

شناخت هوش هیجانی و توصیه هایی جهت ارتقاء آن

خیلی ها هنوز هم هوش شناختی را تنها عامل موفقیت یا مهم ترین عامل برای رسیدن به اهداف بزرگ زندگی می دانند و باور دارند هر چه میزان IQ بیشتر باشد، فرد هم موفق تر خواهد بود. در صورتی که انسان های باهوشی هم هستند که نمی توانند در تمام موضوعات و مسائل زندگی موفق عمل کنند و همین موضوع نشان می دهد علاوه بر IQ عامل دیگری هم وجود دارد که در این زمینه تاثیرگذار است. براساس مطالعات و پژوهش هایی که در این خصوص انجام شده، می گویند آنچه باعث می شود فردی موفق تر از دیگران باشد و به هدف های بالاتری برسد، تنها به IQ محدود نمی شود و چیزی فراتر از آن است که می تواند زمینه موفقیت در زندگی را فراهم سازد. بنابراین انسان هایی که می توانند به طور همزمان هم از هوش شناختی شان استفاده کنند و هم توانایی کنترل هیجانانشان را دارند، بیش از دیگران می توانند به موفقیت برسند. طی تحقیقاتی که همراه با کارشناسان نیروی انسانی انجام شده است به این نکته اشاره شده است که بسیاری از مدیران به رغم داشتن ضریب هوشی بالا متأسفانه هوش هیجانی پایینی دارند. از هوش هیجانی به عنوان توانایی شناسایی، ارزیابی و کنترل احساسات خود، دیگران، و گروه یاد شده است.

چهار جزء اصلی هوش هیجانی شناخت احساسات خود توانایی تشخیص و درک احساسات شخصی، اولین کلید موفقیت است. با درک احساسات خود، می توانید آنها را به رسمیت شناخته و بدانید که چگونه قادر هستید افکار و رفتار شما را تحت تاثیر قرار دهند، نقاط ضعف و قوت خود را شناسایی کنید و اعتماد به نفس خود را افزایش دهید.

مدیریت احساسات خود کلید مدیریت موفق توانایی تغییر سریع در صورت پی بردن به رفتارهای نادرستی است که کمکی به تحقق اهداف یا برقراری ارتباطات نمی کنند. احساس خشم برای همگان قابل درک است. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند به خوبی می دانند برقراری ارتباط با کارکنان در حالت عصبانیت کمک زیادی به تحقق اهداف نمی کند، به همین دلیل آنان آگاهانه در این حالت تصمیم می گیرند تا با چنین افرادی صحبت نکنند تا اینکه آنان بتوانند در موقعیتی بهتر احساسات خود را بدون خشم ابراز کنند و در نهایت به نتایج مورد نظر خود دست یابند.

تفسیر دقیق احساسات دیگران قدم دیگر توانایی تفسیر ارتباطات کلامی و غیرکلامی دیگران و آگاهی از احساسات پنهان پشت هر ارتباط است.

مدیریت روابط خود و دیگران در صورت داشتن هوش هیجانی بالا شما قادر به درک و مدیریت احساسات شخصی خود و درک احساسات و افکار دیگران هستید و مهم تر از همه اینکه از هر آنچه خود انجام می دهید و به زبان می آورید، شناختی مناسب دارید. این نکته تاثیر منحصر به فردی بر اعمال، ارتباطات و احساسات اطرافیان شما خواهد داشت. مطالعات انجام شده توسط دنیل گلمن، نویسنده چندین کتاب در حوزه هوش احساسی و اجتماعی تایید کرده است که ضریب هوشی افراد به اندازه ۱۰ الی ۲۰ درصد بر میزان موفقیت شغلی آنان تاثیر دارد. برخورداری از ضریب هوشی بالا تاثیر بسزایی بر توان رهبری شما دارد، اما هوش هیجانی تاثیر به مراتب بیشتری خواهد داشت.

در اینجا به چند روش جهت افزایش هوش هیجانی و برقراری روابط مستحکم تر و تجربه یک مدیریت موفق می پردازیم:

گوش کنید: افراد زمانی که به سخنانشان گوش می کنید، بیشتر پذیرای نظرات شما هستند. با گوش دادن به حرف های دیگران، به طور غیر مستقیم به عقاید آنان احترام می گذارید. هربار که این عمل را به خوبی انجام می دهید نه تنها نشان می دهید که برای افکار آنان ارزش قائل هستید، بلکه نکته ای جدید در تعامل با آنها فرا می گیرید.

احساس را بشناسید: نه تنها توانایی شناخت و درک احساسات خود، بلکه قدرت شناخت احساسات دیگران عاملی کلیدی در برخورداری از هوش هیجانی است. رفتارها و اعمال غیر کلامی را درک کنید: اگرچه تشخیص احساس فرد از طریق حرکات بدنی وی امری دشوار است، اما گاهی می توانید احساسات آنان را از طریق پیام های غیرکلامی درک کنید.

خود را در موقعیت آنان قرار دهید: یکی از بهترین روش ها برای شناخت و درک احساسات دیگران این است که از خود بپرسید «اگر من در این موقعیت قرار می گرفتم، چه احساسی داشتم؟» در صورتی که قادر باشید خود را در موقعیت دیگران فرض کنید، می توانید به راحتی احساسات آنان را درک کنید.

به سرعت سازگار شوید و تغییر کنید: پس از شناخت احساسات خود و دریافت بازخورد از دیگران، باید در صورت ضرورت توانایی سازگاری و تغییر داشته باشید. بهترین نمونه زمانی است که در پی راهی برای حل مشکل دیگران هستید، اما خیلی سریع متوجه می شوید که آنان تمایلی به دریافت کمک شما ندارند. در واقع آنچه آنان واقعا می خواهند گوش دادن شما به سخنانشان است. رهبرانی که هوش هیجانی بالایی ندارند باید به این نکته توجه داشته باشند.

از نقاط ضعف خود باخبر باشید: در صورتی که از نقاط ضعف خود آگاه باشید به راحتی خواهید توانست از کمبودها باخبر شوید و در نتیجه قادر باشید از بازخوردهای اطرافیان سود ببرید.

آرام باشید: افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند، در صورت بروز تناقضات و استرس قادرند آرامش خود را حفظ کنند، به طور مناسب اظهار نظر کنند، اعمال مقتضی انجام دهند تا اینکه استرس و تناقض ایجاد شده را حل کنند. در نهایت هدف آنان فقط حل کردن مشکل نیست، بلکه برقراری رابطه ای مستحکم تر است.

از بازخورد دیگران استفاده کنید: درخواست بازخورد نشانه ای از اعتماد و قدرت است. اینکه شما قادر باشید بر اساس بازخورد دریافت شده عمل کنید و در برقراری ارتباطات با دیگران سازگارتر باشید، نه تنها نشانه ای از درک مناسب شما از هوش هیجانی است، بلکه توانایی شما را در کنترل موثر روابط با دیگران نشان می دهد. به یاد داشته باشید که با تمرکز بر این هشت نکته قادر خواهید بود هوش هیجانی خود را افزایش دهید، روابطی قوی تر در سازمان برقرار کنید و اهداف فردی و سازمانی را تحقق بخشید.

دکتر زهره جعفری (روانپزشک)