

تقدیم به بهترین دوستم

او که دوست بودن را یادم داد

او ابتدا فقط دوستم بود حالا....

انسان موجودی اجتماعی است، موجودی که اگر دیگران نباشد معنا ندارد، باور ندارید؟؟ یک لحظه خود را تنها تصور کنید...حتماً تصورش هم سخت است. شاید بعضی از ما آنقدر از انسانها خسته شده باشیم (خدا نکند به اینجا برسید) که در اولین باری که به تنهایی فکر می‌کنند، خوشحال بشوند، اما باور کنید که قدیمی‌ها راست می‌گفتند که تنهایی فقط برای خدا خودش خوب است. می‌خواهید خوششان بیاید یا نه هر یک از ما در طول روز انسانهای زیادی می‌بینیم که باید بتوانیم با آنها ارتباط برقرار کنیم تا آنها نیازهای ما را برآورده کنند و ما نیز جسارتاً نیاز آنها را برآورده کنیم.

خوب ما انسانها برای هر نیازی به وسیله‌ای مجهز شده‌ایم، مثلاً برای خوردن دهان داریم، برای گوش دادن، گوش داریم (البته اگر از این وسیله استفاده کنیم و آن را بدون استفاده نگذاریم). انسانها برقراری ارتباط نیز نیاز به وسیله‌ای دارند که ما به آن هوش هیجانی می‌گوییم. این هوش همان ابزار برقراری ارتباط موثر است.

هوش هیجانی یعنی فراموش نکنیم انسان هستیم و مانند روبات رفتار نکنیم. ما انسان هستیم و باید یاد بگیریم که در روابط انسانی همیشه  $2+2=4$  نیست، در روابط ما نتیجه این جمع بستگی زیادی به شرایط و طرف مقابل دارد.

در این کتاب می‌خواهم شما را به این ابزار قدرتمند تجهیز کنم.

بخش ۱

هوش چیست؟

## هوش چیست؟

شما هم مثل خیلی از آدمهایی که من می‌شناسم، حتماً تا چند وقت پیش گمان می‌کردید که هوش همان چیزی است که به ما کمک می‌کند تا نمره ریاضی مان بیست شوید و معلم یک نگاه مهربان به شما کند و شما قند توی دلتان آب شود که وای چه کار بزرگی کردید، تازه بعد از آن تمام روز منتظر هستید تا زنگ کلاس بخورد. تازه آنوقت است که نمی‌دانید با چه سرعتی خود را از در کلاس بیرون ببرید، حتماً به خاطر عجله ای که دارید چند بار به در و دیوار کلاس هم می‌خورید. تازه بعد از آن دو سرعت دارید به سمت خانه، می‌دوید تا نمره‌تان را به مادرتان نشان دهید. بعد هم انتظار شروع می‌شود برای نشان دادن نمره به پدر. وای چه انتظار طولانی ی ی ی ی ی ی ی.. (حتماً لبخندی زدید، آخر من خودم وقتی این را می‌نوشتم لبخند زدم، یاد تمام خاطرات دبستانم افتادم). اما آیا واقعاً نمره بیست بهترین اتفاق روزگار بود، آیا گرفتن این نمره تضمینی بر این موضوع بوده است که حتماً فرد در آینده موفق خواهد شد.

یک لحظه برای تفکر:



همین جا یک لحظه مکث کنید، نمره خوب کلاسی تا چه حد آینده موفق را تضمین می‌کند؟

اما آیا تا بحال دقت کرده‌اید دوستانی که در زمان تحصیل داشتید هر کدام در چه حالی هستند. آیا آن فردی که در کلاس همیشه بهترین نمره را می‌گرفت، الان بهترین موقعیت را دارند؟ آیا بهترین شغل را دارند؟

با فکر کردن به باهوش‌ترین افرادی که می‌شناسید احتمالاً چند خصیصه بارزشان را به خاطر می‌آورید، به احتمال زیاد این افراد با کمترین تلاش، بالاترین نمره‌ها را در مدرسه می‌گرفتند. آنها شغل‌های خوبی دارند، ولی در ارتباط با همکارانشان موفق نیستند. و با اینکه دوستان زیادی دارند، ولی روابط جدی شخصی‌شان اندک است.

با توجه به این مطالب به اونطور که من فکر می‌کنم و مطمئنم شما هم در همان فکر هستید باید هوش جنبه‌های دیگری هم داشته باشد. پیش بیایید جوانب دیگر هوش را هم باهم بررسی کنیم.

ابتدا بهتر است بدانیم که اصلاً هوش چندگانه چیست؟

هنگامی که واژه «هوش» به گوش ما می‌خورد معمولاً مفهوم ضریب‌هوشی (IQ) به ذهنمان می‌آید. این همان چیزی است که به فرد کمک می‌کند تا در درس ریاضی نمره بیست بگیرد.

هوش معمولاً به عنوان توانایی‌های بالقوه عقلانی تعریف می‌شود. چیزی که ما با آن زاده می‌شویم، چیزی که قابل اندازه‌گیری است و ظرفیتی که تغییر دادن آن دشوار است.

اما در سال‌های اخیر دیدگاه‌های دیگری نسبت به هوش پدید آمده است. یکی از این دیدگاه‌ها، نظریه هوش چندگانه است که توسط هاوارد گاردنر، روان‌شناس دانشگاه هاوارد، ارائه شده است. طبق نظریه گاردنر، برای به دست آوردن تمام قابلیت‌ها و استعداد‌های یک فرد، نباید تنها به بررسی ضریب‌هوشی پرداخت، او اعتقاد دارد وقتی می‌خواهیم هوش یک نفر را بررسی کنیم باید به تمام جوانب زندگی او همزمان توجه کنیم. هوش فقط یک وجه ندارد بلکه انواع هوش‌های دیگر او مثل هوش موسیقایی،

هوش درون فردی، هوش تصویری-فضایی و هوش کلامی-زبانی نیز باید در نظر گرفته شود.

با وجود اینکه این نظریه دارای منتقدینی است، اما با وجود این، نظریه هوش چندگانه محبوبیت زیادی در بین مربیان و آموزشگران پیدا کرده و بسیاری از معلمان از این نظریه در انتخاب شیوه تدریس خود استفاده می کنند.

## نظریه هوش چندگانه گاردنر:

در این قسمت با هشت نوع هوش مختلفی که گاردنر تعریف کرده است بیشتر آشنا می شویم.

### ۱- هوش تصویری - فضایی: (قدرت تشخیص تصویری و فضایی).

کسانی که هوش تصویری-فضایی بالایی دارند در تجسم چیزها قوی هستند. این افراد معمولاً جهت یابی خوبی دارند و با نقشه ها، نمودارها، عکس ها و تصاویر ویدیویی مشکلی ندارند. این افراد از خواندن و نوشتن، تفسیر عکس، گراف و نمودار، رسم، نقاشی و هنرهای تجسمی و درست کردن پازل لذت می برند.

اما حالا کسانی با این هوش به کجا میرسند؟... اینها می توانند معمار، مهندس و هنرمند خوبی شوند. (میگن برای ساختن اهرام مصر هم از هوش فضایی استفاده کردن، چون عقل و هوش زمینی به این چیزا نمی کشه!)

## ۲ - هوش کلامی - زبانی:

کسانی که هوش کلامی - زبانی بالایی دارند به خوبی می‌توانند از کلمات، به هنگام نوشتن و حرف زدن، استفاده کنند. این افراد غالباً در نوشتن داستان، به خاطر سپردن اطلاعات، استفاده از شوخ طبعی به هنگام بیان داستان‌ها، توضیح دادن مسائل در مباحثه یا صحبت‌های متقاعد کننده مهارت دارند و از خواندن و نوشتن لذت می‌برند. ( خدا را شکر همه خانم‌ها در این زمینه عالی هستند! و صد البته که آقایان به این مسئله حسودی می‌کنند!! )

این افراد سخنرانان موفق‌اند و صد البته به این یک شغل ختم نمی‌شود بلکه این افراد نویسندگان موفق‌اند. البته حمل بر خود ستایی نباشد کسانی مثل من. ☺

## ۳ - هوش منطقی - ریاضی:

کسانی که هوش منطقی - ریاضی بالایی دارند در استدلال، شناسایی الگوها و تحلیل منطقی مسائل قوی هستند. این افراد به تفکر درباره مفهوم اعداد، روابط والگوها، انجام آزمایش‌های علمی، انجام محاسبات پیچیده و تفکر درباره ایده‌های انتزاعی علاقه‌مندند. (فکر کنید اینها چه آدم‌های جالبی می‌شوند هم منطقی هم ریاضی دان).

این افراد اغلب کسانی هستند که در آزمایشگاه کار می‌کنند. کسانی که می‌توانند با دقتی که در انجام کارها دارند، آزمایشات را با دقت باور نکردنی به انجام برسانند. افراد منطقی که براحتی می‌توانند به سرعت یک ماشین حساب یک معادله چند مجهولی را برایتان حل کنند.

## ۴- هوش اندامی - جنبشی:

(تحرک فیزیکی، کنترل حرکات) کسانی که هوش اندامی - جنبشی بالایی دارند در حرکت‌های بدنی، انجام عملیات و کنترل فیزیکی قوی هستند. این افراد در هماهنگ سازی چشم و دست مهارت دارند و افراد چالاک و تردستی هستند.

مهارت در ورزش و حرکات موزون، لذت بردن از ساختن چیزها با دست، هماهنگی فیزیکی عالی و به خاطر سپردن چیزها از طریق انجام دادن آنها، به جای گوش کردن یا دیدن از دیگر ویژگیهای این افراد است.

این افراد کسانی هستند که مریان باشگاهها و گاهی مکانیکها را می توان از این دسته دانست. کسانی که توانایی ساختن ماکتها را دارند نیز از این دسته‌اند.

## ۵- هوش موسیقایی:

کسانی که هوش موسیقایی بالایی دارند در فکر کردن به الگوها، ریتم‌ها و صداها قوی هستند. این افراد از موسیقی لذت می‌برند و معمولاً در نواختن سازهای موسیقی و آهنگسازی مهارت دارند. لذت بردن از آوازخوانی و نواختن سازهای موسیقی، تشخیص آسان الگوها و نت‌های موسیقی و درک عمیق از ساختار، ریتم و نت‌های موسیقی از دیگر ویژگیهای این افراد است.

حواستان باشد هر کسی که سازی دستش بگیرد و دلنگ دلنگ کند دلیل بر داشتن هوش موسیقایی نیست. افرادی که در این زمینه باهوش ترند، توانایی شناخت صداها، نت‌ها و انواع موسیقی را دارند. این را یادآوری کردم چون من کسانی را می‌شناسم که به قول خودشان موسیقی شناس اند اما فرق موسیقی ایرانی و خارجی را نمی‌دانند و هر



خواننده‌ای که به قوی صدایش مد شود آهنگهایش را گوش می‌کنند و اهمیتی به غنای آن موسیقی نمی‌دهند. اشتباه متوجه نشوید من با موسیقی مدرن مشکلی ندارم و فقط منظورم این است که هر موسیقی ارزش گوش کردن ندارد.

## ۶- هوش میان فردی :

کسانی که هوش میان فردی بالایی دارند در تعامل با دیگران و درک آن‌ها قوی هستند. این افراد در سنجش هیجانات، انگیزه‌ها، تمایلات و منظور کسانی که دور و برشان هستند مهارت دارند.

از دیگر خصوصیات این افراد می‌توان به مهارت در برقراری ارتباط کلامی، مهارت در ارتباط غیر کلامی، نگاه کردن به موقعیت‌ها از زوایای مختلف، ایجاد روابط مثبت با دیگران، مهارت در فرو نشانیدن اختلافات در داخل گروه‌ها اشاره کرد.

این افرادی کسانی اند در کارهایی که نیاز به همدلی است بسیار موفق هستند.

از طرفی می‌توانند سیاست مداران و بازرگانان موفق باشند زیرا می‌توانند نیازهای طرف مقابل را درک کنند و پاسخدهی داشته باشند. حتماً شما هم تا بحال در چند گروه بوده‌اید و فردی را در گروه سراغ دارید که همیشه میانجی بوده‌است، این فرد دارای هوش میان فردی خوبی است.

## ۷- هوش درون فردی : (درون نگری و خودآزمایی)

کسانی که هوش درون فردی بالایی دارند، آگاهی خوبی از وضعیت هیجانی، احساسات و انگیزه‌های خود دارند. این افراد از خودآزمایی، تخیل روزانه، کند و کاو کردن روابط خود با دیگران و برآورد توانائی‌های فردی خود لذت می‌برند.

چنین افرادی در تحلیل نقاط قوت و ضعف خود، خودآگاهی و داشتن درک روشن از ریشه انگیزه‌ها و احساسات خود مهارت دارند. این افراد کسانی اند که خود را بخوبی می‌شناسند، می‌دانند چی دوست دارند و چی دوست ندارند.

شاید الان پیش خودتان بگویید، خوب معلوم است که چه چیزی دوست داریم و چه چیزی دوست نداریم، اینکه دیگه هوش نمی‌خواهد. اما آیا واقعاً خودتان را می‌شناسید، چقدر؟

بگذارید یک مقدار روی این موضوع بیشتر مکث کنیم. هر یک از ما ممکن است که فکر کنیم خود را خوب می‌شناسیم. اما آیا تا بحال شده‌است که فکر کنید سر جای خود قرار نگرفته‌اید، انگار شما مناسب جایگاه خودتان نیستید.

**تمرین:** برای اینکه خود را بهتر بشناسید و بدانید تا چه حد خود را می‌شناسید، یک کاغذ بردارید، سعی کنید ۵۰ صفت از صفت‌هایتان را روی کاغذ بنویسید.

به خاطر داشته باشید که صفت‌ها را یادداشت کنید. مثلاً مهربان، عجول...

حال سعی کنید ۲۰ مهارتی را که دارید بنویسید. مثلاً خوب نوشتن....

این تمرین در ابتدا کمی سخت است، حتی ممکن است چند روز طول بکشد تا بتوانید ۵۰ صفت را بنویسید. اما لطفاً در انجام این تمرین کوتاهی نکنید زیرا این تمرین جزء تمرین‌هایی است که بعدها می‌خواهم جزء تمرین‌های بهبود هوش هیجانی به شما آموزش بدهم. پس کوتاهی نکنید و همین الان شروع به نوشتن کنید.

## ۸- هوش طبیعت‌گرا:

هوش طبیعت‌گرا آخرین نوع هوشی است که گاردنر در نظریه خود به هفت نوع قبلی افزوده و با مقاومت و مخالفت بیشتری نسبت به بقیه روبرو گردیده است. به گفته گاردنر، کسانی که دارای هوش طبیعت‌گرای بالایی هستند، سازگاری بیشتری با طبیعت دارند و معمولاً به پرورش، کشف محیط و یادگیری درباره موجودات علاقه‌مندند. این افراد به سرعت از جزئی‌ترین تغییرات در محیط‌شان آگاه می‌شوند. این افراد علاقه‌مند به موضوعاتی از قبیل گیاه‌شناسی، زیست‌شناسی، جانورشناسی، باغبانی، کشف طبیعت، پیاده‌روی و چادر زدن در طبیعت هستند.

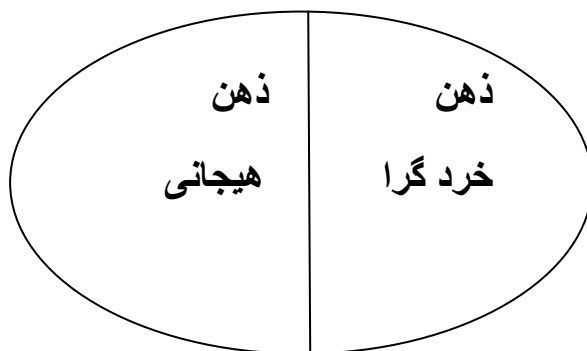
تا اینجا سعی کردم تا هوش را به طور کلی برایتان توضیح دهم. اما آنچه که می‌خواهم از اینجا به بعد با هم بررسی کنیم، هوش هیجانی است. آن مطلبی که شما این کتاب را به خاطر آن خریداری کرده‌اید.

## بخش ۲

# هوش هیجانی

## زندگی برای کسانی که فکر می کنند کم‌دی و برای کسانی که احساس می کنند تراژدی است

در واقعیت امر ما دو ذهن داریم، یکی که فکر می کند و دیگری که احساس می کند. حتماً متوجه شده‌اید که در مقابل رویدادهای مختلف همزمان نسبت به آن فکر می کنید و هم در مورد آن احساس می کنید. این دو راه متفاوت شناخت و آگاهی ما از محیط، در کنار هم، حیات روانی ما را می سازند و به ذهنیت ما شکل می دهند. انگار که سازمانی دارای دو بخش مجزا از هم باشد که در کنار هم در حال کار کردن هستند و هر یک تلاش می کند که مدیریت کل را در دست بگیرد.



ذهن خردگرا همان درک و فهم است که به کمک آن قادر به تفکر هستیم. در این ذهن  $2+2$  همیشه برابر ۴ است ولی در کنار آن ذهن راه دیگری نیز برای دانستن دارد، بخشی تکانشی و قدرتمند و گاهی غیرمنطقی، یعنی ذهن هیجانی. بخشی که بر اساس هیجانان ما تصمیم می گیرد. آنچه که در این بخش مهم است این است که در اینجا  $2+2$  گاهی ممکن است ۴ نشود و مثلاً بشود ۵.

تقسیم ذهن به دو بخش هیجانی و خردگرا تقریباً مانند تمایزی است که مردم میان «قلب» و «سر» قائلند. احساس یعنی ما با توجه به «گواهی قلبی» بر درست بودن چیزی از بر اینکه آن موضوع درست است یا توجه کنیم. حتماً برای شما هم پیش آمده است که اگر کسی از شما در مورد اینکه چرا کاری را انجام داده‌اید که منطقی نبوده است، جواب داده‌اید که به دلم افتاد یا اینکه مثلاً بگویید بهم الهام شد.

نحوه عملکرد بخش هیجانی ذهن با گواهی عقلی متفاوت و تا حدودی عمیق‌تر از آن است. نسبت کنترل عقلانی ذهن بر بخش هیجانی آن روند یکنواختی دارد. هر کدام کم شود دیگری زیاد تر می‌شود. هر چه احساس شدید تر باشد، ذهن هیجانی مسلط تر و ذهن خردگرا بی اثر تر می‌گردد.

## جمع‌کننده حواس:

هرجا هیجان بالا می‌رود، ذهن خردگرا پایین می‌آید

اما آیا این بخش کاربرد هم دارد و اصلاً چرا در ذهن ما شکل گرفته است. به نظر می‌رسد که روند تغییری که در بخش خرد و هیجان قرار دارد از امتیازی سرچشمه می‌گیرد که تکامل طی اعصار متمدنی به احساسات و ادراک‌های شهودی ما داده است، هر چه باشد در شرایط زندگی هر یک از ما شرایطی پیش می‌آید که فرصت کافی برای فکر

کردن نداریم در این شرایط درک شهودی ما یا آن چیزی که گاهی به آن الهام می‌نامیم می‌تواند راهنمای پاسخ‌های آنی ما در موقعیت‌های مخاطره‌آمیز باشند. این آن شرایطی است که لحظه‌ای تأمل برای فکر کردن درباره کاری که باید انجام شود، ممکن است به قیمت از دست دادن زندگی ما تمام شود.

این دو ذهن در اکثر موارد بسیار هماهنگ عمل می‌کنند و همانطور که گفتم دو بخش یک سازمان هستند. اما با این وجود، دو ذهن خردگرا و هیجانی نیروهای نسبتاً مستقل از هم هستند.

اما یک سوال، اگر بخش هیجانی غیر منطقی است چرا ما هنوز از آن استفاده می‌کنیم، مگر نه اینکه ما در زندگی مان به دنبال رفتارهایی هستیم که منطقی باشند.

خوب جواب ساده است، آنچه که باعث می‌شود تا ما از آن استفاده کنیم این است که عملکرد ذهن هیجانی بسیار سریع‌تر از ذهن خردگراست. ذهن هیجانی بدون آنکه حتی لحظه‌ای درنگ کند تا بررسی کند که چه می‌کند، مانند فتر از جا می‌جهد و دست به عمل می‌زند. نقطه تمایز ذهن هیجانی از واکنش سنجیده و تحلیل‌گرایانه‌ای که مشخصه ذهن اندیشمند است، سرعت عمل آن است.

**جمع‌کننده حواس:**

ذهن هیجانی سریع عمل می‌کند

برای اینکه تشخیص دهید که کدام یک از اعمالتان بر اساس هیجان بوده و کدام بر اساس خرد، بجز سرعت عمل می‌توانیم بگوییم که اعمالی که از ذهن هیجانی سرچشمه می‌گیرند با قطعیت شدید و مشخص همراهند. این روش هیجان است. ذهن هیجانی در نگرستن به اطراف است، این ذهن بسیار آسان گیر است که می‌تواند برای ذهن خردگرا کاملاً مبهوت کننده باشد. پس از فرو نشستن گرد و غبار یا حتی در میانه راه متوجه می‌شویم که داریم از خود می‌پرسیم «راستی چرا آن کار را کردم؟» این سوال نشانه‌ای از آن است که ذهن خردگرا در حال آگاهی یافتن از آن لحظه است اما نه با سرعت ذهن هیجانی.

از متداول ترین پاسخ های هیجانی سریع و نپخته، ازدواج های غلط است، ازدواجی که سریع انجام می‌شود و بدون فکر کردن است. چرا که در حالات هیجانی (emotional) ذهن انسان از تفکر منطقی خالی می‌شود و پس از فروکش کردن هیجان ها تازه می‌فهمیم که چه بلایی سر خود آورده ایم.

ذهن هیجانی همانند یک شمشیر دو لبه است. هم خوب است و هم بد. حتماً دارید می‌گویید آخر کجای آن خوب است.

**\$ امتیاز بزرگ:** امتیاز بزرگ ذهن هیجانی در این نکته است که می‌تواند واقعیت هیجانی را در یک لحظه دریابد، او می‌فهمد: (او از دست من عصبانی است، او دروغ می‌گوید، او فکر خطرناکی در کله دارد)، و در یک لحظه به قضاوتی شهودی دست بزند که به ما می‌گوید در مقابل چه کسی باید احتیاط کنیم، به چه کسی باید اعتماد کنیم و چه کسی در مانده است. ذهن هیجانی را دار ما برای اعلام خطر است.



اگر ما (یا پیشینیان ما در طول دوران تکاملی) در برخی از این موارد منتظر ارزیابی عقل خردگرا می ماندیم نه تنها ممکن بود اشتباه کنیم، که حتی شاید زنده هم نمی ماندیم.

**اما امتیاز منفی:** اما همین ذهن هیجانی ممکن است دردسرساز شود. مشکل اینجاست که این برداشت ها و قضاوت های شهودی از آنجا که در یک لحظه صورت می گیرند ممکن است اشتباه یا گمراه کننده باشند. حال با این مقدمه بهتر می توانیم مفهوم «هوش هیجانی» را دریابیم.

### هوش هیجانی چیست؟

زنگ تفریح است. (وای چه خوب، این زنگی است که به نظر من هر کدام از ما می-توانیم بگوییم، درسهایی که در آن گرفتیم اگر بیشتر از درسهای زنگ کلاس نبود، کمتر هم نبود) برگردیم به داستان، زنگ تفریح، مرکز پیش دبستانی است و بچه ها کجا هستند، درست است، عده ای پسریچه روی چمن ها می دوند. رامین زمین می خورد، زانویش زخمی می شود و گریه می کند. به نظرتان بچه ها چه کار می کنند؟ به نظرم پسرهای دیگر به دویدن ادامه می دهند اما بگذارید با دقت نگاه کنیم، همه بازی می-کنند، به جز امین که می ایستد. او کسی است که توانسته است رامین را درک کند، او درد او را احساس کرده است. برای احساس همدردی امین نیز خودش را زمین می زند و زانویش را می مالد، فریاد می زند، "آخ زانویم".

روانشناسان امین را نمونه ای از افرادی می شمارند که از هوش هیجانی و بین فردی خوبی برخوردار است. به نظر می رسد که امین در «شناخت احساسات» همبازی های خود و برقرار کردن ارتباط سریع با آنان توانایی بالایی دارد. فقط او بود که به درخواست کمک و درد رامین توجه کرد و فقط او بود که سعی کرد دوست زمین خورده اش را تسلی دهد، هر چند تنها کاری که توانست بکند، مالیدن زانوی خودش بود.

این حرکت شاید کودکانه باشد وای این حرکت جسمانی جزئی از استعدادی در برقرار کردن ارتباط است. که در آینده بسیار به او کمک خواهد کرد. این استعداد یعنی مهارتی عاطفی که برای حفظ ارتباط های نزدیک در ازدواج، دوستی یا ارتباط حرفه ای نقشی اساسی دارد.

**دینگ دینگ:**

هوش هیجانی مهارتی عاطفی است که برای  
حفظ ارتباط های نزدیک مهم است

با این وصف تعریف هوش هیجانی چنین است:

«توانایی زیر نظر گرفتن احساسات و هیجانات خود و دیگران، تمایز گذاشتن بین آنها و استفاده از اطلاعات حاصل از آنها در تفکر و اعمال خود».

بنابراین هوش هیجانی مجموعه مهمی از یک سری توانایی هاست: توانایی هایی مانند اینکه فرد بتواند انگیزه خود را حفظ نماید و در مقابل ناملايمات پایداری کند، تکانش های خود را به تعویق بیندازد و آنها را کنترل کند، حالات روحی خود را تنظیم کند و نگذارد پریشانی خاطر، قدرت تفکرش را خدشه دار سازد، با دیگران همدلی کند و امیدوار باشد.

توجه کنید که هوش منطقی (IQ) و هوش هیجانی (EQ) تضادی با یکدیگر ندارند بلکه فقط با هم متفاوتند. دانستن اینکه شخصی فارغ التحصیل ممتازی است تنها به این معنی است که او در جنبه هایی که با نمره سنجیده می شوند بسیار موفق بوده است و احتمالاً فردی با هوشبهر (IQ) بالاست، اما درباره اینکه او به فراز و نشیب های زندگی چه واکنشی نشان می دهد، چیزی به ما نمی گوید و مشکل در همین جاست.

هوش تحصیلی - هوشبهر یا IQ - در مواقع بروز بحران و گرفتاری های زندگی، عملاً هیچ نوع آمادگی ای در افراد پدید نمی آورد.

اما جای تأسف این جاست که با وجود آنکه هوشبهر بالا تضمین کننده رفاه، شخصیت اجتماعی یا شادکامی در زندگی نیست، با این حال مدارس و فرهنگ ما صرفاً بر توانایی

های تحصیلی تاکید می کنند و هوش هیجانی، یعنی مجموعه ای از توانایی ها و صفاتی که بی اندازه در سرنوشت افراد اهمیت دارند را نادیده می گیرند. نتیجه این وضع خیل عظیم فارغ التحصیلان دانشگاهی است که در سطوح بالای دانشگاهی دارای مدرک اند ولی در پیش پا افتاده ترین روابط عاطفی و اجتماعی خود به شدت دارای مشکل اند.

**فراموش نکنید** زندگی هیجانی حیظه ای است که مانند ریاضیات یا ادبیات می تواند در آن مهارتی کم یا زیاد داشت و مجموعه توانش های خاص خود را می طلبد. هوش هیجانی در یک پیوستار است که صفر ندارد. منظورم این است که کسی وجود ندارد که اصلاً هوش هیجانی نداشته باشد و هر یک از ما در زمینه این هوش ممکن است باهوش، متوسط یا کم هوش باشیم.

میزان شایستگی فرد در هوش هیجانی برای درک این مطلب که چرا فردی در زندگی پیشرفت می کند و فرد دیگری با همان میزان استعداد، در نیمه راه متوقف می شود. بسیار کمک کننده است. برخلاف هوشبهر که سابقه حدود یک صد سال تحقیق بر صدها هزار نفر را به همراه دارد، هوش هیجانی مفهوم جدیدی است.

در حالی که عده ای معتقدند که هوشبهر را نمی توان از طریق تجربه یا آموزش چندان تغییر داد، ولی هوش هیجانی و قابلیت های عاطفی مهم را می توان به کودکان آموخت و سطح آن را در بزرگسالان ارتقاء داد. به خاطر این موضوع باید خوشحال باشیم. چرا که اگر نمی توانیم وراثت خود را عوض کنیم، اشکالی ندارد زیرا هوش هیجانی قابل کنترل است و هر یک از ما می توانیم خودمان را تغییر دهیم.

حالا که تا حدی با هوش چند گانه و EQ ی عزیز آشنا شدیم بهتره بدونیم از کجا پیدا شده‌اند.

## انواع هوش از کجا آمده است؟

جناب گاردنر، روانشناس دانشگاه هاروارد لطف کرده اند و با اعلام اینکه دیدگاه‌های روان‌سنجی سنتی نسبت به هوش، بسیار محدود و ضعیف است، یک نظریه به نام هوش چندگانه تولید کرده اند. گاردنر نظریه‌اش را نخستین بار در کتاب «قاب‌های ذهنی: نظریه هوش چندگانه»، در سال ۱۹۸۳ ارائه کرد. به عقیده او همه انسان‌ها دارای انواع مختلفی از هوش هستند.

او در کتاب خود، هشت نوع مختلف هوش را معرفی نموده و احتمال داده است که نوع نهمی نیز به عنوان «هوش هستی‌گرا» وجود داشته باشد. انواع هوش را باهم مطالعه کردیم.

اما این ایده که هوش فقط هوش سنتی نیست قبلاً هم ارائه شده بود، در سال ۱۹۲۰، «تورن دایک» در دانشگاه کلمبیا از عبارت هوش اجتماعی برای تشریح مهارت کنار آمدن با سایر مردم استفاده کرده بود و این روند ادامه پیدا کرد تا اینکه در سال ۱۹۷۵ بود که گاردنر ایده هوش چندگانه را مطرح کرد.

## تاریخچه هوش هیجانی

افلاطون ۲۰۰۰ سال پیش، گفت: «تمام یادگیری‌ها دارای زیربنای هیجانی و عاطفی هستند». براساس گفته افلاطون، از آن زمان تاکنون دانشمندان، پژوهشگران و فیلسوفان زیادی برای اثبات یا نفی نقش احساسات در یادگیری، مطالعات زیادی انجام داده‌اند. متأسفانه تفکر حاکم در این ۲۰۰۰ سال این بود که: «هیجان‌ها مانع انجام کار و تصمیم‌گیری صحیح می‌شوند و تمرکز حواس را مختل می‌سازند».

اما در دهه گذشته، حجم روبه رشد تحقیقات، خلاف این مطلب را ثابت کرد. در ۱۹۵۰ دکتر «ابراهام مازلو» مقاله‌ای در زمینه ارتقای نیازهای هیجانی - جسمی، معنوی و روانی نوشت که بعد از دوره رنسانس، انقلاب و تحول عظیمی در زمینه تجلیل از مکتب انسان‌گرایی به وجود آورد. نظریه مازلو موجب رشد و تحول علوم مربوط به توان و استعداد انسان‌ها شد.

در طول چند دهه گذشته، باورها در مورد هوش هیجانی دچار تغییر شده‌اند. زمانی، هوش را کمال انسانی دانستند و معتقد بودند که افراد باهوش باید دارای زندگی بهتری باشند.

«دیوید کارسیو» می‌گوید: «مهم است که بدانید هوش هیجانی ضدهوش نیست و به‌بیانی دیگر، نشانه برتری احساس (دل) به عقل (سر) نیست، بلکه نقطه تلاقی احساس و عقل است».

یک لحظه تامل کنید: به خاطر بسپارید که استفاده از هیجان در تصمیم‌گیری چیز بدی نیست و فقط نحوه استفاده از آن مهم است. هوش هیجانی در زندگی هر کسی



می‌تواند بهترین ابزار کمک‌کننده در تصمیم‌گیری باشد. دقت کنید که هوش هیجانی، نقطه تلاقی احساس و عقل است.

دیدگاهی که به هنگام بررسی طبیعت بشری، نیروی هیجانها را نادیده می‌گیرد، بسیار کوتاه بینانه است و عنوان "موجود اندیشه ورز" که بر انسان نهاده اند، با توجه به نقشی که علم امروز برای هیجانها و جایگاه آنها قائل است، دیگر عنوانی گمراه‌کننده به شمار می‌رود.

همه ما به تجربه می‌دانیم که در هنگام تصمیم‌گرفتن و عمل کردن، احساسات ما به همان اندازه - و گاهی بیشتر از - تفکر اهمیت می‌یابد. ما در تاکید بر ارزش و اهمیت عقل خالص - یعنی آنچه هوشبهر اندازه می‌گیرد - در زندگی بشر، بیش از حد اغراق کرده ایم. آنگاه که احساسات به غلیان در آیند، عقل هیچ می‌شود، حال چه این امر به صلاح باشد چه به زیان (خسرو جاوید، ۱۳۸۱).

دکتر «بارون» هوش هیجانی را آرایشی از استعدادهای غیرشناختی، قابلیت‌ها و مهارت‌هایی می‌داند که توانایی فرد در سازگاری با شرایط و فشارهای محیطی را افزایش می‌دهد. تحقیقات، ثابت می‌کنند که مهارت‌ها و قابلیت‌های هیجانی و عاطفی، عامل پیش‌بینی‌کننده موفقیت‌ها، پیامدهای مثبت در محیط کار، خانواده و مدرسه محسوب می‌شوند و آثاری قابل‌مشاهده دارند.

تئوری هوش هیجانی دیدگاه جدیدی درباره پیش‌بینی عوامل مؤثر بر موفقیت و همچنین پیشگیری اولیه از اختلالات روانی فراهم می‌کند که تکمیل‌کننده علوم شناختی، علوم اعصاب و رشد کودک است. قابلیت‌های هیجانی برای تدبیر ماهرانه روابط با دیگران بسیار حائز اهمیت است.

امروزه به اهمیت روانشناختی هیجان تاکید زیادی می‌شود و این ایده که هیجان سایر توانایی‌های شناختی را تقویت می‌کند نه اینکه مانع آن شود، مورد پذیرش قرار گرفته است. علاوه بر این بسیاری از محققان معتقدند که هیجان منبع اولیه انگیزش است، تجربه‌های هیجانی اطلاعات مهمی درباره محیط و موقعیتها فراهم می‌کنند که این اطلاعات قضاوتها، تعمیم‌ها، اولویتها و فعالیتهای شخصی را شکل می‌دهد (خسرو جاوید، ۱۳۸۱).



هوش هیجانی منبع اولیه انگیزش در فرد است

این عبارت را جدا برایتان آوردم، چرا که به نظرم بسیار مهم است. تصور کنید کسی دارای هوش عمومی بالا است ولی انگیزه لازم برای شروع فعالیت را ندارد. اما کسی دارای هوش هیجانی است ولی هوش عمومی متوسطی دارد. به نظرتان کدام یک از این دو موفق‌تر است. مطمئن می‌گویید، آنکه انگیزه دارد. این دقیقاً همان چیزی است که تحقیقات نشان داده است.

در فرهنگ لغت آکسفورد معنای هیجان چنین تعریف شده است: "هر تحریک یا اغتشاش در ذهن، احساس، عاطفه، هر حالت ذهنی قدرتمند یا تهییج شده" در اینجا هیجان برای اشاره به یک احساس، فکر، حالت روانی و بیولوژیکی مختص آن ودامنه‌ای از تمایلات شخصی برای عمل کردن بر اساس آن بکار می‌رود (خسرو جاوید، ۱۳۸۱).



به گفته روانشناسان اجتماعی، انسان در مواجهه با وضعیت‌های دشوار و انجام برخی کارها که مهمتر از آنند که به عقل واگذار شوند، کارهایی از قبیل خطر کردن، مرگ عزیزان، پافشاری بر دستیابی به هدف به رغم شکست‌های مکرر، ایجاد رابطه عاشقانه و تشکیل خانواده، این هیجان‌ها هستند که ما را به پیش می‌رانند.

## اصطلاح هوش هیجانی از کجا آمده است

دوره زمانی بین سالهای ۱۹۷۰ تا ۱۹۸۹ شروع یک مسیر جدید در تحقیقات به حساب می‌آید. با توجه به این امر که هوش و هیجان دو موضوع مجزا هستند، این دوره زمانی جدید کلیت و جامعیت آنها را (هوش و هیجان) در حوزه جدید "شناسایی و تاثیر" جستجو می‌کرد.

محققین و پژوهشگران در این حوزه جدید قوانینی را برای توضیح چگونگی ایجاد احساس و معانی آنها جستجو می‌کردند. نظریه داروین که معتقد بود احساسات در انواع ظهور و توسعه پیدا کرده است و تمامی بشر بدان معرفت و شناخت پیدا می‌کنند بشکلی فوق العاده و قوی در تحقیق مهم اکمن مورد تایید مجدد قرار می‌گیرد.

تاثیر احساس (هیجان) در فکر و ذهن به شیوه سیستماتیک در میان اشخاص افسرده مورد استقبال قرار گرفت و پژوهشگران و محققین شروع به مطالعه و بررسی در این زمینه کردند و همزمان با این مطالعات افرادی که از اختلالات و ناهنجاریهای دو قطبی (جنون) رنج می‌بردند مورد مطالعه و تحقیق قرار گرفتند.

نهایتاً اینکه پژوهشگران علاقه مند شدند که بفهمند آیا در رابطه با هوش مصنوعی توسعه و پیشرفت سیستم‌های حرفه‌ای و تخصصی امکان پذیر است؟ (در شکل برنامه

کامپیوتری) آیا این پیشرفت و توسعه می تواند احساسات و عواطف شخصیت‌های یک داستان را درک نماید؟ (بررسی این پیشرفت‌ها را در مایر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲ ملاحظه کنید).

گرچه واژه "هوش هیجانی" کم و بیش طی این مدت به کار گرفته شده است ولی میتوان گفت که این واژه هرگز به هیچ شکلی تعریف و توصیف نشد. تعاریفی که طی این مدت ارائه می شد تعاریفی سطحی و ابتدایی بود برای مثال در یک رساله و مقاله منتشر نشده توسط پین<sup>۲</sup>، (۱۹۸۶) چنین آمده است:

واقعیتها، معانی، حقایق، ارتباطات و روابط و غیره (در رابطه با هوش هیجانی) آنها هستند که در حوزه و قلمرو احساس وجود دارند. از این رو عواطف و احساسات و واقعیتها هستند. معانی و تعبیر، معانی هستند که درک و دریافت می شوند. راستی و حقیقت، حقایق هستند، روابط نیز روابط درون فرد و شخصی است. مشکلاتی که حل می کنیم مشکلات احساسی هستند.

این یک شیوه است که تا حدودی هوش هیجانی را تعریف می کند. به هر حال مفهوم "معانی حس شده" و عبارت "عواطف و احساسات و واقعیتها هستند" بیشتر به عنوان شعارهای توصیف نشده مورد استفاده قرار گرفته است تا به عنوان مفاهیم روشن و توضیح داده شده (یعقوبی، ۱۳۸۴).

تعاریف دیگر اغلب توصیف کننده مهارتها و توانایی‌ها یا احساسی بودند ولی در بیان صریح و روشن احتمالی یک هوش هیجانی مجزا ناموفق بودند.

---

۱. Mayer  
۲. Payne

به عقیده برخی عبارت هوش هیجانی ابتدا در سال ۱۹۸۵ توسط «وین پین» مطرح شد اما توسط «دانیل گلمن» در سال ۱۹۹۵ محبوبیت یافت (حتماً دقت کنید که ممکن است یک نفر یک ایده را بیان کند اما چون در جای مناسب بیان نکرده است، محبوبیت نیابد. پس مراقب ایده‌های ناب خودتان باشید). 😊

به همین دلیل نام مشهوری که همواره همراه با هوش هیجانی است، دانیل گلمن می‌باشد. گلمن در ۱۹۹۴ و اوایل ۱۹۹۵ تصمیم گرفت که کتابی را تالیف کند. وی برای این کار از تعدادی مدارس دیدن کرد که ببیند این مدارس برای رشد هوش هیجانی برای رشد هوش هیجانی دانش آموزان خود چه می‌کنند، سپس با مایر و سالووی آشنا شد و سرانجام کتاب خود را تحت عنوان "هوش هیجانی" در سال ۱۹۹۵ منتشر کرد.

«گلمن» اظهار می‌دارد که هوش شناختی در بهترین شرایط تنها ۲۰ درصد از موفقیتها را باعث می‌شود و ۸۰ درصد از موفقیتها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیتها در گرو مهارتهایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند.

درواقع هوش هیجانی عدم موفقیت افراد با ضریب هوش بالا و همچنین موفقیت غیرمنتظره افراد دارای هوش متوسط را تعیین می‌کند. یعنی افرادی با داشتن هوش عمومی متوسط و هوش هیجانی بالا خیلی موفقتر از کسانی هستند که هوش عمومی بالا و هوش هیجانی پایین دارند. پس هوش هیجانی پیش‌بینی کننده موفقیت افراد در زندگی و نحوه برخورد مناسب با استرسها است.

## جمع کننده حواس:

افراد با هوش هیجانی بالا از افراد  
با هوش عمومی بالا موفق ترند

بعد از ایده گلمن، تحقیقات در این زمینه شروع شد و بیشترین پژوهش‌ها در این زمینه توسط «پیترو سالووی» و «جان مایر» در دهه ۹۰ صورت گرفته است.

اولین بار در سال ۱۹۹۰ سالوی، اصطلاح هوش هیجانی را برای بیان کیفیت و درک احساسات افراد، همدردی با احساسات دیگران و توانایی اداره مطلوب خلق و خو به کار برد.

درحقیقت این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویش و دیگران و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیمات مناسب در زندگی است. به عبارتی عاملی است که به هنگام شکست، در شخص ایجاد انگیزه می کند و به واسطه داشتن مهارت‌های اجتماعی بالا منجر به برقراری رابطه خوب با مردم می شود.

این دو دانشمند (سالوی و مایر) بعد از تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که ظرفیت ادراک و فهم هیجانات، عامل جدیدی را در شخصیت افراد تشکیل می دهند. آنها برای درک هوش هیجانی مدلی را طراحی کردند. مدل سالووی- مایر، هوش هیجانی را به صورت ظرفیت درک اطلاعات هیجانی و استدلال در هنگام وجود هیجان تعریف می کند.

بر اساس این مدل گفته می‌شود، وقتی شرایطی به وجود می‌آید که هیجانات انسان در آن شرایط به وجود می‌آید، مثلاً شرایطی که شما یکی از دوستانتان را می‌بینید که ناراحت است و این ناراحتی شما را نیز ناراحت می‌کند، در این زمان ظرفیت و میزان درک شما از ناراحتی دوستان تحت تاثیر هوش هیجانی شما است. از طرفی توانایی شما در همدلی با دوستان و توانایی شما در درک علت ناراحتی او نیز تحت تاثیر هوش هیجانی شما است.



شما از سر کار در حال رفتن به منزل هستید، در محل کارتان با یکی از همکارانتان بحثی داشته‌اید، از همکارانتان ناراحت هستید و قیافه تان به صورتی است که با یک من عسل هم نمی‌شود شما را خورد. حالا با یکی از دوستانتان برخورد می‌کنید. او سر حال است و علامتی از ناراحتی در صورتش نیست. خوب به نظرتان دوستان چطور رفتار خواهد کرد؟ بگذارید چند حالت را با هم تصور کنیم.

۱. دوستان بدون توجه به ناراحتی شما سریع با شما احوال پرسی می‌کند و می‌رود.
۲. دوستان بدون توجه به ناراحتی شما شروع می‌کند اتفاقات کل روزش را برای شما تعریف می‌کند.
۳. دوستان از شما می‌پرسد، آیا اتفاقی افتاده است، ولی بدون اینکه با شما همدردی کند از کنار ماجرا رد می‌شود.
۴. دوستان از شما علت ناراحتی تان را می‌پرسد و سپس شروع به نصیحت کردن شما می‌کند.

۵. دوستان بعد از پرسیدن علت ناراحتی تان با شما همدردی می‌کند و شما احساس می‌کنید که او نیز از ناراحتی شما ناراحت است. او سعی می‌کند شما را آرام کند و بعد از آرام کردن شما اگر بتواند به شما راه کار ارائه می‌دهد.

تمام این شرایط ممکن است رخ بدهد. اما شخصی که در آخر برایتان تصور کردیم دارای بالاترین سطح هوش هیجانی است. این بدان معنا نیست که بقیه هوش هیجانی ندارند، از آنجا که هوش هیجانی هیچوقت صفر نیست، هر کدام یک از افراد اطراف شما دارای هوش هیجانی هستند و فقط میزان آن با هم متفاوت است.

### فراموش نکنید:

هوش هیجانی یک پیوستار است که همه از آن برخوردارند و فقط تفاوت افراد در میزان بهره‌وری از آن است

خوب تا اینجا با هم تا حدی با هوش هیجانی آشنا شدیم، اما به نظر شما فردی با هوش هیجانی بالا را چگونه می‌توان تشخیص داد. یا به عبارتی افراد با هوش هیجانی بالا چه خصوصیتی دارند که آنها را از بقیه متفاوت می‌کند؟

## خصوصیات افراد دارای هوش هیجانی بالا

به چند نفر از موفق‌ترین افراد در زندگی تان فکر کنید و به خصیصه‌های مشترکی که آنها با یکدیگر دارند.

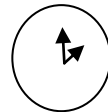
بی‌شک، دایره دوستان این افراد بزرگ و متنوع است. ارتباطات شخصی‌شان قوی و زندگی خانوادگی‌شان مملو از افتخار و کامیابی است. آنها نسبت به دیگران، حتی نسبت به کسانی که تازه ملاقات می‌کنند، علاقه نشان می‌دهند.

آنها رضایت بیشتری از شغل خود دارند، احترام همسالانشان را برمی‌انگیزند و به خاطر خوب انجام دادن مسئولیت شغلی‌شان، از سرپرست خود امتیاز و ترفیع می‌گیرند.

آنها عواطفشان بدون ریاکاری، احساساتشان بدون نخوت و اعتماد به نفسشان عاری از هر خودنمایی است.

صبر کنید...

حتماً می‌گویید مگر اعتماد به نفس می‌تواند با خود نمایی بیاید و اصلاً



این یعنی چه؟

حتماً متوجه شده‌اید که اشخاصی که در اطراف ما هستند همه به یک اندازه دارای اعتماد به نفس نیستند.

افرادی را می‌شناسیم که در اوج قله اعتماد به نفس‌اند و از طرفی که در کوهپایه کوه اعتماد به نفس‌اند.

اما در میان کسانی که به نظر دارای اعتماد به نفس هستند نیز تفاوت‌هایی وجود دارد.

بعضی از افراد با وجود آنکه به نظر افراد موفق هستند و حتی این را در رفتارشان نیز

نشان می‌دهند، اما شما در برخورد با آنها احساس می‌کنید دائم در پی تایید خود هستند.

انگار که به خود ایمان ندارند و می‌خواهند شما این ایمان را به آنها بدهید.

در روانشناسی اصطلاحی هست به نام اعتماد به نفس ورم کرده یا باد کرده. این اصطلاح در مورد کسانی استفاده می‌شود که برایتان توضیح دادم. این افراد دارای اعتماد به نفس بالایی هستند ولی متاسفانه در پشت این ظاهر زیبا فردی قرار دارد که به خود اعتمادی ندارد. چنین فردی در پی آن است که خود را ثابت کند و این کار را با خودنمایی نشان می‌دهد.

### جمع کننده حواس:

افراد با اعتماد به نفس باد کرده مانند بادکنکی هستند که با یک سوزن کوچک بادش خالی می‌شود

### برگردیم به موضوع قبل، یعنی مشخصات فردی با اعتماد به نفس بالا:

تفاوت بین این دو گروه، یعنی کسانی که در اطراف ما قرار دارند و به نظر ما افراد موفق هستند، تفاوت میزان IQ یا ضریب هوشی و چیزی است که EI یا هوش هیجانی نامیده می‌شود.

اما آنچه که ما در اینجا می‌خواهیم به آن توجه کنیم این است که هوش هیجانی شیوه‌ای پذیرفته شده برای ارزیابی موفقیت یک فرد است. شیوه‌ای که امروزه در اغلب کشورهای دنیا رو به گسترش است و در حال ایجاد جایگاه مناسبی برای خود به جای سنجش ضریب هوش سنتی است.

در صفحات بعد ویژگی افراد با هوش هیجانی بالا و پایین را به صورت فهرست آورده‌ام.



## ویژگی‌های فرد دارای هوش هیجانی بالا

۱. به روشنی، شفاف و سریع احساسات خود را با یک جمله یا کلمه‌ای این گونه بیان می‌کند؛ «من احساس می‌کنم...»

۲. احساسات و افکارش را با بیان جملاتی مانند «من احساس می‌کنم» انکار نمی‌کند

۳. از ابراز احساسات خود ترسی ندارد

۴. تحت سلطه هیجان‌های منفی مانند: ترس، بیم، ضعف، وابستگی، آزردهی، دلسردی، احساس گناه، شرم، دستپاچگی، اجبار، ناامیدی و درماندگی، در نمی‌آید

۵. می‌تواند بخوبی ارتباطات غیر کلامی را درک کند

۶. اجازه می‌دهد احساسش در زندگی راهنمای او باشد

۷. می‌تواند میان احساس و منطق که دو واقعیت هستند، تعادل به وجود آورد

۸. امیال خود را به دلیل وظیفه، گناه، زور یا التزام نشان نمی‌دهد

۹. مستقل و متکی به خود است و از نظر اخلاقی خودمختار است

۱۰. به وسیله قدرت، پول، نشان، مقام، شهرت برانگیخته نمی‌شود

۱۱. از نظر هیجانی، پایدار و استوار است

۱۲. به طور ذاتی برانگیخته می‌شود

۱۳. خوش‌بین است و شکست‌ها را درونی نمی‌کند

۱۴. به احساسات دیگران علاقه نشان می‌دهد

۱۵. خیلی راحت درباره احساسش صحبت می‌کند

۱۶. به واسطه ترس یا هراس، دچار رخوت و سستی در کار نمی‌شود

۱۷. همزمان می‌تواند احساسات مختلف را شناسایی کند

### نشانه‌های هوش هیجانی پایین

۱. احساسات خود را انکار کرده و دیگران را به‌خاطر این کار سرزنش می‌کند

۲. نمی‌تواند به شما بگوید چرا احساس می‌کند باید این کار را انجام دهد

۳. همیشه دیگران را موردحمله، سرزنش، انتقاد، بی‌اعتباری، توهین و قضاوت قرار می‌-

دهد

۴. وقتی احساسات خود را بیان می‌کند، شما را موردارزیابی قرار می‌دهد

۵. جملات او غالباً این‌گونه شروع می‌شود «من فکر می‌کنم شما»

۶. همیشه پیام‌های نفرت‌آمیز می‌فرستد، مانند «من هم مثل شما احساس می‌کنم»

۷. گناه را به گردن شما می‌اندازد

۸. از دادن اطلاعات درباره احساسات خود دریغ می‌ورزد یا دروغ می‌گوید (ریاکاری

هیجانی)

۹. در مورد احساسات خود افراط و تفریط می کند

۱۰. درگیر مسائل جزئی می شود. از گاه کوه می سازد یا در مقابل مسائل جزئی واکنش تند نشان می دهد

۱۱. عدم انسجام و بینش هوشیار دارد

۱۲. سخت گیر، بدون گذشت و بخیل است

۱۳. به شما نمی گوید چه فکری درباره شما می کند

۱۴. به جای آنکه احساس خود را بیان کند، بیشتر عمل می کند

۱۵. طفره می رود و آب به آسیاب دشمن می ریزد

۱۶. به احساسات شما بی توجه است

۱۷. حس همدلی و همدردی ندارد

۱۸. لجباز و غیرمنعطف است، برای جمع نیازمند قوانین است

۱۹. قبل از هر اقدامی به احساسات شما توجه نمی کند

۲۰. حالت تدافعی دارد، پذیرش خطا، ابراز پشیمانی یا عذرخواهی را دشوار می بیند

۲۱. از قبول مسئولیت با گفتن کلماتی نظیر «چه کار کنم» و یا «من نمی دانستم»، شانه خانه می کند

۲۲. بدبین است و همیشه فکر می کند جهان محل ظلم و بی عدالتی است

۲۳. غالباً احساس بی‌لیاقتی، ناامیدی، دل‌سردی و آزاررسانی دارد

۲۴. با بروز اولین مشکل، از کوره درمی‌رود

۲۵. از ارتباط با دیگران خودداری می‌کند و سعی می‌کند خود را با حیوانات خانگی، گیاهان و یا افکار خیالی سرگرم کند

۲۶. به باورهایش چنگ می‌اندازد و از رویارویی با حقایق به شدت هراسان است

۲۷. می‌تواند جزئیات هر حادثه‌ای را برایتان بازگو کند، اما نمی‌تواند احساس خود را درباره آن حادثه بگوید

۲۸. از هوش و نبوغ خود صرفاً برای ایرادگیری و قضاوت در مورد دیگران استفاده می‌کند و نمی‌داند حس برتری، قضاوت و انتقادات او نسبت به دیگران چه تاثیری دارد

۲۹. شنونده‌ای ضعیف است. حرف دیگران را قطع می‌کند و آنها را بی‌اعتبار می‌سازد. به جای احساسات بیشتر بر فعالیت تاکید می‌کند

بعد از مطالعه این بخش آنچه که باید در مورد اهمیت هوش هیجانی یادآوری کنم، این است، در اکثر نقاط دنیا، اخیراً به اهمیت هوش هیجانی پی برده‌اند و آن را مقیاسی برای سنجش موفقیت فرد در نظر می‌گیرند.

**نکته: هوش هیجانی اخیراً تبدیل به ابزار سنجشی برای موفقیت فرد شده است.**

## هوش هیجانی EI و تفاوت آن با IQ

اما واقعاً چه تفاوت عمده‌ای بین این دو نوع هوش وجود دارد، تفاوت بین معلومات کتابی و مهارت در زندگی روزمره و ارتباطات افراد، در واقع همان تفاوت بین IQ یا ضریب هوشی و EI یا هوش هیجانی آنهاست.

از اواسط سال‌های ۱۹۸۰ مطالعات روزافزونی در این مورد انجام می‌شود که هیجانانام و واکنش بعدی ما نسبت به آنها، چه مقدار در سلامت عمومی و موفقیت ما در زندگی نقش دارند، و به خصوص در سال‌های اخیر این مطالعات به شدت مورد توجه قرار گرفته‌است. در واقع، مطالعات وسیعی انجام شده تا نشان دهد ضریب هوشی بالا به تنهایی لازمه موفقیت نیست.

دکتر ریچارد بویاتسز، استاد دانشکده مدیریت و درهد<sup>۱</sup> در دانشگاه کیس وسترن ریزرو<sup>۲</sup> در کلیولند، هوش هیجانی را مجموعه‌ای از شایستگی‌ها و توانایی‌هایی می‌داند که ما را قادر می‌سازد تا کنترل خود را به دست گیریم و در مورد دیگران نیز آگاه باشیم.

به بیان ساده، هوش هیجانی استفاده هوشمندانه از هیجانانام است و در زمینه حرفه‌ای به این معناست که احساسات و ارزش‌های خود را نادیده نگیریم و تاثیرشان را بر رفتارمان بشناسیم.

---

<sup>۱</sup>. Weather head

<sup>۲</sup>. Case Western Reserve

این یکی از مهمترین ویژگی هاست که اغلب افراد آن را فراموش می کنند و باعث اغلب دلگیری هایی است که در بین افراد پدید می آید. اغلب ما براحتی می فهمیم که از رفتار و یا صحبت طرف مقابلمان ناراحت شده ایم، اما به سختی می توانیم درک کنیم که چرا ممکن است شخصی از ما ناراحت شود.

حتماً برای شما هم پیش آمده است که وقتی با رفتار سرد دوستی مواجهه شده اید تازه فهمیده اید که او را ناراحت کرده اید. البته این تازه اول راه است چون اغلب وقتی متوجه می شویم که شخصی را ناراحت کرده ایم، قیافه حق به جانی می گیریم و برای اینکه او را از ناراحتی بیرون بیاوریم کاری انجام نمی دهیم.

اما فراموش نکنید که افراد با هوش هیجانی بالا به خوبی می دانند که رفتار و گفتارشان چه تاثیری بر دیگران می گذارد. صد البته از این آگاهی استفاده می کنند. آنها به راحتی می توانند هیجانانشان را کنترل کنند و در زمان مناسب از آن استفاده کنند و از آنجا که به تاثیر خودشان آگاهند، از این تاثیر در جهت مثبت استفاده می کنند. این افراد کسانی هستند که در سخنرانی ها براحتی می توانند تماشاگر را متاثر سازند.

## جمع کننده حواس:

افراد با هوش هیجانی بالا از تاثیر خودشان بر دیگران آگاهند

دکتر بویاتسز می گوید که برای پی بردن به شدت میزان هوش هیجانی ، باید توجه کنیم که چقدر نسبت به دیگران دلسوز و حساس هستیم، و همیشه در نظر داشته باشیم که بالاترین درجه همدلی، درک کردن افرادی است که مثل شما نیستند.

تحقیقات به ما می گویند که ما برای موفقیت و قبولی در دانشگاه نیازمند بهره هوشی (IQ) هستیم، ولی برای موفقیت در زندگی فردی و کاری، به هوش هیجانی (EQ) نیاز داریم.

این مطلب را دو روانشناس به نام های دکتر پیترو سالووی و دکتر جان مهیر در خصوص هوش هیجانی مطرح کردند. آنها می گویند هوش هیجانی به قابلیت هایی مانند درک عواطف شخصی، همدلی با احساسات دیگران و اداره کردن عواطف خود و دیگران بستگی دارد.

## وراثت یا محیط کدامیک موثرند؟

حالا به نظرتان شما می توانید هوش هیجانی تان را تغییر دهید یا نه؟ به نظرتان شما می -  
توانید هوش هیجانی تان افزایش دهید یا اینکه با همان هوشی که به دنیا آمده اید باید  
ادامه دهید؟

اما جالب است بدانید بر خلاف IQ یا هوش بهر که بیشتر تحت تاثیر عوامل وراثتی  
است و در طول زندگی فرد ثابت می ماند، هوش هیجانی احتمالاً بیشتر تحت تاثیر شرایط  
محیطی است.

دانیال گلמן می‌گوید: قابلیت‌های تشکیل دهنده هوش هیجانی در مجموع توانایی‌های اکتسابی هستند اما از طرفی سنجش هوش هیجانی عملاً برخی از جنبه‌های شخصیت را مانند خوش‌بینی و استقامت در بر می‌گیرد، با توجه به اینکه در شکل‌گیری شخصیت هر دو عامل وراثت و محیط نقش دارند نمی‌توان نظر گلמן را درباره اکتسابی بودن هوش هیجانی تأیید کرد.

به طور کلی در حال حاضر در مورد اینکه هوش هیجانی یک استعداد ارثی است و یا مجموعه‌ای از توانایی‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌های اکتسابی اتفاق نظر وجود ندارد.

به نظر می‌رسد این امکان وجود دارد که شخص با هوش هیجانی زیاد متولد شود اما در آغاز کودکی این توانمندی به گونه‌ای آسیب بیند و منجر به کاهش هوش هیجانی شود. همچنین ممکن است کودکی با هوش هیجانی کم متولد شود اما با الگوی پرورش صحیح هوش هیجانی وی افزایش یابد.

آنچه که باید به آن توجه کرد این است که آسیب‌پذیری هوش هیجانی بالا، بسیار بیشتر از امکان پرورش و رشد هوش هیجانی کم است، یعنی اینکه محیط راحت می‌تواند فردی با هوش هیجانی بالا را تبدیل به فردی با هوش هیجانی پایین کند و صد البته که این کار از اینکه هوش هیجانی پایین را پرورش دهید راحت تر است. به عبارتی دیگر هوش هیجانی تابع این اصل کلی است که ناپود کردن همیشه آسان‌تر از پرورش دادن است.

## فراموش نکنید:

ناپود کردن همیشه از آسان تر از پرورش دادن است



در کل می توان گفت، ضریب هوشی ما حتی با روند بلوغ مان نسبتاً ثابت می ماند، ولی هوش هیجانی می تواند قوی تر شود. دکتر بویاتسز می گوید، بسیاری از مدیران و رؤسا به آن چیزی که می دانند بهتر است عمل نمی کنند، و به این علت شکست می خورند. وی همچنین اضافه می کند، با اینکه برای کودکان، در آن سنین، قوی تر کردن هوش هیجانی کار ساده تری است، حتی بزرگسالان هم می توانند هوش هیجانی را در خود پروراند. به عنوان یک بزرگسال، شکوفا کردن توانایی های شناختی مشکل است، اما شما در هر سن و هر مرحله ای از زندگی می توانید هوش هیجانی خود را پرورش دهید.

## هوش هیجانی و عملکرد

بسیاری از پژوهشگران اعتقاد دارند که بین هوش هیجانی و عملکرد موثر در تطابق با اقتضائات روزمره زندگی پیوند وجود دارد (بار-ان، ۲۰۰۰).

هوش هیجانی عامل موثر و تعیین کننده در برآیندهای زندگی واقعی مانند موفقیت در مدرسه و تحصیل، موفقیت در شغل و روابط بین شخصی و به طور کلی در کنش وری سلامت است.

محققیت بسیاری از جمله لاونیس و همکارانش (۲۰۰۵) دریافتند که هوش هیجانی بالا با سلامت عمومی بالا همبسته است و با رفتارهای خطرآفرین (کشیدن سیگار) رابطه منفی دارد و متغیر بسیار اساسی در کنش وری های سلامت و سبک زندگی شخصی می باشد.

## جمع کننده حواس:

هر چقدر هوش هیجانی بالاتر است موفقیت تحصیلی  
و شغلی بالاتر است

مهارت دانش آموزان در تنظیم هیجانی می تواند بر بهزیستی اجتماعی شان تاثیر بگذارد. در یک مطالعه بر روی نوجوانان دانشمندان انگلیسی (۲۰۰۶) دریافتند که نوجوانان ۱۵ ساله اسپانیایی که نمرات بالایی در درک و فهم هیجانها داشتند توسط دوستانشان بیشتر مورد توجه قرار گرفتند.

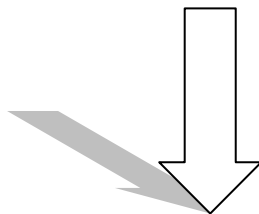
ترینیاد (۲۰۰۱) ارتباط بین هوش هیجانی و مصرف الکل و مواد مخدر را در میان دانش آموزان دبیرستانی مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حاکی از همبستگی منفی هوش هیجانی با میزان مصرف بود. این یعنی هرچقدر هوش هیجانی بالاتر باشد امکان مصرف الکل و کشیدن سیگار کمتر است.

چرا؟ حتماً این سول برای شما هم پیش آمده است. من اولین باری که این گزارش را دیدم با خودم فکر کردم، هوش هیجانی با کشیدن سیگار چه ربطی به هم دارند. اما وقتی گزارش اصلی را دیدم متوجه ارتباط آنها شدم.

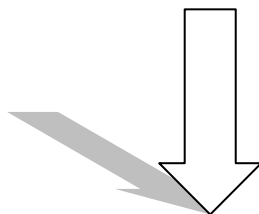
در این گزارش اینطور آمده بود که، در اغلب موارد دیده شده است که اولین مصرف سیگار، مواد مخدر و الکل در محیط دوستانه و تحت فشار همسالان انجام گرفته است. به نظر می رسد توان مقاومت افراد در مقابل این فشار متفاوت است و تحت تاثیر عوامل شخصیتی فراوان است.

محققین دریافته‌اند که این احتمال وجود دارد، نوجوانانی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند توانایی بیشتری جهت درک خواسته‌های دیگران دارند و بخوبی می‌توانند فشار همسالان را دریابند. این توانایی‌ها منجر به مقاومت فزاینده در برابر فشار همسالان جهت مصرف می‌گردد. این همان عاملی است که سبب می‌گردد تا این نوجوانان بعدها نیز آمار کمتری از مصرف سیگار را نشان دهند. این مطلب را در شکل بعد به طور خلاصه می‌توانید ببینید.

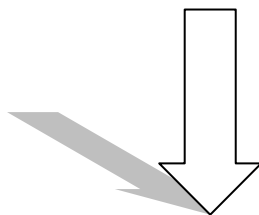
هوش هیجانی بالا



توانایی مقاومت در برابر فشار همسالان



عدم شروع رفتارهای مخاطره آمیز تحت تاثیر همسالان



تعداد کمتر افراد با هوش هیجانی بالا که سیگار و مواد مصرف می‌کنند

پارکرو همکاران (۲۰۰۴) به بررسی ارتباط پیشرفت تحصیلی و هوش هیجانی پرداختند. نتایج بیانگر ارتباط بسیار بالای میان ابعاد هوش هیجانی با موفقیت تحصیلی بود.

همچنین پارکر و همکاران (۲۰۰۶) میزان ترک تحصیل را در دانش آموزان مورد مطالعه قرار دادند و مشاهده کردند که ادامه تحصیل بشکلی معنادار با میزان بالای شایستگی هیجانی و اجتماعی دانش آموزان در ارتباط است. برخورداری از هوش هیجانی بالا پیامدهای تحصیلی و اجتماعی مثبتی را در دانش آموزان پیش‌بینی می‌کند. حتی دانشمندان با اجرای برنامه‌های پیشگیری مبتنی بر یادگیری هیجانی و اجتماعی توانسته است منجر به تغییرات ارزشمند و مثبت در سطح مدارس گردد.

خوب تا اینجا متوجه کلیاتی در مورد هوش هیجانی را شدیم و از طرفی در مورد تاریخچه آن و نحوه پدید آمدن آن نیز با هم صحبت کردیم، اما اینکه دقیقاً هوش هیجانی چیست، مطلبی است که می‌خواهیم با هم آن را در اینجا بررسی کنیم.

## تعاریف هوش هیجانی

اینکه دقیقاً هوش هیجانی چیست را نمی‌توان بطور قطع گفت، علت آن نیز این است که هر کدام از محققین و زوانشناسانی که در این زمینه مطالعه کرده‌اند، برای آن تعریفی را ارائه داده‌اند. برای اینکه با این موضوع بیشتر آشنا شوید من سعی کردم چند دیدگاه و تعریف مختلف را برایتان در اینجا بیاورم.

۱- سالوی و مایر (۱۹۹۷) هوش هیجانی را به صورت توانایی دریافت سریع هیجان، ارزیابی و ابراز هیجانات، فهمیدن و اداره کردن آن، به کار بردن هیجانات در

خود و دیگران و استفاده از اطلاعات هیجانی برای هدایت افکار و اعمال خود تعریف می کنند.

۲ - رون بار-آن (۱۹۹۷)، هوش هیجانی را مجموعه ای از توانایی ها، قابلیت ها و مهارت های غیر شناختی می داند که بر روی توانایی فرد برای مقابله موثر با احتیاجات محیط و فشارهای آن اثر می گذارد (مایر، ۲۰۰۲).

۳ - گلن (۱۹۹۵) هوش هیجانی را مجموعه ای مرکب از قابلیت ها می داند که فرد را قادر به سامان دهی احساسات خود و سایر افراد می سازد (یعقوبی، ۱۳۸۴). او لغت هیجان را برای اشاره به یک احساس، حالت روانی و بیولوژیکی مختص آن و دامنه ای از تمایلات شخصی برای عمل کردن بر اساس آن به کار می برد.

۴ - مایر و کوپ<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) هوش هیجانی را "قابلیتهای پردازش صحیح اطلاعات هیجانی و کار آمدی در دریافت، جذب، فهمیدن و سروسامان دادن به هیجانات" تعریف می کند (یعقوبی، ۱۳۸۴).

۵ - واکمیر<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) هوش هیجانی را پاسخ بلافاصله ارگانیزم با توجه به درجه جذابیت یک موقعیت صورت می گیرد، تعریف می کند. اگر این موقعیت برای بقا مفید باشد، موجود زنده یک هیجان مثبت مثل رضایت و تمایل و آرامش را تجربه می کند و چنانچه برای بقا مضر باشد، موجود زنده یک هیجان منفی مثل پریشانی، غصه و یا اندوه را تجربه می کند (ترکاشوند، ۱۳۸۴).

---

<sup>۱</sup>. Mayer&Koob  
<sup>۲</sup>. Vukmir

## جمع بندی

هوش هیجانی به معنای آگاهی از هیجانات، استفاده به جا و مناسب از هیجانات، توانایی استفاده از هیجانات در برقراری ارتباط موثر و توانایی درک دیگران است. این هوش سبب کار آمدی فرد در محیط اجتماعی او می شود بطوریکه فرد با آن احساس رضایت بیشتری می کند و از طرفی از طرف دیگران نیز پذیرفته می شود.

### رشد هوش هیجانی

از چه زمانی هوش هیجانی ما شروع به رشد می کند؟ در کدام مرحله از رشد هوش هیجانی بیشترین رشد را دارد؟ اینها سوالاتی است که در این بخش می خواهیم به آنها پاسخ دهیم.

در کتاب روانشناسی مثبت<sup>۱</sup> نوشته آلان کار (۱۳۸۵)، مراحل رشد هوش هیجانی به صورت زیر آورده شده است:

آنچه که در این کتاب بررسی شده است این است که رشد هوش هیجانی از همان بدو تولد است، یعنی زمانی که فرد وارد اجتماع می شود و باید با دیگران ارتباط برقرار کند.

---

<sup>۱</sup>. positive psychology

## بدو تولد

در طول اولین سال زندگی، نوزادان مهارتهایی را برای تنظیم توجه خود به سمت خود و پرستاران و هماهنگی اعمالشان برای تسکین دادن آنها در شرایط اضطراب آور توسعه می دهند. آنها به مراقبین خود این امکان را می دهند تا از آنها در طول چنین فشارهایی حمایت هیجانی به عمل آورند.

در طول اولین سال زندگی افزایش تدریجی در جلوه کلامی هیجان وجود دارد. خندیدن، انعکاس دهنده حس لذت بخشی است که در پاسخ به صدای انسان در مدت ۴ هفته ظاهر می شود. غمگینی و عصبانیت در پاسخ به برداشتن یک اسباب بازی، ابتدا در ۴ ماهگی آشکار می شود، نوزادان ظرفیت بالایی در تشخیص هیجانات مثبت و منفی که بوسیله دیگران در سال اول زندگی آنها صورت می گیرد، از خود نشان می دهند.

## دومین سال زندگی

در طول دومین سال زندگی کودکان آگاهی زیادی نسبت به پاسخ های هیجانی خود پیدا می کنند. این موضوع به این سبب اتفاق می افتد که مهارتهای شناختی آنها این اجازه را می دهد که درباره خودشان از دیدگاه دیگران فکر کنند.

این همان مهارتی است که به افراد توان همدلی و همدردی می دهد و در این زمان بسیار ابتدایی است و نیاز به پیشرفت دارد.

## سن قبل از دبستان

در این سن، استفاده زیادی از مهارتهای اجتماعی در رابطه با هیجانات شخصی و هیجانات دیگران صورت می گیرد. در طول این دوران، کودکان که در بازی ها مورد آزار و اذیت قرار می گیرند یا دیگران را اذیت می کنند، هیجان زده می شوند. در طول

این دوران، آگاهی افزایش یافته ای وجود دارد که ما می توانیم درباره آنچه که بوسیله هیجانان به طور نادرست احساس می کنیم، دیگران را به اشتباه بیندازیم. رفتار از نوع دلسوزانه تر همچنین در طول دوران پیش از دبستان رشد می کند.

کودک در مورد آگاهی هایش را در مورد توانایی های خود در تاثیر بر افراد افزایش می دهد.

## اواسط کودکی

کودکان در اواسط کودکی بین سنین ۷ تا ۱۰ سالگی، ترجیح می دهند که در تنظیم هیجانان خود، خود مختار باشند آنها می فهمند که می توانند به راحتی از دست کسی که دوستش دارند، عصبانی شوند.

در این سن فرد می آموزد که چگونه عصبانیت، خوشحالی و ناراحتی خود را به دیگران نشان دهد. در این دوران می توان به فرد آموزش داد تا از این آگاهی استفاده کند.

## دوران قبل از نوجوانی

در طول دوران قبل از نوجوانی، بین سنین ۱۰ تا ۱۳ سالگی، کودکان کارایی بیشتری در استفاده از راهبردهای متعدد برای تنظیم هیجانان و کنترل فشارهای روانی، از خود نشان می دهند. آنها درک عمیقی از قوانین اجتماعی و متون هیجانی در ایجاد و حفظ رابطه دوستانه حاصل می کنند.

در این دوران فرد می آموزد که می تواند برای ایجاد دوستی از هیجاناناش استفاده کند.



## نوجوانی

در طول دوره نوجوانی، از ۱۳ تا ۲۰ سالگی، آگاهی زیادی از چرخه های پیچیده هیجانی وجود دارد. مثل احساس گناه در برابر احساس عصبانیت و احساس خجالت یا احساس ترسیدن در نوجوانی.

به علاوه در نوجوانی دیده می شود که، راهبردهای خود بازنگری، به طور فزاینده ای برای مدیریت فشار، مورد استفاده قرار گرفته اند. از جمله این راهبردها می توان به کنترل خشم، توان تصمیم گیری، حل مساله، تحمل فشار،... می باشد. هر کدام از این مهارتها به فرد کمک می کند تا بتواند در شرایط بحرانی بهترین تصمیم را بگیرند. استفاده از راهبردهای خود بازنگری به سایر جنبه های زندگی فرد نیز گسترش می یابد و نوجوانان به تدریج از اهمیت بازنگری خود در ایجاد رابطه دوستانه آگاه می شوند.

**توجه داشته باشید که:** در حالیکه هوش آکادمیک که بوسیله تست های قدیمی هوشبهر ارزیابی می شوند، همراه با سن، کاهش می یابد، هوش هیجانی اینطور نیست و افراد میان سال یا پیر تر از آن اغلب نسبت به بزرگسالان یا جوان تر از آنها هوشبهر مشابه دارند، هوش هیجانی بیشتری نشان می دهند و رشد آن تا پیری ادامه پیدا می کند (کار، ۲۰۰۳).

## جمع کننده حواس

رشد هوش هیجانی محدوده زمانی ندارد

و تا پیری ادامه دارد

بطور کلی در مورد رشد هوش هیجانی می‌توان گفت، شکل‌گیری اجزای هوش هیجانی، ابتدا در سال‌های اولیه زندگی کودک انجام می‌گیرد، اگرچه شکل‌گیری این ظرفیت‌ها در خلال سال‌های مدرسه نیز ادامه پیدا می‌کند.



**تصور کنید:** پیامی که یک دختر کوچک هنگامی که برای درست کردن پازل خود از مادر گرفتارش کمک می‌خواهد، دریافت می‌کند، بر حسب نحوه پاسخ‌دهی مادر متفاوت است. چنانچه پاسخ مادر ابراز خشنودی آشکار از کمک کردن به او باشد، وی یک نوع پیام دریافت می‌کند و اگر پاسخ مادر این جواب باشد که «مزاحم من نشو، کارهای مهمی دارم که باید انجام بدهم» برداشت کاملاً متفاوتی پیدا می‌کند.

تمام مبادلات کوچک میان والد و فرزند، دارای زیرمجموعه‌ای عاطفی است و تکرار این پیام‌ها در طی سالیان به شکل‌گیری دیدگاه‌ها و توانایی‌های عاطفی اساسی در کودکان می‌انجامد.

تحقیقات نشان می‌دهند که بی‌توجهی به کودک، از سورفتار آشکار بسیار مضرتر است. کودکانی که نادیده گرفته می‌شوند از همه کودکان دیگر بدتر عمل می‌کنند، از همه مضطرب‌تر، بی‌توجه‌تر و بی‌احساس‌تر هستند و به صورت متناوب پرخاشگر و گوشه‌گیرند. میزان اجبار به تکرار کلاس اول در میان این کودکان ۶۵ درصد است.

سه چهار سال اول زندگی دوره‌ای است که مغز کودک نوپا حدود دو سوم اندازه کامل خود رشد می‌کند و به لحاظ پیچیدگی، به گونه‌ای متحول می‌شود که در تمام دوران زندگی، هیچ‌گاه به این میزان رشد نخواهد کرد. در خلال این دوره، نسبت به دوران

بعدی زندگی، فراگیری مطالب اساسی با سهولت بیشتری تحقق می پذیرد و فراگیری عاطفی نیز در پیشاپیش تمام آموخته ها انجام می گیرد. در خلال این دوران فشار روانی جدی می تواند به مراکز یادگیری مغز آسیب برساند و از این رو به هوش افراد زیان وارد آورد.

## ابعاد هوش هیجانی

هوش هیجانی دارای جوانب و اجزاء متفاوتی است، این زیر مجموعه ها ثابت نیستند و هر دانشمندی بر اساس نظریه اش بر اجزاء خاصی توجه می کند. در میان این افراد بار-آن یکی از نظریه پردازانی است که در این زمینه مطالعات فراوانی داشته است. در اینجا سعی می کنم تا نظریه بار-آن را بصورت اجمالی برایتان توضیح دهم.

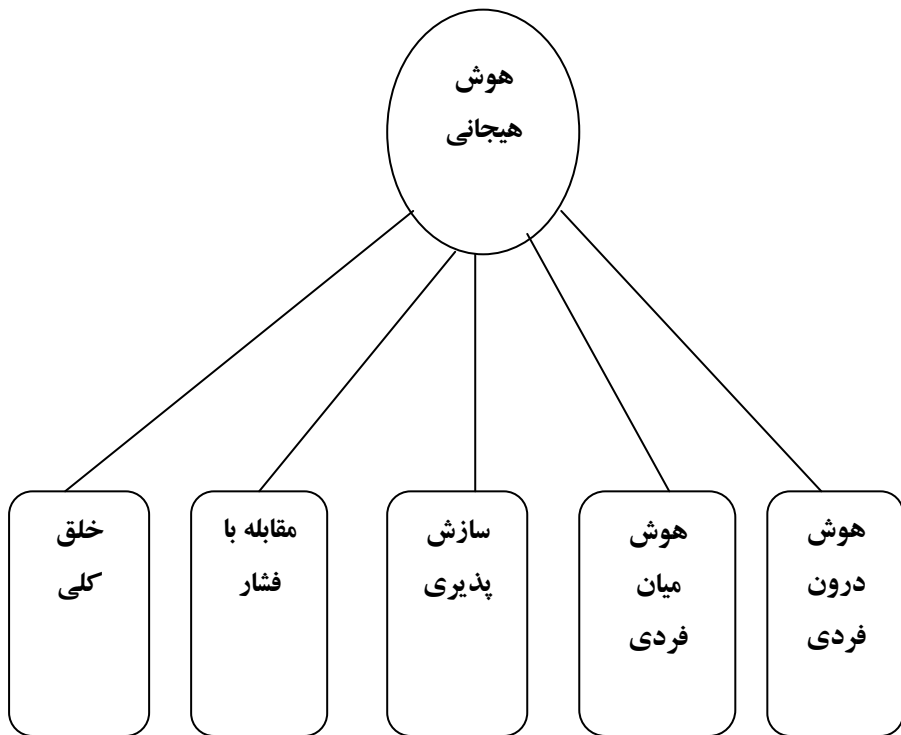
## دیدگاه بار-آن

بار-آن یک روانپزشک انگلیسی است که در دهه ۱۹۸۰ یک الگوی نوآورانه از هوش هیجانی ارائه داد.

بار-آن (۱۹۹۷) معتقد است که هوش هیجانی مجموعه ای از توانایی ها، قابلیت ها، مهارت هایی است که فرد برای سازگاری با محیط و کسب موفقیت در زندگی تجهیز می کند. بنابر این هوش هیجانی عامل مهمی در شکوفایی توانایی های افراد برای کسب موفقیت در زندگی است و با سلامت عاطفی و در مجموع سلامت روانی مرتبط می باشد. از دیدگاه بار-آن هوش هیجانی دارای ابعاد عملی است. او برای نشان دادن این ابعاد از الگویی استفاده کرده است.

الگوی بار آن شامل ۵ حوزه کلی و ۱۵ مهارت جزئی تر می باشد که عبارتند از:

در شکل بعدی ۵ حوزه کلی آمده است: هوش درون فردی، هوش بین فردی، سازش پذیری، مقابله با فشار، خلق کلی



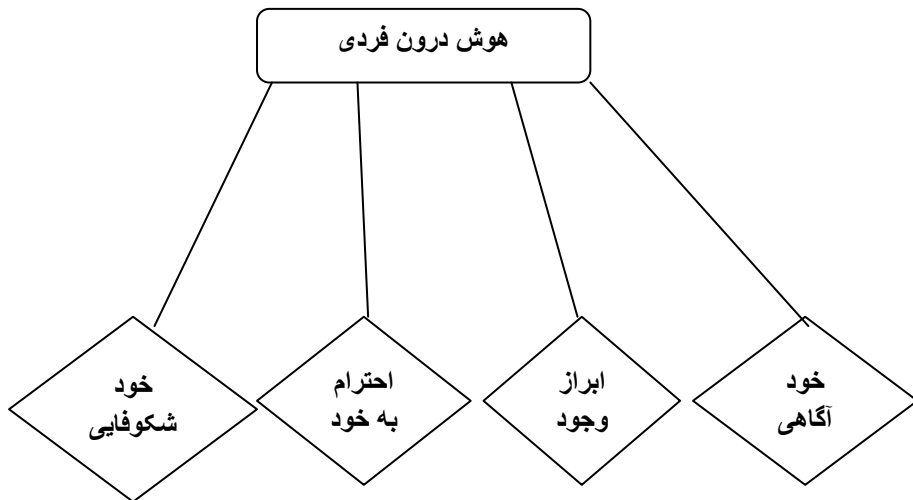
## مولفه های هوش هیجانی

حیطه های اصلی هوش هیجانی به شرح زیر هستند:

### ۱- هوش درون فردی<sup>۱</sup> (Raeq)

این حیطه دارای پنج خرده مقیاس است:

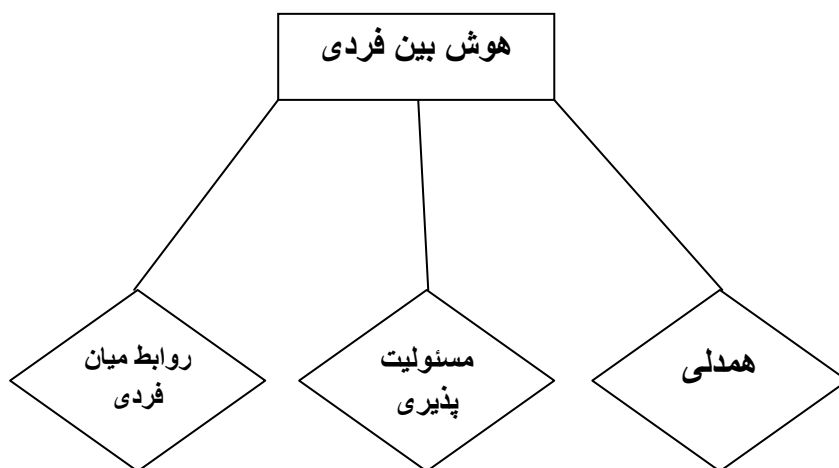
خود آگاهی هیجانی، ابراز وجود، احترام به خود، خودشکوفایی است. کسانی که دارای هوش درون فردی بالا هستند. در تماس با عواطف خود هستند، در بیان عقاید و باورهای خود مطمئن و قوی هستند، و سطح بالایی توانایی درون فردی می تواند مزیت به حساب آید، مثلاً متصدی فروشندگی روابط عمومی و بازاریابی از این جهت می تواند موفق عمل کنند. این افراد درباره خودشان احساسی مثبت دارند.



<sup>۱</sup>.interpersonal relationship emotional quotient

## ۲- هوش بین فردی<sup>۱</sup> (Reeq)

این حیطه شامل سه خرده مقیاس همدلی، مسئولیت پذیری در روابط بین فردی است. افرادی که دارای هوش بین فردی بالا هستند در موقعیتهایی که احتیاج به کار گروهی و تعامل با دیگران است، خوب می باشند. مهارتهای بین فردی برای افرادی که در خدمت فروش، مدیریت، رهبری مشغول هستند و دارای مهارتهای اجتماعی خوبی هستند و در روابط و تعامل و درک دیگران خوب عمل می کنند یک ویژگی مهم است.



بخش عمده ای از هنر برقراری ارتباط، مهارت کنترل عواطف در دیگران است. افرادی که در این زمینه مهارت دارند، به خوبی و عمیقاً به دیگران گوش می دهند، دیگران را می پذیرند و دست به قضاوت نمی زنند، در دیگران احساس ارزش و عزت تولید می کنند نه احساس گناه و در هر آن چه که به کنش متقابل آرام با دیگران بازمی گردد به خوبی عمل می کنند.

آنان ستاره های اجتماعی هستند ستاره هایی که حتی در روز نیز درخشان اند!

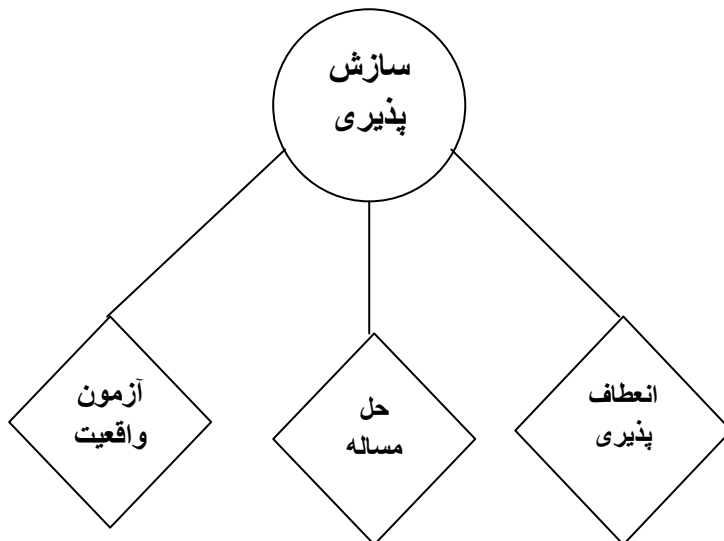
<sup>۱</sup>.interpersonal relationship emotional quotient

## ۱- سازش پذیری<sup>۱</sup> (Adeq)

این حیطه از هوش هیجانی شامل سه خرده مقیاس: حل مساله، آزمون واقعیت و انعطاف پذیری است. این مولفه از هوش هیجانی بیانگر توانایی فرد در کنار آمدن موفقیت آمیز با مقتضیات محیطی و کنار آمدن با موقعیت دشوار است.

میزان بالای سازش پذیری، نشانه انعطاف پذیری عمومی واقع گرایی، توانایی درک و موقعیت دشوار و کفایت لازم در پیدا کردن راه حل مناسب است. به طور کلی این افراد قادر به یافتن راه حل‌های خوب در مواجهه و مقابله با مشکلات روزمره هستند.

سازش پذیری نه تنها در زندگی روزمره ارزشمند است بلکه این اشخاص می‌توانند در محیط کار مشارکت زیادی داشته باشند. این اشخاص در واحدهای تحقیق و توسعه و بخش‌های حمایت تکنیکی خوب عمل می‌کنند.



<sup>۱</sup>. adjustment emotional quotient

## ۲- مقابله با فشار<sup>۱</sup> (Smeq)

مؤلفه مقابله با فشار از خرده مقیاسهای تحمل فشار و کنترل تکانه تشکیل شده است. افرادی که دارای میزان بالایی از تحمل تیدگی و کنترل تکانه برخوردارند، اشخاصی هستند که قادر به مشاهده و تحمل استرس، بدون اینکه از آن اجتناب کنند یا کنترل خود را از دست بدهند باشند. این اشخاص عموماً آرام بوده و به ندرت عصبی می‌شوند و کنترل خود را از دست می‌دهند و در شرایط تحت فشار روانی، خوب کار می‌کنند. این افراد کسانی هستند که ما به آنها می‌گوییم چقدر خودت را خوب کنترل کردی. اگر من بودم....

موضوع دیگر هوش هیجانی و مقابله با بحران است. دیده شده افرادی وجود دارند که به طور مداوم در مقابله با نتایج منفی دچار مشکل هستند و به نظر می‌رسد هیچ‌گاه از شر حوادث بد در زندگی خلاص نمی‌شوند. در مقابل افرادی وجود دارند که حتی پس از غم‌انگیزترین تجارب به حال اولیه برمی‌گردند و حتی به جلو می‌روند. این موضوع مربوط به قابلیت‌های هیجانی است که اجزای آن ترکیب‌کننده هوش هیجانی هستند. هوش هیجانی به این صورت فرآیند مقابله را تشریح می‌کند:

ابتدا لازم است آنچه را احساس می‌کنیم درک کنیم و لذا برای ایجاد ارتباط با احساسات خود به دو طریق کلامی و غیر کلامی عمل می‌کنیم. از آن گذشته، لازم است احساسات دیگران را نیز درک کنیم و با آنها همدلی کنیم.

---

<sup>۱</sup>.stress management quotient

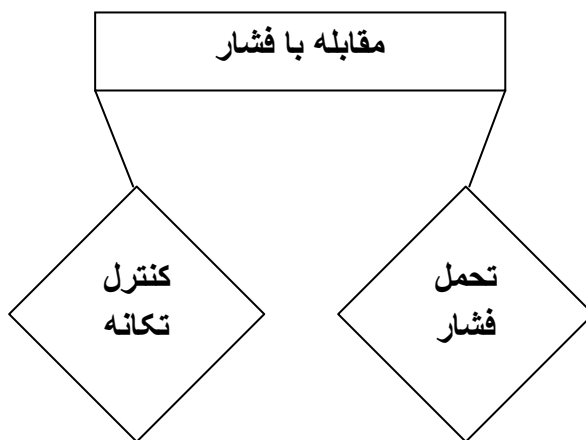
<sup>۱</sup>.general mood emotional quotient



باید بدانیم که هیجانها در افکار اولویت ایجاد می کنند(منجر به بوجود آمدن تفکرات خاص می شوند)، حافظه را شکل می دهند، دیدگاه های مختلف حل مسأله خلق می کنند و خلاقیت را سهولت می بخشند

حتماً دقت کرده اید که تعداد این افراد خیلی زیاد نیست. به یاد داشته باشید که در زمان عصبانیت و دعوا، داد زدن و هوار کشیدن هنر نیست، اگر کسی بتواند در آن زمان خود را کنترل کند و بهترین تصمیم را بگیرد، توانسته بر محیط کنترل داشته باشد و شرایط را مدیریت کند.

این اشخاص قادر به کنار آمدن با وظایف پر تنش بوده و در موقعیتهای اضطراب بر انگیز یا موقعیتهای خطر ناک از تسلط برخوردارند. کنترل تنیدگی برای اشخاصی که در خط مقدم فعالیت دارند، بعنوان مثال، فرماندهان پلیس، آتش نشانان و افراد فوریتهای پزشکی، مددکاران اجتماعی و سربازان جنگجو مناسب است.

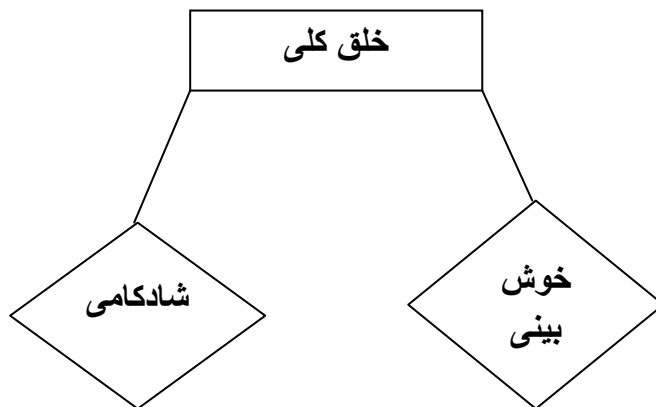


## ۵. خلق کلی (Gmeq)

این بخش از هوش هیجانی دارای دو خرده مقیاس شادکامی و خوش بینی است. این مولفه از هوش هیجانی توانایی فرد را در لذت بردن از زندگی و دیدار نسبت به زندگی و احساس کلی رضایت خاطر را اندازه می گیرند.

این توانایی را شما در کسانی می بینید که از زندگی خود راضی اند. این به این معنا نیست که آنها نمی دانند، مشکلات چیست و باید برای آنها نگران باشند، این توانایی یعنی آنها می دانند که توانایی کنترل شرایط را دارند و به خاطر همین می دانند که می توانند از آن لذت ببرند. آنها از لحظه لذت می برند و شادند.

توانایی بالا در این میزان نشان دهنده افرادی است بشاش، مثبت، امیدوار و خوش بین که می دانند چگونه از زندگی لذت ببرند. این صفت علاوه بر این که در تعامل با دیگران یک عنصر اساسی است همچنین یک مولفه انگیزشی موثر در حل مساله و تحمل فشار است (بار-آن، ۱۹۹۷).



بطور کلی مولفه های درون فردی که شامل خود آگاهی هیجانی، جرات مندی، حرمت نفس، خود شکوفایی و استقلال می باشد. مولفه های میان فردی که شامل روابط میان فردی، مسئولیت اجتماعی و همدلی است. مولفه های سازگاری که شامل مساله گشایی، آزمون واقعیت و انعطاف پذیری است. مولفه های کنترل استرس که شامل توانایی تحمل استرس و کنترل تکانه می باشد. مولفه های خلق عمومی که شامل شادی و خوش بینی می باشد (بار-آن، ۱۹۹۷).

در اینجا با هم خرده مقیاسها را با هم بررسی می کنیم.

### خود آگاهی هیجانی<sup>۱</sup> (ES):

توانایی آگاهی فرد از احساسات خویش و درک و فهم این احساسات است. این مولفه تنها آگاهی از احساسات یک فرد و هیجانان وی نیست بلکه تمایز و تشخیص بین احساسات و هیجانان را نیز شامل می شود تا شخص پی ببرد که چه احساسی دارد، چرا این احساس در او شکل گرفته است، و اینکه مسبب این احساسات چه چیز بوده است؟

خود آگاهی، یعنی تشخیص هراس احساس به همان صورتی که بروز می کند، سنگ بنای هوش هیجانی است. توانایی نظارت بر احساسات در هر لحظه برای به دست آوردن بینش روان شناختی و ادراک خویشتن نقشی تعیین کننده دارد.

ناتوانی در تشخیص احساسات راستین، ما را به سردرگمی دچار می کند. افرادی که نسبت به احساسات خود اطمینان بیشتری دارند بهتر می توانند زندگی خویش را هدایت کنند. این افراد درباره احساسات واقعی خود در زمینه اتخاذ تصمیمات زندگی، از انتخاب همسر گرفته تا شغلی که برمی گزینند، احساس اطمینان بیشتری دارند.

---

<sup>۱</sup>. emotional self awareness

## جمع کننده حواس:

تشخیص هراس احساس به همان صورتی که بروز می کند،  
سنگ بنای هوش هیجانی است

تعجب نکنید که بعضی از افراد واقعا در زمینه شناخت عواطف شخصی خود فاقد خودآگاهی اند. این عده وقتی از لحاظ عاطفی و هیجانی به هم می ریزند نمی دانند که خشمگین اند یا غمگین؟ خوشحال اند یا صرفاً پرانرژی؟ این افراد بهای «بی سواد هیجانی» خود را در روابط بین فردی و حتی درونی مختل می پردازند.

### جراتمندی<sup>۱</sup> (AS):

جراتمندی توانایی ابراز احساسات، باورها، افکار و دفاع منطقی و مطلوب از حق و حقوق خویش است. جراتمندی دارای سه بعد است:

الف: توانایی بیان احساسات (نظیر خشم، احساسات جنسی)

ب- توانایی بیان عقاید آشکار و افکار خود (نظیر باورهای مخالف حتی اگر موجب از دست دادن امتیازی برای شخص گردد)

ج- توانایی ایستادگی برای احقاق حقوق و اجازه ندادن به دیگران برای اینکه شخص را آزار بدهند یا از او اختیاری را بگیرند.

---

<sup>۱</sup>. assertiveness

می توان این بخش را به کار بردن درست هیجان ها نامید: قدرت تنظیم احساسات خود، توانایی ای است که بر حس خود آگاهی متکی باشد و به ظرفیت شخص برای تسکین دادن خود، دور کردن اضطراب ها، افسردگی ها یا بی حوصلگی های متداول اشاره دارد. افرادی که به لحاظ این توانایی ضعیفند، دائماً با احساس نومیدی، خشم مزمن و افسردگی دست به گریبان اند، در حالی که افرادی که در آن مهارت زیادی دارند با سرعت بسیار بیشتری می توانند ناملایمات زندگی را پشت سر بگذارند.

برای مثال بیرون ریختن غضب را برخی افراد به عنوان روشی برای مقابله با عصبانیت به کار می گیرند چرا که این باور در میان عموم مردم رواج دارد که «انجام این کار باعث می شود احساس بهتری پیدا کنی». از دهه ۱۹۵۰ روانشناسان با این روش مخالفت کردند چرا که دریافتند برون ریزی خشم یکی از بدترین راه های خاموش کردن آن است، زیرا انفجار غضب عموماً برانگیختگی مغز هیجانی را تقویت می کند و باعث می شود افراد در عوض احساس خشم کمتر، عصبانیت بیشتری احساس کنند.

به همین ترتیب بسیاری از افراد در زمینه مدیریت اضطراب و نگرانی های خود دچار مشکل اند. ذهن نگران در زنجیره بی پایانی از ناراحتی های جزئی گرفتار می شود، از یک موضوع به موضوع دیگر می رود و به عقب باز می گردد. نگرانی های مزمن و مکرر، شبیه چرخش به دور خود است که هیچ گاه به راه حل مثبتی منجر نمی شوند.

توجه داشته باشید که توانایی تنظیم هیجانات مختلف - خشم، نگرانی، افسردگی و غیره - از مولفه های هوش هیجانی است و عامل تاثیر گذاری در خدمت بهداشت روان محسوب می شود.

## حرمت نفس<sup>۱</sup> (SR):

توانایی خود آگاهی و درک و پذیرش خویشتن و احترام به خود است، احترام به خود قبول و دوست داشتن خویش آنگونه که هستیم، می باشد. پذیرش خود، توانایی پذیرش نقاط قوت و ضعف خود و قابلیتها و محدودیتهای خود است.

## خود شکوفایی<sup>۲</sup> (SA):

توانایی تحقق بخشیدن به استعداد های بالقوه خویشتن است. این بعد از هوش هیجانی در پی جستجو برای غنا و معنی بخشیدن به زندگی است. خود شکوفایی فرآیندی پویا و مستمر برای کسب حداکثر رشد استعدادها و توانایی ها و قابلیتها است.

## استقلال<sup>۳</sup> (IN):

توانایی خود رهبری، خویشتن دارای فکری و عملی و رهایی از وابستگی های هیجانی است. افراد مستقل، در برنامه ریزی و تصمیم گیری های مهم متکی به خود هستند. اینان قبل از تصمیم گیری نقطه نظر دیگران را جستجو کرده و به آن توجه می کنند. اشخاص مستقل از اتکاء به دیگران برای برآوردن نیازهای عاطفی شان خودداری می کنند.

## روابط میان فردی<sup>۱</sup> (IR):

---

۱. self-regard  
۲. self-Actualization  
۳. independence

توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش متقابل که نزدیکی عاطفی، صمیمیت و داد و ستد مهرآمیز از ویژگی های آنان است. از خصوصیت ارتباط مثبت بین فردی توانایی صمیمیت و محبت و دوستی و انتقال آن به شخص دیگر است. این مهارت عموماً نیاز به داشتن حساسیت نسبت به دیگران، تمایل به داشتن روابط و احساس رضایت از این روابط است.

### مسئولیت اجتماعی<sup>۲</sup> (SR):

توانایی فرد در معرفی خود به عنوان عضوی مفید و سازنده و دارای حس همکاری در گروه اجتماعی خود می باشد. این توانایی شامل مسئول بودن است. حتی اگر شخص از این رابطه نفعی نبرد. افراد دارای مسئولیت اجتماعی دارای وجدان اجتماعی هستند. دارای حساسیت بین فردی هستند و پذیرای دیگران هستند و می توانند استعدادهایشان را به نفع جمع به کار ببرند.

### همدلی<sup>۳</sup> (EM):

توانایی آگاهی از احساسات دیگران و درک و تحسین آن احساسات و حساس بودن به اینکه چرا و چگونه و چه چیزی را اینگونه به این طریق احساس می کند. برای درک و فهم و آگاهی یافتن از احساسات دیگران ابتدا باید احساسات خود را درک کنیم و به آنها آگاهی داشته باشیم. این قابلیتها- یعنی توانایی شناختن احساسات دیگران- یکی از مهمترین اجزاء هوش هیجانی می باشد و در عرصه های مختلف زندگی نقش مهمی ایفا می کند.

---

۱. interpersonal Relationship

۲. social Responsibility

۳. empathy

شناخت عواطف دیگران: همدلی، توانایی دیگری بر خود آگاهی عاطفی متکی است و اساس مهارت رابطه با مردم است. افرادی که از همدلی بیشتری برخوردارند به علایم اجتماعی ظریفی که نشان دهنده نیازها یا خواسته های دیگران است توجه بیشتری نشان می دهند. این توانایی آنان را در حرفه هایی که مستلزم مراقبت از دیگرانند، تدریس، فروش و مدیریت موفق تر می سازد.

انسان هایی که در شناخت عواطف دیگران مهارت دارند به راحتی و گاهی بدون دیدن چهره طرف مقابل مثلاً از پشت تلفن قادرند حالت روحی دیگران را حدس بزنند.

شناخت عواطف دیگران به ویژه در روابط بین زوجین اهمیت دارد. تا هنگامی که انسان در این کشور کویری که زمان و زندگی نام گرفته زندگی می کند، تنهایی و انزوایش نیز پابرجاست. پس به ۲ دلیل مهم می بایست توانایی شناخت عواطف دیگران را در خود بالا ببریم: **اول** اینکه چون ما هرگز نمی توانیم مستقیماً وارد تجربه دیگران شویم، هیچ گاه نمی توانیم کاملاً بدانیم که طرف مقابل ما چه چیزی را می خواهد به ما برساند. وقتی پی می بریم که هر قدر تلاش کنیم نمی توانیم چنان با هوش یا حساس باشیم که بفهمیم دیگری چه تجربه ای می کند، احساس گناه می تواند ما را یاری دهد که از روی اصالت، متواضع باشیم. در این بین هر چقدر قدرت و مهارت شناخت و عواطف دیگران در ما بالا تر باشد بیشتر می توانیم در دنیای خصوصی و گاهی درد دیگران سهیم شویم و تنهایی و انزوای آن ها را کم کنیم.

**دوم** اینکه «زبان» نمی تواند تجربه را به خوبی منتقل کند زیرا تجربه نهفته در دل تجارب عمیق انسانی غنی تر از آنند که کلمات توان بازگو کردن آن ها را داشته



## جمع کننده حواس

ما هیچ گاه نمی توانیم کاملاً بدانیم که طرف مقابل  
ما چه چیزی را می خواهد به ما برساند

### حل مساله ۱ (PS):

توانایی تشخیص و تعریف مشکلات و کاربست راه حل ها موثر است. حل مساله با  
وظیفه شناسی، منظم بودن، روش مند بودن و نظامداری در رسیدن و دنبال کردن مشکل  
مربوط است.

### آزمون واقعیت ۲ (RT):

توانایی ارزیابی رابطه بین تجربه عاطفی و عینیت های موجود می باشد. واقعیت سنجی  
به سازگار شدن با موقعیت های جدید، عقب نشینی نکردن از جهان واقعی و وضوح و  
روشنی ادراک و فرایند تفکر مربوط است.

## انعطاف پذیری<sup>۱</sup> (FL):

توانایی کنار آمدن با هیجانها، افکار و رفتارهای فرد، در شرایط و متغیرهای مختلف می باشد. افرادی که دارای توانایی هستند خود را با شرایط ناآشنا و غیر قابل پیش بینی سازگار می کنند و افرادی پر تلاش، همکاری کننده و قادر به واکنش به تغییرات بدون تعصب هستند. این افراد زمانی که مشخص شد که اشتباه کرده اند قادر به تغییر ذهنیات خود هستند.

## تحمل تنش<sup>۲</sup> (ST):

توانایی تحمل فرد در برابر رویدادهای ناخوشایند و شرایط تنش زا و هیجانهای شدید است. این توانایی به معنی پشت سر گذاشتن موقعیت های مشکل ساز، بدون از پا در آمدن است. این بعد از هوش هیجانی به آنچه که "قدرت من" و "سازگاری مثبت" گفته می شود شبیه است. تحمل فشار با آرامش و مواجه شدن با مشکلات بدون تحت تاثیر هیجانهای شدید واقع شدن مرتبط است.

## کنترل تکانه<sup>۳</sup> (IC):

توانایی مقاومت فرد در برابر تنش ها یا وسوسه ها و کنترل هیجانهای خود است. ناتوانی در کنترل تکانه با پایین بودن تحمل ناکامی، ناتوانی در کنترل مشکلات، فقدان خود کنترلی، آزارگری و رفتارهای تند و غیر قابل پیش بینی مرتبط است.

نام دیگر این توانایی را می توان برانگیختن خود دانست: برانگیختن خود به زبان ساده یعنی کنترل تکانه ها (تکانه هایی مثل خشم، میل جنسی و...) تسلط بر نفس، تاخیر در

---

<sup>۱</sup>. flexibility

<sup>۲</sup>. stress-tolerance

<sup>۳</sup>. impulse-control

ارضای فوری خواسته ها و امیال، رهبری هیجان ها و توان قرار گرفتن در یک وضعیت روانی مطلوب.

خویشتن داری عاطفی یا همان به تاخیر انداختن کامرواسازی و فرونشاندن تکانه ها یکی از مولفه های اساسی هوش هیجانی است. افراد دارای این مهارت در هر کاری که به عهده می گیرند بسیار مولد و اثربخش خواهند بود.

### شادکامی<sup>۱</sup> (HA):

توانایی احساس رضایت از زندگی، احساس رضایت از خود و دیگران، سرزندگی و ابراز احساسات مثبت می باشد. افراد شادمان اغلب احساس مثبت و خوبی هم در محیط کار و هم در اوقات فراغت دارند. شادکامی با احساس کلی شادی و نشاط مرتبط است. شخصی که در این عامل ضعیف است نشانه های نوعی افسردگی از قبیل نگرانی، عدم اعتماد به آینده، کناره گیری اجتماعی، احساس گناه و ناامیدی از خود نشان می دهد.

### خوش بینی<sup>۲</sup> (OP):

توانایی توجه به جنبه های روشن تر زندگی و حفظ نگرش مثبت حتی هنگام وجود احساسات منفی و ناخوشایند است. خوش بینی بر عکس بد بینی است که یکی از نشانه های رایج افسردگی است. افراد خوش بین شکست را چیزی می بینند که می توانند آن را تغییر بدهند و در نوبت بعدی موفق می شوند. در حالی که افراد بد بین به خاطر شکست خود را سرزنش می کنند، آن را به خصیصه ای دیر پا در وجود خود، نسبت می دهند که قادر به تغییر آن نیستند.

---

۱. happiness  
۲. optimism

## تفاوت افراد در زمینه های متفاوت:

البته افراد از نظر توانایی های خود در هر یک از این حیطه ها با یکدیگر تفاوت دارند و ممکن است بعضی از ما مثلا در کنار آمدن با اضطراب های خود کاملا موفق باشیم اما در تسکین دادن ناآرامی های دیگران چندان کارآمد نباشیم.

بدون شک زیر بنای اصلی سطح توانایی ما، زیستی و عصبی است اما مغز به طرز چشمگیری شکل پذیر است و همواره در حال یادگیری. سستی افراد را در مهارت های عاطفی می توان جبران کرد، هر کدام از این حیطه ها تا حد زیادی نشانگر مجموعه ای از عادات و واکنش هاست که با تلاش صحیح می توان آن ها را بهبود بخشید.

## اهمیت هوش هیجانی

مطالعات نشان داده اند که هوش هیجانی تاثیر مهمی بر عناصر متعدد زندگی روزمره دارد. پالمر<sup>۱</sup>، دنالدسون<sup>۲</sup>، استاگ<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) دریافتند که هوش هیجانی بالاتر پیش بینی کننده رضایت از زندگی است. به علاوه پلی تری<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) گزارش داد که افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند بیشتر احتمال دارد که از سبک دفاعی سازگارانه استفاده کنند و بنابراین سازگاری پذیری روانی سالم تری را به نمایش می گذارند.

همچنین اندازه گیری های هوش هیجانی نشان داده است که سطوح بالاتر هوش هیجانی با احتمال بیشتری از تعاملات مثبت با دوستان و خانواده همراه است. مایر، سالوی و کروزو (۱۹۹۹) دریافتند که هوش هیجانی بالاتر به صورت معناداری با روابط گرم

---

<sup>۱</sup>. palmer  
<sup>۲</sup>. donaldson  
<sup>۳</sup>. stough  
<sup>۴</sup>. pellitteri

والدینی و سبک دلبستگی ایمن در ارتباط است و همچنین بین هوش هیجانی و مشکلات رفتاری رابطه منفی پیدا کردند.

همچنین براکت<sup>۱</sup>، مایر<sup>۲</sup> و وارنر<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) در مطالعه ای بر هوش هیجانی و زندگی روزمره افراد دریافتند که هوش هیجانی با تجارب مثبت زندگی در ارتباط است. در این مطالعه آنها دریافتند که بین هوش هیجانی پایین و استفاده از مهارتهای مقابله ای منفی در مردان همبستگی بالایی وجود دارد، ولی چنین نتیجه ای در زنان به دست نیامد.

همچنین پژوهشگران ابراز داشته اند که بین هوش هیجانی و توانایی ذهنی کلی فرد، سازگار پذیری و برون گرایی رابطه مثبت وجود دارد. همچنین هوش هیجانی بالا با عملکرد دانشگاهی بهتر، سلامتی بالاتر و حمایت اجتماعی بیشتر در ارتباط است (۲۰۰۵).

---

<sup>۱</sup>. Brackett  
<sup>۲</sup>. Mayer  
<sup>۳</sup>. Warner.

پرورش  
و کاربرد

هوش هیجانی

## آموزش مهارت‌های اجتماعی به کودکان برای پرورش هوش هیجانی

برای پرورش هوش هیجانی طبیعتاً بهتر است که هر چه زودتر شروع کنید. کتی کوهن، یک مددکار اجتماعی بالینی در فیرفاکس ویرجینیا، حومه شهر واشنگتن دی. سی. است. از نظر او، کمک به کودکان و نوجوانان جهت پرورش مهارت‌های اجتماعی قوی بهترین راه است.

کوهن ۲۰ سال است که به ایجاد کارگاه‌های مهارت‌های اجتماعی برای کودکان که بعضی از آنها فقط سه سال دارند و نوجوانان می‌پردازد. وی می‌گوید، برخی کودکان می‌توانند علامت‌های اجتماعی را به آسانی تشخیص دهند. آنها می‌توانند بلافاصله موقعیت را سبک‌سنگین کنند. برای برخی دیگر، ارتباطات اجتماعی، مانند زبان بدن یا حالت‌های بیانگر صورت، یک زبان متفاوت است.

آموزش مهارت‌های اجتماعی **کوهن** در گروه‌های کوچک و اغلب همیشه با یاری والدین و معلمین صورت می‌گیرد و شامل تمرین‌هایی برای برقراری بهتر ارتباطات، حل مسئله، مدیریت خشم و استرس و حتی تاثیر گذاری مثبت بر دیگران در ملاقات اول است. کوهن می‌گوید، در یادگیری مهارت‌های اجتماعی مشکل اغلب افراد، کنترل هیجانات بطور موثر است.

همانطور که دکتر بویاتسز اشاره می‌کند نادیده گرفتن هیجانات مان می‌تواند اثر نامطلوبی بر تندرستی، شادی و سلامت عمومی ما بگذارد، بدون اینکه میزان هوش یا سواد ما مهم باشد. خوشبختانه ارتباطات اجتماعی در هر سنی قابل اصلاح است. کوهن می‌گوید، حتی من هم گاهی مرتکب خطا می‌شوم و باید برای برقراری بهتر ارتباط با دیگران خودم را اصلاح کنم.

## یک تمرین ساده اما موثر

از یک روش ارتباطی بر پایه تفکر به جای روشی که احساسات هم در آن دخیل است استفاده کنید. برای بیان یک عقیده محکم، به جای اینکه بگوییم، من فکر می‌کنم...، عبارت من احساس می‌کنم... را به کار ببریم.

من احساس می‌کنم، علی می‌خواسته به شما اطلاع دهد....

به این ترتیب عبارت ما معتبرتر و متقاعد کننده‌تر خواهد بود، و احتمالاً کمتر به نظر خواهد رسید چیزی می‌گوییم که خود اعتقادی به آن نداریم. و به این ترتیب ما را از اشتغال ذهنی در مورد نگفتن آنچه که باید می‌گفتیم و یا گفتن آن به صورت دیگر، رها می‌کند. ما با این طرز بیان اجباری نداریم که خود را ثابت کنیم. پس به راحتی آنچه را که احساس می‌کنیم بیان می‌کنیم و این طرز بیان ما در طرف مقابلمان حالت دفاعی ایجاد نمی‌کند.

بطور کلی برای پرورش هوش هیجانی می‌توانیم از روشهای ساده استفاده کنیم. در این بخش سعی خواهیم کرد تا این روشها را تا حد ممکن بصورت عملی برایتان بیان کنم.

## ده توصیه اولیه برای بهبود هوش هیجانی

۱- مسئولیت عواطف و کامیابی‌ها را بپذیرید .

۲- به جای برجسب زدن به رفتار و انگیزه‌های دیگران احساس‌های خودتان را بازنگری کنید.

۳- مهارت‌های مؤثر سازش جویانه را برای حالت خاص روانی توسعه دهید. یاد بگیرید



وقتی هیجان زده هستید، آرامش خود را حفظ کنید و برعکس، وقتی احساس خمودگی و ضعف می کنید، پرتلاش و پرتحرک باشید.

۴- به دنبال کسب پیروزی باشید و از شرایط منفی، درس زندگی بیاموزید .

۵- با خودتان صادق باشید. احساس های منفی تان را بپذیرید و به دنبال یافتن منشاء آنها باشید. به دنبال راه حل هائی باشید تا به طور جدی بتوانید مشکل ها را حل کنید.

۶- به احساس های دیگران احترام بگذارید و به آنها نشان دهید برایشان احترام قائل هستید

۷- از افرادی که به احساس های شما احترام نمی گذارند یا قبولتان ندارند، دوری کنید.

۸- دو برابر آنچه حرف می زنید، گوش کنید .

۹- به ارتباط های غیر کلامی اهمیت ندهید، وقتی با دیگران ارتباط برقرار می کنید به چهره آنها نگاه کنید، به لحن صدای آنها توجه کنید. علایم تن گفتاری (حرکت های بدن) را به ذهن بسپارید و آنها را مدنظر قرار دهید .

۱۰- بدانید بهبود هوش هیجانی به زمان نیاز دارد و صبر و حوصله کنید و عجله نکنید

## چگونه هوش هیجانی خود را افزایش دهیم؟

باید گفت بیشتر مهارت ها در اثر تعلیم و تربیت پیشرفته می شود و احتمال دارد که این موضوع حداقل برای بعضی از مهارت های هوش هیجانی صحیح باشد.

مهارت‌های هوش هیجانی در منزل و با تعامل خوب والد و کودک شروع می‌شود. والدین به کودکان یاد می‌دهند که هیجانهای خود را تشخیص داده و آنها را نامگذاری کنند. به عنوان نمونه، من الان ناراحت هستم، خوشحالم، عصبانی‌ام. پس وقتی از رفتار برادرش شکایت می‌کند و می‌گوید من از او متنفرم، می‌توان جمله او را این گونه بازگویی کرد: به نظر می‌رسد رفتار برادرت خیلی تو را عصبانی کرده، هم نشان داده‌اید که احساس کودک خود را درک کرده‌اید و هم الگوی مناسبی برای بیان احساسات فراهم ساخته‌اید.

## جمع‌کننده حواس

الفبای یادگیری هوش هیجانی شناخت هیجان‌های اصلی و ترکیبات فرعی آنهاست.

برخی از هیجان‌ها را می‌توان «اصلی» تلقی کرد: هیجان‌هایی که به مشابه رنگ‌های اصلی آندو سایر ترکیبات رنگی را از آنها داریم. رنگ‌های اصلی آبی، زرد و قرمز اند و سایر ترکیبات از آنها سرچشمه می‌گیرند.

عنوان برخی از خانواده‌های اصلی و برخی از اعضای آنها از این قرار است:

**خشم:** تهاجم، هتک حرمت، تنفر، غضب، اوقات تلخی، غیظ، آزرده‌گی، پرخاش، خصومت، اذیت، تندمزاجی، دشمنی.

**اندوه:** غصه، تاثر، دلتنگی، عبوسی، مالیخولیا، دلسوزی به حال خود، احساس تنهایی، دل شکستگی، ناامیدی و در سطح آسیب شناختی افسردگی شدید.

**ترس:** اضطراب، بیم، ناآرامی، دلواپسی، بهت، نگرانی، ملاحظه کاری، تردید، زودرنجی، ترسیدن، ترس ناگهانی یا شوک، وحشت و از نظر آسیب شناسی روانی هراس (Phobia) و وحشت زدگی (Panic).

**شادمانی:** شادی، لذت، آسودگی، خرسندی، سعادت، شوق، تفریح، احساس غرور، وجد، به هیجان آمدن، خشنودی، رضایت، شنگولی، از خود بی خود شدن و در سطح آسیب شناختی شیدایی (mania).

**عشق:** پذیرش، رفاقت، اعتماد، مهربانی، هم ریشگی، صمیمیت، پرستش، شیفتگی. شگفتی: جا خوردن، حیرت، بهت، تعجب.

**شرم:** احساس گناه، دست پاچگی، حسرت، احساس پشیمانی، احساس پستی، افسوس، دل شکستگی، توبه.

مطمئنم فهرستی که در بالا آمده است نمی تواند کلیه سوال های مربوط به طبقه بندی هیجان ها را پاسخ دهد. علت آن این است که بعضی از هیجانها ترکیب دو یا چند هیجان هستند و ما آنها را بطور کلی می شناسیم. برای مثال حسادت را که گونه ای از خشم آمیخته با اندوه و ترس است چگونه می توان طبقه بندی کرد. از این مثالها بسیار

است. همانطور که گفتم، ما یک سری هیجانات اصلی داریم و از طرفی تعدادی نیز هیجانات فرعی داریم که از ترکیب هیجانات اصلی پدید می آیند.

برای پرورش هوش هیجانی می توان چند اقدام اصلی انجام داد که تعدادی را بصورت تیتراژ برایتان آوردم، در اینجا سعی می کنیم تا این موضوع را بیشتر برایتان توضیح دهم و بیشتر عملی باشد.

**گام اول:** قدم اول در این مسیر شناخت دقیق و ظریف انواع هیجانهاست.

**تمرین:** برای تمرین بیشتر در این زمینه سعی کنید، انواع مختلف هیجان را که در بالا نیآورده ام نام ببرید. تا حد ممکن دایره شناخت خود را از هیجانات گسترش دهید.

**گام دوم:** قدم بعدی خودآگاهی است. خودآگاهی به معنای وسیع کلمه عبارت است از تشخیص احساسات و یافتن واژگانی برای بیان آنها، یافتن پیوند موجود میان افکار، احساسات و واکنش ها، آگاهی بر اینکه در تصمیم گیری فکر یا احساسات غلبه دارد، توجه کردن به پیامدهای انتخاب راه های مختلف و پیاده کردن این بینش ها در تصمیم گیری درباره موضوع هایی نظیر سیگار کشیدن.

**تمرین ۱:** یکی از اقدامات عملی برای غنا بخشیدن به خودآگاهی این است که هنگام هیجانی شدن از خود پرسیم: «الان دقیقا چه احساسی دارم؟ آیا رنجیده ام؟ آیا حسودی می کنم؟ الان دقیقا چه فکری به ذهنم خطور کرد؟».

پس از مدتی تمرین در می یابیم که همیشه برای واکنش نشان دادن نسبت به احساسات، طرق مختلفی وجود دارد. هر قدر شخص برای پاسخگویی به یک هیجان، راه های بیشتری را بداند زندگی پربارتری خواهد داشت.

**تمرین ۲:** راه دیگر برای بسط خودآگاهی، نوشتن حالات درونی است. بهترین زمان برای نوشتن این حالات، زمانی است که در انسان هیجانی پدید آمده است، اما از آنجا که اغلب در لحظات هیجانی این امکان وجود ندارد، می توانید این کار را به شب منتقل کنید. بعد از چندین ماه نوشتن حالات روحی مختلف خود - از آنجا که کلمه ها در ذهن گم می شوند نه روی کاغذ - می توانیم خود را در یک نمودار تاریخی بررسی کنیم. مثلاً می فهمیم که سال قبل در برابر یک مساله چگونه عصبانی می شدیم و امسال چگونه واکنش نشان می دهیم.

**گام سوم:** همدلی، توانایی اجتماعی و هیجانی مهمی در این زمینه است، یعنی درک احساسات دیگران و خود را در جای آنان فرض کردن و احترام گذاشتن به تفاوت هایی که در احساسات افراد نسبت به چیزهای مختلف وجود دارد.

**گام چهارم:** توانایی برقراری ارتباط با افراد دیگر نیز از مولفه های هوش هیجانی است: فرد می بایست تمرین کند تا شنونده و پرسشگر خوبی باشد، بتواند میان آنچه دیگری انجام می دهد و آنچه می گوید تمایز قایل شود و سعی کند به جای رفتارهای نپخته ای مثل عصبانی شدن یا منفعل بودن راه های بالغانه تری مثل جسارت و جرات ورزی را یاد بگیرد.

**گام پنجم:** در مورد کودکان یکی دیگر از راه های پیشنهادی برای پرورش هوش هیجانی، ایجاد یک محیط امن عاطفی است به گونه ای که کودکان بتوانند با آزادی و امنیت خاطر درباره احساساتشان با والدین گفت و گو کنند.

پس باید به آنها نشان داد که به احساسات آنها توجه شده و نظریات آنها با صبر و حوصله شنیده می شود. حتی اگر نظریات کودکان مورد قبول والدین نیست بهتر است با استدلال خواهی آنها را توجیه کنند و در مواردی که آسیب کودک را مورد حمله قرار می دهد بهتر است به جای این که بگویند «بالاخره خودت را به کشتن می دهی» این عبارت را بگویند «من می ترسم به خودت آسیب برسانی». و اگر اشتباهی از جانب والدین رخ داد باید از کودکان عذرخواهی کنند تا عملاً آموخته باشند که پذیرش اشتباهات و احساس تأسف امری طبیعی است.

عدم رعایت این موارد و عدم ابراز ناراحتی و حتی خشم توسط والدین ممکن است باعث شود بعضی اوقات کودکان دچار اختلالاتی شوند که در آن از احساسات خود دور شوند یا در درک احساسات با سوء تفاهم روبه رو شوند.

**گام هشتم:** باز هم در مورد کودکان متخصصان باور دارند که آموزش طبیعی هیجانی که با هنرهای آزاد و نظام های ارزشی نیز همراه است اهمیت ویژه ای دارد. در درسهایی که شامل داستانهای مهیج است کودکان در مورد احساسات قهرمانان شروع به یادگیری می کنند. پس آنها می توانند یاد بگیرند که چه چیزی باعث احساس شخصیت ها به

صورت شادمانی، خشم، ترس و... شده و چگونه اینها با احساسات خود کنار آمده و یا مقابله کنند.

البته این راهکار فقط در مورد کودکان کارساز نیست، بلکه خواندن داستانهای مهیج به بزرگسالان نیز آموزش می‌دهد تا بتوانند هیجانات را بهتر بشناسند و بتوانند میزان همدلی خود را با قهرمانان داستان بسنجند.

**گام هفتم:** آموزش مهارت‌های اجتماعی نیز یکی از راه‌های افزایش هوش هیجانی است. این آموزش‌ها شامل برنامه‌های کنترل خشم و عصبانیت، همدلی، تشخیص و به رسمیت شناختن تشابهات و تفاوت‌های مردم، اظهار ادب و صمیمیت و تعارف، اداره خود، برقراری ارتباط، ارزیابی خطرات، خودگفتاری مثبت، حل مسأله و مشکل، تصمیم‌گیری، ایجاد هدف و مقاومت در مقابل فشار گروه هم‌سن است.

مزایای

هوش هیجانی در زندگی و کار



## رابطه هوش هیجانی با بهداشت روانی

هوش هیجانی با دو مؤلفه گسترده خلق، یعنی عاطفه مثبت و منفی رابطه دارد:

**عاطفه منفی**، صفتی است که حساسیت به وقایع منفی را نشان می‌دهد. در نتیجه افرادی که نمره بالایی در این ویژگی دارند، طیف وسیعی از خلق‌های منفی شامل: اضطراب، ناراحتی، خصومت و نارضایتی را تجربه می‌کنند.

عاطفه منفی شدید، می‌تواند اثراتی تضعیف‌کننده در فکر داشته باشد. در بعضی افراد، دامنه استرس و اضطراب می‌تواند خطر اختلال روانی را افزایش دهد. در چنین حالتی، حتی مشکلات کوچک هم در نسبت‌های بزرگ ظاهر می‌شود. توانایی‌های هیجانی در مقابله با افسردگی، ناامیدی و تفکرات خودکشی، مؤثر هستند

**عاطفه مثبت**، حساسیت به وقایع مثبت را نشان می‌دهد و نمره بالا در این ویژگی، خصوصیتی نظیر احساس لذت، علاقه‌مندی، اطمینان، شور و اشتیاق را به دنبال دارد.

اما چگونه خلق و خوی ما بر هوش هیجانی ما موثر است، رابطه احتمالی در حالت‌های زیر میان خلق و خو و هوش هیجانی برقرار است:

۱. افرادی که هیجان منفی زیادی را تجربه می‌کنند به مهارت بیشتری برای کنترل این هیجانات نیاز دارند.

۲. افراد با خلق منفی بالا، گرایش بیشتری به عدم ثبات تجربه هیجانی دارند، لحظه‌ای عصبانی و لحظه‌ای ناراحت می‌شوند. چنین حالاتی ممکن است، درک واقعی آنچه احساس می‌شود را برای آنها مشکل سازد.

۳. افراد با خلق مثبت به خوش‌بینی درباره توانایی‌هایشان گرایش دارند. آنها هنگام ارزیابی هوش هیجانی، معتقدند که از لحاظ هیجانی توانمند هستند.

یکی از فواید مهم هوش هیجانی بالا، تنظیم هیجان منفی و پرورش هیجانات خوشایند و مثبت است. بنابراین، افرادی که در تنظیم هیجانات خود مهارت دارند، بهتر می‌توانند حالات هیجانی منفی خود را از طریق فعالیت‌های خوشایند جبران کنند، اما افرادی که در تنظیم هیجانات خود مشکل دارند، فاقد این توانایی هستند.

مؤلفه دیگر توانایی تنظیم هیجان، توانایی درک هیجانات بدون افراط و تفریط در اهمیت آنهاست. افراد با هوش هیجانی می‌توانند به تعادلی مناسب میان افشاء و مواجهه با احساسات منفی دست یابند. در کل توانایی‌های هیجانی باعث:

الف- تشخیص پاسخ‌های هیجانی مؤثر در ارتباط با رویدادهای طبیعی روزمره

ب- تشخیص درست رویداد و گسترش دامنه بینش

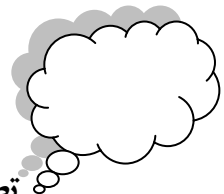
پ- ایجاد نگرش مثبت درباره وقایع و هیجانات می‌شود

برخی مؤلفه‌های هوش هیجانی افراد را از استرس مصون داشته و منجر به سازگاری بهتر می‌شود. مثلاً، توانایی کنترل هیجان، با گرایش به حفظ خلق مثبت ارتباط دارد و منجر به پیشگیری از حالت افسردگی می‌شود.

## کاربردهای هوش هیجانی در محیط کار

تصور عموم مردم این است که هوش هیجانی می تواند در تمام ابعاد زندگی نقش کلیدی داشته باشد. اکثر متخصصان و کارشناسان این رشته معتقدند که هوش هیجانی نامی جدید اما دارای محتوایی قدیمی است.

هوش هیجانی نقش مهمی در رهبری، بهبود کارها (توسعه شغلی) و زندگی حرفه‌ای دارد. همچنین نباید فکر کنیم هوش هیجانی می تواند جایگزین و جانشین توانایی‌ها، دانش‌ها و یا مهارت شغلی شود. هوش هیجانی به گونه‌ای سازماندهی شده تا بتواند نتایج کاری را بهبود بخشد، اما به هیچ وجه نمی تواند بدون مهارت‌های شغلی (فنی) موفقیت‌های ما را تضمین کند.



**تصور کنید:** برای آگاهی از نحوه اثر گذاری هوش هیجانی تصور کنید که دو نفر همزمان در شرکتی کار می کنند و هر دو از نظر مهارت در یک حد هستند و متصدی یک شغل اند. اما یکی دارای هوش هیجانی بالا و دیگری هوش هیجانی کمتری دارد.

حالا تصور کنید، شرکت تصمیم بگیرد تا نیروهای خود را کاهش دهد، به نظرتان کدامیک را اخراج خواهد کرد؟

یکی از این افراد با کارمندانی که در بخش او کار می‌کنند رابطه خوبی برقرار کرده است و دوستان زیادی دارد. در صورتی که با مشتری سروکار داشته باشد با آرامش و بدون عصبانیت به او پاسخ می‌دهد. او حتی براحتی با مدیر ارتباط برقرار کرده است.

هر کدام از همکارانش احساس می‌کنند که می‌توانند روی همدلی او حساب باز کنند. در شرایطی که مسئله ای پدید آید او می‌تواند راه حل خوبی را ارائه دهد.

کمی فکر کنید مطمئنم تصمیم‌گیری سخت نیست. البته این بدان معنا نیست که افراد بدون مهارت فنی لازم و تنها با هوش هیجانی می‌توانند مسائل را حل کنند ولی در شرایط برابر همیشه هوش هیجانی بالاتر برنده است.

بعضی از کاربردهای هوش هیجانی در محیط کار عبارتند از:

• **توسعه شغلی (بهبود کارها):** اگر معیارهایی برای شناخت کارکنان یا خودتان داشته باشید، می‌توانید مسیرهای شغلی کارکنان را همانند رعایت بهداشت روانی در نظر بگیرید.

**توسعه (بهسازی) مدیریت:** مدیرانی که فقط بر مهارت‌های فنی خودشان تکیه می‌کنند، مدیریت نمی‌کنند. بلکه صرفاً عهده‌دار امور هستند. بنابراین شناخت و ارتقای هوش هیجانی می‌تواند منجر به توسعه روش‌های مدیریتی خاص شود.

• **اثر بخشی گروهی:** گروه‌ها چیزی بیش از مجموع افراد به صورت انفرادی هستند. به عبارتی، نقش گروه‌ها هم‌افزایی است. هوش هیجانی عاملی است که باعث حفظ و پایداری گروه‌ها می‌شود.

• **انعطاف پذیری (تطابق):** انعطاف‌پذیری به معنای ایجاد و ارائه راه‌حل‌های بدیع است. هدف ممکن است برتری و تسلط بر فردی باشد که توان مقابله با او را ندارید، تشریح ایده‌ای که می‌دانید عملی است، اما فعلاً فضای اجرا کردن آن فراهم نیست، ایجاد تغییری است که در یک نظام اداری باید اتفاق بیفتد و یا جلوگیری از قائله‌ای که باید رفع و رجوع شود. همه این موارد نیازمند راه‌حل‌های متعددی هستند که متناسب با شرایط و وضعیت باید اتخاذ شوند.

• **نگرش مثبت:** قابلیت‌های هوش هیجانی خوش‌بینی تسهیل و تسریع‌کننده حرکت در اقدام به سوی عملکرد عالی است. بهره‌مندی از درجه بالای خوش‌بینی، منحصر به فردترین شاخص برای فروشندگان موفق است. شرایطی مانند گفت‌وگو، مذاکره، ارائه، برگزاری جلسه یکی از قابلیت‌های عملکردی زیربنایی محسوب می‌شود.

• **برگشت‌پذیری:** فشار روانی (استرس) از عوامل کاهش‌دهنده بهره‌وری و تمرکز حواس است. منحصر به فردترین روش در تحمل فشار روانی برگشت‌پذیری است که یکی از قابلیت‌های هوش هیجانی محسوب می‌شود.

برگشت پذیری به معنی توانایی بازگشت به حالت اولیه پس از روبه‌رو شدن با یک مانع – مشکل، احساس یاس و نومیدی، طرد شدن، شکست یا دیدن خسارت است، مشروط بر آنکه حالت و اشتیاق و امیدواری اولیه کماکان پابرجا باشد.

اینکه یک شخص با توجه به شرایط گوناگون بتواند سرسخت یا منعطف، تحلیل‌گر یا خلاق باشد، می‌بایستی از توانایی استفاده از تمام بخش‌های مغز خود برخوردار باشد، زیرا هیجان‌ها در سمت چپ نیمکره مغز قرار دارند.

اگر سازمانی دارای مدیریتی با سطح پایین قابلیت‌های هوش هیجانی و مدیریتی باشد، نه تنها میلیون‌ها تومان از درآمدهای سازمان کاهش می‌یابد بلکه موجب از دست‌دادن مشتریان و نابودی ایده‌های نو در کارکنان می‌شود.

وقتی کارکنان و افراد بااسترس (فشار روانی) روبه‌رو می‌شوند سه راه‌حل یا گزینه را در پیش روی دارند:

۱. **راهبرد حل‌کننده/بازنگرانه:** شامل حرکت به سمت مشکل و بازنگری شرایط موجود است.

۲. **راهبرد لاک‌پستی:** شامل گوشه‌نشینی، عقب‌نشینی، انزوا و تحمل شرایط موجود است. آثار روانی این استراتژی انزوا، ملالت و افسردگی است.

۳. **راهبرد راسویی (جنگ و گریز):** شامل ایستادگی، مقاومت و جنگ و گریز است. آثار این راهبرد فحاشی، خشم و سایر بیماری‌های جسمی و روانی است.

اینکه کارکنان از کدام روش استفاده کنند، بستگی به کارکنان و از طرفی به مدیریت سازمان بستگی دارد.

عامل بروز استرس در کارکنان را نمی‌توان به رفتار نامناسب رؤسا نسبت داد. حرکت روبه رشد فناوری‌ها، تعدیلات سازمانی، عدم امنیت شغلی، بازسازی و تغییرات سازمانی سهم زیادی در بروز استرس دارند. پس چطور می‌توانیم با استرس مقابله کنیم؟ دو مطلب ذیل را به یاد داشته باشید:

➤ استرس، شمشیری دو لبه است. استرس خوب، استرسی است که به زندگی‌مان هیجان می‌دهد.

➤ استرس بد یا مضر، استرسی است که به آرامی شروع می‌شود؛ اما به شدت آسیب‌رسان است.

در ارتباط با هوش هیجانی، این‌طور استنباط می‌شود که می‌توان استرس‌های زندگی را بهتر کنترل کرد. بدیهی است که با هوش هیجانی بالا، بهتر می‌توانیم با استرس‌های زندگی مقابله کنیم.

توان فرد، مؤلفه‌ای ضروری برای تغییر محیط کار است. این مؤلفه، مجوزی برای استخدام افراد با سطح هوش هیجانی بالا و به‌کارگیری آنان در محیط‌های کاری استرس‌زا یا نامناسب نیست بلکه این افراد در شرایط مشابه نسبت به دیگران بهتر می‌توانند با استرس مقابله کنند.

درحالی که افرادی که دارای هوش هیجانی پایین‌تری هستند، ممکن است در آن شرایط تصمیم به ترک سازمان بگیرند و این هزینه‌ای است که شما باید به‌خاطر سرمایه انسانی متحمل شوید.

## مزایای هوش هیجانی بالا در محیط کار

**فروش:** وقتی از تمامی فروشندگان مختلف این سوال را مطرح می‌کنید که کلید اثربخشی فعالیت آنها چیست؟ اولین پاسخ «روابط» است. اگر هوش هیجانی برای برقراری رابطه خوب و صمیمی ضروری است جای تعجب نیست که داشتن هوش هیجانی بالا می‌تواند نیروی قدرتمندی در افزایش میزان فروش به‌شمار آید.

**نرخ جابجایی کارکنان:** نرخ جابجایی کارکنان در مراکز فروش که رؤسا آنان هوش هیجانی بالا دارند کمتر است. کارکنان به دلایل مربوط به هوش هیجانی از جمله ناتوانی در حل مشکلات بین فردی، رهبری گروه ناکارآمد در زمان بروز مشکلات، تعارضات یا ناتوانی در سازگاری با تغییرات یا بی‌اعتمادی سازمان را ترک می‌کنند.

**ایمنی:** سرپرستانی که آموزش‌های مربوط به قابلیت‌های هیجانی را طی می‌کنند، زمان هدر رفته بابت حوادث ۱ تا ۵۰ درصد کاهش می‌دهند و می‌توانند به اهداف بهره‌وری از طریق افزایش تولید دست یابند.



**بهره‌وری:** خوش‌بینی یکی از مهارت‌های زیربنایی هوش هیجانی است. افراد خوش‌بین با انگیزه‌تر، موفق‌تر و با دستاوردهای بالاتری هستند به‌علاوه سلامت جسمی و روانی بیشتری دارند.

**اعتماد متقابل:** یکی دیگر از پیامدهای روابط میان افرادی است که مهارت‌های هوش هیجانی را اجرا می‌کنند. بیش از ۵۰ درصد زمان در تعاملات و محیط کاری به‌دلیل بی‌اعتمادی تلف می‌شود. افراد بزرگ دوست دارند در سازمانی کار کنند که افراد، هوش هیجانی را در آن اجرا می‌کنند.

**مشتری و جلب رضایت او:** جای هیچ‌گونه ابهامی نیست که کیفیت کالا، محصول یا ارائه خدمات عاملی نیرومند برای جلب رضایت مشتریان به‌حساب می‌آید، اما به‌تنهایی شرط کافی نیست. در واقع اکثر مراجعان و مشتریان به دلایلی هیجانی، فروشندگان را ترک کرده و مجدداً به آنها مراجعه نمی‌کنند. مشتریان دوست ندارند طوری با آنها رفتار شود که مطابق میلشان نیست یا رابطه‌ای خوب با فروشندگان نداشته باشند.

امروزه مبنای تصمیم‌گیری خرید مشتریان فقط به ظاهر اجناس مانند قیمت مناسب کالا، محصول، تسهیلات و مکان مناسب فروشگاه بر نمی‌گردد. بلکه بیشتر به احساساتی مانند اعتماد و برخورد مناسبی مربوط است که هنگام خرید یا دریافت خدمات با او می‌شود. در دنیایی که کالاها و محصولات براحتی و به‌طوری فزاینده کپی‌برداری و شبیه‌سازی می‌شوند، رمز موفقیت در شرکت‌ها و سازمان‌ها را در چنین شرایطی در ایجاد هیجان‌های مثبت و خاطرات خوش و جلوگیری از بروز هیجان‌های منفی در مشتریان می‌دانند.

در عرضه کالا، شرایط یکسانی از نظر قیمت، کیفیت، خدمات پس از فروش حاکم است، اما وجه تمایز این شرکت‌ها مربوط به ارزش‌های هیجانی است که در ذهن مشتریان و مراجعان شکل می‌دهند.

مدیریت هیجان‌های مشتریان و مراجعان، چالش جدیدی را پیش روی مدیرانی قرار داده است که خواهان مزیت رقابتی در بازار هستند.

باید توجه کنیم که «تجربه‌های مشتری، میدان جنگ است و تانک‌ها و مسلسل‌های آن، مربوط به این می‌شود که شما چقدر پاسخ‌های هیجانی مشتریان و مراجعان خود را با نحوه خدمت‌رسانی مدیریت می‌کنید».

## روش‌های صحیح اجرای برنامه آموزش هوش هیجانی

در اجرای برنامه‌های هوش هیجانی در سازمان، باید به چند نکته مهم توجه داشت که عبارتند از:

- مشخص کردن اهداف سازمان به‌طور واضح
- ایجاد پیوند واضح بین آموزش و اهداف سازمان
- ارزیابی دقیق کارکنان در برنامه آموزشی برای مشخص کردن توانایی‌های پایه و نیازهای فردی آنان
- انطباق طرح برنامه آموزشی با توانایی‌ها و ضعف‌های کارکنان
- تهیه و تدوین ساختار جلسه‌ها
- استفاده از تمرین‌های عملی، مطالعات موردی و روش ایفای نقش
- برقراری ارتباط و پیوند بین آموخته‌ها و تجارب دنیای واقعی کارکنان
- فراهم ساختن فرصت‌های متعدد برای دادن بازخورد

- استفاده از موقعیت‌های گروهی برای ایفای نقش و تمرین رفتارهای اجتماعی و آموزش آنها
- نشان دادن نیازهای اختصاصی هر فرد به او به‌طور خصوصی و محرمانه
- فراهم ساختن منابع حمایتی و تقویتی برای کارکنان در برنامه، طی مرحله پیگیری

## نتیجه‌گیری

در دنیایی که تغییرات با شتاب و سرعت صورت می‌گیرند، هوش هیجانی برای سازمان‌ها بیش از هر زمان دیگری اهمیت پیدا کرده و عاملی حیاتی برای کسب موفقیت به‌شمار می‌آید. نه تنها مدیران سطوح عالی سازمان نیاز دارند قابلیت‌های خود را نشان دهند بلکه تمامی کارکنان نیز در تمامی سطوح، چنین نیازی را احساس می‌کنند. این امر برای رسیدن به نتایج دلخواه هوش هیجانی بالا، کمک شایانی به آنها می‌کند. کارکنان صرف‌نظر از اینکه چه شغلی دارند باید روش‌های نفوذ بر دیگران را بدانند زیرا نه تنها آنان را برای انجام کار برمی‌انگیزد بلکه در قبال نتایج کار مسئولیت‌پذیرتر می‌کند.

**فراموش نکنید:**

**بهبود هوش هیجانی باید در تمام سطوح سازمان انجام گیرد.**

## پنج گام اساسی برای استفاده از هوش هیجانی در رهبری

### خودتان را بشناسید:

محورهای ارزشی و کار صحیح را بشناسید وقتی صادقانه کار می‌کنید، قدرتمندترین فرد هستید. با خودتان صریح و صادق باشید. رهبران نسبت به دیگران خودآگاهی بیشتری دارند، به نقاط قوت و ضعف خود آگاهند و به تقویت نقاط قوت می‌پردازند و اجازه نمی‌دهند محدودیت‌ها مانعی بر سر راهشان باشند.

بدانید که به کجا می‌خواهید بروید: شما نیازمند دیدگاهی هستید تا شما را به سمت تحقق اهداف هدایت کند. اگر از پیامدهای اهداف آگاه باشید صاحب قدرت می‌شوید. اگر در ذهن خود اهدافی را ترسیم نکنید به آسانی آن را گم کرده و از آن منحرف می‌شوید. رهبران موفق دارای دیدگاه هستند. حتی اگر دیدگاه جنبه شخصی داشته باشد.

### بدانید چگونه باید ارتباط مؤثر برقرار کنید:

به منظور شناخت نیازها و اجابت خواسته دیگران نیازمند ارتباط مؤثر هستید. شما می‌توانید خودتان را بشناسید و بدانید به کجا خواهید رفت، اما اگر نتوانید ارزیابی دقیقی از مهارت‌ها، توانایی‌ها، اهداف و نیازهایتان برای اطرافیان ارائه کنید، به گونه‌ای شما را درک کنند و بخواهند واکنش نشان دهند، درگیر جدالی سخت خواهید شد.

رهبران سازمانی می‌دانند چگونه رفتار و احساسات خود را به کلماتی آسان و قابل فهم تبدیل کنند که این کلمات را همه اعضا بتوانند درک کنند.

## **بدانید هیجانات خود را چگونه اداره کنید و با هیجانات دیگران کنار بیایید:**

قدرت فقط از طریق شناخت دیگران به دست می‌آید. رهبران سازمانی از لحاظ هیجانی باهوشند. آنها نه فقط خودشان و دیگران را می‌شناسند بلکه می‌دانند چگونه عواطف و احساسات خود را کنترل کنند. آنها توانایی همدلی با احساسات دیگران را دارند و می‌توانند جهان و حوادث را از دیدگاه آنها ببینند. رهبران سازمان همان طور که برای خودشان احترام قائلند برای دیگران نیز احترام قائل هستند.

## **بدانید که چگونه باید به توسعه روابط پردازید:**

رهبران سازمانی به دنبال افراد مناسبی هستند تا از طریق آنها به تقویت تفاهم میان کارکنان و توسعه چارچوب کاری پردازند. هر چه با افراد توانمند رابطه برقرار کنید قدرتمندتر می‌شوید. شما برای موفقیت محتاج دیگران هستید. قدرت واقعی رهبری از طریق کارکنان به دست می‌آید.

هوش هیجانی تنها ارزشمندترین عامل در اثربخشی رهبری سازمان است. رهبران سازمان با قابلیت هوش هیجانی رشد یافته باعث افزایش، حفظ و استمرار عملکرد در سطوح عالی سازمان می‌شوند

. دکتر «دانیل گلمن» روان‌شناس و روزنامه‌نگار می‌گوید: "قوانین انجام کار در حال تغییرند و ما به وسیله معیارهای جدید مورد قضاوت قرار می‌گیرند نه اینکه چقدر ما هوشمندیم یا اینکه چقدر آموزش دیده‌ایم یا چه تخصصی داریم بلکه چطور می‌توانیم خودمان یا دیگران را اداره کنیم".

هوش هیجانی سیستم یا شبکه کاری است که دیگر برنامه‌ها براساس آن عمل می‌کنند. اگر سیستم خوب کار نکند کیفیت تمام برنامه‌ها تحت تاثیر قرار می‌گیرند.

## آیا هوش هیجانی قابل اندازه گیری است؟

از نظر علمی، امکان اندازه گیری هوش هیجانی وجود دارد. چرا که با تهیه پرسشنامه و آزمونی که در شبکه جهانی اینترنت موجود است، می توان سطح هوش هیجانی را اندازه گیری نمود. هوش هیجانی می تواند باعث نتیجه های دلخواه و مثبت در روابطمان با دیگران و خودمان شود و پیامدهای مثبتی مثل شادی، خوش بینی، موفقیت های کاری، تحصیلی و شخصی به دنبال داشته باشد.

اگر دارای سطح بالایی از هوش هیجانی باشیم، می توانیم انتظار نتیجه های عملکرد مطلوب افزایش فروش، موقعیت تحصیلی، ازدواج موفق، روابط دوستانه و صمیمی با دیگران و برخورداری از سلامت جسمی و روانی را داشته باشیم.

یکی از مهمترین توانایی های هوش هیجانی در کیفیت انسانی، این است که می توان آن را آموخت و در طول زندگی بهبود بخشید. بهره هوشی (IQ) به عبارتی مفهومی ایستا و تثبیت شده در افراد است، در حالی که هوش هیجانی (EQ) یک صفت یا خصیصه قابل بحث است و کاربرد وسیعی در توسعه و رشد منابع انسانی دارد.

## • خود آزمون هوش هیجانی

۱- آیا می‌توانید احساس‌های خود را بازشناسی کنید و بگوئید در هر موردی به طور دقیق، چه احساسی دارید؟

بلی خیر

۲- آیا می‌توانید بین احساس‌های گوناگونی که دارید، تمایز قائل شوید؟

بلی خیر

۳- آیا می‌دانید چه احساسی دارید و از چه راهی آن را نشا می‌دهید؟

بلی خیر

۴- آیا می‌توانید احساس‌ها، افکار و باورهایتان را از طریق روش‌های غیرمخرب ابراز کنید؟

بلی خیر

۵- آیا همان‌طور که هستید به خودتان احترام می‌گذارید و خود را می‌پذیرید؟

بلی خیر

۶- آیا در بیشتر مواقع، احساس اعتمادبه‌نفس و امنیت دارید؟

بلی خیر

۷- آیا نسبت به آنچه که دیگران در مورد شما می‌گویند، احساس خوبی دارید؟

بلی خیر



۸- آیا به قابلیت ها و توانائی های خود آگاه هستید؟  
بلی  
خیر

۹- آیا به خودتان می گوئید که یک زندگی بامعنا، غنی و کامروا دارید؟  
بلی  
خیر

۱۰- آیا نسبت به دستاوردهایتان احساس رضایتمندی می کنید؟  
بلی  
خیر

۱۱- آیا نسبت به آنچه فکر می کنید و انجام می دهید، خودگردان و خودکنترل هستید؟  
بلی  
خیر

۱۲- آیا از وابستگی هیجانی دیگران فارغ هستید؟

بلی

به ازاء هر پاسخ "بلی" ۱ امتیاز به خود بدهید .

نتیجه: امتیاز بین ۱۰ تا ۱۲ نشان دهنده درجه بالای هوش هیجانی است.

در آخر برای آنکه بدانید هوش هیجانی شما در کدام بخش از سایر بخش ها ضعیف تر است بهتر است خود را ویژگی افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند مقایسه کنید و ببینید که شما نسبت به آنها در کجا قرار دارید و برای بهبود آن مهارت تلاش کنید. فراموش نکنید که رشد هوش هیجانی تا آخر عمر ادامه دارد.

هوشبهر و هوش هیجانی قابلیت های متضاد نیستند بلکه بیشتر می توان چنین گفت که متمایزند.

همه ما از ترکیبی از هوش و عواطف برخورداریم، افراد دارای هوش بالا و هوش هیجانی پایین و یا هوشبهر پایین و هوش هیجانی بالا، علی رغم وجود نمونه هایی نوعی، نسبتا نادرند. فی الواقع میان هوشبهر و برخی جوانب هوش هیجانی همبستگی مختصری وجود دارد، هر چند این ارتباط آن قدر است که روشن کند این دو قلمرو اساسا مستقل اند.

گونه خالص دارای هوشبهر بالا، یعنی کاملا فاقد هوش هیجانی، تقریبا تصویر اغراق آمیزی از روشنفکرانی است که در قلمرو ذهن استادند اما در دنیای فردی ناکار آمدند. نیم رخ های آماری مردان و زنان در این خصوص تا حدودی متفاوت است. مرد دارای هوشبهر بالا (با هوش هیجانی پایین) با طیف گسترده ای از علایق و توانایی های ذهنی مشخص می شود که البته جای تعجبی ندارد.

**مردان با هوشبهر بالا:** این مرد بلند پرواز و مولد، قابل پیش بینی و سرسخت است و در بند علایق فردی خود نیست. اما این مردان دارای جوانب بدی نیز هستند، او همچنین عیب جو و فخر فروش مشکل پسند و بازدارنده، در تجارب احساسی ناراحت، غیر بیانگر و مستقل و از نظر عاطفی سرد و بی روح است.

اما مردانی که از نظر «هوش هیجانی» بالا هستند، از نظر اجتماعی متوازن، خوش برخورد و بشاش هستند و در مقابل افکار نگران کننده یا ترس آور مقاومند. آنان در زمینه خدمت به مردم یا حل مشکلات، قبول مسوولیت و برخورداری از دیدگاه های اخلاقی، ظرفیتی قابل توجه دارند. در ارتباط خود با دیگران هم حسی و توجه نشان می دهند. زندگی عاطفی آنان غنی اما همخوان است، آنان با خود، دیگران و مجموعه اجتماعی که در آن زندگی می کنند راحتند.

**زنان دارای «هوشبهر» بالا** از اتکا به نفس هوشمندانه ای که از آنان انتظار می رود برخوردارند، تفکرات خود را به راحتی مطرح می کنند، برای موضوعات ذهنی ارزش قائلند و طیف گسترده ای از علایق ذهنی و زیبایی شناختی دارند.

آنان همچنین درون نگر هستند، مستعد ابتلا به اضطراب، فرو رفتن در خیالات و احساس گناه بوده و در ابراز آشکار خشم خود درنگ می کنند، هر چند که آن را به طور غیرمستقیم ابراز می دارند.

**زنان دارای «هوش هیجانی» سرشار** با جرات هستند و احساسات خود را به طور مستقیم ابراز می دارند و درباره خودشان احساس مثبتی دارند و زندگی برای آنان سرشار از معنا است.

آنان نیز همانند مردان، خوش برخورد و اجتماعی هستند و احساسات خود را به طور مقتضی ابراز می دارند، نه اینکه آن را به صورت انفجارهایی ابراز دارند که بعدها از آن تاسف بخورند. همچنین به خوبی با فشارهای عصبی منطبق می شوند، جایگاه اجتماعی آنان به آنها امکان می دهد تا به آسانی با افراد جدید روبه رو شوند، با خودشان به قدر

کافی راحت هستند تا آنکه بتوانند شوخ طبع، خود انگیخته و درمقابل تجارب عاطفی پذیرا باشند.

برخلاف زنان دارای هوشبهر بالا و ناب، زنان دارای هوش هیجانی بالا، به ندرت احساس اضطراب یا گناه می کنند یا در خیالات واهی غرق می شوند. البته این تصایر نشانگر دو جنبه افراطی هر حالت است - هوشبهر و هوش هیجانی به درجات مختلف در وجود همه ما در هم آمیخته شده اند.

اینکه یک نفر کاملاً در انتهای یک پیوستار باشد به ندرت اتفاق می افتد. حتی گاهی دیده شده است که بین جنبه هایی از هوش هیجانی و هوش سنتی رابطه وجود دارد.

هر کدام از ما در ابعادی از هوش هیجانی موفق تر هستیم که می توانیم آن را بهبود ببخشیم و با انجام تمرینات لازم می توانیم سایر ابعاد را نیز بهبود ببخشیم.

## سخن آخر:

در اینجا لازم می‌دانم یادآوری کنم که هوش هیجانی در موفقیت افراد بسیار تاثیر گذار است. اگرچه این هوش در سالهای اولیه شکل می‌گیرد اما تا اواخر عمر قابل تغییر است. حال تصمیم با خودتان است که با وجود اهمیتی که این هوش در شادابی و رضایت مندی شما دارد، تلاش کنید آن را بهبود ببخشید یا نه.

البته از آنجا شما این کتاب را برای مطالعه انتخاب کرده‌اید مطمئنم دوست دارید این توانایی را بهبود ببخشید. پس از همین الان شروع کنید و تمریناتی را که در این کتاب آمده است، انجام دهید.

در آخر از آنجا که خوانندگان هر کتابی بهترین منتقدین آن هستند، از شما دوست عزیز تقاضا دارم تا نظر خود را در مورد این کتاب برایم ارسال کنید، حتماً از آن استفاده خواهم کرد.

[f.amirabady@gmail.com](mailto:f.amirabady@gmail.com)

[f.amirabady@yahoo.com](mailto:f.amirabady@yahoo.com)