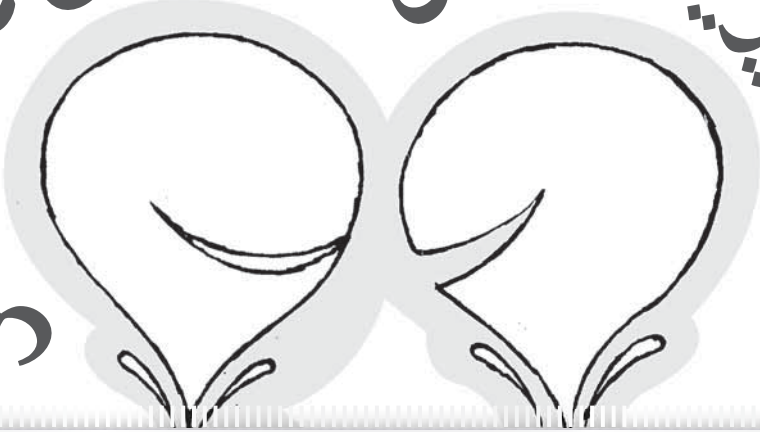


فریبا غریبی ورزقانی  
کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

# ماهیت هوش هیجانی در مدارس



## اشاره

انسان با استفاده از قوه تفکر، شناخت استعدادهای خود و مهار کردن هیجانات خویش، حیات خود را حفظ و به انسان متمدن امروزی تبدیل شده است. به طور کلی، از دیرباز انسان‌ها به فکر اصلاح و تصحیح شناخت‌ها، دانش و باورهای خود بوده‌اند. اما در اصلاح و تصحیح مهارت‌های هیجانی و افزایش توانایی عاطفی، تلاش‌ها موفقیت‌آمیز نبوده است. در حالی که یکی از بهترین راه‌ها برای اصلاح و تصحیح مهارت‌های دانش‌آموزان، شناخت هوش هیجانی و کنترل آن به منظور شکوفایی استعداد آن‌هاست؛ آن‌چه به ندرت در مدارس ما به آن توجه می‌شود. بارها شاهد بوده‌ایم که تمام کاستی‌ها و شیطنت‌های بی‌مورد دانش‌آموزان را به بی‌تربیتی و تنبلی آن‌ها نسبت داده‌اند. اما واقعیت امر چیست و چرا معلم به دنبال چراهای مشکل نمی‌گردد و به حل آن نمی‌پردازد.

دست یابند. هوش هیجانی، عنصری بنیادی از رفتار انسان است که جدا از هوش شناختی (عقل) عمل می‌کند. هوش هیجانی توسط آموزش و تحصیل تقویت می‌شود. این جنبه از هوش ابعاد بسیار مهمی دارد؛ از جمله: خودآگاهی هیجانی، خودکنترلی و مهارت‌های شنیداری که بر نتایج کار تأثیر واقعی دارند. و زمانی افراد به اهداف خود نزدیک‌تر می‌شوند که بدانند کار چه نفعی برای آن‌ها دارد. آن‌ها زمانی انگیزه پیدا می‌کنند که یادگیری، منطبق با ارزش‌ها، الهامات و اهدافشان باشد. اما چگونه می‌توانیم از این موضوع آگاه شویم.

سال ۱۹۹۰ برای اولین بار سالوودی و مایر، دو نفر از روان‌شناسان آمریکایی، معرفی و آن را صورت رمزخوانی هیجان‌ها و ارتباط آن‌ها و توانایی استدلال و حل مسئله براساس آن‌ها تعریف کردند.

هوش هیجانی ارتباط فرد با دیگران را شامل می‌شود. این‌که فرد تا چه اندازه به خود آگاه است، تا چه اندازه به خود اطمینان دارد و از پتانسیل‌های هر فردی تا چه اندازه مطلع است.

مفهوم هوش هیجانی نشان می‌دهد که چرا دو نفر با IQ یکسان، ممکن است در زندگی به درجات بسیار متفاوتی از موفقیت



## سرآغاز

هوش به استعدادهای عمومی اطلاق می‌شود که تمام فعالیت‌های ذهنی را دربر می‌گیرد و موجب می‌شود انسان مسائل زندگی را حل کند و با موقعیت جدید و محیط سازش کند. محققان سال‌هاست به دنبال شناسایی انواع مؤلفه‌های هوشمندی هستند. یکی از انواع هوش، «هوش هیجانی» است که در

بارها شاهد بوده‌ایم که تمام کاستی‌ها و شیطنت‌های بی‌مورد دانش‌آموزان را به بی‌تربیتی و تنبلی آن‌ها نسبت داده‌اند. اما واقعیت امر چیست و چرا معلم به دنبال چراهای مشکل نمی‌گردد و به حل آن نمی‌پردازد

## هوش هیجانی و مدرسه

موضوع هوش هیجانی و استفاده از آن در فرایند تدوین و یادگیری، موضوعی است که در دو دهه گذشته توجه زیادی را به خود جلب کرده و مبانی نظری آن شکل گرفته است.

**گلمن (۱۹۹۵)** دو شیوه متفاوت آگاهی داشتن را بیان می‌کند: شیوه عقلانی و شیوه هیجانی. او هم‌چنین زندگی روانی انسان را ناشی از تعامل هر دو کارکرد می‌داند و معتقد است، شخص باید به جای نادیده انگاشتن هیجانات، هوشمندانه با آنها مواجه شود. **وی سینگر «هوش هیجانی را این گونه تعریف کرده است:** هوش به کارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط مؤثر با همکاران، سرپرستان، دوستان و... و استفاده از زمان و چگونگی انجام کارها برای ارتقای نتایج» [۱۹۹۸]. شیوه عقلانی بارها مورد بحث قرار گرفته است. در این جا تنها به توضیح درباره شیوه هیجانی می‌پردازیم. ابتدا نیاز است مؤلفه‌های هوش هیجانی را بشناسیم.

هوش هیجانی سه مؤلفه مهم دارد که در نمودار روبه‌رو نشان داده شده‌اند:

طبق این تئوری، یک سلسله رویدادهای عاطفی مثبت و منفی، وضعیت‌های عاطفی مثبت یا منفی را در دانش‌آموزان سبب می‌شود که به نوبه خود، وضعیت‌های گرایشی و نگرشی و پاسخ‌های رفتاری را در پی دارد و طبق مدل

توانایی می‌یر، **سالوی و کاراسو (۲۰۰۰)** که هوش هیجانی را به چهار مؤلفه تشریح می‌کنند، عدم کنترل و هماهنگی آنها، باعث بروز نارضایتی و در نتیجه افت تحصیلی و گریز از مدرسه، ترک تحصیل و... می‌شود. تحقیقات نشان می‌دهد، آموزش هوش هیجانی از همان لحظات اولیه زندگی شروع می‌شود. وقتی کودک دو ماهه بعد از گریه بسیار می‌خوابد و بعد از آن، مادر نیز آرام آرام احساس خوابیدن می‌کند، اما هنوز چشم‌هایش گرم خواب نشده است که ناگهان گریه نوزاد، سرزمین رو به آرامش او را به آشوب می‌کشد، برخورد مادران متفاوت است. یکی با ترش رویی و به سختی از جا بلند می‌شود و نوزاد را در آغوشش می‌اندازد و با آه و اوه و غرولند، دقایقی را تحمل می‌کند و به محض آن که نوزاد ساکت شد، او را از سینه‌اش جدا می‌کند، اما مادر دیگر، با وجود تحمل همان سختی‌ها، به آرامی نوزاد را برمی‌دارد و در سینه‌اش

می‌فشرد و با لبخند و چند بوسه بر فرزند، به او شیر می‌دهد و آن قدر صبر می‌کند تا نوزاد، مادر را رها کند و با خیالی آسوده و با دنیایی عاطفه و شکمی سیر، ساعتی را به خواب رود. تحقیقات متعدد نشان داده است، این دو کودک در ماه‌های بعد، اثرات این رفتارها را بروز خواهند داد. کودک دوم، کودکی خوش‌بین، آرام و سازگار خواهد شد. نوع انضباط (سخت‌گیرانه یا با همدلی) در شکل‌گیری هیجانات کودک، بسیار مؤثر است.

### برنامه «گرانت»

گرانت، برای پدید آوردن «هوش هیجانی» در فرد، برنامه آموزشی چندمرحله‌ای زیر را پیشنهاد کرد که با موفقیت خوبی همراه بود.

**الف) آموزش مهارت‌های هیجانی:** شناسایی و نام‌گذاری احساسات، ابراز احساسات، مدیریت احساسات، به تعویق انداختن کام‌یابی، کنترل هیجان‌ها،

### هوش هیجانی ارتباط

#### فرد با دیگران را

شامل می‌شود؛ این که

فرد تا چه اندازه به

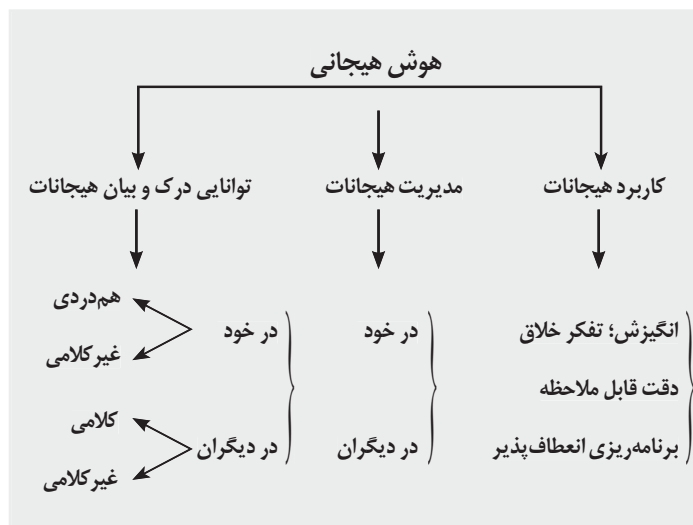
خود آگاه است، تا چه

اندازه به خود اطمینان

دارد و از پتانسیل‌های

هر فردی تا چه اندازه

مطلع است





**هوش هیجانی،  
عنصری بنیادی از  
رفتار انسان است که  
جدا از هوش شناختی  
(عقل) عمل می کند**

آگاهی یافتن از تفاوت‌های موجود میان احساسات و عمل.

**ب) آموزش مهارت‌های شناختی:** صحبت با خود (اجرای گفت‌گوی درونی)، دریافتن و تفسیر نشانه‌های اجتماعی، استفاده از گام‌های مشخص برای حل مسائل و تصمیم‌گیری‌ها (برای مثال در کنترل هیجان و تعیین اهداف و...)، درک نظرگاه دیگران، درک هنجارهای رفتاری، داشتن دیدگاهی مثبت به زندگی و خودآگاهی.

**ج) آموزش مهارت‌های رفتاری:** مهارت‌های غیرکلامی، مهارت‌های کلامی.

در اجرای این برنامه استادان و آموزشگران از شیوه‌های متفاوتی استفاده می‌کنند، اما نوعاً با شناخت هیجانات آغاز می‌کنند و از دانش‌آموزان می‌خواهند دربارهٔ احساسات خود فکر کنند و تا آنجا که می‌توانند، در مقابل دوستانشان آن‌ها را توصیف کنند. در این مرحله، هنگام حضور و غیاب

معلم، کودکان به جای حاضر، نمرهٔ هوش هیجانی خود را بیان می‌کنند. مثلاً ۱۵ و علت کم بودن آن از بیست را اختلافات پدر و مادر بیان می‌کنند یا ..... بدین ترتیب، مربی از مشکلات دانش‌آموز باخبر است. قابل ذکر است که در این برنامه، دقت لازم مبذول شود تا دانش‌آموزان به دروغ به سمت تبلی و سستی کشیده نشوند.

**اصول و مبانی هوش هیجانی**

علاوه بر اصولی که برای هوش هیجانی بیان شد، **هیگز** و **دالویچ** مدلی را برای این نوع هوش قائل‌اند که هفت اصل و مرحله را در نظر دارد که عبارت‌اند از:

۱. **خودآگاهی:** آگاه شدن از احساس خود و توانایی مدیریت آن‌ها.
۲. **فشار هیجانی:** توانایی نگه‌داری عملکرد، به ویژه زمانی که شخص تحت فشار شدید و یا مورد انتقاد شدید قرار گرفته

است.

۳. **انگیزش:** به دست آوردن انرژی و انگیزه برای رسیدن به هدف‌ها و چالش‌هایی که در کلاس درس و محیط زندگی وجود دارد.

۴. **حساسیت بین شخصی:** نشان دادن حساسیت و هم‌دردی با دیگران، به ویژه ملاحظه و بررسی نیازها و احساس و توانایی گوش دادن به آن‌ها.

۵. **نفوذ کردن:** توانایی نفوذ و متقاعد کردن دیگران و یا متقاعد شدن خود برای قبول نقطه نظرها و پیشنهادات اطرافیان.

۶. **قوة شهود داشتن:** توانایی تصمیم‌گیری؛ به کار بردن قوهٔ استدلال و شهود، وقتی که با اطلاعات مبهمی روبه‌رو می‌شوند.

۷. **آگاهی اجتماعی:** سازگار بودن در کارهایشان و نشان‌دادن درستی و اعتمادی که در فرهنگ مورد نظر است [هیگز و دالویچ، ۲۰۰۲].

طبق مدل هوش هیجانی می‌یر، سالوی و کاراسو، هوش هیجانی دانش‌آموزان شامل مؤلفه‌های ادراک هیجانی، تسهیل هیجانی، تفکر، فهم یا شناخت هیجانی و مدیریت یا تنظیم هیجانی است که عموماً دانش‌آموزان قادر به شناخت آن‌ها نیستند.

عدم کنترل هوش هیجانی در روابط بین شخصی، باعث کاهش همدلی، مسئولیت اجتماعی، روابط بین شخصی، قابلیت انطباق،

مسئله‌گشایی، انعطاف‌پذیری و شکست در آزمون واقعیت می‌شود. هوش هیجانی باعث می‌شود شخص در خود هشیاری هیجانی ایجاد کند، جرئت‌ورزی داشته باشد، استقلال فکری و عملی خارق‌العاده از خود نشان دهد، به حرمت و خودشکوفایی برسد و در بالاترین مرحله، مدیریت استرس را افزایش و کنترل رفتاری معقولی از خود نشان دهد. در غیر این صورت، تمامی معایب دیده می‌شوند.

طبق مدل بارون، دانش‌آموزانی که قادر به کنترل هوش هیجانی هستند، از نظر رفتاری خوش‌حال و خوش‌بین‌اند و در نتیجه آن می‌توانند عملکرد خوبی داشته باشند.

دانش‌آموزانی که کنترل هوش هیجانی ندارند، نوع برخورد خانواده‌ها (به خصوص پسرسالاری) در آن‌ها، کاملاً چشم‌گیر است.

دانش‌آموزانی که قادر به کنترل هوش هیجانی نیستند:

۱. با اولین برخورد هیجانی اولیا و معلمان، رفتار تند و همراه با خشونت از خود نشان می‌دهند.

۲. چون خودآگاهی ندارند، اعتماد به نفس نیز از خود نشان نمی‌دهند و در نتیجه، حتی از کارهایی که قادر به انجام آن هستند، گریزان‌اند.

۳. چون مدیریت بر خود ندارند، قابل اعتماد نیستند و در مقابل ابهامات انعطاف‌پذیری کمی دارند و انگیزه اندکی در مقابل موفقیت از خود نشان

می‌دهند و معمولاً منتظر شکست هستند.

۴. از آگاهی اجتماعی پایینی برخوردارند و به راحتی نمی‌توانند با دوستان و حتی معلمان رابطه برقرار کنند.

۵. چنین دانش‌آموزانی، به خودانگیزگی نمی‌رسند. در نتیجه هدف مشخصی ندارند و هرگز قادر به راضی‌سازی خود نیستند.

### پیشنهاداتی برای کنترل هوش هیجانی

برای این که هر معلم موفق باشد، لازم است برنامه‌ها را با صبر و حوصله دنبال کند و به صورت خوش‌بینانه به قضایا بنگرد. راه‌های پیشنهادی که طبق اصول هیگز و دالویچ بنا گذاشته شده‌اند، عبارت‌اند از:

۱. دانش‌آموزان را وادار کنیم

دربارۀ بالاترین توانایی‌ها، استعداد و کارهایی که قادر به انجام آن هستند، مطالبی را بنویسند تا در حین نگارش، شناختی از خود داشته باشند.

۲. براساس مسابقه‌های ساختگی، میزان توانایی‌های کنترل هیجان‌ات را در آن‌ها بسنجیم و ثبت کنیم (روی تخته کلاس ثبت شود تا خودشان ببینند).

۳. اهداف و انگیزش‌های آن‌ها را بررسی و آن‌ها را برای رسیدن به آن هدف‌ها هدایت و موانع را بررسی کنیم.

۴. بین دانش‌آموزانی که قادر به

کنترل هوش هیجانی هستند، با دانش‌آموزان دیگر ارتباط بیشتری برقرار کنیم تا دوست داشتن و محبت کردن را کنار هم امتحان کنند؛ به طوری که حس کنند تمام کلاس با آن‌ها هم‌دردی می‌کنند و در رفتار خود اعتدال را رعایت کنند.

۵. از اردوهای تفریحی بیشتری استفاده کنیم تا دانش‌آموزان خارج از محیط درس دوستی‌ها را گسترش دهند.

### نتیجه

هرچند انسان را «موجود متفکر» نامیده‌اند، اما تنها تعداد اندکی از این موهبت استفاده می‌کنند. چه بسیار کسانی که هرگز تفکر نمی‌کنند و حال آن که از این امر غافل‌اند. چه اندک کسانی که به تفکر می‌پردازند، اما دامنه تفکر آنان محدود است [جین تی اور؛ ۱۸۲۴-۱۷۸۳].

انسان موجودی بسیار پیچیده است و شناخت ما بسیار اندک. پس لزوماً با یک پژوهش روی تعدادی دانش‌آموز، نمی‌توان به راحتی علل رفتار را شناخت، چه رسد به این که بدون تحقیق و پژوهش، تمام رفتارهای نامناسب دانش‌آموزان را به بی‌تربیتی، شلوغی و... نسبت دهیم تا ما زمانی می‌توانیم روی دانش‌آموزان تأثیر مثبت داشته باشیم که بتوانیم به آن‌ها کمک کنیم هوش هیجانی خود را کنترل کنند، توانایی‌های خود را بشناسند و امید رسیدن به اهداف خود را داشته باشند.

### دانش‌آموزانی که

### قادر به کنترل هوش

### هیجانی هستند، از نظر

### رفتاری خوش‌حال و

### خوش‌بین‌اند

### پی‌نوشت.....

1. Grant.T.W

### منابع.....

۱. سیروس آقایار و پرویز شریفی. هوش هیجانی. انتشارات سپاهان.
۲. کریس، ال. کلینکه. مهارت‌های زندگی. ترجمه شهرام محمدخانی. انتشارات اسپند هنر.
۳. نسرین اکبرزاده. هوش هیجانی. انتشارات فارابی.
۴. گولمن، دانیل. هوش هیجانی در مدیریت و رهبری. ترجمه بهمن ابراهیمی. انتشارات سازمان مدیریت
۵. ژوزف، فورگاس. هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه اصغر نوری امامزاده. انتشارات اصفهان.