विचारों के ध्रुवीकरण का एक अन्य उदाहरण है अभिभावक, स्कूल अध्यापक और अधिकार रखने वाले व्यक्तियों को ‘अच्छा’ माना जा सकता है। जब आधिकारक व्यक्ति आशाओं के अनुरूप खरे नहीं उतरते तो मोह भंग होने पर वे बुरे बन जाते हैं। इस प्रकार मोह भंग होने के कारण अवसाद की भावनाएँ हो जाती हैं।

यदि घटनाओं का व्यक्तिकरण किया जाये तो भी व्यक्ति दुःखी हो सकते हैं। दैनिक जीवन में होने वाली विशेषतः नकारात्मक घटनाओं को व्यक्ति महत्वपूर्ण बना लेता है। एक उदाहरण देखिये:

“मेरी बस छूट गई”

“मेरे साथ ऐसा क्यों होता है?”

“मेरे लिए सब गलत होता है”

कभी-कभी तर्कहीन विचार, निरर्थक सीमा तक पहुँच जाता है। जैसे:

“व्यक्ति को उसके बच्चे की बीमारी द्वारा भगवान उसे उसके पापों की सजा दे रहा है”

अवसाद ग्रस्त व्यक्ति किसी कार्य को आरंभ करने से पूर्व ही अपने को असफल मानने लगते हैं जैसे:

“मैं अपना कार्य समय पर पूरा नहीं कर पाऊँगा”

“सभी व्यक्ति मुझ पर हँसेंगे”

“मैं पढ़ाई नहीं कर सकता, मैं परीक्षाओं में पास नहीं हो सकता”

“मैं यह नहीं कर सकता, मैं पर्याप्त, रूप से होशियार नहीं हूँ”

अवसाद ग्रस्त व्यक्ति जोखिमों का अधिक आकलन करते हैं जैसे:

“यह बहुत कठिन है, यह कार्य करने का मैं खतरा नहीं उठा सकता”

“मैं यह कार्य नहीं कर सकूँगा, यदि मैंने कोशिश की और असफल रहा तो मेरी नौकरी चली जायेगी”

अवसाद ग्रस्त व्यक्ति नियंत्रण समाप्त होने के डर से दुःखी रहते हैं। उन्हें यह भय रहता है कि अब वे दैनिक कार्य नहीं कर सकते। अब उनका अपने विचारों और भावनाओं पर कोई नियंत्रण नहीं है। अब किस्मत उनका साथ नहीं देती है।

अवसाद ग्रस्त व्यक्ति निरन्तर नकारात्मक कल्पनाओं का अनुभव करते रहते हैं। जैसे:

“वे किसी यातायात दुर्घटना के दृश्य को नहीं भूल पाते और कल्पना करते रहते हैं कि जीवन साथी या बच्चा ट्रक के पहियों के नीचे आ गया”

अवसाद ग्रस्त व्यक्ति स्वयं से सवाल पूछते रहते हैं जैसे:

“यदि सभी व्यक्ति मुझे पर हँसने लगे तो क्या होगा?”

“परीक्षा में असफल रहा तो क्या होगा”

“यदि मेरी नौकरी छूट गई तो क्या होगा”

“यदि मेरी पति की मृत्यु हो जाये तो क्या होगा”

क्रम चक्र

विचार प्रक्रियाओं का क्रम चक्र भारी विडम्बना है। अनुचित रूप से सोचने के कारण अप्रसन्नता पैदा होती है। अप्रसन्नता से सोचने से अनुचित तरीके पैदा होते हैं। जितना अधिक रोगी अवसादित होते हैं उनके विचारों और सोच के तरीकों में उतना ही अधिक अवसाद होता है। एक दूषित क्रमचक्र आरंभ हो जाता है जो महीनों या सालों तक अवसादकारी लक्षण पैदा करता है और उसे बनाये रखता है।

सही सोचना

इस प्रकार एक परामर्शदाता भावनाओं का सही पोषण कैसे करता है। प्रथम आता है ऐसी अनुचित विचार प्रक्रियाओं में संज्ञान विकृतियाँ, निरन्तर अन्तरवेधी विचार, अवास्तविक पूर्वाग्रह, नकारात्मक संज्ञान वाले एकत्रित विचार तथा अन्य विचार।

अगला क्रम है सुधार प्रक्रिया जिसमें परामर्शदाता रोगी की भ्रांतिपूर्ण विश्वासों के विरुद्ध और उनके लक्षणों की जाँच में रोगी की सहायता करता है। अब परामर्शदाता दोषपूर्ण विचारों, मनःस्थिति और व्यवहार के बीच संबंध के लिए रोगी की जाँच करता है। इन प्रक्रियाओं में रोगी अपनी दोषपूर्ण असंगत प्रक्रियाओं के बारे में जान जाता है तथा वैकल्पिक व्याख्याएँ करना सीख लेता है।

जब नकारात्मक विचार मस्तिष्क में प्रवेश करते हैं तब ध्यान भंग करने की गतिविधियाँ सहायक होती हैं। ये ध्यान भंग करने वाली गतिविधियाँ क्षणिक हो सकती हैं। जैसे:

वातावरण में होने वाली कुछ आवाजों पर ध्यान देना, परिसर में पड़ी किसी वस्तु पर ध्यान केन्द्रित करना या फिर क्रिया को बार-बार दोहराना। ध्यान भंग करने वाली गतिविधियों की योजना भी बनायी जा सकती है। जैसे:

कोई आदत (हॉबी) अपनाना या मग्न होने वाले किसी कार्य में लगे रहना। किसी के लिए पूरे दिन की गतिविधियाँ निर्धारित करने से भी सहायता मिलती है।

परामर्श में ज्ञानात्मक और मनो-विश्लेषणात्मक तकनीकें

सकारात्मक विचारों, अनुभवों, यादों, बौद्धिक गुणों, भावात्मक गुणों, भौतिक संपत्तियों तथा अंतर वैयक्तिक गुणों आदि की सूची बनाने से भी सहायता मिलती है। भावात्मक सहारे के लिए इन सूचियों पर प्रायः विचार किया जाना चाहिए।

बोध प्रश्न I

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

ख) इस इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) कुछ संज्ञानात्मक मानसिक विकृतियों की सूची बनाएं।

.....
.....
.....
.....
.....

2) अवास्तविक पूर्वाग्रहों के कुछ उदाहरण बताइए।

.....
.....
.....
.....
.....

3) सोच के दोषपूर्ण तरीकों के सदर्थ में क्रमचक्र क्या है?

.....
.....
.....
.....
.....

4.3 मनो विश्लेषणात्मक तकनीकें

मनोविश्लेषण और उसमें प्रयुक्त तकनीकों की संपूर्ण चर्चा करना परामर्श के पाठ्यक्रम के क्षेत्रा से परे है। फिर भी, मनोविश्लेषण के कुछ पक्षों का ज्ञान परामर्श में उपयोगी हो सकता है। अहं की रक्षा करने वाली प्रणाली ऐसे ही एक पक्ष से बनी है।

अहं रक्षा तंत्र प्रणालियाँ अवचेतन प्रक्रियाएँ हैं जिसका प्रयोग मस्तिष्क, संघर्ष या तनाव को संभालने के लिए करता है। प्रत्येक व्यक्ति ऐसी रक्षात्मक प्रणालियों का प्रयोग करता है। कुछ अहं रक्षात्मक तंत्रों को परिपक्व माना जाता है जो अनुकूलन को बढ़ावा देते हैं। अन्य रक्षात्मक प्रणालियाँ दुष्क्रिया वाली होती हैं। ये मनोवैज्ञानिक या अंतर वैयक्तिक असंतुलन की पूर्व तैयारी कर लेते हैं। विभिन्न श्रेणियों में उनकी अहम् रक्षात्मक प्रणालियाँ हैं लेकिन इस भाग में कुछ महत्वपूर्ण प्रणालियों पर ही चर्चा की जाएगी।

जब हम किन्हीं गरीब व पीड़ित व्यक्तियों को देखते हैं तो हमें अपराध और अप्रसन्नता का अनुभव होता है। यथा संभव भलाई करके हम अपने अपराध और अप्रसन्नता को कम कर सकते हैं। इसे परोपकारवाद के नाम से जाना जाता है। इस प्रकार मनोवैज्ञानिक के अनुसार ऐसा आदर्श व्यवहार स्वार्थी लक्ष्य की अचेतनता में पड़ा होता है।

पूर्व ज्ञान के द्वारा हम अपनी असुरक्षा भावना को पेश करते हैं। अर्थात् दुर्घटनाओं चोरी, आर्थिक समस्याओं के मुकाबले उचित सावधानियाँ रखना।

हम डराने की संभावनाओं पर हँसने के लिये या अपनी गलतियों के कारण स्वयं पर हँसने के लिए मजाक का प्रयोग करते हैं। इसके प्रयोग करने के कारण हम तनावपूर्ण घटनाओं की गंभीरता और प्रभाव को कम करते हैं।

उदात्तीकरण प्रक्रिया के द्वारा हम व्यथित करने वाली भावनाओं और यहाँ तक कि अस्वीकार्य अनुरोधों को भी सामाजिक रूप से स्वीकार्य तरीकों के द्वारा हटा सकते हैं। उदाहरण के लिए गरीबी की दयनीयता या युद्ध की भयावहता को काव्य या कला के माध्यम से भुला सकते हैं। एक युवक की जोशीली भावनाओं का मुक्केबाजी, साहसिक क्रीड़ाओं, प्रतिस्पर्धात्मक कसरती क्रीड़ाओं या यहाँ तक कि पुलिस व्यवसाय में प्रयोग किया जा सकता है।

हमें व्यथित करने वाली कोई चीज है तो हम जान बूझ कर इसके बारे में सोचने से बचते हैं। ताकि हमें हर समय अवसाद का अनुभव ना हो। इसे दमन करने के नाम से जाना जाता है।

परामर्श लेने वाले रोगी ऐसी रक्षात्मक प्रणालियों को जान बूझ कर उत्पन्न करना सीख सकते हैं। जब इसके लाभ मिलते हैं तो उनका प्रयोग अधिक समय तक अचेतन नहीं रह सकता। जैसे:

कोई बहादुर व्यक्ति अपनी बहादुरी के बारे में कविता, निबंध या कहानी लिख सकता है, अवसाद ग्रस्त व्यक्ति किसी अनाथालय या वृद्धाश्रम में कोई सामाजिक कार्य कर सकता है। व्यवसाय संबंधी तनाव महसूस करने वाला व्यथित व्यक्ति कार्यालय से दूर होने पर आर्थिक समस्याओं के विचारों को दबाना सीख सकता है।

दुष्क्रियात्मक रक्षा प्रणालियाँ

अपने अंदर उठने वाले विचार, भावनाओं और मनोवेगों को जब हम दूसरों पर आरोपित करते हैं तो यह प्रक्षेपण होता है। उदाहरणार्थ, जो व्यक्ति विश्वास करने लायक नहीं है, वह सोचता है कि उसी की तरह अन्य लोग भी विश्वास करने लायक नहीं हैं। यौन संबंधों में उदार और लिप्त व्यक्ति अधिकतर दूसरों के (विशेषरूप से विपरीत लिंगीय सदस्यों के) सामान्य व्यवहार के बारे में भी यही सोचता है कि वह सम्मोहक व्यवहार कर रहा/रही है।

इन्कार करने का अर्थ है संघर्ष या तनाव की वास्तविकता को स्वीकार करने से मना करना। क्योंकि शायद विषय को स्वीकार करना ही डरावना लगता है। इसका एक प्रसिद्ध उदाहरण शराब पीने वाले का है जो यह स्वीकार नहीं करता है कि वह शराब का आदी

है यद्यपि सब जानते हैं कि वह शराब पीना नहीं छोड़ सकता तब भी वह इस बात पर जोर देता है कि वह किसी भी समय अपनी आदत छोड़ सकता है।

असफलताओं की भावनाओं को पर्याप्त रूप से नियंत्रित करने के लिए उनका प्रदर्शन करना भावनाओं की अपरिपक्व अभिव्यक्ति है। इसका प्रसिद्ध उदाहरण उस युवक का है। जो टोपी गिरने पर ही चिल्लाने लगता है, दरवाजों को जोर से बन्द करता है, शीघ्र ही रो पड़ता है। या अन्य किसी प्रकार से अपनी तीव्र भावनाओं की अभिव्यक्ति करता है।

निष्क्रिय आक्रामक व्यवहार दुःख को अति सूक्ष्म रूपों में प्रकट करता है। अपने पति से दुःखी पत्नी उस तरह का खाना तैयार करती है जो उसके पति को नापसंद हो। भूलना, विलम्ब से आना, निर्देशों आदि का पालन न करना आदि दुःख को अप्रत्यक्ष तथा गैर आक्रामक रूप से प्रकट करने के तरीके हैं। निष्क्रिय आक्रामक व्यवहार ऐसे व्यक्ति प्रकट करते हैं जो मूलतः अपनी स्थिति या व्यक्तित्व के कारण स्पष्ट रूप से अपना दुःख प्रकट नहीं कर पाते। सामान्यतः ऐसा व्यवहार बच्चों, छात्रों, विवाहित महिलाओं, जोरु के गुलाम पतियों, कनिष्ठ कर्मचारियों तथा उच्च पद प्राप्त लोगों के अधीन कार्य करने वाले अन्य लोगों में देखा जाता है।

व्यवहार से पीछे हटना, बचपन, विवशता या अपरिपक्व व्यवहार को दर्शाता है। इससे दायित्व से बचने, कृपा प्राप्त करने का, आराम करने का उद्देश्य पूरा होता है।

तादात्म्य उस व्यवहार स्वरूप को दर्शाता है जो अवचेतनता में किसी के विशेष व्यवहार का प्रतिरूप है। जैसे, किसी नवयुवक के आक्रामक तथा हिंसात्मक स्वभाव का कारण हो सकता है, उसके दंड देने वाले पिता की विशेषताएँ उसके अवचेतन मन में बैठी हुई हों।

विस्थापन वह है जब हम अपनी भावनाओं और कुंठाओं को उनके पैदा होने की स्थिति की अपेक्षा किन्हीं अन्य स्थितियों में व्यक्त करना चाहते हैं। जैसे (अधिकारी किसी व्यक्ति को प्रताड़ित करता है तो व्यक्ति पत्नी पर और पत्नी बेटे पर चिल्लाते हैं। बेटा कुत्ते को मारता है तथा कुत्ता बिल्ली को काट लेता है।) प्रत्येक व्यक्ति अपना क्रोध तथा कुंठा उसके कारक व्यक्ति पर प्रकट नहीं कर सकता और इस प्रकार वह दूसरों पर भड़कता है। इस प्रकार भावनाओं का विस्थापन हो जाता है। भावनाओं का विस्थापन दैनिक जीवन में बहुत ही आम बात है।

बुद्धि संगत व्याख्या गलतियों, असफलताओं या अन्य कुंठाओं और संघर्षों के लिए बहाने बनाने में की जाती है। लोमड़ी द्वारा अंगूर प्राप्त करने की असफलता के प्रभाव को कम करने के लिए उन्हें खट्टा बताना बुद्धिसंगत व्याख्या का उदाहरण है।

बुद्धि संगत व्याख्या वास्तविकता के तनाव का मुकाबला करने में काफी उपयोगी हो सकती है। जैसे मृत्यु के दुःख को कम करने के लिए एक बुद्धि संगत व्याख्या सोच यह है कि "वह वृद्ध एवं बीमार था, किसी न किसी समय तो मृत्यु होनी ही थी, भगवान की कृपा है आदि उसे अधिक पीड़ा नहीं हुई आदि"। बुद्धि संगत उस समय दुष्क्रिया बन जाती है जब असफलताओं के लिए उपाय करने की अपेक्षा बार-बार बहाने बनाएँ जाएँ।

परामर्शदाता को रोगी की समस्याओं में विभिन्न दुष्क्रियात्मक रक्षा प्रणालियों की संभावित भूमिकाओं के बारे में सावधान रहना आवश्यक है। उसे रोगी को तनाव की इन अनुचित प्रतिक्रियाओं के बारे में समझने में सहायता करनी चाहिए।

व्याख्या बनाम सामना

प्रायः रोगी को वास्तविकता और उपचार लक्ष्यों के साथ अनेक विचार, भावनाएँ एवं व्यवहार परिवर्तित होने की सीमा का पता नहीं होता। इसी प्रकार उन्हें अपने व्यवहार को निर्धारित करने वाली अचेतन प्रेरणाओं का भी पता नहीं होता। प्रायः परामर्शदाता रोगी के अन्तर्मन

की प्रतिक्रिया को जानने के प्रयास में अनेक संबंधित प्रश्न पूछ कर उसकी अज्ञानता को दूर करने का प्रयास करता है। इस प्रक्रिया में परामर्श कई सप्ताह तक चल सकता है।

परामर्शदाता के लिए कभी-कभी आवश्यक हो जाता है कि वह किसी प्रत्यक्ष व्याख्या का सुझाव दे। इसे व्याख्या पद्धति के नाम से जाना जाता है। व्याख्या का समय उपयुक्त होना आवश्यक है। यदि रोगी पर्याप्त रूप से तैयार नहीं है तो वह परामर्शदाता की व्याख्या मानने से इंकार कर सकता है।

हो सकता है कि किसी रोगी का व्यवहार इच्छित व्यवहार के साथ ऐसा परिवर्तन दर्शाए कि परामर्शदाता प्रायः सीधे (लेकिन होशियारी से और पुनः उपयुक्त समय पर) उसे चुनौती दे या उसका सामना कर सके। यह ध्यान रखना चाहिए कि उपचार में सोच के दोषपूर्ण तरीके को चुनौती देना संज्ञान तकनीकों का एक महत्वपूर्ण अंग है। इन पर इस इकाई के पूर्व भाग में पहले ही चर्चा की जा चुकी है।

4.4 परामर्शदाता द्वारा व्यवहार परिवर्तन में इस्तेमाल की जाने वाली अन्य तकनीकें

और भी अनेक तकनीकें हैं जिनका परामर्शदाता रोगी के व्यवहार परिवर्तन में उपयोग कर सकता है। इन सबमें क्रमचक्र एक ऐसा मुद्दा है जिसकी पहचान को कभी नहीं भुलाना चाहिए।

क्रम चक्र की पहचान एवं उसका हस्तक्षेप

समस्याएँ कभी अकेली नहीं आती। प्रायः कोई समस्या दूसरी समस्या का परिणाम होती है और समस्या के प्रति प्रतिक्रिया मूल समस्या को और तीव्र कर देती है। इस प्रकार पैदा होने वाली प्रत्येक समस्या तथा दूसरी समस्या को बनाए रखने वाली दुष्क्रिया एक क्रम चक्र में घूमती रहती हैं। इसका एक उदाहरण अवसाद ग्रस्त महिला का है। उसके अवसाद में उसकी क्षमता शामिल है। उसकी कम क्षमता उसके अवसाद को बढ़ा देती है। एक दूसरा उदाहरण एक अभिभावक का है जो बुरे व्यवहार के लिए कठोरता से बच्चों पर अनुशासन करता है। बच्चा अपने पिता की प्रतिक्रिया से परेशान है तथा अपने पिता से दूर रहता है या और अधिक विद्रोही हो जाता है। इससे पिता और अधिक क्रोधित एवं कठोर हो जाता है। इस प्रकार ये समस्याएँ एक चक्र के नाम से जानी जाती हैं।

परामर्शदाता के लिए क्रम चक्र को पहचानना तथा इसके लिए जिम्मेदार दुष्क्रियात्मक व्यवहार स्वरूप को पहचानने में रोगी की मदद करना महत्वपूर्ण है। यदि अनुकूलन हो तो इस क्रम चक्र को तोड़ना महत्वपूर्ण होता है।

बोध प्रश्न II

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग को कीजिए।

ख) इस इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) उदात्तीकरण से आप क्या समझते हैं?

.....

.....
.....
.....
.....

2) रक्षात्मक प्रणाली की पहचान करना किसे कहते हैं?

.....
.....
.....
.....

4.5 सारांश

इस इकाई में परामर्श के लिए आने वाले रोगी में भावात्मक और व्यवहार परिवर्तनों को प्रभावित करने में उपयोगी संज्ञानात्मक मनोवैज्ञानिक और अन्य तकनीकों की चर्चा की गई है।

संज्ञानात्मक तकनीकें सोच के दोषपूर्ण तरीकों को पहचानने तथा उन्हें ठीक करने के लिए प्रयोग की जाती हैं। सोच के दोषपूर्ण तरीकों में संज्ञानात्मक विकृतियाँ, बार-बार उत्पन्न होने वाले अंतरवेधी विचार, असंगत धारणाएँ, संज्ञानात्मक विकृतियों के साथ उत्पन्न होने वाली पूर्व धारणाएँ, द्विभाजित सोच, जोखिम का अत्यधिक अनुमान, असफलता का पूर्वाग्रह तथा अन्य संकल्पनाएँ शामिल हैं। प्रायः क्रम चक्र बना रहता है। दोषपूर्ण सोच से भावनाएँ एवं व्यवहार में विकार आता है। भावना एवं व्यवहार के ये विकार दोषपूर्ण सोच को दृढ़ करते हैं। संज्ञानात्मक तकनीकों के प्रयोग द्वारा दोषपूर्ण सोच पद्धतियों की पहचान की जाती है तथा उनका उपचार किया जाता है और वैकल्पिक, स्वस्थ विचार पद्धतियाँ विकसित की जाती हैं।

मनोवैज्ञानिक तकनीकें मुख्य रूप से प्रतिकूल अहं रक्षा प्रणालियों की पहचान करने और उन्हें ठीक करने के लिए प्रयोग की जाती हैं। ये प्रणालियाँ समाधान रहित तनाव एवं संघर्ष के कारण उत्पन्न भावात्मक विकारों को संभालने के दोषपूर्ण तरीके से अचेतन मन में उत्पन्न होती हैं। ऐसी दोषपूर्ण रक्षा प्रणालियों के उदाहरण में इंकार करना, विस्थापन, बाहरी प्रदर्शन, निष्क्रिय आक्रामक व्यवहार तथा अन्य तरीके शामिल हैं। स्वस्थ रक्षा प्रणालियों के उदाहरणों में दमन, उदात्तीकरण, परोपकारिता, मजाक, पूर्वानुमान तथा अन्य व्यवहार शामिल हैं। परामर्श के दौरान अस्वस्थ रक्षा प्रणालियों की पहचान की जाती है। उपयुक्त रचना और समय का प्रयोग कर परामर्शक रोगी की दोषपूर्ण अनुकूल प्रक्रियाओं की पहचान करने में सहायता करता है। इस प्रकार पहचान की गई समस्या को सुधारने के लिए उपयुक्त सुझाव दिए जाते हैं।

अन्त में परामर्शक क्रम चक्र को समाप्त करता है। अर्थात् व रोगी के जीवन में पैदा होने वाली एक समस्या और उसके कारण बनने वाली दूसरी समस्या तथा इसी प्रकार समस्याओं की श्रृंखला को समाप्त करता है।

4.6 शब्दावली

संज्ञानात्मक उपचार	: यह मनोचिकित्सा की एक शाखा है। जिसमें दोषपूर्ण सोच की पहचान कर और उसे सुधार कर मनः स्थिति और व्यवहार में परिवर्तन लाया जाता है।
मनोवैज्ञानिक मनोचिकित्सा	: यह मनोविश्लेषण पर आधारित मनोचिकित्सा की एक शाखा है जो विश्लेषण के माध्यम से प्रतिकूल परिस्थितियों से निपटने के दोषपूर्ण तरीकों को ठीक कर मनः स्थिति और व्यवहारों की दुष्क्रिया को ठीक करती है।
अचेतन मस्तिष्क	: यह मस्तिष्क का एक भाग है जो प्रयत्न करने के बावजूद चेतना प्राप्त नहीं कर सकता।
संज्ञानात्मक विकृतियाँ	: ये दोषपूर्ण विचार अनुकूल स्वरूप हैं जो वास्तविकता को नकारात्मक रूप से विकृत कर देते हैं जिससे व्यक्ति को संसार वास्तविकता से अधिक आक्रामक लगने लगता है।
निर्बाध अनुमान	: इसका अर्थ है अनुचित निष्कर्ष निकालना।
विशिष्ट अमूर्त करना	: इसका अर्थ है कि विषय के दूसरे पक्षों की अवहेलना कर एक विशेष पक्ष पर ध्यान केन्द्रित करना।
अत्यधिक सामान्यीकरण	: छोटी सी घटना का व्यापक निष्कर्ष निकालना।
व्यापकता	: राई का पहाड़ बनाना।
न्यूनता	: यह सकारात्मक गुणों को कम आँकने के संदर्भ में आता है।
बार—बार अन्तर्वेधी (स्वतः) विचार	: ये नकारात्मक विचार हैं जो चेतन मस्तिष्क पर छा जाते हैं।
कम आत्म सम्मान	: ये ऐसे विचार हैं जो आत्म विश्वास की कमी की असंतुष्टि का वर्णन करते हैं।
अत्याधिक आत्म ग्लानि	: ये ऐसे विचार हैं जो औचित्य से अधिक स्वयं की आलोचना करने लगते हैं।
अत्यधिक आत्म बोध	: इन विचारों में आवश्यकता से अधिक स्वयं को अपराधी मान लिया जाता है।
बलि का बकारा बनाना	: इन विचारों में आवश्यकता से अधिक दूसरों को दोषी ठहराया जाता है।
विकृति के विचार	: इन विचारों में व्यक्ति अपनी संपत्ति की अपेक्षा अपनी देयता पर ध्यान केन्द्रित करता रहता है।

असंगत नकारात्मक विचार	: इन विचारों में सूचित (उपस्थित) दायित्वों या कठिनाइयों को अत्यधिक मानने पर अड़े रहना।	परामर्श में ज्ञानात्मक और मनो-विश्लेषणात्मक तकनीकें
अवास्तविक पूर्वाग्रह (द्विभाजित विचार)	: ये ऐसे गुण या लक्ष्य हैं जिन्हें प्राप्त करना आवश्यक माना जाता है इनमें असफल रहने पर आत्म-अयोग्यता के विचार आने लगते हैं।	
संज्ञानात्मक तीन विचार	: एक साथ ये तीन नकारात्मक विचार प्रायः एक साथ पैदा होते हैं। जैसे असहायता, निराशा और अनुपयुक्तता के विचार।	
विचार का ध्रुवीकरण	: यह विषयों के दो विकल्पों में से केवल एक पर ही अचेतन रूप से विभाजन है जैसे सही या गलत अथवा अच्छा या बुरा।	
अहं (इगो) रक्षा प्रणालियाँ	: ये अचेतन प्रक्रियाएँ होती हैं जो मस्तिष्क की अनसुलझाए द्वंद्व को दूर करने में सहायता करती हैं।	
परोपकारवाद	: यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा दूसरे का भला करके अप्रसन्नता और अपराध की भावनाओं को कम किया जा सकता है।	
पूर्वानुमान	: यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा भविष्य के लिए उपयुक्त सावधानी रख कर चिंताओं को कम किया जाता है।	
मजाक	: यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा तनाव के कारक से संबंधित विषयों पर हँस कर प्रसन्नता को कम किया जाता है।	
दमन	: यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा तनाव के कारक के बारे में आने वाले विचारों को जानबूझ कर आने से रोकने से अप्रसन्नता को कम किया जाता है।	
उदात्तीकरण	: यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा अस्वीकार्य भावनाओं को सामाजिक रूप से स्वीकृत तरीकों से वर्णित किया जाता है।	
प्रदर्शन	: यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा हमारे अंदर उठने वाली भावनाएँ एवं मनोदशाएँ हम दूसरे के विचारों पर आरोपित कर देते हैं।	
मना करना	: यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा कम अवचेतनता में तनाव की उपस्थिति को मना करके उसको कम करते हैं।	
बाहर कार्य करना	: यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा द्वंद्व से उठने वाला क्रोध है एवं अन्य भावनाओं को मुक्त रूप से प्रकट कर तनाव को समाप्त किया जाता है।	

- निष्क्रिय आक्रामक व्यवहार** : यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा अप्रसन्नता को उपयुक्त व अप्रत्यक्ष तरीके से प्रकट किया जाता है।
- खेद प्रकट करना या पीछे हटना:** यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा द्वंद्व को बच्चे जैसे व्यवहार तथा विवशता के द्वारा संभाला जाता है।
- विस्थापन** : यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा उत्पन्न भाषाएँ और कुंठाएँ उत्पत्ति के कारक व्यक्तियों पर जाहिर करने की अपेक्षा दूसरों पर प्रकट की जाती है।
- युक्त संगत बनाना** : यह एक अहं रक्षा तंत्र है जिसके द्वारा गलतियों, असफलताओं या अन्य कुंठाओं और द्वंद्वों के लिए बहाने बनाए जाते हैं।
- क्रम चक्र** : इस स्थिति में रोगी के जीवन में एक समस्या दूसरी समस्याओं को पैदा कर देती है।

4.7 कुछ उपयोगी पुस्तकें

- मैकलियोड जे. (1998), *एन इंट्रोडक्शन टू काउंसलिंग*, पोर्टलैण्ड: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस,
- ट्रोवर पी. (1998), *कोग्निटिव – बिहैवियरियल काउंसलिंग इन एक्शन*, लंदन: सेजे पब्लिकेशन,
- सेडन जे. (1999), *काउंसलिंग इन सोशल वर्क प्रैक्टिस*, पोर्टलैण्ड: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस,
- गोल्डर्ड के. (1999), *गोल्डर्ड डी., काउंसलिंग एडोल्सोर्ट्स*, लंदन: सेजे पब्लिकेशन,
- ट्यूडर के, *ग्रुप काउंसलिंग*, लंदन: सेजे पब्लिकेशन।

4.8 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

- 1) ● विशिष्ट अमूर्त कल्पना
 - अत्यधिक सामान्यीकरण
 - अत्यधिकता
 - न्यूनता
 - निर्बाध अनुमान
- 2) मैं जो भी काम करूँ वह सर्वोत्तम हो।

खुश रहने के लिए मेरे पास कपड़े धोने की मशीन होनी चाहिए।

प्रत्येक व्यक्ति मुझे प्यार करे।

मुझे कभी असफल नहीं रहना चाहिए।

- 3) दोषपूर्ण सोच से जीवन में अप्रसन्नता का अनुभव होता है और अप्रसन्न जीवन अनुभवों से बचने के तरीके दोषपूर्ण हो जाते हैं। इस प्रकार एक दोषपूर्ण चक्र आरंभ हो जाता है।

परामर्श में ज्ञानात्मक और मनो-विश्लेषणात्मक तकनीकें

इसके परिणामस्वरूप एक दूसरे के ऊपर दबाव बनाया जाता है।

बोध प्रश्न II

- 1) उदात्तीकरण प्रक्रिया द्वारा हम विकृत भावनाओं और यहाँ तक की अस्वीकार्य अनुरोधों को सामाजिक रूप से स्वीकार्य तरीकों के द्वारा हटा सकते हैं। जैसे:

गरीबी की दयनीयता या युद्ध के डर को काव्य या कला के द्वारा भुलाया जा सकता है। अथवा एक युवक की आक्रामक भावनाओं को मुक्केबाजी, साहसिक खेलों, प्रतिस्पर्धात्मक शारीरिक व्यायाम या पुलिस सेवा कार्य में उपयोग किया जा सकता है।

- 2) पहचान उन व्यवहार स्वरूपों का प्रदर्शन है जो अचेतनता में किसी दूसरे का विशिष्ट प्रतिरूप है उदाहरण के लिए, एक आक्रामक, हिंसक स्वभाव वाले युवक ने हो सकता है अचेतन मन में अपने दण्ड देने वाले पिता के व्यवहार की विशिष्टताएँ ग्रहण कर ली हों!

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 5 परामर्श से संबंधित व्यावहारिक मुद्दे

इकाई की रूपरेखा

- 5.0 उद्देश्य
- 5.1 प्रस्तावना
- 5.2 परामर्श के लिए व्यावहारिक प्रबंध
- 5.3 कठिन परिस्थितियों को संभालना
- 5.4 परामर्शदाता व्यवहार में कैसे परिवर्तन लाता है?
- 5.5 विभिन्न व्यावहारिक मुद्दे
- 5.6 सारांश
- 5.7 शब्दावली
- 5.8 कुछ उपयोगी पुस्तकें
- 5.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

5.0 उद्देश्य

इस इकाई का उद्देश्य आपको परामर्श के विषय में जानकारी देना है। विश्लेषण करने हेतु अपनी चर्चा परामर्श अवधारणा की परिभाषा से शुरू करके इसकी प्रक्रिया और इसमें शामिल तकनीकों को भी समझने का प्रयास करेंगे। इस खंड की अंतिम इकाई में हम परामर्श से जुड़े कुछ व्यावहारिक तथ्यों की चर्चा कर रहे हैं। इसको पढ़ने के बाद आप:

- परामर्श के लिए आवश्यक व्यावहारिक प्रबंध के बारे में जान सकेंगे;
- कठिन परिस्थितियों को कैसे संभाला जाए उसे समझ सकेंगे;
- इसकी सुरक्षा में आने वाली समस्याओं के संबंध में ज्ञान प्राप्त कर सकेंगे; तथा
- परामर्श से जुड़े अन्य व्यावहारिक मुद्दों के बारे में पता कर सकेंगे।

5.1 प्रस्तावना

परामर्श एक व्यावसायिक सेवा है। इसलिए इसमें व्यावसायिक रूप से प्रशिक्षित कर्मचारी की आवश्यकता होती है। यद्यपि परामर्श की अवधारणा लम्बे समय से विद्यमान है, तो भी संकटपूर्ण स्थितियों से निपटने के प्रत्येक समाज और समुदाय के अपने दृष्टिकोण हैं। विकसित देशों में जहाँ विशिष्ट सेवाएँ बहुतायत में उपलब्ध हैं, वहाँ व्यक्ति सैकड़ों व्यावसायिक रूप से योग्य परामर्शकों में से चुनाव कर सकता है। भारतीय परिप्रेक्ष्य में स्थिति बिल्कुल अलग है। भारत में व्यावसायिक रूप से प्रशिक्षित परामर्शदाताओं के लिए अवसर अपर्याप्त हैं। यहाँ तक कि, जब परामर्श की माँग बढ़ रही है खासकर बीमारी के प्रकट होने अथवा पुनः उभरने की स्थिति से निपटने के लिए, तत्काल ध्यान देने की जरूरत है।

संचार और परामर्श सेवा के इस पाठ्यक्रम में इस बात की कोशिश की गई है कि कुछ प्राथमिक जानकारी परामर्श सेवा के बारे में दी जाए कि यह क्या, क्यों और कैसे होती है? ऊपर वर्णित उद्देश्यों में स्पष्ट किया गया है कि परामर्श से जुड़े व्यावहारिक पहलू से आपका परिचय कराया जाएगा ताकि आपकी जानकारी में वृद्धि हो।

5.2 परामर्श के लिये व्यावहारिक प्रबंध

ग्राहक कौन हो सकता है?

परामर्श किसी व्यक्ति अथवा समूह के सम्मुख उपस्थित मनोवैज्ञानिक समस्याओं के निवारण हेतु मार्गदर्शन एवं समर्थन का प्रावधान है। यदि समस्या व्यक्तिगत है तो व्यक्ति ही परामर्श का केन्द्र बिंदु है। फिर भी वह समूह जिससे व्यक्ति संबंध रखता है, लाभान्वित हो सकता है। उदाहरण के तौर पर किसी पियक्कड़ को परामर्श देते समय उसके परिवार को भी परामर्श देना महत्वपूर्ण है।

जब समस्या, समूह की होती है तो परामर्श का केन्द्र बिंदु समूह होता है। फिर भी समूह में शामिल व्यक्ति स्वतंत्र परामर्श के द्वारा लाभ उठा सकते हैं। उदाहरण के तौर पर वैवाहिक मामलों में दम्पति में से प्रत्येक के साथ वार्ता रखना लाभप्रद होता है।

प्रायः व्यक्ति स्वयं को शामिल करने में अनिच्छा व्यक्त करते हैं। जैसे मद्यपान के आदी की पत्नी दृढ़ रूप से इंकार करती है कि उसके पियक्कड़ पति की आदत पर उसका व्यावहारिक किसी भी रूप से प्रभाव डालता है। अथवा एक पिता यही विश्वास दिखाता है कि उसके दुराचारी पुत्र की समस्या का एक मात्र कारण उसकी बुरी संगत है। अतः उसे स्वयं को परामर्श की आवश्यकता नहीं है। ऐसी स्थिति में काफी धैर्य एवं व्यवहार कुशलता की जरूरत होती है ताकि वांछित को अपने दायरे में ला कर उसका सहयोग प्राप्त किया जा सके।

परामर्श का संचालन कहाँ होना चाहिए?

परामर्श की विधि आंशिक रूप से औपचारिक है। (मनोचिकित्सा जितनी औपचारिक नहीं है तो भी इसे किसी उपयुक्त स्थान, यथा परामर्श कक्ष, अस्पताल या अन्य उपर्युक्त स्थान पर व्यवस्थित ढंग से किया जाना चाहिए।

जब तक कि असाधारण परिस्थितियाँ ना हो परामर्श का कार्य किसी के निवास पर या सार्वजनिक स्थान पर नहीं रखना चाहिए क्योंकि इससे प्रक्रिया की गंभीरता को क्षति पहुँचती है। परामर्श का कार्य ऐसे स्थान पर भी नहीं होना चाहिए जिसमें वार्तालाप की निरंतरता में लगातार रुकावट या व्यवधान पड़ता हो।

साथ ही परामर्श ऐसी स्थिति में भी नहीं करना चाहिए जिसमें गोपनीयता भंग होती हो। उदाहरण के तौर पर एक रोगी उस कक्ष में जिसमें अन्य व्यक्ति बैठे हों सहज नहीं रह पायेगा चाहे अन्य व्यक्ति अपने कार्यों में लगे हों।

परामर्श सत्र के लिये बैठने की व्यवस्था कैसी हो

परामर्शदाता और ग्राहक के चेहरे आमने सामने होने चाहिए। कुछ परामर्शदाता और ग्राहक मध्य में रखी किसी मेज या डेस्क के दोनों ओर बैठने में सुकून महसूस करते हैं जबकि अन्य कुछ बीच में किसी भी वस्तु का ना होना पसन्द करते हैं। महत्वपूर्ण बात है कि बैठने के लिये सीटों की स्थिति दोनों के लिए आरामदेह होनी चाहिए ना ही ज्यादा नजदीक और ना ही ज्यादा दूर।

क्या ग्राहक को परामर्श के लिये भुगतान करना चाहिए?

इस प्रश्न का उत्तर केवल 'हाँ' या 'ना' में नहीं है। यह उस स्थिति पर निर्भर करता है जिसमें परामर्श होता है। बहुत से गैर-सरकारी संगठन हैं जो निःशुल्क यह सेवा प्रदान करते हैं। मुफ्त परामर्श का एक लाभ यह है कि कोई भी इस सुविधा का लाभ उठा सकता है ऐसे लोग भी जो भुगतान करने की स्थिति में नहीं हैं।

मुफ्त परामर्श का नुकसान यह है कि ग्राहक को क्योंकि भुगतान नहीं करना पड़ता अतः वह इस सुविधा को गंभीरता से नहीं लेता। ऐसी परिस्थिति में, विरोधाभास के चलते, मुफ्त का परामर्श लाभ की बजाय ग्राहक को नुकसान पहुँचाता है।

परामर्श सत्र कितनी अवधि का हो?

सामान्य एक परामर्श सत्र 40-50 मिनट का होता है। ऐसा सत्र जो थोड़े समय का हो, वांछित प्रभाव नहीं दे पाता। यदि सत्रा ज्यादा देर का हो तो परामर्शदाता एवं ग्राहक दोनों को उबाऊ लगता है। संकटकाल में अतिरिक्त समय का सत्र सहायक होता है। तदुपरांत छोटा सत्र रखा जा सकता है।

परामर्श सत्रा की आवृत्ति क्या हो?

यह तथ्य समस्या की गंभीरता पर निर्भर करता है। संकटकाल में दैनिक सत्रा की जरूरत पड़ सकती है, जब तक संकट विद्यमान है। यदि समस्या महीनों या वर्षों तक विद्यमान हो तो साप्ताहिक सत्रा ही पर्याप्त रहता है।

कभी-कभी जल्दी सत्रा करना, मसलन सप्ताह में 2-3 बार भी सहायक होता है—जिसकी आवृत्ति बाद में कम की जा सकती है। यदि एक बार परामर्श का उद्देश्य स्थापित हो जाये तो बाद के सत्र की तालिका बनाई जा सकती है जो पखवाड़े से लेकर मासिक सत्र की हो सकती हैं।

एक ग्राहक को कितने सत्र की आवश्यकता होती है?

कुछ ग्राहकों के लिए तो केवल एक सत्र ही पर्याप्त होता है। कुछ ग्राहकों के लिए परामर्श का कार्य लम्बा अर्थात् महीनों तक चलता है। लेकिन अधिकांश ग्राहकों के लिए इनके बीच की कोई अवधि भी पर्याप्त रहती है। अतः सत्र की संख्या और उसका कार्य समय समस्या की प्रकृति और सत्र के दौरान होने वाली प्रगति पर निर्भर करता है।

5.3 कठिन परिस्थितियों को संभालना

जब ग्राहक शुरुआत करने में झिझकें तब परामर्शदाता क्या करे?

परामर्शदाता को पहले धैर्य, विश्वास और सद्भावना का माहौल बनाना चाहिए। उसे सीधे ही समस्या के मुख्य बिन्दु पर न आ कर सामान्य बातों जैसे शिक्षा, पसन्द, व्यवहार, मित्र मण्डली आदि की चर्चा से शुरुआत करनी चाहिए। तत्पश्चात् अपने कौशल का प्रयोग करते हुए समस्या की ओर अग्रसर होना चाहिए। जैसे ही ग्राहक सहजता अनुभव करे, परामर्शदाता मुख्य मुद्दों पर ध्यान केन्द्रित करने की चेष्टा करे।

जब सत्र में खामोशी छाई रहे परामर्शदाता क्या करे?

खामोशी के निम्न तथ्यों में से कोई एक या ज्यादा कारण हो सकते हैं:

- ग्राहक जब अपनी बात पूरी कर लेता है;

- ग्राहक यह सोच रहा होता है कि आगे क्या कहे;
- वह विषय वस्तु पर आगे चर्चा करने का अनिच्छुक हो;
- उसे भावनाओं ने जकड़ लिया हो;
- उसे अपने मस्तिष्क का ठप्प होना लग रहा हो;
- वह उन महत्वपूर्ण बिन्दुओं पर विचार कर रहा हो जो उसके सम्मुख सत्र के दौरान ही उभरे हैं; जो परामर्शक के सुझावों का परिणाम है;
- वह परामर्शदाता की तरफ से कोई पक्का आश्वासन चाहता हो में चर्चा समाप्त हुई है; और
- वह परामर्शदाता को या उपचार को अपने प्रतिकूल समझता हो।

ऐसी स्थिति में पहले परामर्शदाता को यह फैसला करना होगा कि उपर्युक्त संभावनाओं में से सबसे सटीक कौन सी है। एक सूत्र यह जानने के लिए सहायक होगा कि खामोशी किस बात पर छाई थी। एक स्थिति यह हो सकती है कि ग्राहक को अपना रास्ता चुनने के लिए विचार करने का अवसर चाहिए। जबकि अन्य स्थिति में परामर्शदाता को खामोशी तोड़ कर ग्राहक का मार्गदर्शन करना चाहिए। एक लाभदायक टिप ऐसे अवसर के लिए है कि विनम्रता से यह पूछना कि "आप क्या सोच रहे हैं?"

यदि ग्राहक रोना शुरू कर दें तो परामर्शदाता क्या करें?

कई परामर्शदाता असहज हो जाते हैं यदि ग्राहक सत्र के दौरान चिल्लाना/रोना आरंभ कर देता है। ऐसे में तत्काल ग्राहक को तसल्ली देते हुए कहना कि "नहीं, चिल्लाए मत यह इतना बुरा नहीं है जितना आप सोच रहे हैं" ऐसी प्रतिक्रिया व्यक्त हो जाती है।

इस प्रकार के जवाब पूर्णतया अनुपयुक्त हैं। ग्राहक के आंसुओं से परामर्शदाता को विचलित नहीं होना चाहिए। आंसू किसी ग्राहक के विश्वास की अभिव्यक्ति है, कि वह परामर्शदाता को अपनी अन्दरूनी भावनाएँ बता सकता है।

ऐसे में परामर्शदाता के लिए उचित है कि वह ग्राहक को अपनी भावनाएँ व्यक्त करने दे ताकि आंसू कुछ देर बाद स्वयं सूख जाएँ। साथ ही ग्राहक का चिल्लाना बंद होने का इंतजार भी नहीं करना चाहिए। इससे ग्राहक की प्रतिक्रिया पर अंकुश लगेगा और ज्यादा ध्यान केन्द्रित होगा। ग्राहक चिल्लाने से बचेगा। इससे भी अधिक अच्छा होगा कि परामर्शदाता अपेक्षाकृत सहानुभूति की बात बोले जैसे "इस बात से आपको दुःख पहुँचा है या नहीं?"

जब ग्राहक ही और अनुचित भावावेग धारण करे तब परामर्शदाता क्या करे?

कभी-कभी ग्राहक बिना खास उकसाने के रोना या गुस्सा करना या अन्य भावनाएँ अत्यधिक रूप से व्यक्त करता है। जबकि हालत उतनी बुरी नहीं होती। ऐसे में सर्वोत्तम तरीका है कि ग्राहक को अपने आप शान्त होने दिया जाए। तत्पश्चात् परामर्शदाता विनम्रता से एवं निश्चय से उसके आवेग का कारण जान सकता है। ग्राहक को ऐसी अप्रिय स्थिति न पैदा करने के लिए समझा सकता है। कभी-कभी परामर्शदाता भावनाओं की अभिव्यक्ति को निष्फल करने की इच्छा करता है। यह तब जरूरी हो जाता है जब लगता है कि भावनाओं में नाटकीयता है अथवा भावनाओं का वेग नियन्त्रण से बाहर हो जाता है अथवा बार-बार भावावेग का आना वार्ता की प्रगति में बाधक बनता है।

जब असमजंस की स्थिति हो तब परामर्शदाता क्या करे?

यद्यपि यह हास्यास्पद लगता है फिर भी परामर्शदाता के सामने कभी-कभी ऐसी स्थिति

आती है जब रास्ता नहीं सुझता। वह जान नहीं पाता कि क्या कहे या पूछे अथवा सत्र को कैसे जारी रखे। यहाँ कुछ प्रश्न दिए जा रहे हैं जिनसे परामर्शदाता ग्राहक की समस्या की जानकारी प्राप्त कर सकता है जो लाभदायक सिद्ध होते हैं। जैसे:

- 1) मुझे अपने बारे में बताइये
क्या तुम्हारी इच्छाओं को रोका जाता है?
क्या तुम्हारी जरूरतों को रोका जाता है?
क्या तुम्हारी भावनाओं को रोका जाता है?
- 2) अपनी समस्याओं की कोई मजेदार बात बताइए।
मुझे कोई मजेदार घटना बताइए।
- 3) आप अपने बारे में क्या पसन्द रखते हैं?
आप कैसे जानेंगे कि आपको कब अपना ध्यान रखना है?
आप अपना ध्यान किस प्रकार रखेंगे?
- 4) आपका विश्वास किन लोगों में है?
आपके नजदीकी लोग आपकी सहायता कैसे करते हैं?
अपने निकटवर्ती लोगों को अपने सहायता आप करने देंगे?
- 5) किस बात से आपको प्रसन्नता होती है?
आप अपने आपको प्रसन्न रखने के लिए क्या करते हैं?
आप सुबह जल्दी उठने के लिए रोजाना क्या करते हैं?
आप किस प्रकार होते हैं या किस बात पर बिगड़ते हैं?
- 6) आप किस को प्रेम करते हैं?
आपको कौन प्रेम करता है?
आप विपरीत परिस्थितियों में क्या करते हैं?

5.4 परामर्शदाता व्यवहार में कैसे परिवर्तन लाता है?

एक अच्छे परामर्शदाता या चिकित्सक को विभिन्न समस्याओं से किस प्रकार सतर्क रहना है, ये अवश्य सीखना चाहिए। इनका संक्षिप्त विवरण इस खण्ड में दिया गया है।

कल्पना की उड़ान

परामर्श का अनूठा अनुभव, परामर्शदाता द्वारा दिखाया गया आशावाद एवं अन्य कुछ बातें शुरुआती सत्रों में ग्राहक को कुछ आराम का अहसास दिलाते हैं। लेकिन यह कल्पना की उड़ान की तरह है जो अस्थायी है। ग्राहक एवं परामर्शदाता दोनों को यह प्रक्रिया समान रूप से समझ लेनी चाहिए और आगे जब यह कड़वी सच्चाई सामने आती है कि समस्या का समाधान अभी नहीं हुआ है तो इससे हताश नहीं होना चाहिए।

ट्रांसफरेन्स (अंतरण)

ग्राहक कभी-कभी परामर्शदाता के प्रति ऐसा दृष्टिकोण विकसित कर लेते हैं कि उनके जीवन में औरों की अपेक्षा कुछ महत्वपूर्ण है या रहा है। उदाहरण के तौर पर एक ग्राहक

परामर्शदाता का ध्यान एवं समर्थन एक स्थानापन्न माता की वजह से पाने में सफल हो जाता है। अन्य कोई ग्राहक परामर्शदाता के व्यवहार कुशल मार्गदर्शन को प्रताड़ना के रूप में देखता है।

परामर्शदाता को सचेत रहना चाहिए कि ग्राहकों से ऐसा व्यवहार अनजाने में भी हो सकता है। अंतरण का आभास ग्राहक के परामर्शदाता के प्रति व्यवहार से लग जाता है।

अंतरण सकारात्मक हो सकता है यदि ग्राहक परामर्शदाता को हितैषी समझता है और नकारात्मक भी हो सकता यदि ग्राहक परामर्शदाता को अपने प्रतिकूल समझता है। सामान्यतः अंतरण से बचना चाहिए क्योंकि यह उपचार में व्यवधान बन सकता है या ग्राहक को परामर्शदाता का आश्रित बना देता है। चिकित्सक के प्रति ग्राहक का नजरिया, यदि आवश्यक हो तो, सीधे ही बातचीत से तय किया जा सकता है।

आश्रित होना

आश्रित होना भी अंतरण की एक खास किस्म है जो उपचार के दौरान विकसित होती है। ये प्रायः क्षणिक होती हैं। इनकी अपनी सीमाएँ हैं तथा जब कुंठा का स्तर ज्यादा होता है तो प्रारंभिक दिनों में साफ दृष्टिगोचर होती है। यदि निर्भरता ज्यादा परिपक्व हो जाए अथवा असहनीय हो जाए अथवा ग्राहक-परामर्शदाता के बीच सामंजस्य में बाधा उत्पन्न करे तो इसकी समीक्षा की जानी चाहिए।

प्रति स्थानान्तर

कभी-कभी परामर्शदाता में अपने रोगियों के प्रति ऐसा रुख विकसित हो जाता है जैसा जीवन में किसी विशेष व्यक्ति के लिए था या वह रखता है उदाहरण के लिए परामर्शदाता किसी रोगी को अपने पुत्र या जीवन साथी जैसा अनुभव करने लगता है।

प्रति स्थानान्तरण उपचार में हस्तक्षेप कर सकता है क्योंकि इससे परामर्शदाता द्वारा निर्णय करने में भेद हो सकता है। जब परामर्शदाता को अपने रोगी के प्रति भावना में थोड़ा सा भी परिवर्तन महसूस हो तो वह प्रति स्थानान्तरण को पहचान सकता है।

परामर्शदाताओं को प्रति स्थानान्तरण होने से बचाव के सभी संभव प्रयास करने चाहिए। परामर्शदाताओं को अपने रोगियों से उपयुक्त रूप से संबंध रखना चाहिए लेकिन भावनात्मक रूप से पृथक रहना चाहिए।

परामर्शदाता के लिए यह हमेशा लाभकारी होता है कि दिन की समाप्ति पर अकेले बैठ कर दिन भर की घटनाओं का विश्लेषण करे या व्यक्तिगत रूप से आत्म विश्लेषण करे। इससे परामर्शदाता सुरक्षित रहेगा।

प्रतिरोध

प्रतिरोध से आशय उस प्रक्रिया से है जिसमें ग्राहक उपचार की प्रगति के विरुद्ध अनजाने में या अप्रत्यक्ष रूप से हो जाता है। यह तब होता है क्योंकि ग्राहक व्यवहारगत परिवर्तन को इच्छानुसार मोड़ने में कठिनाई देखता है अथवा वह पाता है कि मुद्दे जिन पर विचार होता है वह उसके अन्तर्मन को गहरे में छूते हैं। उसकी भावनाओं को दबाते हैं।

प्रतिरोध कई तरीके से सामने आता है। जैसे सत्र से अनुपस्थित हो जाना, सत्र के समय देरी से आना, सत्र के दौरान बेचैनी का दिखावा, सत्र के दौरान ध्यान कहीं और लगाना, मुद्दों से हट कर फालतू सवाल-जबाब पर आना, लम्बी खामोशी धारण करना इत्यादि। प्रतिरोध से निपटने का तरीका है कि प्रत्यक्ष व्यवहार को ठीक से समझना और दबे मुद्दों में से आधारभूत को खोज निकालना।

बाह्य अवरोध

विभिन्न स्रोतों से आने वाला बाह्य अवरोध भी परामर्श के कार्य को हानि पहुँचाता है। उदाहरण के तौर पर ग्राहक से जुड़े अन्य महत्वपूर्ण लोग उसे विपरीत सलाह दे सकते हैं या उस पर ऐसा दबाव डालते हैं कि उपचार की प्रक्रिया गर्त में चली जाती है। परामर्शदाता को ऐसे विध्नकारी दबाव से सचेत रहना चाहिए। समयानुकूल उचित तरके से स्थिति को संभालना चाहिए।

सर्वज्ञ एवं सर्वशक्तिमान

परामर्शदाता कभी-कभी सर्वज्ञ और सर्वशक्तिमान होने का विचार पाल लेते हैं। तब उनकी सोच इस प्रकार बनती है – जैसे

- मैंने ग्राहक और उसकी समस्या को पूरी तरह जान लिया है;
- यह एक सीधा और स्पष्ट मामला है;
- समस्या एकदम प्रत्यक्ष है और उसका हल एकदम आसान है; और
- मैं जानता हूँ कि ग्राहक के लिए सर्वोत्तम क्या है?

बोध प्रश्न I

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

ख) इस इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) स्वास्थ्य में चमत्कार (कल्पना की उड़ान) क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

2) परामर्श सत्र की अवधि कितनी होनी चाहिए?

.....

.....

.....

.....

.....

3) स्थानान्तरण क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

5.5 विभिन्न व्यावहारिक मुद्दे

क्या वार्तालाप के प्रत्येक सत्र की कोई रूपरेखा है?

सामान्यतः यह एक उत्तम विचार है कि प्रत्येक सत्र निम्न तरीके से चलाया जाए:

- 1) पिछले सत्र में क्या हासिल हुआ इसका सारांश करना;
- 2) पिछले सत्र के व्यवहार के सार की चर्चा;
- 3) पिछले सत्र में क्या निश्चित हुआ, इसकी चर्चा हो;
- 4) यदि जरूरत हो तो, पिछले सत्र का पुनरावलोकन करना;
- 5) वर्तमान सत्र के लिए कार्य सूची निश्चित करना;
- 6) वर्तमान सत्र की कार्य सूची पर कार्य करना;
- 7) वर्तमान सत्र का सारांश निकालना;
- 8) दो सत्रों के बीच के लिए ठोस कार्यक्रम तय करना; और
- 9) अगले सत्र के लिए प्रयोगात्मक कार्यसूची तय करना।

जहाँ तक संभव हो, कार्य सूची बनाना एवं सत्रों का सारांश निकालने का कार्य ग्राहक द्वारा किया जाना चाहिए। इस तरीके से ज्यादा वार्तालाप ग्राहक की तरफ से होगा ना कि परामर्शदाता की तरफ से।

अभ्यास के लिए कार्य

एसाइमेंट्स का अर्थ है दो सत्रों के बीच की अवधि का में क्रियात्मक अभ्यास, जो परामर्शदाता तय करता है एवं ग्राहक द्वारा कार्य रूप दिया जाता है।

एसाइनमेंट्स में आत्मविश्लेषण अभ्यास भी हो सकता है। उदाहरण के लिए परामर्शदाता एक ग्राहक को कह सकता है कि वह अपने माता-पिता से बात करते समय अपने गुस्से पर काबू रखने में असफल होने के जितने स्पष्टीकरण वह दे सकता है उनके बारे में सोच-विचार करें। ऐसे अभ्यास मौखिक अथवा लिखित रूप में हो सकते हैं लेकिन लिखित एसाइनमेंट ज्यादा बेहतर रहता है, क्योंकि जब विचारों को कागज पर उतारा जाता है तो ग्राहक उन पर ज्यादा स्पष्ट रूप से विचार करने के लिए विवश हो जाता है।

एसाइनमेंट्स व्यावहारिक अभ्यास के रूप में भी हो सकता है। जैसे-वैवाहिक झगड़े में मतभेदों में कमी लाने हेतु परामर्शदाता एक ग्राहक को ऐसा निर्देश देता है कि वह अपने हठी रास्ते से (कुछ समय के लिए) हट कर दूसरे पक्ष से मैत्रीपूर्ण वातावरण में लेकिन निष्पक्ष बातचीत के लिए प्रस्तुत हो।

ये एसाइनमेंट काफी लाभप्रद होते हैं क्योंकि इनसे सूचनाएँ इकट्ठी होती हैं, क्योंकि इनके जरिये ग्राहक आत्मविश्लेषण या अपना व्यवहार सुधारने को तत्पर हो जाता है, तथा इनसे उपचार की निरन्तरता की प्रक्रिया बनी रहती है।

एक सत्र के मुख्य तत्वों को कैसे रिकार्ड करें?

ग्राहक की इजाजत से परामर्शदाता को संक्षिप्त नोट्स (जैसे ग्राहक बताता है) सत्र के दौरान बना लेने चाहिए। लेकिन इस कार्य से चर्चा पर व्यवधान नहीं पड़ना चाहिए।

सत्र की समाप्ति पर परामर्शदाता को विस्तृत नोट्स तैयार करने चाहिए, जिनसे सत्र के वृत्तांत के पुनरावलोकन में आसानी हो तथा अगले सत्र की रूपरेखा तैयार करने में सहायता मिले।

उपचार से अलग हटने की स्थिति क्यों होती है?

कभी-कभी ग्राहक उपचार के लिए आना बन्द कर देता है। इसके पीछे एक या कई कारण हो सकते हैं – जैसे

- 1) ग्राहक उन परिवर्तनों को कार्यरूप देने में अनिच्छुक है जो सत्र में सुझाए गए हैं।
- 2) ग्राहक महसूस करता है कि परामर्श कार्य असुविधाजनक है अथवा परामर्श से कोई सहायता नहीं मिल रही है।
- 3) ग्राहक को परामर्श की आगे जरूरत नहीं होती क्योंकि समस्या का समाधान हो गया है।

एक सत्र में परामर्शदाता को कितने रोगी रखने चाहिए?

आदर्श रूप से देखें तो एक परामर्शदाता को एक मानक सत्र (लगभग 40 मिनट–50 मिनट) के अनुसार एक दिन में 3 से 5 ग्राहकों से ज्यादा नहीं बुलाना चाहिए। क्योंकि ज्यादा ग्राहकों से मिलना तनाव का कारण बनता है और इस तरह व्यावसायिक दक्षता में गिरावट आती है अन्यथा सब कुछ गंवाना पड़ सकता है।

बहुत सारे ग्राहकों को चल रहे उपचार में एक साथ रखने से परामर्शदाता विचलित हो सकता है। एक ग्राहक की बातें दूसरे ग्राहक के साथ जुड़ने का डर भी बना रहता है। अलग-अलग ग्राहकों से किये गये वायदे कार्य की अधिकता के कारण शिथिल पड़ जाते हैं।

परामर्श कार्य निरीक्षण कैसे हो?

परामर्शदाता को अपने केस की चर्चा अपने सहकर्मी से करते रहना चाहिए, बेहतर हो कि सत्र के अनुसार ही। कुछ केन्द्रों पर केस सामग्री पर ग्रुप में चर्चा करना भी लाभदायक रहता है।

ऐसी चर्चा से परामर्शदाता को अगले सत्र का संचालन करने में सहायता मिलती है, मसले को अन्य दृष्टिकोण से देखने का अवसर मिलता है तथा यदि ग्राहक लाभ उठाने से वंचित हो जाए तो स्वयं पर अपराध बोध का भार कम आता है।

क्या परामर्शदाता रोगी के लिए हानिकारक हो सकता है?

हाँ। परामर्श से पहले के पूरी तरह दबे हुए और भूले हुए मुद्दे पुनः उठ सकते हैं। नैतिकता यह है कि परामर्शदाता को ऐसे मामले तब ही उठाने और लेने चाहिए जब तक कि रोगी व परामर्शदाता को उन्हें सभालने का पूरा भरोसा न हो।

क्या परामर्श से परामर्शदाता को कोई हानि हो सकती है?

जी हाँ। किसी भी व्यवसाय को अत्यधिक गंभीरता से लेने पर वैयक्तिक या पारिवारिक कार्यप्रणाली में बाधा आ सकती है। फिर एक विशेष समस्या परामर्शदाताओं को प्रभावित कर सकती है अर्थात् उत्तेजना के संलक्षण प्रकट हो सकते हैं।

उत्तेजना के संलक्षण तनाव युक्त भावनात्मक स्थिति है जो भावात्मक वैयक्तिक, अन्तर्वैयक्तिक तथा व्यावसायिक कार्य प्रणाली में बाधा डालती है।

क्षीण भावात्मक कार्य प्रणाली में उत्साह और प्रेरणा की कमी, चिंता, अवसाद, कार्य में मन न लगना, निराशा तथा कटुता आ जाती है।

वैयक्तिक क्षीण कार्य प्रणाली में थकावट, आलस, भावुकता, मौलिकता और रचनात्मकता का अभाव, शराब सेवन की संभावना और मनोदैहिक विकृतियाँ आदि आ जाती हैं।

अन्तर्वैयक्तिक कार्यप्रणाली में चिड़चिड़ापन, दिलचस्पी और ध्यान रखने में कमी, परिवार में सद्भावना का अभाव तथा पीछे हटना आदि गुण आ जाते हैं। इसके साथ परिवार से सद्व्यवहार, उनसे दूरी होना और अन्तर्वैयक्तिक कार्यों में रुचि न लेना इत्यदि हानि के कारण बन सकते हैं।

क्षीण व्यावसायिक कार्य प्रणाली में कार्य दक्षता का अभाव, कार्य से अनुपस्थित, कार्य टालने, कार्य रोकने तथा कार्य छोड़ने आदि की भावनाएँ आ जाती है।

उत्तेजना से परामर्शदाता स्वयं को कैसे बचा सकता है?

उत्तेजना से बचने के लिए परामर्शदाता को क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए, से संबंधित तथ्य यहाँ दिए जा रहे हैं।

- 1) अधिक रोगियों की अपेक्षा कम संख्या में रोगी देखें।
- 2) प्रत्येक सत्र के बीच में कुछ अवधि का अंतराल रखें।
- 3) मामलों की अपने सहकर्मी के साथ चर्चा करें ताकि दायित्व विभाजित हो जाए।
- 4) अपने रोगियों के जीवन से भावात्मक रूप से जुड़े नहीं।
- 5) परामर्श की असफलताओं को दिल से न लगाए, याद रखें कि यदि किसी रोगी में परामर्श से सुधार नहीं होता तो यह आपसी अक्षमता का ही प्रदर्शन है। यह मानना आवश्यक नहीं है।
- 6) स्वस्थ सामाजिक एवं पारिवारिक जीवन व्यतीत करें। व्यवसाय का कार्य बौझ घर पर न ले जाएँ।
- 7) स्वस्थ अवकाश युक्त जीवन व्यतीत करें।
- 8) प्रसन्न रहने के अन्य अवसरों का प्रयोग करें।

बोध प्रश्न II

टिप्पणी क) अपने उत्तर के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

ख) इस इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अपने उत्तर का मिलान कीजिए।

1) परामर्श सत्रा की कार्रवाई को कैसे लिखना चाहिए?

.....

.....

.....

.....

.....

2) क्या परामर्श रोगी के लिए हानिकारक हो सकता है?

.....

.....

.....

.....

.....

5.6 सारांश

इस इकाई में हमने परामर्श से संबंधित विभिन्न व्यावहारिक विषयों की चर्चा की है। परामर्श में उपयुक्त रूप से रोगी तथा उसकी समस्याओं से संबंधित परिवार के अन्य महत्वपूर्ण सदस्यों को भी शामिल किया जाना चाहिए। परामर्शदाता व रोगी दोनों को औपचारिक वातावरण में आरामदायक स्थिति में बैठकर परामर्श करना चाहिए। सामान्यतः सत्र 30–60 मिनट की अवधि के हों संभवतः उपचार के आरंभ में कुछ सत्र दीर्घावधि के हो सकते हैं और बाद वाले सत्र कम अवधि के होते हैं। सत्रों की अवधि एवं संख्या व्यक्ति की आवश्यकता के अनुसार निर्धारित करने की आवश्यकता है।

परामर्शदाता के लिए कुछ ऐसी स्थितियाँ संभालना आवश्यक है जिनमें रोगी चर्चा करने में कठिनाई अनुभव करता है, चुप रहता है, रोना आरंभ कर देता है या अन्य प्रकार से भावुक हो जाता है। परामर्शदाताओं को स्वास्थ्य में अकस्मात् सुधार, स्थानान्तरण, निर्भरता और स्थानांतरण से स्वयं को बचाना आवश्यक है। परामर्शदाताओं को उपचार में संभावित बाहरी हस्तक्षेप से सावधान रहना चाहिए। परामर्शदाता को कभी भी सर्वज्ञ और सर्वशक्तिमान के प्रतीक रूप – जाल में नहीं पड़ना चाहिए।

परामर्शदाता चाहे कितना भी अनुभवी हो परामर्श को हमेशा सावधानीपूर्वक लिखना एवं पर्यवेक्षण करना चाहिए। इस बात को सुनिश्चित करना चाहिए कि रोगी को उपचार से कोई हानि न हो। परामर्शदाता को अपनी उत्तेजना से बचाव के लिए उपयुक्त सावधानी रखनी चाहिए।

5.7 शब्दावली

- चुप** : सत्र के दौरान रोगी द्वारा काफी समय तक बात न बंद करने की स्थिति।
- आशा से अधिक सुधार** : ऐसी स्थिति जिसमें समस्या में भौतिक परिवर्तन के अभाव में रोगी में चामत्कारिक सुधार नजर आए।
- स्थानान्तरण** : ऐसी स्थिति जिसमें रोगी परामर्शदाता के प्रति वैसी भावनाएँ अनुभव करने लगता है जैसी अपने जीवन में किसी अन्य महत्वपूर्ण व्यक्ति के लिए करता है।

निर्भरता	: ऐसी स्थिति जिसमें परामर्शदाता में रोगी के प्रति भावनात्मक प्रतिक्रिया विकसित होने लगती है।
प्रतिरोध	: ऐसी स्थिति जिसमें रोगी अप्रत्यक्ष तथा अचेतनता में उपचार से होने वाले सुधार के विपरीत संघर्ष करता है।
कार्य आवंटन	: परामर्शदाता द्वारा रोगी को करने के लिए दिया जाने वाला अभ्यास कार्य ताकि वह सुनिश्चित हो कि सत्रों के अंतराल में भी उपचार कार्य जारी है।
उत्तेजना के संलक्षण	: कार्य तनाव की भावनात्मक स्थिति जो भावनात्मक, वैयक्तिक, अन्तर्वैयक्तिक और व्यावसायिक कार्य प्रणाली को प्रभावित करती है।

5.8 कुछ उपयोगी पुस्तकें

मैकलियोड जे. (1998), *एन इंटरडक्शन टू काउंसलिंग*, पोर्टलैण्ड: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस,
ट्रोवर पी. (1998), *कोग्नीटिव-बिहेवरियल काउंसलिंग इलनएक्शन*, लंदन: सेजे पब्लिकेशन,
सेडन जे. (1999), *काउंसलिंग इन सोशल वर्क प्रैक्टिस*, पोर्टलैण्ड: ओपन यूनिवर्सिटी प्रेस,
गोल्डर्ड के. (1999), *गोल्डर्ड डी., काउंसलिंग एडोल्सोर्ट्स*, लंदन: सेजे पब्लिकेशन,
ट्यूडर के, *ग्रुप काउंसलिंग*, लंदन: सेजे पब्लिकेशन।

5.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न I

- 1) जब रोगी के उपचार के दौरान उसकी बाहरी या आंतरिक स्थिति में कोई मुख्य परिवर्तन न हो तो भी वह अपने स्वास्थ्य में अत्यधिक सुधार अनुभव करता है। स्वास्थ्य में चमत्कार किसी विशेष तथ्य के कारण न हो जैसे उपचार से अपेक्षाएँ और वास्तविक सुधार न हो इसलिए रोगी और परामर्शदाता को ऐसे आत्मसंतोष से बचना चाहिए।
- 2) प्रत्येक सत्र की अवधि 40–50 मिनट उत्तम रहती है उपचार के आरंभ में दीर्घकालिक सत्र आवश्यक हो सकते हैं। बाद के उपचार में या परवर्ती सत्र कम अवधि वाले हो सकते हैं।
- 3) स्थानान्तरण का अर्थ है जब रोगी का दृष्टिकोण परामर्श के प्रति उसके जीवन में किसी विशेष व्यक्ति के प्रति दृष्टिकोण से मिलता हो; यह स्थानान्तरण सकारात्मक या नकारात्मक हो सकता है तथा उपचार में सहायक या बाधक हो सकता है। जब कभी ऐसा स्थानान्तरण हो इसकी पहचान की जानी चाहिए।

बोध प्रश्न II

- 1) रोगी की अनुमति से सत्र के दौरान परामर्शदाता को (रोगी जो भी बात बताता है) बहुत संक्षिप्त नोट बनाने चाहिए, ताकि चर्चा के प्रवाह में किसी भी प्रकार का व्यवधान न आए।

परामर्शदाता द्वारा सत्र के अंत में विस्तृत सारांश बनाए जाने चाहिए। अगले सत्र की योजना का प्रारूप भी तैयार किया जाना चाहिए।

- 2) हाँ! परामर्श में पहले से दबे हुए और भूल गए विषय भी पुनः उठा सकते हैं। नैतिकता यह है कि परामर्शदाता को ऐसे मामले कभी नहीं लेने चाहिए या जब तक कि उसे रोगी को संभालने का भरोसा न हो।



ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY