28

सामाजिक मनोविज्ञान की मूलभूत अवधारणाएँ

* *ऋचा चौधरी*

प्रस्तावना

सामाजिक मनोविज्ञान किसी व्यक्ति के व्यवहार एवं विचारों को अन्य व्यक्तियों के साथ अन्तःक्रिया के संदर्भ में समझने का प्रयास करता है।

सामाजिक मनोवैज्ञानिक उन कारकों पर प्रकाश डालते हैं जो व्यक्ति की क्रियाओं और विचारों को विभिन्न सामाजिक परिप्रेक्ष्य कुछ विशेष कारणों पर प्रकाश डालते हुए व्यक्ति के कार्य एवं विचार को दूसरों द्वारा समझने का प्रयास करते है। वे मुख्यतः विस्तृत क्षेत्र और परिस्थितियों को समझने का प्रयास करते हैं, जो व्यक्ति सामाजिक व्यवहार एवं विचार, उनकी क्रियाओं, भावनाओं, विश्वासों, स्मृतियों एवं प्रभावों को अन्य लोगों के संदर्भ, स्वरूप प्रदान करते हैं। यह कारण चाहे सामाजिक, भौगोलिक, पारिस्थितिक और सांस्कृतिक लक्षण तथा उनके अन्य व्यक्तियों से संबंध पर आश्रित होते हैं। समाज मनोवैज्ञानिक इन सारी चीजों को ध्यान से देखते हुए विभिन्न प्रकार के आधुनिक वैज्ञानिक, शोध, प्रारूप, नए–नए सिद्धान्त निकालने की कोशिश में लगे रहते हैं।

सामाजिक मनोविज्ञान की प्रकृति और क्षेत्र

सामाजिक कार्यकर्त्ताओं के लिए समाज मनोविज्ञान की प्रासंगिकता एवं महत्व समझने के क्रम में समाज मनोविज्ञान की प्रकृति एवं क्षेत्र को समझना आवश्यक है। सामाजिक मनोविज्ञान को विभिन्न मनोवैज्ञानिकों द्वारा अपने–अपने शब्दों में परिभाषित किया गया है जो कि उसके स्वरूप एवं विस्तार क्षेत्र पर प्रकाश डालते हैं। आइए अब हम यहाँ सामाजिक मनोविज्ञान की कुछ परिभाषाओं को देखने का प्रयास करते हैं:

i) सामाजिक मनोविज्ञान को समाज में व्यक्ति के व्यवहार के विज्ञान के रूप में विस्तार से पारिभाषित किया जा सकता है। (क्रेच डी और रिचर्ड क्रुटच फील्ड)

* *डॉ. ऋचा चौधरी, बी.आर. अम्बेडकर कालेज, दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली*

ii) समाजशास्त्री का (प्राथमिक) सम्बन्ध सामूहिक व्यवहार से है और समाज मनोविज्ञान को सामूहिक परिस्थितियों में व्यक्ति का व्यवहार है (ओटो क्लीनबर्ग)।

iii) सामाजिक मनोविज्ञान एक ऐसा वैज्ञानिक क्षेत्र है जो समूह की सामाजिक परिस्थिति में व्यक्ति के व्यवहार तथा विचारों के कारणों को और प्रकृति को समझने का प्रयास करता है (रोबर बारोन्स और डार्नबिर्न)।

iv) समाज मनोविज्ञान प्रभावी प्रक्रिया का वैज्ञानिक अध्ययन है। यह समझने, स्पष्ट करने और भविष्यवाणी करने का प्रयास करता है कि अन्य व्यक्ति, लोगों के समूह और पर्यावरणीय कारकों की उपस्थिति किसी व्यक्ति के विचारों और व्यवहार को कैसे प्रभावित करते हैं (जी. डब्ल्यू. आलपोर्ट)।

सामाजिक मनोविज्ञान व्यक्तियों के एक दूसरे से अन्तःक्रिया और उसके बात–व्यवहार, संवेदनाएँ और आदत को परखने का एक विस्तृत अध्ययन है। इसमें यह बताने की कोशिश की जाती है कि किस प्रकार एक व्यक्ति का व्यवहार और उसके गुण अन्य व्यक्ति को प्रभावित करते हैं या प्रभावित हो जाते हैं। यह मनोविज्ञान की एक शाखा है जो कि एक दूसरे के विचारों को समझने का प्रयास करती है। यह उन कारणों पर भी प्रकाश डालती है जो कि व्यक्ति के विभिन्न सामाजिक क्षेत्रों में, विचारों और क्रियाओं को बनाते तथा आकार देते हैं।

समाज मनोवैज्ञानिक स्थितियों को समझने से सम्बन्धित है, जो व्यक्तियों के विचारों, सामाजिक व्यवहार का निर्माण करते हैं और उनकी क्रियाएँ, संवेदनाएँ, आदतें, स्मरण–शक्ति तथा अन्य व्यक्तियों से सम्बन्धित हैं। इसके सम्बन्ध में अनेक कारक अपनी प्रमुख भूमिका निभाते हैं। सामाजिक क्रिया को प्रभावित करने वाले कारकों को पाँच श्रेणियों में बाँट सकते हैं।

i) अन्य लोगों की कार्य और विशेषताएँ कि वह क्या कहते और करते हैं।

ii) मूल संज्ञानात्मक प्रक्रिया जैसे की तार्किकता, स्मरण, जो कि हमारे अन्य लोगों के बारे में विचारों, न्याय आदि को निर्धारित करता है।

iii) परिस्थिति, परिवर्तनशीलता– प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष कारण जो भौतिक वातावरण हमारे ऊपर प्रभाव डालते हैं जैसे– तापमान, भीड़ उससे जुड़े तत्व, गोपनीयता आदि।

iv) सांस्कृतिक प्रसंग जिससे सामाजिक व्यवहार एवं विचार पनपते हैं।

v) जैविक कारक और उसके साथ जुड़े तथ्य जो हमारे व्यवहार के लिए आवश्यक हैं, इसमें अनुवांशिकता भी आती है।

आइए अब हम यह स्पष्ट करने की कोशिश करेंगे कि कैसे उपर्युक्त कारक हमारे सामाजिक व्यवहार और विचारों में महत्वपूर्ण हैं–

- कल्पना कीजिए कि आप एक मित्र से बात कर रहे हैं और अन्य व्यक्ति तुम दोनों से अचानक बात करने लगते हैं।

- मानलो कि तुम प्रवेश के लिए प्रार्थना पत्र खरीदने के लिए पंक्ति में खड़े हो उसी समय अचानक कोई दूसरा व्यक्ति तुम्हारे कतार को काटकर ठीक आपके आगे खडा हो जाए।

- तुम्हारे वक्तव्य के बाद कोई व्यक्ति टिप्पणी करे कि "यह शानदार वक्तव्य था।" क्या ये दूसरों के व्यवहार एवं चिन्तन आपके कार्य को प्रभावित करेंगे?

आप देखेंगे कि दूसरे लोगों के ये कार्य आपके व्यवहार एवं चिन्तन पर प्रभाव डालेंगे। यह सच है कि दूसरे लोगों के इन कार्यों एवं व्यवहार से आप प्रभावित महसूस करेंगे। अक्सर हम दूसरे लोगो के दृश्य व्यवहारों और घटनाओं से प्रभावित होते हैं। संज्ञान प्रक्रिया जैसे– स्मृति, हस्तक्षेप, न्याय आदि के सामाजिक व्यवहार को समझने के लिए ध्यानपूर्वक जानना चाहिए।

उदाहरण स्वरूप, हम उस समय अत्यधिक गुस्सा महसूस कर सकते हैं जब एक मित्र हमारे पास अत्यधिक देर से आए और इसके बदले केवल "क्षमा करना" बोल दें। लेकिन यदि वह मित्र अपने देर से आने के कारणों को विश्लेषित कर दे तो हमारा गुस्सा कम हो जाएगा और हम धीरे–धीरे शान्त हो जाएँगे। यदि वह देर से आने का आदी हो तो हम उसके विश्लेषण पर विश्वास नही कर सकते है। परन्तु यदि मित्र पहली बार देर से आता है तो हम उसके तर्क को स्वीकार कर लेते हैं। इस स्थिति में हमारी प्रतिक्रिया हमारी स्मृति पर आधारित होती है, मित्र के पिछले व्यवहारों के आधार पर ही उसके तर्क को समझेंगे।

'पारिस्थितिकीय चर' हमारे विचारों एवं व्यवहार पर (पारिस्थितिकीय परिवर्तन) और भौतिक वातावरण भी प्रभाव डालते है। अध्ययनों से स्पष्ट होता है कि चाँदनी रात में लोग, अन्य समय की अपेक्षा अधिक अधीर व अव्यवस्थित होते हैं। गर्म एवं उष्ण मौसम में ठण्ड एवं आरामदायक मौसम के अपेक्षाकृत अधिक उग्र एवं पसीना युक्त हो जाते हैं। इसके अतिरिक्त ध्वनियुक्त प्रदूषणयुक्त तथा भीड़ भरे पर्यावरण का प्रभाव भी हमारे सामाजिक व्यवहार और कार्यों पर पड़ता है। भौतिक पर्यावरण हमारे भावनाओं, अनुभवों, विचारों एवं व्यवहारों को प्रभावित करता है।

सामाजिक और सांस्कृतिक बन्धन भी हमारे व्यवहार और विचारों को व्यापक रूप से प्रभावित करते हैं। विवाह के लिए साथी का चुनाव तथा भावनात्मक प्रतिक्रियाएँ भी सामाजिक सांस्कृतिक कारकों के सन्दर्भ में सामाजिक सांस्कृतिक परिस्थितियों के ऊपर निर्भर होती हैं। सांस्कृतिक कारक वर्तमान के सामाजिक मनोवैज्ञानिकों के लिए अधिक महत्वपूर्ण और चुनौती बन चुके हैं।

जैविकीय प्रक्रियाएँ तथा आनुवांशिक कारक भी हमारे सामाजिक व्यवहार को प्रभावित करते हैं। अधिकतर मनो–सामाजिक चिन्तक यह विश्वास करते हैं कि हमारा निष्पादन, व्यवहार, भावनात्मक प्रतिक्रियाएँ, मूल्य, मनोवृत्तियाँ इत्यादि भी हमारे जैविकीय कारकों द्वारा प्रभावित होते हैं। सामाजिक मनोवैज्ञानिक यह भी कल्पना करते हैं कि समाज व्यवहार का प्रत्येक सन्दर्भ गतिक परिवर्तन के लिए खुला है जैसा कि लाखों लोग दृश्यगत समास्याओं से घिरे हैं लेकिन इसको लेन्स (चश्में) के उपयोग से सही देख पाते हैं।

समूह में नेता का नेतृत्व और भूमिका

नेतृत्व एक विशेष प्रकार की स्थिति है जो, कि पूरे विश्व में व्यापक रूप से फैली हुई है। यह जीवन के प्रत्येक भाग में किसी न किसी रूप में देखी जाती है। यह एक प्रक्रिया है जिसमें कि एक समूह के क्रियाकलाप को प्रभावित कर उनके द्वारा संगठन के लक्ष्य की प्राप्ति का जाती है। एक समूह का सदस्य जो अन्य सदस्यों के ऊपर सकारात्मक प्रभाव डालने में सफल होता है वह नेता होता है। उसके द्वारा कोई भी व्यवहार एवं क्रियाकलाप अन्य सदस्यों को प्रभावित करने के लिए क्या किया जाए वह नेतृत्व का एक लक्षण होता है। समूह का सदस्य जो कि जोखिम भरा कार्य करने से भी नही हिचकते वह ही नेतृत्व का कार्य करते हैं। नेतृत्वकारी के मुख्यतः तीन आयाम होते हैं:

1) किसी स्थिति की एक विशेषता

2) एक व्यक्ति की विशेषताएँ

3) व्यवहार की श्रेणी

ये तीनों आयाम एक व्यक्ति में पाए जाएँ वह एक अच्छा नेता साबित होता है। इसके अलावा वह नेता अन्य समूहों से भी बात–चीत कर तालमेल स्थापित करने की कोशिश करता है एक व्यक्ति जो कि नेतृत्व की स्थिति में है, वह समूह को प्रभावित करता है तथा समूह स्वयं भी उस व्यक्ति से प्रभावित होता है। समूह के सदस्यों को प्रभावित करने के अलावा नेता अपने समूह की ओर से बातचीत करता है एवं एक संचार की कड़ी के रूप में कार्य करता

है। नेतृत्व एक व्यवहार है जो अन्य लोगों के व्यवहार से प्रभावित होने के अपेक्षा अन्य के व्यवहार को अधिक प्रभावित करता है। नेता की कुछ व्यावहारिक विशेषताएँ निम्न प्रकार से हैं–

i) **बौद्धिक योग्यता** : कोई भी नेता भले ही वह चुना जाय या नामित किया जाये उसमें साधारण समूहों के सदस्यों के अपेक्षा अधिक बौद्धिक क्षमता होती है।

ii) **प्रभुत्व** : एक नेता समूहों के अन्य व्यक्तियों और उनके व्यवहारों को प्रभावित करता है।

iii) **समायोजन** : एक नेता के अन्दर दूसरों की अपेक्षा समूह में समायोजन की अधिक क्षमता होती है।

iv) **अनिश्चितता** : एक नेता अन्य लोगों की अपेक्षा अधिक स्वतंत्र तथा समूह के दबाव में नहीं आता और बिना दूसरों के ऊपर आश्रीत हुए अपनी योग्यता के आधार पर निर्णय लेता है। वह समूह की एकता के बारे में लोगों से ज्यादा लगाव रखता है। अपने अनिश्चित विचार और व्यवहारों को स्पष्ट करते हुए, नेता समूह की एकता को बनाये रखता है।

v) **सामाजिक दूरी** : नेता समूह के सदस्यों के साथ अधिक घनिष्ठता और नजदीकी नहीं रखता। वह समूह के अन्य सदस्यों से सामाजिक तथा मनोवैज्ञानिक दूरी रखता है। यह सामान्यतः समूह कार्य की कार्य प्रणाली में होता है।

vi) **दूसरों को प्रेरित करने की योग्यता** : यह एक आन्तरिक गुण होता है, एक प्रकार से आन्तरिक करिश्मा न कि सीखा हुआ व्यवहार।

vii) **समस्या सुलझाने की क्षमता** : एक नेता के अन्दर इतना धैर्य और योग्यता होती है कि वह समस्या को विभिन्न दृष्टिकोणों से देखें और उन्हें सुलझाए।

viii) **संवेगात्मक वयस्कता** : एक प्रभावशाली नेतृत्व के लिए संवेगात्मक स्थिरता एवं वयस्कता बहुत महत्वपूर्ण है। यह तब प्रतिबिम्बित होता है, जब एक नेता जिन्दगी की परिस्थितियों का अच्छा समायोजन करता है। कठिन परिस्थितियों में भी शान्त, ठण्डा और सन्तुलित व्यवहार करता है। एक नेता सफलता और असफलता दोनों को संतुलित तरीके से स्वीकारता है। एक नेता स्वयं पर भरोसा रखता है, खुले दिमाग एवं नियंत्रित रहता है इसके अतिरिक्त–विरोध और असमानता में भी शान्तिपूर्वक कार्य

करता हैं। वह विश्व और जीवन के प्रति संतुलित व्यवहार रखता है। एक नेता का व्यक्तित्व बिना किसी द्वेष के नर्म, दयालु एवं संवेदनशील होता है।

ix) **मानव व्यवहार को समझने की योग्यता** : एक नेता अपने समूह के सदस्यों की जरूरतों, इच्छाओं और व्यवहार को समझता है और उन्हें एक व्यक्ति के समान इज्जत देता है। वह समूह के सदस्यों के संवेगों और इच्छाओं की समझता है एवं उनके अहम् को खतरा पहुँचाने वाली क्रियाओं को रोकता है।

x) **मौखिक सकारात्मकता** : नेता प्रभावशाली वक्ता, अपने विचार और दृष्टि के प्रति आत्मविश्वासी होता है। वह अपनी विचारों को ईमानदारी और सीधे तरीके से दूसरों तक पहुँचाता है।

xi) **खतरा उठाने की क्षमता** : एक अच्छा नेता नयी चुनौतियों को स्वीकारता है। वह असफलता की जिम्मेदारी स्वयं लेता है और दूसरों को दोषी ठहराता। वह हार और कुण्ठा को सहन करता है।

xii) **संगठनात्मक के लक्ष्य के प्रति समर्पण** : नेता वह व्यक्ति होता है जो संस्था के उद्देश्यों के प्रति वचनबद्ध और समर्पित होता है। वह अपने अनुयायों को संगठन के उद्देश्यों के बारे में बताता है और अभिप्रेरित करता है कि वह संगठन के लक्ष्य के प्रति समर्पित हो।

xiii) **समझौता** : भिन्नता या असमानताओं का निवारण करना नेता का प्रमुख कार्य होता है। नेता इन भिन्नताओं का निवारण समझौते या सामूहिक राय से करता है।

नेतृत्व के प्रकार : मनोवैज्ञानिकों ने नेतृत्व के विभिन्न वर्गीकरण किए हैं। बोगार्डस के अनुसार (1940) ने पाँच प्रकार के नेतृत्व बताए हैं:

(i) प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष नेता, (ii) सपक्षी एवं वैज्ञानिक, (iii) सामाजिक, अधिशासी एवं मानसिक नेतृत्व, (iv) निरंकुश, करिश्माई, पैतृक एवं प्रजातांत्रिक नेतृत्व, (v) पैगम्बर, संत, वेशेषज्ञ एवं मालिक।

- **प्रत्यक्ष नेता** : प्रत्यक्ष नेता अपने अनुयायियों के साथ प्रत्यक्ष सम्पर्क रखता है अर्थात उनके समस्याओं एवं आवश्यकताओं के समझता है, सुनता है। इसमें नेता समूह के सदस्यों से वार्तालाप और उनकी समस्याओं को आमने–सामने बैठकर सुलझाता है।

अप्रत्यक्ष नेतृत्व : अपने द्वारा प्रतिपादित सिद्धान्त, तथ्य से अपने अनुयायिओं को

प्रभावित करता है। इस श्रेणी के अन्तर्गत वैज्ञानिक, लेखक एवं दार्शनिक आते हैं।

- **सपक्षी कार्य** : सपक्षी नेतृत्व में नेता समूह का नेतृत्व करता है और अपने समूहों के सदस्यों की कमजोरी नहीं बताता। राजनीतिक एवं धार्मिक नेता इसके अन्तर्गत आते है। **वैज्ञानिक नेतृत्व** में नेता तार्किकता के द्वारा समूह के प्रदर्शन की समीक्षा करता है। वह समूह के प्रदर्शन का सकारात्मक तथा नकारात्मक दोनों पहलुओं की चर्चा करता है।

- **सामाजिक कार्य** : इसके अन्तर्गत सामाजिक नेता अपने समूह के लिए सार्वजनिक रूप से कार्य करता है। **मानसिक** नेता अच्छे से अच्छा कार्य करने के लिए एकाकी और शान्तिपूर्ण वातावरण पसंद करता है, सामाजिक कार्यकर्त्ता, मानसिक नेता होते हैं। **अधिशासी** नेता के अंदर सामाजिक एवं मानसिक नेताओं के गुणों का समावेश होता है। अधिशासी नेता में सामाजिक कार्यकर्ता के गुणों का समावेश होता है। इसके साथ ही वह समूह के विचारों को प्रभावित करने में सक्षम होता है।

  निरंकुश नेता, अधिकतर सत्ता व प्रभुत्व अपने पास रखता है। अधिकतर कार्य स्वयं करता है, उसे सदस्यों को सजा तथा पुरस्कार के लिए किसी के निर्णय की आवश्यकता नहीं होती है। करिश्माई नेता को ईश्वर प्रदत्त व्यक्तित्व प्राप्त होता है। वह लोगों की संवेदनाओं को उनकी समस्याओं को हल करने में सहायता करता है। **पैतृक नेता** सदस्यों के लिए पिता समान होता है। समूह के सदस्य उसे पिता की तरह आदर करते हैं। **प्रजातांत्रिक नेता** अपने समूह को अपने सुविधा, इच्छा, आवश्यकता से अपने समूह की आवश्यकताओं की पूर्ति की ओर विशेष ध्यान देता है और समूह की ताकत बँटी हुई होती है।

- **पैगम्बर नेता** : दैवीय शक्ति का आदेश वक्ता के रूप में लोगों तक पहुँचाता है और लोग उसकी इस प्रकार की प्राकृतिक शक्ति को देखकर प्रभावित होते हैं और उसके अनुयायी बन जाते हैं। संत पवित्र जीवन बिताने के कारण कुछ असाधारण एवं गुणात्मक विशेषताओं के कारण अन्य व्यक्तियों की वेदनाओं एवं इनके विचारों पर अपना अधिकार जमा लेता है। विशेषज्ञ नेता एक सलाहकार की तरह कार्य करते हैं। वह किसी संगठन में नीति बनाने और नियोजित करते समय एक आलोचक, संसाधन और वक्ता के रूप में कार्य करता है।

किम्बल यंग ने नेतृत्व का 5 भागों में वर्गीकृत किया है:

i) राजनीतिक नेता

ii) नौकरशाह नेता

iii) कूटनीतिज्ञ नेता

iv) सुधारक नेता

v) सिद्धान्तवादी (विचारक) नेता

i) **राजनीतिक नेता** के अंदर अनेको खूबियाँ होती है 'जिसमें' कुछ हैं – सत्ता के चाहत के लिए संघर्ष, दलबंदी कर सके, चुनाव जीत सके, राजनीतिक चाल नहीं चल सके, ये हमेशा व्यक्तिगत संबंध स्थापित करता है और सहानुभूति करता है। वह नीति निर्धारक, आदर्श निर्धारण, आदि का कार्य करता है।

ii) **नौकरशाही नेता** वह होता है जो किसी संगठन में सबसे ऊँची स्थिति पर होता है।

iii) **कूटनीतिज्ञ** एक देश सरकार या कम्पनी द्वारा निर्धारित नीति पर वार्ता करता है और उसका प्रतिनिधित्व करता है। वह अपने देश की नीति और कार्यक्रमों के अनुसार कार्य करता है।

iv) **सुधारक** एक आदर्शवादी चिन्तक होता है जो समाज की बुराइयों का अवलोकन करके उन्हें दूर करने का प्रयास करता है।

v) **सिद्धान्तवादी नेता.** तर्क संसार में विश्वास रखता है अपने विचारों को सदैव तर्क द्वारा समझाता है।

लिपिट एवं ह्वाइट के अनुसार – नेतृत्व तीन प्रकार के होते है: (i) निरंकुश नेतृत्व, (ii) नौकरशाह नेता, (iii) स्वतंत्र आर्थिक नेता

i) निरंकुश नेतृत्व अधिकतर सत्ता पर प्रभुत्व अपने पास रखता है। वह अकेला ही बड़ी–बड़ी योजना बनाता है और अंतिम मध्यस्थ एवं न्यायाधीश के रुप में व्यक्तिगत सदस्यों को पुरस्कार – दण्ड देने का कार्य करता है।

ii) प्रजातंत्रात्मक नेतृत्व प्रत्येक सदस्य का समूह की क्रियाओं में अधिक से अधिक सहभागिता चाहता है। वह उत्तरदायित्व को केन्द्रित न करके सदस्यों में प्रसारित करता है। वह समूह के सदस्यों के बीच उत्पन्न तनाव एवं संघर्ष को कम करता है।

iii) अहस्तक्षेप नेतृत्व में नेता अपने कार्यकलापों को समूह के प्रत्येक सदस्य में विभाजित करता है। वह नियोजन, प्रेरणा, नियंत्रण के लिए बाहरी शक्तियों एवं समूह के बीच संधि कराने के लिए प्रयास करता है। ऐसा व्यक्ति पर्याप्त मात्रा में सूचना और सामान उपलब्ध कराता है और सामान्य रूप से अन्य सदस्यों की तरह व्यवहार करता है। इस प्रकार का नेतृत्व शोध प्रयोगशाला में पाया जाता है, जहाँ शोधकर्ता अपना निर्णय लेने की क्षमता रखते हैं। विश्वविद्यालय में विभागाध्यक्ष केवल शिक्षकों को पढ़ाने के लिए पाठ्यक्रम देता है और उनके पढ़ाने के तरीके में अड़चन नही पैदा करता है।

एक सफल नेता के लिए कुछ विशिष्ट गुण व लक्षण होने चाहिए जो कि निम्नलिखित हैं–

स्नायु एवं दैहिक शक्ति, उद्देश्य एवं साधनों का पर्याप्त ज्ञान, मैत्री और अनुराग, विश्वास, निश्चय, उत्साह, बुद्धि, तकनीकी विद्वता एवं शिक्षा देने की कुशलता और खुले हृदय का विश्वसनीय व्यक्ति होना चाहिए। दूसरे लोगों पर लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रभावित करने की क्षमता, आत्मविश्वास, अपनी क्षमताओं पर विश्वास के गुण भी एक अच्छे नेता में होने चाहिए। एक अच्छे नेता में, क्रियाशीलता, वास्तविक सोच तथा परिवर्तित स्थितियों के साथ लचीलापन भी होना चाहिए। वह समूह की क्रियाओं का पर्याप्त जानकार और सम्बन्धित मामलों में तकनीकी का जानकार होना चाहिए।

समूह में नेता की भूमिका

एक समूह में नेता की भूमिका जिन चीजों पर निर्भर करती है उनमे नेतृत्व की प्रकृति, समूह के उद्देश्य एवं गुणात्मक योग्यता आवश्यक है। बॉस की तरह के नेता किसी संगठन में पदसोपान के आधार पर विभाजित संगठन में अच्छी तरह कार्य कर सकता है। करिश्माई नेता विश्वसनीय धार्मिक समूह में प्रभावपूर्ण तरीके से कार्य कर सकता है। एक प्रजातांत्रिक नेता समूह में शक्ति–विकेन्द्रीकरण के सम्बन्ध में बहुत प्रभावपूर्ण ढंग से अपनी भूमिका निभा सकता है। सुधारक सामाजिक बुराइयों जैसे– शराब बन्दी, मानवाधिकार उल्लंघन, अस्पृश्यता में अपनी मुख्य भूमिका निभाता है। इन सबके अलावा एक कुशल एवं योग्य नेता निम्नलिखित कार्य करता है–

i) **अधियोजक एवं नीति निर्माता के रूप में** – यह एक नेता का महत्वपूर्ण कार्य है। इसमें वह योजना प्रक्रिया उपयक्त नीति और उसका क्रियान्वयन अपने आप से

तथा समूह के अन्य व्यक्तियों के परामर्श एवं सलाह–मश्विरा से करता है। इनमें संगठन के नीति निर्देशक तत्व और मुख्य सलाहकार की भूमिका भी अहम होती है। वह समूह उद्देश्य की पूर्ति एवं सुचारू रूप से समूह का कार्य करें।

ii) **अधिशासी के रूप में** – सामूहिक क्रियाओं के संचालन नेता के निर्देशन से किए जाते हैं। नेता ही नीतियों का निर्धारण करता है और प्रत्येक कार्य के लिए समूह के सदस्यों की नियुक्ति करता है।

iii) **विशेषज्ञ के रुप में** – चूँकि एक नेता कुछ विशेष क्षेत्र का विशेषज्ञ होता है वह अपने समूह को तकनीकी जानकारी और सलाह प्रदान करता है।

iv) **एक प्रतिनिधि के रूप में** – नेता ही समूह के वाह्य संबंधों को स्थापित करता है। जहाँ पर समूह के अन्य व्यक्ति अन्य समूहों के व्यक्तियों से संबंध नही स्थापित कर पाते है वहाँ इसका कार्य प्रमुख होता है।

v) **पुरस्कार और दण्ड के निर्धारक के रूप में** – एक नेता अच्छे कार्यों के लिए पुरस्कार, जबकि गलत व्यवहार एवं कार्य के लिए समूह के सदस्यों को दण्ड देता है। इससे समूह मे शासनात्मक एवं प्रेरणात्मक नियंत्रण स्थापित होता है।

vi) **अन्तःसंबंधों के नियंत्रक के रूप में** – समूह का नेता किन्हीं अन्य सदस्यों की अपेक्षा समूह के विशिष्ट विवरण समूह के संगठन और समूह के स्वरूप के विषय में अधिक जानता है। इसलिए वह एक नियंत्रक के रूप मे कार्य करता है। वह समूह की गतिविधियों को बढ़ावा भी दे सकता है और रोक भी सकता है।

vii) **पंच एवं मध्यस्थ के रूप में** – एक नेता से समूहों के आंतरिक संघर्ष अथवा तनाव के समय एक पंच और मध्यस्थ के कार्य की भी अपेक्षा की जाती है। आदर्श रूप में वह निष्पक्ष न्याय करता है। और समूह का वातावरण शान्तमय बनाने का प्रयास करता है।

viii) **एक आदर्श के रूप में** – समूह का प्रतीक होने के नाते एक नेता से आदर्श व्यवहार की आशा की जाती है। वह सभी सदस्यों के लिए सर्वोच्च चरित्र और चाल–चलन के आदर्श के रूप में अपने को प्रदर्शित करता है की समूह के अन्य सदस्य क्या करें और क्या न करें।

ix) **समूह के प्रतीक के रूप में** – समूह के सदस्यों के कार्यों में ज्ञानात्मक स्पष्टता का होना आवश्यक होता है। इसमे समूह के ज्ञानात्मक प्रतीक के रूप में कार्य करता है जैसे– ब्रिटेन का शाही परिवार इसका ज्वलंत उदाहरण है।

x) **व्यक्तिगत उत्तरदायित्व के विकल्प के रूप में** – कभी–कभी नेता एक ऐसा महत्वपूर्ण कार्य अपने समूह के लिए करता है जिससे समूह के सदस्यों को अपने व्यक्तिगत उत्तरदायित्वों से छुटकारा मिल जाता है। नेता ही उनका प्रतिनिधित्व करता है और उन्हें उस पर पूर्ण विश्वास होता है।

xi) **विचारक के रूप में** – कुछ परिस्थितियों में नेता समूह के समक्ष नयी विचारधाराएँ प्रस्तुत करता है। इसके अलावा वह समूह के प्रत्येक सदस्य के साथ विचार, व्यवहार एवं विश्वास के स्रोत के रूप में कार्य करता है।

xii) **पिता के रूप में** – नेता समूह के सदस्यों के लिए पिता स्वरूप होता है। वह पहचान परिवर्तन एवं नम्रता की वेदनाओं का आदर्श प्रयोजन होता है।

xiii) **बलि के बकरे के रूप में** – जिस प्रकार नेता समूह के प्रति भावनात्मक वेदनाएँ निर्मित करता है उसी प्रकार परिस्थिति के अनुसार वह अपने को असंतुष्ट समूह के कोप भाजन का शिकार बनाता है।

उपर्युक्त सभी गुणों को प्राथमिक एवं द्वितीयक गुणों में मान सकते हैं। प्राथमिक भूमिका में नेता एक अधिशासी, नीति–निर्माता, विशेषज्ञ, नियोजक, बाहरी समूह के प्रतिनिधि, नियंत्रक एवं आन्तरिक सम्बन्धों में मार्गदर्शक, पुरस्कार और दण्ड के निर्धारक के रूप में, मध्यस्थ तथा पंच आदि का कार्य करता है तथा उदाहरण देने वाले रूप में नेता एक आदर्श के रूप में, बाहरी समूह के प्रतीक के रूप में, व्यक्ति की उत्तरदायित्व के विकल्प के रूप में, विचारक, पिता की भूमिका एवं बलि का बकरा बनने जैसे कार्य उसके हिस्से में आते हैं।

भीड़ और इसकी विशेषताएँ

प्रायः हम लोग किसी भी तरह से इकट्ठे हुए मनुष्यों के समूह के लिए भीड़ शब्द का प्रयोग करते हैं। सामान्यतः यह धारणा है कि सिनेमा का टिकट खरीदने के लिए खिड़की पर इकट्ठे लोग या सिनेमा खत्म होने के बाद बाहर निकलते लोग, अपनी–अपनी कक्षाओं से बाहर आते स्कूली बच्चे या स्कूल के गेट पर खड़े बच्चे या किसी हाल में बैठे लोगों के लिए भीड़ शब्द का प्रयोग करते हैं। किन्तु ये परिस्थिति भीड़ कहने लायक नहीं है, परन्तु

आदर्श या पदार्थ है। भीड़ की आधारभूत एवं अनिवार्य विशेषता मानसिक एकता है। भीड़, भीड़ में उपस्थित व्यक्ति जो कि उसका सदस्य होता है उससे भी प्राचीन है।

विभिन्न सामाजिक मनोवैज्ञानिकों ने भीड़ का विभिन्न प्रकार से वर्गीकरण किया है–

सर्वप्रथम भीड़ को दो समूहों में विभाजित किया गया है –

i) **श्रोता** : श्रोता एक निष्क्रिय भीड़ है जैसे धार्मिक स्थान में एकत्रित भीड़, (गुरूद्वारा, मंदिर, मस्जिद, गिरजाघर)। किसी नेता का भाषण को सुनने के लिए, सिनेमा या सर्कस को देखने के लिए एकत्रित लोगों को निष्क्रिय भीड़ कहते हैं।

2) **सक्रिय भीड़** : सक्रिय भीड़ चार प्रकार की हो सकती हैं।

क) संगठित या असंगठित भीड़ जो कि किसी आतंक से भाग रही हो। ख) अर्जित, ग) व्यक्त करना (प्रदर्शित भीड़), घ) आक्रामक जैसे कि दंगा–फसाद, आतंक और बीच सड़क में फाँसी देने जैसे कार्यों में प्रदर्शित होती है।

भागती हुई भीड़ में भावनाएँ महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है। कोई भी सक्रिय भीड़ एक भागती हुई भीड़ के रूप में वाह्य बल द्वारा परिवर्तित की जा सकती है। तोड़–फोड़ एवं लूट में सक्रिय भीड़ पुलिस द्वारा मारे जाने, आँसू गैस छोड़ने या हवाई फायरिंग करने पर भागती हुई भीड़ में परिवर्तित हो सकती है। इस स्थिति में यह भीड़ भयग्रस्त भीड़ कहलाती है। यह दो तरह की हो सकती है (1) संगठित (2) असंगठित। **असंगठित** भयग्रस्त भीड़ में सदस्य फैल जाते हैं (या बिखर जाते हैं) एवं विभिन्न दशाओं में भागने लगते हैं। इस स्थिति में सदस्य किसी अन्य की परवाह किए बिना अपने जीवन को बचाने के लिए प्रयत्नशील रहते हैं। **संगठित** भागती भीड़ में आतंक से बचकर भागते हुए भी संगठित रहती है। इस स्थिति में भीड़ कुछ देर तक वाह्य बल का सामना भी करती है एवं मजबूत प्रहार के कारण बिखर जाती है।

रेल टिकट खिड़की, राशन की दुकान, सिनेमा घरों की टिकट खिड़कियों में प्रायः टिकटों या राशन के कम होने का संदेश पा कर लोगों को एक दूसरों को धक्का देते हुए देखा जा सकता है। इस तरह की भीड़ को **अर्जित** भीड़ कहते हैं।

जब भीड़ के सदस्य अपनी भावनाओं को खुलकर प्रदर्शित करते हैं और उस अवसर को मनाते (या आनंद लेते है) हैं। इस तरह की भीड़ **प्रदर्शित** भीड़ कहलाती है। नर्तकों और गायकों के समूह में लड़कों एवं लड़कियों को इस तरह की भीड़ में प्रायः झूमते हुए देखा जा सकता है।

आक्रामक भीड़ में सदस्य अत्यधिक भावनात्मक हो कर घृणा एवं चिढ़ से एक दूसरों को नुकसान पहुँचाने का कार्य करते हैं। इस तरह की भीड़ में आगजनी, लूट, हत्या, तोड़–फोड़, फाँसी देना, यौन–उत्पीड़न एवं दंगे आदि में सम्मिलित रहते हैं। जब दो हिंसात्मक समूह एक दूसरे पर क्रूरता से आक्रमण करते हैं तो इस स्थिति को दंगा कहा जाता है। आतंकवादी भीड़ सरकारी एवं निजी सम्पत्तियों को आसानी से नुकसान पहुँचाती है तथा किसी रेल, बस या किसी भवन में आग लगा सकती है एवं बाज़ार एवं दुकानों को लूट सकती है हिंसक भीड़ एक प्रकार कि आक्रामक भीड़ है जो अपने उद्देश्य कि प्राप्ति के लिए किसी व्यक्ति को जान से मार देने की हद तक जा सकती है।

भीड़ की विशेषताएँ

भीड़ की कुछ महत्वपूर्ण विशेषताएँ नीचे दी जा रही हैं:

1) एकत्रीकरण – भीड़ की यह सबसे महत्वपूर्ण विशेषता है। एक भीड़ में मनुष्यों का समूह किसी एक स्थान पर एकत्रित होता है तथा वहाँ कुछ समय गुजरता है, यदि भीड़ के सदस्य निरन्तर यहाँ–वहाँ फिरते रहतें हैं तो भीड़ नहीं बना सकते।

2) अभिस्पन्दन – इसमें भीड़ के सदस्यों का ध्यान किसी घटना या उद्देश्य पर केन्द्रित रहता है। उदाहरण के लिए, किसी सड़क दुर्घटना में भीड़ दुर्घटना से चोटग्रस्त व्यक्ति के चारों ओर एकत्रित हो जाती है एवं चोटग्रस्त व्यक्ति पर ध्यान केन्द्रित करती है। सभी लोग यह जानने में रुचि लेते हैं कि यह क्या घटना हुई और घटना कैसे घटित हुई।

3) अस्थिरता – भीड़ में अस्थिरता की प्रकृति होती है। भीड़ तभी तक एकत्रित रहती है जब तक कि वह अभिस्पन्दन है। जब अभिस्पन्दन खत्म होता है लोग छिन्न–भिन्न हो जाते हैं, और कोई भीड़ नहीं होती। यह खोजना कठिन है कि भीड़ का सदस्य कौन था क्योंकि अत्यन्त अस्थिर प्रकृति की होती है। उदाहरण के लिए– तितर–बितर होने के बाद कोई एकत्रित नहीं होता और वाहन चले जाते हैं तथा दुर्घटनाग्रस्त व्यक्ति सड़क पर ही रहता है। भीड़ कुछ घण्टे रह सकती है। लेकिन कुछ दिनों के लिए नहीं।

4) असंगठित – भीड़ के न तो पूर्व निश्चित उद्देश्य होते हैं ना ही पूर्व योजना होती है, न इसके कोई निश्चित साक्ष्य होते हैं और ना ही नेता होते हैं। भीड़ में कोई औपचारिकता नहीं होती है। इसका कोई संगठन नहीं होता। इसके निर्माण के कोई नियम एवं कानून नहीं होते। भीड़ का कोई प्रकार नहीं होता फिर भी इसको उकसाया जा सकता है।

5) समान उद्वेग – भीड़ के सदस्यों में एक सामान्य उद्वेग पाया जाता है। भीड़ के सभी सदस्य सामान्य नारे में सक्रिय भाग लेते हैं।

6) पारस्परिक प्रभाव – भीड़ में व्यक्ति एक दूसरे के व्यवहार को प्रभावित करते हैं। भीड़ का एक सदस्य दूसरे सदस्य को उत्तेजित देखकर उत्तेजित होता है। व्यक्ति एक दूसरे के व्यवहारों से प्रभावित होते हैं। इस पारस्परिक प्रभाव के कारण सुझाव ग्रहण करने की क्षमता अधिक होती है।

7) स्थानीय वितरण– कोई क्षेत्र जहाँ पर भीड़ फैली है, उसका निश्चित सीमा में तथा स्थानिक वितरण होना चाहिए। भीड़ एक निश्चित जगह तथा मैदान (क्षेत्र) में होती है। इसलिए हम लोगों को एक शहर में फैली हुई भीड़ नहीं कह सकते।

8) सामूहिक शक्ति – भीड़ के सदस्य अपने साथ बड़े स्तर पर लोग एकत्र देखकर सामुहिक शक्ति का अनुभव करते हैं क्योंकि भीड़ का एक सदस्य उत्तेजित अनुभव करता है जब दूसरे सदस्यों को उत्तेजित देखता है, और वह सदस्य सामुहिक शक्ति का अनुभव कर सकता है। भीड़ में व्यक्ति अपनी विशेष अस्तित्व का अनुभव नहीं करता और भीड़ के व्यवहार के अनुसार ही व्यवहार करता है। यह अक्सर पाया गया है कि भीड़ में शारीरिक रूप से कमज़ोर व्यक्ति भी ताकतवर व्यक्ति को मारने के लिए आगे आ जाता है।

असंयत भीड़ और असंयत भीड़ का मनोविज्ञान

असंयत भीड़, भीड़ का एक उपचार है। जब एक भीड़ आक्रामक तथा हिंसक हो जाती है, उसे असंयत भीड़ कहते हैं। असंयत भीड़ ऐसे लोगों का समूह है जो आक्रामक प्रवृत्ति के हों, जो किसी अमानवीय व्यवहार नुकसान के कारण बनते हैं। असंयत भीड़ हत्या, आगजनी, बलात्कार, लूट, दंगों, तोड़फोड़, गाली–गलौज को करती है। असंयत भीड़ में अत्यधिक उत्तेजना का वातावरण होता है। असंयत भीड़ के सदस्य विवेकपूर्ण व्यवहार तथा तर्कशीलता खो बैठता है।

असंयत भीड़ में लोग सिर्फ उद्वेग के साथ व्यवहार करते हैं। उनमें उत्तेजना का आवेग अधिक हो सकता है। असंयत भीड़ में लोग तेज़ आवाज़ में चिल्लाते हैं, असंयत भीड़ में इसके सदस्य एक दूसरे की तरफ दौड़ते हैं तथा एक–दूसरे को गिराते हैं। वे असंयत कार्यवाहियाँ करने में तत्पर रहते हैं तथा दूसरों के व्यवहार की नकल करते हैं। कभी–कभी

लोग अफवाहों के आधार पर एकत्रित हो जाते हैं। यदि एक दुकानदार एक छात्र को मारता है तो कुछ ही समय में बहुत से छात्र दुकान पर एकत्रित हो जाते हैं चाहे वह इस घटना से सम्बन्ध रखते (अपनी शक्ति का प्रदर्शन करने के लिए) है या नहीं। असंयत भीड़ में इसके सदस्य तर्कशीलता का प्रयोग नहीं करते। असंयत भीड़ में सदस्य एक ही तरह का मार्ग अनुसरण करते हैं। वे अन्य पार्टी के तर्कों को नहीं सुनते। वे तथ्यों तथा सत्य तक पहुँचने के रूचि नहीं दिखाते। जो कुछ भी वे सोचते हैं उसे तर्कशीलता, विवेकशीलता के आधार पर परिवर्तित करना कठिन होता है। वे वही कार्य करते हैं जिसे उन्होंने करना निश्चित कर लिया है। कुछ लोग ही सूझ–बूझ विधि से असंयत भीड़ के सदस्यों को उनके क्रियाओं के कारणों से जागरूक कराने में सफल हो पाते हैं।

असंयत भीड़ सामान्यतः उन लोगों का समूह होता है जो सामाजिक, सांस्कृतिक, आर्थिक, शैक्षिक स्तरों पर निम्न होते हैं। असंयत भीड़ के सदस्यों में संवेगों को उकसाने में एक नेता महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह करता हैं उनके असंयत व्यवहार के लिए उत्तेजित करता हैं।

जनमत : प्रभाव और समाज में प्रासंगिकता

जनमत समाज में लोगों का एक समान मत है, यद्यपि व्यक्ति विभिन्न मुद्दों तथा विषयों पर विभिन्न मत रखते हैं चाहे वह उनके साथ या समाज सम्बन्धित हों। इसमें वे एक बिन्दु पर समान समझौते करते हैं। वे समान तरह की भावना और अवधारणा का विकास विचारों, अन्तर्क्रियाओं, आलोचनाओं के लिए करते हैं। जनमत इस पूरी प्रक्रिया का परिणाम है।

जनमत समाज में व्यक्ति की आवश्यकता, उद्देश्य व सम्बन्धों का एक चित्र है। जनमत एक निश्चित समय में जनमत द्वारा रखा गया एक मत है। जनमत लोगों का विचार और न्याय जो कि समुदाय में क्रियान्वित किया जा रहा है। (वे एक निश्चित समय के लिए स्थिर और अच्छे निर्माण से किए जाते हैं)। जनमत समाज के लिए क्रियाशील विभिन्न व्यक्तियों के मस्तिष्क का परिणाम है। जनमत लोगों द्वारा दिया गया एक विचार, जो कि एक निश्चित मुद्दे पर सामान्यतः प्रदर्शित किया जाता है। जनमत, मतों का रूप है जो किसी छोटे या बड़े समुदाय के लोगों द्वारा कोई निश्चित समय में किसी समस्या के लिए दिया जाता है। यह आवश्यक नहीं है कि जनमत समाज के सभी व्यक्तियों तथा बहुत से लोगों द्वारा बनाया मत हो, बल्कि बहुसंख्यक लोगों का मत होना चाहिए। समुदाय तथा समूह के सदस्य इसे गम्भीरता से लेते हैं। जनमत समय तथा स्थिति के साथ परिवर्तित होता है, यह स्थिर नहीं है।

जनमत की विशेषताएँ

1) जनमत सदैव समाज के किसी सार्वजनिक विषय तथा मुद्दे से सम्बन्धित होता है, ना कि व्यक्ति तथा समूह के अपने हित से होता है।

2) जनमत किसी विशेष समाज बहुसंख्यक लोगों द्वारा व्यापक रूप से स्वीकार किया हुआ मत है।

3) जनमत किसी व्यक्ति–विशेष द्वारा निर्माण नहीं किया जाता। समाज के लोगों के द्वारा मिलकर कार्य करने का मत है।

4) जनमत सामाजिक प्रक्रिया की उपज होता है, और समाज में कई व्यक्तियों के अन्तःक्रिया वार्तालापों से उत्पन्न होता है।

5) यह आवश्यक नहीं कि जनमत तार्किकता पर आधारित हो। यह अतार्किक तथा तार्किक हो सकता है।

6) जनमत समाज के उन व्यक्तियों को भी प्रभावित करते हैं जो इससे सहमत नहीं है, क्योंकि ये बहुसंख्यक व्यक्तियों का मत है।

7) जनमत अक्सर सामाजिक संस्कृति का सूचक है। जनमत समाज में जनता के मान्य विश्वासों, आदर्शों, मूल्यों, मान्यताओं, पूर्व धारणाओं पर आधारित होता है।

8) जनमत प्रायः समाज के प्रभुता सम्पन्न, साधन सम्पन्न, शक्ति सम्पन्न व्यक्तियों से प्रभावित होता है। इस प्रकार के व्यक्तियों के व्यक्तित्व समाज के लोगों के उद्देश्यों, हितों, समाज के लोगों के जीवन शैली को प्रभावित करतें हैं।

9) कभी–कभी जनमत विशेष समय, स्थिति के मुद्दे तथा विशेष से सम्बन्धित होता है।

10) जनमत, जो किसी विशेष मुद्दे से सम्बन्धित होता है, लम्बे समय तक स्थिर नहीं रह सकता। इस प्रकार इससें अस्थिरता की प्रवृत्ति पायी जाती है। वह समय तथा स्थिति के अनुसार परिवर्तित होता रहता है। वह समाज की आवश्यकताओं के अनुसार बदलता रहता है।

11) कभी–कभी जनमत व्यापक स्तर पर किसी मुद्दे तथा समस्या पर विचार–विमर्श द्वारा निर्मित होता है।

12) जनमत जो किसी समुदाय के रीति–रिवाज़ों, रूढ़िवादिता, मान्यताओं से सम्बन्धित होता है, अधिक स्थित होता है। प्रचार के तरीके, प्रक्षेपण प्रसार इसे गतिशील करते हैं।

समाज पर प्रभाव तथा महत्व

प्राचीन समय से ही जनमत समाज के लिए महत्वपूर्ण होते हैं। इसका आधुनिक समाज में मुख्य स्थान है। जनमत छोटे समूह तथा समुदाय की तुलना में बड़े समाजों के लिए अधिक महत्वपूर्ण हैं। वर्तमान काल प्रजातंत्र का समय है और जनमत वर्तमान सामाजिक क्रम में महत्वपूर्ण स्थान रखता है। जनमत के अभाव में प्रजातंत्र प्रभावपूर्ण कार्य नहीं कर सकता।

प्रजातंत्र तभी अर्थपूर्ण है जब वह जनमत को स्वीकार करें। जनमत की शक्ति इसकी स्वीकार्यता में ही निहित है। कोई भी कानून जो कि समाज के लिए बनाया जा रहा है, उसकी प्रभावशीलता लोगों की सहमति पर निर्भर करती है। जनमत सरकार तथा लोगों की सहायता ही नहीं करता अपितु इसको नियंत्रित भी करता है। जनमत का महत्व शक्ति के नियंत्रण में निहित है। जनमत समाज के प्रतिष्ठित के व्यक्तियों की भावनाओं, संवेगों तथा क्रियाओं को भी नियंत्रित करता है। जनमत सरकार के लिए भी संबद्ध है क्योंकि जन एक जीवित सच्चाई है और इन जीवित सच्चाइयों को सरकार द्वारा ध्यान न देने की स्थिति में एक आपदा भी आ सकती है। सरकार को जनता के विभिन्न मुद्दों पर सहमति के साथ कार्य करना चाहिए। किसी सरकार के लिए यह संकटमय हो सकता है, कि वे समाज के बड़े स्तर को अपने क्रियाओं से असम्बन्धित रखते हैं। किसी भी समाज में सरकार का प्रकार व्यक्तियों के जनमत पर निर्भर करता है।

जनमत सरकार की कार्यप्रणाली के मूल्यांकन तथा निष्पादन के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। सरकार द्वारा बनाए गए नियमों तथा कानूनों की कमियों को सिर्फ व्यक्तियों द्वारा जाँचा जा सकता है न कि सरकार द्वारा स्वयं। इस सम्बन्ध में, जनमत, समाज के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। जनमत लोगों तथा सरकार के निर्णय तथा कार्य करने की प्रणाली को प्रभावित करता है और इसलिए इसका समाज में बहुत गहरा प्रभाव है।

जनमत व्यक्तियों तथा सरकार दोनों को शिक्षित करता है और समाज की समस्याओं को सुलझाने के लिए समान सहमति प्रदान करता है। जनमत व्यक्तियों के समाजीकरण तथा व्यवहार को प्रभावित करता है क्योंकि यह व्यवहार के व्यापक रूप से स्वीकृत प्रतिमानों को निर्मित करती है।

जनमत संस्थानों तथा व्यक्तियों को एक ऐसा अवसर प्रदान करता है कि वे समाज के अनुसार अपने कार्यप्रणाली को विकसित तथा निर्मित कर सकें। कोई भी व्यक्ति तथा संस्थान चाहे वह समाज में धार्मिक, शैक्षिक, सामाजिक, सांस्कृतिक, आर्थिक और राजनीतिक रूप से अस्तित्व में है, जनमत को उपेक्षित करके समान रूप से कार्य नहीं कर सकते। जनमत की उपेक्षा किसी भी संस्थान तथा व्यक्ति उसके लक्ष्यों को प्राप्त करने में असमर्थ बना सकता है तथा एक विशेष परिस्थिति में, ये आपदा या संकट काल का कारण भी बन सकता है, क्योंकि जनमत संस्थाओं, समूहों, व्यक्तियों को उनकी सोच, कार्य करने के तरीके को आकार प्रदान करता है। इसका समाज के लिए महत्वपूर्ण स्थान है।

जनमत तानाशाह द्वारा समाज में शासन करने के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। जनता प्रजातंत्र में स्वतंत्रता को अधिक आनन्द उठाती है लेकिन तानाशाही में वे शासक के अमहत्वपूर्ण हस्तक्षेप के साथ अपनी कार्यप्रणाली में आदेशों का पालन करने के लिए बाध्य हैं।

प्रचार : प्रणाली और निहितार्थ

दिनों दिन आधुनिक समाज में प्रचार का महत्व बढ़ता जा रहा है। यह दैनिक जीवन का अंग बन गया है। राजनेता, उद्योगपति, सरकारें, शिक्षाशास्त्री, आध्यात्मिक नेता, समाज सुधारक और विभिन्न व्यवसाय के विशेषतः सभी प्रचार को जनता तक पहुँचाने के लिए औजार की तरह प्रयोग करते हैं। प्रचार के माध्यम से वे व्यक्तियों को अपने पक्ष मे करते हैं। प्रचार एक प्रणाली तथा प्रक्रिया हैं, जो कि समूहों तथा व्यक्तियों के विश्वासों, विचारों, अभिवृत्तियों में प्रेरित प्रणाली के द्वारा परिवर्तन लाते हैं। प्रचार पूर्व निश्चित कार्यों एवं विचारों को रोकने और परिवर्तित करने के लिए जानबूझ कर आयोजित एवं सुझावों द्वारा बदलाव लाना है। इसमें इससे सम्बन्धित मनोवैज्ञानिक प्रविधियाँ भी प्रयोग में लायी जाती है। व्यक्तियों अथवा समूहों द्वारा एक संगठित और व्यवस्थित प्रयत्न है कि जनमत की अभिवृत्ति सुझावों द्वारा यह किसी समूह के व्यक्ति की अभिवृत्ति को नियंत्रित करके उसके क्रियाओं में बदलाव लाया जाय। साधारणतः प्रचार व्यक्तियों के विचारों तथा अभिवृत्तियों को प्रभावित करने का प्रयास होता है। जिससे इच्छित दिशा में क्रिया कर सकें। प्रचार तर्क के तथ्यों पर निर्भर नहीं होता है। प्रचार को निम्न भागों में बांट सकते हैं :

i) परिवर्तन प्रचार
ii) प्रभागीय प्रचार
iii) एकीकरण प्रचार

परिवर्तन प्रचार व्यक्तियों को समझाने का एक प्रयास है। इसमें उनके व्यवहार, अभिवृत्तियों, विचारों, मूल्यों में परिवर्तन प्रदान करना है। विज्ञापनों में इसका प्रयोग होता है। दूसरे प्रकार की प्रचार की नीति है "फूट डालो और राज करो" इसका प्रयोग अधिकतर राजनीतिक पार्टी एवं शुद्ध के समय राष्ट्र द्वारा प्रयोग किया जाता है। तीसरे प्रकार के प्रचार में अभिवृत्तियों, मूल्यों के विचारों को एकीकरण तथा उनकी नैतिकता को उठाने का प्रयास किया जाता है। इसका प्रयोग युद्ध के समय शान्ति तथा तारतम्यता लाने के लिए किया जाता है।

प्रचार हमेशा कुछ उद्देश्यों से प्रेरित होता है और ये उद्देश्य उस व्यक्ति से सम्बन्धित होते हैं जिनके लिए प्रचार का प्रयोग किया जा रहा है। प्रचारकर्ता अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए विभिन्न प्रकार के प्रतीकों का प्रयोग करते हैं। विज्ञापन निर्माता और व्यावसायी प्रतीक शब्दों का प्रयोग अपने उत्पादन को प्रचारित करने के लिए करते हैं। राजनीतिक पार्टी या दल मतदाताओं को आकर्षित करने के लिए प्रतीकों को रखते हैं। प्रचार में निर्देशन प्रमुख स्थान रखता है। यह अनुभव किया गया है कि प्रचार यदि एक बार में महत्वपूर्ण प्रभाव डालता है लेकिन लगातार प्रयोग करने पर और अधिक प्रभावकारी होता है।

प्रचार की प्रणालियाँ

प्रचार में विभिन्न प्रणालियों को प्रयोग किया जाता है। प्रचारकर्ता प्रक्षेपण, प्रदर्शन, आख्या के द्वारा सुझावों को अपने समर्थन में बच सकते हैं। इन विधियों का प्रयोग विभिन्न तकनीकों तथा मिडिया द्वारा किया जाता है। प्रसिद्ध तकनीकें निम्न हैं :

1) नाम देने की तकनीक, 2) प्रमाण तकनीक, 3) चमकते हुये सामाजीकरण तकनीक, 4) हल विज्ञापन तकनीक, 5) आम जनता के नाम पर तकनीक, 6) स्थानान्तरण तकनीक, 7) चैम्बर आफ हारर तकनीक, 8) बैण्डवैगन तकनीक।

नाम देना विधि में प्रचार करने के लिये प्रचारकर्ता प्रसिद्ध नामों का प्रयोग अपने समर्थकों तथा अनुयायीयों के लिये करते हैं एवं अपने विरोधियों के लिये अप्रसिद्ध तथा कुख्यात नामों का प्रयोग करते है।

प्रमाणपत्र विधि में बड़ा आदमी का नाम और प्रचार सामग्री के साथ महान व्यक्तियों का नाम जोड़ते हैं। चमकते हुए सामाजीकरण प्रणाली में मैत्रीभाव एवं एकता आदि प्रयोग जनता की भावनाओं का अपने पक्ष में लेने के लिए किया जाता है। जनता के नाम पर विधि प्रचारकर्ता यह सबूत देने की कोशिश करते है कि वे भी समाज के अंग है। ऐसा

व्यवहार करके लोगों को (दूसरों की तरह) आकर्षित करते हैं कि वे भी समाज के शुभचिंतक हैं।

हर विज्ञापन विधि में प्रचारकर्ता सच्चाई को छुपा कर प्रचार करते हैं और जनता के सामने झूठे तथ्यों को उजागर करते हैं। इस विधि में धोखा तथा झूठ के तरीके का ज्यादात्तर प्रयोग किया जाता है। चुनावों के समय ज्यादात्तर राजनीतिक दल इस विधि का प्रयोग करते है। (chamber of horors device) विधि में प्रचारकर्ता भय के संवेगो को उकसाने एवं लोगों को सुरक्षा की गारण्टी के लिये करते हैं। स्थानान्तरण योजना में प्रचारकर्ता अपने प्रचार को दैवीय ताकतों से जोड़ देता है ताकि उसे जनता का पक्ष मिले और Bnadwagom Device में प्रचारकर्ता यह जोर देता है कि जो वह कह रहा है वही सब लोग कह रहे हैं।

इन तकनीकों का प्रयोग प्रसिद्ध मीडिया तथा साधन का प्रयोग निम्न प्रकार से करते हैं–

1) प्रेस और प्रकाशन

प्रचार का यह महत्वपूर्ण माध्यम है। प्रकाशित सामग्री जैसे समाचार पत्र, पत्रिकाएँ, इश्तेहार, विज्ञापन पत्र, पुस्तकें–पुस्तिकाएँ आदि का प्रयोग। प्रचारकर्ता जनता में अनुकूल प्रवृत्ति उत्पन्न करने के लिए करते हैं। अक्सर लोग अपनी पसन्द के अनुसार समाचार–पत्र को पढ़ते हैं। समाचार पत्र के विचारों के अनुसार अपनी अभिवृत्ति को विकसित कर लेते हैं। जनता प्रकाशित विषयों पर बोले गए विषयों से ज्यादा ध्यान केन्द्रित करती हैं।

2) बैठकें और भाषण

बैठक में प्रचारकर्ता जनता के सामने अपने विचारों को प्रस्तुत करते हैं। यह प्रणाली और अधिक सफल होती है यदि वाचक (बोलने वाले व्यक्ति) का व्यक्तित्व प्रभावशाली एवं आकर्षक हो। जनता वाचक के पूर्व विचारों को ध्यान में रखकर वार्ता के लिए एकत्रित होती है। प्रस्तुत करने की कला श्रोताओं के मस्तिष्क को प्रभावित करती है।

3) सांस्कृतिक कार्यक्रम नाटक, थियेटर

नाटक, चलचित्र, सांस्कृतिक कार्यक्रमों द्वारा व्यक्ति किसी उत्पाद तथा विचार के बारे में अपना समर्थन प्रदर्शित करते हैं।

4) रेडियो

आधुनिक समाज में रेडियो प्रचार का महत्वपूर्ण साधन है। यह कुछ सेकेण्ड में ही सूचनाओं को संसार भर में फैला देता है।

5) टेलीविज़न

टेलीविज़न आधुनिक समाज में प्रचार का प्रभावशाली साधन है। इसमें व्यक्ति एक ही समय पर देख तथा सुन सकता। यह अधिक मंहगा होने के कारण विकासशील देशों में इसे प्रयोग नहीं हो पाता और रेडियो का प्रयोग अधिक होता है।

6) सिनेमा आडियो भी हैं

सिनेमा, दृश्य–श्रव्य, प्रचार का एक साधन है, यह प्रचार का सस्ता एवं शक्तिशाली साधन है। कम आय वर्ग के लोग इसका अधिक आनन्द लेते हैं।

7) लाउड स्पीकर

लाउड स्पीकर प्रत्यक्ष रूप से लोगों में प्रचार के लिए किया जाता है जो कि अपने आवास में रह रहे हैं, अपने व्यवसाय में लगे हों या सड़क पर चल रहे हों।

8) प्रदर्शन एवं जुलूस

राजनीतिक दल अक्सर प्रदर्शन तथा जुलूस निकालते हैं ताकि जनता में अपने विचारों को प्रचारित किये जा सके।

9) अफवाहें

अफवाहों के द्वारा लोग कुछ समय के लिए आसानी से प्रभावित किए जा सकते हैं। जनता के विचारों को संकट के समय परिवर्तन करना इसका मुख्य परिणाम है।

10) नृत और संगीत समूह

समाज में प्रचार के साधन के लिए, नृत्य, संगीत समूह, संगीत आयोजन, कठपुतली नाटक, दीवारों पर लिखना, होर्डिंग, पोस्टर, वाचक, पारम्परिक विश्वास या कहानियाँ, जादूई कार्यक्रम, सर्कस आदि का प्रयोग किया जाता है।

निहितार्थ

प्रचार एक प्रणाली है, इसका प्रयोग निश्चित राजनीतिक, सामाजिक, सांस्कृतिक, धार्मिक, आर्थिक संस्थानों के समर्थन में लोगों के सुझावों को प्राप्त करने के लिए किया जाता है, या विचारों तथा उत्पादों के लिए भी प्रयोग होता है। प्रचार किसी व्यक्ति के विचारों के प्रति लोगों को जागरूक बना सकता है एवं किसी प्रतिष्ठान के उत्पादों के बारे में लोगों को

बताने के लिए भी प्रयोग किया जाता है। कभी–कभी प्रचार लोगों को हानिकारक सुझावों को ग्रहण करने में सहायता देता है। शक्तिशाली प्रचार लोगों के मन–मस्तिष्क को किसी निर्णय, प्रत्यक्षीकरण के लिए भी भ्रमित कर देता है। कभी–कभी लोग इसकी चकाचौंध से प्रभावित होते हैं एवं अस्वीकृत विचारों को ग्रहण कर लेते हैं।

सामाजिक कार्यकर्ताओं के लिए सामाजिक मनोविज्ञान की प्रासंगिकता और महत्व

अब तक आप सामाजिक मनोविज्ञान की प्रकृति एवं कार्यों को जान चुकें होंगे। अब हम सामाजिक मनोविज्ञान का सामाजिक कार्यकर्ताओं के लिए महत्व तथा सम्बन्ध की चर्चा करेंगे। इसके लिए, इकाई 1 में दिए गए समाज कार्य और मनोविज्ञान के सम्बन्ध को पुनः याद कीजिए, जैसा कि आप जानते हैं– सामाजिक कार्यकर्ता व्यक्ति तथा समूह की मनोसामाजिक एवं मनोलैंगिक समस्याओं को सुलझाने के लिए समाज कार्य की विभिन्न विधियों का प्रयोग व्यावहारिक रूप से या क्षेत्र में प्रयोग करके करते हैं। कभी–कभी समाज कार्य का उद्देश्य, व्यक्ति, समूह तथा समुदाय का सामाजिक आर्थिक विकास करना भी होता है। समाज कार्य व्यक्तियों, समूहों को उनके वातावरण के साथ सकारात्मक समायोजन करने में सहायता देता है। यहाँ वातावरण में मानवीय, सामाजिक वातावरण, भौतिक वातावरण, (मनोवैज्ञानिक) मनो–सामाजिक और पारिस्थिकीय वातावरण भी शामिल होता है।

समाज कार्यकर्ता ऐसे कारणों को खोजता है जो कि विशेष सामाजिक परिस्थितियों में मानव के व्यवहार को विशेष रूप से प्रभावित करते हैं। सामाजिक मनोवैज्ञानिक अपनी क्रियाओं, कार्यों को कार्यान्वित करने के लिए सामाजिक कार्यकर्ता की सहायता करता है, सामाजिक कार्यकर्ता सामाजिक स्थितियों में अपने सेवार्थी के व्यवहार के प्रतिमानों, विचारों तथा समस्या को अपने दिमाग में ध्यान से रखना चाहिए। जहाँ की समस्या का निदान और उपचार करना है। सेवार्थी के विचार और व्यवहार कई बार निदान और उपचार को प्रभावित करते हैं तब सामाजिक कार्यकर्ता को सेवार्थी के विचार, व्यवहार अक्सर निदान की प्रक्रिया तथा उपचार को प्रभावित करता है और सामाजिक कार्यकर्ता अपने उपचार तथा निदान की प्रक्रिया में उसके अनुसार परिवर्तन करना पड़ता है।

- सेवार्थी के साक्षात्कार के समय, सामाजिक कार्यकर्ता को इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि उस समय कोई अन्य व्यक्ति यहाँ उपस्थित न हो अन्यथा सेवार्थी को सत्य तथा वास्तविकता बताने में संकोच हो सकता है। सामाजिक तथा भौतिक दोनों

तथा वास्तविकता बताने में संकोच हो सकता है। सामाजिक तथा भौतिक दोनों वातावरण में सेवार्थी के लिए निजीत्व की भावना होनी चाहिए। भौतिक तथा सामाजिक वातावरण में निजीत्व ऐसा वातावरण बनाता है कि सेवार्थी धनिष्ठता एवं गहराई से अपनी बातें बता सकता है।

- समूह के क्रियाकलापों में, समूह सदस्य जब व्यस्त होते हैं एवं इस समय यदि कोई बाहरी व्यक्ति प्रवेश करता है तो समूह की क्रियाएँ कुछ समय के लिए बाधित हो जाती हैं तब सामाजिक कार्यकर्ता के नए आगन्तुक को समूह में समायोजित करने के लिए प्रबन्ध करना पड़ता है।

- नेता का अत्यधिक बड़प्पन या अफसरी समूह के सौहार्द तथा स्नेहपूर्ण वातावरण को प्रभावित करता है। सामाजिक कार्यकर्ता को समूह की उचित कार्यप्रणाली के लिए इस प्रवृत्ति का, परिस्थिति में सावधानी बरतनी चाहिए। इस प्रकार की प्रवृत्ति सामुदायिक प्रशासन के लिए भी बाधक हो सकती है। सामुदायिक कार्य के नियोजन और कार्यप्रणाली इससे प्रभावित हो सकती है। अतः इस पर विशेष ध्यान देना चाहिए।

  और अधिकारियों का व्यवहार तथा प्रतिक्रियाओं का भी ध्यान रखना चाहिए। छात्र की तरफ उनका व्यवहार उसके भगोड़ेपन का कारण हो सकता है। विद्यालय का वातावरण, जिससे छात्र असुविधाजनक अनुभव करता है, उसकी कक्षाओं में अनुपस्थिति का कारण हो सकता है।

- चिकित्सालय और चिकित्सक (डाक्टर) का व्यवहार भी औषधीय सलाह के प्रति रोगी की प्रतिक्रिया को प्रभावित करता है। उनका रोगी की बीमारी के कारणों को सुनने में अधीरता तथा रूखा व्यवहार भी रोगी की औषधीय सुझावों तथा सलाह को अनुसरण करने में उसकी अनिच्छा का कारण हो सकता है। सेवार्थी आवश्यक औषधीय निर्देशों को उपेक्षित या अनसुना कर सकता है। सामाजिक कार्यकर्ता को चिकित्सीय और अन्य चिकित्सकीय स्टाफ के व्यवहार पर ध्यान देना चाहिए कि वे रोगी एवं उसके परिवार के साथ कैसा व्यवहार कर रहे हैं ताकि वे लोग चिकित्सक कर्मियों के प्रति अधिक सहयोगात्मक व्यवहार रख सकें।

- औद्योगिक क्षेत्र में सामाजिक कार्यकर्त्ता को मज़दूरों को उनके उच्च अधिकारियों एवं मालिकों के साथ समायोजन करने में सहायता करने के लिए उनके व्यवहार एवं विचारों को ध्यान में रखना चाहिए।

- परिवार के क्षेत्र में, सामाजिक कार्यकर्ता को सेवार्थी के अभिभावक, उसके भाई–बहनों, अन्य सदस्यों के व्यवहारों तथा विचारों पर ध्यान केन्द्रित करना चाहिए क्योंकि वे सभी सेवार्थी के व्यवहारों तथा विचारों को प्रभावित करते हैं।

- आयु, लिंग, जाति, वर्ग, धर्म, शिक्षा, व्यवसाय, आय, मानसिक एवं शारीरिक योग्यता, परिस्थितिजन्य एवं भौतिक परिवर्तन सामाजिक–सांस्कृति मूल्यों और आदर्शों में विभिन्नता व्यक्ति के विचारों एवं व्यवहारों को प्रभावित करता है।

  इस प्रकार, इन सभी का सामाजिक कार्यकर्त्ता के सेवार्थी को उपचार, निदान व नियोजन के समय ध्यान में रखना चाहिए।

- प्रचार, जनमत एवं भीड़ आदि भी व्यक्ति के व्यवहार के प्रतिमानों, विचारों को प्रभावित करते हैं। सामाजिक मनोविज्ञान के इन सभी तत्वों को समाजकार्य के व्यवहार के

सारांश

सामाजिक मनोविज्ञान किसी उपस्थिति को समझने, व्याख्या करने एवं भविष्यवाणी करने का प्रयास है, कि व्यक्ति का एक समूह परिस्थितिजन्य कारक व्यक्ति के विचारों तथा व्यवहारों को कैसे प्रभावित करते हैं।

एक सामाजिक कार्यकर्त्ता को सेवार्थी के व्यवहारों तथा विचारों पर ध्यान देना चाहिए, क्योंकि ये उसके उपचार तथा निदान को प्रभावित करते हैं।

इस अध्याय में हमने सामाजिक मनोविज्ञान के कुछ महत्वपूर्ण आवश्यक अवधारणाओं का अध्ययन किया जो कि समाज कार्य व्यवहार के लिए आवश्यक हैं। इनको नीचे इस प्रकार संक्षेप में प्रस्तुत है।

नेतृत्व, एक प्रक्रिया है जो किसी संगठन को उसके पूर्व निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने में प्रभावित करती है। नेता की प्रमुख विशेषताएँ, प्रभावपूर्णता, अनिश्चितता, सामाजिक दूरी, कुशाग्रता, मौखिक, कुशाग्रता एवं संगठन के लक्ष्य के प्रति समर्पित होना चाहिए।

भीड़ निश्चित व्यक्तियों को एक समाज निश्चित केन्द्र पर आकर एकत्रित होना या ध्यान केन्द्रित करना है। भीड़ को दो भागों में बाँटा गया है, 1) स्रोता 2) सक्रिय भीड़, एकत्रीकरण, अभिस्पन्दन, अस्थिरता, समान संवेग एवं स्थानिक वितरण आदि भीड़ की प्रमुख विशेषताएँ हैं।

असंयत भीड़, भीड़ का एक प्रकार है। जब भीड़ असंयत हो जाती है उसे असंयत भीड़ कहते हैं। असंयत भीड़ में लोग संवेगों के साथ व्यवहार करते हैं वे उत्तेजित तथा चिड़चिड़े हो जाते हैं।

जनमत समाज के लोगों का समान मत है, यह समाज के बहुसंख्यक लोगों का मत है। जनमत में स्थिरता नहीं होती, यह समय तथा परिस्थिति के अनुसार बदलता, रहता है। एक प्रजातांत्रिक समाज में जनमत का महत्वपूर्ण स्थान है। जनमत व्यक्तियों, समूहों तथा संस्थानों के विचारों तथा क्रियाओं को आकार प्रदान करने में प्रभावित करता है।

प्रक्रिया और विधि, जो व्यक्तियों, समूहों के अभिवृत्तियों, विश्वासों, विचारों में परिवर्तन करता है, जो कि प्रचार का माध्यम है, प्रचार को तीन प्रमुख समूहों में विभाजित किया गया है– 1) परिवर्तन करना विधि 2) प्रभागीयकरण विधि 3) एकीकरण विधि। आधुनिक संचार में प्रचार के अनेक माध्यम व साधन हैं; रेडियो, टेलीविजन, सिनेमा, समाचार पत्र, लाउड स्पीकर, सांस्कृतिक कार्यक्रम, प्रदर्शन एवं जुलूस प्रचार के लोकप्रिय माध्यम हैं।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

बैरोन रॉबर्ट ए. डॉ. बिरनि (2001), *सोशल साइकोलॉजी,* प्रेंटिश हॉल ऑफ इण्डिया, प्रा0 लि0 8वाँ संस्करण, नई दिल्ली।

गेलिना एनडरयिवा (1990), *सोशल साइकोलॉजी,* प्रोग्रेस पब्लिशर्स, मास्को।

क्रेचे, डेर्ड एंड आदर्स (1983), *इनडिविजल इन सोसाइटी* ए टेक्स्ट बुक ऑफ सोशल साइकॉलोजी एम सी एम हिल इंटरनेशनल बुक कम्पनी टोक्यो।

पालीवाल सुप्रीथी (2002), *सोशल साइकॉलोजी,* आर.बी.एस. पब्लिशर्स, जयपुर।