

هوش هیجانی



پروژه‌های پژوهشی
مرکز ملی علوم انسانی

آزمون‌های ورودی دانشگاه یا مؤسسه‌ها از نظر بهره‌ی هوشی، نمره‌ی بالایی کسب می‌کردند؛ اما همین افراد، در محیط کار و خانواده، چندان موفق نبودند و برعکس، افرادی که نمره‌ی بهره‌ی هوشی پایینی داشتند، در محیط کار، افرادی موفق و سازگار به‌شمار می‌رفتند که علتش می‌تواند

برای مدت بیش از یک‌صد سال، بهره‌ی هوشی (IQ) به‌عنوان معیاری برای سنجش هوش فردی محسوب می‌شد. آزمون بهره‌ی هوشی، تنها شاخص نشان‌دهنده‌ی توانایی یادگیری شخص، محسوب می‌شد که در سال‌های اخیر، مورد بحث قرار گرفته است. بسیاری از افراد، در

به سطح هوش هیجانی (EI) یا توانایی هدایت هیجان‌های شخصی در تعامل‌های فردی ارتباط پیدا کند. هوش هیجانی را نمی‌توان در مدرسه و یا دانشکده آموخت؛ بلکه از طریق فرآیند یادگیری اجتماعی آموخته می‌شود. تحقیق‌ها نشان می‌دهد موفقیت‌های زندگی حرفه‌ای، ۲۰ درصد به بهره‌ی هوشی (IQ) و ۸۰ درصد به هوش هیجانی (EI) بستگی دارد. در سال ۱۹۸۰ برای اولین بار، دو روان‌شناس آمریکایی به‌نام‌های «دکتر پیتر سالووی» و «دکتر جان مه‌یر» بحث علمی هوش هیجانی را مطرح کردند. آنان می‌گویند: «هوش هیجانی به قابلیت‌هایی مانند درک عواطف شخصی، هم‌دلی با احساس‌های دیگران و اداره کردن عواطف خود و دیگران بستگی دارد». آنان معتقد بودند: «برای موفقیت و قبولی در دانشگاه، نیازمند «بهره‌ی هوشی» هستیم؛ ولی برای موفقیت در زندگی فردی و شغلی، به «هوش هیجانی» نیاز داریم».

در سال ۱۹۹۵، «دکتر دانیل گلن» این سؤال را در پر فروش‌ترین کتاب خود به‌نام «هوش هیجانی» مطرح می‌کند که: «هوش هیجانی چیست و چرا از بهره‌ی هوشی، مهم‌تر است؟» در سال ۱۹۹۸، «دانیل گلن» در کتاب دیگر خود، تحت عنوان «کارکرد هوش هیجانی» می‌گوید: «در محیط کار، هوش هیجانی، نقش بارزتری در داشتن عملکرد مطلوب نسبت به سایر قابلیت‌ها از قبیل هوش شناختی یا مهارت‌های فنی ایفا می‌کند؛ بنابراین با پرورش و رشد هوش هیجانی و قابلیت‌های آن، هم سازمان و هم کارکنان، از مزیت‌های آن، بهره‌مند می‌شوند». تحقیق‌ها نشان می‌دهد اهمیت هوش هیجانی در جهت پیشرفت جایگاه سازمان‌ها در حال افزایش است؛ با استفاده از بهره‌ی هوشی می‌توان پیش‌بینی کرد که چه شغلی مناسب چه فردی است؛ در حالی که با هوش هیجانی، می‌توان مسیر پیشرفت، شکست یا درج‌زدن کارکنان را پیش‌بینی نمود. در سطوح رهبری و مدیریت عالی سازمان، ۸۵ درصد قابلیت‌ها برای کسب موفقیت، به هوش هیجانی بستگی دارد تا به سایر توانایی‌های فنی و شناختی؛ به‌همین دلیل، ایشان می‌گویند: «یک فرد فاقد هوش هیجانی، حتی اگر بهترین دوره‌های آموزشی را در دنیا ببیند، نمی‌تواند یک رهبر سازمانی برجسته و موفق باشد. کارگزاران با هوش هیجانی بالا که در زمینه‌ی ارائه‌ی خدمات بیمه‌ای (بیمه‌ی عمر، حوادث، درمانی و...) فعالیت می‌کنند، در مقایسه با همکاران خود که از سطح هوش هیجانی کمتری برخوردارند، به‌طور میانگین، دوبرابر درآمد و به‌عبارتی، دوبرابر مشتری جذب می‌کنند».

تعریف‌هایی از هوش هیجانی

داستن مهارت‌هایی تا بدانند چه کسی هستند و چه فکرها، احساس‌ها، عواطف و انسجام رفتاری دارید.

شناخت عواطف خود و دیگران تا بتوانید براساس آن، رفتاری مبتنی بر اخلاق و وجدان اجتماعی داشته باشید.

توانایی‌هایی مانند این که شخص بتواند انگیزه‌اش را حفظ کند و در مقابل مشکل‌ها استقامت کند. در شرایط بحرانی و تکانش‌ها، خود را کنترل کند و خونسردی‌اش را حفظ کند. کامیابی را به تأخیر بیندازد. با دیگران، هم‌دلی کند و امیدوار باشد. «دکتر دانیل گلن»

مجموعه‌ای از توانایی‌هاست و کمک می‌کند که در زندگی شخصی

یا شغلی، با دیگران، رابطه‌ای دوستانه و مداراگرایانه برقرار کنیم. «دکتر ماریس آلیس»

توانایی درک هیجان‌ها و عواطف به‌منظور دستیابی به ایجاد هیجان‌هایی است تا ضمن کمک به تفکر بهتر، بتواند منجر به شناخت هیجان‌ها و عواطف گردد. «دکتر جان مایر» و «پیتر سالووی»

توانایی درک و شناخت صحیح هیجان‌ها و عواطف خود و دیگران، آن گونه که هستند.

آیا هوش هیجانی را می‌توان رشد و پرورش داد؟

«هوش هیجانی» به‌وسیله‌ی بهبود مهارت‌های هیجانی، قابل رشد و توسعه است. «هوش هیجانی» مفهومی قابل یادگیری است. در این مورد، خبرهای خوشی وجود دارد. برخلاف «بهره‌ی هوشی» که در طول زندگی، سطح آن به‌طور تقریبی، ثابت و ایستا می‌باشد، هوش هیجانی را می‌توان رشد و توسعه داد.

مؤلفه‌های هوش هیجانی

«دکتر گلن» مؤلفه‌های هوش هیجانی را به دو دسته تقسیم می‌کند:

الف) قابلیت‌های فردی:

خودآگاهی: شناختن هیجان‌هایی است که آن‌ها را احساس می‌کنیم و دلیلش را می‌دانیم. «خودآگاهی» به‌معنای آگاه‌بودن از حالت روانی خود و نیز تفکر ما درباره‌ی آن حالت است.

خودگردانی: تعادل هیجانی را «خودگردانی» می‌نامند. گاهی از «خودگردانی» به‌معنای کنترل احساس‌ها، عواطف و تکانش‌ها یاد می‌کنند. «خودگردانی»، یک قابلیت زیربنایی است که در کنترل رفتارهای هیجانی، نقش مهمی دارد.

انگیزش: به‌معنای مولد، اثربخش و خلاق بودن در زمینه‌های کاری است. «انگیزش» توانایی انرژی‌دادن به دیگران و هدایت رفتار آنان با وجود داشتن روحیه‌ی ضعیف است. در «انگیزش»، از هیجان‌ها به‌عنوان ابزاری برای رسیدن به هدف‌ها استفاده می‌کنیم.

ب) قابلیت‌های اجتماعی:

هم‌دلی: توانایی هم‌دردی کردن با احساس‌های دیگران و شناخت دیدگاه آنان است. «هم‌دلی»، توانایی شناخت و نفوذ بر حالت هیجانی دیگران و یا آگاهی نسبت به احساس‌ها، نیازها و علاقه‌های آنان است. «هم‌دلی» به‌معنای دیگر، وارد شدن به حریم احساس دیگران است.

مهارت‌های ارتباطی یا اجتماعی: توانایی شناخت و هم‌دلی با دیگران، برقراری ارتباط مؤثر، گوش دادن عمیق، پرسیدن سؤال‌های مهم، مربی‌گری و مذاکره کردن، از اجزای این مهارت محسوب می‌شوند؛ به‌عبارتی، آگاهی و شناخت نسبت به هیجان‌ها و احساس‌های دیگران، مهارت گوش‌دادن به احساس‌های دیگران در زمانی که افراد دچار هیجان‌ها و احساس‌ها هستند و نیاز دارند به حرف‌های آنان گوش دهید.

سیروس آقایار

کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی