



अभिवृत्ति (एटिटूड)

साहिल दूसरी कक्षा का विद्यार्थी है एक दिन उसने अपनी बहन को पर्यावरणीय प्रदूषण को नियंत्रित करने के लिए कचरे को अलग-अलग करने की आवश्यकता के बारे में बात करते सुना। इस विषय को समझने में असमर्थ होने के कारण साहिल ने अपने पिता से यह समझाने को कहा कि अपशिष्ट (कचरा) पृथक्करण (अलग-अलग) का क्या अर्थ है और यह महत्वपूर्ण क्यों है? उसके पिता ने उसे बताया कि सूखे कूड़ों (अपशिष्ट) में रैपर्स, कांच, धातु इत्यादि हो सकते हैं जिन्हें बाद में रिसाइकल (पुनर्चक्रण) करके प्रयोग किया जा सकता है। जबकि गीले कूड़े में रसोई का कूड़ा जैसे फलों और सब्जियों के छिलके, बीज, प्रयोग की गई चाय की पत्ती, अण्डों के छिलके, कागज के थैले इत्यादि बायोडिग्रेडेबल कूड़ा आता है जिसको आसानी से पेड़-पौधों के लिए खाद में बदला जा सकता है। उसने साहिल को बताया कि अपशिष्ट पृथक्करण इसलिए आवश्यक है कि यह कूड़े को रिसाइकल करने की प्रक्रिया को आसान बनाता है और अपशिष्ट को उपयोगी बनाने में सहायता करता है। अतः अपशिष्ट पृथक्करण निपटान किए जानेवाले कूड़े की मात्रा को कम करके प्रदूषण को नियंत्रित करने में मदद करता है। उसके पिता ने उसे अपशिष्ट पृथक्करण एवं रिसाइकलिंग से जुड़े कई वीडियो भी दिखाए। साहिल इससे बहुत प्रेरित हुआ और कसम खाई कि वह भी अपने मित्रों को इसके बारे में बता कर अपशिष्ट पृथक्करण और पर्यावरण के संरक्षण में योगदान देगा।

उपर्युक्त उदाहरण से स्पष्ट उजागर होता है कि किस प्रकार हम अपने इर्दगिर्द की सामाजिक दुनिया को एक अभिवृत्ति के रूप में समझते और मूल्यांकित करते हैं।

इस अध्याय में हम अभिवृत्ति की अवधारणा के बारे में पढ़ेंगे कि इसका निर्माण कैसे होता है और यह परिवर्तित कैसे होता है? यह अध्याय हमें रुढ़ियों, पूर्वाग्रहों और भेदभाव के बारे में भी अन्तर्दृष्टि प्रदान करेगा और किस प्रकार इनको कम किया जा सकता है। आगे यह अध्याय अभिवृत्ति और अन्तर्समूह संघर्षों के बीच सम्बन्ध स्थापित करके इन संघर्षों को हल करने के तरीकों को भी खोजने का प्रभास करेगा।

सामाजिक प्रक्रियाएं और
व्यवहार



टिप्पणी



अधिगम के प्रतिफल

इस पाठ के अध्ययन के बाद, शिक्षार्थी:

- अभिवृत्ति की अवधारणा समझते हैं;
- अभिवृत्ति निर्मित करने वाले कारकों की सूची बनाते हैं;
- अभिवृत्ति में बदलाव की प्रक्रिया का विश्लेषण करते हैं;
- रूढ़ियों, पूर्वाग्रहों और भेदभाव की अवधारण समझते हैं;
- पूर्वाग्रहों और भेदभाव को पैदा करने वाले कारकों की व्याख्या करते हैं; और
- अन्त समूह संघर्षों और उनको हल करने की प्रकृति को जानते हैं।

20.1 'अभिवृत्ति' से आप क्या समझते हैं

अभिवृत्ति को अपने इर्द गिर्द में सामाजिक दुनिया के निश्चित पहलुओं के मूल्यांकन रूप में किया जा सकता है। यह किसी घटना, व्यक्ति, वस्तु अथवा किसी विचार का मूल्यांकन हो सकता है। यह एक अमूर्त निर्माण है जिसे किसी व्यक्ति के व्यवहार के आधार पर निर्मित किया जाता है। हम में से अनेक सोचते हैं कि अभिवृत्ति किसी व्यक्ति, वस्तु अथवा घटना के बारे में विचार मात्र है जबकि इन दो शब्दों बीच अन्तर समझना बहुत महत्वपूर्ण है।

जरा सोचिये कि हम कितनी बार मेरे विचार में अथवा मैं महसूस करता हूँ कि इस चीज को इस प्रकार किया जाए ताकि अथवा मेरी समझ के अनुसार जैसे शब्दों का प्रयोग करते हैं। इन उदाहरणों से संकेत मिलता है कि किसी विशेष विषय के बारे में हमारे अपने विचार होते हैं भले ही वह बहुत महत्वपूर्ण हों या न हों। जब यह सोच अथवा विचार किसी के लिए बहुत महत्वपूर्ण होते हैं- यहाँ तक कि जब कोई अन्य उसका विरोध करता है तो वे भावुकता से प्रतिक्रिया प्रकट करते हैं अथवा जब ये विचार केवल साधारण सोच के रूप में ही नहीं अपितु व्यवहार में भी परिलक्षित होने लगे तो ऐसे मामलों में इन्हें केवल विचार अथवा राय नहीं जा सकता अपितु इन्हें 'अभिवृत्ति' कहा जाता है।

'अभिवृत्ति' की सभी परिभाषाएँ इस बात को मानती हैं कि यह मन की एक अवस्था है-या विचारों का समुच्चय है जिसका अभिवृत्ति किसी विषय पर मूल्यांकन (सकारात्मक, नकारात्मक अथवा तटस्थ) किया जा सकता है। इसके साथ एक भावनात्मक घटक भी जुड़ा होता है तथा एक विशेष तरीके से कार्य करने की प्रवृत्ति भी जुड़ी होती है। सोच नामक घटक को 'बौद्धिक पक्ष' के रूप में और भावनात्मक घटक को 'भावनात्मक पहलु' के रूप

में लिया जाता और कार्य करने की प्रवृत्ति को व्यावहारिक पक्ष के रूप में लिया जाता है। इन तीनों घटकों को मिला कर प्रवृत्ति के अ-ब-स घटक रूप में जाना जाता है जिसमें स-भावनात्मक ब-व्यावहारिक और स-बौद्धिक घटक है।



चित्र 1 मनोवृत्ति के तीन घटक

उदाहरण:

कॉलेज की विद्यार्थी नेहा का प्लास्टिक के उपयोग के कारण उत्पन्न पर्यावरणीय संकट के बारे में बहुत ही नकारात्मक विचार है। उसको महसूस होता है कि प्लास्टिक का प्रयोग यथा सम्भव कम किया जाए तथा प्लास्टिक की नॉन-बायोडिग्रेडेबल प्रकृति पर्यावरण और परिस्थिति की तन्त्र के लिए बहुत ही हानिकारक और दूरगामी प्रभाव रखती है। पिछले दिनों जब वह बाजार गई तो एक दुकानदार से बहुत गुस्सा हो गई जो प्लास्टिक की थैलियों का प्रयोग कर रहा था। वह अपनी सोसाइटी तथा निकट की सोसाइटियों में प्लास्टिक के प्रयोग के विरुद्ध जागरूकता अभियानों में भाग लेती है और उन्हें सक्रियता से आयोजित भी करती है।

इस उदाहरण से हम क्या सीखते हैं-

स्पष्ट रूप से नेहा का प्लास्टिक के प्रयोग के बारे में नकारात्मक अभिवृत्ति है। जिस प्रकार के तर्कों का वह प्रयोग करती है उससे स्पष्ट है कि उसका अभिवृत्ति संज्ञानात्मक स्तर पर कार्य कर रहा है। उसके अभिवृत्ति का न केवल उसकी भावनाओं पर (दुकानदार से गुस्सा करना) ही प्रभाव है अपितु उसके व्यवहार (जागरूकता अभियान चलाना) पर भी है।

केस अध्ययन

राखी पर सरकार द्वारा स्वच्छता को बढ़ावा देने के लिए शुरू किए गए स्वच्छता अभियान का बहुत प्रभाव है। वह प्रायः इस संबंध में आयोजित होने वाले अभियानों तथा जागरूकता अभियानों के बारे में पढ़ती है। वह सोशल मीडिया के माध्यम से विभिन्न सामुदायिक कार्यक्रमों की जानकारी एकत्र करती है। राखी जब लोगों को गलियों में कूड़ा फेंकता देखती है तो बहुत क्रोधित हो जाती है। उसने अपनी बस्ती में किसी एनजीओ के साथ मिल कर स्वच्छता अभियान भी चलाया है।



सामाजिक प्रक्रियाएं और
व्यवहार



टिप्पणी

उपर्युक्त केस को ध्यान में रखते हुए आप राखी के स्वच्छ भारत मिशन के प्रति संज्ञानात्मक, भावनात्मक और व्यवहारात्मक घटकों की पहचान कीजिए।

उत्तर

- **संज्ञानात्मक घटक:** विभिन्न स्वच्छता अभियानों और जागरूकता अभियानों के बारे में जानकारी एकत्र करना।
- **भावनात्मक घटक:** राखी जब लोगों को गलियों में कूड़ा फेंकेते हुए देखती है तो क्रुद्ध हो जाती है।
- **व्यवहारात्मक घटक:** राखी ने अपनी बस्ती में साप्ताहिक स्वच्छता अभियान चलाया।

20.2 अभिवृत्ति का निर्माण

अभिवृत्ति को विभिन्न स्रोतों से सीखा और प्राप्त किया जा सकता है। कुछ प्राथमिक स्रोत हैं-

1. प्राचीन अनुबंधन द्वारा
2. क्रियासूत अनुबंधन द्वारा
3. मॉडलिंग/पर्यवेक्षण शिक्षा द्वारा
4. सामाजिक तुलना द्वारा
5. समूहिक और सांस्कृतिक नियमों के माध्यम से
6. सूचनाओं की प्राप्ति के माध्यम से

आइये हम इन स्रोतों के बारे में विस्तार से चर्चा करें।

- **प्राचीन अनुबंधन द्वारा अभिवृत्ति का निर्माण:** प्राचीन अनुबंधन सीखने का एक ऐसा बुनियादी तरीका है जिसमें प्रारम्भ में एक तटस्थ उत्तेजक बाद में किसी अन्य उत्तेजक के साथ बार-बार जुड़कर प्रतिक्रिया उत्पन्न करने की क्षमता प्राप्त करती है। उदाहरण के लिए एक विद्यार्थी पिछले दिनों खरीदे गए अपने फाउन्टेन पेन के प्रति कोई भावनात्मक प्रतिक्रिया न दिखाए परन्तु प्रत्येक बार उस पेन से परीक्षा देने पर अच्छे अंक प्राप्त करने पर उसमें यह भावनात्मक प्रतिक्रिया दिखाई दे सकती है। इससे वह शिक्षार्थी आपने पेन के साथ अपनी खुशी को जोड़ सकता है।

प्राचीन अनुबंधन की आवधारणा को समझने के बाद आइए हम समझें कि यह किस प्रकार अभिवृत्ति को आकार प्रदान करती है। उदाहरण के लिए अमित आपने मित्र रोबिन के साथ समय गुजारना पसन्द करता है। रोबिन को फुटबॉल खेलना पसन्द है



और वह प्रतिदिन स्थानीय पार्क में खेलने जाता है। रोबिन के साथ समय गुजारने के लिए अमित भी उसके साथ पार्क जाने लगा और खेल के प्रति उसकी पसन्द बढ़ने लगी। ऐसा, इस कारण हुआ कि अमित अपने दोस्त रोबिन के खेल के प्रति सकारात्मक प्रभाव से जुड़ने लगा था और फुटबॉल के साथ भी। दूसरे शब्दों में अमित का अपने दोस्त रोबिन के प्रति सकारात्मक अभिवृत्ति होना उस खेल के साथ जुड़ गया जिसके प्रति वह शुरू में तटस्थ था।

- क्रिया प्रसूत अनुबंधन माध्यम से अभिवृत्ति निर्माण का एक अन्य बुनियादी रूप है। सीखने का तंत्रात्मक अनुबंधन जिसमें सकारात्मक परिणामों की ओर ले जाने वाले कार्य अथवा नकारात्मक परिणामों को नजरअन्दाज करने में सहायक कार्यों को मजबूती प्राप्त होती है।

उदाहरण के लिए एक बच्चा देखता है कि उसकी माँ तब प्रसन्न होती है जब वह अपना भोजन समाप्त कर देता है। इससे बच्चा नियमित रूप से अपना भोजन ठीक से खाता है और सकारात्मक पुनर्बलन के कारण अपना पूरा भोजन समाप्त करता है।

एक अन्य उदाहरण लीजिए। स्कूल से लौटने के बाद बच्चा अपना भोजन बिना हाथ धोए खाता था। इससे उसकी माँ नाराज हो जाती थी। बच्चे ने अनुभव किया कि जब वह हाथ धोने के बाद भोजन करता है तो माँ नाराज नहीं होती। इससे बच्चे का व्यवहार मजबूत हुआ और उसने नकारात्मक पुनर्बलन को नजरअन्दाज किया।

आइए अब हम यह देखें कि सीखने के इस सिद्धान्त से अभिवृत्ति का निर्माण कैसे होता है। अभिवृत्ति निर्माण में तंत्रात्मक अनुबंधन की भूमिका को विशेष रूप से बच्चे के मामले में आसानी से समझा जा सकता है। बच्चा जब बिजली और पंखों के बटन बन्द करता है तो माँ-बाप इस कार्य के लिए उसकी बहुत प्रशंसा करते हैं। इस प्रकार से बच्चा अपने इस व्यवहार को सकारात्मक परिणाम पाने के पूर्वानुमान को और मजबूत करता है और इससे बच्चे में बिजली बचाने के प्रति एक सकारात्मक अभिवृत्ति विकसित होता है।

- **मॉडलिंग के माध्यम से अभिवृत्ति का निर्माण:** पर्यवेक्षण की प्रक्रिया के माध्यम से भी अभिवृत्ति का निर्माण सम्भव है। अनेक प्रकार के व्यवहार दूसरों की गतिविधियों को देख कर और उनके परिणाम को देखकर सीखे जाते हैं। उदाहरण के लिए एक बच्चा अपने परिवार में दादी-दादा की सबको इज्जत करते हुए देखता है। बच्चा इसी प्रकार का व्यवहार और बूढ़े लोगों के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण विकसित कर सकता है।

सामाजिक प्रक्रियाएं और
व्यवहार



टिप्पणी

- **सामाजिक तुलना के माध्यम से अभिवृत्ति निर्माण:** सामाजिक तुलना के माध्यम से भी अभिवृत्ति का निर्माण हो सकता है जिसके अनुसार हम निरन्तर सामाजिक वास्तविकता के प्रति सही विचार की इच्छा से अपने आप की दूसरों से तुलना करते रहते हैं। इस तुलना से हम लोगों से अभिवृत्ति प्राप्त कर सकते हैं। जिनकी हम प्रशंसा करते हैं अथवा जो हमारे लिए सन्दर्भ के रूप में लिए जाते हैं।

उदाहरण के लिए रजत एक ओलम्पिक खिलाड़ी की प्रशंसा करता है, सोशल मीडिया पर उसका अनुसरण करता है और उसके बारे में प्रकाशित लेखों को पढ़ता है। रजत उसका बहुत बड़ा प्रशंसक है और उसे आदर्श के रूप में देखता है। उसे यह जानकारी मिलती है कि वह एथलीट स्ट्रीट चिल्ड्रेन की शिक्षा के प्रति समर्पित है। रजत इस क्षेत्र में काम कर रही स्वैच्छिक संस्थाओं की खोज करता है और उनके बारे में पढ़ता है। हो सकता है कि उसमें भी अपने आदर्श की भांति इस काम के लिए सकारात्मक अभिवृत्ति उत्पन्न हो जाए।

- **समूह अथवा सांस्कृतिक नियमों के माध्यम से सीखने के अभिवृत्ति:** अधिकांशतः हम अपने समूह अथवा अपनी संस्कृति के माध्यम से अभिवृत्ति बनाना सीखते हैं। सांस्कृतिक नियम व्यवहार के अनलिखे नियम होते हैं जिनकी विशेष परिस्थितियों में पालन की अपेक्षा की जाती है। समय के साथ यह नियम हमारे अभिवृत्ति में दिखाई देते हैं।
- **सूचनाओं के माध्यम से सीखना:** कोई व्यक्ति प्राप्त सूचनाओं के आधार पर विशेष प्रकार की अभिवृत्ति बना सकता है। सूचना के अनेक स्रोत हो सकते हैं जैसे समाचार पत्र, पुस्तकें, इन्टरनेट, टी.वी. फिल्में इत्यादि। उदाहरण के लिए इन दिनों अपशिष्ट (कचरा) प्रबन्धन पर अनेक ऑन-लाइन अभियान चलाए जा रहे हैं।

ये सूचनाएं युवा बच्चों की कचरा प्रबन्धन के प्रति सकारात्मक अभिवृत्ति अपनाने में मदद करती हैं क्योंकि उन्हें कचरा प्रबन्धन की तकनीक और उसके लाभ के बारे में जानकारी प्राप्त होती है।



चित्र 2 अभिवृत्ति निर्माण के स्रोत



पाठगत प्रश्न 20.1

1. अभिवृत्ति निर्माण के विभिन्न स्रोतों की सूची बनाइए।
2. निम्नलिखित कथनों को सही अथवा गलत के रूप में चिह्नित कीजिए।
 - अ) अभिवृत्ति के भावनात्मक पक्ष का संबंध विचारों और मानसिक प्रक्रिया से होता है।
 - ब) प्राचीन अनुबंधन से अभिवृत्ति के निर्माण में सकारात्मक और नकारात्मक पुनर्बलन शामिल होते हैं।
 - स) पर्यवेक्षण से सीखना अभिवृत्ति निर्माण में योगदान नहीं देता।
 - ड) अभिवृत्ति में असल घटक शामिल होते हैं।

सामाजिक प्रक्रियाएं और
व्यवहार



टिप्पणी

20.3 अभिवृत्ति में परिवर्तन

अभिवृत्ति निर्माण की प्रक्रिया के दौरान अथवा बाद में विभिन्न प्रभावों के कारण अभिवृत्ति में परिवर्तन अथवा सुधार हो सकता है। कुछ अभिवृत्ति अन्य की तुलना में अधिक बदलते हैं। ऐसे अभिवृत्ति जो अभी विचार के रूप में हैं और निर्माण की अवस्था में हैं- वे पक्की तरह से स्थापित और व्यक्ति के मूल्यों का भाग बन चुकी अभिवृत्तियों की तुलना में अधिक आसानी से बदल सकते हैं।

अभिवृत्ति परिवर्तन की प्रक्रिया के प्रोत्साहक आग्रह-

किसी व्यक्ति के अभिवृत्ति को आग्रहपूर्वक बदलने के प्रयास की प्रक्रिया को प्रोत्साहक आग्रह ((Persuasion)) कहते हैं। यह विभिन्न प्रकार की जानकारी, संदेशों के प्रस्तुतिकरण के माध्यम से किए जाने वाला प्रयास है। अभिवृत्ति में परिवर्तन लाने के अनेक घटक जिम्मेवार होते हैं।

व्यापक स्तर पर इन घटकों को अभिवृत्ति में परिवर्तन लाने वाले स्रोतों की विशेषताओं अथवा लक्षणों के आधार पर समझा जा सकता है। उदाहरण के लिए एक शिक्षक अपने शिक्षार्थियों में केवल परीक्षा के दिनों में पढ़ने के बजाय प्रतिदिन नियमित पढ़ने के लिए प्रेरित करना चाहता है। यहां अभिवृत्ति में परिवर्तन लाने वाला स्रोत शिक्षक है।

एक अन्य महत्वपूर्ण घटक, आग्रह के लिए प्रयुक्त सन्देश की विशेषता अथवा स्वभाव है। उपर्युक्त उदाहरण में शिक्षक तर्कपूर्ण सन्देशों का प्रयोग कर सकता है कि परीक्षा से पूर्व कुछ दिनों में पूरे पाठ्यक्रम को पढ़ पाना संभव नहीं है जो बच्चों में कुछ विशेष भावनाओं को छू सकते हैं। उदाहरण के लिए इस मामले में शिक्षक बच्चों को बता सकता है कि यदि वह नियमित पढ़ाई नहीं करेंगे तो परीक्षा में उनके अंक कम आ सकते हैं और यहाँ तक कि वे असफल भी हो सकते हैं। इस प्रकार शिक्षक डर पैदा कर सकता है।

आगे इस पर भी बल देना आवश्यक है कि यह केवल स्रोत और सन्देश की प्रकृति पर ही नहीं अपितु लक्ष्य के गुणों और विशेषताओं पर भी निर्भर करता है। जो अभिवृत्ति परिवर्तन की प्रक्रिया को प्रभावित कर सकते हैं। उदाहरण के लिए उपर्युक्त उदाहरण में शिक्षार्थी अपने लक्ष्य के प्रति कितने प्रेरित हैं- इससे उनके शिक्षक द्वारा प्रेषित प्रोत्साहक सन्देश के प्रभाव को अनुभव किया जा सकता है। आइए अब हम इन तीन घटकों पर विस्तृत विचार करें।

स्रोत के लक्षण (विशेषताएं)-

अभिवृत्ति परिवर्तन को प्रभावित करने वाली तीन विशेषताओं में स्रोत का विश्वसनीयता, निपुणता और आकर्षण महत्वपूर्ण विशेषताएं हैं। जब किसी अति विश्वसनीय स्रोत से सन्देश



आता है तो अभिवृत्ति में परिवर्तन होने की संभावनाएं अधिक होती हैं। उदाहरण के लिए एक किशोर अपने लिए नई ड्रेस खरीदना चाहता है तो वह अपने साथी की राय को अधिक महत्व देगा क्योंकि उसको अन्य स्रोतों के मुकाबले अधिक महत्व देगा क्योंकि उसको विश्वास है कि उसके समकक्ष को यह अधिक ज्ञात होगा कि कौन सी चीज प्रचलन में है और कौन सी नहीं। इसी प्रकार किसी क्षेत्र में निपुणता भी अभिवृत्ति परिवर्तन की सम्भावना को बढ़ाती है। उदाहरण के लिए दांतों की सफाई और नियमित चेकअप करवाने बारे में दन्त चिकित्सक के कहने का प्रभाव माँ-बाप के कहने के प्रभाव से अधिक होगा, जबकि माँ-बाप भी चिकित्सक वाली बात ही कह रहे होते हैं। स्रोत का एक अन्य घटक है स्रोत का आकर्षण। उदाहरण के लिए यदि कोई किशोर किसी सेलेब्रिटी का अनुसरण करता है और उसे मानता है तो उस किशोर में सेलेब्रिटी द्वारा अनुमोदित किए हुए ब्रांड के प्रति सकारात्मक अभिवृत्ति बन जाएगा। अभिवृत्ति में ऐसा परिवर्तन उत्पाद की गुणवत्ता के कारण उतना नहीं आएगा जितना उस किशोर की पसन्द वाले सेलेब्रिटी की पसंद के कारण आएगा।

संदेश की विशेषताएँ-

अभिवृत्ति परिवर्तन के लिए सन्देश को बार-बार दोहराने से लक्ष्य का ध्यान आकर्षित करके अभिवृत्ति परिवर्तन की प्रक्रिया को सफल बनाया जा सकता है। संदेश के तार्किक/भावनात्मक निवेदन भी अभिवृत्ति परिवर्तन को प्रभावित करते हैं। इन संदेशों की विभिन्न विशेषताओं में निम्नलिखित शामिल हैं- सन्देशों की संख्या:- शोध इस विचार की पुष्टि करते हैं कि सन्देशों की संख्या में बढ़ोतरी से सन्देशों के प्रोत्साहक आग्रह का प्रभाव बंद जाता है क्योंकि अभिवृत्ति परिवर्तन का पक्ष लेने वाली सूचनाओं की मात्रा से अभिवृत्ति में परिवर्तन करने की उपयुक्तता के पक्ष में कई तर्क सामने आते हैं।

सन्देश को दोहराना-

अभिवृत्ति परिवर्तन के लिए सन्देश को बार-बार दोहराने से लक्ष्य का ध्यान आकर्षित करके अभिवृत्ति परिवर्तन की प्रक्रिया को सफल बनाया जा सकता है।

सन्देश के तार्किक/ भावनात्मक निवेदन का भी अभिवृत्ति परिवर्तन पर प्रभाव होता है। तथ्यात्मक जानकारी के आधार पर कोई सन्देश तार्किक अथवा संज्ञानात्मक अपील वाला अथवा भावनात्मक अपील वाला हो सकता है जो उस संवाद के माध्यम से लक्षित व्यक्ति की अनेक भावनाओं को आन्दोलित करने योग्य होता है। उदाहरण के लिए 'खुले में शौच' के विरुद्ध अभियान संकेत दे सकता है कि किस प्रकार इससे रोग पैदा होते हैं और संक्रमण को बढ़ावा मिलता है - और इस के माध्यम से एक तार्किक अपील की जा सकती है।

जबकि दूसरी ओर अभियान इस बात पर भी बल दे सकता है कि खुले में शौच जाने से महिलाओं को किस प्रकार से अपमानित और शर्मसार होना पड़ता है। इससे लक्षित लोगों की

सामाजिक प्रक्रियाएं और
व्यवहार

टिप्पणी

भावनाओं को आन्दोलित किया सकता है अर्थात् संवाद का चैनल तथा जिस प्रकार सन्देश दिया जाता है। उसका भी अभिवृत्ति परिवर्तन पर प्रभाव पड़ता है। उदाहरण के लिए शोध ने यह दर्शाया है कि आमने-सामने का संवाद अभिवृत्ति में परिवर्तन लाने में सोशल मीडिया से अधिक प्रभावकारी है क्योंकि आमने सामने की संवाद अधिक व्यक्तिगत और ध्यान खींचने वाला होता है। उदाहरण के लिए जनसंचार माध्यमों से चलाए अभियान के द्वारा लड़कियों को मासिक धर्म स्वच्छता के लिए प्रेरित करने से कहीं बेहतर प्रभाव आमने सामने के संवाद से होता है क्योंकि आमने-सामने की संवाद में दोनों ओर से समस्याओं, कठिनाईयों और मुद्दों को साझा किया जाता है।

लक्ष्य की विशेषताएँ

लक्ष्य के गुण जैसे मूड, व्यक्तित्व के गुण जैसे अनुभवों के प्रति खुलापन तथा चिन्ता के क्षेत्र से जुड़ी जानकारी अभिवृत्ति परिवर्तन की सम्भावनाओं में वृद्धि करती है। शोध ने यह भी दर्शाया है कि अच्छे मूड वाले लोग दूसरों की तुलना में अधिक आसानी से अभिवृत्ति परिवर्तन कर सकते हैं क्योंकि प्रोत्साहक आग्रह के प्रति लचीलापन दिखाते हैं और उस पर कम कड़ी प्रक्रिया अपनाते हैं। ऐसे लोग जिनकी मानसिकता अधिक कठोर नहीं होती वे नरमी से नये विचारों के प्रति खुलेपन से सोचते और स्वीकार करते हैं। विज्ञापन करने वाले ऐसे लोगों से बहुत लाभान्वित होते हैं। अधिक योग्यता वाले व्यक्ति अपना अभिवृत्ति कम योग्यता वालों की तुलना में कठिनाई से बदलते हैं। किसी व्यक्ति के पास अभिवृत्ति वाले विषय पर जितना अधिक ज्ञान होगा उनके लिए अभिवृत्ति बदलना उतना ही कठिन होता है क्योंकि उनके लिए तर्कों को अधिक शोध पूर्ण व्यापक होना चाहिए जबकि कम योग्यता वाले लोगों के लिए मामला बिल्कुल उल्टा होता है।

आइए हम करें-

केस अध्ययन: विकास 'कागज बचाओ, वृक्ष बचाओ' अभियान के साथ जुड़ा हुआ है। वह अपने कार्यालय में लोगों को यह समझाने के लिए कड़ी मेहनत करता है कि उन्हें कम से कम कागज का प्रयोग करना चाहिए। उसने इस मुद्दे पर अनेक कार्यशालाएं और वार्ताएं आयोजित करके इस ओर ध्यान दिया कि किस प्रकार कागज की कम प्रयोग पर्यावरण के हित में हैं और यदि कागज की प्रयोग किया भी जाता है तो इसकी रिसाइक्लिंग अवश्य की जानी चाहिए ताकि कागज बनाने के लिए कम वृक्षों को काटना पड़े। वह इस बारे में बात करता रहा है कि कागज व्यर्थ गंवाने से पर्यावरण को क्षति पहुंचती है क्योंकि एक कागज की एक शीट बनाने के लिए कई पेड़ों को काटना पड़ता है। उसने बताया कि यदि हम पेड़ों को काटना बन्द नहीं करेंगे तो हमारे बच्चे इस जहरीले वातावरण में साँस नहीं ले पाएंगे। उसको अनेक बार यह उल्लेख करते देखा गया है कि आदि हम पर्यावरण के लिए ऐसा नहीं कर सकते तो हमें अपने बच्चों के लिए ऐसा करना चाहिए। एक अभियान में उसने यह भी उजागर



किया कि यदि कागज के बिना काम करना शुरू करें तो कितने धन की बचत होती है और यदि हम प्रत्येक चीज का डिजिटल प्रबन्धन करें तो कर्मचारियों को इतनी फाइलें बनाने और रखने से मुक्ति मिलेगी।

उपर्युक्त केस अध्ययन को ध्यान में रख कर विकास द्वारा प्रयोग की गई तार्किक और भावनात्मक अपील को उजागर कीजिए। विकास ने कागज व्यर्थ करने पर ध्यान देकर तार्किक अपील की कि यह किस प्रकार पर्यावरण के लिए हानिकारक है क्योंकि कागज को एक शीट बनाने के लिए कई पेड़ों को काटना पड़ता है। और यह एक तार्किक तर्क है। तार्किक तर्क तब भी दिया गया जब उसने जोर देकर कहा कि पेपर लैस हो जाने से नियोक्ता और कर्मचारी दोनों को लाभ होता है। वह उस समय भावनात्मक अपील करता है जब कहता है कि अपने बच्चों को प्रदूषित वातावरण में साँस लेने से बचाने के लिए वृक्षों को अवश्य बचाना चाहिए ताकि हमारे बच्चों को स्वस्थ और लम्बा जीवन प्राप्त हो सके।



पाठगत प्रश्न 20.2

- निम्नलिखित का सही मिलान कीजिए:

1. स्रोत की विशेषता	i) तार्किक तर्क
2. लक्ष्य की विशेषता	ii) निपुणता
3. सन्देश की विशेषता	iii) नये विचारों के लिए खुला मन
- अभिवृत्ति परिवर्तन की प्रक्रिया को प्रभावित करने वाली तीन विशेषताओं की सूची बनाइए।

20.4 रूढ़ियाँ, पूर्वाग्रह और भेदभाव

अभिवृत्तियों के विरोध का मामला

रूढ़ियाँ: किसी विशेष जातीय, सामाजिक अथवा धार्मिक समूह के प्रति किसी विश्वास को रूढ़ि कहते हैं। ये विश्वास और विचार अनेक समूह की सदस्यता के कारण होते हैं। ये वर्ग आधारित योजनाएं अथवा मानसिक संरचनाएं हैं जिन्हें अति सामान्य बना दिया जाता है और जिन्हें सीधे नहीं जांचा जाता। उदाहरण के लिए यह एक विचार हो सकता है कि महिलाएं भावुक, देखभाल और पोषण करने वाली होती हैं अथवा यह विश्वास कि पुरुष भावनाओं को व्यक्त नहीं कर पाते। ये लैंगिक रूढ़ियाँ हैं जो प्रायः संपूर्ण श्रेणी के लिए सामान्यीकृत की जाती हैं। हम प्रायः इन रूढ़ियों के आधार पर परिणाम निकालते हैं बिना किसी अनुभव अथवा साक्ष्य के उदाहरण के लिए कोई नियोक्ता इस रूढ़ि के आधार पर कि महिलाएं अधिक भावुक होती हैं- नेतृत्व वाले पद के लिए उन पर विचार ही न करें। नियोक्ता यह सोच सकता

सामाजिक प्रक्रियाएं और
व्यवहार

टिप्पणी

है कि वह आग्र ही नहीं होगी और तार्किक निर्णय लेने में भी असमर्थ होगी तथा भावुकता से प्रभावित हो सकती है। बहुत संभावना है कि नियोक्ता का कभी ऐसी महिला से मिलना ही न हुआ हो जो भावुक होने के कारण अपने नेतृत्व वाली भूमिका के साथ न्याय न कर पाई हो परन्तु फिर भी नियोक्ता को दृढ़ विश्वास बना रहता है कि वह नहीं कर पाएगी। अतः इस प्रकार के दृढ़ विश्वासों की आधार उनके अपने अनुभव नहीं होते अपितु यह रूढ़ियाँ ही होती हैं जैसा कि इस मामले में यह लैंगिक रूढ़ि है जिसमें नियोक्ता की महिला उम्मीदवारों के प्रति नियोक्ता की धारणा झलकती है।

इस उदाहरण में परिणाम निकालने का तरीका किसी तार्किक सोच अथवा निजी अनुभव पर आधारित नहीं है अपितु किसी समूह विशेष के प्रति पूर्व में स्वीकार किया गया विचार है। यह नोट करना महत्वपूर्ण है कि रूढ़ियाँ केवल विश्वास पर आधारित होती है अतः अभिवृत्ति का संज्ञानात्मक पक्ष दर्शाती हैं।

पूर्वाग्रह और भेदभाव

जैसा ऊपर उल्लेख किया गया है कि रूढ़ियों का सम्बंध अभिवृत्ति के संज्ञानात्मक घटक से होता है। दूसरी और पूर्वाग्रह किसी समूह विशेष के प्रति भावनात्मक घटक को दर्शाते हैं। यह किसी व्यक्ति विशेष के किसी समूह विशेष की सदस्य होने के नाते उसके बारे में नकारात्मक भावना होती है।

प्रायः पूर्वाग्रहों में लक्षित वर्ग की अवांछित विशेषताओं के प्रति विश्वास अथवा सोच होती है जो किसी समूह विशेष के सदस्यों के प्रति नकारात्मक प्रभाव जैसे घृणा, नापसन्दगी को पैदा करती है।

पूर्वाग्रह ही भेदभाव के रूप में परिवर्तित हो जाते हैं। इसका व्यवहारिक पक्ष यह है कि वे अपनी पसन्द के समूह के लोगों की तुलना में किसी समूह विशेष के साथ सकारात्मक व्यवहार में कमी कर देते हैं। उदाहरण के लिए छूआछात जैसी बुराई की जड़ें जाति व्यवस्था पर आधारित भेदभाव में जमी हुई थीं।

प्रायः अभिवृत्ति की ये संज्ञानात्मक, भावनात्मक और व्यावहारिक परिणाम रूढ़ियों, पूर्वाग्रहों और भेदभाव के साथ ही घटित होते हैं। किसी सामाजिक समूह के प्रति पूर्व पहले से बनाई हुई धारणा अथवा विश्वास परिणाम स्वरूप किसी विशेष पूर्वाग्रह अथवा भावपूर्ण स्थिति की ओर ले जाता है। इसको आमतौर पर व्यवहारिक प्रतिक्रिया के रूप में प्रदर्शित किया जाता है।

रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों के स्रोत-

समाज मनोवैज्ञानियों ने दिखाया है कि रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों से हम निम्नलिखित स्रोतों में से किसी एक अथवा अधिक से प्राप्त कर सकते हैं।

1. **शिक्षा:** अन्य अभिवृत्ति की भांति रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों को भी संगत, पुनर्बलन, दूसरों



को देखकर अथवा जैसा पहले खण्ड में चर्चा की गई है, के पहले से सोची हुई धारणा और नकारात्मक प्रभाव को प्रोत्साहित करने वाले समूह, सांस्कृतिक आधार अथवा सूचनाओं जैसे अभिवृत्ति निर्माण के स्रोतों से सीखा जा सकता है। उदाहरण के लिए किसी धर्म या जाति विशेष के प्रति रुढ़ि को बच्चा बहुत छोटी आयु में देख कर सीख सकता है—यदि बच्चा देखता है कि उसके माता पिता किसी जाति अथवा धर्म के विरुद्ध बहुत दृढ़ प्रतिक्रिया देते हैं, अपना नकारात्मक विचार रखते हैं तो बच्चा भी वैसी ही व्यवहार और प्रतिक्रिया करना सीख जाएगा। इसी प्रकार की व्यवहार क्रियाप्रसूत अनुबंधन के सिद्धान्त के आधार पर भी देखा जा सकता है। उदाहरण के लिए यदि आधार पर भी माता पिता अपने बच्चे को उसकी किसी विशेष जाति अथवा धर्म वाले बच्चों के साथ दोस्ती के आधार पर डांटते हैं अथवा नकारते हैं तो बार-बार के इस नकारात्मक पुनर्बलन से बच्चा भी अपने दोस्त से दूरी बनाना शुरू की देगा और समय के साथ उस जाति अथवा धर्म के प्रति उसकी उसका यह व्यवहार सामान्य व्यवहार बन जाएगा

2. **मजबूत सामाजिक पहचान और समूह में पूर्वाग्रह की प्रवृत्ति:** ऐसे व्यक्ति जो सामाजिक पहचान के प्रति दृढ़ भाव और अपने समूह के प्रति सकारात्मक अभिवृत्ति रखते हैं वे प्रायः दूसरे समूहों के प्रति नकारात्मक अभिवृत्ति रखते हैं। इस प्रकार वे प्रायः पूर्वाग्रहों और भेदभाव में संलग्न रहते हैं क्योंकि दूसरे समूहों के प्रति उनका नकारात्मक मूल्यांकन उन्हें अपने समूह के प्रति सकारात्मक भाव को मजबूत करने में सहायता रहता है। उनका अपना समूह आपके करीब और अन्य समूह उनसे दूर हो जाता है।
3. **रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों को कम करने की रणनीतियाँ :** रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों को विभिन्न रणनीतियों द्वारा कम किया सकता है। पहले तो यह नोट करना आवश्यक है कि ये अभिवृत्ति सूचनाओं के विभिन्न स्रोतों जैसे पुस्तकों, अखबारों, विज्ञापनों और फिल्मों से जानकारी प्राप्त कर बनते हैं। अतः रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों पर काबू पाने के लिए इन स्रोतों पर नियन्त्रण करना होगा। विभिन्न लागू की जा सकने वाली रणनीतियाँ इस प्रकार हैं—
 1. यह सुनिश्चित करना कि किसी प्रकार का नकारात्मक और एक पक्षीय विश्वास और व्यवहार किसी भी रूप में सकारात्मक रूप से पक्का न होने पाए। हम पहले ही चुके हैं कि अभिवृत्तियान्त्रिक अनुबंधन से बनते हैं जबकि व्यवहार और विश्वास के सकारात्मक पुनर्बलन से मजबूत होते हैं। इस दिशा में यदि बच्चों को रूढ़ि अथवा पूर्वाग्रही विश्वास जताने पर पहली बार ही हतोत्साहित कर दिया जाए तो भविष्य में वैसा व्यवहार कमजोर हो जाता है।

सामाजिक प्रक्रियाएं और
व्यवहार

टिप्पणी

2. यह सुनिश्चित करना कि बच्चों को वयस्कों का ऐसे रोल मॉडलों से साक्षात्कार हो जो किसी प्रकार की रूढ़ि अथवा पूर्वाग्रह हो प्रोत्साहित नहीं करते। यदि बच्चों का ऐसे रोल माडल्स के साथ सामना होता है जो विभिन्न सामाजिक समूहों के प्रति समावेशी और भेदभाव रहित अभिवृत्ति रखते हैं तो उनमें भी ऐसा ही दृष्टिकोण पनप जाता है। इसी प्रकार यदि ऐसे उदाहरण मिल जाएं जहां किसी व्यक्ति को पूर्वाग्रही व्यवहार के कारण अपमान अथवा दण्ड का सामना करना पड़ा हो तो इससे भी बच्चों को भी उस प्रकार के व्यवहार का अनुसरण नहीं करने के लिए प्रोत्साहन मिलेगा।
3. किसी प्रकार के समूह से सम्बद्धता पर आधारित संकीर्ण सामाजिक पहचान को हतोत्साहित करना चाहिए।
4. अपना समूह और पराया समूह की भावना पर जोर नहीं देना चाहिए। लोगों को अपने सामाजिक समूह और दूसरे सामाजिक समूह के बीच सीमाओं को बढ़ा चढ़ा कर बताने पर हतोत्साहित किया जाना चाहिए। विभिन्न सामाजिक समूहों के बीच असमानताओं को स्वीकारने पर बल देना चाहिए।
5. एक समावेशी और सबको साथ लेकर चलने का अभिवृत्ति विकसित करना चाहिए ताकि लोग विभिन्न सामाजिक समूहों की विविधता और विषमांगता की प्रशंसा और सम्मान कर सकें। यह भी ध्यान देने योग्य बात है कि अभिवृत्ति निर्माण के स्रोतों पर नियंत्रण करने से परे सोच और व्यवहार के पैटर्न को भी निम्नलिखित रणनीतियों से बदला जा सकता है।

विभिन्न सामाजिक समूहों अथवा वर्गों के बारे में ज्ञान और जानकारी दे कर विशिष्ट लक्षित समूहों के प्रति बने पूर्वाग्रहों और बेकार के विश्वासों को स्पष्ट और ठीक किया जाए।

अन्तर्समूह संबंधों में वृद्धि से समूहों के बीच सीधा संवाद संभव होता है जिससे आपसी विश्वास को विकसित करने तथा गलत अवधारणाओं को दूर करने के अवसर प्राप्त होते हैं। क्योंकि रूढ़ियों और पूर्वाग्रह प्रायः अपने अनुभवों पर आधारित नहीं होते, इसलिए सीधा संपर्क विभिन्न सामाजिक समूहों के सदस्यों को विशिष्ट लक्षित समूहों के गुणों को खोजने और जानने में सहायता मिलती है।



पाठगत प्रश्न 20.3

1. निम्नलिखित का सही मिलान करें-

i) पूर्वाग्रह

1. व्यवहार

- | | |
|---------------|-----------------|
| ii) भेदभाव | 2. संज्ञानात्मक |
| iii) रूढ़ियां | 3. भाव |
2. रूढ़ियों को कम करने की विभिन्न तरीकों की सूची बनाइए -

20.5 समूहों के बीच विवाद

कई बार रूढ़ियों, पूर्वाग्रहों और भेदभाव से विभिन्न सामाजिक समूहों के बीच अंतर्समूह विवाद/संघर्ष शुरू हो जाता है। अन्तर्समूह संघर्ष के प्रायः दो मुख्य स्रोत होते हैं 'मूल्यवान संसाधनों के लिए 'प्रतिद्वंद्विता' और 'सामाजिक पुरस्कारों जैसे आदर और गरिमा के लिए प्रतिद्वंद्विता'। ऐसा सामाजिक समूह जो अपने आप को वंचित मानता हो तथा अपने सदस्यों के प्रति भेदभाव पूर्ण व्यवहार और पूर्वाग्रह देख चुका हो वह दोनों ही स्रोतों के लिए ही प्रयास करेगा। सदस्य संसाधनों के लाभ के लिए प्रतिद्वन्द्विता करेगा ताकि अपने प्रतिभेदभाव पूर्ण और हीन भावना से किए गए व्यवहार की भरपाई कर सकें और इसी तर्ज पर वे आकर और सम्मान प्राप्त करने के लिए भी कड़ा प्रयास करेंगे। दूसरी और अन्य समूह के सदस्य जो अतीत में पूर्वाग्रह ग्रस्त व्यवहार कर चुके हो वे अपनी स्थिति और नियन्त्रण को बनाए रखने के लिए प्रयास करेंगे तथा शक्ति के केन्द्र न बदल जाएं। शक्ति के लिए यह संघर्ष अन्तर्समूह संघर्ष को जन्म देता है।

अन्तर्समूह संघर्ष को प्रभावित करने वाले घटक/कारक:

- अ) **अविश्वास और अन्याय का भाव:** कई बार कुछ निश्चित रूढ़ियों के कारण किसी समूह विशेष के सदस्य किसी दूसरे समूह के सदस्यों के प्रति अविश्वास विकसित कर लेते हैं। वे इस प्रकार का विश्वास करने लगते हैं कि दूसरा समूह जानबूझ कर उन्हें हानि पहुंचाने की कोशिश कर रहा और उन्हें वंचित रखना चाहता है जबकि अनेक बार वे परिस्थिति जन्म प्रतिकूल कारकों पर ध्यान नहीं देते जिससे उन्हें लाभ नहीं पहुंचा। उदाहरण के लिए लैंगिक रूढ़ियों के चलते एक महिला उम्मीदवार यह सोच सकती है कि उसे सामान्य पक्षपात के कारण काम पर नहीं लगाया गया जबकि सच यह है कि काम पर लगाए गए व्यक्ति की योग्यता उससे बेहतर थी। ऊपर के उदाहरण में चर्चित इस प्रकार की त्रुटिपूर्ण और नकारात्मक सोच प्रक्रिया प्रायः अविश्वास और संघर्ष की ओर ले जाती है।
- ब) **दोषपूर्ण संचार संबंधी मुद्दे:** संचार में त्रुटियों से अविश्वास का माहौल बनता है जो संघर्ष जैसी स्थिति पैदा होती है। इसी प्रकार यदि कड़ी भाषा और गुस्से से बात-चीत होती है तो पीडित पक्ष में बदला लेने की प्रवृत्ति से संघर्ष हो सकता है।
- स) **अहम/अपने समूह को दोषमुक्त मानने की प्रवृत्ति:** किसी समूह के सदस्यों के लिए समूह की योग्यताओं और निर्णय लेने के कौशल पर विश्वास रखना किसी समूह के



सामाजिक प्रक्रियाएं और
व्यवहार

टिप्पणी

साथ बने रहने के लिए आवश्यक है। यदि इससे संकीर्ण मानसिकता पैदा हो जिसमें एक समूह केवल अपनी गतिविधियों को तर्क संगत और उपयुक्त मान और दूसरे समूह की गतिविधियों और आस्था का अपमान करे तो संघर्ष जैसे स्थिति बन सकती है उदाहरण के लिए इतिहास में दर्ज हिटलर का आर्यन जाति के लोगों में नकारात्मक विश्वास के कितने भयानक परिणाम निकले।

- ड) भेद्यता:** समूह के स्तर पर किसी क्षति अथवा हानि के खते का संशय पैदा होने से भेद्यता की भावना उत्पन्न होती है जिसके परिणाम स्वरूप भविष्य के प्रति अनिश्चितता और भय पैदा होता है और समूह के भीतर ही संघर्ष पैदा हो सकता है। उदाहरण के लिए यदि कोई विशेष सामाजिक समूह पूर्वाग्रहों और भेदभाव का निशाना बनाया जाता है तो इससे सदस्यों में भेद्यता और असुरक्षा का भाव पैदा होता है और अपने हितों की रक्षा की खातिर अन्तर्समूह संघर्ष का मार्ग प्रशस्त होता है।

अन्तर्समूह संघर्ष को कम करने के तरीके:

- अ) अनतर्समूह संपर्क को बढ़ावा देना:** कई अध्ययनों से ज्ञात हुआ है कि अलग-अलग सामाजिक समूहों के सदस्यों के बीच परस्पर संपर्क बढ़ने से अन्तर्समूह संघर्ष और तनाव को कम करने में सहायता मिल सकती है। इस प्रकार की आपसी बातचीत का तनाव कम करने और संघर्ष प्रबंधन पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है विशेष रूप से तब, जब सदस्यों के बीच समानता को दर्शाया जाता है और परस्पर बातचीत के अधिक अवसर उपलब्ध करवाए जाते हैं। इस प्रकार के संचाद से विभिन्न समूहों के सदस्य एक दूसरे से परिचित और व्यवहार के तरीके को व्यक्तिगत अनुभव के आधार पर समझने लगते हैं और रूढ़ियों तथा पक्षपाती विचारों पर निर्भर नहीं रहते हैं।
- ब) वर्गभेद मिटाना:** अन्तर्समूह संघर्षों का मुख्य स्रोत भिन्न समूहों की सदस्यता के आधार पर भेदभाव की दीवारें खड़ी करना है। यदि यह दीवारें हटा दी जाएं जो संघर्ष की तीव्रता को कम किया जा सकता है। विभिन्न समूहों के सदस्यों के बीच अंतर्समूह संपर्क के माध्यम से पारस्परिक सहयोग और निर्भरता को सुनिश्चित करके इस लक्ष्य को प्राप्त किया जा सकता है। जिससे समूहों के बीच की सीमाएं मिटने लगती हैं।
- स) पुनर्वर्गीकरण:** एक अन्य विकल्प समूह संरचना का पुनर्वर्गीकरण हो सकता है जिससे सीमाओं को नये ढंग से परिभाषित और निर्धारित किया जाए। विचारों में विविधता और उसी सन्दर्भ में एकता के क्षेत्र में विस्तार करके आपसी सहयोग को बढ़ा तथा संघर्ष को घटा सकते हैं।
- ड) उच्च कोटि के लक्ष्य (सुपरओर्डिनेट) निर्धारित करना:** दो प्रतिद्वन्दी समूहों के बीच संघर्ष को उच्च कोटि के लक्ष्य (सुपरओर्डिनेट) निर्धारित करके कम किया जा सकता है जो उनको एक दूसरे से दूर ले जाने के बजाय हितों के आधार पर जोड़

सकता है। ऐसे लक्ष्यों से दोनों पक्षों को जीत का अहसास होता है और वे एक दूसरे को हटाने के बजाय दोनों समूह मिल कर काम और सहयोग कर के दोनों ही विजय प्राप्त कर सकते हैं।



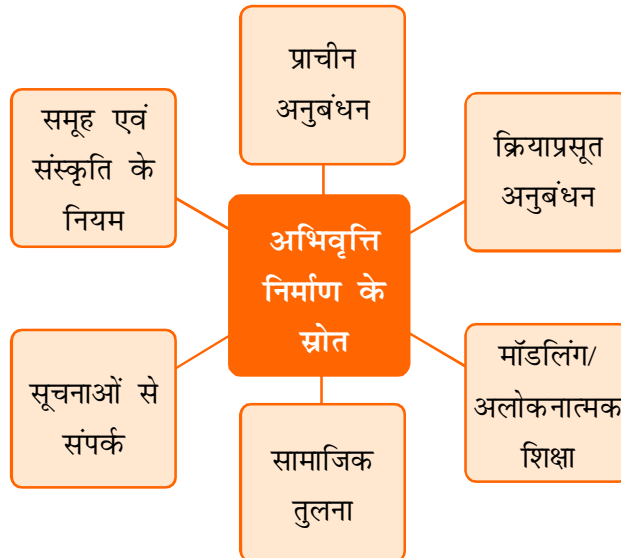
आपने क्या सीखा

- अभिवृत्ति के घटक

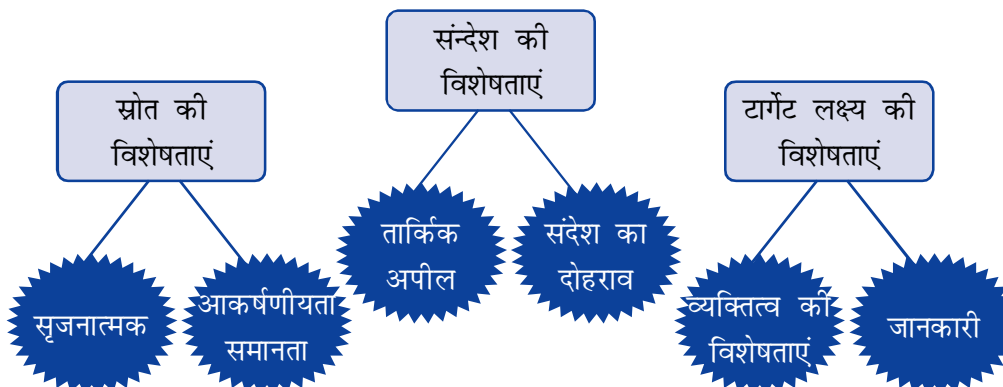


टिप्पणी

- अभिवृत्ति निर्माण के स्रोत



- अभिवृत्ति परिवर्तन को प्रभावित करने वाले कारक

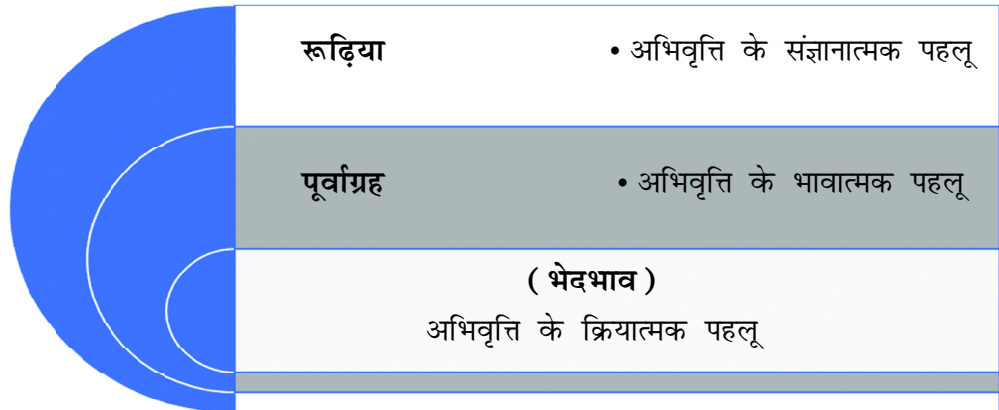


सामाजिक प्रक्रियाएं और
व्यवहार

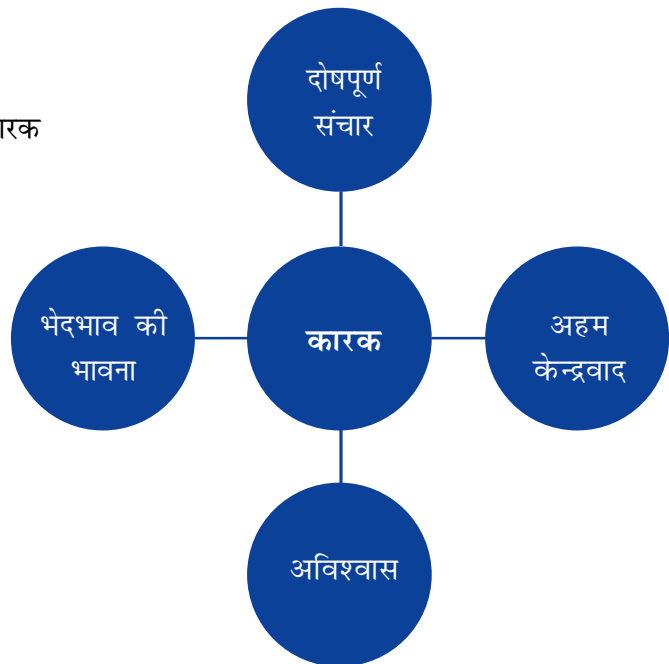


टिप्पणी

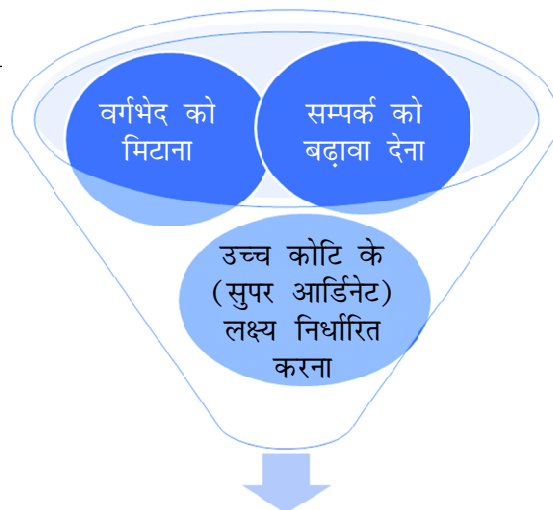
- रूढ़िया, पूर्वाग्रह और भेदभाव- अभिवृत्ति का एक विशेष मामला



- अन्तर्समूह संघर्षों के कारक



- अन्तर्समूह संघर्षों को कम करने के तरीके-





पाठांत प्रश्न

1. अभिवृत्ति निर्माण के स्रोत क्या हैं?
2. अभिवृत्ति परिवर्तन की प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले स्रोत की विशेषताएं स्पष्ट कीजिए।
3. अभिवृत्ति परिवर्तन के लिए संदेश और लक्ष्य की प्रकृति (स्वभाव) कैसे महत्वपूर्ण हैं?
4. रूढ़ियाँ, पूर्वाग्रह और भेदभाव परस्पर किस प्रकार से जुड़े हुए हैं?
5. अन्तर्समूह संघर्षों को हल करने के तरीको पर चर्चा कीजिए।
6. अन्तर्समूह संघर्ष में योगदान देने वाले कारक कौन से हैं और वे किस प्रकार विभिन्न सामाजिक समूहों के बीच संबंधों को प्रभावित करते हैं?
7. अभिवृत्ति निर्माण के स्रोतों के नियन्त्रण तथा सोच और व्यवहार के स्थापित तरीकों (पैटर्न्स) को बदलने के सन्दर्भ में रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों को कम करने के लिए कौन सी रणनीतियों का प्रयोग किया जा सकता है?
8. दृढ़ सामाजिक पहचान और पूर्वाग्रहों की बीच क्या संबंध है? यह किस प्रकार पक्षपात की ओर ले जाता है?
9. ए-बी-सी मॉडल में वर्णित अभिवृत्ति के तीन घटक कौन से हैं?
10. प्राचीन अनुबंधन, क्रियाप्रसूत अनुबंधन मॉडलिंग, सामाजिक तुलना, समूह एवं संस्कृति के नियम तथा सूचनाओं के माध्यम से अभिवृत्ति कैसे सीखा अथवा बनाया जा सकता है?



पाठगत प्रश्नों के उत्तर

20.1

1. अभिवृत्ति निर्माण के विभिन्न स्रोत-
 - अ) प्राचीन अनुबंधन
 - ब) क्रियाप्रसूत अनुबंधन



सामाजिक प्रक्रियाएं और
व्यवहार



टिप्पणी

स) अवलोकलनात्मक शिक्षा/मॉडलिंग

ड) सामाजिक तुलना

ई) संदर्भ समूह

2. सही और गलत

अ) गलत

ब) गलत

स) गलत

ड) सही

20.2

1. निम्नलिखित की सही मिलान कीजिए:

1) ii

2) iii

3) i

2. अभिवृत्ति परिवर्तन को प्रभावित करने वाली तीन विशेषताएं

स्रोत की विशेषताएं

संदेश की विशेषताएं

लक्ष्य की विशेषताएं

20.3

निम्नलिखित की सही मिलान करें:

1) ii

2) iii

3) i