

खंड 2
सांवेगिक सक्षमताएँ

THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 3 सांवेगिक सक्षमताओं के घटक*

संरचना

- 3.1 परिचय
- 3.2 उद्देश्य
- 3.3 सांवेगिक सक्षमताएं क्या हैं
 - 3.3.1 सांवेगिक सक्षमता मॉडल
- 3.4 सांवेगिक सक्षमताएं
 - 3.4.1 आत्म-जागरूकता
 - 3.4.2 आत्म-विनियमन
 - 3.4.3 आत्म-अभिप्रेरणा
 - 3.4.4 सामाजिक जागरूकता
 - 3.4.5 सामाजिक कौशल
- 3.5 स्वयं और अन्यो में संवेगों की पहचान और समझ
 - 3.5.1 संवेगों को पहचानने और समझने का क्या अर्थ है?
 - 3.5.2 स्वयं में सांवेगिक जागरूकता
 - 3.5.3 अन्यो में सांवेगिक जागरूकता
- 3.6 सांवेगिक अभिव्यक्ति की सार्वभौमिकता
- 3.7 सारांश
- 3.8 प्रमुख शब्द
- 3.9 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर
- 3.10 इकाई के अंत में प्रश्न
- 3.11 संदर्भ
- 3.12 पाठ्य सुझाव

3.1 परिचय

हमारे दिन-प्रतिदिन के जीवन में हम विभिन्न कारणों से विभिन्न लोगों से बातचीत करते हैं। हम सामाजिक प्राणी हैं और अपने सामाजिक जीवन के हिस्से के रूप में हम कार्यस्थल संबंधों, मित्रताओं और पारिवारिक संबंधों को प्रबंधित करते हैं। हम में से कुछ लोग संबंधों को प्रबंधित करने में काफी अच्छे होते हैं और परिणामस्वरूप वे केवल प्रसन्न और संतुष्ट जीवन ही नहीं बिताते, बल्कि कार्यस्थल पर भी बेहतर प्रदर्शन करते हैं। जबकि कुछ अन्य लोग इसमें इतने अच्छे नहीं होते, और अकसर असंतोष और संघर्ष का सामना करते हैं। क्या आपने कभी सोचा है, इन दो समूहों से संबंधित लोगों में क्या अंतर है? यह उनकी सांवेगिक सक्षमताएं हैं, या अपने संवेगों और अपने आसपास के लोगों के प्रबंधन में उनकी सांवेगिक बुद्धि का इस्तेमाल करने में उनकी प्रवीणता या कौशल है। वर्तमान इकाई में हम सांवेगिक सक्षमताओं, स्वयं में

* डॉ. स्वाति मुखर्जी, वैज्ञानिक ई, रक्षा मनोवैज्ञानिक अनुसंधान संस्थान (डीआईपीआर), डीआरडीओ, नई दिल्ली

3.2 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के बाद, आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे;

- सांवेगिक सक्षमताओं की अवधारणा का वर्णन करना;
- सांवेगिक सक्षमताओं के घटकों की व्याख्या करना;
- सांवेगिक बुद्धि और सांवेगिक सक्षमताओं के बीच अंतर स्पष्ट करना;
- स्वयं में और अन्यो में संवेगों को पहचानने और समझने में प्रयुक्त होने वाले कौशलों का वर्णन करना; और
- सांवेगिक अभिव्यक्तियों की सार्वभौमिकता का वर्णन करना।

3.3 सांवेगिक सक्षमताएं क्या हैं?

सांवेगिक सक्षमता ऐसी मुख्य निर्मिति है जिसे एकल कार्मिकों और संगठन स्तर, दोनों में सफलता की व्याख्या करने के लिए दर्शाया गया है। गोलमैन (Goleman) (1998) के अनुसार, सांवेगिक सक्षमता ऐसी सीखी गई योग्यता है जो सांवेगिक बुद्धि पर आधारित है, और कार्य स्थल पर कर्मचारियों के प्रदर्शन पर सकारात्मक प्रभाव रखती है। गोलमैन (Goleman) भी इस बात पर बल देते हैं कि सांवेगिक रूप से बुद्धिमान व्यक्ति ऐसी सांवेगिक सक्षमताओं को सीखने और प्रदर्शित करने में बेहतर होते हैं जो कि संवर्धित संतोष, जीवन की बेहतर गुणवत्ता और प्रसन्नता की ओर ले जाती हैं।

सांवेगिक सक्षमता (Emotional Competence, EC) के संप्रत्यय को सांवेगिक बुद्धि (Emotional Intelligence, EI) के संप्रत्यय से तुलना करके बेहतर तरीके से समझा जा सकता है। सांवेगिक बुद्धि को "अपने स्वयं के और अन्य लोगों के संवेगों की निगरानी, विभिन्न संवेगों में अंतर करने और उन्हें समुचित रूप से लेबल करने, तथा चिंतन और व्यवहार के मार्गदर्शन के लिए सांवेगिक जानकारी के उपयोग की क्षमता" के रूप में परिभाषित किया गया है। (सलोवी एवं मेयर Salovey & Mayer, 2004)। EI के अध्ययन के तीन मुख्य उपागम हैं: विशेषक मॉडल, योग्यता मॉडल, और सक्षमता मॉडल।

3.3.1 सांवेगिक सक्षमता मॉडल

सांवेगिक सक्षमता का मॉडल गोलमैन (Goleman) (1995) द्वारा दिया गया था। यह ऐसे व्यवहारों पर केंद्रित है जो प्रदर्शन की ओर ले जाता है। यह मॉडल व्यक्तिगत शीलगुणों से लेकर सीखी गई योग्यताओं तक विस्तृत मनोवृत्तियों और सक्षमताओं की परिकल्पना करता है। गोलमैन (Goleman) ने इन सक्षमताओं को पांच श्रेणियों में वर्गीकृत किया है। प्रत्येक श्रेणी आगे कई तत्वों में वर्गीकृत हैं, जिन्हें अगले अनुभागों में वर्णित किया जाएगा। ये श्रेणियां हैं: (1) आत्म-जागरूकता; (2) अभिप्रेरणा; (3) आत्म-विनियमन; (4) सामाजिक जागरूकता और तदनुभूति और (5) सामाजिक कौशल (गोलमैन (Goleman), 1998)।

निम्नलिखित बॉक्स 3.1 में गोलमैन (Goleman) द्वारा प्रदत्त पांच सक्षमताओं को सूचीबद्ध किया गया है।

बॉक्स 3.1

सांवेगिक सक्षमता (EC) के पांच घटक

- आत्म-जागरूकता
- अभिप्रेरणा
- आत्म-विनियमन
- सामाजिक जागरूकता और तदानुभूति
- सामाजिक कौशल

अन्य शोधकर्ताओं ने तीन मूलभूत घटकों को समाहित करते हुए सांवेगिक सक्षमता की परिकल्पना की है। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- a) संवेगों की अभिव्यक्ति,
- b) संवेगों की समझ और
- c) संवेगों का अनुभव

हम गोलमैन (Goleman) की अवधारणा का उपयोग करते हुए सांवेगिक सक्षमता के ढांचे पर विस्तार से चर्चा करेंगे। इससे पहले कि हम इन सक्षमताओं में से प्रत्येक के बारे में विस्तार से चर्चा करें, यह बेहतर होगा कि हम 'सक्षमता' के संप्रत्यय पर चर्चा करें। सक्षमता को "व्यक्ति जिन्हें जानता है अथवा अधिगम (learning) प्रक्रिया के परिणामस्वरूप सीखे जाने के साक्ष्य के अर्थ में अधिगम (learning) परिणामों के वर्णन" के रूप में परिभाषित किया जाता है (ओबर्स्ट एवं अन्य, Oberst et. al., 2009, पृष्ठ 253)। यह एक सामान्य शब्द है जो किसी विशिष्ट कार्य पर किसी व्यक्ति के प्रदर्शन की गुणवत्ता को संदर्भित करता है (ब्लैक एवं ऑर्नेलेस (Black & Ornelles), 2001)। स्टर्नबर्ग और सहकर्मियों (Sternberg et. al., 2000) ने यह रेखांकित करते हुए बुद्धि और सक्षमता के बीच अंतर स्पष्ट किया है कि सक्षमता जबकि व्यक्तिगत और व्यावसायिक समस्याओं को सुलझाने में शामिल योग्यातओं के समूह को संदर्भित करती है, वहीं बुद्धि में चिंतन और समझ के रूप में इन योग्यातओं का उप-समूह समाहित है। इस अर्थ में, यह मान लेना उचित है कि सांवेगिक सक्षमता संवेगों से संबंधित कार्यों के प्रदर्शन से संबंधित है, जबकि सांवेगिक बुद्धि वह अंतर्निहित क्षमता है जो इसे सुविधाजनक बनाती है। गोलमैन (Goleman) (1998) ने इस बात पर बल दिया है कि सांवेगिक बुद्धि सांवेगिक सक्षमताओं के मूल में है, परंतु प्रदर्शन उत्कृष्टता सुनिश्चित करने के लिए यह पर्याप्त नहीं है। सांवेगिक बुद्धि संभावना का संकेतक है, हालांकि अपनी सांवेगिक सक्षमताओं को विकसित करने के लिए व्यक्ति द्वारा इस पर कार्य किया जाना अपेक्षित है। यह कहा जा सकता है कि सांवेगिक सक्षमता प्रदर्शन उत्कृष्टता की उच्च क्षमता की सूचक है। साथ ही, सांवेगिक बुद्धि सांवेगिक सक्षमता के लिए अंतर्निहित नींव है, और सांवेगिक सक्षमता सांवेगिक बुद्धि की अभिव्यक्ति है।

1) गोलमैन द्वारा वर्णित पांच सांवेगिक सक्षमताएं कौन सी हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

2) सांवेगिक बुद्धि किस तरह सांवेगिक सक्षमता से भिन्न है?

.....

.....

.....

.....

.....

3.4 सांवेगिक सक्षमताएँ

सांवेगिक सक्षमता के कार्यक्षेत्र को दो व्यापक क्षेत्रों में विभाजित किया जा सकता है: **व्यक्तिगत सक्षमता** और **सामाजिक सक्षमता**। व्यक्तिगत सक्षमता किसी व्यक्ति द्वारा उसके स्वयं के संवेगों की पहचान, संवेगों को उचित रूप से व्यक्त करने की क्षमता और सांवेगिक नियंत्रण बनाए रखने और अनुकूलन की सक्षमता पर आधारित है। यह सामाजिक सक्षमता के लिए आधार बनाती है। व्यक्तिगत सक्षमता के क्षेत्र में निम्नलिखित घटक शामिल हैं: (1) आत्म-जागरूकता, (2) अभिप्रेरणा, और (3) आत्म-विनियमन। सामाजिक सक्षमता व्यक्ति द्वारा दूसरों में संवेगों को उचित रूप से पहचानने और उचित तरीके से प्रतिक्रिया करने की क्षमता को संदर्भित करती है। सामाजिक सक्षमता के क्षेत्र से संबंधित घटकों में: (1) सामाजिक जागरूकता और तदनुभूति, और (2) सामाजिक कौशल शामिल हैं। यह विवरण द कॉन्सोर्टियम फॉर रिसर्च ऑन इमोशनल इंटेलीजेंस इन ऑर्गनाइजेशंस ई आई फ्रेमवर्क (The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations EI Framework) द्वारा दिए गए वर्गीकरण पर आधारित है (www.eiconsortium.org)।

3.4.1 आत्म-जागरूकता

सांवेगिक सक्षमता के संदर्भ में आत्म-जागरूकता से तात्पर्य व्यक्ति की विविध संवेगों को एक साथ अनुभव करने की संभावना सहित सांवेगिक स्थिति के प्रति जागरूकता से है। अधिक परिपक्व स्तरों पर, सांवेगिक आत्म जागरूकता का अर्थ यह स्वीकार करना भी है कि अचेतन गतिशीलताओं या चयनात्मक उपेक्षा के चलते व्यक्ति शायद सचेतन रूप से अपनी भावनाओं के प्रति जागरूक नहीं हो (सरनी (Saarni), 2000)। आत्म जागरूकता वह बुनियादी सक्षमता है जो अन्य सक्षमताओं के विकास के लिए मूल के रूप में काम करती है। आत्म-जागरूकता के तीन उप-घटक और प्रत्येक उप-घटक के व्यवहार का विवरण तालिका 3.1 में नीचे वर्णित है:

क्रम सं.	उप-घटक	व्यवहारगत विवरण (उक्त सक्षमता रखने वाले व्यक्तियों का वर्णन)
1	सांवेगिक जागरूकता: व्यक्ति द्वारा अपने संवेगों और स्वयं पर इनके प्रभाव को पहचानना	<ul style="list-style-type: none"> वे जानते हैं कि वे कौन सा संवेग अनुभूत कर रहे हैं और ऐसा क्यों है। उनकी भावनाओं और अपने चिंतन, कार्यों और अभिव्यक्तियों के बीच संबंध को पहचानते हैं वे यह पहचानते हैं कि उनकी भावनाएं उनके प्रदर्शन को किस तरह प्रभावित करती हैं उनके मूल्यों और लक्ष्यों के बारे में मार्गदर्शक जागरूकता रखते हैं
2.	सटीक स्व आकलन: अपनी शक्तियों और सीमाओं को जानना	<ul style="list-style-type: none"> अपनी ताकत और कमजोरियों के बारे में जागरूक होते हैं अनुभवों से सीखने में चिंतनशील होते हैं स्पष्टवादी प्रतिक्रिया, नए परिप्रेक्ष्यों, सतत सीखने और आत्म-विकास के प्रति उन्मुक्त होते हैं खुद के बारे में हास्य और परिप्रेक्ष्य की भावना प्रदर्शित करने में सक्षम होते हैं
3.	आत्म विश्वास: अपनी महत्ता और क्षमताओं के बारे में सुनिश्चित होना	<ul style="list-style-type: none"> स्वयं को आत्म-विश्वास के साथ प्रस्तुत करते हैं अलोकप्रिय विचारों को भी व्यक्त कर सकते हैं और सही बात के लिए मुखर हो सकते हैं निर्णायक होते हैं, अनिश्चितताओं और दबावों के बावजूद मजबूत निर्णय लेने में सक्षम होते हैं

3.4.2 आत्म-विनियमन

आत्म-विनियमन का तात्पर्य व्यक्ति द्वारा अपने सांवेगिक अनुभवों को प्रबंधित और नियंत्रित करने के साथ-साथ इनकी अभिव्यक्ति में सक्षम होना है ताकि व्यक्ति कार्यक्षमता को बरकरार रखने और बेहतर करने में सक्षम हो तथा संबंधों या कार्यस्थल पर प्रभावी हो। आत्म-विनियमन सामाजिक संदर्भों में सुचारु कामकाज और कार्यस्थल पर प्रदर्शन प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण क्षमता है। आत्म-विनियमन के पांच घटकों और उनके व्यवहार संबंधी विवरण निम्नलिखित तालिका 3.2 में वर्णित हैं:

तालिका 3.2: आत्म-विनियमन के उप-घटक

क्रम सं.	उप-घटक	व्यवहारगत विवरण (उक्त सक्षमता रखने वाले व्यक्तियों का वर्णन)
1.	आत्म-नियंत्रण: बाधाकारी (disruptive) संवेगों और आवेगों का प्रबंधन	<ul style="list-style-type: none"> अपनी आवेगी भावनाओं और व्यथा संबंधी संवेगों का अच्छी तरह से प्रबंधन करते हैं

		<ul style="list-style-type: none"> ● कष्टकर क्षणों में भी शांत चित्त, सकारात्मक और अप्रभावित रहते हैं ● दबाव में भी स्पष्ट चिंतन और लक्ष्य पर ध्यान रखते हैं
2.	विश्वसनीयता: ईमानदारी और अखंडता के मानकों का पालन	<ul style="list-style-type: none"> ● नैतिक रूप से कार्य करते और निंदा से परे होते हैं ● अपनी विश्वसनीयता और प्रामाणिकता के माध्यम से भरोसा सृजित करते हैं ● अपनी गलतियों को स्वीकार करते हैं और दूसरों के अनैतिक कार्यों का प्रतिरोध करते हैं ● कठिन, सिद्धांतवादी रुख अपनाते हैं भले ही ऐसा करना अलोकप्रिय हो
3.	कर्तव्यनिष्ठा: व्यक्तिगत प्रदर्शन की जिम्मेदारी लेना	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रतिबद्धताओं को पूरा करते और वादों का पालन करते हैं ● अपने उद्देश्यों को पूरा करने के लिए स्वयं को जवाबदेह ठहराते हैं ● अपने काम में व्यवस्थित और सावधान रहते हैं
4.	अनुकूलनशीलता: परिवर्तन से निपटने में लचीलापन	<ul style="list-style-type: none"> ● विविध मांगों, प्राथमिकताओं में बदलाव, और तेजी से हो रहे परिवर्तनों से सहज रूप से निपटते हैं ● लगातार बदलती परिस्थितियों में फिट करने के लिए अपनी प्रतिक्रियाओं और युक्तियों को अनुकूलित करते हैं ● वे घटनाओं के प्रति अपने दृष्टिकोण में लचीले होते हैं
5.	नवाचार: नए विचारों और नई जानकारी के प्रति उन्मुक्त और सहज होना	<ul style="list-style-type: none"> ● विभिन्न प्रकार के स्रोतों से नए विचारों की तलाशते हैं ● समस्याओं के लिए नए एवं मौलिक समाधान ढूँढते हैं ● नए विचार सृजित करते हैं ● अपने चिंतन में नवीन दृष्टिकोण रखते हैं और जोखिम लेते हैं

3.4.3 स्व-प्रेरणा

सांवेगिक सक्षमता के संदर्भ में स्व-प्रेरणा का अर्थ स्वयं को प्रेरित रखना और संवेगों के अनुभव और अभिव्यक्ति के प्रभावी ढंग से प्रबंधन द्वारा लक्ष्य की ओर प्रेरित रहना है। असफलता या यहां तक कि सफलता की स्थिति में भी संवेगों को नियंत्रित करके अभिप्रेरणा बनाए रखना सांवेगिक सक्षमता का महत्वपूर्ण कौशल है। स्व-प्रेरणा और

इसके चार उप-घटकों का व्यवहार विवरण निम्नलिखित तालिका संख्या 3.3 में वर्णित हैं:

सांवेगिक सक्षमताओं के घटक

तालिका 3.3: स्व-प्रेरणा के उप-घटक

क्रम सं.	उप-घटक	व्यवहारगत विवरण (उक्त सक्षमता रखने वाले व्यक्तियों का वर्णन)
1.	उपलब्धि की लगन: उत्कृष्टता मानक से बेहतर प्रदर्शन करने या इस पर खरा उतरने का प्रयास	<ul style="list-style-type: none"> ● अपने उद्देश्यों और मानकों पर खरा उतरने के लिए उच्च लगन के साथ परिणामोन्मुख होते हैं ● चुनौतीपूर्ण लक्ष्य निर्धारित करते हैं और उपयुक्त जोखिम लेते हैं ● अनिश्चितता को कम करने और कामकाज को बेहतर करने के तरीके खोजने के लिए नई-नई जानकारी तलाशते हैं ● अपने प्रदर्शन को बेहतर बनाना सीखते हैं
2.	प्रतिबद्धता: समूह या संगठन के लक्ष्यों के अनुकूल होना	<ul style="list-style-type: none"> ● वृहत्संगठनात्मक लक्ष्य को पूरा करने के लिए बिना झिझके व्यक्तिगत या सामूहिक बलिदान करते हैं ● व्यापकध्येय में उद्देश्य की भावना खोजते हैं ● निर्णय लेने और विकल्पों को स्पष्ट करने में समूह के मूल मूल्यों का उपयोग करते हैं ● समूह के मिशन को पूरा करने के लिए अवसरों की सक्रिय रूप से तलाश करते हैं
3.	पहल: अवसरों पर कार्रवाई करने की तत्परता	<ul style="list-style-type: none"> ● अवसरों का दोहन करने के लिए तैयार रहते हैं ● लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए स्वयं से अपेक्षित या जरूरी प्रयासों से आगे जाकर प्रयासरत रहते हैं ● आवश्यक होने पर औपचारिक नियंत्रणों का समाधान करते हैं और नियमों को आवश्यकतानुसार तोड़-मरोड़ लेते हैं ● असामान्य, उद्यमी प्रयासों के माध्यम से दूसरों को कार्यप्रवृत्त करते हैं
4.	आशावाद: बाधाओं और असफलताओं के बावजूद लक्ष्य का हासिल करने में दृढ़ता	<ul style="list-style-type: none"> ● बाधाओं और असफलताओं के बावजूद लक्ष्यों को हासिल करने के लिए प्रयासरत रहते हैं ● असफलता के भय के बजाय सफलता की आशा से काम करते हैं ● असफलता को व्यक्तिगत खामियों के बजाय संभालने योग्य परिस्थिति के चलते समझते हैं

1) व्यक्तिगत सांवेगिक सक्षमताओं की सूची बनाएं।

.....

.....

.....

.....

.....

2) स्व-प्रेरणा के चार उप-घटक क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

3.4.4 सामाजिक जागरूकता

सांवेगिक सक्षमता के घटक के रूप में सामाजिक जागरूकता का अर्थ अन्य व्यक्तियों और समूहों की भावनाओं तथा संवेगों के प्रति जागरूकता है। प्रभावी और सहानुभूतिपूर्ण संबंधों को विकसित करने और सामूहिक लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए संयुक्त रूप से कार्य करने के लिए यह महत्वपूर्ण घटक है। सामाजिक जागरूकता के पांच उप-घटकों और उनके व्यवहार संबंधी विवरण निम्नलिखित तालिका संख्या 3.4 में वर्णित हैं:

तालिका 3.4: सामाजिक जागरूकता के उप-घटक

क्रम सं.	उप-घटक	व्यवहारगत विवरण (उक्त सक्षमता रखने वाले व्यक्तियों का वर्णन)
1.	तदनुभूति: अन्य की भावना और परिप्रेक्ष्य को समझना और उनकी चिंताओं में सक्रिय रुचि लेना	<ul style="list-style-type: none"> सांवेगिक संकेतों के प्रति सतर्क रहते हैं और इन्हें समुचित रूप से ग्रहण करते हैं संवेदनशीलता दिखाते हैं और दूसरों के दृष्टिकोण को समझते हैं अन्यों की ज़रूरतों और भावनाओं की समझ के आधार पर मदद करते हैं अन्यों की ज़रूरतों को पूर्वानुमान लगाते हैं, पहचानते हैं और उन्हें पूरा करते हैं।
2.	सेवा के प्रति रुचि: अन्यों की ज़रूरतों का पूर्वानुमान लगाना, पहचानना और पूरा करना	<ul style="list-style-type: none"> दूसरों की ज़रूरतों को समझते हैं और सहायता करते हैं प्रदान की जा रही सेवा से दूसरों के संतुष्टि स्तर को बढ़ाने के तरीकों की तलाश करते हैं प्रसन्नतापूर्वक उचित सहायता प्रदान करते हैं विश्वसनीय सलाहकार के रूप में कार्य करते हुए, दूसरों के दृष्टिकोण को समझते हैं।

3.	दूसरों का विकास: यह समझना कि अन्यो के विकास और उनकी सक्षमताओं के सशक्तिकरण के लिए क्या अपेक्षित है	<ul style="list-style-type: none"> • लोगों की ताकतों, उपलब्धियों और विकास को स्वीकार और पुरस्कृत करते हैं • उपयोगी प्रतिक्रिया देते हैं और विकास के लिए अन्य लोगों की जरूरतों की पहचान करते हैं • इस तरह परामर्श, समयोचित अनुशिक्षण, और असाइनमेंट प्रस्तुत करते हैं जो किसी व्यक्ति के कौशलों को चुनौती देते हैं और संवर्धित करते हैं।
4.	विविधता का लाभ उठाना: विविध लोगों के माध्यम से अवसरों का संवर्धन	<ul style="list-style-type: none"> • विविध पृष्ठभूमि से संबंधित लोगों का सम्मान करते हैं और जुड़ाव रखते हैं • विविध वैश्विक दृष्टिकोणों को समझते हैं और समूह मतभेदों के प्रति संवेदनशील होते हैं • विविधता को अवसर के रूप में देखते हैं, ताकि ऐसा वातावरण बनाया जा सके जहां विविध लोग पनप सकें • पूर्वाग्रह और असहिष्णुता को सहन नहीं करते हैं
5.	राजनीतिक जागरूकता: समूह के भीतर सांवेगिक धाराओं और शक्ति संबंधों को समझना	<ul style="list-style-type: none"> • मुख्य पावर रिश्तों (key power relationships) की सटीक समझ रखते हैं • महत्वपूर्ण सामाजिक नेटवर्क का पता लगाते हैं • व्यवसाय से संबंधित लोगों, ग्राहकों या प्रतियोगियों की क्रियाओं को मूर्त रूप देने वाले विचारों को समझते हैं • स्थितियों तथा संगठनात्मक और बाहरी वास्तविकताओं को सटीक रूप से समझते हैं

3.4.5 सामाजिक कौशल

सामाजिक कौशल सामाजिक रूप से स्वीकार्य तरीके से, संवाद के परिणामस्वरूप व्यक्तिगत, आपसी या अन्य लोगों का लाभ सुनिश्चित करते हुए अन्यो के साथ संवाद करने की क्षमता दर्शाता है। सामाजिक कौशल के आठ उप-घटकों और उनके व्यवहारगत विवरण निम्नलिखित तालिका संख्या 3.5 में वर्णित हैं:

तालिका 3.5: सामाजिक कौशल के उप-घटक

क्रम सं.	उप-घटक	व्यवहारगत विवरण (उक्त सक्षमता रखने वाले व्यक्तियों का वर्णन)
1.	प्रभाव: समझाने-बुझाने के लिए प्रभावी रणनीतियों का उपयोग	<ul style="list-style-type: none"> • समझाने-बुझाने में कुशल होते हैं • श्रोता को अपील करने के लिए प्रस्तुतियों को बेहतर बनाते हैं • आम सहमति बनाने और सहायता के लिए अप्रत्यक्ष प्रभाव जैसी जटिल रणनीतियों का उपयोग करते हैं

		<ul style="list-style-type: none"> ● किसी मुद्दे को प्रभावी ढंग से प्रस्तुत करने के लिए नाटकीय घटनाएं अभिनीत करते हैं
2.	संप्रेषण: सुस्पष्ट और विश्वासप्रद संदेश भेजना	<ul style="list-style-type: none"> ● लेन-देन, सांवेगिक संकेतों को समझ कर अपने संदेशों को अनुकूल बनाने में प्रभावी होते हैं ● मुश्किल मुद्दों को सीधे सामना करते हैं ● ध्यान से सुनते हैं, आपसी समझ बनाने की कोशिश करते हैं और जानकारी को पूरी तरह से साझा किया जाना पसंद करते हैं ● उन्मुक्त संप्रेषण गढ़ते हैं और अच्छे और बुरे दोनों समाचारों के लिए ग्रहणशील रहते हैं
3.	नेतृत्व: समूहों और लोगों की प्रेरणा और मार्गदर्शन	<ul style="list-style-type: none"> ● साझा दृष्टिकोण और ध्येय के लिए उत्साह व्यक्त और जागृत करते हैं ● स्थिति की परवाह किए बिना नेतृत्व करने के लिए आवश्यकतानुसार आगे बढ़ते हैं ● स्वयं को जवाबदेह ठहराते हुए दूसरों के प्रदर्शन का मार्गदर्शन करते हैं ● मिसाल पेश करके नेतृत्व करते हैं
4.	बदलाव के उत्प्रेरक: बदलाव की शुरुआत या प्रबंधन	<ul style="list-style-type: none"> ● बदलाव की आवश्यकता पहचानते हैं और बाधाएं दूर करते हैं ● बदलाव की आवश्यकता को स्वीकार करने के लिए यथास्थिति को चुनौती देते हैं ● बदलाव के अग्रणी होते हैं और इस खोज में दूसरों को भी शामिल करते हैं ● दूसरों में अपेक्षित बदलाव का उदाहरण प्रस्तुत करते हैं
5.	संघर्ष प्रबंधन: बातचीत और असहमति का समाधान	<ul style="list-style-type: none"> ● कूटनीति और चातुर्य से कठिन लोगों और तनावपूर्ण परिस्थितियों को संभालते हैं ● संभावित संघर्ष की आशंका पहचानते हैं, असहमति को मुक्त रूप से व्यक्त और इन्हें कम करने में मदद करते हैं ● बहस और खुली चर्चा को प्रोत्साहित करते हैं ● सभी के लिए लाभदायक समाधान तलाशते हैं
6.	संबंध बनाना: सहायक रिश्तों को मजबूत करना	<ul style="list-style-type: none"> ● व्यापक अनौपचारिक नेटवर्क बनाते और बरकरार रखते हैं ● ऐसे रिश्तों की तलाश करते हैं जो परस्पर लाभकारी हों ● तालमेल बनाते हैं और दूसरों को भी जानकारी देते रहते हैं ● कार्य सहयोगियों के बीच व्यक्तिगत मित्रता बनाते और बरकरार रखते हैं

7.	सहभागिता और सहयोग: साझे लक्ष्यों की ओर अन्यो के साथ मिलकर काम करना	<ul style="list-style-type: none"> ● बदलाव की जरूरत समझते हैं और बाधाओं को दूर करते हैं ● बदलाव की जरूरत को स्वीकार करते हुए यथास्थिति को चुनौती देते हैं ● बदलाव के अग्रणी रहते हैं और इस प्रयास में अन्यो को भी शामिल करते हैं ● अन्यो से अपेक्षित बदलाव का उदाहरण प्रस्तुत करते हैं
8.	टीम क्षमताएं: सामूहिक लक्ष्यों की ओर आगे बढ़ने में समूह तालमेल बनाना	<ul style="list-style-type: none"> ● टीम गुणों जैसे सम्मान, सहायता प्रदान करना और सहयोग का उदाहरण प्रस्तुत करते हैं ● सभी सदस्यों को सक्रिय और उत्साहपूर्ण भागीदारी में शामिल करते हैं ● टीम पहचान, सामूहिक मनोबल और प्रतिबद्धता सृजित करते हैं ● समूह और उसकी प्रतिष्ठा की रक्षा करते हैं ● प्रशंसा को साझा करते हैं

स्व आकलन प्रश्न 3

1) सामाजिक सांवेगिक सक्षमताओं की सूची बनाएं।

.....

.....

.....

.....

.....

2) सामाजिक कौशल के उप-घटक क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

3.5 स्वयं और अन्य व्यक्तियों में संवेगों को पहचानना और समझना

3.5.1 संवेगों को पहचानने और समझने का क्या अर्थ है?

संवेगों की पहचान करना सांवेगिक रूप से बुद्धिमान होने के मूल कौशलों में से एक है। स्वयं में और अपने आसपास अन्य व्यक्तियों में संवेगों की सटीक पहचान करना

यह समझने के लिए महत्वपूर्ण कौशल है कि हमारे अंतर्मन और हमारी सामाजिक दुनिया में क्या हो रहा है। संवेगों में डेटा होता है और ये महत्वपूर्ण घटनाओं के बारे में हमें संकेत देते हैं। संवेग औचक, अराजक घटनाएं नहीं होते, बल्कि वे किन्हीं कारकों के चलते घटित होते हैं, और निर्णय लेने में हमारी मदद करते हैं और हमें प्रेरित करते हैं। संवेगों की सटीक पहचान न केवल सफलता और प्रसन्नता के लिए महत्वपूर्ण है, बल्कि कुछ परिस्थितियों में, व्यक्ति का अस्तित्व ही संवेगों पर निर्भर करता है।

3.5.2 स्वयं में सांवेगिक जागरूकता

अन्य व्यक्तियों में संवेगों को पहचानना और समझना अपने स्वयं के प्रति सांवेगिक जागरूकता विकसित करने से शुरू होता है। स्वयं के संवेगों के प्रभावी प्रबंधन के लिए स्वयं की संवेगों की पहचान करना भी आवश्यक है। स्वयं में सांवेगिक जागरूकता के कई कौशल होते हैं, जो कि निम्नानुसार हैं:

- संवेगों को पहचानना
- अनुभव किए जा रहे संवेग को लेबल करना
- अनुभव किए जा रहे संवेग का वर्णन या व्यक्त करना

संवेग पहचान कौशल सांवेगिक सक्षमता का अनिवार्य घटक है। इस निर्मिति को 'एलेक्सिथिमिया' (alexithymia) (ऐसा विकार जिसमें व्यक्ति अपने संवेगों को पहचानने और वर्णित करने में, और बाहरी रूप से उन्मुख चिंतन (externally oriented thinking) में कमतर होता है) के विपरीत देखकर इसे बेहतर तरीके से समझा जा सकता है। एलेक्सिथिमिया, संवेग पहचान कौशल के बिल्कुल विपरीत है और इसे सांवेगिक जागरूकता, सामाजिक लगाव, और पारस्परिक जुड़ाव में निष्क्रियता (dysfunction) से चिह्नित किया जाता है। संवेग पहचान कौशल, इसके विपरीत, अनुभव किए गए संवेग के प्रति जागरूकता, इसकी उपयुक्त पहचान और लेबलिंग तथा उपयुक्त अभिव्यक्ति द्वारा चिह्नित किया जाता है। सांवेगिक जागरूकता विकसित करने के लिए यह आवश्यक है कि संवेगों को अनदेखा करने के बजाय या इन्हें आवेगपूर्वक व्यक्त करने के बजाय व्यक्ति द्वारा इन पर ध्यान दिया जाए। यह महत्वपूर्ण है कि व्यक्ति अपनी भावनाओं पर ध्यान दे और संवेग व्यक्त करने से पहले उनके बारे में सोच-विचार करे। सांवेगिक अनुभवों के बारे में स्पष्टता पाने में मदद करने के लिए निम्नलिखित प्रश्न उपयोगी हैं:

- यह भावना क्या है?
- यह भावना मुझे इस स्थिति के बारे में क्या बता रही है?
- अभी यह भावना क्यों हो रही है?

जीवन स्थितियों और व्यक्ति द्वारा अनुभव किए जाने वाले संवेगों के बीच संबंध सीखना महत्वपूर्ण है, चूंकि अक्सर स्थितियां संवेगों को सृजित करती हैं। आप निम्नलिखित उदाहरणों पर ध्यान दे सकते हैं जिससे अनुभव किए जाने वाले संवेग की पहचान में मदद मिलेगी, जैसे:

- किसी संवेग के लिए शारीरिक या शरीर क्रियात्मक प्रतिक्रिया (जैसे, शर्मिंदा अनुभूत करने पर शरमाना, दुश्चिंता अनुभूत होने पर मुंह सूखना)।
- कुछ अवसरों पर शारीरिक प्रतिक्रिया पैटर्न (जैसे, परीक्षा की शुरुआत से पहले बेचैन महसूस करना)।

- शरीर की गतियों, मुद्राओं या आवाज के स्वरमान के माध्यम से व्यक्त किए जा रहे संवेग पर ध्यान देना भी संवेग व्यक्त किए जाने के बारे में स्पष्टता प्रदान कर सकता है।

शोधकर्ताओं का मानना है कि प्राथमिक देखभाल करने वाले के साथ बच्चे के संबंध के परिणामस्वरूप संवेग पहचान कौशल विकसित होता है। यह संबंध भविष्य के सांवेगिक कौशल, भविष्य के लिए उचित सामाजिक समर्थन और संबंध बनाने की क्षमता का आधार निर्मित करता है। शोध में ऐसा दर्शाया गया है कि संवेग पहचान कौशल सकारात्मक समायोजन और पीड़ा में कमी से संबद्ध है। सांवेगिक पहचान और अभिव्यक्ति कौशल सार्थक पारस्परिक संबंधों को बनाए रखने के लिए भी महत्वपूर्ण है। सार्थक सामाजिक संबंधों के गठन में सहायता करके, और सांवेगिक कठिनाइयों के सफल प्रबंधन में सक्षम करते हुए संवेग पहचान कौशल किशोरावस्था के दौरान महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और वयस्कता की ओर यात्रा के दौरान सफल मार्गदर्शन करता है। संक्षेप में, व्यक्ति की संवेगों को पहचानने और प्रबंधित करने की क्षमता व्यक्तिगत कल्याण का मार्ग प्रशस्त करती है। हालांकि हमारा सामाजिक कल्याण सुनिश्चित करने के लिए, कुछ और चीजों की भी जरूरत है।

स्व आकलन प्रश्न 4

- 1) संवेग पहचान कौशल से आपका क्या अभिप्राय है?

.....

.....

.....

.....

.....

- 2) एलेक्सिथिमिया (alexithymia) क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

- 3) स्वयं के लिए सांवेगिक जागरूकता विकसित करने में शामिल कौशलों का वर्णन करें।

.....

.....

.....

.....

.....

3.5.3 अन्यो के प्रति सांवेगिक जागरूकता

व्यक्तिगत सांवेगिक जागरूकता के समान, हमारे आसपास अन्य लोगों द्वारा अनुभव और अभिव्यक्त किए जाने वाले संवेगों के बारे में जागरूकता सामाजिक कल्याण की ओर ले जाने वाला महत्वपूर्ण कौशल है। अन्यो के संवेगों पर ध्यान देने में असमर्थता या अनिच्छा अकसर गलतफहमी और संघर्ष की ओर ले जाती है, जबकि दूसरो के संवेगों की सटीक पहचान और तदनुसार स्वयं अपनी प्रतिक्रिया के अनुकूलन का परिणाम बेहतर संप्रेषण और सहयोग होता है। अन्यो के प्रति सांवेगिक जागरूकता में तीन परस्पर निर्भर कौशल निहित हैं:

- संवेग प्रत्यक्षण
- संवेग पहचान
- संवेग व्याख्या

संवेग प्रत्यक्षण दूसरो में संवेगों की पहचान करने की क्षमता है। संवेग का अनुभव और व्याख्या किस तरह की जाती है यह इस बात पर निर्भर करता है कि इसका किस तरह प्रत्यक्षण किया जाता है। अन्यो के बारे में सांवेगिक जागरूकता में संवेदी प्रणाली द्वारा उनके शारीरिक परिवर्तनों की व्याख्या करके और इन देखे गए परिवर्तनों में निहित अर्थ का अनुमान लगाकर उनके व्यक्तिपरक अनुभव के बारे में सटीक निर्णय लेना समाहित है। संवेगों को मौखिक/शाब्दिक या अशाब्दिक अथवा दोनों के संयोजन के माध्यम से व्यक्त किया जा सकता है। संप्रेषण का मौखिक माध्यम बोले गए शब्दों के साथ-साथ बोलने संबंधी अन्य विशेषताओं जैसे गति, स्वरमान और आवाज की प्रबलता शामिल हैं। आवाज के इन गैर-शाब्दिक पहलुओं और संभाषण की सामयिक विशेषताओं को पराभाषा (Paralanguage) कहा जाता है। अन्य गैर-मौखिक माध्यमों में चेहरे की अभिव्यक्ति, गतिज (हावभाव, मुद्रा, शरीर की गति) और निकटस्थ (आमने-सामने बातचीत के दौरान शारीरिक दूरी) व्यवहार शामिल हैं।

संवेगों को देखकर, या ध्वनि के माध्यम से (जैसे आवाज का स्वर मान और सुर), गंध और शारीरिक संवेदनाओं से भी प्रत्यक्षण किया जा सकता है। दूसरो में संवेगों के प्रत्यक्षण के विभिन्न तरीके हैं। दृश्य प्रणाली आमतौर पर वह प्राथमिक साधन है जिसके माध्यम से हम उस व्यक्ति की सांवेगिक स्थिति का निष्कर्ष निकालने के लिए संकेतों को खोजते हैं जिससे हम संवाद कर रहे होते हैं। संवेग प्रत्यक्षण के लिए दृश्यमान संकेत सूचना के दो प्राथमिक स्रोतों पर निर्भर हैं:

- i) चेहरे के भाव और हावभाव, और
- ii) शारीरिक मुद्रा

चेहरे के भाव किसी व्यक्ति की सांवेगिक स्थिति की तीव्रता के साथ-साथ प्रसन्नता या अप्रसन्नता को भी व्यक्त कर सकते हैं। दृश्य प्रणाली के माध्यम से सांवेगिक जानकारी एकत्र की जाती है, और फिर उचित प्रतिक्रिया देने के लिए संज्ञानात्मक प्रणाली द्वारा व्याख्या की जाती है।

संवेग पहचान का एक अन्य माध्यम श्रवण प्रणाली द्वारा प्रदान किया जाता है, जो कि आवाजों और परिवेश से विभिन्न ध्वनियों के रूप में आदान (input) प्रदान करता है। छंदशास्त्र (prosodic) मानक (स्वरमान, अवधि, प्रबलता, आवाज की गुणवत्ता) श्रोता को वक्ता द्वारा संप्रेषित किए जाने वाले संदेश की सांवेगिक सामग्री के संकेत प्रदान करते हैं। आवाज की इन छंदशास्त्र संबंधी विशेषताओं को समझने के लिए शोधकर्ताओं द्वारा अब उत्तरोत्तर रूप से परिष्कृत तरीके उपयोग किए जा रहे हैं।

संवेगों के प्रत्यक्षण की एक द्वितीयक और महत्वपूर्ण विधा गंध संबंधी प्रणाली द्वारा सुगंध के माध्यम से समझना है। शोध दर्शाता है कि संवेगों को प्रकट करने में गंध और इत्र का प्रभावशाली प्रभाव है। प्रिय तथा अप्रिय दोनों प्रकार की गंधों से प्रकट संवेग अन्य संवेदी तंत्रों के साथ भी देखे गए संवेगों के शरीर क्रियात्मक सहसंबंधों को प्रभावित करती है।

यह याद रखना महत्वपूर्ण है कि विविध चैनलों के माध्यम से प्राप्त संवेदी आदानों की व्याख्या स्थिति और सांस्कृतिक कारकों के संदर्भ में ही की जानी चाहिए। संज्ञानात्मक व्याख्या में अन्य व्यक्तियों द्वारा व्यक्त किए जा रहे संवेगों का निष्कर्ष निकालते हुए आमतौर पर संदर्भ और सांस्कृतिक कारकों का ध्यान रखा जाता है, परंतु इन कारकों के बारे में सचेतन जागरूकता संवेग प्रत्यक्षण बढ़ाती है। यद्यपि मूलभूत संवेग सभी संस्कृतियों में सार्वभौमिक रूप से पाए जाते हैं, परंतु संवेगों की मुखाकृति से अभिव्यक्ति और प्रत्यक्षण; संबंधित संस्कृति में मूल्यों, शिष्टाचार और सामाजिक संबंधों की गुणता से अनुकूलित होते हैं। उदाहरण के लिए, पश्चिमी संस्कृति जहां संवेगों के उन्मुक्त अभिव्यक्तियों को महत्व दिया जाता है, वहां सांवेगिक जानकारी को मुख्यतया मुंह की विशेषताओं को देखने से प्राप्त किया जाता है, जो कि चेहरे का सबसे अधिक अभिव्यंजक भाग है। हालांकि, पूर्वी संस्कृतियों में, जहां उन्मुक्त सांवेगिक अभिव्यक्ति आम तौर पर प्रचलित नहीं है, सांवेगिक जानकारी ज्यादातर चेहरे के ऊपरी क्षेत्र मुख्य रूप से आंखों को देखने से प्राप्त होती है।

स्व-आकलन प्रश्न 5

1) अन्यो के लिए सांवेगिक जागरूकता विकसित करने के लिए आवश्यक कौशल कौन से हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

2) अन्यो में संवेगों की पहचान करने के लिए अलग-अलग तरीके क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

3) पराभाषा (paralanguage) क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

3.6 सांवेगिक अभिव्यक्ति की सार्वभौमिकता

विद्वानों और शोधकर्ताओं द्वारा लंबे समय से सांवेगिक अभिव्यक्तियों की सार्वभौमिकता का उल्लेख किया गया है। डार्विन ने 1872 में प्रकाशित अपनी पुस्तक 'The expression of the emotions in man and animals' में दावा किया है कि संवेगों की मुखाकृति से अभिव्यक्ति सार्वभौमिक हैं, और इसे अलग-अलग संस्कृति में अलग-अलग रूप से सीखा नहीं गया है। हाल ही में पॉल एकमैन (Paul Ekman) और उनके सहयोगियों ने सात मूलभूत संवेगों के सार्वभौमिक अस्तित्व को प्रायोगिक रूप से स्थापित किया है। एकमैन (Ekman) और उसके बाद विभिन्न मनोवैज्ञानिकों द्वारा उपयोग किए गए प्रयोगात्मक प्रोटोकॉल में कुछ संवेगों को व्यक्त करते हुए चेहरों की तस्वीरों के साथ परीक्षण विषय प्रदान किए गए और संवेगों की दी गई सूची में से संवेग को पहचानने के लिए कहा गया। ये सार्वभौमिक संवेग और उनके शारीरिक चित्रण नीचे तालिका 3.6 में सूचीबद्ध हैं—

तालिका 3.6: मूलभूत संवेग

	संवेग	संबंधित लक्षण
1	आनंद या प्रसन्नता	मुंह के कोनों को ऊपर उठाना (स्पष्ट मुस्कान) और पलकों को कसना
2	आश्चर्य	जबड़े को हल्का सा खोलकर भौहों को गोल करना, आंखें बड़ी करके खोलना और सफेद भाग को अधिक प्रदर्शित करना
3	उदासी	मुंह के कोनों का झुकना, पलकें आंतरिक कोनों में सिकुड़ जाती है और भौहों का नीचे झुका होना
4	क्रोध	भौहों का नीचे होना, होंठ कसे हुए और आंखों का फैलना
5	घृणा	ऊपरी होंठ का ऊपर उठना, नाक सिकुड़ना और गाल उठाना
6	भय	ऊपरी पलकें ऊपर उठना, आंखें खोलना और होठों को क्षैतिज रूप से खींचना
7	तिरस्कार	ऊपरी होंठ के आधे हिस्से को रिसोरियस पेशी के उपयोग से कसना और अकसर सिर थोड़ा पीछे झुकाया जाता है।

(स्रोत: <https://www.kairos.com/blog/the-universally-recognized-facialexpressions-of-emotion> से अनुकूलित)।

'तिरस्कार' की भावना की सार्वभौमिकता विवादित है, चूंकि यह क्रोध और घृणा का संयोजन है और मूल संवेग नहीं है। हाल के शोधों में संवेगों की सूक्ष्म अभिव्यक्तियों को पकड़ने के लिए उच्च गति वाले कैमरों और अन्य उन्नत तकनीकों का उपयोग किया गया है। सूक्ष्म अभिव्यक्तियां विशेष परिस्थितियों में लोगों द्वारा अनजाने रूप में की गई तीव्र गति के मुखाकृति भाव हैं। संवेगों की सूक्ष्म अभिव्यक्ति ऐच्छिक नियंत्रण से परे है और किसी अन्य व्यक्ति द्वारा अनुभव किए जाने वाले संवेग के प्रति शक्तिशाली संकेत प्रदान करती है, चाहे वह व्यक्ति वास्तविक संवेग प्रकट करने के लिए इच्छुक नहीं हो।

मूलभूत संवेग भी विस्तार और श्रेणीबद्ध लेबल की सीमा अनुसार भिन्न होते हैं। अंग्रेजी भाषा के शब्द क्रोध के लिए ताहिती भाषा में 46 लेबल शामिल हैं। उत्तर अमेरिकी नागरिकों को जब क्रोध को खुले रूप से लेबल करने के लिए कहा गया तो उन्होंने क्रोध के संबंध में चेहरे की अभिव्यक्ति के लिए 40 अलग-अलग प्रतिक्रियाएं सृजित कीं और तिरस्कार से संबद्ध चेहरे की अभिव्यक्ति के लिए 81 अलग-अलग प्रतिक्रियाएं सृजित कीं। एक अन्य अध्ययन में, यूनान के नागरिकों ने दुख संबंधी अभिव्यक्ति के लिए 7 अलग-अलग लेबल दिए और आश्चर्य की अभिव्यक्ति के लिए 6 अलग-अलग लेबल दिए। जापानी नागरिकों ने प्रसन्नता (10 लेबल), क्रोध (8 लेबल), और घृणा (6 लेबल) से संबद्ध चेहरे की अभिव्यक्ति के लिए अलग-अलग सांवेगिक लेबल प्रदान किए। प्राचीन चीनी साहित्य सात संवेगों नामतः प्रसन्नता, क्रोध, दुख, भय, प्रेम, नापसंद और पसंद का उल्लेख करता है। प्राचीन भारतीय साहित्य आठ ऐसे संवेगों नामतः प्रेम, प्रमोद, ऊर्जा, आश्चर्य, क्रोध, शोक, घृणा और भय को चिह्नित करता है। पश्चिमी साहित्य में भी इसी तरह, कुछेक संवेगों जैसे प्रसन्नता, उदासी, भय, क्रोध और घृणा को मनुष्यों के लिए मूलभूत माना जाता है। हालांकि आश्चर्य, तिरस्कार, शर्म, अपराध-बोध और प्रत्याशा आदि संवेगों को सभी के लिए मूलभूत के रूप में स्वीकार नहीं किया जाता है।

निष्कर्ष रूप में, यह कहा जा सकता है कि कुछ ऐसे मूलभूत संवेग हैं जो सार्वभौमिक रूप से व्यक्त किए और समझे जाते हैं, और कुछ संस्कृति के अनुरूप विशिष्ट संवेग भी हैं। इसके अलावा, सभी सांवेगिक अनुभव और अभिव्यक्तियां संस्कृति विशिष्ट प्रदर्शन नियमों द्वारा शासित होते हैं, जिससे सांवेगिक अभिव्यक्ति का विस्तार और तीव्रता निर्धारित होते हैं।

स्व आकलन प्रश्न 6

1) सात मूल संवेगों की सूची बनाएं।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) सूक्ष्म-अभिव्यक्तियां क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

3.7 सारांश

इस इकाई में आपने तीन प्रमुख विषयों के बारे में सीखा है: (i) सांवेगिक सक्षमताएं, (ii) स्वयं और अन्यो के संवेगों को पहचानना, और (iii) सांवेगिक अभिव्यक्तियों की

सार्वभौमिकता। हमने गोलमैन (Goleman) द्वारा प्रदत्त पांच सांवेगिक सक्षमताओं पर चर्चा की है, और उनके घटकों का विस्तारपूर्वक वर्णन किया है। हम समझ चुके हैं कि इन सक्षमताओं को दो प्रमुख कार्यक्षेत्रों— व्यक्तिगत सक्षमताओं और सामाजिक सक्षमताओं, में विभाजित किया जा सकता है। हमने सांवेगिक बुद्धि और सांवेगिक सक्षमता के बीच अंतर को भी समझा है। इसके बाद हमने स्वयं में और अन्यो में संवेगों को पहचानने और समझने के लिए आवश्यक कौशलों के बारे में चर्चा की। हमने जाना कि संवेग पहचानने के कौशलों को विकसित करना महत्वपूर्ण क्यों है। इकाई के अंतिम भाग में मूलभूत संवेगों और अभिव्यक्ति की सार्वभौमिकता पर चर्चा की गई। हमने सीखा कि सार्वभौमिक होने के बावजूद भी संवेगों को सांस्कृतिक प्रदर्शन नियमों द्वारा नियंत्रित किया जाता है।

3.8 प्रमुख शब्द

- सांवेगिक सक्षमता** : यह ऐसे कौशलों का समूह है जो लक्ष्य प्राप्ति और पारस्परिक सामंजस्य के लिए सांवेगिक बुद्धि (स्वयं और अन्यो में संवेगों के प्रति जागरूकता और प्रबंधन) के उपयोग को संभव और सुगम बनाता है।
- एलेक्सिथिमिया (alexithymia)** : ऐसा विकार जिसमें व्यक्ति अपने संवेगों को पहचानने और वर्णित करने में, और बाहरी रूप से उन्मुख चिंतन (externally oriented thinking) में कमतर होता है। एलेक्सिथिमिया को सांवेगिक जागरूकता, सामाजिक लगाव और पारस्परिक जुड़ाव में निष्क्रियता से चिह्नित किया जाता है।
- मूलभूत संवेग** : ऐसे संवेग जो सार्वभौमिक रूप से व्यक्त किए और समझे जाते हैं।
- संवेग पहचान** : दूसरों में संवेगों को समझने के लिए एक महत्वपूर्ण कौशल। इसका अर्थ दूसरों द्वारा व्यक्त किए जाने वाले संवेग को उचित रूप से पहचानने में सक्षम होना है।
- सांस्कृतिक प्रदर्शन नियम** : सांस्कृतिक रूप से सीखे गए ऐसे नियम जो व्यक्त संवेगों की उपयुक्तता को नियंत्रित करते हैं।

3.9 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर

स्व आकलन प्रश्न 1

- 1) पाँच सांवेगिक सक्षमताएं आत्म-जागरूकता, अभिप्रेरणा, आत्म-विनियमन, सामाजिक जागरूकता, तदनुभूति और सामाजिक कौशल हैं।
- 2) सांवेगिक सक्षमता का संबंध संवेगों से संबंधित कार्यों के निष्पादन से है, जबकि सांवेगिक बुद्धि वह अंतर्निहित क्षमता है जो इसे सुविधाजनक बनाती है।

स्व आकलन प्रश्न 2

- 1) व्यक्तिगत सांवेगिक सक्षमताओं में आत्म जागरूकता, अभिप्रेरणा और आत्म-विनियमन हैं।
- 2) अभिप्रेरणा के चार उप घटक उपलब्धि की लगन, प्रतिबद्धता, पहल और आशावाद हैं।

स्व आकलन प्रश्न 3

- 1) सामाजिक सक्षमताओं में सामाजिक जागरूकता, तदनुभूति और सामाजिक कौशल शामिल हैं।
- 2) सामाजिक कौशल के उप-घटक हैं— प्रभाव, संप्रेषण, नेतृत्व, बदलाव के उत्प्रेरक, संघर्ष प्रबंधन, संबंध निर्माण, सहभागिता और सहयोग, टीम सक्षमताएं।

स्व आकलन प्रश्न 4

- 1) संवेग पहचान कौशल सांवेगिक सक्षमता का अनिवार्य घटक है। इसे अनुभव किए गए संवेग के प्रति जागरूकता, उचित पहचान और लेबलिंग तथा इसकी उचित अभिव्यक्ति से चिह्नित किया जाता है।
- 2) एलेक्सिथिमिया ऐसा विकार है जिसमें व्यक्ति अपने संवेगों को पहचानने और वर्णित करने में, और बाहरी रूप से उन्मुख चिंतन (externally oriented thinking) में कमतर होता है। एलेक्सिथिमिया को सांवेगिक जागरूकता, सामाजिक लगाव और पारस्परिक जुड़ाव में निष्क्रियता से चिह्नित किया जाता है।
- 3) स्वयं में सांवेगिक जागरूकता विकसित करने के लिए आवश्यक कौशलों में तीन कौशल शामिल हैं। जैसे संवेगों की पहचान, अनुभव किए जाने वाले संवेग को लेबल करना और अनुभव किए जाने वाले संवेगों को वर्णित या व्यक्त करना।

स्व आकलन प्रश्न 5

- 1) अन्यो के प्रति सांवेगिक जागरूकता में तीन अन्योन्याश्रित कौशल शामिल हैं: संवेग प्रत्यक्षण, संवेग पहचानना, संवेग व्याख्या।
- 2) अन्यो के प्रति संवेगों को पहचानने के विविध माध्यम – दृश्य प्रणाली द्वारा, श्रवण प्रणाली द्वारा, और गंध प्रणाली द्वारा हैं।
- 3) आवाज के गैर-शाब्दिक पहलुओं और संभाषण की सामयिक विशेषताओं को पराभाषा (Paralanguage) कहा जाता है।

स्व आकलन प्रश्न 6

- 1) सात मूल संवेग आनंद या प्रसन्नता, आश्चर्य, उदासी, क्रोध, घृणा, भय तथा तिरस्कार हैं।
- 2) सूक्ष्म अभिव्यक्तियां विशेष परिस्थितियों में लोगों द्वारा अनजाने रूप में किए गए तीव्र गति के मुखाकृति भाव हैं। संवेगों की सूक्ष्म अभिव्यक्ति ऐच्छिक नियंत्रण से परे है और किसी अन्य व्यक्ति द्वारा अनुभव किए जाने वाले संवेग के प्रति शक्तिशाली संकेत प्रदान करती है, चाहे वह व्यक्ति वास्तविक संवेग प्रकट करने के लिए इच्छुक नहीं हो।

3.10 इकाई के अंत में प्रश्न

- 1) संवेग पहचान कौशल का एलेक्सिथिमिया से अंतर स्पष्ट करें।
- 2) क्या सांवेगिक अभिव्यक्ति संस्कृति पर निर्भर करती है? चर्चा करें।
- 3) आत्म-विनियमन के अर्थ, महत्व और घटकों पर चर्चा करें।
- 4) अन्यो में संवेगों को समझने के विभिन्न तरीकों का विस्तार से वर्णन करें।

3.11 संदर्भ

Black, R. S., & Ornelles, C. (2001). Assessment of social competence and social networks for transition. *Assessment for Effective Intervention*, 26(4), 23-39

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Oberst, U., Gallifa, J., Farriols, N., & Villaregut, A. (2009). Training Emotional and Social Competences in Higher Education: The Seminar Methodology. *Higher Education in Europe*, 34, 3-4.

Saarni, C. (2000). Emotional competence: A developmental perspective. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (p. 68–91). Jossey-Bass.

Sternberg, R. J., Forsythe, G. B., Hedlund, J., Horvath, J. A., Wagner, R. K., Williams, W. M., Snook, S. A., & Grigorenko, E. L. (2000). *Practical intelligence in everyday life*. New York: Cambridge University Press.

3.12 पाठ्य सुझाव

- Bar-On R. & Parker J.D.A. (2000). *The Handbook of Emotional Intelligence* (Eds.), San Francisco, California: Jossey Bros.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Mangal S.K & Mangal S. (2015). *Emotional Intelligence: Managing emotions to win in life*. Delhi: PHI Learning.