

به نام خدا

هوش هیجانی

(چگونگی مدیریت روابط – بالا بردن ضریب

هوش هیجانی – بهبود مهارت‌های مهم اجتماعی)

مؤلف: جودی دایر

مترجم: رضا ریاحی

انتشارات ارسطو
(چاپ و نشر ایران)
۱۳۹۹

سرشناسه: ریاحی، رضا، ۱۳۷۵-
عنوان و نام پدید آور: هوش هیجانی: (چگونگی مدیریت روابط - بالابردن ضریب
هوش هیجانی بهبود مهارت‌های مهم اجتماعی) / مولف رضا ریاحی.
مشخصات نشر: ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری: ۱۲۳ص: مصور، جدول.
شابک: ۲۵۰۰۰۰-۷ریال-۴۳۲۵۵۴-۶۰۰-۹۷۸:
وضعیت فهرست نویسی: فیپا
عنوان دیگر: چگونگی مدیریت روابط - بالابردن ضریب هوش هیجانی بهبود
مهارت‌های مهم اجتماعی.
موضوع: هوش هیجانی
موضوع: Emotional intelligence
رده بندی کنگره: BF۵۷۶
رده بندی دیویی: ۱۵۲/۴
شماره کتابشناسی ملی: ۷۳۷۴۵۰۵
وضعیت رکورد: فیپا

نام کتاب: هوش هیجانی
مولف: جودی دایر
مترجم: رضا ریاحی
ناشر: ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)
صفحه آرایی، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۹
چاپ: مدیران
قیمت: ۲۵۰۰۰ تومان
فروش نسخه الکترونیکی - کتاب‌رسان:
<https://chaponashr.ir/ketabresan>
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۳۲-۵۵۴-۷
تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵
www.chaponashr.ir



انتشارات ارسطو



پیشکش به وطنم ایران

فهرست مطالب

شماره صفحه	عناوین
۷	مقدمه
۹	فصل اول : هوش هیجانی چیست؟
۱۵	فصل دوم : انواع همدلی
۱۸	فصل سوم : اجزای سازنده هوش هیجانی
۲۴	فصل چهارم : احساسات چه هستند؟
۳۳	فصل پنجم : عوامل تأثیرگذار در هیجان ها
۴۲	فصل ششم : هیجان‌هایتان را قبول کنید
۵۲	فصل هفتم : پیدا کردن شادمانی
۸۱	فصل هشتم : هوش هیجانی در محیط کار
۸۶	فصل نهم : هوش هیجانی در خانه
۹۲	فصل دهم : تخلیه عاطفی و خون‌آشام‌های انرژی
۱۰۱	فصل یازدهم : آزمون هوش هیجانی
۱۰۶	فصل دوازدهم : تقویت هوش هیجانی در چالشی ده روزه
۱۲۰	نتیجه
۱۲۱	مراجع
۱۲۲	پژوهش ها

مقدمه

سخت کوشی، تقویت توانایی‌های ذهنی، گرفتن بهترین نمره‌ها در مدرسه و دست و پا کردن شغلی برای خود؛ آیا این حرف‌ها برای شما هم آشناست؟ پاسخ اکثر افراد به این سوال مثبت است، چون از زمان کودکی تا کنون اکثر ما بر این باوریم که انجام این کارها، دستورالعمل رسیدن به موفقیت است. هرکسی که سخت کوش و درس خوان^۱ نباشد، مستقیم یا غیرمستقیم به او برچسب ناموفق بودن می‌زنند. همانطور که می‌دانید، درس خواندن همیشه مزیت‌هایی به همراه داشته است؛ این افراد، به راحتی مدرسه را پشت سر می‌گذارند، بورسیه دانشگاهی می‌گیرند، در دانشگاه‌های برتر دنیا قبول می‌شوند و احتمالاً در یک شرکت معتبر استخدام می‌شوند. ولی این نوع هوش شما را تا جایی پیش می‌برد. میزان پیشرفتی که این هوش به وجود می‌آورد، محدود است و افراد را به بالاترین نقطه ممکن نخواهد رساند.

طبق گفته روانشناسان، جای عنصر مهمی به نام «هوش هیجانی»^۲ در دستورالعمل استاندارد رسیدن به موفقیت خالی است. تا سال ۱۹۹۵، هوش هیجانی مقوله‌ی ناشناخته‌ای بود تا این که روانشناسی در دانشگاه هاروارد، به نام دنیل گولمن^۳ در کتابی با عنوان: چرا هوش هیجانی می‌تواند مهم‌تر از بهره هوشی^۴ باشد، به آن اشاره کرد. این کتاب بسیار محبوب شد به طوری که هجده ماه در صدر لیست پرفروش‌ترین کتاب‌های مجله نیویورک تایمز قرار داشت. حتماً می‌پرسید چرا این کتاب آن قدر محبوب شد؟

-
1. Book Smart
 2. Emotional Intelligence
 3. Daniel Goleman
 4. IQ

انسان بیشتر وقتش را صرف افراد و احساسات آن‌ها می‌کند. ما موجودات احساسی هستیم؛ چه سرکار چه در خانه، همیشه با موقعیت‌های هیجانی فردی روبه‌رو می‌شویم و با آن‌ها دست و پنجه نرم می‌کنیم.

سطح هوشیتان برای اکثر افراد اهمیت ندارد ولی از طرفی برای همه مهم است که بعد از برخورد با شما چه حسی دارند. اما این امر به معنی مهم نبودن بهره‌های هوشی نیست چون واقعا اهمیت دارد ولی توانایی درک احساسات افراد، مدیریت احساسات خود و واکنش نشان دادن در زمان مناسب از اهمیت بیشتری برخوردار است.

این کتاب مثل مرجعی برای هوش هیجانی شما است که نکاتی درباره هیجان‌ها و اهمیت آن‌ها می‌گوید؛ این که چطور آن‌ها را کنترل کنید و به نحو احسن از آن‌ها استفاده کنید. می‌آموزید که چرا داشتن هوش هیجانی در محل کار و خانه اهمیت دارد و مهم‌تر از همه این که یاد می‌گیرید چطور هوش هیجانی خود را بالا ببرید. اگر به این درک برسید که کنترل هوش هیجانی برایتان مشکل است و سپس به توصیه‌های کتاب عمل کنید، زندگی شاد، رضایت‌بخش و موفق‌تری خواهید داشت.

از این که کتاب را تهیه کرده‌اید، سپاس گزارم. با آرزوی رسیدن به سعادت کامل در آینده بی‌نظیری که در انتظار شما است.

فصل اول:

هوش هیجانی چیست؟

باهوش بودن به چه معناست؟ احتمالاً اکثر افراد این گونه جواب می‌دهند: «کسی که عملکرد درخشانی در همه درس‌های مدرسه داشته، به مقاطع بالاتر تحصیلی رفته و احتمالاً مدرک دکتری دارد و از سطح اطلاعات عمومی خوبی برخوردار است». در حقیقت، جامعه این طور به ما القا کرده که باهوش بودن یعنی درس خوان بودن. اگرچه این حرف تا حدی صحیح است و برای یادگیری حرفه‌هایی چون پزشکی و مهندسی یا حقوق درس خواندن اهمیت دارد اما به چیزی بیشتر از بهره هوشی برای تضمین خوشبختی و موفقیت نیاز است.



تعریف هوش هیجانی

روانشناسان تاکنون تعاریف متعددی از هوش هیجانی^۱ گفته‌اند ولی اولین هدف آن‌ها کار روی این موضوع است که چرا افراد در بعضی مواقع می‌توانند بسیار باهوش و درس‌خوان عمل کنند و در تعاملات روزمره اجتماعی^۲ کاملاً کودن باشند. روانشناسان دریافته‌اند که این رفتار از کمبود سطح هوش هیجانی در افراد نشأت می‌گیرد.

1. EQ

2. Street Smart

برای مثال، چند بار در تاریخ این اتفاق افتاده که سیاست مداری (هیچ نامی ذکر نخواهد شد) در منصبی کارش را به خوبی انجام می‌دهد و آماده است دنیا را تغییر دهد ولی بعد از مدتی این سیاست‌مدار به این دلیل که قادر به کنترل اشتیاقش به طمع یا شهوت نیست؛ گرفتار رشوه یا رسوایی جنسی می‌شود.

از سوی دیگر، دانش‌آموزی را در نظر بگیرید که انجام تکالیف مدرسه برایش سخت و طاقت‌فرسا است و در همه درس‌ها نمرات بدی دارد. با این حال از زندگی اجتماعی رو به رشدی برخوردار است، دوستان زیادی دارد، همه از جمله بزرگ‌ترها او را دوست دارند و تصمیمات کاملاً درستی در زندگی می‌گیرد اما فقط از نظر تحصیلی در جایگاه بالایی قرار ندارد. معمولاً کسانی که هوش هیجانی دارند از خصوصیات زیر برخوردار هستند:

- می‌توانند موقعیت‌های دشوار را مدیریت کنند.
- می‌دانند چگونه خود را ابراز کنند.
- مورد قبول افراد هستند.
- می‌توانند روی دیگران تأثیر بگذارند.
- مردم از کمک کردن به آن‌ها لذت می‌برند.
- وقتی تحت فشار هستند، آرامش خود را حفظ می‌کنند.
- تشخیص می‌دهد که چه زمانی بیش از حد هیجان زده شده اند.
- همیشه حرف حق می‌زنند و کارهایشان را به نتیجه می‌رسانند.
- مذاکره‌کننده‌های خوبی هستند.
- می‌دانند در بحث، چطور دیگران را کنترل کنند.
- با انگیزه دادن به خود، کارهایشان را انجام می‌دهند.
- در موقعیت‌های سخت، دید مثبت خود را حفظ می‌کنند.

چگونه هیجان شما، دیگران را تحت تأثیر قرار می‌دهد؟

تغییر رفتار، بدون آگاهی از هیجان‌های خود تقریباً امری غیرممکن است. بسیاری از افراد نمی‌دانند که هیجان‌های آن‌ها چه تأثیری بر دیگران می‌گذارد. برای مثال مدیر شرکتی (که اسمش را ریچارد^۱ می‌گذاریم) را تصور کنید، خشمگین وارد دفتر می‌شود، برگه‌هایش را روی میز می‌کوبد و خودش را روی صندلی می‌اندازد. نیاز نبود حرفی بزند زیرا چهره و رفتارش گواه همه چیز بود. دستیار ریچارد، (اسم او را دونا^۲ می‌گذاریم) به دفتر می‌آید و قهوه‌اش را می‌آورد. او می‌می‌فهمد مشکلی به وجود آمده‌است اما وقتی از ریچارد سؤالی در این باره می‌پرسد، او شروع به داد زدن می‌کند! دونا ناراحت می‌شود زیرا فکر می‌کند کار اشتباهی انجام داده که ریچارد عصبانی شده‌است. مشکل این‌جا است که مدیر داستان ما حتی دلیل حال بدش را نمی‌داند زیرا درکی از هیجان‌هایش ندارد.

ریچارد همان زمان که از خواب بیدار می‌شود، روز خود را بد شروع می‌کند. همسرش به او می‌گوید، پسرشان همه امتحان‌های مدرسه را خراب کرده‌است و ریچارد از این بابت بسیار عصبانی می‌شود. او از دست خودش هم عصبی می‌شود زیرا باید به تکالیف مدرسه پسرش بیشتر اهمیت می‌داد اما به دلیل مشغله زیاد متوجه اوضاع نشده بود. او با همسرش بر سر این موضوع دعوا می‌کند. سپس ریچارد از خانه بیرون می‌زند و نزدیک است با ماشینی در فلکه تصادف کند. این اتفاق او را عصبی‌تر می‌کند. وقتی به دفتر می‌رسد؛ منشی شرکت نیست و به نظر می‌رسد آن‌جا بمب، زده باشند. در همین اوضاع او کلیدش را گم می‌کند و بسیار خشمگین می‌شود. هر کس به طرف او برود این طور به نظر می‌رسد که ریچارد از او عصبانی باشد. دونا که ذهنش بهم ریخته‌است، سعی می‌کند بفهمد چه کار اشتباهی انجام داده ولی حال بد ریچارد، اصلاً ربطی به او ندارد. اگر ریچارد هوش هیجانی خوبی داشت، می‌توانست بفهمد که چرا این احساسات منفی به سراغش آمده‌است:

- از پسرش ناراحت است.
- از خود ناراحت است چون به اندازه کافی به پسرش توجه نکرده‌است.
- به خاطر بحث با همسرش عصبی است.

1. Richard
2. Donna

- به خاطر این که نزدیک بود در فلکه تصادف کند عصبی است.
 - از دست مستخدم برای تمیز نکردن دفتر عصبانی است.
 - به خاطر نبود منشی پشت میزش، خشمگین است.
- اگر او این هیجان‌ها را برای خود مشخص کرده بود، شاید می‌توانست آن‌ها را کنترل کند و در عوض چنین کارهایی را انجام دهد:
- به دونا بگوید دلیل عصبانیتش چیز دیگری است که این حرف باعث می‌شد دونا با تمرکز به سر کارهایش برود.
 - یکی‌یکی با هر یک از این هیجان‌ها روبه‌رو می‌شد تا روی هم جمع نشوند.
 - هر صبح ۳۰ دقیقه زمان به مدیریت احساسات و آرام کردن خود اختصاص می‌داد.
 - به جای عصبانی شدن از پسرش به دنبال راه حلی برای او می‌گشت.
 - ظرفیت خود را برای هدایت اوضاع عصبی‌کننده دفتر بیشتر می‌کرد.

چگونه احساسات دیگران را درک کنیم؟

هوش اجتماعی^۱ یک توانایی فردی است به طوری که شخص می‌تواند خودش را به جای فرد دیگری بگذارد، احساس او را درک کند و تا حدی رفتار و احساسات فرد مقابلش را مدیریت کند. از آنجایی که اکثر افراد در بیشتر مواقع با هم ارتباط دارند؛ هوش اجتماعی به ما کمک می‌کند این ارتباطات را بهتر کنیم. وقتی بفهمید که اطرافیان شما چه حسی دارند، می‌توانید:

- آن‌ها را آرام کنید.
- ایده یا کالایی را به آن‌ها بفروشید.
- در صورت نیاز به آن‌ها کمک کنید.

- روابط خود را خوب نگه دارید.
- اعتماد آن‌ها را جلب کنید.
- شبکه‌ای از دوستان خوب داشته باشید.

بیابید به داستان دو مرد با نام های ایان^۱ و ویلیام^۲ نگاهی بیاندازیم. این دو نفر از سطح هوش اجتماعی متفاوتی برخوردار هستند. ایان پروازی داشت که بیش از ده ساعت به تأخیر افتاده بود. او تاکسی سوار شد و به هتلش در منهتن برگشت اما چون رزرو اتاقش را به طور قطعی ثبت نکرده بود، هتل اکنون پر شده بود و او نمی‌توانست اتاقی بگیرد. وقتی کارمند پذیرش هتل به او این موضوع را گفت، فریاد کشید. کارمند عذرخواهی کرد و پیشنهاد داد که می‌تواند زنگ بزند و اتاق خالی در هتل دیگری برای او پیدا کند. او به فریاد کشیدن ادامه داد و تاکید کرد که تنها در این هتل اتاق خواهد گرفت و می‌خواهد در همین هتل بماند. او حالا توجه مهمانان و سایر کارکنان هتل را به خود جلب کرده بود.

ایان با این کارش باعث شد تنها کسی که در آن برهه از زمان توانایی کمک به او را داشت، از دست بدهد. با این حال آن کارمند به سر و کله زدن با چنین افرادی عادت داشت و اجازه نمی‌داد شخصی مثل ایان به او زور بگوید. ایان سرانجام دست از داد کشیدن برداشت و با اوقاتی تلخ آن‌جا را ترک کرد تا خودش در هتلی دیگر اتاق پیدا کند.

ویلیام در صف ایستاده بود. او هم موقعیتی مشابه ایان داشت و کل مشاجره او با کارمند هتل را شنیده بود. او تصمیم گرفت از لحن متفاوتی استفاده کند:

او با لحنی آرام و دوستانه گفت: «سلام آقا، باید برای مردی دوست‌داشتنی چون شما سر و کله زدن با چنین فردی سخت بوده باشد.»

کارمند لبخند زد و گفت: «همیشه این اتفاق نمی‌افتد، معمولاً خیلی به‌ندرت.»

«از زحمتی که برایتان دارم عذرخواهی می‌کنم اما من هم در پرواز همان آقا بودم و ممنون

1. Ian

2. William

می‌شوم اگر جایی برایم داشته باشید» و در آخر به شوخی گفت: «حتی اگر مجبور باشم در سالن غذاخوری خوابم خوابید.»

کارمند خندید: «بگذارید ببینم چه کاری می‌توانم برای شما انجام دهم.»

بعد از پنج دقیقه جست‌وجو در سیستم، او رو به مرد کرد و گفت: «اگر برایتان مشکلی نباشد، دو ساعت دیگر اتاقی خالی خواهد شد. این اتاق یک سوئیت پنت‌هاوس همراه با منوی صبحانه است و هزینه رزرو آن مثل بقیه اتاق‌ها خواهد بود. اگر دوست داشته باشید می‌توانید چمدان‌هایتان را تحویل دهید و در لابی منتظر بمانید.»

ویلیام با خوشحالی جواب داد: «فوق العاده است، بسیار سپاس گزارم.»

همان‌طور که در این داستان می‌بینید، وقتی به احساسات دیگران توجه کنید و هیجان‌های خود را مدیریت کنید، سود می‌کنید و با تلاش کم نتیجه‌ای فراتر از انتظار به دست می‌آورید.

هوش هیجانی چیزی فراتر از خوش‌رو بودن است. گاهی باید بلد باشید خودتان را جای فرد دیگری بگذارید و درست از احساساتتان استفاده کنید. موقعیت‌هایی پیش خواهد آمد که باید بقیه را از ناراحت بودن خود، مطلع کنید. از این رو، هوش هیجانی، همگام شدن با احساسات دیگران و سپس استفاده مناسب از احساسات خودتان است. به همین دلیل همدلی^۱ اهمیت زیادی دارد.

فصل دوم:

انواع همدلی

همدلی در تعریف ساده، صحبت کردن و ارتباط گرفتن در رابطه با تجربه‌های خوب یا بد دیگران است. سه نوع همدلی وجود دارد: همدلی اجتماعی^۱، همدلی شناختی^۲ و نگرانی همدلانه^۳.

همدلی اجتماعی



این همدلی نوعی توانایی ناخودآگاه برای درک احساسات دیگران است. برای نمونه، اکثر افراد وقتی فیلم غمگین می‌بینند، به گریه می‌افتند. شما مجبور به گریه کردن نیستید بلکه خود به خود اشک‌های شما جاری می‌شود. این اتفاق، دلیل علمی دارد. وقتی صحنه‌هایی به شدت احساسی فیلمی را می‌بینید، بدن

بیشتر از حالت معمول هورمون اکسی‌توسین ترشح می‌کند. از اکسی‌توسین به عنوان هورمون عشق یاد کرده‌اند که به ما توانایی اهمیت دادن به دیگران را می‌دهد. وقتی مقدار زیادی از این هورمون در بدن شما ترشح شود، حس همدلی شما نیز بیشتر می‌شود. به همین دلیل است که وقتی در

-
1. social empathy
 2. cognitive empathy
 3. emphatic concern

فیلمی صحنه‌ای احساسی می‌بینید، گریه می‌کنید، هر چند می‌دانید این افراد فیلم در حال ایفای نقش هستند.

همدلی شناختی

همدلی شناختی توانایی دیدن موضوعات از چشم فرد مقابلتان است. این توانایی ما را قادر می‌سازد که دیدگاه خود را کنار بگذاریم و از منظر طرف مقابل به ماجرا فکر کنیم. به زبان ساده یعنی با چشم او به ماجرا نگاه کنیم. چند عامل متفاوت دیدگاه ما را شکل می‌دهند: بعضی از آن‌ها ذاتی اند ولی بعضی دیگر نتیجه محیط اطراف و شیوه تربیت ما هستند. برخی ویژگی‌هایی که در دیدگاه ما مؤثر هستند می‌توان به سن، جنسیت، نژاد، ملیت، نیازها، تجربه‌ها و استعدادها اشاره کرد.

نمونه‌ای از همدلی شناختی را اینجا آورده‌ایم. فرض کنید دوستان با شما تماس گرفته و به شدت از چیزی ناراحت است. بعد از این که آرام می‌شود و می‌گوید چه اتفاقی افتاده، شما درمی‌یابید او غیرمنصفانه از شغلی که ده سال داشته، اخراج شده است. حال او به خاطر از دست دادن شغلش بسیار ناراحت است و می‌ترسد پول کافی برای پرداخت هزینه‌های زندگی‌اش نداشته باشد. شما قلباً زیاد این شغل را نمی‌پسندیدید چون احساس می‌کردید که نه تنها مهارت دوستان برای این شغل زیاد از حد بوده بلکه او از استعداد ذاتی‌اش نیز در این کار نمی‌توانست استفاده کند. او اصلاً شغلش را دوست نداشت و فقط از این بابت خوشحال بود که می‌تواند با آن هزینه‌هایش را بپردازد. وقتی او پشت تلفن گریه می‌کرد، واقعاً دوست دارید به او بگویید شاید این اتفاق خوبی است چون او حالا می‌تواند شغلی متناسب با استعدادش پیدا کند ولی به جای گفتن این حرف، از دید دوستان به مسئله از دست دادن شغل نگاه می‌کنید. به این فکر کنید که او نمی‌داند از کجا باید پول مورد نیاز برای غذا و پرداخت هزینه‌هایش را پیدا کند و چقدر از این بابت نگران است. همچنین، درک می‌کنید که این اتفاق نباید درست در این زمان می‌افتاد زیرا او می‌خواست خانه‌ای با نامزدش بخرد و زندگی مشترکش را آغاز کند ولی او حالا باید دنبال شغل بگردد و اصلاً معلوم نیست چقدر طول بکشد تا موفق شود شغلی پیدا کند.

به جای ابراز چیزی که واقعاً می‌خواستید بگویید، یک قدم به عقب برمی‌گردید و بدون تحمیل کردن دیدگاهتان اجازه می‌دهید که دوستان ناراحت، ناامید و عصبی باشد. با این کار اجازه می‌دهید

او حس کند شرایطش را می‌فهمید. اگر احساس خودتان را به او می‌گفتید، باعث می‌شد کسی با این شرایط بد احساس تنهایی و درک نشدن داشته باشد چون تمام چیزی که این در آن لحظه می‌خواهد، شانه‌ای برای گریه کردن است.

نگرانی همدلانه

اکثر افراد فکر می‌کنند داشتن همدلی شناختی، سخت است زیرا آن‌ها فقط می‌خواهند عقاید خود را ابراز کنند، که با این کار فرصت اندیشیدن از منظر فرد دیگر را از دست می‌دهند. بعضی افراد با هدف حل مشکل طرف مقابل شروع به توصیه و مشاوره دادن برای تصمیم‌های آینده شخص می‌کنند و نمی‌دانند که این کارشان چقدر می‌تواند آزار دهنده باشد.

نگرانی همدلانه به معنی حس کردن مشکل بقیه و تلاش برای کم کردن رنج آن فرد است. علاوه بر این که درک می‌کنید کسی در مصیبتی گرفتار شده‌است، اگر کاری هم از دستتان برآید که رنج طرف مقابل را متوقف کند، انجام می‌دهید. همچنین شاید نام «همدلی دلسوزانه»^۱ را شنیده باشید که نوعی از نگرانی همدلانه است. این نوع همدلی را در افراد آماده کمک رسانی، در بلایای طبیعی مثل طوفان گردباد، طوفان یا زلزله و دیگر بحران‌ها، می‌توان دید.

بعضی مواقع این بهترین نوع همدلی است زیرا نه تنها ابراز همدردی کرده‌اید، بلکه برای کم کردن درد طرف مقابل نیز کاری انجام داده‌اید. آیا تا کنون در این موقعیت بوده‌اید که دوستتان به تمام درد و دل شما گوش داده باشد ولی واقعاً می‌خواستید کسی باشد که به شما کمک کند؟ اگر به طور ذاتی انسان دلسوزی باشید، باید بتوانید بهترین نوع همدلی را در مواقع بحرانی انتخاب کنید. برای مثال، ابراز همدلی اجتماعی برای یک پزشک زیاد خوب نیست. فرض کنید، پزشکی بعد از دریافت جواب مثبت سرطان شما، شروع به گریه کند. بله شاید جذاب باشد که او آنقدر به شما اهمیت دهد و به اندازه خودتان از این تشخیص ناراحت باشد اما چیزی که اکنون بیشتر به آن نیاز دارید نگرانی همدلانه است. می‌خواهید بدانید که او چه کاری می‌تواند برای بیرون کردن سرطان از بدنتان انجام دهد.

1. compassionate empathy

فصل سوم:

اجزای سازنده هوش هیجانی

بزرگسالان می‌توانند بدون اجازه گرفتن هر کاری می‌خواهند انجام دهند. آن‌ها تصمیم‌گیرنده‌اند بخواهند سر کار بروند، برای صبحانه کیک بخورند، همراه غذا دسر میل کنند یا هر روز هفته پیترزا بخورند. اگر واقعاً این موضوع حقیقت دارد که افراد بزرگسال می‌توانند هر کاری را خواستند، انجام دهند چرا این طور به نظر می‌رسد که (اکثرشان) زندگی انعطاف‌پذیری ندارند؟ اکثر افراد در طول هفته به سر کار می‌روند، برای صبحانه برشتوک می‌خورند و در طول هفته به غذایشان تنوع می‌دهند. جواب این سوال مهارتی به نام خودکنترلی^۱ است. یعنی با وجود اشتیاق برای کارهای مهیج، کاری انجام می‌دهید که بهتر است. این نوعی از خودکنترلی است که به جای پرداختن صرف به زمان حاضر، به آینده هم فکر کنید.



1. Self-regulation

شاید برای شما هم پیش آمده باشد که بارها صبح از خواب بیدار شده‌اید و اصلاً میل نداشته‌اید که لباس بپوشید و به محل کار بروید. با این حال می‌دانستید که اگر نروید، از پس هزینه‌های زندگیتان بر نمی‌آیید و نمی‌توانید برای فرزندانتان غذا تهیه کنید. شاید هم هدفتان این است که ترفیع بگیرید یا به بهترین کارمند ماه تبدیل شوید. در هر حال هر چه قدر هم که سخت باشد، از خواب بیدار می‌شوید، لباس می‌پوشید و به محل کار می‌روید.

خودکنترلی دو حالت دارد؛ احساسی و رفتاری. خودکنترلی رفتاری به معنای تنظیم رفتارهای خود و تمرکز بر انجام کاری که می‌خواهید بکنید، است تا این که بتوانید تضمین کنید به منافع بلند مدت خود، رسیده‌اید. مثال بالا در دسته خودکنترلی رفتاری قرار می‌گیرد زیرا طبق این حالت، شما به منافع بلند مدت خود فکر می‌کنید.

از سوی دیگر، خودکنترلی هیجانی به این معنی است که هیجان‌های خود را مدیریت کنید. انسان موجودی احساسی است اما نه به این معنا که اجازه دهیم احساسات، ما را کنترل کنند. ما قادر به مدیریت هیجان‌های خود هستیم تا بتوانیم از آن‌ها نه به ضرر بلکه به نفع خودمان استفاده کنیم. برای مثال فرض کنید در جلسه‌ای متشنج با مدیرتان هستید. او از آن مدیرهایی است که حس برتری و سلطه‌جویی دارد و اگر نیاز باشد حاضر است سریعاً تقصیر را به گردن کارمندانش بیاندازد. در طول جلسه مدیرتان شروع می‌کند تیرهای انتقادش را به طرف شما و تیمی که مسئولیتش را دارید، شلیک کند. از شما هیچ خطایی سر زده است؛ در حقیقت، همه غیر او عملکردتان را تحسین می‌کنند به این ترتیب حتی کاملاً حق عصبی شدن را دارید و عصبانیت را در تمام وجودتان حس می‌کنید و آماده برای شلیک کردن حرفایتان به طرف او هستید ولی نفس عمیقی می‌کشید، خودتان را آرام می‌کنید و یادآور می‌شوید که عصبانیت مشکلی را حل نخواهد کرد. در این مورد، بروز دادن عصبانیت اصلاً به نفع شما نیست. اگر رئیس‌تان با شما دشمنی داشته باشد، از این عصبانیت شما بر علیه خودتان استفاده می‌کند. به جای این کار، به حرف‌های او فکر می‌کنید و از نکات او برای پیشرفت در کار خود استفاده می‌کنید. این ماجرا، مثال مثبتی از خودکنترلی هیجانی است.

خودکنترلی هیجانی، مهارتی مهم است زیرا فرد را قادر می‌سازد هیجان‌های خود را کنترل کند، پیش از این که آن‌ها بر او مسلط شوند. نکته این است که انسان نمی‌تواند حس خود را نسبت به موقعیتش، کنترل کند اما می‌تواند چگونگی بروز این احساسات را مدیریت کند.

در ادامه تعدادی راهکار برای تضمین تقویت توانایی خودکنترلی آورده‌ایم:

ارزش‌های شخصی خود را مشخص کنید: ارزش‌های شخصی شما چه هستند؟ باید برای خودتان روشن کنید، چون باعث می‌شود بتوانید احساساتان را متعادل نگه‌دارید. این ارزش‌ها زمانی که همه چیز تیره و تار شود، هدایتان می‌کند. بنابراین ارزش‌های خود را شناسایی کنید. در طول زندگی، شاید ارزش‌هایی داشته باشید که بعضی از آن‌ها را با گذر زمان نادیده خواهید گرفت، درحالی که اهمیت بعضی‌هایشان ماندگار خواهد بود. شما مسئول تعریف مستمر این اصول شخصی اخلاقتان هستید. شناخت این اصول اخلاقی در تصمیمات مهم زندگی کمک خواهند کرد. وقتی با مشکلی درگیر هستید، می‌توانید برگردید به ارزش‌های خود فکر کنید و تصمیم مناسب بگیرید. اعتماد به این ارزش‌های محسوس^۱ یکی از ساده‌ترین روش‌ها برای ایجاد خودکنترلی است زیرا نیاز نیست وقت زیادی برای فکرکردن به درست و غلط کارها صرف کنید؛ اگر چیزی در جهت ارزش‌های شما نباشد به راحتی از کنار آن بگذرید.

مسئولیت‌پذیر باشید: مسئولیت‌پذیر بودن، تنها راه خودکنترلی است و این کار از راه‌های دیگر غیرممکن است. تا وقتی که دیگران را مقصر اتفاقات زندگی خود بدانید نمی‌توانید به خودکنترلی برسید چون ممکن نیست بتوان کارهای دیگران را کنترل کرد. مثلاً، دوستان دعوت کرده شی بهام بیرون بروید. می‌روید و کل شب را به خوش‌گذرانی و نوشیدن می‌گذرانید. یکشنبه صبح با سردرد بدی از خواب بیدار می‌شوید و باید گزارشی را تا دوساعت دیگر بفرستید اما بیشتر از این که خودتان را سرزنش کنید، دوستان را به خاطر دعوت دیشب سرزنش می‌کنید. باید حقیقت را بپذیرید که اگر خودتان تا دیروقت بیرون نمی‌ماندید، حالا در این وضعیت نبودید. می‌دانستید که فردا آخرین فرصت فرستادن گزارشتان است و این کار ربطی به دوستان ندارد. مقصر دانستن دیگران کار ساده‌ای است ولی در حقیقت وقتی به گرفتاری دچار می‌شویم به ندرت پیش می‌آید که بی تقصیر باشیم. بیشتر وقت‌ها، کارهایمان تعیین‌کننده اتفاقاتی است که برای ما رخ می‌دهند.

همیشه آرام بمانید: همه ما در زندگی خود افرادی می‌شناسیم که فارغ از اتفاقات زندگیشان، همیشه آرام هستند. آن‌ها چطور می‌توانند آرام باشند؟ آرام بودن مهارتی است که به تدریج بر آن تسلط پیدا می‌کنیم. نیاز نیست حتما صبر کنید تا به شدت عصبانی شوید و بعداً خود را آرام کنید.

1. concrete values