

مقدمه

هوش به عنوان یکی از وجوه قابل توجه در سازش یافتگی افراد با محیط و از عوامل مهم تفاوت های فردی به شمار می رود. برخی صاحب نظران هوش را به عنوان ماهیتی واحد و برخی آن را واجد مؤلفه ها و مقوله های بی شماری می دانند. از زمانی که مفهوم هوش از مطالعات آزمایشگاهی و آزمون های معما شکل و کاغذ- مدادی به سطح جامعه و روابط بین فردی انتقال یافت، مفاهیمی چون «هوش اجتماعی»، «هوش بین فردی» و «هوش هیجانی» ذهن پژوهشگران را به خود مشغول کرده است (علی اکبر ثمنی، فهمیه طهماسبی، ۱۳۸۶).

● کلیدواژه ها: هوش هیجانی، کنترل هیجانی، درک هیجان ها.

سمیرا رنجبردار

هوش هیجانی و راه های افزایش آن

هوش هیجانی^۱ مجموعه ی گسترده ای از مهارت ها و خصوصیات فردی را در بر گرفته و معمولاً به آن دسته مهارت های درون فردی و بین فردی اطلاق می گردد که فراتر از حوزه ی مشخص از دانش های پیشین، هوشبهر و مهارت های فنی یا حرفه ای است. هوش هیجانی از آخرین مباحث متخصصین در خصوص درک تمایز بین منطق و هیجان بوده و برخلاف مباحث اولیه در این جا، فکر و هیجان به عنوان موضوعاتی برای سازگاری و هوشمندی تلقی شده است (سبحانی نژاد، ۱۳۸۷).

از دید گلمن، هوش هیجانی این گونه تعریف شده است: «مجموعه ی مهمی که آن را هوش هیجانی می نامیم شامل توانایی هایی است که فرد بتواند انگیزه ی خود را حفظ نماید، در مقابل نامالایمات پایداری نماید و تکانش های خود را کنترل کند و کامیابی را به تعویق بیندازد، حالات

روحي خود را تنظيم نمايد و نگذارد پريشاني خاطر، قدرت تفكر او را خدشه دار سازد، با ديگران همدمي كند و اميدوار باشد.» (گلمن^۲، ۱۳۸۰)
طرفداران هوش هیجانی بر این باورند که برای پیش بینی عملکرد فردی، هوش هیجانی نسبت به هوش عمومی توان بیشتری دارد (گلمن، ۱۹۹۷؛ سالوی^۳ و اسلایت^۴، ۱۹۹۷؛ ویزینگر^۵، ۱۹۹۷). همچنین گلمن (۱۹۹۸) معتقد است که هوش هیجانی بالا می تواند کیفیت عمومی زندگی و موفقیت های شخصی و اجتماعی فرد را ارتقا دهد (مهانیان خامنه و ...، ۱۳۸۵).

مولفه های هوش هیجانی

سالوی توصیف خود را از هوش هیجانی، براساس نظریات گاردنر درباره ی استعداد فردی قرار می دهد و این توانایی ها را به پنج حیطة ی اصلی گسترش می دهد:

● شناخت عواطف شخصی: خودآگاهی- تشخیص هر 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 ادارک خویشتن، نقشی تعیین کننده دارد. ناتوانی در تشخیص احساسات راستین، ما را دچار سردرگمی می کند. افرادی که نسبت به احساسات خود اطمینان بیشتری دارند، بهتر می توانند زندگی خویش را هدایت کنند. این



زیادی در این زمینه دارند، با سرعت بسیار بیشتری می‌توانند نامالایمات زندگی را پشت سر بگذارند.

• برانگیختن خود: برای عطف توجه، برانگیختن شخصی، تسلط بر نفس و خلاق بودن لازم است. سکان رهبری هیجان‌ها را در دست بگیرید تا بتوانید به هدف خود دست بیابید. خویشتن‌داری عاطفی - به تأخیر انداختن کامروا سازی و فرو نشاندن تکانش‌ها - زیربنای تحقق هر پیشرفتی است. توانایی دست‌یابی به مرحله‌ی «غرقه شدن در کار»، انجام هر نوع فعالیتی چشم‌گیر را میسر می‌گرداند. افراد دارای این مهارت در هر کاری که به عهده می‌گیرند، بسیار مولد و اثربخش خواهند بود.

• شناخت عواطف دیگران: «همدلی»، توانایی است که بر خود آگاهی عاطفی متکی می‌باشد و اساس «مهارت» اجتماعی انسان‌ها است. افرادی که از «همدلی» بیشتری برخوردار باشند، به علائم اجتماعی ظریفی که نشان‌دهنده‌ی نیازها یا خواسته‌های دیگران است توجه بیشتری نشان می‌دهند. این توانایی، آنان را در حرفه‌هایی که مستلزم مراقبت از دیگران است مانند: تدریس، فروش و مدیریت موفق‌تر می‌سازد.

• حفظ ارتباطها: بخش عمده‌ای از هنر برقراری ارتباطها، مهارت کنترل عواطف در دیگران است.

این‌ها توانایی‌هایی هستند که محبوبیت، رهبری و اثربخشی بین فردی را تقویت می‌کنند. افرادی که در این مهارت‌ها توانایی‌های زیادی دارند، در هر آن‌چه که به کنش متقابل آرام با دیگران مربوط است بخوبی عمل می‌کنند، آنان ستاره‌های اجتماعی هستند. (گلمن، ۱۳۸۰)

ویژگی‌های افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند

شواهد بسیاری ثابت می‌کنند، افرادی که مهارت هیجانی دارند - یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و احساسات دیگران را نیز درک و به روشی اثربخش با آن برخورد می‌کنند - در هر حیطة‌ای از زندگی ممتازند. افرادی که در مهارت‌های عاطفی‌شان به خوبی رشد یافته‌اند، در زندگی خویش نیز خرسند و کارآمدند و عاداتی فکری را در اختیار دارند که

موجب می‌شود آن‌ها افرادی مولد و کارآمد باشند. افرادی که نمی‌توانند در زندگی عاطفی خود تسلط داشته باشند، درگیر کشمکش‌های درونی هستند همین از توانایی آنان در انجام کار متمرکز و تفکر روشن می‌کاهد (گلمن، ۱۳۸۰).

تفاوت‌های هوش هیجانی در زنان و مردان

مردانی که هوش هیجانی بالایی دارند، از نظر اجتماعی، متوازن، خوش‌برخورد و بشاش هستند و در مقابل افکار نگران‌کننده و ترس‌آور مقاومت دارند. در زمینه‌ی خدمت به مردم یا حل مشکلات،

گلمن معتقد است که هوش هیجانی بالا می‌تواند کیفیت عمومی زندگی و موفقیت‌های شخصی و اجتماعی فرد را ارتقا دهد.

شواهد بسیاری ثابت می‌کنند، افرادی که مهارت هیجانی دارند - یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و احساسات دیگران را نیز درک و به روشی اثربخش با آن برخورد می‌کنند - در هر حیطة‌ای از زندگی ممتازند.

قبول مسئولیت و برخورداری از دیدگاهی اخلاقی، ظرفیتی قابل توجه دارند، در ارتباط خود با دیگران هم‌حسی و توجه نشان می‌دهند. زندگی عاطفی آنان غنی، هم‌خوان است، آنان با خود، دیگران و مجموعه اجتماعی که در آن زندگی می‌کنند، راحتند

در مقابل زنان دارای هوش هیجانی بالا، با جرأت هستند و احساسات خود را به طور مستقیم ابراز می‌کنند و درباره خودشان احساس مثبتی دارند، زندگی برای آنان سرشار از معنا است. آنان همانند مردان، خوش‌برخورد و اجتماعی هستند و احساسات خود را به طور مقتضی ابراز می‌دارند، خود را به خوبی با فشارهای عصبی منطبق می‌کنند. جایگاه اجتماعی‌شان به آن‌ها این امکان را می‌دهد تا به آسانی با افراد جدید رویه‌رو شوند، با خودشان به قدر کافی راحت هستند تا آن‌که بتوانند

شوخ طبع، خودانگیزخته و در مقابل تجارب عاطفی، پذیرا باشند (گلمن، ۱۳۸۰).

چگونه می توان هوش هیجانی را بالا برد؟

در زیر چند توصیه عملی برای بهبود و تقویت هوش هیجانی آورده شده است:

• شناسایی حالات هیجانی

در شناسایی هیجان‌ها دو عنصر اصلی وجود دارد: شناسایی هیجان‌های خود، شناسایی هیجان‌های دیگران. شناسایی هیجان‌های خود: مؤثرترین روش برای تقویت توانایی در شناسایی هیجان‌ها این است که توجه خود نسبت به حالات هیجانی را افزایش دهیم.

خود را ارزیابی کنید: از خود یک ارزیابی صادقانه به عمل آورید مثلاً در این جمله «من زمانی خوشحال هستم که ...» به هیجان‌ها و تجارب گذشته خود توجه کنید و در نظر بگیرید که چه احساسی نسبت به آن‌ها دارید؟ چقدر خوب واکنش نشان می‌دهید و این هیجان‌ها با چه فراوانی روی می‌دهند.

به دفعات، حالات هیجانی خود را تحت نظارت قرار دهید: نظارت باعث می‌شود یاد بگیرید احساس خود را در همان لحظه‌ای که روی می‌دهد شناسایی کنید و واکنش‌های معقولانه و ارادی از خود نشان دهید.

– شناسایی هیجان‌های دیگران: شناخت هیجان‌های دیگران اندکی با شناسایی هیجان‌های خود، متفاوت است؛ زیرا علاوه بر عامل توجه، ضرورت دارد که نشانه‌های هیجانی دیگران را به طرز صحیح دریابید و حالات هیجانی آن‌ها را دقیقاً حدس بزنید.

– ارزیابی هیجان‌های دیگران

اطلاعات کافی درباره‌ی هیجان‌ها کسب کنید: مثلاً در هنگام هر هیجان لحن، صدا، چشم‌ها، ابروها و ... چه تغییری می‌کنند. – نظارت خود را روی اطرافیان افزایش دهید.

• درک هیجان‌ها

درک هیجان‌ها شبیه به «چرا» در عبارت

«چرا همه عصبانی هستند؟» می‌باشد.

خود را ارزیابی کنید: با ادامه‌ی ارزیابی خود از موقعیت‌ها و تجارب هیجانی گذشته می‌توانید درباره‌ی آن‌ها اطلاعات بیشتری بدست آورید. «چرا چنین احساسی دارم؟ چه تجاربی بر احساس من تأثیر گذاشته‌اند؟»

نگاه کردن از دید دیگران: خود را به جای افراد بگذارید به این شکل می‌توانید علت‌ها و آثار احساسات آن‌ها را درک کنید.

• تنظیم و کنترل هیجان

توانایی تنظیم هیجان‌ها، هم برای هیجان‌ات خود و هم دیگران، برای حفظ روابط اجتماعی موفقیت‌آمیز، بسیار ضروری است. – تنظیم هیجان‌های خود: روش‌های تنظیم هیجان‌ات خود عبارتند از:

الف) به تأخیر انداختن واکنش: یکی از ساده‌ترین روش‌ها برای کنترل هیجان، کاستن از سرعت پاسخ‌دهی است. یعنی اندک زمانی تأمل کنید تا واکنش مناسب را بیابید و آن‌را نشان دهید. ب) استفاده از ارزیابی مجدد شناختی: ارزیابی مجدد شناختی یعنی تفسیر مجدد موقعیت برای ایجاد حالت هیجانی مناسب‌تر و دل‌خواه‌تر.

پ) معطوف کردن توجه به جای دیگر: تغییر دادن توجه باعث می‌شود به جای تمرکز روی مشکل استرس‌زا، توجه خود را روی چیزی با شدت و برانگیزگی کمتر متمرکز کنید.

ت) نشان دادن خشم به شیوه‌ی مناسب: خشم یکی از هیجان‌های بسیار مشکل‌زا است که باید همیشه آن را کنترل کنید. اگر می‌توانید خشم خود را در بعضی موقعیت‌ها مانند ملاقات رئیس، کنترل کنید، مطمئن باشید که در سایر موقعیت‌ها نیز می‌توانید این کار را انجام دهید.

– تنظیم هیجان‌های دیگران

روش‌های تنظیم هیجان‌های دیگران عبارتند از:

الف) گوش دادن فعال: گوش دادن فعال یعنی توجه به پیام و هیجان‌هایی که ابراز می‌شود و تلاش برای درک آن‌ها یعنی توجه کردن به علائم کلامی و غیر کلامی.

ب) قدم برداشتن به سوی طرف مقابل: علاوه

بر گوش دادن فعال، قدم برداشتن به سوی طرف مقابل به ویژه اگر حرف‌ها یا اعمال خود شما باعث ناراحتی او شده باشد، می‌تواند آسیب هیجانی را ترمیم کند. قدم برداشتن به سوی طرف مقابل می‌تواند شامل آرام کردن او، ترمیم احساسات چریح‌دار شده یا جبران خسارات باشد.

• استفاده مؤثر از هیجان‌ها

این مورد سخت‌ترین قسمت است، زیرا تمام فنون در زمینه‌ی شناسایی، درک و تنظیم هیجان‌ها به استفاده مؤثر از آن‌ها نیز مربوط می‌شود.

راه‌های استفاده‌ی مؤثر از هیجان‌ها عبارتند از:

الف) ابراز هیجان‌های پنهان: ارائه‌ی اطلاعات درباره‌ی احساسی که دارید و علت آن، می‌تواند برای دیگران مفید باشد. توضیح حالت هیجانی شما به آن‌ها نشان می‌دهد که مسئله مورد بحث و خود آن‌ها مهم هستند.

ب) برخورد سازنده با تعارض: حل و فصل موفقیت‌آمیز تعارض، یک فرآیند چند جانبه است؛ اراده‌ی صادقانه را برای حل تعارض به طرف مقابل بیان کنید؛ به طور مستقیم، به مشکل بپردازید، با او همکاری کنید و کنار بیابید، در طول فرایند حل تعارض حالات هیجانی دیگران را تحت نظارت قرار دهید (گنجی، ۱۳۸۴).

پی‌نوشت

1. emotional intelligence
2. Golman
3. Salovy
4. Slyter, D. J
5. Weisinger

منابع

۱. براویری، تراویس، نگریوز، جین. (۱۳۸۴). هوش هیجانی (مهارت‌ها و آموختن‌ها). (مهدی گنجی، مترجم). تهران: نشر سوالان.
۲. ثمنی، علی‌اکبر و طهماسبی، هیمه. (۱۳۸۶). رابطه‌ی هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی در دانشجویان فصلنامه‌ی اصول بهداشت روانی، شماره ۳۵ و ۳۶، ۱۲۸-۱۲۱.
۳. سبحانی‌نژاد، مهدی و همکاران. (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان‌های سبک‌وزن. تهران: انتشارات سبک‌وزن.
۴. گلمن، دانیل. (۱۳۸۰). هوش هیجانی، مترجم: نسرین زینل‌سا. تهران: انتشارات رشد.
۵. مهانیان، خلمنه، مهربی، برجلی، احمد و سلیمی‌زاده، محمدرضا. (۱۳۸۵). بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی و رضایت زناشویی. مجله روان‌شناسی، سال ۴، شماره ۲، ۲۰۸-۲۲۰.