

" हमने भावनाओं को बुद्धि से अलग करने की कोशिश के लिए न केवल अपने संगठनों में, बल्कि अपने जीवन में भी भारी कीमत चुकाई है।" अन्य लोगों की स्थितियों पर सहानुभूति और बुद्धिमत्ता के साथ उनकी निहित या बताई गई भावनाओं के साथ प्रतिक्रिया करना, किसी भी व्यक्ति के लिए सबसे महत्वपूर्ण कौशल में से एक होना चाहिए।

लोगों को रिश्ते बनाने और एक-दूसरे के साथ जुड़ने के लिए भावनात्मक बुद्धिमत्ता की आवश्यकता होती है। हमें अपनी भावनाओं को समझने और अपनी भावनाओं पर कुछ नियंत्रण रखने के लिए भावनात्मक बुद्धिमत्ता की आवश्यकता है। सफलता की ओर ले जाने के लिए भावनाएँ रखना ही पर्याप्त नहीं है। भावनात्मक बुद्धिमत्ता हमें अपने आप में और एक दूसरे में भावनाओं को स्वीकार करने और महत्व देने के लिए प्रेरित करती है। भावनात्मक बुद्धिमत्ता हमें भावनाओं के प्रति उचित प्रतिक्रिया देने के लिए प्रेरित करती है।

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 की कमी और रिश्तों को नुकसान पहुंचा सकता है। लेकिन संघर्ष का नकारात्मक अनुभव होना जरूरी 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; ईआईएड पिछले कुछ इशकों 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 एवं संघर्ष

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 रूचि 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।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता खुद की और दूसरों की भावनाओं का ध्यान रखने, उन्हें समझने और उनकी सच्ची प्रेरणाओं, जरूरतों, उद्देश्यों और इच्छाओं को पहचानने की क्षमता है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता विकसित करने से आप दूसरों के साथ लंबे समय तक के लिए मजबूत रिश्ते बना सकते हैं, आसानी से सभी तरह के लोगों के साथ एक जैसी रूचि का आधार ढूँढ सकते हैं, एक टीम का प्रभावी ढंग से प्रबंधन कर सकते हैं और इसकी बदौलत, कैरियर और निजी जीवन दोनों ही में शानदार उपलब्धियां प्राप्त कर सकते हैं। अत्यधिक भावनात्मक बुद्धिमत्ता भी तनावपूर्ण परिस्थितियों और विवाद के समाधान के लिए सरल एवं उपयुक्त प्रतिक्रियाओं की अनुमति देती है, जबकि कम भावनात्मक बुद्धिमत्ता तनाव में बढ़ोतरी करती है और नकारात्मक घटनाओं से संबंधित प्रतिक्रियाओं की गुणवत्ता में कमी करती है। यही कारण है कि सभी नेतृत्व में एक म्फ कौशल शामिल होता है और एक लीडर की भावनात्मक बुद्धिमत्ता किसी भी क्षेत्र और विषय में पूरी टीम की सफलता की कुंजी होती है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता की संरचना

अमेरिकी मनोवैज्ञानिक जे.मेयर और पी.सालोवी, जो आधुनिक म्फ अवधारणा के खोजकर्ताओं में से हैं। उन्होंने भावनात्मक बुद्धिमत्ता की निम्नलिखित चार शाखाओं की पहचान की है, जो म्फ कौशल के प्रयोग के चार क्षेत्रों का वर्णन करती है:

- भावनाओं को स्पष्ट रूप से महसूस करने, आंकने और व्यक्त करने की क्षमता
- प्रभावी निर्णय लेने के लिए खुद की और दूसरों में भावनाओं को जागृत करने की क्षमता।
- भावनात्मक अनुभूति की क्षमता।
- भावनाओं को प्रबंधित करने की क्षमता और किसी एक का बौद्धिक विकास।
- इन सभी कौशलों का संयोजन भावनात्मक बुद्धिमत्ता का निर्माण करता 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 वे अपने सहयोगियों और नेतृत्व टीमों के साथ कितनी अच्छी तरह बातचीत करते हैं। इसने इस बात में भी महत्वपूर्ण भूमिका के बारे में वे कैसा महसूस करते हैं।



भावनात्मक बुद्धिमत्ता दक्षताओं का एक समूह है जो किसी व्यक्ति के व्यवहार, मनोदशा और आवेगों को पहचानने की क्षमता को प्रदर्शित करता है। आत्म जागरूकता के बाद व्यक्ति को आत्म नियंत्रण की आवश्यकता होती है। आमतौर पर, भावनात्मक बुद्धिमत्ता में शामिल हैं:

- सहानुभूति दिखा रहा है।
- किसी की भावनाओं पर ध्यान देना और उन्हें पहचानना।
- दूसरों की भावनाओं को सही ढंग से पहचानना।
- भावनाओं पर अपना नियंत्रण प्रबंधित करना।
- विभिन्न जीवन स्थितियों में उचित भावनाओं और व्यवहारों के साथ प्रतिक्रिया करना।
- शिष्टाचार, विचार और सम्मान के विरुद्ध भावनाओं की ईमानदार अभिव्यक्ति को संतुलित, यानी, अच्छा सामाजिक और संचार कौशल दिखाना।

भावना सूचना का संकेत है। इस प्रकार, भावना उस संकेत को पकड़ने और बेहतर संबंध बनाने का एक अवसर है। प्रकृति हमें भावना से ऊर्जा देती है। यह वह ईंधन है जिसकी हमें कार्य करने के लिए आवश्यकता है। जब हम जंगल में चलते हैं और सांप देखते हैं, तो डर लग जाता है और रसायन निकलने लगते हैं। रसायन हमें वह ऊर्जा देती है जिसकी हमें प्रतिक्रिया करने के लिए आवश्यकता होती है – उम्मीद है कि उचित रूप से।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता के घटक –

भावनात्मक बुद्धिमत्ता के पाँच बुनियादी घटक हैं :

- आत्म जागरूकता
- आत्म नियमन
- प्रेरणा
- समानुभूति
- सामाजिक कौशल



इनमें से तीन घटक व्यक्तिगत दक्षताओं से संबंधित हैं : आत्म-जागरूकता, आत्म-नियमन और प्रेरणा। आत्म जागरूकता का घटक आपके द्वारा महसूस की जाने वाली संवेदनाओं के साथ तालमेल बिठाना और यह बताने में सक्षम होना है कि किसी भी समय कौन भावना घटित हो रही है। लोग हर जागते घंटे में औसतन 27 भावनाओं का अनुभव करते हैं। किसी भावना को नजाअंदाज करने के बजाय, लक्ष्य उसकी और अंततः उसके माध्यम से आगे बढ़ना, उसमें और अंततः उसके माध्यम से आगे बढ़ना है।

संघर्ष मानवीय संपर्क का एक अपरिहार्य हिस्सा है, चाहे वह कार्यस्थल पर हो, परिवार के भीतर हो या सामाजिक दायरे में हो। संघर्ष के क्षणों के दौरान, हमारी भावनाएँ तीव्र हो सकती हैं, जिससे हमारा निर्णय धूमिल हो जाता है और आवेगपूर्ण निर्णय लेने लगते हैं। हालांकि भावनात्मक बुद्धिमत्ता विकसित करने से हम अपनी भावनाओं को प्रभावी ढंग से प्रबंधित कर सकते हैं और अशांत समय के दौरान तर्कसंगत विकल्प चुन सकते हैं। इस लेख में, हम भावनात्मक बुद्धिमत्ता की अवधारणा का पता लगाएंगे और आपके मस्तिष्क को शांत करने और संघर्ष के बीच में सूचित निर्णय लेने के लिए व्यावहारिक रणनीतियाँ प्रदान करेंगे।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता के लक्षण

ईआई के वार स्तर है :

1. भावनाओं को पहचानने 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 सटीक रूप से पहचानना है और चेहरे के भाव और शारीरिक भाषा जैसे गैर-मौखिक संकेतों में कैसे प्रकट होते 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 एचित प्रतिक्रिया देने में सक्षम बनाता है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता के कुछ प्रमुख उदाहरणों में शामिल हैं:

- आत्म जागरूकता
- दूसरे क्या महसूस कर रहे हैं, इसे पहचानने और वर्णन करने की क्षमता।
- गलतियों के लिए जिम्मेदारी स्वीकार करने की क्षमता।
- गलतियों को छोड़ देने की क्षमता।
- परिवर्तन को स्वीकार करने और अस्वीकार करने की क्षमता।
- व्यक्तिगत शक्तियों और सीमाओं के अनुरूप होना।
- अन्य व्यक्तियों की भावनाओं को लेकर जिज्ञासा।



- दूसरों की भावनाओं के प्रति संवेदनशीलता दिखाने की क्षमता।
- चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों में भावनाओं को प्रभावी ढंग से प्रबंधित और नियंत्रित करने की क्षमता।
- दूसरों के प्रति आलोचनात्मक न होना।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता को समझना –

भावनात्मक बुद्धिमत्ता से तात्पर्य भावनाओं को सकारात्मक और रचनात्मक तरीके से पहचानने, समझने, प्रबंधित करने और उपयोग करने की क्षमता से है। इसमें कई प्रमुख शामिल हैं :

1. **आत्म-जागरूकता** – अपनी भावनाओं को पहचानना और अपने विचारों और व्यवहार पर उनके प्रभाव को समझना।
 2. **स्व-नियमन** – विशेष रूप से चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों में, अपनी भावनात्मक प्रतिक्रियाओं को प्रबंधित और नियंत्रित करने की क्षमता।
 3. **सहानुभूति** – दूसरों की भावनाओं और दृष्टिकोण को समझना, जो प्रभावी संचार और संघर्ष समाधान को बढ़ावा देता है।
 4. **सामाजिक कौशल** – सामाजिक स्थितियों से निपटने, संबंध बनाने और प्रभावी ढंग से संवाद करने की क्षमता।
- संघर्ष के दौरान, भावनात्मक बुद्धिमत्ता आपकी भावनाओं को प्रबंधित करने और निर्णय लेने के लिए एक मूल्यांकन उपकरण बन जाती है जिससे रचनात्मक परिणाम मिल सकते हैं।

संघर्ष में अपने मस्तिष्क को शांत करना :

1. **अपनी भावनाओं को पहचानें** : संघर्ष के दौरान भावनाओं को प्रबंधित करने में पहला कदम यह पहचानना है कि आप क्या महसूस कर रहे हैं। क्या आप क्रोधित, निराश, चिंचित या आहत हैं? अपनी भावनाओं को संबोधित करने के लिए उन्हें स्वीकार करना आवश्यक है।
2. **गहरी सांस लेने का अभ्यास करें** : गहरी, धीमी सांस आपके तंत्रिका तंत्र को शांत करने और तनाव के प्रति शारीरिक प्रतिक्रिया को कम करने में मदद कर सकती हैं। चार तक गिनने तक गहरी सांस लें, चार तक गिनने तक रोकें और चार तक गिनने तक सांस छोड़ें। इसे कई बार दोहराएं।
3. **टाइम-आउट लें** – यदि आप भावनाओं से अभिभूत महसूस करते हैं, तो अस्थायी रूप से संघर्ष से दूर जाना ठीक है। इससे आपको शांत होने और परिप्रेक्ष्य हासिल करने का मौका मिलता है।
4. **सक्रिय रूप से सुनने में संलग्न रहें** – किसी संघर्ष के दौरान, दूसरे व्यक्ति की बात सचमुच सुनने का प्रयास करें। यह सहानुभूति प्रदर्शित करता है और स्थिति को कम करने में मदद करता है। यह दिखाने के प्रयास करें। यह सहानुभूति प्रदर्शित करता है और स्थिति को कम करने में मदद करता है। यह दिखाने के लिए कि आप उनके परिप्रेक्ष्य को समझते हैं, चिंतनशील श्रवण तकनीकों का उपयोग करें।
5. **दोषारोपण और आलोचना से बचे** – दूसरे पक्ष को दोष देने या आलोचना करने के बजाये, अपनी भावनाओं और जरूरतों को व्यक्त करने पर ध्यान केन्द्रित करें। दोषारोपण किए बिना अपनी भावनाओं को व्यक्त करने के लिए शर्मैश कथनों का उपयोग करें।

सोच-समझकर निर्णय लेना –

1. **दीर्घकालिक प्रभाव पर विचार करें** – तात्कालिक स्थिति से परे अपने निर्णयों के परिणामों के बारे में साचें। आपकी पसंद लंबे समय में आपके रिश्तों, काम या व्यक्तिगत भलाई को कैसे प्रभावित करेगी।
2. **सामान्य आधार की तलाश करें** – साझा लक्ष्यों या हितों की पहचान करें जो समझौते की नींव के रूप में काम कर सकते हैं। सामान्य आधार खोजने से पारस्परिक रूप से लाभप्रद समाधान निकल सकते हैं।
3. **समाधानों पर विचार मंथन** – सहयोगात्मक रूप से संघर्ष के संभावित समाधान उत्पन्न करें। रचनात्मक सोच को प्रोत्साहित करें और कई दृष्टिकोणों पर विचार करें।
4. **विकल्पों का मूल्यांकन करें** – प्रत्येक समाधान के फायदे और नुकसान का आंकलन करें। विचार करें कि कौन सा विकल्प आपके मूल्यों और दीर्घकालिक लक्ष्यों के साथ सबसे अच्छा मेल खाता है।
5. **प्रभावी ढंग से संवाद करें** – अपने निर्णय और उसके पीछे के कारणों को स्पष्ट रूप से बताएं। अपना संदेश सम्मानपूर्वक व्यक्त करने के लिए अपनी सहानुभूति और सामाजिक कौशल का उपयोग करें।

संघर्ष समाधान के संबंध में ईआई काफी हद तक वैसा ही दिख सकता है जैसा आप युगल परामर्श से उम्मीद करते हैं, लेकिन एक कारण है कि यह पेशेवर सेटिंग्स में भी इतना प्रभावी है।

ईस्ट टेनेसी स्टेट यूनिवर्सिटी के एक शोध पत्र में, उन्होंने निर्धारित किया कि संघर्ष के दौरान भावनाओं से निपटने का सबसे उत्पादक तरीका इन पांच प्रमुख चिंताओं पर विचार करना है:

1. **सराहना** – तमाम गुस्से, गलतफहमियों और डर के कारण, किसी संघर्ष में अधिकांश पक्ष आम तौर पर खुद को कमतर महसूस कर रहे हैं। संघर्ष समाधान में सराहना दिखाने के लिए, दूसरों की स्थिति में, उनकी भावनाओं में योग्यता को स्वीकार करें, और भले ही उनके दृष्टिकोण से कोई विशेष सहमति न हो।
2. **संबद्धता** – संबद्धता में संबंध बनाना शामिल है, अनिवार्य रूप से संघर्षरत पक्षों को प्रतिद्वन्द्वी से सहकर्मी में बदलना।
3. **स्वायत्ता** – संघर्ष के दौरान अक्सर निराशा और चिंता उत्पन्न होती है क्योंकि व्यक्तियों को अपने कार्यस्थल में स्वायत्ता की महत्वपूर्ण कमी महसूस होती है। कार्यस्थल की मध्यस्थता और जांच दूसरों को अपना दृष्टिकोण, घटनाओं की श्रृंखला जैसी वे उन्हें देखते हैं और वे कैसा महसूस करते हैं, प्रदान करने की अनुमति देते हैं। लोगों को आवाज प्रदान करने से उनके कार्यों और संघर्ष समाधान में भूमिका में स्वायत्ता की भावना पैदा होती है।



4. **स्थिति** – किसी संगठन के भीतर स्थिति को काफी स्पष्ट रूप से देखा जा सकता है। सहकर्मियों के बीच स्थिति को पहचानने में विफलता पहले से ही तनावपूर्ण स्थिति को बढ़ा सकती है। यदि संघर्षरत पक्षों के बीच स्पष्ट स्थिति का अभाव है, तो सामान्य शिष्टाचार की पेशकश करना और रिश्तों को मजबूत करने की दिशा में काम करना सबसे बेहतर है।
5. **भूमिका** – इस विशेष स्थिति में आप जो भूमिका निभाते हैं उसे पहचानें और उसके साथ सहज रहना सीखें। इसके अतिरिक्त, संघर्ष में प्रत्येक पक्ष द्वारा निर्भाई जाने वाली भूमिकाओं को पहचानें और उनकी सराहना करें। ऐसा करके, आप उत्पन्न होने वाली चिंता और नकारात्मक भावनाओं से राहत पाने की दिशा में काम कर रहे हैं।

निष्कर्ष –

भावनात्मक बुद्धिमत्ता संघर्षों से निपटने और विचारशील निर्णय लेने में एक मूल्यवान संपत्ति है। अपनी भावनाओं को पहचानने और प्रबंधित करने के साथ साथ सहानुभूति और प्रभावी संचार कौशल विकसित करके, आप संघर्षों के दासैरान अपने मस्तिष्क को शांत कर सकते हैं और ऐसे समाधानों की दिशा में काम कर सकते हैं जो सहयोग को बढ़ावा देते हैं। याद रखें कि संघर्ष विकास और सीखने का एक अवसर है और भावनात्मक बुद्धिमत्ता के साथ, आप चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों को सकारात्मक परिणामों में बदल सकते हैं।

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची –

- गैरिट ई. एच. (1961), शिक्षा व मनोविज्ञान में सांख्यिकी का प्रयोग, नई दिल्ली, कल्याणी पब्लिशर्स.
- भटनागर, आर. पी. एवं भटनागर मीनाक्षी (2005), शिक्षा अनुसंधान मेरठ, लायल बुक डिपो.
- मैक, मिलन (1963), एलीमेण्ट ऑफ एजुकेशन रिसर्च न्यूयार्क, मैकग्राहिल बुक कम्पनी.
- रेडमेन व मोरी (1983), रिसर्च इन एजुकेशन, न्यू दिल्ली, प्रेन्टिस हल ऑफ इण्डिया प्रा. लि.
- राय पारसनाथ (1974), अनुसंधान परिचय, आगरा, लक्ष्मीनारायण अग्रवाल प्रकाशन.
- लुण्डवर्ग (1996), सोशल साइकोलॉजी, न्यूयार्क, मैकग्राहिल बुक नं. 196
- वाटसन, मैकग्रेथ (2007), शैक्षिक अनुसंधान की विधियाँ, आगरा, विनोद पुस्तक मन्दिर प्रकाशन.
- शर्मा आर. ए. (1995) शिक्षा अनुसंधान, मेरठ, सूर्या पब्लिकेशन.
- सुफिया, एस. पी. (1996) शैक्षिक अनुसंधान के मूल तत्व, आगरा, विनोद पुस्तक मन्दिर.
- सरिन एवं सरिन (2008) शैक्षिक अनुसंधान की विधियाँ, आगरा, विनोद पुस्तक मन्दिर.
- श्रीवास्तव पूनम एवं शर्मा, वेदप्रकाश (1996) शिक्षा अनुसंधान में सांख्यिकी प्रयोग, नई दिल्ली, कल्याण पब्लिशर्स.