

معیارهای سنجش هوش هیجانی

اشاره

هوش هیجانی نوعی مهارت عاطفی است که تعیین می کند از احساسات و هیجان های خود چگونه به بهترین نحو استفاده کنیم و فکر را در مسیر درست به کار بگیریم. یعنی فرد برای به دست آوردن پاداش بزرگ تر، پاداش های کوچک را نادیده بگیرد و اجازه ندهد نگرانی و فشار روانی یا خاطره اشتباه های گذشته، قدرت تفکر و استدلال او را مختل کند. در شرایط متفاوت بتواند امید را در خود زنده نگه دارد، با دیگران همدلی کند، احساسات دیگران را درک کند، در برابر مشکلات پایداری داشته باشد و در همه حال انگیزه خود را حفظ کند.

کلیدواژه ها: هوش هیجانی، مهارت عاطفی، سنجش هوش هیجانی

درباره هوش هیجانی

سال های متعددی تصور بر این بود که ضریب هوشی نماینده میزان موفقیت افراد است. در دهه اخیر تحقیقات نشان دادند که علاوه بر ضریب هوشی، عاملی به نام «هوش هیجانی» نیز می تواند جزو شاخص های ارزیابی موفقیت فرد قلمداد شود. در ابتدای پیدایش شاخص هوش

هیجانی، روان شناسان بیشتر روی جنبه های شناختی همانند حافظه و حل مسئله تأکید می کردند، اما خیلی زود دریافتند که جنبه های غیرشناختی مانند عوامل عاطفی و اجتماعی نیز اهمیت زیادی دارند. روان شناسان از این آگاهی به عنوان هوش هیجانی یاد می کنند و حتی برخی از کارشناسان معتقدند این نوع از هوش می تواند از ضریب هوشی، در موفقیت کلی فرد در طول زندگی، مهم تر باشد.

هوش هیجانی به معنای توانایی شناخت و مدیریت احساسات خود و دیگران است. این هوش عامل بزرگی در موفقیت فردی در زندگی و کار است. هوش هیجانی را می توان یاد گرفت و در خود تقویت کرد. در دنیایی که زندگی می کنیم، غالباً هوش را توانایی فرد برای درک مفاهیم و سرعت یادگیری تعریف می کنیم، اما هوش تنها در این مفاهیم خلاصه نمی شود. هوش فقط یک نوع نیست. هوش هیجانی یا هوش عاطفی نوع دیگری از هوش است. همان طور که توانایی بیان و مدیریت احساسات فردی در زندگی امری ضروری است، توانایی درک، تشخیص و واکنش به احساسات دیگران نیز واجب و لازم است. دنیایی را تصور کنید که در آن فرد نمی تواند بفهمد دوستش غمگین، یا هم کلاسی اش عصبانی است. روان شناسان بعد از سال ها تحقیق و مطالعه، نظریه هوش هیجانی را معرفی

انتخاب چهار مؤلفه برای ارزیابی هوش هیجانی

● آگاهی اجتماعی ●

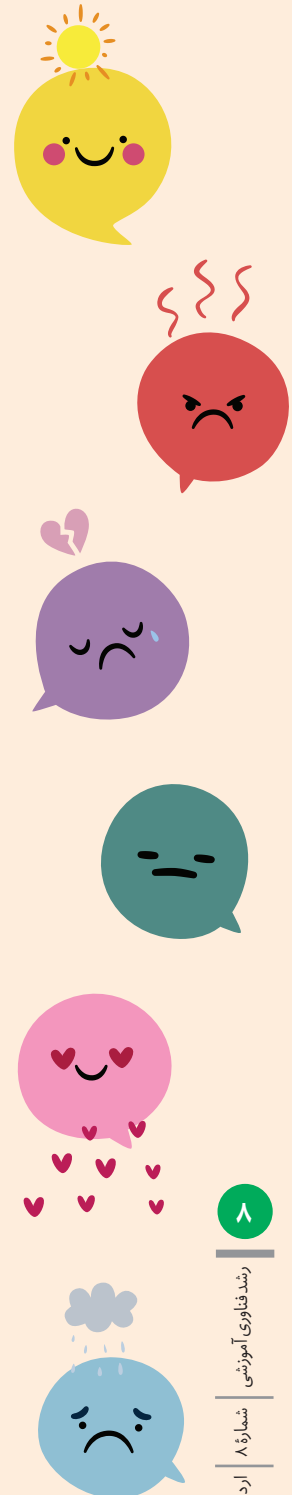
شعور اجتماعی یا آگاهی اجتماعی مؤلفه‌ای از هوش هیجانی و عبارت است از درک احساسات و جنبه‌های دیگران و عمل مناسب و واکنش لازم این مؤلفه برای افرادی که با مراجعان زیاد و متفاوت برخورد دارند، ضروری است. بسیاری از متخصصان هوش هیجانی عقیده دارند که نشان اصلی هوشیاری اجتماعی توان همدلی است. در بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، تشکیل همدلی از همه راحت‌تر است. همه ما همدلی یک دوست یا معلم را احساس کرده و تشخیص داده‌ایم که واکنش او تا چه حد باعث دلگرمی ما شده است.

● مدیریت رابطه ●

مهارت‌های اجتماعی یا مدیریت رابطه از دیگر مؤلفه‌های هوشی هیجانی است و شامل توانایی مدیریت روابط با خود و دیگران است. مهارت‌های اجتماعی فقط شامل دوستیابی نمی‌شوند؛ اگرچه افرادی که این مهارت را به‌میزان زیاد دارند، خیلی سریع جوی دوستانه با افراد ایجاد می‌کنند، ولی این مهارت بیشتر به دوستیابی هدفمند مربوط می‌شود. افرادی که مهارت‌های اجتماعی قوی دارند، به راحتی می‌توانند مسیر فکری دیگران را به سمتی که می‌خواهند هدایت کنند؛ خواه برای ایجاد رفتار جدید باشد و خواه برانگیختن او برای ایجاد رفتار عملکرد یا تولید جدید. افرادی که مهارت‌های اجتماعی بالایی دارند، همیشه درصددند چرخه وسیعی از اطلاعات با افراد را به دست آورند و خیلی سریع جنبه‌های مشترک افراد را شناسایی کنند. بعد از آن رابطه‌ای مؤثر برقرار کنند. این عمل حاکی از آن است که اعمال چنین افرادی بر اساس فرضیات حساب می‌شود و دقیق است. چنین افرادی در اولین فرصت در محیط کاری یک شبکه ارتباطی قوی برقرار می‌کنند. دارا بودن سطوح بالای هوش هیجانی بر توان افراد بر مهار احساسات درون می‌افزاید و همین موجب برانگیخته شدن واکنش‌های منطقی نسبت به مسائل می‌شود. هوش هیجانی را مجموعه‌ای مرکب از خودآگاهی هیجانی و مهارت‌ها و ویژگی‌های دیگر می‌دانند که بر موفقیت فرد در مقابله با فشارها و خواسته محیط تأثیر می‌گذارند.

و به اهمیت و تأثیر آن بر موفقیت افراد تأکید کردند. آن‌ها اصطلاح هوش هیجانی را این‌گونه تعریف کردند: هوش هیجانی^۱ توانایی‌ای است که امکان درک احساسات و هیجانات خود و دیگران را به فرد می‌دهد تا با استفاده از این قابلیت بتواند تفکر و تعقل و عملکرد خود را هدایت کند. همان‌گونه که در تعریف مشاهده می‌شود، محققان در تنظیم فعالیت شناختی به‌وسیله هیجانات تأکید دارند. معمولی‌ترین اختصار برای هوش هیجانی از روی ضریب هوشی «ای کیو» برداشته شده است که به آن ضریب هوش هیجانی یا «ای کیو» می‌گویند.

بین آی کیو (IQ) و ای کیو (EQ) هیچ رابطه شناخته‌شده‌ای وجود ندارد. شما اصلاً نمی‌توانید از روی هوش شناختی یک نفر هوش هیجانی او را حدس بزنید. ضریب هوشی از همان لحظه تولد ثابت است یا دست‌کم ثبات نسبی دارد، مگر اینکه تصادفی مثل آسیب مغزی، آن را تغییر بدهد. هیچ‌کس با یادگیری واقعیت‌های جدید یا فراگرفتن اطلاعات عمومی باهوش‌تر نمی‌شود. هوش شناختی، یعنی توانایی یادگیری، در پانزده‌سالگی همان است که در پنجاه‌سالگی، اما برعکس، هوش هیجانی، مهارتی انعطاف‌پذیر است که به‌آسانی آموخته می‌شود؛ با اینکه بعضی مردم نسبت به دیگران به‌طور طبیعی هوش هیجانی بالاتری دارند. کسی که بدون هوش هیجانی به دنیا آمده است، باز هم می‌تواند این هوش را در خود بالا ببرد. با درک هیجان‌های خود می‌توانید از میان مشکلات ماهرانه بگذرید و از مشکلات بعدی اجتناب کنید. اگر عکس این کار را انجام دهید و احساسات خود را سرکوب کنید، مهارت‌های هوش هیجانی شما را قادر می‌سازند جلوی وضعیت‌های دشوار را، پیش از آنکه مهارت‌ناپذیر شوند، بگیرید و با این کار مدیریت فشار روانی (کنار آمدن با استرس) برای شما آسان‌تر شود. توصیف **گلمن** از هوش هیجانی، که در طول سال‌ها تحول یافته است، چهار زمینه را در برمی‌گیرد: «آگاهی اجتماعی، مدیریت رابطه، خودمدیریتی و خودآگاهی. او بیست «قابلیت» مشخص را ارائه می‌دهد که در قالب این چهار زمینه جای می‌گیرند. برای مثال، زمینه خودمدیریتی شامل شش قابلیت می‌شود: خودداری، قابل اعتماد بودن، وظیفه‌شناسی، سازگاری، انگیزه پیشرفت داشتن و داشتن قابلیت ابتکار و رهبری.





• خودمدیریتی •

همچنان که با آگاهی خود در مورد احساسات، هیجانات و اثرات، آن‌ها را رشد می‌دهیم، می‌توانیم توانایی خود را برای مهار آن‌ها نیز بهبود بخشیم؛ به طوری که نتوانند تأثیر نامناسبی بر عملکرد ما داشته باشند. خودمدیریتی هیجان به معنای سرکوب هیجان نیست. بدین شکل نیست که بتوانیم یک سد دفاعی محکم در مقابل احساسات و انگیزه‌های خود درست کنیم. بر عکس، خودمدیریتی به این می‌پردازد که ما یک انتخاب برای چگونگی ابراز احساساتمان داریم و چیزی که مورد تأکید است، روش ابراز آن است؛ به شکلی که این روش ابراز هم جریان تفکر را تسهیل کنند و هم از انحراف آن احساسات جلوگیری کنند. کسانی که خود را بسیار عالی مدیریت می‌کنند، می‌توانند کارها را بدون دلسرشدن به انجام برسانند. شاید بزرگ‌ترین مشکلی که مردم با آن مواجه هستند کنترل مدیریت (و پایش مدیریت) گرایش‌هایشان در طول زمان و به کارگیری مهارت‌هایشان در وضعیت‌های گوناگون است.

• خودآگاهی •

خودآگاهی ریشه و اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی است و تا زمانی که سطح خودآگاهی پایینی داریم، در انتخاب هدف و برنامه‌ریزی برای رسیدن به هدف، مدیریت مهار احساسات خود و برانگیختگی خود، به کارگیری نظمی که بتوان بر اساس آن با احساسات دیگران هماهنگ شد و رشد مهارت‌های اجتماعی متناسب با هدف و عمل با مشکل مواجه می‌شویم. خودآگاهی عبارت است از: درک عمیق و روشن احساسات، هیجانات، نقاط ضعف و قوت و نیاز و محرک (سائق)‌های خود.

جمع‌بندی

همه ما شخصیت‌های متفاوت، نیازهای متفاوت و روش‌های متفاوت نشان‌دادن احساسات خود را داریم و اگر بخواهیم در زندگی موفق شویم، حرکت کردن بر اساس این ویژگی‌ها به دقت و ذکاوت زیادی نیاز دارد که هوش هیجانی نامیده می‌شود. برای ارزیابی هوش هیجانی می‌توان مؤلفه‌های خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه را مورد توجه قرار داد. افرادی که وجدان کاری و احساس وظیفه‌شناسی بالایی دارند، اما هوش هیجانی ندارند، در مقایسه با افراد مشابه که هوش هیجانی بالایی دارند، عملکرد ضعیف‌تری نشان می‌دهند.

پی‌نوشت‌ها

1. Emotional Intelligence (EI) or Emotional quotient (EQ)
2. Intelligent Quota (IQ)

منابع

1. مرادی، فاطمه؛ مقبولی، مهناز (۱۳۹۷). ارزیابی هوش هیجانی با استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها (نمونه موردی: دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام ره). نشریه علمی پژوهشی آموزش و ارزشیابی.
2. Peter J.OConner, Andrew Hill, Maria Kaya and Brett Martin (2019). The Measurement of Emotional Intelligence: A Critical Review of The Literature and Recommendations for Researchers and Practitioners. doi:10.3389/fpsyg.2019.01116.