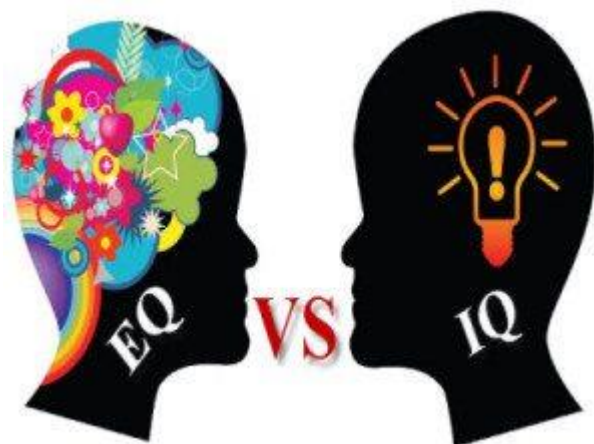


IQ بهتر است یا EQ؟ هوش هیجانی به چه کار می آید؟



بتول سبز علی / دبیر ناحیه ۲ شهر ری

#هوش_هیجانی به طور اختصاصی از سال ۱۹۹۰ وارد روان شناسی شد. این مفهوم در نوشته های پیشین با عناوین هوش اجتماعی ۱، در نوشته های ثوران دیک، هوش بین فردی ۲ و در نوشته های گاردنر به صورت توانایی اجتماعی ۳ مطرح شد.

لودوکس در جریان بررسی های نورولوژیک خود متوجه شد که بخشی از مغز در زیر کر تکس، به نام آمیگدال، در پاسخ به رفتارهای هیجانی نقش مهمی به عهده دارد. این بخش از مغز، که در هنگام تحریک های شدید (شلیک های عصبی شدید) فعال می شود، بدون کسب تکلیف از کر تکس و نئو کر تکس به عضلات بدن دستور اجرای فرمان ها را می دهد. در نتیجه، نئو کر تکس، که مرکز تحلیل های منطقی قبل از اقدام و صدور دستور به عضلات اجرایی است، از این اقدام بی خبر می ماند و آنچه که رخ می دهد، فاقد جنبه های منطقی است.

مقاله ای مک کلند با نام «به جای آزمون هوش، مهارت و توانایی را ارزشیابی کنید»، موضوع آزمون و تست های هوش و شخصیت را وارد جریان تازه ای کرد. او نشان داد که استعداد های تحصیلی و مدارج مهم تحصیلی، هیچ گونه تضمینی برای افراد در خصوص موفقیت در کار یا حتی زندگی فراهم نمی آورد. بنابراین، پیشنهاد کرد که مجموعه ای از مهارت ها مثل همدلی، خود نظم دهی و ابتکار، که نشانه های موفقیت خود در محیط کار و زندگی است، مورد ارزشیابی قرار گیرد. این نظریه در ۲۹ سال گذشته، موجب تحقیقات روی صدها هزار کارگر، از کارگر ساده گرفته تا رده های بالا و مدیران صنایع و کارخانه ها، شده است. عنصر اصلی و اساسی در همه ی پژوهش ها چیزی است که گلמן آن راهوش هیجانی نامیده است.

جان مایر و پیتر سالوی، که سازمان دهنده ی نظریه ی هوش هیجانی هستند، آن را در کنار تفکر، عامل بزرگی در تعامل و تناسب رفتار افراد می دانند، این دو محقق آمریکایی هوش هیجانی را در چهار حوزه ی مرتبط مطالعه کرده اند:

۱، شناخت هیجان؛

۲، کاربرد هیجان؛

۳، فهم هیجان؛

۴، مدیریت هیجان.

بعد از مایر و سالوی، روان‌شناس دیگری به نام بار-آن برای ساخت ابزار اندازه‌گیری هوش هیجانی تلاش زیادی انجام داد. او، که افتخار دارد واژه‌ی هوش هیجانی را به نام خود ثبت کند، پس از سال‌ها مطالعه توانست ابزاری برای ارزشیابی و اندازه‌گیری هوش هیجانی تهیه کند که در نوع خود کارآمدترین است.

اما کسی که توانست هوش هیجانی را بر سر زبان‌ها بیندازد و در سطح جهان مطرح کند و از نظریه به کاربرد نزدیک سازد، دانیل گلمن بود. اولین کتاب او، که با نام «هوش هیجانی» در سال ۱۹۹۵ منتشر شد، توجه پژوهشگران و علاقه‌مندان به هوش را به خود جلب کرد. البته این کتاب موجب انتقادهای شدیدی می‌شد. او کتاب دوم خود به نام هوش هیجانی در محیط کار توانست به بسیاری از ابهامات پاسخ دهد.

هوش هیجانی چیست؟

جان مایر می‌گوید: «هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌هاست که به فرد کمک می‌کند تا احساسات خود و دیگران را بشناسد و درک کند و در نهایت، به فرد کمک می‌کند تا احساسات خود را تنظیم و اداره کند.

به باور گلمن، هوش هیجانی «ظرفیت ما در شناخت احساساتمان و احساسات دیگران تعیین و کمک می‌کند تا با ایجاد انگیزش، هیجان‌های خودمان را کنترل و اداره کنیم و روابط خودمان را با دیگران به نظم و حساب درآوریم».

به نظر مارتینز، هوش هیجانی یک رشته از مهارت‌های غیر شناختی، توانایی‌ها و ظرفیت‌هایی است که توانایی فرد را در مقابل مطالبات و فشارهای بیرونی مقاوم می‌کند».

به باور ویزینگر هوش هیجانی در حقیقت هوش کاربرد هیجان‌هاست.

توانایی هیجانی چیست؟

توانایی هیجانی ظرفیتی یاد گرفته شده مبتنی بر هوش هیجانی است و بدون آن، کسب عملکرد حرفه‌ای بالا غیر ممکن است. هوش هیجانی مبتنی بر پنج عنصر است:

۱، خودآگاهی: احساس کردن احساسات، قبول آن‌ها، مشاهده‌ی 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، خود کنترلی: مدیریت هیجان‌های خود، توانایی باز یافت هیجانی پس از یک صدمه‌ی هیجانی، توانایی برای عمل و نه برای واکنش، ثبات در رفتارها در همه موقعیت‌ها، احساس مسؤلیت در کار، انعطاف در برابر تغییرات و استقبال از نظریات جدید.

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 دگر اندیشی و سیاست مداری.

۵، مهارت‌های اجتماعی: کنترل دقیق هیجان‌های خود، واکنش مناسب، قانع سازی، درک تفاوت‌ها، کار گروهی، توان گفتگو، ارتباط شفاف، میانجیگری (توان آشتی دادن)، توان برقراری ارتباط و مدیریت.

IQ# بهتر است یا EQ#

توانایی هیجانی نشان دهنده‌ی میزان استفاده از این توان در زندگی عملی است. مثلاً 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 مهارت‌های هیجانی لازم را در محیط خود یاد خواهد گرفت. ولی نشانه‌ی این است که شخص زمینه و آمادگی عالی برای کسب آن‌ها را دارد. توانایی هیجانی خصوصاً زمانی که موضوع، به دست آوردن نیروهایی است که خیلی خوب کار می‌کنند، اهمیت پیدا می‌کند. فقدان روابط انسانی، به عملکرد آسیب می‌رساند. چنین وضعیتی باعث اتلاف وقت، ایجاد حس نامطلوب، حذف انگیزه و تعهد افراد می‌شود و حسی خصمانه در هر سازمانی به وجود می‌آورد.

تفاوت در افراد موفق، نه از نظر هوش تحلیلی، بلکه بیش تر به سبب مهارت‌های هیجانی آن‌هاست. انتخاب افرادی با هوش هیجانی بالا، باعث ایجاد فضای همکاری و رقابت و پشتکار و انگیزه‌ی مثبت می‌شود. هنگامی که سازمانی با بحران مواجه است و این بحران موجب خسارت‌های فراوان شده است، تغییر فرد با افرادی که در زمینه‌های هوش هیجانی توانمند باشند، مشکلات سازمان را به نحو مطلوبی رفع می‌کند.

علی‌رغم اهمیت و ارزشی که مدارس به ضریب هوشی می‌دهند، این آزمون‌ها، زمینه‌ی پیش‌بینی موفقیت بسیار کمی دارند. وقتی که به ضریب هوشی و عملکرد حرفه‌ای به دقت نگاه می‌کنیم، متوجه می‌شویم که فقط در ۲۵ درصد از موارد بین نتایج این آزمون‌ها و موفقیت‌ها همبستگی وجود دارد. اگر خیلی با دقت بررسی کنیم، متوجه می‌شویم که اثر واقعی ضریب هوشی بر موفقیت حرفه‌ای و شغلی فقط ۵ تا ۱۰ درصد است. معنای آن این است که ضریب هوشی فقط ۲۵ درصد از موفقیت شغلی را توضیح می‌دهد و بدیهی است که به تنهایی قادر به توضیح کامل پیشرفت یا شکست افراد نخواهد بود.

از آنجا که دانشجویانی که در رشته‌های مشابه تحصیل می‌کنند، ضریب هوشی مشابهی دارند، پس از قبولی، ضریب هوشی را در رقابت بین آنان، اهمیت ناچیزی پیدا می‌کند. آنان که می‌توانند تمام موانع را پشت سر بگذارند و از رقابت‌ها

موفق بیرون آیند، کسانی هستند که در مؤلفه‌های هوش هیجانی توانایی زیادی دارند. توانایی و مهارت فنی شرط لازم و ضروری برای کسب یک کار است؛ ولی سطح و اندازه‌ی عملکرد کاری را سایر مهارت‌ها نشان می‌دهند.

به نظر گلمن، هوش هیجانی توانایی‌های هیجانی در هماهنگی با توانایی‌های ذهنی است. حرفه‌ای‌ترین افراد هر دو نوع توانایی را با هم به کار می‌بندند. هرچه کار پیچیده‌تر باشد، به همان اندازه هوش هیجانی اهمیت بیش‌تری پیدا می‌کند. شاید فقدان هوش هیجانی، مانع و مزاحم ظهور توانایی‌های ذهنی هم بشود.

تمایز بزرگ بین مهارت‌ها، ذهن را در مقابل قلب و دانش را در مقابل هیجان قرار می‌دهد. یک رشته از توانایی‌ها به‌طور خالص شناختی هستند؛ مثل استدلال تحلیلی یا دانش فنی. یک رشته‌ی دیگر، تفکر را با احساس ترکیب می‌کنند و این همان چیزی است که به آن توانایی هیجانی گفته می‌شود. در همه‌ی توانایی‌های هیجانی باید مقداری کنترل بر احساسات خود و عناصر شناختی وجود داشته باشد.

قوی‌ترین مدارک و استدلال‌ها به همان اندازه که متوجه ذهن‌اند، متوجه قلب هم هستند. این تناسب نزدیک بین تفکرات و احساسات از طریق یک جاده‌ی بزرگ در مغز امکان پذیر می‌شود. مجموعه‌ای از نورون‌ها، لب پیشگاهی (مرکز دستوره‌های مغز) را به منطقه‌ای پس سری، که مرکز هیجان‌های ما هستند، متصل می‌کنند. وقتی که این اتصال صدمه می‌بیند، افراد از نظر هیجانی ناکارآمد می‌شوند. چنین اشخاصی هنوز می‌توانند نتایج و نمره‌های عالی در زمینه‌ی توانایی‌های شناختی، به دست آورند؛ ولی در عمل، در صحنه‌ی زندگی واقعی، ویژگی‌های افراد برجسته را، که از هوش هیجانی برخوردارند، از دست می‌دهند.

هوش هیجانی و محیط

محیط‌های زندگی در حال تغییر و تحول هستند. هوش و مهارت‌های فنی تعیین‌کننده‌ی موقعیت و موفقیت ما نیستند. آنچه در کانون خدمت دهی، تعامل‌ها و روابط قرار دارند، عبارت‌اند از روابط بین فردی، روابط بین گروهی و روابط بین سازمانی. توجه به منابع انسانی، علاقه به شناخت عوامل تقویت‌کننده‌ی روابط مناسب و مثبت در محل کار، رشد قابل ملاحظه‌ای پیدا کرده است. تعاریف روابط بین افراد دست‌خوش تحولات مثبتی شده است. توانایی‌های اجتماعی، ظرفیت‌های انسانی در هدایت روابط بین فردی، میزان هم‌دردی و هم‌حسی، ظرفیت‌های فردی در کار سازمانی، میزان احترام به نیازها و احساسات دیگران، توان کنترل احساسات و تکانه‌ها، میزان شناخت هیجان‌های دیگران و... از عناصر مهم و تعیین‌کننده در ارزشیابی میزان کارآمدی مدیران و کارکنان شده است. سؤالاتی در خصوص مدیریت منابع انسانی مطرح شده است که باید پاسخ‌هایی منطقی برای آن‌ها پیدا کرد. سؤالاتی از قبیل:

* نقش هیجان‌ها در تصمیم‌گیری‌ها تا چه اندازه است؟

* چرا برخی افراد، علی‌رغم برخورداری از هوش عمومی بالا، در کار خود موفق نمی‌شوند؟

* نقش هم‌دلی، قدرت کنترل تکانه‌ها و شکیبایی در عملکرد و یازده کار تا چه اندازه است؟