भारतीय रिज़र्व बैंक

कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

<u>मानव संसाधन एवं नेतृत्व चैनल</u>

तनाव प्रबंधन[1]

1. परिचय

जीवन के अनेक पड़ावों पर लोगों द्वारा 'तनाव' का अनुभव किया जाता है। तनाव के उच्च स्तर के बहुत ही अवांछित परिणाम हो सकते हैं। आजकल, जीवनशैली के बीमारियों की महामारी है और यहाँ तक कि युवा प्रोफेशनलों में भी फ़िट्नेस की कमी है। इनका सम्बन्ध अधिकतर 'तनाव' से जोड़ा जा सकता है ।

2. तनाव क्या है?

चर्ड लाजर ने अपनी पुस्तक "साइकोलॉजिकल स्ट्रेस एंड द कोपिंग प्रोसेस" में कहा है:

"तनाव एक स्थिति/अनुभव है जिसकी अनुभूति तब होती है जब कोई व्यक्ति यह महसूस करता है कि किसी स्थिति की मांग और दबाव उस व्यक्ति के जिसे वह जुटाने में सक्षम है ऐसे व्यक्तिगत और सामाजिक संसाधनों से अधिक है।"

इस लिए, व्यक्ति और परिस्थिति के बीच के परस्पर क्रिया से तनाव उत्पन्न होता है। अतः कुछ व्यक्ति तनाव के प्रति ज़्यादा संवेदनशील होते हैं और कुछ परिस्थितियाँ अधिक तनाव पैदा करती हैं।

तनाव पर प्रारंभिक शोधकर्ता, हंस सेली ने कहा है कि:

- तनाव के हलके स्तर लोगों को अधिक सक्रिय तरीक़े से व्यवहार करने के लिए क्रियाशील करते हैं; और
- तनाव के अत्यधिक स्तर उनके कार्यनिष्पादन को बाधित करते हैं।

उन्होंने इन्हें क्रमशः 'यूस्ट्रेस' ('अच्छा तनाव') और 'डिस्ट्रेस' का नाम दिया । हालाँकि, आधुनिक शोधकर्ता इसके बदले 'दबाव' और 'तनाव' शब्दों का उपयोग करते हैं। इस प्रकार, आधुनिक विद्वान 'तनाव' को एक नकारात्मक प्रवृत्ति मानते हैं।

---

[1] डॉ गौतम प्रकाश, उमप्र एवं संकाय सदस्य, सीएबी, आरबीआई, पुणे द्वारा संकलित। यह सामग्री केवल शैक्षिक और जानकारी के प्रयोजनार्थ है।

3. तनाव के लक्षण

- शारीरिक - बेचैनी, घबराहट, जी मिचलाना, सिर दर्द
- भावनाएँ - चिंता, अवसाद, चिड़चिड़ापन, थकान, शिथिलता
- व्यवहार - निस्तब्ध, आक्रामक, शोकाकुल, प्रेरणाहीन उदासी
- कार्यात्मक - एकाग्रता, स्मृति, योजना, निर्णय लेना, रचनात्मकता आदि का कम होना।

4. तनाव के कारण

चल रही घटनाएँ (जैसे कि व्यस्त दैनिक आवागमन) और एकबारगी घटनाएँ (जैसे कि परियोजना की समय सीमाएँ आदि) दोनो भी तनाव उत्पन्न करती हैं। तनाव-उत्प्रेरक परिस्थितियों की विशेषताएँ हैं:

- अनिश्चितता
- कम नियंत्रण
- अपरिचितता
- अस्पष्टता; या
- किसी प्रकार की हानि भी शामिल होती है

तनाव के साथ निपटने के लिए संसाधन में निम्नलिखित शामिल हैं:

- मुक़ाबला करने हेतु व्यक्तिगत कौशल (जैसे मुखरता, समय-प्रबंधन, समस्या- समाधान); तथा
- कार्य का / सामाजिक वातावरण (जैसे कार्यस्थल पर प्रकाश/बैठने की सुविधा, बुनयादी सुविधा, प्रगतिशील प्रबंधन तरीक़ों को अपनाना आदि)।

तनाव से निपटने के लिए किसी का निर्णय महत्वपूर्ण है। एक चुनौतीपूर्ण स्थिति में, लोग दो तरह के निर्णय लेते हैं:

- सम्मिलित ख़तरों के बारे में; तथा
- चुनौतियों का सामना करने के लिए स्वयं के संसाधनों के संबंध में ।

यह निर्णय अतीत के अनुभव, दूसरों से प्राप्त सीख, पठन आदि के आधार पर लिए जाते हैं।

5. तनाव प्रबंधन रणनीतियाँ

<u>व्यक्तिगत स्तर पर</u>

- तनाव के प्रारम्भ के बारे में अधिक जागरूकता पैदा करना
- तनाव निर्माण की प्रक्रिया से बचने के लिए जागरूकता का उपयोग करना
- परिस्थिति और उपलब्ध संसाधनों का नवीनतम विश्लेषण
- विश्राम/ ध्यान / सचेतन / सकारात्मक सोच, आदि के कौशल प्राप्त करना
- दृढता का निर्माण करना।

<u>संगठनात्मक स्तर पर</u>

आजकल, यह माना जाता है कि तनाव के कुछ कारकों से केवल संगठनों (जैसे संगठनात्मक संस्कृति / रिपोर्टिंग की पदानुक्रमित संरचना , आदि) से ही निपटा जा सकता है। व्यक्तिगत स्तर की रणनीतियाँ केवल सीमित राहत दे सकती हैं ।

संगठनात्मक स्तर की रणनीतियों में शामिल हैं:

- कार्यस्थल में तनावपूर्ण स्थितियों का विश्लेषण (परिस्थिति, डिजाइन और प्रबंधन)
- एक सुरक्षित कार्य का वातावरण निर्माण करना
  (उपकरण, मशीनरी, रिपोर्टिंग संरचनाओं, संस्कृति);तथा
- नियमित निगरानी और समीक्षा।

***

पठन हेतु सुझाव:

- सेली, एच. (1956), "द स्ट्रेस ऑफ लाइफ"
- लाजर, आरएस (1966), "साइकोलॉजिकल स्ट्रेस एंड द कोपिंग प्रोसेस"
- द न्यूयॉर्क टाइम्स में पार्कर-पोप, टी. (2017), "हाउ टू बी बेटर एट स्ट्रेस" (24 जुलाई 2017)
- मार्स्टन, ए. और मार्स्टन, एस. (2018), हार्वर्ड बिजनेस रिव्यू में "टू हैंडल इंक्रीज्ड़ स्ट्रेस, बिल्ड योर रेजिलिएन्स" (19 फरवरी 2018)
- www.mindtools.com पर "स्ट्रेस मैनजमेंट "

डॉ गौतम प्रकाश, उमप्र एवं संकाय सदस्य, सीएबी, आरबीआई, पुणे द्वारा संकलित। यह सामग्री केवल शैक्षिक और जानकारी के प्रयोजनार्थ है।