

# هوش هیجانی

بشلام

## نقش هوش هیجانی در موفقیت‌های اجتماعی و حرفه‌ای



دکتر محمدعلی امام‌هادی، متخصص پزشکی قانونی  
عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

راهبرد نظری کلی را در این زمینه مشخص نمود: دیدگاه اولیه از هوش هیجانی، آن را به عنوان نوعی از هوش تعریف می‌کند که در برگزیده عاطفه و هیجان می‌باشد، و دیدگاه دوم که به دیدگاه مختلط مشهور است و هوش هیجانی را با دیگر توانمندی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی مانند انگیزش ترکیب می‌کند.

### دیدگاه توانمندی (پردازش اطلاعات)

مایر، سالوی و کاروسو (۱۹۹۷) مدل اصلاح شده‌ای از هوش هیجانی را تدوین کردند که هوش هیجانی را به صورت عملیاتی در دو سیستم شناختی و هیجانی بررسی می‌کند. این مدل از چهار شاخه یا مؤلفه تشکیل می‌شود که هر یک طبقه‌ای از توانمندی‌ها را نشان می‌دهد که بر اساس پیچیدگی و به صورت سلسله مراتبی، منظم شده‌اند. این چهار شاخه عبارتند از:

- ۱- ادراک هیجانی؛ در برگزیده شناسایی و درون‌دهی اطلاعات از سیستم هیجانی.
  - ۲- تسهیل‌سازی هیجانی از افکار
  - ۳- فهم هیجانی؛ در برگزیده پردازش آتی و جلوتر اطلاعات هیجانی با نگاهی به حل مسأله. به طور کلی تسهیل هیجانی شاخه تفکری در برگزیده استفاده هیجان برای بهبودی فرایندهای شناختی است حال آنکه شاخه فهم هیجانی در برگزیده پردازش شناختی هیجان است.
  - ۴- مدیریت هیجان؛ در رابطه با خود و دیگران
- شاخه اول: اولین شاخه از هوش هیجانی با گنجایش ادراک و اظهار احساسات آغاز می‌شود. هوش هیجانی

### هوش هیجانی و هوش عمومی

نظر به پردازان هوش هیجانی معتقدند که هوش عمومی و یا آنچه که ما بدان IQ می‌نامیم، به ما می‌گوید که چه کار می‌توانیم انجام دهیم در حالیکه هوش هیجانی به ما می‌گوید که چه کاری باید انجام دهیم. IQ شامل توانایی مابرای «یادگیری، تفکر منطقی و انتزاعی» می‌شود، در حالی که هوش هیجانی به ما می‌گوید که «چگونه از IQ در جهت موفقیت در زندگی استفاده کنیم». هوش هیجانی شامل توانایی ما در جهت خودآگاهی هیجانی و اجتماعی ما بوده، مهارت‌های لازم در این حوزه‌ها را اندازه می‌گیرد. همچنین شامل مهارت‌های ما در شناخت احساسات خود و دیگران و مهارت‌های کافی در ایجاد روابط سالم با دیگران و حس مسئولیت‌پذیری در مقابل وظایف است.

علیرغم آنکه هوش عمومی و هوش هیجانی توانایی‌های متفاوتی نیستند، ولی بهتر است چنین بیان نمود که از یکدیگر متفاوت هستند. همه ما ترکیبی از هوش و هیجان داریم، در واقع بین هوش عمومی و برخی از جنبه‌های هوش هیجانی همستگی پایینی وجود دارد ولی بطور کل باید اینگونه قبول داشت که این دو قلمرو عمدتاً ماهیت مستقل داشته و الزاماً افرادی با هوش عمومی بالا، هوش هیجانی بالایی نخواهند داشت. مثال این واقعه روزمره وقتی خواهیم دید که افرادی با هوش عمومی بالا در زندگی تقلا می‌کنند ولی افرادی با هوش متوسط به طور شگفت‌انگیزی پیشرفت می‌کنند، آنگاه شاید بتوان این اختلاف را به هوش هیجانی بالای آنان نسبت داد.

### دیدگاه‌های هوش هیجانی

با نگاه به تعاریف متعدد هوش هیجانی می‌توان دو

بفهمد. این روابط می‌تواند غیرقابل پیش‌بینی باشد، از اینرو مدیریت هیجانی دربرگیرنده خصوصیت و اهمیت راه‌های هیجانی مختلف و انتخاب میان آنهاست. برای انطباق با واکنش‌های هیجانی بسیار محتمل در موقعیت‌ها، مدیریت هیجانی بایستی دارای انعطاف‌پذیری لازم باشد. این مطلب به فرد اجازه می‌دهد تا در جهانی پیشرفت کند که فکر می‌کند بهترین جهت است.

اینکه از نظر هیجانی، معنوی و دیگر زمینه‌ها غنی باشید ضرورتاً به این معنی نیست که بخواهید الزاماً در شغلی ثابت بمانید و یا اینکه ازدواجی را از معرض تلاشی نجات دهید، بلکه به معنی دیگر بخش‌های شخصیت و دیگر موقعیت‌هایی نیز هست که باید به حساب بیایند و درک کنیم که آن وقت چه اتفاقی می‌افتد.

در اینجا است که نیاز به انعطاف‌پذیری توضیح می‌دهد که چرا هوش هیجانی به عنوان یک توانمندی سنجیده می‌شود و علیرغم آنکه هیچگونه همستگی بالایی با خوش‌بینی، خوشحالی و مهربانی، درست بودن و خصوصیات از این دست ندارد، با این وجود نتایج مهم زندگی را پیش‌بینی می‌کند.

### دیدگاه مختلط

هوش هیجانی از سوی بعضی از پژوهشگران برای توصیف توانایی نشان دادن برخی از جنبه‌های شخصیت، به کار رفته است. مدل مختلط شامل طیف وسیعی از متغیرهای شخصیتی است که مخالف با مدل توانمندی مایر و سالوی می‌باشد که کاملاً شناختی است. یک وجه کاملاً متفاوت این دو مدل، تفاوت میان مفهوم «صفت» و «پردازش اطلاعات» هوش هیجانی است. این وجه تفاوت در دیدگاه‌های مختلف سنجش و تعاریف عملیاتی از سوی نظریه پردازان مدل مختلط و توانمندی، نمایان است. مفهوم «صفت» هوش هیجانی با شاخص‌های بین موقعیتی رفتار نظیر همدلی، جرأت و خوش‌بینی ارتباط دارد، در حالیکه مفهوم «پردازش اطلاعات» مربوط به توانایی‌هایی نظیر توانایی تشخیص، ابراز و بر چسب زدن هیجان می‌باشد.

نمی‌تواند بدون اولین شاخه آغاز شود. اگر در موقعیتی و تحت شرایطی، احساس بدی در شما ایجاد شود و شما به عنوان عکس العمل بلافاصله توجه‌تان را از آن برگردانید، تقریباً هیچ چیز از این احساس یاد نمی‌گیرید. ادراک هیجان در برگیرنده ثبت، توجه و رمزگشایی پیام‌های هیجانی است، همانگونه که در اظهارات کلامی، تون صدا، اشیاء هنری و غیره بیان شده است.

**شاخه دوم:** دومین شاخه هوش هیجانی در رابطه با تسهیل‌سازی هیجانی است. هیجان‌ات ساختارهای پیچیده‌ای از ابعاد فیزیولوژیکی، هیجانی، تجربی شناختی و هشیاری از زندگی روانی هستند. هیجان‌ات هم به عنوان احساسات (همانگونه که فرد احساس غمگینی می‌کند) و هم به عنوان شناخت تغییر شکل یافته نمود می‌کند. به عنوان مثال زمانی که فرد غمگین فکر می‌کند که الان حالش خوب نیست، احساس ناشی از غمگینی به صورت بدحال بودن نمود شناختی یافته است. هنگامی که هیجان‌ات شناسایی شده و برچسب زده می‌شوند، فهم هیجانی یا شاخه سوم آغاز می‌شود.

سوآلی که در اینجا مطرح می‌شود این است که تسهیل‌سازی هیجانی یا همان شاخه دوم بر چه چیزی تمرکز دارد؟ چگونه هیجان‌ات به سیستم شناختی ورود پیدا می‌کنند؟ برای کمک به تفکر چگونه شناخت‌ها را تغییر می‌دهند؟

**شاخه سوم:** سومین شاخه در برگیرنده فهمیدن و استدلال با هیجان است. همانگونه که سابق بر این ذکر شد هیجان‌ات، شکل دهنده یک دسته از سمبل‌های غنی و پر از روابط پیچیده‌ای هستند که بسیاری از فلاسفه برای قرن‌ها راجع به آن بحث و جدل کرده‌اند. در حقیقت افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند می‌توانند بر حالات بی‌ثباتی خلقی فائق آیند، که نیازمند فهم قابل توجهی از حقیقت است.

**شاخه چهارم:** چهارمین شاخه، مدیریت هیجانی است. مدیریت هیجانی دربرگیرنده آن است که چگونه فردی پیشرفت‌های هیجانی در روابطش با دیگران را



### تصویر مدور مدل چهار شاخه هوش هیجانی (مایر و سالوی ۱۹۹۷، به نقل از بار آن و پارکر، ۲۰۰۰)

#### هوش هیجانی از نقطه نظر گلمن

به نظر گلمن (۱۹۹۵) هوش هیجانی هم شامل عناصر درونی است و هم بیرونی: عناصر درونی شامل میزان خودآگاهی، خودآنگاره، احساس استقلال و ظرفیت خودشکوفایی و قاطعیت و عناصر بیرونی شامل روابط بین فردی، سهولت در همدلی و احساس مسئولیت می‌باشد. همچنین هوش هیجانی شامل ظرفیت فرد برای قبول واقعیات، انعطاف‌پذیری، توانایی حل مشکلات هیجانی، توانایی حل و مقابله با استرس و تکانه‌ها است.

بهترین اقدام گلمن جداکردن هوش هیجانی از IQ بود. به نظر او هوش هیجانی نسبت به IQ، از طریق خودکنترلی، اشتیاق، پشتکار و خودآنگیزی شیوه بهتر و کاربردی تری را شکل می‌دهد.

او مفهوم هوش هیجانی را در ۵ حوزه قرار داد:

۱- آگاهی از هیجان‌ات خود: خودآگاهی محور اصلی هوش هیجانی است. توانایی کنترل لحظه به لحظه احساسات، برای بینش روان‌شناختی و درک خویشتن، بسیار مهم و اساسی است. تعریفی که گلمن (۱۹۹۵) برای خودآگاهی در نظر گرفته چنین است: «درک عمیق و روشن از احساسات، هیجان‌ات، نقاط ضعف و قوت، نیازها و علائق خود». افرادی که به احساسات و هیجان‌ات خود اطمینان بیشتری دارند، مهارت افزون‌تری در هدایت و کنترل وقایع زندگی از خود نشان می‌دهند، در کارهای‌شان دقیق هستند، امیدواری آنها غیرواقع بینانه نمی‌باشد و مسئولیتی را قبول می‌کنند که در حد توان آنها باشد. همچنین این افراد با خود و دیگران صادق بوده و خیلی خوب می‌دانند که هر نوع احساسی تا چه اندازه بر آنها و اطرافیان تأثیر می‌گذارد.

**۲- کنترل هیجانات:** کنترل هیجانات، مهارتی است که به دنبال خودآگاهی ایجاد می‌شود. اشخاص کارآمد در این حیظه بهتر می‌توانند از هیجان‌های منفی نظیر ناامیدی، اضطراب و تحریک‌پذیری رهایی یابند و در فراز و نشیب‌های زندگی کمتر با مشکل مواجه می‌شوند و یا در صورت بروز مشکل به سرعت می‌توانند از موقعیت مشکل‌زا و ناراحت‌کننده به شرایط مطلوب بازگردند. برعکس افرادی که در این حیظه توانایی کمتری دارند، همواره درگیر احساسات درمانده کننده هستند.

**۳- خود انگیختگی:** این مؤلفه مربوط به تمرکز هیجان‌ها برای دستیابی به اهداف با قدرت، اطمینان، توجه و خلاقیت است. افراد خود انگیخته، ارضا و سرکوب خواسته‌ها را به تأخیر می‌اندازند، اغلب به تکمیل یک عمل می‌پردازند. آنها همواره در تکاپو و حرکت هستند و تمایل دارند که همواره مؤثر و مولد باشند. خودانگیزی، زبان قاطع پیشرفت و کوششی است برای رسیدن به حد مطلوبی از فضیلت. افرادی که این خصیصه را دارند، همیشه در کارهای خود نتیجه محور بوده و علاقه زیادی برای رسیدن به اهداف و استانداردها دارند. به طور کلی خودانگیختگی یک صفت ضروری برای افراد است، زیرا از طریق خودانگیختگی می‌توان به پیشرفت مورد انتظار دست یافت.

**۴- تشخیص هیجانات در دیگران:** همدلی اساس مهارت مردمی است. افراد همدل با سرنخ‌های ظریف اجتماعی و تعامل‌هایی که بیانگر نیازها و خواسته‌های دیگران باشند، مأنوس و آشنا هستند. این مهارت، افراد را در حیظه آموزش حرفه‌ای و مدیریت، توانمند می‌سازد.

این مؤلفه با احساس مسئولیت در قبال دیگران نسبت بیشتری دارد و عبارت است از درک احساسات و جنبه‌های مختلف دیگران و به کارگیری عملی مناسب و واکنش مورد علاقه برای دیگرانی که در اطراف ما هستند. همدلی به معنی من خوبم و تو خوبی نیست و به این معنی هم نیست که تمام احساسات طرف مقابل را تأیید و تحسین کنیم، همدلی به معنی تأمل

و ملاحظه احساسات دیگران می‌باشد، به معنای آن است که باید برای احساسات دیگران هم ارزش قائل باشیم.

**۵- کنترل روابط:** مهارت در این حیظه با توانایی مشترک در کنترل هیجان و تعامل سازگاران به دیگران همراه است. همچنین به جنبه‌های ذاتی رهبری و روابط میان فردی منظم، موزون و سازگار نیز ارتباط دارد. افرادی که می‌خواهند در ایجاد رابطه با دیگران مؤثر واقع شوند باید توانایی تشخیص، تفکیک و کنترل احساسات خود را داشته، از طریق همدلی رابطه مناسبی برقرار کنند.

اگرچه این مهارت معنای صرف دوست‌یابی را ندارد، اما در ایجاد جوی دوستانه با دیگران کمک فراوانی می‌کند. افرادی که این مهارت را دارند خیلی سریع جوی دوستانه در برخورد خود با دیگران ایجاد کرده، به راحتی می‌توانند مسیر فکری و رفتار دیگران را در سمتی که می‌خواهند هدایت کنند.

### هوش هیجانی از نقطه نظر بار آن

یکی دیگر از نظریه‌پردازان مدل مختلط هوش هیجانی بار آن (۱۹۹۷) است؛ هوش هیجانی به وسیله بار آن به این صورت تعریف شده است: «دسته‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های غیرشناختی که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و شرایط محیطی افزایش می‌دهد». بنابراین هوش هیجانی یکی از عوامل مهم در تعیین موفقیت فرد در زندگی است و بطور مستقیم بهداشت روانی فرد را تحت تأثیر قرار

بیست گوکارت تهران  
عکس: نامور عباسیان



وابستگی هیجانی) را در برمی‌گیرد.

۲- مهارت‌های میان فردی: که شامل روابط میان فردی (آگاهی، فهم و درک احساسات دیگران) ایجاد و حفظ روابط رضایت‌بخش دو جانبه که به صورت نزدیکی هیجانی و وابستگی مشخص می‌شود، تعهد اجتماعی (عضو مؤثر و سازنده گروه اجتماعی خود بودن، نشان دادن خود به عنوان یک شریک خوب) و همدلی است.

۳- سازگاری: که شامل مسأله‌گشایی (تشخیص و تعریف مسایل، همچنین ایجاد راهکارهای مؤثر)، آزمون واقعیت (ارزیابی مطابقت میان آنچه به طور ذهنی و آنچه به طور عینی تجربه می‌شود) و انعطاف‌پذیری (تنظیم هیجان، تفکر و رفتار به هنگام

تغییر موقعیت و شرایط) می‌باشد.

۴- کنترل استرس: که توانایی تحمل استرس (مقاومت در برابر وقایع نامطلوب و موقعیت‌های استرس‌زا)، کنترل تکانه (ایستادگی در برابر تکانه یا انکار تکانه) را شامل می‌شود.

۵- خُلق عمومی: که شامل شادی (احساس رضایت از زندگی خویشتن، شاد کردن خود و دیگران) و خوش‌بینی (نگاه به جنبه‌های روشن زندگی و حفظ نگرش مثبت حتی در مواجهه با نامایمات است) (بار آن، ۱۹۹۷).

### خرده مقیاس‌های هوش هیجانی بار آن

#### ۱- خودآگاهی هیجانی (ES)

خودآگاهی هیجانی عبارت است از توانمندی تشخیص و درک احساسات. این مؤلفه فقط شامل پی بردن به احساسات فرد و هیجان‌ات وی

می‌دهد. هوش هیجانی با سایر تعیین‌کننده‌های مهم (توانایی موفقیت فرد در مقابله با اقتضاهای محیط) از قبیل آمادگی‌های زیست پزشکی، استعداد هوش شناختی و واقعیت‌ها و محدودیت‌های محیطی در تعامل است.

بار آن پانزده هوش هیجانی در پانزده خرده مقیاس پرسشنامه هوش‌بهر هیجانی بار آن معرفی کرده است. هوش هیجانی و مهارت‌های هیجانی طی زمان رشد می‌کنند، طی زندگی تغییر می‌کنند و می‌توان با آموزش و برنامه‌های اصلاحی مانند تکنیک‌های درمانی آن را بهبود بخشید. پانزده عاملی که توسط بار آن به عنوان عامل‌های هوش هیجانی در نظر گرفته شده‌اند عبارتند از:

۱- خودآگاهی هیجانی، ۲- احترام به خود، ۳- قاطعیت، ۴- خودشکوفایی، ۵- استقلال، ۶- همدلی، ۷- انعطاف‌پذیری، ۸- تحمل استرس، ۹- حل مسأله، ۱۰- واقعیت‌سنجی، ۱۱- مسئولیت‌پذیری اجتماعی، ۱۲- کنترل تکانه، ۱۳- شادکامی، ۱۴- خوش‌بینی، ۱۵- روابط بین فردی.

با توجه به استفاده از آزمون بار آن در تعیین و بررسی هوش هیجانی، مقیاس‌های بار آن با جزئیات بیشتری بیان می‌شود.

۱- مهارت‌های درون فردی: که خود آگاهی هیجانی (بازشناسی و فهم احساسات خود)، جرأت (ابراز احساسات، عقاید، تفکرات و دفاع از حقوق شخصی به شیوه‌ای سازنده)، خود تنظیمی (آگاهی، فهم، پذیرش و احترام به خویش)، خودشکوفایی (تحقق بخشیدن به استعدادهای بالقوه خویشتن) و استقلال (خودفرمانی و خود کنترلی در تفکر و عمل شخص و رهایی از



نیست. بلکه شامل توانایی پی بردن به این امر است که شخص چه احساسی دارد و چرا این احساس در او شکل گرفته و همچنین به منظور پی بردن به آن چیزی است که سبب این احساسات است.

## ۲- ابراز وجود (AS)

ابراز وجود شامل توانایی بیان احساسات، عقاید و افکار خود و دفاع از حقوق خود در روشی غیرمخرب است. جسارت یا ابراز وجود دارای سه بعد است: **الف) توانایی بیان احساسات** (مثل قبول و ابراز خشم، صمیمیت و احساسات جنسی)

**ب) توانایی بیان آشکار عقاید و افکار خود** (مثل توانایی بیان باورهای مخالف و اتخاذ موضعی مشخص حتی اگر به لحاظ عاطفی انجام آن دشوار و باعث از دست رفتن امتیازی شود)

**ج) توانایی ایستادگی برای احقاق حق** (مثل اجازه ندادن به دیگران که شما را اذیت کنند یا از شما امتیاز بگیرند). افراد قاطع کمر و خجالتی نیستند، آنها می‌توانند احساساتشان را (اغلب به طور مستقیم) و بدون پرخاشگری و فحاشی ابراز کنند.

## ۳- احترام به خود (SR)

احترام به خود عبارت است از توانایی احترام گذاشتن به خود و پذیرفتن خود به عنوان فردی که اساساً خوب است. احترام به خود در اصل قبول و دوست داشتن خود آن‌طور که هستیم می‌باشد. پذیرفتن خود و توانایی پذیرش ابعاد مثبت و منفی و محدودیت‌ها و توانمندی‌های خود. این مؤلفه با

احساسات کلی، امنیت،

نیروی درونی، اعتماد به نفس، خودباوری و احساس کفایت نسبت به خود همراه است. اعتماد به نفس و عزت نفس با باور خود و مفهوم نسبتاً خوب رشد یافته هویت ارتباط دارد. فردی که صاحب حرمت ذات است احساس عدم کفایت و حقارت نمی‌کند.

## ۴- خودشکوفایی (SA)

خودشکوفایی، توانایی شناخت توانمندی‌ها و قابلیت‌های بالقوه خود است. این جنبه از هوش هیجانی تبیینی است برای جستجوی غنا و معنی بخشیدن به زندگی، تلاشی است جهت شکوفا ساختن توانمندی‌های بالقوه‌های خود، در بردارنده انجام فعالیت‌های قابل طرح و معنی‌دار که می‌تواند به تلاش در تمام عمر و فعالیت پرشور برای رسیدن به اهداف درازمدت تعبیر شود. خود شکوفایی، فرآیندی مستمر و پویا برای کسب بالاترین حد رشد توانایی‌ها، قابلیت‌ها و استعدادهاست. این بُعد به تلاش مصرانه جهت دارا بودن بهترین عملکرد و تلاش برای بهتر ساختن خود مربوط است.

## ۵- استقلال (IN)

استقلال عبارت است از توانمندی هدایت خود و کنترل خود در تفکر و عمل و عدم وابستگی عاطفی. افراد مستقل افرادی هستند که در برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری‌های مهم به خود اتکا دارند. هر چند که قبل از تصمیم‌گیری در جستجوی نظر دیگران نیز برمی‌آیند و به آنها توجه می‌کنند. باید در نظر داشت که مشورت کردن با دیگران الزاماً نشانه وابستگی نیست. استقلال، توانایی رفتار خود مختار در مقابل نیاز به حفاظت و حمایت است. افراد مستقل از متکی بودن به دیگران جهت

و استعداد‌های‌شان را نه فقط به خاطر خودشان بلکه به نفع جمع به کار بگیرند. کسانی که این توانایی را ندارند ممکن است نگرش‌های ضداجتماعی داشته باشند، موجب آزار دیگران شوند و از دیگران سوء استفاده کنند.

#### ۹- حل مسأله (PS)

توانایی حل مسأله شامل شناسایی و تعریف مشکل، همچنین ایجاد و انجام راه حل‌های مؤثر است. حل مسأله ماهیتاً چند مرحله‌ای است و شامل توانایی انجام این مراحل است:

الف) احساس وجود مشکل و داشتن کفایت و انگیزه کافی برای مقابله مؤثر با آن.

ب) تعریف و تدوین مشکل تا حد امکان (مثلاً روش مشکل‌گشایی گروهی).

ج) تصمیم‌گیری و انجام یکی از راه‌ها (بررسی دلایل موافقت و مخالفت با هر راه حل و انتخاب بهترین مسیر برای عمل).

حل مسأله با وظیفه‌شناسی، منظم بودن، داشتن روش و نظام در پی‌گیری و رسیدن به مشکل مربوط است. این مهارت می‌آموزد که به جای اجتناب از مقابله با مشکلات، حداکثر توان خود را مصروف کرد.

#### ۱۰- واقعیت‌آزمایی (RT)

واقعیت‌آزمایی؛ توانایی تمایز آن چیزی است که تجربه می‌شود و آن‌چه که به طور عینی وجود دارد، شامل تحقیق درباره شواهد عینی برای تأیید، توجیه و اثبات احساسات، ادراکات و اندیشه‌ها. واقعیت‌آزمایی شامل درک موقعیت فعلی، تلاش برای فهم امور به طور صحیح و تجربه رویدادها، بدون خیالبافی و رویاپردازی بیش از حد آنگونه که واقعاً هستند. در اینجا تأکید بر عمل‌گرایی، عینیت و دقت ادراک شخص و اثبات عقاید و اندیشه‌های شخصی است. به زبانی ساده‌تر، واقعیت‌آزمایی، توانایی درکی صحیح از موقعیت جدید است.

#### ۱۱- انعطاف‌پذیری (FL)

انعطاف‌پذیری عبارت است از توانایی تطبیق عواطف، افکار و رفتارها با موقعیت‌ها و شرایطی که مدام در حال تغییر هستند. این بُعد از هوش هیجانی به توانایی

بر آوردن نیازهای عاطفی‌شان می‌پرهیزند. مستقل بودن به میزان اعتماد به نفس، نیروی درونی و به تمایل در بر آوردن خواسته‌ها و تعهدات مبتنی است بدون اینکه اسیر آنها شوند.

#### ۶- همدلی (EM)

همدلی شامل توانایی آگاهی، درک و تقدیر از احساسات دیگران و حساس بودن به اینکه آنها چرا و چگونه و چه چیزی را اینگونه و به این طریق احساس می‌کنند، می‌باشد. همدل شدن یعنی کسب توانایی شناخت هیجانات و عواطف دیگران. افراد همدل به دیگران توجه می‌کنند و به نگرانی‌ها و علائق آنها توجه نشان می‌دهند.

#### ۷- روابط بین فردی (IR)

مهارت روابط بین فردی شامل توانایی برقراری و حفظ ارتباطات متقابل بوده، صمیمیت و محبت متعادل از ویژگی‌های آن است. رضایت متقابل شامل تبادلات اجتماعی معنی‌دار است که به صورت بالقوه‌ای رضایت‌آمیز و لذت‌بخش است. از خصوصیات رابطه بین فردی مثبت، توانایی صمیمیت و محبت کردن و دوستی با فرد دیگر است. این بُعد از طرفی با ضرورت به‌دست آوردن روابط دوستانه با دیگران، و از طرف دیگر با توانایی احساس راحتی و آرامش در این روابط و داشتن توقعات مثبت از این چنین روابط مثبتی ارتباط دارد. به طور کلی این مهارت اجتماعی نیاز به داشتن حساسیت نسبت به دیگران، تمایل به برقراری ارتباطات و احساس رضایت از این روابط است.

#### ۸- مسئولیت‌پذیری اجتماعی (RE)

مسئولیت‌پذیری اجتماعی عبارت است از نشان دادن خود به عنوان عضوی سازنده، شرکت‌کننده و همکار در یک گروه اجتماعی. این توانمندی شامل مسئول بودن است حتی اگر شخص از این رابطه سودی نبرد. چنین افرادی دارای وجدان اجتماعی هستند و رفتارهایشان به صورت پذیرفتن مسئولیت‌های اجتماعی نمایان می‌شود. این مؤلفه به توانایی انجام کار برای دیگران یا با دیگران، پذیرفتن دیگران و عملکرد همسو با وجدان، مرتبط است. این افراد دارای حساسیت بین فردی‌اند و می‌توانند دیگران را پذیرند

گیتاریست دوره‌گرد اروپایی  
عکس: نامور عباسیان



کلی فرد در سازگاری با شرایط نآشنا، غیرقابل پیش‌بینی و پویا برمی‌گردد. اشخاص منعطف، اشخاصی فعال، زنگ و همیاری‌کننده‌ای بوده، و قادرند بدون تعصب به تغییر واکنش نشان دهند. بزرگترین صفت این افراد زمانی است که اگر مشخص شود در تصمیمات خود اشتباه کرده‌اند، می‌توانند به سرعت ذهنیت خود را تغییر دهند.

## ۱۲- تحمل استرس (ST)

تحمل استرس عبارتست از توانایی استقامت در برابر رخدادهای و موقعیت‌های استرس‌زا از طریق سازگاری فعال و مثبت در برابر استرس. این توانمندی به معنی پشت سر گذاشتن موقعیت‌های مشکل‌ساز بدون از پا در آمدن است. این توانایی ناظر بر سه وجه است: الف) قابلیت انتخاب روش‌هایی برای سازگاری با استرس (یعنی چاره‌جویی و مؤثر بودن و توانایی یافتن روش‌های مناسب و آگاهی از نحوه انجام آنها). ب) خوش‌بینی نسبت به تغییرات جدید و تمایل به غلبه بر مشکل موجود (یعنی باور داشتن به توانایی خود در برخورد و مقابله با این موقعیت‌ها) ج) این احساس که شخص می‌تواند موقعیت استرس‌زا را کنترل کند یا بر آن اثر بگذارد (یعنی حفظ آرامش و داشتن کنترل).

این بُعد از هوش هیجانی به آنچه که «قدرت من» و «مقابله مثبت» گفته می‌شود شبیه است. تحمل استرس با آرامش در مواجهه شدن با مشکلات بدون اینکه تحت تأثیر هیجانات شدید واقع شویم، مرتبط است. کسانی که تحمل استرس بالایی دارند بحران‌ها و مشکلات را بهتر پشت سر می‌گذارند و کمتر دچار احساس ناامیدی و بی‌یاوری می‌شوند. اضطراب اغلب زمانی بوجود می‌آید که فرد در این جنبه از هوش هیجانی صحیح عمل نکند. این مسئله تأثیر مرضی بر کل عملکرد فرد دارد مانند توجه ضعیف، مشکل در تصمیم‌گیری و مشکلات جسمی مثل بدخوابی.

## ۱۳- کنترل تکانه (IC)

کنترل تکانه، توانایی مقاومت یا به تعویق انداختن تکانه، سائق یا وسوسه انجام عملی است. این توانایی

شامل پذیرفتن تکانه‌های پرخاشگرانه، خوددار بودن و کنترل خشم است. پائین بودن تحمل ناکامی، ناتوانی در کنترل مشکلات، فقدان خود‌کنترلی، آزارگری و رفتارهای خشن و غیرقابل پیش‌بینی از نشانه‌های کنترل تکانه ضعیف است.

## ۱۴- شادکامی (HA)

شادکامی عبارت است از توانایی راضی بودن از زندگی خود، لذت بردن از خود و دیگران و شاد بودن. این بُعد از هوش هیجانی شامل توانایی لذت بردن از جنبه‌های مختلف زندگی خود و به طور کلی زندگی است. افراد شادمان اغلب چه در محیط کار و چه در زمان فراغت احساس خوب و راحتی دارند. شادکامی با احساس کلی شادی و نشاط مرتبط است. شادکامی پیامد جانبی یا شاخص مهم نمره کلی هوش هیجانی و عملکرد هیجانی شخص است. شخصی که در این بعد ضعیف است، ممکن است نشانه‌های نوعی افسردگی از قبیل نگرانی، عدم اطمینان به آینده، گوشه‌گیری اجتماعی، کمبود سائق، احساس گناه، نارضایتی از زندگی و در موارد شدیدتر افکار و رفتار خودکشی را داشته باشد.

## ۱۵- خوش‌بینی (OP)

خوش‌بینی، توانایی نگاه کردن به طرف‌روشن‌تر زندگی و حفظ یک دید مثبت، حتی در مواجهه با بدشانسی است. خوش‌بینی نشان دهنده داشتن امید به زندگی و رویکردی مثبت به زندگی روزمره است. □



شادی کوئی آفرینایی، عکس: جلال آل احمد

# شاد باش ای...

## ۳۰ توصیه برای زندگی شاد

گردآوری و ترجمه: پرنیان جلالیان

**۱-** امتحان کنید تا ببینید چه چیزی شما را خوشحال می‌کند؟

چیزهایی که آدم‌ها را خوشحال می‌کنند، مثل خود آدم‌ها متفاوت‌اند. اگر نقاط قوت خود را نمی‌دانید، امتحان کنید. سعی کنید ببینید چه کاری را بهتر انجام می‌دهید و چه چیزی شما را خوشحال می‌کند. نتیجه‌ی این کار ممکن است شگفت‌زده‌تان کند.

**۲-** با آدم‌های خوشحال رفت و آمد کنید.

اگر دور و بر آدم‌های عصبانی، ناراحت یا افسرده باشید، این احساسات به شما هم منتقل می‌شود و شما نمی‌توانید از آن جلوگیری کنید. اما اگر اطرافیان شما کسانی باشند که از زندگی لذت می‌برند، شما هم احساس شادی خواهید کرد. هم‌چنین عادت‌های

برای رسیدن به شادی برنامه‌ریزی کنید. برای بسیاری از ما هدف زندگی رسیدن به ثروت زیاد و وسایل گران‌قیمت یا داشتن یک ماشین فوق‌العاده نیست، بلکه شادی است. بعضی از آدم‌ها ممکن است به‌طور ذاتی شادتر از دیگران باشند، اما برای دیگران رسیدن به چنین موقعیتی آن‌قدر آسان نیست؛ اشکالی ندارد شما فقط این‌طور برنامه‌ریزی نشده‌اید. ولی مانند هر برنامه‌ریزی دیگری، موردشما هم می‌تواند تغییر کند. برنامه‌ی زندگی‌تان را دوباره بنویسید و هر تعدادی از توصیه‌های زیر را که می‌پسندید در آن قرار دهید. مطمئن باشید به هدف نهایی «شاد بودن» خواهید رسید. اگر هم تا الان به شادی کامل رسیده‌اید، آفرین!