

---

## इकाई 6 सांवेगिक सक्षमता बेहतर बनाने के लिए रणनीतियां\*

---

### संरचना

- 6.1 परिचय
- 6.2 उद्देश्य
- 6.3 सांवेगिक सक्षमता का अर्थ और महत्व
  - 6.3.1 क्या EI सीखी जा सकती है
- 6.4 सांवेगिक सक्षमता बेहतर बनाने के लिए रणनीतियां
  - 6.4.1 अंतःव्यक्तिक पहलू (Intrapersonal Aspect) से संबंधित रणनीतियां
  - 6.4.2 अंतर्व्यक्तिक पारस्परिक संबंध पहलू (Interpersonal Aspect) से संबंधित रणनीतियां
- 6.5 सारांश
- 6.6 प्रमुख शब्द
- 6.7 स्व आकलन प्रश्नों के उत्तर
- 6.8 इकाई के अंत में प्रश्न
- 6.9 संदर्भ
- 6.10 पाठ्य सुझाव

---

### 6.1 परिचय

---

हमारे संवेग हमारे जीवन में सफलता और प्रसन्नता की कुंजी हैं। जिन संवेगों का हम अनुभव करते हैं वे हमारे स्वयं के स्वास्थ्य, अन्यो के साथ संबंधों, कार्य निष्पादन, उपलब्धि और जीवन के संतोष को प्रभावित करते हैं। परंतु क्या हम वास्तव में अपने संवेगों के प्रभाव के स्वरूप और परिमाण से अवगत हैं? संवेग स्थिति को बना या बिगाड़ सकते हैं। वे वस्तुतः ऊर्जा के ऐसे स्रोत हैं जिसका प्रभावी उपयोग हमें सफलता और प्रसन्नता के मार्ग पर ले जाएगा। जैसा कि हमने पिछली इकाइयों में जाना है कि संवेगों को जब हमारे मस्तिष्क के तर्कसंगत सोच वाले भाग के साथ संयोजित किया जाता है तो इसके परिणाम आश्चर्यजनक होते हैं। केवल चिंतन या केवल संवेगों से निर्देशित होने के बजाय, आवश्यकता इस बात की है कि हमारे जीवन के विभिन्न पहलुओं में प्रभावी होने के लिए मस्तिष्क और हृदय को एक साथ रखा जाए। मस्तिष्क हमारी बुद्धि का प्रतिनिधित्व करता है जबकि हृदय हमारे संवेगों का प्रतिनिधित्व करता है। इस तरह सांवेगिक बुद्धि का अर्थ अपने संवेगों का ज्ञान रखना और स्वयं एवं अन्यो पर इनके प्रभाव की जानकारी रखना है।

जैसा कि गोलमैन (Goleman) ने कहा है, "हमारे संवेगों का अपना दिमाग होता है जो कि हमारे विवेचनात्मक (rational) दिमाग से अलग स्वतंत्र विचारों को धारण कर सकता है।" इसलिए यह आवश्यक है कि दोनों को एकीकृत किया जाए ताकि व्यक्ति संवेगों को प्रभावी तरीके से प्रबंधित कर सके और उचित निर्णय लेने, समस्याओं के समाधान, द्वंद्व को कम करने, तनाव से निपटने, चुनौतियों का समुचित रूप से सामना करने एवं अपने मानसिक स्वास्थ्य को बेहतर करने में सक्षम हो सके।

## 6.2 उद्देश्य

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

- सांवेगिक बुद्धि के महत्व को समझना;
- सांवेगिक सक्षमता का अर्थ और महत्व को समझना; और
- सांवेगिक सक्षमता को बेहतर बनाने के लिए रणनीतियों को जानना।

## 6.3 सांवेगिक सक्षमता का अर्थ और महत्व

समाज द्वारा सदैव शैक्षणिक बुद्धि पर बल दिया गया है। बच्चे विभिन्न विषय सीखते हैं और इससे उनकी संज्ञानात्मक क्षमताओं का विकास सुगम होता है। हालांकि, परीक्षाओं में अधिकाधिक अंक/ग्रेड अर्जित करने पर अत्यधिक बल के चलते भावात्मक पहलुओं के विकास की उपेक्षा की गई है। जैसा कि हम जानते हैं बच्चों के समग्र विकास और उनके प्रभावी कामकाज के लिए संज्ञानात्मक, शारीरिक और साथ ही साथ भावात्मक और सामाजिक पहलुओं को समाहित करते हुए सर्वांगीण विकास की आवश्यकता है। आपने ऐसे उदाहरण देखे होंगे जहां शानदार शैक्षणिक प्रदर्शन के बावजूद लोग जीवन में सफल और प्रसन्न नहीं हैं। अथवा लोगों ने आर्थिक सफलता तो अर्जित की है, परंतु उनके संबंध निस्सार और जीवन तनाव पूर्ण हैं।

*निशा बेहद मेधावी लड़की रही है और कक्षा में सदैव प्रथम हासिल करते हुए पढ़ाई में वह बेहद अच्छी थी। वह कराटे की भी निपुण खिलाड़ी थी और स्कूल स्तर पर विविध प्रतियोगिताओं में उसने जीत हासिल की थी। स्कूल में पढ़ाई पूरी होने पर उसने अपने शहर से दूर एक प्रतिष्ठित कालेज में प्रवेश लिया। इसलिए उसे एक अन्य लड़की कीर्ति के साथ कमरा साझा करते हुए वहां छात्रावास में रहना पड़ा। पढ़ाई में मेधावी होने के चलते, निशा के सहपाठी उससे प्रभावित थे और वे उससे मित्रता करना चाहते थे। हालांकि कुछ ही महीनों में छिटपुट चीजों को लेकर निशा की छात्रावास में उसकी रूम मेट कीर्ति से दिक्कतें होने लगीं। कीर्ति की शिकायत थी कि निशा उसकी जरूरतों के प्रति संवेदनशील नहीं थी और उसका रहन सहन स्वच्छंद था। छिटपुट वाद-विवाद से शुरु हुए ये मामले धीरे-धीरे कटुता पूर्ण झगड़ों में परिणत हो गए और यह बात फिर कालेज संचालकों के पास पहुंचा।*

उपरोक्त उदाहरण में हम क्या पाते हैं? यह दर्शाता है कि निशा पढ़ाई अर्थात् शैक्षणिक बुद्धि में हालांकि बहुत मेधावी थी परंतु वह अपनी रूम मेट कीर्ति के साथ अपने संबंधों में सांवेगिक पहलुओं पर ध्यान नहीं दे पाई जिसके परिणामस्वरूप उनके वाद-विवाद हुए। हमें अपने संवेगों को जानने में सक्षम होना चाहिए और अपने आस-पास के अन्य लोगों के संवेगों को भी समझना चाहिए। इसके अलावा हमें अपने संवेगों को प्रभावी तरीके से प्रबंधित करना भी सीखना होगा। इस प्रकार हमें स्वयं व दूसरों के संवेगों को समझने, और संवेगात्मक स्थितियों एवं संबंधों को संभालने के लिए संवेगात्मक सक्षमता की आवश्यकता है।

संवेगात्मक क्षमता को उन क्षमताओं के तौर पर परिभाषित किया गया है जो आत्म-जागरूकता, आत्म-प्रबंधन, सामाजिक जागरूकता और सामाजिक कौशल का निर्माण करते हैं, जो व्यक्ति किसी स्थिति में प्रभावी होने के लिए उचित समझ और तरीके से कई बार प्रदर्शित करता है (बोयाजिस, गोलेमैन और रीहे 1999, पृष्ठ 3)। यह सांवेगिक बुद्धि से इस अर्थ में भिन्न है कि संवेगात्मक सक्षमता, संवेगात्मक जागरूकता और प्रबंधन से संबंधित कौशल की प्रवीणता और प्रदर्शन को अधिक

संदर्भित करता है। सांवेगिक बुद्धि, तदानुभूति और अन्य सांवेगिक संबंधित कौशल के विषय में जानकारी होना एक बात है, पर वास्तव में जब भी किसी स्थिति में आवश्यकता हो इन कौशलों का उपयोग करना दूसरी बात है।

इस प्रकार सांवेगिक बुद्धि शीलगुणों के स्तर पर संवेगात्मक स्थितियों में विशेष तरीके से कार्य करने या व्यवहार करने की प्रवृत्ति या स्वभाव को दर्शाता है। सांवेगिक सक्षमता में न केवल संवेगों से संबंधित व्यक्तियों का ज्ञान बल्कि उनकी क्षमता भी है जो संवेगात्मक स्थितियों को संभालने के लिए लागू किया जाता है। यह कहा जा सकता है कि सांवेगिक सक्षमता संवेगों को पहचानने, व्यक्त करने, समझने, विनियमित करने और उपयोग करने में व्यक्तिगत अंतर को संदर्भित करती है (मेयर और सलोवी 1992, पेड्रिझास और फरनहेम, 2003)।

सारनी (2011) सांवेगिक सक्षमता को संवेगात्मक रूप से सक्षम व्यक्तियों द्वारा सांवेगिक वातावरण में उपयोग किए गए विकसित कौशल के एक सेट के रूप में बताते हैं जबकि सांवेगिक रूप से बुद्धिमान व्यक्ति उन व्यक्तियों के भीतर स्थित आंतरिक शीलगुणों के साथ प्रतिक्रिया करते हैं। उसने (सारनी, 1999) सामाजिक व्यवहार के नियंत्रण के लिए सांवेगिक सक्षमता के घटकों के रूप में आठ निम्नलिखित कौशल का प्रस्ताव दिया है:

- 1) स्वयं के संवेगों से अवगत होना,
- 2) विवेकी होना और दूसरों के संवेगों को समझने वाला,
- 3) संवेगों और अभिव्यक्तियों की शब्दावली का उपयोग,
- 4) परानुभूति भागीदारी के लिए क्षमता होना,
- 5) बाह्य-संवेगात्मक अभिव्यक्ति से आंतरिक व्यक्तिपरक संवेगात्मक अनुभव को अलग करना,
- 6) प्रतिकूल संवेगों और संकटपूर्ण परिस्थितियों के साथ अनुकूल रूप से सामना करना,
- 7) रिश्तों के अंदर संवेगात्मक संप्रेक्षण के विषय में अवगत होना, और
- 8) संवेगात्मक आत्म-सक्षमता के लिए क्षमता रखना।

इस तरह सांवेगिक बुद्धि के चार मुख्य पहलू *आत्म-जागरूकता*, *आत्म-विनियमन*, *तदानुभूति* और *संबंध प्रबंधन* हैं। **इकाई 3** में आपने इन घटकों के बारे में विस्तार से जाना है।

सांवेगिक बुद्धि हमारे व्यक्तिगत के साथ-साथ पेशेवर जीवन को और अधिक प्रभावी बना सकती है। संज्ञानात्मक योग्यताओं के साथ-साथ संवेगों की भाषा समझने में अच्छा होना हमें जीवन में प्रसन्न के साथ-साथ सफल भी बनाएगा। इस तरह सांवेगिक कौशल अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। हम जो कुछ भी करते हैं, चाहे यह अध्ययन हो, किसी लक्ष्य की प्राप्ति के प्रयास हों, किसी से बातचीत हो, किसी क्रियाकलाप को पूरा करना हो, मित्रों के साथ खेलना हो, किसी टीम में काम करना या किसी समूह का नेतृत्व करना हो, हमें इन स्थितियों में प्रभावी बनाने में हमारे संवेग महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। सांवेगिक रूप से बुद्धिमान व्यक्ति निम्नलिखित विशेषताओं को प्रदर्शित करता है:

- संबंधित स्थिति में अपने संवेगों को समझना।

- व्यक्ति मन और शरीर में क्या अनुभव करता है, इससे अवगत होना।
- विशिष्ट संवेग की ओर ले जाने वाले ट्रिगर से अवगत होना।
- अपने संवेगों को समुचित रूप से प्रबंधित और प्रभावी ढंग से व्यक्त करने में सक्षम होना।
- अन्य व्यक्ति के संवेगों के प्रति संवेदनशील होना।
- स्थिति की अपेक्षाओं को समझना।
- वैकल्पिक दृष्टिकोणों से सोचना।
- केवल समस्या पर ध्यान केंद्रित करने के बजाय समाधान—उन्मुख दृष्टिकोण अपनाना।
- लचीलापन और नए विचारों के लिए खुला होना।
- ध्यान से सुनना और अन्यो के शारीरिक हावभाव को समझना।
- प्रभावी संप्रेषण और पारस्परिक संवाद में संलग्न होना।
- स्थिति पर आवेगपूर्ण नहीं बल्कि गंभीरता पूर्वक विचार करने में सक्षम होना।
- समझदारी पूर्ण तौर—तरीकों में संलग्न होना।

इस प्रकार सांवेगिक बुद्धि स्वयं के साथ—साथ अन्यो को भी समझने में मदद करती है— इसमें व्यक्ति द्वारा जीवन में संवेगों को प्रभावी ढंग से जानना, नियंत्रित करना और व्यक्त करना शामिल है। स्वयं को प्रेरित करने और अन्यो के संवेगों को समझने की क्षमता व्यक्ति के कामकाज को सुगम बनाती है और उसे प्रभावी बनाती है। यह हमारी सफलता और प्रसन्नता में सकारात्मक योगदान देती है। विभिन्न शोध अध्ययनों ने सांवेगिक सक्षमता के महत्व को इंगित किया है। पेट्रिड्रास, फ्रेडरिकसन और फरनहैम (2004) ने यह पाया है कि उच्च सांवेगिक सक्षमता (EC) शीलगुण के साथ अधिक शैक्षणिक उपलब्धि का संबंध है। अन्य अध्ययनों ने उच्च सांवेगिक शीलगुणों का संबंध उच्चतर कल्याण और अधिक आत्म—मान (स्कूटे, मलाफ, सिमुनेक, मैकले और हालैडर, 2002), अच्छे सामाजिक और वैवाहिक संबंध (लोपेज, ब्रैकेर, नेजलेक, स्कूट्ज, सेलिन और सलोवी, 2004), और उच्चतम नौकरी, निष्पादन (वान रोय और विश्वेश्वरन, 2004) के साथ पाया है।

### 6.3.1 क्या EI सीखी जा सकती है

हमारी सफलता और कुशल—क्षेम में EI के महत्व को देखते हुए, यह प्रश्न उठना स्वाभाविक है कि क्या हम अपनी सांवेगिक बुद्धि को बढ़ा सकते हैं और परिणामस्वरूप अपनी संवेगात्मक सक्षमता का विकास कर सकते हैं? 'यह ध्यान दिया जाए कि बुद्धि लब्धि (IQ) के विपरीत, EI को जीवन के किसी भी बिंदु पर प्राप्त और बेहतर बनाया जा सकता है (गोलमैन (Goleman), 2014)। इससे हमारे जीवन को सफल और प्रसन्न बनाने के लिए पर्याप्त कार्यक्षेत्र मिलता है। सांवेगिक सक्षमता विकास करने की दिशा में व्यक्ति को पहले यह पता लगाना है कि आत्म—जागरूकता, आत्म—विनियमन, तदानुभूति, अभिप्रेरणा या सामाजिक कौशल में से EI के किन पहलुओं पर अपेक्षाकृत अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है। उसके बाद उसी क्षेत्र में प्रतिपुष्टि (feedback) और प्रशिक्षण प्राप्त करना अपेक्षित है।

जैसा कि हम जानते हैं, बुद्धि का आकलन बुद्धिलब्धि (IQ) के माध्यम से किया जाता है जबकि सांवेगिक बुद्धि को सांवेगिक लब्धि (Emotional Quotient, EQ) के रूप में

व्यक्त किया जाता है। सदैव याद रखें कि IQ और EQ एक समान नहीं है। वे भिन्न हैं। IQ में जबकि संज्ञानात्मक क्षमताएं – चिंतन, तर्कना, भाषा, तार्किक, विश्लेषणात्मक, निर्णय, विवेक, समस्या समाधान शामिल हैं; वहीं EQ इन कौशलों को सांवेगिक कौशलों और सांवेगिक भाषा – तदानुभूति, आत्म-नियंत्रण, सटीक आत्म-मूल्यांकन, पारस्परिक कौशल, स्थिति की अपेक्षाओं और आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशीलता, विचारशीलता, मुखरता और आशावाद से जोड़ती है। इन कौशलों को जीवन के किसी भी पड़ाव पर सीखा जा सकता है।

## 6.4 सांवेगिक सक्षमता बेहतर बनाने के लिए रणनीतियां

हमारी बुद्धि के विपरीत, सांवेगिक बुद्धि में सुधार किया जा सकता है और इसको बढ़ाया जा सकता है। इस प्रकार हम विभिन्न संवेगों से युक्त स्थिति से निपटने के लिए अपनी सांवेगिक सक्षमता विकसित कर सकते हैं।

जिस तरह स्कूल और शैक्षणिक संदर्भ में प्रदान किया गया प्रशिक्षण हमें संज्ञानात्मक पहलुओं को विकास में सहायता करता है, उसी तरह हमारे विकास के भावात्मक/सांवेगिक पहलू को विकसित और संवर्धित करने के लिए भी प्रशिक्षण प्रदान किया जा सकता है। पेशेवर/संरचित प्रशिक्षण के अलावा, सांवेगिक बुद्धि को बढ़ाने के लिए व्यक्ति द्वारा अलग-अलग रणनीतियों का भी उपयोग किया जा सकता है। सांवेगिक बुद्धि में अंतःव्यक्ति पहलू – आत्म-जागरूकता, आत्म-विनियमन और अभिप्रेरणा तथा अंतर्व्यक्ति पहलू – तदानुभूति और सामाजिक कौशल; दोनों शामिल हैं। इसलिए हम दो श्रेणियों के तहत इन रणनीतियों पर चर्चा कर सकते हैं:

- i) अंतःव्यक्ति पहलू से संबंधित रणनीतियां
- ii) अंतर्व्यक्ति/पारस्परिक पहलू से संबंधित रणनीतियां

पहली श्रेणी व्यक्ति के भीतरी कारकों से संबंधित है, जबकि दूसरी श्रेणी सामाजिक संदर्भ में व्यक्ति के संबंधों में क्रियात्मक कारकों से संबंधित है। आइए अब हम प्रत्येक पहलू के तहत रणनीतियों की चर्चा करते हैं जो हमें सांवेगिक सक्षमता को विकसित करने में सहायता कर सकती है।

### 6.4.1 अंतःव्यक्ति पहलू (Intrapersonal Aspect) से संबंधित रणनीतियां

#### i) संवेगों के पहलुओं पर ध्यान केंद्रित करना

सांवेगिक सक्षमता को बेहतर बनाने के लिए सबसे पहले जिस चीज की जरूरत होती है, वह है अपने संवेगों पर ध्यान देना। व्यक्ति से यह अपेक्षित है कि वह विशेष संदर्भ में संवेगों के स्वरूप, उनके निहितार्थ और प्रासंगिकता को समझे। संवेग हमें क्या बताते हैं, यह अन्यो को किस तरह प्रभावित करते हैं, इनका क्या परिणाम होता है, यह किस तरह हमारी मदद कर रहे हैं या हमें बाधित कर रहे हैं? यह सब समझने की आवश्यकता है ताकि व्यक्ति संवेगों को नियंत्रित कर सके और बेहतर परिणाम के लिए इनका प्रबंधन कर सके। किसी भी संवेग के तीन घटक होते हैं – *संज्ञानात्मक*, *भावात्मक* और *क्रियात्मक*। संज्ञानात्मक घटक यह संदर्भित करता है कि मेरे विचार क्या हैं; भावात्मक घटक इस बारे में है कि मैं क्या महसूस करता हूँ, इस भावना से संबंधित शारीरिक और शरीर क्रियात्मक परिवर्तन क्या हैं; और क्रियात्मक घटक का तात्पर्य है कि मैं क्या करूँ, संबंधित क्षण या स्थिति में मेरे कार्य और व्यवहार क्या होने चाहिए।

**कार्यकलाप:** आपका वरिष्ठ अधिकारी किसी बैठक में आपके प्रोजेक्ट संबंधी काम पर कटु और नकारात्मक टिप्पणी करता है; या आपको समाचार मिलता है कि आपके माता-पिता जिस शहर में रहते हैं वहां दंगा हुआ है। इन दोनों स्थितियों के बारे में सोचें और आपके मन में आने वाले विचारों को लिखें? आपके द्वारा किन संवेगों का अनुभव किया गया है? आपका शरीर इस पर कैसी प्रतिक्रिया करता है? आपका व्यवहार क्या होगा?

## ii) स्वयं के प्रति जागरूक होना

पिछले बिंदु में वर्णित संवेगों के स्वरूप और पहलुओं के बारे में जानने से आपको अपने स्वयं के बारे में जागरूक होने में सहायता मिलेगी। अपने बारे में जागरूक होने के दो भाग होते हैं – स्वयं के संवेगों के प्रति जागरूकता और सटीक स्व-आकलन।

सांवेगिक आत्म-जागरूकता आपको इसके तीन पहलुओं के संबंध में अपने संवेगों से परिचित होने में मदद करेगी। जब आप दुखी होते हैं या हर्षित मनःस्थिति में होते हैं या चिड़चिड़े होते हैं तो आप किस तरह सोचते हैं, महसूस करते हैं और व्यवहार करते हैं। इससे आपको यह जानने में भी मदद मिलेगी कि संवेग अन्यो को किस तरह प्रभावित करते हैं। हमारे संवेगों के उद्गम को जानने से हमें अपने संवेगों के बारे में जागरूक होने और इन पर नियंत्रण रखने में भी मदद मिलेगी। हम एक निश्चित तरीके से क्यों महसूस कर रहे हैं, यह निर्धारित करने के लिए मर्सिनो (Mersino) (2007) अपने कदमों को वापस शुरुआत पर ले जाने (tracing) की बात करते हैं। पश्च अनुमार्गण (back tracking) की यह प्रक्रिया हमें अपने वर्तमान मनःस्थिति के लिए जिम्मेदार बिंदु/स्थिति पर पहुंचने में मदद करेगी। सांवेगिक आत्म जागरूकता को विकसित करने के लिए व्यक्ति स्कैनिंग तकनीकों (मंगल एवं मंगल (Mangal & Mangal), 2015) का भी उपयोग कर सकता है जिसमें स्वयं की स्कैनिंग और अन्यो की स्कैनिंग शामिल है। स्वयं की स्कैनिंग में, आप इस पर ध्यान दे सकते हैं कि मैं किस तरह व्यवहार करता हूँ? क्या मैं दुखी, चिड़चिड़ा, चिंतित, भयभीत, समस्याग्रस्त आदि महसूस कर रहा हूँ; मेरे शरीर के अंदर क्या हो रहा है? क्या मेरी धड़कन तेज है, क्या मेरी सांस अनियमित या तेज है, क्या मैं घुटन, पेट में तनाव, कमजोरी महसूस कर रहा हूँ; मेरे मन में क्या विचार आ रहे हैं? मेरे विश्वास, मूल्य आदि क्या हैं? अन्यो की स्कैनिंग में अन्य लोग जो कह रहे हैं उसका सक्रिय श्रवण शामिल है जिसमें उनके शारीरिक हावभाव को ध्यान में रखना, उनके चेहरे के भाव, आंखों के संपर्क, व्यवहार विचित्रताओं, उनकी भावनाओं, उनके कार्यों आदि का अवलोकन करना शामिल है।

सटीक स्व आकलन आपको वस्तुतः स्वयं को जानने में भी मदद करेगा। अपने संवेगों के बारे में अवगत होने से व्यक्ति को अपना स्वयं का आकलन करने में मदद मिलती है। अपनी शक्तियों, कमजोरियों, इच्छाओं, आकांक्षाओं, रुचियों, आशंकाओं, दुश्चिंताओं, नैतिक मानकों, लक्ष्यों पर ध्यान देने से आपको अपने बारे में व्यापक परिदृश्य प्राप्त होगा। विभिन्न स्थितियों और अनुभवों में स्वयं को रखकर विचार करें, अन्यो से प्रतिक्रिया प्राप्त करें – ये सभी कदम उचित आत्म-आकलन में आपकी मदद करेंगे और स्वयं के बारे में आपकी जागरूकता और समझ बढ़ाएंगे।

**कार्यकलाप:** किसी ऐसी स्थिति/अवसर के बारे में सोचें, जब आपको बहुत प्रसन्नता महसूस हुई हो या आपने सकारात्मक अच्छी भावनाएं महसूस की हों

अथवा किसी ऐसी घटना के बारे में सोचें जहां आपने नकारात्मक भावनाएं महसूस की हों, आप उदास या क्रोधित या चिंतित एवं व्याकुल हों। पश्चानुमार्गण (back tracking) और स्कैनिंग तकनीकों का उपयोग करें और अपनी टिप्पणियां लिखें।

### iii) मुखर होना

मुखरता आत्मविश्वास पूर्ण और स्पष्ट रूप से संवाद करने में सहायता करती है। यह तभी संभव है जब आप अपने उद्देश्यों और अन्य व्यक्ति या स्थिति के साथ भविष्य के संबंधों के बारे में स्पष्ट हों। ऐसा दोनों पक्षों के अधिकारों को सुनिश्चित करने के लिए अनुकूल माहौल में होता है जहां कोई भी पक्ष अपमानित या कमतर महसूस नहीं करता है। **इकाई 4** में आपने मुखरता के बारे में जाना है। त्वरित संदर्भ के लिए आप इसे संदर्भित कर सकते हैं।

मुखर होने में संप्रेषण का क्या, कैसे और क्यों शामिल हैं। आप इस बारे में स्पष्ट होते हैं कि क्या कहना या बताना है, इसे किस तरह व्यक्त करना है और क्यों व्यक्त करना है। पूरे संप्रेषण के दौरान अभिव्यक्ति का तरीका शांत, आत्मविश्वास पूर्ण और सम्मानजनक रहता है।

**कार्यकलाप:** ऐसी स्थिति के बारे में सोचें जिसे आप टालना चाहते हों या जिसके बारे में उद्विग्न रहे हों, उदाहरण के लिए, छात्रावास में रूममेट्स निशा और कीर्ति की समस्याओं को इंगित करते हुए पहले के उदाहरण में, कीर्ति इस स्थिति में किस तरह मुखर हो सकती है? इसी तरह आप अपने संदर्भ में भी ऐसी किसी स्थिति के बारे में सोच सकते हैं और इस बारे में संप्रेषण का क्या, कैसे और क्यों के बारे में लिखें। किरदार निभाकर (role playing) यह अभ्यास करें कि आप सम्मान, संवेदनशीलता, शांति और आत्मविश्वास के साथ इसे कैसे व्यक्त करेंगे, और फिर वास्तव में इसे व्यक्त करें। याद रखें कि मुखर संप्रेषण के लिए सतत अभ्यास अपेक्षित होता है और यह संदर्भ के साथ-साथ तैयारी और सटीक स्व-आकलन पर निर्भर करता है।

### iv) संज्ञानात्मक पुनर्संरचना

संज्ञानात्मक पुनर्संरचना का तात्पर्य अपने विचारों से अवगत होने और किसी स्थिति के बारे में अपने सोचने के तरीके को बदलने से है। परिप्रेक्ष्य बदलने से नई संभावनाएं उपलब्ध हो सकती हैं और आप समस्या का समाधान हासिल कर सकते हैं। व्यक्ति को विभिन्न संज्ञानात्मक विकृतियों जैसे तर्कहीन या दुर्भावनापूर्ण विचारों से बचने की जरूरत है। इनमें अन्य चीजों के साथ-साथ समस्या के बारे में अत्यधिक सोचना (overthinking) या ख्याली पुलाव बनाते रहना (ruminating); स्थिति के बारे में नकारात्मक पूर्वानुमान रखना (negative predictions); नकारात्मक पूर्वाग्रह (negativity bias) अर्थात केवल नकारात्मक चीजों को देखना; आर या पार सोच (all or none thinking) – अगर मुझे किसी खास कालेज में प्रवेश नहीं मिलता, तो मैं किसी काम के योग्य नहीं हूँ; अपेक्षाएं (shoulds and musts)– मुझे अपनी परीक्षाओं में सिर्फ प्रथम स्थान चाहिए; अनर्थ (catastrophizing) – किसी भी अप्रिय या नकारात्मक घटना के बारे में इस तरह सोचना मानो सब कुछ बर्बाद हो गया हो आदि शामिल है।

**कार्यकलाप:** अपने वर्तमान जीवन में किसी भी ऐसी स्थिति के बारे में सोचें जो आपके लिए चिंता और तनाव का कारण हो। स्थिति के संबंध में अपने विचारों को जानें। क्या ये विचार सहायक और सकारात्मक हैं अथवा वे और अधिक

चिंताएं और तनाव सृजित करते हैं? क्या वे समाधान तक पहुंचाने के बजाय समस्या को बनाए रखते हैं? आपके दिमाग में कौन से अनचाहे स्वचालित विचार चल रहे हैं? इस बारे में लिखें और विचार करें।

#### v) सचेत (mindful) होना

मानसिक स्थिति से अवगत होने से हमें आत्म-नियंत्रण विकसित करने और अपनी सांवेगिक अभिव्यक्ति को नियंत्रित करने में मदद मिलती है। जब हम अपने विचारों और संवेगों के प्रति सचेत नहीं होते तब तनाव होता है और हम जल्दबाजी में निष्कर्ष निकालते हैं और प्रतिक्रिया देते हैं। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि हम अपने विचारों और भावनाओं को परखें और सचेत रहते हुए प्रतिक्रिया दें। जब हम तनावपूर्ण परिस्थितियों में होते हैं और तीव्र संवेगों का अनुभव करते हैं, तो यह हमारी भावनाओं और संवेगों के लिए जिम्मेदार मस्तिष्क के हिस्से प्रमस्तिष्क खंड (amygdala) को सक्रिय करता है। इसे हमारा सांवेगिक मस्तिष्क भी कहा जाता है। हमारी स्मृतियों और अतीत के अनुभवों के भंडार हिप्पोकैम्पस (hippocampus) के साथ मिलकर यह संबंधित स्थिति में हमारे निर्णय और कार्रवाई को प्रभावित करते हैं। गोलमैन (Goleman) ने इसे सांवेगिक अपहरण (emotional hijacking) कहा है चूंकि प्रमस्तिष्क उच्च कॉर्टिकल प्रकार्य को अपहृत या दरकिनार कर देता है जिसका परिणाम सांवेगिक रूप से प्रतिक्रियाशील व्यवहार होता है। सांस लेने पर ध्यान देने के माध्यम से सचेतनता का अभ्यास वर्तमान क्षण में ध्यान केंद्रित करने के संबंध में प्रशिक्षित कर सकता है। अतः हम तत्क्षण ही संवेगों से अवगत होने में सक्षम होते हैं और संबंधित स्थिति में समुचित प्रतिक्रिया निर्धारित करने के लिए अपने उच्च संज्ञानात्मक कामकाज में संलग्न होते हैं।

*कार्यकलाप: नियमित रूप से इसका अभ्यास करते हुए सचेतनता में संलग्न हों। दिन का कोई ऐसा समय चुनें, जब आप बिना किसी व्यवधान के बैठ सकते हों। आराम से बैठें, अपने शरीर को आराम दें और जब आप श्वास ले और छोड़ रहे हों तो अपने श्वास पर ध्यान केंद्रित करें। इसे बदलने का प्रयास नहीं करें, बस इस पर ध्यान दें कि आप किस तरह से सांस ले और छोड़ रहे हैं, उसके बारे में जागरूक रहें – चाहे यह तेज, धीमा, अनियमित, सांस लेने की ध्वनि सहित या ध्वनि रहित हो। यदि आपके दिमाग में अन्य विचार और घटनाएं आते हैं तो बस इस पर ध्यान दें और फिर धीरे से अपना ध्यान वापस सांस पर ले जाएं।*

#### vi) तन्यक (resilient) होना

तन्यकता प्रतिकूलता या कठिन स्थिति का सामना करने, इसे दूर करने और जीवन को पुनः पटरी पर लाने की क्षमता है। यह सकारात्मक दृष्टिकोण या कभी हार नहीं मानने वाली अभिवृत्ति रखते हुए जीवन के प्रति सशक्त दृष्टिकोण का प्रतिनिधित्व करता है। तन्यक होने का अर्थ है प्रतिकूलता का सामना करना और नए जोश के साथ इससे उबरना। जब आप तन्यक होते हैं तो आप अपनी संवेगों पर नियंत्रण रखते हैं, आत्मविश्वासी होते हैं और सकारात्मक दृष्टिकोण रखते हैं। यह तनाव से निपटने में मदद करता है और मानसिक कुशल क्षम को सुगम बनाता है। यह नियंत्रण के आंतरिक स्थल को भी दर्शाता है जहां किसी व्यक्तिगत परिणाम को संयोग या बाहरी कारकों जैसे भाग्य, परिवार, स्थितियों आदि से नहीं बल्कि व्यक्ति के अपने प्रयास, दृष्टिकोण और प्रेरणा से संबंधित किया जाता है।



**कार्यकलाप:** किसी वर्तमान प्रतिकूल स्थिति या अपने जीवन में दुख के बारे में सोचें। इसके प्रति आपका दृष्टिकोण और मानसिकता क्या है? इसके बारे में लिखें और विचार करें कि आप संबंधित स्थिति में किस तरह अधिक तन्यक विशेषक दिखा सकते हैं?

### vii) समायोजी (coping) रणनीतियां

व्यक्तियों द्वारा उपयोग की जाने वाली समायोजी (coping) रणनीतियाँ संवेग-केंद्रित या समस्या-केंद्रित समायोजन हो सकती हैं (लाजर्स और फॉल्कमान (Lazarus & Folkman, 1984)। संवेग-केंद्रित समायोजन का उद्देश्य व्यक्ति की सांवेगिक प्रतिक्रियाओं का समाधान करना होता है विशेषकर जब स्थिति व्यक्ति के नियंत्रण में नहीं होती है। इसमें समस्या की स्थिति से स्वयं को अलग करने, सांवेगिक प्रकटन (पेनेबेकर Pennebaker, 1995), जर्नलिंग (सभी संप्रेषणों का रिकार्ड रखना) (चेंग, त्सुइ और लैम Cheng, Tsui & Lam, 2015), संज्ञानात्मक पुनर्मूल्यांकन (लाजर्स एवं अल्फर्ट Lazarus & Alfert, 1964), ध्यान और प्रार्थना, और मादक द्रव्यों का सेवन और शराबखोरी जैसे तरीकों का इस्तेमाल किया जाता है। इस तरह के समायोजन का उद्देश्य केवल व्यक्ति के द्वारा किए जाने वाले संवेगों के प्रबंधन तक सीमित है और यह समस्या या तनावपूर्ण स्थिति के मूल कारण का समाधान नहीं करता है। जबकि समस्या केंद्रित समायोजन में समस्या का समाधान करना शामिल है और आमतौर पर नियंत्रण का आंतरिक स्थान रखने वाले व्यक्ति इसे अपनाते हैं। यह समस्या के कारण का समाधान करता है और समस्या समाधान और समय प्रबंधन रणनीतियों का उपयोग करता है। हालांकि स्वास्थ्य परिणामों के संबंध में समस्या-केंद्रित विधियों के उपयोग की तुलना में संवेग-केंद्रित रणनीतियां अकसर कम प्रभावी होती हैं (पेनले, टोमाका एवं वीबे Penley, Tomaka & Weibe, 2012), रणनीतियों का उपयोग स्थितियों और तनावों पर नियंत्रण, समस्या के स्वरूप और परिस्थितिजन्य संदर्भ पर निर्भर करता है। तनाव के स्रोतों पर जब व्यक्तियों का नियंत्रण होता है तब समस्या-केंद्रित समायोजन अधिक प्रभावी होता है।

**कार्यकलाप:** अपने जीवन में अतीत की और वर्तमान की विभिन्न स्थितियों और घटनाओं पर ध्यान दें और याद करें। इस पर विचार करें कि आपने किन रणनीतियों का उपयोग किया या अब उपयोग कर रहे हैं। क्या ये रणनीतियाँ प्रभावी थीं/हैं?

### viii) सकारात्मक दृष्टिकोण विकसित करना

हमारे मन का ढांचा क्या है? यह सकारात्मक सोच की ओर उन्मुख है या नकारात्मक सोच की ओर? हम प्रत्येक स्थिति में अवसर देखते हैं या अपने जीवन में नकारात्मक स्थितियों/घटनाओं के बारे में शिकायत करते रहते हैं? सकारात्मक दृष्टिकोण में सकारात्मक विचार, सकारात्मक भावना और सकारात्मक कार्य करना शामिल है। अपने संवेगों से अवगत होने, समुचित दृष्टिकोण रखने और लचीला होने से सकारात्मक दृष्टिकोण विकसित करने और आशावादी दृष्टिकोण रोपित करने में मदद मिलेगी। आशावादी होने का अर्थ केवल सकारात्मक विचार रखना नहीं है बल्कि इसमें उचित आत्म-मूल्यांकन, आत्म-स्वीकृति, स्थिति की स्वीकृति, लचीला होना, यथार्थवादी होना, रचनात्मकता, समस्या समाधान की क्षमता, स्वयं को अभिप्रेरित करना, दृढ़ता और रचनात्मक दृष्टिकोण शामिल है। समस्या/कठिनाई के प्रति उचित दृष्टिकोण विकसित करना महत्वपूर्ण बात है। यह आपको किसी भी स्थिति में सचेतन रूप

से अच्छाई को तलाशने या देखने में मदद करता है। जैसा कि कहा जाता है, "प्रतिकूल समय का भी लाभ उठाएं"। यहां जो दो चीजें मायने रखती हैं, वे हैं, दृढ़तापूर्ण भाषा (language of affirmations) का उपयोग करना और नियंत्रण के एक आंतरिक स्थल (internal locus of control) को विकसित करना। व्यक्ति से यह अपेक्षित है कि वह उत्तरदायित्व ले और ऐसी आत्म-वार्ता का उपयोग करे जो कि विवशता पूर्ण नहीं बल्कि दृढ़ प्रकृति की हो।

**कार्यकलाप:** किसी ऐसी स्थिति/घटना के बारे में सोचें जहां आपको किसी समस्या का सामना करना पड़ा हो या पीड़ा सहनी पड़ी हो। आप इस कठिनाई से कैसे निपटें? क्या आप आशावादी थे या आपके मन में स्थिति से संबंधित नकारात्मक विचार और चिंताएं हावी थीं? उस स्थिति के दौरान अपने विचारों, संवेगों और व्यवहार को लिखें। उस समय आप किस तरह अलग व्यवहार कर सकते थे? अथवा यदि आप अपने जीवन में वर्तमान में किसी कठिन परिस्थिति का सामना कर रहे हैं तो सकारात्मक दृष्टिकोण रखने का अभ्यास करें; अपना स्वयं का अवलोकन करें कि आप स्वयं से क्या कह रहे हैं, आप किस तरह अभिप्रेरित रहते हैं और आप स्थिति को किस तरह देख रहे हैं।

### स्व आकलन प्रश्न 1

1) संवेगों के तीन घटकों का वर्णन करें।

.....

.....

.....

.....

2) रिट्रेसिंग या पश्च अनुमार्गण (back tracking) क्या है?

.....

.....

.....

3) संवेग केंद्रित समायोजन क्या है?

.....

.....

.....

4) नकारात्मक पूर्वाग्रह क्या है?

.....

.....

.....

## 6.4.2 अंतर्व्यक्ति/पारस्परिक संबंध पहलू (Interpersonal Aspect) से संबंधित रणनीतियां

### i) तदानुभूति का विकास करना

जैसा कि हम जानते हैं कि तदानुभूति का अर्थ है कि हम दूसरे की परिस्थितियों में स्वयं को रखें और उनके दृष्टिकोण से चीजों को समझें। यह मूल रूप से दूसरे व्यक्ति के दृष्टिकोण से चिंतन की संज्ञानात्मक क्षमता और उनकी भावनाओं और संवेगों की पहचान को संदर्भित करता है। इस तरह इसमें अन्य व्यक्तियों के विचारों और संवेगों के प्रति संवेदनशील होना और उन पर हमारी मान्यताओं और धारणाओं को लागू नहीं करना शामिल है। तदानुभूति सहानुभूति से अलग है जो मुख्यतया किसी व्यक्ति द्वारा सांवेगिक भावनाओं की अभिव्यक्ति दूसरे व्यक्ति की संगति में किए जाने से संबंधित है। उदाहरण के लिए जब दूसरे व्यक्ति दर्द में हो और चिल्ला रहा हो तो चिल्लाना; प्रथम कर्ता (first person) जैसी भाषा का उपयोग करना, 'मुझे आपके नुकसान के बारे में सुनकर वाकई दुख हुआ'। दूसरी ओर, तदानुभूति अन्य व्यक्ति पर केंद्रित होती है और ऐसे वक्तव्यों का उपयोग करती है जैसे 'आपको इस बारे में बहुत गुस्सा आ रहा होगा'। हालांकि सहानुभूति के महत्व को नकारा नहीं किया जा सकता है, परंतु सांवेगिक बुद्धि को विकसित करने और पारस्परिक विश्वास और निकटता की ओर ले जाने वाले प्रभावी पारस्परिक संबंध स्थापित करने के लिए तदानुभूति की आवश्यकता होती है। तदानुभूति अच्छा व्यवहार करने और केवल अच्छी बातें कहने या दूसरों की इच्छानुसार काम करने तक सीमित नहीं है, बल्कि इसमें दूसरे व्यक्ति के दृष्टिकोण से स्थिति को कल्पना करना, दूसरे व्यक्ति में वास्तविक रुचि दिखाना, तदानुभूतिपूर्ण वक्तव्य और कार्य करना शामिल है।

**कार्यकलाप:** अतीत या वर्तमान की किसी भी ऐसी स्थिति के बारे में सोचें जहाँ आपने एक कठिन या तनावपूर्ण स्थिति में किसी के साथ बातचीत किये थे। आपके द्वारा अतीत में दिए जाने वाले वक्तव्यों को लिखिए और अब आप कैसे बात करेंगे, वो लिखिए। ये तदानुभूति या सहानुभूति में से क्या दिखाते हैं?

### ii) प्रभावी संप्रेषण कौशल विकसित करना

जब हम अपने सांवेगिक बुद्धि कौशल को बेहतर बनाने के बारे में बात करते हैं तो पारस्परिक क्षेत्र से संबंधित एक महत्वपूर्ण कौशल श्रवण कौशल है। किसी भी प्रभावी संप्रेषण का नींव पत्थर सक्रिय श्रवण कौशल है। इसका अर्थ है कि आप अन्य व्यक्ति द्वारा कही गई बात (मौखिक भाषा) पर ही नहीं बल्कि उसकी गैर-मौखिक भाषा अथवा शारीरिक हावभाव – उनके द्वारा आंखों से आंखें मिलाना, चेहरे के भाव, हावभाव, शारीरिक मुद्राएं आदि को भी सुनते हैं। व्यक्ति से अपेक्षित है कि सर्वप्रथम वह सुने और फिर आवेगपूर्ण तरीके से प्रतिक्रिया करने के बजाय प्रत्युत्तर दे। इसके अलावा किसी भी संप्रेषण में व्यक्ति से यह अपेक्षित है कि वह स्वयं के संवेगों, विचारों, इरादों और लक्ष्यों से अवगत हो।

जैसा कि फ्रायडमैन शुलज वॉन थून (Friedemann Schulz von Thun, 1981) ने संप्रेषण के अपने चार-पक्षीय (Four Sides) मॉडल में बताया है, हर संदेश के चार पहलू होते हैं। यह ऐसा है मानो दूसरों के साथ संवाद करते समय हम अलग-अलग श्रवण-माध्यम का उपयोग करते हैं।

- तथ्य (Fact): मैं क्या सूचना देता हूँ (डेटा, तथ्य, वक्तव्य)।

- आत्म-प्रत्यक्षीकरण (Self-revealing): मैं अपने बारे में क्या प्रकट करता/करती हूँ (प्रेषक के बारे में जानकारी)।
- संबंध (Relationship): मैं आपके बारे में क्या सोचता हूँ (हम यहां तक किस तरह पहुंचे, इस बारे में जानकारी)।
- अपील (Appeal): मैं आपसे क्या करवाना चाहता हूँ (प्राप्तकर्ता को प्रभावित करने का प्रयास)।

(स्रोत: Birgit Ohlin, 7 वेज टू इंप्रूव कम्युनिकेशन इन रिलेशनशिप्स (7 ways to improve communication in relationships), 2019, [www.positivepsychology.com](http://www.positivepsychology.com))

किसी भी संप्रेषण में एक प्रेषक और एक प्राप्तकर्ता होता है और उनके द्वारा चार पक्षों को दिए गए अंतर्निहित बल से प्रभावी संप्रेषण के लिए बाधा पैदा हो सकती हैं। इसलिए यह समझना महत्वपूर्ण है कि जो हम सुनते हैं वह जरूरी नहीं कि वही हो जो अन्य व्यक्ति समझाना चाहता हो।

**कार्यकलाप:** जब आप पारिवारिक सदस्यों, मित्रों, सहकर्मियों या अपने बॉस के साथ किसी बातचीत में व्यस्त हों, तो सचेतन रूप से स्वयं का अवलोकन करें। क्या आप वास्तव में सुन रहे हैं या उनके कहने के दौरान आप यह सोच रहे हैं कि आपको क्या कहना है? उनके शारीरिक हावभाव कैसे हैं; आवाज का स्वर और सुर कैसा है; हाथों की मुद्राएं आदि कैसी हैं; वे क्या संदेश देना चाह रहे हैं? इसके साथ ऊपर वर्णित संप्रेषण के चार पहलुओं का उपयोग करके संप्रेषण का विश्लेषण करें। प्राप्तकर्ता के रूप में आप किस श्रवण-माध्यम का उपयोग कर रहे हैं – तथ्य श्रवण, आत्म-प्रत्यक्षीकरण श्रवण, संबंध श्रवण या अपील श्रवण?

### iii) निर्णय प्रक्रिया और समस्या समाधान क्षमता को बढ़ाना

व्यक्ति की सांवेगिक बुद्धि के घटक के रूप में समस्या समाधान को "समस्याओं को चिह्नित और परिभाषित करने के साथ-साथ संभावित प्रभावी समाधानों को सृजित और लागू करने की क्षमता" के रूप में परिभाषित किया जा सकता है (स्टीवन एवं बुक Steven and Book, 2006: 163)। सांवेगिक रूप से बुद्धिमान व्यक्ति संदर्भ में समस्या को समझने, उचित निर्णय लेने और पर्याप्त समाधान करने की क्षमता रखता है। निर्णय प्रक्रिया और समस्या समाधान की क्षमता को बढ़ाने में निम्नलिखित उपाय व्यक्ति की सहायता कर सकते हैं: (a) समस्या के बारे में विस्तार से अवगत होना जैसे स्वरूप (समस्या को चिह्नित, लेबल करना और इसका वर्णन करना), पहलू, अवधि, समस्या की बारंबारता, और व्यक्ति के जीवन पर इसका प्रभाव, (b) अपनी रुचियों, क्षमताओं, शक्तियों, कमजोरियों, संवेगों, लक्ष्यों, विश्वासों, मूल्यों आदि के मामले में स्वयं को जानना, (c) वास्तविकता या उस संदर्भ से अवगत होना जिससे समस्या सृजित हुई, (d) स्व-नियमन की क्षमता विकसित करना, (e) आशावादी सोच रोपित करना, (f) रचनात्मक सोच का बढ़ाना, और (g) एल्मोरिदम और अनुमान तकनीकों जैसी विभिन्न समस्या-समाधान रणनीतियों को सीखना।

**कार्यकलाप:** ऐसी किसी समस्या के बारे में सोचें जिसका सामना आप अभी कर रहे हों जिसका आपके द्वारा समाधान किया जाना हो। प्रभावी निर्णय प्रक्रिया और समस्या समाधान के लिए ऊपर वर्णित उपायों का उपयोग करें।

iv) द्वंद्व प्रबंधन कौशल का विकास करना

द्वंद्व तब उत्पन्न होता है जब किसी एक पक्ष को लगता है कि उसके हितों को पूरा नहीं किया जा रहा है या उन्हें नजरंदाज, धमकाया, दमित किया जा रहा है और समुचित महत्व नहीं दिया जा रहा। परिणामस्वरूप अपने हितों को सुनिश्चित करने के लिए व्यक्ति आक्रामक हो सकता है या किसी अन्य व्यक्ति से भय या हीन भावना के चलते वह दबू बन सकता है और प्रक्रिया से अलग हो सकता है और टाल सकता है। इस तरह शून्य परिणाम प्राप्त होता है और यह द्वेषभाव को जन्म देता है। द्वंद्व प्रबंधन का एक तरीका है मुखर तरीके से संप्रेषण करना, जिसमें व्यक्ति यह व्यक्त करता है कि व्यक्ति क्या चाहता है और साथ ही साथ अन्य व्यक्ति के अधिकारों पर विचार करता है। इस तरह यह आवश्यक है कि स्वयं और अन्य व्यक्ति दोनों के प्रति सम्मान और स्वीकृति प्रदर्शित की जाए। यह किसी द्वंद्व में शामिल दोनों पक्षों के लिए साझी जीत की स्थिति है। यहां भी आत्म जागरूकता, द्वंद्व को विस्तार से समझना और संदर्भ पर ध्यान देना संघर्ष प्रबंधन में महत्वपूर्ण कदम हैं।

*कार्यकलाप: अपने जीवन के किसी भी पहलू से संबंधित वर्तमान में उपस्थित द्वंद्व की स्थिति पर विचार करें। द्वंद्व मामले का विश्लेषण करें, आत्म-जागरूकता विकसित करें, संप्रेषण शैली – टालमटोल, आक्रामक, निष्क्रिय, दबू, भयभीत या मुखर को समझें। इस पर विचार करें कि आप द्वंद्व में शामिल दोनों पक्षों के लिए पारस्परिक जीत की स्थिति किस तरह सृजित कर सकते हैं।*

स्व आकलन प्रश्न 2

1) तदानुभूति क्या है?

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

2) सक्रिय श्रवण क्या है?

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

3) द्वंद्व की स्थिति में किस तरह के संप्रेषण से सहायता मिलेगी?

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

## 6.5 सारांश

इस इकाई में, आपने सांवेगिक बुद्धि बेहतर बनाने के लिए विभिन्न रणनीतियों के बारे में जाना। सांवेगिक सक्षमता एक ऐसा कौशल है जिसे किसी भी व्यक्ति द्वारा जीवन के किसी भी चरण में विकसित और बढ़ाया जा सकता है। व्यक्ति के जीवन में सफलता और खुशी में यह महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है चूंकि यह सांवेगिक कौशल के साथ बुद्धि को जोड़ता है। सांवेगिक सक्षमता बेहतर बनाने के लिए रणनीतियों का वर्णन (a) अंतःव्यक्ति पहलू से संबंधित रणनीतियों (संवेगों के पहलुओं, आत्म-जागरूकता, मुखरता, सचेतनता, समायोजी रणनीतियों, सकारात्मक दृष्टिकोण और लचीलेपन से अवगत होना); (b) अंतर्व्यक्ति/पारस्परिक पहलू (तदानुभूति, संप्रेषण कौशल, निर्णय प्रक्रिया और समस्या समाधान कौशल, द्वंद्व प्रबंधन कौशल का विकास) से संबंधित रणनीतियों के रूप में किया जा सकता है। इससे पहले (इकाई 4 और 5 में), आपने आत्म-नियंत्रण, मुखरता, आत्म-सम्मान और आत्म-बोध के बारे में जाना। इन संप्रत्ययों की समझ के साथ, इस इकाई में वर्णित रणनीतियों से आपको अपनी सांवेगिक बुद्धि को विकसित और बेहतर बनाने में सहायता मिलेगी जो कि आपके जीवन में अधिक सफलता और प्रसन्नता लाएंगे।

## 6.6 प्रमुख शब्द

- तदानुभूति** : अन्य व्यक्ति के दृष्टिकोण से सोचने और उनकी भावनाओं और संवेगों को पहचानने की संज्ञानात्मक क्षमता को संदर्भित करता है।
- संज्ञानात्मक पुनर्संरचना** : संज्ञानात्मक पुनर्संरचना से तात्पर्य है किसी व्यक्ति के विचारों से अवगत होना और किसी स्थिति के बारे में आपके सोचने के तरीके को बदलना।
- संवेग केंद्रित समायोजन** : संवेग-केंद्रित समायोजन का उद्देश्य व्यक्ति की सांवेगिक प्रतिक्रियाओं का समाधान करना है, विशेषकर जब स्थिति व्यक्ति के नियंत्रण में नहीं हो।
- समस्या केंद्रित समायोजन** : समस्या केंद्रित समायोजन में समस्या का ही समाधान निहित होता है और आमतौर पर नियंत्रण का आंतरिक स्थल रखने वाले लोगों में ऐसा होता है।
- तन्यकता (Resilience)** : तन्यकता प्रतिकूलता या कठिन स्थिति का सामना करने, इसे दूर करें और जीवन को फिर से पटरी पर लाने की क्षमता है।
- मुखरता** : मुखरता में संचार के क्या, कैसे और क्यों शामिल हैं। इसमें व्यक्ति इस बारे में स्पष्ट होता है कि क्या कहना या बताना है, कैसे व्यक्त करना है और क्यों व्यक्त करना है। पूरे संप्रेषण में अभिव्यक्ति का तरीका शांत, आत्मविश्वास और सम्मानपूर्ण होता है।

---

## 6.7 स्व-आकलन प्रश्नों के उत्तर

---

### स्व आकलन प्रश्न 1 के उत्तर

- 1) संवेग के तीन घटक होते हैं – संज्ञानात्मक, भावात्मक और क्रियात्मक।
- 2) रिट्रेसिंग, जिसे पश्च अनुमार्गण (back tracking) के रूप में भी जाना जाता है, का अर्थ हमारे कदमों को वापस पीछे ले जाना या वापस लौटना है ताकि यह निर्धारित किया जा सके कि हम एक विशिष्ट तरीके से क्यों अनुभव कर रहे हैं। यह प्रक्रिया हमें अपने वर्तमान मनःस्थिति के लिए जिम्मेदार बिंदु/स्थिति तक पहुंचने में सहायता करेगी।
- 3) संवेग-केंद्रित समायोजन का उद्देश्य व्यक्ति की सांवेगिक प्रतिक्रियाओं का समाधान करना है, खासकर जब स्थिति व्यक्ति के नियंत्रण में नहीं हो। इसमें समस्या की स्थिति से स्वयं को अलग करने, सांवेगिक प्रकटन, जर्नलिंग (सभी संप्रेषणों का रिकार्ड रखना), संज्ञानात्मक पुनर्मूल्यांकन, ध्यान और प्रार्थना, और मादक द्रव्यों का सेवन और शराबखोरी जैसे तरीकों का इस्तेमाल किया जाता है।
- 4) नकारात्मक पूर्वाग्रह किसी विशेष स्थिति/घटना/अवसर में केवल नकारात्मक चीजों को देखने को संदर्भित करता है।

### स्व आकलन प्रश्न 2 के उत्तर

- 1) तदानुभूति अन्य व्यक्ति के दृष्टिकोण से सोचने और उनकी भावनाओं और संवेगों को पहचानने की संज्ञानात्मक क्षमता को संदर्भित करता है।
- 2) सक्रिय श्रवण से तात्पर्य है कि अन्य व्यक्ति जो कह रहा है (मौखिक भाषा) केवल उस पर ही ध्यान नहीं दिया जाए बल्कि उसकी गैर-मौखिक भाषा या शारीरिक हावभाव— उनकी आंखों का संपर्क, चेहरे के भाव, मुद्राओं, शारीरिक भंगिमाओं इत्यादि पर भी ध्यान दिया जाए।
- 3) मुखर संप्रेषण

---

## 6.8 इकाई के अंत में प्रश्न

---

- 1) सांवेगिक बुद्धि के विकास में सांवेगिक आत्म-जागरूकता और सटीक आत्म-आकलन की भूमिका को समझाएं।
- 2) संप्रेषण के चार पक्षीय मॉडल की व्याख्या करें।
- 3) सांवेगिक बुद्धि को बेहतर बनाने के लिए तदानुभूति पर चर्चा करें।
- 4) व्यक्ति की EI के बढ़ोतरी में आशावाद के महत्व पर विस्तृत चर्चा करें।
- 5) सचेतनता हमारे EI को किस तरह बेहतर बना सकती है?

---

## 6.9 संदर्भ

---

Cheng, S. T., Tsui, P. K., & Lam, J. H. (2015). Improving mental health in health care practitioners: Randomized controlled trial of a gratitude intervention. *Journal of consulting and clinical psychology, 83(1)*, 177.

Lazarus, R. S., & Alfert, E. (1964). Short-circuiting of threat by experimentally altering cognitive appraisal. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 69(2), 195.

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

Penley, J. A., Tomaka, J., & Wiebe, J. S. (2002). The association of coping to physical and psychological health outcomes: A meta-analytic review. *Journal of behavioural medicine*, 25(6), 551-603.

Pennebaker, J. W. (1995). Emotion, disclosure, & health. *American Psychological Association*.

Schulz von Thun, F. (1981). *Miteinander reden 1 – Störungen und Klärungen*. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek Rowohlt. (Source: Birgit Ohlin, 2019, 7 ways to improve communication in relationships, [www.positivepsychology.com](http://www.positivepsychology.com))

Stein, S. J., & Book, H. E. (2006, p.163). *The EQ edge – the emotional intelligence and your success* (2<sup>nd</sup> ed.), Canada: Jossey-Bass (A Wiley Imprint), John Wiley.

---

## 6.10 पाठ्य सुझाव

---

1. Goleman D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Book.
2. Mangal S.K & Mangal S. (2015). *Emotional Intelligence: Managing emotions to win in life*. Delhi: PHI Learning.



# Notes



ignou  
THE PEOPLE'S  
UNIVERSITY

# Notes



ignou  
THE PEOPLE'S  
UNIVERSITY

# Notes



ignou  
THE PEOPLE'S  
UNIVERSITY