
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।