

व्यावसायिक तनाव और मुकाबला करने के संसाधनों पर भावनात्मक बुद्धिमत्ता का प्रभाव

Dr. Vineta,

Assistant Professor Department of Psychology, Ismail National Mahila P.G College Meerut.

सार

तनाव, आत्महत्याओं और हत्याओं के लिए अग्रणी, भारतीय सीमा सुरक्षा बल के जवानों के सामने प्रमुख समस्याओं में से एक है। कठिन काम करने की स्थिति, बुनियादी सुविधाओं की कमी, लंबे समय तक काम करने के घंटे, परिवार से शारीरिक अलगाव, सख्त नियंत्रण और कठोर स्तरीकृत पदानुक्रम को उच्च स्तर के तनाव का कारण माना गया है। हालांकि, बीएसएफ में तनाव के विभिन्न कारणों का वास्तव में पता लगाने के लिए कोई औपचारिक अध्ययन नहीं किया गया है। वर्तमान अध्ययन में तनाव के कारणों को समझने के लिए क्षेत्र स्तर पर बल में विभिन्न रैंकों के कर्मियों द्वारा प्रदान किए गए इनपुट का उपयोग किया गया है। अध्ययन का उद्देश्य भावनात्मक बुद्धिमत्ता (ईआई) और व्यावसायिक तनाव के बीच संबंधों को समझना भी था और दोनों के बीच एक नकारात्मक सहसंबंध पाया गया। अंत में, अध्ययन तनाव को कम करने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करता है, जिसमें ईआई दक्षताओं का उपयोग शामिल है, ताकि बीएसएफ कर्मियों के शारीरिक और मनोवैज्ञानिक स्वास्थ्य में सुधार हो और बल की समय दक्षता में सुधार हो सके।

मुख्य शब्द: व्यावसायिक तनाव; भावनात्मक बुद्धि

प्रस्तावना

तनाव शारीरिक, मनोवैज्ञानिक और सामाजिक मांगों के कारण होने वाली गतिशील स्थिति को संदर्भित करता है जिसे एक व्यक्ति द्वारा अपने मैथुन संसाधनों के लिए खतरा और उससे अधिक के रूप में माना जाता है। इससे 'तनाव' हो सकता है जो शारीरिक, मानसिक या व्यवहारिक प्रतिक्रिया या अभिव्यक्ति हो सकता है। व्यावसायिक तनाव (OS) का अनुभव लंबे समय से व्यक्तिगत कर्मचारी और नियोक्ता संगठन के लिए नकारात्मक परिणामों के विकास में फंसा हुआ है। सामान्य भलाई के साथ-साथ संतुष्टि के स्तर और संगठन के प्रति प्रतिबद्धता प्रत्येक को ओएस का अनुभव करने वाले कर्मचारी के परिणामस्वरूप घटते हुए के रूप में पहचाना गया है। कूपर और मार्शल (1978) के अनुसार, काम पर तनाव के प्रमुख कारणों को निम्नलिखित छह श्रेणियों में बांटा जा सकता है:

(1) नौकरी के लिए आंतरिक कारक। इस श्रेणी में खराब काम करने की स्थिति, लंबे घंटे, शिफ्ट में काम, यात्रा, जोखिम और खतरा, नई तकनीक, काम का अधिभार जैसे कारक शामिल हैं, जिससे नौकरी में असंतोष, तनाव, आत्म-सम्मान कम हो सकता है और कई शारीरिक समस्याएं हो सकती हैं।

(2) संगठन में भूमिका। भूमिका अस्पष्टता और भूमिका संघर्ष एक संगठन में तनाव का एक प्रमुख कारण हो सकता है। भूमिका अस्पष्टता तब होती है जब व्यक्ति को अपनी कार्य भूमिका के बारे में अपर्याप्त जानकारी होती है। भूमिका संघर्ष तब होता है जब व्यक्ति परस्पर विरोधी नौकरी की मांगों से 'फट' जाता है या जब व्यक्ति को वह करने की आवश्यकता होती है जो वह नहीं करना चाहता है।

(3) काम पर रिश्ते। गुणवत्ता और सामाजिक समर्थन के संदर्भ में कार्यस्थल में अन्य लोगों (मालिकों, साथियों और अधीनस्थों) के साथ संबंधों को नौकरी से संबंधित तनाव के संभावित स्रोत होने का सुझाव दिया जाता है (कार्टराइट एंड कूपर, 1997)। जिन लोगों के साथ कोई काम करता है, उनके साथ संबंध टूटने से नौकरी की संतुष्टि में कमी और किसी की भलाई के लिए खतरे की भावनाओं के रूप में मनोवैज्ञानिक तनाव हो सकता है।

(4) करियर विकास। नौकरी की सुरक्षा की कमी (नौकरी छूटने, अप्रचलन या सेवानिवृत्ति का डर) और स्थिति की असंगति (कैरियर की सीमा तक पहुँचना, पदोन्नति के तहत, या अधिक पदोन्नति) तनाव का एक प्रमुख कारण हो सकता है, खासकर उन कर्मचारियों के लिए जो करियर की प्रगति को महत्व देते हैं।

(5) संगठनात्मक संरचना और जलवायु। निर्णय लेने की प्रक्रिया में भागीदारी का अभाव; अपनेपन की भावना की कमी; प्रभावी परामर्श की कमी; खराब संचार और व्यवहार पर प्रतिबंध के परिणामस्वरूप नौकरी से संतुष्टि का स्तर कम होता है और उच्च स्तर का खराब स्वास्थ्य (मानसिक और शारीरिक) होता है।

(6) बाहर के साथ संगठनात्मक इंटरफ़ेस। इसमें संगठन के बाहर और अंदर के जीवन के बीच इंटरफ़ेस शामिल है और इसमें पारिवारिक समस्याएं, जीवन संकट और वित्तीय कठिनाइयां, विश्वासों का संघर्ष और पारिवारिक मांगों के साथ संघर्ष शामिल हो सकते हैं।

ऊपर उल्लिखित कारकों के कई परिणाम हो सकते हैं, जिन्हें तीन व्यापक श्रेणियों में बांटा जा सकता है:

(ए) मनोवैज्ञानिक तनाव। इसमें नौकरी में असंतोष, अवसाद, कम आत्मसम्मान, ऊब, वापसी और जलन जैसी प्रतिक्रियाएं शामिल हैं।

(बी) शारीरिक या शारीरिक तनाव। यह उच्च रक्तचाप, रक्त झींसिनोफिल में परिवर्तन और उंचा सीरम कोलेस्ट्रॉल जैसे लक्षणों में प्रकट होने के लिए परिकल्पित है। डाउन्स एट अल। (1990) ने अपनी समीक्षा में रेखांकित किया कि तनाव शारीरिक रूप से हृदय रोग, उच्च रक्तचाप, अल्सर, अस्थमा और माइग्रेन के सिरदर्द से संबंधित है।

(सी) व्यवहार परिवर्तन। ये तनाव में वृद्धि के शुरुआती और सबसे आसानी से पहचाने जाने वाले संकेतों में से हैं। अनुसंधान ने सिगरेट के धूम्रपान में वृद्धि को जोड़ा है; शराब और मनोरंजक नशीली दवाओं के दुरुपयोग, हिंसा, हकलाना, अधिक खाना, और व्यवहारिक तनाव के लक्षणों के रूप में स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं का लगातार उपयोग (एडवर्ड्स एट अल।, 1998; हैरिसन, 1978; क्विक एट अल।, 1987)।

भारत में सीमा सुरक्षा बल

बीएसएफ की स्थापना 1965 में 25 बटालियन के साथ हुई थी। इन वर्षों में, बल 202,282 कर्मियों (2010) तक बढ़ गया है और यह दुनिया में सबसे बड़ा सीमा सुरक्षा बल है। यह भारत-पाकिस्तान और भारत-बांग्लादेश सीमाओं के 6400 किलोमीटर से अधिक की सुरक्षा करता है। भारत के आतंकवाद प्रभावित जम्मू-कश्मीर प्रांत में नियंत्रण रेखा पर बीएसएफ भी तैनात है। काम करने की स्थितियां बेहद कठिन हैं क्योंकि बल को चौबीसों घंटे लंबी, कठिन और अधिकतर शत्रुतापूर्ण सीमाओं की रक्षा करनी होती है। चूंकि सीमावर्ती क्षेत्र पिछड़े हैं, बीएसएफ चौकियों में अक्सर खराब बुनियादी ढांचा होता है और बुनियादी सुविधाओं का अभाव होता है। जवान (सूचीबद्ध व्यक्ति) अलग-थलग हैं - उनके परिवारों के बिना और बड़े समाज के साथ किसी भी सार्थक बातचीत के बिना अक्सर मीलों तक कोई निवास नहीं होता है। ये सीमाएं बर्फ से ढके पहाड़ों, दलदली और उष्णकटिबंधीय जंगलों से लेकर गर्म और निर्जन रेगिस्तान तक चुनौतीपूर्ण मौसम और इलाके की स्थिति भी पेश करती हैं। सीमा सुरक्षा के अलावा, बीएसएफ का उपयोग अक्सर विद्रोह, चुनाव और आंतरिक सुरक्षा कर्तव्यों के लिए किया जाता है। इस प्रकार कार्य प्रोफाइल में पुलिस और सैन्य दोनों पहलू शामिल हैं।

पुलिस और सैन्य कार्य अत्यधिक तनावपूर्ण है, क्योंकि ये ऐसे व्यवसाय हैं जहां एक कर्मचारी को लगातार शारीरिक खतरों का सामना करने और अपनी जान जोखिम में डालने के लिए कहा जाता है। जॉनसन एट अल द्वारा एक अध्ययन। (2005) ने पाया कि पुलिस उन छह व्यवसायों में से एक थी जहां उच्च तनाव ने खराब स्वास्थ्य और कम नौकरी की संतुष्टि के मामले में अधिकतम प्रभाव डाला। पुलिसिंग के शारीरिक खतरों द्वारा लगाया गया तनाव, जिसे अभिघातजन्य तनाव के रूप में वर्गीकृत किया गया है, सर्वविदित है। अर्धसैनिक संरचनाएं और पदानुक्रम कठोर स्तरीकृत और व्यक्तिगत जरूरतों के प्रति अनुत्तरदायी होते हैं, जो समस्या को बढ़ाते हैं। बल द्वारा सामना की जाने वाली शारीरिक और मनोवैज्ञानिक समस्याओं की घटनाएं पिछले कुछ वर्षों में बढ़ रही हैं, जिनमें से सबसे गंभीर आत्महत्या और भ्रातृहत्या की बढ़ती घटनाएं हैं। वास्तव में, बीएसएफ में आत्महत्या की दर राष्ट्रीय औसत (प्रति 100,000 जनसंख्या पर लगभग 10) से काफी अधिक है।

ओएस और ईआई

इस व्यापक संदर्भ में इस अध्ययन के लिए रुचि का क्षेत्र निहित है, जो कि ईआई ओएस को कैसे प्रभावित कर सकता है। चूंकि तनाव को मुख्य रूप से विभिन्न पर्यावरणीय उत्तेजनाओं (सेली, 1956) के लिए एक भावनात्मक प्रतिक्रिया (आमतौर पर नकारात्मक) के रूप में माना जाता है, ईआई को लाभकारी रूप से एक ढांचे के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है जिसके भीतर व्यक्ति मुकाबला तंत्र और भावनाओं के प्रबंधन को सीख सकता है।

भावनाएँ और तनाव अन्योन्याश्रित हैं, जहाँ तनाव है वहाँ भावना भी है (लाजर, 1999)। आज, तनाव और मनोवैज्ञानिक और शारीरिक कल्याण में भावनाओं के व्यावहारिक महत्व को व्यापक रूप से मान्यता प्राप्त है (स्पेक्टर एंड गोह, 2001)। ओएस प्रक्रिया के लिए विशिष्ट भावनाओं की भूमिका की जांच करते हुए, उन्होंने अपने भावना-केंद्रित ओएस मॉडल की रूपरेखा तैयार की और सुझाव दिया कि भावनाओं पर ध्यान कैसे कर्मचारी कल्याण को बढ़ा सकता है। कार्यस्थल में नकारात्मक भावनाओं का निरंतर अनुभव नौकरी में असंतोष, संगठनात्मक प्रतिबद्धता में गिरावट और वापसी में वृद्धि को प्रेरित करने की संभावना है। यह स्पष्ट है कि भावनाएँ पहले की तुलना में तनाव प्रक्रिया में अधिक भूमिका निभा सकती हैं और यह तर्क देना उचित है कि भावनाओं के प्रभावी उपयोग पर केंद्रित हस्तक्षेप ओएस के कारण नकारात्मक परिणामों को कम करने में महत्वपूर्ण योगदान दे सकता है।

कार्यस्थल में भावनाओं को समझने में सैद्धांतिक प्रगति के बावजूद, अनुभवजन्य साहित्य अभी तक पकड़ में नहीं आया है। ईआई के उद्भव ने शोधकर्ताओं को कार्यस्थल में भावनाओं के 'प्रभावी' उपयोग को मापने और इसे कई कार्यस्थल चर से जोड़ने के लिए एक साधन प्रदान किया है। ओएस प्रक्रिया में ईआई की भूमिका की काफी हद तक जांच की जा रही है लेकिन कुछ अध्ययन ऐसे हैं जिन्होंने इस पहलू को छुआ है। स्लास्की और कार्टराइट (2002) ने पाया है कि उच्च ईआई वाले प्रबंधकों को कम व्यक्तिपरक तनाव का सामना करना पड़ा, बेहतर शारीरिक और मनोवैज्ञानिक कल्याण था, और उच्च भूमिका में नौकरी के प्रदर्शन का प्रदर्शन किया। ईआई के मुख्य पहलू तनावपूर्ण वातावरण में लचीलापन और अनुकूलन क्षमता से संबंधित हो सकते हैं, जिसमें बदलती परिस्थितियों के साथ अनुकूल रूप से निपटने की क्षमता शामिल है (ज़ीडनर, मैथ्यूज और रॉबर्ट्स, 2006)। ईआई का आकलन किसी संगठन में काम करने वाले कर्मचारियों के बीच तनाव की भविष्यवाणी करने की व्यक्ति की क्षमता में सुधार कर सकता है। निकोलाउ और त्सोसिस (2002) के एक अध्ययन में मानसिक स्वास्थ्य पेशवरों के बीच ईआई और काम पर तनाव के बीच एक नकारात्मक सहसंबंध पाया गया।

अब तक किए गए अध्ययनों से पता चला है कि ईआई और ओएस के बीच एक नकारात्मक संबंध है। इस शोध में से अधिकांश हाल ही के मूल के हैं और कई प्रकार के कार्य बल और कार्य वातावरण का अभी तक अध्ययन नहीं किया गया है। भारत में पुलिस और अर्धसैनिक बलों में ईआई और ओएस के बीच संबंधों पर कोई अध्ययन नहीं हुआ है। यह शोध के मौजूदा निकाय को और मजबूत करने और अत्यधिक महत्व के मुद्दे से निपटने का अवसर प्रदान करता है। यह स्पष्ट प्रतीत होता है कि उच्च ईआई का नौकरी के तनाव के स्तर पर प्रभाव पड़ेगा क्योंकि तनाव की स्थिति की धारणा में भावनाओं की इतनी महत्वपूर्ण भूमिका होती है।

उद्देश्यों

भारतीय बीएसएफ कर्मियों द्वारा सामना किए जाने वाले तनाव के कारणों को समझना।
बीएसएफ कर्मियों में ईआई और ओएस के बीच संबंध (यदि कोई हो) का पता लगाना।

क्रियाविधि

प्रतिभागी और प्रक्रिया

यह अध्ययन भारतीय बीएसएफ के जवानों पर किया गया। चूंकि बीएसएफ भारत की पश्चिमी और पूर्वी दोनों सीमाओं पर तैनात है, इसलिए अध्ययन दो स्थानों पर किया गया: पश्चिमी में अमृतसर और पूर्वी थिएटर में कोलकाता (किशननगर)। बीएसएफ कर्मियों को विभिन्न रैंकों में वर्गीकृत किया गया है। तीन प्रमुख श्रेणियां हैं:

- जवान/अन्य रैंक (ओआरएस): इस श्रेणी में मूल रूप से सूचीबद्ध कर्मचारी शामिल हैं, उदा। बेस स्तर पर बल के

थोक में शामिल कांस्टेबल, कॉर्पोरल और हवलदार।

- अधीनस्थ अधिकारी (SOs): ये कनिष्ठ स्तर के गैर-नियुक्त अधिकारी होते हैं जो प्लाटून और कंपनी के स्तर पर फील्ड फॉर्मेशन की कमान संभालते हैं।
- अधिकारी: वे कंपनी, बटालियन और उच्च स्तरों पर सेना की कमान संभालते हैं। कमीशन अधिकारियों में से केवल सहायक और उप कमांडेंट को भाग लेने के लिए कहा गया था क्योंकि वे फील्ड स्तर पर कमांड करते हैं

कुल मिलाकर, 56 बल कर्मियों ने अध्ययन में भाग लिया (30 ओआरएस, 16 एसओ और 10 अधिकारी)। हालांकि, छह उत्तरदाताओं (पांच ओआरएस और एक एसओ) का डेटा नुकसान हुआ था। अंतिम स्कोर 30 ओआरएस, 16 एसओ और 10 अधिकारियों, यानी 50 उत्तरदाताओं के लिए उपलब्ध थे।

उपकरण

व्यावसायिक तनाव

कई बीएसएफ कर्मियों के साथ-साथ कई अनुभवी बीएसएफ अधिकारियों और कर्मचारियों के अनुभवों के आधार पर 17 प्रश्नों की एक सूची तैयार की गई थी। ये प्रश्न विशिष्ट कार्य परिस्थितियों और उदाहरणों से संबंधित हैं जिन्हें तनाव उत्प्रेरण के लिए जाना जाता है। प्रतिक्रिया हां/नहीं प्रारूप में होनी थी, जिसमें अधिकतम जानकारी प्राप्त करने के लिए विस्तार की गुंजाइश थी।

तालिका 2. प्रतिभागियों के जनसांख्यिकीय चर।

चर	नंबर
आयु	
20-30 साल	26
30-45 साल	24
वैवाहिक स्थिति	
विवाहित	40
अविवाहित	10
शैक्षिक पृष्ठभूमि	
उच्च विद्यालय	25
उच्च विद्यालय के स्नातक	15
स्नातक और ऊपर	10
पारिवारिक पृष्ठभूमि	
संयुक्त परिवार	35
एकल परिवार	15
कुल सेवा	
10 साल से कम	15
10-20 वर्ष	20
20 साल से ऊपर	15
शहरी ग्रामीण	
शहरी	20
ग्रामीण	30

(2) प्रतिभागियों को एक ओपन-एंडेड प्रारूप में विभिन्न व्यापक श्रेणियों के तहत अपने तनावों को सूचीबद्ध करने और विस्तृत करने के लिए कहा गया था ताकि यह पता चल सके कि कौन से विशेष कारक अधिक तनाव पैदा कर रहे थे।

(3) यह महसूस करते हुए कि तनाव की समस्या का समाधान भी जमीनी स्तर से विकसित करना है, प्रतिभागियों को तनाव के स्तर को कम करने के लिए अपने विचार और सिफारिशें देने के लिए कहा गया। उन्हें अपने स्वतंत्र और स्पष्ट विचार प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित किया गया और उन्हें गुमनामी का आश्वासन दिया गया। इससे अंतिम सिफारिशें तैयार करने में मदद मिली।

ओएस को मापने के उद्देश्य से, ओएस इंडेक्स (श्रीवास्तव और सिंह, 1984) का उपयोग किया गया था। यह तनाव को मापने के लिए अभिप्रेत है जिसे कर्मचारी विभिन्न घटकों और उनकी नौकरी की शर्तों से उत्पन्न होने के रूप में देखते हैं। पैमाने में 20 आइटम होते हैं, जिन्हें पांच-बिंदु पैमाने पर रेट किया जाता है। 20 वस्तुओं में से, 10 सामान्य रूप से बनाए जाते हैं और 10 के लिए, अंक उलट दिए जाते हैं। नौकरी के जीवन के लगभग सभी प्रासंगिक घटकों से संबंधित 12 उपश्रेणियाँ हैं जो किसी न किसी तरह से तनाव का कारण बनती हैं। उपश्रेणी भूमिका अधिभार, भूमिका अस्पष्टता, भूमिका संघर्ष, समूह और राजनीतिक दबाव, व्यक्तियों के लिए जिम्मेदारी, भागीदारी के तहत, शक्तिहीनता, खराब सहकर्मी संबंध, आंतरिक दरिद्रता, निम्न स्थिति, सख्त काम करने की स्थिति और लाभहीनता हैं। स्प्लिट-हाफ (ऑड-ईवन) विधि द्वारा सुनिश्चित विश्वसनीयता सूचकांक और समग्र रूप से स्केल के लिए क्रोनबैक के अल्फा-गुणांक क्रमशः .935 और .90 पाए गए।

भावनात्मक बुद्धि

उत्तरदाताओं के ईआई को मापने के लिए, व्यक्तिगत प्रोफाइल सर्वेक्षण (पीपीएस) (पुरोहित और नायक, 2003) का उपयोग किया गया था। स्केल में 30 आइटम, 15 डू की और बाकी 15 फॉल्स की हैं। पीपीएस ईआई के निम्नलिखित पहलुओं को मापने का उद्देश्य रखता है: आत्म-जागरूकता, आत्म प्रबंधन, आंतरिकता, प्रेरणा, सहानुभूति और सामाजिक कौशल।

विश्लेषण और चर्चा

तनाव के कारण

इनपुट का विश्लेषण और मूल्यांकन किया गया था। जिन प्रमुख तनावों की पहचान की गई, वे इस प्रकार हैं:

अपर्याप्त नींद और आराम

उत्तरदाताओं के भारी बहुमत (72%) को पर्याप्त नींद और आराम नहीं मिलता है। ओआरएस (77%) के लिए संख्या अधिक है, जिनमें से कई नियमित आधार पर केवल 4 घंटे की नींद लेने की रिपोर्ट करते हैं। इतने बड़े हिस्से के लिए नियमित आधार पर नींद की कमी और अपर्याप्त वसूली के गंभीर परिणाम होना तय है। ध्यान की अवधि कम हो जाती है, लोग चिड़चिड़े हो जाते हैं और प्रदर्शन प्रभावित होता है। पुरानी नींद की कमी स्पष्ट व्यवहार और मनोवैज्ञानिक समस्याओं के अलावा बीमारियों और प्रतिरक्षा को कम कर सकती है। एसओ (67%) और अधिकारी (60%) भी पर्याप्त आराम और नींद नहीं मिलने की रिपोर्ट करते हैं। वे बल के नेता हैं और ऐसी परिस्थितियों में नेतृत्व की गुणवत्ता को नुकसान होगा।

खराब संचार और वरिष्ठों की दुर्गमता

अधिकांश उत्तरदाताओं (54%) को यह नहीं लगता है कि आवश्यकता पड़ने पर उनके वरिष्ठों की पहुंच है। ओआरएस में, तीन में से दो का मानना है कि वे अपने वरिष्ठों से संपर्क नहीं कर सकते। यहां तक कि 50% एसओ, जो ओआरएस और अधिकारियों के बीच बफर हैं, भी ऐसा ही महसूस करते हैं। यह केवल वे अधिकारी हैं जिनके पास अपने वरिष्ठों (70%) के लिए उचित रूप से मुफ्त पहुंच है। जाहिर है, आधार स्तर और वरिष्ठों के बीच संचार के चैनल अवरूद्ध हैं। अर्धसैनिक बल में कमांड की एक स्पष्ट श्रृंखला होती है और इसे तोड़ने के गंभीर परिणाम हो सकते हैं। इन परिस्थितियों में, यदि तत्काल वरिष्ठ मित्रवत या सहयोगी नहीं हैं, तो कोई व्यक्ति बहुत कम कर सकता है क्योंकि संचार के अन्य चैनल नहीं हैं।

छुट्टी से जुड़े मुद्दे

उत्तरदाताओं की एक बड़ी संख्या (60%) ने समय पर छुट्टी नहीं मिलने की सूचना दी। समस्या को सबसे अधिक ओआरएस (68%) और कम से कम अधिकारियों (50%, जो अभी भी बहुत अधिक है) द्वारा महसूस किया जाता है। यह सबसे महत्वपूर्ण तनावों में से एक माना जाता है। अध्ययन से यह भी पता चलता है कि यह अपने आप में छुट्टी से इनकार नहीं है, बल्कि आवश्यकता पड़ने पर इसे प्राप्त नहीं करना है जो समस्या पैदा करता है। छुट्टी से जुड़े कुछ अन्य पहलू भी हैं जो इसे एक प्रमुख तनाव कारक बनाते हैं। इसमें शामिल है

- प्रसंस्करण में देरी, जिससे अनिश्चितता पैदा होती है;
- छुट्टी के मामलों को तय करने में विवेक का मनमाना प्रयोग;
- छुट्टी देने में पक्षपात; तथा
- पारदर्शिता की कमी

खराब बुनियादी ढांचा और बुनियादी सुविधाओं की कमी

यह देखा गया कि अधिकारी और एसओ ओआरएस (50%) की तुलना में बुनियादी ढांचे और बुनियादी सुविधाओं (70%) से अधिक संतुष्ट हैं। कई दूरदराज के क्षेत्रों में, सैनिकों को अक्सर तंबू या अस्थायी संरचनाओं में रहना पड़ता है और पीने के पानी, स्वच्छता आदि जैसी बुनियादी सुविधाओं की कमी होती है। यह अमानवीय है और सुरक्षा जोखिम भी है। स्वच्छता कारकों की उपलब्धता उत्कृष्टता की ओर नहीं ले जा सकती है, लेकिन इसकी अनुपस्थिति या खराब गुणवत्ता निश्चित रूप से समस्याओं का कारण बनती है। केवल उच्च स्तर के लोग ही बुनियादी ढांचे के मुद्दों को हल कर सकते हैं।

प्रदर्शन करने का दबाव: शून्य त्रुटि सिंड्रोम

यह मुद्दा सभी रैंकों को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करता है, हालांकि अधिकारी (70%) ओआरएस (62%) और एसओ (56%) की तुलना में अधिक दबाव महसूस करते हैं। आदानों के विश्लेषण से यह भी पता चलता है कि यह हर किसी के द्वारा समान रूप से नहीं माना जाता है। कुछ इसे समस्या नहीं मानते क्योंकि वरिष्ठों को अच्छे प्रदर्शन की उम्मीद करने का अधिकार है, जबकि कुछ (विशेषकर अधिकारियों) का मानना है कि अधिकारियों की कमी के कारण वे दबाव महसूस करते हैं।

'जीरो एरर' सिंड्रोम को परिप्रेक्ष्य में देखने की जरूरत है। मनुष्य कभी भी पूर्ण नहीं होगा और गलतियाँ होंगी। एक व्यापक भावना है कि वास्तविक गलतियों को भी अनुचित रूप से कठोर माना जाता है और लगभग 50% उत्तरदाताओं ने नेतृत्व के बीच अनुचित और अनुचित 'शून्य त्रुटि' मानसिकता के कारण तनाव होने की सूचना दी।

नागरिक अधिकारियों से मदद नहीं मिल रही

इस सवाल ने सबसे मजबूत प्रतिक्रियाओं में से एक को जन्म दिया। भारी बहुमत यह मानता है कि नागरिक प्राधिकरण मददगार नहीं हैं (69%)। कई लोग उन्हें असंवेदनशील, उदासीन और भ्रष्ट के रूप में देखते हैं। यह भावना सभी रैंकों के लिए बोर्ड भर में है, विशेष रूप से अधिकारियों (75%) के लिए अधिक है।

जवानों के साथ-साथ अधिकारी ज्यादातर अपने परिवारों से दूर रहते हैं, और भूमि और संपत्ति के विवाद, पारिवारिक झगड़ों और परिवार के सदस्यों के स्वास्थ्य और शिक्षा से संबंधित मुद्दों के मामले में नुकसान में रहते हैं। उचित चैनलों के माध्यम से अनुरोध अक्सर नागरिक अधिकारियों द्वारा नियमित रूप से व्यवहार किया जाता है। सशस्त्र बलों की एक जिला स्तर की उपस्थिति होती है जो मुद्दों को उठा सकती है और उनका पीछा कर सकती है। बीएसएफ के लिए ऐसा कोई बुनियादी ढांचा मौजूद नहीं है।

हाथापाई और अपमानजनक व्यवहार

सवाल 'क्या वरिष्ठों द्वारा सैनिकों के साथ कोई दुर्व्यवहार किया गया है?' ने चौंकाने वाली प्रतिक्रियाएं दी हैं। एक स्पष्ट विभाजन है; जबकि अधिकांश ओआरएस (54%) ने महसूस किया कि सैनिकों के साथ दुर्व्यवहार किया गया था, अधिकांश अधिकारियों (87%) और एसओ (68%) ने महसूस किया कि यह मामला नहीं था।

क्या जवान झूठ बोल रहे हैं या अधिकारियों के पास छिपाने के लिए कुछ है? यहाँ धारणा का स्पष्ट अंतर है; हो सकता है कि अधिकारी और एसओ कुछ व्यवहार पैटर्न को अपमानजनक न समझें। कई ओआरएस ने उल्लेख किया है कि अधिकारी और एसओ अक्सर अभद्र भाषा का उपयोग करते हैं और अपने आत्मसम्मान के लिए बहुत कम चिंता दिखाते हैं। 'हमारे साथ जानवरों से भी बदतर व्यवहार किया जाता है, या हमारे साथ मशीनों की तरह व्यवहार किया जाता है' जैसी टिप्पणियां असामान्य नहीं थीं। हो सकता है कि अधिकारियों और एसओ को इन चिंताओं पर ध्यान देने के लिए पर्याप्त संवेदनशील नहीं बनाया गया हो। यह एक विवादास्पद क्षेत्र है; और इस मुद्दे पर बल में स्पष्ट विभाजन है।

जैसा कि ज्यादातर मामलों में होता है, सच्चाई कहीं बीच में हो सकती है, लेकिन यह भी एक बहुत ही चिंताजनक स्थिति है। बहुत अधिक शारीरिक शोषण नहीं हो सकता है, हालांकि इससे इनकार नहीं किया जा सकता है; मौखिक दुर्व्यवहार अपने आप में पूरी तरह से अनुचित और अत्यधिक हानिकारक है। यह लंबे समय से नींद से वंचित और अधिक वजन वाले व्यक्ति के लिए आखिरी तिनका हो सकता है।

कम भुगतान: अधिक काम करना

एक और मुद्दा जो बीएसएफ कर्मियों के साथ है, वह यह धारणा है कि जहां वे अपने सेना के समकक्षों की तुलना में बहुत अधिक मेहनत करते हैं, उन्हें प्रदान की जाने वाली सुविधाएं कहीं भी तुलनीय नहीं हैं। यह एक दुखद बिंदु है और अध्ययन में बहुत प्रमुखता से सामने आया है। कई जगहों पर बीएसएफ और सेना दोनों साथ-साथ काम करते हैं, समान परिस्थितियों में, लेकिन बीएसएफ कर्मियों को बहुत कम वेतन और सुविधाएं मिलती हैं। सेना के पास छावनी और बहुत बेहतर सुविधाएं और रहने की स्थिति भी है।

परिवार से अलगाव

बीएसएफ में आमतौर पर जवान अपने परिवार से अलग रहते हैं। एसओ और अधिकारियों को भी कमोबेश इसी तरह रखा जाता है। सेना की छावनियों के विपरीत, बहुत कम केंद्रीय स्थान हैं जहाँ परिवारों को पीछे छोड़ा जा सकता है और अच्छी स्कूली शिक्षा और आवास उपलब्ध हैं। बहुत कम लोगों को मुख्यालय स्थानों पर पोस्टिंग मिल पाती है, वह भी सीमित कार्यकाल के लिए। यह अलगाव बहुत तीव्रता से महसूस किया जाता है और यह चिंता और तनाव का एक निरंतर स्रोत है। शारीरिक अंतरंगता और साहचर्य के लिए मानवीय जरूरतों को उनसे वंचित कर दिया जाता है। तनाव का उच्च स्तर इस अस्वस्थ और अप्राकृतिक स्थिति का स्वाभाविक परिणाम है। ओआरएस सबसे ज्यादा प्रभावित होते हैं, इसके बाद एसओ और फिर अधिकारी आते हैं।

नौकरी की प्रकृति और कर्मियों की अपने परिवारों के साथ रहने में असमर्थता से संबंधित कई मुद्दे हैं जो तनाव का एक स्रोत हैं:

- वैवाहिक जीवन में कलह;
- परिवार के सदस्य की बीमारी;
- बच्चों की शिक्षा और पालन-पोषण; तथा
- परिवार से संबंधित विवाद।

नेतृत्व के मुद्दे

कई उत्तरदाताओं ने बताया कि बीएसएफ में प्रदान किया गया नेतृत्व अस्पष्ट है। वे इस बारे में स्पष्ट नहीं हैं कि उन्हें क्या करना चाहिए और उनसे क्या अपेक्षा की जाती है। उन्हें यह भी लगता है कि वास्तविक गलती होने पर भी उनकी

रक्षा नहीं की जाएगी। इनमें से कई मुद्दे शिकायत निवारण, अपर्याप्त सुविधाओं से संबंधित पहले की चर्चा के दौरान भी सामने आए हैं और वरिष्ठों की कथित अप्राप्यता में भी परिलक्षित होते हैं। ये सभी मुद्दे संकेत करते हैं कि नेतृत्व की कमी है और यह विफलता उनके तनाव को और बढ़ा देती है।

व्यक्तिगत विकास की कमी

बीएसएफ में, जवानों और यहां तक कि अधिकारियों को भी लगता है कि उनके पास विकास का कोई अवसर नहीं है। नौकरी की सामग्री में बहुत विविधता नहीं है और यह स्वाभाविक रूप से संतोषजनक और चुनौतीपूर्ण नहीं है। काम बेहद कठिन, नीरस है, और बहुत कम सामाजिक मान्यता और इनाम देता है। प्रचार में लंबा समय लगता है और बहुत अधिक ठहराव होता है। कार्यभार और स्थान कुछ नया और दिलचस्प करने के किसी भी अवसर को रोकते हैं। तत्काल कार्य को छोड़कर किसी भी लक्ष्य का पीछा करने के लिए शायद ही कोई अवसर और थोड़ा प्रोत्साहन है।

तालिका 3. विभिन्न रैंकों में ईआई और ओएस के बीच संबंध।

रैंक	सहसंबंध
ORs	0.08485
SOs	0.51005**
अधिकारी	0.57636**
कुल मिलाकर	0.02579

* $p < .05$; ** $p < .01$.

ईआई और ओएस के बीच संबंध

प्रतिभागियों को OS और EI प्रश्नावली दी गई। स्कोरिंग निर्धारित पद्धति के अनुसार किया गया था और ओएस और ईआई के लिए अंक प्राप्त किए गए थे। सहसंबंध प्राप्त करने के लिए सांख्यिकीय उपकरण (SPSS) का उपयोग करके इन अंकों का विश्लेषण किया गया।

जैसा कि देखा जा सकता है, OS और EI के बीच समग्र सहसंबंध नकारात्मक है लेकिन सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण नहीं है। ओआरएस के लिए थोड़ा सा सकारात्मक सहसंबंध भी है, जो फिर से सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण नहीं है। यह खोज क्षेत्र में किए गए अधिकांश शोधों के अनुरूप नहीं है, जो यह दर्शाता है कि OS और EI नकारात्मक रूप से सहसंबद्ध हैं। हालांकि, जब हम अन्य दो रैंकों, यानी एसओ और अधिकारियों के लिए समान सहसंबंध को देखते हैं, तो एक बिल्कुल विपरीत तस्वीर उभरती है, यानी एक महत्वपूर्ण नकारात्मक सहसंबंध, जो उपलब्ध साहित्य के अनुरूप है।

ओआरएस के मामले में विपरीत परिणाम के क्या कारण हो सकते हैं? कारणों की तलाश करना दूर नहीं हो सकता है। यह संभव है कि ओआरएस कई प्रश्नों को स्पष्ट रूप से समझने में सक्षम न हो। ओएस प्रश्नावली हिंदी और अंग्रेजी में उपलब्ध थी और ईआई प्रश्नावली भी दोनों भाषाओं में उपलब्ध कराई गई थी, लेकिन कई बार थोड़ा गुदगुदाने वाले सवालों का जवाब 'अनिश्चित' या 'निश्चित नहीं' होता था। वे अपनी राय में मुखर थे लेकिन नहीं लिखित में देने को तैयार हैं। यहां तक कि जब कोई नाम दर्ज नहीं किया गया था और पूरी तरह से गुमनामी सुनिश्चित की गई थी, तब भी कई लोग अपनी लिखावट से पहचाने जाने से आशंकित थे और परिणामस्वरूप, उनके जवाबों में पहरा था।

ओएस प्रश्नावली डिजाइन पर्यवेक्षी रैंक के लिए अधिक उपयुक्त है और ईआई प्रश्नावली भी बीएसएफ के लिए कस्टम निर्मित नहीं थी। इन कारणों से, एक ओर ओआरएस और दूसरी ओर एसओ और अधिकारियों के लिए ईआई और ओएस के बीच सहसंबंध में संभावित विचलन है। हालांकि, यह उल्लेखनीय है कि ओआरएस के मामले में सकारात्मक सहसंबंध के बावजूद, जो नमूने का 60% है, एसओ और अधिकारियों के मामले में ओएस और ईआई स्कोर के बीच एक महत्वपूर्ण नकारात्मक सहसंबंध के कारण एक समग्र नकारात्मक सहसंबंध है। यह इस परिकल्पना का समर्थन करता है कि 'उच्च भावनात्मक बुद्धिमत्ता वाले व्यक्तियों का व्यावसायिक तनाव कम होगा।'

निष्कर्ष

वर्तमान अध्ययन भारतीय बीएसएफ में तनाव के कारणों को समझने और तनाव के प्रबंधन के लिए सिफारिशें प्रदान करने के लिए आयोजित किया गया था। अध्ययन ने तनाव के प्रबंधन में ईआई दक्षताओं का उपयोग करने के उद्देश्य से बीएसएफ में ईआई और ओएस के बीच संबंधों का भी पता लगाया। पुलिस और अर्धसैनिक बलों में कार्यबल का प्रोफाइल पिछले कुछ वर्षों में बदल रहा है और कई जवान अब बेहतर शिक्षित और अपने आसपास की दुनिया के बारे में अधिक जागरूक हैं। यह उच्च उम्मीदों और परिणामी निराशा की ओर जाता है। अब इस बात के काफी सबूत हैं कि पुलिस और अर्धसैनिक बल असामान्य रूप से उच्च स्तर के तनाव से पीड़ित हैं जो शारीरिक और मानसिक रूप से कर्मियों पर भारी पड़ रहा है। व्यक्ति परिस्थितियों के अनुकूल होते हैं और बेहतर अनुकूलन से अधिक संतुष्टि और कम तनाव होता है। यह अनुकूलन क्षमता कई कारकों पर निर्भर करती है, जिनमें से एक सबसे महत्वपूर्ण ईआई है। ईआई का निर्माण हमें एक प्रभावी उपकरण देता है जो तनाव से निपटने में काफी मदद कर सकता है।

संदर्भ

1. बार-ऑन, आर. (2001)। भावनात्मक बुद्धिमत्ता और आत्म-बोध। जे. सियारोची में, जे.पी. फोर्गस, और जे.डी. मेयर (सं.), इमोशनल इंटेलिजेंस इन एवरी डे लाइफ: एक वैज्ञानिक पूछताछ (पीपी. 82-97)। फिलाडेल्फिया, पीए: मनोविज्ञान प्रेस।
2. कार्टराइट, एस., और कूपर, सी.एल. (1997)। कार्यस्थल के तनाव का प्रबंधन। थाउजेंड ओक्स, सीए: सेज।
3. कूपर, सी.एल., और मार्शल, जे. (1978)। प्रबंधकीय और सफेदपोश तनाव के स्रोत। सी.एल. में कूपर और आर. पायने (सं.), काम पर तनाव (पीपी. 81-105)। चिचेस्टर: विली।
4. डाउन्स, सी.डब्ल्यू., ट्रिस्किल, जी., और वुथनो, डी. (1990)। तनाव पर इंड्रूमेंटेशन की समीक्षा। प्रबंधन संचार त्रैमासिक, 4, 100-126।
5. एडवर्ड्स, जे.आर., कैपलन, आर.डी., और हैरिसन, आर.वी. (1998)। व्यक्ति-पर्यावरण सिद्धांत: अवधारणात्मक नींव, अनुभवजन्य साक्ष्य, और भविष्य के अनुसंधान के लिए निर्देश। सी.एल. में कूपर (सं.), संगठनात्मक तनाव के सिद्धांत (पीपी. 28-67)। ऑक्सफोर्ड: ऑक्सफोर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस।
6. फिटनेस, जे। (2001)। भावनात्मक बुद्धिमत्ता और अंतरंग संबंध। जे. सियारोची, जे.पी. फोर्गस, और जे.डी. मेयर (सं.) में, रोज़मर्रा की ज़िंदगी में भावनात्मक बुद्धिमत्ता: एक वैज्ञानिक पूछताछ (पीपी। 82-97)। फिलाडेल्फिया, पीए: मनोविज्ञान प्रेस।
7. फ्लुरी, जे।, और इक्स, डब्ल्यू। (2001)। भावनात्मक बुद्धिमत्ता और सहानुभूति सटीकता। जे. सियारोची, जे.पी. फोर्गस, और जे.डी. मेयर (सं.), इमोशनल इंटेलिजेंस इन रोज़मर्रा की ज़िंदगी में: एक वैज्ञानिक पूछताछ (पीपी. 113-132)। फिलाडेल्फिया, पीए: मनोविज्ञान प्रेस।
8. गोलेमैन, डी. (1995)। भावनात्मक बुद्धि। यह आईक्यू से ज्यादा क्यों मायने रखता है। लंदन: ब्लूम्सबरी।
9. हैरिसन, आर.वी. (1978)। व्यक्ति-पर्यावरण या नौकरी का तनाव। सी.एल. में कूपर और आर. पायने (सं.), काम पर तनाव (पीपी. 175-205)। न्यूयॉर्क, एनवाई: विली।
10. जॉनसन, एस।, कूपर, सी।, कार्टराइट, एस।, डोनाल्ड, आई।, टेलर, पी।, और मिलेट, सी। (2005 ए)। व्यवसायों में काम से संबंधित तनाव का अनुभव। जर्नल ऑफ मैनेजरियल साइकोलॉजी, 20, 178-187।
11. लाजर, आर.एस. (1999)। तनाव और भावना: एक नया संश्लेषण। न्यूयॉर्क, एनवाई: स्प्रिंगर।
12. मेयर, जे.डी., कारुसो, डी.आर., सालोवी, पी., फॉर्मिका, एस.ए., और वूलरी, ए. (2000)। जीवन स्थान पर डेटा के साथ एमईआईएस स्कोर का सहसंबंध। अप्रकाशित कच्चा डेटा। डरहम, एनएच: न्यू हैम्पशायर विश्वविद्यालय।