

راه آهن سازی در یکی از ایالت های آمریکا شروع شد. شاید ذهن قرن بیست و یکمی شما فکر کند که چند روان شناس در يك گروه تحقیقاتی مثلاً روی کارگرهای آن کارخانه کار کرده اند و فهمیده اند که هوشی به نام هوش هیجانی هم وجود دارد. اما وسط قرن نوزدهم حتی هنوز علمی به نام علم روان شناسی وجود نداشت. ولی اتفاقی که در آن شرکت راه آهن سازی افتاد آن قدر مهم بود که بعدها نظریه پردازهای هوش هیجانی به آن استناد کردند:

فینیس گیج - سرکارگر پروژه درست در شرکت راه آهن سازی برلینگتون - ساعت ۴:۳۰ بعدازظهر ۱۳ سپتامبر دچار يك حادثه وحشتناك شد. میله ای که فینیس با آن کار می کرد بر اثر انفجار پرتاب شد، از زیر چشم چپش رد شد، صورتش را سوراخ کرد، از بالای سرش بیرون آمد و چند متر آن طرف تر روی علف ها افتاد. با این که فینیس نه بیهوش می شود، نه قدرت حرف زدن و فکر کردنش تغییر می کند و نه حتی یادش می رود که ساعت خروجش را بزنند (!) اما از آن بعدازظهر لغتنی به بعد همه کسانی که او را می شناسند حس می کنند که فینیس عوض شده است: آقای گیج به شدت تندخو و زودرنج شده بود، فحش های چارواداری می داد و بر اساس حس و حالش دستور می داد. او دیگر نمی توانست هیجان هایش را کنترل کند. انگار میله ای که از سرش گذشته بود بخشی از مغز را که مسؤول راست و ریست کردن احساسات است با خودش برده بود؛ نوعی توانایی که روان شناس ها نزدیک به ۱۵۰ سال بعد نام آن را «هوش هیجانی» گذاشتند.



حتماً شما هم اصطلاح هوش هیجانی را از این طرف و آن طرف شنیده اید. شاید این را هم شنیده باشید که این نوع هوش تازه کشف شده خیلی بیشتر از هوش سابق که با نمره ای به نام IQ سنجیده می شد می تواند موفقیت آدمیزاد را پیش بینی کند. این EQ که جدیداً شده نقل مجالس روان شناس جماعت، اصلاً چی هست؟ چه نوع از توانایی های آدمیزاد را نشان می دهد و از همه مهم تر این که ژنتیکی و ارثی است یا می توان یادش گرفت؟ قصه هوش هیجانی از روزهای تابستان ۱۸۴۸ در يك شرکت



## رقابت دو نوع هوش

تا همین ۲۰ سال پیش اگر کسی نام هوش را می آورد همه ناخودآگاه یاد «آی کیو» می افتادند. آی کیو عددی است که به شما می گوید توانایی های شناختی و عقلانی شما (مثل حافظه، اطلاعات عمومی، درک مطلب، توانایی های ریاضی و...) چقدر است. آی کیو یعنی بهره هوشی. اگر شما به یک روان شناس مراجعه کنید و بخواهید هوش شما را بسنجد در بهترین حالت یک تست هوش روی شما اجرا می کند که تنها توانایی های عقلانی را می سنجد.

اما آیا هوش فقط محدود به همین توانایی های عقلی می شود؟ پیاژه - روان شناس مشهور قرن بیستم - هوش را توانایی انطباق با محیط های جدید تعریف می کند. اما آیا آی کیو می توانست پیش بینی کند که ما چقدر می توانیم با محیط اطرافمان منطبق شویم؟ تحقیقات می گویند آی کیو در بهترین حالت فقط می تواند موفقیت تحصیلی ما را پیش بینی کند. اما دور و بر ما چقدر افرادی با معدل بیست وجود دارد که آدم های موفقی در محیط کار یا در زندگی خانوادگی نیستند. اولین بار یک روان شناس مشهور به نام ترندایک از یک هوش متفاوت به نام هوش اجتماعی یاد کرد که می خواست این نقص را جبران کند. او می گفت هوش اجتماعی یعنی کنار آمدن با مردم. بعد از او گاردنر از هوش های چندگانه یاد می کند. به نظر گاردنر هوش فقط محدود به توانایی های عقلانی نیست. هوش زبان شناختی، هوش موسیقایی، هوش بدنی، هوش بصری، هوش ریاضی، هوش درون فردی، هوش

بین فردی و هوش طبیعت شناختی هشت نوع هوشی بود که گاردنر از آنها نام برد.

بعد از گاردنر دقیقاً در سال ۱۹۹۰ دو دانشمند به نام های مایر و سالووی هوش های درون فردی و میان فردی را با هم ترکیب کردند و نام هوش هیجانی را برای اولین بار به دنیای روان شناسی اضافه کردند.

آنها می گفتند هوش هیجانی یعنی «توجه به احساسات خود و دیگران، فرق گذاشتن بین آنها و استفاده از این اطلاعات برای بهتر فکر کردن و بهتر عمل کردن» اگر این تعریف برایتان مبهم است در طول این مطالب کاملاً متوجه نظر سالووی و مایر می شوید. به هر حال آنها برای این توانایی بشری آزمونی هم ساختند و نتیجه ای که فرد از این آزمون می گرفت به «EQ» (در مقابل IQ) مشهور شد. EQ یعنی بهره هیجانی.

## حالا هوش هیجانی چی هست؟

هوش هیجانی را این جور تعریف کرده اند: «توانایی تشخیص دادن هیجان های خودمان و دیگران و توانایی مدیریت آنها هر کدام از بخش های این تعریف خودشان یک مهارت هستند که باید آموخته شوند. برای اینکه به بخش آخر تعریف برسیم هم

هیجان‌ها در صورت‌های مختلف دنیا به یک شکل است.

## هیجان‌های پیچیده

حتماً شما هم دارید در دوران خودتان دنبال هیجان‌هایی می‌گردید که تا به حال نامی از آنها برده نشده است. درست است هیجان‌ها معمولاً به شفافیت و شدت هیجان‌های اصلی نیستند. هیجان‌ها ترکیبی‌تر و پیچیده‌تر از آنی هستند که بشود تنها به شش طبقه تقسیم‌شان کرد. بعضی از روان‌شناس‌ها با اضافه کردن دو طبقه دیگر به هیجان‌های اصلی هیجان‌های مرکب را هم به تقسیم‌بندی خودشان اضافه کرده‌اند.

در طبقه بندی بالا ترکیبی از ترس و پذیرش «سلطه‌پذیری»، ترکیبی از خوشی و پذیرش «عشق»، ترکیبی از خوشی و انتظار «خوشبینی»، ترکیبی از عصبانیت و انتظار «پرخاشگری»، ترکیبی از عصبانیت و نفرت «اهانت»، ترکیبی از اندوه و نفرت «ندامت»، ترکیبی از اندوه و تعجب «یاس» و ترکیبی از تعجب و ترس «هیبت» نامیده شده است.

## درک هیجان‌ها یعنی چه؟

اگر تشخیص هیجان‌ها مثل الفبای یک زبان باشد، درک هیجان‌ها یعنی دانستن طرز کار زبان؛ اینکه هر کلمه‌ای چه معنایی دارد، کجای جمله می‌آید و فرق بین فعل‌ها و اسم‌های مختلف در چیست. اگر این مثال بیشتر گیج‌تان کرده و خیلی دل‌خوشی از آموختن زبان ندارید، در یک کلام درک هیجان‌ها یعنی اینکه بدانیم هر هیجانی چرا

باید از بخش اول عبور کنیم. یعنی یک جورهایی تعریف‌گام به‌گام.

## هیجان‌ها اصلاً چی هستند؟

برخلاف توانایی‌های عقلانی مثل استدلال یا حافظه تعریف هیجان خیلی مشکل است. البته وقتی ما می‌دانیم داریم از چه چیزی حرف می‌زنیم اما نمی‌توانیم دقیقاً تعریفش کنیم. قدر مسلم این است که هیجان‌ها هم مانند انگیزه‌ها ما را به حرکت وادارند. برخلاف توانایی‌های عقلی که تقریباً ثابت هستند هیجان‌ها به اصطلاح بالا و پایین دارد. روان‌شناس‌ها برای اینکه از شر تعریف دقیق هیجان راحت شوند ولی یک تعریف از آن هم داشته باشند آن را سه بخش انگیزتگی فیزیولوژیک (مثلاً ضربان قلب)، تجربه‌هشیارانه (نام گذاشتن روی هیجان مثلاً عصبانیت) و مولفه رفتاری (مثلاً دم‌می‌خواست خفه‌اش کنم) تقسیم می‌کنند و می‌گویند همه هیجان‌ها این سه بخش را دارند.

## چند نوع هیجان داریم؟

معمولاً وقتی پای تقسیم‌بندی هیجان وسط می‌آید، روان‌شناس‌ها از شش هیجان اصلی که در همه فرهنگ‌های دنیا از نیویورک گرفته تا گینه بیسائو وجود دارد می‌گویند: ترس، خشم، تعجب، شادی، اندوه و نفرت. جالب این‌جاست که تظاهر این





در ما به وجود آمده و حالا که در ما به وجود آمده، ممکن است چه عواقب مثبت یا منفی ای برایمان داشته باشد. همان طور که تشخیص هیجان ها در دوبخش تشخیص خودمان و تشخیص در دیگران داشت، درک هیجان ها نیز هم مربوط به هیجان های خودمان می شود و هم مربوط به هیجان های دیگران.

### چرا این طوری شدم؟

اینکه ما بفهمیم چرا غمگین شده ایم، چرا شاد شده ایم و چرا ترسیده ایم یا کمی پیچیده تر چرا از یک نفر خوشمان می آید یا بدمان می آید از تشخیص هیجان هم واجب تر و مهم تر است. روی هم رفته برای هر کدام از هیجان های اصلی می توان یک علت کلی ذکر کرد. اما همین علت کلی می تواند در زندگی شخصی هر نفر یک معنی داشته باشد. مثلاً اندوه معمولاً به خاطر از دست دادن یک چیز ناشی است. برای یک نفر این از دست دادن می تواند گم کردن یک روان نویس باشد، برای یک نفر رفتن معشوق و برای یک نفر مرگ مادر. اینکه دقیقاً بدانید چه چیزی باعث چه حسی در شما شده است می تواند به شما کمک کند که هم بهتر خودتان را بشناسید و هم بهتر هیجان هایتان را مدیریت کنید.

### هیجانی شدن چه عواقبی دارد؟

هر هیجانی - چه مثبت و چه منفی - باعث ایجاد فرایندهای فکری و رفتاری خاصی در ما می شود. وقتی که شادیم، سازگارتریم و ذهنمان برای فکرهای تازه تر آماده تر است، وقتی غمگینیم انگیزه ای برای هیچ کاری نداریم. وقتی خشمگینیم فکرهای منفی در سرمان وول می خورند و می خواهیم یک جورری از خودمان دفاع کنیم، وقتی متعجب می شویم یک لحظه ذهنمان ایست می دهد و نمی توانیم هیچ فکری کنیم و بعد برعکس توجه بیشتری به موضوع تعجب آور می کنیم. وقتی ترسیده ایم اول متوقف می شویم و بعد دنبال راه فرار از موقعیت می گردیم و بالاخره وقتی که از چیزی متنفر می شویم می خواهیم یک جورری منبع تنفرمان را نابود کنیم، چه با رنجاندن چه با روبرگرداندن.

### هیجان چقدرش خوب است؟

در علم روان شناسی یک منحنی مشهور U شکل وجود دارد که به ما می گوید برانگیختگی هیجانی چقدرش خوب است. جالب است بدانید که



## استفاده از هیجان ها برای تأثیر در دیگران

### ابراز هیجان ها

### IQ و EQ چه فرقی با هم دارند؟

۱- هوش هیجانی را می توان فرا گرفت اما هوش شناختی را نه.

۲- هوش هیجانی موفقیت در زندگی را پیش بینی می کند و هوش شناختی موفقیت در تحصیل.

### ۱۴ مورد که نشان می دهند دارای EQ بالایی هستید

- در مورد آدمهایی که نمی شناسید، کنجکاو هستید.
- رهبر شایسته ای هستید
- نقاط قوت و ضعف تان را می شناسید
- به خوبی به همه چیز توجه می کنید
- دقیقاً می دانید از چه چیزی ناراحت هستید
- با اغلب آدمها کنار می آید
- عمیقاً تمایل دارید فرد با اخلاق و خوبی باشید
- با حوصله و شکیبایی به دیگران کمک می کنید
- در خواندن حالات چهره ی آدمها ماهر هستید
- پس از سقوط، به سرعت کمر راست می کنید
- ویژگی های افراد را به درستی حدس می زنید
- به صدای درونی تان اعتماد می کنید
- همیشه به خودتان انگیزه می دهید
- می دانید در چه مواقعی جواب منفی بدهید

برانگیختگی هیجانی کم، نه تنها خوب نیست بلکه کارکرد ما را کم می کند. همه ما برای اینکه انگیزه داشته باشیم تا کاری را پیش ببریم، به کمی استرس نیاز داریم. استرس نمک زندگی است. اگر خیلی زیاد باشد یا خیلی کم زندگی ما خوب پیش نمی رود اما یک استرس متوسط تضمین می کند که ما پیش برویم. انگیزتگی خیلی کم یعنی اینکه ما کند و بی حوصله و بی انگیزه ایم و انگیزتگی خیلی زیاد یعنی اینکه هیجان دارد زندگی روانی ما را می بلعد. مهارت مدیریت هیجان به ما یاد می دهد که چگونه ذهنمان را به همان برانگیختگی متوسط برسانیم.

## در شماره بعد میخوانیم:

### چطور هیجان های خودمان را تنظیم کنیم؟

- سرکوب کردن
- به تأخیر انداختن
- منحرف کردن توجه
- برنامه ریزی
- استفاده از حمایت اجتماعی
- تغییر نگاه به واقعه

### چطور روی هیجان های دیگران تأثیر بگذاریم؟

#### استفاده از هیجان ها

#### استفاده از هیجان ها برای تأثیر گذاری بر خود

