



NEERAJ®

तनाव एवं समय प्रबंधन

(Stress and Time Management)

B.P.A.S.-186

B.A. General - 6th Semester

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: Sanjay Jain



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

(Publishers of Educational Books)

Retail Sales Office:

1507, First Floor, Nai Sarak, Delhi - 6 | Mob.: 8510009872, 8510009878

E-mail : info@neerajbooks.com Website : www.neerajbooks.com

MRP ₹ 280/-

Published by:



NEERAJ PUBLICATIONS

(Publishers of Educational Books)

Retail Sales Office: 1507, First Floor, Nai Sarak, Delhi - 6 | Mob.: 8510009872, 8510009878

E-mail : info@neerajbooks.com Website : www.neerajbooks.com

© Copyright Reserved with the Publishers only.

Reprint Edition with Updation of Sample Question Paper Only

Typesetting by: Competent Computers, Printed at: Novelty Printing Press

Disclaimer/T&C

1. For the best & up-to-date study & results, please prefer the recommended textbooks/study material only.
2. This book is just a Guide Book/Reference Book published by NEERAJ PUBLICATIONS based on the suggested syllabus by a particular Board/University.
3. These books are prepared by the author for the help, guidance and reference of the student to get an idea of how he/she can study easily in a short time duration. Content matter & Sample answers given in this Book may be Seen as the Guide/Reference Material only. Neither the publisher nor the author or seller will be responsible for any damage or loss due to any mistake, error or discrepancy as we do not claim the Accuracy of these Solutions/Answers. Any Omission or Error is highly regretted though every care has been taken while preparing, printing, composing and proofreading of these Books. As all the Composing, Printing, Publishing and Proof Reading, etc., are done by Human only and chances of Human Error could not be denied. Any mistake, error or discrepancy noted may be brought to the publishers notice which shall be taken care of in the next edition and thereafter as a good gesture by our company he/she would be provided the rectified Book free of cost. Please consult your Teacher/Tutor or refer to the prescribed & recommended study material of the university/board/institute/ Govt. of India Publication or notification if you have any doubts or confusions regarding any information, data, concept, results, etc. before you appear in the exam or Prepare your Assignments before submitting to the University/Board/Institute.
4. In case of any dispute whatsoever the maximum anybody can claim against NEERAJ PUBLICATIONS is just for the price of the Book.
5. The number of questions in NEERAJ study materials are indicative of general scope and design of the question paper.
6. Any type of ONLINE Sale/Resale of "NEERAJ BOOKS" published by "NEERAJ PUBLICATIONS" in Printed Book format (Hard Copy), Soft Copy, E-book on any Website, Web Portals, any Social Media Platforms – Youtube, Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, LinkedIn etc. and also on any Online Shopping Sites, like – Amazon, Flipkart, eBay, Snapdeal, Meesho, Kindle, etc., is strictly not permitted without prior written permission from NEERAJ PUBLICATIONS. Any such online sale activity of any NEERAJ BOOK in Printed Book format (Hard Copy), Soft Copy, E-book format by an Individual, Company, Dealer, Bookseller, Book Trader or Distributor will be termed as ILLEGAL SALE of NEERAJ BOOKS and will invite legal action against the offenders.
7. The User agrees Not to reproduce, duplicate, copy, sell, resell or exploit for any commercial purposes, any portion of these Books without the written permission of the publisher. This book or part thereof cannot be translated or reproduced in any form (except for review or criticism) without the written permission of the publishers.
8. All material prewritten or custom written is intended for the sole purpose of research and exemplary purposes only. We encourage you to use our material as a research and study aid only. Plagiarism is a crime, and we condone such behaviour. Please use our material responsibly.
9. All matters, terms & disputes are subject to Delhi Jurisdiction only.

Get books by Post & Pay Cash on Delivery :

If you want to Buy NEERAJ BOOKS by post then please order your complete requirement at our Website www.neerajbooks.com where you can select your Required NEERAJ BOOKS after seeing the Details of the Course, Subject, Printed Price & the Cover-pages (Title) of NEERAJ BOOKS.

While placing your Order at our Website www.neerajbooks.com You may also avail the “Special Discount Schemes” being offered at our Official website www.neerajbooks.com.

No need to pay in advance as you may pay “Cash on Delivery” (All The Payment including the Price of the Book & the Postal Charges, etc.) are to be Paid to the Delivery Person at the time when You take the Delivery of the Books & they shall Pass the Value of the Goods to us. We usually dispatch the books Nearly within 2-3 days after we receive your order and it takes Nearly 3-4 days in the postal service to reach your Destination (In total it take nearly 6-7 days).

Content

तनाव एवं समय प्रबंधन (Stress and Time Management)

Question Bank – (Previous Year Solved Question Papers)

Question Paper—June-2023 (Solved)	1
Question Paper—December-2022 (Solved).....	1
Question Paper Exam Held in July 2022 (Solved)	1
Sample Question Paper–1 (Solved).....	1
Sample Question Paper–2 (Solved).....	1

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

तनाव को समझना

(Understanding Stress)

1. तनाव को समझना : प्रकृति, लक्षण और स्रोत संरचना	1
(Understanding Stress: Nature, Symptoms and Sources)	
2. समय प्रबंधन को समझना.....	15
(Understanding Time Management)	

तनाव एवं दोषपूर्ण समय प्रबंधन

(Stress and Poor Time Management)

3. तनाव के प्रतिरूप (Models of Stress).....	32
4. कार्यस्थल तनाव : प्रमुख कारण	43
(Workplace Stress: Major Causes)	
5. अपर्याप्त समय प्रबंधन : कार्य निष्पादन पर प्रभाव	65
(Poor Time Management: Effects on Job Performance)	
6. तनाव और स्वास्थ्य : स्वास्थ्य, कार्य निष्पादन और संबंधों पर प्रभाव.....	79
(Stress and Health: Effects on Health, Job Performance and Relationship)	

**तनाव व समय प्रबंधन की ओर
(Towards Stress and Time Management)**

7. समय बर्बाद करने वाले और समय की बचत करने वाले89
(Time Wasters and Time Savers)
8. तनाव प्रबंधन : दृष्टिकोण और तकनीकें 101
(Stress Management : Approaches and Techniques)
9. समय प्रबंधन : दृष्टिकोण और तकनीक 117
(Time Management: Approaches and Techniques)
10. तनाव और समय प्रबंधन : खुशी और सफलता की ओर 139
(Stress and Time Management: Towards Happiness and Success)



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

Published by:



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

www.neerajbooks.com

QUESTION PAPER

June – 2023

(Solved)

तनाव एवं समय प्रबंधन
(Stress and Time Management)

B.P.A.S.-186

समय : 3 घण्टे]

[अधिकतम अंक : 100

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

भाग-I

प्रश्न 1. तनाव की अवधारणा और प्रकृति पर चर्चा कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-1, पृष्ठ-8, अन्य महत्त्वपूर्ण प्रश्न 1

प्रश्न 2. समय प्रबंधन के तरीकों की जाँच कीजिए।

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

इसे भी देखें-एक व्यक्ति जो समय नियत किया गया। यदि उसके अनुसार अपने कामों और कर्तव्यों का आयोजन करता है। वह अधिक अनुशासित संगठित एवं कुशल बन जाता है। समय प्रबंधन जो कार्य अधिक महत्त्व के हैं उन्हें प्राथमिकता तो प्रदान करता है, बल्कि सीमित संसाधनों का बढ़िया उपयोग करने का भी मौका देता है। यह ज्ञान और कौशल को बढ़ाता है। यह व्यक्ति की प्रसन्नता और सफलता को बढ़ाने में मदद करता है, जो समय प्रबंधन का हृदय से पालन करते हैं। तनाव की स्थिति एक व्यक्तिगत प्रतिक्रिया है, इसलिए इसे समय प्रबंधन के माध्यम से बदल सकते हैं।

समय प्रबंधन एक व्यक्ति को सशक्त और सक्षम बनाता है-

- वह वांछित गतिविधियों को उनके महत्त्व और प्राथमिकता के आकार पर नियत समय की कार्यसूची बनाता है।
- टीम के सदस्यों को उत्तरदायित्व सौंपता है।
- स्मार्ट रणनीति बनकर समय का सदुपयोग करें।
- महत्त्वपूर्ण गतिविधियों को सुनिश्चित समय में पूरा करने के लिए आवंटित समय का प्रभावी तरीके से प्रबंध करें।

ऊपर दी गई बातों को ध्यान में रखते हुए इसमें समय प्रबंधन के नीचे दिए गए तथ्य सम्मिलित कर सकते हैं-

1. समय प्रबंधन की प्रभावी योजना-किसी भी व्यक्ति के लिए अपने दैनिक योजना बनाना जरूरी होता है। इसमें लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए कार्यसूची तैयार की जाती है। सर्वप्रथम अत्यंत महत्त्वपूर्ण कार्यों को सूची में दर्ज किया जाता है। उसके

बाद कम महत्त्वपूर्ण कामों को शामिल किया जाता है। महत्त्वपूर्ण कार्यों को प्राथमिकता के आधार पर अनुशासित तरीके से पूरा किया जाना चाहिए। जब तक कोई आपातकालीन स्थिति पैदा न हो, कोई भी नया काम प्रारंभ नहीं करना चाहिए।

2. कार्यों को उनके महत्त्व के आधार पर प्राथमिकता देना-महत्त्वपूर्ण कामों को उनके महत्त्व के आधार पर प्राथमिकता देनी चाहिए। महत्त्वपूर्ण और जरूरी कामों के बीच अंतर समझना जरूरी है। साप्ताहिक कार्यों की योजना बनाते समय कार्यों की संख्या तथा तिथि स्पष्ट रूप से लिखें। कार्यों को उनकी प्राथमिकता देखते हुए प्रबंधित और पूरा किया जाना चाहिए।

3. टीम के सदस्यों के बीच जिम्मेदारियों का प्रत्यायोजन-एक संगठन या कंपनी के प्रभावी समय प्रबंधन के लिए कर्मचारी के ऊपर यदि कार्यों का बोझ है, तो अतिरिक्त कार्य के लिए उसे 'नहीं' शब्द कहना आना चाहिए, क्योंकि टीम के भीतर अन्य सदस्य भी होते हैं। यदि कार्य उससे नियत समय पर पूरा नहीं हो सकता, तो इसके लिए कार्य समूह के नेता किसी अन्य सदस्य को कार्य सौंप सकता है। जैसे टीम लीडर को कर्मचारियों की योग्यता एवं क्षमतानुसार जिम्मेदारी को सौंपना चाहिए, जिससे समय की बचत होती है और उत्पादकता में वृद्धि होगी।

4. सफलता प्राप्त करने के लिए लक्ष्य निर्धारित करना-एक संगठन में वांछित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए समूह के नेता द्वारा लक्ष्य निर्धारण करना होता है। पर यह आवश्यक है कि लक्ष्य यथार्थवादी एवं प्राप्त करने के योग्य होने चाहिए।

5. लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए समय-सीमा निर्धारित करना-इस चरण में दिए गए कार्यों को निर्धारित समय-सीमा के भीतर पूरा करना होता है। टीम लीडर समय सीमा तय करता है। वह कर्मचारियों को परिश्रम करने के लिए प्रोत्साहित करता है। कार्यसूची में जो समय निर्धारित किया गया है, व्यक्ति उसके अनुसार ही काम पूरा करता है। कार्यों की योजना बनाने वाला कार्य लीडर प्रत्येक महत्त्वपूर्ण कार्य का समय निश्चित कर

2 / NEERAJ : तनाव और समय प्रबंधन (JULY-2023)

देता है। इस प्रकार वह अपने कुशल प्रदर्शन में अपना सहयोग देता है।

6. आवंटित समय में कार्यों को पूरा करना सुनिश्चित करने के लिए निगरानी—प्रायः टीम लीडर यह चाहता है कि जिन कार्यों की सूची तैयार की है, उन्हें सुनिश्चित समय में पूरा कर लें। यदि देरी से कोई कार्य पूरा होगा, तो सारी कार्य-शृंखला ही अव्यवस्थित हो जाएगी, इसलिए जहाँ तक हो कार्य समय पर ही पूरे होने चाहिए। हम सभी इंसान हैं। इस नाते व्यक्ति से कभी वार्तालाप भी करता है। कभी ईमेल की जांच भी करता है। ऐसे में उसे व्यक्तिगत समय की जरूरत होती है, इसलिए यह सलाह प्रदान की जाती है कि इन सबको भी ध्यान रखकर कार्यों की समय-सीमा तय की जाए। समय प्रबंधन को जीवन संरचित करने की एक प्रक्रिया का रूप माना जाता है, जिसके अनुसार व्यक्ति अपने समय तथा ऊर्जा को अन्य महत्वपूर्ण चीजों पर खर्च कर सकें।

यदि समय प्रबंधन को एक उपकरण के रूप में देखें, तो यह लक्ष्य को प्राप्त करने संतुलित जीवन जीने, समय सीमा को पूरा करने, शिथिलता पर नियंत्रण पाने, तनाव को कम करने, उत्पादकता और दक्षता बढ़ाने, व्यक्तिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता कर सकता है।

प्रश्न 3. खतरनाक स्थिति में लड़ाई या उड़ान मॉडल की प्रासंगिकता की जांच कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-3, पृष्ठ-34, प्रश्न 1

प्रश्न 4. कार्यस्थल के प्रमुख विकर्षण क्या हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-4, पृष्ठ-47, प्रश्न 5

भाग-II

प्रश्न 5. “तनाव के हानिकारक परिणाम हमारी शारीरिक प्रणाली पर देखे जा सकते हैं।” चर्चा कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-6, पृष्ठ-81, बोध प्रश्न 2

प्रश्न 6. व्यक्तियों के लिए प्रमुख सुरक्षात्मक उपाय क्या हैं?

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-8, पृष्ठ-107, प्रश्न 3 तथा पृष्ठ-108, प्रश्न 4

प्रश्न 7. प्रभावी समय प्रबंधन के लिए दक्षता दृष्टिकोण और समय प्रबंधन दृष्टिकोण के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-9, पृष्ठ-124, प्रश्न 2 तथा पृष्ठ-117, ‘समय प्रबंधन के दृष्टिकोण’

प्रश्न 8. तनाव प्रबंधन में बेहतर समय प्रबंधन की भूमिका पर टिप्पणी कीजिए।

उत्तर—संदर्भ—देखें अध्याय-10, पृष्ठ-143, प्रश्न 1

NEERAJ
PUBLICATIONS
www.neerajbooks.com

Sample Preview of The Chapter

Published by:



**NEERAJ
PUBLICATIONS**

www.neerajbooks.com

तनाव एवं समय प्रबंधन (Stress and Time Management)

तनाव को समझना (Understanding Stress)

तनाव को समझना : प्रकृति, लक्षण और स्रोत सरंचना (Understanding Stress: Nature, Symptoms and Sources)



परिचय

आज का आधुनिक युग व्यस्तता का युग है। इस व्यस्तता में और इस भागदौड़ के जीवन में सभी व्यक्ति तनाव से गुजर रहे हैं। तनाव भिन्न प्रकार के हो सकते हैं। यदि तनाव की सही समय पर पहचान न की जाए, तो मनुष्य को कई प्रकार के रोग हो सकते हैं। फिर यह व्यक्ति के कामकाज और उत्पादकता पर नकारात्मक प्रभाव डालते हैं।

उदाहरण के तौर पर सुनीता एक मेधावी छात्रा थी। वह बड़ी होकर डॉक्टर बनना चाहती थी, पर किस्मत को कुछ और ही मंजूर था। अचानक उसकी माता जी की बीमारी के कारण उसे अपनी पढ़ाई बीच में ही रोकनी पड़ी। उनके देहांत ने तो उसको तोड़कर ही रख दिया। भाई-बहन छोटे थे। अतः बड़ी बहन होने के कारण सारी जिम्मेदारी सुनीता के कंधों पर आ गई। अब वह पहले जैसी चुलबुली सुनीता न रही। पढ़ाई में भी उसकी रुचि लगभग समाप्त हो गई। वह बीमार रहने लगी। डॉक्टरों को उसकी बीमारी के शारीरिक आधार न मिले।

इसी प्रकार का दूसरा उदाहरण भी है—सुधांशु को विश्वास था कि उसे वरिष्ठ प्रबंधक के पद पर पदोन्नत किया जाएगा। इसके लिए उसने सख्त मेहनत की थी, परंतु जब घोषणा हुई तो वह चौंका, उसे पदोन्नत नहीं किया गया था। परिणामस्वरूप उसकी नौकरी में रुचि कम होने लगी। उसकी कुंठाओं ने परिवार पर भी प्रभाव डाला। उसका व्यक्तित्व ही बदल गया। वह उदास रहने लगा।

दोनों उदाहरणों से ज्ञात होता है। एक को मुख्यतः अनुभव ने तथा दूसरे को हताशा ने तनाव से घेरा और उनके व्यक्तित्व को मनोवैज्ञानिक रूप से बिखेरकर रख दिया।

अतः तनाव के कई कारण हो सकते हैं। इससे पर्याप्त रूप से निपटने की आवश्यकता होती है। इस इकाई में हम तनाव की अवधारणा, इसके लक्षण इसके स्रोतों को समझने का प्रयत्न करेंगे।

अध्याय का विहंगावलोकन

तनाव : प्रकृति और अवधारणा

तनाव अर्थात् 'स्ट्रेस' यह शब्द 'स्ट्रिगरे' से लिया गया है। यह लैटिन भाषा का शब्द है, जिसका अर्थ है 'कसा जाना'। आजकल यह सामान्य रूप से व्यावहारिक तौर पर बोला जाने लगा है। घर, विद्यालय, ऑफिस या दैनंदिनी जीवन में जैसे तनाव हमेशा नकारात्मक नहीं होता। यह व्यक्ति को निश्चित दिशा में काम करने के लिए प्रोत्साहित करता है। यदि यह हद से बढ़ जाए, तो व्यक्ति की सेहत, उसके कार्यों की उत्पादकता पर बहुत प्रभाव डालता है।

17वीं शताब्दी में इसका उपयोग अधिकतर लोगों द्वारा अनुभव की गई कठिनाइयों से संबद्धता को दर्शाने के लिए किया जाता था।

18वीं शताब्दी में दबाव, तनाव या बल के संदर्भ में इसका उपयोग किया जाता था। इस संदर्भ में कैनेन ने भी उल्लेखनीय योगदान दिया। उन्होंने बताया था कि तनाव का जानवरों के साथ-साथ इंसानों पर भी प्रभाव पड़ता है। 1974 में हैस सेली ने तनाव को शारीरिक प्रतिक्रिया की तरह बताया। सैली ने 1946 में तनाव के तीन चरणों की व्याख्या की। पहले चरण में व्यक्ति की प्रतिरोधक क्षमता कम होती है। दूसरे चरण में व्यक्ति के रक्षात्रं सक्रिय होते हैं। यदि इसके बाद भी तनाव महसूस होता है, तो रक्षात्रं कमजोर पड़ जाते हैं और थकावट दिखाई देती है।

बॉम एट अल ने तनाव को एक प्रक्रिया के रूप में बताया है। गैरिंग और जोम्बाडों ने तनाव को एक उत्तेजनात्मक घटना के रूप में परिभाषित किया है।

लाजारस और फोकमैन ने 1948 में एक परिभाषा दी, जिसमें उन्होंने तनाव को व्यक्ति और पर्यावरण के बीच एक विशेष संबंध के रूप में बताया है, जिसका मूल्यांकन व्यक्ति संसाधन या उपलब्धि आई विपत्ति के आधार पर इस तरह से कहता है कि वह कितना संरक्षित या संकट में है। यह परिभाषा व्यक्ति और पर्यावरण के परस्पर संबंधों पर जोर देती है। लाजारस और फोकमैन ने तनाव और मुकाबला करने के लेन-देन के प्रतिरूप को सामने रखा, जो यह बताता है कि किसी व्यक्ति द्वारा किसी घटना की व्याख्या या मूल्यांकन कैसे किया जाता है, जिससे व्यक्ति द्वारा अनुभव किए गए तनाव का निर्धारण हो सकेगा।

ट्रक्सलो एट एल० के अनुसार, “तनाव एक शारीरिक प्रतिक्रिया है, जिसमें भौतिक, मानसिक या भावनात्मक समायोजन या प्रतिक्रिया की आवश्यकता होती है।

तनाव के दृष्टिकोण

तनाव को विभिन्न दृष्टिकोणों की मदद से उचित ढंग से समझा जा सकता है, जो इस प्रकार हैं—

1. **चिकित्सा या समस्थिति दृष्टिकोण**—कैनेन ने शुरू में तनाव को आपातकालीन प्रक्रिया कहा था। इसके बाद यह कहा कि तनाव का स्रोत भावनाओं के द्वंद्व में था। कैनेन ने बताया कि तनाव पर्यावरणीय मांग के अनुसार व्यक्ति की द्वारा दी गई प्रतिक्रिया है। यह दबाव बाहरी कारक है, जिससे व्यक्ति के सामान्य जीवन में संतुलन नहीं रहता।
2. **संज्ञानात्मक मूल्यांकन दृष्टिकोण**—यह दृष्टिकोण लाजारस द्वारा प्रस्तुत किया गया है। लाजारस के अनुसार तनाव व्यक्ति और पर्यावरण के मध्य एक अंतर्क्रिया के परिणामस्वरूप होता है। उन्होंने संज्ञानात्मक मूल्यांकन पर ध्यान दिया, जो निर्धारित करता है कि स्थिति या घटना तनावपूर्ण है या नहीं है।
3. **व्यक्ति**—इस दृष्टिकोण को रॉबर्ट कान द्वारा प्रस्तुत किया गया। इसमें इस बात का उल्लेख किया गया कि कैसे भ्रमित और परस्पर विरोधी अपेक्षाओं के परिणाम के कारण किसी व्यक्ति में तनाव उत्पन्न होता है। इस तरह रॉबर्ट कान ने इसके द्वारा सामाजिक मनोविज्ञान पर जोर दिया।
4. **मनोविश्लेषणात्मक दृष्टिकोण**—लेविनसन द्वारा तनाव की व्याख्या फ्रायड द्वारा दिए गए मनोविश्लेषणात्मक पर आधारित है। लेविनसन ने कहा कि व्यक्तित्व के दो मुख्य तत्व होते हैं—आदर्श अहं और आत्मछवि। ये एक-दूसरे के साथ आपस में क्रिया करते हैं। फिर ये

तनाव की ओर बढ़ते हैं। उसका मानना है कि तनाव व्यक्ति के आदर्श अहं और आत्मछवि के बीच दरार का परिणाम है।

तनाव के प्रकार

तनाव के विभिन्न प्रकार इस तरह हैं—

1. **यूस्ट्रेस**—इसे अच्छे तनाव की भाँति परिभाषित किया जा सकता है। यह वांछनीय तनाव है अर्थात् जैसा हम चाहते हैं जैसे शादी विचार या नौकरी के संबंध में सकारात्मक प्रतिक्रिया के कारण उत्पन्न तनाव।
2. **न्यूस्ट्रेस (शेफर 1998)**—तनाव यदि किसी भी प्रकार से सहायक न हो और हानि भी न पहुँचाए, तो उसे न्यूस्ट्रेस कहा जाता है।
3. **डिस्ट्रेस**—यह तनाव की तृतीय श्रेणी है। इस तनाव को व्यक्ति तब अनुभव करता है, जब उत्तेजना का अनुभव ज्यादा या कम हो।

व्यावसायिक अथवा नौकरी का तनाव

व्यावसायिक या नौकरी का तनाव समझना प्रार्संगिक भी है। इस तनाव से कर्मचारी के प्रदर्शन, स्वास्थ्य एवं उत्पादकता पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है।

नौकरी के तनाव को एक ऐसी परिस्थिति या स्थिति के रूप में जिसके लिए कर्मचारी की ओर से अनुकूल प्रतिक्रिया की आवश्यकता होती है। (स्पेक्टर 2012)

दूसरी तरफ नौकरी में तनाव को क्रोध, चिंता या सिरदर्द इत्यादि शारीरिक लक्षणों के रूप में वर्णित किया जा सकता है।

तनाव को विभिन्न प्रतिक्रियाओं में व्यक्त किया जा सकता है, जैसे—शारीरिक प्रतिक्रिया जिसमें सिरदर्द, दिल की धड़कन एवं अपच आदि सम्मिलित हैं।

व्यावहारिक प्रतिक्रिया में मादक पदार्थों का सेवन, इनका दुरुपयोग दुर्घटनाग्रस्त होना आदि आते हैं।

मनोवैज्ञानिक प्रतिक्रिया में क्रोध, चिंता, निराशा, असंतोष आदि आते हैं।

इनके अतिरिक्त नौकरी के तनाव के कारक तत्वों के कारण भी तनाव हो सकता है। जब कोई कर्मचारी तनाव कारकों का सामना करता है, तो वह इसके कारक की भाँति मूल्यांकन करता है, तो इसे हानिकारक मान लेने पर वह इसे थोड़े समय के तनाव या लंबे काल के तनाव का अनुभव कर सकता है। अल्पकालिक तनाव का शीघ्र अनुभव होता है, जबकि दीर्घकालिक तनाव का प्रभाव लंबे समय तक रहता है।

स्पेक्टर (2012) के अनुसार बर्नआउट को “एक व्यथित मनोदशा की तरह वर्णित किया जा सकता है, जिसे कर्मचारी कुछ समय तक नौकरी पर रहने के बाद अनुभव करता है।”

पारीक के अनुसार कुछ कारक बर्नआउट में अपना महत्वपूर्ण योगदान देते हैं जैसे तनाव का स्तर कि कर्मचारी ने किस प्रकार का तनाव महसूस किया। नौकरी की प्रकृति, अपेक्षित भूमिका

आदि। बर्नआउट के अनुसार गंभीर तनाव से उर्जा का ह्रास होता है, जिसका व्यक्ति के व्यक्तिगत और सामाजिक जीवन पर खतरनाक प्रभाव पड़ सकता है। इससे व्यक्ति की कार्यक्षमता, उत्पादकता और काम के प्रदर्शन पर हानिकारक प्रभाव पड़ सकता है, जिसका सामना करने में व्यक्ति पूरी तरह सक्षम नहीं होता। इसी कारण व्यक्ति को थकावट, संताप, प्रभावहीनता इत्यादि रोगों का अनुभव होता है।

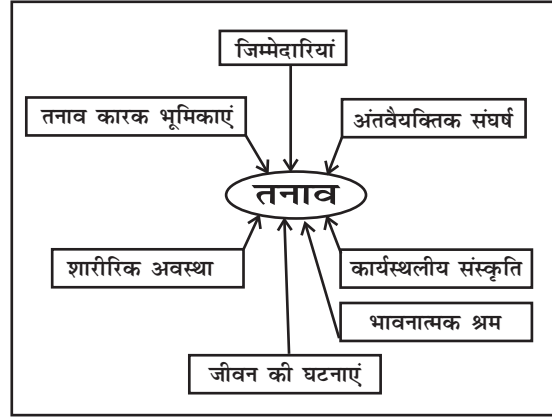
बर्नआउट के बताए गए तीन प्रमुख घटकों में भावनात्मक थकावट भी सम्मिलित है। इसमें थकावट, धैर्य का अभाव, दूसरों के प्रति चिंता या देखभाल में कमी, प्रेरणा व व्यक्तिगत उपलब्धि में कमी आदि सम्मिलित हैं। बर्नआउट के 5 प्रमुख चरणों की व्याख्या (पेस्टन जी 1999) के अनुसार निम्न प्रकार की जा सकती है।

1. **प्रथम चरण—हनीमून—**नई नौकरी में व्यक्ति बहुत ही इच्छुक और उत्साह से भरपूर होता है। नई चुनौतियों का सामना करने जब व्यक्ति की अपनी रणनीतियां सफल नहीं हो पातीं, तो संचित ऊर्जा का ह्रास होने लगता है, जिसके परिणामस्वरूप वह शिथिलता महसूस करता है।
2. **दूसरा चरण—पूर्ण कमी—**इसमें व्यक्ति अर्थात् कर्मचारी हानि, थकावट और भ्रम को महसूस करता है। उसे नौकरी से संतुष्टि नहीं होगी, निद्रा भी प्रभावित होती है। वह थकान भी महसूस करेगा। वह पलायन की गतिविधि में भी सम्मिलित हो जाता है।
3. **तीसरा चरण—जीर्ण लक्षण—**इसमें कर्मचारी द्वारा शारीरिक लक्षण भी प्रदर्शित किए जा सकते हैं। इसमें कर्मचारी को थकान, अवसाद अथवा दूसरी बीमारी का भी अनुभव हो सकता है।
4. **चौथा चरण—संकट—**यदि तृतीय चरण के लक्षण जारी रहे, तो इस चरण में कर्मचारी में निराशा, पलायन, अनिद्रा का विकास हो सकता है, जिसके परिणामस्वरूप अल्सर या उच्च रक्तचाप हो सकता है।
5. **पांचवां चरण—दीवार पीटना—**यह अंतिम चरण होता है। इसमें कर्मचारी की उत्पादकता एवं प्रदर्शन गंभीर रूप से प्रभावित होते हैं।

तनाव और प्रदर्शन—माइनर (1992) के अनुसार तनाव में व्यक्ति के प्रदर्शन में कमी देखी जा सकती है। नौकरी में असंतोष तथा कार्यस्थल में अनुपस्थिति भी इसमें दर्ज रहती है। जब हम तनाव और प्रदर्शन के मध्य संबंधों की चर्चा करते हैं, तो उस समय उल्टे यू की परिकल्पना पर चर्चा की जा सकती है। उल्टे यू की आरेखीय कल्पना चित्र में दी गई है। एक निश्चित विशेष बिंदु पर जाकर तनाव की अधिकता रहती है, उसका प्रभाव अधिक बढ़ जाता है, जिससे प्रदर्शन खराब हो जाता है।

हम कह सकते हैं कि तनाव प्रदर्शन में महत्वपूर्ण भूमिका अभिनीत होती है।

तनाव के विभिन्न कारक



तनाव के लक्षण

तनाव का व्यक्ति के व्यवहार, अनुभूति, भावनाओं एवं स्वास्थ्य पर भी प्रभाव पड़ता है। प्रत्येक व्यक्ति पर इसका अलग प्रभाव होने के कारण इसकी प्रतिक्रिया भी भिन्न-भिन्न होती है। तनाव के कुछ लक्षण होते हैं, जो इस प्रकार हैं—

1. **व्यावहारिक लक्षण—**तनाव के व्यवहार संबंधी लक्षणों में सम्मिलित लक्षण हैं—प्रदर्शन में गिरावट आना, प्रभावशीलता में कमी, मादक द्रव्यों का सेवन करना, दुर्घटनाओं की संभावना, अप्रभावी समय प्रबंधन, खान-पान और भूख में परिवर्तन आ जाना, देरी से भोजन करना, तेजी से खाना, तेज चलना, तेजी से बोलना, खराब भाषा का प्रदर्शन करना।
2. **संज्ञानात्मक लक्षण—**चिंताओं में डूबे रहना, सोच का अव्यवस्थित होना, बातें भूलना, ध्यान केंद्रित न हो पाना, फैसला न कर पाना या फिर गलत निर्णय लेना, निराशा आदि संज्ञानात्मक लक्षण हैं।
3. **भावनात्मक लक्षण—**कुंठाओं का शिकार होना, निराशा, नाराजगी, अकेलापन अयोग्यता का एहसास होना उदासी इत्यादि भावनात्मक लक्षण कहलाते हैं।
4. **शारीरिक लक्षण—**ऊर्जा की कमी, अपच, सिरदर्द, माइग्रेन, दिल का तेज धड़कना, अनिद्रा, मुंह का बार-बार सूखना, मांसपेशियों में खिंचाव, बार-बार संक्रमित हो जाना आदि शारीरिक लक्षण हैं।

तनाव के स्रोत

कोलमन (1970) के अनुसार निराशा, उद्देश्यों का संघर्ष और दबाव तनाव के स्रोतों के तीन मुख्य वर्ग होते हैं। जब कोई व्यक्ति लक्ष्य साधकर व्यवहार करता है और उसका व्यवहार असफल हो जाता है, तब उसे निराशा घेर लेती है। मंगल (1984) के विचारानुसार “व्यक्तिगत सीमाओं, जैविक स्थितियों और मनोवैज्ञानिक बाधाओं के रूप में भौतिक और सामाजिक और आंतरिक कारकों की एक विस्तृत शृंखला हमारी आवश्यकताओं, उद्देश्यों एवं प्रयासों के लिए निराशा का कारण बन जाती है।”

तनाव का अगला स्रोत उद्देश्यों का संघर्ष है। किसी व्यक्ति को जब विकल्पों के मध्य निर्णयात्मक चयन करना पड़ता है, तब वह तनाव का शिकार हो सकता है। उद्देश्यों के मध्य चार भिन्न प्रकार का संघर्ष हो सकता है, जो इस प्रकार है—

1. **अभिगम-अभिगम का संघर्ष**—इस तरह के संघर्ष में व्यक्ति के सामने दो बराबर के सकारात्मक लक्ष्य होते हैं। उसमें से उसे एक चयन करना होता है। जैसे किसी व्यक्ति के सामने नौकरी के दो अवसर हों और उसमें से एक का चयन करना हो।
2. **परिहार-परिहार का संघर्ष**—इसमें भी दो समान लक्ष्यों के बीच एक का चयन करना पड़ता है। परंतु अभिगम-अभिगम संघर्ष के विपरीत लक्ष्य समान रूप से नकारात्मक होते हैं। उदाहरण के तौर पर व्यक्ति को यह फैसला करना पड़ सकता है कि वह कोई औसत दर्जे का काम करना चाहता है जिसमें उसकी रुचि नहीं है या बेरोजगार रहना चाहता है।
3. **अभिगम-परिहार का संघर्ष**—इसमें एक ही लक्ष्य होता है, जो सकारात्मक भी होता है और नकारात्मक भी। उदाहरणार्थ किसी व्यक्ति की विदेश में यदि नौकरी लग जाए, तो वह उत्साहित होता है। परंतु उसे अपने परिवार से ही दूर रहना होगा। ऐसे में व्यक्ति को तनाव का अनुभव हो सकता है।
4. **अभिगम-परिहार का दोहरा संघर्ष**—इस संघर्ष में व्यक्ति के दो विकल्पों में से एक का चयन करना होता है, जिसके परिणाम सकारात्मक और नकारात्मक दोनों होते हैं। उदाहरण के लिए मान लें किसी छात्र की संगीत में अभिरुचि है। वह संगीत की शिक्षा पाना चाहता है, परंतु उसके माता-पिता ऐसा नहीं चाहते, तो उन्हें दुख होगा, वे तकनीकी शिक्षा के पक्ष में हैं, जिससे उन्हें खुशी होगी, तो यह सकारात्मक और नकारात्मक दोनों उदाहरण हैं।

दबाव तनाव का मुख्य स्रोत है। यह आंतरिक और बाहरी हो सकता है। बाहरी दबाव की प्रवृत्ति सामाजिक होती है, जबकि आंतरिक दबाव के लिए हम स्वयं जिम्मेदार होते हैं। हम अपनी एक तस्वीर बनाये रखना चाहते हैं कि हम ऐसा करना चाहते थे या हमें ऐसा करना चाहिए था।

बाहरी दबाव का उदाहरण है—किसी बालक को परीक्षा में अच्छा प्रदर्शन करना है और वह अच्छा करके दिखाए; यह उस बालक पर माता-पिता का दबाव है, जो बाहरी दबाव का एक रूप है। यही बालक यदि यह महसूस करता है कि उसका परीक्षा में प्रदर्शन अच्छा हो, तो यह आंतरिक दबाव का उदाहरण है।

तनाव कई बार व्यक्तिगत कारकों के कारण भी हो सकता है। पुराने अनुभव, आधारभूत स्वभावगत गुण, तनाव पैदा करने वाली स्थिति पर नियंत्रण की अवधारणा आदि तनाव के प्रति व्यक्ति की

प्रतिक्रिया के निर्धारण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। परमेस्वरन और बीना (2004) के विचारानुसार व्यक्तित्व के आधार पर टाइप ए और और टाइप बी की चर्चा की जा रही है। टाइप ए में व्यक्ति शीघ्रता एवं बेचैनी को प्रदर्शित करते हैं। वे प्रतिद्वंद्विता की भावना रखते हैं। ऐसे व्यक्तियों में तनाव की अधिक संभावना रहती है। दूसरी ओर टाइप बी प्रकार के व्यक्ति आराम पसंद करने वाले होते हैं। नोलेन-होक्समेमा (2009) के अनुसार करीबी की मृत्यु, तलाक, गर्भावस्था, बच्चों को घर से चले जाना, सेवानिवृत्ति, विवाह या नौकरी छूट जाना आदि से भी तनाव हो सकता है।

बोध प्रश्न

प्रश्न 1. तनाव के प्रमुख दृष्टिकोणों की व्याख्या कीजिए—

उत्तर—निम्नलिखित दृष्टिकोणों की सहायता से तनाव को बेहतर समझा जा सकता है—

1. **चिकित्सा या समस्थिति दृष्टिकोण**—कैनन ने प्रारंभ में तनाव को आपातकालीन प्रतिक्रिया और बाद में कहा कि तनाव का स्रोत भावनाओं की तकरार में था। कैनन ने तनाव का लड़ने या भाग जाने का पक्ष सामने रखा था। कैनन के अनुसार तनाव है—पर्यायवरणीय मांग के अनुसार व्यक्ति के द्वारा दी गई प्रतिक्रिया। यह दबाव बाह्य कारक है, जिससे व्यक्ति के सामान्य जीवन में असंतुलन उत्पन्न होता है। उनके अनुसार शरीर में प्राकृतिक रक्षातंत्र शामिल होते हैं, जिनसे व्यक्ति की प्राकृतिक शारीरिक समस्थिति स्थिर बनी रहती है। कैनन की रुचि सहानुभूति तंत्रिका में भी थी, तनावपूर्ण परिस्थिति में व्यक्ति को सजग करने में जिसकी भूमिका महत्वपूर्ण है।

2. **संज्ञानात्मक मूल्यांकन दृष्टिकोण**—लाजारस मानते थे कि तनाव व्यक्ति और पर्यायवरण के बीच एक अंतर्क्रिया के परिणामस्वरूप होता है, बल्कि उन्होंने संज्ञानात्मक मूल्यांकन पर भी ध्यान केंद्रित किया, जिसकी सहायता से व्यक्ति यह निर्धारित करता है कि स्थिति/घटना तनावपूर्ण है या नहीं। उन्होंने आगे कहा कि जिस तरह संज्ञानात्मक मूल्यांकन किया जाता है, उसमें व्यक्तिगत अंतर मौजूद होता है। अतः एक ही परिस्थिति एक व्यक्ति द्वारा तनावपूर्ण आंका जा सकता है। दूसरे व्यक्ति द्वारा तनावरहित आंका जा सकता है।

3. **व्यक्ति-पर्यायवरण दृष्टिकोण**—यह दृष्टिकोण रॉबर्ट कान द्वारा प्रस्तुत किया गया था। इसमें इस बात पर प्रकाश डाला गया कि कैसे भ्रमित और परस्पर विरोधी अपेक्षाओं के परिणामस्वरूप किसी व्यक्ति में तनाव उत्पन्न होता है, जब वह किसी तरह की सामाजिक भूमिका निभा रहा हो। कान ने इस प्रतिरूप के माध्यम से तनाव के सामाजिक मनोविज्ञान पर बल दिया। यह इस प्रतिरूप व्यक्ति और पर्यायवरण के बीच के सामंजस्य को संदर्भित करता है। इससे इंगित होता है कि व्यक्ति और पर्यायवरण के बीच का अच्छा सामंजस्य व्यक्ति की सामाजिक भूमिका, अपेक्षा, क्षमता और कौशल के बीच निरंतरता का परिणाम है।