

## The Role of Emotional Intelligence in dealing with conflict and difficult situations.

Dr. Laxmi Chhipa, Assistant Professor Sneh Teachers Training College Muhana, Sanganer,  
Jaipur, [Chhipalaxmi7@gmail.com](mailto:Chhipalaxmi7@gmail.com)

### सारांश:-

भावात्मक परिपक्वता एवं बुद्धिमत्ता किसी भी व्यक्ति के संबंधों को स्वस्थ बनाए रखने हेतु महत्वपूर्ण कारक है। जिन व्यक्तियों में इनकी कमी पाई जाती है उनके अन्य व्यक्तियों के साथ संचार या तो दुर्लभ होता है या उसके संबंधों में जटिलता आने के कारण टूट जाता है। भावात्मक बुद्धि अनावश्यक रूप से उत्पन्न होने वाली परिस्थितियों को संभालने की क्षमता है। इससे परिपूर्ण व्यक्ति अपनी समस्याओं को व्यवहार के माध्यम से अन्य व्यक्तियों के साथ ठीक रख पाते हैं तथा समाज एवं परिवार के प्रति अपनी जिम्मेदारियों का सही से निर्वाह कर पाते हैं। भावात्मक बुद्धि व्यक्ति की स्वयं की भावनाओं के साथ-साथ उसके साथ जुड़े अन्य व्यक्ति की भावना को पहचानने एवं प्रतिबंधित करने की क्षमता है, इसके अनुरूप व्यक्ति अपनी अथवा अन्य व्यक्तियों की भावना को पहचान कर उस पर आवश्यकता अनुसार प्रतिक्रिया कर सकता है जो कि किसी भी शिक्षक के जीवन शैली का महत्वपूर्ण कौशल है। अतः इसमें व्यक्ति अपनी एवं अपने से संबंधित व्यक्तियों के बीच व्यवहार को पहचानता है कि मैं जिस व्यक्ति के साथ कार्यरत हूँ वह मेरे प्रति ईमानदार है अथवा नहीं। जब भावात्मक बुद्धि से पूर्ण व्यक्ति किसी ऐसी स्थिति में पड़ते हैं जिसमें वह अन्य व्यक्ति के विचारों से असहमति रखते हो लेकिन फिर भी कुछ भावात्मक प्रतिक्रिया महसूस करते हैं। लेकिन जब हम भावात्मक रूप से कमजोर होते हैं तो सबसे पहला काम खुद पर भरोसा करना छोड़ देते हैं। हमें ऐसा लगता है कि हमसे सारा काम गलत ही होगा। सहानुभूति की कमी हो जायेगी तथा दूसरों के साथ गहरे सार्थक संबंध बनाने में अने चुनौतियों का सामना करना पड़ेगा। संचार अप्रभावी हो जायेगा, असक्रिय श्रवण और सामाजिक स्थितियों को आसानी से नेविगेट करने की क्षमता के साथ संघर्ष का सामना करना पड़ सकता है। भावात्मक बुद्धि अथवा समझ के द्वारा हम मानवीय संबंधों को स्वस्थ तथा और अधिक बेहतर बना सकते हैं इसके महत्व इस बात में भी है कि इसके सहारे जीवन से जुड़ी चुनौतियों से जूझने तथा इन चुनौतियों के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण रखकर समस्याओं के समाधान में मदद मिलती है। भावात्मक बुद्धि हमें एक बेहतर जीवन जीने की क्षमता प्रदान करती है।

मुख्य शब्द – संवेगात्मक बुद्धि, संवेग, स्वनियमन, मनोभाव

### संप्रत्ययात्मक पृष्ठभूमि:-

मनोभाव अथवा भावना चेतना का वह पक्ष है जिसमें व्यक्ति हर्ष, विषाद, डर, घृणा आदि महसूस करता है। परंतु मनोभाव चेतना के भावात्मक पक्ष को ही मुख्य रूप से प्रदर्शित करता है जिसमें व्यक्ति सुख-दुख आदि महसूस करता है। भावना में चेतना के भावात्मक पक्ष को इस रूप में परिभाषित किया जा सकता है कि चेतना की इस अवस्था में व्यक्ति के मन में मुख्य रूप से कुछ सुखद या दुखद अनुभव ही व्याप्त रहते हैं। भावात्मक बुद्धि की झलक सर्वप्रथम 1920 में थार्नडाइक के द्वारा बताए गए बुद्धि के प्रकारों में से तीसरे प्रकार "सामाजिक बुद्धि" में मिलती है। 1950 में मैस्लो के द्वारा भावात्मक बुद्धि के तत्वों की ओर ध्यान आकर्षित किया गया। 1966 में बारबरा ल्यूनर ने "भावात्मक बुद्धिमत्ता" शब्द का प्रयोग किया। 1983 में हावर्ड गार्डनर ने "बहु बुद्धि का सिद्धांत" प्रस्तुत किया जिसमें बुद्धि के नौ प्रकार बताए गए। गार्डनर के द्वारा बताए गए बुद्धि के नौ प्रकारों में से "व्यक्तिगत आत्मबुद्धि" एवं व्यक्तिगत "अन्यबुद्धि" भावात्मक बुद्धिमत्ता से संबंधित थे। संवेगात्मक बुद्धि शब्द का सर्वप्रथम प्रयोग 1990 में जॉन मेयर तथा पीटरसेलोवी ने अपनी पुस्तक "ज पे म्?" तथा "संवेगात्मक बुद्धि तथा संवेगात्मक विकास" में किया। 1995 में संवेगात्मक बुद्धि का वर्तमान प्रतिपादन डेनियल गोलमेन ने किया जिनकी प्रसिद्ध पुस्तक थी "संवेगात्मक बुद्धि, बुद्धि लब्धि से अधिक महत्वपूर्ण क्यों?"

### भावात्मक बुद्धि:-

भावात्मक बुद्धि दो शब्दों से मिलकर के बनी हुई है 'भावात्मक' तथा 'बुद्धि'। भावात्मक का संबंध हमारे मनोभाव अथवा भावनाओं से होता है जिसके अंतर्गत व्यक्ति खुशी, दुख, डर, घृणा आदि को महसूस करता है। बुद्धि सीखने की योग्यता है। बुद्धि किसी व्यक्ति की अभिप्राय पूर्ण ढंग से कार्य

करने, विवेकपूर्ण ढंग से सोचने और अपने वातावरण के साथ प्रभावपूर्ण ढंग से समायोजन करने की योग्यता का योगफल अथवा सार्वभौम योग्यता है।

मेयर तथा सालोवे के अनुसार" भावात्मक बुद्धि भावनात्मक तथा बौद्धिक विकास को उन्नत करने की क्षमता है।"

डेनियल गोलमेन के अनुसार" संवेगात्मक बुद्धि से तात्पर्य व्यक्ति का अपने तथा दूसरों के मनोभावों को समझना तथा उन पर नियंत्रण रखना है।"

### भावात्मक बुद्धि के प्रतिमान:-

भावात्मक बुद्धि के प्रतिमानों में 'योग्यता प्रतिमान' जॉन मेयर तथा सेलोवी ने प्रस्तुत किया जिसमें संवेगों का प्रत्यक्षीकरण करने की योग्यता, विचार करके संवेगों को प्रदर्शित करने की योग्यता, संवेगों को समझने की योग्यता तथा संवेगों के प्रबंधन करने की योग्यता शामिल है। 'गुण प्रतिमान' केवीपेट्राइस ने प्रस्तुत किया जिसके अनुसार संवेगात्मक बुद्धि हमारे व्यक्तित्व का अभिन्न गुण होता है। इसे व्यक्तित्व से अलग नहीं किया जा सकता। 'मिश्रित प्रतिमान' गोलमेन ने प्रस्तुत किया जिसके अनुसार संवेगात्मक बुद्धि योग्यता भी है और गुण भी है।

### संबंधित साहित्य का अध्ययन:-

(1) मिश्रा, रश्मि (2022) ने 'आध्यात्मिक बुद्धि सामाजिक बुद्धि तथा भावात्मक परिपक्वता के संदर्भ में ठण्कण प्रशिक्षणार्थियों की शिक्षण दक्षता का अध्ययन' विषय पर अपना शोध कार्य किया जिसका मुख्य उद्देश्य ठण्कण प्रशिक्षणार्थियों की आध्यात्मिक बुद्धि, सामाजिक बुद्धि तथा भावात्मक परिपक्वता के संदर्भ में उनके शिक्षण से संबंधित दक्षता का तुलनात्मक अध्ययन तथा उनके मध्य संबंध का अध्ययन करना था। अपने शोध कार्य द्वारा शोधार्थी ने यह पाया कि ठण्कण के उच्च, मध्यम एवं निम्न सामाजिक बुद्धि वाले प्रशिक्षणार्थियों की शिक्षण से संबंधित दक्षता का स्तर एक सा है। इसी प्रकार उच्च, मध्यम तथा निम्न भावात्मक परिपक्वता युक्त प्रशिक्षणार्थियों की शिक्षण दक्षता सामान्य पाई गई तथा बीएड प्रशिक्षणार्थियों की शिक्षण दक्षता और आध्यात्मिक बुद्धि के बीच कोई संबंध नहीं है दोनों एक दूसरे से मुक्त है।

(2) कुमार, आनंद (2021) ने शिक्षा एवं शारीरिक शिक्षा के प्रशिक्षकों की भावात्मक बुद्धि एवं कार्य संतुष्टि का तुलनात्मक अध्ययन विषय पर अपना शोध कार्य किया। जिसका मुख्य उद्देश्य शिक्षा स्नातक तथा शिक्षा स्नातकोत्तर प्रशिक्षकों की भावात्मक बुद्धि का तुलनात्मक अध्ययन करना था। अपने शोध कार्य में उन्होंने पाया कि शिक्षा स्नातक तथा शिक्षा स्नातकोत्तर के प्रशिक्षकों की भावात्मक बुद्धि में कोई सार्थक अंतर नहीं पाया जाता है।

(3) मीना, मुकेश कुमार (2017) ने विद्यार्थियों की भावात्मक बुद्धि का उसके आत्म प्रत्यय, दुश्चिंता का शैक्षिक उपलब्धि पर प्रभाव का अध्ययन विषय पर शोध कार्य किया। उनके शोध कार्य का प्रमुख उद्देश्य उच्च माध्यमिक स्तर के विद्यार्थियों की भावात्मक बुद्धि का उनके आत्म प्रत्यय विभिन्न घटकों, दुश्चिंता की विभिन्न घटकों तथा शैक्षिक उपलब्धि के विभिन्न घटकों पर पड़ने वाले प्रभाव को ज्ञात करना था। उन्होंने अपने शोध अध्ययन में पाया कि विद्यार्थियों की भावनात्मक बुद्धि के विभिन्न घटकों का आत्म प्रत्यय दुश्चिंता एवं शैक्षिक उपलब्धि के विभिन्न घटकों के साथ कोई सहसंबंध नहीं है।

### संघर्ष तथा अन्य कठिन परिस्थितियों में भावनात्मक बुद्धिमत्ता का उपयोग:-

जीवन में कठिन परिस्थितियां अवश्यंभावी हैं, लेकिन आप उस प्रतिकूल परिस्थिति को कैसे संभालते हैं यह आपकी भावात्मक बुद्धिमत्ता की शक्ति की उपयोग पर निर्भर करता है। हर व्यक्ति इस शक्ति का समुचित उपयोग नहीं कर पाता लेकिन कुछ ऐसे तरीके हैं जिनसे म्क विकसित करने तथा विपरीत परिस्थितियों से उबरने में मदद मिल सकती है:-

भावात्मक बुद्धि के पांच आयामों में से पहला है आत्म जागरूकता जो हमारी संवेगात्मक बुद्धि को विकसित करने के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। आत्म जागरूकता हमें स्पष्टता प्राप्त करने में मदद करती है। जब हम अपनी क्लिष्ट परिस्थितियों के बारे में गहरे प्रश्न पूछ सकते हैं तो हमें ऐसे स्थानों से भी हल मिल सकते हैं जिसके विषय में हमने कभी भी आशा नहीं की थी। जैसे:- आप समस्या पर कैसे प्रतिक्रिया दे रहे हैं?, क्या आपका व्यवहार या कार्य किसी समस्या को कम करने या रोकने में योगदान दे रहा है? आदि।

स्व जागरूकता से अपनी भावनाओं, अनुभूतियों, स्वभाव, मूल्य, उद्देश्यों, क्षमताओं व कमजोरी का स्पष्ट ज्ञान हो जाता है। जब व्यक्ति अपने मूल व्यक्तित्व से परिचित हो जाता है तभी उसके द्वारा लिए गए निर्णय सही हो पाते हैं तथा वह कठिन परिस्थितियों तथा संघर्ष के समय से बाहर निकल पाता है। भावात्मक बुद्धि का दूसरा महत्वपूर्ण आयाम है स्व नियमन अर्थात् स्वयं पर नियंत्रण। आत्म नियंत्रण अपनी भावनाओं, स्वभाव, उनकी तीव्रता और उनकी अभिव्यक्ति को प्रतिबंधित करना है जैसे:- क्रोध आने पर मन में आए हुए हिंसा के भाव को रोक देना। इस प्रकार स्वयं नियमन विघटनकारी आवेगों और मनो दशाओं को नियंत्रित या पुनर्निर्देशित करने की क्षमता और निर्णय को निलंबित करने तथा किसी कार्य को करने से पहले सोचने की प्रवृत्ति है। यह चुनौती पूर्ण परिस्थितियों से निपटने में महत्वपूर्ण योगदान देती है स्वयं नियमन को सकारात्मक आत्मचर्चा, गहरी सांस लेना, माइंडफुलनेस आदि तकनीक की मदद से विकसित किया जा सकता है।

भावात्मक बुद्धिमत्ता का तीसरा प्रमुख आयाम है सहानुभूति अथवा परानुभूति अर्थात् अपनी भावनाओं, अनुभूतियों को सटीक रूप से पढ़ने की क्षमता चाहे वह व्यक्ति अपनी भावना को छुपाना चाहता हो। यह सहानुभूति वह नहीं है जो दया की भावनाओं पर आधारित है, बल्कि अपने अनुभवों और भावनाओं को समझने के लिए खुद को किसी और के परिपेक्ष में रखने का सच्चा प्रयास है। भावात्मक बुद्धि और सहानुभूति पर ध्यान केंद्रित करने से मजबूत पारस्परिक संबंधों को बढ़ावा देने में मदद मिलती है, जो संकट तथा संघर्ष की स्थितियों के दौरान वास्तव में सहायक हो सकता है। हमारे समर्थन में जितने अधिक लोग होंगे, विपरीत परिस्थितियों पर विजय पाना उतना ही आसान होगा। सहानुभूति व्यवहार में लाने से हमारे सहायक व्यवहार भी बनते हैं, जिससे दूसरों को कठिन समय के दौरान आप जिस तरह का व्यवहार चाहते हैं, वह दिखाते हैं।

भावात्मक बुद्धिमत्ता को विकसित करने का चौथा प्रमुख आयाम है सामाजिक दक्षता इसे अंतर्व्यक्तिक दक्षता भी कहा जाता है इसका अर्थ है कि व्यक्ति को अन्य व्यक्तियों के साथ संबंध इस तरह से बना कर रखना चाहिए कि उन संबंधों से उसे तथा सभी को लाभ हो। अपने सामाजिक कौशल को विकसित करके और अधिक संपर्क बनाकर हम एक सहायता प्रणाली बना सकते हैं जो विपरीत परिस्थितियों से उभरने में हमारी मदद करेगी। नेशनल लाइब्रेरी आफ मेडिसिन ने साझा किया कि 'अच्छे शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य को बनाए रखने के लिए सामाजिक समर्थन असाधारण रूप से महत्वपूर्ण है'।

#### निष्कर्ष:-

उपरोक्त विवेचना से स्पष्ट है कि भावात्मक बुद्धि अथवा समझ के द्वारा हम मानवीय संबंधों को स्वस्थ तथा और अधिक बेहतर बना सकते हैं इसके महत्व इस बात में भी है कि इसके सहारे जीवन से जुड़ी चुनौतियों से जूझने तथा इन चुनौतियों के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण रखकर समस्याओं के समाधान में मदद मिलती है भावात्मक बुद्धि हमें एक बेहतर जीवन जीने की क्षमता प्रदान करती है। प्रतिकूल परिस्थितियों में भावात्मक बुद्धिमत्ता एक मार्गदर्शक के रूप में कार्य करती है, जो लोगों को लचीलेपन पर अनुभूति और अनुकूलन क्षमता के साथ चुनौतियों का सामना करने के लिए सशक्त बनाती है। आत्म जागरूकता, आत्म नियमन, सहानुभूति, अनुकूलनशीलता और सामाजिक कौशल को निखार कर व्यक्ति विपरीत परिस्थितियों से उबरने और अनिश्चितता की स्थिति में पनपने के लिए एक मजबूत आधार बना सकता है। हम अपनी संवेगात्मक बुद्धि को जैसे-जैसे विकसित करते हैं, हम न केवल चुनौतियों से उबरने की अपनी क्षमता बढ़ाते हैं बल्कि एक अधिक सहायक, दयावान संसार में भी योगदान करते हैं।

#### संदर्भ ग्रंथ सूची:-

- (1) गोलमैन, डेनियल (2009) "संवेगात्मक बुद्धि" ब्लूमसारी पब्लिकेशन।
- (2) गोलमैन, डेनियल (2011) "सामाजिक बुद्धि मानव व्यवहार का नया विज्ञान" कारने स्टोन डिजिटल।
- (3) सलोवी, पी. मांयर, जे.डी. (2016) "भावात्मक बुद्धि, कल्पना अनुभूति और व्यक्ति" छठवां संस्करण
- (4) शर्मा, आर.ए. (2012) "शिक्षा अनुसंधान" आर. लाल बुक डिपो।
- (5) भार्गव, विवेक "शैक्षिक मनोविज्ञान"
- (6) बेस्ट, जॉन डबबल्यू (1973) "रिसर्च इन एजुकेशन" प्रिंटिंग हाल।

# SNEH TEACHERS TRAINING COLLEGE, JAIPUR

"Foster Emotional Intelligence in Youth Through Education" (ICFEIYE-2024)

DATE: 15 April 2024



International Advance Journal of Engineering, Science and Management (IAJESM)

Multidisciplinary, Indexed, Double-Blind, Open Access, Peer-Reviewed,

Refereed-International Journal, Impact factor (SJIF) = 7.938

(7) शर्मा गणपतराम, व्यास हरिष्वन्द (2013) "अधिगम शिक्षण और मनोसामाजिक आधार" राजस्थान हिन्दी ग्रन्थ अकादमी जयपुर

लिंक:-

[Shodhganga.infilibnet.ac.in](http://Shodhganga.infilibnet.ac.in)

[Www.mandeli.com](http://Www.mandeli.com)

[Www.researchgate.com](http://Www.researchgate.com)

