



هوش هیجانی چیست و چگونه می توان آن را تقویت کرد؟
نویسنده: محمد تولایی

توانایی افراد در انجام کار یا شغلی که انجام می دهند در سه زمینه قرار دارد:

مهارت های فنی - که شامل تخصص فنی به عنوان مثال مهارت های حسابداری است.

قابلیت فکری - که معمولاً به عنوان ضریب هوشی یا توانایی های شناختی می باشد.

قابلیت عاطفی - که اغلب به عنوان هوش هیجانی یا EI شناخته می شود.

در حالی که مقدار قابل توجهی از اطلاعات ، تحقیقات و آموزش در زمینه های مهارت های فنی و توانایی فکری وجود دارد اما حوزه هوش هیجانی تا حد زیادی

دست نخورده باقی مانده است.

هوش هیجانی چیست؟

هوش هیجانی توانایی شناخت، درک و مدیریت احساسات خود و دیگران می‌باشد. هوش هیجانی به چهار قسمت خودآگاهی، خود مدیریت، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط تقسیم می‌شود (که از سالهای گذشته به عنوان «مهارتهای مردمی» شناخته می‌شود)

دانیل گلمان نویسنده کتاب هوش هیجانی، در این زمینه مشخص می‌کند که مدیران و رهبران موفق دارای درصد بالایی از هوش هیجانی هستند. در اینجا منظور ما از موفقیت کسانی هستند که به نتایج مالی بهتری دست یافتند. یافته‌های گلمان در سال ۱۹۹۸ نشان داده است که هوش هیجانی ۸۰ تا ۹۰ درصد رهبران برجسته را از رهبران متوسط متمایز می‌کند.



این رفتارها عبارت‌اند از:

- توانایی شناخت و درک خلق و خوی خود و همچنین کشف احساسات و تأثیر آنها بر دیگران.
- توانایی کنترل یا هدایت تفکر و انگیزه‌های اخلاص‌گر قبل از اقدام .
- اشتیاق به کار به دلایلی فراتر از پول یا موقعیت اجتماعی.
- توانایی در درک دیگران و مهارت نشان دادن واکنش‌های عاطفی به آنها.
- مهارت در مدیریت روابط ، ایجاد شبکه‌ها و توانایی یافتن نقاط مشترک با دیگران

ضریب هوشی در مقابل هوش هیجانی

آستانه سطح ابتدایی ضریب هوشی و زمینه‌های فنی برابر با ۱۱۰ تا ۱۲۰ است. به طور کلی ضریب هوشی شما عمدتاً ژنتیکی است و از دوران کودکی تا بزرگسالی تغییرات کمی را به خود اختصاص می‌دهد. از آنجایی که همه افراد بالاتر از حداقل درصد ضریب هوش هستند، از این خاطر ضریب هوشی مزیت رقابتی کمی دارد.

از طرفی EI یا همان هوش هیجانی را می‌توان در هر سنی آموخت. اما از آنجایی که این کار ذاتی نیست، یادگیری و رشد این مهارت سریع و آسان به دست نمی‌آید و به پشتکار، تعهد به پیشرفت و البته عملکرد رفتاری نیازمند است. توجه به این نکته نیز مهم است که شایستگی در هوش هیجانی لزوماً با افزایش سن افزایش نمی‌یابد، برخی از افراد ممکن است از تجربیات زندگی درس بگیرند ، اما بسیاری دیگر اینگونه نیستند.

خودآگاهی

اولین قدم برای افزایش هوش هیجانی چیست؟ از خودآگاهی به عنوان هسته اصلی هوش هیجانی یاد شده است. و به سه اصل تقسیم می‌شود.

- خودآگاهی عاطفی، جایی که قادر به خواندن و درک احساسات خود و همچنین شناخت تأثیر آنها بر عملکرد و روابط کاری خود باشید.
- خودارزیابی دقیق، جایی که بتوانید نقاط قوت و محدودیت خود را ارزیابی کنید.
- اعتماد به نفس، جایی که احساس مثبت و قوی از ارزش فردی خود دارید.

نقطه شروع و کلیدی در این زمینه‌ها، توانایی انعکاس انتقادی نسبت به خود است.

خود مدیریتی

خود مدیریتی چیست؟ آموزش مهارت‌های رفتاری و مدیریت خود، به عبارتی با توجه به درک و شناخت، واکنش‌های احساسی خود را مدیریت و کنترل می‌کنیم. خود مدیریتی از پنج قسمت تشکیل شده است.

خود کنترلی، تحت کنترل نگه داشتن احساسات و انگیزه‌های مختل کننده است.

شفافیت، حفظ استانداردهای صداقت و رو راستی در مدیریت مسئولیت‌ها است.

سازگاری، انعطاف پذیری نسبت به شرایط متغیر و غلبه بر موانع احتمالی است.

جهت گیری در دستیابی، انگیزه راهنما برای رسیدن به یک استاندارد عالی درونی است.

ابتکار عمل، داشتن آمادگی لازم برای استفاده از فرصت‌ها و اقدام است.

آگاهی اجتماعی

آگاهی اجتماعی از سه مولفه تشکیل شده است.

همدلی، یعنی درک دیگران و نشان دادن علاقه جدی به نگرانی های آنها
آگاهی سازمانی، توانایی در خواندن جزئیات زندگی سازمانی، ایجاد شبکه های
تصمیم گیری و پیمایش سیاست کاری است.
جهت گیری خدمات، شناخت و رفع نیازهای مشتری است.

مدیریت روابط

خوشه مدیریت روابط از شش شایستگی تشکیل شده است.

رهبری پیشوا، که الهام بخش و هدایت کننده گروه ها و افراد مختلف است.
رشد دیگران، تمایل به تقویت و حمایت از توانایی های دیگران توسط بازخوردها
و راهنمای آنها.
نفوذ، توانایی استفاده از طیف گسترده ای از استراتژی های اقناعی است که شامل
گوش دادن صحیح و ارسال پیام های واضح و قانع کننده است.
تغییر کاتالیزور، مهارت ایجاد ایده های نو و هدایت مردم به یک مسیر جدید
است.

مدیریت تعارض، ایجاد ارتباط و حفظ روابط دیگران و در نهایت حل اختلافات و
تنش بین افراد.

همکاری در کار گروهی، تشکیل یک تیم متحد و مسیر دادن به آن

رشد هوش هیجانی

باید بدانید که رشد مهارت های EI آسان و سریع نیست، و این امر مستلزم

اثر ناب

پشتکار در روند خود اندیشی، تعهد به پیشرفت و عملکرد رفتاری است.

یادگیری

ما دارای بازتاب انتقادی هستیم که شامل تجزیه و تحلیل فرضیاتی است که باورهای ما بر اساس آن ساخته شده است و حوزه‌ای که بیشتر به آن علاقه نشان می‌دهیم فرضیه‌های قوی‌تری است که از آنها به عنوان مرجعی برای تفسیر تجربیات خود استفاده می‌کنیم.

خود بازتاب انتقادی مفید مستلزم این است که خود و فرضیاتی را که به طور مداوم مطرح می‌کنید را زیر سؤال ببرید. با گذاشتن سه «چرا» به تجزیه و تحلیل آن پردازید. به عنوان مثال، از من خواسته شده است در کارگاهی درباره موضوعی که شناخت کاملی نسبت به آن دارم برای صد نفر سخنرانی کنم و جواب من به این درخواست نه بود.

چرا جواب من «نه» بود؟ چون با انجام آن احساس راحتی نمی‌کنم.
چرا از انجام آن احساس ناراحتی می‌کنید؟ چون ممکن است بی‌کفایت به نظر برسم.

چرا احساس می‌کنید بی‌کفایت به نظر می‌رسید؟ زیرا ممکن است افراد مخاطب بیشتر از من بدانند.

پاسخ این سؤالات بر اساس فرضیات است و ما برای بررسی صحت و سقم آنها باید این فرضیات را به چالش بکشیم. اگر مفروضات نامعتبر باشند و ما بتوانیم این فرض را تغییر دهیم آنگاه دیدگاه جدید ایجاد می‌شود و یک یادگیری تحول آفرین اتفاق می‌افتد.