

هوش عاطفی و دستورهای آن در زندگی کاری

4 تیر 1401

**** دکتر کبری درویش پیشه، متخصص روانشناسی و مشاور خانواده.**

هوش یکی از مهم ترین سازه های فرضی است که از زمان مطرح شدن آن توسط آلفرد بینه در اوایل قرن بیستم همواره برای تبیین موفقیت شغلی و کارآیی به کار رفته است. هوش عاطفی (هیجانی) زمانی مورد توجه قرار گرفت که دنیل گولمن در سال ۱۹۹۵ کتاب خود را با عنوان ” چرا (EQ) می تواند مهم تر از (IQ) باشد؟ ” به چاپ رساند. (هر چند عده ای معتقدند که قبل از گلمن در سال ۱۹۶۴ اولین بار مایکل بلدوچ از عبارت هوش هیجانی استفاده کرده است mediasoft.ir).

در ابتدای پیدایش این سازه ، روان شناسان بیش تر بر روی جنبه های شناختی همانند حافظه و حل مساله تاکید می کردند . اما خیلی زود دریافتند که جنبه های غیر شناختی مانند عوامل عاطفی و اجتماعی نیز دارای اهمیت زیادی هستند و بی شک نقش پر رنگی در پیش برد زندگی دارند به طوری که شناخت هوش عاطفی و بالابردن آن باعث موفقیت در روابط اجتماعی و رسیدن به هدف ها است .

تاکنون تعاریف مختلفی برای درک معنای درست ” هوش عاطفی ” ارائه شده است اما تعریف اصلی آن چیست و چگونه در زندگی ما کاربرد دارد؟

هوش عاطفی (Emotional Intelligence) در واقع به معنای قوه توانایی درک و همراهی احساس ، عواطف و نیازهای روحی خود و دیگران است . به تعریفی دیگر هوش عاطفی شامل توانایی مدیریت اضطراب، استرس، تنش و بحران های روحی نیز می شود. افرادی که دارای میزان بالایی از این قوه هستند، می توانند احساسات خود را به خوبی تحت کنترل قرار دهند و به دیگران در مدیریت عواطف و هیجانات خود کمک کنند.

کریستین ویلدینگ (۱۳۹۱) می نویسد : هوش عاطفی (EI) آن بخش از هوش بشری است که به شناخت عواطف خود و دیگران و یادگیری کنترل این عواطف ارتباط دارد.

ویکی پدیا می نویسد: شخصی که EI بالایی دارد، سه مؤلفه هیجان ها را به طور موفقیت آمیزی با یکدیگر تلفیق می کند: مؤلفه شناختی، مؤلفه فیزیولوژیکی و مؤلفه رفتاری.

روان شناسان هوش عاطفی را به دو دسته ” فردی و درونی ” و ” اجتماعی یا بین فردی ” تقسیم می کنند . هوش فردی شامل توانایی درک هر فرد نسبت به احساسات درونی خود و توانایی مدیریت آن ها، به این معنا که شخص با اعتماد به نفس لازم بتواند کنترل بالایی نسبت به نیازهای عاطفی خود، به صورت شخصی و اجتماعی داشته باشد؛ است اما هوش اجتماعی یا بین فردی شامل توانایی درک احساسات افراد مختلف در اجتماع می باشد.

آن دسته از افرادی که همواره از سوی دیگران به عنوان گوش شنوا انتخاب شده و تاثیر فراوانی بر افکار و

احساس های دیگران دارند ؛ از این هوش بهره بسیار بالایی برده اند .

هوش عاطفی شامل چهار مهارت است : داشتن آگاهی نسبت به احساسات خود ، داشتن آگاهی نسبت به احساسات دیگران ، توانایی داشتن آگاهی نسبت به اطرافیان و اجتماع و توانایی اقدام به حل مشکلات احساس خود و افراد دیگر این چهار مهارت را تشکیل می دهد .

دانیل گلمن در کتاب ” هوش هیجانی ” (۱۳۸۹) می نویسد : سالووی توصیف مبنایی خود را از هوش هیجانی بر اساس نظریات گاردنر در مورد استعداد های فردی قرار می دهد و این توانایی ها را به پنج حیطه اصلی بسط می دهد.

* شناخت عواطف شخصی

خود آگاهی سنگ بنای هوش هیجانی است. توانایی نظارت بر احساسات در هر لحظه برای به دست آوردن بینش روان شناختی و ادراک خویشتن، نقشی تعیین کننده دارد. ناتوانی در تشخیص احساسات واقعی ، ما را به سردرگمی دچار می کند. افرادی که نسبت به احساسات خود اطمینان بیش تری دارند ، بهتر می توانند زندگی خویش را هدایت کنند. این افراد درباره احساسات واقعی خود در زمینه اتخاذ تصمیمات شخصی از انتخاب همسر آینده گرفته تا شغلی که برمیگزینند ، احساس اطمینان بیش تری دارند.

* به کار بردن درست هیجان ها

قدرت تنظیم احساسات خود ، توانایی و مهارت عاطفی است که بر حس خود آگاهی متکی می باشد و شامل ظرفیت شخص برای تسکین دادن خود ، دور کردن اضطراب ها، افسردگی ها یا بی حوصلگی های متداول و پیامدهای شکست است. افرادی که به لحاظ این توانایی ضعیفند، به طور دایم با احساس نومیدی و افسردگی دست به گریبانند ، در حالی که افرادی که در آن مهارت زیادی دارند، با سرعت بسیار بیشتری می توانند ناملایمات زندگی را پشت سر بگذارند.

* برانگیختن خود

برای جلب توجه ، برانگیختن شخصی ، تسلط بر نفس خود و برای خلاق بودن ؛ لازم است سکان رهبری هیجان ها را در دست بگیرید تا بتوانید به هدف خود دست یابید. خویشتن داری عاطفی زیر بنای تحقق هر پیشرفتی است. توانایی دستیابی به مرحله غرقه شدن در کار، انجام هر نوع فعالیت چشمگیر را میسر می گرداند. افراد دارای این مهارت، در هر کاری که بر عهده می گیرند بسیار مولد و اثر بخش خواهند بود.

* شناخت عواطف دیگران

توانایی دیگری که بر خود آگاهی عاطفی متکی است ، ” مهارت ارتباط با مردم ” است. افرادی که از همدلی بیش تری برخوردار باشند ، به علایم اجتماعی ظریفی که نشان دهنده نیازها یا خواسته های دیگران است توجه بیش تری نشان می دهند. این توانایی ، آنان را در حرفه هایی که مستلزم مراقبت از دیگرانند ،

* حفظ ارتباطها

بخش عمده‌ای از هنر برقراری ارتباط ، مهارت کنترل عواطف در دیگران است ، مانند صلاحیت یا عدم صلاحیت اجتماعی و مهارت‌های خاص لازم برای آن. این ها توانایی‌هایی هستند که محبوبیت، رهبری و اثر بخشی بین فردی را تقویت می‌کنند.

دکتر Travis Bradberry معتقد است آن دسته از افرادی که از هوش عاطفی بالایی برخوردارند ، به وزن و تاثیر گفته های خود در تمام مکان ها و زمان ها توجه می کنند. آنان به این نکته به خوبی واقف و آگاهند که بیان کردن احساس شان حتی اگر از دل برخاسته باشد می تواند تاثیر ” منفی ” هم بر ” شخصیت ” خود داشته و هم تصویر نامطلوبی از خود برای دیگران ایجاد کند.

هوش عاطفی به ما می آموزد که در محیط زندگی خود از به کار بستن چند جمله و یا پیروی از بعضی از رفتارها دوری کنیم :



۱- عادلانه نیست

همه می دانند که زندگی عادلانه نیست برای همین درخواست یک عمل برابر و متعادل در طول زندگی ، حکایت از آن دارد که تصور غیرواقعی و ساده انگارانه ای در زندگی خود دارید. شما خود شکی ندارید که شایسته ارتقای مسوولیت در محل کار خود هستید اما فرد دیگری ارتقا می یابد که از شما بهتر نیست . گفتن اینکه ” عادلانه نیست ” فقط بر وخامت موقعیت شما می افزاید. هوش عاطفی می گوید بهتر این است که بفهمید چرا این فرصت به شما داده نشده و چه تصحیحی در شیوه کار تان لازم است که آماده مسوولیت بزرگ تر شوید .

۲- این راه، همیشه جواب می دهد

سرعت تغییرات در تمامی زمینه ها، موقعیت را طوری تنظیم کرده است که شاید هر شش ماه، بدنه اصلی بسیاری از مسیرهای حل مسائل و خود مسائل تغییر می کنند. هوش عاطفی می گوید : ابراز این

نظر که یک راه مشخص و ثابت برای برخورد با مسائل وجود دارد شاید زیاد درست نباشد.

۳- شاید سؤال احمقانه ای باشد ولی به هر حال می پرسم

حتی اگر سوال شما هوشمندانه هم باشد هوش عاطفی می گوید : اعلام این ادعا در آغاز ابراز نظر ، همه اعتبار شما را به زیر سوال خواهد برد.

۴- تلاشم را می کنم

این واکنش که ” تلاشم را می کنم ” در درجه اول نشان دهنده کمبود اعتماد به نفس در شماست. به عبارتی دیگر دارید می گوئید مطمئن نیستید و همه تلاش و قابلیت تان را به کار نخواهید برد. هوش عاطفی می گوید : تمام تلاش را به کار بگیرید اما آن را به زبان نیاورید .

۵- همکارم خود خواه و تنبل است

این نوع قضاوت ها هیچ تاثیر مثبتی برای شما فراهم نخواهد کرد. اگر همکار شما تنبل و خود خواه باشد بقیه هم حتما می دانند و اگر نباشد این شما هستید که در جایگاه قضاوت مشابه قرار می گیرید. هوش عاطفی می گوید : بدگویی از همکار نشانه عدم توانایی و تطبیق شما می تواند باشد. یادتان باشد که این رفتار ناپسند شما، به همین راحتی می تواند توسط همکار شما هم ابراز شود.

۶- این کارها جزو مسوولیت های شغلی من نیست

این جمله در درجه اول دارد می گوید اگر هم کاری را بیرون از مسوولیت های تنظیم شده انجام دهید ، یک تلاش حداقلی خواهد بود. هوش عاطفی می گوید : اگر رئیس شما درخواست این کار را کرده است یا حتی همکارتان ؛ بهتر است با قدرت و توانایی کامل آن را به پایان برسانید و بعد از آن، سر فرصت توضیح دهید که قرار کاری تان این نبوده است.

۷- تقصیر من نبود

مهم نیست چقدر شما در یک اشتباه سهم داشته اید. حتی اگر کم ترین نقش را در جمع ، در ایجاد یک کار اشتباه داشته اید بهتر است سهم مسوولیت خودتان را بپذیرید. هوش عاطفی می گوید :از لحظه ای که انگشت نشانه را به سمت دیگران می گیرید همه به این فکر خواهند کرد که اهل مسوولیت پذیری نیستید. همکاران تان را عصبی خواهید کرد و کار با شما، برای شان راحت نخواهد بود.

۸- از شغلم متنفرم

احساس شخصی تان حق شماست هوش عاطفی می گوید : وقتی که به هر دلیلی پذیرفتید در یک محل کار کنید یک همکار منفی نباشید. اکثر آدم ها زیاد با کارشان راحت نیستند و ابراز وجود منفی شما، روحیه محیط کار را بدتر از مقدار واقعی خواهد کرد. مدیران شرکت ها، تعلیم یافته اند که افراد منفی را بیابند و محیط را آرام سازند.

www.success.com-

http://mediasoft.ir -

www.shara.ir-

– هوش عاطفی چیست؟ کریستین ویلذینگ ، ترجمه : البرز قریب ، تهران : انتشارات معین ، ۱۳۹۱

– هوش هیجانی ، دانیل گلمن ، ترجمه : نسرین پارسا ، تهران : انتشارات رشد ، ۱۳۸۹