

खंड 3
सामाजिक संज्ञान

THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

खंड 3 सामाजिक संज्ञान

परिचय

इस खंड में तीन इकाइयाँ शामिल हैं जो सामाजिक संज्ञान से संबंधित हैं। यहाँ यह उल्लेख किया जाना चाहिए कि, सामाजिक अनुभूति वह तरीका है जिसके द्वारा हम सामाजिक सूचनाओं को संसाधित करते हैं। **पहली इकाई** स्कीमा और ट्यूरिस्टिक्स की अवधारणाओं से संबंधित है अन्य इकाइयाँ सामाजिक विचार के तरीकों की व्याख्या करती हैं। इकाई त्रुटियों के स्रोतों के बारे में भी चर्चा करती है, जो हमारे सामाजिक संज्ञान को प्रभावित करती है। इस इकाई की मदद से आप दूसरों के साथ सामाजिक संपर्क में हमारी संज्ञानात्मक प्रक्रियाओं द्वारा निर्भाई गई भूमिका के विषय में जान पाएंगे।

दूसरी इकाई सामाजिक धारणा की प्रक्रिया के बारे में चर्चा करती है और उन तरीकों का वर्णन करती है जिनसे हम विभिन्न सामाजिक स्थितियों में दूसरों को अनुभव करते हैं। यह रोपण के सिद्धांतों के साथ भी व्यवहार करेगा, ताकि यह पता चल सके कि किसी व्यक्ति का व्यवहार उसके आंतरिक निपटान से उत्पन्न हुआ था या कुछ बाहरी स्थितिजन्य कारक थे जो विशेष व्यवहार का कारण बने। इकाई उस प्रक्रिया को भी बताएगी जिसके द्वारा सामाजिक परिस्थितियों में हमारे साथ बातचीत करने वाले अन्य लोगों की समग्र छाप बनती है। अन्त में, हम एट्रिब्यूशन प्रक्रिया में होने वाली त्रुटियों का वर्णन करेंगे।

इस खंड की **तीसरी इकाई** में, हम दृष्टिकोण और अर्थ की परिभाषा पर चर्चा करेंगे। हम आगे दृष्टिकोण के घटकों, प्रकारों और कार्यों की व्याख्या करेंगे। हम दृष्टिकोण के गठन और परिवर्तन की प्रक्रिया और सिद्धांतों का भी वर्णन करेंगे। हम दृष्टिकोण और व्यवहार के बीच संबंध से संबंधित मुद्दे पर भी चर्चा करेंगे। अंत में, हम अवधारणा, प्रक्रिया और अनुनय की प्रासंगिकता को समझने का भी प्रयास करेंगे।

इकाई 5 सामाजिक संज्ञान : सामाजिक व्यवहार को समझना-I*

संरचना

- 5.0 उद्देश्य
- 5.1 परिचय
- 5.2 स्कीमा (योजना)
 - 5.2.1 स्कीमा के प्रकार
 - 5.2.1.1 व्यक्ति का स्कीमा
 - 5.2.1.2 स्व का स्कीमा (आत्म-स्कीमा)
 - 5.2.1.3 समूह स्कीमा
 - 5.2.1.4 भूमिका स्कीमा
 - 5.2.1.5 घटना स्कीमा
 - 5.2.2 स्कीमा का प्रभाव
- 5.3 सामाजिक विचार प्रसंस्करण के प्रकार
 - 5.3.1 कॉन्टिनम मॉडल ऑफ प्रोसेसिंग (प्रसंस्करण का सातत्य मॉडल)
 - 5.3.2 स्वचालित बनाम नियंत्रित प्रसंस्करण
- 5.4 ह्यूरिस्टिक्स : (मानसिक ह्यूरिस्टिक्स)
 - 5.4.1 उपलब्धता ह्यूरिस्टिक्स
 - 5.4.2 प्रतिनिधि ह्यूरिस्टिक्स
 - 5.4.3 कहार (एंकरिंग) और समायोजन ह्यूरिस्टिक्स
- 5.5 सामाजिक अनुभूति में त्रुटियों के स्रोत
 - 5.5.1 संज्ञानात्मक-प्रयोगात्मक स्व (आत्म) सिद्धांत
 - 5.5.2 असंगत सूचना पर ध्यान देना
 - 5.5.3 नकारात्मकता पूर्वाग्रह
 - 5.5.4 नियोजन पतन
 - 5.5.5 बहुत सोचने की संभावित लागत
 - 5.5.6 प्रतितथ्यात्मक सोच
 - 5.5.7 जादुई सोच/तंत्र मंत्र चिंतन
- 5.6 सारांश
- 5.7 इकाई के अंत में पूछे जाने वाले प्रश्न
- 5.8 स्व-मूल्यांकन प्रश्नों के उत्तर
- 5.9 शब्दावली
- 5.10 सुझाए गए पठन और संदर्भ

5.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद, आप निम्न कार्य कर सकेंगे :

- सामाजिक अनुभूति के अर्थ को समझ सकेंगे;
- स्कीमा के अर्थ, प्रकार और प्रभाव का वर्णन कर सकेंगे;

* डॉ. अरी सूदन तिवारी, वैज्ञानिक 'ई' रक्षा मनोवैज्ञानिक अनुसंधान संस्थान, लखनऊ रोड, तिमारपुर, दिल्ली

- उत्तराधिकार की अवधारणा और प्रासंगिकता की व्याख्या कर सकेंगे; और
- सामाजिक अनुभूति में त्रुटियों के स्रोतों पर चर्चा कर सकेंगे।

5.1 परिचय

मानव सामाजिक प्राणी है। वह दिनभर, हर पल खुद को, दूसरों को और समूहों में शामिल करते रहते हैं, महसूस करते हैं और उनके साथ कार्य करते हैं। सामाजिक धारणा, सामाजिक स्मृति, और सामाजिक निर्णय लेने की क्षमता जैसे प्राकृतिक कार्य तथा सामाजिक अनुभूति के अध्ययन ही सामाजिक संज्ञान का गठन करते हैं। सामाजिक अनुभूति को उस प्रक्रिया के रूप में परिभाषित किया जाता है जिसके द्वारा हम सामाजिक दुनिया के बारे में जानकारी की व्याख्या, विश्लेषण, उसे समझना याद करना और उपयोग करते हैं। दूसरे शब्दों में, सामाजिक अनुभूति वह तरीका है जिसके द्वारा हम सामाजिक सूचनाओं को संशोधित करते हैं। विशेष रूप से, सामाजिक अनुभूति का अध्ययन करते समय सामाजिक मनोवैज्ञानिक मानव के सामाजिक जीवन के महत्वपूर्ण सवालों के जवाब देने का निम्नलिखित प्रयास करते हैं:

- हम अपने सामाजिक जगत में सूचनाओं के अतिप्रवाह को कैसे पंजीकृत, सांकेतिक, वर्गीकृत, संग्रहीत और उपयोग करते हैं?
- जब हम दूसरों के बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं तो उनके बारे में समग्र धारणा बनाने के लिए हमारी संज्ञानात्मक प्रणाली क्या प्रक्रिया अपनाती है?
- हम अपने आसपास के लोगों के व्यवहार की उत्पत्ति के कारणों को समझने के लिए क्या करते हैं?
- क्या सामाजिक सूचना का प्रसंस्करण पूर्वाग्रहित है? सामाजिक धारणा की प्रक्रिया में आमतौर पर हम क्या पूर्वाग्रह और त्रुटियाँ करते हैं?

सामाजिक मनोविज्ञान सामाजिक संज्ञान की शाखा में इन सवालों के जवाब देने का प्रयास किया है। इस इकाई में हम स्कीमा और हेयूरेस्टिक्स (मानसिक शॉर्टकट) की अवधारणाओं और सामाजिक विचारों के तरीकों को समझेंगे। हम उन त्रुटियों के स्रोतों के बारे में भी चर्चा करेंगे जो हमारे सामाजिक संज्ञान को प्रभावित करते हैं। इस इकाई की मदद से दूसरों के साथ सामाजिक संपर्क में हमारी संज्ञानात्मक प्रक्रियाओं द्वारा निर्भाई गई भूमिका के बारे में जान पाएंगे।

5.2 स्कीमा (योजना)

हमारी सामाजिक बातचीत को काफी हद तक दूसरों से हमारी अपेक्षाएँ द्वारा निर्देशित होती है, जिसमें लोगों से परस्पर संबंध विशिष्ट परिस्थितियों में उनके द्वारा निर्भाई गई भूमिकाएँ, बातचीत में शामिल लोगों के मार्गदर्शक व्यवहार और स्थिति में संभावित घटनाओं तथा कार्यों के बारे में दिशा-निर्देश शामिल है। इस तरह की उम्मीदें हमारे पिछले अनुभवों और लोगों के ज्ञान, भूमिका, मानदंड और समान प्रकार की घटनाओं से उत्पन्न होती हैं। सामाजिक मनोवैज्ञानिक इसे स्कीमा (योजना) के रूप में संदर्भित करते हैं। स्कीमा को संज्ञानात्मक संरचनाओं के रूप में परिभाषित किया गया है, जिसमें सामाजिक अपेक्षाओं की व्यापक अपेक्षाएँ और ज्ञान शामिल हैं जो हमें सामाजिक जानकारी को व्यवस्थित करने में मदद करते हैं।

स्कीमा में न केवल कुछ सटीक और स्पष्ट चित्र शामिल होते हैं, उनमें व्यक्तियों, घटनाओं, स्थितियों आदि के बारे में हमारे निष्कर्षों और मान्यताओं भी शामिल होते हैं। स्कीमा हमें सामाजिक सहभागिता और विशेष सामाजिक घटना, विशिष्ट भूमिका निभाने वाले लोगों के संभावित व्यवहार की भविष्यवाणी करने में मदद करते हैं। इसके अलावा, स्कीमा सामाजिक सूचना के एन्कोडिंग, भंडारण और पुनर्प्राप्ति की प्रक्रिया को प्रभावित करते हैं। वे हमें उन सूचनाओं के बारे में बताने के लिए भी निर्देशित करते हैं जो हमें किसी विशेष सामाजिक स्थिति में उपलब्ध नहीं हैं। अपने सभी कार्यों के द्वारा, एक स्कीमा सामाजिक सूचना को संशोधित करने में हमारे द्वारा लगाए गए प्रयासों को काफी कम कर देता है।

5.2.1 स्कीमा के प्रकार

सामाजिक मनोवैज्ञानिकों ने स्कीमाओं को विभिन्न प्रकारों में वर्गीकृत किया है: व्यक्ति स्कीमा, स्व-स्कीमा, समूह स्कीमा, भूमिका स्कीमा और ईवेंट स्कीमा।

5.2.1.1 व्यक्ति-स्कीमा

संज्ञानात्मक संरचनाएँ जो दूसरों के व्यक्तित्व को चित्रित करने का प्रयास करती हैं उन्हें व्यक्ति स्कीमा कहा जाता है। व्यक्ति स्कीमा या तो विशिष्ट व्यक्तियों (जैसे महात्मा गांधी, महात्मा बुद्ध, जेआरडी टाटा, आदि) की व्यक्तित्वों को समझने या कुछ सार्वभौमिक प्रकारों (जैसे अतिरिक्त, अंतर्मुखी, शांत, मिलनसार, अवसादग्रस्त, विनम्र, आदि) के संदर्भ में समझने की कोशिश करते हैं। व्यक्ति-स्कीमा हमें अपने आसपास के लोगों के व्यक्तित्वों के बारे में हमारी समझ को वर्गीकृत करने और व्यवस्थित करने में मदद करते हैं और उनके व्यवहार के बारे में आंतरिक भविष्यवाणी करने के लिए नेतृत्व करते हैं। व्यक्ति-स्कीमा, जिसे अक्सर व्यक्ति आदर्श के रूप में संदर्भित किया जाता है, आमतौर पर व्यक्तित्व लक्षणों की एक रचना होती है, जिसका उपयोग हम लोगों को वर्गीकृत करने और विशेष परिस्थितियों में उनके व्यवहार की भविष्यवाणी करने के लिए करते हैं। आमतौर पर प्रमुख व्यक्तित्व लक्षणों को श्रेणीबद्ध करने के लिए मापदंड के रूप में उपयोग किया जाता है जैसे कि लोगों से बातचीत कर के हम इन नतीजों पर पहुँच पाते हैं कि व्यक्ति 'अ' विनम्र है, या यह कि 'ब' ईमानदार है या 'स' प्रमुख है। इससे हमें अपने सामाजिक संपर्क में उम्मीदें बनाने और स्थिति में नियंत्रण लाने और पूर्वानुमान की भावना प्रदान करने में मदद मिलती है।

5.2.1.2 स्व का स्कीमा (आत्म स्कीमा)

जिस तरह से हम अन्य लोगों के बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं, सांकेतिक शब्दों में बदलते हैं, संग्रहित करते हैं और उपयोग करते हैं, उसी तरह हम ऐसे स्कीमा विकसित करते हैं जो पिछले अनुभवों के आधार पर हमारी आत्म-अवधारणा का वर्णन करते हैं। स्व-स्कीमा हमारे संज्ञानात्मक प्रतिनिधित्व है जो सभी संबंधित जानकारी को व्यवस्थित और संसाधित करता है (मार्क्स, 1977)। स्व स्कीमा को उन लक्षणों से विकसित किया जाता है जिन्हें हम अपनी आत्म-अवधारणा के मूल के रूप में सोचते हैं। सेल्फ स्कीमा उन घटकों का वर्णन करता है जो विशिष्ट रूप से हमारी आत्म-अवधारणा को उनका चित्रण करते हैं। हमारे पास अलग-अलग संदर्भ विशिष्ट आत्म योजनाएँ (स्व-स्कीमा) होती हैं जो विभिन्न सामाजिक स्थितियों में सक्रिय हो जाती हैं। उदाहरण के लिए, जब व्यक्ति "अ" अपने कार्यालय में होता है, तो कमांडिंग और

प्रभावी रूप में रहता है पर 'अ' का स्व-स्कीमा उसके पिता के साथ होने पर विनम्र और आज्ञाकारी के रूप में अपने कार्यालय के स्व-स्कीमा से विपरीत हो सकता है।

5.2.1.3 समूह स्कीमा

समूह स्कीमा, जिन्हें अक्सर रूढ़िबद्धता के रूप में जाना जाता है, एक विशेष सामाजिक समूह या श्रेणी (हैमिल्टन, 1981) का प्रतिनिधित्व करने वाले लोगों के बारे में स्कीमा होता है। रूढ़ियाँ उन गुणों, विशेषताओं और व्यवहारों को निर्दिष्ट करती हैं जो संभवतः उस सामाजिक समूह या श्रेणी के सदस्यों को चिह्नित करते हैं। हमारी सामाजिक बातचीत में हम विभिन्न जातियों, धार्मिक समूहों, विशिष्ट भौगोलिक क्षेत्रों, विभिन्न भाषाओं, जातीय समूहों, आदि के लोगों के बारे में रूढ़ियों की संख्या की मदद से हमारे सामाजिक संसार को समझने की कोशिश करते हैं।

5.2.1.4 भूमिका स्कीमा

यह स्कीमा एक समूह में किसी विशेष भूमिका वाले व्यक्तियों के लक्षणों, गुणों, विशेषताओं और व्यवहारों को चिह्नित करता है। भूमिका स्कीमा सामाजिक समूह में विशिष्ट भूमिकाओं में रहने वाले व्यक्तियों के व्यवहार को समझने और भविष्यवाणी करने में हमारी मदद करती है। भूमिका स्कीमाओं को विभिन्न तरीकों से वर्गीकृत किया गया है। उदाहरण के लिए, विभिन्न व्यावसायिक भूमिकाओं से जुड़ी भूमिका स्कीमा हैं, जैसे कि शिक्षक, वैज्ञानिक, डॉक्टर, बिक्री प्रबंधक, मानव संसाधन प्रबंधक, आदि। इसी प्रकार, भूमिका स्कीमा भी सामाजिक समूहों में अन्य प्रकार की भूमिकाओं से जुड़ी होती हैं, जैसे समूह के नेता, एक खेल टीम के कप्तान, आदि। किसी व्यक्ति के साथ हमारी प्रारंभिक बातचीत मोटेतौर पर उन संकेतों द्वारा निर्देशित होती है जो हमें प्रमुख रूप से दिखाई देते हैं। हालांकि, सामाजिक बातचीत/अंतःक्रिया द्वारा जैसे-जैसे व्यक्ति के साथ हमारी पहचान बढ़ती है, ऐसे भौतिक संकेतों का महत्व कम हो जाता है और उस व्यक्ति कि विशेषतायुक्त स्कीमा का महत्व बढ़ जाता है। (फिस्क, 1998)

5.2.1.5 घटना स्कीम

घटना स्कीमा, जिसे लिपियों के रूप में भी जाना जाता है, संज्ञानात्मक संरचनाएँ हैं जो हमारी रोजमर्रा की सामाजिक गतिविधियों में एक घटना में भाग लेने वाले लोगों के कार्यों और व्यवहार के अपेक्षित अनुक्रमों का वर्णन करती हैं। हम लोगों के बारे में यह आलेख लिखते हैं कि वास्तव में किसी विशेष सामाजिक घटना में क्या होता है, इन क्रियाओं का क्रम क्या है और घटना के दौरान लोग किस प्रकार के व्यवहार करते हैं। उदाहरण के लिए, यदि हमें किसी भारतीय कक्षा के उपयुक्त व्यवहार क्रम को समझाने के लिए कहा जाए, तो हम शिक्षक और छात्रों के व्यवहार क्रमों का बहुत ही स्पष्ट रूप से वर्णन कर सकते हैं। ईवेंट स्कीमा या स्क्रिप्ट की घटना यह दर्शाती है कि हम उन व्यवहारों को संग्रहीत करते हैं जो हमारी व्यापक समझ के लिए विशेष स्थिति में उपयुक्त हैं और जब भी हमें ऐसी स्थिति का सामना करना पड़ता है तो उस स्थिति में हमारी सहज बातचीत को सुविधाजनक बनाने के लिए स्क्रिप्ट (आलेख) स्वचालित रूप से सक्रिय हो जाती है।

5.2.2 स्कीमा का प्रभाव

हमारे सामाजिक वातावरण को किसी भी समय में जानकारियों से भर दिया जाता है और उन सभी सूचनाओं को तुरंत संसाधित करना हमारी संज्ञानात्मक क्षमता से परे है। हम उन सभी सामाजिक उत्तेजनाओं का समान रूप से या कुशल तरीके से जवाब नहीं दे पाते हैं और इसलिए, हमें सबसे अधिक प्रासंगिक और महत्वपूर्ण जानकारी पर ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता होती है। स्कीमा हमें सामाजिक सूचनाओं को पंजीकृत करने, संकेतीकरण या कूट लेखन, श्रेणीबद्ध करने, व्यवस्थित करने, भंडारण करने, समझने और प्राप्त करने में मदद करते हैं। परिणामस्वरूप एक हद तक यह सटीक सामाजिक निर्णय लेने के लिए व्यावहारिक उपकरण प्रदान करते हैं और किसी दिए गए स्थिति में उचित व्यवहार के बारे में निर्णय लेने में हमारी मदद करते हैं।

स्कीमा सिद्धांत-चालित होते हैं : सामाजिक परिवेश के बारे में हमारे पहले से अर्जित ज्ञान से उत्पन्न होने के कारण, स्कीमा 'सिद्धांत-संचालित' संरचनाओं के रूप में कार्य करती हैं जो हमें हमारे विशिष्ट सामाजिक अंतःक्रिया और व्यापक सामाजिक अनुभवों को वर्गीकृत और व्यवस्थित करने में सक्षम बनाती हैं। इससे पता चलता है कि सामाजिक वातावरण में उपलब्ध जानकारी का उपयोग शायद ही कभी सामाजिक बातचीत में किया जाता है, यद्यपि योजनाबद्ध सिद्धांत पृष्ठभूमि में अवचेतन रूप से काम करते हैं और इसलिए, हम अपनी स्कीमा संचालित मान्यताओं (*फिस्के और टेलर, 1991*) के आधार पर एक नई सामाजिक स्थिति को समझते और उस पर कार्य करते हैं।

स्मृति पर स्कीमा का प्रभाव : मानव स्मृति को मुख्य रूप से प्रकृति में पुनर्निर्माण माना जाता है। सामाजिक मुठभेड़ों और स्थितियों के सभी विशिष्ट तर्कों को याद रखने के स्थान पर, हम आम तौर पर उन प्रमुख स्थितियों को याद करते हैं जो उन स्थितियों को चिह्नित और परिभाषित करते हैं, जो आवश्यकता होने पर स्कीमा को सक्रिय करते हैं और अन्य घटनाओं का विवरण यह स्कीमा करते हैं। स्मृति पर स्कीमा के ऐसे प्रभाव से पता चलता है कि स्कीमा यह निर्धारित करता है कि कौन से विवरण याद रखे जाएंगे और कौन से विवरण भूला दिये जाएंगे। जब हम किसी सामाजिक घटना के बारे में याद करने की कोशिश करते हैं, तो हम उन विवरणों को याद रखने की अधिक संभावना रखते हैं जो हमारे स्कीमा के अनुरूप हैं न कि जो असंगत हैं (*कोहेन, 1981*)।

सामाजिक अंतःक्रियाओं में अनुमानों पर स्कीमाओं का प्रभाव : हमारी अधिकांश सामाजिक बातचीत (अंतःक्रिया), स्कीमा द्वारा संचालित धारणाओं से प्रभावित होती है और हमें अपने सामाजिक परिवेश (*फिस्क एंड टेलर, 1991*) में विभिन्न लोगों के बारे में बताती हैं। कई मौकों पर सामाजिक स्थितियों को समझने में लंबा अंतराल हो जाता है जिस अंतराल को हमारी स्कीमा भर देती है। जब हम किसी के बारे में कुछ जानकारी से अनभिज्ञ होते हैं, तो हम व्यक्ति के सुसंगत और पूर्ण समझ बनाने के लिए हमारे स्कीमा के अनुरूप कुछ निष्कर्ष निकालते हैं। उदाहरण के लिए, यदि आप अपने कमरे के सहभागी को जानते हैं, जो फिटनेस का दीवाना है, तो आप अनुमान लगा सकते हैं कि वह आपके किसी अन्य दोस्त की कंपनी को पसंद करेगा, जो एक खिलाड़ी है।

सामाजिक निर्णयों पर स्कीमाओं का प्रभाव : कई स्कीमा, विशेष रूप से व्यक्ति स्कीमा संज्ञानात्मक संरचनाओं का प्रतिनिधित्व करते हैं जो हमारे सामाजिक वातावरण में लोगों और घटनाओं के बारे में हमारे मूल्यांकन, निर्णय और जासूसी अभिविन्यास का उल्लेख करते हैं। इसलिए, जब एक विशेष स्कीमा सक्रिय होती है तो यह हमें अच्छे, बुरे, सामान्य-असामान्य, सकारात्मक-नकारात्मक आदि की श्रेणियों में संबद्ध सामाजिक उत्तेजना को देखने के लिए प्रेरित करती है और इसके परिणामस्वरूप, यह दृढ़ता से हमारे मूल्यांकन के अनुरूप भावनाओं को ग्रहण करती है।

स्कीमा एकीकृत और स्थिर होती हैं : स्कीमा विशेष सामाजिक परिस्थितियों में हमारे अनुभवों के साथ विकसित और मजबूत होती हैं और आगे उन्हें संबंधित घटकों के एकीकृत संरचनाओं के रूप में संग्रहीत किया जाता है। हमारी सामाजिक बातचीत के दौरान भी एक ही स्कीमा का घटक पूरे स्कीमा को सक्रिय करने में सक्षम है, क्योंकि स्कीमा (फिसके और डायर, 1985) के घटकों के बीच मजबूत सहयोगी लिंक या कड़ी मौजूद हैं। एक बार जब स्कीमा विकसित हो जाते हैं और हमारे सामाजिक मुठभेड़ों के दौरान पुनः सक्रिय हो जाते हैं, तो वे हमारी सामाजिक विचार प्रक्रिया का अपेक्षाकृत स्थिर हिस्सा बन जाते हैं और आगे भी वे बदलाव का विरोध करते हैं, ऐसा तब भी होता है जब हमें मौजूदा स्कीमाओं के साथ असंगतता का सामना करना पड़ता है।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 1

निम्नलिखित रिक्त स्थान भरें :

- 1) सामाजिक सूचना के एन्कोडिंग, भंडारण और पुनः प्राप्ति की प्रक्रिया को प्रभावित करता है।
- 2) हमारे अधिकांश को स्कीमा द्वारा संचालित मान्यताओं और अनुमानों से सुविधा होती है जो हमें अपने सामाजिक परिवेश में विभिन्न लोगों के बारे में बताते हैं।
- 3) जिन्हें अक्सर रूढ़ियों के रूप में संदर्भित किया जाता है, एक विशेष सामाजिक समूह या श्रेणी का प्रतिनिधित्व करने वाले लोगों के बारे में स्कीमा हैं।
- 4) संज्ञानात्मक संरचनाएँ जो दूसरों के व्यक्तित्व को चित्रित करने का प्रयास करती हैं, उन्हें कहा जाता है।
- 5) स्व-स्कीमा उन लक्षणों से विकसित होता है जिन्हें हम अपने के मूल के रूप में सोचते हैं।

5.3 सामाजिक विचार प्रसंस्करण के प्रकार

5.3.1 कॉन्टिनम मॉडल ऑफ प्रोसेसिंग (प्रसंस्करण का सातत्य मॉडल)

हमारे अनुमान और पूर्वाग्रह अक्सर विकृत विचारों और पक्षपाती मूल्यांकन के रूप में सामने आते हैं। हालांकि, हमारी विचार प्रक्रिया संज्ञानात्मक दुराचार जैसे संज्ञानात्मक प्रयासों को कम करने के लिए हमेशा अनुमानों और पूर्वाग्रहों द्वारा निर्देशित नहीं होती है। इसके बजाय, हम अक्सर सामाजिक जानकारी का विश्लेषण बहुत सतर्क, सतर्क

और व्यवस्थित (प्रगतिशील) तरीके से करते हैं। फिसके और न्यूबर्ग (1990) ने सुझाव दिया कि हम श्रेणीबद्ध, योजनाबद्ध प्रसंस्करण से शुरू होकर आँकड़ा चालित प्रणालीगत प्रसंस्करण तक सामाजिक सूचना को संसाधित करते हैं। उन्होंने आगे सुझाव दिया कि श्रेणी संचालित योजनाबद्ध प्रसंस्करण उस समय नियोजित होता है जब जानकारी स्पष्ट और व्यक्ति के लिए कम महत्वपूर्ण हो जबकि, आँकड़ा संचालित व्यवस्थित प्रसंस्करण तब कार्यरत होती है जब जानकारी भ्रमित होती है और व्यक्ति के लिए तुलनात्मक रूप से अधिक महत्वपूर्ण होती है। जब हमारे सामाजिक निर्णयों में बहुत अधिक सटीकता की आवश्यकता होती है, तो आँकड़ा संचालित व्यवस्थित प्रसंस्करण भी कार्यरत होता है। हम अपनी रोजमर्रा की सामाजिक अंतःक्रिया में विभिन्न लोगों से मिलते हैं। हमारे लिए उनके अलग-अलग महत्व के साथ, हम यह तय करते हैं कि उनके बारे में जानकारी किस हद तक व्यवस्थित रूप से संसाधित की जाए और वह आँकड़ा तय करते हैं जिनके बारे में लोगों को सतही रूप से संसाधित किया जाएगा ताकि उनके छापों का निर्माण हो सके।

5.3.2 स्वचालित बनाम नियंत्रित प्रसंस्करण

हम अपने सामाजिक विचार में सूचना प्रसंस्करण के दृष्टिकोण के दो अलग-अलग तरीकों का पालन करते हैं: एक संगठित, तार्किक और अत्यधिक उद्देश्यपूर्ण दृष्टिकोण जिसे नियंत्रित प्रसंस्करण के रूप में जाना जाता है, या दूसरा, त्वरित, अपेक्षाकृत सरल और सहज दृष्टिकोण जिसे स्वचालित प्रसंस्करण के रूप में जाना जाता है। डिवाइन (1989) ने प्रक्रिया को समझाने के लिए प्रसंस्करण के दो तरीकों के बीच अंतर को लागू किया जिसके द्वारा स्टीरियोटाइप (रूढ़िवादिता) सक्रिय होता है।

डिवाइन ने यह प्रस्ताव किया कि हम समाजीकरण की प्रक्रिया के माध्यम से अपने बचपन के वर्षों में कई सामाजिक रूढ़ियों का अधिग्रहण करते हैं। इस तरह की रूढ़ियाँ हमारे सामाजिक मुठभेड़ों में बार-बार उजागर होने से मजबूत होती हैं और परिणामस्वरूप वे हमारे सामाजिक ज्ञान संरचना का एक अभिन्न अंग बन जाती हैं। सामाजिक समूहों के साथ हमारी बाद की मुठभेड़ में हमारी चेतना और उद्देश्यपूर्ण सोच के बिना संबंधित ज्ञान संरचनाएँ स्वचालित रूप से सक्रिय हो जाती हैं। डिवाइन (1989) ने आगे तर्क दिया कि रूढ़िवादिता उन लोगों के लिए लगभग समान शक्ति के साथ सक्रिय होती है, जो उच्च पूर्वाग्रही हैं, साथ ही साथ उन लोगों के लिए भी जो कम पूर्वाग्रहग्रस्त हैं। डिवाइन ने यह भी दिखाया कि उच्च और निम्न दोनों प्रकार के पूर्वाग्रही लोगों में रूढ़ियाँ सक्रिय हैं। यहाँ तक कि जब रूढ़िबद्धता के लिए संकेत अचेतन रूप से प्रस्तुत किए गए थे और इसलिए, प्रतिभागियों को जानबूझकर उन्हें प्रस्तुत किए गए संकेतों के बारे में पता नहीं था।

5.4 ह्यूरिस्टिक्स (मानसिक संक्षिप्त रीति)

हमारी रोजमर्रा की सामाजिक अंतःक्रिया में, हम ऐसी जानकारी से भर जाते हैं, जो आमतौर पर हमारी संज्ञानात्मक प्रणाली की क्षमता से अधिक होती है। ऐसी स्थितियों में, हम विभिन्न रणनीतियों को तैयार और नियोजित करते हैं जो हमें न्यूनतम संज्ञानात्मक प्रयासों में अपने संज्ञानात्मक संसाधनों के अधिकतम उपयोग में मदद करते हैं। फलस्वरूप हम एक स्वचालित, तीव्र, सहज सामाजिक विचार प्रक्रिया की ओर अग्रसर होते हैं। ह्यूरिस्टिक्स (मानसिक संक्षिप्त रीति) ऐसी रणनीतियों में से एक है जिसमें हम सरल नियमों का उपयोग करके स्वचालित, तीव्र, सहज और सरल

तरीके से जटिल निर्णय लेते हैं। एक निश्चित समय पर, कई स्कीमा हमारे पास उपलब्ध होते हैं, जो हमारे सामाजिक अंतःक्रिया का मार्गदर्शन कर सकते हैं। हम अपने सामाजिक अंतःक्रिया को निर्देशित करने के लिए तथा एक विशेष स्कीमा का चयन करने के लिए अनुमानों को नियोजित करते हैं, जिन्हें ह्यूरिस्टिक्स या मानसिक अल्पमार्ग कहते हैं। इस तरह के कुछ आँकड़ों के बारे में नीचे चर्चा की गई है :

5.4.1 उपलब्धता ह्यूरिस्टिक्स

कुछ स्कीमा दूसरों की तुलना में हमारे सामाजिक परस्पर पर अधिक बार उपयोग किए जाते हैं। वह स्कीमा जो हाल ही में सामाजिक अंतःक्रिया के दौरान उपयोग की गई हो, वह अनुमान लगाने और निर्णय लेने में अधिक आसानी से उपलब्ध होती है। श्वार्ज एट अल, (1991) ने पुनर्प्राप्ति में आसानी के संदर्भ में उपलब्धता की एक अलग व्याख्या का प्रस्ताव किया उन्होंने तर्क दिया कि स्कीमा उन उदाहरणों के अनुरूप है जिन्हें याद रखना आसान है और अधिक आसानी से उपलब्ध है और इसलिए, हमारे सामाजिक विचारों में वह उपयोग किया जाता है। इस प्रकार उन्होंने स्कीमा के उपयोग की संख्या की तुलना में निश्चित स्कीमा से जुड़े एक विशेष उदाहरण को याद रखने में आसानी पर जोर दिया।

5.4.2 प्रतिनिधि ह्यूरिस्टिक्स

जब हम अनिश्चित परिस्थितियों का सामना कर रहे होते हैं, तो हम अनुमानों का उपयोग अक्सर करते हैं। ऐसी स्थितियों में, हम आम तौर पर सामाजिक संस्थाओं के बहुत आवश्यक गुणों पर ध्यान केंद्रित करते हैं और हमारे संज्ञानात्मक प्रणाली में आयोजित विभिन्न स्कीमाओं के साथ उनका मिलान करते हैं। इसके अलावा, स्कीमा जो विशेष रूप से सामाजिक इकाई की विशेषताओं के साथ सबसे निकट से मिलती है, उनका भी उपयोग करते हैं। कुछ स्थितियों में, निरूपण ह्यूरिस्टिक इतना मजबूत हो जाता है कि यह विरोधाभासी सबूत और सांख्यिकीय जानकारी की उपस्थिति में भी नियोजित हो जाता है।

5.4.3 स्थिरण (Anchoring) और समायोजन ह्यूरिस्टिक्स

ऐसी स्थिति में जहां हमें एक सामाजिक निर्णय लेने या किसी सामाजिक मुद्दे पर अपनी राय व्यक्त करने की आवश्यकता होती है, जिसके बारे में हमारे पास विशेषज्ञता नहीं होती है, हम आम तौर पर कुछ हद तक व्यावहारिक संकेत के आधार पर अनुमान लगाने की कोशिश करते हैं। यह संकेत एक शुरुआती बिंदु के रूप में या एक लंगर के रूप में कार्य करता है और आगे हम अपने अंतिम निर्णय या राय पर पहुंचने के लिए शुरुआती बिंदु में संशोधन और समायोजन करते हैं।

मान लीजिए कि आपको एक परीक्षा में दिल्ली की जनसंख्या के बारे में पूछा गया है। यदि आप उस जनसंख्या को नहीं जानते हैं, लेकिन आप हरियाणा की जनसंख्या को जानते हैं, तो आप हरियाणा की आबादी को एक स्थिरण के रूप में उपयोग कर सकते हैं और यह सोचकर कि दिल्ली हरियाणा से कुछ छोटी होनी चाहिए, अपना अनुमान लगाने के लिए हरियाणा की जनसंख्या को नीचे की ओर समायोजित करते हैं। सामाजिक निर्णयों के अधिकांश मामलों में, हम आमतौर पर खुद को एक ऐंकर/स्थिरक के रूप में उपयोग करते हैं।

5.5 सामाजिक अनुभूति में त्रुटियों के स्रोत

एक मानव के रूप में, हम जानबूझकर सामाजिक रूप से लोगों और घटनाओं के बारे में कुछ हद तक त्रुटि मुक्त निर्णय, मूल्यांकन और निर्णय लेने के लिए तार्किक रूप से सोचने की इच्छा रखते हैं। हालांकि, विभिन्न अवसरों पर हमारी सामाजिक विचार प्रक्रिया कुछ तार्किक मानकों को नजरअंदाज करती है और हम अपनी सामाजिक दुनिया को समझने के लिए कम संज्ञानात्मक प्रयास करते हैं जो बाद में हमारे सामाजिक संज्ञान में त्रुटियाँ उत्पन्न करती है।

5.5.1 संज्ञानात्मक-प्रयोगात्मक स्व (आत्म) सिद्धांत

संज्ञानात्मक-अनुभवात्मक आत्म-सिद्धांत का तर्क है कि कई बार हम एक सामाजिक स्थिति का मूल्यांकन करने के लिए तार्किक सोच पर पिछले अनुभवों के आधार पर हमारे सहज ज्ञान युक्त विचारों को पसंद करते हैं। उदाहरण के लिए, जब एक क्रिकेट खिलाड़ी जूते की एक जोड़ी के साथ एक शतक बनाता है, तो वह आने वाले मैचों में उसी जोड़ी जूते को पहनना जारी रखता है, भले ही पुरानी जोड़ी के जूते पहनने पर उसे जोखिम परिणामों को उठाना पड़े। ऐसे सहज विचार उसके अतीत के अनुभव से उत्पन्न होते हैं कि पुराने जूते पहनना उसके लिए भाग्यशाली रहेगा।

5.5.2 असंगत सूचना पर ध्यान देना

जब हम किसी सामाजिक स्थिति में किसी व्यक्ति के साथ मुठभेड़ करते हैं, तो उसकी भूमिका के साथ उसके सुसंगत और यहाँ तक कि अधिक प्रासंगिक जानकारी की कीमत पर भी हमारा ध्यान उसकी कुछ असंगत जानकारी की ओर आकर्षित करती है। सामाजिक मनोवैज्ञानिकों ने सबूत दिए हैं कि लिंग की भूमिका के बारे में लगातार जानकारी की तुलना में उससे जुड़ी असंगत जानकारी को ज्यादा सोचा जाता है। बार्डच और पार्क (1996) ने बताया कि प्रतिभागियों ने लिंग के साथ असंगत गुणों को ज्यादा याद किया (जैसे कि पुरुषों के लिए 'पोषक' और महिलाओं के लिए 'प्रतिस्पर्धी') उनकी तुलना में बेहतर है जो आमतौर पर एक लिंग के साथ असंगत हैं, (जैसे कि पुरुषों के लिए 'साहसिक' और महिलाओं के लिए 'भावनात्मक')। निष्कर्षों ने संकेत दिया कि असंगत जानकारी को सामाजिक अनुभूति में संभावित त्रुटियों के लिए महत्वपूर्ण सूचना या संगत जानकारी पर प्राथमिकता दी जा सकती है।

5.5.3 नकारात्मकता पूर्वाग्रह

नकारात्मकता पूर्वाग्रह इस धारणा को संदर्भित करता है कि समान तीव्रता के होने पर भी, सकारात्मक विचारों की तुलना में मानव में नकारात्मक सामाजिक जानकारी और संस्थाओं (घटनाओं, वस्तुओं, व्यक्तिगत लक्षणों आदि) को अधिक वजन देने की प्रवृत्ति होती है। जब लक्षण उनकी सकारात्मकता और नकारात्मकता के संदर्भ में भिन्न होते हैं, तो नकारात्मक लक्षण अंतिम प्रभाव को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करते हैं।

5.5.4 नियोजन पतन

किसी कार्य को पूरा करने में लगने वाले समय के बारे में निर्णय लेते समय, हम अक्सर आवश्यक समय को कम आँकते हैं और निष्पादन के समय में हम आमतौर पर उस समय की अवधि का निरीक्षण करते हैं जो हमने खुद को सौंपा था। इसे नियोजन पतन के रूप में जाना जाता है। इसका कारण यह है कि शुरू में आवश्यक समय के

बारे में निर्णय लेते समय, हम आमतौर पर अतीत में किसी कार्य को पूरा करने में लिए गए समय पर ध्यान केंद्रित करने के बजाय भविष्य में होने वाली घटनाओं या कार्यों पर ध्यान केंद्रित करते हैं। यह प्रवृत्ति हमें समय की जरूरत का एक यथार्थवादी अनुमान करने नहीं देती है। इसके अलावा, प्रारंभिक निर्णय लेने के समय, भले ही किसी को अतीत में किए गए अत्यधिक समय की याद दिलाई जाती है, आमतौर पर देरी को कुछ बाहरी कारकों के लिए जिम्मेदार ठहराया जाता है, क्योंकि यह समय पर काम पूरा करने के लिए किसी की अपनी क्षमताओं के बजाय होता है।

5.5.5 बहुत सोचने की संभावित लागत

अवसरों की संख्या पर, हम अत्यधिक सोच-विचार करते हैं जिसके परिणामस्वरूप भ्रम, निराशा और गलत निर्णय होते हैं। विल्सन और स्कूलर (1991) ने अपने शोध प्रतिभागियों में से आधे को स्ट्रॉबेरी जाम का मात्र मूल्यांकन करने को कहा और उनमें से आधे को मूल्यांकन करके उन मूल्यांकनों पर "गहराई से विश्लेषण" करने के लिए कहा। शोधकर्ताओं ने प्रतिभागियों के दो समूहों से बने निर्णय की शुद्धता के बारे में विशेषज्ञों (जिन्होंने पेशेवर रूप से विभिन्न उत्पादों की तुलना की) की राय ली। उन्होंने पाया कि, विशेषज्ञों के अनुसार, प्रतिभागियों के दूसरे छमाही का निर्णय (प्रतिभागियों की अपनी रेटिंग का गहराई से विश्लेषण करने वाले) पहले छमाही (केवल उन प्रतिभागियों को शामिल नहीं किया गया था), की तुलना ज्यादा सटीक नहीं था।

5.5.6 प्रतितथ्यात्मक सोच

प्रतितथ्यात्मक/जवाबी सोच एक ऐसी प्रवृत्ति है जिसमें लोग सोचते हैं कि वास्तव में क्या हुआ। लोग "क्या हुआ अगर" के संदर्भ में कुछ संभावित विकल्पों को तैयार करके पहले से ही घटित घटनाओं के बारे में सोचते हैं, और "अगर केवल मैं", "उदाहरण के लिए, एक क्रिकेटर सोचता है कि "अगर उस मैच में मैं खेला तो क्या हो सकता है!"

5.5.7 जादुई सोच/तंत्र मंत्र चिंतन

जादुई सोच एक तरह की सोच है जिसमें तर्कहीन धारणा शामिल होती है जो अक्सर समानता के कानून या छूत के कानून से जुड़ी होती है। समानता का कानून हमारी इस धारणा को बताता है कि एक-दूसरे के समान दिखने वाले लोगों में समान मौलिक विशेषताएँ हो सकती हैं। उदाहरण के लिए, कुछ बच्चे छिपकली के आकार में बिस्किट खाना पसंद नहीं कर सकते हैं। विरोधाभास का नियम यह बताता है कि जब दो लोग या वस्तुएँ एक-दूसरे के संपर्क में आती हैं, तो वे अपने गुणों को एक-दूसरे को भेज देते हैं और संपर्क समाप्त होने के बाद भी ऐसा प्रभाव लंबे समय तक रहता है। उदाहरण के लिए, हो सकता है कि कोई व्यक्ति एचआईवी रोगी द्वारा उपयोग किए जाने वाले कोट को धोने के बाद भी पहनना पसंद न करे।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 2

बताएं कि निम्नलिखित में से कौन सा कथन 'सत्य' या 'असत्य' हैं :

- 1) जादुई सोच एक ऐसी प्रवृत्ति है जिसमें लोग सोचते हैं कि वास्तव में क्या हुआ है? ()
- 2) संज्ञानात्मक-अनुभवात्मक आत्म-सिद्धांत का तर्क है कि कई बार हम किसी सामाजिक स्थिति का मूल्यांकन करने के लिए तार्किक सोच पर पिछले अनुभवों के आधार पर हमारे सहज विचारों को पसंद करते हैं। ()
- 3) जब हम अनिश्चितता के उच्च स्तर के साथ स्थितियों का सामना कर रहे हैं, तो प्रायश्चित्तवादी अनुमान का उपयोग किया जाता है। ()
- 4) हमारे अनुमान और पूर्वाग्रह कभी भी विकृत विचारों और पक्षपाती मूल्यांकन का परिणाम नहीं होते हैं। ()
- 5) सांख्यिकी एक प्रकार का मानसिक शॉर्टकट है। ()

5.6 सारांश

इस प्रकार, यह अभिव्यक्त किया जा सकता है कि सामाजिक अनुभूति व्यक्तिगत स्तर पर एक बहुत ही प्रासंगिक प्रक्रिया है। यह प्रक्रिया हमारे दिमाग में स्कीमा नामक सामाजिक जगत के संज्ञानात्मक प्रतिनिधित्व द्वारा सुगम है। स्कीमा, व्यक्ति स्कीमा, स्व-स्कीमा, समूह स्कीमा, रोल स्कीमा और ईवेंट स्कीमा कार्य संरचना के रूप में कार्य एन्कोडिंग, भंडारण, जटिल सामाजिक जानकारी और सामाजिक निर्णयों को याद रखते हैं। सामाजिक स्थितियों में सूचना अधिभार की स्थिति से निपटने के लिए जहाँ हमारी संज्ञानात्मक प्रणाली पर माँग अपनी क्षमता से अधिक है, लोग विभिन्न अनुमानवादी रणनीतियों को अपनाते हैं। हमारी रोजमर्रा की सामाजिक बातचीत में, हम ऐसी जानकारी से भर जाते हैं, जो आमतौर पर हमारी संज्ञानात्मक प्रणाली की क्षमता से अधिक होती है। इस इकाई की शुरुआत अवधारणा और सामाजिक अनुभूति के अर्थ के स्पष्टीकरण के साथ हुई, जो स्कीमा के अर्थ, प्रकार और प्रभाव के बाद हुआ। इकाई ने अनुमानों की अवधारणा और प्रासंगिकता के बारे में भी बताया वर्तमान इकाई में अंत में सामाजिक अनुभूति में त्रुटियों के विभिन्न स्रोतों पर भी चर्चा की गई।

5.7 इकाई के अंत में पूछे जाने वाले प्रश्न

- 1) सामाजिक संज्ञान और स्कीमा को परिभाषित करें।
- 2) विभिन्न प्रकार के स्कीमा का वर्णन करें और सामाजिक विचार प्रक्रिया पर इसके प्रभाव का भी मूल्यांकन करें।
- 3) मनोवैज्ञानिकों द्वारा प्रस्तावित सामाजिक विचार प्रसंस्करण के तरीकों का लेखा-जोखा प्रस्तुत करें और सामाजिक अनुभूति में त्रुटियों के विभिन्न स्रोतों की भी व्याख्या करें।
- 4) सामाजिक अनुभूति में शामिल त्रुटि के विभिन्न स्रोतों पर चर्चा करें।
- 5) सामाजिक अनुभूति में उत्तराधिकार की क्या भूमिका है? सामाजिक अनुभूति में नियोजित विभिन्न प्रकार के अनुमानों स्कीमा का वर्णन करें।

5.8 स्व-मूल्यांकन प्रश्नों के उत्तर

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 1

- 1) योजनाएँ
- 2) सामाजिक संपर्क
- 3) समूह स्कीमा
- 4) व्यक्ति स्कीमा
- 5) आत्म-अवधारणा

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 2

- 1) असत्य
- 2) सत्य
- 3) सत्य
- 4) असत्य
- 5) सत्य

5.9 शब्दावली

सामाजिक अनुभूति : वह प्रक्रिया जिसके द्वारा हम सामाजिक दुनिया के बारे में जानकारी की व्याख्या, विश्लेषण, याद और उपयोग करते हैं।

स्कीमा : संज्ञानात्मक संरचनाएँ और हमारे दिमाग में सामाजिक दुनिया का प्रतिनिधित्व जो हमें सामाजिक जानकारी को व्यवस्थित करने में मदद करती हैं और इसमें दुनिया की सामान्य अपेक्षाएँ और ज्ञान शामिल हैं।

व्यक्ति स्कीमा : संज्ञानात्मक संरचनाएँ जिससे हमारी अवधारणाएँ दूसरों के व्यक्तित्व को व्यवस्थित करती हैं और हमें दूसरों के व्यवहार के बारे में अपेक्षाएँ विकसित करने में सक्षम बनाती हैं।

स्वयोजना/आत्म स्कीमा : हमारे बारे में संज्ञानात्मक प्रतिनिधित्व जो सभी संबंधित जानकारी को व्यवस्थित और संसाधित करते हैं।

समूह स्कीमा : जिसे स्टीरियोटाइप भी कहा जाता है, एक विशेष सामाजिक समूह या सामाजिक श्रेणी के सदस्यों के बारे में स्कीमा हैं और संकेत देते हैं कि कुछ विशेषताएँ और व्यवहार उस समूह या सामाजिक श्रेणी के सदस्यों के लिए विशिष्ट हैं।

भूमि का स्कीमा : संकेत देते हैं कि कुछ विशेषताएँ और व्यवहार किसी समूह में किसी विशेष भूमिका में रहने वाले व्यक्तियों के लिए विशिष्ट होते हैं और अक्सर उन लोगों के व्यवहार को समझने और भविष्यवाणी करने के लिए उपयोग किये जाते हैं जो भूमिकाओं पर कब्जा कर लेते हैं।

इवेंट स्कीमा/घटना स्कीमा : अक्सर संज्ञानात्मक लिपियों के रूप में संदर्भित किया जाता है, रोजमर्रा की गतिविधियों में व्यवहार और घटनाक्रम का वर्णन करता है; उन गतिविधियों को निर्दिष्ट करता है जो घटना का गठन करते हैं, इन गतिविधियों के

लिए पूर्व निर्धारित आदेश या अनुक्रम, और घटना में भाग लेने वाले व्यक्ति (या भूमिका रहने वाले); भविष्य का अनुमान लगाने, लक्ष्य निर्धारित करने और योजना बनाने के लिए आधार प्रदान करते हैं।

विशेषताएँ : सामाजिक स्थितियों में सूचना अधिभार की स्थिति से निपटने के लिए संज्ञानात्मक रणनीति जहाँ हमारी संज्ञानात्मक प्रणाली पर मांग इस की क्षमता से अधिक है।

5.10 सुझाए गए पठन और संदर्भ

Kassin, S., Fein, S., & Markus, H. R. (2017). *Social psychology (10th ed.)*, Cengage Learning.

Branscombe, N. R., & Baron, R. A. (2016). *Social psychology (14th ed.)*, Boston: Pearson/Allyn& Bacon.

Asch, S. E. (1946). Forming impressions of personality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 41, 258-290.

Bardach, L., & Park, B. (1996). The effects of in-group/out-group status on memory for consistent and inconsistent behavior of an individual. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22, 169-178.

Cohen, C. E. (1981). Person categories and social perception: Testing some boundaries of the processing effects of prior knowledge. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 441-452.

Devine, P. C. (1989). Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 5-18.

Dreben, E. K., Fiske, S. T., & Hastie, R. (1979). The independence of evaluative and item information: Impression and recall order effects in behavior-based impression formation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1758-1768.

Fiske, S. T. (1998). Stereotyping, prejudice, and discrimination. In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology* (4th ed.), New York: McGraw-Hill.

Fiske, S. T., & Dyer, L. M. (1985). Structure and development of social schemata: Evidence from positive and negative transfer effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 839-852.

Fiske, S. T., & Neuberg, S. L. (1990). A continuum of impression formation, from category-based to individuating processes: Influences of information and motivation on attention and interpretation. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 23 (pp. 1-74), New York: Academic Press.

- Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (1991). *Social cognition* (2nd ed.), New York: McGraw-Hill.
- Hamilton, D. L. (1981). Stereotyping and intergroup behavior: Some thoughts on the cognitive approach. In D. L. Hamilton (Ed.), *Cognitive processes in stereotyping and intergroup behavior* (pp. 333-353). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Heider, F. (1944). Social perception and phenomenal causality. *Psychological Review*, 51, 258-374.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*, New York: Wiley.
- Jones, E. E., & Davis, K. E. (1965). From acts to dispositions. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2), New York: Academic Press.
- Jones, E. E., & Goethals, G. R. (1971). *Order effects in impression formation: Attribution context and the nature of the entity*. Morristown, NJ: General Learning Press.
- Jones, E. E., & Nisbett, R. (1972). The actor and observer: Divergent perceptions of the causes of behavior. In E. E. Jones, D. E. Kanouse, H. H. Kelley, R. E. Nisbett, S. Valins, & B. W. Weiner (Eds.), *Attribution: Perceiving the causes of behavior*. Morristown, NJ: General Learning Press.
- Jones, E. E., & Harris, V. A. (1967). The attribution of attitudes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 3, 1-24.
- Kelley, H. H. (1967). Attribution theory in social psychology. In D. Levine (Ed.), *Nebraska symposium in motivation, 1967*. Lincoln, NE: University of Nebraska Press.
- Kelley, H. H. (1973). The process of causal attribution. *American Psychologist*, 28, 107-128.
- Luchins, A. S. (1957). Experimental attempts to minimize the impact of first impressions. In C. I. Hovland (Ed.), *The order of presentation in persuasion*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Markus, H. (1977). Self-schemas and processing information about the self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 63-78.
- Miller, D. T., & Ross, M. (1975). Self-Serving Biases in the Attribution of Causality: Fact or Fiction? *Psychological Bulletin*, 82, 213-225.
- Nisbett, R. E., Caputo, C., Legant, P., & Maracek, J. (1973). Behavior as seen by the actor and as seen by the observer. *Journal of Personality and Social Psychology*, 27, 154-164.

Pettigrew, T. F. (1979). The ultimate attribution error: Extending Allport's cognitive analysis of prejudice. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 5, 461-476.

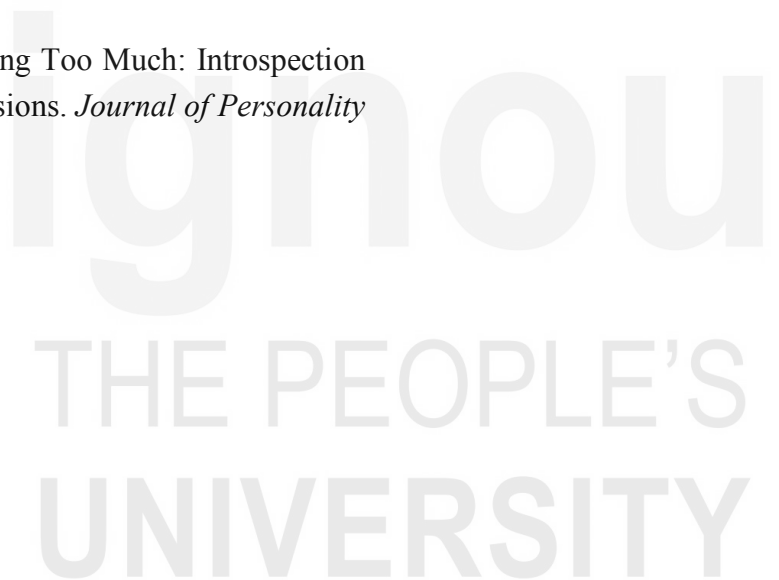
Schwarz, N., Bless, H., Strack, F., Klumpp, G., Rittenauer-Schatka, H., & Simons, A. (1991). Ease of retrieval as information: Another look at the availability heuristic. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 195-202.

Taylor, S. E., & Fiske, S. T. (1978). Salience, attention, and attribution: Top of the head phenomena. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 11), New York: Academic Press.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgement under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185, 1124-1131.

Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*, New York: Springer Verlag.

Wilson, T. D., & Schooler, J. W. (1991). Thinking Too Much: Introspection Can Reduce the Quality of Preferences and Decisions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 181-192.



इकाई 6 सामाजिक संज्ञान : सामाजिक व्यवहार को समझना-II*

संरचना

- 6.0 उद्देश्य
- 6.1 परिचय
- 6.2 व्यक्ति की धारणा
 - 6.2.1 छवि निर्माण (Impression Formation)
 - 6.2.1.1 शीलगुण केंद्रिकता
 - 6.2.1.2 पहला प्रभाव
- 6.3 गुणारोपण के सिद्धांत
 - 6.3.1 हेइडर का अनुभवहीन मनोविज्ञान
 - 6.3.2 संवादी अनुमान सिद्धांत
 - 6.3.3 सहभिन्नता मॉडल (कोवेरियेशन)
 - 6.3.4 सफलता और असफलता का आरोपण
- 6.4 गुणारोपण में त्रुटि और पक्षपात
 - 6.4.1 मौलिक गुणारोपण त्रुटि
 - 6.4.2 कर्ता-पर्यवेक्षक पूर्वाग्रह
 - 6.4.3 स्वयं-सेवा पूर्वाग्रह
 - 6.4.4 परम आरोपण त्रुटि
- 6.5 सारांश
- 6.6 इकाई के अंत में पूछे जाने वाले प्रश्न
- 6.7 स्व-मूल्यांकन प्रश्नों के उत्तर
- 6.8 शब्दावली
- 6.9 सुझाए गए पठन और संदर्भ

6.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद, आप निम्न जानकारी प्राप्त कर सकेंगे :

- व्यक्ति की धारणा और धारणा के गठन की अवधारणा को समझेंगे;
- गुणारोपण के विभिन्न सिद्धांतों पर चर्चा कर सकेंगे;
- छवि निर्माण की प्रक्रिया का वर्णन कर सकेंगे; तथा
- उन तरीकों को स्पष्ट करें जिनमें लोग आम तौर पर व्यक्ति की धारणा में त्रुटियाँ देख सकेंगे।

6.1 परिचय

खंड की वर्तमान इकाई सामाजिक धारणा की प्रक्रिया की व्याख्या करेगी और उन तरीकों का वर्णन करेगी, जिनसे हम विभिन्न सामाजिक स्थितियों में दूसरों के बारे में अनुभव करते हैं। किसी व्यक्ति का व्यवहार उसके आंतरिक मतभेदों से उत्पन्न हुआ है या कुछ बाहरी स्थितिजन्य कारक थे, जो विशेष व्यवहार का कारण हैं, यह जानने के लिए हम गुणारोपण के सिद्धांतों का भी वर्णन करेंगे। हम उस प्रक्रिया को भी समझेंगे जिसके द्वारा सामाजिक परिस्थितियों में हमारे साथ बातचीत करने वाले अन्य लोगों की समग्र छाप बनती है। अन्त में, हम आरोपण प्रक्रिया में होने वाली त्रुटियों का वर्णन करेंगे।

6.2 व्यक्ति की धारणा

निर्जीव वस्तुओं की तुलना में, हम लोगों को सामाजिक परिवेश में भिन्न रूप से देखते हैं। हम मुख्य रूप से ऐसा इसलिए करते हैं क्योंकि हम लोगों को उनके व्यवहारों के पीछे के इरादों के बारे में अनुमान लगाते हैं और अनुमानों के आधार पर उनका मूल्यांकन करते हैं। अक्सर हम व्यक्तियों की आंतरिक स्थिति के बारे में धारणा बनाते हैं जो उस व्यक्ति के कार्यों के संबंध में हमारे द्वारा की गई धारणाओं और निर्णयों को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करता है। व्यक्ति की धारणा सामाजिक मनोविज्ञान का वह क्षेत्र है जो उस प्रक्रिया का अध्ययन करता है जिसके द्वारा हम अन्य लोगों का इंप्रेशन (छाप) बनाते हैं जिनके साथ हम अपने वास्तविक या आभासी सामाजिक परिवेश में बातचीत करते हैं और उनके बारे में निष्कर्ष बनाते हैं। व्यक्ति की धारणा का क्षेत्र निर्णय लेने में शामिल संज्ञानात्मक प्रक्रिया का भी विश्लेषण करता है, कि जब हम अन्य लोगों के साथ बातचीत करते हैं तो कौन सी जानकारी, उपस्थिति का पंजीकरण और एन्कोड करते हैं, तथा हम इन सूचनाओं का मूल्यांकन कैसे करते हैं और यह मूल्यांकन हमारे अन्य सामाजिक व्यवहार को कैसे प्रभावित करता है।

6.2.1 छवि निर्माण (Impression Formation)

हमें विभिन्न स्रोतों से हमारे आसपास के लोगों के बारे में जानकारी प्राप्त होती है। इन स्रोतों में व्यक्ति के बारे में लिखित तथ्य शामिल हो सकते हैं, कुछ ऐसी जानकारी जो हम स्वयं देखकर पता करते हैं और कुछ जो हमें उस व्यक्ति के बारे में अन्य लोगों द्वारा बताया जाता है। हमारी सामाजिक अंतःक्रिया के दौरान, हम किसी व्यक्ति की स्पष्ट दिखने वाली विशेषताएँ, जैसे कि नजर, कपड़े, मौखिक संचार का तरीका इत्यादि के आधार पर एक छाप बना सकते हैं। उसके आधार पर हम व्यक्ति के व्यक्तित्व लक्षणों के बारे में धारणा बना सकते हैं। यद्यपि हमें विभिन्न प्रकार के स्रोतों से हमारे आसपास के लोगों के बारे में जानकारी प्राप्त होती है, लेकिन हम मुख्य रूप से ऐसी विविध जानकारी को सुसंगत चित्र में व्यवस्थित और आत्मसात करते हैं। छाप निर्माण वह प्रक्रिया है, जिसके द्वारा हम अपने आस-पास के लोगों की एकीकृत छाप बनाने के लिए विविध तथ्यों को समाहित करते हैं।

हम लोगों के बारे में छाप गणितीय तरीके से बनाते हैं। हम व्यक्ति के निहित लक्षणों/गुणों को सकारात्मक या नाकारात्मक मान प्रदान करते हैं और फिर हम उन गुणों को योगात्मक या औसत मूल्य प्रदान करते हैं।

6.2.1.1 शीलगुण केंद्रिकता

जब हम किसी व्यक्ति की छाप बनाने की कोशिश करते हैं, तो हम दूसरों की तुलना में कुछ लक्षणों को अधिक महत्व देते हैं। उदाहरण के लिए, यह बताया गया है कि जब हम किसी व्यक्ति के बारे में नकारात्मक जानकारी देखते हैं, तो हम सकारात्मक जानकारी की तुलना में उसके नकारात्मक गुणों पर अधिक जोर देते हैं।

एश (1946) ने यह देखने के लिए अनुभवजन्य साक्ष्य प्रस्तुत किया कि जब हम किसी व्यक्ति की छाप बनाते हैं तो कुछ लक्षण दूसरों की तुलना में अधिक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। एश (1946) ने अपने दो शोध समूहों में से एक के लिए एक काल्पनिक व्यक्ति के लक्षणों की एक सूची प्रस्तुत की। सूची में सात लक्षण शामिल थे: बुद्धिमान, कुशल, मेहनती, गर्म, दृढ़, व्यावहारिक और सतर्क। दूसरे अनुसंधान समूह को जो सूची प्रस्तुत की गई थी, वह इस तरीके से भिन्न थी जिसमें उन्होंने सूची में "गर्म" वाली विशेषता को 'ठंड' विशेषता से बदल दिया लक्षणों की सूची को प्रस्तुत किए जाने के बाद, दोनों शोध समूहों के प्रतिभागियों को काल्पनिक व्यक्ति के गठन की छाप का संक्षिप्त विवरण लिखने और व्यक्ति को विशेषताओं की एक और सूची पर रेट करने के लिए कहा गया: उदार, बुद्धिमान, खुश, अच्छा – अनुशासित, विनोदी, मिलनसार, लोकप्रिय, मानवीय, परोपकारी और कल्पनाशील।

निष्कर्षों से पता चला कि लक्षण "गर्म" और "ठंड" ने अनुसंधान प्रतिभागियों द्वारा बनाई गई समग्र छाप को काफी हद तक आकार दिया "गर्म" विशेषता की स्थिति में, काल्पनिक व्यक्ति का मूल्यांकन खुश, सफल, लोकप्रिय और हास्य के रूप में किया गया था। जबकि "ठंड" लक्षण स्थिति में, वह आत्म-केंद्रित, असहनीय और दुःखी आंका गया इसके अलावा, दोनों "गर्म" और "ठंड" विशेषता समूहों द्वारा व्यक्ति के विवरण में लिखे गए काल्पनिक व्यक्ति के समग्र प्रभाव में काफी गुणात्मक अंतर देखा गया था। जब मूल शोध प्रक्रिया को मामूली नवीन परिवर्तन के साथ दोहराया गया था, तो इस साक्ष्य की पुष्टि दोबारा की गई जिसमें लक्षणों की सूची में, "विनम्र", "मुँह-फट" द्वारा "गर्म", "ठंड" के लक्षण को बदल दिया गया था। परिणामों ने संकेत दिया कि विनम्र बनाम मुँह-फट विशेषता स्थितियों में बनी धारणाओं का अंतर गर्म बनाम ठंड वाले विशेषताओं की तुलना में काफी कम था। निष्कर्षों ने सुझाव दिया कि छाप बनाने में लक्षणों के केंद्रीय मूल्य भिन्न होते हैं। समग्र प्रभाव पर अधिक प्रभाव डालने वाले गुण को उच्च विशेषता केंद्रीयता माना जाता है।

6.2.1.2 पहला प्रभाव

साक्षात्कार कक्ष में प्रवेश करने, किसी नए समूह में शामिल होने या किसी महत्वपूर्ण ग्राहक के साथ बैठक करने के लिए व्यक्ति एक अच्छा प्रभाव बनाने हेतु जागरूक प्रयास करते हैं। लोग आमतौर पर ऐसा इसलिए करते हैं क्योंकि वे सोचते हैं कि पहली छाप जो हम दूसरों पर बनाते हैं वह विशेष रूप से महत्वपूर्ण है और साथ ही इसका काफी प्रभाव पड़ता है। यह विचार प्रधानता प्रभाव (लुचिनस, 1957) पर हुए शोधों से पता चलता है कि जब हम अन्य लोगों के बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं, तो वे जल्दी ही प्राप्त जानकारी की तुलना में अधिक मूल्य के साथ संलग्न हो जाते हैं।

सामाजिक मनोवैज्ञानिकों ने प्रधानता प्रभाव के लिए विभिन्न स्पष्टीकरण प्रस्तावित किए हैं। सबसे पहले, एक बार किसी व्यक्ति की छाप शुरू में बन जाती है, यह छाप

प्रभावित करता है कि हम बाद में व्यक्ति के संबंध में प्राप्त जानकारी को कैसे संसाधित करते हैं। बाद में जब हम व्यक्ति के बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं, तो इसे इस तरह से पंजीकृत, एन्कोड और व्याख्या किया जाता है जिससे वह हमारी पहली धारणा के अनुरूप है। उदाहरण के लिए, एक बार जब हम किसी व्यक्ति की धारणा को 'ईमानदार' बनाते हैं और बाद में हम पाते हैं कि वह 2.3 महीने पहले एक दोस्त से उधार लिए गए कुछ पैसे नहीं लौटा रहा है। इस पृष्ठभूमि के साथ कि हमारे पास व्यक्ति की प्रारंभिक धारणा ईमानदार है, नए देखे गए व्यवहार से हम यह अनुमान लगा सकते हैं कि व्यक्ति के पास आर्थिक तंगी हो सकती है या वह पैसे वापस करना भूल गया होगा। इस प्रकार, पहले से ही बनी छाप निर्माण स्कीमा के रूप में कार्य करती है, जिसमें बाद में प्राप्त जानकारी को आत्मसात कर लिया जाता है और मौजूदा स्कीमा नई जानकारी की व्याख्या करने के तरीके को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करती है। दूसरे, प्रधानता प्रभाव यह मानता है कि हम जल्दी प्राप्त सूचनाओं पर अधिक ध्यान देते हैं और बाद में प्राप्त जानकारी को कुछ हद तक नजरअंदाज कर दिया जाता है, जब हम एक सूचना प्राप्त करते हैं तो उसे हम निर्णय लेने के लिए पर्याप्त मानते हैं। इस प्रकार, बाद में प्राप्त जानकारी की अलग-अलग व्याख्या करने के बजाय हम वास्तव में इसे अनदेखा करते हैं या इसका कम उपयोग करते हैं (ड्रेबेन, फिस्के और हास्टी, 1979)।

एक महत्वपूर्ण घटना होने के बावजूद, प्रधानता प्रभाव हमेशा नहीं होता है। कुछ स्थितियों में, हमारा छाप सबसे अधिक हाल ही में प्राप्त सूचना के सेट से प्रभावित होता है। यह घटना, प्रधानता प्रभाव के विपरीत, पुनरावृत्ति प्रभाव (जोन्स एवं गोएथल्स, 1971) के रूप में जानी जाती है। पुनरावृत्ति प्रभाव की संभावना सबसे अधिक होती है, जब पहली बार छाप बनने के बाद इतना अधिक अंतराल हो जाता है कि उसका निशान खो जाता है। जब हम मुख्य रूप से क्षणिक गुणों जैसे कि मूड या दृष्टिकोण का मूल्यांकन करते हैं तो पुनरावृत्ति से प्रभाव भी देखा जाता है।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 1

निम्नलिखित रिक्त स्थान भरें :

- 1) ने यह देखने के लिए अनुभवजन्य साक्ष्य प्रस्तुत किया कि जब हम किसी व्यक्ति की छाप बनाते हैं तो कुछ लक्षण दूसरों की तुलना में अधिक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
- 2.) व्यक्ति की धारणा सामाजिक मनोविज्ञान का वह क्षेत्र है, जो उस प्रक्रिया का अध्ययन करता है जिस के द्वारा हम बनाते हैं, हमारे वास्तविक या आभासी सामाजिक परिवेश में।
- 3) व्यक्ति की धारणा भी का विश्लेषण करती है, जिसमें यह निर्णय लिया जाता है कि अन्य लोगों के साथ बातचीत करते समय कौन-सी सूचनाएँ सम्मिलित, पंजीकृत और एन्कोड की हुई हैं।
- 4) पहले से गठित छाप के रूप में कार्य करता है, जिसमें बाद में प्राप्त जानकारी को आत्मसात किया जाता है।

- 5) प्रभाव सबसे अधिक तब होता है जब पहली छाप के बनने के बाद इतना समय अंतराल हो जाता है कि उसका निशान खो गया होता है।

6.3 गुणारोपण के सिद्धांत

हमारे सामाजिक परिवेश में लोगों के साथ बातचीत करते हुए, हम काफी हद तक उनके व्यवहार और उनके प्रभावों पर ध्यान केंद्रित करते हैं। हालांकि, हम दूसरों के व्यवहार के पीछे के कारणों से भी रुचि रखते हैं। इसमें हमारे व्यवहारों की सामान्य टिप्पणियों के अलावा अन्य जानकारियों की भी आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, यदि हम किसी को सार्वजनिक रूप से बहुत आक्रामक होते हुए देखते हैं, तो हमें यह जानने में दिलचस्पी है कि वह ऐसा क्यों कर रहा है? क्या व्यक्ति स्वभाव से आक्रामक है? या क्या वह कुछ छिपे हुए लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए एक उपकरण के रूप में आक्रामकता का उपयोग कर रहा है? क्या उस वातावरण में कुछ निहित है जो व्यक्ति को आक्रामक व्यवहार में शामिल होने के लिए प्रेरित कर रहा है? हम मुख्य रूप से व्यवहार के पीछे के कारणों को समझने के लिए चिंतित होते हैं क्योंकि यह हमें सामाजिक परिवेश में प्रभावी ढंग से कार्य करने के लिए हमारे आसपास के लोगों के भविष्य के व्यवहार की भविष्यवाणी करने में मदद करता है। यह प्रक्रिया जिसके द्वारा हम अन्य व्यक्तियों के व्यवहार के पीछे के कारणों का पता लगाने की कोशिश करते हैं, उसको रोपण कहा जाता है। हम आमतौर पर व्यक्तियों के इरादों, उनकी क्षमताओं, लक्षणों, उद्देश्यों और स्थितिजन्य कारकों के संदर्भ में दूसरों के व्यवहार के पीछे कारण ढूँढते हैं जो किसी व्यक्ति को कुछ विशिष्ट व्यवहार के लिए प्रेरित करते हैं। विभिन्न आरोपण सिद्धांत उस प्रक्रिया पर चर्चा करते हैं जिसके द्वारा हम उनके कारणों का पता लगाने के लिए व्यवहार की व्याख्या करते हैं। उनमें से कुछ निम्नलिखित हैं :

6.3.1 हेइडर का अनुभवहीन मनोविज्ञान

यद्यपि हम उन लोगों के व्यक्तित्व लक्षणों को समझने और उनके संदर्भ के बारे में चिंतित होते हैं जिनके साथ हम अपनी सामाजिक अंतःक्रिया के दौरान व्यवहार करते हैं, उनका व्यवहार उनके व्यक्तित्व गुणों के कारण हो सकता है, साथ ही साथ वातावरण जिसमें व्यवहार होता है उसके कारण भी हो सकता है। इस प्रकार, लोगों के कार्य हमेशा उनके व्यक्तित्व से उत्पन्न नहीं होते हैं। वे स्थिति से भी उत्पन्न हो सकते हैं। हेइडर (1958) ने कहा कि कार्य-कारण की प्रक्रिया वह प्रक्रिया है, जिसके द्वारा हम अन्य लोगों के व्यवहार के पीछे के कारणों का पता लगाते हैं। कार्य-कारण के रूप में, हम यह कटौती करने का प्रयास करते हैं कि व्यवहार की उत्पत्ति किन दो कारणों से हुई थी।

फ्रिट्ज हेइडर (1944, 1958) ने प्रस्ताव दिया कि नियमित सामाजिक बातचीत में लोग अन्य लोगों के व्यवहार के पीछे के कारणों का पता लगाने की कोशिश करते हैं। व्यवहार के कारणों का पता लगाने की प्रक्रिया और तरीका "नैव वैज्ञानिकों" के रूप में किया जाता है और वैज्ञानिक पद्धति के समान है। इसलिए, हेइडर ने तर्क दिया कि सामाजिक मनोवैज्ञानिकों को व्यक्ति किस प्रकार कार्य के कारण (कॉजल एट्रीब्यूशन) ढूँढता है, इस प्रक्रिया को समझने के लिए सामान्य लोगों द्वारा नियोजित व्यवहारिक बुद्धि के तर्कों पर ध्यान केंद्रित करता करता है।

हेडर ने प्रस्ताव दिया कि कार्य-कारण के रूप में, लोगों को मुख्य रूप से यह समझने पर ध्यान केंद्रित किया जाता है कि व्यक्ति के व्यवहार के लिए आंतरिक स्थिति को जिम्मेदार ठहराया गया है, इसे फैलाव (डिशपोशिनल) आरोपण कहा जाता है, अथवा यदि पर्यावरणीय कारकों को ठहराया गया है तो उसे, स्थितिजन्य आरोपण के रूप में जाना जाता है। उदाहरण के लिए, किसी व्यक्ति के आक्रामक व्यवहार या विशेषताओं, (जैसे कि चिड़चिड़ापन, बुरे स्वभाव) शत्रुता के लिए आक्रामक व्यवहार को जिम्मेदार ठहराना फैलाव आरोपण उदाहरण है। दूसरी ओर, स्थितिजन्य कारकों से उत्पन्न आक्रामक व्यवहार, जैसे कि उत्तेजना के तहत आक्रामक होना स्थितिजन्य रोपण को संदर्भित करता है। एक विचारक के रूप में, व्यक्तिगत डिस्पोजिशन या स्थितिजन्य कारकों के लिए व्यवहार को विशेषता देना अभिनेता पर स्थितिगत दबाव की ताकत को देखते हुए के हमारे मूल्यांकन पर आधारित होता है। मजबूत स्थितिजन्य दबाव के तहत, हम आम तौर पर स्थितिजन्य विशेषता का साथ देते हैं।

6.3.2 संवादी अनुमान सिद्धांत

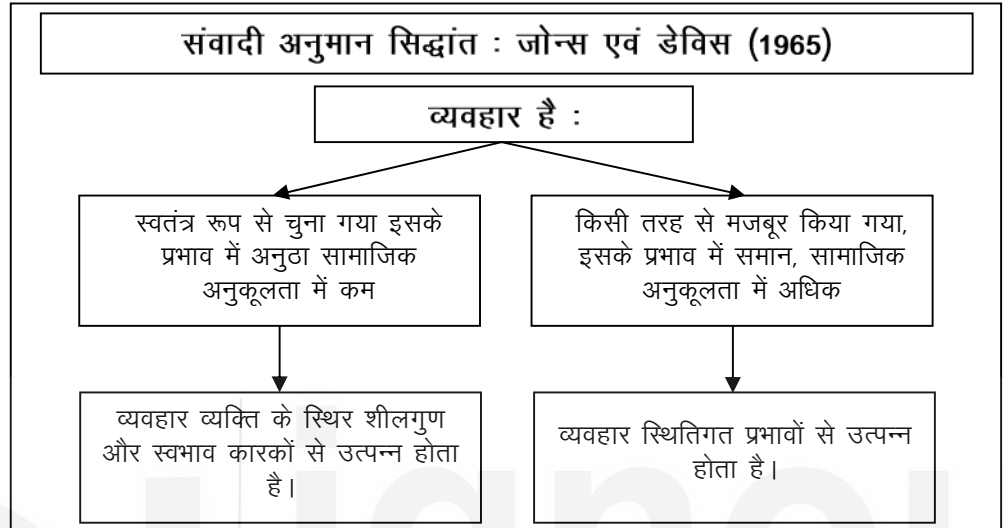
संवादी अनुमान सिद्धांत (जोन्स एवं डेविस, 1965) का प्रस्ताव है कि यह सुनिश्चित करने के लिए कि किसी व्यक्ति का व्यवहार व्यक्तिगत प्रस्तावों से उत्पन्न होता है, हम पहले विशेष व्यवहार के पीछे की मंशा पर ध्यान केंद्रित करते हैं। फिर हम यह जानने की कोशिश करते हैं कि क्या इस तरह के इरादे व्यक्तिगत विवादों के कारण थे या नहीं। हालांकि, इस तरह के निष्कर्ष बनाना मुश्किल हो जाता है क्योंकि कोई भी विशेष व्यवहार कई अन्य प्रभाव पैदा कर सकता है। इसलिए, अपने अभिप्रायों से आश्वस्त होने के लिए, हम यह समझने की कोशिश करते हैं कि वास्तव में व्यक्ति पर कौन से प्रभाव थे या वो केवल आकस्मिक प्रभाव था। एक विचारक के रूप में, व्यक्ति के व्यवहार के कई प्रभावों में से कौन सा उचित प्रभाव है यह निर्णय उस बात पर निर्भर करता है कि क्या वो प्रभाव सामान्य था या वो प्रभाव सामाजिक रूप से वांछनीय थे अथवा वो प्रभाव किस हद तक व्यवहार आदर्शवादी परिप्रेक्ष्य के साथ अनुपालन किया गया था। (जोन्स एंड डेविस, 1965)।

सबसे पहले, गैर-सामान्य प्रभाव— यह प्रभाव उस सिद्धांत को संदर्भित करता है जिसके अनुसार, हम एक व्यक्ति के व्यवहार को अंतर्निहित स्वभाव के अनुरूप मानते हैं। जब व्यवहार में एक असाधारण या गैर-सामान्य प्रभाव होता है और जो किसी अन्य व्यवहार द्वारा उत्पादित नहीं किया जा सकता है।

दूसरा सामाजिक रूप से वांछनीय व्यवहार का सिद्धांत यह कहता है कि जब हम एक अंतर्निहित स्वभाव के अनुरूप किसी व्यक्ति के व्यवहार का अनुमान लगाते हैं, तब व्यवहार के परिणाम सामाजिक रूप से अवांछनीय होते हैं। सामाजिक रूप से वांछनीय व्यवहारों में लिप्त होना हमारी प्रवृत्ति को सामान्य और अन्य लोगों के समान दर्शाता है और किसी भी व्यक्तिगत स्वभाव को निर्दिष्ट नहीं करता है। हालांकि, कम सामाजिक रूप से वांछनीय व्यवहार एक व्यक्तिगत स्वभाव के परिणामस्वरूप होते हैं।

अंत में, जब हम अनुमान लगाने वाले व्यवहार की कसौटी का मूल्यांकन करते हैं ताकि यह पता चल सके कि वह व्यवहार व्यक्ति के व्यक्तिगत स्वभाव का परिणाम है कि नहीं। सामान्यता, हम उस व्यवहार को संदर्भित करते हैं जो कि आमतौर पर किसी व्यक्ति से दी गई सामाजिक स्थिति में अपेक्षित होती है। जब व्यवहार उस स्थिति में सामाजिक मानदंडों के अनुरूप नहीं होता है, तो ऐसा लगता है कि व्यवहार स्वतंत्र

रूप से चुना गया है और उस व्यक्ति पर मजबूरन नहीं थोपा गया है। जोन्स और डेविस (1965) ने आगे तर्क दिया कि सामाजिक मानदंडों का पालन करने वाले व्यवहार आमतौर पर व्यक्तिगत प्रस्तावों के बारे में नहीं बताते हैं। वैकल्पिक रूप से, सामाजिक मानदंडों का खंडन करने वाले व्यवहारों को व्यक्तिगत प्रस्तावों के लिए जिम्मेदार ठहराया जाता है।



चित्र 6.1: संवादी अनुमान सिद्धांत

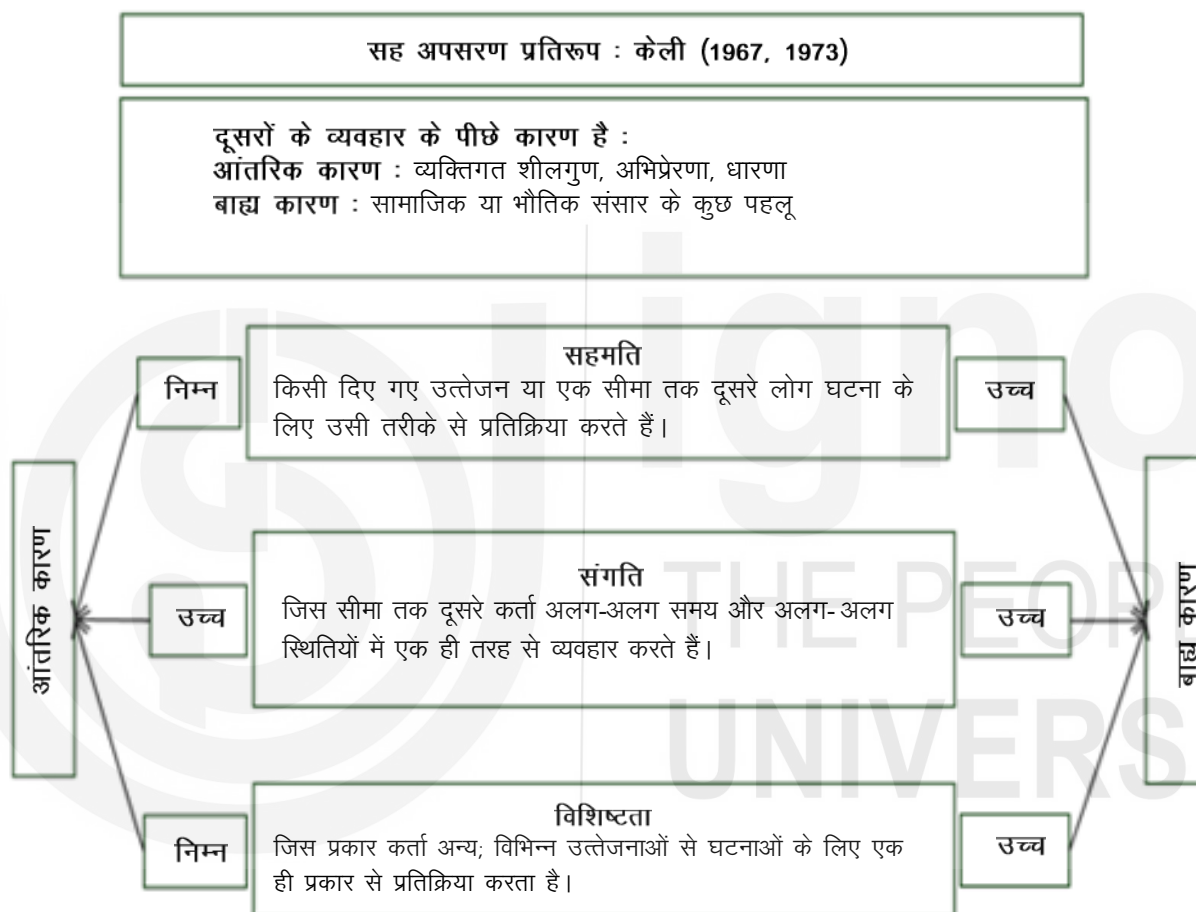
इस प्रकार, संवादी अनुमान सिद्धांत कहता है कि हम यह निष्कर्ष निकालने की सबसे अधिक संभावना रखते हैं कि दूसरों का व्यवहार उनके स्थिर लक्षणों और स्वभावगत कारकों को दर्शाता है (यानी, हम उनके बारे में किन निष्कर्षों तक पहुंचने की संभावना रखते हैं), जब वह व्यवहार स्वतंत्र रूप से चुनता है तब वह व्यवहार विशिष्ट, असामान्य प्रभावों वाला तथा सामाजिक रूप से अवांछनीय माना जाता है।

6.3.3 सहभिन्नता मॉडल (सह-अपसरण प्रतिरूप)

पूर्ववर्ती भाग में जिन सिद्धांतों पर चर्चा की गई है, वे मुख्य रूप से व्यवहार के कारणों को एक बार में ही पहचानने पर ध्यान केंद्रित करते हैं। हालांकि, वास्तविक जीवन की स्थितियों में हम कई उदाहरणों से प्राप्त जानकारी के आधार पर व्यक्ति के व्यवहार के बारे में सोचते हैं। इस तरह के कई व्यवहार संबंधी अवलोकन और तुलना न केवल कार्य-कारण (कॉज़ल एट्रीब्यूशन) की प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाते हैं, बल्कि आरोपण सटीकता को भी बढ़ाते हैं। केली (1967, 1973) ने प्रस्ताव दिया कि हम किसी व्यक्ति के व्यवहार के बारे में जानकारी का विश्लेषण करते हैं और यह विश्लेषण उसी तरह करते हैं जैसे वैज्ञानिक करते हैं। केली ने तर्क दिया कि व्यवहार के विभिन्न संभावित कारक या कारण हो सकते हैं। इन कारणों की पहचान करने के लिए सहभिन्नता सिद्धांत लागू किया जाता है। हम व्यवहार को उस कारक के लिए विशेषता देते हैं जो व्यवहार के होने पर मौजूद होता है और जब व्यवहार विफल होता है तब वह अनुपस्थित होता है, अर्थात् जो व्यवहार के साथ भिन्न होता है।

मान लीजिए, अपने कार्यालय की ओर जाते समय आप एक सड़क दुर्घटना को देखते हैं। कम से कम दो संभावित कारण हो सकते हैं, जिनके लिए दुर्घटना को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है: आंतरिक कारण (दुर्घटना में शामिल व्यक्ति की व्यक्तिगत विशेषताएँ, जैसे कि रफ़ ड्राइविंग), बाहरी कारण (दूसरों द्वारा अचानक ड्राइविंग,

क्षतिग्रस्त सड़क पर अचानक संपर्क)। केली (1967) ने प्रस्तावित किया कि सहसंबंध (कोवैरिएशन) के सिद्धांत को नियत करते समय यह निर्धारित किया जाता है कि व्यवहार आंतरिक कारणों से हुआ था या बाहरी कारणों से। आमतौर से लोग तीन प्रकार की सूचनाओं पर ध्यान केंद्रित करते हैं— आम सहमति, स्थिरता और विशिष्टता। आम सहमति एक हद तक लोगों की दी हुई उत्तेजना या घटना पर प्रतिक्रिया करती है। यह संदर्भित करता है कि क्या सभी व्यक्ति एक ही तरीके से व्यवहार करते हैं या केवल कुछ लोग उस तरह से व्यवहार करते हैं। उदाहरण के लिए, क्या उस सड़क के किनारे गाड़ी चलाने वाले सभी व्यक्ति किसी दुर्घटना (उच्च सहमति) से मिलते हैं, या क्या वह व्यक्ति जो सड़क के उस तरफ था (कम सर्वसम्मति) गाड़ी चलाते समय किसी दुर्घटना का सामना कर चुका है?



चित्र 6.2: सह अपसरण प्रतिरूप (केली 1967, 73)

संगति यह बताता है कि व्यक्ति अलग-अलग अवसरों और स्थितियों में किस तरह से व्यवहार करता है। यदि व्यक्ति कई अलग-अलग मौकों पर किसी दुर्घटना से मिलता है, तो उसका व्यवहार एक समान होता है। यदि पहले कभी कोई सड़क दुर्घटना नहीं हुई है, तो उसका व्यवहार निरंतरता में कम है।

विशिष्टता से तात्पर्य है कि व्यक्ति विभिन्न उत्तेजनाओं या घटनाओं के लिए एक विशिष्ट तरीके से व्यवहार करता है। यदि व्यक्ति सभी स्थितियों में एक समान व्यवहार करता है, जबकि व्यक्ति विशेष परिस्थितियों में एक सा ही व्यवहार दिखाता है, तब उच्च विशिष्टता प्रदर्शित करेगा। जब भी व्यक्ति सड़क पर गाड़ी चलाता है तो दुर्घटना में शामिल होता है। परंतु जब वह अन्य सड़कों पर ड्राइव करता है, तो उसका व्यवहार (दुर्घटना में शामिल न होना) विशिष्टता में कम होता है। यदि व्यक्ति अन्य सड़कों पर दुर्घटना में शामिल नहीं होता है, तो उसका व्यवहार विशिष्टता में निम्न होता है।

व्यवहार के लिए कारण पता करने का श्रेय आम सहमति (सामाजिक रूप से वांछनीय) व्यवहार की, स्थिरता और विशिष्टता संयोजन पर निर्भर करता है। लोग आमतौर पर व्यवहार को आंतरिक कारणों (व्यक्ति, ड्राइवर की व्यक्तिगत विशेषताओं) को जिम्मेदार मानते हैं, जब व्यवहार आमसहमति में कम, विशिष्टता में कम और स्थिरता में उच्च होता है। इसके विपरीत, लोग आमतौर पर बाहरी कारणों के लिए एक व्यवहार का श्रेय तब देते हैं (अन्य चालकों द्वारा किसी न किसी की ड्राइविंग, संदर्भ/क्षतिग्रस्त सड़क) जब व्यवहार आमसहमति में उच्च, विशिष्टता में उच्च और स्थिरता में उच्च होता है।

6.3.4 सफलता और असफलता का गुणारोपण

इस प्रतिस्पर्धा के युग में, हमारे जीवन के सभी क्षेत्रों में हमारे आस-पास के लोग हमारे प्रदर्शन का मूल्यांकन करते हैं और हमारी सफलताओं और असफलताओं के बारे में अनुमान लगाते हैं। उदाहरण के लिए, एक महत्वपूर्ण प्रतियोगिता में खेल टीम की सफलता को कई कारणों से जिम्मेदार ठहराया जा सकता है। टीम की सफलता का श्रेय टीम के सदस्यों की आंतरिक क्षमता, टीम के सदस्यों द्वारा किए गए प्रयास, कमजोर विरोधियों के कारण आसान प्रतिस्पर्धा या यहाँ तक कि भाग्य को दिया जा सकता है। इस प्रकार, सफलता या विफलता के चार कारक हो सकते हैं: क्षमता, प्रयास, कार्य कठिनाई और भाग्य।

यह तय करने के लिए कि सफलता या विफलता के पीछे इन चार कारकों में से कौन सा कारण वास्तविक था, सबसे पहले सफलता या असफलता के नियंत्रण का निर्धारण करते हैं। अर्थात्, सफलता या असफलता का कारण अभिनेता के भीतर था (आंतरिक या डिस्पोजिशन आरोपण) या यह कुछ पर्यावरणीय कारकों (बाहरी या स्थिति जन्य विशेषता) के कारण हुआ था। दूसरा, विचारक, सफलता या विफलता की स्थिरता की डिग्री निर्धारित करता है। अर्थात्, परिणाम के पीछे का कारण अभिनेता/पर्यावरण (स्थिर) की स्थायी विशेषता थी या यह अलग (अस्थिर) था। विचारक आंतरिकता, बाहरियता और कारणों की स्थिरता-अस्थिरता पहलुओं को तय करने के बाद ही सफलता या विफलता का अंतिम कारण बन सकता है।

सफलता और असफलता के कारणों का गुणारोपण

स्थिरता की डिग्री	नियंत्रण का अवस्थान	
	आंतरिक	बाहरी
स्थिर	योग्यता	कार्य की कठिनाई
अस्थिर	प्रयास	भाग्य

चित्र 6.3: सफलता और असफलता के कारणों का गुणारोपण

वेनर (1986) ने प्रस्तावित किया कि सफलता या विफलता के चार कारकों को मैट्रिक्स के रूप में आंतरिकता-बाहरियता और कारणों की स्थिरता-अस्थिरता के आयामों के साथ व्यवस्थित किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, क्षमता को आमतौर पर आंतरिक और स्थिर कारक माना जाता है। योग्यता को मुख्य रूप से व्यक्ति की आंतरिक विशेषता के रूप में व्याख्या किया जाता है और इसे एक स्थिर संपत्ति के रूप में माना जाता है, जो जल्दी से बदलती नहीं है। इसके विपरीत, प्रयास एक आंतरिक और अस्थिर संपत्ति है। प्रयास व्यक्ति (आंतरिक) द्वारा और इसके अलावा,

एक ही व्यक्ति अलग-अलग अवसरों पर और विभिन्न कार्यों (अस्थिर) पर अलग-अलग प्रयासों को बढ़ा सकता है। कार्य कठिनाई (बाहरी) के एक उद्देश्य की विशेषता है जो किसी विशेष कार्य (स्थिर) के लिए स्थिर रहती है। भाग्य या मौका एक बाहरी और अस्थिर कारक होता है।

किसी व्यक्ति के प्रदर्शन को उसके या उसके प्रदर्शन की तुलना करने के बाद आंतरिक या बाहरी कारणों को जिम्मेदार ठहराया जाता है। असाधारण प्रदर्शन के लिए, भले या बुरे की परवाह किए बिना, आमतौर पर आंतरिक कारणों के लिए जिम्मेदार होते हैं। हम किसी ऐसे छात्र का मूल्यांकन करने की अधिक संभावना करते हैं या अत्यंत प्रेरित होते हैं जिसने असाधारण रूप से कठिन परीक्षा में बहुत उच्च ग्रेड हासिल करता है। इसी तरह, असामान्य रूप से खराब प्रदर्शन वाले छात्र को क्षमता में कमजोर या प्रेरक पहलू में बहुत कम माना जाता है। इसके विपरीत, एक औसत प्रदर्शन के लिए आमतौर पर बाहरी कारणों को जिम्मेदार मानते हैं। एक परीक्षा में छात्र के औसत प्रदर्शन को या तो कड़ी प्रतिस्पर्धा या दुर्भाग्य के लिए जिम्मेदार ठहराया जाता है।

हम पर्यवेक्षक को स्थिर या अस्थिर कारणों के लिए प्रदर्शन का श्रेय देते हैं, यह इस बात पर निर्भर करता है कि समय के साथ किसी व्यक्ति के प्रदर्शन में स्थिरता रहती है या अस्थिरता। स्थिर प्रदर्शन के लिए आमतौर पर स्थिर कारण जिम्मेदार होते हैं। समय की अवधि में विभिन्न परीक्षाओं में एक छात्र के लगातार उच्च ग्रेड के लिए या तो उसकी बुद्धिमत्ता (क्षमता) या परीक्षा के निम्न स्तर (कार्य कठिनाई) के लिए जिम्मेदार ठहराया जा सकता है। असंगत प्रदर्शनों को आमतौर पर अस्थिर कारणों (अलग-अलग प्रयासों या भाग्य/मौका) के लिए जिम्मेदार ठहराया जाता है।

6.4 गुणारोपण में त्रुटि और पक्षपात

जैसा कि विभिन्न आरोपण (एट्रीब्यूशन) के सिद्धांतों द्वारा समझाया गया है, विचारक अपने सामाजिक परिवेश की जाँच करते हैं, जानकारी की प्रक्रिया करते हैं, प्रभाव बनाते हैं और तर्कसंगत एवं तार्किक तरीके से व्यवहार की व्याख्या करते हैं। फिर भी, विचारक अक्सर तर्क सिद्धांतों द्वारा वर्णित तार्किक तरीकों से विचलित होते हैं और इस प्रक्रिया में कई त्रुटियाँ और पूर्वाग्रह करते हैं जिससे प्राप्त जानकारी को गलत तरीके से समझ लिया जाता है और त्रुटिपूर्ण आरोपण किया जाता है। अब हम उन पक्षपातों और त्रुटियों पर विचार करेंगे जो रोपण की प्रक्रिया में सबसे व्यापक हैं।

6.4.1 मौलिक गुणारोपण त्रुटि

मौलिक अभिवृत्ति त्रुटि ऐसी प्रवृत्ति को संदर्भित करती है जिसमें हम स्थितिजन्य या बाहरी कारकों के प्रभाव को बढ़ाते हैं और व्यवहार को जिम्मेदार ठहराते हुए स्वभाव या आंतरिक कारकों के प्रभाव को कम करते हैं। जोन्स और हैरिस (1967) ने एक प्रयोग में मौलिक अटेंशन एरर के लिए एक अनुभवजन्य साक्ष्य प्रस्तुत किया जिसमें उन्होंने अमेरिकी कॉलेज के छात्रों को पढ़ने के लिए एक निबंध दिया निबंध ने क्यूबा में कास्ट्रो सरकार का समर्थन या आलोचना की। हालांकि, निबंध लेखक द्वारा लिए गए स्थान की पसंद के बारे में अनुसंधान प्रतिभागियों को अलग-अलग जानकारी दी गई थी। प्रयोगकर्ताओं ने आधे प्रतिभागियों को सूचित किया कि निबंध लेखक ने निबंध (पसंद की स्थिति) लिखते समय अपनी स्थिति, कास्ट्रो के प्रति 'समर्थक' या

‘विरोधी’ का चयन करने के लिए स्वतंत्र थे। जबकि अन्य आधे प्रतिभागियों को सूचित किया गया था कि निबंध लेखक को ऐसी स्वतंत्रता नहीं दी गई थी (कोई विकल्प नहीं)।

प्रतिभागियों को क्यूबा में कास्ट्रो सरकार के प्रति निबंध लेखक के वास्तविक रवैये का मूल्यांकन करने के लिए कहा गया प्रतिभागियों ने लेखक के रवैये को निबंध में व्यक्त राय के अनुरूप देखा, इस बात की परवाह किए बिना कि लेखक के पास अपना पद लेने का विकल्प (पसंद की स्थिति) था या नहीं (कोई विकल्प नहीं)। प्रयोगकर्ताओं ने आगे बताया कि हालांकि अनुसंधान प्रतिभागियों ने इस तथ्य को पूरी तरह से नजरअंदाज नहीं किया है कि बिना किसी विकल्प की स्थिति में लेखक को निबंध लिखने को दिया गया था, उन्होंने इस बात को महत्व दिया और निबंध लेखक के नजरिए को कम कर दिया इस प्रकार, नो-चॉइस स्थिति (स्थितिजन्य या बाह्य कारक) के प्रभाव को कम करके आंका गया और चुनाव घटक (डिस्पेंसल या आंतरिक कारक) को बढ़ा के आंका गया यह त्रुटि पर्यवेक्षक द्वारा विफलता के परिणामस्वरूप पूरी तरह से घटाव नियम को लागू करती है।

6.4.2 कर्ता पर्यवेक्षक पूर्वाग्रह

यह त्रुटि उस क्षमता को दर्शाता है जिसमें हम दूसरों के व्यवहार के पीछे उनके आंतरिक/डिसपोज़िशनल कारक को दोष देते हैं परन्तु स्वयं के व्यवहार का आरोपण बाहरी पर्यावरणीय कारक का दोष मानते हैं (जॉस एवं निसबेट्ट, 1972)। उदाहरण के तौर पर यदि एक छात्र परीक्षा में फेल हो जाता है तब वो प्रश्न-पत्र की कठिनाई, कठोर जाँच, समय की कमी, परिवार में उत्सव आदि को दोष देता है। वैसे ही रोग विषयक व्यवस्था में किसी रोग की समस्या का कारण नैदानिक चिकित्सक रोगी के आंतरिक कारकों को मानता है किन्तु रोगी स्वयं रोग का कारण बाहरी कारकों को मानता है।

संभवतः पर्यवेक्षक और कर्ता एक दूसरे के प्रदर्शन को अलग-अलग दृष्टिकोण से देखते हैं।

जब हम अभिनेता की भूमिका में रहते हैं तब हमें खुद का व्यवहार नहीं दिखता, हालांकि यह आसानी से दिख जाता है कि हमारा व्यवहार किसी बाहरी कारक से प्रभावित हो रहा है। हालांकि जब हम पर्यवेक्षक की भूमिका में होते हैं यानि दर्शक (ऑब्ज़र्वर) होते हैं, तब हमें उस व्यक्ति के व्यवहार पर किसी बाहरी कारक का प्रभाव कम लगता है और उस व्यवहार के लिए उसके स्वयं के आंतरिक कारण जिम्मेदार लगते हैं। अभिनेता और पर्यवेक्षक के दृष्टिकोण में अंतर के चलते अभिनेता (ऐक्टर) के लिए स्थितिजन्य लक्षण (सिचुएशनल एट्रीब्यूशन) और पर्यवेक्षकों के लिए स्वभावगत लक्षण (डिसपोज़िशनल एट्रीब्यूशन) होता है।

इसके अलावा जब हम अभिनेता होते हैं तो हम अपने व्यवहार को अनेक परिस्थितियों और अनेक जगहों में आँक पाते हैं। इसीलिए अपने आसपास की सूचना और संदर्भ हमें आसानी से मिल जाता है। किन्तु जब हम किसी पर्यवेक्षक का व्यवहार किसी एक स्थिति और एक ही बार देखते हैं तब हम यह मान लेते हैं कि हमारे विपरीत वो व्यक्ति हर स्थिति में ऐसा ही व्यवहार दिखाता है। अन्य शब्दों में हम यह कह सकते हैं कि अपने व्यवहार की तुलना में हमें दूसरे के व्यवहार में ज्यादा सामंजस्य दिखता है जिसके चलते हम दूसरों के व्यवहार को स्वभावगत लक्षण/गुणरोपण

(डिसपोजिशनल एट्रीब्यूशन) तथा खुद के व्यवहार को बाहरी/स्थितिजन्य लक्षण/गुणारोपण (सिचुवेशनल एट्रीब्यूशन) मानते हैं।

6.4.3 स्वयं-सेवा पूर्वाग्रह

स्व-सेवा पूर्वाग्रह एक सामान्य प्रवृत्ति को संदर्भित करता है जिसमें हम अपनी उपलब्धियों के लिए स्वयं की प्रशंसा करते हैं, लेकिन अपनी विफलताओं के लिए खुद को जिम्मेदार नहीं देखते हैं। हम आमतौर पर दावा करते हैं कि हम अपनी सरासर क्षमता (आंतरिक कारक) के कारण किसी कार्य में सफल हुए हालांकि, हम दुर्भाग्य या कार्य कठिनाई (बाहरी कारकों) के साथ अपनी विफलताओं को सही ठहराते हैं। एक व्यक्ति के रूप में हमें असफलताओं का सामना करते हुए आत्मसम्मान की रक्षा और उसे बढ़ाने की सख्त आवश्यकता है। मिलर और रॉस (1975) ने सफलताओं के लिए आंतरिक रोपण को आत्मवर्धक पूर्वाग्रह के रूप में संदर्भित किया, और विफलताओं को बाहरी संरक्षण को आत्म-सुरक्षा पूर्वाग्रह के रूप में संदर्भित किया

6.4.4 परम आरोपण त्रुटि

परम आरोपण का तात्पर्य समूह स्तर पर संचालित आत्म-सेवा पूर्वाग्रह से है। यह बताता है कि हमारे पास अपने समूह की रक्षा करने की मजबूत प्रवृत्ति है। पेटीग्रेव (1979) ने सुझाव दिया कि दो समूहों के बीच संबंध समान रूप से व्यवहार के लिए दूसरे समूह के सदस्यों द्वारा बनाए गए प्रत्येक समूह के रोपण सदस्यों को काफी हद तक प्रभावित करते हैं। हमारे अपने समूह के सदस्यों के सकारात्मक और सामाजिक रूप से वांछनीय व्यवहार आंतरिक गुणों के लिए जिम्मेदार माने जाते हैं हालांकि, अन्य समूह के सदस्यों के समान व्यवहार में बाहरी कारकों को जिम्मेदार ठहराया जाता है।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 2

बताएँ कि क्या निम्नलिखित 'सत्य' या 'असत्य' हैं :

- 1) कर्ता-पर्यवेक्षक पूर्वाग्रह एक सामान्य प्रवृत्ति को संदर्भित करता है जिसे हम अपनी उपलब्धियों के लिए प्रशंसा करते हैं, लेकिन अपनी विफलताओं के लिए खुद को जिम्मेदार नहीं मानती हैं। ()
- 2) क्षमता को मुख्य रूप से व्यक्ति की आंतरिक विशेषता के रूप में व्याख्या की जाती है। ()
- 3) सामंजस्य एक हद तक लोगों द्वारा दिए गए उद्दीपन या घटना पर एक समान प्रतिक्रिया को कहते हैं। ()
- 4) हेइडर (1958) ने कहा कि कार्य-कारण की प्रक्रिया वह प्रक्रिया है, जिसके द्वारा हम अन्य लोगों के व्यवहार के पीछे के कारणों का पता लगाते हैं। ()
- 5) हम एक अंतर्निहित व्यवहार के अनुसार किसी व्यक्ति के व्यवहार का अनुमान लगाते हैं जब व्यवहार के परिणामस्वरूप परिणाम सामाजिक रूप से अवांछनीय होते हैं। ()

6.5 सारांश

उपरोक्त चर्चा से यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि सामाजिक अनुभूति वह तरीका है जिसके द्वारा हम सामाजिक सूचनाओं को संसाधित करते हैं। सामाजिक अंतःक्रियाओं के दौरान हम दूसरे व्यक्ति की छाप बनाने के लिए विविध जानकारी को एक एकीकृत सुसंगत तरीके से व्यवस्थित करते हैं। इसके अलावा, आरोपण की प्रक्रिया से लोग अन्य व्यक्तियों के व्यवहार के कारणों का पता लगाने की कोशिश करते हैं। हम दूसरे के व्यवहार का निरीक्षण करते हैं और इसके कारणों को बताते हैं कि लोग ऐसा क्यों करते हैं। किसी अन्य व्यक्ति के व्यवहार की व्याख्या करने और उसके स्रोतों का पता लगाने के लिए हम जिन तरीकों का उपयोग करते हैं, उन पर ध्यान केंद्रित करने के विभिन्न सिद्धांत हैं। यद्यपि सामाजिक अनुभूति की प्रक्रिया तर्कसंगत है, लेकिन पर्यवेक्षक अक्सर तार्किक तरीकों से विचलित होते हैं और इस प्रक्रिया में कई त्रुटियाँ और पूर्वाग्रह करते हैं जिससे घटनाओं की गलत व्याख्या की जाती है और गलत निर्णय ले लिया जाता है।

6.6 इकाई अंत में पूछे प्रश्न

- 1) गुणारोपण के सिद्धांत बताएँ।
- 2) व्यवहार के कारण का गुणारोपण पर चर्चा करें।
- 3) छवि निर्माण की प्रक्रिया को स्पष्ट करें। विशेषता केंद्रीयता और पहली छवि के लिए अनुभव जन्य साक्ष्य प्रस्तुत करें।
- 4) गुणारोपण में किए गए विभिन्न त्रुटियों और पूर्वाग्रहों को समझाइएँ।

6.7 स्व-मूल्यांकन प्रश्नों के उत्तर

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 1

- 1) ऐश (1946)
- 2) छापें
- 3) संज्ञानात्मक प्रक्रिया
- 4) स्कीमा
- 5) रीसेंसी

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 2

- 1) असत्य
- 2) सत्य
- 3) असत्य
- 4) सत्य
- 5) सत्य

6.8 शब्दावली

छवि-निर्माण : वह प्रक्रिया जिस के द्वारा हम विभिन्न सूचनाओं को एक एकीकृत सुसंगत तरीके से व्यवस्थित करते हैं ताकि दूसरे व्यक्ति की छाप बन सके।

ट्रेट सेंट्रलिटी : किसी व्यक्ति के कुछ लक्षण अधिक भारी होते हैं और उस व्यक्ति के समग्र प्रभाव पर दूसरों की तुलना में बड़ा प्रभाव पड़ता है।

प्राइमरी इफेक्ट : किसी व्यक्ति की धारणा बनाने वाले पर्यवेक्षकों को बाद में प्राप्त जानकारी की तुलना में पहले प्राप्त जानकारी को अधिक भार देता है।

रीसेंसी इफेक्ट : सबसे हालिया जानकारी जो हमें प्राप्त होती है वह दूसरों के छापों पर सबसे मजबूत प्रभाव डालती है।

गुणारोपण : वह प्रक्रिया जो एक पर्यवेक्षक दूसरे के व्यवहार के कारणों का पता लगाने के लिए करता है।

संवाददाता सन्दर्भ सिद्धांत : दूसरों का व्यवहार उनके स्थिर लक्षणों और स्वभाव कारकों को दर्शाता है, जब वह व्यवहार स्वतंत्र रूप से चुना जाता है, विशिष्ट, गैर सामान्य प्रभावों को प्राप्त करता है और सामाजिक वांछनीयता में कम होता है।

सहभिन्नता का सिद्धांत : हम व्यवहार को उस कारक के लिए कहते हैं जो व्यवहार में होने पर मौजूद होता है और जब व्यवहार विफल होता है तो अनुपस्थित रहता है।

आम सहमति : जब दूसरे लोग भी किसी उत्तेजना या घटना पर वैसे ही प्रतिक्रिया करते हैं, जैसा हम विचार कर रहे हैं।

संगति : व्यक्ति अलग-अलग समय पर और अलग-अलग सेटिंग्स में एक ही तरह से व्यवहार करे।

विशिष्टता : वह व्यक्ति जिस हद तक दूसरे, विभिन्न उत्तेजनाओं या घटनाओं के लिए एक ही तरीके से प्रतिक्रिया करता है।

सफलता और असफलता का गुण : हमारी और दूसरों की सफलता और असफलता के कारणों का पता लगाने की प्रक्रियाँ

मौलिक विशेषता त्रुटि : स्थितिजन्य या बाह्य कारकों की भूमिका को कम करके आँकने की प्रवृत्ति और स्वभाव या आंतरिक कारकों की भूमिका को कम करने की प्रवृत्ति।

कर्ता पर्यवेक्षक पूर्वाग्रह : दूसरे लोगों के व्यवहार को स्वभावगत कारकों के लिए और स्थितिजन्य कारकों के लिए हमारे स्वयं के व्यवहार को विशेषता देने की प्रवृत्ति।

स्व-सेवा पूर्वाग्रह : सफलता का श्रेय स्वीकार करने की विफलता और असफलता के लिए जिम्मेदारी से इनकार करना।

परम आरोपण त्रुटि : एट्रिब्यूशन बनाने की प्रवृत्ति जो हम उस समूह की सुरक्षा करते हैं।

Kassin, S., Fein, S., & Markus, H. R. (2017). *Social psychology (10th ed.)*. Cengage Learning.

Branscombe, N. R., & Baron, R. A. (2016). *Social psychology (14th ed.)*, Boston: Pearson/Allyn& Bacon.

Asch, S. E. (1946). Forming impressions of personality. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 41*, 258-290.

Bardach, L., & Park, B. (1996). The effects of in-group/out-group status on memory for consistent and inconsistent behavior of an individual. *Personality and Social Psychology Bulletin, 22*, 169-178.

Cohen, C. E. (1981). Person categories and social perception: Testing some boundaries of the processing effects of prior knowledge. *Journal of Personality and Social Psychology, 40*, 441-452.

Devine, P. C. (1989). Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components. *Journal of Personality and Social Psychology, 56*, 5-18.

Dreben, E. K., Fiske, S. T., & Hastie, R. (1979). The independence of evaluative and item information: Impression and recall order effects in behavior-based impression formation. *Journal of Personality and Social Psychology, 37*, 1758-1768.

Fiske, S. T. (1998). Stereotyping, prejudice, and discrimination. In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology (4th ed.)*. New York: McGraw-Hill.

Fiske, S. T., & Dyer, L. M. (1985). Structure and development of social schemata: Evidence from positive and negative transfer effects. *Journal of Personality and Social Psychology, 48*, 839-852.

Fiske, S. T., & Neuberg, S. L. (1990). A continuum of impression formation, from category-based to individuating processes: Influences of information and motivation on attention and interpretation. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology (Vol. 23 pp. 1-74)*, New York: Academic Press.

Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (1991). *Social cognition (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.

Hamilton, D. L. (1981). Stereotyping and intergroup behavior: Some thoughts on the cognitive approach. In D. L. Hamilton (Ed.), *Cognitive processes in stereotyping and intergroup behavior (pp. 333-353)*, Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Heider, F. (1944). Social perception and phenomenal causality. *Psychological Review*, 51, 258-374.

Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*, New York: Wiley.

Jones, E. E., & Davis, K. E. (1965). From acts to dispositions. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2). New York: Academic Press.

Jones, E. E., & Goethals, G. R. (1971). *Order effects in impression formation: Attribution context and the nature of the entity*. Morristown, NJ: General Learning Press.

Jones, E. E., & Nisbett, R. (1972). The actor and observer: Divergent perceptions of the causes of behavior. In E. E. Jones, D. E. Kanouse, H. H. Kelley, R. E. Nisbett, S. Valins, & B. W. Weiner (Eds.), *Attribution: Perceiving the causes of behavior*. Morristown, NJ: General Learning Press.

Jones, E. E., & Harris, V. A. (1967). *The attribution of attitudes*. *Journal of Experimental Social Psychology*, 3, 1-24.

Kelley, H. H. (1967). Attribution theory in social psychology. In D. Levine (Ed.), *Nebraska symposium in motivation, 1967*. Lincoln, NE: University of Nebraska Press.

Kelley, H. H. (1973). The process of causal attribution. *American Psychologist*, 28, 107-128.

Luchins, A. S. (1957). Experimental attempts to minimize the impact of first impressions. In C. I. Hovland (Ed.), *The order of presentation in persuasion*. New Haven, CT: Yale University Press.

Markus, H. (1977). Self-schemas and processing information about the self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 63-78.

Miller, D. T., & Ross, M. (1975). Self-Serving Biases in the Attribution of Causality: Fact or Fiction? *Psychological Bulletin*, 82, 213-225.

Nisbett, R. E., Caputo, C., Legant, P., & Maracek, J. (1973). Behavior as seen by the actor and as seen by the observer. *Journal of Personality and Social Psychology*, 27, 154-164.

Pettigrew, T. F. (1979). The ultimate attribution error: Extending Allport's cognitive analysis of prejudice. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 5, 461-476.

Schwarz, N., Bless, H., Strack, F., Klumpp, G., Rittenauer-Schatka, H., & Simons, A. (1991). Ease of retrieval as information: Another look at the availability heuristic. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 195-202.

Taylor, S. E., & Fiske, S. T. (1978). Salience, attention, and attribution: Top of the head phenomena. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 11), New York: Academic Press.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgement under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185, 1124-1131.

Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*, New York: Springer Verlag.

Wilson, T. D., & Schooler, J. W. (1991). Thinking Too Much: Introspection Can Reduce the Quality of Preferences and Decisions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 181-192.



ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 7 अभिवृत्ति और अभिवृत्ति परिवर्तन*

संरचना

- 7.0 उद्देश्य
- 7.1 परिचय
- 7.2 अभिवृत्ति का अर्थ और परिभाषा
- 7.3 अभिवृत्ति की संरचना
- 7.4 अभिवृत्ति के प्रकार
- 7.5 अभिवृत्ति के कार्य
- 7.6 अभिवृत्ति निर्माण
 - 7.6.1 मात्र अभिव्यक्तिकरण
 - 7.6.2 निजी अनुभव
 - 7.6.3 प्राचीन अनुबंधन (क्लासिकल कंडीशनिंग)
 - 7.6.4 क्रियाप्रसूत अनुबंधन (ऑपरेशनल कंडीशनिंग)
 - 7.6.5 प्रेक्षणात्मक अधिगम
 - 7.6.6 आनुवंशिक कारक
- 7.7 अभिवृत्ति परिवर्तन
 - 7.7.1 संतुलन सिद्धांत
 - 7.7.2 संज्ञानात्मक विसंगति सिद्धांत
 - 7.7.2.1 मजबूर अनुपालन व्यवहार
 - 7.7.2.2 निर्णय लेना और संज्ञानात्मक विचलन
 - 7.7.2.3 प्रयास औचित्य
 - 7.7.3 अनुनय
 - 7.7.3.1 अनुनय की दोहरी प्रक्रिया प्रतिरूप (Dual Process Model of Persuasion)
 - 7.7.3.2 अनुनय प्रभावित करने वाले कारक
 - 7.7.3.3 अनुनय का विरोध
- 7.8 अभिवृत्ति और व्यवहार के सहसंबंध
 - 7.8.1 अभिवृत्ति विशिष्टता
 - 7.8.2 अभिवृत्ति अभिगम्यता
 - 7.8.3 अभिवृत्ति जागरूकता
 - 7.8.4 अभिवृत्ति निश्चितता
 - 7.8.5 अभिवृत्ति शक्ति
- 7.9 रूढ़िबद्धता (स्टीरियोटाइप्स), पक्षपात और भेदभाव
 - 7.9.1 रूढ़िबद्धता
 - 7.9.2 पक्षपात

* डॉ. अरी सुदन तिवारी, वैज्ञानिक 'ई', रक्षा मनोवैज्ञानिक अनुसंधान संस्थान, लखनऊ रोड, तिमारपुर, दिल्ली

7.9.2.1 पक्षपात के सूत्र

7.9.3 भेदभाव

7.9.4 स्टीरियोटाइप, पूर्वाग्रह और भेदभाव को कम करने के तरीके

7.9.4.1 सामाजिक अधिगम दृष्टिकोण

7.9.4.2 अंतर समूह संपर्क

7.9.4.3 श्रेणीकरण: सामान्य सामाजिक पहचान का विकास

7.9.4.4 ग्लानि की भावना और पूर्वाग्रह

7.9.4.5 रूढ़िवाद को नकारना सीखना

7.10 सामाजिक प्रभाव

7.11 दृष्टिकोण की माप

7.12 सारांश

7.13 इकाई के अंत में पूछे जाने वाले प्रश्न

7.14 शब्दावली

7.15 स्व-मूल्यांकन प्रश्नों के उत्तर

7.16 सुझाए गए पठन और संदर्भ

7.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद आप, निम्न कार्य कर सकेंगे:

- अभिवृत्ति का अर्थ स्पष्ट समझ सकेंगे;
- अभिवृत्ति के घटकों, प्रकारों और कार्यों का वर्णन सकेंगे;
- अभिवृत्ति निर्माण की प्रक्रिया को स्पष्ट कर पायेंगे; तथा
- दृष्टिकोण परिवर्तन की प्रक्रिया पर चर्चा कर सकेंगे।

7.1 परिचय

अभिवृत्ति/मनोवृत्ति/रवैया या मनोदृष्टि शुरु से ही सामाजिक मनोविज्ञान में अध्ययन का एक मुख्य मुद्दा रहा है। मनोवृत्ति का उपयोग आमतौर पर अन्य लोगों, मुद्दों, घटनाओं, स्थितियों, आदि के लिए हमारी भावनाओं, विचारों और व्यवहारों को समझने के लिए किया जाता है। हमारे रोजमर्रा के जीवन में भी, रवैया सबसे अधिक इस्तेमाल किया जाने वाला शब्द है। अक्सर हम कहते हैं कि:

“मैं रोहन की तरह नहीं हूँ।”

“मेरे पास पालतू जानवर के रूप में कुत्तों के बारे में सकारात्मक या नकारात्मक भावनाएँ और विचार हैं।”

“आनंद, के दृष्टिकोण एक सहयोगी के रूप में, समस्यापूर्ण लगती है।”

“मैं यौन अपराधों के लिए मृत्युदंड का पक्ष लेता हूँ।”

“मैं वैश्विक स्तर पर परमाणु अप्रसार का पक्ष लेता हूँ।”

ये सभी कथन दृष्टिकोण के कुछ या अन्य पहलुओं को संदर्भित करते हैं। इस इकाई में हम दृष्टिकोण के अर्थ और परिभाषा को समझेंगे। हम आगे दृष्टिकोण के घटकों, प्रकारों और कार्यों की व्याख्या करेंगे। हम दृष्टिकोण के गठन और परिवर्तन की प्रक्रिया और सिद्धांतों का भी वर्णन करेंगे। हम दृष्टिकोण और व्यवहार के बीच संबंध से संबंधित मुद्दे पर भी चर्चा करेंगे। अंत में, हम अनुनय की अवधारणा, प्रक्रिया और प्रासंगिकता को भी समझेंगे।

7.2 अभिवृत्ति का अर्थ और परिभाषा

यद्यपि रवैया एक सामान्य शब्द है, जो हमारे दैनिक वार्तालापों में बहुत बार उपयोग किया जाता है। सामाजिक मनोवैज्ञानिक एक विशिष्ट तरीके से दृष्टिकोण को परिभाषित करते हैं। क्षेत्र के अग्रदूतों में से एक, गॉर्डन ऑलपोर्ट (1935) ने "मानसिक और तंत्रिका स्थिति को तत्परता के रूप में परिभाषित किया है, जो अनुभव के माध्यम से आयोजित किया जाता है, जो सभी वस्तुओं और स्थितियों के साथ व्यक्ति की प्रतिक्रिया पर एक निर्देश या गतिशील प्रभाव को बढ़ाता है जिसके साथ यह संबंधित है।" अलग-अलग सामाजिक मनोवैज्ञानिकों द्वारा विभिन्न अभिव्यक्तियों में दृष्टिकोण को परिभाषित करने के लिए कई प्रयास किए गए हैं, हालांकि ऑलपोर्ट द्वारा दी गई परिभाषा को अभी भी दृष्टिकोण की एक व्यापक परिभाषा के रूप में माना गया है। परिभाषा में दृष्टिकोण के तीन अलग-अलग पहलुओं का वर्णन किया गया है।

सबसे पहले, ऑलपोर्ट तत्परता को मानसिक और तंत्रिका राज्यों के रूप में व्यवहार को संदर्भित करता है। यह धारणा स्पष्ट रूप से जोर देती है कि दृष्टिकोण पूरी तरह से व्यक्तिगत संबंध हैं और अन्य लोगों द्वारा सीधे देखे या मापे नहीं जा सकते हैं। केवल एक दृष्टिकोण रखने वाले व्यक्ति के पास इसका उपयोग होता है। सामाजिक मनोवैज्ञानिक उपकरण जो व्यवहार को मापने का दावा करते हैं, वे वास्तव में व्यवहार को मापने के अप्रत्यक्ष उपाय हैं।

दूसरी परिभाषा यह बताती है कि दृष्टिकोण अनुभव के माध्यम से प्राप्त और व्यवस्थित होते हैं। यह इंगित करता है कि विभिन्न लोगों, मुद्दों, घटनाओं और स्थितियों के बारे में हमारे द्वारा बनाए गए दृष्टिकोणों की उत्पत्ति उन अनुभवों में निहित है जो हमारे परिवार, पड़ोस, सहकर्मी समूहों, कार्य-स्थान और बड़े समाज में हैं। हालांकि, यह धारणा रवैया गठन में सामाजिक शिक्षा के महत्व को बढ़ाती है और इस प्रक्रिया में आनुवंशिक कारकों की भूमिका को कम करके आंका जाता है।

अंत में, परिभाषा यह भी बताती है कि रवैया उन सभी वस्तुओं और स्थितियों के प्रति व्यक्ति की प्रतिक्रिया पर एक निर्देश या गतिशील प्रभाव डालता है जिसके साथ वह संबंधित है। इस प्रकार, दृष्टिकोण केवल भावनाएँ या विश्वास नहीं हैं जो हमारे पास लोगों, मुद्दों, घटनाओं और स्थितियों के बारे में हैं, बल्कि वे उन लोगों, मुद्दों, घटनाओं और स्थितियों के लिए हमारे भविष्य की प्रतिक्रियाओं का मार्गदर्शन और भविष्यवाणी भी करते हैं।

7.3 अभिवृत्ति की संरचना

अभिवृत्ति तीन परस्पर संबंधित घटकों से मिलकर बनता है:

दृष्टिकोण का संज्ञानात्मक घटक : दृष्टिकोण विषय के साथ जुड़ी मान्यताओं और विचार प्रक्रियाओं को संदर्भित करता है। दृष्टिकोण का संज्ञानात्मक घटक उस दिशा में मार्गदर्शन करता है जिस तरह से हम वस्तु के बारे में जानकारी संसाधित करते हैं।

दृष्टिकोण के गठन के प्रारंभिक चरण में हम आमतौर पर दृष्टिकोण विषय की विशेषताओं के पेशेवरों और विपक्षों का वजन करते हैं और इन तथ्यों के 'मूल्यांकन के आधार पर हम उस विषयवस्तु के लिए अनुकूल या प्रतिकूल रवैया बनाते हैं। इसके अलावा, एक बार एक दृष्टिकोण बन जाने के बाद यह पर्यावरण के प्राप्त जानकारी को दर्ज करने और उपयोग करने के तरीके को कूटबद्ध करता है।

भावात्मक घटक : इंगित करता है कि हर दृष्टिकोण वस्तु के प्रति सकारात्मक या नकारात्मक भावनाओं से जुड़ा है। यह स्नेहपूर्ण भावना आगे चलकर दृष्टिकोण को हतोत्साहित करने वाली सुखद या अप्रिय भावनात्मक प्रतिक्रियाओं को जन्म देती है। इस प्रकार दृष्टिकोण वस्तु के लिए पसंद या नापसंद करने की क्षमता उत्पन्न होती है।

व्यवहारिक घटक : किसी वस्तु के प्रति एक विशिष्ट दृष्टिकोण हमें एक विशिष्ट व्यवहार की प्रवृत्ति या तत्परता की ओर ले जाता है और इस प्रकार हम दृष्टिकोण वस्तु के साथ प्रतिक्रिया करने के लिए इच्छुक होते हैं विशेष रूप से दृष्टिकोण के अनुरूप।

हालांकि ये तीनों घटक अलग-अलग प्रक्रियाएँ हैं, वे दृष्टिकोण को व्यक्त करने के लिए एक एकीकृत और परस्पर संबंधों में कार्य करते हैं। चूंकि वे सभी एक ही दृष्टिकोण के हैं, इसलिए वे सुसंगत तरीके से कार्य करते हैं। यदि किसी व्यक्ति का पॉलिथिन बैग के प्रति नकारात्मक रवैया है, तो वह अपने दृष्टिकोण का समर्थन करने वाली जानकारी की खोज करेगा कि पॉलिथिन बैग पर्यावरण के लिए कैसे खतरनाक हैं। वह पॉलिथिन की थैलियों में पैक किए गए उपभोक्ता वस्तुओं को नापसंद करेगा। इसके अलावा, वह स्वयं/खुद पॉलिथिन बैग का उपयोग नहीं करेगा। इस तरह से रवैया संरचना सुसंगत है। इनमें से प्रत्येक घटक अन्य दो को प्रभावित करता है और इसलिए, एक घटक दृष्टिकोण में परिवर्तन अन्य घटकों में भी परिवर्तन लाता है। यह प्रक्रिया दृष्टिकोण को गतिशील बनाती है।

7.4 अभिवृत्ति के प्रकार

आमतौर पर हम अपनी इच्छा के अनुसार, अपने दृष्टिकोण को व्यक्त करते हैं। हम अपने व्यवहार से और उनके प्रभावों से अवगत होते हैं। इस तरह के रवैये को स्पष्ट रवैये के रूप में जाना जाता है। चूंकि सचेत स्तर पर स्पष्ट दृष्टिकोण कार्य करते हैं, इसलिए हम उनके संज्ञानात्मक प्रसंस्करण और हमारे व्यवहार पर उनके प्रभाव से अवगत होते हैं। मूल्यांकन और निष्पादन की नियंत्रण प्रक्रिया द्वारा स्पष्ट दृष्टिकोण सक्रिय किए जाते हैं। उदाहरण के लिए, हम किसी विशेष ब्रांड के दंतमंजन के प्रति अपने दृष्टिकोण और भावनाओं से अवगत हो सकते हैं और तदनुसार यह हमें उस ब्रांड के टूथपेस्ट को खरीदने (खरीदने या न खरीदने) की ओर एक विशिष्ट व्यवहार की ओर ले जाता है।

हालांकि, कई अन्य दृष्टिकोण हैं जो अनभिज्ञ/अवचेतन स्तर पर कार्य करते हैं। इन दृष्टिकोणों को अंतर्निहित रवैया कहा जाता है। स्पष्ट दृष्टिकोण के विपरीत, निहित दृष्टिकोण स्वचालित रूप से सक्रिय मूल्यांकन के नियंत्रण में होते हैं और व्यवहार में उस दृष्टिकोण को रखने वाले व्यक्ति की जागरूकता के बिना निष्पादित होते हैं। इस

प्रकार, निहित मनोवृत्ति स्वचालित रूप से व्यवहार को प्रभावित करती है, सचेत विचार के बिना और जागरूकता के स्तर से नीचे।

यह माना जाता है कि नए दृष्टिकोण विकसित करने की प्रक्रिया में लोग आमतौर पर नए लोगों के साथ पुराने दृष्टिकोणों को मिटा देते हैं और उन्हें अधिलेखित कर देते हैं। हालांकि, विल्सन, लिंडसे और स्कूलर (2000) द्वारा प्रस्तावित दृष्टिकोण का दोहरा मॉडल बताता है कि जब एक नया दृष्टिकोण विकसित होता है तो वह पुराने को मिटाता नहीं है। इसके बजाय, दो दृष्टिकोण सह-अस्तित्ववादी हो जाते हैं। नया दृष्टिकोण स्पष्ट रवैया बन जाता है जबकि, पुराने दृष्टिकोण अभी भी अंतर्निहित रवैये के रूप में स्मृति और कार्य में होती हैं। पेटीएम, टोर्माला, ब्रिनोल और जार्विस (2006) ने प्रदर्शित किया कि कई स्थितियों में, जब पुराना रवैया एक सही स्थिति का पता लगाता है या स्थिति से असामान्य होता है, तो व्यवहार में अवचेतन स्तर के निहितार्थ दृष्टिकोण व्यक्त किए जाते हैं।

7.5 अभिवृत्ति के कार्य

अधिगम/सीखने के दौरान दृष्टिकोण बनते हैं और जीवन भर के लिए बरकरार रहते हैं। वे, कई मामलों में, हमारे स्वयं के मूल का हिस्सा बन जाते हैं। वे व्यक्ति के लिए कई कार्य करते हैं (काटज़, 1960)।

अनुकूल और महत्वपूर्ण कार्य : अनुकूल व्यवहार को पुरस्कृत वस्तुओं द्वारा विकसित किया जाता है और प्रतिकूल वस्तुओं को उन वस्तुओं के प्रति विकसित किया जाता है जो हमें विफल या दंडित करती हैं। इस प्रक्रिया में लोग सामाजिक रूप से स्वीकार्य विचार, राय और दृष्टिकोण सीखते हैं। इस प्रकार, विकसित होने के बाद, व्यवहार हमें वस्तुओं का मूल्यांकन करने का एक सरल और कुशल साधन प्रदान करता है। एक छात्र स्कूल अनुशासन के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण व्यक्त करना सीखता है जब उसे ऐसा करने के लिए पुरस्कृत किया जाता है और उसके अनुसार व्यवहार नहीं करने के लिए दंडित किया जाता है।

ज्ञान समारोह : विभिन्न सामाजिक उत्तेजनाओं (लोगों, घटनाओं, स्थितियों, आदि) के लिए सरलीकृत श्रेणियों के रूप में कार्य करते हैं, जो जटिल सामाजिक दुनिया को समझने और समझाने में हमारी मदद करते हैं। (ऑब्जेक्ट) किसी घटना या व्यक्ति की श्रेणी के बारे में हमारा दृष्टिकोण हमें सामाजिक दुनिया के लिए एक अर्थ प्रदान करता है और इसके सदस्यों के बारे में निष्कर्ष निकालने की नींव रखता है। हमारे रूढ़िवादी विश्वास और एक विशेष नस्लीय समूह के प्रति मजबूत पूर्वाग्रह, व्यवहार के ऐसे कार्यों का उदाहरण हैं। दृष्टिकोण के ऐसे योजनाबद्ध कार्य हमें कम संज्ञानात्मक प्रयासों के साथ इन श्रेणियों के लोगों के व्यवहार की भविष्यवाणी करने की अनुमति देते हैं।

स्व-अभिव्यंजक कार्य : दृष्टिकोण आत्म-मूल्य को परिभाषित करने, बनाए रखने और बढ़ाने के साधन हैं। कई अभिवृत्ति दृष्टिकोण धारक के मूल मूल्यों को व्यक्त करते हैं और उसकी छवि को मजबूत करते हैं। कुछ दृष्टिकोण किसी विशेष समूह के साथ किसी व्यक्ति की पहचान का प्रतिनिधित्व करते हैं। दृष्टिकोण का यह कार्य दो स्तरों पर संचालित होता है। सबसे पहले, हमारे मुख्य मूल्य उन दृष्टिकोणों में परिलक्षित होते हैं, जिन्हें हम चुनते हैं और हम सामाजिक दुनिया में हमारे व्यवहारों में अपने

दृष्टिकोण को व्यक्त करते हैं। इसके अलावा, हम अपनी आत्म अवधारणा के अनुरूप रवैया विकसित करते हैं।

अहंकार-रक्षात्मक कार्य : दृष्टिकोण का अहंकार-रक्षात्मक कार्य यह दर्शाता है कि हम ऐसे दृष्टिकोण रखते हैं जो हमारे आत्म-सम्मान को नुकसान से बचाते हैं या हमारे उन कृत्यों को सही ठहराते हैं जो हमें दोषी महसूस कराते हैं। इस समारोह में मनोविश्लेषणात्मक सिद्धांत शामिल हैं, जहाँ लोग खुद को मनोवैज्ञानिक नुकसान से बचाने के लिए रक्षा तंत्र, जैसे कि इनकार, दमन, प्रक्षेपण, युक्तिकरण आदि का उपयोग करते हैं। उदाहरण के लिए, एक खिलाड़ी मैच रेफरी के प्रति नकारात्मक रवैया विकसित करके एक इंटरस्कूल बैडमिंटन मैच में अपनी हार से अपने अहंकार की रक्षा कर सकता है।

7.6 अभिवृत्ति निर्माण

दृष्टिकोण का गठन हमारे समाजीकरण की प्रक्रिया का एक अनिवार्य हिस्सा है। हम अपने सामाजिक जगत की विभिन्न संस्थाओं के बारे में विभिन्न प्रकृति और वैधता के दृष्टिकोण बनाते हैं। ये दृष्टिकोण अलग-अलग सामाजिक परिस्थितियों में विशिष्ट तरीके से हमारे व्यवहार को आगे बढ़ाते हैं। सामाजिक मनोवैज्ञानिकों ने बहुत गहनता से इस प्रक्रिया का पता लगाया है जिसके द्वारा दृष्टिकोण बनते हैं। रवैया निर्माण के सीखने में समाज केंद्रीय भूमिका निभाता है। हम इन व्यवहारों को प्रत्यक्ष अनुभव के माध्यम से या दूसरों के 'सही' या 'गलत' दृष्टिकोणों के माध्यम से सीखते हैं। कई प्रक्रियाएँ जिनके द्वारा हम अपना दृष्टिकोण प्राप्त करते हैं या बनाते हैं, नीचे संक्षेप में प्रस्तुत किए गए हैं।

7.6.1 मात्र अभिव्यक्तिकरण

जैज़्नॉक (1968) ने प्रस्तावित किया कि केवल किसी वस्तु के संपर्क में होना, जिसमें खाद्य पदार्थ, तस्वीरें, शब्द, विज्ञापन के नारे आदि शामिल हैं, उस वस्तु के प्रति सकारात्मक भावनाएँ बढ़ा सकते हैं। जैज़्नॉक (1968) के एक अध्ययन में, प्रतिभागियों को बार-बार अर्थहीन अक्षर (नॉनसेंस सिलेबल्स) और चीनी अक्षरों में दिखाया गया और बार-बार एक्सपोजर के कारण अर्थहीन अक्षर और चीनी अक्षरों दोनों के सकारात्मक मूल्यांकन में वृद्धि हुई।

आमतौर पर, इसका मतलब यह है कि परिचित, शब्दों का वास्तव में, अवमानना नहीं हो सकता है। परिचित चेहरे, विचार और नारे आरामदायक पुराने दोस्त बन जाते हैं। विज्ञापन नारों में यह तंत्र स्पष्ट रूप से स्पष्ट है। इन नारों के बार-बार उजागर होने से हमें विज्ञापित वस्तु को पसंद करना पड़ता है। इस पसंद को आगे खरीद व्यवहार में अनुवादित किया जाता है। हालांकि, अध्ययनों से पता चला है कि मात्र अनावृत्ति प्रभाव सबसे शक्तिशाली होता है जब यह समय के साथ अनियमित रूप से होता है और बहुत सारे एक्सपोजर (सामना करना) वास्तव में प्रभाव को कम कर सकते हैं (बोर्नस्टीन, 1989)। बोर्नस्टीन (1989) ने आगे तर्क दिया कि उत्तेजना के शुरू में तटस्थ या सकारात्मक होने पर बार-बार एक्सपोजर बढ़ जाता है। जबकि, शुरू में नकारात्मक उत्तेजनाओं के बार-बार संपर्क से नकारात्मक भावना बढ़ सकती है।

7.6.2 निजी अनुभव

दृष्टिकोण प्राप्त करने का एक और प्रमुख रूप प्रत्यक्ष व्यक्तिगत अनुभव है। एक मजबूत प्रत्यक्ष व्यक्तिगत अनुभव, एक बहुत मजबूत रवैया बना सकता है या एक मजबूत रवैया को विपरीत दिशा में बदल सकता है। उदाहरण के लिए, द्वितीय विश्व युद्ध के दौरान हिरोशिमा और नागासाकी पर परमाणु बम विस्फोटों ने परमाणु हथियारों के प्रति बहुत ही नकारात्मक दृष्टिकोण का गठन किया होगा। प्रत्यक्ष अनुभव के माध्यम से हासिल किए गए दृष्टिकोण को दृढ़ता से आयोजित करने और व्यवहार को प्रभावित करने की संभावना होती है। लोग ऐसे दृष्टिकोणों का समर्थन करने के लिए जानकारी की खोज करने की अधिक संभावना रखते हैं और इसलिए, ऐसे दृष्टिकोणों को बदलने के लिए अतिसंवेदनशील होते हैं।

7.6.3 प्राचीन अनुबंधन (क्लासिकल कंडीशनिंग)

अधिकांश दृष्टिकोण हम समाजीकरण की प्रक्रिया के माध्यम से सीखते हैं। पावलोव (1927) द्वारा प्रस्तावित सीखने के एक बुनियादी तंत्र के रूप में शास्त्रीय कंडीशनिंग, मानती है कि जब एक तटस्थ उत्तेजना (सशर्त उत्तेजना, सीएस) को बार-बार एक प्राकृतिक उत्तेजना (बिना शर्त उत्तेजना, यूसीएस) के साथ जोड़ा जाता है, तो तटस्थ उत्तेजना अकेले ही क्षमता प्राप्त कर लेती है। प्रतिक्रिया (सशर्त प्रतिक्रिया, सीआर) जो स्वाभाविक रूप से प्राकृतिक उत्तेजना के बाद, स्वाभाविक रूप से (बिना शर्त प्रतिक्रिया, यूसीआर) हो जाती है। पावलोव ने एक प्रयोग किया, जिसमें पता चला कि कुत्ते अन्य उत्तेजनाओं की प्रतिक्रिया में लार टपकाना सीख सकते हैं, जैसे कि घंटी की आवाज, अगर ये उत्तेजना बार-बार खाने से जुड़ी हो। यह तंत्र विज्ञापनदाताओं और राय निर्माण एजेंटों द्वारा अत्यधिक उपयोग किया जाता है।

व्यवहारवाद के प्रणेता वाटसन ने प्रदर्शित किया कि शास्त्रीय कंडीशनिंग के माध्यम से एक नकारात्मक प्रतिक्रिया (भय) को कैसे प्राप्त किया जा सकता है। वॉटसन और रेनर (1920) ने सफेद चूहे के प्रति एक डर प्रतिक्रिया विकसित करने के लिए एक 11 महीने के लड़के, इमतज लिटिल अल्बर्ट 'को डरना सिखाया। शुरु में, लड़के को चूहे का कोई डर नहीं दिखा। अनूकूलन की प्रक्रिया में, जैसे ही वह लड़का चूहे के पास पहुंचा, शोधकर्ताओं ने लड़के के सिर के ठीक पीछे एक जोरदार (अप्रिय और प्रतिकूल) आवाज की। बार-बार तेज आवाज और चूहे की उपस्थिति के बाद, लिटिल अल्बर्ट ने एक सशर्त प्रतिक्रिया हासिल कर ली और अकेले चूहे को नकारात्मक भाव (डर) दिखाना सीखा।

न केवल इस तरह की नकारात्मक भावनाएँ, बल्कि सकारात्मक भावनाओं और पसंद को भी इस प्रक्रिया के माध्यम से विकसित किया जा सकता है। विज्ञापनदाता बार-बार अपने ब्रांड को उन हस्तियों के साथ जोड़ते हैं जो लक्षित दर्शकों के बीच सकारात्मक भावना पैदा करने के लिए सोचते हैं। शास्त्रीय अनुकूलन की मान्यताओं से पता चलता है कि इससे उस ब्रांड को पसंद किया जा सकता है जो शुरु में तटस्थ था और लगातार एक सकारात्मक उत्तेजना के साथ जोड़ा गया था। कई शोधकर्ताओं ने आगे प्रदर्शित किया है कि उत्तेजनाओं के संपर्क में आने से भी शास्त्रीय कंडीशनिंग के तंत्र के माध्यम से भी रवैया/मनोदृष्टि बनाया जा सकता है, जो कि व्यक्ति की जागरूकता की सीमा से नीचे है, जिसे अचेतन कंडीशनिंग (क्रॉनिक, बेल्ज, जुसिम, और लिन, 1992) के रूप में जाना जाता है।

7.6.4 क्रियाप्रसूत अनुबंधन (ऑपरेशनल कंडीशनिंग)

प्राचीन अनुबंधन के सिद्धांत सरल प्रतिवर्ती क्रिया (रिप्लेक्सिव प्रतिक्रियाओं) के विकास की व्याख्या करने में सहायक होते हैं, जैसे कि भोजन से जुड़ी उत्तेजनाओं या नकारात्मक भावनात्मक प्रतिक्रियाओं (डर) से जुड़ी उत्तेजनाओं के जवाब में कुत्तों में रिप्लेक्टिव लार, जो अप्रिय या स्पष्ट ध्वनि के साथ जोड़ी गई हैं। हालांकि, क्लासिकल अनुकूलन अधिक जटिल व्यवहारों के लिए जिम्मेदार नहीं है, जैसे कि दृष्टिकोण। व्यवहार मनोवैज्ञानिक बी. एफ. स्किनर (1938) ने इन प्रकार के जटिल व्यवहारों को संक्रियात्मक प्रतिक्रिया कहा क्योंकि वे पर्यावरण पर प्रभाव या परिणाम उत्पन्न करने के लिए काम करते हैं। ऑपरेशनल कंडीशनिंग/अनुकूलन में, प्रतिक्रियाएँ प्राप्त की जाती हैं और उनके परिणामों को मजबूत किया जाता है। दूसरे शब्दों में, ऑपरेशनल कंडीशनिंग का तंत्र मानता है कि सकारात्मक परिणामों का पालन करने वाले व्यवहार को मजबूत किया जाता है और उनकी संभावना बढ़ जाती है। जबकि, नकारात्मक परिणामों का पालन करने वाले व्यवहार कमजोर हो जाते हैं और उनकी संभावना कम हो जाती है।

समाजीकरण की प्रक्रिया में, माता-पिता अपने बच्चों को मौखिक प्रशंसा या कैंडीज के रूप में पुरस्कार देते हैं जब वे सही विचार व्यक्त करते हैं। इसी तरह, बच्चों को दंड मिलता है, साथ ही, जब वे गलत रवैया दिखाते हैं। हमारे माता-पिता, बुनियादी परिवार, सहकर्मी, पाठशाला, कार्यस्थल के सहकर्मी, आदि ऐसे लोग और संस्थान हैं, जिनके पास नरम पुरस्कार (प्रशंसा) और दंड (डॉटना या उपेक्षा) हमारे लिए बहुत मायने रखते हैं। जब हम इन समूहों के सदस्य बन जाते हैं, तो हम अपने पुरस्कारों को अधिकतम करने और उनके लिए दंड को कम से कम करने के लिए उनके द्वारा आयोजित दृष्टिकोण के समान व्यक्त करना सीखते हैं। हमारे अधिकांश मूल धार्मिक और राजनीतिक दृष्टिकोण इस तरह से बनते हैं। जब हम एक नए सामाजिक नेटवर्क के सदस्य बनते हैं तो कई बार हमारे पुराने दृष्टिकोण नए समूह के दृष्टिकोण के अनुरूप नहीं होते हैं। इसलिए, नए समूह में दूसरों के साथ फिट होने की इच्छा को पूरा करने के लिए और उसी दृष्टिकोण को धारण करने के लिए पुरस्कार प्राप्त करें जो हम पुराने रवैये को बदलते हैं और नए शामिल हुए समूह (लेविटन एवं विसर, 2008) के समान नया रवैया बनाते हैं।

7.6.5 प्रेक्षणात्मक अधिगम

जटिल सामाजिक दुनिया में हम अक्सर प्रत्यक्ष पुरस्कार और दंड के अभाव में दृष्टिकोण बनाते हैं। कई बार हम अपने माता-पिता या साथियों को किसी जातीय समूह, लोगों, सामाजिक मुद्दों आदि के प्रति एक विशेष दृष्टिकोण व्यक्त करते हुए देखते हैं और उन दृष्टिकोणों और व्यवहारों को देखते हुए उन दृष्टिकोणों को प्राप्त करते हैं। इस प्रक्रिया को अवलोकन शिक्षण या मॉडलिंग कहा जाता है जिसमें हम किसी विशेष संदर्भ में दूसरों के व्यवहारों का अवलोकन या नकल करके व्यवहार प्राप्त करते हैं (बंदुरा, 1997)।

सामाजिक तुलना का तंत्र अवलोकन अधिगम (फ्रेस्टिंगर, 1954) के माध्यम से दृष्टिकोण निर्माण की प्रक्रिया की व्याख्या करता है। वास्तव में सामाजिक यथार्थ इस तरह से द्वंद्वपूर्ण नहीं हैं कि हम कह सकें कि यह दृष्टिकोण सही है, या यह दृष्टिकोण गलत है। इसलिए, यह तय करने के लिए कि क्या हमारे दृष्टिकोण सही हैं

या गलत हैं हम अपने विचारों और दृष्टिकोण की तुलना दूसरों के साथ करते हैं। एक बार जब हम पाते हैं कि हमारे दृष्टिकोण दूसरों द्वारा आयोजित किए गए समान हैं, तो हम मानते हैं कि हम एक सही रवैया धारण कर रहे हैं। अन्यथा, हम दूसरों के अनुरूप अपना रवैया संशोधित करते हैं।

हालांकि, हम अपने दृष्टिकोण की तुलना किसी समूह से मनमाने ढंग से नहीं करते हैं, बल्कि हम अपने विचारों की तुलना केवल उन लोगों से करते हैं जिनसे हम अपनी पहचान रखते हैं। इस प्रकार, ये समूह हमारे लिए संदर्भ समूह हैं और हम केवल उनके साथ अपने विचारों और दृष्टिकोणों की तुलना करते हैं। इस प्रक्रिया से यह पता चलता है कि हम अपनी पसंद को पूरा करने के लिए अपने दृष्टिकोण को बनाते हैं, जो हमें पसंद है और जो हम नहीं करते हैं उनसे अलग होने के लिए। उन लोगों के साथ असहमति रखने से हम असहज होते हैं और इसलिए, असहमति (टर्नर, 1991) के कारण होने वाले इस आराम से बचने के लिए हम पसंद या संदर्भ समूह के दृष्टिकोण का पालन करते हैं।

7.6.6 आनुवंशिक कारक

हाल के अध्ययनों में से कुछ ने इस दृष्टिकोण को आगे बढ़ाया है कि मजबूत दृष्टिकोण, पसंद और नापसंद, हमारे आनुवंशिक गठन (टेसर, 1993) में उत्पन्न होते हैं। टेसर (1993) ने कुछ अनुभवजन्य साक्ष्य प्रस्तुत किए हैं, जिसमें यह दिखाया गया है कि भ्रातृ जुड़वाँ लोगों की तुलना में समान जुड़वाँ बच्चों में व्यवहार की समानता अधिक थी। टेसर (1993) ने आगे पाया कि जब जुड़वा बच्चों को अलग और जो एक ही घर में पाला गया, तब, उनके दृष्टिकोण में अंतर नहीं था। इन निष्कर्षों ने टेसर को यह सुझाव दिया कि कुछ दृष्टिकोण हमारे जेनेटिक आनुवंशिक में पूर्वनिर्मित और निहित होते हैं। उन्होंने चिंतन किया कि इस तरह के पूर्वाभास हमारे जन्मजात शारीरिक, संवेदी और संज्ञानात्मक कौशल के साथ-साथ हमारे स्वभाव और व्यक्तित्व लक्षणों से उत्पन्न होते हैं।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 1

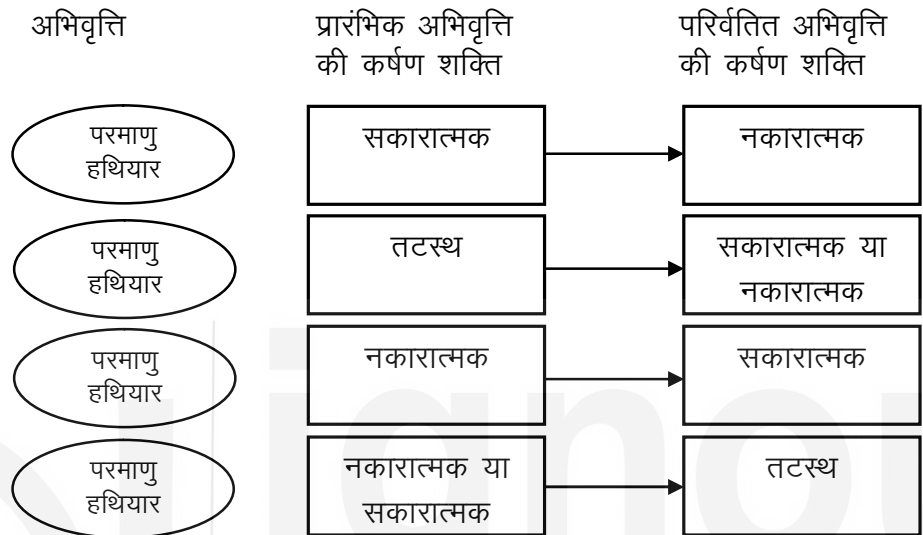
निम्नलिखित रिक्त स्थान भरें :

- 1) प्राचीन अनुबंधन के सिद्धांत प्रतिक्रियाओं के विकास को समझने में सहायक होते हैं।
- 2) हम आमतौर पर या तो या के माध्यम से दृष्टिकोण सीखते हैं।
- 3) अचेतन स्तर पर कार्य करने वाले दृष्टिकोणों को कहा जाता है।
- 4) ऑलपोर्ट (1935) ने अभिवृत्ति को इस रूप में परिभाषित किया
- 5) केवल दृष्टिकोण और व्यवहारों को देखते हुए दृष्टिकोण प्राप्त करने की प्रक्रिया को कहा जाता है।

7.7 अभिवृत्ति परिवर्तन

भारत जैसे किसी भी लोकतांत्रिक देश में, यह तय करने के लिए चुनाव आयोजित किए जाते हैं कि कौन सा राजनीतिक दल अगले वर्षों के लिए सरकार बनाएगा।

हालांकि, अक्सर ऐसा होता है कि अवलंबी राजनीतिक दल मतदाताओं का विश्वास खो देता है और दूसरी पार्टी मतदाताओं के बहुमत को जीत लेती है। इस प्रकार, एक बार बनने वाले दृष्टिकोण को भी बदला जा सकता है। उदाहरण के लिए, एक व्यक्ति जिसके पास परमाणु हथियारों के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण है, वह इसका विरोध करना शुरू कर सकता है, या इसके विपरीत। दृष्टिकोण परिवर्तन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा दृष्टिकोण की वैधता को विपरीत दिशा में बदल दिया जाता है, यह प्रक्रिया नीचे दिए गए चित्र में सचित्र है।



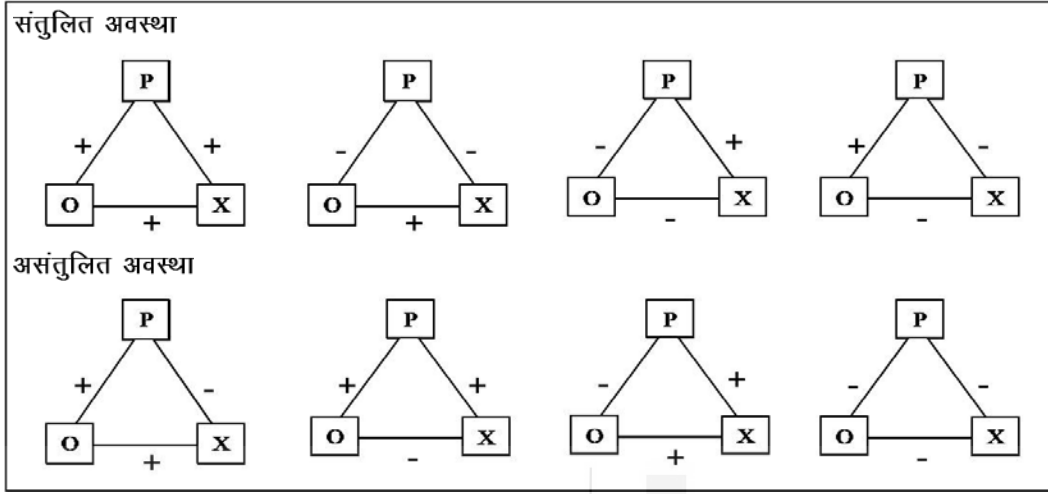
चित्र 7.1: कर्षण शक्ति एवं अभिवृत्ति का उदाहरण

सामाजिक मनोवैज्ञानिक इस प्रक्रिया को समझाने के लिए दो अलग-अलग तरीकों का प्रस्ताव करते हैं। दोनों तरीकों में दृष्टिकोण का स्रोत अलग माना गया है। एक दृष्टिकोण मानता है कि दृष्टिकोण परिवर्तन की प्रक्रिया की उत्पत्ति आंतरिक (संज्ञानात्मक स्थिरता दृष्टिकोण) है। हालांकि, अन्य दृष्टिकोण दृष्टिकोण परिवर्तन (अनुनय) के बाहरी स्रोतों पर जोर देता है।

7.7.1 संतुलन सिद्धांत

फ्रिट्ज हेइडर (1946) ने प्रस्तावित संतुलन सिद्धांत का प्रस्ताव रखा, जिसमें तीन घटकों वाले त्रैमासिक स्थितियों को देखा गया P व्यक्ति, O अन्य व्यक्ति, और X दृष्टिकोण वस्तु। हेइडर तत्वों के बीच संबंधों के दो प्रकार परिकल्पना करते हैं: भावना और इकाई। भावनात्मक संबंधों को दृष्टिकोण बंधन या मूल्यांकन के आधार पर आधारित होता है, उदाहरण के लिए, रोहन को कॉफी पसंद है; संध्या मुद्रायुक्त/नकद रहित अर्थव्यवस्था के लिए कदम का समर्थन करती है; नितेश ने आईपीएल में मुंबई इंडियंस को प्रोत्साहित किया। यद्यपि उनके रिश्ते या इकाई का संकेत देते हैं, उदाहरण के लिए, रितेश ओमकार के साथ काम करता है; गगन ने नकद रहित अर्थव्यवस्था के लिए एक प्रस्ताव तैयार किया है; मुकेश आईपीएल में मुंबई इंडियंस के मालिक हैं। तत्वों के बीच संबंध सकारात्मक (+) या नकारात्मक (-) संकेतों द्वारा दर्शाए जाते हैं। हेइडर ने प्रस्तावित किया कि व्यक्ति ऐसे संबंधों को या तो संतुलित (सुसंगत) या असंतुलित (असंगत) के रूप में देखते हैं। उदाहरण के लिए, यह सिद्धांत कि "मेरे दुश्मन का दुश्मन मेरा दोस्त है" संतुलित है, क्योंकि उस व्यक्ति को पसंद

करने के बारे में कुछ संगत है जिसने अपने दुश्मन पर हमला किया है। एक त्रय में संतुलन एक साथ संकेतों को गुणा करके निष्कर्ष निकाला जाता है। यदि परिणाम सकारात्मक है, तो संज्ञानात्मक संरचना संतुलित (सुसंगत) है और यदि परिणाम नकारात्मक है, तो यह असंतुलित है (आगे आँकड़ा देखें)।



चित्र 7.2: संतुलन

संतुलन सिद्धांत का प्रस्ताव है कि चूंकि संतुलित स्थिति, असंतुलित स्थिति के पक्षधर हैं, इसलिए लोग असंतुलित स्थिति को संतुलित स्थिति में बदलने के लिए प्रेरित होते हैं। हेइडर ने तर्क दिया कि इस तरह से लोग रिश्तों में स्थिरता बहाल करते हैं। हेइडर (1958) ने एक अध्ययन में यह प्रदर्शित किया, जिसमें प्रतिभागियों को यह दिखाया गया था कि "जिम बॉब की तरह नहीं है, लेकिन वह उस कविता को पसंद करता है जिसे बॉब ने लिखा था"। स्थिति पर प्रतिक्रिया करते हुए, लगभग 80% प्रतिभागियों ने रिश्तों में कुछ बदलाव की आवश्यकता महसूस की। अधिकांश प्रतिभागियों ने बॉब के साथ भावना के संबंध को बदलने के लिए जिम को सुझाव दिया। लगभग एक तिहाई प्रतिभागियों ने जिम को कविता के प्रति दृष्टिकोण बदलने का सुझाव दिया। लगभग 5% ने बॉब और कविता के बीच इकाई संबंध में बदलाव का सुझाव दिया और कहा कि कविता वास्तव में बॉब द्वारा नहीं लिखी गई थी।

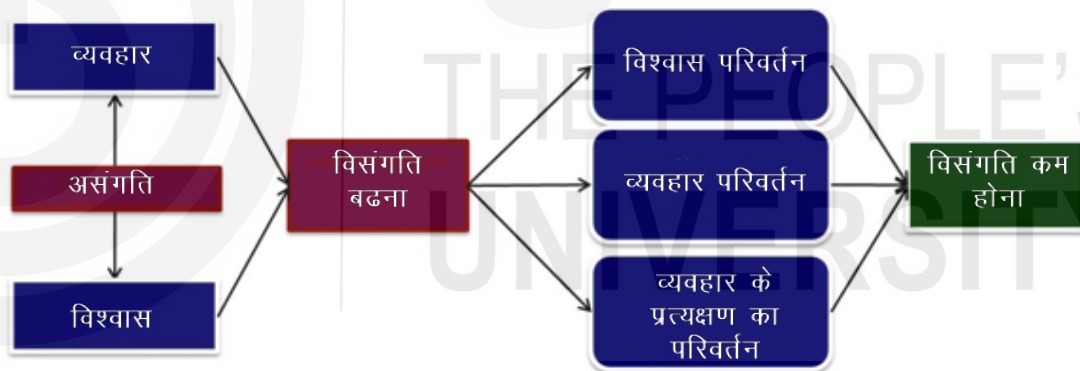
हालांकि हेइडर का संतुलन सिद्धांत रिश्तों को समझने के लिए उचित प्रतीत हो सकता है, यह अधिक जटिल स्थितियों की व्याख्या नहीं करता है। संतुलन सिद्धांत त्रय के तत्वों के बीच संबंधों को ध्यान में रखता है लेकिन यह इन संबंधों की परिमाण के बारे में बात नहीं करता है। नापसंद और दुश्मनी दोनों नकारात्मक संकेत हैं, लेकिन उनके परिमाण तुलनीय नहीं हैं। संतुलन सिद्धांत केवल तीन तत्वों को शामिल करने वाली स्थितियों की व्याख्या करता है, लेकिन वास्तविक सामाजिक परिस्थितियां तीन तत्वों से अधिक जटिल हैं। भले ही इन बिंदुओं पर संतुलन सिद्धांत की आलोचना की गई हो, लेकिन इसे कई क्षेत्रों में लागू किया गया है, जैसे कि मित्रता का विकास, आलोचना के अनुरूप प्रतिक्रिया।

7.7.2 संज्ञानात्मक विसंगति सिद्धांत

हमारे रोजमर्रा के जीवन में कई ऐसे मौके आते हैं जहां हम असंगत व्यवहार या विश्वास दिखाते हैं। उदाहरण के लिए, बहुत से लोग धूम्रपान (व्यवहार) तब भी करते हैं जब वे जानते हैं कि धूम्रपान से कैंसर (अनुभूति) के जोखिम बढ़ सकते हैं। यह

असंगति एक मनोवृत्ति, विश्वास या व्यवहार में संभावित संशोधन के कारण असुविधा की एक मनोवैज्ञानिक स्थिति बताती है, ताकि असुविधा कम हो और संतुलन बहाल हो। फेस्टिगर (1957) द्वारा प्रस्तावित संज्ञानात्मक असंगति, बताती है कि एक मनोवैज्ञानिक शक्ति (एक आंतरिक अभियान) हमारे सभी दृष्टिकोणों और विश्वासों को तादात्म्य (सिंक्रनाइजेशन) में बनाए रखने के लिए कार्य करती है और विसंगति से बचाती है। संज्ञानात्मक असंगति सिद्धांत मानता है कि हमारे दैनिक सामाजिक जीवन में जब भी हम अपने विचारों, दृष्टिकोणों और कार्यों के बीच असमानता को देखते हैं, मनोवैज्ञानिक संकट की एक स्वचालित प्रतिक्रिया उत्पन्न होती है। यद्यपि असंगति की सीमा/डिग्री प्रासंगिकता और विचारों, व्यवहारों और कार्यों के महत्व के अनुसार भिन्न हो सकती है और विश्वास और व्यवहार के बीच असंगति की डिग्री के अनुरूप हो सकते हैं, हम दृढ़ता से विसंगति को हल करने के लिए प्रवृत्त हैं और इसके अलावा, विसंवाद जितना अधिक होगा इसे हल करने के लिए हम उतना ही प्रेरित होंगे। यह तर्क दिया जाता है कि असंगति को तीन मूल तरीकों से हल किया जाता है:

सोच/विश्वासों को बदलें: कार्यों और विश्वासों के बीच असंगतता को मूल रूप से मान्यताओं को बदलकर हल किया जा सकता है। हालांकि, यदि विश्वास गहरा है और व्यक्ति के विश्वास प्रणाली के लिए केंद्रीय है, तो विश्वास बदलने की संभावना नहीं है। इसके अलावा, हमारी बुनियादी मान्यताएँ और दृष्टिकोण अपेक्षाकृत स्थिर होते हैं और लोग आमतौर पर अपनी बुनियादी मान्यताओं, दृष्टिकोणों या विचारों को बदलने में संकोच करते हैं। इसलिए, आमतौर पर लोग असंगति को हल करने के इस सरल तरीके को नियोजित नहीं करते हैं।



चित्र 7.3: संज्ञानात्मक विसंगति सिद्धांत

व्यवहार बदलें: कई अवसरों पर इस असंगति को केवल व्यवहार को बदलकर हल किया जा सकता है। एक व्यक्ति जो यह जानते हुए भी धूम्रपान करता है कि धूम्रपान कैंसर का कारण बन सकता है, तो वो धूम्रपान बंद कर सकता है और इस तरह विश्वास और व्यवहार के बीच असंगति के कारण असंगति को कम कर सकता है।

व्यवहार की धारणा बदलें: हम अपनी कार्रवाई को समझने के तरीके को बदलकर असंगति को हल कर सकते हैं। दूसरे शब्दों में, हम अपने कार्यों को युक्तिसंगत बना सकते हैं। एक व्यक्ति जो यह जानने के बाद भी कि, धूम्रपान करना कैंसर का कारण बन सकता है, वह इस तर्क के साथ धूम्रपान करना जारी रख सकता है कि वह दैनिक दिनचर्या के तनाव से बचने के लिए धूम्रपान करता है या वह केवल अपने दोस्तों के साथ धूम्रपान करता है। दूसरे शब्दों में, लोग एक अलग तरीके या संदर्भ में अपनी कार्रवाई के बारे में सोचना शुरू कर देते हैं ताकि यह अब क्रियाओं के साथ असंगत प्रतीत न हो।

संज्ञानात्मक असंगति सिद्धांत को बड़े पैमाने पर महत्वपूर्ण सामाजिक व्यवहारों पर शोध और लागू किया गया है— जैसे कि मजबूर अनुपालन व्यवहार, निर्णय लेने और प्रयास का औचित्य।

7.7.2.1 मजबूर अनुपालन व्यवहार

हमारे सामाजिक जीवन में कई बार ऐसी परिस्थितियाँ आती हैं जब हमें सार्वजनिक रूप से या निजी तौर पर विश्वास के साथ असंगत तरीके से सार्वजनिक व्यवहार करने के लिए मजबूर किया जाता है (सामाजिक मानदंडों, शिष्टाचार या दायित्वों के दबाव में कई बार)। उदाहरण के लिए, हम एक करीबी दोस्त के भयानक गायन की प्रशंसा करने के लिए मजबूर हैं। इस तरह के मजबूर अनुपालन व्यवहार अनुभूति (विश्वास) और व्यवहार (कार्रवाई) के बीच असंगति पैदा करते हैं। चूंकि विश्वास के लिए असंगत कार्रवाई पहले ही की जा चुकी है, इसलिए केवल रवैया को संशोधित करके असंगति को कम किया जा सकता है।

फेस्टिंगर और कार्लस्मिथ (1959) ने इस परिकल्पना का परीक्षण करने के लिए एक प्रयोग किया। प्रयोग में, एक घंटे अनुसंधान प्रतिभागियों के लिए खूटी बोर्ड या पैग बोर्ड में खूटे को मोड़ने का एक निश्चित रूप से निर्बाध कार्य दिया गया। कार्य को अन्य साथी प्रतिभागियों के लिए दिलचस्प रूप से रिपोर्ट करने का अनुरोध किया गया था, जो अपनी बारी का इंतजार कर रहे थे। ऐसा करने के लिए उन्हें +20 या +1 का भुगतान किया गया था। शोधकर्ताओं ने बताया कि चाहे उन्हें कितनी भी राशि का भुगतान किया गया हो, अधिकांश प्रतिभागियों ने प्रतीक्षा प्रतिभागियों को बताया कि प्रायोगिक कार्य बहुत दिलचस्प था। अंत में, यह पूछे जाने पर कि प्रयोग कितना दिलचस्प था, जिन प्रतिभागियों को +1 का भुगतान किया गया था, उन्होंने नीरस कार्य को उन लोगों की तुलना में अधिक दिलचस्प बताया, जिन्हें +20 का भुगतान किया गया था।

परिणामों में शोधकर्ताओं ने निष्कर्ष निकाला कि +1 का एक प्रोत्साहन इस विश्वास के साथ असंगत व्यवहार दिखाने के लिए पर्याप्त था। जब प्रतिभागियों को +1 का भुगतान किया गया था तब वो अधिक असंगति का अनुभव करने लगे। नतीजतन, उन लोगों ने इस विसंगति को यह विश्वास करके हल किया कि कार्य दिलचस्प और सुखद थे। हालांकि, +20 का भुगतान वाले प्रतिभागी, कार्य को वास्तव में सुखद मानने के लिए एक महत्वपूर्ण कारण प्रदान करता है और इसलिए, इस तरह के प्रतिभागियों में कोई असंगति नहीं बनाई गई थी।

7.7.2.2 निर्णय लेना और संज्ञानात्मक विचलन

हमारा कई दुविधापूर्ण स्थितियों से सामना होता है, जिसमें निर्णय लेने से असंगति उत्पन्न हो सकती है। उदाहरण के लिए, शादी कर या करियर के लिए जाना एक ऐसी बड़ी दुविधा वाली स्थिति है जिसमें निर्णय लेना एक भारतीय सामाजिक व्यवस्था में लड़की के लिए थोड़ा मुश्किल हो जाता है। इस तरह की दुविधा की स्थिति में दोनों विकल्पों के अपने फायदे और नुकसान हैं और एक विकल्प को चुन लेने से विकल्प के फायदे या लाभ उठाने की संभावना बंद हो जाती है। किसी भी तरह से, चाहे दो विकल्पों में से किसे चुना गया हो, अस्वीकार किए गए वैकल्पिक लाभ के कारण असंगति पैदा हो जाती है। ब्रह्म (1956), अपने अध्ययन के आधार पर, प्रस्तावित किया कि ऐसी स्थितियों में असंगति को कम किया जा सकता है, यदि

असंगति में व्यक्ति उस विकल्प के आकर्षण को बढ़ाता है जिसे उसने चुना है और साथ ही अस्वीकार किए गए विकल्प के लिए कम आकर्षण या फायदे जोड़ता है। ब्रह्म (1956) ने इसे 'विकल्पों को 'अलग करना' कहा।

7.7.2.3 प्रयास औचित्य

यह तर्क देना तर्कसंगत लगता है कि लोग उन लक्ष्यों को अधिक महत्व देते हैं जो महान प्रयासों के बाद प्राप्त होते हैं। आरोनसन और मिल्स (1959) ने तर्क दिया कि जब हम पर्याप्त प्रयास का निवेश करने के बाद भी एक तुच्छ लक्ष्य प्राप्त करते हैं तो यह काफी असामंजस्य पैदा करता है। इस तरह की असंगति को यह मानकर कम किया जा सकता है कि लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए किया गया प्रयास या समय इतना बड़ा नहीं था। हालांकि, इस तरह की धारणा अवास्तविक है और इसलिए इस तरह से असंगति को कम करना मुश्किल है। इसलिए, लोग प्राप्त लक्ष्यों को अधिक सकारात्मक तरीके से मूल्यांकन करके और उन लक्ष्यों के लिए अधिक व्यक्ति परक मूल्य संलग्न करके अपने प्रयासों को सही ठहराने का समर्थन करते हैं, जिसके परिणामस्वरूप कम असंगति की ओर अग्रसर होते हैं।

7.7.3 अनुनय

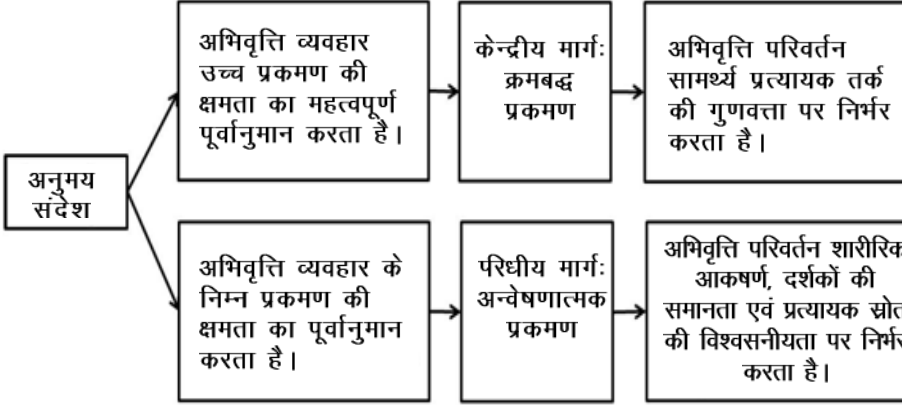
जब भी हम अपने टेलीविजन सेट के आगे बैठते हैं तो हम कई विज्ञापनों से अवगत होते हैं, जो विभिन्न प्रकार के उत्पादों को खरीदने का सुझाव देते हैं, जिसमें ऐप्पल से लेकर धूप के चश्मे, चॉकलेट से लेकर दंतमंजन तक, टूर पैकेज या दौरे के पैकेज से लेकर गैजेट्स या बिजली के यंत्र आदि तक शामिल होते हैं। ये विज्ञापन वास्तव में कुछ उत्पादों और ब्रांडों के प्रति हमारे दृष्टिकोण को बदलते हैं। अनुनय से ऐसे बाह्य संचार द्वारा या व्यक्ति में या व्यापक मीडिया के माध्यम से, या तो पाठ में या मल्टी मीडिया के माध्यम से दृष्टिकोण बदले जा सकते हैं।

7.7.3.1 अनुनय की दोहरी प्रक्रिया प्रतिकार (Dual Process Model of Persuasion)

कुछ प्रेरक संदेश और प्रेरक, दूसरों की तुलना में अधिक प्रभावी होते हैं। इसी तरह, कुछ लोग दूसरों की तुलना में अधिक तत्पर होते हैं। दो अलग-अलग मॉडल, विस्तार-संभावना मॉडल (पेटीएम और कैसियोपो, 1986) और हेयूरिस्टिक-व्यवस्थित मॉडल (चाकेन, 1980), इस प्रक्रिया को समझने का प्रयास करते हैं। यद्यपि दोनों मॉडल में जरा सी भी समानता नहीं होने के बावजूद, दोनों मॉडलों का प्रस्ताव है कि एक प्रभावी प्रेरक संचार दोहरी प्रक्रिया का अनुसरण करता है और दो अलग-अलग मार्गों से संदेश लेता है। इनमें से प्रत्येक प्रक्रिया संज्ञानात्मक प्रयास या विस्तार की मात्रा के संदर्भ में दूसरे से भिन्न होती है, जिसके लिए उन्हें (केंद्रीय/व्यवस्थित मार्ग और परिधीय/अनुमानी मार्ग की आवश्यकता होती है।)

प्रेरक संचार केंद्रीय/व्यवस्थित मार्ग, उच्च विस्तार की स्थिति लेता है, जब व्यक्ति का लक्ष्य तय होता है तब संदेश की सामग्री को संसाधित करने की उच्च प्रसंस्करण क्षमता होती है। इसके विपरीत, जब लक्ष्य व्यक्ति को कम प्रेरित करता है तब संदेश की सामग्री को परिधीय/हेयूरिस्टिक मार्ग पर ले जाने के लिए कम प्रसंस्करण क्षमता होती है। इस तरह के कम जानकारी की स्थिति में, संदेश की सामग्री या गुणवत्ता के लिए अप्रासंगिक संकेतों पर अधिक ध्यान दिया जाता है (नीचे दिए गए आँकड़े देखें)।

यद्यपि दोनों मार्ग दृष्टिकोण बदलने में सक्षम हैं, परिधीय मार्ग से उत्पन्न होने वाले दृष्टिकोण कमजोर होते हैं, काउंटर अनुनय के लिए कम प्रतिरोधी और केंद्रीय मार्ग दृष्टिकोण (पेटी, हग्वेदर्ट, और स्मिथ, 1995) से उत्पन्न व्यवहार की तुलना में कमजोर हैं।



चित्र 7.4: अनुनय की दोहरी प्रक्रिया के प्रतिरूप

जब एक प्रेरक संदेश संसाधित होता है तो कई कारक यह निर्धारित करते हैं कि व्यक्ति किस मार्ग को लेगा। जब प्रेरक बहुत तेज बोलता है, तो संदेश का गहरा और व्यवस्थित प्रसंस्करण मुश्किल हो जाता है और इसलिए, व्यक्ति केंद्रीय मार्ग पर, परिधीय मार्ग को प्राथमिकता दे देता है। संदेश के लक्ष्य और मूड भी यह तय करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है कि दोनों में से कौन सा मार्ग लिया गया है। जब व्यक्ति दुःखी हो तब उसकी मनोदशा किसी लक्ष्य की प्राप्ति के लिए और समस्याओं से जूझने के लिए अपने पर्यावरण को स्कैन करता है जिससे सूचनाओं को व्यवस्थित रूप से संसाधित किया जाता है और इसलिए, ऐसी स्थितियों में व्यक्ति केंद्रीय मार्ग को प्राथमिकता देता है। इसके विपरीत, खुश लोग, परिधीय मार्ग का उपयोग करते हैं और इसलिए वे स्रोत आकर्षण जैसे कमजोर संकेतों के प्रति अधिक संवेदनशील होते हैं। इसके अलावा, जब रवैया, लक्ष्य के लिए अधिक महत्वपूर्ण होता है और रवैया पर लक्ष्य का सीधा प्रभाव पड़ता है, तब संदेश को केंद्रीय मार्ग के माध्यम से व्यवस्थित रूप से संसाधित किया जाता है। जबकि, कम महत्वपूर्ण दृष्टिकोण से संबंधित प्रेरक प्रयास परिधीय मार्ग के माध्यम से संसाधित होते हैं। कुछ व्यक्तिगत गुणों, जैसे अनुभूति की आवश्यकता, मूल्यांकन की आवश्यकता और स्व-निगरानी भी प्रेरक संदेश का मार्ग निर्धारित करती है। इन आयामों पर उच्च लोग केंद्रीय मार्ग के माध्यम से प्रेरक संदेशों को संसाधित करना पसंद करते हैं।

शुरु में, यदि प्रेरक संचार, केंद्रीय मार्ग लेता है, तो प्रेरक प्रयास की प्रभावशीलता प्रमुखता से तर्क की शक्ति और गुणवत्ता से प्रभावित होती है। यदि प्रेरक तर्क की सामग्री मजबूत और गुणवत्ता में समृद्ध है तो प्रेरक प्रयास सफल होता है। हालांकि, परिधीय मार्ग के मामले में संदेश के स्रोत के कई गुण इसकी प्रभावशीलता के लिए महत्वपूर्ण हो जाते हैं। मुख्य रूप से, प्रेरक प्रयास सफल होता है जब संदेश का स्रोत दर्शकों के लिए शारीरिक रूप से आकर्षक होता है, समान (साझा दृष्टिकोण, उपस्थिति, या सामाजिक श्रेणियों के संदर्भ में) और विशेष दृष्टिकोण से संबंधित मुद्दों में विश्वसनीयता होती है।

7.7.3.2 अनुनय प्रभावित करने वाले कारक

प्रेरक प्रक्रिया के चार अलग-अलग घटक होते हैं: स्रोत, संदेश चैनल/जरिया, पैनल और दर्शक। इन घटकों के विभिन्न गुण यह निर्धारित करते हैं कि प्रेरक प्रयास सफल होगा या नहीं।

स्रोत

अनुनय की प्रभावशीलता में सब से महत्वपूर्ण कारक संचारक है। अक्सर हम देखते हैं कि विभिन्न लोगों द्वारा प्रस्तुत इसी तरह के तर्क दर्शकों पर अलग-अलग प्रभाव डालते हैं। विश्वसनीय स्रोत उन लोगों की तुलना में अधिक प्रेरक होते हैं जो विश्वसनीयता के आयाम पर कम होते हैं। स्रोत की विश्वसनीयता क्षेत्र के विशेषज्ञ और उसके विश्वास के रूप में संचारक की हमारी धारणा के साथ बढ़ती है। होव्लैंड और वीस (1951) ने शुरू में परमाणु पनडुब्बियों के प्रति अनुसंधान प्रतिभागियों के दृष्टिकोण की रेटिंग ली। एक सप्ताह बाद सभी अनुसंधान प्रतिभागियों को परमाणु पनडुब्बियों के बारे में एक समान संदेश पढ़ने के लिए कहा गया। हालांकि, प्रतिभागियों के एक समूह को बताया गया कि संदेश का स्रोत प्रसिद्ध वैज्ञानिक रॉबर्ट जे. ओपेनहाइमर है, संभवतः एक उच्च विश्वसनीय स्रोत था। दूसरी ओर, शेष प्रतिभागियों को बताया गया कि संदेश का स्रोत तत्कालीन सोवियत संघ की कम्युनिस्ट पार्टी के समाचार पत्र *प्रावदा* थे। शोधकर्ताओं ने यकीनन यह माना कि यह स्रोत संयुक्त राज्य अमेरिका से संबंधित प्रतिभागियों के लिए एक कम विश्वसनीयता का स्रोत होगा। परमाणु पनडुब्बियों के प्रति अनुसंधान प्रतिभागियों के दृष्टिकोण की संदेश रेटिंग पढ़ने के तुरंत बाद फिर से लिया गया था। उन लोगों की तुलना में दृष्टिकोण में अधिक परिवर्तन का वो स्रोत संकेत देते हैं जो संभवतः या विश्वसनीय स्रोत से संदेश प्राप्त करते हैं।

प्रोत्साहक जो आकर्षक और उच्च संभावना पर हैं, अपने दर्शकों के दृष्टिकोण को बदलने में अधिक सफल होता है। विज्ञापनों में दिखाई देने और बेचने को बढ़ावा देने के लिए आकर्षक मॉडल को काम पर रखने का कारण यह मूल सिद्धांत है कि हम उन आकर्षक मॉडल को पसंद करते हैं और इसलिए, उत्पाद खरीदने के लिए सहमत होते हैं। कुछ शोधकर्ताओं ने तर्क दिया है कि बोलने वाले लोग धीरे-धीरे बोलने वालों की तुलना में अधिक प्रभावी ढंग से मना करते हैं। संभवतः, बोलने वाले लोग एक धारणा बनाते हैं कि उनके पास विशेषज्ञता है और वे सब कुछ जानते हैं जिसके बारे में वे (*मिलर, मारुयामा, बीबर और वालोन, 1976*) बात कर रहे हैं।

संदेश

संदेश की सामग्री में अंतर्निहित भावना भी अनुनय की प्रभावशीलता निर्धारित करने में एक महत्वपूर्ण कारक है। संदेश द्वारा प्रेरित अच्छी भावनाएँ बढ़ाना और अनुनय का प्रयास किया जाता है। डब्स और जेनिस (1965) ने बताया कि प्रयोग में भाग लेने वाले छात्र उस अनुनय से अधिक प्रभावित थे जब वे संदेश पढ़ते समय मूंगफली और पेप्सी का आनंद ले रहे थे। वास्तव में, जब दर्शक सकारात्मक मनोदशा में होता है तो संदेश को परिधीय मार्ग के माध्यम से संसाधित किया जाता है और इसलिए, संदेश की सामग्री को अनदेखा किया जाता है जिसके परिणामस्वरूप अधिक आवेगी निर्णय होते हैं।

आमतौर पर संदेश यौन संचार से बचने के लिए, असुरक्षित यौन व्यवहार से बचने, शराब न पीने और ड्राइव करने आदि से बचने के सुझाव देते हैं। ये संदेश बहुत ही स्पष्ट रूप से इन गतिविधियों में शामिल होने के नकारात्मक परिणामों की व्याख्या करते हैं। जेनिस और फेशबैक (1953) ने बताया कि वह संदेश सबसे अधिक प्रेरक होता है जो दर्शकों में हल्का भय उत्पन्न कर सके। उनका तर्क था कि संदेशों को प्रेरित करने वाले बहुत ही उच्च भय वैध रूप से दर्शकों को धमकाते हैं, जो दर्शकों में मजबूत प्रतिवाद और इनकार की ओर ले जाता है।

कुछ संदेश इस तरह से डिजाइन किए जाते हैं कि वे विरोधी तर्कों को प्रस्तुत कर सके। इसके विपरीत, अन्य संदेशों को इस तरह से डिजाइन किया जाता है कि वे केवल एक तरफा तर्क प्रस्तुत करते हैं। अध्ययन से पता चलता है कि दो तरफा संदेश एक पक्षीय संदेशों की तुलना में अनुनय में अधिक प्रभावी हैं। वाल्स्टर और फेस्टिंगर (1962) ने तर्क दिया कि दो तरफा संदेशों को रवैया बदलने के लिए जानबूझकर जोर नहीं दिया जाता है और इसलिए, ऐसे प्रेरक प्रयास दर्शकों से कम से कम प्रतिरोध का सामना करते हैं। दूसरी ओर, एक पक्षीय संदेशों को रवैया बदलने के लिए जानबूझकर जोर दिया जाता है और इसलिए, ऐसे संदेशों के लिए दर्शकों में कम प्रभावी अनुनय किया जाता है।

चैनल/जरिया

कुछ प्रेरक प्रयास दर्शकों को केवल मौखिक संदेश प्रस्तुत करते हैं। दूसरी ओर, प्रेरक संदेश भी दर्शकों को एक परस्पर संवादात्मक और अनुभवात्मक तरीके से प्रस्तुत किया जा सकता है। अध्ययनों से संकेत मिलता है कि हालांकि संदेश के मात्र स्वागत से अनुनय की पर्याप्त डिग्री प्राप्त हो सकती है, क्योंकि समस्या के महत्व और प्रासंगिकता बढ़ने पर अनुनय की सीमा कम हो जाती है। जब मुद्दा दर्शकों के लिए अधिक प्रासंगिक और महत्वपूर्ण होता है तो अनुनय का संवादात्मक और अनुभवात्मक तरीका अधिक सफल होता है।

कई अध्ययनों ने संकेत दिया है कि मीडिया के माध्यम से दिए गए संदेशों की तुलना में व्यक्तिगत रूप से दर्शकों को व्यक्त किए गए संदेश समझाने में अधिक सफल होते हैं। एक अध्ययन में, एल्डर्सवेल्ड और डॉज (1954) ने राजनीतिक मतदान व्यवहार में अन्य तरीकों की तुलना में व्यक्तिगत आमने-सामने की अनुनय की प्रभावशीलता का प्रदर्शन किया। शोधकर्ताओं ने मतदाताओं को तीन समूहों में विभाजित किया। पहला समूह केवल बड़े पैमाने पर मीडिया (एक नियंत्रण समूह) के संपर्क में था। समूह के 19: मतदाताओं ने बदलाव के लिए मतदान किया। दूसरे समूह ने बदलाव के लिए मतदान का सुझाव देते हुए चार व्यक्तिगत मेल प्राप्त किए। इसमें से 45 प्रतिशत मतदाताओं ने बदलाव के लिए मतदान किया। तीसरे समूह के मतदाताओं को व्यक्तिगत रूप से दौरा किया गया था और परिवर्तन के लिए मतदान करने के लिए एक प्रत्यक्ष आमने-सामने अपील से अवगत कराया गया था। परिणामों ने संकेत दिया कि तीसरे समूह के 75: प्रतिशत मतदाताओं ने बदलाव के लिए मतदान किया।

दर्शक

लोगों की संवेदनशीलता में भिन्नता होती है। कुछ लोगों को राजी कराना आसान होता है, जबकि अन्य अनुनय प्रयासों के लिए बहुत प्रतिरोध दिखाते हैं। जेनिस (1954) ने तर्क दिया है कि जिन लोगों का आत्मसम्मान कम होता है, वे उच्च

आत्मसम्मान वाले लोगों की तुलना में अधिक आसानी से राजी हो जाते हैं। अध्ययनों से पता चला है कि जब दर्शकों को संदेश पर ध्यान देने से बाधित किया जाता है तो वे अनुनय के प्रति अधिक संवेदनशील हो जाते हैं (एलिन और फेस्टिंगर, 1961)। इसके अलावा, औपचारिक उम्र के लोगों, किशोरों और शुरुआती वयस्कों में, पुराने दर्शकों की तुलना में अनुनय के लिए अतिसंवेदनशील होते हैं (क्रॉनिक और अल्विन, 1989)।

7.7.3.3 अनुनय का विरोध

हालांकि कई मौकों पर अनुनय हमारे दृष्टिकोण को बदलने में सफल हो जाता है, किन्तु हमेशा ऐसा नहीं होता है। बहुत से लोग वास्तव में बहुत कठिन दर्शक होते हैं और वे बहुत दृढ़ता से अनुनय के प्रयासों का विरोध करते हैं। कारकों की संख्या इस बात को निर्धारित करती है कि दर्शक किस हद तक अनुनय के प्रयास का विरोध कर सकते हैं।

- **मुकाबला**

हम सभी को विभिन्न मुद्दों पर एक स्थिति लेने या एक दृष्टिकोण रखने के लिए व्यक्तिगत स्वतंत्रता की आवश्यकता होती है। जब एक कुशल प्रेरक हमारे विचार या दृष्टिकोण को बदलने के लिए हमारी पर दबाव डालता है, तो इससे हमारी स्वतंत्रता को खतरा बढ़ जाता है जिससे हमें झुंझलाहट का स्तर बढ़ जाता है। नतीजतन, हम न केवल अनुनय के प्रयासों का विरोध करते हैं, कई बार हम प्रेरक द्वारा वांछित दिशा के विपरीत एक मजबूत रवैया बना लेते हैं (ब्रेहम, 1966)। जब कोई व्यक्ति, एक स्वतंत्र व्यक्ति के रूप में अपनी छवि के लिए प्रेरक प्रयास देखता है, तो उसकी प्रतिक्रिया की यह प्रवृत्ति मजबूत हो जाती है और व्यक्ति दृढ़ता से अपने दृष्टिकोण की रक्षा के लिए प्रेरित होता है। अध्ययनों से संकेत मिला है कि ऐसी स्थितियों में जब प्रतिक्रिया सक्रिय होती है या कमजोर तर्क मजबूत लोगों की तुलना में अनुनय में अधिक सफल होते हैं।

- **चेतावनी**

वे स्थितियाँ जहाँ प्रेरक संदेश के सामने आने से पहले हम जानते हैं कि संदेश जानबूझकर हमारे दृष्टिकोण को बदलने के लिए बनाया गया है। उदाहरण के लिए, जब भी हम टेलीविजन देखते हैं तो हम जानते हैं कि वाणिज्यिक तोड़ के दौरान प्रसारित विज्ञापन जानबूझकर दर्शकों द्वारा उत्पाद खरीदने की संभावना को बढ़ाने के लिए डिजाइन किए गए हैं। इसी तरह, जब हम एक राजनीतिक अभियान में वक्ताओं को सुनते हैं, तो हम जानते हैं कि विशेष राजनीतिक दल के लिए मतदान के लिए बहस करेंगे। अध्ययनों से संकेत मिलता है कि जब दर्शकों को पता चलता है कि किसी संदेश को जानबूझकर रवैया बदलने के लिए डिजाइन किया गया है, जिसे चेतावनी के रूप में जाना जाता है, तो व्यक्ति प्रेरक संदेश (जॉनसन, 1994) के लिए अतिसंवेदनशील हो जाते हैं। जब हम संदेश के इरादे के बारे में पहले से जानते हैं तो हमारे पास पर्याप्त समय होता है कि हम प्रेरक संदेश से अपने दृष्टिकोण की रक्षा के लिए तर्क तैयार करें। इसलिए, ऐसी स्थितियों में हम अपने विचारों की रक्षा के लिए संज्ञानात्मक रूप से बेहतर कोशिश करते हैं।

• चुनी हुई चीजों का विवरण

एक बार दृष्टिकोण बनने के बाद वे हमारे स्व का हिस्सा बन जाते हैं और इसलिए, उनकी रक्षा के लिए हमारे पास एक मजबूत प्रवृत्ति होती है। हम आमतौर पर उन सूचनाओं में शामिल होते हैं जो हमारे मौजूदा दृष्टिकोण के अनुरूप होती हैं और हमारे विचारों को चुनौती देने वाली जानकारी से हम जानबूझकर बचते हैं। टीवी देखने के दौरान हम प्रेरक प्रयासों के किसी भी प्रभाव से बचने के लिए वाणिज्यिक ब्रेक के दौरान चैनल बदलते हैं। इस तरह के चयनात्मक प्रदर्शन और हमारे विचारों के विरोधाभासी जानकारी से बचने से यह सुनिश्चित होता है कि हमारे दृष्टिकोण बरकरार हैं और लंबे समय तक बने रहते हैं।

• जवाबी तर्क

अध्ययनों से पता चलता है कि जब हमारे रवैये के प्रति किसी असंगत संदेश के खिलाफ तर्क देते हैं तो वह असंगत संदेश हमारे रवैये को बदल नहीं पाता (ईगल, चैन, चाकेन, और शॉ-बार्न्स, 1999)। यह उन दृष्टिकोणों के लिए विशेष रूप से सच है जो शुरू में मजबूत तर्क और व्यापक तर्कों के आधार पर बनाए गए थे। जब हम अपने रवैये के विपरीत संदेश के विरुद्ध तर्क देते हैं तो यह आगे चलकर दृष्टिकोण को धारण करने का कारण प्रदान करते हैं जिसके परिणामस्वरूप मौजूदा रवैया मजबूत होता है।

स्व-मूल्यांकन प्रश्न II

बताएं कि निम्नलिखित 'सत्य' या 'असत्य' हैं :

- 1) संदेश की सामग्री में अंतर्निहित संवेग अनुनय की प्रभावशीलता का निर्धारण करने में एक महत्वपूर्ण कारक नहीं है। ()
- 2) यदि प्रेरक तर्क की सामग्री मजबूत और गुणवत्ता में समृद्ध है, तो प्रेरक प्रयास सफल होता है। ()
- 3) 1946 में चिकेन ने संतुलन सिद्धांत का प्रस्ताव रखा। ()
- 4) क्रियाओं और विश्वासों के बीच असंगतता को मूल रूप से मान्यताओं को बदल कर हल किया जा सकता है। ()
- 5) अभिवृत्ति परिवर्तन एक प्रक्रिया है जिसके द्वारा अभिवृत्ति की स्थिरता को उसी दिशा में स्थिर रखा जाता है। ()

7.8 अभिवृत्ति और व्यवहार के सहसंबंध

क्या अभिवृत्ति वास्तव में हमारे व्यवहार का मार्गदर्शन करते हैं? यह सामाजिक मनोवैज्ञानिकों के लिए एक लंबी बहस का मुद्दा रहा है। एक क्लासिक अध्ययन में, लापियर (1934) ने संयुक्त राज्य अमेरिका के विभिन्न स्थानों के लगभग 250 होटल और रेस्तरां का दौरा किया और यह देखा कि एक चीनी जोड़े की सेवा की गई थी या नहीं। लगभग 2 वर्षों तक यात्रा करने के बाद, उन्होंने देखा कि युगल को केवल एक होटल और रेस्तरां द्वारा सेवा के लिए मना कर दिया गया था। हालांकि, एक मेल

किए गए प्रश्नावली के जवाब में, होटल और रेस्तरां के 92 प्रतिशत लोगों ने कहा कि वे एक चीनी युगल को सेवा प्रदान नहीं करेंगे। यह इंगित करता है कि उनका व्यवहार (उनकी मनोवृत्ति), चीनी युगल को सेवा प्रदान करना, प्रश्नावली के उत्तर में व्यक्त उनके दृष्टिकोण के साथ असंगत था। हालांकि आश्चर्य की बात है, लापियर के अध्ययन के निष्कर्षों ने सुझाव दिया कि दृष्टिकोण हमेशा व्यवहार की भविष्यवाणी नहीं करते हैं। बल्कि, कुछ कारक हैं जो दृष्टिकोण और व्यवहार के बीच के संबंध को प्रभावित करते हैं।

7.8.1 अभिवृत्ति विशिष्टता

कई मामलों में, हमारे सामान्य व्यवहार हमारे विशिष्ट व्यवहार की भविष्यवाणी करने में विफल होते हैं। उदाहरण के लिए, हम सामान्य तौर पर मनोविज्ञान को एक अनुशासन के रूप में देख सकते हैं। हालांकि, जब सामाजिक मनोविज्ञान की बात आती है, तो इसकी किसी एक विशिष्ट शाखा को हम पसंद नहीं कर सकते हैं। इसी तरह, लापियर के अध्ययन में प्रश्नावली में बताए गए रवैये के बारे में सामान्य तौर पर चीनी दंपति से संबंधित था हालांकि, देखा गया व्यवहार केवल एक विशिष्ट चीनी जोड़े की ओर था। इसके अलावा, पूर्वाग्रही होने और सामान्य रूप से किसी विशेष समुदाय के प्रति नकारात्मक रवैया रखने के बावजूद, किसी व्यक्ति के साथ उस समुदाय के एक या अधिक विशिष्ट सदस्यों के साथ मित्रता हो सकती है।

7.8.2 अभिवृत्ति अभिगम्यता

व्यवहार-दृष्टिकोण के संबंध यह बताते हैं कि जो रवैया अधिक आसानी से सुलभ है वह व्यक्ति के व्यवहार (फ़ाजियो, 1995) को अधिक प्रभावित करता है। स्वचालित व्यवहार की अवधारणा का तर्क है कि दृष्टिकोण जो अधिक आसानी से उपलब्ध हैं, उस व्यवहार को सक्रिय करते हैं जो भड़काने वाले या प्राइमिंग द्वारा दृष्टिकोण के अनुरूप होते हैं।

7.8.3 आत्म-जागरूकता

आत्म-जागरूकता के दो अलग-अलग प्रकार के हो सकते हैं: निजी आत्म-जागरूकता और सार्वजनिक आत्म-जागरूकता (एचेबे और गैरेट, 1994)। यह सुझाव दिया जाता है कि निजी आत्म-जागरूकता रखने वाले लोग अपने स्वयं के दृष्टिकोण के अनुरूप होते हैं। जबकि, सार्वजनिक स्व-जागरूकता रखने वाले लोग सामाजिक सेटिंग में मौजूद अधिकांश लोगों द्वारा रखे गए रवैये के अनुसार व्यवहार करते हैं। दूसरे शब्दों में, सार्वजनिक स्व-जागरूकता वाले लोग बहुमत के दबाव में कार्य करते हैं। उदाहरण के लिए, स्वच्छ भारत अभियान के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण के साथ निजी आत्म जागरूकता वाला व्यक्ति अपने दृष्टिकोण के अनुसार व्यवहार करेगा और परिणामस्वरूप सार्वजनिक स्थानों पर कूड़ा नहीं फेंकेगा। हालांकि, जब वह व्यक्ति अपने दोस्तों के साथ होता है और व्यक्ति की सार्वजनिक आत्म-जागरूकता सक्रिय होती है, तो यह अधिक संभावना है कि व्यक्ति समूह के बहुमत के दृष्टिकोण के अनुरूप व्यवहार करेगा।

7.8.4 अभिवृत्ति निश्चितता

अभिवृत्ति निश्चितता में दो घटक शामिल होते हैं। दृष्टिकोण स्पष्टता, व्यक्ति दृष्टिकोण और दृष्टिकोण की शुद्धता के बारे में उस हद तक स्पष्ट रहता है, जिस हद तक

व्यक्ति सोचता है कि उसका दृष्टिकोण सही है, वैध है और धारण करने के लिए उपयुक्त है। पेट्रोसेली, टोर्माला और रूकर (2007) ने बताया है कि निश्चितता के आयाम पर उच्च रवैया की व्यक्ति के व्यवहार को प्रभावित करने की अधिक संभावना होती है और इसके अलावा, प्रेरक संदेशों से प्रभावित होने या बदलने की संभावना कम होती है।

7.8.5 अभिवृत्ति शक्ति

कमजोर अभिवृत्ति की तुलना में मजबूत व्यवहार के साथ दृष्टिकोण और व्यवहार के बीच की कड़ी मजबूत होती है। एक विशेष रवैये की ताकत तीन अलग-अलग कारकों द्वारा निर्धारित की जाती है जो दृष्टिकोण और व्यवहार के बीच की कड़ी को प्रभावित करते हैं: दृष्टिकोण वस्तु के बारे में जानकारी का प्रसंस्करण, दृष्टिकोण और प्रत्यक्ष अनुभव से संबंधित मुद्दे, तथा व्यक्तिगत भागीदारी या प्रासंगिकता। लिबरमैन और चाकेन (1996) ने रिपोर्ट किया है कि जब दृष्टिकोण से संबंधित जानकारी को अधिक बार संसाधित किया जाता है, तो यह व्यवहार में वृद्धि की ताकत और दृष्टिकोण और व्यवहार के बीच मजबूत लिंक बनाता है। इसी तरह, व्यक्ति के लिए जो दृष्टिकोण अधिक प्रासंगिक और महत्वपूर्ण हैं और व्यक्ति के जीवन के लिए कुछ उद्देश्य पूरा करते हैं, वे मजबूत और व्यवहार की भविष्यवाणी करने में अधिक सक्षम होते हैं। अंत में, प्रत्यक्ष अनुभव के माध्यम से बनने वाले दृष्टिकोण मजबूत हो जाते हैं और अधिक स्थिरता के साथ व्यवहार की भविष्यवाणी करते हैं।

7.9 रूढ़िबद्धता (स्टीरियोटाइप्स), पक्षपात और भेदभाव

हमारी रोजमर्रा की सामाजिक अंतःक्रिया में, हम अक्सर विशेष सामाजिक समूहों और उनके सदस्यों के बारे में कठोर राय रखते हैं। हमारे पास उनके लिए कुछ नकारात्मक भावनाएँ भी हैं और हम उनसे अलग तरीके से व्यवहार करते हैं। हमारे पास सामाजिक समूहों के प्रति एक विशेष दृष्टिकोण है और यह विशेष दृष्टिकोण सामाजिक समूह और उसके सदस्यों के प्रति हमारी राय, भावनाओं और व्यवहार में व्यक्त किया गया है। दुनिया के लगभग हर क्षेत्र में जातीय और अंतरजातीय संघर्ष, लैंगिक पक्षपात, राजनीतिक/वैचारिक प्रतिद्वंद्विता आदि के रूप में ऐसी कई समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है, सामाजिक मनोवैज्ञानिकों ने ऐसे मुद्दों को एक विशेष रूप माना है और उन्हें रूढ़ि, पूर्वाग्रह और भेदभाव के रूप में करार दिया है।

यद्यपि रूढ़िबद्धता, पूर्वाग्रह और भेदभाव सामान्य बातचीत में समान तरीके से उपयोग किए जाते हैं, उन्हें सैद्धांतिक रूप को सामाजिक मनोवैज्ञानिकों द्वारा अलग-अलग तरीकों से समझाया है। सामाजिक मनोवैज्ञानिकों का तर्क है कि रूढ़िवादिता, पूर्वाग्रह और भेदभाव रवैया तीन अलग-अलग घटकों का प्रतिनिधित्व करते हैं।

7.9.1 रूढ़िबद्धता

स्टीरियोटाइप्स सिद्धांत का विश्वास है कि कुछ लक्षण और विशेषताओं को एक विशेष सामाजिक समूह के सदस्यों द्वारा साझा किया जाता है। रूढ़िबद्धता संज्ञानात्मक ढांचे के रूप में कार्य करते हैं और उस तरीके को प्रभावित करते हैं जिसमें रूढ़िबद्धता से संबंधित जानकारी संसाधित होती है। जेंडर रूढ़िबद्धता समाजों में सबसे अधिक प्रचलित रूढ़ियों में से एक है। लिंग रूढ़िबद्धता पर विभिन्न अध्ययनों के निष्कर्षों के संकलन के आधार पर, यह निष्कर्ष निकाला गया है कि महिलाओं को रूढ़िबद्धता रूप

से 'गर्म और निर्भर' माना जाता है, जबकि पुरुषों को 'सक्षम और स्वतंत्र' माना जाता है। रूढ़िवादी रूप से जुड़े स्त्री लक्षण गर्म, भावनात्मक रूप से संवेदनशील, दयालु, विनम्र, सौंदर्यशास्त्र, सौम्य आदि के लिए उन्मुख होते हैं। दूसरी ओर, गुण जैसे सक्षम, भावनात्मक रूप से स्थिर, आत्मविश्वास, कठिन, स्वतंत्र, गैर-अनुरूपतावादी, नेता, आक्रामक, आदि रूढ़िवादी रूप से माना जाता है कि पुरुषों के लक्षण होते हैं। दास (2011) ने बताया है कि भारतीय टेलीविजन विज्ञापनों में महिलाओं को ज्यादातर युवा पात्रों के रूप में चित्रित किया गया है, उनको प्रमुख पात्रों की तुलना में रिश्ते या पारिवारिक भूमिकाओं में, महिला उन्मुख या सौंदर्य उत्पादों से संबंधित विज्ञापनों में, ज्यादातर घरेलू सेटिंग्स में चित्रित किया गया है।

स्कीमाओं के समान, रूढ़िबद्धता संज्ञानात्मक संरचनाओं के रूप में कार्य करते हैं जो सामाजिक जानकारी को वर्गीकृत करने, समझने और पुनर्प्राप्त करने में हमारी सहायता करते हैं। इस प्रकार, हम समूह के आधार पर लोगों को वर्गीकृत करते हैं जो उन्हें समझते हैं और उनके व्यवहार को समझने और व्याख्या करने के लिए हम उन लक्षणों के समूह का उपयोग करते हैं जिन्हें हम समूह के साथ संबद्ध रूप से विश्वास करते हैं। यह प्रक्रिया सामाजिक संबंधों में हमारे संज्ञानात्मक प्रयासों को महत्वपूर्ण रूप से कम करती है और हमें उनके समूहों के आधार पर लोगों के व्यवहार की भविष्यवाणी करने में मदद करती है। यदि हमें सामाजिक, सांस्कृतिक, जातीय समूहों, जैसे कि भारतीय, पाकिस्तानी, एशियाई, यूरोपीय, अमेरिकी, अफ्रीकियों आदि का वर्णन करने के लिए कहा जाता है, तो हम उन समूहों के लक्षण के संदर्भ में जो उन्हें चिह्नित करते हैं, उनके साथ-साथ अधिकांश लोग उन समूहों के लिए लक्षणों की सूचियों को भी तैयार कर लेते हैं, जिनके साथ हमारी बहुत कम बातचीत होती है या यहाँ तक कि कोई बातचीत भी नहीं होती है। इन लक्षणों को वास्तव में विशेष समूह से जुड़े रूढ़िबद्धता में संग्रहीत किया जाता है और जब रूढ़िबद्धता को सक्रिय किया जाता है तो इसे पुनर्प्राप्त किया जाता है। चूंकि रूढ़िबद्धता स्कीमा के रूप में कार्य करते हैं, वे उनके अनुरूप सूचना के प्रसंस्करण की सुविधा प्रदान करते हैं। दूसरे शब्दों में, रूढ़िबद्धता के साथ संगत जानकारी एन्कोडेड, संग्रहीत और पुनर्प्राप्त की गई जानकारी से बेहतर है जो रूढ़िबद्धता से असंबंधित रूढ़ियों को बदलने में मुश्किल बनाता है।

7.9.2 पक्षपात

पूर्वाग्रह को एक भावना के रूप में परिभाषित किया गया है, मुख्य रूप से नकारात्मक एक विशेष रूप से इस आधार पर कि व्यक्ति एक विशेष सामाजिक समूह का सदस्य है। इस प्रकार, एक विशेष सामाजिक समूह के प्रति पूर्वाग्रहित व्यक्ति उस विशेष समूह के सदस्यों के लिए नकारात्मक भावनाओं को व्यक्त करता है। गॉर्डन ऑलपोर्ट (1954) ने पूर्वाग्रह को "एक दोषपूर्ण और अनम्य सामान्यीकरण पर आधारित एक "एंटीपैथी" के रूप में संदर्भित किया है। यह इंगित करता है कि यद्यपि पूर्वाग्रह एक विशेष व्यक्ति की ओर व्यक्त होता है, किन्तु नकारात्मक भावनाएँ वास्तव में पूरे समूह को लक्षित होती हैं। रूढ़िबद्धता/स्कीमा के समान, पूर्वाग्रह भी उस तरीके से प्रभावित करता है जिस के द्वारा पूर्वाग्रहित व्यक्ति विशेष सामाजिक समूह से संबंधित जानकारी को संसाधित करता है और पूर्वाग्रह के अनुरूप जानकारी अधिक आसानी से उपस्थित, एन्कोडेड और उस जानकारी से पुनर्प्राप्त होती है जो असंगत है।

कुछ अध्ययनों में यह भी बताया गया है कि पूर्वाग्रहग्रस्त लोग सामाजिक समूहों को इस धारणा के आधार पर अलग करते हैं कि समूह के सभी सदस्यों के बीच कुछ सामान्य सार है, जो जैविक रूप से प्रभावित हो सकते हैं (जरवेट कोरनीश्ल एवं एक्ट्रैडा, 2001)। पूर्वाग्रह को एक व्यक्ति के किसी विशेष सामाजिक समूह के सदस्य होने के बीच एक अंतर्निहित या गुप्त संघ के रूप में संदर्भित किया जाता है और मूल्यांकन की भावनात्मक प्रतिक्रिया को एक पूर्वाग्रहित व्यक्ति उस व्यक्ति की ओर व्यक्त करता है। इससे पता चलता है कि हमारी सामाजिक दुनिया का समूह और बाहर समूह वर्गीकरण स्वचालित रूप से सामाजिक समूहों से संबंधित लोगों के भावनात्मक मूल्यांकन को सक्रिय करता है और इसके प्रति सचेत रूप से जागरूक हुए बिना उनके प्रति हमारी संगत प्रतिक्रियाओं के परिणामस्वरूप करता है।

7.9.2.1 पक्षपात के सूत्र

पूर्वाग्रह दुनिया में विभिन्न जातीय, नस्लीय, राजनीतिक और वैचारिक समूहों के बीच विभिन्न प्रकार के संघर्षों का एक प्रमुख कारण रहा है। इसलिए, सामाजिक मनोवैज्ञानिकों द्वारा अध्ययन और रिपोर्ट के अनुसार पूर्वाग्रह के विभिन्न स्रोतों पर नीचे चर्चा की गई है :

- **आत्म-सम्मान को खतरा**

लोग दूसरे समूहों (ताजफेल एवं टर्नर, 1986) की तुलना में अधिक सकारात्मक तरीके से अपने स्वयं के समूह का मूल्यांकन करते हैं। जब लोगों को अपने समूह की छवि के लिए खतरा महसूस होता है, तो वे विपरीत समूह के जवाबी हमले का जवाब देते हैं। यह आगे समूह के साथ और अधिक मजबूत पहचान बन जाता है। इस प्रकार, जब हम दूसरे समूह का मूल्यांकन नकारात्मक, पूर्वाग्रहित तरीके से करते हैं तो हमारे अपने समूह की छवि मजबूत होती है। हालांकि, हमारा समूह (इन-ग्रुप) और बाह्य-ग्रुप (आउट-ग्रुप) के मूल्यांकन में अंतर तब अधिक स्पष्ट होता है, जब लोगों को आउट-ग्रुप से अपने समूह के लिए खतरा दिखाई देता है। उदाहरण के लिए, वैश्विक आतंकवाद के युग में एक विशेष सामाजिक समूह उस समूह के साथ अधिक मजबूती से पहचान रखता है जब वह आतंकवादी हमले का सामना करता है। इसके साथ ही, प्रभावित सामाजिक समूह के सदस्य आतंकवादी गतिविधि के लिए जिम्मेदार उस समूह का नकारात्मक मूल्यांकन करते हैं और फलस्वरूप, वे उस सामाजिक समूह के सदस्यों के प्रति पूर्वाग्रह विकसित कर लेते हैं। तांबोरीनी एवं अन्य (2017) ने बताया है कि 2015 के पेरिस आतंकवादी हमलों के समाचार कवरेज के बारे में अधिक जानकारी रखने वाले अनुसंधान प्रतिभागियों ने पूर्वाग्रह को बढ़ाया और घटना के लिए जिम्मेदार सामाजिक समूह के सदस्यों के प्रति सामाजिक इरादों को कम किया।

- **संसाधनों के लिए प्रतियोगिता**

यथार्थवादी भौतिक दुनिया में, जिन वस्तुओं का मूल्य सबसे अधिक है वे अपर्याप्त हैं। निश्चित रूप से, उपजाऊ भूमि, आकर्षक नौकरियाँ, पसंदीदा स्थान आदि पृथ्वी पर सीमित हैं और वो किसी विशेष सामाजिक समूह को मिल जाता है, दूसरा समूह स्वाभाविक रूप से उन संसाधनों से वंचित होता है। स्थिति को यथार्थवादी संघर्ष सिद्धांत (बोबो, 1983) के रूप में जाना जाता है, जो बताता है कि विभिन्न संसाधनों के लिए संघर्ष में लगे सामाजिक समूह एक दूसरे को बेहद

नकारात्मक तरीके से देखते हैं, अक्सर दुश्मन के रूप में। इस प्रकार, संसाधनों के लिए एक संघर्ष एक पूर्वाग्रह में बदल जाता है। शेरिफ, हार्वे, व्हाइट, हूड, और शेरिफ (1961) ने बहुत कुशलता से प्रदर्शित किया कि संसाधनों के लिए प्रतिस्पर्धा समूहों के बीच संघर्ष को कैसे प्रेरित और तीव्र कर सकती है। शोधकर्ताओं ने एक अभिनव क्षेत्र का प्रयोग किया, जिसे आमतौर पर रॉबर्स के केव प्रयोग कहा जाता है, जो सामाजिक मनोविज्ञान के क्षेत्र में एक क्लासिक अध्ययन है। इसी तरह के सामाजिक-आर्थिक पृष्ठभूमि के लड़कों के दो समूहों (प्रत्येक समूह को बेतरतीब ढंग से सौंपे गए) को ग्रीष्मकालीन शिविर के लिए ग्रामीण ओक्लाहोमा के एक स्थान पर ले जाया गया। शिविर के स्थान पर, दोनों समूह एक-दूसरे से अलग हो गए। दोनों समूहों के लड़कों ने बड़े पैमाने पर विभिन्न गतिविधियों का आनंद लिया, जैसे कि लंबी पैदल यात्रा, तैराकी, आदि और दोनों समूहों के सदस्यों ने बहुत तेजी से समूह में संबद्धता और लगाव विकसित किया। उन्होंने अपने संबंधित समूहों के नाम निर्दिष्ट किए यरैटलर्स और ईगल्स, और उनके झंडों और टी-शर्टों के साथ-साथ उनके समूह प्रतीकों के साथ उन पर स्टैंकड भी बना। इसने समूह में संबद्धता और पहचान को और बढ़ाया।

अध्ययन के दूसरे चरण में, दोनों समूहों को एक-दूसरे से मिलवाया गया और अंतर-समूह प्रतियोगिताओं की एक श्रृंखला में लगे हुए थे, जिसके लिए विभिन्न ट्राफियाँ और पुरस्कार दांव पर थे। इसने दो समूहों के बीच बहुत गहन प्रतिस्पर्धा शुरू की, जो बहुत जल्द ही समूह के सकारात्मक मूल्यांकन और बाह्य-समूह के नकारात्मक मूल्यांकन, मौखिक संघर्ष, एक दूसरे के शिविरों पर हमला, आदि और अंत में एक दूसरे की ओर मजबूत पूर्वाग्रहों के विकास में दिखाई दिया।

- **सामाजिक वर्गीकरण और पूर्वाग्रह**

ताजफेल, बिलिंग, बंडी, और फलामेंट (1971) ने इस धारणा के साथ पूर्वाग्रह का अध्ययन किया कि व्यक्तिगत स्तर पर संघर्ष पूर्वाग्रह की उत्पत्ति के लिए आवश्यक घटक नहीं हैं। ताजफेल ने तर्क दिया कि हम अपनी सामाजिक दुनिया को दो श्रेणियों में वर्गीकृत करते हैं वह "हम" (हमारे समूह) और "वे" (बाह्य-समूह) हैं। हम भावनात्मक रूप से "हम" श्रेणी से जुड़े हैं और यह हमारी सामाजिक पहचान का हिस्सा बन जाता है। नतीजतन, हम "हम" श्रेणी का मूल्यांकन और अधिक सकारात्मक तरीके से करते हैं, जबकि सामाजिक दुनिया के "उन्हें" भाग का मूल्यांकन और नकारात्मक तरीके से माना जाता है। एक अध्ययन में, ताजफेल, बिलिंग, बंडी, और फ्लैम (1971) ने अपने प्रतिभागियों को बेतरतीब ढंग से दो हिस्सों में बांट दिया और उन्होंने बहुत ही महत्वहीन ठिकानों पर दो समूह बना दिए। हालांकि इन-ग्रुप्स में सदस्यों के बीच कुछ भी सामान्य नहीं था, लेकिन उन्होंने इन-ग्रुप मेंबर को ऑउट-ग्रुप्स के सदस्यों की तुलना में अधिक अंक आवंटित किए। माना जाता है कि "हम" और "उन्हें" की सामाजिक श्रेणियों के ऐसे भेदभावपूर्ण मूल्यांकन दूसरे समूह की ओर पूर्वाग्रह पैदा करते हैं।

7.9.3 भेदभाव

जब पूर्वाग्रह को अधिक व्यवहार में व्यक्त किया जाता है, तो इसे भेदभाव कहा जाता है। भेदभाव को लक्षित समूह के सदस्यों की ओर पूर्व निर्धारित समूह के सदस्यों द्वारा भेदभावपूर्ण उपचार, मौखिक आक्रामकता, हिंसक व्यवहार आदि के रूप में व्यक्त किया

जाता है। मानव जाति के इतिहास में नस्लीय, जातीय और लैंगिक आधार पर भेदभाव के कई उल्लेखनीय उदाहरण हैं। उदाहरण के लिए, दक्षिण अफ्रीका ने रंगभेद का एक लंबा इतिहास देखा है जहाँ मूल निवासी अश्वेत, एशियाई अफ्रीकी और अन्य रंगीन नस्लीय समुदायों को समाज में कई बुनियादी सुविधाओं से वंचित किया गया था। अपने चरम स्तर पर, लक्षित नस्लीय समुदायों को उनके घरों से हटा दिया गया था और उन्हें निर्दिष्ट सीमित स्थानों में निवास करने के लिए मजबूर किया गया था। हाल के दिनों में, ऑस्ट्रेलिया में भारतीय छात्रों के खिलाफ हिंसक अपराधों के कई मामले सामने आए हैं। भारत सरकार की एक जाँच के अनुसार, 2009 में मीडिया में दर्ज किए गए 152 मामलों में से 23 में नस्लीय भेदभाव (इंडियन एक्सप्रेस, 25 फरवरी 2010) की जड़ें थीं। सूचना प्रौद्योगिकी में एक क्रांति के साथ, देर से, फेसबुक, ट्विटर, व्हाट्सएप इत्यादि जैसे सामाजिक नेटवर्किंग प्लेटफार्मों पर विभिन्न सामाजिक, नस्लीय और जातीय समूहों के खिलाफ अपमानजनक संदेशों और पोस्टों में उछाल आया है।

हालांकि, दृष्टिकोण के समान पूर्वाग्रह भी व्यवहार में हमेशा अधिक अभिव्यक्त नहीं होते हैं। आधुनिक कानूनी प्रावधान, लोकतांत्रिक सामाजिक मानदंडों का प्रभाव, प्रतिशोधी परिणामों का डर, आदि लोगों को लक्षित सामाजिक समूहों के प्रति भेदभावपूर्ण व्यवहार में अत्यधिक व्यस्त रहने से रोकते हैं। इसलिए, पूर्वाग्रहों को प्रच्छन्न रूपों में अधिक बार व्यक्त किया जाता है ताकि हमारे पूर्वाग्रहों को छिपाया जाए और दूसरे न जान पाए। भेदभाव के कुछ ऐसे प्रच्छन्न रूपों पर नीचे चर्चा की गई है।

मदद करने में अनिच्छा: भेदभाव के सबसे सूक्ष्म रूप में, पूर्वाग्रहित समूह के सदस्य किसी भी तरह से लक्षित समूह के सदस्यों की मदद करने के लिए तैयार नहीं हैं, जिससे समाज में उनकी स्थिति में सुधार हो सके। उदाहरण के लिए, लक्षित समूह के लोगों को किराए पर घर, लचीले काम के घंटे या कार्यस्थल पर घरेलू सुविधाओं से काम करने आदि से वंचित किया जाता है।

टोकनवाद: टोकनवाद एक भेदभावपूर्ण व्यवहार है जिसमें लक्षित समाज के लोगों को पूर्वाग्रहित समूह से बहुत ही महत्वहीन मदद की पेशकश की जाती है। उदाहरण के लिए, लक्ष्य समूह के कुछ लोगों को अपनी छवि को इस तरह से पेश करने के लिए किसी संगठन द्वारा रोजगार के लिए पेश किया जाता है ताकि संगठन बिना किसी पूर्वाग्रह के कार्य करे।

उलटा भेदभाव: एक और अधिक चरम रूप में टोकनवाद, पूर्वाग्रहग्रस्त लोग लक्षित समूह के लोगों को मदद की पेशकश कर सकते हैं, यहाँ तक कि बाहर भी। यद्यपि विपरीत भेदभाव सकारात्मक दिखाई दे सकता है, लेकिन लंबे समय में इसके कुछ हानिकारक परिणाम हो सकते हैं, और यह भी लंबे समय तक आयोजित पूर्वाग्रहों को कम करने में विफल रहता है।

7.9.4 रूढ़िबद्धता, पूर्वाग्रह और भेदभाव को कम करने के तरीके

लोगों के रूढ़िवादिता, पूर्वाग्रह और भेदभावपूर्ण व्यवहार ने दुनिया के लगभग हर हिस्से के सामाजिक ताने-बाने को नुकसान पहुंचाया है। हालांकि, सामाजिक मनोविज्ञान के कई अध्ययनों ने रूढ़ियों, पूर्वाग्रहों और भेदभाव को कम करने के लिए कई तकनीकों का सुझाव दिया है।

7.9.4.1 सामाजिक अधिगम दृष्टिकोण

सामाजिक शिक्षण दृष्टिकोण का तर्क है कि माता-पिता और अन्य महत्वपूर्ण लोगों द्वारा समान व्यवहारों को देखकर बहुत कम उम्र में बच्चों द्वारा रूढ़िबद्धता, पूर्वाग्रहों और भेदभाव को सीखा जाता है। इसके बाद, इस तरह के नकारात्मक दृष्टिकोणों को व्यक्त करने वाले उनके व्यवहार की सराहना की जाती है जिससे वह और मजबूत बन सके। इसके अलावा, इस तरह के नकारात्मक दृष्टिकोण भी विशेष रूप से बाहर के समूहों के सदस्यों के साथ हमारी अंतःक्रिया से बनते हैं। कुछ अध्ययनों में यह भी बताया गया है कि बच्चों द्वारा इन नस्लीय दृष्टिकोणों को अपनाना उनके माता-पिता (सिनक्लेयर, उन, और लोवी, 2005) के साथ उनकी पहचान से काफी हद तक मेल खाता है। तर्क से, सामाजिक शिक्षा एक श्रृंखला बनाती है जिसके द्वारा पूर्वाग्रहों को एक पीढ़ी से दूसरी पीढ़ी में स्थानांतरित किया जाता है। यदि माता-पिता अपने बच्चों को विशेष सामाजिक समूहों के प्रति अतार्किक नकारात्मक दृष्टिकोण व्यक्त करने से रोकते हैं और उन्हें तार्किक और सामाजिक रूप से स्वस्थ दृष्टिकोण विकसित करने और प्रोत्साहित करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, तो इस श्रृंखला को तोड़ा जा सकता है और पूर्वाग्रहों को कम किया जा सकता है।

7.9.4.2 अंतर समूह संपर्क

माना जाता है कि पूर्वाग्रहों को अफवाह के आधार पर विकसित किया जाता है और यहाँ तक कि समूह के साथ किसी भी प्रत्यक्ष अनुभव के बिना। दुनिया के लगभग हर हिस्से में, टकराव में शामिल समूहों की उत्पत्ति रूढ़ियों से होती है और पूर्वाग्रहों को अलग-अलग क्षेत्रों के समूहों के सदस्यों के बीच किसी भी प्रत्यक्ष बातचीत को प्रतिबंधित करते हैं। हालांकि, किसी भी प्रत्यक्ष बातचीत के बिना रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों को रखने वाले लोगों का मानना है कि विशेष समूह के सभी सदस्यों के पास समान विशेषताओं (आमतौर पर नकारात्मक) के सेट होते हैं जो कि बाहरी समूहों के सख्त खिलाफ हैं। हालांकि, बढ़ते अंतरग्रही संपर्क, जिसे अक्सर संपर्क परिकल्पना के रूप में जाना जाता है, दोनों समूहों के सदस्यों के बीच समानता की धारणा को सुविधाजनक बना सकता है। इसके अलावा, लोग यह भी नोटिस करेंगे कि अंतर-समूह विषमता और आउट-समूह के सदस्य अपनी विशेषताओं में भिन्न होते हैं (पेटीग्रेव, 1997)।

7.9.4.3 श्रेणीकरण: सामान्य सामाजिक पहचान का विकास

पहले के वर्गों में, हमने देखा है कि लोग अपने सामाजिक परिवेश को इन-ग्रुप और आउट-ग्रुप में व्यवस्थित करते हैं और इन-ग्रुप के सदस्यों का सकारात्मक तरीके से मूल्यांकन करते हैं, जबकि आउट-ग्रुप के लोगों का मूल्यांकन नकारात्मक तरीके से किया जाता है। आइए हम आईपीएल खेलों का उदाहरण लेते हैं जिसमें विभिन्न शहरों की क्रिकेट टीमों एक दूसरे के खिलाफ प्रतिस्पर्धा करती हैं। यहाँ, हम अपने शहर की टीम का समर्थन करते हैं क्योंकि हम अपने शहर को इन-ग्रुप और अन्य शहरों को आउट-ग्रुप के रूप में देखते हैं। लेकिन जब हमारी राष्ट्रीय टीम विश्व कप में भाग लेती है और अन्य देशों की टीमों के खिलाफ प्रतिस्पर्धा करती है, तो हमारी सामाजिक सीमाओं को समूह के रूप में पूरे देश को एकीकृत करके, एक सामान्य सामाजिक पहचान विकसित करने के लिए अग्रणी बनाया जाता है।

इस आम-समूह पहचान मॉडल का तर्क है कि जब विभिन्न समूहों के लोग अपनी सामाजिक सीमाओं को फिर से बनाते हुए एक सामान्य सामाजिक पहचान बनाते हैं,

तो उनके पहले के नकारात्मक दृष्टिकोण, सकारात्मक विचारों में बदल जाते हैं। शेरिफ एट अल. (1961) ने उन तरीकों का सुझाव दिया जिनके द्वारा सामाजिक सीमा को फिर से बनाया जा सकता है। रॉबर्सकेव अध्ययन के अंतिम चरण में, शोधकर्ताओं ने पानी की आपूर्ति को बाधित किया जो दोनों समूहों के लिए सामान्य था और दोनों समूहों के सहकारी प्रयासों से ही इसे बहाल किया जा सकता था। इसने दो समूहों के लड़कों को सामान्य, उत्तम समन्वय (सुपर ऑर्डिनेट) लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए सहयोग किया। शोधकर्ताओं ने बताया कि दोनों समूहों के बीच संघर्ष कम हो गया और दोनों समूहों के सदस्यों ने अन्य गतिविधियों में भी सहयोग करना शुरू कर दिया, जिसके परिणामस्वरूप समूहों में लड़कों के बीच मित्रता का विकास हुआ।

7.9.4.4 ग्लानि की भावना और पूर्वाग्रह

यद्यपि लोग सचेत रूप से अपने रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों के अनुरूप व्यवहार करते हैं, फिर भी वे अवचेतन रूप से इस तरह के व्यवहार के लिए अपराध बोध महसूस कर सकते हैं जो वास्तविक जीवन के अनुभवों और तार्किक विचार प्रक्रिया के खिलाफ नहीं होते हैं। ब्रैंसकॉम्ब (2004) ने आगे तर्क दिया है कि लोग अपने समूह के पिछली पीढ़ियों के सदस्यों द्वारा इतिहास में किए गए व्यवहारों के लिए भी इस तरह के रूढ़ियों, पूर्वाग्रहों और अपने समूह के अन्य सदस्यों के भेदभावपूर्ण व्यवहारों के लिए सामूहिक अपराधबोध महसूस कर सकते हैं। अध्ययनों की एक श्रृंखला के आधार पर, पॉवेल, ब्रैंसकॉम्ब, और शिमट (2005) ने सुझाव दिया कि जब लोग स्वयं के समूह की पीढ़ियों के रूढ़ियों, पूर्वाग्रहों और भेदभावपूर्ण व्यवहारों को प्रतिबिंबित करते हैं, तो यह सामूहिक अपराध की भावना पैदा करता है और बाद में नस्लवादी दृष्टिकोण और व्यवहार को कम करता है।

7.9.4.5 रूढ़िवादिता को नकारना सीखना

रूढ़ियों, पूर्वाग्रहों और भेदभाव के मूल में अंतर्निहित प्रक्रिया लोगों के समूह के आधार पर उनका मूल्यांकन करती है। समूह की समरूपता को मानते हुए, हम मानते हैं कि कुछ लक्षण और विशेषताएँ किसी विशेष सामाजिक समूह के सभी सदस्यों द्वारा साझा की जाती हैं। एक बार ऐसी संज्ञानात्मक संरचनाएँ बन जाने के बाद, वे इन समूहों के सदस्यों के संपर्क में स्वतः सक्रिय हो जाती हैं, जो पूर्वाग्रहों के भरण-पोषण की सुविधा प्रदान करते हैं। हालांकि, कावाकामी, डोविडियो, मोल, हर्मसेन, और रसन (2000) ने प्रदर्शित किया कि लोगों को सचेत रूप से नकारात्मक रूढ़ियों को प्रोत्साहित करने से हम अपने पूर्वाग्रह और भेदभाव को कम करने के लिए अपने स्वचालित भेदभाव और रूढ़िवादिता को रोक सकते हैं।

7.10 सामाजिक प्रभाव

सामाजिक प्रभाव, रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों के निर्माण और रखरखाव में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। जब रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों के अनुरूप व्यवहार हमारे समूह के सदस्यों द्वारा समर्थित और अनुमोदित होते हैं तब वे मजबूत हो जाते हैं। इस तर्क को स्टैन्गर, सेक्रिस्ट और जोस्ट (2001) को अपने एक अध्ययन में प्रदर्शित किया कि यदि हम उन उदाहरणों से अवगत होते हैं जहाँ हमारे समूह के लोग रूढ़िवादिता और पूर्वाग्रह के विरुद्ध कार्य करते हैं, जिसके लिए वे समूह में लोकप्रिय हैं, तब एक विशेष आउट-समूह, विशिष्ट रूढ़िबद्धता और पूर्वाग्रह को कम कर सकता है। शोधकर्ताओं ने श्वेत

अमेरिकी छात्रों पर किए गए एक अध्ययन के आधार पर बताया कि जब शोध प्रतिभागियों को बताया गया कि अन्य श्वेत अमेरिकी छात्रों ने अफ्रीकी अमेरिकियों के बारे में सकारात्मक विचार व्यक्त किए हैं, तो उन्होंने अफ्रीकी अमेरिकियों को अधिक सकारात्मक लक्षण और कम नकारात्मक लक्षण भी सौंपा।

7.11 अभिवृत्ति की माप

अभिवृत्ति को मापने के कई तरीके विकसित किए गए हैं। हम थर्स्टन, लिकर्ट और गुटमैन स्केल के बारे में चर्चा करेंगे:

- *थर्स्टन स्केल—*

ये स्केल 20 वीं शताब्दी में दृष्टिकोण को मापने के लिए थुरस्टोन द्वारा विकसित किया गया था। इसमें द्विभाजित प्रश्नों की श्रृंखला होती है (दो निश्चित विकल्प वाले प्रश्न)।

प्रतिभागी को प्रत्येक कथन/प्रश्नों के लिए दी गई प्रतिक्रिया में से किसी एक को चुनना होता है। चुने गये विकल्पों को अनेक कथनो/प्रश्नों को प्रदान किये जाते हैं। उनका अभिवृत्ति स्कोर उन सभी पैमाने के मूल्यों का औसत होता है जिन विकल्पों के साथ वह सहमत है। यह औपचारिक रूप से किसी व्यक्ति के रवैये को समझने के लिए भावनाओं और विचारों को मापता है।

- *लिकर्ट टाइप पैमाना—*

यह रेनेसिस लिकर्ट द्वारा विकसित साइकोमेट्रिक रेटिंग पैमानों में से एक है। इस पैमाने में, निश्चित विकल्पों के साथ बयानों की एक श्रृंखला होती है (उदाहरण के लिए, पाँच विकल्प लिकर्ट टाइप स्केल में पाँच विकल्प होते हैं) और प्रतिभागी अपने स्तर पर सहमति या असहमति को सहमत-असहमत के पैमाने पर निर्दिष्ट करते हैं।

पाँच बिंदु में लिकर्ट टाइप रेटिंग स्केल में विकल्प अलग-अलग हो सकते हैं जिसकी— दृढ़तापूर्वक सहमत, सहमत हों, न सहमत और नहीं असहमत, असहमत और दृढ़तापूर्वक असहमत। इन विकल्पों को 1, 2, 3, 4 और 5 का मान दिया जाता है या उलटा भी दिया जाता है। किसी व्यक्ति का कुल स्कोर प्रत्येक प्रतिक्रिया के लिए चुने गये विकल्पों के वज़न का कुल योग होता है जो वह हर वाक्य या प्रश्न के लिए चुनता है।

- *गुटमैन का पैमाना—*

लुईस गुटमैन द्वारा व्यक्तियों के दृष्टिकोण को मापने के लिए इस पैमाने को विकसित किया गया था। यह एक अलौकिक, क्रमिक पैमाना है। प्रत्येक आइटम के लिए प्रतिक्रियाएँ, दृष्टिकोण आयाम पर उसकी समग्र स्थिति के साथ स्थिर होती है। यदि कोई प्रतिभागी श्रृंखला के किसी भी प्रश्न के लिए सकारात्मक प्रतिक्रिया देता है, तो इससे पता चलता है कि वह इस सूची के सभी पूर्ववर्ती प्रश्नों का सकारात्मक जवाब देगा।

7.12 सारांश

उपरोक्त चर्चा से यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि, रवैया का आमतौर पर हमारे सामाजिक वातावरण में अन्य लोगों, मुद्दों, घटनाओं और स्थितियों के लिए हमारी भावनाओं, विचारों और व्यवहारों को समझाने के लिए उपयोग किया जाता है। सचेत स्तर पर काम करने वाले दृष्टिकोणों को स्पष्ट दृष्टिकोण के रूप में जाना जाता है, हम उनके संज्ञानात्मक प्रसंस्करण और हमारे व्यवहार पर उनके प्रभाव से अवगत हैं। दूसरी ओर, निहित मनोवृत्ति स्वचालित रूप से सक्रिय मूल्यांकन के नियंत्रण में अचेतन स्तर पर काम करती है और उस दृष्टिकोण को रखने वाले व्यक्ति की जागरूकता के बिना व्यवहार में निष्पादित होती है। लोग प्रत्यक्ष अनुभव के माध्यम से या दूसरों के नजरिए का अवलोकन करके दृष्टिकोण बनाते हैं। कुछ अध्ययनों ने दृष्टिकोण निर्माण में भी आनुवंशिक प्रभाव पर विचार किया है। एक बार बने दृष्टिकोण को भी बदला जा सकता है। दृष्टिकोण परिवर्तन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा दृष्टिकोण की वैधता को विपरीत दिशा में बदल दिया जाता है। विभिन्न सिद्धांतों और दृष्टिकोणों ने दृष्टिकोण परिवर्तन की प्रक्रिया को समझाने का प्रयास किया है : जैसे कि संतुलन सिद्धांत, संज्ञानात्मक असंगति सिद्धांत और अनुनय।

7.13 इकाई के अंत में पूछे जाने वाले प्रश्न

- 1) अभिवृत्ति को परिभाषित करें और इसकी संरचना की व्याख्या करें। अभिवृत्ति के प्रकारों का वर्णन करें अभिवृत्ति के कार्यों (फंक्शन्स) की भी चर्चा करें।
- 2) अभिवृत्ति निर्माण की विभिन्न प्रक्रियाओं को स्पष्ट करें।
- 3) अभिवृत्ति परिवर्तन क्या है? दृष्टिकोण परिवर्तन के संतुलन सिद्धांत पर चर्चा करें।
- 4) संज्ञानात्मक असंगति सिद्धांत का आलोचनात्मक मूल्यांकन करें और विभिन्न सामाजिक व्यवहारों में इसके महत्व पर चर्चा करें।
- 5) अनुनय की प्रक्रिया को समझाइए। अनुनय को प्रभावित करने वाले कारकों पर चर्चा करें और उन स्थितियों की भी पड़ताल करें जिनमें प्रेरक प्रयासों का विरोध किया जाता है।

7.14 शब्दावली

अभिवृत्ति : अन्य लोगों, मुद्दों, घटनाओं, स्थितियों आदि के लिए भावनाएँ, विचार और व्यवहार।

निहित अभिवृत्ति : यह सचेत स्तर पर कार्य करते हैं और दृष्टिकोण रखने वाले व्यक्ति को इसके संज्ञानात्मक प्रसंस्करण और व्यवहार पर प्रभाव के बारे में पता होता है।

निहित अभिवृत्ति : स्वचालित रूप से सक्रिय मूल्यांकन के नियंत्रण में अचेतन स्तर पर काम करते हैं और जागरूकता के बिना व्यवहार में निष्पादित होते हैं।

ज्ञान का कार्य : जटिल सामाजिक दुनिया को समझने और समझाने के लिए विभिन्न सामाजिक उत्तेजनाओं (लोगों, घटनाओं, स्थितियों आदि) को वर्गीकृत करने के दृष्टिकोण के एक समारोह का संदर्भ देते हैं।

स्व.अभिव्यंजक फंक्शन : स्व-मूल्य को परिभाषित करने, बनाए रखने और बढ़ाने के लिए रवैया के फंक्शन का संदर्भ देता है।

अहंकार-रक्षात्मक कार्य : ऐसे दृष्टिकोण जो हमारे आत्म-सम्मान को नुकसान से बचाते हैं या हमारे कृत्यों को सही ठहराते हैं जो हमें दोषी महसूस करते हैं।

प्राचीन अनुबंधन : यह एक सीखने के सिद्धांत का प्रस्ताव है कि एक तटस्थ उत्तेजना (सशर्त उत्तेजना, सीएस) को एक प्राकृतिक उत्तेजना (बिना शर्त उत्तेजना, यूसीएस) के साथ जोड़ा जाता है, केवल तटस्थ उत्तेजना प्रतिक्रिया (सशर्त प्रतिक्रिया, सीआर) को ग्रहण करने की क्षमता प्राप्त करती है जो स्वाभाविक रूप से होती है (बिना शर्त के प्रतिक्रिया, यू सी आर) प्राकृतिक उत्तेजना के बाद।

क्रियाप्रसूत अनुबंधन : सीखने का एक तंत्र जिससे सकारात्मक परिणामों का पालन करने वाले व्यवहार को मजबूत किया जाता है और उनकी संभावना बढ़ जाती है। जबकि, नकारात्मक परिणामों का पालन करने वाले व्यवहार कमजोर हो जाते हैं और उनकी संभावना कम हो जाती है।

अवलोकन संबंधी शिक्षा : सीखने का एक तंत्र, जिसमें हम किसी विशेष संदर्भ में दूसरों के व्यवहारों का अवलोकन या नकल करके व्यवहार प्राप्त करते हैं।

अभिवृत्ति परिवर्तन : एक प्रक्रिया जिसके द्वारा दृष्टिकोण की वैधता को विपरीत दिशा में बदल दिया जाता है या बदल दिया जाता है।

संतुलन सिद्धांत : यह सिद्धांत तीन घटकों वाले त्रय में स्थितियों को देखता है व्यक्ति, दूसरा व्यक्ति और दृष्टिकोण वस्तु और प्रस्ताव करते हैं कि चूंकि इन घटकों के बीच संतुलित अवस्था असंतुलित अवस्था के पक्षधर हैं, इसलिए लोग असंतुलित अवस्था को संतुलित अवस्था में बदलने के लिए प्रेरित होते हैं।

संज्ञानात्मक असंगति : असंगत दृष्टिकोण, विश्वास या व्यवहार एक मनोवृत्ति, विश्वास या व्यवहार में संसाधन करने के लिए असुविधा की एक मनोवैज्ञानिक स्थिति बनाते हैं ताकि असुविधा कम हो और संतुलन बहाल हो।

मजबूर अनुपालन व्यवहार : हमारे सामाजिक जीवन में स्थितियाँ जब हमें मजबूर करते हैं कि (कई बार सामाजिक मानदंडों, शिष्टाचार या दायित्वों के दबाव में) सार्वजनिक रूप से ऐसा व्यवहार करें जो हमारे विश्वास के साथ असंगत है।

प्रयास का औचित्य : प्राप्त लक्ष्य को अधिक सकारात्मक तरीके से मूल्यांकित करके और उन लक्ष्यों को अधिक व्यक्तिपरक मूल्य देते हुए प्रयासों को न्यायोचित ठहराने की प्रवृत्ति, जिसके परिणामस्वरूप कम असंगति हो सकती है।

अनुनय : बाहरी संचार द्वारा व्यक्ति या जन माध्यम के माध्यम से या तो पाठ में या मल्टी मीडिया के माध्यम से दृष्टिकोण बदलने की प्रक्रिया को संदर्भित करता है।

विस्तार-संभावना मॉडल : जब लक्षित व्यक्ति में संदेश की सामग्री को संसाधित करने के लिए उच्च प्रसंस्करण क्षमता है, तो प्रेरक संचार केंद्रीय व्यवस्थित मार्ग लेता है और संदेश की सामग्री या गुणवत्ता के लिए प्रासंगिक संकेतों पर अधिक ध्यान दिया जाता है।

अनुमानी-व्यवस्थित मॉडल : जब लक्षित व्यक्ति कम प्रेरित होता है और प्रेरक संचार की सामग्री को संसाधित करने के लिए कम प्रसंस्करण क्षमता होती है, तो परिधीय

हेयूरिस्टिक मार्ग लेता है और संदेश की सामग्री या गुणवत्ता के लिए अप्रासंगिक होने पर अधिक ध्यान दिया जाता है।

अनुनय के लिए प्रतिरोध : एक ऐसी स्थिति जब दर्शक दृढ़ता से अनुनय के प्रयासों का विरोध करते हैं।

प्रतिक्रिया : किसी की छवि जब अपनी छवि को क्षति पहुँचने की संभावनाएँ रखती है तो व्यक्ति इन असंगत अनुनय से बचाने की पूरी कोशिश करता है।

चेतावनी : एक स्थिति जब लोग अग्रिम में संदेश के इरादे के बारे में जानते हैं, तो प्रेरक संदेश से हमारे दृष्टिकोण की रक्षा करने के लिए तर्क तैयार करने के लिए पर्याप्त समय प्रदान करता है।

चयनात्मक प्रदर्शन : किसी के विचारों के विरोधाभासी से बचने की प्रवृत्ति यह सुनिश्चित करती है कि दृष्टिकोण बरकरार है और लंबे समय तक बना रहता है।

प्रतिवाद : सक्रिय रूप से किसी व्यक्ति के रवैये के प्रति असंगत संदेश के खिलाफ बहस करना, मौजूदा रवैये के प्रति संवेदनशीलता और संवेदनशीलता को कमजोर करना।

7.15 स्व-मूल्यांकन प्रश्नों के उत्तर

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 1

- 1) सरल प्रतिवर्त।
- 2) प्रत्यक्ष अनुभव या दूसरों के 'सही' या 'गलत' रवैये को देखकर।
- 3) अंतर्निहित रवैया।
- 4) "अनुभव की मानसिक और तंत्रिका स्थिति, अनुभव के माध्यम से आयोजित, सभी वस्तुओं और स्थितियों के साथ व्यक्ति की प्रतिक्रिया पर एक निर्देश या गतिशील प्रभाव का विस्तार जिसके साथ यह संबंधित है।"
- 5) प्रेक्षणात्मक अधिगम

स्व-मूल्यांकन प्रश्न 2

- 1) असत्य
- 2) सत्य
- 3) असत्य
- 4) सत्य
- 5) असत्य

7.16 सुझाए गए पठन और संदर्भ

Kassin, S., Fein, S., & Markus, H. R. (2017). *Social psychology (10th ed.)*. Cengage Learning.

Branscombe, N. R., & Baron, R. A. (2016). *Social psychology (14th ed.)*. Boston: Pearson/Allyn & Bacon.

References

- Allport, G. W. (1935). Attitudes. In C. Murchison (Ed.), *Handbook of social psychology* (pp. 173-210), Worcester, MA: Clark University Press.
- Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Cambridge, MA: Addison-Wesley.
- Allyn, J., & Festinger, L. (1961). The effectiveness of unanticipated persuasive communications. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 62(1), 35-40.
- Aronson, E., & Mills, J. (1959). The effects of severity of initiation on liking for a group. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 59, 177-181.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*, New York: W. H. Freeman.
- Bobo, L. (1983). Whites' opposition to busing: Symbolic racism or realistic group conflict? *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 1196-1210.
- Bornstein, R. F. (1989). Exposure and affect: Overview and meta-analysis of research, 1968-1987. *Psychological Bulletin*, 106, 265-289.
- Branscombe, N. R. (2004). A social psychological process perspective on collective guilt. In N. R. Branscombe & B. Doosje (Eds.), *Collective guilt: International perspectives* (pp. 320-334), New York: Cambridge University Press.
- Brehm, J. (1956). Post-decision changes in the desirability of alternatives. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 52, 384-389.
- Brehm, J. (1966). *A theory of psychological reactance*. New York: Academic Press.
- Chaiken, S. (1980). Heuristic Versus Systematic Information Processing and the Use of Source Versus Message Cues in Persuasion. *Journal of Personality & Social Psychology*, 39(5), 752-766.
- Dabbs, J. M., Jr., & Janis, I. L. (1965). Why does eating while reading facilitate opinion change? An experimental inquiry. *Journal of Experimental Social Psychology*, 1(2), 133-144.
- Das, M. (2011). Gender Role Portrayal in Indian Television Ads. *Sex Roles*, 64, 208-222.
- Eagly, A. H., Chen, S., Chaiken, S., & Shaw-Barnes, K. (1999). The impact of attitudes on memory: An affair to remember. *Psychological Bulletin*, 124, 64-89.
- EchebarriaEchabe, A., & Valencia Garate, J. F. (1994). Private self-consciousness as moderator of the importance of attitude and subjective

norm: The prediction of voting. *European Journal of Social Psychology*, 24(2), 285-293.

Elderveld, Samuel J. and Richard W Dodge. 1954. Personal Contact or Mail Propaganda? An Experiment in Voting and Attitude Change. In Daniel Katz, Dorwin Cartwright, Samuel J. Elderveld, and Alfred M. Lee (Eds.), *Public Opinion and Propaganda* (pp. 532-542), New York: Dryden Press.

Fazio, R. H. (1995). Attitudes as object-evaluation associations: Determinants, consequences, and correlates of attitude accessibility. In R. E. Petty & J. A. Krosnick (Eds.), *Attitude strength: Antecedents and consequences* (pp. 247-282), Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, 117-140.

Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.

Festinger, L., & Carlsmith, J. M. (1959). Cognitive consequences of forced compliance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 58, 203-210.

Heider, F. (1946). Attitudes and Cognitive Organization. *Journal of Psychology*, 21, 107-112

Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relation*, New York: Wiley.

Hovland, C. I., & Weiss, W. (1951). The influence of source credibility on communication effectiveness. *Public Opinion Quarterly*, 15, 635-650.

Janis, I. L. (1954). Personality correlates of susceptibility to persuasion. *Journal of Personality*, 22, 504-518.

Janis, I., & Feshbach, S. (1953). Effects of fear-arousing communications. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 48, 78-92.

Johnson, B. T. (1994). Effects of outcome-relevant involvement and prior information on persuasion. *Journal of Experimental Social Psychology*, 30, 556-579.

Katz, D. (1960). The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24, 163-204.

Kawakami K., Dovidio, J. F., Moll, J., Hermsen, S., & Russn, A. (2000). Just say no (to stereotyping): Effects of training in the negation of stereotypic associations on stereotype activation. *Journal and Personality and Social Psychology*, 78, 871-888.

Krosnick, J. A., & Alwin, D. F. (1989). Aging and susceptibility to attitude change. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 416-425.

- Krosnick, J. A., Betz, A. L., Jussim, L. J., & Lynn, A. R. (1992). Subliminal conditioning of attitudes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 152-163.
- LaPiere, R. T. (1934). Attitudes vs. actions. *Social Forces*, 13, 230-237.
- Levitan, L. C., & Visser, P. S. (2008). The impact of the social context on resistance to persuasion: Effortful versus effortless responses to counter-attitudinal information. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 640-649.
- Liberman, A., & Chaiken, S. (1996). The direct effect of personal relevance on attitudes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22, 269-279.
- Miller, N., Maruyama, G., Beaber, R. J., & Valone, K. (1976). Speed of speech and persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 34(4), 615-624.
- Only 23 of 152 Oz attacks racist, Ministry tells LS. Indian Express*. Retrieved 25 February 2010.
- Pavlov, I. P. (1927). *Conditioned reflexes: an investigation of the physiological activity of the cerebral cortex*. Oxford, England: Oxford Univ. Press.
- Petrocelli, J. V., Tormala, Z. L., Rucker, D. D. (2007). Unpacking attitude certainty: Attitude clarity and attitude correctness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92, 30-41.
- Pettigrew, T. F. (1997). Generalized intergroup contact effects on prejudice. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23, 173-185.
- Petty, R. A., Tormala, Z. L., Brinol, P., & Jarvis, W. B. G. (2006). Implicit ambivalence from attitude change: An expiration of the PAST model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90, 21-41.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and persuasion*. New York: Springer-Verlag.
- Petty, R.E., Haugtvedt, C.P. and Smith, S.M. (1995) Elaboration as a Determinant of Attitude Strength: Creating Attitudes That Are Persistent, Resistant, and Predictive of Behaviour. In R.E. Petty and J.A. Krosnick (Eds.), *Attitude Strength: Antecedents and Consequences* (pp. 93-130). Lawrence Erlbaum, Mahwah.
- Powell, A., Branscombe, N. and Schmitt, M. (2005). Inequality as In group Privilege or Outgroup Disadvantage: The Impact of Group Focus on Collective Guilt and Interracial Attitudes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31(4), 508-521.

- Sherif, M., Harvey, D. J., White, B. J., Hood, W. R., & Sherif, C. W. (1961). *The Robbers' cave experiment*. Norman, OK: Institute of Group Relations.
- Sinclair, S., Dunn, E., & Lowery, B. S. (2005). The relationship between parental racial attitudes and children's implicit prejudice. *Journal of Experimental Social Psychology, 41*, 283-289.
- Skinner, B. F. (1938). *The Behavior of Organisms: An Experimental Analysis*. Cambridge, Massachusetts: B. F. Skinner Foundation.
- Stangor, C., Sechrist, G. B., & Jost, T. J. (2001). Changing racial beliefs by providing consensus information. *Personality and Social Psychology Bulletin, 27*, 486-496.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *The social psychology of intergroup relations* (2nd ed., pp. 7-24). Monterey, CA: Brooks-Cole.
- Tajfel, H., Billig, M., Bundy, R., & Flament, C. (1971). Social categorization and intergroup behaviour. *European Journal of Social Psychology, 1*, 149-178.
- Tamborini, R., Hofer, M., Prabhu, S., Grall, C., Novotny, E. R., Hahn, L. & Klebig, B. (2017). The impact of terrorist attack news on moral intuitions and outgroup prejudice. *Mass Communication and Society, 20*, 800-824. [https://DOI: 10.1080/15205436.2017.1342130](https://doi.org/10.1080/15205436.2017.1342130)
- Tesser, A. (1993). The importance of heritability in psychological research: The case of attitudes. *Psychological Review, 100*, 129-142.
- Turner, J. C. (1991). *Social influence*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Walster, E., & Festinger, L. (1962). The effectiveness of "overheard" persuasive communication. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 65*, 395-402.
- Watson, J.B. & Rayner, R. (1920). Conditioned emotional reactions. *Journal of Experimental Psychology, 3, 1*, 1-14.
- Wilson, T., Lindsey, S., & Schooler, T. Y. (2000). A model of dual attitudes. *Psychological Review, 107*, 101-126.
- Yzerbyt, V. Y., Corneille, O., & Estrada, C. (2001). The interplay of subjective essentialism and entitativity in the formation of stereotypes. *Personality and Social Psychology Review, 5*, 141-155.
- Zajonc, R. B. (1968). Attitudinal effects of mere exposure. *Journal of Personality and Social Psychology, 9*, 1-27.



ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY