

«بسمه تعالی»

عنوان مقاله: نقش هوش هیجانی در بهبود روابط بین فردی

چکیده

بررسی نقش هوش هیجانی در بهبود روابط بین فردی موضوعی است که در این مقاله در سه بخش به آن پرداخته‌ایم. بخش اول شامل آشنایی با هوش هیجانی، مؤلفه‌ها و حیطه‌های کاربرد آن، بخش دوم تبیین روابط بین فردی، تقسیم‌بندی و روش‌های تقویت این روابط و در بخش سوم نقش هوش هیجانی در افزایش مهارت روابط بین فردی مورد بررسی و مطالعه قرار گرفته و در پایان نیز پیشنهاداتی کاربردی برای تقویت روابط بین فردی با بهره‌گیری از مؤلفه‌های هوش هیجانی ارائه شده است. نتایج به‌دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که بهره‌گیری از مؤلفه‌های هوش هیجانی در زمینه‌ی مهارت‌های بین فردی همچون؛ خودآگاهی، خودتنظیمی و انگیزه به‌عنوان اولین قدم برای درک و مدیریت احساسات دیگران و همچنین همدلی و مهارت‌های اجتماعی یا «نحوه‌ی مدیریت روابط با دیگران» در بهبود روابط بین فردی نقش و تأثیر به‌سزایی دارد.

واژگان کلیدی: هوش، هوش هیجانی، روابط بین فردی.

مقدمه

امروزه با افزایش یافتن تعاملات در بین افراد، توجه به چگونگی برقراری رابطه و زمینه‌های ارتباط درست از اهمیت بالایی برخوردار است، به گونه‌ای که افرادی را بر آن داشته است تا به بررسی نقش مؤلفه‌های مؤثر در این ارتباطات بپردازند.

یکی از مؤلفه‌هایی که در بالابردن کیفیت روابط بین فردی از اهمیت بالایی برخوردار است، هوش هیجانی است. هوش هیجانی بر پایه دو مفهوم «هوش» و «هیجان» و ارتباط آن دو بنا شده است. هوش هیجانی یا هوش غیرشناختی با توانایی درک خود و دیگران، برقراری ارتباط صحیح با افراد و غلبه بر مشکلات ارتباط مستقیم دارد. هوش هیجانی نوع دیگری از هوش است که مشتمل بر شناخت احساسات خویش و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تکانش‌هاست. عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، در شخص ایجاد انگیزه می‌کند. (گلمن، 1995، به نقل از جلالی)

یکی از اصلی‌ترین مسائلی که انسان در طول شبانه‌روز با آن سروکار دارد، روابط بین فردی است که باید به درستی در بین افراد برقرار باشد تا بخشی از تنش‌های زندگی به وسیله مهارت‌های لازم تحت کنترل و مدیریت قرار گیرد. روابط بین فردی به معنی توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت‌بخش در میان خود و دیگران می‌باشد که چگونگی این ارتباط حائز اهمیت است. در حقیقت رابطه بین فردی یک مهارتی است که باید یاد گرفته و بکارگیری شود. (فولادچنگ، 1385: 209)

اساسی‌ترین راهکارها برای روابط بین فردی وابسته به خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزه، مهارت‌های اجتماعی و همدلی طرف مقابل می‌باشد. خودآگاهی یعنی، توانایی شناخت و درک احساسات خود و تأثیر آن بر دیگران؛ خودتنظیمی یعنی، توانایی مدیریت احساسات منفی یا مخرب خود و سازگاری با تغییرات شرایط؛ انگیزه یعنی، توانایی خودانگیختگی با تمرکز بر دستیابی به رضایت درونی یا خود در مقابل تحسین یا پاداش بیرونی؛ مهارت‌های اجتماعی یعنی، توانایی مدیریت احساسات دیگران از طریق درک عاطفی و استفاده از آن برای ایجاد رابطه و ارتباط با افراد از طریق مهارت‌هایی مانند؛ گوش دادن فعال، ارتباط کلامی و غیرکلامی و همدلی یعنی، فرد بتواند مسائل دیگران را حتی زمانی که در آن شرایط قرار ندارد، درک کرده و به آن احترام بگذارد. در واقع دنیا را از نگاه طرف مقابل ببیند و با این کار بتواند روابط بین فردی خود را بهبود بدهد. (حاجی‌آخوندی، 1390) از این رو این

مقاله با بررسی کتابخانه‌ای منابع و مطالعه مستندات به دنبال تعیین میزان تأثیر و نقش هوش هیجانی در بهبود روابط بین فردی^۱ و ارائه پیشنهادات کاربردی در این زمینه می‌باشد.

تعریف هوش

واژه هوش بر خلاف ظاهر ساده‌اش، پیچیدگی مفهومی خاصی دارد و از همین رو تعریف واحدی از هوش در علم روان‌شناسی وجود ندارد و روان‌شناسان هر کدام بر اساس دیدگاه خود تعریف متفاوتی را از آن ارائه کرده‌اند. در حقیقت می‌توان گفت که به تعداد محققانی که در مورد هوش مطالعه کرده‌اند، تعریف برای هوش ارائه شده است.

جی سی آگاروال^۲ در کتاب اصول روان‌شناسی تربیتی، تعریف‌های هوش را در یک طبقه‌بندی چهار گروهی به نمایش می‌گذارد. وی می‌گوید که می‌توان تعریف‌های متنوع هوش را دست کم در چهار گروه مشخص، دسته‌بندی کرد:

گروه اول، بر سازگاری فرد با همه محیطش یا جنبه‌های محدود و معین آن تأکید می‌ورزد. طبق این گروه، هوش یک سازگاری ذهنی عمومی با مسائل و موقعیت‌های جدید زندگی به حساب می‌آید.

گروه دوم از تعاریف هوش، بر قدرت یادگیری اصرار می‌ورزد و هوش را برابر با قدرت یادگیری می‌داند. بنابراین، هر چه هوش فرد بیشتر باشد، راحت‌تر و گسترده‌تر یاد می‌گیرد و حوزه تجربه و فعالیت وی نیز بزرگ‌تر می‌شود.

گروه سوم این تعاریف‌ها بر این عقیده است که هوش، توانایی انجام تفکر انتزاعی و ادامه آن است. این تعریف به کاربرد مؤثر ایده‌ها و کارایی در رابطه برقرار کردن با نمادها، به‌ویژه نمادهای کلامی و عددی اشاره دارد.

گروه چهارم این تعاریف‌ها، به تعریف‌های عملیاتی بر می‌گردد؛ یعنی هوش همان نمره‌ای است که فرد از آزمون اجرا شده به دست می‌آورد. تعاریف مبتنی بر این دسته‌بندی با هم قابل جمع بوده و از خیلی جهات با هم هم‌پوشانی دارند. از تحلیل اجمالی تعاریف مطروحه‌ی بالا می‌توان به این تعریف کلی رسید: "هوش قدرت درک روابط بین پدیده‌هاست." چون هم در قدرت یادگیری، هم در قدرت سازگاری با محیط، هم در قدرت تفکر انتزاعی و هم در تعریف‌های عملیاتی هوش یک محور مشترک وجود دارد که همان قدرت درک روابط بین پدیده‌هاست.

¹ Interpersonal Relationship

² . Aggarwal.J.C

تقسیمات هوش

با بررسی دقیق روند تاریخی هوش، به این نتیجه می‌رسیم که روان‌شناسان تقسیم‌بندی‌های متفاوتی از هوش ارائه داده‌اند. در زیر به تقسیمات و انواع مهم هوش اشاره می‌شود:

1. انواع هوش از دیدگاه ثرندایک^۱ (انتزاعی، مکانیکی و اجتماعی)؛
2. انواع هوش از دیدگاه چارلز اسپیرمن^۲ (عمومی و اختصاصی)؛
3. انواع هوش از دیدگاه بینه و وکسلر^۳ (هوش کلامی و غیرکلامی)؛
4. هوش هفت عاملی (هفت نوع هوش) ترستون^۴؛
5. انواع هوش از دیدگاه گیلفورد^۵ (120 نوع)؛
6. الگوی سلسله مراتبی ورنون^۶ (هوش کلی، هوش عملی و هوش کلامی - آموزشی)؛
7. هوش سیال و هوش متبلور کتل^۷؛
8. انواع هوش از دیدگاه استرنبرگ^۸ (کلامی، کاربردی و اجتماعی)؛
9. انواع هوش از دیدگاه هوارد گاردنر^۹ (زبانی، موسیقایی، منطقی - ریاضی، فضایی، بدنی - جنبشی، درون‌فردی و...)
10. هوش اخلاقی؛
11. هوش معنوی؛
12. هوش مصنوعی؛
13. هوش هیجانی.^{۱۰}

¹ . Thorndike. E. L

² . Spearman.C

³ . Binet and Wechsler

⁴ . Thurstone

⁵ . Guilford

⁶ . Vernon

⁷ . Cattell. Raymond

⁸ . Sternberg

⁹ . Gardner. Howard

¹⁰ . Emotional Intelligence

هوش هیجانی

هیجان‌ها بخش اعظمی از زندگی را در بر می‌گیرند. حضور مستقیم و غیرمستقیم هیجان‌ها را می‌توان در استدلال و عقلانیت مشاهده کرد. بی‌اعتنایی به هیجان‌ها، عدم مدیریت آن‌ها و مسامحه در بیان آن‌ها می‌تواند هزینه‌های گزافی را برای انسان در پی داشته باشد. پژوهش‌های نوین نشان می‌دهند که فقدان هوش هیجانی می‌تواند آثار مخربی را در زمینه‌های فردی و اجتماعی ایجاد کند و برعکس، تحصیل و تقویت آن، زمینه‌ساز موفقیت‌های بزرگ خواهد بود. آموزش هوش هیجانی می‌تواند بستر مناسبی برای اعتلای فردی و اجتماعی در حوزه‌های مختلف و متنوع فرهنگ فراهم آورد. (فاطمی، 1385: 11)

به اعتقاد برخی از صاحب‌نظران، هوش هیجانی در زندگی عادی اهمیت زیادی دارد. به نظر می‌رسد این فرض که برخی نمی‌توانند با هیجان‌های خود به خوبی کنار بیایند، روابط بین فردی مطلوبی ندارند، از سلامت روانی کمتری بهره‌مندند و موفقیت‌های شغلی کمتری را تجربه می‌نمایند، فرض معقولی است. (سائتراک، 1385: 76) حوزه هوش عاطفی به عنوان یک موضوع مورد مطالعه، از بطن روان‌شناسی علمی ظهور پیدا کرد، از این رو مربیان، روان‌پزشکان، متخصصان منابع انسانی و سایرین به این موضوع علاقمند شدند و بدین ترتیب، این حوزه توسعه یافت. از زمانی که مجله‌های معتبر علمی مقاله‌هایی در این زمینه به چاپ رساندند تا به امروز مجله‌ها و مقاله‌های پژوهشی، فعالیت‌های مربوط به این حوزه را گزارش می‌کنند. (سیاروچی، 1384: 21)

تعریف هوش هیجانی

تعریف‌های هوش هیجانی به‌رغم ظاهر متنوع و متفاوتشان، همگی روی یک محور اساسی تأکید دارند و آن هم آگاهی از هیجانات، مدیریت آن‌ها و برقراری ارتباط اجتماعی مناسب است.

جان مایر^۱: «مجموعه‌ای از توانایی‌های ذهنی که به شما کمک می‌کند احساسات خود و دیگران را درک کنید و در نهایت به توانایی تنظیم احساسات خویش نایل گردید». (الدر، 1382: 55)

¹. Mayer. John

همدلی کنیم. این روش سبب بهبود شناخت دیگران و ایجاد پیوندهایی برای عمیق کردن دوستی‌ها و صمیمیت‌ها می‌شود. یقیناً اگر کسی که برای ما اهمیت دارد نخواهد احساسات خود را با ما در میان بگذارد ما هم ناراحت شده و نسبت به آن واکنش بد احساسی نشان خواهیم داد.

به عبارت دیگر برای موفقیت در روابط فردی لازم است مهارت‌های مرتبط با هوش هیجانی را تقویت و آن را برای ایجاد ارتباط با دیگران از نگاه “خود واقعی” به اشتراک بگذاریم.

مدیریت خط قرمزها

اشتراک‌گذاری تجارب و دیدگاه‌ها با دیگران لزوماً منوط به در اختیار قرار دادن تمام اطلاعات نیست. بسته به اهمیت و میزان اعتمادی که به طرفین وجود دارد اطلاعات مناسب در اختیار دیگران برای ایجاد رابطه طرفینی فراهم می‌شود. برای این کار نیاز است تا یک‌سری خطوط قرمز برای روابط ایجاد و آن را مدیریت کنیم. به عنوان مثال برخی از ارتباطات محدود به گذر زمان یا دوره ای بوده که دیگر رابطه شما با فرد تداوم نخواهد داشت.

میزان کنار هم بودن، شراکت کاری یا مالی یا دوستی به‌عنوان ملاک ایجاد خط قرمز در روابط فردی محسوب می‌شود. برای احترام به خط قرمزها باید با بهره‌گیری از هوش هیجانی ارزش‌آفرینی کنید. ارزش‌آفرینی در روابط فردی کمک می‌کند افراد به ارزش‌ها، اهداف، احساسات و نیازهای یکدیگر توجه کنند.

گوش دادن به حرف‌ها

برای ایجاد یک ارتباط قوی نیاز است تا مهارت گوش دادن را در خود تقویت کنیم. در حقیقت گوش دادن نشان می‌دهد شما به حرف‌های دیگران اهمیت و توجه می‌کنید و علاقه خود نسبت به سخنان طرف مقابل را می‌رسانید. همچنین گوش دادن یکی از روش‌های بدون هزینه، برای یادگیری و افزایش مهارت فردی در حوزه روابط اجتماعی است که دارای ارزش شخصیتی نیز می‌باشد. (منصوری، 1380: 43)

پیشنهادهای کاربردی برای تقویت روابط بین فردی با بهره‌گیری از مؤلفه‌های هوش هیجانی

بر اساس آنچه گفته شد و همچنین با بهره‌گیری از مؤلفه‌های هوش هیجانی می‌توان پیشنهادات کاربردی زیر را در جهت بهبود و تقویت روابط بین فردی ارائه نمود:

1. هیچ‌گاه در زمان صحبت دیگران، سخنان آن‌ها را نباید قطع کرد.
2. اعتمادسازی کرده و از طریق آن روابط را بهبود بخشیم.
3. تلاش کنیم خود را با اهمیت نشان دهیم.
4. در مورد چیزهایی که خط قرمز ما نیست با دیگران وارد بحث شویم.
5. انتقادپذیر باشیم.
6. با دیگران صادقانه رفتار کنیم. مهم نیست آن‌ها چه استفاده‌ای می‌کنند.
7. در روابط بین فردی، علاوه بر استفاده از ارتباطات کلامی، بهتر است از روش‌های ارتباط غیرکلامی نیز استفاده گردد تا بهتر بتوان احساسات طرف مقابل را حس نمود.
8. بهتر است در زمان برقراری ارتباط، شروع آن به‌خوبی باشد، مانند سلام، احوال‌پرسی گرم، فشردن دست طرف مقابل و غیره.
9. در زمان صحبت، بهتر است از قضاوت کردن پرهیز شود.
10. در زمان بحث با دیگران، مطالب باید به‌خوبی و کاملاً واضح بیان شوند تا شنونده فرصت بیان پرسش و اظهار نظر را داشته باشد.
11. برای ادامه پیدا کردن یک ارتباط خوب، می‌توان از تمجید و تحسین به جا و در زمان مناسب استفاده کرد.
12. در یک ارتباط باید از تحقیر، سرزنش و توهین دیگران خودداری نمود.
13. شنونده خوبی بودن، یکی دیگر از نکاتی است که بر روی تقویت روابط بین فردی تأثیر مثبت زیادی دارد.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

انسان ذاتاً اجتماعی است. ارتباطاتی که ما با دیگران ایجاد می‌کنیم برای سلامت اجتماعی، عاطفی و جسمی ما مهم است. مهارت چگونگی حفظ روابط بین فردی می‌تواند به ما کمک کند تا یک مهارت حمایتی بسازیم و بتوانیم با قدرت کامل‌تری چالش‌های زندگی و کاری خود را برطرف نماییم. با توجه به پیشرفت روز افزون صنعت ارتباطات بحث روابط‌های بین فردی به‌طور چشم‌گیری اهمیت یافته است. پیامی که ارسال می‌کنیم از فکر و احساسات و عواطف ما نشأت می‌گیرد. تمام گفتار و پیام‌هایی که بین دو طرف رد و بدل می‌شود به‌عنوان رابطه فردی محسوب می‌شود که شامل بُعدهای مختلف زندگی شغلی، خانوادگی، احساسی، عاطفی، درسی و... به‌صورت مثبت یا منفی است. اگر بخواهیم به‌دنبال ایجاد یک رابطه قوی در ارتباطات اجتماعی و فردی خود باشیم باید از روش‌های درست ایجاد ارتباط با دیگران مبتنی بر استفاده حداکثری از همه توان‌مندی‌ها و قابلیت‌های ذاتی و اکتسابی به‌ویژه **هوش هیجانی** استفاده کنیم.

همان‌گونه که در مقدمه نیز اشاره شد، هدف از این پژوهش بررسی نقش هوش هیجانی در بهبود روابط بین فردی بود. نتایج این مطالعه و بررسی حاکی از آن است که بهره‌گیری از مؤلفه‌های هوش هیجانی در زمینه‌ی مهارت‌های بین فردی همچون؛ **خودآگاهی، خودتنظیمی و انگیزه** به‌عنوان اولین قدم برای درک و مدیریت احساسات دیگران و همچنین **همدلی و مهارت‌های اجتماعی** یا «نحوه‌ی مدیریت روابط با دیگران» در بهبود روابط بین فردی مؤثر بوده و نقش به‌سزایی دارد.

در همین راستا سعی شد نسبت به تشریح و تبیین هوش هیجانی و انواع آن، مؤلفه‌های هوش هیجانی و حیطه‌های کاربرد آن، روابط بین فردی، تقسیم‌بندی و روش‌های تقویت این روابط، نقش هوش هیجانی در افزایش مهارت روابط بین فردی اقدام شود. در پایان نیز 13 پیشنهاد کاربردی برای تقویت روابط بین فردی با بهره‌گیری از هوش هیجانی ارائه گردید.

منابع و مأخذ

کتب

- ابن ابی الحدید، عبدالحمید، *شرح نهج البلاغه*، بیروت، دارالکتب العلمیه، 1418ق.
- استیو، هین، *هوش هیجانی برای همه*، ترجمه رؤیا کوچک انتظار و مژگان موسوی شوشتری، تهران، تجسم خلاق، 1386.
- الدر، هری، *چگونه هوش خود را افزایش دهید؟*، ترجمه فرشاد نجفی پور، تهران، نسل نواندیش، 1382.
- برادبری، تراویس و جین گریوز، *آزمون هوش هیجانی*، ترجمه مهدی گنجی، تهران، ساوالان، 1384.
- جمال آبادی، پریسا، 1395، *هوش هیجانی و جایگاه آن در ارتباطات اثربخش*، سومین کنفرانس بین المللی پژوهش در علوم و تکنولوژی، 21.
- رمضان، ولی اله و محمدحسین عبدالهی، «بررسی ارتباط هوش هیجانی با بروز و مهار خشم در دانشجویان»، *فصل نامه روان شناسی*، ش 37، بهار 1385، ص 66.
- سانتراک، جان دبلیو، *زمینه روان شناسی*، ترجمه مهرداد فیروزبخت، چاپ دوم، تهران، رسا، 1385، ص 76.
- سلاجقه، سنجر؛ نیک پور، امین؛ نوبری آیدیشه، سمیه؛ 1390، *بررسی رابطه بین هوش هیجانی و نوآوری سازمانی در بین مدیران بخش خصوصی و سازمان های دولتی شهر تهران*، مجله فراسوی مدیریت، سال پنجم، شماره 18، 147.
- سیاروچی، ژوزف و همکاران، *هوش عاطفی در زندگی روزمره*، ترجمه اصغر نوری و حبیب الله نصیری، چاپ دوم، اصفهان، نشر نوشته، 1384.
- فاطمی، سیدمحسن، *هوش هیجانی*، تهران، سارگل، 1385.
- فولادچنگ، محبوبه، 1385، *نقش الگوهای خانوادگی در سازگاری نوجوانان*، فصلنامه خانواده پژوهی، شماره 7، پاییز 1385، ص 209.
- کیمیایی، سیدعلی؛ رفتار، محمدرضا؛ سلطانی فر، عاطفه، 1390، *آموزش هوش هیجانی و اثربخشی آن بر کاهش پرخاشگری نوجوانان پرخاشجوی*، مجله پژوهش های روان شناسی بالینی و مشاوره، دوره یک، شماره یک، 153.
- گلמן، دانیل، *هوش هیجانی*، ترجمه نسرين پارسا، تهران، رشد، 1380.
- منصوری، بهزاد، 1380، *ترجمه و هنجاریابی تست هوش هیجانی در دانشجویان دانشگاه دولتی تهران*، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته سنجش، دانشگاه علامه طباطبائی تهران، ص 43.
- نوریان، مهدی، «*هوش هیجانی*»، *اصلاح و تربیت*، ش 108، بهمن 1382، ص 9-12 و ش 109، اسفند، صص 24-20.
- میردریکوندی، رحیم، *مقایسه هوش، هوش هیجانی و عقل از دیدگاه روان شناسی و منابع اسلامی و ساخت مقیاس سنجش عقل*، پایان نامه دکتری، روان شناسی تربیتی، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)، 1380، ص 14.

- تاریخچه هوش هیجانی، ارائه شده در سایت: www.Parsei.Com/history.htm ، 1385.
- هوش هیجانی را بشناسیم، ارائه شده در سایت: www.E-Hoom.com/Magazine ، 1385.
- هوش عاطفی، ارائه شده در سایت: www.Imi.ir/tadbir/tadbir ، 1385.
- هوش هیجانی و هوش عمومی، ارائه شده در سایت: www.parsei.com/passage.htm ، 1386.
- شریفی، پرویز، هیجان در ذهن، ارائه شده در سایت: www.magiran.com/npview.asp ، 1386.
- علم‌الهدایی، سیدحسن، هوش هیجانی و زندگی خانوادگی، ارائه شده در سایت: www.Iranhealers.com ، 1385.

- <https://www.verywellmind.com/how-to-maintain-interpersonal-relationships-5204856>
- https://en.wikipedia.org/wiki/Interpersonal_relationship
- www.moshaver.amin.24