

بہم آگے بڑھو



معاونت ریاست جمهوری
در امور زنان و خانواده

هوش هیجانی

محتوای آموزشی مهارت‌های خوب زیستن برای دختران
پدیدآور: دکتر محمود گلزاری با همکاری دکتر زهره قربانی
کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای معاونت رییس جمهور در امور زنان و خانواده
محفوظ می باشد.
سال ۱۳۹۸

هنر شمع بانی

محتوای آموزشی مهارت‌های خوب زیستن برای دختران
جلد پنجم

پدیدآور: دکتر محمود گلزاری
با همکاری دکتر زهره قربانی

فهرست:

۵	دیباچه
۹	هوش هیجانی
۱۰	تعریف هوش هیجانی
۱۲	هیجان و انواع آن
۱۳	انواع هیجان
۱۶	اهمیت هوش هیجانی
۱۸	معایب هوش هیجانی
۲۰	تفاوت هوش هیجانی و هوش شناختی
۲۲	تقسیم‌بندی افراد براساس هوش‌بهر عمومی و هوش هیجانی
۲۴	نشانه‌های هوش هیجانی پایین
۲۸	نقش وراثت و محیط در هوش هیجانی
۲۹	الگوها و مؤلفه‌های هوش هیجانی
۳۴	خودآگاهی چه مهارت‌هایی را در بردارد؟
۴۲	همدلی چه مهارت‌هایی را در بر می‌گیرد؟
۴۸	سخن پایانی
۵۱	منابع و مراجع
۵۳	پیوست‌ها
۵۶	سنجش هوش هیجانی
۶۷	آفتاب

دیباچه

در میان هزارها کودک و نوجوان سالم و شادابی که شمیم روح‌پرور سرزندگی را در خانه‌ها و مدرسه‌های ما می‌پراکنند و نغمهٔ دل‌انگیز امید را در فضای جامعه سر می‌دهند، شمار نگران‌کننده‌ای از فرزندان این سرزمین نیز بدون نشاط و پویایی، در چنبرهٔ روان‌رنجوری‌ها و کژکاری‌ها روزگار می‌گذرانند.

تکانشوری - ابراز ناگهانی و تند هیجان‌های ناخوشایند - بخشی از شیوهٔ رفتاری نوجوانان و جوانان شده است: با شنیدن کوچک‌ترین کلام خلاف میل‌شان و برخورد با ناکامی‌های جزئی، بر می‌آشوبند، داد می‌زنند و چیزهایی دور و برشان را به این سو و آن سو پرتاب می‌کنند و گاه به خشونت‌های آسیب‌زای جسمی روی می‌آورند.

نوجوانان دختر و پسر، در اوان برانگیختگی رانهٔ جنسی، با افرادی از جنس مخالف، پیوندهای گذرا برقرار می‌کنند و برخی، آشنایی را با تماس‌های جسمی می‌آمیزند. پسران‌شان، به ویژه در میانهٔ دوران نوجوانی، شرم را با شراب می‌زدایند و «خودی» را با «بنگ» و «گل» به مُغاک «بی‌خودی» می‌افکنند. نسل شبکه‌های مجازی، این بومیان دیجیتال، در وب‌گردی‌های بی‌امان خود، به هرزه‌بازارها سر می‌کشند و آتش وسوسهٔ غریزی را در وجود خود شعله‌ور می‌سازند.

خویش‌تن‌داری پایین، تاب‌آوری کم، آشفتگی ذهنی، بی‌سوادی هیجانی،

ضعف خردورزی و ناشکیبایی و تندخویی، نهال‌های تازه رُسته این مرز و بوم کُهن را آشکارا به لذت‌های، تنانه، فربهی جسمی، افت آموزشی و پژمردگی روانی کشانده است.

با رویکردهای متفاوتی می‌توان به سبب‌شناسی این آسیب‌های جدی و هراس‌آور و نیز به چاره‌اندیشی برای پیشگیری و مقابله با زمینه‌ها و عوامل آن‌ها پرداخت. از یک سو فیلسوف و متفکر برجسته اتریشی، «ایوان ایللیچ» در کتاب پرآوازه «مدرسه زدایی از جامعه» (ترجمه الهه ضرغام ۱۳۸۷، انتشارات رشد) بر سرمان فریاد می‌زند که هر چه واماندگی، سرکشی و کژاندیشی در بچه‌ها می‌بینیم از ساختار ویرانگر مدرسه است. زیرا **مدرسه:**

- با محتوا و فرایند آموزشی خود پدیده‌ای جبری است که دانش‌آموزان را در زندانی مقدس محصور می‌کند و به بند می‌کشد!

- از خودبیگانگی را مقدمه زندگی می‌سازد و به این ترتیب آموزش را از واقعیت و کار خلاق جدا می‌کند.

- نظامی است که به صورت قانونی، تبعیض و تعصب را یک جا در خود جمع می‌آورد.

افزون بر این‌ها، دانش‌آموزان با آن که به مدرسه می‌روند، نه چیزی یاد می‌گیرند (زیرا بخش عمده‌ای از دانش مورد نیاز خود را بیرون از مدرسه کسب می‌کنند) و نه نقش اجتماعی خود را می‌آموزند، بر پایه این واقعیت‌های انکار ناشدنی است که می‌گوییم: نه تنها آموزش، بلکه جامعه نیز به عنوان یک کل، نیازمند **مدرسه‌زدایی** است!

با رویکردی کاملاً متضاد، کسانی را داریم که بیان هر مشکل کوچک کودکان و نوجوانان مدرسه رو را، سیاه‌نمایی به حساب می‌آورند و از لکه‌دار شدن سیمای نورانی مدرسه نگران و برآشفته می‌شوند!

مدیران بلندپایه نظام آموزشی و دبیران و مشاوران دلسوز و با تجربه به

«رویکرد پیشگیرانه» باور دارند و پیشنهاد می‌کنند که نخست، از طریق نظرسنجی‌ها و پژوهش‌های علمی و میدانی آن دسته از مشکلات رفتاری و اخلاقی را که فراوانی و شدت بیشتری دارند بشناسیم و پس از آن با آموزش‌های مستقیم - متناسب با سطح درک مخاطب - همه دانش‌آموزان را از زیان‌های آسیب‌های مشخص شده آگاه سازیم. و هم‌زمان، آن‌هایی را که از مرز سلامت عبور کرده‌اند با مداخله‌های پیشگیرانه بهبود بخشیم و از تکرار خطا باز داریم. سرانجام در جدیدترین رویکرد، مارتین سلیگمن - روان‌شناس برجسته معاصر و بنیان‌گذار جنبش روان‌شناسی مثبت‌نگر - را عقیده بر این است که بررسی‌های علمی در ۵۰ سال گذشته ثابت کرده است که اقدامات پیشگیری سنتی، که در چارچوب «مدل بیماری» شکل گرفته‌اند، نتوانسته‌اند مصونیت و توانمندی لازم را در افراد پرورش دهند.

او در مقاله‌ای با عنوان «روان‌شناسی مثبت، پیشگیری مثبت و درمان مثبت»، که در سال ۲۰۰۲ در کتاب، Handbook of positive psychology چاپ دانشگاه آکسفورد، منتشر شده است، به پشتوانه ده‌ها بررسی علمی خود و همکارانش تأکید می‌کند که با افزایش هیجان‌های مثبت و پرورش توانمندی‌های منش، می‌توان دگرگونی‌های بنیادی و مثبتی را در هدف‌های فکری، عاطفی و رفتاری کودکان و نوجوانان ایجاد کرد. خوشبختانه، این رویکرد و گفتمان منطقی روشن و امیدبخش، مورد توجه سرکار خانم دکتر معصومه ابتکار معاون محترم رئیس‌جمهور در امور زنان و خانواده و آقای سید محمد بطحائی وزیر محترم آموزش و پرورش قرار گرفت و موافقت و حمایت این بزرگواران موجب شد که طرح تدوین ۱۲ جزوه آموزشی با عنوان‌های: ابراز وجود، امید، خودباوری، خوش‌بینی، خویشتن‌داری، روابط مثبت، شادی و نشاط، معنا و هدف، معنویت، مقابله مثبت با فشارروانی، مهربانی و نوع‌دوستی، هوش هیجانی، برای تدریس و اجرا در کارگاه‌های ارتقای مهارت‌های

پرورشی مربیان مدارس، با مدیریت نگارنده تصویب شود.

پس از تصویب طرح، همکار روان‌شناس و تلاشگر من خانم دکتر زهره قربانی محتوای اولیه جزوه‌ها را با استفاده از منابع جدید روان‌شناسی مثبت تدوین کردند. پس از آن به ویرایش علمی، افزودن و کاستن مطالب، اضافه کردن آموزه‌های اسلامی و ادبی و ویرایش زبانی محتوای جزوه‌ها پرداختیم. به علاوه برای علاقه‌مند کردن دانش‌آموزان به ادبیات زنده و پر بار فارسی، ۱۲ سروده زیبا و آموزنده را از ۱۲ شاعر برجسته گذشته و معاصر: سعدی، حافظ، پروین اعتصامی، نیما یوشیج، فروغ فرخزاد، سهراب سپهری، م. آزاد، فریدون مشیری، سیمین بهبهانی، قیصرامین‌پور، هوشنگ ابتهاج و شفیعی کدکنی برگزیدم و حسن مطلع هر بخش قرار دادم.

چون قرار است این نوشته‌های علمی و کاربردی را مشاوران مدارس سراسر کشور فراگیرند و به دانش‌آموزان خود به صورت کارگاهی آموزش دهند، مخاطب نوشته‌ها هم معلمانند و هم دانش‌آموزان. برای هر موضوع، پرسشنامه معتبری با راهنمای نمره‌گذاری و تفسیر آن و نیز چندین کاربرگ، برای اجرا در کارگاه آموزشی آورده شده است.

در پایان وظیفه خود می‌دانم از خانم دکتر معصومه ابتکار معاون رئیس‌جمهور در امور زنان و خانواده، خانم دکتر اطره نژادی، معاون برنامه‌ریزی و هماهنگی معاونت رئیس‌جمهور در امور زنان و خانواده، خانم دکتر بهناز موحدی مدیر کل برنامه‌ریزی معاونت رئیس‌جمهور در امور زنان و خانواده، آقای سید محمد بطحائی وزیر آموزش و پرورش و خانم فرحناز مینایی‌پور مدیر کل دفتر امور زنان وزارت آموزش و پرورش که با درایت، هدایت و حمایت خود این کار را به ثمر رساندند، از صمیم قلب سپاسگزاری نمایم.

محمود گلزاری

هوش هیجانی

آزاده مشغول انجام تکالیفش بود که از طبقه بالا سر و صدای عجیبی شنید، اول خواست که به روی خودش نیاورد، اما صدا هر آن بیشتر می‌شد. او در بین هیاهو شنید که کسی فریاد می‌زند آتش، آتش... آزاده به سرعت از جایش بلند شد و از پله‌ها بالا رفت. دود راه پله را گرفته بود و از طبقه بالا صدای داد و فریاد خانم عفیفی، همسایه‌شان، می‌آمد. شعله‌های آتش از پشت شیشه به چشم می‌آمدند.

آزاده تصمیم گرفت که داخل خانه شود، اما در یک آن تصمیمش عوض شد، دوان دوان به خانه‌شان برگشت و شماره آتش‌نشانی را گرفت. به زحمت آدرس خانه را داد و همان‌طور که نیروهای آتش‌نشانی گفته بودند، از خانه خارج شد. تعدادی از همسایه‌ها به‌خاطر سروصدا دم در جمع شده بودند، اما هیچ‌کس برای کمک اقدامی نکرده بود. آزاده که هنوز گیج بود، متوجه شد که آتش‌سوزی در اثر جوشکاری ساختمان بغلی که در حال ساخت بود ایجاد شده است. طولی نکشید که ماشین آتش‌نشانی از راه رسید، خوشبختانه آتش خیلی گسترش نیافته بود و خانم همسایه آسیبی ندیده بود. آزاده از افرادی که جلوی در تجمع کرده بودند، خواست تا متفرق شوند. وقتی رئیس آتش‌نشان‌ها به او گفت اگر دو دقیقه دیرتر با آتش‌نشانی تماس گرفته بود، الان هیچ اثری از خانه و خودشان نمانده بود، از این‌که هول نشده بود و توانسته بود واکنش درستی نشان دهد خیلی خوشحال شد، او تازه متوجه ترس و تپش قلبش شده بود...

تعریف هوش هیجانی

می‌دانیم در مغز ما چیزی به نام هوش^۱ وجود دارد که سال‌ها فکر می‌کردیم فرمانروای بدن است و رفتار ما براساس تشخیص آن کنترل می‌شود. هرکجا رفتار خردمندانه یا نابخردانه‌ای از کسی سر می‌زد، سریع به او برچسب باهوش یا کم‌هوش می‌زدیم. اما در سال ۱۹۹۰ مفهومی ناشناخته توسط دانیل گلمن^۲ کشف شد که به گونه‌ای گسترده به صورت بخشی از زبان روزمره درآمد و بحث‌های بسیاری را برانگیخت.

متفکران، مخترعان و به‌طور کلی دانشمندان تعاریف متفاوتی از هوش دارند. به‌عنوان مثال فیلسوفان در تعریف هوش بر اندیشه‌های مجرد، زیست‌شناسان بر قدرت سازش و بقا، متخصصان تعلیم و تربیت بر توانایی و روانشناسان عمدتاً بر قدرت سازگاری فرد با محیط یا توانایی درک و استدلال تأکید دارند.

روانشناسان، هوش‌های مختلفی را شناسایی کرده‌اند که می‌توان آنها را در سه گروه دسته‌بندی کرد: هوش عینی، هوش انتزاعی و هوش اجتماعی. هوش عینی، توانایی درک اشیاء و کار کردن با آنهاست، در حالی که هوش انتزاعی، توانایی نشانه‌های کلامی و ریاضی است. شناسایی هوش اجتماعی به روان‌شناسان کمک می‌کند تا آنها بتوانند تشخیص دهند چه کسانی از توانایی درک اشخاص و ایجاد رابطه با دیگران برخوردارند. مفهوم هوش اجتماعی اولین بار توسط ثرندایک^۳ در سال ۱۹۲۰ مطرح شد. هوش هیجانی^۴ ریشه در تعریف هوش اجتماعی دارد.

گلمن هوش هیجانی را چنین تعریف می‌کند. «هوش هیجانی نوعی دیگر از

۱ . Intelligence

۲ . Goleman

۳ . Thorndike

۴ . Emotional Intelligence (EQ)

هوش است. این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌گیری‌های مناسب در زندگی است. عاملی که به هنگام شکست در شخص ایجاد انگیزه و امید می‌کند». او معتقد است که هوشبهر در بهترین حالت خود فقط عامل ۲۰ درصد از موفقیت‌های زندگی است، ۸۰ درصد موفقیت‌ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند.

نظریه‌پردازان هیجانی معتقدند هوش هیجانی به ما می‌گوید که چه کاری را می‌توانیم انجام دهیم. در واقع هوش هیجانی، یعنی داشتن مهارت‌هایی تا بدانیم که هستیم، چه افکار، احساسات، عواطف و رفتارهایی داریم و به‌علاوه بتوانیم این اطلاعات را دربارهٔ دیگران نیز کسب کنیم. به عبارت دیگر هوش هیجانی یعنی شناخت عواطف و هیجان‌های خود و دیگران، تا بتوانیم با این شناخت، رفتاری بر پایهٔ اخلاق و وجدان اجتماعی داشته باشیم. برای موفقیت در قبولی در دانشگاه نیازمند هوش هستیم ولی برای موفقیت در زندگی فردی و شغلی به هوش هیجانی نیاز داریم. در محیط کار هوش هیجانی نقش بارزتری در داشتن عملکرد مطلوب نسبت به سایر قابلیت‌ها، از قبیل هوش شناختی یا مهارت‌های فنی، ایفا می‌کند. بنابراین با پرورش و رشد هوش هیجانی و قابلیت‌های آن، هم سازمان و هم کارکنان از مزایای آن بهره‌مند می‌شوند.

هوش هیجانی امکان آگاهی از هیجان‌ها و به‌طور کلی کنترل، جهت‌دهی و مدیریت آن‌ها را فراهم می‌کند. عده زیادی از افراد جامعه با آن که هوشبهر بالایی دارند اما کارهای نابخردانه‌ای انجام می‌دهند، چون مدیریت هیجانی ندارند.

در واقع، این هیجان است که مهارشان را در دست خود گرفته است! یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های هوش‌شناختی با هوش هیجانی این است که هوش نخست از طریق ژنتیک اما هوش دوم از طریق آموزش ایجاد می‌شود. به‌نظر می‌رسد ساختار مغز انسان با وجود رشد سرسام‌آوری که در علوم ریاضی و

منطق داشته است، از نظر عواطف با انسان‌های اولیه تفاوت چندانی نکرده است. هنوز واکنش بدن انسان در قبال خشم این است که، جریان خون به سمت دست‌ها می‌رود و ضربان قلب تند می‌زند.

در برابر ترس، رنگ صورت می‌پرد. خون به عضلات پا جریان می‌یابد و گریختن را آسان می‌کند. در برابر عشق، انگیزتگی پاراسمپاتیکی واکنشی از آرامش را پدید می‌آورد و در هنگام تعجب ابروها را بالا می‌اندازیم تا میدان دید وسیع‌تری داشته باشیم. در واقع با وجود رشد بسیار بالای خردورزی در انسان، قلب و عواطف و احساس‌های او تغییرات زیادی نکرده‌اند و آدمی در این زمینه‌ها به رشد چشمگیری نرسیده است.

خیلی پیش از آن‌که مغز متفکر و منطقی پدید آید، مغز هیجانی وجود داشته است و زیرا هیجانی مربوط به ادامه مغز است که به‌عنوان مخزن خاطرات هیجانی عمل می‌کند. آری، مغز انسان فرزند قرن بیست و یکم است، در صورتی که بخش لیمبیک مغز او که تنظیم‌کننده هیجان‌هاست از دوران پارینه‌سنگی عمر دارد!

پیش از آن‌که وارد حوزه هیجانی شویم، لازم است هیجان و انواع اصلی آن را بشناسیم.

هیجان و انواع آن

هیجان واکنش کلی، کوتاه‌مدت، جسمانی و روانی به یک رویداد غیرمنتظره همراه با یک حالت عاطفی خوشایند یا ناخوشایند است. در روان‌شناسی هیجان‌ها جایگاه بسیار حساس و بنیادی دارند. زیرا ریشه بسیاری از اختلالات روانی را تشکیل می‌دهند. به‌علاوه آنها سلامتی و حیات انسان را نیز تضمین می‌کنند: ترس باعث فرار از خطر و حفظ جان می‌شود. و خشم، آزارگران و آسیب‌رسانان را از انسان دور می‌سازد. هیجان‌های مثبت و منفی در زندگی ما

ضروری هستند، مهم این است که بتوانیم به خوبی آنها مدیریت کنیم.

هر هیجان سه مؤلفه اساسی دارد:

- مؤلفه شناختی - افکار، باورها و انتظاراتی که نوع و شدت پاسخ هیجانی را تعیین می‌کنند. آن‌چه برای یک فرد بسیار لذت‌بخش است، ممکن است برای دیگری کسل‌کننده یا آزاردهنده باشد.
- مؤلفه فیزیولوژیکی - زمینه‌ساز و نشانگر تغییرات جسمی در بدن است. برای مثال، هنگامی که بدن از نظر هیجانی به علت ترس یا خشم برانگیخته می‌شود، قلب تند تند می‌زند، مردمک‌ها گشاد می‌شوند و میزان تنفس افزایش می‌یابد. بیشتر هیجان‌ها شامل یک انگیزتگی کلی و غیراختصاصی دستگاه عصبی هستند.
- مؤلفه رفتاری - حالت‌های مختلف ابراز هیجان‌ها را آشکار می‌کند. جلوه‌های چهره‌ای، حالت‌های اندام و حرکت‌های بیانگر، و آهنگ صدا، با خشم، لذت، شادی، غم، ترس و دیگر هیجان‌ها تغییر می‌کنند.



انواع هیجان

این که آدمی از همان آغاز تولد برخی از هیجان‌ها را با خود دارد نشان دهنده اهمیت نقش آن‌ها در زندگی انسان است. برخی از هیجان‌ها

لذت‌بخش، خوشایند و تقویت‌کننده هستند، از این رو، فرد برای تجربه آن‌ها تلاش می‌کند. ولی برخی دیگر چون بیشتر آزارنده هستند، فرد برای رهایی از آن‌ها می‌کوشد یا خود را از آن‌ها دور می‌سازد. به این ترتیب هیجان‌ها در دو گروه جای می‌گیرند: مثبت و منفی. به این نکته باید توجه داشت، که هریک از هیجان‌ها اهمیت و نقش مهمی در زندگی دارند. روان‌شناسان پس از سال‌ها پژوهش، پنج هیجان اصلی را به قرار زیر در انسان‌ها شناسایی کرده‌اند:

• ترس

در اغلب بحث‌های مربوط به هیجان، ترس جای مهمی را به خود اختصاص داده و حتی به‌عنوان علت اصلی اختلالات عصبی شناخته شده است. البته ترس همیشه ناراحتی‌زا و مشکل‌آفرین نیست. وجود آن در بسیاری از موقعیت‌های زندگی لازم است. در هنگام ترس فرد احساس می‌کند که مورد تهدید واقع شده است. و سعی می‌کند با استفاده از واکنش جنگ یا گریز از محل خطر رهایی یابد. لرزش بدن، سفید شدن پوست، فعال شدن غدد عرق، راست شدن مو بر بدن، افزایش ترشحات دستگاه گوارش و کلیه‌ها، دفع غیرارادی فضولات بدن به دلیل انبساط ماهیچه‌های اسفنکتر (در موارد خیلی شدید)، تندشدن تنفس، بالا رفتن ضربان قلب و مختل شدن قوای ذهنی از نشانه‌های ترس هستند.

• خشم

خشم یکی از فراگیرترین هیجان‌های انسانی است که بیشتر به دلیل برخورد با مانع و ناکامی برانگیخته می‌شود. از آنجایی که هدف خشم برطرف کردن موانع محیطی است، چنان‌چه مهار نشود ممکن است آسیب‌زا و ویرانگر شود.

• غم

هیجان غم معمولاً از تجربه جدایی یا شکست ناشی می‌شود. جدایی به معنای از دست دادن فردی عزیز به واسطه مرگ، طلاق، دوری و درگیری‌های

ناراحت‌کننده است. جدایی از مکان (وطن)، شغل یا مسئولیت اجتماعی نیز ما را غمگین می‌سازد. از آن‌جا که غم هیجان بسیار ناخوشایندی است، به فرد انگیزه می‌دهد تا پیش از وقوع دوباره آن، برای کاهش و رفع شرایط غم‌انگیز راهکارهای لازم را پیدا کند. یکی از جنبه‌های مثبت غم این است که به‌طور غیرمستقیم موجب همبستگی گروه‌های اجتماعی می‌شود.

● نفرت

نفرت به معنای احساس انزجار و بیزاری از چیزی و تمایل برای رهایی از آن است. موضوع نفرت، تحت تأثیر رشد و فرهنگ قرار دارد. در کودکی این هیجان معمولاً به امور مادی مربوط است (مثلاً بیزاری از یک طعم خاص). اما در دوران بزرگسالی، نفرت در روبرو شدن ما با هرچیزی که معتقدیم به نوعی آلوده است، پدید می‌آید. مثل آلودگی بدن، آلودگی‌های میان‌فردی و آلودگی‌های اخلاقی. وظیفه نفرت رد کردن است. از آن‌جا که نفرت از لحاظ شناختی آزارنده است، نقش انگیزشی مثبتی در زندگی ما ایفا می‌کند. به عبارت دیگر میل به پرهیز کردن از شرایط و چیزهای نفرت‌انگیز، به ما انگیزه می‌دهد تا رفتارهای لازم برای مقابله با آن‌ها را یاد بگیریم.

● شادی

هیجان شادی در اثر رویدادهای خوشایند به وجود می‌آید. رویدادهایی مانند موفقیت در کار، پیشرفت شخصی، جلب احترام، مورد محبت قرار گرفتن، دریافت خبری خوشحال‌کننده یا تجربه کردن احساسات لذت‌بخش. این هیجان مثبت دو وظیفه اصلی دارد: اولاً به ما کمک می‌کند که برای شرکت در فعالیت‌های اجتماعی اشتیاق داشته باشیم و دوم این‌که پادزهری است برای هیجان‌های ناخوشایند.

اهمیت هوش هیجانی

بسیاری از روان‌شناسان و پژوهشگران علاقه‌مند به مفهوم هوش هیجانی، بر این عقیده‌اند که می‌توان هوش هیجانی را در کودکان و حتی بزرگسالان پرورش و افزایش داد. اما چرا پرورش و رشد و هوش هیجانی مهم است؟ و چرا پژوهش‌های گسترده‌ای در این حیطه انجام می‌گیرد؟ زیرا بررسی‌ها می‌رساند که هوش هیجانی در موقعیت‌های گوناگونی یاری‌رسان انسان است، مهم‌ترین این موقعیت‌ها عبارتند از:

۱. موقعیت‌های تهدیدکننده و خطرناک

افرادی که هوش هیجانی بیشتری دارند، موقعیت‌های خطرناک را سریع‌تر تشخیص می‌دهند و در نتیجه واکنش‌هایشان به آن‌ها مناسب‌تر است. نوجوانان دارای هوش هیجانی بالاتر نیز کم‌تر جذب دوستان ناباب می‌شوند و کم‌تر به انحراف‌های اخلاقی روی می‌آورند. به نظر می‌رسد در برخورد با موقعیت‌های تهدیدکننده افراد دارای هوش هیجانی بالا به دلیل برخورداری از یکپارچگی هیجانی، رویارویی کارآمدتری دارند. آنها با بررسی دقیق موقعیت و احساسات درونی‌شان، به‌هنگام، درخواست کمک و حمایت می‌کنند، واکنش صحیح‌تری دارند و مسائل را به بهترین شکل به سود خود پایان می‌بخشند.

۲. افزایش خشنودی و شادی

هرچه هوش هیجانی بالاتری داشته باشیم، بیشتر می‌توانیم اطلاعات مربوط به اساس سلامتی، یعنی شادکامی را جمع‌آوری، اولویت‌بندی و پردازش کنیم و آن‌گاه به بهترین صورت از آنها بهره‌گیریم. افراد دارای هوش هیجانی بالا با برخورداری از مهارت خودشناسی می‌توانند به ریشه‌های پنهان شادی یا غم خود پی ببرند و آنها را مدیریت کنند.

۳. کمک به دیگران

هوش هیجانی بالاتر به ما کمک می‌کند تا نیازهای دیگران را بهتر درک کنیم و حتی اگر نمی‌توانیم به آنها یاری رسانیم همدل و همدرد شویم. افراد با پیروی از هوش هیجانی، می‌آموزند که احساسات، هیجان‌ها، نیازها و خواسته‌های همه انسان‌ها همانند نیست. رسیدن به چنین درکی شفقت و احترام به احساسات دیگران را افزایش می‌دهد. با پرورش هوش هیجانی پی می‌بریم انسان‌ها زمانی کامل می‌شوند و احساسات بهتری خواهند داشت که با یکدیگر همدلی و همکاری کنند.

۴. ایجاد حس مسئولیت‌پذیری

هوش هیجانی به ما کمک می‌کند تا از دو راه مسئولیت‌پذیری بیشتری داشته باشیم:

اول - آموزش دیدن و یادگیری این که هرکس باید مسئولیت احساسات و هیجان‌های خود را بپذیرد، نه این که بر این باور باشد که دیگران احساسات او را همچون عروسکی تحت کنترل دارند. برای مثال به جای این که بگوید «او باعث عصبانیت من شد»، بگوید: «من عصبانی شدم». می‌توانیم به خود و دیگران بیاموزیم، وقتی احساسات منفی داریم، حق انتخاب نیز داریم، انتخاب‌هایی مثل: اقدام کردن، تغییر دادن، ابراز وجود به شکل کلامی یا نوشتاری، یادگیری و داشتن دیدگاه‌های متفاوت. به خاطر بسپاریم هیچ‌کدام از ما بر روی محیط خود صد در صد کنترل نداریم، ولی می‌توانیم هیجان‌های خود را مهار کنیم.

دوم - با توسل به مهارت‌های هوش هیجانی می‌توانیم از افکار خود، هیجان‌های مثبت‌تری به‌دست آوریم و در نتیجه رفتار مناسب‌تری از خود نشان دهیم. رفتار مناسب‌تر دو نتیجه دارد: ۱. موجب می‌شود احساس بهتری نسبت به خود داشته باشیم که این نیز به افزایش اعتماد به نفس ما

کمک می‌کند. ۲. در دیگران احساس خوبی ایجاد می‌کنیم که این امر نیز روابط اجتماعی ما را بهبود می‌بخشد و به نوبه خود موجب اعتماد به نفس بیشترمان می‌شود.

معایب هوش هیجانی

۱. وادار کردن دیگران به انجام کاری برخلاف میلشان

هیجان‌ها، یکی از مؤلفه‌های اصلی زندگی انسان هستند. ما تقریباً در هر لحظه از زندگی مان هیجان‌ها را تجربه می‌کنیم. هنگامی که استفاده از این هیجان‌ها به عنوان مهارت در نظر گرفته شود، می‌توان این مهارت‌ها را برای فریب دادن دیگران و مجبور کردن آنها به انجام کاری، برخلاف میلشان به کاربرد. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند معمولاً برای رسیدن به خواسته‌شان زورگویی فیزیکی نمی‌کنند. اما اگر در تعامل با دیگران نیت خوبی نداشته باشند نوع دیگری از زورگویی، به نام «زورگویی هیجانی» را به کار می‌برند. نکته تأسف بار این است که بیشتر اوقات فردی که مورد زورگویی واقع شده است، به ادامه این وضعیت تمایل دارد چراکه از نظر هیجانی برایش رضایت‌آور است.

۲. بازدارنده تفکر انتقادی

وقتی شخصی بداند در هر موقعیتی چگونه از هیجان‌های خود بهره‌بردارد، دیگران راغب به برقراری ارتباط با او می‌شوند. هنگامی که فرد مورد نظر به صورت از پیش تعیین شده از هیجان‌های خود به منظور مدیریت هیجان‌های دیگران در یک جلسه، سخنرانی یا موقعیت خاص بهره‌می‌برد، افرادی که سخنان وی را می‌شنوند تحت تأثیر قرار می‌گیرند و خودشان نیز هیجان‌زده می‌شوند. هم‌زمان با افزایش هیجان‌های کنترل نشده، توانایی تفکر منطقی کاهش می‌یابد و تفکر انتقادی بازدارنده می‌شود.

۳. منفعت خواهی

از هوش هیجانی می‌توان به‌منظور فریب دادن دیگران، برای رسیدن به منافع فردی استفاده کرد. این کار بیشتر از طریق دروغ گفتن (برای مثال ابراز علاقه دروغین) یا نشان دادن هیجان‌هایی - برخلاف آنچه فرد قلباً احساس می‌کند - انجام می‌شود. مهارت‌های هوش هیجانی بالا می‌توانند پیامدهای مثبت زیادی را به بار آورند، اما زمانی که این مهارت‌ها فقط در خدمت منافع فرد به کار گرفته شوند، آسیب‌های جبران‌ناپذیری به دیگران وارد می‌کنند.

۴. ایجاد گشودگی و انعطاف‌پذیری افراطی

عوامل اجتماعی در حیات انسان‌ها نقش مهمی ایفا می‌کنند. به ندرت می‌توان فردی را پیدا کرد که مدت زمانی طولانی بدون داشتن هیچ‌گونه تعاملی با دیگران زنده بماند. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند نسبت به موقعیت‌ها و شرایطی که درباره آنها تردید اخلاقی وجود دارد، اغماض بیشتری نشان می‌دهند و به دلیل این مسائل روابط اجتماعی خود را قطع نمی‌کنند. برخورد با چنین شرایطی ممکن است فرد را درگیر پیوندهایی سازد که برای خودش و دیگران آسیب‌زا باشد.

۵. زمان‌بر بودن ایجاد و پرورش این مهارت

اگرچه همه افراد قادر به یادگیری مهارت‌های مرتبط با هوش هیجانی هستند، اما شاید همه تمایلی به سرمایه‌گذاری زمانی برای فراگیری این مهارت‌ها نداشته باشند و نخواهند با احساسات منفی، مانند ترس‌ها یا عادت‌های بدشان، مواجه شوند. چنانچه فردی تمایلی به درون‌ریزی نداشته باشد، فرصتی برای اصلاح هیجان‌هایی که برون‌ریزی می‌کند، نخواهد داشت.

۶. جدی‌نگرفتن هوش هیجانی

این روزها افراد ترجیح می‌دهند به جای یاد گرفتن مهارت‌های هوش

هیجانی، اطلاعات جدیدی در زمینه تخصصشان کسب کنند. زیرا احساس می‌کنند دانش و اطلاعات تخصصی برایشان بهره بیشتری خواهد داشت. این دسته از افراد سواد هیجانی را امری غریزی می‌دانند و اعتقاد دارند ما با دانش کافی درباره هیجان‌هایمان متولد می‌شویم. بنابراین بهتر است به جای هدر دادن وقتمان با یادگیری درباره هیجان‌ها، مطالب مهم‌تری را که در زندگی به کارمان می‌آیند بیاموزیم.

تفاوت هوش هیجانی و هوش شناختی

هم هوش هیجانی و هم هوش شناختی، اندازه‌ای از توانایی هستند نه خود توانایی. نظریه‌پردازان هوش هیجانی معتقدند که هوش شناختی به ما می‌گوید چه کاری می‌توانیم انجام دهیم در حالی که هوش هیجانی به ما می‌گوید چه کاری را باید انجام دهیم. هوش شناختی شامل توانایی‌های ما برای یادآوری، تفکر منطقی و انتزاعی است، در حالی که هوش هیجانی به ما می‌گوید چگونه از هوش شناختی در جهت موفقیت در زندگی استفاده کنیم. نتایج پژوهش‌های متعدد حاکی از آن است که هوش هیجانی می‌تواند به اندازه هوش عمومی و حتی قوی‌تر از آن عمل کند، اما هنوز نمی‌توان گفت که میزان اهمیت هوش هیجانی در موفقیت چقدر است. بهره هوش عمومی در بهترین حالت در ۲۰ درصد از عوامل تعیین‌کننده موفقیت در زندگی دخیل است و ۸۰ درصد بقیه به عوامل دیگری وابسته است که نمی‌توان میزان آن را در زندگی هر شخص تعیین کرد.

براساس یافته‌های پژوهشی حدود ۸۵ درصد موفقیت مدیران و رهبران، به هوش هیجانی‌شان بستگی دارد. به‌طور کلی در زمینه موفقیت شغلی، هوش هیجانی، پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری نسبت به هوش‌بهر عمومی و شناختی است.

دو روان‌شناس به نام‌های اسپنسر و اسپنسر^۵ در سال ۲۰۰۰ به تحلیل توانمندی‌های شغلی کارکنان بیش از ۲۸۶ سازمان دنیا پرداختند. نتایج پژوهش آنها نیز نشان داد که، هیجده توانایی از بیست و یک توانمندی‌ای که کارکنان موفق را از کارکنان معمولی و/ یا ناموفق متمایز می‌کرد، بر بنیاد هوش هیجانی قرار داشت. همه ما دارای میزانی از هوش هیجانی و هوش عمومی هستیم. در واقع بین هوش عمومی و برخی جنبه‌های هوش هیجانی، همبستگی پایینی وجود دارد و باید گفت این دو قلمرو اساساً مستقل هستند. بار - آن^۶ در مجموع هوش هیجانی و هوش شناختی را دارای سهمی برابر در هوش کلی می‌داند که نشانه آمادگی یک فرد برای موفقیت در زندگی است.

به‌طور کلی می‌توان تفاوت‌های هوشبهر هیجانی و هوشبهر شناختی را در شش مورد خلاصه کرد:

۱. فردی که از هوش هیجانی خوبی برخوردار است می‌تواند هیجان‌های خودش را بشناسد، کنترل و ابراز کند. به‌علاوه او به درک و ارزیابی هیجان‌های دیگران نیز می‌پردازد. در مقابل فردی که هوشبهر شناختی بالایی دارد، می‌تواند دانش و اطلاعات جدیدی را بیاموزد، درک کند و به کار برد. و نیز از توانایی استدلال منطقی و تفکر انتزاعی برخوردار است.

۲. هوشبهر عمومی در موفقیت افراد در مدرسه نقش مهمی ایفا می‌کند، در حالی که سطح بالای هوش هیجانی موجب موفقیت در زندگی می‌شود.

۳. آزمون‌های هوش هیجانی کفایت اجتماعی و هیجانی افراد و توانایی او را برای تشخیص تظاهرات هیجانی خودش یا دیگران می‌سنجند. در حالی

۵. Spencer & Spencer

۶. Bar-on

که آزمون‌های هوش عمومی صلاحیت تحصیلی فرد و قدرت استدلال او را ارزیابی می‌کنند.

۴. هوش هیجانی اکتسابی و قابل افزایش است. اما هوش شناختی بیشتر جنبه ذاتی دارد و خیلی تغییرپذیر نیست.

۵. هوش هیجانی با استفاده از آزمون‌های هنجاریابی شده هوش هیجانی سنجیده می‌شود. در حالی که برای ارزیابی هوشبهر شناختی از آزمون‌های هنجار شده هوش عمومی استفاده می‌شود.

۶. سطح بالای هوش هیجانی در رهبران، مدیران و افرادی که شغلشان مستلزم چالش‌های اجتماعی زیادی است، دیده می‌شود. در مقابل، افرادی که هوشبهر عمومی بالایی دارند ممکن است در مشاغلی که کم‌تر نیاز به تعامل با دیگران دارند و در مقابل، چالش‌های ذهنی گسترده‌ای را می‌طلبند، موفق شود.

سطح هوش هیجانی و هوشبهر شناختی افراد متفاوت است. به‌علاوه ممکن است فردی دارای هوشبهر عمومی بالا اما بهره هوش هیجانی پایین باشد. برعکس این قضیه هم ممکن است. یعنی شاید هوش هیجانی فردی بالا باشد اما از هوشبهر عمومی زیادی برخوردار نباشد. تعامل این دو نوع هوش با همدیگر تعیین‌کننده میزان موفقیت و رضایت در زندگی است.

تقسیم‌بندی افراد براساس هوشبهر عمومی و هوش هیجانی

جک بلاک^۷ روان‌شناس دانشگاه کالیفرنیا افراد را بر حسب جنسیت، هوشبهر و هوش هیجانی به چهار دسته تقسیم می‌کند:

مردان با هوشبهر عمومی بالا: این مردان از روی توانایی‌های گسترده

ذهنی‌شان ارزیابی می‌شوند. چنین افرادی جاه‌طلب، معتقد، لجوج و دارای توانایی بالا در حل مسائل ذهنی هستند، اما به دلیل هوش هیجانی پایین کمرو، فروتن و نازک نارنجی‌اند از روابط جنسی خود رضایت ندارند و از نظر عاطفی سرد و بی‌روحند.

مردانی با هوش هیجانی بالا: چنین مردانی در روابط اجتماعی متعادل، شاد و سرزنده‌اند و در برخورد با افکار نگران‌کننده یا ترس‌آور مقاومت می‌کنند. آنان در زمینه خدمت به مردم یا حل مشکلات، قبول مسئولیت و برخورداری از دیدگاهی اخلاقی، ظرفیتی قابل توجه دارند؛ در ارتباط با دیگران هم‌حسی و توجه نشان می‌دهند. زندگی عاطفی آنان غنی اما همخوان است. با خود و دیگران و گروه اجتماعی‌ای که با آنها زندگی می‌کنند راحتند.

زنانی با هوشبهر عمومی بالا: این زنان، از اعتماد به نفس خوبی برخوردارند و در بیان گزاره‌های عقلانی و اندیشه‌های خود فصاحت کافی دارند و دارای علایق روشنفکرانه زیادی هستند. آنها درونگرا، مستعد دچار شدن به اضطراب، و آماده فرو رفتن در خیالات و احساس گناه هستند، در ابراز خشم خود درنگ می‌کنند و معمولاً آن را غیرمستقیم بروز می‌دهند.

زنان با هوش هیجانی بالا: این دسته از زنان باجرات هستند و تمایل دارند احساسات خود را به صورت مستقیم بیان کنند. آنها به خودشان نگاه مثبتی دارند و زندگی برایشان سرشار از معنا است. زنان دارای هوش هیجانی بالا مانند مردان هم‌گروه خود، اجتماعی و خوش‌برخورد هستند و احساسات‌شان را به صورت مناسب ابراز می‌کنند. اینان، خود را به خوبی با فشارهای عصبی سازگار می‌کنند. جایگاه اجتماعی این زنان به آنها این امکان را می‌دهد تا به آسانی با افراد جدید روبرو شوند. با خودشان به قدر کافی راحتند از این‌رو، می‌توانند شوخ‌طبع، خودانگیخته و پذیرای تجارب عاطفی باشند. برخلاف زنان دارای هوشبهر عمومی بالا، آنها به‌ندرت احساس

اضطراب یا گناه می‌کنند یا در خیالات واهی غرق می‌شوند. همان‌طور که پیشتر ذکر شد، هوشبهر شناختی و هوش هیجانی دو عامل ضد هم نیستند بلکه این دو باهم متفاوتند. خوشبختانه، افرادی که دارای هوشبهر عمومی بالا و هوش هیجانی بسیار ضعیف و برعکس هوش شناختی پایین و هوش هیجانی بالا باشند، نادرند. یعنی بسیاری از افراد همزمان EQ و IQ بالایی دارند.

نشانه‌های هوش هیجانی پایین

افرادی که از هوش هیجانی پایینی برخوردارند، ویژگی‌های هیجانی و رفتاری خاصی دارند که آنها را از دیگران متمایز می‌سازد. آشنایی با این ویژگی‌ها به فرد کمک می‌کند تا در صورت داشتن این ویژگی‌ها، از پایین بودن سطح هوش هیجانی‌اش آگاه شود و نسبت به تقویت آن اقدام کند. مهم‌ترین این نشانه‌ها بدین شرحند:

۱. به آسانی دچار استرس شدن

برون‌ریزی نامناسب هیجان‌های منفی، موجب انباشته شدن آن‌ها و تبدیل‌شان به احساسات ناخوشایندی مانند تنش، استرس و اضطراب می‌شود. هیجانات ابراز نشده روی بدن و ذهن اثرات منفی می‌گذارند. مهارت هوش هیجانی به فرد کمک می‌کند قبل از این که ذهن و بدن دچار آسیب شوند، استرس را مدیریت کند.

افرادی که از مهارت هوش هیجانی برخوردار نیستند، هنگام رویارویی با مشکلات به احتمال بیشتری با دیگران درگیر می‌شوند، که این کار کم‌اثرترین ابزار جهت مدیریت خلق است. به علاوه احتمال تجربه اضطراب، افسردگی، سوء مصرف مواد و حتی افکار خودکشی در این افراد دوبرابر افراد عادی است.

۲. مشکل در ابراز وجود

افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، قادرند بین رفتار خوب، همدلی و مهربانی با توانایی ابراز وجود و تعیین حد و مرزها تعادل ایجاد کنند. این ترکیب قوی برای حل تعارض‌ها ایده‌آل است. افرادی که هوش هیجانی پایینی دارند وقتی با دیگران دچار اختلاف و تعارض می‌شوند به رفتار سلطه‌پذیرانه یا پرخاشگرانه روی می‌آورند. اما افرادی با هوش هیجانی بالا در چنین موقعیت‌هایی با نشان ندادن واکنش‌های هیجانی کنترل نشده، تعادل و جرأت‌ورزی خود را حفظ می‌کنند. این کار باعث می‌شود آنها بتوانند بدون دشمن‌تراشی، با افراد مشکل‌دار مقابله کنند.

۳. خزانه لغات هیجانی محدود

همه افراد هیجان را تجربه می‌کنند، اما فقط عده کمی می‌توانند هیجان‌ها را دقیقاً همان‌طور که رخ می‌دهند، بیان کنند. نتایج پژوهش گریوز و بردبری (۲۰۱۷) دو روان‌شناس برجسته در زمینه هوش هیجانی، نشان داده است که فقط ۳۶٪ افراد می‌توانند این کار را انجام دهند. ناتوانی ما در تشریح و توصیف دقیق هیجان‌ها ممکن است موجب ایجاد سوءتفاهم‌هایی شود. این امر به نوبه خود به انتخاب‌ها و تصمیم‌گیری‌های غیرمنطقی و رفتارهای ناکارآمد می‌انجامد. افرادی برخوردار از هوش هیجانی بالا، بر هیجان‌های خود تسلط دارند، آنها را به خوبی درک می‌کنند و برای بیان آنها از دامنه وسیعی از کلمات مرتبط با احساسات و هیجان‌ها بهره می‌جویند. در حالی که بسیاری از افراد برای توصیف حال خود جمله‌های ساده‌ای مانند «احساس بدی دارم» را به کار می‌برند، افرادی که از هوش هیجانی بالا بهره‌مندند، می‌توانند دقیقاً توضیح دهند آیا «احساس ناکامی می‌کنند»، «بی‌قرار هستند»، «احساس می‌کنند تحقیر شده‌اند» یا «مضطرب هستند». هر قدر کلمه‌ای که فرد برای توصیف احساساتش به کار می‌برد خاص‌تر و

دقیق‌تر باشد، بهتر می‌تواند احساسش را درک کند. این کار او را توانا می‌سازد تا متوجه شود چه عاملی موجب به وجود آمدن هیجان مورد نظر شده است و چه‌طور باید با آن برخورد کند.

۴. نتیجه‌گیری سریع

افرادی که هوش هیجانی پایینی دارند معمولاً خیلی زود نتیجه‌گیری می‌کنند و دچار سوگیری در جهت تأیید خود می‌شوند. این سوگیری باعث می‌شود آنها فقط شواهدی را در نظر بگیرند که مؤید دیدگاه‌شان است و از شواهد ردکننده نظرات خود چشم‌پوشی کنند. آنها اغلب اوقات برای اثبات عقایدشان به طرز زنده‌ای با دیگران بحث می‌کنند. این کار به ویژه برای رهبران گروه‌ها مشکل‌آفرین است زیرا اعضای تیم و گروه نیز باید دیدگاه‌های رهبر را به‌عنوان راهبرد گروه به کار بندند. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، اجازه می‌دهند افکارشان کمی خیس بخورد، زیرا می‌دانند واکنش‌های اولیه بر پایه هیجان‌ها هستند، نه منطق. صبر می‌کنند تا افکارشان عمق و گسترش بیشتری پیدا کند و پیامدهای احتمالی رفتارشان را در نظر آورند و آنگاه ایده رشدیافته‌شان را به بهترین وجه ممکن و با در نظر گرفتن نیازها و نظرات مخاطبان‌شان، عملی می‌سازند.

۵. نشخوار فکری

فکر کردن به هیجان‌های منفی در واقع نوعی پاسخ به فشار روانی است. اندیشیدن به رویدادهای ناخوشایند بدن را در حالت جنگ یا گریز قرار می‌دهد. واکنش جنگ یا گریز یکی از سازوکارهای مربوط به بقا است که فرد را مجبور می‌کند هنگام روبرو شدن با تهدید، موفقیت را ارزیابی کند، آن‌گاه یا بایستد و بجنگد یا این‌که بدود و فرار کند. زمانی که تهدید واقعی باشد، این واکنش برای زنده ماندن فرد ضروری است. اما هنگامی که تهدید خیالی باشد نه واقعی، ادامه فشار روانی ناشی از آن بر روی بدن تأثیر می‌گذارد و در

طولانی مدت به پیامدهای جسمانی خطرناک و شدیدی می‌انجامد. در واقع پژوهشگران دانشگاه «اموری» نشان داده‌اند که استرس مداوم موجب فشار خون بالا و بیماری‌های قلبی - عروقی می‌شود. نشخوار فکری به معنای تداوم فشار روانی است و افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند می‌دانند که باید هرطور شده از این کار دوری کنند. پرهیز از نشخوار فکری نه تنها باعث می‌شود فرد احساس بهتری داشته باشد، بلکه سلامت او را نیز افزایش می‌دهد.

۶. نبخشدن خطاهای خود

افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند می‌توانند بدون فراموش کردن خطاهایشان از آنها فاصله بگیرند. این کار به آنها اجازه می‌دهد با درس گرفتن از لغزش‌های خود عملکردهای بعدی‌شان را بهبود بخشند. در مقابل افرادی که هوش هیجانی پایین دارند مدام به خاطر خطاهایشان با خود در جدال هستند، چون این درگیری زیاد موجب اضطراب و شرمساری فرد از خودش می‌شود، تلاش می‌کند برای راحت شدن از احساس اضطراب و شرمندگی، اشتباهاتش را به طور کامل به دست فراموشی بسپارد.

۷. احساس درک نشدن

برای افرادی که هوش هیجانی پایینی دارند، درک کردن این‌که دیگران درباره آنها چه نظری دارند سخت است. از آن جایی که این افراد نمی‌توانند پیامشان را آن‌طور که باید و شاید به دیگران منتقل کنند، احساس می‌کنند که دیگران درکشان نمی‌کنند، افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند نیز ممکن است گاهی اوقات نتوانند منظورشان را دقیقاً به دیگران بفهمانند، اما با آگاهی از این موضوع سعی می‌کنند مراد خود را به شیوه دیگری بیان کنند.

۸. نشناختن محرک‌ها

هر فردی محرک‌هایی دارد که او را برمی‌انگیزانند. منظور از ،محرک افراد و موقعیت‌هایی هستند که باعث عصبی شدن و رفتار تکانشی می‌شوند. افرادی

که هوش هیجانی پایینی دارند این محرک‌ها را نمی‌شناسند تا در صورت لزوم از آنها اجتناب کنند. اما افراد دارای هوش هیجانی بالا به محرک‌های رفتار خود آگاهی دارند و از این رو می‌توانند از موقعیت‌هایی که موجب عصبی شدنشان می‌شود، کناره بگیرند.

۹. خشمگین نشدن

هوش هیجانی به معنای ناراحت نشدن نیست، بلکه به معنای مدیریت هیجان‌ها برای دستیابی به بهترین نتیجه ممکن است. گاهی اوقات مدیریت هیجان‌ها به این معنا است که به دیگران نشان دهید از آنها ناراحت، ناامید یا دلسرد شده‌اید. به‌علاوه زدن ماسک شادمانی و خوشحالی بر چهره خود (در حالی که در واقع چنین هیجانی وجود ندارد) نیز روش کارآمد و مناسبی محسوب نمی‌شود. افراد دارای هوش هیجانی بالا به صورت ارادی از هیجان‌های مثبت و منفی‌شان در موقعیت‌های مناسب بهره می‌جویند.

۱۰. سرزنش دیگران

افرادی که هوش هیجانی پایینی دارند برای احساس‌ها و هیجان‌هایشان دیگران را مقصر می‌دانند. شاید این که فرد احساساتش را به رفتار دیگران نسبت دهد، وسوسه‌انگیز به نظر برسد، اما افراد باید یاد بگیرند که مسئولیت هیجان‌های خود را بپذیرند. هیچ‌کس نمی‌تواند بدون خواست فرد، موجب برانگیختن هیجانی در او شود.

نقش وراثت و محیط در هوش هیجانی

برخلاف هوشبهر عمومی - که بیشتر تحت تأثیر عوامل وراثتی است و در طول زندگی فرد ثابت می‌ماند - هوش هیجانی بیشتر از شرایط محیطی تأثیر می‌پذیرد. گلن می‌گوید قابلیت‌های تشکیل‌دهنده هوش هیجانی در مجموع توانایی‌های اکتسابی هستند. اما از طرفی سنجش هوش هیجانی عملاً برخی از

جنبه‌های شخصیت مانند خوش‌بینی و استقامت را دربرمی‌گیرد. با توجه به این که در شکل‌گیری شخصیت، هر دو عامل وراثت و محیط نقش دارند، نمی‌توان نظر گلمن را دربارهٔ اکتسابی بودن هوش هیجانی تأیید کرد. به‌طور کلی در حال حاضر در مورد این که هوش هیجانی یک استعداد ارثی است یا مجموعه‌ای از توانایی‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌های اکتسابی، اتفاق نظر وجود ندارد. به نظر می‌رسد نوزاد باهوش هیجانی زیادی به دنیا می‌آید اما در آغاز کودکی این توانمندی به گونه‌ای آسیب می‌بیند و هوش هیجانی‌اش کم می‌شود. از طرفی ممکن است کودکی با هوش هیجانی کم چشم به دنیا بگشاید اما با تربیت و پرورش صحیح هوش هیجانی وی افزایش یابد. احتمال آسیب‌پذیری هوش هیجانی بالا بیشتر از امکان پرورش و رشد هوش هیجانی کم است. به عبارتی دیگر هوش هیجانی تابع این اصل کلی است که نابود کردن همیشه آسان‌تر از پرورش دادن است.

الگوها و مؤلفه‌های هوش هیجانی

روان‌شناسانی که در حوزهٔ هوش هیجانی کار کرده‌اند هرکدام به معرفی الگویی پرداخته‌اند و مؤلفه‌های هوش هیجانی را در چارچوب آن الگو برشمرده‌اند و توضیح داده‌اند. مهم‌ترین این الگوها عبارتند از:

۱. الگوی توانایی مایر و سالووی^۸

الگوی توانایی، در سال ۱۹۹۷ توسط مایر و سالووی ارائه شد. این الگو بر نقش هیجان‌ها و افکار و تأثیر متقابل آنها تمرکز دارد. براساس الگوی مایر و سالووی افرادی که از نظر هوش هیجانی بالاترند:

الف - به احتمال زیاد، در خانواده‌ای از نظر اجتماعی متعادل رشد کرده‌اند.

۸ . Mayer and Salovy

ب - غیرتدافعی هستند.

ج - می‌توانند هیجان‌های خود را به شیوه مؤثری باززمان‌دهی کنند.

د - نقش هیجانی مطلوبی را برمی‌گزینند.

هـ - قادر به برقراری ارتباط و بیان احساسات خود هستند.

و - دانش خود را در عرصه‌های خاص مانند زیباشناسی، اخلاق، حل مسائل اجتماعی و رهبری توسعه می‌دهند.

مولفه‌های هوش هیجانی براساس این الگو به قرار زیرند:

- توانایی ادراک و ابراز هیجان
- تسهیل هیجانی (استفاده از هیجان برای تقویت پردازش‌های هیجانی)
- شناخت و تحلیل اطلاعات هیجانی
- مدیریت هیجانی

۲. الگوی ترکیبی بار - آن^۹

بار - آن هوش هیجانی را براساس ویژگی‌های شخصیتی تعریف کرده است. بر طبق این الگو هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌ها، استعدادها و مهارت‌ها است که دانش لازم را برای برخورد مؤثر در زندگی در اختیار فرد قرار می‌دهد. مؤلفه‌های هوش هیجانی در پنج حوزه قرار می‌گیرند:

الف - بهره هیجانی درون فردی شامل:

- خودآگاهی هیجانی
- قاطعیت
- عزت نفس

- خودشکوفایی

- استقلال

ب - بهره هیجانی بین فردی شامل

- روابط بین فردی

- تعهد اجتماعی یا مسئولیت پذیری

- همدلی

ج - بهره هیجانی سازگاری شامل:

- حل مسئله

- واقعیت سنجی

- انعطاف پذیری

د- بهره هیجانی مدیریت فشار روانی شامل:

- توانایی تحمل فشار روانی

- مهار تکانه

ه- بهره هیجانی خلق عمومی شامل:

- شادی

- خوش بینی

۳. الگوی ترکیبی هوش هیجانی گلמן

گلמן در سال ۱۹۹۵ در توضیح الگوی پیشنهادی خود، می گوید: این الگو ترکیبی از استعداد های اجتماعی و هیجانی است. الگوی گلמן پنج حوزه وسیع: آگاهی از هیجان ها، مدیریت هیجان ها، انگیزه دادن به خود، شناسایی هیجان های خود و دیگران و مدیریت روابط را در بر می گیرد. به نظر گلמן برخی ویژگی های رفتاری انگیزش بنیاد هستند (مثل تحریک کردن فردی دیگر)، برخی دیگر آگاهی بنیاد (مثل شناسایی هیجان های دیگران). بعضی از

این ویژگی‌ها، نیز برقراری ارتباط مناسب با دیگران را کنترل می‌کنند. براساس این الگو، گلمن به پنج مؤلفه خودآگاهی، مدیریت خود، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط و خودانگیزی اشاره می‌کند. او معتقد است که خودآگاهی و مدیریت خود با هوش درون‌فردی گاردنر، و آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط باهوش بین‌فردی گاردنر مطابقت دارد. چون الگوی هوش هیجانی کلمن کاربردهای زیادی در تعلیم و تربیت دارد، پنج مؤلفه اساسی آن را بیشتر توضیح می‌دهیم:

۱. خودآگاهی

خودآگاهی به معنای شناختن هیجان‌هایی است که آن را احساس می‌کنیم و علت پدیدآیی‌اش را می‌دانیم. خودآگاهی، آگاه بودن از حالت روانی خود و تفکر ما درباره آن حالت است. این مؤلفه شامل آگاهی هیجانی، خودارزیابی صحیح و خودباوری است.

۲. خویشتنداری یا خودگردانی

تعادل هیجانی را خودگردانی می‌نامند. گاهی از خودگردانی به معنای مهار احساسات، عواطف و تکانش‌ها یاد می‌کنند. خودگرانی یک قابلیت زیربنایی است که در کنترل رفتارهای هیجانی نقش مهمی دارد و شامل خودکنترلی، وظیفه‌شناسی، قابل اعتماد بودن، انطباق‌پذیری و نوآوری است.

۳. انگیزه دادن به خود (خودانگیزی)

این مؤلفه به معنای مولد، اثربخش و خلاق بودن در زمینه کاری است. با انگیزش، می‌توان به دیگران و انرژی داد رفتار آنان را بر خلاف داشتن روحیه‌ای ضعیف هدایت کرد. در انگیزش از هیجان‌ها به‌عنوان ابزاری برای رسیدن به هدف‌ها استفاده می‌شود. این عامل شامل تعهد، رشدگرایی، ابتکار و خوش‌بینی است.

۴. همدلی

توانایی همدردی کردن با احساسات دیگران، شناخت دیدگاه آنها، گذاشتن خود به جای آنها و سعی در کاهش درد و رنجشان را همدلی می‌گویند. همدلی توانایی شناخت و نفوذ به حالت هیجانی دیگران یا آگاهی نسبت به احساسات، نیازها و علایق دیگران است. به بیان دیگر همدلی به نوعی وارد شدن به حریم احساس است و شناخت و درک دیگران، بالندگی دیگران، خدمت‌مداری و هدایت را دربرمی‌گیرد.

۵. مهارت‌های ارتباطی یا اجتماعی

توانایی شناخت و همدلی با دیگران، برقراری ارتباط مؤثر، گوش دادن عمیق و پرسیدن پرسش‌های مهم، تشریک مساعی، مربی‌گری و مذاکره کردن از اجزای این مهارت محسوب می‌شود. به عبارت دیگر آگاهی و شناخت نسبت به هیجان‌ها و احساسات دیگران، مهارت گوش دادن به احساسات دیگران در زمانی که نیاز به گوش شنوا دارند، مهارت ارتباطی یا اجتماعی نام دارد.



خودآگاهی چه مهارت‌هایی را در بر دارد؟

- شناخت هیجان‌های خود.
- درک علل احساسات و اعمالمان و تأثیر آنها بر خودمان و دیگران.
- شناخت نقاط قوت خود.
- مسئولیت‌پذیر بودن.
- ارتقای خودآنگاره.

شناخت هیجان‌های خود

احساساتمان به ما می‌گویند که واقعاً چه چیزی برای ما اهمیت دارد. بنابراین احساس درست یا غلط وجود ندارد. ما باید بتوانیم احساسات خود را شناسایی و آنها را نام‌گذاری کنیم. هم‌چنین برای درک تجربه‌های خود نیازمند خزانه‌ای غنی از واژگان توصیف‌کننده حالات احساسی هستیم. انکار احساسات، سردرگمی و رنجش و بروز فشارهای جسمانی را در پی دارد؛ حتی احساسات شدید و ناخوشایند نیز اگر بدون سرزنش و انتقاد پذیرفته شوند، تخفیف می‌یابند.

درک علل احساسات و اعمالمان و تأثیر آنها بر خودمان و دیگران

با مشاهده دقیق، می‌توانیم به تأثیر احساسات و اعمالمان بر دیگران پی ببریم. این دانش و آگاهی به ما کمک می‌کند تا تعاملات مؤثرتری با دیگران برقرار کنیم. وقتی دچار ترس می‌شویم باید چه کاری انجام دهیم تا احساس امنیت کنیم؟ آیا می‌توانیم با برنامه‌ریزی قبلی، نگرانی و دلواپسی‌مان را کاهش دهیم؟ آیا با خودگویی‌های مثبت می‌توانیم استرس خود را کاهش دهیم؟

شناخت نقاط قوت خود

بی‌تردید همه ما می‌دانیم که اساساً بهبود عملکرد دو مرحله دارد: در مرحله اول باید نقاط ضعف و قوت خود را بشناسیم و در مرحله دوم باید

نقاط قوت خود را تقویت کنیم و هم‌زمان نقاط ضعف‌مان را کاهش دهیم.

مسئولیت‌پذیر بودن

تصمیم‌گیری‌های درست و پذیرفتن مسئولیت آنها ما را در مسیر درست رفتار کردن رهنمون می‌شود که این خود به شناخت و درک تعهدات و وظایف‌مان وابسته است.

ارتقای خودانگاره

خودانگاره یعنی برداشت ما از خودمان، اهمیت به‌سزایی هم دارد؛ زیرا احساسات و افکار ما درباره‌ی خودمان، بر طرز رفتار ما تأثیر می‌گذارند. اگر برخی ابعاد و خصوصیات وجودی خود را دوست نداریم، باید فکری به حال آنها بکنیم.

خویشتنداری شامل چه مهارت‌هایی است؟

- مدیریت هیجانات و تکانه‌های مخرب
- به تأخیر انداختن ارضای امیال
- انتخاب پاسخ‌های مناسب بر پایه درک موقعیت‌ها یا شرایطی که در آن قرار داریم.

- بازداری یا بروز دادن هیجان‌ها به شیوه‌های مناسب
- مدیریت خشم یعنی ابراز خشم بدون دعوا و درگیری

مدیریت هیجان‌ها و تکانه‌های ویرانگر

فنون مختلفی وجود دارد که می‌توانیم با استفاده از آنها هیجان‌هایمان را کنترل یا مدیریت کنیم.

سرکوب کردن: لازمه‌ی این روش فرونشاندن هیجان‌ها، در هنگام وقوع آنها و کنترل یا حذف هرگونه علامت و تظاهر بیرونی است. استفاده از این فن در موقعیت‌هایی مفید است که نباید هیجان‌هایمان را بروز دهیم؛ برای مثال نباید در جلسات رسمی مدرسه یا مراسم مذهبی بخندیم؛ چون این کار

حمل بر بی‌ادبی و گستاخی ما می‌شود، یا وقتی نمی‌خواهیم کسی به عمق احساس ناکامی ما پی ببرد نباید گریه کنیم.

ارزیابی مجدد: این فن مستلزم تغییر دادن ذهنی موقعیت، با هدف ایجاد یک حالت هیجانی مطلوب‌تر است؛ برای مثال، یک معلم می‌تواند به دانش‌آموزان اطمینان دهد که هدف از برگزاری امتحانات، آگاهی یافتن از وضعیت تحصیلی دانش‌آموزان است و آنها نباید از امتحان دادن نگران باشند. ارزیابی مجدد با کنترل معنای یک موقعیت، میزان اضطراب را نسبت به آن موقعیت کاهش می‌دهد. این فن، معنای آن موقعیت را در نظر ما تغییر می‌دهد و در نتیجه پیامدهای هیجانی موفقیت یا شکست نیز در آن موقعیت تغییر می‌یابد. نتایج پژوهش‌های صورت گرفته همواره نشان داده‌اند که ارزیابی مجدد، به خصوص در مدارس، کاربرد گسترده‌ای دارد.

توجه برگردانی: در این روش، با منحرف کردن توجه‌مان از محرک‌های ناراحت‌کننده و توجه به چیزهایی که برایمان ناراحت‌کننده نیستند، هیجان‌های منفی را کنترل می‌کنیم؛ برای مثال، سرگرم کردن کودکان به یک بازی که همه به آن علاقه دارند، به طور موقت ذهن آنها را از واقعه ناگواری که به وقوع پیوسته است، منحرف می‌کند.

کمک گرفتن: در این روش، ما نیاز خود به کنترل هیجانی را با کمک گرفتن از دیگران برطرف می‌کنیم. کودکی که از بابت اتفاقی که هنگام بازی برایش افتاده ناراحت است برای دریافت کمک و حمایت به یک بزرگتر روی می‌آورد.

تأخیر در کامروایی

به تأخیر انداختن کامروایی یا ارضای امیال، به مفهوم صبر کردن فرد برای دستیابی به چیزی است که آن را می‌خواهد. معمولاً این توانایی را یک صفت شخصیتی تلقی می‌کنند و می‌گویند افرادی که آن را ندارند در پی ارضای فوری امیال خود هستند و گاه از ناتوانی در کنترل تکانه‌هایشان رنج می‌برند.

والتر میشل^{۱۰}، روان‌شناس دانشگاه استنفورد، و همکارانش، در جریان مطالعاتشان در سال ۱۹۶۰، آزمونی موسوم به آزمون شیرینی^{۱۱} ابداع کردند و با استفاده از آن توانایی کودکان را در به تأخیر انداختن ارضای امیالشان سنجیدند. آنها در سلسله آزمایش‌هایی، این توانایی را به این شیوه سنجیدند که یک شیرینی درون بشقاب قرار می‌دادند و به کودکان می‌گفتند می‌توانند از خودشان پذیرایی کنند یا منتظر بمانند تا پژوهشگر پانزده دقیقه بعد بازگردد، که در حالت دوم یک شیرینی دیگر هم به آنها می‌دادند.

همان‌طور که انتظار می‌رفت، نزدیک به یک سوم کودکان فوراً شیرینی را خوردند، در حالی که باقی صبر کردند تا پاداش بیشتر را دریافت کنند. برای این پژوهشگران، تدابیر مورد استفاده کودکان برای اجتناب از وسوسه جالب بود؛ بعضی از آنها با خودشان صحبت می‌کردند یا آواز می‌خواندند، بعضی دیگر به انجام بازی‌های ساده روی آوردند، حتی یکی از آنها تصمیم گرفت در این مدت چرت کوتاهی بزند.

اما جالب‌ترین یافته این مطالعه، یک دهه بعد به دست آمد؛ یعنی زمانی که پروفیسور میشل و همکارانش تصمیم گرفتند آن کودکان را پیگیری کنند و ببینند هر یک چه سرنوشتی پیدا کرده‌اند. نتایج نشان داد کودکانی که ده سال پیش بهتر توانسته بودند ارضای امیال خود را به تأخیر اندازند، امروز از مهارت تحصیلی و اجتماعی برتری برخوردار بودند، معمولاً نمره‌های آنها در آزمون استعداد تحصیلی^{۱۲} بالاتر بود، کم‌تر به حواس‌پرتی دچار می‌شدند، انگیزه بیشتری برای موفقیت داشتند و در دوست‌یابی و حفظ روابط دوستانه‌شان موفق‌تر بودند؛ آنها از بسیاری «عادت‌های انسان‌های موفق»،

۱۰. Walter Mischel

۱۱. Marshmallow

۱۲. scholastic aptitude test

مثل اعتماد به نفس، پشتکار و ظرفیت مقابله با ناکامی، برخوردار بودند. اما کودکانی که بدون درنگ، شیرینی‌شان را خورده بودند نیم‌رخ بسیار متفاوتی داشتند: آنها نمی‌توانستند از تکانه‌های آنی خود چشم‌پوشند تا به اهداف درازمدت دست‌یابند؛ مثلاً، زمانی که امتحان مهمی در پیش داشتند و باید برای آن آماده می‌شدند به جای مطالعه و مرور درس‌ها، سرگرم‌گوش دادن به موسیقی مورد علاقه‌شان یا تماشای برنامه‌های تلویزیونی می‌شدند. آن ویژگی‌های شخصیتی که در آزمون شیرینی مشخص می‌شوند، تا دوران بزرگسالی نیز تداوم می‌یابند و بر عملکرد ما در تمام حیطه‌های زندگی‌مان تأثیر می‌گذارند. اگر در زندگی حرفه‌ای و شخصی خود به دنبال این «شیرینی‌ها» بگردیم، به راحتی آنها را پیدا می‌کنیم. آنها همان فعالیت‌هایی هستند که ارضای آنی به همراه دارند، اما ما را از مزایایی که در درازمدت در انتظارمان هستند محروم می‌کنند.

انتخاب پاسخ‌های مناسب بر مبنای درک موقعیت‌ها یا شرایطی که در آن قرار داریم

اپیکتتوس^{۱۳}، فیلسوف شهیر یونانی، می‌گفت: این فقط پدیده‌ها نیستند که تأثیری منفی بر افراد می‌گذارند، دیدگاه خود افراد نیز نسبت به این پدیده‌ها در این تأثیر منفی سهیم است. این گفته‌ها نشان می‌دهد خویش‌تنداری، ما را به انتخاب نگرشمان نسبت به یک موقعیت، نیز توانا می‌کند؛ مثلاً زمانی که به دانش‌آموزی، بدزبانی می‌شود، یعنی پدیده‌ایی که اغلب در بازی‌های کودکان رواج دارد، آیا باید تصور کند فردی که به او بدزبانی کرده قصد آزار و اذیتش را داشته است یا این که این رفتار را ناشی از نادانی و آگاهی نداشتن او تلقی کند.

۱۳. Epictetues

خویشتنداری و بروز دادن هیجان‌ها به شیوه‌های مناسب

خویشتنداری، در حقیقت به معنای توانایی کنترل رفتارهای بی‌فایده‌ای است که ما را به هیچ جایی نمی‌رسانند. ممکن است بعد از فریاد کشیدن بر سر همکار بدقلقمان احساس خوبی داشته باشیم، اما این احساس، موقت و زودگذر است. با این کار فردی را از خود رانده‌ایم که می‌توانسته است دوست ما باشد و هیچ اقدام مفیدی برای تحکیم رابطه خود با او انجام نداده‌ایم. به همین گونه نیز، پرخاشگری یک دانش‌آموز و دعوا در زمین بازی ممکن است تشویق و تمجید او از سوی دوستانش را به همراه داشته باشد، اما این تشویق‌ها و تمجیدها هیچ سودی ندارند و فقط مشکلات بزرگتر با معلم یا والدین و احساس پشیمانی و پوچی در آینده را در پی می‌آورند.

ابراز خشم بدون دعوا و درگیری: مدیریت خشم

خشم یکی از هیجان‌های طبیعی انسان است. بروز این هیجان می‌تواند علت‌های مختلفی داشته باشد؛ از بدرفتاری یک دوست گرفته تا نگرانی فرد از مشکلات شخصی‌اش، تا یادآوری یکی از رویدادهای ناگوار زندگی؛ اما معمولاً علت بروز آن احساس درماندگی یا ناتوانی در کنترل برخی موقعیت‌هاست. در چنین مواقعی احساس می‌کنیم در شرایط موجود گیر افتاده‌ایم و هیچ راه فراری نداریم. بعضی از ما به راحتی خشمگین می‌شویم («تندخو هستیم») و قادر به کنترل خشم خود نیستیم. خشم عواقب و پیامدهایی دارد که اغلب با آسیب دیدن دیگران همراه‌اند؛ این آسیب‌دیدگی معمولاً در حد جریحه‌دار شدن احساسات است، اما گاهی نیز جنبه فیزیکی و جسمانی دارد، و باز غالباً نتیجه‌ای جز احساس گناه و شرمندگی در پی ندارد.

تصور می‌شود خشم سه مؤلفه دارد: خود هیجان (خشم)، تظاهر آن، و در آخر درک و برداشتی که فرد از آن دارد.

خشم، بنا بر تعریف، عبارتست از احساسی که فرد به هنگام بازماندن از

هدفش یا ناکام شدن نیازش تجربه می‌کند؛ به‌عنوان مثال می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- وقتی که بر سر مالکیت پول و داشته‌ها دعواست، مانند وقتی که کودکی مداد کودکی دیگر را برمی‌دارد؛
- برخورد فیزیکی، مثل وقتی که کودکی یک کودک دیگر را هل می‌دهد یا او را می‌زند؛
- نزاع و کشمکش لفظی، مانند مسخره یا سرزنش کردن؛
- طرد کردن، مثل وقتی که کودکی مورد بی‌توجهی قرار می‌گیرد یا همسالانش به او اجازه نمی‌دهند با آنها بازی کند؛
- اجبار به اطاعت، مانند وقتی که کودکان برخلاف میلشان به انجام کاری، برای مثال شستن دست‌هایشان، وادار می‌شوند.

تظاهر خشم می‌تواند با حالات چهره، فریاد کشیدن، یا اخم و ترشرویی صورت گیرد، اما تأثیر چندانی در حل و فصل مشکل یا مقابله با فرد پرخاشگر ندارد. می‌توان به شیوه فیزیکی یا کلامی اما بدون پرخاشگری نیز از موضع، عزت نفس، یا دارایی‌های خود دفاع کرد؛ تازه، امکان ابراز خشم با روی آوردن به پرخاشگری فیزیکی یا کلامی در برابر فرد درگیر نیز وجود دارد. می‌توانیم برای نشان دادن خشم و تنفر خود به فرد درگیر با خود، بگوییم که نمی‌تواند با ما بازی کند یا از او متنفریم؛ هم‌چنین می‌توانیم برای یافتن راه‌حل یا دریافت حمایت به بزرگ‌ترها نیز مراجعه کنیم.

معلمان می‌توانند به دانش‌آموزان کمک کنند احساسات خشم و عصبانیت خود را به شیوه‌های سازنده اجتماعی بروز دهند. کودکان شیوه‌های ابراز هیجانات خود را در وهله نخست، از طریق تعامل با اعضای خانواده، و بعدها از طریق تماشای تلویزیون، بازی‌های ویدئویی، یا مطالعه کتاب فرا می‌گیرند.

بعضی از کودکان یاد می‌گیرند خشم خود را از طریق رفتاری پرخاشگرانه بروز دهند و از این رو هر وقت در ارتباط با همکلاسی‌هایشان با تعارض روبرو می‌شوند، به درگیری و پرخاشگری روی می‌آورند.

سومین مؤلفه تجربه خشم درک و برداشت فرد از آن است، یعنی تفسیر و ارزیابی که فرد از این حالت هیجانی خود دارد. از آن‌جا که توانایی فرد در کنترل خشم خود یا درک و برداشت او از این حالت هیجانی ارتباط مستقیم دارد، معلمان باید در درک و کنترل احساس خشم به آن‌ها کمک کنند.

علی (ع): مردم سه گروه‌اند:

۱- پارسا ۲- خویشتندار ۳- هوسباز

پارسا: اندوه‌ها و شادمانی‌های دنیا از دلش بیرون رفته است. نه به آن چه از دنیا به او می‌رسد مسرور می‌شود و نه به خاطر چیزی که از دست می‌دهد در اندوه فرو می‌رود. از این رو دلی آرام و خاطری آسوده دارد. خویشتندار و شکیب: آرزومند لذتی گناه‌آلود است ولی چون به آن برسد، با یادآوری فرجام بد و رسواکننده گناه، خود را مهار می‌کند و از کام‌جویی باز می‌ماند و اگر به ژرفای دل او پی ببری از پاکی، فروتنی و دوراندیشی‌اش شگفت‌زده می‌شوی.

سوم هوسران است که برایش مهم نیست از چه راه به خواهش‌های نفس خود می‌رسد، از راه حلال و درست یا از راه حرام و ناپسند. او باکی ندارد بی‌آبرو و آلوده دامن و نابود شود و بزرگ‌منشی‌اش از بین برود! و چنین است که در گردابی ویران‌گر، و خوار کننده گیج و سرگردان دست و پا می‌زند!

(اصول کافی - باب حساب رسی عمل)

همدلی چه مهارت‌هایی را در بر می‌گیرد؟

- تشخیص دادن احساسات خود و دیگران
- درک کردن دیدگاه دیگران
- گوش دادن دقیق به دیگران
- پذیرفتن تفاوت‌ها

تشخیص دادن احساسات خود و دیگران

می‌توان به طور مرتب دانش‌آموزان را به شناسایی و پذیرفتن احساسات خودشان ترغیب کرد و از این طریق حس همدلی را به آنها آموزش داد. وقتی آنها از احساسات خود آگاه شوند می‌توانند به احساسات دیگران نیز، گاهی فقط با لحن کلام یا زبان بدن آنها، پی ببرند. هر چه دامنه هیجاناتی که ما تجربه می‌کنیم وسیع‌تر و سواد هیجانی، یعنی توانایی تشخیص و نامگذاری درست حالات هیجانی ما بالاتر باشد، بهتر می‌توانیم پیام‌های هیجانی دیگران را درک کنیم.

درک کردن دیدگاه دیگران

درک کردن دیدگاه به توانایی پی بردن به افکار، احساسات، یا رفتارهای دیگران گفته می‌شود که به نظر می‌رسد اساسی‌ترین و ضروری‌ترین مهارت در روابط انسانی است.

گوش دادن دقیق به دیگران

خوب گوش دادن (شامل، پرسیدن سؤال‌های زیرکانه، پرسیدن سؤال‌ها، و زدن حدس‌های هوشمندانه هیجانی)، به اندازه توانایی تفسیر نشانه‌های غیرکلامی ضرورت دارد.

پذیرفتن تفاوت‌ها

پذیرفتن تفاوت‌ها به معنای قبول کردن دیگران و تحمل تفاوت‌ها؛ و درک

این نکته است که تفاوت‌های فردی و گروهی مکمل یکدیگرند و غنا و انعطاف‌پذیری محیط پیرامون ما را افزایش می‌دهند. این توانایی سبب می‌شود ما نسبت به احساسات دیگران حساس باشیم و به این احساسات احترام بگذاریم.

خودانگیزی یا انگیزش شخصی چه مهارت‌هایی را در بردارد؟

- هدفمداری
- انگیزه موفقیت
- ابتکار عمل
- خوش‌بینی

هدف‌مداری

ما اول باید خواسته‌ای داشته باشیم و بعد انتظار برآورده شدنش را بکشیم. دستیابی به اهداف، به نظم بخشیدن به هیجان‌ها وابسته است. باید توجه ما بر تکلیفی متمرکز باشد که در حال انجامش هستیم.

انگیزه موفقیت

انگیزه موفقیت شامل تلاش برای پیشرفت یا محقق کردن اهداف شخصی، تعیین اهداف دشوار و خطرپذیری حساب شده و یادگیری شیوه تقویت عملکرد است. چنین انگیزه‌ای نیازمند خویشتنداری و خودنظم‌بخشی، به معنای توانایی به تأخیر انداختن ارضای تکانه‌ها است؛ هم‌چنین ممکن است مستلزم تعهد و تاب‌آوری نیز باشد.

ابتکار عمل

ابتکار عمل به مفهوم آمادگی برای استفاده از فرصت‌ها، پیگیری اهداف فراتر از آنچه مورد نیاز است یا از ما انتظار می‌رود، و جست‌وجوی فعال برای یافتن فرصت‌هایی برای تحقق بخشیدن به اهداف گروهی است.

خوش‌بینی

خوش‌بینی نوعی نگرش نسبت به زندگی و به معنای داشتن دیدی مثبت به جهان هستی است. افراد خوش‌بین نیمهٔ پُر لیوان را می‌بینند، در حالی که افراد بدبین به نیمهٔ خالی لیوان می‌نگرند. خوش‌بینی سبب می‌شود فرد با وجود موانع و مشکلات موجود، در راه رسیدن به اهدافش پشتکار و پیگیری نشان دهد.

مهارت‌های ارتباطی کدامند؟

- ارتباط مؤثر
- یاد گرفتن شیوهٔ همکاری
- جرأت‌ورزی
- حل و فصل تعارض

ارتباط مؤثر

مهارت‌های ارتباطی کلید برقراری روابط موفقیت‌آمیز به شمار می‌روند. ارتباط مؤثر به توانایی استفاده از مهارت‌های کلامی و غیرکلامی برای ابراز وجود و داشتن تبادل و تعامل اثربخش با دیگران اشاره دارد و مستلزم فرستادن پیام‌های روشن و قانع‌کننده با هدف برقراری تفاهم است، به عبارت دیگر، قبل از تلاش برای تغییر دادن رفتار یک گروه، اول باید بدانیم که چگونه به آن گروه بپیوندیم.

اساس هر رابطه‌ای ارتباط برقرار کردن است. ارتباط بین افراد پیوند برقرار می‌کند و پیوند افراد رابطهٔ میان آنها را شکل می‌دهد. معلمان باید در همهٔ ویژگی‌هایی که تا اینجا مورد بحث قرار گرفت و به ویژه در ارتباط اثربخش، الگوهای مؤثری برای دانش‌آموزان باشند؛ اما مهم‌تر از همه داشتن ارتباط اثربخش است. معلمان با دانش‌آموزان صحبت و اغلب به آنها امر و نهی می‌کنند، و در نتیجه بسیاری از دانش‌آموزان از این فرصت محروم‌اند که

کسی پیوسته به آنها و آن چه می گویند علاقه مند باشد. خوب گوش دادن به حرف های یک نفر تقویت خودپنداره و احساس دل بستگی اش را در پی دارد که از ضروریات یادگیری به شمار می روند.

علاوه بر این، گوش دادن دقیق به حرف های دانش آموزان ابزاری تشخیصی نیز به شمار می رود که آن چه معلمان باید درباره دانش آموزانشان بدانند، مثلاً این که آنها چگونه یاد می گیرند، چه چیزی یاد می گیرند، چه مشکلاتی دارند، و موانعی را که بر سر راه یادگیری شان وجود دارد، را برای ایشان برملا می کند.

یادگیری شیوه همکاری

یادگرفتن شیوه همکاری و تشریک مساعی به دستیابی دانش آموزان به مجموعه مهارت هایی می انجامد که برای زندگی شان کاملاً ضروری است. فشاری که گروه به فرد وارد می کند سبب یادگیری رفتارهای هوشمندانه هیجانی زیر می شود:

- مدیریت خود و کنار آمدن با دیگران
 - کنترل خشم و عصبانیت (پرخاشگری فرد در گروه بی پاسخ نمی ماند)
 - ایجاد انگیزه در خود
 - پشتکار نشان دادن در انجام تکالیف دشوار
 - مقاومت در برابر وسوسه ها و پیگیری کردن اهداف، و مهم تر از آن:
 - تلاش برای دستیابی به هدفی مشترک
 - تشخیص این که چه موقع باید رهبری و چه موقع باید پیروی کرد؛
- مهارتی است که برای مشارکت مؤثر ضرورت دارد.

جرات ورزی

جرات ورزی، نگرش و روشی برای برقراری ارتباط با محیط اطراف، به پشتوانه مجموعه ای از مهارت های ارتباط مؤثر است. جرات ورزی مستلزم آن

است که ما برای خود ارزش و حق زندگی کردن قائل باشیم، و به همان اندازه دیگران را هم ارزشمند تلقی کنیم و به حق رأی آنها و حق زندگی کردنشان احترام بگذاریم. این طرز نگاه سبب می‌شود با دیگران روابطی توأم با احترام متقابل داشته باشیم. جرأت‌ورزی سبب می‌شود کسی به ما آسیب نزند، از ما سوءاستفاده نکند، یا ما را مورد تعرض قرار ندهد. رفتار جرأت‌ورزانه به توانایی بیان افکار و تمایلات به شیوه‌ای صریح، مستقیم و غیرپرخاشگرانه اطلاق می‌شود! برای این منظور ما باید جایگاه خودمان را بشناسیم و بر این اساس با دیگران ارتباط برقرار کنیم. جملات جرأت‌ورزانه از سه بخش اصلی تشکیل می‌شوند: **حقایق** که توصیف کننده موقعیت‌اند، **احساسات** که در درون ما برانگیخته می‌شوند (یا همان تأثیر موقعیت بر ما)، و **سرانجام خواسته‌ها** یعنی تقاضای عمل یا رفتاری که مورد قبول ما باشد؛ برای مثال، ممکن است دانش‌آموزی در کلاس به دوستش بگوید:

«وقتی خودکار جدید منو از جامدادی‌ام برداشتی، ترسیدم مبادا گم شده باشد. اگر دفعه بعد خواستی اونو برداری حتماً قبلش به من بگو.»

جرأت‌ورزی، عزت نفس دانش‌آموزان را تقویت می‌کند؛ چون به آنها نشان می‌دهد چگونه بدون توسل به پرخاشگری، در مقابل رفتارهای قلدرانه و تهدیدهای هیجانی ایستادگی و مقاومت کنند! افرادی که از مهارت‌های ارتباطی خوبی برخوردارند از عهده موقعیت‌های دشوار برمی‌آیند. رفتار جرأت‌ورزانه در دیگران نیز واکنش‌های مثبت را در پی دارد!

حل و فصل تعارض

تعارض را می‌توان نوعی نزاع یا کشمکش، رویارویی اصول متضاد، یا نگرانی و ناراحتی ناشی از تضاد میان خواسته‌های مغایر تلقی کرد. تعارض، خواه ناخواه در همه مراحل زندگی رخ می‌دهد؛ بنابراین، مدیریت سازنده تعارض و دستیابی به مهارت‌های حل و فصل تعارض را می‌توان لازمه سلامت

جسمانی و روان‌شناختی دانست.

برای حل و فصل تعارض، آموزش روش‌های جدید به دانش‌آموزان ضرورت دارد، تا با استفاده از آنها بتوانند کشمکش‌ها و اختلاف‌نظرهایشان را بدون توسل به خشونت و پرخاشگری حل و فصل کنند. تقریباً همه تعارض‌ها زیربنایی هیجانی دارند و هر چقدر این احساسات زیربنایی قوی‌تر باشند، حل و فصل تعارض نیز دشوارتر خواهد بود. پس برای حل و فصل تعارض‌ها باید به تمامی احساسات دو طرف توجه کرد و آنها را مورد بررسی قرار داد. روش‌های سنتی واکنش به تعارض عبارت‌اند از جنگ^{۱۴} یا گریز^{۱۵}، اما روش سومی نیز برای این کار وجود دارد که همانا حل و فصل مشکل یا تعارض از طریق گفت‌وگو است!

برای حل و فصل تعارض‌ها، باید سازوکارهای دخیل در آنها را درک کرد. افراد، به گاه تعارض، معمولاً درگیر یک چرخه هیجانی خودتداوم‌بخش می‌شوند که بیشتر وقت‌ها در آن، موضوع ظاهری تعارض، اهمیت چندانی ندارد. حل و فصل تعارض‌ها بیشتر بستگی به استفاده از مهارت‌های هیجانی دیگری دارد که در اینجا به آنها اشاره می‌کنیم.

معلم یا هر شخص آموزش دیده دیگر می‌تواند کنار دانش‌آموزان بنشیند و با ایجاد فضایی مناسب برای حل مسئله، آنها را یاری دهد تا تعارضشان را حل و فصل کنند. این کار صرفاً با پایبندی به قواعدی مشخص امکان‌پذیر است که عبارت‌اند از: صادق بودن، رعایت نوبت به هنگام صحبت کردن و پرهیز از قطع کردن حرف دیگران، و پرهیز از مسخره کردن و تحقیر دیگران. معلم میانجی به دوطرف درگیر کمک می‌کند مشکلشان را تعریف کنند، راه‌حل‌هایی برای آن بیابند، و در نهایت راه‌حلی عملی و کارآمد از میان آنها

۱۴. fight

۱۵. flight

انتخاب کنند. با این روش، چون دوطرف درگیری، خودشان، مشکل را حل و فصل می‌کنند، به راه‌حل به دست آمده پایبند خواهند بود. هدف دستیابی به یک نتیجه بُرد-بُرد است. هدف این پرسش قدرتمند و مفید را فراموش نکنید که «چه چیز کمک می‌کند احساس بهتری داشته باشید؟» این فرایند، در پی بردن به ریشهٔ برخی مشکلات قدیمی و دیرپا نیز کمک می‌کند. اما فرایند مذکور زمان‌بر است و گاهی ممکن است یادگیری حاصل از حل و فصل یک تعارض ارزش زمان و تلاشی را نداشته باشد که صرف آن می‌شود. در بسیاری مدارس، دانش‌آموزان، آموزش دانش‌آموزان، آموزش می‌بینند تا در موقع بروز تعارضات، خودشان این فرایند را اجرا کنند.

سخن پایانی

هوش هیجانی موضوعی است که به ما انسان‌ها- به‌عنوان موجوداتی که یاد می‌گیریم هیجان‌اتمان را به شیوه‌ای اثربخش‌تر درک و مدیریت کنیم - مربوط می‌شود. یک کلاس برخورد از هوش هیجانی، محیطی است که در آن از بروز هیجان‌ها جلوگیری نمی‌شود و تمام تلاش بر این است که هیجان‌های افراد در مسیر یادگیری به کار گرفته شوند. بنابراین می‌توان کلاس را که دانش‌آموزان آن از هوش هیجانی بالایی برخوردارند به راحتی مدیریت کرد.

در چنین فضایی میزان یادگیری بالاست و تعارض کم‌تری رخ می‌دهد و اگر هم تعارضی پیش آید، می‌توان به شکل سازنده‌تری با آن برخورد کرد.

در چنین کلاسی، میزان هوش هیجانی معلم، مهم‌ترین متغیر به شمار می‌رود و مهم‌ترین متغیر در هوش هیجانی معلم نیز، شیوهٔ برخورد او با هیجان‌های خود، به ویژه هیجان‌های منفی است. یک معلم موفق و کارآمد معلمی است که بتواند احساسات منفی خود را به شیوه‌ای مثبت و درست مدیریت کند.

هوش هیجانی را نمی‌توان براساس یک برنامه مشخص یا به‌عنوان یک درس مجزا تدریس کرد، اما معلم باید استفاده از راهبردهای مخصوص به آن را بیاموزد تا قادر شود، به تدریج خود را از مسائل مربوط به مدیریت رفتار دانش‌آموزان رها و برای بودن در کنار آن‌ها و پرداختن به مسائل یادگیری‌شان وقت بیشتر پیدا کند.

معلمی که هوش هیجانی بالایی دارد:

- بسیار خوش‌بین است.
- شنونده خوبی است.
- متعهد است.
- احساسات دیگران را تأیید می‌کند.
- از انعطاف‌پذیری هیجانی برخوردار است.

نقش معلم در کلاسی که دانش‌آموزانش هوش هیجانی بالایی دارند این است که:

- مشکلات را تشخیص دهد، نظارت دقیق داشته باشد و در صورت لزوم مداخله کند.

- برای دانش‌آموزان فرصت‌سازی کند.
- اهداف و مقاصدی روشن داشته باشد و آن‌ها را با دانش‌آموزان در میان گذارد.
- دانش‌آموزان را به رشد شخصی و خلاقیت تشویق کند.
- فرصتی را به شوخی و خنده با دانش‌آموزان اختصاص دهد.

سرانجام آن که، دانش‌آموزانی که هوش هیجانی بالایی دارند، از ویژگی‌های زیر برخوردارند:

- انگیزه تحصیلی و نمرات پیشرفت تحصیلی بالاتری دارند.
- از مهارت‌های بهتری در زمینه برنامه‌ریزی و حل مسئله برخوردارند.
- معاشرت طلب‌ترند؛ روابط دوستانه پایداری برقرار می‌کنند.

- به خوبی قادر به درک پیامدها هستند، می‌توانند راه حلی منصفانه و منطقی برای تعارض‌ها ارائه دهند.
- نگرش مثبتی به مدرسه و یادگیری دارند.

برخورداری از هوش هیجانی فرایندی به واقع پویا و مشتمل بر بده بستان، یادگیری و درک کردن، و گوش دادن و ارتباط برقرار کردن است که به ما امکان می‌دهد هم زمان هم نیازهای خود و هم نیازهای دیگران را برآورده کنیم.

منابع و مراجع

پنجو، مرضیه (۲۰۰۸) راهنمای افزایش هوش هیجانی دانش‌آموزان ترجمه: ناهید شفیعی، ۱۳۹۷، تهران، انتشارات رشد.

فلاحی، سیما (۱۳۹۳) ویژگی‌های روانسنجی پرسشنامه سازگاری و رابطه آن با هوش هیجانی دختران دبیرستانی شهر بابل، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، دانشکده روان‌شناسی و علوم اجتماعی.

گلمن، دانیل. هوش هیجانی (۱۳۸۷)، ترجمه نسرين پارسا، تهران، انتشارات رشد.

Bradberry, T. (۲۰۱۷). ۱۱ Signs That You Lack Emotional Intelligence. Retrieved from: <https://www.entrepreneur.com/slideshow/۲۹۹۴۵۲>

Bradberry, T., & Greaves, J. (۲۰۰۶). *The emotional intelligence quick book: Everything you need to know to put your EQ to work*. Simon and Schuster.

Bradberry, T., & Greaves, J. (۲۰۰۹). *Emotional Intelligence 2.0*. Talent Smart.

Cummins, Denise. (۲۰۱۴). The Dark Side of Emotional Intelligence (People with high emotional intelligence can use it unfair advantage). Retrieved from: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/good-thinking/۲۰۱۴۰۸/the-dark-side-emotional-intelligence>.

Serrat. O. (۲۰۱۷). Understanding and developing emotional intelligence. In *Knowledge Solutions* (pp. ۳۲۹-۳۳۹). □□□□□□□□, □□□□□□□□.

Stein, S. J., & Book, H. E. (۲۰۱۱). *The EQ edge: Emotional intelligence and your success*. John Wiley & Sons.

Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (۲۰۱۲). *What we know about emotional intelligence: How it affects learning, work, relationships, and our mental health*. MIT press.

پیوست‌ها

پرسشنامه خودسنجی هوش هیجانی

با استفاده از سؤال‌ها و آزمون کوتاه زیر می‌توان به دانش‌آموزان کمک کرد درباره هوش هیجانی خودشان بیندیشند.

سؤال‌های هوش هیجانی

۱. احساسات خودتان را چقدر می‌شناسید؟
۲. به مشکلی که اخیراً در مدرسه برایتان پیش آمده بیندیشید؛ چه احساسی داشتید؟
۳. چقدر با دیگران همدلی می‌کنید و این همدلی را چگونه ابراز می‌کنید؟
۴. آخرین باری که با کسی ابراز همدلی کردید، کی بود؟
۵. آیا مطمئنید که دیگران از نگرانی شما نسبت به خود مطلع هستند؟
۶. آیا می‌توانید نقطه نظرات دیگران را، حتی به هنگام بحث و مناقشه با آن‌ها، درک کنید؟
۷. چگونه با خشم، اضطراب و دیگر عوامل تنش‌زا کنار می‌آیید؟
۸. آیا می‌توانید در مواقع استرس، خویشتنداری خود را حفظ کنید؟
۹. چند وقت یک بار بر سر دیگران فریاد می‌کشید؟
۱۰. برای خودتان چه اهدافی را در نظر گرفته اید؟
۱۱. برای دستیابی به اهداف خود چه برنامه‌هایی دارید؟
۱۲. آیا واقعاً به حرف‌های دیگران گوش می‌کنید و درباره آن‌چه می‌گویند به ایشان بازخورد می‌دهید؟
۱۳. آیا با تعارض‌های اجتماعی برخوردی اندیشمندانه دارید؟
۱۴. آیا قبل از تصمیم‌گیری درباره انجام رفتاری خاص گزینه‌های مختلف را در نظر می‌گیرید؟

کدام آزمون هوش هیجانی

اگر در موقعیت‌های زیر قرار بگیرید چه واکنشی نشان می‌دهید؟

۱. دوستان‌تان از پشت تلفن به شما بی‌احترامی می‌کند و شما کمی از دست او ناراحت می‌شوید. شما ...

- تصمیم می‌گیرید دفعه بعد به تلفن او جواب ندهید.
- به خاطر می‌آورید که او در بازی مدرسه باخت‌ه است و فشار زیادی را تحمل می‌کند.

• برنامه خاصی ترتیب می‌دهید تا او را خوشحال کنید.

• به یکی دیگر از دوستان‌تان تلفن کرده، در آن باره به او گله می‌کنید.

۲. شما از صحبت کردن در جمع نفرت دارید. معلمان از شما می‌خواهد تا در جلسه بعدی انجمن مدرسه سخنرانی کنید. شما ...

- به این نتیجه می‌رسید که بیشتر ترستان ناشی از آماده نبودن است و به همین دلیل فوراً به تحقیق و مطالعه درباره موضوع سخنرانی می‌پردازید.
- بهانه می‌آورید و می‌گویید وقت دندانپزشکی دارید.
- می‌پذیرید که درباره موضوع سخنرانی مطالعه و تحقیق کنید، اما از معلمان می‌خواهید تا ارائه مطالب در جلسه را به یکی دیگر از دانش‌آموز محول کند.

۳. وقتی هفته پردردسری را در مدرسه سپری می‌کنید، شما ...

- خودتان را با تماشای تلویزیون سرگرم می‌کنید.
- در این باره با فرد دیگری صحبت می‌کنید.
- کمی وقت می‌گذارید تا ببینید واقعاً چه چیزی آزارتان می‌دهد.

۴. به ملاقات همسایه سالمندان می‌روید و کیکی که مادرتان پخته است برای او می‌برید. او دوباره شروع به تعریف همان داستانی می‌کند که دفعه

قبل برایتان تعریف کرده است. شما ...

● به او می‌گویید که این داستان را قبلاً برایتان تعریف کرده است و از او می‌خواهید داستانی دیگر تعریف کند؛ می‌دانید که او واقعاً داستان‌های خوبی بلد است.

● چُرت می‌زنید؛ چون از ورزش بازگشته‌اید و کاری جز این از دستتان برنمی‌آید.

● در حالی که او صحبت می‌کند، آن‌جا را ترک می‌کنید.

۵. حدوداً ۲۰ دقیقه در ایستگاه اتوبوس منتظر بوده‌اید، بالاخره اتوبوس می‌رسد، اما مسیرش را ادامه می‌دهد و شما را سوار نمی‌کند، پُر از مسافر است و جا ندارد. شما ...

● به خانواده‌تان زنگ می‌زنید تا به آن‌ها بگویید دیر خواهید رسید و منتظر اتوبوس بعدی می‌شوید.

● با افراد دیگری که آن‌ها هم منتظر اتوبوس هستند گله خود را در میان می‌گذارید.

● به راننده اتوبوس دشنام می‌دهید.

سنجش هوش هیجانی

آزمون هوش هیجانی شات^{۱۶}

این پرسشنامه در سال ۱۹۹۸ توسط شات و همکاران براساس مدل نظری هوش هیجانی مایر و سالوی و برای سنجش هوش هیجانی نوجوانان ساخته شده است. با تکمیل این پرسشنامه امتیاز آزمودنی در چهار خرده مقیاس: تنظیم هیجان، ارزیابی هیجان‌ها، مهارت‌های اجتماعی و کاربرد هیجان‌ها به اضافه نمره کلی هوش هیجانی به دست می‌آید.

لطفاً عبارات زیر را به دقت خوانده و با زدن علامت (x) زیر گزینه‌ای که به بهترین وجه شما را توصیف می‌کند، پاسخ خود را مشخص سازید.

ردیف	عبارت	کاملاً نادرست	نادرست	ناحدهی درست	درست	کاملاً درست
۱	من می‌دانم چه موقع با دیگران درباره مشکلات شخصی‌ام صحبت کنم.					
۲	وقتی با مانعی روبرو می‌شوم، زمانی را به یاد می‌آورم که با موانع مشابهی روبرو بودم و بر آنها غلبه کردم.					
۳	وقتی کار جدیدی را شروع می‌کنم،					

ردیف	عبارت	کاملاً نادرست	نادرست	تأخیدی درست	درست	کاملاً درست
	عموماً انتظار شکست دارم.					
۴	دیگران به راحتی به من اعتماد می کنند.					
۵	برای من فهمیدن پیام های غیر کلامی دیگران سخت است.					
۶	برخی از رویدادهای مهم در زندگی من باعث شده است که چیزهای مهم و غیرمهم را ارزیابی مجدد کنم.					
۷	وقتی خُلقم تغییر می کند، می توانم راه حل های جدیدی را در نظر بگیرم.					
۸	عواطف و احساسات تأثیر زیادی بر زندگی من نمی گذارند.					
۹	من به احساسات و عواطفی که تجربه می کنم، آگاهم.					
۱۰	معمولاً انتظار اتفاقات خوب را ندارم.					
۱۱	ترجیح می دهم احساساتم را مخفی کنم.					
۱۲	وقتی احساس خوبی دارم، می دانم					

ردیف	عبارت	کاملاً نادرست	نادرست	تأخیدی درست	درست	کاملاً درست
۲	آن را چطور حفظ کنم.					
۱ ۳	کارها را به گونه‌ای ترتیب می‌دهم که دیگران از آن لذت می‌برند.					
۱ ۴	به دنبال فعالیت‌هایی هستم که مرا خوشحال می‌کنند.					
۱ ۵	من به پیام‌های غیرکلامی که به دیگران می‌فرستم، آگاهم.					
۱ ۶	برایم چندان مهم نیست چه تأثیری بر دیگران می‌گذارم.					
۱ ۷	وقتی که احساس خوبی دارم، حل مشکلات برایم آسان است.					
۱ ۸	غالباً حالات چهره‌ای دیگران را سوء تعبیر می‌کنم.					
۱ ۹	اغلب نمی‌دانم چرا احساساتم تغییر می‌کند.					
۲ ۰	معتقدم که خلق مثبت در دستیابی به ایده‌های جدید کمکی نمی‌کند.					
۲ ۱	کنترل احساسات برایم سخت است.					

ردیف	عبارت	کاملاً نادرست	نادرست	تأخیدی درست	درست	کاملاً درست
۲ ۲	من به راحتی احساساتی را که تجربه می‌کنم، درک می‌کنم.					
۲ ۳	با تصور نتایج خوبی که از انجام دادن تکالیف به دست می‌آید، به خودم انگیزه می‌دهم.					
۲ ۴	وقتی دیگران کاری را به خوبی انجام می‌دهند، از آنها تمجید می‌کنم.					
۲ ۵	من به پیام‌های غیرکلامی که دیگران می‌فرستند، آگاهم.					
۲ ۶	وقتی کسی با من در مورد رویدادهای مهم زندگی‌اش صحبت می‌کند، احساس می‌کنم خودم آن را تجربه کرده‌ام.					
۲ ۷	وقتی تغییری در عواطفم احساس می‌کنم، به افکار جدیدی دست می‌یابم.					
۲ ۸	وقتی با مشکلی روبرو می‌شوم، از آن اجتناب می‌کنم. چون فکر می‌کنم شکست خواهم خورد.					
۲	کافیست به دیگران نگاه کنم تا					

رتبه	عبارت	کاملاً نادرست	نادرست	تأحدی درست	درست	کاملاً درست
۹	بفهمم چه احساسی دارند.					
۳۰	وقتی که دیگران غمگین هستند، به آنها کمک می‌کنم تا حال بهتری داشته باشم.					
۳۱	هنگام روبرو شدن با موانع و مشکلات برای ادامه تلاش، از خلق و خوی خوش کمک می‌گیرم.					
۳۲	برایم سخت است که از لحن صدای دیگران احساساتشان را بفهمم.					
۳۳	برایم سخت است که بفهمم چرا دیگران احساسات خاصی دارند.					

نمره‌گذاری و تفسیر نمره‌های آزمون

عبارات مربوط به هر زیر مقیاس:

تنظیم هیجان: ۳۱، ۲۸، ۲۳، ۲۲، ۲۱، ۲۰، ۱۷، ۱۶، ۱۴، ۱۲، ۱۰، ۲، ۳

ارزیابی هیجان‌های: ۳۲، ۲۹، ۲۵، ۲۲، ۱۹، ۱۸، ۹، ۵

مهارت‌های اجتماعی: ۳۳، ۳۰، ۲۶، ۲۴، ۱۶، ۱۳، ۱۱، ۸، ۶، ۴، ۱

کاربرد هیجان‌های: ۳۱، ۲۷، ۲۰، ۱۷، ۷، ۶

✓ نمره‌گذاری گزینه‌ها در این آزمون بدین شرح است:

کاملاً نادرست = ۱ نادرست = ۲ تأحدی درست = ۳

درست = ۴ کاملاً درست = ۵

✓ در عبارات ۵، ۲۸ و ۳۳ نمره‌گذاری به صورت معکوس انجام می‌شود.
یعنی به این صورت:

کاملاً نادرست = ۵ نادرست = ۴ تاحدی درست = ۳
درست = ۲ کاملاً درست = ۱

برای به دست آوردن امتیاز هر زیرمقیاس کافی است نمره همه عبارات مربوط به زیرمقیاس مورد نظر را با هم جمع کنید. جمع امتیاز همه ۳۳ عبارت نیز نمره کل هوش هیجانی آزمودنی را به دست می‌دهد.

امتیاز بالاتر از ۱۳۵ در این آزمون حاکی از سطح بالای هوش هیجانی آزمودنی، امتیاز بین ۸۰ تا ۱۳۴ حاکی از سطح متوسط هوش هیجانی و امتیاز پایین‌تر از ۷۹ نشانگر رشد کم توانمندی هوش هیجانی در آزمودنی است.

✍ کار برگ پانتومیم هیجان‌ها

✓ وسایل لازم: حداقل ۲۰ کارت مقوایی ۱۰×۱۰، ماژیک یک عدد
 قبل از شروع بازی روی هر یک از کارت‌ها اسم یک هیجان را بنویسید.
 کارت‌ها را به پشت روی میز قرار دهید. شرکت‌کنندگان را به دو گروه تقسیم کنید. از یکی از اعضای گروه اول بخواهید یکی از کارت‌های روی میز را برداشته و بدون آن که کسی نوشته روی آن را ببیند، هیجان مورد نظر را برای اعضای گروهش نمایش دهد (بدون هیچ کلامی). برای این کار زمان مشخصی در نظر بگیرید (یک یا دو دقیقه). چنانچه اعضای گروه بتوانند هیجان مورد نظر را درست حدس بزنند، ۱۰ امتیاز به گروه تعلق می‌گیرد (به‌منظور مهیج‌تر شدن بازی می‌توانید از یکی از شرکت‌کنندگان بخواهید امتیاز هر دو گروه را پای تخته یادداشت کند). سپس یکی از اعضای گروه مقابل یک کارت انتخاب کرده و هیجان درج شده بر روی کارت را برای هم‌گروهی‌هایش نمایش می‌دهد. بازی به همین نحو ادامه پیدا می‌کند تا این که بعد از ۱۵ دقیقه زمان تمام می‌شود. امتیاز دو تیم محاسبه شده و گروه برنده مشخص می‌شود.

❖ فهرست هیجان‌های پیشنهادی: خشم، غرور، حسادت، شادی، نفرت، عشق، ترس، خجالت، تعجب، اندوه و... .

ک کار برگ من چه احساسی دارم...؟

به هیجان‌های زیر نگاه کنید. موقعیت‌ها و رویدادهایی که ممکن است باعث شوند افراد چنین هیجاناتی را احساس کنند، مشخص کنید.

باملاحظه	متنفر	مصمم
خجالت‌زده	عصبانی	با محبت
امیدوار	مراقب	گریان

این موقعیت‌ها را فهرست کرده و بر مبنای میزان راحتی‌شان درجه‌بندی کنید. فهرست درجه‌بندی شده را در خانه مربوط به هر هیجان بنویسید. از راحت‌ترین موقعیت شروع کرده و با دشوارترین موقعیت فهرستتان را تمام کنید.

درباره مهارت‌ها و راهبردهایی که هر فردی باید وقتی احساس ضعف و تنهایی می‌کند، از آنها استفاده کند با هم بحث و گفتگو کنید. چه پیشنهادی می‌دهید؟

کاربرگ خود مشاهده‌گری

- از یک به یک دانش‌آموزان سؤالات زیر را بپرسید:
- ✓ در پنج دقیقه اخیر چه کار می‌کردید؟
 - ✓ چه احساس / احساساتی داشتید؟
 - ✓ آیا در طول این مدت احساساتتان تغییر کرده بود؟
 - ✓ به چه موضوع / موضوعاتی فکر می‌کردید؟
 - ✓ با خودتان چه می‌گفتید؟
 - ✓ با پاسخ دادن به این پرسش‌ها چه چیزهای جدیدی درباره خودتان آموختید؟

تمرین خانه

مراسمی را که صبح‌ها بعد از بیدار شدن به جا می‌آورید (کارهایی که معمولاً بعد از بیدار شدن از خواب انجام می‌دهید) مشاهده کنید. در یک برگه به دقت همه کارهایی را که تا نیم ساعت بعد از بیدار شدن انجام می‌دهید، یادداشت کنید. کارهایی را که هر روز انجام می‌دهید مشخص کنید.

ک کاربرگ داستان علی و امتحانش

کاربرگ مربوط به داستان را در اختیار دانش‌آموزان بگذارید.

الآن سه‌شنبه عصر است و علی دیگر فاصله چندانی با خوشی‌ها و استراحت آخر هفته ندارد، چون قرار است ساعت ۱۰ فردا صبح امتحان زیست برگزار شود. نمره این امتحان یک سوم نمره پایان ترم را تشکیل می‌دهد. علی تازه کتابش را باز کرده است که تلفن همراهش زنگ می‌زند. دوستش مهرداد است. مهرداد به او می‌گوید قرار است با چند نفر از دوستان قدیمی به سینما بروند و از علی می‌خواهد که او هم همراهشان برود. علی می‌گوید که فردا امتحان دارد. اما در مقابل اصرار مهرداد دودل می‌شود. با خودش فکر می‌کند اگر ساعت ۹ به خانه برسد، می‌تواند درسش را بخواند. خوشبختانه پدر و مادرش هم به دیدن مادر بزرگش رفته‌اند و خانه نیستند. علی به سینما می‌رود و چون از قبل بلیت رزرو نکرده بودند، مجبور می‌شوند برای سانس دوم بلیت بگیرند. وقتی علی به خانه برمی‌گردد ساعت از ۱۰ گذشته است. والدین علی به خانه برگشته‌اند. آنها که نگران علی شده بودند چند بار با تلفن همراهش تماس گرفته بودند، اما علی که یادش رفته بود گوشی‌اش را از حالت بی‌صدا خارج کند، متوجه تماس‌ها نشده بود. علی که می‌دانست اگر به پدرش بگوید با دوستانش به سینما رفته است، خیلی عصبانی می‌شود، به او می‌گوید به خانه مهرداد رفته بوده تا با او درس بخواند. غافل از این که پدرش با منزل مهرداد تماس گرفته بود و پدر مهرداد به او گفته بود که آنها به سینما رفته‌اند. با لو رفتن دروغ علی، بحث بین او و پدرش بالا می‌گیرد و علی در حالی که داد و فریاد می‌کند، به اتاقش می‌رود. وقتی به ساعت نگاه می‌کند، شوکه می‌شود. ساعت از دوازده گذشته است و او هنوز یک فصل هم نخوانده است. با عصبانیت وسایلش را به این طرف و آن طرف پرتاب می‌کند

و به دوستش مهرداد ناسزا می‌گوید. او که می‌بیند نمی‌تواند روی درسش تمرکز کند، تصمیم می‌گیرد تا ساعت ۴ بخوابد و بعد بیدار شود و درس بخواند. ساعت ۴ با خستگی تمام بیدار می‌شود و سعی می‌کند درس بخواند. اما تلفن همراه برادرش که آن را برای ساعت ۵ تنظیم کرده است پشت سر هم زنگ می‌زند و حواسش را پرت می‌کند. ساعت ۸ صبح تلفن همراه علی زنگ می‌خورد. مادرش پشت خط است و به او می‌گوید حال مادر بزرگش اصلاً خوب نیست. مادر و پدرش نیمه شب به خانه مادر بزرگ رفته‌اند و او را به بیمارستان برده‌اند. مادر از علی می‌خواهد بعد از مدرسه سری به بیمارستان بزند. علی یک دفعه دچار استرس می‌شود و ضربان قلبش بالا می‌رود، او متوجه می‌شود که می‌گرنش دوباره عود کرده است...

دانش‌آموزان را به گروه‌های چهار یا پنج نفره تقسیم کنید. از آنها بخواهید با اعضای گروهشان درباره پرسش‌های زیر بحث و گفت‌وگو کنند. برای این کار ۱۵ دقیقه زمان در نظر بگیرید. پس از پایان زمان مورد نظر از نماینده هر گروه بخواهید پاسخ‌هایشان را برای همه کلاس بخواند و درباره آنها بحث کنید.

سؤالات:

- اگر جای علی بودید، چه می‌کردید؟
- به نظر شما هوش هیجانی علی در چه سطحی قرار دارد؟
- او چه گزینه/گزینه‌های دیگری برای مدیریت شرایط داشت؟
- کدام یک از مهارت‌های علی نیاز به افزایش دارد؟

آفتاب

نگاه کن که غم درون دیده‌ام،
چگونه قطره قطره آب می‌شود.
چگونه سایه سیاه سرکشم،
اسیر دست آفتاب می‌شود.
نگاه کن
تمام هستیم خراب می‌شود؛
شراره‌ای مرا به کام می‌کشد،
مرا به اوج می‌برد،
مرا به دام می‌کشد.
نگاه کن،
تمام آسمان من پر از شهاب می‌شود.

تو آمدی ز دورها و دورها
ز سرزمین عطرها و نورها.
نشانه‌ای مرا کنون به زورقی،
ز عاجها، ز ابرها، بلورها.
مرا ببر امید دل‌نواز من
ببر به شهر شعرها و شورها
به راه پر ستاره می‌کشانیم،
فرا تر از ستاره می‌نشانیم
نگاه کن
من از ستاره سوختم،
لبالب از ستارگان تب شدم
چو ماهیان سرخ رنگ ساده دل
ستاره‌چین برکه‌های شب شدم

چه دور بود پیش از این زمین ما
به این کبود غرقه‌های آسمان
کنون به گوش من دوباره می‌رسد
صدای تو
صدای بال برفی فرشتگان
نگاه کن که من کجا رسیده‌ام
به کهکشان، به بی‌کران، به جاودان.

کنون که آمدیم تا به اوج‌ها
مرا بشوی با شراب موج‌ها
مرا بپیچ در حریر بوسه‌ات
مرا بخواه در شبان دیرپا
مرا دگر رها مکن
مرا از این ستاره‌ها جدا مکن

نگاه کن که موم شب، به راه ما
چگونه قطره‌قطره آب می‌شود.
صراحی سیاه دیدگان من
به لای‌لای گرم تو
لبالب از شراب خواب می‌شود
به روی گاهواره‌های شعر من
نگاه کن،
تو می‌دمی و
آفتاب می‌شود.

فروغ فرخزاد (۱۳۱۲-۱۳۴۵)

۷۰ □ محتوای آموزشی مهارت‌های خوب زیستن برای دختران

۷۲ □ محتوای آموزشی مهارت‌های خوب زیستن برای دختران