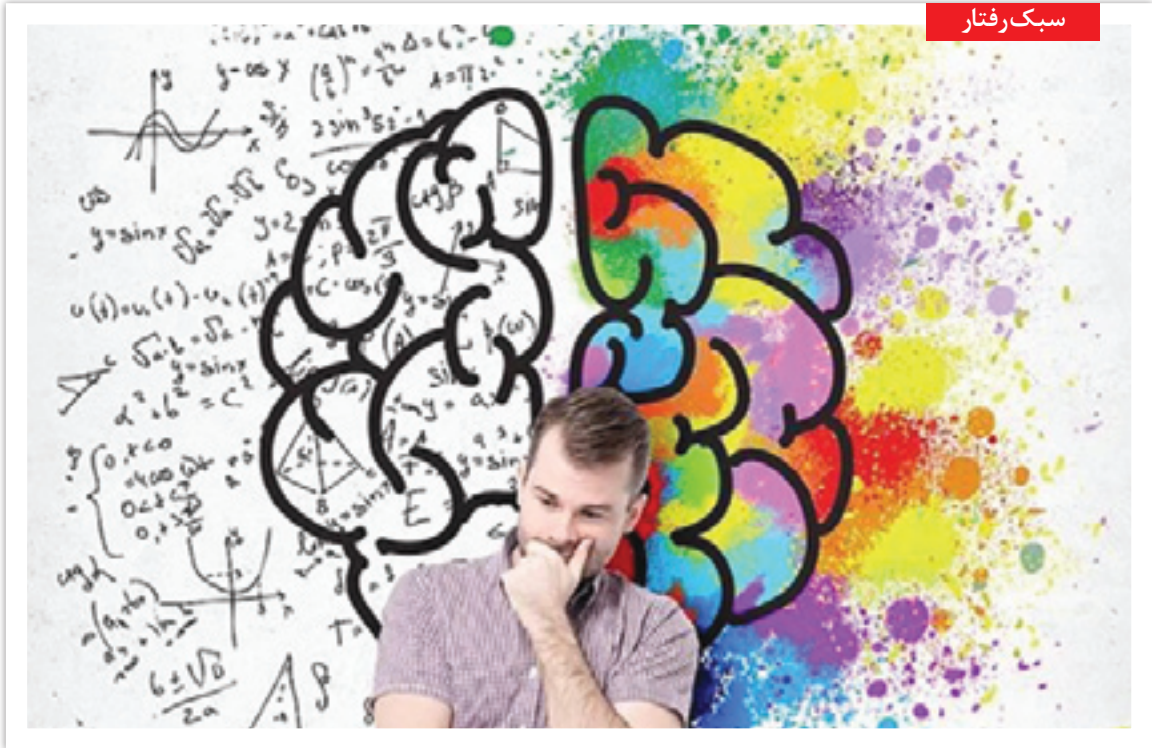


سبک رفتار



نگاهی به مفهوم هوش هیجانی، تعبیر هاو کاربردهای امروزی ن آن

بر هیجان مسلط باش!

■ تلخیص: حسین گل محمدی
انسان عادی مگر از زندگی می گوید، «اگر نتوانید همسری مهربان، شغلی باثبات و مفید و جامه‌های بسامان.
دانیل گلمن می گوید راز دستیابی به نیازهای اساسی بشر تسلط بر هیجانات است: اگر احساسات را کنترل کنی و رفتار ت درست باشد، صاحبکار ت تو را اخراج نمی کند و هیچ گاه با همسر ت پر خاش نخواهی کرد.
گلمن در کتاب پر فروش خود که ۲۵ سال پیش منتشر شد و تاکنون ۵ میلیون نسخه از آن به فروش رفته و به ۴۰ زبان ترجمه شده است، مفهوم «هوش هیجانی» را جا انداخت و آن را از خوشبختی دانست، اما آیا واقعا هوش هیجانی می تواند مشکلات ما را حل کند؟

■ ■ ■

هر کسی می تواند عصبانی شود، اما...

پدر و مادر من خیلی کاری به تربیت اخلاقی من نداشتند، اما وقت هایی که می خواستند این کار را انجام دهند، پندها و هشدارهای شان را همیشه از طریق کتاب به اینجانب ابلاغ می فرمودند، آنهم با کتاب های پر فروش روانشناسی عامه پسند.
در مورد از این کتاب ها به خوبی در خاطر مانده است: «بازگشت اوفلیا به زندگی: نجات خودهای دختران نوجوان»، نوشته مری پیفر و کتاب «هوش هیجانی»، نوشته دانیل گلمن.
از خواندن اولی کاملاً راضی بودم، هیچ کدام از سرکشی های من به اندازه آنهایی که پیفر در کتابش آورده بود، هشداردهنده یا هیجان انگیز نبود.
وقتی داستان های او را درباره رفتار بد می خواندم خورشم می آمد و حتی به خودم افتخار می کردم، اما حسی به من می گفت که کتاب دو قرار است درباره نقص های بارز تر من صحبت کند، پس آن را کنار گذاشتم.
من یک «نوجوان عصبی» بودم با زبانی تندوتیز که حساری از سیم خاردار دور خودم کشیده بودم، سلاحی که به نظرم داشتشش برای هر دختری لازم بود تا بتواند روزهای سخت مدرسه را تاب بیاورد، اما هوش هیجانی جایی برای چنین پنهان هایی باقی نمی گذاشت.
در مقدمه کتاب جمله ای از ارسطو نقل شده بود که می گفت: «هر کسی می تواند عصبانی شود؛ این آسان است.»
تا اینجا خیلی شبیه معلم بهداشت دبیرستان من بود.
«اما عصبانی شدن از دست آدم درست، به اندازه هر دست، در زمان درست، برای هدفی درست و به شیوه ای درست، کار اساسی نیست.»
اصلاً حال و حوصله کتابی را نداشتم که بخواهد به خود اصلاح گری دعوت کند.
این من نبودم که نیاز به اصلاح داشتم، بلکه چیزی دیگری بود که باید اصلاح می شد، هر چند نمی توانستم بگویم چه چیزی.

چطور سواد هیجانی خود را توسعه دهیم؟

زمستان گذشته، بالاخره کتاب هوش هیجانی را در بیست و پنجمین سالگرد انتشارش خواندم.
این کتاب - که به خوانندگانش نوید می دهد که قرار است به آنها بیاموزد هیجان چیست و چطور می توانیم «سواد هیجانی» خود را توسعه دهیم تا به واسطه آن بتوانیم «امیال خود را کنترل و هدایت کنیم»- در ربع قرن اخیر در سراسر جهان بیش از ۵ میلیون نسخه فروش داشته است.

هوش هیجانی معمولاً به عنوان منبعی دست نخورده و همکاری تنبل برای بهره هوشناختی می شود (گلمن بهره هوشی را شاخصی بدیهی و معتبر برای اندازه گیری هوش خام می داند).
معیار ارزیابی گلمن، برخلاف آزمون بهره هوشی، در انتها به شما یک عدد نمی دهد که بر روی منحنی استاندارد نگاشته شده باشد، بلکه در انتهای ارزیابی به شما یک «میرخ شایستگی» می دهد که بر روی منحنی استاندارد نگاشته شده باشد، اما رنگ نقاط قوت و ضعف نسبی فرد را در چهار محور اصلی رفتاری به تصویر می کشد: خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، خودمدیریتی و مدیریت روابط.
هر چند به طور مشخص معلوم نیست که چطور باید از این نتایج استفاده کنیم، اما اگر از هر مشاور فردی کارگشته ای بپرسید به شماطمینان خواهد داد که این ارزیابی کام اول در

مسیر خوداصلاح گری است.
درست همانطور که یک ضرب المثل قدیمی در مدیریت می گوید، «اگر نتوانید چیزی را اندازه بگیرید، نمی توانید آن را بهبود دهید.»

توانایی پایش هیجانات خود و دیگران

در مقدمه ویرایش متوسط به بیست و پنجمین سالگرد انتشار کتاب، گلمن توضیح می دهد که اصطلاح «هوش هیجانی» را اولین بار «پتر سالووی که در آن زمان استاد جوان دانشگاه ییل بود، به همراه یکی از دانشجویان تحصیلات تکمیلی اش، به نام جان دی. مایر، در یک نشریه گمنام روانشناسی (که الان دیگر منتشر نمی شود) مطرح کردند.»
اما واقعیت این است که نشریه تصور، شناخت و شخصیت هنوز هم چاپ می شود و سالووی و مایر هم در حال حاضر، به تر تیب رئیس دانشگاه ییل و استاد روانشناسی دانشگاه نیوهامپشایر هستند تا همین جامی تون فهمید که گلمن چه مقدار از مطالبش را از مقاله اصلی الهام گرفته و تا چه حد به آن مقاله وفادار بوده است.
از دید سالووی و مایر، هوش هیجانی عبارت بود از «توانایی فرد در پایش احساسات و هیجانات خودش و دیگران» و «تمایز قائل شدن میان این دو» و صحبت کردن با یک فرآیند هیجانی.
موضوع مورد علاقه آنها این بود که افراد چگونه درباره هیجانات صحبت می کنند و اینکه چگونه، به وسیله خانواده، محل کار، حرفه، روانبزشکی و سایر نهادهای اجتماعی، شرطی می شوند تا درباره هیجانات صحبت کنند.
این نهادهای اجتماعی گفتمانی از هیجان را در فرد پرورش می دهند که فرد از طریق آن به تسلطی مادام العمر در این زمینه دست بیامی کند.

اروینگ گالفمن جامعه شناس، در کتاب «نمود خود در زندگی روزمره» (۱۹۵۶)، این تسلط را به عنوان پیش نیازی برای «هنرمندیرت تأثیر گذاری» توصیف می کند، فونئی که فرد با استفاده از آنها رفتار خود را در مواجهه با قوانین و تشریفات حاکم بر تعاملات اجتماعی، تنظیم می کند.
گالفمن به بررسی این موضوع پرداخت که



«فرگگی»، حالتی که وقتی کسی به طور کامل مجذوب نوشتن می شود یا با جدیت تمام بیامی می نواز، یا مراقبه می کند، در رفتارش مشهود است، اما «شاید بهترین مصداق برای هوش هیجانی عشق ورزی پر شور باشد، اینکه دو نفر در قالب یک واحد سیال هماهنگ در هم می آمیزند.»
در فصل دیگری از کتاب، هوش هیجانی می شود توانایی امتناع از فروغلطین در ورطه ناراحتی و در آغوش کشیدن «قدرت مثبت اندیشی.»
در بخش دیگری، هوش هیجانی مفهومی است که شرکت هایی با محیط کاری متنوع از قادر می سازد تا «حضور افرادی از فرهنگ ها(بازارهای) مختلف را مغتنم شمرده و در عین حال آن را تبدیل کند به یک مزیت رقابتی.»
در بخش پایانی کتاب هم که بر اهمیت توجه به هوش هیجانی در آموزش خردسالان تأکید می کند، هوش هیجانی می شود «زیربنای جوامع مردم سالار» و بستری برای «زندگی همراه با فضیلت»

افراد پر خوردهای اجتماعی خود را چگونه تنظیم می کنند و به این نتیجه رسید که هر فردی «یاد می گیرد که نسبت به موضوعات این چنینی حساس باشد و احساساتی درباره خودش داشته باشد و خودش را از طریق چهره اش بروز کند.
اینکه غرور، افتخار و عزت داشته باشد، اینکه نسبت به دیگران با ملاحظه رفتار کند، در برخورد با دیگران درایت داشته باشد و حد مشخصی از وقار را از خودش نشان دهد»

سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۹۸۴۷۱



آنهاهی که افسارشان در دست امیال لحظه ای شان است - یعنی خودکنترلی ندارند- از کمبودی اخلاقی رنج می برند.
سؤال این است که چطور می توانیم پای خردورزی را به هیجانات مان باز کنیم و به این تر تیب رفتار متمدنانه را به سطح کوچه و خیابان بیاوریم و از زندگی اجتماعی مان مراقبت کنیم؟

چشم پوشیدن بر نابرابری های اجتماعی

گلمن ظاهراً چشمش را بر نابرابری اجتماعی بسته است.
او این مسئله را تنها به چشم نوعی انحطاط اخلاقی و «ناخوشی هیجانی» می بیند و در واقع آن را هرزبنای می داند که ما برای زندگی در «جهان مدرنی» پرداخت کرده ایم.
که پسر از «دوراهی های پسا مدرن» است.
هر چند مقدمه کتاب مشکلات را به خوبی بیان می کند، اما در ادامه به شکل کسل کننده ای همه چیز به هوش هیجانی ربط داده می شود: بیکاری، طلاق، افسردگی، اضطراب، ملال ناخواسته.
از دید او کافی است یاد بگیریم چطور کشمکش با همکاران مان را مدیریت کنیم و آن وقت است که دیگر کسی ساعات گرانبهای کاری را با کارهایی مثل خودنمایی، تشریوبی، ارسال ایمیل های آزاردهنده یا گر کردن در دستنویی، اداره تلف نخواهد کرد.
کافی است بلد باشید چطور با همسر تان یکی به دو کنید و آن وقت است که دیگر هرگز هیچ کدامتان در زندگی نمی نخواهد آورد و دیگری را تهدید به جدایی نخواهد کرد.
گلمن می نویسد: «آنهاهی که افسارشان در دست امیال لحظه ای شان است - یعنی خودکنترلی ندارند... از کمبودی اخلاقی رنج می برند.
سؤال این است که چطور می توانیم پای خردورزی را به هیجانات مان باز کنیم و به این ترتیب رفتار متمدنانه را به سطح کوچه و خیابان بیاوریم و از زندگی اجتماعی مان مراقبت کنیم.»

... مهم در ست عصبانی شدن است!

رفته رفته دارد روشن می شود که چرا مفهوم هوش هیجانی تا این حد محبوب شده است.
هوش هیجانی نه یک ویژگی است و نه یک صفت، بلکه ژرئمی متشکل از خوشبختن داری است.
هوش هیجانی مجموعه ای از اقدامات است - ارزیابی، بازخورد، مربیگری، مراقبه - که برای پایش خود فرد یا دیگران انجام می شود و به قیمت محرومیت کامل اجتماعی، نوید رسیدن به سطح اعلائی از خودشکوفایی را به افراد می دهد.
به رغم اینکه تمام ادعاهای کتاب، درباره عوامل آسیب زاری دنیای مدرن، درست است، اما اهدافی که ترسیم می کند کاملاً محافظه کارانه هستند: تشویق مردم به ماندن در وضعیت فعلی، به تضمین اشتغال پایدار، به چسبیدن به شغل فعلی، به داشتن خانواده و محافظت از آن و به تربیت فرزندان به شیوه ای که این چرخه از فعالیت های سازنده را تکرار کنند.

الان زمانه خوبی برای کتابی مثل هوش هیجانی نیست و امروز راحت تر از همیشه می توان آن را آماج انتقاد قرار داد، اما این کتاب همچنان از جهاتی در برابر انتقاد مصون است: ایده هایی که به آن روح می بخشند در همه جا یافت می شوند و به سختی می توان جذابیت آنها را انکار کرد.
گذشته از آن اینکه از مردم بخواهی هوای هم دیگر را داشته باشند و حواس شان به تأثیر رفتار شان بر دیگران باشد، کجای آن قابل اعتراض است؟

وقتی پرده نمایش پایین آمد، تماشاچیان به هم رو می کنند و به آرامی درباره این صحبت می کنند که چطور باید فرزندان شان را آموزش دهند تا به چنین عاقبت هایی گرفتار نشوند و اینکه چطور به شادی روزگار بگذرانند در دنیایی که هر فرد در آن از گزند، خضوت امیال لحظه ای دیگران مصون نگاه داشته شده است.
حتی آنهاهی که در ردیف اول نشستند نیز نمی توانند ببینند که آن نقابها و پوشش ها چطور هیجانی عشق ورزی پر شور باشد، که در آن خود آنها نیز آزادتر از آن بازیگران ملامت شده نیستند.
نقاب ها که از چهره ها فرو افتد، ناتوانی مشترک آنها نمایان خواهد شد و تازه آن وقت است که شاید تماشاچیان و بازیگران بتوانند دست در دست هم تمام قد بایستند و عصبانی شوند، به اندازه درست، در زمان درست، برای هدفی درست، به شیوه ای درست و از دست آدم درست، همان آدمی که ۲۵ سال تمام مجموعه ای از فریبنده ترین وسرکوب کننده ترین ایده های تاریخ معاصر را به آنها قالب کرده است.

■ **نقل و تلخیص از: ویسایا ترجمان / نوشته: مروره امه / ترجمه: بابک حافظی / مرجع: نیویورکر**

سبک خدمت



ستوان شفיעی شفاعتگر را بشناسیم

خدا تا جبران نکند دست بر نمی دارد

■ **پریسا گر بندی**

بر خورد این مأمور نیروی انتظامی با یکایک بیماران و همراهانشان آنقدر صبورانه و محترمانه است که بیشتر مراجعان سؤالشان را از او می پرسند، انگار وقتی رفتاری را با بقیه می بینند، خیالشان راحت می شود که اگر ستمشش بروند بی محلی نمی بینند، جواب سر بالا نمی شتوند و به درستی به جوابشان می رسند؛ معمولاً سن بالاها را مادر یا پدر جان صدا می زند و وقتی مادر یا پدری نگران فرزندش در اتاق عمل است و از او درباره عمل سؤال و جواب می کند با اینکه وظیفه ای در این مورد ندارد، سعی می کند یا جمله بر تکرار مادر جان اصلاً ناراحت نباش، پدر جان اصلاً ناراحت نباش کمی آرامشان کند.

■ **پدر جان بیا غذا بخور**

ظاهر به هم ریخته و پایی که با زور به دنبال پای دیگر می کشاندش از آشفتگی درونش خبر می دهد... پسرش مشکل مادرزادی دارد و هر چند سال یک بار باید جراحی شود... از صبح دارد سر گردان در راهروهای می چرخد... موبایل قدیمی و کوچکش لحظه لحظه زنگ می خورد همسرش است، می خواهد از حال پسر شان باخبر شود، پسر شان تا به حال ۱۶ بار عمل جراحی کرده و مادرش می ترسد این دفعه به هوش نیاید و به کما برود.
انگار دلشوره امان پیرمرد را برده است، منتظر است جراحی پسرش تمام شود تا هر دویشان نفس راحتی بکشند.

پلیس انتظامات بیمارستان اینها را نمی داند، ولی تا می بینندش به پرسنل مسئول پخش غذای بیمارستان که چرخ به دست در راهروها می چرخند تا غذای مابقی پرسنل را به دستشان برسانند، اشاره می کند که به این پیرمرد هم یک غذا بدهند؛ اشاره شان را متوجه نمی شوند، از جایش بلند می شود و یک غذا از شان می گیرد و می دهد دست پیرمرد و او را به گوشه ای راهنمایی می کند تا راحت غذایی بخورد...؛ غذایش را که می خورد دوسره لنگان لنگان خود را می رساند جلوی تابلوی اعلام وضعیت اتاق عمل... همچنان نوشته علی مدبری در حال جراحی...

■ **اصلاً ناراحت نباش**

خانمی جوان اینجاست که دست همسرش مانده زیر دستگاه و سه تا از انگشتانش قطع شده، می گوید پزشکان گفته اند یکی از انگشتانش بیوند نمی خورد، ولی برای آن دوتای دیگر می شود یک کارهایی کرد، به خاطر کرونا به هیچ وجه اجازه نمی دهند کسی وارد بخش ها و طبقات اتاق عمل شود و همه باید از روی تابلو موقعیت بیمار شان را پیگیری کنند، تقریباً یک ساعت و نیم است که روی تابلو نام همسرش می آید و جویبش نوشته در حال جراحی، خیلی مضطرب است، چند دقیقه یکبار از نگهبان می خواهد که تماس بگیرد و بخواهد وضعیت همسرش را اعلام کند، نگهبان یکی دو بار تماس می گیرد و بعد می گوید باور کن همان چیزی که روی تابلو نوشته همان درست است، مأمور پلیس هم در ادامه حرف نگهبان می گوید گاهی بعضی عمل ها کمی بیشتر زمان می برد اصلاً ناراحت نباشید کمی دیگر عمل تمام می شود و همسر تان به سلامت به بخش می آید، انگار زن جوان کمی آرام می شود، روی صندلی می نشیند و کمی بعد روی تابلو نام همسرش با موقعیت ورود به ریکواری ثبت می شود!

■ **بیمارستان چاقو خورده ها**

سنش خیلی زیاد باشد، ۱۶ ساله است، یک پسر لاغر اندام که هم سرش را باندپیچ کرده اند و دست آتل



این مأمور خوش قلب، بی توقع مهربانی می کند، ولی قطعاً مهربانی هایش جای دیگری به خودش بر می گردد و شاید آن روز یادش نیاید کجا کجا چه کار خیری کرده و دست چه کسی را گرفته و نور امید را در کدام قلب روشن کرده است، ولی خدای هرگز فراموش نمی کند و تا برایش جبران نکند دست بر نمی دارد...

نام این مأمور خوش قلب ستوان میر علی شفיעی مأمور بیمارستان ۱۵ خرداد است؛ کسی که ما یادآوری می کند که هنوز هم می شود هر کس به توبه خودش و در جایگاه خودش دنیا را جای بهتری کند برای زندگی.