

# START

## Strategies for Relatives

### सत्र 5:

### बातचीत



सत्रधार सचक



कॉपीराइट 2018 लिंविंगस्टन और पेनी रैपापोर्ट। गिल के अधीन लाइसेंस प्राप्त है [CC BY-NC-ND 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

अनुमति के अनुरोध के लिए, नीचे दिए गए पते पर "ध्यान: अनुमतियाँ समन्वयक" प्रकाशक को लिखें।  
यूसीएल डिवीजन ऑफ साइकेट्री 6 / एफ मेपल हाउस  
149 टोटेनहम कोर्ट रोड लंदन W1T 7NF  
यूनाइटेड किंगडम

इस मैनुअल को मूल (Dolores Gallagher-Thompson और सहयोगियों, स्टैनफोर्ड यूनिवर्सिटी स्कूल ऑफ मेडिसिन, 2002) से 2008 में University College London Division of Psychiatry द्वारा लेखक की अनुमति के साथ अनुकूलित किया गया था। यह 2018 में निर्मित मैनुअल का संशोधित दूसरा संस्करण है।

---

व्यवहार कार्यनीतियों और असहायक विचारों पर फिर से विचार करें	p. 4
अपने आप को प्रभावी ढंग से कैसे व्यक्त करें	p. 5
अपनी बात को सशक्त तरीके से रखने का अभ्यास करना	p. 10
याददाश्त में कमी वाले मरीज के साथ बातचीत करना	p. 12
तनाव को कम करना : ध्यान के द्वारा	p. 15
सारांश	p. 18

---

## सत्र 4 पर पुनर्विचार: व्यवहार कार्यनीतियाँ और असहायक विचार

---

हमने इस बारे में बात की थी:

- बदलाव करने के लिए एक नया व्यवहार को कैसे चुनना है
- असहायक विचारों को कैसे बदलना है
- तनाव का प्रबंधन 4: निर्देशित कल्पना अभ्यास तकनीक द्वारा

**Q!** व्यवहार रिकॉर्ड पूरा करना कैसा रहा?

<ul style="list-style-type: none"><li>• यह कैसे हुआ?</li><li>• क्या यह ठीक रहा?</li><li>• क्या इसमें आपको कोई पैटर्न नज़र आया?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• आपको क्या लगता है कि क्या परेशानी हुई ?</li><li>• ऐसा क्या किया जाए कि भविष्य में आसानी रहे?</li></ul>
--	--

## अपने आप को प्रभावी ढंग से कैसे व्यक्त करें

- हम सभी अलग-अलग तरीकों से बातचीत करते हैं। आज, हम बातचीत की तीन शैलियों के बारे में बात करने जा रहे हैं जो हम अलग-अलग समय पर या विभिन्न परिस्थितियों में उपयोग करते हैं।
- यह तीन प्रकार का होता है:

निष्क्रिय बातचीत

आक्रामक बातचीत

अधिकारपूर्वक बातचीत



# निष्क्रिय बातचीत

- निष्क्रिय बातचीत झगड़े और बहस से बचने में सहायता देती है। इस प्रकार की बातचीत में सामने वाले व्यक्ति की जरूरतों को ऊपर रखा जाता है। लेकिन ऐसी बातचीत से व्यक्ति अपने आप को परेशान और असहाय महसूस करता है। निष्क्रिय बातचीत से ऐसा संदेश जा सकता है:
- मेरी कोई गिनती नहीं है। मेरी भावनाएँ मायने नहीं रखती, सिर्फ आपकी भावनाएँ ही मायने रखती हैं। मेरा कोई

"I don't count. My feelings don't matter; only yours do. I'm not important".

## उदाहरण: निष्क्रिय बातचीत

लक्ष्मी के पति को याददाश्त में कमी की समस्या है। लक्ष्मी अकेले ही अपने पति की देखभाल करती हैं। लक्ष्मी अपनी सेहत के लिए सप्ताह में एक बार व्यायाम की क्लास के लिए जाती हैं। इस दौरान उसने अपने पति की देखभाल के लिए उसका देवर विकास राजी हैं। लेकिन एक दिन लक्ष्मी की क्लास से एक घंटे पहले विकास कहता है कि मैंने अपना इरादा बदल लिया है और आज मैं भाई का ख्याल नहीं रख पाऊँगा। लक्ष्मी जवाब देती है "ठीक है", असल में मैं खूद क्लास में जाना नहीं चाहती हूँ।

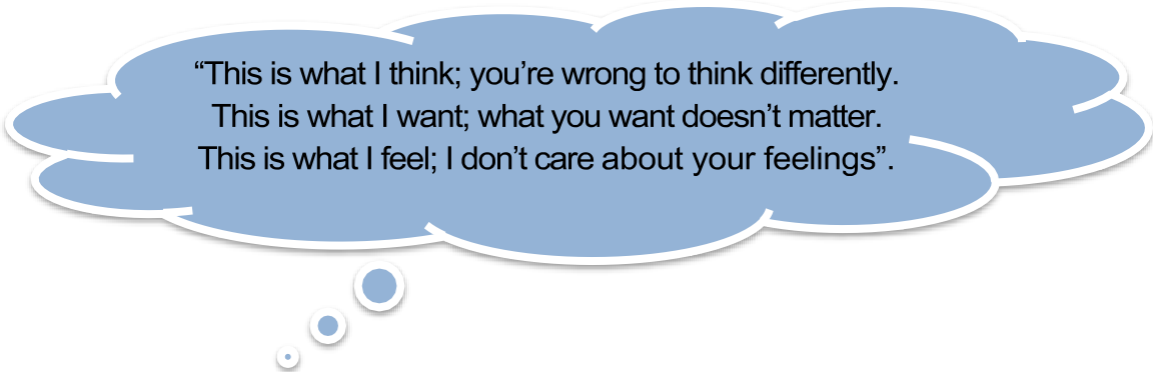
## Talking point:

इस तरह के अनुभव के बाद आप कैसा महसूस कर सकते हैं? क्या असर हो सकता है?

## आक्रामक बातचीत

- आक्रामक विचार से गुस्सा और झगड़ा पैदा होता है। यह ऐसा संदेश भेज सकता है:

मैं ऐसा सोचता हूँ। यदि आप मेरे विचारों से अलग/भिन्न सोचते हैं, तो आप गलत हैं। मुझे यह चाहिए, आप क्या चाहते हैं उसके कोई मायने नहीं है। मैं ऐसा महसूस करता हूँ, मुझे आपकी भावनाओं की कोई परवाह नहीं है।



“This is what I think; you’re wrong to think differently.  
This is what I want; what you want doesn’t matter.  
This is what I feel; I don’t care about your feelings”.

### उदाहरण: आक्रामक बातचीत

लक्ष्मी ने विकास के अपने भाई की एक घंटे देखभाल ना करने के फैसले पर यह जवाब दिया कि "मैं इस बात से परेशान हूँ कि तुम किसी और के बारे में नहीं सोचते हो। तुमने अपने भाई की एक घंटे देखभाल करने का वादा किया था जिससे मैं व्यायाम की क्लास में जा सकूँ। अब मैं चाहती हूँ कि तुम अपने वायदे पर कायम

### Talking point:

- विकास कैसे प्रतिक्रिया दे सकता है?
- इस तरह के अनुभव के बाद आप कैसा महसूस कर सकते हैं?
- क्या असर हो सकता है?

# अधिकारपूर्वक बातचीत

- अधिकारपूर्वक या दृढ़तापूर्वक बातचीत समस्या को हल करने और एक साथ काम करने में सहायक होता है। यह ऐसा संदेश भेज सकता है:  
मैं ऐसा सोचता हूँ और ऐसा महसूस करता हूँ। मेरे अनुसार परिस्थिति ऐसी है। लेकिन आपके विचार और भावनाएँ भी महत्वपूर्ण हैं। मैं आपके विचारों और भावनाओं की कद्र करता हूँ।

“This is what I think, this is what I feel. This is how I see the situation. Your thoughts and feelings are also important”.

## उदाहरण: अधिकारपूर्वक बातचीत

लक्ष्मी ने विकास के इस कथन का जवाब दिया कि "मेरे लिए महत्वपूर्ण है कि मुझे व्यायाम की क्लास में जाने का मौका मिले। मैं जानती हूँ कि आप व्यस्त हैं, लेकिन क्या आप अपने भाई के लिए समय निकाल सकते हैं।"

## Talking point:

- चर्चा के बिंदु:
- यह पिछले उदाहरणों से कैसे अलग है?
- परिस्थिति पर इसका क्या असर हो सकता है?
- क्या आप कुछ और सोच सकते हैं, जिसने इस स्थिति में मदद की हो?



## Talking point: आप कैसे बातचीत करते हैं?

1. आप डॉक्टरों और स्वास्थ्यकर्मियों के साथ कैसे बातचीत करते हैं?
2. परिवार के सदस्यों या दोस्तों के साथ स्थितियों के बारे में या मदद मांगते समय कैसे बातचीत करते हैं??
3. मनोभ्रंश (डिमेंशिया) से ग्रस्त मरीज के साथ, आप कैसे बातचीत करते हैं?
4. इस प्रकार की किसी भी स्थिति में अपने बातचीत के पैटर्न को आप कैसे बदलना चाहेंगे?



"I never talked about any problems I was having because I was ashamed of admitting it. But now I've learned that there is no shame in asking for help and that what I need is important too".



मैंने कभी अपनी समस्याओं के बारे में बातचीत नहीं कि क्योंकि मैं इन्हें सबके सामने स्वीकार करने में शर्मिंदगी महसूस करता है। लेकिन अब मैंने सीखा है कि मदद माँगने में कोई शर्मिंदा होने की बात नहीं है और मेरी ज़रूरतें भी महत्वपूर्ण हैं।



- अब हम मदद मांगने के बारे में बात करने जा रहे हैं। एक हाल की स्थिति के बारे में सोचें जहाँ आपने अपने रिश्तेदार से मदद मांगी थी और जैसी आप उम्मीद करते थे वैसा नहीं हुआ।

### मुखर बातचीत के लिए युक्तियाँ

1. इस बारे में सोचें कि आपको क्या चाहिए या आपकी क्या जरूरत है
2. जो समस्या है उसका संक्षेप में समाधान करना
3. अपने विचारों और भावनाओं को स्पष्ट रूप से अभिव्यक्त करने का प्रयास करें
4. आपको क्या चाहिए इसकी विस्तृत और सटीक जानकारी दें। जैसे दो घंटे के लिए माँ की देखभाल के दौरान उन्हें एक नाश्ता खिलाना, रेडियो पर उनके पसंदीदा चैनल चलाना और उन्हें शौचालय ले जाने में सहायता करना |
5. स्थिर रहें: हो सकता है कि आपने जो मांगा हो वह बिल्कुल न मिले, लेकिन आपको कुछ ऐसा मिलेगा जो मददगार होगा
6. इसे छोटे भागों में बाँट ले या एक समय में एक चीज़ के लिए पूछें - आमतौर पर लोगों के लिए एक बड़े अनुरोध की तुलना में छोटे से अनुरोध के लिए हां कहना ज्यादा आसान होता है |
7. यदि आप कहीं झिझकते हैं - इसके बारे में सोचने और फिर से बात करने की कोशिश करें
8. पहचानें कि कभी-कभी कोई समाधान नहीं होता है
9. याद रखें कि आप क्या चाहते हैं और जिस व्यक्ति की आप देखभाल करते हैं वह हमेशा एक जैसा नहीं हो सकता है

हार मत मानिए: हालात बदलने से पहले इसमें कई प्रयास करने पड़ सकते हैं



### *Talking point:*

आपने अधिकारपूर्वक बातचीत का अभ्यास कैसे किया? क्या यह अच्छा हुआ और आप दोबारा से किन तकनीकों का उपयोग करना चाहेंगे?

## स्मृति समस्याओं से ग्रस्त व्यक्ति के साथ बातचीत करना

- स्मृति समस्याओं से ग्रस्त व्यक्ति के साथ संवाद करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है। आप अभी या भविष्य में ऐसा महसूस कर सकते हैं कि आपको कई बाधाओं का सामना करना पड़ता है।
- यदि हम निराश होते हैं तो स्पष्ट रूप से बातचीत करना और भी कठिन हो जाता है।
- आप निम्नलिखित में से कुछ को पहले से ही जानते हैं, या यह नई जानकारी हो सकती है। स्मृति समस्याएं लोगों को रोजमर्रा की क्षमता को प्रभावित कर सकती हैं:
  - समझें कि वे क्या देखते और सुनते हैं
  - याद रखें कि वे क्या कहना चाहते थे
  - सही शब्दों का पता लगाएं
  - जो कहा जा रहा है, उस पर ध्यान दें
  - जो कहा गया उसे समझें

### Key Point:

स्मृति समस्याओं से ग्रस्त लोग अक्सर बातचीत करने में अपनी कठिनाइयों को दूर नहीं कर सकते हैं, हमें उनके साथ बातचीत करने के तरीके खोजने की आवश्यकता है।



### उदाहरण

गायत्री चाहती है कि उसका पति जय उसके साथ बाहर आए। वह टेलीविजन देख रहा है। वह टेलीविजन बंद करने के लिए दूसरे कमरे से चिल्लाती है ताकि वे तैयार हो सकें। जय उसकी बात को नजरअंदाज करता है। वह टेलीविजन बंद करने के लिए और जोर से चिल्लाती है और खुद बाहर जाने के लिए तैयार हो

### Talking point:

गायत्री चीजों को अलग तरीके से कैसे कर सकती थी?

## स्मृति समस्याओं से ग्रस्त लोगों के साथ बातचीत करने के लिए सुझाव

### सुनना और समझना

- ध्यान से सुनने की कोशिश करें कि आपका रिश्तेदार क्या कह रहा है और धीरे से उन्हें प्रोत्साहित करें।
- यदि उन्हें खुद को व्यक्त करना मुश्किल लगता है, तो आप उनको अधिक समय दें।
- यदि आपको अनुमान लगाना है कि उनका क्या मतलब है, जाँच ले कि क्या आपको उनकी बात सही तरीके से समझ आयी है या नहीं।
- यदि आप खुद निराश या चिड़चिड़े हो, तो विषय को बदल दें या परेशान करने वाले विषय के बारे में बाद में बात करें।
- हमेशा याद रखें कि स्मृति समस्याओं से ग्रस्त कुछ लोग प्रश्नों का उत्तर नहीं दे सकते हैं, लेकिन वह अपने

### किसी का ध्यान आकर्षित करना

- रोगी से बात करने से पहले उनका ध्यान आकर्षित करने की कोशिश करें।
- ऐसी जगह खड़े होकर या बैठकर बात करें जहाँ से रोगी आपको साफ-साफ देख सके।
- अपनी ओर ध्यान आकर्षित करने के लिए रोगी से मुस्करा कर बात करें या धीरे से उनका हाथ थपथपाएं।
- हमेशा जाँचें कि रोगी के पास चश्मा या सुनने की मशीन उपलब्ध है।
- रोगी के साथ बातचीत के दौरान ध्यान भटकाने वाली चीज़ों जैसे: रेडियो या टी.वी को बंद कर दें।

### खुद को समझाना

- रोगी के पास में बैठें, सुनिश्चित करें कि आसपास में कम से कम शोर हो और पर्याप्त रोशनी हो।
- स्पष्ट, धीरे-धीरे और शांति से बोलें।
- सवाल पूछने के बाद आप अपने मन में दस तक गिनती गिनने की कोशिश करें, ताकि रोगी को जवाब देने का पर्याप्त समय मिल सके।
- छोटे वाक्यों का प्रयोग करें।
- केवल सरल प्रश्न पूछने की कोशिश करें, एक बार में एक ही सवाल पूछें, और हाँ / ना में उत्तर देने वाले प्रश्न पूछें।
- रोगी को ज्यादा विकल्प न दें। केवल दो विकल्प देकर चुनने को कहें, जैसे अगर भोजन में उनकी

### Key Point:

**आपको विभिन्न संवाद की कार्यनीतियों का प्रयोग करना पड़ सकता है और देखें कि क्या यह आपके और आपके रोगी के लिए क्या उपयुक्त है। समय के साथ आपको भी बदलना पड़ सकता है।**

## Talking point:

- क्या आपने, स्वयं को समझने और रोगी के साथ बात करने की क्षमता में क्या कोई बदलाव देखा है?
- आपने उनके साथ बातचीत करने के तरीके को कैसे बदला?
- आप इनमें से कौन-से सुझावों का उपयोग पहले से ही करते थे?
- इन सुझावों में से कौन-कौन से सुझावों का प्रयोग अब आप करना चाहेंगे?

### संप्रेषण का रिकॉर्ड

- यहां एक रिकॉर्ड करने का एक तरीका है जिसमें आप अपने मरीज़ या अन्य लोगों के साथ कैसे बातचीत करते हैं उसे रिकॉर्ड कर सकते हैं, यह याद रखें कि आपको उन बातों को लिखना है कि किससे आपको अच्छे परिणाम मिले हैं और किससे आपको कठिनाइयों का सामना करना पड़ा है।

स्थिति	मैंने क्या कहा या किया?	यह कैसा रहा?	मुझे कैसा लगा?

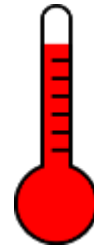
# तनाव का प्रबंधन 5: ध्यान

ध्यान तनाव को कम करने की एक तकनीक है जिसमें विभिन्न शारीरिक संवेदनाओं को ध्यान में रखते हुए सुखद कल्पना का संयोजन शामिल है।

- यदि आप स्वयं को एक आरामदायक दृश्य में होने की कल्पना करें (जैसे कि एक समुद्र तट, जंगल, आदि ...) तो यह आपके तनाव को कम करने में और बेहतर तरीके से ध्यान केंद्रित करने में मदद करता है।
- सुखद चित्रों पर ध्यान केंद्रित करने से आपके लिए आराम की शारीरिक संवेदनाओं की ओर ध्यान देना आसान हो जाएगा।
- आप जितना अधिक इसका अभ्यास करेंगे, यह उतना ही आपके लिए उपयोगी होगा।

## व्यायाम के पहले तनाव का मूल्यांकन

“ध्यान के पहले अब आप अपने तनाव का स्तर कितना तय करेंगे?”



- 5 = बहुत ज्यादा तनावपूर्ण
- 4 = वास्तव में तनावपूर्ण
- 3 = मध्यम तनावपूर्ण
- 2 = थोड़ा तनावपूर्ण
- 1 = बिल्कुल तनाव में नहीं

**Q!** 1 से 5 के पैमाने पर, आप अपने तनाव का मूल्यांकन कैसे करेंगे? \_\_\_\_\_

## ध्यान: अभ्यास सत्र

"आइए शुरू करते हैं ... अपनी कुर्सी पर आराम से बैठें और गहरी, गहरी साफ सांस लें ...

जब आप तैयार हों, तो अपनी आँखें बंद करें और महसूस करें कि हर सांस के साथ खुद को अधिक से अधिक आराम और शांति का अनुभव कर रहे हैं....

सामान्य रूप से साँस लेना जारी रखें, जैसा कि आप एक आराम की स्थिति में खुद की कल्पना करते हैं ... आप समुद्र तट पर हो सकते हैं, या एक जंगल में, या जहाँ पर भी आप सहज महसूस करते हैं ...

इस शांतिपूर्ण जगह में अपने आसपास के चीज़ों पर ध्यान देने के लिए कुछ समय निकालें और ध्यान दें कि आप अधिक से अधिक आराम महसूस कर रहे हैं ...

“ एक बार जब आप अपने विशेष स्थान पर सहज महसूस करते हैं, तो अपने आप से सोचें, ‘मुझे शांति महसूस हो रही है... मेरा दाहिना हाथ भारी है ... मेरा बायाँ हाथ भारी है ... ’

अब अपने आप करें, अपनी शांत श्वास और दिल की धड़कन पर ध्यान दें, और अपनी बाहों और पैरों में भारी, गर्म संवेदनाओं को महसूस करें...

मैं शांत हूँ। मेरे हाथ और पैर आराम की स्थिति में हैं। मेरे दिल की धड़कन नियमित तौर से महसूस हो रही है इसमें कोई तेजी नहीं है। मैं आसानी से गहरी लंबी साँसे ले रहा हूँ और साँस छोड़ रहा हूँ। मेरी साँसों की गति नियमित है। ना ज्यादा तेज है और ना ही ज्यादा धीरे है। मेरा पेट आराम की स्थिति में है। मेरे शरीर के सभी अंग आराम की स्थिति में हैं और मैं शांति का अनुभव कर रहा हूँ।

अब, आप अपने पूरे शरीर में आराम अनुभव कराने वाली संवेदनाओं पर ध्यान देते रहें, जैसे आप अपने शांतिपूर्ण स्थान पर महसूस करते हैं ...

अब, मैं 3 से 1 तक गिनती करने जा रहा हूँ, और आप अपनी आँखें खोलेंगे और अपने आसपास के वातावरण के बारे में अधिक सतर्क और जागरूक बनेंगे ... जब तक मैं कहता हूँ 1, आपकी आँखें पूरी तरह से खुली होंगी, और आप सतर्क, ताज़ा और तनावमुक्त महसूस करेंगे ...

तीन ... दो ... एक ... आपकी आँखें खुली हैं और आप अपने आसपास के वातावरण में जागृत, सतर्क, तनावमुक्त और जागरूक महसूस कर रहे हैं ...”



व्यायाम के बाद तनाव का मूल्यांकन

अभ्यास के बाद अब आप अपने तनाव का स्तर कितना तय करेंगे?



- 5 = बहुत ज्यादा तनावपूर्ण
- 4 = वास्तव में तनावपूर्ण
- 3 = मध्यम तनावपूर्ण
- 2 = थोड़ा तनावपूर्ण
- 1 = बिल्कुल तनाव में नहीं

**Q!** 1 से 5 के पैमाने पर, आप अपने तनाव का मूल्यांकन कितना करेंगे? \_\_\_\_\_

## सारांश

---

आज, हमने इस बारे में बात की है:

- संप्रेषण की विभिन्न शैलियाँ
- निष्क्रिय, आक्रामक और मुखर संप्रेषण(बातचीत)
- स्मृति समस्याओं से ग्रस्त व्यक्ति के साथ बातचीत करना
- तनाव को कम करने की तकनीक: *ध्यान* अभ्यास तकनीक

## अगले सप्ताह के लिए: इसे अभ्यास में लाना



### तनाव को कम करना - ध्यान:

- दिन में कम से कम एक बार इसका अभ्यास करने की कोशिश करें और ध्यान दें कि ऐसा करने से आपको कैसा महसूस होता है।



### संप्रेषण का रिकॉर्ड:

- अगले सप्ताह में तीन अलग - अलग स्थितियों के लिए पृष्ठ 20 पर बातचीत के रिकॉर्ड को पूरा करने की कोशिश करें, अपने बातचीत पैटर्न पर ध्यान देना कि किन-किन कार्यनीतियों ने अच्छे से संवाद हुआ और आपने किन कठिनाइयों का सामना किया।



### भविष्य के लिए योजना:

- कृपया अगले सप्ताह के लिए सामग्री पढ़ें। यह आपको महत्वपूर्ण जानकारी का उपयोग करने में मदद करेगा। आप किसी भी एक और परिवार के सदस्य को आमंत्रित कर सकते हैं जो आपको सत्र में मदद कर सकता है।



### वैकल्पिक अभ्यास:

- कृपया व्यवहार और विचार रिकॉर्ड का उपयोग करना जारी रखें यदि यह ऐसा कुछ है जिसे आपने पिछले हफ्तों में उपयोगी पाया है।

### **START:** इसे अभ्यास में लाना

- आपको ऐसा करने का अवसर कब मिलेगा?
- क्या समस्या हो सकती है?
- इसको आसान कैसे बना सकते हैं?

## संचार रिकॉर्ड

---

कृपया इस पृष्ठ का उपयोग यह लिखने के लिए करें कि आप इस सप्ताह अपने रोगी या अन्य लोगों के साथ मौखिक रूप से और अशाब्दिक संकेत को कैसे संवाद करेंगे।

स्थिति	मैंने क्या कहा या किया?	यह कैसा रहा?	मुझे कैसा लगा?

## संचार रिकॉर्ड

---

स्थिति	मैंने क्या कहा या किया?	यह कैसा रहा?	मुझे कैसा लगा?

## विचार रिकॉर्ड

---

क्या हो रहा था?	आप क्या सोच रहे थे?	आपने कैसा महसूस किया	एक वैकल्पिक प्रतिक्रिया क्या होगी ...	अब आपको कैसा महसूस हो रहा है?

## विचार रिकॉर्ड

---

क्या हो रहा था?	आप क्या सोच रहे थे?	आपने कैसा महसूस किया	एक वैकल्पिक प्रतिक्रिया क्या होगी ...	अब आपको कैसा महसूस हो रहा है?

## व्यवहार अभिलेख

---

कृपया इन पृष्ठों का उपयोग उन चीजों को लिखने के लिए करें जो आपके रिश्तेदार करते हैं (या जो आप करते हैं) और वे नीतियाँ जिन्हें आप आजमाते हैं।

दिन	सुबह / दोपहर / रात	कौन कौन शामिल था?	ट्रिगर	व्यवहार	प्रतिक्रिया	आपने क्या कार्यनीति अपनाई?	क्या हुआ??



# व्यवहार अभिलेख

---

दिन	सुबह / दोपहर / रात	कौन कौन शामिल था?	ट्रिगर	व्यवहार	प्रतिक्रिया	आपने क्या कार्यनीति अपनाई?	क्या हुआ??

