

खंड 3
सांवेगिक बुद्धि के मॉडल

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 4 सांवेगिक बुद्धि (EI) के मॉडल और आकलन*

संरचना

- 4.1 परिचय
- 4.2 उद्देश्य
- 4.3 सांवेगिक बुद्धि का योग्यता मॉडल
 - 4.3.1 EI के योग्यता मॉडल पर आधारित आकलन साधन
- 4.4 सांवेगिक बुद्धि का विशेषक मॉडल
 - 4.4.1 EI के विशेषक मॉडल के आधार पर आकलन साधन
- 4.5 सांवेगिक बुद्धि का जेनोस मॉडल
 - 4.5.1 EI के जेनोस मॉडल पर आधारित आकलन साधन
- 4.6 सांवेगिक बुद्धि का मिश्रित मॉडल
 - 4.6.1 EI का बार-ऑन मॉडल
 - 4.6.1.1 EI के बार ऑन मॉडल पर आधारित आकलन साधन
 - 4.6.2 EI का निष्पादन मॉडल
 - 4.6.2.1 EI के निष्पादन मॉडल के आधार पर आकलन साधन
- 4.7 सारांश
- 4.8 प्रमुख शब्द
- 4.9 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर
- 4.10 इकाई के अंत में प्रश्न
- 4.11 इकाई के अंत में प्रश्नों के उत्तर
- 4.12 संदर्भ
- 4.13 पाठ्य सुझाव

4.1 परिचय

सांवेगिक बुद्धि (Emotional Intelligence, EI) के क्षेत्र में कई सिद्धांत और मॉडल शामिल हैं जो परस्पर संबंधित संप्रत्ययों को समझाते हैं और इनके आकलन के लिए उपायों का प्रस्तावित करते हैं। ढांचों (frameworks) की यह विविधता इस मुद्दे पर कई दृष्टिकोणों को लागू करना संभव बनाती है और कौशलों, योग्यताओं और विशेषकों के बहुत व्यापक व्यूह को समाहित करती है। इन सिद्धांतों/मॉडलों के बीच समान बात यह है कि ये अपने व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन में अधिक प्रभावी होने के लिए संवेगों को पहचानने, विनियमित करने और उपयोग करने की भूमिका को महत्व देते हैं। ये मॉडल सांवेगिक बुद्धि की संकल्पना करने में हमारी मदद करते हैं ताकि इसकी व्यापक समझ विकसित की जा सके। परिणामस्वरूप यह उस संप्रत्यय के समुचित आकलन को सुविधाजनक बनाते हैं जिसका व्यक्तियों में सांवेगिक बुद्धि

* निताशा सिंह वोरा, पीएचडी विद्यार्थी, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

को बेहतर बनाने के लिए रणनीतियां लागू करने के संबंध में निहितार्थ है। इस इकाई में इस बात पर चर्चा की गई है कि इन रूपरेखाओं में से सर्वाधिक महत्वपूर्ण कौन सी है और इनके द्वारा सांवेगिक बुद्धि का आकलन किस तरह प्रस्तावित किया गया है।

4.2 उद्देश्य

इस इकाई को पूरा करने के बाद, आप निम्नलिखित में सक्षम होंगे :

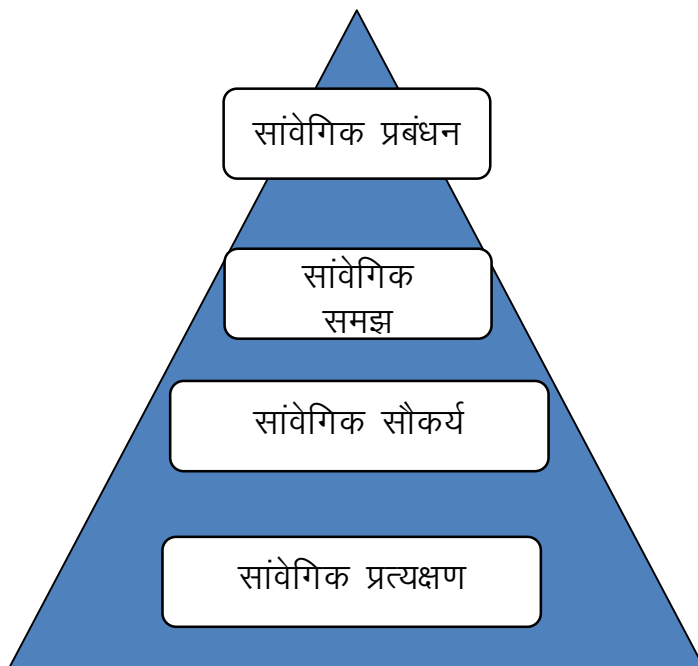
- सांवेगिक बुद्धि के सर्वाधिक लोकप्रिय ढांचों का वर्णन करना
- मॉडलों के बीच अंतर स्पष्ट करना
- सांवेगिक बुद्धि के आकलन के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करें

4.3 सांवेगिक बुद्धि का योग्यता मॉडल

चार शाखाओं के ढांचे वाला सांवेगिक बुद्धि योग्यता मॉडल मेयर, सलोवी एवं कारुसो (Mayer, Salovey & Caruso) (2004) द्वारा दिया गया है। वास्तव में मेयर एंड सालोवर (Mayer & Salover) ने ही पहली बार 1990 में 'सांवेगिक बुद्धि' शब्द गढ़ा था। चार-शाखा मॉडल की जरूरत इस बात से उत्पन्न हुई कि सांवेगिक बुद्धि को किसी विशेषक या विशेषता के बजाय योग्यता के रूप में परिभाषित किए जाने की जरूरत थी। शोधकर्ताओं का सिद्धांत है कि बुद्धियों के दो व्यापक प्रकार— प्रचंड और शीतल (hot and cool) हैं। शीतल बुद्धियां वे हैं जो ज्ञान से संबंधित हैं जो व्यक्तिगत नहीं बल्कि बौद्धिक हैं जैसे शाब्दिक-प्रतिज्ञा-गत बुद्धि (Verbal Propositional Intelligence), गणित योग्यताएं और दृश्य-स्थानिक (Visual-spatial) बुद्धि। प्रचंड बुद्धियां व्यक्तिगत होती हैं क्योंकि उन्हें "सामाजिक स्वीकृति, पहचान सामंजस्य और सांवेगिक कल्याण" से संबंधित व्यक्तिगत जानकारी को संसाधित करना होता है। मेयर, कारुसो और सलोवी (Mayer, Caruso & Salovey) (2016) का तर्क है कि इन क्षेत्रों से संबंधित जानकारी को संसाधित करने में बार-बार असफल रहने पर "मानसिक पीड़ा" हो सकती है, परन्तु भावनाओं और सामाजिक जानकारी के बारे में प्रभावी विचार लोगों की सामंजस्य क्षमताओं और कामकाज में सुधार ला सकते हैं। उनके विचार में, सांवेगिक बुद्धि एक प्रकार की व्यापक, प्रचंड बुद्धि है।

मेयर, सलोवी और कारुसो (Mayer, Caruso & Salovey) का EI मॉडल सांवेगिक बुद्धि को "संवेगों को महसूस करने, चिंतन में सहायता के लिए संवेगों को सृजित और इनका आकलन करने की योग्यता ताकि संवेगों और सांवेगिक अर्थों को समझा जा सके, और संवेगों को गंभीरतापूर्वक इस तरह विनियमित किया जा सके जिससे सांवेगिक और बौद्धिक विकास को बढ़ावा मिले" के रूप में परिभाषित करता है। इस मॉडल के अनुसार, व्यक्ति (i) सांवेगिक स्वरूप की जानकारी के प्रक्रमण और (ii) व्यापक अनुभूति से सांवेगिक प्रक्रमण को संबद्ध करने की उनकी क्षमताओं में काफी अंतर रखते हैं (मंगल और मंगल Mangal & Mangal, 2015)। इस प्रकार योग्यता मॉडल सांवेगिक जानकारी – संवेगों को जानना और विनियमित करना, और साथ ही इस सांवेगिक जानकारी के सटीक प्रक्रमण में तर्क और अन्य संज्ञानात्मक प्रकार्यों की भूमिका; पर बल देता है।

यह बचपन से वयस्कता तक EI का चरणबद्ध विकास मॉडल है जो बुनियादी से शुरु होकर उत्तरोत्तर जटिल कौशलों को शामिल करने वाले जटिल कार्यों की ओर बढ़ता है। इसकी चार शाखाओं/स्तरों में निम्नलिखित शामिल हैं:



चित्र 4.1: EI के योग्यता मॉडल की चार शाखाएं

- शाखा 1 – सांवेगिक प्रत्यक्षण (Emotional Perception) चेहरों और चित्रों में संवेगों को पहचानने की क्षमता को दर्शाता है। इसमें चेहरे के भावों और शारीरिक हावभाव के माध्यम से व्यक्त किए गए संवेगों को पहचानना शामिल है और यह सबसे बुनियादी और सबसे पहले विकसित होने वाली शाखा है। यह व्यक्ति को स्वयं में और अन्य लोगों में संवेगों को समझने, सूचित करने और व्यक्त करने में सहायता करती है। यह अगले स्तर में संज्ञानात्मक प्रणाली को उचित इनपुट प्रदान करने में मदद करती है।
- शाखा 2 – सांवेगिक सौकर्य (Emotional Facilitation) का अर्थ संवेगों की सोच-विचार में सहायता और योगदान करने की क्षमता है ताकि व्यक्ति योजनाबद्ध तरीके से कार्य कर सके। यह सांवेगिक आदानों (inputs) के साथ सोच-विचार को सुविधाजनक बनाने की क्षमता को संदर्भित करती है। यहां सांवेगिक जानकारी का उपयोग चिंतन के संवर्धन, समायोजन और प्राथमिकता देने और विचार तथा निर्णय लेने को सुविधाजनक बनाने के लिए किया जाता है।
- शाखा 3 – सांवेगिक समझ (Emotional Understanding) संवेगों को लेबल करके और उनके बीच अंतर स्पष्ट करके उनके विश्लेषण और उनका अभिप्राय समझने से संबंधित है। यह संवेगों, और उनके अंतर्संबंधों में गतिशीलता को समझने की क्षमता को संदर्भित करती है। इस प्रकार इसमें सांवेगिक जानकारी का अमूर्त प्रक्रमण शामिल है।
- शाखा 4 – सांवेगिक प्रबंधन (Emotional Management) अन्यो से सबसे अधिक जटिल और विशिष्ट है और परिवेश के प्रति प्रतिक्रियाओं के इष्टतमीकरण जैसे मूल्यांकन को बदलना या नए ढांचे में रखना, के लिए संवेगों के उपयोग पर केंद्रित है। इसमें व्यक्तिगत और पारस्परिक प्रभावशीलता में मदद करने के लिए संवेगों को प्रबंधित करने की क्षमता शामिल है।

इस चार-शाखा मॉडल में कई संशोधन हुए हैं और अद्यतन संस्करण नीचे प्रस्तुत किया गया है (मूल मॉडल की तुलना में हुए बदलाव तालिका के नीचे नोट्स में रेखांकित किए गए हैं):

तालिका 4.1: EI के चार-शाखा मॉडल के अद्यतन बदलाव और संशोधन (मेयर, कारुसो और सलोवी Mayer, Caruso & Salove, 2016 से अनुकूलित)

शाखा	तर्कना का प्रकार
1. संवेग प्रत्यक्षण	<p>भ्रामक या कपटपूर्ण सांवेगिक अभिव्यक्तियों की पहचान^b</p> <ul style="list-style-type: none"> परिशुद्ध बनाम अपरिशुद्ध सांवेगिक अभिव्यक्तियों का विभेदन करें^b यह समझें कि संदर्भ और संस्कृति पर निर्भर करते हुए संवेगों को किस तरह प्रदर्शित किया जाता है जब वांछित हो संवेगों को सटीक रूप से व्यक्त करें परिवेश, दृश्य कला और संगीत में सांवेगिक सामग्री का प्रत्यक्षण करें^b उनके मुखर संकेतों, मुखाकृति, भाषा और व्यवहार के माध्यम से अन्य लोगों में संवेगों का प्रत्यक्षीकरण करें^b अपनी स्वयं की शारीरिक अवस्थाओं, भावनाओं और विचारों में संवेगों को पहचानें
2. सांवेगिक सौकर्यक	<p>किसी व्यक्ति की चल रही सांवेगिक स्थिति किसी के संज्ञान को किस तरह सुकर बना सकती है, इस आधार पर समस्याओं का चयन करें</p> <ul style="list-style-type: none"> विभिन्न संज्ञानात्मक दृष्टिकोण सृजित करने के लिए मनःस्थिति में बदलाव का उपयोग करें वर्तमान भावना के अनुसार ध्यान निर्देशित करके सोच-विचार की प्राथमिकता तय करें अन्य व्यक्ति के अनुभवों से संबद्ध होने के साधन के रूप में संवेग सृजित करें^c निर्णय और स्मृति के सहायक के रूप में संवेग सृजित करें
3. सांवेगिक समझ	<p>संवेगों के मूल्यांकन में सांस्कृतिक अंतरों को पहचानना^c</p> <ul style="list-style-type: none"> यह समझें कि भविष्य में या कुछेक निश्चित स्थितियों में कोई व्यक्ति कैसा महसूस कर सकता है (भावपूर्वानुमान)^c एक संवेग से दूसरे में संभावित संक्रमण जैसे क्रोध से संतोष की ओर, को पहचानें जटिल और मिश्रित संवेगों को समझें मनःस्थिति और संवेगों के बीच अंतर करें^c उन स्थितियों का आकलन करें, जो संवेगों को प्रकट कर सकती हैं^c संवेगों के पूर्ववृत्तों, अर्थों और परिणामों को निर्धारित करें संवेगों को लेबल करें और उनके बीच संबंधों को पहचानें

<p>4. संवेगों का प्रबंधन</p>	<p>वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए अन्यो के संवेगों को प्रभावी प्रबंधन^b</p> <ul style="list-style-type: none"> ● वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए स्वयं के संवेगों को प्रभावी प्रबंधन करें^b ● सांवेगिक प्रतिक्रिया बरकरार रखने, कम या तीव्र करने के लिए रणनीतियों का आकलन करें^b ● उनकी तर्कसंगतता निर्धारित करने के लिए सांवेगिक प्रतिक्रियाओं की निगरानी करें ● यदि संवेग सहायक हों तो उनसे संबद्ध हों; अगर सहायक नहीं हो तो असंबद्ध रहें ● आवश्यकता अनुसार, प्रिय और अप्रिय संवेगों और उनके द्वारा प्रेषित की गई जानकारी के प्रति उन्मुक्त रहें
-------------------------------------	--

Note:

^a - ^b और ^c सुपरस्क्रिप्ट में दिए गए बिंदुओं के अलावा, ये बुलेट-बिंदु मेयर और सलोवी (Mayer and Salovey) (1997) पर आधारित हैं। पंक्ति के भीतर, बुलेट से दर्शाई गई आइटम्स को इस तरह क्रमबद्ध किया गया है कि ऊपर सबसे सरल से शुरू होकर नीचे सबसे जटिल बिंदु रखा गया है। चार-शाखा मॉडल में सांवेगिक बुद्धि के समस्या-समाधान क्षेत्रों को दर्शाया गया है और इसका अभिप्राय क्षेत्र की कारक संरचना के अनुरूप नहीं है।

^b - मूल मॉडल में दी गई योग्यता को एकाधिक अलग-अलग योग्यताओं में विभाजित किया गया था।

^c - नई योग्यता जोड़ी गई।

^d - ध्यान दें कि शाखा 2 योग्यता को आगे संवेगों के सृजन से सोच-विचार सुगम बनाने (सबसे नीचे दो बुलेटेड आइटम्स) और संवेगों के अनुरूप सोच (शीर्ष तीन बुलेटेड आइटम्स) में विभाजित किया जा सकता है।

इस प्रकार, अद्यतन मॉडल मूल मॉडल में शामिल योग्यताओं को परिष्कृत करता है तथा कई अन्य योग्यताओं को जोड़ता है। जहां तक सांवेगिक बुद्धि के योग्यता मॉडल का संबंध है, यह सोच-विचार की वर्तमान स्थिति दर्शाता है।

4.3.1 EI के योग्यता मॉडल पर आधारित आकलन साधन

अन्य स्व-रिपोर्ट उपाय जो लोगों के अपने कौशल के प्रति स्वयं के प्रत्यक्षण पर निर्भर करते हैं और इस प्रकार, पूर्वाग्रहों से ग्रस्त हो सकते हैं, इसके विपरीत चार शाखा मॉडल के तहत सांवेगिक बुद्धि को परीक्षण स्थिति में निष्पादन का आकलन करके मापा जाता है, जैसा कि अन्य मानसिक योग्यताओं के मामले में किया जाता है। उदाहरण के लिए, किसी व्यक्ति से यह रिपोर्ट करने का अनुरोध करने कि क्या उनके पास अन्य व्यक्तियों में चेहरे के भाव पहचानने की योग्यता है, के बजाय ऐसे परीक्षण में चित्रों के रूप में चेहरे के भाव प्रस्तुत किए जाएंगे और व्यक्तियों से चित्र में व्यक्त संवेगों की पहचान करने के लिए कहा जाएगा। मेयर, सलोवी, कारुसो सांवेगिक बुद्धि परीक्षण (MSCEIT) ऐसा परीक्षण है जो योग्यता मॉडल का प्रतीक है। शुरुआत में

इसमें 5000 पुरुषों और महिलाओं के नमूने का मानक रखा गया था और इसे 17 साल और इससे अधिक उम्र के व्यक्तियों के लिए डिजाइन किया गया था।

MSCEIT में 141 आइटम्स और आठ कार्य हैं; इस मॉडल की प्रत्येक शाखा के लिए दो कार्य हैं। शाखा 1 से संबंधित किसी की योग्यता का आकलन करने के लिए, नमूना कार्यों में संवेगों की पहचान करने के लिए चेहरे के भावों को परखना या चित्रों और परिदृश्यों जैसे चित्रों द्वारा व्यक्त संवेगों की पहचान करने जैसे कमोबेश अधिक अमूर्त कार्य शामिल हैं। शाखा 2 का आकलन संवेदनाओं की पहचान करके और विशेष प्रकार के कार्यों जैसे कि जन्मदिन की पार्टी की योजना बनाना आदि से संवेगों को संबद्ध करके किया जाता है। शाखा 3 में व्यक्ति की योग्यता का आकलन उन कार्यों द्वारा किया जाता है, जो किसी व्यक्ति को संवेगों की तीव्रता को बढ़ाने या कम करने या एक संवेग को दूसरे में बदलने जैसे निराशा को क्रोध में बदलना, के लिए प्रोत्साहित करते हैं। अंत में, शाखा 4 के निष्पादन को इस आधार पर मापा जाता है कि व्यक्ति को विभिन्न परिदृश्यों में यह प्रतिक्रिया देने के लिए कहा जाता है कि वे किसी विशेष संदर्भ में संवेगों को कैसे विनियमित करेंगे। MSCEIT के उप मापक निम्नलिखित हैं:

- 1) सांवेगिक प्रत्यक्षण (चेहरे एवं चित्र परीक्षण): ये स्वयं और अन्यो के साथ-साथ वस्तुओं, कला, कहानियों इत्यादि में संवेगों का प्रत्यक्षण करने की क्षमता मापते हैं।
- 2) सांवेगिक सौकर्य (सौकर्य और संयोजन परीक्षण): संवेगों को संप्रेषित करने, या उन्हें अन्य मानसिक प्रक्रियाओं में नियोजित करने के लिए अपेक्षित के रूप में संवेग सृजित, उपयोग और अनुभूत करने की योग्यता का आकलन करें।
- 3) संवेग समझना (परिवर्तन और मिश्रण परीक्षण): सांवेगिक जानकारी समझने की योग्यता, किस तरह संवेग जुड़ते हैं और संबंधों के संक्रमण से गुजरते हैं और ऐसे अर्थों के बारे में सोच-विचार को मापता है।
- 4) संवेगों का प्रबंधन (प्रबंधन एवं संबंध परीक्षण): भावनाओं के प्रति खुले रहने, स्वयं में तथा अन्यो में इन्हें व्यवस्थित करने की योग्यता का आकलन करता है ताकि व्यक्तिगत समझ और विकास को बढ़ावा दिया जा सके।

इस साधन को पूरा होने में लगभग 30-45 मिनट लगते हैं। IQ परीक्षणों की तरह, प्रश्नों का सही या गलत उत्तर होता है और विशिष्ट योग्यता रखने वाले व्यक्तियों या योग्यता नहीं रखने वाले व्यक्तियों, के बीच अंतर इंगित करने के लिए अंकों की गणना की जाती है। MSCEIT 15 मुख्य गणनाओं का प्रावधान करता है: कुल EI गणना, दो क्षेत्र गणनाएं, चार शाखा गणनाएं और आठ कार्य गणनाएं। इन 15 गणनाओं के अलावा, तीन पूरक गणनाएं हैं (मेयर, सलोवी, और कारुसो Mayer, Salovey & Caruso, 2002)।

निष्कर्षों का उपयोग किसी व्यक्ति के सांवेगिक और मनोवैज्ञानिक बेहतरी, संतुष्टि और पारस्परिक संबंधों की गुणवत्ता के पूर्वानुमान के लिए किया जा सकता है।

स्व आकलन प्रश्न 1

- 1) EI के योग्यता मॉडल की केंद्रीय धारणा क्या है?

.....
.....

2) योग्यता मॉडल के अनुसार EI की शाखा विकसित करने के लिए सबसे बुनियादी और प्रारंभिक शाखा कौन सी है? सबसे जटिल कौन सी है?

.....

.....

.....

.....

.....

3) मॉडल की दूसरी और तीसरी शाखाओं में कौन सी योग्यताएं हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

4) योग्यता मॉडल के भीतर EI को कैसे मापा जाता है?

.....

.....

.....

.....

.....

4.4 सांवेगिक बुद्धि का विशेषक मॉडल

सांवेगिक बुद्धि के विशेषक मॉडल के दृष्टिकोण को योग्यता मॉडल द्वारा प्रस्तावित दृष्टिकोण के विपरीत माना जा सकता है – विशेषक मॉडल के अनुसार सांवेगिक बुद्धि वास्तविक बुद्धि नहीं है और इसलिए इसे योग्यता के रूप में नहीं मापा जा सकता है, क्योंकि संवेग का स्वरूप व्यक्तिपरक है (पेट्राइड्स एवं अन्य, Petrides et. al., 2004; मैथ्यूज, जेडनर, और रॉबर्ट्स Matthews, Zeidner, & Roberts, 2007)। इस मॉडल के तहत विशेषक सांवेगिक बुद्धि को व्यक्तित्व के ढांचे के भीतर स्थित माना जाता है और इसे “व्यक्तित्व पदानुक्रम के निचले स्तर पर स्थित सांवेगिक आत्म-प्रत्यक्षण के समूह” के रूप में परिभाषित किया जाता है (पेट्राइड्स, पिटा एवं अन्य, Petrides, Pita et. al., 2007)। पेट्राइड्स (Petrides) ने इसे विशेषक सांवेगिक आत्म सक्षमता के रूप में वर्णित किया है। इसका अर्थ है कि संवेग व्यक्तिपरक हैं और सरल शब्दों में सांवेगिक बुद्धि संवेगों को समझने के लिए किसी व्यक्ति की योग्यता के बारे में उसका अपना प्रत्यक्षण है। इसे आगे बढ़ाते हुए, उन्होंने कहा कि सांवेगिक रूप से बुद्धिमान व्यक्ति का कोई मानक प्रोफाइल नहीं है क्योंकि कुछ विशेषक कुछ स्थितियों में अनुकूली, कार्यात्मक और उपयोगी होते हैं, जबकि ऐसे ही विशेषक अन्य संदर्भों में व्यक्ति के लिए बाधा बन सकते हैं। उदाहरण के लिए, नौकरी संबंधी किसी ऐसी भूमिका में जहां सबसे अलग रहकर शोध/अनुसंधान किया जाना हो, वहां अंतर्मुखी होना लाभदायक है परंतु यह ऐसी नौकरी संबंधी भूमिका के अनुकूल नहीं हो सकता है जहां सामाजिक संपर्क और रुचिपूर्ण संवाद अपेक्षित हो जैसे ग्राहक सेवा।

इस तरह EI का विशेषक मॉडल विशिष्ट व्यक्तित्व विशेषकों पर केंद्रित है जो संवेग महसूस करने और नियंत्रित करने में सहायक होते हैं। यह इस बात पर बल देता है कि व्यक्ति के व्यक्तित्व में सांवेगिक आत्म-प्रत्यक्षण और सांवेगिक विशेषक उसकी सांवेगिक बुद्धि में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

4.4.1 EI के विशेषक मॉडल के आधार पर आकलन साधन

विशेषक सांवेगिक बुद्धि का आकलन स्व-रिपोर्टिंग जैसे वस्तु सूचियों (inventories) और प्रश्नावली उपायों का उपयोग करके किया जाता है। ऐसा ही एक उपाय पेट्राइड्स (Petrides) और उसके सहयोगियों द्वारा विकसित विशेषक सांवेगिक बुद्धि प्रश्नावली (TEIQue) है। साधन के पूर्ण रूप के नवीनतम संस्करण में 153 आइटम्स शामिल हैं, जो 15 पहलुओं, 4 कारकों, और वैश्विक विशेषक EI पर गणनाएं प्रदान करती हैं। 15 पहलुओं या व्यक्तित्व विशेषकों में अनुकूलनशीलता, मुखरता, सहानुभूति, आवेगशीलता, आशावाद, आत्म-प्रेरणा, सांवेगिक आत्म-प्रत्यक्षीकरण, संवेग विनियमन, संवेगों की अभिव्यक्ति, आत्म-सम्मान, प्रसन्नता, सामाजिक जागरूकता, तनाव प्रबंधन, अन्यो के संवेगों का प्रबंधन, और संबंध शामिल हैं।

प्रश्नावली का 15 भाषाओं में अनुवाद किया गया है। प्रश्नावली – TEIQue का 30 आइटम्स वाला लघु संस्करण संक्षिप्त रूप भी उपलब्ध है और इसमें TEIQue के प्रत्येक पहलू से दो आइटम्स शामिल हैं। विविध अन्य संस्करण 360 डिग्री रेटिंग द्वारा विशेषक EI का आकलन करने संबंधी साधन को काफी बहुमुखी बनाते हैं, साथ ही किशोर और बच्चों के लिए अलग-अलग उपलब्ध होते हैं।

4.5 सांवेगिक बुद्धि का जेनोस मॉडल

जेनोस EI की अवधारणा मूल रूप से स्वाइनबर्न विश्वविद्यालय में बेन पाल्मर (Ben Palmer) और कॉन स्टॉ (Con Stough) द्वारा की गई, चूंकि एक ऐसा मॉडल डिजाइन करने की जरूरत महसूस की गई जो व्यावसायिक अग्रणियों, मानव संसाधन पेशेवरों और व्यावसायिक मनोवैज्ञानिकों की कार्यस्थल पर अधिगम और विकास के लिए कर्मचारियों को चिह्नित करने संबंधी अद्वितीय और विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करता हो (पाल्मर, स्टॉफ, हार्मर और गिग्नैक Palmer, Stough, Harmer & Gignac, 2009)। इस मॉडल में छह मुख्य सांवेगिक बुद्धियां हैं (नीचे चित्र 4.2 के केंद्र कॉलम में दर्शाया गया है)। इसका मूल चित्र भी नीचे दिया गया है।

अनुत्पादक स्थितियां	मूल सांवेगिक बुद्धि सक्षमताएं	उत्पादक स्थितियां
अलग-थलग	आत्म-जागरूकता	बुद्धि तत्परता
असंवेदनशील	अन्यो के प्रति जागरूकता	सहानुभूतिपूर्ण
गैर-विश्वसनीय	प्रामाणिकता	विश्वसनीय
सीमित	सांवेगिक तर्कना	विस्तारपूर्वक
तुनकमिजाज़	आत्म-प्रबंधन	लचीला
तटस्थ	सकारात्मक प्रभाव	सशक्त बनाने वाला



चित्र 4.2: सांवेगिक बुद्धि का जीनोस मॉडल

(स्रोत: <https://www.genosinternational.com/emotional-intelligence/>)

उपरोक्त मॉडल, उत्पादक या अनुत्पादक स्थितियों को बनाने के लिए नीचे सूचीबद्ध सांवेगिक बुद्धि क्षमताओं की भूमिका को दर्शाने के लिए निर्मित किया गया है:

- 1) सांवेगिक आत्म-जागरूकता: व्यक्ति जिस तरह से अपनी भावनाएं महसूस करता है तथा इनका उसके निर्णयों, व्यवहार तथा निष्पादन पर क्या प्रभाव हो सकता है।
- 2) अन्यो के प्रति सांवेगिक जागरूकता: अन्य व्यक्ति जिस तरह अनुभूत करते हैं उसका प्रत्यक्षण, समझ और स्वीकृति ताकि सहानुभूति प्रदर्शित की जा सके।
- 3) प्रामाणिकता: स्वयं को उन्मुक्त रूप से, ईमानदारी से और प्रभावी रूप से व्यक्त करना, पारदर्शी होना और प्रतिबद्धताओं का पालन करना।
- 4) सांवेगिक तर्कना: निर्णय प्रक्रिया में अपनी और अन्यो की भावनाओं पर विचार और उपयोग करना, तथ्यों और तकनीकी जानकारी के साथ एकीकृत करने के साथ-साथ इस प्रक्रिया को दूसरो तक संप्रेषित करना।
- 5) आत्म-प्रबंधन: अपनी स्वयं की मनःस्थिति और संवेगों, समय और व्यवहार को प्रबंधित करना, यहां तक कि बेहद दबाव और चुनौतीपूर्ण संदर्भों में भी।
- 6) सकारात्मक प्रभाव: समस्या समाधान, प्रतिक्रिया और सहायता के माध्यम से दूसरो की भावनाओं को प्रभावित करके सकारात्मक और स्वस्थ कार्य वातावरण बनाना।

ये मूल कौशल लोगो को अनुत्पादक होने की स्थितियों जैसे असंगत, असंवेदनशील, विश्वास के अयोग्य, संकुचित, तुनुक मिजाज और तटस्थ के बजाय उत्पादक स्थितियों जैसे बुद्धि तत्परता, सहानुभूतिपूर्ण, विश्वसनीय, विस्तारपूर्ण, लचीला और सशक्त बनाने वाले के रूप में प्रदर्शित करने में सहायता करते हैं। प्राप्त प्रोफाइल में ताकत के क्षेत्रों के साथ-साथ "विकास के अवसर" भी शामिल हैं। प्रत्येक प्रतिभागी को विकास रिपोर्ट प्राप्त होती है जिसमें आगे सुधार के लिए सुझाव होते हैं ताकि इन परिणामों का

उपयोग निष्पादन में सुधार के लिए किया जा सके। इस साधन के दो संक्षिप्त संस्करण: 31 – आइटम संक्षिप्त संस्करण और 14 – आइटम लघु संस्करण भी उपलब्ध हैं।

4.5.1 EI के जेनोस मॉडल पर आधारित आकलन साधन

जेनोस सांवेगिक बुद्धि विषय सूची (जेनोस EI) जेनोस ढांचे के भीतर सांवेगिक बुद्धि का आकलन करने के लिए प्राथमिक साधन है। यह मूल रूप से स्वाइनबर्न विश्वविद्यालय सांवेगिक बुद्धि परीक्षण (SUIET; पाल्मर एवं स्टॉफ़, 2001) के रूप में प्रकाशित हुआ और बाद में इसे वर्तमान संस्करण के रूप में संशोधित किया गया। यह विशेष रूप से कार्यस्थल संदर्भों के लिए डिज़ाइन किया गया है ताकि मानव संसाधन संबंधी कार्यों जैसे अधिगम और विकास क्षेत्रों की पहचान, कर्मचारी चयन और उत्कृष्टता के लिए क्षमता की पहचान करना, को सुविधाजनक बनाया जा सके। दिलचस्प बात यह है कि पाल्मर, स्टॉ, हार्मर एवं गिग्नैक (Palmer, Stough, Harmer & Gignac) (2009) का कहना है कि जेनोस EI सांवेगिक बुद्धि को "असल में" मापता नहीं है, बल्कि यह इस बात का सूचक है कि व्यक्ति सांवेगिक रूप से कितना बुद्धिमत्तापूर्ण व्यवहार दिखाता है, जो कि EI का सूचक मान है।

यह साधन 70 आइटम वाला व्यवहार-आधारित आकलन है जो कार्यस्थल पर सांवेगिक रूप से बुद्धिमत्तापूर्ण व्यवहार की रेटिंग उन स्रोतों से अर्जित करता है जिनके पास संबंधित व्यक्ति को आम तौर पर देखने का अवसर होता है। इस प्रकार, एकाधिक रेटिंगकर्ता आकलन प्रदान कर सकते हैं। यह साधन स्वयं, 180 डिग्री और 260 डिग्री प्रारूपों में उपलब्ध है। यह 17 से 75 वर्ष के बीच के व्यक्तियों के लिए उपयुक्त है और इसे पूरा होने में केवल 10 मिनट लगते हैं। किसी व्यक्ति का आकलन करने में शामिल प्रतिभागियों या अन्य रेटिंगकर्ताओं से 1 से 5-बिंदु रेटिंग पैमाने पर 1 (लगभग कभी नहीं) से 5 (लगभग हमेशा) तक यह इंगित करने के लिए कहा जाता है कि किसी व्यक्ति द्वारा उक्त व्यवहार कितनी बार दिखाया गया है। ये आइटम विभिन्न सकारात्मक संवेगों जैसे संतुष्टि, उत्साह, आशावाद, रोमांच, जुड़ाव, अभिप्रेरणा, और स्वयं को महत्वपूर्ण समझना से लेकर विभिन्न नकारात्मक संवेगों जैसे चिंता, क्रोध, तनाव, गुस्सा, निराशा, खिन्नता, परेशानी और अधीरता इनमें शामिल हैं।

स्व आकलन प्रश्न 2

1) EI के विशेषक मॉडल की केंद्रीय धारणा क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

2) EI के विशेषक और योग्यता मॉडल में क्या अंतर है?

.....

.....

.....

.....

3) EI के जेनोस मॉडल की व्याख्या करें।

.....

.....

.....

.....

.....

4) विशेषक मॉडल में EI कैसे मापी जाती है?

.....

.....

.....

.....

.....

5) जेनोस मॉडल में EI कैसे मापी जाती है?

.....

.....

.....

.....

.....

4.6 सांवेगिक बुद्धि के मिश्रित मॉडल

सांवेगिक बुद्धि के मिश्रित मॉडल वे हैं जो इस निर्मिति को व्यक्तित्व की विशेषताओं के साथ जोड़ते हैं। इसे मुख्यतया गोलेमैन के काम के माध्यम से संप्रेषित किया गया है, जिसे निम्नलिखित कथन द्वारा स्पष्ट किया जा सकता है: "सांवेगिक बुद्धि का प्रतिनिधित्व करने वाले कौशल संबंधी निकाय के लिए परंपरागत रूप से प्रचलित शब्द है: चरित्र" (गोलमैन Goleman, 1995)। मिश्रित मॉडल सांवेगिक बुद्धि को समझाने और मापने में योग्यताओं/कौशलों और व्यक्तित्व विशेष को दोनों पर विचार करता है। इस प्रकार, EI के आकलन में आत्म रिपोर्ट या निष्पादन उपाय अथवा दोनों ही शामिल हैं।

आमतौर पर दो मॉडलों को सांवेगिक बुद्धि के मिश्रित मॉडल के अंतर्गत माना जाता है – बार-ऑन (Bar-On) मॉडल और गोलेमैन (Goleman) निष्पादन मॉडल।

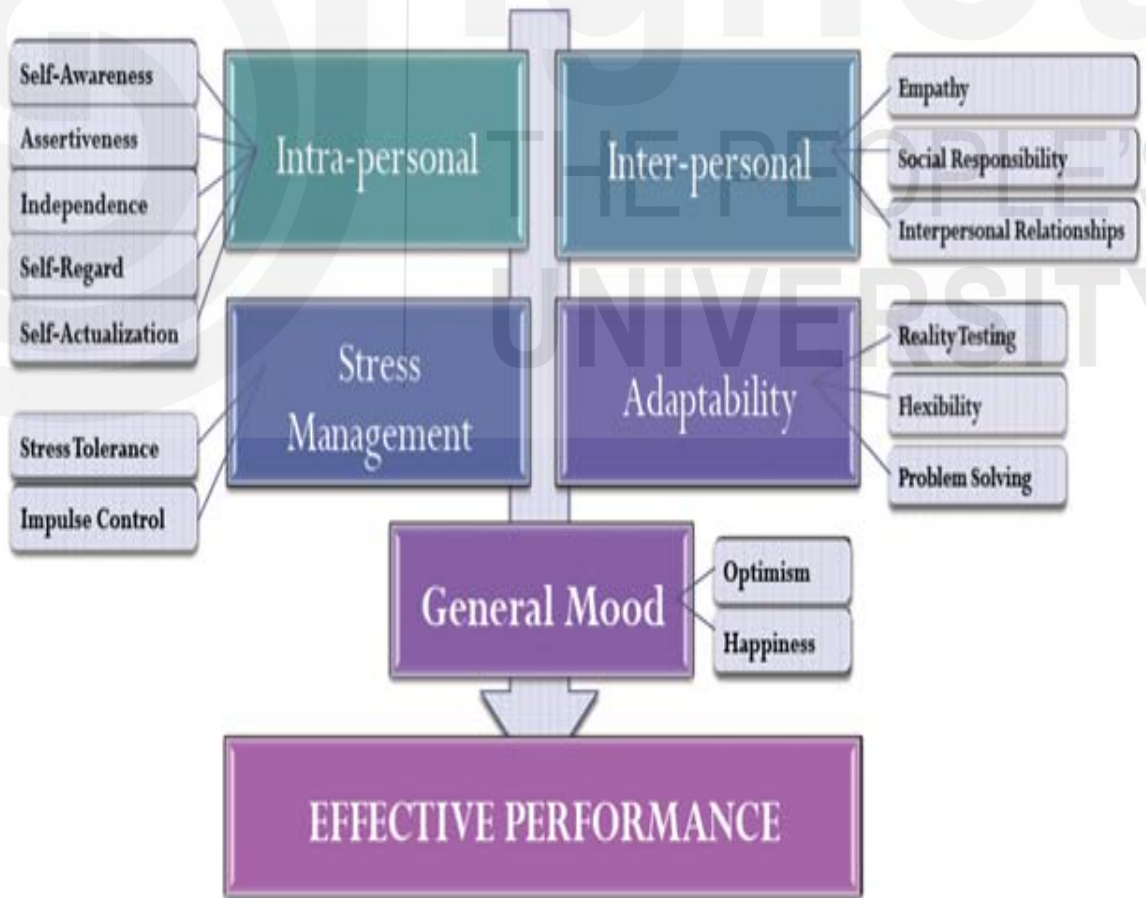
4.6.1 EI का बार-ऑन (Bar-On) मॉडल

ऐसा स्वीकार किया जाता है कि जिस तरह संज्ञानात्मक बुद्धि के मापक के अर्थ में बुद्धि लब्धि शब्द का इस्तेमाल किया जाता है उस अर्थ में सांवेगिक बुद्धि के मापक के तौर पर "सांवेगिक बुद्धि लब्धि" शब्द को बार-ऑन (Bar-On) ने उनके डॉक्टरेट शोध प्रबंध में गढ़ा था (एम्मरलिंग एवं गोलेमैन Emmerling & Goleman, 2003)।

रियूवेन बार-ऑन (Reuven Bar-On) (2002) ने EI के अनुकूली प्रकार्य पर बल देते हुए इसे "गैर-संज्ञानात्मक क्षमताओं, दक्षताओं और कौशलों का ऐसा व्यूह है जो परिवेश जनित मांगों और दबावों का सामना करने में सफल होने की क्षमता को प्रभावित करता है" के रूप में परिभाषित किया। उनके विचार में सांवेगिक बुद्धि व्यक्तियों को समुचित तरीके से काम करने में सक्षम करती है और उनके परिवेश के लिए एक निश्चित तरीके से अनुकूलित होकर कल्याण बरकरार रखती है। विशिष्ट रूप से, ये योग्यताएं निम्नलिखित हैं:

- 1) स्वयं के बारे में जागरूकता, समझ और अभिव्यक्ति
- 2) अन्यो की समझ और उनसे जुड़ाव
- 3) तीव्र संवेगोंका सामना करना और अपने आवेगों को नियंत्रित करना
- 4) बदलाव और व्यक्तिगत या सामाजिक स्वरूप की समस्याओं के समाधान के लिए अनुकूलित होना

इस मॉडल के पांच मुख्य कार्यक्षेत्र हैं— अतःव्यक्ति (intrapersonal) कौशल, अंतर्व्यक्तिक (interpersonal) कौशल, अनुकूलन योग्यता (adaptability), तनाव प्रबंधन (stress arrangement) और सामान्य मनःस्थिति (general mood) (बार-ऑन Bar-On, 1997)। यह आगे निम्न प्रकार से व्यवस्थित विशिष्ट योग्यताओं से युक्त होते हैं:



चित्र 4.3: सांवेगिक बुद्धि का बार-ऑन (Bar-On) का मॉडल

(स्रोत: <http://www.cakitches.com/books/reuven-bar-on-html>)

मॉडल में प्रमुख क्षेत्र या कौशल इस प्रकार हैं:

I) अंतःव्यक्ति कौशल

- सांवेगिक आत्म-जागरूकता: व्यक्ति द्वारा स्वयं अपने संवेगों के बारे में जागरूक होना और समझना।
- मुखरता: व्यक्ति द्वारा संवेगों को गैर-आक्रामक या गैर-निष्क्रिय रूप से व्यक्त करना।
- आत्म-मान: स्वयं के बारे में जागरूक होना, समझना और स्वीकार करना
- आत्म-बोध: व्यक्ति द्वारा अपनी क्षमताओं के पूर्ण दोहन के लिए लक्ष्य निर्धारित और प्राप्त करना
- स्वतंत्रता: दूसरों पर सांवेगिक निर्भरता के बजाय आत्मनिर्भर होना

II. अंतर्व्यक्तिक/पारस्परिक कौशल

- पारस्परिक संबंध: सामाजिक रूप से पारस्परिक रूप से संतोषजनक संबंध बनाना और बरकरार रखना
- सामाजिक उत्तरदायित्व: व्यक्ति द्वारा स्वयं को सामाजिक समूहों के भाग के रूप में पहचानना और अनुभूत करना, साथ ही साथ उनका सहयोग करने के लिए कार्य करना।
- तदनुभूति: दूसरों को कैसा महसूस होता है, इसके बारे में जागरूक होना और समझना

III. अनुकूलन योग्यता पैमाने

- समस्या समाधान: अंतःव्यक्ति और अंतर्व्यक्तिक/पारस्परिक समस्याओं के प्रभावी समाधान करना।
- वास्तविकता परीक्षण: संवेगों को वास्तविकता और तथ्यों से जोड़े रखना
- लचीलापन: परिवेश में परिवर्तन का सामना करना और अनुकूलित होना

IV. तनाव-प्रबंधन पैमाने

- तनाव सह्यता: व्यक्ति द्वारा संवेगों को प्रभावी और रचनात्मक रूप से प्रबंधित करना।
- आवेग नियंत्रण: कार्य करने से पहले संवेगों और सोच को प्रभावी ढंग से नियंत्रित करना।

V. सामान्य मनःस्थिति

- प्रसन्नता: स्वयं से, अन्य से और सामान्य रूप से जीवन से संतुष्ट महसूस करना
- आशावाद: जीवन के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण रखना

4.6.1.1 EI के बार ऑन (Bar-On) मॉडल पर आधारित आकलन साधन

बार-ऑन (Bar-On) सांवेगिक लब्धि विषय सूची (EQ-i) EI बार-ऑन मॉडल पर आधारित है। मूल EQ-i, 133-आइटम्स वाला स्व-रिपोर्ट उपाय है जो ऊपर वर्णित अनुसार समग्र सांवेगिक बुद्धि और उप-कौशलों का आकलन करता है। यह 17 वर्ष और उससे अधिक आयु के व्यक्तियों के लिए मानकीकृत है और इसमें ऐसे वर्णनात्मक वाक्य शामिल हैं, जिन्हें व्यक्ति 5 बिंदु पैमाने पर रेट करता है जिसमें (1) "बहुत कम या मेरे बारे में सच नहीं है" से लेकर (5) "मेरे लिए आम बात या मेरे बारे में बिल्कुल सच है" का विस्तार शामिल है। प्रश्नावली को पूरा होने में लगभग 30 मिनट लगते हैं। EQ-i पर औसत या इससे ऊपर के अंक इंगित करते हैं कि संबंधित व्यक्ति सांवेगिक और सामाजिक कामकाज में प्रभावी है। दूसरी ओर, कम अंक अच्छा निष्पादन करने में असमर्थता और सांवेगिक, सामाजिक और/या व्यवहार संबंधी समस्याओं के होने को इंगित करते हैं। तनाव सह्यता, आवेग नियंत्रण, सामाजिक जिम्मेदारी, वास्तविकता परीक्षण और समस्या समाधान के पैमानों पर उल्लेखनीय रूप से कम अंक अनुकूलन संबंधी अनुचित व्यवहार और इसका सामना करने में संभावित चुनौतियों को इंगित करते हैं। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि इसके प्रारंभिक प्रकाशन के बाद से, बार-ऑन (Bar-On) EQ-i को संशोधित किया गया है और 2011 में EQ-i 2.0 को अद्यतन किया गया है और इसमें अलग बहु-रेटकर्ता 360-डिग्री मापन भी शामिल है जिसमें उन व्यक्तियों से पूछताछ की जाती है जो आकलन के अधीन व्यक्ति को जानते हैं (जैसे पर्यवेक्षक, सह-कार्यकर्ता, परिवारिक सदस्य, मित्र आदि) ताकि विभिन्न आइटम्स पर उसके व्यवहार को रेट किया जा सके। 7 से 17 वर्ष के बच्चों और किशोरों में सांवेगिक और सामाजिक रूप से बुद्धिमत्तापूर्ण व्यवहार को मापने के लिए स्व-रिपोर्ट साधन के रूप में युवा संस्करण- EQ-i: YV उपलब्ध है।

4.6.2 EI का निष्पादन मॉडल

गोलमैन के प्रारंभिक मॉडल (गोलमैन Goleman, 1998) में मुख्यतया व्यक्तिगत सक्षमताओं के रूप से वर्गीकृत की गई सांवेगिक बुद्धि जो स्वयं में संवेगों को पहचानने और प्रबंधित करने से संबंधित हैं; और सामाजिक सक्षमताएं जो दूसरों में संवेगों को पहचानने और प्रबंधित करने से जुड़ी हैं, के पांच आयाम शामिल थे। व्यक्तिगत सक्षमताओं में आत्म जागरूकता, आत्म विनियमन और अभिप्रेरणा शामिल हैं; जबकि सामाजिक सक्षमताओं में सहानुभूति और सामाजिक कौशल शामिल हैं।

इसके बाद, मॉडल का विस्तार किया गया और चार भागों (quadrant)— आत्म जागरूकता, आत्म प्रबंधन सामाजिक जागरूकता और संबंध प्रबंधन के साथ मैट्रिक्स प्रारूप बनाकर इसे फिर से संरचित किया गया (बॉयज़िट्स, गोलमैन, और रे Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000) (चित्र 4.4 देखें)।

	आत्म	सामाजिक-संबंधात्मक
जागरूकता	<u>आत्म-जागरूकता</u> सांवेगिक जागरूकता सटीक आत्म-मूल्यांकन आत्म-अभिप्रेरणा आत्म-विश्वास	<u>सामाजिक जागरूकता</u> तदनुभूति संटनात्मक जागरूकता सेवा अभिमुखीकरण

विनियमन	आत्म-प्रबंधन	संबंध प्रबंधन
	सांवेगिक आत्म नियंत्रण	अन्यों को विकसित करना
	पारदर्शिता	प्रेरणादायक नेतृत्व
	अनुकूलन योग्यता	प्रभाव
	उपलब्धि उन्मुख	बदलाव उत्प्रेरक
	पहल	द्वंद प्रबंधन
	आशावाद	टीमवर्क एवं सहभागिता

चित्र 4.4: गोलमैन (Goleman) का EI मॉडल

(स्रोत: https://www.physio-pedia.com/Emotional_Intelligence)

ऊपर दिए गए मॉडल में आत्म और सामाजिक जागरूकता, साथ ही विनियमन के बीच समान क्षेत्रों द्वारा चारभाग बनाए गए हैं। जैसा कि हम जानते हैं, संवेगों की महसूस करना/जागरूकता और विनियमन/प्रबंधन दो प्रमुख सांवेगिक बुद्धि योग्यताएं हैं। हालांकि, इन योग्यताओं के होने का मतलब यह नहीं है कि इनमें निहित सभी सक्षमताएं या कौशल, भी हमारे पास मौजूद हैं। इन्हें अर्जित किया जाना अपेक्षित है। उदाहरण के लिए, सामाजिक जागरूकता होने का अर्थ है कि व्यक्ति के पास दूसरों में संवेगों को पहचानने की अंतर्निहित क्षमता है। हालांकि, इसका मतलब यह नहीं है कि संबंधित व्यक्ति के पास तदानुभूति या संगठनात्मक जागरूकता भी है। ये ऐसी सांवेगिक सक्षमताएं हैं जिन्हें अतिरिक्त अनुभव या प्रशिक्षण के माध्यम से हासिल करने की आवश्यकता होती है, हालांकि सामाजिक जागरूकता होने का अर्थ है कि इस क्षेत्र में कौशल अर्जन आसान होगा। इस तरह, आत्म-जागरूकता, सामाजिक जागरूकता, आत्म-विनियमन और संबंध प्रबंधन प्रत्येक कार्यक्षेत्र, संबंधित चार भाग में निहित विशिष्ट सक्षमताओं जिन्हें सीखना है, की नींव के रूप में कार्य करता है (गोलमैन (Goleman), 2001)। ऐसा माना जाता है कि इनमें निपुणता का अर्थ कार्यस्थल पर बेहतर निष्पादन होगा। प्रत्येक क्लस्टर का विवरण नीचे तालिका 4.2 में प्रस्तुत किया गया है:

तालिका 4.2: EI के निष्पादन मॉडल में क्लस्टर और सक्षमताएं

क्लस्टर	विवरण
आत्म जागरूकता	किसी की आंतरिक स्थितियों, वरीयताओं, संसाधनों और अंतर्ज्ञान को जानना।
● सांवेगिक जागरूकता	किसी की संवेगों और उनके प्रभावों को पहचानना
● सटीक आत्म-आकलन	किसी की ताकत और सीमाओं को जानना
● आत्म-विश्वास	इसका अर्थ व्यक्ति के आत्म-मूल्य और योग्यताओं का बोध है
आत्म-प्रबंधन	व्यक्ति की आंतरिक स्थितियों, आवेगों और संसाधनों के प्रबंधन का संदर्भ देता है।
● सांवेगिक आत्म-नियंत्रण	बाधाकारी संवेगों और आवेगों को नियंत्रित रखता है
● पारदर्शिता	व्यक्ति द्वारा अपने मूल्यों से संगत रहते हुए सत्यता बनाए रखना
● अनुकूलन	परिवर्तन का सामना करने में लचीलापन

● उपलब्धि	उत्कृष्टता के मानक को खरा उतरने या इससे बेहतर करने का प्रयास
● पहल	अवसर मिलने पर कार्य करने के लिए तैयार रहना
● आशावाद	बाधाओं और असफलताओं के बावजूद लक्ष्य प्राप्ति में धैर्य रखना
सामाजिक जागरूकता	यह संदर्भ देता है कि लोग संबंधों को किस तरह संभालते हैं और दूसरों की भावनाओं, जरूरतों और चिंताओं के बारे में जागरूक हैं।
● सहानुभूति	दूसरों की भावनाओं और दृष्टिकोणों को समझना, और उनकी चिंताओं में सक्रिय रुचि लेना
● संगठनात्मक जागरूकता	समूह की सांवेगिक धाराओं और शक्ति संबंधों को पढ़ना
● सेवा उन्मुख	ग्राहकों की जरूरतों का पूर्वानुमान लगाना, पहचानना और उन्हें पूरा करना
संबंध प्रबंधन	अन्यों में वांछनीय प्रतिक्रियाओं को उत्प्रेरित करने के कौशल या निपुणता से संबंधित।
● दूसरों का विकास करना	दूसरों की विकासात्मक जरूरतों को समझना और उनकी क्षमताओं को बढ़ाना
● प्रेरणादायक नेतृत्व	व्यक्तियों और समूहों को प्रेरित और मार्गदर्शन करना
● बदलाव उत्प्रेरक	बदलाव की पहल या प्रबंधन
● प्रभाव	प्रोत्साहन के लिए प्रभावी कार्यनीतियां तैयार करना
● द्वंद प्रबंधन	असहमतियों पर वार्तालाप करना और समाधान
● टीमवर्क एवं सहभागिता	साझा लक्ष्यों की ओर अन्यों के साथ काम करना। समूह तालमेल स्थापित करना।

यह मॉडल अद्वितीय है, चूंकि जहां अन्य EI मॉडल कल्याण और अनुकूलन आदि कार्यक्षेत्र के संदर्भ में सांवेगिक बुद्धि योग्यताओं पर चर्चा करते हैं परंतु निष्पादन मॉडल विशेष रूप से नेतृत्व क्षमता पर जोर देने के साथ कार्यस्थल पर निष्पादन को लक्षित करता है। यह कार्यस्थल उत्पादकता और परिणामों के विश्लेषण और इष्टतमीकरण के लिए अपने लक्षित योगदान निर्मित करता है। हाल की समीक्षाओं से पता चला है कि जैसे-जैसे व्यक्ति कॉर्पोरेट जिम्मेदारियों में उत्तरोत्तर ऊपर जाता है वैसे-वैसे सांवेगिक दक्षताओं का महत्व बढ़ता जाता है (गोलमैन Goleman, 2002)।

4.6.2.1 EI के निष्पादन मॉडल के आधार पर आकलन साधन

डैनियल गोलमैन (Daniel Goleman) और रिचर्ड बॉयजेटिस (Richard Boyatzis) द्वारा विकसित इस मॉडल के तहत सांवेगिक सक्षमताओं के आकलन के लिए प्राथमिक साधन सांवेगिक सक्षमता इन्वेंटरी (ईसीआई) है। साधन का वर्तमान संस्करण ECI-2.0 है। यह साधन 18 सक्षमताओं का आकलन करता है जो ऊपर वर्णित निष्पादन मॉडल द्वारा उल्लिखित चार भागों में व्यवस्थित किया जाता है: आत्म जागरूकता, सामाजिक जागरूकता, आत्म प्रबंधन और संबंध प्रबंधन। मूल ECI में हालांकि 7 बिंदु पैमाना था, परंतु वर्तमान संस्करण— ECI 2.0 में नया 6 बिंदु पैमाना है, जो कि व्यावहारिक रूप से इस तरह निर्धारित है: 1 = कभी नहीं, 2 = बहुत ही कम, 3 = कभी-कभार, 4 = अकसर, 5 = लगातार, और 6 = पता नहीं; जो कि किसी व्यक्ति के पर्यवेक्षण पर

निर्भर करते हुए जिस व्यक्ति का आकलन किया जा रहा है, आइटम में दिए गए व्यवहार या प्रकृति की आवृत्ति से प्रदर्शित होता है। किसी सक्षमता के लिए रिपोर्ट किए गए अंक 'उस सक्षमता स्तर को इंगित करते हैं जो कि प्रतिभागी के दिन-प्रतिदिन के कार्य व्यवहारों की सबसे महत्वपूर्ण विशेषता है जो दूसरों की प्रतिक्रिया पर आधारित है'। रिपोर्ट से प्राप्त प्रतिक्रिया का उपयोग प्रशिक्षण, परामर्श और प्रतिक्रिया के माध्यम से वांछित सक्षमताओं को विकसित करने के लिए किया जा सकता है।'

स्व आकलन प्रश्न 3

1) EI के मिश्रित मॉडल की केंद्रीय धारणा क्या है?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2) बार-ऑन के मॉडल और EI के निष्पादन मॉडल के बीच क्या अंतर है?

.....
.....
.....
.....
.....

3) बार-ऑन मॉडल के तहत EI का मापन किस तरह किया जाता है?

.....
.....
.....
.....
.....

4) EI के निष्पादन मॉडल के चार भागों (quadrants) की व्याख्या करें।

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5) निष्पादन मॉडल के तहत EI का मापन किस तरह किया जाता है?

.....

.....

.....

.....

.....

4.7 सारांश

ऐसे तीन प्राथमिक ढांचे हैं जिनमें सांवेगिक बुद्धि के मॉडलों को वर्गीकृत किया जा सकता है। इनमें (a) योग्यता आधारित मॉडल (ability models) जो सांवेगिक बुद्धि को मानसिक योग्यताओं के समकक्ष बताते हैं और उनका ऐसे साधनों के माध्यम से आकलन करते हैं जो प्रतिक्रियाओं को सही और गलत में वर्गीकृत करते हैं, जैसे कि बुद्धि परीक्षण; (b) सक्षमता या मिश्रित मॉडल (competency or mixed models) जो विशिष्ट अंतर्निहित सांवेगिक बुद्धि क्षमताओं या विशेषकों के आधार पर सीखी गई सक्षमताओं के रूप में सांवेगिक बुद्धि कौशल को संदर्भित करते हैं; और अंत में, (c) विशेषक मॉडल (trait models) जो यह प्रस्तावित करते हैं कि सांवेगिक बुद्धि योग्यताएं, योग्यताओं के बजाय व्यक्तित्व विशेषकों के समान हैं और इनके आकलन के लिए व्यक्तित्व परीक्षण जैसे उपायों को अपनाते हैं। संवेगों को पहचानने, संसाधित करने और उपयोग करने पर ध्यान केंद्रित रखने की समानताओं को बरकरार रखते हुए प्रत्येक मॉडल कुछ विशिष्टताएं प्रस्तुत करता है। EI के विभिन्न मॉडल विरोधाभासी होने के बजाय एक-दूसरे के पूरक हैं। (सियारोकी, चान और कैपुटी Ciarrochi, Chan & Caputi, 2000) और गोलमैन (Goleman) (2001) स्वीकार करते हैं कि EI दृष्टिकोण में विविधता इस क्षेत्र की "मजबूती" को दर्शाती है। विभिन्न मॉडलों पर आधारित सांवेगिक बुद्धि का आकलन भी वर्णित किया गया था।

4.8 प्रमुख शब्द

EI का योग्यता मॉडल : मेयर, सालोवी और कारुसो (Mayer, Salovey and Caruso) द्वारा EI का योग्यता मॉडल सांवेगिक बुद्धि को "संवेगों को महसूस करने, चिंतन में सहायता के लिए संवेगों को सृजित और इनका आकलन करने की योग्यता ताकि संवेगों और सांवेगिक अर्थों को समझने और संवेगों को विचारपूर्वक इस तरह नियंत्रित करने की क्षमता जिससे सांवेगिक और बौद्धिक विकास को बढ़ावा मिले" के रूप में परिभाषित किया है।

EI का विशेषक मॉडल : इस मॉडल के तहत विशेषक सांवेगिक बुद्धि को व्यक्तित्व फ्रेमवर्क के भीतर स्थित माना जाता है और इसे "व्यक्तित्व पदानुक्रम के निचले स्तर पर स्थित सांवेगिक आत्म-प्रत्यक्षण के समूह" के रूप में परिभाषित किया जाता है (पेट्राइड्स, पीटा एवं अन्य, Petrides, Pita et. al., 2007)।

- EI का मिश्रित मॉडल** : मिश्रित मॉडल सांवेगिक बुद्धि के वर्णन और मापन में योग्यताओं/कौशलों और व्यक्तित्व विशेषक दोनों पर विचार करते हैं, जैसे, बार-ऑन (Bar-On) का EI मॉडल और गोलमैन (Goleman) का EI का निष्पादन मॉडल
- EI का जेनोस मॉडल** : यह पामर, स्टॉफ, हार्मर और गिग्नैक (Palmer, Stough, Harmer & Gignac) (2009) द्वारा विकसित EI मॉडल है, जिसे कार्यस्थल के संदर्भ में लागू किया जाता है।
- आत्म जागरूकता** : यह व्यक्ति की आंतरिक स्थितियों, वरीयताओं, संसाधनों और अंतर्ज्ञान को जानने के संदर्भ में है।
- आत्म प्रबंधन** : यह व्यक्ति की आंतरिक स्थिति, आवेगों और संसाधनों के प्रबंधन को संदर्भित करता है।
- सामाजिक जागरूकता** : यह लोगों द्वारा संबंधों की संभाल और दूसरों की भावनाओं, जरूरतों और चिंताओं के बारे में जागरूकता संदर्भित करती है।
- संबंध प्रबंधन** : यह दूसरों में वांछनीय प्रतिक्रियाओं को प्रेरित करने के कौशल या निपुणता को संदर्भित करता है।

4.9 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर

स्व आकलन प्रश्न 1

- 1) सांवेगिक बुद्धि के योग्यता मॉडल की केंद्रीय धारणा यह है कि यह निर्मिति व्यक्तित्व विशेषक नहीं बल्कि बुद्धि जैसी योग्यता है। यह प्रस्तावित करती है कि EI एक प्रकार की प्रचंड (hot) बुद्धि है क्योंकि यह स्वयं और किसी की सामाजिक पहचान से जुड़ी सांवेगिक जानकारी को संसाधित करने से संबंधित है।
- 2) सबसे बुनियादी शाखा सांवेगिक प्रत्यक्षण है। सबसे जटिल सांवेगिक प्रबंधन है।
- 3) दूसरी शाखा सांवेगिक सौकर्य (facilitation) है जो सोच-विचार में सहायता और सहयोग में संवेगों की क्षमता को संदर्भित करती है ताकि व्यक्ति निर्णय ले सके और योजनाबद्ध तरीके से कार्य कर सके। शाखा 3 को सांवेगिक समझ कहा जाता है और यह इन्हें लेबल करने और अलग-अलग संवेगों में अंतर करके संवेगों का विश्लेषण करने और इसके अर्थ निरूपण से संबंधित है।
- 4) योग्यता मॉडल के तहत, EI का आकलन मेयर, सलोवी, कारुसो, सांवेगिक बुद्धि परीक्षण (MSCEIT) का उपयोग करके किया जाता है। इस परीक्षण में आत्म-रिपोर्ट साधन के विपरीत, प्रश्नों का सही या गलत उत्तर होता है और उनके अंकों की गणना करके प्राप्तांक गिने जाते हैं जिसके आधार पर यह अंतर तय किया जाता है कि व्यक्ति के पास संबंधित योग्यता है या नहीं।

स्व आकलन प्रश्न 2

- 1) विशेषक मॉडल की केंद्रीय धारणा यह है कि संवेगों का स्वरूप चूंकि अत्यधिक व्यक्तिपरक है, इसलिए सांवेगिक बुद्धि को योग्यता नहीं बल्कि व्यक्तिगत विशेषता

माना जा सकता है जो संवेगों का उपयोग करने में उसकी अपनी योग्यता के बारे में व्यक्ति की स्वयं के प्रत्यक्षण को संदर्भित करती है।

- 2) दो मॉडलों के बीच प्राथमिक अंतर यह है कि योग्यता मॉडल EI को एक प्रकार की योग्यता या वास्तविक बुद्धि के रूप में मानता है, वहीं विशेषक मॉडल मानता है कि सांवेगिक बुद्धि व्यक्तिपरक प्रत्यक्षण या संवेगों को पहचानने और उपयोग करने की क्षमता के बारे में स्वयं की प्रभावकारिता है। योग्यता मॉडल मानता है कि उच्च या निम्न EI वाले व्यक्तियों का आकलन किया जा सकता है और पहचाना जा सकता है। दूसरी ओर विशेषक मॉडल से पता चलता है कि सांवेगिक रूप से बुद्धिमान व्यक्ति की पहचान के लिए प्ररूपी प्रोफाइल संभव नहीं है चूंकि संवेग गतिशील हैं और उन पर संदर्भ के अनुसार विचार किया जाना चाहिए।
- 3) जीनोस मॉडल का विकास संगठनों की विशिष्ट प्रशिक्षण और विकास संबंधी जरूरतों को पूरा करने के लिए किया गया था, जिनके बारे में पाया गया कि अन्य EI मॉडलों में व्यापक और सामान्य दृष्टिकोण के चलते इन्हें पूरा नहीं किया गया है। मॉडल छह मुख्य सांवेगिक सक्षमताओं – सांवेगिक आत्म-जागरूकता, अन्यो की सांवेगिक जागरूकता, प्रामाणिकता, सांवेगिक तर्कना, आत्म प्रबंधन और सकारात्मक प्रभाव, की पहचान करता है। ये सक्षमताएं कार्यस्थल पर उत्पादक या अनुत्पादक सांवेगिक स्थितियों में वृद्धि कर सकती है। उदाहरण के लिए, ऐसा व्यक्ति जो 'प्रामाणिकता' में कमतर हो, उसे विश्वास के लायक नहीं समझा जाएगा, जबकि इस सक्षमता में ऊपर स्थित व्यक्ति को विश्वसनीय माना जाएगा। एक गैर-विश्वसनीय व्यक्ति से टीम संबंधों और निष्पादन पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की आशंका रहती है, जबकि विश्वास योग्य व्यक्ति के टीम कार्यकर्ता और टीम अग्रणी होने की संभावना रहती है।
- 4) विशेषक मॉडल के तहत, EI को विशेषक सांवेगिक बुद्धि प्रश्नावली या TEIQue नामक स्व रिपोर्ट साधन का उपयोग करके मापा जाता है।
- 5) जेनोस मॉडल के तहत EI को जेनोस सांवेगिक बुद्धि विषय सूची (जेनोस EI) के माध्यम से मापा जाता है।

स्व आकलन प्रश्न 3

- 1) EI के मिश्रित मॉडल की केंद्रीय धारणा यह है कि इसे योग्यताओं और व्यक्तिगत विशेषताओं के संयोजन के रूप में सबसे अच्छे से प्रतिनिधित्व किया जा सकता है।
- 2) बार-ऑन मॉडल कल्याण और अनुकूलन के सामान्य संदर्भ में सांवेगिक बुद्धि की चर्चा करता है जबकि निष्पादन मॉडल को कार्यस्थल निष्पादन पर सांवेगिक बुद्धि का प्रभाव विशिष्ट संदर्भ के साथ बनाया गया है।
- 3) बार-ऑन मॉडल EI का आकलन करने के लिए 133- आइटम्स वाले स्व-रिपोर्ट उपाय EQ-i का उपयोग करता है।
- 4) निष्पादन मॉडल आत्म और सामाजिक जागरूकता के साथ-साथ नियंत्रण के बीच इंटरसेक्शन द्वारा सृजित चार भागों (quadrants) के मेट्रिक्स प्रारूप में व्यवस्थित सक्षमताओं के समूह के तौर पर सांवेगिक बुद्धि को प्रतिनिधित्व करता है। इससे चार अंतर्निहित EI क्षमताएं –आत्म जागरूकता, आत्म प्रबंधन, सामाजिक जागरूकता और संबंध प्रबंधन, सृजित होती हैं। इसमें प्रत्येक चतुर्थांश

में इसके भीतर विशिष्ट सक्षमताएं होती हैं। संबंधित सक्षमता के विकास के लिए सांवेगिक बुद्धि में अंतर्निहित क्षमता होना आवश्यक है। हालांकि, यह अपने आप में पर्याप्त नहीं है। उदाहरण के लिए, उच्च स्तर की सामाजिक जागरूकता सहानुभूति संबंधी योग्यता अर्जित करना संभव बनाती है हालांकि फिर भी निष्पादन पर उल्लेखनीय प्रभाव डालने के लिए यह आवश्यक है कि तदानुभूति कौशल में अतिरिक्त प्रशिक्षण लिया जाए।

- 5) सांवेगिक बुद्धि के निष्पादन मॉडल के तहत EI को मापने के लिए सांवेगिक सक्षमता विषय सूची (ईसीआई) का उपयोग किया जाता है।

4.10 इकाई के अंत में प्रश्न

- 1) सांवेगिक बुद्धि के क्षेत्र में मुख्य सिद्धांत कौन से हैं? उनके बीच क्या समानताएं और अंतर हैं?
- 2) कौन से EI सिद्धांत विशेष रूप से कार्यस्थल संदर्भों के अनुरूप हैं?
- 3) नीचे दिए गए सिद्धांतों के साथ नीचे सूचीबद्ध केंद्रीय धारणाओं का मिलान करें:

a) EI अनिवार्यतः व्यक्तित्व विशेषता है।	1) प्रदर्शन मॉडल
b) EI प्रचंड (hot) बुद्धि है।	2) विशेषक मॉडल
c) EI का पहलू व्यक्तित्व से समानांतर है।	3) योग्यता मॉडल
d) EI में सीखी हुई सक्षमताओं का समावेश है।	4) मिश्रित मॉडल

4.11 इकाई के अंत में प्रश्नों के उत्तर

- 1) समानताओं और अंतरों सहित मुख्य EI सिद्धांत निम्नानुसार हैं:
 - योग्यता मॉडल
 - जेनोस मॉडल
 - विशेषक मॉडल
 - मिश्रित मॉडल जैसेबार-ऑन और गोलमैनके निष्पादन मॉडल
- 2) जेनोस मॉडल और निष्पादन मॉडल दोनों अन्य मॉडलों से विशिष्ट हैं चूंकि इनकी परिकल्पना कार्यस्थल संदर्भों में उपयोग के लिए की गई है।
- 3) a- 2; b- 3; c- 4; d- 1

4.12 संदर्भ

Bar-On, R. (1997). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

Bar-On, R. (2002). EQ-I: Bar-On emotional quotient inventory technical manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

Boyatzis, Q.E., Goleman, D., & Rhee, K.S. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory

(ECI). In R. Bar-On and J.D. Parker (Eds.) Handbook of Emotional Intelligence. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Ciarrochi, J.V., Chan, A.Y.C., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28, 539-561

Emmerling, R.J. and Goleman, D. (2003). Emotional intelligence : issues and common misunderstandings. [Online.] Available WWW: www.eiconsortium.org/research/ei_issues_and_common_misunderstandings.htm.

Goleman, Daniel (1995). *Emotional Intelligence, Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. In C. Cherniss & D. Goleman (Eds). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups and organisations*. (pp. 27-44). New York: Jossey Bass.

Matthews , G. , Zeidner , M. , & Roberts , R. D.(2007). Emotional intelligence: Consensus, controversies, and questions . In G. Matthews , M. Zeidner , & R. D. Roberts(Eds.), *The science of emotional intelligence: Knowns and unknowns* (pp. 3 – 46). Oxford : Oxford University Press.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 60, 197–215.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300.

Palmer, B. and Stough, C. (2001). *Workplace SUEIT: Swinburne University EI Test – Technical Manual*, Organisational Psychology Research Unit, Swinburne University, Hawthorn.

Palmer, B. R., Stough, C., Harmer, R., & Gignac, G. (2009). The Genos Emotional Intelligence Inventory: A measure designed specifically for workplace applications. In C. Stough, D. H. Saklofske, & J. D. A. Parker (Eds.), *The Springer series on human exceptionality. Assessing emotional intelligence: Theory, research, and applications* (p. 103–116). Springer Science + Business Media.

Petrides , K. V. , Frederickson , N. , & Furnham , A.(2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behaviour at school . *Personality and Individual Differences*, 36, 277 – 293 .

Petrides , K. V. , Pita , R. , & Kokkinaki , F.(2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273 – 289.

4.13 पाठ्य सुझाव

Bar-On, R. (2002). EQ-I: Bar-On emotional quotient inventory technical manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

Emmerling, R.J. and Goleman, D. (2003). Emotional intelligence : issues and common misunderstandings. [Online.] Available WWW: www.eiconsortium.org/research/ei_issues_and_common_misunderstandings.htm.

Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. In C. Cherniss& D. Goleman (Eds). The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups and organisations. (pp. 27-44). New York: Jossey Bass.

Mangal, S.K., &Mangal, S. (2015). Emotional intelligence: managing emotions to win in life. Delhi: PHI Learning Private Limited.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., &Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300.

Petrides , K. V. , Pita , R. , &Kokkinaki , F.(2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space .*British Journal of Psychology*, 98, 273 – 289.

