

به مجموعه‌ای از توانایی‌های دانشی، بینشی و توانشی افراد به انضمام یکسری از شایستگی‌های فردی- اجتماعی که هرکس را به خودکنترلی و کسب توانمندی بیش‌تر سوق دهد، «هوش هیجانی» و یا به تعبیری «هیجان مؤثر» گویند. «ریچارد بویاتسیز» از صاحب‌نظران هوش هیجانی، در تعریف این مفهوم معتقد است که: «وقتی هوشمندانه و آگاهانه و معقول از هیجانات خود استفاده کنیم، یعنی از هوش مؤثر و هیجانی برخورداریم.» و در جهت پی‌بردن به میزان و شدت هوش هیجانی شاخص‌هایی چون:

- میزان و شدت دلسوزی برای دیگران
 - میزان و شدت احساس تعهد نسبت به دیگران
 - میزان و شدت حساسیت‌های معقول و مثبت فردی
 - میزان و شدت درک افرادی که همانند خود فرد نیستند
- را نام‌برده و بالاترین درجه‌ی «همدلی» را همان میزان و شدت درک افراد متفاوت از خود می‌داند. «بویاتسیز» بر این امر تأکید دارد که جهت برخورداری و گسترش هوش هیجانی، افراد باید:

- ۱- احساسات و ارزش‌های خود را نادیده نگیرند.
- ۲- به میزان و شدت مؤثر بودن و تأثیرگذاری خود بر رفتار دیگران آگاه شوند.

مؤثر هیجان

ارتباط را با تملق، چاپلوسی، بله‌قربان‌گویی و عدم استقلال فردی، فکری و شخصیتی، یکی فرض نمی‌کنند و به‌همین دلیل است که این‌گونه افراد که به «نخبگان و شایستگان» معروف‌اند، درعین انعطاف‌پذیری و صمیمیت، بسیار مقتدر و قاطع نیز هستند.

بسیاری از شرکت‌ها و مؤسسات قدرتمند، در استخدام کارکنان -به‌ویژه مدیران خود- به مؤلفه‌های سنجش میزان هوش عاطفی فرد از جمله خودآگاهی عاطفی، عزت‌نفس، احترام به خود، خودکوفایی، واقع‌گرایی، انعطاف‌پذیری، جدیت، درک دیگران، قدرت حل مسائل، مسؤلیت اجتماعی، نگاه همه‌جانبه و... می‌پردازند.

هیجان فقط یک احساس نیست، بلکه نوعی رفتار است که در فرآیند کار و زندگی، بسیار مؤثر است؛ افراد برخوردار از هوش هیجانی، راحت‌تر ارتباط برقرار می‌کنند، راحت‌تر می‌خندند، راحت‌تر ابراز ناراحتی و دلخوری می‌کنند و آگاهی و درک بیش‌تری از احساسات و عواطف دیگران دارند. این افراد ضمن آن‌که به احساسات و ارزش‌های دیگران احترام گذارده و در کنترل و راهبری هیجانات خود توانا و مقتدرند اما توانایی برقراری



آزمون سنجش و اندازه‌گیری هوش هیجانی:

به موارد ذکر شده در جدول زیر، براساس میزان حضورش در خودتان امتیاز از ۱ تا ۴ دهید؛ سپس امتیازات کسب‌شده را با هم جمع ببندید؛ عدد حاصله هر چه بیش‌تر باشد، شما از هوش هیجانی بالاتری برخوردارید.

امتیازات				شاخص‌ها	عوامل
۴	۳	۲	۱		
				توجه و احترام‌گذاری به حضور دیگران	آگاهی اجتماعی
				شنیدن با دقت و حوصله	
				توجه به دیدگاه و نظرات دیگران	
				شناخت و درک وضعیتی که در آن به سر می‌بریم.	
				توان برقراری ارتباط	خودآگاهی
				توان قانع‌کردن و پذیرش دیگران	
				کمک به رشد و بالندگی دیگران	
				توافق روی نکات مشترک با دیگران	
				توان اعتماد و نگاه مثبت به دیگران	مهارت‌های اجتماعی
				توان برقراری ارتباط	
				توان قانع‌کردن و پذیرش دیگران	
				کمک به رشد و بالندگی دیگران	
				توافق روی نکات مشترک با دیگران	انگیزش
				توان اعتماد و نگاه مثبت به دیگران	
				توان برخورد با مشکلات	
				نداشتن احساس نومیدی و یأس	
				اعتقاد به موفق‌بودن خود	خودکنترلی
				تأیید و تشویق خود	
				برخورداری از آرامش و متانت	خودکنترلی
				صبور بودن و تأمل	
				یکپارچگی در تصمیم‌گیری	

نتیجه‌گیری:

«لژاندیک» روان‌شناس سرشناس، با وجود مانور بسیار زیادی که روی مفهوم بهره‌ی هوشی (IQ) در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ داد اما عمیقاً براین باور بود که توان درک دیگران و برخورداری از هوشیاری اجتماعی و داشتن رفتار معقولانه در تعاملات انسانی، از جمله جنبه‌های بااهمیت در میزان بهره‌ی هوشی افراد است. هوش مؤثر و هیجانی، موردی ثابت و بدون تغییر نیست و می‌تواند به موازات بزرگ‌ترشدن، قوی‌تر شود؛ به‌طوری که هرچند رشد و گسترش هوش هیجانی در سنین پایین، راحت‌تر و ساده‌تر است اما بزرگسالان نیز قادرند همیشه و به‌طور مستمر، هوش هیجانی خود را پرورش دهند؛ به بیانی دیگر هرچند شکوفاکردن توانایی‌های شناختی و آکادمیک در بزرگسالی مشکل است اما هرکس در هر سن و سالی و یا در هر مرحله‌ای از زندگی، قادر به پرورش هوش هیجانی و مؤثر خود می‌باشد.



سیدمسعود مدنی
جامعه‌شناس - مدرس دانشگاه