



डॉ. स्वतन्त्र जैन
मनोवैज्ञानिक परामर्शदाता

आग्रह-पूर्वक अपनी राय या बात कहना - एक हुनर - एक कला

बस में देहली से पानीपत जाने के लिये एक दिल्ली-चंडीगढ़ की बस में चढ़ते समय, जब मेरा एक पांव नीचे और दूसरा बस की पहली सीढ़ी पर ही था। बस के कंडक्टर ने रोकते हुए मुझसे पूछा, 'कहा जाना है?' मैंने कहा, 'पानीपत' यह सुनते ही बड़े उर्दड़ लहने में वह बोला, 'निचो उतर, उतर निचो, चंडीगढ़ से पहिले की कोई सवारी नहीं चढ़ेगी।' मैंने कहा, 'क्यों मैया, पानीपत तो सारी बसें रुकती है?' 'मझे नी पता, तू निचो उतरना'।

दिसंबर माह में सांझ के 6 बजे कितना अंधेरा हो जाता है, सब को मालूम है, हलात को देखते हुए मैंने बड़े सम्मान के साथ कहा, 'देखो माई, अंधेरा हो रहा है, पानीपत के लिये कोई और बस नहीं खड़ी है। मुझे इसी में जाने दें।' वह और ज्यादा गुस्ताखी के साथ बोला, 'तू निचो उतरदी है कि ना?' मैं भी जिद में आ गई। इसलिये आग्रहपूर्वक परंतु बहुत विनम्र भाव से मैंने कहा, 'देखिये कंडक्टर साहिब, मैं अपने आप तो नहीं उतरूंगी। आपके पास तीन विकल्प हैं: 1. मुझे सम्मानपूर्वक चढ़ने दें, 2. मुझे जबरदस्ती हाथ पकड़ कर उतार दें या 3. मुझे धक्का देकर नीचे फेंक दें।' वह निरुत्तर होकर मुझे चढ़ाने को विवश हो गया। 'बस में बैठी सवारियों ने तो किसी ने कोई प्रतिक्रिया नहीं की, केवल तमाशा देखती रही'।

इस आपबीती घटना से मैं आप सबको यह अहसास दिलाना चाहती हूँ कि हम सभी इसी तरह अपनी बात अधिकार व आग्रह-पूर्वक कह सकते हैं, ठीक वैसे ही, जैसे मैंने बस में चढ़ने के अपने अधिकार का प्रयोग करते हुए ना कंडक्टर का अपमान किया, ना ही उसके सामने गिड़गिड़ा कर अपना स्वाभिमान खोया, और ना उसको अपने ऊपर गुस्ताखी से हावी होने दिया, परंतु फिर भी, उसका और अपना सम्मान बरकरार रखते हुए अपनी बात आग्रह-पूर्वक व पूर्ण अधिकार के साथ रखने में कामयाब रही।

हम सभी ऐसा कर सकते हैं, परंतु करते नहीं और ना ही इस दिशा में कभी सोचने का प्रयास ही करते हैं। मैंने इन चंद शब्दों को हाईलाइट इस लिये किया है कि किसी भी वार्तालाप में, अपने से पद, रिश्ते या उम्र में छोटे-बड़े से बात करते समय, राय देते समय एक दूसरे का सम्मान करना बेहद जरूरी है। परंतु कहने, सुनने में यह बात गितनी आसान लगती है, उतनी ही नहीं। इसके लिये हमें बाकायदा सीखना एवं अभ्यास भी करना पड़ेगा। इसलिये, हम आज इसी विषय पर बात करेंगे।

हमें अक्सर अपनी बात या राय दूसरों के सामने रखनी नहीं आती। ऊपर के मेरे उदाहरण से यह स्पष्ट हो गया होगा कि अपनी राय/बात किसी के भी सामने आग्रह पूर्वक कहना एक बहुत बड़ी कला और हुनर है। हम दूसरों के सीधे-सादे सवालो का जवाब भी ऐसे देते हैं, जैसे वे हमारे दुरमन हैं। ओह! आपको यह बात हजम नहीं हुई थायद! तो चलिए, मैं कुछ दूसरे अंदाज से कहती हूँ। बहुत से नौजवान लड़के व लड़कियां अपने दोस्तों, सगे-संबंधियों या परिचितों-अपरिचितों से सीधे मुंह या तहजीब से बात नहीं करते 'जैसे ऊपर के उदाहरण में कंडक्टर महशय और मेरे बीच के वार्तालाप का उदाहरण'। अफसोस इस बात का है कि हमें इस बात का कभी अहसास भी नहीं होता और न चाहते हुए भी हमारे बहुत अहम रिश्ते भी बिगड़ जाते हैं, कई बार नौकरी से भी हाथ धोना पड़ सकता है या अपने साथियों व बॉस के सामने शर्मिंदा भी होना पड़ता है। और, क्षमा कीजिएगा, हरियाणवी भाई-बहनों, बुजुर्गों व बच्चों, हम हरियाणवी तो ऐसी लतमा भाषा और लहजे में बात करते हैं कि सामने वाला देखता ही रह जाए! हम प्रायः अपनी बात या राय तीन ढंग से रख सकते हैं :

* **आग्रह-पूर्वक-एसर्टिवली** : दूसरे से सम्मान-पूर्वक पेश आना व सीधे तौर से, बिना अपने या दूसरों को चोट पहुंचाए, आहत किये या नीचा दिखलाए, आत्म-विश्वास से बात करना; (जैसे ऊपर के उदाहरण में मैंने अपनी बात कही)

प्रत्येक व्यक्ति को अपने जीवन के विभिन्न पड़ावों में कई तरह की समस्याओं एवं मानसिक परेशानियों का सामना करना पड़ता है। आर्थिक व स्वास्थ्य से संबंधित समस्याओं के अलावा मनुष्य के जीवन में कूड़ेकै इसी समस्याएं भी आती हैं, जिन्हें हम अपने भाई-बहन, माता-पिता अथवा यार दोस्तों से सांझा नहीं करना चाहते या कर नहीं सकते। ऐसे में हमें एक ऐसे राहगीर की तलाश रहती है, जिसके सामने हम अपने मन को खोलकर रख सकें। आपको यह जानकर प्रसन्नता होगी कि अपने प्रिय पाठकों की ऐसी समस्याओं के समाधान हेतु अर्थ प्रकाश में 'आपकी उलझनें-हमारे प्रयास' नाम से एक कालम प्रारंभ किया गया है। इस कॉलम में कुरुक्षेत्र विश्वविद्यालय के मनोविज्ञान विभाग से सेवानिवृत्त प्रोफेसर व एक अनुभवी एवं व्यापक दृष्टिकोण वाली मनोवैज्ञानिक परामर्शदाता-डॉ. स्वतंत्र जैन हर मंगलवार किसी महत्वपूर्ण मनोवैज्ञानिक एवं सामयिक विषय पर एक आलेख देंगी तथा इसके साथ-साथ पाठकों के प्रश्नों/समस्याओं का समाधान बताते हुए उत्तर भी देंगी। पाठकों से अनुरोध है कि अपने प्रश्न/समस्याएं अर्थ प्रकाश कार्यालय में भेज दें।

-सम्पादक

- * **आक्रामकता से - एग्रेसिवली** : दूसरे से हीन भाव से पेश आना और आहत करते हुए, मानसिक चोट पहुंचाते हुए, हिंसात्मक और लड़ाई करने के लहजे में अपनी बात कहना (जैसे कंडक्टर ने मुझसे बात की), और
- * **दब्लुपन से - सबमिस्सिवली** : अपने आपको हीन-भाव से पेश करना और डरते, सकुचाते, गिड़गिड़ाते हुए, स्वयं को हीन मानकर खुद को नीचा दिखलाते और आहत करते हुए अपनी बात कहना (जैसे हम किसी से रहम की गींघ मँग रहे हों)।

मेरे नौजवान दोस्तों, आप खुद ही चुनाव करें कि आपको किस तरह से बात करना और सुनना पसंद है? परंतु ऐसा नहीं होना चाहिये कि आप जैसे मरजी, दूसरे का अपमान करते हुए बात करें, परंतु दूसरे से यह आशा करें कि वे आपसे तहजीब और सम्मान से बात करें। ऐसा कदापि नहीं हो सकता। हाँ, इसके विपरीत अवश्य हो सकता है, जैसे मेरे साथ कंडक्टर ने किया।

आपके लिये तो आग्रह-पूर्वक सम्मान से अपनी बात और राय रखना और भी जरूरी है, क्योंकि आपको या तो नौकरी के लिये इंटरेस्ट देना है, या नौकरी में हैं तो, बॉस एवं सहकर्मियों के साथ अच्छे संबंध बना कर रखने हैं, नहीं तो नौकरी से निकाल दिये जाने का डर हमेशा सता रहा, व्यापार में हैं तो, ग्राहकों से मितास व सम्मान से बात नहीं करेंगे, तो वह बिटक कर कहीं और जा सकता है, और यदि कोई खुद का काम है, तो भी तहजीब से बात नहीं करेंगे, तो काम ज्यादा नहीं बढ़ सकता। और हाँ! आपसी संबंधों में तो इस कौशल के बिना काम चल ही नहीं सकता। सो, इस कौशल और कला का मान रखना हर तरह से जरूरी है।

आग्रह-पूर्वक बात करने का अभिप्राय :

- * अपने अधिकार, मान एवं सम्मान की रक्षा करते हुए अपनी बात या राय दूसरों के सामने रखना,
- * सामने वाले के अधिकार, मान व सम्मान की भी रक्षा करते हुए अपनी बात कहना,
- * अपनी बात कहते हुए सामने वाले से पूरी तमीज व सलीके से बात करना,
- * अपनी बात कहने से पहिले सामने वाले की बात पूरे गौर से सुनना,
- * अपनी भाव-मनोमाओं से भी दूसरे को आहत नहीं करना, अपनी बात कहते समय अपनी आवाज और लहजे को भी संयमित रखना,
- * दूसरे को अपनी बात कहने का प्रयास अवसर देना,
- * हमें यदि किसी की बात पसंद नहीं या गलत लगती है तो हम उसे सम्मान-पूर्वक अपनी नापसंद जतला सकते हैं, हमसे यदि कोई हमारी कोई चीज मांगे, पर हम नहीं दे सकते, तो सम्मान-पूर्वक अपनी असमर्थता बतलाकर इंकार कर सकते हैं,
- * हमें पद-प्रतिष्ठा, आयु व रिश्ते में अपनी से बड़े, बराबर व छोटे-सभी की राय/बात से असहमत होने का अधिकार है, किन्तु अपनी असहमति बड़ी विनम्रता एवं सम्मान-पूर्वक जतानी चाहिये।

आग्रह-पूर्वक बात कहने का यह अर्थ कदापि नहीं कि :

- * आप दूसरे से गिड़गिड़ा कर या मिनते करते हुए बात करें क्योंकि यह आपके आत्म-सम्मान के विध्वंस होगा,
- * दूसरे से अहंकार व घमंड से बात करें,
- * दूसरे को जवाब देने का प्रयास अवसर ही ना दें,
- * दूसरे का अपमान करते हुए बात करें,
- * दूसरे के अधिकार का हनन करें या कोई अहमियत ना दें,
- * ऊंची आवाज, गुस्ताखी या बदतमीजी से बात करें,
- * अपने अधिकार का प्रयोग या रक्षा न करें,
- * अपने अधिकार के प्रयोग व रक्षा के लिये दूसरे के अधिकार का हनन करें या छीने,
- * अपने अधिकार या मांगे मनवाने के लिये पब्लिक प्रोपर्टी को हानि पहुंचाएं या दूसरों पर पेशा बरसाएं या किसी का अपमान करें,
- * दूसरे की चापलूसी करके उसे खुश करने का प्रयास करें,
- * हम बिना बात के दूसरों की हं में हं मिलाएं।

आग्रह-पूर्वक बात कहने का यह अर्थ भी कदापि नहीं कि :

- * आप दूसरे को अपना अपमान करने दें,
- * आप दूसरे को अपने को चोट पहुंचाने की इजाजत दें,
- * आप दूसरे को अपना अधिकार छीनने दें, और
- * दूसरे को अपने से बदसलूकी करने दें,
- * आप चाहते हुए भी 'ना' नहीं कह पाएँ,
- * आप अपने स्वाभिमान की रक्षा ही ना कर पाएँ,
- * पद-प्रतिष्ठा व आयु में अपने से बड़े जनो की लिहाज के खातिर उनकी गलत, अन्वय-पूर्ण व बेढंगी बातों को मानते हैं। ऐसे में आपको उन्हें सम्मान-पूर्वक 'ना' कहने व उनका विरोध करने के अधिकार पर अवश्य करना चाहिये।

सो, अब आप को अच्छी तरह यह समझ में आ गया होगा कि आग्रह-पूर्वक बात या राय रखने का मतलब है :

'अपने व दूसरे के सम्मान, स्वाभिमान एवं अधिकार की रक्षा करते हुए प्रेम व आदरपूर्वक, पूर्ण आग्रह से (एसर्टिवली) अपनी बात कहना', 'किसी की बात, राय या विनती या गलत व अन्वयपूर्ण आदेश को सम्मानपूर्वक तरीके और लहजे से मानने से इंकार करना', और बिना गिड़गिड़ाए, बिना किसी की चापलूसी किये, बिना किसी के डर व शर्म से निसकोच (परंतु सम्मानपूर्वक), लै कर अपनी बात या राय कहना और बताना है'।

बेशक, आपको यह समझ में आ गया है, किंतु इतना आसान नहीं, गितना हमें-आपको लगता है। इसके लिये किसी अच्छे से साइकोथैरेपिस्ट से एसर्टिवनेस ट्रेनिंग ले लें तो बेहतर होगा। फिर, उसका अच्छे से अभ्यास करें और अन्त में अपनी सभ्यार्ण ईच्छ-शक्ति से इसे अपने जीवन में उतारने का सतत अभ्यास करें। यदि आप सम्मानपूर्वक और विनम्रता से अपनी बात कहना, दूसरों की बात सुनना और अपने व दूसरे के अधिकार को बराबर मानते हुए एक-दूसरे से आदर-भाव से बात करने की कला सीखकर उसका अपने जीवन में प्रयोग कर सकें तो आपके हर तरह के रिश्तों में मितास आने का आश्वासन खुद ही मिल जाएगा।