

هوش هیجانی : مولفه ها و کاربردها

ذبیح الله الاهی ۱ و فریده دلگرم ۲

۱دانشگاه بین المللی چابهار

۲دانشجوی کارشناسی ارشد تکنولوژی آموزشی دانشگاه بین المللی چابهار

چکیده

در سلامت روان از جمله مفاهیم مهم و اساسی در روان شناسی، هوش هیجانی است که محققان زیادی به آن توجه کرده اند. هوش هیجانی به عنوان یک مفهوم جدید در روان شناسی حاصل در هم تنیدگی دو ذهن هیجانی و عقلانی است. هوش هیجانی رابطه متقابل عقل و احساس است، از آنجاکه انسان ها به طور غالب نه به طور عقلانی هستند و نه احساسی، از قابلیت فرد برای انطباق با محیط اطراف و کنار آمدن با مشکلات زندگی به کارکرد ترکیبی قابلیت های عاطفی و عقلانی بستگی دارد. هوش هیجانی، از زمره تحولات در زمینه فهم رابطه میان شناخت و هیجان است. در واقع این مفهوم مجموعه ای از مهارت ها و شایستگی های اجتماعی را در بر می گیرد که بر توانایی های فرد برای تشخیص، درک و مدیریت هیجان، حل مسئله و سازگاری تأثیر می گذارد و به طور مؤثری فرد را با نیازها، فشارها و مشکلات زندگی سازگار می کند. در این مقاله سعی شده به شیوه مروری به مفاهیم و تعاریف هوش هیجانی، مولفه ها و کاربردهای آن در زندگی پرداخته شود.

واژگان کلیدی: هوش، هوش هیجانی، مدیریت هیجان، ارتباط

مقدمه

هوش هیجانی، پدیده‌ای است که در دهه اخیر مورد استقبال قرار گرفته است، دلیل این امر توانایی فرضی هوش هیجانی در حل بهتر مسائل، کاستن از میزان تعارفات بین آنچه انسان احساس می‌کند یا آنچه فکر می‌کند یا همان تقابل عقل و احساس و مشاهده زندگی شاد و موفقیت‌آمیز کسانی بوده که از تحصیلات عالی برخوردار نیستند، ولی به دلیل هوش هیجانی می‌توانند سبب افزایش میزان سلامتی، رفاه، ثروت، موفقیت، عشق و شادی گردد. در سلامت روان از جمله مفاهیم مهم و اساسی در روان‌شناسی، هوش هیجانی است که محققان زیادی به آن توجه کرده‌اند. هوش هیجانی به‌عنوان یک مفهوم جدید در روان‌شناسی حاصل در هم تنیدگی دو ذهن هیجانی و عقلانی است. هوش هیجانی رابطه متقابل عقل و احساس است، از آنجاکه انسان‌ها به‌طور غالب نه به‌طور عقلانی هستند و نه احساسی، از قابلیت فرد برای انطباق با محیط اطراف و کنار آمدن با مشکلات زندگی به کارکرد ترکیبی قابلیت‌های عاطفی و عقلانی بستگی دارد. هوش هیجانی، از زمره تحولات در زمینه فهم رابطه میان شناخت و هیجان است. در واقع این مفهوم مجموعه‌ای از مهارت‌ها و شایستگی‌های اجتماعی را دربرمی‌گیرد که بر توانایی‌های فرد برای تشخیص، درک و مدیریت هیجان، حل مسئله و سازگاری تأثیر می‌گذارد و به‌طور مؤثری فرد را با نیازها، فشارها و مشکلات زندگی سازگار می‌کند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که افراد با توانمندی‌های هیجانی بالا، بهتر می‌توانند با مشکلات زندگی روبه‌رو شوند، هیجان‌های خود را به گونه مؤثری تنظیم کنند و روابط اجتماعی بهتری داشته باشند.

به نظر بار-ان (۲۰۰۶)، هوش هیجانی مجموعه از ظرفیت‌های غیر شناختی، توانایی‌ها و مهارت‌هایی است که بر توانایی‌های فرد برای موفقیت، کنار آمدن با تقاضاها و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد.

هوش هیجانی از طریق تقویت سلامت روان، توان همدلی با دیگران، سازش اجتماعی، بهزیستی هیجانی، رضایت از زندگی و کاهش مشکلات بین فردی، زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می‌کند.

هوش هیجانی توانایی مهار عواطف و تعادل برقرار کردن بین احساسات و منطق است. هوش هیجانی شامل کنترل هیجان‌ها در ارتباط با خودش و افرادی است که با آن‌ها تعامل دارد.

هوش هیجانی - اجتماعی نیز، نقطه مشترک تعامل توانایی‌های هیجانی و اجتماعی با مهارت‌ها و تسهیل‌کننده‌هایی تلقی می‌شود که مشخص می‌کند چگونه یک فرد قادر به فهم دیگران، برقراری ارتباط مناسب با آن‌ها و درک و ابراز مؤثر در تعاملات است؛ در واقع هوش هیجانی - اجتماعی ناظر بر این امر است که چگونه فرد با مسائل زندگی کنار می‌آید.

هوش هیجانی دارای مزایای اجتماعی، شناختی و زیست‌شناختی هست. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که افراد با هوش هیجانی بالا، سطوح پایین‌تری از هورمون‌های استرس و دیگر نشانگرهای برانگیختگی هیجانی را دارا هستند. کودکان با کفایت هیجانی بهتر توانایی بیشتری برای تمرکز بر مشکل و استفاده از مهارت حل مسئله دارند که موجب افزایش توانایی‌های شناختی آنان خواهد شد (به نقل از سلطانی فر، ۱۳۸۶).

هوش هیجانی و جنبه‌های جذاب و گسترده آن در دهه‌های اخیر علاوه بر روان‌شناسان و روان‌پزشکان، توجه عموم را به خود جلب کرده است. به کارگیری مفهوم هوش اجتماعی برای اولین بار به دهه ۱۹۴۰ باز می‌گردد. پس از آن مایر و سالووی، اصطلاح هوش هیجانی را توصیف کردند. گاردنر با مدل تأثیر گذار خود به نام «هوش چندگانه» نقش عمده‌ی در شکل‌گیری نظریه هوش هیجانی داشت. بر اساس نظریه هوش چندگانه گاردنر، دو نوع عمده هوش وجود دارد: اول هوش و آگاهی درونی فرد که اجازه شناسایی و افتراق احساسات پیچیده انسان را می‌دهد و دوم دانش و آگاهی در روابط بین فردی که توانایی شناخت و تمایز عواطف و انگیزه‌های دیگران را به وجود می‌آورد.

اگرچه در سالهای اخیر مفهوم هوش هیجانی به شدت مورد توجه قرار گرفته است، اما آنگونه نیست که بدون مقدمه به وجود آمده باشد. در دهه ۱۹۲۰ روانشناس مشهور، ترندایک، برای نخستین بار از «هوش اجتماعی» نام برد و آن را «توانایی ادراک و فهم دیگران و انجام دادن اعمال مناسب در برقراری روابط میان شخصی» تعریف کرد. (گلمن، ۱۹۹۵).

در همین سالها، ژان پیازه، (۱۹۸۵، نقل از شریفی درآمد، ۱۳۸۰) به عواطف، به مثابه نیروی انگیزشی و پویایی در تحول شناخت توجه کرد و با بیان اینکه شناخت و عاطفه دو جزء مستقل، اما مکمل یکدیگرند، بر نقش تأثیر گذار عواطف بر تحول اندیشه و شخصیت آدمی تأکید ورزید. جان دیوئی (۱۹۳۸) در کتاب «چگونه فکر می کنیم» بیان می کند که کلاس درس، جایی است که دانش آموزان در مورد مهارت‌ها و حالت‌های ذهنی مورد نیاز برای نیل به آن و شرایط اجتماعی و عاطفی که برای انتقال و تداوم آن مورد نیاز است، اطلاعات و آگاهی‌هایی به دست می آورند. در دهه، ۱۹۸۰، استرنبرگ نشان داد که مردم نسبت به «مهارت‌های اجتماعی» در افراد باهوش توجهی ویژه دارند. آنها همچنین بر ارزش هوش اجتماعی و تفاوت آن با توانایی‌های تحصیلی تأکید بسیار می ورزند. (گلمن، ۱۹۹۸) گاردنر (۱۹۹۳) با ابداع سازه «هوش چندگانه» و با طرح دو نوع هوش به نامهای «هوش درون شخصی» و «هوش میان شخصی» به وضوح آنچه را امروز به نام هوش هیجانی شناخته می شود، پی افکند. در سال ۱۹۹۰ مفهوم هوش هیجانی در قالب پژوهش‌های مایرو سالووی به وجود آمد و در سال ۱۹۹۵ و با انتشار کتاب پر تیراژ دانیل گلمن به نام «هوش هیجانی»، این مفهوم به زبانی ساده و قابل فهم برای مردم عادی، افراد متخصص و مجامع علمی مطرح گردید. (گلمن، ۱۹۹۸).

بسیاری از والدین و نیز دانشمندان و پژوهشگران در سراسر دنیا با افزایش مشکلات رفتاری و هیجانی از اعتماد به نفس پایین تا اضطراب و افسردگی در کودکان نوجوانان و جوانان آموزش مهارت‌های لازم در زمینه هوش هیجانی به کودکان و دانش آموزان را ضروری می دانند. این مهارت‌ها منجر به افزایش انطباق و احتمال بیشتر موفقیت حتی در موقعیت‌های با عوامل خطر آفرین جدی خواهد شد (گلدمن، ۱۹۹۸).

گرچه عملکرد خوب در زمینه هوش هیجانی می تواند پیش بینی کننده موفقیت و پیشرفت فرد باشد، هوش هیجانی را نمی توان مقیاس سنجش موفقیت دانست. پژوهش‌ها نشان داده اند که هوش هیجانی بیش از هوشبهر (IQ)، پیشگویی کننده موفقیت فرد در زندگی است، افرادی که دارای کفایت هیجانی بالا هستند، مهارت‌های اجتماعی بهتر، روابط دراز مدت پایاتر و توانایی بیشتری برای حل تعارضات دارند (مایر، ۱۹۹۹).

گرچه انسان‌ها به دلایل سرشتی و ژنتیکی در تنظیم و ابراز هیجانات متفاوت هستند، یادگیری از طریق آموزش می تواند موجب افزایش توانایی‌ها و مهارت‌های افراد در هر سطحی که هستند شود. محیط خانواده اولین محل برای آموزش مهارت‌های هیجانی است، این آموزش با گفتار و رفتار مستقیم والدین با کودکان و همچنین با الگوبرداری فرزندان از مهارت‌های هیجانی پدر و مادر صورت می گیرد. این آموزش موجب می شود کودکان در شناخت احساسات خود و ابراز این هیجانات به صورتی مناسب، یافتن روش‌هایی برای آرام کردن خود و کنترل احساسات ناخوشایند، همچنین توانایی درک احساسات دیگران و همدلی با آنان موفقتر باشند. برای این آموزش، والدین خود باید از کفایت و هوش هیجانی لازم برخوردار باشند. این که فرصت حیاتی برای شکل گیری هوش هیجانی در سال‌های اول زندگی است، این توانایی به صورتی محدودتر در تمام طول عمر ادامه می یابد (مایر، ۱۹۹۹).

بر اساس تجربیات اولیه دوران کودکی، یک فرد می آموزد که به دیگران اطمینان کند و در دنیای پیرامون خود احساس امنیت نماید یا دیگران را غیر قابل اعتماد دانسته و همواره با بدبینی به محیط اطراف خود بنگرد. هوش هیجانی دارای مزایای اجتماعی، شناختی و زیست شناختی می باشد. پژوهش‌ها نشان داده اند که افراد با هوش هیجانی بالا، سطوح پایین تری از هورمون‌های استرس و دیگر نشانگرهای برانگیختگی هیجانی را دارا هستند. کودکان با کفایت هیجانی بهتر توانایی بیشتری برای تمرکز بر مشکل و استفاده از مهارت حل مسأله دارند که موجب افزایش توانایی‌های شناختی آنان خواهد شد.

موفقیت فرد در آموزش چه در مدرسه و چه در سال‌های بعدی در دانشگاه، تنها با هوشبهر وی ارتباط ندارد بلکه با مهارت‌های هیجانی و اجتماعی هوش هیجانی مانند داشتن انگیزه لازم، توانایی منتظر ماندن، اطاعت از دستورات و کنترل تکانه، مهارت کمک خواستن از دیگران و بیان نیازهای هیجانی و آموزشی مرتبط می باشد (مایر، ۲۰۰۰).

۱-۲- تعریف و ماهیت هوش هیجانی

تعریف‌های هوش هیجانی به رغم 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: "مجموعه‌های 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" (مایر، ۲۰۰۰).

استیوهین: "هوش هیجانی عبارت است از توانایی مهار عواطف و تعادل برقرار کردن بین احساسات و منطق، به طوری که ما را به حداکثر خوشبختی برساند." (هین استیو، ترجمه شوشتری، ۱۳۸۶).

تراویس برادبری و جین گریوز: "هوش هیجانی همان توانایی شناخت، درک و تنظیم هیجان‌ها و استفاده از آنها در زندگی است." (برادبری و گریوز، ترجمه گنجی، ۱۳۸۶).

به عقیده دانیل گلن، هوش هیجانی نوعی مهارت اجتماعی و توانایی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران است که همدردی با آنان، کنترل تکانش‌ها و حل تعارضات را دربرمی‌گیرد. (کورسینی، ۱۹۹۹)

واژه‌نامه روان‌شناسی اکسفورد هوش هیجانی را چنین تعریف می‌کند: "توانایی مراقبت و کنترل هیجان‌های خود و دیگران، تمایز بین هیجان‌های مختلف و برچسب مناسب زدن به آنها، و کاربرد اطلاعات هیجانی برای هدایت فکر و رفتار."

نلسون و لاو (۲۰۰۳) بر اهمیت هوش هیجانی در دانش آموزان قرن ۲۱ تأکید کردند و معتقدند که آموزش برتر، شامل ۲ برنامه آموزشی مدارس و برنامه‌ی آموزش هیجانی شامل آموزش مهارت‌های هوش هیجانی می‌باشد. داشتن این توانایی‌ها یا حتی بخشی از آنها می‌تواند منجر به پیشرفت در مراحل آموزش رسمی دوران کودکی و نوجوانی تا موفقیت در دوره‌های بعدی زندگی شود. در حال حاضر، ما آموزش هیجانی کودکان خود را به تصادف واگذار کرده ایم که این امر نتایج مصیبت‌باری به همراه آورده است. یک راه حل این معضل آن است که نگرشی جدید به عملکرد مدرسه پیدا کنیم. به این صورت که آن را محلی ببینیم که آموزش دادن به کل وجود دانش آموزان را هدف خود قرار دهد به عبارت دیگر در کلاس درس، اندیشه و احساس را کنار هم بنشانیم (پارسا، ۱۳۸۰).

بنابراین توسعه و رشد هوش هیجانی یک عنصر کلیدی در یادگیری و تدریس محسوب می‌شود و اگر دانش‌آموزان بتوانند این ویژگی را کسب کنند اولین گام در جهت کنترل و هدایت هیجان‌های خودشان برداشته و می‌توانند موانع تضعیف‌کننده عملکرد را از بین بردارند (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۸۵).

۱-۳- مؤلفه‌های هوش هیجانی

با مرور تعریف‌ها، تاریخچه و دیدگاه‌های مربوط به هوش هیجانی می‌توان به مؤلفه‌های هوش هیجانی نیز دست یافت. در ادامه به چند نمونه از دسته‌بندی‌های مربوط به مؤلفه‌های هوش هیجانی که توسط روان‌شناسان صورت گرفته است، اشاره می‌شود:

- دانیل گلن با استناد به تعریف سالوی، هوش هیجانی را به صورت ترکیبی از پنج مهارت یا پنج قابلیت زیر معرفی کرده است:
- شناخت هیجان‌های خود (خودآگاهی): خود آگاهی یا تشخیص هیجان‌ها در همان زمان که در حال وقوع هستند.
- کنترل هیجان‌های خود (خودگردانی): کنترل و اداره هیجان‌ها، مناسب و بجا بودن آنها در هر موقعیت، و مدیریت هیجان‌ها.
- برانگیختن و به هیجان آوردن خود (خود انگیزشی): استفاده از هیجان‌ها برای هدفی خاص، تمرکز و توجه، ایجاد انگیزه در خود و تسلط بر خویشتن و خلاقیت.
- شناخت هیجان‌های دیگران (همدلی): توانایی همدلی و یگانگی با دیگران.
- تنظیم روابط با دیگران (روابط مؤثر): مهارت کنترل و اداره هیجان‌های دیگران.

سه قابلیت اول، درخصوص با تعامل فرد با خودش (مهارت درون فردی) و دو قابلیت دیگر، در مورد برخورد فرد با دیگران (مهارت برون فردی) است. (منصف گیتونی و ایوبری، ۱۳۸۵).

زندگی بدون شور و احساسات، به زمین بایر سنگینی می‌ماند که سرشار از بی‌حاصلی است و از غنای زندگی بریده و مجزا شده است. اما از نظر ارسطو آنی که مطلوب است، احساس مناسب است؛ یعنی احساسی که با موقعیت تناسب دارد. هرگاه احساس‌ها به شدت فرو نشانده شوند، کسالت و فاصله ایجاد می‌کنند، و هرگاه از کنترل خارج شوند؛ یعنی شدید و دیر پا باشند، مرضی می‌شوند (نوریان، ۱۳۸۲).

شواهد بسیاری ثابت می‌کنند افرادی که مهارت هیجانی دارند در هر حیثه‌های از زندگی ممتازند؛ خواه در روابط عاطفی و صمیمانه، خواه در فهم قواعد ناگفته‌های که در خط مشی سازمانی به پیشرفت می‌انجامد، و چه در آموزش، تربیت فرزند و مسائل خانواده و چه در بخش سلامت روان و شخصیت (نوریان، ص ۹). هوش هیجانی به عنوان یک پدیده مورد توجه، نه تنها جنبه تئوریک روان‌شناختی دارد، بلکه با ارتقای آن در میدان عمل می‌توان پاسخ‌های مناسبی برای بسیاری از مشکلات نهفته زندگی یافت. امروزه مقاله‌های، کتاب‌ها و کارگاه‌های آموزشی متعددی در باره با هوش هیجانی (EQ) تدوین و برگزار می‌شود که همگی تلاشی است بر نشان دادن راهکارهای نو برای مقابله با مشکلات فردی و بین فردی جوامع پیچیده کنونی (www.E-Hoom.com/Magazine).

اگر انسان از هوش هیجانی بالایی بهره‌مند باشد، می‌تواند با چالش‌های زندگی فردی و اجتماعی خود، بهتر سازگار شود و هیجان‌های خود را به گونه‌های مؤثر مدیریت کند و در نتیجه، زمینه افزایش سلامت جسم و روان خود را فراهم آورد (www.iranhealers.com). از مجموع مطالب بالا می‌توان نتیجه گرفت که امروزه تأثیر شگفت‌انگیز هوش هیجانی، بر حوزه‌هایی، مثل سلامت جسمانی و روانی افراد، سلامت و کمال شخصیت آنها، سلامت و استحکام روابط درون فردی و برون فردی، تقویت یادگیری و تسهیل آموزش، توفیق و پیشرفت در شغل و مدیریت سازمانی، اداره بهتر خانواده و تربیت مؤثر فرزند، قابل تردید نیست.

۴-۱-۱- حیطه‌های کاربرد هوش هیجانی

تحقیقات روان‌شناسانی، مثل گاردنر، سالوی، مایر، بارون، گلن و ... نشان می‌دهد که هوش هیجانی در حیطه‌های زیادی کارآیی دارد. از جمله این حیطه‌ها می‌توان به حیطه‌های روابط درون فردی (خودشناسی و خودشکوفایی)، روابط برون فردی (روابط اجتماعی) ازدواج، خانه و روابط خانوادگی، تربیت فرزند، آموزش و یادگیری، سلامت فکر و شخصیت (بهداشت روانی و اختلالات روانی)، روان‌شناسی، پزشکی و سلامت جسمانی، روان‌پزشکی، مشاوره و راهنمایی، کار و اشتغال، مدیریت سازمانی و صنعتی، پیشرفت اقتصادی، رهبری جامعه و ... اشاره کرد. در ادامه به یادآوری و توضیح چند حیطه کلی پرداخته می‌شود:

۱-۱-۴- هوش هیجانی و ارتباطات

هوش هیجانی اساساً در ارتباطات، تجلی پیدا می‌کند. این ارتباطات از سویی، حوزه درون فردی و از سوی دیگر، قلمرو میان فردی را در برمی‌گیرند. بنابراین، می‌توان از دو دسته شایستگی‌های کلی در دو قلمرو شخصی و اجتماعی، سخن گفت. در قلمرو شخصی، هوش هیجانی به قابلیت‌ها، شایستگی‌ها و توانمندی‌هایی می‌پردازد که ارتباط فرد را با خود تنظیم می‌کند. در این حوزه‌ها با مؤلفه‌هایی، چون آگاهی به خود، اعتماد به نفس، مدیریت هیجان‌ها و ابتکار عمل سر و کار داریم. شایستگی‌های این بخش در ارتباط با یکدیگر معنا پیدا می‌کنند و تقویت کننده یکدیگر به شمار می‌آیند. برای مثال، آگاهی دقیق از خود، زمینه‌ساز بستر مناسبی برای افزایش اعتماد به نفس است و مدیریت هیجان‌ها نقش برجسته‌ای در افزایش اعتماد به نفس ایفا می‌کند. به هر میزان که هیجان‌ها در عمل بهتر مدیریت شوند و موفقیت در این زمینه شکل عملی پیدا کند، باور فرد به خود افزایش می‌یابد. در قلمرو اجتماعی، هوش هیجانی به قابلیت‌ها، شایستگی‌ها و توانمندی‌هایی می‌پردازد که ارتباط فرد را با دیگران تنظیم می‌کند.

مؤلفه‌هایی، چون همدلی، آگاهی سازمانی، مدیریت تضاد و تعارض، کار گروهی، نفوذ، پرورش دیگران و ارتباط با دیگران در این حوزه قرار می‌گیرند (فاطمی، ۱۳۸۵).

۲-۱-۴- هوش هیجانی و خانواده

جان گاتمن و گروهش با زیر نظر گرفتن تنها پنج دقیقه از صحبت‌های یک زوج و اینکه آنها چگونه مخالفت‌های خود را ابراز می‌کنند، حدس می‌زدند که این زوج در آینده، طلاق خواهند گرفت یا نه؟ دقت یافته‌های گاتمن و همکارانش ۹۳ درصد بود. بعضی از این زوج‌ها تا چهارده سال زیر نظر او و گروهش بودند و پیش‌بینی آنها درست درآمده بود. این پژوهش نشان می‌دهد که تعداد مخالفت‌های یک زوج مهم نیست، بلکه تلاشی که هر دوی آنها برای حل مشکل به صورت دوستانه به کار می‌برند و تعمیر او تغییر وضعیت که بر موفقیت رابطه آنها تأثیر می‌گذارد، مهم است. زمانی گفته می‌شود که رابطه، از لحاظ هوش هیجانی، در سطح بالایی قرار دارد که زن و شوهر انرژی خود را برای تعمیر اختلافها [و اصلاح و تقویت شباهت‌ها] صرف کنند. تعمیر، یعنی نشان دادن عشق و محبت زن و شوهر به یکدیگر بدون توجه به تعارض و کشمکش که دارند. تعمیرات، بیانگر این واقعیت هستند که از مهارت‌های هوش هیجانی در درون رابطه، استفاده می‌شود. تعمیر، یعنی پشت سر گذاشتن خشم، خشونت و دشمنی با همسر. اولین امید به تعمیر موفق، از خود آگاهی فرد ریشه می‌گیرد (برادبری و گریوز، ترجمه گنجی، ۱۳۸۴).

پژوهش انجام شده در دانشگاه اموری نشان داد که هوش هیجانی کودک، محصول نمایش مهارت‌های هوش هیجانی والدین است و نه تجربه شخصی آنها از استرس هیجانی. کودکان، مهارت‌های هوش هیجانی را از والدین خود یاد می‌گیرند. اگر آنها الگو و مثال والدین خود را نداشته باشند، در حقیقت، بهترین منبع یادگیری را از دست خواهند داد. والدینی که هوش هیجانی را با کودکانشان تمرین می‌کنند و به عمل در می‌آورند، پسران و دخترانی بزرگ می‌کنند که شادتر هستند، سازگاری اجتماعی بیشتری دارند، نمره‌های بهتری می‌آورند و در بزرگسالی موفقیت‌های حرفه‌ای بیشتری کسب می‌کنند. بچه‌هایی که مهارت‌های هوش هیجانی خود را افزایش می‌دهند، میزان مکتب‌گریزی، تنبلی، و رفتار بزهکارانه خود را کاهش می‌دهند. کودک از هر جا که شروع کند، افزایش هوش هیجانی او باعث خواهد شد تا روابطش با هم‌کلاسی‌هایش بهبود یابد. اگر از نظر هوش هیجانی الگوی فرزندانش باشید، آنها مهارت‌های مورد نیاز خود را برای کنار آمدن با دیگران رشد خواهند داد و موفقیت بیشتری را تجربه خواهند کرد؛ موفقیتی که در بزرگسالی نیز ادامه خواهد داشت (برادبری و گریوز، ترجمه گنجی، ۱۳۸۴).

در جوامع دموکراتیک، تربیت فرزندانی خوشبخت، مهم‌ترین مسئولیت والدین به شمار می‌رود. برای خوشبختی کودک، عاملی حیاتی‌تر از پدر و مادری خوشبخت وجود ندارد و برای موفقیت جامعه ای دموکراتیک، عاملی حیاتی‌تر از وجود شهروندانی خوشبخت نمی‌توان یافت. کودکان خوشبخت در آینده به شهروندانی خوب بدل می‌شوند، چرا که هرگز به رفتارهای ضاد اجتماعی که موجب تخریب جامعه می‌شود، روی نخواهند آورد (هین‌استیو، ۱۳۸۴).

۴-۱-۳- هوش هیجانی و سلامت

هوش هیجانی رابطه بسیار نزدیکی با سلامت روانی و سلامت جسمانی دارد. به همین علت که هوش هیجانی در حوزه‌هایی، مثل روان‌شناسی، مشاوره و راهنمایی، پزشکی و روان‌پزشکی، سخت مورد علاقه، تحقیق و مطالعه قرار گرفته است.

هر مشکلی، در طول حیات خود، زمانی آماده حل شدن و از بین رفتن می‌شود. هیجان‌ها وسیله‌ای است که با آن می‌توانید برای حل مشکل اقدام کنید. با درک هیجان‌های خود می‌توانید ماهرانه از میان مشکلات بگذرید و از مشکلات بعدی اجتناب کنید. اگر عکس این کار را انجام دهید و احساسات خود را سرکوب کنید، آنها خیلی سریع به احساس تنش، استرس و اضطراب تبدیل خواهند شد. هیجان‌هایی که نادیده گرفته می‌شوند، مغز و بدن را فلج می‌کنند. مهارت‌های هوش هیجانی، شما را قادر می‌سازد تا جلوی وضعیت‌های دشوار را - پیش از اینکه غیرقابل کنترل شوند - بگیرید و با این کار، مدیریت استرس برای شما آسان‌تر شود. کسانی که قادر نیستند از مهارت‌های هوش هیجانی خود استفاده کنند، به احتمال زیاد، برای مدیریت روحیه و خلق خود از روش‌های دیگری که کمتر اثر بخشی دارند [مثل داروها] بهره می‌گیرند. احتمال دارد که آنها دو برابر، بیشتر از دیگران مضطرب،

افسرده یا معتاد شوند و حتی افکار خودکشی به سرشان بزند. هوش هیجانی تأثیر بسیار زیادی بر شادی و رضایت مردم دارد. کسانی که هوش هیجانی خود را به کار می‌گیرند با محیط اطراف خود سازگاری بیشتری دارند، اعتماد به نفس بالایی نشان می‌دهند و از توانایی‌های خود آگاهند. رابطه مستقیم بین هوش هیجانی و زندگی خوب و سالم، نشان می‌دهد که توجه به هیجان‌ها، آگاه بودن و آگاه ماندن از آنها و استفاده از آنها برای راهنمایی کردن رفتار، تا چه حد اهمیت دارد. هرچه از مهارت‌های هوش هیجانی خود بیشتر استفاده کنید، دستاوردهای بیشتری از زندگی خواهید داشت (برادبری، تراویس و جین گریوز، ۱۳۸۴).

نتایج پژوهش در سال‌های اخیر، نشان داده است که همبستگی بالایی بین هوش هیجانی و آمادگی برای مبتلا شدن به انواع بیماری‌ها وجود دارد. استرس، اضطراب و افسردگی، دستگاه دفاعی بدن را تضعیف و متوقف می‌کنند و باعث آسیب‌پذیری در مقابل همه بیماری‌ها، از سرماخوردگی معمولی گرفته تا سرطان می‌شوند. وقتی ذهن غرق در تنش، ناراحتی یا اضطراب است، به بدن پیام می‌رساند که از میزان مصرف انرژی برای مقابله با بیماری بکاهد. این کار باعث می‌شود تا آسیب‌پذیری در مقابل انواع جدی یا جدید بیماری بیشتر شود. پژوهش‌های جدید پزشکی نشان می‌دهد که رابطه آشکاری بین اضطراب و انواع جدی بیماری‌ها، مثل سرطان، وجود دارد. مهارت‌های هوش هیجانی بازگشت به سلامت را نیز سرعت می‌بخشند. کسانی که بیمارند، ولی در طول مداوا روی مهارت‌های هوش هیجانی خود کار می‌کنند و آنها را رشد می‌دهند، از بسیاری بیماری‌ها، از جمله کشنده‌ترین بیماری‌ها زودتر رها می‌شوند.

اثر فیزیکی هوش هیجانی روی مغز و سیستم‌های مختلف بدن به قدری قوی است که تحقیقات انجام شده در دانشکده پزشکی دانشگاه هاروارد، با عکس‌برداری از مغز، عملاً ثابت کرده‌اند که همراه با تغییرات هوش هیجانی، تغییرات فیزیکی در مغز شکل می‌گیرد. مهارت‌های هوش هیجانی، توانایی مغز را برای مقابله با اضطراب هیجانی، تقویت می‌کنند. این کار باعث می‌شود که دستگاه دفاعی بدن، قوی باقی بماند و مقاومت بیشتری در مقابل بیماری داشته باشد. (برادبری، تراویس و جین گریوز، ۱۳۸۴).

حال خوب و فکر خوب (عاطفه خوب - تفکر خوب) شاید بتوان مهمترین اثر هیجان و عاطفه را در تأثیر آنها بر افکار و پاسخ‌ها دانست. وقتی احساس خوبی می‌کنیم، جهان و اطرافیان را زیبا می‌بینیم. وقتی افسرده و دلتنگ هستیم همه چیز تیره و تار به نظر می‌رسد. هنگامی که احساس خوبی داریم، دنیا را با عینک خوش‌بینی می‌بینیم و برعکس.

عملکرد عاطفی بر کارکرد عصبی - روان‌شناختی فرد نیز تأثیر می‌گذارد. وقتی خوش خلق هستیم، خاطرات خوب را به یاد می‌آوریم، و وقتی افسرده هستیم خاطرات بد به طور خودکار به ذهن وارد می‌شوند. هر چقدر هوش عاطفی فردی بالاتر باشد، به نقش و تأثیر عواطف بر کنش‌ها و رفتارهایش آگاه‌تر است و سعی می‌کند بهترین عاطفه را متناسب با موقعیت، در خود ایجاد کند تا بهترین نوع تفکر و حل مسئله را انجام دهد. فردی که هوش هیجانی بالایی دارد می‌داند که چگونه تأثیر منفی هیجانات را بر تفکر خود اصلاح کند. شصت سال پیش، تحقیقات فردی به نام رازران نشان داد آدم‌هایی که در معرض بوی بد قرار می‌گیرند در مقایسه با کسانی که پس از صرف یک ناهار مجانی احساس خوب و حال خوشی دارند، اظهارنظرهای منفی بیشتری درباره موضوعات غیرمرتبط می‌کنند. هیجان و عاطفه نه تنها محتوای شناخت و رفتار (آن چه ما فکر می‌کنیم و انجام می‌دهیم) را تحت تأثیر قرار می‌دهند، بلکه فرایند شناخت (یعنی چگونه اندیشیدن) را نیز زیر نفوذ خود قرار خواهند داد. (فاطمسی، ۱۳۸۵).

۴-۱-۴- هوش هیجانی، موفقیت شغلی، مدیریت و پیشرفت سازمانی

سازمانها و نهادها به عنوان یک کل، از هوش هیجانی بهره می‌برند. وقتی مهارت‌های هزاران نفر در یک شرکت افزوده می‌شود، صنعت و تجارت، پیشرفتهای زیاد می‌کنند. مهارت‌های هوش هیجانی باعث پیشرفت رهبری، کار گروهی و خدمات به مشتریان میشود. سازمانهای کاملاً متفاوت، مثل لورئال و نیروی هوایی ایالات متحده، با انجام دادن برنامه‌هایی در زمینه مهارت‌های هوش هیجانی، میلیونها دلار صرفه جویی کرده‌اند. هر وقت شرکتها هوش هیجانی را به کارمندان‌شان معرفی می‌کنند، شور و شوقی فراگیر همه کارمندان را دربر می‌گیرد. اگر سازمانی یا شرکتی بتواند برای یک مفهوم یا موضوع آموزشی، انرژی فراگیر ایجاد کند، این انرژی خیلی زود به همه کارمندان سرایت خواهد کرد و موقعیتی به وجود خواهد آورد که در آن، همه پیشرفت خواهند کرد. وقتی مردم

هوش هیجانی در خود ایجاد می کنند یا آن را بهبود می بخشند، ملکردشان نیز بهتری شود، با یکدیگر بهتر برخورد می کنند و منافع حاصل از کار افزایش می یابد. این کار کمک می کند تا محیطی ایجاد شود که در آن همه راضی، قانع و برنده اند (برادبری و گریوز، ۱۸۹۱)

از نظر بسیاری از فلاسفه و دیدگاه‌های سنتی روان‌شناسی، مفاهیم «هوش» و «هیجان» دو مفهوم بی ارتباط با هم بوده و حتی در مقابل هم قرار می‌گرفتند. «هوش» از دیدگاه سنتی عمدتاً به عنوان مفهومی تک بعدی و به معنای توانایی تفکر انتزاعی و توانایی‌های شناختی تعریف شده و هیجان‌ها هم یک سری پاسخ‌های سازمان نیافته به محرک‌ها انگاشته می‌شدند. اما تحولات عظیمی که در حوزه‌های هوش و هیجان رخ داد، دیدگاه‌های سنتی را زیر سؤال برده و بر ارتباط نزدیک و در هم تنیده هوش و هیجان تأکید کرد. از پیشگامان این تحولات در حوزه هوش می‌توان به گاردنر (۱۹۸۳م) و استرنبرگ (۱۹۹۶م) اشاره کرد و در حوزه هیجان از کشفیات (ژوزف لی دوکس، آوریل و نانلی ۱۹۹۴ - ۱۹۸۹م) نام برد. ولی اوج این تحولات به مطرح شدن مفهوم هوش هیجانی توسط سالوی و مایر (۱۹۹۰م) برمی‌گردد که آشکارا بر درهم‌تنیدگی هوش و هیجان تأکید می‌کنند. از نظر آنها هوش هیجانی عمدتاً به عنوان توانایی فرد در بازنگری احساسات و هیجان‌های خود و دیگران، تمییز قائل شدن میان هیجان‌ها و استفاده از اطلاعات هیجانی در حل مسئله و نظم‌بخشی رفتار تعریف می‌شود. البته در طول دهه گذشته (از ۱۹۹۵ به بعد) رویکردها و الگوهای متفاوتی در مورد هوش هیجانی ارائه شده است. معروف‌ترین چهره این حوزه در میان عموم مردم دانیل گلمن است که در کتابی تحت عنوان هوش هیجانی به تشریح عمومی این سازه، پرداخته است. بارون (۱۹۹۷م) نیز نظریه پرداز دیگری است که هوش هیجانی و ابعاد آن را مطالعه و بررسی کرده است (رمضانی و عبدالهی، ۱۳۸۵).

هوشبهر (IQ) و هوش هیجانی (EQ) قابلیت‌های کاملاً متضاد نیستند، بلکه بیشتر می‌توان چنین گفت که متمایزند. همه ما از ترکیبی از هوش و عواطف بهره‌مندیم. افرادی دارای هوشبهر بالا و هوش هیجانی پایین (یا هوشبهر پایین و هوش هیجانی بالا) به‌رغم وجود نمونه‌هایی نوعی، نسبتاً نادرند. در واقع، میان هوشبهر و برخی جوانب هوش هیجانی همبستگی مختصری وجود دارد (گلمن، ترجمه پارسا، ۱۳۹۰).

نظریه پردازان هوش هیجانی معتقدند که IQ به ما می‌گوید که چه کار می‌توانیم انجام دهیم در حالی که EQ به ما می‌گوید که چه کاری باید انجام دهیم. IQ شامل توانایی ما برای یادگیری، تفکر منطقی و انتزاعی می‌شود، در حالی که EQ به ما می‌گوید که چگونه از IQ در جهت موفقیت زندگی استفاده کنیم. هوش هیجانی شامل توانایی ما در جهت خود آگاهی هیجانی و اجتماعی ما می‌شود و مهارت های لازم در این حوزه‌ها را اندازه می‌گیرد. همچنین شامل مهارت های ما در شناخت احساسات خود و دیگران و مهارت های کافی در ایجاد روابط سالم با دیگران و حس مسئولیت‌پذیری در مقابل وظایف است (www.Parsei.Com/history.htm).

بهترین حوزه مناسب برای مقایسه هوش هیجانی و هوش شناختی، محیط کار است، زیرا فرد در محیط کار خود، علاوه بر توانمندی‌های علمی (که از هوش عقلی نتیجه می‌شود) از قابلیت‌های عاطفی خود نیز استفاده می‌کند (www.Imi.ir/tadbir/tadbir-166).

امروزه بسیاری از روان‌شناسان موفقیت انسان را در زندگی به دلیل یک هوش (IQ) و استعداد یکپارچه و واحد نمی‌دانند، بلکه طیف گسترده‌ای از هوش وجود دارد که موجب بروز توانایی‌های مختلف فرد در عرصه‌های گوناگون می‌شود. یکی از انواع این طیف گسترده، هوشی است به نام هوش هیجانی که از سال ۱۹۹۰م به صورت رسمی وارد ادبیات روان‌شناسی شد (علم الهدایی، ارائه شده در سایت: www.iranhealers.com). همان‌گونه که ملاحظه شد هوش شناختی و هوش هیجانی دو مفهوم کاملاً متضاد و متناقض نیستند و تنها چیزی که وجود دارد این است که با هم تفاوت‌هایی دارند. از آنجا که این دو مفهوم نه کاملاً متناقض و نه کاملاً مساوی‌اند، بنابراین، شباهت‌ها و تفاوت‌هایی دارند.

دانیل گلمن^۱، گزارش می‌دهد که تحقیقات نشان داده‌اند هوش هیجانی، به‌طور گسترده‌ای در رسیدن فرد به موفقیت در زندگی تأثیر دارد. هوش هیجانی را به‌عنوان مهارت‌هایی از قبیل همدلی، همکاری، متقاعد کردن و رسیدن به‌اتفاق نظر تعریف کرده‌اند. همچنین توانایی درک احساسات دیگران، کنترل هیجان و عصبانیت، فروخوردن خشم خود، حفظ امید و پایداری در رویارویی با مشکلات نیز از مصادیق هوش هیجانی است (جین نلسن، ۱۳۹۶).

در نهایت آن چه اساس و سنگ بنای موفقیت انسان‌ها است، افزون بر دارا بودن هوشبهر مناسب، آموزش و به‌کارگیری مهارت‌های شتافت، ابراز و کنترل هیجانات و توانایی همدلی با احساسات دیگران یا به‌صورت خلاصه، هوش هیجانی بالا است. این یادگیری از تولد آغاز شده و آن چه کودکان سال‌های اول زندگی می‌آموزند، پایه‌ی شکل‌گیری هوش هیجانی آن‌ها است و این آموزش در دوران مدرسه و دانشگاه و در تمامی طول عمر ادامه می‌یابد، مهارتی که برای یادگیری در همه زمینه‌ها و موفقیت در تمامی جنبه‌های زندگی ضروری است.

۵-۱- مولفه‌های هوش هیجانی

یکی از این ابعاد یا توانایی‌های شناخته شده‌ی انسان هوش هیجانی است. گلمن (۱۹۹۵) معتقد است که هوش هیجانی جنبه‌ی دیگری از هوش است که در دستیابی افراد به موفقیت در ابعاد مختلف زندگی، بیشتر از هوش شناختی ایفای نقش می‌کند. ریشه‌های دور هوش هیجانی را می‌توان در کارهای اولیه‌ی داروین جستجو کرد. جایی که او اهمیت ابزار هیجانی را برای بقا و انطباق یادآور می‌شود (بار-ان، ۲۰۰۶).

سالووی و مایر (۱۹۹۰) هوش هیجانی را توانایی فرد برای کنترل احساسات و هیجانات خود و دیگران، تمایز بین احساسات و هیجانات خود و دیگران و نیز استفاده از این اطلاعات برای هدایت اعمال و افکار می‌دانند. مایر و سالووی (۱۹۹۷) هوش هیجانی را متشکل از چهار توانایی دریافت هیجانات، استفاده از هیجانات (توانایی مهار هیجان برای تسهیل فعالیت‌های شناختی مثل تفکر و مساله‌گشایی)، فهم هیجانات (توانایی درک زبان هیجان و پی‌بردن به رابطه‌ی پیچیده‌ی بین هیجانات)، مدیریت کردن هیجانات (توانایی تنظیم هیجانات خود و دیگران) می‌دانند. گلمن (۱۹۹۵) نیز هوش هیجانی را شیوه‌ی استفاده‌ی بهتر از IQ از طریق خودکنترلی، اشتیاق، پشتکار و خودانگیزی می‌داند. او هوش هیجانی را مولفه‌های فردی و اجتماعی‌ست می‌داند و معتقد مولفه‌های فردی هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودتنظیمی و انگیزش و مولفه‌های اجتماعی هوش هیجانی شامل همدلی و مهارت‌های اجتماعی است که زیر مجموعه‌های هر کدام عبارتند از:

مولفه‌ی خود آگاهی: آگاهی هیجانی، خودسنجی دقیق و اعتماد به خود

خود تنظیمی: خود کنترلی، قابلیت اعتماد، جدیت و وظیفه‌شناسی، انطباق پذیری و نوآوری

انگیزش: سابق پیشرفت، تعهد، ابتکار و خوش بینی

همدلی: فهم دیگران، رشد دادن دیگران، جهت‌گیری خدمتگذاری، تنوع نفوذ و آگاهی سیاسی

مهارت‌های اجتماعی: تاثیر و نفوذ، ارتباط، مدیریت تعارض، رهبری، کاتالیزور تغییر، برقراری پیوند، همکاری و مشارکت، صلاحیت‌های گروهی

نلسون و لاول (۲۰۰۳) هوش هیجانی را نقطه‌ی تلاقی توانایی‌ها و مهارت‌های پیشرفته در شناخت دقیق خود و نقاط قوت و ضعف شخصی، ایجاد تداوم روابط سالم و اثر بخش، گذران و کار کردن مفید و ثمر بخش با دیگران، برخورد اثر بخش و سالم با خواسته‌ها و فشارهای زندگی روزمره می‌دانند. بار-ان (۱۹۹۷) نیز هوش هیجانی را به‌عنوان فهم موثر خود و دیگران برقراری رابطه‌ی

مناسب با دیگران و انطباق و کنار آمدن با محیط، جهت برخورد موثرتر با خواست های محیطی به حساب می آورند. برای هوش هیجانی، پنج عامل مرکب و پانزده خرده مقیاس معرفی می کند که عبارتند از: هوش درون فردی: خودآگاهی هیجانی، قاطعیت، حرمت نفس، خودشکوفایی و استقلال هوش بین فردی: همدلی، روابط بین فردی و مسوولیت پذیری اجتماعی انطباق پذیری: مساله گشایی، واقعیت سنجی، انعطاف پذیری کنترل استرس: تحمل استرس و کنترل تکانه خلق عمومی: خرسندی و خوش بینی

بار-ان (۲۰۰۶) فرض می کند که هوش هیجانی در اغلب اوقات، رشد می یابد و می توان آن را با استفاده از آموزش، برنامه ریزی و درمان، گسترش دارد. او معتقد است که افرادی که دارای هوش هیجانی بالا هستند، عموماً در برخورد با خواستها و فشارهای محیطی عملکرد موفقیت آمیزتری دارند. او همچنین معتقد است که نقص و نارسایی در هوش هیجانی می تواند بعنوان عدم موفقیت و وجود مشکلات هیجانی معنی شود. او به صورت کلی معتقد است که هوش هیجانی و هوش شناختی به طور مساوی و برابر بر هوش عمومی تاثیر می گذارد.

۱-۶- نتیجه گیری

در نهایت آن چه اساس و سنگ بنای موفقیت انسان ها است، افزون بر دارا بودن هوشبهر مناسب، آموزش و به کارگیری مهارت های شتافت، ابراز و کنترل هیجانها و توانایی همدلی با احساسات دیگران یا به صورت خلاصه، هوش هیجانی بالا است. این یادگیری از تولد آغاز شده و آن چه کودکان سال های اول زندگی می آموزند، پایه شکل گیری هوش هیجانی آن ها است و این آموزش در دوران مدرسه و دانشگاه و در تمامی طول عمر ادامه می یابد، مهارتی که برای یادگیری در همه زمینه ها وموفقیت در تمامی جنبه های زندگی ضروری است.

منابع:

- استیو، هین، **هوش هیجانی برای همه**، ترجمه رویا کوچک انتظار و مژگان موسوی شوشتری، تهران، تجسم خلاق، ۱۳۸۴.
- آقاییار، سیروس و شریفی درآمدی، پرویز (۱۳۸۷). **هوش هیجانی و بهبود رابطه با خود و دیگران**، چاپ اول، اصفهان، انتشارات سپاهان.
- برادبری، تراویس و جین گریوز، **آزمون هوش هیجانی**، ترجمه مهدی گنجی، تهران، ساوالان، ۱۳۸۴.
- سلطانی فر، عاطفه (۱۳۸۶). **هوش هیجانی**. فصلنامه اصول بهداشت روانی. سال نهم: شماره سی و پنجم.
- شریفی درآمدی، پرویز (۱۳۸۴). **هوش هیجانی: کاربرد هوش در قلمرو هیجان**. تهران: انتشارات سپاهان.
- شریفی درآمدی، پرویز (۱۳۸۰). **نظریه روانشناسی تحولی از کودکی تا بزرگسالی**. تهران: انتشارات خوشنواز.
- شریفی درآمدی، پرویز (۱۳۸۴) **هیجان در ذهن**، ارائه شده در سایت www.magiran.com/npview.asp?ID=1076610
- گلن، دانیل، **هوش هیجانی**. ترجمه نسرين پارسا، تهران، رشد، ۱۳۸۰.
- گیتونی، منصف و وست ایوبری (۱۳۸۵). **هویت و هوش هیجانی**، ترجمه پریچهر به کیش (طوبی)، تهران، انجمن اولیا و مربیان، نوریان، مهدی (۱۳۸۲). **هوش هیجانی. اصلاح و تربیت**، ش ۱۰۹، ص ۲۰.
- Bar-On , R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i) : a test of*

- Bar-on, R (2006). *The bar- on model of emotional intelligence skills development training , program and student achievement and*
 - Bar-on, R. (1999). The emotional quotient inventory (EQ-i):A test of emotional intelligence. Torent: multi-health system.
 - Colman, M. A., *A Dictionary of Psychology*, UK & USA, Oxford University Press, 2003.
 - Corsini, J. R., *The Dictionary of Psychology*, UK and USA, Taylor & Francis Group, 1999.
 - Corsini, J. R., *The Dictionary of Psychology*, UK and USA, Taylor & Francis Group, 1999
 - *emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
 - Gardner, H., *The mind's New Science A History of the Cognitive Revolution*, New York, Basic Books, INC. Publishers, 1985.
 - Goleman D. Emotional intelligence. New York. Bantam Books, 1995.
 - Goleman D. Working with emotional intelligence, New York. Bantam Books, 1998. 3. Mayer JD and Salovey P. The intelligence of emotional intelligence, intelligence, 1993;
 - Goleman, D. (1995) "*Emotional Intelligence*", Bantam Books, N.Y.
 - Intelligence" .Cambridge, England : Cambridge University Press.200: 369-420.
 - intelligence, Intelligence. 1999, (27): 267-298.
 - Mayer JD , Salovey P Caruso D. Models of Emotional Intelligence in "Handbook of
 - Mayer JD, Caruso D, Salovey P. Emotional intelligence meets traditional stand of
 - Nelson, D.& Low , G . (2003). *Emotional intelligence : achieving academic and career excellence . upper saddle river , New jersey : prantic- Hall Nelson, D.Low , G.& vela , R,(2003)*. E SAP emotional skill assessment process : Interpretation & intervention , Kingsville, Tx: el learning
 - *retention*. Unpublished raw data , texas A & M university- kingsville
- System
- www.E-Hoom.com/Magazine.
 - www.Imi.ir/tadbir/tadbir-166
 - www.iranhealers.com