

هوش هیجانی

نویسنده دانیل گولمن

ترجمه ی غلامحسین خانقائی

انتشارات نسل نو اندیش

کتاب در پنج بخش و شانزده فصل تدوین گردیده و در سال ۱۴۰۱ به چاپ هفدهم رسیده است. متن کتاب با زبانی ساده و رسا ترجمه شده است و با داستان‌هایی واقعی از تجربه‌ی شخصی نویسنده و دیگران بر لذت خواندن متن می‌افزاید. کتاب همان‌گونه که از نامش آشپداست به هوش هیجانی می‌پردازد، موضوعی که در دانش‌های نو و روان‌شناسی جدید، در مبحث مهارت‌های نرم یکی از اصلی‌ترین موضوعات است. در سلسله‌مباحثی بنا داریم پنج بخش این کتاب را به حضورتان معرفی کنیم و از آن بنویسیم، امید داریم که با تمرکز بر این مباحث تا حدی بتوانیم دانش‌های تازه و مهارت‌های نرم را با خود مرور کنیم و از آن در زندگی و محیط کار بهره ببریم.

«انسان‌ها با قلب خود می‌بینند، آنچه مهم است با چشم دیده نمی‌شود»

شازده کوچولو، آنتوان دو سنت اگزوپری

بخش اول: مغز هیجانی

کتاب با توجه بر تکامل زیست‌شناختی انسان، احساسات، هیجانات و عواطف را هم در مسیر تکامل و بقای او بسیار مهم و اساسی در نظر می‌گیرد. از دید کتاب شبکه هیجانات انسان که به گذشته‌ی‌های دور مربوط و مرتبط است در بقا، تکامل و کارآمدی زندگی انسان‌ها نقشی اساسی داشته و دارد.

احساسات و هیجانات ما انگیزه‌ی اعمال و برنامه‌ی فوری برای زندگی کردن ما هستند. به نظر نویسندگان **Emotion** به معنای هیجان، از واژه‌ی لاتین **motere** به معنای حرکت کردن گرفته شده، حرف e به آن اضافه شده است تا به معنای حرکت کردن از بیرون باشد. در کودکان و حیوانات بسیار می‌بینیم که عواطف و هیجانات منجر به دست زدن به عمل می‌شود اما در انسان‌های بزرگسال و متمدن، حرکت و اقدام فوری ناشی از هیجان و احساس بیشتر تحت کنترل قرار می‌گیرد. اما کارکرد هیجان‌های ما در تکامل مان به چه شکلی است؟ کتاب کارکرد و تاثیرات هیجانات در رخدادهای زندگی را با تقسیم بندی آنها برمی‌شمرد:

-**عصبانیت و خشم:** جریان خون را در دست‌های ما شدید می‌کند تا چیزی به دست بگیریم و از خودمان دفاع کنیم، تپش قلب مان و هورمون آدرنالینی که ترشح می‌شود انرژی و جنبش برای مواجهه و تهاجم و دفاع ایجاد می‌کند.

-**ترس و هراس:** خون به ماهیچه‌ها و ساق پا هجوم می‌آورد و این رفتن خون به پاها باعث کم رنگ شدن صورت می‌شود تا ما راحت تر بتوانیم از مهلکه فرار کنیم. بدن خشک می‌شود تا در صورت امکان پنهان شویم.

-**عشق:** احساس لطیفی که از برخی محرک‌ها دریافت می‌شود. ارضای جنسی با تحریک قوای پاراسمپاتیک در ما ایجاد آرامش و آسایش می‌کند و کاری می‌کند که ما برای تکرار این پاداش به همکاری و نزدیکی با دیگری بیاندیشیم.

-**شگفتی و حیرت:** باعث بالاکشیدن ابروها و بازتر شدن چشم‌ها می‌شود تا ما بیشتر ببینیم و دقیق تر بررسی کنیم.

-**تنفر و بیزاری:** برای دفع امور ناخوش آیند و مضر است. در حالت‌های چهره‌ی ما تنفر و بیزاری در شکل پیچ خوردن لب و چین خوردن بینی وضعیت تکامل یافته‌ی دوری از بو و مزه‌ی بدی است که برای بدن ما مفید نیست.

-**غم و اندوه:** با از دست رفتن افراد و اشیاء مطلوب در ما غم و اندوه ایجاد می‌شود، سوگواری می‌کنیم و انرژی مان کاهش پیدا می‌کند و نیاز به همدلی و همدردی پیدا می‌کنیم و باعث می‌شود که

سرنوشت افراد و اشیا از بین رونده را سرنوشت خودمان بدانیم. خیام در رباعیات خود به زیبایی چنین احساس و هیجانی را تصویر کرده است:

"بر سنگ زدم دوش سبوی کاشی/سرمست بدم که کردم این عیاشی

با من به زبان حال می‌گفت سبو/من چون تو بدم تو نیز چون من باشی" (خیام: رباعی ۱۶۴).

خیام در این رباعی زیبا و مختصر به همه خاطر نشان می‌کند که زندگی تا چه اندازه کوتاه و مختصر است، همه ی انسان ها در صف انتظار مرگ و نیستی هستند و برای همین می‌بایست در این چند روز گذر عمر با هم همدلی و همدردی بیشتری داشته باشند، چه که این دنیای فانی به لگد پرانی برای یکدیگر نمی‌ارزد.

البته نباید فراموش کرد که بخش عقلانی وجود ما انسان ها در کنار بخش های هیجانی و احساسی می‌تواند زیست فردی و اجتماعی متعادلی را برای ما به وجود بیاورد. اینجا هم اگر از هوش هیجانی صحبت می‌شود به این منظور است که چطور می‌شود مابین بخش های هیجانی و احساسی مغز و بخش های عقلانی آن تعادلی مفید و سازنده ایجاد کرد. در قسمتی دیگر از بخش اول، تاثیرات مخرب قوای هیجانی و احساسی بر تفکر و منطق انسانی تحت عنوان "گروگان گیری عصبی" مورد بحث قرار می‌گیرد. این موضوع ارتباط مستقیمی با پایین بودن هوش هیجانی در انسان ها دارد.

گروگان گیری عصبی: در لحظه های اضطراری و خاص، قسمت لیمبیک مغز ما اعلام وضعیت اضطراری می‌کند و بقیه ی قسمت های مغز ما را در خدمت این وضعیت پر تنش و اضطراری به کار می‌گیرد. لیمبیک در اینجا فرصت کنش مغز متفکر(کورتکس) را از بین می‌برد و آگاهی، فکر و منطق برای چند لحظه زایل می‌شوند. اتفاقات خاص و وحشتناک همانند قتل ها و خشونت های غیرقابل باور در این لحظه رخ می‌دهند.

آمیگدالا یا جسم بادامی انسان، مجموعه ای بادامی شکل از سلول های به هم تنیده است که در بالای ساقه ی مغز، نزدیک حلقه ی لیمبیک قرار دارد. آمیگدالا متخصص موضوعات احساسی و هیجانی است. اگر برداشته شود دچار کوری احساسی و عاطفی می‌شویم. آمیگدالا می‌تواند قسمت منطقی و

عقلانی ذهن ما را از کار بیاندازد. اما اگر با کورتکس (مربوط به عقل و اندیشه) وارد تعامل شود می تواند مرکز هوش هیجانی قرار بگیرد. و این نکته ی بسیار مهم این کتاب است.

چرا از برخی رفتارهای احساسی و هیجانی مان بعد از انجام آنها پشیمان می شویم؟ یک دلیل ساده اش این است که هیجان ها و عواطف قدرتمند مانند اضطراب، عصبانیت، خشم و... می توانند موجب **ایست عصبی** شوند، تنش دائمی احساسی و هیجانی، توانایی عقلانی را کاهش می دهند خصوصا در کودکان که این امر می تواند به تاثیرات پایدار بدی بیانجامد. زندگی عاطفی و هیجانی کودک اگر کنترل نشود قدرت عقلانی و منطقی در او ضعیف می شود و مشکلاتی چون **افت و شکست تحصیلی، اعتیاد، ارتکاب جرم، خشونت، ناهنجاری جنسی** را در او ایجاد می کند. هیجان های شدید و طولانی جلوی تصمیم گیری های منطقی را می گیرند. این موضوع هیچ ربطی به ضریب هوشی و توانایی ادراکی ندارد. فرد با اینکه عقل و هوش مناسبی دارد به یکباره در کسب و کار و زندگی خود تصمیمات فاجعه باری می گیرد و برخی مواقع اصلا قادر به تصمیم گیری نیست. این افراد دسترسی و نظارت بر رفتارهای عاطفی و هیجانی شان را از دست داده اند و باری به هرجهت شده اند. در جهت عکس هم اگر ارتباط قسمت کورتکس جدید و حافظه ی هیجانی قطع شود افراد به هیچ تصویر، خاطره و رخداد هیجانی واکنش نشان نمی دهند و دچار فراموشی هیجانی می شوند.

بنابراین کتاب در بخش اول از قول **دکتر داماسیو** نتیجه می گیرد که احساسات و هیجانات برای تصمیمات منطقی ما لازم و ضروری هستند زیرا ما را در مسیر درست تصمیم گیری قرار می دهند. حافظه ی هیجانی ما ناشی از تاثیر رخداد های خوب و بد گذشته می توانند در تصمیم گیری درست به یاری ما بشتابند. البته همان گونه که گفتیم باید مواظب بود که احساسات و هیجانات از دسترس ما خارج نشوند و مغز هیجانی یکه تاز میدان نشود. کتاب خاطر نشان می کند که ما دو ذهن و هوش داریم، هوش هیجانی و هوش منطقی. عقل و خرد بدون هوش هیجانی قادر به عملکرد بهینه و بهره برداری از حداکثر ظرفیت خود نیست. در الگوی قدیم هدف رهایی منطقی و استدلال از دست احساس و عاطفه بود اما در الگوهای جدید هماهنگی میان سر و قلب هدف و غایت توسعه ی ذهنی و روانی انسان است.

این نکته ای است که در چرخش الگوی مدیریت در سازمان ها از مدیریت کلاسیک به مدیریت نوین مورد توجه و دقت قرار گرفته است. اگر مدیریت کلاسیک را بر مبنای رویکرد عقلانی و منطقی تفسیر و تبیین کنیم مدیریت نوین در سازمان ها به رویکردهای عاطفی و احساسی و در یک کلام بالابردنِ هوشِ عاطفی و هیجانی در محیط کار نیز توجه و تمرکز دارد.

معرفی، تحلیل و تفسیر: رضا جاوید