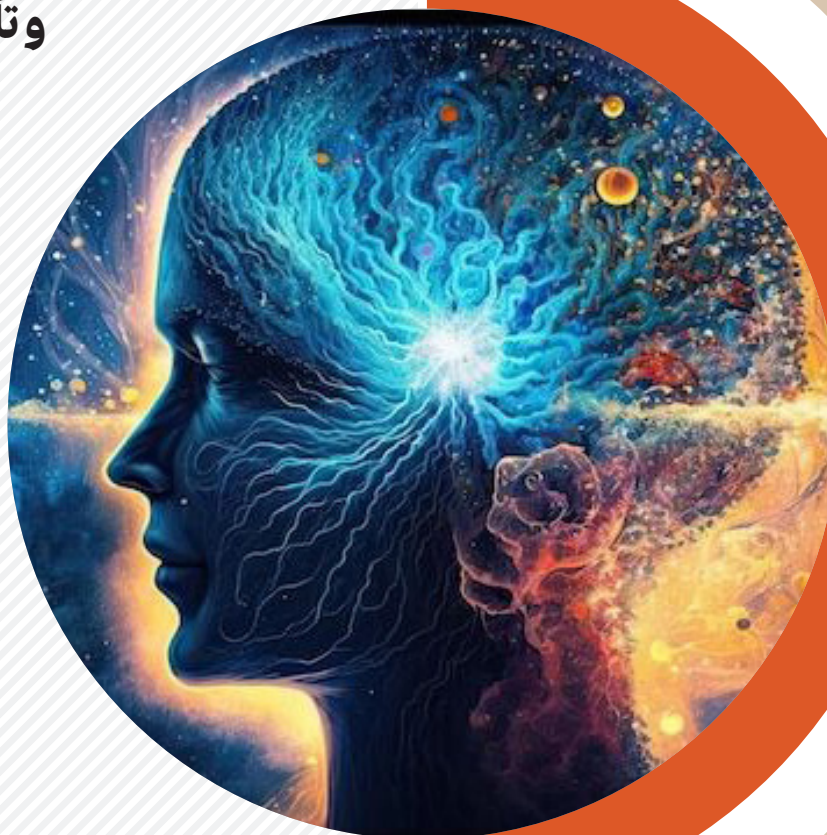


نگاهی جامع به هوش هیجانی  
و تأثیرات آن در زندگی



# این نوع هوش، اقتسابی است!

سمیه نزهتی

رئیس گروه سلامت روانی اجتماعی و اعتیاد، معاونت بهداشت  
دانشگاه علوم پزشکی تربیت‌حیدریه



## اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از پایان مطالعه این مقاله:

مفهوم هوش و انواع آن را شرح دهند.

هوش هیجانی و اهمیت آن را بیان کنند.

حیطه‌های کاربرد هوش هیجانی را توضیح دهند.

ابعاد هوش هیجانی را بشناسند.

حدی صحیح است. به طور سنتی تصور عوام بر آن است که افرادی که مهارت ریاضی بالایی دارند افراد باهوش‌تری هستند. اما این موضوع اکنون به صورت جدی به چالش کشیده شده است. نظریه هوش چندگانه «گاردنر» مشهورترین نظریه در دسته‌بندی انواع هوش ماست. «هاوارد گاردنر» یک روان‌شناس آمریکایی است که در سال ۱۹۸۳ نظریه خود به نام هوش‌های چندگانه را ارائه داد. بر طبق نظریه گاردنر هوشمند بودن چیزی فراتر از داشتن مهارت زبانی یا مهارت حل مسأله ریاضی است.

گاردنر معتقد است ما انسان‌ها همگی از نظر هوش و توانایی کاربرد هوش‌های چندگانه تفاوت داریم. چون از توانایی و ظرفیت ذهنی و هوشی متفاوتی برخورداریم. نظریه هوش چندگانه هاوارد گاردنر شامل موارد زیر است:

- **هوش کلامی:** توانایی تفکر کلامی و استفاده از زبان برای بیان منظورها
- **هوش منطقی-ریاضی:** توانایی انجام عملیات ریاضی
- **هوش فضایی:** توانایی تفکر سه بعدی
- **هوش بدنی-جنبشی:** توانایی دستکاری اشیاء و تبحر جسمی
- **هوش موسیقایی:** حساس بودن نسبت به زیر و بم آهنگ، ریتم و تن صدا
- **هوش بین فردی:** توانایی درک دیگران و تعامل مؤثر با آنها
- **هوش درون فردی:** توانایی فهم خود
- **هوش طبیعی:** مشاهده الگوهای طبیعت و فهم نظام‌های طبیعی و مصنوعی ساخت انسان
- **هوش وجودی:** ظرفیت مطرح کردن سؤالات وجودی البته این نظریه با انتقاداتی از سوی روان‌شناسان و مربیان نیز روبرو شده است. منتقدان می‌گویند تعریف گاردنر از هوش بسیار وسیع و گسترده است بهترین تعریف تحلیلی هوش را «دیوید وکسلر» (۱۸۹۶-۱۹۸۱) روان‌شناس آمریکایی بیان کرده است: «هوش عبارت است از تفکر عاقلانه، عمل منطقی و رفتار مؤثر در محیط»

هوش هیجانی که به آن هوش عاطفی و هوش احساسی هم می‌گویند به معنای توانایی انسان در کنترل احساسات خودش و دیگران، قدرت تمایز احساسات مختلف از یکدیگر، نام‌گذاری صحیح احساسات و نهایتاً استفاده از این آگاهی‌ها در تفکر و هدایت رفتار است. به عبارت دیگر، هوش هیجانی به تفاوت‌های فردی در درک، پردازش، نظارت و استفاده از اطلاعات و اشراف عاطفی اشاره دارد. مفهوم هوش هیجانی توضیح می‌دهد که چرا دو فرد با ضریب هوشی یکسان می‌توانند به سطوح کاملاً متفاوتی از پیشرفت و موفقیت برسند. هوش هیجانی در روابط خانوادگی، روابط اجتماعی، سلامت، موفقیت شغلی و... بسیار اثرگذار است و از طریق شناخت عواطف شخصی، به‌کارگیری درست هیجان‌ها، برانگیختن خود، شناخت عواطف دیگران و حفظ ارتباطها مدیریت می‌شود. هوش هیجانی را با آموزش، تمرین و تجربه می‌توان ارتقا داد. آموزش هوش هیجانی می‌تواند بستر مناسبی برای اعتلای فردی و اجتماعی در حوزه‌های مختلف و متنوع فرهنگ فراهم آورد.

#### مؤلفه‌های اصلی هوش هیجانی عبارتند از:

- خودآگاهی
- خودتدبیری
- خودانگیزی
- همدردی (همدلی)
- مهارت‌های اجتماعی

#### هوش و انواع آن

هوش یکی از جذاب‌ترین و جالب‌توجه‌ترین فرآیندهای روانی است که جلوه‌های آن در موجودات مختلف به میزان متفاوت مشاهده می‌شود. واژه هوش، کیفیت پدیده‌ای را بیان می‌کند که دارای حالت انتزاعی بوده و قابل رؤیت نیست. بیشتر افراد تصور می‌کنند که هوش زیاد به معنی داشتن مهارت‌ها و اطلاعات بسیار زیاد و استفاده صحیح از این اطلاعات است. البته این تصور تا



از نظر «وکسلر» هوش به انواع مختلفی چون هوش عمومی، هوش هیجانی، هوش معنوی، هوش موفق، هوش اخلاقی، هوش سازمانی، هوش مالی و... تقسیم می‌شود.

رابطه هوش و موفقیت نه تحصیلات، نه تجربه، نه معلومات و نه هوش، هیچ‌یک نمی‌تواند تعیین کند که چرا یک نفر موفق می‌شود و یک نفر دیگر موفق نمی‌شود. ما نمونه‌های این موضوع را هرروز در محیط کار، خانه، مدرسه و در محله خود می‌بینیم. ما مردم باهوش و تحصیل‌کرده‌ای می‌بینیم که موفق نیستند، درحالی‌که عده کمی بدون داشتن مهارت یا خصوصیات بارزی بسیار موفق هستند. ما از خودمان می‌پرسیم. چرا؟ پاسخ این سؤال تقریباً همیشه به مفهومی به نام هوش هیجانی برمی‌گردد. ما بیشترین انرژی و زمان خود را به کسب معلومات، تجربه، هوش شناختی و تحصیلات اختصاص می‌دهیم در حالی‌که زمانی بهترین نتیجه را می‌گیریم که بتوانیم هیجان‌های خود، هیجان‌های دیگران و تأثیر عمیقی را که بر زندگی روزمره ما دارند به‌طور کامل درک کنیم.

### تعریف هوش هیجانی و اهمیت آن

هوش هیجانی که به آن هوش عاطفی و هوش احساسی هم می‌گویند به معنای توانایی انسان در کنترل احساسات خودش و دیگران، قدرت تمایز احساسات مختلف از یکدیگر، نام‌گذاری صحیح احساسات و نهایتاً استفاده از این آگاهی‌ها در تفکر و هدایت رفتار است.

به‌عبارت‌دیگر، هوش هیجانی به تفاوت‌های فردی در درک، پردازش، نظارت و استفاده از اطلاعات و اشراف عاطفی اشاره دارد.

احساسات افراد، خود را در اشکال مختلفی بروز می‌دهند و در کل به دو دسته اصلی یعنی احساسات مثبت مثل علاقه، خشنودی، شادی، اشتیاق، عزت‌نفس، خوشبختی، عشق، ابهت، آرامش، شکرگزاری و... و احساسات منفی مثل اضطراب، خشم، گناه، غم، حسادت، شرم،

تشویش، ترس و... تقسیم می‌شوند. مطالعات اخیر در حوزه‌های روان‌شناسی و عصب‌شناسی به‌وضوح نشان داده‌اند که هوش هیجانی انسان‌ها به‌شدت بر رفتار و عملکرد آن‌ها تأثیر می‌گذارد.

### حیطه‌های کاربرد هوش هیجانی

#### الف) هوش هیجانی و ارتباطات

هوش هیجانی به‌طور معمول در ارتباطات، تجلی پیدا می‌کند. این ارتباطات از سویی، حوزه درون





### ج) هوش هیجانی و سلامت

هوش هیجانی رابطه بسیار نزدیکی با سلامت روانی و سلامت جسمانی دارد. هیجان‌ها وسیله‌ای است که با آن می‌توانید برای حل مشکل اقدام کنید. با درک هیجان‌های خود می‌توانید ماهرانه از میان مشکلات بگذرید و از مشکلات بعدی اجتناب کنید. اگر عکس این کار را انجام دهید و احساسات خود را سرکوب کنید، آن‌ها خیلی سریع به احساس تنش، استرس و اضطراب تبدیل خواهند شد. مهارت‌های هوش هیجانی، شما را قادر می‌سازند تا جلوی وضعیت‌های دشوار را پیش از اینکه غیرقابل کنترل شوند بگیرید و با این کار، مدیریت استرس برای شما آسان‌تر شود. کسانی که قادر نیستند از مهارت‌های هوش هیجانی خود استفاده کنند، به احتمال زیاد، برای مدیریت روحیه و خلق خود از روش‌های دیگری که کمتر اثربخشی دارند مثل داروها بهره می‌گیرند. احتمال دارد که آن‌ها دو برابر، بیشتر از دیگران مضطرب، افسرده یا معتاد شوند و حتی افکار خودکشی به سرشان بزنند. هوش هیجانی تأثیر بسیار زیادی بر شادی و

فردی و از سوی دیگر، قلمرو میان فردی را در برمی‌گیرند. در قلمرو شخصی، هوش هیجانی به قابلیت‌ها، شایستگی‌ها و توانمندی‌هایی می‌پردازد که ارتباط فرد را با خود تنظیم می‌کند. در این حوزه‌ها با مؤلفه‌هایی، چون آگاهی به خود، اعتمادبه‌نفس، مدیریت هیجان‌ها و ابتکار عمل سروکار داریم. شایستگی‌های این بخش در ارتباط با یکدیگر معنا پیدا می‌کنند و تقویت‌کننده یکدیگر به شمار می‌آیند. برای مثال، آگاهی دقیق از خود، زمینه‌ساز بستر مناسبی برای افزایش اعتمادبه‌نفس است و مدیریت هیجان‌ها نقش برجسته‌ای در افزایش اعتمادبه‌نفس ایفا می‌کند. به هر میزان که هیجان‌ها در عمل بهتر مدیریت شوند و موفقیت در این زمینه شکل عملی پیدا کند، باور فرد به خود افزایش می‌یابد. در قلمرو اجتماعی، هوش هیجانی به قابلیت‌ها، شایستگی‌ها و توانمندی‌هایی می‌پردازد که ارتباط فرد را با دیگران تنظیم می‌کنند. مؤلفه‌هایی چون همدلی، آگاهی سازمانی، مدیریت تضاد و تعارض، کار گروهی، نفوذ، پرورش دیگران و ارتباط با دیگران در این حوزه قرار می‌گیرند.

### ب) هوش هیجانی و خانواده

خانواده جایی است که اولین و قوی‌ترین خاطرات عاطفی ما شکل می‌گیرد و به همین دلیل است که هوش هیجانی برای حل مشکلات ارتباطی در خانواده بهترین راه‌حل است. شکل‌گیری رابطه جدید و رمانتیک در ابتدا احساس خوشی زیادی را ایجاد می‌کند اما پس از مدتی این احساس کاهش می‌یابد و اگر زوجها خستگی، احساس یکنواختی و... را مدیریت نکنند، رابطه ناموفق خواهد شد. پژوهش‌ها نشان می‌دهند تعداد اختلافات یک زوج خیلی مهم نیست، بلکه تلاشی که هر دو آن‌ها برای حل مشکل به صورت دوستانه به کار می‌برند مهم است. زمانی گفته می‌شود رابطه، از لحاظ هوش هیجانی، در سطح بالایی قرار دارد که زن و شوهر انرژی خود را برای حل اختلاف‌ها و اصلاح و تقویت شباهت‌ها صرف کنند.

رضایت مردم دارد. کسانی که هوش هیجانی خود را به کار می‌گیرند با محیط اطراف خود سازگاری بیشتری دارند، اعتماد به نفس بالایی نشان می‌دهند و از توانایی‌های خود آگاه هستند.

### **د) هوش هیجانی، موفقیت شغلی، مدیریت و پیشرفت سازمانی**

سازمان‌ها و نهادها هم از هوش هیجانی بهره می‌برند. مهارت‌های هوش هیجانی باعث پیشرفت رهبری، کار گروهی و خدمات به مشتریان می‌شود. توانایی مدیریت و کنترل هیجانات خود و نیز درک عواطف و احساسات دیگران، منجر به کاهش استرس‌های شغلی، ایجاد ارتباطی قوی و مؤثر با همکاران، انعطاف‌پذیری بالا، سازگاری با تغییرات و رفع چالش‌های احتمالی می‌شود.

### **ابعاد هوش هیجانی**

#### **۱. خودآگاهی (شناخت عواطف شخصی):**

به معنای داشتن درکی عمیق از احساسات، عواطف، نقاط ضعف و قدرت خود است. افراد خودآگاه، واقع‌بین هستند. نه خیلی انتقادگرند و نه امیدواری زیاد دارند. آن‌ها می‌دانند احساساتشان چگونه خود و عملکرد شغلی‌شان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. برای مثال یک فرد خودآگاه می‌داند مهلت زمان ناکافی برای ارایه یک پروژه، وی را در شرایط بدی قرار می‌دهد. بنابراین با برنامه‌ریزی و زمان‌بندی مناسب، کار خود را بموقع به انجام می‌رساند.

فرد خودآگاه درک عمیق و روشنی از اهداف و ارزش‌های خود دارد. او می‌داند چه می‌خواهد و به کجا می‌رود. درواقع خط قرمزهای روشنی در زندگی و کار دارد که به هیچ‌وجه حاضر به عبور از آن‌ها نیست.

#### **۲. خود نظم دهی (به‌کارگیری درست هیجان‌ها):**

توانایی کنترل یا تغییر جهت دادن حالات مخرب، میل به تعویق انداختن اعلام نظر و تفکر پیش از عمل است. کنترل هیجانات به شیوه‌ای مناسب، مهارتی است که به دنبال خودآگاهی ایجاد

می‌شود. افراد کارآمد در این حیطه، بهتر می‌توانند از هیجان‌های منفی همچون ناامیدی، اضطراب و تحریک‌پذیری رهایی یابند و در فراز و نشیب‌های زندگی، کمتر با مشکل مواجه می‌شوند یا در صورت بروز مشکل، بسرعت می‌توانند از موقعیت مشکل‌زا و ناراحت‌کننده به شرایط مطلوب بازگردند. به‌عکس، افرادی که در این حیطه توانایی کمتری دارند، همواره درگیر احساسات منفی هستند.

#### **۳. انگیزه (برانگیختن خود):**

انگیزه، همان علاقه زیاد به کار کردن و دنبال کردن اهداف، با انرژی و پشتکار است. افراد دارای این مهارت در هر کاری که به عهده می‌گیرند، بسیار مولد و اثربخش خواهند بود. این مؤلفه مربوط به تمرکز هیجان‌ها برای دستیابی به اهداف، با قدرت و اطمینان و توجه و خلاقیت است. افراد خودانگیخته، همواره در تکاپو و حرکت‌اند و دوست دارند همیشه مؤثر و مولد باشند. افرادی که این خصیصه را زیاد دارند، همیشه در کارهایشان، نتیجه‌محورند و انگیزه زیادی در آن‌ها برای رسیدن به اهداف و استانداردها وجود دارد.

#### **۴. همدلی (شناخت عواطف دیگران):**

همدلی توانایی درک هیجان و مهارت در رفتار با دیگران، مطابق واکنش‌های هیجانی آن‌هاست. همدلی بر پایه خودآگاهی بنا می‌شود؛ هر قدر نسبت به احساسات خودمان گشاده‌تر باشیم، در دریافتن احساسات دیگران ماهرتر خواهیم بود. کسانی که از همدلی بالایی برخوردار باشند به علایم اجتماعی ظریفی که نشان‌دهنده نیازها یا خواسته‌های دیگران است، توجه بیشتری نشان می‌دهند. این مؤلفه با احساس مسؤولیت در قبال دیگران، ارتباط بیشتری دارد. «همدلی» به این معنا نیست که تمام احساسات طرف مقابل را تأیید و تحسین کنیم، «همدلی» بیشتر به معنای فهمیدن و توجه به احساسات دیگران است.

#### **۵. مهارت اجتماعی (هنر حفظ ارتباط‌ها):**

مهارت اداره کردن و مدیریت رفتار خود و دیگران است تا به توانایی رهبری در گروه و ترغیب دیگران

قسمت دیگر آن، چیزی است که ما از تجارب زندگی می‌آموزیم. قسمت اخیر می‌تواند به وسیله کوشش، تمرین و تجربه افزایش یابد. بیشتر پژوهشگران با این مطلب موافق‌اند که افراد باهوش هیجانی بالا، توانایی تنظیم، ادراک دقیق و تولید حالت هیجانی را دارند و این توانایی، در گستره زندگی رشد می‌کند

### نتیجه‌گیری

هیجان‌ها بخش اعظمی از زندگی را در برمی‌گیرند. حضور مستقیم و غیرمستقیم هیجان‌ها را می‌توان در استدلال و عقلانیت مشاهده کرد. بی‌اعتنایی به هیجان‌ها، عدم مدیریت آن‌ها و مسامحه در بیان آن‌ها می‌تواند هزینه‌های گزافی را برای انسان در پی داشته باشد. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که فقدان هوش هیجانی می‌تواند آثار مخربی را در زمینه‌های فردی و اجتماعی ایجاد کند و برعکس، تحصیل و تقویت آن، زمینه‌ساز موفقیت‌های بزرگ خواهد بود. آموزش هوش هیجانی می‌تواند بستر مناسبی برای اعتدالی فردی و اجتماعی در حوزه‌های مختلف و متنوع فرهنگ فراهم آورد.

### پیشنهادها

- برنامه‌های آموزشی جهت رشد هوش هیجانی برای کودکان، دانش‌آموزان و سایرین تهیه و اجرا شود.
- کارگاه‌های آموزشی مرتبط به منظور آشنایی مدیران و کارکنان با مفاهیم هوش هیجانی و راه‌کارهای پرورش و تقویت آن برگزار شود.
- در مصاحبه‌های شغلی و تفویض مسئولیت به توانمندی‌ها و سطح هوش هیجانی کارکنان توجه شود.



نیز دست‌یابیم. بخش عمده‌ای از هنر برقراری ارتباط، مهارت کنترل عواطف در دیگران است. مهارت در این حیطه، با توانایی مشترک در کنترل هیجان خود و تعامل سازگاران با دیگران همراه است. افرادی که می‌خواهند در ایجاد رابطه با دیگران مؤثر واقع شوند، باید توانایی تشخیص، تفکیک و کنترل احساسات خود را داشته باشند، سپس از طریق همدلی، رابطه‌ای مناسب برقرار کنند.

### آیا می‌توان هوش هیجانی را افزایش داد؟

هوش هیجانی یک نوع ظرفیت روانی برای معنابخشی و کاربرد اطلاعات هیجانی است. قسمتی از این ظرفیت، غریزی است؛ در حالی که

#### منابع:

- تراویش بادبری، مترجم مهدی گنجی. هوش هیجانی (مهارت‌ها و آزمون‌ها). چاپ ششم. تهران: نشر سا والان: ۱۳۹۲
- جمال‌آبادی پریسا، میر شاهی فرزند، بهشتی پور حسین. هوش هیجانی و جایگاه آن در ارتباطات اثربخش. سومین اجلاس بین‌المللی پژوهش در علوم و فناوری. ۱۳۹۵
- زیوری مظهر محمدحسین. بررسی مؤلفه‌های هوش هیجانی در آموزه‌های دینی. نشریه اسلام و سلامت دانشگاه علوم پزشکی بابل. دوره سوم، شماره اول، بهار ۵۹، صفحه: ۴۷-۵۹