

کارگاه

هوش هیجانی و پیشرفت شغلی

دکتر سیدعلی سیادت - استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه اصفهان

مرزیه مفتاری پور - دانشجوی فوق لیسانس مدیریت آموزش

مقدمه

امروزه به علت عدم دسترسی به اطلاعات مستند و معتبری در مورد تناسب صفات شخصیتی یا توانش‌های هیجانی^۱ با مشاغل مختلف، معمولاً انتخاب شغل بر اساس تجارب شخصی افراد یا سوگیری‌های حاصل از پیشرفت افراد با تجربه صورت می‌گیرد. متأسفانه چنین تجارب شخصی یا سوگیری‌های خاص موجب برداشتهای نادرست از مشاغل می‌شود و فهرستی از الزامات شخصیتی که ارتباط اندکی با عملکرد شغلی دارند، تدارک دیده می‌شود. برای رفع این مشکل می‌توان از ابعاد هوش هیجانی در محیط کار استفاده نمود تا گزینش افراد به نحو بهتری صورت گیرد و توانایی‌های شغلی رشد و توسعه یابد.

مایر، سالووی و کارسو^۲ (۱۹۹۹) هوش هیجانی^۳ را: "توانایی شناسایی و تشخیص معانی هیجانات، روابط بین آنها، استدلال کردن در مورد آنها و نیز حل مساله بر اساس آنها تعریف کرده‌اند و هوش هیجانی را شامل توانایی دریافت هیجانات، هماهنگ ساختن هیجانات و احساسات مرتبط، درک و فهم اطلاعات مربوط به هیجانات و نیز مدیریت هیجانات می‌دانند." (ص ۱).

با توجه به اینکه هوش هیجانی می‌تواند نقش مهمی در پیشرفت شغلی داشته باشد، این مقاله به بررسی هوش هیجانی در انتخاب شغل و ارتقای شغلی پرداخته است.

هوش هیجانی و مشاغل

وقتی کارکنان از شغل خود شکایت می‌کنند و می‌گویند که قصد دارند شغل خود را رها کنند، اولین موضوعی که ما سعی می‌کنیم از آن سر در بیاوریم این است که این نارضایتی از شغل به خاطر چیست؟ در پاسخ به این سوال باید گفت که نارضایتی از شغل ممکن است از خود شغل (فعالیت‌های شغلی)، از محیط (عوامل محیطی مثل رییس مستبد) یا از خود شخص (صفات شخصیتی همچون تحمل استرس و افسردگی) باشد. در بیشتر موارد فرار از موقعیت صرفاً به دلیل بازآفرینی و تجربه موقعیت نامطلوب مشابه در یک محیط جدید می‌باشد. بررسی جریان پیشرفت شغلی تا حد زیادی^۴ از طریق ارزیابی و سنجش متغیرهای مهم و تأثیرگذار امکان پذیر است. به طور کلی از آزمون‌های مختلفی جهت ارزیابی ارزش‌های مربوط به شغل، مهارت‌های شغلی، صفات شخصیتی، شیوه تعامل بین فردی و هوش هیجانی کارکنان استفاده می‌شود. تحقیقات نشان داده است که مدل چهارگانه هوش هیجانی مایر و سالووی بینش‌های تازه و منحصر به فردی در مورد پیشرفت شغلی ارائه می‌دهد.

اولین توانایی از جمله توانایی‌های چهارگانه مدل مایر و سالووی، شناسایی هیجانات در خود و دیگران است. شناسایی هیجانات موجب کسب آگاهی نسبت به آنها شده و زمینه درک

صحیح هیجانات دیگران را فراهم می‌نماید. در نتیجه این امر، کارفرمایان اطلاعات ذی‌قیمتی را در جریان تعامل با همکاران و مشتریان خود به دست می‌آورند.

دومین توانایی مدل مایر و سالووی، کاربرد هیجانات است.

کاربرد هیجانات، توانایی استفاده از هیجانات در جهت کمک به کسب نتایج مطلوب، حل مسایل و استفاده از فرصت‌ها می‌باشد. کاربرد هیجانات موجب تولید عقاید تازه و بروز یک احساس قوی می‌شود یا تقویت روحیه همکاری گروهی را فراهم می‌آورد. استفاده از هیجانات برای برانگیختن افراد هسته اصلی کار حرفه‌ای است.

توانایی بعدی مدل مایر و سالووی، توانایی درک و فهم هیجانات است. توانایی درک هیجانات پیچیده و آگاهی از علل آنها و چگونگی تغییر هیجانات از یک حالت به حالت دیگر را درک هیجانات می‌نامند. به کمک این آگاهی‌ها ما می‌توانیم ببینیم که چه چیزی موجب انگیزش یا عدم انگیزش افراد یا گروه‌ها می‌شود و در نتیجه می‌توانیم همکاری بهتری را با دیگران برنامه ریزی کنیم.

آخرین توانایی مدل مایر و سالووی، مدیریت هیجانات است. مدیریت هیجانات، اداره کردن هیجانات در خود و دیگران می‌باشد. مدیریت هیجانات به ما اجازه می‌دهد تا هیجانات خود را بپذیریم و از اطلاعات ارزشمند به دست آمده از

دریافتند افرادی که سخت کار می‌کردند (یعنی کسانی که در خصیصه هوشیاری نمره بالایی کسب کرده بودند) بر اساس معیارهای سه گانه شغلی در همه زمینه‌های شغلی بالا بودند. برون‌گراها در مقایسه با درون‌گراها فقط در زمینه مدیریت و فروشندگی عملکرد بهتری داشتند، افراد انعطاف‌پذیر مانند افراد برون‌گرا تمایل داشتند که از آموزش فاصله بگیرند. نکته آخر اینکه افراد دارای ویژگی خوش‌رویی و اعتماد (کسانی که در خصیصه خوش‌رویی نمره بالایی کسب کرده بودند) با افراد عیب‌جو، غرغرو، بدبین و پرخاشگر تفاوتی نداشتند، افرادی که نگرانی و افسردگی کمی داشتند (دارای ثبات هیجانی بالا بودند) نسبت به افرادی که در این ویژگی بالا بودند، عملکرد بهتری نداشتند. در حقیقت افراد با تجربه (تخصص بالا) که نگرانی بیشتری داشتند، نسبت به همکارانشان که از نظر هیجانی با ثبات بودند، عملکرد بهتری داشتند.

در یک مطالعه دیگر تت و جکسون^۹ (۱۹۹۱) دریافتند که عملکرد شغلی از طریق برخی صفات شخصیتی قابل پیش بینی است، نکته مهم اینکه در اندازه‌گیری عملکرد شغلی باید در حدود ۱۰٪ به این گونه صفات سهم داد.

استفاده از هوش هیجانی در انتخاب شغل و ارتقای شغلی

هوش هیجانی عامل بسیار مهمی در گزینش افراد برای احراز شغل و ارتقای شغلی آنان است، البته به شرطی که بخشی از یک جریان و رویکرد فراگیر باشد. کارسو و ولف^{۱۰} (۲۰۰۱) به معرفی یک فرآیند سه مرحله‌ای پرداخته‌اند که هوش هیجانی را با پیشرفت شغلی مرتبط می‌سازد.

مرحله اول: توصیف شغل

در هنگام توصیف شغل لازم است که تمامی شرایط و الزامات شغلی در قالب عبارات رفتاری و به شکلی عینی بیان شود. اینکه گفته شود

تحمل استرس) می‌باشد، می‌توان به اطلاعات گسترده‌ای در مورد مشاغل و هوش هیجانی مرتبط با مشاغل دست یافت.

استین و بوک^۵ (۲۰۰۰) نمره‌های پرسشنامه هوش هیجانی و موفقیت شغلی خود گزارش شده را در میان هزاران نفر مورد بررسی قرار دادند. در این تحقیق پنج مورد از مهمترین عوامل موجود در پرسشنامه هوش هیجانی که به طور کلی به موفقیت در محیط کار مربوط می‌شد، عبارت بودند از:

خودشکوفایی، شادکامی، خوش بینی، عزت نفس و جرات‌ورزی. استین عوامل پنجگانه فوق را در مورد تعدادی از مشاغل نیز بررسی کرد، او یک گروه ۱۰۴ نفری از کارمندان مرکز منابع انسانی را براساس پنج عامل مذکور یعنی شادکامی، خودشکوفایی، خوش‌بینی، جرات‌ورزی و تحمل استرس درجه‌بندی کرد. پنج عامل مربوط به گروه مشاوران و مدیران عبارت بود از: جرات‌ورزی، خودآگاهی هیجانی، واقعیت‌آزمایی، خودشکوفایی و شادکامی. پنج عامل مربوط به گروه مهندسان عبارت بود از: خودشکوفایی، شادکامی، خوش بینی، همدلی و روابط بین فردی. بنابراین تجویبی ندارد اگر گفته شود که مهارت‌های هیجانی و اجتماعی بخش مهمی از توانایی‌های افراد برای احراز شغلی است که طالب آن هستند.

پژوهش جدیدی که توسط کینگزبوری و داوس^۶ (۲۰۰۰) انجام شد، نشان می‌دهد که مدیریت هیجان در موفقیت مصاحبه شغلی تأثیر زیادی دارد و کالدول و برگر^۷ (۱۹۹۸) نیز دریافتند که بین ویژگی برون‌گرایی و خوش‌رویی با پذیرفته شدن در شغل مورد علاقه ارتباط زیادی وجود دارد.

باریک و ومانت^۸ (۱۹۹۱) به بررسی چندین پژوهش که نقش صفات شخصیتی در سه حوزه شغلی یعنی بسندگی شغلی، بسندگی کارآموزی و اطلاعات پرسنلی (همچون حقوق و ارتقا) در چندین نوع مشاغل را مطالعه کرده بودند، پرداختند. آنان با استفاده از یک چارچوب شخصیتی شناخته شده از قبیل "مدل پنج بزرگ"

آنها به صورت سازنده‌ای استفاده کنیم. در برخورد با یک موقعیت شغلی در شرایط کار می‌توان واکنش‌های زیادی را از جمله انکار احساسات، فرار از مشکلات، تأیید حالت کلی موقعیت بدون تأیید جریان آن، به کارگیری هیجانات جهت حل مسایل و هماهنگ ساختن هیجان و تفکر در نظر گرفت.

مدیریت هیجانات این امکان را برای ما فراهم می‌نماید تا بتوان عکس‌العمل مناسبی در روبرویی با هیجانات در سازمان ارایه داد. به طور کلی نحوه مدیریت هیجانات در محیط کار می‌تواند تأثیر زیادی بر عملکرد و رضایت شغلی افراد داشته باشد.

✱ مایر، سالووی و کارسو هوش هیجانی را: "توانایی شناسایی و تشخیص معانی هیجانات، روابط بین آنها، استدلال کردن در مورد آنها و نیز حل مساله بر اساس آنها تعریف کرده‌اند و هوش هیجانی را شامل توانایی دریافت هیجانات، هماهنگ ساختن هیجانات و احساسات مرتبط، درک و فهم اطلاعات مربوط به هیجانات و نیز مدیریت هیجانات می‌دانند."

هوش هیجانی و پیشرفت شغلی

بررسی‌ها نشان داده است که هوش هیجانی می‌تواند نقش بسیار مهمی در پیشرفت شغلی داشته باشد. با استفاده از پرسشنامه ضریب هوش هیجانی بار- آن^۴ (۱۹۹۷) که یک مقیاس خودسنجی است و در برگیرنده پانزده صفت شخصیتی یا توانش‌های هیجانی (جرات‌ورزی، خودآگاهی، همدلی، انعطاف‌پذیری، شادکامی، کنترل تکانه، استقلال، روابط بین فردی، خوش‌بینی، توانایی حل مساله، واقعیت‌آزمایی، خودشکوفایی، عزت نفس، مسوولیت‌پذیری اجتماعی و

personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Journal of Personnel Psychology*. ۴۴. pp: ۱- ۲۵.

- Caldwell, D.F, & Burger, J.M. (۱۹۹۸). Personality characteristic of job applicants and success in screening interviews. *Journal of Personnel Psychology*. ۵۱. pp: ۱۱۹-۱۳۶.
- Caruso, D.R, & Wolf, C. (۲۰۰۱). Emotional intelligence in the workplace. In *emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry*. Edited by: Joseph Ciarrochi & Joseph P. Forgas, & John. D. Mayer. Psychology press.
- Kingsbury, K.E, & Daus, C.S. (۲۰۰۰). The effects of emotional intelligence on job interview outcomes. Manuscript submitted for publication.
- Mayer, J.D. Salovey, P, & Caruso, D.R. (۱۹۹۹). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. from the World Wide Web. <http://www.eqi.org.p:۱>.
- Stein, S, & Book, H. (۲۰۰۰). *The EQ edge*. New York. ON: standard.
- Tett, R.D. Jachson, D.N, & Rothstein, M. (۱۹۹۱). Personality measures as predictors of job performance: A meta-analytic review. *Journal of Personnel Psychology*. ۴۲.

نتیجه گیری

امروزه توانایی‌های هوش هیجانی نقش بسیار مهمی در محیط کار ایفا می‌نمایند، به طوری که در گزینش افراد برای موقعیت‌های استرس‌آمیز باید به عامل و مولفه تحمل استرس توجه خاص داشت. خصیصه هوشیاری یک عامل پیش بینی کننده بسیار خوب برای عملکرد شغلی محسوب می‌شود. خوش بینی یک مولفه مهم و سازنده در برخی موقعیت‌های فروشنده‌گی و سبک‌های خاص رهبری است و گرمی و صمیمیت افراد و تمایل آنان برای تعاملات اجتماعی از جنبه‌های حیاتی و مهم مورد نیاز برای بسیاری از مشاغل محسوب می‌شود. ما امیدواریم که مشاوران محیط‌های کاری دیدگاه‌های خود را درباره اینکه چه مهارت‌ها، خصیصه‌ها و توانش‌هایی باید مورد مطالعه قرارگیرد یا آموزش داده شود تا گزینش کارکنان بر اساس آنها صورت پذیرد، گسترش و توسعه دهند.

پانویس‌ها:

- ۱- The ability to control emotion
- ۲- Mayer, Salovey & Caruso
- ۳- Emotional Intelligence
- ۴- Bar - on Emotional Quotient inventory
- ۵- Stein & Book
- ۶- Kingsbury & S Daus
- ۷- Caldwell & Burger
- ۸- Barrick & Mount
- ۹- Tett, Jackson & Rothstein
- ۱۰- Caruso & Volf

منابع:

- Bar-on, R. (۱۹۹۷). *The emotional quotient inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto. Canada: Multi -Health Systems. Inc.
- Barrick, M.R, & Mount. M.k. (۱۹۹۱). *The big five*

این شغل احتیاج به افرادی با مهارت بالا دارد، کافی نیست، بلکه ضرورت دارد تا مهارت‌های مورد نیاز برای احراز آن شغل به صورت دقیق و یک به یک گفته شود. به طور اساسی در توصیف شغل لازم است که ویژگی‌های مورد نیاز فهرست شود. به عنوان بخشی از تحقق این مرحله مشاوران باید به خوبی پژوهش مربوط به شخصیت و عملکرد شغلی را مرور کنند.

مرحله دوم: انتخاب ابزار مناسب برای ارزیابی

به کمک یک توصیف شغلی خصیصه مدار می‌توان ابزار ارزیابی مناسبی را اتخاذ کرد. ارزیابی باید متمرکز بر جنبه‌هایی باشد که از طریق شیوه‌های گزینشی فعلی (مثلا چک‌لیست‌ها یا مصاحبه) شناسایی نشده‌اند.

* هوش هیجانی عامل بسیار مهمی در گزینش افراد برای احراز شغل و ارتقای شغلی آنان است، البته به شرطی که بخشی از یک جریان و رویکرد فراگیر باشد.

مرحله سوم: ارزشیابی و معرفی افراد شایسته

اکثر ارزشیابی کنندگان در نهایت افرادی را که برای احراز یک شغل مناسب می‌دانند، درجه‌بندی نموده و اسامی آنان را اعلام می‌کنند. داده‌های حاصله از آزمون‌های شغلی باید به عنوان بخشی از فرآیند تصمیم‌گیری تلقی شود نه جایگزینی برای آن. در هنگام معرفی افراد با صلاحیت برای احراز یک شغل لازم است تا راهبردهای موثری از طرف ارزشیابی کنندگان برای رشد فردی و افزایش شایستگی‌های حرفه‌ای کارکنان جدید پیشنهاد شود.