

هوش هیجانی چیست؟

بر خلاف باور قدیمی و رایج بین عموم مردم، هوش بهر یا IQ به تنهایی در موفقیت افراد در ابعاد ذکر شده نقش چندانی ایفا نمی کند. مشاهدات و مطالعات حاکی از آن است که بسیاری از افراد که دارای IQ یا هوش بهر بالاتر از متوسط هستند در عمل توفیق چندانی در تحصیل و اشتغال و ... ندارند.

این موضوع منجر به مطرح شدن این پرسش شده که چه عوامل موثر دیگری در کنار هوش بهر تعیین کننده هستند؟ در واقع هوش هیجانی عدم موفقیت افراد با ضریب هوش بالا و همچنین موفقیت غیرمنتظره افراد دارای هوش متوسط را تعیین می کند. یعنی افرادی با داشتن هوش عمومی متوسط و هوش هیجانی بالا خیلی موفق تر از کسانی هستند که هوش عمومی بالا و هوش هیجانی پایین دارند. پس هوش هیجانی پیش بینی کننده موفقیت افراد در زندگی و نحوه برخورد مناسب با استرس ها است. هوش هیجانی نوعی دیگری از هوش است. این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم گیری های مناسب در زندگی است. عاملی که به هنگام شکست در شخص ایجاد انگیزه و امید می کند.

مولفه های هوش هیجانی

این هوش بنا به نظر «بار-اون» پنج مولفه به شرح زیر دارد که ۱۵ عامل در آن موثر هستند. افرادی که تعداد بیشتری از این مولفه ها را در خود بیابند هوش هیجانی بالاتری دارند.

۱- مهارتهای درون فردی شامل:

خودآگاهی هیجانی (بازشناسی و فهم احساسات خود)
جرات (ابراز احساسات، عقاید، تفکرات و دفاع از حقوق شخصی به شیوه ای سازنده)
خودتنظیمی (آگاهی، فهم، پذیرش و احترام به خویش)
خودشکوفایی (تحقق بخشیدن به استعدادهای بالقوه خویشتن)
استقلال (خودفرمانی و خودکنترلی در تفکر و عمل شخصی و رهایی از وابستگی هیجانی)

۲- مهارتهای میان فردی شامل:

روابط میان فردی (آگاهی، فهم و درک احساسات دیگران، ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش دو جانبه که به صورت نزدیکی هیجانی و وابستگی مشخص می شود)
تعهد اجتماعی (عضو مؤثر و سازنده گروه اجتماعی خود بودن، نشان دادن خود به عنوان یک شریک خوب)
همدلی (توان آگاهی از احساسات دیگران، درک احساسات و تحسین آنها)

۳- سازگاری شامل:

مسأله گشایی (تشخیص و تعریف مسائل، همچنین ایجاد راه کارهای مؤثر)
آزمون واقعیت (ارزیابی مطابقت میان آنچه به طور ذهنی و آنچه به طور عینی، تجربه می شود)
انعطاف پذیری (تنظیم هیجان، تفکر و رفتار به هنگام تغییر موقعیت و شرایط)

۴- کنترل استرس شامل:

توانایی تحمل استرس (مقاومت در برابر وقایع نامطلوب و موقعیت های استرس زا)
کنترل تکانه (ایستادگی در مقابل تکانه یا انکار تکانه)

۵- خلق عمومی شامل:

شادی (احساس رضایت از خویشتن، شاد کردن خود و دیگران)
خوش بینی (نگاه به جنبه های روشن زندگی و حفظ نگرش مثبت حتی در مواجهه با ناملایمات)

هوش هیجانی را چه طور می‌شود پرورش داد؟

همان طور که گفته شد، روان‌شناسانی که از هوش هیجانی، به عنوان مهم‌ترین عامل موفقیت فردی، دفاع می‌کنند، معتقدند که این نوع از هوش، اکتسابی است و می‌توان آن را پرورش داد. آنها راه‌های مختلفی را برای پرورش هوش هیجانی پیشنهاد می‌کنند که بعضی از آنها را - که با فرهنگ ایرانی اسلامی، بیشتر منطبق هستند - می‌خوانید:

۱- تشکیل گروه‌های دوستانه برای تشخیص احساسات خود و دیگران: همان طور که در بخش قبل گفته شد، یکی از توانایی‌های لازم برای داشتن هوش هیجانی بالا، این است که آدم بتواند احساسات خودش و دیگران را بشناسد و روی آن احساس‌ها، نام بگذارد. این اتفاق، در واقع، به خودی خود، در جمع‌های خیلی دوستانه ما اتفاق می‌افتد؛ اما می‌شود همین اتفاق‌ها را هدفمند کرد.

به عنوان مثال، وقتی که یک حالت چهره یا حالت بدنی خاصی را در دوستان می‌بینیم، می‌توانیم به او بگوییم: غمگین به نظر می‌رسی (به جای این که از جمله مبهم انگار حالت خوب نیست! استفاده کنیم). باز خوردی (واکنشی) که ما از دوستان در مقابل این جمله دریافت می‌کنیم، دو حُسن دارد: اول، این که به ما می‌فهماند که چه قدر در تشخیص درست احساسات دیگران توانایی داریم؛ دوم هم این که دوستان احساس بهتری نسبت به ما پیدا می‌کند و حس می‌کند که ما او را درک می‌کنیم. ضمن این که در گروه‌های دوستانه، ما می‌توانیم احساسات خود را کاملاً بشناسیم و آنها را ابراز کنیم.

۲- حل یک یا چند مشکل را تمرین کنیم: برای حل مشکلاتمان، به یک روش چندمرحله‌ای و منظم روی بیاوریم. یعنی این که در درجه اول، مشکلات فعلی‌مان را اولویت‌بندی کنیم. مهم‌ترین مشکلاتمان را تعریف کنیم و عوارضی را که می‌تواند برای زندگی‌مان داشته باشد، معلوم کنیم. سپس به توانایی‌هایی که خودمان داریم و حمایت‌هایی را که ممکن است از طرف دیگران برای حل مشکل از ما بشود، فهرست کنیم. در درجه بعدی، هر چه راه حل به نظرمان می‌رسد (چه منطقی و چه غیر منطقی) را فهرست می‌کنیم و بعد، می‌ایم عیب و حسن هر کدام را می‌نویسیم. هر کدام را که بیشترین حسن‌ها و کم‌ترین عیب‌ها را داشت، به عنوان راه حل احتمالی می‌پذیریم و آن را اجرا می‌کنیم. در صورت شکست، از راه حل بعدی استفاده می‌کنیم. این روش منظم، در واقع، روش حل مشکلات است که کم‌کم ملکه ذهنمان می‌شود و در همه مشکلاتمان از آن استفاده می‌کنیم.

۳- از ادبیات و سینما برای شناختن احساساتمان بهره ببریم: بسیاری از داستان‌ها و فیلم‌ها، سرشار از موقعیت‌های احساسی هستند که شخصیت داستان یا فیلم، یک احساس مثبت یا منفی خاص را تجربه می‌کند. خواندن این داستان‌ها و دیدن این فیلم‌ها، می‌تواند ما را در شناختن حس‌هایی در وجود خودمان که هم‌شکل با حس‌های شخصیت‌های آنهاست، یاری کند.

۴- از نوشتن برای بیرون ریختن احساساتمان استفاده کنیم: نوشتن، یکی از بهترین راه‌هایی است که می‌تواند هیجانات ما را تنظیم کند و ما را مجبور کند که روی احساساتمان نام بگذاریم و آنها را روی صفحه کاغذ، ثبت کنیم. نوشتن، هم، نوعی تخلیه هیجانی است و هم نوعی تنظیم هیجان.

۵- قاطعیتِ محترمانه را یاد بگیریم: وقتی که حَقمان به اصطلاح دارد خورده می‌شود، ما از چندین راه استفاده می‌کنیم. بعضی از ما، منفعل عمل می‌کنیم. یعنی می‌ریزیم توی خودمان و هیچ چیز نمی‌گوییم. بعضی از ما، پرخاشگر می‌شویم، داد و بیداد می‌کنیم و همه چیز را می‌ریزیم به هم. بعضی دیگر هم، دو تا راه را قاطی می‌کنیم. مثلاً اگر حس می‌کنیم که در یک اداره، حَقمان دارد به عنوان کارمند خورده می‌شود، کار ارباب رجوع را عقب می‌اندازیم یا در حضور او کارهای متفرقه انجام می‌دهیم. اما یک راه چهارم هم وجود دارد و آن، این است که ما با قاطعیت، اما محترمانه، به دیگری که حَق ما را تزییع کرده‌اند، بگوییم نه. این راه چهارم، خیلی خلاصه است. یعنی این که ما در عین این که احترام دیگران را داریم، از حَق خودمان هم دفاع کنیم.

یکی از تکنیک‌های اصلی برای این قاطعیت، استفاده از جمله‌های سه بخشی است. این جمله‌ها از سه بخش همدلی (مثلاً: می‌دونم که تو واکنش من رو لازم داری...)، استدلال (اما چون که خودم امروز اون رو می‌خوام...،) و قاطعیت (نمی‌تونم واکنش رو بهت بدم) تشکیل می‌شود. البته قاطعیت، فقط در کلمات نیست. نوعی ژست بدنی که ما در هنگام ادای کلمات می‌گیریم هم به اندازه خود کلمات، مهم است.

گروه آموزشی مشاوره استان زنجان