
इकाई 2 सांवेगिक बुद्धि: संप्रत्यय, ऐतिहासिक विकास तथा घटक*

संरचना

- 2.1 परिचय
- 2.2 उद्देश्य
- 2.3 सांवेगिक बुद्धि (EI) का संप्रत्यय
 - 2.3.1 सांवेगिक बुद्धि की परिभाषा
 - 2.3.2 सांवेगिक बुद्धि में 'क्या है' और 'क्या नहीं है'
- 2.4 सांवेगिक बुद्धि का ऐतिहासिक विकास
- 2.5 सांवेगिक बुद्धि के घटक
- 2.6 बुद्धि और सांवेगिक बुद्धि: IQ और EQ के बीच संबंध
- 2.7 सांवेगिक बुद्धि के लाभ
- 2.8 सारांश
- 2.9 प्रमुख शब्द
- 2.10 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर
- 2.11 इकाई के अंत में प्रश्न
- 2.12 इकाई के अंत में प्रश्नों के उत्तर
- 2.13 संदर्भ
- 2.14 पाठ्य सुझाव

2.1 परिचय

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

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

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

2.2 उद्देश्य

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

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

2.3 सांवेगिक बुद्धि (EI) का संप्रत्यय

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) संवेग जानकारीयां हैं और हमारी दुनिया के बारे में उपयोगी आधार सामग्री प्रस्तुत करते हैं।
- 2) निर्णयोंके प्रभावी और इच्छित परिणामों के अनुकूल होने के लिए इनमें संवेग समाहित होने चाहिए।

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

- 3) हम संवेगों को अनदेखा करने का प्रयास कर सकते हैं परंतु यह कारगर नहीं होता, विशेषतया लंबे समय तक। संवेगों को दबाने या छिपाने में मूल्यवान मानसिक ऊर्जा व्यय होती है जिसे किसी महत्वपूर्ण कार्य हेतु निर्देशित किया जा सकता था और लंबे समय तक ऐसा करना अत्यधिक तनावपूर्ण होता है।
- 4) हम संवेगों को छिपाने का प्रयास कर सकते हैं परंतु यह उतना कारगर नहीं होता जितना हम सोचते हैं। ज्यादातर लोग सांवेगिक अभिव्यक्तियों में महीन, क्षणिक परिवर्तनों को पढ़ने और उनकी सही ढंग से व्याख्या करने में सक्षम होते हैं, जैसे मुस्कुराते समय आंखों की मांसपेशियों में संचलन के अभाव पर ध्यान देकर कृत्रिम मुस्कान की पहचान करना।

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

2.3.1 सांवेगिक बुद्धि की परिभाषा

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

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

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

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

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

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

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

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

सांवेगिक बुद्धि 'क्या है':

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

सांवेगिक बुद्धि 'क्या नहीं है':

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

**सांवेगिक बुद्धि (EI)
का परिचय**

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

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

स्व आकलन प्रश्न 1

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

- i) व्यक्ति सामान्यता क्रोध और दुर्श्चिता जैसी नकारात्मक भावनाओं को उत्पादकता पर कोई नकारात्मक प्रभाव डाले बिना दबाने में सफल हो जाते हैं।
- ii) यदि संवेग शामिल नहीं हों तो निर्णय प्रक्रिया ज्यादा प्रभावी हो सकती है।
- iii) सांवेगिक बुद्धि का अर्थ है भावनाओं से रहित होना और विशुद्ध रूप से तर्कसंगत और तार्किक तरीके से सोचने में सक्षम होना।
- iv) व्यक्तित्व और बुद्धि लचीले होते हैं और समय के साथ बदल सकते हैं।

2) सांवेगिक बुद्धि को परिभाषित करें।

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

3) सांवेगिक बुद्धि को कैसे मापा जाता है?

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

2.4 सांवेगिक बुद्धि का ऐतिहासिक विकास

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

गार्डनर (Gardner) का व्यक्तिगत बुद्धि - अंतर्व्यक्तिक (intrapersonal) तथा पारस्परिक (interpersonal) विवरण सीधे भावनाओं पर केंद्रित है:

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

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

2.5 सांवेगिक बुद्धि के घटक

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

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

हम इनमें से प्रत्येक घटक की व्याख्या करते हैं।

- 1) संवेग महसूस करना (Perceiving emotions):** यह स्वयं में और अन्य लोगों में संवेगों पर गौर (register) करने और पहचानने (recognise) की मूलभूत क्षमता है। उच्च सांवेगिक बुद्धि वाले व्यक्ति जब कोई विशेष संवेग का अनुभव करते हैं तो वे उसे पहचानने में सक्षम होते हैं और इस भावना को विशिष्ट नाम देने के लिए अपने शब्द ज्ञान का उपयोग करने में सक्षम होते हैं। उदाहरण के लिए, यदि कोई व्यक्ति "कार्य करने से पहले घबराहट (butterflies in the stomach)" संबंधी उत्तेजना अनुभव करे और यह जानता हो कि वह घबराहट या चिंता महसूस कर रहा है। वे अन्य लोगों के संवेगों के प्रति भी संवेदनशील होते हैं और किसी व्यक्ति के चेहरे के भावों और हावभाव को पढ़कर यह देखने में सक्षम होते हैं कि कोई व्यक्ति कब क्रोधित, उदास, प्रसन्न या अन्य संवेगों की श्रेणी से गुज़र रहा है। यह एक मूलभूत कौशल है क्योंकि इसके बिना संवेग के अनुभव को पहचानने बिना, इसे समझना या इसे किसी तरह का बदलाव करना बहुत मुश्किल है।
- 2) संवेगों को समझना (Understanding emotions) :** यह घटक विविध संवेगों द्वारा प्रदान की जाने वाली विशिष्ट जानकारी का उपयोग करने और यह जानना कि इनसे उनका व्यवहार किस तरह प्रभावित हो सकता है, के लिए संदर्भित है। जैसे कि पहले चर्चा की जा चुकी है, प्रत्येक संवेग व्यक्तियों को उनके परिवेश के बारे में अलग-अलग विवरण संप्रेषित करता है और एक विशेष दिशा में कार्रवाई के लिए सक्रिय करता है। सांवेगिक रूप से बुद्धिमान लोग इस जानकारी को 'पढ़ने' और इसका उपयोग उनके व्यवहार को निर्देशित करने के लिए सक्षम होते हैं। उदाहरण के लिए, यह समझना कि अपने मित्र पर क्रोध करना उनके द्वारा गलत व्यवहार किए जाने की भावना होने का परिणाम हो सकता है। दूसरों में संवेगों को समझना भी ऐसा ही है— जैसे यह देखना कि यदि आपके किसी भाई या बहन ने अपना सिर नीचे लटका रखा है और दूसरों के साथ कम बातचीत कर रहा है तो यह इसका संकेत हो सकता है कि वह किसी बात से परेशान या दुखी है।

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

निम्नलिखित विवरणों से संवेगों का उपयोग करने की क्षमता स्पष्ट हो पाएगी:

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

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

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

स्व आकलन प्रश्न 2:

- 1) सांवेगिक बुद्धि के चार घटकों की सूची बनाएं।

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

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

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

2.6 बुद्धि और सांवेगिक बुद्धि: IQ और EQ के बीच संबंध

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

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

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

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

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

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

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

2.7 सांवेगिक बुद्धि के लाभ

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

- 1) यह व्यक्तियों के लिए न केवल चिंतन क्षमताओं का दोहन संभव बनाती है, बल्कि उन सूचनाओं और ताकतों का भी इस्तेमाल करती है जो संवेगों से प्राप्त होती हैं।
- 2) यह पारंपरिक धारणाओं जो कि कुछेक संदर्भों से संवेगों को त्यागने और अस्वस्थ दमन को प्रोत्साहित करती हैं, के विपरीत संवेगों के प्रति यथार्थवादी और व्यावहारिक दृष्टिकोण अपनाती है।
- 3) सतही जानकारी से परे, स्वयं और दूसरों की समझ को सुगम बनाती है।
- 4) सहानुभूति को प्रोत्साहित और सक्षम करती है ताकि पारस्परिक संवादों की गुणवत्ता में सुधार हो।
- 5) केवल संज्ञानात्मक बुद्धि और तकनीकी कौशल से परे जाकर प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्रदान करती है ताकि व्यक्ति विविध बुद्धियों का उपयोग करते हुए उत्कृष्टता और सफलता प्राप्त कर सके।
- 6) ऐसे संवेगों जिन्हें संबंधित व्यक्ति किसी विशेष स्थिति में अधिकाधिक अनुभूत करना चाहते हों या अवांछनीय मानकर उनसे पीछा छुड़ाना चाहते हों, के बारे में अधिक साधन और नियंत्रण की अनुमति देती है।

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

2.8 सारांश

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

2.9 प्रमुख शब्द

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

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

2.10 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर

स्व आकलन प्रश्न 1

- 1) (i) गलत, (ii) गलत, (iii) गलत, (iv) गलत
- 2) सांवेगिक बुद्धि स्वयं को प्रेरित करने के लिए, और संवेगों को स्वयं में और हमारे संबंधों में अच्छी तरह से प्रबंधित करने के लिए हमारी स्वयं अपने तथा अन्यो के संवेगों को पहचानने की क्षमता है (गोलमैन Goleman, 1998)।
- 3) सांवेगिक बुद्धि को सांवेगिक लब्धि (EQ) के माध्यम से मात्रात्मक रूप में मापा जाता है।

स्व आकलन प्रश्न 2

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

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

3.) संवेगों का उपयोग करना

2.11 इकाई के अंत में प्रश्न

- 1) क्या संवेगों को पहचानने और उन्हें नियंत्रित करने की क्षमता को बुद्धि कहा जा सकता है? हां या नहीं बताते हुए कारण स्पष्ट कीजिए।
- 2) सांवेगिक बुद्धि को महत्वपूर्ण क्यों माना जाता है?
- 3) स्वयं अपने और दूसरों के संवेगों को समझने की क्षमता क्यों महत्वपूर्ण है?

2.12 इकाई के अंत में प्रश्नों के उत्तर

- 1) संवेगों को पहचानने और नियंत्रित करने की क्षमता को एक प्रकार की बुद्धि माना जा सकता है क्योंकि यह सांवेगिक जानकारी को समझने और इससे तर्क-वितर्क करने के लिए चिंतन क्षमताओं का उपयोग संभव बनाती है। इसके अलावा, बदलती परिवेश संबंधी आवश्यकताओं के अनुकूल होने की क्षमता संज्ञानात्मक बुद्धि की कसौटी है। सांवेगिक बुद्धि सिर्फ इस प्रक्रिया को ही सक्षम नहीं बनाती है, बल्कि व्यक्ति की जरूरतों के अनुरूप पर्यावरण के पहलुओं को बदलने में मदद करने का अतिरिक्त लाभ भी प्रदान करती है।
- 2) सांवेगिक बुद्धि को इसलिए महत्वपूर्ण माना जाता है क्योंकि इसमें व्यक्तियों और समूहों के लिए अत्यधिक प्रभाव सृजन करने की क्षमता होती है। यह कार्यस्थल पर बेहतर प्रदर्शन से जुड़ी है विशेष रूप से सामाजिक संदर्भों और संज्ञानात्मक बुद्धि से जोड़े जाने पर। किसी व्यक्ति की अपने संवेगों को पहचानने और प्रबंधित करने की क्षमता उन्हें स्वयं को समझने में सक्षम बनाने के साथ-साथ उन्हें बाहरी दुनिया के लिए एक विशिष्ट तरीके से प्रस्तुत करती है। सामाजिक जागरूकता के लिए औसत से अधिक क्षमता व्यक्तियों को दूसरों से जुड़ने और संबंध स्थापित करने में मदद कर सकती हैं ताकि पारस्परिक संबंध व्यक्तिगत पूर्णता का स्रोत बन सकें और बेहतर टीम वर्क के लिए भी इनका लाभ उठाया जा सके।
- 3) स्वयं और दूसरों को समझने की क्षमता अन्य सभी सांवेगिक बुद्धि ताकतों के लिए मूलभूत है। संवेगों के अनुभव को पहचानना और उन्हें पहचान संबंधी लेबल असाइन करने में सक्षम होने से मानवीय अनुभव की स्पष्टता आती है। एक व्यक्ति क्या संवेग अनुभूत कर रहा है, इसे जाने बिना यह लगभग असंभव होगा कि इसे प्रबंधित करने में कौन सी रणनीतियां सहायक होंगी। उदाहरण के लिए, दुश्चिंता और उदासी का सामना करने और प्रतिक्रिया देने की रणनीतियां अलग-अलग हैं। दुश्चिंता सामान्यता विश्राम और शांत करने संबंधी रणनीतियों के प्रति अनुक्रिया करता है जबकि गहन उदासी में गतिविधियों में शामिल होने और अन्य लोगों से मेलजोल से मदद मिलती है। यदि कोई व्यक्ति यह समझने में असमर्थ हो कि वे दुखी महसूस कर रहा है या अधीर, तो वह अनुभव किए जाने वाले संवेग की अनुक्रिया उपयुक्त भावना विनियमन रणनीति के साथ करने में सक्षम नहीं होगा। इसी तरह, दृश्य और श्रवण कौशलों का उपयोग करते हुए,

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

2.13 संदर्भ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- (Eds.), *Linking Emotional Intelligence and Performance at Work* (pp. 97-124). Mahwah, N.J.:LawrenceErlbaum Associates, 2006.
- Glossop, R. & Mitchell, A. (2005). *Heart Smarts*. The Vanier Institute of the Family, Ottawa, Ontario.
- Godse, A.S., & Thingujam, N.S. Perceived emotional intelligence and conflict resolution styles among information technology professionals: Testing the mediating role of personality. *Singapore Management Review*, 32(1), 69-83. 2010.
- Goleman, Daniel (1995). *Emotional Intelligence, Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York, NY: Bantam.
- Kidwell B., Hardesty D. M., Murtha B. R., Sheng S. (2011). Emotional intelligence in marketing exchanges. *J. Market.* 75, 78–95.
- Levenson, R.W. (1994). Human emotion: A functional view. In: Ekman P, Davidson RJ, editors. *The nature of emotion: Fundamental questions*. New York: Oxford.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 60, 197–215.
- Pfeiffer, S. (2001). Emotional Intelligence: Popular but Elusive Construct. *Roeper Review*, 23(3), p. 138-42.
- Reinhard, M.A & Schwarz, N. (2012). The influence of affective states on the process of lie detection. *J ExpPsychol Appl.*, 18(4): 377-89.
- Roberts, R.D., Zeidner, M., & Matthews, G. (2001). Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions. *Emotion*, 1, 196- 231.
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9, 185- 211.
- Stein, S. J., & Book, H. E. (2006). *The EQ edge – the emotional intelligence and your success* (2nd ed.), Canada: Jossey-Bass (A Wiley Imprint), John Wiley.
- Sternberg, R.J. (1997). The Concept of Intelligence and its Role in Lifelong Learning and Success,” *American Psychologist*, Vol. 52, p. 1030-1037.
- Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper’s Magazine*, 140, 227- 235.
- Wechsler, D. (1958). *The measurement and appraisal of adult intelligence*. Williams & Wilkins, Baltimore.

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

2.14 पाठ्य सुझाव

- Emmerling, R.J. and Goleman, D. 2003. Emotional intelligence : issues and common misunderstandings. [Online.] Available WWW: www.eiconsortium.org/research/ei_issues_and_common_misunderstandings.htm
- Goleman, Daniel (1995). *Emotional Intelligence, Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York, NY: Bantam.
- Mangal S.K & Mangal S. (2015). *Emotional Intelligence: Managing emotions to win in life*. Delhi: PHI Learning.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 60, 197–215.