



NEERAJ®

सांवेगिक बुद्धि

(Emotional Intelligence)

B.P.C.S.-183

**Chapter Wise Reference Book
Including Many Solved Sample Papers**

Based on

C.B.C.S. (Choice Based Credit System) Syllabus of

I.G.N.O.U.

& Various Central, State & Other Open Universities

By: Ved Prakash Sharma



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

(Publishers of Educational Books)

Mob.: 8510009872, 8510009878 E-mail: info@neerajbooks.com

Website: www.neerajbooks.com

MRP ₹ 280/-

Content

सांवेगिक बुद्धि (Emotional Intelligence)

Question Paper—December-2023 (Solved)	1
Question Paper—June-2023 (Solved)	1
Question Paper—December-2022 (Solved)	1
Question Paper—Exam Held in July-2022 (Solved)	1

<i>S.No.</i>	<i>Chapterwise Reference Book</i>	<i>Page</i>
--------------	-----------------------------------	-------------

सांवेगिक बुद्धि (EI) का परिचय (Introduction to Emotional Intelligence [EI])

1. संवेग का संप्रत्यय 1
(Concept of Emotion)
2. सांवेगिक बुद्धि : संप्रत्यय, ऐतिहासिक विकास तथा घटक 18
(Concept Historical Development and Components of Emotional Intelligence)

सांवेगिक सक्षमताएं (Emotional Competencies)

3. सांवेगिक सक्षमताओं के घटक 34
(Components of Emotional Competencies)

सांवेगिक बुद्धि के मॉडल (Models of Emotional Intelligence)

4. सांवेगिक बुद्धि (EI) के मॉडल और आकलन 54
(Models of Emotional Intelligence (EI) and Assessment)

संवेगों का प्रबंधन

(Management of emotions)

- | | |
|---|----|
| 5. संवेग, आत्म-नियंत्रण और मुखरता | 65 |
| (Emotional, Self-control and Assertiveness) | |
| 6. संवेग, आत्ममान और आत्म-सिद्धि | 82 |
| (Emotional, Self-Regard and Self-Actualization) | |
| 7. सांवेगिक बुद्धि बेहतर बनाने के लिए रणनीतियाँ | 99 |
| (Strategies to Improve Emotional Intelligence) | |

सांवेगिक बुद्धि के अनुप्रयोग

(Applications of Emotional Intelligence)

- | | |
|--|-----|
| 8. विविध संदर्भों में सांवेगिक बुद्धि का अनुप्रयोग | 117 |
| (Applications of EI in Various Contexts) | |



**Sample Preview
of the
Solved
Sample Question
Papers**

Published by:



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

www.neerajbooks.com

QUESTION PAPER

December – 2023

(Solved)

सांवेगिक बुद्धि
(Emotional Intelligence)

B.P.C.S.-183

समय : 2 घण्टे]

[अधिकतम अंक : 50

नोट: किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक भाग में से कम-से-कम दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

भाग-अ

प्रश्न 1. सांवेगिक बुद्धि को परिभाषित कीजिए। इसके घटकों का वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-2, पृष्ठ-18, 'सांवेगिक बुद्धि की परिभाषा' तथा पृष्ठ-19, 'सांवेगिक बुद्धि के घटक'

प्रश्न 2. संवेगों के प्रकारों का वर्णन कीजिए। संवेगों, चिन्तन और व्यवहार के बीच सम्बन्ध की चर्चा कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-1, पृष्ठ-2, 'संवेगों के प्रकार', 'संवेगों, चिन्तन और व्यवहार के बीच संबंध'

प्रश्न 3. सांवेगिक बुद्धि का 'जेनोस' मॉडल क्या है? इस मॉडल पर आधारित आकलन साधन का वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-4, पृष्ठ-55, 'सांवेगिक बुद्धि का जेनोस मॉडल'

प्रश्न 4. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए-
(क) सांवेगिक बुद्धि में आत्म-नियन्त्रण का अर्थ और महत्त्व

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-5, पृष्ठ-65, 'आत्म-नियन्त्रण का अर्थ और महत्त्व'

(ख) मुखरता विकसित करने की रणनीतियाँ

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-5, पृष्ठ-66, 'मुखरता को विकसित करने की रणनीतियाँ'

भाग-ब

प्रश्न 5. आत्म-सिद्धि विकसित करने के लिए रणनीतियों की व्याख्या कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-6, पृष्ठ-83, 'आत्म-सिद्धि के विकास की रणनीतियाँ'

प्रश्न 6. सांवेगिक बुद्धि के विकास के लिए अन्तःवैयक्तिक पहलू से सम्बन्धित रणनीतियों की चर्चा कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-7, पृष्ठ-100, 'अंतःवैयक्तिक पहलू (Intrapersonal Aspect) से संबंधित रणनीतियाँ'

प्रश्न 7. स्वास्थ्य पर सांवेगिक बुद्धि के सकारात्मक प्रभाव के लिए मध्यस्थ चरों का वर्णन कीजिए। सांवेगिक बुद्धि का उपयोग द्वन्द्व के प्रबन्धन के लिए कैसे किया जा सकता है?

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-8, पृष्ठ-121, प्रश्न 5 तथा पृष्ठ-118, 'पारस्परिक संबंधों और द्वन्द्व प्रबंधन में सांवेगिक बुद्धि (EI) का उपयोग'

प्रश्न 8. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए-
(क) स्वयं में सांवेगिक जागरूकता

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-3, पृष्ठ-35, 'स्वयं में सांवेगिक जागरूकता'

(ख) अन्यो में सांवेगिक जागरूकता

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-3, पृष्ठ-35, 'अन्यो के प्रति सांवेगिक जागरूकता'



QUESTION PAPER

June – 2023

(Solved)

सांवेगिक बुद्धि
(Emotional Intelligence)

B.P.C.S.-183

समय : 2 घण्टे]

[अधिकतम अंक : 50

नोट: किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक भाग में से कम-से-कम दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

भाग-I

प्रश्न 1. संवेगों के घटक कौन-से हैं? संवेग, भावना एवं मनःस्थिति के बीच अन्तर स्पष्ट कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-1, पृष्ठ-2, 'संवेग के घटक', पृष्ठ-5, प्रश्न 2

प्रश्न 2. आत्ममान की व्याख्या कीजिए। आत्ममान के विकास की रणनीतियों का वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-6, पृष्ठ-82, 'आत्ममान का अर्थ और महत्त्व', 'आत्ममान के विकास की रणनीतियाँ'

प्रश्न 3. सांवेगिक बुद्धि के योग्यता मॉडल की व्याख्या कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-4, पृष्ठ-54, 'सांवेगिक बुद्धि का योग्यता मॉडल'

प्रश्न 4. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए-

(क) सांवेगिक बुद्धि के घटक

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-2, पृष्ठ-21, प्रश्न 4

(ख) बुद्धि और सांवेगिक बुद्धि के बीच सम्बन्ध

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-2, पृष्ठ-24, प्रश्न 3

भाग-II

प्रश्न 5. सांवेगिक सक्षमता के घटकों की व्याख्या कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-3, पृष्ठ-34, 'सांवेगिक सक्षमताएं'

प्रश्न 6. मुखरता क्या है? मुखरता विकसित करने की रणनीतियों का वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-5, पृष्ठ-66, 'मुखरता का अर्थ और महत्त्व', 'मुखरता को विकसित करने की रणनीतियाँ'

प्रश्न 7. सफलता और प्रसन्नता में सांवेगिक बुद्धि की भूमिका की व्याख्या कीजिए। सांवेगिक बुद्धिमत्ता बढ़ाने के लिए अन्तर्वैयक्तिक (Interpersonal) पहलू से सम्बन्धित रणनीतियों का वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-7, पृष्ठ-99, 'सफलता और प्रसन्नता में सांवेगिक बुद्धि (EI) की भूमिका', पृष्ठ-104, 'अंतर्वैयक्तिक/पारस्परिक संबंध पहलू (Interpersonal Aspect) से संबंधित रणनीतियाँ'

प्रश्न 8. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए-

(क) सामाजिक-सांवेगिक अधिगम ढाँचा

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-8, पृष्ठ-119, प्रश्न 2

(ख) कार्यस्थल पर सांवेगिक बुद्धि का अनुप्रयोग

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-8, पृष्ठ-118, 'कार्यस्थल पर सांवेगिक बुद्धि (EI) का उपयोग'



Sample Preview of The Chapter

Published by:



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

www.neerajbooks.com

सांवेगिक बुद्धि (Emotional Intelligence)

संवेग का संप्रत्यय (Concept of Emotion)

1

परिचय

आपने महसूस किया होगा कि आप कभी क्रोधित हो जाते हैं, कभी खुशी से झूम उठते हैं, तो कभी डर के मारे काँपने लगते हैं। ये सभी अवस्थाएँ मानव के संवेग की अवस्थाएँ हैं। अतः संवेग एक उत्तेजित अवस्था है, जिसमें कुछ विशेष भाव भी होते हैं, जैसे—प्रेम, क्रोध, भय आदि। संवेग व्यक्ति के जीवन के अनेक पहलुओं को भी प्रभावित करता है। संवेगों को समझना एक चुनौतीपूर्ण कार्य है। इस प्रकार की अवधारणाओं का मनोविज्ञान, दर्शन और तंत्रिका विज्ञान की सीमाओं के अंदर ही एक-दूसरे के अंतर्संबंधों के रूप में वर्णन किया जा सकता है। इसके अलावा ऐसे विभिन्न सिद्धांत और संरचनाएँ हैं, जिनके माध्यम से संवेगों को समझा जा सकता है।

अध्याय का विहंगावलोकन

संवेगों का स्वरूप और विशेषता

संवेग वे प्रतिक्रियाएँ हैं, जो घटनाओं या स्थितियों की प्रतिक्रिया में मनुष्य अनुभव करता है। एक व्यक्ति किस प्रकार की भावना का अनुभव करता है, यह उस परिस्थिति से निर्धारित होता है। उदाहरण के लिए, जब कोई व्यक्ति अच्छी खबर प्राप्त करता है, तो उसे खुशी होती है और जब उसे धमकी दी जाती है तो वह डर जाता है। संवेगों का हमारे दैनिक जीवन पर गहरा प्रभाव पड़ता है। हम इस आधार पर निर्णय लेते हैं कि हम खुश हैं, क्रोधित हैं, दुखी हैं, ऊब चुके हैं या निराश हैं। हम गतिविधियों और घटना का चयन उनके द्वारा भड़काई गई भावनाओं के आधार पर भी करते हैं। भावनाओं को समझने से हमें जीवन को अधिक आसानी और स्थिरता के साथ जीने में मदद मिल सकती है।

मॉरिस (1979) का मानना है कि संवेग ऐसा कठिन भावनात्मक अनुभव है, जिसमें विसृत शरीर-क्रियात्मक बदलाव होते रहते हैं तथा जिसे लक्षणों के आधार पर बाह्य रूप से दर्शाया जा सकता है।

संवेग एक व्यक्ति के लिए वांछनीय या अवांछनीय हो सकते हैं। यह इस बात पर निर्भर करता है कि संबंधित घटना को सकारात्मक माना जाए या नकारात्मक। इसके बावजूद परिणाम सकारात्मक हो या नकारात्मक, फिर भी संवेग जब उत्पन्न होते हैं, तो वे अपना प्रभाव छोड़ते हैं।

भावना शब्द का इस्तेमाल किसी व्यक्ति के निजी सांवेगिक अनुभव को दर्शाने के लिए किया जाता है। जब कोई घटना घटती है, तो पहले संवेग के बिना ही मस्तिष्क शारीरिक स्तर पर प्रतिक्रिया करता है तथा इसके बाद वह इसका विश्लेषण करता है। इससे जुड़ी एक अन्य संकल्पना मनःस्थिति है। आमतौर पर मनःस्थितियाँ दीर्घकाल तक रहती हैं। हालांकि मनःस्थितियों की तीव्रता कम होती है। इसके बावजूद मनःस्थितियाँ महत्वपूर्ण हैं, क्योंकि ये हमारे दैनिक कार्यों को प्रभावित करती हैं।

संवेगों के प्रकार

संवेग हमारे जीवन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, क्योंकि यह मानव के जीवन में निश्चित उद्देश्य की पूर्ति करते हैं। यहां संवेगों को तीन क्षेत्रों में विभाजित किया गया है—अंतःवैयक्तिक, अंतर्वैयक्तिक/पारस्परिक और सामाजिक और सांस्कृतिक संवेग।

अंतःवैयक्तिक प्रकार्य—यह उन भूमिकाओं का वर्णन करता है, जो संवेग हममें से प्रत्येक के भीतर व्यक्तिगत रूप से निभाते हैं। यह संवेग हमें न्यूनतम सचेतन जागरूकता के साथ शीघ्रता से कार्य करने में मदद करता है। उदाहरण के लिए, वे हमें बताते हैं कि कब हमें खतरनाक स्थिति में लड़ना

है या पीछे हटना है। अंततः यह हमारे अस्तित्व में सहायता करता है और हमें बिना ज्यादा सोचे-समझे तुरंत कार्य करने की अनुमति देता है।

अंतर्वैयक्तिक/पारस्परिक प्रकार्य—इस प्रकार के संवेग एक से अधिक व्यक्तियों के मध्य संपन्न किए जाते हैं। यह हमारे मित्रों और साझेदारों के लिए संकेत के रूप में कार्य कर सकते हैं, रिश्ते की गुणवत्ता के बारे में जानकारी दे सकते हैं। इस प्रकार के संवेगों को मौखिक रूप से, शब्दों के माध्यम से और गैर-मौखिक रूप से चेहरे के भाव, आवाज, हाव-भाव, शारीरिक मुद्रा और बोलचाल के माध्यम से व्यक्त किया जाता है। इस संवेग में हम दूसरों के साथ बातचीत करते समय लगातार उदासी दिखा सकते हैं तथा दूसरों के साथ सहानुभूति व्यक्त कर सकते हैं।

सामाजिक और सांस्कृतिक प्रकार्य—यह संवेग हमें बताता है कि हम समाजों और संस्कृतियों के निर्माण और रखरखाव में किस प्रकार योगदान दे सकते हैं। इस प्रकार का संवेग समाज को एकजुट करके रखता है, यह समूहों को एक साथ रखता है, जिससे आगे चलकर समूह अपनी विस्तृत संस्कृतियों का निर्माण कर सकें। संस्कृति का एक महत्वपूर्ण कार्य यह आवश्यक समन्वय एवं संगठन प्रदान करना है। ऐसा करने से व्यक्तियों और समूहों को मानव के सामाजिक जीवन की सामाजिक जटिलता पर बातचीत करने की अनुमति मिलती है, जिससे सामाजिक व्यवस्था बनी रहती है और सामाजिक अराजकता को रोका जा सकता है।

संवेगों के घटक

प्रमुख रूप से संवेगों के पाँच घटक हैं—

1. **भावनात्मक**—इस संवेग को जागरूक, व्यक्तिपरक भावना कहा जाता है। इसमें व्यक्ति अपने अंतर्मन की स्थितियों को अनुभूत करते हैं तथा उन्हें पहचानते हैं।

2. **संज्ञानात्मक**—संज्ञानात्मक घटक का वर्णन इस प्रकार किया जाता है कि हम भावनाओं की व्याख्या कैसे करते हैं और स्थितियों के बारे में कैसे सोचते हैं। इस संवेग में व्यक्ति कुछ भी घटित होने के पीछे इसके कारण को समझने की कोशिश करते हैं तथा यह सुनिश्चित करने की कोशिश करते हैं कि कोई भी घटना उन्हें किस प्रकार से प्रभावित कर सकती है।

3. **शरीर क्रियात्मक**—शारीरिक घटक यह है कि शरीर किसी भावना पर कैसे प्रतिक्रिया करता है। उदाहरण के लिए, परीक्षा में बैठने से पहले आपके शरीर में पसीना आता है और आपका दिल तेजी से धड़कता है।

4. **अभिप्रेरक**—अभिप्रेरणा के तीन प्रमुख घटक—सक्रियता, तीव्रता और दृढ़ता हैं। ये तीन घटक एक साथ काम करते हैं और लोगों को एक निश्चित तरीके से कार्य करने के लिए

मजबूर करते हैं। इन घटकों को समझने से आपको प्रेरणा को बेहतर ढंग से विकसित करने और साथ ही आगे आने वाले प्रकारों और सिद्धांतों को बेहतर ढंग से समझने में मदद मिलेगी।

5. **अभिव्यंजक**—भावनात्मक अभिव्यक्ति को चेहरे सहित गैर-मौखिक गतिविधियों के माध्यम से भावनात्मक स्थिति को संप्रेषित करने की व्यक्तिगत क्षमता के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। चेहरे और शरीर की गतिविधियों के माध्यम से भावनाओं को व्यक्त करना एक विकसित अनुकूलन है।

संवेगों के प्रकार

संवेगों के प्रकारों के सन्दर्भ में अलग-अलग मनोवैज्ञानिकों के अलग-अलग विचार हैं। आमतौर पर संवेगों को प्राथमिक व द्वितीयक में विभाजित करते हैं। संवेग कई तरह के होते हैं, जैसे—क्रोध, उल्लास, जलन आदि। संवेग में शारीरिक बदलाव महसूस होता है। भावना का स्वरूप काफी सरल होता है। भावना में संवेगात्मक अनुभव हो भी सकता है और नहीं भी। उदाहरण के लिए, एक व्यक्ति बिना किसी संवेग के सुख या दुःख के भाव का अनुभव कर सकता है। इसके अलावा रॉबर्ट प्लुचिक ने आठ संवेगों को दर्शाया है—भय, आश्चर्य, उदासी, घृणा, क्रोध, प्रत्याशा, आनंद तथा विश्वास। इनमें से प्रत्येक संवेग तीव्रता में भिन्न होता है। संवेग स्थिर नहीं रहते हैं तथा समयानुसार दूसरे संवेग में परिवर्तित होते रहते हैं।

संवेगों, चिंतन और व्यवहार के बीच संबंध

हाल के दिनों को याद करें, जब आप खुश और संतुष्ट महसूस कर रहे थे। जब आप इस मूड में थे, तब दुनिया के बारे में आपका क्या नजरिया था? अब कोशिश करें और याद करें एक समय जब आप किसी बात पर परेशान और गुस्सा महसूस कर रहे थे। इस दौरान आपने दुनिया को कैसे देखा? यह संभावना है कि दुनिया के बारे में आपकी धारणा (इसमें लोगों सहित) इन दोनों चरणों के दौरान अलग थी और उस समय जो भी भावनाएं हावी थीं, उससे प्रभावित थीं। संभावना है कि इसके परिणामस्वरूप आपने अन्य लोगों के प्रति भी अलग व्यवहार किया।

संवेगों, चिंतन तथा व्यवहार में अटूट संबंध है। उनके मध्य संबंध को संवेगों के समकालीन रूप से समझाया जा सकता है, जैसे—कल्पना कीजिए कि आपका मित्र अचानक आप पर चिल्लाता है। यह एक भावनात्मक उत्तेजना है और इसका सामना करना आपको 'मेरा दोस्त मुझसे नाराज है' या 'मेरा दोस्त असभ्य है' के रूप में विस्फोट की व्याख्या या न्याय कर सकता है।

परिस्थितियों के व्यक्तिगत अर्थ का निरूपण करना संज्ञानात्मक मूल्यांकन कहलाता है, जिसका नतीजा संवेग होता है। आमतौर पर विशिष्ट मूल्यांकन विशिष्ट संवेगों का निर्माण करते हैं तथा उनकी गुणवत्ता एवं तीव्रता को प्रभावित करते हैं।

दैनिक अनुभवों के प्रति हमारी प्रतिक्रियाओं को प्रभावित करने की शक्ति मूल्यांकन के पास होती है, चाहे वे प्रक्रियाएं अप्रिय या तनावपूर्ण हों। इस प्रकार एक ही व्यक्ति एक ही स्थिति के प्रति भिन्न-भिन्न समय में अलग-अलग प्रतिक्रिया कर सकता है।

गतिविधियाँ

प्रश्न 1. ऐसी स्थिति की पहचान करें, जिसमें आपको तीव्र संवेग महसूस हुआ। तब आप कहाँ थे, क्या हुआ, किसने क्या कहा या किया?

उत्तर—पूरी कक्षा में शिक्षकों के सामने स्कूल में प्रस्तुति के दौरान मुझसे गलती हो गई और शब्द लड़खड़ा गए, जिससे मुझे शर्मिंदगी उठानी पड़ी। गलती मेरे सहपाठियों और शिक्षकों ने देखी। इसने शर्मिंदगी, चिंता या यहां तक कि दूसरों से फैसले का डर जैसी तीव्र भावनाएं पैदा कीं।

स्थिति—पूरी कक्षा और शिक्षकों के सामने एक स्कूल प्रस्तुति के दौरान।

स्थान—कक्षा।

क्या हुआ—प्रस्तुति देते समय मुझसे गलती हो गई और मैं शब्द भूल गया, जिससे मुझे शर्मिंदगी उठानी पड़ी।

किसने क्या कहा या क्या किया—मैं बोल रहा था और गलती मेरे सहपाठियों और शिक्षकों द्वारा देखी गई।

प्रश्न 2. आपने अपने शरीर में किन संवेदनाओं या परिवर्तनों पर ध्यान दिया? आपके शरीर के किन हिस्सों में ऐसा हुआ?

उत्तर—प्रस्तुति के दौरान और गलती करने की इस स्थिति में, मैंने अपने शरीर में विभिन्न शारीरिक संवेदनाओं या परिवर्तनों को देखा। इनमें से कुछ में शामिल हो सकते हैं—

हृदय गति में वृद्धि—मैंने महसूस किया कि छाती में हृदय सामान्य से अधिक तेजी से धड़क रहा है।

पसीना आना—घबराहट के कारण हथेलियों, माथे या बगलों पर पसीना आना।

हिलना या कांपना—मैंने महसूस किया कि चिंता के कारण मेरे हाथ या पैर हल्के से कांप रहे हैं।

छाती या गले में जकड़न—तनाव के कारण छाती या गले के क्षेत्र में सिकुड़न या दबाव की अनुभूति होना।

पेट में बेचैनी—मुझे पेट में बेचैनी या घबराहट महसूस होना।

शर्माना—मैंने देखा कि शर्मिंदगी के कारण चेहरा लाल हो रहा है।

ये संवेदनाएँ तनाव या तीव्र संवेगों के प्रति सामान्य शारीरिक प्रतिक्रियाएँ हैं और प्रत्येक व्यक्ति में अलग-अलग हो सकती हैं।

प्रश्न 3. आपके मस्तिष्क में क्या विचार आए? आपके साथ क्या हो रहा था, इसका वर्णन आप कैसे करेंगे? क्या

आपने इस बारे में पूर्वानुमान लगाया कि आपके साथ आगे या भविष्य में क्या होगा?

उत्तर—स्थिति—मैं एक करीबी दोस्त के साथ चुनौतीपूर्ण मुद्दे पर चर्चा करने से बच रहा हूँ। मुद्दा अंतिम समय में योजनाओं को रद्द करने की उनकी आदत है, जो हताशा और निराशा का कारण बन रही है। मैं इसे सामने लाने को लेकर चिंतित हूँ, क्योंकि मैं उनकी भावनाओं को ठेस नहीं पहुँचाना चाहता या हमारी दोस्ती को नुकसान नहीं पहुँचाना चाहता।

क्या—बातचीत में योजनाओं को रद्द करने की उनकी आदत, इसका मुझ पर पड़ने वाले प्रभाव और मैं हमारी बातचीत में क्या बदलाव देखना चाहता हूँ, के बारे में मेरी भावनाओं को संबोधित करने की आवश्यकता है।

कैसे—दोस्ती और साथ बिताए समय की सराहना व्यक्त करके बातचीत शुरू करें।

मुझ पर दोषारोपण या आरोप लगाए बिना अपनी भावनाओं और अनुभवों को व्यक्त करने के लिए 'मैं' कथनों का उपयोग करें। उदाहरण के लिए, 'मैंने देखा है कि ऐसे कई मौके आए हैं, जब योजनाएं अंतिम समय में रद्द कर दी गई हैं और इससे मुझे निराशा हुई है।'

समस्या को किसी हमले की तरह दिखाए बिना स्पष्ट करने के लिए विशिष्ट उदाहरण प्रदान करें।

व्यक्त करें कि व्यवहार मुझ पर व्यक्तिगत रूप से भावनात्मक और तार्किक दोनों तरह से कैसे प्रभाव डालता है। उदाहरण के लिए, "जब अंतिम समय में योजनाएं रद्द हो जाती हैं, तो मेरे लिए अपने शेड्यूल को पुनर्व्यवस्थित करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है और इससे मुझे ऐसा महसूस होता है कि मेरे समय की कोई कीमत नहीं है।"

स्पष्ट रूप से बताएं कि मैं हमारी बातचीत में क्या बदलाव देखना चाहता हूँ। उदाहरण के लिए, "मैं इसकी सराहना करूंगा यदि हम योजनाओं के बारे में अधिक प्रभावी ढंग से संवाद कर सकें और जब भी संभव हो, उन पर कायम रहने का प्रयास कर सकें।"

यह स्वीकार करते हुए समर्थन और समझ प्रदान करें कि उनके व्यवहार के पीछे ऐसे कारण हो सकते हैं, जिनके बारे में मुझे जानकारी नहीं है।

पूरी बातचीत के दौरान खुला और गैर-निर्णयात्मक रवैया बनाए रखें।

क्यों—इस मुद्दे का समाधान करना महत्वपूर्ण है, क्योंकि इससे मुझे परेशानी हो रही है और हमारी दोस्ती की गुणवत्ता पर असर पड़ रहा है। बातचीत से बचने से समस्या केवल बनी रहती है और संभावित रूप से समय के साथ बिगड़ती जाती है। खुले तौर पर और दृढ़ता से संवाद करके, मैं अपनी जरूरतों

और सीमाओं को व्यक्त कर सकता हूँ, साथ ही अपने दोस्त को यह समझने का अवसर भी दे सकता हूँ कि उनके कार्यों का मुझ पर क्या प्रभाव पड़ता है।

वार्तालाप के दौरान

मैं—मैं आपसे उस बारे में बात करना चाहता था, जो हाल ही में मेरे दिमाग में चल रहा है।

मित्र—जरूर, क्या हाल है?

मैं—मैंने देखा है कि ऐसे कई मौके आए हैं, जब अंतिम समय में योजनाएं रद्द कर दी गई हैं और इससे मुझे निराशा हो रही है।

मित्र—ओह, मुझे इसके लिए खेद है। कभी-कभी चीजें अप्रत्याशित रूप से सामने आ जाती हैं।

मैं—मैं समझता हूँ कि जीवन अप्रत्याशित हो सकता है, लेकिन जब अंतिम समय में योजनाएं रद्द हो जाती हैं, तो मेरे लिए अपने कार्यक्रम को पुनर्व्यवस्थित करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है और इससे मुझे ऐसा महसूस होता है कि मेरे समय का कोई महत्व नहीं है।

मित्र—मुझे एहसास नहीं था कि इसका आप पर इतना प्रभाव पड़ रहा है। मैं भविष्य में इसके प्रति और अधिक सचेत रहने का प्रयास करूंगा।

मैं—मैं इसकी सराहना करता हूँ। मैं हमारी दोस्ती को बहुत महत्व देता हूँ और मुझे लगता है कि योजनाओं के बारे में स्पष्ट संचार से हम दोनों को मदद मिलेगी।

मित्र—बिल्कुल, मैं सहमत हूँ। इसे लाने के लिए धन्यवाद।

मैं—बिल्कुल, समझने के लिए धन्यवाद। आइए अपनी योजनाओं को और अधिक विश्वसनीय बनाने के लिए मिलकर काम करें।

मुखर संचार का अभ्यास करके और सम्मान, संवेदनशीलता, शांति और आत्मविश्वास के साथ बातचीत करके, मैं दोस्ती को बनाए रखते हुए मुझे को प्रभावी ढंग से संबोधित कर सकता हूँ।

प्रश्न 4. आपने जो भावना अनुभव की, उसका क्या नाम था? क्या संवेग एकाधिक थे, उन सभी को यहां सूचीबद्ध करें।

उत्तर—एक प्रस्तुति के दौरान गलती करने की इस स्थिति में, मैंने एक साथ कई भावनाओं का अनुभव किया। मेरे द्वारा महसूस की गई कुछ भावनाओं में शामिल हैं—

शर्मिंदगी—दूसरों के सामने की गई गलती के कारण आत्म-ग्लानि या शर्मिंदगी महसूस करना।

चिंता—सहपाठियों और शिक्षकों द्वारा गलती को कैसे समझा जाएगा, इसके बारे में चिंता या घबराहट का अनुभव करना।

हताशा—गलती करने पर खुद से नाराज, निराशा या चिड़चिड़ा महसूस करना।

असुरक्षा—अपनी क्षमताओं पर संदेह करना या त्रुटि के कारण खुद को अनिश्चित महसूस करना।

निराशा—उम्मीद के मुताबिक प्रदर्शन न कर पाने के कारण खुद को निराश महसूस करना।

ये भावनाएं एक-दूसरे पर हावी हो सकती हैं और तीव्र हो सकती हैं, जिससे स्थिति को भावनात्मक रूप से संभालना और भी अधिक चुनौतीपूर्ण हो सकता है।

प्रश्न 5. यदि कोई आपको इस स्थिति में देखे, तो वे आपके चेहरे के भावों और शारीरिक हावभाव का वर्णन कैसे करेगा?

उत्तर—अगर कोई प्रस्तुति के दौरान गलती करते हुए मुझे इस स्थिति में देखता, तो मैं अपने चेहरे के भाव और शारीरिक गतिविधियों का वर्णन इस प्रकार कर सकता था—

चेहरे के भाव—

गाल फूलना या लाल होना—शर्मिंदगी या घबराहट के कारण।

भौंहें सिकुड़ी हुईं—एकाग्रता या चिंता का संकेत।

झुकी हुई आँखें—शर्मिंदगी या लज्जा की भावना के कारण सीधे आँख से संपर्क करने से बचें।

घबराहट के संकेत—जैसे उंगलियां थपथपाना, बालों से खेलना या वजन को एक पैर से दूसरे पैर पर स्थानांतरित करना।

भिचे हुए होठों वाली मुस्कराहट या मुँह बनाना—असुविधा या चिंता को छिपाने का प्रयास करना।

शारीरिक गतिविधियां—

तनावपूर्ण मुद्रा—तनाव या चिंता के कारण कंधे झुके हुए या कठोर हो सकते हैं।

बेचैनी—आगे-पीछे चलना या वजन को एक पैर से दूसरे पैर पर स्थानांतरित करना।

भींची हुई मुट्टियाँ या मरोड़ते हाथ—घबराहट या तनाव का संकेत।

डगमगाती या अस्थिर हरकतें—चिंता के कारण पैर या हाथ थोड़ा कांप सकते हैं।

टालने का व्यवहार—स्थिति या अन्य लोगों से खुद को दूर करने की कोशिश करना, जैसे दर्शकों से अलग खड़ा होना या थोड़ा दूर हो जाना।

कुल मिलाकर, ये चेहरे के भाव और शरीर की हरकतें प्रस्तुति के दौरान की गई गलती के जवाब में व्यक्ति की आंतरिक उथल-पुथल और परेशानी को व्यक्त कर सकती हैं।

प्रश्न 6. आपने प्रतिक्रिया में क्या किया या कहा?

उत्तर—प्रस्तुति के दौरान गलती होने पर मैंने निम्नलिखित कार्रवाई की—