

هوش هیجانی در محیط کار چیست؟ (رازِ موفقیت بدون نیاز به نبوغ!)

مقدمه

فهرست سریع؛ در این مقاله به چه می‌رسیم؟

- #هوش-هیجانی-دقیقا-یعنی-چه-لطفا-سختش-نکنید
- #چرا-آدمهای-بسیار-باهوش-گاهی-در-اداره-شکست-می‌خورند
- #چهار-ستون-اصلی-هوش-هیجانی-در-محیط-کار-کدامند
- #چطور-همین-امروز-هوش-هیجانیمان-را-تقویت-کنیم

آیا در محیط کارتان کسی را می‌شناسید که از نظر فنی، سواد و مدرک تحصیلی بی‌نظیر است، اما هیچ‌کس دوست ندارد با او هم‌کلام شود؟ کسی که با کوچکترین انتقادی عصبانی می‌شود، کارهای تیمی را خراب می‌کند و همیشه در حال دعوا با بقیه است؟ در مقابل، آیا همکاری دارید که شاید سواد متوسطی داشته باشد، اما وقتی در اتاق حضور دارد همه احساس آرامش می‌کنند، در روزهای سخت شرکت بهترین تصمیم‌ها را می‌گیرد و مدیران همیشه روی او حساب باز می‌کنند؟

تفاوت این دو نفر در «ضرب هوشی» یا استعداد ریاضی آن‌ها نیست؛ تفاوت اصلی آن‌ها در مهارت نامرئی اما به شدت قدرتمندی به نام «**هوش هیجانی**» است. در این مقاله می‌خواهیم خیلی ساده و خودمانی پرونده‌ی این مهارت را باز کنیم و یاد بگیریم چطور با کنترل کردن درون خودمان، به یک ستاره‌ی دوست‌داشتنی و موفق در محیط کار تبدیل شویم.

هوش هیجانی دقیقاً یعنی چه؟ (لطفاً سختش نکنید!)

از بچگی به ما یاد داده‌اند که آدم باهوش کسی است که ریاضی‌اش بیست شود، فرمول‌ها را سریع حفظ کند و در کنکور رتبه بیاورد! اما به این نوع هوش، «ضرب هوشی» می‌گویند که فقط برای حل کردن مسئله‌های روی کاغذ به درد می‌خورد.

اما «**هوش هیجانی**» یعنی شما چقدر احساسات و هیجانات خودتان را می‌شناسید و می‌توانید آن‌ها را کنترل کنید. و از آن مهم‌تر، چقدر احساسات دیگران (همکار، مدیر یا مشتری) را درک می‌کنید و می‌توانید واکنش درستی به آن‌ها نشان دهید. به زبان خیلی ساده: کسی که هوش هیجانی بالایی دارد، می‌داند کی باید سکوت کند، کی باید لبخند بزند، چطور بدون دعوا حقش را بگیرد و چطور در اوج عصبانیت، یک تصمیم احمقانه نگیرد!

💡 "ضرب هوشی بالا باعث می‌شود در مصاحبه‌ی شغلی قبول شوید و استخدامتان کنند؛ اما این **هوش هیجانی** است که باعث می‌شود در آن شرکت بمانید، محبوب شوید و ارتقای شغلی بگیرید!"
— احسان جعفری

📌 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** هوش هیجانی یکی از مهم‌ترین بخش‌های توسعه فردی است. برای آشنایی با لیست کاملی از این مهارت‌های پنهان، حتماً مقاله **مهارت‌های نرم که هر کارمندی باید بلد باشد** را در سایت مطالعه کنید.

چرا آدم‌های بسیار باهوش گاهی در اداره شکست می‌خورند؟

محیط کار، یک محیط کاملاً انسانی است؛ نه یک محیط رباتیک! شما برای اینکه یک پروژه را تمام کنید، باید با مدیرتان مذاکره کنید، همکاران را راضی کنید که اطلاعات را زودتر برایتان بفرستد، و خطای یک نیروی تازه‌کار را با مهربانی اصلاح کنید.

کسی که فقط تخصص فنی دارد اما هوش هیجانی ندارد، فکر می‌کند همه باید دقیقاً مثل ماشین کار کنند. او به سرعت عصبانی می‌شود، آدم‌ها را تحقیر می‌کند و در نهایت، همکارانش تصمیم می‌گیرند دیگر با او همکاری نکنند. شرکت‌ها حاضرند یک نیروی متوسط خوش‌اخلاق را نگه دارند، اما یک نابغه‌ی بدخلق و سوهان روح را اخراج کنند.

چهار ستون اصلی هوش هیجانی در محیط کار کدامند؟

روانشناسان می‌گویند این مهارت از چهار بخش یا چهار ستون اصلی ساخته شده است. اگر می‌خواهید ببینید هوش هیجانی شما چقدر است، این چهار مورد را در خودتان بررسی کنید:

۱. خودآگاهی (مچ خودتان را بگیرید!)

اولین قدم این است که احساسات خودتان را بشناسید. یک فرد خودآگاه وقتی مدیرش به کار او ایراد می‌گیرد، می‌فهمد که: «الان قلم تند می‌زند و احساس خشم و تحقیر شدن دارم.» همین که می‌فهمد دارد عصبانی می‌شود، یعنی نصف راه را رفته است. افراد بی‌هوش (از نظر هیجانی) اصلاً متوجه نمی‌شوند که عصبانی هستند و بلافاصله شروع به داد زدن می‌کنند!

۲. خودمدیریتی (فرمان ماشین را رها نکنید)

حالا که فهمیدید عصبانی یا ناراحت هستید، آیا می‌توانید جلوی واکنش بد خود را بگیرید؟ خودمدیریتی یعنی به جای اینکه در لحظه ایمیل تندی به همکاران بزنید یا در اتاق را به هم بکوبید، یک نفس عمیق بکشید، یک لیوان آب بخورید و بگویید: «الان وقت تصمیم‌گیری نیست، فردا در موردش صحبت می‌کنم.»

 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** کنترل کردن خود در برابر مدیرانی که رفتار بدی دارند، سخت‌ترین بخش ماجراست. خواندن مقاله **چگونه با رئیس عصبانی و بداخلاق کنار بیاییم؟** به شما یاد می‌دهد چطور در این مواقع آرامش خود را حفظ کنید.

۳. آگاهی اجتماعی (خواندن دست بقیه)

به این مهارت، «همدلی» هم می‌گویند. یعنی وقتی وارد اتاق می‌شوید و می‌بینید همکاران کلافه است و تندتند تایپ می‌کند، متوجه شوید که الان اصلاً زمان مناسبی برای شوخی کردن یا درخواست مرخصی نیست! کسی که آگاهی اجتماعی دارد، زبان بدن آدم‌ها را می‌خواند و می‌تواند خودش را جای آن‌ها بگذارد و دردهایشان را درک کند.

۴. مدیریت رابطه‌ها (تبدیل دشمن به دوست)

ستون آخر این است که چطور از سه ویژگی قبلی استفاده کنیم تا با دیگران رفاقت بسازیم، دعوای را حل کنیم و کاری کنیم که بقیه با جان و دل برای ما کار کنند. کسانی که در این بخش قوی هستند، وقتی دو همکار با هم بحث می‌کنند، مثل یک آبی روی آتش می‌روند و فضا را آرام می‌کنند.

 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** اگر در محیط کار با افرادی روبه‌رو هستید که همیشه برای شما حاشیه درست می‌کنند، حتماً مقاله **سیاست‌های رفتاری با همکار زیرآب‌زن** را مطالعه کنید تا با پنبه سر ببرید!

چطور همین امروز هوش هیجانی‌مان را تقویت کنیم؟

برخلاف ضرب هوشی که از بدو تولد تقریباً ثابت است، هوش هیجانی دقیقاً مثل عضله‌ی بازو است؛ یعنی هرچه بیشتر در باشگاه تمرین کنید، قوی‌تر می‌شود! اگر می‌خواهید این عضله را در خودتان بسازید، این تمرین‌ها را انجام دهید:

تمرین اول: قانون ۵ ثانیه مکث

از امروز به خودتان قول بدهید وقتی همکار، مدیر یا مشتری حرفی زد که به شما برخورد و شما را عصبانی کرد، قبل از اینکه دهانتان را باز کنید، فقط در دلتان تا ۵ بشمارید! همین ۵ ثانیه سکوت، به بخش منطقی مغز شما اجازه می‌دهد تا بیدار شود و جلوی فاجعه و دعوا را بگیرد.

تمرین دوم: پرسیدن به جای قضاوت کردن

وقتی می‌بینید همکاران کارش را اشتباه انجام داده، به جای اینکه بگویید: «چرا اینقدر بی‌دقت و حواس‌پرتی؟»، از او بپرسید: «می‌بینم این گزارش اشتباهاتی دارد؛ آیا مشکلی پیش آمده یا فرصت کافی نداشتی؟» با این جمله، به جای اینکه او را در حالت دفاعی و جنگی قرار دهید، به او فرصت می‌دهید تا مشکلش را حل کند و شما را به عنوان یک دوست ببیند.

تمرین سوم: پذیرش انتقاد بدون گارد گرفتن

یکی از بارزترین نشانه‌های هوش هیجانی پایین، این است که فرد به محض شنیدن یک ایراد، شروع به توجیه کردن و بهانه‌تراشی می‌کند. دفعه‌ی بعد که کسی از کارتان انتقاد کرد، فقط یک جمله بگویید: "ممنونم که این نکته را گفتی، حتماً به آن فکر می‌کنم تا درستش کنم." این جمله، خلع‌سلاح‌کننده‌ترین جمله‌ی دنیا در محیط کار است.

پیشنهاد ویژه مطالعه: اگر محیط کار شما آنقدر پرتنش است که فکر می‌کنید ماندن در آنجا هیچ فایده‌ای ندارد، مقاله **نشانه‌های محیط کار سمی؛ بمانیم یا فرار کنیم؟** را برای یک تصمیم‌گیری درست بخوانید.

نتیجه‌گیری

محیط کار، میدان جنگ نیست که بخواهید در آن با هوش و استعدادتان بقیه را شکست دهید؛ محیط کار یک کشتی است که همه با هم باید آن را به مقصد برسانند. هوش هیجانی یعنی یاد بگیریم که همه‌ی ما انسان هستیم، خسته می‌شویم، عصبانی می‌شویم و اشتباه می‌کنیم. وقتی به جای سرزنش کردن، دست بقیه را بگیرد و احساسات خودتان را مدیریت کنید، دیگران حاضرند جانشان را برای شما بدهند. این مهارتی است که هیچ هوش مصنوعی یا رباتی نمی‌تواند آن را یاد بگیرد، و دقیقاً به همین دلیل است که آینده‌ی بازار کار متعلق به افراد با هوش هیجانی بالاست.

۳ کاری که همین امروز باید انجام دهید (اقدامک‌های عملی):

۱. امروز در محل کار، اگر چیزی برخلاف میل شما اتفاق افتاد، قبل از هر واکنشی، یک لیوان آب سرد بنوشید و ۳ نفس عمیق بکشید.
۲. یکی از همکاران خود را که اخیراً کمتر با او صحبت کرده‌اید پیدا کنید و صادقانه از او بپرسید: "حال و اوضاع کار چطور است؟ آیا کمکی از دست من برمی‌آید؟"
۳. در پایان روز کاری، به جای اینکه سریعاً به خانه برگردید، ۲ دقیقه چشم‌هایتان را ببندید و یک ویژگی خوب مدیر یا همکاران را در ذهن مرور کنید تا با احساس مثبت به خانه بروید.

بسیاری از ما با وجود مهارت‌های فنی بی‌نظیر، به دلیل نداشتن کنترل روی احساسات یا بلد نبودن سیاست‌های رفتاری در اداره، مدام درگیر حاشیه می‌شویم و فرصت‌های ارتقا را از دست می‌دهیم. بررسی چالش‌های ارتباطی و یادگیری تکنیک‌های عملی برخورد با مدیران و همکاران در حضور یک فرد باتجربه، می‌تواند گره‌های چندین ساله‌ی شغلی شما را در چند جلسه باز کند.

درخواست یک جلسه هم‌فکری و بررسی مسیر کاری

پرسش‌های متداول (FAQ) ؟

۱. **آیا هوش هیجانی به این معنی است که همیشه کوتاه بیایم و حقمان را نخواهیم؟** به هیچ وجه! این یک اشتباه بسیار رایج است. هوش هیجانی به معنی «مظلوم بودن» نیست. برعکس، یعنی شما آنقدر تسلط روی خودتان دارید که می‌توانید حق خودتان را خیلی قاطعانه، اما «بدون عصبانیت و پرخاشگری» و با زبانی محترمانه از مدیر یا همکاران بگیرید.

۲. **اگر مدیر من هوش هیجانی پایینی داشته باشد و مدام داد بزند، من چه کار کنم؟** شما نمی‌توانید رفتار مدیرتان را تغییر دهید، اما می‌توانید واکنش خودتان را کنترل کنید. وقتی او داد می‌زند، شما صدای خودتان را پایین بیاورید و با آرامش کامل پاسخ دهید. این تضاد رفتاری باعث می‌شود او متوجه رفتار زشت خودش بشود. (البته اگر توهین‌ها همیشگی و شخصی است، باید به فکر تغییر محیط باشید).

۳. **آیا گریه کردن در محیط کار نشانه‌ی پایین بودن هوش هیجانی است؟** گریه کردن یک واکنش طبیعی به فشار زیاد است و به خودی خود نشانه‌ی ضعف نیست. اما اگر فردی با هر انتقاد کوچکی سریعاً گریه کند تا دلسوزی بقیه را جلب کند و از زیر بار مسئولیت فرار کند، نشان‌دهنده‌ی ضعف در خودمدیریتی است.