



شناختی نو بر

هوش هیجانی

میشم پایی مطلق

به نام خداوند صلح

شناختی نو بر هوش هیجانی

میشم پایی مطلق



نشر اینترنتی جامعه خردمندان پارسی

این کتاب رایگان است و برای شماست.
انتشار این کتاب به هر نوع در هر تارنما
و پیج شبکه ی اجتماعی که باعث دیده
شدن این کتاب می باشد مجاز می باشد.

سرشناسه : پایپی مطلق, میثم, ۱۳۶۹-

عنوان و نام پدیدآورنده : هوش هیجانی/ پایپی مطلق, میثم

مشخصات نشر : ملایر: نشر الکترونیکی جامعه خردمندان پارسی: ۱۳۹۳

شابک : ۴۰۰۰ تومان

موضوع : آموزش

موضوع : یادگیری

Meisampapi.blog.ir

فصل اوّل

مقدمه :

هوش هیجانی به عنوان مجموعه ای از عوامل که می تواند فرد را به طرف روابط سالم و توانایی برای پاسخ به کوشش های زندگی شخصی و حرفه ای در جهت مثبت هدایت کند ، تعریف شده است (مک مولن ۲۰۰۳) .

نظریه پردازان هوش معتقدند که IQ به ما می گوید که چه کار می توانیم انجام دهیم. در حالیکه هوش هیجانی به ما می گوید که چه کاری باید انجام دهیم . IQ شامل توانائی ما برای یادگیری تفکر منطقی ، انتزاعی می شود . در حالیکه هوش هیجانی به ما می گوید که چگونه از IQ در جهت موفقیت در زندگی استفاده کنیم . هوش هیجانی شامل توانایی ما در جهت خودآگاهی هیجانی و اجتماعی ما می شود و مهارت های لازم در این حوزه ها را اندازه می گیرد. همچنین شامل مهارت های ما در شناخت احساسات خود و دیگران و مهارت های کافی بر ایجاد روابط سالم با دیگران و حس مسئولیت پذیری در مقابل وظایف می باشد . (منصوری ۱۳۸۰) .

گلنن نیز معتقد است ، هوش هیجانی شامل توانایی ما برای حل مشکلات هیجانی
انعطاف پذیری و قبول واقعیت می شود . بر اساس مطالعات دانیل گلنن در بهترین شرایط
همبستگی اندکی (۰.۷٪) بین هوش عمومی و برخی از ابعاد هوش هیجانی وجود دارد . به
طوریکه می توان ادعا کرد و آنها عمدتاً ماهیت مستقل دارند . وقتی افراد دارای هوش
عمومی بالا در زندگی تقلا می کنند و افراد دارای هوش متوسط به طور شگفت انگیزی
پیشرفت می کنند ، شاید بتوان آن را هوش هیجانی بالای آنان دانست (گلنن ۱۹۹۸) .

مطالعات ریچارد (۱۹۹۵) نشان داد که نمره کل هوش عمومی همبستگی اندکی
(۰.۱۲٪) با هوش هیجانی دارد و مطالعات بار . آن نشان داد که عناصر هوش هیجانی از هوش
عمومی مستقل است (دهشیری ۱۳۸۰) .

بیان مسئله :

در خانه مغز ما چیزی زندگی می کند به نام IQ ، که سالها فکر می کردیم او
فرمانروای همه دستوراتی است که از مغز صادر می شود و رفتار ما بر اساس خیر و صلاحی
که او تشخیص می دهد ، بدون چون و چرا تحت رهبری اوستو هر کجا رفتار خردمندانه

ای از کسی سر می زند یا بر عکس عمل غیر عاقلانه ای انجام می داد سریع به او نسبت IQ بالا یا IQ پائین می زدیم .

اما آیا به راستی رفتار ما نشان دهنده هوش عمومی یا کلی ماست ، اگر این چنین است چرا با وجود هوش بالا یا همان IQ بالا در بعضی افراد بازهم رفتارهای عجیب و غریب و احمقانه ای بروز می کند ؟

شاید به خاطر همین پیچیدگی بود که الکسین کارل انسان را موجودی ناشناخته معرفی کرد . اما در سال ۱۹۹۰ یکی از این ناشناخته ها توسط دانیل گلمن کشف شد که نام هوش هیجانی یا EQ لقب گرفت . هوش هیجانی چیست ؟ و چه فرقی با هوش عمومی یا همان IQ دارد ؟ (سعید سالار کیا ۱۳۸۵) .

نظریه پردازان هوش هیجانی به ما می گویند که IQ به ما می گوید که چه کار می توانیم انجام دهیم . در حالی که هوش هیجانی به ما می گوید که چه کاری باید انجام دهیم ، IQ شامل توانایی ما برای یادگیری تفکر منطقی او انتزاعی می شود ، در حالیکه هوش هیجانی به ما می گوید که چگونه از IQ در جهت موفقیت در زندگی استفاده کنیم .
(همان منبع) .

در پژوهش حاضر می خواهیم بدانیم ، EQ یا هوش هیجانی در بین دانشجویان

رشته های مشاوره و مهندسی چه مقدار است ؟

اگر کمی دقت کنیم علت خیلی از موفقیت ها یا ناکامی ها ، استرس ها یا آرامش

های درونی را می توانیم از طریق EQ ردیابی کنیم و از او انتظار داشته باشیم . لذا

امیدواریم در پژوهش حاضر با شناخت ویژگی های هوش هیجانی و مقایسه آن در بین

دانشجویان گامی در جهت رشد موفقیت ها و آرامش آنان برداریم .

اهمیت و ضرورت پژوهش:

بعضی هوش عاطفی را به عنوان یک قایق نجات یا دستاویز بسیاز محکمی می پندارند که به کمک آن می توان از رنج ها و ناراحتی های زندگی عادی خلاص شد . عده ای هم به انکار اهمیتی آن پرداخته و معتقدند که به مفهوم کهنه و قدیمی لباسی نو و تازه و پر زرق و برق پوشانده اند . اما واقعیت هوش هیجانی چیزی فراتر از این ادعاها و گزافه گویی هاست .

صاحب نظران و پژوهشگرانی که به بررسی و مطالعه علمی هوش عاطفی می پردازند معتقدند که هوش عاطفی می تواند کاربردها و تأثیرات مهمی بر فعالیت های گوناگون آدمی چون رهبری و هدایت دیگران ، توسعه ی حرفه ای یا شغلی ، زندگی شغلی ، زندگی خانوادگی و زناشویی، تعلیم و تربیت ، سلامت و بهزیستی روانی و ... داشته باشد . از هوش عاطفی نباید به عنوان یک رقیب یا جانشین برای « توانایی » ، « دانش و آگاهی » « مهارت های شغلی » نام برد . فرض می شود که هوش عاطفی می تواند سبب بهبود و اصلاح فعالیت های حرفه ای ، موقعیت های شغلی و کسب مهارت های لازم و مطلوب گردد . لذا ضروری به نظر می رسد که در پژوهش حاضر به بررسی هوش هیجانی در افراد

پرداخته شود تا بدین وسیله رابطه میان هوش هیجانی و رشته تحصیلی دانشجویان محاسبه گردد .

هدفهای پژوهش :

تحقیق و مطالعه راجع به هوش عاطفی و هیجانی تازه آغاز گردیده است . هوش عاطفی نمی تواند برای داشتن یک زندگی ساده و مرفه هم شرط لازم باشد ، هم شرط کافی . شرط لازم هست ، اما شرط کافی نیست .

برای بسیاری از مردم ، هوش عاطفی نقش لکه های جوهر در آزمون رُرشاخ را بازی می کند که هر کسی از آن برداشت خاصی دارد و آن را به گونه ای متفاوت از دیگران استنباط می نماید . برای عده ای هوش عاطفی همه چیز است به جز هوش شناختی .

رویکردها و مدل‌های نظری گوناگونی برای مطالعه هوش عاطفی وجود دارند. نکته مهم به نظر ما این است که دانشجویان بتوانند بهترین و مناسب ترین رویکرد برای مطالعه ی آن انتخاب کنند. هدف ما از این پژوهش همانا این است که بتوانیم درک عمیقی از این حوزه بدست آورده و بتوانیم به صورت هوشمندانه ای، روش اهداف و وسایل ارزیابی مناسب را انتخاب نمائیم.

پرسشهای پژوهش:

(۱) آیا میزان هوش عاطفی و هیجانی در دانشجویان رشته مشاوره و رشته مهندسی برق و معماری متفاوت است؟

(۲) آیا هوش هیجانی در زنان و مردان دانشجو متفاوت است؟

فرضیه های پژوهش:

(۱) میزان هوش عاطفی در دانشجویان مشاوره و مهندسی متفاوت است.

(۲) میزان هوش عاطفی و یا هیجانی در زنان و مردان دانشجو متفاوت است.

تعاریف نظری مفاهیم :

هوش هیجانی : هوش هیجانی عبارت است از یکسری مهارت ها و قابلیت ها که

می تواند هم آموزش داده و هم یادگرفته شود به طوری که شخص بتواند از نظر هیجانی

بهتر تربیت شود (ادیب زاده ۱۳۸۳).

تعریف عملیاتی :

هوش هیجانی : در پژوهش حاضر منظور از هوش هیجانی ، نمره ای است که

آزمودنی ها در آزمون هوش هیجانی بار- آن بدست می آورند .

متغیر مستقل : رشته های تحصیلی مشاوره و مهندسی برق و معماری

متغیر وابسته : نمره هوش هیجانی

فصل دوم :

مروری بر تئوریهای موجود

جایگاه هیجانات :

در انسان بادامه مغز (amygdala) ، خوشه ای بادامی شکل از ساختارهای به هم پیوسته ای است که در بالای ساقه مغز ، نزدیک انتهای حلقه لیمبیک قرار گرفته است . در هریک از دو نیمکره مغز ، یک بادامه قرار دارد که در طرفین سر جای گرفته اند . بادامه مغز انسان در مقایسه با نزدیک ترین بستگان تکاملی آن ، یعنی نخستین ما تا حدودی بزرگتر است (گلمن ۱۳۸۳) .

هیپوکامپ و بادامه مغز دو قسمت مهم ((مغز بویایی)) اولیه بودند که در جریان تکامل موجب پیدایش قشر مخ و سپس قشر تازه مخ گردیدند . هنوز هم این ساختارهای لیمبیک اکثر کارهای مربوط به یادگیری و به خاطرسپاری را انجام می دهند . تخصص بادامه مغز در مسایل هیجانی است. هرگاه بادامه مغز از سایر قسمت های مغز جدا شود ،

بدین می انجامد که فرد به ناتوانی چشمگیری در سنجش معنای هیجانی وقایع دچار شود

که گاهی اوقات به این وضعیت ، ((کوری عاطفی)) می گویند (گلمن ۱۳۸۳) .

افرادی که به این حالت دچار می شوند . ارزیابی هیجانی و تسلط بر خویش را از

دست می دهند .

بادامه مغز به عنوان مخزن خاطرات هیجانی عمل می کند و از همین رو اهمیت

دارد . زندگی بدون بادامه مغز ، زندگی ای عاری از معنای شخصی است .

فقط عاطفه نیست که به بادامه مغز وابسته است . تمام هیجان های انسان به آن

بستگی دارد . حیوان هایی که بادامه مغزشان برداشته شده یا پیوند هایش قطع شده است

فاقد ترس و خشم هستند ، میلی به رقابت یا همکاری ندارند و دیگر جایگاهشان را در

سلسله مراتب اجتماعی گونه خود را درک نمی کنند . در این حیوان ها ، هیجان کم اثر

می شود و یا از بین می رود . ترشح اشک که نشانه ای هیجانی و مختص نوع بشر است ،

به وسیله بادامه مغز و ساختاری نزدیک آن به نام شکنج کمربندی تحریک می شود .

در آغوش گرفتن ، نوازش کردن یا آرام کردن شخص گریان به هر نحو موجب تسکین این بخش های مغز می شود و حق هق گریه فرد را متوقف می سازد . بدون بادامه مغز ، هیچ اشکی بر اثر غم ریخته نمی شود تا به تسکین نیاز داشته باشد .

ژوزف لودو عصب شناس مرکز علوم عصبی دانشگاه نیویورک ، اولین کسی بود که نقش محوری بادامه مغز را در مغز هیجانی کشف کرد . لودو از زمره عصب شناسان جدیدی است که روش ها و تکنولوژی نوآورانه ای را به کار گرفتند تا در نقشه برداری از مغز به هنگام فعالیت ، به موارد جزئی و دقیقی دست یابند که قبلاً ناشناخته بوده اند . و به همین خاطر توانستند در زمینه مغز به رمزگشایی اسراری پردازند که نسل های پیشین دانشمندان آنها را غیر قابل دستیابی می دانستند . یافته های او درباره مدار بندهای مغز هیجانی ، تصور دیرینه ای را که درباره سیستم لیمبیک وجود داشت به دور انداخت . برای بادامه مغز نقشی محوری در فعالیت ها قایل شد و سایر ساختار های لیمبیک را در نقش های بسیار متفاوتی دخیل دانست (گلמן ۱۳۸۳) .

تحقیقات لودو نشان می دهد که حتی زمانی که مغز متفکر ، یعنی قشر تازه مخ ، به مرحله تصمیم گیری رسیده است بادامه مغز می تواند اعمال ما را کنترل کند . چنانچه

خواهیم دید ، عملکرد بادامه مغز و ارتباط متقابل آن با قشر تازه مخ ، اساس هوش هیجانی است (گلمن ۱۳۸۳).

سیستم ارتباط عصبی

لحظاتی که به اعمال هیجانی دست می زنیم ، اما بعداً که آرام تر شدیم ، از کرده مان پشیمان می شویم ، نیروی هیجان ها در حیات ذهنی به بهترین صورت به ما نمایانده می شود .

سؤال اینجاست که چگونه به این آسانی و تا به این حد غیر منطقی می شویم . برای مثال ، زن جوانی دو ساعت به سمت بوستون رانندگی کرد تا در آنجا با نافرد خود ناهار بخورد و روزش را با او بگذراند . در هنگام ناهار هدیه ای ناهار هدیه ای از نافروش دریافت کرد که ماه ها در انتظار آن بود . نقاشی منحصر به فردی که از اسپانیا آورده شده بود ، اما هنگامی که پیشنهاد کرد که پس از صرف ناهار به دیدن فیلمی بروند که بسیار به تماشای آن مایل بود و نافروش گفت که به دلیل تمرین بیس بال نمی تواند روز را با او بگذراند ، شادی او زایل شد . او آزرده و با حالت ناباوری ، در حالی که اشک در چشمانش حلقه زده بود ، رستوران را ترک کرد و در اوج هیجان به حالتی تکانشی ، نقاشی را در

سطل زباله انداخت . ماه ها بعد پس از مرور آن اتفاق ، از اینکه رستوران را ترک کرده بود پشیمان نبود ، بلکه پشیمانی اش به خاطر از دست دادن نقاشی بود .

در دقایقی نظیر آنچه ذکر شد - یعنی زمانی که احساسات تکانشی بر عقل غلبه می کنند - اساسی بودن نقش تازه کشف شده بادامه مغز جلوه گر می شود . علایمی که از حواس به بادامه مغز می رسند ، او را وامی دارد تا هر تجربه ای را به دقت موشکافت کند و شخص سازد که آیا این تجربه ناراحت کننده است یا خیر . این امر ، بادامه مغز را در حیات روانی در موقعیت قدرتمندی قرار می دهد ، چیزی شبیه به یک نگهبان روانی ، که هر موقعیت و هر ادراکی را با این پرسش بسیار ابتدایی بررسی می کند که ((آیا من از این موقعیت نفرت دارم ؟ به من آسیب می رساند ؟ از آن می ترسم ؟))

در صورتی که چنین باشد - یعنی در شرایط موجود ، پاسخ این سؤال به هر نحو مثبت باشد باشد . بادامه مغز بلافاصله مانند یک سیم ارتباطی عصبی واکنش نشان می دهد و پیامی حاکی از بحرانی بودن شرایط را به تمام قسمت های مغز ارسال می کند .

در ساختمان مغز ، جایگاه بادامه شبیه به سازمان اعلام خطر است که هرگاه سیستم ایمنی خانه علایمی حاکی از وجود مشکل را مخابره کند ، اپراتورهای آن برای

ارسال پیام های اضطراری به آتش نشانی ، پلیس و همسایه ، در حال آماده باش هستند)
گلمن ۱۳۸۳) .

زمانی که زنگ خطر ، مثلاً ترس ، به صدا درمی آید ، بادامه پیام های اضطراری را
به تمام قسمت های اصلی مغز مخابره می کند و موجب ترشح هورمون های ((جنگ یا
گریز)) می شود ، مراکز مخصوص حرکت کردن را بسیج می کند و سیستم قلبی - عروقی
، عضلات و احشاء را فعال می سازد . سایر مدارهای بادامه مغز علایمی مخابره می کنند
که باعث ترشح اضطراری هورمون نوراپی نفرین می شود که نتیجه آن ، میزان آمادگی
واکنش در مناطق کلیدی مغز افزایش می یابد، از جمله مناطقی که حواس را گوش به
زنگ تر می کنند ، و در واقع مغز را برانگیخته نگاه می دارند. علایمی دیگر از بادامه
مغز به ساقه مغز پیغام می دهند تا حالت ترس را در چهره ایجاد کند ، حرکات نامربوط
دیگری را که عضلات در حال انجام آنند متوقف سازد ، ضربان قلب و فشار خون را افزایش
دهد و تنفس را کند کند . مدارهایی دیگر ، توجه موجود را بر منبع ترس متمرکز می کنند
و عضلات را برای نشان دادن واکنش مناسب آماده می سازند . در همین زمان ، سیستم
های حافظه قشر مخ زیر و رو می شوند تا هر اطلاعاتی را که با وضعیت اضطراری جاری

مربوط باشند ، استخراج کنند و این کار مقدم بر هر فکر دیگری انجام می شود (همان منبع) .

اینها فقط بخشی از مجموعه تغییرات کاملاً هماهنگی هستند که بادامه مغز هنگام در دست گرفتن کنترل مناطق مختلف مغز سازمان دهی می کند . شبکه ارتباط های عصبی گسترده ای که بادامه مغز دارد به آن امکان می دهد تا در هنگام بروز حالت های اضطراری هیجانی ، سایر قسمت های مغز - از جمله مغز خردگرا - را تسخیر و هدایت می کند (گلمن ۱۳۸۳) .

قراول هیجانی

دوستی تعریف می کرد که در هنگام گذراندن تعطیلاتش در انگلستان ، پس از آنکه در رستورانی کنار کانال صبحانه خورد ، به قدم زدن بر پله های سنگی که به کانال منتهی می شدند پرداخت که ناگهان دختری را دید که به آب زل زده و صورتش از ترس منجمد شده بود .

قبل از آنکه دقیقاً بداند چه شده ، با لباس به داخل آب پرید . فقط زمانی که در آب شناور شد ، دریافت که دختر در حالت شوک عصبی ، به کودکی که در آب افتاده بود

خیره شده بود و او توانست کودک را نجات دهد . چه چیز او را واداشت تا قبل از آنکه علت را بداند به داخل آب بپرد ؟ پاسخ این سؤال به احتمال زیاد ، بادامه مغز اوست (گلמן ۱۳۸۳) .

((لودو)) در یکی از مؤثرترین کشف های علمی درباره هیجان ها در دهه گذشته نشان داد که ساختمان مغز به بادامه آن موقعیتی ممتاز همچون یک قراول هیجان داده است . که می تواند مغز را تحت کنترل خود در آورد . تحقیقات او نشان داد که علایم حسی که از چشم یا گوش صادر می شوند ، ابتدا به تالاموس در مغز می روند و سپس - از طریق یک سیناپس منفرد - به بادامه مغز می روند ، و سپس از آن ، علامت دوم که از تالاموس ارسال می شود به قشر تازه مخ یعنی مغز متفکر می رود . این گونه انشعاب به بادامه مغز اجازه می دهد تا قبل از قشر تازه مخ شروع به پاسخدهی کند ، یعنی اطلاعات را قبل از ادراک کامل و عرضه بهترین پاسخ ممکن ، از چندین سطح از مدارهای مغز جمع آوری کند (گلמן ۱۳۸۳) .

تحقیقات ((لودو)) انقلابی در فهم زندگی هیجانی به شمار می رود ، چرا که برای اولین بار مسیرهای عصبی احساسات را که قشر تازه مخ را دور می زنند کشف کرده است ،

احساساتی که مستقیماً به سوی بادامه مغز جریان می یابند ، از جمله ابتدایی ترین و نیرومندترین احساسات هستند ، این مدار در تشریح نیروی هیجان در غلبه بر خرد نقش مهمی ایفا می کند (همان منبع) .

دیدگاه رایج در علم عصب شناسی این بوده است که چشم و گوش و دیگر اندام های حسی علایمی را به تالاموس و از آنجا به مناطق پردازش حسی در قشر تازه مخ ارسال می دارند و در آنجا این علایم به همین شکلی که اشیاء را ادراک می کنیم ، کنار هم قرار داده می شوند . علایم آنجا بر حسب معنای آنها دسته بندی می شوند تا مغز بتواند شیء را شناسایی کند و بفهمد حضورش به چه معناست . نظریه قدیمی برآن است که علایم از قشر تازه مخ به مغز لیمبیک فرستاده می شوند و از آنجا پاسخ مناسب از مغز صادر می شود به سایر قسمت های مغز و بدن می رسد . روش کار در غالب اوقات همین است ، اما لودو علاوه بر آن دسته از رشته های عصبی که از مسیر طولانی تری به قشر مخ می رسند ، دسته کوچک تری از رشته های عصبی را کشف کرد که مستقیماً از تالاموس به بادامه مغز می روند . این گذرگاه کوچک تر و کوتاهتر که چیزی شبیه یک کوچه میان بر عصبی است به بادامه مغز اجازه می دهد که برخی داده ها را مستقیماً از حواس دریافت کند و

قبل از آنکه آن اطلاعات کاملاً در قشر تازه مخ به ثبت برسند واکنش نشان دهد . (گلمن ۱۳۸۳).

این کشف ، این نظریه را که بادامه مغز برای تنظیم واکنش های هیجانی خود باید صرفاً به علایم ارسالی قشر تازه مخ اتکا کند . منسوخ کرده است . بادامه مغز می تواند از طریق این مسیر اضطراری به محض اینکه یک مدار انعکاسی موازی میان بادامه مغز و قشر تازه مخ به وجود آید . پاسخی هیجانی را به راه اندازد . بادامه مغز می تواند ما را وادار کند برای دست زدن به کاری از جا بجهیم ، در حالی که قشر تازه مخ قدری آرام تر – اما کاملاً آگاهانه تر – برنامه سنجیده تر خود را برای واکنش نشان دادن ، آشکار می کند (گلمن ۱۳۸۳).

قشر بینایی

پاسخ جنگ یا گریز ضربان قلب و فشار خون افزایش پیدا می کند . عضلات بزرگ برای دست زدن به عمل سریع ، آماده می شوند . هر پیام بینایی ابتدا از شبکه به تالاموس می رود که در آنجا به زبان مغز برگردانده می شود . آن گاه سنجش اعظم این پیام بهر قشر بینایی مغز می رود . در آنجا معنای آن و پاسخ مناسب به آن ، مورد تجزیه و تحلیل و

ارزیابی قرار می گیرد و در صورتی که آن پیام ، مفهومی هیجانی را به فعالیت وا دارد . اما بخش کوچکی از پیام اولیه با سرعت بیشتری مستقیماً از تالاموس به بادامه می رود که امکان می دهد فرد ، پاسخی سریع تر (اما دارای دقت کمتر) را ابزار کند ، به این ترتیب ، پیش از آنکه مراکز قشری مغز کاملاً دریابند که چه در حال روی دادن است ، بادامه پاسخی هیجانی را مهیا می سازد .

لودو با تحقیق در مورد حالت ترس در حیوانات مسیری را که هیجان ها می پیمایند کشف کرد و تصورات رایج را واژگون نمود . او در یک آزمایش مهم ، قشر شنوایی چند موش را تخریب کرد ، سپس آنها را در معرض صوتی همراه با شوک الکتریکی قرارداد . موش ها به سرعت یادگرفتند که از آن صوت بترسند ، یا اینکه صدای آن صوت در قشر تازه مخ آنها ثبت نمی شد . صدا مسیر مستقیم از گوش به تالاموس و سپس به بادامه مغز را طی می کرد و تمام مسیرهای بالاتر را جامی گذاشت . خلاصه اینکه موش ها بدون شرکت قشرهای بالاتر مغز ، واکنش هیجانی را یادگرفته بودند . بادامه مغز آنها مستقیماً ترس را درک کرد ، به خاطر سپرد و هدایت کرد .

لودو به من گفت : « نظام هیجانی ، از نظر کالبد شناختی ، می تواند مستقل از قشر تازه مخ عمل کند . برخی واکنش های هیجانی و خاطره های هیجانی می توانند بدون وجود خودآگاهی و شناخت شکل بگیرند » . بادامه مغز می تواند خاطرات ، مجموعه پاسخ هایی را در خود جای دهد که ما بدون درک کامل علت ، آنها را انجام می دهیم و این به خاطر وجود راه میان بُر میان تالاموس و بادامه مغز است که کاملاً قشر تازه مخ را دور می زند (گلمن ۱۳۸۳) .

به نظر می رسد که هیپوکامپ ، که مدت ها ساختار اصلی دستگاه لیمبیک محسوب می شد ، وظیفه اش بیشتر ثبت و فهم الگوهای ادراکی است تا عرضه واکنش های هیجانی ، سهم اصلی هیپوکامپ آن است که حافظه ای دقیق و روشن از بافت اشیاء پدید می آورد که برای معنای هیجانی حیاتی است . هیپوکامپ است که برای مثال تفاوت معنای وجود خرس در باغ وحش را با حضور آن در حیاط خانه مشخص می کند .

در حالی که هیپوکامپ حقایق صرف را به خاطر می سپارد ، بادامه مغز چاشنی هیجانی آن حقایق را در خود نگاه می دارد . اگر هنگام سبقت گرفتن از ماشین در جاده ، با اندک فاصله ای از برخورد با ماشینی که از روبه رو می آمده جان به در برده باشیم ،

هیپوکامپ جزئیات حادثه، همچون عرض جاده ای که روی آن بوده ایم ، همراهانمان و شکل ماشین مقابل در در خود حفظ می کند . اما بادامه مغز است که هر زمان می خواهیم از کنار ماشینی در موقعیت مشابه عبور کنیم، احساس اضطراب و هیجان را در سراسر وجود ما منتشر می کند (گلمن ۱۳۸۳) .

لودو این مطلب را چنین برای من تشریح کرد : « برای شناخت چهره دختر خاله تان، فعالیت هیپوکامپ ضروری است اما بادامه مغز است که به شما یادآوری می کند که اصلاً به او علاقه ندارید » . این میان بر به بادامه مغز اجازه می دهد تا برای تأثیرات هیجانی و خاطراتی که در هشیاری کامل از وجود آنها به هیچ وجه آگاه نیستم ، همانند مخزن عمل کند . در آزمایش بسیار جالبی اشکال هندسی عجیب و غریبی برای یک لحظه بسیار کوتاه به آزمودنی ها نشان داده می شد . چنان سریع که آنان اصلاً از دین این اشکال آگاه نمی شدند ، اما نوعی ترجیح اکتسابی نسبت به برخی از اشکال در آنها ایجاد شد . لودو مدعی است که این امر به دلیل نقش پنهانی بادامه مغز در حافظه است .

تحقیقات دیگر نشان داده که در چند میلیونیم ثانیه پس از ادراک چیزی نه فقط به طور ناخودآگاه آن را درک می کنیم ، بلکه مشخص می کنیم که آن را دوست داریم یا

نه، « ناخودآگاه شناختی » نه فقط هویت آنچه را می بینیم بلکه عقیده مان درباره آن را نیز به هشیاری ما عرضه می کند . هیجان های ما ذهنی متعلق به خود دارند ، ذهنی که دیدگاه هایش می تواند از فکر خردگرا کاملاً مستقل باشد (گلمن ۱۳۸۳) .

ناحیه تخصصی حافظه هیجانی

آن عقاید ناهشیاری که گفتیم ، خاطرات هیجانی ما هستند ومخزن آنها بادامه مغز است . اکنون به نظر می رسد که تحقیقات لودو و دیگر عصب شناسان به این نتیجه رسیده است که مغز برای ثبت خاطرات هیجانی که از قوت ویژه برخوردار باشند ، از روشی ساده اما زیرکانه استفاده می کند ، همان نظام های هشدار دهنده عصبی - شیمیائی که بدن را آماده می کنند تا در مقابل حالت اضطراری تهدید کننده زندگی واکنش جنگ یا گریز نشان دهد ، آن لحظه را نیز به روشنی در حافظه ثبت می کنند . تحت شرایط استرس زا (یا اضطراب یا شاید حتی در شرایط هیجان شدید ناشی از شادمانی) ، عصبی که از مغز به غدد فوق کلیوی کشیده شده موجب ترشح هورمون های اپی نفرین و نوراپی نفرین می گردد ، که در تمام بدن انتشار می یابند و آن را برای مقابله با شرایط اضطراری آماده می سازند . این هورمون ها گیرنده های موجود بر روی عصب واگ (عصب ریوی - معدی) را

به کار می اندازد ، عصب واگ علاوه بر اینکه حامل پیام های مغز برای تنظیم فعالیت قلب است ، علایمی را که اپی نفرین و نوراپی نفرین به راه انداخته اند نیز به مغز باز می گرداند . بادامه مغز عمده ترین پایگاهی است که این علایم به آنجا می روند ، این علایم نورو ن های بادامه مغز را فعال می کنند تا علایمی به سایر مناطق مغز ارسال کنند تا حافظه را برای ثبت آنچه در حال وقوع است تقویت نمایند (گلمن ۱۳۸۳) .

به نظر می رسد که تحریک بادامه مغز اکثر لحظات برانگیختگی هیجانی را با قوت افزون تری در حافظه ثبت می کند به همین دلیل است که مثلاً به یاد داریم که در اولین قرار ملاقات با همسرمان به کجا رفتیم یا اینکه در لحظه شنیدن خبر انفجار سفینه فضایی چلنجر در حال انجام چه کاری بودیم . هر چه تحریک بادامه مغز شدیدتر باشد ، ثبت خاطره قوی تر است ، رویدادهایی که بیش از دیگر رویدادها در زندگی موجب ترس یا هیجان شدید شده باشد در زمره خاطرات فراموش ناشنی ما قرار دارند . این بدان معناست که در عمل ، مغز ما دو نظام حافظه دارد، یکی برای رویدادهای معمولی و دیگری برای رویدادهای سرشار از هیجان . مسلماً وجود نظامی ویژه برای ثبت خاطرات هیجانی در روند تکامل منطقی عالی داشته ، باعث می گردیده است حیوانات ، بخصوص از آنچه آنها را

تهدید یا ارضا می کرده است ، خاطرهٔ روشنی به ذهن بسپارند . اما امروزه این خاطرات

هیجانی ممکن است ما را به راه خطا بکشانند (گلمن ۱۳۸۳) .

هشدارهای عصبی منسوخ شده

یک اشکال این قبیل هشدارهای عصبی آن است که اگر نه همیشه ، گاهی اوقات ،

پیام اضطراری ارسالی از طرف بادامهٔ مغز منسوخ شده است . به ویژه در دنیای اجتماعی

متغیری که ما در آن زندگی می کنیم . بادامهٔ مغز به عنوان مخزن خاطرات هیجانی تجربه

حاضر را اجمالاً مرور می کند و آنچه را در حال وقوع است با آنچه که در گذشته روی داده

مقایسه می کند . روش مقایسهٔ بادامه بر پایهٔ تداعی است ، وقتی یکی از عوامل اصلی

شرایط حاضر با گذشته مشابه باشد، بادامه آن دو موقعیت را « نظیرهم » می داند و این

امر دلیل غیردقیق بودن این مدار است ، زیرا قبل از آنکه دلیل و مدرک کافی وجود داشته

باشد ، دست به عمل می زند . سراسیمه دستور می دهد که به شرایط حاضر همان

گونه واکنش نشان دهیم که در خاطرات گذشته ما ثبت شده است . یعنی با همان افکار ،

احساسات و واکنش هایی که آموخته ایم تا آنها را در پاسخ به رویدادهایی که با رویداد

فعلی شباهت بسیار اندکی داشته اند . ابراز کنیم . اما این شباهت آن قدر هست که زنگ خطر بادامۀ مغز را به صدا درآورد (گلمن ۱۳۸۳...) .

به همین دلیل یک پرستار سابق ارتش ، که از مشاهده هولناک سیل زخمی هایی که در زمان جنگ از آنها پرستاری می کرد ، دچار آسیب روحی شده بود ، سال ها بعد وقتی در یک کمد را گشود و بوی ناخوشایند پوشکی که کودکش در آنجا پنهان کرده بود به مشامش خورد ، ناگهان احساسی آمیخته از ترس و اشمئزاز و سرآسیمگی سراسر وجودش را فرا گرفت که تکرار واکنش او در زمان جنگ بود . برای بادامۀ مغز وجود چند عنصر ساده و محدود در یک موقعیت که با موقعیتی در گذشته مشابه باشد ، کافی است تا وضعیت اضطراری اعلام کند . مشکل اینجاست که همراه با خاطرات سرشار از هیجان که نیروی به راه انداختن این پاسخ بحرانی را دارند ، ممکن است پاسخ هایی منسوخ شده نیز بروز نمایند (گلمن ۱۳۸۳) .

علاوه بر این واقعیت که تشخیص مغز هیجانی در چنین مواقعی کاملاً دقیق نیست ، باید این مطلب را اضافه کنیم که بسیاری از خاطرات توانمند هیجانی به اولین سال های

زندگی و به ارتباط میان کودک و مراقبان او بازمی گردد ، به ویژه رخدادهای تلخ و تکان دهنده ای مانند کتک خوردن یا رها شدگی و تنهایی کامل .

در دوره اولیه زندگی دیگر ساختارهای مغزی ، به ویژه هیپوکامپ که در حافظه روایی نقشی اساسی دارد و قشر تازه مخ که جایگاه تفکر منطقی است ، هنوز کاملاً رشد نیافته اند . در امر حافظه، بادامه مغز و هیپوکامپ دست به دست یکدیگر عمل می کنند ، هر کدام اطلاعات خاص خود را مستقلاً ذخیره و بازیابی می کنند . در حالی که هیپوکامپ اطلاعاتش را بازیابی می کند، بادامه مغز مشخص می کند که آیا آن اطلاعات بارهیجانی دارند یا خیر ، اما بادامه که در مغز نوزاد بسیار سریع رشد می کند . در هنگام تولد به میزان بیشتری شکل گرفته است (همان منبع) .

لودو با توسل به نقش بادامه مغز در دوران کودکی به تأیید اصلی می پردازد که سال های سال اساس اندیشه روانکاوی بوده است . یعنی این اصل که کنش های متقابل سالهای اولیه زندگی بر پایه تناسب یا تشبیه روابط میان کودک و والدین او ، به پایه ریزی مجموعه ای از درس های عاطفی منجر می شود (گلمن ۱۳۸۳) .

به اعتقاد لودو ، این درس های هیجانی بسیار توانمندند و در عین حال درکشان از دیدگاه بزرگسال بسیار دشوار است . چرا که آنها در بادامه مغز به منزله طرح و نقشه ای ابتدایی و غیرکلامی از زندگی هیجانی ثبت شده اند ، از آنجا که این خاطرات هیجانی اولیه قبل از آنکه طفل برای بیان تجربیاتش زبان باز کند ، ثبت می شوند . زمانی که بعدها این خاطرات هیجانی زنده می شوند ، فرد درباره واکنشی که بر او غلبه می کند هیچ مجموع ای از افکاری را که به قالب زبان درآمده باشند در اختیار ندارد . به این ترتیب یکی از دلایلی که در اثر فوران هیجان های خود آنقدر مات و مبهوت می شویم ، این است که پیشینه این خاطرات به دوران اولیه کودکی ما بازمی گردد، زمانی که همه چیز شگفت انگیزه بود و هنوز کلماتی برای فهم آن وقایع در ذهن نداشتیم و ممکن است احساساتی آشفته و درهم و برهم داشته باشیم ، اما برای بیان خاطراتی که به آن احساسات شکل داده اند ، کلمه ای در اختیار نداشته باشیم (گلمن ۱۳۸۳) .

زمانی که هیجان ها تند و مغشوش ظاهر می شوند

حدود ساعت سرصبح بود که احساس کردم شیء عظیمی سقف اتاق خوابم را خراب کرد و اسباب و اثاثیه اتاق زیر شیروانی به داخل اتاق سقوط کرد. در یک آن، از ترس فروریختن سقف، از تختخواب بیرون جستم و به بیرون اتاق دویدم. سپس هنگامی که فهمیدم صدمه ای نخورده ام، کنجکاوانه به اتاق خواب برگشتم تا دلیل ریزش سقف را بدانم، اما در کمال تعجب دریافتم که صدایی که فکر می کردم در نتیجه فروریختن سقف پدید آمده در واقع صدای فروافتادن تعدادی جعبه بود که همسرم روز قبل هنگام مرتب کردن کمد لباس هایش آنها را در گوشه ای روی هم چیده بود. هیچ چیز از اتاق زیر شیروانی به پائین نریخته بود. اصلاً اتاق زیرشیروانی ای وجود نداشت. سقف سالم بود. خودم هم همینطور (گلمن ۱۳۸۳).

فرار من از تختخواب در حالت خواب و بیداری که در صورت واقعی بودن ریزش سقف می توانست جانم را نجات دهد - نشان دهنده نیروی بادامه مغز برای وادار کردن ما به عمل در هنگام بروز حوادث اضطراری است. یعنی همان لحظات حیاتی قبل از آنکه قشر تازه مخ فرصتی برای ثبت کامل مآوقع در اختیار داشته باشد، مسیر اضطراری که از چشم یا گوش به تالاموس و از آنجا به بادامه مغز می رود، مسیری تعیین کننده است، این مسیر در موقعیت های اضطراری که پاسخی فوری لازم است، موجب صرفه جویی در

وقت می شود . اما این مدار که از تالاموس به بادامه مغز می رود تنها بخش کوچکی از پیام های حسی را منتقل می کند . حال آنکه اکثر پیام ها مسیر اصلی را به سوی قشر تازه مخ طی می کنند . از این رو آنچه در بادامه مغز از طریق این مسیر سریع السیر ثبت می شود . در بهترین حالت ، علامتی خام است که تنها می تواند به حالت هشدار منجر شود . چنانچه لودو اشاره می کند : « برای اینکه بدانید چیزی ممکن است خطرناک باشد ، لازم نیست دقیقاً بدانید چیست » (گلمن ۱۳۸۳) .

این مسیر مستقیم از نظر زمانی امتیاز بزرگی برای مغز است که در یک هزارم ثانیه موقعیت را محاسبه می کند . بادامه مغز موش می تواند در زمانی به کوتاهی دوازده میلیونیم ثانیه تا دوازده هزارم ثانیه به یک ادراک واکنش نشان دهد . طی مسیر تالاموس به قشر تازه مخ و از آنجا به بادامه مغز تقریباً دو برابر این مقدار زمان می برد . اندازه گیری های مشابهی باید درباره مغز انسان نیز انجام پذیرد ، اما به احتمال زیاد نسبت باید در همین حدود باشد (همان منبع) .

از نظرگاه تکامل ، ارزش حیاتی این مسیر مستقیم باید بسیار زیاد بوده باشد ، چراکه به ارائه پاسخ سریع کمک می کند و موجب صرفه جویی چند هزارم ثانیه با ارزش

در وقت می شود که در واکنش به خطر می تواند تعیین کننده باشد . این هزارم ثانیه ها می توانسته بخوبی زندگی پستانداران اولیه را که اجداد ما محسوب می شده اند نجات دهد ، تا حدی که این تدارکات امروزه در مغز تمامی پستانداران ، از جمله مغز من و شما جای گرفته است . در واقع ، اگرچه ممکن است این مدار در زندگی ذهنی بشر نقش نسبتاً محدودی ایفا کند ، و عمدتاً به بحران های هیجانی محدود گردد ، بخش بزرگی از زندگی ذهنی پرندگان ، ماهی ها و خزندگان حول محور آن می گردد ، چراکه شرط اساسی بقای آنان این است که همیشه مراقب شکار یا شکارچی باشند .

لودو می گوید : ((این نظام اولیه و پائین مرتبه مغز در پستانداران ، نظام اصلی در مغز غیر پستانداران است . این سیستم امکان می دهد تا هیجان ها به سرعت فوران کنند ، اما فرآیندی سریع و گنگ است ، زیرا این سلول ها سریع عمل می کنند اما چندان که باید دقیق نیستند)) .

این عدم دقت برای مثلاً یک سنجاب خوب است ، زیرا موجب لغزش ها و خطاهایی می شود که به نفع حیوان است . مثلاً سنجاب با دیدن اولین نشانه هر چیزی که بر وجود دشمن احتمالی دلالت کند ، پا به فرار می نهد یا به دریافت نشانه هر چیزی که

خوردنی بنماید به سوی آن هجوم می آورد . اما در زندگی عاطفی انسان ها این عدم دقت ممکن است نتایج مصیبت باری در روابط ما پدید آورد ، زیرا مثلاً هنگام صحبت کردن ممکن است به اشتباه از چیز - یا شخصی - دوری کنیم یا به سویی برویم (برای مثال پیشخدمتی را در نظر بگیرید که وقتی چشمش به زنی با موهای مجعد بلند و شرابی افتاد که کاملاً شبیه زنی بود که شوهر سابقش را از چنگش درآورده بود ، سینی ظرف های غذا از دستش به زمین افتاد) (گلمن ۱۳۸۳) .

این اشتباه های هیجانی ابتدایی بر اثر تقدم احساسات بر فکر پدید می آیند . لودو چنین احساسی را « هیجان پیش شناختی » می نامند که واکنشی است بر پایه اطلاعات حسی و عصبی خرد که هنوز کاملاً به صورت یک پدیده قابل شناخت ، دسته بندی و یکپارچه نشده اند . این نوع اطلاعات حسی بسیار خام و ابتدایی است ، تقریباً مثل اینکه قبل از شنیدن آهنگی به صورت کامل ، صرفاً بر پایه چند نت اولیه ، به سرعت درباره آن قضاوت کنیم . بادامه مغز به محض آنکه الگویی حسی از آنچه به آن وارد می شود را حس کند ، فوراً نتیجه گیری می کند و قبل از آنکه شواهد قطعی کامل گردد ، یا اصلاً شاهی وجود داشته باشد ، واکنش نشان می دهد .

چندان تعجیبی ندارد ما بخصوص در شرایطی که تا این حد اسیر هیجان های قابل انفجار خود هستیم ، نسبت به آنها بینش اندکی داشته باشیم . بادامه مغز می تواند در بحران خشم و غضب یا ترس ، قبل از آنکه قشر تازه مخ بفهمد چه خبر شده است ، واکنش نشان دهد ، زیرا این هیجان های خام ، مستقل از مغز و مقدم از آن به راه می افتند (گلمن ۱۳۸۳) .

مدیر هیجانی

جسیکا ، دختر شش ساله یکی از دوستانم ، برای اولین بار شب را در منزل یکی از هم بازیهایش مانده بود که گویا مادرش بیش از او نگران و عصبی بود . مادر سعی می کرد دخترش جسیکا چیزی از هیجان شدید او نفهمد ، اما اواخر شب هنگامی که می خواست به رخت خواب برود ، تلفن زنگ زد ، هیجانش به اوج رسید . پس از شنیدن زنگ تلفن مسواک از دستش به زمین افتاد و قلبش به شدت شروع به تپیدن کرد در حالیکه این تصور به مغزش هجوم آورده بود که دخترش دچار مشکل وحشتناکی شده است به سوی تلفن دوید .

مادر با عجله گوشی را برداشت و با صدای لرزان گفت : جسیکا ، اما صدای زنی را
در آنسوی خط شنید که می گفت : ((ببخشید فکر می کنم شماره را اشتباه گرفته ام))
(گلمن ۱۳۸۳) .

در آن لحظه مادر آرامش خود را به دست آورد و با لحنی مؤدبانه و سنجیده گفت
: ((کجا را می خواستید ؟)) در آن لحظه ایی که بادامه مغز مشغول آماده سازی واکنش
مضطربانه و تکانشی است ، قسمت دیگری از مغز هیجانی تدارک پاسخی مناسب تر و
صحیح تر را می بیند . این قسمت مغز که وظیفه خاموش کردن غلیان روحی بادامه مغز را
به عهده دارد ، ظاهراً در قسمت دیگر یک مدار اصلی که بسوی قشر تازه ی مخ می رود ،
قرار دارد . یعنی در قطعات پیش پیشانی درست در پشت پیشانی .

در مواقعی که شخص هراسان یا خشمگین است ، اما به منظور بهتر کنار آمدن با
شرایط موجود ، احساساتش را مهار یا سرکوب می کند یا مواقعی که در بازنگری موقعیت ،
پاسخ کاملاً متفاوتی لازم می آید ، مانند مورد مادر جسیکا پای تلفن ، به نظر می رسد که
قشر پیشانی مشغول فعالیت می باشد . این منطقه قشر تازه مخ پاسخ تحلیلی تر یا مناسب

تری به تکانش های هیجانی می دهد و فعالیت بادامه مغز و دیگر مناطق لیمبیک را تعدیل می کند (گلمن ۱۳۸۳) .

معمولاً مناطق پیش پیشانی از آغاز واکنش های هیجانی ، بر آنها چیرگی دارند . به یاد دارید که بخش اصلی اطلاعات حسی وارد شده از تالاموس به بادامه مغز نمی رود ، بلکه به قشر تازه مخ و مراکز تعدد آن می رود تا معنا گردد و فهمیده شود . این اطلاعات و پاسخ به آن را قطعه های پیش پیشانی با هم هماهنگ می کنند که مرکز برنامه ریزی و سازماندهی کنش های هدفمند ، از جمله کنش های هیجانی هستند . در قشر تازه مخ مجموع ای متصل از مدارها ، این اطلاعات را ثبت ، تجزیه و تحلیل و ادراک می کند و از طریق قطعات پیش پیشانی ، واکنش را ترتیب می دهد. چنانچه در این فرایند پاسخی هیجانی لازم آید ، قطعات پیش پیشانی با همکاری تنگاتنگ با بادامه مغز و دیگر مدارهای مغز هیجانی ، فرمان صدور این پاسخ را می دهند (همان منبع) .

این توالی که موجب ایجاد بینش نسبت به پاسخ هیجانی می گردد ، به استثنای مواقع بروز حالات اضطراری هیجانی ، ترتیب و قاعده یکسانی دارد . هنگام بروز هیجان ، قطعه های پیش پیشانی در چند لحظه نسبت سودمندی به خطر را در مورد هزاران واکنش

ممکن برآورد می کنند و بهترین آنها را برمی گزینند . این توالی در حیوانات مشخص می کند که چه زمانی حمله کنند و کی بگریزند و برای ما انسان ها به کمک مجموعه ای کامل از ترفندهای ، مشخص می سازد که چه زمانی حمله کنیم و کی بگریزیم و نیز چه زمانی دیگری را تسلی دهیم ، قانع کنیم ، اظهار همدردی کنیم ، کارشکنی کنیم ، احساس گناه را در دیگری برانگیزیم ، تظاهر به شجاعت کنیم، مغرور شویم و مانند آنها .

پاسخ قشر تازه مخ از مکانیسم تسخیر هیجانی کندتر است . زیرا مستلزم فعالیت مدارهای مغزی بیشتری است . این پاسخ معمولاً سنجیده تر و عاقلانه تر نیز هست ، زیرا از تقدم تفکر بیشتری بر احساسات حاصل شده است . زمانی که عزیزی را از دست می دهیم و غمگین می شویم یا پس از پیروزی احساس شادی می کنیم یا به گفتار یا کردار کسی فکر می کنیم و از آن خشمگین یا ناراحت می شویم ، قشر تازه مخ مشغول فعالیت است (گلمن ۱۳۸۳) .

همان طور که در مورد بادامه مغز نیز گفتیم ، در صورت عدم فعالیت قطعه های پیش پیشانی ، قسمت اعظم زندگی هیجانی ما از میان می رود ، زیرا اگر ندانیم چیزی سزاوار ارائه پاسخی هیجانی است ، مسلماً پاسخی نیز خواهیم داد . اولین بار نقش قطعات

پیش‌پیشانی در بروز هیجان‌ها را عصب‌شناسانی به حدس دریافتند که در دهه ۴۰ تا حدودی از روی ناچاری - و متأسفانه به غلط - با عمل جراحی به درمان بیماری‌های روانی می‌پرداختند. این عمل، قطعه‌بری پیش‌پیشانی بود که در آن (معمولاً بدون دقت لازم) بخشی از قطعات پیش‌پیشانی را برمی‌داشتند یا ارتباط میان قشر پیش‌پیشانی و مغز تحتانی را قطع می‌کردند. قبل از آنکه روش اثربخشی برای درمان بیماری‌های روانی کشف شود، قطعه‌بری پاسخی به درماندگی‌های شدید هیجانی تلقی می‌شد. اعتقاد بر آن بود که ارتباط میان قطعات پیش‌پیشانی و دیگر قسمت‌های مغز قطع می‌شد و رنج بیمار ((پایان)) می‌یافت. اما متأسفانه این کار به بهای محوشدن زندگی هیجانی اکثر بیماران تمام می‌شد، چرا که مدار اصلی تخریب می‌گشت (گل‌من ۱۳۸۳).

فرض بر این است که تسخیر هیجانی مستلزم دو دینامیسم است. به کار انداختن بادامه مغز و ممانعت از فعال شدن فرآیندهای قشر تازه مخ که معمولاً پاسخ‌های هیجانی را متعادل نگاه می‌دارند یا به کارگیری مناطق قشر تازه مخ در خدمت اضطراب هیجانی، در چنین لحظاتی مغز خردگرا کاملاً در گرداب هیجان غرقه می‌شود. یکی از راه‌هایی که قشر پیش‌پیشانی می‌تواند همچون مدیری کارآمد هیجان‌ها را اداره کند - یعنی واکنش‌ها را قبل از عمل سبک و سنگین کند - این است که علایم فعال ساز ارسالی از طرف

بادامه مغز و دیگر مراکز لیمبیک را تضعیف کند . چیزی شبیه به عمل پدری که کودک شیطان خود را از قاپیدن چیزها باز می دارد و به او می گوید چیزی را که می خواهد درخواست کند (یا برای آن صبر کند) (گلمن ۱۳۸۳) .

به نظر می رسد که کلید « خاموش کننده » هیجان های ناگوار ، قسمت چپ قطعه پیش پیشانی است . عصب - روان شناسانی که به مطالعه خلق و خوی بیمارانی پرداخته اند که قسمتهایی از قطعه های پیش پیشانی آنان آسیب دیده است . نشان داده اند که یکی از وظایف قطعه چپ پیشانی ، ایفای نقش ترموستات عصبی است که هیجان های ناخوشایند را کنترل می کند . قطعه های پیش پیشانی راست ، جایگاه احساسات منفی مانند ترس یا تهاجم هستند ، در حالی که قطعه های چپ احتمالاً از طریق بازداری قطعه های راست ، آن هیجان های خام را مهار می کنند .

برای مثال در گروهی از بیماران که به سکتۀ مغزی دچار شده بودند ، کسانی که قسمت چپ قشر پیش پیشانی شان آسیب دیده بود ، مستعد پذیرش نگرانی ها و ترس های مصیبت بار بودند ، کسانی که ضایعه در قطعه راست آنها قرار داشت بی جهت شادمان بودند ، در خلال آزمایش های عصب شناختی همه چیز را به شوخی می گرفتند و به

قدری بی خیال بودند که اصلاً اهمیتی به خوب بودن کارشان نمی دادند ، در یک مورد به شوهر شادمانی برخورد کردند که قطعه پیش پیشانی راستش را برای اصلاح بدشکلی مغز او برداشته بودند . همسر او به پزشکان گفت که پس از عمل ، او دچار تغییر شخصیتی بارز شده به این صورت که کمتر ناراحت می شود و او بسیار خوشحال است که همسرش مهربان تر شده است (گلمن ۱۳۸۳) .

خلاصه به نظر می رسد که قطعه چپ پیش پیشانی بخشی از یک مدار عصبی است که می تواند تمامی هیجان های منفی ، مگر قوی ترین آنها را خاموش یا لااقل ملایم کند . بادامه مغز غالباً به عنوان اعلام کننده وضعیت اضطراری فعالیت می کند ، اما قطعه چپ پیش پیشانی ظاهراً بخشی از کلید « خاموش کننده » هیجان های آزار دهنده است ، به این صورت که بادامه مغز طرح می ریزد ، قطعه پیش پیشانی آن را ملغی می سازد . نقش این پیوندهای پیش پیشانی - لیمبیک در زندگی عقلانی به تنظیم دقیق هیجان ها محدود نمی شود ، این پیوندها در هدایت ما برای تصمیم گیری مهم زندگی نقش بسیار اساسی دارند (گلمن ۱۳۸۳) .

هماهنگی هیجان و فکر

پیوندهای میان بادامه مغز (وساختارهای لیمبیک وابسته به آن) و قشر تازه مغز ،
کانون راهبردهای هماهنگ کننده میان قلب و سر، یا تفکر و احساسات است . با این
مدار بندی می توان روشن ساخت که چرا هیجان ها هم در اتخاذ تصمیم های عاقلانه و هم
در داشتن تفکر روشن ، برای تفکر ثمربخش تا به این حد حیاتی اند (گلمن ۱۳۸۳) .

اگر قدرت هیجان ها را سلب کنیم ، خود تفکر نیز مختل می گردد . عصب
شناسان برای حافظه ای که واقعیات ضروری را برای انجام تکلیف یا حل مشکلی خاص در
ذهن نگاه می دارد اصطلاح « حافظه فعال » را به کار می برند . اعم از جنبه های دلخواه
یک خانه در حین گشتن و برانداز کردن آن یا در ذهن نگاه داشتن اجزای مسأله ای
استدلالی در سر جلسه امتحان (همان منبع) .

منطقه ای از مغز که مسئول « حافظه فعال » است ، قشر پیش پیشانی است . اما
وجود مدارهای میان مغز لیمبیک و قطعات پیش پیشانی به این معناست که علایم حاکی
از هیجان شدید مانند : اضطراب ، خشم یا امثال آن – می توانند موجب ایستایی عصبی
گردند ، یعنی توانایی قطعه پیش پیشانی را برای به کارگیری حافظه فعال مختل کنند . به
همین دلیل است که هنگام بروز ناراحتی هیجانی می گوئیم « اصلاً فکرم درست کار نمی

کند» و به همین دلیل است که ناراحتی هیجانی مداوم می تواند موجب نقص توانایی های فکری کودک گردد و ظرفیت یادگیری او را از کار بیندازد .

این نقایص اگر بسیار ظریف هم باشند ، از طریق آزمون های هوشی معلوم نمی شوند ، اما خود را در مقیاس های هدف دارتر عصب - روان شناختی و نیز در بی قراری و تکانشوری مداوم کودک نشان می دهند . برای مثال در تحقیقی از دانش آموزان پسر مدارس ابتدایی که نتایج آزمون هوشبهر آنها بالاتر از متوسط ، اما نتایج درس شان ضعیف بود ، از طریق همین آزمون های عصب - روان شناختی مشخص گردید ک کارکرد قشر پیشانی آنها آسیب دیده است (گلمن ۱۳۸۳) .

به علاوه آنها تکانشی ، مضطرب و معمولاً خرابکار و دچار مشکل بودند - که این نشانگر عدم کنترل قشر پیش پیشانی برخواسته ها و امیال دستگاه لیمبیک آنهاست . این کودکان به رغم داشتن توان فکری فراوان بیش از سایرین در معرض خطراتی همچون شکست تحصیلی ، الکلیسم و بزهکاری قرار دارند - نه به این دلیل که توانایی فکری آنان ناقص است ، بلکه به این خاطر که کنترل آنها بر روی زندگی هیجانی شان آسیب دیده است . مغز هیجانی که کاملاً مستقل از آن مناطق قشری است که آزمون های هوش با آنها

سرو کار دارند ، هم خشم و هم شفقت را در کنترل خود دارد . تجارب دوران کودکی ، به این مدارهای هیجانی شکل می دهند - حال آنکه ما با مسئولیت خود ، کسب آن تجربیات را کاملاً به شانس و اتفاق واگذار می کنیم (همان منبع) .

نقش هیجان ها راحتی در « عقلانی ترین » تصمیم گیری های خود نیز مشاهده می کنیم دکتر آنتونیو داماسیو- عصب شناس دانشکده پزشکی دانشگاه آیووا ، تحقیقات دقیقی انجام داده است تا معلوم کند بیمارانی که دچار ضایعه مدار پیش پیشانی - بادامه مغز شده اند ، دقیقاً چه جنبه هایی از حیات ذهنی شان آسیب دیده است . نحوه تصمیم گیری آنان بسیار اشتباه است - با وجود این در توانایی های هوشی یا شناختی آنها هیچ ضایعه ای به چشم نمی خورد . این اشخاص به رغم برخورداری از هوش صحیح و سالم ، در کار و زندگیشان تصمیمات ناگواری اتخاذ می کنند و حتی گاهی ممکن است تصمیماتی بسیار ساده از قبیل قرار ملاقات گذاشتن نیز ذهنشان را مدت های طولانی به خود مشغول گرداند (گلمن ۱۳۸۳) .

به اعتقاد دکتر داماسیو دلیل تصمیم گیری به آنها این است که آنها به آموخته های هیجانی شان دسترسی ندارند . مدار قطعه پیش پیشانی - بادامه به عنوان نقطه تلاقی فکر

وهیجان ، درگاه خزانۀ خوش آمدن ها و بدآمدن ها است که در طول زندگی مان کسب می کنیم . چنانچه ارتباط میان بادامه مغز با حافظۀ هیجانی قطع شود ، هر قدر هم قشر تازه مخ به فکر فرد رود باز هم واکنش های هیجانی که با گذشته پیوند خورده اند ، به راه نخواهند افتاد . همه چیز رنگ خنثای یکنواختی به خود می گیرد . در چنین حالتی ، هیچ محرکی - خواه فردی عزیز یا فردی نفرت انگیز باشد - دیگر نه توجهی به خود جلب می کند و نه تنفیری بر می انگیزد ؛ این بیماران تمام آن درس های هیجانی را فراموش کرده اند ، زیرا دیگر به بادامۀ مغز یعنی جایی که آنها را ذخیره کرده اند دسترسی ندارند (گلمن ۱۳۸۳) .

شواهدی از این دست ، دکتر داماسیو را به این موضوع ظاهراً غیر معقول رسانده اند که وجود احساسات نوعاً برای اتخاذ تصمیمات عقلانی « ضروری » است از آن رو که احساسات جهت صحیح را به ما نشان می دهند و پس از آن است که از منطق محض می توان به بهترین نحو استفاده کرد . معمولاً زندگی ما را در برابر مجموعه ای بزرگ از انتخاب ها قرار می دهد مانند اینکه پس انداز دوران بازنشستگی را چگونه باید سرمایه گذاری کرد ؟ با چه کسی باید ازدواج کرد ؟ اما آموخته های هیجانی ای که همان زندگی به ما داده است (مانند خاطره ای در مورد از بین رفتن سرمایه یا خاطره طلاق در دناک) علایمی

ارسال می کنند که با حذف برخی انتخاب ها و پرتوافکندن بر سایه آنها در آغاز کار ، به تصمیم گیری ما جهت می دهند . به این ترتیب دکتر داماسیو معتقد است که مغز هیجانی به همان اندازه مغز متفکر در استدلال کردن نقش دارد (همان منبع) .

پس وجود هیجان برای عاقلانه فکر کردن مهم است . در ربطه میان احساسات و فکر ، جنبه هیجانی ، تصمیم های لحظه به لحظه ما را هدایت می کند و به صورتی تنگاتنگ با ذهن خردگرا به کار مشغول می شود و فکر را توانا - می سازد . به همین ترتیب ، مغز متفکر نیز نقشی اساسی در پدید آمدن هیجان ها ایفا می کند . به استثنای لحظاتی که هیجان ها از کنترل خارج می شوند و مغز هیجانی هجومش را آغار می کند . (همان منبع) .

به یک معنا می توان گفت که ما دو مغز ، دو فکر و دو نوع هوش داریم ، هوش عقلانی و هوش هیجانی . آنچه را در زندگی انجام می دهیم هر دوی آنها تعیین می کنند . فقط هوشبهر مطرح نیست بلکه هوش هیجانی نیز حائز اهمیت است . در واقع هوش نمی تواند بدون هوش هیجانی به بهترین وضع کار کند . علی القاعده این که سیستم لیمبیک و قشر تازه مخ و نیز بادامه مغز و قشر پیش پیشانی مکمل هم می باشند ، به این معناست

که هر کدام از آنها در زندگی فکری ما ، همکاری کامل دارند . وقتی این همکاران به خوبی کنش متقابل داشته باشند ، هوش هیجانی- و نیز قوای عقلانی پدیدار می شود (گلمن ۱۳۸۳) .

با آگاهی بر این مطلب باور کهن کشاکش میان منطق و احساسات وارونه می شوند . این درست نیست که مانند اراسموس بخواهیم هیجان ها را کنار بگذاریم و منطق را جایگزین آن سازیم. بلکه می خواهیم تعادلی هشیارانه میان این دو به وجود آوریم . کمال مطلوب باور کهن ، عقلی رها از نفوذ هیجان است . اما باور جدید ما را به هماهنگ ساختن عقل و احساس توصیه می کند . برای اینکه بتوانیم این مطلب را به خوبی در زندگی خود به کار گیریم باید در ابتدا دقیقاً دریابیم که استفاده از هوش هیجانی به چه معناست (گلمن ۱۳۸۳) .

چگونه حوزه ی هوش عاطفی شکل گرفت (چگونه رواج پیدا کرد ؟) ؟

بحث های فلسفی در مورد رابطه بین تفکر و عاطفه در فرهنگ مغرب زمین به بیش از ۲۰۰۰ سال قبل بر می گردد . در این جا ما به فعالیت های روان شناسی از سال ۱۹۰۰ میلادی تا کنون اشاره می نماییم . این سالها را می توان به پنج دوره تقسیم کرد :

(۱) سال های ۱۹۶۹ - ۱۹۰۰ . دوره ای که در آن مطالعات روان شناختی مربوط به

هوش و عاطفه جدا و مستقل از یکدیگر صورت می گرفت .

(۲) سال های ۱۹۸۹ - ۱۹۷۰ . دوره ای که طی آن روان شناسان به بررسی

چگونگی تأثیر عواطف و تفکر بر یکدیگر می پرداختند .

(۳) سال های ۱۹۹۳ - ۱۹۹۰ . دوره ای که در آن ، هوش عاطفی به عنوان یک

موضوع مورد مطالعه و تحقیق مطرح گردید .

(۴) سالهای ۱۹۹۷ - ۱۹۹۴ . دوره ای که طی آن مفهوم هوش عاطفی رواج یافت

(۵) از سال ۱۹۹۸ تا کنون ، دوران اخیر که دوران انجام مطالعات شفاف سازی در

مورد مفهوم هوش عاطفی است .

در جدول ۱ - ۱ دوره های پنجگانه مذکور نمایش داده شده است و در این قسمت

جزئیات هر دوره به تفصیل توضیح داده می شود .

دوره ی اول یعنی سال های ۱۹۶۹ - ۱۹۰۰ : دوره ای بود که تحقیقات پیرامون

هوش و عاطفه در حوزه های جداگانه صورت می گرفت . در حوزه ی هوش ، اولین آزمون

ها ساخته و توسعه پیدا کردند و هوش به عنوان عاملی در نظر گرفته می شد که در
برگیرنده ی توانایی انجام صحیح امور و استدلال کردن است . در این دوره همچنین اساس
زیست شناختی هوش مورد مطالعه قرار گرفت .

در بررسی های مربوط به عواطف ، پژوهشگران درگیر موضوع مرغ و تخم مرغ
بودند . بدین ترتیب که شخصی که با یک موقعیت استرس آور مواجه می شود . (مثلاً
دیدن خرس) ابتدا پاسخ فیزیولوژیکی هیجان از خود نشان می دهد (مثلاً افزایش ضربان
قلب) و سپس احساس هیجان می کند یا ابتدا احساس هیجان در او شکل می گیرد و
سپس تغییرات فیزیولوژیکی در او بروز پیدا می کند ؟

مسأله ی دوم در بررسی عواطف این بود که آیا عواطف مفهومی عام و جهان
شمول است یا به وسیله ی عوامل فرهنگی تعیین و تفکیک می شود ؟ داروین عقیده
داشت که عواطف در بین همه ی حیوانات و از جمله انسان مشترک است . این عقیده در
تضاد با فلسفه ی شک گرایی روان شناسان اجتماعی بود که معتقد بودند عواطف در
فرهنگ های مختلف به اشکال مختلف بروز پیدا می کند .

دومین دوره یعنی سال های ۱۹۸۹ - ۱۹۷۰ : دوره ای بود که طی آن پیشرفت های چندی در زمینه ی هوش عاطفی ، صورت گرفت . هوش و عاطفه که قبلاً حوزه های جداگانه ای بودند ، در این دوره در یک حوزه ی جدید به یکدیگر نزدیک شدند و حوزه ی جدیدی را با عنوان شناخت و احساس (تفکرو عاطفه) تشکیل دادند . در این حوزه ی جدید ، پژوهشگران به دنبال یافتن قوانین مناسبی در این مورد بودند که عواطف به چه چیزی اشاره دارد و چه زمانی بروز می کنند . برخی از پژوهشگران ، نظر داروین مبنی بر این که عواطف در بین افراد یک گونه یکسان است و این که عواطف ، تظاهرات بیرونی احساسات درونی در مورد روابط می باشند را تأیید کردند، در این دوره هم چنین تأثیر عاطفه بر تفکر افراد افسرده و افرادی که قبلاً به اختلال دو قطبی (مانیک - دپرسیو) مبتلا بودند ، مورد بررسی و آزمایش قرار گرفت . پژوهشگرانی که درباره ی هوش مصنوعی مطالعه می کردند ، علاقه مند به دانستن این موضوع شدند که آیا لازم است نظام های ویژه را به شکل برنامه های رایانه ای طراحی کنند تا بتوانند احساسات شخصیت های داستانی را درک نمایند ؟ تحقق این امر مستلزم تهیه و تدوین تعدادی از قوانین اساسی عواطف و نیز تعیین مصادیق و معانی آن ها بود که در بررسی و مطالعه ی موضوع شناخت و عاطفه مورد توجه قرار گرفته بود . این موضوع گرچه کم اهمیت به نظر می رسید اما

نیازمند تبادل نظر بین محققان هوش مصنوعی و کسانی بود که در مورد عاطفه و شناخت مطالعه می کردند .

جدول ۱-۱ ظهور مفهوم هوش عاطفی :

۱۹۹۶ - ۱۹۰۰ : مطالعه و هوش : طی این دوره قلمرو روان آزمایی هوش توسعه

هوش و عواطف به یافت و فناوری پیچیده و پیشرفته آزمون های هوش به وجود عنوان حوزه های آمد .

مطالعه عواطف : در حوزه ی عواطف ، مباحث پیرامون مسأله جداگانه و محدود

تخم مرغ و مرغ بود که کدام ابتدا به وجود آمده است ، اول واکنش های فیزیولوژیکی به وجود می آیند بعد هیجان و بالعکس . در حیطه های دیگر داروین روی موضوع وراثت و تکامل و پاسخهای هیجانی بحث می کرد ، اما طی این دوره ، اغلب عاطفه به عنوان موضوعی که تحت تأثیر عوامل فرهنگی قرار می گیرد ، مورد توجه بود .

مطالعه مربوط به هوش اجتماعی : در همان زمان که ارزیابی هوش مطرح شد و فعالیت های علمی در مورد هوش کلامی و استدلالی در جریان بود ، تعدادی از روان شناسان جهت شناسایی هوش اجتماعی تلاش می کردند . اما در کل می توان گفت تلاش ها در این مسیر تا حد زیادی دل سرد کننده و مفاهیم هوش محدود به شناخت بود .

۱۹۸۹ - ۱۹۷۰ : مطالعه های اولیه در مورد هوش عاطفی طی این دو دهه صورت

مطالعات اولیه پذیرفت . در این دوره حوزه های شناخت و عاطفه مورد بررسی

پیرامون هوش قرار گرفتند تا مشخص شود که عواطف و شناخت چگونه روی
عاطفی یکدیگر تأثیر متقابل دارند . اعتقاد بر این بود که افراد افسرده
نسبت به سایرین ممکن است واقع بین تر و دقیق تر باشند و
نوسان های خلقی ممکن است خلاقیت را افزایش دهند .
همچنین در این دوره حوزه ی ارتباطات غیرکلامی (که گاهی
عاطفی هستند) از چهره و قیافه های افراد ، اختصاص یافت . در
حوزه ی هوش مصنوعی بررسی ها و آزمایش ها در مورد این
موضوع بود که رایانه ها چگونه می توانند حالت های عاطفی را
درک نمایند .

نظریه های جدید گاردنر در مورد هوش چندگانه ؛ از هوش درون
فردی نام می برد که به توانایی دریافت و نمادپردازی عواطف
اشاره داشت . کارآزمایش در مورد هوش اجتماعی به درک این
موضوع منجر شد که هوش اجتماعی شامل مهارت های اجتماعی
، مهارت هم دلی ، نگرش های جامعه پسند ، اضطراب اجتماعی
و عاطفی بودن می باشد .

مطالعه روی مغز برای تفکیک ارتباطات بین عاطفه و شناخت
آغاز شد و گاه و بیگاه از اصطلاح هوش عاطفی استفاده می شد .

۱۹۹۷ - ۱۹۹۰ : این دوره ی ۴ ساله که از ابتدا دهه ی ۱۹۹۰ شروع می شد مایر

ظهور هوش عاطفی و سالووی چند مقاله در زمینه ی هوش عاطفی منتشر کردند .

مقاله ها زمینه ی مناسبی را برای مطرح شدن مفهوم هوش

عاطفی فراهم نمودند. در همین زمان نتیجه مطالعه ای که شامل

معرفی اولین مقیاس ارزیابی توانایی هوش عاطفی بود با همین

نام منتشر شد .

هم چنین در این دوره زیربناها و مفاهیم بنیادی هوش عاطفی به

ویژه در زمینه ی علوم عصبی ، توسعه پیدا کرد .

۱۹۹۷ - ۱۹۹۴ : با انتشار کتاب هوش عاطفی توسط گلمن (روزنامه نگار) آثار و

رواج و گسترش نوشته های علمی در این حوزه گسترش پیدا کرد . این کتاب پر

مفهوم هوش عاطفی فروش در سطح دنیا در تیراژ بالا انتشار یافت . مجله تایمز برای

نامیدن مفهوم هوش عاطفی از EQ استفاده کرد . تعدادی از

مقیاس های شخصیت تحت عنوان هوش عاطفی منتشر شدند .

از سال ۱۹۹۸ تا به موازات ابداع آزمون های جدید برای سنجش هوش عاطفی و

کنون : تحقیق بر چاپ مقاله های پژوهشی در این زمینه ، چندین تحقیق جهت

روی هوش عاطفی و شفاف ساختن مفهوم هوش عاطفی در حال انجام می باشد .

نهادینه شدن آن در

محافل علمی

گرچه اصطلاح هوش عاطفی طی این دوره گه گاه مورد استفاده قرار می گرفت ، اما به دلیل این که بنیان های نظری این مفهوم به قدر کافی توسعه پیدا نکرده بود ، لذا در این دوره طبق شیوه های مرسوم از این مفهوم ، تعریف یا توصیفی ارائه نشد . هم چنین تعاریف اولیه ای که از هوش عاطفی ارائه شده بودند در واقع اشاره ای اجمالی به هوش عاطفی داشتند ، اما واضح و روشن نبودند ، اگر هم گاهی روشن بودند ، به طو کامل گویای مفهوم هوش عاطفی نبودند .

دسته ی دیگری از تعاریف با این که واضح بودند اما اشاره ای کامل و دقیقی به مفهوم هوش عاطفی نداشتند . مثلاً هوارد گاردنر معتقد بود که هوش درون فردی عبارت است از استعداد و توانایی انجام کارها . در این جا منظور توان دستیابی به زندگی احساس خویش می باشد که شامل عواطف و احساسات می باشد . در دیدگاه گاردنر ، توان دستیابی به زندگی احساسی ، هوش عاطفی را تشکیل می دهد که بیشتر بخشی از شناخت کلی خویش و شناخت اجتماعی است که با یکدیگر در هم تنیده اند . او همچنین معتقد است

که از یک دیدگاه ، استفاده از مفهوم هوش عاطفی ، کاربرد نامناسب از مفهوم هوش می باشد . در این دوره نیز حوزه های دیگری وجود داشتند که به رشد و گسترش مفهوم هوش عاطفی کمک کردند که از جمله ی آن ها می توان به مفهوم نبوغ عاطفی (که در ادبیات پژوهشی راجع به رشد کودک تحت عنوان تحریک پذیری شدید عاطفی مورد توجه قرار گرفته است) اشاره کرد که از برخی جهات به ظهور زودتر مفهوم هوش عاطفی کمک کرد .

بعد از سال ۱۹۸۰ و قبل از این که حوزه ی هوش عاطفی به طور کامل موجودیت پیدا کند، بایستی چند فعالیت دیگر صورت می گرفت . یکی از این ها ، ترسیم مسیری واحد برای جهت دادن به کارهای پژوهشی مختلفی بود که قبلاً شکل گرفته بودند و لازم بود این پژوهش ها در مسیر تازه ای به کشف ظرفیت ناشناخته ی انسان کمک نمایند . دیگر این که اصطلاح هوش عاطفی به نحوی روشن و واضح تعریف شود که به خطوط پژوهشی پشتیبان و حمایت کننده ارتباط داده شود و شواهد تجربی دیگری برای تأیید و حمایت از این مفهوم ضرورت داشت .

در سال ۱۹۹۰ و در آغاز دوره ی سوم ، من و همکارم دکتر پیتر سالووی به اتفاق یکدیگر طرح های پژوهشی زیادی را تدوین نموده و نظریه ی رسمی هوش عاطفی را ارائه دادیم . همچنین مشابه شیوه های تحقیق پیرامون موضوع های چون هوش مصنوعی ، زیبا شناسی و روان شناسی بالینی ، شواهد و مدارک حاصل از تحقیق بر روی عواطف و هوش را مورد بررسی قرار دادیم . همچنین اصطلاح هوش عاطفی را برای توصیف ظرفیت و استعداد انسان به کار بردیم ، یعنی چیزی که باور داشتیم وجود دارد . علاوه بر این ، مطالعه ای را گزارش نمودیم که اولین آزمون تجربی که اختصاصاً برای اندازه گیری این مفهوم طراحی شده بود را مورد استفاده قرار داده بود . در سال ۱۹۹۳ در سرمقاله مجله ی هوش ، ما این موضوع را مطرح نمودیم که هوش عاطفی یک هوش اساسی است که تا کنون نادیده گرفته شده است .

این گفته ارائه تعریفی جامع تر از هوش را اقتضا می کرد و نوید بخش انجام مطالعات اساسی و جدی تر در این حوزه بود . بنا به دلایل فوق ، دوره ی سوم یعنی سال های ۱۹۹۳ - ۱۹۹۰ دوره ی توجه ویژه پژوهشگران به مطالعه و بررسی پیرامون هوش عاطفی محسوب می شود. در چهارمین دوره (۱۹۹۷ - ۱۹۹۴) یک سری رویدادهای غیر منتظره رخ دادند که منجر به رواج و گسترش بیش از پیش حوزه ی هوش عاطفی شد . در

این دوره اصطلاح هوش عاطفی با چاپ کتاب پرفروش دانیل گلمن ، رواج زیادی پیدا کرد . گلمن و سایرین این اصطلاح را دست مایه ی مطالعه های زیادی قرار دادند . در کتاب گلمن ، هوش عاطفی به عنوان بهترین عامل پیش بینی کننده ی موفقیت در زندگی معرفی شده بود که هر کسی می تواند به آن دست یابد و می تواند آن را یک خصیصه شخصی به حساب آورد . وجود ادعاهای فراوان و برخی توصیف های بی پایه و اساس از هوش عاطفی در کتاب گلمن ، موجب شکل گیری موجی از تلاش های همگانی در مورد هوش عاطفی شد و تا حد زیادی ، تعریف هوش عاطفی را تحت الشعاع خود قرار داد . آزمون های فراوانی تحت عنوان مقیاس های هوش عاطفی فروخته شدند که شاید ارتباط چندانی با هوش عاطفی نداشتند . مریبان و صاحبان مشاغل به آموزش و مشاوره در مورد هوش عاطفی (به عنوان خصیصه ای که از طریق آن می توان هر کاری را انجام داد) پرداختند و کتاب های زیادی سعی کردند از موفقیت های به دست آمده در جریان رواج و گسترش مفهوم هوش عاطفی در سال ۱۹۹۵ بهره کافی ببرند .

ما اکنون در دوره پنجم قرار داریم که از سال ۱۹۹۸ آغاز شده است . طی این دوره اصلاحات و پالایش های متعددی در ابعاد نظری و پژوهشی حوزه ی هوش عاطفی بعمل آمده است، مقیاس های جدیدی برای اندازه گیری هوش عاطفی تهیه و پژوهش های

بنیادی تری در این حوزه انجام گردیده که کتاب حاضر ، نمونه ای از این مطالعات می باشد . پیچیدگی حوزه ی هوش عاطفی به این دلیل است که این حوزه در برگیرنده ی جنبه های علمی و نیز جنبه های عامه پسندی می باشد . این رویکردهای متناقض منجر به ارائه تعاریفی ناهمگون و مبهم از هوش عاطفی شده اند . به همین دلیل در بخش بعدی سعی می کنیم به این سئوال پاسخ دهیم که ما در مورد کدام نوع هوش عاطفی صحبت می کنیم ؟

ما درباره ی کدام هوش عاطفی صحبت می کنیم ؟

تعاریف

امروزه ما از انواع مختلف و متعدد هوش صحبت می کنیم . در هر مورد ، هوش به توانایی دریافت ، درک و کاربرد نمادها و سمبل ها که نوعی توانایی انتزاعی است ، اشاره دارد . به عنوان مثال ما از هوش کلامی ، هوش فضایی ، هوش اجتماعی و سایر هوش های وابسته صحبت می کنیم. سازه های فضایی ، کلامی و اجتماعی ، هوش و آن چه را که بدان اشاره دارد ، ویژه می سازد . بر این اساس ، هوش کلامی به معنای توانایی درک و کاربرد کلمات و هوش فضایی به معنای توانایی درک و کاربرد اشیا در فضا و هوش

اجتماعی به توانایی درک و کاربرد اطلاعات اجتماعی اشاره دارند. در روان شناسی ، هوش عاطفی به گروه هوش های به هم مرتبط تعلق دارد و به توانایی درک و کاربرد اطلاعات عاطفی و هیجانی اشاره دارد . به علاوه هوش عاطفی منعکس کننده ی توانایی نظام عاطفی برای بهبود و افزایش هوش می باشد .

تعریف اولیه ی هوش عاطفی برای اولین بار در سال ۱۹۹۰ با همکاری پیتر سالووی مطرح شد . در این تعریف اولیه ، یک رویکرد دو بخشی مورد استفاده قرار گرفته بود . بخش اول این رویکرد پردازش کلی اطلاعات عمومی بود و بخش دوم ، اختصاصی کردن مهارت هایی بود که در چنین پردازش به کارگرفته می شوند . اولین تعریفی که ما از هوش عاطفی ارائه نمودیم چنین بود؛ نوعی پردازش اطلاعات عاطفی که شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران و بیان مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف است به نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر می شود .

در سال ۱۹۹۹ میلادی من و همکارانم ، انی تعریف را کمی مفصل تر ساختیم

بدون اینکه به ساختار دو بخش آن لطمه ای وارد شود . این تعریف چنین است :

« هوش عاطفی به توانایی شناسایی و تشخیص مفاهیم و معانی عواطف ، روابط

بین آنها ، استدلال کردن در مورد آن ها و نیز حل مسأله براساس آن ها اشاره دارد . هوش

عاطفی شامل توانایی دریافت عواطف ، هماهنگ ساختن عواطف و احساسات مرتبط ، درک

و فهم اطلاعات مربوط به عواطف و نیز مدیریت عواطف می باشد . »

طی دوره ی رواج و پذیرش عمومی هوش عاطفی ، این تعریف به طور کامل تغییر

پیدا کرد. در اصلاحیه ای که از طرف گلמן بر تعریف ما صورت گرفت ، هوش عاطفی به

پنج حوزه تبدیل شد که عبارتند از :

۱- آگاهی از عواطف خود

۲- مدیریت عواطف

۳- برانگیختن خود

۴- شناسایی عواطف دیگران

۵- تنظیم روابط خود با دیگران

با این تغییر ، انگیزش (برانگیختن خود) و به طور کلی روابط اجتماعی (تنظیم روابط) مورد تأکید واقع شدند و توانایی درک و پردازش اطلاعات عاطفی با برخی خصیصه های دیگر ، ترکیب شدند که در نهایت از آن یک شاخص عددی تحت عنوان « ضریب هوش عاطفی » بدست می آید. تعریف دیگری که از هوش عاطفی به عمل آمده است بدین ترتیب است :

« مجموعه ای از توانایی های غیر شناختی ، توانش ها و مهارت هایی که بر توانایی رویارویی موفقیت آمیز با خواسته ها ، مقتضیات و فشارهای محیطی تأثیر می گذارند . »

بر اساس آن چه گفته شد می توان از دو رویکرد در تعریف هوش عاطفی نام برد :

الف) رویکرد اصیل و غیرترکیبی که هوش عاطفی را به عنوان هوشی که شامل عاطفه است، تعریف می کند .

ب) رویکردهای معمولی و ترکیبی که هوش عاطفی را با مهارت ها و خصیصه های دیگری چون بهزیستی روانی ، انگیزش و توانایی برقراری رابطه با دیگران درهم می آمیزند و ترکیبی از آنها تأکید دارند .

توانایی ها و مهارت های تشکیل دهنده هوش عاطفی

تغییرات به ظاهر کوچک در عبارت بندی تعاریف فوق الذکر هنگامی بزرگ به نظر می رسد که یک نفر بخواهد فهرست های اختصاصی تر خصیصه هایی که به هوش عاطفی نسبت داده شده اند را بررسی نماید .

برای آگاهی از نظرات موجود در مورد حوزه ها و مؤلفه های هوش عاطفی به مدل های سه گانه هوش عاطفی که در جدول ۲ - ۱ ارائه شده توجه نمائید . نظریه توانایی (تجدیدنظر شده در سال ۱۹۹۷) هوش عاطفی را به چهار حوزه تقسیم می نماید : اولین حوزه شامل ادراک و ابراز عواطف می باشد که در برگیرنده ی صحیح عواطف در خود و دیگران است .

حوزه ی دوم شامل توانایی کاربرد عواطف جهت تسهیل تفکر است که در برگیرنده ی پیوند و ارتباط صحیح عواطف با سایر احساسات و نیز توانایی کاربرد عواطف برای بهبود و افزایش تفکر می باشد . سومین حوزه یعنی درک و فهم عواطف ، شامل تجزیه کردن عواطف به اجزای مختلف ، فهمیدن و درک تغییر احتمالی از یک حالت احساسی به حالت احساسی دیگر و فهم احساسات پیچیده در موقعیت های اجتماعی می باشد . در پایان ،

حوزه ی چهارم مدیریت عواطف است که شامل توانایی اداره ای احساسات خود و دیگران می باشد .

جدول ۲- ۱- خصایصی که گفته می شود هوش عاطفی را می سازد :

رویکرد توانایی	رویکرد التقاطی (ترکیبی)
مایر ، کارسو و سالووی	گلמן
(به نقل از مایر و سالووی)	(به نقل از گلמן ، سالووی و مایر)
۱- توانایی عواطف	۱- آگاهی - ۱- هوش
آگاهی موجود در عاطفی	جرأت ورزی خودآگاهی صحیح
عاطفی به صورت افراد، (درون	حرمت نفس عاطفی اعتماد به
منظور موسیقی و (فردی)	خود درونی نفس
دریافت طرح ها	شکوفایی
صحیح عواطف	استقلال
۲- توانایی برقراری	۲- هوش - هم دلی
کاربرد ارتباط عاطفی بین	مسئولیت دهی خود
عواطف صحیح بین فردی	پذیری
جهت عواطف و احساس	اجتماعی
تسهیل های دیگر (رنگ ،	- روابط بین فردی
زمینه کاربرد	- نوآوری
	- کنترل
	- قابل اعتماد بودن
	- هشیاری

- توان
سازگاری

عواطف برای
تغییر چشم
اندازها

۳- توانایی - توانایی ۳- توان - حل مسأله ۳- انگیزش - انگیزه ی
فهم و درک تجزیه سازگاری - واقعیت پیشرفت
عواطف و عواطف به EQ آزمایی - ابتکار
معانی آن اجزا

- خوش
بینی
- تعهد

ها
- توانایی
فهم تغییر
احتمالی از
یک حالت به
حالت دیگر
احساسی

۴- توانایی توانایی اداره ۴- مدیریت تحمل ۴- همدلی - درک
مدیریت ی عواطف استرس استرس دیگران
عواطف خود

- رشد دادن
دیگران

- کنترل
تکانه

- توانایی
اداره عواطف
دیگران

- متنوع
بودن در
شیوه ی نفوذ

- آگاهی
سیاسی

- ۵- خلق و - شادکامی ۵- مهارت - نفوذ
- خوی - خوش های - ارتباط
- عمومی کلی بینی اجتماعی
- مدیریت
- تعارض
- رهبری
- ایجاد پیوند
- همکاری و
- مشارکت
- قابلیت
- های گروهی

تعریفی ترکیبی (التقاطی) هوش عاطفی که هوش عاطفی را به عنوان توانش های

غیرشناختی تعریف می کند مفصل تر است و با پنج مقوله شروع می شود . این مقوله ها

عبارتند از:

۱- درون فردی : شامل مواردی چون خودشکوفایی ، استقلال و خودآگاهی عاطفی

۲- بین فردی : دربرگیرنده ی مواردی چون هم دلی و مسئولیت پذیری اجتماعی

۳- توان سازگاری : شامل کیفیت هایی از قبیل حل مسأله و واقعیت آزمایی .

۴- مدیریت استرس : شامل کنترل تکانه ها و تحمل استرس .

۵- خلق و خوی عمومی : شامل شادکامی و خوش بینی .

این تقسیم بندی می تواند در تقابل با تقسیم بندی پنج بخشی هوش عاطفی باشد

که از طرف دانیل گلמן ارائه شده است . حوزه های این تقسیم بندی که در سال ۱۹۹۸

مورد تجدیدنظر قرار گرفت عبارتند از :

۱- حوزه ی خود آگاهی : شامل ویژگی هایی چون خودآگاهی عاطفی و اعتماد به

نفس .

۲- خودنظم دهی : شامل خود کنترلی ، قابل اعتماد بودن و نوآوری .

۳- انگیزش : شامل انگیزه ی پیشرفت ، ابتکار و خوش بینی .

۴- هم دلی : شامل ویژگی هایی چون درک دیگران و آگاهی سیاسی .

۵- مهارت های اجتماعی : شامل کیفیت هایی از قبیل نفوذ ، مدیریت تعارض ،

ظرفیت ها و قابلیت های اجتماعی .

تقسیم های عمده ی شخصیت به ما می گویند که کدام جنبه ی هوش عاطفی باید مورد توجه قرار گیرد . اگر به خاطر داشته باشید ، قبلاً گفته شد که هوش عاطفی به طور طبیعی ، بیان کننده ی توانایی استدلال کردن در ارتباط با عواطف می باشد و بدین وسیله عواطف موجب افزایش تفکر می شوند . این عقاید هسته ی اصلی مدل توانایی محسوب می شوند . این موارد موجب می شوند که تأکید زیادی روی مدل های ترکیبی نباشد و فقط مدل های گسترش یافته مورد توجه قرار گیرند ، به عنوان مثال ، چرا انگیزش جزئی از یک نظریه ی هوش عاطفی به حساب می آید؟ اغلب به نظر می رسد که انگیزش ، کنشی مستقل از عواطف و شناخت دارد . آیا خصیصه هایی چون پایداری ، خوش بینی ، درک سیاسی و موارد مشابه ، جزئی از هوش عاطفی می باشند یا نه ؟ و اگر نیستند پس چه هستند ؟

روان شناسی شخصیت ، زمینه ی مناسبی برای تصمیم گیری می باشد ، چرا که این علم اجزای گوناگون ذهن انسان را مورد مطالعه قرار می دهد و در حقیقت ، همه ی اجزای واقعی شخصیت از هوش عاطفی تا برون گرایی را می توان به شکلی منسجم و منظم ، براساس ساختار و کنش آنها ، سازمان دهی و طبقه بندی کرد . این نظام های طبقه بندی را می توان با کاربرد سنجیده و دقیق یک رویکرد ساده به هم نزدیک ساخت

که ما در این جا به یکی از رویکردهایی که به بررسی اجزای بنیادی شخصیت پرداخته ، اشاره می کنیم . این رویکرد ، شخصیت را به چهار بخش بنیادی تقسیم می کند ، که به نحوی نسخهٔ تجدیدنظر شده ی مفاهیم نهاد ، خود و فراخود می باشد .

این چهار بخش را می توان به اجزاء و زیر مجموعه های کوچک تری تقسیم کرد تا در پایان به یک عنصر جزء اساسی رسید که در همه ی اجزاء شخصیتی مورد بحث ، مشترک است (طبق نظام های جامع طبقه بندی). با انجام این کار ، اجزاء مورد نظر هوش عاطفی ، هم چون پایداری ، خوش بینی ، درک سیاسی و خودکنترلی را می توان در درون نظام های شخصیتی پیدا کرد .

جدول ۳ - ۱ مجموعه ای از بخش های شخصیت :

بخش های اصلی یا عوامل شخصیت	صفات توصیف کننده ی بخش های شخصیت
- شبکه انرژی :	+ انگیزه ها : نیاز به پیشرفت ، نیاز به پیوند جویی ، نیاز به قدرت .

بیان کننده ی همکاری منسجم نظام های + سطوح انگیزشی : پایداری ، تعصب و عاطفی و انگیزشی سطح پائین شخصیت غیرت .
می باشد و شامل تمایلات و انگیزه های + عواطف : شادی ، خشم ، غم و افسردگی اساسی شخصی و پاسخ های هیجانی به این تمایلات است .

+ سبک هیجانی : هیجان بودن ، ثبات هیجانی .

- دانش انجام کارها : + توانایی ها و پیشرفت : هوش کلامی ، هوش فضایی ، هوش عاطفی .
بیانگر ذخیره ی اطلاعاتی شخصیت است و شامل احساسات و افکار در مورد خود و دنیای پیرامون و نیز عمل نمودن براساس این دانش می باشد .

- ایفا کننده نقش : + سبک های ابراز : درون گرایی ، برون گرایی ، گرمی و صمیمیت ، سردی و بی تفاوتی .
احساس مسئولیت برای بیان و بروز شخصیت درونی ، دنیای بیرونی ، این جزء فعالیت ها و نقش های مهم اجتماعی را تدوین نموده آن ها را اجرا می نماید .

- اجرای هشیارانه : + هشیاری : آگاهی ، ناآگاهی ، خودآگاهی ، ناخودآگاهی .
موقعیت هشیارانه شامل هشیاری و هم اراده هشیار (خودکنترلی) می باشد . این جزء شخصیت را تحت نظر می گیرد و هنگام ضرورت به تفکر سطح بالا و خلاق کمک می کند .

به طور خلاصه ، چهار بخش شخصیت عبارتند از :

شبکه ی انرژی که شامل انگیزه ها و عواطف افراد می باشد و یک مسیر کلی را در

زمان انجام امور برای افراد فراهم می نماید .

دانش انجام کارها در برگیرنده ی اطلاعاتی در مورد خود و دنیای پیرامون است که

افراد برای کنش لازم به آن نیازمندند و در برگیرنده ی حوزه های متعددی از دانش و

آگاهی هم چون تاریخچه ی زندگی ، دانش ریاضی ، آگاهی اجتماعی و عاطفی فرد می

باشد .

سومین بخش شخصیت ، نقش بازی کردن (ایفا کننده) است که شکل دهنده و

نمایش دهنده ی طرح هایی برای برقراری تعامل اجتماعی است که از جمله ی این طرح

ها می توان به رهبری کردن (یا تبعیت کردن از) دیگران ، هم دردی کردن و ... اشاره نمود

.

بخش چهارم شخصیت هشیاری اجرایی است که شامل هشیاری ، مدیریت

هشیارانه و نظم بخشیدن به سایر اجزای شخصیت می باشد .

پایداری ، غیرت ، خوش بینی ، اراک سیاسی ، خویشتن داری و موارد مشابه دیگری که توسط صاحب نظران و پیشگامان مفهوم هوش عاطفی مطرح شده اند ، بخش هایی از هوش عاطفی را تشکیل می دهند . پایداری و غیرت ویژگی هایی هستند که بیانگر شبکه ی انرژی می باشند و می توانند افراد را جهت مقابله با مشکلات و حل آنها یاری نمایند و فعالیت های آنان را هدایت و کنترل کنند . دومین بخشی که برای هوش عاطفی در نظر گرفته شده ، ویژگی خوش بینی یعنی نگاهی رویایی و مثبت به جهان پیرامون است که جزئی از دانش کار افراد می باشد . سومین بخش هوش عاطفی یعنی ادراک سیاسی معطوف به این موضع است که ادراک سیاسی یک شخص می تواند در نگرش او نسبت به دیگران و نیز پافشاری بر روی عقاید شخص مؤثر و کمک کننده باشد . با اطمینان می توان گفت این مهارتی است که به نقش بازی کردن مربوط می شود . در پایان خویشتن داری ، شامل توانایی اجرای هشیارانه است ؛ آیا یک شخص می تواند به شخصیت بهتری تبدیل شود ؟ خویشتن داری جهت باقی ماندن در مسیر زندگی ، عنصری اساسی محسوب می شود.

حقیقت این است که بر خلاف عقیده ی برخی از صاحب نظران ، چهار ویژگی

مذکور با بخش های چهارگانه ی شخصیت به هم مربوط هستند ، اما مواردی چون پایداری

، خوش بینی ، درک سیاسی و خویشتن داری که توسط پیشگامان مفهوم هوش عاطفی مطرح شده اند ، به نظر می رسد که شخصیت کمتری با یکدیگر ، به ویژه با عواطف یا هوش دارند و نشان دهنده ی این واقعیت و نقطه ی مشترک هستند که برخی افراد تمایل دارند که این خصیصه ها را داشته باشند . از طرف دیگر احتمال کمی وجود دارد که این چهار ویژگی بتوانند یک ویژگی یا خصوصیت واحدی را تشکیل دهند . در حقیقت ممکن است اینها با یکدیگر در تضاد باشند .

پایداری روی یک هدف ممکن است ادراک سیاسی را نابود سازد . خوش بینی ممکن است در پیشبرد اهداف فرد کم اثرتر از خویشتن داری باشد ، اگر فرد بگوید « ولی من که نمی توانم به هدف خود برسم .»

چهارگانه ی فوق را با مفهوم هوش عاطفی به عنوان یک توانایی ، مقایسه نمایید . چنین تصویری از هوش عاطفی معطوف به دانش انجام کا و کنش های متقابل آن با عواطف ناشی از شبکه ی انرژی می باشد . از بین اجزای اصلی شخصیت ، این دانش انجام کار است که می تواند عواطف را از طریق نظارت و شبکه ی انرژی دریافت نماید . برخی اوقات عاطفه ی ناشی از شبکه ی انرژی می باشد . از بین اجزای اصلی شخصیت ،

این دانش انجام کار است که می تواند عواطف را از طریق نظارت و شبکه ی انرژی دریافت نماید . برخی اوقات عاطفه ی ناشی از شبکه ی انرژی ، مفاهیم موجود در جزء دانش کار را فعال نموده و تلاش های زندگی را به شیوه ای مؤثر و زیرکانه اولویت بندی می نماید . مثلاً :

ابتلا به یک بیماری جدی ، ممکن است فرد را متوجه ی این موضوع نماید که واقعاً چه چیزی در زندگی اهمیت دارد . یادگیری های بیشتر ، همانند تجارب نقش بازی کردن ، از طریق اعمال مختلفی که بارعاطفی دارند ، صورت می گیرد . به تدریج دانش انجام کار، دانش اختصاصی کامل و دقیقی در مورد عواطف ایجاد می نماید . در نهایت از طریق تلاش برای مدیریت خود (از طریق اجرای هشیارانه) واکنش های عاطفی مطلوب تر نسبت به افراد می تواند تشویق کننده و یاری دهنده باشد .

این چنین تعبیری از مفهوم هوش عاطفی ، منحصر به فرد و وحدت بخش است ، زیرا بر دانش انجام کارها متمرکز می باشد . هم چنین به دلیل این که این مفهوم شامل اجزای دیگری نیز هست ، بنابراین فقط تا جایی که آن اجزا اجازه می دهند ، می تواند به تعامل هوشمندانه عاطفه و تفکر کمک کند . حالت وحدت بخش این مفهوم این است که عاطفه افکار را توسعه داده و به شخص اجازه می دهد تا در مورد عواطف خود هوشمندانه عمل نماید .

بنابراین تفاوت بین رویکردهای ترکیبی (التقاطی) و رویکردهای مبتنی بر توانایی در حوزه ی هوش عاطفی تفاوتی اساسی و مهم است . رویکردهای ترکیبی هوش عاطفی از این جهت ارزش بالقوه دارند که می توانند جنبه های چندگانه شخصیت را به صورت کامل بررسی نمایند . به هر حال ، هیچ کدام از این رویکردها به طور ویژه با مفاهیم جدید هوش عاطفی یا حتی با هوش و عاطفه ، مرتبط نیستند . در حقیقت نسخه ی اولیه ی پرسشنامه ی روان شناختی کالیفرنیا (CPI) که ترکیبی از تعدادی مقیاس فردی است ، شبیه برخی آزمون های امروzs مرتبط با رویکرد ترکیبی هوش عاطفی ، ویژگی هایی چون پذیرش خود ، هم دلی ، مسئولیت پذیری ، اجتماعی شدن ، تندرستی و بهزیستی روانی ، تحمل ، کارآمدی عقلی ، انعطاف پذیری و خویشتن داری را مورد بررسی قرار می دهد . (CPI به طور اساسی برای اندازه گیری مفاهیم درون قومی بهداشت روانی طراحی شده بود) .

ظاهراً در پاسخ به چنین مباحثی ، برخی پژوهشگران رویکرد مفاهیم مختلط (ترکیب مفهوم) بر این نکته اذعان دارند که مفهوم هوش عاطفی (آن گونه که آنان می بینند) موضوع کاملاً جدیدی نیست . شاید درست تر این باشد که مقیاس های خصیصه های ترکیبی را بیشتر نسخه ی دیگری از پژوهش در مورد شخصیت ، اما تحت شرایطی ،

متفاوت بدانیم . ارتباط دقیق و معنی دار رویکردهای ترکیبی با حوزه ی شخصیت موجب ساخته شدن آزمون های بهتری جهت تفسیر و درک موضوع می شوند ، زیرا هم پوشی قابل ملاحظه ای بین مقیاس های جدید و قدیمی وجود دارد . در مقابل ، هوش عاطفی به عنوان یکی از هوش های جدید شناخته می شود که در برگیرنده ی هوش علمی و مفاهیم تجدید نظر شده ی هوش اجتماعی می باشد .

تازگی ها یک حوزه ی جدید در فهرست های مفصل خصیصه های ترکیبی به وجود آمده که در برگیرنده ی مقیاس ها و معیارهای فراتجربه ای خلق و خو می باشد . واژه ای فراتجربه به چگونگی آگاهی از خلق و خوی خود اشاره دارد . مثلاً ؛ « من می دانم که احساسات من چگونه است و من به طور واضح ، خلق و خود را درک می کنم » مقیاس هایی که تحت عنوان فراتجربه، فرا عاطفه و فرا خالق شناخته می شوند ، همانند مفاهیم نشأت گرفته از الکسی تیمیا (ناتوانی در استفاده از کلمات عاطفی) یکی از چندین موضوع اولیه ی مورد مطالعه در حوزه ی هوش عاطفی بودند . این مقیاس ها ، تجربه هشیارانه و انعکاسی عاطفه را که لازم است در مورد آن اطلاعاتی داشته باشیم ، اندازه می گیرند . با این که من به اتفاق همکارانم ، یکی از مقیاس های فراتجربه ای را تدوین کرده ایم ، مایل نیستیم ادعا نمائیم مقیاسی که ساخته و مورد استفاده قرار داده ایم نوعی آزمون هوش

عاطفی است ، زیرا این ادعا که این مقیاس آن چه را اندازه گیری می نماید واقعاً یک تجربه ی واکنش هشیارانه خلق و خو می باشد ، اغراق آمیز و باورنکردنی به نظر می رسد .

اگر الگوهای ترکیبی شخصیت چیزی بیشتر از ترکیب تصادفی ویژگی های شخصیتی باشند ، به نظر می رسد که استفاده از رویکرد توانایی درست تر باشد . در این جا هنوز مباحثی در مخالفت با رویکرد توانایی وجود دارد . اول این که ممکن است جالب تر و آسان تر باشد ، مجموعه ی ویژگی های شخصیت مثبت که توسط پیشگامان مفهوم هوش عاطفی مطرح شد و از آن برای پیش بینی موفقیت در محل کار و زندگی استفاده می شد را با یکدیگر جمع نمائیم ، در این صورت هیچ چیز اشتباهی در ارزیابی چنین ویژگی های مثبت و نیز ترکیب آنها با یکدیگر وجود ندارد. معذک اگر محققى همه ی این ویژگی های مثبت را با یکدیگر جمع نماید ، احتمالاً به یک عامل پیش بینی کننده ی مهمی چون موفقیت های تحصیلی در مدرسه ، ازدواج موفق یا به دست آوردن یک شغل خوب ، نشان می دهد که موفقیت در هر زمینه ، محصول ویژگی های منحصر به فرد مربوط به همان زمینه می باشد . این بررسی ها هم چنین نشان می دهند که ویژگی ها و کیفیت هایی که عموماً خوب به نظر می رسند می توانند در کسب موفقیت در یک زمینه ی خاص سودمند باشند .

مسأله ای که پیش می آید این است که مثبت بودن یک چیز به چگونگی و زمان استفاده از آن چیز بستگی دارد . دیدگاه و نگرش حمایت کننده ی یک شخص خوش بین که « نگران نباش به چیزی که می خواهی ، می رسی » ممکن است در مورد برخی افراد مؤثر باشد ، اما چنین دیدگاهی می تواند موجب نواخته شدن ناقوس مرگ برای شخصی باشد که بیماری وخیمی دارد . برعکس ، ابراز نامطلوب خشم می تواند پیامدهای مثبت متعددی داشته باشد . نمونه ی چنین موردی زمانی است که می خواهیم برای کودکان محدودیت هایی اعمال نماییم یا به دانش آموزان کم کار ، اخطار نمائیم تا بیشتر تلاش کنند یا به یک کارمند گوشزد کنیم که باید منظم تر باشد . در روزهای سخت و غمبار جنگ جهانی دوم ، چرچیل به مردم بریتانیا توصیه می کرد که باید گریه کنند ، عرق بریزند و جان فشانی کنند . این گفته ها گرچه خوش بینانه و دلنشین نبود ، اما نشان دهنده ی هوش عاطفی بالای او بود . به همین دلیل (و برخلاف یافته های یک قرن پژوهش در زمینه ی شخصیت) پژوهشگران هوش عاطفی معتقدند کسانی که از طریق مطالعه ی جنبه های مثبت شخصیت در صدد بررسی موفقیت ها می باشند ، سخت در اشتباه هستند ، اما واقعیت این است که اسنادهای مثبت می توانند در دراز مدت عامل پیش بینی کننده ی خوبی برای موفقیت باشند . این موضوع به دیدگاه پژوهشگرانی اشاره

دارد که در جستجوی ملاک های نیرومند و جدید پیش بینی هستند ، یعنی چیزی که تاکنون مورد غفلت قرار گرفته است . شاید یکی از این ملاک ها ، توانایی هوش عاطفی باشد . یک جنبه ی ملال آور این ملاک های جدید این است که به دلیل پیچیدگی ، مطالعه ی آنها وقت گیر بوده و نمی توان به طو دقیق آنها را اندازه گرفت و اهمیت شان را نشان داد .

بحث پایانی در مورد این موضوع که چرا یک رویکرد ترکیبی از کارآیی بیشتری برخوردار است ، این است که در چنین رویکردی می توان گفت افرادی که هوش عاطفی بالاتری دارند ، بایستی در اکثر اوقات شادتر و خوش بین تر از دیگران باشند . بنابراین اندازه گیری خوش بینی و شادکامی برای ارزیابی هوش عاطفی ، کافی به نظر می رسد . براساس همین بحث همچنین ادعا می شود اگر دو گروه افراد انتخاب شوند که یکی از آنها هوش عاطفی بالا و گروه دیگر از هوش عاطفی پائینی برخوردار باشند ، اما هر دو گروه از نظر حالت منفی عاطفی (مثلاً افسردگی ، پرخاشگری و اضطراب) همتاسازی نشوند ، می بینیم گروهی که از هوش عاطفی بالاتری برخوردارند ، بایستی در اکثر اوقات ، احساس بهتری داشته باشند ، زیرا درک عاطفی آنان بالاتر است . این دیدگاه تا حد زیادی قابل بحث است

و در مورد صحت آن بایستی تردید کرد . به چند دلیل هنوز رابطه بین هوش عاطفی و ویژگی های مثبتی چون خوش بینی و عزت نفس ، معنی دار و قابل توجه نیست .

دلیل اول اینکه ، هوش عاطفی در همه اوقات از سوی جامعه ارزشمند تلقی نمی شود و مورد تقویت قرار نمی گیرد و افرادی که از سطوح بالای هوش عاطفی برخوردارند ممکن است با موانعی رو به رو شوند .

دومین دلیل این است که حتی اگر هوش عاطفی کسی ارزشمند تلقی گردد ، باز اهداف او نمی توانند برایش رضایت بخش باشند . افراد زیادی وجود دارند که دوست دارند تا نقش های عاطفی دشواری چون حمایت گری ، مراقبت یا درمانگری را ایفا نمایند تا در نتیجه دنیا محل مطلوب تری برای زندگی باشد .

دلیل سوم مبنی بر این که چرا هوش عاطفی نمی تواند منجر به شادی و خوشحالی گردد این است که فعالیت های عاطفی و خود اصلاح گری مانند هر نوع تغییر شخصی دیگر ، به طور کلی بسیار وقت گیر است . از آن جایی که این قبیل تفاوت های مثبت از طریق هوش عاطفی در شخصیت افراد ایجاد می شود ، ممکن است تا واسطه یا حتی تا اواخر عمر دیده نشود .

گرچه این باور که مفاهیم ترکیبی هوش عاطفی ، منظره ای زیبا و بدیع از هوش عاطفی ارائه می کنند ، باوری زیبا و خوش بینانه است ، اما واقع بینانه تر این است که آن را به عنوان یکی از توصیف های ممکن در مورد شخصیت های مثبت به حساب آوریم و با سایر توصیف های شخصیت مقایسه کنیم ، چیزی که تاکنون به طور جدی صورت نگرفته است .

چگونه می توان هوش عاطفی را به خوبی اندازه گیری نمود ؟

ظهور مفهوم هوش عاطفی با تلاش های همه جانبه برای اندازه گیری آن همراه بود . اندازه گیری علمی و تجربی هوش عاطفی هم زمان با ارائه ی اولین نظریه در مورد هوش عاطفی آغاز شد . همان طور که مفهوم هوش عاطفی رواج پیدا می کرد ، نویسندگان ، نظریه های دوسوگرانه خود را در مورد اندازه گیری هوش عاطفی بیان می کردند . در آن دوره عبارت « ضریب هوش شما چقدر است ؟ » با حروف بزرگ روی جلد مجله تایم نوشته شده بود . در توضیح این عبارت در قسمت دیگری از روی جلد این مجله نوشته شده بود که در « ضریب هوش عاطفی (EQ) همان ضریب هوشی (IQ) شما نیست ، حتی یک

عدد هم نیست ، بلکه هوش عاطفی می تواند بهترین عامل پیش بینی کننده ی موفقیت شما در زندگی باشد .»

این عبارت که « ضریب هوشی عاطفی حتی یک عدد هم نیست » ، به این موضوع اشاره داشت که هوش عاطفی کمیتی نیست که به واسطه ی حواس معمول قابل دریافت باشد . مبحث حاضر به دنبال بررسی این موضوع است که چگونه هوش عاطفی را می توان به طور واقعی و درست اندازه گیری نمود و بحث بعدی نیز به این موضوع می پردازد که هوش عاطفی چه چیزی را پیش بینی می کند ؟

از سال ۱۹۹۵ میلادی به بعد مجله تایم و نیز سایر مروجان و تبلیغ کنندگان مفهوم هوش عاطفی به طور جدی به دنبال تهیه ی آزمون های هوش عاطفی بودند . با رواج مفهوم هوش عاطفی، تلاش جهت مفهوم سازی و ارائه ی تعریف هوش عاطفی به شکلی نابهنجار، آغاز شد . بالاخره اولین اختلاف در اندازه گیرها برای مشخص ساختن آن چه که هوش عاطفی مبتنی بر آن است ، به وجود آمد (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

مقیاس های مبتنی بر تعریف هوش عاطفی

به دنبال رواج مفهوم هوش عاطفی ، مقیاس ها و آزمون هایی تحت عنوان آزمون هوش عاطفی به سرعت تهیه و وارد بازار شدند . در این زمان در برخی مقاله های روزنامه ها و مجلات غیرتخصصی مقیاس های خاص سنجش خوش بینی یا کامروایی به عنوان ابزار اندازه گیری هوش عاطفی معرفی می شدند . سایر رویکردها ، درصدر نامگذاری یا طبقه بندی مجدد آزمون های موجود به عنوان ابزار اندازه گیری مفهوم هوش عاطفی بودند . بعد از این که تعریف کاملی از هوش عاطفی توسط رواج دهندگان آن ارائه گردید ، کم و بیش از آزمون های شخصیتی موجود که به ارزیابی اسنادهای مثبت می پرداختند به عنوان ابزارهای اندازه گیری مرتبط با هوش عاطفی استفاده می شد . گفته می شود پرسشنامه ی هوش عاطفی بار – آن (Bar – on EQI) که در سال ۱۹۹۷ منتشر شد ، براساس مقیاسی است که در سال ۱۹۹۸ به عنوان مقیاس سلامت روانشناختی ، تهیه شده بود . پرسشنامه توانش عاطفی (ECI) که توسط گلن و بویاتزیس تهیه شده بود ، بر اساس مقیاس قبلی بود که کارآمدی مدیران را از نظر توانش های عمومی (کلی) ارزیابی دو دسته بندی می کرد . گلن اعلام کرد که ۱۴ مورد از ۱۶ توانایی مقیاس قبلی بویاتزیس، توانش های عاطفی هستند .

گاه گاه گفته می شود که برخی مقیاس های تندرستی یا کارآمدی مدیریتی موجب شروع مطالعه ی هوش عاطفی شده است . به نظر عجیب می آید که بپذیریم وجود چندین مقیاس تندرستی یا کارآمدی ، به تنهای بتواند نقطه ی شروع حوزه ی گسترده ای چون هوش عاطفی باشد. این در حالی است که می دانیم هیچ کدام از چنین مقیاس هایی ، در برگیرنده ی نظریه ی هوش عاطفی نبوده و حتی اصطلاح هوش عاطفی را مورد استفاده قرار نداده اند . به علاوه اگر هوش عاطفی یا صفاتی چون پایداری ، غیرت ، خوش بینی ، هم دلی و چندین خصیصه ی دیگر مورد اشاره در مقیاس ها و آزمون های سنتی شخصیت ، یکی و همانند فرض شود آن موقع می توان گفت که این مقیاس ها ، هوش عاطفی را می سنجند ، برای مثال مقیاس معتبر و رایج CPI که به عنوان اولین ابزار ارزیابی هوش عاطفی به حساب می آید و ویژگی های مختلفی چون انگیزش و نفوذ اجتماعی را اندازه می گرفت و در سال ۱۹۵۶ منتشر شد ، هنوز هم آزمونی معتبر به نظر می رسد .

مقیاس های جدید هم چنان توسعه و گسترش می یافتند . برخی از این مقیاس ها مدل ترکیبی را به خوبی مورد استفاده قرار می دادند که از آن جمله می توان به نقشه ی ضریب هوش عاطفی (EQ map) که توسط اری اولی اعتبار یابی شد ، اشاره کرد .

مقیاس تهیه شده توسط اسکات و همکارانش بر اساس ترکیبی از نظریه ی توانایی و

رویکردهای رایج تر بود . سپس من به اتفاق همکارانم مسیر مطالعاتی خود را در زمینه ی اندازه گیری در حوزه ی هوش عاطفی ، براساس مفاهیم توانایی بنا نهادیم (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

مقیاس های مبتنی بر روش ها و رویکردهای اندازه گیری

جدا از مدل یا تعریف هوش عاطفی که مقیاس ها بر اساس آن ها متمایز می شدند ، دومین عامل عمده ی تفاوت در بین مقیاس ها ، شیوه ی اندازه گیری شان بود . بسیاری از مقیاس های فوق الذکر ، شیوه ی خویشتن داوری را مورد استفاده قرار می دادند . مثلاً از نظر هوش عاطفی ، خود را چگونه ارزیابی می کنید ؟ شیوه های خویشتن داوری با اندازه گیری حاصل از مقیاس های درجه بندی مشاهده گر ، متفاوت می باشد . (مثلاً یک مشاهده گر شما را از نظر هوش عاطفی ارزیابی می نماید) هردوی این مقیاس ها ، نسبت به آزمون های توانایی که پاسخ دهندگان به آن درست یا غلط پاسخ می دهند . (مثل : منظور از حسد چیست ؟) چیزهای متفاوتی را اندازه می گیرند . اگر شخصی هوش عاطفی را به عنوان مجموعه ای از ناتوانی های خاص و مرتبط با صفات شخصیت در نظر بگیرد ، در آن صورت شیوه های خویشتن داری مؤثر است .

به عنوان مثال مقیاس اسکات و همکارانش (نقشه ضریب هوش عاطفی) و نیز پرسشنامه ی هوش عاطفی ، تعداد زیادی سؤال مشابه می پرسند . مثلاً آیا شما با عواطف خود صادق و روراست هستید ؟ آیا توانایی خوبی در حل مسأله دارید ؟ و آیا خلق و خوی شما مثبت است ؟ چنین مقیاس هایی که همبستگی بسیار بالایی با خلق و خوی خوشایند ، (و البته همبستگی منفی با خلق و خوی ناخوشایند) دارند ، به طور اساسی احساس بهزیستی و کامیابی خود ادراک شده ی شخص را اندازه گیری می نمایند . حقیقت این است که این مقیاس ها روی مثبت بودن تأکید داشته و بیشتر این مقیاس ها ، همبستگی بسیار بالایی با ویژگی مثبت (از نظر عاطفی) دارند ($r = .8$ تا $r = .5$ بسته به مقیاس مورد استفاده) (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

به دلیل این که از نظر عاطفی مثبت بودن ، چیزهای خوب زیادی را پیش بینی می نماید، بنابراین ممکن است تعداد زیادی از این مقیاس های جدید ، نمونه ای از یک چرخه ی از نو شکل گرفته شده باشد . هنوز شواهد کافی در دست نیست تا نشان دهد که پیش بینی های مبتنی بر مقیاس های ترکیبی ، فراتر از پیش بینی هایی است که از طریق مثبت بودن عاطفی بدست آمده اند .

مشکل دیگری که در مورد فنون خودسنجی وجود دارد این است که این فنون با هوش اندازه گیری شده ی واقعی ، ارتباط چندانی ندارند . حداقل در حوزه ی سنتی هوش ، IQ اندازه گیری شده ، همبستگی بالایی با مقدار هوش حاصل از فنون خودسنجی ندارد . (مثلاً: بین $r = 0.3$ - $r = 0$) . این حالت ، مثل این است که ما کلاسی را در نظر بگیریم که در این کلاس دانش آموزانی با هوش متوسط وجود دارند که فکر می کنند از دیگران با هوش تر هستند . هم چنین دانش آموزانی در این کلاس هستند که با هوش می باشند ولی به اندازه ی نسبت به خود بدبین اند که نمی توانند توانایی های بالقوه خود را آشکار سازند و نیز دانش آموزانی وجود دارند که از توانایی ذهنی کمی برخوردار می باشند و نمی توانند مطالب را به خوبی درک نموده ، به سؤال ها پاسخ دهند ، یعنی بین IQ واقعی این سه گروه و ارزیابی هایی که خود آنان از هوششان به عمل می آورند ، هیچ تناسبی وجود ندارد . (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

دومین رویکرد در زمینه ی اندازه گیری هوش عاطفی ، بهره گرفتن از مقیاس های درجه بندی توسط مشاهده گر می باشد . این رویکرد بر این باور دلالت دارد که می توان از هوش عاطفی به عنوان یک رفتار نام برد . در مقیاس های درجه بندی ، مشاهده گر (که فرد را می شناسد) مشخص می کند که فرد از چه میزانی از هوش

عاطفی برخوردار است . در موقعیت های سازمانی ، یک مشاهده گر به صورت کامل و همه جانبه فرد را مورد ارزیابی قرار می دهد . هم چنین مدیر یک مؤسسه بازخوردهایی از همکاران ، زیردستان و سرپرستان خود ، در مورد توانش هایی که فرض می شود به هوش عاطفی وی مرتبط باشند ، دریافت می دارد . مقیاس ECI (سیاهه توانش های عاطفی) نمونه ای از مقیاس هایی است که بر اساس تعاریف ترکیبی هوش عاطفی ساخته شده است .

آنچه در مورد فنون خودسنجی هوش گفته شد در مورد روش های درجه بندی مشاهده گران هم صادق است ، بدین معنا که برای مشاهده گران مشکل است تا بتوانند راجع به هوش دیگران قضاوت کنند . یک عملکرد ذهنی فوق العاده ، ممکن است فقط در ذهن مشاهده گر وجود داشته باشد (یعنی واقعاً این گونه نباشد) . علاوه بر این حتی بسیاری از مشاهده گران تیزبین و مجرب هم ممکن است نتوانند یک عملکرد ناشی از هوش بالا را از عملکرد ناشی از هوش متوسط که حاصل سخت کوشی ، شانس یا خلاقیت است ، از یکدیگر تشخیص بدهند . در همه ی موارد مشابه ، تعجب آور نیست که قضاوت های مشاهده گران در مورد هوش ، نتواند با هوش واقعی مرتبط یا هم خوان باشد

(در این جا یک استثناء وجود دارد و آن این که معلمان به عنوان مشاهده گر ، به خوبی

می توانند هوش دانش آموزان خود را تخمین بزنند) (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

اگر کسی هوش عاطفی را به عنوان یک هوش پذیرفته باشد ، احتمالاً به دنبال یک

آزمون توانایی می گردد تا این هوش را اندازه گیری نماید . در این نوع آزمون ها ، آزمودنی

به حل مسائلی می پردازد که جواب های صحیح یا غلط دارد . برخی از ارزیابی های هوش

عاطفی ، از روش های سنتی سنجش هوش بهره می گیرند . در یکی از این نوع ارزیابی ها

، مثلاً : تصویری از یک چهره به آزمودنی ها نشان داده می شود تا آنان حالات عاطفی این

چهره را حدس بزنند یا از آزمودنی ها خواسته می شود تا خشم را معنا کنند و درباره ی

آن توضیح دهند تا مشخص شود که تا چه اندازه قادر به درک مفهوم خشم هستند . نمونه

هایی از این نوع مقیاس ها ، آزمون هوش عاطفی چند عاملی (MEIS) و آزمون هوش

عاطفی مایر ، سالووی و کارسر (MSCEIT) می باشد . این آزمون ها بیانگر این موضوع

هستند که هوش عاطفی یکی از اقسام هوش است و با هوش شناختی تفاوت دارد و عامل

پیش بینی کننده ی مهمی است و با افزایش سن ، زیاد می شود .

این سؤال که هوش عاطفی درباره ی چه چیزی صحبت می کند ؟ سئوالی مهم و اساسی است ، زیرا احتمالاً پاسخ ها و رویکردهای مختلف در این موضوع ، موجب ارزیابی های کاملاً متفاوتی از شخص واحد می شود . وقتی دو آزمون ، چیز واحدی را می سنجند ، افراد فکر می کنند که نمره ی مشابهی در این دو آزمون به دست می آورند . در حوزه ی ارزیابی هوش ، شخصی که در مقیاس هوشی و کسلر بزرگسالان ، نمره ی بالایی کسب می کند (که معمولاً این چنین است) بایستی در آزمون استنفورد - بیز هم نمره ی بالایی کسب نماید . به همین ترتیب شخص دیگری که در یک آزمون هوشی ، نمره ی پائینی کسب می کند ، در آزمون دیگر هم نمره اش پائین است. این وضعیت در حوزه ی آزمون های خصیصه های اجتماعی نیز صادق است . مثلاً : فردی که در مقیاس برون گرایی آزمون شخصیتی آیزنگ نمره بالایی کسب می نماید ، در مقیاس برون گرایی آزمون NEO PI - نیز نمره بالایی بدست خواهد آورد . یعنی هر دو آزمون می توانند افراد را به نحو یکسانی درجه بندی نمایند (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

به احتمال زیاد ، چنین وضعیتی در مورد هوش عاطفی صدق نمی کند ، مقیاس های مبتنی بر مدل توانایی ، با حداقل همبستگی (ارتباط) با مقیاس هایی که بر اساس مفاهیم تندرستی یا موفقیت می باشند ، خصیصه ها را مورد اندازه گیری قرار می دهند .

پژوهش ها این گونه فرض می نمایند که روش های ارزیابی توانایی ، بیشتر قادر به ارزیابی توانایی یا ظرفیت پردازش اطلاعات عاطفی نمی باشند . مقیاس های خودسنجی مدل های ترکیبی ، ممکن است برخی از این نوع اطلاعات را مورد استفاده قرار دهند . مقیاس های خودسنجی هم چنین ، مواردی چون خلق مثبت، خوش بینی ، حرمت نفس و برون گرایی را به شکلی ابتدایی ، مورد ارزیابی قرار می دهند . در حقیقت هم پوشی مقیاس های ترکیبی با مقیاس های سنتی خصیصه ای شخصیت ، آن قدر زیاد است که پژوهشگران به این نتیجه رسیده اند که چنین رویکردهای خودسنجی در مقایسه با مقیاس های موجود ، چیز جدیدی را اندازه گیری نمی کنند . نهایتاً به نظر می رسد در رویکردهای درجه بندی برای ارزیابی فشارهای اجتماعی اعمال شده بر افراد از جانب دیگران که با مسائلی چون موقعیت و اعتبار شغلی آنان ارتباط دارد ، از روش های ترکیبی استفاده می نمایند .

تفاوت مشخص و واضح بین مقیاس های توانایی و روش های ارزیابی خودسنجی در حوزه ی ادبیات هوش ، موضوع مهمی محسوب می شود و هنوز حوزه هایی وجود دارند که در آنها بین هوش به عنوان یک توانایی و سایر ویژگی های شخصیتی ، هم پوشی وجود دارد . مثلاً هوش سنتی همبستگی پایین اما تعریف شده ای با ویژگی هایی چون کنجکاوی و سیالی ذهن دارد . در زمینه ی هوش عاطفی ، همبستگی بین مقیاس

های توانایی و هم دلی خودسنجی شده $0/30$ تا $r = 0$ است و همبستگی پایین تری با فراتجربه های خلقی دارد .

هرچه همبستگی بین دو آزمون کمتر باشد بیانگر استقلال اساسی آن ها از یکدیگر است . با توجه به رابطه ی بسیار بالای مقیاس های خودسنجی با یکدیگر و با خلق مثبت ($0/80$ تا $0/50 = r$) و نیز از آن جایی که حالات خلقی پیش بینی کننده های خوبی برای موارد گوناگون (مثلاً رضایت شغلی ، سلامت روانی و ...) می باشند ، لازم است تا ما از طریق مقیاس خود ارزیابی و به طور تجربی ، خلق فعلی خود را کنترل کنیم . اما قابل ذکر است که متأسفانه در این زمینه پژوهش های چندانی صورت نگرفته است (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

آیا هوش عاطفی بهترین عامل پیش بینی کننده ی موفقیت در زندگی می باشد ؟
اولین نظریه ای که در مورد هوش عاطفی ارائه شد (که در زمان خودش بحث های زیادی به دنبال داشت) ، فقط ادعا می نمود که واقعاً این نوع هوش وجود دارد . ده سال بعد که هنوز این ادعا مورد بحث بود و برخلاف حمایت های بی دریغ و فراوانی که از آن می شد ، ادعای دیگری مطرح شد مبنی بر این که نه تنها هوش عاطفی وجود دارد ، بلکه

قادر به پیش بینی اموری چون حساسیت اجتماعی پایداری ، و سلامت عمومی نیز می باشد . ادعاهای فوق الذکر به پذیرش و اقبال عمومی مفهوم هوش عاطفی کمک زیادی کرد . من و همکارانم هیچگاه چنین ادعاهایی نداشتیم که هوش عاطفی به اندازه IQ و یا حتی بیشتر از آن قادر به پیش بینی موفقیت در زندگی می باشد ، بلکه ادعای ما این است که هوش به عنوان یک عامل پیش بینی کننده معتبر برای موفقیت تحصیلی و برخی اوقات برای موفقیت شغلی می باشد و الستر مایکل یکی از منتقدان روش های ارزیابی شخصیت ، در سال ۱۹۶۷ هوش را به عنوان یک وسیله ی قوی و نیرومند مورد نقادی موشکافانه و دقیق خود قرار داد ، چرا که هوش به طور متوسط می تواند میزان پیشرفت تحصیلی را پیش بینی نماید ، یعنی در سطح $r = 0.50$.

هم چنین همبستگی بین پرستیژ یک شغل (که توسط مشاهده گران درجه بندی می شود) با هوش متوسط افراد شاغل در آن شغل ، در حدود $r = 0.80$ می باشد .

این ادعا که هوش عاطفی عامل پیش بینی کننده ی خوبی برای با هوش بودن است و بایستی همبستگی بین این دو $r = 0.50$ تا $r = 0.80$ باشد ، ادعای پوچ و بی معنایی

است . تلاش جهت فراهم نمودن شواهد کافی و معتبر در مورد ادعای عامه پسندی که در کتاب « هوش عاطفی » در سال ۱۹۹۵ ذکر شده ، مایوس کننده بود . مثلاً گزارش تهیه شده توسط مؤسسه ی بل که بیان می داشت مهندسانی (به عنوان آزمودنی) که از نظر هوش عاطفی در حد بالایی بودند ، کارآمدتر از سایرین بودند ، از این جهت زیر سؤال رفت که این مطالعه هیچ نوع اندازه گیری روان شناختی را شامل نمی شد . در عوض نکته ی قابل توجه در این مطالعه این بود که مهندسان کارآمد در مقایسه با همتا خود ، اطلاعات شغلی یکسان و مشابهی داشتند . گرچه داشتن اطلاعات مشترک و مشابه ممکن است جزیی از هوش عاطفی باشد ، در عین حال می تواند مربوط به برون گرایی، مصلحت اندیشی یا شایستگی های عمومی باشد ، چیزی که در این گزارش مورد اشاره قرار نگرفته بود (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

شاید چنین ادعاهای عامه پسند ، در راستای تغییر نام زیرکانه و فرصت طلبانه ی مقیاس های خودسنجی به عنوان مقیاس های هوش عاطفی بود که موجب شد برخی روان شناسان، موضوع هوش عاطفی را به طور کامل رد نماید . البته چنین غفلت ها و رد کردن موضوع به طور کامل ، دیدگاهی فوق العاده منفی گرایانه می باشد . مثلاً طی مقاله ای در مجله ی « شخصیت و روانشناسی اجتماعی ، دیویس » استانکوف و روبرتز

نوشتند: ادعاهای اخیر مبنی بر این که هوش عاطفی اثرات فوق العاده ای دارد، بایستی

مورد بررسی های دقیق روان سنجی قرار گیرد (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴).

به جای کم شدن و از بین رفتن چنین ادعاهایی، در حقیقت میزان این گونه

ادعاها دوجندان شده است. مثلاً در کتاب گلמן نوشته شده بود: هوش عاطفی، دو برابر

مهم تر از IQ و سایر مهارت های ذهنی می باشد. این گونه ادعاها در مقاله های گوناگون

تکرار شده بود. مدارک به دست آمده نشان می دهند که یافته های ارائه شده در آن زمان

، براساس یک سری مطالعاتی بود که بر روی توصیف های شغلی صورت گرفته بود تا بر

اساس آن نشان داده شود که هوش عاطفی دو برابر مهم تر از مهارت های فنی است و

قدرت پیش بینی کنندگی بهتری دارد. مبتنی ساختن این گونه ادعاها بر اساس مطالعات

سست و بی پایه، تأسف بار است. از طریق مطالعه ی ترجیحات شغلی نمی توان به بهترین

نحو، عملکرد شغلی را ارزیابی نمود، زیرا در این نوع اندازه گیری ها، آنچه مورد

سنجش قرار می گیرد، تعدادی کلمه و عبارت در آگهی های شغلی می باشد و شگفت

آور نیست که تعداد زیادی از این نمونه کلمات و عبارات در مقوله های هوش عاطفی که

توسط گلמן ارائه شد دیده شود. همان طور که قبلاً گفته شد در سال ۱۹۹۸ گلמן

فهرست خصیصه های هوش عاطفی مورد نظر خود را به ۲۵ خصیصه افزایش داد.

در این فهرست طولانی ، تقریباً هیچ موردی برچسب IQ نگرفت و همه ی موارد از درک سیاسی گرفته تا تنوع طلبی ، همگی جزء هوش عاطفی محسوب می شدند . اجازه دهید به موضوع قبلی برگردیم . محتوای آگهی های شغلی لزوماً منعکس کننده ی موفقیت به معنای واقعی نیست چنین محتوایی ممکن است از چند صفت و خصیصه ی خاص گرفته شده باشد . درک این که چه چیزی واقعاً موفقیت را پیش بینی می نماید ، مستلزم استفاده از مقیاس های واقعی شخصیت و نیز پیش بینی بر اساس عملکرد شغلی می باشد

با عنایت به مطالب فوق می توان گفت شواهد کمی مبنی بر این که هوش عاطفی بهترین عامل پیش بینی موفقیت در زندگی است ، در دست می باشد چه رسد به این که اهمیتی دو برابر IQ داشته باشد . این موضوع ما را به سؤال آخر رهنمون می سازد ، یعنی این که چرا هوش عاطفی مهم است ؟

چرا هوش عاطفی مهم است ؟

پاسخ به این سؤال که چرا هوش عاطفی اهمیت دارد ، تا حد زیادی بستگی به موضوعی دارد که هوش عاطفی درباره اش صحبت می کند . نسخه های ترکیبی هوش

عاطفی در حقیقت نسخه های تجدیدنظر شده ی مقیاس های شخصیت اما با برجسب هوش عاطفی می باشند . به عبارت دیگر هوش عاطفی از طریق ارزیابی سنتی شخصیت ، سازمان های علاقه مند به پیش بینی عملکرد خوب را به خود راغب ساخته است . پس می توان گفت به دلیل برخورداری از ارزش بالقوه، همه ی روش های ارزیابی شخصیت نمی توانند بد باشند و با کمی دقت پی خواهیم برد که مقیاس های خودسنجی هوش عاطفی احتمالاً ترکیبی از خصیصه های شخصیتی از قبیل برون گرایی ، جامعه پذیری ، عزت نفس خوش بینی و تعدادی ویژگی جدید هم چون تجارب فراخلقی می باشد . گرچه بخش های عمده ی چنین مقیاس های به هوش یا عاطفه و یا حتی هوش عاطفی به مفهومی که در این جا مورد اشاره قرار گرفت ، توجه چندانی نداشتند ، ولی دارای توانایی یکسانی نسبت به پیش بینی خصیصه های اصیل شخصیت که تحت عنوان جدیدی ارزیابی می شدند ، بودند . این درحالی است که خصیصه های اصیل شخصیت همگی بد نبودند ، ولی متأسفانه تا سال های اخیر کمتر مورد توجه قرار می گرفتند (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

در حقیقت ، بین ابزار خودسنجی هوش عاطفی و رضایت شغلی و بعضاً عملکرد

شغلی روابطی به دست آمده است ، اما هیچ کدام از این ها مهم تر از هوش نیستند و این

جای امیدواری است . گرچه طی سال های گذشته یافته هایی به دست آمده اند مبنی بر این که از طریق مقیاس های خودسنجی هوش عاطفی می توان موفقیت را پیش بینی نمود و هوش عاطفی مهم ترین عامل پیش بینی موفقیت صاحبان حرف می باشد ، با این حال استفاده از چنین مقیاس های خودسنجی ، نیازمند کنترل همه ی سطوح احساس های خوشایند - ناخوشایند ، درون گرایی - برون گرایی ، خوش بینی و موارد مشابه می باشد تا از این طریق بتوان نتایج را به روشنی تعبیر و تفسیر نمود (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

اگر شخصی در حال حاضر به مفهوم توانایی هوش عاطفی علاقه مند شود ، به اشارات واضح و عینی تری دسترسی دارد و کمتر نیازمند توضیح اضافی می باشد ، زیرا در بدو امر ، مفهوم توانایی ، یک خصیصه جدید را معرفی می کند که با خصیصه های قبلی ، کمترین هم پوشی را دارد. هوش عاطفی به عنوان یک خصیصه ی تازه ممکن است موارد مهمی را که قبلاً غیر قابل پیش بینی بود ، پیش بینی نماید ، مثلاً به نظر می رسد که هوش عاطفی بالا می تواند خشونت کمتر و یا سایر رفتارهای مشکل آفرین را پیش بین نماید . اگر این موضوع کاملاً صحت داشته باشد، هوش عاطفی می تواند کاربردهای عملی مهمی داشته باشد ، حتی مهم تر از آن ، این مفهوم ممکن است اشارات نظری و فرهنگی

را شامل شود ، بدین ترتیب که اگر عواطف ، اطلاعات را انتقال می دهند و اگر این ها قواعدی برای پردازش اطلاعات می باشند ، پس در نتیجه می توان گفت وقفه و یا پریشانی عواطف ، هیچ گاه به چشم نخواهد خورد و به جای عواطف ، غالباً می توانند اطلاعات مهمی را انتقال دهند . به عبارت دیگر اگر هوش عاطفی به عنوان یک هوش ، از استانداردهای لازم برخوردار باشد ، در نتیجه یک دلیل قانع کننده برای مبحث پیرامون عواطف و اطلاعاتی که انتقال می دهند ، بدست می دهد .

در سطح انفرادی ، وجود هوش عاطفی ، بدین معناست که در برخی حالات که قلب های شکسته یا آرزوهای برباد رفته نامیده می شود ، پردازش خردمندانه هم چنان ادامه می یابد . تشخیص این نوع هوش عاطفی توانایی مدار و بحث پیرامون آن در سطح سازمانی ، در مدارس ، مراکز تجاری و سایر مؤسساتی که پیش از این نسبت به زندگی عاطفی بی تفاوت و یا حتی مخالف آن بودند ، موجه می سازد . علاوه براین اگر عواطف ، انتقال دهنده ی اطلاعات باشند ، پس نادیده گرفتن چنین اطلاعاتی ، خطرپذیری یک سازمان را افزایش می دهد . نهایتاً در سطح اجتماعی ، مفهوم توانایی از هوش عاطفی یک فرآیند تعالی جویی را بین دوجریان متخاصم ایجاد می کند :

عقیده فلاسفه رواقی که عواطف را راهنمایان غیر قابل اعتمادی می دانستند و رویکرد رومانتیک که معتقد به پیروی انسان از قلب و دل بودند . شاید این دو طرف متخاصم از طریق هوش عاطفی بتوانند به سطح بالاتری از درک نائل شده ، به شکل گیری زندگی مسالمت آمیزتر کمک نمایند (سیاروچی و همکاران ۱۳۸۴) .

نقش هوش عاطفی در تفکر و رفتار انسان

به راستی عاطفه چه نقشی در شیوه تفکر و رفتار انسان در زندگی روزمره ایفا می کند ؟ فلاسفه ی بزرگی چون ارسطو ، سقراط ، افلاطون ، سنت آگوستین دکارت ، پاسکال و کانت مجذوب این موضوع اند . افلاطون اولین کسی بود که فکر می کرد عاطفه جنبه بسیار ابتدایی و حیاتی انسان است که با عقل و منطق سازگار نیست . فروید عاطفه را تضعیف کننده تفکر منطقی می داند . آرتور کاسلر معتقد بود ناتوانی ما در آگاهی ، نسبت به واکنش های عاطفی خشن و غیر طبیعی و ناتوانی در دوران جنینی است و نوعی اشتباه

تکاملی است که بسیاری از جنبه های حیاتی نوع انسانی را تهدید می کند (سالار کیا

۱۳۸۵).

اما پژوهش های جدید در حوزه روان شناسی و عصب شناسی تصاویر متفاوتی

ارایه می کنند . چرا که نقش عاطفه را مفید و حیاتی و پیچیده تر از نظام شناختی می

دانند . البته بحث در خصوص این دو نقطه نظر متضاد قدیم و جدید مورد نظر و هدف ما

نیست . بلکه بهتر است بگوییم عاطفه ممکن است تسهیل کننده یا مختل کننده تفکر و

واکنش های ما باشد ، بنابراین ، تفکر عاطفی ، هم می تواند نشانه پرهوشی و سازگاری

باشد و هم نشانه کم هوشی و ناسازگاری آن چه که ما را یاری می دهد این است که بدانیم

چگونه ، چرا و چه زمانی چنین تأثیرات عاطفی به وقوع می پیوندند (همان منبع) .

هوش عاطفی و غرق شدگی

تا حال برایتان پیش آمده که در یک موضوع خواندنی ، یا تماشای یک فیلم یا یک

سخنرانی ، غرق شده باشید ؟ حتماً تجربیاتی از این دست داشته اید ، حالت غرق شدگی

حالتی است که در آن توجه و تمرکز به طور خودکار و فعال عمل می کنند . حالت خوبی که می توان از موهبت یادگیری در حد بالایی بهره مند شد . چگونه این حالت پیش می آید ؟ یکی از خرده مقیاس های هوش عاطفی که در تست بار- آن مطرح می شود شادکامی و نشاط است . زمانی که موضوع مورد نظر دارای سطح دشواری بسیار کم یا سطح دشواری بسیار بالا باشد . میزان نشاط در توجه به موضوع به حداقل ، نزول می کند و اگر سطح دشواری نه آن چنان ساده باشد که موجب کسالت شود و نه آن چنان دشوار که باعث بی میلی گردد . موجب حالت غرق شدگی در موضوع مورد توجه خواهد شد .

این پدیده غرق شدگی مدنظر برنامه ریزان آموزشی در تهیه و تدوین کتب درسی و آموزشی و مربیان و آموزگاران محترم است .

توصیه می شود :

- قبل از پرداختن به تدریس ، سطح نشاط و آمادگی شاگردان در نظر گرفته شود و با چند پرسش کوتاه کنجکاوی آن ها جلب شود .
- تخلیه هیجانی سازمان یافته ای طراحی شود .
- کتب مرتبط با دروس تهیه گردد .

- از وسایل کمک درسی استفاده شود .

- به تفاوت های فردی توجه گردد . (سالار کیا ۱۳۸۵) .

هوش هیجانی و حافظه

تجربه های عاطفی ما بر نحوه ذخیره سازی اطلاعات در حافظه مربوط می شود .
حالات عاطفی نقش تعیین کننده ای در نحوه پردازش و اندوزش محتوای اطلاعات ایفا می کنند . حالات عاطفی مثبت مانند ؛ تصویر ذهنی مثبت و توجه به فواید مطالبی که می آموزیم . هدف موضوع تسهیل سطح دشواری از طریق پرسش ، شناخت میزان نگرانی و استرس حین مطالعه و حذف یا کنترل آن ، عادت به میان استنباط های خود از موضوع به دیگران . شناخت احساسی که از درک موضوع حاصل می شود و نقد آن به صورت درون نگری ، توجه به این واقعیت که شما حق دارید چنین احساسی داشته باشید ولی پاسخ به چرایی آن و مطرح کردن دلایل آن به آن هایی که فکر می کنید با نظر شما موافق نیستند ، همه اینها در حافظه نقش تعیین کننده ای دارند . مراقب فریبندگی و بازیگری احساسات خود در حین توجه باشید .

علم شخصیت هوش عاطفی و موفقیت

فکر می کنید چه عاملی در فیلم زیبای بچه های آسمان ساخته مجید مجیدی این فیلم را دوبار نامزد دریافت جایزه اسکار کرده است ؟ نقش عاطفه یا همان غیرت و انگیزه ای که برای به دست آوردن یک جفت کفش و خوشحال نمودن خواهر علی کوچولو باعث موفقیت او در مسابقه دو گردید (سالار کیا ۱۳۸۵) .

تحریک عواطف در جهت مثبت منجر به تقویت انگیزه و مبارزه برای رسیدن به هدف می شود . گاهی بی توجهی به نقش عواطف در برانگیختگی ، مانع حرکت و درک موقعیت های زندگی می گردد .

مادرانی که بارسنگیتن زندگی را به تنهایی بر دوش می کشند و حاضر به تحمل سخت ترین تلاش ها و رنج های زندگی هستند تا مبادا فرزندان شان طعم تلخ فقر و محرومیت را بچشند غافلند از این که اگر کودکان خود را در این مبارزه انسان ساز شریک نکنند ، آن ها چگونه می توانند قدر این زحمت ها را بفهمند تا حداقل انگیزه ای برای تغیی رفتار خود یا از طریق درس خواندن یا کار کردن به دست آورند .

انگیزه برای موفقیت مستلزم آگاهی از سلسله مراتب انگیزه ها است . همه موجودات زنده برای حفظ بقای خود انگیزه حیات دارند . این انگیزه را active یا عمل

برای زنده ماندن می‌نامیم سپس در مقابل محرک‌های بی‌شمار، عکس‌العمل‌هایی به صورت واکنش‌ارایه می‌شود که به آن reaction می‌گوییم. اما انگیزه سوم که حاصل آگاهی انسان از خود است و تفکر و تعمق در پاسخ به این سؤال که برای چه آمده ایم و به کجا خواهیم رفت، این انگیزه که باید از زیربنای معنوی و فکری بالایی برخوردار باشد، چگونه حاصل می‌شود؟

زمانی که هوش هیجانی در مرحله‌ای از کنترل قرار گیرد که هیجانات اجازه درون‌نگری عمیق را در انسان فراهم سازد این مرحله از انگیزه را Proaction می‌گوییم که منجر به خود شکوفایی استعدادها، ظرفیت‌ها و توانایی‌های انسان می‌گردد (سالار کیا، ۱۳۸۵).

هوش عاطفی و آینده

هوش عاطفی می‌تواند به ما، در زندگی کردن در لحظه حال بسیار کمک کند. حالات عاطفی ما غالباً ما را از زمان حال غافل‌نگه می‌دارند و نسبت به آینده، مبالغه‌آمیز و تحریف‌شده عمل می‌کنند.

آیا از خودتان تاکنون سؤال کرده اید که چرا بعضی از خاطرات گذشته ، از گذشته شیرین تر هستند ؟ احساس شما در آن زمان با احساس شما در این زمان فرق می کند . شما در گذشته متوجه احساسات خود نبودید ، ولی الان که آن را مرور می کنید چیزی جز احساس خوب در لحظه حال به شما نشاط نمی دهد ؟ مروری به احساسات حال و گذشته می تواند به ما در پیش بینی آینده و احیاناً در تغییر نگرش ما به آینده نقطه تأملی ایجاد کند . آیا آن احساساتی که در گذشته به اشتباه به شما می گفت که زندگی پس از آن حادثه دیگر غیر قابل تحمل خواهد شد درست از آب درآمده ؟ یا آرزوهایی که به آن رسیدید همان احساسی را در شما زنده کرده است که انتظارش را داشته اید ؟ چند درصد از حسرت هایی را که تاکنون به خاطر گذشته تحمل می کنید تقصیر سوء عواطف شما بوده است ؟ توجه صحیح به چند عاملی بودن نقش احساسات در آینده همان چیزی است که هوش هیجانی از ما می خواهد به آن ها توجه کنیم .

هوش عاطفی و اقتصاد خانواده

اربابان تبلیغات بازرگانی ، برای معرفی و فروش کالاهای خود از کدام وسیله برای

جلب توجه مشتریان خود بیشتر استفاده می کنند ؟ عقل یا هیجان ؟

شاید آن ها تقصیری نداشته باشند ، این ما هستیم که خرید خود را در بسیاری از مواقع مبتنی بر نیاز احساسی خود انجام می دهیم نه نیازهای واقعی ، حتی بعضی ها به واسطه این که کالایی تبلیغ نشده است آن را فاقد ارزش کیفی می دانند . انتخاب ما نشان دهنده هوش ماست . بسیاری از شکست های اقتصادی به خاطر فریب خوردن ما بوده است و مسئولیت این شکست بر دوش احساسات ما سنگین تر از عقل ماست نگاهی به دور و بر خودمان بیندازیم چند درصد از حرت و پرت های اطرافمان واقعاً مورد نیازمان بوده است ؟ عقل و احساس را باید با هم آمیخت زوایای دید هر کدام در حوزه ای مشترک هستند و در حوزه هایی فقط یکی از آن ها قادر به دیدن است.

مایر و سالووی و همکارانش در کتاب هوش عاطفی آورده اند هوش عاطفی عبارت است از : توانایی ادراک عواطف جهت دستیابی به عواطفی سازنده که به کمک آن ها بتوان به ارزیابی افکار و فهم عواطف و دانش عاطفی خود پرداخت و موحبات پرورش احساسات و رشد هوشی خود را فراهم ساخت . هوش عاطفی در تقابل با هوش شناختی نیست بلکه در تعامل با آن است . اما تغییر عقاید عقلانی بسیار ساده تر از عقاید احساسی است . عقاید عقلانی ، با ابزار علمی و تجربی و روابط علت و معلولی و روش های تحقیق قابل تغییرند .

مثلاً در گذشته اعتقاد بر خیلی از مسایل علمی طور دیگری بود . این که زمین دور خورشید می گردید یا این که سطح زمین صاف است و یا نظریه هایی که با فیزیک کلاسیک قابل توجیه نبوده ، ولی امروزه با فیزیک کوانتومی قابل فهم شده است، مبین این واقعیت است سیالی و شفافیت عقاید عقلانی برگشت ناپذیر بوده و مقاومت در برابر آنها غیر ممکن است . اما عقاید احساسی که شامل باورها و عادت های هیجانی مثل اندوه ، ترس ، شادمانی ، عشق ، شگفتی ، نفرت ، شرم ، خشم ، امید ، ایمان ، شهامت ، بخشنندگی ، یقین ، متانت، خودپسندی ، تنبلی ، بی حالی و ... هستند چگونه تغییر می یابند . هوش هیجانی به دنبال تغییر آن ها نیست بلکه درصدد شناخت و تنظیم آن هاست . مثلاً خشم زیاد و مستمر باعث بروز بیماری های قلبی و خشم بسیار کم یا سرکوب آن باعث فعال شدن سلول های سرطانی می گردد هوش هیجانی به ما می گوید اندازه خشم مکان آن ، زمان آن و دلیل آن باید کنترل شده باشد .

قدرت احساسات را نباید دست کم بگیریم ، در تغییر خود و دیگران شناخت این واقعیت بسیارمهم است . ما نیاز به بروز احساساتی داریم تا احساسات خود را با آن درک کنیم این فرااحساس از تولیدات هوش هیجانی است که همواره به ما کمک می کند نسبت های عقل و احساس خود و دیگران را در روابطمان در نظر داشته باشیم . وقتی کسی

پرخاشگری می کند هوش هیجانی می گوید او حتماً دارای جهت گیری ادراکی عمیقی است پس می توان به جای نفرت در اکثر مواقع دلسوزی را نسبت به او در خودمان افزایش دهیم . خشم مانند آتشی است که اگر اطرافش را خلوت نکنیم امکان انفجار در هر لحظه قوی تر می شود . پس اگر خشم را روی خشم قرار دهیم باعث پر شدن کاسه صبر ما می شود باید به کمک هوش هیجانی مواظب لبریز شدن آن باشیم و با روشهای ساده ای آن را تخلیه کنیم . کسانی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند باید این مطلب را درک کنند که واکنش ما به نوع عملی که نسبت به ما انجام می شود بستگی ندارد بلکه نوع احساسات ماست که شدت عکس العمل ما را تعیین می کند . خشم هیچ گاه بی دلیل نیست ولی به ندرت دلیل خوبی برای آن وجود دارد .

از دیگر کاربردهای هوش هیجانی توجه به این واقعیت است که عواطف ، انتقال دهنده اطلاعات هستند و این اطلاعات می توانند به صورت کلامی یا غیرکلامی باشند ، اطلاعات کلامی دارای معانی ظاهری و باطنی هستند . معانی ظاهری آن عین همان چیزی است که ابراز می شود اما توجه به معانی باطنی از اهمیت خاصی برخوردار است و گاهی عکس معنی ظاهری آن است ، مثلاً گاهی کسی که می گوید من که نمی خواهم سر تو را کلاه بگذارم به این معنی است که او همین قصد را دارد . اما اطلاعات غیرکلامی از حالات

صورت و دیگر اعضای بدن قابل درک هستند. در این زمینه تحقیقات بسیاری تحت عنوان زبان بدن یا زبان بی زبانی انجام گرفته است. اطلاعات غیر کلامی می تواند مورد استفاده ی همه به خصوص مشاوران، مدیران و فروشندگان قرار گیرد. یکی دیگر از جنبه های بسیار مهم کاربرد هوش هیجانی درک و پیش بینی جنبه های مهم زندگی است. آن چنان که ژوزف سیاروچی و همکارانش در قسمتی از نوشته هایشان اشاره می کنند هوش عاطفی یک حادثه در زندگی نیست. تطابق و سازگاری، سلامت روانی، رابطه مطلوب و با کیفیت بالا، موفقیت تحصیلی یا سلامت جسمانی هم نیست، بلکه چیزی است که به ما کمک می کند می نماید تا بتوانیم جنبه های مهم زندگی را ادراک یا پیش بینی نمائیم. آنان به نکته جالبی اشاره کردند که به ما می گوید همین الان بیندیشیم آیا بهترین کاری که می توانیم انجام دهیم خواندن همین سطور است یا در اطرافمان ضرورت های دیگری وجود دارد که اول باید به آن ها پرداخت.

در کتاب آسمانی ما قرآن آمده است از آن چه به تو الهام می شود اطاعت کن. انسان همیشه بیدار و گوش به زنگ با خدای خویش ارتباط دارد و خداوند بهترین عمل را به او الهام می کند. ما می توانیم این قاعده را به شکل شعاری که روزی سه بار آن را می شنویم الگوی عملمان قرار دهیم یعنی شعار حی علی خیرالعمل در هر لحظه ای که

این شعار به ذهنمان خطور کند بهترین کارها برایمان متجلی می شود ، منتها با تیز هوشی عقلی و تیز هوشی عاطفی و بعد متوجه می شویم روزهای با شکوهی در پیش روی ماست .
بدین ترتیب از بند روزمرگی رهایی خواهیم یافت .

تاریخچه هوش هیجانی

ریشه هوش هیجانی را می توان در ادبیات مربوط به هیجان ردیابی کرد از نگاهی دیگر هیجان شامل یک مؤلفه بیانی یا حرکتی یک مؤلفه تجربی ، یک مؤلفه نظارتی تنظیمی و یک مؤلفه شناختی یا پردازشی می باشد . مؤلفه بیانی یا حرکتی شامل توانایی ابراز هیجان از طریق حالات چهره ، تن صدا و ژست بدنی می باشد . مؤلفه تجربی شامل احساس مربوط به یک تجربه می باشد . و این نتیجه آگاهی از علائم سیستم عصب مرکزی بازخورد ناشی از حالات چهره شخصی و تفسیر شخص از حوادث پیرامون می باشد ، مؤلفه های نظارتی - تنظیمی به واکنش در مقابل هیجان تجربه شده مربوط می شود ، مؤلفه

شناختی یا پردازش شامل تشخیص و تفکیک احساسات دیگران از طریق حالات چهره است (فرقدانی ، ۱۳۸۳) .

سالهاست که با حرارت ترین نظریه پردازان هوشبهر کوشیده اند تا احساسات را به حیطه هوش وارد کنند و به جای آن که عواطف و هوش را دو متضاد ناهم ساز در نظر بگیرد . از این رو ای ال ثراندایک روانشناس نامداری که در دهه ی ۱۹۲۰ تا ۱۹۳۰ در همگانی کردن نظریه هوشبهر نقش مهمی را داشت در مقاله ای در روزنامه مارپر اظهار داشت که هوش اجتماعی یعنی توانایی درک دیگران و عمل کردن عاقلانه در ارتباطات بشری که جنبه ای از هوش هیجانی است به خودی خود جنبه ای از هوشبهر را تشکیل می دهد . ثراندایک معتقد بود که هوش از یک مؤلفه تشکیل نشده است چرا که نمی توان با یک نوع هوش توانایی های انسان را سنجید، به همین دلیل او سه نوع هوش را مطرح می کند ، هوش اجتماعی و عینی و انتزاعی ، به نظر او هوش اجتماعی عبارت است از توانایی درک دیگران و برقراری رابطه مناسب با آنها ، از این نقطه نظر فرد با هوش کسی است که در هنگام قرار گرفتن در یک جمع بتواند احساسات و عواطف دیگران را به خوبی درک کند و با آنها رابطه خوبی برقرار کند و کسلر نیز به ابعاد غیر عقلانی هوش عمومی تأکید کرده است . او معتقد است که علاوه بر عوامل عقلانی عوامل غیر عقلانی که تعیین

کننده هوش اند وجود دارند. چنانچه مشاهدات آنی تأکید کننده این فرضیه باشد نمی توان فرض کرد و بتوان هوش کلی را بدون لحاظ کردن عوامل غیر عقلانی محاسبه کرد (همان منبع).

دیوید و کسلر هوش را به عنوان قابلیت کلی یا مجموعه ای قابلیت های فرد برای عملکرد قاطعانه در جهت تفکر منطقی و برخورد مؤثر با محیط تعریف کرد او هنگام طرح عوامل فردی و اجتماعی بر نیروی غیرعقلانی همانند نیروی عقلانی تأکید کرد (هومن ، ۱۳۸۰).

محرابیان (۲۰۰۱) مقیاس های توازن ، همدلی هیجانی BEES و تمایل به جمع گرایی (MAEF) را برای پیش بینی موفقیت و سطوح کلی تفاوت های فردی مطرح کرد این مقیاس ها به عنوان معیارهایی برای کنترل هیجان و تعیین هدف در زندگی به خصوص موفقیت های کاری و مالی به کار برده می شد ، این مقیاس ها اطلاعات قابل ملاحظه ای در مورد مشخصه های گوناگون مهارت اجتماعی به دست می دهد که با احساس همدلی گره خورده است (جهانگیری ، ۱۳۸۳).

پیش از سال ۱۹۹۰ پائین (۱۹۸۹) برای نخستین بار واژه هوش هیجانی را به کار برد و چنین نوشت: « یکی از دلایلی که بسیاری از پژوهشگران در حال حاضر هوش هیجانی را مورد مطالعه قرار می دهند این است که افراد دارای هوش هیجانی بالا از جنبه های خاص از دیگران مؤثرترند ، هوش هیجانی ، احساس و تفکر را ب کار می گیرد و موفقیت افراد را در زندگی به بهترین نحو پیش بینی می کند .

شایان ذکر است که ایده هوش هیجانی پس از ۵۰ سال باردیگر توسط گاردنر (۱۹۸۳) استاد روانشناسی دانشگاه هاروارد دنبال شد . گاردنر هوش را مشتمل بر ابعاد گوناگونی (ریاضی ، زبانی ، منطقی ، موسیقایی ، جسمی ، میان فردی و درون فردی) می داند . او وجوه شناختی مختلفی را با عناصری از هوش غیرشناختی یا به گفته خودش شخصی ترکیب کرده است ، بعد غیرشناختی مورد نظر گاردنر مشتمل بر دو مؤلفه کلی است که وی آنها را که ولی آنها را با عناوین استعدادهای درونی روانی و مهارت های فردی معرفی می کند . به نظر گاردنر هوش هیجانی مشتمل بر دو مؤلفه هوش درون فردی و میان فردی است (جلالی ، ۱۳۸۱) .

دیدگاه نظری در مورد هیجان

حالت هیجان نتیجه تعادل بین انگیزتگی فیزیولوژیک و ارزیابی از شناخت موقعیت است ، وقتی که یک برانگیزتگی فیزیولوژیک به وجود می آید . این محرک ها شرایط و علائم پیرامون فرد است که مشخص می کند ، کدام حالت هیجانی تجربه خواهد شد . هیجان ها کارکردی و اجتماعی می باشند ، و با ایجاد حالت های متمایز چهره ای و بدنی تجربه های هیجان درون ما را به دیگران می رسانند (مارشال ، ۱۳۷۶) .

الگوی رابطه ای هیجان لازاروس

لازاروس (۱۹۹۱) الگوی رابطه ای هیجان را ارائه نمود موضوعی که در مدل لازاروس دارای اهمیت محوری است این است ک هر هیجان یک فرایند ارزیابی متصل به آن دارد ک در آن فردیند، رابطه بین فرد و محیط مفید و یا مضر ارزیابی متصل به آن دارد که در آن فرایند ، رابطه بین فرد و محیط مفید و یا مضر ارزیابی می شود ، لازاروس یادآور می شود که انواع متفاوتی از روابط مفید یا مضر وجود دارد . به عنوان مثال روابط مضر می توانند شامل فقدان و از دست دادن باشند مانند ناراحتی و سایر روابط ممکن است شامل تهدید باشند مانند ، اضطراب ، بنابراین فرایند ارزیابی تنها به دو دسته مثبت یا منفی دسته بندی نمی شوند .

در واقع لازاروس به تفصیل در مورد فرایندی ارزیابی اولیه و ثانویه بحث می کند ،
که دسته اول شامل مربوط بودن به هدف هماهنگ یا عدم هماهنگی با هدف و میزان
درگیر بودن ایگو می باشد .

دسته دوم شامل سرزنش یا افتخار قابلیت اداره کردن و انتظارات آینده می شود .
هرنوع هیجانی الگوی تجربی منحصر به فرد خود را از این ارزیابی پیچیده اقتباس می کند
و علاوه براین شامل یک گرایش به عمل یا آمادگی انگیزه دهنده نیز می باشند . لازاروس
انگیزه را از هیجان جدایی ناپذیر می داند . مؤلفه دیگر که لازاروس بر آن تأکید دارد خود
است که احساس ها را تجربه می کند چیزها را می فهمد . لازاروس بر نقش اهمیت خود
به عنوان هویت ایگو یاد می کند و خود را از فرایند هیجانی جدایی ناپذیر می داند
(جهانگیری ، ۱۳۸۳) .

درون مایه های هسته ای ، رابطه ای برای هر هیجان

- خشم : تخلفی آزار دهنده علیه من و چیزهای متعلق به من
- اضطراب : مواجهه با تهدید وجودی و نامشخص
- ترس : مواجهه با خطر فیزیولوژیکی نزدیک ، عینی و شدید

- گناه : تخلف از یک اصل اخلاقی
- شرم : زندگی طبق آرمان دیگر
- ناراحتی : تجربه فقدان غیر قابل بازگشت
- غبطه : خواستن آنچه که متعلق به کس دیگر است
- حسادت : بیزاری یک شخص سوم به خاطر تهدید به خاطر آسیب یا تهدید نسبت به عواطف شخص دیگر
- تنفر : جذب کردن یا نزدیکی بسیار به نظریه یا موضوعی غیر قابل هضم
- شادی : پیشرفت داشتن مناسب در جهت تحقیق یک هدف
- افتخار : ارتقاء هویت الگوی فرد به وسیله اعتبار یافتن به خاطر موضوع یا پیشرفت یا ارزشی که متعلق به خودماست یا متعلق به شخص یا گروهی که می پندارند جزئی از ماست .
- آرامش : بهبود یافتن یا از بین رفتن شرایط آشفته کننده ای که با هدف هماهنگی ندارد .
- امید : امیال و آرزوی شرایط بهتر .
- عشق : تمایل یا شرکت در عواطف که معمولاً و نه لزوماً دو طرفه است .

- مهربانی : تحت قانون قرار گرفتن به وسیله رنج های دیگران و میل به کمک

کردن به آنها . (لازاروس ۱۹۹۱ به نقل از سارمی ۱۹۹۹) .

الگوی عملکردی هیجان

کامپوس و کرمویان هیجان را تلاش فرد برای ایجاد ، حفظ ، تغییر یا خاتمه رابطه

بین فرد و محیط ، بسته به معنادار بودن آن برای فرد ، می دانند در واقع کامپوس (۱۹۹۴)

می گوید چهارچیز به تجربه ما معنا می بخشد و پاسخ هیجانی ما را استخراج می کند :

۱- رابطه رخداد با هدف های ما .

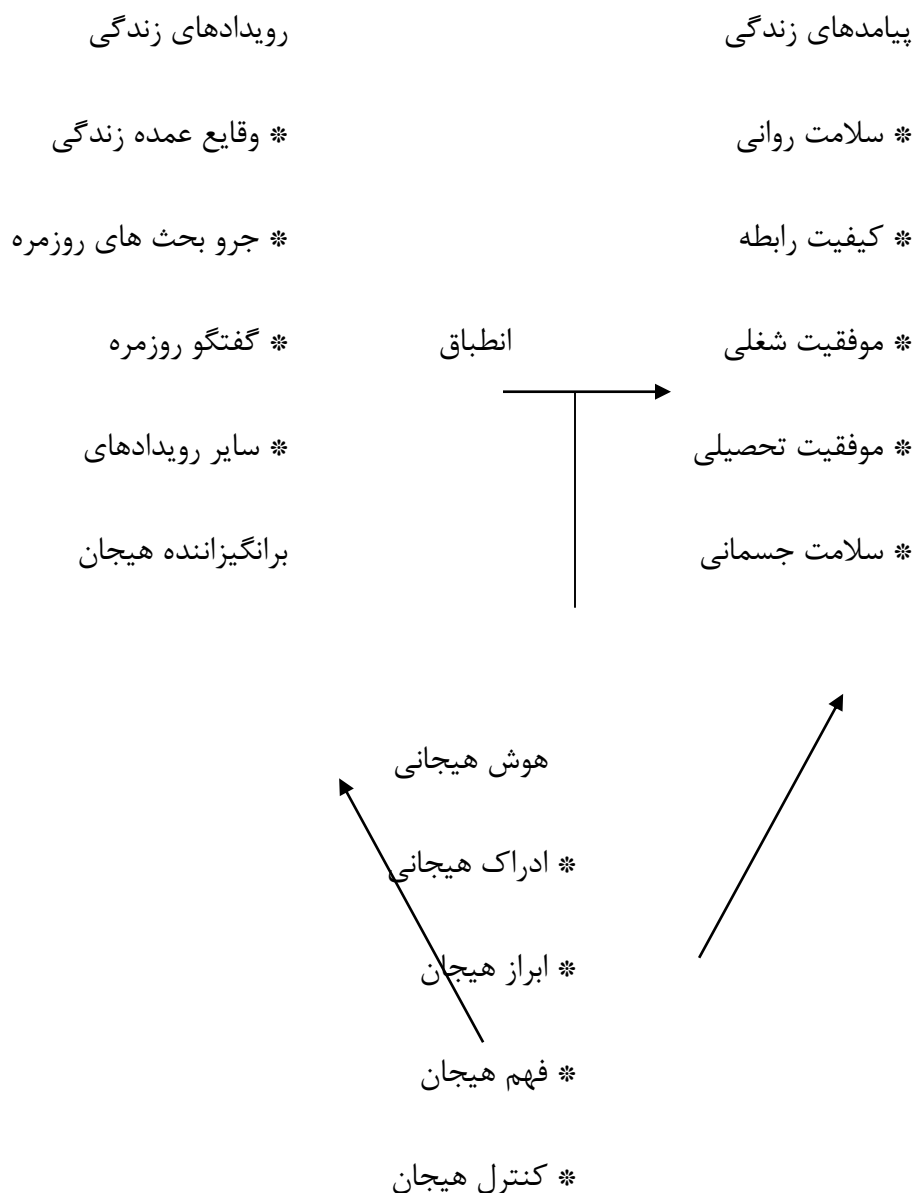
۲- پاسخ های اجتماعی که دیگران به ما می دهند .

۳- حال و هوای لذت بخش رخداد .

۴- خاطرات ما از رویدادهای مشابه در گذشته .

چون کامپوس و همکارانش محققان رشدی هستند به نظر می رسد که توجه بیشتری به اهمیت تأثیرات اجتماعی بر ایجاد هیجان نسبت به لازاروس قائل می شوند به خصوص بچه های کوچک و کودکان نوپا از طریق فرایندی که ارجاع اجتماعی خوانده می شود ، از مراقبان خود معنای بسیاری از مبادلات را یاد می گیرند که در غیر این صورت مبهم می آید .

مدلی از نقش بالقوه هوش هیجانی در زندگی روزمره :



مدلی از سیاروچی ، جان ، رومرتس ، کاپوتی ، ۲۰۰۱ به نقل از فرقدانی (۱۳۸۳) .

هوش هیجانی به عنوان یک الگوی توانای ذهنی

الگوی توانایی هوش هیجانی به مهارت شخصی در تشخیص اطلاعات هیجانی و انجام استدلال انتزاعی با استفاده از هوش هیجانی متمرکز است به طور اخص هوش هیجانی شامل توانایی درک ارزیابی و بروز هیجان دسترسی به احساسات و ایجاد احساسات در صورت تسهیل تفکر و درک هیجان و شناخت هیجان و تنظیم هیجانات به منظور ارتقاء در رشد هیجانی و عقلی می باشد (منصوری ، ۱۳۸۲).

این تعریف شامل چهار توانایی یا مهارت متفاوت است که مایرو سالووی آن را شاخه می نامند :

- اولین شاخه الگوی توانایی شناسی هیجانات است و این شاخه خود شامل

مهارت هایی مانند توانایی شناسایی احساسات بروز هیجانات به طور دقیق و

تمایز بین هیجانات واقعی و غیرواقعی است (مایر و همکاران ۲۰۰۲ نقل از

منصوری ، ۱۳۸۰).

- دومین شاخه که تسهیل هیجان تفکر نامیده می شود استفاده از هیجان

توانایی استفاده از هیجاناتی که باعث تسهیل تصمیم گیری می شود . استفاده

از تغییرات خلقی به عنوان ابزاری برای لحاظ کردن نقطه نظرات چندگانه و

کنترل هیجانات متفاوت به منظور ترغیب رویکردهای متفاوت در قبال حل

مسأله را شامل می شود (همان منبع) .

- سومین شاخه که درک هیجانات است ، توانایی درک هیجانات پیچیده و

زنجیره های هیجانی و چگونگی تغییر هیجانات از مرحله ی دیگر همچنین

توانایی تشخیص علل هیجانات و درک روابط بین هیجانات را بیان می کند .

این شاخه مربوط به پردازش هیجان است و به دانش پایه ای سیستم هیجانی

ارتباط دارد (مایر و همکاران ۲۰۰۲ - منصوری ، ۱۳۸۰) .

- شاخه چهارم : این الگو مدیریت هیجان است که عبارت است از توانایی شخص

در آگاه ماندن حفظ آگاهی از هیجانات خود و همچنین توانایی تعیین اینکه

آیا هیجان روشن یا نوعی می باشد و توانایی حل مشکلات هیجان را بدون

لزوم سرکوب هیجانات منفی در نظر می گیرد . (همان منبع) .

هوش هیجانی به عنوان روح زمان

ترکیب احساس گرایي و علم در این زمان به عنوان یک حرکت سیاسی و فرهنگی مورد توجه قرار گرفت . توجه به بخش چشم پوشیده شده شخصیت که شانس موفقیت فرد را افزایش می دهد موجب ارائه مقالاتی در این زمینه گردید . گرایش این مقالات پیامد و حرکت فرهنگی است .

ابتدا تنش افکار غرب بین هیجان و منطق و دوم تنش میان احساس گرایي و مساوات طلبی . تاریخ کشمکش میان توجه و انکار هیجان در تفکر غرب بسیار قدیمی است و آن را می توان در افکار رواقیون و انکار هیجان از نظر آنان جستجو کرد . اپیکتتوس هیجان و احساس را تأیید نمی کرد و معتقد بود که تکانه های ترس ما و علائق بسیار شخص هستند و قابل اعتماد نیستند . این تفکر ضد هیجان بتدریج در اروپا و در اواخر قرن هجدهم به سمت همدلی ، تفکر شهودی و هیجان حرکت نمود (جهانگیری ، ۱۳۸۳) .

مکاتب انسانگرایی آلیورت ، مزلو و راجرز به فعالیتهایی در حیطه روانشناسی پرداختند و انسان را موجودی مختار و آزاد می دانستند . آنها به احساسات توجه نمودند و تجربه مستقیم هیجانات خود ، رشد هیجانی و احساس خوب داشتن نسبت به خود را ، از

نیازهای اساسی هر شخص می دانستند . از سوی دیگر تنش میان شناخت تفاوت های فردی و تأکید بر برابری افراد (همان منبع) .

نظریه گلمن به عنوان نظری مختلط از هوش هیجانی

الگوهای اختلاطی ابعاد مختلف شخصیت را به شیوه ی کمی غیر تئوریک مخلوط می کند، مجموعه ی حاصل از صفات علائق ، مهارتها ، توانش ها ، هوش هیجانی نامیده می شود . با این حال این الگو غالباً نه شامل هیجان نه شامل هوش می شود (مایر و همکاران به نقل از خسرو جاوید ، ۱۳۸۱) .

گلمن (۱۹۹۵) هوش هیجانی را در پنج مفهوم بیان می کند :

- ۱- خودآگاهی هیجانی ، اساس هیجان است و عبارت از توانایی شناخت احساسات خود همان گونه که رخ می دهد . توانایی نظارت بر احساسات در هر لحظه برای بدست آوردن بینش روانشناختی و ادراک خویش نقش تعیین کننده دارد . افرادی که دارای خصوصیات فوق باشند در زمینه ی اتخاذ تصمیمات شخصی از انتخاب همسر یا آینده یا برگزیدن شغل احساس اطمینان بیشتری دارند .

۲- کنترل هیجانات : کنترل و تنظیم احساسات خود مهارتی است که بر پایه

خودآگاهی شکل می گیرد و عبارت است از توانایی اداره کردن واکنش هیجانی کنترل

تکانه ها و بهبود آشفته گی زندگی . کسانی که از اداره و کنترل احساسات خود عاجزند به

طور مداوم اضطراب و افسردگی را تجربه می کنند در حالیکه آنهایی که از این نظر نیرومند

هستند بسیار سریع خود را از افسردگی و ناملایمات رها می سازند .

۳- خودانگیختگی : مهارت استفاده از هیجانات در جهت اهداف خود و امیدوار

بودن حتی با وجود شکست ها و موانعی که وجود دارد . خویشتن داری عاطفی برای

پیشرفت و مولد و مؤثر بودن لازم می باشد . مهارت مدیریت هیجان بر حفظ خلق و

راهبردهایی برای جبران خلق ، کمک می کند ، نظیر اجتناب از فعالیت های ناخوشایند یا

جستجوی فعالیت هایی که پاداش به دنبال دارد . افرادی که این توانایی را ندارند هیجانات

منفی بیشتری را تجربه می کنند و باز خردهای هیجان فرد باعث کسب شناخت و دانش

همبستگی و علت هیجان می گردد . این توانایی برای فهم و تحلیل تجربه های هیجان به

توانایی و درک خود در ارتباط بهتر داشتن با محیط منجر می شود و تنظیم کارآمد هیجان

را پرورش می دهد . به این حالت در ادبیات روان درمانی سواد هیجان می گویند (

خسرو جاوید ، ۱۳۸۱) .

۴- تشخیص هیجانات دیگران همدلی و مهارت اساسی مردم داری است : داشتن

حساسیت هیجان نسبت به دیگران توانایی توجه به علائم احساسی و هیجان در دیگران و

خواندن پیام های غیر قابل بیان آنهاست . این مهارت آنها را در حرفه هایی که مستلزم

مراقبت از دیگرانند مثل تدریس موفق تر می سازد .

۵- کنترل روابط : مهارت برقراری ارتباط با دیگران با توانایی در کنترل هیجان و

تعامل سازگارانه با دیگران مشترک است ، همچنین کنترل روابط با جنبه های ذاتی رهبری

و روابط میان فردی منظم و نفوذ شخص مرتبط است (همان منبع) .

نظریه بار - آن در مورد الگوی مختلط هوش هیجانی

بار - آن برای سنجش هوش هیجانی پنج عامل مرکب و پانزده عامل جزء را می

شمارد :

۱- مهارت های درون فردی شامل خودآگاهی هیجان ، جرأت ، خودتنظیمی ،

خودشکوفایی ، استقلال .

۲- مهارت میان فردی شامل ؛ روابط میان فردی ، تعهد ، اجتماعی ، همدلی .

۳- سازگاری شامل ؛ مسئله گشایی ، آزمون واقعیت ، انعطاف پذیری .

۴- کنترل استرس شامل ؛ تحمل استرس ، کنترل تکانه .

۵- خلق شامل ؛ شادی ، خوش بینی (خسرو جاوید ، ۱۳۸۱) .

هیجان خواهی

از اوایل دهه ی ۱۹۷۰ ، ماروین ذاکرمن روانشناس (۱۹۸۲) در دانشگاه لایور در زمینه محدود شخصیت که آن را هیجان خواهی می خواند پژوهش انجام داده است . هیجان خواهی صفتی است ارثی که ابتدا توسط آیزنگ بحث شد . ذاکرمن هیجان خواهی را به صورت « صفتی که ویژگی آن جستجوی هیجان ها و تجربه متنوع ، تازه ، پیچیده و شدید میل اقدام به خطرهای جسمانی ، اجتماعی ، قانونی و مالی به خاطر خود این تجربه تعریف کرد (ذاکرمن ، ۱۹۹۴) .

او یک پرسشنامه نوشتاری چهل ماده ای ساخت که آن را مقیاس هیجان خواهی (SSS) نامید . او برای ساختن این آزمون آن را بر روی افراد بسیاری که رفتارشان با تعریف هیجان خواهی او مطابقت داشت و اجرا کرد . ذاکرمن به بکارگیری روش تحلیل عاملی چهار مؤلفه هیجان خواهی را مشخص کرد :

۱- هیجان زدگی و ماجراجویی : میل به پرداختن به فعالیت های بدنی که سرعت ، خطر ، تازگی و برخلاف نیروی جاذبه در آنها باشد .

۲- تجربه جویی : جستجوی تجربه های جدید از طریق مسافرت ، موسیقی ، هنر ، باسبک زندگی ناهمراست با جماعت با اشخاصی که گرایش مشابهی دارند .

۳- بازداری زدایی : نیاز به جستجوی رهایی در فعالیت های اجتماعی بازداری نشده .

۴- حساسیت نسبت به یکنواختی : بی زاری از تجربه های تکراری ، کار عادی و افراد قابل پیش بینی و واکنش ناراحتی و بی قراری هنگام مواجه شدن با این گونه موقعیت (شولتز و شولتز ، ترجمه سید محمدی ، ۱۳۸۱) .

ویژگی های افراد هیجان خواه ، زیاد هیجان خواه ، کم هیجان خواه

ذاکرمین و همکاران وی دریافتند که هیجان خواهی در نتیجه سن تغییری می کند . افراد جوان تر بیشتر از افراد مسن تر به جستجوی حادثه ، ریسک و تجربیات جدید گرایش دارند و هیجان خواهی با افزایش سن کاهش می یابد . در حدود بیست سالگی آغاز می شود و تفاوت جنسیت در هیجان خواهی دیده شده است ، مردان در هیجان خواهی و هیجان زدگی و ماجراجویی و بازداری زدایی و حساسیت نسبت به یکنواختی نمره های بالایی گرفته اند . زنان در تجربه جویی نمره های بالاتری گرفتند و از لحاظ فرهنگی نیز تفاوت هایی دیده شده است که آسیایی ها از افراد کشورهای غربی نمره ی کمتری در (SSS) گرفتند و آزمودنی های سفید پوست از غیر سفید ها نمره ی بالاتری در هیجان خواهی گرفتند .

پژوهش های مختلف هیجان خواهی را به فرایندهای شناختی مثل فکر ، ادراک و هوش مربوط کرد . معلوم شد که افراد زیاد هیجان خواه ، نمادها و شکل ها را بسیار سریع تر از افراد کم هیجان خواه تشخیص می دهند و آنها همچنین بهتر می توانند اطلاعات جدید را ضمیمه دیدگاه خود نسبت به جهان کنند و افراد زیاد هیجان خواه پیچیدگی بیشتری را در تحریک دیداری ترجیح می دهند ، در حالیکه افراد کم هیجان خواه ثبات ، سادگی و تقارن را ترجیح دادند و افراد زیاد هیجان خواه در تمرکز و توجه بهتر عمل می

کنند و در ترجیحات شغلی با هم متفاوت هستند و در مورد نگرش های مذهبی و سیاسی افراد زیاد هیجان خواه نسبت به افراد کم هیجان خواه آزاداندیش تر هستند (شولتز ، شولتز ترجمه سید محمدی ، ۱۳۸۱) .

یادگیری هوش هیجانی

اگرچه هوش هیجانی را می توان آموخت اما پرورش آن مشابه مهارت های تکنیکی و تحصیلی نمی باشد . مؤلفه های زیستی توانایی شناختی در ناحیه کرتکس مغز می باشد . هم چنانکه این توانایی ها از طریق هماهنگ کردن اطلاعات و پژوهش های جدید به چهارچوب تداعی موجود در ذهن آموخته می شود . به عبارتی دیگر فرایند درک مفاهیم و منطق ، اما مؤلفه های زیستی هوش هیجانی در سیستم لیمبیک مغز واقع شده اند و شیوه یادگیری آن از طریق الگوگیری، تمرین و تکرار و بازخورد می باشد . بدین دلیل در راهبردهایی که برای یادگیری مهارت های تکنیکی و تحصیلی به کار گرفته می شود . نمی توان برای یادگیری مهارت های هوش هیجانی به کار گرفت (منصوری ، ۱۳۸۰) .

گلن (۱۹۹۵) معتقد است که خیلی از سازمانها از روی نادانی برای تفهیم یک کفایت هیجانی مثل آشنایی با خدمت از شیوه ی مشابهی مثل تفهیم بکارگیری یک طرح

تجارتی استفاده می کنند و این کافی نیست و تغییر یک حالت هیجانی مستلزم بکارگیری نوع جدیدی از راهبردهای یادگیری است . این شکل از یادگیری در ابتدا ممکن است غیر قابل آموختن به نظر آید اما برای تفهیم فرد مبنی بر اینکه چه رفتاری باید یاد بگیرد ضروری می باشد . وورن معتقد است که یادگیری هوش هیجانی در سیستم لیمبیک مغز صورت می گیرد و سازمانها باید توجه خود را از مدل مفهومی منطقی به مدلی که شامل تربیت کردن نقش بازی کردن و توجه بازخوردهای رفتاری است ، همچنین با فرد محوری همسو است متمرکز کنند ، از این رو بهترین شیوه پرورش هوش هیجانی ایجاد یک تصویر دقیق از نقاط ضعف و قدرت خویش با استفاده از یک ارزشیابی کلی ۳۶۰ درجه می باشد . و از این طریق می توان بازخورد افرادی که شیوه ی رهبری مدیریت و جنبه های ارثی فرد را می شناسد فراهم کرد . سنجش این بازخورد و همراه کردن آن با واکنش شخصی منجر به فراهم شدن زمینه های لازم برای بهبود و پیشرفت فرد خواهد شد (منصوری ، ۱۳۸۰)

تحلیل تفصیلی عناصر هوش هیجانی با توجه به نظر مایروکوب (۲۰۰۰) :

عناصر	تحلیل عنصر
فهم و تشخیص و ابراز هیجان	تشخیص هیجان با استفاده از تغییرات فیزیکی چهره و زبان توانایی ابراز صحیح هیجان ها و ابراز هیجان های مرتبط با نیازهای احساسی
	جهت یابی افکار به سمت اخذ اطلاعات مهم به کمک هیجانات

تسهیل فکری جهت یابی افکار به سمت اخذ اطلاعات مهم به کمک هیجانات هیجان

استفاده از هیجان برای قضاوت و حافظه مربوط به احساس و تمرکز بر یک دیدگاه از چند زاویه

تمرکز بر حل مسئله مثل خلق بالا (خوشحالی) که ممکن است منجر به تسهیل استدلال منطقی و خلاقیت شود .

درک و تحلیل نامگذاری هیجان ها و ایجاد ارتباط بین واژه ها و هیجان مرتبط با هیجان ها و آنها .

بکارگیری دانش تفسیر علت هیجان ها با استفاده از شکل صوری آنها مثلاً غمگین هیجانی غالباً زادهٔ فقدان است .

توانایی درک احساسات پیچیده مثلاً تجربه همزمان احساسات متضاد و عشق و نفرت

تشخیص تغییرات ناگهانی ، هیجان ها مثلاً از خشم به خوشحالی و یا از خشم به شرم

تنظیم و کنترل هیجان جهت ارتقاء رشد هیجانی و منطقی

انعطاف پذیری در برابر هیجانات خوشایند و ناخوشایند . غرق شدن و یا گسترش از هیجانات خاص

کنترل و تعدیل هیجان های خود و دیگران و افزایش احساسات خوشایند و تعدیل هیجانات منفی بدون محو کردن اطلاعات حاصل از این هیجان ها .

تشخیص هیجان های خود و دیگران به لحاظ روشن و بدون ابهام بودن عادی و غیرعادی بودن و یا مؤثر و منطقی بودن و بالعکس .

عوامل مؤثر در شکل گیری و رشد هوش هیجانی

تحقیقات نشان می دهد که مناطق پری فرونتال در مغز که موجب مهار و تعدیل هیجانی می شود آخرین قسمت های مغز هستند که به بلوغ آناتومی می رسند . این قسمت در اثر تجارت مکرر و یادگیری های منفرد به شکل کامل خود می رسند . برخی تجارب ارتباطات عصبی خاص را تقویت و برخی را که کمتر استفاده کرده ضعیف تر می نمایند . یافته های مربوط به رشد و پرورش مناطق پری فرونتال نشانه تأثیر یادگیری و آموزش در میزان هوش هیجانی است . عوامل بسیاری در شکل گیری و تقویت هوش هیجانی مؤثرند که به اختصار به بیان آنها می پردازیم :

(۱) خودتنظیمی هیجانی : از جمله عوامل مهم و مؤثر در شکل گیری و رشد هوش هیجانی است . بدین شکل که توانایی فکر کردن به هیجانات و تنظیم آنها خودتنظیمی هیجانی است و صحبت کردن راجع به هیجانات یا حتی نوشتن وسیله ی مناسبی جهت

خودتنظیمی هیجانی است. ارائه تجارب هیجانی بصورت صحبت یا نوشتن به سلامت جسمی و روانی کمک می کند .

(۲) محیط : محیطی که محرک های حسی متفاوت و متعددی داشته باشد ، باعث تحریک بخش های مختلف مغز و تقویت آن می شود و باعث بکارگیری ظرفیت ها استعداد های متفاوت در کودک شده و او را در فعالیت ها و مسائل کمک کنند و زمینه ی یادگیری او را فراهم کند .

(۳) خودآگاهی : شامل مشاهده در شناخت احساسات خود و یافتن واژگانی مناسب برای بیان احساسات و راه های رسیدگی به خودآگاهی است .

(۴) خویشتن پذیری : از جمله عاملی که موجبات شکل گیری هوش هیجانی و رشد آن را فراهم می کند زیرا ما با شناخت نقاط قوت و ضعف خود از ناحیه ی مثبت به خود نگریسته و خود را بپذیریم و علاوه بر آن مسئولیت احتمالی تصمیمات و اعمال خود را قبول کنیم .

(۵) بینش یابی : شناخت الگوهای موجود و مشاهده الگوها از جمله والدین در زندگی به واکنش های هیجانی خود و دیگران و رشد هوش هیجانی کمک می کند .

۶) آموزش مهارت های اجتماعی : استفاده از مهارت هایی مانند توانایی گوش

دادن به دیگران بیان احساسات و علائق و نظرات شخصی استفاده از روش حل مسئله در

زمان مواجهه با تعارض موجب پیشرفت و شکل گیری در مهارت های اجتماعی که زمینه

ساز شکل گیری هوش هیجانی است .

۷) تقویت خوش بینی : یعنی اعتقاد و امیدواری به بروز نتایج مثبت و ترکیب

نیرومندی از تفکر و احساسات ماست و باعث احساس کفایت و برخورد های سازنده افزایش

سطح عملکرد و تسهیل رفتار هوشمندانه می شود و خوش بینی یک تسهیل کننده و

تقویت کننده هوش هیجانی است و ما توانایی واقعی این سازه خوش بینی رفتار هوشمندانه

را تسهیل می کند و جزء عوامل فردی در رشد هیجانی است .

۸) تجزیه و تحلیل : بیش از شناخت دقیق هیجانات فرد با عوامل بوجود آورنده ،

چگونگی و چرایی هیجانات را در شرایط مختلف تجزیه و تحلیل کند ، این کار موجب درک

و شناخت بهتر فرد از خود و ارتباط او با محیط می شود که موجب تنظیم هیجانات می

شود و به آن سواد هیجانی می گویند (جهانگیری ، ۱۳۸۳) .

بهترین مکان برای تقویت و رشد هوش هیجانی خانواده می باشد و از آنجا که خانواده الگوی مناسبی برای رشد و مهارت های اجتماعی و سازشی است و فرزندان نیز از طریق مشاهده رفتارها و عملکرد والدین آنها را در خود رشد می دهند و از آنجا که شیوه فرزند پروری در کاهش یا افزایش هوش هیجانی مؤثر است ، پس عدم توانایی در تشخیص دقیق هیجانات ممکن است به خاطر مشارکت ضعیف در ارتباط اجتماعی باشد (جهانگیری ، ۱۳۸۳) .

پژوهش های مربوط به هوش هیجانی در خارج از کشور

سالووی ، بیدل و مایر (۱۹۹۹) بیان کردند که اکثر افراد باهوش هیجانی مواجهه موفق تری دارند ، چراکه آنها با دقت حالات هیجانی را درک و ابراز می کنند و می دانند چگونه و چه وقت احساساتشان را بیان کنند و می توانند به گونه ای برآمد حالات خلقی شان را تنظیم کنند . برهمین مقیاس بار - آن (۱۹۹۷) نیز پیشنهاد داد که کنترل استرس و توانایی انطباقی عنصر اصلی هوش هیجانی در عمل به غلط هوش هیجانی به شمار می رود . به عبارت دیگر انطباق ممکن است مانند هوش هیجانی در عمل تسلط بر هیجانات رشد هیجانی و تمایز شناختی و هیجانی تصور شود.

بلاک (۱۹۵۰)، مقایسه ای بین دو گروه افراد دارای هوشبهر بالا در مقابل افراد با تمایلات عاطفی انجام داد. مؤلفه های اصلی تنظیم هیجان های خود، کنترل تکانه ها به صورت ناسازگار کننده و احساس کفایت شخصی و هوش اجتماعی بود که اینها عامل عمده هوش هیجانی هستند. او نمره های استعداد تحصیلی را برابر نمره های هوشی در نظر گرفت. او از این تحقیق نتیجه گرفت که همبستگی هوش هیجانی و هوشبهر در حد متوسط است (فردوسی پور، ۱۳۸۳).

مطالعه ای در زمینه ی رابطه ی جنسیت و هوش هیجانی در سال ۲۰۰۰ توسط آدرین فورنهام انجام گرفت که در آن حدود ۲۶۶۰ نفر شرکت داشتند، نتایج نشان داد که :

(۱) مؤنث ها نسبت به مذکرها نمرات بالایی در بعد مهارت های اجتماعی در مقیاس EI آوردند.

(۲) در پژوهش روشن شد که مذکرها معتقدند که EI بالاتری نسبت به مؤنث ها دارند (فردوسی پور، ۱۳۸۳).

پیشینه پژوهش

بهبودی (۱۳۸۲) ، در پژوهش خود تحت عنوان نقش هوش هیجانی در محیط کار به این نتیجه رسیده که هوش هیجانی در امر رهبری تأثیرگذار است و شناسایی عواطف موجب کسب آگاهی نسبت به آنها شده ، زمینه درک صحیح عواطف دیگران را فراهم می نماید .

همچنین اسلامی (۱۳۸۰)، در پژوهش خود تحت عنوان مقایسه هوش هیجانی و عاطفی در افراد مجرد و متأهل به این نتیجه رسیده اند که افراد متأهل دارای هوش هیجانی بیشتری نسبت به افراد مجرد می باشند. مهمتر از همه ی اینها پژوهشگران دریافته اند که ارتباط باثبات و معناداری بین تفاوت های فرد در توانایی ابراز دقیق و صحیح عواطف و تشخیص آنها با شادی های زندگی و روابط زناشویی مطلوب وجود دارد. برای مثال مولر و همکارانش نشان دادند که زوج های خرسند در مقایسه با زوج هایی که رابطه ی زناشویی و عاطفی خوبی با هم ندارند، احساس همدلی بیشتری نسبت به هم نشان می دهند و نسبت به احساسات یکدیگر حساسیت بیشتری به خرج می دهند. در مورد تفاوت هوش هیجانی در زنان و مردان نیز در پژوهش آقای مهاجران (۱۳۷۹) تحت عنوان مقایسه هوش هیجانی در میان زنان و مردان، بدین صورت مشخص شد که جنسیت تأثیر قابل توجهی در ابراز عواطف و تشخیص دقیق آنها برجای می گذارد. زنان بهتر از مردان در ابراز دقیق عواطف و تشخیص آنها عمل می نمایند و توانایی ابراز دقیق عواطف در زنان ناشی از توانایی بالای آنها در استفاده از رفتارهای غیرکلامی در جریان ارسال پیام های عاطفی می باشد.

جامعه مورد مطالعه :

جامعه ی مورد مطالعه پژوهش حاضر عبارت است از کلیه دانشجویان رشته مشاوره و رشته های مهندسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر که در سال تحصیلی ۸۶ - ۱۳۸۵ در ترم ششم دانشگاه مشغول به تحصیل می باشند .

تعیین حجم نمونه و روش نمونه گیری :

نمونه ی پژوهش حاضر شامل ۶۰ نفر دانشجوی دختر و پسر است که ۳۰ نفر آنها دانشجوی رشته مشاوره و ۳۰ نفر بقیه دانشجوی رشته های برق و معماری هستند . در بین افراد هر رشته نیمی از دانشجویان از دختران و نیمی از پسران انتخاب شده اند . روش نمونه گیری بدین صورت است که ابتدا به صورت تصادفی چهار کلاس از این رشته ها انتخاب و در بین اعضای کلاس به طور کلی ۶۰ نفر به صورت اتفاقی جدا گردید .

ابزار سنجش :

مقیاس هوش هیجانی بار - آن

این پرسشنامه یک مقیاس چهار گزینه ای است که به گزینه های آن به ترتیب :

هرگز = صفر ، بندرت = یک نفره ، اغلب = دو نفره ، همیشه = سه نفره ، تعلق می

گیرد .

این پرسشنامه به سبک لیکرت طراحی شده است که از پاسخ دهندگان می خواهد

به هر پرسشی بر حسب گزینه ای که در مورد آنها صدق می کند پاسخ دهد . این آزمون

شامل یک فرم بلند و یک فرم کوتاه است . فرم بلند شامل ۶۰ پرسش و ۸ مقیاس و فرم

کوتاه شامل ۳۰ پرسش و ۴ مقیاس می باشد . در آزمون هوش هیجانی مقیاس های

هنجاری براساس جنس و سن در جامعه هنجاری بزرگی ارائه شده است . نمرات استاندارد

آزمون دارای میانگین (۱۰۰) و انحراف استاندارد (۱۵) می باشد . با استفاده از نمرات

استاندارد نمرات بالا نشان دهنده ی هوش هیجانی بالا و نمرات پایین معرف هوش هیجانی

کمتر می باشد که به شرح زیر آمده است :

دامنه رهنمود

+۱۳۰ بسیار زیاد بالا ، ظرفیت هیجانی و اجتماعی که به طور استثنایی بسیار

۱۲۰ - ۱۲۹ خوب رشد کرده است .

۱۱۰ - ۱۱۹ بسیار بالا - ظرفیت هیجانی و اجتماعی بسیار خوب .

۹۰ - ۱۰۹ بالا - خوب .

۸۰ - ۸۹ متوسط - مناسب .

۷۰ - ۷۹ ضعیف - عدم رشد کافی .

زیر ۷۰ بسیار ضعیف - فاقد ظرفیت .

شدیداً ضعیف - آسیب دیده .

پایایی و روایی مقیاس :

با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شده است که میانگین کلی ضریب همسانی

درونی $\alpha = 0.83$ است که پایایی بسیار بالایی را نشان می دهد . به ویژه در نظر گرفتن

این نکته که همه روش های پایایی درونی متمایل به کم برآورد کردن پایایی واقعی هستند

میانگین کلی ضریب پایایی بازآزمایی ۰/۸۴ به دست آمده ، لذا این آزمون از پایایی

خوب برخوردار است .

روش اجرای پژوهش :

پس از مشخص نمودن نمونه ی مورد مطالعه ، پرسشنامه هوش هیجانی بار – آن

در اختیار دانشجویان قرار گرفت و پس از طی مراحل آموزش در زمینه پاسخگویی به

سئوالات و تکمیل پرسشنامه ها در آخر نتایج دسته بندی و مورد محاسبات آماری دقیق

قرار گرفت .

طرح پژوهش :

طرح پژوهش حاضر از نوع مقایسه ای می باشد که در نوع یک دامنه ای و سطح

معناداری ۰/۰۵ مورد مطالعه قرار می گیرد .

روش های آماری پژوهش :

در پژوهش حاضر از روش های آماری زیر برای محاسبات و دسته بندی نتایج

استفاده شده است :

آمار توصیفی : میانگین ، واریانس ، انحراف معیار .

آمار استنباطی : مقایسه میانگین های دو گروه مستقل (t) .

هوش هیجانی یا EQ به مجموعه رفتارهای فرد در جهت رسیدن به کمال و اهداف فرد گفته می شود. تاثیر هوش هیجانی در زندگی فرد از اهمیت بسزایی برخوردار است. و بالا بودن میزان هوش هیجانی در افراد به کامیابی آنان کمک قابل توجهی می کند.

در این مبحث تلاش می شود تا به وسیله ی فرایند های آمار توصیفی و آمار استنباطی، نتایج به دست آمده از میزان هوش هیجانی در دانشجویان دختر و پسر رشته های مهندسی و مشاوره نشان داده شود. در فرایند استنباط آماری از آزمون مقایسه ی میانگین های دو گروه مستقل برای تعیین معناداری میزان نمرات هوش هیجانی در دانشجویان رشته ی

مشاوره و رشته ی مهندسی برق و معماری و همچنین هوش هیجانی دختران و پسران استفاده می شود تا به این طریق تلاش شود رابطه بین رشته ی تحصیلی و جنسیت با هوش هیجانی مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد .

یافته ها

بعد از محاسبات آماری دقیق نتایج به شرح زیر به دست آمده است :

جدول (۱ - ۴) خلاصه اطلاعات توصیفی نمرات هوش هیجانی آزمودنی ها در رشته مشاوره :

رشته	X	SS	S	N
مشاوره	۹۶/۷	۱۶۸/۸	۱۲/۹	۳۰

از جدول فوق چنین بر می آید که میانگین نمرات آزمودنی های آزمون هوش

هیجانی در رشته ی مشاوره (۹۶/۷) می باشد . واریانس نمرات (۱۶۸/۸) و انحراف معیار با تعداد ۳۰ نفر برابر با (۱۲/۹) می باشد .

جدول (۲ - ۴) خلاصه اطلاعات توصیفی نمرات آزمودنیها در رشته ی مهندسی برق و

معماری :

رشته	X	SS	S	N
مهندسی برق و معماری	۱۰۳/۶	۱۷۹/۶	۱۳/۴	۳۰

معماری

با توجه به جدول فوق میانگین نمرات هوش هیجانی آزمودنی های دانشجویان

رشته ی مهندسی برق و معماری (۱۰۳/۶) می باشد . واریانس نمرات (۱۷۹/۶) و

انحراف معیار با تعداد ۳۰ نفر برابر با (۱۳/۴) می باشد .

جدول (۳ - ۴) خلاصه اطلاعات توصیفی نمرات آزمودنی ها ی دختر :

جنس	X	SS	S	N
دختر	۱۰۰	۱۸۴/۴	۱۳/۵۷	۳۰

از جدول فوق چنین بر می آید که میانگین نمرات آزمودنی های دختر (۱۰۰) می باشد . واریانس نمرات (۱۸۴/۴) و انحراف معیار با تعداد ۳۰ نفر برابر با (۱۳/۵۷) می باشد .

جدول (۴ - ۴) خلاصه اطلاعات توصیفی نمرات آزمودنی های پسر :

جنس	X	SS	S	N
پسر	۱۰۰/۳	۱۹۳/۱	۱۳/۸	۳۰

با توجه به جدول فوق میانگین نمرات آزمودنی های دانشجوی پسر (۱۰۰/۳) می باشد . واریانس نمرات (۱۹۳/۱) و انحراف معیار با تعداد ۳۰ نفر برابر با (۱۳/۸) می باشد .

جدول (۴ - ۵) محاسبه ی t برای مقایسه میزان نمرات هوش هیجانی در بین

دانشجویان رشته ی مشاوره و رشته ی مهندسی برق و معماری .

گروه	T محاسبه شده	T جدول	درجه	درجه	N
			آزادی	معناداری	

همان طور که جدول شماره (۴-۵) نشان می دهد ، t محاسبه شده (۱ ۳/۶) از t جدول (۱/۶۷) بزرگتر است . در نتیجه فرض صفر رد می شود . یعنی تفاوت بین میزان نمرات هوش هیجانی در دانشجویان رشته ی مشاوره و دانشجویان رشته ی مهندسی برق و معماری معنادار است . با توجه به اینکه میانگین نمرات هوش هیجانی در دانشجویان رشته ی مشاوره کمتر از میانگین نمرات هوش هیجانی در دانشجویان مهندسی برق و معماری است ، لذا می توان نتیجه گرفت که میزان هوش هیجانی دانشجویان رشته ی مشاوره کمتر از میزان آن در دانشجویان مهندسی برق و معماری می باشد .

جدول (۴ - ۶) محاسبه ی t برای مقایسه میزان نمرات pt یا ضعف روانی (وسواس) در بین دانشجویان دختر و پسر .

گروه	T محاسبه شده	T جدول	درجه	درجه	N
			آزادی	معناداری	

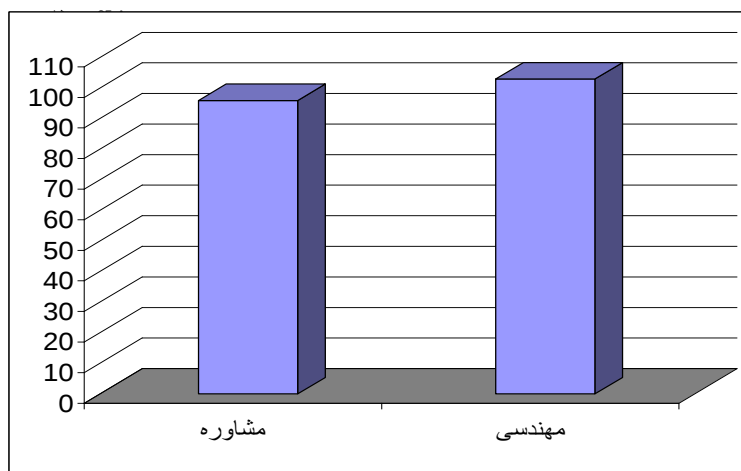
با توجه به جدول فوق نتایج آزمودنی ها در آزمون بار - آن مربوط به هوش

هیجانی در دختران و پسران دانشجو با تعداد ۶۰ نفر نشان می دهد که t محاسبه شده

۰/۰۲۴ از t جدول (۱/۶۷) کوچکتر است . در نتیجه فرض صفر تأیید می شود . یعنی

تفاوت بین میزان نمرات ضعف روانی یا وسواس در دانشجویان دختر و پسر معنادار نیست .

نمودار شماره (۱ - ۴) :

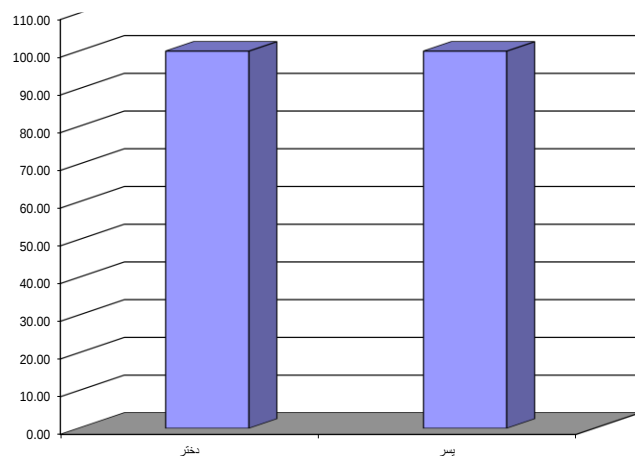


نمودار مربوط به مقایسه میانگین نمرات هوش هیجانی دانشجویان رشته ی

مشاوره و دانشجویان رشته ی مهندسی برق و معماری دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی

واحد ابهر .

نمودار شماره (۲ - ۴) :



نمودار مربوط به مقایسه میانگین نمرات هوش هیجانی دانشجویان دختر و پسر

دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

در تکنولوژی و علوم جدید افراد با مخاطرات گوناگونی در زندگی روزمره دست به گریبان هستند . برای رهایی از این مخاطرات هر فردی می تواند بوسیله هوش هیجانی راه صحیح و مطمئن را به راحتی بیابد و خود را هر چه بیشتر از نا ملایمات دور سازد ، از این رو ، در این مبحث تلاش می شود تا از فرایندهای آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده و میزان و کیفیت وجود هوش هیجانی در دانشجویان رشته مشاوره و رشته مهندسی برق و معماری بررسی شود . و با توجه به فرایند نمایش داده های تجربی به وسیله ی نمودارهای ستونی یا میله ای نتایج به دست آمده نشان داده شود .

در فرایند استنباط آماری از آزمون مقایسه ی میانگین های دو گروه مستقل برای تعیین معناداری میزان نمرات هوش هیجانی در دانشجویان رشته مشاوره و رشته مهندسی برق و معماری استفاده می شود تا بدین طریق تلاش شود رابطه بین رشته ی تحصیلی و هوش هیجانی مورد بررسی و تحلیل قرار گیرد .

جامعه ی مورد مطالعه شامل کلیه دانشجویان رشته مشاوره و دانشجویان رشته

مهندسی برق و معماری می باشد که در سال تحصیلی ۸۶ - ۸۵ در دانشگاه آزاد اسلامی

واحد ابهر در ترم ششم مشغول به تحصیل می باشند .

نمونه ی این پژوهش ۶۰ نفر دانشجو هستند که ۳۰ نفر آنها دانشجوی رشته

مشاوره و ۳۰ نفر دیگر دانشجوی رشته مهندسی برق و معماری می باشند . روش نمونه

گیری به این صورت است که از بین کلاس های هر رشته یک کلاس به صورت تصادفی

انتخاب و از بین آنها ۶۰ دانشجو به طور اتفاقی جدا گردید و سپس آزمون وودورث در

اختیار آنان قرار داده شد تا با محاسبه ی نتایج حاصل از پاسخ آنان به پرسشنامه دریابیم

که چه تفاوتی میان این دو رشته در میزان هوش هیجانی وجود دارد .

نتایج به دست آمده عبارتند از :

فرضیه های پژوهش :

۱. ((میزان نمره هوش هیجانی در دانشجویان رشته ی مشاوره و دانشجویان رشته

ی مهندسی برق و معماری متفاوت است)) .

با توجه به داده های به دست آمده در جدول (۳ - ۴) به این نتیجه می رسیم

که تفاوت بین میزان نمرات هوش هیجانی در دانشجویان رشته مشاوره بیشتر از میانگین

نمرات هوش هیجانی در دانشجویان مهندسی است . لذا می توان نتیجه گرفت که میزان

هوش هیجانی دانشجویان رشته ی مشاوره بیشتر از دانشجویان مهندسی می باشد . بدین

ترتیب فرضیه پژوهش حاضر تأیید می شود . یعنی می توان گفت :

((میزان نمره ی هوش هیجانی در دانشجویان رشته مشاوره بیشتر از دانشجویان

رشته ی مهندسی برق و معماری است)) .

۲. ((میزان نمره هوش هیجانی در دختران و پسران دانشجو متفاوت است)) .

با توجه به نتایج جدول (۵-۶) مشاهده می شود تفاوت معناداری در میزان هوش

هیجانی در بین دختران و پسران دانشجو وجود ندارد .

محدودیت های پژوهش

(۱) عدم تعمیم نتایج پژوهش حاضر به تمام افراد در جوامع مختلف .

(۲) عدم دسترسی به پژوهش های انجام شده در کشور .

۳) محدودیت استفاده از آزمون های با فرهنگ جامعه ی مورد تحقیق .

پیشنهادات

- (۱) متغیر های مزاحم مانند ؛ بروز مشکلات هیجانی در خانواده کنترل شود .
- (۲) جهت انجام پژوهش به عوامل فرهنگی و اقتصادی جامعه مورد تحقیق توجه شود .
- (۳) رابطه بین تأهل و هوش هیجانی بررسی گردد .
- (۴) رابطه بین میزان درآمد ماهیانه و بطور کلی وضعیت اقتصادی افراد و هوش هیجانی بررسی گردد .
- (۵) رابطه بین جنس و هوش هیجانی بررسی گردد .
- (۶) رابطه بین چندمین فرزند خانواده بودن و هوش هیجانی بررسی شود .

فهرست منابع :

- (۱) جلالی ، حمید (۱۳۸۱) *هوش هیجانی* ، تهران ، انتشارات نشر .
- (۲) سالارکيا ، سعيد (۱۳۸۵) *نقش هوش عاطفی در تفکر و رفتار انسان* ، مجله موفقیت ، سال هشتم ، شماره ۹۷ .
- (۳) سالارکيا ، سعيد (۱۳۸۵) *کاربردهای هوش هیجانی* ، مجله موفقیت ، سال هشتم ، شماره ۹۶ .
- (۴) سالارکيا ، سعيد (۱۳۸۵) *هوش هیجانی* ، مجله موفقیت ، سال هشتم ، شماره ۹۵ .

(۵) سیاروچی ، ژوزف و فورگاس ، ژوزف و مایر ، جان (۱۳۸۴) *هوش عاطفی در زندگی*

روزمره ، ترجمه اصغر نوری امامزاده ای و حبیب الله نصیری ، اصفهان ، نشر نوشته .

(۶) عسگری ، سپیده (۱۳۸۴) *بررسی رابطه شیوه فرزند پروری و هوش هیجانی* ،

پایان نامه کارشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز ، چاپ نشده .

(۷) فورگاس ، ژوزف (۱۳۸۳) *هوش هیجانی* ، ترجمه حبیب الله نصیری ، اصفهان ، نشر

نوشته .

(۸) گلמן ، دانیل (۱۳۸۳) *هوش هیجانی در کار* ، ترجمه محسن جوینده ، تهران ،

انتشارات بهین دانش .

(۹) گلמן ، دانیل (۱۳۸۳) *هوش هیجانی* ، ترجمه نسرين پارسا ، تهران ، رشد .

بسمه تعالی

دوست گرامی ، این پرسشنامه دارای جملاتی است که شما با پاسخ دادن به آن طرز فکر و نحوه رفتارتان را در موقعیت ها و زمان های مختلف توصیف می کنید. لطفاً به دقت به سئوالات زیر پاسخ دهید .

از همکاری شما

سپاسگزاریم .

* جنسیت : پسر : ☐ دختر : ☐ سن :

همیشه اغلب

بندرت هرگز

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ | (۱) من اغلب از شوخی خوشم می آید . | ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ | (۲) احساس های دیگران را به خوبی درک می کنم . | ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ | (۳) وقتی ناراحت می شوم می توانم آرامش خود را حفظ کنم . | ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ | (۴) فرد شادی هستم . | ☐ | ☐ |

- ☐ ☐ (۵) نگران اتفاقی هستم که برای دیگران می افتد .
☐ ☐
- ☐ ☐ (۶) کنترل خشم برایم مشکل است .
☐ ☐
- ☐ ☐ (۷) به راحتی احساساتم را برای دیگران بیان می کنم .
☐ ☐
- ☐ ☐ (۸) با هر کسی ملاقات می کنم از او خوشم می آید .
☐ ☐
- ☐ ☐ (۹) به خود اطمینان دارم .
☐ ☐
- ☐ ☐ (۱۰) معمولاً احساس دیگران را درک می کنم .
☐ ☐
- ☐ ☐ ☐ (۱۱) می دانم چگونه آرامش خود را حفظ کنم .
☐
- ☐ ☐ ☐ (۱۲) سعی می کنم در پاسخ دادن سئوالات سخت
 راه های مختلف را انتخاب کنم .
☐
- ☐ ☐ (۱۳) فکر می کنم بیشتر کارهایی که انجام
 می دهم نتیجه خوبی خواهد داشت .
☐ ☐
- ☐ ☐ (۱۴) می توانم به دیگران احترام بگذارم .
☐ ☐
- ☐ ☐ (۱۵) من در مورد کارهایم بیش از اندازه نگران می شوم .
☐ ☐
- ☐ ☐ ☐ (۱۶) چیزهای جدید را راحت می فهمم .
☐

☐ ☐ ☐

۱۷) می توانم درباره احساساتم صحبت کنم .

☐

☐ ☐

۱۸) درباره دیگران خوب فکر می کنم .

☐ ☐

☐ ☐ ☐

۱۹) به دنبال بهترین هستم .

☐

☐ ☐

۲۰) داشتن دوست مهم است .

☐ ☐

☐ ☐

۲۱) با دیگران دعوا می کنم .

☐ ☐

☐ ☐

۲۲) می توانم سئوالات مشکل را بفهمم .

☐ ☐

☐ ☐

۲۳) خندیدن را دوست دارم .

☐ ☐

☐ ☐ ☐

۲۴) سعی می کنم دیگران را ناراحت نکنم .

☐

☐ ☐ ☐

۲۵) تا مشکلی را حل نکنم دست بر نمی دارم .

☐

☐ ☐ ☐

۲۶) من اخلاق خاص خودم را دارم .

☐

☐ ☐

۲۷) هیچ چیز مرا ناراحت نمی کند .

☐ ☐

۲۸) برایم سخت است که در مورد چیزی که مرا

☐ ☐ ☐

ناراحت می کند صحبت کنم .

☐

□ □ (۲۹) می دانم همه چیز خوب خواهد شد .
□ □

□ □ (۳۰) می توانم به سئوالات سخت پاسخ مثبت دهم .
□ □

□ □ □ (۳۱) می توانم به آسانی احساساتم را توصیف کنم .
□

□ □ (۳۲) می دانم چگونه خوش بگذرانم .
□ □

□ □ □ (۳۳) باید حقیقت را بگویم .
□

□ □ (۳۴) می توانم از راه های مختلف پاسخ دهم .
□ □

□ □ □ (۳۵) زود عصبانی می شوم .
□

□ □ □ (۳۶) دوست دارم برای دیگران کاری انجام دهم .
□

□ □ □ □ (۳۷) خیلی شاد نیستم .

□ □ (۳۸) می توانم از راه های مختلف استفاده کنم .
□ □

□ □ □ (۳۹) دیر ناراحت می شوم .
□

□ □ (۴۰) احساس خوبی درباره خودم دارم .
□ □

□ □ □ (۴۱) زود دوست می شوم .
□

□ □ □ (۴۲) در هر کاری بهترینم .
□

□ □ (۴۳) برای من آسان است آنچه را احساس می کنم بگویم .
□ □

□ □ (۴۴) هنگام پاسخ دادن سعی می کنم به راه های مختلف فکر کنم .
□ □

□ □ (۴۵) وقتی دیگران ناراحت شوند من هم ناراحت می شوم .
□ □

□ □ □ (۴۶) مدت طولانی در عصبانیت باقی می مانم .
□

□ □ □ (۴۷) از چیزی که هستم راضی ام .
□

□ □ (۴۸) می توانم مشکلات را خوب حل کنم .
□ □

□ □ □ (۴۹) رعایت نوبت برایم سخت است .
□

□ □ (۵۰) از کارهایی که انجام می دهم لذت می برم .
□ □

□ □ □ □ (۵۱) دوستانم را دوست دارم .

□ □ (۵۲) اوقات بدی ندارم .
□ □

□ □ (۵۳) برایم سخت است احساسم را بگویم .
□ □

□ □ □ □ (۵۴) زود ناراحت می شوم .

□ □ □ (۵۵) وقتی دوستم ناراحت است متوجه می شوم .
□

□ □ □ (۵۶) قیافه و هیكلم را دوست دارم .
□

□ □ (۵۷) وقتی عصبانی شوم کارهایم را بی فکر انجام می دهم .
□ □

□ □ (۵۸) اگر کارها سخت باشند دست بردار نیستم .
□ □

□ □ (۵۹) می دانم چه زمانی مردم ناراحتند حتی اگر نگویند .
□ □

□ □ (۶۰) از آنچه که هستم راضی ام .
□ □

فهرست منابع :

- ۱) (آلن او ، راس (۱۳۷۸) روانشناسی شخصیت ، ترجمه سیاوش جمالفر ، تهران، نشر روان .
- ۲) (اعتمادی ، احمد و تبریزی ، مصطفی (۱۳۷۶) ، ۳۹ فن روان درمانی ، تهران ، انتشارات فراروان .
- ۳) (بائر ، لی (۱۳۸۳) ، غلبه بر وسواس ، ترجمه مسعود محمدی ، لیلا کوهی و کحکد دهگانپور ، تهران ، رشد .
- ۴) (پارسا ، محمد (۱۳۷۸) ، بنیادهای روانشناسی ، تهران انتشارات سخن .
- ۵) (پوربافرانی ، اعظم (۱۳۷۹) ، بررسی ویژگی های شخصیتی خواهران کودکان عقب مانده ذهنی آموزش پذیر ، چاپ نشده ، مرکز آموزش عالی فرهنگیان زینب کبری ، استان اصفهان .
- ۶) (داستان ، پریرخ (۱۳۷۹) ، لعنتنامه روانشناسی ، تهران ، چاپ هنر .
- ۷) (دسیلوا ، پادمان و ریچمن ، استانلی (۱۳۸۵) ، حقایق درباره اختلال وسواس اضطرابی ، ترجمه رضا شاپوریان ، تهران انتشارات رشد .
- ۸) (دلخوشنواز ، هاشم (۱۳۷۵) ، روانشناسی شخصیت ، تهران ، اروند .
- ۹) (ساعتچی ، محمود (۱۳۸۰) ، مدیران در دام اضطراب و فشار روانی ، مجله مدیریت دولتی .

