



संघर्ष किसी भी कार्यस्थल का एक अपरिहार्य हिस्सा है। चाहे यह रणनीति पर असहमति हो या सहकर्मियों के बीच व्यक्तित्व का टकराव हो, संघर्ष तनाव, उत्पादकता में कमी और रिश्तों को नुकसान पहुंचा सकता है। लेकिन संघर्ष का नकारात्मक अनुभव होना ज़रूरी नहीं है। अगर उचित तरीके से निपटा जाए तो संघर्ष विकास और सकारात्मक बदलाव का अवसर हो सकता है। यहीं पर भावनात्मक बुद्धिमत्ता आती है।

इमोशनल इंटेलिजेंस (ईआई) पिछले कुछ दशकों में व्यापार जगत में एक चर्चा का विषय बन गया है। कई संगठनों ने कार्यस्थल में ईआई के महत्व को महसूस किया है और अपने कर्मचारियों की भावनात्मक बुद्धिमत्ता में सुधार के लिए प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों में निवेश कर रहे हैं। एक क्षेत्र जहां ईआई महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है वह संघर्ष समाधान है। कार्यस्थल पर टकराव अपरिहार्य हैं और संगठन की समग्र उत्पादकता और सामंजस्य के लिए हानिकारक हो सकते हैं। इसलिए, संघर्ष समाधान में ईआई की भूमिका को समझने से कर्मचारियों को संघर्षों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने और कार्यस्थल संबंधों को बेहतर बनाने में मदद मिल सकती है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता से तात्पर्य अपनी और दूसरों की भावनाओं को पहचानने, समझने और नियंत्रित करने की क्षमता से है। कार्यस्थल में, ईआई को सफल संघर्ष समाधान और पारस्परिक संबंधों के एक महत्वपूर्ण घटक के रूप में देखा जा रहा है। अनुसंधान से पता चला है कि ईआई के उच्च स्तर वाले कर्मचारी संघर्षों को प्रबंधित करने और हल करने के लिए बेहतर ढंग से सुसज्जित हैं, जिससे व्यक्तियों और संगठनों दोनों के लिए बेहतर परिणाम प्राप्त होते हैं।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता की अवधारणा पहली बार 1990 में मनोवैज्ञानिक पीटर सलोवी और जॉन मेयर द्वारा पेश की गई थी। ईआई ने बाद में 1995 में सार्वजनिक रुचि प्राप्त की जब डैनियल कोलमैन ने "इमोशनल इंटेलिजेंस: व्हाई इट कैन मैटर मोर दैन आईक्यू" प्रकाशित किया। कोलमैन ने तर्क प्रस्तुत किया कि किसी के जीवन में सफलता का निर्धारण करते समय ईआई महत्वपूर्ण है और यह कार्यस्थल में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

ईआई और कार्यस्थल में इसकी भूमिका ने जल्द ही नेताओं, मानव संसाधन श्रमिकों और व्यापार मालिकों का ध्यान आकर्षित किया। प्रारंभिक शोध ने सुझाव दिया कि ईआई किसी कर्मचारी की उत्पादकता को प्रभावित कर सकता है और वे अपने सहयोगियों और नेतृत्व टीमों के साथ कितनी अच्छी तरह बातचीत करते हैं। इसने इस बात में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाई कि कर्मचारी तनाव को कैसे प्रबंधित करते हैं, संघर्ष से कैसे निपटते हैं और संगठन के भीतर अपनी भूमिका के बारे में वे कैसा महसूस करते हैं। ईआई के चार ज्ञात स्तर हैं:

1. **भावनाओं को समझने की क्षमता** - पहला कदम भावनाओं को सटीक रूप से पहचानना है और वे चेहरे के भाव और शारीरिक भाषा जैसे गैर-मौखिक संकेतों में कैसे प्रकट होते हैं।
2. **भावनाओं को समझने की क्षमता** - जिन भावनाओं को हम पहचानते हैं, उनके कई अर्थ हो सकते संबंधित नहीं हो सकते हैं, हालांकि यह कार्यालय समय के दौरान सामने आ सकते हैं।



3. भावनाओं का उपयोग करके तर्क करने की क्षमता - इस चरण में संज्ञानात्मक गतिविधि और प्रतिबिंब को प्रोत्साहित करने के लिए अपनी भावनाओं का सक्रिय रूप से लाभ उठाना शामिल है।
4. भावनाओं को प्रबंधित करने की क्षमता - ईआई की दिशा में यह महत्वपूर्ण कदम व्यक्तियों को भावनाओं को नियंत्रित करने और उचित प्रतिक्रिया देने में सक्षम बनाता है।

