

 

 **آموزش هوش هیجانی در كودكان**

**استاد گرامي: جناب آقاي اقدمی‌ باهر**

**نام دانشجو: مریم بایرام زاده حقیقی**

1 **– مقدمه ...................................................................4**

**فهرست مطالب:**

**2- پیشینه و تعریف..........................................................4**

**3- شکل گیری مفهوم هوش هیجانی........................................5**

**4 - مغز هیجانی...............................................................6**

**5 – جایگاه EQ در انسان...................................................7**

**6- تعریف هوش هیجانی......................................................7**

**7- کاربرد هوش هیجانی در زندگی...........................................8**

**8– مولفه های اصلی هوش هیجانی و اجتماعی ............................9**

* **نظریۀ بارآن...........................................................9**
* **نظریۀ گلمن...........................................................9**

**9– ابعاد و معیارهای هوش هیجانی.........................................10**

* **شایستگی شخصی....................................................10**
* **شایستگی اجتماعی...................................................10**

**10– مقایسۀ هوش هیجانی و هوش عقلانی................................14**

**11– آموزش هوش هیجانی .................................................15**

* **خودآگاهی.............................................................15**
* **ابعاد خودآگاهی.......................................................15**
* **مدیریت خودآگاهی....................................................15**
* **مقابله با افکار مخل..................................................15**
* **اداره کردن عصبانیت................................................15**
* **کسب مهارت های اجتماعی..........................................15**

**11 – هوش کودک...........................................................20**

**13 – هوش هیجانی در کودک..............................................21**

**14 – ظرافت های تربیتی در کودکان.......................................22**

**15 - راهکارهای عالی برای شکوفایی هوش هیجانی کودکان............22**

**16 – خلاصه.................................................................25**

**17 – منابع...................................................................26**

****** ***مقدمه***

يكي از سوالات مهمي كه با آن مواجه مي‌گرديم اين است كه: چرا افرادي وجود دارند كه از هوش كافي برخوردارند، هميشه در دوران تحصيل رتبه‌هاي بالايي كسب كرده‌اند و یا حتی با رتبه برتر از دانشگاه فارغ‌التحصيل شده‌اند، ولي در زندگي اجتماعي و شغلي موفق نيستند؟ اين سؤال عامل انجام يك مطالعه طولي بود كه وضعيت 95 نفر از دانشجويان دانشگاه هاروارد را تا سنين ميان‌سالي مورد بررسي قرار داد، نتايج اين مطالعه نشان داد، افرادي كه بالاترين نمره‌هاي تحصيلي را در دانشگاه داشتند، پس از بيست سال از نظر ميزان حقوق دريافتي، بهره‌وري و موفقيت شغلي از همكلاسي‌هاي‌ ضعيف تر خود موفق‌تر نبودند. آنان حتي از نظر ميزان رضايت از زندگي شخصي يا رضايت از روابط دوستانه، خانوادگي و عاطفي نيز وضعيتي برتري نداشتند. اين نتايج نشان ‌داد كه ما از مطالعه جنبه‌هاي مهمي از توانمندي‌هاي انساني در ارزيابي هوش غافل مانده‌ايم. براي پاسخگويي به اين نياز مفهوم هوش هيجاني مطرح شده و در اين فصل تلاش مي‌كنيم با ارايه تأملي بر آن زمينه كاربرد آن را در كاركنان ناجا فراهم نماييم.

***پیشینه*** ***و*** تعریف

ارسطو میگوید:"عصبانی شدن آسان است – همه می توانند عصبانی شوند، اما عصبانی شدن در برابر شخصِ مناسب، به میزان مناسب، در زمان مناسب، به دلیل مناسب و به روش مناسب – آسان نیست!"

دانیل گلمن معتقد است، هوش عاطفی بالا تبیین می‌کند که چرا افرادی با ضریب هوشی (IQ) متوسط موفق تر از کسانی هستند که نمره‌های IQ بسیار بالا تری دارند. ضریب هوشی(IQ) نمی تواند بخوبی از عهده توضیح سرنوشت متفاوت افرادی بر آید که فرصت ها، شرایط تحصیلی و چشم اندازهای مشابهی دارند.وقتی نود و پنج دانشجوی دانشگاه هاروارد در دهه ۱۹۴۰ را - یعنی دورانی که دانشجویان دانشگاه های شرق آمریکا را اقرادی با هوشبهرهای متنوع تر از امروز تشکیل می دادند - تا سنین میانسالی مورد بررسی قرار دادند، چنین دیدند که افرادی که بالاترین نمره های تحصیلی را داشتند از نظر میزان حقوق دریافتی، بهره وری و موفقیت شغلی از همدوره ایهای ضعیف تر خود موفق تر نبودند. آنان حتی از نظر میزان رضایت از زندگی شخصی یا رضایت از روابط دوستانه، خانوادگی و عشقی نیز وضعیتی برتر نداشتند. با ظهور عصر اطلاعات و ارتقاء ارزش مندی ارتباطات انسانی و هم چنین بروز موقعیت‌های استراتژیک سازمانی، نظریه هوش عاطفی رشد چشم گیری یافته و از مباحث پرطرفدار سازمانی شده‌است. هوش هیجانی، اصطلاح فراگیری است که مجموعه گسترده‌ای از مهارت‌ها و خصوصیات فردی را در برگرفته و معمولاً به آن دسته مهارت‌های درون فردی و بین فردی اطلاق می‌گردد که فراتر از حوزه مشخصی از دانش‌های پیشین، چون هوشبهر و مهارت‌های فنی یا حرفه‌ای است. هوش هیجانی از آخرین مباحث متخصصین در خصوص درک تمایز بین منطق و هیجان بوده و برخلاف مباحث اولیه در این جا، فکر و هیجان به عنوان موضوعاتی برای سازگاری و هوش مندی تلقی شده است. به علاوه، شبیه سایر مباحث مطرح درخصوص ماهیت انسان، هوش هیجانی نیز دستخوش دو نوع بحث و گفتگوی علمی و عوام پسند گردیده‌است. اصطلاح هوش عاطفی برای اولین بار در دهه ۱۹۹۰ توسط دو روان شناس به نام‌های جان مایر و پیتر سالووی مطرح شد. آنان اظهار داشتند، کسانی که از هوش هیجانی برخوردارند، می‌توانند عواطف خود و دیگران را کنترل کرده، بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف تمایز گذارند و از اطلاعات عاطفی برای راهنمایی فرایند تفکر و اقدامات شخصی استفاده کنند. دانیل گلمن صاحب نظر علوم رفتاری و نویسنده کتاب «کار کردن به وسیله هوش هیجانی» اولین کسی بود که این مفهوم را وارد عرصه سازمان نمود. گلمن هوش هیجانی را استعداد، مهارت و یا قابلیتی دانست که عمیقاً تمامی توانایی‌های فردی را تحت الشعاع قرار می‌دهد.

**شكل‌گيري مفهوم هوش هيجاني**

رفتار انسان به گونه‌اي كلي نتيجه اميال، عواطف و انديشه‌هاي اوست. اگر اين عناصر با هم موافق باشند و همكاري شايسته‌اي داشته باشند، براي فرد خرسندي به بار مي‌آورد و اگر يكي از آنها از حد خود خارج شود، تزلزل و مشكلات شخصيتي فرد آغاز مي‌شود. اصولا هرگونه زشتي از نبود نظام و هماهنگي ميان انسان و طبيعت، انسان با انسان ديگر و يا ميان انسان با خودش حكايت مي‌كند. از اين روست كه حكيم فرزانه چون افلاطون فضيلت را هماهنگي در عمل مي‌داند. در هزاره و ورود به عرصه اطلاعات و ارتباطات يا به عبارت دقيق‌تر ورود به عصر دانايي و نوآوري، ديگر مانند گذشته به هوش و رابطه آن با موفيت شغلي و موفيت در زندگي نگريسته نمي‌شود. تئوري‌هاي جديدي در باره هوش ارايه شده است كه به ‌تدريج جايگزين تئوري‌هاي سنتي مي‌شود. در مطالعات جديد هنوز دانش‌آموزان و دانشجويان در كانون توجه قرار دارند و افزون بر قوه استدلال آنها، ميزان خلاقيت، هيجان‌ها و مهارت‌هاي بين‌فردي آنها نيز بررسي مي‌شود. زماني كه روان‌شناسان در مورد مسايل هوش و تفكر به پژوهش پرداختند، مركز توجه آنها جنبه‌هاي شناختي هوش مانند حافظه، دقت، توجه، هماهنگي و ادراك و حل مسأله بود. اما پژوهشگراني بودند كه در همان زمان خاطر نشان مي‌ساختند كه جنبه‌هاي غيرشناختي نيز بايد مورد توجه قرار گيرد.

فيلسوفان در تعريف هوش بر انديشه‌هاي مجرد، زيست شناسان بر قدرت سازش و بقا، متخصصان تعليم و تربيت بر توانايي يادگيري و روان شناسان عمدتا بر قدرت سازگاري فرد در محيط يا توانايي درك و استدلال تاكيد دارند. روان شناسان تربيتي، هوش را نوعي استعداد تحصيلي مي‌دانند كه سبب موفقيت تحصيلي مي‌شود. اما، نظريه پردازان تحليلي، هوش را توانايي استفاده از پديده‌هاي رمزي و يا قدرت و رفتار موثر و يا سازگاري با موقعيت‌هاي جديد و تازه همراه با تشخيص حالات و كيفيت عوامل محيطي مي‌دانند. در وهله نخست، ديويد وكسلر است كه هوش را به عنوان ظرفيت گنجايش كلي هر فرد براي رفتار هدفمند مي‌داند تا بتواند منطقي فكر كرده و به گونه‌اي مؤثر با محيط خود كنار بيايد. بر اين اساس شايد بهترين تعريف تحليلي هوش به ‌وسيله وكسلر پيشنهاد شده باشد كه بيان مي‌كند «هوش يعني تفكر عاقلانه، عمل منطقي و رفتار موثر در محيط». در همان دوران (1940) وكسلر بر روي عناصر «غير عقلاني» در هوش مانند عناصر عقلاني تأكيد مي‌كرد و منظور او از آن جنبه‌هاي عاطفي، شخصي و عوامل اجتماعي هوش بود. چندي بعد در سال 1943 وكسلر به اين نكته اشاره نمود كه توانايي‌هاي غير عقلاني براي پيش‌بيني ميزان توانايي فرد در كامياب شدن در زندگي او نقش اساسي دارد. ثورندايك در طرح خود هوش را به سه دسته: هوش اجتماعي (توانايي درك اشخاص و ايجاد رابطه با آنها)، هوش عيني ( توانايي درك اشيا و كاركردن با آنها) و هوش انتزاعي (توانايي در نشانه‌هاي كلامي و رياضي و كار كردن با آنها) تقسيم كرد. او اعتقاد داشت هوش اجتماعي آداب، سنت‌ها و قوانين حقوق جزايي را تحت پوشش خود قرار مي‌دهد، هوش انضمامي يا ملموس در رابطه با اشيا و پديده‌هاي مادي فعال مي‌شود و هوش انتزاعي به ما اجازه مي‌دهد تا از نمادها و زبان علامتي كمك بگيريم و به تفكر و استدلال بپردازيم (افروز و هومن 1376). در دهه‌هاي 1940 و 1950 كوشش‌هاي فراواني صورت گرفت تا رابطه‌اي اساسي ميان پيشرفت تحصيلي و شخصيت پيدا شود، ولي اين تلاش‌ها پيشرفت چنداني در بر نداشت (ابي سامرا،2000 ، به نقل از بارتون، دايلمن وكتل 1972). در سال 1968 كتل و بوچر سعي داشتند تا هم پيشرفت تحصيلي در مدرسه را و هم خلاقيت را از طريق توانايي، شخصيت و انگيزه افراد پيش‌بيني كنند، آنها موفق شدند تا اهميت شخصيت را حتي در پيشرفت دانشگاهي نيز نشان دهند.

 در سال 1972 بارتون و دايلمن و كتل مطالعه ديگري را به منظور تعيين رابطه دقيق متغيرهاي توانايي و شخصيت در پيش بيني پيشرفت تحصيلي دانشجويان انجام دادند. نتيجه مهمي كه به آن دست يافتند اين بود كه هوش شناختي كه تحت عنوان IQ مي‌شناسيم به همراه عوامل شخصيتي كه آنها آن را «وجدان» ناميدند پيشرفت تحصيلي را در همه زمينه‌ها پيش‌بيني مي‌كرد . آن چيزي را كه آنها تحت عنوان شخصيت اندازه گرفتند، غيرصميمي يا محتاط بودن در برابر صميمي يا خونگرم بودن، از نظر هيجاني بي ثبات بودن در برابر پايدار بودن‌، خوددار بودن در برابر هيجاني بودن، مطيع در برابر سلطه طلب بودن با وجدان يا كم وجدان بودن، خجالتي يا اجتماعي بودن، زرنگ و سخت‌گير در برابر ساده و سهل‌گير بودن، خشن و بي‌احساس بودن در برابر حساس بودن، خوشرو در برابر خشك بودن، وابسته به گروه يا خودبسنده و بي‌نياز از غير بودن، بي كنترل در برابر كنترل شده، آرام بودن در برابر عصبي بودن است. به راحتي مي‌توان فهميد كه اكثر اين عوامل همان مولفه‌هاي اساسي هستند كه امروز به عنوان هوش هيجاني معرفي مي‌گردند.

*مغز هیجانی*

برای درک تسلط مقتدرانه هیجان ها بر ذهن خردورز - و اینکه چرا احساسات و منطق تا این حد با هم در می افتند - نحوه تکامل مغز را بررسی می کنیم.اندازه مغز انسان که از حدود ۱۳۵۰ گرم یاخته عصبی و مایع سلولی تشکیل می شود، تقریبا سه برابر مغز بستگان نزدیک او در زنجیره تکامل، یعنی نخستین های غیر انسان است.در طول میلون ها سال تکامل، مغز از پایین به سمت بالا تکامل یافته و مراکز بالاتر آن از بسط و تفصیل قسمت های پایین تر و کهن تر به وجود آمده اند.(رشد مغز در جنین انسان تقریبا همین مسیر تکاملی را طی می کند) ابتدایی ترین بخش مغز در تمام گونه ای عصبی شان، سیستمی حداقلی نیست، ساقه مغز است که قسمت فوقانی نخاع شوکی را احاطه کرده است.این ریشه مغز، اعمال حیاتی ابتدایی مانند تنفس و سوخت و ساز اندام های دیگر بدن را تنظیم می کند و کنترل واکنش ها و حرکات قالبی را بر عهده دارد.نمی توان گفت که این مغز ابتدایی، فکر می کند یاقدرت یادگیری دارد، بلکه بیشتر مجموعه ای از تنظیم کنندهای از قبل برنامه ریزی شده است که بدن را آن گونه که باید به حرکت وا می دارد و به گونه ای واکنش نشان می دهد که ادامه حیات را ممکن سازد.در عصر خزندگان این مغز حاکمیت داشت.ماری را مجسم کنید که به نشانه تهدید به حمله فش فش می کند.از ابتدایی ترین ساختار های مغز، یعنی ساقه مغز، مراکز هیجانی سر بر آوردند.میلون ها سال بعد در طول دوران تکامل، از این قسمت های هیجانی، مغز متفکر یا قشر تازه مخ پدید آمد، یعنی پوسته بزرگی که متشکل از بافت هایی در هم پیچیده که لایه های فوقانی مغز را تشکیل می دهند.این واقعیت که مغز متفکر از مغز هیجانی به وجود آمده است، رابطه میان فکر و احساسات را آشکار تر می سازد، به این صورت که خیلی پیش از آنکه مغز منطقی پدید آید، مغز هیجانی وجود داشته است.تکامل مراکز قدیمی هیجانی از قطعه بویای شروع شد و این مراکز در نهایت به قدری بزرگ شدند که قسمت فوقانی ساقه مغر را احاطه کردند.در مراحل اولیه، مرکز بویایی از لایه های عصبی باریکی تشکیل کی شد که برای تجزیه و تحلیل بو به کار برده می شدند.یک لایه از این یاخته ها، آنچه را که فرد بوییده بود می گرفت و به دسته های مختلف طبقه بندی می کرد.خوردنی یا سمی، جفت *جنسی*، دشمن یا طعمه.لایه دوم یاخته ها از طریق سیستم عصبی، پیام های بازتابی را ارسال می کرد تا به بدن دستور لازم را بدهد:گاز گرفتن، از دهان بیرون ریختن، نزدیک شدن، گریختن، تعقیب کردن و شکار.با پدید آمدن اولین پستانداران، لایه های جدید و اصلی مغز هیجانی به وجود آمدند، این لایه ها که ساقه مغز را در بر گرفته اند به نانی حلقوی شباهت دارند که ته آن را گاز زده باشند، یعنی جایی که ساقه مغز میان آن قرار گرفته است.از انجا که این قسمت مغز به دور ساقه مغز حلقه زده و آن را در میان گرفته است، به آن دستگاه لیمبیک (دستگاه کناری) می گویند که ریشه لغوی آن "Limbus" به معنای حلقه است.این محدوده عصبی جدید، هیجان های مناسب را به مجموعه مغز اضافه کرد.در مواقعی که اسیر اشتیاق یا غضب، یا سراپا غرق عشق یا ترس و وحشت می شویم، در واقع دستگاه لیمبیک است که مارا در چنگال خود دارد.

جایگاه EQ در انسان:

EQ در آمیگدال واقع در قسمت بالای ساقه ی مغز و نزدیک به انتهای حلقه ی لیمبیک است. آمیگدال مخزن خاطرات هیجانی است. هیپوکامپ صرفا" حقایق را به خاطر می سپارد و آمیگدال چاشنی هیجانی آن حقایق را در خود نگه می دارد.

تعريف هوش هيجاني

هوش عاطفی، هوش احساسی یا هوش هیجانی (که ضریب آن با EQ نشان داده می شود) شامل شناخت و کنترل عواطف و هیجان‌های خود است. به عبارت دیگر، شخصی که EQ بالایی دارد سه مؤلفۀ هیجان‌ها را به طور موفقیت آمیزی با یکدیگر تلفیق می‌کند (مؤلفۀ شناختی، مؤلفۀ فیزیولوژیکی و مؤلفۀ رفتاری). تعريف هوش هيجاني نيز همانند هوش شناختي شناور است. اين اصطلاح از زمان انتشار كتاب معروف گلمن (1999) به گونه‌اي گسترده به صورت بخشي از زبان روزمره درآمد و بحث‌هاي بسياري را برانگيخت. گلمن طي مصاحبه‌اي با جان انيل (1996) هوش هيجاني را چنين تعريف مي‌كند: «هوش هيجاني نوع ديگري از هوش است. اين هوش مشتمل بر شناخت احساسات خويشتن و استفاده از آن براي اتخاذ تصميم‌هاي مناسب در زندگي است. توانايي اداره مطلوب خلق و خوي و وضع رواني و كنترل تكانش‌هاست. عاملي است كه به هنگام شكست ناشي از دست نيافتن به هدف، در شخص ايجاد انگيزه و اميد مي‌كند. هم‌حسي يعني آگاهي از احساسات افراد پيرامون شماست. مهارت اجتماعي يعني خوب تا كردن با مردم و كنترل هيجان‌هاي خويش در رابطه با ديگران و توانايي تشويق و هدايت آنان است». گلمن در همين مصاحبه ضمن مهم شمردن هوش شناختي و هيجاني مي‌گويد: هوش بهر (IQ) در بهترين حالت خود فقط عامل 20 درصد از موفقيت‌هاي زندگي است. 80 درصد موفقيت‌ها به عوامل ديگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسياري از موارد در گرو مهارت‌هايي است كه هوش هيجاني را تشكيل مي‌دهند. بعدها مفهوم هوش هيجاني در سلسله مقاله‌هاي دانشگاهي كه توسط مير و سالوي در سال‌هاي 1990، 1993، و 1995 ارائه شده، بكار رفت. در نخستين مقاله آنها اولين مدل هوش هيجاني ارايه شد و هوش هيجاني بعدها توسط دانيل گلمن در سال 1995 موضوع اصلي مطالعات روز شد. البته مير و سالوي وقتي در مقاله 1990 خود هوش هيجاني را به ‌كار بردند، از كارهاي قبلي كه بر جنبه‌هاي غيرشناختي مربوط به هوش شده بود آگاهي داشتند. آنها هوش را به عنوان شكلي از هوش اجتماعي دانستند كه متضمن توانايي اداره هيجانات شخصي خودمان و ديگران است تا در نتيجه آن بتوانيم آنها را تفكيك كنيم و اين اطلاعات را به عنوان راهنماي تفكر و عمل شخصي به ‌كار ببريم (چرنيس ، 2001).

گلمن براي تبيين هوش هيجاني با تكيه بر كارهاي مير و سالوي شروع و متغيرهاي زيادي را براي روشن ساختن اجزا هوش هيجاني به آن اضافه كرده است. او ويژگي‌هاي شخصيتي از جمله خوش‌بيني، پشتكار و توانايي به تعويق انداختن لذت را نيز در اين مورد مهم مي‌بيند. او اظهار مي‌دارد «نقش اول من به عنوان نظريه‌پرداز EQ اين بود كه تئوري مربوط به عملكرد را ارايه دهم كه بر مبناي مدل اساسي EQ استوار باشد و آن را طوري انطباق دهم تا سودمندي شخصي فرد را در محيط كار و رهبري پيش‌بيني نمايد» (گلمن،2001).

گلمن اجزا هوش هيجاني را در خودآگاهي، خود نظم‌دهي، انگيزه، همدلي و مهارت اجتماعي در شغل مي‌بيند. منظور او از خودشناسي، توانايي تشخيص و درك هيجانات و انگيزش‌هاي فرد و اثرات آن بر ديگران است. خود نظم‌دهي را توانايي كنترل يا تغيير جهت دادن حالات مخرب و ميل به تعويق انداختن اعلام نظر و تفكر قبل از عمل مي‌داند و منظور وي از انگيزه ميل وافر به كاركردن و دنبال كردن اهداف با انرژي و پشتكار است. همدلي را توانايي ادراك ظاهر هيجاني و تبحر در رفتار با ديگران مطابق واكنش‌هاي هيجاني آنها مي‌داند و منظور وي از مهارت اجتماعي، تبحر در اداره كردن و مديريت رفتار خود و ديگران است تا به توانايي رهبري در گروه و ترغيب ديگران نيز دست يابد. هوش غيرشناختي يا هيجاني، ابعاد شخصي، عاطفي، اجتماعي و حياتي هوش را كه اغلب بيشتر از جنبه‌هاي شناختي آن در عملكردهاي روزانه موثرند؛ مخاطب قرار مي‌دهد. هوش هيجاني با توانايي درك خود و ديگران (خودشناسي و ديگرشناسي)، ارتباط با مردم و سازگاري فرد با محيط پيرامون خويش پيوند دارد. به عبارت ديگر، «هوش غيرشناختي پيش‌بيني موفقيت‌هاي فرد را ميسر مي‌كند و سنجش و اندازه‌گيري آن به منزله اندازه‌گيري و سنجش توانايي‌هاي شخص براي سازگاري با شرايط زندگي و ادامه حيات در جهان است». بارآن (1997) پيتر سالوي (1990) ضمن كاربرد اصطلاح سواد هيجاني به پنج حيطه در اين مورد اشاره مي‌كند كه به توضيح و كاركرد هر يك از آنها اشاره مي‌گردد.

**کاربردهای هوش هیجانی در زندگی**

هوش هیجانی به دلیل کاربردهایی که دارد، جایگاهی بسیار مهم پیدا کرده است. بویژه برای کودکان که کمک های بسیاری میکند. هوش هیجانی به کودکان کمک میکند تا در موقعیت های تهدید کننده و خطرناک، عکس العمل مناسب تری برای نجات خود انجام دهند. همچنین با کمک هوش هیجانی می توانند به ریشه های غم و شادی در خود پی ببرند و آن را مدیریت کنند.حساسیت و هوش هیجانی بالاتر به کودکان کمک می کند تا نیازهای دیگران را درک کنند و حداقل با همدلی به آنها کمک کنند و با کنترل بر احساسات خود، حس مسئولیت پذیری در خود را تقویت کنند. در مجموع هوش هیجانی به خصوص به کودکان ما کمک می کند تا یادگیری بهتر ی داشته باشند و خوشحال تر و سالم تر و موفق تر از دیگران باشند. همچنین متون علم مدیریت بر این باور هستند که رهبران و مدیران با هوشهای هیجانی بالاتر، توان بیشتری برای هدایت سازمان تحت کنترلشان دارند.یافته های جدید نشان می دهد عملکرد کارکنانی که دارای وجدان کاری و احساس وظیفه شناسی بالایی هستند اما فاقد هوش هیجانی و اجتماعی هستند در مقایسه کارکنان مشابهی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، ضعیف تر است.

***مولفه‌هاي اصلي هوش هيجاني و اجتماعي***

هوش هيجاني بنا به نظر بارآن شامل پنج مولفه به شرح زير است:

- مولفه‌ درون فردي: توانايي‌هاي شخص را در آگاهي از هيجان‌ها و كنترل آنها مشخص مي‌كند.

- مولفه‌ ميان فردي: توانايي‌هاي شخص را براي سازگاري با ديگران و مهارت‌هاي اجتماعي بررسي مي‌كند.

- مولفه سازگاري: انعطاف‌پذيري و توان حل مسأله و واقع‌گرايي شخص را بررسي مي‌كند.

- مولفه اداره يا كنترل تنش‌ها: توانايي تحمل تنش و كنترل تكانه‌ها را بررسي مي‌كند.

- مولفه خلق و خوي عمومي: نشاط و خوش‌بيني فرد را بررسي مي‌كند.

**در حالي كه گلمن در توصيف از هوش هيجاني به پنج توانايي اصلي زير اشاره مي‌نمايد:**

1- شناخت عواطف شخصي: افرادي كه در مورد احساسات خود اطمينان و قطعيت دارند بهتر مي‌توانند زندگي خود را هدايت كنند.

2- به كارگيري درست هيجان‌ها: يعني قدرت تنظيم احساسات خود. افرادي كه به لحاظ اين توانايي ضعيف‌اند، دائماً با احساس نااميدي و افسردگي دست به گريبانند. در حالي كه افرادي كه در آن مهارت زيادي دارند با سرعت بسيار بيشتري مي‌توانند ناملايمات را پشت سر بگذارند.

3- برانگيختن خود: افراد داراي اين مهارت در هر كاري كه به عهده مي‌گيرند بسيار مولد و اثر بخش خواهند بود. براي تسلط به نفس خود و براي خلاق بودن لازم است سكان رهبري هيجان‌ها را در دست گرفت.

4- شناخت عواطف ديگران: همدلي، يكي از مهارت‌هاي اساسي است. كساني كه از همدلي بالايي برخوردار باشند به علايم اجتماعي ظريفي كه نشان‌دهنده نيازها يا خواسته‌‌هاي ديگران است توجه بيشتري نشان مي‌دهند. اين امر توان آنها را در حرفه‌هاي که مستلزم مراقبت و توجه به ديگران است موفق مي‌سازد.

5- حفظ ارتباطات: بخش عمده‌اي از هنر برقراري ارتباط، مهارت كنترل عواطف ديگران است. اين افراد در كنش متقابل آرام با ديگران، به خوبي عمل مي‌كنند و مقبول جامعه‌اند.

 ***ابعاد و معيارهاي هوش هيجاني***

هوش هيجاني را مي‌توان به داشتن دو دسته شايستگي‌هاي شخصي و شايستگي‌هاي اجتماعي دسته‌بندي نمود.

1- شايستگي‌هاي شخصي

شايستگي‌هاي شخصي عبارت است از اينكه يك فرد چگونه رفتارها و عواطف خود را مديريت كند. اين بعد شامل سه معيار خودآگاهي، خود تنظيمي و خود انگيزشي است:

1-1- خودآگاهي: اين معيار شامل سه زير معيار آگاهي عاطفي، خود ارزيابي صحيح و دقيق و اعتماد به نفس به شرح زير است:

· آگاهي عاطفي: يعني اينكه فرد نسبت به عواطف خود و تاثير آنها آگاهي و شناخت دارد. افرادي كه داراي اين شايستگي‌ هستند: مي‌دانند چه عواطفي را احساس مي‌كنند و چرا؛ به رابطه بين احساساتشان و آنچه كه فكر مي‌كنند، انجام مي‌دهند و يا مي‌گويند، آگاه هستند. براي آنها قابل تشخيص است كه چگونه احساساتشان بر عملكردشان تاثير مي‌گذارد. يك آگاهي راهنمايي كننده از اهداف و ارزش‌هايشان دارند.

· خود ارزيابي صحيح و دقيق: به مفهوم آگاهي فرد از محدوديت‌ها و نقاط قوت خود است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: از نقاط ضعف و قوت خود آگاهي دارند. اهل تفكرند و از طريق تجربه فرا مي‌گيرند. به دنبال بازخوردهاي روشن، ديدگاه‌هاي جديد، يادگيري مستمر و خود توسعه‌اي هستند. قادرند حس شوخ طبعي و ديدگاه‌هاي خود درباره ديگران را بروز دهند.

· اعتماد به نفس: عبارت است از اطمينان درباره ارزش‌ها و ظرفيت‌هاي خود، افرادي ‌كه داراي شايستگي هستند: با قوت و با احساس هويت به معرفي خود مي‌پردازند. توانايي ارائه ايده‌هاي جديد و غير معمول و اصرار بر آنچه را كه درست تشخيص مي‌دهند را دارند. با اراده و قاطع عمل مي‌كنند و توانايي اتخاذ تصميمات درست و منطقي را، به رغم وجود فشارها، حتي در شرايط عدم اطمينان دارا هستند.

2-1- خود تنظيمي: اين معيار شامل پنج زير معيار؛ خودكنترلي، قابليت اعتماد، وظيفه‌شناسي، سازگاري و انطباق‌پذيري و نوآوري است كه عبارتند از:

· خود كنترلي: به معني مديريت كردن عواطف و اميال مخرب است. افراد داراي اين شايستگي:

توانايي مديريت احساسات نسنجيده و عواطف دردناك و غم انگيز خود را به خوبي دارند. خويشتندار و آرام، مثبت و خونسرد، حتي در لحاظات سخت و آزاردهنده، هستند. داراي افكار واضح و روشن هستند و در شرايط فشار، تمركز خود را حفظ مي‌كنند.

· قابليت اعتماد: به مفهوم حفظ معيارهاي درستي، صداقت و راستي است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند، اخلاقي عمل مي‌كنند و فراتر از سرزنش و ملامت هستند. از طريق اعتماد و درستي ايجاد اطمينان مي‌كنند. اشتباهات شخصي خود را مي‌پذيرند و با اعمال غير اخلاقي ديگران برخورد مي‌كنند. سرسخت و قوي هستند و مواضع اخلاقي محكمي مي‌گيرند.

· وظيفه‌شناسي: به معني مسئوليت پذير بودن در مقابل عملكرد شخصي است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: به تعهدات و وعده‌هاي خود عمل مي‌كنند. براي تحقق اهداف خودشان هميشه پاسخگو هستند.در كارشان دقيق و سازماندهي شده عمل مي‌كنند.

· سازگاري و انطباق پذيري: به مفهوم انعطاف پذيري در مديريت تغيير است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: توان اعمال تغييرات سريع، جابه جايي اولويتها و مديريت مستمر تقاضاهاي چندگانه را دارا هستند. تاكتيك‌هاي پاسخهايشان با اوضاع و احوال و شرايط متغير مطابقت دارد. نگرش آنها نسبت به رويدادها انعطاف پذير است.

· نوآوري: به معني پذيرش راحت انديشه‌هاي نو و اطلاعات جديد است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: به دنبال ايده‌هاي جديدي از منابع متنوع و گسترده هستند. براي حل مسائل و مشكلات راه حل‌هاي بديع و تازه را جستجو مي‌كنند. داراي قدرت خلق ايده‌هاي جديد هستند. داراي ديدگاه‌هاي جديد هستند و قدرت ريسك كردن دارند.

1-3 – خود انگيزشي: اين معيار شامل چهار زير معيار؛ هدايت موفقيت، تعهد، قوه ابتكار و خوش‌بيني است:

· هدايت موفقيت: به معني تلاش در جهت بهبود يا دستيابي به استانداردسازي عالي است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: با هدايت و رهبري خوب براي تحقق اهداف و معيارهايشان به دنبال نتيجه هستند (نتيجه‌گرا هستند). براي خود اهداف چالشي در نظر مي‌گيرند و ريسك‌هاي حساب شده انجام مي‌دهند. براي كاهش عدم اطمينان و يافتن راه حلها يا شيوه هاي بهتر انجام كار، اطلاعات لازم را جستجو مي‌كنند. به دنبال يادگيري چگونگي بهبود بخشيدن به عملكرد خود هستند.

· تعهد: به معني همسو بودن با اهداف گروه يا سازمان است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: براي تحقق اهداف سازماني با فداكاري و از خودگذشتگي عمل مي‌كنند. داراي حسي هدفمند براي انجام ماموريت‌هاي بزرگتر و بالاتر هستند. در تصميم‌گيري و تبيين انتخاب‌هاي خود ارزش‌هاي اصلي گروه را به كار مي‌گيرند. براي به ثمر رساندن ماموريت‌ گروه خود، فعالانه در جستجوي فرصت‌ها هستند.

· قوه ابتكار: به معني آمادگي براي استفاده كردن از فرصت‌ها است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: از هر فرصتي استفاده مي‌كنند. به دنبال اهدافي فراتر از نيازها و انتظارات خود هستند. براي انجام كار خط قرمزي قائل نيستند و زماني كه انجام كاري را ضروري تشخيص دهند، با قوانين به صورت منعطف برخورد مي‌كنند. ديگران را به طرق غير معمول بسيج كرده و از خود تلاش‌هاي تهورآميز نشان مي‌دهند

· خوش‌بيني: به معني پافشاري در پي‌گيري اهداف عليرغم موانع و مشكلات است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: به رغم موانع و مشكلات، با پشتكار در جهت تأمين هدف‌ها كوشا هستند. با اميد به موفقيت، به جاي ترس از شكست، كار مي‌كنند. موانع را به عنوان فرصتي براي قابليت مديريت اوضاع و شرايط و نه به عنوان يك اشتباه شخصي مي‌بينند.

2- شايستگي‌هاي اجتماعي

شايستگي‌هاي اجتكاعي مبين ويژگي‌هايي است كه فرد بر اساس آنها روابط بين خود و ديگران را مديريت مي‌كند. اين بعد شامل دو معيار آگاهي اجتماعي و مهارت‌هاي اجتماعي به شرح زير است:

2-1- آگاهي اجتماعي: اين معيار شامل پنج زير معيار؛ همدلي، خدمت مدار، توسعه و بهبود ديگران، تنوع در نفوذ قدرت و آگاهي سياسي به شرح زير است:

· همدلي: به مفهوم احساس عواطف، احساسات و نگرش‌هاي ديگران و علاقه‌مندي فعالانه به مسائل مورد علاقه ديگران است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: در توجه به علائم عاطفي و گوش دادن به ديگران فعال هستند. نسبت به درك و فهم نگرش هاي ديگران با حساسيت عمل مي‌كنند. بر اساس درك و فهم احساسات و نيازهاي افراد ديگر، نسبت به حل مسائل و مشكلات اقدام مي‌كنند.

· خدمت‌مدار: به معني پيش‌بيني، تشخيص و تامين نيازهاي مشتريان است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: نيازهاي مشتريان را درك مي‌كند و آنها را با خدمات و محصولات تطبيق مي‌دهند. راههاي افزايش وفاداري و رضايت مشتريان را بررسي مي‌كنند. با ميل و رغبت به ديگران كمك هاي مناسب ارائه مي‌كنند. از ديدگاه مشتريان درك درستي دارند و به عنوان يك مشاور معتمد عمل مي‌كنند.

· توسعه و بهبود ديگران: به مفهوم احساس نياز ديگران براي بهبود و تقويت توانايي‌هاي آنها است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: نقاط قوت، دستاوردها و موفقيت‌هاي ديگران را مي‌شناسند و نسبت به توسعه آنها و اعطاي پاداش اقدام مي‌كنند. به ديگران بازخورد مفيد ارائه مي‌دهند و نيازهاي آنها را براي رشد و توسعه شناسايي مي‌كنند. داراي روابط استاد- شاگردي هستند، بموقع مربيگري مي‌كنند و پست‌هايي را كه چالشي است و رشد مهارت‌هاي افراد را موجب مي‌شود، به آنها پيشنهاد مي‌كنند.

· تنوع در نفوذ قدرت:به معني ايجاد فرصت‌ها از طريق افراد مختلف است افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: با افراد در زمينه‌هاي مختلف ارتباط برقرار مي‌كنند و با آنها برخورد احترام آميز دارند. جهان بيني‌هاي مختلف را درك مي‌كنند و به تفاوت‌هاي گروهي توجه دارند. تفاوت‌ها را به عنوان يك فرصت تلقي مي‌كنند، و محيطي را ايجاد مي‌كنند كه افراد مختلف بتوانند در آن رشد و شكوفايي پيدا كنند. با بي‌صبري و ناشكيبايي و تعصب و سوگيري مقابله مي‌كنند.

· آگاهي سياسي: به مفهوم شناخت روندهاي احساسي گروه و روابط قدرت است. افرادي كه داراي اين شايستگي‌ هستند: نسبت به روابط كليدي قدرت شناخت دارند. شبكه‌هاي اجتماعي مهم و حياتي را شناسايي مي‌كنند. نيروهايي راكه عقايد و اعمال مراجعين، مشتريان يا رقبا را تغيير شكل مي‌دهند شناسايي مي‌كنند. موقعيت‌ها و حقايق سازماني و بيروني را درك مي‌كنند.

2-2- مهارت‌هاي اجتماعي: اين معيار شامل هفت زير معيار؛ نفوذ، ارتباطات، رهبري، شتاب‌دهنده تغيير، مديريت تضاد، ايجاد تعهد و همكاري و مشاركت به شرح زير است:

· نفوذ: به معني بكارگيري تاكتيكهاي موثر براي متقاعدكردن است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: در متقاعد كردن افراد مهارت دارند. درخواست‌هاي خود را از شنونده (طرف مقابل) با صداي خويش بيان مي‌كنند. از استراتژي‌هاي پيچيده مثل تاثير غير مستقيم براي رسيدن به اجماع و حمايت از آن استفاده مي‌كنند. رويدادهاي مهيج را به منظور ايجاد يك ديدگاه موثر، هماهنگ و سازماندهي مي‌كنند.

· ارتباطات: به مفهوم ارسال پيام‌هاي واضح و مطمئن براي مخاطبان است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: در ارسال و دريافت علائم عاطفي براي روشن ساختن پيامشان موثر هستند. باموضوعات مشكل برخورد و مقابله صريح مي‌كنند. بطور موثر به ديگران گوش مي‌دهند، به دنبال درك و فهم متقابل هستند، و از تسهيم اطلاعات با ديگران استقبال مي‌كنند. ارتباطات باز را تشويق و ترويج مي‌كنند و اخبار بد را همانند اخبار خوب پذيرا هستند.

· رهبري: به معني روحيه بخشي و راهنمايي افراد وگروه‌ها است افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: داراي قدرت بيان و برانگيختن اشتياق براي يك چشم انداز و مأموريت مشترك هستند. در صورت نياز افراد به راهنمايي و هدايت، بدون توجه به موقعيت، پيشگام هستند. ضمن پاسخگو نگه داشتن افراد، آنها را در جهت عملكرد بهتر راهنمايي مي‌كنند. از طريق الگو و نمونه افراد را هدايت و رهبري مي‌كنند.

· شتاب دهنده تغيير: به مفهوم اعمال مديريت تغيير است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: نياز به تغيير و حذف موانع را تشخيص مي‌دهند. وضعيت موجود را براي شناخت نياز به تغيير بررسي مي‌كنند. طرفدار تغيير و مشاركت دادن ديگران در فعاليت‌هاي خود هستند. الگوي تغيير مورد نياز ديگران هستند.

· مديريت تضاد: به معني مذاكره و حل اختلاف نظرها و تضادها است. افراديكه داراي اين شايستگي هستند: افراد داراي مشكل (ناسازگار) و موقعيت‌هاي تنش‌زا را با ديپلماسي و تدبير مديريت مي‌كنند. تعارضات و تضادهاي بالقوه را شناسايي و به حل آنها كمك مي‌كنند. بحث مذاكره و گفتگوي آزاد را تشويق مي‌كنند. راه حل‌هاي برد-برد را سازماندهي مي‌كنند.

· ايجاد تعهد: به معني پرورش روابط موثر است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: شبكه‌هاي غير رسمي گسترده را پرورش مي‌دهند و حفظ مي‌كنند. روابطي راكه داراي منافع دو طرفه هستند، بررسي مي‌كنند. توانايي ايجاد حسن تفاهم و حفظ و نگهداري افراد در گروه را دارند. مابين همكاران روابط دوستانه شخصي ايجاد كرده و اين روابط راحفظ مي‌كنند.

· همكاري و مشاركت: به مفهوم كاركردن با ديگران در جهت اهداف مشترك است افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: در تاكيد بر وظيفه و توجه به روابط توازن دارند. داراي حس همكاري، سهيم شدن در اطلاعات و منافع مشترك هستند. جو همكاري و دوستانه را ارتقاء مي‌دهند. براي همكاري و مشاركت فرصت‌ها را كشف مي‌كنند و پرورش مي‌دهند.

· شايستگي‌هاي تيمي: به مفهوم ايجاد هم‌افزايي گروهي براي پيگيري تحقق اهداف جمعي است. افرادي كه داراي اين شايستگي هستند: داراي خصوصيات و ويژگي‌هاي الگوي تيمي از قبيل احترام، سودمندي، كمك رساني و همكاري هستند. نظر همه اعضا را براي مشاركت مشتاقانه و فعال جلب مي‌كنند. ايجاد هويت تيمي مي‌كنند و داراي احساس همبستگي، روحيه گروهي و تعهد هستند. ازگروه و اعتبار آن حمايت مي‌كنند (چرنيس، 2003، ص6-1). در سال 1988گلمن چارچوب هوش هيجاني را از اين نظر بررسي كرد كه چگونه توانايي بالقوه فرد براي اداره مهارت‌هاي مربوط به خود آگاهي، خود نظم‌دهي، آگاهي اجتماعي و مديريت در روابط به پيشرفت در شغل مي‌انجامد . او هوش هيجاني را به عنوان يك تئوري عملكرد مي‌داند. وي بعدها مفهوم آمادگي هيجاني را مطرح ساخته است كه منظور وي «نوعي توانايي آموخته شده براساس هوش هيجاني فرد است كه پيامد و نتيجه آن در عملكرد كاري فرد روشن مي‌گردد». چارچوب مفهومي جديد وي در مورد صلاحيت يا آمادگي هيجاني در جدول زير خلاصه شده است:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| خود دیگران | شایستگی اجتماعی | شایستگی فردی | آگاهي اجتماعي | وظيفه شناسي (خدمت گرا) | انطباق پذيري |
| خودآگاهي هيجاني | خودآگاهي (خويشتن شناسي) | با وجدان بودن | خودارزيابي درست | اعتماد به نفس | انگيزه پيشرفت |
| شناخت | مديريت روابط | تحت تاثيرقرار دادن ديگران | كارگشايي كردن | كارگروهي و همكاري | پيشقدم بودن |
| ترغيب | اداره خود | مديريت تضاد | مقيد بودن | خودكنترلي (خودداري) | تنظيم |
| همدلي | ارتباط | رهبري | قابل اعتماد بودن | آگاهي مربوط به سازمان يا تشكيلات |  |

*مقايسه هوش هيجاني و هوش عقلي*

بهترين حوزه مناسب براي مقايسه هوش هيجاني و هوش عقلي محيط زندگي است. زيرا فرد در محيط زندگي خود علاوه بر توانمندي‌هاي علمي (كه از هوش عقلي نتيجه مي‌شود) از قابليت‌هاي عاطفي خود نيز استفاده مي‌كند. از اين رو، در حوزه توسعه منابع انساني در سازمان‌ها به ويژه سازمان‌هاي كه ارتباطات گسترده انساني در آن حاكم است، مفهوم هوش هيجانيي به كار گرفته شده است، تا به مهارتهاي هيجاني، علاوه بر قابليت‌هاي تخصصي، توجه شود. بر اساس تحقيقات، هوش عقلي حداكثر 10 درصد بر عملكرد و موفقيت تأثيردارد، البته تحقيقات «رابرت امرلينگ» و «دانيل گولمن» (2003) بيان مي‌كنند كه هوش عقلي نسبت به هوش هيجاني پيشگوي بهتري براي كار و عملكرد علمي فرد است. اما زماني كه اين سوال مطرح مي‌شود «آيا فرد مي‌تواند در كار خود بهترين باشد و يا مديري لايق باشد؟» در اينجا هوش هيجاني معيار بهتري است، هوش عقلي احتمالاً براي به دست آوردن اين جواب كارايي كمتري دارد. «گولمن» نيز در كتاب جديد خود به نام (كار با هوش هيجاني، 1998) بر نياز به هوش هيجاني در محيط كار، يعني محيطي كه اغلب به عقل توجه مي‌شود تا قلب و احساسات، تمركز مي‌كند. او معتقد است نه تنها مديران و كاركنان نيازمند هوش هيجاني هستند، بلكه هر كسي كه در سازمان كار مي‌كند، نيازمند هوش هيجاني است (مري، 1998، ص2).هوش هيجاني بر خلاف هوش شناختي بر اثر عوامل یادگیری و محیطی آموخته مي‌شود.حتی بسیاری از مهارت‌هاي هوش هيجاني را مي‌توان در بزرگسالي نيز پرورش داد. آموزش مهارت‌هاي هوش هيجاني در منزل و با تعامل خوب والدين و كودك شروع مي‌شود. والدين به كودكان ياد مي‌دهند كه هيجان‌هاي خود را تشخيص داده و آنها را نامگذاري كند. آموزش طبيعي هيجاني كه با هنرهاي آزاد و نظام‌هاي ارزشي همراه باشد، از اهميت ويژه‌اي برخوردار است. در درس‌هايي كه موضوع‌ آنها داستان‌هاي مهيج است افراد در مورد احساسات قهرمانان شروع به يادگيري مي‌كنند. پس آنها مي‌توانند ياد بگيرند كه چه چيزي باعث احساس شخصيت‌ها به صورت شادماني، خشم، ترس و... شده و چگونه اينها با احساسات خود كنار آمده و يا مقابله مي‌كنند.آموزش مهارت‌هاي اجتماعي نيز يكي از راه‌هاي افزايش هوش هيجاني است. اين آموزش‌ها شامل برنامه‌هاي كنترل خشم و عصبانيت، همدلي، تشخيص و به رسميت شناختن تشابهات و تفاوت‌هاي مردم، اظهار ادب و صميميت و تعارف، اداره خود، برقراري ارتباط، ارزيابي خطرات، خودگفتاري مثبت، حل مسأله و مشكل، تصميم‌گيري، ايجاد هدف و مقاومت در مقابل فشار گروه هم‌سن است. موضوع ديگر هوش هيجاني، مقابله با بحران است. افرادي وجود دارند كه به طور مداوم با حوادث و سختي‌ها روبه‌رو مي‌شوند و به نظر مي‌رسد هيچ گاه از شر حوادث بد در زندگي خلاص نمي‌شوند. در مقابل افرادي وجود دارند كه حتي پس از غم‌انگيزترين تجارب به حال اوليه برمي‌گردند و حتي به جلو مي‌روند. اين موضوع مربوط به قابليت‌هاي هيجاني است كه اجزاي آن تركيب‌كننده هوش هيجاني هستند. بايد بدانيم كه هيجان‌ها و عواطف در افكار اولويت ايجاد مي‌كنند (منجر به ايجاد تفكرات خاص مي‌شوند)، حافظه را شكل مي‌دهند، ديدگاه‌هاي مختلف حل مسأله خلق مي‌كنند و خلاقيت را آسان مي‌كنند. لذا لازم است هيجانات خود را شناسايي كنيم و با استفاده از روش‌هاي مناسب آن‌ها را مديريت و كنترل نماييم. در اين فصل روش‌هاي عملي افزايش هوش هيجاني را در ابعاد خودآگاهي، مديريت هيجانات، مقابله با افکار مخل، اداره کردن عصبانيت خود و برخي از مهارت‌هاي اجتماعي مهم در زندگي اجتماعي مانند خود آشکارسازي، انتقاد، قاطعيت و گوش دادن فعال آشنا مي‌گرديم.



**آموزش هوش هيجانی**

امروزه اهميت نقش هيجان‌ها در زندگی فرد‌ی و اجتماعی و عدم امکان تفکيک منطق و احساس سبب شده است که تسلط داشتن بر مهارت‌های عاطفی هوش هيجانی در سر لوحه مهارت‌های لازم انساني قرار گيرد. نشان دادن عملکردهای مناسب هيجانی، قاطعيت، ابراز رضايت، خرسندی، پذيرش انتقاد و امثال آن همه شايستگی‌های هيجاني هستند که ارتباط فرد را با ديگران معنادارتر ساخته و از عناصر مهم و تعيين کننده کارآمدی در زندگي فردي و اجتماعي محسوب می‌شود. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که پايين بودن هوش هيجانی خسارت‌های بسياری را به دنبال دارد که مواردی همچون افت بهداشت روانی، کاهش شادابي و نشاط در زندگي، افزايش اشتباهات، سهل‌انگاری، تاخير در فعاليت‌هاي روزمره، تغيير شغل از نتايج آن است. هوش هيجانی بالا بر مديريت بر زندگي، کارآمدی و نوآوری افراد اثر مثبت گذارده و امکان بروز خلاقيت را فراهم می‌آورد و هم چنين انگيزه و علاقمندی به کارها ايجاد می‌گردد. افراد در برخورد با بحران‌ها و چالش‌ها می‌توانند بهترين شيوه پاسخ دهی را انتخاب کنند و در مجموع موجبات افزايش رضايت از شغل، زندگی شخصی و ارتباط بين فردی را فراهم می‌آورد. از آنجا که افراد در محيط کار خود نيز هيجانات متعددی را تجربه می‌کنند، مهم است که بتوانند از آنها به طور هوشمندانه‌ای استفاده کنند و آگاهانه اجازه دهند که اين هيجانات با هدايت افکار و رفتارهايشان، موجب حصول نتايج مطلوب شوند. به اين منظور، آموزش و ماهر ساختن افراد در زمينه روابط بين فردی و مهارت‌های هوش هيجانی موضوعی است که در الويت قرار گرفته است. البته افراد از نظر توانايي‌های خود در هر يک از اين حيطه‌ها با يکديگر تفاوت دارند و ممکن است بعضی اشخاص در برخی از توانايي‌ها مثلا همدلی، کاملا موفق باشند ولی در برخی ديگر از توانايي‌ها، چندان کارآمد نباشند. بدون شک زير بنای اصلی سطح توانايي ما، عصبی است اما جالب است که مغز به طور چشمگيری شکل‌پذير است و همواره در حال يادگيری است. بنابراين کاستی‌های افراد در مهارت‌های هوش هيجانی قابل جبران است و آموزش به همراه تمرين و تلاش مناسب می‌تواند آنها را بهبود بخشد.

**1 - خود آ گاهی**

خود آگاهی ،که کليد هوش هيجانی است به معنای آگاهی داشتن از احساسات خود، در زمان بروز آنها است. خود آگاهی يعنی بازشناسی احساسات و تمايلات و عواطف خود، شناخت نقاط ضعف و قوت خود و عوامل بوجود آورنده احساسات است. برای درک و بينش صحيح از خود و اينکه اين هيجانات چگونه بر رفتارهاي شما و ديگران اثر می‌گذارد، توانايي شناخت احساسات خود، نقش تعيين کننده دارد. افرادی که نسبت به احساسات خود، آگاهی و اطمينان بيشتری دارند بهتر می‌توانند زندگی خويش را هدايت کنند و در واقع هيچ چيز، از شناخت عميق ترين احساسات خودتان در زمينه کاری که انجام می‌دهيد اساسی‌تر نيست. آگاه بودن از احساسات و رفتار‌های خود می‌تواند به گونه‌ای بر رفتار‌ها و کنش‌های شما تاثير بگذارد که نتايج آن به نفعتان باشد. همچنين ساير ويژگی‌های شخصيتی شما را تقويت نموده و به کنترل هيجان‌هايتان کمک کند. هر يک از شما برای تغيير احساسات تند و قدرتمند منفی، نياز به آگاه بودن از آنها داريد مثلا: فردی را در نظر بگيريد که در ابتدای روز، يک ارباب رجوع خشن او را آزرده خاطر ساخته است، سپس ساعت‌ها پس از آن، تند خويي می‌کند، جايي که اصلا مناسب نيست شروع به پرخاش می‌کند (رانندگی) و بدون هيچ دليلی از افراد خرده می‌گيرد (خانواده). ممکن است او علت اينکه به تندخويي خود ادامه می‌دهد کاملا بی خبر باشد و حتی اگر کسی او را متوجه اين امر کند شگفت زده شده و پاسخ تندی به وی بدهد. اگر اين فرد توانايي خود آگاهی داشته باشد می‌تواند مسايل را از نو ارزيابی کند، تصميم بگيرد و خود را از احساساتی که از صبح بر او چيره شده رها سازد و نگرش و حالت روانی خود را تغيير دهد يعنی آغاز مديريت بر هيجان خود که يکی ديگر از مولفه‌های هوش هيجانی است. هر کسی نياز دارد که درک دقيقی از احساسات خود داشته باشد و برای سازگاری در موقعيت‌های فردی و اجتماعی با روشی صحيح از هيجان‌هايش استفاده کند از سوی ديگر خود-آگاهی مبنای اعتماد به نفس است، افرادی که نسبت به شناخت هيجانات خود اطمينان بيشتری دارند ضعف‌ها و قوت‌های خود را می‌شناسند و ارزيابی واقعی از خود دارند، دارای حس قوی از شايستگی خود هستند لذا بهتر می‌توانند هيجانات خويش را هدايت نموده و در زمينه اتخاذ تصميمات شخصی، موفق باشند.

 ***2 - ابعاد خود آگاهی***

ابعاد اصلي خودآگاهي را مي‌توان به پنج بعد تقسيم‌بندي نمود. اين ابعاد عبارتند از: ارزيابی‌ها و افکار، احساسات، حواس، نيات و رفتار. برای افزايش خود آگاهی توجه به ابعاد پنجگانه آن ضروری است.

1- ارزيابی‌ها و افکار: ارزيابی شما شامل برداشت‌ها، تفاسير، ارزش‌گذاری معنايي و انتظار‌هايي است که از خودتان، از ديگران و از موقعيت‌ها داريد. عوامل متعددی از جمله عوامل خانوادگی، اجتماعی، اعتقادی و فرهنگی و تجارب شخصی بر ارزيابی‌های انسان تاثير دارند. از طريق آگاه شدن از ارزيابی‌های خود متوجه خواهيد شد که چگونه افکار، بر احساسات، رفتار‌ها و کنش‌های شما اثرگذار می‌باشند، در اين صورت خواهيد توانست در ارزيابی‌های خود تغييراتی بدهيد.

الف- به ياد داشته باشيد که ارزيابی شما باعث واکنش‌های شما می‌شود. رفتار ديگران يا يک موقعيت فی‌نفسه موجب واکنش شما نمی‌شود بلکه معنايي که به افراد يا حوادث می‌دهيد سبب می‌شود يک رويداد اثرات خوب يا بدی بر شما بگذارد.

به عنوان مثال: اگر شما احساس ترس از سخنرانی را تجربه می‌کنيد، برداشت خود را بررسی کنيد (اين سخنرانی حتما خراب خواهد شد و از پس آن برنمی آيم.)

پس مطابق انتظار شما، سخنرانی موفق نخواهد بود زيرا به دليل اضطرابتان با اختلال در تمرکز حواس و ناتوانی در کنترل شرايط مواجه می‌شويد و عملا سخنرانی شما مطلوب نخواهد بود.

ب- افراد مختلف از يک موقعيت خاص، تفاسير متفاوتی دارند ارزيابی‌های شما، خاص خودتان است، و ارزيابی ديگران نيز برای خودشان محترم است.

مثال: قضاوت‌های افراد در باره کار يک مسئول، بسيار متفاوت است:

 - او برای موقعيت‌های بعدی خود زمينه چينی می‌کند.

- او به دنبال خدمت بيشتر به مردم است.

مثال: شما و همکارتان در سمت معاونين يک موسسه، کارمند جديد‌ی را ارزيابی می‌کنيد.

- ارزيابی همکارتان: او در کارش اصلا سوال نمی‌کند معلوم است خيلی به خودش مغرور است

- ارزيابی شما: از آنجا که در کارش تجربه دارد و نمی خواهد وقت ما را بگيرد زياد سوال نمی کند.

2- احساسات: احساسات ما،پاسخ‌های طبيعی به ارزيابی و تفسيری است که ما از وقايع داريم. احساسات همانند اطلاعات حسی، اطلاعات مهمی را فراهم می‌سازند تا علل آنچه را که انجام می‌دهيم بفهميم وکمک می‌کنند تا واکنش‌های خود را درک کنيم.مسئوليت احساس خود را به عهده بگيريد. با بيان جملاتی مثل من فکرمی‌کنم،به نظرمن، شما مسئوليت احساس خود را می‌پذيريدمثل (من عصبانی شدم ممکن است اگر کس ديگری بود احساس ديگری داشت).همچنين آشنايي و توجه به تجليات و تظاهرات بيرونی هيجانات نيز به فهم و درک درست احساسات کمک می‌کند: در حين گفتگو با مديرتان آيا حرارت بدنتان بالا می‌رود يا چهره شما سرخ می‌شود (خجالت) يا قبل از سخنرانی مهم در جمع مسئولين آيا بدنتان سرد شده و رنگتان می‌پرد قلبتان به تپش می‌افتد (اضطراب و دلهره).

3- حواس: حواس، يعنی بوييدن، شنيدن، ديدن، لمس کردن، منابع کسب اطلاعات شما از جهان پيرامونتان هستند ولی معمولا در استفاده از حواس، غربالگری صورت می‌گيرد (يعنی در دريافت حواس تحريف صورت می‌گيرد....)

4- نيات و اهداف: اشتباه گرفتن يک نيت سطحی يا ناديده گرفتن يک مقصد نهايي گاهی منجر به بروز هيجانات می‌شوند. دقت و توجه به نيت‌های خودتان، شما را به شناخت واقعی احساساتتان نزديک می‌سازد و با توجه به رفتارتان شما اغلب می‌توانيد سرنخی برای درک قصد و نيت خود پيدا کنيد. مثال: با وجود قولی که از قبل به خانواده خود برای تعطيلات داده ايد به مديرتان می‌گوييد که آخر هفته و روز تعطيل به اداره خواهيد رفت. اين رفتار شما سر نخی است برای فهم نيت و قصد شما که گرفتن تشويقي از مديرتان است، زيرا مدير می‌بيند که شما انسان با پشتکاری هستيد و شايسته تشويق.

5- رفتار و اعمال: در جلسه اداري يا مصاحبه نحوه نشستن روی صندلی، با خودکار روی ميز زدن، مرتب به ساعت نگاه کردن می‌تواند نشانه احساس اضطراب، کسالت و....در شما باشد. در واقع علايم رفتاری، سر نخ‌هايي هستند تا شما بدانيد چه احساساتی داريد.

******

***3- مديريت هيجانات***

 عصبانی شدن آسان است همه می‌توانند عصبانی شوند، اما عصبانی شدن در مقابل شخص صحيح، به ميزان صحيح، در زمان صحيح، به دليل صحيح و به طريق صحيح آسان نيست. مديريت هيجانی توان قبول مسئوليت هيجان‌های خود و به کار بردن درست آنهاست. توانايي تنظيم احساسات خود و هدايت آن‌ها در جهت رسيدن به اهداف است. خود کنترلی به اين معنا نيست که شما احساسات واقعی خود را انکار يا سرکوب نمائيد. همچنين به معنا‌ی کنترل بيش از حد و پنهان کردن همه احساسات هم نيست، بلکه به معنای اين است که شما انتخاب کنيد که هيجاناتتان را چگونه و در چه زمانی بروز دهيد و بدين ترتيب قادر می‌شويد به گونه‌ای که به روابطتان با ديگران آسيب نرسد، هيجانات منفی خود را متعادل نموده و به اهداف خود نائل شويد. در بحث کنترل هيجان‌ها هدف، دستيابی به تعادل است نه سرکوبی هيجان‌ها. هيجان مناسب مطلوب است، يعنی هيجانی که با موقعيت، تناسب دارد و در زمان مناسب به اندازه مناسب، در مقابل فرد مناسب، و به روش مناسب ابراز می‌شود. در واقع کنترل هيجانی، کليد سلامت عاطفی شما می‌باشد. برای حفظ سلامت هيجانی خود نبايد احساسات، به شدت فرو نشانده و سرکوب شوند و نه اينکه تشديد و از تنظيم و تعادل خارج شوند. خود تدبيری هيجانی سبب می‌شود احساس کنيد که برای شيوه پاسخ‌دهی مناسب حق انتخاب داريد و مسئوليت آن را هم بپذيريد و بنابراين احساس کنترل بيشتری بر اوضاع می‌ياببد. هيجانات نتيجه تعامل سه عنصر می‌باشند و از آن‌ها سمت‌وسو می‌گيرند.

***4 - مقابله با افکار مخل***

1 – تعميم ندهيد: برداشت خود از يک موقعيت را به ساير موقعيت‌ها و زمان‌ها تعميم ندهيد. اگر در يک جلسه برای درک مطالب کمی کند عمل کرديد جملاتی از قبيل من هميشه کند هستم، باور غلطی را در شما ايجاد می‌کند گويا اين جمله‌ها هميشه درست هستند. تعميم اينگونه موارد خاص به ديگر موقعيت‌ها عزت نفس شما را پايين می‌آورد.

2 – از بر چسب زدن پرهيز کنيد: همکارم آدم بی ملاحظه‌ای است. مديرم نسبت به تلاشهای من بی‌توجه است. در حالی که هميشه اين طور نيست. با استفاده از بر چسب‌های مخرب، به خودتان می‌قبولانيد که موقعيت به طور قطع و صد در صد برگشت ناپذير است. بنابراين کاری نمی‌توان کرد.

3 - از ذهن خوانی پرهيز کنيد: افراد اغلب از نيات و انگيزه‌های شخصی ديگران خبر ندارند به راحتی می‌توان تصور کرد به چه اضطراب نابجايي سراسر وجود شما را فرا می‌گيرد وقتی فکر می‌کرديد مديرتان می‌خواهد شما را اخراج کند. چنان چه مشکلی با شخصی داريد تا زمانی که اطلاعات بيشتری کسب نکرده‌ايد از نتيجه‌گيری و قضاوت اجتناب کنيد. سوال کردن از آن شخص بهترين راه کسب اطلاعات است. "به نظر می‌رسد شما از عملکرد من ناراضی هستيد آيا همين طور است؟ "

4- قانون وضع نکنيد: در باره اين که ديگران چگونه بايد رفتار کنند، قانون وضع نکنيد. «مدير بايد به خاطر برخورد ناپسندش از من عذر خواهی کند» با وضع چنين اصول و قوانينی در تعامل با ديگران، خودتان را در شرايط دشوار و ناراحت کننده‌ای قرار می‌دهيد. زيرا ديگران هميشه مطابق ميل شما عمل نمی کنند. با پذيرش اين نکته که ديگران با ما متفاوتند و اصول و قوانين خاص خودشان را دارند و همچنين رعايت انعطاف به شما کمک می‌کند که در تعامل با آن‌ها از دادن حکم «بايد» يا «حتما» خودداری کنيد.

5- مسائل را پيچيده نکنيد: فرض کنيد که شما نامه مهمی را که مربوط به مديرتان بوده گم کرده‌ايد، همه جا را جستجو کرده ايد، ولی آن را نيافته‌ايد، کپی و رونوشتی هم نداريد، باخود مي‌گوييد«عجب گرفتار شده‌ام، حتما مواخذه‌ام می‌کند، اخراجم خواهد کرد» هيچکدام اين‌ها صحيح نيستند. تبديل نتايج يک اتفاق به يک فاجعه يعنی چند برابر کردن شدت آن مشکل و اين وضعيت شما را به شدت مضطرب نموده و سبب مختل شدن افکارتان می‌شود. با تکرار کلمات منفی مثل فاجعه، بدبختی... فقط به پيچيدگی حادثه افزوده می‌شود. درست است که نامه مهمی را گم کرده ايد و اين کار را دشوار می‌کند ولی می‌توانيد زنگ بزنيد و درخواست ارسال مجدد بکنيد.

 ***5 - اداره کردن عصبانيت***

يکی از ابتدايی‌ترين روش‌های برخورد با خشم، برون‌ريزی خشم يا تخليه هيجانی است که گر چه ممکن است سبب احساس رضايت موقت فرد شود ولی يکی از بدترين راه‌های خاموش کردن آن است، زيرا انفجار غضب، معمولا برانگيختگی مغز هيجانی (آميگدال) را تقويت می‌کند و سبب می‌شود فرد خشم بيشتری احساس کند و نتيجه آن طولانی‌تر شدن حالت منفی روحی است نه خاتمه آن. البته راههای بهتری نيز وجود دارد که به مواردی اشاره می‌شود:

1 – عصبانيت خود را بيان کنيد. با حفظ آرامش به کسی که سبب خشم شما شده بگوييد من از اين کار شما عصبانی هستم (در هنگام عصبانيت نه دستور نه تنبيه و نه تصميم)

2 - بگوييد که می‌خواهيد برای چند لحظه محل را ترک کنيد (می‌توانيد بگوييد مايل هستم بحث را برای چند دقيقه قطع کنم تا کمی فکر کنم بعد از آن می‌توانم کمی بيشتر و مفصل تر در اين باره گفتگو کنيم.)

3 – در صورت امکان در تنهايي يک فعاليت بدنی انجام دهيد، زيرا هنگامی که هيجان شديدی را تجربه می‌کنيد انرژی افزايش يافته، عضلاتتان منقبض شده و جريان گردش خون و تنفس شما سريعتر می‌شود. و با خود جملات سازنده بگوييد، به تصاوير زيبا نگاه کنيد.

4 – از استراحت به شکل سازنده‌ای استفاده کنيد. (مثلا ميزتان را مرتب کنيد، ازمدارک کپي و يادداشت‌برداری کنيد، گلدان اطاقتان را آب بدهيد، از اآرامش اعصاب (آرميدگی) بهره بگيريد، فنون آرامش اعصاب می‌توانند سطح تحريکی شما را آرام کنند، پس از يک موقعيت فشارآور،، چند دقيقه استراحت کردن می‌تواند پاسخ‌های هيجانی شما را آرام کند. اين استراحت می‌تواند خيلی کوتاه باشد: سه بار نفس عميق قبل از واکنش نشان دادن به يک مدير عصبانی، می‌تواند استراحت تلقی شود.

5- با خود، شوخی و مزاح کنيد: اين ضرب المثل را شنيده ايد که شوخی بهترين درمان است (خنده بر هر درد بی درمان دواست). بدون ترديد شما هم اثرات مثبت شوخی و مزاح را بر روی هيجانات منفی مثل عصبانيت، غمگينی، و اضطراب تجربه کرده ايد. در حال حاضر توجيه و توضيح علمی برای اين موضوع وجود دارد. خنديدن – به عنوان نتيجه شوخی- سبب آزاد سازی آندورفين می‌شود. به ميزانی که آندورفين در مغز افزايش پيدا کند، ادراک درد (بدنی يا هيجانی) کاهش پيدا می‌کند.

 **6 - کسب مهارت‌هاي اجتماعي**

مهارت‌هاي اجتماعي مجموعه‌اي از توانايي‌هاست که تسهيل کننده روابط اجتماعي افراد است و به آنها کمک مي‌کند تا با استفاده از روش‌هاي موثر و مناسب به تعامل با ديگران بپردازند از اين رو نقش تعيين‌کننده‌اي در پيشرفت فردي و اجتماعي دارد. مهارت کنترل احساسات ديگران و عمل کردن به طريقي که به هيجانات آنان شکل مناسبي دهد، از مهارت‌هاي اجتماعي است که به فرد امکان مي‌دهد تا با ديگران ارتباط برقرار کرده، احساسات مثبت آنها را برانگيزد، براي آنان الهام بخش باشد، اطمينان خاطر بدهد و قانعشان کند. چنين فردي ضمن رعايت صداقت و شفاف بودن، قاطعانه حقوق خود را به دست مي‌آورد و هنگام ضرورت به ديگران انتقاد نموده و با خود آشکاري و گوش کردن فعال، در ديگران نيز احساس خوب و رضايت‌بخشي را پديد مي‌آورد. مهارت اجتماعي بر مبناي دو توانايي مديريت خود و همدلي ساخته مي‌شود که هر يک به نوبه خود، نياز به خودآگاهي دارند يادگيري زمان و استفاده از رفتارهاي اجتماعي، به اندازه ماهيت اين رفتارها و نحوه انجام آنها اهميت دارد. در واقع يکي از نشانه‌هاي کفايت و شايستگي اجتماعي، بيان به موقع مطالب و انجام به هنگام رفتارهاست.

**هوش کودک **

در یک لحظه کودک شما بسیار شاد و خوشحال است اما در چند لحظه ی بعد ، بسیار عصبانی شده ، گریه و داد می کند . چرا چنین اتفاقی رخ می دهد ؟ یك لحظه كودك شما پادشاه جهان است و با شادی و خوشحالی به این سو و آن سو می دود؛ كمی بعد خشمگین شده است، از روی نا امیدی مطلق گریه می كند و اسباب بازیهایش را به این سو و آن سوی اتاق پرتاب می كند.مانند بسیاری دیگر از والدین ممكن است برای شماهم پیدا كردن راهی برای پاسخ دادن به احساسات ورفتارهای كودك دراین لحظات سخت ودشوار،مشكل باشد. متخصصان براین باورند كه این لحظات دراوایل دوران كودكی (زمانی كه او محدودیتهای خود را در فرآیندرشدعاطفی اش تجربه می كند) بهترین فرصتهایی هستند كه شما می توانید از آنها استفاده كرده و به كودك خود آموزش دهید كه چگونه احساسات قدرتمند خود را مدیریت كرده وخود را آرام كند.محیط امن خانواده بهترین جایی است كه می توان در آن این درسهای مهم زندگی را یاد داد و یاد گرفت.هنگامی كه شما به كودك خود كمك می كنید تا احساسات تند و تیز خود مانند عصبانیت نا امیدی یا آشفتگی ذهنی را درك كرده و آنها را مدیریت كند در واقع به اوكمك می كنید تا بهره هوش عاطفی یاهوش هیجانی دراو افزایش پیدا كند.كودكی كه بهره هوش عاطفی او بالاتر باشد قادر است ارتباط بهتری با احساسات خودبرقراركند؛درهنگام اوج هیجانهای عاطفی خود را آرامتر كند؛دیگران را بهتر درك كرده وبا آنها بهتر ارتباط برقرار كند؛ و ایجاد روابط دوستانه محكمتر برای او آسان تر است. متخصصان بر اهمیت بهره هوش هیجانی و نقش آن در كمك به كودكان برای افزایش سطح اعتماد به نفس و مسوولیت پذیری و نهایتا تبدیل شدن به بزرگسالانی كه بتوانند با مهارت با دیگر افراد جامعه ارتباط برقرار كنند تاكید می كنند.هنگامی كه كودك با شما یا یك بچه دیگرمشكل پیدا می كندمحدودیتهای او را به وضوح برایش توضیح دهیدسپس اورا به سمت پیدا كردن راه حل مناسب راهنمایی كنید. مثلا شما می توانید بگویید:«می دانم از اینكه خواهرت ساختمانی را كه با آجرهای اسباب بازی ساخته بود خراب كرد عصبانی هستی. اما نباید او را بزنی.پس وقتی عصبانی می شوی چه كار دیگری می توانی بكنی؟».اگركودك شما ایده ای در مورد راه حل مناسب ندارد چند گزینه دراختیاراو قرار دهید.متخصصین درزمینه مدیریت عصبانیت توصیه می كنند كه در چنین شرایطی به كودك خود بگویید اول شكم، آرواره و مُچ دستهایش را چك كند وببیندكه آیا آنها سالم هستند،سپس یك نفس عمیق بكشد تاعصبانیت را از بدن خود بیرون كندو همچنین احساس بهتری از به دست آوردن مجدد كنترل خودش پیدا كند.آنگاه به كودك خود كمك كنید تا با صدای بلندومحكم درباره عصبانیتش حرف بزند؛او می تواند با یك جمله شبیه به این حرفش را آغاز كند:«وقتی داد می زنی من عصبانی می شوم».كودكان باید بدانند كه عصبانی شدن طبیعی است امافقط تا جایی كه به دیگران به این خاطرآزاروآسیب نرسانند.همچنین شمامی خواهید بدانید كه در برابرابراز احساسات كودك خودتان چگونه واكنش نشان می دهید.بسیار مهم است كه در زمان عصبانیت جملات و حرفهای نامناسب، تند و زننده به كار نبرید.بهتر است به جای گفتن اینكه«تو من رو دیوونه می كنی» بگویید:«وقتی این كار را می كنی من عصبانی می شوم»؛ در این صورت كودك شما می فهمدكه مشكل به رفتار او برمی گرددنه به خود او.ازانتقاد بیش از حد خودداری كنیدزیراموجب می شود كه كودك اعتماد به نفس خود را از دست بدهد.بیشتر و پیشترازهر چیزدیگر سعی كنیداحساسات خودتان رانیزدرنظربگیرید.برخی ازوالدین احساسات منفی خودشان رادرنظرنمی گیرندتا شاید بتوانندناراحتی یا مشكلات كودكشان راكاهش دهند.اما پنهان كردن احساسات واقعی خودتان تنهاموجب گیج شدن كودك می شود.مثلا در صورتی كه به كودك بگویید كه ناراحت هستید امارفتارنامناسبی ازخودتان بروز ندهید به كودك نشان داده ایدكه می توان شدیدترین احساسات را نیز به خوبی سركوب كرد.

**هوش هیجانی در کودکان**

به گزارش سلامت نیوز به نقل از خراسان ؛ اسماء عاقبتی دکترای روان شناسی بالینی و عضو هیئت علمی دانشگاه نیشابور با بیان این مقدمه به خراسان می گوید: نتایج تحقیقات نشان می دهد کودکانی که هوش هیجانی بالایی دارند هنگام قرار گرفتن در حالت ترس، اضطراب و استرس می توانند خود را آرام کنند و ضربان قلب آن ها به سرعت پایین می آید و در نتیجه آرامش بیشتری را تجربه می کنند. آن ها توانایی تمرکز بیشتری دارند، از سلامت جسمی بیشتری برخوردار هستند، عملکرد تحصیلی بهتری دارند دارای ارتباطات و روابط سالمی با دیگران هستند و زمانی که هیجان زده می شوند به راحتی می توانند هیجانات منفی خود را کنترل و مدیریت کنند. همچنین نتایج مطالعات نشان می دهد که تاثیر طلاق والدین روی بچه هایی که هوش هیجانی بالایی دارند با بچه هایی که هوش هیجانی پایین تری دارند، متفاوت است. معمولا طلاق یا ناسازگاری والدین باعث بروز مشکلاتی مثل افت تحصیلی، درگیری با همسالان و پرخاشگری فرزندان می شود، اما بچه هایی که هوش هیجانی بالایی دارند، به خوبی می توانند فشارهای روانی ناشی از طلاق یا ناسازگاری والدین را تحمل کنند. در واقع آموزش تکنیک های هوش هیجانی مانند ضربه گیر عمل می کند به این ترتیب با توجه به اهمیت آموزش هوش هیجانی به والدین متخصصان روان شناسی راهکارهایی را در این زمینه ارائه کرده اند. نکته این جاست که توانایی مدیریت هیجان از ابتدا در بعضی از کودکان بیشتر مشاهده می شود و بعضی از کودکان در مدیریت هیجانات مشکل دارند. خوشبختانه توانایی آموزش تکنیک های مدیریت هیجانات برای همه بچه ها امکان پذیر است.

**ظرافت های تربیتی در کودکان**

این روان شناس بالینی با اشاره به این که اگر کودکی نسبت به سنش هیجانات و احساسات افراطی دارد مثلا به شدت می ترسد و این امر کیفیت زندگی کودک را تحت تاثیر قرار داده و به اختلال در روابطش با دیگران منجر شده است، والدین باید آن را جدی بگیرند و با متخصص در این باره مشورت کنند. گاهی بچه ها هیجانی را تقلید می کنند و برای به دست آوردن سود یا نفعی، ادای ترسیدن را درمی آورند. مثل کودکی که وانمود می کند می ترسد تا اجازه پیدا کند به اتاق خواب والدینش برود. در چنین شرایطی والدین باید هوشیار باشند و اجازه ندهند کودک با تقلید هیجانات، به آن چه می خواهد برسد. دکتر عاقبتی ادامه می دهد: خوب است بدانید تک فرزند بودن به تنهایی باعث کاهش هوش هیجانی کودک نمی شود به خصوص اگر والدینی در کنار وی باشند که ارتباط عمیق و عاطفی با وی برقرار کنند یا وی در تعامل دائم با همسالان خود باشد. اگر کودک تک فرزند ارتباطات اجتماعی خوبی با دیگر همسالان و افراد در محیط پیرامون داشته باشد، تک فرزند بودن تاثیری در هوش هیجانی وی نخواهد داشت. از سوی دیگر نتایج مطالعات نشان می دهد که جنسیت تاثیری بر هوش هیجانی افراد ندارد و دختران و پسران به یک اندازه توانایی درک احساسات و هیجانات دیگران و خود را دارند. تنها تفاوتی که در فرهنگ ما وجود دارد، این است که ابراز احساسات برای پسران دشوارتر از دختران است.

**راهکارهای عالی برای شکوفایی هوش هیجانی کودکان**

تحقیقات نشان می‌دهد که هوش هیجانی، بهترین پیش‌گوی دست‌آوردهای آینده کودک است. همچنین بسیاری از مردم بر این باورند که هوش هیجانی، بیش‌تر از ضریب هوشی و مهارت‌های فنی، به موفقیت کودکان کمک می‌کند. به توانایی افراد در شناخت و کنترل احساسات شخصی خود و دیگران و هم‌چنین استفاده از این توانایی برای تصمیم‌گیری بهتر، تفکر خلاقانه، انگیزه بخشیدن به خود و دیگران، لذت بردن از سلامتی و روابط بهتر و زندگی شادتر، «هوش هیجانی» می‌گویند. تحقیقات نشان می‌دهد که هوش هیجانی، بهترین پیش‌گوی دست‌آوردهای آینده کودک است. هم‌چنین بسیاری از مردم بر این باورند که هوش هیجانی، بیش‌تر از ضریب هوشی و مهارت‌های فنی، به موفقیت کودکان کمک می‌کند.

1. آرام باشید

اضطراب خودتان را کاهش دهید. «هری استاک سالیوان»، نظریه‌ای مبنی بر به ارث بردن اضطراب از والدین را ارایه کرده است. تحقیقات نشان می‌دهد که تماس لمسی والدین، صدا و حتی حرکات آن‌ها می‌تواند اضطراب نوزاد را کاهش یا افزایش دهد.

2. توانایی حل مسئله را یادش بدهید

به کودک‌تان بیاموزید که چگونه مشکلات را حل کند. گاهی وقت‌ها، زمانی که کودکان احساس کنند درک می‌شوند، راحت‌تر می‌توانند مشکلات‌شان را قبول و هم‌چنین حل کنند؛ البته زمان‌هایی هست که آن‌ها برای این کار، به کمک والدین خود نیز نیاز دارند. بهترین کار این است که صبر کنید تا آن‌ها، خودشان برای حل مشکلات، سراغ‌تان بیایند و کمک بخواهند.

3. آرامش داشتن را به کودک بیاموزید

به او یاد بدهید که چگونه خودش را تسکین دهد و آرام کند. کودک، معنای آرامش بخشیدن را از والدین می‌آموزد و یاد می‌گیرد که چگونه نیازهای خود را کنترل کند و در زندگی، چگونه خود را در برابر مشکلات، آرام نگه دارد.

4. تایید کنید

احساسات فرزندتان را بپذیرید و آن را تایید کنید. به او بگویید که نمی‌تواند احساساتش را انتخاب کند، اما باید یاد بگیرد که با آن احساسات، چه کار کند و چگونه آن‌ها را بروز دهد.

5. همدردی کنید

با او همدردی کنید. زمانی که برای احساس ناراحتی یا عصبانیت فرزند خود، نمی‌توانید کاری انجام دهید، بهترین کار، هم‌دردی با اوست. انسان‌ها، وقتی بدانند کسی هست که آن‌ها را درک کند، راحت‌تر، با مشکلات احساسی خود، کنار می‌آیند. هم‌دردی کردن، به کودک کمک می‌کند که متوجه شود زندگی، احساسی خطرناک یا شرم‌آور نیست و همه، در زندگی‌شان، با احساسات مختلف، درگیر هستند. هم‌چنین او، هم‌دردی کردن با دیگران را یاد می‌گیرد. شما می‌توانید از این جمله‌ها هم کمک بگیرید: «می‌دانم که سخت است بازی کردن را تمام کنی و بیایی با هم شام بخوریم، اما الان، زمان شام خوردن است».

6. تحقیر نکنید

به او اجازه دهید احساساتش را بیان کند. به‌جای نادیده گرفتن یا تحقیر کردن احساسات فرزندتان، به او اجازه دهید آن‌ها را بیان کند؛ برای مثال، به او نگویید «یک زخم به این کوچکی که درد ندارد». با او، طوری رفتار کنید که بتواند احساساتش را برای‌تان بازگو کند. نادیده گرفتن خشم و ناراحتی او، سبب نمی‌شود آن‌ها را فراموش کند، بلکه باعث می‌شود احساساتش را درون خود بریزد. این احساسات، نابود نمی‌شوند و دنبال راهی برای بروز می‌گردند و ممکن است خود را به‌صورت کابوس نشان دهند.

7. خوب گوش کنید

به احساسات و هیجانات کودک‌تان، گوش دهید. گاهی وقت‌ها، کودکان نیاز دارند احساسات‌شان را برای‌تان بازگو کنند و شما، آن‌ها را بشنوید. این کار، به آن‌ها کمک می‌کند تا با احساس خود، کنار آیند و آن را رها کنند. می‌توانید از جمله‌هایی مانند «ناراحت به نظر می‌رسی. همه ناراحت می‌شوند. من کنارت هستم. می‌توانی با من صحبت کنی» یا «می‌دانم آن‌قدر ناراحت و عصبانی هستی که می‌خواهی فریاد بزنی و گریه کنی. من هم گاهی وقت‌ها، این‌طوری می‌شوم» استفاده کنید.

8. در آغوشش بگیرید

نوزاد خود را در آغوش بگیرید و به صدای گریه او، واکنش نشان دهید. هوش هیجانی با ارتباط‌های اولیه او با دیگران و اعتمادش به اطرافیان، شروع به رشد می‌کند.

9. بازی «شاید...» را جدی بگیرید

بازی «شاید... »یکی دیگر از بازی‌هایی است که به کودک کمک می‌کند احساسات گوناگون را درک کند. وقتی که در خیابان هستید و کسی را غمگین می‌بینید، این بازی را شروع کنید. اجازه دهید هرکس، دلیل ناراحتی او را حدس بزند: «شاید او، دیر به محل کار خود رسیده است»، «شاید با کسی، بحث کرده است» و...

10. الگو باشید

بهترین الگو برای آن‌ها باشید. کودکان، چیزهایی را که می‌بینند، انجام می‌دهند. بنابراین یک الگوی کامل برای او باشید. آیا شما، وقتی عصبانی هستید، کسی را کتک می‌زنید؟ آیا می‌توانید هنگام جروبحث، آرامش خود را حفظ کنید؟ آیا با دیگران، احساس هم‌دردی می‌کنید؟ همه این کارها را نیز او، از شما می‌آموزد.

11. درباره اتفاقات دردناک سکوت نکنید

حرف زدن در مورد اتفاقات دردناک را به او یاد دهید. این کار، به کودک کمک می‌کند در زمان‌هایی که با اتفاقات دردناک مواجه می‌شود، احساسات خود را بیان کند.

12. از احساسات حرف بزنید

زمانی برای سرگرمی و شناخت احساسات، در نظر بگیرید. یادتان باشد که کتاب‌ها و فیلم‌ها، فقط برای سرگرمی نیستند. هنگامی که با کودک‌تان، کتابی را می‌خوانید یا فیلمی را تماشا می‌کنید، از او، در مورد اتفاقاتی که در کتاب رخ داده و شخصیت‌ها، سوال کنید و درباره چیستی و چرایی این احساسات با او گفتگو کنید.

13. موقعیت سازی کنید

از او بپرسید «تو، چه کار می‌کردی اگر...؟» شما می‌توانید هنگامی که در ماشین و پشت ترافیک هستید یا هنگام صرف شام دور میز، این بازی را با کودکان انجام دهید. سوال‌های مختلف، به او کمک می‌کنند تا در مورد راه‌های مختلف واکنش نشان داده در موقعیت‌های مختلف، فکر کند. برای مثال، از او بپرسید «اگر من، تو را به خاطر کاری که نکردی، سرزنش کنم، چه کار می‌کنی؟

**خلاصه**

1-یافته های متقن روان شناسان نشان داده است که آدمیان دارای چهار نوع هوش هستند : هوش شناختی (IQ) ، هوش جسمانی(PQ ) ، هوش معنوی ( SQ) و هوش هجانی (EQ ) .

2- سهم هوش هیجانی درموفقیت آدمیان بسی بیش از هوش شناختی آنان است منظور از هوش هیجانی درک هیجانات خودو دیگران و مدیریت موفقیت آمیز آنها است .

3- هوش هیجانی دارای پنج مولفه کلیدی است : مولفه درون فردی ، مولفه بین فردی ، مولفه سازگاری ، مولفه کنترل تکانش و مولفه خلق و خوی .

4- هوش هیجانی سهم و نقش زیادی در شکل گیری و استمرار ارتباطات اثر بخش دارد . چه ، افراد برخوردار از این هوش قادرند روابط خود را به گونه ای مطلوب با دیگران تنظیم نمایند .

5- هوش هیجانی ، بر خلاف هوش شناختی ، یک ویژگی اکتسابی است به همین سبب با استفاده از راهبردها روشهای مختلف می توان پیوسته سطح و میزان آن را فزونی بخشید .



**منابع:**

**1-فرزند پروری با تکیه بر آگاهی هیجانی - ترجمه دکتر پرویز شریفی درآمدی - تالیف: مارئوریس جی ، دکتر برایان اس فریدلندر - انتشارات باور عدالت - سال 1391**

**2 - پرورش هوش هیجانی در کودکان - مترجم: حمید رضا بلوچ - مقدمه ای از گلمن - انتشارات رشد - 1389**

**3 - اینترنت**

