

مدیریت و رهبری با هوش هیجانی

فهرست مطالب

۷	مقدمه
۹	فصل اول: هوش عاطفی چیست؟
۱۰	هوش عاطفی چیست؟
۱۷	تفاوت رویکرد خالص و آمیخته
۱۸	هوش عاطفی و هوش علمی یا (IR)
۱۹	هوش عاطفی و کنترل احساسات
۱۹	هوش عاطفی و شناخت احساس دیگران
۱۹	هوش عاطفی و روابط اجتماعی
۲۰	تاریخچه
۲۱	شاخصه ها و ابعاد هوش عاطفی
۲۳	عاطفه خوب — تفکر خوب
۲۴	فصل دوم: روانشناسی یادگیری هوش عاطفی
۲۶	روانشناسی یادگیری چیست
۲۷	فصل سوم
۲۹	روانشناسی هوش عاطفی (هیجانی)
۳۱	سازگاری اجتماعی و هوش هیجانی:
۳۳	ده توصیه برای بهبود هوش هیجانی
۳۴	مهارت های اجتماعی
۴۰	تاثیر هوش هیجانی بر بیماری های روانی:
۴۰	هوش هیجانی و اعتماد به نفس:
۴۱	مدیریت هیجانی:
۴۱	جایگاه هوش هیجانی:
۴۳	مؤلفه های هوش هیجانی

۴۵	 شایستگی‌های شخصی:
۴۶	 تفکر مثبت و رابطه آن با هوش عاطفی
۴۸	 نقش هوش عاطفی در سلامت روان
۵۲	 هوش هیجانی EI و تفاوت آن با IQ
۵۴	 روانشناسی ادراکی :
۵۴	 نگاه کلی
۵۵	 ارتباط احساس با ادراک
۵۵	 ثبات ادراک
۵۶	 ارتباط با ادراک
۵۶	 فیزیولوژیکی ادراک
۵۷	 ویژگی‌های یادگیری
۶۰	 حافظه و یادگیری
۶۱	 فیزیولوژی یادگیری و حافظه
۶۱	 گستره روانشناسی یادگیری
۶۱	 چشم انداز این علم
۶۲	 هوش
۶۳	 اهمیت هوش عاطفی چیست:
۶۷	 فصل چهارم
۶۸	 هوش و عوامل موثر بر آن
۶۸	 عوامل قطعی مؤثر در رشد هوش
۶۹	 پرخاشگری
۷۸	 ذهن پویا :
۸۱	 خلاقیت و عوامل موثر آن بر هوش عاطفی:
۸۶	 طبقات هوش
۸۸	 فصل پنجم
۸۸	 هوش و استعداد تحصیلی

کاربرد هوش و استعداد.....	۸۸
رابطه هوش و استعداد.....	۸۸
سنجش هوش و استعداد.....	۸۹
سه عامل موفقیت تحصیلی.....	۹۶
فصل ششم.....	۹۸
هوش عاطفی و روابط اجتماعی.....	۹۹
فصل هفتم.....	۱۰۶
هوش هیجانی و تجارت.....	۱۰۶
فصل هشتم.....	۱۱۴
مدیریت و رهبری با استفاده از هوش هیجانی:.....	۱۱۴
فصل نهم.....	۱۲۱
هوش هیجانی و ابزار مدیریت بازار.....	۱۲۲
فصل دهم.....	۱۳۶
توانایی هوش هیجانی چیست؟.....	۱۳۶
IQ بهتر است یا EQ.....	۱۳۸
هوش هیجانی و محیط.....	۱۴۰
مولفه های هوش هیجانی:.....	۱۴۱
پنج گام اساسی برای استفاده از قدرت و توسعه رهبری.....	۱۴۳
رابطه هوش هیجانی با بهداشت روانی.....	۱۴۴
کاربردهای هوش هیجانی در محیط کار.....	۱۴۶
مزایای هوش هیجانی بالا در محیط کار.....	۱۴۹
ویژگی-های فرد دارای هوش هیجانی بالا.....	۱۵۱
روش-های صحیح اجرای برنامه آموزش هوش هیجانی.....	۱۵۴
فصل دهم.....	۱۵۸
مسائل مرتبط با سازگاری اجتماعی و هوش هیجانی.....	۱۵۸
استرس شغلی.....	۱۵۸

۱۵۸	 اصول پیشگیری از رفتارهای پرخطر
۱۵۹	 تاثیر هوش هیجانی (هوش عاطفی) بر موفقیت انسان :
۱۶۲	 نمودهای هوش عاطفی در محیط کاری
۱۶۴	 ویژگی های رهبری با شعور عاطفی بالا
۱۶۶	 ویژگی های رهبری با هوش عاطفی بالا
۱۷۰	 هوش هیجانی و عملکرد اثر بخش
۱۷۱	 نمودهای هوش عاطفی در محیط کاری
۱۷۴	 کاربردهای هوش عاطفی در سازمان ها
۱۷۸	 هوش هیجانی و عملکرد اثر بخش
۱۷۹	 تاثیر هوش هیجانی (هوش عاطفی) بر موفقیت انسان
۱۸۱	 هوش هیجانی ابزاری نوین در مدیریت بازار
۱۸۳	 هوش هیجانی و بازار یابی
۱۸۴	 تحقیقات انجام شده در باره هوش هیجانی
۱۸۴	 برنامه درمانی - آموزشی اجرا شده در این تحقیق :
۱۸۶	 پرورش رهبران:
۱۸۶	 عملکرد گروهی:
۱۸۸	 فصل یازدهم
۱۸۸	 پزشکی وهوش هیجانی
۱۹۰	 سواد آموزی هیجانی
۱۹۶	 ارتباط افسردگی و هوش هیجانی
۱۹۹	 فصل دوازدهم
۱۹۹	 اهمیت هوش عاطفی در حفظ پیوندهای زناشویی
۲۰۲	 ادراک هیجانی و روابط زوجین
۲۱۰	 نقش هوش عاطفی در روابط زوج های جوان
۲۱۵	 هوش منطقی -هوش هیجانی بین زنان ومردان
۲۱۷	 نقش هوش هیجانی در زندگی

۲۱۸	 رهبری عاطفی
۲۲۰	 فصل سیزدهم
۲۲۰	 هوش هیجانی و اندازه گیری آن
۲۲۳	 فصل چهاردهم
	رابطه هوش عاطفی مدیران سازمان ها و تاثیر آن بر پیاده ازی فرهنگ سازمانی و
۲۲۳	 رابطه آن با هوش عقلی:
۲۳۲	 هوش هیجانی در سازمان چگونه عمل می کند
۲۳۴	 آموزش و یادگیری هوش هیجانی در سازمان
۲۳۸	 پرورش رهبران:
۲۳۹	 عملکرد گروهی:
۲۳۹	 انگیزش / قدرت بخشی:
۲۳۹	 افراد و مراجعین مشکل آفرین:
۲۳۹	 رضایت مراجعه کننده:
۲۴۰	 خلاقیت و نوآوری:
۲۴۰	 مدیریت زمان:
۲۴۰	 استعداد ذاتی:
۲۴۰	 تعادل کار / زندگی:
۲۴۰	 کاهش استرس:
۲۴۱	 تاثیر منفی بر کار و تجارت:
۲۴۱	 اثرات سودمند بر شخص:
۲۴۳	 فصل چهاردهم
۲۴۳	 تحقیقات انجام شده در ایران درباره هوش هیجانی به زبان افراد مهم :

مقدمه

امروزه روانشناسان علاوه بر توجهی که به تفاوت افراد از لحاظ هوش علمی دارند، هوش عاطفی را نیز به عنوان یک تفاوت عمده بین شخصیت‌های مختلف قلمداد می‌کنند. بطوری که افراد مختلف ممکن است از لحاظ میزان بهره هوشی عاطفی متفاوت از یکدیگر باشند و این تفاوت به شیوه‌های گوناگون در زندگی آنها نمود پیدا کند. کارکردها و عملکردهای افراد به دلیل داشتن درجه هوش عاطفی متفاوت بوده و کل زندگی آنها را تحت الشعاع خود قرار می‌دهد طی دو دهه اخیر، مبحث هوش عاطفی که به عنوان هوش هیجانی نیز ترجمه شده، یکی از مهمترین مباحث علوم اجتماعی و علوم انسانی، از جمله حوزه مدیریتی و سازمانی، مورد توجه قرار گرفته است و همواره کاربردها و توانایی‌های آن، در مقایسه با هوش منطقی، مورد بحث بوده است. به طور کلی، دو مکتب مجزا در مورد هوش عاطفی مطرح است: نخستین مکتب؛ بیشتر در حوزه روانشناسی و دانشگاهی مطرح است، که هوش عاطفی را یک توانمندی می‌داند و دومین مکتب؛ به رویکرد آمیخته معروف است، که رویکرد مبحث هوش عاطفی را، از حوزه اختصاصی روانشناسی خارج کرده و وارد حوزه‌های دیگر علوم اجتماعی و سازمانی می‌کند. با توجه به اینکه رویکرد اخیر معروف تر است و در اجرا، به خصوص در حوزه‌های مدیریت و سازمانی نیز، موفق تر بوده است، متخصصان سازمانی و منابع انسانی، تمایل بیشتری به استفاده از آن دارند تاکنون تعریف مشخص و واحدی در مورد هوش عاطفی نشده است. اصطلاحات هوش عاطفی - قابلیت عاطفی - سواد عاطفی و ضریب عاطفی تاکنون معرفی شده اند. هوش عاطفی در بحث مدل خالص و قابلیت در مدل آمیخته، مطرح شده است. واژه هوش عاطفی یک واژه مرکب و متضاد است، که به دو واژه احساس و هوش و یا به عبارت دیگر، احساس و منطق تقسیم می‌شود. ارسطو؛ اولین کسی بود که دو واژه احساس و منطق را در کنار هم قرار داد. او مثال می‌زند: «عصبانی شدن آسان است، اما عصبانی شدن نسبت به فردی به صورت درست، تا حد معقول و درست در زمان درست و به دلیل درست، کاری ساده نیست.» (بحث علمی در مورد هوش عاطفی، طی دو دهه اخیر، شکل گرفته است. پیتر سالوی؛ اولین کسی است که در مورد هوش عاطفی، تعریف مشخصی ارائه کرده است: هوش عاطفی؛ نوعی از پردازش اطلاعات عاطفی (هیجانی) است، که شامل ارزیابی درست هیجان و احساس در خود و دیگران بوده و بیان صحیح احساس و تنظیم انطباقی احساسات است، به شیوه‌ای که سطح زندگی بهبود یابد.

در سال ۱۹۹۹، مایر و همکاران او، این تعریف را بهبود بخشیدند: هوش عاطفی؛ آن گونه‌ای از توانایی است که به شناخت مفهوم عواطف و روابط آنها - استدلال و حل مسایل بر مبنای آنها می‌پردازد. هوش عاطفی، شامل ظرفیت درک عواطف - تلفیق احساسات مربوط به عواطف، درک اطلاعات این عواطف و مدیریت آنهاست در محافل علمی، برای نخستین بار در رشته روانشناسی

مطرح شد و طی دو دهه پژوهش در این حوزه، امروزه، به یکی از مهمترین مباحث در حوزه رشته های علوم اجتماعی تبدیل شده است. شاید بتوان بیان کرد: بحث برانگیزترین حوزه ای که مبحث هوش عاطفی در آن وارد شده، حوزه مدیریت و مباحث سازمانی است. تحقیقات نشان می دهد هوش عاطفی در سازمان و مخصوصاً در حوزه مدیریت، اهمیتی فراتر از هوش منطقی یافته است.

فصل اول: هوش عاطفی چیست؟

هوش عاطفی چیست؟

هوش عاطفی، شیوه برخورد فرد با مسائل و فراز نشیب‌های زندگی را نشان می‌دهد. به عبارتی هوش عاطفی مجموعه‌ای از خصوصیات شخصیتی است که در سرنوشت و سبک زندگی فرد موثر است. این خصوصیات شخصیتی موجب می‌شود که فرد از شیوه‌های مناسب برای گذران زندگی و مراحل آن استفاده می‌کند. این افراد رضایت از زندگی بیشتری دارند، شاداب‌تر هستند.

ارتباط بهتری با اطرافیان برقرار می‌کنند و قدرت سازش بیشتری با مشکلات عاطفی و هیجانی دارند. از زندگی عاطفی غنی و سرشاری برخوردار هستند. دلسوز و پرملاحظه هستند. مسئولیت‌پذیری بیشتری دارند. در مورد خود برداشت و نگرش مثبتی دارند. با خود راحت هستند و بیشتر از افراد دیگر پذیرای تجارب احساسی و هیجانی هستند.

برای سال‌های متمادی تصور بر این بود که IQ (ضریب هوشی) نماینده میزان موفقیت افراد است. در مدارس معیار اهدای جوایز به دانش‌آموزان تست هوش بود و حتی بعضی از شرکت‌ها برای پاداش از تست هوش استفاده می‌کردند. در دهه اخیر محققان دریافته‌اند که IQ تنها شاخص ارزیابی موفقیت یک فرد نیست. آن‌ها در حال حاضر مشغول تحقیق درباره EQ (هوش عاطفی) هستند. هوش یکی از مهمترین سازه‌های فرضی است که از زمان مطرح شدن آن توسط آلفرد بینه در اوایل قرن بیستم همواره برای تبیین موفقیت شغلی و کارآیی به کار رفته است. هوش عاطفی زمانی مورد توجه قرار گرفت که دنیل گولمن در سال ۱۹۹۵ کتاب خود را با عنوان "چرا هوش عاطفی می‌تواند مهم‌تر از IQ باشد؟" به چاپ رساند.

دربابتی پیدایش این سازه، روانشناسان بیشتر بر روی جنبه‌های شناختی همانند حافظه و حل مساله تاکید می‌کردند. اما خیلی زود دریافته‌اند که جنبه‌های غیر شناختی مانند عوامل عاطفی و اجتماعی نیز دارای اهمیت زیادی هستند. بعضی پژوهشگران بر این عقیده اند که IQ در خوش بینانه ترین حالت ۱۰ الی ۲۵ درصد از واریانس متغیر عملکرد را تبیین می‌کند.

"علم به این که احساسات شما چیست و چگونه باید از آن‌ها در جهت تصمیم‌گیری به نحو احسن استفاده کنید می‌گوید: هوش عاطفی، توانایی برای مدیریت اضطراب و کنترل تنش‌ها و انگیزه، امیدواری و خوش بینی در مواجهه با موانع در راه رسیدن به هدف است.

هوش عاطفی، در حقیقت راهی است برای زیرک بودن.

هوش عاطفی، همدلی است، درک این که اطرافیان شما چه احساسی دارند.

هوش عاطفی، یک نوع مهارت اجتماعی است، همراهی با مردم، مدیریت عواطف و احساسات در روابط و توانایی ترغیب و رهبری دیگران."

هوش عاطفی یا هوش اجتماعی شامل ۴ مهارت است :

خود (Self)

دیگران (Others)

آگاهی (Awareness)

اقدام (Action)

که با ترکیب این ها، مؤلفه های بنیادی هوش عاطفی به دست می آید .

۱- خودآگاهی (شامل: خود ارزیابی، اعتماد به نفس)

۲- خودگردانی (شامل: خویشتن داری و قابل اعتماد بودن، وجدان سازگاری، انگیزه پیشرفت و ابتکار)

۳- آگاهی اجتماعی (شامل: همدلی، آگاهی سازمانی و انگیزه خدمت)

۴- مهارت های اجتماعی (شامل: توان تاثیرگذاری، رهبری، مدیریت تعارض ایجاد رابطه و کار گروهی)

خودآگاهی (Self Awareness) : یک نوع توانایی فردی است برای درک احساسات و حالات خلقی. خودآگاهی به شخص کمک می کند تا همیشه بر افکار و احساسات خود نظر داشته و بنابراین در جهت درک آن ها به فرد کمک می کند.

خودگردانی (Self Management) یا مدیریت عواطف (Managing Emotions) : مهارتی است که به افراد کمک می کند تا احساسات خود را به صورت مناسب و جامعه پسندانه نشان دهند. به زبان دیگر به فرد در کنترل عصبانیت، ناراحتی و ترس کمک می کند.

آگاهی اجتماعی (Social Awareness) : عبارت است از توانایی درک احساسات دیگران و استفاده از احساسات خود در جهت دستیابی به اهداف.

مهارت های اجتماعی (Social Skills) : عبارت است از ارتباط با دیگران در موقعیت های مختلف اجتماعی و در اصل به معنای توانایی ادامه رابطه با توجه به احساسات افراد یا همان ظرفیت اجتماعی است.

تحقیقات نشان داده است که EQ عامل مهمی در ایجاد تغییرات اساسی در زندگی است. اگرچه کودکان با سرشت و فطرت گوناگون به دنیا می آیند و چگونگی برخورد آن ها با مسایلی چون برخوردهای اجتماعی، اشتیاق خجالت و غیره متفاوت است، اما هوش عاطفی به والدین و مربیان کمک می کند تا بر روی قابلیت ها و یا عدم وجود آن ها کار کرده و بنابراین کودکان را برای رویارویی با جامعه بیرونی آماده کنند. برای مثال والدین به جای جلوگیری از برخورد بچه های خجالتی با دنیای بیرون، باید آن ها را با چالش های جدیدی مثل دیدار با دوستان جدید و قرارگرفتن در فضاهای

تازه روبرو نمایند. گرچه این تشویق نباید به هیچ عنوان بچه ها را دلزده یا ترسو تر نماید بلکه باید به آن ها تجربه های جدید بیاموزد.

مثال دیگری که می توان در این مورد مطرح کرد این است که برای مثال تحقیقات نشان داده که بچه های کلاس دومی که عصبی بوده و همیشه با مشکل مواجه هستند، شش تا هشت بار بیشتر از بچه های دیگر در معرض ابتلا به خشونت در نوجوانی و ارتکاب جنایت می باشند. دخترانی که در سنین راهنمایی از احساسات سردرگم، خستگی و عصبانیت توام با گرسنگی رنج می برند، احتمال می رود که در سنین نوجوانی دچار اختلالات گوارشی شوند. این بچه ها از احساسات خود و این که اصولاً این احساسات چه هستند، بی خبرند. اما اگر در شرایطی قرار بگیرند که بتوانند از هوش عاطفی خود بهره مند شوند، مسلماً به هیچ یک از این موارد دچار نخواهند شد.

نمونه های وجود دارد که باعث عدم استفاده از هوش عاطفی خواهد شد: ترس و نگرانی، تصویر منفی از خود، توقعات غیر واقعی از زندگی و سرزنش دیگران. بنابراین زمانی که این موانع به وجود می آید و هوش عاطفی مورد استفاده قرار نمی گیرد، حرکات افراد به سمت موفقیت متوقف می شود.

پس نتیجه می گیریم که هدف از تقویت هوش عاطفی، آگاهی از احساسات و تربیت آن ها برای غلبه بر موانع زندگی است.

هوش هیجانی در بردارنده ی آگاهی، تنظیم و بیان درست دامنه ای از هیجانات است. لذا توانایی شناخت، ابراز و کنترل این هیجانات یکی از ابعاد مهم هوش هیجانی است و ناتوانی فرد در هر کدام از این توانایی ها منجر به اختلالاتی نظیر اختلالات اضطرابی و خلقی خواهند شد که حاکی از نقص خودگردانی هیجانی است که ویژگی کلیدی هوش هیجانی است. بنابراین تا آنجا که ممکن است ما باید این مهارت های هوش هیجانی را که مبنای آن ها شناخت دقیق هیجانات و کنترل و تنظیم آن ها است به کودکان آموزش دهیم تا احتمال بروز این اختلالات را کاهش داده و از این طریق عملکرد آن ها بهبود یابد.

سال هاست که جدی ترین نظریه پردازان هوشبهر کوشیده اند تا احساسات را به حیطه هوش وارد کنند به جای آن که عواطف و هوش را دو نقطه متضاد ناهم ساز در نظر بگیرند. از این رو، ال. ای ثراندایک روان شناس نامداری که در دهه های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ در همگانی کردن نظریه هوشبهر نقش مهمی داشت در مقاله ای در روزنامه ی هارپر اظهار داشت: «هوش اجتماعی یعنی توانایی درک دیگران و عمل کردن عاقلانه در ارتباط های بشری». ثراندایک معتقد بود که هوش از یک مولفه تشکیل نشده است چرا که نمی توان با یک هوش توانایی های انسان را سنجید. به همین دلیل او سه نوع هوش را مطرح می کند: «هوش اجتماعی، هوش عینی و هوش انتزاعی». به نظر وی هوش اجتماعی عبارت از

توانایی درک دیگران و برقراری رابطه مناسب با آنها است. از این نقطه نظر فرد باهوش کسی است که در هنگام قرار گرفتن در یک جمع بتواند احساسات و عواطف دیگران را به خوبی درک و با آنها رابطه خوبی برقرار کند ابعاد غیرعقلانی هوش عمومی تاکید کرده است، عبارت زیر بیانگر تاکید وکسلر بر مفهوم هوش هیجانی است:

«سوال اصلی این است که آیا توانایی‌های غیرعقلانی، یعنی توانایی‌های هیجانی و فطری عوامل قابل قبولی برای هوش کلی می‌باشد؟ من کوشیده‌ام نشان بدهم که علاوه بر عوامل عقلانی، عوامل غیرعقلانی وجود دارد که تعیین کننده هوش‌اند، چنانچه مشاهدات آتی تایید کننده این فرضیه باشد، نمی‌توان فرض کرد که بتوان هوش کلی را بدون لحاظ کردن عوامل غیرعقلانی محاسبه کرد تفکر هیجانی قسمتی از تفکر منطقی و هوش کلی است و به آنها کمک می‌کند. این فرضیات اولیه پس از نیم قرن در اندیشه یکی از اساتید دانشگاه، به نام گاردنر متبلور شد. وی دیدگاه سستی صاحب نظران هوش شناختی در اوایل قرن بیستم را وسعت بخشید. او معتقد بود که هوش ابعاد متعددی دارد که ترکیبی از ابعاد شناختی و عناصر هیجانی (یا به نقل از خود او هوش شخصی) است. بعد هیجانی مفهوم هوش چند وجهی وی شامل دو جزء کلی است که تحت عنوان «قابلیت‌های درون روانی» و «مهارت‌های بین فردی» مطرح شده‌اند هوش درون فردی هوشی است که به ما کمک می‌کند تا به آنچه انجام می‌دهیم، به افکارمان و احساساتمان و روابطی که بین تمام این امور وجود دارد معنا ببخشیم، با این وجود می‌توانیم یاد بگیریم خودمان و هیجاناتمان را به خدمت بگیریم. هوش بین فردی، هوشی است که به ما امکان تنظیم روابط با دیگران، همدلی با آنها، برقراری ارتباطات شفاف، و برانگیختن آنها و فهم ارتباط بین آنها را فراهم می‌سازد. با این هوش می‌توانیم به دیگران الهام ببخشیم و اعتمادشان را به خودمان خیلی سریع جلب کنیم هسته هوش بین فردی «توانایی درک و ارائه پاسخ مناسب به روحيات، خلق و خو، انگیزش‌ها و خواسته‌های افراد دیگر است». او اضافه می‌کند که در هوش درون فردی کلید خودشناسی عبارت از «آگاهی داشتن از احساسات شخصی خود و توانایی متمایز کردن و استفاده از آنها برای هدایت رفتار خویش است» هوش هیجانی دارای ابعاد عاملی است. وی ۱۵ بعد هیجان را عنوان می‌کند که با استفاده از خرده مقیاس‌های پرسشنامه بهر هیجانی بار - اون اندازه‌گیری می‌شود. هوش هیجانی و مهارت‌های هیجانی، اجتماعی طی زمان، رشد و تغییر می‌کند و می‌توان با آموزش و برنامه‌های اصلاحی مانند تکنیک‌های درمانی آنها را بهبود بخشید گرچه سازه هوش هیجانی مربوط به ده سال اخیر است، ولی مقالات و مطالعات انجام گرفته در این حیطه در طی این سال‌ها، در مقایسه با سایر حوزه‌های روان‌شناسی بی‌نظیر بوده است. هوش هیجانی از آخرین مباحث متخصصین در خصوص درک تمایز

بین منطق و هیجان محسوب می‌شود. بر خلاف مباحث اولیه، در اینجا فکر و هیجان به عنوان یک موضوع برای سازگاری و هوشمندی در نظر گرفته شده است.

اولین قدم برای افزایش هوش عاطفی، خودآگاهی است. خودآگاهی یعنی شما چه احساسی دارید و چرا دچار آن احساس شده اید. اگرچه ممکن است این کار در بدو امر برای بعضی از افراد مشکل باشد، اما زمانی که فرد شروع به درک خود می‌کند، می‌تواند دیگر مهارت های احساسی اش را نیز توسعه دهد و در نهایت به هوش عاطفی بالایی دست یابد.

تاکنون تعریف مشخص و واحدی در مورد هوش عاطفی نشده است. اصطلاحات هوش عاطفی - قابلیت عاطفی - سواد عاطفی و ضریب عاطفی تاکنون معرفی شده اند. هوش عاطفی در بحث مدل خالص و قابلیت در مدل آمیخته، مطرح شده است.

واژه هوش عاطفی یک واژه مرکب و متضاد است، که به دو واژه احساس و هوش و یا به عبارت دیگر، احساس و منطق تقسیم می‌شود. ارسطو؛ اولین کسی بود که دو واژه احساس و منطق را در کنار هم قرار داد. او مثال می‌زند: «عصبانی شدن آسان است، اما عصبانی شدن نسبت به فردی به صورت درست، تا حد معقول و درست در زمان درست و به دلیل درست، کاری ساده نیست.»

بحث علمی در مورد هوش عاطفی، طی دو دهه اخیر، شکل گرفته است. پیترو سالوی؛ اولین کسی است که در مورد هوش عاطفی، تعریف مشخصی ارائه کرده است: هوش عاطفی؛ نوعی از پردازش اطلاعات عاطفی (هیجانی) است، که شامل ارزیابی درست هیجان و احساس در خود و دیگران بوده و بیان صحیح احساس و تنظیم انطباقی احساسات است، به شیوه ای که سطح زندگی بهبود یابد.

در سال ۱۹۹۹، مایر و همکاران او، این تعریف را بهبود بخشیدند: هوش عاطفی؛ آن گونه ای از توانایی است که به شناخت مفهوم عواطف و روابط آنها - استدلال و حل مسایل بر مبنای آنها می‌پردازد. هوش عاطفی، شامل ظرفیت درک عواطف - تلفیق احساسات مربوط به عواطف، درک اطلاعات این عواطف و مدیریت آنهاست. در همین دوران، گولمن؛ با انتشار کتاب معروف خود، با عنوان هوش عاطفی در سال ۱۹۹۵، تعریف هوش عاطفی را تا حد زیادی تغییر داد. گولمن، هوش عاطفی را مهارتی می‌داند که دارنده آن، می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند - از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد و از طریق همدلی، به شیوه ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد، گولمن، مهارت های اجتماعی همچون: ارتباطات - رهبری و مدیریت تضاد را، به هوش عاطفی مرتبط می‌داند و این نکته ها بین تعریف او و مایر و سالوی تفاوت ایجاد می‌کند.

در همین دوران (۲۰۰۰) بار - آن «Bar-on» (سومین نظریه پرداز معروف)، تعریف خود را از هوش عاطفی ارائه کرد: هوش عاطفی، نشان دهنده توانایی فرد در حل مسایل و چالش های روزانه است و به پیش بینی فرد برای موفقیت در زندگی کمک می‌کند، که از آن جمله، موفقیت حرفه ای و

زندگی شخصی فرد است. گولمن نیز در کتاب جدید خود به نام کار با هوش عاطفی ۱۹۹۸ بر نیاز به هوش عاطفی در محیط کار- یعنی محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات- تمرکز می کند. او معتقد است نه تنها مدیران و روسای شرکت ها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هر کسی که در سازمان کار می کند، نیازمند هوش عاطفی است. اما هر چه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می رویم، اهمیت هوش عاطفی در مقایسه با هوش عقلی، افزایش می یابد. در این زمینه، گولمن و همکاران او معتقدند که هوش عاطفی در تمامی رده های سازمانی، کاربرد زیادی دارد، اما در رده های مدیریتی، اهمیت حیاتی می یابد. آنان مدعی هستند: هوش عاطفی تا حدود ۵۸ درصد، بهترین راهبران را از ضعیف ترین ها جدا می کند.

راهبر با قابلیت عاطفی بالا، احساسات خوب را در افراد خود و همکاری بالا را در تیم خود ایجاد می کند. رهبران تیمی خوب و لایق، می دانند با بهبود روابط خود با افراد و ایجاد جوی شورانگیز و صمیمی، بهره وری نیز افزایش می یابد. افراد بخش عمده ای از هوش هیجانی خود را در خانواده فرا می گیرند. بهترین منبع یادگیری این توانایی خانواده و خصوصا والدین هستند. پژوهش های نشان می دهد که هوش هیجانی کودک محصول نمایش مهارت های هوش هیجانی والدین است و نه تجربه شخصی آنها از استرس هیجانی پژوهش ها نشان داده اند که آموزش مهارت های اجتماعی و هیجانی که به تعبیری هوش هیجانی است نقش مهمی در بهبود کیفیت روابط بین فردی و اجتماعی دارد. این نوع آموزش ها عمدتاً در مدارس و محیط های شغلی صورت گرفته است همانطور که اکثر مهارت ها در اثر تعلیم و تربیت رشد می یابند، برخی مهارتهایی که در هوش هیجانی دخیل اند نیز می توان از این طریق افزایش داد.

تعامل خوب والد - کودک در زمینه تشخیص هیجانها و نام گذاری آنها یکی از راهبردهای مهم افزایش هوش هیجانی است راه دیگر افزایش این توانایی، ایجاد یک محیط امن عاطفی است به گونه ای که کودکان بتوانند آزادی و اطمینان خاطر درباره احساساتشان با والدین گفتگو کنند. آموزش مهارت های اجتماعی یکی دیگر از راههای افزایش هوش هیجانی است. این آموزشها شامل کنترل خشم و عصبانیت، همدلی، تشخیص و به رسمیت شناختن تشابهات و تفاوت های مردم، اظهار ادب و صمیمیت و تعارف، برقراری ارتباط، حل مساله و مشکل، تصمیم گیری و ایجاد هدف و مقاومت در برابر فشارها می تواند باشد. ترتیب دادن جلسات گروهی در باره انواع هیجانات مثل شادی و غم، عشق و تنفر و... که افراد درباره احساسات و هیجانات خود اطلاعات عینی تری پیدا کنند. به کودکان عبارات در برگیرنده هیجانات و احساسات آموزش داده شود. والدین نیز می توانند با بیان هیجانات خود فرزندانشان را در شناسایی هیجانات یاری نمایند. مثلاً احساس بی قراری نمی کنم، احساس ناامیدی می کنم و ... بطور کلی روان درمانی مشاوره، مربی گری و آماده سازی راههایی

اند که می توانند به افزایش هوش هیجانی کمک کنند تاثیرات مهارت‌های مدیریت هیجانی را در عملکرد شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و نقل و انتقال کارکنان بررسی کردند. آنان دریافتند که هوش هیجانی با عملکرد شغلی و رضایت شغلی رابطه دارد

پیشینه رویکرد خالص (توانمندی)

پیتر سالوی و جان مایر؛ اولین نظریه پردازانی بودند که به طور علمی، تعریف هوش عاطفی را ارائه دادند. این دو معتقدند: هوش عاطفی یک توانمندی است تا یک خصوصیت و جدا از ابعاد ذکر شده در مفهوم شخصیت است. از این رو، این رویکرد را رویکرد خالص نیز می نامند که دارای مشخصه های زیر است: برداشت و اظهار هیجانی، تسهیل تفکر به وسیله هیجان، فهم یا درک هیجانی و مدیریت یا تنظیم هیجانی.

از دیدگاه این نظریه پردازان مهمترین جز تشکیل دهنده هوش عاطفی عبارت است از: توانایی ارزیابی و بیان صحیح هیجان ها، توانایی تشخیص هیجان ها در خود و توانایی اظهار و بیان احساسات خود. رویکرد آمیخته

بحث هوش عاطفی، با کتاب پرفروش دانیل گولمن در سال ۱۹۹۵ و مقاله «عامل هوش عاطفی» از گیز، در همان سال، تغییرات زیادی کرد. انتشار این دو اثر، هوش عاطفی را به موضوعی عمومی تبدیل کرد.

به اعتقاد گولمن، دانستن هیجان‌ات خود، پایه هوش عاطفی است، افراد با خودشناسی بالا، توانایی بیشتری دارند تا تصمیمات مهمی در زندگی - همچون ازدواج و شغل - بگیرند.

گولمن مدل خود را ساده کرد و یک ماتریس دو در دو را ارائه کرد: خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط (مهارت های اجتماعی).

ریون بار-آن؛ نظریه پرداز دیگری است که تحقیقات خوبی در این رابطه کرده است. بار-آن؛ سعی دارد با طرح مدل خود، به این سؤال پاسخ دهد که: چرا برخی در زندگی نسبت به بقیه موفق تر هستند؟ او جواب این سؤال را در مجموعه قابلیت های عاطفی مطرح کرد و آنها را هوش عاطفی نامید.

بار-آن؛ اولین کسی بود که از عنوان هوش عاطفی در مباحث علمی و در سال ۱۹۸۵، در پژوهشی بر بیش از ۴۰۰۰ نمونه در آمریکا پرسشنامه هوش عاطفی خود را با ۵ متغیر معرفی کرد:

خوش بینی، خود دستیابی، خرسندی، استقلال و مسئولیت پذیری اجتماعی. اینجا لازم است درباره خود کلمه هیجان بیشتر بدانیم: هیجان کلمه ای است که در فارسی بیشتر برای احساسات و حالات پر شور و پر انرژی از آن استفاده می کنیم، ولی در روانشناسی برای بیان تمام حالات احساسی و روانی مثبت و منفی و علایم جسمانی همراه آن به کار می رود. هیجان‌ات مثل خشم، ترس، عشق و

محبت، تنفر، امید، ناامیدی، نگرانی، احساس حقارت، غرور، غم و اندوه، شادی، تعجب، شرم، پشیمانی، دلسوزی و....

تفاوت رویکرد خالص و آمیخته

این رویکرد، به این دلیل آمیخته نامیده شده است، که بنا به گفته های مایر و سالوی؛ مفاهیم عاطفی را با دیگر خصوصیات شخصیتی تلفیق کرده است و از طرف دیگر؛ بر مبنای قابلیت های عاطفی هستند، تا توانایی های عاطفی. اما بار-آن؛ اعتقاد دارد که این تفاوت ها، بین توانمندی ها و قابلیت های عاطفی؛ در هسته بحث هوش عاطفی قرار دارند و در واقع تمایزی تصنعی است. هوش عاطفی، نقش موثری در آرامش انسان دارد. در واقع این هوش عاطفی است که می تواند هوش عقلانی را به کار گیرد و در جهت مقصودش به پیش ببرد. شاید تاکنون افراد باهوش زیادی را دیده باشید که نه در شغل و کارشان، نه در روابط خانوادگی و روابط بین فردی شان و نه در تفریح و عشق ورزیدنشان موفقیتی حاصل نکرده اند. بی شک کسانی را هم می شناسید که به رغم عدم برخورداری از هوش سرشار، زندگی آرام و موفق داشته و حتی به سطوح بالای موقعیت های اجتماعی دست یافته اند



هوش عاطفی و هوش علمی یا (IR)

میزان بهره هوشی افراد نمی‌تواند نشانگر زندگی آنها و میزان رضایت آنها از زندگی باشد. بطوری که نمی‌توان گفت افرادی که از IR بالاتری بهره‌مند هستند حتی در زمینه روابط اجتماعی، زندگی عاطفی و... نیز عملکرد بهتری دارند. بنابراین IR بالا و به تبع آن تحصیلات بالا و موقعیت شغلی خوب نمی‌تواند موفقیت فرد را در زندگی تضمین کند، مگر اینکه فرد از لحاظ هوش عاطفی نیز نمره بالاتری کسب کند.

بهره هوشی یا IR افراد هیچگونه اطلاعی در این باره نمی‌دهد که افراد در فراز و نشیب زندگی چگونه عمل خواهند کرد و مساله همین جاست. هوش و استعداد تحصیلی هیچگونه آمادگی و مهارتی برای جدال با ناملایمات زندگی یا استفاده از فرصت‌های مطلوب به دست نمی‌دهد. با این حال در مدارس و دوره‌های آموزشی با اینکه هدف فراهم ساختن آمادگی فرد برای ورود به زندگی موفق و رضایت بخش است تاکید علاوه هوشی علمی است تا هوش عاطفی.

احساسات و عواطف انسان نیز همچون عملکرد منطقی فرد در مسائل هوشی دارای اصول و فنونی است که افراد مختلف از این لحاظ با یکدیگر تفاوت دارند. همانگونه که دو فرد ممکن است در یک مساله هوشی عملکردهای متفاوت داشته باشند، از لحاظ هوش عاطفی نیز با یکدیگر تفاوت دارند.

تفاوت آنها در هوش عاطفی مواجه با مسائل زندگی عملکردهای متفاوتی را در آنها موجب خواهد شد.

هوش عاطفی و شناخت احساسات خود

خودآگاهی و شناسایی نوع و شدت احساسات خود بخش مهمی از هوش عاطفی است. فردی که احساسات خود را به راحتی شناسایی می‌کند، واکنش سریع‌تری در برخورد با مسائل دارد. به عبارتی قدم اول در ارائه و استفاده از راهکارها برای مسائل زندگی شناسایی احساسات است. در اغلب مسائل زندگی احساسات و عواطف ما دخیل هستند. بنابراین هوش عاطفی عمدتاً با این مسائل درگیر است. و بخشی از آن که شناسایی نوع و شدت احساسات را بر عهده دارد، اولین مراحل را برای آماده شدن فرد برای اجرای مراحل بعدی طی می‌کند. تا زمانیکه فرد با تاخیر و با مشکل از احساسات خود سر در می‌آورد، امکان اداره و کنترل این احساسات نیز در او با تاخیر همراه خواهد بود. سرعت عمل در اجرای این مراحل بالا بودن هوش عاطفی فرد را نشان می‌دهد.

هوش عاطفی و کنترل احساسات

افرادی که هوش عاطفی بالاتری دارند، راحت‌تر از دیگر افراد احساسات خود را کنترل می‌کنند. قدرت بیشتری برای تحت اختیار درآوردن عواطف خود دارند و اجازه نمی‌دهند عواطف آنها بیش از حد لازم و در سطح افراطی عمل کند یا پسر وی عاطفی داشته باشند. آنها برای کنترل احساسات خود شگردها و مهارت‌های زیادی را می‌دانند و در اکثر موارد با سرعت عمل از این مهارت‌ها و شگردها استفاده می‌کنند. آنها را به راحتی خشم خود را کنترل کرده و آنرا در مسیر درست برای تخلیه و رسیدن به نتیجه مناسب هدایت می‌کند. زود و نابهنگام مضطرب نمی‌شوند و در این موارد می‌دانند که چگونه باید آرامش خود را حفظ کنند.

هوش عاطفی و شناخت احساسات دیگران

افرادی که از هوش عاطفی بالایی برخوردارند، علاوه بر اینکه احساسات خود را به خوبی می‌شناسند در شناخت احساسات دیگران نیز عملکرد خوبی دارند. این مهارت موجب می‌شود که فرد بتواند دیدگاه و نظر افراد دیگر را از لحاظ احساسی درک کند و به عبارتی بتواند خود را به جای او بگذارد. داشتن چنین مهارتی موجب می‌شود که فرد بتواند روابط خود را به بهترین وجهی اداره کرده و سازمان دهد.

هوش عاطفی و روابط اجتماعی

افرادی که از هوش عاطفی بالاتری برخوردارند، از لحاظ روابط اجتماعی بسیار موفق هستند. آنها به راحتی روابط خود را برقرار می کنند، می توانند با مهارت هایی که دارند، این روابط را حفظ کرده و تحکیم بخشند. آنها در روابط خود راحت، فاقد اضطراب و خونگرم عمل می کنند و دیگران را نیز به راحتی می پذیرند. افراد دیگر در ارتباط با این افراد احساس راحتی و آرامش می کنند و معمولاً تمایل بیشتری برای ادامه ارتباط با این افراد دارند. در حالی که افرادی که دارای هوش عاطفی پایین تری هستند، در روابط، سرد و خشک ارزیابی می شوند و اغلب روابط آنها در همان مراحل اولیه با شکست مواجه می شود.

تاریخچه

مبحث هوش عاطفی به سال ۱۹۸۵ بر می گردد که یک دانشجوی مقطع دکتری رشته هنر در یکی از دانشگاه های آمریکا پایان نامه ای را به اتمام رسانید که در آن هوش عاطفی (هوش هیجانی) را مطالعه کرده بود. سپس در سال ۱۹۹۰ دو استاد دانشگاه در آمریکا «جان مایر» و «پیتر سالوی» دو مقاله در مورد هوش عاطفی نوشتند و پژوهش های خود را در این رابطه آغاز کردند. این دو استاد دریافتند که برخی از افراد در شناخت احساسات خود و دیگران و حل مشکلات احساسی و عاطفی توانمند تر هستند (هین ، ۲۰۰۴ ، ص ۲). آنان نقل می کنند که نظریه آنها در مورد هوش عاطفی ، عامل انگیزه گولمن برای نوشتن کتاب پر فروش خود به نام «هوش عاطفی» در سال ۱۹۹۵ گردید (هین ، ۲۰۰۴ ، ص ۲). و همچنین افلاطون ۲۰۰۰ سال پیش، گفت: «تمام یادگیری ها 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 داده اند. متأسفانه تفکر حاکم در این ۲۰۰۰ سال این بود که: «هیجان ها مانع انجام کار و تصمیم گیری صحیح می شوند و تمرکز حواس را مختل می سازند». در دهه گذشته، حجم روبه رشد تحقیقات، خلاف این مطلب را ثابت کرد. در ۱۹۵۰ دکتر «ابراهام مازلو» مقاله ای در زمینه ارتقای نیازهای هیجانی - جسمی، معنوی و روانی نوشت که بعد از دوره رنسانس، انقلاب و تحول عظیمی در زمینه تجلیل از مکتب انسان گرایی به وجود آورد. نظریه مازلو موجب رشد و تحول علوم مربوط به توان و استعداد انسان ها شد. در طول چند دهه گذشته، باورها در مورد هوش هیجانی دچار تغییر شده اند. زمانی، هوش را کمال انسانی دانستند و معتقد بودند که افراد باهوش باید دارای زندگی بهتری باشند. «دیوید کارسیو» می گوید: «مهم است که بدانید هوش هیجانی ضد هوش نیست و به بیانی دیگر، نشانه برتری احساس (دل) به عقل (سر) نیست، بلکه نقطه تلاقی احساس و عقل است». دکتر «بارون» هوش هیجانی را آرایشی از استعدادهای غیرشناختی، قابلیت ها و مهارت هایی می داند 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 قابل مشاهده دارند

شاخصه ها و ابعاد هوش عاطفی

همانگونه که از اجزاء هوش عاطفی مشخص می‌گردد، این مفهوم می‌تواند زمینه ساز پیشرفت شغلی، رضایت در روابط فردی و... باشد که در این مقاله به ارتباط EQ با پیشرفت تحصیلی در سطوح بالاتر می‌پردازیم.

در تعیین سهم عوامل مربوط به موفقیت تحصیلی تنها ۲۰٪ به IQ اختصاص یافته است که این میزان برای دانشجویانی که در مقاطع بالای تحصیلی قرار داشته و رشته تحصیلی خوبی نیز دارند، حتی به مقادیر پایین‌تری نیز تنزل می‌یابد. پس نقش عوامل انگیزشی، عاطفی و بین فردی در پیشرفت تحصیلی در این گروه از دانشجویان که همگی از هوش عملکردی بالایی برخوردارند بسیار مهم خواهد بود.

نکته حائز اهمیت دیگر آن است که اصولاً هوش شناختی یا IQ را نمی‌توان چندان تغییر داد ولی هوش عاطفی EQ قابل تغییر، اصلاح و ارتقاء می‌باشد. پس شناخت EQ یک استفاده کاربردی نیز خواهد داشت.

پژوهش‌های اخیر نشان داده است که بر خلاف نظر اغلب فلاسفه و روانشناسان شناخت و عاطفه مستقل از یکدیگر نیستند. تجارب عاطفی ما به نحوی با ذخیره‌سازی و بازیابی اطلاعات پیرامون ما مربوط است. حالات خلقی ما تاثیر عمیقی بر اطلاعاتی که به ذهن می‌سپاریم یا مورد توجه قرار می‌دهیم و شیوه‌ای که به موقعیت‌های اجتماعی واکنش نشان می‌دهیم، دارد در نتیجه به عنوان یک اصل کلی در این دیدگاه می‌توان گفت در روزگاران قدیم که فقط انسان بود و چند وسیله ساده برای کار و امرار معاش، عده‌ای در پی یافتن روشهایی بودند تا از سختی کار بکاهند و بر سرعت تولید محصولات بیافزایند. و این تلاش‌ها همگام با پیشرفت علم و تکنولوژی به ثمر نشست و ماشین‌ها یکی از پس از دیگری و پیشرفته‌تر و پیچیده‌تر از گذشته آمدند تا به یاری انسان بشتابند. انسان قرن بیستم آنچنان شگفت‌زده مسابقه تکنولوژی شد که به تدریج فراموش کرد هدف اولیه چه بود. نگرانی‌ها آغاز شد، نگرانی از اینکه مبدا ماشین جایگزین انسان گردد و در واقع جایگاه وسیله و هدف جابجا گردد. شاید اینجا بود که انسان به خود آمد و متوجه شد جایگاه اصلی او در حال فراموشی است. به تدریج مشخص شد این انسان و نیروهای برتر ذهنی اوست که ابزارهای شگفت‌انگیز را می‌آفریند، پس مطلوب است به کیفیات و منابع انسانی بیش از ماشین و منابع طبیعی

و معدنی ارج نهاده شود. در این وادی کشورهای توسعه یافته خیلی زود به اهمیت علوم انسانی و نقش آن در توسعه جوامع پی برده و در جهت ارتقاء دانش در این حوزه و استفاده از آن، گام‌های بلند برداشتند.

بنابراین در جهت اصلاح آنچه در گذشته رخ داده و ارزشمند تلقی می‌شد (کمیت)، متخصصان به تدریج نگاهی نو و متفاوت را برگزیده و به کیفیت کار و استفاده از منابع ارزشمند و اصلی آن، یعنی انسان توجه بیشتری نمودند. این توجه در دنیای مدیریت به خوبی درک و به کار گرفته شد، به گونه‌ای که در مفهوم پردازی‌های اساسی این شاخه از علم تاثیر بسزایی گذاشت.

از آن زمان که مفهوم مدیریت کیفیت در گستره علم مدیریت پا به عرصه وجود گذاشت، و با نگاهی به موفقیت‌های فراوان سازمان‌ها و شرکت‌ها، ناشی از به کارگیری این مفهوم، دیگر کمتر کسی اعتقاد دارد که مدیریت یک امر ذاتی است، بلکه با ارایه انواع روش‌ها و فنون مدیریتی به امر کاملاً "اکتسابی" مبدل گشته است.

در گستره مدیریت کیفیت آنچه به روشنی خودنمای می‌کند، کمکی است که علم روانشناسی و یافته‌های آن در اثربخشی این مفهوم و به کارگیری آن در عمل از خود به جای گذاشته است. با نگاهی به مفاهیم و روش‌های به کار گرفته شده در مباحث TQM و با کمی آگاهی از مفاهیم روان‌شناسی، جایگاه این علم در یاری‌رسانی به مدیریت به خوبی روشن می‌گردد. گرچه منطقی به نظر می‌رسد که هر کجا انسان وجود داشته باشد، علم روانشناسی نیز حضور خواهد داشت اما مباحثی چون اصول ارتباط انسانی در کار، ایجاد انگیزه، مقاومت در مقابل تغییر، شناخت دیگران (همکاران و مشتری)، تعیین اهداف، کاهش استرس، مدیریت هیجانات و غیره از جمله موضوعاتی هستند که روان‌شناسان، بویژه نسبت به آن توجه بیشتری نشان داده‌اند. پیچیده‌گی‌های عصر حاضر و سرعت و شتاب تحولات در عرصه‌های مختلف دنیای کار و زندگی نقش یافته‌های دقیق و علمی روانشناسی را به نوبه خود حساس‌تر نمود و در این را بویژه در مسیر تحولات صنعتی و سازمانی متخصصان روانشناسی را بر آن داشت تا در نظریه‌پردازی‌ها و پژوهش‌های خود نگاه ویژه‌ای را اتخاذ کنند. این نگاه پاسخی بود به عدم کارآیی نظریه‌ها و نگرش‌های قدیمی‌تر در این عرصه.

نظریه‌های قدیمی به چالش کشیده شد و در این میان مشخص شد توانمندی‌های صرفاً "عقلایی" (IQ) دیگر نمی‌تواند پیش‌بینی‌کننده خوبی برای موفقیت در کار و زندگی باشد. در ادامه این حرکت و پس از ارایه نظریه هوش چندگانه توسط هاوارد گاردنر از دانشگاه یل در سال ۱۹۸۳ که تلاش کردن بین ظرفیتهای عقلانی و هیجانی تمایز قائل شود، در سال ۱۹۹۵ رابرت اشتربنبرگ مدلی را از هوش موفقیت پیشنهاد نموده است، که برای پیشرفت در دانش‌آموزان با توانایی بالا سودمند می‌باشد و برای آموزش تمام دانش‌آموزان قابل اجرا است. مدل وی به معلمان کمک می‌کند تا بر مهارت‌هایی

تاکید ورزند که برای موفقیت‌های اجتماعی و دانشگاهی لازم است. این مدل سه بعدی پیشنهاد می‌دارد که قابلیت‌های ذهنی شامل توانایی‌های تحلیلی، توانایی‌های آفرینش و خلق کردن و توانایی‌های عملی برای کسب موفقیت‌های اجتماعی، کاری، آکادمیک و موفقیت در زندگی حائز اهمیت می‌باشند.

ریچارد بویاتزیس و فابیو سالا مدل مخصوص به خود را از ملاک‌های مربوط به چیزی که در مقایسه با برخی مولفه‌های توانایی یا مولفه‌های شخصیتی، هوش نامیده می‌شود، ارائه کردند. آن‌ها بر این باور می‌باشند که آن چیزی که به نام هوش طبقه بندی می‌شود، باید دارای ویژگی‌هایی باشد، از جمله:

مرتبط با کارکردهای عصبی - غدد درون ریز بوده،

با شبکه‌ی عصبی و سیستم غدد درون ریزی که در ارتباط است، فرق داشته باشد،

با پیامدهای کار و زندگی در ارتباط باشد،

ارزشی را به درک شخصیت و رفتار انسانی بی‌افزاید.

عاطفه خوب — تفکر خوب

هنگامی که احساس خوبی داریم، دنیا را با عینک خوش بینی می‌بینیم و بر عکس. عملکرد عاطفی بر کارکرد عصبی - روانشناختی فرد نیز تاثیر می‌گذارد. وقتی خوش خلق هستیم، خاطرات خوب را به یاد می‌آوریم و وقتی افسرده هستیم خاطرات بد اتوماتیک‌وار به ذهن وارد می‌شوند.

هر چقدر هوش عاطفی فردی بالاتر باشد، به نقش و تاثیر عواطف بر کنش‌ها و رفتارهایش آگاه‌تر است و سعی می‌کند متناسب با موقعیت بهترین عاطفه را در خود ایجاد کند تا بهترین نوع تفکر و حل مسئله را انجام دهد. فردی که EQ بالا دارد می‌داند که چگونه تاثیر منفی هیجانات را بر تفکر خود اصلاح نماید.

امروزه بین یادگیری، امتحان دادن و نمره گرفتن با آنچه که لازمه زندگی مدرن و روابط پیچیده بین فردی کنونی است، تفاوت زیادی قایل شده‌اند. همه ما انسان‌هایی را می‌شناسیم که در ظاهر از تحصیلات بالایی برخوردارند و نمرات درخشانی گرفته‌اند ولی در عمل و صحنه اجتماع و مسئولیت، بسیار شکننده و دارای زندگی نه چندان خوب و حتی گاه بسیار ملالت بار هستند. واقعیت هوش عاطفی و مولفه‌های آن در این زمینه نیز می‌تواند پاسخگوی بسیاری از چراها باشد، مثل اینکه چرا یک مهندس تحصیل کرده نمی‌تواند با همسر خود زندگی شادمانه‌ای داشته باشد؟ چرا یک شاگرد اول دانشگاه نمی‌تواند در کنکور کارشناسی ارشد موفق شود

فصل دوم: روانشناسی یادگیری هوش عاطفی

روانشناسی یادگیری چیست

: یادگیری یعنی؛ تغییر نسبتاً پایدار در رفتار که بر اثر تجربه در توانایی‌های بالقوه فرد بوجود می‌آید. نقش یادگیری در همه صحنه‌های زندگی نمایان است. یادگیری تنها آموختن مهارتی خاص با مطالب درسی نیست؛ بلکه در رشد هیجانی، رشد شخصیتی، تعامل اجتماعی انسان دخالت دارد. انسان یاد می‌گیرد که از چه چیزی بترسد، چه چیزی را دوست بدارد و کجا چگونه رفتار کند. در واقع نوزاد از همان لحظه تولد درگیر فرآیند یادگیری می‌شود و این توانایی است که باعث پیشرفت و تفاوت روزانه او تفاوت انسانهای یک نسل از انسانهای نسل قبل از خودشان می‌شود.

فرآیند یادگیری با توجه به اهمیتش همیشه مورد توجه بوده و در این مورد دانشمندان بسیاری اظهار نظر، پژوهش و نظریه پردازی کرده و جواب بسیاری از سوالات را روشن کرده‌اند، بطوری که می‌توان با صراحت و اطمینان در مورد اینکه "یادگیری چیست؟"، چگونه رخ می‌دهد و عوامل موثر کدام هستند؟ "بحث کرد یادگیری همراه با "تغییر" است، به گونه‌ای که بعد از کسب یادگیری موجود زنده (از جمله انسان) رفتارش (بیرونی یا درونی) به یک روش یا حالت جدید تغییر می‌یابد. این تغییر هم در رفتارهای ساده و هم در رفتارهای پیچیده دیده می‌شود درست است که یادگیری همراه با تغییر است ولی هر تغییری یادگیری محسوب نمی‌شود، بلکه تغییرات ناشی از یادگیری پایداری (Permanency) دارند؛ و تغییراتی که پایداری نداشته باشند را نمی‌توان به یادگیری نسبت داد (نظیر تغییرات ناشی از مصرف دارو یا مواد، هیجانها، خستگی و... که پس از رفع اثر دارو، موضوع هیجان یا رفع خستگی و... تغییرات نیز ناپدید می‌شوند). فردی که مسئله یا چیزی را یاد گرفته است تغییرات حاصل از آن را همواره با خود دارد و در مواقع لازم به اجرا در می‌آورد یادگیری در فرد نوعی توانایی ایجاد می‌کند، بدین معنی که "تغییرات پایدار در رفتار" نتیجه تغییر در "توانایی‌ها" است، نه تغییر در رفتار ظاهری. اگر طرف دیگر این توانایی‌ها همیشه مورد استفاده قرار نمی‌گیرند بلکه بعضی مواقع بصورت بالقوه هستند و هر وقت موقعیت و فرصت استفاده فراهم شود؛ از حالت بالقوه خارج و به حالت بالفعل (عمل) در می‌آیند. مثلاً فردی که دوچرخه سواری را یاد گرفته است، اگر موقعیت دوچرخه سواری برای او فراهم نباشد این توانایی بصورت بالقوه در فرد باقی می‌ماند و هر وقت موقعیت و فرصت دوچرخه سواری فراهم شود (مثلاً یک دوچرخه در اختیار او قرار گیرد) این توانایی از بالقوه به بالفعل (حالت عمل) در می‌آید. این بدان معنی است که یادگیری هیچ وقت از بین نمی‌رود هر نوع تغییر در توانایی‌های بالقوه زمانی یادگیری محسوب خواهد شد که بر اثر "تجربه" (Experience) باشند، یعنی "محرك‌ها" (عوامل) بیرونی و درونی بر فرد (یاد گیرنده) تاثیر بگذارد (نظیر خواندن کتاب، گوش دادن به یک سخنرانی، زمین خوردن کودک و فکر کردن در باره یک مطلب و ...) بدین ترتیب تغییرات پایداری که در توانایی افراد بوسیله عواملی به

غیر از تجربه بدست می‌آید یادگیری محسوب نمی‌شود. تغییرات پایدار غیر تجربه‌ای بیشتر عوامل رشدی را دربر می‌گیرند (نظیر عضلانی شدن، دندان درآوردن، تغییرات بلوغ، پیر شدن و...). بحث در مورد نقش یادگیری و وراثت (Inheritance) به سه نظریه متفاوت که هر یک طرفداران خود را دارند؛ منتهی می‌شود. گروه اول از این دیدگاه دفاع می‌کنند که "این وراثت است که رفتار و اعمال ما را شکل می‌دهد و یادگیری نقشی زیادی ندارد. گروه دوم به نقش مطلق یادگیری تاکید و وراثت را رد می‌کنند. اما در دهه‌های اخیر نظریه سومی نیز مطرح گردید که در آن بر نقش "تعاملی وراثت و یادگیری" تاکید شده است. هم از لحاظ نظری و هم از دیدگاه تحقیقی نظریه سوم بهترین دیدگاه و راهکار را دارد. از دیدگاه این گروه هیچ کدام مطلق نیستند، بلکه آنها کامل کننده یکدیگر هستند.

"انسان موجودی یادگیرنده است اما انسان چیزی را یاد نمی‌گیرد، مگر آنکه قبلاً در ساخت ژنتیکی‌اش، توانایی‌ها و برنامه ریزی‌هایی وجود ندارند که مستقل از توارث باشد و هیچ رفتاری وجود ندارد که تحت تاثیر یادگیری قرار نگیرد مثلاً کودکان بعد از سن معینی شروع به "خزیدن، ایستادن و راه رفتن" می‌کنند (نقش وراثت) با این حال در ابتدا نواقص و مشکلات زیادی دارند که با گذشت زمان و در اثر تجاربی که بدست می‌آورند، آنها را اصلاح می‌کنند (نقش یادگیری).

فصل سوم

روانشناسی هوش عاطفی (هیجانی)

واقعا هوش هیجانی یا $e-q$ چیست این هوش چه فرقی با بهره هوشی یا $i-q$ دارد امروز حدود ۵۰۰۰۰ مقاله در زمینه تعاریف و عملکرد هوش هیجانی در دنیا وجود دارد. می دانیم هیجان حالت عاطفی هوشیاری یا خود آگاهی است که در آن مفاهیمی همچون شادی، غم، ترس، نفرت یا علاقه تجربه می شود به عبارتی هیجان مربوط به احساسات ویژه جنبه های خویشاوند و ناگوار فرآیند ذهنی است. هوش دارای تعاریف متفاوتی است که هوش را عبارت از مجموعه توانایی های شناختی می دانند که امکان کسب دانشهای یادگیری و چگونگی حل مشکلات را فراهم سازد اما هوش هیجانی باید به هر حال ترکیب این دو حالت یعنی شناخت و عاطفه یا هوش و هیجان باشد دکتر دانیل گلمن روانشناس آمریکایی و استاد دانشگاه سالیان زیادی بر روی فعالیت سیستم مغز و علوم رفتاری تحقیق کرده و حاصل تلاش چندین ساله اش کتاب معروف و پرفروش او به نام هوش هیجانی می باشد.

او در این کتاب از قابلیت هایی مانند خود آگاهی، خود انضباطی، همدلی و استقامت بحث می کند و اعتقاد دارد که فردی که این خصوصیات را دارا است از هوش هیجانی بالایی برخوردار است و این هوش نتایج عالی تری نسبت به بهره هوشی دارد و در شرایط بحرانی می توان از آنها استفاده کرد. بنابراین لازم و ضروری است که آنها را یاد بگیریم.

به عقیده گلمن شخصیت افراد ترکیب درستی از قبل و دل است و معمولا سبیل عقل بهره هوشی و سبیل دل هوش هیجانی می باشد.

در ۲۰۰۰ سال پیش افلاطون گفت تمام یادگیری ها دارای یک زیر بنای هیجانی و عاطفی هستند بنابراین مادامی که این هیجانها و عواطف به خوبی و در کانالی صحیح هدایت نشود یاد گیری به خوبی صورت نمی گیرد. از آن زمان تاکنون مطالعات و تحقیقات زیادی در جهت اثبات یا نفی این گفته افلاطون انجام گرفت متاسفانه باور حاکم و مورد قبول اکثریت این بوده که هیجانها مانع تصمیم گیری صحیح و انجام کار درست می باشد و تمرکز و حواس بر اثر هیجانها مختل می شود و به لحاظ فرهنگی آموخته ایم که به هیجانها خودمان اعتماد نکنیم، حتی گاهی واژه هیجان بیانگر یک شخصیت ضعیف است و به کسی اطلاق می شود که قادر به کنترل خویش نبوده یا حتی رفتاری کودکانه یا ابلهانه دارد، همیشه به ما آموخته اند برای فکر و عقل ارزش قائل شویم در عوض عاطفه و احساسات بی ارزشند. برای مدت بیش از ۱۰۰ سال به بهره هوشی به عنوان معیاری برای سنجش هوش فردی محسوب می شود، آزمون بهره هوشی تنها معیاری بود که نشان دهنده یاد گیری فردی به شمار می رفت. بسیاری از افراد در آزمونهای ورودی دانشگاه یا موسسات از نظر بهره هوشی نمره

بالایی کسب می کردند اما همین افراد در محیط کار چندان موفق به نظر نمی رسند بر عکس افرادی هستند که نمره بهره هوشی متوسطی دارند ولی در محیط کار افرادی موفق و تطبیق پذیر می باشند. و تعاملات خوبی با دیگر افراد دارند و مسائل را با درایت و توانایی حل می کنند و با هدایت هیجانات شخصی در کارها قاطع و موفق می باشند. محققان علت این امر را با سطح بالای هوش هیجانی مرتبط دانسته اند.

روانشناسی امروز برخلاف دوره‌های قبل صرفاً به دنبال توصیف و تبیین انواع بیماری‌ها و اختلالات روانی و راه‌های درمان و چاره نیست. امروزه علم در هر زمینه‌ای در پی این است که علاوه بر درمان موثر بیماری‌ها و ناراحتی‌ها، اعم از روحی و جسمی، شیوه‌ها و برنامه‌هایی جهت بالا بردن احساس بهزیستی و جلوگیری و یا لااقل کاهش ناراحتی‌ها ارائه کند. درتایید این مدعا همین بس که "سلیگمن"، از نظریه‌پردازانی که معروف‌ترین و مشهورترین نظریه او "درماندگی آموخته شده" است، در دو دهه اخیر "روانشناسی مثبت" را طرح‌ریزی نمود و به تدوین اثری به نام "شادی‌های معتبر" پرداخته و در آن بر شادی و شاد زیستن تاکید می‌کند و حال نظریه‌های قابل قبولی در روانشناسی مثبت بیان می‌دارد.

یکی از مسائل مطرح در روانشناسی مثبت، هوش هیجانی است. چنانچه گفته شد از نتایج مهم قابلیت‌های هیجانی و هوش هیجانی یک احساس ذهنی خوب و حال خوب داشتن و بهبود سازگاران در مقابل شرایط پراسترس و شاد بودن و شاد زیستن می‌باشد. بهزیستی هیجانی در عمل، از تحول توانش هیجانی و اجتماعی جدایی‌ناپذیر است و بنابراین بخش توحید یافته "سواد هیجانی" به شمار می‌رود. "سواد هیجانی" در برنامه درمانی، به منزله برداشتن گام‌های مثبتی برای پیشبرد بهزیستی هیجانی و اجتماعی افراد تحت درمان است (ویر، ۲۰۰۰). "ویر" معتقد است بهزیستی به موازات آنکه اصطلاحی عمومی است و در دامنه وسیعی از محیط‌های آموزشی، مراقبت‌های اجتماعی و سلامت اجتماعی به کار می‌رود، اغلب برای عملیاتی شدن نیازمند تعریف روشن‌تری است.

امروزه کم‌کم آموزش مولفه‌های هوش هیجانی در برنامه‌های مختلف فرهنگی و تربیتی جای خود را باز می‌کند. "سلیگمن" نیز در مطالعات اخیر خود در زمینه "روانشناسی مثبت" بیان داشته استرس از ویژگی‌های قرن کنونی ماست و باید مقاومت انسان‌ها را با آموزش‌های هیجانی و اجتماعی بالا برد

هوش هیجانی به معنی ملایمت نیست بلکه به هوشمند بودن نسبت به احساسات گفته می‌شود که در واقع روشی متفاوت برای باذکات بودن است.

در حقیقت توانایی شما برای اکتساب و بکارگیری دانش به دست آمده از احساسات خودتان و احساسات دیگران به منظور دستیابی به موفقیت بیشتر و بهره مندی از زندگی کاملتر عملکرد هوش هیجانی است.

پنج مرحله برای رسیدن به چنین هوشمندی وجود دارد. اول این که بدانید چه احساسی دارید. دوم کنترل و اعمال مدیریت بر احساسات بویژه احساسات دلتنگ کننده است. سوم خودانگیختگی و چهارمین مرحله همدلی و بالاخره مورد پنجم کنترل روابط است. مفهوم هوش هیجانی براساس تحقیق درباره مغز به دست می آید. مطالعه فوق نشان می دهد که این مهارت ها با توانایی های شناختی تکنیکی متفاوتند چرا که مستلزم بکارگیری بخش دیگری از مغز هستند ، به طوری که مرکز حسی بیش از نئوکورتکس درگیر است. امروزه اهمیت هوش هیجانی بیش از پیش مطرح شده است. دانیل گلمن در اثر برجسته خود به نام چه چیزی یک رهبر را می سازد ، درباره قدرت هوش هیجانی چنین می گوید: زمانی که نسبت مهارت های تکنیکی ، IQ و هوش هیجانی را به عنوان اجزای عملکرد مطلوب ارزیابی کردم ، اهمیت هوش هیجانی دو برابر سایر عوامل بود. به علاوه ارزیابی من نشان داد که هوش هیجانی نقش بسیار مهمی در بالاترین سطوح کاری دارد یعنی جایی که تفاوت ها در مهارت های تکنیکی قابل چشم پوشی است. خلاصه این که اعداد و ارقام حاکی از ارتباط بین موفقیت یک سازمان و هوش هیجانی مدیران آن است. همچنین براساس تحقیق فوق افراد اگر درست عمل کنند می توانند این ویژگی را در خود تقویت کنند

سازگاری اجتماعی و هوش هیجانی:

آیا تا به حال با افرادی رو به رو شده اید که از هوش کافی برخوردار بوده اما در زندگی اجتماعی و شغلی خود موفق نبوده اند ؟

در طی دو دهه اخیر مبحث هوش عاطفی که با عنوان هوش هیجانی نیز ترجمه شده است یکی از مهمترین مباحث علوم اجتماعی و علوم انسانی از جمله حوزه مدیریتی و سازمانی و آموزشی مورد توجه قرار گرفته است و همواره کاربردها و توانایی های آن در مقایسه با هوش منطقی مورد بحث بوده است.

به طور کلی دو مکتب مجزا به هوش عاطفی می پردازند نخست مکتب روان شناسی است که هوش عاطفی را یک توانمندی می داند و دو مین مکتب آن را از حوزه اختصاصی روان شناسی خارج کرده و وارد حوزه علوم اجتماعی و سازمانی کرده است.

پیشینه هوش هیجانی (EQ) را می توان در ایده های وکسلر (روان شناس) به هنگام تبیین جنبه های غیر شناختی هوش عمومی جست و جو کرد. وکسلر درصدد آن بود که جنبه های غیر شناختی و شناختی هوش عمومی را با هم بسنجد . تلاش او در زمینه درک و فهم (سازگاری اجتماعی) و در تنظیم تصاویر شناخت و تمیز (موقعیت های اجتماعی) بود.

در سال ۱۹۶۸ کتل و بوچر روان شناسانی بودند که سعی داشتند تا هم پیشرفت تحصیلی در مدرسه و هم خلاقیت را از طریق توانایی ، شخصیت و انگیزه افراد پیش بینی کنند. آنها موفق شدند اهمیت این موضوع را حتی در پیشرفت دانشگاهی نیز نشان دهند. پژوهش های انجام شده توسط سیپس و همکارانش (۱۹۸۷) نشان می دهد که بین درک و فهم تصاویر و شاخص های هوش اجتماعی همبستگی معناداری وجود دارد.

لیپر (۱۹۴۸) نیز بر این باور بود که تفکر هیجانی بخشی از تفکر منطقی است.

روان شناسان دیگری نظیر میپر (۱۹۹۳) و سالوی نیز پژوهش های خود را بر جنبه های هیجانی هوش متمرکز کرده اند. ایده EQ پس از ۵۰ سال بار دیگر توسط گاردنر (۱۹۸۳) استاد روان شناسی دانشگاه هاروارد دنبال شد او هوش را مشتمل بر زبانی ، موسیقایی ، منطقی ، ریاضی ، جسمی ، میان فردی و درون فردی می داند هوش هیجانی مبتنی بر هیجان ها و عواطف بوده و افراد باهوش هیجانی بالا کمتر دچار افسردگی می شوند. از لحاظ جسمی سالم تر و امکان جذب و به کارگیری آنان در سازمان ها و نهادها بیشتر است و از لحاظ مهارت های برقراری ارتباط در شرایط بهتری قرار دارند. پیشینه هوش هیجانی به نظریه هوش اجتماعی ثروندایک در سال ۱۹۲۰ بر می گردد لذا در این مقاله تلاش می شود ضمن بررسی هوش هیجان (اجتماعی) نحوه به کارگیری و تقویت آن در زندگی روزمره و محیط کار و نیز در امر یادگیری و آموزش را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهیم باید بدانیم هوش هیجانی واقعی این نیست تا افراد مطابق میل ما رفتار کنند. هوش هیجانی به معنی شناخت عواطف خود و دیگران است تا بتوانیم بر اساس آن رفتاری مبتنی بر اخلاق توأم با وجدان اجتماعی داشته باشیم. هوش هیجانی یعنی احساسات خود و دیگران را به خوبی شناخته و آن را هدایت کنیم. کتاب های پر محتوا و افراد باهوش ممکن است ارزش یکسان داشته باشند اما هوش هیجانی عاملی است که انسان ها را نسبت به سایرین ممتاز و برجسته می سازد. افراد با هوش هیجانی بالا می توانند موازنه منطقی میان عواطف و عقل به وجود آورند. آنها روحیه دهنده هستند ، هدایت کنند خوبی هستند و در افراد احساس خوبی نسبت به خودشان به وجود می آورند تا احساس ارزشمندی کنند. هیچ کس با دنباله روی از افراد با هوش هیجانی بالا چیزی را از دست نمی دهد ، این افراد به دلیل اینکه با خودشان صادق بوده و از خودشناسی بالائی برخوردارند ، همیشه دارای اعتماد به نفس قوی هستند آنها می دانند کامیابی ها به خودشان ارتباط دارد و به

دیگران ربطی ندارد. به جای اینکه به رفتار دیگران برچسب بزنند اول عواطف شان را مرور می کنند . افراد باهوش هیجانی بالا خوشبختی را هم برای خودشان و هم برای دیگران می خواهند. آنها می دانند زندگی فقط متعلق به آنان نیست بلکه متعلق به همه انسان هاست

ده توصیه برای بهبود هوش هیجانی

- ۱- مسئولیت عواطف و کامیابی ها را بپذیرید.
- ۲- به جای برچسب زدن به رفتار و انگیزه های دیگران ، احساسات خودتان را بازنگری کنید.
- ۳- مهارت های موثر سازش جویانه را برای حالت خاص روانی توسعه دهید. یاد بگیرید آرامش خود را حفظ کنید وقتی هیجان زده هستید ، و بر عکس پر تلاش و پر تحرک باشید وقتی احساس خمودگی و ضعف می کنید.
- ۴- به دنبال کسب پیروزی باشید از شرایط منفی درس زندگی بیاموزید. به دنبال زندگی شاد باشید.
- ۵- با خودتان صادق باشید. احساسات منفی تان را بپذیرید و به دنبال یافتن منشاء آن باشید ، به دنبال راه حل هایی باشید تا به طور جدی بتوانید مشکلات را حل کنید.
- ۶- به احساسات دیگران احترام بگذارید و به آنان نشان دهید برایشان احترام قائلید .
- ۷- از افرادی که احساسات شما احترام نمی گذارند یا قبولتان ندارند دوری کنید.
- ۸- دو برابر آنچه حرف می زنید گوش کنید.
- ۹- به ارتباطات غیر کلامی اهمیت دهید ، وقتی با دیگران ارتباط برقرار می کنید به چهره اش نگاه کنید به لحن صدایش توجه کنید ، علائم تن گفتاری (حرکات بدن) را به ذهن بسپارید آنها را مد نظر قرار دهید.
- ۱۰- بدانید بهبود هوش هیجانی (اجتماعی) به زمان نیاز دارد صبر و حوصله کنید ، عجله نکنید

الف - شناخت دیگران

افراد با این قابلیت :

- ۱- با دقت به نشانه های هیجانی مخاطب توجه می کند ضمناً شنونده خوبی است.
- ۲- به نقطه نظرات و دیدگاه های دیگران حساسیت نشان می دهد و آن را درک می کند.
- ۳- از طریق شناخت و درک نیازها و احساسات دیگران تلاش می کند آنها را ارضا می نماید.

ب- بالندگی و توسعه دیگران

افراد با این قابلیت :

- ۱- همیشه به نقاط قوت و موفقیت های دیگران توجه داشته و از آنها قدردانی می کند.
- ۲- بازخور مناسب ارائه می دهد و نیازهای آتی افراد به پیشرفت را شناسایی می کند.
- ۳- به موقع راهنمایی و ارشاد می کند و کارهایی را به دیگران محول می کند که توام با چالش و تقویت مهارت ها می باشد.

ج - خدمت مداری

افراد با این قابلیت :

- ۱- نیازهای مشتریان و ارباب رجوع را شناسایی کرده و میان آنها و نحوه خدمت رسانی ، تولید محصول و کالا پیوند برقرار می کند.
- ۲- همیشه به دنبال افزایش رضایت مندی و وفاداری مشتری است.
- ۳- مشتاقانه آماده کمک و خدمت به مشتری است.
- ۴- دیدگاه های مشتریان را طبقه بندی کرده و به عنوان مشاوره قابل اعتماد عمل می کند.

د - بهره گیری از تنوع فرهنگی

افراد با این قابلیت

- ۱- نه تنها به افراد با فرهنگ های مختلف احترام می گذارد بلکه رابطه خوبی با تمام افراد با زمینه های ذهنی و فرهنگی مختلف برقرار می کند.
- ۲- بر دیدگاه ها و تفاوت های موجود اشراف داشته و به تفاوت های گروهی حساس است.
- ۳- به تفاوت ها به چشم فرصت نگاه می کند و محیطی به وجود می آورد که تمام افراد با فرهنگ های مختلف بتوانند فعالیت کنند.
- ۴- با انحرافات و خطاها برخوردی چالشی دارند.

مهارت های اجتماعی

الف (نفوذ گذاری

افراد با این قابلیت :

- ۱- مهارت های لازم برای نفوذ بر دیگران را در اختیار دارند.
- ۲- مطالب را برای مخاطبین به گونه ای بیان می کند که قابل فهم و درک باشد.
- ۳- برای به وجود آوردن فضای حمایتی و رسیدن به یک اجماع کلی از استراتژی های غیر مستقیم نفوذ گذاری استفاده می کند.

ب (ارتباطات

افراد با این قابلیت :

۱- تعاملات اثر بخش دارند ، علایم هیجانی طرف مقابل را به خوبی درک می کند و پیام های آن را دریافت می کند.

۲- از موضع قدرت با مشکلات روبرو می شود.

۳- شنونده خوبی است و به دنبال درک متقابل است با کمال میل به تبادل اطلاعات می پردازد.

۴- ارتباطات باز و شفاف را تقویت می کند. همچنانکه آمادگی شنیدن خبرهای خوب و خوشایند را دارد. آمادگی شنیدن خبرهای ناگوار را نیز دارد.

ج) مدیریت تضاد

افراد با این قابلیت :

۱- نه تنها کارکنان مشکل ساز را کنترل می کند بلکه شرایط را با درایت و تدبیر در اختیار می گیرد.

۲- می تواند تعارضات بالقوه را شناسایی کرده و مخالفت ها را گام به گام برطرف نماید.

۳- مباحث آزاد را تشویق می کند تا شایعه ها از میان برود.

۴- همیشه به دنبال راه حل هایی است که دو طرف برنده شوند.

د) رهبری

افراد با این قابلیت :

۱- دارای بیان فصیح بوده به طوری که در دیگران شور و شوق به وجود می آورند تا به دنبال یک دیدگاه یا آرمان مشترک باشند.

۲- در مواقع ضروری می تواند کارها را پیش ببرد.

۳- عملکرد دیگران را به سمت تحقق اهداف هدایت می کند و آنها را پاسخگو و مسئولیت پذیر می کند.

ه) تسریع تغییر

افراد با این قابلیت :

۱- همیشه به دنبال شناسایی دلایل ضرورت ایجاد تغییر است و سعی می کند موانع تغییر را از میان بردارد.

۲- وضعیت موجود را به چالش می کشد و به دنبال بیان ضرورت تغییر بر می آید.

۳- آنها نماد و سمبل تغییر بوده و دیگران را تشویق به پذیرش تغییر می کنند.

۴- چارچوب تغییرات مورد انتظار دیگران را تدوین می کند.

ز) پیوند سازی

افراد با این قابلیت :

- ۱- شبکه کاری غیر رسمی را تقویت و توسعه می دهد.
- ۲- سعی می کند در ارتباطات منافع دو طرف تامین شود.
- ۳- همیشه به خاطر اینکه افراد را تشویق به حضور در داخل حلقه پیوند بکند با آنها تماس برقرار می کند.
- ۴- همیشه به دنبال برقراری رابطه دوستانه میان همکاران است.

س) ظرفیت های گروهی

افراد با این قابلیت :

- ۱- کیفیت الگوهای گروهی مانند احترام ، تعاون ، همکاری و منافع مشترک را سر لوحه کار گروهی قرار می دهد.
 - ۲- اعضای گروه را تشویق می کند که مشارکت فعال توأم با شور و شوق داشته باشند.
 - ۳- به دنبال شکل دهی هویت گروهی ، روحیه جمعی و احساس تعهد است.
- از حیثیت ، شهرت گروه و اعتبار مشترک حمایت و جانبداری می کند
- عوامل زیادی بر عواطف و هیجان های دانش آموزان اثر می گذارد که توانایی یادگیری آنان در زمان های مختلف را تحت تاثیر قرار می دهد. تعدادی از این عوامل عبارتند از:

- ۱- سلامت جسمانی
 - ۲- ادراک اولیه دانش آموزان درباره هوش خودشان بر اساس تجربیات گذشته
 - ۳- میزان علاقه به موضوع درس
 - ۴- شرایط فیزیکی کلاس درس با محیط یادگیری
 - ۵- روش تدریس معلم
 - ۶- سن دانش آموز
 - ۷- طرز تلقی و توانایی سایر دانش آموزان
 - ۸- زندگی خانوادگی
 - ۹- شرایط مالی
- شناخت عوامل فوق و اثر آنها در روابط میان معلم و دانش آموز شتاب یادگیری را افزایش می دهد. این فرآیند شامل گام هایی است که هر کدام نیازمند هوش هیجانی برای کسب نتایج مثبت است. وضعیت عاطفی یاد گیرنده می تواند تحت تاثیر هر یک از عوامل زیر در طول فرآیند یادگیری قرار گیرد.

- ۱- کسب اطلاعات معمولاً از طریق گفتاری و بصری صورت می گیرد : اطلاعات را می توان از طریق برگزاری جلسه سخنرانی ، رسانه های مختلف مانند نرم افزارهای نمایشی گرافیکی ،

Power Point، اسلاید، فلوجارت، نوار، تابلو و غیره ارائه نمود. هر کدام از ابزار فوق مزایای خاصی دارند. اثر یادگیری بصری با شنیداری کاملاً متفاوت است. انتخاب بهترین روش بر عهده معلم است تا اثربخشی دانش آموزان افزایش یابد. هر یک از عوامل زیر می توانند قدرت یادگیری دانش آموزان را کاهش دهد.

(A) عدم تمرکز و حواس پرتی (مثلاً دانش آموز فکر کند بعد از کلاس می خواهد چه کار کند)
(B) سایر دانش آموزان حواس او را پرت می کنند.

(C) مسائل حاشیه ای و بی ربط با کلاس درس (مشکلات خانوادگی - حقوقی و مالی)
(D) شخصیت و طرز بیان معلم و رفتارش: در این مرحله می توان از هوش هیجانی برای جلب توجه دانش آموزان استفاده کرد بنا بر این می توانید به دانش آموزان بگوئید چه انتظاری از آنان دارید یا از طریق پرسیدن سوال توجه شان را جلب کنید. طرز بیان معلم توام با تکرار مطالب می توان مطمئن شد که درس را آموخته اند. گاهی می توان نظر دانش آموزان را در مورد بهترین روش تدریس جویا شد. گفتن یک لطیفه یا خاطره با مزه شرایط یادگیری را بهتر می سازد.

۲- یکی دیگر از عوامل موثر در یادگیری و درک مطالب ظرفیت ذهنی دانش آموزان است. به عبارتی آیا حافظه دانش آموزان می تواند اطلاعات و مطالب ارائه شده را حفظ و نگهداری کند؟ آیا می تواند ارتباطی میان مطالب جدید با آموخته های قبلی بر قرار کند؟ یادگیری در این مرحله می تواند تحت تاثیر حواس پرتی مختلف شود اگر دانش آموزی تمام حواسش متوجه درس باشد اما روش تدریس صحیح نباشد یادگیری اتفاق نمی افتد. اگر مطالب یا اطلاعات به طور روشن و طبق روش های استاندارد ارائه نشود، یا دانش آموزان پیشینه قبلی نداشته باشند یادگیری موثر نخواهند بود. برای اینکه مطمئن شوید دانش آموزان مطلب را خوب فهمیده اند می توانید در طول تدریس یا انتهای آن سوالاتی را پرسید یا از روی علایم چهره پی ببرید درس را فهمیده اند یا خیر. تکرار مطالب توام با توضیحات کافی یادگیری را افزایش می دهد.

۳- ارائه دانش کاربردی: هنگامی که مطلب جدیدی برای دانش آموزان بیان می کنید ممکن است تعدادی از آنان فکر کنند نمی توانند درس را خوب بفهمند و لذا از سوی همکلاسی ها مورد تمسخر قرار گیرند دچار دلهره و ترس و عدم اعتماد به نفس شوند. به کارگیری اطلاعات جدید در کارهای عملی روش موثری است که به افزایش شناخت و درک اطلاعات کمک می کند. چون اکثریت افراد یادگیری را از طریق کارهای عملی و اجرایی کسب می کنند تا اینکه فقط آن مطالب را بشنوند. از طریق فعالیت های انفرادی یا گروهی می توان از افراد درخواست کرد اطلاعات جدیدشان را به دیگران انتقال دهند. با تقویت روابط دوستانه و اعتماد به نفس می توان شتاب فرآیند یادگیری را افزایش داد. این مرحله اهمیت زیادی دارد چون بیشترین یادگیری ها در این مرحله صورت می

گیرد. آموختنی های این مرحله نسبت به مراحل قبل یکپارچه تر بوده و می توان آنها را برای مدت طولانی در حافظه نگهداری کرد. آفت این مرحله ترس از شکست یا عدم اعتماد به نفس است که موجب می شود عملکرد مطلوبی به دست نیاید.

تحقیقات نشان می دهد ترس و دلهره اولیه کاربران رایانه این بود مبادا در حین کار به رایانه آسیبی برسانند. برای از بین بردن دلوپسی و نگرانی آنها می توان به کاربران گفت ، شما هیچ صدمه ای به رایانه وارد نمی سازند چون به مهارت کاری آنان اطمینان دارید و دقیقاً کاری را انجام می دهند که انتظار دارم . همیشه وقتی تغییری صورت می گیرد زمینه برای خود انگیزی افراد مهیا می شود در نتیجه یادگیری موثرتر خواهد بود.

۴- اگر بتوانیم آنچه را آموخته ایم در عمل اجرا کنیم شرایط یادگیری بهتر می شود. زمانی می توانیم بگوئیم یادگیری صورت گرفته است که بتوانیم آن را در حین کار و خارج از کلاس و هر زمان که لازم داریم به کار بگیریم. به عنوان مثال وقتی وظایف جدیدی را به کارمند محول می کنیم ممکن است به دلیل احساس ناتوانی ؛ کمبود مهارت و دانش ترس در وجودش ظاهر شود در اینجا کاربرد هوش هیجانی مانند خودآگاهی از دانش و مهارت های لازم برای انجام کار ، انگیزه برای پرسیدن سوالات مربوط به چگونگی انجام کار به دلیل آنکه ممکن است مهارت های شغل با آموزش های دوران تحصیل متفاوت باشد و بالاخره توانایی ارتباط موضوعات شغلی با یکدیگر و حصول اطمینان از مفید بودن آنچه قبلاً آموخته ایم. پاداش کار سخت و تعهد آور تا حد زیادی مرهون به کارگیری هوش هیجانی از طریق فرآیند یادگیری است. چالش های شغلی در دنیای امروز فرصت به کارگیری هوش هیجانی برای یک زندگی طولانی را فراهم کرده است.

گر چه آزمون های بهره هوشی (IQ) کاربرد زیادی در سنجش هوش دارد اما از طرق مختلف معلمان و دانش آموزان می توانند هوش هیجانی را تقویت کرده و در نتیجه به ارتقا یادگیری کمک نمایند. در هر یک از مراحل یادگیری معلم می تواند با دانش آموزانی که مشکل دارند جداگانه صحبت کند. اگر موفق شویم موانع عاطفی و هیجانی را شناسایی کنیم گامی به طرف قبول مسئولیت ، اعمال و تصمیمات و گزینه های انتخابی خویش برداشته ایم و نتیجه اش کمک به بهره وری ، کسب خود آگاهی و خود کنترلی بیشتر است.

اگر در اجرای این روش ها موفق شویم می توانیم به دانش آموزان کمک کنیم تا نسبت به عواطف و هیجان هایشان آگاهی بیشتر داشته باشند و بتوانند از آنها برای رسیدن به هدفشان استفاده نمایند. از هوش هیجانی می توان برای ساختن محیطی مساعد برای یادگیری و برقراری ارتباط موثر استفاده کرد تا بتوان آزادانه نیازها و انتظارات خود را برای کسب حمایت از سوی رئیس ، معلم یا سایر همکاران ابراز کنیم خود آگاهی ، خود انگیزش ، همدلی و مهارت های ارتباطی ابزاری مطمئن برای

بهبود یادگیری و ارتقا کیفیت زندگی محسوب می شود که در نهایت جامعه نیز از آن بهره مند می شود.



چرا I-Q در محیطهای کاری ارجح تر است:
بسیاری از سازمانها ترجیح میدهند کارکنانی داشته باشند که هوش هیجانی آنها نسبت به بهره هوشیشان بیشتر باشد.

ویژگی کارکنان با هوش هیجانی بالا این است که آنان بهتر می توانند احساسات بروز کرده شناسایی و ارزیابی کنند و در نتیجه آنها را یا شرایط مناسب تغییر دهند.

آنان بهتر می توانند حوادث ناگوار زندگیشان کنترل و تحمل کنند و هرگونه احساسات و هیجانات منفی را در چارچوب کاری مثبتی تغییر شکل دهند و احساسات مثبت از قبیل خوشی، اشتیاق و علاقه باعث می شود افراد به سطوح عالی تری برسند موفق ترین ورزشکاران، هنرمندان و تجار نشان داده اند که می توانند به خودشان انگیزه دهند و دائماً در تلاشند تا به کمال مطلوب برسند چون این نوع مهارت ها فقط از طریق جدیت و پشتکار حاصل می شود و در نتیجه این افراد از لحاظ اجتماعی افرادی کوشا بوده و می توانند با ناکامی های زندگی بهتر مدارا نمایند.

افراد با هوش هیجانی بالا قادرند که اگر در مواجهه با فرد خاصی عصبانی شده یا احساس انزجار نمایند به راحتی شرایط را به سمت جنبه مثبت آن تغییر دهند. آنان به جای آنکه به دنبال خالی کردن خشم و عصبانیت خویش برآیند توجه خود را معطوف به خونسردی و حفظ آرامش کرده و خشم خود را فرو می برند این نوع توانایی در کنترل و تغییر شرایط موجب می شود از آثار زیانبار اضطراب و افسردگی در امان بمانند.

تاثیر هوش هیجانی بر بیماری های روانی:

امروزه این عقیده مطرح است فردی که دارای هوش هیجانی است بهتر می تواند بر مشکلات زندگی غلبه کند به طور موثر تری هیجانات خود را مهار کند که این هر دو سهم زیادی در تامین بهداشت روانی خوب و کامل دارند و اما این سوال نیز مطرح است که آیا هوش هیجانی پایین عامل خطرناکی برای بیماری های روانی به حساب می آید یا اینکه این مبحث ایده نسبتاً جدیدیست و هنوز باید تحقیقات تجربی بیشتری درباره آن صورت بگیرد اما در طی سالهای اخیر روانشناسی روان پزشکی و پزشکی روان تنی و درمان گرا و محققان به میزان زیادی از مفهوم (ناتوانی بیان حالات عاطفی) استفاده می کنند که همان اشکال در شناسایی و تشخیص هیجانات و برقراری ارتباط عاطفی می باشد در حالی که عنوان شده است که هوش هیجانی بالا می تواند کمک زیادی در تعاملات افراد با یک دیگر موفقیت در کارها، شادابی در زندگی، هدف مند بودن و خلاقیت و نوآوری داشته باشد ناتوانی در بیان حالات عاطفی یعنی پایین بودن سطح هوش هیجانی. در مشاهدات بالینی روان پزشکان و روانشناسان نشان می دهد که بسیاری از بیمارانشان که هوش هیجانی پایین دارند دچار بیماری های روان تنی مثل آسم، برونسیت، زخم معده و تیروئید و آرتروز می باشند.

هوش هیجانی و اعتماد به نفس:

در اکثر تحقیقات در زمینه اعتماد به نفس به ما می گویند چگونه با احساسات برخورد کنیم چرا این موضوع اینقدر مهم است؟ چون هیجانها ما را قادر می سازند زندگی را تجربه کنیم، هیجانها قوی ترین عامل در تعیین نحوه شکل گیری اعمال تصمیم گیری و برقراری ارتباط با دیگران هستند و اگر بتوانیم هوش را بشناسیم و کنترل کنیم در این صورت می توانیم کیفیت زندگی مان را بهبود بخشیم. همانگونه که قبلا گفته شد هوش هیجانی به کیفیت هایی مانند درک عواطف شخصی، همدلی با احساسات دیگران و اداره کردن عواطف فردی بستگی دارد و شخصی با این خصوصیات از اعتماد به نفس بالایی برخوردار است.

همدلی یعنی اینکه خود را به جای آنان فرض کردن. افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند توجه زیادی به علائم و نشانه های غیر کلامی می دارند، به حرف های مخاطب به خوبی گوش فرا می دهند در نتیجه قادرند ارتباط بهتری برقرار کنند. آنان به احساسات دیگران احترام می گذارند و آنها را زیر سوال نمی برند. این افراد از وجدان اجتماعی بالایی برخوردارند آنان وقتی اهدافی را دنبال می کنند فقط به منافع شخصی توجه نمی کنند بلکه پیامدهای آن را در رابطه با دیگران مدنظر قرار می دهند توانایی پذیرش مسئولیت در قبال هیجان های شخصی و شادکامی یکی از مهم ترین محورهای هوش هیجانی است. افراد با هوش هیجانی بالا از قابلیت بالای خود گردانی بهره مندند. این افراد در زمان تصمیم گیری میان عواطف و عقل تعادل برقرار می نمایند به عبارتی آنها خود کنترل هستند دانشمندان ثابت کردند قبل از آنکه بتوانیم فکر کنیم احساسات بر ما چیره می شوند چون یک گزینه حیاتی است با این حال که اگر متوجه احساس خود شویم یک گام به عقب برگشتن و درک اینکه چه احساسی دارید گامی به سوی موفقیت است به عنوان مثال وقتی دچار فشار روانی هستید قبل از اینکه این فشار شدت بیابد یا عوارض جبران ناپذیر به بار آورد آن را بشناسیم و با به کار گیری روشهای خود کنترلی. گرفتن دوش آب سرد، تمرین آرمیدگی و غیره به آرامش برسید گام بزرگ به سوی موفقیت را برداشته ایم.

مدیریت هیجانی:

یکی از جنبه های خوب مدیریت هیجان بر خوش بینی استوار است که می تواند به دنبال نکات مثبت از درون موضوعات منفی باشد به عبارتی مدیریت هیجان می تواند از خشم و نگرشهای منفی گرایانه به طور سازنده بهره برداری کند. تحقیقات نشان می دهد موفقیت های زندگی حرفه ای ۲۰ درصد بهره هوشی (I-Q) و ۸۰ درصد به هوش هیجانی EQ بستگی دارد. هوش هیجانی می تواند نقش مهمی در رهبری توسعه شغلی و زندگی حرفه ای ایفا کند و نتایج کاری را بهبود بخشد اما به هیچ وجه نمی تواند بدون مهارت های شغلی موفقیت ما را تضمین کند.

جایگاه هوش هیجانی:

پنجمین نشست علمی انجمن روان شناسان حوزه در نهم شهریور ماه سال جاری با عنوان «هوش هیجانی» و در حضور جمعی از پژوهشگران حوزه و دانشگاه در ساختمان جدید انجمن‌های علمی، رأس ساعت ۸/۳۰ دقیقه با تلاوت قرآن آغاز شد و تا ساعت ۱۲ ادامه یافت.

در این نشست دکتر سید محسن فاطمی محقق و مدرس دانشگاه بریتیش کلمبیا در زمینه هوش هیجانی به ایراد سخن پرداخت. دکتر فاطمی با اشاره به اهمیت و جایگاه هوش هیجانی در حوزه روان-شناسی به طرح سؤالات زیر پرداخت: هوش هیجانی چیست؟ مؤلفه‌های آن کدام‌اند؟ هوش هیجانی چه کاربردهایی می‌تواند داشته باشد؟

وی برای یافتن پاسخ این سؤالات، ابتدا به تاریخچه هوش هیجانی و سیر تحول این مفهوم اشاره نمود و گفت: ریشه‌های تئوری هوش هیجانی به ثورندایک برمی‌گردد. ثورندایک جزو اولین کسانی بود که در کلمبیا به مناسبتی هوش اجتماعی را مطرح کرد. از نظر او شاخص‌های هوش هیجانی بیشتر به حوزه‌های تعامل‌های اجتماعی و روابط عمومی مربوط می‌شود.

ادامه سخنان دکتر فاطمی به شرح زیر به آگاهی محققان و علاقه‌مندان می‌رسد:

در سال ۱۹۳۷ رابرت ثورندایک و سال استرن تحقیقات مبسوطی را انجام دادند. توانایی‌های مربوط به ارتباطات عمومی مباحثی را مطرح کردند که با دو موضوع سیاست مدن و تدبیر منزل هم‌پوشی دارد.

در آن زمان اندازه‌گیری هوش مشکل بود. حدود پنجاه سال هوش اجتماعی در بوته فراموشی سپرده شد. علت اصلی آن حاکمیت روی-کرد رفتارگرایی در روان-شناسی بود. اگرچه در همان دوره پنجاه ساله نیز مباحثی در این زمینه به چشم می‌خورد.

در سال ۱۹۸۰ تئوری گاردنر مطرح شد. پروژه صفر را ایشان کار می‌کرد. ایشان هوش متکثر را مطرح کرد. بحثی که گاردنر مطرح کرد این بود که هوش انواع مختلفی دارد. وی مشخصاً به هوش شخصی، هوش میان فردی و هوش درون فردی اشاره کرد. از نظر او وقتی در روان شناسی از هوش صحبت می‌شود، مجموعه‌ای از ویژگی‌ها مراد است و به موضوع خاصی اشاره ندارد، مثلاً استقراء قابلیت‌های کلامی. گاردنر می‌گوید این تقسیم‌بندی‌ها مشکل است و این فقط یک بعد هوش را می‌رساند. هوش موارد زیادی را دربر می‌گیرد، لذا ایشان مصادیق را مطرح کرد. هوش موسیقی، هوش درون فردی و هوش بین فردی را ایشان مطرح کرد. در ارتباط با خودم چقدر هوشیارانه رفتار می‌کنم و چقدر با دیگران. شاگرد گاردنر روی این دو نوع هوش زیاد کار کرد.

در ۱۹۹۵ ایشان هوش هیجانی را نوشت. EQ در مقابل IQ مطرح شد. در دهه ۱۹۵۰ فردی متوجه شد که خانم‌ها در رشدشان از لحاظ عاطفی با مشکلی مواجه می‌شوند. در ۱۹۹۰ سالوی و مایر روی

مؤلفه‌های هوش هیجانی به ویژه جنبه‌های شناختی آن کار کردند. موضوع اصلی آنها این بود که موضوعات را چگونه در ذهن خود پردازش می‌کنیم.

ایشان دو مسیر در ذهن فرض کرد: مسیر اصلی و اتوبانی و مسیر حاشیه‌ای. اگر اطلاعات مهم باشد، از مسیر اتوبانی می‌رود و پردازش می‌شود و مطالب غیر مهم از مسیر حاشیه‌ای.

مؤلفه‌های هوش هیجانی

الف) آگاهی هیجانی (Emotional awareness)

تا چه اندازه من از هیجان‌های خود آگاه هستم. هیجان‌ها مثبت و منفی هستند. آگاهی به این هیجان بخش اول هوش هیجانی است. فرق افراد با هوش هیجانی بالا و پایین این است که افراد با هوش هیجانی بالا نسبت به هیجان‌های‌شان آگاه هستند. در سال ۱۹۹۶ کتابی نوشته شد با عنوان "چرا آدم‌های باهوش با IQ خیلی بالا کارهای احمقانه انجام می‌دهند". گفتند علت آن فقدان هوش هیجانی است. یکی از مواردی که در آنجا مطرح می‌شود که مانع از آگاهی هیجانی می‌شود؛ پدیده‌ای است به نام Hubris که می‌توان به «کبر» و «خود بزرگ بینی» ترجمه کرد. مثال: نیکسون، یکی از رؤسای جمهور امریکا.

تحقیقی شده که ما دو ذهن داریم: ذهن عقلایی ($\hat{I}22=4$) این ذهن عقلانی است و ذهن تجربی (Experince). اگر کسی در زندگی بیش از حد تحقیر شود، با ذهن تجربی تجربه می‌شود. شکست‌های عاطفی را ذهن تجربی درک می‌کند. «کونوا دعاء الناس بغیر الستکم» اشاره به این است که این روی ذهن تجربی اثر دارد.

آگاه بودن به هیجان‌ها ما را به مؤلفه بعدی می‌رساند که مدیریت هیجان‌ها باشد.

ب) مدیریت هیجان‌ها

هر فردی یک سری ارزش‌های هسته‌ای دارد. باورها، ارزش‌ها و ... مثال: فردی می‌رود سوئیس با افرادی مذاکره کند؛ طرف مقابل نیز ارزش‌های هسته دارد. در عمل شاید متوجه رفتارهایی از او شویم که با ارزش‌های ما سازگار نیست. احتمال دارد دچار خشم شویم. اگر از هیجان‌های خود آگاهی داشته باشیم و بدانیم که هدف اصلی ما تغییر دادن و کنترل خشم نیست بلکه برای موضوع دیگری آمده‌ایم، می‌توانیم تحمل کنیم.

ج) بیان هیجان‌ها

تا چه اندازه می‌توانم هیجان‌های خود را بیان کنم. تحقیقات نشان داده که اگر روزی ده دقیقه بتوانیم هیجان‌های خود را بیان کنیم، در سلامتی ما مؤثر است و عدم آن موجب استرس می‌شود.

در بخش بیان هیجان سه نوع رفتار مطرح می‌شود:

الف) رفتار انفعالی

یعنی کتمان هیجان. در این حالت فرد هیجان را انکار می‌کند. اگر کسی را ساعت ۷ دعوت کنیم ساعت ۹ بیاید به صاحب خانه چه حالتی رخ می‌دهد؟ اگر بگویید بفرمایید شام و هیجان خود را کتمان کند، این موجب مشکلات درون فردی می‌شود و در روابط بین فردی نیز مشکل ایجاد می‌کند.

ب) رفتار تهاجمی

دفعه آخر من بود که شما را دعوت کردم. رفتار تهاجمی به رفتار تدافعی طرف مقابل منجر می‌شود. تحقیق شده هر وقت روی مشکل متمرکز شویم بهتر است و هر وقت فرد را مورد حمله قرار دهیم، موجب دفاع و مقاومت طرف می‌شود.

هم رفتار انفعالی و هم رفتار تهاجمی از ویژگی هوش هیجانی نیست.

ج) رفتار بیانگر

من ممنون می‌شدم اگر یک زنگ می‌زدید که دیر تشریف می‌آورید. این با مشکل درگیر می‌شود نه با فرد. رفتار بیانگر بهتر است.

تذکر: در هر قضیه و موضوعی یکی از این سه نوع رفتار هیجانی را نشان می‌دهیم. اولی و دومی نیاز به آموزش ندارد. طبیعی است هوش هیجانی روی الگوی سوم متمرکز شود.

بیان هیجان بسیار مهم است، به خصوص هیجان‌های مثبت. در روایات هم به این موضوع اشاره شده است: ابراز محبت به دوستان، خانواده و اهل بیت. در بدن انسان افسرده سروتین پایین می‌آید. وقتی به کسی محبت می‌کند سروتین ترشح می‌کند و باعث کاهش افسردگی می‌شود.

د) بیان هیجان‌ها در قالب‌های فکری، رفتاری و کلامی

این هیجان‌ها را در چه قالب‌های فکری، رفتاری و کلامی بیان کنیم. ما به دنبال اهدافی هستیم متناسب با آن باید هیجان نشان دهیم. مثلاً اقناع وقتی هدف ما باشد، باید متناسب با آن رفتار کنیم.

سبک‌های منفی: با استفاده از کلماتی مانند «مثلاً»، «در واقع» و «به قول معروف» فرآیند اقناع کم می‌شود.

استفاده بیشتر از حد و حصر: «این پروژه برای شما گران تمام خواهد شد» یا این گزاره که: «این پروژه برای شما تا حدی گران تمام می‌شود» که گزاره دوم تأثیر اقناعی کمتری دارد.

انکار آن-چه را ادعا می‌کنم: «البته این نکته ممکن است درست نباشد اما می‌توان گفت که ...» این اثر اقناعی کمتری دارد. «من که متخصص نیستم اما...».

مثال: می‌شود نظرتان را بگویید؟ «من که نظری ندارم ولی در ۱۲۵ مقاله‌ای که در این زمینه نوشته‌ام نظرم را توضیح داده‌ام» یعنی اظهار تواضع، ناتوانی و ضعف. گفتن این نوع جملات اثرات منفی بر مخاطب می‌گذارد.

ه) فهمیدن هیجان‌های دیگران

تا چه اندازه هیجان‌های دیگران را درک می‌کنم. اگر هیجان‌های دیگران را درک نکنم با ذهن عقلی آنها ارتباط برقرار می‌کنیم، از ذهن تجربی آنها آگاه نیستیم شکست می‌خوریم.

روش‌های فهمیدن هیجان‌های دیگران:

الف) استفاده از مهارت‌های گوش دادن؛ همواره یک سری مسائل ما را از گوش دادن باز می‌دارد. برخی از آنها عبارتند از:

۱. قبل از این که حرف طرف تمام شود، ما شروع می‌کنیم به قضاوت؛ مثلاً به محض شنیدن کلمه ژاپن ذهن ما درگیر کلیت‌هایی می‌شود که از قبل درباره ژاپن می‌دانیم.

۲. کلیشه‌ای برخورد کردن؛

۳. گوش کردن بدون هم-دلی؛ سومین عاملی که مانع استفاده از مهارت‌های گوش دادن می‌شود، گوش کردن بدون هم-دلی است. مثال ملانصرالدین و سه شاکی و بعد خانم او. گفت تو هم درست می‌گویی. تبیین روان شناختی‌اش این است که او با ذهن عقلی به قضیه نگاه می‌کرد، ولی این با ذهن تجربی به قضیه نگاه می‌کرد.

۴. گوش کردن تمرینی و تکراری؛ افراد در میزگردها ژست گوش دادن را می‌گیرند، ولی در واقع در فکر حرف-هایی هستند که باید مطرح کنند.

۵. تورم خود.

ب) در بحث‌های آموزشی گلمن و دیگران برای آگاهی هیجان‌های دیگران توصیه‌هایی شده:

همه کارها را کنار بگذاریم و فقط به او گوش دهیم؛

شناسایی هیجان‌های مربوط به آن کلمات؛

هم به محتوا گوش دهد و توجه کند و هم به رابطه؛

تکرار کلمات فرد در ذهن خود و ساختن پرسش بر اساس آن کلمات؛

توجه به آثار غیر کلامی نیز در فهم هیجان‌های دیگران مؤثر است. مثال: می‌توانی آخر هفته جای من بمانی؟ می‌توانم ولی می‌بینم لب‌هایش می‌پرد این نشان می‌دهد که راضی نیست و احساس مثبت ندارد نسبت به این موضوع؛

هم‌چنین درک هیجان‌های دیگران تا حدود زیادی به شایستگی‌های ما بستگی دارد. شایستگی از نظر گلمن بر دو نوع است:

شایستگی‌های شخصی: چگونه خودمان را مدیریت کنیم؟

شایستگی‌های اجتماعی: چگونه دیگران را مدیریت کنیم؟

شایستگی‌های شخصی:

آگاهی خود؛ گلمن می‌گوید برای آن-که خودمان را مدیریت کنیم، باید خودمان را بشناسیم. آگاهی حالات خود امکانات خود زمینه‌های شهودی خود. آگاهی هیجانی؛ ارزیابی دقیق از خود؛ تعدیل و کنترل خود: مدیریت هیجان مدیریت امکانات درون‌اعتماد به خود؛ پذیرش مسئولیت فرد نسبت به خود؛ انطباق و سازگاری؛ انعطاف پذیرش سبک‌های متفاوت از سوی دیگران. ابتکار عمل؛ انگیزش؛ مثلاً سائق موفقیت. تعهد؛ خوش - بینی و امیدواری؛ شایستگی‌های اجتماعی: هم-دلی؛ آگاهی نسبت به هیجان‌ها نیازها و دغدغه‌های اطرافیان است. نفوذ؛ مدیریت تضاد؛ حمله کردن به مشکل به جای فرد. ارتباطات؛ رهبری همراه با چشم انداز؛ میثاق سازی در افراد. 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. 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. تفاوت بین این دو گروه، تفاوت میزان IQ یا ضریب هوشی و چیزی است که EI یا هوش هیجانی نامیده می‌شود. هوش هیجانی شیوه‌ای پذیرفته‌شده برای ارزیابی موفقیت یک فرد است. شیوه‌ای که امروزه در آمریکا رو به گسترش است.

تفکر مثبت و رابطه آن با هوش عاطفی

یکی از عناصر هوش عاطفی، تفکر مثبت است. در مورد رابطه‌ی میان خوشبینی و بهداشت روانی، پژوهش‌هایی انجام گرفته است. خوشبینی به این اعتقاد اطلاق می‌شود که در زندگی یک فرد عموماً امور خوب (در مقابل امور بد) اتفاق می‌افتد. خوشبینی موجب حرکت به سوی هدف، و بدبینی، موجب دور شدن فرد از هدف می‌شود. خوشبینی در کنار آمدن با استرس، نقش واسطه‌ای مهمی دارد. زمانی که افراد سعی دارند با استرس به صورت یک مسئله مقابله کنند، خوشبینی بیشتری در مورد حل مشکل خود دارند. افراد خوشبین از شیوه‌های مقابله‌ای فعال استفاده می‌کنند. تحقیقاتی که در مورد رابطه‌ی بین روان رنجور (neurosis, psychoneurosis) معادل Psychoneurosis، که به ناراحتی روانی

در حالت عصبی اطلاق می شود) گرایی و حالات عاطفی مثل اضطراب، افسردگی، خشم، نفرت و حقارت انجام شده است، نشان می دهند که این حالت های عاطفی منجر به ایجاد دیدی منفی نسبت به دنیا و خود فرد می شود. همچنین میان رضایت شغلی و رضایت زناشویی و استرس و تعارض احساس شده توسط فرد رابطه وجود دارد. در بین افرادی که دچار حالات هیجانی منفی اند، گزارش های زیادی در مورد شکایت جسمانی وجود دارد .

پژوهش هایی در مورد بازداری فکر (یعنی سعی در فکر نکردن به بعضی مسائل ، هیجانات و ...) و تأثیر آن بر سلامت روان انجام گرفته است که نتایج آنها نشان می دهد بازداری، موجب افزایش فکر کردن در مورد مسائل بازداری شده می شود. یک احساس یا هیجان بازداری شده نسبت به حالت بیان آزاد، بیشتر تحریک کننده است. از این دیدگاه بازداری افکار مهیج می تواند مسئول ادامه یافتن واکنش های هیجانی ناخواسته باشد. بازداری فکر ممکن است بخش ضروری ایجاد فوییا (هراس)، وحشت زدگی و اضطراب نامتناسب باشد. بازداری هیجانی (چه خودآگاه و چه ناخودآگاه) در سلامت روانی مؤثر است. استفاده از حمایت های اجتماعی و سطوح منطقی تنظیم هیجانی عموماً برای سلامت روانی فرد ، مفید و مثبت است. تلاش برای سرگرمی، وقفه یا انکار هیجان ها موجب تشویش درونی و تعارض می شود و بهداشت روانی فرد را به خطر می اندازد.

بنابراین وجود فضای آزاد در خانواده برای بیان احساسات و هیجانات و بیان افکار، موجب افزایش سلامت روان می شود، زیرا بازداری های دراز مدت موجب گسترش بیماری های روان - تنی (۱) می شود . تحقیقات نشان داده است که نوشتن تجارب دردناک در طول درمان، بر سطح سیستم ایمنی، سطح فشار خون و اندوه ذهنی افراد، مؤثر است. شاید قانع کننده ترین داده ها در مورد اهمیت عواطف، از تحقیقات گسترده و عمیقی که بر روی چند هزار نفر مرد و زن انجام گرفته است، حاصل شده باشد. نتیجه ی این بررسی ها با قاطعیت تأیید می کند که عواطف نگران کننده تا اندازه ای برای سلامت بدن مضرند. کسانی که دچار نگرانی مزمن ، دوره های طولانی مدت غم و اندوه ، بدبینی، تنش مداوم ، یا تنفر و کینه توزی دائم و سوء ظن شدید هستند ، دو برابر افراد عادی در معرض ابتلا به بیماری هایی مثل آسم ، درد مفاصل ، سردرد ، زخم دستگاه گوارش و بیماری های قلبی قرار دارند. خطر عواطف منفی برای این نوع بیماری ها ، مثل خطر سیگار کشیدن یا کلسترول بالا برای بیماران قلبی است.

این تحقیق آماری هیچ گونه شکی باقی نمی گذارد که هر کس دارای عواطف مزمن و وخیمی که بر شمرديم باشد، مستعد ابتلا به بیماری است. نگرانی و اضطراب - گرفتاری ناشی از فشارهای زندگی - شاید احساسی است که بیشترین شواهد علمی در مورد ارتباط آن با بروز بیماری وجود دارد.

به نظر می‌رسد کیفیت روابط با دیگران به همان اندازه‌ی کمیت آن‌ها، برای مقاومت در برابر فشارهای روحی مهم است. روابط منفی، عواقب خاص خود را در پی دارد. برای مثال بحث و جدل‌های زنانشویی، بر روی دستگاه ایمنی بدن تأثیر منفی بر جای می‌گذارد. تحقیقی که بر روی دانشجویان هم‌اتاق در یک کالج صورت گرفت، نشان داد هر قدر آنها بیشتر از همدیگر متنفر بودند، بیشتر در مقابل سرماخوردگی و آنفلوآنزا حساسیت داشتند و بیشتر به پزشک مراجعه می‌کردند.

نقش هوش عاطفی در سلامت روان

شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهند اگر می‌خواهیم کودکانی تربیت کنیم که در خانواده، محل کار و جامعه، افرادی کارآمد و توانمند بوده و از سلامت روانی و جسمانی مناسبی برخوردار باشند، باید به هوش عاطفی و مهارت‌های اجتماعی عاطفی آنها اهمیت دهیم. با وجود اینکه مربیان و دست‌اندرکاران تعلیم و تربیت به اهمیت پرورش عاطفی کودکان پی برده‌اند و با آن آشنایی دارند، پیشنهاد می‌شود که برای استفاده و پرورش هوش عاطفی، این موضوع در برنامه‌های آموزشی مدارس گنجانده شود.

هوش عاطفی امروزه از جایگاهی رفیع و مطمئن و غیرقابل انکار در تعلیم و تربیت برخوردار است. با وجود اینکه مربیان و دست‌اندرکاران تعلیم و تربیت به اهمیت آن پی برده‌اند و با آن آشنایی دارند اما فرآیند استفاده و پرورش و گنجاندن آن در برنامه‌های آموزشی مدارس به کندی صورت می‌پذیرد. پایه‌ریزی هوش عاطفی را باید از همان کودکی جدی گرفت. آموزش این مساله را می‌توان از مدارس شروع کرد. هوش عاطفی می‌تواند نقش غالب و مسلط و جایگاه اصلی خود را در تعلیم و تربیت به دست آورد و در نهایت موجب شود تا یادگیری‌های دانش‌آموزان عمق و غنای بیشتری پیدا کند و نیل به اهداف ملی و غایی آموزش و پرورش در جامعه میسر شود. ما باید برنامه‌هایی با هدف پیشگیری از رفتارهای مشکل‌ساز و انحرافی ویژه‌ای چون مصرف سیگار و دخانیات، مصرف داروهای مخدر و ارتکاب اعمال خشونت‌آمیز را تدوین و اجرا کنیم. این برنامه‌های پیشگیرانه باید

با برنامه‌های درسی و آموزش عمومی یا اختصاصی مدارس، هم‌خوانی و هماهنگی داشته باشد. به گفته نوگیورا، توجه به خشونت و پرخاشگری حتی از پیشرفت تحصیلی که به عنوان بالاترین هدف مداخله‌های اصلاح‌گرانه‌ای آموزشی محسوب می‌شود، اهمیت بیشتری دارد نتیجه‌گیری‌ها درباره نتایج تلاش‌های برنامه‌ریزی شده‌ای که با هدف پیشگیری از خشونت به وجود آمده‌اند، نشان می‌دهند که میان این زمینه‌ها و حوزه‌های مفهومی مرتبط با آنها هماهنگی و هم‌خوانی زیادی وجود دارد. براساس شواهد موجود، هنگامی که آموزش مهارت‌های ویژه از کیفیت و فراوانی مطلوبی برخوردار باشند و به نحوی نظام‌مند و همراه با تلاش‌های چند بعدی در مدرسه اجرا شوند، آثار مثبت بیشتری خواهند داشت هنگامی که والدین یک کودک، از هم جدا شده و طلاق می‌گیرند، کودک آنان با مجموعه وسیعی از موقعیت‌های استرس‌آور روبه‌رو می‌شود که برخی از آنها عبارتند از: خلأ عاطفی ناشی از فقدان یکی از والدین یا هر دوی آنها، احساس گناه و شرم، سردرگمی درباره آینده و موضوع آشتی و مصالحه والدین، خشم و عصبانیت و رفتارهای آشفته مخرب مرتبط با فعالیت‌های روزمره. درباره این موضوع که وقایع ناگوار زندگی از قبیل طلاق، توانایی یادگیری دانش‌آموزان را دچار اختلال و اغتشاش می‌کند، هیچ شک و شبهه‌ای وجود ندارد و به همین دلیل، فعالیت‌های استاندارد از طرف مدارس به دانش‌آموزان ارائه می‌شود و مدارس منتظر نمی‌مانند تا مشکلات عاطفی پیچیده‌تری در کودک به وجود آید و سپس به درمان آن پردازند نوعی رویکرد بسیار دقیق انسانی تربیتی وجود دارد که از کودکانی که دچار حوادث زیان‌باری در زندگی‌شان شده‌اند، حمایت می‌کند. این سرویس‌های حمایتی هنگامی که احساس می‌کنند که دانش‌آموزی در زندگی‌اش دچار مشکلی شده، فعالیت‌شان را آغاز می‌کنند. یافته‌های موجود، سودمندی و کارایی این برنامه را در ایجاد و بهبود سلامت روانی و نیز کاهش رفتارهای دشوار، تایید می‌کنند و مدارس هم گزارش داده‌اند که این برنامه اختلال ناچیزی در برنامه‌های یادگیری و آموزشی مدرسه ایجاد می‌کند. برنامه طلاق یا برنامه‌های مشابه (که حوادث ناگواری چون بیماری، زندانی‌بودن، مرگ و بیکاری والدین و... را که همگی به نوعی در زندگی افراد و ساختار آن تغییراتی به وجود می‌آورند تحت پوشش قرار می‌دهد) هنگامی سودمند هستند که مهارت‌ها یا مفاهیم مورد استفاده در آنها با جریان آموزش در یکی از دو حیطه‌ای که پیش‌تر توضیح دادیم، هم‌خوان و سازگار باشند نتایج پژوهش‌هایی که درباره آثار مفید ایجاد حس هم‌دلی در مدارس صورت گرفته، نشان می‌دهند که هیچ چیزی به اندازه برنامه‌های مبتنی بر خدمات حمایتی مثبت، نمی‌تواند در حل مشکلات کودکان یاری‌دهنده باشد. چنین خدماتی را باید در راس برنامه‌ها و در دوره پیش‌دبستانی ارائه کرد و نباید تا دوره متوسطه منتظر ماند تا این خدمات به دانش‌آموزان ارائه شود. از همان سال‌های اولیه کودکی، همه کودکان نیاز دارند یاد بگیرند که یاری‌دهنده‌های ارزشمندی برای هم‌کلاسی‌ها و هم‌مدرسه‌ای‌های خود هستند و می‌توانند در حل

مشکلات به آنان کمک کنند. آگاهی و پذیرش تفاوت‌های فردی و تنوع در میان دانش‌آموزان یک کلاس یا یک مدرسه، به ایجاد و تقویت حس هم‌دلی کمک می‌کند. در سال‌های میانی تحصیل و یا مدارس راهنمایی، برنامه‌هایی وجود دارند که کمک می‌کنند تا دانش‌آموزان بتوانند از خدمات حمایتی خارج از کلاس که موجب افزایش هم‌دلی آنان می‌شود، استفاده کنند با توجه به پیشرفت‌های صورت گرفته در زمینه هوش عاطفی، برخی از مدارس به برنامه‌های پرورش هوش عاطفی اظهار علاقه کرده و از طریق برنامه‌های کوتاه‌مدت آن را به برنامه‌های درسی خود اضافه کرده‌اند. البته گفتنی است گرچه برنامه‌های کوتاه‌مدت می‌توانند به دانش‌آموزان کمک کنند، اما آثار آنها دوام زیادی ندارد. به منظور بهبود و اصلاح شیوه زندگی کودکان و به حداکثر رساندن ظرفیت یادگیری آنان و تبدیل مدارس به محیط‌های مطلوب و ایده‌آل یادگیری، مدارس باید مکان‌هایی باشند که در آنها یادگیری‌های اجتماعی عاطفی با انواع دیگر یادگیری و آموزش‌های علمی ترکیب شوند. به اعتقاد کامر، «رسیدن به سطح بالایی از مهارت‌های شناختی در کودکان از طریق رشد کامل جسمانی، شناختی، زبانی، عاطفی، اجتماعی و اخلاقی آنان امکان‌پذیر است.» این به آن معنا است که دانش‌آموزان قادر به یادگیری موضوع‌های درسی نخواهند بود مگر اینکه در همه جنبه‌ها رشد کرده باشند. از طریق توجه به روابط و فرایندهای اجتماعی، مدارس می‌توانند به محیط‌هایی تبدیل شوند که می‌توانند یادگیری را به عنوان بخش مهم از زندگی دانش‌آموزان در آورند و در چنین حالتی، دانش‌آموزان فقط به دلیل امتحان‌دادن یاد نمی‌گیرند در سایه یک مفهوم گسترده و جامع یعنی «یادگیری‌های اجتماعی عاطفی» است که می‌توان مهارت‌هایی را که لازمه یک زندگی مطلوب و سالم است پرورش داد و تلاش‌های گسترده‌ای که برای پیشگیری از وقوع مشکلات رفتاری صورت می‌گیرند را از همین طریق، در کنار هم گردآوری و با هم هماهنگ نمود. اینجا یک نوع هم‌پوشی و هم‌گرایی دیده می‌شود. زیرا می‌دانیم که کودکان مشکلات‌شان را با خود به مدرسه می‌آورند و ما می‌توانیم به آنان کمک کنیم و از برنامه‌های یادگیری اجتماعی عاطفی به عنوان بخشی از برنامه آموزشی مدرسه استفاده نماییم. اگر کودکان ما مدرسه را به عنوان مکانی که می‌تواند نیازهای عاطفی و اجتماعی‌شان را به روشی متمرکز و مفید برطرف کند بپذیرند، به احتمال زیاد با آغوش باز پذیرای آموزش‌های مدرسه‌ای خواهند بود تا بتوان براساس آنها دانش‌آموزان را در آینده به افرادی آگاه، مسوولیت‌پذیر و شهروندانی خوب و وظیفه‌شناس تبدیل کرد. همان‌گونه که «کامر» خاطرنشان می‌سازد. مدرسه مکانی است که در آن روابط نیرومندی در کلاس و یا میان معلم، اولیا و دانش‌آموزان وجود دارد و همه با هم مجموعه‌ای هماهنگ و کامل را تشکیل می‌دهند به دلایلی که فهم آنها چندان دشوار هم نیست، مدارس با آموزش مهارت‌های هوش عاطفی و قراردادن آنها در برنامه‌های آموزشی و درسی خود موافق نیستند. مدارس همچنان بر افزایش مهارت پاسخ‌دهی به آزمون‌های استاندارد

آموزشی دانش‌آموزان و طیف محدودی از موضوعات درسی تاکید می‌ورزند و علت آن هم احتمالاً این است که از دانش و آگاهی لازم برای انجام عملکردهای متفاوت با آنچه تاکنون انجام می‌داده‌اند. برخوردار نیستند و به راهنمایی‌هایی در این زمینه نیاز دارند. خوشبختانه فعالیت‌هایی در دست انجام است تا به مدارس کمک شود تا ایده‌ها و تعاریف جدیدی از اینکه فردی فرهیخته و تحصیل کرده چگونه فردی است، به دست آورند و این تعاریف و ایده‌ها را در برنامه‌های درسی و آموزشی خود بگنجانند. آنچه در اینجا اهمیت دارد و جامعه به آن نیازمند است، تفکر این یا آن نیست بلکه به تفکر هم این و هم آن نیاز است. همان‌گونه که پیش‌تر گفتیم، لازم است تا کودکان را افرادی آگاه و مسوولیت‌پذیر تربیت کنیم تا بتوانند با عواطف‌شان به خوبی سازگار شوند و کنار بیایند. نظام‌های آموزشی ما باید تلاش کنند تا تمامی این ویژگی‌ها را به صورت کامل در دانش‌آموزان ایجاد نموده و پرورش دهند. برنامه‌های آموزشی مجزا و جدا از یکدیگر که در هنگام بحران‌های خاصی اجرا می‌شوند، نمی‌توانند به ما کمک کنند و با مشکلات تربیتی و انواع اختلالات رفتاری که دانش‌آموزان با آنها دست به گریبان هستند، مقابله نمایند

انواع آموزش‌ها برای سلامت روان در هوش عاطفی

مهارت‌های زندگی و توانش‌های مثبت اجتماعی: این حوزه دربرگیرنده مهارت‌هایی در زمینه سلامت، اصول شهروندی و مهارت‌های شخصی و حرفه‌ای چون توانایی تصمیم‌گیری، ابراز وجود، حل مسأله، اعتماد به نفس و مهارت‌های اجتماعی چون مدیریت استرس و رشد معنوی است.

۲ مهارت‌های افزایش و بهبود سلامت: این مهارت‌ها شامل فعالیت‌هایی برای پیشگیری از مشکلات مختلف و کاهش و رفع رفتارهای نامطلوب و خطرناک و همچنین راهبردهایی برای مقابله با مشکلات ویژه‌ای چون اعتیاد به مواد مخدر، الکل، مصرف سیگار و دارو، پرخاشگری، ایدز، بیماری‌های مقاربتی، رفتاری جنسی پیش از بلوغ، بزهکاری و خودکشی است. به علاوه، رفتارهایی که سبب بهبود و اصلاح شیوه‌های زندگی و رفتارهای سالم و مثبت می‌شوند نیز در این طبقه قرار می‌گیرند.

۳ مهارت‌های حل تعارض و سازگاری با آنها و کسب حمایت‌های اجتماعی لازم برای گذر از دوران انتقال: این دسته از مهارت‌ها شامل فعالیت‌های سازمان‌یافته و نظام‌مند برای کاهش تعارض‌ها و تناقض‌ها، مدل‌سازی‌های صحیح و مثبت برای حل تعارض‌ها، برنامه‌ریزی برای یافتن شغل مناسب در آینده و پس از فارغ‌التحصیل شدن، سازگاری و انطباق با حوادث غیرقابل پیش‌بینی (از قبیل طلاق یا بیماری‌های خطرناک والدین، اغتشاشات و آشوب‌های اجتماعی یا سیاسی و...) است.

۴ خدمات مثبت و حمایتی: آموزش‌های تک‌شاگردی و انفرادی در کلاس‌ها یا مقاطع گوناگون آموزشی، ارائه خدمات اجتماعی در مدارس یا کلاس‌ها و همیاری و مشارکت با دانش‌آموزانی که دارای نیازهای ویژه هستند یا به آموزش ویژه نیاز دارند، از جمله اهداف این طبقه است.



هوش هیجانی EI و تفاوت آن با IQ

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 هیجانات ما ، 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 ودرهد (Weatherhead) در دانشگاه کیس وسترن ریزرو (Case Western Reserve) در کیولند ، 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 هیجانات است، و در زمینه حرفه‌ای به این معناست که احساسات و ارزش‌های خود را نادیده نگیریم و تاثیرشان را بر رفتارمان بشناسیم. دکتر بویاتسز می‌گوید که برای پی‌بردن 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.

ضریب هوشی ما حتی با روند بلوغ مان نسبتاً ثابت می‌ماند، ولی هوش هیجانی می‌تواند قوی‌تر شود. دکتر بویاتسز می‌گوید، بسیاری از مدیران و رؤسا به آن چیزی که می‌دانند بهتر است عمل نمی‌کنند، و به این علت شکست می‌خورند. وی همچنین اضافه می‌کند، با اینکه برای کودکان ، در آن سنین ، قوی‌تر کردن هوش هیجانی کار ساده‌تری است، حتی بزرگسالان هم می‌توانند هوش هیجانی را در خود پرورانند. به عنوان یک بزرگسال ، شکوفا کردن توانایی‌های شناختی مشکل است، اما شما در هر سن و هر مرحله‌ای از زندگی می‌توانید هوش هیجانی خود را پرورش دهید.

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 سبک سنگین 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. و 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 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. 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.

در رابطه با هوش هیجانی دو روانشناسی ادراکی و یادگیری هوش در مطالب زیر توضیح داده شده است:

روانشناسی ادراکی :

ادراک را فرایند آگاه شدن از اشیا و ویژگی‌ها و رابطه‌ها از طریق اندام‌های حسی تعریف کرده اند. در واقع ادراک یعنی تفسیر شدن اطلاعات حسی برای معنی بخشیدن به آنها.

نگاه کلی

فرآیند تفسیر داده‌های حسی چگونه است؟

ایشان چگونه رنگ‌ها شکل‌ها، فاصله‌ها و حرکت‌ها را از هم تشخیص می‌دهد؟

چگونه یک داده حسی در دو موقعیت متفاوت تفسیرهای متفاوتی پیدا می‌کند؟

چگونه یک داده حسی در دو موقعیت متفاوت تفسیرهای متفاوتی پیدا می‌کند؟

اطلاعاتی که توسط سیستم‌های حسی به مغز ارسال می‌شوند جدا جدا و متفاوت از هم هستند ولی آنها در فرآیند پردازش ادراکی (perception) در مغز یکپارچه شده و با تجربه‌های گذشته مورد مقایسه قرار می‌گیرند و بدین ترتیب یک احساس خاص معنی و مفهوم پیدا می‌کند (دریافت ادراکی) و سپس این ادراک‌ها برای شناخت جهان بکار می‌روند. در بررسی ادراک همواره دو مسئله کلی مطرح بوده است. یک دستگاه ادراکی پس از دریافت احساس‌ها باید معین کند که در آن چیست؟ " و "در کجا قرار دارد؟" جواب به این سوال‌ها در محدوده دو موضوع "بازشناسی" (Recognition) و "مکان یابی" (Localization) قرار می‌گیرد و نظام ادراکی باید به آنها جواب دهد.

ارتباط احساس با ادراک

این موضوع که در فرآیند ادراک احساس‌ها تفسیر می‌شوند ممکن است به این شکل مورد تفسیر قرار گیرد که آنها جدا و چیزی متفاوت از هم هستند ولی باید گفت که آنها از هم جدا نیستند و به نظر می‌رسد که این دو تجربه بخش‌هایی از یک طیف (پیوستار) می‌باشند. از طرف دیگر آنها چیزهایی متفاوت از هم نیز هستند. اگر چه در ادراک همیشه محتوی حسی وجود دارد با این حال آنچه ادراک می‌شود متأثر از آمایه و تجربه‌های پیشین است؛ به نحوی که ادراک را باید چیزی فراتر از ثبت محرک‌های موثر بر سیستم حسی ۹۰ به شمار آورد. به بیان دیگر احساس و ادراک از این جهت که هر دو با محرک‌های حسی (اطلاعات حسی) سروکار دارند؛ با یکدیگر ارتباط دارند و از آن جهت روش‌های متفاوتی را بکار می‌برند از هم متفاوت می‌شوند.

فرایندهای ادراکی بازشناسی

یکی از عمده‌ترین فرایندهای ادراکی "بازشناسی" است. بازشناسی یعنی "منتسب شدن یک محرک (احساس) به یک مقوله" اینکه شنیدن صدای زنگی را در یک موقعیت به صدای زنگ تلفن منتسب می‌کنیم و یا دیدن چراغ قرمزی را به چراغ قرمز تابلو راهنمایی و رانندگی منتسب می‌کنیم و نه چراغ قرمز ماشین آتش نشانی یک فرآیند بازشناسی است. در فرآیند بازشناسی ویژگی‌های زیادی را از شی یا محرک در نظر می‌گیریم. این ویژگی‌ها عبارتند از "شکل ، اندازه ، رنگ ، بافت و وضعیت قرار گرفتن" با این حال ویژگی "شکل" نقش اصلی را در بازشناسی ایفا می‌کند.

فرآیند بازشناسی فقط به شناخت اشیا و محرک از هم منجر نمی‌شود بلکه پس از انتساب بسیاری از ویژگی‌های بیان نشده و پنهان مانده را نیز استنباط می‌شود. این چراغ قرمز راهنمایی و رانندگی؛ پس باید متوقف شویم یا این یک پیراهن است پس باید از پارچه درست شده باشد و نه فلز یا هر چیز دیگر.

مکان یابی

دیگر فرآیند ادراکی "مکان یابی" است. به کمک فرایند مکان یابی دستگاه ادراکی می‌تواند جایگاه اشیا و محرک‌ها را در جهانی سه بعدی تشخیص دهد. به کمک مکان یابی است که ادراک می‌کنیم که چراغ قرمز راهنمایی و رانندگی در چهارراه اول قرار ندارد بلکه آن در چهارراه بعدی قرار دارد؛ پس لازم نیست توقف کنیم. در مکان یابی با سه موضوع اساسی یعنی "جداسازی اشیا ، ادراک فاصله و ادراک حرکت" سروکار داریم. از طریق جداسازی شکل و زمینه از هم جدا می‌شوند و از طریق ادراک فاصله عمق و فاصله اشیا را ادراک می‌کنیم و از طریق ادراک حرکت ثبات یا متحرک بودن و سست حرکت اشیا و محرک‌ها را می‌شناسیم.

ثبات ادراک

یکی از فرآیندهای ادراکی که تکمیل کننده فرایندهای بازشناسی و مکان یابی است "ثبات ادراک" (Perception constancy) می باشد؛ ثبات ادراک عبارت است "از ثابت نگهداشتن ظاهر اشیا به رغم متغیر بودن آنها" ثبات ادراکی کمک می کند که رنگ ها شکل ها ، مکان ها ، اندازه ها و هر چیز دیگر به همان صورتی که در جهان هستند بازنمایی و ادراک شوند. با این وجود ثبات ادراکی همراه با خطایی نیز است. خطاهایی که می توان آن را "خطاهای ادراکی" نام نهاد.

ارتباط با ادراک

فرآیندهای ادراکی مستلزم توجه است و توجه مستلزم انتخاب کردن. برای مثال برای بازشناسی یک شی قبل از هر چیز باید توجه بر آن متمرکز شود، اما بیشتر اوقات انسان با سیل عظیمی از محرک ها (که توسط اندام حسی دریافت و ارسال می شوند) روبرو است که امکان توجه به همه آنها برای بازشناسی وجود ندارد؛ بنابراین باید انتخاب کنیم. بطور کلی ، افراد محرکی برای ادراک کردن انتخاب می کنند که با موقعیت و وضعیتی که در آن قرار دارند متناسب باشد. برای مثال موقع خواندن یک مقاله بیشترین توجه به جملات آن مقاله معطوف است و نه صدای ماشینی که از خیابان در حال عبور است (بعضی مواقع اصلا وجود محرکی دیگر در اطرافیان را متوجه نمی شویم) این فرآیند که به ادراک کمک می کند "توجه انتخابی" (Selective Attention) نام دارد.

فیزیولوژیکی ادراک

یافته های تحقیقاتی (بویژه بر روی قطعه پس سری مغز که جایگاه حس و ادراک بینایی است) نشان داده اند که فرآیندهای ادراکی در نواحی متفاوتی به اجرا در می آیند. برای مثال در ادراک بینایی فرآیند بازشناسی اشیا در اختیار بخشی از دستگاه بینایی شامل ناحیه گیرنده بینایی مغز و قسمتی تحتانی قشر مخ می باشد؛ در حالی که فرایند مکان یابی اشیا در ناحیه گیرنده بینایی مغز و قسمتی فوقانی مغز انجام می پذیرد. از طرف دیگر تحقیقات نشان داده اند که ویژگی هایی که برای بازشناسی بکار می روند در اختیار سلول های عصبی متفاوتی هستند و این بدین معنی است که نوعی تقسیم کار در مغز وجود دارد که در آن هر ناحیه وظیفه ای تخصصی را بر عهده دارد.

رشد ادراک

این موضوع که آیا انسان توانایی هایی ادراکی را به ارث می برد (فطری بودن) یا در طول زمان می آموزد (اکتسابی بودن)؟ توجه بسیاری از دانشمندان علوم رفتاری را به خود جلب کرده است. در این بین عده ای بر نقش کامل وراثت و عده ای بر نقش کامل آموزش تاکید کرده اند. با این حال امروزه هیچ کس تردیدی ندارد که وراثت و آموزش هر دو بر ادراک تاثیر می گذارند؛ کودک با مجموعه ای از فرایندهای ادراکی وراثتی بدنیا می آید ولی اگر محیط او محدود کننده باشد؛ فرایندهای ادراکی به درستی و بطور کامل رشد نخواهد کرد و ادراک کودک مشکلاتی مواجه خواهد بود.

روانشناسی یادگیری:

روانشناسی یادگیری (Learning Psychology)

هیلگاد روانشناس آمریکایی در یک تعریف جامع یادگیری را اینگونه تعریف می‌کند: "یادگیری یعنی؛ تغییر نسبتاً پایدار در رفتار که بر اثر تجربه در توانایی‌های بالقوه فرد بوجود می‌آید."

تفاوت سطح انسان قرن ۲۱ با اجداد غارنشین را چه چیزی پر می‌کند؟

یادگیری در زندگی انسان چه نقشی دارد؟

ایا یادگیری محدود به مدارس و آموزشگاهها است؟

نقش یادگیری در همه صحنه‌های زندگی نمایان است. یادگیری تنها آموختن مهارتی خاص با مطالب درسی نیست؛ بلکه در رشد هیجانی، رشد شخصیتی، تعامل اجتماعی انسان دخالت دارد. انسان یاد می‌گیرد که از چه چیزی بترسد، چه چیزی را دوست بدارد و کجا چگونه رفتار کند. در واقع نوزاد از همان لحظه تولد درگیر فرآیند یادگیری می‌شود و این توانایی است که باعث پیشرفت و تفاوت روزانه او تفاوت انسانهای یک نسل از انسانهای نسل قبل از خودشان می‌شود. فرآیند یادگیری با توجه به اهمیتش همیشه مورد توجه بوده و در این مورد دانشمندان بسیاری اظهار نظر، پژوهش و نظریه پردازی کرده و جواب بسیاری از سوالات را روشن کرده‌اند، بطوری که می‌توان با صراحت و اطمینان در مورد اینکه "یادگیری چیست؟"، چگونه رخ می‌دهد و عوامل موثر کدام هستند؟ " بحث کرد.

ویژگی‌های یادگیری

تغییر در رفتار

یادگیری همواره با "تغییر" است، به گونه‌ای که بعد از کسب یادگیری موجود زنده (از جمله انسان) رفتاراش (بیرونی یا درونی) به یک روش یا حالت جدید تغییر می‌یابد. این تغییر هم در رفتارهای ساده و هم در رفتارهای پیچیده دیده می‌شود.

پایداری نسبی

درست است که یادگیری همراه با تغییر است ولی هر تغییری یادگیری محسوب نمی‌شود، بلکه تغییرات ناشی از یادگیری پایداری (Permanency) دارند؛ و تغییراتی که پایداری نداشته باشند را نمی‌توان به یادگیری نسبت داد (نظیر تغییرات ناشی از مصرف دارو یا مواد، هیجانها، خستگی و... که پس از رفع اثر دارو، موضوع هیجان یا رفع خستگی و... تغییرات نیز ناپدید می‌شوند). فردی که مسئله یا چیزی را یاد گرفته است تغییرات حاصل از آن را همواره با خود دارد و در مواقع لازم به اجرا در می‌آورد.

توانایی‌های بالقوه

یادگیری در فرد نوعی توانایی ایجاد می‌کند، بدین معنی که "تغییرات پایدار در رفتار" نتیجه تغییر در "توانایی‌ها" است، نه تغییر در رفتار ظاهری. اگر طرف دیگر این توانایی‌ها همیشه مورد استفاده قرار نمی‌گیرند بلکه بعضی مواقع بصورت بالقوه هستند و هر وقت موقعیت و فرصت استفاده فراهم شود؛ از حالت بالقوه خارج و به حالت بالفعل (عمل) در می‌آیند. مثلاً فردی که دوچرخه سواری را یاد گرفته است، اگر موقعیت دوچرخه سواری برای او فراهم نباشد این توانایی بصورت بالقوه در فرد باقی می‌ماند و هر وقت موقعیت و فرصت دوچرخه سواری فراهم شود (مثلاً یک دوچرخه در اختیار او قرار گیرد) این توانایی از بالقوه به بالفعل (حالت عمل) در می‌آید. این بدان معنی است که یادگیری هیچ وقت از بین نمی‌رود.

تجربه

هر نوع تغییر در توانایی‌های بالقوه زمانی یادگیری محسوب خواهد شد که بر اثر "تجربه" (Experience) باشند، یعنی "محرک‌ها" (عوامل) بیرونی و درونی بر فرد (یادگیرنده) تاثیر بگذارد (نظیر خواندن کتاب، گوش دادن به یک سخنرانی، زمین خوردن کودک و فکر کردن در باره یک مطلب و ...) بدین ترتیب تغییرات پایداری که در توانایی افراد بوسیله عواملی به غیر از تجربه بدست می‌آید یادگیری محسوب نمی‌شود. تغییرات پایدار غیر تجربه‌ای بیشتر عوامل رشدی را دربر می‌گیرند (نظیر عضلانی شدن، دندان درآوردن، تغییرات بلوغ، پیر شدن و ...).

یادگیری یا وراثت

بحث در مورد نقش یادگیری و وراثت (Inheritance) به سه نظریه متفاوت که هر یک طرفداران خود را دارند؛ منتهی می‌شود. گروه اول از این دیدگاه دفاع می‌کنند که "این وراثت است که رفتار و اعمال ما را شکل می‌دهد و یادگیری نقشی زیادی ندارد. گروه دوم به نقش مطلق یادگیری تاکید و وراثت را رد می‌کنند. اما در دهه‌های اخیر نظریه سومی نیز مطرح گردید که در آن بر نقش "تعاملی وراثت و یادگیری" تاکید شده است. هم از لحاظ نظری و هم از دیدگاه تحقیقی نظریه سوم بهترین دیدگاه و راهکار را دارد. از دیدگاه این گروه هیچ کدام مطلق نیستند، بلکه آنها کامل کننده یکدیگر هستند.

"انسان موجودی یادگیرنده است اما انسان چیزی را یاد نمی‌گیرد، مگر آنکه قبلاً در ساخت ژنتیکی‌اش، توانایی‌ها و برنامه ریزی‌هایی وجود ندارند که مستقل از توارث باشد و هیچ رفتاری وجود ندارد که تحت تاثیر یادگیری قرار نگیرد مثلاً کودکان بعد از سن معینی شروع به "خزیدن، ایستادن و راه

رفتن "می‌کنند (نقش وراثت) با این حال در ابتدا نواقص و مشکلات زیادی دارند که با گذشت زمان و در اثر تجاربی که بدست می‌آورند، آنها را اصلاح می‌کنند (نقش یادگیری). نظریه‌های یادگیری

تداعی گرایی (Associationism)

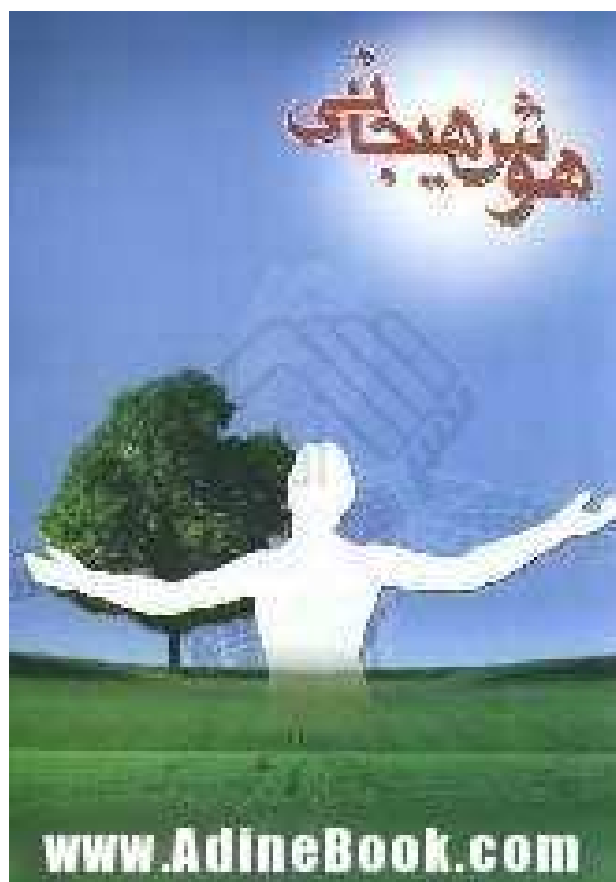
تداعی سنت گرایی از ارسطو فیلسوف یونانی باقی مانده است که در اواخر قرن نوزده و در اوایل قرن بیستم بصورت علمی و با عنوان‌های "شرطی سازی، نظریه‌های محرک - پاسخ و رفتار گرایی" در آزمایش‌های پاولف (Pavlov)، ترندایک (Thorndike) و اسکینر (Skinner) و ... "مورد مطالعه واقع شده است. این نظریات بر پیوند بین محرک‌ها و پاسخ‌ها تاکید و یادگیری را حاصل آن می‌دانند. این نظریات "شناخت، تفکر" و هر فرآیندی را که قابل مشاهده مستقیم نباشد را مردود می‌دانند.

یادگیری اجتماعی (Social Learning)

نظریه یادگیری اجتماعی شکل دیگری از نظریه‌های تداعی گرا است که در کارهای آلبرت بندورا (Albert Bandura) و جولیان راتر (Julien Rotter) دیده می‌شود. این نظریه‌ها هم بر رابطه "محرک - پاسخ" تاکید دارند ولی در کنار آن بوجود "متغیرها و عوامل شناخت درونی" واسطه بین "محرک - پاسخ" اعتقاد دارند. این کار آنها بازتاب و تقویت کننده رویکردهای شناختی در روانشناسی است.

شناخت گرایی (Cognitiveism)

تاکید "رویکرد شناختی" معمولا، بر ادراک (Perception)، تصمیم گیری (Decision making)، پردازش اطلاعات و... است این نظریه‌ها در مخالفت با "تداعی گرایی افراطی" بوجود آمدند. در واقع این نظریه‌ها به جنبه‌هایی از فرآیند یادگیری توجه کردند که در نظریه‌های تداعی گرا کنار گذاشته و حتی مردود اعلام شده بود. از نظریه پردازان این حوزه می‌توان با نظریه‌های (Gestalt)، پردازش اطلاعات و ... اشاره کرد.



حافظه و یادگیری

به نظر می‌رسد انسان هر چه دارد (منظور پیشرفت‌ها) از برکت وجود حافظه (Memory) دارد. در واقع اگر حافظه نبود، شواهدی هم برای وجود یادگیری در دسترس نبود. گفته شده اگر حافظه نبود انسان مجبور بود هر لحظه و هر روز روشن کردن آتش را یاد بگیرد. بدین ترتیب حافظه و یادگیری

بطور جدایی‌ناپذیری باهم ارتباط دارند. حافظه، یادگیری را با ذخیره کردن تجربیات و یکپارچه کردن آنها تسهیل می‌کند.

برای ثبت، نگهداری و بازخوانی موضوعات یادگرفته شده مراحل سه‌گانه "رمز گردانی (Coding)، اندوزش (Storage) و بازیابی (Retrieval) لازم است. و این سه مرحله خود در قالب انواع سه‌گانه حافظه یعنی حافظه فوری (Immediate Memory)، حافظه کوتاه مدت Short-Term Memory و حافظه بلند مدت (Long-Term Memory) مورد بررسی قرار می‌گیرد.

فیزیولوژی یادگیری و حافظه

تمام اتفاقات مربوط به یادگیری (چه از نوع تداعی و چه از نوع شناختی) و تمام مراحل و فرایندهای مربوط به حافظه در مغز انجام می‌گیرد. تحقیقات زیادی در مورد محل و موقعیت نورونهایی که با یادگیری و حافظه در ارتباط هستند، شده است تا به سوالاتی از قبیل "مکانیزم عصبی یادگیری و یادآوری چگونه است؟، چگونه خاطره‌ها نگهداری می‌شوند؟ و... پاسخ داده شود.

این تحقیقات به نظریه‌های زیاد و متفاوتی مانند نظریه تثبیت (Consolidation Theory)، نظریه سنتز پروتئین (Protein Synthesis Theory)، نظریه میانجی‌های عصبی (Neurotransmitter Theory) و... منجر شده است. اما باز هم اطلاعات و آگاهی انسان از فرایند دقیق این اعمال ناقص است و پژوهش‌ها در این زمینه ادامه دارد.

گستره روانشناسی یادگیری

کلید ورود به مطالعات و مباحث روانشناسی مطالعه و آگاهی از روانشناسی یادگیری است. روانشناسی یادگیری پایه‌ای برای درک و فهم سایر حوزه‌های روانشناسی است و سایر حوزه‌های روانشناسی نیز از نظریات و تحقیقات روانشناسی یادگیری استفاده‌های وسیعی می‌برند. در کنار این موضوع روانشناسی یادگیری در زندگی روزمره از کاربردی‌ترین حوزه‌های روانشناسی است مدرسه، آموزشگاه‌ها، روشهای تربیت کودک، آموزش رانندگی، روش‌های درمانی و انتقال تجربیات از نسلی به نسلی دیگر به یادگیری و روشهای آن وابسته هستند.

چشم انداز این علم

این تفکر که "در آینده از اهمیت و جایگاه یادگیری کاسته خواهد شد"، محال است. توجه، مطالعه، اظهار نظر و نظریه پردازی در حوزه یادگیری و روش‌های آن از قدمتی چند هزار ساله برخوردار است و به نظر می‌رسد این وضع در آینده هم، همین باقی خواهد ماند. انسان همیشه دنبال روش‌های

جدید و بهتری برای یادگیری است. در حال حاضر پژوهش‌های مرتبط با "یادگیری شناختی" از پرکارترین و مقدم‌ترین حوزه‌ها است و در آینده هم این حوزه فعالیت بیشتری خواهد داشت.

هوش

بطور کلی تعاریف متعددی را که توسط روان‌شناسان برای هوش ارائه شده است، می‌توان به سه گروه تربیتی (تحصیلی)، تحلیلی و کاربردی تقسیم کرد. به اعتقاد روانشناسان تربیتی، هوش کیفیتی است که مسبب موفقیت تحصیلی می‌شود و از این رو یک نوع استعداد تحصیلی به شمار می‌رود. آنها برای توجیه این اعتقاد اشاره می‌کنند که کودکان باهوش نمره‌های بهتری در دروس خود می‌گیرند و پیشرفت تحصیلی چشم‌گیری نسبت به کودکان کم‌هوش دارند. مخالفان این دیدگاه معتقدند کیفیت هوش را نمی‌توان به نمره‌ها و پیشرفت تحصیلی محدود کرد، زیرا موفقیت در مشاغل و نوع کاری که فرد قادر به انجام آن است و به گونه کلی پیشرفت در بیشتر موقعیتهای زندگی بستگی به میزان هوش دارد. بنابه اعتقاد نظریه پردازان تحلیلی، هوش توانایی استفاده از پدیده‌های رمزی و یا قدرت و رفتار موثر و یا سازگاری با موقعیتهای جدید و تازه و یا تشخیص حالات و کیفیات محیط است. شاید بهترین تعریف تحلیلی هوش به وسیله «دیوید وکسلر»، روان‌شناس امریکایی، پیشنهاد شده باشد که بیان می‌کند: هوش یعنی تفکر عاقلانه، عمل منطقی و رفتار موثر در محیط. در تعاریف کاربردی، هوش پدیده‌ای است که از طریق تستهای هوش سنجیده می‌شود و شاید عملی‌ترین تعریف برای هوش نیز همین باشد. مساله هوش به عنوان یک ویژگی اساسی که تفاوت فردی را بین انسانها موجب می‌شود، از دیرباز مورد توجه بوده است. زمینه توجه به عامل هوش را در علوم مختلف می‌توان مشاهده کرد. برای مثال زیست‌شناسان، هوش را به عنوان عامل سازش و بقا مورد توجه قرار داده‌اند. فلاسفه بر اندیشه‌های مجرد به عنوان معنای هوش و متخصصان تعلیم و تربیت، بر توانایی یادگیری تاکید داشته‌اند. در مقاله‌ای معتبر که در سال ۱۹۰۴ منتشر شد، «چارلز اسپیرمن» روان‌شناس بریتانیایی، نخستین کوشش برای تحقیق در ساختمان هوش را با روشهای تجربی و کمی تشریح کرد. پیدایش مقیاس هوشی بینه سیمون، در سال ۱۹۰۵ و به دنبال آن تهیه و استاندارد شدن مقیاس استنفرد _ بینه، در سال ۱۹۱۶ در امریکا، از فعالیتهای اولیه به منظور تهیه ابزار اندازه گیری هوش بوده است. البته در سال ۱۸۳۸ «اسکیرویل» به منظور تهیه ضوابطی برای تشخیص و طبقه بندی افراد عقب مانده ذهنی، روشهای مختلفی را آزمود و به این نتیجه رسید که مهارت کلامی فرد بهترین توانش ذهنی اوست. جالب آن که بعدها نیز مهارت کلامی از عوامل اساسی توانش ذهنی شناخته شد و امروز نیز محتوای اکثر تستهای هوش را مواد کلامی تشکیل می‌دهد. ترستون، ثرنادیک، سیریل برت، گیلفورد، فیلیپ ورنون، از دیگر افرادی بودند که در زمینه هوش به تحقیق و بررسی

پرداختند از عوامل مهم موثر بر هوش ، تغذیه و دیگر شرایط دوران بارداری است. تغذیه مناسب در این دوران و رعایت بهداشت جسمی و روحی مادر ، تاثیر مهمی در هوش نوزاد خواهد داشت. سطح هوشی والدین ، تغذیه دوران کودکی و نوزادی ، شرایط و امکانات محیطی ، نوع ارتباط والدین با کودک از دیگر عوامل موثر در رشد و شکوفایی هوش به شمار می‌روند. عوامل محیطی مثل وجود محرکات مناسب در محیط پرورش کودک که او را به کنجکاوی و کنکاش وا می‌دارد، در بروز و ظهور و شکوفایی هوش وی نقش اساسی دارد. تست بینه به عنوان قدیمی‌ترین آزمون برای سنجش هوش شناخته می‌شود که آزمون استنفرد _ بینه شکل تجدید نظر شده است که به فارسی نیز برگردانده شده است. تست ریون از دیگر آزمونهای هوش است که به لحاظ سهولت اجرا معروف است. آزمون وکسلر که آزمونی پیشرفته برای سنجش ابعاد مختلف هوش است، آزمون دقیقی است که برای گروههای سنی خردسالان و کودکان و بزرگسالان فرمهای مجزایی دارد. با توجه به نمرات حاصل از اجزای آزمونهای هوشی و تعیین بهره هوشی ، افراد در طبقات مختلفی قرار می‌گیرند. در طبقه بندیهای گذشته افراد دارای هوش پایین در طبقات کودن ، کانا و کامیو قرار می‌گرفتند. امروزه دیگر این طبقه بندی رایج نیست و از طبقه بندی عقب مانده ذهنی ، بهره هوشی پایین ، متوسط و بالا استفاده می‌شود .

اهمیت هوش عاطفی چیست:

دانشمندان زیادی عقیده دارند که می‌توان هوش هیجانی را در کودکان و حتی بزرگسالان پرورش و افزایش داد. اما چرا پرورش و رشد هوش هیجانی مهم است؟ به چند دلیل:

۱- بمنظور برخورد با موقعیتهای تهدید کننده و خطرناک: کودک ۳ ساله ای را در نظر بگیرید که در معرض خطر دزیده شدن توسط یک سارق کودک است. بچه ها معمولاً به طور غریزی و از راه هیجانات خود متوجه خطرناک بودن موقعیت می‌شوند. اگر سارق به زور متوسل گردد ، او شروع به داد و فریاد و دست و پا زدن می‌کند (کاری که شاید در موقعیتهای دیگر برای شما خوشایند نباشد) که باعث می‌شود احتمال نجات خود را افزایش دهد. تحقیقات نشان می‌دهد کودکان دارای هوش هیجانی بیشتر، موقعیتهای خطرناک را سریعتر تشخیص داده و عکس العمل نشان می‌دهند. و در نوجوانی نیز احتمال کمتری وجود دارد که جذب دوستان ناباب و انحرافات اجتماعی شوند.

۲- به منظور خشنودی و شادی: اگر هدف فرزندپروری، ارتقاء سطح سلامتی کودکان باشد، بنابراین باید برای افزایش یکی از عوامل مهم در سلامتی آنان ، یعنی شادی و خوشحالی در فرزندان تلاش

کنیم. مطالعات نشان داده کودکان شاد و سالم در جامعه متمدن، انسانهایی مسئولیت پذیر و شهروندانی خوب خواهند بود. هر چه هوش هیجانی بالاتر باشد، هیجانات و احساسات به ما کمک می کند تا اطلاعات مربوط به پایه و اساس سلامتی، یعنی شادی را جمع آوری کرده، اولویت بندی و پردازش کنیم تا به نحو احسن از آن استفاده گردد. کودکان دارای هوش هیجانی با توسل به مهارت خودشناسی می توانند به ریشه های پنهان شادی و یا غم خود آگاه شده، و آن را مدیریت کنند.

۳- برای کمک به دیگران: حساسیت و هوش هیجانی بالاتر به کودکان کمک می کند تا نیازهای دیگران را درک کرده و حداقل با همدلی به آنان کمک کنند. با پیروی از هوش هیجانی، بچه ها می آموزند که احساسات و هیجانات، نیازها و تمایلات همه انسانها به یکدیگر شبیه نیست. رسیدن به چنین درکی به افزایش شفقت و احترام به احساسات و تفاوت های فردی دیگران منجر می گردد که این خود اساس همدلی (یکی از مهارت های هوش هیجانی) می باشد. با پرورش هوش هیجانی فرزندان ما پی می برند انسانها زمانی کامل می شوند و احساسات بهتری خواهند داشت که با یکدیگر همکاری کنند.

۴- به منظور ایجاد حس مسئولیت پذیری: هوش هیجانی به ما کمک می کند تا از دو طریق فرزندانی با مسئولیت پذیری بیشتر داشته باشیم. ابتدا با آموزش کودکان مبتنی بر اینکه مسئولیت احساسات و هیجانات خود را بپذیرند، به جای اینکه بر این باور باشند که دیگران احساسات آنان را همچون عروسکی تحت کنترل دارند. مثال: به جای اینکه بگویند "او باعث عصبانیت من شد"، بگویند: "من عصبانی شدم". می توانیم به آنان بیاموزیم، وقتی احساسات منفی دارند، حق انتخاب نیز دارند، انتخاب هایی مثل اقدام کردن، تغییر دادن، ابراز وجود به شکل کلامی یا نوشتاری، یادگیری و اتخاذ دیدگاه های متفاوت. به یاد داشته باشیم هیچکدام از ما بر روی محیط خود صد در صد کنترل نداریم (بچه ها که خیلی کمتر)، ولی بر روی هیجانات خود می توانیم کنترل داشته باشیم. با توسل به مهارت های هوش هیجانی می توانند بیاموزند با استفاده از افکار خود هیجانات مثبت تری را تجربه کرده و در نتیجه رفتار مناسبتری از خود نشان دهند. رفتار مناسبتر دو نتیجه دارد، الف- از اینکه خوب عمل کرده اند احساس بهتری نسبت به خود خواهند داشت (که به اعتماد به نفس بیشتر کمک می کند). ب- در دیگران احساس خوبی را ایجاد می کنند (که در روابط اجتماعی آنان مؤثر بوده و این نیز خود عزت نفس را ارتقاء می دهد).

طریق دوم برای مسئولیت پذیری بیشتر این است که به آنان بیاموزیم با استفاده از احساسات خود با روش های اجتماع پسندتری اقدام کنند، با دو پرسش از خود که راهنمای اقدام مناسب خواهد شد:

۱- “الآن چه احساسی دارم؟” ۲- “او یا آنان چه احساسی دارند؟”- تحقیقات نشان داده کودکانی که از نظر هیجانی سالم تر و باهوش تر هستند، ویژگیهای زیر را دارند: ۱- یادگیرندگان بهتری هستند. ۲- مشکلات رفتاری کمتری دارند. ۳- درباره دیگران احساسات بهتری دارند. ۴- در مقابل فشار همسالان بهتر مقاومت می کنند. ۵- خشونت کمتری دارند و قادر به همدلی بیشتری هستند. ۶- در حل مشکلات و تعارضها بهتر عمل می کنند. ۷- رفتارهای خود تخریبی (مثل استفاده از مواد مخدر، صرف مشروبات الکلی، ...) کمتری دارند. ۸- دوستان بهتر و بیشتری دارند. ۹- بیشتر از دیگران قادرند هیجانات و تکانه های خود را کنترل کنند. ۱۰- خوشحالتتر، سالمتر و موفق تر از دیگران هستند

چگونه هوش عاطفی یا فرزندان را افزایش دهیم؟

- قبل از هر چیز والدین خود باید درباره احساسات و هیجانات اطلاعات بیشتر و ملموس تری پیدا کنند. توصیه می شود در جلسات گروهی درباره انواع هیجانات مثل شادی و غم، عشق و تنفر، ترس و شجاعت و ... صحبتهای سازنده و اکتشافی داشته باشید.
- برای بچه های خیلی کوچک کمک کنید تا لغات و عباراتی که در برگیرنده هیجانات و احساسات می باشد را بیاموزند. والدین هم بهتر است احساسات خود را بیان کنند، مثال: “احساس بی قراری می کنم”، “احساس ناامیدی می کنم”، “احساس شادی می کنم”.
- احساسات آنان را نام گذاری کنید: “به نظر می رسد ناامید شده ای!”
- احساسات و هیجانات دیگران را نام گذاری کنید (در خیابان ، تلویزیون و کتابهای داستان): “مثل اینکه آن خانم در فیلم احساس حسادت می کند”.
- از بچه ها بخواهید احساسات خود را نقاشی کنند: “می تونی خشم خودت را نقاشی کنی؟” یا “وقتی خیلی می ترسی قیافه ات چه شکلی میشه؟ آن را برایم نقاشی کن!”
- محیط و فضایی سرشار از احساس امنیت خاطر و حمایت فراهم سازید: برای احساسات ارزش قایل شده و آنها را مورد شناسایی قرار دهید. درباره احساسات به راحتی صحبت کنید. از داد زدن و رفتارهای خشن برای سرکوب احساسات منفی بچه ها اجتناب کنید. صداقت هیجانی را از طریق عشق بدون قید و شرط تشویق کنید.
- وقتی بچه ها بزرگتر می شوند برایشان توضیح دهید که مثلاً چرا خشم معمولاً یک احساس ثانویه است (قبل از خشم یک احساس دیگر وجود دارد: وقتی با کارنامه خراب فرزندانمان روبرو می شویم ، اول احساس ناامیدی می کنیم ، سپس عصبانی می شویم، یا وقتی یک ماشین با سرعت جلوی

اتومبیل ما می پیچد، اول می ترسیم بعد عصبانی می شویم و به او ناسزا می گوئیم). یا توضیح دهید که هیجانات منفی ما از جمع شدن نیازهای هیجانی برآورده نشده بوجود می آید. همچنین درباره جنبه های مثبت هیجانات ظاهراً منفی مثل خشم، گفتگو کنید.

- بجای نام گذاری بر روی فرزندان با صفات گوناگون (دست و پا چلفتی، دیوانه، ترسو...) احساسات آنان را نام گذاری کنید (الآن احساس خجالت می کنی، مثل اینکه خشمگین هستی، به نظر میرسه کمی احساس ترس می کنی...)

- برای اینکه فرزندان خود را بهتر بشناسید، دستور دان، تنبیه، قضاوت، سخنرانی، نصیحت و تهدید کارساز نیست، بلکه گوش دادن به آنان و دقیق شدن به زبان بدن (حالات و حرکات اعضای بدن و صورت) می تواند در این راه مؤثر باشد.

-والدین خود مهمترین الگوی رفتاری و هیجانی فرزندان هستند، اگر تصور می کنید از نظر احساسی و هیجانی احتیاج به کمک و تقویت بیشتر دارید، حتماً از دوستان با تجربه و یا روانشناس و مشاور بهره بگیرید.

به یاد داشته باشید که بزه و جرم و جنایت از احساس ضعف، احساس ناکامی، احساس تحت کنترل بودن و احساس مغبون شدن بوجود می آید. اسلحه و چاقو، آتش و سنگ و یا مواد مخدر، جانشین احساس محترم بودن می گردد. بچه هایی که مورد احترام قرار می گیرند نیازی به اسلحه و چاقو برای قدرتمند شدن و یا سیگار برای احساس بزرگی ندارند.

فصل چہارم

هوش و عوامل موثر بر آن

هوش نتیجه تأثیر دائمی و متقابل فرد با محیط است و اگر این رابطه متقابل به طور متعادل صورت گیرد موجب توانایی سازگاری با محیط و پیشرفت هوش می شود. کودک در مراحل مختلف رشد تصاویر ذهنی مختلفی دارد که از تصاویر ساده شروع شده و به تصاویر پیچیده تری می رسد. به نظر وی گذشتن از این مراحل یعنی از مراحل پائین و رسیدن به مراحل بالاتر بستگی به رشد هوش، ساختمان عصبی و بدنی روابط اجتماعی و تجارب زندگی فرد دارد.

اهمیت و ارزش نظریه پیازه در هوش این است که پدیده های روانی و بخصوص هوش دارای الگوی مخصوص و از یک نظام کلی که اساس آن تجارب اولیه و عکس العملهای کودک از بدو تولد حتی قبل از آنکه قادر به تکلم باشد شروع می شود.

این عکس العملهای حسی و حرکتی هستند که موجب می شوند کودک بتواند روابط محسوس عینی و عملی بین اشیاء و حوادث را بطور منظم یکی بعد از دیگری کشف کرده و پاسخهای عملی و درست به وضعیتهای مختلف می دهد.

عوامل قطعی مؤثر در رشد هوش :

۱- محرک های محیطی :

بدیهی است برای آنکه قوای ذهنی کودک به نحو احسن رشد کند احتیاج به محرکات طبیعی دارد و هر قدر شرایط محیطی از نظر ایجاد محرک نامناسب تر باشد قوای ذهنی کودک رشد کمتری خواهد داشت. تقریباً همه بررسی ها نشان داده اند که رشد قوای ذهنی با شرایط محیطی ارتباط مستقیم دارد، یعنی کودکان محیطهای نامساعد با کودکان همسال خود در محیط های مساعد از لحاظ هوشی در درجات پایینتری قرار دارند.

۲- مسایل عاطفی :

کودکانی که از نظر پیوندهای عاطفی با مادر یا اطرافیان دچار فقر شدید بوده اند اکثراً به اختلالات شخصیتی، ناسازگاری های اجتماعی و نارسائی های هوش مبتلا شده اند. این اختلالات در خانواده هایی که به عللی از هم پاشیده شده اند یا احیاناً روابط عاطفی والدین با کودک نامساعد بوده است زیاد دیده می شود. آثار سوء اختلافات خانوادگی اکثراً بیشتر از خانواده های از هم گسسته است زیرا نزاع و مشاجره یا عدم توافق والدین احساس حقارت و حس ناایمنی شدیدی در کودک تولید می کند که در صورت نبود مسائل عاطفی سو استفاده عاطفی به وجود می آید که در زیر به آن توضیح داده شده است:

سوء استفاده هر رفتاری است که به قصد ایجاد کنترل و انقیاد یک انسان دیگر انجام می گیرد و می تواند استفاده از ترس، توهین و تجاوز کلامی یا جسمی را شامل شود. سوء استفاده عاطفی نوعی سوء استفاده است که ماهیتاً عاطفی و هیجان است نه جسمی. سوء استفاده عاطفی هر چیزی را شامل می شود. سوء استفاده کلامی و انتقادگونه و فنون ظریفتری چون سرزنش، دستکاری و ترشروی همه مثال هایی از سوء استفاده عاطفی هستند. سوء استفاده عاطفی مثل شستشوی مغزی است که در آن بطور منظم اعتماد به نفس، ارزش شخصی، اعتماد به دریافت های شخصی و خود پنداره افراد تخریب می شود. سوء استفاده عاطفی چه بوسیله زخم زبان و تحقیر مداوم انجام گیرد و چه بوسیله تشر زدن یا تحت عنوان «راهنمایی»، «آموزش» و «پند»، نتیجه همیشه یکسان است. در واقع سوء استفاده شونده، هویت و ارزش شخصی خود را از دست می دهد. سوء استفاده عاطفی به هسته درونی شخص آسیب وارد می کند، زخمهایی ایجاد می کند که عمیق تر و مزمن تر از جراحت های بدنی است

انواع سوء استفاده عاطفی

سوء استفاده عاطفی اشکال مختلفی دارد. سه الگوی عام رفتار سوء استفاده گرایانه عبارتند از: پرخاشگری، انکار و ناچیز شماری.

پرخاشگری

• بد زبانی، متهم سازی، سرزنش، تهدید و دستور دادن، شکل های پرخاشگرانه سوء استفاده می باشند. رفتارهای پرخاشگرانه معمولاً مستقیم و آشکار هستند. مقام بلامنازعی که سوء استفاده کننده از طریق بی اعتبار ساختن سوء استفاده شونده به دست آورد تعادل و خود مختاری حاکم بر روابط سالم بزرگسالی را از بین می برد. این الگوی ارتباطی والد - کودک (که شایعترین شکل سوء استفاده کلامی است) زمانی به آشکارترین وجه، خود را نشان می دهد که سوء استفاده کننده وضع و حالت پرخاشگرانه به خود می گیرد.

• سوء استفاده پرخاشگرانه گاه می تواند شکل غیر مستقیم به خود بگیرد و حتی با رفتار «یاری کردن» خلط شود. انتقاد، نصیحت، ارائه راه حل ها، موشکافی، استنطاق و پرسش از یک شخص دیگر می تواند تلاشهای صادقانه برای کمک تلقی شود ولی در برخی موارد این رفتارها تلاشی در جهت تحقیر و کنترل یا خوار سازی است نه کمک. سوء استفاده کننده وقتی می گوید «من این را بهتر از همه می دانم» در لحن او قضاوت پنهانی است که برای آن موقعیت نامناسب است و در روابط هم سطح، نابرابری ایجاد می کند.

انکار

- سوء استفاده کننده به منظور تحریف یا تکذیب دریافت های سوء استفاده شونده از جهان، ی اعتبار سازی را به کار می بندد. بی اعتبار سازی وقتی رخ می دهد که سوء استفاده کننده از قبول واقعیت امتناع می ورزد و آن را نمی پذیرد. برای مثال اگر سوء استفاده شونده اظهار دارد که سوء استفاده کننده به او توهین کرده است سوء استفاده کننده مصرانه می گوید «من هرگز این کار نکردم»، «من نمی دانم تو درباره چه صحبت می کنی» و غیره.
- مضایقه کردن یک شکل دیگر انکار کردن است و شامل امتناع از شنیدن، امتناع از رابطه برقرار کردن و قهر کردن می شود. این شیوه انکار، گاه «اصلاح از طریق سکوت» خوانده می شود.
- مقابله کردن زمانی اتفاق می افتد که سوء استفاده کننده شخص تحت سوء استفاده را بخشی از خود تلقی می کند و هر نظر یا احساسی را که بین آنها تفاوت ایجاد می کند، انکار می کند.

ناچیز شماری

- ناچیز شمردن شکل افراطی انکار است. در این شیوه سوء استفاده کننده حادثه ای را که اتفاق افتاده انکار نمی کند ولی تجربه یا واکنش عاطفی سوء استفاده شونده را در قبال آن حادثه زیر سؤال می برد. عباراتی چون «تو بیش از حد حساس هستی»، «تو خیلی اغراق می کنی» یا «تو از کاه کوه می سازی» همگی بیان کننده این نکته هستند که عواطف و دریافت های سوء استفاده شونده معیوبند و نباید به آنها اعتماد کرد.
 - ناچیز شماری زمانی رخ می دهد که سوء استفاده کننده می گوید آنچه شما انجام داده اید یا گفته اید، نامربوط و بی اهمیت است. این فن شکل ظریف ناچیز شماری است.
- انکار کردن و ناچیز شماری، آسیب زننده هستند. این دو روش علاوه بر پایین آوردن عزت نفس، ایجاد تعارض و نامعتبر ساختن واقعیت، احساسات و تجارب، در واقع می توانند دریافت ها و تجربه عاطفی شما را زیر سوال ببرند و بی اعتبار سازند.
- درک روابط سوء استفاده گرانه

هیچ کس نمی خواهد در یک رابطه سوء استفاده گرانه قرار گیرد ولی افرادی که از سوی والدین یا اشخاص مهم دیگر مورد سوء استفاده کلامی قرار می گیرند اغلب خودشان در مقام یک بزرگسال در موقعیت های مشابه، سوء استفاده گرانه عمل می کنند. اگر والدین بر تجارب و هیجانات شما نام بگذارند و درباره رفتارهای شما داوری کنند شما یاد نمی گیرید معیارهای خاص خودتان را شکل دهید، دیدگاه خاص خودتان را بیروانید و بر احساسات و دریافت های خود متکی باشید. در نتیجه

وقتی یک سوء استفاده کننده عاطفی در برابر شما شکل و حالت یک کنترل کننده را می گیرد همان احساسات پیشین و حتی آرامش بخش به شما دست می دهد هر چند چنین احساساتی مخرب هستند.

افراد مورد سوء استفاده قرار گرفته اغلب گرفتار احساساتی چون ناتوانی، آزار، ترس و خشم هستند: نکته طنز آمیز این است که سوء استفاده کننده ها هم گرفتار همین احساسات هستند خود سوء استفاده کننده احتمالاً در یک محیط عاطفی سوء استفاده گرانه بار آمده و در چنین محیطی است که آنها سوء استفاده گری را به عنوان شیوه مقابله با احساسات ناتوانی، آزار، ترس و خشم خود انتخاب می کنند.

در نتیجه سوء استفاده کننده ها به سوی اشخاصی جذب می شوند که خودشان را ناتوان و درمانده می یابند، کسانی که یاد نگرفته اند برای احساسات، دریافت ها یا دیدگاه های خود ارزش قائل شوند، چنین واکنش هایی به سوء استفاده کننده ها اجازه می دهد تا احساس امنیت و کنترل بیشتری کنند و از مقابله با احساسات و دریافت های خود اجتناب کنند.

نخستین گام به سوی تغییر، شناسایی الگوی روابط شما مخصوصاً با اعضای خانواده و سایر اشخاص مهم است. فقدان صراحت و وضوح در نوع رابطه ای که شما با اشخاص مهم برقرار می کنید می تواند به شیوه های مختلف خود را نشان دهد. برای مثال، ممکن است در برخی موارد به عنوان یک « سوء استفاده کننده» عمل کنند و در برخی موارد دیگر به عنوان یک « سوء استفاده شونده»، شناختن خود و درک گذشته خود می تواند از ایجاد مجدد روابط سوء استفاده گرانه در زندگی شما پیشگیری کند.

آیا شما از خود سوء استفاده می کنید؟



معمولاً به اشخاصی که مطابق انتظار ما رفتار می کنند اجازه ورود به زندگی خود را می دهیم. اگر در خود احساس حقارت و اهانت کنیم دوستان یا اشخاصی را در زندگی انتخاب می کنیم که این احساسات را در ما برانگیزند. اگر برخورد منفی دیگران را تحمل می کنیم یا با دیگران برخورد منفی می کنیم، ممکن است با خود نیز به شیوه یکسان برخورد کنیم. برای اینکه بدانید آیا یک سوء استفاده

کننده هستید یا سوء استفاده شونده، به نحوه رفتار و برخورد با خود توجه کنید. چه چیزهایی به خود می گوئید؟ آیا افکاری چون «من یک احمق» یا «هرگز نشده کاری را درست انجام دهم» در ذهن شما مسلط هستند؟ عشق ورزیدن به خود و دل نگرانی درباره خود، عزت نفس را افزایش می دهد و امکان روابط سالم را فراهم می سازد.

حقوق پایه در یک رابطه

اگر شما روابط عاطفی سوء استفاده گرانه داشته اید، ایده روشنی درباره رابطه سالم ندارید. نکات زیر حقوق پایه ای است که می باید همیشه در روابط دو سویه و متقابل مد نظر باشند.

حق دارید انتظار نیت و رفتار خوب از دیگران داشته باشید.

حق دارید مورد حمایت عاطفی قرار بگیرید.

حق دارید دیگران به شما گوش فرا دهند و احترام آمیز پاسخ گویند.

حق دارید نظر خاصی داشته باشید حتی اگر دوست شما نظر متفاوتی داشته باشد.

حق دارید به احساسات و تجربه شما به عنوان امری واقعی نگاه شود.

حق دارید بابت هر شوخی و رفتار بی ادبانه ای، عذرخواهی صادقانه ای دریافت کنید.

حق دارید بابت سؤالاتی که می توانید بپرسید پاسخ های روشن و مطلع کننده دریافت کنید.

حق دارید به دور از تهمت و سرزنش زندگی کنید.

حق دارید به دور از انتقاد و داوری زندگی کنید.

حق دارید در مورد کار و علایق شما با احترام صحبت شود.

حق دارید تشویق شوید.

حق دارید به دور از تهدید عاطفی یا فیزیکی زندگی کنید.

حق دارید به دور از خشم و نفرت زندگی کنید.

حق دارید با نام و عنوانی که ارزش شما را کاهش می دهد، خوانده نشوید.

حق دارید به جای دستور گرفتن، احترام آمیز از شما درخواست شود.

چه می توانید انجام دهید؟

اگر مایلید درباره سوء استفاده عاطفی بیشتر بدانید می توانید به مرکز مشاوره دانشگاه مراجعه کنید. یک مشاور با تجربه می تواند منافع مفید در اختیار شما بگذارد و به شما کمک کند تا تاثیرات سوء استفاده عاطفی را بشناسید و شیوه های سالم رابطه برقرار کردن با دیگران و توجه به نیازهای موجود خود را یاد بگیرید.

۳- مسائل بهداشتی و پزشکی :

همانطور که بیماری های مختلف ، حوادث و تصادفات در خانواده های بی بضاعت فراوان است عقب ماندگی های ذهنی نیز بعلت محدودیت های بهداشتی و پزشکی در این خانواده ها زیاد به چشم می خورد . از نظر آماری رابطه فقر و عقب ماندگی و همچنین عقب ماندگی و نواحی پر جمعیت ثابت شده است .

یکی از مهم ترین نتایج به دست آمده از مطالعات انسان شناسی و مقایسه انسان های اولیه با انسان های امروزی این است که با تکامل انسان، ابعاد ظاهری و بویژه قد کاهش و به موازات آن حجم مغز افزایش یافته است بدون تردید اولین چیزی که به ذهن انسان خطور می کند این است که باید بین ابعاد بدن انسان و حجم مغز و تکامل انسان امروزی ارتباطی وجود داشته باشد. قطعاً طی میلیونها سال، انسان امروزی در مقایسه با انسان های نخستین قوای فکری بیشتر و توانایی های جسمی کمتری پیدا کرده اند . بنابراین به نظر می رسد تکامل قوه اندیشه در ارتباط با ابعاد جثه بدن و حجم مغز قابل تفسیر و توجیه باشد. با توجه به اهمیت این موضوع محققان مطالعات بسیاری در باره تکامل مغز داشته اند و چگونگی تغییرات مغز انسان را در دوره های زمانی مختلف مورد بررسی قرار داده اند. اگر چنین فرضیه ای را بپذیریم که مغز انسان در طول تاریخ تکامل یافته است، آیا می توان گفت که بین ساختمان مغز افرادی که دارای قوای فکری برتر هستند، در مقایسه با انسانهای معمولی تفاوت هایی از نظر ظاهری و فیزیولوژیک وجود دارد؟ البته نکته جالب توجه دیگر این است که انسان امروزی حتی در آینده نگرایی های خود نیز این موضوع را مورد توجه قرار داده و در فیلم ها و داستان های علمی- تخیلی موجودات فضایی را به صورت موجوداتی با اندام های کوچک تر و سرهای بزرگ تر به تصویر کشیده است تا نشان دهنده برتری توانمندی های ذهنی آنها نسبت به موجودات زمینی باشد.

بسیاری بر این باورند که در افراد باهوش حداقل بخش هایی از مغز آنها در مقایسه با دیگر افراد بزرگتر است، به گفته محققان بخش هایی از مغز مانند لوب های آهیانه ای، بخش های قدامی (پیشین) مغز و همچنین قسمتی از کمر بند قدامی مغز را تشکیل می دهند. نقش موثری در افزایش توانمندی های شناختی در افراد دارند. بر اساس مطالعات انجام شده توسط گروهی از دانشمندان، مغز افراد با هوش برای پاسخگویی به معماها و سئوالات مطرح شده در مقایسه با افرادی که استعداد کمتری در یادگیری دارند به انرژی کمتری نیاز خواهد داشت و این در حالی است که در شرایط خاص مصرف انرژی در سلولهای عصبی مغز افرادی که از توانمندی های ذهنی بیشتری برخوردار هستند، افزایش خواهد یافت.

اگر چه اغلب افراد بیش از اندازه به توانایی های ذهنی و قوای فکری اهمیت می دهند، اما مهم این است که تمرین و پشتکار بیش از استعداد در پیشرفت افراد تاثیر گذار خواهد بود.

در سال ۱۹۵۵ در اولین ساعات پس از مرگ آلبرت اینشتین، فیزیکدان آمریکایی، مغز او را از سرش خارج کردند و پس از این که مغزش را به ۲۴۰ قطعه تقسیم کردند، این قطعات را برای محافظت در شیشه هایی قرار دادند. از آن زمان تاکنون محققان به امید کشف حقایقی درباره نیروی ذهنی خارق العاده این دانشمند تحقیقات بسیاری را روی نمونه های بیولوژیکی به جای مانده از این نابغه بزرگ انجام داده اند. تحقیقات انجام شده در باره مغز و نیروهای ذهنی، بخشی از مطالعات انجام شده به منظور کشف ویژگی ها و عوامل عصبی موثر در افزایش هوش یا افزایش استعداد کودکان در یادگیری است که قدمتی ۱۰۰ ساله دارد. معمولاً "۲ تا ۵ درصد کودکان به عنوان تیزهوش و نابغه شناخته می شوند و تنها ۲ درصد از آنها در آزمون های استاندارد تعیین بهره هوشی یا IQ امتیاز بالاتر از ۱۳۰ کسب می کنند. با افزایش بهره هوشی افراد احتمال موفقیت آنها در زمینه های علمی مختلف نیز به مراتب افزایش خواهد یافت.

کودکانی که در هر یک از مهارت های خواندن، نوشتن یا ریاضیات از یادگیری بهتری برخوردارند در زمینه های دیگر نیز با سهولت بیشتری آموزش می بینند و بر این اساس می توان امیدوار بود که در بزرگسالی برای انجام فعالیت ذهنی و فکر مختلفی که مسوولیت انجام آن را بر عهده می گیرند، مهارت بیشتری داشته باشند.

نتایج به دست آمده از تحقیقات انجام شده در این زمینه حاکی از آن است که معمولاً مغز افراد باهوش حداقل در قسمت های بخصوصی بزرگ تر است. در سال ۱۸۸۳ سر فرانسیس گالتون، دانشمند انگلیسی، هوش را بعنوان یک ویژگی و خصوصیت ارثی معرفی کرد که می توانست بیانگر کارآمدی عملکرد سیستم عصبی مرکزی باشد. از آن زمان تاکنون محققانی که درباره سیستم عصبی بدن انسان به مطالعه پرداخته اند با استفاده از روش های نوین تصویربرداری از سلولهای عصبی مغز به نشانه هایی در تائید این فرضیه دست یافته اند. آنها دریافته اند که مغز افراد تیز هوش و با استعداد برای پاسخگویی به معماها و سئوالات مشخص در مقایسه با افرادی که در یادگیری، استعداد کمتری دارند، انرژی کمتری مصرف می کنند. این در حالی است که از سوی گروهی دیگر از دانشمندان مصرف بیشتر انرژی در سلولهای عصبی افرادی که از توانمندی های ذهنی بیشتری برخوردارند را مورد تایید قرار داده اند. همچنین افرادی که در زمینه یادگیری موسیقی از توانایی ها و استعداد بیشتری برخوردارند نیز در مقایسه ذهن فعال تر و پویاتری دارند. ممکن است براساس آنچه برخی از دانشمندان تصور می کنند، وقتی فرد فعالیتی را انجام می دهد که جنبه رقابتی دارد، سعی می کند برای کسب موفقیت، فعالیت های ذهنی خود را افزایش دهد که بدون تردید در چنین شرایطی باید انتظار افزایش تحرک و پویایی مغز را داشته باشیم. چنانچه در بسیاری از افراد تیزهوش و خلاق نیز در هنگام اندیشیدن به یک معمای نسبتاً ساده، بعلت کاهش آشفتهگی های ذهنی برای دستیابی به

کلید رمز معما، کارآیی و عملکرد ذهنی به مراتب افزایش خواهد یافت. علی رغم این که همچنان تلاش برای دستیابی به حقایق نهفته دو علت اصلی افزایش توانمندی های ذهنی و بهره هوشی در افراد مختلف ادامه دارد اما باید این نکته را پذیرفت که اغلب ما انسان ها اهمیت توانمندی های ذهنی در کسب موفقیت در مسیر زندگی را بسیار بیشتر از آنچه حقیقت دارد تصور می کنیم و این درحالی است که تمرین و پشتکار بیش از هوش در رسیدن به هدف نهایی کسب موفقیت در مسیر زندگی تاثیرگذار خواهد بود.

تاثیر اندازه مغز در پرورش خلاقیت ها :

تحقیقات انجام شده در باره ارتباط بین جنسیت و سن افراد با اندازه مغز در انسانها، وجود ارتباط بین ابعاد مغز و هوش و زیرکی افراد را نیز هرچند به مقدار جزئی و اندک مورد تأیید قرار داده است. بر این اساس مردها در مقایسه با زن ها مغز بزرگتری دارند. همچنین با افزایش سن افراد، اندازه مغز نیز به مراتب کاهش خواهد یافت. مطالعات جدید انجام شده در این زمینه نشان داده است که بر اساس نتایج به دست آمده از اندازه گیری ابعاد مغز با استفاده از شیوه های تصویر برداری رزونانس مغناطیسی، هر چه مغز بزرگتر باشد از توانایی های ذهنی بیشتری برخوردار است، علاوه بر این حجم کل مغز می تواند تا ۱۶ درصد بهره هوشی افراد را نسبت به مقدار متوسط آن تغییر دهد، اما چنانچه نتایج به دست آمده از بررسی مغز اینشتین نشان می دهد، اندازه و ابعاد بخش های مشخصی از مغز بیش از بخش های دیگر در میزان هوش و استعداد افراد تاثیر گذار خواهد بود.

در سال ۲۰۰۴ محققان مرکز روان شناسی دانشگاه کالیفرنیا، شواهدی را مبنی بر تاثیر بخش های مجزای مغز در افزایش استعداد و توانایی های ذهنی دانشمندان ارائه کردند. این گروه با مطالعه ساختار مغز ۴۷ فرد داوطلب شرکت کننده در این طرح تحقیقاتی به ارتباط بین بهره هوشی با مقدار ماده خاکستری بافت عصبی مغز در ۱۰ بخش مجزا که سلولهای عصبی مغز در آن مستقر هستند، پی بردند که این ۱۰ بخش، شامل ۳ بخش در قسمت قدامی دو نیمکره مغز در زیر استخوان پیشانی و ۲ بخش در لوب آهیانه ای مغز در پشت قسمت قدامی مغز خواهد بود. این در حالی است که بسیاری از دانشمندان دیگر نیز وجود ماده سفید که متشکل از آکسون های سلولهای عصبی است (بخشی از سلولهای عصبی که وظیفه انتقال محرک ها از سلولهای عصبی را بر عهده دارند) را در همین بخش ها در مغز افراد تیزهوش و با استعداد مورد تأیید قرار داده اند. با توجه به آنچه گفته شد می توان به این نتیجه رسید که عوامل متعددی که هر یک به صورت مجزا عمل می کنند. در تعیین ضریب هوشی افراد تاثیرگذار خواهند بود. به نظر می رسد مراکز فعالیت عصبی موثر در ایجاد هوش عمومی با افزایش سن، دستخوش تغییراتی می شود. در میان بزرگسالان در محدوده سنی ۱۸ تا ۸۴ سال، ضریب هوشی افراد با اندازه قسمت هایی از مغز، پیرامون ساختار مرکزی موسوم به بخش

کمربندی عصب مغزی که در شکل گیری عواطف و احساسات و کسب تجارب شناختی نقش دارد، از ارتباطی مستقیم برخوردار است.

جالب است بدانید که بررسی ضخامت پوسته مغز که در حقیقت بخش بیرونی مغز را تشکیل می دهد در میان تیزهوشان علمی گروه سنی زیر ۸ سال در مقایسه بسیار کمتر از حد معمول است و سپس ضخامت این قسمت از مغز به سرعت افزایش می یابد، بطوری که در پایان دوران کودکی ضخامت پوسته مغز این افراد در مقایسه با افراد دیگر که در یادگیری و آموزش استعداد کمتری دارند، بیشتر خواهد بود. چنین الگوی ذهنی مشابهی را می توان در بخش های قدامی مغز که در اتخاذ تصمیمات مبتنی بر عقل و منطق نقش تعیین کننده ای دارند نیز مشاهده کرد. ساختارهای مغزی تاثیرگذار در افزایش بهره هوشی افراد ممکن است بر اساس جنسیت و سن افراد متفاوت باشند. برای مثال محققان بر این باورند که مردان و زنانی که امتیاز یکسانی را در آزمون های بهره هوشی کسب می کنند از بخش های متفاوتی از مغز برای پاسخگویی به سئوالات مطرح شده در این آزمون ها استفاده می کنند. بنابراین می توان گفت بدون تردید بیش از یک ساختار مغزی یا الگوی ذهنی مشخص در افزایش استعداد و توانایی افراد تاثیر گذار خواهد بود.

افراد باهوش، با دقت تر هستند:

اگر چه محققان در باره پیامدهای ناشی از عملکرد ساختارهای فرضی در نظر گرفته شده برای مغز در افراد تیزهوش و با استعداد، هر یک نظریات متفاوتی را ارائه کرده اند، اما بی شک پس از سالها مطالعه در این زمینه نقش افزایش سرعت پردازش اطلاعات در مغز در میزان هوش و توانمندی های ذهنی افراد را مورد تأیید قرار خواهند داد.

افزایش سرعت پردازش اطلاعات در مغز نیز مستلزم این است که مدارهای عصبی مغز در این گروه از افراد به گونه ای شکل گرفته باشند که امکان استفاده از بیشترین توانمندی های ذهنی را برای فرد به وجود آورند. بر این اساس گفته می شود که افراد تیزهوش در حل معماها و پاسخگویی به سئوالات مطرح شده با دقت و ظرافت بیشتری عمل کنند، چرا که آنها میتوانند به سرعت و در کوتاه ترین زمان ممکن، اطلاعات کلیدی را در معماهای مطرح شده تشخیص داده و بر اساس آن به پاسخی صحیح و منطقی برای حل آن معما دست یابند. بنابراین باید پذیرفت که این افراد از حافظه کمکی کوتاه مدت مغز که داده های دریافتی را تنها برای مدت زمان کوتاهی تا زمان پردازش در مغز ثبت و نگهداری می کند، به نحو مطلوبی استفاده می کنند.

محققان به منظور نظارت بر فعالیت مغزی افراد در هنگام نتیجه گیری استدلالی غیر شفاهی نیم ساعته، تصاویر مغزی ثبت شده به روش انتشار پوزیترون (الکترون های مثبت) را که می تواند میزان متابولیسم گلوکز در سلولهای عصبی مغزی را مورد سنجش و اندازه گیری قرار دهد، بررسی

کرده اند. بر این اساس هر چه فرد در انجام این فعالیت ذهنی از عملکرد بهتری برخوردار باشد میزان متابولیسم گلوکز در بخش های وسیعی از مغز کاهش خواهد یافت. این نتایج می تواند تاثیر افزایش کارایی و عملکرد پردازش عصبی در پرورش استعدادها و توانمندی های ذهنی را مورد تأیید قرار دهد. بنابراین می توان گفت افراد تیزهوش در مصرف انرژی اقتصادی تر عمل می کنند. کاهش فعالیت مغز پس از یادگیری نیز نقش مهمی در افزایش توانمندی های ذهنی دارد. در هنگام یادگیری فعالیت بخش های قدامی مغز که در کسب مهارت های شناختی نقش مهمی را ایفا میکنند، در افراد با استعداد در مقایسه با افراد معمولی کمتر است. عبارت دیگر هر چه فرد از توانایی های ذهنی بیشتری برخوردار باشد، تفاوت در میزان فعالیت پوسته مغز در مراحل قبل از آموزش و بعد از آموزش و یادگیری محسوس تر خواهد بود که این موضوع نشان می دهد این گروه از افراد پس از یادگیری از فرایندها و روش های تسهیل کننده و ساده تری برای پردازش اطلاعات جدید استفاده می کنند.

معمولاً "مغز کودکان باهوش و زیرک حتی در هنگام استراحت نیز انرژی کمتری مصرف می کند که از این جهت می توان آن را از نظر تکامل و توسعه در مقایسه با کودکان معمولی پیشرفته تر دانست. اگر چه بسیاری از محققان افزایش بازده انرژی در مغز این گروه از افراد را ناشی از افزایش ماده خاکستری در مغز می دانند که می تواند علاوه بر تامین منابع لازم برای پردازش اطلاعات، فشار وارد بر مغز در هنگام فعالیت را نیز به میزان قابل توجهی کاهش دهد، در این میان بسیاری از محققان علت اصلی این ویژگی را در افزایش ضخامت میلین یافته اند. میلین ماده ای است که سلولهای عصبی را از هم جدا کرده و زمینه مناسبی را برای انتقال سریع پیامهای عصبی مخابره شده از مغز به وجود می آورد. اگر چه افزایش غیر عادی بافت پشتیبان دستگاه عصبی مرکزی که سبب تشکیل میلین در مغز می شود، در نزدیکی سلول های عصبی بخشی از قشر آهیانه ای مغز انیشتن مورد تایید قرار گرفته است، اما لازم است در این زمینه تحقیقات بیشتری انجام شود.

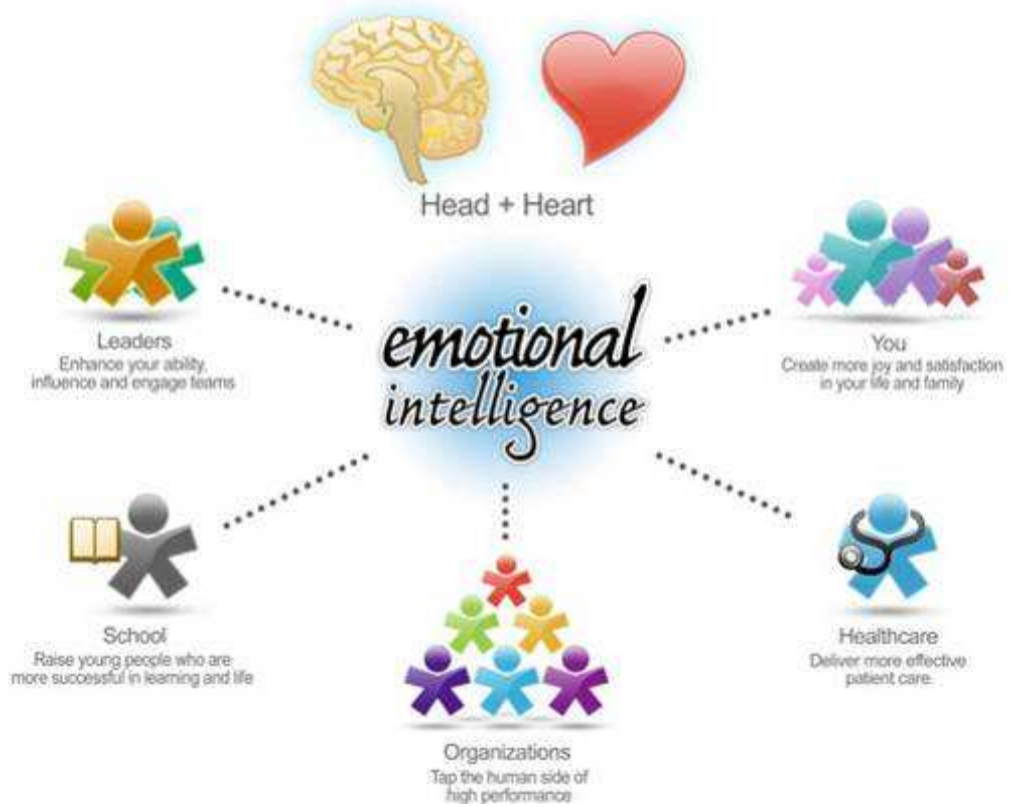
ذهن پویا :

علی رغم این که ذهن افراد تیزهوش و با استعداد هیچ گاه از یک آرامش نسبی برخوردار نخواهد بود اما به نظر می رسد که در برخی مواقع در مقایسه با افرادی که از هوش معمولی برخوردارند، بسیار فعالتر است. با توجه به این ویژگی می توان به این نتیجه رسید که این گروه از افراد دارای توانایی مغزی بیشتری هستند. سطح فعالیت نیز در ناحیه قدامی و لوب آهیانه ای مغز در افرادی که در آزمون بهره هوشی امتیاز بالاتری را کسب کرده اند به مراتب بالاتر است. بررسی های انجام شده نشان داده است که در نواحی ریاضی، مغز از نظر سوخت و ساز فعالتر است و این فعالیت بیشتر در لوب های آهیانه ای، قشر قدامی و همچنین کمربند قدامی مغز متمرکز شده است. اگر چه هنوز

علت اصلی پویایی و فعالیت بیش از اندازه مغز در تیزهوشان شناخته نشده است، اما بسیاری از محققان بر این باورند که سختی و دشواری فعالیت ها و درگیری های ذهنی مانع از ایجاد آرامش ذهنی در این افراد خواهد شد. وقتی فرد با مساله دشواری مواجه می شود، حتی اگر تیزهوش و با استعداد نیز باشد برای حل آن باید سخت تلاش کند، افزایش سرعت سوخت و ساز مغز می تواند نشان دهنده افزایش درگیری ذهن برای پاسخگویی به مساله مطرح شده باشد. اگر فردی نتواند عهده حل این مساله بر آید، مغز به علت ناتوانی در دست و پنجه نرم کردن با داده های موجود تقریباً "غیر فعال خواهد شد. این در حالی است که در مقایسه فردی که استعداد بیشتری دارد برای پاسخگویی به معماهایی که ساده تر هستند، کارآمدتر عمل کرده و با کمترین فعالیت ذهنی و در کوتاه ترین زمان ممکن به سؤال مطرح شده پاسخ می دهد. با افزایش بهره هوشی افراد احتمال موفقیت آنها در زمینه های علمی مختلف نیز به مراتب افزایش خواهد یافت.

با توجه به آنچه گفته می شود می توان به این نتیجه رسید که عوامل عصبی موثر در نبوغ و استعداد انسان ها هر آنچه که باشد تنها سبب افزایش احتمال موفقیت فرد خواهد شد و نمی تواند پیشرفت او در تلاش برای کسب مهارت در زمینه های مختلف را تضمین نماید. حتی در موفقیت های علمی نظیر قبولی در آزمون ورودی دانشگاهها نیز ضریب هوشی افراد به اندازه برخورداری از انضباط شخصی و خواسته فرد برای رسیدن به موفقیت تاثیرگذار نخواهد بود. بررسی ها و تحقیقات انجام شده درباره دانش آموزان مقطع دبیرستان نشان داده است که موفقیت این افراد در زمینه های مختلف تحصیلی بیش از این که با ضریب هوشی افراد در ارتباط باشد، مستلزم داشتن اراده و عزم جدی و داشتن انضباط شخصی برای رسیدن به هدف است. علاوه بر این معمولاً "این گروه از افراد، استفاده از مزایا و امتیاز به دست آمده از موفقیت های خود در زمینه تحصیلی را به لذت ها و خوشی های زودگذر ترجیح می دهند و این در حالی است که داشتن ضریب هوشی بالا الزاماً نمی تواند تضمین کننده موفقیت فرد در این زمینه باشد.

حتی موفقیت اینشتین در زمینه فیزیک و ریاضیات نیز نمی تواند تنها بعلت توانایی های ذهنی منحصر به فرد او باشد، بلکه آموزش، علاقه مندی و پشتکار را برای حل معمای نسبیّت و حمایت از جانب خانواده و دوستان نیز سبب شد زمینه ای مناسب برای پیشی گرفتن او نسبت به دیگر افراد با استعداد معاصر او فراهم شود.



خلاقیت و عوامل موثر آن بر هوش عاطفی:

یکی از توانایی های فکری ما خلاقیت است. خلاقیت یعنی توانایی تجسم پیش بینی و ایجاد ایده ها (پرورش قدرت تصور) و خلق ایده های جدید.

عامل سن، جنسیت و حتی تحصیلات به عنوان رکورد خوب برای خلاق بودن نیستند بلکه عامل کوشش و نیروی محرک ما بسیار مهم می باشند. خلاقیت عبارت از چیزی بیش از صرفاً قدرت تصور است بلکه عبارت از قدرت تصویری است که به نحوی لایتجزا به کوشش و هدف مرتبط شده است. به طور کلی خلاقیت فرایندی است که طی زمان ادامه داشته و ابتکار، انطباق پذیری و تحقق از خصوصیات بارز آن به شمار می آیند و می تواند جوابگویی برای مشکلات باشد. برخی از محققان اصولی برای مشخص شدن مرزهای خلاقیت تعریف نموده اند:

- اول اینکه خلاقیت متضمن پاسخ یا مفهومی نو باشد یا آنکه احتمال وقوع آن بسیار کم باشد. اما باید توجه داشت که نو بودن و اصالت با آنکه شرط لازم خلاقیت است اما کافی نیست. زمانی یک پاسخ را می توان بخشی از یک فرایند خلاقیت به شمار آورد که تا اندازه ای با واقعیت مطابقت داشته یا اصولاً واقعی باشد.

- دوم خلاقیت باید گره ای را بگشاید یا با وضعیتی تناسب داشته و یا مقصود معینی را برآورد.

- سوم، خلاقیت واقعی مشروط به دوام آن بینش ابتکاری، ارزیابی و تفسیر و رشد آن باشد.

در جمله ای کوتاه می توان اینگونه بیان کرد «خیلی ها ایده های خوب دارند اما عده کمی آنها را عملی می کنند». همچنین یکی از عواملی که معمولاً با خلاقیت مربوط می دانند موضوع هوش است. یک مبنای طبقه بندی، نوع فرایند و یا نحوه عملکرد خاصی است که انجام می گیرد. این نوع طبقه بندی شامل ۵ گروه اصلی از توانشهای هوشی می باشد که عبارتند از عوامل:

- شناخت

- حافظه

- تفکر همگرا

- تفکر واگرا و

- ارزشیابی

شناخت، کشف و یا کشف دوباره و بازشناسی است. حافظه عبارت از حفظ آن چیزی است که درک شده است. در تفکر واگرا ما در جهات متفاوت تفکر می کنیم، گاهی به تفحص می پردازیم و گاهی در جستجوی تنوع هستیم در حالی که در تفکر همگرا اطلاعات به یک جواب درست و یا به بهترین جواب شناخته شده و قراردادی منتج می گردد. واضح است که یکی از توانشهای تفکر واگرا گوناگونی پاسخهایی است که تولید می شود. این نوع تولید تماماً زاده اطلاعات ارایه شده نیست. در

اینجاست که مبحث انعطاف پذیری در تفکر پیش می آید که از مباحث اصلی خلاقیت به شمار می آید.

با این حال در بررسی افراد خلاق این نتیجه به دست آمده است که اگر چه داشتن حد معینی از هوش لازم است ولی شرط کافی نیست و لزوماً افراد با هوش خلاق نبوده اند در حالی که افراد با هوش متوسط می توانند افراد خلاق برجسته ای باشند. در واقع امور خلاقیت شاید بیشتر اکتسابی باشد تا فطری و می توان با آموزشهایی این توانایی را در خود افزایش داد. خصوصیات افراد بسیار خلاق

از مطالعه افراد بسیار خلاق موارد زیر نتیجه شده است. البته این خصوصیات شخصیتی آنهاست نه اینکه با اینگونه رفتارها، انسان بتواند به خلاقیت برسد:

- تمایل به تعریف و تمجید از خود دارند
- اشخاص خلاق مخصوصاً خواهان قبول پیچیدگی و حتی بی نظمی در دریافتهای خود هستند بدون آنکه نگران آشفتگی ناشی از این امر باشند. این بدان معنی نیست که آنان بی نظمی را دوست دارند بلکه پرمایگی موجود در بی نظمی را به کم مایگی نظم ترجیح می دهند. تمایل دارند نزد دیگران به داشتن نظرات تند و احمقانه شهرت داشته باشند.
- کارهای آنها با اظهار نظر اینکه از موضوع پرت هستند مشخص می شود. شوخ طبعی و بذله گویی از صفات بارز این افراد است. باید به این افراد کمک کرد که بدون اینکه کینه توز و پرخاشگر باشند جسارت خود را حفظ کنند. عوامل باز دارنده خلاقیت
- تلاشهای قبل از بلوغ برای حذف خیالبافی
- محدودیتهای بازدارنده قوه تدبیر و کنجکاوی کودکان
- تکیه بیش از حد به نقش جنسیت؛ تفکر خلاق مستلزم حساسیتی بیش از حد (خصوصیتی کاملاً زنانه) و وابستگی به غیر و اتکای به خود (خصلتی کاملاً مردانه) است. از همین رو یک پسر بسیار خلاق نسبت به سایر همجنسان همسال خود بیشتر دارای صفات زنانه به نظر می رسد.
- تاکید زیاد بر پیشگیری (نحوه پاسخگویی کودکان به مسایلی که مستلزم چاره اندیشی فرد هنگام قرار گرفتن در وضعیتی بن بست است نشان می دهد که تأکید بر پیشگیری قوه تصور بسیاری از کودکان را از رشد باز داشته است).



- القای ترس و کمرویی

- تاکید بر مهارت‌های کلامی

خطری که استعداد خلاق فرد را تهدید می کند، قضاوت یا ارزیابی تجربه فرد نیست بلکه پیشداوری است که به تبع آن تجارب بسیاری در حوزه دریافت را نمی یابند. خطری که آموزشهای معمول چه در خانه و چه در مراکز آموزشی در بردارند این است که نظرات نو و احتمال وقوع اعمال جدید خیلی زود و بیش از اندازه مورد انتقاد قرار می گیرند.

عوامل تشدیدکننده خلاقیت و نوآوری

حس درونی تفکر، انسان را قادر می سازد شرایطی را که وجود خارجی ندارند، در درون ذهن شبیه سازی نماید و به وی این امکان را می دهد تا در امکانات یکسان با سایرین برای خود فرصتهای بهتری بیافریند. در واقع امور خلاقیت شاید بیشتر اکتسابی باشد تا فطری و می توان با آموزشهایی این توانایی را در خود افزایش داد. مجموعه عواملی که باعث تشدید و ترغیب فرد به نوآوری می گردند به عوامل تشدیدکننده تعبیر می گردند که خود به دو بخش کلی انگیزه ها و ابزارها تقسیم می شوند.

۱. انگیزه ها

انگیزه های ترغیب کننده به نوآوری، می توانند به خصوصیات و زندگی خصوصی افراد مربوط باشد و یا اینکه به اجتماع محل سکونت فرد بستگی داشته باشد که ما در اینجا دلایل بروز هر یک را بررسی می کنیم.

۱-۱. انگیزه های بیرونی

به همه انگیزه هایی که از جامعه به فرد القاء می گردند گفته می شود که خود بر اثر موارد زیر ناشی می گردند:

- بحران های جامعه:

می دانیم سرچشمه خلاقیت نیاز است. اغلب مواقع اگر نیازی در زندگی بشر مشاهده نشود، الزامی به خلاقیت وجود نخواهد داشت. نیازهای بشر معمولاً به طور یکنواخت بروز می یابند مگر در شرایطی استثنایی مانند بحران های مختلف از جمله بحرانهای طبیعی چون سیل و زلزله و آتشفشان و طوفان و همچنین بلایایی که خود انسان مسبب آنهاست که بارزترین آنها جنگ است. نوع و دلیل بروز یک بحران در اینجا مد نظر نیست و آنچه حائز اهمیت است هجوم سیل عظیمی از نیازها پس از وقوع بحران است که می تواند در جامعه سبب یک انقلاب فکری در نزد افراد گوناگون گردیده و به شکل نوآوری و خلاقیت بروز نماید.

- سطح توقعات جامعه:

جامعه ای که در آن سیر صعودی پیشرفت حاکم باشد، هر روز از طرف تک تک اعضای خود شاهد خلاقیت و نوآوری است. در این جامعه نوآوری به قشر متفکر و اندیشمند محدود نگردیده و همه مردم را شامل می شود بطوریکه حتی تبهکاران نیز در این جامعه هر روز به فکر خلق روشی نو در روند کاری خود می باشند.

۲-۱. انگیزه های درونی

انگیزه هایی که از درون شخص، منشاء می گیرند را انگیزه های درونی می نامند که شامل موارد زیر می باشند:

- استعداد ذاتی فرد:

این امر حتی بدون وجود هر گونه محرک خارجی ممکن است آگاهانه یا ناآگاهانه صورت گیرد و با داشتن هوشی متوسط و آموختن راه های افزایش تفکر خلاق، کاملاً قابل دسترسی برای همه نیازهای زندگی می باشد.

- نیازهای درونی:

گاهی اوقات افراد در خود نیرویی احساس می کنند که همواره آنان را وادار می دارد که در جهت کمک به دیگران و ارتقای سطح زندگی در جامعه، دست به نوآوری بزنند. این افراد از هر جنس و سن و شغلی می توانند باشند. به عنوان مثال خانمی در آمریکا که از آگهی های تجاری تلویزیون ناراضی بود آنها را مطابق با ذوق خود مجدداً می نوشت.

- بحران های شخصی :

بحران های شخصی نیز مانند بحران های جامعه، می توانند محرک بسیار قوی در امر نوآوری برای شخص باشند.

۲. ابزارها

برخی فاکتورهای تعیین کننده برای دستیابی به تفکر خلاق وجود دارند که می توان از آنها به عنوان ابزارهای نوآوری یاد کرد. این ابزارها عبارتند از:

- اراده

- اعتماد به نفس

- کمیت

- شبیه سازی

- استمداد از دیگران

- مجاورت / تشابه / تباین

- تغییر دادن

- فعالیتهای جنبی و...

این عوامل راهکارهایی برای آموزش نوآوری و تفکر خلاق ارائه می دهند.

جسمی و روحی مادر، تاثیر مهمی در هوش نوزاد خواهد داشت. سطح هوشی والدین، تغذیه دوران کودکی و نوزادی، شرایط و امکانات محیطی، نوع ارتباط والدین با کودک از دیگر عوامل موثر در رشد و شکوفایی هوش به شمار می روند. عوامل محیطی مثل وجود محرکات مناسب در محیط

پرورش کودک که او را به کنجکاوی و کنکاش وا می‌دارد، در بروز و ظهور و شکوفایی هوش وی نقش اساسی دارد. تست بینه به عنوان قدیمی‌ترین آزمون برای سنجش هوش شناخته می‌شود که آزمون استنفرد _ بینه شکل تجدید نظر شده است که به فارسی نیز برگردانده شده است. تست ریون از دیگر آزمونهای هوش است که به لحاظ سهولت اجرا معروف است. آزمون وکسلر که آزمونی پیشرفته برای سنجش ابعاد مختلف هوش است، آزمون دقیقی است که برای گروههای سنی خردسالان و کودکان و بزرگسالان فرمهای مجزایی دارد.

طبقات هوش

با توجه به نمرات حاصل از اجزای آزمونهای هوشی و تعیین بهره هوشی ، افراد در طبقات مختلفی قرار می‌گیرند. در طبقه بندیهای گذشته افراد دارای هوش پایین در طبقات کودن ، کانا و کامیو قرار می‌گرفتند. امروزه دیگر این طبقه بندی رایج نیست و از طبقه بندی عقب مانده ذهنی ، بهره هوشی پایین ، متوسط و بالا استفاده می‌شود.

فصل پنجم

هوش و استعداد تحصیلی

استعداد را میزان نسبی پیشرفت فرد در یک فعالیت برآورد می‌کنیم. اگر برای کسب مهارت در یک فعالیت افراد مختلف در شرایط و موقعیت یکسانی قرار بگیرند متوجه خواهیم شد که افراد مختلف تفاوت‌هایی از لحاظ میزان کسب آن مهارت نشان می‌دهند. برخی افراد در یک زمینه یادگیری بهتر و کارایی زیادتری از خود نشان می‌دهند و پیشرفت آنها در آن زمینه سریعتر است، در حالی که افراد دیگر در زمینه‌های دیگری ممکن است از خود کارایی و مهارت و سرعت پیشرفت زیادتری نشان دهند. در واقع چنین تفاوتی به تفاوت آنها در استعدادهایشان مربوط می‌شود.

افراد علاوه بر تفاوت‌هایی که از لحاظ استعدادهایشان با یکدیگر دارند، مثلاً یکی در زمینه فنی و دیگری در امور هنری استعداد دارند، از لحاظ هوشی نیز متفاوت از هم هستند. به عبارتی افراد از لحاظ بهره هوشی در طیفی گسترده شده‌اند که از عقب ماندگی ذهنی شدید تا نبوغ و غیر هوشی را شامل می‌شود. اما اکثریت افراد در حدود متوسط قرار می‌گیرند.

کاربرد هوش و استعداد

موفقیت افراد در تمامی فعالیتها و رفتارهای او تا درجاتی به میزان هوش و استعداد او بستگی دارد. هرچند برخی فعالیتها نیاز چندانی به سطح هوشی بالا و یا استعداد خاص در آن زمینه ندارند و همه افراد تا حدودی از عهده انجام آن فعالیتها برمی‌آیند، مثل امور روزمره و شخصی زندگی. اما برخی فعالیتها نیز وجود دارند که لازمه آنها و موفقیت در انجام آنها سطح معینی از هوش و استعداد فرد در آن زمینه است. به عنوان مثال در هنر موسیقی علاوه برداشتن سطح معینی از هوش، داشتن استعداد از عوامل بسیار ضروریست. بنابراین کاربرد سطح هوشی و استعداد عمدتاً در زمینه انتخاب مشاغل و رشته‌های تحصیلی مورد توجه است.

رابطه هوش و استعداد

در گذشته از بهره هوشی برای تعیین اینکه یک فرد در یک زمینه خاص می‌تواند کارایی لازم را از خود نشان دهد یا نه استفاده می‌کردند. به عبارتی آزمونهای هوشی برای تعیین میزان استعداد فرد در

آن زمینه بکار می رفت و اولین بار چنین روشی در جنگ جهانی اول و دوم برای گزینش افراد برای تخصصهای مختلف استفاده شد. در جنگ جهانی دوم فقط داوطلبانی را که نمره آنها در آزمون هوشی از حد خاصی بالاتر بود برای آموزش خلبانی انتخاب می کردند. در تحقیقاتی که در این زمینه انجام شده بود برای حقوقدان شدن بهره هوشی ۹۵ - ۱۵۷، مهندس شدن ۱۰۰ - ۱۵۱، مکانیک شدن ۶۰ - ۱۵۵ و ... تعیین شده بود.

امروزه علاوه بر تأکید اساسی که بر بهره هوشی در یادگیری مهارتها و حرفهها می شود مسأله استعداد نیز در کنار آن اهمیت ویژه ای دارد و آزمونهای هوشی نمی توانند تعیین کننده صرف میزان موفقیت فرد در یک زمینه باشند. به عنوان مثال فردی که از لحاظ سطح هوشی در حد بالایی قرار دارد لزوماً مهندس یا پزشک خوبی نخواهد شد. موفقیت آن وابسته به بهره هوشی او در کنار استعدادهایی که در آن زمینه دارد می باشد. افرادی با بهره هوشی یکسان ممکن است استعدادهای مختلفی در زمینه های مختلف از خود نشان دهند. فردی ممکن است در زمینه موسیقی مهارت و شایستگی نشان دهد، دیگری در مکانیک و دیگری در علوم پزشکی.

سنجش هوش و استعداد

برای سنجش استعداد افراد در زمینه های گوناگون معمولاً از آزمونهای ویژه سنجش استعداد استفاده می شود. برخی از این آزمونها کلی بوده و تواناییها و استعدادها فردی را به صورت کلی می سنجند. مثلاً ابزارها و آزمایشاتی وجود دارد که توانایی فرد را در زمینه انجام فعالیتهای ظریف مورد سنجش قرار می دهند برخی از این افراد در این زمینه نمرات بالایی می گیرند که نشان دهنده استعداد آنها در کارهای ظریف مثل ساعت سازی، طلاسازی و ... است. افرادی که در این زمینه نمره پایین می گیرند در یادگیری و انجام این فعالیتهای دچار مشکل می شوند یا حداقل باید زمان بیشتری برای کسب مهارت در آنها صرف کنند.

برای سنجش هوش نیز از آزمونهای جداگانه ای استفاده می شود. یک آزمون استعداد بیانگر سطح هوشی فرد نخواهد بود و یک آزمون هوش میزان استعداد فرد را در یک زمینه بطور کلی مشخص نمی کنند. البته برخی از آزمونهای هوشی با تعیین هوش و عملی تا حدودی توانایی فرد را در زمینه های مختلف کلامی و عملی را برآورد کنند و به صورت یک راهنمایی کلی می توانند مفید باشند. به این ترتیب روشن می شود با توجه به مجزا بودن بحث هوش و استعداد آزمونهای جداگانه نیز برای برآورد دقیق ویژگیهای فرد مورد استفاده قرار می گیرند.

نابغه های کودن

در روانشناسی عقب ماندگی ذهنی با افرادی هر چند نادر مواجه می شویم که با وجود پایین بودن بهره هوشی حتی در سطحی که به عنوان یک عقب مانده ذهنی معرفی می شوند، استعدادهای

فوق‌العاده‌ای از خود در یک زمینه خاص نشان می‌دهند. بطوری که استعداد آنها دائماً چشمگیر و قابل توجه باشد. یکی از این نابغه‌های کودن با بهره هوشی مربوط به طبقه عقب ماندگی ذهنی متوسط قادر بود با یک قیچی و یک طلق اشکالی را با ظرافت و دقت تمام برش دهد. بدون اینکه از الگو یا مواد و ... استفاده می‌کند. این اشکال معمولاً اشکال پیچیده مثل یک اسب در حال رسیدن، یک گوزن با گردنی افراشته بر روی یک صخره و مواردی از این قبیل را شامل می‌شود که با تمام ظرافت هنری برش داده می‌شد.

توصیه‌هایی به والدین و مربیان در زمینه رابطه هوش و استعداد والدین باید توجه داشته باشند که لزوماً داشتن بهره هوشی بالا به منزله دارا بودن استعداد در تمامی زمینه‌ها نیست. افرادی که بهره هوشی بالا دارند ممکن است در زمینه‌های مختلف استعداد‌های مختلف داشته باشند. از اینرو بهره هوشی به تنهایی نمی‌تواند تعیین کننده رشته تحصیلی یا شغلی فرد در آینده باشد. بر این اساس والدینی که اصرار دارند فرزند باهوش آنها حتماً در رشته‌های ریاضی فیزیک یا مهندسی تحصیل کند ممکن است با در نظر نگرفتن استعداد فرزند خود در زمینه هنر استعداد‌های او را سرکوب سازند.

مربیان در مدارس بویژه در مدارس دوره متوسطه باید تمام تلاش خود را در جهت راهنمایی دانش آموزان برای کشف استعداد‌های خود به عمل آورند، یکی از این روشها می‌تواند اجرای آزمونهای معتبر استعداد سنج باشد.

میزان بهره‌ی هوشی برای توجیه تفاوت سرنوشت آدم‌هایی که از نظر تحصیلی، امید به آینده و فرصت‌های زندگی در وضعیت تقریباً یکسانی قرار دارند، معیار مناسبی نیست. هنگامی که نود و پنج نفر از کسانی را که در دهه‌ی ۱۹۴۰ دانشجوی دانشگاه هاروارد بوده و اکنون به میان سالی رسیده بودند مورد بررسی قرار دادند، معلوم شد که تیزهوش‌ترین دانشجویان آن سال‌ها، در مقایسه با دانشجویان متوسط موفق نبودند و به ویژه از لحاظ درآمد، پرکاری و ثمربخشی در وضعیت پایین تری قرار داشتند. آنها هم چنین از لحاظ رضایت داشتن از زندگی بهترین افراد نبودند و در ارتباط با دوستان، خانواده و روابط عاطفی و زناشویی شادترین افراد محسوب نمی‌شدند.

بهره‌ی هوشی افراد هیچ گونه اطلاعی در این باره نمی‌دهد که آنها در فراز و نشیب زندگی چگونه عمل خواهند کرد و مسئله همین جاست. هوش و استعداد تحصیلی هیچ گونه آمادگی و مهارتی برای جدال با ناملازمات زندگی یا استفاده از فرصت‌های مطلوب به دست نمی‌دهد. اما به رغم آن که بهره‌ی هوشی بالا هیچ نوع تضمینی برای رفاه و تأمین مالی، اعتبار و شهرت اجتماعی یا خوشبختی در زندگی نیست ولی باز هم مدارس و فرهنگ ما بر هوش و استعداد تحصیلی افراد

تأکید زیاد دارند و از شعور احساسی (یا هشیاری احساسی - عاطفی) که مجموعه ای از خصوصیات شخصیتی است و به همان اندازه در سرنوشت فرد مؤثر است، غافل هستند.

احساسات و عواطف همچون دروس ریاضی یا ادبیات، دارای اصول و فنونی اند که برخی در آن تبحر دارند و عده ای هم در آن ضعیف هستند. این که شخص چقدر در این مهارت های عاطفی و احساسی خبره باشد، برای او سرنوشت ساز است. فردی که فقط از بهره ی هوشی (IQ) بالا برخوردار است (یعنی فاقد هشیاری عاطفی است)، تقریباً کاریکاتوری از یک آدم خردمند است. وی در قلمرو ذهن، چیره دست است ولی در دنیای شخصی خویش ضعیف می باشد. این امر در مورد زنان و مردان، کمی تفاوت دارد. مردانی که دارای بهره ی هوشی بالا هستند، از روی علایق و توانایی های گسترده ی عقلانی شان - نه احساسی - مورد شناسایی قرار می گیرند. آنها آدم هایی جاه طلب، سودمند، قابل پیش بینی، لجوج، انتقادگر، فروتن، نازک نارنجی و کم رو هستند که در روابط زناشویی خود راحت نیستند و از نظر احساسی سرد و بی عاطفه اند.

برعکس، مردهایی که از نظر هوش عاطفی قوی اند از نظر اجتماعی متعادل، شاد و سرزنده اند و هیچ گرایشی به ترس یا نگرانی ندارند. آنها ظرفیت چشمگیری برای تعهد و سرسپردگی به مردم یا اهداف خود، پذیرش مسئولیت و قبول چهارچوب اخلاقی دارند. آنها در روابط خود با دیگران، بسیار دلسوز و با ملاحظه اند و از زندگی عاطفی غنی، سرشار و متناسبی برخوردارند. آنها با خود، دیگران و دنیای اجتماعی اطراف خود بسیار راحت برخورد می کنند.

زنانی که فقط از بهره ی هوشی (IQ) بالا برخوردارند، اعتماد به نفس خوبی داشته، در بیان موضوعات عقلانی ارزشمند و اندیشه های خود فصاحت کافی دارند و دارای علایق زیباشناسانه و روشنفکرانه ی زیادی اند. آنها افرادی درون گرا، مستعد نگرانی، فکر و خیال و گناه هستند و در ابراز خشم خود تأمل می کنند، اگرچه معمولاً آن را به طور غیرمستقیم نشان می دهند برعکس، زن هایی که از نظر هوش عاطفی قوی هستند دوست دارند احساسات خود را به طور مستقیم بیان داشته، راجع به خود مثبت فکر کنند. زندگی برای آنها معنا دارد و همچون مردان هم نوع خود، آدم هایی اجتماعی و گروه گرا هستند، احساسات خود را به گونه ای مناسب ابراز می کنند و به خوبی از عهده ی فشارهای روانی بر می آیند. توازن اجتماعی این قبیل زنان باعث می شود تا به آسانی با آدم های جدید کنار بیایند، با خود راحت هستند، شاد و آسوده خیال بوده، همواره پذیرای تجارب احساسی و هیجانی می باشند. آنها برخلاف زن های دارای بهره ی هوشی بالا (از نوع خالص) به ندرت احساس نگرانی و گناه می کنند و کمتر غرق در اندیشه می شوند.



انگیزه، حالات درونی فرد است که موجب تداوم رفتارش تا رسیدن به هدف می‌شود. انگیزه ارتباط مستقیم و مثبت با پیشرفت تحصیلی دارد.

به همین علت علاوه بر آنکه انگیزه وسیله‌ای برای پیشرفت تحصیلی در نظر گرفته می‌شود، گاهی از آن به عنوان هدف نیز نام برده می‌شود، زیرا با افزایش انگیزه، پیشرفت تحصیلی نیز پدید می‌آید. از آنجا که هوش و استعداد تحصیلی به عنوان دو عامل اساسی در پیشرفت تحصیلی، کمتر تحت تأثیر معلم یا مربی واقع می‌شود، سعی بر آن است که با افزایش انگیزه دانش‌آموزان حداکثر بهره‌وری از هوش صورت گیرد. زیرا در حالت مساوی برابری هوش و استعداد تحصیلی افراد، مشاهده شده است که پیشرفت تحصیلی افراد با انگیزه چشمگیرتر بوده است. با وجود آنکه معلمان در تغییر هوش

و استعداد تحصیلی نقش چندانی ندارند، ولی می‌توانند در بالا بردن انگیزه دانش‌آموزان مفید واقع شوند.

انگیزه به دو نوع درونی و بیرونی قابل تقسیم است. از انگیزه بیرونی می‌توان به تقویت‌کننده‌هایی چون پول، تائید، محبت، احترام، نمره و از تقویت‌کننده‌های درونی می‌توان به رضایت خاطر و احساس خوب از یادگیری اشاره کرد.

آنچه که بیشتر موجب رفتار خودجوش می‌شود، انگیزه درونی است. هدف عمده فعالیت‌های پرورشی معلم یا مربی این است که دانش‌آموز به تدریج از انگیزه‌های بیرونی به سمت انگیزه‌های درونی هدایت شود.

تفاوت اساسی افراد دارای انگیزه درونی با افراد دارای انگیزه بیرونی این است که افراد با انگیزه درونی احساس کفایت بیشتری در خود دارند و کمتر به دیگران اجازه می‌دهند که محرک رفتارشان شوند. این گروه از دانش‌آموزان، خود تعیین‌کننده رفتارها هستند و به خاطر کفایتی که در خود احساس می‌کنند، باور دارند که می‌توانند با رفتارشان بر محیط خود تأثیر بگذارند.

این گروه از دانش‌آموزان با انگیزه درون‌گرا، تصورشان این است که موفقیت و عدم موفقیت در تحصیل به خاطر نحوه رفتار صحیح یا غلط خودشان است.

اما برخلاف آنها، دانش‌آموزان با انگیزه برون‌گرا، احساس بی‌کفایتی یا کفایت کم داشته و همواره تصور می‌کنند که موفقیت آنها تحت تأثیر عوامل محیطی نظیر:

معلم و سوالات سخت است. این گروه از دانش‌آموزان حتی اگر درس بخوانند، باز هم موفقیت چندانی نخواهند داشت. چرا که اندک تلاش آنها به خاطر همان انگیزه‌های بیرونی، همچون فرار از تنبیه یا کسب خواست معلم است. اینان در صورت کسب موفقیت اندک هم آن را به شانس و تصادف نسبت می‌دهند و نه به تلاش و استعداد خود. این دانش‌آموزان حتی اگر نیم‌نگاهی به موفقیت داشته باشند، آنقدر آن را صعب‌الوصول می‌دانند که دست به عمل نمی‌زنند، در نتیجه هرگز طعم موفقیت را نخواهند چشید.

در حقیقت گام اول در برخورد با این افراد چشاندن طعم موفقیت به آنها و درهم شکستن تصور منفی آنها در مورد دستیابی به موفقیت است. در این صورت است که «موفقیت»، «موفقیت» می‌آورد. از آنجایی که انسان آمادگی دارد تا فعالیت‌ها و تصوراتش را تعمیم دهد، موفقیت در یک درس منجر به موفقیت در دروس دیگر می‌شود و این موضوع در مورد دروس اصلی هر رشته مهم‌تر است. درواقع، ضعف درسی در این دروس منجر به بی‌علاقگی به تحصیل و گاهی حتی ترک تحصیل می‌شود و البته عکس آن هم صادق است. به همین علت به معلمان دروس اصلی هر رشته توصیه

می‌شود، شرایط آموزشی و امتحانی را مطلوب نمایند و با ارزشیابی‌های مناسب فضای کلاس را لذت‌بخش کنند.

به طور کلی به منظور افزایش انگیزه دانش‌آموزان و سوق دادن آنها به سمت درونی شدن انگیزه‌ها راهکارهای زیر توصیه می‌شود:

۱ - سعی کنیم اولویت تجربه‌های دانش‌آموزان برای آنها جالب باشد، احساس موفقیت اولیه اعتماد به نفس آنها را افزایش می‌دهد. این موضوع در مسابقات ورزشی نیز مشهود است.

۲ - برای موفقیت دانش‌آموزان پاداش در نظر بگیریم. منتظر نباشیم تا افت تحصیلی اتفاق افتد و سپس موفقیت را تحسین کنیم.

۳ - با احترام گذاشتن به تفاوت‌های فردی دانش‌آموزان، هرگز آنها را با یکدیگر مقایسه نکنیم.

۴ - دانش‌آموزان را در کلاس کمتر درگیر مسائل عاطفی منفی نمائیم و نسبت به حساسیت‌های عاطفی آنان آشنا و در کاهش آن کوشا باشیم. سخت‌گیری و انضباط شدید، تبعیض، بیان قضاوت‌های منفی و خبرهای ناخوشایند از جمله عواملی است که موجب درگیری ذهنی و کاهش علاقه به یادگیری می‌شود.

۵ - بلافاصله پس از آزمون یا پرسش کلاسی، دانش‌آموزان را از نتیجه کار آگاه کنید.

۶ - برای اینکه دانش‌آموز بداند، در طول تدریس به دنبال آموختن به چیزی باشد، بیان اهداف آموزشی مورد انتظار از او را در ابتدای درس فراموش نکنیم.

۷ - چگونگی یادگیری و نحوه انجام کار برای دانش‌آموز مشخص شود.

۸ - به منظور افزایش حس کفایت در دانش‌آموز از او بخواهیم مطالب یاد گرفته شده را به دوستان یا کلاس آموزش دهد.

۹ - در مورد مشکلات درسی دانش‌آموز و ریشه‌یابی آن، با او تبادل نظر و گفت‌وگو کنیم.

۱۰ - تشویق کلامی در کلاس، به صورت انفرادی بسیار حائز اهمیت است.

۱۱ - مطالب درسی را به ترتیب از ساده به دشوار مطرح کنیم.

۱۲ - از بروز رقابت ناسالم در بین دانش‌آموزان پیشگیری شود.

۱۳ - در فرآیند آموزش متکلم وحده نباشیم و یادگیرندگان را در یادگیری مشارکت دهیم.

۱۴ - علاقه به دانش‌آموزان و تعلق خاطر و اهمیت دادن به یکایک آنها، سطح انگیزه‌ها را افزایش می‌دهد.

۱۵ - آموزش را با «تهدید» پیش نبریم.

۱۶ - برای دانش‌آموزان با انگیزه، خوراک علمی کافی داشته باشیم.

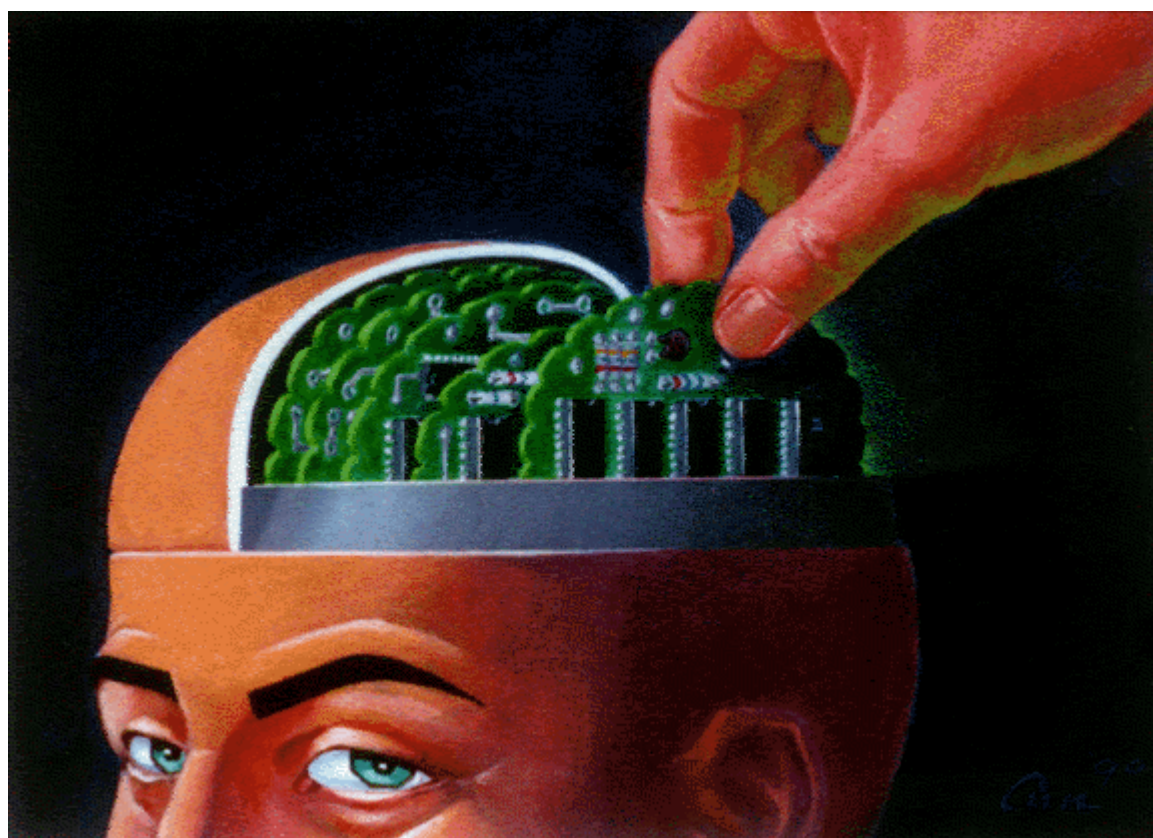
- ۱۷ - با محول کردن مسئولیت به دانش‌آموزان کم توجه، آنان را به رفتارهای مثبت هدایت و علل کم‌توجهی در آنها را بررسی کنید.
- ۱۸ - شیوه‌های تدریس را از سستی به شیوه‌های روز تغییر داده و با استفاده از تکنولوژی آموزشی، حواس پنجگانه دانش‌آموزان را به کار گیریم.
- ۱۹ - میان درس کلاس و مسائل زندگی که به وسیله همان درس قابل حل است، ارتباط برقرار کنیم.
- ۲۰ - تدریس را با طرح مطالب و پرسش‌های جالب توجه آغاز کرده و با تحریک حس کنجکاوی، دانش‌آموزان را برانگیخته‌تر سازیم.
- ۲۱ - به وضعیت جسمانی دانش‌آموزان توجه کرده و علل جسمی بی‌توجهی و کاهش انگیزه آنان را بیابیم.
- ۲۲ - محیط کلاس را با طراحی زیبا و مناسب، جذاب سازیم تا مانع بروز کسالت روحی شویم.
- ۲۳ - با فرهنگ و تاریخچه زندگی افراد مدرسه یا محله‌ای که در آن تدریس می‌کنیم، آشنا شده و در طول تدریس از مثال‌های آشنا استفاده کنیم.
- ۲۴ - به منظور اطلاع از نتیجه فعالیت درسی دانش‌آموزان و ارائه بازخورد به موقع و مناسب، تکالیف آنان را بلافاصله در جلسه بعدی ملاحظه و با رفع اشکالات، جنبه‌های مثبت را تشویق کنید.
- ۲۵ - در گرفتن آزمون و امتحان به قول خود عمل کنیم.
- ۲۶ - زمان یادگیری باید در حد توان دانش‌آموز باشد. برای تجدید قوا و انگیزه در میان کلاس از وقت تفریح و استراحت غافل نشویم.
- ۲۷ - دانش‌آموز را از میزان پیشرفت خود آگاه سازیم تا بداند برای رسیدن به هدف چه گام‌های دیگری بردارد.
- ۲۸ - به لحاظ اخلاقی و ایجاد انگیزه، همیشه خوش‌اخلاق و خوش‌رو باشیم.
- ۲۹ - به منظور افزایش حس کفایت و مشارکت در ارائه دروس از نظرات دانش‌آموزان استفاده کنیم.
- ۳۰ - مطمئن باشیم که توجه دانش‌آموزان برای شروع تدریس آماده است.
- ۳۱ - تمام مطالب دشوار را یکجا و در یک جلسه آموزش ندهیم.
- ۳۲ - به خاطر داشته باشیم، توجه افراطی به دانش‌آموزان (قوی یا ضعیف) موجب متشنج شدن فضای کلاس می‌شود.
- ۳۳ - دانش‌آموزان را به گروه‌های «خوب»، «بد» و «ضعیف» تقسیم‌بندی نکنیم.
- ۳۴ - از ورود به موضوعات حاشیه‌ای که منجر به انحراف توجه کلاس می‌شود، بپرهیزیم.
- ۳۵ - با ایجاد جلسات بحث و تحلیل به دانش‌آموزان فرصت تفکر و اظهار نظر بدهیم.

- ۳۶ - هرگز دانش‌آموزان را مجبور به انجام فعالیت‌های تحقیرکننده نظیر «جریمه» نکنیم.
- ۳۷ - به افراد درون‌گرا، کمرو، مضطرب که تمایلی به ابراز وجود ندارند، توجه کرده و با تقویت رفتارهای مثبت، آنها را به مشارکت در بحث‌های کلاسی و کارهای گروهی تشویق کنیم.
- ۳۸ - در روش‌های تدریس، کنفرانس و سمینار را مد نظر قرار دهیم.
- ۳۹ - تأکید بر نمره، اضطراب دانش‌آموزان را افزایش می‌دهد و مانع از توجه کامل به موضوع درس می‌شود. این دانش‌آموزان با وجود تلاش زیاد از نمرات پایینی برخوردارند و به تدریج رابطه میان تلاش و نتیجه را نادیده می‌گیرند که در نهایت منجر به از دست رفتن انگیزه خواهد شد.
- ۴۰ - گاهی از تجربه‌های دوران تحصیل و شکست‌ها و موفقیت‌های خود برای دانش‌آموزان صحبت کنید.

سه عامل موفقیت تحصیلی:

- ۱- هوش و استعداد : این عامل برای موفقیت لازم است ، اما کافی نیست و آن میزان از هوش که لازم است ، هوش سرشار و فوق العاده نیست.
 - ۲- علاقه : این عامل می تواند همه عوامل را تحت تاثیر قرار دهد ، اما تداوم آن به عامل دیگری بستگی دارد .
 - ۳- مهارت مطالعه : این عامل با افزایش سرعت یادگیری و ماندگاری معلومات ، از کاهش علاقه و اثر وارونه هوش و استعداد جلوگیری می کند.
- مهارت مطالعه ، عامل نگهداری و مثبت تر ازدو عامل دیگر خواهد بود. مطمئن باشید برای یادگیری تنها شرط آن است که :
- مقدمات آن درس را بدانید تا این زنجیره حلقه به حلقه و کامل به ذهن شما منتقل شود.
 - حواس شما متمرکز باشد.
- تمامی مهارت های مطالعه در این خلاصه می شود که شما عادت هایی را کسب کنید که تمرکز حواستان را افزایش دهد و عادت های غلطی را ترک کنید که تمرکز شما را کاهش می دهد .
- توصیه می شود یک مجموعه کامل از عواملی کاهش دهنده تمرکز حواستان را تهیه کنید .

تا در یابید کدام عوامل در اشغال کردن ذهن شما دخالت دارند و کدام عوامل ذهن شما را متمرکز می کنند.



فصل ششم

هوش عاطفی و روابط اجتماعی

دکتر علی محمد گودرزی در صد و هجدهمین نشست علمی - تخصصی انجمن روابط عمومی ایران در سخنانی پیرامون نقش هوش هیجانی در توسعه ارتباطات گفت: در دنیای پیچیده امروز که فرصت فکر کردن را از انسان می گیرد، کسانی می توانند موفق شوند که از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشند.

به گزارش روابط عمومی سازمان تبلیغات اسلامی، گودرزی با بیان این که خودشناسی اولین اساس هوش هیجانی است، افزود: مردم کشور ما با این که از منابع غنی دینی، مذهبی، فلسفی، عرفانی و ادبیات بهره مند هستند اما متأسفانه هوش هیجانی آنها آن طور که باید بالا نیست. ما به دلیل توجه به دیگران از خودمان غافل مانده ایم. در دنیای امروز کسی هوش هیجانی دارد که خود را بیشتر بشناسد.

وی با تأکید بر این که هوش هیجانی (eq) با هوش معمولی (iq) متفاوت است، تصریح کرد: ۷۵ درصد موفقیت‌های انسان‌ها در کسب و کار و سیاست و مسایل دیگر مربوط به هوش هیجانی (eq) می شود نه هوش معمولی (iq). ایرانیان باید همان طور که از هوش معمولی (iq) زیادی بهره می‌برند هوش هیجانی (eq) خود را نیز برای رسیدن به سطحی بالاتر پرورش دهند.

گودرزی یک مدیر روابط عمومی موفق را دارای هوش هیجانی بالا ارزیابی کرد و اظهار داشت: هوش هیجانی بر خلاف هوش معمولی قابل آموزش است. مدیران امروزی باید بالای ۶۰ درصد، از هوش هیجانی برخوردار باشند.

این پژوهشگر حوزه ارتباطات یادآور شد: بین هوش هیجانی و خلاقیت ۹۰ درصد همبستگی وجود دارد. ما باید ابتدا هیجانات خود را بشناسیم و سپس هیجانات و احساسات دیگران را مدیریت کنیم و همیشه این را در نظر بگیریم که ۹۵ درصد بشنویم و فقط ۵ درصد به دیگران پیام بدهیم. وی با بیان این که هرکس ندای درون خود را نشنود زیان کرده است، ادامه داد: هوش معنوی نیز در کنار هوش هیجانی از اهمیت بالایی برخوردار است که نمونه آن را در همدلی جهانی برای محکوم کردن جنایات رژیم صهیونیستی در غزه مشاهده کردیم.

گودرزی روابط عمومی را نماد اصلی یک سازمان معرفی کرد و گفت: مدیر روابط عمومی باید فردی جذاب، خوش لباس، دارای اعتماد به نفس، منظم و اهل شفافیت باشد.

وی در بخش دیگری از سخنانش تأکید کرد: هیچ کس حق ندارد در زندگی ناامید باشد. گاهی اوقات حتی می توان از شنیدن ضرب المثل یک خانم روستایی ساده راه نجات را پیدا کرد.

در ادامه جلسه کاظمی دینان رییس انجمن روابط عمومی ایران نیز در سخنان کوتاهی ضمن تقدیر و تشکر از دکتر گودرزی روابط عمومی را به یک محله مثبت نگر تشبیه کرد و گفت: روابط عمومی بیشتر از همه باعث بلوغ اجتماعی می شود.

وی وظیفه اصلی روابط عمومی را شاد کردن و آگاهی کردن مردم دانست و تصریح کرد: اطلاع رسانی امام حسین (ع) در روز عاشورا باید سرلوحه کار ما باشد چراکه بعد از حدود ۱۴۰۰ سال پیام عاشورا هنوز زنده و پویاست.

گفتنی است، صد و هجدهمین نشست علمی - تخصصی انجمن روابط عمومی ایران با حضور اعضای هیأت مدیره این انجمن و جمعی از فرهیختگان و علاقه مندان به حوزه روابط عمومی دوم بهمن در تالار حرکت برگزار شد. ناتوانی در بروز به موقع مهارت‌های هیجانی می تواند سلامت فکری، جسمانی و روانی افراد را تهدید کند و سازگاری فرد را در تعامل با دیگران بویژه در مهارت‌های اجتماعی به چالش بکشد. گاهی هیجانات نابجا منجر به شناخت و دانش غلط می شود و زندگی اجتماعی، شغلی و خانوادگی افراد را در معرض خطر قرار می دهد. اخبار هم روز جوامع انسانی، مملو از گارشاتی است که حاکی از متلاشی گتن رفتار صحیح و امنیت بوده و یورش انگیزه های آنی را نشان می دهد. اما اخبار مذکور به گونه ای آشکارتر به حضور برخی از هیجانات کنترل نشده در زندگی ما و کسانی که در اطراف ما زندگی می کنند اشاره دارد. هیچ کس نمی تواند خود را از حالت عصبانی شدن و سپس پشیمانی مستثنی کند. همه ما بارها به طریقی به این دام افتاده ایم و باز هم خواهیم افتاد (گلمن ۱۳۹ ترجمه بلوچ) دنیای امروز با به تصویر کشیدن ناتوانی عاطفی، نومیدی و بی پروانی در خانواده ها، اجتماعات و جوامع بشری، خشم و یاس فزاینده ای را در ابعاد مختلف زندگی ثبت نموده است. افراد مختلف دارای توانایی های متفاوتی جهت درک احساسات و خود و دیگران بوده و با نسبت های گوناگون قادر به کنترل و مدیریت عواطف و احساسات خود می باشند. برخی افراد از احساسات، عواطف و روحیات خویش کاملاً آگاه بوده و این بینش و آگاهی ممکن است سایر ویژگی های شخصیتی آنها را تقویت کند. این گونه افراد به صورت خود مختاری عمل نموده و از حد و مرز خویش مطمئن هستند. این اشخاص از سلامت روانی خوبی برخوردار بوده و میل دارند دورنمای مثبتی از زندگی داشته باشند. از طرف دیگر بعضی اشخاص وجود دارند که اغلب اوقات گرفتار احساسات شده و راه گریزی از آن نمی یابند. آنها افرادی ناپایدار که آگاهی چندانی از عواطف خود ندارند و بی هیچ دور نایی در احساسات خود غرق می گردند و در نتیجه با این احساس که هیچ منترلی در زندگی احساسی خود ندارند، هیچ گونه تلاشی به عمل نمی آورند. توجه به هوش هیجانی به عنوان یک ویژگی انسانی، نقش آن در موفقیت های انسان و پیش بینی میزان آن از طریق ویژگی های هوش اجتماعی افراد از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است. بنابراین، فعالیت

در زمینه ی هوش هیجانی به منظور شناسایی عواملی، غیر از عوامل عقلانی در زندگی افراد موثر و راهگشاست و تکمیل شناخت صلاحیت های انسانی می باشد. امروزه معیار سنجش فرد را بهره ی عاطفی و هیجانی قرار می دهند زیرا هوش هیجانی بالا در موفقیت افراد تاثیر فراوانی دارد. از نظر سالووی و مایر (۱۹۹۳) هوش هیجانی شامل توانایی دریافت دقیق، ارزیابی و بیان هیجانات، توانایی دستیابی به احساساتی که فکر را تسهیل کند و توانایی شناسایی هیجان و تنظیم هیجانات به منظور رشد عقلانی است (اکرامی، ۱۳۸۰) به نظر می رسد آنهایی که از هوش هیجانی پایینی برخوردارند، بدلیل مشکلات ارتباطی و عدم سازگاری که ناشی از همان ضعف مهارتهای هیجانی است در مهارتهای اجتماعی یا به عبارت بهتر در هوش اجتماعی، با مشکلات بیشتری روبرو می شوند. امروزه معیار سنجش فرد را بهره ی عاطفی و هیجانی قرار می دهند زیرا هوش هیجانی بالا در موفقیت افراد تاثیر فراوانی دارد. از طرفی هوش اجتماعی عبارت است از توانایی بکارگیری مهارتهای ارتباطی، روابط دوستانه با دیگران، رفتارهای اجتماعی و هم دلی با دیگران. هالینگر (۱۹۸۷) مهارتهای اجتماعی را عبارت از مهارتهایی می داند که برای داشتن ارتباط مثبت با دیگران و پذیرش توسط آنها ضروری هستند. از نر گرشام (۱۹۸۱) مهارتهای اجتماعی رفتارهایی هستند که در موقعیت های معین، پیامدهای اجتماعی مهم را پیش بینی می کنند (گرشام و الویت، ۱۹۸۷). شلونت و مک فال (۱۹۸۵) معتقدند که مهارتهای اجتماعی عبارت از فرایندهای مولفه ای مشخص است که فرد را قادر می سازد تا به گونه ای رفتار نماید که به عنوان فردی شایسته مورد قضاوت دیگران قرار گیرد. اشنایدر و همکاران (۱۹۸۵) مهارتهای اجتماعی را به عنوان وسیله ی ارتباط میان فرد و محیط تعریف می کنند و معتقدند که این وسیله برای شروع و ادامه ی ارتباط سازنده و سالم با همسالان به عنوان بخش مهمی از بهداشت روانی، مورد استفاده واقع می شود. مهارتهای اجتماعی، رفتارهایی هستند که رشد آنها می تواند به عملکرد موثر و مفید فرد در اجتماع کمک می کند (ماتسون، ۱۹۹۰) و هوش هیجانی که مشتمل بر رابطه با همسالان، اداره ی خود و همدلی می باشد (گلمن، ۱۹۹۵) با میزان بسیار بیشتری در مقایسه با هوش، به معنای سنتی آن می تواند موفقیت اجتماعی و کلی فرد را پیش بینی کند (گلمن، ۱۹۹۵). کودکانی که رفتارهای اجتماعی دارند، می توانند حالات عاطفی و هیجانی دیگران را درک نمایند، در تنظیم عواطف خود تبحر بیشتری نشان دهند (آیسنبرگ و همکاران، ۱۹۹۵) و در تعاملات اجتماعی به نحوی مناسب و شایسته با دیگران ارتباط بر قرار کنند (بلاک و لوگان، ۱۹۹۵، گورالنیک و همکاران، ۱۹۹۶). همچنین هوش هیجانی که به عنوان مفهومی متشکل از خود آگاهی، کنترل احساسات و تکانه ها، مقاومت، اشتیاق و خودانگیختگی، همدلی و تنظیم روابط با دیگران تعریف می شود (گلمن، ۱۹۹۵) با جنبه های معینی از مهارتهای اجتماعی، مانند روابط با همسالان، اداره ی خود و همدلی ارتباط دارد. بر همین مبنا هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش هیجانی با

هوش اجتماعی در میان گروهی از دانشجویان دانشگاه اصفهان بوده است. افراد بخش عمده ای از هوش هیجانی خود را در خانواده فرا می گیرند. بهترین منبع یادگیری این توانایی خانواده و خصوصا والدین هستند. پژوهش های نشان می دهد که هوش هیجانی کودک محصول نمایش مهارتهای هوش هیجانی والدین است و نه تجربه شخصی آنها از استرس هیجانی.

بار- آن بیان می کند که هوش هیجانی در طول زمان رشد می کند و می تواند با بهترین برنامه ریزی و روان درمانی بهبود یابد.

پژوهش ها نشان داده اند که آموزش مهارتهای اجتماعی و هیجانی که به تعبیری هوش هیجانی است نقش مهمی در بهبود کیفیت روابط بین فردی و اجتماعی دارد. این نوع آموزش ها عمدتا در مدارس و محیط های شغلی صورت گرفته است.

راهبردهای افزایش هوش هیجانی

همانطور که اکثر مهارتها در اثر تعلیم و تربیت رشد می یابند، برخی مهارتهایی که در هوش هیجانی دخیل اند نیز می توان از این طریق افزایش داد.

تعامل خوب والد - کودک در زمینه تشخیص هیجانها و نام گذاری آنها یکی از راهبردهای مهم افزایش هوش هیجانی است.

راه دیگر افزایش این توانایی، ایجاد یک محیط امن عاطفی است به گونه ای که کودکان بتوانند آزادی و اطمینان خاطر درباره احساساتشان با والدین گفتگو کنند.

آموزش مهارتهای اجتماعی یکی دیگر از راههای افزایش هوش هیجانی است. این آموزشها شامل کنترل خشم و عصبانیت، همدلی، تشخیص و به رسمیت شناختن تشابهات و تفاوتهای مردم، اظهار ادب و صمیمیت و تعارف، برقراری ارتباط، حل مساله و مشکل، تصمیم گیری و ایجاد هدف و مقاومت در برابر فشارها می تواند باشد.

ترتیب دادن جلسات گروهی در باره انواع هیجانها مثل شادی و غم، عشق و تنفر و... که افراد درباره احساسات و هیجانها خود اطلاعات عینی تری پیدا کنند.

به کودکان عبارات در برگیرنده هیجانها و احساسات آموزش داده شود. والدین نیز می توانند با بیان هیجانها خود فرزندانشان را در شناسایی هیجانها یاری نمایند. مثلا احساس بی قراری نمی کنم، احساس ناامیدی می کنم و ...

بطور کلی روان درمانی مشاوره، مربی گری و آماده سازی راههایی اند که می توانند به افزایش هوش هیجانی کمک کنند.

تحقیقات انجام شده در باره هوش هیجانی

وانگ و لاو تاثیرات مهارت‌های مدیریت هیجانی را در عملکرد شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و نقل و انتقال کارکنان بررسی کردند. آنان دریافتند که هوش هیجانی با عملکرد شغلی و رضایت شغلی رابطه دارد.

بار- آن و پارکر بیان کردند که در بیشتر شاخص‌های (EQ-1) گروه‌های مسن‌تر نسبت به گروه‌های جوان‌تر به طور قابل ملاحظه‌ای امتیاز بالاتر کسب کردند و پاسخ‌دهندگان با سن نزدیک به ۵۰ سال بالاترین میانگین امتیازها را کسب کردند.

بر اساس پژوهش بار- آن در سال ۱۹۹۷ با نمونه‌ای نرمال در آمریکای شمالی، خانم‌ها مهارت‌های بین فردی قوی‌تری را نسبت به آقایان نشان دادند. اما مردان دارای ظرفیت درون فردی بیشتر، مدیریت هیجانات بهتر و انطباق‌پذیری بیشتر نسبت به زنان بودند. زنان از هیجانات آگاهی بیشتری نشان می‌دهند. از نظر بین فردی بهتر رابطه برقرار می‌کنند و از نظر اجتماعی نسبت به مردان احساس مسئولیت بیشتری می‌کنند. مردان عزت نفس بهتری دارند و خوش‌بین‌تر از زنان هستند. دولویکس و هیگس نیز در تحقیقات علمی خود نشان دادند که هوش هیجانی با پیشرفت و موفقیت فردی در محیط سازمان و نیز با عملکرد فردی همبستگی زیادی دارد.

مؤلفه‌های هوش هیجانی در تحقیق خانم اسماعیلی عبارت بودند از: آگاهی‌های درون فردی / آگاهی‌های بین فردی / مهارت‌های حل مساله / شیوه‌های مقابله با فشار و سازگاری

برنامه درمانی - آموزشی اجرا شده در این تحقیق:

این برنامه طی ۱۲ جلسه - هر هفته یک بار یا دوبار / هر بار ۲ ساعت

هفت گام آموزشی این جلسات:

گام اول: ایجاد خود آگاهی

گام دوم: تقویت انعطاف‌پذیری

گام سوم: تقویت قوه انتخاب

گام چهارم: آموزش مهارت‌های برقراری و حفظ مهارت‌های بین فردی

گام پنجم: تقویت توانایی مقابله با استرس

گام ششم: آموزش مهارت‌های حل مساله

گام هفتم: بررسی موقعیت فرد در برآوردن نیازهای عالی

تحقیقات انجام شده در ایران درباره هوش هیجانی

۱- آقای محمد علی بشارت به بررسی رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی، پرداخته است. ایشان در این پژوهش نوع رابطه ابعاد شخصیت شامل نوروگرایی، برونگرایی، تجربه‌پذیری، همسازی

و وظیفه شناسی با هوش هیجانی در بین دانشجویان رشته های مختلف دانشگاه تهران بررسی نموده است. نتایج پژوهش نشان داده است که بین هوش هیجانی و ابعاد برون گرایی، تجربه پذیری، همسازی و وظیفه شناسی همبستگی مثبت معنی دار و بین هوش هیجانی و نوروگرایی همبستگی منفی معنی داری وجود دارد.

۲- خانم معصومه اسماعیلی، دکتر احدی، دکتر دلاور و دکتر شفیع آبادی به بررسی تاثیر آموزش مولفه های هوش هیجانی بر سلامت روان پرداخته اند. در این پژوهش که باطرحی آزمایشی انجام شده است گروه آزمایشی در معرض آموزش مولفه های هوش هیجانی قرار گرفته و در جلسات آموزشی طراحی شده در هفته شرکت نموده اند. تحلیل یافته های تحقیق نشان داد که آموزش مولفه های هوش هیجانی در افزایش سلامت روان موثر بوه و علائم بیماری را در مولفه های سلامت روان کاهش داده است. لذا آموزش مولفه های هوش هیجانی سبب ارتقای سلامت روانی می شود بطوری که فرد بهره بهتری در گزارش های شخصی از موفقیت در مقابله بامشکلات به دست می آورد. این مقاله در فصلنامه روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران شماره ۴۹، شهریور ۸۶ به چاپ رسیده است.

۳- خانم ایران ذراتی، آقای امیر امین یزدی و پرویز آزاد فلاح به بررسی رابطه هوش هیجانی و سبک های دلبستگی پرداخته اند. این پژوهش در بین دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد انجام شده و نتایج نشان می دهد که بین سبک دلبستگی ایمن و هوش هیجانی رابطه مستقیم و معنادار وجود داشت. سبک دلبستگی ناایمن، مضطرب - دوسوگرا با هوش هیجانی رابطه معکوس و معنادار داشت. مردان و زنان در این پژوهش از نظر هوش هیجانی تفاوت معناداری نداشتند. تحلیل در این تحقیق نشان داد که سبک های دلبستگی پیش بینی کننده خوبی برای هوش هیجانی و مولفه های آن هستند. آنها در این پژوهش نتیجه گرفتند که روابط کودک، والدین زمینه مهم و تاثیر گذاری بر رشد توانایی های کودکان است که آنان را قادر می سازد تا درمورد خودشان، دیگران و تعاملات اجتماعی بیاموزند.

این مقاله در فصلنامه تازه های علوم شناختی، شماره ۲۹، بهار ۸۵ به چاپ رسیده است.

۴- آقای منصور حکیم جوادی و آقای جواد اژه ای به بررسی رابطه کیفیت دلبستگی و هوش هیجانی در دانش آموزان عادی و تیز هوش پرداخته اند. نتایج این پژوهش نشان می دهد که بین کیفیت دلبستگی و هوش هیجانی رابطه معناداری وجود دارد. تحلیل واریانس چند عاملی نشان از معناداری اثر جنس در زیرمقیاس مقابله، حرمت خود، روابط بین فردی، خود آگاهی هیجانی و خود شکوفایی داشت.

نتایج نشان از دل‌بستگی بیشتر تیز هوشان به همسالان و دل‌بستگی بیشتر گروه عادی به خانواده داشت. دختران دارای هوش هیجانی بیشتری از پسران بودند. این مقاله در فصلنامه روانشناسی، شماره ۳۰، تابستان ۸۳ به چاپ رسیده است.

۵- آقای دکتر محمد علی بشارت تاثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی را مورد بررسی قرار داده است. این پژوهش در بین دانشجویان دانشگاه تهران انجام شده و نتایج حاصل مویده آن است که بین هوش هیجانی و مشکلات بین شخصی دانشجویان همبستگی منفی معنادار وجود دارد. هوش هیجانی همچنین با زمینه های مختلف مشکلات بین شخصی دانشجویان همچون قاطعیت، صمیمیت، مسئولیت پذیری هم بستگی معنی دار دارد. هوش هیجانی با تقویت سلامت روانی توان همدلی با دیگران، سازش اجتماعی رضایت از زندگی مشکلات بین شخص را کاهش می دهد و زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می سازد. هوش هیجانی همچنین از راه ویژگی های ادراک هیجانی، آسان سازی هیجانی، شناخت هیجانی و مدیریت هیجان ها و با ساز و کارهای پیش بینی، افزایش توان کنترل و تقویت راهبردهای رویارویی کار آمد به فرد کمک می کند تا کیفیت روابط اجتماعی را بهتر سازد. این مقاله در فصلنامه مطالعات روانشناختی شماره ۳ تابستان ۸۶ به چاپ رسیده است.



فصل هفتم

هوش هیجانی و تجارت:

مدیریت و یا عامل انسانی مهمترین دلیل تحولاتی است که امروز بشر در همه زمینه‌ها و به هر شکلی در جوامع گوناگون شاهد آن است. در واقع عامل انسانی است که تفاوت‌های فاحش امروز زندگی بشر با شرایط گذشته‌اش را رقم زده است. اگر این عامل از زندگی روزمره حذف شود در واقع توسعه و پیشرفت از زندگی انسان حذف می‌شود. برای تغییر و حرکت بسوی شرایط بهتر علاوه بر عواملی چون سرمایه، مواد اولیه و غیره مهمترین و اصلی‌ترین عامل نیروی انسانی است. در واقع ثروت و دارایی هر جامعه‌ای تنها و تنها نیروی انسانی است. این دیدگاه شاید افراطی بنظر برسد ولی واقعیت‌های پیشرو در جوامع گوناگون این امر را ثابت می‌کند. اگر یک جامعه را با همه امکانات مادی و ثروت‌های بیکران با جامعه‌ای که از همه این امکانات بی‌بهره است مقایسه کنیم و مشاهده کنیم که جامعه فاقد ثروت از توان و قدرت بالاتری برخوردار است تنها عاملی که این مسئله را ایجاد کرده باید عامل انسانی باشد در زمینه امور اقتصادی و تجاری مانند همه دیگر بخش‌های اجتماعی عامل انسانی مهم و حیاتی است. مقاله حاضر نگاهی دارد به یکی از دیدگاه‌های جدید در زمینه مدیریت تجاری.

نخستین توجهی که در عرصه مدیریت و تجارت به صورتی جدی به رفتار مناسب با عوامل انسانی مبذول گشت به التون مایو استاد دانشگاه هاروارد مربوط می‌شود. وی در تحقیقاتی که در شرکت برق وسترن انجام داد و به تحقیقات هاتورن معروف شد به این نتیجه مهم رسید که توجه به عامل انسانی مهم ترین ابزار در رشد انگیزش و بهره‌وری سازمان‌ها و کارکنان آنها است. در واقع بعد از آنکه تیلور اصول مدیریت علمی خود را منتشر و اجرا نمود انقلابی در بهره‌وری سازمان‌ها رخ داد، اما به همان نسبت اداره سازمان‌ها را به سمت شیوه‌های مکانیکی که موجب کاهش رضایت کارکنان می‌شد سوق داد. تلاش‌های التون مایو که در واقع آغازگر جنبشی نوین در عرصه مدیریت بود و به مکتب رفتارگرایان معروف گشت باعث شد مدیران و نخبگان تجاری توجهی ویژه به عامل روحیه

انسانی در داخل و خارج از سازمان نمایند. شکوفایی شیوه رفتارگرایان مربوط به سال‌های ۱۹۳۰ می‌شود با این وجود تا به حال این بینش اعتبار خود را حفظ نموده است. طوری که حالا در تقسیم‌بندی‌هایی که برای نگرش مدیریتی مدیران به کار می‌رود آنها را به دو دسته کارمندگراها و کارگراها تقسیم می‌کنند که در واقع تمایزی است بین کسانی که اولویت و تمرکز خود را بر انجام کار بدون توجه به روحیه دیگران می‌دهند و کسانی که روحیه کارکنان و انگیزش آنان را در نظر می‌گیرند. ناگفته پیداست بهترین شیوه روشی است که هر دو وجه را یعنی کارگرایی و کارمندگرایی را در اوج دارا باشد.

هوش هیجانی به نظر می‌رسد می‌تواند شکل تکامل یافته‌ای از توجه به انسان در سازمان‌ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئوریسین‌های بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان برون سازمان و تأمین رضایت آنها.

- هوش هیجانی

در تجارت وقتی صحبت از هوش به میان می‌آید معمولاً به یاد نمره‌های درسی دانشگاه می‌افتیم یا تست‌های هوش آزمون‌های استخدامی به ذهنمان می‌رسد. اما به تعبیری وسیع‌تر می‌توان گفت دو نوع هوش وجود دارد: هوش تحصیلی و هوش هیجانی. با دیدی محدود که تا به حال وجود داشته است تنها به هوش تحصیلی توجه شده است و اصلاً تنها هوش تحصیلی به رسمیت شناخته شده است. هوشی که شاخص وجود آن و شاخص مقدار آن در افراد مختلف نمرات درسی یا نتایج تست‌های هوشی بوده است. آزمون‌هایی که معمولاً در محیط‌های بسته و انتزاعی برگزار می‌شوند و سایر متغیرهای اثرگذار به حداقل رسیده و در واقع متغیرهای محیطی که می‌توانند اثری سرنوشت ساز در توفیق یا شکست یک کار داشته باشند اثرشان تا حد خنثی پایین آورده می‌شود.

در صورتی که حالا توجه دانشمندان به نوع دیگری از هوش متمرکز شده است. هوش هیجانی که حداقل در زندگی اجتماعی (به‌خصوص فعالیت‌های تجاری و بازاریابی) اهمیتی فراتر از هوش تحصیلی دارد. هوشی که در طول تاریخ مصلحان و نخبگان اجتماعی را از نخبگان علمی جدا می‌سازد.

هوش هیجانی بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در بده بستان‌های روانی و عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. یعنی اینکه فرد در شرایط مختلف بتواند امید را در خود همیشه زنده نگه دارد، با دیگران همدلی نماید، احساسات دیگران را بشنود، برای به دست آوردن پاداش بزرگتر، پاداش‌های کوچک را نادیده انگارد، نگذارد نگرانی قدرت تفکر و استدلال او را مختل نماید، در برابر مشکلات پایداری نماید و در همه حال انگیزه خود را حفظ نماید. هوش

هیجانی نوع استعداد عاطفی است که تعیین می‌کند از مهارت‌های خود چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و حتی کمک می‌کند خرد را در مسیری درست به کار گیریم.

گلمن در کتاب هوش هیجانی خود به نقل از سالوی توصیف مبنايي خود از هوش هیجانی را درباره استعدادهاي فردی در ۵ توانایی اصلی تشریح می‌نماید:

شناخت عواطف شخصی: خودآگاهی و تشخیص هر احساسی است به همان گونه که بروز می‌نماید. توانایی نظارت بر احساسات در هر لحظه برای به دست آوردن بیش و ادراک. ناتوانی در تشخیص احساسات راستین ما را سردرگم می‌کند. افرادی که در مورد احساسات خود اطمینان و قطعیت دارند بهتر می‌توانند زندگی خود را هدایت کنند.

به کارگیری درست هیجان‌ها: قدرت تنظیم احساسات خود توانایی است که بر حس خودآگاهی متکی می‌باشد. افرادی که به لحاظ این توانایی ضعیف‌اند دائماً با احساس ناامیدی و افسردگی دست به گریبانند در حالی که افرادی که در آن مهارت زیادی دارند با سرعت بسیار بیشتری می‌توانند ناملایمات را پشت سر بگذارند. این توانایی کمک شایانی است برای از بین بردن تهدیدهای محیطی و یا کم کردن ضعف‌های درونی.

برانگیختن خود: افراد دارای این مهارت در هر کاری که به عهده می‌گیرند بسیار مولد و اثر بخش خواهند بود. برای عطف توجه برانگیختن شخصی تسلط به نفس خود و برای خلاق بودن لازم است. سکان رهبری هیجان‌ها را در دست گرفت. توانایی دستیابی به مرحله غرقه شدن در کار انجام فعالیت‌های چشمگیر را میسر می‌گرداند.

شناخت عواطف دیگران: همدلی اساس مهارت مردم است. کسانی (مدیران و تجاری) که از همدلی بالایی برخوردار باشند به علایم اجتماعی ظریفی که نشان دهنده نیازها یا خواسته‌های دیگران است توجه بیشتری نشان می‌دهند. این توان آنها را در حرفه‌های مدیریت و فروش که مستلزم مراقبت و توجه به دیگرانند موفق می‌سازد.

حفظ ارتباط‌ها: بخش عمده‌ای از هنر برقراری ارتباط مهارت کنترل عواطف در دیگران است. اینها مهارت‌هایی هستند که محبوبیت رهبری اثر بخشی بین فردی را تقویت می‌کنند. این افراد هر آنچه که به کنش متقابل آرام با دیگران بازمی‌گردد به خوبی عمل می‌کنند و ستاره‌های جامعه‌اند.

ساختار مغز انسان با وجود رشد سرسام آوری که در علوم و ریاضیات و منطق داشته است از نظر عواطف با انسان‌های اولیه تفاوت چندانی نکرده است. هنوز عکس‌العمل انسان در قبال خشم جریان یافتن خون به سمت دست‌ها و تندتر شدن ضربان قلب می‌باشد. در برابر ترس خون به سمت عضلات اسکلتی بزرگ مانند عضلات پا جریان می‌یابد و گریختن را آسان می‌کند و در نتیجه صورت رنگ خود را از دست می‌دهد و در برابر عشق دچار انگیختگی پاراسمپاتیکی می‌شود که واکنشی از

آرامش کلی و خرسندی را پدید می‌آورد و در هنگام تعجب ابروها را بالا می‌اندازد تا میدان دید وسیع تری داشته باشد.

در واقع با وجود رشد بسیار بالای خردورزی در انسان که فاصله‌ای زیاد با اجداد خود پیدا کرده است قلب و عواطف و احساسات انسان‌ها تغییرات زیادی نکرده‌اند و انسان در این زمینه رشد چشمگیری نداشته است. با وجود آنکه خیلی پیش از آنکه مغز متفکر و منطقی پدید آید مغز هیجانی وجود داشته است. در واقع بادامه مغز که در مسایل هیجانی تخصص دارد و به عنوان مخزن خاطرات هیجانی عمل می‌کند در جریان تکامل نوع بشر موجب پیدایش قشر مخ شده است. مغز انسان در قرن ۲۱ زندگی می‌کند در صورتی که قلب او در دوران پارینه سنگی است. هسته هوش بین فردی ابتدا توانایی درک و سپس ارائه پاسخ مناسب به روحيات و خلق و خو و انگیزش‌ها و خواسته‌های افراد دیگر است.



- هوش هیجانی و مدیریت بازار

استفاده از هوش هیجانی در تجارت ایده‌ای نوین می‌باشد که برای بسیاری از مدیران و تجار جان‌فشارده است. در واقع بیشتر مدیران کماکان ترجیح می‌دهند برای انجام کارها از مغزشان استفاده کنند تا از قلبشان. نگرانی اصلی آنها آن است که احساس همدلی و دلسوزی با همکاران و مشتریان آنها را از پرداختن به اهداف سازمان دور نماید. در هر صورت همه بایستی قبول کنند که قواعد بازی در دنیای پست مدرن متفاوت است و بایستی طبق قاعده روز عمل کرد.

شرکت‌های هوشمند برای نظارت بر تحولات بازار و همسو شدن با تغییرات سلیقه‌ای و استفاده از قوانین تشویقی معمولاً سیستم بازاریابی طراحی می‌کنند. سیستم بازاریابی فرایندی کامل است که موجب هماهنگی شرکت با بهترین فرصت‌های بازار می‌شود.

فرایند کلی مدیریت بازار شامل ۴ مرحله اصلی است که عبارتند از:

تجزیه و تحلیل بازار: معمولاً شامل سیستم‌های اطلاعاتی و تحقیقاتی بازار و بررسی بازارهای مصرف کننده و بررسی بازارهای سازمانی می‌باشد. محیط پیچیده و در حال تغییر است و همواره فرصت‌ها و تهدیدهای جدیدی به همراه می‌آورد. شرکت و سیستم استراتژیک آن باید محیط را همواره تحت نظر داشته باشند که این تحت نظر گرفتن محیط مستلزم دریافت اطلاعات زیادی می‌باشد. اطلاعاتی در مورد مصرف کنندگان و نحوه خرید آنها.

انتخاب بازارهای هدف: هیچ شرکتی توانایی تأمین رضایت تمام مصرف کنندگان را ندارد. وجود شرکت‌های مختلف و قوی در تولید کالاهای مشابه بیانگر تنوع و تشتت سلیق بین مصرف کنندگان می‌باشد. هر شرکتی برای اینکه بتواند بهترین استفاده را از توانایی‌های بالقوه خود نماید و بهترین جایگاه را در بازار انتخاب نماید و در وضعیت بهتری قرار گیرد نیازمند بررسی چهار مرحله‌ای می‌باشد که شامل اندازه‌گیری و پیش‌بینی تقاضا تقسیم بازار، هدف‌گیری در بازار و جایگاه‌یابی در بازار می‌باشد.

تهیه ترکیب عناصر بازاریابی: یکی از اساسی‌ترین مفاهیم در بازاریابی نوین همین مفهوم آمیخته بازاریابی می‌باشد. مجموعه‌ای از متغیرهای قابل کنترل که شرکت آنها در بازار هدف و برای ایجاد

واکنش مورد نیاز خود ترکیب می‌کند. این ترکیب در واقع ابزار دست تاجر می‌باشد برای اینکه بازار را تحت تأثیر قرار دهد. این ترکیب که شامل طراحی محصول، توزیع کالا، قیمت‌گذاری و تبلیغات پیشبردی می‌باشد کلید اصلی تجارت در بازارهای نوین می‌باشد.

اداره تلاش‌های بازار: این مرحله شامل تجزیه و تحلیل رقبا و خط‌مشی‌های رقابتی بازار و برنامه‌ریزی، اجرا و سازماندهی و کنترل برنامه‌های بازاریابی است. شرکت‌ها وجه مهمی از بررسی‌های خود را باید روی رقبا بگذارند و به طور مداوم محصولات و قیمت‌ها و شیوه توزیع و تبلیغات پیشبردی رقبا را از نزدیک پی بگیرند و بدانند که در چه وضعی هستند. مدیریت در رأس هرم سازمان بایستی برنامه‌های بازاریابی را تنظیم نماید و بعد با برانگیختن همه افراد در همه سطوح برنامه را اجرایی نموده و برای اطمینان از اجرای برنامه‌ها و رسیدن به اهداف کنترل داشته باشد و ممیزی بازاریابی را نیز فراموش ننماید.

در لایه‌های مختلف فرایند بازاریابی توجهی ویژه به مشتریان به عنوان شرکای سازمان می‌شود. به انسان‌هایی که دارای عواطف هستند و هر چه شرکت‌ها به سمت فعالیت‌های خدماتی می‌روند این حساسیت بیشتر می‌شود.

هوش هیجانی در تک تک مراحل فوق جهت دهنده مدیریت شرکت می‌تواند باشد. همه ما داستان کارآفرینان بزرگ را شنیده‌ایم که از هوش تحصیلی بالایی برخوردار نبوده‌اند و در دانشگاه وضعیت مطلوبی نداشته‌اند اما با تکیه بر هوش هیجانی خود بزرگترین شرکت‌های دنیا را ایجاد نموده‌اند. بزرگترین تجار و کارآفرینان معمولاً تأکید فراوانی بر غرایز خود دارند و برای آنچه در خصوص بازار حس می‌کنند اهمیت بسیار بالایی قائلند. وقتی فرد به مهندسان خود با تأکید می‌گوید این نام من است که بالای این شرکت نوشته شده است و بعد تصمیم مورد نظر خود را اجرا می‌کند بیانگر هوش هیجانی اوست. این بدان معناست که انسان‌هایی در بازار بسیار اثر گذارند که خوب می‌دانند در ورای همه منطق‌های ریاضی و علمی نیروی الهام و احساس کارساز است. نیرویی که از بشر اولیه تاکنون همواره همراه بوده است و ما را نیز که در سر خط حرکت تاریخ قرار داریم همان گونه یاری می‌نماید که اجداد اولیه‌مان را یاری می‌کرد. در واقع مدیران موفق که ساختار علمی بازار را می‌شناسند و هوش هیجانی را همچون خون بدان تزریق می‌نمایند شگفتی می‌آفرینند.

مدیران و تجاری که هوش هیجانی بالایی دارند یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و احساسات دیگران را نیز درک می‌کنند و هدفمند با آن برخورد می‌کنند در اداره بازار ممتازند. این افراد حتی در زندگی فردی نیز خرسند و کارآمدند و توانی را در اختیار دارند که موجب می‌گردد افرادی مولد باشند.

در واقع مدیریت سازمان ابتدا بایستی با تکیه بر هوش هیجانی مسیر را حس کند و دورنما را مشخص کند و مأموریت سازمان را تشخیص دهد و بعد با استفاده از قواعد علمی و تئوریک بازاریابی به اهداف کوتاه مدت و بلند مدت خود دست یابد. احساس خدمتگزاری به مشتریان، همدلی درون سازمانی در جهت حفظ مشتریان و تعیین رسالت سازمان مسائلی نیستند که از طریق مباحث تئوریک بتوان بدانها پرداخت بلکه نیاز به هوشی برتر دارند که هم هوش بین فردی را شامل شود هم هوش درون فردی را.

- هوش بین فردی و امید و خوش بینی در خدمت بازار

هسته هوش بین فردی ابتدا توانایی درک و سپس ارائه پاسخ مناسب به روحیات و خلق و خو و انگیزش‌ها و خواسته‌های افراد دیگر است. در هوش درون فردی کلید اصلی عبارت است از: آگاهی داشتن از احساسات شخصی خود که حاصل خودآگاهی است و توانایی متمایز کردن و استفاده از آنها برای هدایت رفتار خویش.

هوش بین فردی توانایی درک افراد دیگر است، یعنی اینکه چه چیز موجب برانگیختن آنها می‌شود، چگونه کار می‌کنند و چگونه می‌توان با آنها کار مشترک انجام داد. تجار و مدیران موفق جزو کسانی اند که از هوش میان فردی بالایی برخوردارند.

هچ و گاردنر چهار توانایی مجزایی را که به عنوان مؤلفه‌های هوش بین فردی مطرح می‌باشند به شرح زیر عنوان می‌کنند:

سازماندهی گروه: داشتن ابتکار عمل در هماهنگ ساختن تلاش‌های گروهی از مردم است. این مهارت برای رهبران ضروری است و در رهبران کارآمد هر نوع سازمان تجاری مشاهده می‌شود. ارائه راه حل: استعداد میانجیگری، اجتناب از تعارض‌ها یا حل تعارض‌هایی که به وجود آمده است. افرادی که این توانایی را در سطح بالا دارند در جوش دادن معاملات و داوری کردن و وساطت توانایی زیادی دارند.

ارتباط فردی: دارا بودن این استعداد رویارویی با دیگران یا شناخت و پاسخ دادن مناسب به احساسات و علائق مردم را آسان می‌سازد. این افراد همکاران تجاری خوبی هستند و در دنیای تجارت به عنوان فروشنده یا مدیر موفق می‌باشند و در زمینه دریافتن احساسات دیگران از طریق حالت‌های چهره بسیار موفقند و از محبوبیت زیادی برخوردارند.

تجزیه و تحلیل اجتماعی: به معنای توانایی دریافت احساسات، انگیزش‌ها، علائق دیگران و داشتن درکی عمیق از آنهاست. این آگاهی از احساسات دیگران باعث می‌شود این افراد به راحتی با دیگران صمیمی شوند. در بهترین حالت می‌توان گفت فردی با این توانایی مشاور تجاری خوبی می‌تواند باشد.

خوش بینی و امید از دیگر ویژگی‌های افرادی است که دارای هوش هیجانی بالایی می‌باشند. امید نقش شگفت‌آوری در موفقیت تجاری و مدیریتی افراد دارد و زندگی حرفه‌ای هر کس که به کسب و کار تجاری می‌پردازد به نحو چشمگیری وابسته به میزان امید اوست. امید چشم‌انداز و دورنمایی روشن و پرنوری است که نشان می‌دهد در نهایت همه چیز به خوبی پیش خواهد رفت. شنایدر، امید را این گونه تعریف می‌کند: اعتقاد به این امر که هدف‌تان هرچه باشد هم اراده دستیابی به آن را دارید و هم راه آن مقابلتان گشوده است. افراد پرامید که امیدشان تمامی ندارد وقتی در دستیابی به هدفی مثلاً در انعقاد قرارداد معامله‌ای شکست می‌خورند بر این باورند که سخت تر کار و تلاش کنند و به مجموعه کارهایی می‌اندیشند که می‌توانست سبب موفقیت آنها در معامله مذکور شود و از آنها درس می‌گیرند.

خوش‌بینی نیز همانند امید اثر بسیاری در موفقیت کار تجاری دارد. خوش‌بینی یعنی که فرد صبر و انتظار زیادی داشته باشد. انتظاری در این جهت که علی‌رغم وجود موانع و دلسردی‌ها در مجموع زندگی همه چیز درست خواهد شد. خوش‌بینی‌ها شکست را رویدادی می‌بینند که می‌توانند آن را جبران کنند.

در تحقیقی که سیلکمن بر روی بازاریاب‌های شرکت بیمه مت لایف انجام داد مشخص شد که بازاریاب‌هایی که به طور ذاتی خوش بین هستند در سال اول کار خود به طور متوسط ۳۷ درصد بیشتر از افراد بدبین افراد را بیمه کرده‌اند و رها کردن کار در سال اول در بین افراد بدبین دو برابر افراد خوش بین بوده است. توانایی افراد در شنیدن و پذیرش پاسخ منفی با رویی گشاده در تمام زمینه‌های فروش و بده بستان تجاری توانی سرنوشت ساز است.

خرید و فروش و بازار و مدیریت و تجارت به صورتی اجتناب ناپذیر با عامل انسانی سروکار دارند. چه در محیط داخل سازمان که سلول اصلی تشکیل دهنده واحدها افراد می‌باشند و چه در محیط خارج از سازمان که مدیریت با عوامل متعدد انسانی سروکار دارد. از دولتمردانی که قوانین تجاری را تدوین می‌کنند و گروه‌های مرجع اجتماعی مثل قهرمانان ورزشی و هنرمندان که سلاقی مردم را در خرید اجناس و رواج مد جهت دهی می‌نمایند و نهاد خانواده که بخصوص در خریدهای بزرگ کانون اصلی مشورت می‌باشند و مشتریان نهایی که خریداران اصلی هستند تا نمایندگی‌های فروش و توزیع همگی عامل انسان را به عنوان هسته مرکزی با خود همراه دارند. هوش هیجانی به عنوان توانایی درک احساسات و نیاز دیگران کمک بسیار کارساز است در جهت هدایت دیگران در راهی که منتهی به اهداف بلند مدت و کوتاه مدت سازمانی و رضایت افراد و جامعه می‌شود.

فصل هشتم

مدیریت و رهبری با استفاده از هوش هیجانی:

رهبری یک سازمان برای انطباق با تغییرات و به منظور بقا و رشد در محیطهای جدید، ویژگیهای خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند. یکی

از مهمترین خصیصه ها که می تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانهای و احساسات در توانمندیهای انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایتمندی و تعهد کارکنان محقق می سازند. با توجه به اهمیت هوش هیجانی در مدیریت، این مقاله به بررسی ابعاد هوش هیجانی در مدیریت، رشد و توسعه رهبری در محیط کار و آموزش هوش هیجانی در سازمان می پردازد.

امروزه بسیاری از سازمانها دستخوش تغییرند و هرگونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق پذیر بوده و باتغییرها سازگار شوند. در این میان تعامل اجتماعی به شیوه ای شایسته و ثمربخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان عنصر کلیدی در مدیریت تغییرهای سازمانی اهمیت فزاینده ای دارد. بررسیها نشان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند برد که بتوانند به طور اثربخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند. در این زمینه هوش هیجانی (EMOTIONAL INTELLIGENCE=EI) یکی از مولفه هایی است که می تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند و به گفته گلمن (۱۹۹۸) شرط حتمی واجتناب ناپذیر در سازمان به حساب می آید. اخیرا برخی از دانشمندان نیز دریافته اند که هوش هیجانی با اهمیت تراز بهره هوشی (IQ) برای یک مدیر و رهبر است.

امروزه هوش هیجانی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است که هم شامل درک دقیق هیجانهای خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات هیجانی دیگران است. هوش هیجانی، فرد را از نظرهیجانی ارزیابی می کند، به این معنی که فرد به چه میزانی از هیجانها و احساسهای خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که تواناییهای هوش هیجانی ذاتی نیستند، آنها می توانند آموخته شوند. گلمن، بویاتزیس و ری (۱۹۹۹) نیز اجزای هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده اند:

۱) خودآگاهی: خودآگاهی یا تشخیص احساس در همان زمان که در حال وقوع است، بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی را تشکیل

می دهد. توانایی کنترل و اداره لحظه به لحظه احساسها نشان از درک خویشتن و بصیرت روان شناسانه دارد. مدیران و رهبرانی که

درجه ای بالا از خود آگاهی دارند، با خود و دیگران صادق هستند و می دانند که چگونه احساسهایشان بر آنها، سایر مردم و عملکرد شغلی شان تاثیر می گذارد. آنها با یک احساس قوی از خودآگاهی، با اعتماد به نفس و در استفاده از

قابلیتهایشان کوشا هستند و می دانند چه وقت درخواست کمک کنند.

۲) خودنظم دهی: کنترل و اداره احساسات مهارتی است که بر پایه خود آگاهی شکل می گیرد. مدیران ورهبران قادرند محیطی از اعتماد و انصاف خلق کنند. عامل خود نظم دهی به دلایل رقابتی بسیار مهم است، زیرا در محیطی که سازمانها مستهلک می شوند و فناوری کار با سرعتی گیج کننده تغییر شکل می یابد. فقط افرادی که بر هیجانهایشان تسلط یافته اند، قادر به انطباق با این تغییرها هستند.

۳) انگیزش: هدایت احساسها در جهت هدف خاص برای تمرکز توجه و ایجاد انگیزه در خود بسیار مهم است. کنترل احساسها زمینه ساز هر نوع مهارت و موفقیت است و کسانی که قادرند احساسهای خود را به موقع برانگیزانند، در هر کاری که به آنان واگذار شود، سعی می کنند مولد و موثر باشند. رهبران با انگیزه برای رسیدن به ماورای انتظارهای خود و هرکس دیگر حرکت می کنند. کلید واژه این رهبران، پیشرفت است. رهبرانی که بالقوه رهبر هستند، میل به پیشرفت در آنها درونی شده و برای رسیدن به پیشرفت برانگیخته می شوند. شور، اولین علامت رهبران با انگیزه است که به وسیله آن عشق به یادگیری دارند، به انجام خوب شغل مبادرت

می کنند و یک انرژی خستگی ناپذیر برای بهتر انجام دادن کارها نشان می دهند. تعهد سازمانی علامت دیگر است. وقتی افراد شغلشان را برای خودش دوست دارند. به سازمانی که در آن مشغول بکارند، احساس تعهد می کنند و به طور قابل ملاحظه ای موقعی که علایم بر ضد آنهاست، خوشبین باقی می مانند.

۴) همدلی: توانایی دیگری که براساس خودآگاهی هیجانی شکل می گیرد، همدلی با دیگران است که نوعی مهارت مردمی محسوب

می شود. رهبران همدلی سعی می کنند همه را راضی کنند. آنها با ملاحظه و فکر، احساسهای کارکنان را همراه با سایر عوامل در تصمیم گیریها در نظر می گیرند. امروزه همدلی به عنوان جزئی از رهبری بسیار مهم است، رهبران همدل بیشترین همدردی را با افراد اطرافشان نشان می دهند. آنها دانش خود را برای پیشرفت سازمانشان به روشهای ظریف اما با اهمیت استفاده می کنند.

۵) مهارت های اجتماعی یا تنظیم روابط با دیگران: هنر ارتباط با مردم به مقدار زیاد، مهارت کنترل و اداره احساسهای دیگران است. این مهارت نوعی توانایی است که محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می کند. رهبران دارای سطوح بالای تواناییهای هیجانی می باشند. اغلب با روحیه هستند. افراد ماهر از نظر اجتماعی به حوزه وسیعی از آشناینها و همچنین مهارتها برای ایجاد رابطه تمایل دارند. این افراد در مدیریت گروهها ماهر هستند. مهارتهای اجتماعی می تواند به عنوان کلید قابلیتهای رهبری در اکثر سازمانها در نظر گرفته شود، زیرا وظیفه رهبر انجام کار از طریق دیگران

است. در این راستا رهبران به مدیریت موثر روابط نیاز دارند و مهارت‌های اجتماعی آن را ممکن می‌سازد.

مایر، سالووی و کارسو (۱۹۹۰) نیز برای هوش هیجانی چهار بعد تشخیص داده‌اند که عبارتند از: (۱) شناسایی هیجانها در خود و دیگران: ضروری‌ترین توانایی مرتبط با هوش هیجانی این است که از هیجانها و احساسهای خود آگاه باشد. توانایی خودآگاهی به مدیران اجازه می‌دهد تا نقاط قوت و ضعف خود را بشناسند و به ارزش خود اعتماد پیدا کنند. مدیران خود آگاه برای آزمون دقیق روحیات خود از خود آگاهی استفاده می‌کنند و به طور شهودی و از راه درک مستقیم می‌دانند که چگونه دیگران را تحت تاثیر قرار دهند.

(۲) کاربرد هیجانها: کاربرد هیجانها، توانایی استفاده از هیجانها در کمک به کسب نتایج مطلوب، حل مسایل و استفاده از فرصتهاست. این مهارت شامل توانایی مهم همدلی و بینش سازمانی است. مدیرانی که از این توانایی برخوردارند. هیجانها و احساسهای دیگران را بیشتر عملی می‌سازند تا اینکه آنها را حس کنند. آنان نشان می‌دهند که مراقب هستند. علاوه بر این، آنان در زمینه شناخت روند سیاستهای اداری تخصص دارند. بنابراین، مدیران برخوردار از آگاهی اجتماعی دقیقاً می‌دانند که گفتار و کردارشان بر دیگران تاثیر می‌گذارد و آن قدر حساس هستند که اگر کلام و رفتارشان تاثیر منفی داشته باشد، آن را تغییر می‌دهند. (توانایی درک و فهم هیجانها: توانایی درک هیجانهای پیچیده و آگاهی از علل آنها و چگونگی تغییر هیجانها از یک حالت به حالت دیگر را درک هیجانها می‌نامند. مدیرانی که از این توانایی برخوردارند، از این مهارتها در جهت گسترش شور و اشتیاق خود و حل اختلافها از طریق شوخی و ابراز مهربانی استفاده می‌کنند. آنها به کمک این تواناییها می‌توانند بفهمند که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختن افراد یا گروهها می‌شود و در نتیجه می‌توانند همکاری بهتری را با دیگران برنامه ریزی کنند.

(۴) مدیریت هیجانها: مدیریت هیجانها، توانایی کنترل و اداره کردن هیجانها در خود و دیگران است. مدیرانی که این توانایی را دارا هستند، اجازه نمی‌دهند بدخلقی‌های گاه و بیگاه در طول روز از آنها سربزند. آنان از توانایی مدیریت هیجانها به این منظور استفاده می‌کنند که بدخلقی و روحیه بد را به محیط کاری و اداره وارد نکنند یا منشا و علت بروز آن را به شیوه ای منطقی برای مردم توضیح دهند. بنابراین، آنها می‌دانند که منشا این بدخلقی‌ها کجاست و چه مدت ممکن است به طول انجامد.

«جردن»، «اشانازی»، «هارتل» و «هوپر» (۱۹۹۹) ابعاد هوش هیجانی در محیط کار را به صورت مدل نشان داده‌اند. در این مدل بر اساس ابعاد مایر، سالووی و کارسو، شاخصهای فرعی تر تبیین و ارتباط آنها با هوش هیجانی مرتبط با خود و دیگران که تشکیل دهنده هوش هیجانی محیط کار است. به

صورت شکل ۱ بیان شده است توانایی به کارگیری هیجان‌ها یا تولید هیجان‌ها برای تسهیل حل مسئله در کارآیی اعضای گروه نقش مهمی را ایفا می‌کند. در واقع بارساد (۲۰۰۰) از دانشکده مدیریت ییل در مطالعه‌ای که راجع به شناخت هیجانی انجام داد، دریافت که گسترش هیجان‌های مثبت در داخل گروه‌ها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش داده و میزان کارآیی اعضای گروه را بهبود می‌بخشد. رایس (۱۹۹۹) متخصص آمریکایی در زمینه منابع انسانی، مقیاس چند عاملی هوش هیجانی را روی ۱۶۴ نفر از کارکنان عادی و ۱۱ نفر از رهبران این کارکنان که در یک شرکت بیمه مشغول به کار بودند، اجرا کرد و با این آزمون به ارزیابی هوش هیجانی آنان پرداخت. همبستگی بین نمره‌های مربوط به گروه رهبران در آزمون هوش هیجانی با نمره‌های کارآیی آنان که توسط مدیران اداره درجه بندی شده بود ($r = 0/51$) محاسبه شد. همبستگی بین میانگین نمره‌های گروه در آزمون هوش هیجانی و امتیازبندی مدیران از عملکرد آنان در ارائه خدمات به مشتریان ($r = 0/46$) بود. در این بررسی، رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد پیچیده بود. مثلاً نمره هوش هیجانی بالاتر رهبر گروه که از طریق آزمون هوش هیجانی اندازه گیری شده بود، با امتیازبندی مدیران از نظر دقت گروه در رسیدگی به شکایات مشتریان، رابطه منفی ($r = 0/35$) داشت، در حالی که عملکرد امتیازبندی شده توسط اعضای گروه همبستگی مثبت و نسبتاً بالایی ($r = 0/58$) با هوش هیجانی داشت.

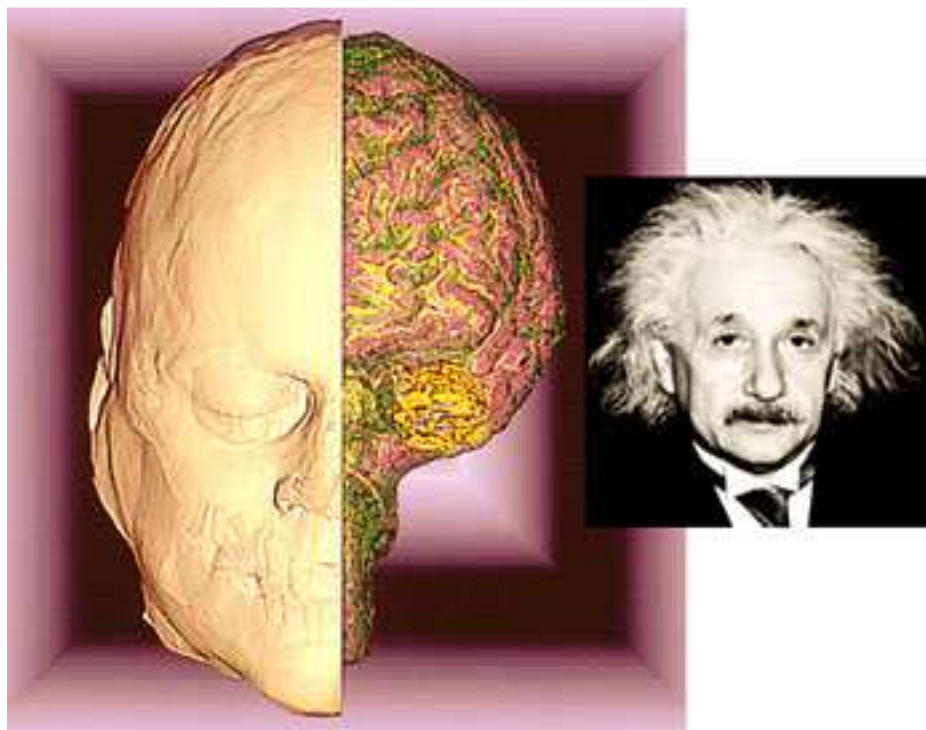
یک گروه تیم تحقیق استرالیایی که توسط «جردن»، «اشانازی»، «هارتل» و «هوپر» (۱۹۹۹) رهبری می‌شد. عملکرد ۴۴ گروه را طی دوره زمانی ۹ هفته‌ای مورد بررسی قرار داد. هوش هیجانی اعضای گروه‌ها با استفاده از یک مقیاس خود سنجی که براساس مدل مایر و سالووی طراحی شده بود، اندازه گیری شد. محققان، عملکرد گروه‌هایی که در زمینه هوش هیجانی بالا یا پائین بودند را تحلیل کردند. در آغاز مطالعه، عملکرد گروه‌هایی که هوش هیجانی بالایی داشتند. به طور معناداری بیشتر از عملکرد گروه‌هایی بود که هوش هیجانی پائینی داشتند و در پایان هفته نهم، عملکرد هر دو گروه در یک سطح قرار داشت.

با توجه به نتایج این بررسی‌ها و سایر مطالعه‌ها به نظر می‌رسد که هوش هیجانی به عنوان یک عامل واسطه‌ای و سازمان دهنده می‌تواند موجب بهبود عملکرد گروه شود. زیرا برای گروه‌ها این امکان را فراهم می‌آورد که به طور وسیع و موثر به شکل هماهنگ درآید. همچنین به نظر می‌رسد که گروه‌هایی که از نظر هوش هیجانی در حد پایینی قرار دارند، به وقت بیشتری نیاز داشته باشند تا نحوه کارکردن موثر را در قابل یک گروه هماهنگ تجربه کنند. در اجرای برنامه‌های هوش هیجانی در سازمان باید به چند اصل مهم توجه داشت. این اصول عبارتند از: (کارسو و ولف، ۲۰۰۱).

- مشخص کردن اهداف سازمان به طور واضح؛

- ایجاد پیوند بین آموزش و اهداف سازمان؛
 - ارزیابی دقیق کارکنان در برنامه آموزشی برای مشخص ساختن تواناییهای پایه و نیازهای فردی آنان؛
 - انطباق طرح برنامه آموزشی با تواناییها و ضعفهای کارکنان؛
 - تهیه و تدوین ساختار جلسه ها؛
 - استفاده از تمرینهای عملی، مطالعات موردی و روش ایفای نقش؛
 - برقراری ارتباط و پیوند بین آموخته ها و تجارب دنیای واقعی کارکنان؛
 - فراهم ساختن فرصتهایی برای تمرین آموخته ها؛
 - پیش بینی فرصتهای متعدد برای دادن بازخورد؛
 - استفاده از موقعیتهای گروهی برای ایفای نقش و مهمترین رفتارهای اجتماعی و آموزش آنها؛
 - نشان دادن نیازهای اختصاصی هر فرد به او به طور خصوصی و محرمانه؛
 - فراهم ساختن منابع حمایتی و تقویتی برای کارکنان در برنامه طی مرحله پیگیری.
- سازمانها برای اینکه بتوانند در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز باقی بمانند، باید خود را به تفکرهای نوین کسب و کار مجهز سازند و به طور مستمر خود را بهبود بخشند. رهبری این گونه سازمانها بسیار حساس و پیچیده است و زمانی این حساسیت دو چندان می شود که رهبر با تغییرهای انطباقی روبه رو باشد که بسیار متفاوت از تغییرهای فنی است. مشکلات فنی از طریق دانش فنی و فرآیندهای متداول حل مسئله قابل حل هستند، در حالی که مشکلات انطباقی در برابر این گونه راه حلها متفاوت است. رهبری یک سازمان برای انطباق پذیری با تغییرها و به منظور بقا و رشد در محیطهای جدید کسب و کار، ویژگیهای خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند. در این زمینه یکی از مهمترین مولفه های شخصیتی که می تواند به رهبران و مدیران کمک کند. هوش هیجانی است. با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و تواناییهای هیجانی در مدیریت می تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد. سازمانها برای اینکه بتوانند در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز باقی بمانند، باید خود را به تفکرهای نوین کسب و کار مجهز سازند و به طور مستمر خود را بهبود بخشند. رهبری این گونه سازمانها بسیار حساس و پیچیده است و زمانی این حساسیت دو چندان می شود که رهبر با تغییرهای انطباقی روبه رو باشد که بسیار متفاوت از تغییرهای فنی است. مشکلات فنی از طریق دانش فنی و فرآیندهای متداول حل مسئله قابل حل هستند، در حالی که مشکلات انطباقی در برابر این گونه راه حلها متفاوت است. رهبری یک سازمان برای انطباق پذیری با تغییرها و به منظور بقا و رشد در محیطهای جدید کسب و کار، ویژگیهای خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به

آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند. در این زمینه یکی از مهمترین مولفه های شخصیتی که می تواند به رهبران و مدیران کمک کند. هوش هیجانی است. با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و تواناییهای هیجانی در مدیریت می تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد.



فصل نهم

هوش هیجانی و ابزار مدیریت بازار:

مدیریت (و یا عامل انسانی) مهم‌ترین دلیل تحولاتی است که امروز بشر در همه زمینه‌ها و به هر شکلی در جوامع گوناگون شاهد آن است. در واقع عامل انسانی است که تفاوت‌های فاحش امروز زندگی بشر با شرایط گذشته‌اش را رقم زده است. اگر این عامل از زندگی روزمره حذف شود در واقع توسعه و پیشرفت از زندگی انسان حذف می‌شود. برای تغییر و حرکت به سوی شرایط بهتر، علاوه بر عواملی چون سرمایه، مواد اولیه و غیره، مهم‌ترین و اصلی‌ترین عامل نیروی انسانی است. در واقع ثروت و دارایی هر جامعه‌ای تنها و تنها نیروی انسانی است. این دیدگاه شاید افراطی به نظر برسد ولی واقعیت‌های پیش‌رو در جوامع گوناگون این امر را ثابت می‌کند. اگر یک جامعه را با همه امکانات مادی و ثروت‌های بی‌کران با جامعه‌ای که از همه این امکانات بی‌بهره است مقایسه کنیم و مشاهده کنیم که جامعه‌ی فاقد ثروت از توان و قدرت بالاتری برخوردار است، تنها عاملی که این مسئله را ایجاد کرده باید عامل انسانی باشد. در زمینه امور اقتصادی و تجاری مانند همه دیگر بخش‌های اجتماعی عامل انسانی مهم و حیاتی است. مقاله حاضر نگاهی دارد به یکی از دیدگاه‌های جدید در زمینه مدیریت تجاری.

نخستین توجهی که در عرصه مدیریت و تجارت به صورتی جدی به رفتار مناسب با عوامل انسانی معطوف گشت به التون‌مایو استاد دانشگاه هاروارد مربوط می‌شود. وی در تحقیقاتی که در شرکت برق وسترن انجام داد و به تحقیقات هاتورن معروف شد، به این نتیجه مهم رسید که توجه به عامل انسانی مهم‌ترین ابزار در رشد انگیزه و بهره‌وری سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها است. در واقع بعد از آن‌که تیلور اصول مدیریت علمی خود را منتشر و اجرا نمود، انقلابی در بهره‌وری سازمان‌ها رخ داد، اما به همان نسبت اداره سازمان‌ها را به سمت شیوه‌های مکانیکی که موجب کاهش رضایت کارکنان می‌شد سوق داد. تلاش‌های التون‌مایو که در واقع آغازگر جنبشی نوین در عرصه مدیریت بود و به مکتب «رفتارگرایان» معروف گشت باعث شد مدیران و نخبگان تجاری توجهی ویژه به عامل روحیه انسانی در داخل و خارج از سازمان نمایند. شکوفایی شیوه رفتارگرایان مربوط به سال‌های ۱۹۳۰ می‌شود با این وجود تا به حال این بینش اعتبار خود را حفظ نموده است. طوری که حالا در تقسیم‌بندی‌هایی که برای نگرش مدیریتی مدیران به کار می‌رود آن‌ها را به دو دسته کارگراها و کارمندگراها تقسیم می‌کنند که در واقع تمایزی است بین کسانی که اولویت و تمرکز خود را بر انجام کار بدون توجه به روحیه دیگران می‌دهند و کسانی که روحیه کارکنان و انگیزش آنان را در نظر می‌گیرند. ناگفته پیداست بهترین شیوه روشی است که هر دو وجه را یعنی کارگرایی و کارمندگرایی را در اوج دارا باشد.

به نظر می‌رسد هوش هیجانی می‌تواند شکل تکامل‌یافته‌ای از توجه به انسان در سازمان‌ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئوریسین‌های بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان بیرون سازمان و تأمین رضایت آن‌ها باشد. در تجارت وقتی صحبت از هوش به میان می‌آید معمولاً به یاد نمره‌های درسی دانشگاه می‌افتیم یا تست‌های هوش آزمون‌های استخدامی به ذهن مان می‌رسد. اما به تعبیری وسیع‌تر می‌توان گفت دو نوع هوش وجود دارد: هوش تحصیلی و هوش هیجانی. با دیدی محدود که تا به حال وجود داشته است تنها به هوش تحصیلی توجه شده است و به عبارتی تنها هوش تحصیلی به رسمیت شناخته شده است. هوشی که شاخص وجود آن و شاخص مقدار آن در افراد مختلف نمرات درسی یا نتایج تست‌های هوش بوده است. آزمون‌هایی که معمولاً در محیط‌های بسته و انتزاعی برگزار می‌شوند و سایر متغیرهای اثرگذار به حداقل رسیده و در واقع متغیرهای محیطی که می‌توانند اثری سرنوشت‌ساز در توفیق یا شکست یک کار داشته باشند اثرشان تا حد خنثی پایین آورده می‌شود.

در صورتی که حالا توجه دانشمندان به نوع دیگری از هوش متمرکز شده است. «هوش هیجانی» که حداقل در زندگی اجتماعی (به خصوص فعالیت‌های تجاری و بازاریابی) اهمیتی فراتر از هوش تحصیلی دارد. هوشی که در طول تاریخ مصلحان و نخبگان اجتماعی را از نخبگان علمی جدا می‌سازد.

هوش هیجانی بیان‌گر آن است که در روابط اجتماعی و در بده‌بستان‌های روانی و عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. یعنی این که فرد در شرایط مختلف بتواند امید را در خود همیشه زنده نگه‌دارد، با دیگران هم‌دلی نماید، احساسات دیگران را بشنود، برای به دست آوردن پاداش بزرگ‌تر، پاداش‌های کوچک را نادیده انگارد، نگذارد نگرانی، قدرت تفکر و استدلال او را مختل نماید، در برابر مشکلات پایداری نماید و در همه حال انگیزه خود را حفظ نماید. هوش هیجانی نوعی استعداد عاطفی است که تعیین می‌کند از مهارت‌های خود چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و حتی کمک می‌کند خرد را در مسیری درست به کار گیریم.

گلمن در کتاب هوش هیجانی خود به نقل از سالوی، توصیف مبنایی خود از هوش هیجانی را درباره استعدادهای فردی، در پنج توانایی اصلی تشریح می‌نماید:

<!--[endif]--> ۱. <[if !supportLists]--> شناسخت عواطف شخصی: خودآگاهی و تشخیص هر احساسی است به همان گونه که بروز می نماید. توانایی نظارت بر احساسات در هر لحظه برای به دست آوردن بینش و ادراک. ناتوانی در تشخیص احساسات راستین ما را سردرگم می کند. افرادی که در مورد احساسات خود اطمینان و قطعیت دارند بهتر می توانند زندگی خود را هدایت کنند.

<!--[endif]--> ۲. <[if !supportLists]--> به کارگیری درست هیجانها: قدرت تنظیم احساسات خود توانایی است که بر حس خودآگاهی متکی می باشد. افرادی که از لحاظ این توانایی ضعیف اند دائماً با احساس ناامیدی و افسردگی دست به گریبانند در حالی که افرادی که در آن مهارت زیادی دارند با سرعت بسیار بیش تری می توانند ناملایمات را پشت سر بگذارند. این توانایی کمک شایانی است برای از بین بردن تهدیدهای محیطی و یا کم کردن ضعف های درونی.

<!--[endif]--> ۳. <[if !supportLists]--> برانگیختن خود: افراد دارای این مهارت در هر کاری که به عهده می گیرند بسیار مولد و اثربخش خواهند بود. برای عطف توجه بر برانگیختن شخصی، تسلط به نفس خود؛ و برای خلاق بودن لازم است سکان رهبری هیجانها را در دست گرفت. افراد از طریق کنترل و رهبری هیجانات درونی خود می توانند این مهارت را در خود پرورش دهند. توانایی دستیابی به مرحله غرقه شدن در کار، انجام فعالیت های چشمگیر را میسر می گرداند.

<!--[endif]--> ۴. <[if !supportLists]--> شناسخت عواطف دیگران: همدلی اساس مهارت مردم است. مدیرانی که از همدلی بالایی برخوردار باشند به علایم اجتماعی ظریفی که نشان دهنده نیازها یا خواسته های دیگران است توجه بیش تری نشان می دهند. این توان، آنها را در حرفه های مدیریت و فروش که مستلزم مراقبت و توجه به دیگرانند موفق می سازد.

<!--[endif]--> ۵. <[if !supportLists]--> حفظ ارتباطها: بخش عمده ای از هنر برقراری ارتباط، مهارت کنترل عواطف در دیگران است. این ها مهارت هایی هستند که محبوبیت رهبری اثربخش را تقویت می کنند. این افراد در هر آنچه که به کنش متقابل آرام با دیگران بازمی گردد به خوبی عمل می کنند و ستاره های جامعه اند.

ساختار مغز انسان با وجود رشد سرسام‌آوری که در علوم و ریاضیات و منطق داشته‌است از نظر عواطف با انسان‌های اولیه تفاوت چندانی نکرده است. هنوز عکس‌العمل انسان در قبال خشم، جریان‌یافتن خون به سمت دست‌ها و تندتر شدن ضربان قلب می‌باشد. در برابر ترس، خون به سمت عضلات اسکلتی بزرگ مانند عضلات پا جریان می‌یابد و گریختن را آسان می‌کند و در نتیجه صورت، رنگ خود را از دست می‌دهد و در برابر عشق دچار انگیزش پاراسمپاتیکی می‌شود که واکنشی از آرامش کلی و خرسندی را پدید می‌آورد و در هنگام تعجب ابروها را بالا می‌اندازد تا میدان دید وسیع‌تری داشته باشد.

با رشد بسیار بالای خردورزی در انسان که از این نظر با اجداد خود فاصله‌ای زیاد پیدا کرده است، قلب و عواطف و احساسات انسان‌ها تغییرات زیادی نکرده‌اند و انسان در این زمینه رشد چشمگیری نداشته است؛ با وجود آن‌که خیلی پیش از آن‌که مغز متفکر و منطقی پدید آید، مغز هیجانی وجود داشته‌است. مغز انسان در قرن ۲۱ زندگی می‌کند در صورتی که قلب او در دوران پارینه سنگی است. استفاده از هوش هیجانی در تجارت ایده‌ای نوین می‌باشد که برای بسیاری از مدیران و تجار جان‌فثاده است. در واقع بیش‌تر مدیران کماکان ترجیح می‌دهند برای انجام کارها از مغزشان استفاده کنند تا از قلبشان. نگرانی اصلی آن‌ها این است که احساس همدلی و دلسوزی با همکاران و مشتریان آن‌ها را از پرداختن به اهداف سازمان دور نماید. در هر صورت همه بایستی قبول کنند که قواعد بازی در دنیای پست‌مدرن متفاوت است و بایستی طبق قاعده روز عمل کرد.

شرکت‌های هوشمند برای نظارت بر تحولات بازار، هم‌سو شدن با تغییرات سلیقه‌ای و استفاده از قوانین تشویقی، معمولاً سیستم بازاریابی طراحی می‌کنند. سیستم بازاریابی فرایندی کامل است که موجب هماهنگی شرکت با بهترین فرصت‌های بازار می‌شود.

فرایند کلی مدیریت بازار شامل ۴ مرحله اصلی است که عبارتند از:

۱. <--[endif]-->[if !supportLists]۱. تجزیه و تحلیل بازار: معمولاً شامل سیستم‌های اطلاعاتی و تحقیقاتی بازار و بررسی بازارهای مصرف‌کننده و بررسی بازارهای سازمانی

می‌باشد. محیط، پیچیده و در حال تغییر است و همواره فرصت‌ها و تهدیدهای جدیدی به همراه می‌آورد. شرکت و سیستم استراتژیک آن، باید محیط را همواره تحت نظر داشته باشند که این تحت نظر گرفتن محیط مستلزم دریافت اطلاعات زیادی می‌باشد. اطلاعاتی در مورد مصرف‌کنندگان و نحوه خرید آن‌ها.

۲. <!--[endif]--> <!--[if !supportLists]-->انتخاب بازارهای هدف: هیچ شرکتی توانایی تأمین رضایت تمام مصرف‌کنندگان را ندارد. وجود شرکت‌های مختلف و قوی در تولید کالاهای مشابه، بیانگر تنوع و تشتت سلاقی بین مصرف‌کنندگان می‌باشد. هر شرکتی برای این‌که بتواند بهترین استفاده را از توانایی‌های بالقوه خود نماید و بهترین جایگاه را در بازار انتخاب نماید و در وضعیت بهتری قرار گیرد نیازمند بررسی چهار مرحله‌ای می‌باشد که شامل اندازه‌گیری و پیش‌بینی تقاضا، تقسیم بازار، هدف‌گیری در بازار و جایگاه‌یابی در بازار می‌باشد.

۳. <!--[endif]--> <!--[if !supportLists]-->ترکیب عناصر بازاریابی: یکی از اساسی‌ترین مفاهیم در بازاریابی نوین همین مفهوم آمیخته بازاریابی است. مجموعه‌ای از متغیرهای قابل کنترل که شرکت آن‌ها را در بازار هدف و برای ایجاد واکنش موردنیاز خود ترکیب می‌کند. این ترکیب در واقع ابزار دست تاجر می‌باشد برای این‌که بازار را تحت تأثیر قرار دهد. این ترکیب که شامل طراحی محصول، توزیع کالا، قیمت‌گذاری و تبلیغات پیشبردی می‌باشد، کلید اصلی تجارت در بازارهای نوین می‌باشد.

۴. <!--[endif]--> <!--[if !supportLists]-->اداره‌ی تلاش‌های بازار: این مرحله شامل تجزیه و تحلیل رقبا و خط‌مشی‌های رقابتی بازار و برنامه‌ریزی، اجرا و سازماندهی و کنترل برنامه‌های بازاریابی است. شرکت‌ها قسمت عمده‌ای از بررسی‌های خود را باید روی رقبا بگذارند و به‌طور مداوم محصولات و قیمت‌ها و شیوه توزیع و تبلیغات پیشبردی رقبا را از نزدیک پی بگیرند و بدانند که در چه وضعی هستند. مدیریت سازمان بایستی برنامه‌های بازاریابی را تنظیم نماید و بعد با برانگیختن همه افراد در همه سطوح، برنامه را اجرایی نموده و برای اطمینان از اجرای برنامه‌ها و رسیدن به اهداف، بر آن‌ها کنترل داشته باشد و ممیزی بازاریابی را نیز فراموش ننماید. در لایه‌های مختلف فرایند بازاریابی توجهی ویژه به مشتریان، به‌عنوان شرکای سازمان می‌شود. به انسان‌هایی که دارای عواطف هستند و هرچه شرکت‌ها به سمت فعالیت‌های خدماتی می‌روند این حساسیت بیش‌تر می‌شود.

هوش هیجانی در تک‌تک مراحل فوق می‌تواند جهت‌دهنده‌ی مدیریت شرکت باشد. همه‌ی ما داستان کارآفرینان بزرگ را شنیده‌ایم که از هوش تحصیلی بالایی برخوردار نبوده‌اند و در دانشگاه وضعیت مطلوبی نداشته‌اند اما با تکیه بر هوش هیجانی خود بزرگ‌ترین شرکت‌های دنیا را ایجاد

<!--[endif]--> ۲. <--[if !supportLists]-->راه حل: استعداد میانجی‌گری،

اجتناب از تعارض‌ها یا حل تعارض‌هایی که به وجود آمده است. افرادی که این توانایی را در سطح بالا دارند در جوش دادن معاملات و داوری کردن و وساطت توانایی زیادی دارند.

<!--[endif]--> ۳. <--[if !supportLists]-->ارتباط فردی: دارا بودن این استعداد

رویارویی با دیگران یا شناخت و پاسخ‌دادن مناسب به احساسات و علایق مردم را آسان می‌سازد. این افراد همکاران تجاری خوبی هستند و در دنیای تجارت به عنوان فروشنده یا مدیر، موفق می‌باشند و در زمینه دریافتن احساسات دیگران از طریق حالت‌های چهره بسیار موفقند و از محبوبیت زیادی برخوردارند.

<!--[endif]--> ۴. <--[if !supportLists]-->تجزیه و تحلیل اجتماعی: به معنای توانایی

دریافت احساسات، انگیزش‌ها، علایق دیگران و داشتن درکی عمیق از آن‌هاست. این آگاهی از احساسات دیگران باعث می‌شود این افراد به راحتی با دیگران صمیمی شوند. در بهترین حالت می‌توان گفت فردی با این توانایی مشاور تجاری خوبی می‌تواند باشد.

خوش‌بینی و امید از دیگر ویژگی‌های افرادی است که دارای هوش هیجانی بالایی می‌باشند. امید نقش شگفت‌آوری در موفقیت تجاری و مدیریتی افراد دارد و زندگی حرفه‌ای هرکس که به کسب و کار تجاری می‌پردازد به نحو چشم‌گیری وابسته به میزان امید اوست. امید چشم‌انداز و دورنمایی روشن و پرنور است که نشان می‌دهد در نهایت همه چیز به خوبی پیش خواهد رفت. شنایدر، امید را این گونه تعریف می‌کند: اعتقاد به این امر که هدف‌تان هرچه باشد هم اراده‌ی دستیابی به آن را دارید و هم راه آن مقابلتان گشوده است. افراد پرامید که امیدشان تمامی ندارد وقتی در دستیابی به هدفی مثلاً در انعقاد قراردادی شکست می‌خورند بر این باورند که سخت‌تر کار و تلاش کنند و به مجموعه کارهایی می‌اندیشند که می‌توانست سبب موفقیت آن‌ها در معامله مذکور شود و از آن‌ها درس می‌گیرند.

خوش‌بینی نیز همانند امید اثر بسیاری در موفقیت کار تجاری دارد. خوش‌بینی یعنی که فرد صبر و انتظار زیادی داشته باشد. انتظاری در این جهت که علی‌رغم وجود موانع و دلسردی‌ها در طی زندگی، همه چیز درست خواهد شد. خوش‌بین‌ها شکست را رویدادی می‌بینند که می‌توانند آن را جبران کنند. در تحقیقی که سیلکمن بر روی بازاریاب‌های شرکت بیمه مت‌لایف انجام داد مشخص شد که بازاریاب‌هایی که به طور ذاتی خوش‌بین هستند در سال اول کار خود به طور متوسط ۳۷ درصد بیش‌تر از افراد بدبین افراد را بیمه کرده‌اند و رها کردن کار در سال اول، بین افراد بدبین دو برابر افراد

خوش‌بین بوده‌است. توانایی افراد در شنیدن و پذیرش پاسخ منفی با رویی گشاده در تمام زمینه‌های فروش و بده‌بستان‌های تجاری توانی سرنوشت‌ساز است.

در کل می‌توان گفت، خرید و فروش، بازار، مدیریت و تجارت به صورتی اجتناب‌ناپذیر با عامل انسانی سروکار دارند؛ چه در محیط داخل سازمان، که سلول اصلی تشکیل‌دهنده‌ی واحدها، افراد می‌باشند و چه در محیط خارج از سازمان که مدیریت با عوامل متعدد انسانی سروکار دارد. از دولت‌مردانی که قوانین تجاری را تدوین می‌کنند و گروه‌های مرجع اجتماعی مثل قهرمانان ورزشی و هنرمندان که سلايق مردم را در خرید اجناس و رواج مد جهت‌دهی می‌نمایند و نهاد خانواده که به‌خصوص در خریدهای بزرگ کانون اصلی مشورت می‌باشند و مشتریان نهایی که خریداران اصلی هستند تا نمایندگی‌های فروش و توزیع، همگی عامل انسان را به‌عنوان هسته مرکزی با خود همراه دارند. هوش هیجانی به‌عنوان توانایی درک احساسات و نیاز دیگران، کمک بسیار کارساز است در جهت هدایت دیگران به سمت راهی که منتهی به اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت سازمانی و رضایت افراد و جامعه می‌شود.

مدیریت و یا عامل انسانی مهمترین دلیل تحولاتی است که امروز بشر در همه زمینه‌ها و به هر شکلی در جوامع گوناگون شاهد آن است. در واقع عامل انسانی است که تفاوت‌های فاحش امروز زندگی بشر با شرایط گذشته‌اش را رقم زده است. اگر این عامل از زندگی روزمره حذف شود در واقع توسعه و پیشرفت از زندگی انسان حذف می‌شود. برای تغییر و حرکت بسوی شرایط بهتر علاوه بر عواملی چون سرمایه، مواد اولیه و غیره مهمترین و اصلی‌ترین عامل نیروی انسانی است. در واقع ثروت و دارایی هر جامعه‌ای تنها و تنها نیروی انسانی است. این دیدگاه شاید افراطی بنظر برسد ولی واقعیت‌های پیشرو در جوامع گوناگون این امر را ثابت می‌کند. اگر یک جامعه را با همه امکانات مادی و ثروت‌های بیکران با جامعه‌ای که از همه این امکانات بی‌بهره است مقایسه کنیم و مشاهده کنیم که جامعه فاقد ثروت از توان و قدرت بالاتری برخوردار است تنها عاملی که این مسئله را ایجاد کرده باید عامل انسانی باشد در زمینه امور اقتصادی و تجاری مانند همه دیگر بخش‌های اجتماعی عامل انسانی مهم و حیاتی است. مقاله حاضر نگاهی دارد به یکی از دیدگاه‌های جدید در زمینه مدیریت تجاری.

نخستین توجهی که در عرصه مدیریت و تجارت به صورتی جدی به رفتار مناسب با عوامل انسانی مبذول گشت به التون مایو استاد دانشگاه هاروارد مربوط می‌شود. وی در تحقیقاتی که در شرکت برق وسترن انجام داد و به تحقیقات هاتورن معروف شد به این نتیجه مهم رسید که توجه به عامل انسانی مهم ترین ابزار در رشد انگیزش و بهره‌وری سازمان‌ها و کارکنان آنها است. در واقع بعد از آنکه تیلور اصول مدیریت علمی خود را منتشر و اجرا نمود انقلابی در بهره‌وری سازمان‌ها رخ داد،

اما به همان نسبت اداره سازمان‌ها را به سمت شیوه‌های مکانیکی که موجب کاهش رضایت کارکنان می‌شد سوق داد. تلاش‌های التون مایو که در واقع آغازگر جنبشی نوین در عرصه مدیریت بود و به مکتب رفتارگرایان معروف گشت باعث شد مدیران و نخبگان تجاری توجهی ویژه به عامل روحیه انسانی در داخل و خارج از سازمان نمایند. شکوفایی شیوه رفتارگرایان مربوط به سال‌های ۱۹۳۰ می‌شود با این وجود تا به حال این بینش اعتبار خود را حفظ نموده است. طوری که حالا در تقسیم‌بندی‌هایی که برای نگرش مدیریتی مدیران به کار می‌رود آنها را به دو دسته کارمندگراها و کارگراها تقسیم می‌کنند که در واقع تمایزی است بین کسانی که اولویت و تمرکز خود را بر انجام کار بدون توجه به روحیه دیگران می‌دهند و کسانی که روحیه کارکنان و انگیزش آنان را در نظر می‌گیرند. ناگفته پیداست بهترین شیوه روشی است که هر دو وجه را یعنی کارگرایی و کارمندگرایی را در اوج دارا باشد. هوش هیجانی به نظر می‌رسد می‌تواند شکل تکامل یافته‌ای از توجه به انسان در سازمان‌ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئوریسین‌های بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان برون سازمان و تأمین رضایت آنها.

در تجارت وقتی صحبت از هوش به میان می‌آید معمولاً به یاد نمره‌های درسی دانشگاه می‌افتیم یا تست‌های هوش آزمون‌های استخدامی به ذهنمان می‌رسد. اما به تعبیری وسیع‌تر می‌توان گفت دو نوع هوش وجود دارد: هوش تحصیلی و هوش هیجانی. با دیدی محدود که تا به حال وجود داشته است تنها به هوش تحصیلی توجه شده است و اصلاً تنها هوش تحصیلی به رسمیت شناخته شده است. هوشی که شاخص وجود آن و شاخص مقدار آن در افراد مختلف نمرات درسی یا نتایج تست‌های هوشی بوده است. آزمون‌هایی که معمولاً در محیط‌های بسته و انتزاعی برگزار می‌شوند و سایر متغیرهای اثرگذار به حداقل رسیده و در واقع متغیرهای محیطی که می‌توانند اثری سرنوشت ساز در توفیق یا شکست یک کار داشته باشند اثرشان تا حد خنثی پایین آورده می‌شود.

در صورتی که حالا توجه دانشمندان به نوع دیگری از هوش متمرکز شده است. هوش هیجانی که حداقل در زندگی اجتماعی (به‌خصوص فعالیت‌های تجاری و بازاریابی) اهمیتی فراتر از هوش تحصیلی دارد. هوشی که در طول تاریخ مصلحان و نخبگان اجتماعی را از نخبگان علمی جدا می‌سازد.

هوش هیجانی بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در بده بستان‌های روانی و عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است. یعنی اینکه فرد در شرایط مختلف بتواند امید را در خود همیشه زنده نگه دارد، با دیگران همدلی نماید، احساسات دیگران را بشنود، برای به دست آوردن پاداش بزرگتر، پاداش‌های کوچک را نادیده انگارد، نگذارد نگرانی قدرت تفکر و استدلال او را مختل نماید، در برابر مشکلات پایداری نماید و در همه حال انگیزه خود را حفظ نماید. هوش

هیجانی نوع استعداد عاطفی است که تعیین می‌کند از مهارت‌های خود چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و حتی کمک می‌کند خرد را در مسیری درست به کار گیریم. گلמן در کتاب هوش هیجانی خود به نقل از سالوی توصیف مبنایی خود از هوش هیجانی را درباره استعداد‌های فردی در ۵ توانایی اصلی تشریح می‌نماید:

شناخت عواطف شخصی: خودآگاهی و تشخیص هر احساسی است به همان گونه که بروز می‌نماید. توانایی نظارت بر احساسات در هر لحظه برای به دست آوردن بیش و ادراک. ناتوانی در تشخیص احساسات راستین ما را سردرگم می‌کند. افرادی که در مورد احساسات خود اطمینان و قطعیت دارند بهتر می‌توانند زندگی خود را هدایت کنند.

به کارگیری درست هیجان‌ها: قدرت تنظیم احساسات خود توانایی است که بر حس خودآگاهی متکی می‌باشد. افرادی که به لحاظ این توانایی ضعیف‌اند دائماً با احساس ناامیدی و افسردگی دست به گریبانند در حالی که افرادی که در آن مهارت زیادی دارند با سرعت بسیار بیشتری می‌توانند ناملایمات را پشت سر بگذارند. این توانایی کمک شایانی است برای از بین بردن تهدیدهای محیطی و یا کم کردن ضعف‌های درونی.

برانگیختن خود: افراد دارای این مهارت در هر کاری که به عهده می‌گیرند بسیار مولد و اثر بخش خواهند بود. برای عطف توجه برانگیختن شخصی تسلط به نفس خود و برای خلاق بودن لازم است سکان رهبری هیجان‌ها را در دست گرفت. توانایی دستیابی به مرحله غرقه شدن در کار انجام فعالیت‌های چشمگیر را میسر می‌گرداند.

شناخت عواطف دیگران: همدلی اساس مهارت مردم است. کسانی (مدیران و تجاری) که از همدلی بالایی برخوردار باشند به علایم اجتماعی ظریفی که نشان دهنده نیازها یا خواسته‌های دیگران است توجه بیشتری نشان می‌دهند. این توان آنها را در حرفه‌های مدیریت و فروش که مستلزم مراقبت و توجه به دیگرانند موفق می‌سازد.

حفظ ارتباط‌ها: بخش عمده‌ای از هنر برقراری ارتباط مهارت کنترل عواطف در دیگران است. اینها مهارت‌هایی هستند که محبوبیت رهبری اثر بخشی بین فردی را تقویت می‌کنند. این افراد هر آنچه که به کنش متقابل آرام با دیگران بازمی‌گردد به خوبی عمل می‌کنند و ستاره‌های جامعه‌اند.

ساختار مغز انسان با وجود رشد سرسام آوری که در علوم و ریاضیات و منطق داشته است از نظر عواطف با انسان‌های اولیه تفاوت چندانی نکرده است. هنوز عکس‌العمل انسان در قبال خشم جریان یافتن خون به سمت دست‌ها و تندتر شدن ضربان قلب می‌باشد. در برابر ترس خون به سمت عضلات اسکلتی بزرگ مانند عضلات پا جریان می‌یابد و گریختن را آسان می‌کند و در نتیجه صورت رنگ خود را از دست می‌دهد و در برابر عشق دچار انگیزگی پاراسمپاتیکی می‌شود که واکنشی از

آرامش کلی و خرسندی را پدید می‌آورد و در هنگام تعجب ابروها را بالا می‌اندازد تا میدان دید وسیع تری داشته باشد.

در واقع با وجود رشد بسیار بالای خردورزی در انسان که فاصله‌ای زیاد با اجداد خود پیدا کرده است قلب و عواطف و احساسات انسان‌ها تغییرات زیادی نکرده‌اند و انسان در این زمینه رشد چشمگیری نداشته است. با وجود آنکه خیلی پیش از آنکه مغز متفکر و منطقی پدید آید مغز هیجانی وجود داشته است. در واقع بادامه مغز که در مسایل هیجانی تخصص دارد و به عنوان مخزن خاطرات هیجانی عمل می‌کند در جریان تکامل نوع بشر موجب پیدایش قشر مخ شده است. مغز انسان در قرن ۲۱ زندگی می‌کند در صورتی که قلب او در دوران پارینه سنگی است. هسته هوش بین فردی ابتدا توانایی درک و سپس ارائه پاسخ مناسب به روحيات و خلق و خو و انگیزش‌ها و خواسته‌های افراد دیگر است.

- هوش هیجانی و مدیریت بازار استفاده از هوش هیجانی در تجارت ایده‌ای نوین می‌باشد که برای بسیاری از مدیران و تجار جان‌فثاده است. در واقع بیشتر مدیران کماکان ترجیح می‌دهند برای انجام کارها از مغزشان استفاده کنند تا از قلبشان. نگرانی اصلی آنها آن است که احساس همدلی و دلسوزی با همکاران و مشتریان آنها را از پرداختن به اهداف سازمان دور نماید. در هر صورت همه بایستی قبول کنند که قواعد بازی در دنیای پست مدرن متفاوت است و بایستی طبق قاعده روز عمل کرد. شرکت‌های هوشمند برای نظارت بر تحولات بازار و همسو شدن با تغییرات سلیقه‌ای و استفاده از قوانین تشویقی معمولاً سیستم بازاریابی طراحی می‌کنند. سیستم بازاریابی فرایندی کامل است که موجب هماهنگی شرکت با بهترین فرصت‌های بازار می‌شود.

فرایند کلی مدیریت بازار شامل ۴ مرحله اصلی است که عبارتند از: تجزیه و تحلیل بازار: معمولاً شامل سیستم‌های اطلاعاتی و تحقیقاتی بازار و بررسی بازارهای مصرف کننده و بررسی بازارهای سازمانی می‌باشد. محیط پیچیده و در حال تغییر است و همواره فرصت‌ها و تهدیدهای جدیدی به همراه می‌آورد. شرکت و سیستم استراتژیک آن باید محیط را همواره تحت نظر داشته باشند که این تحت نظر گرفتن محیط مستلزم دریافت اطلاعات زیادی می‌باشد. اطلاعاتی در مورد مصرف کنندگان و نحوه خرید آنها.

انتخاب بازارهای هدف: هیچ شرکتی توانایی تأمین رضایت تمام مصرف کنندگان را ندارد. وجود شرکت‌های مختلف و قوی در تولید کالاهای مشابه بیانگر تنوع و تشتت سلیق بین مصرف کنندگان می‌باشد. هر شرکتی برای اینکه بتواند بهترین استفاده را از توانایی‌های بالقوه خود نماید و بهترین جایگاه را در بازار انتخاب نماید و در وضعیت بهتری قرار گیرد نیازمند بررسی چهار مرحله‌ای

می‌باشد که شامل اندازه‌گیری و پیش‌بینی تقاضا تقسیم بازار، هدف‌گیری در بازار و جایگاه‌یابی در بازار می‌باشد.

تهیه ترکیب عناصر بازاریابی: یکی از اساسی‌ترین مفاهیم در بازاریابی نوین همین مفهوم آمیخته بازاریابی می‌باشد. مجموعه‌ای از متغیرهای قابل کنترل که شرکت آنها در بازار هدف و برای ایجاد واکنش مورد نیاز خود ترکیب می‌کند. این ترکیب در واقع ابزار دست تاجر می‌باشد برای اینکه بازار را تحت تأثیر قرار دهد. این ترکیب که شامل طراحی محصول، توزیع کالا، قیمت‌گذاری و تبلیغات پیشبردی می‌باشد کلید اصلی تجارت در بازارهای نوین می‌باشد.

اداره تلاش‌های بازار: این مرحله شامل تجزیه و تحلیل رقبا و خط‌مشی‌های رقابتی بازار و برنامه‌ریزی، اجرا و سازماندهی و کنترل برنامه‌های بازاریابی است. شرکت‌ها وجه مهمی از بررسی‌های خود را باید روی رقبا بگذارند و به طور مداوم محصولات و قیمت‌ها و شیوه توزیع و تبلیغات پیشبردی رقبا را از نزدیک پی بگیرند و بدانند که در چه وضعی هستند. مدیریت در رأس هرم سازمان بایستی برنامه‌های بازاریابی را تنظیم نماید و بعد با برانگیختن همه افراد در همه سطوح برنامه را اجرایی نموده و برای اطمینان از اجرای برنامه‌ها و رسیدن به اهداف کنترل داشته باشد و ممیزی بازاریابی را نیز فراموش ننماید.

در لایه‌های مختلف فرایند بازاریابی توجهی ویژه به مشتریان به عنوان شرکای سازمان می‌شود. به انسان‌هایی که دارای عواطف هستند و هر چه شرکت‌ها به سمت فعالیت‌های خدماتی می‌روند این حساسیت بیشتر می‌شود.

هوش هیجانی در تک تک مراحل فوق جهت دهنده مدیریت شرکت می‌تواند باشد. همه ما داستان کارآفرینان بزرگ را شنیده‌ایم که از هوش تحصیلی بالایی برخوردار نبوده‌اند و در دانشگاه وضعیت مطلوبی نداشته‌اند اما با تکیه بر هوش هیجانی خود بزرگترین شرکت‌های دنیا را ایجاد نموده‌اند. بزرگترین تجار و کارآفرینان معمولاً تأکید فراوانی بر غرایز خود دارند و برای آنچه در خصوص بازار حس می‌کنند اهمیت بسیار بالایی قائلند. وقتی فورد به مهندسان خود با تأکید می‌گوید این نام من است که بالای این شرکت نوشته شده است و بعد تصمیم مورد نظر خود را اجرا می‌کند بیانگر هوش هیجانی اوست. این بدان معناست که انسان‌هایی در بازار بسیار اثر گذارند که خوب می‌دانند در ورای همه منطق‌های ریاضی و علمی نیروی الهام و احساس کارساز است. نیرویی که از بشر اولیه تاکنون همواره همراه بوده است و ما را نیز که در سر خط حرکت تاریخ قرار داریم همان گونه یاری می‌نماید که اجداد اولیه‌مان را یاری می‌کرد. در واقع مدیران موفق که ساختار علمی بازار را می‌شناسند و هوش هیجانی را همچون خون بدان تزریق می‌نمایند شگفتی می‌آفرینند.

مدیران و تجاری که هوش هیجانی بالایی دارند یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند و احساسات دیگران را نیز درک می‌کنند و هدفمند با آن برخورد می‌کنند در اداره بازار ممتازند. این افراد حتی در زندگی فردی نیز خرسند و کارآمدند و توانی را در اختیار دارند که موجب می‌گردد افرادی مولد باشند. در واقع مدیریت سازمان ابتدا بایستی با تکیه بر هوش هیجانی مسیر را حس کند و دورنما را مشخص کند و مأموریت سازمان را تشخیص دهد و بعد با استفاده از قواعد علمی و تئوریک بازاریابی به اهداف کوتاه مدت و بلند مدت خود دست یابد. احساس خدمتگزاری به مشتریان، همدلی درون سازمانی در جهت حفظ مشتریان و تعیین رسالت سازمان مسائلی نیستند که از طریق مباحث تئوریک بتوان بدانها پرداخت بلکه نیاز به هوشی برتر دارند که هم هوش بین فردی را شامل شود هم هوش درون فردی را.

هوش بین فردی و امید و خوش بینی در خدمت بازار هسته هوش بین فردی ابتدا توانایی درک و سپس ارائه پاسخ مناسب به روحیات و خلق و خو و انگیزش‌ها و خواسته‌های افراد دیگر است. در هوش درون فردی کلید اصلی عبارت است از: آگاهی داشتن از احساسات شخصی خود که حاصل خودآگاهی است و توانایی متمایز کردن و استفاده از آنها برای هدایت رفتار خویش.

هوش بین فردی توانایی درک افراد دیگر است، یعنی اینکه چه چیز موجب برانگیختن آنها می‌شود، چگونه کار می‌کنند و چگونه می‌توان با آنها کار مشترک انجام داد. تجار و مدیران موفق جزو کسانی اند که از هوش میان فردی بالایی برخوردارند.

هیچ و گاردنر چهار توانایی مجزایی را که به عنوان مؤلفه‌های هوش بین فردی مطرح می‌باشند به شرح زیر عنوان می‌کنند: سازماندهی گروه: داشتن ابتکار عمل در هماهنگ ساختن تلاش‌های گروهی از مردم است. این مهارت برای رهبران ضروری است و در رهبران کارآمد هر نوع سازمان تجاری مشاهده می‌شود.

ارائه راه حل: استعداد میانجیگری، اجتناب از تعارض‌ها یا حل تعارض‌هایی که به وجود آمده است. افرادی که این توانایی را در سطح بالا دارند در جوش دادن معاملات و داوری کردن و وساطت توانایی زیادی دارند.

ارتباط فردی: دارا بودن این استعداد رویارویی با دیگران یا شناخت و پاسخ دادن مناسب به احساسات و علایق مردم را آسان می‌سازد. این افراد همکاران تجاری خوبی هستند و در دنیای تجارت به عنوان فروشنده یا مدیر موفق می‌باشند و در زمینه دریافتن احساسات دیگران از طریق حالت‌های چهره بسیار موفقند و از محبوبیت زیادی برخوردارند.

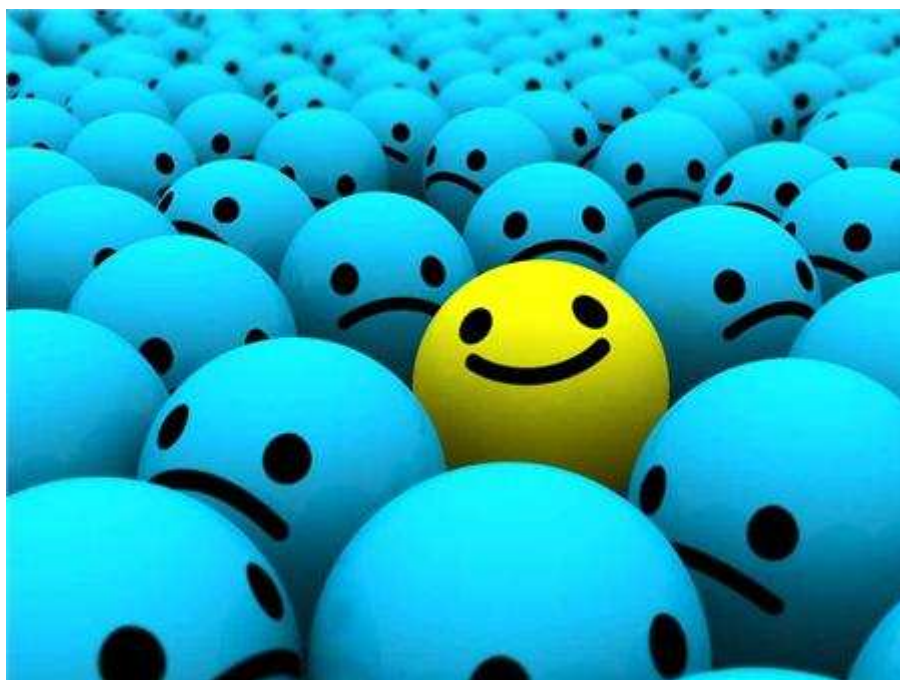
تجزیه و تحلیل اجتماعی: به معنای توانایی دریافت احساسات، انگیزش‌ها، علایق دیگران و داشتن درکی عمیق از آنهاست. این آگاهی از احساسات دیگران باعث می‌شود این افراد به راحتی با دیگران

صمیمی شوند. در بهترین حالت می‌توان گفت فردی با این توانایی مشاور تجاری خوبی می‌تواند باشد.

خوش بینی و امید از دیگر ویژگی‌های افرادی است که دارای هوش هیجانی بالایی می‌باشند. امید نقش شگفت‌آوری در موفقیت تجاری و مدیریتی افراد دارد و زندگی حرفه‌ای هر کس که به کسب و کار تجاری می‌پردازد به نحو چشمگیری وابسته به میزان امید اوست. امید چشم‌انداز و دورنمایی روشن و پرنوری است که نشان می‌دهد در نهایت همه چیز به خوبی پیش خواهد رفت. اشنایدر، امید را این گونه تعریف می‌کند: اعتقاد به این امر که هدف‌تان هرچه باشد هم اراده دستیابی به آن را دارید و هم راه آن مقابلتان گشوده است. افراد پرامید که امیدشان تمامی ندارد وقتی در دستیابی به هدفی مثلاً در انعقاد قرارداد معامله‌ای شکست می‌خورند بر این باورند که سخت تر کار و تلاش کنند و به مجموعه کارهایی می‌اندیشند که می‌توانست سبب موفقیت آنها در معامله مذکور شود و از آنها درس می‌گیرند.

خوش‌بینی نیز همانند امید اثر بسیاری در موفقیت کار تجاری دارد. خوش بینی یعنی که فرد صبر و انتظار زیادی داشته باشد. انتظاری در این جهت که علی‌رغم وجود موانع و دلسردی‌ها در مجموع زندگی همه چیز درست خواهد شد. خوش بینی‌ها شکست را رویدادی می‌بینند که می‌توانند آن را جبران کنند.

در تحقیقی که سیلکمن بر روی بازاریاب‌های شرکت بیمه مت لایف انجام داد مشخص شد که بازاریاب‌هایی که به طور ذاتی خوش بین هستند در سال اول کار خود به طور متوسط ۳۷ درصد بیشتر از افراد بدبین افراد را بیمه کرده‌اند و رها کردن کار در سال اول در بین افراد بدبین دو برابر افراد خوش بین بوده است. توانایی افراد در شنیدن و پذیرش پاسخ منفی با رویی گشاده در تمام زمینه‌های فروش و بده بستان تجاری توانی سرنوشت ساز است. خرید و فروش و بازار و مدیریت و تجارت به صورتی اجتناب ناپذیر با عامل انسانی سروکار دارند. چه در محیط داخل سازمان که سلول اصلی تشکیل دهنده واحدها افراد می‌باشند و چه در محیط خارج از سازمان که مدیریت با عوامل متعدد انسانی سروکار دارد. از دولتمردانی که قوانین تجاری را تدوین می‌کنند و گروه‌های مرجع اجتماعی مثل قهرمانان ورزشی و هنرمندان که سلايق مردم را در خرید اجناس و رواج مد جهت دهی می‌نمایند و نهاد خانواده که بخصوص در خریدهای بزرگ کانون اصلی مشورت می‌باشند و مشتریان نهایی که خریداران اصلی هستند تا نمایندگی‌های فروش و توزیع همگی عامل انسان را به عنوان هسته مرکزی با خود همراه دارند. هوش هیجانی به عنوان توانایی درک احساسات و نیاز دیگران کمک بسیار کارساز است در جهت هدایت دیگران در راهی که منتهی به اهداف بلند مدت و کوتاه مدت سازمانی و رضایت افراد و جامعه می‌شود



فصل دهم

توانایی هوش هیجانی چیست؟

توانایی هیجانی ظرفیتی یاد گرفته شده مبتنی بر هوش هیجانی است و بدون آن، کسب عملکرد حرفه ای بالا غیرممکن است. هوش هیجانی مبتنی بر پنج عنصر است:

۱- خودآگاهی: احساس کردن احساسات، قبول آنها، مشاهده خویش یا خویشتن نگری، نگرش بی طرفانه به حالات درونی خود، شناخت حالات درونی خود، شناخت نقاط ضعف و قوت خود، کسب اعتماد به نفس.

۲- خودانگیزی: پیگیری اهداف، ابتکار عمل، کارآمد کردن خود، کمال طلبی و خوش بینی.

۳- خودکنترلی: مدیریت هیجان های خود، توانایی باز یافت هیجانی پس از یک صدمه هیجانی، توانایی برای عمل و نه برای واکنش، ثبات در رفتارها در همه موقعیت ها، احساس مسوولیت در کار، انعطاف در برابر تغییرات و استقبال از نظریات جدید.

توانایی هیجانی به دو قسمت توانایی اجتماعی و فردی تقسیم می شود.

توانایی اجتماعی نحوه اداره روابط ما را با دیگران شکل می دهند:

۱- هم دردی: آگاهی و شعور بر احساسات، نیازها و نگرانی های دیگری.

درک دیگران: توجه و درک احساسات و نظریات دیگران و نشان دادن علاقه به نگرانی ها و ملاحظات آنها.

عشق به خدمت کردن: شناخت نیازهای دیگران و پاسخ دادن به آنها.

غنی ساختن دیگران: شناخت نیازها و کمبودهای دیگران و تشویق آنان برای کسب ظرفیت ها.

استفاده از تفاوت ها: استفاده از حساسیت های گوناگون برای بهره گیری از فرصت ها.

داشتن حس سیاسی: درک جنبه های هیجانی پنهان گروه.

۲- مهارت های اجتماعی: ارائه پاسخ های مناسب به دیگران.

قانع کردن، ارتباط، راهنمایی، میانجی گری، حس همکاری، توان ایجاد حرکت در گروه.

توانایی فردی شکل رفتار ما را تعیین می کنند.

۱- خودآگاهی: شناخت حالات درونی، علایق، منابع و بینش های خود.

خودآگاهی هیجانی: توانایی شناخت هیجان های خود و آثار مترتب بر آنها.

خودارزشیابی دقیق: شناخت نقاط قوت و ضعف خود.

اعتماد به خود: مطمئن شدن از ارزش ها و ظرفیت های خود.

۲- تسلط بر خود: دانش اداره حالات درونی، تکانه ها و منابع خود.

کنترل خود: مدیریت تکانه های خود.

اعتماد: خود را در تمام موقعیت ها صادق و یکرو، نشان دادن

آگاهی حرفه ای: کار کردن به شیوه ای مسوولانه.

سازگاری: نشان دادن نرمش در برابر تغییرات.

نوآوری: راحت بودن در برابر افکار و دیدگاه های جدید.

۳ - انگیزش: تمایلات هیجانی که در رسیدن به اهداف ما کمک می کنند.

نیاز به کمال: تلاش برای رسیدن به سطح عالی.

تعهد: توان برای کسب اهداف سازمان.

ابتکار: استفاده از فرصت ها.

خوش بینی: پیگیری اهداف، علی رغم موانع.

۴ - همدردی: کنار آمدن راحت با دیگران، درک دیگران، آگاهی و ارزش نهادن به نیازهای سایرین، داشتن شوق خدمت، مفید بودن، توان درک و قبول دگراندیشی و سیاستمداری.

۵ - مهارت های اجتماعی: کنترل دقیق هیجان های خود، واکنش مناسب، قانع سازی، درک تفاوت ها، کار گروهی، توان گفت و گو، ارتباط شفاف، میانجیگری (توان آشتی دادن)، توان برقراری ارتباط و مدیریت.

IQ بهتر است یا EQ:

توانایی هیجانی نشان دهنده میزان استفاده از این توان در زندگی عملی است. مثلا توان خدمت کردن به دیگران مبتنی است بر توانایی هیجانی همدردی، اعتماد، توانایی مبتنی بر کنترل خود است. مقدار زیادی از هوش هیجانی در یک شخص، حاکی از این نیست که او مهارت های هیجانی لازم را در محیط خود یاد خواهد گرفت. ولی نشانه این است که شخص زمینه و آمادگی عالی برای کسب آنها را دارد، توانایی هیجانی خصوصا زمانی که موضوع، به دست آوردن نیروهایی است که خیلی خوب کار می کنند، اهمیت پیدا می کند. فقدان روابط انسانی، به عملکرد آسیب می رساند چنین وضعیتی باعث اتلاف وقت، ایجاد حس نامطلوب، حذف انگیزه و تعهد افراد می شود و حسی خصمانه در هر سازمانی به وجود می آورد.

تفاوت در افراد موفق، نه از نظر هوش تحلیلی بلکه بیشتر به سبب مهارت های هیجانی آنهاست. انتخاب افرادی باهوش هیجانی بالا، باعث ایجاد فضای همکاری و رقابت و پشتکار و انگیزه مثبت می شود. هنگامی که سازمانی با بحران مواجه است و این بحران موجب خسارت های فراوان شده است، تغییر فرد با افرادی که در زمینه های هوش هیجانی توانمند باشند، مشکلات سازمان را به نحو مطلوبی رفع می کند.

علی رغم اهمیت و ارزشی که مدارس به ضریب هوشی می دهند، این آزمون ها زمینه پیش بینی موفقیت بسیار کمی دارند. وقتی که به ضریب هوشی عملکرد حرفه ای به دقت نگاه می کنیم، متوجه می شویم که فقط در ۲۵ درصد از موارد بین نتایج این آزمون ها و موفقیت ها همبستگی وجود دارد. اگر خیلی با دقت بررسی کنیم، متوجه می شویم که اثر واقعی ضریب هوشی بر موفقیت حرفه ای و شغلی فقط ۵ تا ۱۰ درصد است. معنای آن این است که ضریب هوشی فقط ۲۵ درصد از موفقیت شغلی را توضیح می دهد و بدیهی است که به تنهایی قادر به توضیح کامل پیشرفت یا شکست افراد نخواهد بود.

از آن جا که دانشجویانی که در رشته های مشابه تحصیل می کنند، ضریب هوشی مشابهی دارند، پس از قبولی، ضریب هوشی را در رقابت بین آنان، اهمیت ناچیزی پیدا می کند. آنان که می توانند تمام موانع را پشت سر بگذارند و از رقابت ها موفق بیرون آیند، کسانی هستند که در مولفه های هوش هیجانی توانایی زیادی دارند. توانایی و مهارت فنی شرط لازم و ضروری برای کسب یک کار است؛ ولی سطح و اندازه عملکرد کاری را سایر مهارت ها نشان می دهند.

به نظر گلن، هوش هیجانی توانایی های هیجانی در هماهنگی با توانایی های ذهنی است. حرفه ای ترین افراد هر دو نوع توانایی را با هم به کار می بندند. هر چه کار پیچیده تر باشد، به همان اندازه هوش هیجانی اهمیت بیشتری پیدا می کند. شاید فقدان هوش هیجانی، مانع و مزاحم ظهور توانایی های ذهنی هم بشود.

تمایز بزرگ بین مهارت ها، ذهن را در مقابل قلب و دانش را در مقابل هیجان قرار می دهد. یک رشته از توانایی ها به طور خالص شناختی هستند؛ مثل استدلال تحلیلی یا دانش فنی. یک رشته دیگر تفکر را با احساس ترکیب می کنند و این همان چیزی است که به آن توانایی هیجانی گفته می شود در همه توانایی های هیجانی باید مقداری کنترل بر احساسات خود و عناصر شناختی وجود داشته باشد.

قوی ترین مدارک و استدلال ها به همان اندازه که متوجه ذهن اند، متوجه قلب هم هستند. این تناسب نزدیک بین تفکرات و احساسات از طریق یک جاده بزرگ در مغز امکان پذیر می شود. مجموعه ای از نورون ها، لب پیشگاهی (مرکز دستورهای مغز) را به منطقه پس سری، که مرکز هیجان های ما هستند، متصل می کنند. وقتی که این اتصال صدمه می بیند، افراد از نظر هیجانی ناکارآمد می شوند چنین اشخاصی هنوز می توانند نتایج و نمره های عالی در زمینه توانایی های شناختی، به دست آورند؛ ولی در عمل، در صحنه زندگی واقعی، ویژگی های افراد برجسته را که از هوش هیجانی برخوردارند از دست می دهند.

هوش هیجانی و محیط

محیط های زندگی در حال تغییر و تحول هستند. هوش و مهارت های فنی تعیین کننده موقعیت و موفقیت ما نیستند. آن چه در کانون خدمت دهی، تعامل ها و روابط قرار دارند، عبارت اند از روابط بین فردی، روابط بین گروهی و روابط بین سازمانی. توجه به منابع انسانی، علاقه به شناخت عوامل تقویت کننده روابط مناسب و مثبت در محل کار، رشد قابل ملاحظه ای پیدا کرده است. تعاریف روابط بین افراد دست خوش تحولات مثبتی شده است. توانایی های اجتماعی، ظرفیت های انسانی در هدایت روابط بین فردی، میزان همدردی و هم حسی، ظرفیت های فردی در کار سازمانی، میزان احترام به نیازها و احساسات دیگران، توان کنترل احساسات و تکانه ها، میزان شناخت هیجان های دیگران و... از عناصر مهم و تعیین کننده در ارزشیابی میزان کارآمدی مدیران و کارکنان شده است. سوالاتی در خصوص مدیریت منابع انسانی مطرح شده است که باید پاسخ هایی منطقی برای آنها پیدا کرد سوالاتی از قبیل:

نقش هیجان ها در تصمیم گیری ها تا چه اندازه است؟

چرا برخی افراد، علی رغم برخورداری از هوش عمومی بالا، در کار خود موفق نمی شوند؟

نقش همدلی، قدرت کنترل تکانه ها و شکیبایی در عملکرد و بازده کار تا چه اندازه است؟

کار با هوش عاطفی یک آگاهی در مورد تناقضات موجود در رویکردهای سنتی آموزش و یادگیری خودگردان ارائه می دهد. همچنین باعث می شود تا توسعه رهبری را به همراه داشته باشد. مشخصه های هوش عاطفی یک دید کلی درباره بحث بازگشت سرمایه در سازمانها زمانی که برنامه های آموزشی مربوطه برای تأثیر روی عملکرد به کار برده می شود را به همراه دارد. گلن براین عقیده است که سرمایه گذاری روی هوش عاطفی رهبران با برنامه های خاص فردی بر روی جو و عملکرد سازمانی تأثیر دارد. اگر چه یافته های جدید بر سرمایه گذاری بر روی کارکنان اصلی نیز تأکید می کند. بسیاری از مشاغل نیازمند یک توانایی ذهنی عمومی (GMA) هستند. تواناییهای زیادی توسط روانشناسان مطرح شده است. تواناییهای ذهنی اساسی که در عملکرد موثر نقش دارند طبق نظر (M.D.Dunnette) عبارتند از:

۱- ادراک کلامی: فهم آنچه که گفته و شنیده می شود، فهم آنچه که در ارتباط با دیگران بیان می شود.

۲- شمارشی: سرعت انجام محاسبات ریاضی

۳- تجسم فضایی: درک الگوهای فضایی (سه بعدی یا فاصله ای) تصور اینکه اگر جایگاه اشیای مسائل عوض شود چگونه به نظر می آید.

۴- حافظه: نگه داشتن و به خاطر آوردن تجربیات گذشته

۵- استدلال استقرایی: شناسایی یک ترتیب کلی از یک مورد خاص تا کل

این تواناییها ملاک انتخاب کارکنان و برنامه های آموزش شغلی در نظر گرفته می شود البته باید در نظر داشت که در مورد وظایف و شغل های پیچیده تر این تواناییها ضرورت بیشتری دارند. گلמן در کتاب کار با هوش عاطفی بیان می کند که بسیاری از این تواناییهای ذهنی ریشه در هوش عاطفی دارد نه لزوماً در هوش منطقی. شعور عقلی شیوه درک مسائل از طریق تکیه بر آگاهی و اندیشه است و شعور عاطفی نوعی سیستم آگاهی دهنده قدرتمند و توانمند است که گهگاه غیر منطقی نیز عمل می کند. این دو شعور با هماهنگی کامل و در ارتباط به هم باید عمل کرده و تعادل بین آنها برقرار شود. ویژگی هایی مثل توانایی تهییج و برانگیختن خود، استقامت و پایداری در مقابل شکست، از دست ندادن روحیه، همدلی و امید داشتن به هوش احساسی برمی گردد. احساس نیروی محرک و برانگیزنده ذهن است. خطر پذیری یا ریسک که نقش مهمی در موفقیت های تجاری دارد از ویژگی های هوش عاطفی به شمار می رود. عقل و هوش منطقی به قدرت استدلال کمک می کند ولی توانایی پیش بینی پیامدهای تصمیم تنها از هوش عاطفی برمی آید. طبق نظر اندیشمندان از طریق هوش منطقی می توان به استخدام درآمد اما از طریق هوش عاطفی می توان در محیط کار رشد کرد و سطوح بالاتر رسید. هوش عاطفی می تواند نحوه استفاده از مهارت های در اختیار فرد از جمله هوش علمی را تعیین کند. به همین جهت است که لزوماً همه افرادی که دارای ضریب هوشی بالا هستند و نمرات بالا در آزمون های ورودی دانشگاه ها و شرکتها کسب می کنند دارای بهترین عملکرد نیستند و پیشرفت شغلی چندانی ندارند

مولفه های هوش هیجانی:

خودآگاهی: رهبران سازمان که دارای هوش هیجانی بالاتر هستند، می-دانند چه کسی هستند، به کجا می-خواهند بروند و چرا؟ آنها شناخت عمیقی نسبت به هیجانات، عواطف، نقاط قوت، نقاط ضعف و نیازهای خود داشته و با خودشان رفتاری صادقانه دارند. آنها تصمیماتی می-گیرند که منطبق با ارزش-ها و باورهای آنهاست. آنها اهداف بلند و کوتاه مدتی را برمی-گزینند که ناشی از این تفکر است «او کیست و به کجا می-خواهد برود» آنها با خلوص نیت و با عشق کار می-کنند و از شکست

هراسی به خود راه نمی-دهند و از آن تجربه می-آموزند. آنها مشتاقانه به انتقادات سازنده گوش می-دهند و با کمال میل خواهان همکاری و همفکری دیگران هستند.

خودگردانی: رهبران سازمان، با استفاده از هوش هیجانی می-توانند احساسات و تکانش-های خویش را کنترل کنند. آنها هیجانات را به-گونه-ای یکپارچه می-سازند تا بتوانند مسائل غیرقابل پیش-بینی و یا حتی فاجعه-آمیزی را که در زندگی اتفاق می-افتد، براحتی کنترل کنند. آنها محیطی توأم با اعتماد – ایمنی و وفاداری به وجود می-آورند، به-گونه-ای که اگر پیروانشان بخواهند خبری ناگوار به آنها بدهند، هیچ-گونه احساس دلهره و ترس ندارند. آنها همیشه در زندگی خود اندیشمندانه عمل می-کنند و در نتیجه قادرند مشکلات و بحران-های موجود را به طور مناسب هدایت کنند.

انگیزش: رهبران سازمانی با هوش هیجانی، دارای محرک درونی بوده و از حداقل انتظاری که از دیگران داریم، فراترند. آنها خواهان پیشرفت و بهبود بوده و می-خواهند کارها را بهتر از گذشته انجام دهند. آنها می-خواهند معیاری برای اندازه-گیری رشد و پیشرفت داشته باشند، آنها در سازمان از مقبولیت بالایی برخوردارند و افراد، با کمال میل از آنها تبعیت می-کنند و به آنها وفادارند.

همدلی: رهبران سازمان با هوش هیجانی، با تدبیری خاص احساسات پیروان خود را در فرایند تصمیم-گیری دخالت می-دهند. آنها به دلیل بهره-مندی از مهارت همدلی، هیچ-گاه با تحقیر و غرور با دیگران رفتار نمی-کنند بلکه رفتاری دوستانه با دیگران دارند و بخوبی از نتایج این تعامل-ها آگاهند. آنها در اجرای فرایند تغییر، به پیروان کمک می-کنند و از به-کارگیری جملات بی-ارزش مانند «من این کار را خودم انجام می-دهم» خودداری می-کنند. کاربرد همدلی در محیط-هایی است که گروهی بخواهند با دیگران روابطی پیچیده و بین-المللی داشته باشند و مخاطبین آنها دارای فرهنگ-های مختلف هستند. همدلی و هدایت موثر آن موجب تقویت روابط می-شود.

مهارت-های اجتماعی: رهبران سازمانی یا هوش هیجانی، از نظر دیگران افرادی دوست-داشتنی بوده و لازم نیست که حتماً دارای شخصیتی خونگرم باشند، چون آنها تلاش می-کنند مهارت-های ارتباطی میان فردی را پرورش و تقویت کنند. آنها در وجودشان دارای قابلیت-های شخصیتی بالایی هستند که موجب می-شود با دیگران به آسانی رابطه برقرار کنند. آنها همواره در جست-وجوی زمینه-های مشترک با دیگرانند و وقتی سؤالاتی مطرح می-کنند، می-توان صداقت را در سؤالاتشان یافت. این

مهارت-ها به عنوان مولفه-های هوش هیجانی به-گونه-ای عمل می-کنند که باعث هم-افزایی کارها در زندگی کاری و شخصی می-شود.

وقتی بخواهیم از طریق توسعه رهبری، افراد را هدایت کنیم به سه نوع مهارت نیاز داریم که عبارتند از:

۱. ویژگی-های فردی: صداقت، اصالت، مقبولیت، قاطعیت، عزم، فروتنی، اشتیاق، ریسک-پذیری، اعتماد به نفس، دیدگاه و بینش.

۲. هوش هیجانی و مهارت-های ارتباطی: توانایی شناخت و همدلی با دیگران، برقراری ارتباط مؤثر، گوش دادن عمیق، پرسیدن سؤالات مهم، تشریک مساعی، گروه-های پیشرفت، مربیگری، هدایت به سبک مرشدگری، برانگیختن دیگران، مذاکره کردن.

۳. مهارت-های تجاری: داشتن دانش کاری مربوط به تجارت، صنایع، بازار، مشتری، توانایی فکر کردن راهبردی (استراتژیکی)، تجزیه و تحلیل، حل مسئله، تلفیق کردن و کسب نتایج دلخواه.

پنج گام اساسی برای استفاده از قدرت و توسعه رهبری

خودتان را بشناسید: محورهای ارزشی و کار صحیح را بشناسید وقتی صادقانه کار می-کنید، 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 می-پردازند و اجازه نمی-دهند محدودیت-ها مانعی بر سر راهشان باشند.

بدانید که به کجا می-خواهید بروید: شما نیازمند دیدگاهی هستید تا شما را به سمت تحقق اهداف هدایت کند. اگر از پیامدهای اهداف آگاه باشید صاحب قدرت می-شوید. اگر در ذهن خود اهدافی را ترسیم نکنید به آسانی آن را گم کرده و از آن منحرف می-شوید. 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 می-توانید خودتان را بشناسید و بدانید به کجا خواهید رفت، اما اگر نتوانید ارزیابی دقیقی از مهارت-ها، توانایی-ها، اهداف و نیازهایتان برای اطرافیان ارائه کنید، به-گونه-ای شما را درک کنند و بخواهند واکنش نشان دهند، درگیر جدالی سخت خواهید شد. رهبران سازمانی می-دانند چگونه رفتار و احساسات خود را به کلماتی آسان و قابل فهم تبدیل کنند.

بدانید هیجانات خود را چگونه اداره کنید و با هیجانات دیگران کنار بیایید: قدرت فقط از طریق شناخت دیگران به دست می-آید. رهبران سازمانی از لحاظ هیجانی باهوشند. آنها نه فقط خودشان و دیگران را می-شناسند بلکه می-دانند چگونه عواطف و احساسات خود را کنترل کنند. آنها توانایی همدلی با احساسات دیگران را دارند و می-توانند 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 بپردازید: رهبران سازمانی به دنبال افراد مناسبی هستند تا از طریق آنها به تقویت تفاهم میان کارکنان و توسعه چارچوب کاری بپردازند. هر چه با افراد توانمند رابطه برقرار کنید قدرتمند-تر می-شوید. شما برای موفقیت محتاج دیگران هستید. قدرت واقعی رهبری از طریق کارکنان به دست می-آید.

هوش هیجانی تنها ارزشمند-ترین عامل در اثربخشی رهبری سازمان است. رهبران سازمان با قابلیت هوش هیجانی رشد یافته باعث افزایش، حفظ و استمرار عملکرد در سطوح عالی سازمان می-شوند. دکتر «دانیل گلمن» روان‌شناس و روزنامه-نگار می-گوید: «قوانین انجام کار در حال تغییرند و ما به وسیله معیارهای جدید مورد قضاوت قرار می-گیرند نه اینکه چقدر ما هوشمندیم یا اینکه چقدر آموزش دیده-ایم یا چه تخصصی داریم بلکه چطور می-توانیم خودمان یا دیگران را اداره کنیم.» هوش هیجانی سیستم یا شبکه کاری است که دیگر برنامه-ها براساس آن عمل می-کنند. اگر سیستم خوب کار نکند کیفیت تمام برنامه-ها تحت تاثیر قرار می-گیرند.

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

رابطه احتمالی در حالت‌های زیر میان خلق-وخو 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، لحظه-ای عصبانی و لحظه-ای ناراحت می‌شوند. چنین حالاتی ممکن است، درک واقعی آنچه احساس می‌شود را برای آنها مشکل سازد.

۳. افراد با خلق مثبت به خوش-بینی درباره توانایی-هایشان گرایش دارند. آنها هنگام ارزیابی هوش هیجانی، معتقدند که از لحاظ هیجانی توانمند هستند.

یکی از فواید مهم توانایی، 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 فعالیت-های 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 توانایی-های هیجانی باعث:

الف- تشخیص پاسخ-های هیجانی مؤثر در ارتباط با رویدادهای طبیعی روزمره

ب- تشخیص درست رویداد و گسترش دامنه بینش

پ- ایجاد نگرش مثبت درباره وقایع و هیجانات می-شود

عاطفه منفی شدید، می-تواند اثراتی تضعیف-کننده در فکر داشته باشد. در بعضی افراد، دامنه استرس و اضطراب می-تواند خطر اختلال روانی را افزایش دهد. در چنین حالتی، حتی مشکلات کوچک هم در نسبت-های بزرگ ظاهر می-شود. توانایی-های هیجانی در مقابله با افسردگی، ناامیدی و تفکرات خودکشی، مؤثر هستند. برخی اشکال هوش هیجانی افراد را از استرس مصون داشته و منجر به سازگاری بهتر می-شود. مثلاً، توانایی کنترل هیجان، با گرایش به حفظ خلق مثبت ارتباط دارد و منجر به پیشگیری از حالت افسردگی می-شود.

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 حرفه-ای دارد. همچنین نباید فکر کنیم هوش هیجانی می-تواند جایگزین و جانشین توانایی-ها، دانش-ها و یا مهارت شغلی شود. هوش هیجانی به-گونه-ای سازماندهی شده تا بتواند نتایج کاری را بهبود بخشد، اما به هیچ-وجه نمی-تواند بدون مهارت-های شغلی (فنی) موفقیت-های ما را تضمین کند. بعضی از کاربردهای هوش هیجانی در محیط کار عبارتند از:

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

توسعه (بهسازی) مدیریت: مدیرانی که فقط بر مهارت-های فنی خودشان تکیه می-کنند، مدیریت نمی-کنند. بلکه صرفاً عهده-دار امور هستند. بنابراین شناخت و ارتقای هوش هیجانی می-تواند منجر به توسعه روش-های مدیریتی خاص شود.

• اثربخشی گروهی: گروه‌ها چیزی بیش از مجموع افراد به‌صورت انفرادی هستند. به‌عبارتی، نقش گروه‌ها هم-افزایی است. هوش هیجانی عاملی است که باعث حفظ و پایداری گروه‌ها می‌شود.

• انعطاف-پذیری (تطابق): انعطاف-پذیری به‌معنای ایجاد و ارائه راه-حل‌های بدیع است. هدف ممکن است برتری و تسلط بر فردی باشد که توان مقابله با او را ندارید، تشریح ایده-ای که می-دانید عملی است، اما فعلاً فضای اجراکردن آن فراهم نیست، ایجاد تغییری است که در یک نظام اداری باید اتفاق بیفتد و یا جلوگیری از قائله-ای که باید رفع و رجوع شود. همه این موارد نیازمند راه-حل‌های متعددی هستند که متناسب با شرایط و وضعیت باید اتخاذ شوند.

• نگرش مثبت: قابلیت-های هوش هیجانی خوش-بینی تسهیل و تسریع-کننده حرکت در اقدام به‌سوی عملکرد عالی است. بهره-مندی از درجه بالای خوش-بینی، منحصر به‌فردترین شاخص برای فروشندگان موفق است. شرایطی مانند گفت-وگو، مذاکره، ارائه، برگزاری جلسه یکی از قابلیت-های عملکردی زیربنایی محسوب می‌شود.

• برگشت-پذیری: فشار روانی (استرس) از عوامل کاهش-دهنده بهره-وری و تمرکز حواس است. منحصر به‌فردترین روش در تحمل فشار روانی برگشت-پذیری است که یکی از قابلیت-های هوش هیجانی محسوب می‌شود. به‌معنی توانایی بازگشت به حالت اولیه پس از روبه-رو 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، تحلیل-گر یا خلاق باشد، می-بایستی از توانایی استفاده از تمام بخش-های مغز خود برخوردار باشد، زیرا هیجان-ها در سمت چپ نیمکره مغز قرار دارند.

اگر سازمانی دارای مدیریتی با سطح پایین قابلیت-های هوش هیجانی و مدیریتی باشد، نه‌تنها میلیون-هادلار از درآمدهای سازمان کاهش می-یابد بلکه موجب از دست‌دادن مشتریان و نابودی ایده-های نو در کارکنان می‌شود. وقتی کارکنان و افراد بااسترس (فشار روانی) روبه-رو می‌شوند سه راه-حل یا گزینه را در پیش روی دارند:

۱. راهبرد حل-کننده/بازنگرانه: شامل حرکت به سمت مشکل و بازنگری شرایط موجود است.

۲. راهبرد لاک-پشتی: شامل گوشه-نشینی، عقب-نشینی، 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 بیماری-های جسمی و روانی است.

عامل بروز استرس در کارکنان را نمی-توان به رفتار نامناسب رؤسا نسبت داد. حرکت روبه رشد فناوری-ها، تعدیلات سازمانی، عدم امنیت شغلی، بازسازی و تغییرات سازمانی سهم زیادی در بروز استرس دارند. پس چطور می-توانیم 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 می-دهد.

• استرس بد یا مضر، استرسی است که به آرامی شروع می-شود؛ اما به شدت آسیب-رسان است.

در ارتباط با هوش هیجانی، این-طور استنباط می-شود که می-توان استرس-های زندگی را بهتر کنترل کرد. بدیهی است که با هوش هیجانی بالا، بهتر می-توانیم با استرس-های زندگی مقابله کنیم. توان فرد، مؤلفه-ای ضروری برای تغییر محیط کار است. این مؤلفه، مجوزی برای استخدام افراد با سطح هوش هیجانی بالا و به-کارگیری آنان در محیط-های کاری استرس-زا یا نامناسب نیست بلکه این افراد در شرایط مشابه نسبت به دیگران بهتر می-توانند با استرس مقابله کنند. درحالی که افرادی که دارای هوش هیجانی پایین-تری هستند، ممکن است در آن شرایط تصمیم به ترک سازمان بگیرند و این هزینه-ای 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 می-کنید 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 می-تواند نیروی قدرتمندی در افزایش میزان فروش به شمار 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 بی-اعتمادی سازمان را ترک می-کنند.

ایمنی: سرپرستانی که آموزش-های مربوط به قابلیت-های هیجانی را طی می-کنند، زمان هدر رفته بابت حوادث ۱ تا ۵۰ درصد کاهش می-دهند و می-توانند به اهداف بهره-وری از طریق افزایش تولید دست یابند.

بهره-وری: خوش-بینی یکی از مهارت-های زیربنایی هوش هیجانی است. افراد خوش-بین با انگیزه-تر، موفق-تر و با دستاوردهای بالاتری هستند به علاوه سلامت جسمی و روانی بیشتری دارند.

اعتماد متقابل: یکی دیگر از پیامدهای روابط میان افرادی است که مهارت-های هوش هیجانی را اجرا می-کنند. بیش از ۵۰ درصد زمان در تعاملات و محیط کاری به دلیل بی-اعتمادی تلف می-شود. افراد بزرگ دوست دارند در سازمانی کار کنند که افراد، هوش هیجانی را در آن اجرا می-کنند.

مشتری و جلب رضایت او: جای هیچ-گونه ابهامی نیست که کیفیت کالا، محصول یا ارائه خدمات عاملی نیرومند برای جلب رضایت مشتریان به حساب می-آید، اما به تنهایی شرط کافی نیست. درواقع اکثر مراجعان و مشتریان به دلایلی هیجانی، فروشندگان را ترک کرده و مجدداً به آنها مراجعه نمی-کنند. مشتریان دوست ندارند طوری با آنها رفتار شود که مطابق میلشان نیست یا رابطه-ای خوب با فروشندگان نداشته باشند.

امروزه مبنای تصمیم-گیری خرید مشتریان فقط به ظاهر اجناس مانند قیمت مناسب کالا، محصول، تسهیلات و مکان مناسب فروشگاه بر نمی-گردد. بلکه بیشتر به احساساتی مانند اعتماد و برخورد مناسبی مربوط است که هنگام خرید یا دریافت خدمات با او می-شود. در دنیایی که کالاها و محصولات براحته و به-طوری فزاینده کپی-برداری و شبیه-سازی می-شوند، رمز موفقیت در شرکت-ها و سازمان-ها را در چنین شرایطی در ایجاد هیجان-های مثبت و خاطرات خوش و جلوگیری از بروز هیجان-های منفی در مشتریان می-دانند. در عرضه کالا، شرایط یکسانی از نظر قیمت، کیفیت، خدمات پس از فروش حاکم است، اما وجه تمایز این شرکت-ها مربوط به ارزش-های هیجانی است که در ذهن مشتریان و مراجعان شکل می-دهند.

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

باید توجه کنیم که «تجربه-های مشتری، میدان جنگ است و تانک-ها و مسلسل-های آن، مربوط به این می-شود که شما چقدر پاسخ-های هیجانی مشتریان و مراجعان خود را با نحوه خدمت-رسانی مدیریت می-کنید».

ویژگی-های فرد دارای هوش هیجانی بالا

۱. به روشنی، شفاف و سریع احساسات خود را با یک جمله یا کلمه-ای این-گونه بیان می-کند؛ «من احساس می-کنم...»

۲. احساسات و افکارش را با بیان جملاتی مانند «من احساس می-کنم» انکار نمی-کند

۳. از ابراز احساسات خود ترس ندارد

۴. تحت سلطه هیجان-های منفی مانند: ترس، بیم، ضعف، وابستگی، آزردگی، دلسردی، احساس گناه، شرم، دستپاچگی، اجبار، ناامیدی و درماندگی، در نمی-آید

۵. می-تواند بخوبی ارتباطات غیرکلامی را درک کند

۶. اجازه می-دهد احساسش در زندگی راهنمای او باشد

۷. می-تواند میان احساس و منطق که دو واقعیت هستند، تعادل به وجود آورد

۸. امیال خود را به دلیل وظیفه، گناه، زور یا التزام نشان نمی-دهد

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

۱۰. به وسیله قدرت، پول، نشان، مقام، شهرت برانگیخته نمی-شود

۱۱. از نظر هیجانی، پایدار و استوار است

۱۲. به-طور ذاتی برانگیخته می-شود

۱۳. خوش-بین است و شکست-ها را درونی نمی-کند

۱۴. به احساسات دیگران علاقه نشان می-دهد

۱۵. خیلی راحت درباره احساسش صحبت می-کند

۱۶. به واسطه ترس یا هراس، دچار رخوت و سستی در کار نمی-شود

۱۷. همزمان می-تواند احساسات مختلف را شناسایی کند

نشانه‌های هوش هیجانی پایین

۱. احساسات خود را انکار کرده و دیگران را به‌خاطر این کار سرزنش می-کند

۲. نمی-تواند به شما بگوید چرا احساس می-کند باید این کار را انجام دهد

۳. همیشه دیگران را مورد حمله، سرزنش، انتقاد، بی-اعتباری، توهین و قضاوت قرار می-دهد

۴. وقتی احساسات خود را بیان می-کند، شما را مورد ارزیابی قرار می-دهد

۵. جملات او غالباً این-گونه شروع می-شود «من فکر می-کنم شما»

۶. همیشه پیام-های نفرت-آمیز می-فرستد، مانند «من هم مثل شما احساس می-کنم»

۷. گناه را به گردن شما می-اندازد

۸. از دادن اطلاعات درباره احساسات خود دریغ می-ورزد یا دروغ می-گوید (ریاکاری هیجانی)
۹. در مورد احساسات خود افراط و تفریط می-کند
۱۰. درگیر مسائل جزئی می-شود. از کاه 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 بی-لیاقتی، ناامیدی، دلسردی و آزاررسانی دارد

۲۴. با بروز اولین مشکل، از کوره درمی-رود

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

۲۶. به باورهایش چنگ می-اندازد و از رویارویی با حقایق به شدت هراسان است

۲۷. می-تواند جزئیات هر حادثه-ای را برایتان بازگو کند، اما نمی-تواند احساس خود را درباره آن حادثه بگوید

۲۸. از هوش و نبوغ خود صرفاً برای ایرادگیری و قضاوت در مورد دیگران استفاده می-کند و نمی-داند حس برتری، قضاوت و انتقادات او نسبت به دیگران چه تاثیری دارد

۲۹. شنونده-ای ضعیف است. حرف دیگران را قطع می-کند و آنها را بی-اعتبار می-سازد. به جای احساسات بیشتر بر فعالیت تاکید می-کند

روش-های صحیح اجرای برنامه آموزش هوش هیجانی

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

• مشخص کردن اهداف سازمان به-طور واضح

• ایجاد پیوند واضح بین آموزش و اهداف سازمان

• ارزیابی دقیق کارکنان در برنامه آموزشی برای مشخص کردن توانایی-های پایه و نیازهای فردی آنان

• انطباق طرح برنامه آموزشی با توانایی-ها و ضعف-های کارکنان

• تهیه و تدوین ساختار جلسه-ها

• استفاده از تمرین-های عملی، مطالعات موردی و روش ایفای نقش

• برقراری ارتباط و پیوند بین آموخته-ها و تجارب دنیای واقعی کارکنان

• فراهم ساختن فرصت-های متعدد برای دادن بازخورد

• استفاده از موقعیت-های گروهی برای ایفای نقش و تمرین رفتارهای اجتماعی و آموزش آنها

• نشان دادن نیازهای اختصاصی هر فرد به او به-طور خصوصی و محرمانه

• فراهم ساختن منابع حمایتی و تقویتی برای کارکنان در برنامه، طی مرحله پیگیری

۱۰. توصیه برای بهبود هوش هیجانی

۱. مسئولیت کامیابی-ها و عواطف را بپذیرید

۲. به جای برچسب زدن به رفتار و انگیزه-های دیگران، احساسات خودتان را بازنگری کنید

۳. مهارت-های مؤثر سازش-جویانه را برای حالت خاص روانی توسعه دهید. یاد بگیرید آرامش خود را حفظ کنید وقتی هیجان-زده هستید و برعکس، پرتلاش و پرتحرک باشید، وقتی که احساس خمودگی و ضعف می-کنید.

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

۵. با خودتان صادق باشید، احساسات منفی-تان را بپذیرید و به دنبال یافتن منشاء آن باشید، به دنبال راه-حل-هایی باشید تا به-طور جدی بتوانید مشکلات را حل کنید

۶. به احساسات دیگران احترام بگذارید و به آنان نشان دهید که برایشان احترام قائلید

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

۸. در برابر آنچه که حرف می-زنید، گوش کنید

۹. به ارتباطات غیرکلامی اهمیت دهید، وقتی با دیگران ارتباط برقرار می-کنید، به چهره-اش نگاه کرده و به لحن صدایش توجه کنید، علائم تن گفتاری (حرکات بدن) او را به ذهن بسپارید و آنها را مدنظر قرار دهید

۱۰. بدانید که هوش هیجانی به زمان نیاز دارد. صبر و حوصله کنید، عجله نکنید

در دنیایی که تغییرات با شتاب و سرعت صورت می-گیرند، هوش هیجانی برای سازمان-ها بیش از هر زمان دیگری اهمیت پیدا کرده و عاملی حیاتی برای کسب موفقیت به شمار می-آید. نه تنها مدیران سطوح عالی سازمان نیاز دارند قابلیت-های خود را نشان دهند بلکه تمامی کارکنان نیز در تمامی سطوح، چنین نیازی را احساس می-کنند. این امر برای رسیدن به نتایج دلخواه هوش هیجانی بالا، کمک شایانی به آنها می-کند. کارکنان صرف-نظر از اینکه چه شغلی دارند باید روش-های نفوذ بر دیگران را بدانند زیرا نه تنها آنان را برای انجام کار برمی-انگیزد بلکه در قبال نتایج کار مسئولیت-پذیرتر می-کند.

فصل دهم

مسائل مرتبط با سازگاری اجتماعی و هوش هیجانی

استرس شغلی

واژه استرس در نزد متخصصین مختلف معانی متفاوتی دارد. استرس در مفهوم عام آن عاملی است که همواره تعادل فیزیکی و روانی فرد را به هم زده و با ایجاد مشکلات روانی و مشکلات روانی کارآیی فرد را در ابعاد مختلف زندگی - شغلی، خانوادگی و اجتماعی کاهش می دهد... ادامه مطلب خنده و اثرات روانشناختی آن

خنده باعث می شود انرژی از منبع دورنی وجود شما به سطح بیاید. انرژی همانند سایه ای خنده را دنبال می کند و بدنبال آن جاری می شود. آیا تا کنون توجه کرده اید اوقاتی که واقعاً و از ته دل می خندید به طور عمیق در حالت مدیتیشن قرار... ادامه مطلب

چه چیزی ما را خشمگین می کند و چگونه با آن کنار می آییم؟

زندگی روزانه انسانها با استرسهای متعددی همراه می باشد که ممکن است به میزانهای مختلف خشم را برای افراد ایجاد کند. خشم نوعی هیجان است اما بین تجربه خشم و بیان خشم تفاوت وجود دارد. برای بیان خشم راههای مختلفی وجود دارد که پرخاشگری یکی از آنهاست. معمولاً افراد از... ادامه مطلب

بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی رضایت شغلی چیست و چگونه می توان به آن دست یافت؟ این مسأله ای است که بسیاری افراد با آن دست به گریبانند. چه افراد جویای کار که می خواهند برای اولین مرتبه محیط کار را تجربه کنند و چه کسانی که سالهاست در حرفه خود مشغولند و از مشکلات... ادامه مطلب

اصول پیشگیری از رفتارهای پرخطر

آیا می دانید رفتار پرخطر چیست انواع خاصی از رفتارها که باعث افزایش احتمال ابتلای افراد به ناخوشی یا بیماری می شوند را رفتار پرخطر گویند. به همین جهت تغییر رفتارهای پرخطر، هدف عمده پیشگیری از بیماری ها بوده و موجب سلامت جامعه و ایجاد زندگی سالم می شود. شش رفتار... ادامه مطلب

نگاهی به چگونگی بروز استرس و عوامل پیشگیرنده از آن
[pict] وجود هر تغییری در زندگی روزمره شما می تواند کم و بیش باعث بروز استرس شود، در واقع بدون این استرس ها زندگی میسر نمی شود. همان گونه که «سلیه» می گوید: «زندگی بدون استرس یعنی مرگ». میزان این استرس ها به شرایط و خصوصیات فردی شما بستگی دارد. برخی... ادامه مطلب

مثبت بیندیشیم
آیا تاکنون پارکینگی نزدیک محل ورود به ساختمانی خواسته اید اما در نهایت شما در ابتدای فضای پارکینگ پارک کردید. من شرط می بندم که تفکر شما این گونه بوده است: «من احتمالاً فضای نزدیک تری برای پارک نخواهم یافت.» ذهن شما چندین بار این جمله را تکرار و تحلیل... ادامه مطلب

اثرات مثبت اندیشی در بهداشت روان
در دنیای لجام گسیخته کنونی، که مادیات همه چیز را تحت الشعاع قرار داده است، عواطف، احساسات و بشردوستی و نوع پرستی می رود که به فراموشی سپرده شود. در دنیایی که فقر و تنگدستی، جنگ و خونریزی، فساد و تباهی هر روز رو به افزایش است؛ چیزی جز پشتوانه معنوی، مثبت اندیشی، جز... ادامه مطلب رنگ ها چه می گویند

در ابتدای هر دوستی و آشنایی افراد از یکدیگر می پرسند که چه رنگی دوست دارید؟ این نشان می دهد که رنگ، نقش فوق العاده مهمی در زندگی آدم ها دارد، حال آنکه بسیاری از آن غافلند و خبر ندارند که رنگ ها حرف می زنند و شخصیت درونی آدم ها را لو می دهند. هرکاره ای که باشیم

تاثیر هوش هیجانی (هوش عاطفی) بر موفقیت انسان :

هوش عاطفی مجموعه‌ای از مهارت‌ها و شاخص‌هایی است که در زیر توضیح داده می‌شود:

۱. شناخت احساس خود

فرد باید قادر به شناخت و پیش‌بینی احساسات خود در موقعیت‌های مختلف باشد. شاید این جمله بدیهی به نظر برسد ولی باید روی آن بیشتر تأمل کنیم. اشخاص زیادی هستند که یا از احساسات مختلف خود آگاهی ندارند. یا ریشه آنها را نمی‌فهمند. به مثال‌های زیر توجه کنید:

- نمی‌دانم چرا از فلانی بدم می‌آید.

- نمی‌دانم چرا به‌رغم اینکه خواهان موفقیت در کنکور هستم، اما هنگام مطالعه بی‌انگیزه‌ام.

- نمی‌دانم چرا احساس پوچی و کلافگی می‌کنم.

۲. کنترل احساس خود

شناختن احساساتی چون تنفر، عصبانیت، افسردگی، اضطراب، غم و هزاران احساس دیگر به تنهایی کافی نیست بلکه باید آنها را کنترل کنیم. راننده خوب نه تنها جای ترمز ماشین را می‌شناسد بلکه به‌هنگام لزوم آن را در اختیار می‌گیرد و بر آن مسلط است.

۳. برانگیختن و به هیجان آوردن خود

افرادی که هوش عاطفی بالا دارند، با اندیشیدن به عواقب احتمالی یک عمل، نسبت به انجام دادن یا ندادن آن برانگیخته می‌شوند. این افراد قدرت دارند که اهداف متعالی خود را تجسم کنند، برنامه بریزند و جهت رسیدن به آنها انرژی بگذارند. پشتکار و اراده نشانه برانگیخته شدن آنهاست و این کاری است که کمتر از هوش عقلانی بر می‌آید.

۴. شناخت احساسات دیگران

افرادی با هوش عاطفی بالا، هرگز در لاک خود فرو نمی‌روند تا فقط اسب خود را برانند. آنها تعاملات گسترده‌ای با اجتماع دارند و می‌توانند دنیا را از منظر دیگران هم ببینند. لذا این افراد تحمل بالایی نیز دارند.

۵. تنظیم روابط با دیگران

پس از شناخت احساسات دیگران، نوبت به روابط با آنها می‌رسد. در اینجا تعادل و تعامل حرف اول را می‌زند. افرادی با هوش عاطفی بالا، هرگز در دوستی‌ها و روابط بین فردیشان افراط و تفریط ندارند. آنها از هر کس انتظاری متناسب با خودش دارند. آنها می‌دانند که تمام آدم‌ها شخصیت کامل و بیست نیستند. لذا توقع ندارند همه افراد همان‌طور عمل کنند که درست است، یا همان‌طور عمل کنند که آنها دوست دارند. در واقع مردم را همان‌طور که هستند می‌پذیرند و اگر تلاشی برای تغییر

شخصیت دیگران با هدف اصلاح آنها انجام می‌دهند، توقع ندارند که حتماً به نتیجه رضایت‌بخش ختم شود.

هریک از شاخص‌های پنجگانه فوق، مباحث عمده‌ای در روان‌شناسی کاربردی و روان‌شناسی علمی دارد که در اینجا به همین مقدار بسنده می‌کنیم.

هوش هیجانی خود را بیازمایید

مایلید بدانید که هیجانات خود را چقدر هوشمندانه به کار می‌برید؟

پاسخ‌های شما به سوالات زیر، به شما بینشی در مورد هوش هیجانی‌تان می‌دهد. این سوال‌ها، قسمتی از یک آزمون بزرگ است که به وسیله دکتر ژان سگال، روان‌شناس بالینی در جنوب کالیفرنیا و نویسنده کتاب «هوش هیجانی خود را بالا ببرید، یک راهنمای عملی [۳]» تنظیم شده است.

به سوالات هر چه سریع‌تر پاسخ دهید - برای فکر کردن در مورد پاسخ مکث نکنید - با کلمات "هرگز"، "به ندرت"، "گاهی"، "بسیاری اوقات" و "همیشه" پاسخ دهید. به سراغ سوالات قبلی نروید و آنها را تغییر ندهید.

۱. احساس کنار گذاشته شدن یا نادیده گرفته شدن مرا اذیت می‌کند.
 ۲. وقتی کاری انجام می‌دهم که از آن شرمندهم، آن را می‌پذیرم.
 ۳. اینکه رفتار یک غریبه با من دوستانه نیست مرا ناراحت می‌کند.
 ۴. می‌توانم به ضعف‌هایم بخندم.
 ۵. به‌خاطر اشتباهاتم بسیار ناراحت می‌شوم.
 ۶. می‌توانم بدون احساس گناه معایبم را بشناسم.
 ۷. وقتی کسی نسبت به من خشمگین می‌شود تمام روزم خراب است.
 ۸. تصمیم گرفتن برایم عذاب‌آور است یا از آن سرباز می‌زنم.
 ۹. هیجانات شدید افراد دیگر باعث می‌شود احساس کنم کنترلی بر امور ندارم.
- بنا بر نظر دکتر سگال، اگر به سوالات فرد پاسخ «هرگز» یا «به ندرت» داده باشید هوش هیجانی شما «به اوج ظرفیت خود نزدیک شده» و به سوالات زوج پاسخ «همیشه» یا «بسیاری اوقات».
- در اینجا تمرینی ساده توسط دکتر سگال پیشنهاد شده تا از یک روش ارتباطی مبتنی بر پایه تفکر بجای روشی که احساسات هم در آن دخیل است، استفاده کنید. برای بیان عقیده‌ای استوار، بجای اینکه بگویید «من فکر می‌کنم...» عبارت «من احساس می‌کنم...» را به کار ببرید. دکتر سگال می‌گوید به این ترتیب عبارت ما معتبرتر و متقاعدکننده‌تر 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».

هر چقدر هوش عاطفی فردی بالاتر باشد، به نقش و تاثیر عواطف بر کنش‌ها و رفتارهایش آگاه‌تر است و سعی می‌کند متناسب با موقعیت بهترین عاطفه را در خود ایجاد کند تا بهترین نوع تفکر و حل مسئله را انجام دهد. فردی که EQ بالا دارد می‌داند که چگونه تاثیر منفی هیجانات را بر تفکر خود اصلاح کند.

هوش هیجانی به عنوان یک پدیده مورد توجه نه تنها حاوی جنبه تئوریک روان‌شناختی است بلکه در میدان عمل با ارتقای آن می‌توان برای بسیاری از مشکلات نهفته زندگی پاسخ‌های مناسبی یافت. امروزه مقالات، کتاب‌ها و کارگاه‌های آموزشی متعددی در ارتباط با EQ تدوین می‌شوند که همگی تلاشی است بر نشان دادن راهکارهای نو در مقابله با مشکلات فردی و بین فردی در جوامع پیچیده کنونی.

نمودهای هوش عاطفی در محیط کاری

کار با هوش عاطفی یک آگاهی در مورد تناقضات موجود در رویکردهای سنتی آموزش و یادگیری خودگردان ارائه می‌دهد. همچنین باعث می‌شود تا توسعه رهبری را به همراه داشته باشد. مشخصه های هوش عاطفی یک دید کلی درباره بحث بازگشت سرمایه در سازمانها زمانی که برنامه های آموزشی مربوطه برای تاثیر روی عملکرد به کار برده می‌شود را به همراه دارد. گلن براین عقیده است که سرمایه گذاری روی هوش عاطفی رهبران با برنامه های خاص فردی بر روی جو و عملکرد سازمانی تاثیر دارد. اگر چه یافته های جدید بر سرمایه گذاری بر روی کارکنان اصلی نیز تاکید می‌کند. بسیاری از مشاغل نیازمند یک توانایی ذهنی عمومی ((GMA هستند. تواناییهای زیادی توسط روانشناسان مطرح شده است. تواناییهای ذهنی اساسی که در عملکرد موثر نقش دارند طبق نظر (M.D.Dunnette) عبارتند از :

۱- ادراک کلامی: فهم آنچه که گفته و شنیده می‌شود ، فهم آنچه که در ارتباط با دیگران بیان می‌شود.

۲- شمارشی: سرعت انجام محاسبات ریاضی

۳- تجسم فضایی: درک الگوهای فضایی (سه بعدی یا فاصله ای) تصور اینکه اگر جایگاه اشیای مسائل عوض شود چگونه به نظر می آید.

۴- حافظه: نگه داشتن و به خاطر آوردن تجربیات گذشته

۵- استدلال استقرایی: شناسایی یک ترتیب کلی از یک مورد خاص تا کل

این تواناییها ملاک انتخاب کارکنان و برنامه های آموزش شغلی در نظر گرفته می شود البته باید در نظر داشت که در مورد وظایف و شغل های پیچیده تر این تواناییها ضرورت بیشتری دارند. گلמן در کتاب کار با هوش عاطفی بیان می کند که بسیاری از این تواناییهای ذهنی ریشه در هوش عاطفی دارد نه لزوماً در هوش منطقی. شعور عقلی شیوه درک مسائل از طریق تکیه بر آگاهی و اندیشه است و شعور عاطفی نوعی سیستم آگاهی دهنده قدرتمند و توانمند است که گهگاه غیر منطقی نیز عمل می کند. این دو شعور با هماهنگی کامل و در ارتباط به هم باید عمل کرده و تعادل بین آنها برقرار شود. ویژگی هایی مثل توانایی تهییج و برانگیختن خود، استقامت و پایداری در مقابل شکست، از دست ندادن روحیه، همدلی و امید داشتن به هوش احساسی برمی گردد. احساس نیروی محرک و برانگیزنده ذهن است. خطر پذیری یا ریسک که نقش مهمی در موفقیت های تجاری دارد از ویژگی های هوش عاطفی به شمار می رود.

-امروز علم به قدرت و نفوذ هیجانات در حیات ذهنی انسان پی روده است و در حال کشف و تبیین جایگاه هیجانات و احساسات در فعالیتها، رفتارها، حرکات و سکانات انسانی است. در حوزه مطالعات هوش، سیر مطالعات از هوش منطقی که بر پایه شناخت استوار است به سمت هوش هیجانی حرکت کرده است. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانات و احساسات در توانمندی های انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبرانی اثر بخش هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایت مندی و تعهد کارکنان محقق می سازند و رویکردشان به کنترل از نوع خود کنترلی مبتنی بر خودآگاهی است این مقاله برای بررسی رابطه بین تئوری هوش هیجانی و تئوری های رهبری، مروری بر پژوهش در مورد هوش هیجانی و اهمیت آن برای رهبری دارد. کلیدواژه: هوش هیجانی، رهبری، تئوری ویژگی های شخصی، تئوری موقعیتی، تئوری اقتضایی.

عقل و هوش منطقی به قدرت استدلال کمک می کند ولی توانایی پیش بینی پیامدهای تصمیم تنها از هوش عاطفی برمی آید. طبق نظر اندیشمندان از طریق هوش منطقی می توان به استخدام درآمد اما از طریق هوش عاطفی می توان در محیط کار رشد کرد و سطوح بالاتر رسید. هوش عاطفی می تواند نحوه استفاده از مهارت های در اختیار فرد از جمله هوش علمی را تعیین کند. به همین جهت است

که لزوماً همه افرادی که دارای ضریب هوشی بالا هستند و نمرات بالا در آزمونهای ورودی دانشگاهها و شرکتها کسب می کنند دارای بهترین عملکرد نیستند و پیشرفت شغلی چندانی ندارند

جامعه آماری این تحقیق، مدیران بازرگانی شرکتهای تولیدی صنایع غذایی و خودروسازی شهر مشهد به تعداد ۲۶۶ نفر بود که با توجه به آن، حجم نمونه برابر با ۷۳ نفر تعیین شد. داده‌های مربوط به هوش عاطفی به وسیله پرسشنامه هوش عاطفی «ویزینگر» و داده‌های مربوط به سبک رهبری (تحول بخش - مبادله‌ای) به وسیله پرسشنامه سبک رهبری «وارنر بورک» جمع‌آوری گردید. برای روایی پرسشنامه‌ها از روایی محتوایی و برای پایایی آنها از روش تنصیف استفاده شد که نتایج آن برای پرسشنامه هوش عاطفی برابر ۰/۸۳ و برای پرسشنامه سبک رهبری برابر ۰/۷۹ محاسبه شد. نتایج نشان می‌دهد که یک رابطه مثبت و معنادار بین هوش عاطفی و سبک رهبری تحول بخش وجود دارد. همچنین بین هوش عاطفی و سبک رهبری مبادله‌ای یک رابطه منفی و معنادار مشاهده شد. در بررسی رابطه بین سن و جنسیت، مطالعه نشان داد که شدت و ضعف رابطه بین هوش عاطفی و سبک رهبری تحول بخش با متغیر سن دارای رابطه مستقیم و معنادار است. آزمون متغیر جنسیت در تعیین میزان رابطه بین هوش عاطفی و سبک رهبری تحول بخش نشان می‌دهد که این رابطه برای مردان از زنان بیشتر است.

ویژگی های رهبری با شعور عاطفی بالا

ارزش های بنیادین و مهمتر از همه شخصیت یک فرد در زندگی ، زاینده استعدادهای عاطفی نهفته است نه ضریب هوشی. آنچه که مسلماً در مورد رهبران بزرگ و موفق سازمانها می دانیم است این است که لزوماً آنها باهوش ترین فرد سازمان از لحاظ ضریب هوشی نیستند ، بلکه آنها شعور عاطفی بالاتری نسبت به سایرین دارند و به همین وسیله افراد را به سمتی که در نظر دارند سوق می دهند . باید گفت رمز نفوذ آنها بر افراد همین نکته است . رهبران موفق می دانند چگونه با نفوذ بر قلبهای افراد افکار و اعمال آنها را در جهت اهداف مورد نظر خود به کار بگیرند . می دانیم که رهبر در سازمان لزوماً مشروعیت خود را از قانون نمی گیرد . قدرت رهبر و نفوذ او بر کارکنان بیشتر به ویژگی های شخصیتی او بر می گردد ، به همین دلیل است که مدیرانی که نقش رهبری را در سازمان به عهده دارند در ایجاد تغییرات و تحولات در سازمانها موفق تر هستند . در دنیای امروز که سرعت تغییرات بالاست و حتی ماهیت تغییرات نیز عوض شده است ، اهمیت سازگاری و تشکیل یک محیط مناسب برای سازمان بیشتر شده است . مدیران باید بتوانند کارکنان خود را با آهنگ تغییرات همگام کنند . این موضوع اهمیت رهبری را نشان می دهد . یک رهبر با نفوذ بسیار ساده تر می تواند سازمان را

منعطف کند تا مدیریتی که می خواهد با تکیه بر تکنیکهای خاص و صرف زمان بیشتری به این مهم دست یابد. نکته مهم این است که استدلال توأم با عاطفه دارای قدرت و ارزش بیشتری است. رهبرانی که از هوش هیجانی بالا برخوردارند این نکته را برای توجیه تصمیمات خود به افراد همیشه مد نظر دارند. مطالعات نشان داده است که عواطف انرژی فعال کننده ای برای ارزش های اخلاقی هستند، نظیر اعتماد، استحکام شخصیت، همدلی، صداقت و انعطاف پذیری و نیز لازمه سرمایه های اجتماعی یعنی توانایی در ایجاد و حفظ روابط تجاری سودمند و قابل اعتماد هستند. مهم ترین خصیصه رهبری استعداد در ایجاد هیجان است یعنی توانایی در ترغیب خود و دیگران زیرا بدون کمک عواطف، استدلال نه دارای اصول است و نه قدرت. یکی از مشکلات تصمیم گیری در دنیای امروز طبق نظر پراهالد (استاد مدیریت بازرگانی میشیگان) این است که تمامی متون تخصصی و مشاورین عاطفه و احساس را از مدیریت جدا می دانند. خردگرایی فنی از زمانهای قدیم شیوه مورد قبول در مدیریت و بیشتر مشاغل بوده است و منطق صوری را بهترین راه حل برای مشکلات می داند. در حالی شهود یا احساس ناشی از هوش هیجانی می تواند بازدهی روند تصمیم گیری را به طرز چشمگیری افزایش دهد. استفاده از هوش عاطفی باعث می شود تا تمام جزئیات یک مسأله به سرعت بررسی شود و نتایج اعمال را به عنوان پیام هشدار دهنده به طور خودکار اعلام می شود تا یا از خطر دوری شود یا بهترین گزینه انتخاب شود. بینش های عاطفی یا احساسات غریزی قسمت مهمی از حل مشکل و استدلال را به عهده دارند و شعور کاری خلاق و شهودی میل به حسن تفاهم را افزایش می دهد. احساسات (منظور هوش عاطفی) عمیق افراد حتی اگر پشتوانه اطلاعاتی محکمی نداشته باشد دارای ارزش است. در زمینه همکاری و موفقیت های شغلی همه چیز بستگی زیادی به روابط عاطفی و پیوندهای انسانی دارد. محیط های کاری در این زمان دارای تغییرات بالاست، برای ماندن در عرصه رقابت و کسب مزیت رقابتی مناسب باید مدیران و رهبران سازمان خود را به هوش عاطفی مجهز کنند، همچنین باید به دنبال نیروهایی باشند که از این هوش بهره کافی برده باشند. خلاقیت و نوآوری لازمه بقا در دنیای امروز است. برای ایجاد یک محیط خلاق باید افراد را علاوه بر هوش منطقی به هوش عاطفی مجهز کرد. داشتن بستری از نوآوری در سازمانها می تواند تزلزل و خصومت را در سازمان سبب شود، زیرا هر کدام از کارکنان سعی بر اعمال ایده های خود دارند و سازمان باید بتواند بین حجم تغییرات درون سازمان و بیرون از آن تعادل برقرار کند. از طرفی باید جو سازمان از تشنج به دور ماند و کارکنانی که ایده های آنها اجرا نشده باید این مسأله را بپذیرند و با سازمان هماهنگ باشند. نقش رهبری در این جا ایجاد جوی است که بتواند خصومت را به انرژی خلاق تبدیل کند. پیتیر سنج در این باره می گوید: "کلید آزادیدر کار این است که به مردم پیاموزیم که از اجبار در توافق خودداری کنند. ما فکر می کنیم که توافق از اهمیت زیادی برخوردار است. اما

چه کسی توجه می کند؟ ما باید تضادها، اختلافات و مشکلات را بروز دهیم و آنها را بادیگران درمیان بگذاریم زیرا به کمک یکدیگر هوشمندانه تر عمل می کنیم. "مقابله با تضادهای درون سازمان نیازمند این است که رهبری فرهنگ حاکم بر سازمان را به سمت پذیرش مخالفتها و نارضایتی ها سوق داده و کارکنان را تشویق به استفاده از انرژی خلاق که به هنگام اجتناب در توافق پیش می آید بکند. سازش پذیری عاطفی، سازش پذیری فکری و جسمانی را به فعالیت وامی دارد. این هماهنگی در استعدادها در عمل اتفاق می افتد و نوعی انعطاف پذیری به فرد اعطا می کند. بسیاری از ویژگی های رهبران بزرگ و موفق ریشه در هوش عاطفی آنها دارد نه در هوش منطقی آنها. بارون، بایرن (Baron, Byrne) در تحقیقی در سال ۱۹۹۷ به نتایج زیر جهت صفات رهبری دست یافتند. این صفات را می توان مرتبط با خصوصیات هوش عاطفی که به آن می پردازیم یافت.

الف) جذب کننده: رهبر باید از ویژگیهای میل به پیشرفت، بلند پروازی، انرژی زیاد، پیگیری و اصرار بر امور و ابتکار عمل برخوردار باشد.

ب) صداقت و درستی: (Honesty and integrity) رهبر باید از قابلیت اعتماد زیاد در اعمال مسئولیت ها و شخصیت باثبات برخوردار باشد و بصورت باز عمل نماید و صداقت و راستی در پندار، گفتار، و کردارش نمایان باشد.

ج) انگیزه ی رهبری: (Leadership Motive) در وجود یک رهبر باید میل به تاثیر گذاری بر دیگران و اعضاء سازمان، برای نیل به اهداف مشترک وجود داشته باشد. به عبارت دیگر انگیزه درونی و بیرونی رهبر است که وی را به حرکت وادار می دارد و با عشق و علاقه در جهت اهداف سازمان حرکت می کند و پافشاری می نماید.

د) اعتماد به نفس: (self-esteem) رهبر باید از اعتماد به نفس بالایی برخوردار باشد تا بتواند در دیگران تاثیر بگذارد و با گامهایی بلند و استوار حرکت نماید. او باید نسبت به خود احساس ارزشمند بودن داشته باشد تا اعضاء سازمان برای وی ارزش قائل شوند. او زمانی می تواند با موقعیتهای اجتماعی کنار آید و در اظهار عقیده و نظرات خود آسوده خاطر باشد که از عزت نفس بالایی برخوردار باشد و اگر دارای عزت نفس پایینی باشد احساس بی ارزشی نموده و این امر را به سایر جریانها از جمله محیط کاری، زندگی، و مسائل اجتماعی تعمیم داده و در عملکرد خود تردید و دودلی از خود نشان میدهد و در نتیجه سازمان در تصمیم گیریها دچار مشکل خواهد شد.

ویژگی های رهبری با هوش عاطفی بالا

ارزش های بنیادین و مهمتر از همه شخصیت یک فرد در زندگی ، زاینده استعدادهای عاطفی نهفته است نه ضریب هوشی. آنچه که مسلماً در مورد رهبران بزرگ و موفق سازمانها می دانیم است این است که لزوماً آنها باهوش ترین فرد سازمان از لحاظ ضریب هوشی نیستند ، بلکه آنها شعور عاطفی بالاتری نسبت به سایرین دارند و به همین وسیله افراد را به سمتی که در نظر دارند سوق می دهند . باید گفت رمز نفوذ آنها بر افراد همین نکته است . رهبران موفق می دانند چگونه با نفوذ بر قلبهای افراد افکار و اعمال آنها را در جهت اهداف مورد نظر خودبه کار بگیرند . می دانیم که رهبر در سازمان لزوماً مشروعیت خود را از قانون نمی گیرد . قدرت رهبر و نفوذ او بر کارکنان بیشتر به ویژگی های شخصیتی او بر می گردد ، به همین دلیل است که مدیرانی که نقش رهبری را در سازمان به عهده دارند در ایجاد تغییرات و تحولات در سازمانها موفق تر هستند . در دنیای امروز که سرعت تغییرات بالاست و حتی ماهیت تغییرات نیز عوض شده است ، اهمیت سازگاری و تشکیل یک محیط مناسب برای سازمان بیشتر شده است . مدیران باید بتوانند کارکنان خود را با آهنگ تغییرات همگام کنند . این موضوع اهمیت رهبری را نشان می دهد . یک رهبر با نفوذ بسیار ساده تر می تواند سازمان را منعطف کند تا مدیریتی که می خواهد با تکیه بر تکنیکهای خاص و صرف زمان بیشتری به این مهم دست یابد. نکته مهم این است که استدلال توأم با عاطفه دارای قدرت و ارزش بیشتری است. رهبرانی که از هوش هیجانی بالا برخوردارند این نکته را برای توجیه تصمیمات خود به افراد همیشه مد نظر دارند. مطالعات نشان داده است که عواطف انرژی فعال کننده ای برای ارزش های اخلاقی هستند ، نظیر اعتماد ، استحکام شخصیت ، همدلی ، صداقت و انعطاف پذیری و نیز لازمه سرمایه های اجتماعی یعنی توانایی در ایجاد و حفظ روابط تجاری سودمند و قابل اعتماد هستند . مهم ترین خصیصه رهبری استعداد در ایجاد هیجان است یعنی توانایی در ترغیب خود و دیگران زیرا بدون کمک عواطف ، استدلال نه دارای اصول است و نه قدرت. یکی از مشکلات تصمیم گیری در دنیای امروز طبق نظر پراهلد (استاد مدیریت بازرگانی میشیگان) این است که تمامی متون تخصصی و مشاورین عاطفه و احساس را از مدیریت جدا می دانند. خردگرایی فنی از زمانهای قدیم شیوه مورد قبول در مدیریت و بیشتر مشاغل بوده است و منطق صوری را بهترین راه حل برای مشکلات می داند. در حالی که شهود یا احساس ناشی از هوش هیجانی می تواند بازدهی روند تصمیم گیری را به طرز چشمگیری افزایش دهد. استفاده از هوش عاطفی باعث می شود تا تمام جزئیات یک مسأله به سرعت بررسی شود و نتایج اعمال را به عنوان پیام هشدار دهنده به طور خودکار اعلام می شود تا یا از خطر دوری شود یا بهترین گزینه انتخاب شود. بینش های عاطفی یا احساسات غریزی قسمت مهمی از حل مشکل و استدلال را به عهده دارند و شعور کاری خلاق و شهودی میل به حسن تفاهم را افزایش می دهد. احساسات (منظور هوش عاطفی) عمیق افراد حتی اگر پشتوانه اطلاعاتی محکمی

نداشته باشد دارای ارزش است. در زمینه همکاری و موفقیت‌های شغلی همه چیز بستگی زیادی به روابط عاطفی و پیوندهای انسانی دارد. محیط‌های کاری در این زمان دارای تغییرات بالاست، برای ماندن در عرصه رقابت و کسب مزیت رقابتی مناسب باید مدیران و رهبران سازمان خود را به هوش عاطفی مجهز کنند، همچنین باید به دنبال نیروهایی باشند که از این هوش بهره کافی برده باشند. خلاقیت و نوآوری لازمه بقا در دنیای امروز است. برای ایجاد یک محیط خلاق باید افراد را علاوه بر هوش منطقی به هوش عاطفی مجهز کرد. داشتن بستری از نوآوری در سازمانها می‌تواند تزلزل و خصومت را در سازمان سبب شود، زیرا هر کدام از کارکنان سعی بر اعمال ایده‌های خود دارند و سازمان باید بتواند بین حجم تغییرات درون سازمان و بیرون از آن تعادل برقرار کند. از طرفی باید جو سازمان از تشنج به دور ماند و کارکنانی که ایده‌های آنها اجرا نشده باید این مسأله را بپذیرند و با سازمان هماهنگ باشند. نقش رهبری در این جا ایجاد جوی است که بتواند خصومت را به انرژی خلاق تبدیل کند. پیتز سنج در این باره می‌گوید: "کلید آزادیدر کار این است که به مردم پیام‌وزیم که از اجبار در توافق خودداری کنند. ما فکر می‌کنیم که توافق از اهمیت زیادی برخوردار است. اما چه کسی توجه می‌کند؟ ما باید تضادها، اختلافات و مشکلات را بروز دهیم و آنها را بادیگران درمیان بگذاریم زیرا به کمک یکدیگر هوشمندانه تر عمل می‌کنیم." مقابله با تضادهای درون سازمان نیازمند این است که رهبری فرهنگ حاکم بر سازمان را به سمت پذیرش مخالفتها و نارضایتی‌ها سوق داده و کارکنان را تشویق به استفاده از انرژی خلاق که به هنگام اجتناب در توافق پیش می‌آید بکند. سازش‌پذیری عاطفی، سازش‌پذیری فکری و جسمانی را به فعالیت وامی‌دارد. این هماهنگی در استعدادها در عمل اتفاق می‌افتد و نوعی انعطاف‌پذیری به فرد اعطا می‌کند. بسیاری از ویژگی‌های رهبران بزرگ و موفق ریشه در هوش عاطفی آنها دارد نه در هوش منطقی آنها. بارون، بایرن (Baron, Byrne) در تحقیقی در سال ۱۹۹۷ به نتایج زیر جهت صفات رهبری دست یافتند. این صفات را می‌توان مرتبط با خصوصیات هوش عاطفی که به آن می‌پردازیم یافت.

الف) جذب‌کننده: رهبر باید از ویژگیهای میل به پیشرفت، بلند پروازی، انرژی زیاد، پیگیری و اصرار بر امور و ابتکار عمل برخوردار باشد.

ب) صداقت و درستی: (Honesty and integrity) رهبر باید از قابلیت اعتماد زیاد در اعمال مسئولیت‌ها و شخصیت باثبات برخوردار باشد و بصورت باز عمل نماید و صداقت و راستی در پندار، گفتار، و کردارش نمایان باشد.

ج) انگیزه‌ی رهبری: (Leadership Motive) در وجود یک رهبر باید میل به تاثیر گذاری بر دیگران و اعضاء سازمان، برای نیل به اهداف مشترک وجود داشته باشد. به عبارت دیگر انگیزه

درونی و بیرونی رهبر است که وی را به حرکت وا می دارد و با عشق و علاقه در جهت اهداف سازمان حرکت می کند و پافشاری می نماید .

د) اعتماد به نفس : (self-esteem) رهبر باید از اعتماد به نفس بالایی برخوردار باشد تا بتواند در دیگران تاثیر بگذارد و با گامهایی بلند و استوار حرکت نماید . او باید نسبت به خود احساس ارزشمند بودن داشته باشد تا اعضاء سازمان برای وی ارزش قائل شوند . او زمانی می تواند با موقعیتهای اجتماعی کنار آید و در اظهار عقیده و نظرات خود آسوده خاطر باشد که از عزت نفس بالایی برخوردار باشد و اگر دارای عزت نفس پایینی باشد احساس بی ارزشی نموده و این امر را به سایر جریانها از جمله محیط کاری ، زندگی ، و مسائل اجتماعی تعمیم داده و در عملکرد خود تردید و دودلی از خود نشان میدهد و در نتیجه سازمان در تصمیم گیریها دچار مشکل خواهد شد . هوش هیجانی به طور فزاینده ای تبدیل به یک عامل اندازه گیری رهبران اثر بخش بالقوه شده است . با داشتن استعداد و هوش بالا امکان دارد یک تحلیل گر مالی عالی و یا یک محقق منطقی شد اما با توسعه هوش هیجانی می توان کاندیدایی برای CEO و یا یک وکیل برجسته شد. هدف از نگارش این مقاله بررسی و آشنایی با مفهوم هوش هیجانی و نقش آن در رهبری می باشد . امید است با مطالعه این مقاله به نقش هوش هیجانی در زندگی خود بیشتر توجه نمایید زیرا بسیاری از موفقیت ها در زندگی از این هوش ناشی می شود.مقاله حاضر مبتنی بر تحقیقی از نوع توصیفی است و ابزار جمع آوری اطلاعات آن به روش کتابخانه ای است نتایج حاصل از بررسی های صورت گرفته حاکی از نقش قابل ملاحظه هوش هیجانی در زندگی و به خصوص در رهبری سازمانها دارد تا حدی که برخی پژوهشگران نقش هوش عاطفی را تا هشتاد درصد و نقش هوش منطقی راتنها بیست درصد این امر می دانند.مطالعاتی که در زمینه شعور عاطفی انجام شده حاکی از آن است که باهوش ترین افراد از نظر عقلانی ، اغلب در تجارت و زندگی خصوصی موفق نیستند .تحقیقات نشان می دهد که مدیر یا متخصصینی که از EQ(ضریب عاطفی) بالایی برخوردارو از نظر فنی نیز با تجربه هستند با آمادگی و مهارت بیشتر وسریع تر از دیگران به رفع تعارض های نوپا ، ضعف های گروهی و سازمانی و خلأ های موجود ، ارتباطات پنهانی دراز مدت و رفع تیرگی های متقابل که ارزشمند و سودمند جلوه می نماید خواهد پرداخت . همچنین گزارشهای انجام شده توسط مدیران در زمینه رشد تصاعدی علوم شعور عاطفی به ما می آموزد که چطور قدرت استدلال خود را افزایش دهیم و از انرژی عواطف ، خرد شهودی و قدرت استدلال خود را افزایش دهیم و از انرژی عواطف ، خرد شهودی و قدرت ارتباط با خود و اطرافیان بهره بیشتری کسب نماییم. علوم جدید ثابت کرده اند که زیر بنای بسیاری از تصمیمات مهم ، فعالترین و سودمند ترین سازمان ها و رضایت بخش ترین و موفق ترین زندگی ها ، شعور عاطفی است نه IQ یا قدرت مغزی.



هوش هیجانی و عملکرد اثر بخش

توانایی به کارگیری هیجان‌ها یا تولید هیجان‌ها برای تسهیل حل مسئله در کارآیی اعضای گروه نقش مهمی را ایفا می‌کند. گسترش هیجان‌های مثبت در داخل گروه‌ها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش داده و میزان کارآیی اعضای گروه را بهبود می‌بخشد. واقع بارساد (۲۰۰۰) از دانشکده مدیریت ییل در مطالعه‌ای که راجع به شناخت هیجانی انجام داد، دریافت که عملکرد گروه‌هایی که هوش هیجانی بالایی داشتند، به طور معناداری بیشتر از عملکرد گروه‌هایی بود که هوش هیجانی پایینی داشتند. با توجه به نتایج این بررسی‌ها و سایر مطالعه‌ها به نظر می‌رسد که هوش هیجانی به عنوان یک عامل واسطه‌ای و سازمان‌دهنده می‌تواند موجب بهبود عملکرد گروه شود. زیرا برای گروه‌ها این امکان را فراهم می‌آورد که به طور وسیع و موثر به شکل هماهنگ درآید. همچنین به نظر می‌رسد که گروه‌هایی که از نظر هوش هیجانی در حد پایینی قرار دارند، به وقت بیشتری نیاز داشته باشند تا نحوه کارکردن موثر را در قابل یک گروه هماهنگ تجربه کنند.

نمودهای هوش عاطفی در محیط کاری

کار با هوش عاطفی یک آگاهی در مورد تناقضات موجود در رویکردهای سنتی آموزش و یادگیری خودگردان ارائه می‌دهد. همچنین باعث می‌شود تا توسعه رهبری را به همراه داشته باشد. مشخصه‌های هوش عاطفی یک دید کلی درباره بحث بازگشت سرمایه در سازمان‌ها زمانی که برنامه‌های آموزشی مربوطه برای تأثیر روی عملکرد به کار برده می‌شود را به همراه دارد. گلنن براین عقیده است که سرمایه‌گذاری روی هوش عاطفی رهبران با برنامه‌های خاص فردی بر روی جو و عملکرد سازمانی تأثیر دارد. اگر چه یافته‌های جدید بر سرمایه‌گذاری بر روی کارکنان اصلی نیز تأکید می‌کند. بسیاری از مشاغل نیازمند یک توانایی ذهنی عمومی (GMA) هستند. توانایی‌های زیادی توسط روانشناسان مطرح شده است. توانایی‌های ذهنی اساسی که در عملکرد موثر نقش دارند طبق نظر (M.D. Dunnette) عبارتند از:

۱- ادراک کلامی: فهم آنچه که گفته و شنیده می‌شود، فهم آنچه که در ارتباط با دیگران بیان می‌شود.

۲- شمارشی: سرعت انجام محاسبات ریاضی

۳- تجسم فضایی: درک الگوهای فضایی (سه بعدی یا فاصله ای) تصور اینکه اگر جایگاه اشیای مسائل عوض شود چگونه به نظر می آید.

۴- حافظه: نگه داشتن و به خاطر آوردن تجربیات گذشته

۵- استدلال استقرایی: شناسایی یک ترتیب کلی از یک مورد خاص تا کل

این تواناییها ملاک انتخاب کارکنان و برنامه های آموزش شغلی در نظر گرفته می شود البته باید در نظر داشت که در مورد وظایف و شغل های پیچیده تر این تواناییها ضرورت بیشتری دارند. گلמן در کتاب کار با هوش عاطفی بیان می کند که بسیاری از این تواناییهای ذهنی ریشه در هوش عاطفی دارد نه لزوماً در هوش منطقی. شعور عقلی شیوه درک مسائل از طریق تکیه بر آگاهی و اندیشه است و شعور عاطفی نوعی سیستم آگاهی دهنده قدرتمند و توانمند است که گهگاه غیر منطقی نیز عمل می کند. این دو شعور با هماهنگی کامل و در ارتباط به هم باید عمل کرده و تعادل بین آنها برقرار شود. ویژگی هایی مثل توانایی تهییج و برانگیختن خود، استقامت و پایداری در مقابل شکست، از دست ندادن روحیه، همدلی و امید داشتن به هوش احساسی برمی گردد. احساس نیروی محرک و برانگیزنده ذهن است. خطر پذیری یا ریسک که نقش مهمی در موفقیت های تجاری دارد از ویژگی های هوش عاطفی به شمار می رود. عقل و هوش منطقی به قدرت استدلال کمک می کند ولی توانایی پیش بینی پیامدهای تصمیم تنها از هوش عاطفی برمی آید. طبق نظر اندیشمندان از طریق هوش منطقی می توان به استخدام درآمد اما از طریق هوش عاطفی می توان در محیط کار رشد کرد و سطوح بالاتر رسید. هوش عاطفی می تواند نحوه استفاده از مهارت های در اختیار فرد از جمله هوش علمی را تعیین کند. به همین جهت است که لزوماً همه افرادی که دارای ضریب هوشی بالا هستند و نمرات بالا در آزمون های ورودی دانشگاه ها و شرکتها کسب می کنند دارای بهترین عملکرد نیستند و پیشرفت شغلی چندانی ندارند. طبق نظر گلמן و همکارانش مشخصه های هوش عاطفی که در سازمانها نمود می یابد به شرح زیر است:

۱- خود آگاهی: شامل داشتن سه مهارت خود آگاهی احساسی، قدرت تشخیص درست و خوداتکایی

۲- خود مدیریتی: شامل شش مهارت عمده است که عبارتند از خود کنترلی احساسی، شفافیت، سازگاری، توفیق گرایی، ابتکار عمل داشتن و خوش بینی

۳- آگاهی اجتماعی: این ویژگی خود نیازمند داشتن سه مولفه است که عبارتند از همدلی، آگاهی سازمانی و خدمت (شناخت و برآورده کردن نیازهای پیروان، مشتریان و روسا)

۴- روابط مدیریتی: این مشخصه هفت ویژگی مهم را به دنبال دارد. این ویژگی ها شامل رهبری الهام بخش، نفوذ، تواناسازی دیگران، تسریع کننده تغییرات، ایجاد پیوند (جمع آوری و برقراری یک شبکه روابط) و کار تیمی و تشریک مساعی

چهار مشخصه گفته شده در جدول شماره یک آورده شده است. (این جدول برگرفته از کتاب آقای گلמן در سال ۲۰۰۲ است). با توجه به مشخصه های بالا رهبری طنین دار کسی است که می تواند الهام بخش ، انگیزه دهنده و محرک تعهد و حمایت کارکنان از خویش باشد و به طور مستمر با استفاده از قوتها و ویژگی های هوش هیجانی اش بتواند بین سبکهای متفاوت رهبری و انعطاف پذیری برای برآوردن نیازهای موقعیتهای گوناگون عمل کند. کار کردن به شیوه این فرایند، به مدیران و رهبران کمک می کند تا میزان تاثیر گذاری رهبری عاطفی خود بر روحيات و رفتارهای سازمان خود و به تبع آن، نحوه وفق دادن رفتار خود را مشخص کنند. فردی که بتواند با الگوی صحیح ، ارتباط سالمی با دیگران برقرار کند و در کنار این ارتباط خصوصیات فردی و اجتماعی مثبت خود را (حسن خلق ، همدردی ، همراهی و...) به مرحله بروز برساند و به دیگران نشان دهد ، یقیناً مورد توجه افراد واقع خواهد شد و دردید اکثریت آنها دارای مقبولیت و محبوبیت خواهد بود .

جدول شماره یک :

طبق تحقیقات گلמן هوش عاطفی به عنوان ابزاری برای پیشبرد دامنه نفوذ رهبری استفاده می شود. در مطالعه ای که او روی ۳۸۷۱ شرکت و مدیران عالی آنها انجام داد شش سبک رهبری که مرتبط با ویژگی های مختلف هوش عاطفی است یافت البته در این باره قبلاً مطالعاتی توسط دیوید مک کلند انجام شده بود. او در یافته بود خصوصیات مرتبط با هوش عاطفی مؤثر تر عمل می کنند به طور مثال رهبرانی با این ویژگی ها بیشتر به عملکرد افراد پاداش می دهند ، نتیجه گراتر هستند. بنابراین شناخت خصوصیات ویژه مرتبط با هر سبک رهبری اهمیت دارد . در جدول شماره دو که برگرفته از یکی از مقالات گلמן در سال ۲۰۰۰ است این سبک ها را مشاهده می کنیم.

جدول شماره ۲:

سبک رهبری ویژگی خصوصیات مرتبط با هوش عاطفی

اجباری رهنمودی ، نیاز به اطاعت محض خود کنترلی ، مبتکر و توفیق گرا

آمرانه هدایت افراد به سوی ایده های خود ، نشان دادن راه اعتماد به نفس ، همدلی

وابسته ایجاد هماهنگی و همکاری ، ارتباط بیشتر با افراد همفکری ، ارتباطات مناسب و ایجاد روابط

مطلوب

دمکراتیک ایجاد توافق با مشارکت ، دادن حق انتخاب به افراد همفکری و همیاری ، تیم رهبری ،

ارتباطات مناسب

هماهنگ کننده تنظیم استانداردهای بالا ، عمل طبق مدلهای طراحی شده وظیفه شناسی ، توفیق گرایی

مربی حمایت کننده ، تسهیل کننده ، هدایت افراد به سوی پیشرفت بیشتر خودشان در آینده خود آگاه ، توانمند سازی دیگران و همدلی کاربرد هوش عاطفی تنها در مسأله رهبری خلاصه نمی شود بلکه در انتخاب کارکنان نیز مورد استفاده واقع می شود ، بسیاری از شرکتها در هنگام استخدام از تستهای هوش عاطفی بهره می برند. نتایج نشان داده اکثر افرادی که در این آزمون نمرات بالایی کسب کرده اند در شغل خود موفق تر بوده اند .کمپانی های بزرگ نظیر GE, CIGNA, Ford و U.S.Air از این روش بهره می برند. علاوه بر این باید در نظر داشت اگر چه هوش عاطفی رهبران با نفوذ تری را برای سازمان می سازد ولی برخی از خصوصیات هوش عاطفی باید به کارکنان اصلی آموزش داده شود .ممکن است این کار هزینه های زیادی به همراه داشته باشد ولی باید در نظر داشت این یک سرمایه گذاری بلند مدت روی منابع انسانی است که نتایج مفیدی را به همراه خواهد داشت

کاربردهای هوش عاطفی در سازمان ها

طی دو دهه اخیر، مبحث هوش عاطفی که به عنوان هوش هیجانی نیز ترجمه شده، یکی از مهمترین مباحث علوم اجتماعی و علوم انسانی، از جمله حوزه مدیریتی و سازمانی، مورد توجه قرار گرفته است و همواره کاربردها و توانایی های آن، در مقایسه با هوش منطقی، مورد بحث بوده است. به طور کلی، دو مکتب مجزا در مورد هوش عاطفی مطرح است: نخستین مکتب؛ بیشتر در حوزه روانشناسی و دانشگاهی مطرح است، که هوش عاطفی را یک توانمندی می داند و دومین مکتب؛ به رویکرد آمیخته معروف است، که رویکرد

مبحث هوش عاطفی را، از حوزه اختصاصی روانشناسی خارج کرده و وارد حوزه های دیگر علوم اجتماعی و سازمانی می کند. با توجه به اینکه رویکرد اخیر معروف تر است و در اجراء، به خصوص در حوزه های مدیریت و سازمانی نیز، موفق تر بوده است، متخصصان سازمانی و منابع انسانی، تمایل بیشتری به استفاده از آن دارند. از زمان انتشار کتاب پرفروش دانیل گولمن با عنوان هوش عاطفی در سال ۱۹۹۵ ، مبحث هوش عاطفی در علوم اجتماعی، به عنوان یکی از مهمترین مباحث مطرح شده است. تاکنون، دانشمندان مختلفی در این حوزه مطالعه کرده و هوش عاطفی را با هوش عقلی مقایسه کرده اند و در مورد قابلیت های هر کدام، بحث کرده اند. اما شاید بتوان بیان کرد که بهترین حوزه برای مقایسه هوش عاطفی و هوش منطقی، محیط کار و سازمان ها است؛ زیرا افراد، در محیط کار خود، علاوه بر توانمندی های علمی - که نتیجه هوش عقلی □ است - از قابلیت های عاطفی خود

نیز استفاده می کنند. به این ترتیب در حوزه توسعه منابع انسانی در سازمان ها، مفهوم هوش عاطفی به کار گرفته می شود تا به مهارت های عاطفی، علاوه بر قابلیت های تخصصی، توجه شود. به طور کلی، دو مکتب جداگانه در مورد حوزه هوش عاطفی وجود دارد: نخستین مکتب، اعتقاد دارد که هوش عاطفی؛ یک توانمندی است و شبیه (محدود) به مهارت های گفتاری و تجسمی است، که به عنوان شاخص های هوش انسانی و یا مدل خالص، شناخته می شود. دانشمندان این مکتب، معتقدند که هوش عاطفی، باید دارای ابزاراندازه گیری پذیرفته شده و بر مبنای استانداردهای علمی باشد. هر چند دانشمندان این رویکرد، پایه گذار هوش عاطفی هستند، اما تعریف خاص آن^۱ موجب شده که این رویکرد کاربرد محدودی پیدا کرده و کمتر مورد پذیرش عام باشد. در مقابل، مکتب دیگری نیز در مورد هوش عاطفی وجود

دارد، که کاربرد گسترده ای یافته است. به طور مثال، تاکنون در بیش از ۸۵۰۰۰ « بار-آن » آزمون هوش عاطفی مورد استفاده شده است. این رویکرد به نام مدل آمیخته، شناخته شده، زیرا توانمندی های ذهنی در مدل

خالص را، با خصوصیت های شخصیتی همچون اصرار- شوق و حرارت و خوش بینی در آمیخته است.

تاکنون تعریف مشخص و واحدی در مورد هوش عاطفی نشده است. اصطلاحات هوش عاطفی- قابلیت عاطفی- سواد عاطفی و ضریب عاطفی تاکنون معرفی شده اند. هوش عاطفی در بحث مدل خالص و قابلیت در مدل آمیخته، مطرح شده است. واژه هوش عاطفی یک واژه مرکب و متضاد است، که به دو واژه احساس و هوش و یا به عبارت دیگر، احساس و منطق تقسیم می شود. ارسطو؛ اولین کسی بود که دو واژه احساس و منطق را در کنار هم قرار داد. او مثال می عصبانی شدن آسان است، اما عصبانی شدن نسبت به « : زند

فردی به صورت درست، تا حد معقول و درست در زمان». درست و به دلیل درست، کاری ساده نیست

بحث علمی در مورد هوش عاطفی، طی دو دهه اخیر، شکل گرفته است. پیترو سالوی؛ اولین کسی است که در مورد هوش عاطفی، تعریف مشخصی ارائه کرده است: هوش عاطفی؛ نوعی از پردازش اطلاعات عاطفی (هیجانی) است، که شامل ارزیابی درست هیجان و احساس در خود و دیگران بوده و

بیان صحیح احساس و تنظیم انطباقی احساسات است، به شیوه ای که سطح زندگی بهبود یابد.

در سال ۱۹۹۹، مایر و همکاران او، این تعریف را بهبود بخشیدند: هوش عاطفی؛ آن گونه ای از توانایی است که به شناخت مفهوم عواطف و روابط آ-ا- استدلال و حل مسایل بر مبنای آ-ا می پردازد. هوش عاطفی، شامل ظرفیت درک عواطف- تلفیق احساسات مربوط به عواطف، درک اطلاعات این عواطف و مدیریت آ-ا است. در همین دوران، گولمن؛ با انتشار کتاب معروف خود، با

عنوان هوش عاطفی در سال ۱۹۹۵، تعریف هوش عاطفی را تا حد زیادی تغییر داد. گولمن، هوش عاطفی را مهارتی میداند که دارنده آن، می تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند- از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد و از طریق همدلی، به شیوه ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد، گولمن، مهارت های اجتماعی همچون: ارتباطات- رهبری و مدیریت تضاد را، به هوش عاطفی مرتبط می داند و این نکته ها بین تعریف او و مایر و سالوی تفاوت ایجاد می کند.

سومین نظریه (« Bar-on » در همین دوران (۲۰۰۰) بار- آن پرداز معروف)، تعریف خود را از هوش عاطفی ارایه کرد: هوش عاطفی، نشان دهنده توانایی فرد در حل مسایل و چالش های روزانه است و به پیش بینی فرد برای موفقیت در زندگی کمک می کند، که از آن جمله، موفقیت حرفه ای و زندگی شخصی فرد است.

گولمن نیز در کتاب جدید خود به نام کار با هوش عاطفی ۱۹۹۸ بر نیاز به هوش عاطفی در محیط کار- یعنی محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات- تمرکز می کند. او معتقد است نه تنها مدیران و روسای شرکت ها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هر کسی که در سازمان کار می کند، نیازمند هوش عاطفی است. اما هر چه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می رویم، اهمیت هوش عاطفی در مقایسه با هوش عقلی، افزایش می یابد. در این زمینه، گولمن و همکاران او معتقدند که هوش عاطفی در تمامی رده های سازمانی، کاربرد زیادی دارد،

اما در رده های مدیریتی، اهمیت حیاتی می یابد. آنان مدعی هستند: هوش عاطفی تا حدود ۵۸ درصد، بهترین راهبران را از ضعیف ترین ها جدا می کند.

راهبر با قابلیت عاطفی بالا، احساسات خوب را در افراد خود و همکاری بالا را در تیم خود ایجاد می کند. رهبران تیمی خوب و لایق، می دانند با بهبود روابط خود با افراد و ایجاد جوی شورانگیز و صمیمی، بهره وری نیز افزایش می یابد.

پیشینه رویکرد خالص (توانمندی) پیتر سالوی و جان مایر؛ اولین نظریه پردازانی بودند که به طور علمی، تعریف هوش عاطفی را ارائه دادند. این دو معتقدند: هوش عاطفی یک توانمندی است تا یک خصوصیت و جدا از ابعاد ذکر شده در مفهوم شخصیت است. از این رو، این رویکرد را رویکرد خالص نیز می نامند

که دارای مشخصه های زیر است:

برداشت و اظهار هیجانی، تسهیل تفکر به وسیله هیجان، فهم یا درک هیجانی و مدیریت یا تنظیم هیجانی.

از دیدگاه این نظریه پردازان مهمترین جز تشکیل دهنده هوش عاطفی عبارت است از: توانایی ارزیابی و بیان صحیح هیجان ها، توانایی تشخیص هیجان ها در خود و توانایی اظهار و بیان احساسات خود. رویکرد آمیخته

بحث هوش عاطفی، با کتاب پرفروش دانیل گولمن در سال ۱۹۹۵ از گینز، در همان سال، « عامل هوش عاطفی » و مقاله تغییرات زیادی کرد. انتشار این دو اثر، هوش عاطفی را به موضوعی عمومی تبدیل کرد.

به اعتقاد گولمن، دانستن هیجانها خود، پایه هوش عاطفی است، افراد با خودشناسی بالا، توانایی بیشتری دارند تا تصمیمات مهمی در زندگی - همچون ازدواج و شغل - بگیرند.

گولمن مدل خود را ساده کرد و یک ماتریس دو در دو ارائه کرد: خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط (مهارت های اجتماعی). ریون بار - آن؛ نظریه پرداز دیگری است که تحقیقات خوبی در این رابطه کرده است. بار - آن؛ سعی دارد با طرح مدل خود، به این سؤال پاسخ

دهد که: چرا برخی در زندگی نسبت به بقیه موفق تر هستند؟ او جواب این سؤال را در مجموعه قابلیت های عاطفی مطرح کرد و آن را هوش عاطفی نامید.

بار-آن؛ اولین کسی بود که از عنوان هوش عاطفی در مباحث علمی و در سال ۱۹۸۵، در پژوهشی بر بیش از ۴۰۰۰ نمونه در آمریکا پرسشنامه هوش عاطفی خود را با ۵ متغیر معرفی کرد: خوش بینی، خود دستیابی، خرسندی، استقلال و مسئولیت پذیری اجتماعی. تفاوت رویکرد خالص و آمیخته این رویکرد، به این دلیل آمیخته نامیده شده است، که بنا به گفته های مایر و سالوی؛ مفاهیم عاطفی را با دیگر خصوصیات شخصیتی تلفیق کرده است و از طرف دیگر؛ بر مبنای قابلیت های عاطفی هستند، تا توانایی های عاطفی. اما بار-آن؛ اعتقاد دارد که این تفاوت ها، بین توانمندی ها و قابلیت های عاطفی؛ در هسته بحث هوش عاطفی قرار دارند و در واقع تمایزی تصنعی است. در سال ۱۹۸۵، مبحث هوش عاطفی؛ در محافل علمی، برای نخستین بار در رشته روانشناسی مطرح شد و طی دو دهه پژوهش در این حوزه، امروزه، به یکی از مهمترین مباحث در حوزه رشته های علوم اجتماعی تبدیل شده است شاید بتوان بیان کرد: بحث برانگیزترین حوزه ای که مبحث هوش عاطفی در آن وارد شده، حوزه مدیریت و مباحث سازمانی است. تحقیقات نشان می دهد هوش عاطفیدر سازمان و مخصوصاً در حوزه مدیریت، اهمیتی فراتر از هوش منطقی گرفت

هوش هیجانی و عملکرد اثر بخش

توانایی به کارگیری هیجانات یا تولید هیجانها برای تسهیل حل مسئله در کارآیی اعضای گروه نقش مهمی را ایفا می کند. گسترش هیجانهای مثبت در داخل گروهها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش داده و میزان کارآیی اعضای گروه را بهبود می بخشد. واقع بارساد (۲۰۰۰) از دانشکده مدیریت ییل در مطالعه ای که راجع به شناخت هیجانی انجام داد، دریافت که عملکرد گروههایی که هوش هیجانی بالایی داشتند، به طور معناداری بیشتر از عملکرد گروههایی بود که هوش هیجانی پایینی داشتند. با توجه به نتایج این بررسیها و سایر مطالعه ها به نظر می رسد که هوش هیجانی به عنوان یک عامل واسطه ای و سازمان دهنده می تواند موجب بهبود عملکرد گروه شود. زیرا برای گروه این امکان را فراهم می آورد که به طور وسیع و موثر به شکل هماهنگ

درآید. همچنین به نظر می رسد که گروههایی که از نظر هوش هیجانی در حد پایینی قرار دارند، به وقت بیشتری نیاز داشته باشند تا نحوه کارکردن موثر را در قابل یک گروه هماهنگ تجربه کنند.

تاثیر هوش هیجانی(هوش عاطفی) بر موفقیت انسان

شاید تا کنون در مورد هوش عقلانی بسیار شنیده باشید و درمورد مزایای آن زیاد گفته باشند. ولی در این یادداشت قصد داریم به هوش عاطفی بپردازیم. اصطلاحی که احتمالاً کمتر توضیح داده شده است و از طرفی اثرات آن بر سعادت و خوشبختی انسان شگفت انگیز است. هوش عاطفی همچنین نقش موثری در آرامش انسان دارد.

در واقع این هوش عاطفی است که می تواند هوش عقلانی را بکار گیرد و در جهت مقصودش به پیش ببرد. شاید تا کنون افراد باهوش زیادی را دیده باشید که نه در شغل و کارشان و نه در روابط خانوادگی و روابط بین فردی اشان و نه در تفریح و عشق ورزیدنشان و ... موفقیتی حاصل نکرده اند. و کسانی را هم می شناسیم که علیرغم اینکه از هوش سرشاری برخوردار نیستند زندگی آرام و موفق داشته اند و حتی به سطوح بالای موقعیت ها اجتماعی دست یافته اند. (داستان مسابقه خرگوش و لاک پشت)

هوش عاطفی مجموعه ای از مهارتها و شاخصهایی است که در زیر توضیح داده می شود:

۱ - شناخت احساس خود :

فرد باید قادر به شناخت و پیش بینی احساسات خود در موقعیت های مختلف باشد . شاید این جمله بدیهی به نظر برسد ولی باید روی آن بیشتر تامل کنیم . اشخاص زیادی هستند که یا از احساسات مختلف خود آگاهی ندارند . یا ریشه آنها را نمی فهمند. به مثالهای زیر توجه فرمائید :

- نمی دانم چرا از فلانی بدم می آید.

- نمی دانم چرا علیرغم اینکه خواهان موفقیت در کنکور هستم ولی هنگام مطالعه بی انگیزه هستم.

- نمی دانم چرا احساس پوچی و کلافگی می کنم.

۲ - کنترل احساس خود :

شناختن احساس هایی چون تنفر ، عصبانیت ، افسردگی ، اضطراب ، غم و هزاران احساس دیگر به تنهایی کافی نیست ، بلکه باید آنها را تحت کنترل بگیریم . راننده خوب نه تنها جای ترمز ماشین را می شناسد ، بلکه به هنگام لزوم آن را در اختیار می گیرد و بر آن مسلط است.

۳ - بر انگیختن و به هیجان آوردن خود :

افرادی که هوش عاطفی بالا دارند ، با اندیشیدن به عواقب احتمالی یک عمل ، نسبت به انجام دادن یا ندادن آن برانگیخته می شوند. این افراد قدرت دارند که اهداف متعالی خود را تجسم کنند ، برنامه بریزند و جهت رسیدن به آنها انرژی بگذارند. پشتکار و اراده نشانه برانگیخته شدن آنهاست و این کاری است که کمتر از هوش عقلانی بر می آید.

۴ - شناخت احساسات دیگران :

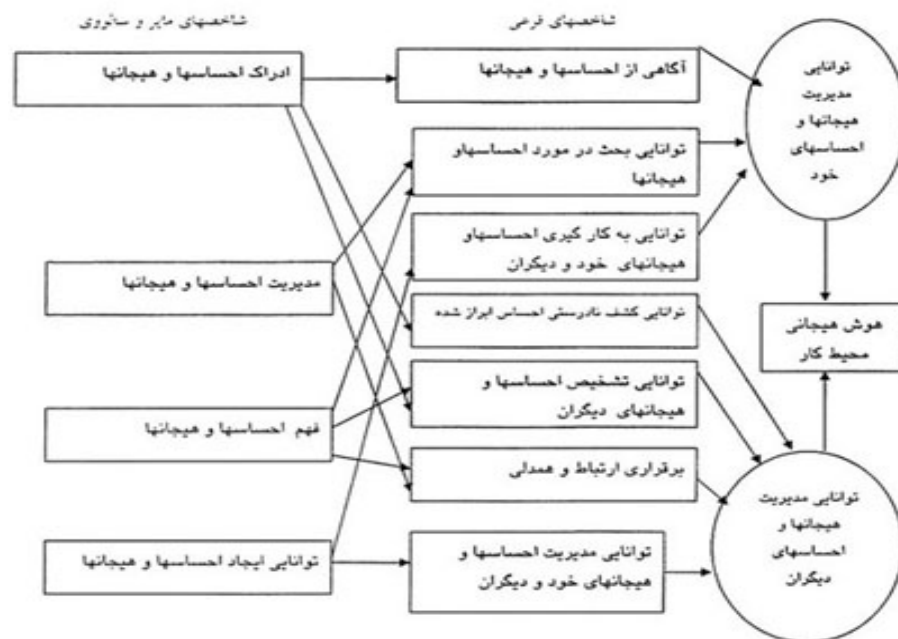
افرادی با هوش عاطفی بالا ، هرگز در لاک خود فرو نمی روند تا فقط اسب خود را برانند. آنها تعاملات گسترده ای با اجتماع دارند و می توانند دنیا را از منظر دیگران هم ببینند . لذا این افراد تحمل بالایی نیز دارند.

۵ - تنظیم روابط با دیگران :

پس از شناخت احساسات دیگران ، نوبت به روابط با آنها می رسد. در اینجا تعادل و تعامل حرف اول را می زند. افرادی با هوش عاطفی بالا ، هرگز در دوستی ها و روابط بین فردیشان افراط و تفریط ندارند. آنها از هر کس انتظاری متناسب با خودش دارند.

آنها می دانند که تمام آدمها شخصیت کامل و بیست نیستند. لذا توقع ندارند همه افراد همانطور عمل کنند که درست است ، یا همانطور عمل کنند که آنها دوست دارند.

در واقع مردم را همانطور که هستند می پذیرند و اگر تلاشی جهت تغییر شخصیت دیگران در جهت اصلاح آنها انجام می دهند، توقع ندارند که حتما به نتیجه رضایت بخش ختم شود.



شکل ۱-ابعاد هوش هیجانی در محیط کار
منبع: (جردن، اشانازی، هارتل و هوپر، ۱۹۹۹، ص ۱۲۴)

هوش هیجانی ابزاری نوین در مدیریت بازار

امروزه در تقسیم‌بندی‌هایی که برای نگرش مدیریتی مدیران به کار می‌رود آنها را به دو دسته کارمندگراها و کارگراها تقسیم می‌کنند که در واقع تمایزی است بین کسانی که اولویت و تمرکز خود را بر انجام کار بدون توجه به روحیه دیگران می‌دهند و کسانی که روحیه کارکنان و انگیزش آنان را در نظر می‌گیرند. ناگفته پیداست بهترین شیوه روشی است که هر دو وجه را یعنی کارگرایی

و کارمند گرایی را در اوج دارا باشد. هوش هیجانی به نظر می‌رسد می‌تواند شکل تکامل یافته‌ای از توجه به انسان در سازمان‌ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دستان مدیران تجاری و تئوریسین‌های بازار برای هدایت افراد درون سازمان و مشتریان برون سازمان و تأمین رضایت آنها. استفاده از هوش هیجانی در تجارت ایده‌ای نوین می‌باشد که برای بسیاری از مدیران و تجار جان‌فشار است. در واقع بیشتر مدیران کماکان ترجیح می‌دهند برای انجام کارها از مغزشان استفاده کنند تا از قلبشان. نگرانی اصلی آنها آن است که احساس همدلی و دلسوزی با همکاران و مشتریان آنها را از پرداختن به اهداف سازمان دور نماید. در هر صورت همه بایستی قبول کنند که قواعد بازی در دنیای پست مدرن متفاوت است و بایستی طبق قاعده روز عمل کرد. شرکت‌های هوشمند برای نظارت بر تحولات بازار و همسو شدن با تغییرات سلیقه‌ای و استفاده از قوانین تشویقی معمولاً سیستم بازاریابی طراحی می‌کنند. سیستم بازاریابی فرایندی کامل است که موجب هماهنگی شرکت با بهترین فرصت‌های بازار می‌شود. بزرگترین تجار و کارآفرینان معمولاً تأکید فراوانی بر غرایز خود دارند و برای آنچه در خصوص بازار حس می‌کنند اهمیت بسیار بالایی قائلند. این بدان معناست که انسان‌هایی در بازار بسیار اثر گذارند که خوب می‌دانند در ورای همه منطق‌های ریاضی و علمی نیروی الهام و احساس کارساز است. کارآمدند و توانی را در اختیار دارند که موجب می‌گردد افرادی مولد باشند. در واقع مدیریت سازمان ابتدا بایستی با تکیه بر هوش هیجانی مسیر را حس کند و دورنما را مشخص کند و مأموریت سازمان را تشخیص دهد و بعد با استفاده از قواعد علمی و تئوریک بازاریابی به اهداف کوتاه مدت و بلند مدت خود دست یابد. احساس خدمتگزاری به مشتریان، همدلی درون سازمانی در جهت حفظ مشتریان و تعیین رسالت سازمان مسائلی نیستند که از طریق مباحث تئوریک بتوان بدانها پرداخت بلکه نیاز به هوشی برتر دارند که هم هوش بین فردی را شامل شود هم هوش درون فردی را تأثیر مثبت بر حرفه و تجارت

مشخص شده توانایی‌های هوش هیجانی در موفقیت افراد و سازمان‌ها حائز اهمیت است. گسترش و استفاده از مهارت‌های هوش هیجانی توانایی‌های مهمی را ارائه می‌دهند که بر بسیاری از موضوعات و موقعیت‌های شغلی که برای موفقیت افراد و سازمان‌ها مهم است، تأثیر می‌گذارد. بارآوری شخصی: مهارت‌های هوش هیجانی به افراد اجازه می‌دهد تحت شرایط سخت، بهتر فکر کنند و از هدر رفتن زمان به واسطه احساساتی همچون خشم، اضطراب و ترس جلوگیری نمایند.

هوش هیجانی و بازار یابی

افراد بخش عمده ای از هوش هیجانی خود را در خانواده فرا می گیرند. بهترین منبع یادگیری این توانایی خانواده و خصوصا والدین هستند. پژوهش های نشان می دهد که هوش هیجانی کودک محصول نمایش مهارتهای هوش هیجانی والدین است و نه تجربه شخصی آنها از استرس هیجانی. بار- آن بیان می کند که هوش هیجانی در طول زمان رشد می کند و می تواند با بهترین برنامه ریزی و روان درمانی بهبود یابد.

پژوهش ها نشان داده اند که آموزش مهارتهای اجتماعی و هیجانی که به تعبیری هوش هیجانی است نقش مهمی در بهبود کیفیت روابط بین فردی و اجتماعی دارد. این نوع آموزش ها عمدتا در مدارس و محیط های شغلی صورت گرفته است.

راهبردهای افزایش هوش هیجانی همانطور که اکثر مهارتها در اثر تعلیم و تربیت رشد می یابند، برخی مهارتهایی که در هوش هیجانی دخیل اند نیز می توان از این طریق افزایش داد. تعامل خوب والد - کودک در زمینه تشخیص هیجانها و نام گذاری آنها یکی از راهبردهای مهم افزایش هوش هیجانی است.

راه دیگر افزایش این توانایی، ایجاد یک محیط امن عاطفی است به گونه ای که کودکان بتوانند آزادی و اطمینان خاطر درباره احساساتشان با والدین گفتگو کنند.

آموزش مهارتهای اجتماعی یکی دیگر از راههای افزایش هوش هیجانی است. این آموزشها شامل کنترل خشم و عصبانیت، همدلی، تشخیص و به رسمیت شناختن تشابهات و تفاوتهای مردم، اظهار ادب و صمیمیت و تعارف، برقراری ارتباط، حل مساله و مشکل، تصمیم گیری و ایجاد هدف و مقاومت در برابر فشارها می تواند باشد.

ترتیب دادن جلسات گروهی در باره انواع هیجانها مثل شادی و غم، عشق و تنفر و... که افراد درباره احساسات و هیجانها خود اطلاعات عینی تری پیدا کنند.

به کودکان عبارات در برگیرنده هیجانها و احساسات آموزش داده شود. والدین نیز می توانند با بیان هیجانها خود فرزندانشان را در شناسایی هیجانها یاری نمایند. مثلا احساس بی قراری نمی کنم، احساس ناامیدی می کنم و ...

بطور کلی روان درمانی مشاوره، مربی گری و آماده سازی راههایی اند که می توانند به افزایش هوش هیجانی کمک کنند.

تحقیقات انجام شده در باره هوش هیجانی

وانگ و لاو تاثیرات مهارت‌های مدیریت هیجانی را در عملکرد شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و نقل و انتقال کارکنان بررسی کردند. آنان دریافتند که هوش هیجانی با عملکرد شغلی و رضایت شغلی رابطه دارد.

بار- آن و پارکر بیان کردند که در بیشتر شاخص‌های (EQ-1) گروه‌های مسن‌تر نسبت به گروه‌های جوان‌تر به طور قابل ملاحظه‌ای امتیاز بالاتر کسب کردند و پاسخ‌دهندگان با سن نزدیک به ۵۰ سال بالاترین میانگین امتیازها را کسب کردند.

بر اساس پژوهش بار- آن در سال ۱۹۹۷ با نمونه‌ای نرمال در آمریکای شمالی، خانم‌ها مهارت‌های بین فردی قوی‌تری را نسبت به آقایان نشان دادند. اما مردان دارای ظرفیت درون فردی بیشتر، مدیریت هیجانات بهتر و انطباق‌پذیری بیشتر نسبت به زنان بودند. زنان از هیجانات آگاهی بیشتری نشان می‌دهند. از نظر بین فردی بهتر رابطه برقرار می‌کنند و از نظر اجتماعی نسبت به مردان احساس مسئولیت بیشتری می‌کنند. مردان عزت نفس بهتری دارند و خوش‌بین‌تر از زنان هستند. دولویکس و هیگس نیز در تحقیقات علمی خود نشان دادند که هوش هیجانی با پیشرفت و موفقیت فردی در محیط سازمان و نیز با عملکرد فردی همبستگی زیادی دارد. مولفه‌های هوش هیجانی در تحقیق خانم اسماعیلی عبارت بودند از: آگاهی‌های درون فردی / آگاهی‌های بین فردی / مهارت‌های حل مساله / شیوه‌های مقابله با فشار و سازگاری

برنامه درمانی - آموزشی اجرا شده در این تحقیق:

این برنامه طی ۱۲ جلسه - هر هفته یک بار یا دوبار / هر بار ۲ ساعت هفت گام آموزشی این جلسات:

گام اول: ایجاد خود آگاهی

گام دوم: تقویت انعطاف پذیری

گام سوم: تقویت قوه انتخاب

گام چهارم: آموزش مهارت‌های برقراری و حفظ مهارت‌های بین فردی

گام پنجم: تقویت توانایی مقابله با استرس

گام ششم: آموزش مهارت‌های حل مساله

گام هفتم: بررسی موقعیت فرد در برآوردن نیازهای عالی

تحقیقات انجام شده در ایران درباره هوش هیجانی

۱- آقای محمد علی بشارت به بررسی رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی، پرداخته است. ایشان در این پژوهش نوع رابطه ابعاد شخصیت شامل نوروزگرایی، برونگرایی، تجربه پذیری، همسازی و وظیفه شناسی با هوش هیجانی در بین دانشجویان رشته های مختلف دانشگاه تهران بررسی نموده است. نتایج پژوهش نشان داده است که بین هوش هیجانی و ابعاد برون گرایی، تجربه پذیری، همسازی و وظیفه شناسی همبستگی مثبت معنی دار و بین هوش هیجانی و نوروزگرایی همبستگی منفی معنی داری وجود دارد.

۲- خانم معصومه اسماعیلی، دکتر احدی، دکتر دلاور و دکتر شفیع آبادی به بررسی تاثیر آموزش مولفه های هوش هیجانی بر سلامت روان پرداخته اند. در این پژوهش که باطرحی آزمایشی انجام شده است گروه آزمایشی در معرض آموزش مولفه های هوش هیجانی قرار گرفته و در جلسات آموزشی طراحی شده در هفته شرکت نموده اند. تحلیل یافته های تحقیق نشان داد که آموزش مولفه های هوش هیجانی در افزایش سلامت روان موثر بوه و علائم بیماری را در مولفه های سلامت روان کاهش داده است. لذا آموزش مولفه های هوش هیجانی سبب ارتقای سلامت روانی می شود بطوری که فرد بهره بهتری در گزارش های شخصی از موفقیت در مقابله بامشکلات به دست می آورد. این مقاله در فصلنامه روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران شماره ۴۹ شهریور ۸۶ به چاپ رسیده است.

۳- خانم ایران ذراتی، آقای امیر امین یزدی و پرویز آزاد فلاح به بررسی رابطه هوش هیجانی و سبک های دلبستگی پرداخته اند. این پژوهش در بین دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد انجام شده و نتایج نشان می دهد که بین سبک دلبستگی ایمن و هوش هیجانی رابطه مستقیم و معنادار وجود داشت. سبک دلبستگی ناایمن، مضطرب - دوسوگرا با هوش هیجانی رابطه معکوس و معنادار داشت. مردان و زنان در این پژوهش از نظر هوش هیجانی تفاوت معناداری نداشتند. تحلیل در این تحقیق نشان داد که سبک های دلبستگی پیش بینی کننده خوبی برای هوش هیجانی و مولفه های آن هستند. آنها در این پژوهش نتیجه گرفتند که روابط کودک، والدین زمینه مهم و تاثیر گذاری بر رشد توانایی های کودکان است که آنان را قادر می سازد تا درمورد خودشان، دیگران و تعاملات اجتماعی بیاموزند.

این مقاله در فصلنامه تازه های علوم شناختی، شماره ۲۹ بهار ۸۵ به چاپ رسیده است.

۴- آقای منصور حکیم جوادی و آقای جواد اژه ای به بررسی رابطه کیفیت دلبستگی و هوش هیجانی در دانش آموزان عادی و تیز هوش پرداخته اند. نتایج این پژوهش نشان می دهد که بین کیفیت دلبستگی و هوش هیجانی رابطه معناداری وجود دارد. تحلیل واریانس چند عاملی نشان از معناداری اثر جنس در زیرمقیاس مقابله، حرمت خود، روابط بین فردی، خود آگاهی هیجانی و خود شکوفایی داشت.

نتایج نشان از دل‌بستگی بیشتر تیز هوشان به همسالان و دل‌بستگی بیشتر گروه عادی به خانواده داشت. دختران دارای هوش هیجانی بیشتری از پسران بودند. این مقاله در فصلنامه روانشناسی، شماره ۳۰، تابستان ۸۳ به چاپ رسیده است.

۵- آقای دکتر محمد علی بشارت تاثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی را مورد بررسی قرار داده است. این پژوهش در بین دانشجویان دانشگاه تهران انجام شده و نتایج حاصل مویده آن است که بین هوش هیجانی و مشکلات بین شخصی دانشجویان همبستگی منفی معنادار وجود دارد. هوش هیجانی همچنین با زمینه‌های مختلف مشکلات بین شخصی دانشجویان همچون قاطعیت، صمیمیت، مسئولیت‌پذیری هم بستگی معنی‌دار دارد. هوش هیجانی با تقویت سلامت روانی توان همدلی با دیگران، سازش اجتماعی رضایت از زندگی مشکلات بین شخص را کاهش می‌دهد و زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می‌سازد. هوش هیجانی همچنین از راه ویژگی‌های ادراک هیجانی، آسان‌سازی هیجانی، شناخت هیجانی و مدیریت هیجان‌ها و با ساز و کارهای پیش‌بینی، افزایش توان کنترل و تقویت راهبردهای رویارویی کارآمد به فرد کمک می‌کند تا کیفیت روابط اجتماعی را بهتر سازد.

پرورش رهبران:

هوش هیجانی تا بیش از ۸۵ درصد در تبدیل مجریان برجسته به رهبرانی بزرگ نقش دارد. موفقیت شغلی: هوش هیجانی به عنوان شاخص عملکرد برجسته و عالی، دو برابر مهارت‌های تکنیکی و شناختی اهمیت دارد.

عملکرد گروهی:

افرادی با مهارت‌های EI بالا بهتر با دیگران کنار می‌آیند و اجازه نمی‌دهند اضطراب‌ها و پریشانی آنها را از حل موفقیت‌آمیز مشکلات بازدارد.

فصل یازدهم

پزشکی و هوش هیجانی

«درد مبهمی را در کشاله ران خود احساس می‌کردم. به دکتر مراجعه کردم. ظاهراً چیز غیرعادی‌ای وجود نداشت، مگر هنگامی که او به نتایج آزمایش ادرار من نگاه کرد. در ادرار من رگه‌های خون وجود داشت. او با لحنی تاجرمنشانه گفت: «از شما می‌خواهم به بیمارستان بروید و چند آزمایش انجام بدهید: کارکرد کلیه، یاخته شناسی و...».

دیگر نفهمیدم دکتر چه گفت. به نظر می‌رسید که لغت «یاخته شناسی (سیتولوژی)» ذهن مرا منجمد کرده بود: یعنی سرطان؟! دیگر نمی‌فهمیدم دکتر چه می‌گوید. انگار اتاق و آقای دکتر در حال چرخیدن بودند.

چرا باید با چنین شدتی واکنش نشان می‌دادم. احتمال وجود سرطان خیلی ضعیف بود؛ اما این تجزیه و تحلیل‌ها اصلاً در آن‌جا کارساز نبود.

تاثیرگذاری در روابط و برقراری ارتباط و حل مشکلات روانی - اجتماعی، برجستگی در متمایز کردن عملکرد سازمانی، دارا بودن قابلیت فراگیری و گسترش کسب و کار مهم از جمله دلایل نیاز به هوش هیجانی است.

جلوگیری از چندپاره گی فرهنگی و ارتباط با فرهنگ های مختلف ، برگشت پذیری و مرور قبل و بعد از عملکرد خود و اصلاح آن ، انعطاف پذیری با هدف پویایی و تغییر پذیری و نگرش مثبت به محیط اطراف از جمله ویژگی های افراد با EQ بالا است.

در سرزمین وجود افراد بیمار، عواطف، حاکمان مطلقاند. ترس، بی درنگ بر ذهن آنها غالب می شود. وقتی کادر پزشکی، این شرایط عاطفی را در نظر نگیرند، مشکل دو چندان می شود و متأسفانه مراقبت های پزشکی نوین، از هوش هیجانی بی بهره است. برای بیمار، هر بار رویارویی با پرستار یا پزشک می تواند فرصتی برای کسب اطلاعات اطمینان بخش ، آرامش بخش و تسلی خاطر باشد؛ اما اگر آنان بدرفتاری کنند، دعوتی به سوی ناامیدی خواهد بود. چه می شود کرد که غالباً مراقبان پزشکی وقت ندارند و از بس آه و ناله شنیده اند، گوششان از این حرف ها پر شده است و تنها پرستاران محدودی می توانند شرایط عاطفی بیمار را ملاحظه کنند. البته شکی نیست که بخشی از مقدمات را باید سازمان نظام پزشکی آماده کند و آموزش، فقط بخشی از اهداف را تأمین می کند. هوش هیجانی کلی و برخی از مؤلفه های آن شامل احترام به خود، شادکامی، واقعی تسنجی، خودآگاهی هیجانی، تحمل استرس، انعطاف پذیری، مهارت تکانه، مسئولی پذیری اجتماعی و حل مسئله با ریسک فرار دختران از منزل همبستگی منفی و معناداری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون به ترتیب حاکی از نقش برجست تر واقعیت سنجی، مهارت تکانه و شادکامی بر ریسک فرار دختران از منزل بود

شاید شما نیز با هزاران مورد برخورد کرده اید که اگر قوانین هوش هیجانی رعایت می شد، بی گمان شرایط بهتری پیش می آمد و بسیاری از حوادث ناگوار ایجاد نمی شد. برخورد دارند با هر کس که برخورد می کنند تاثیر مثبت بر او می گذارند. آنها الگوی عملکرد مالی هستند.

تحقیقات نشان می دهد که هوش هیجانی قابل آموزش است و با آموزش صحیح می توان شناخت افراد نسبت به هیجانات خود و دیگران را افزایش داد و به آنها آموخت که چگونه هیجانات خود و اطرافیان خویش را در شرایط بحرانی کنترل کنند و حتی چگونه رفتار کنند تا شرایط بحرانی هیجانی پیش نیاید و شیوه های همدلی - که کلید بسیاری از این مشکلات اند - کدام است.

سواد آموزی هیجانی

تحقیقات نشان می‌دهد که آموزش هوش هیجانی از همان لحظات اولیه زندگی شروع می‌شود. وقتی که کودک دو ماهه بعد از گریه بسیار می‌خوابد و بعد از آن، مادر نیز آرام آرام احساس خوابیدن می‌کند، اما هنوز چشم‌هایش گرم خواب نشده است که ناگهان گریه نوزاد، سرزمین رو به آرامش او را به آشوب می‌کشد، مادران متفاوت‌اند. یکی با ترشرویی و به سختی از جا بلند می‌شود و نوزاد را در آغوشش می‌اندازد و پستانش را در دهان نوزاد می‌گذارد و با اه و اوه و غر و لند، دقایقی را تحمل می‌کند و به محض آن‌که نوزاد ساکت شد، او را از سینه‌اش جدا می‌کند؛ اما مادر دیگر، علی‌رغم تحمل همان سختی‌ها به آرامی نوزاد را برمی‌دارد و در سینه‌اش می‌فشرد و با لبخند و چند بوسه بر فرزند، به او شیر می‌دهد و آن‌قدر صبر می‌کند تا نوزاد، پستان مادر را رها کند و با خیالی آسوده و با دنیایی عاطفه و شکمی سیر، ساعتی را به خواب می‌رود. تحقیقات متعددی نشان داده است که این دو کودک در ماه‌های بعد، اثرات این رفتارها را بروز خواهند داد. کودک دوم، کودکی خوشبین، آرام و سازگار خواهد شد.

نوع انضباط والدین (سختگیرانه یا با همدلی) در شکل‌گیری هیجانات کودک، بسیار مؤثر است. تحقیقات مختلف روان‌شناسی در رویکردها و مکاتب مختلف آن، تأثیرپذیری سال‌های نخست زندگی را مورد تأکید قرار می‌دهند؛ اما تحقیقات دیگری نشان می‌دهند که شکل‌دهی و تأثیر سال‌های اولیه زندگی قطعی نیست؛ بلکه با یک دوره «سواد آموزی هیجانی» می‌توان بسیاری از خلق و خویهای هیجانی را عوض کرد. البته این دوره‌ها چند واحد درسی نیست که با گذراندن آن به طور معجزه‌آسایی خلق و خوی شخص عوض گردد؛ بلکه دوره‌های هوش هیجانی و سوادآموزی هیجانی باید در کنار فعالیت‌های درسی و متناسب با دوره‌های تحول و رشد هر شخص، طراحی و اجرا شود. برای آشنایی بیشتر، یکی از این برنامه‌ها در ذیل آورده می‌شود.



برنامه «گراُنت»

گراُنت (W.T.Grant)، برای پدید آوردن «هوش هیجانی» در فرد، برنامه آموزشی چند مرحله‌ای زیر را پیشنهاد کرد که با موفقیت خوبی همراه بود:

الف) آموزش مهارت‌های هیجانی:

شناسایی و نامگذاری احساسات، ابراز احساسات، مدیریت احساسات، به تعویق انداختن کامیابی، کنترل هیجان‌ها، آگاهی یافتن از تفاوت‌های موجود میان احساسات و عمل.

ب) آموزش مهارت‌های شناختی:

صحبت با خود (اجرای گفتگوی درونی)، دریافتن و تفسیر نشانه‌های اجتماعی، استفاده از گام‌های مشخص برای حل مسائل و تصمیم‌گیری‌ها (به عنوان مثال، در کنترل هیجان، تعیین اهداف ، و...).

درک نظرگاه دیگران، درک هنجارهای رفتاری، داشتن دیدگاهی مثبت به زندگی، خودآگاهی.

ج) آموزش مهارت‌های رفتاری:

مهارت‌های غیر کلامی، مهارت‌های کلامی.

در اجرای این برنامه، اساتید و آموزشگاه‌ها از شیوه‌های متفاوتی استفاده می‌کنند؛ اما نوعاً با شناخت هیجانات آغاز می‌کنند و از دانش‌آموزان می‌خواهند در رابطه با احساسات مختلف خود فکر کنند و تا آن‌جا که می‌توانند در مقابل دوستانشان آنها را توصیف کنند.

با یکی از این کلاس‌ها آشنا می‌شویم.

بچه‌ها بر روی موکت نشسته‌اند. یک جلسه حلقه‌ای، رو در روی هم. هیچ‌کس به دیگری پشت نمی‌کند و وقتی یک نفر صحبت می‌کند، چشم‌ها به او خیره می‌شوند.

استاد حضور و غیاب می‌کند:

- «هنری!»

هنری به جای «بله حاضرم» عددی را که نشانه نمره و درجه عاطفی اوست، بیان می‌کند:

- «پانزده».

و اگر دلش بخواهد می‌تواند علت این نمره را نیز بگوید:

- دیشب پدر و مادرم با یکدیگر دعوا کردند. آنها خیلی سر یکدیگر فریاد کشیدند و تهدید کردند که از هم جدا می‌شوند. من که خیلی ترسیده بودم و بغض، گلویم را گرفته بود، نمی‌دانستم چه کار کنم و از این بابت، خیلی ناراحت بودم. دوست داشتم آنها را آشتی بدهم؛ اما نمی‌دانستم در آن کوران خشم و غضب و پرخاشگری، چگونه وارد شوم. باهمان حالت و با هزار فکر و خیال به رختخواب رفتم و خوابیدم.

صبح نیز اصلاً میل به صبحانه نداشتم. حالت افسردگی عجیبی بر من حاکم بود. لباس‌هایم را پوشیدم و سَلَّانه سَلَّانه خودم را به مدرسه رساندم. راستش خیلی نگرانم که اگر پدر و مادرم از یکدیگر جدا شوند، سرنوشت من چه خواهد شد.

بچه‌ها با سؤالات خود تلاش می‌کنند، تا احساسات او را درک کنند و در صورت لزوم با او همدلی نمایند.

حضور و غیاب همچنان ادامه پیدا می‌کند و هر ده الی پانزده نفر حاضر در کلاس، به شکلی احساسی حضور خود را در کلاس اعلام می‌کنند؛ اما حضوری متفاوت، همراه با همدلی و درک یکدیگر!

در بخش دیگری از کلاس، برای تقویت اراده و کنترل هیجانات از بچه‌ها خواسته می‌شود به سه گروه تقسیم شوند و یک کار گروهی را در سکوت محض با ایما و اشاره انجام دهند و حتی در صورت بروز مشکل یا تنش بین اعضای گروه، باید با سکوت و همدلی آن را حل کنند. حتی در همین سکوت، رهبر گروه انتخاب می‌شود و اگر گروهی قواعد بازی را رعایت نکند، امتیاز بازی‌شان کم می‌شود.

در یک بخش دیگر، استاد، نزاعی ساختگی را طراحی می‌کند و از بچه‌ها می‌خواهد به بهترین شکل، میانجیگری کنند و با درک روحیات طرفین و قضاوتی ضمنی، یک حکمیت و قضاوت موفق را به نمایش بگذارند. و ده‌ها تمرین دیگر از این دست که متناسب با شرایط سنی و سطح تحول آنها طراحی شده است و کودکان و نوجوانان می‌آموزند که چگونه هیجانات خود را بشناسند و با چه شیوه‌ای بر هیجانات، عواطف و رفتار خود، مدیریت کنند

د) آموزش و افزایش هوش هیجانی :

می‌دانیم که "هیجان" در جریان تعلیم و تربیت بسیار مهم است. زیرا توجه را بر می‌انگیزد، که باعث انگیزه یادگیری و حافظه می‌گردد. شکی نیست که طریق انسجام یافتن رفتارها، هیجان‌ها و شناخت‌ها در دهه اول رشد، کاربرد مهمی در کنش هیجانی و روانی فرد در تمام پهنه زندگی دارد. در الگوی رشد عقیده بر این است که در جریان رشد و پختگی بعضی از اجزای ترکیبی هیجان، زودتر از اشکال شناختی آن رشد می‌کند آموزش مهارت‌های اجتماعی - هیجانی (SEL)، زمینه ساز و باعث جریان رشد کفایت‌ها و قابلیت‌های اجتماعی و هیجانی در افراد است (کسل، ۲۰۰۳). یادگیری اجتماعی - هیجانی به توانایی برای درک، اداره و بیان موفقیت آمیز جنبه‌های اجتماعی و هیجانی زندگی، مانند یادگیری نحوه برقراری رابطه، حل مسائل و مشکلات روزمره و سازگاری با تقاضاهای پیچیده رشد و نمو، اشاره دارد. این ظرفیت‌ها افراد را برای شناسایی و مدیریت هیجانات، ایجاد روابط سالم، انتخاب هدف‌های مثبت، نیازهای اجتماعی و گرفتن تصمیم مسئولانه و اخلاقی توانا می‌سازد. یادگیری اجتماعی - هیجانی به افراد کمک می‌کند که احساس شایستگی و کارآمدی بیشتری در مسئولیت‌های روزانه و چالش‌های زندگی داشته باشند و موجب پیشرفت افراد در مهارت‌های مدیریت فشار روانی، حل مساله و تصمیم‌گیری، حل تعارض‌ها، خودگردانی، رهبری، وظیفه شناسی و رشد رفتارهای پسندیده شود پیامد به کار بستن برنامه آموزشی مهارت‌های اجتماعی - هیجانی، دستیابی به مهارت‌هایی است که به طور بنیادی بر کارکردهای آموزشی، شغلی و اجتماعی افراد اثر می‌گذارد و نقش اساسی در پیشرفت تحصیلی و موفقیت در زندگی دارد. زیرا به افراد کمک می‌کند که توانمندی‌هایشان را بشناسند و اهداف واقع‌بینانه برگزینند بسیاری از درمانگران، ادعای توانایی

افزایش هوش هیجانی را دارند. حتی اگر مدل‌های هوش هیجانی را که بر مبنای شخصیت می‌باشد، بپذیریم؛ این مفهوم که بتوانیم به سادگی خصوصیات اصلی و اساسی شخصیت را تغییر دهیم، صحیح نمی‌باشد. آیا افراد بدبین با شرکت در یک کارگاه آموزشی می‌توانند خوش‌بین شوند؟ البته که خیر. اما حتی اگر نتوان هوش هیجانی افراد را تغییر داد، شاید بتوان به افراد مهارت‌های هیجانی را آموزش داد و به معلومات آن‌ها در این زمینه افزود. مثلاً می‌توان به افراد لغات بیان‌کننده هیجان‌ها را یاد داد و یا علت به وجود آورنده هیجان‌ها را شناساند شاید بهترین جواب برای این سوال به وسیله پایه گذاران تئوری هوش هیجانی، "جان مایر" و "پیتر سالوی" داده شود "مایر" عقیده دارد هوش هیجانی (EI) یک نوع ظرفیت روانی برای معنی بخشی و کاربرد اطلاعات هیجانی می‌باشد. افراد، در این مورد ظرفیت‌های مختلف دارند، بعضی درحد متوسط و بعضی دیگر ماهر یا خبره‌اند

علوم عصب شناختی نیز جریان رو به افزایش معلومات در مورد رشد هیجانی و قابلیت‌های اجتماعی را از سوی دیگر تقویت می‌نماید. مغز انسان، آخرین عضوی است که از نظر آناتومیک کاملاً به رشد و پختگی می‌رسد. درحالی‌که به رشد و شکل‌گیری خود در گذر از کودکی به نوجوانی ادامه می‌دهد، در این رشد مداوم جسمانی به نظر می‌رسد، ارتباطات که قابلیت‌های هیجانی را تنظیم می‌کنند، در میان آخرین قسمت‌های مغزی باشند که به رسیدگی و رشد کامل می‌رسند. مغز به طور قابل ملاحظه‌ای حالت پلاستیکی دارد که از طریق تجارب مکرری که دسته‌ای از ارتباطات عصبی را بیش از دسته دیگر تقویت می‌نماید، شکل می‌گیرد. ممکن است کودکی درس‌های نادرست درمورد هیجان‌ها بیاموزد، والدین ممکن است از احساسات خود اجتناب کنند، یا والدی ممکنست حتی هنگامی که با خشونت رفتار می‌نماید، خشم خود را انکار کند. در نتیجه بعضی اوقات کودکان دچار اختلالاتی می‌گردند که در آن از احساسات خود خیلی دور می‌شوند یا در درک آن‌ها دچار سوء تفاهم می‌گردند. گاهی اوقات برای حل مشکل وجود روان درمانگر لازم می‌شود نکته قابل توجه درآموزش این است که باید به تفاوت‌های فرهنگی و حتی خرده فرهنگ‌ها توجه داشت و تفاوت‌های میان آن‌ها را در نظر داشت بعضی ادعا دارند که برنامه قابلیت‌های هیجانی "بهترین راه احساس و صحیح‌ترین راه عمل" را می‌آموزند. من طرفدار این برنامه‌های مبتنی بر ارزش در مدارس دولتی نیستم. من (کارل دوفالکو) از برنامه‌ای حمایت می‌کنم که مهارت‌های اجتماعی را به عنوان قسمتی از برنامه جامع و مداوم آموزش می‌دهد. درست همان طور که مهارت‌های ریاضی متعددی وجود دارد، مهارت‌های اجتماعی زیادی نیز وجود دارد که شامل موارد ذیل نیز می‌گردد: کنترل تکانشی، کنترل خشم و عصبانیت، همدلی، تشخیص و به رسمیت شناختن تشابهات و تفاوت‌ها میان مردم، اظهار ادب و صمیمیت و تعارف، اداره خود، برقراری ارتباط، ارزیابی خطر، خود-گفتاری مثبت، حل مساله و مشکل، تصمیم‌گیری، ایجاد هدف، مقاومت در مقابل فشار گروه هم‌سن برای کمک به

دیگران: حساسیت و هوش هیجانی بالاتر به کودکان کمک می کند تا نیاز های دیگران را درک کرده و حداقل با همدلی به آنان کمک کنند. با پیروی از هوش هیجانی ، بچه ها می آموزند که احساسات و هیجانات، نیازها و تمایلات همه انسانها به یکدیگر شبیه نیست. رسیدن به چنین درکی به افزایش شفقت و احترام به احساسات و تفاوت های فردی دیگران منجر می گردد که این خود اساس همدلی (یکی از مهارت های هوش هیجانی) می باشد. با پرورش هوش هیجانی فرزندان ما پی می برند انسانها زمانی کامل می شوند و احساسات بهتری خواهند داشت که با یکدیگر همکاری کنند به منظور خشنودی و شادی: اگر هدف فرزندپروری، ارتقاء سطح سلامتی کودکان باشد، بنابراین باید برای افزایش یکی از عوامل مهم در سلامتی آنان ، یعنی شادی و خوشحالی در فرزندان تلاش کنیم. مطالعات نشان داده کودکان شاد و سالم در جامعه متمدن ،انسانهایی مسئولیت پذیر و شهروندانی خوب خواهند بود. هر چه هوش هیجانی بالاتر باشد، هیجانات و احساسات به ما کمک می کند تا اطلاعات مربوط به پایه و اساس سلامتی ، یعنی شادی را جمع آوری کرده ، اولویت بندی و پردازش کنیم تا به نحو احسن از آن استفاده گردد. کودکان دارای هوش هیجانی با توسل به مهارت خودشناسی می توانند به ریشه های پنهان شادی و یا غم خود آگاه شده ، و آن را مدیریت کنند

بمنظور برخورد با موقعیتهای تهدید کننده و خطرناک: کودک ۳ ساله ای را در نظر بگیرید که در معرض خطر دزیده شدن توسط یک سارق کودک است. بچه ها معمولاً به طور غریزی و از راه هیجانات خود متوجه خطرناک بودن موقعیت می شوند. اگر سارق به زور متوسل گردد ، او شروع به داد و فریاد و دست و پا زدن می کند (کاری که شاید در موقعیتهای دیگر برای شما خوشایند نباشد) که باعث می شود احتمال نجات خود را افزایش دهد. تحقیقات نشان می دهد کودکان دارای هوش هیجانی بیشتر، موقعیتهای خطرناک را سریعتر تشخیص داده و عکس العمل نشان می دهند. و در نوجوانی نیز احتمال کمتری وجود دارد که جذب دوستان ناباب و انحرافات اجتماعی شوند



ارتباط افسردگی و هوش هیجانی

شاید در این جا نکته‌ای که جای تامل و بررسی دارد - سولاتی که در بخش نخست مقاله مطرح شد- این باشد که چرا یک موضوع و یا یک رویداد، در فردی چنان پریشانی به وجود می‌آورد که او را به افسردگی می‌کشاند، درحالی که همان موضوع در نظر فرد دیگر چنان بی‌اهمیت است که حتی لحظه‌ای فکر او را به خود مشغول نمی‌کند

هریک از نظریات روان‌شناختی کمابیش پاسخی به این سوال داده‌اند؛ شناخت گرایان، که نظریه آنان در این مقاله مبنای عمل قرار گرفته است، اظهار کرده‌اند نحوه ارزیابی موضوع و تفکر راجع به آن سبب بروز حالات منفی یا مثبت در فرد می‌شود و خلق را بازتابی از شیوه تفکر می‌دانستند و ... اما شاید این سوال بی‌تناسب نباشد که، چرا عده‌ای مثبت می‌اندیشند و گروهی منفی؟ آیا نحوه ارزیابی مسائل بستگی به صفات شخصیتی هر فرد دارد؟ آیا ارزیابی‌ها نتیجه تجربه و یادگیری‌های گذشته است؟ یا نوع ارزیابی به واسطه وجود یا عدم وجود یک توانایی و قابلیت خاص در افراد است؟

هوش هیجانی چنانچه بیان شد، توانایی‌ای همچون هوش کلی (IQ) است؛ با این تفاوت که با احتمال بیشتری امکان افزایش آن از طریق آموزش وجود دارد. هوش هیجانی به شناخت و تشخیص بهتر هیجانات، توانایی کنارآمدن موثر با استرسورها و ارتباط کارآمد با دیگران اشاره دارد.

برخی از مولفه‌های هوش هیجانی همپوشی زیادی با تکنیک‌های درمان شناختی- رفتاری (موثرترین شیوه درمان در بسیاری از اختلالات روانی) دارند. از این رو می‌توانند بدون ایجاد ناهمخوانی، به عنوان یک مهارت در این نوع درمان‌ها وارد شوند. "بک" پیش‌بینی می‌کند که اسنادهای افراد افسرده شخصی هستند؛ به این معنی که هر چیز خوب را به شانس و هر چیز بد را به خود نسبت می‌دهند. به نظر می‌رسد افراد افسرده علاوه بر احساس ناتوانی، دارای عزت نفس ضعیفی هستند. آنان به نسبت سایر بیماران روانی به احتمال بیشتری پیامدهای منفی را به علل درونی، پایدار و کلی نسبت می‌دهند. بنابراین عزت نفس و اعتماد به نفس آن‌ها کمتر می‌شود (بک، ۱۹۷۹). به همین دلیل آموزش مهارت‌های درون فردی به افراد افسرده از جمله عزت نفس، می‌تواند از شیوه‌های موثر برای کاهش افسردگی باشد.

از نظر عوامل استرس‌زا و نوع فشار روانی دو نوع افسردگی را شرح داده است:

(۱) افسردگی اجتماعی مدار

(۲) افسردگی خودبه‌خود

علت افسردگی اجتماعی مدار را رویدادهای منفی بین فردی و عدم دریافت حمایت اجتماعی می‌داند. بنابراین این افراد نیاز به آموختن مهارت‌های بین فردی، حیطه دوم هوش هیجانی، نظیر همدلی و احساس مسئولیت که خود عاملی در جهت تامین نظر اطرافیان و در نتیجه جلب حمایت اجتماعی

از جانب آنان است، دارند علت افسردگی خودبه‌خودی را شکست و ناکامی و حتی عدم پیشرفت ذکر می‌کند که فرد را به ورطه افسردگی می‌کشاند. بنابراین لازم است که افراد افسرده تحمل فشار و تکنیک‌های حل مساله را، حیطه سوم و چهارم هوش هیجانی، فرا گیرند تا بتوانند به نحو موثری با مشکلات کنار آیند و شکست و ناکامی را به راحتی بپذیرند درخصوص افسردگی و علت ابتلا به آن و ارتباطی که می‌توان میان آن با مولفه‌های هوش هیجانی یافت و با توجه به نظریه "لوینسون و همکارانش" که افسردگی را ناشی از فقدان مهارت‌های اجتماعی در افراد می‌داند، این فرض مطرح می‌شود که آیا افزایش هوش هیجانی از طریق آموزش مولفه‌های آن می‌تواند افسردگی و یا احتمال ابتلا به آن را در افراد کاهش دهد

فصل دوازدهم

اهمیت هوش عاطفی در حفظ پیوندهای زناشویی

روند متداول ازدواج و طلاق باعث می شود هوش عاطفی بیش از پیش اهمیت پیدا کند. خطر افزایش طلاق بیشتر متوجه زوج های تازه ازدواج کرده است. طی سال های اخیر، پیوندهای عاطفی میان زن و شوهر و نیز مرزهای گسل عاطفی که می توانند بنیان زندگی را از هم بشکافند، با دقتی بی سابقه مورد بررسی قرار گرفته اند. شاید بزرگ ترین پیشرفت برای فهم عواملی که یک ازدواج را حفظ می کند یا آن را از هم می پاشد، با استفاده از ابزارهای دقیق فیزیولوژیک حاصل شده است. این ابزارها

ردیابی لحظه به لحظه ی تفاوت های ظریف احساسی میان زن و شوهر را میسر ساخته اند. اکنون دانشمندان قادرند کوچک ترین تغییر و تحول در میزان آدرنالین یا فشار خون یک شوهر را تشخیص دهند و جزئی ترین عواطف را در چهره ی یک زن مشاهده کنند. این اندازه گیری های فیزیولوژیک ، نوعی تفاوت بیولوژیک پنهان را به عنوان منشأ بروز اختلاف میان زن و شوهر آشکار می کند؛ یک اختلاف سطح بحرانی در قابلیت های عاطفی ، که برای زن و شوهر نامحسوس است یا مورد بی توجهی واقع شده است. این اندازه گیری ها همان نیروهای عاطفی را که قادر به حفظ یا نابودی یک رابطه مشترک اند، در معرض دید قرار می دهند. مرزهای عاطفی، تفاوت میان دنیای عاطفی دختران و پسران را نشان می دهد.

در بسیاری از اختلاف های زناشویی مشاهده می شود که مرد از خواست های « غیر منطقی » زن شکایت می کند و زن از " بی تفاوتی " مرد نسبت به آن چه او می گوید ناله سر می دهد. ریشه ی این تمایزات عاطفی را ، علیرغم آن که بخشی از آن ممکن است بیولوژیک باشد – می توان در دوران کودکی در تفاوت دنیای عاطفی که دختران و پسران در آنها رشد می کنند، ردیابی نمود. چرا که به دختر و پسر در مورد کنترل عواطف خویش درس های بسیار متفاوتی داده می شود. به دختران راجع به عواطف اطلاعات بیشتری داده می شود تا به پسران و با پسران بیشتر در مورد نتایج احساساتی مانند خشم، صحبت می شود.

« لسلی برودیم » و « جودیت هال » که در زمینه ی تفاوت های عاطفی میان دو جنس مذکر و مؤنث تحقیق می کنند اظهار می دارند که چون دخترها در به کارگیری زبان خیلی سریع تر از پسران مهارت پیدا می کنند، بنابراین با فصاحت بیشتری می توانند احساسات خود را بیان کنند و همچنین بهتر از پسران می توانند واکنش های عاطفی را جایگزین جنگ های تن به تن کنند. برعکس ، پسران چون هیچ تأکیدی بر توصیف احساسات خود ندارند احتمالاً از وضعیت عاطفی خود و دیگران بی خبرند. از پسران انتظار می رود که در موقع زمین خوردن گریه نکنند و با خروج خود از زمین بازی اجازه بدهند که بازی ادامه یابد، اما دخترها بازی را برای کمک به فرد صدمه دیده متوقف می کنند.

از همین رو پسران از جانب هر چیزی که استقلال آنها را به مبارزه بطلبد تهدید می شوند، در حالی که دخترها با بروز گسیختگی در روابطشان مورد تهدید قرار می گیرند. « دیواتانن » اشاره کرده است که این تفاوت دیدگاه ها بدین معنی است که زنان و مردان از یک گفت و گو چیزهای کاملاً متفاوتی انتظار دارند. مردان به صحبت درباره ی « مسائل » قانع اند، در حالی که زن ها در جستجوی روابط عاطفی اند.

صدها تحقیق نشان می دهد که حس همدلی زن ها خیلی قوی تر از مردهاست. آنها حداقل خیلی بهتر از مردها می توانند از طریق چهره، لحن صدا و دیگر علائم غیر کلامی به احساسات درونی دیگران پی ببرند. به طور کلی زن ها هنگامی که وارد زندگی زناشویی می شوند برای ایفای نقش مدیریت عواطف و احساسات کاملاً تعلیم دیده اند، در حالی که مردها از اهمیت این امر برای حفظ بقای رابطه ی زناشویی درک کافی ندارند. تحقیقی که بر روی ۲۶۴ زوج انجام گرفت نشان داد به راستی مهم ترین عنصر برای زنان - نه مردان - در رضایت از روابطشان این حس بود که « ارتباط خوبی » با شوهرشان داشته باشند. « تدهوستون » معتقد است که از دیدگاه زن ها، صمیمیت و نزدیکی یعنی گفت و گو راجع به مسائل، به ویژه در مورد رابطه ی زن و شوهر، اما مردها روی هم رفته درک نمی کنند که زن هایشان از آنها چه می خواهند. آنها می گویند: « من از او می خواهم که به اتفاق هم کاری انجام دهیم ولی همه ی کاری که او می خواهد انجام بدهیم این است که بنشینیم و حرف بزنیم ». « هوستون » دریافته است که مردها در دوران آشنایی قبل از ازدواج تمایل بیشتری به صحبت کردن و ایجاد صمیمیت با همسران خود دارند، اما به محض آن که ازدواج می کنند و وارد زندگی مشترک می شوند (به ویژه در ازدواج های سستی) وقت کمتری صرف صحبت کردن با همسرشان می کنند.

این سکوت فزاینده ناشی از این مسئله است که مردان با خوش باوری بیشتری به زندگی زناشویی خود نگاه می کنند. اما زن ها در کل و به خصوص در ازدواج های ناموفق ، بیش از شوهران خود به گله گزاری می پردازند. حالا چگونه می توان این شکاف عاطفی را در هنگام بروز اختلاف نظر و نارضایتی که در هر رابطه ی زناشویی بسیار طبیعی است، بررسی کرد؟ در حقیقت موضوعات خاص مثل تعداد دفعات رابطه ی زناشویی، نحوه ی تربیت فرزندان ، یا مقدار پس انداز و قرض هیچ کدام نمی توانند باعث تحکیم یا متلاشی شدن پیوند زناشویی شوند، بلکه عاملی که سرنوشت یک زندگی مشترک را رقم می زند این است که زن و شوهر چگونه راجع به رنجش ها و دلخوری ها و مسائل آزار دهنده ی فیما بین ، بحث و گفت و گو می کنند. حتی توافق در مورد این که چگونه مخالفت خود را ابراز کنیم می تواند راهی برای بقای زندگی زناشویی باشد. زن و شوهر باید در هنگام برخورد با احساسات و عواطف سخت و انعطاف ناپذیر یکدیگر ، بر تفاوت های درونی مربوط به جنسیت خود غلبه کنند به اعتقاد مشاوران خانواده، راه دستیابی به ازدواجی موفق و یک زندگی خانوادگی سرشار از خوشبختی، بسیار ساده و سراسر است: «باید بدانی چه موقع معذرت خواهی کنی و هنگامی که همسرت کار مورد علاقهات را انجام نداد به روی خودت نیاوری.» مانند بسیاری از سخنان موجز و نغز دیگر، سادگی ظاهری این دستورالعمل، فریبنده است. در حقیقت دانستن این که چه موقع، چرا و چگونه از همسران معذرت خواهی کنید و نیز برخورداری از توانایی هایی چون

شکلبایی، بردباری و مدارا کردن در هنگام عصبانیت، احتیاج به مهارت‌های هیجانی پیشرفته و سطح بالایی چون همدلی، کنترل خود و درک عمیق نیازها و احساسات دیگران دارد. نکته جالب توجه در مورد این مهارت‌ها این است که بدانیم این‌ها شباهت زیادی به اجزا یا ابعاد تشکیل دهنده سازه هوش هیجانی دارند. هوش هیجانی (EI) توسط مایر و سالووی این گونه تعریف شده است: «توانایی درک و فهم عواطف به منظور ارزیابی افکار و خلق و خو و تنظیم آن‌ها به گونه‌ای که موجب تعالی و رشد عقلانی-هیجانی گردد». در واقع این هم‌خوانی و تجانس آشکار بین انواع توانایی‌هایی که هوش هیجانی را می‌سازد و توانایی‌هایی که لازمه گفتگو و تعاملات موفقیت‌آمیز زناشویی می‌باشند، ما را به این موضوع رهنمون می‌سازد که هوش هیجانی در زمینه ازدواج موفق و زندگی زناشویی، نقشی مهم و غیر قابل انکار دارد. حال سؤال این است که هوش هیجانی به چه طریقی می‌تواند زندگی زناشویی را تحت تأثیر خود قرار دهد؟ و زوجین به چه نوع مهارت‌های هیجانی نیاز دارند تا به کمک آن‌ها بتوانند بر مشکلات روز افزون زندگی زناشویی خود و فراز و نشیب‌های آن فایق آیند؟

ادراک هیجانی و روابط زوجین:

از سال ۱۹۹۵ تاکنون تحقیقات زیادی در زمینه ادراک عاطفی و روابط زناشویی صورت گرفته که نتایج آن به شرح زیر است:

۱- ازدواج و زندگی زناشویی یک بافت سرشار از عاطفه می‌باشد.

۲- در ازدواج‌هایی که زوجین با یکدیگر در تعارض و تضاد باشند، برانگیختگی‌های هیجانی زیادتری دیده می‌شود. به عبارت دیگر، بیشتر تعارض‌ها و اختلافات بین زوجین به دلیل برانگیختگی‌های هیجانی صورت می‌گیرد.

۳- افراد در توانایی دریافت و تشخیص دقیق عواطف خود و دیگران با یکدیگر تفاوت دارند. مثلاً بعضی از زوج‌ها آشکارا نسبت به علائم هیجانی همسرشان بی‌توجه هستند و آنان را نادیده می‌گیرند

یا آمادگی سوء تعبیر و عدم تشخیص صحیح این عواطف را دارند. مثلاً حالت غمناکی یا اندوه همسر خود را به عنوان عصبانیت و خشم تفسیر می‌نمایند.

۴- انسان‌ها دارای تفاوت‌های قابل توجهی در توانایی ابراز صریح عواطف خود می‌باشند. مثلاً برخی از زوجها عادت دارند پیام‌های هیجانی مبهم و گیج‌کننده‌ای به طرف مقابل خود بدهند (هم‌زمان، هم می‌خندند و هم اخم می‌کنند). پژوهشگران دریافته‌اند که ارتباط با ثبات و معناداری بین تفاوت‌های فردی در توانایی ابراز دقیق و صحیح عواطف و تشخیص آن‌ها با شادی‌های زندگی و روابط زناشویی مطلوب وجود دارد.

۵- زوجها‌ی خرسند در مقایسه با زوجها‌ی که رابطه زناشویی و هیجانی خوبی با هم ندارند، احساس همدلی بیشتری به هم نشان می‌دهند و نسبت به احساسات یکدیگر حساسیت بیشتری به خرج می‌دهند.

۶- زوجها‌ی ناراضی از زندگی زناشویی در عکس‌العمل به رفتار نامناسب همسرشان مقابله به مثل می‌کنند.

۷- زنان بهتر از مردان در ابراز دقیق عواطف و تشخیص آن‌ها عمل می‌نمایند. برای مثال وقتی که یک زن پیام هیجانی مثبتی به شوهرش می‌دهد، احتمالاً از علائم غیر کلامی - بدنی (مثل لبخند زدن) و از یک لحن صمیمانه در هنگام سخن گفتن استفاده می‌نماید. از طرف دیگر، مردان تمایل به استفاده از پیام‌های مبهم و مختلط (ترکیبی) دارند. برای مثال هنگامی که مردی می‌خواهد پیام هیجانی مثبتی به همسرش بدهد، این پیام هم همراه با خنده است و هم همراه با علائم بالقوه تهدیدکننده‌ای چون حرکات ابرو یا چشم.

۸- ناتوانی مردان در تشخیص و ابراز دقیق عواطف، علت مهم و اساسی ازدواج‌های ناموفق است. برای مثال در برانگیختگی‌های هیجانی بالا در طول کشمکش‌های زناشویی (که از طریق اندازه‌گیری علائم فیزیولوژیکی مثل ضربان قلب یا فشار خون مشخص می‌شود) مردانی که از زندگی زناشویی خود راضی نمی‌باشند و با همسران خود اختلاف دارند، علائمی از گوشه‌گیری یا انزوای هیجانی و بی‌عاطفگی از خود نشان می‌دهند، روان‌شناسان آن را «حصار سنگی» نامیدند.

۹- زوج‌های شاد و خوشبخت نسبت به زوج‌های ناسازگار، هم در اظهار و ابراز عواطف و هم در استنباط، تشخیص و دریافت عواطف، عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند.

۱۰- برخی از مردان احساس می‌کنند که هم زمان از دو طرف مورد تهدید واقع می‌شوند: یکی از طرف موقعیت‌هایی که قادر به کنترل آن‌ها نمی‌باشند و یکی هم از طرف عواطف ناخوشایند و منفی، چون اضطراب و اندوه که به‌وسیله این موقعیت‌ها ایجاد می‌شوند. این مردان هنگامی که احساس آسیب‌پذیری و ناتوانی می‌نمایند، عصبانی می‌شوند و مایل به تجربه حالت‌های هیجانی هستند تا از آن طریق احساس کنند قادر به کنترل موقعیت‌ها می‌باشند.

۱۱- در زمینه زندگی زناشویی، وضعیت فوق بدین معنی است که احتمالاً یک شوهر به تقاضای همسرش جهت استقلال بیشتر، با واکنش‌های خشم‌آلود به این نوع گستاخی پاسخ دهد تا واکنش‌های مضطربانه، و علت بروز چنین واکنشی احتمالاً ترس از دست دادن همسر است. این خشم و عصبانیت ممکن است منجر به رفتارهای تخریبی شود که با جنگ و دعوای خانوادگی و ضرب و شتم‌های جسمی و خشونت‌آمیز همراه است.

۱۲- در تعامل‌های پر از تنش و تعارض زندگی زناشویی، حتی شوهرانی که بسیار مقاوم و شکیبا می‌باشند، احساس درهم شکسته شدن می‌نمایند و در مقابل علائم جسمانی و منفی شدیدی (چون انقباضات و دردهای معده، افزایش ضربان قلب، تعریق کف دست، سردرد و ...) که آنان را تهدید می‌کند، احساس ناتوانی، اضطراب و دستپاچی می‌نمایند. در چنین شرایطی، مردان ممکن است به صورت خودکار و غیر ارادی دچار خشم شوند. روی هم رفته و بر اساس یافته‌های مطالعات انجام شده بر روی تعامل‌های زندگی زناشویی، فرض می‌شود که اگر زوجین از عواطف همسرانشان آگاه شوند و بتوانند عواطفشان را به صورتی واضح و آشکار به یکدیگر اطلاع دهند و ابراز نمایند، زندگی بهتری خواهند داشت. برای این کار لازم است تا نسبت به علل، جوانب و پیامدهای عواطفشان بر زندگی زناشویی‌شان آگاه گردند.



به اعتقاد مشاوران خانواده، راه دستیابی به ازدواجی موفق و یک زندگی خانوادگی سرشار از خوشبختی، بسیار ساده و سراسر است و آن این است که: «باید بدانی چه موقع معذرت خواهی کنی و هنگامی که همسرت کار مورد علاقه ات را انجام نداد به روی خودت نیاوری.» مانند بسیاری از سخنان موجز و نغز دیگر، سادگی ظاهری این دستورالعمل، فریبنده است. در حقیقت دانستن این که چه موقع، چرا و چگونه از همسران معذرت خواهی کنید و نیز برخورداری از توانایی هایی همچون شکیبایی، بردباری و مدارا کردن در هنگام عصبانیت، احتیاج به مهارت های هیجانی پیشرفته و سطح بالایی همچون همدلی، کنترل خود و درک عمیق نیازها و احساسات دیگران دارد. نکته جالب توجه در مورد این مهارت ها این است که بدانیم این ها شباهت زیادی به اجزا یا ابعاد تشکیل دهنده سازه هوش هیجانی دارند. هوش هیجانی یا EI توسط مایر و سالووی این گونه تعریف شده است: «توانایی درک و فهم عواطف به منظور ارزیابی افکار و خلق و خو و تنظیم آن ها به گونه ای که موجب تعالی و رشد عقلانی-هیجانی گردد.» در واقع این هم خوانی و تجانس آشکار بین انواع توانایی هایی که هوش هیجانی را می سازد و توانایی هایی که لازمه گفتگو و تعاملات موفقیت آمیز زناشویی می باشند، ما را به این موضوع رهنمون می سازد که هوش هیجانی در زمینه ازدواج موفق

و زندگی زناشویی، نقشی مهم و غیر قابل انکار دارد. حال سوال این است که هوش هیجانی به چه طریقی می تواند زندگی زناشویی را تحت تاثیر خود قرار دهد؟ و زوجین به چه نوع مهارت های هیجانی نیاز دارند تا به کمک آن ها بتوانند بر مشکلات روز افزون زندگی زناشویی خود و فراز و نشیب های آن فایق آیند؟ مطلب زیر که برگرفته از سایت روان یار است به این سوالات پاسخ می دهد.

هوش هیجانی چیست؟

واژه جامع هوش هیجانی به سه دسته توانایی ذهنی اشاره دارد که یک دسته آن، توانایی های بسیار اساسی است که دربرگیرنده ادراک و تشخیص عواطف خود و دیگران می باشد، به عبارت دیگر، افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، می دانند که خود یا دیگران در یک لحظه خاص، در چه نوع حالت هیجانی به سر می برند. بنابراین قادرند به دقت عواطف گوناگون و متفاوتی همچون خشم، ترس، احساس گناه و عشق را از هم تشخیص دهند. توانایی های هوش هیجانی بطور کلی عبارتند از:

۱) توانایی دریافت و تشخیص دقیق عواطف خود و دیگران

۲) توانایی استدلال کردن راجع به عواطف

۳) توانایی اداره و تنظیم موثر عواطف

این توانایی های سه گانه، ظاهراً عوامل اساسی تشکیل دهنده یک زمینه غنی عاطفی برای داشتن یک زندگی زناشویی سعادتمندانه محسوب می شوند.

ادراک هیجانی و روابط زوجین

از سال ۱۹۹۵ تاکنون تحقیقات زیادی در زمینه ادراک عاطفی و روابط زناشویی صورت گرفته که نتایج آن به شرح زیر است:

۱) ازدواج و زندگی زناشویی یک بافت سرشار از عاطفه می باشد.

۲) در ازدواج هایی که زوجین با یکدیگر در تعارض و تضاد باشند، برانگیختگی های هیجانی زیادتری دیده می شود. به عبارت دیگر، بیشتر تعارض ها و اختلافات بین زوجین به دلیل برانگیختگی های هیجانی صورت می گیرد.

۳) افراد در توانایی دریافت و تشخیص دقیق عواطف خود و دیگران با یکدیگر تفاوت دارند. مثلاً بعضی از زوج ها آشکارا نسبت به علائم هیجانی همسرشان بی توجه هستند و آنان را نادیده می گیرند یا آمادگی سو-تعبیر و عدم تشخیص صحیح این عواطف را دارند. مثلاً حالت غمناکی یا اندوه همسر خود را به عنوان عصبانیت و خشم تفسیر می نمایند.

۴) انسان ها دارای تفاوت های قابل توجهی در توانایی ابراز صریح عواطف خود می باشند. مثلاً برخی از زوج ها عادت دارند پیام های هیجانی مبهم و گیج کننده ای به طرف مقابل خود بدهند (هم زمان، هم می خندند و هم اخم می کنند). پژوهشگران دریافته اند که ارتباط با ثبات و معناداری بین تفاوت های فردی در توانایی ابراز دقیق و صحیح عواطف و تشخیص آن ها با شادی های زندگی و روابط زناشویی مطلوب وجود دارد.

۵) زوج های خرسند در مقایسه با زوج هایی که رابطه زناشویی و هیجانی خوبی با هم ندارند، احساس همدلی بیشتری به هم نشان می دهند و نسبت به احساسات یکدیگر حساسیت بیشتری به خرج می دهند.

۶) زوج های ناراضی از زندگی زناشویی در عکس العمل به رفتار نامناسب همسرشان مقابله به مثل می کنند.

۷) زنان بهتر از مردان در ابراز دقیق عواطف و تشخیص آن ها عمل می نمایند. برای مثال وقتی که یک زن پیام هیجانی مثبتی به شوهرش می دهد، احتمالاً از علائم غیرکلامی - بدنی (مثل لبخند زدن) و از یک لحن صمیمانه در هنگام سخن گفتن استفاده می نماید. از طرف دیگر، مردان تمایل به استفاده از پیام های مبهم و مختلط (ترکیبی) دارند. برای مثال هنگامی که مردی می خواهد پیام هیجانی مثبتی به همسرش بدهد، این پیام هم همراه با خنده است و هم همراه با علائم بالقوه تهدیدکننده ای همچون حرکات ابرو یا چشم.

۸) ناتوانی مردان در تشخیص و ابراز دقیق عواطف، علت مهم و اساسی ازدواج های ناموفق است. برای مثال در برانگیختگی های هیجانی بالا در طول کشمکش های زناشویی (که از طریق اندازه گیری علائم فیزیولوژیکی مثل ضربان قلب یا فشار خون مشخص می شود) مردانی که از زندگی زناشویی خود راضی نمی باشند و با همسران خود اختلاف دارند، علائمی از گوشه گیری یا انزوای هیجانی و بی عاطفگی از خود نشان می دهند، روان شناسان آن را «حصار سنگی» نامیدند.

۹) زوج های شاد و خوشبخت نسبت به زوج های ناسازگار، هم در اظهار و ابراز عواطف و هم در استنباط، تشخیص و دریافت عواطف، عملکرد بهتری از خود نشان می دهند.

۱۰) برخی از مردان احساس می کنند که هم زمان از دو طرف مورد تهدید واقع می شوند: یکی از طرف موقعیت هایی که قادر به کنترل آن ها نمی باشند و یکی هم از طرف عواطف ناخوشایند و منفی، همچون اضطراب و اندوه که به وسیله این موقعیت ها ایجاد می شوند. این مردان هنگامی که احساس آسیب پذیری و ناتوانی می نمایند، عصبانی می شوند و مایل به تجربه حالت های هیجانی هستند تا از آن طریق احساس کنند قادر به کنترل موقعیت ها می باشند.

۱۱) در زمینه زندگی زناشویی، وضعیت فوق بدین معنی است که احتمالا یک شوهر به تقاضای همسرش جهت استقلال بیشتر، با واکنش های خشم آلود به این نوع گستاخی پاسخ دهد تا واکنش های مضطربانه و علت بروز چنین واکنشی احتمالا ترس از دست دادن همسر است. این خشم و عصبانیت ممکن است منجر به رفتارهای تخریبی شود که با جنگ و دعوای خانوادگی و ضرب و شتم های جسمی و خشونت آمیز همراه است.

۱۲) در تعامل های پر از تنش و تعارض زندگی زناشویی، حتی شوهرانی که بسیار مقاوم و شکیبامی باشند، احساس درهم شکسته شدن می نمایند و در مقابل علائم جسمانی و منفی شدیدی (همچون انقباضات و دردهای معده، افزایش ضربان قلب، تعریق کف دست، سردرد و...) که آنان را تهدید می کند، احساس ناتوانی، اضطراب و دستپاچگی می نمایند. در چنین شرایطی، مردان ممکن است به صورت خودکار و غیر ارادی دچار خشم شوند. روی هم رفته و بر اساس یافته های مطالعات انجام شده بر روی تعامل های زندگی زناشویی، فرض می شود که اگر زوجین از عواطف همسرانشان آگاه شوند و بتوانند عواطفشان را به صورتی واضح و آشکار به یکدیگر اطلاع دهند و ابراز نمایند، زندگی بهتری خواهند داشت. برای این کار لازم است تا نسبت به علل، جوانب و پیامدهای عواطفشان بر زندگی زناشویی شان آگاه گردند.

آنچه زنان در چهره مردان به سادگی می بینند طبق تحقیقاتی که اخیرا انجام شده است، زنان تنها با نگرستن به مردان می توانند به طور ناخودآگاه وجود یا عدم وجود خصوصیات مورد نظرشان را در مردان تشخیص دهند. به گزارش بی بی سی، در گزارشی که اخیرا در این رابطه تهیه شده است، آمده است: «زنان می توانند نشانه های علاقه یا عدم علاقه به کودکان را در صورت مردان بخوانند و تشخیص دقیقی از چگونگی تفکر آنها نسبت به جنس مخالف نیز داشته باشند». تحقیقات آماری نشانه داده است، آن دسته از مردان که به کودکان علاقه مند هستند، برای روابط دراز مدت مناسب ترند و مردان متعصب با طرز تفکر مردسالار برای روابط گذرا و کوتاه مدت مناسب هستند. مطالعات انجام شده توسط محققین دانشگاه شیکاگو و دانشگاه کالیفرنیا (سانتا باربارا) نشان داده است: «زنان به طرز شگفت آوری در تشخیص توانایی مردان در تشکیل زندگی و میزان علاقه آنها به داشتن فرزند، تنها با نگاه کردن به چهره آنان، مهارت دارند. نتیجه گیری زنان در این مورد باعث می شود که راجع به نوع رابطه و مدت زمان آن، در همان ابتدای امر تصمیماتی اتخاذ کنند». نتایج تحقیقات اخیر بیانگر این نکته است که در چهره هر شخص، خیلی بیش از آنچه تصور می رود اطلاعات کاملی در مورد پتانسیل شخصیتی در مقام شریک آینده زندگی وجود دارد. آنچه مسلم است زنان در این زمینه از یک حس ثانویه برخوردار نیستند، اما مرور زمان و تجربیات مختلف به آنان می آموزد که تمام جزئیات را در مورد تصمیم گیری برای زندگی مشترک آینده و ایجاد روابط

خود در نظر بگیرند. بد نیست به یکی از آزمایش های انجام شده در این تحقیقات اشاره ای داشته باشیم. در این آزمایش عکس هایی از چهره های مردان مختلف داوطلب در اختیار ۲۹ نفر از دانشجویان دختر در مقطع لیسانس قرار گرفت. سپس از آنها خواسته شد که صاحبان عکس ها را به ترتیب برطبق میزان علاقه آنها به کودکان، جذابیت ظاهری و مهربان بودن، دسته بندی نمایند. به علاوه از آنها خواسته شد نظر خود را راجع به احساساتی بودن یا نبودن هر یک نیز بیان کنند. نتیجه کار باور نکردنی بود. حدس این دانشجویان دختر کاملاً به واقعیت نزدیک بود! به عنوان نتیجه اصلی این تحقیق می توان به این نکته اشاره کرد که «زنان آن دسته از مردانی را که به کودکان علاقه مند هستند، قابل اعتمادتر می پندارند و آنها را برای ایجاد یک رابطه دراز مدت انتخاب مناسب تری می دانند. اکثر زنان این مسئله را با نگاه کردن به چهره مردان تشخیص می دهند.» به منظور ایجاد حس مسئولیت پذیری: هوش هیجانی به ما کمک می کند تا از دو طریق فرزندان با مسئولیت پذیری بیشتر داشته باشیم. ابتدا با آموزش کودکان مبتنی بر اینکه مسئولیت احساسات و هیجانات خود را بپذیرند، به جای اینکه بر این باور باشند که دیگران احساسات آنان را همچون عروسکی تحت کنترل دارند. مثال: به جای اینکه بگویند «او باعث عصبانیت من شد»، بگویند: «من عصبانی شدم». می توانیم به آنان بیاموزیم، وقتی احساسات منفی دارند، حق انتخاب نیز دارند، انتخابهایی مثل اقدام کردن، تغییر دادن، ابراز وجود به شکل کلامی یا نوشتاری، یادگیری و اتخاذ دیدگاه های متفاوت. به یاد داشته باشیم هیچکدام از ما بر روی محیط خود صد در صد کنترل نداریم (بچه ها که خیلی کمتر)، ولی بر روی هیجانات خود می توانیم کنترل داشته باشیم. با توسل به مهارتهای هوش هیجانی می توانند بیاموزند با استفاده از افکار خود هیجانات مثبت تری را تجربه کرده و در نتیجه رفتار مناسبتری از خود نشان دهند. رفتار مناسبتر دو نتیجه دارد، الف- از اینکه خوب عمل کرده اند احساس بهتری نسبت به خود خواهند داشت (که به اعتماد به نفس بیشتر کمک می کند). ب- در دیگران احساس خوبی را ایجاد می کنند (که در روابط اجتماعی آنان مؤثر بوده و این نیز خود عزت نفس را ارتقاء می دهد).



نقش هوش عاطفی در روابط زوج‌های جوان

وقتی همدیگر را می‌فهمیم

شاید اغراق نباشد که بگوییم انسان، عاطفی‌ترین موجود زنده روانشناختی است. عاطفه است که انسان را آفریده و انسان است که پیشتر و غالباً با عواطفش زندگی می‌کند تا عقلش. تقریباً هیچ عمل انسان را نمی‌توان یافت که به نحوی رنگ عاطفی نداشته باشد.

تولیدمثل، حفظ و بقای نسل و حتی ادامه حیات عمدتاً معلول عواطف‌اند تا عقل. به اعتقاد اگن ناش (روانشناس) راه دستیابی به ازدواج موفق و یک زندگی خانوادگی سرشار از خوشبختی، بسیار ساده و سراسر است اگر بدانی چه موقع معذرت‌خواهی کنی. در حقیقت دانستن این که چه موقع، چرا و چگونه از همسران معذرت‌خواهی کنی و برخورداری از توانایی‌هایی چون شکیبایی، بردباری و مدارا کردن هنگام عصبانیت، احتیاج به مهارت‌های عاطفی پیشرفته و سطح بالایی چون همدلی، کنترل خود و درک عمیق نیازها و احساسات دیگران دارد. مواردی که ذکر شد از اجزای هوش

عاطفی است که لازمه گفتگو و تعامل موفقیت آمیز یک زندگی زناشویی به حساب می آید. اما هوش عاطفی به چه طریقی می تواند زندگی زناشویی را تحت تأثیر خود قرار دهد؟ توصیف های داده شده از هوش هیجانی (هوش عاطفی) به همان قدمت رفتار انسانی است. از انجیل عهد قدیم و عهد جدید و فلاسفه یونانی گرفته تا شکسپیر، توماس جفرسون و روان شناسی مدرن مطرح شده است. کسانی که هوش هیجانی خود را تقویت می کنند و آن را به حد کمال می رسانند، یک توانایی منحصر به فرد به دست می آورند تا در شرایط و موقعیت هایی که دیگران در آنها گیر می کنند و رنج می کشند، بخوبی شکوفا شوند. هوش هیجانی چیزی در درون هر یک از ماست که تا حدی نامحسوس است. هوش هیجانی است که تعیین می کند چگونه رفتار خود را اداره کنیم. چگونه با مشکلات اجتماعی کنار بیاییم و چگونه تصمیماتی بگیریم که به نتایج مثبت ختم شود. ثرندایک اولین کسی بود که مهارت های هوش هیجانی را نامگذاری کرد. اصطلاحی که او اختراع کرد هوش اجتماعی، نشانگر توانایی افرادی است که درخوب کنار آمدن با مردم، مهارت های کافی دارند. در سال های دهه ۱۹۸۰ بود که هوش هیجانی (EQ) نام فعلی خود را به دست آورد. مفهوم هوش هیجانی نشان داد که چرا ۲ نفر با IQ (هوش عقلی) یکسان ممکن است به درجات بسیار متفاوتی از موقعیت در زندگی دست یابند. این هوش یک عنصر بنیادین از رفتار است که جدا و متفاوت از هوش شناختی (عقل) عمل می کند. این هوش قابلیت انعطاف پذیری است که به آسانی آموخته می شود.

درک عاطفی در روابط زوجین

مایر و همکارانش اعتقاد دارند اساسی ترین توانایی مؤثر در هوش عاطفی، دریافت و تشخیص دقیق عواطف است. محققان در این زمینه دست به آزمایشاتی زده اند که نتایجی را در برداشته است که به آنها اشاره می کنیم. اول از همه، این نتایج نشان می دهد ازدواج و زندگی زناشویی یک بافت سرشار از عاطفه است. در ازدواج هایی که در آنها زوجین با یکدیگر در تعارض و دعوا باشند، برانگیختگی های عاطفی زیادتری دیده می شود. به عبارت دیگر، بیشتر اختلافات میان زوجین به دلیل برانگیختگی های عاطفی صورت می گیرد، کما این که ارزیابی های فیزیولوژیکی (مثل ضربان قلب، افزایش رسانایی پوست و فعالیت های ماهیچه ای) این موضوع را نشان می دهد. همچنین مطالعات نشان می دهد افراد در توانایی دریافت و تشخیص دقیق عواطف خود و دیگران با یکدیگر تفاوت دارند؛ مثلاً بعضی زوج ها، آشکارا نسبت به علائم عاطفی همسرشان بی توجه هستند و آن را نادیده می گیرند یا آمادگی سوء تعبیر و عدم تشخیص صحیح این عواطف را دارند. علاوه بر اینها، انسان ها دارای تفاوت های قابل توجهی در توانایی ابراز صریح عواطف خود هستند. مثلاً برخی زوج ها عادت

دارند پیام‌های عاطفی مبهم گیج‌کننده‌ای به طرف مقابل خود بدهند (هم زمان می‌خندند و هم اخم می‌کنند).

مهم‌تر از همه اینها، پژوهشگران دریافته‌اند زوج‌های شاد در مقایسه با زوج‌هایی که رابطه زناشویی و عاطفی خوبی با هم ندارند، احساس همدلی بیشتری نسبت به هم نشان می‌دهند و نسبت به احساسات یکدیگر حساسیت بیشتری به خرج می‌دهند.

زوج‌هایی که با هم اختلاف و انتظارات نادرستی از یکدیگر دارند، پیام‌های عاطفی خنثی یا نسبتاً منفی نسبت به یکدیگر بروز می‌دهند که سبب ایجاد خشم و عصبانیت در هر دو، نسبت به طرف مقابل می‌شود. به این ترتیب، پیامدهای مخرب و منفی به صورت یک حلقه معیوب در می‌آید که رهایی از آن برای هر دو زوج بسیار دشوار می‌شود. در حقیقت این نوع پیامدهای منفی و ویژگی بارز ازدواج‌های ناموفق است. مطالعات دیگر نیز نشان داده زنان بهتر از مردان در ابراز دقیق عواطف و تشخیص آنها عمل می‌کنند. توانایی ابراز دقیق عواطف در زنان ناشی از توانایی بالای آنان در استفاده از رفتارهای غیرکلامی در جریان ارسال پیام‌های عاطفی است. برای مثال وقتی یک زن پیام عاطفی مثبتی به شوهرش می‌دهد، احتمالاً از علائم غیرکلامی بدنی (مثل لبخند زدن) و از یک لحن صمیمانه هنگام سخن گفتن استفاده می‌کند. از طرف دیگر، مردان تمایل به استفاده از پیام‌های مبهم و مختلط (ترکیبی) دارند. برای مثال وقتی که مردی می‌خواهد پیام عاطفی مثبتی به همسرش بدهد، این پیام هم همراه با خنده است و هم همراه با علائم بالقوه تهدیدکننده‌ای چون حرکات ابرو یا چشم.

همان‌گونه که انتظار می‌رود ناتوانی مردان در تشخیص و بروز دقیق عواطف، علت مهم و اساسی ازدواج‌های ناموفق است.

زوج‌های شاد در مقایسه با زوج‌هایی که رابطه عاطفی خوبی ندارند، احساس همدلی بیشتری نسبت به هم نشان می‌دهند و نسبت به احساسات یکدیگر حساسیت بیشتری به خرج می‌دهند در مجموع، تمام این صحبت‌ها یعنی زنان با هدف ایفای نقش مدیریت احساسات وارد زندگی مشترک می‌شوند، در حالی که مردان در تداوم زندگی زناشویی چندان اهمیتی برای عواطف قائل نیستند. در واقع موضوعات خاصی چون میزان ارتباط جنسی، نحوه تربیت فرزندان یا این که زن و شوهر با چه میزان بدهی و پس‌انداز احساس راحتی می‌کنند، موضوعاتی نیستند که یک زندگی زناشویی را پابرجا نگاه دارند یا متلاشی کنند. برعکس شیوه بحث درباره این نکات حساس است که در سرنوشت ازدواج حائز اهمیت است، حتی این که زن و شوهر درباره نحوه مخالفت کردن به توافقی با یکدیگر برسند، رمز بقای ازدواج است. مردان و زنان باید بر تفاوت‌های جنسیتی ذاتی خود در برخورد با احساسات حاد غلبه کنند. در صورت شکست در انجام این کار، زوجین نسبت به شکاف‌های عاطفی‌ای که در

نهایت می‌توانند موجب گسستن پیوند آنان شوند، آسیب‌پذیر می‌شوند. اگر یکی از زوجین یا هر دوی آنها، کاستی‌های خاصی از نظر هوش هیجانی داشته باشند، احتمال عمیق‌تر شدن این شکاف‌های عاطفی افزایش خواهد یافت. گاتمن دریافت یکی از علائم اولیه‌ای که نشان از خطرناک بودن ازدواج را آشکار می‌کند، انتقاد شدید است. در ازدواج سالم، زن و شوهر در امر گله کردن از یکدیگر احساس راحتی می‌کنند، اما معمولاً زوجین در بحبوحه عصبانیت، گله‌های خود را در قالبی منحرف همچون حمله به شخصیت طرف مقابل ابراز می‌کنند که به ترور شخصیت معروف است، یعنی انتقادی است که نه بر عمل فرد، بلکه به خود فرد وارد می‌شود و تأثیر عاطفی این انتقادهای شدیدالحن از شکایت‌های منطقی‌تر بسیار تباہ کننده‌تر است. قابل درک است که احتمال بروز چنین حملاتی زمانی افزایش پیدا می‌کند که زن یا شوهر احساس کنند طرف مقابل شکایت آنان را نشنیده یا نادیده گرفته است.

زمانی گفته می‌شود که رابطه زوجین، از لحاظ هوش هیجانی در سطح بالایی قرار دارد که زن و شوهر انرژی خود را برای تعمیر اختلاف‌ها صرف می‌کنند. تعمیر یعنی نشان دادن عشق و محبت زن و شوهر به یکدیگر بدون توجه به تعارض و کشمکشی که دارند. وقتی با همسران جر و بحث می‌کنید هرکلمه و هر عمل شما با همسران می‌تواند اوضاع را بهتر یا بدتر کند. تعمیرات بیانگر این واقعیت هستند که مهارت‌های هوش هیجانی در درون رابطه مورد استفاده قرار گیرند. تعمیر یعنی پشت سر گذاشتن خشم، خشونت و دشمنی نسبت به همسر. اولین امید به تعمیر موفق، از خودآگاهی شما ریشه می‌گیرد. اگر هیجان‌ها شما را محکم به دیوار می‌کوبند هرگز نمی‌توانید بحث را به جایی برسانید، بنابراین زیرنظر داشتن و کنترل هیجان‌ها و رفتارهایتان می‌تواند بسیار مشکل باشد. در طول جر و بحث برای این که دچار بعضی احساسات نشوید مثل احساس گناه، انرژی خود را روی درک هیجان‌های خود متمرکز کنید. اگر فکر می‌کنید احساس‌ها آنقدر شدید است که نمی‌توانید واضح فکر کنید، بهتر است گفتگو را به زمان دیگری موکول کنید.

اگر هیجان‌ات، شما را بی‌حال و گیج کرده، به همسران بگویید کنترل‌تان را از دست داده‌اید و به اندکی زمان نیاز دارید تا آرام شوید و افکارتان را از پراکندگی درآورید. اگر حدس می‌زنید که بحث به جایی نمی‌رسد و نمی‌توانید واضح فکر کنید خودتان را به زور وارد بحث نکنید. اگر به اندازه کافی آرام هستید و اگر می‌توانید اوضاع را ارزیابی کنید، می‌توانید گام بعدی را برای تعمیر بردارید. از مهارت‌های هوش اجتماعی خود کمک بگیرید و روی این موضوع تمرکز کنید که اوضاع از دید همسران چگونه دیده می‌شود. حدس نزنید بلکه واقعاً فکر و احساس او را در نظر بگیرید. باید به همسران نشان دهید که به نظر او اهمیت می‌دهید، حتی اگر با آن موافق نباشید. باید به راه‌هایی بیندیشید که از طریق آنها بتوانید همسران را متقاعد کنید افکار شما صحیح‌تر است و از خود بپرسید

چگونه می‌توانید احساسات او را ارزشمند بدانید. احترام گذاشتن به عقاید همسران چه غلط باشند چه صحیح، کلید کنار آمدن است.

برقراری رابطه‌ای که به خوشبختی و کامیابی منجر شود مستلزم توانایی ظرفیت هیجانی بالایی است که قدرت درونی، مهارت‌های تسلط بر نفس و توانایی تحمل توفان‌های زندگی را به شما خواهد داد. با احترام و عشق و گذشت دو جانبه می‌توانیم با افراد با آرامش ذهنی، کار یا زندگی کنیم و گر نه در دنیای آشفته درون خود زندگی خواهیم کرد زنان بهتر از مردان در ابراز دقیق عواطف و تشخیص آن‌ها عمل می‌نمایند. برای مثال وقتی که یک زن پیام هیجانی مثبتی به شوهرش می‌دهد، احتمالاً از علائم غیر کلامی - بدنی (مثل لبخند زدن) و از یک لحن صمیمانه در هنگام سخن گفتن استفاده می‌نماید. از طرف دیگر، مردان تمایل به استفاده از پیام‌های مبهم و مختلط (ترکیبی) دارند. برای مثال هنگامی که مردی می‌خواهد پیام هیجانی مثبتی به همسرش بدهد، این پیام هم همراه با خنده است و هم همراه با علائم بالقوه تهدیدکننده‌ای چون حرکات ابرو یا چشم ناتوانی مردان در تشخیص و ابراز دقیق عواطف، علت مهم و اساسی از دواج‌های ناموفق است. برای مثال در برانگیختگی‌های هیجانی بالا در طول کشمکش‌های زناشویی (که از طریق اندازه‌گیری علائم فیزیولوژیکی مثل ضربان قلب یا فشار خون مشخص می‌شود) مردانی که از زندگی زناشویی خود راضی نمی‌باشند و با همسران خود اختلاف دارند، علائمی از گوشه‌گیری یا انزوای هیجانی و بی‌عاطفگی از خود نشان می‌دهند، روان‌شناسان آن را «حصار سنگی» نامیدند زوج‌های شاد و خوشبخت نسبت به زوج‌های ناسازگار، هم در اظهار و ابراز عواطف و هم در استنباط، تشخیص و دریافت عواطف، عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند.

برخی از مردان احساس می‌کنند که هم زمان از دو طرف مورد تهدید واقع می‌شوند: یکی از طرف موقعیت‌هایی که قادر به کنترل آن‌ها نمی‌باشند و یکی هم از طرف عواطف ناخوشایند و منفی، چون اضطراب و اندوه که به وسیله این موقعیت‌ها ایجاد می‌شوند. این مردان هنگامی که احساس آسیب‌پذیری و ناتوانی می‌نمایند، عصبانی می‌شوند و مایل به تجربه حالت‌های هیجانی هستند تا از آن طریق احساس کنند قادر به کنترل موقعیت‌ها می‌باشند.

در زمینه زندگی زناشویی، وضعیت فوق‌بدین معنی است که احتمالاً یک شوهر به تقاضای همسرش جهت استقلال بیشتر، با واکنش‌های خشم‌آلود به این نوع گستاخی پاسخ دهد تا واکنش‌های مضطربانه، و علت بروز چنین واکنشی احتمالاً ترس از دست دادن همسر است. این خشم و عصبانیت ممکن است منجر به رفتارهای تخریبی شود که با جنگ و دعوای خانوادگی و ضرب و شتم‌های جسمی و خشونت‌آمیز همراه است.

در تعامل‌های پر از تنش و تعارض زندگی زناشویی، حتی شوهرانی که بسیار مقاوم و شکیبامی‌باشند، احساس درهم شکسته شدن می‌نمایند و در مقابل علائم جسمانی و منفی شدیدی (چون انقباضات و دردهای معده، افزایش ضربان قلب، تعریق کف دست، سردرد و...) که آنان را تهدید می‌کند، احساس ناتوانی، اضطراب و دستپاچگی می‌نمایند. در چنین شرایطی، مردان ممکن است به صورت خودکار و غیر ارادی دچار خشم شوند. روی هم رفته و بر اساس یافته‌های مطالعات انجام شده بر روی تعامل‌های زندگی زناشویی، فرض می‌شود که اگر زوجین از عواطف همسرانشان آگاه شوند و بتوانند عواطفشان را به صورتی واضح و آشکار به یکدیگر اطلاع دهند و ابراز نمایند، زندگی بهتری خواهند داشت. برای این کار لازم است تا نسبت به علل، جوانب و پیامدهای عواطفشان بر زندگی زناشویی‌شان آگاه گردند

هوش منطقی - هوش هیجانی بین زنان و مردان

این دو هوش ضد یکدیگر نیستند بلکه فقط با هم تفاوت دارند (جک بلوک) روان‌شناس دانشگاه کالیفرنیا در برکلی با استفاده از معیاری که کاملاً شبیه هشیاری عاطفی است و شامل قابلیت‌های اساسی، عاطفی و اجتماعی است که او آن را «بازگشت نفس» نامیده است، به مقایسه دو تیپ خالص تثوریک، یعنی افرادی که دارای بهره هوشی بالا و افرادی که دارای استعدادهای عاطفی پرقدرتی هستند، پرداخته و تفاوت‌های آنها را مورد بررسی قرار داده است. فردی که فقط بهره هوشی او بالاست (یعنی فاقد هشیاری عاطفی است) تقریباً کاریکاتوری از یک آدم خردمند است، وی در قلمرو ذهن چیره دست ولی در دنیای شخصی خویش ضعیف است. این امر در مورد زنان و مردان کمی تفاوت دارد، مردانی که دارای بهره هوشی بالایی هستند از روی علایق و توانایی‌های گسترده عقلانی‌شان - نه احساس - مورد شناسایی قرار می‌گیرند. آنها آدم‌هایی جاه طلب، سودمند، قابل پیش‌بینی، لجوج، انتقادگر، فروتن، نازک‌نارنجی و کمرو هستند که از نظر احساس سرد و بی‌عاطفه اند. برعکس مردهایی که از نظر هوش عاطفی قوی هستند، از نظر اجتماعی متعادل، شاد و سرزنده اند، هیچ‌گرایشی به ترس یا نگرانی ندارند آنها ظرفیت چشمگیری برای تعهد و سرسپردگی به مردم یا اهداف خود، پذیرش مسئولیت و قبول چارچوب اخلاقی دارند، آنها در روابط خود با دیگران بسیار دلسوز و باملاحظه‌اند و از زندگی عاطفی غنی، سرشار و متناسبی برخوردارند، آنها با خود، دیگران و دنیای اجتماعی اطراف خود خیلی راحت هستند. زن‌هایی که فقط از بهره هوشی بالا برخوردار هستند از اعتماد به نفس خوبی برخوردار بوده و در بیان موضوعات عقلانی ارزشمند و

اندیشه های خود فصاحت کافی دارند و دارای علایق زیباشناسانه و روشنفکرانه زیادی هستند. آنها افرادی درون گرا، مستعد نگرانی، فکر، خیال و گناه هستند و برای ابراز خشم خود تامل می کنند، اگرچه آن را به طور غیرمستقیم نشان می دهند، برعکس، زن هایی که از نظر هوش عاطفی قوی هستند دوست دارند احساسات خود را به طور مستقیم بیان کنند و راجع به خود مثبت فکر می کنند و زندگی برای آنها معنا دارد، آنها همچون مردان همنوع خود آدم هایی اجتماعی و گروه گرا هستند، احساسات خود را به گونه ای مناسب ابراز می کنند و به خوبی از عهده فشارهای روانی برمی آیند، توازن اجتماعی آنها، باعث می شود تا به آسانی با آدم های جدید کنار بیایند، با خود راحت هستند، شاد و آسوده خیال بوده و همواره پذیرای تجارب احساسی و هیجانی هستند، آنها برخلاف زن های با بهره هوشی بالا از نوع خالص، به ندرت احساس نگرانی و گناه می کنند و کمتر غرق در اندیشه می شوند.



نقش هوش هیجانی در زندگی

هوش هیجانی توانایی ادراک دقیق ارزیابی و بیان هیجان دست یابی و یا ایجاد احساسات زمانی که تسهیل کننده افکار هستند توانایی فهم هیجان و معلومات هیجانی و تنظیم هیجانها برای افزایش رشد هیجانی و عقلانی (Mayer & Salovey ۱۹۹۷) می باشد. این مفهوم توسط سالووی salovey و مایر Mayer معرفی شد و توسط گولمن (۱۹۹۵) Goleman مشهور شده و گسترش یافت. مهمترین عاملی که باعث تفاوت در افراد می شود هوش است. هوش در مغز انسان جایگاه مشخصی دارد و حاصل واکنش عمومی سلولها و مراکز مغز است. در نیمکره چپ مغز فرایندهای تفکرات منطقی را می توان یافت و جایگاه عشق و احساس عاطفی در سمت راست مغز است. یک فرد می تواند هم کودن و هم زیرک باشد تنها به این دلیل که یک سمت مغز وی از سمت دیگر رشد بیشتری کرده است. مدیرانی واقعاً برجسته اند که می توانند فرایندهای اثر بخش نیمکره راست را با فرایندهای اثر بخش نیمکره چپ در هم آمیزند. یافته های جدید نشان می دهد که نقش عواطف و احساسات مثبت در کنار عوامل منطقی مثل هوشمند بودن و تفکر در کامیابی انسانها ان طور که باید شناخته نشده است. اگر چه یافته های جدید نشان می دهد که این بهره احساسات و هیجانات انسان است

که معیار واقعی تری برای سنجش میزان هوش انسان است نه بهره هوشی. دانیل گلمن معتقد است تفاوت را باید در تواناییهایی جست که آن را هوش عاطفی نامیده ایم. هوش عاطفی توانایی مهار کردن تمایلات عاطفی و هیجانی خود است و باعث درک خصوصی ترین احساسات دیگران و ارائه یک رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی با دیگران است. این توانایی باعث حفظ روابط ارزشمند انسانی می شود. امروزه به هشیاری عاطفی به عنوان عامل مهمی برای موفقیت شغلی بر شمرده می شود.

رهبری عاطفی

رهبر یک صفت ارثی و فطری نیست، بلکه رهبری (Leadership) یک نوع تعامل (Interaction) اجتماعی تخصصی و یک فرآیند دوجانبه، تبادلی و گاهی تحول سازاست که طی آن یک همکاری عضو اجازه می یابد ضمن تاثیر گذاری بر سایر اعضا و مردم، به آنها انگیزه بدهد تا به هدفهای گروهی و فردی خویش برسد. رهبران، خواه ناخواه، باید بر حال و هوای سازمان خود مسلط باشند. بیش تر رهبرانی که استعداد خداداد دارند، دل و دماغ و خلق و خوی سازمان خود را به کمک آمیزه ای غریب از توانایی های روان شناختی کنترل می کنند و این آمیزه همان است که هوش عاطفی می نامیم. اهمیت هوش عاطفی در محیط کار به دلیل ارتباط زیادی است که بین بلوغ عاطفی رهبران و مدیران وجود دارد. توانایی هایی مثل خود آگاهی همدلی و عملکرد مالی نمونه هایی از این بلوغ عاطفی هستند. صاحب نظران مثل سلوی و گلمن بر مبنای تحقیقات خود چنین بیان می دارند که روحیه رهبر و رفتارهای آن تاثیرات به سزایی بر عملکرد کلی سازمان دارد زیرا روحیات کاملاً مسری و قابل انتقال به دیگران هستند. مثلاً یک رهبر یا مدیر عصبی سازمان زهراگینی به وجود می آورد که پر از افراد کم آموز منفی است. یا یک رهبر بشاش و الهام دهنده پیروان وفاداری را به دنبال خود خواهد داشت که می توانند هر چالشی را از سر راه خود بردارند. از آنجا که روحیات و رفتارهای رهبران، محرک های نیرومند موفقیت کاری به شمار می روند لذا وظیفه اصلی مدیران ارشد (و حتی کار اصلی آنها) رهبری عاطفی است. به عبارت دیگر، قبل از اینکه رهبران بتوانند به کارهایی مثل تعیین استراتژی، تعیین بودجه یا استخدام کارکنان بپردازند، باید در وهله اول به تاثیر روحیات و رفتارهای خود بر دیگران توجه نشان دهند این دسته از رهبران هیجان های خود را شناخته و بر آن ها دهنه می زنند و در ضمن، احساسات دیگران را درک کرده و کم و زیاد حالت های حسی و هیجانی سازمان خود را می سنجند تنظیم روابط عاطفی و احساسی با زیردستان موضوعی پیچیده و

از دغدغه های درونی مدیران است؛ چرا که بهره وری مجموعه تحت مدیریت در فضایی انسانی اتفاق می افتد که در آن احساس و عاطفه انسانها درگیر و دخیل در عملکرد خواهد بود.. ضریب هوشی : ظرفیتی ذهنی و استعدادی که لزوما موفقیت انسانها را تضمین نمی کند و به جای آن هوش عاطفی تعیین کننده موفقیت های انسانها تشخیص داده شده است .عواطف باعث خلاقیت ، مشارکت ، ابتکار عمل و دگرگونی می شوند. کسانی که از نظر هوش عاطفی قدرتمندند، می توانند کاملاً راحت با افراد ارتباط برقرار کنند و واکنشها و احساسات آنها را به سرعت دریابند، دیگران را رهبری کنند و سازمان دهند و به مشاجراتی که می تواند در هر فعالیت بشری شعله ور شود خاتمه دهند . آنها افرادی هستند که دیگران دوست دارند با آنها باشند زیرا از نظر عاطفی به دیگران نیرو می دهند .
حالت های روحی خوبی در افراد بوجود می آورند و این فکر را در آنها بوجود می آید که اطراف فردی با این خصوصیات بودن چه سعادت است و در یک کلمه می توان گفت این افراد در نظر دیگران از محبوبیت بسیاری برخوردار هستند

فصل سیزدهم

هوش هیجانی و اندازه گیری آن

در اندازه گیری هوش هیجانی بیشتر به توان بالقوه انجام کار توجه می شود تا حاصل کار، یعنی بیشتر به فرایندها توجه داریم تا پیامدها. جلالی تاکید نموده است که نتایج پژوهش های انجام شده در خصوص هوش هیجانی در خارج از کشور نشان داده است که "مدارسی موفق هستند که به ایجاد رابطه مناسب بین دانش آموزان، دانش آموزان و معلمان و دانش آموزان و سایر اعضای مدرسه کمک می کنند".

این نتایج با یافته های پژوهش دیگری در خصوص فرهنگ مدرسه (School culture) در داخل کشور مشابَهت دارد. در یافته های این پژوهش که در مقاله ای تحت عنوان: "ارتقای فرهنگ مدرسه، بنیانی برای اصلاح مدرسه" در فصلنامه تعلیم و تربیت شماره مسلسل ۷۱ منتشر شده بر این نکته تاکید شده است که مدرسه صرفاً یک سازمان آموزشی نیست، بلکه جامعه ای کوچک است که از طریق فعالیت و مشارکت دانش آموزان خود به عنوان عناصر اصلی و بزرگسالان مدرسه، سمت و سو و فرهنگ خاص خویش را پیدا می کند و دارای هویت است. با توجه به اهمیت هوش هیجانی و تازه گی مطالب طرح شده توسط جلالی، بخشی از مقاله وی که در آن تعریف و بررسی پیشینه نظری هوش هیجانی و پیشینه مطالعات تجربی هوش غیر شناختی و تعریف مختصری از مولفه های اصلی هوش هیجانی و اجتماعی و عوامل تشکیل دهنده آن ارائه شده؛ عیناً به تفکیک عناوین مربوطه درج می نمائیم

معیار اندازه گیری هوش هیجانی به صورتی می باشد که در آن پس از گرفتن یک آزمون هوش یا IQ شخص اندازه گیری خواهد شد که اگر امتیاز کمتر از شصت بود هوش شخص پایین بوده اگر بین ۹۰ تا ۱۱۰ متوسط ۱۱۰ تا ۱۳۰ خوب و ۱۳۰ به بالا عالی محسوب خواهد شد.



فصل چهاردهم

رابطه هوش عاطفی مدیران سازمان ها و تاثیر آن بر پیاده ازی فرهنگ سازمانی
و رابطه آن با هوش عقلی:

مدیران اثربخش و موفق به قابلیت‌های عاطفی توجه فراوان دارند و در ارتباطات خود به خوبی می‌توانند عواطف و احساسات دیگران را درک کنند و متناسب با آن عکس‌العمل نشان دهند و در یک کلام از هوش عاطفی بالایی برخوردارند و همین توانایی باعث می‌شود تا یک جو سازمانی مناسب برای پرورش بیشتر استعداد کارکنان ایجاد شود و در نهایت منجر به فراهم شدن شرایطی بمنظور پیاده سازی فرهنگ سازمانی یادگیری . در سازمان ها می گردد که به عنوان یک مزیت رقابتی در دنیای رقابتی امروز مطرح می باشد در این تحقیق، ابتدا مباحث هوش عاطفی و جو سازمانی با استناد به مقالات و پژوهشهای معتبر بررسی شده است ، که فهرست اولیه ای معیارهای هوش عاطفی از مدل گولمن استفاده گردید و برای اندازه گیری شاخصهای جو سازمانی در این تحقیق از رویکرد لیمن استفاده شده است . اصلاحات لازم در این فهرست ، از طریق مصاحبه با کارشناسان و صاحب‌نظران شکل گرفت . همچنین بر مبنای معیارها مدل میخائل مارکوارت از فرهنگ سازمانی یادگیرنده ، پرسشنامه مناسبی طراحی شد و با استفاده از روشهای آمار تحلیلی ، سنجش اعتبار پاسخ پرسشها و فرضیه های تحقیق صورت . گرفته است . در پایان، نتایج تحقیق و همچنین پیشنهاداتی برای تحقیقات تکمیلی ارائه شده است از یافته های این مقاله می توان به این نتیجه رسید که توانمندیهای عاطفی مدیران تاثیر قابل توجهی بر موفقیت آنان دارد و موجب رشد و تعالی جو سازمانی شده و این امر نیز به نوبه خود تاثیر بسزایی در بسط فرهنگ یادگیری . سازمانی دارد

هوش عاطفی و بهره هوشی ضد یکدیگر نیستند، بلکه با هم تفاوت دارند. علی رغم عقیده رایج، افرادی که دارای بهره هوشی بالا و هشیاری عاطفی بسیار ضعیف (یا برعکس) باشند، نسبتا نادرند. «جک بلوک»، روان شناس دانشگاه کالیفرنیا در دانشگاه برکلی، با استفاده از معیاری که کاملا شبیه بهره هوشی و شامل قابلیت‌های اساسی عاطفی و اجتماعی است، به مقایسه افرادی که بهره هوشی بالایی دارند و افرادی که دارای استعدادهای عاطفی قوی هستند، پرداخته و تفاوت‌های آنان را مورد بررسی قرار داده است (گولمن، به نقل از دوستار، ۱۳۸۲، ص ۵۴). فردی که فقط از نظر بهره هوشی (IQ) در سطح بالا، ولی فاقد هشیاری عاطفی است، تقریبا کاریکاتوری از یک آدم خردمند است، در قلمرو ذهن چیره دست است، ولی در دنیای شخصی خویش ضعیف. افرادی که از هوش عاطفی قوی برخوردارند، از نظر اجتماعی متعادل، شاد و سر زنده‌اند و هیچ گرایشی به ترس یا نگرانی ندارند و احساسات خود را به طور مستقیم بیان کرده و راجع به خود مثبت فکر می‌کنند. آنان ظرفیت چشمگیری برای تعهد، پذیرش مسئولیت و قبول چارچوب اخلاقی دارند و در رابطه خود با دیگران بسیار دلسوز و با ملاحظه‌اند و از زندگی عاطفی غنی، سرشار و مناسبی برخوردارند. آنان همچنین با خود، بسیار راحت برخورد می‌کنند (دوستار، ۱۳۸۲، ص ۵۴).

«ثرندایک» روان شناسی که به خاطر ترویج مفهوم بهره هوشی در دهه های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ معروف است، معتقد است، «هوشیاری اجتماعی یا توانایی درک دیگران و رفتار معقولانه در روابط انسانی (به عنوان یکی از ابعاد هوش عاطفی) خود یکی از جنبه های بهره هوشی افراد محسوب می شود»



«گولمن» در کتاب موفق خود با عنوان هوش عاطفی (۱۹۹۵) از کشفیات جدیدی سخن می گوید که هوش عاطفی بسیار موثرتر از هوش عقلی است؛ او در کتابش از تستی سخن می گوید که حدود ۳۰ سال پیش انجام شده است. در این تحقیق کودکان ۴ ساله را جداگانه به دانشگاه استنفورد به اتاقی می آوردند؛ در آنجا فرد مهربانی بود که به آنها شکلات می داد و می گفت که آنها می توانند شکلات را همان لحظه بخورند یا اینکه صبر کنند تا او برگردد و در آن صورت دو برابر شکلات بخورند. در فیلمی که از کودکان گرفته شد آنها را مدتی که تنها بودند نشان می داد. برخی از آنها برای اینکه شکلات خوشمزه را نخورند خود را سرگرم کارهای دیگر مثل آواز خواندن و بستن چشمهایشان می کردند. حدود یک سوم بچه ها لحظه ای که مرد اتاق را ترک می کند سریع شکلات را می خورند. دو دهه دیگر دوباره همان کودکان که حالا دیگر بزرگ شده اند دوباره جمع می شوند و از آنها مجدداً تست گرفته می شود. تفاوت های اجتماعی و احساسی دو گروهی که سریع شکلات را خوردند و گروهی که برای دومین شکلات صبر کردند بسیار تعجب آور بود. گروه دوم قابلیت اجتماعی بیشتری نسبت به گروه اول داشتند، آنها بسیار کمتر دچار خشم، ترس و استرس می شدند و هنگام فشار بر آنها دچار بی نظمی و اغتشاش ذهنی نمی شدند. به استقبال چالشها و مشکلات می رفتند و اعتماد به نفس داشتند، قابل اعتماد بودند، اما آنهایی که شکلات را سریع خوردند از مشکلات زندگی دوری می کردند، در برابر حوادث به راحتی متاثر و ناراحت می شدند، خود را کم ارزش می دانستند. بنا به اعتقاد «گولمن» تمام این وقایع به دلیل تصمیم گیری در بخش احساسی مغز افراد است. در واقع، «گولمن» از این تست، قدرت تشخیص را عنوان می کند.

بنابراین، فردی که قابلیت های عاطفی بالایی دارد از بخش احساسی مغز خود به خوبی بهره می گیرد در مقایسه با فردی که هوش عقلی در سطح مشابه او دارد اما فاقد هوشیاری لازم عاطفی است در زندگی و ارتباطات خود موفق تر عمل می کند، در مقابل استرس و مشکلات مقاوم است و ذهنی پویا در برابر چالشها دارد. این امر اهمیت هوش عاطفی را در مقایسه با هوش عقلی نشان می دهد. بهترین حوزه مناسب برای مقایسه هوش عاطفی و هوش عقلی محیط کار است زیرا فرد در محیط کار خود علاوه بر توانمندی های علمی (که از هوش عقلی نتیجه می شود) از قابلیت های عاطفی خود نیز استفاده می کند. از این رو، در حوزه توسعه منابع انسانی در سازمانها مفهوم هوش عاطفی به کار گرفته شده است تا به مهارت های عاطفی، علاوه بر قابلیت های تخصصی، توجه شود.

بر اساس تحقیقات، هوش عقلی حداکثر ۱۰ درصد بر عملکرد و موفقیت تأثیر دارد (مخصوصاً در حوزه مدیریت)؛ البته تحقیقات «رابرت امرلینگ» و «دانیل گولمن» (۲۰۰۳) بیان می کنند که هوش عقلی نسبت به هوش عاطفی پیشگوی بهتری برای کار و عملکرد علمی فرد است. اما زمانی که این سوال مطرح می شود «آیا فرد می تواند در کار خود بهترین باشد و یا مدیری لایق باشد؟» در اینجا

هوش عاطفی معیار بهتری است، هوش عقلی احتمالاً برای به دست آوردن این جواب کارایی کمتری دارد. «گولمن» نیز در کتاب جدید خود به نام (کار با هوش عاطفی، ۱۹۹۸) بر نیاز به هوش عاطفی در محیط کار، یعنی محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات، تمرکز می کند. او معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای شرکتها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هر کسی که در سازمان کار می کند نیازمند هوش عاطفی است.

اما هرچه در سازمان به سمت سطوح بالاتر می رویم اهمیت هوش عاطفی در مقایسه با هوش عقلی افزایش می یابد. در این زمینه «گولمن» و همکاران او معتقدند که هوش عاطفی در تمامی رده های سازمانی کاربرد زیادی دارد، اما در رده های مدیریتی اهمیتی حیاتی می یابد. آنان مدعی هستند هوش عاطفی تا حدود ۵۸ درصد بهترینها را در موقعیت رهبری ارشد از ضعیفترینها جدا می سازد و مشخص می کند. زیرا شرایطی که در رأس سلسله مراتب سازمانی به وجود می آیند، سریعتر گسترش می یابند، چرا که هر کسی به مدیر و فرد بالا دست خود نگاه می کند. افراد زیر دست رفتارهای عاطفی خود را از مدیران می آموزند. حتی هنگامی که مدیر را نمی توان زیاد رویت کرد (مثل مدیری که در پشت درهای بسته در طبقات بالاتر کار می کند) نگرش او بر حالات زیر دستانش تاثیر می گذارد. به همین علت است که هوش عاطفی از اهمیت زیادی برای یک رهبر برخوردار است.

بنابراین، این مهم باید مدنظر قرار گیرد که در سازمانها هوش عقلی تنها ابزار مقایسه افراد نیست، چرا که در محیطهایی که انسانها فعالیت دارند قابلیت های عاطفی، درک افراد از احساسات خود و دیگران و توانمندی های آنان در ارتباطات عوامل مهمی هستند که باید مدنظر قرار گیرد. در این بین ارتباطات از اهمیت ویژه ای برخوردار است زیرا توانمندی های اجتماعی بخش مهم هوش عاطفی و درواقع عینیت بخش هوش عاطفی است.

رابطه هوش عاطفی و اثربخشی مدیران: برخی از مدیران به خاطر رابطه ضعیف خود با دیگران قادر نیستند بازخورد دریافت کنند و به بازخوردها پاسخ درست بدهند.

مدیران اثربخش و موفق تقریباً در تمام جنبه ها با این مدیران متفاوت هستند. آنان نقش رهبر را ایفا می کنند، بنا به نظر «گولمن» رهبر قوی و موثر، کسی است که الهام بخش است، انگیزه ایجاد می کند و تعهد به وجود می آورد، قابلیت های هوش عاطفی خود را به طور پیوسته تقویت می کند و با توجه به نیاز، سبک های رهبری خود را تغییر می دهد (دیربورن، ۲۰۰۲، ص ۱). مدیران موفق برانگیزاننده های خوبی هستند. در یک کلام، مدیران موفق تأکید بر ارتقای هوش عاطفی و پرورش قابلیت های عاطفی دارند.

بسیاری از مدیران تمایل دارند سختگیر باشند و قادر نیستند رابطه خوبی با کارکنان برقرار سازند. آنها نمی توانند در محیط کسب و کار، فرهنگ سازمانی، فرایند کاری و فناوری تغییر ایجاد کنند. این

مدیران به رغم داشتن دانش فنی خوب، نمی توانند مدیران موفق باشند. مدیران اثربخش مدیرانی هستند که به خوبی از قابلیت‌های عاطفی خود بهره می گیرند و رابطه اثربخش و سازنده برقرار می کنند. در واقع، مدیران موفق تأکید بر ارتقای هوش عاطفی و پرورش قابلیت‌های عاطفی دارند. این مهم نشان دهنده اهمیت هوش عاطفی و کاربرد آن در سازمانهاست هر مدیر باید بتواند از طریق افراد به اهداف سازمانی برسد. سالهاست به مدیران می آموزند که توانایی آنها برای دستیابی به اهداف، رابطه مستقیم با توانایی آنها با برانگیختن افراد اطراف خود دارد. این امر امروزه اهمیت بیشتری یافته است زیرا مسائل انسانی، ارتباطات و روابط بین مدیر و کارکنان افزایش یافته است. به ویژه آنکه کارهای فردی روبه کاهش و اهمیت کارهای تیمی و گروهی روبه افزایش است. این مهم شکل دهنده رویکرد مدیریت جدید است که اهمیت آن روز به روز آشکارتر می شود

در رویکرد جدید مدیریت فرهنگ سازمانی، کار تیمی و نحوه همکاری مدیر با دیگران اهمیت خاصی دارد. در واقع تمرکز اصلی بر رشد و پرورش افراد است تا از این رو بهره وری سازمان نیز افزایش یابد (همان منبع، ص ۱). از این رو، مدیرانی مدنظر سازمانها هستند که از توانمندیهای اجتماعی و مهارتهای ارتباطات برخوردار باشند، شنونده و سخنگوی خوبی باشند و با درک احساسات خود و دیگران و در بیان و انتقال احساسات به خوبی عمل کنند و در یک جمله آنها بتوانند محیطی با نشاط ایجاد کنند که در آن افراد رشد یابند. رویکرد مدیریتی جدید این مدیران را مدیرانی اثربخش و موفق می داند.

پیام این مقاله آن است که مدیران اثربخش و موفق به قابلیت‌های عاطفی توجه فراوان دارند و در ارتباطات خود به خوبی می توانند عواطف و احساسات دیگران را درک کنند و متناسب با آن عکس العمل نشان دهند و در یک کلام از هوش عاطفی بالایی برخوردارند.

هدایت احساسها در جهت هدف خاص برای تمرکز توجه و ایجاد انگیزه در خود بسیار مهم است. کنترل احساسها زمینه ساز هر نوع مهارت و موفقیت است و کسانی که قادرند احساسهای خود را به موقع برانگیزانند، در هر کاری که به آنان واگذار شود، سعی می کنند مولد و موثر باشند. رهبران با انگیزه برای رسیدن به ماورای انتظارات خود و هرکس دیگر حرکت می کنند. کلید واژه این رهبران، پیشرفت است. رهبرانی که بالقوه رهبر هستند، میل به پیشرفت در آنها درونی شده و برای رسیدن به پیشرفت برانگیخته می شوند. شور، اولین علامت رهبران با انگیزه است که به وسیله آن عشق به یادگیری دارند، به انجام خوب شغل مبادرت می کنند و یک انرژی خستگی ناپذیر برای بهتر انجام دادن کارها نشان می دهند. تعهد سازمانی علامت دیگر است. وقتی افراد شغلشان را برای خودش دوست دارند. به سازمانی که در آن مشغول بکارند، احساس تعهد می کنند و به طور قابل ملاحظه ای موقعی که علایم بر ضد آنهاست، خوش بین باقی می مانند.

رهبران همدلی سعی می کنند همه را راضی کنند. آنها با ملاحظه و فکر، احساسهای کارکنان را همراه با سایر عوامل در تصمیم گیریها در نظر می گیرند. امروزه همدلی به عنوان جزئی از رهبری بسیار مهم است، رهبران همدل بیشترین همدردی را با افراد اطرافشان نشان می دهند. آنها دانش خود را برای پیشرفت سازمانشان به روشهای ظریف اما با اهمیت استفاده می کنند کاربرد هیجانها، توانایی استفاده از هیجانها در کمک به کسب نتایج مطلوب، حل مسایل و استفاده از فرصتهاست. این مهارت شامل توانایی مهم همدلی و بینش سازمانی است. مدیرانی که از این توانایی برخوردارند. هیجانها و احساسهای دیگران را بیشتر عملی می سازند تا اینکه آنها را حس کنند. آنان نشان می دهند که مراقب هستند. علاوه بر این، آنان در زمینه شناخت روند سیاستهای اداری تخصص دارند. بنابراین، مدیران برخوردار از آگاهی اجتماعی دقیقاً می دانند که گفتار و کردارشان بر دیگران تاثیر می گذارد و آن قدر حساس هستند که اگر کلام و رفتارشان تاثیر منفی داشته باشد، آن را تغییر می دهند توانایی درک هیجانهای پیچیده و آگاهی از علل آنها و چگونگی تغییر هیجانها از یک حالت به حالت دیگر رادرک هیجانها می نامند. مدیرانی که از این توانایی برخوردارند، از این مهارتها در جهت گسترش شور و اشتیاق خود و حل اختلافها از طریق شوخی و ابراز مهربانی استفاده می کنند. آنها به کمک این تواناییها می توانند بفهمند که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختن افراد یا گروهها می شود و در نتیجه می توانند همکاری بهتری را با دیگران برنامه ریزی کنند.

۴) مدیریت هیجانها: مدیریت هیجانها، توانایی کنترل و اداره کردن هیجانها در خود و دیگران است. مدیرانی که این توانایی را دارا هستند، اجازه نمی دهند بدخلقی های گاه و بیگاه در طول روز از آنها سربزند. آنان از توانایی مدیریت هیجانها به این منظور استفاده می کنند که بدخلقی و روحیه بد را به محیط کاری و اداره وارد نکنند یا منشا و علت بروز آن را به شیوه ای منطقی برای مردم توضیح دهند. بنابراین، آنها می دانند که منشا این بدخلقی ها کجاست و چه مدت ممکن است به طول انجامد توانایی به کارگیری هیجانها یا تولید هیجانها برای تسهیل حل مسئله در کارآیی اعضای گروه نقش مهمی را ایفا می کند. در واقع بارساد (۲۰۰۰) از دانشکده مدیریت ییل در مطالعه ای که راجع به شناخت هیجانی انجام داد، دریافت که گسترش هیجانهای مثبت در داخل گروهها، همکاری و مشارکت اعضای گروه را تسهیل کرده، تعارض را کاهش داده و میزان کارآیی اعضای گروه را بهبود می بخشد. رایس (۱۹۹۹) متخصص آمریکایی در زمینه منابع انسانی، مقیاس چند عاملی هوش هیجانی را روی ۱۶۴ نفر از کارکنان عادی و ۱۱ نفر از رهبران این کارکنان که در یک شرکت بیمه مشغول به کار بودند، اجرا کرد و با این آزمون به ارزیابی هوش هیجانی آنان پرداخت. همبستگی بین نمره های مربوط به گروه رهبران در آزمون هوش هیجانی با نمره های کارآیی آنان که توسط مدیران اداره درجه بندی شده بود ($r = 0.51$) محاسبه شد. همبستگی بین میانگین نمره های گروه در آزمون

هوش هیجانی و امتیازبندی مدیران از عملکرد آنان در ارائه خدمات به مشتریان ($r = 0/46$) بود. در این بررسی، رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد پیچیده بود. مثلاً نمره هوش هیجانی بالاتر رهبر گروه که از طریق آزمون هوش هیجانی اندازه گیری شده بود، با امتیاز بندی مدیران از نظر دقت گروه در رسیدگی به شکایات مشتریان، رابطه منفی ($r = 0/35$) داشت، در حالی که عملکرد امتیازبندی شده توسط اعضای گروه همبستگی مثبت و نسبتاً بالایی ($r = 0/58$) با هوش هیجانی داشت.

یک گروه تیم تحقیق استرالیایی که توسط «جردن»، «اشانازی»، «هارتل» و «هوپر» (۱۹۹۹) رهبری می شد. عملکرد ۴۴ گروه را طی دوره زمانی ۹ هفته‌ای مورد بررسی قرار داد. هوش هیجانی اعضای گروهها با استفاده از یک مقیاس خود سنجی که براساس مدل مایر و سالووی طراحی شده بود، اندازه گیری شد. محققان، عملکرد گروههایی که در زمینه هوش هیجانی بالا یا پائین بودند را تحلیل کردند. در آغاز مطالعه، عملکرد گروههایی که هوش هیجانی بالایی داشتند. به طور معناداری بیشتر از عملکرد گروههایی بود که هوش هیجانی پائینی داشتند و در پایان هفته نهم، عملکرد هر دو گروه در یک سطح قرار داشت.

با توجه به نتایج این بررسیها و سایر مطالعه ها به نظر می رسد که هوش هیجانی به عنوان یک عامل واسطه ای و سازمان دهنده می تواند موجب بهبود عملکرد گروه شود. زیرا برای گروه این امکان را فراهم می آورد که به طور وسیع و موثر به شکل هماهنگ درآید. همچنین به نظر می رسد که گروههایی که از نظر هوش هیجانی در حد پایینی قرار دارند، به وقت بیشتری نیاز داشته باشند تا نحوه کارکردن موثر را در قابل یک گروه هماهنگ تجربه کنند نخست مباحث مربوط به هوش عاطفی و سپس تفاوت آن با هوش عقلی عنوان می شود و بعداً رابطه اثربخشی و موفقیت مدیران با هوش عاطفی بررسی می شود در واقع، تفاوت مدیر اثربخش و نا موفق در ارتباطات آنها تجلی می یابد. مدیران اثربخش با هوش عاطفی بالای خود در ارتباطات بسیار موفق تر از دیگر مدیران عمل می کنند و این امر را به خوبی به اثبات می‌رسانند که مدیری که هوش عقلی (IQ) بالایی دارد، نمی تواند تنها با اتکا بر هوش عقلی خوب خود رهبری کند؛ بلکه مدیری اثربخش است که شنونده و سخنگوی خوبی باشد، رابطه پایدار و مثبت با دیگران برقرار سازد (گولمن، به نقل از وثوقی کیا، ۱۳۸۳، ص ۲). احساسات خود و دیگران را به خوبی درک کند و در ارتباطات خود به درستی عکس العمل نشان دهد. بنابراین، می توان این مهم را این چنین بیان کرد که مدیر اثربخش قابلیت عاطفی بالایی دارد و در تصمیم‌گیری بر عناصر عاطفی تاکید می کند. او به خوبی می داند زمانی رهبری اثربخش است که به کارکنان خود به عنوان یک انسان توجه کند و همواره با برقراری رابطه اثربخش و سازنده، در صدد رشد و پرورش کارکنان خود برآید سازمان‌ها برای اینکه بتوانند در محیط پرتلاطم و رقابتی امروزی باقی بمانند، باید خود را به تفکرهای نوین کسب و کار مجهز سازند و به طور مستمر خود

را بهبود بخشند. رهبری این گونه سازمانها بسیار حساس و پیچیده است و زمانی این حساسیت دو چندان می شود که رهبر با تغییرهای انطباقی روبه رو باشد که بسیار متفاوت از تغییرهای فنی است. مشکلات فنی از طریق دانش فنی و فرآیندهای متداول حل مسئله قابل حل هستند، در حالی که مشکلات انطباقی در برابر این گونه راه حلها متفاوت است. رهبری یک سازمان برای انطباق پذیری با تغییرها و به منظور بقا و رشد در محیطهای جدید کسب و کار، ویژگیهای خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند. در این زمینه یکی از مهمترین مولفه های شخصیتی که می تواند به رهبران و مدیران کمک کند. هوش هیجانی است. با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و تواناییهای هیجانی در مدیریت می تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد.

سازمانها برای اینکه بتوانند در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز باقی بمانند، باید خود را به تفکرهای نوین کسب و کار مجهز سازند و به طور مستمر خود را بهبود بخشند. رهبری این گونه سازمانها بسیار حساس و پیچیده است و زمانی این حساسیت دو چندان می شود که رهبر با تغییرهای انطباقی روبه رو باشد که بسیار متفاوت از تغییرهای فنی است. مشکلات فنی از طریق دانش فنی و فرآیندهای متداول حل مسئله قابل حل هستند، در حالی که مشکلات انطباقی در برابر این گونه راه حلها متفاوت است. رهبری یک سازمان برای انطباق پذیری با تغییرها و به منظور بقا و رشد در محیطهای جدید کسب و کار، ویژگیهای خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند. در این زمینه یکی از مهمترین مولفه های شخصیتی که می تواند به رهبران و مدیران کمک کند. هوش هیجانی است. با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و تواناییهای هیجانی در مدیریت می تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد.



هوش هیجانی در سازمان چگونه عمل می کند

تعهد و مسئولیت پذیری کارکنان در یک سازمان می تواند عملکرد بالای سازمان را به همراه داشته باشد . سازمانهای برتر امکان دسترسی سریع به شایستگیهای رهبری مورد نیازشان را دارند و

تصمیمات آنان عملکرد فعلی آنان را بهینه کرده و زمینه را برای آینده مهیا می سازد. شناخت و احترام نسبت به قرارداد روانی بین کارگران و سازمان یک عامل موفقیت کلیدی در مدیریت تغییر است. این موضوع ما را ناگزیر می سازد آگاهی بیشتری از تحول یافته و تحول، نوآوری، هشیاری، انعطاف پذیری، آزاداندیشی را به عنوان موضوعهای مهمتر و ابزار بقا در نظر بگیریم. بسیاری از سازمانها بر روشهایی پافشاری می کنند که اغلب اوقات به دلایل اجتماعی، سیاسی و قدرت موثر نیستند. یک راه و روش برای برخورد با این موضوع افزایش آگاهی و هشیاری مردم و هوش احساسی است. سازمانی که در حال تعدیل یا کوچک سازی است اینکه در سازمان چگونه چنین جوی ایجاد شود می تواند بستگی به کارگیری شعور عاطفی در رهبری افراد و تعمیم آن در سراسر سازمان باشد. این نوع نیروی عاطفی است که مشخص کننده نزدیکی یا سازگاری با اهداف است. این نیرو افراد را به جلو می راند و احساس مسئولیت پذیری را ایجاد می کند که کجا باشند، چگونه عمل کنند و آیبادیگران همدرد هستند و آنها را به تلاش وامی دارند. تعهد عاطفی تنها نمایانگر ابتکار عمل فردی و مسئولیت پذیری نیست بلکه از نیروهای اصلی است که موقع دشواری با انسان است. تعهد عاطفی کارکنان نسبت به سازمان از هرگونه تعهدی قوی تر است زیرا از احساسات عمیق ریشه می گیرد و افراد رادر شرایط دشوار و شکست در سازمان نگه میدارد و انگیزه افراد رادر ایجاد تحول برای بهبود سازمان دوجندان می کند. تعهداگر تنها ریشه در هوش منطقی کارکنان داشته باشد در شرایط ثبات و توسعه سازمانی وجود دارد و در شرایط متزلزل سازمانی افراد سعی دارند موقعیت خود را حفظ کنند نه لزوماً سازمان را.

مسأله مهم دیگری که امروزه مطرح است این است که همگام با رشد قدرت و جاذبه رسانه گروهی ، کار بیشتری از طریق ارتباطات کامپیوتری و ویدیویی انجام می شود مدیران و رهبران باید چه تصویری از خود نشان دهند. این یکی از ابعاد شعور عاطفی است یعنی تأثیر بدون فریب یا اعمال نفوذ و شناختن ، آموختن ، ارتباط برقرار کردن ، نوآوری کردن ، پیشرو بودن و عمل نمودن به طریقی که به جای اتکا به دانش یا تجزیه و تحلیل فنی به ظرفیت عاطفی توجه شود. هوش عاطفی از درون به رهبران کمک می کند و آنها را راهنمایی کرده تا به دامنه گسترده تری از قابلیت ها دست یافته و تنها به قدرت شناخت خود تکیه نشود ، این نوعی نفوذ است که بهتر است به جای قدرت طلبی طنین نامیده شود.



آموزش و یادگیری هوش هیجانی در سازمان

برخی از خصوصیات هوش هیجانی می تواند اکتسابی باشد . این ویژگی ها می تواند توسط کارکنان به ویژه سطوح مدیریتی فراگرفته شود. البته باید در نظر داشت این نوع یادگیری دو حلقه ای یا حتی سه حلقه ای باید باشد. رهبری در آموزش این خصوصیات به افراد نقش کلیدی را ایفا می کند. از وظایف مهم رهبر درک عواطف دیگران عمل کردن در جهت شکل دادن به آنهاست .کنترل این مبادله احساسات و عواطف بر عهده هوش عاطفی فرد است .رهبر قدرتمند کسی است که بتواند با خلق و خوی دیگران سازگار شود و دیگران را زیر سلطه عاطفی خود در آورد .رهبر می تواند این هوش را بین افراد ایجاد کند. عاملی که باعث ایجاد روابط نزدیک با دیگران می شود هوش بین فردی است. هسته هوش بین فردی ابتدا توانایی درک و سپس ارائه پاسخ مناسب به روحيات و خلق و خو و انگیزش ها و خواسته های افراد دیگر است. درمقابل آن هوش درون فردیاست که کلید اصلی عبارت است از: آگاهی داشتن از احساسات شخصی خود که حاصل خودآگاهی است و توانایی متمایز کردن و استفاده از آنها برای هدایت رفتار خویش.هوش بین فردی توانایی درک افراد دیگر است،

یعنی اینکه چه چیز موجب برانگیختن آنها می‌شود، چگونه کار می‌کنند و چگونه می‌توان با آنها کار مشترک انجام داد. تجار و مدیران موفق جزو کسانی اند که از هوش میان فردی بالایی برخوردارند. هاج و گاردنر معتقدند هرکس چهار خصوصیت زیر را داشته باشد صاحب هوش بین فردی است:

- * سازماندهی گروه: داشتن ابتکار عمل برای هماهنگ کردن فعالیت های عده ای از افراد.
- * مذاکره برای حل مسایل: استعداد میانجی گری، جلوگیری از بروز اختلاف، حل و فصل دادن به مشکلات

- * روابط شخصی: استعداد همدردی و دلجویی از دیگران
- * تجزیه و تحلیل اجتماعی: شناخت و بصیرت درونی راجع به عواطف. انگیزه ها و علایق دیگران.

این گونه افراد به راحتی می توانند با دیگران رابطه صمیمی برقرار کنند.

دو مهارت اول قابل یادگیری است دومهارت بعدی اگرچه تا حد زیادی ذاتی هستند ولی با آموزشهای دو سویه قابل یادگیری هستند. مهارت های فوق، عوامل ضروری برای موفقیت های اجتماعی هستند. افرادی که از هوش عاطفی خوبی برخوردارند. به راحتی با دیگران رابطه برقرار می کنند، احساسات و واکنش های مردم را به خوبی پیش بینی کرده و به آن جهت می دهند و مشاجرات را حل و فصل می کنند. آن ها از آن دسته افراد هستند که همه دوست دارند با آن ها باشند چون رفتارشان دلگرم کننده و روحیه بخش است. مهارت تجزیه و تحلیل اجتماعی در واقع همان مهارت همدلی را به دنبال دارد که بطور کلی آیزنبرگ سه خصیصه را برای افراد همدل برشمرده است که باید در شخص وجود داشته باشد :

- ۱- با دیگران همدردی کند، یعنی در باره نیازهای دیگران نوعی احساس نگرانی نماید .
- ۲- با دیگران اشتراک نظر داشته باشد ، یعنی قادر باشد خود را به جای دیگران بگذارد و به مسائل از نگاه آنان بنگرد.



۳- دارای احساسات همدلانه باشد ، یعنی از طریق اعمال و رفتار از خود هیجان نشان بدهد .

دانش در دهه اخیر به عنوان یک منبع مهم سازمانی در نظر گرفته شده است و بنابراین مدیریت مؤثر آن برای موفقیت سازمان حیاتی می باشد . مشکلات و موانعی که در مسیر پیاده سازی فرایندهای مدیریت دانش آشکار می شوند، اهمیت توجه به منابع انسانی و روابط آنان را بیش از پیش نشان می دهد. در واقع فرایندهای مدیریت دانش بیش از آن که با تکنولوژی سروکار داشته باشند با افراد سازمانی روبرو می شوند. بنابراین آماده سازی افراد جهت پذیرش فرایندهای مدیریت دانش در سازمان از اهمیت بالایی برخوردار است. از جمله مسائلی که در راستای پیاده سازی مدیریت دانش در سازمانها وجود دارد ، مسئله تسهیم دانش درون سازمان و بین سازمانهای مختلف است. از آنجا که افراد به عنوان منابع دانش ارزشمندی قلمداد می شوند که فرایند تسهیم دانش نیز در سازمان تا حد زیادی به آنها وابسته است، پرورش قابلیت های افراد جهت برقراری ارتباطات کیفی مؤثر و تسهیم دانش در سازمان از اهمیت بالایی برخوردار است. مدیریت دانش از معنای غنی تری نسبت به یک انتقال ساده اطلاعات برخوردار است. در رابطه با کیفیت و نحوه برقراری ارتباطات در علم روانشناسی مفهومی با نام هوش هیجانی مطرح شده است و این نتیجه را در بر داشته است که کسانی که هوش هیجانی بالاتری دارند ، از قدرت بهتری در برقراری ارتباطات برخوردار می باشند. در این

راستا در این تحقیق رابطه و اثر هوش هیجانی به عنوان یک متغیر مستقل بر نوع نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفته است. به همین منظور دو پرسشنامه جهت سنجش میزان هوش هیجانی کارکنان و نگرش آنان نسبت به تسهیم دانش از طریق بررسی ادبیات موضوع طراحی گردید. فرضیه اصلی این تحقیق اینست که هوش هیجانی کارکنان شرکت نیروکالر بر نگرش آنان نسبت به تسهیم دانش اثر دارد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت از نوع همبستگی می باشد. در این تحقیق برای بررسی فرضیات از رگرسیون استفاده شده است. جامعه آماری در این تحقیق یکایک کارمندان و مدیران شرکت نیروکالر می باشند. در این میان افرادی که دارای مدرک تحصیلی زیر دیپلم بودند از جامعه حذف گردیدند و به این ترتیب جامعه آماری این تحقیق ۱۴۱ نفر بود. ۱۲۲ نفر از کلیه کارکنان شرکت نیروکالر به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شده اند. همچنین از ضریب همبستگی نیز برای آزمون رابطه بین متغیرها در جهت بررسی فرضیه اصلی استفاده شده است. تحلیل داده ها نشان داد که هوش هیجانی به عنوان یک متغیر مستقل اثر مثبتی بر نوع نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش در شرکت نیروکالر دارد. البته نتایج تحقیق این موضوع را نیز نشان داد که برای مؤثر واقع شدن هوش هیجانی بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش باید مؤلفه های آن به صورت کلی و در غالب هوش هیجانی مدنظر قرار بگیرند

یکی از ویژگیهای جهانی سازمانها، شرکتها و مؤسسات این است که همه افراد در این سازمانها مخصوصاً رهبران ارشد معلمان متعهدی برای یاد دادن منابع انسانی هستند. این سازمانها از مهندسی رهبری توسعه یافته ای برخوردار هستند و سیستم های مناسبی را برای آموزش و تربیت رهبران پویا در تمام سطوح سازمانی بوجود آورده اند. همواره در سازمانهای یاد دهنده بهترین رهبران، البته نه بطور یکسان، بهترین معلمان هستند که بواسطه همین ویژگی می توان سازمان را متحول ساخت. رهبران ارشد به کارکنان خود یاد می دهند که چگونه زمینه های ذهنی و فکری خود را رشد دهند و آنها را به دیگران انتقال دهند. آنها به کارکنان یاد می دهند که برخورداری از نگرش اعتراف به شکست، باعث تلاش و فعالیت مجدد می شود و همچنین یاد می دهند که در هر جایی امکان رشد وجود دارد و هرکس که دنبال پیشرفت و ترقی باشد بدان دست خواهد یافت. ایجاد چنین جوی نیازمند هیچ طرح و نقشه جداگانه و خاصی نیست. بلکه نیازمند یکسری درون دادهای شخصی، از خود گذشتگی و احساس تعهد در رهبران این سازمانها است. بنابراین هیچ طرح و نسخه ای را نمی توان از پیش تجویز کرد زیرا هر کدام از سازمانها براساس دانش و تجربه رهبران خویش و واقعیت های محیط کاریشان منحصر به فرد هستند. رهبران به منظور یاد دادن و ایجاد ارتباط تعاملی میان کارکنان و مدیران در تمام سطوح سازمان به ارایه بازخورد و مربیگری می پردازند. از طریق این فرآیند می توان افراد را طوری یاد داد که بصورت خودانگیخته به آینده توجه کنند و آنها را طوری متقاعد و رهبری

کرد که بتوانند درخودشان انرژی مثبت ایجاد کنند. که همه اینها از طریق یاد دادن امکان پذیر خواهد بود. رهبران با بازگذاشتن فرآیند تصمیم گیری دیگران را یاد می دهند تا بدانند که چگونه و چرا یک تصمیم معین اتخاذ شده است. رهبران برای انجام این امر اولاً باید سعی کنند با زیردستان صادق و روراست باشند و کسانی را که واقعاً جوهره لازم را برای توسعه و گسترش قدرت تصمیم گیری و ریسک پذیری دارند شناسایی کنند، دوماً باید از تصمیمات خود بعنوان روشی برای مربیگری استفاده کنند و به زیردستان نشان دهند که چگونه مسائل و موضوعات را باید در یک سطح کلی تر و جامع تجزیه و تحلیل کرد. است. رهبران قوی از طریق ایجاد انگیزه لازم کارکنان را طوری متقاعد می کنند که روند منطقی و عقلایی آنان را دنبال کنند و اصلاً قابل تصور نیست که رهبران بطور خصوصی و بدون مشارکت تصمیمی را اتخاذ نمایند. گلن بر آموزش خود رهبری یا یادگیری خود مدار تأکید دارد این یادگیری شامل موارد زیر است :

- ژرف نگری برای دستیابی به ایده های خود
- خودآگاهی و تشخیصی از اینکه اکنون در کجا هستم
- اطمینان از اینکه تواناییهای شما باعث غلبه بر محدودیتهای شده و باعث کاستن انگیزه در رسیدن به اهداف نیست
- ایجاد تعهد نسبت به یادگیری مواردی که قوتها بر اساس آن بنا شده و شکافها کاهش می یابد.
- فعالیت و تمرین مداوم و تجربه با رفتارهای جدید که از توسعه خصوصیات هوش عاطفی حمایت می کند.
- تکیه بر یک مربی قابل اعتماد که به طور منظم پایه پیشرفت افرادند.

در کل برای آموزش و اجرای هوش هیجانی در سازمان می توان چند نکته را در نظر داشت. فراهم ساختن فرصتهایی برای تمرین آموخته ها؛ پیش بینی فرصتهای متعدد برای دادن بازخورد؛ استفاده از موقعیتهای گروهی برای ایفای نقش و مهمترین رفتارهای اجتماعی و آموزش آنها؛ نشان دادن نیازهای اختصاصی هر فرد به او به طور خصوصی و محرمانه؛ فراهم ساختن منابع حمایتی و تقویتی برای

کارکنان در برنامه طی مرحله پیگیری

در زیر عملکرد هوش هیجانی بر مدیران سازمان ها و تاثیر آن بر کار آنها آمده است که در مورد هر کدام توضیح مختصری آمده است:

پرورش رهبران:

هوش هیجانی تا بیش از ۸۵ درصد در تبدیل مجریان برجسته به رهبرانی بزرگ نقش دارد. موفقیت شغلی: هوش هیجانی به عنوان شاخص عملکرد برجسته و عالی، دو برابر مهارت های تکنیکی و شناختی اهمیت دارد.

عملکرد گروهی:

افرادی با مهارت های EI بالا بهتر با دیگران کنار می آیند و اجازه نمی دهند اضطراب ها و پریشانی آنها را از حل موفقیت آمیز مشکلات بازدارد.

انگیزش / قدرت بخشی:

ایجاد مهارت های EI درک میان افراد را افزایش می دهد که این امر از به هدر رفتن زمان برای بحث و جدل جلوگیری می کند.

افراد و مراجعین مشکل آفرین:

کسانی که از مهارت های بالای EI برخوردارند با هر کس که برخورد می کنند تاثیر مثبت بر او می گذارند. آنها الگوی عملکرد مالی هستند.

رضایت مراجعه کننده:

خدمات دهی عالی به توجه صادقانه بستگی دارد. افراد دارای مهارت EI بالا مراقب رفتار خود هستند و نسبت به دیگران توجه خالصانه و قلبی خود را افزایش می دهند.

خلاقیت و نوآوری:

افرادی با مهارت های EI بالا به سرعت و به سادگی ذهن خود را آرام و شفاف می سازند و به این ترتیب راه را برای بصیرت و بینش درونی و ایده های خلاق به روی خود می گشایند.

مدیریت زمان:

افراد برخوردار از مهارت های EI ، با نگرانی ، بحث و جدل و پیش بینی های خود وقت را هدر نمی دهند. آنها عملکرد پربار را انتخاب می کنند.

استعداد ذاتی:

مدیرانی با مهارت های EI بالا ، بهترین و باکفایت ترین مدیران هستند و افراد مایلند برای این روسای مهربان با استعداد کار کنند.

تعادل کار / زندگی:

بارآوری شخصی پیشرفته و عملکرد پرسنلی بهبود یافته به این معنی است که افراد می توانند در یک زمان قابل قبول و منطقی دست از کار بکشند.

کاهش استرس:

افرادی با مهارت های EI قوی ، به سادگی احساساتی چون اضطراب ، پریشانی و ترس را که باعث استرس های موجود در کار روزمره می شوند را کنترل می کنند.

تاثیر منفی بر کار و تجارت:

واکنشهای هیجانی کنترل نشده و عدم برخورداری از مهارت های هوش هیجانی در شغل و تجارت گسترده و حائز اهمیت هستند. واکنشهای احساسی غیرکنترل شده یا فقدان این مهارت ها توسط کارفرمایان و کارمندان در همه سطوح عواقبی را در پی خواهد داشت که از آن جمله عبارتند از:

- عدم خلاقیت و نوآوری
- عدم موفقیت در بهبود فرآیند و مهندسی مجدد
- کاهش کارآمدی و بارآوری
- کاهش رضایت مراجعین و مشتریان
- انحراف شغلی
- گردش مالی بالا -اقدامات تغییر یافته معوق
- کاهش بازدهی و سود
- افزایش استرس و هزینه مراقبت های پزشکی
- جو سازمانی منفی -خشونت در محل کار
- به هر حال علیرغم اهمیت موضوع ، متأسفانه اکثر افراد از هوش هیجانی و اهمیت حیاتی آن بر عملکرد سازمان ها و مدیران آنها بی اطلاعند.

-برخورداری از مهارت های هوش هیجانی در دو بعد فردی و سازمانی منفی را در پی دارد که به طور خلاصه عبارتند از:

اثرات سودمند بر شخص:

- خودارزیابی و خودآگاهی
- شناخت نقاط قوت و حوزه های پیشرفت
- افزایش قابلیت ها و توانمندی های اجتماعی
- مهارت های کسب آرامش -اعتماد به نفس, انگیزش و تاثیر بالا
- اثرات مفید در سطح سازمانی:
- سطوح بالاتر یادداری
- کارگروهی و انگیزش بهتر
- ارتباط شفاف تر
- نارضایتی و مشکلات اخلاقی کمتر -خلاقیت و نوآوری افزایش یافته
- بارآوری بیشتر و عملکرد شغلی بهتر

فصل چهاردهم

تحقیقات انجام شده در ایران درباره هوش هیجانی به زبان افراد مهم :

بحث در موضوع هوش عاطفی آنقدر در جهان مهم شده است که به نوعی ذهن بیشتر افراد مهم را درگیر خود کرده است و در رابطه با این موضوع کلاس های متعددی برگزار می شود در زیر مطالبی در موضوع با هوش عاطفی از زبان چند شخص مهم کشور آمده است و همچنین عکس های از این کلاس ها آمده است:

۱- آقای محمد علی بشارت به بررسی رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی ، پرداخته است. ایشان در این پژوهش نوع رابطه ابعاد شخصیت شامل نوروگرایی ، برونگرایی ، تجربه پذیری ، همسازی و وظیفه شناسی با هوش هیجانی در بین دانشجویان رشته های مختلف دانشگاه تهران بررسی نموده است. نتایج پژوهش نشان داده است که بین هوش هیجانی و ابعاد برون گرایی ، تجربه پذیری ، همسازی و وظیفه شناسی همبستگی مثبت معنی دار و بین هوش هیجانی و نوروگرایی همبستگی منفی معنی داری وجود دارد.

۲- خانم معصومه اسماعیلی ، ، دکتر احدی ، دکتر دلاور و دکتر شفیع آبادی به بررسی تاثیر آموزش مولفه های هوش هیجانی بر سلامت روان پرداخته اند . در این پژوهش که باطرحی آزمایشی انجام

شده است گروه آزمایشی در معرض آموزش مولفه های هوش هیجانی قرار گرفته و در جلسات آموزشی طراحی شده در هفته شرکت نموده اند. تحلیل یافته های تحقیق نشان داد که آموزش مولفه های هوش هیجانی در افزایش سلامت روان موثر بوده و علائم بیماری را در مولفه های سلامت روان کاهش داده است. لذا آموزش مولفه های هوش هیجانی سبب ارتقای سلامت روانی می شود بطوری که فرد بهره بهتری در گزارش های شخصی از موفقیت در مقابله بامشکلات به دست می آورد. این مقاله در فصلنامه روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران شماره ۴۹، شهریور ۸۶ به چاپ رسیده است. ۳- خانم ایران ذراتی، آقای امیر امین یزدی و پرویز آزاد فلاح به بررسی رابطه هوش هیجانی و سبک های دلبستگی پرداخته اند. این پژوهش در بین دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد انجام شده و نتایج نشان می دهد که بین سبک دلبستگی ایمن و هوش هیجانی رابطه مستقیم و معنادار وجود داشت. سبک دلبستگی ناایمن، مضطرب - دوسوگرا با هوش هیجانی رابطه معکوس و معنادار داشت. مردان و زنان در این پژوهش از نظر هوش هیجانی تفاوت معناداری نداشتند. تحلیل در این تحقیق نشان داد که سبک های دلبستگی پیش بینی کننده خوبی برای هوش هیجانی و مولفه های آن هستند. آنها در این پژوهش نتیجه گرفتند که روابط کودک، والدین زمینه مهم و تاثیر گذاری بر رشد توانایی های کودکان است که آنان را قادر می سازد تا درمورد خودشان، دیگران و تعاملات اجتماعی بیاموزند.

این مقاله در فصلنامه تازه های علوم شناختی، شماره ۲۹، بهار ۸۵ به چاپ رسیده است. ۴- آقای منصور حکیم جوادی و آقای جواد اژه ای به بررسی رابطه کیفیت دلبستگی و هوش هیجانی در دانش آموزان عادی و تیز هوش پرداخته اند. نتایج این پژوهش نشان می دهد که بین کیفیت دلبستگی و هوش هیجانی رابطه معناداری وجود دارد. تحلیل واریانس چند عاملی نشان از معناداری اثر جنس در زیرمقیاس مقابله، حرمت خود، روابط بین فردی، خود آگاهی هیجانی و خود شکوفایی داشت.

نتایج نشان از دلبستگی بیشتر تیز هوشان به همسالان و دلبستگی بیشتر گروه عادی به خانواده داشت. دختران دارای هوش هیجانی بیشتری از پسران بودند. این مقاله در فصلنامه روانشناسی، شماره ۳۰، تابستان ۸۳ به چاپ رسیده است.

۵- آقای دکتر محمد علی بشارت تاثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی را مورد بررسی قرار داده است. این پژوهش در بین دانشجویان دانشگاه تهران انجام شده و نتایج حاصل مویده آن است که بین هوش هیجانی و مشکلات بین شخصی دانشجویان همبستگی منفی معنادار وجود دارد. هوش هیجانی همچنین با زمینه های مختلف مشکلات بین شخصی دانشجویان همچون قاطعیت، صمیمیت، مسئولیت پذیری هم بستگی معنی دار دارد. هوش هیجانی با تقویت سلامت روانی توان

همدلی با دیگران , سازش اجتماعی رضایت از زندگی مشکلات بین شخص را کاهش می دهد و زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می سازد. هوش هیجانی همچنین از راه ویژگی های ادراک هیجانی , آسان سازی هیجانی , شناخت هیجانی و مدیریت هیجان ها و با ساز و کارهای پیش بینی , افزایش توان کنترل و تقویت راهبردهای رویارویی کار آمد به فرد کمک می کند تا کیفیت روابط اجتماعی را بهتر سازد. این مقاله در فصلنامه مطالعات روانشناختی شماره ۳ تابستان ۸۶ به چاپ رسیده است