

بابت نڈیشکاران قدیم من کند:

تفاوت هوش هیجانی با بهره

هوشی (EQ&IQ)

گرداورنده: نسرين حاجی زاده - مزدک پورجعفر



با توجه به پیشرفت روزافزون دانش و فناوری و اهمیت فراوان یادگیری و توانایی حل مسایل و مشکلات پیچیده عصر فناوری، شناخت همه جانبه توانمندی‌های روان‌شناختی، اهمیتی ویژه یافته است.

در این میان عواملی که در موفقیت فردی در ابعاد تحصیلی، شغلی، زناشویی و ... دخیل هستند بیش از پیش مورد توجه و مطالعه قرار گرفته‌اند. نکته شایان ذکر این است که بر خلاف باور قدیمی و رایج بین عموم مردم، هوش‌بهر یا IQ به تنهایی در موفقیت افراد در ابعاد ذکر شده نقش چندانی ایفا نمی‌کند. مشاهدات و مطالعات حاکی از آن است که بسیاری از افراد که دارای IQ یا هوش‌بهر بالاتر از متوسط هستند در عمل توفیق چندانی در تحصیل و اشتغال ... ندارند.

این موضوع منجر به مطرح شدن این پرسش شده که چه عوامل موثر دیگری در کنار هوش‌بهر تعیین‌کننده هستند؟

هوش هیجانی یا (EQ)

هوش هیجانی (EQ) به عنوان یکی از عوامل بسیار موثر در موفقیت فردی شناخته شده است. هوش هیجانی یعنی توانایی مهار تمایلات عاطفی و هیجانی خود، درک خصوصی‌ترین احساسات دیگران، رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی و خلاصه همانطور که ارسطو گفته است: «مهارت نادر به حق عصبانی شدن در حد و اندازه معقول، در زمان مناسب، با دلیل موجه و به شیوه شایسته» به عبارت دیگر فردی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار است، به خوبی می‌تواند احساسات خود را مهار کند و آنها را به شکل مناسب بیان کند. چنین فردی به دلیل داشتن حس همدلی بالا و کنترل

مناسب بر هیجان‌ات خود در روابط بین فردی موفق‌تر است و در نتیجه از امکانات و موقعیت‌های بهتری در زندگی برخوردار می‌گردد.

مفهوم هوش هیجانی توسط گلمن در سال ۱۹۹۵ رواج یافت. محقق دیگری به نام بار. آن در سال ۱۹۹۷ پرسشنامه‌ای را برای سنجش هوش هیجانی (EQ) تهیه کرد. این پرسشنامه شامل ۱۳۳ مورد و از نوع پرسشنامه خودسنجی بود. در مجموع موردهای مطرح شده در پرسشنامه (EQ) پنج بعد اصلی را اندازه می‌گیرند که عبارتند از:

هوش درون فردی، هوش بین فردی، قابلیت انطباق، کنترل استرس و خلق عمومی.

هوش درون فردی به توانایی تشخیص و درک احساسات شخصی، بیان احساسات، عقاید و افکار و دفاع از حقوق فردی به شیوه‌ای غیرمخرب و رها بودن از وابستگی هیجانی اطلاق می‌شود. هوش بین فردی به معنی توانایی همدلی یعنی آگاهی، درک و ارزیابی احساسات دیگران و همچنین ارتباط بین فردی به معنی ایجاد و



حفظ روابط رضایت بخش دوطرفه (که شامل ابراز و دریافت محبت هستند) می باشد. همچنین هوش بین فردی بالا به معنای مسئولیت پذیری اجتماعی بالا می باشد. سازگاری شامل توانمندی های حل مساله، ارزیابی واقعیت و انعطاف پذیری است. کنترل استرس توان تحمل وقایع ناخوشایند و شرایط استرس زا و همچنین مقاومت یا به تاخیر انداختن یک تکانه، سائق یا وسوسه برای عمل کردن می باشد. خلق عمومی به معنای احساس رضایت از زندگی شخصی، لذت بردن از خود و دیگران و نگاه کردن به نیمه پر لیوان و همچنین حفظ نگرش مثبت در مقابله با دشواری های زندگی می باشد.

به طور کلی افرادی که EQ یا هوش هیجانی بالایی دارند، سطح بالایی از عاطفه مثبت و سطح پایینی از عاطفه منفی نشان می دهند. این افراد با وجدان و پذیرنده هستند، مشکلات احساسی کمتری دارند و در روابط بین فردی عملکرد بهتری دارند.

وراثت یا محیط کدامیک موثرند؟

بر خلاف IQ یا هوش بهر که بیشتر تحت تاثیر عوامل وراثتی است و در طول زندگی فرد ثابت می ماند، هوش هیجانی احتمالاً بیشتر تحت تاثیر شرایط محیطی است. **دانیال گلمن** می گوید: قابلیت های تشکیل دهنده هوش هیجانی در مجموع توانایی های اکتسابی هستند اما از طرفی سنجش هوش هیجانی عملاً برخی از جنبه های شخصیت را مانند خوش بینی و استقامت در بر می گیرد، با توجه به اینکه در شکل گیری شخصیت هر دو عامل وراثت و محیط نقش دارند نمی توان نظر گلمن را درباره اکتسابی بودن هوش هیجانی تأیید کرد. به طور کلی در حال حاضر در مورد اینکه هوش هیجانی یک استعداد ارثی است و یا مجموعه ای از توانایی ها، قابلیت ها و مهارت های اکتسابی اتفاق نظر وجود ندارد.

به نظر می رسد این امکان وجود دارد که شخص با هوش هیجانی زیاد متولد شود اما در آغاز کودکی این توانمندی به گونه ای آسیب ببیند و منجر به کاهش هوش هیجانی شود. همچنین ممکن است کودکی با هوش هیجانی کم متولد شود اما با الگوی پرورش صحیح هوش هیجانی وی افزایش یابد. آسیب پذیری هوش هیجانی بالا، بسیار بیشتر از امکان پرورش و رشد هوش هیجانی کم است، به عبارتی دیگر هوش هیجانی تابع این اصل کلی است که نابود کردن همیشه آسان تر از پرورش دادن است.

تقسیم بندی افراد بر اساس IQ و EQ

جک بلوک روان شناس دانشگاه کالیفرنیا افراد را بر حسب جنسیت، IQ و EQ به چهار دسته تقسیم می کند: مردانی با IQ بالا: این مردان از روی توانایی های گسترده عقلانی شان مورد شناسایی قرار می گیرند چنین افرادی جاه طلب، منتقد، لجوج و دارای توانایی بالا در حل مسائل عقلانی می باشند. اما به دلیل هوش هیجانی پایین کمرو، فروتن و نازک نارنجی اند از روابط جنسی خود رضایت ندارند و از نظر احساسی سرد و بی عاطفه اند.



مردانی با EQ (هوش هیجانی) بالا: چنین مردانی در روابط اجتماعی، متعادل، شاد و سرزنده‌اند. ظرفیت بالایی برای تعهد و سرسپردگی برای مردم یا اهداف خود دارند، مسئولیت‌پذیر، دلسوز و با ملاحظه‌اند. چنین افرادی با خود، دیگران و اجتماع احساس راحتی می‌کنند.

زنانی با IQ بالا: از اعتماد به نفس خوبی برخوردارند و در بیان موضوعات عقلانی و اندیشه‌های خود فصاحت کافی دارند و دارای علایق روشنفکرانه زیادی هستند. آنها درون‌گرا، مستعدنگرانی، فکر و خیال و احساس‌گناه هستند، در ابراز خشم خود تامل می‌کنند و معمولاً آن را غیرمستقیم ابراز می‌کنند.

زنانی با EQ بالا: این زنان دوست دارند احساساتشان را مستقیماً بیان کنند، راجع به خود مثبت فکر می‌کنند و مانند مردان هم گروه خود اجتماعی و گروه‌گرا هستند، شاد و آسوده خیال‌اند و به ندرت احساس نگرانی و گناه می‌کنند.

شکی نیست که برخورداری از هوش‌بهر بالا به تنهایی برای حل مسائل پیچیده زندگی اجتماعی کافی نیست. به عقیده جک بلوک فردی که از نظر هوش‌بهر بالا است اما فاقد هوش هیجانی کافی است، تقریباً کاریکاتوری از یک آدم خردمند است، او در قلمرو ذهن چیره دست بوده، اما در دنیای شخصی خویش ناتوان است. نکته قابل ذکر آن است که IQ و EQ را نمی‌توان به عنوان دو عامل ضدیکدیگر در نظر گرفت بلکه این دو عامل صرفاً با هم متفاوتند، اگر چه بسیاری از ما نیز هوش هیجانی را با تیزهوشی علمی اشتباه می‌گیریم، علی‌رغم عقیده رایج، افرادی که دارای هوش‌بهر بالا و هوش هیجانی بسیار ضعیف و یا برعکس باشند نادرند یعنی بسیاری از افراد از IQ و EQ بالا توأم برخوردارند.

ریشه‌های همدلی

همدلی به معنای توانایی شناختن احساسات دیگران است که یکی از ارکان اصلی هوش هیجانی است. همدلی در عرصه‌های مختلف زندگی از خرید و فروش و مدیریت گرفته تا دل‌باختن و پدر و مادر بودن، دلسوزی برای دیگران و فعالیت‌های سیاسی و اجتماعی نقش عمده‌ای ایفا می‌کند. همدلی بر پایه خودآگاهی بنا می‌شود. هر قدر نسبت به احساسات خودمان گشاده‌تر باشیم، در دریافت احساسات دیگران ماهرتر خواهیم بود. توانایی دریافت پیام‌های غیرکلامی کلید درک احساسات دیگران است. در این میان لحن و کلام، حالت‌های بدنی و حالت‌های چهره از اهمیت زیادی برخوردارند. در آزمایش‌هایی که بر روی بیش از هفت هزار نفر در آمریکا و هجده کشور دیگر به عمل آمد روشن شد افرادی که در دریافت احساسات دیگران براساس نشانه‌های غیرکلامی توانا بودند، انطباق عاطفی بهتری داشتند، محبوب‌تر و معاشرتی‌تر بودند. همچنین مشاهده شد که زنان در ابراز این نوع همدلی بهتر از مردان هستند و افرادی که استعداد توسعه مهارت‌های مربوط به درک عاطفی را دارند از ارتباط بهتری با جنس مخالف برخوردارند. واضح است که همدلی در ارتباط زناشویی نقش مهمی دارد. در آزمونی که بر روی هزار و یازده کودک به عمل آمد مشاهده گردید کودکانی که در زمینه یافتن احساسات غیرکلامی دیگران استعداد داشتند، جزء محبوب‌ترین شاگردان در مدرسه بودند و از نظر ثبات



عاطفی از بقیه شاگردان با ثبات تر بودند و کارکرد آنان در مدرسه بهتر از دیگران بود. با وجود آن که متوسط هوش بهر آنان با کودکانی که از نظر دریافتن پیام‌های غیر کلامی مهارت کمتری داشتند، تفاوت چندانی نداشت.

نحوه تجلی همدلی

تحقیقات نشان می‌دهد که همدلی از دوران نوزادی آغاز می‌شود. در واقع نوزادان از روز تولد از شنیدن صدای گریه کودک دیگر، ناراحت می‌شوند، پاسخی که به عقیده عده‌ای اولین نشانه همدلی است. در حدود ۲/۵ سالگی کودکان در می‌یابند که درد دیگری با درد خود آنها متفاوت است. در این مقطع از رشد، کودکان به دو دسته متمایز حساس به ناراحتی دیگران و غیر حساس به ناراحتی دیگران تقسیم می‌شوند. تحقیقات انجام شده در موسسه ملی سلامت روان نشان می‌دهد که تفاوت موجود در میل به همدلی در افراد مختلف به نحوه تربیت کودکان از جانب والدین بستگی دارد. اگر شیوه تربیتی به گونه‌ای باشد که توجه کودک را به سوی مشکلی که در اثر سوء رفتار او برای کودک دیگری پیش آمده جلب کند، کودک همدلی بیشتری پیدا خواهد کرد.

در شکل‌گیری رفتارهای حاکی از همدلی تقلید از بزرگسالان نقش عمده‌ای دارد. در کودکان یک ساله در واکنش به ناراحتی کودکان دیگر، نوعی تقلید حرکتی مشاهده می‌شود. به عبارت دیگر تجلی همدردی در این کودکان به وسیله تقلید حرکات کودکان ناراحت صورت می‌گیرد. برای مثال وقتی انگشتان کودک دیگری درد می‌گیرد ممکن است کودک یکساله انگشتان خودش را به دندان بگیرد تا ببیند آنها هم درد می‌گیرند یا نه. در سن ۲/۵ سالگی کودک به جای تقلید حرکتی از رفتار کودک ناراحت تلاش می‌کند او را از طریق نوازش و یا دادن اسباب‌بازی، شیرینی و غیره آرام کند، یعنی در این سن تجلی همدلی نه از راه تقلید حرکتی، بلکه از راه یک اقدام تسلی بخش صورت می‌گیرد.

الگوی رفتاری والدین و رشد هوش هیجانی

نحوه رفتار والدین با فرزندان خود پیامدهای عمیق و دراز مدتی بر زندگی عاطفی و هیجانی آنها می‌گذارد. رفتار مستقیم آنان با کودک و همچنین شیوه برخورد والدین با یکدیگر درس‌های نیرومندی به فرزندان می‌آموزد. سه نمونه از رایج‌ترین الگوهای رفتاری نامناسب عبارتند از:

- نادیده گرفتن هرگونه احساس کودک. این گونه والدین با آشفتگی هیجانی کودک به عنوان در دسر و یا مساله‌ای بی‌اهمیت برخورد می‌کنند.
- بی‌قیدی بیش از حد. این گونه والدین حتی اگر پاسخ عاطفی کودک آشکارا نادرست باشد هیچ گونه تلاشی برای جایگزینی آن به وسیله یک پاسخ عاطفی مناسب نمی‌کنند. والدین بی‌قید برای کاستن از اندوه یا خشم کودک، به او رشوه می‌دهند.



- تحقیر احساسات کودک. این گونه والدین هم در انتقاد کردن و هم در تنبیه کردن سختگیرند، مثلاً ممکن است هرگونه تظاهری از خشم را در کودک به طور کلی نهی کنند و آن را به وسیله تنبیه سرکوب نمایند.

شکل‌گیری اجزای هوش هیجانی در سال‌های اولیه زندگی کودک انجام می‌گیرد و در خلال سال‌های مدرسه نیز ادامه می‌یابد. تقریباً تمام دانش‌آموزانی که در مدرسه عملکرد ضعیفی دارند، فاقد یک یا چند مورد از عوامل هوش هیجانی هستند، اگر چه ممکن است مشکلات شناختی و اختلال یادگیری هم داشته باشند. آمادگی کودک برای تحصیل به هفت توانایی اساسی بستگی دارد که همگی به گونه‌ای به هوش هیجانی مربوط هستند.

- **اطمینان.** داشتن احساس کنترل و تسلط بر بدن، این احساس که در اموری که به او محول می‌شود موفق خواهد شد.
- **کنجکاوی.** احساس لذت از کشف قوانین حاکم بر امور.
- **هدفمندی.** تمایل و قابلیت اثرگذاری و احساس توانایی و عملکرد توأم با پشتکار.
- **خویشنداری.** توانایی تعدیل و کنترل اعمال خود به گونه‌ای متناسب با سن و موقعیت.
- **مرتبط بودن.** توانایی آمیزش با دیگران بر اساس این حس که شخص وضعیت دیگران را درک می‌کند و دیگران نیز او را درک می‌کنند.
- **توانایی برقراری ارتباط.** میل و توانایی تبادل افکار، احساسات و مفاهیم که با احساس لذت از آمیزش با دیگران و به ویژه بزرگسالان همراه است.
- **تشریک مساعی.** ایجاد تعادل بین نیازهای خود و دیگران.

نقش هوش هیجانی در ارتباط زناشویی

خطوط فکری و حالات هیجان‌های نادرستی که می‌تواند به روابط زناشویی لطمه بزند در سال‌های اخیر به دقت مورد بررسی قرار گرفته‌اند. با استفاده از مقیاس‌های فیزیولوژیک پیچیده می‌توان لحظه به لحظه نوسانات عاطفی یک زوج را در برخوردهای میان آنها بررسی کرد. این مقیاس‌های فیزیولوژیک جنبه‌های زیستی و پنهان مشکلات زوجین را آشکار می‌کند.

گاتمن طی دو دهه گذشته بیش از دویست زوج را با استفاده از بررسی تغییرات فیزیولوژیک به هنگام صحبت مورد مطالعه قرار داده است. او دریافت که انتقاد شدید می‌تواند ارتباط زوجین را دچار مخاطره کند. زوجین در جریان عصبانیت، انتقادات خود را در قالبی مخرب عنوان می‌کنند و به جای انتقاد از اعمال یکدیگر، شخصیت یکدیگر را به زیر سوال می‌برند. این نوع انتقاد، در شخص مقابل احساس شرم‌ساری، مورد علاقه نبودن و عدم شایستگی می‌کند که به نوبه خود باعث می‌شوند که فرد پاسخی دفاعی بدهد.

تحقیر طرف مقابل باعث می‌شود که ضربان قلب مخاطب ۲ یا ۳ ضربه در دقیقه افزایش پیدا کند و مردی که به



طور مرتب از تحقیر استفاده می کند احتمال اینکه همسرش به بیماری های سرماخوردگی و آنفلوآنزا، التهاب ممانه و عفونت قارچی و عوارض معدی، روده ای مبتلا شود بیشتر است. به اعتقاد هایم گینوت بهترین شیوه برای ابراز شکایت استفاده از فرمول $X-Y-Z$ است. X معرف عمل انجام شده است، Y احساس ناشی از عمل است و Z عملی است که ترجیح می دهیم به جای عمل قبلی انجام شود. به عنوان مثال در نظر بگیرید که شوهری به همسر خود اطلاع نداده که دیروقت به خانه می آید. به جای گفتن این که «تو آدم بی فکر و خودخواهی هستی» که نوعی حمله به شخصیت طرف مقابل است، می تواند بگوید وقتی به من اطلاع ندادی که دیر می آیی (X)، احساس عصبانیت کردم (Y)، ای کاش به من زنگ می زدی تا بدانم که دیر می آیی (Z). همانگونه که گفته شد بین شیوه انتقاد کردن و احتمال بیماری ارتباط وجود دارد، همچنین شیوه ارتباط زوجین بر شاخص های فیزیولوژیک هر یک از آنها تاثیر می گذارد. گاتمن توانست با بررسی دقیق تغییرات فیزیولوژیک بدن و روابط عاطفی (شامل لحن بیان، استفاده از کلمات محبت آمیز یا خشن، شیوه انتقاد نامناسب و ...) با دقت بالا، دوام ازدواج را در نمونه های مورد مشاهده پیش بینی کند.

