



## Role of Emotional Intelligence

Ms. Priya Gurjar (Assistant Professor), Sneha Teachers Training College, Muhana, Sanganer,  
Jaipur, Email Id: - [priyagurjar731@gmail.com](mailto:priyagurjar731@gmail.com)

### सारांश

"मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है। मानव का विकास क्रमिक होता है। जिस समय वह जन्म लेकर इस संसार में आता है। तो वह मात्र एक अबोध शिशु होता है। इस अवस्था में वह ना तो सामाजिक होता है ना ही असामाजिक होता है वह बाह्य वातवरण से पूर्णतया अनभिज्ञ होता है। यह अवस्था अल्प समय के लिए तथा अस्थायी होती है। जैसे-जैसे उसकी आयु बढ़ती है वैसे-वैसे वह शारीरिक, मानसिक, सामाजिक एवं संवेगात्मक विकास करता जाता है। बालक शैशवावस्था को त्यागकर बाल्यावस्था, बाल्यावस्था को त्यागकर किशोरावस्था में पहुँचता है किशोरावस्था बालक के जीवन काल में नीव के रूप में होती है एवं बालक में भविष्य की निर्धारक होती है।

क्रो एंड क्रो ने कहा है कि 'किशोर ही वर्तमान की शक्ति और भावी आशा को प्रस्तुत करता है'

इस किशोरावस्था में ही बालक में क्रान्तिकारी शारीरिक, मानसिक, सामाजिक, संवेगात्मक परिवर्तन होते हैं। इस अवस्था में बालक के शारीरिक मानसिक, संवेगात्मक, शैक्षिक एवं सामाजिक विकास के लिए शिक्षा की समुचित व्यवस्था की जानी चाहिये इसके साथ ही किशोरो को व्यावसायिक (करियर से संबंधित), धार्मिक, नैतिक, यौन शिक्षा आदि की शिक्षा के साथ-साथ निर्देशन एवं परामर्श की व्यवस्था भी करनी चाहिये। व्यक्ति का व्यवहार पूरी तरह से संवेगात्मक बुद्धि एवं संवेगात्मक परिपक्वता पर निर्भर रहता है। शिक्षा के माध्यम से ही किशोरो की संवेगात्मक भावनात्मक आवश्यकताओं को समझकर उसके लिये संवेगात्मक परामर्श की व्यवस्था की जा सकती है। शिक्षा द्वारा युवाओं में भावनात्मक बुद्धिमता के परामर्श की व्यवस्था की जा सकती है।

### संवेगात्मक/भावनात्मक बुद्धिमता

भावनात्मक बुद्धि का संबंध जीवन के विविध पक्षों से होता है। संवेगात्मक बुद्धि को समझने के लिये 'संवेग' को जानना आवश्यक है। संवेग प्रकृति प्रदत्त जन्मजात शक्तियाँ हैं। जो प्रार्थी को अपने अस्तित्व व उसकी सफलता हेतु पर्यावरण से समायोजन करने में सहायक होते हैं। शिक्षा एवं मानव के जीवन में संवेगों का विशेष महत्व है।

संवेगात्मक बुद्धिमता का उल्लेख सर्वप्रथम अरस्तु द्वारा किया गया था लेकिन इस पद को व्याख्यायित एवं लोकप्रिय करने का श्रेय प्रसिद्ध अमेरिकी मनोवैज्ञानिक डेनियल गोलमैन को दिया जाता है। डेनियल गोलमैन ने अपनी बहुचर्चित पुस्तक (Emotional Intelligence: why it can better more than I.Q.) 1995 के माध्यम से इसे चर्चा का विषय बनाया। संवेगात्मक बुद्धि से तात्पर्य उसकी उस समग्र क्षमता से है जो उसे उसकी विचार प्रक्रिया का उपयोग करते हुये अपने तथा दूसरे के संवेगों को जानने, समझने तथा उनको सर्वोत्तम प्रबन्धन करने में उसकी सहायता करती है।

भावनात्मक बुद्धिमता से तात्पर्य व्यक्ति को अपने तथा दूसरो के मनोभावो को समझना, उनपर नियंत्रण करना और अपने उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु उनका सर्वोत्तम उपयोग करना है।

भावनात्मक समझ दूसरो से व्यवहार करते समय व्यक्ति के संवेगो और अभिव्यक्तियों को नियंत्रित करती है ताकि शांति और सामंजस्य बनाया जा सके।

व्यक्ति अपनी भावनात्मक समझ का उपयोग कर सामने वाले व्यक्ति से ज्यादा अच्छी तरह से संवाद कर सकता है और ज्यादा बेहतर परिणाम पा सकता है।

हमारे स्वयं की भावनाओ (संवेगो) को नियंत्रित करने की योग्यता महत्वपूर्ण है लेकिन दूसरो की भावनाओं एवं संवेगों को समझना और उन्हें सम्मान देना भी उतना ही महत्वपूर्ण है।

### परिभाषा :-

**रे कुर्जवीन:** "भावनात्मक बुद्धिमता वह चीज है जिसमें मनुष्य अच्छे है और यह कोई दिखावा नहीं है यह मानव बुद्धि की अत्यानुधिक धार है।"

**राबर्ट रे कूपर:** "भावनात्मक बुद्धिमता मानव उर्जा, सूचना कनेक्शन और प्रभाव के स्रोत के रूप में भावनाओं की शक्ति और कौशल को समझने एवं प्रभावी ढंग से लागू करने की क्षमता है।

भावनात्मक बुद्धिमता वह मोड बनाती है जिस पर अनुभूति और भावना मिलती है यह लचीलापन, प्रेरणा, सहानुभूति, तर्क, तनावप्रबंधन, संचार और कई सामाजिक स्थितियों और संघर्षों को पढ़ने और नेविगेट करने में हमारी क्षमता को सुविधाजनक बनाती है संवेगात्मक बुद्धिमता जीवन में मायने रखती है और अगर इसे विकसित किया जाए तो व्यक्ति को आधिक पूर्ण और खुशहाल जीवन जीने का अवसर मिलता है।

संवेगात्मक बुद्धिमता में सुखद संवेग एवं दुखद संवेग दो मुख्य संवेग होते हैं। जैसे जैसे वर्तमान कार्यस्थल विकसित हो रहे हैं वैसे-वैसे अनुसंधान निकाय भी इस बात का समर्थन कर रहा है कि उच्च संवेगात्मक बुद्धिमता को व्यक्ति (प्रशिक्षुओं से लेकर प्रबंधको तक) टीमों के भीतर एकजुट होकर काम करने अधिक प्रभावी ढंग से परिवर्तन से निपटने और तनाव का प्रबंधन करने के लिए बेहतर ढंग से सुसज्जित है। इस प्रकार उन्हें अधिक कुशलता से आगे बढ़ने में सक्षम बनाया जा सकता है।



भावनात्मक बुद्धिमता के तत्व डेनियन गोलमैन द्वारा (Self-Motivation) अभिप्रेरणा एक ऐसा सांवेगिक आत्म नियंत्रण होता है जो व्यक्ति को उत्तम लक्षणों की प्राप्ति के लिये प्रयत्नशील रखता है।	
<b>आत्मनियमन</b> <b>(Self-Regulation)</b> इसका अर्थ है अपनी भावनाओं का स्वभाव, उनकी तीव्रता और उनकी अभिव्यक्ति को प्रबंधित करना जैसे- भाव अभिव्यक्त होने से रोक देना। जैसे क्रोध के फलस्वरूप मन में आए हिंसा के भाव को रोक देना	<b>समानुभुति</b> <b>(Self-Empathy)</b> दुसरो की भावनाओं और अनुभुतियों को सटीक रूप में पढ़ने की क्षमता चाहे वह व्यक्ति अपनी भावना को छिपाना चाहता हो।
<b>स्वजागरूकता</b> <b>(Self-Awareness)</b> अपनी भावनाओं, अनुभुतियों, स्वभाव मूल्यों, उद्देश्यों, क्षमताओं व कमजोरियों का स्पष्ट ज्ञान व्यक्ति के निर्णय तभी सही होंगे जब वह अपने मूल व्यक्तित्व से परिचित होगा।	<b>सामाजिक दक्षता</b> <b>(Social Skills)</b> इसे अंतरवैयातिक दक्षता भी कहा जाता है इसका अर्थ है कि व्यक्ति को अन्य व्यक्तियों के साथ संबंध इस तरह से बनाकर रखना चाहिये कि उन संबंधो से उसे तथा सभी को लाभ हो।

भावनात्मक बुद्धिमता आपको आत्मप्रेरित करने और सकारात्मक सामाजिक संपर्क बनाने के लिये अपनी भावनाओं को समझने और प्रबंधित करने की अनुमति देती है। यह आपकी वास्तविक क्षमता को पहचानने की दिशा में पहला कदम है।

### भावनात्मक बुद्धिमता के मॉडल

<b>योग्यता आधारित प्रतिमान</b> <b>(Ability Modal)</b> प्रवर्तक डॉ० जॉन मेयर व पीटर सेलोवे दूसरों के संवेगों का जानना, उनका प्रत्यक्षीकरण करना, समझना, उनका उचित प्रयोग व उचित व्यवस्था करना	
<b>गुण आधारित प्रतिमान</b> <b>(Trait Modal)</b> प्रवर्तक <b>K.V. Petrides</b> स्वयं की भावनाओं का प्रत्यक्षीकरण करना, समझना, उनका उचित प्रयोग व व्यवस्था	<b>योग्यता आधारित प्रतिमान</b> <b>(Mixed Modal)</b> प्रवर्तक डॉ० डेनियल गौलमैन मॉडल के अन्तर्गत अपनी तथा दूसरों की भावनाओं को जानना, समझना व उनका उचित प्रबंध करना।

भावनात्मक बुद्धिमता का मूल्य और लाभ बहुत व्यापक है। यह कई व्यवसायों में एक मुख्य योग्यता है यह शैक्षणिक और व्यावसायिक योग्यता की दिशा में प्रगति का समर्थन कर सकता है।

भावनात्मक बुद्धिमता सार्थक मानवीय संबंधों को बनाने और विकसित करने का एक अभिन्न अंग है।

वर्तमान समय की मांग को देखते हुये शिक्षा के माध्यम से युवाओं में भावनात्मक बुद्धिमता को बढ़ावा दिया जा सकता है।

अपने करियर में निरंतर सफलता प्राप्त करने के लिए जिस सकारात्मक वातावरण का होना आवश्यक है वह वातावरण भावनात्मक बुद्धिमता के द्वारा ही संभव है। उच्च स्तर की भावनात्मक बुद्धिमता वाले लोगों के लिए कई लाभ हैं जिनमें अधिक लचीलापन, सामाजिक कौशल और जुड़ाव शामिल है।

आत्म जागरूकता खुद को आवेग संचालित प्रतिक्रिया से मुक्त करने की क्षमता का प्रयोग करके भावनात्मक रूप से बुद्धिमान बनने का एक अभिन्न अंग है। भावनात्मक बुद्धिमता में आत्म जागरूकता एक महत्वपूर्ण अंग है। जिसके माध्यम से शिक्षा के क्षेत्र में युवाओं में भावनात्मक बुद्धिमता को विकसित किया जा सकता है। कार्यस्थल हमारे व्यक्तिगत जीवन से अलग एक विशिष्ट सामाजिक समुदाय का प्रतिनिधित्व करता है। जिसमें इस बात की सराहना बढ़ रही है कि उच्च ई आइ (EI) किसी व्यक्ति को और दूसरो को बेहतर ढंग से समझने, अधिक प्रभावी ढंग से संवाद करने और चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों से निपटने की अनुमति देता है।

शिक्षा में EI के प्रयोग द्वारा यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि कार्यस्थल में भावनात्मक बुद्धिमता का उपयोग और विकास करने से उस कार्यस्थल के व्यक्तियों की व्यक्तिगत और सामाजिक क्षमताओं में सुधार हो सकता है।

भावनात्मक बुद्धि (EI) नौकरी के प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिये भावनाओं को प्रबंधित करने और बदले में लोगों को शांत रहने और अच्छे रिश्ते स्थापित करने और लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिये तार्किक रूप से सोचने में मदद करती है।

वर्तमान समय में युवा किसी भी क्षेत्र में आगे बढ़ने की चाह रखता है। वह स्वयं को वर्तमान समय की अत्याधुनिक मांग के हिसाब से स्थापित करना चाहता है परन्तु प्रत्येक युवा को अपने कार्यस्थल अपने करियर में विभिन्न

प्रकार के संघर्ष एवं कठिन परिस्थितियों का सामना करना पड़ता है। वर्तमान शिक्षा व्यवस्था में व्यावसायिक शिक्षा के अन्तर्गत युवाओं को भावनात्मक बुद्धिमत्ता की जानकारी व शिक्षा आवश्यक है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता से जुड़े कौशल व्यक्तियों को तनाव, संघर्ष जैसी नकारात्मक भावनात्मक स्थिति से निपटने और उसके स्थान पर अधिक सकारात्मक भावनाओं को बढ़ावा देने में प्रभावी ढंग से मदद कर सकते हैं।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता और तनाव प्रक्रिया के बीच संबंधों में यह पाया गया है कि जिन युवाओं ने ईआइ (EI) के उच्च स्तर को प्रदर्शित किया है उन पर कठिन परिस्थितियों एवं तनाव की उपस्थिति से नकारात्मक प्रभाव पड़ने की संभावना कम थी।

नकारात्मक भावनाएं कार्यस्थल और व्यक्तिगत परिस्थितियों दोनों में समस्या समाधान और निर्णय लेने में बाधा डाल सकती है। कई तर्कसंगत निर्णय लेने के लिए अनावश्यक भावनाओं को पहचानने की क्षमता भावनात्मक बुद्धिमत्ता के माध्यम से ही संभव है।

हेस और बासीगालूपो ने पाया कि संगठनों और व्यक्तियों को निर्णय लेने के परिदृश्यों में ईआइ (EI) के व्यावहारिक अनुप्रयोग से लाभ हुआ है। युवाओं ने अपने करियर के संघर्ष एवं कठिन परिस्थितियों के समय में भावनात्मक बुद्धिमत्ता के माध्यम से सकारात्मक परिणाम प्राप्त किये हैं।

प्रत्येक क्षेत्र में बिना नेतृत्व के कोई भी संस्था या कार्यस्थल, सम्मेलन, सभा आदि का आयोजन नहीं हो सकता सभी संस्थाओं, सभाओं का किसी ना किसी प्रतिभाशाली व्यक्ति द्वारा नेतृत्व किया जाता है।

नेतृत्व करने वाले व्यक्ति में पर्याप्त नेतृत्व करने की क्षमता का होना आवश्यक है। संवेगात्मक बुद्धिमत्ता पर्याप्त नेतृत्व की भावना का विकास करती है। कार्यस्थल के जो प्रबंधक लगातार अपने साथियों से बेहतर प्रदर्शन करवाते हैं उनके पास न केवल तकनीकी ज्ञान और अनुभव होता है बल्कि इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि वे संघर्ष को प्रबंधित करने, तनाव को कम करने और परिणामस्वरूप अपनी सफलता में सुधार करने के लिये भावनात्मक बुद्धिमत्ता से जुड़ी रणनीतियों का उपयोग करते हैं। भावनात्मक बुद्धिमत्ता पर्याप्त नेतृत्व का निर्धारण करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। किसी के व्यक्तिगत जीवन और कार्यस्थल दोनों में पर्याप्त नेतृत्व की आवश्यकता होती है।

यदि हम अपने लक्ष्यों को एक उद्देश्य या वांछित परिणाम के रूप में सोचते हैं तो हम देखते हैं कि कैसे भावनात्मक बुद्धिमत्ता कौशल व्यक्तिगत लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद कर सकते हैं।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता कौशल अपने बारे में और भावनात्मक रूप से हम कैसे कार्य करते हैं इसकी समझ युवाओं को प्रदान करता है। अपनी भावनाओं के प्रति जागरूक होने और समझने की हमारी क्षमता दूसरों की भावनाओं के प्रति हमारी जागरूकता और समझ में सहायता कर सकती है। यह संवेदनशीलता यानि भावनात्मक बुद्धिमत्ता का ना होना या इसकी कमी, व्यक्तिगत और कामकाजी जीवन दोनों में हमारी संचार क्षमताओं को प्रभावित करती है।

निरंतर सफलता प्राप्त करने के लिये आवश्यक है कि कार्यस्थल का वातावरण सदैव सकारात्मक बना रहे यदि हम समग्र जीवन संतुष्टि के संदर्भ में खुशी के बारे में सोचते हैं तो हम इस बात से सहमत हो सकते हैं कि भावनात्मक बुद्धिमत्ता के लिए योग्यता विकसित करने में भलाई और खुशी पर सकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता यह पहचानने समझने और चुनने का एक तरीका है कि हम कैसे सोचते हैं, महसूस करते हैं और कार्य करते हैं यह दूसरों के साथ हमारी बातचीत और स्वयं के बारे में हमारी समझ को आकार देता है यह परिभाषित करता है कि हम कैसे और क्या सीखते हैं यह प्राथमिकताएँ निर्धारित करने की अनुमति देता है यह हमारे दैनिक कार्यों के अधिकांश भाग को निर्धारित करता है यह हमारे जीवन में 80 प्रतिशत सफलता के लिये जिम्मेदार है। जोशुआ फ्रीडमैन

भावनात्मक बुद्धिमत्ता महत्वपूर्ण है व्यक्तिगत, शैक्षणिक और व्यावसायिक सफलता के संदर्भ में भावनात्मक बुद्धिमत्ता का मूल्य और लाभ बहुत व्यापक है।

युवाओं को भावनात्मक बुद्धिमत्ता की शिक्षा प्राप्त होने पर वे इसका उपयोग अधिक व्यक्तिगत और व्यावसायिक सफलता प्राप्त करने में कर सकते हैं। बुद्धि तब सबसे अच्छा काम करती है जब वह उच्च भावनात्मक बुद्धिमत्ता के साथ हो।

कार्यस्थल में भावनात्मक बुद्धिमत्ता का उपयोग और विकास करने से उस कार्यस्थल के व्यक्तियों की नौकरी के प्रदर्शन और सामाजिक क्षमताओं दोनों में काफी सुधार हो सकता है।

भावनात्मक पूर्वाग्रहों के आधार पर निर्णय लेने से रोकने के लिये भावनात्मक बुद्धिमत्ता एक उपयोगी कौशल है।

वर्तमान समय की माँग को देखते हुये युवाओं को भावनात्मक बुद्धिमत्ता की शिक्षा देना आवश्यक है। यह युवाओं को करियर में आगे बढ़ने को प्रोत्साहित करती है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता वह सकारात्मकता है जो काम पूरा करने के लिये किसी प्रेरक स्तर को बढ़ाने के लिये आवश्यक भावनात्मक ऊर्जा को प्रोत्साहित करती है संक्षेप में यह भावनात्मक बुद्धिमत्ता व्यक्तियों को वह हासिल करने में मदद करती है जो वे हासिल करना चाहते हैं और उन्हें बताती है कि वे कितना अच्छा कर रहे हैं।

"उच्च भावनात्मक बुद्धिमत्ता वाले बच्चे बेहतर ध्यान देने में सक्षम होते हैं स्कूल में अधिक व्यस्त रहते हैं अधिक सकारात्मक रिश्ते रखते हैं और अधिक सहानुभूतिपूर्ण होते हैं" (रेबर, गार्नर, स्मिथ डोनाल्ड)

भावनात्मक बुद्धिमत्ता युवाओं के लिये कई महत्वपूर्ण परिणामों से सम्बन्धित है।

भावनात्मक बुद्धिमत्ता दूसरों को प्रशिक्षित करने और प्रेरित करने में मदद करती है भावनात्मक बुद्धिमत्ता के माध्यम से व्यावसायिक क्षेत्र में टीमों के भीतर मनोवैज्ञानिक सुरक्षा का निर्माण होता है। भावनात्मक बुद्धिमत्ता को परस्पर भावनात्मक और सामाजिक दक्षताओं, कौशलों तथा व्यवहारों की एक क्षुंखला के रूप में वर्णित किया गया है जो बुद्धिमत्ता पूर्ण



व्यवहार को प्रभावित करते हैं। भावनात्मक बुद्धिमत्ता हमें एक ढांचा प्रदान करके पूर्ण और सुखी जीवन की राह पर ले जा सकती है जिसके माध्यम से हम भावनात्मक प्रतिक्रियाओं के लिए बुद्धिमत्ता के मानकों को लागू कर सकते हैं और समझ सकते हैं कि ये प्रतिक्रियाएं भावनाओं के बारे में विशेष मान्यताओं के साथ तार्किक रूप से सुसंगत या असंगत हो सकती हैं।

वर्तमान शैक्षिक वातावरण के परिपेक्ष्य के अन्तर्गत सभी क्षेत्रों में सवेगात्मक बुद्धि का महत्वपूर्ण योगदान है मनोवैज्ञानिक परिपेक्ष्य के अलावा भी युवाओं में प्रत्येक क्षेत्र में भावनात्मक बुद्धिमत्ता की जानकारी एवं इसकी उपयोगिता व लाभ का पता होना आवश्यक है इसके माध्यम से युवा अपने करियर के प्रत्येक क्षेत्र में सकारात्मक वातावरण को बनाए रख सकते हैं एवं कठिन से कठिन परिस्थितियों एवं संघर्ष के समय भी सकारात्मक परिणाम प्राप्त कर सकते हैं अतएव: शिक्षा में युवाओं के उज्ज्वल भविष्य हेतु भावनात्मक बुद्धिमत्ता की शिक्षा आवश्यक है।

**संदर्भ ग्रन्थ सूची :-**

1. <http://www.shodhganga.com>.
2. <http://www.shodhgangotri.infilibnet.ac.in>
3. <http://www.en.m.wikipedia.org>.
4. <http://www.linkedin.com>.
5. माथुर एस. एस. (1997): "शैक्षिक मनोविज्ञान"; विनोद पुस्तक मंदिर आगरा।
6. दुबे एल. एन. (2006): "परामर्श मनोविज्ञान"; शिक्षा प्रकाशन, जयपुर।
7. भार्गव, यू (1993): "किशोर मनोविज्ञान"; राजस्थान हिन्दी ग्रन्थ अकादमी, जयपुर।

