



खंड 2

तनाव प्रबंधन

Pignou  
THE PEOPLE'S  
UNIVERSITY



---

## इकाई 5 तनाव का सामना करना (कोपिंग)\*

---

### इकाई की रूपरेखा

- 5.0 उद्देश्य
- 5.1 प्रस्तावना
- 5.2 सामना करने (कोपिंग) की परिभाषा और प्रकृति
- 5.3 सामना करने (कोपिंग) की शैलियाँ
  - 5.3.1 पूर्वसक्रिय सामना करना (कोपिंग) और परिवर्जित सामना करना (कोपिंग)
  - 5.3.2 संवेग केंद्रित सामना करना (कोपिंग) और समस्या केंद्रित सामना करना (कोपिंग)
- 5.4 सारांश
- 5.5 संदर्भ
- 5.6 शब्दावली
- 5.7 आपनी प्रगति की जाँच कीजिए के उत्तर
- 5.8 इकाई अंत प्रश्न

---

### 5.0 उद्देश्य

---

इस इकाई को पढ़ने के बाद, आप:

- सामना करने (कोपिंग) की प्रकृति पर चर्चा और उसके लक्ष्यों की व्याख्या कर सकेंगे; और
- सामना करना (कोपिंग) की शैलियों की व्याख्या कर सकेंगे।

---

### 5.1 प्रस्तावना

---

सानिया को नृत्य में अपना करियर बनाने में दिलचस्पी थी, लेकिन उसके माता-पिता ने जोर दिया कि वह एक प्रोफेशनल पाठ्यक्रम में प्रवेश ले। उसने अपने माता-पिता को खुश करने के लिए एमबीए कार्यक्रम में प्रवेश लिया लेकिन कार्यक्रम की माँगों के साथ तालमेल नहीं रख पाई। उसने पूरी मेहनत से पढ़ाई करने की पूरी कोशिश की लेकिन परीक्षा में पर्याप्त अंक नहीं पा सकी। अपनी रुचि को आगे बढ़ाने में सक्षम नहीं होने, अपने माता-पिता के दबाव तथा पाठ्यक्रम का अनुसरण करते हुए अनुभव किए गए तनाव की निराशा के परिणामस्वरूप वह हर समय चिड़चिड़ापन और गुस्सा अनुभव करने लगी। दोस्तों के साथ उसके रिश्ते भी प्रभावित हो रहे थे। अंततः, उसने अपने माता-पिता से बात करने का निर्णय किया और उन्हें अपनी रुचि पूरा करने के लिए मना लिया और एक अभिनय कला संस्थान में प्रवेश लिया, जहाँ उसने उत्कृष्ट प्रदर्शन किया और अपने शिक्षकों द्वारा बहुत सराहना पाई।

शरण को वह पदोन्नति मिली जिसकी वह लंबे समय से प्रतीक्षा कर रहा था और वह बेहद खुश था। लेकिन पदोन्नति के साथ अपार जिम्मेदारियाँ और कार्य का बोझ बढ़ गया। उसने जो तनाव और बर्नआउट का अनुभव किया, उसके परिणामस्वरूप, उसने त्रुटियाँ करनी शुरू कर दी और स्वयं को दोषों और आलोचनाओं में पाया। जल्दी ही, शरण ने

---

\*प्रो. सुहास शेटगोवेकर, प्राध्यापक (मनोविज्ञान), सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

अवसाद के लक्षणों का अनुभव करना शुरू कर दिया और उसे आत्महत्या का प्रयास करने के विचार भी आने लगे। एक दिन ऐसा आया जब उसे अपनी स्थिति का सामना करने में सहायता के लिए एक नैदानिक मनोवैज्ञानिक के पास ले जाना पड़ा।

ऊपर हमने दो उदाहरणों पर चर्चा की है। एक तरफ जहाँ सानिया प्रभावी रूप से तनाव का सामना करने में सक्षम रही, वहीं शरण को सामना करना मुश्किल हो गया और पेशेवर की सहायता लेनी पड़ी। जैसे ही एक व्यक्ति तनाव का अनुभव करता है, वह उसका सामना करने की कोशिश करेगा और विभिन्न सामना करने (कोपिंग) की रणनीतियों का उपयोग करेगा। ये सामना करने की (कोपिंग) युक्तियाँ/रणनीतियाँ प्रभावी या अप्रभावी हो सकती हैं।

पिछली इकाई में हमने विभिन्न तनाव प्रबंधन तकनीकों के विषय में चर्चा की है। वर्तमान इकाई में, हम सामना करने की अवधारणा के साथ-साथ विभिन्न सामना करने (कोपिंग) की शैलियाँ की व्याख्या करेंगे।

## 5.2 सामना करने (कोपिंग) की परिभाषा और प्रकृति

सरल शब्दों में सामना करने (कोपिंग) को उन विधियों के रूप में वर्णित किया जा सकता है जिसमें व्यक्ति अपने द्वारा अनुभव किए गए तनाव से निपटने की कोशिश करता है। इस संदर्भ में, यदि व्यक्ति प्रभावी कोपिंग कौशल को अपनाता है तो तनाव से प्रभावी ढंग से निपटने में सक्षम हो सकता है और यदि उसके द्वारा अपनाई गई सामना करने (कोपिंग) की युक्ति अप्रभावी हो तो वह तनाव से प्रभावी ढंग से निपटने में सक्षम नहीं हो सकता है।

सामना करने (कोपिंग) का अर्थ है "मनोवैज्ञानिक तनाव के प्रति व्यक्तिगत प्रतिक्रिया जो अक्सर एक नकारात्मक घटना से संबंधित होती है" (रॉकागेलिया, 2014, पृष्ठ 137)। तनावपूर्ण स्थिति के नकारात्मक प्रभावों जो मनोवैज्ञानिक, शारीरिक या सामाजिक हो सकते हैं, को कम करने की दिशा में निर्देशित जानबूझकर किए गए प्रयासों के रूप में भी वर्णित किया जा सकता है।

सामना करने (कोपिंग) को लाजरस और फोल्कमैन द्वारा 1980 में, संज्ञानात्मक और व्यवहार दोनों प्रयासों, जो आंतरिक और बाहरी माँगों को कम करने, दूर करने या स्थायी करने की दिशा में निर्देशित हैं, के रूप में परिभाषित किया गया है। इस प्रकार, तनाव के परिणामस्वरूप किसी व्यक्ति के संसाधनों पर उत्पन्न होने वाली माँगों से निपटने का प्रयास किया जाता है। इस संदर्भ में सामना करने (कोपिंग) सहायक या उपशामक हो सकती है। सहायक सामना करने (कोपिंग) को संज्ञानात्मक मूल्यांकन या संवेगों से संबंधित संघर्षों के परिणामों से दर्शाया जाता है। दूसरी ओर उपशामक सामना करना (कोपिंग), तनावपूर्ण घटना या स्थिति के संज्ञानात्मक पुनर्सृजन के परिणामस्वरूप संवेगों के नियमन द्वारा निरूपित किया जाता है। इस प्रकार, सामना करने (कोपिंग) के प्रक्रिया के दौरान या तो समस्या को बदल दिया जाता है या संवेगात्मक विनियमन किया जाता है। (घोष, 2015)

मैथेनी व अन्य (1986) ने सामना करने (कोपिंग) को चेतन या अचेतन, स्वस्थ या अस्वास्थ्य प्रयास के रूप में परिभाषित किया, जो या तो तनाव को रोकने या समाप्त करने या इसे कमजोर करने या इसके प्रभावों को कम से कम हानिकारक तरीके से सहन करने में सक्षम होने के लिए निर्देशित है।

हान (1993) ने कठिनाइयों के सामने आने पर उनका सामना करने के लिए संसाधनों का उपयोग करने के लिए निर्देशित एक प्रयास के रूप में सामना करने (कोपिंग) को समझाया।

बार्ट्राम और गार्डनर द्वारा वर्णित (2008, पृष्ठ 228) "सामना करना (कोपिंग) विचारों और व्यवहारों की प्रक्रिया है जिसका उपयोग लोग उन परिस्थितियों की आंतरिक और बाहरी माँगों को प्रबंधित करने के लिए करते हैं जिनका मूल्यांकन वह तनावपूर्ण होने या अपने

स्वयं के संसाधनों से अधिक होने के रूप में करते हैं। कोपिंग के प्रयास वातावरण की माँगों को प्रबंधित करने, काबू करने, सहन करने, कम करने या दूर करने के लिए होते हैं”।

उपरोक्त परिभाषाओं से यह स्पष्ट है कि सामना करना (कोपिंग) तनावकारक से निपटने का एक प्रयास है। सामना करने (कोपिंग) का उद्देश्य उस समस्या से निपटना हो सकता है जो व्यक्ति में किसी भी संकट का कारण है या उसके द्वारा अनुभव की गई नकारात्मक संवेगों से निपटना हो सकता है। हालांकि सामना करने (कोपिंग) या तो अनुकूलित या कु-अनुकूलित हो सकती है।

एक अनुकूलित सामना करना (कोपिंग) न केवल तनाव को कम करती है बल्कि दीर्घकालिक प्रभाव भी डालती है। जबकि, कु-अनुकूलित सामना करना (कोपिंग) थोड़े समय के लिए तनाव से राहत प्रदान कर सकती है, लेकिन यह व्यक्ति के शारीरिक और मनोवैज्ञानिक स्वास्थ्य पर नकारात्मक प्रभाव डाल सकता है। कु-अनुकूलित सामना करने (कोपिंग) की कुछ रणनीतियों में शराब या नशीली दवाओं का सेवन, धूम्रपान, जोखिम भरा व्यवहार, स्वयं को अलग-थलग करना, स्वयं के विषय में अधिक आलोचनावादी होना आदि सम्मिलित हैं।

जिस तरह से व्यक्ति तनावपूर्ण परिस्थितियों का सामना करते हैं, उसमें व्यक्तिगत अंतर होता है। किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व, उत्तेजना के लिए उसका/उसकी सहिष्णुता का स्तर, मनोवैज्ञानिक सदृढ़ता, गुणारोपण की शैली, असहायता और उसकी/उसके सुसंगतता की भावना के आधार पर भिन्नताएँ मौजूद हो सकती हैं। लिंग के कारण भी अंतर हो सकता है (घोष, 2015)।

व्यक्तित्व न केवल यह निर्धारित करता है कि कोई व्यक्ति तनाव को कैसे देखता है, बल्कि यह भी है कि वह तनाव के प्रति प्रतिक्रिया और तनाव के साथ सामना कैसे करता है। विभिन्न व्यक्तित्व वाले व्यक्ति अलग-अलग सामना करने (कोपिंग) की शैली और रणनीतियों को प्रदर्शित करेंगे। इसी तरह उत्तेजना के लिए उच्च या निम्न आवश्यकता वाले लोग भी अपनी कोपिंग की रणनीतियों में भिन्न होंगे। उत्तेजना की कम आवश्यकता वाले व्यक्ति तनाव से निपटने में इतने सक्षम नहीं होते हैं जैसे कि उत्तेजना (घोष, 2015) की उच्च आवश्यकता वाले होते हैं।

सदृढ़ता और स्थिति स्थपन भी व्यक्तियों की सामना करने की क्षमता को निर्धारित करने में एक भूमिका निभाता है। मनोवैज्ञानिक सदृढ़ता को एक व्यक्ति के स्थिति स्थपन के साथ तनावपूर्ण स्थितियों से निपटने की क्षमता के रूप में वर्णित किया जा सकता है (बारटोन, 1999 कोबासा, 1979)। सदृढ़ता तीन मुख्य पहलुओं अर्थात्, प्रतिबद्धता, नियंत्रण और चुनौती से संबंधित हो सकती है, और ये व्यक्ति (घोष, 2015) द्वारा तनाव प्रतिक्रिया या उससे सामना करने के लिए अपनाई रणनीति को निर्धारित कर सकते हैं।

गुणारोपण की शैली के संदर्भ में, व्यक्ति आशावादी या निराशावादी हो सकते हैं और यह भी व्यक्तियों द्वारा नियोजित कोपिंग की रणनीति निर्धारित कर सकते हैं। निराशावादी व्यक्तियों की तुलना में आशावादी व्यक्तियों में तनावपूर्ण स्थितियों से सामना करने की संभावना बेहतर है।

सेलिंगमैन ने “सीखे गए असहायपन” शब्द को बताया। इस शब्द का प्रयोग “अनुकूलन प्रतिक्रिया के साथ अपरिहार्य सदमे के कारण उत्पन्न हस्तक्षेप का वर्णन करने और एक आशुलिपि के रूप में उस प्रक्रिया का वर्णन करने, जो हमारे व्यवहार में निहित है” के लिए किया गया (सेलिंगमैन, 1972, पृष्ठ 408)। सामना करने (कोपिंग) की प्रक्रिया जिस के माध्यम से एक व्यक्ति गुजरता है वह सीखे गए असहायपन के आधार पर भिन्न हो सकती है।

एंटोनोवस्की, 1987 (घोष, 2015, 169 में उद्धृत) ने सुसंगतता की भावना का वर्णन करते हुए बताया कि यह “धीरज हालांकि गतिशील, विश्वास की भावना है जो:

- 1) एक व्यक्ति के जीवन के दौरान उसके आंतरिक या बाहरी वातावरण से उत्पन्न हुए 'उत्तेजक' जो संरचना, पूर्वानुमान और खोज योग्य हैं,
- 2) इन उत्तेजनाओं द्वारा उत्पन्न माँगों को पूरा करने के लिए उपलब्ध संसाधन हैं, तथा
- 3) ये माँगें निवेश और जुड़ाव के योग्य चुनौतियाँ हैं"।

पुरुष और महिलाएँ में तनाव से निपटने के तरीके में भिन्न होते हैं। महिलाओं को सकारात्मक आत्म-चर्चा, दूसरों से समर्थन माँगना, लगातार तनावपूर्ण घटना की चिंता करना आदि जैसी सामना करने (कोपिंग) की रणनीतियों को अपनाने की अधिक संभावना है, हालांकि वे सीखी गई असहायता को विकसित करने के लिए भी अधिक प्रवण हैं। दूसरी ओर पुरुष शराब और नशीली पदार्थ के सेवन जैसी कु-अनुकूलित सामना करने (कोपिंग) की रणनीतियों में संलग्न हो सकते हैं (घोष, 2015)। इसके अलावा, महिलाओं को सामना करने (कोपिंग) की उन रणनीतियों का उपयोग करने की अधिक संभावना होती है, जो एक तनावपूर्ण स्थिति में उनकी संवेगात्मक प्रतिक्रियाओं को बदलने के लिए लक्षित करते हैं और पुरुषों की समस्या पर ध्यान केंद्रित करने की संभावना अधिक है (एंडलर और पार्कर, 1990; मट्टू, 2004; टॉसेक एवं अन्य, 1994)। इसके अलावा, पुरुषों की तुलना में महिलाओं में मनोवैज्ञानिक संकट अधिक दिखाई देते हैं। इसके अलावा, अवसाद और चिंता के लक्षण भी दिखाई देते हैं और इसके लिए भी उन सामना करने (कोपिंग) रणनीतियों के लिए उत्तरदायी ठहराया जा सकता है जो भावनाएँ केंद्रित होती हैं जो पुरुषों की तुलना में महिलाओं द्वारा अधिक बार उपयोग की जाती हैं (केली एवं अन्य, 2008)। सामना करना (कोपिंग) व्यक्ति द्वारा प्राप्त सामाजिक समर्थन सहित विभिन्न बाहरी पहलुओं के आधार पर भी अलग-अलग हो सकती है या पर निर्भर हो सकती है।

### 5.2.1 सामना करने (कोपिंग) के लक्ष्य

जैसा कि अब हमारे पास सामना करने (कोपिंग) के अर्थ और परिभाषा के संबंध में स्पष्ट विचार है, आइए अब हम सामना करने (कोपिंग) के लक्ष्यों पर चर्चा कीजिए। जैसा कि पहले समझाया गया था, सामना करने का मुख्य लक्ष्य तनाव से निपटना है ताकि व्यक्ति पर इसका प्रभाव कम से कम हो। इसके अलावा, व्यक्तियों द्वारा अपनाई गई सामना करने (कोपिंग) की शैलियों में व्यक्तिगत अंतर मौजूद हैं। साथ ही, अलग-अलग परिस्थितियों में अलग-अलग सामना की रणनीतियाँ प्रभावी हो सकती हैं। इस प्रकार, तनाव से निपटने की प्रक्रिया के दौरान या तो आंतरिक संसाधन या बाहरी संसाधन व्यक्तियों द्वारा उपयोग किए जाते हैं (घोष, 2015)। सामना करने (कोपिंग) के कुछ प्रमुख लक्ष्य इस प्रकार हैं (घोष, 2015):

- नकारात्मक पर्यावरणीय परिस्थितियों को कम करके रोग निवृत्ति की संभावना को बढ़ाने के लिए।
- नकारात्मक स्थिति को समायोजित करने में सक्षम होने के लिए।
- एक आत्म-छवि बनाए रखने के लिए जो सकारात्मक एवं संवेगात्मक रूप से संतुलित है।
- सकारात्मक पारस्परिक संबंध सुनिश्चित करने के लिए।

सामना करना (कोपिंग) तब प्रभावी कहा जाता है जब यह रोग निवृत्ति की ओर ले जाता है और जब व्यक्ति एक के विषय में एक सकारात्मक आत्म-छवि, संवेगात्मक संतुलन और प्रभावी पारस्परिक संबंध बनाए रखने के माध्यम से तनावपूर्ण स्थिति से अनुकूलन करने में सक्षम हैं सामना करने (कोपिंग) का प्रभावी है या नहीं, इसका आकलन परिणामों के

आधार पर किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, सामना करना (कोपिंग) अनुकूलित है या नहीं सुनिश्चित करने के लिए शारीरिक और जैव रासायनिक परिवर्तनों और कार्यप्रणाली का मूल्यांकन किया जा सकता है। एक अनुकूली सामना करना (कोपिंग) विभिन्न शारीरिक संकेतकों के नियमन की ओर ले जाएगी। शारीरिक मापकों के अलावा, यदि व्यक्ति द्वारा प्रदर्शित मनोवैज्ञानिक संकट/डिस्ट्रेस में कमी होती है, तो सामना करने की रणनीति को अनुकूलित कहा जा सकता है। किसी नकारात्मक घटना (उदाहरण के लिए, तलाक, नौकरी छूटना इत्यादि) का अनुभव होने से पहले की कार्यशीलता को प्राप्त करना या किसी नकारात्मक स्थिति का अनुभव होने से पहले की कार्यशीलता से भी बेहतर कार्यक्षमता का प्रदर्शन करना सफल सामना करने (कोपिंग) के संकेतक हैं।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-I

- 1) सामना करने (कोपिंग) को परिभाषित कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

- 2) सामना करने (कोपिंग) का कोई एक लक्ष्य बताएं।

.....

.....

.....

.....

.....

## 5.3 सामना करने (कोपिंग) की शैलियाँ

जैसा कि सामना करने (कोपिंग) की प्रकृति अब स्पष्ट है, आइए हम सामना करने (कोपिंग) की शैली और रणनीतियों पर ध्यान दें। सामना करने (कोपिंग) की शैलियों को अग्रसक्रिय सामना करना (कोपिंग), परिवर्जित सामना करना (कोपिंग), संवेग केंद्रित सामना करना (कोपिंग) और समस्या केंद्रित सामना करना (कोपिंग) के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। अग्रसक्रिय सामना करना (कोपिंग) और परिवर्जित सामना करना (कोपिंग), सामना करने (कोपिंग) की विधि पर आधारित होती हैं और संवेग केंद्रित सामना करना (कोपिंग) और समस्या केंद्रित सामना करना (कोपिंग), सामना करने (कोपिंग)के केंद्र पर आधारित होती हैं। आइए हम इनमें से प्रत्येक शैली पर विस्तार से चर्चा कीजिए।

### 5.3.1 पूर्वसक्रिय सामना करना (कोपिंग) और परिवर्जित सामना करना (कोपिंग)

सामना करना (कोपिंग) कोपिंग में व्यक्ति सीधे तनावपूर्ण स्थिति या घटना का सामना करेगा। इस प्रकार की सामना करने (कोपिंग) की शैलियों को अपनाते वाला व्यक्ति तनाव उत्पन्न करने वाली स्थिति के विषय में बेहतर विचार विकसित करके सीधी कार्रवाई करेगा।

सक्रिय कोपिंग के विभिन्न चरण इस प्रकार हैं (घोष, 2015):

**चरण 1 संसाधनों का संचय:** तनावपूर्ण स्थिति से निपटने में सक्षम होने के लिए, व्यक्ति संसाधनों को संचय करने के प्रयास करेगा, यह सूचना इकट्ठा करने के संदर्भ में भी हो सकता है ताकि तनावपूर्ण स्थिति को बेहतर तरीके से समझा जा सके।

**चरण 2 संभावित तनावकारक की पहचान या अनुमान लगाना:** एक संभावित तनाव व्यक्ति द्वारा अनुमानित या पहचाना जाता है। उदाहरण के लिए, यदि यह अपेक्षित है कि एक वरिष्ठ अधिकारी एक निश्चित रिपोर्ट के लिए पूछ सकता है, कर्मचारी तनावकारक का अनुमान लगाएगा और पहले से ही रिपोर्ट पर कार्य करना शुरू कर देगा।

**चरण 3 प्रारंभिक मूल्यांकन:** तनाव उत्पन्न करने की स्थिति का प्रारंभिक मूल्यांकन किया जाता है।

**चरण 4 तनावपूर्ण स्थिति से निपटने के लिए प्रारंभिक प्रयास:** प्रारंभिक मूल्यांकन के आधार पर, तनावपूर्ण स्थिति से निपटने के लिए प्रारंभिक प्रयास किए जाते हैं। यदि ये प्रयास कोई सकारात्मक परिणाम नहीं दिखाते हैं, तो स्थिति से निपटने के लिए कुछ अन्य कार्रवाई की जाती है।

**चरण 5 प्रतिक्रिया लेना और उस का उपयोग करना:** चरण तीन और चार के आधार पर, प्रतिक्रिया की माँग की जाती है और इसका उपयोग किया जाता है ताकि किसी भी संशोधन और बदलाव को परिणाम दिया जा सके।

परिवर्जित सामना करना (कोपिंग) की शैली में जैसा कि नाम से पता चलता है, व्यक्ति तनाव उत्पन्न करने वाली स्थिति से बचने की कोशिश करेगा या तनावपूर्ण घटना को कम महत्व देगा। इस प्रकार, व्यक्ति द्वारा प्रदर्शित किया गया व्यवहार उन विचारों या संवेगों से बचने के लिए निर्देशित होता है जो तनावपूर्ण स्थिति के कारण उत्पन्न हो सकते हैं। परिवर्जित कोपिंग शैली का प्रयोग करने वाले व्यक्तियों को न केवल तनाव और चिंता का अनुभव हो सकता है, बल्कि इससे व्यक्ति के आत्मविश्वास पर भी असर पड़ सकता है (बॉयज़, 2013)। जैसा कि होल्हन एवं अन्य ने कहा (2005) "परिवर्जित सामना करना (कोपिंग) में संज्ञानात्मक और व्यवहार संबंधी प्रयास सम्मिलित होते हैं, जो तनावपूर्ण माँगों से सीधे तौर पर इनकार करने, उसे कम करने या अन्यथा उससे बचने की दिशा में उन्मुख होते हैं और संकट और अवसाद से घनिष्ठता से जुड़े होते हैं। परिवर्जित सामना करना (कोपिंग) में ऐसे व्यवहार से बचने के लिए, जो नकारात्मक यादों को छेड़ सकता है, उसे टाला जाता है"। नकारात्मक संवेगों को भड़काने वाली स्थितियों से भी बचा जा सकता है। जो व्यक्ति परिवर्जित का उपयोग करते हैं वे अपने लक्ष्य का अनुसरण करना जारी नहीं रख सकते हैं, यदि वे उन विचारों का अनुभव करते हैं जो चिंता उत्पन्न करते हैं (बॉयज़, 2013)।

### 5.3.2 संवेग केंद्रित सामना करना (कोपिंग) और समस्या केंद्रित सामना करना (कोपिंग)

जबसे सनी को एक नए उच्च अधिकारी को सौंपा गया था, सनी को लगा कि उसे अपने सहयोगियों की तुलना में अधिक कार्य दिया गया है और अक्सर उसकी आलोचना भी की जाती है। उसे पता नहीं है कि उसका उच्च अधिकारी ऐसा क्यों कर रहा है, लेकिन कार्य की अधिकता और लगातार आलोचनाएँ उस पर भारी पड़ रही हैं और वह तनाव अनुभव करता है। यहाँ तक कि उसने नींद और भूख भी खो दी। सनी 'के दोस्तों ने सनी में बदलाव देखा क्योंकि वह अपने आप में रहता और हमेशा जैसा नहीं था। उनके कुछ दोस्तों ने उनसे बात करने का निर्णय किया। मुद्दे को समझने के बाद, उनमें से एक, कबीर ने सुझाव दिया कि सनी को सीधे अपने श्रेष्ठ या मानव संसाधन विभाग से बात करनी चाहिए। एक अन्य, केदार ने सुझाव दिया कि सनी को स्थिति को स्वीकार करने



और समायोजित करने की आवश्यकता है और अपना सर्वश्रेष्ठ देने की करना चाहिये।

आप ऊपर के उदाहरण में देख सकते हैं, सनी के दो 'दोस्तों ने दो अलग-अलग सुझाव दिए। कबीर द्वारा दिया गया सुझाव मुख्य रूप से समस्या केंद्रित है जहाँ समस्या को सीधे तरीके से निपटाया जाता है। जबकि, केदार द्वारा दिया गया सुझाव मुख्य रूप से संवेगों के प्रबंधन पर केंद्रित है इसको संवेगात्मक सामना करना (कोपिंग) या संवेग केंद्रित सामना करना (कोपिंग) कहा जा सकता है।

संवेग केंद्रित सामना करने (कोपिंग) को समस्या केंद्रित कोपिंग से अलग किया जा सकता है क्योंकि इसका उद्देश्य तनावपूर्ण स्थिति को संशोधित करने के बजाय उस स्थिति से संबंधित संवेगों को प्रबंधित करना है।

संवेग केंद्रित सामना करने (कोपिंग) में तनाव उत्पन्न करने वाली घटनाओं के प्रति संवेगात्मक प्रतिक्रियाओं का प्रबंधन सम्मिलित है। "भावना-केंद्रित शैली की रणनीतियों का उद्देश्य नकारात्मक और व्यथित संवेगों, जो एक तनावपूर्ण स्थिति के कारण उत्पन्न हुई है, की तीव्रता को कम करना और प्रबंधित करना है ना कि स्वयं उस स्थिति को हल करना है" (गालोर, 2012)। इस प्रकार, यह सामना किसी भी अप्रियता को कम करने की दिशा में किया जाता है जो व्यक्ति तनावपूर्ण स्थिति का सामना करने के परिणामस्वरूप अनुभव करता है। परिवर्जित शैली जिसके विषय में हमने पहले चर्चा की थी वह इस सामना करने (कोपिंग) की शैली से संबंधित हो सकती है क्योंकि इसमें किसी स्थिति को टालना सम्मिलित है। हालांकि, इस शैली में सकारात्मक पुनर्नवीनीकरण भी सम्मिलित है, जहाँ, स्थिति के सकारात्मक पहलुओं को ध्यान में रखते हुए स्वयं के लाभ और वृद्धि पर ध्यान केंद्रित किया जाता है। संवेग केंद्रित सामना करने (कोपिंग) का उपयोग अक्सर तब किया जाता है जब तनावपूर्ण स्थिति में बदलाव संभव न हो और पुरुषों की तुलना में महिलाओं द्वारा इसका उपयोग किए जाने की संभावना अधिक है (घोष, 2015)। संवेग केंद्रित सामना करने (कोपिंग) की शैली का उपयोग करने से व्यक्ति पर तनाव के नकारात्मक प्रभाव को कम करने में सहायता मिल सकती है और इससे व्यक्ति को स्थिति को स्वीकार करने में सहायता मिलेगी और इस तरह से दीर्घकालिक तनाव के अनुभव को कम किया जा सकता है। यह व्यक्तियों को स्पष्ट दिमाग से सोचने और समस्या के समाधान की तलाश करने में भी सहायता करता है। यह जीवन में संतोष भी उत्पन्न कर सकता है और सकारात्मकता ला सकता है। बदले में व्यक्ति की 'उन पहलुओं पर ध्यान केंद्रित करने की क्षमता में वृद्धि हो सकती है जिन्हें संशोधित किया या बदला जा सकता है। संवेग केंद्रित सामना करने (कोपिंग) की कुछ रणनीतियों में सम्मिलित हैं, संगीत सुनना, डायरी बनाए रखना, ध्यान, व्यायाम इत्यादि। इस सामना करने (कोपिंग) की शैली के कुछ कमियाँ यह हैं कि यह उतना प्रभावी नहीं है, क्योंकि तनाव के स्रोत से निपटा नहीं जाता और कोई दीर्घकालिक समाधान नहीं माँगा जाता है।

समस्या केंद्रित सामना करने (कोपिंग) में समस्या के स्रोत की पहचान करना सम्मिलित है ताकि या तो इससे निपट सकें या इसे संशोधित कर सकें। अग्रसक्रिय कोपिंग शैली जिस पर हम पहले चर्चा कर चुके हैं, वह समस्या केंद्रित से संबंधित हो सकती है। इसके अलावा, तनावपूर्ण स्थिति का नियंत्रण, इसके विषय में सूचना प्राप्त करना और एक स्थिति में सकारात्मक और नकारात्मक पहलुओं का मूल्यांकन करना भी समस्या केंद्रित सामना करने (कोपिंग) में सम्मिलित है, (रॉकाग्लिया, 2014)। समस्या केंद्रित सामना करने (कोपिंग) का पहला चरण समस्या की पहचान करना है ताकि तनाव का स्रोत स्पष्ट हो। यह महत्वपूर्ण है क्योंकि सामना करने (कोपिंग) की शैली केवल तभी प्रभावी हो सकती है जब समस्या के संबंध में स्पष्टता हो। उदाहरण के तौर पर, परीक्षा, साक्षात्कार, प्रेजेंटेशन बनाते समय समस्या केंद्रित सामना करने (कोपिंग) की शैली अच्छी तरह से कार्य करती

है, जहाँ व्यक्ति जानता है कि तनाव का स्रोत क्या है और ऐसी स्थितियों के कारण होने वाला तनाव भी व्यक्ति द्वारा नियंत्रित किया जाना संभव है। हालांकि, अगर तनाव का स्रोत संवेगों पर आधारित है, तो बेहतर है कि समस्या केंद्रित शैली के बजाय संवेग केंद्रित शैली का उपयोग कीजिए। उदाहरण के लिए, किसी प्रियजन की मृत्यु उससे तलाक या संबंध विच्छेद से निपटान के दौरान। इसके अलावा, इस शैली में, तनावपूर्ण स्थिति से निपटने की प्रक्रिया में आने वाली बाधाओं से बचना चाहिए और समस्या पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। उदाहरण के लिए, यदि किसी व्यक्ति का साक्षात्कार है, लेकिन समय की कमी के कारण वह इसके लिए तैयारी नहीं कर सका, तो उसके पास साक्षात्कार का सामना करने और अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने के अलावा कोई अन्य विकल्प नहीं है। इस मामले में समय की कमी को एक रोड़ा के रूप में कहा जा सकता है, लेकिन इससे बचने की आवश्यकता है या इस पर ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता नहीं है क्योंकि समय पहले ही बीत चुका है और इसके विषय में कुछ भी नहीं किया जा सकता है। इस सामना करने (कोपिंग) की शैली की मुख्य सीमाएँ हैं कि यह हर तनावपूर्ण स्थिति में प्रभावी नहीं हो सकता है और इस तरह सभी व्यक्तियों के लिए उपयुक्त नहीं हो सकता है। हालांकि यह तनाव से निपटने में प्रभावी है और लंबे समय में उपयोगी है।

समस्या निवारण में सम्मिलित विभिन्न रणनीतियों में सम्मिलित हैं, समय का प्रबंधन, समर्थन माँगना, दूसरों से सहायता माँगना, योजना बनाना आदि।

2010 में कार्वर और कॉनर-स्मिथ द्वारा एक और सामना करने (कोपिंग) की शैली प्रस्तावित की गई थी जिसे मूल्यांकन-केंद्रित कोपिंग कहा जाता है। इस कोपिंग शैली में, एक व्यक्ति को उसके तनाव के विषय में धारणाओं को एक संज्ञान पुनर्मूल्यांकन के माध्यम से चुनौती दी जाती है (रोंकागोलिया, 2014)।

सामना करने (कोपिंग) को जुझारू सामना करने (कोपिंग) और सुरक्षात्मक सामना करने (कोपिंग) की शैली के रूप में भी वर्गीकृत किया जा सकता है जैसा कि फोकमैन व अन्य द्वारा कहा गया है। (घोष, 2015)। जुझारू सामना करने (कोपिंग) की शैली में, तनाव से निपटने के लिए, व्यक्ति तनाव को दूर कर उससे छुटकारा पाने का प्रयास करता है। जुझारू सामना करने (कोपिंग) की शैली में तनाव की जाँच, संसाधन संचय, सीधे तौर पर हमला करने से तनाव से निपटने, तनाव की सहनशीलता और उत्तेजना को कम करना सम्मिलित है (घोष, 2015)।

सुरक्षात्मक सामना करने (कोपिंग) की शैली में, संज्ञानात्मक पुनर्गठन होता है ताकि तनावकर्ता से कोई भी और खतरा न हो। इसके अलावा, प्रतिरोध के लिए किसी की अपनी क्षमता को भी मजबूत किया जाता है ताकि तनावकारकों को उत्पन्न होने से रोका जा सके। निवारक शैली में समायोजन सम्मिलित हैं ताकि तनावकारकों से बचा जा सके, माँग के स्तर को समायोजित किया जाता है, व्यवहार पैटर्न जो तनाव की ओर ले जाते हैं उन्हें संशोधित किया जाता है और सामना करने (कोपिंग) की शैली के संसाधनों (शारीरिक, मनोवैज्ञानिक, वित्तीय आदि) को विकसित किया जाता है (घोष, 2015)।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-II

- 1) पूर्वसक्रिय सामना करने (कोपिंग) के चरणों की सूची बनाएँ।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) समस्या केंद्रित सामना करने (कोपिंग) की शैली क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

## 5.4 सारांश

वर्तमान इकाई में हमने सामना करने (कोपिंग) और सामना करने (कोपिंग) की शैलियों की परिभाषा और प्रकृति पर चर्चा की। सरल शब्दों में सामना करने (कोपिंग) को उन विधियों के रूप में वर्णित किया जा सकता है जिसमें व्यक्ति अपने द्वारा अनुभव किए गए तनाव से निपटने की कोशिश करता है। सामना करने (कोपिंग) को जानबूझकर किए गए प्रयासों के रूप में भी वर्णित किया जा सकता है जो तनावपूर्ण स्थिति के नकारात्मक प्रभावों, जो कि मनोवैज्ञानिक, शारीरिक या सामाजिक भी हो सकते हैं, को कम करने की दिशा में निर्देशित होते हैं। सामना करने (कोपिंग) या तो अनुकूलित या कु-अनुकूलित हो सकती है। एक अनुकूलित सामना करने (कोपिंग) की शैली न केवल तनाव को कम करती है बल्कि दीर्घकालिक प्रभाव भी डालती है। जबकि, कु-अनुकूलित कोपिंग थोड़े समय के लिए तनाव से राहत प्रदान कर सकती है, लेकिन यह व्यक्ति के शारीरिक और मनोवैज्ञानिक स्वास्थ्य पर नकारात्मक प्रभाव डाल सकती है। जिस तरह से व्यक्ति तनावपूर्ण परिस्थितियों का सामना करते हैं, उसमें व्यक्तिगत अंतर होता है। भिन्नताएँ व्यक्तियों के व्यक्तित्व, उत्तेजना के लिए उसकी सहिष्णुता के स्तर, मनोवैज्ञानिक सदृढ़ता, गुणारोपण की शैली, सीखी हुई लाचारी और उसके सामंजस्य के आधार पर मौजूद हो सकती हैं। लिंग के कारण अंतर भी मौजूद हो सकता है। इस इकाई में सामना करने (कोपिंग) के लक्ष्यों पर भी चर्चा की गई और कोपिंग के कुछ प्रमुख लक्ष्यों में नकारात्मक पर्यावरणीय परिस्थितियों को कम करके पुनर्प्राप्ति की संभावना को बढ़ाना, नकारात्मक स्थिति को समायोजित करने में सक्षम होना, एक ऐसी छवि को बनाए रखना जो सकारात्मक और संवेगात्मक हो, संतुलन और सकारात्मक पारस्परिक संबंधों को सुनिश्चित करना आदि सम्मिलित है। सामना करने (कोपिंग) को प्रभावी तब कहा जाता है जब यह आरोग्यता की ओर ले जाए और जब व्यक्ति अपने विषय में एक सकारात्मक 'आत्म-छवि, संवेगात्मक संतुलन और प्रभावी पारस्परिक संबंध बनाए रखने के माध्यम से तनावपूर्ण स्थिति को अनुकूल करने में सक्षम है'।

सामना करने (कोपिंग) की शैलियों को पूर्वसक्रिय कोपिंग, परिवर्जित सामना करना (कोपिंग) संवेग केंद्रित सामना करना (कोपिंग) और समस्या केंद्रित सामना करना (कोपिंग) के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। पूर्वसक्रिय सामना करना (कोपिंग) और परिवर्जित सामना करना (कोपिंग), सामना करने (कोपिंग) की विधि पर आधारित होती हैं और संवेग केंद्रित सामना करना (कोपिंग) और समस्या केंद्रित सामना करना (कोपिंग), सामना करने (कोपिंग) के केंद्र पर आधारित होती हैं। सक्रिय सामना करने (कोपिंग) में व्यक्ति सीधे तनावपूर्ण स्थिति या घटना का सामना करेगा। इस प्रकार की कोपिंग अपनाने वाला व्यक्ति तनाव उत्पन्न करने वाली स्थिति के विषय में बेहतर विचार विकसित करके सीधी कार्रवाई करेगा। परिवर्जित सामना करने (कोपिंग) की शैली में, व्यक्ति तनाव उत्पन्न करने वाली स्थिति से बचने की कोशिश करेगा या तनावपूर्ण घटना को कम महत्व दे सकता है। संवेग केंद्रित सामना करने (कोपिंग) में तनावपूर्ण घटनाओं के प्रति संवेगात्मक प्रतिक्रियाओं का प्रबंधन सम्मिलित है जिससे तनाव और समस्या केंद्रित सामना करने (कोपिंग) की शैली

में समस्या के स्रोत की पहचान करना सम्मिलित है ताकि या तो इससे निपटा जा सके या इसे संशोधित किया जा सके। संवेग केंद्रित कोपिंग को समस्या केंद्रित सामना करने (कोपिंग) से अलग किया जा सकता है क्योंकि इसका उद्देश्य स्थिति को संशोधित करने के बजाय तनावपूर्ण स्थिति से संबंधित संवेगों को प्रबंधित करना है।

अगली इकाई में हम विभिन्न तनाव प्रबंधन तकनीकों के विषय में चर्चा करेंगे।

---

## 5.5 संदर्भ

---

Bartone, P. T. (1999). Hardiness protects against war-related stress in army reserve forces. *Consulting Psychology Journal*, Vol. 51, pp. 72-82.

Bartram, D., & Gardner, D. (2008). *Coping with Stress*. In *Practice* 30, 228-231.

Boyes, A. (2013). *Avoidance Coping*. Retrieved from <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/in-practice/201305/avoidance-coping> on 21/06/2019 at 7:00 pm.

Endler, N. S., Parker, J. D. A. (1990). Multidimensional assessment of coping: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 844-854.

Galor, S. (2012). Emotion-focused coping strategies. Retrieved from <https://drsharongalor.wordpress.com/2012/03/31/emotion-focused-coping-strategies/> on 22/06/2019 at 3:00 pm.

Ghosh, M. (2015). *Health psychology: Concepts in Health and Wellbeing*. New Delhi: Dorling Kindersley (India) Pvt. Ltd.

Haan, N. (1993). *The assessment of coping, defence, and stress*. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects* (pp. 258-273). New York, NY, US: Free Press.

Holahan, C., Moos, R., Holahan, C., Brennan, P., & Schutte, K. (2005). Stress Generation, Avoidance Coping, and Depressive Symptoms: A 10-Year Model. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 73(4), 658- 666. doi: 10.1037/0022-006x.73.4.658.

Kelly, M. M., Tyrka, A. R., Price, L. H & Carpenter, L. L. (2008). Sex Differenced in the use of coping strategies: Predictors of anxiety and depression symptoms. *Depression Anxiety* 25 (10): 839-846 doi: 10.1002/ da.20341

Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.

Kobasa, S. C., Maddi, S. R., Puccetti, M., & Zola, M. A. (1986). Relative effectiveness of hardiness, exercise, and social support as resources against illness. *Journal of Psychosomatic Research*, 29, 525-533.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Van Nostrand.

Marks, D. F., Murray, M., Evans, Brian., Willig, C., Woodall, C & Sykes, C. M. (2008). *Health Psychology: Theory, Research and Practice*. New Delhi: Sage Publications.

Mangal, S. (1984). *Abnormal Psychology*. New Delhi, India: Sterling Publishers.

Matheny, K. B., Aycock, D. W., Pugh, J. L., Curlette, W. L., & Silva Cannella, K. A., (1986). Stress coping: A qualitative and quantitative synthesis with implications for treatment. *The Counseling Psychologist*, 14, 499-549.

- Matud, M. P. (2004). Gender differences in stress and coping styles. *Personality and Individual Differences*, 37, 1401-1415.
- Parmeswaran, E. G., & Beena, C. (2004). *An Invitation to Psychology*. Delhi: Neelkamal Publications Pvt. Ltd.
- Pestonjee, D. (1999). *Stress and coping*. New Delhi: Sage Publications.
- Ptacek, J. T., Smith, R. E., Dodge, K. L. (1994). Gender differences in coping with stress: When stressors and appraisal do not differ. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, 421-430.
- Roncaglia, I. (2014). Coping Styles: A better understanding of stress and anxiety in individuals with autism spectrum conditions through sport and exercise models. *Psychological Thought*, 7(2), 134-143, doi:10.5964/psyct.v7i2.115
- Sanderson, C. (2013). *Health Psychology*. USA: John Wiley and Sons Inc.
- Schafer, W. (1998). *Stress Management for Wellness*. United States: Thomson Wadsworth.
- Seligman, M. (1972). Learned Helplessness. *Annual Review Of Medicine*, 23(1), 407-412. doi: 10.1146/annurev.me.23.020172.002203.

---

## 5.6 शब्दावली

---

**सामना करना (कोपिंग)** : सरल शब्दों में सामना करने (कोपिंग) को उन विधियों के रूप में वर्णित किया जा सकता है, जिनसे व्यक्ति अपने द्वारा अनुभव किए गए तनाव से निपटने की कोशिश करता है।

**परिवर्जित सामना करना (कोपिंग)** : परिवर्जित सामना करना (कोपिंग), जैसा कि नाम से पता चलता है, इस सामना करना (कोपिंग) की शैली में, व्यक्ति तनाव उत्पन्न करने वाली स्थिति से बचने की कोशिश करेगा या तनावपूर्ण घटना को कम महत्व दे सकता है।

**संवेग केंद्रित सामना करना (कोपिंग)** : संवेग केंद्रित सामना करना (कोपिंग) की शैली में तनाव उत्पन्न करने वाली घटनाओं के प्रति संवेगात्मक प्रतिक्रियाओं का प्रबंधन सम्मिलित है।

**पूर्वसक्रिय सामना करना (कोपिंग)** : पूर्वसक्रिय सामना करने (कोपिंग) की शैली में व्यक्ति सीधे तनावपूर्ण स्थिति या घटना का सामना करेगा। इस प्रकार की सामना करने (कोपिंग) की शैली अपनाते वाला व्यक्ति तनाव उत्पन्न करने वाली स्थिति के विषय में बेहतर विचार विकसित करके सीधी कार्रवाई करेगा।

**समस्या केंद्रित सामना करना (कोपिंग)** : समस्या केंद्रित सामना करने (कोपिंग) की शैली में समस्या के स्रोत की पहचान करना सम्मिलित है ताकि या तो इससे निपटें या इसे संशोधित कर सकें।

---

## 5.7 अपनी प्रगति की जाँच कीजिए के उत्तर

---

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-I

- 1) सामना करने (कोपिंग) को परिभाषित कीजिए।

1980 में लाजरस और फोल्कमैन ने, संज्ञानात्मक और व्यवहार दोनों प्रयासों के रूप में सामना करने (कोपिंग) को परिभाषित किया, जो आंतरिक और बाहरी माँगों को कम करने, दूर करने या स्थायी करने की दिशा में निर्देशित हैं।

2) सामना करने (कोपिंग) का कोई एक लक्ष्य बताएँ।

सामना करने (कोपिंग) के लक्ष्यों में से एक नकारात्मक पर्यावरणीय परिस्थितियों को कम करके आरोग्यता की संभावना को बढ़ाना है।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-II

1) पूर्वसक्रिय सामना करने (कोपिंग) के चरणों की सूची बनाइए।

पूर्वसक्रिय सामना करने (कोपिंग) के चरण निम्नानुसार हैं:

**चरण 1** संसाधनों का संचय

**चरण 2** संभावित तनाव को पहचानना या अनुमान लगाना

**चरण 3** प्रारंभिक मूल्यांकन

**चरण 4** तनावपूर्ण स्थिति से निपटने के लिए प्रारंभिक प्रयास

**चरण 5** प्रतिक्रिया प्राप्त करना और उसका उपयोग करना

2) समस्या केंद्रित सामना करना (कोपिंग) क्या है?

समस्या केंद्रित सामना करना (कोपिंग) की शैली में समस्या के स्रोत की पहचान करना सम्मिलित है ताकि या तो इससे निपट सकें या इसे संशोधित कर सकें।

---

### 5.8 इकाई अंत प्रश्न

---

- 1) सामना करने (कोपिंग) को परिभाषित कीजिए और इसके लक्ष्यों पर चर्चा कीजिए।
- 2) सामना करने (कोपिंग) की प्रकृति के विषय में बताएँ।
- 3) पूर्वसक्रिय सामना करने (कोपिंग) की शैली में सम्मिलित चरणों का वर्णन कीजिए।
- 4) पूर्वसक्रिय और परिवर्जित सामना करने (कोपिंग) की शैली पर चर्चा कीजिए।
- 5) संवेग केंद्रित सामना करने (कोपिंग) और समस्या केंद्रित सामना करने (कोपिंग) की शैली का वर्णन कीजिए।

---

## इकाई 6 तनाव प्रबंधन तकनीक-I\*

---

### इकाई की रूपरेखा

- 6.0 उद्देश्य
- 6.1 प्रस्तावना
- 6.2 विश्रांति तकनीक (रिलैक्सेशन)
- 6.3 ध्यान
- 6.4 योग
- 6.5 संचेतन (माइंडफुलनेस)
- 6.6 जैवप्रतिपुष्टि (बायोफीडबैक)
- 6.7 सारांश
- 6.8 संदर्भ
- 6.9 शब्दावली
- 6.10 आपनी प्रगति की जाँच कीजिए के उत्तर
- 6.11 इकाई अंत प्रश्न

---

### 6.0 उद्देश्य

---

इस इकाई को पढ़ने के बाद, आप:

- तनाव प्रबंधन की तकनीकों जैसे कि विश्रांति तकनीक, ध्यान, योग, मनोयोग और जैवप्रतिपुष्टि पर चर्चा कर सकेंगे।

---

### 6.1 प्रस्तावना

---

राहुल एक बहुराष्ट्रीय कंपनी (एमएनसी) में मानव संसाधन प्रबंधक था। उन्होंने देखा कि व्यावसायिक तनाव के कारण उनके संगठन के कर्मचारियों का प्रदर्शन और कार्यक्षमता प्रभावित हो रही थी। इसलिए, उन्होंने अपने प्रबंधन से बात की और कर्मचारियों के लिए प्रतिदिन आधे घंटे के ध्यान सत्र की व्यवस्था की।

नेहा एक स्कूल में परामर्शदाता के रूप में कार्य करती थी। उसने देखा कि उसके एक शिक्षक सहयोगी स्नेहल तनाव में थी। उसने स्नेहल से बात करने का निर्णय किया और पाया कि वह कुछ मुद्दों के कारण तनाव में थी जो वह घर पर झेल रही थी। नेहा ने स्नेहल के साथ संज्ञानात्मक पुनर्गठन तकनीक पर चर्चा की और उसे अभ्यास करने के लिए कहा। छुट्टियों के बाद जब नेहा ने स्नेहल से मुलाकात की, तो स्नेहल ने बताया कि जिस तरह से वह समस्या का सामना कर रही थी, उसमें बहुत अंतर था और उसका तनाव काफी कम हो गया था।

निहारिका एक गृह प्रबंधक थी। उनकी सहेली शीला ने हाल ही में देखा कि निहारिका को व्यस्त दिनचर्या के कारण तनाव हो रहा था। उसने निहारिका को योग कक्षाएँ लेने का सुझाव दिया ताकि वह उस तनाव से बेहतर तरीके से निपटने में सहायता कर सके जो वह अनुभव कर रही थी।

---

\*प्रो. सुहास शेटगोवेकर, प्राध्यापक (मनोविज्ञान), सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

उपरोक्त मामलों में, हम देख सकते हैं कि कुछ तनाव प्रबंधन तकनीकों का उपयोग किया गया है (ध्यान, संज्ञानात्मक पुनर्गठन और योग)। ऐसी और कई तकनीकें हैं जिन्हें व्यक्तियों द्वारा तनाव से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए उपयोग किया जा सकता है।

पिछली इकाई में हमने तनाव से सामना करने (कोपिंग) के विषय में चर्चा की और कोपिंग की परिभाषा, प्रकृति, कोपिंग की शैलियों के विषय में भी चर्चा की।

वर्तमान इकाई और अगली इकाई में, हम तनाव प्रबंधन तकनीकों पर ध्यान केंद्रित करेंगे। विभिन्न तनाव प्रबंधन तकनीकें हैं जिनका उपयोग व्यक्तियों द्वारा तनाव से निपटने के लिए किया जा सकता है और मनोविज्ञान के विद्यार्थियों के रूप में हमें इन तकनीकों को और वे कैसे व्यक्तियों को तनाव से प्रभावी ढंग से निपटने में सहायता करती हैं को समझने की आवश्यकता है। विश्रांति तकनीक, ध्यान, संचेतन, संज्ञानात्मक पुनर्गठन आदि विभिन्न तनाव प्रबंधन तकनीकें हैं जो व्यक्तिगत रूप से तनाव को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने में सहायता कर सकती हैं।

इससे पहले कि हम वास्तव में विभिन्न तनाव प्रबंधन तकनीकों पर चर्चा शुरू करें, हम एक सरल श्वास व्यायाम करते हैं:

व्यायाम शुरू करने से पहले सीधे बैठें और अपनी आँखें बंद करें।

फिर साँस अंदर लें और धीरे से साँस छोड़ें (जैसा कि आप आमतौर पर करते हैं)।

इसे पाँच से दस मिनट तक कीजिए।

अपने विचारों पर फोकस करें और अपनी श्वास पर ध्यान केंद्रित कीजिए।

अपनी हथेलियों को एक साथ रगड़ें, उन्हें अपनी आँखों पर रखें और फिर धीरे-धीरे अपनी आँखें खोलें।

मुझे उम्मीद है कि आप इस अभ्यास के बाद तरोताजा अनुभव कर रहे हैं और तनाव प्रबंधन के विषय में अध्ययन करने के लिए तैयार हैं।

उपरोक्त व्यायाम को एक दिन में समय-समय पर आवश्यक रूप से किया जा सकता है ताकि आपके मन और शरीर को ताज़ा किया जा सके। महत्वपूर्ण यह है कि आप इसे पूरे दिल और गंभीरता के साथ कीजिए।

इकाइयों तीन, चार और पाँच में, हमने तनाव, इसकी प्रकृति, प्रतिरूप और प्रभावों पर चर्चा की है। तनाव प्रबंधन को समझने के लिए ये बहुत महत्वपूर्ण हैं। जिस तरह से तनाव को मानने और अनुभव होने में व्यक्तिगत अंतर मौजूद होते हैं और उसी तरह तनाव प्रबंधन की भिन्न-भिन्न तकनीकी विभिन्न प्रकार के व्यक्तियों पर भिन्न प्रकार से प्रभावकारी होगी। कुछ व्यक्तियों को योग अधिक उपयुक्त लग सकता है, जबकि अन्य व्यक्तियों को विश्रांति तकनीक उपयुक्त लग सकती हैं।

विभिन्न तनाव प्रबंधन तकनीकें हैं जिनके विषय में हम वर्तमान और अगली इकाइयों में चर्चा करेंगे।

## 6.2 विश्रांति तकनीक (रिलैक्सेशन)

जैसा कि हमने इकाइयों तीन, चार और पाँच में चर्चा की है, ऐसे कई शारीरिक परिवर्तन हैं जो तनाव का सामना कर रहे व्यक्ति में होते हैं। इनमें तेजी से साँस लेने से लेकर



दिल की धड़कन बढ़ना, नाड़ी की दर, मांसपेशियों में कसाव आदि सम्मिलित हो सकते हैं। ऐसी स्थिति में विश्रांति तकनीक का प्रभावी ढंग से उपयोग किया जा सकता है, विशेष रूप से, तनाव से गुजरने वाले व्यक्ति के द्वारा अनुभव किए गए मांसपेशियों के तनाव को कम करने के लिए। विश्रांति तकनीक न केवल तनाव से राहत देने में सहायता करती है बल्कि वे चिंता से निपटने, बेहतर नींद लेने, रक्तचाप को नियंत्रित करने, सिरदर्द और माइग्रेन को कम करने आदि में भी सहायता करती है।

ऐसी ही एक सुकून देने वाली तकनीक है 'जैकबसन प्रगतिशील मांसपेशीय विश्रांति'। इस तकनीक में मांसपेशियों का गहरा आराम सम्मिलित है। इस तकनीक की मुख्य धारणा यह है कि विश्रांति और तनाव एक ही समय में नहीं हो सकते, इसका मुख्य कारण यह है कि दोनों दो अलग-अलग स्वायत्त तंत्रिका तंत्रों, अर्थात् सहानुभूति और परानुकंपी तंत्रिका तंत्र, के परिणामस्वरूप होते हैं। और ये प्रणालियाँ उसी समय सक्रिय नहीं हो सकती हैं जब वे एक दूसरे को रोकते हैं।

तकनीक में मुख्य रूप से शरीर की विभिन्न मांसपेशियों को सिकोड़ना और फिर उन्हें शिथिल करना सम्मिलित है। इस अभ्यास को लगभग 15 से 20 मिनट तक किया जा सकता है और दिन में दो बार अभ्यास किया जा सकता है। इस तकनीक का अभ्यास करने से पहले निम्नलिखित बिन्दुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए (घोष, 2015):

- 1) इसका अभ्यास एक ऐसी जगह पर किया जाना चाहिए जो व्यक्ति को आरामदायक लगती है।
- 2) अच्छा होगा कि इसे ऐसे समय में करें जब कम से कम अशांति मौजूद हैं।
- 3) इसे एक आत्म-विश्वास के साथ करने की आवश्यकता है और इसे जल्दबाजी में परिणाम नहीं देना चाहिए।
- 4) किसी भी नशीली वस्तु या दवाई का उपयोग विश्रांति के लिए नहीं किया जाना चाहिए और दवाई लेने वाले लोग चिकित्सा सलाह लेने के बाद इसका अभ्यास कर सकते हैं।
- 5) पीठ दर्द, फ्रैक्चर और अन्य चोटों जैसी समस्याओं से पीड़ित व्यक्तियों द्वारा सावधानी बनाए रखी जानी चाहिए।

तकनीक मुख्य रूप से श्वास लेने, साँस को रोककर रखने, साँस छोड़ने के साथ शुरू होती है। इस तकनीक का अभ्यास करते समय शांत और आरामदायक होना महत्वपूर्ण है। तकनीक के दौरान आँखें बंद की जा सकती हैं। इसे कुछ बार दोहराया जा सकता है और फिर इसका अनुसरण विभिन्न मांसपेशियों को तानने और शिथिल करने के द्वारा किया जाता है। इस तकनीक में 16 मांसपेशी समूहों को वैकल्पिक रूप से अनुबंधित और शिथिल करना सम्मिलित है। इन मांसपेशियों में हाथ, बाहें, कंधे, गर्दन, माथा-आँखें-खोपड़ी, जबड़े-मुँह, छाती-धड़, पेट, पीठ का निचला भाग, नितंब, जाँघ, पैर की पिंडली (घोष, 2015) सम्मिलित हैं। मांसपेशियों की सिकुड़न और शिथिलता को निम्न प्रकार से पूरा करना है:

- बाहों को कोहनी तक मोड़ें, कुछ सेकंड के लिए रोकें और आराम में लाएँ।
- हथेलियों को मुट्टी में जकड़ें, कुछ समय के लिए रोकें और खोलें।
- कंधों को ऊपर की दिशा में खींचें, थोड़ी देर के लिए इस स्थिति में रखा जाता है और फिर छोड़ा जाता है।
- गर्दन को आराम देने के लिए, सिर को कुछ सेकंड के लिए पीछे की तरफ झुकाएँ और फिर मूल स्थिति में लाएँ। इसी तरह, ठोड़ी को कुछ सेकंड के लिए छाती की ओर नीचे लाएँ और फिर मूल स्थिति में लाएँ।

- छाती के लिए, गहरी साँस लें, कुछ सेकंड के लिए रोकें और फिर हल्के से साँस बाहर छोड़ें।
- कुछ सेकंड के लिए पेट को अंदर खींचें और फिर छोड़ दिया जाए।
- जाँघों के लिए, घुटनों को थोड़ी देर के लिए एक साथ खींचे और फिर उन्हें अलग करके आराम दिया जा सकता है।
- नितंबों को एक साथ और आराम से संकुचित किया जा सकता है।
- पैरों के लिए, अपने घुटनों की दिशा में अपने पैर की उंगलियों को ऊपर खींचें, इस स्थिति को कुछ समय के लिए बनाए रखें और फिर आराम कीजिए। ऐड़ी को कुछ सेकंड के लिए जमीन पर दबाया जा सकता है और आराम से जाने दिया जा सकता है।

व्यायाम के बाद आराम करना महत्वपूर्ण है और झटकेदार गतिविधियाँ को न कीजिए, हालांकि एक अंतिम बार समूचे शरीर को तान सकते हैं। इससे पहले कि आप अपनी आँखें खोलें दस से एक तक उल्टी गिनती गिनें और फिर अपनी हथेलियों को एक साथ रगड़ें और अपनी आँखों पर रखें। फिर, आँखें धीरे-धीरे खोली जा सकती हैं और तनावमुक्त रहने का आनंद लिया जा सकता है।

#### बॉक्स 6.1 : तनाव से मुक्ति का तीव्र तरीका

- 1) आँखें बंद कीजिए।
- 2) अपनी बाहों और कंधों को आराम में लाने का प्रयास कीजिए।
- 3) अपने सिर को कुछ बार गोलाई में घुमाएँ – पहले दाहिने तरफ फिर बाएँ तरफ।
- 4) एक गहरी साँस लें और छोड़ें इसे 5 से 10 मिनट तक दोहराएँ।
- 5) अपनी साँस पर ध्यान दें।
- 6) सभी तनावपूर्ण विचारों को एक तरफ कर दें।
- 7) 10 से 1 तक उल्टी गिनती गिनें।
- 8) अपनी हथेलियों को रगड़ें और अपनी आँखों पर रखें।
- 9) धीरे-धीरे अपनी आँखें खोलें।

#### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-I

- 1) 'जैकबसन प्रगतिशील मांसपेशी विश्रांति' की मुख्य धारणा क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 6.3 ध्यान

ध्यान एक और तकनीक है, जिसका उपयोग तनाव से निपटने के लिए किया जा सकता है। संस्कृत के लिए 'ध्यान' और अंग्रेजी के लिए मेडिटेशन शब्द है। इसे जागरूकता की आंतरिक स्थिति प्राप्त करने और व्यक्तिगत और आध्यात्मिक विकास को बढ़ाने के लक्ष्य के साथ विश्रान्ति के लिए विचार में समय बिताने के लिए मन को शांत करने की एक प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया जा सकता है। (<https://www.yogapedia.com/definition/4949/meditation>) ध्यान आपके शरीर को आराम देगा और इस प्रकार शरीर पर तनाव का नकारात्मक प्रभाव कम होता है। ध्यान से न केवल शरीर को आराम मिलता है बल्कि आत्म-जागरूकता बढ़ाने में भी सहायता मिलती है। और ध्यान के नियमित अभ्यास से दीर्घकालिक लाभ होंगे।

विभिन्न प्रकार के ध्यान हैं (विलेनस, 2017, वेल्च, 2019)। इनमें से कुछ का संक्षेप में वर्णन इस प्रकार है:

- **चेतना ध्यान** : इसमें मुख्य रूप से अपने विचारों के विषय में जागरूक होना सम्मिलित है। इसमें मुख्य रूप से बिना विचलित हुए एक स्थान पर बैठना और गैर-आलोचनात्मक रूप से अपने विचारों और संवेगों को देखना सम्मिलित है।
- **पारलौकिक ध्यान** : इसमें 'एक मंत्र' या निश्चित तरीके से बार-बार एक शब्द का जप सम्मिलित है। यह फिर से एक शांत जगह में किया जा सकता है। कोई भी सीधे लेकिन आराम से बैठकर 15 से 20 मिनट तक इस ध्यान का अभ्यास कर सकता है।
- **निर्देशित ध्यान** : जैसा कि इस ध्यान में नाम से पता चलता है, अक्सर एक निर्देशक होता है जो आपको ध्यान प्रक्रिया में सहायता करेगा। इस ध्यान में मुख्य रूप से कुछ छवियों का प्रत्यक्षकरण सम्मिलित है जो आपको विश्रान्ति प्रदान कर सकते हैं। इसमें अपनी इंद्रियों का उपयोग करना भी सम्मिलित है। व्यक्ति को आँख बंद करके शांत और निश्चल जगह पर बैठने और कुछ छवियों की कल्पना करने के लिए कहा जा सकता है जो उसे आराम देती हैं।
- **विपश्यना ध्यान** : स्वयं को बदलने के लिए इस ध्यान का मुख्य उद्देश्य आत्म-निरीक्षण है। शरीर और मन के बीच संबंध बनाने के लिए विभिन्न शारीरिक संवेदनाओं पर ध्यान देने की आवश्यकता है।
- **स्नेहमय करुणा ध्यान (मेटा मेडिटेशन)** : इस ध्यान में दूसरों के प्रति प्रेम और दया का प्रदर्शन सम्मिलित है। व्यक्ति को सीधे लेकिन आरामदायक स्थिति में शांत स्थान पर बैठने की आवश्यकता होती है। उसके बाद उसे कुछ गहरी साँसें लेने और अपने आप को उन शब्दों को दोहराने की आवश्यकता होती है जो स्वयं, फिर परिवार, दोस्तों और अन्य महत्वपूर्ण लोगों को उसके जीवन में और अन्य व्यक्तियों के लिए दयालुता व्यक्त करते हैं।
- **चक्र (अर्थात् पहिया) ध्यान** : हमारे शरीर में विभिन्न ऊर्जा केंद्र और शक्ति हैं जो प्रकृति में आध्यात्मिक हैं और उन्हें चक्र या पहियों के रूप में संदर्भित किया जाता है। कुल सात ऐसे चक्र हैं, जो हमारे शरीर के विभिन्न भागों में स्थित हैं और एक रंग द्वारा दर्शाए गए हैं। इस ध्यान का मुख्य उद्देश्य इन चक्रों में संतुलन लाना है।

ध्यान के लाभों में न केवल तनाव को कम करना सम्मिलित है, बल्कि यह दुश्चिन्ता को प्रबंधित करने, भावात्मक स्वास्थ्य को बढ़ावा देने, आत्म-जागरूकता बढ़ाने, ध्यान की अवधि

बढ़ाने आदि में भी सहायता कर सकता है। शुरु में इसका अभ्यास दिन में एक बार कुछ मिनटों के लिए किया जा सकता है और बाद में अवधि बढ़ाई जा सकती है और इसे दिन में दो बार भी अभ्यास किया जा सकता है।

**बॉक्स 6.2 : ध्यान करने का एक और सरल तरीका इस प्रकार है:**

- आप अपनी पीठ सीधी कर एक कुर्सी पर आरामदायक स्थिति में बैठ जाएँ अपने पैरों को जमीन से स्पर्श होने दें और अपनी टाँगें और भुजाएँ बंद न कीजिए। आप अपनी बाहों को अपनी जाँघों या कुर्सी के हाथों पर रख सकते हैं।
- अब आप अपनी आँखें बंद कीजिए।
- गहरी साँस लें और धीरे से छोड़ें और अपने शरीर को आराम में लाने का प्रयास कीजिए।
- अपनी आँखें बंद रखें और आप एक मंत्र या शब्द का जाप कर सकते हैं या फिर स्वयं संवाद (पहले से लिखा) कर सकते हैं।
- यदि आप विचलित हो जाएँ तो इस मंत्र शब्द को स्वयं संवाद को दोहराना जारी रखें।
- आप इसे 15 से 20 मिनट तक कर सकते हैं शुरुआत में इसे कम अवधि के लिए किया जा सकता है और बाद में धीरे-धीरे इसकी अवधि बढ़ाई जा सकती है।
- जैसे ही आपकी ध्यान प्रक्रिया पूरी हो 10 से 1 तक उल्टी गिनती गिनें।

**अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-II**

1) पारलौकिक ध्यान क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) ध्यान के क्या लाभ हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 6.4 योग

आप सभी जानते होंगे कि हम प्रत्येक वर्ष 21 जून को अंतरराष्ट्रीय योग दिवस मनाते हैं। योग की ऐसी प्रभावशीलता है कि अब इसे अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बढ़ावा दिया जाता है ताकि वे जागरूकता उत्पन्न कर सकें और व्यक्तियों के बीच योग का अभ्यास कर सकें ताकि उन्हें अपने स्वास्थ्य और कल्याण को बढ़ाने में सहायता मिल सके। योग का प्रचलन भारत में हुआ और योग शब्द संस्कृत से लिया गया है जिसका अर्थ है 'एक करना', जो चेतना और शरीर के एक संघ को दर्शाता है। (<https://www.un.org/en/events/yogaday/>) योग का मुख्य लक्ष्य आत्म-बोध (बालाजी, 2012) है। योग का उल्लेख भगवद्गीता में मिलता है, जहाँ एक पूरा अध्याय इसके लिए समर्पित है। इस संबंध में तीन मुख्य प्रकार के योग का उल्लेख किया गया है।

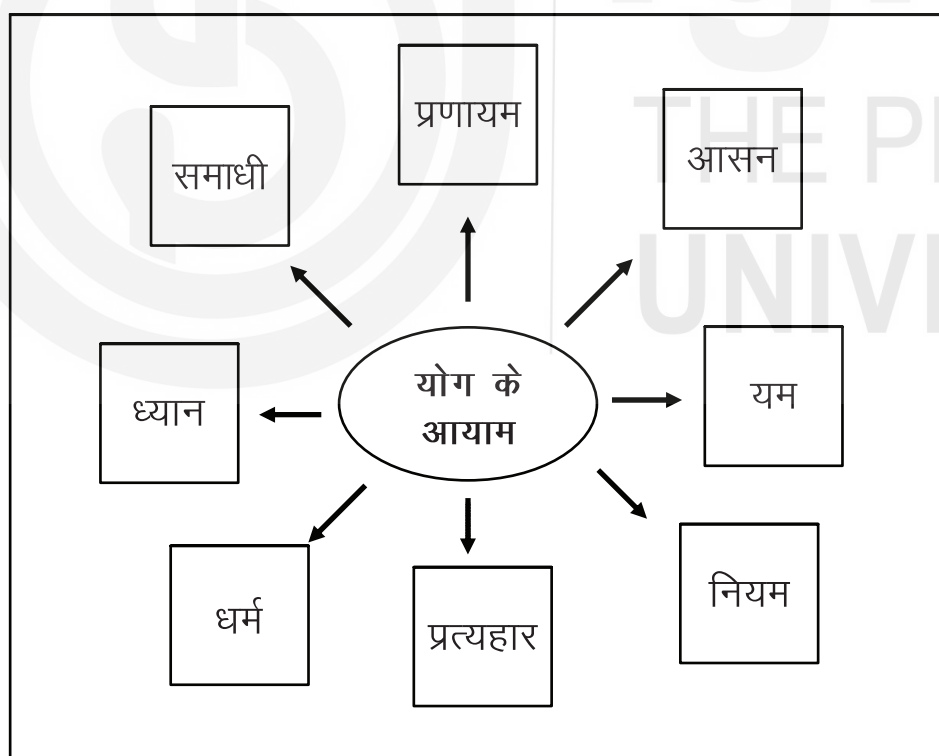
**कर्म योग:** यह योग किसी के कर्मों से संबंधित है।

**भक्ति योग:** भक्ति से संबंधित योग।

**ज्ञान योग:** यह योग ज्ञान से संबंधित है।

एक चौथा प्रकार भी है जो पतंजलि द्वारा सामने रखा गया था, जिन्हें योग का जनक भी कहा जाता है। उन्होंने अष्टांग योग अर्थात् शक्ति योग का परिचय दिया। इस योग में शरीर की एक मुद्रा से दूसरे मुद्रा में गतिशीलता सम्मिलित है। (बालाजी, 2012) चित्र 6.1 योग के विभिन्न आयामों को दर्शाता है। (बालाजी, 2012)।

चित्र 6.1 : योग के आयाम



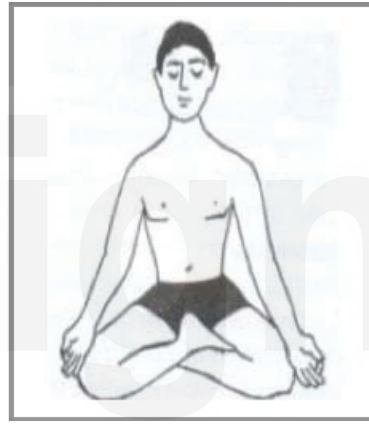
योग में मुख्य रूप से शारीरिक मुद्राएँ (आसन), साँस लेने के व्यायाम और ध्यान जिन्हें विशिष्ट तरीके से किया जाना है।

### आसन के प्रकार

विभिन्न प्रकार के आसन हैं, इनमें से कुछ पर संक्षेप में चर्चा की गई है:

- 1) **पद्मासन:** इसे कमल मुद्रा के रूप में भी जाना जाता है जिसका उपयोग ध्यान के दौरान किया जा सकता है। पद्मासन का अभ्यास अपनी जाँघों के ऊपर अपने पैरों को रखते हुए जमीन पर सीधे बैठकर किया जाता है। यह आसन काफी कठिन है और पर्याप्त रूप से इसे पूरा करने में सक्षम होने से पहले अभ्यास की आवश्यकता हो सकती है।
- 2) **सुखासन:** इसमें चौकड़ी लगाकर बैठना सम्मिलित है। इस प्रकार, यह एक आसान आसन है और पद्मासन की तरह, इसका उपयोग ध्यान के दौरान किया जा सकता है।
- 3) **सिद्धासन:** यह पद्मासन के समान है लेकिन कम कठिन है। इसमें आपको अपने पैर की उंगलियों को अपनी जाँघों में दबा कर बैठना होगा।

चित्र 6.2 : सिद्धासन



- 4) **वज्रासन:** वज्र एक संस्कृत शब्द है, जिसका अनुवाद 'हीरा' के रूप में किया जा सकता है। (बालाजी, 2012)। इसमें हाथों को जाँघों पर रख कर अपनी ऐड़ियों पर बैठना सम्मिलित है। (चित्र 6.3)

चित्र 6.3 : वज्रासन

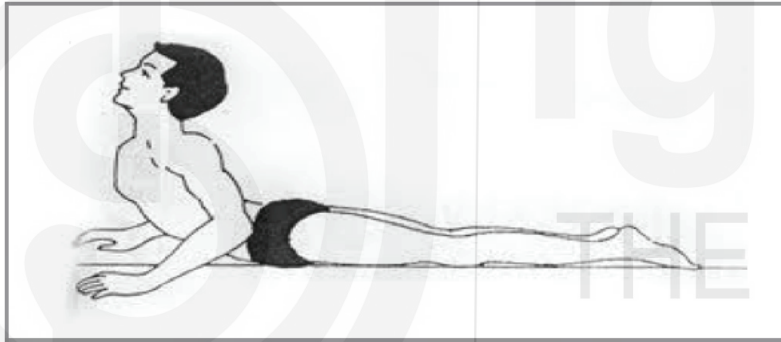


- 5) **त्रिकोणासन :** इस आसन में, आपको पैरों को अलग करके फर्श पर खड़े होने की आवश्यकता होती है और फिर आपको अपने शरीर को बाईं ओर इस तरह से फैलाने की आवश्यकता होती है कि रीढ़ सीधी हो और आपका शरीर सामने की ओर हो और आपकी दोनों भुजाएँ फर्श पर लंबवत हों, बायां हाथ फर्श पर और दाहिना हाथ सीधे ऊपर। (बालाजी, 2012, पृष्ठ 3) चित्र 6.4 को देखें ।



- 6) **भुजंगासन:** इसे कोबरा मुद्रा के रूप में भी जाना जाता है, इसमें व्यक्ति को फर्श पर मुँह के बल, हाथों को नीचे फर्श पर रखकर लेटना पड़ता है। फिर उसे अपने सिर और छाती को धीरे-धीरे ऊपर उठाना है। कोहनी को शरीर के पास रखा जाना चाहिए, गर्दन सीधी और आँखें ऊपर की ओर।

चित्र 6.5 : भुजंगासन



### प्राणायाम

प्राणायाम एक साँस लेने का व्यायाम है, जिसे तनाव से राहत के लिए किया जा सकता है, हालांकि इसके साथ ही अन्य स्वास्थ्य लाभ भी हैं। इसमें आपको अपने दाहिने अंगूठे को अपने दाहिने नथुने पर रख अपने बाएँ नथुने के माध्यम से गहराई से श्वास लेने की आवश्यकता होती है। फिर आप अपनी दाईं तर्जनी के साथ अपने बाएँ नथुने को बंद करें और कुछ सेकंड के लिए अपनी साँस रोकें। फिर अपने बाएँ नथुने से साँस छोड़ें। इसे आपके दाएँ नथुने (*बालाजी*, 2012, पृष्ठ 3) के साथ दोहराया जा सकता है। चित्र 6.6 देखें।

चित्र 6.6 : प्राणायाम



योग से तनाव से राहत, उच्च उत्पादकता, मन की शांति और समग्र बेहतर शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य सहित कई लाभ हैं। लेकिन यह महत्वपूर्ण है कि व्यक्ति अपनी समझ विकसित करे और अभ्यास करने से पहले उपयुक्त प्रशिक्षण ले।

**नोट:** आसन के लिए आँकड़े बालाजी डीकशिदुलु पी वी (2012) स्ट्रेस एंड योगा से लिए गए हैं। जर्नल ऑफ योगा एंड फिजिकल थेरेपी, 2 : 109. डी ओ आई: 10.4172 / 2157-7595.1000109

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-III

1) योग के तीन मुख्य प्रकार क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 6.5 संचेतन (माइंडफुलनेस)

संचेतन/माइंडफुलनेस व्यक्ति की सोच, अनुभव करने का तरीका, शारीरिक संवेदनाएँ और वर्तमान क्षण में उसके आसपास की जागरूकता को दर्शाती हैं। इसमें अपने विचारों व संवेगों के विषय में जागरूक होना व उसके प्रति गैर-आलोचनात्मक बनना सम्मिलित है। इसमें मुख्य रूप से उन चीजों पर ध्यान देना सम्मिलित है जिन पर आम तौर पर हम ध्यान नहीं देते हैं क्योंकि हम अपने जीवन में बहुत व्यस्त हैं। हम भविष्य और अतीत के विषय में सोचते हैं और इस तरह शायद कभी वर्तमान पर ध्यान केंद्रित करते हैं। इसे अक्सर स्वचालित मार्गदर्शक प्रणाली (या डिफॉल्ट प्रणाली) के विपरीत कहा जाता है, जहाँ हम बहुत अधिक विचार या ध्यान के बिना चीजें करते हैं। अक्सर, हम वाहन चालन, घरेलू कार्य-काज या यहाँ तक कि खाना खाने जैसी कुछ गतिविधियाँ कर रहे होते हैं, जिन पर अपना पूरा ध्यान देते हैं और अक्सर हमारा ध्यान और विचार प्रक्रिया इन गतिविधियों के बजाय कहीं और होता है। इस प्रकार, हम स्वचालित मार्गदर्शक प्रणाली/ऑटो पायलट मोड में हैं। जबकि, संचेतन में जागरूक बनना और इन गतिविधियों पर हमारा ध्यान केंद्रित करना सम्मिलित है। काबत-ज़ीन (1990) के अनुसार संचेतन की मुख्य विशेषताएँ गैर आलोचनात्मक होना, धैर्यवान होना, विचारशीलता, भरोसा रखना, निश्चेष्ट, ग्राह्यशीलता तथा स्वीकृति है। वास्तव में काबाट-ज़िन 1997 में यूनिवर्सिटी ऑफ़ मैसाचुसेट्स मेडिकल स्कूल में संचेतन-आधारित तनाव में कमी पर एक कार्यक्रम शुरू करने के लिए भी उत्तरदायी थे। यह भी महत्वपूर्ण है कि जब संचेतन का अभ्यास किया जाता है, तो किसी व्यक्ति के विचारों, संवेगों और शारीरिक संवेदनाओं सहित अनुभव का अवलोकन करना सम्मिलित होता है। यद्यपि जब कोई विविध अनुभवों पर ध्यान केंद्रित कर रहा है, तो यह एक समय में एक किया जाना है। अवलोकन के अलावा, इसमें यह भी बताया गया है कि किसका अवलोकन किया जा रहा है। यह अवलोकन गैर-आलोचनात्मक रूप से किया जाना है। मनन के लिए भी पूरी भागीदारी की आवश्यकता होती है, इस प्रकार पूरा ध्यान कार्य पर केंद्रित करने की आवश्यकता होती है। संचेतन करते समय, यह संभव है कि व्यक्ति का ध्यान हट सकता है, उस स्थिति में किसी को धीरे-धीरे उस अनुभव को देखने पर ध्यान और ध्यान को वापस केंद्रित करने की आवश्यकता होती है।



ध्यान लगाने का अभ्यास व्यक्ति के शरीर और मन पर सकारात्मक प्रभाव डाल सकता है। यह न केवल व्यक्ति की प्रतिरक्षा प्रणाली को मजबूत करके कुछ बीमारी से निपटने में सहायता करता है लेकिन यह तनाव से निपटने और सकारात्मक मानसिक स्वास्थ्य को बढ़ावा देने में भी सहायता करता है। यहाँ तक कि याददाश्त, ध्यान, समस्या समाधान और निर्णय लेने में भी संचेतन की सहायता से सुधार किया जा सकता है। यह एक व्यक्ति का आत्म-सम्मान भी बढ़ा सकता है और सकारात्मक संबंधों को विकसित करने और बनाए रखने में एक भूमिका निभा सकता है।

सबसे महत्वपूर्ण गतिविधियों में से एक जो हम अक्सर बिना ध्यान लगाए करते हैं वह भोजन करना है। हम इसलिए खाते हैं ताकि हमारे शरीर को जरूरी पोषण मिले। लेकिन अक्सर हम इस गतिविधि को एक स्व-संचालित प्रणाली की तरह करते हैं। इस दौरान हम या तो टेलीविज़न देखते हैं; अपने मोबाइल फोन चलाते हैं या सामाजिक नेटवर्किंग में संलग्न होते हैं। अगली बार जब आप भोजन ग्रहण कीजिए तब संचेतन करके खाने की कोशिश कीजिए। टेलीविज़न को बंद करके, मोबाइल को अलग रखकर और अपने भोजन पर ध्यान केंद्रित करके ऐसा कीजिए। अपने भोजन की सराहना कीजिए और उसके स्वाद, रंग, ध्वनि, बनावट, सुगंध आदि पर ध्यान दें (इसे अपनी सभी इंद्रियों के साथ समझें) और ऐसा करने में गैर-आलोचनात्मक रहें। और यहाँ तक कि अन्य गतिविधियों को भी सचेतनता से करने की कोशिश कीजिए।

### बॉक्स 6.3 : मनोयोग श्वास प्रक्रिया अभ्यास

- आपको आराम से बैठने या लेटने की आवश्यकता है यदि आप बैठें तो अपनी पीठ सीधी रखें।
- अब आप अपनी आँखें बंद कीजिए।
- स्वाभाविक रूप से साँस लें और छोड़ें।
- अपनी श्वास प्रक्रिया पर ध्यान दें।
- जब आप ऐसा करेंगे तो आपके मन में विचार होंगे, आप संवेग का अनुभव कर सकते हैं, वहाँ संवेदनाएँ होंगी, आपको कुछ आवाजें सुनाई दे सकती हैं। आपको इनको बिना निर्णय के स्वीकार करना है।
- यदि आप विचलित हों तो अपनी श्वास प्रक्रिया पर धीरे-धीरे ध्यान वापस लाने का प्रयास करें।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-IV

1) संचेतन क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) काबत-ज़ीन के अनुसार संचेतन की मुख्य विशेषताएँ क्या हैं?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 6.6 जैवप्रतिपुष्टि (बायोफीडबैक)

घोष (2015, पृष्ठ 179 पर उद्धृत) के विवरण के अनुसार "जैवप्रतिपुष्टि (बायोफीडबैक) अचेतन या अनैच्छिक शारीरिक प्रक्रियाओं (दिल की धड़कन या मस्तिष्क तरंगों के रूप में) को इंद्रियों के प्रत्यक्ष (एक ऑसिलस्कोप के उपयोग के द्वारा) लाने की तकनीक है ताकि चेतन मानसिक नियंत्रण से उनमें बदलाव लाया जा सके"। इसे एक ऐसी प्रक्रिया के रूप में भी वर्णित किया जा सकता है, जो प्रकृति में गैर-आक्रामक है और व्यक्ति के शरीर पर तनाव के प्रभाव को समझने में सहायता करता है। यह शारीरिक परिवर्तनों की निगरानी करने में सहायता करता है जब तनाव का अनुभव होता है और इस तरह की प्रतिक्रिया की सहायता से शारीरिक प्रतिक्रियाओं को प्रबंधित किया जा सकता है और तनाव के प्रति प्रतिरोध क्षमता में सुधार किया जा सकता है। इस प्रकार, व्यक्ति को विभिन्न शारीरिक प्रक्रियाओं के विषय में तत्काल प्रतिक्रिया मिलेगी। जैवप्रतिपुष्टि श्वास, रक्तचाप, हृदय गति, आकस्मिक व कृत्रिम त्वचा प्रतिक्रिया, जिसमें मुख्य रूप से त्वचा पर पसीने की मात्रा, त्वचा का तापमान, मांसपेशियों में तनाव आदि के लिए, प्राप्त किया जा सकता है। जैसा कि हमने पहले खंड में चर्चा की थी, जब तनाव का अनुभव होता है, तो तनाव का अनुभव करने वाले व्यक्ति में विभिन्न शारीरिक परिवर्तन होते हैं जो व्यक्तिगत अनुभव होते हैं। यदि व्यक्ति जैवप्रतिपुष्टि की सहायता से इन परिवर्तनों के विषय में जागरूक हो जाता है, तो वह उस में बदलाव करने और नियंत्रित करने के लिए बेहतर स्थिति में होगा। इस प्रकार, तनाव के दौरान अनुभव की जाने वाली शारीरिक उत्तेजना को गहरी श्वास, विश्रांति आदि सहित विभिन्न तकनीकों का उपयोग करके निपटा जा सकता है। और जैसे-जैसे शरीर शिथिल होता है व्यक्ति के स्वास्थ्य पर तनाव का कोई नकारात्मक प्रभाव नहीं पड़ता है। जैवप्रतिपुष्टि किसी व्यक्ति को यह पहचानने में भी सहायता कर सकता है कि उसे क्या बदलाव करना है या क्या नियंत्रित करना है या ऐसा करते समय कौन-सी तकनीक अधिक प्रभावी है। तदनुसार, व्यक्ति अपने द्वारा अनुभव किए गए तनाव को प्रभावी ढंग से प्रबंधित कर सकता है। जैवप्रतिपुष्टि भौतिक प्रतिक्रियाओं के प्रति सतर्कता बरतने से व्यक्ति जैवप्रतिपुष्टि प्राप्त कर सकता है। उदाहरण के लिए, हम तनाव का अनुभव करते हुए अपनी तीव्र के प्रति सचेत हो सकते हैं। थर्मोमीटर या वजन मापक जैसे कुछ उपकरणों का उपयोग करके भी जैवप्रतिपुष्टि प्राप्त किया जा सकता है।

हमने इस इकाई में तनाव प्रबंधन की कुछ तकनीकों पर चर्चा की और बाद की इकाइयों में कई अन्य तकनीकों पर चर्चा की जाएगी। हमें यह याद रखना होगा कि हममें से प्रत्येक व्यक्ति अलग-अलग तरीके से तनाव का अनुभव और उस पर प्रतिक्रिया करता है और इस प्रकार तनाव को प्रबंधित करने के लिए जो तकनीक हमें प्रभावी लगती है वह भी अलग-अलग होगी। आपको अपने तनाव के विषय में जागरूक होने की आवश्यकता है, इसे समझें और फिर एक या एक से अधिक तकनीक का चयन कीजिए जो आपको अपने तनाव से प्रभावी ढंग से निपटने में सहायता कीजिए।

1) जैवप्रतिपुष्टि क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 6.7 सारांश

संक्षेप में प्रस्तुत करने के लिए, वर्तमान इकाई में हमने तनाव प्रबंधन की विभिन्न तकनीकों पर चर्चा की, जिसमें विश्रांति तकनीक, ध्यान, योग, संचेतन और जैवप्रतिपुष्टि सम्मिलित हैं। तनाव का सामना कर रहे व्यक्ति में कई शारीरिक परिवर्तन होते हैं। यह तेजी से साँस लेने से लेकर दिल की धड़कन, नाड़ी की दर, मांसपेशियों की जकड़न बढ़ना आदि तक हो सकता है। ऐसी स्थिति में विशेष रूप से तनाव का अनुभव करने वाले व्यक्ति की मांसपेशियों में तनाव के अनुभव को कम करने के लिए विश्रांति तकनीकों का प्रभावी ढंग से उपयोग किया जा सकता है। विश्रांति तकनीक न केवल तनाव दूर करने में सहायता करती है बल्कि वे दुर्बलता से निपटने, बेहतर नींद लेने, रक्तचाप को नियंत्रित करने सिरदर्द और माइग्रेन को कम करने आदि में भी सहायता करती हैं।

जैकबसन के प्रगतिशील मांसपेशीय विश्रांति तकनीक पर भी चर्चा की गई। ध्यान एक अलग तकनीक है जिसका उपयोग तनाव से निपटने के लिए किया जा सकता है। ध्यान आपके शरीर को आराम देगा और इस प्रकार शरीर पर तनाव का नकारात्मक प्रभाव कम हो जाता है। ध्यान/मेडिटेशन से न केवल शरीर को आराम मिलता है बल्कि आत्म-जागरूकता बढ़ाने में भी सहायता मिलती है। ध्यान के नियमित अभ्यास से दीर्घकालिक लाभ होंगे। विभिन्न प्रकार के ध्यान जैसे कि मनन, पारलौकिक ध्यान, निर्देशित (गाइडेड) ध्यान, विपासना ध्यान, स्नेहमय करुणा ध्यान (मेटा मेडिटेशन) और चक्र (व्हील) ध्यान भी संक्षेप में बताया गया। 'योग' संस्कृत से लिया गया है जिसका अर्थ है 'एक करना', जो चेतना और शरीर के एक संघ को दर्शाता है। (<https://www.un.org/en/events/yogaday/>) योग का मुख्य लक्ष्य आत्म-साक्षात्कार (बालाजी, 2012) है। योग का उल्लेख भगवद्गीता में मिलता है, जहाँ एक पूरा अध्याय इसके लिए समर्पित है। इस खंड के अंतर्गत विभिन्न आसन और प्राणायाम के विषय में बताया गया। अगली तकनीक संचेतन पर चर्चा की गई थी और यह व्यक्ति की सोच, अनुभव करने का तरीका, शारीरिक संवेदनाएँ और वर्तमान क्षण में उसके आसपास की जागरूकता को दर्शाती हैं। इसमें अपने विचारों व संवेगों के विषय में जागरूकता के प्रति गैर-आलोचनात्मक बनना सम्मिलित है। इसमें मुख्य रूप से उन चीजों पर ध्यान देना सम्मिलित है जिन्हें हम आम तौर पर नोटिस नहीं करते हैं क्योंकि हम अपने जीवन के साथ भविष्य और अतीत के विषय में सोचते हैं और इस तरह वर्तमान में ध्यान केंद्रित करते हैं। अंत में, हमने जैवप्रतिपुष्टि पर चर्चा की, जो अचेतन या अनैच्छिक शारीरिक प्रक्रियाओं (दिल की धड़कन या मस्तिष्क तरंगों के रूप में) को इंद्रियों के प्रत्यक्ष (एक ऑसिलस्कोप के उपयोग के द्वारा) लाने की तकनीक है ताकि चेतन मानसिक नियंत्रण से उनमें बदलाव लाया जा सके।

## 6.8 संदर्भ

Asanas retrieved from <http://www.yoga-age.com/modern/asanas.html> on 11th November, 2019 at 1:20 pm.

Bartram, D., & Gardner, D. (2008). *Coping with Stress*. In Practice, 30, 228-231.

Bjarnadottir, A. (2019). Mindful Eating 101 — A Beginner's Guide. Retrieved from <https://www.healthline.com/nutrition/mindful-eating-guide> on 7th November, 2019 at 7:00 pm.

Balaji, D. P. V. (2012). *Stress and Yoga*. Journal of Yoga and Physical Therapy 2, 109. doi:10.4172/2157-7595.1000109

Calucchia, C. (2019). Transcendental Meditation: Meditation for Busy Minds. Retrieved from <https://www.mydomaine.com/how-to-do-transcendental-meditation> on 7th November, 2019 at 8:00 pm.

Ghosh, M. (2015). *Health psychology: Concepts in Health and Wellbeing*. New Delhi: Dorling Kindersley (India) Pvt. Ltd.

International Day of Yoga. Retrieved from <https://www.un.org/en/events/yogaday/> on 9th November, 2019 at 10: 00 pm.

Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain and illness*. New York: Delacourt.

Hawton, K., Salkovskis, P., Kirk, J., & Clark, D. (1989). *Cognitive Behaviour Therapy for Psychiatric Problems*. Oxford: Oxford University Press.

Meditation retrieved from <https://www.yogapedia.com/definition/4949/meditation> on 11th November, 2019 at 4: 00 pm.

Mindfulness retrieved from <https://greatergood.berkeley.edu/topic/mindfulness/definition#how-cultivate-mindfulness> on 6th November, 2019 at 3:00 pm.

Sanderson, C. (2013). *Health Psychology*. USA: John Wiley and Sons Inc.

Schafer, W. (1998). *Stress Management for Wellness*. United States: Thomson Wadsworth.

Scott, E. (2019). The Benefits of Yoga for Stress Management retrieved from <https://www.verywellmind.com/the-benefits-of-yoga-for-stress-management-3145205> on 9th November, 2019 at 10: 30 pm.

The Difference between Sukhasana, Siddhasana, Padmasana retrieved from <https://yogafirsthand.com/2013/04/21/the-difference-between-sukhasana-siddhasana-padmasana/> on 11th November, 2019 at 2:00 pm.

Villines, Z. (2017). What is the Best Type of Meditation? Retrieved from <https://www.medicalnewstoday.com/articles/320392.php> on 6th November, 2019 at 9:30 am.

Welch, A (2019). A Guide to 7 Different Types of Meditation retrieved from <https://www.everydayhealth.com/meditation/types/> on 5th November 2019 at 3:00 pm.

8 steps to mindful eating, retrieved from <https://www.health.harvard.edu/staying-healthy/8-steps-to-mindful-eating> on 7th November, 2019 at 7:00 pm.

## 6.9 शब्दावली

**जैवप्रतिपुष्टि** : जैवप्रतिपुष्टि को एक ऐसी प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया जा सकता है जो प्रकृति में गैर-आक्रामक है और किसी के शरीर पर तनाव के प्रभाव को समझने में सहायता करता है।

**ध्यान** : इसे जागरूकता की आंतरिक स्थिति को प्राप्त करने और व्यक्तिगत और आध्यात्मिक विकास को तीव्र करने के लक्ष्य के साथ विश्रान्ति के लिए विचार में समय बिताने के लिए मन को शांत करने की एक प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया जा सकता है।

**संचेतन** : संचेतन/माइंडफुलनेस व्यक्ति की सोच, अनुभव करने का तरीका, शारीरिक संवेदनाएँ और वर्तमान क्षण में उसके आसपास की जागरूकता को दर्शाती हैं।

**योग** : योग भारत में उत्पन्न हुआ है और योग शब्द संस्कृत से लिया गया है, जिसका अर्थ है 'एक करना', जो मन और शरीर के मिलन को दर्शाता है। योग का मुख्य लक्ष्य आत्म बोध है। योग में मुख्य रूप से शारीरिक मुद्राएँ (आसन), साँस लेने के व्यायाम और ध्यान सम्मिलित हैं जिन्हें एक विशिष्ट तरीके से किया जाना है।

## 6.10 अपनी प्रगति की जाँच कीजिए के उत्तर

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-I

1) जैकबसन प्रगतिशील मांसपेशी विश्रान्ति' की मुख्य धारणा क्या है?

जैकबसन 'प्रोग्रेसिव मांसपेशी रिलैक्सेशन तकनीक में मांसपेशियों को तीव्र आराम मिलता है। इस तकनीक की मुख्य धारणा यह है कि विश्रान्ति और तनाव एक ही समय में नहीं हो सकते, इसका मुख्य कारण यह है कि दोनों दो अलग-अलग स्वायत्त तंत्रिका तंत्रों के परिणामस्वरूप होते हैं, अर्थात् सहानुभूति और परानुकंपी तंत्रिका तंत्र।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-II

1) पारलौकिक ध्यान क्या है?

पारलौकिक ध्यान एक मंत्र या निश्चित तरीके से बार-बार एक शब्द का जाप होता है।

2) ध्यान के क्या लाभ हैं?

ध्यान के लाभों में न केवल तनाव को कम करना सम्मिलित है, बल्कि यह चिंता को प्रबंधित करने, भावात्मक स्वास्थ्य को बढ़ावा देने, आत्म-जागरूकता बढ़ाने, ध्यान की अवधि बढ़ाने और इतने पर भी सहायता कर सकता है।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-III

1) योग के तीन मुख्य प्रकार क्या हैं?

योग के तीन मुख्य प्रकार हैं:

**कर्म योग**: यह योग कर्म से संबंधित है।

**भक्ति योग**: इस योग का संबंध भक्ति से है।

**ज्ञान योग**: यह योग ज्ञान से संबंधित है।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-IV

1) संचेतन क्या है?

संचेतन व्यक्ति की सोच, अनुभव करने का तरीका, शारीरिक संवेदनाएँ और वर्तमान क्षण में उसके आसपास की जागरूकता को दर्शाती हैं। इसमें अपने विचारों व संवेगों के विषय में जागरूकता के प्रति गैर-आलोचनात्मक बनना सम्मिलित है।

2) काबत-ज़ीन के अनुसार संचेतन की मुख्य विशेषताएँ क्या हैं?

काबत-ज़ीन (1990) के अनुसार संचेतन की मुख्य विशेषताएँ गैर-आलोचनात्मक बनना, धैर्यवान होना, उन्मुक्त विचारशीलता, भरोसा रखना, शांत रहना, स्वीकारना और मुक्त करना।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-V

1) जैवप्रतिपुष्टि क्या है?

जैवप्रतिपुष्टि अचेतन या अनैच्छिक शारीरिक प्रक्रियाओं (दिल की धड़कन या मस्तिष्क तरंगों के रूप में) को इंद्रियों के प्रत्यक्ष (एक ऑसिलस्कोप के उपयोग के द्वारा) लाने की तकनीक है ताकि चेतन मानसिक नियंत्रण से उनमें बदलाव लाया जा सके।

---

### 6.11 इकाई अंत प्रश्न

---

- 1) विश्रांति तकनीक पर विस्तार से चर्चा कीजिए।
- 2) विभिन्न प्रकार के ध्यान की व्याख्या कीजिए।
- 3) योग में विभिन्न प्रकार के आसनों को विस्तार से चर्चा कीजिए।
- 4) संचेतन का वर्णन कीजिए।
- 5) तनाव प्रबंधन की तकनीक के रूप में जैवप्रतिपुष्टि की व्याख्या कीजिए।

## इकाई 7 तनाव प्रबंधन तकनीक-II\*

### इकाई की रूपरेखा

- 7.0 उद्देश्य
- 7.1 प्रस्तावना
- 7.2 संज्ञानात्मक पुनर्गठन
- 7.3 समय प्रबंधन
  - 7.3.1 समय प्रबंधन मैट्रिक्स
  - 7.3.2 समय प्रबंधन की तकनीक
- 7.4 सारांश
- 7.5 संदर्भ
- 7.6 शब्दावली
- 7.7 अपनी प्रगति की जाँच कीजिए के उत्तर
- 7.8 इकाई अंत प्रश्न

### 7.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद, आप:

- संज्ञानात्मक पुनर्गठन की व्याख्या कर सकेंगे; और
- समय प्रबंधन पर चर्चा कर सकेंगे।

### 7.1 प्रस्तावना

हम एक अभ्यास के साथ शुरू करते हैं।

कुछ कथन नीचे दिए गए हैं, आपको प्रत्येक कथन को पढ़ने और यह विचार की आवश्यकता है कि यह आपके लिए कैसे लागू होता है। आप छवियों के रूप में इन कथनों के उदाहरण भी याद कर सकते हैं।

नीचे दिए गए पैमाने पर इस समय अपने मन की स्थिति का आकलन कीजिए (आप संख्या को घेर कर सकते हैं):

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
अप्रिय										अच्छा लगना

- मेरे पास ऐसे लोग हैं जो मेरा समर्थन करते हैं (उन लोगों और उदाहरणों को याद करें, जब आपको समर्थन प्राप्त हुआ)
- मैं संतुष्ट अनुभव करता/करती हूँ (इन संवेगों को उत्पन्न करने वाले क्षणों को याद करें)।

\*प्रो. सुहास शेटगोवेकर, प्राध्यापक (मनोविज्ञान), सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

- मैंने कुछ ऐसी चीजों की हैं, जो मुझे बहुत खुश करती हैं (उन क्षणों को याद कीजिए जो इन संवेगों को उत्पन्न करते हैं)।
- मैंने जीवन में अच्छा किया है (अपनी सफलता के पलों को याद कीजिए)।
- जीवन सकारात्मक और सार्थक लगता है (उन संवेगों को उत्पन्न करने वाले क्षणों और लोगों को याद करें)।
- मुझे कई बार सराहना मिली है (क्षणों और घटनाओं को याद करें)।
- मैंने ऐसे कार्य किए हैं जो मुझे बहुत खुश करते हैं (क्षणों और घटनाओं को याद करें)।
- मैंने सार्थक तरीके से दूसरों की सहायता और समर्थन किया है (क्षणों, घटनाओं और लोगों को याद करें)।
- मेरे जीवन में मस्ती के क्षण हैं (क्षणों और घटनाओं को याद करें)।
- मैंने सही निर्णय लिए हैं (क्षणों और घटनाओं को याद करें)।

अब नीचे दिए गए पैमाने पर अपने मन की स्थिति का आकलन फिर से कीजिए (आप संख्या को घेर कर सकते हैं):

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
अप्रिय										अच्छा लगना

यह अधिक संभावना है कि आप का आकलन बाद में अधिक है, अर्थात्, पहले की तुलना में कथनों के आधार पर घटनाओं को याद करने के बाद में। ऐसा तब होता है जब आप अपने जीवन में सभी सकारात्मक चीजों, घटनाओं और लोगों के विषय में सोचते हैं। यह व्यायाम सकारात्मक सोच और दृष्टिकोण की ताकत को भी दर्शाता है, जो फिर से व्यक्तियों को तनाव से प्रभावी ढंग से निपटने में सहायता कर सकता है।

पिछली इकाई में, हमने कुछ तनाव प्रबंधन तकनीकों जैसे कि विश्रान्ति, ध्यान, योग, संचेतन, और जैवप्रतिपुष्टि के विषय में चर्चा की गई थी। वर्तमान इकाई में हम कुछ और तकनीकों जैसे संज्ञानात्मक पुनर्गठन और समय प्रबंधन, पर चर्चा करते हैं।

## 7.2 संज्ञानात्मक पुनर्गठन

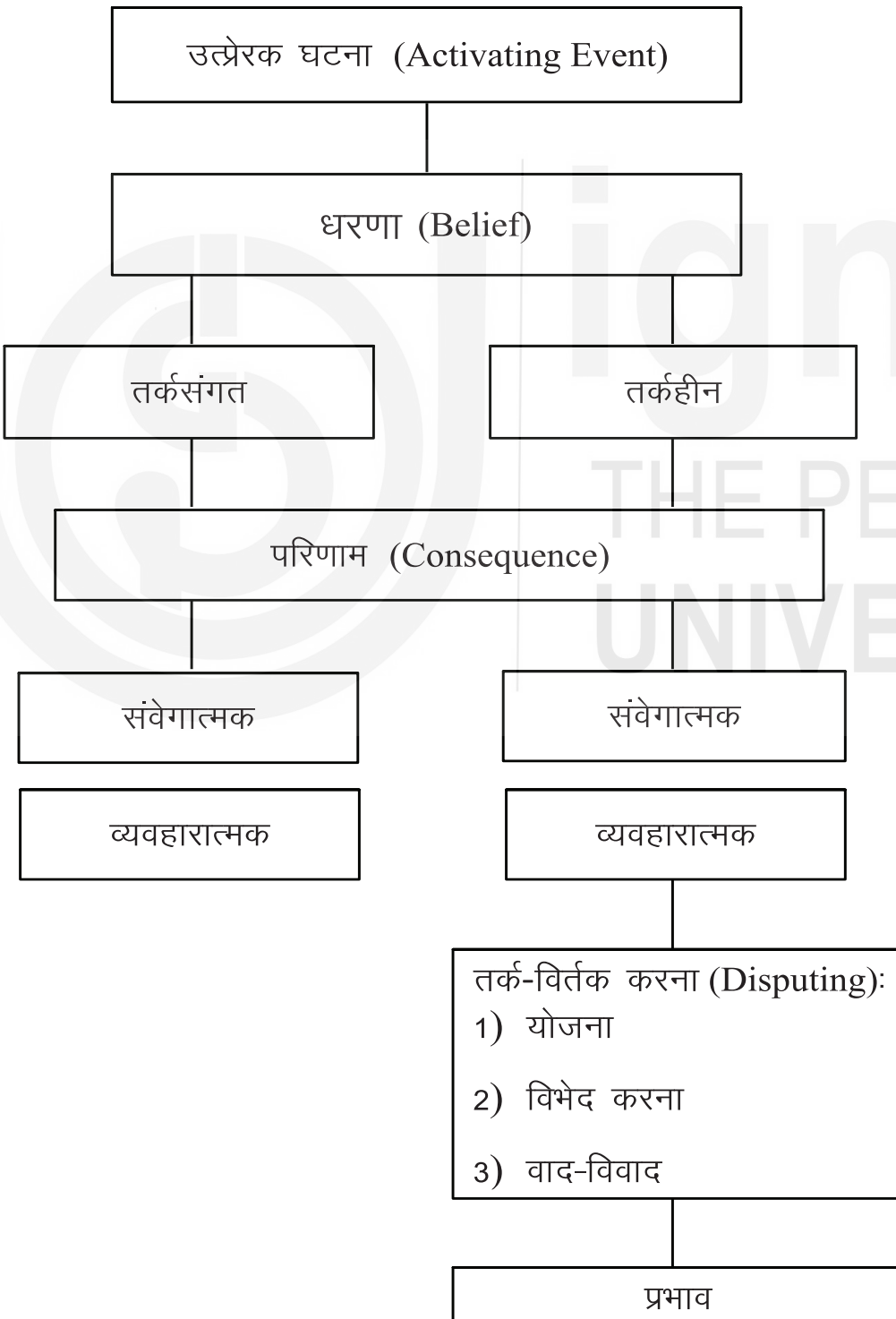
संज्ञानात्मक पुनर्गठन को "व्यक्ति के रचनात्मक एवं यथार्थवादी विश्वास को बढ़ाता है जो कि संज्ञानात्मक आकलन की आशंका को कम करता है तथा नकारात्मक विचारों से उत्पन्न होने वाले तनाव को बदलने की एक प्रक्रिया" के रूप में वर्णित किया जा सकता है (घोष, 2015 पृष्ठ 185)। इस प्रकार, संज्ञानात्मक पुनर्गठन में मुख्य रूप से विचार प्रक्रिया को बदलना और इसे अधिक तर्कसंगत और सकारात्मक बनाना सम्मिलित है। उदाहरण के लिए, यदि किसी परीक्षा में किसी छात्र को बहुत कम अंक आते हैं, तो वह स्वयं को असफल समझने के बजाय, वह एक सीख ले सकता है और अगली बार बेहतर प्रयास करने का निर्णय ले सकता है।



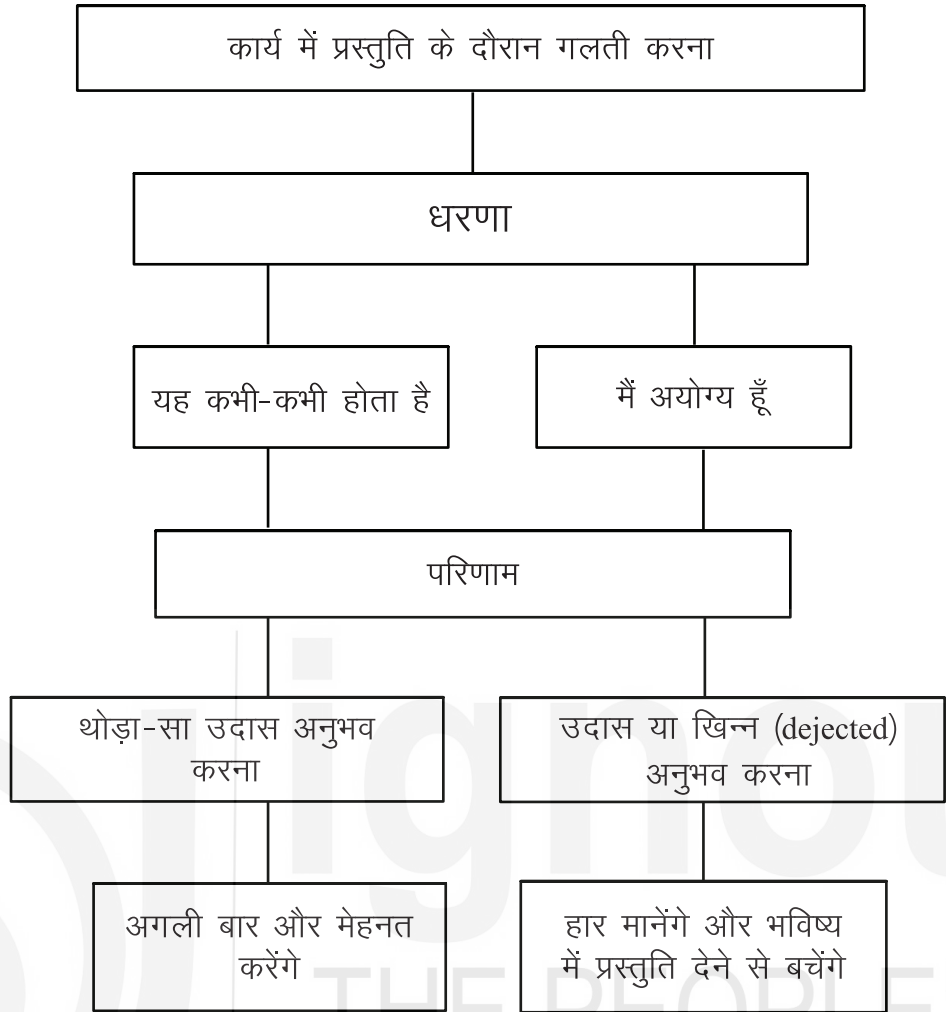
इस संदर्भ में, तर्कसंगत संवेगात्मक व्यवहार चिकित्सा की एबीसीडीई (ABCDE) तकनीक, जिसे अल्बर्ट एलिस द्वारा प्रस्तावित किया गया था, पर चर्चा की जा सकती है। एबीसीडीई (ABCDE) तकनीक चित्र 7.1 में दी गई है।

जैसा कि चित्र 7.1 में देखा जा सकता है, A सक्रियकरण घटना है; B व्यक्ति की धारणा है जो तर्कसंगत या तर्कहीन हो सकता है। C संवेगात्मक एवं व्यवहारात्मक परिणाम है यदि किसी घटना के घटित होना का धारणा तर्कहीन है तो वहाँ तर्क-वर्तिक हो सकता है जिसमें यह ज्ञात करना कि यह धारणा तर्क हीन है इस तर्कसंगत धारणा से अलग करना तथा D तर्कसंगत धारणा बनाने के लिए चर्चा करना। अन्त में, E तर्कहीन धारणा पर तर्क वर्तिक करने के अलावा कुछ भी नहीं हैं।

चित्र 7.1 : एबीसीडीई तकनीक



चित्र 7.2 : एबीसीडीई तकनीक का उदाहरण



जैसा कि उपरोक्त उदाहरण में देखा जा सकता है, 'कार्य पर उसकी प्रस्तुति के दौरान एक व्यक्ति द्वारा की गई गलती' उत्प्रेरक घटना है। इसके लिए वह या तो तर्कसंगत या तर्कहीन धारणा रख सकता है। इस उत्प्रेरक घटना के लिए एक तर्कसंगत धारणा हो सकती है जैसे 'ऐसा कभी-कभी होता है', 'एक गलती से दुनिया का अंत नहीं होता है'। एक तर्कसंगत धारणा का परिणाम यह होगा कि व्यक्ति कुछ क्षण के लिए दुःखी (संवेगात्मक परिणाम) अनुभव करेगा, लेकिन वह गलतियों को दोहराने से बचने के लिए अगली बार कड़ी मेहनत करेगा (व्यवहारिक परिणाम)।

हालांकि, व्यक्ति को 'उत्प्रेरक घटना के प्रति तर्कहीन धारणा हो सकती है जैसे मैं अयोग्य हूँ', 'मैं नाकाफी हूँ', जिसके लिए संवेगात्मक परिणाम यह होगा कि व्यक्ति स्वयं को खिन्न (dejected) अनुभव करेगा और वह हार मान लेगा और भविष्य में प्रस्तुतियाँ करने से बचेगा (व्यवहारिक परिणाम)।

तर्कहीन धारणाओं का पता लगाना, विभेद करना और उन पर तर्क-वितर्क कर प्रतिवादित करना महत्वपूर्ण है (जैसा कि चित्र 7.1 में देखा जा सकता है)। एक बार जब व्यक्ति तर्कहीन धारणा को समाप्त करने में सक्षम हो जाता है, तो वह उत्प्रेरक घटना के प्रति अधिक तर्कसंगत दृष्टिकोण विकसित करेगा, जो कि वाद-विवाद का प्रभाव होगा। इस उदाहरण में, व्यक्ति को एक आत्म के साथ युक्तिसंगत बनाना होगा कि सिर्फ एक गलती से दुनिया का अंत नहीं होता है और इस तरह की गलतियाँ कभी-कभी होती हैं और संभावनाएँ उसकी बहुत अधिक हैं और बस इस गलती का अर्थ यह नहीं है कि वह अयोग्य या अपर्याप्त है।

हमारे दिन-प्रतिदिन के जीवन में भी हम कई उत्प्रेरक घटनाओं के सामने आयेंगे जो हमारे धारणाओं को जागृत करते हैं। हमें यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि हमारे पास इन उत्प्रेरक घटनाओं के प्रति अधिक तर्कसंगत दृष्टिकोण है। यह बदले में हमें प्रभावी तरीके से तनाव का प्रबंधन करने में सहायता करेगा।

### बॉक्स 7.1 : तनाव से राहत दिलाने के लिए व्यायाम

- 1) इसे गंभीरता से लें जैसे कि आपका पूरा जीवन इस पर निर्भर करता है।
- 2) अपने सामने किसी विशेष बिंदु को देखें।
- 3) अपनी आँखें बंद कीजिए।
- 4) एक सुखद जगह या अपने जीवन के एक सुखद क्षण की कल्पना कीजिए। कल्पना कीजिए कि आप कुछ क्षणों के लिए वहाँ हैं।
- 5) गहरी साँस लें और धीरे से साँस छोड़ें।
- 6) अपनी श्वास पर ध्यान दें।
- 7) अपनी मांसपेशियों में आराम अनुभव कीजिए क्योंकि तनाव आपके शरीर से बाहर चला जाता है।
- 8) लगभग पाँच से दस मिनट तक साँस लेने का व्यायाम करते रहें।
- 9) अपने किसी भी लक्ष्य के विषय में या आप जिस कठिनाई या तनाव का सामना कर रहे हैं, उससे संबंधित एक सकारात्मक आत्म संवाद कीजिए। अपने आप को आश्वस्त कीजिए कि आप अपने लक्ष्य को प्राप्त करने में सक्षम होंगे या आपके द्वारा सामना की जा रही कठिनाई को दूर करने में सक्षम होंगे।
- 10) अपने जीवन की सुखद जगह या खुशी के पल की कल्पना कीजिए। कल्पना कीजिए कि आप कुछ क्षणों के लिए वहाँ हैं (उपरोक्त अनुसार)।
- 11) 25 से एक तक पीछे की ओर उल्टा गिनें।
- 12) अपनी हथेलियों को आपस में रगड़ें और अपनी आँखों पर रखें।
- 13) अपनी आँखें धीरे से खोलें।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-I

- 1) संज्ञानात्मक पुनर्गठन क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) एबीसीडीई तकनीक में एबीसीडीई (ABCDE) का अर्थ क्या है?

- ए .....
- बी .....
- सी .....
- डी .....
- ई .....

### 7.3 समय प्रबंधन

समय का प्रभावी और व्यवस्थित प्रबंधन तनाव प्रबंधन की कुंजी हो सकता है। समय एक बहुमूल्य संसाधन है और समय में प्रबंधन में मूल रूप से समय का सबसे अच्छा उपयोग करना सम्मिलित है। इसमें नियोजन, समय की बर्बादी को नियंत्रित करना, समय का प्रबंधन करने के लिए विभिन्न तकनीकों के कार्यान्वयन के साथ-साथ मूल्यांकन करना भी सम्मिलित है जो किसी को सुधारने में सहायता कर सकता है। सीवर्ड (2014, पृष्ठ 147) समय प्रबंधन को "व्यक्तिगत संतुष्टि के लिए जिम्मेदारियों के निर्धारण, प्राथमिकता और निष्पादन के रूप में बताते हैं"।

इस परिभाषा में जिन मुख्य पहलुओं को प्रतिबिंबित किया गया है, वे हैं प्राथमिकताकरण, समय-निर्धारण एवं निष्पादन।

**प्राथमिकताकरण:** प्राथमिकताकरण में कार्यों और जिम्मेदारियों को उनकी प्राथमिकता, महत्वपूर्णता और आवश्यकता के अनुसार सूचीबद्ध करना सम्मिलित है। यहाँ यह अंतर आवश्यक है कि क्या आवश्यक है और क्या महत्वपूर्ण है। स्टीफन कोवे द्वारा प्रस्तावित समय प्रबंधन मैट्रिक्स जो अत्यावश्यकता और महत्व पर आधारित है, पर इस अनुभाग में बाद में चर्चा की जाएगी। इसके अलावा, तत्काल कार्यों की ओर हमारा ध्यान केंद्रित करने और निर्देशित करने के लिए, एबीसी रैंक ऑर्डर विधि (जो कि आयोजक प्रणाली / प्लानर सिस्टम के तहत चर्चा की जाएगी) का उपयोग किया जा सकता है, जहाँ ए को अत्यावश्यक कार्यों, बी को मध्यम तात्कालिकता के कार्यों और सी को कम से कम आवश्यकता के कार्यों को सौंपा गया है।

**समय-निर्धारण:** समय निर्धारण, प्रत्येक कार्य के लिए समय नियत करने से संबंधित है। यह मुख्य रूप से बताता है कि कार्यों को सही समय पर कैसे पूरा किया जाए और उन्हें कैसे आगे बढ़ाया जाए। समय निर्धारण/शेड्यूलिंग के तहत विभिन्न तकनीकें हैं, इस प्रकार चर्चा की गई (सीवर्ड, 2014):

- **क्लस्टरिंग/समूहीकरण:** क्लस्टरिंग में कार्यों को एक साथ समूहीकृत किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, बैंक से संबंधित कार्य, सब्जियों की खरीदारी और एक दोस्त के लिए उपहार खरीदना को एक साथ समूहीकृत किया जा सकता है।
- **टाइम बॉक्सिंग:** टाइम बॉक्सिंग में, दिन के एक बड़े भाग, जिसे टाइम बॉक्स कहा जाता है, को कुछ कार्यों के लिए आवंटित किया जाता है। उदाहरण के लिए, टाइम बॉक्स को सत्रीय कार्य लिखने के लिए आवंटित किया जा सकता है।
- **उद्ध्वसन:** उद्ध्वसन में, बड़े कार्यों को छोटे खंडों में तोड़ दिया जाता है जिन्हें तुलनात्मक रूप से प्रबंधित करने में आसानी होती है। उदाहरण के लिए, एक निश्चित पाठ्यक्रम का अध्ययन किताब/पाठ्यक्रम सामग्री को दी गई इकाइयों/अध्यायों के आधार पर विभाजित किया जा सकता है।

समय के प्रबंधन में समय निर्धारण महत्वपूर्ण है और वास्तव में समय मानचित्रण, जहाँ, समय की निश्चित मात्रा को नियत किया जाता है ताकि समयबद्ध कार्य पूरा किया जा सके।

**कार्यान्वयन:** यह वास्तव में कार्य को पूरा करना है क्योंकि योजना और समय निर्धारण/शेड्यूलिंग पर्याप्त नहीं है। इस प्रकार, किसी को कार्य को करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रेरित होने की आवश्यकता है। स्वयं को प्रेरित करने का एक तरीका 'प्रत्येक पूर्ण कार्य के लिए स्वयं को पुरस्कृत करना है। ये पुरस्कार मूर्त या अमूर्त या बड़े या छोटे हो सकते हैं। यद्यपि, कार्य पूर्ण करने के लिए स्वयं को आंतरिक रूप से प्रेरित करना एक अच्छा विचार है।

### 7.3.1 समय प्रबंधन मैट्रिक्स

इस मैट्रिक्स में कार्य की अत्यावश्यकता और महत्वपूर्णता के आधार पर चार भाग होते हैं। जब हम कहते हैं कि एक निश्चित कार्य अत्यावश्यक है, तो इसका अर्थ है कि इस पर तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है और जब हम किसी कार्य को महत्वपूर्ण मानते हैं, तो इसका अर्थ है कि कार्य एक तरह से हमारे लक्ष्यों में योगदान देगा। समय प्रबंधन मैट्रिक्स चित्र 7.3 में दिया गया है

चित्र 7.3 : समय प्रबंधन मैट्रिक्स

	अत्यावश्यक	अत्यावश्यक नहीं
महत्वपूर्ण	1 – आपात स्थिति – संकट या समस्याएँ – समय सीमा वाली परियोजना – दबाव डालने वाले मामले	2 – योजना – व्यायाम – प्रशिक्षण – स्वास्थ्य
महत्वपूर्ण नहीं	3 – रुकावट – कुछ ई-मेल और फोन कॉल – मामूली मुद्दे – कुछ बैठकें	4 – अनावश्यक चिट्ठी-पत्री – ऐसे कार्य जो दिनचर्या के हैं – समय गवाने वाले कारक

पहले चतुर्थांश में ऐसे कार्य सम्मिलित हैं जो तात्कालिक महत्व के हैं। इन कार्यों को पूरा किया जाना आवश्यक है। ये ऐसी गतिविधियाँ हैं जिन्हें सर्वोच्च प्राथमिकता के साथ प्रबंधित करने की आवश्यकता है। ऐसे कार्य प्रतीक्षा नहीं कर सकते। उदाहरण के लिए, यदि किसी व्यक्ति के परिवार में कोई मेडिकल इमरजेंसी है, तो तत्काल कार्रवाई की जानी चाहिए।

द्वितीय चतुर्थांश के कार्य महत्वपूर्ण हैं लेकिन अत्यावश्यक नहीं हैं। हालांकि इन गतिविधियों पर किसी का ध्यान केंद्रित करने की तत्काल आवश्यकता नहीं होती है क्योंकि इन्हें किया जाना महत्वपूर्ण होता है। इन कार्यों पर भी ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है क्योंकि वे उन लक्ष्यों के संदर्भ में महत्वपूर्ण हैं जो दीर्घकालिक हैं। उदाहरण के लिए, प्रतिदिन व्यायाम करने से किसी के स्वास्थ्य में सुधार होगा और दीर्घकालिक लाभ होंगे।

तीसरा चतुर्थांश अत्यावश्यक है लेकिन महत्वपूर्ण नहीं है। ये ऐसी गतिविधियाँ हैं जिनसे बचा जा सकता है या उन्हें प्रत्यायोजित किया जा सकता है। इस चतुर्थांश को ढकोसले के चतुर्थांश के रूप में भी जाना जाता है। चौथा व अंतिम चतुर्थांश तत्काल और महत्वपूर्ण नहीं है और उससे समय की बर्बादी हो सकती है और इसे टाला जा सकता है।

समय प्रबंधन मैट्रिक्स प्रभावी ढंग से समय का प्रबंधन करने के लिए किसी के जीवन में सहायता कर सकता है। दूसरे चतुर्थांश पर ध्यान केंद्रित करना महत्वपूर्ण है जो दीर्घकालिक आधार पर विकास से संबंधित हैं और एक तरह से इस चतुर्थांश पर ध्यान केंद्रित करने से पहले चतुर्थांश में कार्यों को कम करने में सहायता मिलेगी।

### 7.3.2 समय प्रबंधन की तकनीक

**नियोजक प्रणाली (प्लानर):** समय प्रबंधन की प्रमुख तकनीकों में से एक है नियोजक प्रणाली। यह प्रणाली व्यक्ति के समय को अधिकतम उपयोगी बनाने में सहायता कर सकती है। यह नियोजक प्रणाली एक डायरी या एक नोटबुक या किसी अन्य रूप में हो सकती है जो किसी को सुविधाजनक लगती है। इन दिनों नियोजक प्रणाली/प्लानर मोबाइल फोन या कंप्यूटर पर भी बनाए जा सकते हैं। वास्तव में, आज कई फोन कंपनियों के पास डिफॉल्ट एप्लिकेशन के रूप में भी नियोजक हैं। एक बार जब आप योजनाकार प्रणाली को अपना लेते हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि योजना बनाने के लिए दिन में कम से कम दस मिनट का समय अलग रखा जाए। नियोजक प्रणाली/प्लानर विभिन्न विधियों से सहायतागार हो सकता है। नियोजन न केवल एक दिन में की जाने वाली गतिविधियों की स्पष्ट तस्वीर प्रदान करेगा, बल्कि गलत तरीके से गलत समय पर कार्य करने वाली गतिविधियों को रोकने में भी सहायता करेगा। इसके अलावा, यह व्यक्ति का ध्यान उन गतिविधियों पर केंद्रित करेगा जिन्हें विशेष रूप से प्राथमिकता के आधार पर किए जाने की आवश्यकता है।

एक नियोजक प्रणाली में निम्नलिखित पाँच चीजों की आवश्यकता होती है:

- 1) ऐसा स्थान जहाँ कार्यों को सूचीबद्ध किया जा सकता है एवं उन्हें प्राथमिकता दी जा सकती है।
- 2) ऐसी जगह जहाँ टिप्पणी और किसी भी अनुवर्ती सूचना को अंकित किया जा सकता है।
- 3) एक ऐसा स्थान जहाँ लक्ष्यों और मूल्यों का उल्लेख किया जा सकता है।
- 4) एक ऐसी जगह जहाँ अक्सर पता, फोन नंबर, जन्मदिन आदि जैसी सूचना का उल्लेख किया है।
- 5) किसी की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए नियोजक प्रणाली को स्थिति के अनुरूप ढलने वाला होना चाहिए।

जैसा कि पहले उल्लेख किया गया था, इन दिनों स्मार्ट फोन में हमें योजना सक्षम करने के लिए आवश्यक विशेषताएँ हैं। हालांकि, इसको उचित रूप से उपयोग किए जाने की आवश्यकता है। योजना बनाने के चरण निम्नलिखित हैं:

**चरण 1:** इसमें उन कार्यों की एक सूची विकसित करना सम्मिलित है जिन्हें प्रत्येक दिन किए जाने की आवश्यकता है। यहाँ सभी कार्य जो दिनचर्या का भाग नहीं हैं का उल्लेख किया जा सकता है। उदाहरण के लिए:

- बैंक के मैनेजर को कॉल करना (सुबह 10:30 बजे)
- सारा को उनके जन्मदिन पर बधाई देना (सुबह 7:30 बजे)
- सारा के लिए एक उपहार खरीदना (शाम 6:30 बजे)
- परियोजना पर्यवेक्षक के साथ बैठक (सुबह 11:45 बजे)
- सौंपा गया कार्य तैयार करना (शाम 4:30 बजे)

- बिजली का बिल जमा करना (सुबह 10:00 बजे)

**चरण 2:** पिछले चरण में बनाई गई सूची में प्रत्येक कार्य को एक प्राथमिकता अक्षरांकन किया गया है। यहाँ प्राथमिकताओं को निर्दिष्ट करने के लिए एबीसी सिस्टम का उपयोग किया जा सकता है, जहाँ;

**क:** अत्यावश्यक कार्य (कार्य जो पूरे होने अत्यावश्यक हैं)।

**ख:** वे कार्य जो जरूर हैं किए जाने (कार्य जो जरूर पूरे होने चाहिए)।

**ग:** कार्य जिन्हें किया जा सकता है (कार्य जो पूरे हो सकते हैं)।

उदाहरण के लिए :

- बैंक के मैनेजर को कॉल करना (सुबह 10:30 बजे) क
- सारा को उनके जन्मदिन पर बधाई देना (सुबह 7:30 बजे) ख
- सारा के लिए एक उपहार खरीदना (शाम 6:30 बजे) ख
- परियोजना पर्यवेक्षक के साथ बैठक (सुबह 11:45 बजे) क
- सौंपा गया कार्य तैयार करना (शाम 4:30 बजे) ग
- बिजली का बिल जमा करना (सुबह 10:00 बजे) क

**चरण 3:** अब कार्य को एक अंक दिया जाना है।

उदाहरण के लिए :

- बैंक के मैनेजर को कॉल करना (सुबह 10:30 बजे) क2
- सारा को उनके जन्मदिन पर बधाई देना (सुबह 7:30 बजे) ख1
- सारा के लिए एक उपहार खरीदना (शाम 6:30 बजे) ख2
- परियोजना पर्यवेक्षक के साथ बैठक (सुबह 11:45 बजे) क1
- सौंपा गया कार्य तैयार करना (शाम 4:30 बजे) ग1
- बिजली का बिल जमा करना (सुबह 10:00 बजे) क3

**चरण 4:** कार्यों की स्थिति के लिए चिह्न दिया जा सकता है।

- (✓) कार्य पूरा हो चुका है। रंग कोडिंग का भी उपयोग किया जा सकता है।
- (→) जब कार्य को फिर से निर्धारित किया जाना है।
- (O) कार्य किसी और को सौंप दिया गया।
- (×) कार्य जिसे हटा दिया गया है।

उदाहरण के लिए :

- बैंक के मैनेजर को कॉल करना (सुबह 10:30 बजे) क2✓
- सारा को उनके जन्मदिन पर बधाई देना (सुबह 7:30 बजे) ख1✓
- सारा के लिए एक उपहार खरीदना (शाम 6:30 बजे) ख2 O
- परियोजना पर्यवेक्षक के साथ बैठक (सुबह 11:45 बजे) क1 ×
- सौंपा गया कार्य तैयार करना (शाम 4:30 बजे) ग1→
- बिजली का बिल जमा करना (सुबह 10:00 बजे) क3 O

एक नियोजक प्रणाली बनाते समय, यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि इसमें व्यक्ति के लक्ष्य और मूल्य सम्मिलित किए गए हैं और व्यक्ति की गतिविधियाँ उनके साथ समन्वित हैं।

**समय बर्बाद करने वाले कारकों को रोकना:** समय प्रबंधन का एक और तरीका है समय बर्बाद करने वाले कारक को रोकना। मेल और ईमेल समय बर्बाद करने वाले कारक हो सकते हैं। किसी भी कागजी कार्य को इकट्ठा न होने देना अच्छा है। जब भी आपको कोई मेल या ईमेल प्राप्त होता है, तो एक बार पूरी तरह से उसको पढ़कर फिर तय कीजिए कि क्या किया जाना है। इस प्रकार, उन्हें या तो दायर किया जा सकता है, या उसका उत्तर दिया जा सकता है, और किसी को पारित किया जा सकता है या यदि कोई महत्वहीन है तो उसका निपटारा किया जा सकता है। कभी-कभी लोग भी समय बर्बाद करने वाले कारक हो सकते हैं, इस स्थिति में स्थिति को नाजुक तरीके से संभालने की आवश्यकता होती है। व्यक्ति को विनम्रता से और विशेष गैर-व्यंग्यात्मक रूप से या आरोप लगाए बिना किसी अन्य समय मिलने या एक संक्षिप्त बातचीत के लिए कहा जा सकता है।

**प्रत्यायोजन:** प्रभावी ढंग से समय का प्रबंधन करने के लिए जब भी संभव हो, प्रत्यायोजन का उपयोग किया जा सकता है। प्रत्यायोजन कुछ और नहीं बल्कि किसी और को कार्य सौंपना है। उदाहरण के लिए, यदि कोई प्रबंधक कर्मचारियों के लिए सम्मेलन आयोजित करना चाहता है, तो वह दूसरों को भोजन की व्यवस्था करने, मनोरंजन की व्यवस्था करने, कर्मचारियों को आमंत्रित करने, जैसे विभिन्न कार्य सौंप सकता है। अधिकांश व्यक्ति अक्सर प्रत्यायोजन नहीं करते हैं क्योंकि उन्हें लगता है कि वे अपने दम पर कार्य करने में सक्षम होंगे, या दूसरों में आत्मधारणा की कमी होगी, या उन्हें डर है कि कार्य के साथ प्रत्यायोजित व्यक्ति कार्य को पूरा करने के लिए सभी श्रेय और मान्यता लेगा या उनके पास दूसरों को कार्य सौंपने में कौशल, समय या दोनों की कमी है। प्रभावी ढंग से प्रत्यायोजन करने के लिए, किसी को उत्तरदायित्व सौंपने के अलावा उनपर पर भरोसा करने की आवश्यकता है। उन्हें कार्य को करने के लिए आवश्यक स्वतंत्रता भी दी जानी चाहिए। हालांकि प्रत्यायोजन समय के प्रबंधन में प्रभावी है, लेकिन यह गलत हो सकता है जब प्रत्यायोजन करने वाला व्यक्ति और नियुक्त व्यक्ति के बीच संचार में अंतराल या अवरुद्ध संचार होता है या नियुक्त करने वाला व्यक्ति आगे की कार्यवाही करने में विफल रहता है या नियुक्त व्यक्ति को कार्य पूरा करने के लिए पर्याप्त स्वतंत्रता और अधिकार प्रदान नहीं करता है। यदि प्रत्यायोजन करने वाला व्यक्ति अपने कार्य और उसकी आवश्यकताओं के संचार में स्पष्ट नहीं है, तो प्रत्यायोजन गलत हो सकता है।

**विलंबन से निपटना:** हमने इकाई 3, जो तनाव की प्रबलता में योगदान करने वाले कारकों से निपटने से संबंधित है, के तहत स्थगन के विषय में चर्चा की। प्रभावी ढंग से समय का प्रबंधन करने के लिए, किसी को विलंबन से भी निपटने की आवश्यकता है। विलंबन में कार्य या गतिविधियों में जानबूझकर स्थगन या देरी सम्मिलित है। सूचना की कमी, सावधानी इत्यादि तनाव के कुछ वैध कारण हो सकते हैं। हालांकि, कुछ अनुचित कारणों जैसे अनिश्चितता, कार्यों को संभालना मुश्किल प्रतीत होना और पूर्णतावाद इत्यादि के कारण भी विलंबन हो सकता है, क्योंकि व्यक्ति चीजों को अपने हाथ में लेने के बजाय उनके होने की प्रतीक्षा करता है। विलंबन से निम्न प्रकार से निपटा जा सकता है:

- कुछ समस्याएँ जो कठिन प्रतीत होती हैं, उन्हें किसी के अधिकतम शारीरिक सतर्कता के समय, जब मन और शरीर में ताजगी हो और वह सतर्क हो, में निपटाया जा सकता है।
- कुछ कार्य जो कठिन प्रतीत होते हैं, उन्हें छोटे कार्यों में तोड़ा जा सकता है।



- दैनिक आधार पर किये जाने वाले कार्यों (करने के लिए) की एक सूची बनाए रखें और एक विशिष्ट लक्ष्य रखें।
- पूर्णतावाद से बचें।
- आवश्यकता पड़ने पर दूसरों की सहायता लें।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-I

1) टाइम बॉक्सिंग क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) एक नियोजक प्रणाली में चरणों की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 7.4 सारांश

वर्तमान इकाई पिछली इकाई का विस्तार है और तनाव प्रबंधन की दो अन्य तकनीकों पर चर्चा करती है, अर्थात्, संज्ञानात्मक पुनर्गठन और समय प्रबंधन। संज्ञानात्मक पुनर्गठन को "नकारात्मक विचारधारा और धारणाओं को अधिक रचनात्मक और यथार्थवादी धारणाओं जो खतरे के संज्ञानात्मक मूल्यांकन को कम करती है के साथ बदलने की एक प्रक्रिया" के रूप में वर्णित किया जा सकता है। इस प्रकार, संज्ञानात्मक पुनर्गठन में मुख्य रूप से विचार प्रक्रिया को बदलना और इसे अधिक तर्कसंगत और सकारात्मक बनाना सम्मिलित है। इस संदर्भ में, एबीसीडीई तकनीक पर एक उदाहरण की सहायता से भी चर्चा की गई। 'समय प्रबंधन' पर भी चर्चा की गई है। समय का प्रभावी और व्यवस्थित प्रबंधन तनाव प्रबंधन की कुंजी हो सकता है। समय एक कीमती संसाधन है और समय प्रबंधन में मूल रूप से उस समय का सबसे अच्छा उपयोग करना सम्मिलित है। इसमें नियोजन, समय की बर्बादी को नियंत्रित करना, समय का प्रबंधन करने के लिए विभिन्न तकनीकों के कार्यान्वयन के साथ-साथ मूल्यांकन करना भी सम्मिलित है जो किसी को सुधारने में सहायता कर सकता है। समय प्रबंधन को "प्राथमिकता, शेड्यूलिंग और व्यक्तिगत संतुष्टि के लिए जिम्मेदारियों के निष्पादन" के रूप में समझाया जा सकता है। समय प्रबंधन मैट्रिक्स पर भी चर्चा की गई थी जिसमें कार्य की अत्यावश्यकता और महत्व के आधार पर चार भाग हैं। जब हम कहते हैं कि एक निश्चित कार्य अत्यावश्यक है, तो इसका अर्थ है कि इस पर तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है और जब हम किसी कार्य को महत्वपूर्ण मानते हैं, तो इसका अर्थ है कि कार्य एक तरह से हमारे लक्ष्यों में योगदान देगा। इसके अलावा,

समय प्रबंधन की विभिन्न तकनीकों जैसे नियोजक प्रणाली, समय बर्बाद करने वाले कारकों को रोकना, प्रत्यायोजन और विलंबन से निपटने पर भी चर्चा की गई।

---

## 7.5 संदर्भ

---

Bartram, D., & Gardner, D. (2008). *Coping with Stress*. In Practice, 30, 228-231.

Ghosh, M. (2015). *Health Psychology: Concepts in Health and Wellbeing*. New Delhi: Dorling Kindersley (India) Pvt. Ltd.

Hawton, K., Salkovskis, P., Kirk, J., & Clark, D. (1989). *Cognitive Behaviour Therapy for Psychiatric Problems*. Oxford: Oxford University Press.

Sanderson, C. (2013). *Health Psychology*. USA: John Wiley and Sons Inc.

Schafer, W. (1998). *Stress Management for Wellness*. United States: Thomson Wadsworth.

---

## 7.6 शब्दावली

---

**संज्ञानात्मक पुनर्गठन:** संज्ञानात्मक पुनर्गठन को "नकारात्मक विचारधारा और धारणाओं को अधिक रचनात्मक और यथार्थवादी धारणाओं जो खतरे के संज्ञानात्मक मूल्यांकन को कम करती है के साथ बदलने की एक प्रक्रिया" के रूप में वर्णित किया जा सकता है।

**प्रत्यायोजन:** किसी और को कार्य सौंपने को प्रत्यायोजन कहा जाता है।

**समय प्रबंधन:** समय प्रबंधन को व्यक्तिगत संतुष्टि के लिए प्राथमिकता, समय-निर्धारण और जिम्मेदारियों के निष्पादन के रूप में समझाया जा सकता है।

**समय प्रबंधन मैट्रिक्स:** समय प्रबंधन मैट्रिक्स में, कार्य की अत्यावश्यकता और महत्व के आधार पर चार चतुर्थांश होते हैं।

---

## 7.7 अपनी प्रगति की जाँच कीजिए के उत्तर

---

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-I

1) संज्ञानात्मक पुनर्गठन क्या है?

संज्ञानात्मक पुनर्गठन को "नकारात्मक विचारधारा और धारणाओं को अधिक रचनात्मक और यथार्थवादी धारणाओं जो खतरे के संज्ञानात्मक मूल्यांकन को कम करती है के साथ बदलने की एक प्रक्रिया" के रूप में वर्णित किया जा सकता है।

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-II

1) एबीसीडीई तकनीक में एबीसीडीई (ABCDE) का अर्थ क्या है?

ए: उत्प्रेरक घटना

बी: धारणा

सी: परिणाम

डी: तर्क-वितर्क करना

ई: प्रभाव

1) टाइम बॉक्सिंग क्या है?

टाइम बॉक्सिंग में, दिन में समय की एक बड़ा भाग, जिसे टाइम बॉक्स कहा जाता है, को कुछ कार्यों के लिए आवंटित किया जाता है। उदाहरण के लिए, टाइम बॉक्स को निर्धारित अभ्यास लिखने के लिए आवंटित किया जा सकता है।

2) एक नियोजक प्रणाली में चरणों की सूची बनाएँ।

**चरण 1:** इसमें उन कार्यों की एक सूची विकसित करना सम्मिलित है जिन्हें प्रत्येक दिन किए जाने की आवश्यकता है। यहाँ सभी कार्य जो दिनचर्या का भाग नहीं हैं का उल्लेख किया जा सकता है।

**चरण 2:** पिछले चरण में बनाई गई सूची में प्रत्येक कार्य का प्राथमिकता अक्षरांकन किया गया है।

**चरण 3:** अब कार्य को एक अंक दिया जाना है।

**चरण 4:** कार्यों की स्थिति के लिए चिह्न दिया जा सकता है।

---

### 7.8 इकाई अंत प्रश्न

---

- 1) संज्ञानात्मक पुनर्गठन पर चर्चा कीजिए।
- 2) एक उदाहरण की सहायता से एबीसीडीई तकनीक की व्याख्या कीजिए।
- 3) समय प्रबंधन मैट्रिक्स का वर्णन कीजिए।
- 4) समय प्रबंधन की विभिन्न तकनीकों पर चर्चा कीजिए।

---

## इकाई 8 तनाव प्रबंधन तकनीक-III\*

---

### इकाई की रूपरेखा

- 8.0 उद्देश्य
- 8.1 प्रस्तावना
- 8.2 अंतर्वैयक्तिक कौशल
  - 8.2.1 प्रभावी संचार
  - 8.2.2 आत्म जागरूकता
  - 8.2.3 संवेगिक बुद्धि
  - 8.2.4 द्वंद्वों का समाधान
- 8.3 समस्या समाधान
- 8.4 सारांश
- 8.5 संदर्भ
- 8.6 शब्दावली
- 8.7 अपनी प्रगति की जाँच कीजिए के उत्तर
- 8.8 इकाई अंत प्रश्न

---

### 8.0 उद्देश्य

---

इस इकाई को पढ़ने के बाद, आप :

- अंतर्वैयक्तिक कौशल का वर्णन कर सकेंगे; और
- समस्या समाधान पर चर्चा कर सकेंगे।

---

### 8.1 प्रस्तावना

---

हम सभी अपने साथ एक अदृश्य बोझ जैसे असफलताओं का बोझ, चुनौतियाँ, रिश्ते से संबंधित मामले, अधूरे लक्ष्य, खोए हुए अवसर आदि लेकर चलते हैं। प्रत्येक तनावपूर्ण घटना/स्थिति जो हमें तनाव का अनुभव कराती है के साथ हम अनुभव करते हैं कि बोझ बड़ा और भारी हो जाता है। यह महत्वपूर्ण है कि बोझ संबंधी प्रत्येक समस्या से निपटा जाए और समय पर सामना किया जाए ताकि बोझ बड़ा या असहनीय न हो जाए। इसलिए, हमें विभिन्न अल्पकालिक और दीर्घकालिक तनाव प्रबंधन तकनीकों का अभ्यास करने की आवश्यकता है जो हमें तनाव से प्रभावी ढंग से निपटने में सहायता करेंगे ताकि यह इष्टतम स्तर से नीचे रहे और व्यक्तियों के संसाधन पर दबाव न डालें।

पिछली इकाइयों, 6 एवं 7 में, हमने तनाव प्रबंधन की कुछ तकनीकों पर चर्चा की थी। वर्तमान इकाई में हम ऐसी दो और तकनीकों पर चर्चा करेंगे।

---

### 8.2 अंतर्वैयक्तिक कौशल

---

तनाव के प्रभाव के अंतर्गत हमने चर्चा की कि तनाव का संबंध पर कैसे प्रभाव पड़ सकता है। इस अनुभाग में हम चर्चा करेंगे कि अंतर्वैयक्तिक कौशल बढ़ाने से हमें तनाव का प्रबंधन

---

\*प्रो. सुहास शेटगोवेकर, प्राध्यापक (मनोविज्ञान), सामाजिक विज्ञान विद्यापीठ, इग्नू, नई दिल्ली

करने में कैसे सहायता मिल सकती है। प्रभावी अंतर्व्यक्तिक कौशल होने से अन्य व्यक्तियों के साथ सकारात्मक संबंध विकसित करने में सहायता मिलेगी और इससे संघर्ष में कमी और सकारात्मक संचार और अंतःक्रिया हो सकती है। जिसके परिणामस्वरूप तनाव कम हो सकता है।

सर्वप्रथम हमें यह समझने की आवश्यकता है कि अंतर्व्यक्तिक कौशल क्या हैं। सरल शब्दों में अंतर्व्यक्तिक कौशल को उन व्यवहारों और गुणों के रूप में वर्णित किया जा सकता है जो व्यक्ति तब प्रदर्शित करते हैं जब वे दूसरों के साथ वार्तालाप में लीन होते हैं (केर, 2019)। यह भी ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि अंतर्व्यक्तिक कौशल को सीखा जा सकता है जिस तरह से एक व्यक्ति तैरना या साइकिल चलाना सीख सकता है, लेकिन उसके लिए व्यक्ति की ओर से पूरी प्रतिबद्धता और इच्छा की आवश्यकता होती है।

आइए अब हम कुछ ऐसे अंतर्व्यक्तिक कौशल पर चर्चा करते हैं जो हमें तनाव से निपटने में सहायता करेंगे।

### 8.2.1 प्रभावी संचार

अंतर्व्यक्तिक कौशल का सबसे महत्वपूर्ण पहलू प्रभावी संचार (communication) विकसित करना है। communication (संचार) शब्द लैटिन शब्द 'कम्यूनिस' से लिया गया है, जिसका अर्थ है सामान्य/साझाकरण (चार्लटन और चार्ल्स, 1879)। संचार को एक प्रक्रिया जो प्रकृति में निरंतर है और इसमें सूचना देना और लेना सम्मिलित है, के रूप में वर्णित किया जा सकता है। संचार प्रक्रिया में आवश्यक रूप से दो पक्ष होते हैं जो सूचना देने के साथ-साथ सुनने की क्षमता रखते हैं। प्रतिक्रिया प्रभावी संचार का एक अभिन्न अंग है और जो संदेश संप्रेषित किया जाता है वह मौखिक/शाब्दिक हो सकता है (उदाहरण: लिखित या बोली जाने वाली) या यह अशाब्दिक हो सकता है (उदाहरण: प्रतीकों, संकेतों या इशारों के माध्यम से)।

आइए हम प्रभावी संचार के कुछ महत्वपूर्ण पहलुओं पर चर्चा कीजिए।

**सक्रिय श्रवण:** सक्रिय श्रवण वक्ता व वक्तव्य पर पूरा ध्यान देकर सुनने को दर्शाता है। नीचे दिए गए विधियों का पालन करके एक सक्रिय श्रोता बन सकते हैं:

- एक सक्रिय श्रोता होने के लिए, आपको बात करना बंद कर सुनना शुरू करना होगा।
- आपको वक्ता/अन्य व्यक्ति को आरामदायक अनुभव करवाने की आवश्यकता है।
- वक्ता को यह अनुभव करने या अनुभव करने की ज़रूरत है कि आप सुनने के लिए तैयार हैं और इस बात पर पूरा ध्यान दे रहे हैं कि वह क्या कहना चाहता/चाहती है।
- वक्ता/अन्य व्यक्ति के साथ सहानुभूति रखें।
- धैर्य का प्रदर्शन कीजिए।
- जिस वक्त आप सुन रहे होते हैं कि दूसरे व्यक्ति को क्या कहना है अपनी संवेगों को प्रबंधित कीजिए।
- जहाँ आपको कुछ स्पष्ट करने की आवश्यकता है, वहाँ प्रश्न पूछें। और जहाँ भी आवश्यकता हो, संक्षिप्त व्याख्या का उपयोग कीजिए।
- आपसी समझ सुनिश्चित कीजिए।
- वक्ता/अन्य व्यक्ति के अशाब्दिक व्यवहार पर ध्यान दें।
- गैर-आलोचनात्मक रहें और सुनते समय एक खुला दिमाग रखें।
- अपने स्वयं के अशाब्दिक व्यवहार के प्रति सचेत रहें और आँखों से संपर्क बनाए रखें और तनावमुक्त रहें।

**प्रतिपुष्टि (फीडबैक) के लिए ग्रहणशीलता रखें:** संचार एक दो-तरफा प्रक्रिया है और जब तक कोई व्यक्ति प्रतिपुष्टि के लिए ग्रहणशील नहीं है, तब तक वह यह नहीं जान पाएगा कि क्या उसके द्वारा संचारित सूचना/संदेश वास्तव में दूसरे व्यक्ति/पक्ष/अभिग्राही द्वारा प्राप्त और समझे गए हैं। यह प्रभावी संचार का एक महत्वपूर्ण पहलू है और सक्रिय श्रवण का प्रश्न हो या संचार बाधाओं का प्रबंधन करना हो, प्रभावी संचार सुनिश्चित करने के लिए व्यक्ति में प्रतिपुष्टि के लिए ग्रहणशील होना चाहिए। जब दूसरों के साथ अंतःक्रिया करते हैं, तो फीडबैक लेना और ग्रहणशील रहना एक स्वस्थ आदत होगी।

**अशाब्दिक व्यवहारों पर ध्यान देना:** संचार में, यह महत्वपूर्ण है कि हम अशाब्दिक व्यवहारों पर ध्यान दें, दूसरों के साथ-साथ अपने स्वयं के अशाब्दिक व्यवहार के विषय में सचेत रहें। अशाब्दिक व्यवहार में चेहरे की अभिव्यक्तियों, इशारों या शारीरिक आंदोलनों के माध्यम से संवेगों, संवेदनाओं, विचारों आदि की अभिव्यक्ति सम्मिलित है। इस प्रकार, आँख के संपर्क को बनाए रखने से लेकर किसी के खड़े होने या उसके हाथों को मोड़ने तक सभी कुछ सूचना दे सकता है। कुछ सकारात्मक अशाब्दिक व्यवहारों में नियमित रूप से आँख से संपर्क बनाए रखना, कही जा रही बात से सहमत हो तो सिर का हिलाना, जो कहा जा रहा है, उसमें ध्यान देने या दिलचस्पी दिखाने के संकेत के रूप में थोड़ा आगे झुकना सम्मिलित हैं। कुछ नकारात्मक अशाब्दिक व्यवहारों में आँखों से संपर्क से बचना, दिलचस्पी की कमी को दर्शाते हुए अत्यधिक जम्हाई लेना, आत्म-विश्वास की कमी को दर्शाते हुए कंधा या सिर झुका होना सम्मिलित हैं।

**संचार अवरोधों का प्रबंधन करना:** संचार की विभिन्न बाधाएँ हैं जिन्हें प्रभावी ढंग से पहचानने और उनसे निपटने की आवश्यकता है। इन बाधाओं को शारीरिक, मनोवैज्ञानिक और सांस्कृतिक बाधाओं में वर्गीकृत किया जा सकता है। इन बाधाओं के उदाहरण तालिका 8.1 में बताए गए हैं।

**तालिका 8.1 : संचार में बाधाएँ**

शारीरिक बाधाएँ	मनोवैज्ञानिक बाधाएँ	सांस्कृतिक बाधाएँ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• विक्षेप/अशांति/शोर</li> <li>• भौगोलिक दूरी</li> <li>• बोलने के लिए गलत समय चयन</li> <li>• संचार का माध्यम</li> <li>• अपर्याप्त सूचना</li> <li>• सूचना का अतिभार</li> <li>• संचार नेटवर्क का टूटना</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• शब्दार्थ बाधाएँ</li> <li>• अवधारणात्मक विकृतियाँ और पूर्वाग्रह</li> <li>• भावात्मक स्थिति</li> <li>• कई अर्थों वाले शब्द</li> <li>• प्रतिपुष्टि का अभाव</li> <li>• पूर्व धारणाएँ</li> <li>• प्रभामंडल प्रभाव</li> <li>• संकीर्ण मानसिकता</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• भाषा</li> <li>• उम्र, लिंग आदि जैसे जनसांख्यिकीय कारक</li> <li>• रूढ़िवादी</li> <li>• पूर्वाग्रह</li> </ul>

इन बाधाओं से निम्नलिखित विधियों से प्रभावी ढंग से निपटा जा सकता है:

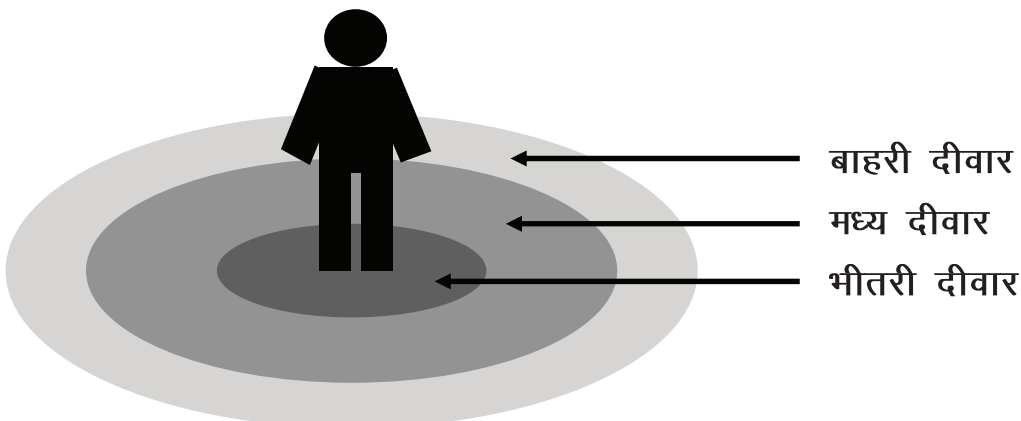
- सुनिश्चित कीजिए कि कोई विक्षेप/गड़बड़ी और शोर न हो (या न्यूनतम हो) ताकि सूचना आसानी से संप्रेषित हो सके।
- संप्रेषित सूचना स्पष्ट, संक्षिप्त और सटीक होनी चाहिए।
- सरल और सार्थक भाषा का उपयोग किया जाना चाहिए।
- शब्दों को ध्यान से चुनकर किसी भी गलतफहमी से बचें।
- सुनने के कौशल में सुधार एवं प्रतिपुष्टि भी लेना।
- उपयुक्त संचार माध्यम का चयन करने की आवश्यकता है।

- संचार के लिए ऐसे उपकरण/सहायक साधन का उपयोग कीजिए जो अच्छी अवस्था में हों और ठीक से कार्य करते हों।
- सही दृष्टिकोण रखें, किसी भी पूर्व धारणा से बचें और गैर-विवादास्पद रहें।
- प्रभावी वादन और लेखन कौशल विकसित कीजिए।
- बोलते समय, समय का बोध रखें व उसमें सुधार कीजिए।
- संवेगों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित कीजिए।
- आवश्यकता होने पर सूचना दोहराएँ।

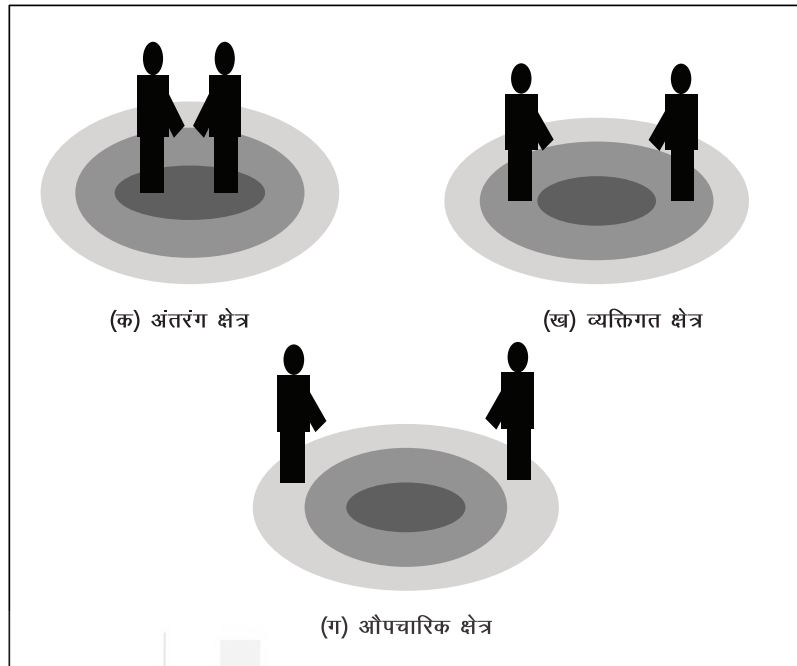
प्रभावी संचार बनाए रखने के लिए, आपको ऐसे व्यवहार जैसे कि दूसरों को सुनने के दौरान विचलित होना या दूसरों के साथ संवाद करते समय कोई भी प्रतिक्रिया या पर्याप्त प्रतिक्रिया प्रदान नहीं करना, दूसरों को नीचा दिखाना, दूसरों को बोलने में बाधा डालना, आलोचनात्मक होना और बहुत ज़्यादा समीक्षात्मक होना से बचने की आवश्यकता है।

**व्यक्तिगत क्षेत्र:** इसे किसी व्यक्ति के इर्द-गिर्द एक काल्पनिक बुलबुले की संज्ञा दी जा सकती है, जो उस दूरी को दर्शाता है जिससे व्यक्ति दूसरों के साथ अंतःक्रिया करते समय सहज अनुभव करता है। जैसा कि चित्र 8.1 में देखा जा सकता है, हम में से हर एक के पास यह काल्पनिक बुलबुला होगा। और इस बुलबुले में तीन दीवारें, भीतरी दीवार, मध्य दीवार और बाहरी दीवार है। जब हम एक-दूसरे के साथ अंतःक्रिया करते हैं, तो हम उनके साथ निश्चित दूरी बनाए रखते हुए ऐसा करेंगे और यह दूरी उन लोगों के साथ संबंधों पर निर्भर करेगी। उदाहरण के लिए, जब हम अपने परिवार के सदस्य के साथ अंतःक्रिया कर रहे हैं, तो हम अपनी आंतरिक दीवार (अंतरंग क्षेत्र) के भीतर ऐसा कर सकते हैं, जैसा कि चित्र: 8.2 (क) में दिखाया गया है। जहाँ हमारे सहयोगियों के साथ परस्पर व्यवहार करते समय, जिन्हें हम अच्छी तरह से जानते हैं, हम ऐसा मध्य दीवार के भीतर कर सकते हैं, लेकिन अंदर की दीवार (व्यक्तिगत क्षेत्र) के बाहर, जैसा कि चित्र: 8.2 (ख) में दिखाया गया है और जब हम एक औपचारिक अंतःक्रिया कर रहे हैं, जैसे एक अजनबी के साथ, तो हम बाहरी दीवार में ऐसा करेंगे, बीच की दीवार (व्यावसायिक क्षेत्र) के बाहर, जैसा कि चित्र: 8.2 (ग) में दिखाया गया है। व्यक्तिगत क्षेत्र न केवल रिश्ते की औपचारिकता के आधार पर भिन्न हो सकते हैं, बल्कि दूसरे व्यक्ति की उम्र, लिंग और स्थिति के आधार पर भी भिन्न हो सकते हैं। इसके अलावा, संस्कृति व्यक्ति के व्यक्तिगत क्षेत्र पर भी प्रभाव डाल सकती है। जब हम दूसरों के साथ परस्पर व्यवहार करते हैं तो हम स्वाभाविक रूप से इस व्यक्तिगत बुलबुले को बनाए रखते हैं। इसलिए दूसरों के साथ संचार में संलग्न होने पर अपने व्यक्तिगत क्षेत्र के साथ-साथ दूसरों के व्यक्तिगत क्षेत्र के विषय में पता होना भी महत्वपूर्ण है क्योंकि किसी के भी व्यक्तिगत क्षेत्र में बाधा दूसरे व्यक्ति को असहज कर सकती है और संचार बाधित हो सकता है।

चित्र: 8.1 : व्यक्तिगत क्षेत्र



चित्र 8.2 : व्यक्तिगत क्षेत्र के विभिन्न क्षेत्र



### 8.2.2 आत्म-जागरूकता

अंतर्व्यक्तिक कौशल आत्म जागरूकता को बढ़ाने के लिए एक और प्रासंगिक पहलू है। इससे पहले कि हम बाहर देखें, हमें अपने भीतर देखने और अपनी क्षमताओं और कमजोरियों के विषय में जागरूक होने की आवश्यकता है। (क्रिस्प और टर्नर, 2010, पृष्ठ 2) ने स्व-जागरूकता को "स्वयं को एक व्यक्तिगत एकांश के रूप में पहचानने" के रूप में परिभाषित किया है। सरल शब्दों में इसे स्वयं की संवेगों, विचारों और व्यवहारों के विषय में जागरूकता की सीमा के रूप में वर्णित किया जा सकता है। यह बहुत महत्वपूर्ण है कि व्यक्ति केवल अपनी ताकत और कमजोरी के विषय में ही नहीं जानता है बल्कि अवसरों और उसके द्वारा सामना किए जाने वाले खतरों के विषय में भी जागरूक है। आत्म-जागरूकता के संदर्भ में, हम जोहारी खिड़की (चित्र 8.3 का संदर्भ लें) पर चर्चा कर सकते हैं।

चित्र 8.3 : जोहारी खिड़की

स्वयं को ज्ञात      स्वयं के लिए अज्ञात

दूसरों को ज्ञात	स्पष्ट / खुला	अंधा
दूसरों के लिए अज्ञात	छुपा हुआ	अंधकार



जोसेफ लुफ्ट और हैरी इंगहम दो अमेरिकी मनोवैज्ञानिक थे जिन्होंने जोहरी खिड़की विकसित की थी। इस खिड़की का नाम वास्तव में उनके नाम जो और हैरी का संयोजन है। इसे स्वयं जागरूकता के प्रकटीकरण/प्रतिक्रिया मॉडल के रूप में भी जाना जाता है। खिड़की का उपयोग यह देखने के लिए किया जा सकता है कि कोई व्यक्ति दूसरों के संबंध में अपनी संवेगों, विचारों, दृष्टिकोणों आदि का प्रतिनिधित्व कैसे करता है। जैसा कि चित्र 8.3 में देखा जा सकता है, चार खिड़कियाँ हैं। पहली खिड़की 'स्पष्ट/एरिना' है जो उस सूचना, विचार, दृष्टिकोण, संवेगों का प्रतिनिधित्व करती है जो स्वयं के साथ-साथ दूसरों को भी ज्ञात है। दूसरी खिड़की 'छुपा हुआ/क्लोज्ड' है जो उस सूचना, विचार, दृष्टिकोण, संवेगों का प्रतिनिधित्व करती है जो स्वयं को ज्ञात है लेकिन दूसरों के लिए अज्ञात है। तीसरी खिड़की 'अंधा/ब्लाइंड' है जो उस सूचना, विचार, दृष्टिकोण, संवेगों का प्रतिनिधित्व करती है जो स्वयं के लिए नहीं बल्कि दूसरों के लिए ज्ञात है। और चौथी खिड़की 'अंधकार/डार्क' है, जो उस सूचना, विचार, दृष्टिकोण, संवेगों का प्रतिनिधित्व करती है जो स्वयं के साथ-साथ दूसरों को भी ज्ञात नहीं हैं। हालांकि उपरोक्त आंकड़े (8.3) में, सभी खिड़कियाँ समान आकार की हैं, वास्तव में वे समान नहीं हो सकती हैं और कुछ व्यक्ति अन्य खिड़कियों की तुलना में बड़ी एरिना खिड़की वाले हो सकते हैं और अन्य बड़ी छुपी हुई खिड़की वाले भी हो सकते हैं। आप उन व्यक्तियों के विषय में जानते होंगे जो स्वयं के विषय में अधिक साझा नहीं करते हैं, ऐसे लोगों के पास बड़ी छुपी हुई खिड़की होगी। दूसरी ओर, ऐसे व्यक्ति भी हो सकते हैं जो अपने व्यवहार के विषय जागरूक नहीं हैं और ऐसे व्यक्तियों के पास बड़ी ब्लाइंड अंधी/खिड़की होगी।

सकारात्मक अंतर्व्यक्तिक संबंध रखने के लिए हमें न केवल आत्म-जागरूकता विकसित करने की आवश्यकता है, बल्कि उपयुक्त आत्म-प्रकटीकरण में संलग्न होना चाहिए।

किसी के तनाव के संदर्भ में आत्म जागरूकता भी महत्वपूर्ण है और किसी को जागरूक होने की आवश्यकता है या यह पहचानने में सक्षम होने की आवश्यकता है कि उसके तनाव का कारण क्या है?

### बॉक्स 8.1 : अभ्यास – अपने तनाव के विषय में आत्म-जागरूकता उत्पन्न करने के लिए प्रश्न

- 1) कौनसी घटना (एँ)/स्थिति (याँ) आप में तनाव का कारण हैं?  
.....
- 2) आपके द्वारा अनुभव किए गए तनाव का स्रोत क्या है? (कंप्टा, उद्देश्यों का संघर्ष, दबाव)  
.....
- 3) आपके द्वारा अनुभव किए गए लक्षण क्या हैं?  
.....
- 4) तनाव का अनुभव करते समय आपके द्वारा प्रदर्शित की जाने वाली धारणा क्या हैं? क्या ये तर्कसंगत हैं या तर्कहीन हैं?  
.....
- 5) आपकी विचार से आप क्या सामना करने की (कोपिंग) रणनीति अपनाते हैं?  
.....
- 6) आपको अपने तनाव से निपटने के दौरान कौनसी तनाव प्रबंधन तकनीकें प्रभावी लगती हैं?  
.....

### 8.2.3 संवेगिक बुद्धि

संवेगिक बुद्धि को अंतर्व्यक्तिक कौशल का एक पहलू भी कहा जा सकता है जो तनाव से निपटने में सहायता कर सकता है। संवेगिक बुद्धि का वर्णन “स्वयं व दूसरों की भाव और संवेग पर नियंत्रण करने, उनका निवेदन करने और उस सूचना का किसी की सोच व व्यवहार का मार्गदर्शन करने के लिए उपयोग करने की क्षमता” के रूप में किया जा सकता है (सेलोवी और मेयर, 1990, पृष्ठ 189)। सन 1997 में, परिभाषा को संशोधित किया गया था और संवेगिक बुद्धि को “(क) संवेगों का अनुभव करने, (ख) विचारों की सहजता के लिए संवेगों का उपयोग करने, (ग) संवेगों को समझने, और (घ) संवेगों का प्रबंधन करने की क्षमता” के रूप में परिभाषित किया गया था (ब्रैकेट और सेलोवी, 2006, पृष्ठ 34)। संवेगिक बुद्धि को बस एक प्रक्रिया के रूप में समझाया जा सकता है जिसमें स्वयं के संवेगों के साथ-साथ दूसरों की संवेगों को पहचानना, उपयोग करना, समझना और उसका प्रबंधन करना सम्मिलित है (ब्रैकेट और सेलोवी, 2006)। हालांकि सेलोवी और मेयर द्वारा संवेगिक बुद्धि की अवधारणा विकसित की गई थी, लेकिन मुख्य रूप से इसे लोकप्रियता गोलमैन द्वारा सन 1995 में प्रकाशित पुस्तक “इमोशनल इंटेलिजेंस: व्हाय इट कैन मैटर मोर देन आई क्यू” के बाद प्राप्त की। गोलमैन ने भावात्मक बुद्धिमता के 5 घटक बताए जिनकी चर्चा इस प्रकार है:

- **आत्म-जागरूकता:** हमने पहले आत्म-जागरूकता के विषय में चर्चा की। यह संवेगिक बुद्धि के घटकों में से एक है जो किसी व्यक्ति को उसकी संवेगों को प्रभावी ढंग से पहचानने और प्रबंधित करने में सहायता कर सकता है।
- **स्व-नियमन:** यह मुख्य रूप से एक व्यक्ति में अपनी संवेगों के आत्म नियंत्रण को दर्शाता है। यह महत्वपूर्ण है क्योंकि जब हम अपनी संवेगों को नियंत्रित करने में सक्षम नहीं होते हैं, तो यह हमारे विवेक को क्षीण कर सकता है और इसका परिणाम हानिकारक हो सकता है।
- **आत्म प्रेरणा:** व्यक्तियों को बाहरी बलों के बजाय आंतरिक बलों द्वारा संचालित करने की आवश्यकता होती है क्योंकि जब एक व्यक्ति स्वयं प्रेरित होता है, तो वह लक्ष्य को बहुत अधिक उत्साह, ऊर्जा और जुनून के साथ आगे बढ़ाएगा।
- **तदानुभूति:** हमें दूसरों के साथ तदानुभूति रखने की आवश्यकता है और तदानुभूति से हमारा अर्थ है कि हमें दूसरों द्वारा प्रदर्शित संवेगों और संवेदनाओं को समझने की आवश्यकता है।
- **सामाजिक कौशल:** सामाजिक कौशल सकारात्मक अंतर्व्यक्तिक संबंधों को बनाने और बनाए रखने में सहायता कर सकते हैं।

इस प्रकार, किसी की संवेगिक बुद्धि को विकसित करने के लिए, उपरोक्त घटकों पर ध्यान देने की आवश्यकता है। उसे स्वयं जागरूकता बढ़ाने, आत्म नियमन लाने, आत्म प्रेरणा, तदानुभूति रखना सीखने और सामाजिक कौशल विकसित करने की आवश्यकता होगी।

जैसा कि आप देख सकते हैं, इन अवधारणाओं में से अधिकांश (आत्म-जागरूकता और सदानुभूति की तरह) इस इकाई में पहले भी चर्चा की गई है, जो इन विभिन्न अवधारणाओं के बीच प्रासंगिकता और परस्पर संबंध को इंगित करता है। इस प्रकार, स्वयं में आत्म-जागरूकता भी प्रासंगिक है क्योंकि यह किसी की संवेगिक बुद्धि को बढ़ाने के लिए उपयुक्त है और तदानुभूति संचार के साथ-साथ संवेगिक बुद्धि के संदर्भ में भी उपयुक्त है। किसी के सामाजिक कौशल को विकसित करने से समग्र संचार और अन्य लोगों के साथ अंतःक्रिया भी बढ़ेगी।

### 8.2.4 द्वंद्वों का समाधान

अंतर्व्यक्तिक टकराव प्रमुख रूप से अंतर्व्यक्तिक संबंधों को बाधित कर सकते हैं। इस प्रकार, जब हम अंतर्व्यक्तिक कौशल के विषय में चर्चा करते हैं तो अंतर्व्यक्तिक समाधान प्रासंगिक है। साधारण शब्दों में संघर्ष को दो या अधिक दलों के बीच किसी प्रकार की असंगति के रूप में समझाया जा सकता है। यहाँ पक्ष दो या अधिक व्यक्ति, सहकर्मी, युगल, समूह या राष्ट्र भी हो सकते हैं। हालांकि इस इकाई में हमारा ध्यान मुख्य रूप से अंतर्व्यक्तिक संघर्ष पर है जो व्यक्तियों के बीच हो सकता है।

द्वंद्व का समाधान उन विधियों को दर्शाता है जिनमें द्वंद्व से निपटा या उन्हें हल किया जा सकता है। द्वंद्व समाधान रणनीतियों में से कुछ में सम्मिलित हैं:

- **बचना/परहेज:** यह द्वंद्व से प्रत्याहार को दर्शाता है। हालांकि, इस मामले में वास्तविक संघर्ष हल नहीं हो सकता है। लेकिन लोग इसका उपयोग तब कर सकते हैं जब उन्हें लगता है कि संघर्ष में टकराव या उलझना सार्थक नहीं है और संघर्ष में उन्हें जो असुविधा हो सकती है, वह संतुष्टि की तुलना में बहुत अधिक है।
- **प्रतिस्पर्धा:** यह उन व्यक्तियों द्वारा उपयोग किया जाता है जो जीतने के लिए आवश्यक रूप से संघर्ष में संलग्न होते हैं। यह एक जीत-हार की स्थिति है। हालांकि, यह विभिन्न दृष्टिकोणों के लिए बहुत गुंजाइश नहीं छोड़ता और इसका उपयोग करते हुए व्यक्ति आग्रहित सकते हैं, लेकिन सहयोग नहीं।
- **समायोजन:** इस परिस्थिति में व्यक्ति सहायक है और मुखर नहीं है। हालांकि, यह एक स्वस्थ व्यवस्था नहीं है क्योंकि सम्मिलित पक्षों में से एक पीछे हट सकता है और इस तरह के संघर्ष अनसुलझे रहते हैं। यह एक हार-जीत की रणनीति है।
- **सहयोग करना:** इसमें व्यक्ति आग्रहित होने के साथ-साथ सहयोगी भी होते हैं और पक्षकार संघर्ष को हल करने के लिए सहमत समाधान के साथ आ सकते हैं। इसे जीत-जीत की रणनीति भी कहा जा सकता है।
- **समझौता:** इसमें प्रत्येक पक्ष किसी न किसी तरह से समझौता करेगा। इस प्रकार इसमें, आंशिक सहयोग और आग्रहित है। और यद्यपि, पक्ष पूरी तरह से संतुष्ट नहीं हो सकते हैं, वे असंतुष्ट भी नहीं हैं। यह एक हार-हार की रणनीति है।

#### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-I

1) संचार क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

2) संचार के लिए सांस्कृतिक बाधाओं को सूचीबद्ध कीजिए।

.....

.....

.....

.....

3) व्यक्तिगत क्षेत्र या बुलबुले की तीन दीवारें बताइए?

.....

.....

.....

.....

.....

4) आत्म-जागरूकता क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

5) संवेगात्मक बुद्धि के पाँच घटकों की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

6) द्वंद्व समाधान रणनीतियों की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

---

### 8.3 समस्या समाधान

---

समस्या समाधान एक और तकनीक जिसका उपयोग तनाव को प्रबंधित करने के लिए किया जा सकता है, सरल शब्दों में इसे एक ऐसी प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया जा सकता है, जहाँ हम सामने प्रस्तुत समस्या का समाधान चाहते हैं।

इसे एक मानसिक प्रक्रिया के रूप में भी समझाया जा सकता है जिसमें अन्वेषण, समस्या का विश्लेषण सम्मिलित है ताकि इसके समाधान प्राप्त किया जा सके (चेरी, 2019)। मेयर (2013) ने समस्या समाधान को एक संज्ञानात्मक प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया, जिसमें एक लक्ष्य को प्राप्त करने के प्रयास सम्मिलित हैं, लेकिन यह पता नहीं है कि लक्ष्य कैसे प्राप्त किया जा सकता है। इस परिभाषा के अनुसार, एक समस्या का सामना तब किया जाता है जब कोई व्यक्ति एक बाधा के संपर्क में आता है जिसे वह निपटने में सक्षम नहीं होता है और इसलिए वह लक्ष्य तक नहीं पहुँच पाता है।

समस्याओं को निम्नलिखित भागों में वर्गीकृत किया जा सकता है :

- **नियमित समस्याएँ एवं गैर-नियमित समस्याएँ:** नियमित समस्याओं को उन समस्याओं के रूप में वर्णित किया जा सकता है जिनके लिए तत्काल समाधान उपलब्ध है। जबकि, एक गैर-नियमित समस्या एक समस्या है जिसके लिए समाधान आसानी से या तुरंत उपलब्ध नहीं है और इस प्रकार, विश्लेषण किए जाने की आवश्यकता है।
- **स्पष्टता से परिभाषित एवं अस्पष्टता से परिभाषित या अपूर्णता परिभाषित समस्याएँ:** स्पष्टता से परिभाषित समस्याओं में लक्ष्य होते हैं जो स्पष्ट होते हैं और आगे की समस्याओं को भी उप लक्ष्यों में भी विभाजित किया जा सकता है। दूसरी ओर, एक अस्पष्टता से परिभाषित समस्या के लिए, लक्ष्य स्पष्ट और विशिष्ट नहीं है।

समस्या समाधान प्रक्रिया में मुख्य रूप से समस्या की पहचान, विचारों और समाधानों के लिए विचार-मंथन करना, एक समाधान का चयन करना और कार्य-योजना को लागू करना और समाधान की प्रभावशीलता का चिंतन करना सम्मिलित है। और इन्हें समस्या समाधान के चरणों के रूप में भी कहा जा सकता है जो इस प्रकार हैं:

**चरण 1 – समस्या की पहचान:** यह समस्या को हल करने में सम्मिलित पहला कदम है, जहाँ समस्या को पहचानने और परिभाषित करने की आवश्यकता है। इस स्तर पर ध्यान इस बात पर भी होना चाहिए कि वास्तव में समस्या क्या है। इस प्रकार स्थिति का निदान किया जाता है और ध्यान सिर्फ लक्षणों पर नहीं होता है। व्यक्ति इस प्रक्रिया के लिए कुछ समय समर्पित कर सकता है और यहाँ तक कि समस्या के विषय में एक विवरण नीचे लिखा जा सकता है। व्यक्ति ने अपने आप से कुछ प्रश्न भी पूछ सकता है, जैसे, वास्तव में क्या समस्या है, यह कब और कहाँ होती है। क्या किसी भी स्थिति या व्यक्ति (हालांकि दोष देने से बचने की आवश्यकता है) की पहचान की जा सकती है जो कि समस्या से जुड़ा हो सकता है, समस्या का अनुभव करने के परिणामस्वरूप उसकी सोच का तरीका, भावनाएँ और संवेदनाएँ क्या हैं। यह कदम व्यक्ति को समस्या के विषय में अधिक से अधिक जागरूक बनाने में सहायता करता है।

**चरण 2 – विचारों और समाधानों के लिए विचार-मंथन:** यह समस्या-समाधान प्रक्रिया का दूसरा चरण है, जहाँ, एक बार समस्या को परिभाषित करने और इस प्रकार स्पष्ट होने के बाद, व्यक्ति अब समस्या के संभावित समाधानों की पहचान कर सकता है। ऐसा करते समय, जिस तरह से व्यक्ति ने अपनी समस्याओं को प्रभावी ढंग से अतीत में हल किया था, से भी संकेत लिए जा सकते हैं और व्यक्तिगत रूप से जीवन के दूसरे महत्वपूर्ण लोगों से भी सहायता ली जा सकती है।

**चरण 3 – समाधान का चयन करना:** एक बार जब व्यक्ति के पास संभावित समाधान होते हैं, तो वह समस्या का समाधान करने के लिए उपयुक्त समाधान का चयन कर सकता है। ऐसा करते समय व्यक्ति को समाधान को वास्तविक रूप से देखना चाहिए और यह भी सोचना चाहिए कि यदि विशेष समाधान का उपयोग किया जाता है तो कौन-सी भावनाएँ और संवेदनाएँ उत्पन्न होंगी। इसके अलावा, सकारात्मक और नकारात्मक दोनों संभावित परिणामों पर भी ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है। समाधान को लागू करने में व्यक्तिगत संसाधन पर ध्यान केंद्रित करना तथा समाधान लागू करते समय उठने वाले मुद्दों पर विचार करना महत्वपूर्ण हैं।

**चरण 4 – योजना को लागू करना:** एक बार जब समस्या के साथ-साथ समाधान की पहचान की जाती है, तो समाधान को लागू करने और समस्या को हल करने की दिशा में कार्य किया जाता है।

**चरण 5 – समाधान की प्रभावशीलता पर विचारना:** चरण पाँच में समस्या को हल करने की प्रक्रिया, व्यक्ति को यह चिंतन करने की आवश्यकता है कि उसके द्वारा चयनित समाधान ने सकारात्मक परिणाम दिए हैं या नहीं और समस्या का समाधान किया गया है या नहीं। इसके अलावा, यदि समाधान के कार्यान्वयन में किसी भी प्रकार की खामी या कमियाँ पाई गई, तो उस पर भी ध्यान केंद्रित किया जा सकता है।

चूँकि समस्या को हल करने की अवधारणा और समस्या को हल करने के चरण स्पष्ट हैं, इसलिए नीचे दी गई समस्या के समाधान की रणनीतियों के विषय में चर्चा करते हैं:

- **प्रयत्न और त्रुटि:** समस्याओं से निपटने का एक तरीका प्रयत्न और त्रुटि है। यहाँ व्यक्ति तब तक विभिन्न समाधानों की कोशिश करता रहेगा जब तक कि वह समस्या को हल करने में सक्षम नहीं हो जाता। यह रणनीति समय लेने वाली हो सकती है।
- **स्वतः शोध प्रणाली / ह्युरिस्टिक्स:** स्वतः शोध प्रणाली को अंगूठे के नियमों के रूप में समझाया जा सकता है जिनका उपयोग आसान और तेज़ समाधान प्राप्त करने के लिए किया जाता है। यद्यपि समस्या के लिए प्राप्त समाधान सबसे पर्याप्त या उपयुक्त नहीं हो सकता है। एक तरह से स्वतः शोध प्रणाली को संक्षिप्त मानसिक मार्ग के रूप में भी संदर्भित किया जा सकता है जो समय के साथ-साथ ध्यान के निवेश को भी कम करता है।
- **कलन विधि / एल्गोरिथम:** यह मुख्य रूप से समस्या को हल करने के लिए एक चरणबद्ध तरीका है। इस रणनीति का उपयोग चयनित समाधान के पर्याप्त और उचित होने के अवसरों को बढ़ाएगा। हालांकि, यह रणनीति समय लेने वाली हो सकती है और इसमें कई चरण सम्मिलित हो सकते हैं।
- **अंतर्दृष्टि:** समस्या को हल करने की प्रक्रिया के दौरान, व्यक्तियों को एक अंतर्दृष्टि हो सकती है, जहाँ समाधान अचानक मिल सकता है।

इस प्रकार, समस्या समाधान को भी तनाव से निपटने के लिए प्रभावी ढंग से उपयोग किया जा सकता है।

इस पाठ्यक्रम के दूसरे खंड में, हमने विभिन्न तनाव प्रबंधन तकनीकों पर चर्चा की गई है। आपके द्वारा अनुभव किए गए तनाव की प्रकृति के आधार पर, आप तय कर सकते हैं कि कौन-सी तकनीकें आपको तनाव से प्रभावी ढंग से निपटने में सहायता करती हैं। तनाव से निपटने के लिए व्यक्ति को अल्पकालिक और दीर्घकालिक दोनों तकनीकों का उपयोग करना होगा।

चर्चा की गई विभिन्न तकनीकों के अलावा, पर्याप्त सामाजिक सहायता लेना और आवश्यकता पड़ने पर सहायता माँगना भी महत्वपूर्ण है। इसके अलावा, स्वस्थ जीवनशैली को बनाए रखना भी महत्वपूर्ण है जिसमें स्वस्थ भोजन की आदतें, नियमित व्यायाम और आहार सम्मिलित हैं। इसके अलावा, अस्वस्थ सामना करना (कोपिंग) शैली और अस्वास्थ्यकर जीवनशैली से बचना चाहिए। ये तनाव को रोकने और प्रबंधित करने में सहायता कर सकते हैं। अपने शौक और रुचि का अनुसरण करना और स्वयं के लिए एक व्यस्त दिनचर्या से नियमित ब्रेक लेना भी महत्वपूर्ण है।

उत्तरदायी मनुष्यों के रूप में, दूसरों द्वारा अनुभव किए गए तनाव के प्रति संवेदनशील होना और आवश्यकता पड़ने पर दूसरों को सुनना और सहायता करना भी महत्वपूर्ण है।

- 1) समस्या समाधान की प्रक्रिया में चरणों की सूची बनाइए।

.....

.....

.....

.....

.....

## 8.4 सारांश

संक्षेप में प्रस्तुत करने के लिए, वर्तमान इकाई में हमने दो और तनाव प्रबंधन तकनीकों के विषय में चर्चा की, अर्थात् अंतर्वैयक्तिक कौशल और समस्या समाधान। तनाव के प्रभाव के विषय में हमने चर्चा की कि तनाव का रिश्तों पर क्या प्रभाव पड़ सकता है। इस खंड में हमने चर्चा की कि अंतर्वैयक्तिक कौशल को बढ़ाने से हमें तनाव का प्रबंधन करने में सहायता मिल सकती है। प्रभावी अंतर्वैयक्तिक कौशल होने से अन्य व्यक्तियों के साथ सकारात्मक संबंध विकसित करने में सहायता मिलेगी और इससे संघर्ष कम हो सकता है और सकारात्मक संचार और अंतःक्रिया हो सकती है। और इसके परिणामस्वरूप तनाव कम हो सकता है।

पहली बात यह है कि हमें यहाँ समझने की आवश्यकता है कि अंतर्वैयक्तिक कौशल क्या हैं। सरल शब्दों में अंतर्वैयक्तिक कौशल को उन व्यवहारों और गुणों के रूप में वर्णित किया जा सकता है, जिन्हें व्यक्ति दूसरों के साथ अंतःक्रिया करते समय प्रदर्शित करते हैं। प्रभावी संचार, आत्म-जागरूकता, संवेगिक बुद्धि और द्वंद्व समाधान सहित विभिन्न कौशल जो हमें तनाव से निपटने में सहायता कर सकते हैं, पर चर्चा की गई। संचार को एक ऐसी प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया जा सकता है जो प्रकृति में निरंतर होती है और इसमें सरल शब्दों में, सूचना देना और लेना सम्मिलित है। संचार प्रक्रिया में आवश्यक रूप से दो पक्ष होते हैं जो सूचना देने के साथ-साथ सुनने की भी क्षमता रखते हैं। प्रभावी संचार के कुछ प्रासंगिक पहलुओं में सक्रिय श्रवण, प्रतिक्रिया के लिए ग्रहणशील होना, अशाब्दिक व्यवहार पर ध्यान देना, संचार अवरोधों और व्यक्तिगत स्थान का प्रबंधन करना सम्मिलित है। वर्तमान इकाई में भी इन पर विस्तार से चर्चा की गई है। दूसरा कौशल आत्म-जागरूकता था। इससे पहले कि हम बाहर देखें, हमें अपने भीतर देखने और अपनी क्षमताओं और कमजोरियों के विषय में जागरूक होने की आवश्यकता है। सरल शब्दों में इसे स्वयं की संवेगों, विचारों और अपने व्यवहारों के विषय में जागरूकता की सीमा के रूप में वर्णित किया जा सकता है। इस संदर्भ में एक आकृति की सहायता से जोहरी खिड़की पर भी चर्चा की गई। अगला कौशल जिस पर चर्चा की गई वह संवेगिक बुद्धि थी। संवेगिक बुद्धि को अंतर्वैयक्तिक कौशल का एक पहलू भी कहा जा सकता है जो तनाव से निपटने में सहायता कर सकता है। संवेगिक बुद्धि को एक प्रक्रिया के रूप में समझाया जा सकता है जिसमें स्वयं की संवेगों के साथ-साथ दूसरों की संवेगों को पहचानना, उपयोग करना, समझना और उसका प्रबंधन करना सम्मिलित है। गोलेमैन ने संवेगिक बुद्धि के पाँच मुख्य घटक बताए, आत्म-जागरूकता, आत्म-नियमन, आत्म-प्रेरणा, तदानुभूति और सामाजिक कौशल। अंतर्वैयक्तिक कौशल के तहत अंतिम कौशल द्वंद्व समाधान था। अंतर्वैयक्तिक टकराव प्रमुख रूप से अंतर्वैयक्तिक संबंधों को बाधित कर सकते हैं। इस प्रकार, जब हम अंतर्वैयक्तिक कौशल के विषय में चर्चा करते हैं तो अंतर्वैयक्तिक समाधान प्रासंगिक है। साधारण शब्दों में द्वंद्व को दो या अधिक दलों के बीच किसी प्रकार की असंगति के रूप

में समझाया जा सकता है। द्वंद्व का समाधान उन विधियों को दर्शाता है जिनमें द्वंद्व से निपटा या हल किया जा सकता है। द्वंद्व समाधान की कुछ रणनीतियों में बचना, प्रतिस्पर्धा करना, समायोजित करना, सहयोग करना और समझौता करना सम्मिलित है। इस इकाई में तनाव प्रबंधन की एक और तकनीक पर चर्चा की गई जो समस्या समाधान है। सरल शब्दों में इसे एक ऐसी प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया जा सकता है, जहाँ हम सामने प्रस्तुत समस्या का समाधान चाहते हैं।

इसे एक मानसिक प्रक्रिया के रूप में भी समझाया जा सकता है जिसमें खोज, समस्या का विश्लेषण सम्मिलित है ताकि इसके लिए कोई समाधान किया जा सके। समस्याओं को नियमित और गैर-नियमित समस्याओं और स्पष्ट परिभाषित और अस्पष्ट परिभाषित या खराब परिभाषित समस्याओं में वर्गीकृत किया जा सकता है। समस्या समाधान में चरणों में समस्या की पहचान, विचारों और समाधानों के लिए विचार-मंथन, एक समाधान का चयन करना और कार्य-योजना को लागू करना और समाधान की प्रभावशीलता पर चिंतन करना सम्मिलित है। समस्या समाधान की रणनीतियाँ, अर्थात् प्रयत्न और त्रुटि, ह्युरिस्टिक्स/स्वतः शोध प्रणाली, एल्गोरिथ्म/कलन विधि और अंतर्दृष्टि पर भी संक्षेप में चर्चा की गई है।

## 8.5 संदर्भ

- Bartram, D., & Gardner, D. (2008). *Coping with Stress*. In Practice, 30, 228-231.
- Brackett, M. A., & Salovey, P. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Psicothema* 18 Suplem 1, pages 34-41 retrieved from <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3273> on 27th November, 2019.
- Charlton T. L., & Short, C. (1879) *A Latin Dictionary*, Oxford: Clarendon Press.
- Cherry, K. (2019). Overview of the Problem-Solving Mental Process retrieved from <https://www.verywellmind.com/what-is-problem-solving-2795485> on 30th November, 2019 at 10:00 pm.
- Crisp, R. J., & Turner, R. N. (2010). *Essential Social Psychology*. New Delhi: Sage Publications Asia- Pacific Pte Ltd.
- Conflict Management Techniques, retrieved from <https://www.hrpersonality.com/resources/conflict-management-techniques> on 27th November, 2019 at 11:05 pm.
- Ghosh, M. (2015). *Health Psychology: Concepts in Health and Wellbeing*. New Delhi: Dorling Kindersley (India) Pvt. Ltd.
- Hawton, K., Salkovskis, P., Kirk, J., & Clark, D. (1989). *Cognitive Behaviour Therapy for Psychiatric Problems*. Oxford: Oxford University Press.
- Kerr, M. (2019). What are Interpersonal Skills: Definition, Examples & Importance, retrieved from <https://resumegenius.com/blog/resume-help/interpersonal-skills> on 26th November, 2019 at 2:00 pm.
- Mayer, R. E. (2013). Problem Solving in Psychology, *Cognitive Psychology*, Online Publication Date: Jun 2013. DOI: 10.1093/oxfordhob/9780195376746.013.0048.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence*. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B., & Mayer, J. D. (2000). Current directions in emotional intelligence research. In M. Lewis & J. M. Haviland-Jones (eds.): *Handbook of emotions* (2nd edition, pp. 504-520). New York: Guilford.



Salovey, P., Mayer, J. D., & Caruso, D. (2002). *The Positive Psychology of Emotional Intelligence*. In C.R. Synder & S. López (eds.): *Handbook of Positive Psychology* (pp. 159-171). New York: Oxford.

Sanderson, C. (2013). *Health Psychology*. USA: John Wiley and Sons Inc.

Shrestha, P. (2017). Problem Solving Strategies retrieved from <https://www.psychestudy.com/cognitive/thinking/problem-solving-strategies> on 30th November, 2019 at 11:00 pm.

Schafer, W. (1998). *Stress Management for Wellness*. United States: Thomson Wadsworth.

Stress management, retrieved from <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-management/art-20044502> on 29th November, 2019 at 8:15 pm.

5 Conflict Resolution Strategies We All Use, retrieved from <https://theparticipationcompany.com/2016/06/5-conflict-resolution-strategies/> on 27th November, 2019 at 11:00 pm.

What is Problem Solving?, retrieved from <https://asq.org/quality-resources/problem-solving> on 28th November, 2019 at 11:30 pm.

## 8.6 शब्दावली

**सक्रिय श्रवण:** सक्रिय श्रवण दूसरा व्यक्ति क्या कहना चाहता है पर पूरा ध्यान देकर सुनने को दर्शाता है।

**संचार:** संचार को एक ऐसी प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया जा सकता है जिसकी प्रकृति निरंतरता है और इसमें सरल शब्दों में सूचना देना और लेना सम्मिलित है।

**द्वंद्व:** द्वंद्व को दो या दो से अधिक पक्षों के बीच किसी प्रकार की असंगति के रूप में समझाया जा सकता है। यहाँ पार्टियों दो या अधिक व्यक्ति हो सकती हैं, सहकर्मी, युगल, समूह या राष्ट्र भी हो सकते हैं।

**द्वंद्व का समाधान:** द्वंद्व का समाधान उन विधियों को दर्शाता है, जिनसे संघर्ष को निपटाया या सुलझाया जा सकता है।

**संवेगात्मक बुद्धिमता:** संवेगात्मक बुद्धिमता का वर्णन "स्वयं वह दूसरों की संवेगों और संवेग पर नियंत्रण करने, उनका निवेदन करने और उस सूचना का किसी की सोच व व्यवहार का मार्गदर्शन करने के लिए उपयोग करने की क्षमता" के रूप में किया जा सकता है।

**अंतर्व्यक्तिक कौशल:** अंतर्व्यक्तिक कौशल को उन व्यवहारों और गुणों के रूप में वर्णित किया जा सकता है, जिन्हें व्यक्ति तब प्रदर्शित करते हैं जब वे दूसरे के साथ अंतःक्रिया कर रहे होते हैं।

**अशाब्दिक व्यवहार:** अशाब्दिक व्यवहार में संवेगों, संवेदनाओं, विचारों आदि की चेहरे की अभिव्यक्तियों, इशारों या शारीरिक गतिविधियों के माध्यम से अभिव्यक्ति सम्मिलित है।

**व्यक्तिगत क्षेत्र (पर्सनल स्पेस):** इसे किसी व्यक्ति के इर्द-गिर्द एक काल्पनिक बुलबुले की संज्ञा दी जा सकती है, जो उस दूरी को दर्शाता है जिससे व्यक्ति दूसरों के साथ अंतःक्रिया करते समय सहज अनुभव करता है।

**समस्या समाधान:** समस्या समाधान एक मानसिक प्रक्रिया है जिसमें अन्वेषण, समस्या का विश्लेषण सम्मिलित है, ताकि इसके लिए समाधान प्राप्त किया जा सके।

**आत्म जागरूकता:** आत्म-जागरूकता को स्वयं की संवेगों, विचारों और व्यवहारों के विषय में जागरूकता की सीमा के रूप में वर्णित किया जा सकता है ।

## 8.7 अपनी प्रगति की जाँच कीजिए के उत्तर

### अपनी प्रगति की जाँच कीजिए-I

1) संचार क्या है?

संचार को एक ऐसी प्रक्रिया के रूप में वर्णित किया जा सकता है जो प्रकृति में निरंतर है और इसमें सरल शब्दों में सूचना देना और लेना सम्मिलित है।

2) संचार के लिए सांस्कृतिक बाधाओं को सूचीबद्ध कीजिए।

संचार के लिए सांस्कृतिक बाधाएँ हैं:

- भाषा
- उम्र, लिंग आदि जैसे जनसांख्यिकीय कारक।
- रूढ़िवाद
- पूर्वाग्रह

3) व्यक्तिगत क्षेत्र या बुलबुले की तीन दीवारें बताएँ?

व्यक्तिगत क्षेत्र या बुलबुले की तीन दीवारें हैं, आंतरिक दीवार, मध्य दीवार और बाहरी दीवार।

4) आत्म-जागरूकता क्या है?

आत्म जागरूकता को स्वयं की संवेगों, विचारों और व्यवहारों के विषय में जागरूकता की सीमा के रूप में वर्णित किया जा सकता है।

5) संवेगात्मक बुद्धि के पाँच घटकों की सूची बनाएँ।

संवेगात्मक बुद्धि के पाँच घटक हैं:

- आत्म-जागरूकता
- स्व नियमन
- स्व प्रेरणा
- सहानुभूति
- सामाजिक कौशल

6) दंष्ट समाधान रणनीतियों की सूची बनाएँ।

7) दंष्ट समाधान रणनीति हैं:

- बचना
- प्रतिस्पर्धा करना
- समायोजन करना
- सहयोग करना
- समझौता करना

1) समस्या समाधान की प्रक्रिया में चरणों की सूची बनाएँ।

**चरण 1** समस्या की पहचान

**चरण 2** विचारों और समाधान के लिए मंथन

**चरण 3** एक समाधान का चयन

**चरण 4** योजना को लागू करना

**चरण 5** समाधान की प्रभावशीलता पर विचार करना

---

## 8.8 इकाई अंत प्रश्न

---

- 1) अंतर्वैयक्तिक कौशल के एक घटक के रूप में विस्तार से चर्चा कीजिए
- 2) व्यक्तिगत बुलबुला समझाएँ।
- 3) जोहरी खिड़की पर ध्यान देते हुए आत्म-जागरूकता पर चर्चा कीजिए।
- 4) संवेगात्मक बुद्धि को परिभाषित कीजिए और इसके पाँच घटकों पर चर्चा कीजिए।
- 5) द्वंद्व समाधान रणनीतियों का वर्णन कीजिए।
- 6) समस्या समाधान के चरणों और रणनीतियों पर ध्यान केंद्रित करते हुए समस्या समाधान के विषय में बताएँ।

ignou  
THE PEOPLE'S  
UNIVERSITY

- Agarwal, R. (2001). *Stress in Life and at Work*. New Delhi: Sage Publications.
- Cartwright, S and Cooper, C. L. (1997). *Managing Workplace Stress*. New Delhi: SAGE.
- Davidson, J. (2004). *Stress Management*. Petaling Jaya, Malaysia: Advantage Quest.
- Edworthy, A. (2000). *Managing Stress*. Philadelphia. Open University Press.
- Gregson, S. (2000). *Stress Management*. Mankato, MN: Capstone Press.
- Hancock, P. A., & Desmond, P. A. (2008). *Stress, Workload and fatigue*. Boca Raton, Fla: CRC Press.
- Hariharan, M., & Rath, R. (2008). *Coping with Life Stress*. New Delhi: Sage Publication.
- Johnson, S. L., Hayes, A. M., Field, T., Schneiderman, N. & McCabe, P. M. (2000). *Stress, Coping, and Depression*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Van Nostrand.
- Linden, W. (2005). *Stress Management*. Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications.
- Sarafino, E. (2004). *Behavior Modification*. Long Grove, IL: Waveland Press.
- Sarafino, E. (2019). *Health psychology*. [S. I.] John Wiley.
- Snyder, C. R. (2001). *Coping with Stress*. Oxford: Oxford University Press.
- Pestonjee, D. (1999). *Stress and Coping*. New Delhi: Sage Publications.
- Pettinger, R. (2002). *Stress Management*. Oxford, U.K.: Capstone Pub.
- Wainwright, D. & Calnan, M. (2009). *Work Stress*. Maidenhead: Open University Press.