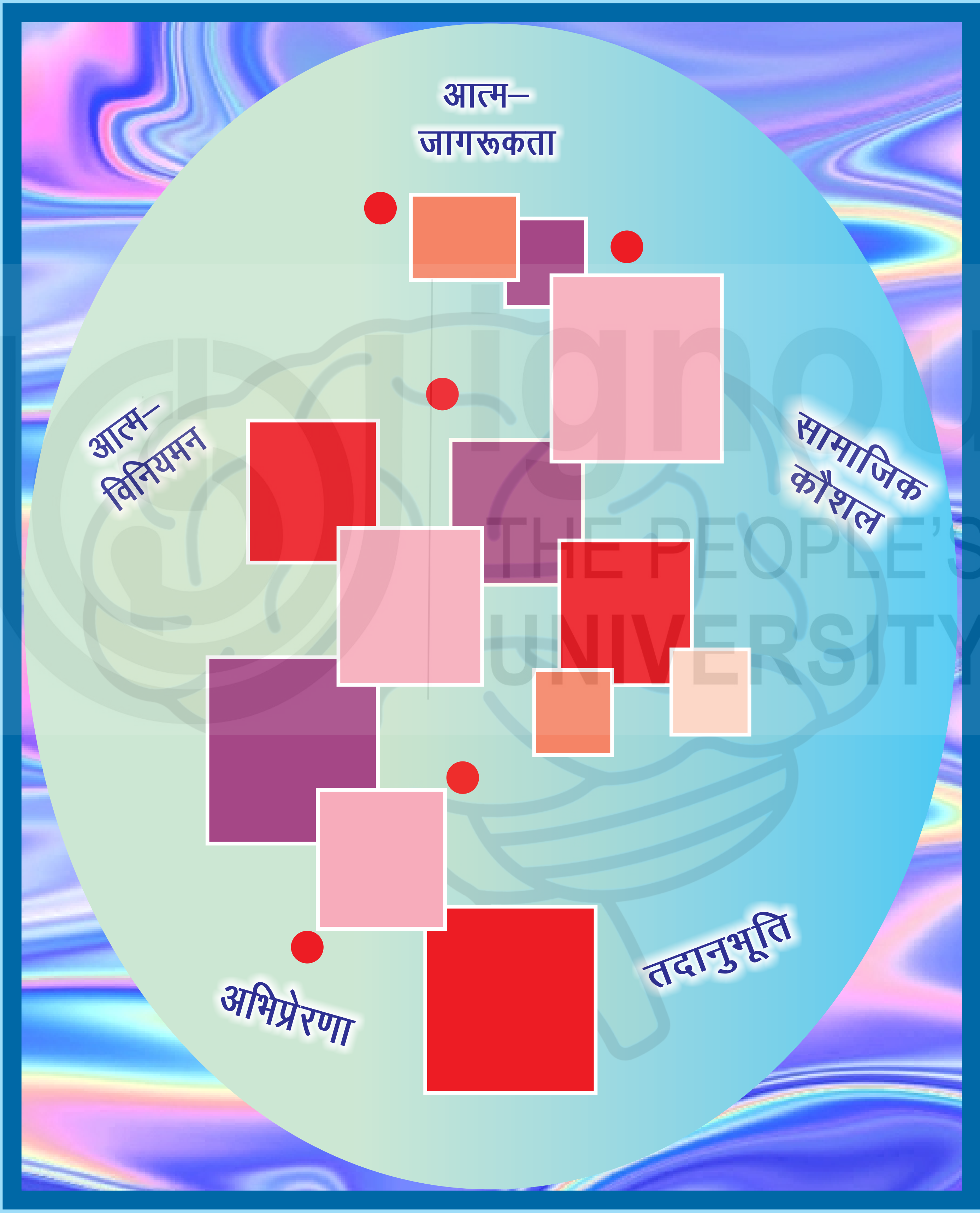
इग्नू
जन–जन का
विश्वविद्यालय

इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय
सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ

BPCS-185

सांवेगिक सक्षमता का विकास



"शिक्षा मानव को बन्धनों से मुक्त करती है और आज के युग में तो यह लोकतन्त्र की भावना का आधार भी है। जन्म तथा अन्य कारणों से उत्पन्न जाति एवं वर्गगत विषमताओं को दूर करते हुए मनुष्य को इन सबसे ऊपर उठाती है।"

– इन्दिरा गाँधी

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

"Education is a liberating force, and in our age it is also a democratising force, cutting across the barriers of caste and class, smoothing out inequalities imposed by birth and other circumstances."

– Indira Gandhi

इग्नू
जन-जन का
विश्वविद्यालय

BPCS-185

सांवेगिक सक्षमता का विकास

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ
इन्दिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय

विशेषज्ञ समिति

प्रोफेसर स्वराज बसु
निदेशक, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

प्रोफेसर विमला वीराराघवन
पूर्व एमेरिटस प्रोफेसर
मनोविज्ञान संकाय, इग्नू, नई दिल्ली

प्रोफेसर कमलेश सिंह
एसोसिएट प्रोफेसर
मानविकी एवं सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, आईआईटी, नई दिल्ली

डॉ. सुहास शेटगोवेकर
प्रोफेसर,मनोविज्ञान
सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

डॉ. मोनिका मिश्रा
सहायक प्रोफेसर, मनोविज्ञान
सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

डॉ. स्मिता गुप्ता
सहायक प्रोफेसर, मनोविज्ञान
सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

डॉ. स्वाति पात्रा (संयोजक)
प्रोफेसर, मनोविज्ञान
सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

पाठ्यक्रम समन्वयक

प्रोफेसर स्वाति पात्रा, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू

मुख्य संपादक

प्रोफेसर स्वाति पात्रा, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू

पाठ्यक्रम निर्माण टीम

खंड एवं इकाई		इकाई लेखक
खंड 1	**सांवेगिक बुद्धि (EI) का परिचय**	
इकाई 1	संवेग का संप्रत्यय	निताशा सिंह वोरा, पीएचडी विद्यार्थी, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली
इकाई 2	सांवेगिक बुद्धि : संप्रत्यय, ऐतिहासिक विकास तथा घटक	निताशा सिंह वोरा, पीएचडी विद्यार्थी, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली
खंड 2	**सांवेगिक सक्षमताएं**	
इकाई 3	सांवेगिक सक्षमताओं के घटक	डॉ. स्वाति मुखर्जी, वैज्ञानिक 'ई' डीआईपीआर (डीआरडीओ), नई दिल्ली
खंड 3	**सांवेगिक सक्षमताओं का विकास**	
इकाई 4	संवेग, आत्म नियंत्रण और मुखरता	प्रोफेसर स्वाति पात्रा, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली
इकाई 5	संवेग, आत्ममान और आत्म–सिद्धि	प्रोफेसर स्वाति पात्रा, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली
इकाई 6	सांवेगिक सक्षमता बेहतर बनाने के लिए रणनीतियां	प्रोफेसर स्वाति पात्रा, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

पाठ्यक्रम संपादक (सामग्री फॉर्मेट एवं भाषा)

इकाई 1–3 प्रोफेसर स्वाति पात्रा, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

इकाई 4–6: प्रोफेसर सुहास शेटगोवेकर, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

हिन्दी अनुवाद

इकाई 1–3 एवं 6 : प्रेरणा कुमारी, नई दिल्ली

इकाई 4 एवं 5 : डां. मोहसिन उद्दीन, सलाहकार, मनोविज्ञान संकाय, सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

कवर डिज़ाइनः

अरविंदर चावला, एडीए ग्राफिक्स, नई दिल्ली

सामग्री निर्माण

श्री राजीव गिरधर
सहायक कुल सचिव (प्रकाशन)
सा.नि. एवं वि. प्र. इग्नू, नई दिल्ली

श्री हेमन्त परीदा
अनुभाग अधिकारी (प्रकाशन)
सा.नि. एवं वि. प्र. इग्नू, नई दिल्ली

अक्टूबर, 2020

© इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय, 2020

ISBN - 978-93-90496-45-7

सर्वाधिकार सुरक्षित, इस कार्य का कोई भी अंश इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय की लिखित अनुमति लिए बिना मिमियोग्राफ अथवा किसी अन्य साधन से पुनः प्रस्तुत करने की अनुमति नहीं है।

इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय की ओर से कुलसचिव, सामग्री निर्माण एवं वितरण प्रभाग, इग्नू द्वारा मुद्रित एवं प्रकाशित

लेजर टाइप सेटिंग : राज प्रिंटर्स, ए–9, सैक्टर बी–2, ट्रॉनिका सिटी, लोनी, गाजियाबाद (यू.पी.)

मैसर्सः राज प्रिंटर्स, ए–9, सैक्टर बी–2, ट्रॉनिका सिटी, लोनी, गाजियाबाद (यू.पी.)

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

पाठ्यक्रम सामग्री

BPCS-185: सांवेगिक सक्षमता का विकास

खंड तथा इकाइयां		पृष्ठ सं.
खंड 1	**सांवेगिक बुद्धि (EI) का परिचय**	11
इकाई 1	संवेग का संप्रत्यय	13
इकाई 2	सांवेगिक बुद्धिः संप्रत्यय, ऐतिहासिक विकास तथा घटक	29
खंड 2	**सांवेगिक सक्षमताएं**	47
इकाई 3	सांवेगिक सक्षमताओं के घटक	49
खंड 3	**सांवेगिक सक्षमताओं का विकास**	69
इकाई 4	संवेग, आत्म नियंत्रण और मुखरता	71
इकाई 5	संवेग, आत्ममान और आत्म–सिद्धि	85
इकाई 6	सांवेगिक सक्षमता बेहतर बनाने के लिए रणनीतियां	98

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

पाठ्यक्रम परिचय

BPCS-185: सांवेगिक सक्षमता का विकास पाठ्यक्रम बीए सामान्य मनोविज्ञान (BAG) के सत्र III का भाग है। यह 4 क्रेडिट का कौशल आधारित पाठ्यक्रम है। यह पाठ्यक्रम आपको सांवेगिक बुद्धि (Emotional Intelligence, EI) और सांवेगिक सक्षमता (Emotional Competence, EC) के संप्रत्यय के बारे में समझ प्रदान करेगा। यह सांवेगिक बुद्धि की प्रमुख सक्षमताओं पर ध्यान केंद्रित करेगा। इस बारे में विभिन्न कारकों और तरीकों पर भी प्रकाश डाला जाएगा। इसके अलावा, पाठ्यक्रम सांवेगिक सक्षताओं के विकास के लिए रणनीतियों की व्याख्या करेगा।

पाठ्यक्रम के विशिष्ट उद्देश्य इस प्रकार हैं:

उद्देश्य (Objective)

1) सांवेगिक बुद्धि (EI) और सांवेगिक सक्षमता (EC) के संप्रत्यय से अवगत होने में छात्रों की सहायता करना

2) सांवेगिक बुद्धि से जुड़े कारकों की व्याख्या करना

3) सांवेगिक सक्षमाओं के विकास के लिए रणनीतियों को जानना

अध्ययन परिणाम (Learning Outcome)

इस पाठ्यक्रम के अंत में, शिक्षार्थी सांवेगिक बुद्धि और सांवेगिक सक्षमता के संप्रत्यय के बारे में ज्ञान प्राप्त करेंगे। शिक्षार्थी सांवेगिक सक्षमताओं के घटकों की व्याख्या करने में सक्षम होंगे। शिक्षार्थी यह भी जानेंगे कि सांवेगिक बुद्धि को कौन–कौन से कारक प्रभावित करते हैं। अंततः सांवेगिक सक्षमता को बेहतर बनाने के लिए विभिन्न रणनीतिओं के बारे में भी सीखेंगे।

परिचय

BPCS-185 में कुल तीन खंड और छह इकाइयां शामिल हैं जिनका अध्ययन आपके द्वारा तीसरे सत्र के दौरान छह महीने की अवधि में किया जाना है। असाइनमेंट के माध्यम से आपका सतत् मूल्यांकन होगा और सत्र के अंत में Term-end exam होगा। असाइनमेंट इग्नू की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। आप www.ignou.ac.in> student support > downloads > assignments पर जाकर असाइनमेंट डाउनलोड कर सकते हैं। असाइनमेंट तैयार करने और इसे प्रस्तुत करने के संबंध में आप असाइनमेंट के अनुदेशात्मक दिशानिर्देशों का संदर्भ लें। नियत अवधि के उपरांत अंतिम परीक्षा की तैयारी के लिए आप डाउनलोड सेक्शन के तहत उपलब्ध पिछले वर्षों के प्रश्न–पत्रों का भी संदर्भ ले सकते हैं।

आपको अपने असाइनमेंट तैयार करने और परीक्षा के लिए सफलतापूर्वक तैयारी करने हेतु इस पुस्तक में विभिन्न खंडों और इकाइयों में प्रस्तुत पाठ्यक्रम सामग्री का अध्ययन करना होगा। प्रत्येक इकाई संरचित तरीके से लिखे गए अध्याय की तरह है। इसमें इकाई में विभिन्न भागों के बीच **स्व आकलन प्रश्न** (Self Assessment Questions, SAQ) होते हैं ताकि आप अपनी प्रगति की जांच कर सकें और अधिक स्पष्टीकरण के लिए सामग्री का संदर्भ ले सकें। यह आपके अधिगम को बेहतर बनाने में मदद करेगा। इसके अलावा इकाई का समापन होने पर **इकाई के अंत में प्रश्न** (Unit end Question) भी होते हैं जो इकाई की आपकी समग्र समझ को सुविधाजनक बनाते हैं। **प्रमुख शब्द** (Key Word) इकाई में वर्णित प्रमुख शब्दों को रेखांकित करता है जो इकाई में सीखे गए प्रमुख शब्दों और संप्रत्ययों को याद करने में आपकी मदद

करेंगे। **संदर्भ** (References) इकाई में वर्णित किसी विशेष बिंदु की अधिक समझ हासिल करने के लिए विशिष्ट अध्ययनों और लेखों का संदर्भ लेने में आपकी सहायता करेगा। प्रत्येक इकाई के अंत में, इकाई के बारे में आपकी समझ को और अधिक विकसित करने के लिए **पाठ्य सुझाव** (Suggested Readings) भी प्रदान किए गए हैं। इस प्रकार, इस स्व अधिगम सामग्री (SLM) के विभिन्न पहलुओं को इस तरह डिजाइन किया गया है कि आपको बेहतर तरीके से सीखने में मदद मिल सके। इन विशेषताओं से यह भी सुनिश्चित होता है कि शिक्षक पाठ्यक्रम सामग्री में ही निहित हो ताकि शिक्षार्थी और शिक्षक के बीच अंतराल या दूरी को कम करने में सहायता मिल सके।

शिक्षण और अधिगम के लिए इग्नू बहु—आयामी दृष्टिकोण का अनुपालन करता है। इसलिए मुद्रित पाठ्यक्रम सामग्री के साथ—साथ श्रव्य और दृश्य सामग्री का भी प्रावधान किया गया है। इग्नू की वेबसाइट पर **ई ज्ञानकोश** (egyankosh) के माध्यम से पाठ्यक्रम सामग्री की सॉफ्ट कॉपी भी उपलब्ध हैं। **ज्ञानवाणी** (इंटरेक्टिव रेडियो परामर्श), **ज्ञान दर्शन** (दूरस्थ सम्मेलन) और **वेब सम्मेलन** के माध्यम से शिक्षक और शिक्षार्थी के बीच बातचीत की सुविधा उपलब्ध है। ज्ञानवाणी एफएम (105.6 चैनल) पर उपलब्ध है। ज्ञानदर्शन सभी केबल ऑपरेटरों के लिए अनिवार्य दूरदर्शन चैनल है। ज्ञानवाणी और ज्ञान दर्शन के मासिक कार्यक्रमों के बारे में जानकारी इग्नू की वेबसाइट पर उपलब्ध है। वेब सम्मेलन मनोविज्ञान संकाय द्वारा आयोजित किए जाते हैं और इस बारे में आपको अपने क्षेत्रीय केंद्र से जानकारी मिलेगी। अपने अधिगम को नए उच्च स्तर पर ले जाने के लिए आप इग्नू में अधिगमसंबंधी इन सभी विशेषताओं का उपयोग कर सकते हैं और इसे वस्तुतः बेहद समृद्ध अनुभव बना सकते हैं।

खंडों और इकाइयों का संक्षिप्त परिचय

आपके संदर्भ के लिए यहां खंडों और इकाइयों की संक्षिप्त रूपरेखा दी गई है ताकि इकाइयों के विस्तारपूर्वक अध्ययन से पूर्व आप इनकी विषयवस्तु से परिचित हो सकें।

खंड I सांवेगिक बुद्धि (EI) का परिचय

खंड I – सांवेगिक बुद्धि का परिचय (EI) आपको सावेंगिक बुद्धि के संप्रत्यय से परिचित कराएगा जिसका हमारे जीवन के सभी क्षेत्रों में महत्वपूर्ण योगदान है। इस खंड में दो इकाइयां हैं।

इकाई 1 संवेग का संप्रत्यय

इस इकाई में संवेग के स्वरूप और विशेषताओं पर चर्चा की गई है। संवेग के घटकों को समझाया गया है और विभिन्न प्रकार के संवेगों का वर्णन किया गया है। इकाई में हमारे संवेगों और चिंतन के बीच संबंधों और हमारे व्यवहार पर इसके प्रभावों पर भी चर्चा की गई है।

इकाई 2 सांवेगिक बुद्धिः संप्रत्यय, ऐतिहासिक विकास तथा घटक

यह इकाई सांवेगिक बुद्धि (EI) का अर्थ बताती है और इसमें EI के ऐतिहासिक विकास को दर्शाया गया है। इसके अलावा, इसमें सांवेगिक बुद्धि के घटकों का वर्णन है।

खंड II सांवेगिक सक्षमताएं

खंड II – सांवेगिक सक्षमताएं में सांवेगिक बुद्धि के तहत समाहित मुख्य सक्षमताओं पर ध्यान केंद्रित किया गया है। ये ऐसे नींव पत्थरों के तौर पर काम करती हैं जो सांवेगिक बुद्धि बढ़ाने में हमारी सहायता करते हैं। इस खंड में एक इकाई है।

इकाई 3 सांवेगिक सक्षमताओं के घटक

यह इकाई EI के घटकों अर्थात् आत्म जागरूकता, अभिप्रेरणा, तद्नुभूति, आत्म विनियमन और सामाजिक कौशल, पर केंद्रित है। ये कौशल व्यक्ति को अपने तथा अन्यों के संवेगों को समझने और इन्हें प्रबंधित करने में सहायता करते हैं।

खंड III सांवेगिक सक्षमताओं का विकास

खंड III – सांवेगिक सक्षमाओं का विकास हमारे संवेगों के प्रबंधन के महत्व को दर्शाता है; और हमारे जीवन में अधिक प्रभावी और सफल बनने के लिए हमारी संवेगों को संभालने संबंधी कदमों के बारे में बताता है। सांवेगिक बुद्धि से जुड़े विभिन्न कारकों के बारे में व्याख्या करता है तथा सांवेगिक सक्षमताओं के विकास के लिए रणनीतिओं के बारे में वर्णन करता है। इस खंड में तीन इकाइयां हैं।

इकाई 4 संवेग, आत्म नियंत्रण और मुखरता

यह इकाई संवेगों को संभालने के संदर्भ में आत्म–नियंत्रण और मुखरता के दो महत्वपूर्ण मापदंडों पर केंद्रित है। यह व्यक्ति द्वारा अपने संवेगों के नियंत्रक होने और मुखर तरीके से संवाद करने का अर्थ और महत्व बताती है। इसके अलावा, इसमें आत्म नियंत्रण और मुखरता बढ़ाने के लिए विभिन्न रणनीतियां निर्दिष्ट की गई हैं।

इकाई 5 संवेग, आत्ममान और आत्म–सिद्धि

इस इकाई में, आप दो अन्य मापदंडों के बारे में सीखेंगे जो कि आपके संवेगों को समझने और प्रबंधन में सहायता करते हैं। इसके अलावा, आप आत्म–सम्मान और आत्म बोध संवर्धन की रणनीतियों के बारे में भी जानेंगे।

इकाई 6 सांवेगिक सक्षमता बेहतर बनाने के लिए रणनीतियां

यहां आप अपनी सांवेगिक बुद्धि के विकास के लिए और सांवेगिक सक्षमताओं को बेहतर बनाने के लिए विभिन्न रणनीतियां सीखेंगे। यह इकाई विशेष रूप से अंतःव्यक्ति अंतर्वैयक्तिक और पारस्परिक पहलुओं से संबंधित रणनीतियों पर केंद्रित है। प्रत्येक रणनीति के उपयोग को सुदृढ़ करने के लिए शिक्षार्थियों को विभिन्न क्रियाकलाप दिए गए हैं।

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

खंड 1
सांवेगिक बुद्धि (EI) का परिचय

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

ignou
THE PEOPLE'S
UNIVERSITY

इकाई 1 संवेग का संप्रत्यय*

संरचना

1.1 परिचय

1.2 उद्देश्य

1.3 संवेगों का स्वरूप और विशेषता

1.4 संवेगों के घटक

1.5 संवेगों के प्रकार

1.6 संवेगों, चिंतन और व्यवहार के बीच संबंध

1.7 सारांश

1.8 प्रमुख शब्द

1.9 स्व–आकलन प्रश्नों के उत्तर

1.10 इकाई के अंत में प्रश्न

1.11 इकाई के अंत में प्रश्नों के उत्तर

1.12 संदर्भ

1.13 पाठ्य सुझाव

1.1 परिचय

मानव अनुभव का सबसे महत्वपूर्ण और मूलभूत पहलू संवेगों को अनुभव करने की हमारी क्षमता है। इसके बिना, हमारा अस्तित्व एक–आयामी होता और वर्तमान जितना समृद्ध और जीवंत कभी नहीं हो पाता। जब हम कुछ हासिल करते हैं, तो हम खुशी और आनंद अनुभव करते हैं, जब हम हार जाते हैं, तो उदास हो जाते हैं, या चीजें हमारे अनुसार घटित नहीं होती तब हम क्रुद्ध या निराश हो जाते हैं। परंतु वास्तव में यह संवेग क्या है, इसमें क्या शामिल है, यह हमारे चिंतन और हमारे जीवन के अन्य पहलुओं को किस तरह प्रभावित करता है? संवेगों को परिभाषित करना और उन्हें समझने के लिए किसी एक ढांचे पर सहमत होना चुनौतीपूर्ण कार्य है। इस तरह के जटिल संप्रत्यय को दर्शन, मनोविज्ञान और तंत्रिका विज्ञान की सीमाओं के भीतर एक–दूसरे से अंतर्संबंधित विषय के रूप में वर्णित किया जा सकता है। इस प्रकार, ऐसे कई सिद्धांत और ढांचे हैं जिनके तहत संवेगों को समझा जा सकता है। इस इकाई में, हम उन सिद्धांतों पर ध्यान केंद्रित करेंगे जो विषय–क्षेत्रों में स्वीकृत हैं और वैज्ञानिक समुदाय की ओर से वर्तमान साक्ष्यों पर आधारित हैं।

1.2 उद्देश्य

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

- संवेग के संप्रत्यय को समझना और इसका वर्णन करना;
- संवेगों को समाहित करने वाले घटकों की व्याख्या करना;

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

- विभिन्न प्रकार के संवेगों की सूची बनाना; और
- संवेग, विचार और व्यवहार के बीच संबंध और कड़ियों को समझना

1.3 संवेगों का स्वरूप और विशेषता

संवेग क्या है? आम लोगों के लिए इसे परिभाषित करना बहुत सरल है। प्रसन्नता, खुशी, क्रोध, उदासी, ईर्ष्या, प्रेम आदि अनुभव किए जाने वाले सामान्य संवेग हैं। उदाहरण स्वरूप हम अच्छा खाना खाते हैं और संतुष्ट महसूस करते हैं। हम अच्छी फिल्म देखते हैं और प्रसन्न महसूस करते हैं। हम प्रियजनों के साथ समय बिताते हैं और प्रेमपूर्ण महसूस करते हैं। हम खेल में हार जाते हैं और दुखी महसूस करते हैं।

स्वयं को निम्नलिखित स्थितियों में कल्पना करें:

- आप अपना प्रवेश पत्र लेने के लिए दो घंटे से अधिक समय से कतार में खड़े हैं। अंततः आपकी बारी आने वाली है और दो अन्य लोग आपके आगे खड़े हैं, परंतु तभी प्रवेश–पत्र बांटने वाला कार्मिक भोजनावकाश के चलते काम बंद कर देता है और खिड़की बंद कर देता है।
- आप छात्रों और शिक्षकों से भरे सभागार में अपनी प्रस्तुति शुरू करने के लिए मंच के पीछे प्रतीक्षा कर रहे हैं।
- आप तीन वर्ष के अंतराल के बाद बहुत करीबी मित्र से मिलने जा रहे हैं, इस दौरान वह विदेश में रहकर पढ़ाई कर रहा था।
- आपकी पसंदीदा क्रिकेट या फुटबॉल टीम विश्व कप जीतती है।

उपरोक्त उदाहरणों से आपको ऐसे तीव्र संवेगों का स्मरण हुआ होगा जिन्हें आपने अपने जीवन में आम तौर पर अनुभव किया होगा। वास्तव में, इस इकाई को पढ़ते हुए अगर आप आज के दिन के बारे में सोचेंगे तो आप यह पहचानने में सक्षम हो सकेंगे कि दिन शुरू होने पर आप जैसा अनुभूत कर रहे थे, वह, जैसा आप अभी अनुभूत कर रहे हैं, उससे कितना अलग है। जब तक आप इस इकाई का अध्ययन पूरा करेंगे, तब तक आप के संवेग फिर से बदल सकते हैं। तो ये प्रबल, परिवर्तनीय स्थितियां जो हम अपने दैनंदिन जीवन में अनुभव करते हैं, वह क्या है?

संवेग अस्पष्ट रूप से जुड़ी घटनाओं की जटिल श्रृंखला है जो उद्दीपन से शुरू होती है और इसमें भावनाएं, मनोवैज्ञानिक परिवर्तन, कार्य के लिए आवेग और विशिष्ट लक्ष्य–निर्देशित व्यवहार शामिल हैं (प्लूचिक Plutchik, 2001)।

वुडवर्थ (Woodworth 1945) ने संवेग को इस तरह से परिभाषित किया है– यह मनुष्य के एक ऐसी गतिशील अवस्था है जो स्वयं व्यक्ति को भावनाओं के रूप में प्रतीत होता है और दूसरे व्यक्तियों को एक अशांत पेशीय और ग्रंथि संबंधी गतिविधि के रूप में प्रतीत होती है।

मॉरिस (Morris) (1979) का कहना है कि संवेग ऐसा जटिल भावात्मक अनुभव है जिसमें विसृत शरीर–क्रियात्मक परिवर्तन शामिल होते हैं और जिसे लाक्षणिक व्यवहार पैटर्न द्वारा बाहरी रूप से व्यक्त किया जा सकता है।

इस प्रकार, संवेगों को किसी विशेष आंतरिक या बाहरी घटना की प्रतिक्रिया में अनुभव किया जाता है। ऐसी प्रतिक्रिया में शरीर में शारीरिक उत्तेजना जैसे हृदय गति, रक्तचाप, पसीना, हार्मोन छोड़ना आदि शामिल हैं। दूसरा, इसमें कारवाई करने की

अभिप्रेरणा सक्रीय हो जाती है जैसे की खुशी या प्रशन्नता करने वाली चीजें और कार्यों को करना, और उन चीजों या लोगों से बचना जो दर्द या अप्रियता को जनम देते हैं। तीसरा, वस्तुओं, व्यक्तियों और स्थितियों से जुड़े हमारी संवेदनाओं, प्रत्यक्षणों और विचारों से हमारे संवेग सृजित होते हैं। यह इस बात पर निर्भर करता है कि हम किसी चीज़ को किस तरह समझते हैं, इसके बारे में किस तरह सोचते हैं और किस तरह इसकी व्याख्या करते हैं। चौथा, संवेग अपनी तीव्रता में भिन्न होते हैं, उदाहरणार्थ, प्रसन्नता को सातत्यक के सबसे निचले सिरे पर महज सुखकर के तौर पर और सातत्यक के सबसे ऊपरी स्तर पर रोमांचित या उत्साहित के रूप में अनुभव किया जा सकता है। इसी तरह चिडचिड़ापन और परेशान होना क्रोध के मृदु रूप हैं जबकि उग्र और क्रोधोन्मत्त होना क्रोध संबंधी भावनाओं के कठोर रूप हैं।

किसी व्यक्ति के लिए संवेग वांछनीय या अवांछनीय हो सकते हैं, यह इस बात पर निर्भर करता है कि संबंधित घटना को 'सकारात्मक' माना जाता है या 'नकारात्मक' अथवा क्या यह किसी व्यक्ति के लिए कोई अनुकूलन संबंधी कार्य करता है। वे मानव व्यवहारों के अलग–अलग पहलुओं जैसे हमला, भागना, आत्मरक्षा, संबंध बनाना, प्रजनन करना आदि की प्रेरणा देते हैं। हालांकि, इनमें से कुछ प्रकार्यों का अंततोगत्वा परिणाम नकारात्मक हो सकता है जैसे मंच पर घबराहट होना, अत्यधिक क्रोध की अभिव्यक्ति तथा बेवजह आक्रामकता इत्यादि। हालांकि परिणाम सकारात्मक हों या नकारात्मक, फिर भी संवेग जब सृजित होते हैं तो उल्लेखनीय प्रभाव सृजित करते हैं। हम अपने परिवेश के अनुकूल होने के लिए हमें स्वयं के भावनाओं को उचित रूप से समझना और व्यक्त करने की आवश्यकता है।

संवेग भावनाओं के समान नहीं हैं, भले ही हम दोनों शब्दों का प्रयोग समान अर्थ के लिए करते हैं। **भावना** शब्द किसी व्यक्ति के निजी सांवेगिक अनुभव या किसी विशिष्ट संवेग के आत्म–प्रत्यक्षण को संदर्भित करने के लिए उपयोग किया जाता है। जब कोई घटना होती है, तो व्यक्ति पहले सजगता (संवेग) के बिना ही शारीरिक स्तर पर स्वचालित रूप से प्रतिक्रिया करता है और फिर वह इस (संवेग) का पंजीकरण या मूल्यांकन करता है। उदाहरण के लिए, जब कोई अपने आसपास सांप देखता है, तो उसके दिल की धड़कन, श्वास, पसीना (शरीर क्रियात्मक उत्तेजना) तुरंत बढ़ सकते है, जिससे भागने की क्रिया हो सकती है। केवल इसके बाद ही किसी को एहसास हो सकता है कि उन्होंने जो भावना अनुभव की, शायद यह भय की भावना थी। संवेगों से भावनाएं सृजित होती हैं। इस प्रकार, हालांकि अपने दैनिक जीवन में हम संवेगों और भावनाओं का उपयोग परस्पर समान अर्थ में करते हैं, ये दोनों एक दूसरे से अत्यंत भिन्न हैं।

एक अन्य संबंधित संप्रत्यय **मनःस्थिति** है। संवेग हालांकि कम समय तक रहते हैं और किसी विशेष घटना की प्रतिक्रिया में सृजित होते हैं, मनःस्थितियां आम तौर पर लंबे समय तक यहां तक कि कई दिनों तक रहती हैं, और निश्चित रूप से किसी निश्चित, तत्काल घटना या कारण से संबद्ध नहीं होती, मनःस्थितियां की तीव्रता कम होती है। संवेग किसी घटना या किसी व्यक्ति पर निर्देशित होते है (जैसे कि आप अपने भाई पर गुस्सा करते हैं या आप पंक्ति में प्रतीक्षा करने पर निराश होते हैं), मनःस्थिति बिना किसी स्पष्ट कारण के सृजित हो सकती है, जैसे किसी सुबह चिड़चिड़ा उठना, बेशक पिछले दिन चाहे कुछ भी अप्रिय नहीं हुआ हो। फिर भी, मनःस्थिति महत्वपूर्ण हैं क्योंकि यह भी हमारे कार्यों को प्रभावित करती है। उदाहरण के लिए, सप्ताहांत में हम जब सकारात्मक मनःस्थिति में होते हैं तो मित्रों से सामाजिक रूप से घुलना–मिलना चाहते हैं और नकारात्मक मनःस्थिति की स्थिति में हम सामाजिक मेलजोल से बचना चाहते हैं।

1.3.1 संवेगों के प्रकार्य

संवेग महत्वपूर्ण हैं। वे हमें जानकारी प्रदान करते हैं और निश्चित उद्देश्य की पूर्ति करते हैं। उनके द्वारा संपन्न किए जाने वाले प्रकार्यों के चलते वे मानव अनुभव का हिस्सा बन गए हैं। प्रत्येक प्रकार्य किसी निश्चित उपयोगिता या भूमिका से संबद्ध होता है।

- **अंतःव्यक्ति प्रकार्य (Intrapersonal functions):** यह उन प्रकार्यों को संदर्भित करता है जो व्यक्ति के भीतर काम करते हैं। वे व्यक्ति के व्यवहार के मार्गदर्शन और निर्णय प्रक्रिया में मदद करते हैं, ताकि हम जीवित रह सकें और मानवों के तौर पर प्रकार्य कर सकें। उदाहरण के लिए, वे हमें सूचित करते हैं कि कब लड़ना है और कब खतरनाक स्थिति से पीछे हटना है। स्वयं के प्रति सम्मान की भावना से व्यक्ति अपनी देखभाल करने और स्वयं का ध्यान रखने के लिए प्रोत्साहित होता है। प्रसन्नता रचनात्मक सोच को प्रोत्साहित करती है और नए विचारों और महीन विवरणों को दृष्टिगोचर करने में सक्षम बनाने के लिए हमारे ध्यान का विस्तार करती है (फ्रेडरिकसन एवं लोसादा, 2005)। हल्की सी उदासी अधिक यथार्थवादी सोच में योगदान करती है और जानकारी को अधिक ध्यानपूर्वक और विस्तारपूर्वक परखने के लिए प्रोत्साहित करके निर्णय में सुधार करती है (कलात, 2017)

- **अंतर्वैयक्तिक/पारस्परिक कार्य (Interpersonal functions):** संवेगों द्वारा ये प्रकार्य एकाधिक व्यक्तियों के बीच संपन्न किए जाते हैं। संवेगों को व्यक्त करने का कार्य अन्यों के लिए सूचना या संकेत के रूप में कार्य करता है कि कोई व्यक्ति उनके बारे में या उनसे संबंधों के बारे में कैसा महसूस कर सकता है, किसी की क्या मंशा हो सकती है और किसी की क्या आवश्यकता हो सकती है। सामान्य तौर पर सकारात्मक मुखाकृति अभिव्यक्ति जैसे मुस्कुराहट प्रदर्शित करना अन्य लोगों को हमसे संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करती है। उदासी दिखाना दूसरों को सहानुभूति या तदनुभूति दिखाने के लिए सक्रिय कर सकता है। इस तरह सांवेगिक अभिव्यक्ति महत्वपूर्ण संप्रेषण और संबंध प्रबंधन उपकरण है। वास्तव में, 1872 में ही, डार्विन ने यह चिह्नित किया कि दूसरों में आसन्न आक्रामकता के संकेतों को पढ़ने में सक्षम करके या भय प्रदर्शित करते हुए अन्य लोगों को चेतावनी देकर, सांवेगिक संप्रेषण मानव प्रजाति के अस्तित्व की उत्तरजीविता में सहायता करता है (नॉलेन–हॉयकसेमा (Nolen-Hoeksema) एवं अन्य, 2009)।

- **सामाजिक और सांस्कृतिक प्रकार्य (Social and cultural functions):** इस आयाम का संबंध इस बात से है कि समाजों और संस्कृतियों के निर्माण और रखरखाव में संवेगों का योगदान किस तरह होता है। विश्वास जैसे संवेग अकसर ऐसे सामाजिक गोंद के रूप में कार्य करते हैं जो समूहों को एक साथ रखता है। एकत्रित समूह आगे चलकर समाजों का रूप लेते हैं और अपनी विशिष्ट संस्कृतियां विकसित करते हैं। सांस्कृतिक नियमावलियां सांवेगिक अभिव्यक्तियों के लिए विशिष्ट प्रदर्शन नियमों के बारे में व्यक्तियों और समूहों को सूचित करती हैं। उदाहरण के लिए, पूर्वी संस्कृतियों में पुरुषों को अकसर क्रोध और आक्रामकता जैसे कुछ विशेष संवेगों को प्रदर्शित करने के लिए अनुकूलित किया जाता है, जबकि "मृदु" संवेगों को दिखाना हतोत्साहित किया जाता है। कुछ कार्यस्थल ऐसे अनकहे नियमों द्वारा संचालित होते हैं कि कार्य से संबंधित संदर्भों में कुछ विशेष संवेग जैसे स्नेह को प्रकट करना उपयुक्त है या नहीं।

स्व आकलन प्रश्न 1

1) संवेग को परिभाषित करें।

....

....

....

....

....

2) संवेग, भावना और मनःस्थिति में क्या अंतर है?

....

....

....

....

....

3) संवेगों के अंतर्वैयक्तिक/पारस्परिक कार्य क्या हैं?

....

....

....

....

....

1.4 संवेगों के घटक

संवेगों को पांच घटकों के धारक रूप में देखा जा सकता है।

1) **भावात्मक (Affective):** इसे सचेतन, व्यक्तिपरक भावना के रूप में भी जाना जाता है। व्यक्ति अपने अंतर्मन की निगरानी करते हैं, स्थितियों को अनुभूत करते हैं और जो वह अनुभूत करते हैं उसे पहचानते हैं।

2) **संज्ञानात्मक (Cognitive):** इसमें संवेग का वर्णन करना अथवा अर्थ निर्दिष्ट करना शामिल है। इस तरह, भावना के बारे में सोचना वास्तविक भावना से बेहद अलग है। व्यक्ति कुछ भी घटित होने के पीछे इसके कारण को समझने का प्रयास करते हैं और यह निर्धारित करने का प्रयास करते हैं कि कोई घटना उन्हें किस तरह प्रभावित कर सकती है।

3) **शरीर क्रियात्मक (Physiologic):** शारीरिक प्रतिक्रियाएं जैसे कि हथेलियों में घबराहट होने पर पसीना आना।

4) **अभिप्रेरक (Motivational):** किसी क्रिया या व्यक्ति के समीप या उससे दूर जाना। इस घटक को कार्रवाई प्रवृत्तियों के रूप में भी संदर्भित किया जाता है, जो ऐसे विशिष्ट कार्यों को संदर्भित करता है जो व्यक्ति ऐच्छिक (voluntary) या अनैच्छिक (involuntary) रूप से कर सकता है। उदाहरण के लिए, किसी गर्म

बर्तन से हाथ दूर लेना अनैच्छिक क्रिया है, जबकि थका हुआ महसूस करने के बावजूद सुबह की दौड़ के लिए जाना ऐच्छिक क्रिया है। प्रत्येक संवेग किसी विशेष क्रिया प्रवृत्ति से जुड़ा हो सकती है। इनमें से कुछ को तालिका 1.1 (नॉलेन–हॉयेकसेमा (Nolen-Hoeksema) एवं अन्य, 2009) में प्रस्तुत किया गया है।

तालिका 1.1: संवेग और उनसे जुड़ी क्रिया प्रवृत्तियां

संवेग	क्रिया प्रवृत्ति
क्रोध	हमला
भय	बचना
घृणा	निष्कासन
अपराध बोध	प्रतिफल
शर्म	छिपना
दुख	अलग–थलग होना
प्रसन्नता	क्रियाशीलता
रुचि	छानबीन

5) **अभिव्यंजक (Expressive)**: चेहरे के भावों जैसे मुसकुराना, रोना, त्यौरियां चढ़ाना या शारीरिक गतियों जैसे गुस्से में फूलदान को फेंकना आदि के माध्यम से संवेगों को दूसरों को संप्रेषित करने के लिए संवेग प्रदर्शित करना।

इन घटकों की पारस्परिक क्रिया बताती है कि संवेग किस तरह काम करते हैं। इस परिदृश्य पर विचार करें:

जाह्नवी द्वारा हाल ही में अपने अधिकारी को सौंपी गई रिपोर्ट पर उसका अधिकारी चिल्लाया और उसके बारे में बताया कि इसमें कई गलतियां थीं और वह संतोषजनक नहीं थी। इसे जाह्नवी के अनुभव के रूप में लेबल किया जा सकता है। जैसे–जैसे वह चिल्लाता, जाह्नवी महसूस करती है कि उसके हाथों की हथेलियां पसीने से तर हो रही हैं, उसके दिल की धड़कन तेज़ हो गई है और वह अपने पेट में सनसनी महसूस कर सकती है। यह उस उद्दीपक के लिए शरीर क्रियात्मक प्रतिक्रिया है जिसे उसने अभी अनुभव किया है। वह स्वयं सोचती है कि "अगर मेरी नौकरी चली गई तो क्या होगा?", "वह मुझे दूसरों के सामने अपमानित कर रहा है" या "क्या मेरा काम महत्वपूर्ण नहीं है"। जाह्नवी अब संज्ञानात्मक रूप से प्रतिक्रिया कर रही है। जिस तरह उसका चेहरा लाल होता है और उसकी आंखों में उसकी व्यथा को व्यक्त करने के लिए आंसू बहने लगते हैं, हम यहां अभिव्यंजक घटक को व्यावहारिक रूप में देख सकते हैं। इसके साथ ही, वह चिह्नित कर सकती है कि वह इसके परिणामस्वरूप शर्म और दुश्चिंता को अनुभूत कर रही है, जिससे वह कार्यालय से बाहर निकलकर शौचालय में जाने के लिए अभिप्रेरणा या कार्य की तीव्र इच्छा चिह्नित कर सकती है जहां इन संवेगों को अनुभव करने के लिए वह एकांत पा सके और स्वयं को शांत कर सके।

अभ्यास के साथ, जैसे–जैसे आप इन परिस्थितियों का सामना करते हैं, विशेषकर वे जो आपके भीतर तीव्र संवेगों को सृजित करती हैं, आप इस घटक से अवगत हो सकते हैं। इस कौशल को विकसित करने के लिए आप निम्नलिखित क्रियाकलाप आजमा सकते हैं।

क्रियाकलाप 1:

चरण 1: ऐसी स्थिति की पहचान करें जिसमें आपको तीव्र संवेग महसूस हुआ। तब आप कहां थे, क्या हुआ, किसने क्या कहा या किया।

....

....

....

चरण 2: आपने अपने शरीर में किन संवेदनाओं या परिवर्तनों पर ध्यान दिया? आपके शरीर के किन हिस्सों में ऐसा हुआ?

....

....

....

चरण 3: आपके मस्तिष्क में क्या विचार आए? आपके साथ क्या हो रहा था, इसका वर्णन आप कैसे करेंगे? क्या आपने इस बारे में पूर्वानुमान लगाया कि आपके साथ आगे या भविष्य में क्या होगा?

....

....

....

चरण 4: आपने जो भावना अनुभव की, उसका क्या नाम था? क्या संवेग एकाधिक थे? उन सभी को यहाँ सूचीबद्ध करें।

....

....

....

चरण 5: यदि कोई आपको इस स्थिति में देखे, तो वे आपके चेहरे के भावों और शारीरिक हावभाव का वर्णन कैसे करेगा?

....

....

....

चरण 6: आपने प्रतिक्रिया में क्या किया या कहा?

....

....

....

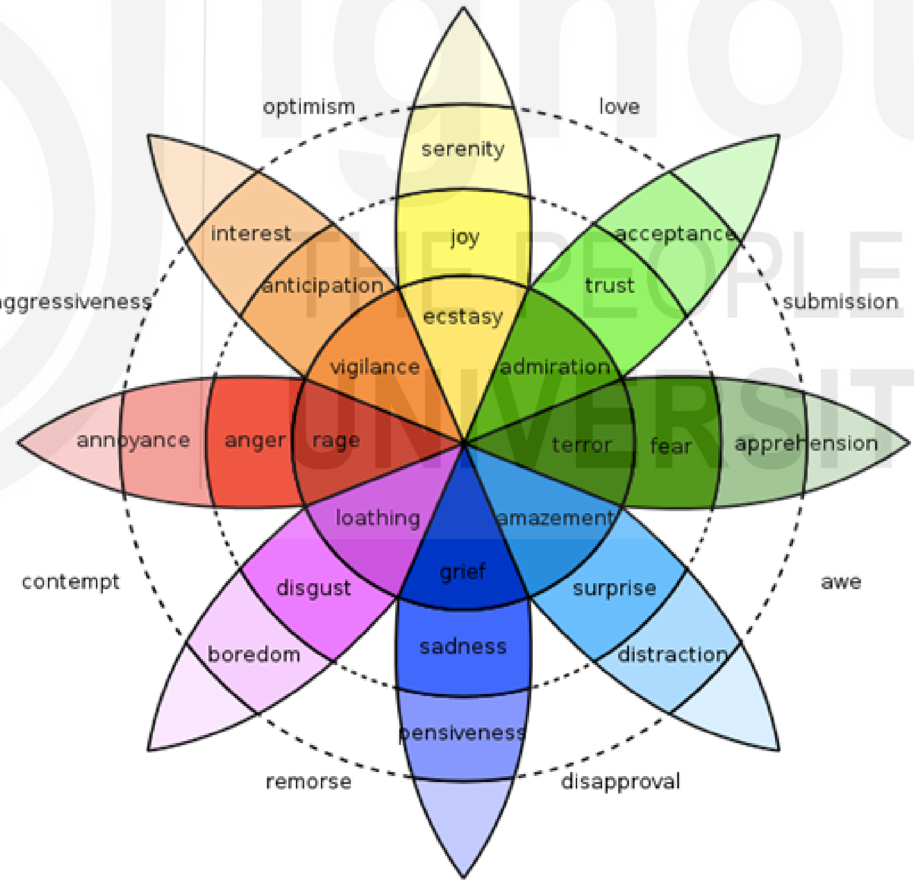
....

....

1.5 संवेगों के प्रकार

संवेगों को आमतौर पर प्राथमिक और द्वितीयक के रूप में भी वर्गीकृत किया जाता है। प्राथमिक संवेग वे हैं जो इस अर्थ में बुनियादी और सार्वभौमिक हैं कि वे सभी संस्कृतियों और सामाजिक संदर्भों में स्वतः ही "गहराई से सम्मिलित", हैं और अनुभव किए जाते हैं। ऐसा माना जाता है कि वे एक प्रजाति के रूप में हमारे उत्तरजीविता में सहायता के लिए विकसित किए गए हैं। रॉबर्ट प्लुचिक (Robert Plutchik) (2003) ने ऐसे आठ संवेगों को चिह्नित किया है– भय, आश्चर्य, उदासी, घृणा, क्रोध, प्रत्याशा, हर्ष और विश्वास और इन्हें रंग चक्र के रूप में दर्शाया। इनमें से प्रत्येक संवेग तीव्रता में भिन्न होता है और परतों के रूप में दिखाई देता है। उदाहरण के लिए, भय का प्राथमिक संवेग जब बेहद कम तीव्रता स्तर पर हो तो इसे आशंका कहा जा सकता है, जब यह अपनी उच्चतम तीव्रता पर हो तो इसे आतंक कहा जा सकता है। हालांकि मूल संवेग भय समान रहता है।

प्राथमिक संवेगों के संयोजन और परतें अधिक जटिल संवेगों को सृजित कर सकते हैं। इन्हें द्वितीयक संवेग कहा जाता है और यह संस्कृति के अनुरूप विशिष्ट हो सकते हैं। इन्हें नीचे चित्र 1.1 में दर्शाया गया हैं।



चित्र1.1: प्लूटिक (Plutchik) का इमोशन व्हील

(स्रोतः विकीकोमन्स)

इस चित्र में प्रदर्शित एक रंग वाले समूह समान संवेगों का संकेत देते हैं। गहरे रंग अधिक तीव्रता का संकेत देते हैं। संवेगों के बीच का स्थान संयुक्त संवेगों को इंगित

करता है जो प्राथमिक संवेगों के विलय से सृजित होते है। उपरोक्त चित्रण में अवमानना, क्रोध और घृणा का संयोजन हो सकता है। आशावाद को शांति और रुचि के संयोजन के रूप में देखा जा सकता है। इसके अलावा, कुछ संवेग एक–दूसरे के विपरीत के रूप में उपस्थित हो सकते हैं: विषाद हर्ष के विपरीत है, भय–क्रोध, विश्वास–घृणा एक–दूसरे के विपरीत संवेग हैं। उपर्युक्त चक्र इंगित करता है कि संवेगों के एक ही समूह की विभिन्न तीव्रताओं को व्यक्त करने के लिए विभिन्न संवेग शब्दों का उपयोग किया जा सकता है। चक्र के केंद्रीय घेरे में संवेग तीव्रता के उच्चतम स्तर पर हैं; उन्माद, सतर्कता, परमानंद, प्रशंसा, आतंक, विस्मय, विषाद और घृणा। जैसे ही हम चक्र में बाहर की ओर जाते है, सांवेगिक तीव्रता कम हो जाती है– क्रोध उन्माद की तुलना में कम तीव्र होता है और झुंझलाहट इससे भी कम तीव्र होती है।

संवेग स्थिर नहीं रहते हैं और समय के साथ किसी दूसरे संवेग में बदल या विकसित हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, कोई व्यक्ति पहले तो परिवार के करीबी सदस्य के साथ झगड़े के चलते क्रोधित हो सकता है। दिन बीतने के साथ, यह गुस्सा उदासी में बदल सकता है, भले ही स्थिति में कुछ भी बदलाव नहीं आया हो।

आप निम्नलिखित क्रियाकलाप के माध्यम से संवेगों की पहचान और लेबलिंग का अभ्यास कर सकते हैं।

क्रियाकलाप 2:

क्रियाकलाप 1 के चरण 4 का संदर्भ लें। चित्र 1.1 में दिए गए रंग चक्र का उपयोग करें और देखें कि क्या इस रंग चक्र में आप अपना कोई संवेग ढूंढ सकते हैं। ऐसा हो सकता है कि आप पाएं आपके द्वारा अनुभव की गई भावना के लिए आपके द्वारा मूल रूप से चयनित नाम के बजाय कोई अन्य संवेग नाम ज्यादा उपयुक्त बैठता हो।

i) आपके संवेग का रंग क्या है?

....

....

....

ii) क्या यह प्राथमिक संवेग है या अन्यों का संयोजन है?

....

....

....

....

iii) क्या रंग चक्र में ऐसे नए शब्द हैं जिनका आपने पहले कभी इस्तेमाल नहीं किया हो?

....

....

....

....

....

स्व आकलन प्रश्न 2

1) प्राथमिक और द्वितीयक संवेगों के बीच अंतर स्पष्ट करें।

....

....

....

....

2) संवेगों का कौन सा घटक निर्णय, पूर्वानुमान और विचारों के विश्लेषण को निर्धारित करता है?

....

....

....

....

3) संस्कृति सांवेगिक अभिव्यक्ति को कैसे प्रभावित करती है?

....

....

....

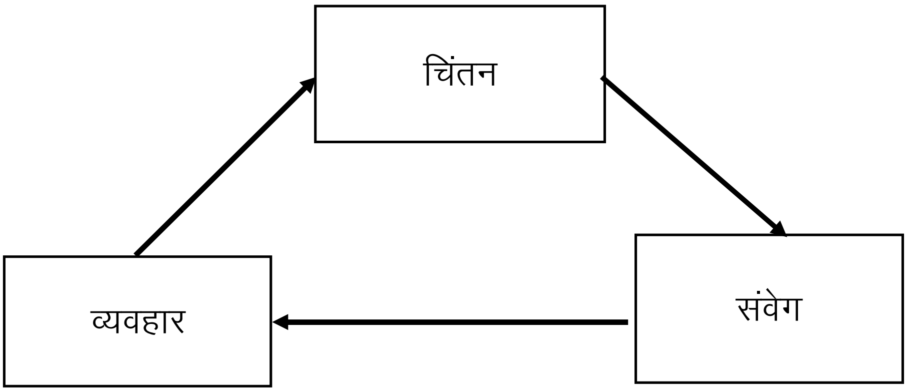
....

1.6 संवेगों, चिंतन और व्यवहार के बीच संबंध

पिछली कुछ समयावधि के दौरान ऐसा समय याद करें जब आप खुश और संतुष्ट महसूस कर रहे थे। जिस समय आप इस मनःस्थिति में थे तो उस दौरान दुनिया के बारे में आपका क्या दृष्टिकोण था? अब कोशिश करें और ऐसा समय याद करें जब आप किसी चीज से परेशान और क्रोधित अनुभूत कर रहे थे। इस दौरान दुनिया के बारे में आपका क्या दृष्टिकोण था? ज्यादा संभावना इस बात की है कि इन दोनों चरणों के दौरान दुनिया (और इसके लोगों) के बारे में आपकी धारणा या प्रत्यक्षण (perception) अलग–अलग रहे होंगे और उस समय जो भी संवेग प्रभावी थे, ये उनसे प्रभावित हुए होंगे। ऐसी संभावना है कि इसके परिणामस्वरूप आपने अन्य लोगों के प्रति अलग–अलग तरीके से व्यवहार किया होगा।

संवेगों, चिंतन और व्यवहार का अटूट संबंध है। उनके बीच के संबंधों को संवेगों के समकालीन मॉडल के माध्यम से सबसे अच्छे तरीके से समझाया जा सकता है। जैसा कि चित्र 1.2 में उल्लिखित है, किसी परिस्थिति के बारे में व्यक्ति के विचार या निरुपण का उसके संवेग पर उल्लेखनीय प्रभाव पड़ता है (स्ट्रांगमैन (Strongman), 2003)। कल्पना कीजिए कि आपका मित्र अचानक आप पर चिल्लाता है। यह एक सांवेगिक उद्दीपक है और इसका सामना करते हुए आप इस भड़के हुए व्यवहार को आप "मेरा मित्र मुझसे नाराज़ हैं" या "मेरा मित्र असभ्य है" के रूप में निरुपितया निर्णित कर सकते हैं। उद्दीपक के बारे में आप क्या सोचते हैं, इसके आधार पर आप संवेग अनुभव करेंगे। इसके पश्चात, कुछ अनुकूली व्यवहार होगा। यदि परिस्थिति के बारे में आपका निरूपण यह है कि आपका मित्र आपसे नाराज़ है, तो आप उलझन में पड़ सकते हैं और उससे पूछ सकते हैं कि वह नाराज़ क्यों हैं। अगर आपको लगता

है कि आपका मित्र असभ्य है, तो आप क्रोध का अनुभव कर सकते हैं और प्रतिक्रिया के रूप में उस पर चिल्ला सकते हैं और इस तरह आपका व्यवहार बेहद अलग दिख सकता है।



चित्र1.2: विचारों, संवेगों और व्यवहार के बीच संबंध

किसी घटना का अर्थ निर्दिष्ट करने की प्रक्रिया और उस पर हमारी प्रतिक्रिया को मूल्यांकन (appraisal) कहा जाता है। संज्ञानात्मक मूल्यांकन (cognitive appraisal) परिस्थितियों के व्यक्तिगत अर्थ का मूल्यांकन (appraisal) या निरुपण होता है जिसका परिणाम संवेग होता है (नॉलेन–हॉयेकसेमा एवं अन्य Nolen-Hoeksema et. al., 2009)। विशिष्ट मूल्यांकन (specific appraisals) आमतौर पर विशिष्ट संवेगों को सृजित करते हैं और उनकी तीव्रता और गुणवत्ता को भी प्रभावित करते हैं। उदाहरण के लिए, "मुझे किसी ऐसी चीज़ की इच्छा है जो किसी और के पास उपलब्ध है", मूल्यांकन ईर्ष्या के संवेग के साथ जाता है। "मेरे साथ अन्यों द्वारा अच्छा व्यवहार किया गया है" कृतज्ञता का अनुभव सृजित करता है। नीचे दी गई तालिका 1.2 में कुछ अन्य मूल्यांकनों और उनके द्वारा सृजित किए जाने वाले संवेगों का सारांश प्रस्तुत किया गया है (कॉन एवं अन्य, Coon et. al. 2010)।

तालिका 1.2: मूल्यांकन और उनके द्वारा सृजित संवेग

संवेग	मूल्यांकन
क्रोध	आपको मामूली या नीचा दिखाया गया
दुश्चिंता	आप खतरा अनुभूत करते हैं
दुख	आप किसी हानि से गुजरे हैं
अपराध बोध	आपने कोई नैतिक नियम तोड़ा है
प्रसन्नता	आप इच्छित लक्ष्य की ओर बढ़ रहे हैं
प्रेम	आप किसी अन्य व्यक्ति से स्नेह की इच्छा रखते हैं
आशा	आपको निकृष्टतम की आशंका है परंतु बेहतर की आशा करते हैं
सहानुभूति	आप किसी के दुख से द्रवित हैं
गर्व	आप किसी महत्वपूर्ण वस्तु या उपलब्धि से जुड़े हैं

ग्रॉस (Gross) (2001) और डयुशेनडॉर्फ (Deutschendorf) (2009) के अनुसार, किसी घटना की व्याख्या को बदलने से सूखा अनुभव (feeling drained) करने की भावना से

और भारी भावनाओं (feeling overwhelmed) से बचा जा सकता है। उदाहरण के लिए, उपरोक्त उदाहरण में जहां आपका मित्र आपसे कटु बातें करता है, चिल्लाता है, आपके मूल्यांकन को "उसका यह मतलब नहीं है" में बदलकर, आप आसानी से उसके व्यवहार की उपेक्षा कर सकते हैं और अपना दिन शांति से बिता सकते हैं। इस तरह मूल्यांकनों (appraisals) के पास संवेगों के दैनिक अनुभवों के प्रति हमारी प्रतिक्रियाओं को प्रभावित करने की शक्ति है, विशेष रूप से वे संवेग जो अप्रिय और तनावपूर्ण हों। अपने स्वयं के मूल्यांकन को बदलकर, हम स्वयं को तनाव से बचाने और अपने कल्याण को प्रोत्साहित करने में सक्षम हो सकते हैं, भले ही हम बाहरी स्थितियों या अन्य लोगों को नियंत्रित न कर सकें। इसके अलावा, किसी स्थिति या घटना का किस तरह मूल्यांकन किया जा सकता है, इस अंतर के चलते, एक ही स्थिति अलग–अलग व्यक्तियों में अलग–अलग व्यवहार को सृजित कर सकती है। वस्तुतः, एक ही व्यक्ति अलग–अलग समय में एक ही स्थिति के प्रति अलग–अलग प्रतिक्रिया कर सकता है।

हालांकि यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि संवेगों में हमें क्रिया के लिए सक्रिय करने की क्षमता है, परंतु वास्तव में क्रिया होती है या नहीं, यह केवल संवेगों के अतिरिक्त अन्य विविध कारकों पर निर्भर करता है। परिस्थितिजन्य संदर्भ, वह वस्तु जिस पर संवेग निर्देशित किया जाता है, क्रियाओं के संभावित परिणामों की प्रत्याशा और निर्णय, पिछले अनुभव, संस्कृति और लिंग इत्यादि सभी मिलकर व्यवहार निर्धारित करते हैं (बॉमीस्टर, वोह्स, डीवाल और जांग (Baumeister, Vohs, DeWall-Zhang), 2007)। उदाहरण के लिए, पश्चिमी संस्कृतियों के लोग पूर्वी संस्कृतियों के लोगों की तुलना में क्रोध को उन्मुक्त रूप से व्यक्त करने में सहज महसूस करते हैं, चूंकि संबंधों को बरकरार रखने के लिए निर्दिष्ट महत्ता के चलते पूर्वी संस्कृतियों मेंअन्यों की उपस्थिति में क्रोध दर्शाना अधिक नकारात्मक दृष्टिसे देखा जाता है (कॉन एवं अन्य, Coon et. al., 2010)। लैंगिक अंतर को परे रखते हुए, भले ही पुरुष और महिलाएं संवेगों के प्रति अपने व्यक्तिपरक अनुभवों में समान हों, परंतु अपने संवेगों को दर्शाने के लिए उन्हें किस प्रकार अनुकूलित किया जाता है, इस अंतर के चलते वे बेहद अलग तरीके से अपने संवेगों को व्यक्त करते हैं (फिशर Fischer, 2000)। महिलाएं आमतौर पर दुख की अभिव्यक्ति के माध्यम से कमोबेश असुरक्षित स्थिति दर्शाती हैं, जबकि पुरुषों का पालन–पोषण इस तरह किया जाता है कि वे आसानी से रो नहीं सकते और इसके बजाय वे क्रोध और आक्रामकता के प्रति अधिक सहज होते हैं और इन्हें अभिव्यक्त करते हैं।

1.7 सारांश

संवेग ऐसी जटिल अवस्थाएं हैं जिन्हें परिभाषित करना मुश्किल है परंतु फिर भी हमारे अनुभवों के लिए मूलभूत है। उनके अस्तित्व के बिना, हमारा व्यक्तिगत, पारस्परिक और सांस्कृतिक अस्तित्व निरर्थक होगा। सांवेगिक जटिलता कई घटकों से उत्पन्न होती है जिसमें सांवेगिक अनुभव, व्यक्तिपरक भावनाएं, व्याख्याएं, शरीर क्रियात्मक/शारीरिक परिवर्तन, क्रिया की प्रवृत्ति और अभिव्यक्ति शामिल हैं। मनुष्य के रूप में, हम कुछ बुनियादी या प्राथमिक संवेगों को साझा करते हैं, जबकि अधिक जटिल, द्वितीयक संवेगों को सीखा जा सकता है और प्राथमिक संवेगों के संयोजन के रूप में व्यक्त किया जा सकता है। हालांकि संवेग हमें क्रिया के लिए तैयार कर सकते हैं, परंतु वे सीधे व्यवहार का कारण नहीं बनते हैं। हम किसी सांवेगिक घटना के बारे में किस तरह सोचते हैं इससे यह निर्धारित होता है कि किस संवेग को महसूस किया जाता है, क्या कार्रवाई की जाती है और संवेग को अंततः किस तरह व्यक्त किया जाता है। ये गतिशीलताएं हमारे व्यक्तिगत और सामाजिक जीवन को काफी समृद्ध

बनाते हैं और हमें स्थितिजन्य मांगों के अनुरूप अनुकूलित होने में सक्षम बनाते हैं। किसी अनुभव के हमारे मूल्यांकन को समझना और बदलना हमें अपनी प्रतिक्रियाओं को बदलने और अपने संवेगों पर बेहतर नियंत्रण प्राप्त करने के लिए सशक्त बना सकता है।

1.8 प्रमुख शब्द

संवेग : संवेग शिथिल रूप से जुड़ी घटनाओं की ऐसी जटिल श्रृंखला है जो किसी उद्दीपक से शुरू होती है और इसमें संवेग, मनोवैज्ञानिक परिवर्तन, क्रिया के लिए आवेग और विशिष्ट लक्ष्य–निर्देशित व्यवहार शामिल हैं (प्लूचिक Plutchik, 2001)।

भावनाएं : भावना शब्द का उपयोग किसी व्यक्ति के निजी सांवेगिक अनुभव या किसी विशिष्ट संवेग के आत्म–प्रत्यक्षण के लिए किया जाता है।

मनःस्थितियां : मनःस्थितियां कम तीव्रता की होती हैं, आम तौर पर लंबे समय यहां तक कि कई दिनों तक चलती हैं, और यह आवश्यक नहीं कि ये किसी निश्चित, तत्काल घटना या कारण से जुड़ी हों।

प्राथमिक संवेग : प्राथमिक संवेग ऐसे संवेग हैं जो इस अर्थ में बुनियादी और सार्वभौमिक हैं कि वे सभी संस्कृतियों और सामाजिक संदर्भों में "गहराई से समाहित", स्वचालित और अनुभव किए जाते हैं।

द्वितीयक संवेग : प्राथमिक संवेगों के संयोजन और परतें अधिक जटिल संवेगों को सृजित कर सकती हैं। इन्हें द्वितीयक संवेग कहा जाता है और यह संस्कृति के अनुरूप विशिष्ट हो सकते हैं।

1.9 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर

स्व आकलन प्रश्न 1

1) संवेग को शिथिल रूप से जुड़ी घटनाओं की जटिल श्रृंखला के रूप में परिभाषित किया जाता है जो उद्दीपक से शुरू होती है और इसमें संवेग, मनोवैज्ञानिक परिवर्तन, क्रिया के लिए आवेग और विशिष्ट लक्ष्य निर्देशित व्यवहार शामिल हैं (प्लूचिक Plutchik, 2001)।

2)

संवेग	भावना	मनःस्थिति
सजगता के बिना किसी उद्दीपक के प्रति तत्काल शारीरिक प्रतिक्रिया	किसी ऐसे संवेग जो किसी उद्दीपक की प्रतिक्रिया में सृजित हो सकता है, की सचेत सजगता	बिना किसी बाहरी उद्दीपक के घटित हो सकती है
अल्पकालिक	अल्पकालिक	लंबी समयावधि के लिए रहता हैः कई बार तो कई दिनों तक

ignou THE PEOPLE'S UNIVERSITY

3) जब संवेग व्यक्तियों के बीच संप्रेषण का उद्देश्य पूरा करते हैं और दूसरों के साथ संबंधों की शुरुआत और प्रबंधन में योगदान करते हैं, तो वे पारस्परिक प्रकार्य कर रहे होते हैं। सांवेगिक अभिव्यक्तियां इस बारे में महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करती हैं कि कोई व्यक्ति दूसरे के प्रति कैसा महसूस कर रहा है या किसी अन्य व्यक्ति के संदर्भ में उसकी क्या करने की मंशा है। उदाहरण के लिए, घृणा की अभिव्यक्ति दूसरों को पीछे हटने या दूर रहने का संकेत देती हैं, जबकि मुस्कान को अकसर सामाजिक निमंत्रण माना जाता है।

स्व आकलन प्रश्न 2

1) प्राथमिक संवेग मनुष्य के बीच सहज और सार्वभौमिक हैं। वे संख्या में भी सीमित हैं। शोधकर्ताओं ने आठ प्राथमिक संवेगों की पहचान की हैः भय, आश्चर्य, उदासी, घृणा, क्रोध, प्रत्याशा, प्रसन्नता और विश्वास। इसके विपरीत, द्वितीयक संवेगों को सीखा जाता है और ये विभिन्न संस्कृतियों या समाजों में सार्वभौमिक नहीं होते। इन्हें कम से कम दो प्राथमिक संवेगों के संयोजन से सृजित किया जाता है। प्राथमिक संवेगों की बहुत सीमित रेंज के विपरीत, द्वितीयक संवेग विविध हैं। प्लुचिक ने प्राथमिक संवेगों के संयोजन से सृजित होने वाले 24 द्वितीयक संवेगों को चिह्नित किया।

2) संवेगों का संज्ञानात्मक घटक निर्णय, पूर्वानुमान और विचारों का विश्लेषण निर्धारित करता है चूंकि इसमें अनुभव किए गए संवेग का अर्थ निर्दिष्ट करने की प्रक्रिया शामिल है।

3) विभिन्न संदर्भों में किन संवेगों को अभिव्यक्त करना उचित माना जाता है और उन्हें किस तरह अभिव्यक्त किया जाना चाहिए, इस बारे में प्रदर्शन नियमों को परिभाषित कर संस्कृति संवेगों की अभिव्यक्ति पर प्रभाव डालती है। उदाहरण के लिए, पूर्वी संस्कृतियां पुरुषों में क्रोध जैसे आक्रामक संवेगों की मुक्त अभिव्यक्ति को प्रोत्साहित करती हैं और उदासी जैसे संवेगों का बहिष्कार करते हुए ऐसे पुरुषों को मजबूत के तौर पर मान्यता देती है। इसी तरह, रोने को कमजोर और असहनीय माना जा सकता है। व्यक्तिवादी पश्चिमी समाज संस्कृतियों महत्वाकांक्षा और निर्ममता को महत्व देती हैं और इसे उपलब्धि के साथ संबद्ध करती हैं, जबकि सामूहिक संस्कृतियां समूह या समुदाय के लिए विश्वास रखने और ध्यान देने को महत्ता देती हैं और दूसरों के लिए बलिदानों को प्रबलीकृत करते हुए व्यवहार ढालती हैं।

1.10 इकाई के अंत में प्रश्न

1) संवेगों के विभिन्न घटक क्या हैं? उदाहरण की मदद से समझाएं।

2) प्राथमिक और द्वितीयक संवेगों के बीच अंतर स्पष्ट करें।

3) संवेगों, विचारों और व्यवहार के बीच संबंध की व्याख्या करें।

4) संज्ञानात्मक मूल्यांकन क्या है? यह किस तरह उपयोगी है?

5) आपकी राय में, संवेग व्यवधानकारी हैं या उपयोगी? आपने उत्तर का औचित्य प्रमाणित करें।

1.11 इकाई के अंत में प्रश्नों के उत्तर

1) संवेगों के पांच मुख्य घटक हैं:

- भावात्मकः व्यक्तिपरक संवेग
- संज्ञानात्मकः व्याख्या या सोच
- शरीर क्रियात्मकः शारीरिक उत्तेजना
- अभिप्रेरकः किसी कार्य को करने या इससे दूर हटने के लिए संवेगों की क्षमता
- अभिव्यंजकः चेहरे के भाव या शारीरिक हावभाव के माध्यम से संवेगों को प्रदर्शित करना।

2)

प्राथमिक संवेग	**द्वितीयक संवेग**
बुनियादी, स्वतंत्र इकाईयां	एकाधिक प्राथमिक संवेगों से सृजित
हार्ड–वायर्ड तथा सार्वभौमिक	सार्वभौमिक के बजाय सांस्कृतिक रूप से प्रभावित

3) संवेग, विचार और व्यवहार एक दूसरे से जुड़े हुए हैं। जब कोई स्थितिजन्य घटना होती है तब व्यक्ति इसकी समझ बनाने के लिए स्थिति की व्याख्या या मूल्यांकन करते हैं। यह विचारों के रूप में होता है। व्यक्ति के जिस तरह के विचार किसी स्थिति के बारे में होते हैं, वह यह निर्धारित करता है कि कोई व्यक्ति संवेग के रूप में क्या अनुभूत या अनुभव करता है। अनुभूत संवेग बदले में, स्थिति की ओर निर्देशित क्रिया के किसी रूप में प्रतिक्रिया को सृजित करने की क्षमता रखते है। एक की क्रिया की प्रतिक्रिया के रूप में आगे नए विचारों और संवेगों को सृजित करते हुए यह चक्र इसी तरह आगे भी जारी रह सकता है।

4) संज्ञानात्मक मूल्यांकन किसी विशेष परिवेशीय स्थिति या शरीर की स्थिति के बारे में प्राप्त जानकारी के मूल्यांकन या व्याख्या को संदर्भित करता है। मूल्यांकन उपयोगी होते हैं क्योंकि वे हमें अपने परिवेश (विशेष रूप से संवेग पैदा करने वाली घटनाओं) और आंतरिक स्थितियों की समझ बनाने में सक्षम करते हैं। विशिष्ट मूल्यांकन के परिणामस्वरूप विशिष्ट संवेग उत्पन्न होते हैं। वे संवेगों की तीव्रता और गुणवत्ता को भी प्रभावित करते हैं। इस तरह यह इस प्रकार है कि हमारे मूल्यांकनों को बदलकर हमारे संवेगों को भी बदला जा सकता है।

5) अपने आप में, संवेग न तो पूरी तरह से व्यवधानकारी हैं और न ही पूरी तरह से उपयोगी हैं। संवेगों की उपयोगिता इस बात से निर्धारित होती है कि कोई व्यक्ति सूचना के महत्वपूर्ण स्रोतों के रूप में उनका उपयोग करता है अथवा उन्हें प्रबंधित करने या उनका उपयोग करने में उसकी अपनी मुश्किलों के चलते उनके द्वारा व्यथित हो जाता है। उदाहरण के लिए, भय से संभावित खतरे के प्रति सावधान रहने का उपयोगी प्रकार्य संपन्न होता है ताकि हम अपनी रक्षा करने के लिए कार्य कर सकें। हालांकि, जब यह ऐसी स्थिति में सृजित होता है जब परिवेश में कोई वास्तविक खतरा नहीं होता है या छिटपुट खतरे के लिए यह अत्यधिक तीव्र होता है, तो इसे प्रबंधित करने में असमर्थता प्रतिकूल परिणामों की ओर ले जाती है। उदाहरण के लिए, सार्वजनिक रूप से या समूहों में बोलने

अथवा प्रस्तुतियां देने में भय होने के परिणामस्वरूप हम गहन तैयारियां कर सकते हैं और अप्रत्यक्ष रूप से यह प्रदर्शन गुणवत्ता में सुधार ला सकता है, लेकिन अत्यधिक भय और इसे प्रबंधित करने में असमर्थता शैक्षणिक सफलता या करियर की वृद्धि में बाधा भी बन सकते हैं।

1.12 संदर्भ

Baumeister, R. F., Vohs, K. D., DeWall, C. N., & Zhang, L. (2007). How emotion shapes behavior: Feedback, anticipation, and reflection, rather than direct causation. *Personality and Social Psychology Review*, *11*, 167–203.

Deutschendorf, H. (2009). *The other kind of smart: Simple ways to boost your emotional intelligence for greater personal effectiveness and success*. New York: AMACOM.

Fredrickson, B. L., &Losada, M. F. (2005). Positive affect and the complex dynamics of human flourishing.*American Psychologist, 60,* 678–686. (12).

Gross, J. J.(2001). Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science*, *10*(6), 214–219.

Kalat, J.W. (2017). Introduction to psychology. (11e.). Boston, MA: Cengage Learning.

Nolen-Hoeksema, S., Fredrickson, B., Loftus, G. and Wagenaar, W. (2009). *Atkinson &Hilgard's Introduction to Psychology*. 15th ed. Hampshire: Cengage Learning EMEA.

Plutchik, R. (2001). The nature of emotions.*American Scientist, 89,* 344- 350.

Plutchik, R. (2003). *Emotions and life*. Washington, DC: American Psychological Assocation.

Strongman, K. T. (2003). The psychology of emotion: From everyday life to theory (5th ed.). New York: Wiley.

1.13 पाठ्य सुझाव

- Coon, D., Mitterer, J.O., Talbot, S., Vanchella, C. M. (2010). Introduction to psychology: gateways to mind and behavior. Belmont, Calif. : Wadsworth Cengage Learning.
- Johnston, E., & Olson, L. (2015). The feeling brain: The biology and psychology of emotions. New York, NY: W.W. Norton & Company.
- Morris, Charles G. (1979). Psychology: An Introduction. Prentice-Hall.
- Strongman, K. T. (2003). The psychology of emotion: From everyday life to theory (5th ed.). New York: Wiley.
- Woodworth, R.S. (1945). Psychology. London: Methuen

इकाई 2 सांवेगिक बुद्धिः संप्रत्यय, ऐतिहासिक विकास तथा घटक*

संरचना

2.1 परिचय

2.2 उद्देश्य

2.3 सांवेगिक बुद्धि (EI) का संप्रत्यय

2.3.1 सांवेगिक बुद्धि की परिभाषा

2.3.2 सांवेगिक बुद्धि में 'क्या है' और 'क्या नहीं है'

2.4 सांवेगिक बुद्धि का ऐतिहासिक विकास

2.5 सांवेगिक बुद्धि के घटक

2.6 बुद्धि और सांवेगिक बुद्धिः IQ और EQ के बीच संबंध

2.7 सांवेगिक बुद्धि के लाभ

2.8 सारांश

2.9 प्रमुख शब्द

2.10 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर

2.11 इकाई के अंत में प्रश्न

2.12 इकाई के अंत में प्रश्नों के उत्तर

2.13 संदर्भ

2.14 पाठ्य सुझाव

2.1 परिचय

सांवेगिक बुद्धि (Emotional Intelligence, EI) आधुनिक तंत्रिका विज्ञान में प्रचलित दृष्टिकोण को दर्शाता है जिसमें संवेगों को तर्कसंगत सोच में बाधाओं या व्यवधानों के बजाय इन्हें हमारे परिवेश के बारे में उपयोगी विवरणों के स्रोत के रूप में संरचित किया जाता है। संवेगों का बुद्धिपूर्ण उपयोग ऐसी दुनिया में प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्रदान कर सकता है जहां तकनीकी ज्ञान और "किताबी ज्ञान" की तो बहुतायत है, परंतु अनिश्चितता, कुंठा, द्वंद और पारस्परिक संबंधों से जूझने की योग्यता दुर्लभ है। अस्थिर (volatile), अनिश्चित (uncertain), जटिल (complex) और अस्पष्ट (ambiguous) (VUCA) सामाजिक वास्तविकता में, व्यक्ति के अपने स्वयं और दूसरों के संवेगों से अनुकूलता बिठाने, जीवन के उपक्रमों से गुजरने के लिए अद्वितीय तरह के संसाधनों का लाभ उठाने में हमारी मदद कर सकता है। जबकि हम में से कई, सामान्य या संज्ञानात्मक बुद्धि से पहले ही परिचित होंगे चूंकि शैक्षणिक और पेशेवर संदर्भों में बुद्धि लब्धि (Intelligence Quotient, IQ) पर काफी बल दिया जाता है, सांवेगिक बुद्धि अपेक्षाकृत नया संप्रत्यय है जिसका विकास और शोध अभी भी जारी है। यह इकाई इसकी निर्मिति और इसके उद्भव का संदर्भ और पृष्ठभूमि प्रदान करेगी। इसमें यह भी परखा जाएगा कि ऐसा क्यों है कि आज की दुनिया में सफलता

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

के लिए केवल IQ होना पर्याप्त नहीं है और आजकल सभी क्षेत्रों में सांवेगिक बुद्धि (EQ) को इतना महत्व क्यों दिया जा रहा है।

2.2 उद्देश्य

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

- सांवेगिक बुद्धि के संप्रत्यय को समझना;
- सांवेगिक बुद्धि से जुड़े ऐतिहासिक घटनाक्रमों को समझना;
- सांवेगिक बुद्धि के घटकों का वर्णन करना; तथा
- बुद्धि लब्धि (IQ) और सांवेगिक लब्धि (EQ) में अंतर करना

2.3 सांवेगिक बुद्धि (EI) का संप्रत्यय

अश्विन बहुत ही तेज और तकनीकी रूप से मेधावी शोधकर्ता हैं। उसके कई विश्व स्तरीय शोध प्रकाशित हो चुके हैं और अपनी अनुसंधान एवं विकास टीम में वह सबसे अग्रणी है। फिर भी, अपने उत्कृष्ट व्यक्तिगत प्रदर्शन के बावजूद, टीम में दूसरों के साथ काम करना उसके लिए सदैव चुनौतीपूर्ण रहता है। उसे सबसे अलग रहकर काम करना आसान लगता है क्योंकि अपने साथियों के आसपास होने पर वह अजीब महसूस करता है और वह कोई सार्थक वार्तालाप न तो शुरु कर पाता है और न ही इसे आगे बढ़ा पाता है। उसकी बातचीत से अगर कोई ऊब जाता है तो यह समझ पाना उसके लिए मुश्किल होता है। हाल ही में उसके दो सहयोगी उससे तब अलग हो गए जब उसने उनके काम को औसत दर्जे का बताया, हालांकि उसका इरादा उनके काम की सच्ची प्रतिक्रिया प्रदान करना था। उन साथियों ने तब से उसके साथ बात नहीं की है। अश्विन स्वयं भी अकसर इस बात को लेकर उलझन में रहता है कि उन्हें इतनी चिढ़ क्यों होती है और सामूहिक चर्चाओं में वह चिढ़ और अधीरता क्यों महसूस करता है और इन चर्चाओं से उभर कर सामने आने वाले विचारों के प्रति अपनी उपेक्षा को छिपाने में वह सक्षम हो ही नहीं पाता। वह अपनी वर्तमान भूमिका में फंसा और थमा हुआ महसूस करता है और उसे इससे बाहर निकलने का कोई रास्ता दिखाई नहीं देता चूंकि अधिकांश संगठनों ने आजकल टीम आधारित कार्यपद्धति अपना ली है।

उपरोक्त वृत्तांत के आधार पर, आपको क्या लगता है कि अश्विन की सफलता के मार्ग की क्या बाधा है? अश्विन की स्थिति के बारे में पढ़ने के बाद यदि आपके पहले विचार अपने संवेगों को पहचानने और प्रबंधित करने और अन्य लोगों से समुचित तरीके से संवाद स्थापित करने की उसकी क्षमता से संबंधित थे तो आप उस संकल्पना पर ध्यान दे रहे हैं जिसे सांवेगिक बुद्धि कहते हैं।

सांवेगिक बुद्धि शब्द को दो संप्रत्ययों— संवेगों और बुद्धि में विभाजित किया जा सकता है। यदि किसी से सामान्य शब्दों में संवेगों के बारे में पूछा जाए, तो पहली प्रतिक्रियाओं में संवेगों के प्रति उसका दृष्टिकोण स्वभावतः प्रतिबंधक (restrictive) होने की संभावना है। संवेगों को आमतौर पर कमजोरी, उद्विग्नता और समुचित निर्णय और निर्णय प्रक्रिया की बाधा के रूप में देखा जाता है जो हमें अक्षम बनाते हैं। सांवेगिक बुद्धि शब्द को यदि इस दृष्टि से देखा जाए तो इसमें निहित दोनों शब्दों को एक—दूसरे के विपरीतार्थक के रूप में देखा जा सकता है। हालांकि, आधुनिक तंत्रिका विज्ञान ने इन मिथकों को खत्म करने का काम किया है और ऐसे कई महत्वपूर्ण

प्रकार्यों को रेखांकित किया है जो संवेगों द्वारा संपन्न होते हैं। अब हम जानते हैं कि संवेग हमारी दुनिया के बारे में महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया और जानकारी प्रदान करते हैं, रचनात्मकता स्फूर्त करते हैं, निर्णय प्रक्रिया में मदद करते हैं, तर्क–वितर्क क्षमता बढ़ाते हैं और विश्वास एवं संयोजन मजबूत करते हैं– यह सभी महत्वपूर्ण हैं यदि हमारा उद्देश्य सिर्फ काम करना नहीं बल्कि एक व्यक्ति के रूप में फलना–फूलना हो।

लेवेन्सन (Levenson) (1994) द्वारा संवेगों के अनुकूलनक्षम प्रकार्य को इस प्रकार रेखांकित किया गया है:

"संवेग अल्पकालिक मनोवैज्ञानिक–शरीर क्रियात्मक घटनाएं हैं जो बदलती परिवेश संबंधी मांगों के अनुकूलन के कुशल तरीकों का प्रतिनिधित्व करती हैं। मनोवैज्ञानिक रूप से, संवेग ध्यान को बदलते हैं, प्रतिक्रिया पदानुक्रम में कुछेक व्यवहारों को ऊपर ले जाते हैं, और स्मृति में संबंधित सहयोगी नेटवर्क को सक्रिय करते हैं। शारीरिक रूप से संवेग चेहरे की अभिव्यक्ति, दैहिक मांसपेशियों के लहज़े, आवाज के सुर, स्वचालित तंत्रिका तंत्र गतिविधि सहित, पृथक जैव प्रणालियों और अंतःस्रावी गतिविधि को तुरंत प्रबंधित करते हैं ताकि ऐसा शारीरिक परिवेश सृजित किया जा सके जो कि प्रभावी प्रतिक्रिया के लिए इष्टतम हो। संवेग हमारे परिवेश के संदर्भ में हमारी स्थिति निर्धारित करने में सहायक होते हैं जो कि हमें कुछेक लोगों, वस्तुओं, कार्यों और विचारों के समीप ले जाते हैं, और कुछेक से दूर धकेलते हैं। संवेग हमारे जन्मजात और ग्रहण किए गए प्रभावों के भंडार के रूप में भी काम करते हैं, जिनमें कुछेक अपरिवर्तनीय विशेषताएं होती हैं, और कुछेक दूसरी विशेषताएं व्यक्तियों, समूहों और संस्कृतियों के अनुसार परिवर्तन दर्शाती हैं"।

संवेग शब्द वस्तुतः अंग्रेजी शब्द emotion का हिन्दी अनुवाद है, emotion शब्द लैटिन शब्द "motere" या "movere" से व्युत्पन्न है जिसका अर्थ "चलायमान होना" (डोज़ियर, 1998), हलचल करना, उत्तेजित या सक्रिय करना है। सांवेगिक बुद्धि इन विचारों पर आधारित और विस्तारित है कि चिंतन (स्मृति, निर्णय, तर्क–वितर्क सहित) और संवेग आपस में जुड़े हुए हैं। संवेग चिंतन में सहायता करते हैं और चिंतन का उपयोग संवेगों के विश्लेषण और नियंत्रण के लिए किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, क्रोध (anger) किसी बाधा की उपस्थिति का संकेत देता है और जूझने के लिए ऊर्जा देता है। भय (fear) ऐसा उत्तरजीविता संवेग है जो संभावित खतरों के प्रति हमारा ध्यान केंद्रित कर खतरे से बचाता है। विश्वास (trust) सुरक्षा की भावना की उपस्थिति को रेखांकित करता है और व्यक्ति को अपनी संबद्धता के प्रति सहज होने के लिए प्रेरित करता है। इस प्रकार, संवेगों को कुछ स्थितियों में हालांकि चिंतन में व्यवधान के रूप में देखा जा सकता है, परंतु वे उस दिशा में संकेत भी करते हैं जिस तरफ व्यक्ति का ध्यान केंद्रित करना चाहिए।

सांवेगिक बुद्धि से संबंधित संवेगों के बारे में कुछेक मूलभूत सिद्धांत निम्नानुसार हैं:

1) संवेग जानकारियां हैं और हमारी दुनिया के बारे में उपयोगी आधार सामग्री प्रस्तुत करते हैं।

2) निर्णयोंके प्रभावी और इच्छित परिणामों के अनुकूल होने के लिए इनमें संवेग समाहित होने चाहिए।

   उदाहरण के लिए, रेनहार्ड एंड श्वाट्र्ज (2012) ने पाया है कि सकारात्मक मनोदशा वाले व्यक्तियों की तुलना में कम सकारात्मक या यहां तक कि नकारात्मक मनोदशा वाले व्यक्ति जानकारियों को तथ्यपूर्ण तरीके से समझने में ज्यादा सक्षम होते हैं।

3) हम संवेगों को अनदेखा करने का प्रयास कर सकते हैं परंतु यह कारगर नहीं होता, विशेषतया लंबे समय तक। संवेगों को दबाने या छिपाने में मूल्यवान मानसिक ऊर्जा व्यय होती है जिसे किसी महत्वपूर्ण कार्य हेतु निर्देशित किया जा सकता था और लंबे समय तक ऐसा करना अत्यधिक तनावपूर्ण होता है।

4) हम संवेगों को छिपाने का प्रयास कर सकते हैं परंतु यह उतना कारगर नहीं होता जितना हम सोचते हैं। ज्यादातर लोग सांवेगिक अभिव्यक्तियों में महीन, क्षणिक परिवर्तनों को पढ़ने और उनकी सही ढंग से व्याख्या करने में सक्षम होते हैं, जैसे मुस्कुराते समय आंखों की मांसपेशियों में संचलन के अभाव पर ध्यान देकर कृत्रिम मुस्कान की पहचान करना।

उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, यदि हम स्वस्थ तरीके से काम करना चाहते हैं तो संवेगों को खारिज या अनदेखा करना यर्थाथवादी लक्ष्य नहीं हो सकता है। इसके बजाय, यह विचार करना सार्थक होगा कि हम बुद्धि से संवेगों का उपयोग किस तरह कर सकते हैं ताकि आगे बढ़ने में वे हमारी मदद करें।

2.3.1 सांवेगिक बुद्धि की परिभाषा

सांवेगिक बुद्धि (EI) सांवेगिक और सामाजिक कौशलों का ऐसा समूह है जो उस तौर–तरीके को प्रभावित करता है जिससे हम स्वयं को समझते और अभिव्यक्त करते हैं, सामाजिक संबंध विकसित और बरकरार रखते हैं, चुनौतियों का सामना करते हैं और प्रभावी और सार्थक तरीके से सांवेगिक जानकारी का उपयोग करते हैं। पिछले कई वर्षों से सांवेगिक बुद्धि की कई परिभाषाएं प्रस्तावित की गई हैं।

इसकी सबसे लोकप्रिय परिभाषा इस प्रकार है, "सांवेगिक बुद्धि स्वयं एवं अन्य के संवेगों को पहचानने और उनको अच्छी तरह से प्रबंधित करने की क्षमता है", (गोलमैन Goleman, 1998)। यह परिभाषा इस बात पर बल देती है कि हमारे आंतरिक और सामाजिक विश्व की समझ बनाने और तदनुसार निर्णय लेने के लिए संवेगों के बारे में जानकारी का इस्तेमाल किया जा सकता है। रेवेन बार–ऑन (Reuven Bar-On) (2002) जैसे अन्य विद्वानों ने सांवेगिक बुद्धि को "गैर–संज्ञानात्मक क्षमताओं, दक्षताओं और कौशलों का ऐसा व्यूह (array) जो परिवेश की मांगों और दबावों का सामना करने में सफल होने की व्यक्ति की क्षमता को प्रभावित करता है" के रूप में परिभाषित करके इसके अनुकूलन संबंधी प्रकार्य पर बल दिया है।

सलोवी एवं मेयर (Salovey - Mayer) (1990) ने शुरूआत में सांवेगिक बुद्धि को सामाजिक बुद्धि के उप–समूह के रूप में परिभाषित किया – "यह व्यक्ति की स्वयं अपनी' भावनाओं और संवेगों' की निगरानी करने की क्षमता है ताकि उनके बीच अंतर किया जा सके और इस जानकारी का उपयोग व्यक्ति के चिंतन और कार्यों के मार्गदर्शन के लिए किया जा सके"। बाद में, इस परिभाषा को और अधिक व्यापक बनाने के लिए इसे संशोधित किया गया। मेयर, सलोवी और कारुसो (Mayer, Salovey - Caruso) (2004) ने इसे "संवेगों के बारे में तर्क–वितर्क, और संवेगों के चिंतन को संवर्धित करने की क्षमता के रूप में परिभाषित किया है। इसमें संवेगों को सटीक रूप से अनुभव करने, और सांवेगिक और बौद्धिक विकास को प्रोत्साहित करने के लिए संवेगों को विचारपूर्वक नियंत्रित करने संबंधी क्षमताएं शामिल हैं"। इस दृष्टिकोण में संवेगों और बुद्धि के संयोग पर बल दिया जाता है और इसे अन्य सैद्धांतिक ढ़ाचों में भी शामिल किया गया है (सियारोकी, चान और कापुटि (Ciarocchi, Chan & Caputi), 2000; रॉबर्ट्स, जेडनर एवं मैथ्यूज (Roberts, Zeidner & Matthews), 2001)।

जिस तरह बुद्धि का बुद्धिलब्धि (IQ) के माध्यम से परिमाण निर्धारण या मापन किया जाता है, उसी तरह सांवेगिक बुद्धि को सांवेगिक लब्धिया (EQ) द्वारा इंगित किया जाता है। ब्रैडबेरी और ग्रीव्स (Bradberry & Greaves) (2009) ने पूर्ण, समग्र व्यक्ति की संकल्पना में सांवेगिक बुद्धि (EI) को 'छूटा हुआ हिस्सा' माना है; जबकि व्यक्तित्व और बुद्धि इसके अन्य दो प्रमुख घटक हैं। दशकों के शोध से, यह स्थापित किया गया है कि EI ऐसी विशिष्ट क्षमता है जिसकी विशेषताएं व्यक्तित्व या बुद्धि से अलग हैं। कुछेक निश्चित व्यक्तित्व लक्षण का होना अधिक या कम सांवेगिक बुद्धि होना नहीं माना जा सकता। उदाहरण के लिए, बहिर्मुखी व्यक्ति हालांकि लोगों से बातचीत करने में सक्रिय महसूस कर सकते हैं और अंतर्मुखी एकांत पसंद करते हैं, तो इसका अर्थ यह नहीं है कि बहिर्मुखी व्यक्ति अंतर्मुखी व्यक्ति की अपेक्षा अधिक सांवेगिक बुद्धि रखता है। इसी तरह, जानकारी को संज्ञानात्मक रूप से संसाधित करने की क्षमता या बुद्धि, व्यक्ति के EI स्तर को इंगित नहीं करती है। इसके अलावा, व्यक्तित्व और बुद्धि हालांकि अपेक्षाकृत रूप से स्थिर है और 18–20 वर्ष की आयु के पश्चात इनमें परिवर्तन होना कठिन होता है, परंतु EI में अधिक गतिशील घटक समाहित है जिसमें समय के साथ और लक्षित हस्तक्षेप से विकसित होने और संवर्धन की क्षमता है।

ग्लॉसॉप और मिशेल (Glossop and Mitchell) (2005) ने इसे इस प्रकार रेखांकित किया हैः "सांवेगिक बुद्धि सीखी जाती है। IQ जो कि अनिवार्यतः जन्म से ही परिसीमित मापदंडों के भीतर तय हो जाता है, के विपरीत EQ को विकसित और संवर्धित या बढ़ाया जा सकता है। दूसरे शब्दों में, स्वभाव नियति नहीं है। सहानुभूति और दूसरों की भावनाओं को समझने की क्षमता को विकसित किया जा सकता है।" वस्तुतः, कई अध्ययनों से पता चला है कि EI मापकों में अधिक उम्र के प्रतिभागी ज्यादा अंक प्राप्त करते हैं और इससे यह इंगित होता है कि EQ उम्र और परिपक्वता के साथ बढ़ता है (बार–ऑन (Bar-On), 2000)।

इस प्रकार, 'संपूर्ण व्यक्ति' पर विचार करने के लिए व्यक्तित्व और बुद्धि के साथ सांवेगिक बुद्धि पर भी विचार किया जाना चाहिए।

2.3.2 सांवेगिक बुद्धि 'क्या है' और 'क्या नहीं है'

सांवेगिक बुद्धि के संप्रत्यय की सटीक समझ के लिए, यह अंतर सुस्पष्ट करना बेहद महत्वपूर्ण है कि इसमें क्या समाहित है और इसमें क्या संदर्भित है और इसके कौन से पहलू असत्य या गलत हैं।

सांवेगिक बुद्धि 'क्या है':

- स्वयं से अवगत होना
- संवेगों को प्रबंधित करने में सक्षम होना
- सामाजिक रूप से जागरूक होना
- संवेगों का उपयोग करके पारस्परिक संबंधों का प्रबंधन करने की क्षमता
- वैज्ञानिक अध्ययन का क्षेत्र

सांवेगिक बुद्धि 'क्या नहीं है':

- भावनाओं को अनदेखा करना या दबाना
- चिंतन और निर्णय प्रक्रिया पर संवेगों को हावी होने देना
- एक स्थायी विशेषक

- संज्ञानात्मक और शैक्षणिक बुद्धि का संकेतक
- व्यक्ति की अभिवृत्ति या रुचि
- संघर्ष को टालना
- जीवन में सफलता का सर्वोत्तम पूर्वानुमान

इस प्रकार, सांवेगिक बुद्धि व्यक्ति की गैर–संज्ञानात्मक क्षमताओं को संदर्भित करता है जिसमें स्वयं और दूसरों के संवेगों से अवगत होने और इन संवेगों को प्रबंधित करने में सक्षम होने की क्षमता शामिल है। सामान्य शब्दों में, इसे 'व्यावहारिक ज्ञान' या 'सामान्य समझ' (स्टीन एवं बुक Stein & Book, 2006) के रूप में निर्दिष्ट किया जा सकता है। किसी भी व्यक्ति के लिए किसी भी क्षेत्र में प्रभावशाली होने के लिए आवश्यक है कि उसके पास व्यावहारिक ज्ञान हो, भले ही उसका शैक्षणिक क्षेत्र से प्राप्त ज्ञान औसत हो। जैसा कि ऐरिस्टाटल (Aristotle) ने कहा है, "क्रोधित कोई भी हो सकता है– यह आसान है, लेकिन सही व्यक्ति पर और सही परिमाण में और सही समय पर और सही उद्देश्य के लिए, और सही तरीके से क्रोधित होना – प्रत्येक व्यक्ति की क्षमता में नहीं है और आसान नहीं है। अतःसंवेगों से अवगत होना, और संवेगों को व्यक्त करने के उचित तरीकों को जानना जीवन में सफलता के लिए महत्वपूर्ण है।

स्व आकलन प्रश्न 1

1) निम्नलिखित कथन सही (T) है या गलत (F):

   i) व्यक्ति सामान्यता क्रोध और दुश्चिंता जैसी नकारात्मक भावनाओं को उत्पादकता पर कोई नकारात्मक प्रभाव डाले बिना दबाने में सफल हो जाते हैं।

   ii) यदि संवेग शामिल नहीं हों तो निर्णय प्रक्रिया ज्यादा प्रभावी हो सकती है।

   iii) सांवेगिक बुद्धि का अर्थ है भावनाओं से रहित होना और विशुद्ध रूप से तर्कसंगत और तार्किक तरीके से सोचने में सक्षम होना।

   iv) व्यक्तित्व और बुद्धि लचीले होते हैं और समय के साथ बदल सकते हैं।

2) सांवेगिक बुद्धि को परिभाषित करें।

....

....

....

....

....

3) सांवेगिक बुद्धि को कैसे मापा जाता है?

....

....

....

....

....

2.4 सांवेगिक बुद्धि का ऐतिहासिक विकास

सांवेगिक बुद्धि के संप्रत्यय का उद्‌गम शुरुआती मनोवैज्ञानिकों की बुद्धि की अवधारणा में निहित है। 1920 में थार्नडाइक (Thorndike) ने प्रस्तावित किया कि बुद्धि में तीन अलग–अलग कार्यक्षेत्र या श्रेणियां हैः (i) सारांश, विश्लेषणात्मक या मौखिक; (ii) यांत्रिक, निष्पादन और दृश्य–स्थानिक; (iii) सामाजिक या व्यावहारिक। इस प्रकार, थार्नडाइक ने बुद्धियों के अन्य प्रकार चिह्नित करके 'बुद्धि' को विशुद्ध रूप से संज्ञानात्मक मानने के पारंपरिक दृष्टिकोण का विस्तार किया। विशेष रूप से, उनका सामाजिक / व्यावहारिक बुद्धि घटक सांवेगिक बुद्धि पहलू को इंगित करता है। हॉवर्ड गार्डनर (Howard Gardner) (1983) ने आगे आठ अलग–अलग क्षमताओं को चिह्नित कियाः संगीत–लयबद्ध, दृश्य–स्थानिक, मौखिक–भाषायी, शारीरिक–गति संवेदन, तार्किक–गणितीय, अंतर्वैयक्तिक (intrapersonal), पारस्परिक (interpersonal) और प्रकृतिवादी। यहां अंतर्वैयक्तिक (intrapersonal), पारस्परिक (interpersonal) बुद्धियां सांवेगिक बुद्धि के पहलुओं से संबंधित हैं। एक अन्य मनोवैज्ञानिक, स्टर्नबर्ग (Sternberg) (1985) ने तीन प्रकार की बुद्धि विश्लेषणात्मक, रचनात्मक और व्यावहारिक बुद्धि का जिक्र किया है। बुद्धि की इन सभी धारणाओं में, हम सांवेगिक बुद्धि के नींव पत्थरों को देख सकते हैं – सामाजिक बुद्धि, अंतर्वैयक्तिक (intrapersonal) तथा पारस्परिक (interpersonal) बुद्धियां, और व्यावहारिक बुद्धि; इन सभी को सांवेगिक बुद्धि क्षमताओं के प्रतिबिंब के रूप में व्यक्त किया जा सकता है।

गार्डनर (Gardner) का व्यक्तिगत बुद्धि – अंतर्वैयक्तिक (intrapersonal) तथा पारस्परिक (interpersonal) विवरण सीधे भावनाओं पर केंद्रित हैः

"यहां इस्तेमाल होने वाली मूल क्षमता व्यक्ति की अपनी स्वयं की जीवन भावना तक अभिगम्यता है– किसी के भावों या संवेगों की सीमाएं : इन भावनाओं के बीच अंतर करने और अंततः उन्हें लेबल करने की क्षमता, ताकि समझ के माध्यम के रूप में प्रयोग करने और किसी के व्यवहार का मार्गदर्शन करने के लिए उन्हें प्रतीकात्मक कोड्स में व्यवस्थित किया जाए। अपने सबसे प्राचीन रूप में, अंतर्वैयक्तिक (intrapersonal) बुद्धि का अर्थ दर्द की भावना को प्रसन्नता से अलग करने की क्षमता से थोड़े अधिकव्यापक अर्थ में है ... अपने सबसे उन्नत स्तर में, अंतर्वैयक्तिक (intrapersonal) ज्ञान जीवन का गहन ज्ञान हासिल करने के लिए भावनाओं के जटिल और बेहद अलग–अलग समूह को पहचानने और प्रतीक बनाने में सक्षम करता है"।

सलोवी एवं मेयर (Salovey & Mayer) को 1990 में 'सांवेगिक बुद्धि' शब्द का पहली बार इस्तेमाल करने का व्यापक रूप से श्रेय दिया जाता है। हालांकि, वे स्वयं स्वीकार करते हैं कि साहित्यिक आलोचना और मनोचिकित्सा में 1960 के दशक के दौरान और अंततः 1986 में पायने (Payne) द्वारा एक शोध प्रबंध में यह शब्द काफी समय पहले से प्रयोग किया जा रहा था (मेयर, सलोवी एवं कारुसो Mayer, Salovey & Caruso), 2004)। यह शब्द संरचना हालांकि तब सामान्यता अज्ञात ही थी जब तक कि इसे 1995 में डेनियल गोलमैन (Daniel Goleman) द्वारा इस विषय पर प्रकाशित उनकी पुस्तक से प्रसिद्धि नहीं मिली। इस पुस्तक में उन्होंने तर्क दिया कि 'ऐसा केवल 20% मामलों में होता है कि उच्चतम बुद्धि लब्धि (IQ) वाले लोग सामान्य बुद्धि लब्धि वाले लोगों से बेहतर प्रदर्शन करें, जबकि 70% मामलों में सामान्य बुद्धि लब्धि (IQ) वाले लोग उच्च IQ वाले लोगों से बेहतर प्रदर्शन करते हैं। EI कार्यस्थल में प्रदर्शन और सफलता का अनुमान लगा सकता है, उनके इस दावे में सहज ज्ञान निहित था और तब से यह संप्रत्यय मुख्यधारा का अंग बन गया है और इसने विभिन्न

कार्यक्षेत्रों (domain) जैसे मानसिक स्वास्थ्य, व्यवसाय, शिक्षा आदि में अंतरराष्ट्रीय महत्ता प्राप्त की है।

2.5 सांवेगिक बुद्धि के घटक

सांवेगिक बुद्धि को मुख्यतया चार परस्पर संबंधित घटकों के रूप में देखा जा सकता है:

सांवेगिक बुद्धि			
संवेग महसूस करना	संवेग समझना	संवेग प्रबंधित करना	संवेगों का उपयोग करना

हम इनमें से प्रत्येक घटक की व्याख्या करते हैं।

1) **संवेग महसूस करना (Perceiving emotions)**: यह स्वयं में और अन्य लोगों में संवेगों पर गौर (register) करने और पहचानने (recognise) की मूलभूत क्षमता है। उच्च सांवेगिक बुद्धि वाले व्यक्ति जब कोई विशेष संवेग का अनुभव करते हैं तो वे उसे पहचानने में सक्षम होते हैं और इस भावना को विशिष्ट नाम देने के लिए अपने शब्द ज्ञान का उपयोग करने में सक्षम होते हैं। उदाहरण के लिए, यदि कोई व्यक्ति "कार्य करने से पहले घबराहट (butterflies in the stomach)" संबंधी उत्तेजना अनुभव करे और यह जानता हो कि वह घबराहट या चिंता महसूस कर रहा है। वे अन्य लोगों के संवेगों के प्रति भी संवेदनशील होते हैं और किसी व्यक्ति के चेहरे के भावों और हावभाव को पढ़कर यह देखने में सक्षम होते हैं कि कोई व्यक्ति कब क्रोधित, उदास, प्रसन्न या अन्य संवेगों की श्रेणी से गुज़र रहा है। यह एक मूलभूत कौशल है क्योंकि इसके बिना संवेग के अनुभव को पहचाने बिना, इसे समझना या इसे किसी तरह का बदलाव करना बहुत मुश्किल है।

2) **संवेगों को समझना (Understanding emotions)** : यह घटक विविध संवेगों द्वारा प्रदान की जाने वाली विशिष्ट जानकारी का उपयोग करने और यह जानना कि इनसे उनका व्यवहार किस तरह प्रभावित हो सकता है, के लिए संदर्भित है। जैसे कि पहले चर्चा की जा चुकी है, प्रत्येक संवेग व्यक्तियों को उनके परिवेश के बारे में अलग–अलग विवरण संप्रेषित करता है और एक विशेष दिशा में कार्रवाई के लिए सक्रिय करता है। सांवेगिक रूप से बुद्धिमान लोग इस जानकारी को 'पढ़ने' और इसका उपयोग उनके व्यवहार को निर्देशित करने के लिए सक्षम होते हैं। उदाहरण के लिए, यह समझना कि अपने मित्र पर क्रोध करना उनके द्वारा गलत व्यवहार किए जाने की भावना होने का परिणाम हो सकता है। दूसरों में संवेगों को समझना भी ऐसा ही हैं– जैसे यह देखना कि यदि आपके किसी भाई या बहन ने अपना सिर नीचे लटका रखा है और दूसरों के साथ कम बातचीत कर रहा है तो यह इसका संकेत हो सकता है कि वह किसी बात से परेशान या दुखी है।

   'X' और 'Y' व्यक्तियों के बारे में निम्नलिखित वर्णनात्मक वक्तव्य संवेगों को महसूस करने और पहचानने के उपरोक्त दो घटकों की व्याख्या में मदद कर सकते हैं:

उदाहरण 1: *"चुनौतीपूर्ण और कठिन सामाजिक स्थितियों के दौरान, अपनी आवाज के स्वर और हाथों की भंगिमाओं (hand gestures) के प्रति बहुत सचेत है। जब उसके क्रोध की तीव्रता बढ़ रही होती है, वह इसे पहचानता है और आक्रामकता के आगे झुकने के बजाय मुखर तरीके से व्यवहार करने का प्रयास करता है"।*

उदाहरण 2: *"Y को सामान्यतया यह पता नहीं है कि बिखरे हुए डेस्क या किसी परियोजना के पूरा करने में देरी होने पर वह त्वरित प्रतिक्रियाशील (being triggered) हो जाता है। वह बेवजह आक्रामकता के साथ तुरंत ही प्रतिक्रिया देता है जिसमें वह यह भी ध्यान नहीं रखता कि संबंधित व्यक्ति के साथ वह किस तरह की भाषा या आवाज के लहज़े का उपयोग कर रहा है। ज्यादातर वह बेहद अपमानकारी लगता है"।*

पहले उदाहरण में, अपने स्वर और हावभाव के बारे में जागरूक होना व्यक्ति का ध्यान उसके द्वारा अनुभूत संवेग की तीव्रता की ओर आकर्षित करता है। यह जागरूकता व्यक्ति को उचित कार्रवाई की दिशा में ले जाती है। दूसरा उदाहरण उन परिणामों को इंगित करता है जब हम इस बारे में अवगत नहीं होते कि हमारे संवेग विभिन्न कारकों से किस तरह जुड़े हुए हैं। संवेगों के सृजन के बारे में यह जागरूकता हमें इस बात पर नियंत्रण प्रदान करेगी कि हम विभिन्न स्थितियों पर किस तरह प्रतिक्रिया करते हैं।

3) **संवेग प्रबंधित करना (Managing emotions)** : जब कोई व्यक्ति अपने संवेगों को जल्दी पहचान लेता है और उनके निहतार्थ समझ लेता है तो इससे उसके लिए इन्हें बदलने संबंधी अगले चरणों के बारे में सोचना अपेक्षाकृत आसान हो जाता है। यह स्वयं के साथ–साथ दूसरों पर भी लागू होता है। यह पहचानना कि कोई व्यक्ति खिन्न अनुभूत कर रहा है और यदि वह इस संवेग को बदलना चाहता हो तो यह उसे कोई फिल्म देखने के लिए जाने या जिससे बातचीत करना उसे पसंद हो, ऐसे मित्र से मिलने या किसी व्यक्ति से सीधे फोन पर बात करने की योजनाएं बनाने के लिए प्रोत्साहित कर सकता है। अपना क्रोध कम करने की इच्छा संबंधित व्यक्ति को गहरी सांस लेने और स्वयं को शांत करने के लिए विश्राम रणनीतियों के उपयोग की दिशा में ले जा सकती है। अन्य व्यक्तियों में संवेगों को बदलने में मदद करने के लिए भी ऐसे ही साधनों का उपयोग किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, गलती स्वीकार करने या क्षमा/माफी मांगने से किसी क्रुद्ध मित्र का क्रोध या उदासी कम हो सकती है। आपके भाई–बहन जो उदास महसूस कर रहे हों, उनकी बात सुनने से उनके मनःस्थिति (mood) में सुधार हो सकता है।

'X' और 'Y' व्यक्तियों के बारे में निम्नलिखित वर्णनात्मक वक्तव्य यह स्पष्ट करने में मदद कर सकते हैं कि यह कौशल किस तरह प्रत्यक्ष हो सकता हैः

उदाहरण 1: *"जब बैठकों में काफी गहमागहमी और सांवेगिक उत्तेजना आ जाती है तो X, धैर्य और संयम की महान उदाहरण प्रस्तुत करता है। दूसरे लोग जब एक–दूसरे पर चिल्ला रहे होते हैं और एक–दूसरे के प्रति अपमानजनक शब्द बोल रहे होते हैं तो वह ध्यान से सुनकर प्रतिक्रिया देता है और आवेश में प्रतिक्रिया देने के बजाय अच्छी तरह से मनन किए गए बिंदुओं के साथ प्रतिक्रिया करता है"।*

उदाहरण 2: *"जब मैं पहली बार फोन कॉल का जवाब नहीं देता हूं तो Y लगातार काल करता रहता है। वह संत्रासपूर्ण प्रतिक्रिया देता है और सबसे बुरी*

स्थिति की कल्पना करता है। अनुत्तरित काल्स के साथ–साथ वह दोषारोपण करते हुए संदेश भी भेजता है और बाद में वह इन पर पछतावा व्यक्त करता है।"

यहां ऊपर दिए गए उदाहरणों में हम देख सकते हैं कि हम अपने स्वयं में और अन्यों में तब संवेगों को बेहतर बना सकते हैं जब हम संवेगों और ऐसे संवेगों को सृजित करने वाली स्थिति से अवगत हों।

4) **संवेगों का उपयोग करना (Using emotions)** : किसी व्यक्ति द्वारा संवेगों का उपयोग करने की क्षमता संवेगों से निपटने या प्रबंधन करने मात्र से कहीं अधिक है। इसमें हमारा चिंतन, निर्णय प्रक्रिया और संबंधों को बेहतर बनाने के लिए संवेगों का लाभ उठाने का कौशल शामिल है। उदाहरण के लिए, शारीरिक हाव–भाव और हाथों की भंगिमाओं का उपयोग करके सार्वजनिक सभाओं को संबोधित करने में व्यक्ति की घबराहट को छिपाकर इसकी जगह उत्साह प्रदर्शित करना ताकि श्रोता स्वयं को सम्मिलित महसूस करें।

किसी के न्यायसंगत अधिकारों के लिए संघर्ष के कथित अन्याय पर क्रोध का समुचित उपयोग करना संवेगों के उपयोग का अन्य उदाहरण है और सामाजिक परिवर्तनों और सुधारों को लाने के लिए इसका सदियों से बड़े पैमाने पर इस्तेमाल किया गया है।

निम्नलिखित विवरणों से संवेगों का उपयोग करने की क्षमता स्पष्ट हो पाएगीः

उदाहरण 1ः "X में रिश्तों को शुरू करने और बरकरार रखने की बहुत अच्छी क्षमता है। वह लोगों के प्रति पर्याप्त सहानुभूति दिखाती है और लोगों से बहुत जल्दी जुड़ जाती है। यहां तक कि यदि वह किसी को नापसंद करती है, तब भी वह उनके प्रति सौहार्दपूर्ण और पेशेवर होने का तरीका ढूंढ लेती है ताकि कार्य सफल हो सकें"।

उदाहरण 2ः "Y किसी पर विश्वास नहीं करती और यह तब दिखता है जब हम उसके साथ बातचीत करते हैं। उसे अपने समूह में नए मित्र शामिल करना पसंद नहीं है और हमारे बारे में वह बहुत ही आधिपत्यपूर्ण रवैया रखती हैं। उसके आसपास रहने से घुटन महसूस होती है"।

जैसा कि उपर्युक्त उदाहरणों से स्पष्ट है, लोगों की क्षमताएं एक समान नहीं होती। कोई व्यक्ति अपने स्वयं के क्रोध को नियंत्रित करने में निपुण हो सकता है लेकिन उसमें दूसरे क्रुद्ध व्यक्ति को शांत करने का कौशल शायद नहीं हो। इसी तरह, कोई व्यक्ति स्वयं की उदासी को पहचानने में सक्षम हो सकता है, परंतु इस उदासी को बदलने या प्रबंधित करने के लिए समुचित रूप से विकसित रणनीतियों उसके पास नहीं होती। इन कौशलों को विकसित करना अभ्यास का विषय है और इसके लिए कई बार संरचित कोचिंग और अनुभव की आवश्यकता होती है।

स्व आकलन प्रश्न 2:

1) सांवेगिक बुद्धि के चार घटकों की सूची बनाएं।

....

....

....

....

2) संवेगों को समझने और संवेगों को प्रबंधित करने के कौशल के बीच अंतर स्पष्ट करें।

....

....

....

....

....

3) अमीश एक अच्छा वार्ताकार है। वह स्वयं के लिए सकारात्मक परिणाम की संभावना बढ़ाने के लिए उच्च मुखरता प्रदर्शित करता है, हालांकि समग्र रूप से वह स्वयं को मुखर व्यक्ति के रूप में नहीं मानता है। यह सांवेगिक बुद्धि के किस घटक का उदाहरण है?

....

....

....

....

....

2.6 बुद्धि और सांवेगिक बुद्धिः IQ और EQ के बीच संबंध

जब हम "बुद्धि" शब्द का उपयोग करते हैं, तो आमतौर पर हम संज्ञानात्मक बुद्धि या शैक्षणिक बुद्धि को संदर्भित करते हैं। हालांकि, सामाजिक और सांवेगिक बुद्धि जैसी अन्य प्रकार की बुद्धियां भी हैं। बुद्धि की सबसे प्रसिद्ध और संदर्भित परिभाषा शायद वेश्लर (Wechsler) की है– "बुद्धि तर्कसंगत रूप से सोचने के लिए, और अपने परिवेश के साथ प्रभावी ढंग से निपटने के लिए उद्देश्यपूर्ण कार्य करने की व्यक्ति की समग्र या सार्वभौम क्षमता है" (1958)। संज्ञानात्मक मानसिक क्षमताओं के उच्चतम स्तर को 'g' या सामान्य मानसिक क्षमता (general mental ability) कहा जाता है, जिससे विभिन्न क्षेत्रों में सीखने की क्षमता और निष्पादन का पूर्वानुमान किया जाता है। यह 'g' को आगे फ्लयूड (fluid) और क्रिस्टेलाइज्ड (crystallised) बुद्धि के रूप में वर्गीकृत किया गया है (काटल Cattel, 1971)। फ्लयुड बुद्धि सूचना प्रक्रमण और तर्क–वितर्क की क्षमताओं का मापन है। क्रिस्टेलाइज्ड बुद्धि सूचनाओं को अर्जित करने, धारण करने और सूचना के प्रबंधन से संबंधित है और यह सूचना प्रक्रमण से अलग है। फर्नहम एवं अन्य (Furnham et. al., 2007) ने इसे एक रूपक (analogy) की मदद से समझाया है। यदि संज्ञानात्मक बुद्धि को कंप्यूटर माना जाए तो फ्लयुड बुद्धि सूचना प्रोसेसर (कंप्यूटर चिप) होगी जबकि क्रिस्टेलाइज्ड बुद्धि मेमरी में संग्रहीत जानकारी (हार्ड ड्राइव) के अनुरूप है।

बुद्धि संबंधी अध्ययन क्षेत्र के अग्रणी शोधकर्ताओं में से एक स्टर्नबर्ग (Sternberg) ने इसे "बुद्धि ऐसी मानसिक क्षमताओं का समूह हैं जो विविध परिवेशों के अनुरूप अनुकूलन, के साथ–साथ उन्हें आकार देने और उनका चयन करने के लिए जरूरी हैं" के रूप में परिभाषित किया है (1997)। इस संबंध में, वेश्लर (Wechsler) ने स्वीकार किया कि "एक जैसे IQ वाले व्यक्ति भी परिवेश के साथ सामंजस्य बिठाने में उनकी प्रभावकारी क्षमता के संबंध में बेहद स्पष्टतया भिन्न हो सकते हैं" (1940)।

बाद में, गोलमैन (Goleman) (1995) ने अपनी पुस्तक में दावा किया कि 'सांवेगिक बुद्धि IQ जितनी ही प्रबल, और कई बार IQ से भी प्रबल हो सकती है' और वस्तुतः यह वह अप्रत्यक्ष कारण हो सकता है जो इस बात की व्याख्या कर सकता है कि ऐसा क्यों होता है कि सबसे होशियार और तकनीकी रूप से प्रतिभाशाली लोग कई बार सबसे सफल नहीं होते। फीफर (Pfeiffer) (2001) ने यह प्रस्तावित करके स्टर्नबर्ग की सांवेगिक बुद्धि से संबंधित परिभाषा का विस्तार किया कि यह भी एक तरह की बुद्धि है चूंकि 'बुद्धिमत्तापूर्ण' आचरण में केवल परिवेश के प्रति सफल अनुकूलन ही शामिल नहीं है बल्कि इसे इस तरह ढालना और बदलना कि यह व्यक्ति की ज़रूरतों को समुचित रूप से पूरा करे, भी इसमें शामिल है।

इस तरह, बुद्धि को ऐसी सामान्य, एक–आयामी निर्मिति के रूप में देखना जिसमें सूचना के प्रक्रमण की क्षमता संदर्भित हो और जो इस तरह अकादमिक और करियर प्रदर्शन का पूर्वानुमान करती हो, के रूप में देखना एक तरह से परिसीमित ढांचा है। यह विविध अन्य प्रकार की क्षमताओं को ध्यान में नहीं रखता है जो किसी व्यक्ति की अपने पर्यावरण के प्रति अनुकूलन और विभिन्न क्षेत्रों में सफल होने की क्षमता के बारे में सूचित करती हैं। सांवेगिक बुद्धि एक तरह की "प्रचंड बुद्धि" (hot Intelligence) है। यह सबंधित क्षमताओं के समूह का भाग है जो कि व्यक्तिगत रूप से प्रासंगिक सूचनाओं को समझने में मदद करता है (मेयर, सालोवी एवं कारुसो Mayer, Salovey & Caruso, 2004)।

जैसा कि पहले कहा गया, बुद्धि लब्धि (EQ) के माध्यम से मापी जाने वाली संज्ञानात्मक बुद्धि और सांवेगिक लब्धि (EQ) के माध्यम से मापी जाने वाली सांवेगिक बुद्धि अलग–अलग निर्मितियां हैं। उच्च IQ होने का अर्थ स्वतः ही उच्च EQ होना नहीं है, हालांकि उच्च EQ होना उच्च या कम से कम औसत IQ को इंगित करता है और अकेले IQ के बजाय कामकाज पर सफलता का ज्यादा सटीक पूर्वानुमान करता है। IQ हालांकि शैक्षणिक सफलता का पूर्वानुमान कर सकता है, परंतु यह आवश्यक नहीं कि इससे जीवन में भी सफलता मिले; जबकि EQ जीवन में सफलता और प्रभावशीलता का पूर्वानुमान करता है। सांवेगिक बुद्धि के महत्व को देखते हुए, यहां यह ध्यान दिया जाए कि बुद्धि के विपरीत, सांवेगिक बुद्धि को किसी भी आयु में प्रशिक्षण इत्यादि के माध्यम से बढ़ाया जा सकता है।

माउंट (Mount) (2006) द्वारा किए गए एक अध्ययन में, व्यापार निष्पादन के पूर्वानुमान में EQ को केवल संज्ञानात्मक बुद्धि की तुलना में दोगुना सटीक, और कार्मिक कौशल, ज्ञान और विशेषज्ञता के बजाय व्यावसायिक निष्पादन का बेहतर सूचक पाया गया। शैक्षणिक बौद्धिक क्षमता हालांकि महत्वपूर्ण है, परंतु वे स्वयं में ही पर्याप्त नहीं हैं। कई अन्य अध्ययनों में भी ऐसे ही निष्कर्ष पाए गए हैं (क्लार्क (Clarke), 2010; गोडसे एवं थिंगुजम (Godse & Thingujam), 2010)। आजकल, शोधकर्ता IQ और EQ के प्रभाव के अध्ययन के अधिक एकीकृत तरीके की ओर आगे बढ़ रहे हैं। चूंकि सांवेगिक बुद्धि दो संप्रत्ययों –संवेग और बुद्धि का योग है, इसलिए निष्पादन और सफलता पर इनके संयुक्त प्रभाव का अध्ययन औचित्यपूर्ण है। किडवेल (Kidwell) एवं अन्य (2011) और अग्नोली (Agnoli) एवं अन्य (2012) ने दर्शाया है कि सांवेगिक बुद्धि सामान्य बुद्धि और कार्यस्थल पर निष्पादन के बीच संबंधों को संवर्धित या प्रोत्साहित करती है, विशेष रूप से सामाजिक संदर्भों में संचालित होने वाले कार्यों जिनमें संवाद और सहयोग शामिल होता है जैसे ग्राहक सेवा, सामूहिक कार्य आदि। इस तरह संज्ञानात्मक और सांवेगिक बुद्धि हालांकि एक–दूसरे से अलग हैं, परंतु निष्पादन और सफलता को प्रभावित करने के लिए संयुक्त रूप से प्रभावी होने के चलते वे घनिष्ठ संबंध भी साझा करती हैं।

इसलिए IQ को न्यूनतम आवश्यकता या "शुरुआती क्षमता'' (threshold competence) माना जा सकता है (एम्मरलिंग एवं गोलमैन Emmerling & Goleman, 2003), उदाहरण के लिए, किसी प्रवेश परीक्षा के माध्यम से शैक्षणिक संस्थान में प्रवेश पाना या डिग्री एवं प्रमाणपत्र के आधार पर किसी संगठन में नौकरी हासिल करना। इसके पश्चात, सफलता अन्य विविध कौशल द्वारा निर्धारित होती हैं जिन्हें इनके आधार पर निर्मित किया जाना चाहिए। संवेगात्मक क्षमता (emotional competence) बौद्धिक क्षमता (intellectual competence) का आपूर्ति करता है। सांवेगिक सक्षमता, सांवेगिक बुद्धि का उप समूह है और इसे "सांवेगिक बुद्धि के आधार पर सीखी गई क्षमता जो कि कार्यस्थल में उत्कृष्ट निष्पादन के तौर पर प्रदर्शित होती है" (गोलमैन Goleman, 1998) के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। उदाहरणार्थ, किसी व्यक्ति के पास पर्याप्त आधारभूत (baseline) सांवेगिक बुद्धि हो सकती है परंतु फिर भी सफल होने के लिए उसे सहकर्मियों और अधिकारियों से संबंधों को प्रभावित करने के लिए सहानुभूति की विशिष्ट क्षमता सीखने की आवश्यकता होगी। गोलमैन (Goleman) ने पांच सांवेगिक सक्षमताएं प्रस्तावित की हैं जो कि आत्म जागरूकता, प्रेरणा, स्व–नियमन, सहानुभूति और सामाजिक कौशल हैं। इस सांवेगिक क्षमता ढांचे को इकाई 3 में विस्तारपूर्वक प्रस्तुत किया गया है।

2.7 सांवेगिक बुद्धि के लाभ

सांवेगिक बुद्धि का संप्रत्यय बेहद लोकप्रिय हो गया है और जिन व्यक्तियों के पास यह क्षमता है, उन्हें मिलने वाले लाभों की वजह से सतत रूप से लोकप्रिय हो रहा है। इन लाभों में कुछेक निम्नानुसार हैं:

1) यह व्यक्तियों के लिए न केवल चिंतन क्षमताओं का दोहन संभव बनाती है, बल्कि उन सूचनाओं और ताकतों का भी इस्तेमाल करती है जो संवेगों से प्राप्त होती हैं।

2) यह पारंपरिक धारणाओं जो कि कुछेक संदर्भों से संवेगों को त्यागने और अस्वस्थ दमन को प्रोत्साहित करती हैं, के विपरीत संवेगों के प्रति यथार्थवादी और व्यावहारिक दृष्टिकोण अपनाती है।

3) सतही जानकारी से परे, स्वयं और दूसरों की समझ को सुगम बनाती है।

4) सहानुभूति को प्रोत्साहित और सक्षम करती है ताकि पारस्परिक संवादों की गुणवत्ता में सुधार हो।

5) केवल संज्ञानात्मक बुद्धि और तकनीकी कौशल से परे जाकर प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्रदान करती है ताकि व्यक्ति विविध बुद्धियों का उपयोग करते हुए उत्कृष्टता और सफलता प्राप्त कर सके।

6) ऐसे संवेगों जिन्हें संबंधित व्यक्ति किसी विशेष स्थिति में अधिकाधिक अनुभूत करना चाहते हों या अवांछनीय मानकर उनसे पीछा छुडाना चाहते हों, के बारे में अधिक साधन और नियंत्रण की अनुमति देती है।

इस तरह निजी संबंधों से लेकर पेशेवर संदर्भों और माहौल तक हमारे जीवन की विविध स्थितियों में सांवेगिक बुद्धि के लाभों के निहितार्थ है।

2.8 सारांश

पिछले 30 वर्षों के दौरान सांवेगिक बुद्धि अध्ययन के रोमांचक क्षेत्र के रूप में उभरी है, हालांकि इससे संबंधित कौशलों की शब्दावली और मान्यता का उपयोग कई दशकों से प्रचलित रहा है। यह शब्द दो हिस्सों – संवेग और बुद्धि से बना है और इन दोनों असंगत दिखने वाले क्षेत्रों के संयोग से सृजित हुआ है। संवेग चिंतन को प्रभावित कर सकते हैं और बदले में, चिंतन का उपयोग समझ विकसित करने और संवेगों के प्रभावी इस्तेमाल के लिए किया जा सकता है। यह अब समुचित रूप से स्वीकृत हो चुका है कि ऐसी क्षमताएं जो सांवेगिक बुद्धि का हिस्सा हैं और प्रभावी निर्णय प्रक्रिया के लिए संवेगों को पहचानने, नियंत्रित और उपयोग करने से संबंधित हैं, अनुकूलन संबंधी कामकाज और इष्टतम प्रदर्शन के लिए बेहद महत्वपूर्ण हैं। एक निर्मिति के रूप में इसकी विशिष्टता और संज्ञानात्मक बुद्धि की तुलना में निष्पादन पर इसके मिल जुले साक्ष्यों के बारे में बहुत बहस हुई है। हालांकि, जब इस पर संज्ञानात्मक बुद्धि के साथ जोड़कर विचार किया जाता है तब सांवेगिक बुद्धि पूर्वोक्त बुद्धि के प्रभाव को बढ़ावा दे सकती है और मूर्त परिणाम दे सकती है, विशेष रूप से सामाजिक कार्यों में। इस इकाई में सांवेगिक बुद्धि के संप्रत्यय का व्याख्या किया गया और संप्रत्यय के ऐतिहासिक विकास पर प्रकाश डाला गया। इसके अलावा, सांवेगिक बुद्धि के विभिन्न घटकों को समझाया गया।

2.9 प्रमुख शब्द

सांवेगिक बुद्धि : सांवेगिक बुद्धि स्वयं को प्रेरित करने के लिए, और संवेगों को स्वयं में और हमारे संबंधों में अच्छी तरह से प्रबंधित करने के लिए हमारी स्वयं अपने तथा अन्यों के संवेगों को पहचानने की क्षमता है (गोलमैन, 1998)।

सांवेगिक लब्धि : सांवेगिक लब्धि या EQ सांवेगिक बुद्धि का मापन है।

2.10 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर

स्व आकलन प्रश्न 1

1) (i) गलत, (ii) गलत, (iii) गलत, (iv) गलत

2) सांवेगिक बुद्धि स्वयं को प्रेरित करने के लिए, और संवेगों को स्वयं में और हमारे संबंधों में अच्छी तरह से प्रबंधित करने के लिए हमारी स्वयं अपने तथा अन्यों के संवेगों को पहचानने की क्षमता है (गोलमैन Goleman, 1998)।

3) सांवेगिक बुद्धि को सांवेगिक लब्धि (EQ) के माध्यम से मात्रात्मक रूप में मापा जाता है।

स्व आकलन प्रश्न 2

1. सांवेगिक बुद्धि के चार घटक हैं संवेग महसूस करना, संवेग समझना, संवेग प्रबंधित करना और संवेगों का उपयोग करना।

2. संवेगों को समझना का अर्थ विविध संवेगों द्वारा उपलब्ध करवाई जाने वाली विशिष्ट जानकारी या डेटा का उपयोग करना और यह जानना है कि इससे किसी का व्यवहार किस तरह प्रभावित हो सकता है। उदाहरण के लिए, क्रोध के

क्षणों में अपने स्वर और हावभाव के प्रति सजग होना, व्यक्ति का ध्यान उसे महसूस होने वाले संवेग की तीव्रता की ओर ले जाता है। यह जागरूकता व्यक्ति को समुचित कदम लेने का मार्ग दिखाती है।

3.) संवेगों का उपयोग करना

2.11 इकाई के अंत में प्रश्न

1) क्या संवेगों को पहचानने और उन्हें नियंत्रित करने की क्षमता को बुद्धि कहा जा सकता है? हां या नहीं बताते हुए कारण स्पष्ट कीजिए।

2) सांवेगिक बुद्धि को महत्वपूर्ण क्यों माना जाता है?

3) स्वयं अपने और दूसरों के संवेगों को समझने की क्षमता क्यों महत्वपूर्ण है?

2.12 इकाई के अंत में प्रश्नों के उत्तर

1) संवेगों को पहचानने और नियंत्रित करने की क्षमता को एक प्रकार की बुद्धि माना जा सकता है क्योंकि यह सांवेगिक जानकारी को समझने और इससे तर्क–वितर्क करने के लिए चिंतन क्षमताओं का उपयोग संभव बनाती है। इसके अलावा, बदलती परिवेश संबंधी आवश्यकताओं के अनुकूल होने की क्षमता संज्ञानात्मक बुद्धि की कसौटी है। सांवेगिक बुद्धि सिर्फ इस प्रक्रिया को ही सक्षम नहीं बनाती है, बल्कि व्यक्ति की जरूरतों के अनुरूप पर्यावरण के पहलुओं को बदलने में मदद करने का अतिरिक्त लाभ भी प्रदान करती है।

2) सांवेगिक बुद्धि को इसलिए महत्वपूर्ण माना जाता है क्योंकि इसमें व्यक्तियों और समूहों के लिए अत्यधिक प्रभाव सृजन करने की क्षमता होती है। यह कार्यस्थल पर बेहतर प्रदर्शन से जुड़ी है विशेष रूप से सामाजिक संदर्भों और संज्ञानात्मक बुद्धि से जोड़े जाने पर। किसी व्यक्ति की अपने संवेगों को पहचानने और प्रबंधित करने की क्षमता उन्हें स्वयं को समझने में सक्षम बनाने के साथ–साथ उन्हें बाहरी दुनिया के लिए एक विशिष्ट तरीके से प्रस्तुत करती है। सामाजिक जागरूकता के लिए औसत से अधिक क्षमता व्यक्तियों को दूसरों से जुड़ने और संबंध स्थापित करने में मदद कर सकती हैं ताकि पारस्परिक संबंध व्यक्तिगत पूर्णता का स्रोत बन सकें और बेहतर टीम वर्क के लिए भी इनका लाभ उठाया जा सके।

3) स्वयं और दूसरों को समझने की क्षमता अन्य सभी सांवेगिक बुद्धि ताकतों के लिए मूलभूत है। संवेगों के अनुभव को पहचानना और उन्हें पहचान संबंधी लेबल असाइन करने में सक्षम होने से मानवीय अनुभव की स्पष्टता आती है। एक व्यक्ति क्या संवेग अनुभूत कर रहा है, इसे जाने बिना यह लगभग असंभव होगा कि इसे प्रबंधित करने में कौन सी रणनीतियां सहायक होंगी। उदाहरण के लिए, दुश्चिंता और उदासी का सामना करने और प्रतिक्रिया देने की रणनीतियां अलग–अलग हैं। दुश्चिंता सामान्यता विश्राम और शांत करने संबंधी रणनीतियों के प्रति अनुक्रिया करता है जबकि गहन उदासी में गतिविधियों में शामिल होने और अन्य लोगों से मेलजोल से मदद मिलती है। यदि कोई व्यक्ति यह समझने में असमर्थ हो कि वे दुखी महसूस कर रहा है या अधीर, तो वह अनुभव किए जाने वाले संवेग की अनुक्रिया उपयुक्त भावना विनियमन रणनीति के साथ करने में सक्षम नहीं होगा। इसी तरह, दृश्य और श्रवण कौशलों का उपयोग करते हुए,

अन्य लोगों में संवेगों को भी पहचाना जा सकता है। यह दो कारणों से महत्वपूर्ण है– परानुभूति अनुभव करना, जिसके बिना दूसरों के साथ प्रामाणिक संबंध बनाना संभव नहीं है और दूसरा, दूसरों के संवेगों को पढ़ने से अन्यों के लिए अनुक्रिया करने के सबसे उत्तम तरीके के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी सृजित होती है।

2.13 संदर्भ

Agnoli S., Mancini G., Pozzoli T., Baldaro B., Russo P. M., Surcinelli P. (2012). The interaction between emotional intelligence and cognitive ability in predicting scholastic performance in school-aged children. Pers. Individ. Differ. 53, 660–665.

Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), Handbook of emotional intelligence (pp. 363-388). San Francisco: Jossey-Bass.

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

Bradberry, J. & Greaves, J. (2009). Emotional intelligence 2.0. San Diego, CA: TalentSmart.

Ciarocchi, J.V., Chan, A.Y., &Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence concept.Personality and Individual differences, 28, 539- 561.

Clarke, N. Emotional intelligence and its relationship to transformational leadership and key project manager competences. Project Management Journal, 41(2), 5-20. 2010.

Dozier, R. W. (1998). Fear itself: the origin and nature of the powerful emotion that shapes our lives and our world. New York: St. Martin's Press.

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.

Furnham, A., Dissou, G; Sloan, P. & Chamorro-Premuzic, T. (2007). Personality and intelligence in business people: A study of two personality and two intelligence measures. Journal of Business and Psychology, 22, 99-109.

Gardner, H. (1983). Frames of mind: The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books

Gerald Mount, The role of emotional intelligence in developing international business capability: EI provides traction. In V. Druskat, F. Sala& G. Mount

(Eds.), Linking Emotional Intelligence and Performance at Work (pp. 97-124). Mahwah, N.J.:LawrenceErlbaum Associates, 2006.

Glossop, R. & Mitchell, A. (2005). Heart Smarts. The Vanier Institute of the Family, Ottawa, Ontario.

Godse, A.S., &Thingujam, N.S. Perceived emotional intelligence and conflict resolution styles among information technology professionals: Testing the mediating role of personality. Singapore Management Review, 32(1), 69-83. 2010.

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

Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. New York, NY: Bantam.

Kidwell B., Hardesty D. M., Murtha B. R., Sheng S. (2011). Emotional intelligence in marketing exchanges. J. Market. 75, 78–95.

Levenson, R.W. (1994). Human emotion: A functional view. In: Ekman P, Davidson RJ, editors. The nature of emotion: Fundamental questions. New York: Oxford.

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

Pfeiffer, S. (2001). Emotional Intelligence: Popular but Elusive Construct. Roeper Review, 23(3), p. 138-42.

Reinhard, M.A & Schwarz, N. (2012). The influence of affective states on the process of lie detection. J ExpPsychol Appl., 18(4): 377-89.

Roberts, R.D., Zeidner, M., & Matthews, G. (2001). Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions.Emotion, 1, 196- 231.

Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality, 9, 185- 211.

Stein, S. J., & Book, H. E. (2006). The EQ edge – the emotional intelligence and your success (2nd ed.), Canada: Jossey-Bass (A Wiley Imprint), John Wiley.

Sternberg, R.J. (1997). The Concept of Intelligence and its Role in Lifelong Learning and Success," American Psychologist, Vol. 52, p. 1030-1037.

Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and its uses.Harper‘s Magazine, 140, 227- 235.

Wechsler, D. (1958). The measurement and appraisal of adult intelligence. Williams & Wilkins, Baltimore.

Wechsler, D. (1940). Nonintellectivefactors in general intelligence. Psychological Bulletin, 37,444–445.

2.14 पाठ्य सुझाव

- 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. (1998). Working with emotional intelligence. New York, NY: Bantam.
- Mangal S.K &Mangal S. (2015). Emotional Intelligence: Managing emotions to win in life. Delhi: PHI Learning.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. Psychological Inquiry, 60, 197–215.