

खंड 5
सांवेगिक बुद्धि के अनुप्रयोग

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 8 विविध संदर्भों में सांवेगिक बुद्धि का अनुप्रयोग*

संरचना

- 8.1 परिचय
- 8.2 उद्देश्य
- 8.3 सांवेगिक बुद्धि (Emotional Intelligence, EI) का महत्व
- 8.4 शैक्षणिक व्यवस्थाओं में EI का उपयोग
 - 8.4.1 विद्यार्थियों में सांवेगिक बुद्धि को प्रोत्साहन
 - 8.4.2 सांवेगिक रूप से बुद्धिमान समुदायों के रूप में स्कूलों को प्रोत्साहन
- 8.5 कार्यस्थल पर EI का उपयोग
- 8.6 स्वास्थ्य, मानसिक स्वास्थ्य और कुशल क्षेम के लिए EI का उपयोग
- 8.7 पारस्परिक संबंधों और द्वंद्व प्रबंधन में EI का उपयोग
- 8.8 सारांश
- 8.9 प्रमुख शब्द
- 8.10 स्व-आकलन प्रश्नों के उत्तर
- 8.11 इकाई के अंत में प्रश्न
- 8.12 संदर्भ
- 8.13 पाठ्य सुझाव

8.1 परिचय

सांवेगिक बुद्धि (EI) की निर्मिति ने अकादमिक और प्रबंधन कार्यक्षेत्र में बहुत महत्व प्राप्त किया है, अब इसने विभिन्न अन्य क्षेत्रों जैसे खेल, सेना, पुलिस और अन्य सेट अप में भी महत्व प्राप्त करना शुरू कर दिया है। सांवेगिक बुद्धि के मुख्य तत्व – आत्म जागरूकता, अभिप्रेरणा, आत्म प्रबंधन, तदनुभूति और संबंध प्रबंधन – मूल रूप से वे कौशल हैं जो हमें विभिन्न परिस्थितियों में स्वयं को प्रभावी ढंग से समझने और प्रबंधित करने में सहायता करते हैं। इसके अलावा ये कौशल हमें विभिन्न संदर्भों में प्रभावी तरीके से अपने आस-पास के अन्य लोगों को समझने और हमारे संबंधों को प्रबंधित करने में सक्षम बनाते हैं। इस तरह EI कौशल इस दुनिया में हमारे प्रभावी कामकाज और समायोजन को सुगम बनाती है। सांवेगिक रूप से बुद्धिमान व्यक्ति तनाव का प्रबंधन करने में सक्षम होते हैं, चीजों को विभिन्न दृष्टिकोणों से समझते हैं, सकारात्मक दृष्टिकोण रखते हैं, समस्याओं या संकट से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से तन्यक होते हैं, प्रभावी समायोजी रणनीतियों को अपनाते हैं और स्वयं को और अन्यो को महत्व देते हैं।

इस तरह ऐसे लोग किसी भी तरह की स्थिति या व्यवस्था में एक परिसंपत्ति हैं जो लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता करने के साथ-साथ संतुलन और सद्भाव का माहौल बनाने में योगदान कर सकते हैं। इस इकाई में हम ऐसे विभिन्न क्षेत्रों के बारे में चर्चा करेंगे जहां EI ने महत्वपूर्ण प्रभाव डाला है। हम मुख्यतया शिक्षा, कार्यस्थल,

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

8.2 उद्देश्य

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

- विभिन्न संदर्भों में सांवेगिक बुद्धि (EI) के महत्व से अवगत होना;
- शैक्षणिक व्यवस्थाओं में EI के उपयोग का वर्णन करना;
- कार्यस्थल में EI के उपयोग का वर्णन करना;
- स्वास्थ्य, मानसिक स्वास्थ्य और कुशल क्षेम में EI के उपयोग का वर्णन करना; तथा
- पारस्परिक संबंधों और द्वंद्व प्रबंधन में EI के उपयोग का वर्णन करना।

8.3 सांवेगिक बुद्धि (EI) का महत्व

हम जानते हैं कि सांवेगिक बुद्धि का व्यापक अर्थ स्वयं के और अपने आसपास के अन्य लोगों के संवेगों के प्रति जागरूकता और समझ रखना है। इसका अर्थ यह भी है कि अपने संवेगों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने और सकारात्मक तरीके से संबंधों के परिपोषण के लिए इस समझ का उपयोग किया जाए। सांवेगिक बुद्धि में हमारे व्यवहार और उसके परिणामों को असंख्य क्षेत्रों में प्रभावित करने की क्षमता है, चाहे यह हमारे सामाजिक संबंध हों या पेशेवर निष्पादन। सांवेगिक रूप से बुद्धिमान व्यक्ति अपने संवेगों को बेहतर ढंग से समझने और प्रबंधित करने, और स्वस्थ पारस्परिक संबंधों को प्रोत्साहित करने में सक्षम होता है। आइए उदाहरण देखें। किसी कंपनी में दो व्यक्ति बिक्री प्रबंधक के रूप में काम करते हैं। किसी विशेष दिन अपने लक्ष्य पूरा नहीं करने और ग्राहकों को संतुष्ट करने में सक्षम नहीं होने के चलते दोनों को अपने वरिष्ठ अधिकारी से डांट पड़ती है। उच्च सांवेगिक बुद्धिवाली बिक्री प्रबंधक 'A' डांटे जाने पर उसके द्वारा महसूस की जाने वाली कुंठा समझने में सक्षम है। वह अधिकारी के व्यवहार से क्रुद्ध महसूस करती है, परंतु उससे हुई गलतियों को समझने में सक्षम है। परिणामस्वरूप वह अपने क्रोध को प्रबंधित करती है और भविष्य में अपने निष्पादन में सुधार के लिए रचनात्मक तरीके से इसे निर्देशित करती है। उसके द्वारा पहले से बेहतर निष्पादन और अधिकारी के साथ काम करने के सौहार्दपूर्ण तरीके का परिणाम है कि उसका निष्पादन मूल्यांकन बेहतर रहा और उसकी पदोन्नति हो सकती है। दूसरी ओर, सांवेगिक बुद्धि में कमतर बिक्री प्रबंधक 'B' पेशेवर पहलुओं में सक्षम होने के बावजूद, अपने पेशेवर कौशलों का समुचित उपयोग करने में सक्षम नहीं है चूंकि अधिकारी के प्रति उसके क्रोध में ही उसकी ऊर्जा अपव्यय हो जाती है। वह इसी विचार में डूबा रहता है और किसी अन्य चीज पर ध्यान केंद्रित करने में असमर्थ रहता है। घर पहुंचने के बाद भी वह नकारात्मक विचारों में खोया रहता है और अपने बच्चों और पत्नी को झिड़कता रहता है। अधिकारी के प्रति उसका व्यवहार भी बदल जाता है और वह गलतियों से सीख नहीं पाता है। परिणामस्वरूप, वह पेशेवर विकास की संभावना गंवा देता है और अपने कार्यस्थल संबंधों को भी खराब करता है।

इस तरह, यह स्पष्ट है कि अपने संवेगों को जानना और प्रबंधित करना काफी हद तक हमारी संतुष्टि और सफलता में योगदान देता है। डैनियल गोलमैन (Daniel Goleman) द्वारा 1995 में उनकी बेहद महत्वपूर्ण किताब 'Emotional Intelligence'

प्रकाशित किए जाने के बाद इस संप्रत्यय के लोकप्रिय होने के पश्चात विभिन्न कार्यक्षेत्रों में सांवेगिक बुद्धि के महत्व को महसूस किया गया है। यह माना गया है कि समुचित निर्णय प्रक्रिया, अभिप्रेरित रहने, एकाग्रता पूर्ण काम करने और जीवन के विभिन्न क्षेत्रों में उत्कृष्टता के लिए प्रयासरत रहने हेतु सांवेगिक बुद्धि परम आवश्यक है। सांवेगिक बुद्धि स्कूल और कार्यस्थल में निष्पादन को ही प्रभावित नहीं करती बल्कि हमारे पारस्परिक संबंधों को संभालने, हमारे भागीदारों, पारिवारिक सदस्यों और सहकर्मियों से द्वंद्व प्रबंधन के तरीके को प्रभावित करके जीवन पर भी गहरा प्रभाव डालती है। व्यक्तियों की स्वास्थ्य स्थितियों के साथ-साथ कुशल क्षेम और मानसिक स्वास्थ्य की भावनाओं पर भी सांवेगिक बुद्धि का व्यापक प्रभाव देखा गया है। अगले खंडों में हम शिक्षा, कार्य, स्वास्थ्य, मानसिक स्वास्थ्य और कुशल क्षेम के कार्यक्षेत्रों में और पारस्परिक संबंधों और द्वंद्वों के प्रबंधन में सांवेगिक बुद्धि के उपयोगों और प्रभावों पर चर्चा करेंगे।

8.4 शैक्षणिक व्यवस्थाओं में EI का उपयोग

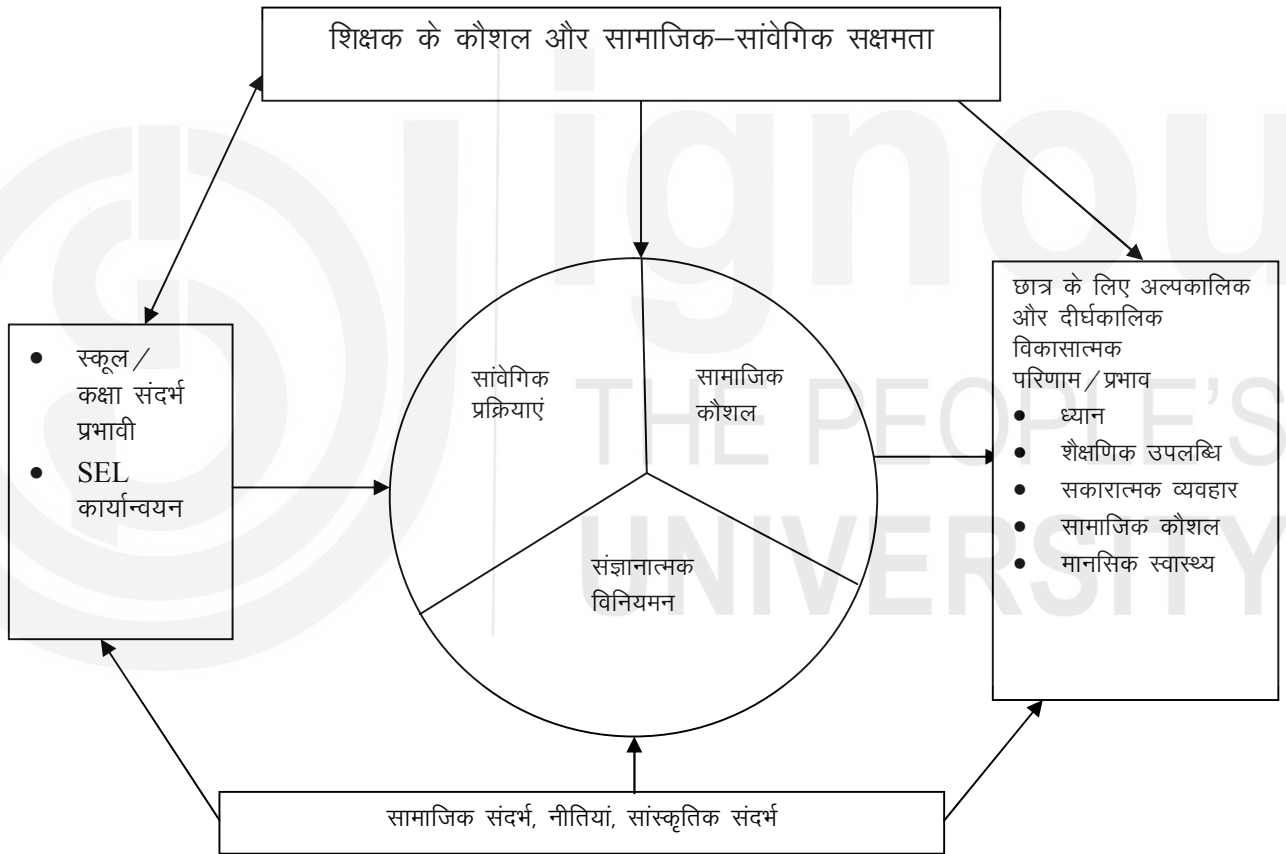
जैसा कि प्लेटो (Plato) ने सदियों पहले कहा था कि सभी अधिगमों का सांवेगिक आधार होता है। उत्तरोत्तर रूप से ऐसा अनुभव किया जा रहा है कि सांवेगिक विकास से मात्र शैक्षणिक प्रदर्शन ही बेहतर नहीं होता है बल्कि छात्र में बेहतर सामाजिक क्षमता पनपती है और उसका सर्वांगीण विकास भी होता है। स्कूल शिक्षार्थियों या सीखने के इच्छुक व्यक्तियों के समूह हैं जहां शिक्षक और छात्र ज्ञान साझा करने और समाज के उत्पादक सदस्यों के रूप में युवाओं के सतत विकास के लिए अनुकूल परिवेश में संवाद करते हैं। शिक्षा का लक्ष्य मात्र ज्ञान प्राप्ति नहीं है बल्कि इसे अपने भीतर आत्मसात और एकीकृत किया जाना चाहिए ताकि व्यक्ति समाज के विकास और कुशल क्षेम में योगदान दे सके। शिक्षा के संदर्भ में इस लक्ष्य की प्राप्ति में सांवेगिक बुद्धि का बेहद महत्वपूर्ण योगदान है। हम शिक्षा के क्षेत्र में छात्रों, शिक्षकों और स्कूल संगठन के तीन स्तरों पर EI के निहितार्थों पर चर्चा करेंगे।

8.4.1 छात्रों में सांवेगिक बुद्धि को प्रोत्साहन

ऐसा पाया गया है कि सांवेगिक बुद्धि बेहतर शैक्षणिक प्रदर्शन और सामाजिक कौशल प्राप्ति में सहायता कर सकती हैं (शानवाल Shanwal, 2004)। साथ ही अध्ययनों ने यह भी दर्शाया है कि छात्रों की सांवेगिक बुद्धि और कक्षाओं में उनके व्यवहार के बीच गहरा संबंध है। सांवेगिक रूप से बुद्धिमान बच्चे अपने संवेगों को प्रबंधित करने में उच्च कौशल दिखाते हैं, व्यक्तिपरक कुशल क्षेम की समझ दिखाते हैं और भविष्य की तनावपूर्ण परिस्थितियों का सामना करने में अनुकूली तन्यकता प्रदर्शित करते हैं (सरनी Saarni, 2000)। दूसरी ओर, इन कौशलों में कमतर लोग अपने समकक्षियों के साथ समुचित पारस्परिक संबंध विकसित करने में सक्षम नहीं होते, और अकसर उनके आक्रामक होने की आशंका रहती है। आज के समय में जब छात्र मात्र शैक्षणिक रूप से उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए ही उत्तरोत्तर बढ़ते दबाव का ही सामना नहीं कर रहे, बल्कि समकक्षी समूहों और आभासी दुनिया द्वारा निर्धारित मानकों पर खरा उतरने और बरकरार रखने के लिए भी दबाव महसूस करते हैं, सांवेगिक रूप से बुद्धिमान होने और सांवेगिक क्षमता के प्रोत्साहन का महत्व अत्यधिक बढ़ गया है।

पश्चिमी देशों में स्कूल शिक्षा प्रणालियां पिछले कुछ वर्षों से छात्रों के सामाजिक और सांवेगिक अधिगम के लिए संरचित सहायता प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित कर रही है। सामाजिक-सांवेगिक अधिगम Social-Emotional Learning (SEL) ऐसा व्यापक शब्द है जिसका उपयोग विभिन्न प्रकार के उन शिक्षा कार्यक्रमों और पाठ्यक्रमों को समाहित

करने के लिए किया जाता है जो उन प्रक्रियाओं पर ध्यान केंद्रित करते हैं जिनके माध्यम से व्यक्ति स्कूल, कार्यस्थल, संबंधों और आम जीवन में सफल होने के लिए अपेक्षित सामाजिक, सांवेगिक, व्यवहारिक और चरित्र संबंधी कौशलों का समूह सीखते हैं (जोन्स और डुलिटल Jones & Doolittle, 2017)। SEL ढांचा चार क्षेत्रों: कौशल, संदर्भ, विकास और परिणाम, पर बल देता है। SEL कौशल को तीन कार्यक्षेत्रों में विभाजित किया गया है: (i) संज्ञानात्मक विनियमन, (ii) सांवेगिक प्रक्रियाएं, और (iii) अंतर्व्यक्तिक/पारस्परिक कौशल। ये कौशल छात्रों के लिए शैक्षणिक उपलब्धियों, पारस्परिक समायोजन और मानसिक स्वास्थ्य और कुशल क्षेप से संबंधित अल्पकालिक और दीर्घकालिक परिणामों को प्रभावित करते हैं। SEL ढांचा अधिगम के संदर्भ को भी ध्यान में रखता है क्योंकि अधिगम के परिणामों पर संदर्भ का महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। SEL कौशल प्रोत्साहन तात्कालिक परिवेश (जैसे पारिवारिक परिवेश, समकक्षी समूह, स्कूल संस्कृति आदि) या व्यापक परिवेश (जैसे सांस्कृतिक और राजनीतिक संदर्भ) से प्रभावित होता है। अग्र लिखित चित्र (चित्र 8.1: जोन्स एंड बाउफार्ड Jones & Bouffard, 2012 से अनुकूलित) SEL ढांचे का चित्रण दर्शाता है।



चित्र 8.1: SEL ढांचा (जोन्स और बाउफार्ड Jones & Bouffard, 2012) से अनुकूलित

उपर्युक्त चित्र शैक्षणिक व्यवस्थाओं में सांवेगिक बुद्धि को प्रोत्साहित करने के लिए अंतःव्यक्ति और अंतर्व्यक्तिक/पारस्परिक प्रणाली स्तर के कारकों की परस्पर क्रिया दर्शाता है। जैसा कि स्पष्ट है सांवेगिक क्षमता विकसित करने में सहायता की आवश्यकता सिर्फ छात्रों तक ही सीमित नहीं है, बल्कि शिक्षकों और स्कूल के समग्र आचार (overall ethos) और वृहत् संदर्भ को भी सुविधाजनक बनाया जाना अपेक्षित है। अगले भाग में हम स्कूलों को सांवेगिक रूप से प्रबुद्ध प्रणालियों के रूप में तैयार करने के महत्व पर चर्चा करेंगे।

8.4.2 सांवेगिक रूप से प्रबुद्ध समुदायों के रूप में स्कूलों को प्रोत्साहन

स्कूल अधिगम समुदाय है। यह ऐसी जगह है जहां औपचारिक चैनलों के साथ-साथ विविध अनौपचारिक चैनलों और गतिविधियों के माध्यम से भी ज्ञान का हस्तांतरण होता है। सांवेगिक रूप से प्रबुद्ध समुदाय के रूप में स्कूलों को प्रोत्साहित करने का अर्थ ऐसा परिवेश तैयार करना है जिसमें सभी हितधारक (छात्र, माता-पिता, शिक्षक और स्कूल प्रशासक) सुरक्षित, समर्थित, प्रशंसित और संबद्ध महसूस करते हों। शोध दर्शाते हैं कि संवेगों को महसूस करना, समझना और उपयोग करना ऐसा कौशल है जिसे सिखाया और सीखा जा सकता है। प्रणालीगत स्तर पर सामाजिक सांवेगिक अधिगम (SEL) कार्यक्रमों को एकीकृत करना छात्रों और शिक्षकों के मध्य ही नहीं बल्कि वृहत् स्कूल परिवेश में भी सांवेगिक बुद्धि के परिपोषण में लाभदायक सिद्ध हुआ है। SEL कार्यक्रमों को स्कूलों में एकीकृत करने के लिए शिक्षकों के साथ-साथ प्रशासकों को भी सांवेगिक बुद्धि कौशल में प्रशिक्षित किए जाने की आवश्यकता होती है जिसके बाद उन्हें संबंधित सहायक सेवाएं उपलब्ध करवाई जानी चाहिए (ब्रैकेट, एलस्टर, वोल्फ, काटुलक और फेल Brackett, Alster, Wolfe, Katulak & Fale, 2007)। ये शोधकर्ता इस बात पर बल देते हैं कि स्कूल स्तर पर SEL कार्यक्रमों के एकीकरण में निम्नलिखित बातों पर ध्यान दिया जाना चाहिए:

- बच्चों को स्कूल के भीतर-बाहर दोनों जगहों में सामाजिक-सांवेगिक कौशलों के उपयोग के लिए शिक्षित करना
- देखभालपूर्ण और संबद्धतापूर्ण अधिगम के परिवेश का निर्माण करके स्कूलों से संबद्धता निर्मित करना।
- विकासात्मक और सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त अनुदेश प्रदान करना
- अधिगम के संज्ञानात्मक, भावात्मक और सामाजिक आयामों का समाधान करते हुए स्कूली निष्पादन का संवर्धन
- स्कूल-परिवार की साझेदारी प्रोत्साहित करना
- सतत मूल्यांकन और सुधार को समाहित करना।

स्व आकलन प्रश्न 1

1) शैक्षणिक व्यवस्था में EI का प्रभाव किन तीन स्तरों पर देखा जा सकता है?

.....

.....

.....

.....

2) SEL ढांचा क्या है?

.....

.....

.....

8.5 कार्यस्थल पर EI का उपयोग

कार्यस्थल में सफलता प्राप्त करने के लिए पारस्परिक संबंध सक्षमताएं और सामाजिक कौशल महत्वपूर्ण परिसंपत्ति हैं। कार्यों की बढ़ती जटिलता, देशों और संस्कृतियों के बीच सहयोग और उत्तरोत्तर बढ़ती व्यापारिक वार्ताओं के साथ, सांवेगिक बुद्धि को व्यावसायिक सफलता के केंद्रीय स्तंभ के रूप में मान्यता प्राप्त हुई है। कार्यस्थल में सफलता में मुख्यतया योगदान देने वाले दो प्रमुख घटक तदनुभूति और सामाजिक कौशल हैं। तदनुभूति अन्यों के संवेगों को चिह्नित करने की क्षमता है और यह किसी अन्य व्यक्ति या किसी घटना को समझने के तरीके को आकार देती है। तदनुभूति पारस्परिक सहयोग को ही सुगम नहीं बनाती, बल्कि यह पूर्वाग्रह, आक्रामकता, और हिंसा की प्रवृत्ति भी कम करती है (ब्रिजमैन Bridgeman, 1981; फेशबैक एवं फेशबैक Feshbach & Feshbach, 1982)। कार्यस्थल में सफलता की ओर ले जाने वाला दूसरा घटक सामाजिक कौशल का प्रभावी उपयोग है। कार्यस्थल पर महत्वपूर्ण समझे जाने वाले सामाजिक कौशलों में मुख्य रूप से पारस्परिक संवादों का प्रबंधन, द्वंद्वों का समाधान, और व्यावसायिक वार्ताएं शामिल हैं। प्रभावी संप्रेषण, अन्यों के साथ सहयोग, लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए सम्मिलित प्रयास, और प्रभावी टीम सृजन क्षमताएं सामाजिक कौशलों का अनिवार्य हिस्सा हैं (जॉन्स, जॉर्ज, और हिल Jones, George, & Hill, 2000)।

निम्नलिखित तालिका (तालिका 8.1, <https://www.helpguide.org/articles/mental&health/emotional-intelligence-at-work-htm> से अनुकूलित) कार्यस्थल पर EI के चार घटकों और उनके उपयोग का वर्णन करती है।

तालिका 8.1: कार्यस्थल में उपयोगी EI

घटक	विवरण	उपयोग
1. आत्म-जागरूकता	अपने निर्णयों का निर्देशित करने के लिए सहज वृत्तियों का उपयोग करते हुए अपने संवेगों और उनके प्रभाव को पहचानने की क्षमता।	व्यावसायिक बैठकों या किसी विषय पर बातचीत के दौरान क्या आप शीघ्रतापूर्वक यह समझ पाते हैं कि कुछ चीजें ऐसी हैं जो जैसी प्रतीत हो रही हैं वस्तुतः वैसी नहीं हैं? आमतौर पर इसे "सहज ज्ञान" (intuition) कहा जाता है, यह सहज ज्ञान सांवेगिक बुद्धि पर आधारित है।
2. आत्म-प्रबंधन	अपने संवेगों और व्यवहार को नियंत्रित करने और बदलती परिस्थितियों के अनुरूप अनुकूल होने की क्षमता।	क्या आप अपने संवेगों को प्रबंधित कर सकते हैं ताकि वे आपकी कार्यक्षमता को बाधित नहीं करें, बल्कि निर्णय प्रक्रिया में आपके लिए सहायक हों? क्या आप यह जानते हैं कि आपको कब सहायता की आवश्यकता है, और क्या आप इसके लिए अनुरोध कर सकते हैं?

3. सामाजिक जागरूकता	अन्यों के संवेगों को भांपने, समझने और इन पर प्रतिक्रिया देने की क्षमता तथा सामाजिक रूप से सहज महसूस करना।	यदि आपके कार्यों के चलते कोई परेशान होता है तो क्या आप यह बता सकते हैं? क्या आप दूसरे व्यक्ति के हंसमुख चेहरे में भी उसके तनाव की झलक पा सकते हैं?
4. संबंध प्रबंधन	अन्यों को अभिप्रेरित, प्रभावित करने और उनसे संबद्ध होने और संघर्ष का प्रबंधन करने की क्षमता।	जब आप परेशान हों अथवा कोई अन्य व्यक्ति व्यथित हो, क्या तब भी आप शांत और लक्ष्य केंद्रित रह सकते हैं? क्या आप हास्य बोध रखते हुए द्वंद्व का समाधान कर सकते हैं अथवा किसी अन्य के दृष्टिकोण को सहजता से सुन सकते हैं?

स्रोत: <https://www.helpguide.org/articles/mental-health/emotionalintelligence-at-work.htm> से अनुकूलित

स्व आकलन प्रश्न 2

1) EI के चारों घटकों और कार्यस्थल पर उनके प्रभाव का संक्षेप में वर्णन करें।

.....

.....

.....

.....

.....

8.6 स्वास्थ्य, मानसिक स्वास्थ्य और कुशल क्षेम के लिए EI का उपयोग

विभिन्न कार्यक्षेत्रों में दिन-प्रतिदिन के कामकाज में EI के संभावित योगदान के संबंध में प्रमाण जुटाने के संदर्भ में, ऐसे विविध शोध संग्रहित हुए हैं जो यह दावा करते हैं कि स्वास्थ्य, मानसिक स्वास्थ्य और कुशल क्षेम पर EI का लाभकारी प्रभाव होता है। EI के समर्थकों (proponents) का दावा है कि समाज में अन्य लोगों के साथ अधिक रचनात्मक और सामंजस्यपूर्ण संबंधों को प्रोत्साहित करके बेहतर कुशल क्षेम और प्रसन्नता प्राप्त की जा सकती है जिससे यह रोजमर्रा की जिंदगी में विशिष्ट लाभ प्रदान करता है (गोलमैन Goleman, 1995; सलोवी एवं मेयर Salovey & Mayer, 1990)। शोधकर्ताओं का सुझाव है कि सांवेगिक रूप से बुद्धिमान ऐसे व्यक्ति जो संवेगों को समझने और प्रबंधित करने में बेहतर रूप से निपुण हों, और इस तरह कमतर EI वाले अपने समकक्षियों की तुलना में अधिक अनुकूल प्रतिक्रिया देने में सक्षम हों, वे कमतर EI वाले समकक्षियों से अधिक स्वस्थ भी रहते हैं (जेडनर, मैथ्यूज़ एवं रॉबर्ट्स Zeidner, Matthews - Roberts, 2012)।

हाल के दशकों में अधिकांश समाजों में स्वस्थता और अस्वस्थता के पैटर्नो में बदलाव आया है। अस्वास्थ्यकर जीवन शैली, लंबे तनाव और स्वास्थ्य संबंधी व्यवहार से जुड़ी जटिलताओं ने स्वास्थ्य संबंधी नए मुद्दों और सतत बीमारियों को सृजित किया है। रोग के समकालीन जैव-मनो-सामाजिक (biopsychosocial) मॉडल स्वास्थ्य और बीमारी का जैविक, मनोवैज्ञानिक और सामाजिक कारकों के समामेलन के रूप में अर्थ निरूपण करते हैं। हाल ही में स्वास्थ्य प्रक्रियाओं में भी संवेगों की भूमिका पर बल दिया गया है। इस अवधारणा को देखते हुए, EI स्वास्थ्य संबंधी परिणामों के लिए सुरक्षात्मक कारक के रूप में काम कर सकती है। निम्नलिखित तालिका (तालिका 8.2, जेडनर, मैथ्यूज एवं रॉबर्ट्स (Zeidner, Matthews & Roberts), 2012 से अनुकूलित) ऐसे मध्यस्थ चरों (mediating variables) की सूची प्रदान करती है जो शारीरिक स्वास्थ्य सुनिश्चित करने में EI द्वारा निभाई गई सुरक्षात्मक भूमिका की व्याख्या करते हैं।

तालिका 8.2: EI और सकारात्मक स्वास्थ्य परिणामों के मध्यस्थ चर (mediating variables)

- सक्रिय स्व-देखभाल स्वास्थ्य तौर-तरीकों का समुचित उपयोग
- स्वास्थ्य संबंधी व्यवहारों के प्रति अधिक कुशल आत्म-विनियमन
- अस्वास्थ्यकर आदतों (धूम्रपान, शराब पीना, नशाखोरी इत्यादि) का त्याग
- स्वास्थ्य देखभाल पेशेवरों के साथ बेहतर संवाद
- स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं से निपटने के लिए लगातार कार्य-उन्मुख सामना (task-oriented coping)
- अधिकाधिक ऐसे सामाजिक सहायता संसाधन जिन पर तनाव या बीमारी के समय भरोसा किया जा सकता है।
- सकारात्मक संवेग और प्रतिरक्षा प्रणाली के संबंधित सकारात्मक प्रभाव

EI को सकारात्मक स्वास्थ्य परिणामों से जोड़ने वाला प्रमुख अवधारणात्मक मार्ग कुशल क्षेम की निर्मिति से गुजरता है। मानसिक स्वास्थ्य पेशेवर और प्राथमिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता दोनों ही व्यक्ति में कुशल क्षेम का बोध बहाल करने और इसे प्रोत्साहित करने पर ध्यान केंद्रित करते हैं। शोधकर्ताओं द्वारा दो प्रकार के कुशल क्षेम को मान्यता दी गई है— सुख विषयक (hedonic) या व्यक्तिपरक कुशल क्षेम और मानव उत्कर्ष (eudaimonic) या मनोवैज्ञानिक कुशल क्षेम। हेडोनिक कुशल क्षेम में प्रसन्नता, आनंद प्राप्ति और पीड़ा से बचाव का एहसास शामिल है, जबकि यूडायमोनिक कुशल क्षेम का अर्थ किसी की पूरी क्षमता की पूर्णता या प्राप्ति है (रयान एवं डेसी Ryan & Deci, 2001)। यूडायमोनिक या मनोवैज्ञानिक कुशल क्षेम व्यक्तिगत विकास, निपुणता, जीवन के उद्देश्य और अर्थ पर बल देता है (राइफ एवं सिंगर Ryff & Singer, 2008), और यह शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य सूचकांक के साथ संबद्ध है (डेसी एवं रयान (Deci & Ryan, 2000) और यह रोग से बचाव और स्वास्थ्य संवर्धन से संबंधित है। EI के स्वास्थ्य परिणामों से संबंधित साहित्य दर्शाते हैं कि EI सामाजिक चुनौतियों, सामाजिक तनाव और पारस्परिक द्वंद्वों का सामना करने के लिए अनुकूली तरीकों को प्रोत्साहित कर; सहायक सामाजिक नेटवर्क के विकास को प्रोत्साहित कर; नकारात्मक संवेगों को कम करके और सकारात्मक संवेगों को बढ़ाकर; और सांवेगिक विनियमन को बढ़ाकर कुशल क्षेम को प्रभावित करती है। संकल्पनात्मक रूप से EI व्यक्तिगत विकास और आत्म बोध पर ध्यान (PWB) से संबंधित है (जेडनर Zeidner)।

अंतःव्यक्ति और अंतर्व्यक्तिक/पारस्परिक संबंध कौशल जो कि EI के अनिवार्य घटक हैं, वे अन्यो के साथ सकारात्मक संबंधों और व्यक्ति द्वारा उसके परिवेश पर दक्षता में योगदान देते हैं जो कि व्यक्तिगत विकास, जीवन में अर्थ के एहसास और आत्मबोध को संभव बनाते हैं (जेडनर एवं ऑलिनिक-शेमेश Zeidner & Olnick-Shemesh, 2010; फ्रायडमैन एवं कर्न Friedman & Kern, 2014)।

स्व आकलन प्रश्न 3

1) विद्वानों द्वारा वर्णित कुशल क्षेप के प्रकारों के नाम बताएं।

.....

.....

.....

.....

.....

2) EI के चलते सकारात्मक स्वास्थ्य परिणाम लाने वाले मध्यस्थ कारक (mediating factors) क्या हैं?

.....

.....

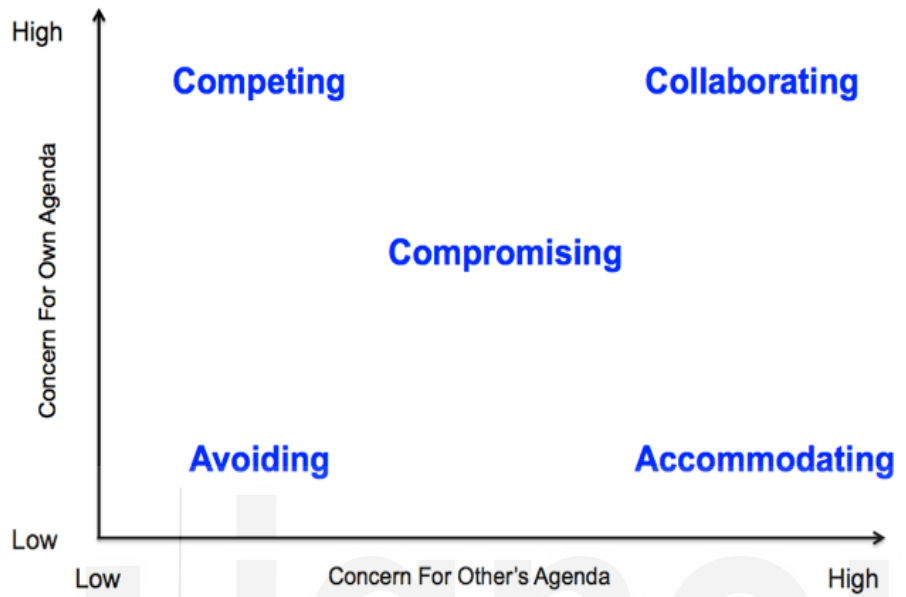
.....

.....

.....

8.7 पारस्परिक संबंधों और द्वंद्व प्रबंधन में EI का उपयोग

द्वंद्व को "ऐसी प्रक्रिया जिसमें एक पक्ष यह मानता है कि अन्य पक्ष द्वारा उसके हितों का विरोध किया जा रहा है या इन्हें नकारात्मक रूप से प्रभावित किया जा रहा है" (वॉल एवं कॉलिस्टर Wall & Callister, 1995)। घर और परिवार, मित्रों के बीच अथवा कार्यस्थल संबंधों में; द्वंद्व किसी भी परिवेश में सृजित हो सकता है। द्वंद्वों का सामना करने और इनका समाधान करने के लिए लोग विभिन्न रणनीतियों और व्यवहार शैलियों का उपयोग करते हैं। द्वंद्वों से निपटने के लिए व्यक्तियों द्वारा अपनाए जाने वाले व्यवहार संबंधी पैटर्न अथवा द्वंद्व प्रबंधन शैलियों (मॉबर्ग Moberg, 2001) को दो आयामों में विभेदित किया है— स्वयं की चिंता और अन्यो की चिंता (ब्लेक एवं मॉटन Blake & Mouton, 1964; रहीम एवं बोनोमा Rahim & Bonoma, 1979)। स्वयं की चिंता उस सीमा (degree) से संदर्भित होती है जहां तक व्यक्ति अपनी चिंताओं को संतुष्ट करने का प्रयास करता है। अन्यो के लिए चिंता उस सीमा (degree) से संदर्भित होती है, जहां तक व्यक्ति अन्यो की चिंता को संतुष्ट करने का प्रयास करता है। इन दो आयामों के आधार पर द्वंद्व से निपटने की पांच शैलियां नामतः एकीकरण (integrating), अनुग्रह (obliging), प्रभुत्ववाद (dominating), टालमटोल (avoiding) और समझौता (compromising), चिह्नित की गई है। निम्नलिखित चित्र (चित्र 8.2: द्वंद्व प्रबंधन शैलियां, उमाना, ओगर, एवं डॉबिसिस



चित्र 8.2: द्वंद्व प्रबंधन शैलियां (उमाना, ओगर, और डॉबिसिस Umama, Ogar, & Djobissie), 2019 से अनुकूलित)

द्वंद्वों का प्रभावी ढंग से प्रबंधन करने के लिए EI महत्वपूर्ण घटक है। व्यक्ति द्वारा स्वयं के संवेगों के साथ-साथ अन्यो के संवेगों को पहचानने और प्रबंधित करने संबंधी EI के अनिवार्य कौशल द्वंद्व प्रबंधन में व्यक्ति की क्षमता को बढ़ाते हैं। EI पारस्परिक मुद्दों और द्वंद्वों का निपटान अधिक रचनात्मक तरीके से करने में मदद करती है जिसका परिणाम द्वंद्व प्रबंधन कौशल के बेहतर विकल्प के रूप में होता है। रचनात्मक शैलियों का उपयोग आगे बेहतर सामाजिक संबंधों को प्रोत्साहित करता है, और इससे आगे संघर्ष की आशंका को कम करता है।

स्व आकलन प्रश्न 4

1) द्वंद्व क्या है?

.....

.....

.....

.....

2) द्वंद्व प्रबंधन की पाँच शैलियाँ कौन सी हैं?

.....

.....

.....

8.8 सारांश

इस इकाई में आपने दिन-प्रतिदिन के जीवन के विभिन्न कार्यक्षेत्रों में EI के महत्व के बारे में जाना। हमने शिक्षा और कार्यस्थल में EI के उपयोगों पर चर्चा की। हमने शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य और कुशल क्षम सुनिश्चित करने में EI के महत्व को समझा। हम द्वंद्वों को प्रबंधित करने संबंधी गतिशीलता से भी अवगत हुए और यह जाना कि पारस्परिक संबंधों के बढ़ोतरी के लिए EI किस प्रकार सहायक हो सकती है।

8.9 प्रमुख शब्द

SEL : सामाजिक सांवेगिक शिक्षण ढांचा, छात्रों में सांवेगिक रूप से बुद्धिमत्तापूर्ण अधिगम के प्रसार और सांवेगिक रूप से प्रबुद्ध स्कूलों को प्रोत्साहित करने की प्रणाली।

सुख विषयक (Hedonic) कुशल क्षम : प्रसन्नता, सुख प्राप्ति और पीड़ा से बचाव को अर्जित करना शामिल है।

मानव उत्कर्ष (Eudaimonic) कुशल क्षम : व्यक्ति की पूर्ण क्षमता की पूर्ति या प्राप्ति को संदर्भित करता है

द्वंद्व : ऐसी प्रक्रिया जिसमें एक पक्ष यह मानता है कि अन्य पक्ष द्वारा उसके हितों का विरोध किया जा रहा है या इन्हें नकारात्मक रूप से प्रभावित किया जा रहा है।

8.10 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर

स्व आकलन प्रश्न 1

- 1) EI का प्रभाव तीन स्तरों नामतः छात्र, शिक्षक और स्कूल प्रबंधन, पर देखा जा सकता है।
- 2) SEL या सामाजिक सांवेगिक अधिगम ढांचा छात्रों में सांवेगिक रूप से बुद्धिमत्तापूर्ण अधिगम के प्रसार और सांवेगिक रूप से प्रबुद्ध स्कूलों को प्रोत्साहित करने के लिए एक प्रणाली है।

स्व आकलन प्रश्न 2

- 1) EI के चार घटक आत्म जागरूकता, आत्म प्रबंधन, सामाजिक जागरूकता और संबंध प्रबंधन हैं। बेहतर EI वाला व्यक्ति अपने और अन्यो के संवेगों के प्रति जागरूक रहते हुए कामकाज करता है। संवेगों की बेहतर समझ और प्रबंधन के चलते वह स्वस्थ कार्यस्थल संबंधों को विकसित करने में सक्षम होता है जिससे सफलता की संभावना बढ़ जाती है।

स्व आकलन प्रश्न 3

- 1) विद्वानों द्वारा दिए गए कुशल क्षम के प्रकार सुख विषयक या हेडोनिक (Hedonic) और मानव उत्कर्ष या युडायमोनिक (Eudaimonic) हैं।

- 2) EI के चलते सकारात्मक स्वास्थ्य परिणामों के लिए अग्रणी मध्यस्थ कारक निम्नानुसार हैं
- सक्रिय स्व-देखभाल स्वास्थ्य प्रथाओं का अधिकाधिक उपयोग
 - स्वास्थ्य संबंधी व्यवहारों के प्रति अधिक कुशल आत्म-नियमन
 - अस्वास्थ्यकर आदतों (धूम्रपान, पीने, नशाखोरी, आदि) का त्याग
 - स्वास्थ्य देखभाल पेशेवरों के साथ बेहतर संवाद
 - स्वास्थ्य समस्याओं से निपटने के लिए सतत कार्य उन्मुख समाधान
 - तनाव या बीमारी के समय निर्भरता के लिए ज्यादा सामाजिक सहायता संसाधन
 - सकारात्मक संवेग और प्रतिरक्षा प्रणाली पर इनसे संबंधित सकारात्मक प्रभाव

स्व आकलन प्रश्न 4

- 1) द्वंद्व को "ऐसी प्रक्रिया जिसमें एक पक्ष यह मानता है कि अन्य पक्ष द्वारा उसके हितों का विरोध किया जा रहा है या नकारात्मक रूप से प्रभावित किया जा रहा है" के रूप में परिभाषित किया गया है (वॉल एवं कालिस्टर Wall & Callister, 1995)।
- 2) द्वंद्व प्रबंधन की पाँच शैलियाँ इस प्रकार हैं— एकीकरण (integrating), अनुग्रह (obliging), प्रभुत्ववाद (dominating), टालमटोल (avoiding) और समझौता (compromising)।

8.11 इकाई के अंत में प्रश्न

1. SEL ढांचे का संक्षेप में वर्णन करें। यह शैक्षणिक व्यवस्थाओं में EI के उपयोग को किस तरह सुविधाजनक बनाता है?
2. EI कार्यस्थल में बेहतर उत्पादकता कैसे प्रदान करती है?
3. व्यक्ति का बेहतर स्वास्थ्य सुनिश्चित करने में EI किस तरह सहायता करती है?
4. बेहतर पारस्परिक संबंधों को प्रोत्साहित करने में EI किस तरह सहायक है?

8.12 संदर्भ

Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The managerial grid*. Houston, TX: Gulf.

Brackett, M. A., Alster, B., Wolfe, C. J., Katulak, N., & Fale, E. (2007). Creating an emotionally intelligent school district: A skill-based approach. In R. Bar-On, J. G. Maree, & M. J. Elias (Eds.), *Educating people to be emotionally intelligent* (pp. 123-137). ABC-Clio, LLC.

Bridgeman, D. (1981). Enhanced role-taking through cooperative interdependence: A field study. *Child Development*, 52, 1231-1238.

- Deci E. L., Ryan R. M. (2000). The <<what>> and <<why>> of goal pursuits: human needs the self-determination of behavior. *Psychol. Inq.* 11 227–268.
- Feshbach, N. D., & Feshbach, S. (1982). Empathy training and the regulation of aggression: Potentialities and limitations. *Academic Psychological Bulletin*, 4, 399–413.
- Friedman H. S., Kern M. L. (2014). Personality, well-Being, and Health. *Annual Review of Psychology*. 65, 719–742.
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam.
- Jones, G. R., George, J. M., & Hill, C. W. I. (2000). *Contemporary Management*, Boston: Irwin McGraw Hill.
- Jones, S. M. & Doolittle, E. J. (2017). Social and Emotional Learning: Introducing the Issue. *The future of children*, 27(1), 3-12.
- Jones, S. M & Bouffard, S. M. (2012). Social emotional learning in schools: From program to strategies. Sharing child and youth development knowledge, 26 (4), Society for research in child development. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED540203.pdf>
- Moberg, J. P. (2001). Linking conflict strategy to the fivefactor model: Theoretical and empirical foundations. *The International Journal of Conflict Management*, 12(1), 47-68.
- Rahim, M. A., & Bonoma, T. V. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports*, 44(3c), 1323- 1344.
- Rosenthal, R. (1977). The PONS test measuring sensitivity to nonverbal cues. In P. McReynolds (Ed), *Advances In Psychological Assessment* (pp. 357-370). San Fransisco: Jossey-Bass.
- Ryan R. M., Deci E. L. (2001). “To be happy or to be self-fulfilled: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being,” in *Annual Review of Psychology* Vol. 52 ed. Fiske S., editor. (Palo Alto, CA: Annual Reviews;) 141–166.
- Ryff C. D., Singer B. H. (2008). Know thyself and become what you are: a eudaimonic approach to psychological well-being. *J. Happiness Stud.* 9, 13–39.
- 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.
- Salovey, P & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

Shanwal, V. K. (2004). *Emotional Intelligence: The Indian scenario*. Delhi: Indian Publishers Distributors.

Umana, E. A., Ogar, C. A. & Djobbissie, I. C. (2019). Tools for Stimulating Collaborative Behaviour among Organizational Members: Evidence from Godfather Investments

Ltd, Calabar. *IOSR Journal of Business and Management*, 21 (7), 14-24.

Wall, J. A. Jr., & Callister, R. R. (1995). Conflict and its management. *Journal of Management*, 21(3), 513-556

Zeidner M., Matthews G., Roberts R. D. (2012). The emotional intelligence, health, and well-being nexus: what have we learned and what have we missed? *Appl. Psychol. Health Well-Being*, 4, 1–30.

Zeidner M., Olnick-Shemesh D. (2010). Emotional intelligence and subjective well-being revisited. *Personal. Individ. Differ.* 48, 431–435.

8.13 पाठ्य सुझाव

Emmerling, R. J., Shanwal, V. K., & Mandal, M. K. (2008). *Emotional intelligence: Theoretical and cultural perspectives*. New York: Nova Science Publishers.

Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations.
<http://www.eiconsortium.org/index.html>

Notes



ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

Notes



ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY



QR Code -website ignou.ac.in



QR Code -e Content-App



QR Code - IGNOU-Facebook (@OfficialPageIGNOU)



QR Code Twitter Handel (OfficialIGNOU)



INSTAGRAM (Official Page IGNOU)



QR Code -e Gyankosh-site

IGNOU SOCIAL MEDIA

QR Code generated for quick access by Students

IGNOU website

eGyankosh

e-Content APP

Facebook (@official Page IGNOU)

Twitter (@ Official IGNOU)

Instagram (official page ignou)

IGNOU launches NEW PROG.
CERTIFICATE IN SPANISH LANGUAGE & CULTURE (CSLC) PROGRAMME
SCHOOL OF FOREIGN LANGUAGES

IGNOU DIGI NEWS
 10th Dec 2018
Re-Scheduled Examination of Dec. 2018
Examinations Cancelled and re-scheduled:

IGNOU DIGI NEWS
 17th Dec 2018
One-day Training Programme Supervisor - Basic (Level 1)

LET US JOIN HANDS TO CREATE SKILLED HEALTH MANPOWER RESOURCES TO BUILD A HEALTHY NATION

In collaboration with Ministry of Health and Family Welfare

Certificate in General Duty Assistance (CGDA)
Geriatric Care Assistance (CGCA)
Phlebotomy Assistance (CPHA)
Home Health Assistance (CHHA)

Visit <http://stc.ignou.ac.in> for more information

Like us, follow-us on the University Facebook Page, Twitter Handle and Instagram

To get regular updates on Placement Drives, Admissions, Examinations etc.



ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY