



किशोरों का भावनात्मक स्वास्थ्य और काउंसलिंग  
**काउंसलर्स के लिए प्रशिक्षण**  
सितंबर 2025

**हैंडआउट : बेसिक काउंसलिंग स्किल**

## इकाई 1 अध्याय 2: काउंसलिंग का बुनियादी कौशल

काउंसलिंग एक पेशेवर और सहयोगात्मक प्रक्रिया है जहाँ एक प्रशिक्षित व्यक्ति (काउंसलर) व्यक्तियों को निजी कठिनाइयों का पता लगाने, उनकी भावनाओं और विचारों को समझने और बेहतर कल्याण और अपनी समझ की ओर बढ़ने में मदद करता है।

यह पूरी प्रक्रिया एक नैतिक संबंध पर आधारित है जिसमें गोपनीयता को महत्व दिया जाता है। इसमें काउंसलर एक जज न किये जाने वाले माहौल में क्लाइंट को समानुभूति, सम्मान और मनोवैज्ञानिक सहायता प्रदान करता है। यह व्यक्तियों को उनके विकास से जुड़ी चुनौतियों का सामना करने, कुछ खास कठिनाइयों को हल करने, निर्णय लेने, संकटों से निपटने, व्यक्तिगत अंतर्दृष्टि विकसित करने, दूसरों के साथ संबंधों को बेहतर बनाने और निजी विकास एवं परिवर्तन को बढ़ावा देने में मदद करता है।

### बातचीत शुरू करने से पहले

किसी किशोर के साथ बातचीत तैयारी करते समय हम इनमें से कुछ बातों को ध्यान में रख सकते हैं:

- किशोरों के साथ काउंसलिंग के मूल्यों के ढाँचों (value frameworks), सैद्धांतिक पृष्ठभूमियों (theoretical backgrounds) और नैतिक दिशानिर्देशों (ethical guidelines) की समीक्षा कर लें।
- अपनी एक जाँच करें ('मैं कैसा महसूस कर रहा/रही हूँ? मुझे क्या महसूस हो रहा है?')।
- बातचीत शुरू करने से पहले खुद को स्थिर या केंद्रित करने के लिए कुछ गतिविधि करें (जैसे, 2 मिनट के लिए गहरी साँस लेना)।
- एक नोटबुक, पेन और अन्य चीज़ें (जैसे, रेफरल का डेटाबेस) रखना याद रखें ताकि हमारे पास हर ज़रूरी चीज़ सुनिश्चित हो सके।

## बातचीत की शुरुआत करना

### 1. अपना परिचय देना

हम अपना परिचय देकर बातचीत की शुरुआत कर सकते हैं और उन्हें यह समझने में मदद कर सकते हैं कि काउंसलिंग क्या है। हम कह सकते हैं,

‘नमस्ते/ हैलो, मेरा नाम... [आपका नाम] है। मैं यहाँ... [कार्यस्थल का नाम] में एक काउंसलर हूँ। मैं आप जैसे किशोरों जो किसी मुश्किल से गुज़र रहे हैं, उन्हें सुनकर सहायता प्रदान करता/करती हूँ। काउंसलिंग आपके लिए एक ऐसी सुरक्षित जगह है जहाँ आप अपने विचारों, भावनाओं और चिंताओं को बिना किसी जजमेंट के खुलकर साझा कर सकते हैं। बातचीत के सत्र आमतौर पर 30-45 मिनट लंबे होते हैं। आप जितना चाहें उतना कम या ज़्यादा बात कर सकते हैं। बात करने का कोई दबाव नहीं है।’

इसके बाद हम उनसे पूछ सकते हैं कि वे किस बारे में बात करना चाहेंगे। हमें किशोरों को बोलने के लिए कुछ समय देना होगा। हमें चुप रहते हुए धैर्य से बैठना होगा। कुछ समय बीत जाने के बाद भी यदि वे चुप रहते हैं, तो हम उनसे पूछ सकते हैं कि क्या वे किसी बारे में बात करना चाहेंगे। यदि किशोर बात करने में संकोच कर रहा है, तो हम उन्हें काउंसलिंग के अर्थ और काउंसलर के रूप में हमारी भूमिका समझने में मदद कर सकते हैं। हम उनसे पूछ सकते हैं कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं। यदि वे अभी भी बात नहीं कर रहे हैं, तो हम सत्र के अंत तक प्रतीक्षा कर सकते हैं। जब सत्र समाप्त होने वाला हो, तो हम कह सकते हैं,

‘आज के लिए हमारा समय समाप्त हो रहा है। हालाँकि, मैं आपके बारे में और आप काउंसलिंग के लिए क्यों आये इसके विषय में जानना चाहूँगा/चाहूँगी। क्या हम आगे के लिए एक और सत्र तय कर सकते हैं?’

## बातचीत की शुरुआत करना

यदि किशोर सत्र के लिए आता है लेकिन फिर भी बात नहीं करता है, तो हम उनसे पूछ सकते हैं:

‘हम बात कर सकते हैं या आप चाहें तो चित्र बना सकते हैं या लिख भी सकते हैं। आप चाहें तो मेरे साथ कोई म्यूजिक भी साझा कर सकते हैं जिससे मुझे आपको बेहतर समझने में मदद मिले। क्या यह आपके लिए अधिक सहज होगा?’

सत्र को हमेशा समय पर करने, प्रतीक्षा करने और उन पर बोलने के लिए दबाव न डालने का हमारा रुख हमारे प्रति उनका विश्वास बनाने में मदद करेगा।

### किशोरों के साथ जुड़ाव बनाने के रचनात्मक तरीके

चार्ट पेपर	रंग, पेंट, स्केच पेन
क्ले/ मिट्टी	रेत के लिए ट्रे
गोंद और कम धार वाली कैंची	स्ट्रेस बॉल या मुलायम खिलौने (सॉफ्ट टॉयज)
भावना चक्र का डिज़ाइन	स्टिकी नोट्स
स्टीकर और कोलाज का सामान	बोर्ड गेम्स

## गोपनीयता का परिचय देना

गोपनीयता किसी संबंध में विश्वास बनाती है और संबंध को पारदर्शी रखने में मदद करती है। हमें किशोरों को बताना होगा कि यदि खुद को या दूसरों को नुकसान पहुँचाने का खतरा हो तो गोपनीयता को तोड़ना पड़ सकता है। उस स्थिति में हम उनकी मदद करने के लिए किसी और को लाएँगे।

हम कह सकते हैं,

“हमारी बातचीत निजी होती है और आप मेरे साथ कोई भी चर्चा कर सकते हैं | हम चर्चा कर सकते हैं कि आप कैसा महसूस कर रहे हैं, आप क्या सोच रहे हैं या ऐसी और कुछ बातें जो आपने दूसरों के साथ साझा नहीं की हैं या ऐसी समस्याएँ जिन पर आप चाहते हैं कि हम मिलकर काम करें। ये सभी चर्चाएँ निजी रहेंगी। लेकिन, कभी कभी ऐसी स्थितियाँ होती हैं जब हमें अपनी चर्चाओं में किसी अन्य वयस्क को शामिल करना पड़ सकता है।

यदि कोई ऐसा समय आता है जब ऐसी संभावना हो कि आप खुद को चोट या नुकसान पहुँचा सकते हैं, तो मुझे आपकी और दूसरों की सुरक्षा के लिए आपके माता-पिता के साथ इस पर बात करने की ज़रूरत होगी। इन स्थितियों में, मुझे भरोसेमंद बड़ों को शामिल करना होगा। एक अन्य स्थिति जिसमें मैं किसी दूसरे बड़े को शामिल कर सकता/सकती हूँ, वह है किसी दूसरे को नुकसान का खतरा हो। यदि आप मुझे बताते हैं कि आप किसी और को नुकसान पहुँचाना चाहते हैं, तो उनकी सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, मैं किसी बड़े से संपर्क करूँगा/करूँगी।

यह एक नियम है जिसका सभी काउंसलर पालन करते हैं ताकि लोगों की सुरक्षा सबसे पहले सुनिश्चित हो सके। हालाँकि, ऐसा करने से पहले मैं आपको इसके बारे में बताऊँगा/ बताऊँगी और आपको यह समझाने की पूरी कोशिश करूँगा/करूँगी कि ऐसा क्यों किया जाना चाहिए। इन दो स्थितियों के अलावा, हम जो कुछ भी बात करेंगे वह केवल हमारे बीच रहेगा। क्या आपके कोई प्रश्न हैं? [रुकें]”

“कुछ अन्य स्थितियाँ भी हो सकती हैं, जहाँ मुझे आपके माता-पिता से इस बारे में बात करनी पड़ सकती है कि हमारे सत्रों में क्या हो रहा है |ऐसा इसलिए है क्योंकि उन्हें आपकी देखभाल के हिस्से के रूप में बनाई जा रही कुछ योजनाओं में शामिल होना पड़ सकता है, या उनके पास इस बारे में सामान्य प्रश्न हो सकते हैं कि आप कैसे हैं। इन स्थितियों में, आप और मैं मिलकर सोच सकते हैं कि हम उन्हें क्या बताएं और यदि चाहें तो हम दोनों साथ मिलकर भी बता सकते हैं। कृपया इस बारे में कोई भी प्रश्न पूछने में संकोच न करें।”

## उनकी जानकारी लेना

एक बार जब किशोर अपनी शंकाओं को स्पष्ट कर ले और बातचीत शुरू करने के लिए तैयार हो जाए, तो हम उनसे उनका नाम, उम्र, रिश्ते की स्थिति (रिलेशनशिप स्टेटस) और उस व्यक्ति के बारे में पूछ सकते हैं जिसने उन्हें हमारे पास भेजा है। हम उनसे उस व्यक्ति का नाम और संपर्क भी पूछ सकते हैं जिसे वे ऐसी किसी स्थिति में मदद के लिए शामिल करना चाहेंगे जब उन्हें सेल्फ हार्म का खतरा हो।

**नोट:** कभी-कभी, यह संभव है कि जब किशोर हमारे पास आए तो वह बहुत तनाव में हो। हम उनसे सवाल पूछने से पहले उन्हें शांत होने में मदद कर सकते हैं। ऐसा करने के लिए हम खंड 2, अध्याय 2 में दी गई तकनीकों का उपयोग कर सकते हैं।

## बातचीत सत्र के दौरान

सूक्ष्म-कौशल (Micro-skills) में वे खास काम या प्रतिक्रियाएँ शामिल होती हैं जिनका इस्तेमाल काउंसलर एक बातचीत सत्र में करता है। हम अपनी बॉडी लैंग्वेज, हाव-भाव या चेहरे के भावों का उपयोग समझ और गर्मजोशी व्यक्त करने के लिए कर सकते हैं। हम अपनी आवाज़ के लहजे, उतार-चढ़ाव, आवाज़ की ऊँचाई और शब्दों पर जोर देने के तरीके का इस्तेमाल अन्य अशाब्दिक संकेतों के रूप में भी कर सकते हैं।

- आवाज़ का लहजा सौम्य और शांत रखें।
- धीरे और स्पष्ट बोलें।
- एक बार में थोड़ा ही बोलें।
- किशोर को जवाब देने के लिए रुकें और पर्याप्त समय दें।

व्याख्या और सारांश के माध्यम से बार-बार जांचें कि आप या किशोर सही समझ रहे हैं? साथ ही पूछें, 'क्या यह समझ में आया?' या 'क्या मैंने सही समझा है?'

किसी भी मौखिक या अशाब्दिक संकेत से ऐसा लगने पर कि किशोर बात नहीं करना चाहता है, इस बात का सम्मान करें और चुप रहते हुए उनके साथ बने रहें।

किसी भी कौशल या तकनीक को इस्तेमाल करने से पहले उनसे अनुमति माँगें।

## 1. सुनना

इसमें हमारा पूरी तरह उस पल में मौजूद रहना शामिल है। उस पल में मौजूद रहने का मतलब यह नहीं है कि हमारा मन नहीं भटकेगा; बल्कि इसका मतलब है कि जब ऐसा हो, तो हम धीरे से ध्यान वापस लाकर किशोर के शब्दों पर केंद्रित करें।

यदि हम किशोर की बात सिर्फ उसे जवाब जवाब देने के लिए सुन रहे हैं या ऐसा महसूस करते हैं कि हम किशोर की बात सुनने की जगह अगले सवाल के बारे में सोच रहे हैं, तो हम उस बात को समझने से चूक सकते हैं जो वे हमें बताने की कोशिश कर रहे हैं। हम उनके अनुभव को पूरी तरह से नहीं समझ पाएंगे और इसलिए उनकी मदद नहीं कर पाएंगे।

हम आँखों से संपर्क बनाकर या सिर हिलाकर या अपने चेहरे के भावों के जरिये यह बता सकते हैं कि हम सुन रहे हैं। हम 'हम्म', 'अच्छा', 'मैं समझा/ समझी' और इसी तरह के शब्द भी कह सकते हैं।

### सुनने के कौशल की गतिविधि

#### स्थिति:

अयान 16 साल का है और सत्र में इसलिए आया है क्योंकि वह उदास महसूस कर रहा था, दोस्तों से बच रहा था, और फुटबॉल अभ्यास भी बीच बीच में छोड़ दे रहा था। उसके शिक्षकों की रिपोर्ट है कि वह सामान्य से ज़्यादा चुप रहने लगा है। आज उसका पहला सत्र है।

**काउंसलर:** हैलो अयान। और क्या चल रहा है? तुम्हारे शिक्षकों का कहना है कि तुम फुटबॉल बीच बीच में छोड़ रहे हो और ज़्यादा बात नहीं कर रहे हो।

**अयान:** मुझे नहीं पता। मेरा कुछ दिनों से बस जाने का मन नहीं कर रहा है।

**काउंसलर:** (तुरंत) क्या तुम्हें टाइम मैनेजमेंट में परेशानी हो रही है? शायद तुम्हें चीजों को बेहतर ढंग से व्यवस्थित करने के लिए एक प्लानर की ज़रूरत है।

**अयान:** (असहज होकर): नहीं... यह प्लानिंग के बारे में नहीं है। मेरा बस... किसी से बात करने का मन नहीं करता।

**काउंसलर:** हर कोई मिजाज के उतार-चढ़ाव से गुज़रता है। यह बड़े होने का एक हिस्सा है। तुम्हें बाहर जाने के लिए खुद को प्रेरित करना चाहिए—इससे तुम्हें बेहतर महसूस होगा।

**अयान:** (चुपचाप) ठीक है।

**काउंसलर:** तुम्हें बस और सकारात्मक रहने की ज़रूरत है! तुम इतने छोटे हो—तुम्हारे सामने पूरी ज़िंदगी पड़ी है।

**अयान:** (दूसरी तरफ देखते हुए, हाथ बाँधकर) “हाँ... मुझे लगता है।”

● **आपको क्या लगता है कि इस बातचीत के बाद अयान कैसा महसूस कर रहा है?**

अयान को महसूस हो सकता है कि उसकी बात नहीं सुनी गई और उसे नज़रअंदाज़ कर दिया गया। उसे लग सकता है कि काउंसलर उसे नहीं सुन रहा है बल्कि उसकी दिलचस्पी सलाह देने में ज़्यादा है। वह असहज महसूस कर सकता है और शायद काउंसलर से बात न करना चाहे। वह इस बातचीत से चिढ़ भी सकता है और चाह सकता है कि ये जल्दी खत्म हो।

● **वह परामर्श प्रक्रिया को किस तरह देखेगा?**

हो सकता है वह यह मानने लगे काउंसलिंग बेकार है और इसमें केवल सलाह दी जाती है। वह भविष्य की बातचीतों के लिए आने के लिए अनिच्छुक हो सकता है और उसे लग सकता है कि काउंसलिंग उसके लिए नहीं है।

## सुनने के कौशल की गतिविधि

यह सत्र इस तरह भी हो सकता था:

**काउंसलर:** (शांत, गर्मजोशी भरे लहजे में): “हैलो अयान। मेरा नाम विजया है। मैं एक काउंसलर हूँ। क्या तुम मुझे बता सकते हो कि आज तुम यहाँ क्यों आए हो?”

**अयान:** (हल्के से कंधे उचकाकर): “हाँ... असल में मैं आना नहीं चाहता था। मेरी टीचर ने मुझे भेजा है।”

**काउंसलर:** “शायद तुम आने के बारे में निश्चित नहीं थे। क्या टीचर ने तुम्हें बताया कि उन्होंने तुम्हें आज यहाँ क्यों भेजा?”

**अयान:** “हाँ। मैं बस... मुझे नहीं पता। टीचर ने कहा कि वह चिंतित थीं। मेरा हाल ही में कुछ भी करने का मन नहीं कर रहा है। फुटबॉल खेलने का भी नहीं।”

**काउंसलर:** (जिज्ञासा के साथ) “हम्म। फुटबॉल कुछ ऐसा था जो तुम्हें पसंद था?”

**अयान:** “हाँ। यह एक तरह से मेरे मन की चीज़ थी। लेकिन हाल ही में, मेरा बस जाने का मन ही नहीं करता।”

**काउंसलर:** (रुककर) “लगता है कि तुम्हारे लिए कुछ बदल गया है। जैसे जो चीज़ें मज़ेदार लगती थीं, अब तुम्हारा उन्हें करने का मन नहीं करता।”

**अयान:** (सिर हिलाकर नीचे देखते हुए) “हाँ। पता नहीं मेरे साथ क्या गड़बड़ है।”

**काउंसलर:** (नरमी से) “यह बात समझ में आती है कि ऐसी स्थिति में तुम भ्रमित महसूस करोगे। लगता है कि तुम्हारे साथ बहुत कुछ चल रहा है। क्या तुम मेरे साथ साझा करना चाहोगे?”

**अयान:** (एक ठहराव के बाद) “मैं बस हर समय थका हुआ महसूस करता हूँ। जैसे बिस्तर से उठना भी मुश्किल है।”

**काउंसलर:** “यह तो सुनने में बहुत मुश्किल लग रहा है, अयान।”

**अयान:** “हाँ... बिलकुल।”

**काउंसलर:** “क्या हम इस बारे में और बात कर सकते हैं? मैं हूँ सुनने के लिए।”

## सुनने के कौशल की गतिविधि

आइए सत्र के बारे में निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर देकर सोचें करें:

- आपके अनुसार इस बातचीत के बाद अयान कैसा महसूस कर रहा है?
- वह परामर्श प्रक्रिया को कैसे देखेगा?

आप नीचे दी गयी जगह का इस्तेमाल यह नोट करने के लिए कर सकते हैं कि दोनों बातचीतों के बीच क्या अंतर था, और दूसरी बातचीत में काउंसलर द्वारा उपयोग किए गए कौशलों के बारे में आपने क्या देखा।

## 2. खुले और बंद सिरे वाले प्रश्न

खुले प्रश्न वे प्रश्न होते हैं जो 'क्या', 'कैसे', 'क्या आप सकते हैं', 'कर सकते हैं' और 'चाहेंगे' का उपयोग करते हैं। ये प्रश्न किशोर को ये मौका देते हैं कि वे बातचीत को उस दिशा में ले जा जिसमें वे चाहते हैं। ये प्रश्न यह उन्हें और अधिक जानकारी और विवरण देने का भी मौका देता है।

उदाहरण के लिए, हम पूछ सकते हैं, 'उस समय आपको कैसा लगा?' या 'आप किन चुनौतियों का सामना कर रहे हैं?'। 'क्या आप कर सकते हैं', या 'क्या आप चाहेंगे' जैसे प्रश्नों का एक फायदा यह है कि वे किशोर को जवाब न देने का विकल्प देते हैं। यदि हम किसी स्थिति की बारीकियों का पता लगाना चाहते हैं, तो हम पूछ सकते हैं, 'क्या आप मुझे एक उदाहरण दे सकते हैं?'।

**नोट:** जो प्रश्न 'क्यों' का इस्तेमाल करते हैं वे अक्सर पूछताछ या पड़ताल किए जाने से जुड़े महसूस होते हैं इसलिए हम इनसे बच सकते हैं। इसकी तुलना में एक ज़्यादा खुला प्रश्न हो सकता है, 'कौन सी बात इसे आपके लिए महत्वपूर्ण बनाती है?'

बंद प्रश्न वे प्रश्न होते हैं जिनके उत्तर आम तौर पर सीमित संभावनाओं वाले होते हैं जैसे हाँ या नहीं।

उदाहरण के लिए, 'क्या आपको गुस्सा आया जब उसने ऐसा कहा?' या 'आपका नाम क्या है?'। ये प्रश्न महत्वपूर्ण हैं लेकिन हम खुले प्रश्नों से शुरू करते हुए बंद प्रश्नों पर जा सकते हैं।

यदि हम केवल बंद प्रश्न पूछ रहे हैं तो किशोर को ऐसा महसूस हो सकता है कि उससे किसी बात की पड़ताल की जा रही है। हम अपनी जिज्ञासा को अपने प्रश्नों के लहजे के माध्यम से दिखा सकते हैं। इससे किशोर उनकी कहानियों में हमारी रुचि महसूस कर सकेंगे। वे यह भी महसूस कर सकते हैं कि वे अपनी इच्छा से जवाब दे रहे हैं, न कि किसी मजबूरी में।

चिंतन और सारांश भी बातचीत को आगे बढ़ाने के महत्वपूर्ण और उपयोगी तरीके हैं।

### 3. सामग्री और भावना का प्रतिबिंब (Reflection of Content and Feeling)

जैसा कि शब्द से पता चलता है, प्रतिबिम्ब तब होता है जब हम किशोर की भावनाओं या उनके द्वारा कही गई बातों को उन्हें वापस दिखाते हैं। एक प्रतिबिंब में सामग्री का प्रतिबिंब (जिसे पैराफ्रेज़ या संक्षिप्त व्याख्या भी कहा जाता है), भावनाओं का प्रतिबिंब या अक्सर, भावना और सामग्री दोनों का प्रतिबिंब शामिल हो सकता है।

**सामग्री का प्रतिबिंब** तब उपयोगी होता है जब हम किसी स्थिति को और अधिक समझना चाहते हैं और/या किशोर को यह महसूस करवाना चाहते हैं कि उसे समझा जा रहा है। इसमें आम तौर पर किशोर के शब्दों से अलग शब्दों का उपयोग करके उनकी बात का मुख्य सार व्यक्त किया जाता है।

**भावना का प्रतिबिंब** उस अंतर्निहित भावना को संप्रेषित करना या किशोर तक पहुंचाना है जो किशोर के मन में हो सकती है। यह एक मज़बूत कथन होता है जो बातचीत को किशोर के भावनात्मक अनुभव की ओर मोड़ सकता है और बातचीत को गहरा कर सकता है।

#### उदाहरण

#### काउंसलर क्या कह सकते हैं

**किशोर:** “मेरी दोस्त ने कहा था कि वह मेरे होमवर्क में मदद करेगी लेकिन मैं यहाँ 2 घंटे से इंतज़ार कर रहा/रही हूँ और वह आई ही नहीं। मुझे लग रहा है कि क्या होगा अगर वह मेरी मदद नहीं करना चाहती हो?”

**भावना का प्रतिबिंब:** “लगता है कि आपको उम्मीद थी कि आपकी दोस्त आएगी और आपकी मदद करेगी और उसके न आने पर आप चिंतित महसूस करने लगे/लगीं।”

काउंसलर ‘चिंतित’ शब्द जोड़ता है; यह भावना के प्रतिबिंब का एक प्रमुख पहलू है।

**किशोर:** “मेरी दोस्त ने कहा था कि वह मेरे होमवर्क में मदद करेगी लेकिन मैं यहाँ 2 घंटे से इंतज़ार कर रहा/रही हूँ और वह आई ही नहीं। मुझे लग रहा है कि क्या होगा अगर वह मेरी मदद नहीं करना चाहती हो?”

**सामग्री का प्रतिबिंब:** “लगता है कि आपने अपनी दोस्त के आने और मदद करने के लिए बहुत देर तक इंतज़ार किया। फिर आपने उन कारणों के बारे में सोचना शुरू कर दिया कि वह क्यों नहीं आई।”

## उदाहरण

काउंसलर क्या कह सकते हैं -

**किशोर:** “मेरी दोस्त ने कहा था कि वह मेरे होमवर्क में मदद करेगी लेकिन मैं यहाँ 2 घंटे से इंतज़ार कर रहा/रही हूँ और वह आई ही नहीं। मुझे लग रहा है कि क्या होगा अगर वह मेरी मदद नहीं करना चाहती हो?”

**भावना का प्रतिबिंब:** “लगता है कि आपको उम्मीद थी कि आपकी दोस्त आएगी और आपकी मदद करेगी और उसके न आने पर आप चिंतित महसूस करने लगे/लगीं।”

काउंसलर ‘चिंतित’ शब्द जोड़ता है; यह भावना के प्रतिबिंब का एक प्रमुख पहलू है।

**किशोर:** “मेरी दोस्त ने कहा था कि वह मेरे होमवर्क में मदद करेगी लेकिन मैं यहाँ 2 घंटे से इंतज़ार कर रहा/रही हूँ और वह आई ही नहीं। मुझे लग रहा है कि क्या होगा अगर वह मेरी मदद नहीं करना चाहती हो?”

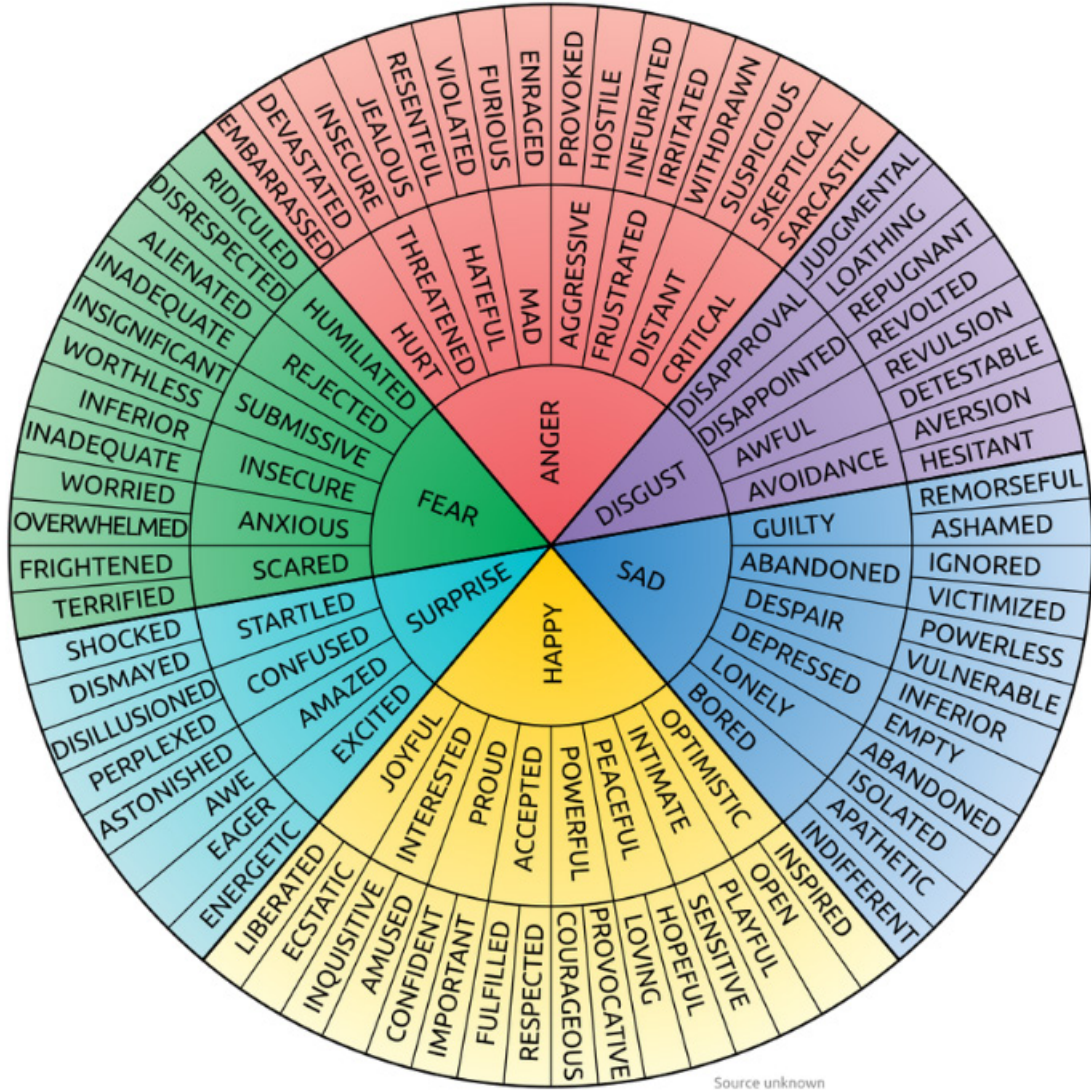
**सामग्री का प्रतिबिंब:** “लगता है कि आपने अपनी दोस्त के आने और मदद करने के लिए बहुत देर तक इंतज़ार किया। फिर आपने उन कारणों के बारे में सोचना शुरू कर दिया कि वह क्यों नहीं आई।”

भावना का एक सरल प्रतिबिंब में केवल किशोर की भावना को पहचानना शामिल हो सकता है। भावना के एक अधिक जटिल प्रतिबिंब में उन भावनाओं को नाम देना शामिल हो जो किशोर ने स्पष्ट रूप से नहीं कही हैं लेकिन जिन्हें काउंसलर महसूस करता है।

आम तौर पर, ‘लगता है कि...’ या ‘क्या मैं सही समझ रहा/रही हूँ कि....’ या ‘मुझे ऐसा महसूस हो रहा है...क्या यह सही है?’ या ‘मैं सुन रहा/रही हूँ कि...’ जैसे वाक्यांशों का उपयोग करना एक अच्छा तरीका है। ऐसा इसलिए है क्योंकि हम कुछ ऐसा कह रहे हैं जो वे अभी तक हमें खुद नहीं बता रहे हैं। इन वाक्यांशों का इस्तेमाल करके हम किशोरों को मौका देते हैं कि वे प्रतिबिंब में बदलाव या स्पष्ट कर सकें। इससे वे महसूस कर सकेंगे कि हमें वास्तव में उनकी बातों में रुचि है और हमारी बात को सही किए जाने पर हमें कोई आपत्ति नहीं है। यह उन्हें हमें एक अधिकारी के तौर पर न देखकर अपनी तरफ का ही एक व्यक्ति समझने में मदद करता है।

भावनाओं से जुड़े शब्दों की शब्दावली विकसित करने के लिए 'भावनाओं का चक्र' (Feelings Wheel) की समीक्षा करना फायदेमंद है। हम इसे किशोरों के साथ भी साझा कर सकते हैं क्योंकि हो सकता है कि वे अपनी कुछ भावनाओं को बताने वाले शब्द न जानते हों।

किसी भावना को पहचानना और उसे नाम देना अक्सर किशोर को राहत देता है क्योंकि इससे उन्हें लगता है कि उनके अनुभवों को वे खुद और दूसरे समझ सकते हैं।



(चित्र: फीलिंग व्हील)

### भावनाओं का चक्र (Feelings Wheel)

स्रोत: ग्लेन ट्रिग द्वारा डिजाइन किया गया, <https://www.glenntigg.net/emotions-wheel/> (सीसी बाय 4.0 के तहत पुनः उत्पादित)

## 4. व्यवस्थित करना और प्राथमिकता देना (Organising and Prioritising)

कभी-कभी, किशोर कई अलग-अलग मुद्दों के बारे में बताते हैं और यह सब उनके और हमारे, दोनों के लिए ही बहुत ज्यादा लग सकता है। ऐसे में उनकी मुख्य चिंताओं को व्यवस्थित करने से मदद मिल सकती है क्योंकि इससे उन्हें चीजें सीमित और संभालने लायक लगेंगी।

उदाहरण के लिए, हम कह सकते हैं,

‘लगता है कि आपके साथ बहुत कुछ हो रहा है। मैं 3 अलग-अलग मुद्दे समझ पा रहा/रही हूँ जो आपको परेशान कर रहे हैं - आपकी बहन के साथ आपका रिश्ता, आपके दोस्त का स्कूल छोड़ना और आपके चाचा का आपके चचेरे भाई से लगातार तुलना करना, क्या मैंने इसे सही समझा है?’

प्राथमिकता देना भी एक महत्वपूर्ण कौशल है क्योंकि हम किसी के द्वारा कही गई हर बात पर ध्यान नहीं दे सकते या उसे संबोधित नहीं कर सकते। इसमें मुख्य बात यह समझना है और उसके बारे में सचेत रहना है कि हम कब और किस बात को प्राथमिकता दे रहे हैं और यह बातचीत की दिशा को कैसे प्रभावित करेगा।

हम किशोर से सीधे उनकी प्राथमिकताओं के बारे में भी पूछ सकते हैं। उदाहरण के लिए, हम कह सकते हैं, ‘हमने आपको इस समय होने वाली इन विभिन्न चिंताओं पर चर्चा की है। इनमें से कौन सा मुद्दा आपको सबसे महत्वपूर्ण लगता है जिस पर बात की जाए?’।

व्यवस्थित करना और प्राथमिकता देना हमारे हस्तक्षेपों को फोकस करने में मदद कर सकता है। एक बार जब किशोरों को यह महसूस हो जाता है कि उनकी समस्याओं को संभाला जा सकता है, तो वे अपने बारे में बेहतर महसूस कर सकते हैं और भावनाओं से कम अभिभूत महसूस करेंगे।

## 5. अनकही बातों पर ध्यान देना (Observing the Unsaid)

हम तीव्र भावनाओं के संकेतों (जैसे, तेज़ साँस लेना) या किशोरों की आवाज़ के लहजे पर भी ध्यान दे सकते हैं। यह हमें उनकी चिंताओं के बारे में और अधिक जानकारी लेने में मदद करता है। हो सकता है कि किशोर अपनी चिंताओं को साझा करने के लिए तैयार न हों या उसे खुद को व्यक्त करने के लिए सही शब्द न मिल रहे हों।

यदि उन्हें अपनी भावनाओं या विचारों को सहज रूप से व्यक्त करने में कठिनाई हो रही है, तो हम बातचीत में उस पहलू को ध्यान में लाने के लिए उस समय देखी गई किसी चीज़ पर टिप्पणी कर सकते हैं। एक सौम्य, जिज्ञासु और गैर-निर्णयात्मक लहजे में हम कह सकते हैं,

‘मुझे लग रहा है कि अभी आपको अपनी बहन के साथ अपने रिश्ते के बारे में बात करना मुश्किल लग रहा है, क्या ऐसा है?’ या ‘मैं देख रहा/रही हूँ कि जब भी इस दोस्त का जिक्र आता है तो आपकी साँस तेज़ चलने लगती है। क्या आप अभी परेशान महसूस कर रहे/रही हैं?’

## 6. सामान्य बनाना (Normalising)

सामान्य बनाने का अर्थ यह पहचानना है कि पीड़ा और संघर्ष दैनिक जीवन का एक हिस्सा हैं। यह किशोरों को यह बताता है कि वे अकेले नहीं हैं और उनके अनुभव और भावनाएँ मान्य (valid) हैं।

**उदाहरणस्वरूप सामान्य बनाने के निम्न कुछ तरीके हैं:**

“यह समझा जा सकता है कि जब आपके आस-पास इतनी सारी चीज़ें गलत हो रही हों, तो आप चिंतित महसूस कर सकते हैं” या “जब आप अपने यहाँ हो रही सभी चीज़ों के बारे में बता रहे हैं, तो मैं आपकी भावनाओं को किसी असामान्य कहकर नहीं आंक सकता/सकती”।

कभी-कभी, किशोर को सामान्य प्रतिक्रियाओं के बारे में खास फीडबैक देने से मदद मिल सकती है, जैसे, ‘कई किशोर जो परीक्षा से पहले चिंतित महसूस करते हैं, उन्हें रात में सोने में परेशानी होती है।’

**नोट:** सामान्य करने की प्रक्रिया का यदि संवेदनशीलता से उपयोग नहीं किया जाता है, तो किशोर को ऐसा लग सकता है जैसे हम उनके अनुभवों को कम आंक रहे हैं। यह उनके अलग अनुभवों से ध्यान हटा सकता है और उन्हें अनसुना महसूस करा सकता है।

हमें इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि सामान्य बनाने की व्याख्या इस रूप में न की जाए,

‘मैं जो महसूस कर रहा/रही हूँ उसमें कोई बड़ी बात नहीं है। हर कोई इससे गुज़रता है और मुझे अपनी तकलीफ के बारे में ऐसा महसूस नहीं करना चाहिए।’ या ‘अगर मैं जो महसूस कर रहा/रही हूँ वह सामान्य है, तो क्या इसका मतलब यह है कि कुछ भी बदला नहीं जा सकता या नहीं बदला जाना चाहिए?’

## 7. चुप्पी/ मौन/ खामोशी का उपयोग करना (Using Silence)

जब हम कभी-कभी चुप रहकर सुनते हैं, तो हम किशोर को यह बताते हैं कि उनके शब्द मायने रखते हैं। इसका उपयोग समानुभूति महसूस करवाने, उन्हें जो कहा है उस पर सोचने के लिए समय देने और यह दिखाने के लिए किया जाता है कि जब तक वे खुद को व्यक्त कर रहे हैं, हम उनकी प्रतीक्षा कर सकते हैं। यह किशोरों को सत्र के लिए एजेंडा तय करने का भी मौका देता है। हम किशोरों के साथ आँखों से संपर्क बनाए रखकर यह बता सकते हैं कि हम चुप हैं और उन्हें सुन रहे हैं।

**नोट:** मौन का यदि संवेदनशीलता से उपयोग नहीं किया जाता है, तो किशोरों द्वारा इसे अरुचि या ऊब माना जा सकता है। किशोर के शारीरिक संकेतों पर ध्यान देना महत्वपूर्ण है। यदि हमें लगता है कि किशोर चुप्पी से असहज दिख रहा है, तो हम उनकी असुविधा को उजागर करने के लिए अनकही बातों पर ध्यान देने (ऊपर बताये गए) के कौशल का उपयोग कर सकते हैं।

## 8. हास्य का उपयोग करना (Using Humour)

हास्य का मतलब है कि हम एक मज़ाक या एक हल्की-फुल्की टिप्पणी करके सत्र के माहौल को हल्का करते हैं। इसका उपयोग किशोरों के साथ एक जड़ाव बनाने और उन्हें हमारे साथ सहज महसूस कराने के लिए किया जा सकता है। यह उन्हें यह बता सकता है कि हम काउंसलर के रूप में खुले, संपर्क करने में आसान और मानवीय हैं। हास्य उन्हें यह भी बता सकता है कि हम उन्हें केवल समस्याओं वाले किसी व्यक्ति के रूप में नहीं देखते हैं, बल्कि एक साथी के रूप में भी देखते हैं जिससे हम खुद को जोड़कर देखते हैं। हम इसका उपयोग चीजों को हल्का करने, एक साझे अनुभव को मानने, या नकारात्मक सोच को धीरे से चुनौती देने के लिए कर सकते हैं।

उदाहरण के लिए, यदि किशोर हमारे साथ एक चिंता साझा करने के बाद कहता है, 'आप सोच रहे होंगे कि मैं पागल हूँ', तो हम मज़ाकिया अंदाज़ में जवाब दे सकते हैं, 'अगर आपको लगता है कि यह चिंता पागलपन है, तो मुझे खुशी है कि आप मेरे विचार नहीं सुन सकते, क्योंकि मेरे मन में ये विचार कई बार आए हैं।'

**नोट:** हमें इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि हम व्यंग्य करने या उनका मज़ाक उड़ाने या उन्हें अपने बारे में बुरा महसूस कराने के लिए हास्य का उपयोग न करें। हमें हास्य का उपयोग करने से पहले उनकी संस्कृति और मूल्यों पर भी विचार करने की आवश्यकता है। यह संभव है कि जो किसी के लिए मज़ाकिया हो वह दूसरों के लिए मज़ाकिया न हो। इसलिए हम इस बात पर ध्यान दें कि किशोर हमारे हास्य पर कैसे प्रतिक्रिया करता है। यदि हम देखते हैं कि वे हँस या मुस्करा नहीं रहे हैं, तो हम बातचीत को पहले के विषय पर वापस ले जा सकते हैं। यदि वे नाराज़ दिख रहे हैं, तो हम उनसे माफी भी मांग सकते हैं।

## 9. अपने अनुभव उनके साथ साझा करना

कभी-कभी, हम किशोर के साथ अपने कुछ अनुभव भी साझा कर सकते हैं। इन अनुभवों को सावधानी से साझा करने पर किशोर खुद को समझा हुआ और कम अकेला महसूस कर सकते हैं।

उदाहरण के लिए, यदि किशोर बताता कि वो स्कूल में अकेला महसूस कर रहा है, तो हम पहले उसके अनुभवों के बारे में और जानकारी चाहेंगे। यदि हमें कुछ ऐसा मिलता है जिससे मिलते जुलते हमारे कोई अनुभव थे तो हम कह सकते हैं, 'मुझे याद है कि मैं भी स्कूल में ऐसा महसूस करता/ करती थी और सोचता/ सोचती थी कि क्या कोई और भी ऐसा महसूस करता होगा। मुझे लगता है कि लोग स्कूल में अकेला महसूस करते हैं और यह कोई असामान्य अनुभव नहीं है।'

हमारे अनुभवों को साझा करने से किशोर की जरूरत पूरी होनी चाहिए। कुछ व्यक्तिगत अनुभव साझा करने से पहले, हम खुद से पूछ सकते हैं, "क्या यह किशोर को अधिक समझा गया या जुड़ा हुआ महसूस करने में मदद करेगा?" यदि उत्तर नहीं है, तो हमें साझा करने की जरूरत नहीं है। हमारे अनुभवों को साझा करना, खासकर यदि हमने उन्हें खुद नहीं समझा है, ध्यान को किशोर से हटाकर हम पर कर सकता है। वे भ्रमित महसूस कर सकते हैं या ऐसा महसूस कर सकते हैं कि अब उन्हें हमारी देखभाल करनी है।

## सत्र का अंत करना

### 1. सारांश बनाना

बातचीत सत्र के अंत में, एक सारांश बनाना उपयोगी होता है। इसमें किशोर द्वारा बताये गए मुख्य विचारों, भावनाओं और तथ्यों पर ध्यान देना शामिल है। साथ ही और उन्हें एक लंबी बातचीत के संदर्भ में जितना संभव हो उतने सटीक रूप से दोहराना भी शामिल है। हम कह सकते हैं,

“मुझे पता है कि हमारी बातचीत में 10 मिनट बचे हैं। क्या यह ठीक रहेगा अगर जो हमने चर्चा की है उसका मैं एक सारांश बताऊँ, ताकि यह पक्का हो सके कि हम एक ही बात समझ रहे हैं?” (सारांश के लिए अनुमति लेना महत्वपूर्ण है)।

फिर हम अपनी बातचीत में मुख्य बिंदु और उन महत्वपूर्ण निष्कर्षों या कार्यों को बता सकते हैं जिन पर मिलकर निर्णय लिया गया है।

ये याद रखना चाहिए कि सत्र के दौरान भी सारांश बनाना मददगार हो सकता है ताकि एक फोकस खोजा जा सके और किशोर के साथ उसे प्राथमिकता दी जा सके, हमारी समझ की जाँच हो सके, एक नए विषय पर जाया जा सके और बातचीत को आगे बढ़ाया जा सके।

### 2. अगले सत्र की योजना बनाना

किशोर के साथ स्पष्ट रूप से यह तय करना भी महत्वपूर्ण है कि वे हमसे दोबारा कब मिलेंगे और अगले सत्र की योजना बनाएँ। जब हम सत्र समाप्त करने वाले हों, तो हम किशोर का फीडबैक भी मांग सकते हैं। हम कह सकते हैं,

‘बातचीत सत्र के बाद आप कैसा महसूस कर रहे हैं?’ या ‘आपको यह सत्र कैसा लगा?’

## काउंसलर के लिए खुद की देखभाल

यह आकलन करना महत्वपूर्ण है कि हम अपनी देखभाल कैसे कर रहे हैं और फिर अपनी देखभाल करने की योजनाओं के साथ उसका पालन करें। निम्नलिखित प्रश्न हमें अपनी देखभाल के उन विभिन्न क्षेत्रों की पहचान करने में मदद कर सकते हैं जिनसे हम पहले से ही जुड़े हुए हैं और जिन्हें हमें और अधिक बेहतर करने की आवश्यकता हो सकती है:

- 1. पेशेवर गुण (Professional attributes):** क्या मैं सक्षम और पेशेवर दिखता/दिखती हूँ? क्या वे मुझे एक स्नेही, देखभाल करने वाला और स्वीकार करने वाला व्यक्ति मानते हैं?
- 2. साथियों द्वारा पर्यवेक्षण (Peer supervision):** क्या मैं अपनी समझ बढ़ाने के लिए नियमित रूप से अन्य सहकर्मियों के साथ जुड़ता/जुड़ती और बात करता/करती हूँ?
- 3. काम को ऑफिस में छोड़ना (Leaving the work at the office):** अपना कार्य दिवस समाप्त करने के बाद, क्या मैं घर जाने के बाद अपने काम से ध्यान हटा पाता/पाती हूँ? क्या मैं अपने व्यक्तिगत और पेशेवर जीवन के बीच संतुलन बनाए रखने में सक्षम हूँ?
- 4. सामाजिक सहयोग (Social support):** क्या मुझे अपने परिवार और दोस्तों के सहयोगी नेटवर्क के साथ जुड़ने का समय मिल रहा है?
- 5. आराम (Relaxation):** क्या मैं खुद को आराम देने के लिए आराम से जुड़ी गतिविधियों (leisure activities) में शामिल हो पाता/पाती हूँ?
- 6. काम के प्रति दृष्टिकोण (Attitude towards work):** क्या मैं अपने काम से तरोताजा और ऊर्जावान महसूस कर रहा/रही हूँ? क्या मैं इसका उत्सुकता से इंतज़ार करता/करती हूँ? क्या मैं काउंसलिंग के नैतिक मानकों के अनुसार कार्य करने में सक्षम हूँ?
- 7. क्लाइंट के प्रति दृष्टिकोण (Attitude towards clients):** क्या मैं निष्पक्ष रहने में सक्षम हूँ? क्या मैं उनके साथ अच्छी सीमाएँ बनाए रखने में सक्षम हूँ? क्या मैं उनके साथ मजाकिया भावना के साथ सम्बन्ध बनाए रखने में सक्षम हूँ?
- 8. व्यक्तिगत देखभाल (Personal care):** जब मुझे आवश्यकता होगी, तो क्या मैं निजी थेरेपी के लिए जा पाऊँगा/पाऊँगी?