



هنر همه فن حریف شدن در احساسات

به کارگیری قدرت احساسات برای کمک به رشد و شکوفایی

مارک براکت

ترجمه‌ی نهال سهیلی‌فر

هنر
همه فن حریف شدن
در احساسات
به کارگیری قدرت احساسات
برای کمک به رشد و
شکوفایی

Telegram @eat_book

مارک براکت

ترجمه‌ی نهال سهیلی‌فر

نشر میلکان

مدرسنامه براکت، مارک Brackett, Marc
عنوان و نام پدیدآور: هنر همه‌فن حریف شدن در احساسات: به کارگیری قدرت احساسات برای کمک به رشد و شکوفایی
نویسنده مارک براکت؛ ترجمه‌ی نهال سهیلی‌فر.
مشخصات نشر: میلکان، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری: ۳۰۸ ص.
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۵۴-۲۶۷-۲
وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
عنوان اصلی: Permission to Feel: Unlocking the Power of Emotions to Help Our Kids, Ourselves, and Our Society Thrive
موضوع: احساسات، شکوفایی فردی و اجتماعی
شناسه‌ی اثر: ۵۵۵ سهیلی‌فر، نهال - مترجم
ردیف کنگره: TK۵۹۰۵/۸۸۷
ردیف دی‌وی: ۷۹۱/۴۶۸
شماره‌ی کتاب‌شناسی ملی: A۴۴۲۵۱

هنر همه‌فن حریف شدن در احساسات
به کارگیری قدرت احساسات برای کمک به رشد و شکوفایی
مارک براکت
ترجمه‌ی نهال سهیلی‌فر
زیر نظر محمد رضا شفاایی
ویراسته‌ی ویدا افتاده

Telegram @eat_book

مدیر تولید: کاوان بشیری
صفحه‌آرایی و آماده‌سازی: واحد تولید کتاب میلکان

چاپ اول: ۱۴۰۰
تیراژ: ۱۱۰۰ نسخه
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۵۴-۲۶۷-۲



نشر میلکان

www.Milkan.ir
info@Milkan.ir

تقدیم به دایی ماروین و مامان و بابا

نویسنده

تقدیم به تو که هیچ وقت نخواندی، اما همیشه

حواست بود

دوستت دارم

مترجم

پیش گفتار

بسیار خب، بیایید ابتدا سوالات مهم را از سر راه برداریم: جریان عنوان کتاب چیست؟ آیا کسی برای همه فن حریف شدن در احساسات اجازه لازم دارد؟

بله، همه‌ی ما کم‌وبیش به‌طور مداوم احساسات گوناگون داریم، هر لحظه که بیداریم (حتی در زمان خواب‌مان) بدون این که احتیاج به تأیید و اجازه‌ی کسی داشته باشیم. حس نکردن مانند فکر نکردن است یا نفس نکشیدن. تا این اندازه غیرممکن. احساسات ما بخش بزرگ و حتی شاید بزرگ‌ترین بخش عواملی هستند که ما را به انسان تبدیل می‌کنند.

اما در زندگی جوری وانمود می‌کنیم که انگار خلاف این است. احساسات حقیقی‌مان می‌توانند آشفته، ناجور، گیج‌کننده و حتی اعتیادآور باشند.

آن‌ها باعث می‌شوند که ما در برابر دیگران
آسیب‌پذیر، بی‌پناه و عریان باشیم؛ دست به انجام
کارهایی بزنیم که آرزو می‌کنیم ای کاش هیچ‌وقت
انجام‌شان نمی‌دادیم. جای تعجب نیست که
بعضی اوقات احساسات مان موجب هراس مان
می‌شوند؛ چون به نظر خیلی خارج از کنترل
می‌رسند. اکثر اوقات تمام تلاش مان را می‌کنیم
که آن‌ها را انکار یا پنهان کنیم، حتی از خودمان.
نگرش و رفتار ما به احساسات به فرزندان مان نیز
سرایت می‌کند؛ فرزندانی که با الگوبرداری از ما،
والدین شان و معلمان شان، نحوه‌ی برخورد با
احساسات را می‌آموزند. بچه‌های مان پیامی که
می‌فرستیم را خوب و واضح دریافت می‌کنند؛
بنابراین طولی نمی‌کشد که آن‌ها نیز از ما
می‌آموزند حتی ضروری‌ترین پیام‌هایی را که از
اعماق وجودشان دریافت می‌کنند سرکوب کنند؛

همان طور که ما هم زمانی انجام این کار را
آموختیم.

هنوز کتاب را نخوانده‌اید، اما شرط می‌بندم که
می‌دانید در مورد چه چیزی صحبت می‌کنم.
بنابراین، بدین طریق ما اجازه‌ی احساس کردن را
از خودمان و همین‌طور از دیگران سلب می‌کنیم.
سختی‌ها را تحمل می‌کنیم، روی احساساتمان
سریوش می‌گذاریم و آن‌ها را خفه می‌کنیم، و
گاهی از خودبی‌خود می‌شویم.

از داشتن گفت‌وگویی دشوار با همکارمان اجتناب
می‌کنیم، با عزیزانمان با پرخاش صحبت
می‌کنیم و با استیصال یک بسته‌ی کامل چپس
یا بیسکویت را می‌خوریم و نمی‌دانیم دردمان
چیست. وقتی اجازه‌ی احساس کردن را از خودمان
سلب می‌کنیم، فهرستی طولانی از پیامدهای
ناخواسته انتظارمان را می‌کشند. حتی توانایی
شناسایی حسی را که داریم از دست می‌دهیم،

انگار بدون این که خودمان بدانیم از درون کمی
بی حس می شویم. وقتی این اتفاق می افتد،
نمی توانیم بفهمیم که چرا حسی خاص را تجربه
می کنیم یا چه اتفاقی در زندگی مان افتاده که این
حس را داریم. به همین دلیل نمی توانیم اسمی
روی این حس بگذاریم و نمی توانیم آن را به
شیوه ای ابراز کنیم که اطرافیان مان درک مان
کنند. و وقتی نتوانیم حسی را که در وجودمان
هست شناسایی و درک کنیم و با کلمات به زبان
باوریم، هیچ کاری هم نمی توانیم در موردش انجام
دهیم؛ به جای آن که بر احساسات مان تسلط پیدا
کنیم، تمام شان را بپذیریم و حتی با آغوش باز
قبول شان کنیم آن ها را انکار می کنیم. به این
شکل دیگر نمی توانیم یاد بگیریم جوری رفتار
کنیم که احساسات مان به نفع ما باشند، نه علیه

من تمام دقایق کاری‌ام صرف سروکله زدن با این مسائل می‌شود. از طریق تحقیقات دانشگاهی و بسیاری از تجربیات زندگی واقعی، خصوصاً در حیطه‌ی آموزش، شاهد صدمات هولناکی بوده‌ام که به‌خاطر عدم توانایی در روبه‌روشدن با مسائل عاطفی‌ام به شیوه‌ای سالم، رخ داده است.

به برخی از شواهد و مدارک اشاره می‌کنم:

● در سال ۲۰۱۷، حدود ۸ درصد از نوجوانان

رده‌ی سنی دوازده تا هفده سال و ۲۵ درصد از

جوانان رده‌ی سنی هجده تا بیست و پنج سال،

مصرف‌کننده‌ی مواد مخدر بوده‌اند.

● بین سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۱۷، تعداد حوادث

قلدری و آزارواذیت در مقاطع پیش‌دبستانی تا

کلاس دوازدهم در امریکا، طبق گزارش

اتحادیه‌ی ضد افترا^۱، هر سال دو برابر شده است.

● طبق نظرسنجی سال ۲۰۱۴ وب‌سایت گالوپ

^۲، ۴۶ درصد از معلمان اعلام کردند که در طی

سال تحصیلی، استرس روزانه‌ی بالایی دارند. این میزان، در میان همه‌ی مشاغل، بالاترین میزان استرس و برابر با میزانی است که پرستاران گزارش کرده‌اند.

- نظرسنجی گالوپ در سال ۲۰۱۸، نشان داد که ۵۰ درصد از کارمندان به کارشان علاقه ندارند و ۱۳ درصد این افراد احساس «بدبختی» می‌کنند.
- از سال ۲۰۱۶ تا ۲۰۱۷، در ۱۹۶ دانشگاه

امریکا، از هر سه دانشجوی یک نفر گزارش داد که به مشکلات مربوط به سلامت روان مبتلا است. بعضی از دانشگاه‌ها گزارش داده‌اند که مشکلات مربوط به سلامت روان سالانه ۳۰ درصد افزایش پیدا کرده است.

- طبق آمار گزارش رضایت جهانی^۲، در سال ۲۰۱۹، احساسات منفی از جمله: نگرانی، ناراحتی و خشم در سراسر دنیا رو به افزایش بوده که

۲۷ درصد آن مربوط به سال‌های ۲۰۱۰ تا ۲۰۱۸ بوده است.

● اختلالات اضطراب، شایع‌ترین بیماری روانی در میان مردم آمریکا به شمار می‌آید که ۲۵ درصد از نوجوانان بین سیزده تا هجده سال به آن مبتلا هستند.

● افسردگی عامل اصلی ناتوانی در سراسر جهان است.

● مشکلات مربوط به سلامت روان تا سال ۲۰۳۰، می‌تواند بالغ بر شانزده تریلیون دلار برای اقتصاد جهانی هزینه داشته باشد. این مبلغ شامل هزینه‌های مستقیم مراقبت بهداشتی و دارو یا سایر روش‌های درمانی و یا هزینه‌های غیرمستقیم، از جمله فقدان بهره‌وری است. به نظر می‌رسد که ترجیح می‌دهیم با هزینه کردن پول و وقت، با نتایج مشکلات عاطفی‌مان مقابله

کنیم تا این که برای پیشگیری از آن ها کاری
انجام دهیم.

من شخصاً نسبت به اوضاع بدی که وقتی
اجازه‌ی احساس کردن را از خودمان سلب می‌کنیم
پیش می‌آید علاقه دارم؛ این یعنی من هم چنین
شرایطی را تجربه کرده‌ام، ولی به لطف کسی که
به این موضوع اهمیت می‌داد از این وضعیت
نجات پیدا کردم. درمورد این قضیه هم صحبت
خواهیم کرد.

در میان ما، فقط عده‌ی معدودی از افراد بافراست
و ژرف‌نگر می‌توانند ادعا کنند که مهارت‌های
مورد بحث در این کتاب را بدون این که آگاهانه
دنبال کرده باشند دارا هستند. خود من هم مجبور
بودم همه‌ی این ها را یاد بگیرم. این ها مهارت
هستند. همه‌ی تیپ‌های شخصیتی اعم از شلوغ یا
ساکت، خیال‌پرداز یا عمل‌گرا، محافظه‌کار یا
بی‌خیال متوجه می‌شوند که این مهارت‌ها

کاربردی هستند و حتی قادرند زندگی مان را
دگرگون کنند. این ها مهارت هایی واضح، ساده و
اثبات شده هستند که هر کس و تقریباً در هر سنی
می تواند آن ها را بیاموزد.

اخیراً مشغول آموزش مدیران یکی از
چالش برانگیزترین ناحیه های آموزشی کشور بودم.

از قبل به من هشدار داده بودند «زننده
می خورنت!». در روز اول موقع صرف ناهار، در
صف بوفه کنار یکی از مدیران ایستاده بودم و
برای این که گپ و گفتی کرده باشم، پرسیدم:
«خب، نظرتون تا الان درمورد جلسه چی بوده؟»

در چشم های من نگاه کرد، بعد سرش را پایین
برد و به غذا نگاه کرد و گفت: «دسر ها به نظر
خیلی خیلی خوبه.» همان موقع فهمیدم چه راه
دشواری پیش رویم است. به مقاومت و مخالفت
عادت دارم، اما رفتارش بد ضربه ای به من زد. آن
لحظه تصمیم گرفتم او را برای پروژه ام انتخاب

کنم. سرپرست او کاملاً با من موافق بود، اما واضح بود که ما تنها در صورتی در این ناحیه به موفقیت می‌رسیم که مدیران هم، مثل این آقا، به راه‌وروش ما باور داشته باشند.

در پایان دو روز تدریس فشرده، دوباره به او برخوردم. گفتم: «اون روز وقتی اتفاقی صحبت کردیم، مطمئن نبودید که این دوره براتون جواب می‌ده یا نه. کنجکاوم بدونم حالا که دو روز مشغول یادگیری مسائل مربوط به احساسات بودید و آموختید که چطور آموزش مهارت‌های عاطفی رو در برنامه‌ی مدرسه‌تون بگنجونید، نظرتون چیه؟»

گفت: «خب، بهتون می‌گم» و مکثی کرد تا افکارش را جمع‌بندی کند. «الان متوجه شدم که نمی‌دونستم چی رو نمی‌دونم. زبان احساسات برای من بیگانه بود.»

با خودم فکر کردم که چه دلگرم‌کننده...

سپس ادامه داد: «ممنون که بهم اجازه‌ی

احساس کردن دادید.»

بیایید کارمان را از همین جا آغاز کنیم.

بخش اول
اجازه‌ی احساس کردن بدهید

فصل اول

اجازه‌ی احساس کردن

چه احساسی دارید؟

با توجه به موضوع کتاب، سؤال منطقی‌ای است.

حتی شاید تا آخر کتاب چند بار دیگر هم این

سؤال را بپرسم. به لحاظ تئوری، با توجه به این که

این سؤال را به شیوه‌های گوناگون از هم

می‌پرسیم، باید ساده‌ترین سؤال دنیا باشد، نه

سخت‌ترین سؤال! البته بستگی دارد که در

جواب دادن به آن چقدر صادق هستیم.

در این جا، من تنها یک روان‌شناس و یا مدیر یک

مرکز اختصاصی سلامت عاطفی نیستم؛ بلکه

یکی مثل خودتان هستم که این صحبت را

می‌کنم. روراست بگویم، کاش یک نفر وقتی بچه

بودم این سؤال را جدی از من می‌پرسید و حقیقتاً

می خواست جواب این سؤال را بداند و جرئتش را
داشت که درباره‌ی جوابی که می شنود کاری کند.
من بچه‌ی شادی نبودم...

احساس ترس، خشم و درماندگی می کردم.
دیگران به من زور می گفتند. منزوی بودم و زجر
می کشیدم.

پسر! چه زجری می کشیدم.

وقتی دوران راهنمایی بودم، نگاهی کافی بود تا
هر کس بفهمد مشکلی جدی دارم. دانش آموز
ضعیفی بودم و بیش تر نمراتم ده دوازده بود. وضع
غذا خوردنم به قدری به هم ریخته بود که از یک
پسر بچه‌ی شدیداً لاغر، به پسر بچه‌ای که
اضافه وزن داشت تبدیل شدم. هیچ دوست
صمیمی‌ای نداشتم.

پدر و مادر من را دوست داشتند و به من اهمیت
می دادند؛ این را می دانستم، اما آن‌ها هم درگیر
بدبختی‌های خودشان بودند. مامان از افسردگی و

اضطراب رنج می برد و مشکل اعتیاد داشت. بابا
عصبی و ترسناک بود و به خاطر داشتن پسری
که مثل خودش سرسخت نبود احساس ناامیدی
می کرد؛ اما هر دو حداقل یک وجه اشتراک
داشتند: اصلاً نمی دانستند با احساسات چطور
برخورد کنند؛ نه با احساسات خودشان، نه با
احساسات من.

ساعت ها در اتاقم تنها بودم؛ تنها بودم و گریه
می کردم؛ یا غصه می خوردم، چون قلدرهای
مدرسه آزارم می دادند؛ اما بی هیچ واکنشی
تحملشان می کردم. خشم، تنها واکنش اصلی ام به
زندگی بود. برای مادرم حاضر جوابی می کردم،
دادم می زدم و جیغ می کشیدم. او هم سرم فریاد
می کشید و می گفت: «فکر کردی کی هستی که
این جور با من حرف می زنی؟ صبر کن بابات
بیاد خونه!» وقتی پدرم به خانه برمی گشت، مادرم
برایش تعریف می کرد که چطور با او بدرفتاری

کردم و پدرم هم با عصبانیت به اتاقم می آمد و داد می زد: «اگه یک بار دیگه با مادرت اون جور حرف بزنی، حسابت رو می رسم.» بعضی وقت ها هم قید سخنرانی را می زد و مستقیم می رفت سراغ کتک.

بعد مادرم می پرید بین مان و بحث شان می شد سر این که چرا پدرم این طوری داشت با مسئله برخورد می کرد. آخرش پدرم تسلیم می شد، مادرم به اتاقم برمی گشت و می گفت: «مارک، این دفعه رو نجات دادم...»

و من از خودم می پرسیدم: فکر می کند من را از چه چیزی نجات داده است؟
آن ها بدون این که بدانند، درس تأثیرگذاری را به من آموختند: احساساتم را برای خودم نگه دارم. اصلاً اجازه ندهم والدینم از آن ها باخبر شوند. این کار فقط باعث می شد اوضاع بدتر از بد شود.

همین موقع‌ها بود که متوجه راز وحشتناکی شدند:
یکی از همسایه‌ها که دوست خانوادگی‌مان هم
بود از من سوءاستفاده‌ی جنسی می‌کرد. وقتی پدر
و مادرم جریان را فهمیدند، پدرم چماقی از
زیرزمین برداشت و تا سرحد مرگ آن مرد را زد.
مادرم از لحاظ روحی داغان شد. پلیس آمد و
همسایه‌مان را دستگیر کرد و خیلی زود کل محل
از قضیه باخبر شدند. مشخص شد که غیر از من،
از ده‌ها بچه‌ی دیگر هم سوءاستفاده و به آن‌ها
تجاوز کرده بود.

احتمالاً فکر می‌کنید همه از این که پا پیش
گذاشتم و از این ماجرای وحشتناک پرده برداشتم،
خوشحال شدند، اما سخت در اشتباهید. یک‌باره
آدم منفوری شدم. پدر و مادرها به بچه‌هایشان
هشدار می‌دادند که از من دوری کنند. زورگویی‌ها
و قلدری کردن‌ها هم بدتر شد.

پدر و مادرم تازه فهمیده بودند که عصبی
بودن‌هایم از کجا نشئت می‌گیرد؛ همین‌طور
نمرات بد، پرخوری، انزوای اجتماعی، درماندگی و
خشمم.

پدر و مادر من هم همان کاری را کردند که
خیلی‌های دیگر تحت چنین شرایطی می‌کنند:
هول کردند.

البته این حرف کاملاً صحیح نیست؛ آن قدری
حواس‌شان بود که من را پیش یک درمانگر
بفرستند. مشکلات و دغدغه‌ها و درگیری‌شان
برای گذران زندگی به حدی بود که نمی‌توانستند
با دغدغه‌های عاطفی و احساسی یکی دیگر هم
سروکله بزنند. آن‌ها یا علائمی را که از خودم
نشان می‌دادم نمی‌دیدند یا آن‌ها را نادیده
می‌گرفتند؛ البته خیلی هم جای تعجب نداشت.
شاید حس می‌کردند بهتر است زیادی درمورد
این‌که در مدرسه و محل چه می‌کنم و اوضاع

چطور است سؤالی از من نپرسند. شاید از
چیزهایی که ممکن بود پی ببرند می ترسیدند؛
می ترسیدند که اگر بفهمند، مجبور شوند کاری
بکنند.

شاید اگر پدر و مادرشان از آن ها سؤالات درستی
پرسیده بودند و به آن ها آموزش داده بودند که
چطور با احساسات شان برخورد کنند و وقتی
مشکلی پیش می آید چه عکس العملی نشان دهند،
اوضاع زندگی من در آن دوران فرق می کرد. شاید
پدر و مادرم دردی را که می کشیدم می دیدند، و
آن وقت می دانستند چطور باید به من کمک کنند.
اما چنین اتفاقی هرگز نیفتاد.

بعضی از این حرف ها شاید به نظرتان آشنا بیاید.
به اقتضای شغلم، آدم های زیادی را می بینم که
کودکی شان شبیه به کودکی من بوده است. دیده
نشدند، به آن ها اهمیت داده نشد و احساسات بد را
در اعماق وجودشان دفن کردند. داستان زندگی

هیچ کدامشان دقیقاً شکل هم نیست. مراجعین

برایم تعریف می کنند که چطور مورد

سوءاستفاده‌ی جسمی قرار گرفتند و نادیده گرفته

شده‌اند، به آنها اجازه‌ی حرف زدن داده نمی شد،

از سوءاستفاده‌ی عاطفی رنج بردند، والدین شان

آرزوها و سبک زندگی خود را به آنها تحمیل

می کردند و یا والدین معتاد یا الکلی شان به آنها

بی توجهی می کردند و مسائل این چنینی.

مشکلات مان متفاوت هستند، اما واکنش‌ها

یکسان‌اند.

گاهی اوقات داستان زندگی افراد خیلی هم

دراماتیک نیست. آدم‌هایی هستند که در

خانواده‌هایی بزرگ شده‌اند که مسائل و مشکلات

روزمره‌ی عاطفی در آنها نادیده گرفته می شده،

چون هیچ یک از اعضا بلد نبودند چطور درمورد

این مسائل و مشکلات صحبت کنند یا برای

حل کردن شان دست به کار شوند. حتی اگر زندگی

تراژیکي را هم تجربه نکرده باشید، ممکن است
حس کنید کسی غیر از خودتان به احساسات و
عواطف‌تان اهمیت نمی‌دهد.

واکنش من در برابر شرایط این‌طور بود: به
احساساتم بی‌تفاوت و بی‌حس شدم. در حالت
قرنطینه‌ی احساسی قرار داشتم. در وضعیت تلاش
برای بقا.

ولی بعد معجزه‌ای رخ داد.

اسم این معجزه ماروین^۴ بود؛ در واقع، دایی
ماروین.

دایی ماروین روزها معلم مدرسه بود و شب‌ها و

آخر هفته‌ها سردسته‌ی یک گروه موسیقی.

ما خانوادگی از نیوجرسی تا تفریح‌گاه‌های

کوه‌های کتسکیل^۵ می‌رفتیم تا اجرای دایی

مشهورم را تماشا کنیم. دایی ماروین واقعاً متفاوت

بود. با تمام خویشاوندان و هر بزرگ‌سالی که

می شناختم فرق می کرد. شبیه شخصیت رابین
ویلیامز^۴ در فیلم انجمن شاعران مرده^۵ بود.
در شغل اصلی اش، حتی آن موقع ها در دهه ی
هفتاد میلادی، دایی ماروین سعی داشت برنامه ی
آموزشی ای درست کند که مشوق دانش آموزان
برای صحبت در مورد احساس شان باشد. حس
می کرد که جای چنین چیزی در آموزش و پرورش
بچه ها خالی است و بهره مندی از مهارت های
عاطفی باعث پیشرفت دانش آموزان در یادگیری و
زندگی شان می شود. دایی ماروین یادداشت هایش
را بلندبلند می خواند و من با تایپ کردن آن ها به او
کمک می کردم. در این حین کار به عباراتی
همچون «ناامیدی»، «انزوا»، «تعهد» و
«سرخوشی» برخوردم و متوجه شدم که خیلی از
آن ها شامل حال من نیز می شود.

بعد از ظهر یکی از روزهای تابستانی که باهم در
حیات پستی مان نشسته بودیم، دایی پیشنهاد داد

که از من تست ضریب هوشی بگیرد. مشخص
شد که من از آن چه کارنامه‌های افتضاحم نشان
می‌دادند باهوش‌تر بودم. همچنین به نظرم حدس
می‌زد که به خاطر مدرسه و آزارهایی که دیده
بودم، در اعماق وجودم آشفتگی‌های زیادی وجود
دارد. همین باعث شد که دایی ماروین سؤالی را
که به ندرت از یک بزرگ‌سال یا هر کس دیگری
شنیده بودم (تازه اگر کسی پرسیده باشد) از من
پرسد: «مارک ^۱، چه احساسی داری؟»

با شنیدن این کلمات، سد درونم شکست و سیلی
جاری شد. هر اتفاق وحشتناکی که در آن زمان
تجربه می‌کردم و هر احساسی که در واکنش به
آن‌ها داشتم، همه‌شان یک دفعه‌ای بیرون ریخت.
همین یک سؤال کوچک کافی بود تا زندگی‌ام
تغییر کند. مسئله فقط سؤالش نبود؛ بلکه نحوه‌ی
پرسیدنش بود. واقعاً می‌خواست جواب سؤالی را
که پرسیده بود بداند. به خاطر احساسی که داشتم

من را قضاوت نمی کرد. با صمیمیت و همدردی
به آن چه ابراز می کردم گوش سپرد. سعی نکرد
توضیح و تفسیری از من و رفتارم ارائه کند.
آن روز واقعاً سفره‌ی دلم را باز کردم.
همین طور زارزار گریه می کردم و می گفتم: «هیچ
دوست صمیمی‌ای ندارم، تو ورزش افتضاحم،
چاقم، همه‌ی بچه‌های مدرسه ازم متنفرن.»
دایی ماروین فقط گوش کرد. تمام حرف‌هایم را
شنید. دایی اولین کسی بود که روی رفتار
بیرونی‌ام تمرکز نداشت؛ شخصیتی بدعنعق،
منزوی، خیره‌سر، کسی که آدم خوشش نمی‌آید
اطرافش باشد. به جایش حس کرد که مشکلی
وجود دارد؛ یک چیز مهمی که هیچ کس متوجه آن
نشده بود، حتی خودم.
دایی ماروین به من اجازه‌ی احساس کردن داد.

با توجه به این‌ها، جای تعجبی نیست که در ۲۵ سال اخیر مشغول تحقیق و نوشتن درمورد عواطف و احساسات بوده‌ام، به سرتاسر دنیا سفر کرده و با مردم درباره‌ی احساسات‌شان صحبت کرده‌ام. این کار و فعالیت به شور و هدف زندگی‌ام تبدیل شد. من استاد مرکز مطالعه‌ی کودکان در دانشگاه ییل^۱ و مدیر و مؤسس مرکز هوش هیجانی^(۱) همین دانشگاه هستم. در این مرکز، رهبری گروهی از دانشمندان و درمانگرهایی را بر عهده دارم که روی عواطف و مهارت‌های عاطفی تحقیق می‌کنند و راهکارهایی خلق می‌کنند که به همه‌ی آدم‌ها، از بچه‌های پیش‌دبستانی گرفته تا مدیرعامل‌ها، مهارت‌هایی بیاموزند که به رشد و شکوفایی‌شان کمک می‌کند. هدف مرکز ما استفاده از قدرت احساسات و عواطف برای خلق جامعه‌ای سالم‌تر، عادلانه‌تر، مبتکرتر، مهربان‌تر و دلسوزتر است.

هرساله برای مربیان، دانش آموزان، والدین،
مدیران کسب و کار، کارآفرینان، رهبران سیاسی،
دانشمندان، پزشکان و هر آدمی که تصورش را
بکنید در سراسر دنیا ده ها سخنرانی برگزار
می کنم. پیام من برای همه یکسان است: اگر
بتوانیم احساسات مان، حتی چالش برانگیزترین شان
را شناسایی، ابراز و کنترل کنیم، می توانیم از
همان عواطف و احساسات برای خلق یک زندگی
مثبت و رضایت بخش استفاده کنیم.
هر زمان که جلسه ای را با گروهی از افراد برگزار
می کنم، در ابتدا از آن ها می خواهم که چند دقیقه
به احساسی فکر کنند که همان لحظه دارند.
سپس از آن ها می خواهم احساسات شان را برای
بقیه مان توصیف کنند. صحبت های شان چیزهای
زیادی را آشکار می کند؛ نه لزوماً در مورد عواطف و
احساسات شان، بلکه در مورد این که چقدر
صحبت کردن راجع به زندگی عاطفی برای مان

سخت است. این جاست که متوجه می شویم حتی
برای توصیف احساساتمان با جزئیات مفید از
واژگان لازم برخوردار نیستیم؛ سه چهارم افراد
به سختی کلمات «احساسی» پیدا می کنند. وقتی
هم به کلمه‌ای می‌رسند، آن کلمه گویای تمام
احساساتشان نیست. کمی مین مین می‌کنند، به
حاشیه می‌روند و بعد، از پیش‌پا افتاده‌ترین عبارات
که همه‌مان از آن‌ها استفاده می‌کنیم استفاده
می‌کنند: حس خوبی دارم، خوبم، بد نیستم...
این شرایط آدم را به تفکر وامی‌دارد: آیا اصلاً
خودم می‌دانم چه احساسی دارم؟ آیا به خودم
اجازه‌ی پرسیدن این سؤال را داده‌ام؟ آیا تا به حال
این سؤال را واقعی و خالصانه از شریک زندگی،
فرزند یا همکارم پرسیده‌ام؟ امروزه روز که وب‌گاه
سیری، گوگل یا الکسا فوری پاسخی برای
سؤالات ما پیدا می‌کنند، دیگر عادت این که برای
پاسخ سؤالاتمان به درون خودمان یا دیگران

بنگریم از سرمان افتاده است؛ اما حتی سیری هم
همه چیز را نمی داند. گوگل هم نمی تواند به شما
بگوید که چرا دختر یا پسر تان احساس درماندگی
یا هیجان می کند، چرا شریک زندگی تان اخیراً
دیگر برای تان مثل قبل خاص نیست، یا چرا
خودتان نمی توانید اضطراب و استرس مزمنی که
شما را به ستوه آورده است از خود دور کنید.
کاملاً منطقی است که هنگام صحبت درمورد
زندگی عاطفی مان احساس خوشایندی نداشته
باشیم. این مسئله حتی زمانی که احساسات مثبتی
را هم تجربه می کنیم صادق است؛ اما درمورد
احساسات ناخوشایندی مثل غم، انزجار، ترس و
طرد شدن بیش تر مصداق دارد. این احساس ها
نمایانگر نقاط ضعف ما هستند و چه کسی دوست
دارد نقاط ضعفش را به نمایش بگذارد؟ غریزه ی
مراقبت از خودمان، به وسیله ی پنهان کردن نقاط
آسیب پذیرمان، غریزی و طبیعی است؛ حتی

حیوانات هم این کار را می کنند. این کار همان
مراقبت از خود است.

با این حال همین سؤال یا چیزی شبیه آن را
به دفعات در طی روز می پرسیم و به همین تعداد
دفعات، این سؤال از خودمان پرسیده می شود:
حالت چگونه؟ اوضاع چگونه؟ چه احساسی
داری؟

آن قدر از روی عادت مکالمه این سؤال را
می پرسیم که به ندرت حواسمان به سؤالی که
می پرسیم هست و وقتی هم کسی از ما این
سؤالات را می پرسد، پاسخی از روی عادت به او
می دهیم.

خوبم، ممنون، تو چطوری؟ همه چیز خوبه!
مشغولم!

قبل از جواب دادن، حتی یک ثانیه هم برای
فکر کردن درنگ نمی کنیم.

این حرکت یکی از بزرگ‌ترین پارادوکس‌های
وضع بشر است. ما به شیوه‌های مختلف، بارها و
بارها سؤال «چه احساسی داری؟» را می‌پرسیم
که باعث می‌شود فکر کنیم حتماً برای مان امر
مهمی است؛ اما با این حال نه انتظار جواب واقعی و
صادقانه داریم، نه می‌خواهیم چنین جوابی بشنویم
و نه حتی خودمان چنین جوابی می‌دهیم.

تصور کنید که چه اتفاقی می‌افتاد اگر دفعه‌ی بعد
که یکی از آشنایان یا مثلاً قهوه‌چی کافی‌شاپ از
شما پرسید «سلام، حال تون چطوره؟»، بایستید و
پنج دقیقه به این سؤالش پاسخی مفصل و بدون
حذفیات و ویرایش بدهید. واقعاً سفره‌ی دل‌تان را
باز کنید. تضمین می‌کنم که دفعه‌ی بعد چنین
سؤالی از شما نخواهد پرسید.

این جاست که اتفاق معناداری جریان پیدا می‌کند؛
بروز تناقضی بزرگ میان تمایل مان برای پرسیدن
آنچه احساس می‌کنیم و اکراه مان از دادن

پاسخی که از روی فکر باشد. اکنون می‌دانیم که
جدا از سلامت جسمانی، وضع روحی و
عاطفی مان یکی از مهم‌ترین جنبه‌های زندگی مان
است. وضع روحی بر تمام چیزهای دیگر تأثیر
می‌گذارد و اثرگذاری آن فراگیر است؛ اما
درعین حال چیزی است که با دقت تمام از مواجهه
با آن پرهیز می‌کنیم. آن چه درون مان می‌گذرد
حتی برای خودمان هم قلمرویی کشف نشده
است، جایی است که کاوش در آن خطرناک
است.

زندگی ما پر است از عواطف و احساساتی مانند
ناراحتی، ناامیدی، اضطراب، رنجیدگی، اشتیاق و
حتی آسودگی. اغلب اوقات این احساسات
مشکل‌ساز می‌شوند و سر راه زندگی پرمشغله‌ی ما
به شکل موانعی سبز می‌شوند و یا حداقل این
چیزی است که به خودمان می‌گوییم؛ بنابراین
نهایت تلاش مان را برای نادیده گرفتن شان

می‌کنیم. همه‌جا این اتفاق می‌افتد، از خودداری و
بردباری بنیان‌گذاران پیوریتن (۱۱) کشورمان
گرفته تا سنت کنار آمدن با سختی‌ها و بد رفتاری‌ها
در حیات مدرسه یا پارک. همه‌ی ما باور داریم که
احساسات مان مهم‌اند و باید به‌طور تمام‌وکمال و
با احترام با آن‌ها برخورد شود؛ اما در عین حال فکر
می‌کنیم که احساسات مخل کارمان بوده و
ثمره‌ای ندارند؛ سر کار، در خانه و هر جای دیگری.
تا دهه‌ی هشتاد میلادی، بیش‌تر روان‌شناسان
احساسات را سروصداهایی بیرونی و حالاتی
بی‌فایده می‌دانستند. احساسات سرعت ما را کم
می‌کردند و مانعی بر سر راه رسیدن به اهداف مان
می‌شدند. چنین جمله‌ای را همه‌مان شنیدیم:
فراموشش کن. آن قدر توجهت را روی خودت
متمرکز نکن (انگار چنین چیزی امکان‌پذیر
است!). آن قدر حساس نباش. دیگر وقتش است با
آن کنار بیایی.

ولی مسئله این جاست که وقتی احساسات مان را نادیده می گیریم یا سرکوب می کنیم، برعکس قوی تر می شوند. احساساتی که خیلی قوی هستند در درون مان بزرگ می شوند، مثل نیرویی تاریک که عاقبت تمام کارهای مان را مسموم می کند، چه خوشمان بیاید چه نیاید. احساسات جریحه دار شده خودبه خود محو نمی شوند، خودبه خود التیام پیدا نمی کنند. اگر احساسات مان را ابراز نکنیم، مثل بدهی روی هم تلنبار می شوند و بالاخره مهلت پرداخت و تسویه حساب شان سر می رسد. منظورم فقط اوقاتی نیست که احساسات ناخوشایند داریم؛ چرا که حتی وقتی همه چیز خوب پیش می رود هم نمی توانیم بفهمیم که دقیقاً چه حسی داریم. به لذت بردن از احساس مان اکتفا می کنیم و درون مان را عمیق تر کاوش نمی کنیم؛ البته که این رفتار اشتباه است. اگر قرار باشد در

آینده انتخاب‌های مثبتی بکنیم، باید بدانیم چرا و چه چیزی موجب خشنودی ما می‌شود.

کافی است نگاهی به اطراف‌مان بیندازیم تا به ما ثابت شود توانایی برخورد سازنده با زندگی

عاطفی‌مان را نداریم. در سال ۲۰۱۵، در همکاری با مؤسسه‌ی رابرت وود جانسون^{۱۲} و بنیاد بورن

دیس وی^{۱۳} (لیدی گاگا و مادرش، سینتیا

جرمنوتا^{۱۴}، مؤسس آن‌جا بودند)، نظرسنجی

گسترده‌ای را از ۲۲,۰۰۰ نوجوان در سراسر امریکا

انجام دادیم و از آن‌ها خواستیم توصیف کنند که

در مدرسه چه حسی دارند. سه‌چهارم کلماتی که

استفاده کردند منفی بود؛ کلمات «خسته»،

«کسل» و «پراسترس» در صدر لیست بودند.

البته اصلاً جای تعجبی نداشت؛ برای این که حدود

۳۰ درصد از دانش‌آموزان ابتدایی و راهنمایی در

حال حاضر آن‌قدر از مشکلات مربوط به سازگاری

با محیط رنج می‌برند که نیاز به مشاوره‌ی منظم

دارند، و این آمار در مدارس محروم به ۶۰ درصد نیز می‌رسید.

بر اساس گزارشی از سازمان یونیسف، نوجوانان آمریکایی در حال حاضر به لحاظ رفاه و رضایت از زندگی در میان کشورهای توسعه یافته، از نظر رتبه‌بندی در چارک آخر قرار دارند. تحقیقات نشان می‌دهد که سطح استرس نوجوانان از بزرگسالان بیش‌تر است. نوجوانان آمریکایی هم‌اکنون در زمینه‌ی خشونت، نوشیدن الکل، استعمال ماری‌جوانا و چاقی بیش‌ترین سطح را در میان کشورهای جهان دارند. بیش از نیمی از دانشجویان دانشگاه‌ها اضطراب شدید دارند و یک‌سوم آن‌ها گزارش افسردگی شدید داده‌اند و در طی دو دهه‌ی گذشته، افزایش ۲۸ درصدی در نرخ خودکشی کشور مشاهده شده است.

بچه‌ها وقتی خسته، بی‌حوصله و پراسترس هستند چگونه می‌توانند درست فکر کنند؟ وقتی اضطراب

دارند تا چه اندازه می‌توانند اطلاعات جدید را
جذب کنند؟ آیا درس خواندن را جدی می‌گیرند؟
آیا تمایل دارند که کنجکاوی‌شان را ابراز کرده و
یادگیری را دنبال کنند؟

در ادامه داستانی تعریف می‌کنم که جو عاطفی
مدرسه‌ها را خیلی خوب نشان می‌دهد.

بازرس یکی از ناحیه‌های مهم در کلان‌شهری،
مشغول بازدید از کلاس‌های درس بود. همین‌طور
که با مدیر مدرسه در راهروها قدم می‌زد، دختر
کوچولویی را دید که سمت کلاسی می‌رفت.
بازرس با او سلام و احوال‌پرسی کرده و سعی کرد
گفت‌وگویی را آغاز کند.

اما دختر جواب سلامش را نداد.

بازرس به من گفت: «اون بهم سلام نکرد!» بعد
از لحظه‌ای که هر دو سردرگم بودند، دخترک
سرش را پایین انداخته و به راهش ادامه داده بود.
ظاهراً به دانش‌آموزان گفته شده بود که فقط

اجازه دارند روی خط سفیدی که وسط راهروها کشیده شده است راه بروند. بازرس گفت: «این که این طرف بیاد و با من صحبت کنه به معنای شکستن قوانین بود.»

ما هیچ وقت نمی فهمیم که گفت و گو ممکن است چطور پیش برود. دستور مدرسه به حفظ انضباط، غریزه‌ی طبیعی دانش آموز و بازرس برای صحبت با یکدیگر را سرکوب کرده بود.

مگر با یک گفت و گوی ساده چه اتفاقی می افتد؟ با یک لحظه صحبت کوتاه در راهرو؟ احتمالاً خیلی اتفاق خاصی نمی افتد. اگر شما هم شبیه من

باشید، یک سری خاطرات از اوایل دوران کودکی تان دارید که همچنان پس از سال ها در ذهن تان مانده اند و دلیل دوام شان در این سال ها چیزی نیست جز این که یک بزرگ سال، ولو به اندازه‌ی یک لحظه، برای شما در زندگی اش وقت

گذاشته است. چنین چیز کوچکی، اگر از صمیم
قلب باشد، می‌تواند زندگی فرد را عوض کند.
فقط دانش‌آموزان نیستند که حس می‌کنند مظلوم
واقع شده‌اند. معلم‌های شان چه؟ در سال ۲۰۱۷،
در همکاری‌ای با مرکز نیو تیچر^{۱۵}، احساسات
بیش از پنج هزار معلم را بررسی کردیم و متوجه
شدیم که آن‌ها در ۷۰ درصد روز کاری‌شان
احساس «درماندگی»، «سراسیمگی» و
«استرس» دارند. این نتایج مطابق با داده‌های
گالوپ^{۱۶} است که نشان می‌دهد تقریباً نیمی از
معلمان امریکا، روزانه سطح بالایی از استرس را
گزارش می‌کنند. فکر نمی‌کنید این مسئله
تصویری ترسناک از سیستم آموزشی ما را نشان
می‌دهد؟

راندمان کاری معلمانی که به اندازه‌ی بچه‌ها
احساس ناامیدی، سراسیمگی و استرس می‌کنند
چقدر می‌تواند باشد؟ آیا برای درس دادن از

۱۰۰ درصد توان خود مایه می‌گذارند؟ آیا ناخواسته
به دانش‌آموزان پرخاش می‌کنند یا نیازهای‌شان را
نادیده می‌گیرند چون خودشان به لحاظ عاطفی
احساس از پافشاری می‌کنند؟ آیا خسته و کوفته
محل کار را ترک کرده و هول و هراس این را
دارند که دوباره فردا باید سر کلاس برگردند؟
اگر احساسات و عواطف را درک نکرده و
استراتژی‌هایی برای رودررو شدن با آن‌ها پیدا
نکنیم، عنان زندگی ما را به دست می‌گیرند؛
همان‌طور که عنان زندگی من را در کودکی به
دست گرفتند. ترس و اضطراب، کوشش برای
مواجه‌شدن با مشکلات را برایم غیرممکن کرده و
فلج شده بودم. علم در حال حاضر دلیل این
مسئله را ثابت می‌کند. اگر کسی بود که
مهارت‌های لازم را به من می‌آموخت، اگر کسی
بود که حتی فقط می‌گفت چنین مهارت‌هایی
وجود دارند، شاید کنترل شرایط را بیش‌تر در

دست خودم حس می کردم؛ اما تمام کاری که آن
موقع می توانستم انجام بدهم تحمل کردن بود.
من اغلب در طی سخنرانی هایم می گویم که
امروزه خیلی از بچه ها در وضعیت بحرانی جدی
قرار دارند. معمولاً این صحبت باعث می شود
کسی میان جمعیت سؤالی بپرسد که در واقع ابراز
نظر شخصی است: «فکر نمی کنید بچه های امروز
سرسختی و جنم نسل های قدیم رو ندارن؟»
پاسخ من به این سؤال در گذر زمان پخته تر شده
است. یک زمان چنین حرفی واقعاً اعصابم را به
هم می ریخت. به نظرم آن آدم فقط دنبال بهانه
بود که احساس برتری کند و این وسط قربانی را
متهم کند؛ اما الان فکر می کنم حرفی
غیرمسئولانه است.

فرض کنیم بچه های امروز واقعاً قدرت عاطفی و
سرسختی ای را که ما یا نسل های دیگر به وفور
داشتیم ندارند. فرض کنیم که بچه های نسل های

قبل هم به همین اندازه، و چه بسا بیش تر، با
چالش روبه رو بودند؛ اما می توانستند با این
چالش ها برخورد کرده و گلیم شان را از آب بیرون
بکشند.

خب که چه؟

آیا این بدان معناست که ما باید وظیفه مان را
مبنی بر انجام دادن نهایت تلاش مان برای کمک
به بچه های امروزی نادیده بگیریم؟ اگر آن ها به
کمی کمک احتیاج دارند، آیا وظیفه ی ما نیست
که بدون قضاوت کردن شان، تا جایی که از
دست مان برمی آید، به آن ها کمک کنیم؟ و اگر تا
این اندازه به حمایت احتیاج دارند، چطور کارشان
به این جا کشیده؟ آیا ربطی به نحوه ی تربیت کردن
ما دارد؟

در زمانی، نه خیلی دور، کودکان نیازهای اصلی
داشتند که برآورده نمی شد. واکنشی که در آن
زمان کشور نشان داد آموزنده بود. در سال ۱۹۴۵،

در بحبوحه‌ی جنگ جهانی دوم، ژنرال (و معلمی سابق) به نام لوئیس بی. هرشی ^{۱۷} در برابر کنگره شهادت داد که تقریباً نیمی از مشمولین خدمت در ارتش، به دلیل سوءتغذیه معاف شدند. او به خوبی از این مسئله باخبر بود، چون مسئول سیستم گزینش خدمت ^{۱۸} بود. هرشی مردان جوان امریکایی را دید که از سوءتغذیه رنج می‌برند و به این نتیجه رسید که آن‌ها برای شرکت در جنگ صلاحیت ندارند.

کنگره بیانیه‌ای برای محکوم کردن بی‌کفایتی نسل جوان صادر نکرد؛ بلکه لایحه‌ای دوحزبی صادر کرد: قانون توزیع نهار در مدارس کشور. ^{۱۹} به بیان دیگر، بچه‌ها را تغذیه کردیم.

حالا وقت آن رسیده که دوباره بچه‌ها را تغذیه

در مرکز هوش هیجانی دانشگاه ییل، تمام
فکر و ذکرمان همین است: چطور می‌توانیم به افراد
کمک کنیم احساسات و عواطفشان را شناسایی
کنند، متوجه تأثیر احساساتشان بر تمام
جنبه‌های زندگی‌شان شوند و مهارت‌هایی را در
خود توسعه دهند که تضمین‌کننده‌ی استفاده از
احساساتشان به طریقی سالم و سودمند باشد.
یک‌بار پس از صحبت برای متخصصان سلامت
روان در بیمارستان بزرگی، رئیس بخش
روان‌پزشکی کودکان پیشم آمد و گفت: «مارک،
کارت عالی بود. ولی می‌دونی، طبق اطلاعات ما،
برای مشکلاتی که این بچه‌ها در آینده دارن به
هشت‌هزار روان‌پزشک کودک دیگه احتیاج
داریم.»

متحیر شده بودم.

به حالت نیمه‌شوخی گفتم: «اشتباه متوجه
حرف‌هام شدی. من می‌خوام همه‌تون رو از کار

بیکار کنم.»

او تصور کرده بود که تمام این کودکان مشکل دار
برای کنار آمدن با زندگی شان به مداخله‌ی
متخصص احتیاج دارند؛ اما من داشتم می‌گفتم که
باید سیستم آموزشی را به شکلی بازنویسی کنیم
که آموزش مهارت‌های عاطفی در آن گنجانده
شود و بدین ترتیب به مداخله‌ی تخصصی کم‌تری
احتیاج باشد.

حدود سی سال می‌گذرد از زمانی که استادهای
من، پیترو سالووی^{۲۰}، استاد روان‌شناسی و رئیس
فعلی دانشگاه ییل و جک مایر^{۲۱}، استاد
روان‌شناسی در دانشگاه نیوهمپشایر^{۲۲}، ایده‌ی
هوش هیجانی را مطرح کردند. حدود ۲۵ سال هم
از زمانی می‌گذرد که دانیل گلمن^{۲۳} کتاب
پرفروش هوش هیجانی^{۲۴} را که باعث معروفیت
این موضوع شد چاپ کرده است. با این حال، ما

همچنان درگیر ابتدایی‌ترین سوالات هستیم، مثل
«چه احساسی داری؟».

احساسات نوعی اطلاعات هستند شبیه

گزارش‌های خبری از درون روان‌مان که پیام‌هایی
را راجع به آن‌چه درون هر شخص منحصربه‌فرد،
یعنی هر کدام از ما، رخ می‌دهد ارسال می‌کنند.

این پیام‌ها در واکنش به رویدادهای مختلف

درونی و بیرونی است که تجربه می‌کنیم. ما باید

به این اطلاعات دسترسی پیدا کنیم و بفهمیم که

این احساسات به ما چه می‌گویند. بدین طریق

می‌توانیم آگاهانه‌ترین تصمیمات را بگیریم.

این کار چالش بزرگی است؛ چون این‌طور نیست

که هر احساس دارای برجستگی باشد که رویش

نوشته چه علت و عاملی باعث بروز آن شده است

و ما برای حل کردنش چه کاری می‌توانیم انجام

دهیم. نحوه‌ی تفکر و رفتار ما کاملاً در واکنش به

احساسی که داریم تغییر می‌کند؛ اما همیشه

نمی‌دانیم که چرا یا چطور باید به بهترین نحو به احساسات و عواطف‌مان رسیدگی کنیم. شاید این اتفاق آشنایی برای والدین باشد: کودکی را می‌بینیم که به وضوح از چیزی رنج می‌برد، اما دلیلش برای‌مان روشن نیست. اگر بپرسید «چی شده؟»، پاسخ کودک تقریباً هیچ‌وقت منشأ درست درد و رنجش را مشخص نمی‌کند. شاید حتی خود کودک هم نمی‌داند چه شده و مشکل چیست. مثالی می‌زنم: خشم گاهی اوقات به نظر بدون محرک است یا توضیح برایش پیدا نمی‌شود؛ اما تقریباً در تمام موارد، واکنشی است در برابر رفتاری که به نظرمان ناعادلانه بوده و ما از نوعی بی‌عدالتی کوچک یا بزرگ رنج برده‌ایم و همین موجب عصبانیت‌مان شده است. یک نفر در صف از شما جلو می‌زند و اعصاب‌تان را خرد می‌کند. کاندیدای ترفیع شغلی در محل کار بودید، اما سِمَت نصیب خواهرزاده‌ی رئیس می‌شود و شما

خشمگین می شوید؛ ولی اساس و عامل تمام شان
یک چیز است.

اکثر ما از سروکله زدن با عصبانیت خوشمان
نمی آید، چه عصبانیت خودمان باشد چه عصبانیت
دیگری. وقتی پدر یا مادر یا معلم با کودکی که به
نظر عصبانی است روبه رو می شود، اغلب اولین
کاری که می کند تهدید کردن به تنبیه است: اگر
دست از داد زدن برنداری یا همین طور بی ادبانه
صحبت کنی یا پایت را زمین بکوبی، می روی
گوشه ی کلاس می نشینی یا می فرستم بروی به
اتاق یا امتیازات را از دست می دهی!
وقتی هم که بزرگ سالی عصبانی می شود،
واکنش مان چندان تفاوتی ندارد. فوری خودمان را
عقب می کشیم. دیگر با دل سوزی به حرف هایش
گوش نمی دهیم. حس می کنیم مورد حمله قرار
گرفته ایم و همین مسئله توجه کردن به مطالبی را
که شخص سعی در بیانش دارد غیرممکن

می‌سازد؛ اما این خشم پیام مهمی بوده است. اگر
بتوانیم عامل این بی‌عدالتی را که باعث بروز
عصبانیت شده است پیدا و کم‌تر کنیم، خشم از
بین می‌رود؛ چون ادامه دادنش بی‌فایده است. و
اگر نتوانیم بدتر می‌شود، حتی زمانی که به‌نظر
می‌رسد فروکش کرده است.

خوشبختانه شیوه‌ای علمی برای درک احساسات و
عواطف وجود دارد. مسئله فقط شم، نظر شخصی
یا گزینه نیست. ما با استعداد ذاتی برای تشخیص
این که خودمان یا دیگری چه حسی و به چه دلیل
داریم به دنیا نمی‌آییم. همه باید این مهارت را یاد
بگیریم. من یکی که مجبور بودم آن را یاد بگیرم.
این جا هم، مانند هر مسئله‌ی علمی دیگری، یک
روش تحقیق در فرآیند کشف وجود دارد. پس از
سه دهه تحقیق و تجربه‌ی عملی، ما در مرکز
دانشگاه ییل استعدادهای لازم برای تبدیل شدن

به آن چه «دانشمند احساسات» می‌نامیم، شناسایی کرده‌ایم.

پنج مورد از مهارت‌هایی که شناسایی کرده‌ایم و باید به آن توجه کنیم:

- عواطف خودمان و دیگران را شناسایی کنیم.

نه فقط در چیزهایی که فکر می‌کنیم، احساس

می‌کنیم یا می‌گوییم؛ بلکه در حالات صورت،

زبان بدن، تَن صدا و دیگر علائم غیر کلامی.

- این احساسات را درک کرده و منشأشان را که

تجربیهایی است که موجب بروزشان شده شناسایی

کنیم و بعد نتیجه‌گیری کنیم که آن‌ها چه تأثیری

بر رفتارهای مان داشته‌اند.

- هر احساس را با واژگان دقیق نام‌گذاری کنیم.

- احساسات مان را مطابق با هنجارهای فرهنگی

و بافت‌های اجتماعی به گونه‌ای ابراز کنیم که

موجب آگاهی بخشی و برانگیختن حس همدلی در

شنونده گردد.

● از طریق یافتن استراتژی‌های عملی برای

روبه‌رو شدن با آنچه خودمان و دیگران حس

می‌کنیم، احساسات را تنظیم و تعدیل کنیم، نه

این که بگذاریم آن‌ها ما را تنظیم و تعدیل کنند.

ادامه‌ی این کتاب به آموزش این مهارت‌ها و

نحوه‌ی استفاده‌شان اختصاص یافته است.

در اواخر دهه‌ی ۱۹۹۰، من و دایی ماروین برای

آوردن این مهارت‌ها به مدارس اقدام کردیم.

شکست خوردیم. فقط آماده بودیم در این زمینه به

بچه‌ها آموزش کلاسی ارائه دهیم؛ اما بعضی از

معلمین مقاومت داشتند. یکی از معلم‌ها گفت:

«آموزش به بچه‌ها درباره‌ی اضطراب، من رو

مضطرب می‌کنه.» دیگری گفت: «من جعبه‌ی

پاندورا (۲۵)ی صحبت کردن راجع به این که این

بچه‌ها چه حسی دارن رو باز نمی‌کنم.» اگر

معلم‌ها به اهمیت این مهارت‌های عاطفی باور

نداشتند، هرگز نمی‌توانستند در آموزش

دانش‌آموزان مؤثر عمل کنند؛ بنابراین من و
ماروین، همراه همکاران جدیدمان در دانشگاه
ییل، دوباره برنامه‌ریزی را شروع کردیم. متوجه
شدیم که هرگز دست‌مان به بچه‌ها نخواهد رسید
مگر این‌که اول معلمانی را پیدا کنیم که متوجه
اهمیت مهارت‌های عاطفی باشند. خیلی زود
فهمیدیم که اگر افراد رأس هرم، یعنی مدیران
نواحی و بازرسان و مدیران مدارس، در این کار از
خودشان تعهد نشان دهند، می‌توان کل
سیستم‌های مدرسه را متحول کرد.
بعد مشخص شد که این مهارت‌ها را باید به‌طور
گسترده‌تری به اشتراک گذاشت. ما بزرگ‌سالان
هم باید بفهمیم احساسات‌مان چه تأثیری روی
خودمان و اطرافیان‌مان دارند و موضوع فقط بچه
مدرسه‌ای‌ها نیستند. ما هم باید این مهارت‌ها را
در خودمان توسعه داده و الگوهای مثبتی باشیم.
معلمین و والدین باید توانایی شناسایی،

مطرح کردن، تنظیم و تعدیل احساسات و
عواطفشان را داشته باشند تا سپس بتوانند این
مهارت‌ها را به دیگران آموزش دهند. تحقیقات ما
در کلاس‌ها نشان می‌دهد در جایی که یک معلم
ماهر از نظر عاطفی حضور دارد، دانش‌آموزان
کم‌تر اختلال ایجاد می‌کنند، بیش‌تر تمرکز
می‌کنند و عملکرد تحصیلی بهتری دارند.
همچنین در جایی که یک مدیر ماهر از نظر
عاطفی وجود دارد، میزان استرس معلمان کم‌تر و
رضایت‌شان بیش‌تر است و وقتی والدین مهارت
عاطفی داشته باشند، بچه‌هایی تربیت می‌کنند که
توانایی بیش‌تری در شناسایی، تنظیم و تعدیل
احساسات و عواطفشان دارند.

وقتی فرزندان ما تبدیل شوند به انسان‌های بالغی
که مهارت‌های عاطفی دارند، تمام فرهنگ‌مان
متحول شده و بهتر می‌شود؛ اما یادگیری این
مهارت‌ها و بهبود نحوه‌ی واکنش نشان دادن‌مان

به احساسات بدین معنا نیست که به یک باره
خوشحال می شویم و برای همیشه خوشحال
می مانیم. خوشحالی دائمی نباید هدف ما باشد،
زندگی چنین اجازه ای نمی دهد. ما به توانایی
تجربه و ابراز تمام احساسات و عواطف نیاز داریم
تا بتوانیم هم احساسات خوشایند و هم احساسات
ناخوشایند را در جهت مناسب تعدیل کنیم تا به
سلامت بیش تر برسیم، تصمیم گیری های
آگاهانه تری داشته باشیم، روابط بامعنایی بسازیم و
آن ها را حفظ کنیم و پتانسیل خود را محقق
سازیم.

این حرکت از یکایک ما آغاز می شود. اگر پدر یا
مادر هستید، این سوالات را از خود پرسید:
مهم ترین خصوصیتی که می خواهید فرزندان تان
در بزرگ سالی داشته باشند چیست؟ آیا مهارت در
ریاضیات، دانش علمی یا توانایی ورزشی است؟ یا
اعتماد به نفس، مهربانی، حس هدفمندی و بلوغ

لازم برای ایجاد روابط سالم و بادوام؟ وقتی با
شرکت‌ها مشورت می‌کنیم، به ما می‌گویند
به دنبال کارمندانی هستند که در امور پشتکار
دارند، مسئولیت کارشان را بر عهده می‌گیرند، با
دیگران کنار می‌آیند و می‌توانند عملکرد گروهی
داشته باشند. آن‌ها اول به دنبال ویژگی‌های
عاطفی هستند، نه توانایی‌های فنی یا دانش
تخصصی. یکی از همکارانم از شرکت رند ^{۲۶} به
من گفت که این روزها تکنولوژی آن قدر سریع
پیشرفت می‌کند که شرکت‌ها کارمندان‌شان را
به خاطر مهارت‌های فعلی‌شان استخدام نمی‌کنند؛
آن‌ها به دنبال افرادی هستند که انعطاف‌پذیر
باشند، ایده‌های جدید بدهند، انگیزه‌ی همکاری
در گروه ایجاد کنند، توانایی مدیریت و رهبری
گروه را داشته باشند و کارهای مشارکتی دیگر.
شاید برخی از این مهارت‌ها را از طریق یادگیری
آزمز (۲۷) بیاموزیم، یعنی مشاهده و تقلید کردن

از کسانی که این مهارت‌ها را دارند؛ اما اکثر این
مهارت‌ها باید آموزش داده شوند. این مهارت‌ها
وقتی در گروه یا جوامع آموزش داده می‌شوند،
بهتر یاد می‌گیریم. مهارت‌های عاطفی، هم
شخصی هستند و هم متقابل. می‌توان به صورت
خصوصی از آن‌ها استفاده کرد؛ اما بهترین شیوه‌ی
استفاده از آن‌ها در کل یک جامعه است تا
شبکه‌ای پدید آید که نیرودهنده و تقویت‌کننده‌ی
تأثیر خود باشد. پیش‌آمدن این مسئله را به چشم
دیده‌ام؛ این مهارت‌ها در هزاران مدرسه در سراسر
دنیا آموزش داده شده، پیاده‌سازی شده و نتایج
چشم‌گیری در پی داشته است. طبیعتاً بچه‌ها از
این حرکت سود می‌برند: زورگویی و تشویش
عاطفی در ایشان کمتر می‌شود، بیش‌تر سر
کلاس حاضر می‌شوند، کم‌تر از تحصیل تعلیق
می‌شوند و دستاوردهای تحصیلی بهتری دارند.
در عین حال مشاهده کرده‌ایم در مدارس که این

مهارت‌ها آموزش داده می‌شوند، معلمان استرس و
خستگی کم‌تری را تجربه می‌کنند، کم‌تر تصمیم
به ترک شغل‌شان می‌گیرند، رضایت بیش‌تری از
کارشان دارند و کلاس‌های‌شان مشارکتی‌تر است.
ما همه خواستار آن هستیم که زندگی خودمان و
زندگی کسانی که دوست‌شان داریم از سختی و
وقایع مشکل‌ساز دور باشد.

ولی هرگز نمی‌توانیم چنین چیزی را محقق کنیم.
ما همه خواستار آن هستیم که زندگی‌مان مملو از
روابط سالم، مهربانی و حس هدف‌مندی باشد.
این را می‌توانیم محقق کنیم.

دایی ماروین چگونگی‌اش را نشانم داد. این کار با
اجازه‌ی احساس کردن آغاز می‌شود، اولین گام در
این فرآیند.

فصل دوم

احساسات اطلاعات هستند

خب، چه احساسی دارید؟

این سؤال انحرافی نیست، اما پیچیده‌تر از آن است که به نظر می‌رسد. ما در هر لحظه بالاخره یک احساسی داریم، حتی معمولاً بیش از یک احساس خاص در لحظه. احساسات ما به مانند جریانی مداوم هستند، نه پیشامدهایی گاه‌به‌گاه. در درون هر کدام از ما رودی جاری است؛ گاهی اوقات آرام و تحت کنترل و گاهی اوقات خروشان و در حال طغیان. در هر صورت چیزهای زیادی هم‌زمان در جریان هستند.

خودتان را در لحظه‌ای تصور کنید که از خواب بیدار می‌شوید. حتی آن موقع هم همین‌طور که به آرامی هوشیاری‌تان را به دست می‌آورید، در حال حس کردن چیزی هستید. شاید بدجوری

دل‌تان می‌خواهد یک ساعت دیگر هم بخوابید، یا
کلی شارژ شده‌اید و آماده‌اید که از تخت‌خواب
بیرون بپرید. اگر روز بدی باشد، شاید از فکر کردن
به مسیر طولانی رفتن تا محل کارتان یا چیزی
که در عرض چند ساعت آینده سر کار انتظارتان
را می‌کشد واهمه پیدا کنید. شاید هوا بارانی باشد
که همین بیش‌ازپیش حال و هوای‌تان می‌گیرد.
شاید به لطف کاری که بعداً قرار است انجام
بدهید کلی انرژی می‌گیرید و احساس سرخوشی
می‌کنید. شاید با یادآوری این‌که امروز جمعه است
خیال‌تان راحت می‌شود، یا با پیش‌بینی روزی
سرشار از خلاقیت و هیجان احساس شادی
می‌کنید. ده دقیقه‌ی دیگر، وضع عاطفی‌تان
ممکن است کاملاً متفاوت باشد: بسته به این‌که
در اخبار چه می‌شنوید، حرف‌هایی که شریک‌تان
درمورد برنامه‌های شب به شما می‌زند یا حتی
به‌خاطر ترکی که روی دیوار دیدید. زندگی

عاطفی ما شبیه ترن هوایی است. یک لحظه بالا
می‌رویم و لحظه‌ای دیگر با سرعت به پایین رانده
می‌شویم.

تصور کنید که این قضیه برای بچه‌ها ممکن است
چطور باشد. همین جریان مداوم از احساسات که
از قطب منفی نابودکننده تا قطب مثبت شفاف‌آور
در نوسان است؛ از لحظه‌ای که صبح از خواب
بیدار می‌شوند، سراسر طول روز در مدرسه و تا
زمانی که دوباره به خواب می‌روند. فقط با این
فرق که بچه‌ها هنوز یاد نگرفته‌اند چطور

احساسات و عواطف‌شان را مدیریت کنند؛ چطور
چیزی را که در لحظه به نظرشان ناخوشایند
می‌رسد سرکوب و دسته‌بندی کنند، چطور
احساسات کارآمد را در جهت کسب بیش‌ترین
بهره مهار کنند. آن‌ها همه‌ی احساسات‌شان مانند
بی‌حوصلگی، ناامیدی، اضطراب، نگرانی، هیجان
و شادمانی را عمیقاً تجربه می‌کنند؛ و ساعت‌ها

سر کلاس می‌نشینند و از آن‌ها انتظار می‌رود به
تک‌تک کلماتی که از دهان معلمی که احتمالاً
خودش هم تحت فشارهای عاطفی مشابه است، با
دقت گوش بسپارند. مغز بچه‌ها از مغز ما کمتر
توسعه یافته است. قدرت دفاعی‌شان کمتر از
قدرت دفاعی ماست؛ اما با این حال، روده‌های
عواطفی که در وجود بچه‌ها جاری است اغلب
قدرتمندتر از روده‌هایی است که در درون ما جاری
هستند. جای شگفتی است که با این وضع اصلاً
مگر کسی چیزی یاد می‌گیرد!

بنابراین ثانیه‌به‌ثانیه با چیزهای زیادی
دست‌به‌گریبان هستیم. نمی‌توانیم هر دقیقه بر
احساسات و عواطف‌مان متمرکز باشیم. اگر چنین
باشد، وقت یا توجه کافی برای انجام کارهای
دیگر را نخواهیم داشت. با این حال نمی‌شود زندگی
را با بی‌اعتنایی به احساسات‌مان یا دست کم
گرفتن معنای آن‌ها گذرانند. تمام احساسات و

عواطف ما منابع اطلاعاتی مهمی هستند از آن چه
درون مان می گذرد. حواس چندگانه‌ی ما اخباری را
از جسم، ذهن و دنیای خارجی به دست می دهند
و سپس مغزمان این اخبار را پردازش و
تجزیه و تحلیل می کند و تجربه مان را شکل
می دهد. اسم ما حاصل این فرآیند / احساس است.
البته ما انسان ها تاریخچه‌ای بلندبالا در بی توجهی
به احساسات مان داریم که به هزاران سال پیش
بر می گردد؛ حتی پیش از این که فلاسفه‌ی رواقی
یونان باستان ادعا کنند احساسات منابع اطلاعاتی
نامنسجم و بسته به مزاج و خصوصیات هر فرد
هستند. در گذشته، عقل و شناخت را قدرت های
برتر درونی می دانستند و زمانی ایده‌ی «هوش
هیجانی»، از منظر تناقض لفظی، غیر قابل ادراک
می نمود. تاکنون شمار زیادی از آثار ادبی، فلسفی
و دینی غربی به ما آموخته اند که احساسات و
عواطف نوعی تداخل درونی هستند که جلوی

قضاوت صحیح و تفکر عقلانی را می گیرند.
تصادفی نیست که ما همچنان فکر می کنیم
هوش و عواطف از دو قسمت کاملاً جدای
بدن مان نشئت می گیرند: یکی از سر و دیگری از
دل. به ما یاد داده اند که به کدام یک از این دو
بیش تر اعتماد کنیم؟

زمانی بود که دانشمندان از احساسات و عواطف
خوش شان نمی آمد؛ چون برخلاف هوش نمی توان
احساسات را با آزمون های استاندارد اندازه گیری
کرد. ضریب هوشی در درجه ی اول متکی بر
فرآیندهای شناختی «سرد» همچون به یاد آوردن
یک سری ارقام یا حقایق تاریخی است؛ حال
آن که هوش هیجانی متکی بر فرآیندهای
اجتماعی-عاطفی-شناختی «گرم» است که اغلب
بسیار شدید، رابطه محور و متمرکز بر ارزیابی،
پیش بینی و کنار آمدن با احساسات و رفتارها

است؛ احساسات و رفتارهایی که از خودمان و دیگران سر می‌زند.

به همین دلیل است که مطالعه درمورد هوش، که حوالی سال ۱۹۰۰ رسمی شد، به سنت بی‌اعتنایی به احساسات و عواطف ادامه داد. در بیش‌تر طول قرن بیستم، روان‌شناسان و فلاسفه همچنان مجادله داشتند که آیا عواطف و احساسات، به هر طریقی، با تفکر منطقی و رفتار هوشمندانه مرتبط هستند.

جای تعجب نیست که شناسایی هوش هیجانی، در مقایسه با انواع دیگر هوش، دیرتر اتفاق افتاد. سپس در سال ۱۹۹۰، روان‌شناسانی به نام‌های پیتر سالووی و جان مایر^{۲۸} اولین نظریه‌ی رسمی هوش هیجانی را به متون علمی معرفی نمودند. آن‌ها هوش هیجانی را «توانایی نظارت بر احساسات و عواطف خود و دیگری، به‌منظور تفکیک و تشخیص آن‌ها از هم و استفاده از

اطلاعات به دست آمده جهت راهنمایی فرایند تفکر
و اقدامات بعدی» تعریف کردند.

در دانشگاه ییل مصاحبه‌ای با سالووی داشتم که

گفت: «اواخر دهه‌ی هفتاد شروع کردم به

مطالعه‌ی عواطف و احساسات انسان توی

آزمایشگاه دانشگاه. در اون زمان، روان‌شناسان

چندان به عواطف و احساسات توجه نشون

نمی‌دادن و کسی سمتش نمی‌رفت. انقلاب

شناختی به شدت برقرار شده بود و افراد به عواطف

و احساسات به چشم "سروصدای اضافی" نگاه

می‌کردن. تفکر عموم این بود که ما عواطف و

احساسات داریم، اما اون‌ها چیز مهمی رو نشون

نمی‌دن. من به هیچ وجه نمی‌تونستم باور کنم این

موضوع رو، به خاطر همین انگیزه گرفتم تا برای

نشون دادن این که عواطف و احساسات اهمیتی

مثبت دارن شروع به مطالعه کنم. می‌خواستم

نشون بدم حتماً دلیلی داره که سیستم عاطفه و

احساسات داریم. سیستم احساسات برای این بود
که کمک کنه زندگی رو بگذرونیم و از پشش
بربیایم.»

هوش عاطفی ترکیبی از سه حوزه‌ی در حال رشد
تحقیقات علمی بود که نشان می‌داد وقتی
احساسات به‌طور گسترده مورد استفاده قرار
بگیرند، از استدلال و حل مسائل پیچیده پشتیبانی
می‌کنند.

اولین گام بازکشف دیدگاه چارلز داروین درباره‌ی
کاربرد بودن عواطف و احساسات بود. در قرن
نوزدهم، او پیشگام این عقیده بود که عواطف و
احساسات آشکارکننده‌ی اطلاعات ارزشمندی‌اند و
فعال‌کننده‌ی رفتارهای سازگارکننده‌ای هستند که
برای بقا اهمیت حیاتی دارند؛ بنابراین بالاخره به
ترس به چشم احساسی نگاه شد که در واقع بسیار
مفید بود، مخصوصاً در محیط‌های سراسر تهدید و
پرخطر که قبلاً انسان در آن زندگی می‌کرد.

هیچ چیز نمی تواند به اندازه ی یک ترس حسابی،
آدم را از جایش بلند کند و از دست یک گربه ی
تیزدندان گرسنه به فرار وادارد.

پس از آن، نوبت رسید به بررسی این که احساسات
و حالت روحی مان چطور نقشی اساسی در
فرآیندهای فکری، قضاوت و رفتار بازی می کنند.

دانشمندان علوم اجتماعی با استفاده از
آزمایش های هوشمندانه و دانشمندان علوم مغزی
که نواحی مختلف مغز را مورد مطالعه قرار
می دادند، کم کم چگونگی تعامل عواطف با
شناخت و رفتار و اثر متقابل بین آن ها را کشف
کردند. تحقیقات نشان دادند که عواطف و

احساسات به تفکر ما هدف، اولویت و تمرکز
می دهند. آن ها به ما می گویند با دانشی که حواس
ما در اختیارمان می گذارد چه کنیم. آن ها

انگیزه بخش ما برای عمل کردن و دست به کار شدن

روان‌شناسان ایده‌ی «حلقه‌ی شناختی» ۲۹ را مطرح کردند که حالت روحی را به قضاوت مرتبط می‌کند؛ مثلاً وقتی شخصی در حال روحی خوبی است، احتمال این که افکار و خاطرات مثبتی داشته باشد بیش‌تر است و همین مسئله نیز خود باعث می‌شود فرد راجع به مسائل مثبت فکر کند (حلقه). در مطالعه‌ای کلاسیک، روان‌شناسی به نام گوردون باور ۳۰ در دانشگاه استنفورد از هیپنوتیزم برای ایجاد حس ناراحتی یا شادی در افراد مورد مطالعه استفاده کرد. سپس این افراد باید سه وظیفه را انجام می‌دادند: ابتدا فهرستی از کلمات را به یاد بیاورند، بعد در دفتر خاطرات مواردی را یادداشت کنند و در آخر تجربیاتی از کودکی‌شان را به خاطر بیاورند. افرادی که به آن‌ها حس ناراحتی داده شده بود خاطرات ناخوشایندی بیش‌تری را به یاد آوردند، کلمات منفی‌تری را به یاد داشتند و همین‌طور رویدادهای

تلخ‌تری را در دفتر خاطرات‌شان ثبت کردند. به همین ترتیب، افرادی که به آن‌ها حس شادی داده شده بود خاطرات و کلمات شادتری و رویدادهای مثبت‌تری را به یاد آوردند. در

مطالعه‌ی دیگری که آلیس ایسن^{۲۱} مرحوم، استاد دانشگاه کورنل^{۲۲} و همکارانش انجام دادند، به تعدادی از شرکت‌کنندگان فیلم کمدی و به تعداد دیگر هیچ فیلمی نشان ندادند و سپس آن‌ها را درزمینه‌ی تفکر خلاقانه مورد آزمایش قرار دادند. نتایج نشان داد افرادی که فیلم کمدی دیده بودند و در «حالت عاطفه‌ی مثبت» قرار گرفته بودند در مقایسه با گروه دیگر، افزایش آشکاری در قوه‌ی خلاقیت‌شان ایجاد شده بود. این اتفاق نوعی سوگیری طبیعی است؛ چون همه‌ی ما اطلاعات «موافق با حالت روحی‌مان» را راحت‌تر از دیگر اطلاعات درک و بازیابی می‌کنیم. این فقط یکی

از روش‌های گوناگونی است که طبق آن، عواطف و احساسات بر تفکر ما تأثیر می‌گذارند.

حوزه‌ی سوم تحقیقات علمی، جست‌وجو به دنبال هوش‌های «جایگزین» بود، تا به جای یک توانایی

ذهنی، یعنی ضریب هوشی، طیف وسیعی از

توانایی‌های ذهنی را دربر بگیرد. محققین

روزبه‌روز، بیش‌تر و بیش‌تر، از این که تست‌های

ضریب هوشی نمی‌توانند پیامدهای مهم زندگی

در افراد را توضیح بدهند ناامید و سرخورده

می‌شدند. هوارد گاردنر^{۳۳}، از اساتید دانشگاه

هاروارد، نظریه‌ی هوش‌های چندگانه را مطرح

کرد که به مرییان و دانشمندان توصیه می‌کرد که

بر توانایی‌هایی فراتر از مهارت‌های کلامی و

ریاضی تأکید بیش‌تری داشته باشند؛ مثلاً

مهارت‌های درون‌فردی (آگاهی فرد از نقاط ضعف

و قوت خود) و بین‌فردی (توانایی برقراری ارتباط

مؤثر با دیگران و همدلی با آنها).

محققان دیگر از جمله رابرت استرنبرگ^{۳۴}،

روان‌شناسی که هم اکنون در دانشگاه کورنل

فعالیت می‌کند، نظریه‌ی «هوش موفق» را

پیشنهاد کرد و از مربیان و دانشمندان خواستند که

توانایی‌های خلاقانه و عملی افراد را نیز در نظر

بگیرند. روان‌شناسی به نام نانسی کانتور^{۳۵} و جان

کیلسترام^{۳۶} از دانشگاه استنفورد، تحقیقات‌شان را

برپایه‌ی تحقیقات ادوارد تورندایک^{۳۷} در دهه‌ی

۱۹۲۰، ادامه دادند و توصیه به تمرکز بیش‌تر روی

«هوش اجتماعی» کردند، یعنی توانایی جمع‌آوری

دانش و اطلاعات راجع به دنیای اجتماعی، درک

مردم و نشان دادن رفتار عاقلانه در ارتباطات

اجتماعی.

در اواخر دهه‌ی ۱۹۹۰، هوش عاطفی بالاخره در

کنار سایر اقسام هوش به برابری رسید و شناخته

شد. عصب‌شناسان، روان‌شناسان و محققان در

زمینه‌ی هوش، همگی به توافق رسیدند که

عواطف و شناخت دست‌در دست هم برای پردازش
اطلاعات به‌شکلی پیچیده فعالیت می‌کنند.
تحقیقاتی انجام شد که نشان می‌داد در توانایی
افراد برای استدلال با احساسات و درمورد
احساسات تفاوت وجود دارد. مثلاً یک پژوهش
نشان داد طیف گسترده‌ای از مهارت‌ها در توانایی
افراد برای درک دقیق عواطف از طریق حالات
صورت و تنظیم و تعدیل عواطف نقش دارند.

همه‌چیز در این کتاب مبتنی بر تحقیقات پنج
دهه‌ی گذشته درمورد انواع نقش‌هایی است که
عواطف و احساسات در زندگی ما بازی می‌کنند.
احساسات در بالاترین سطح خود، از دیدگاه
تکاملی، هدف و مقصودی بسیار کاربردی دارند.
آن‌ها تضمین‌کننده‌ی بقای ما هستند. باعث
می‌شوند هوشیارتر شویم. اگر به آن‌ها احتیاج
نداشتیم وجود نداشتند.

در این جا به پنج حوزه اشاره می‌کنم که احساسات
بیش از همه در آن‌ها اهمیت دارند، جنبه‌هایی از
زندگی روزمره‌مان که بیش‌تر از همه تحت‌تأثیر
عواطف و احساسات‌مان قرار می‌گیرند. اول وضع
عاطفی ما است که تعیین می‌کند توجه‌مان را به
کدام سو معطوف کنیم، چه چیزی را به یاد
بیاوریم و چه چیزی را بیاموزیم. دوم تصمیم‌گیری
است: وقتی در چنگ احساسی قوی مثل خشم
و ناراحتی و یا شادی و سرخوشی هستیم، درک
متفاوتی از دنیا داریم و تصمیم‌هایی که در آن
لحظه می‌گیریم، خوب یا بد، تحت‌تأثیر قرار
می‌گیرند. سوم روابط اجتماعی‌مان است. حسی
که داریم و این که چطور احساسات دیگران را
تفسیر می‌کنیم، سیگنال‌هایی برای نزدیک شدن
به دیگران یا اجتناب از ایشان، وابستگی به
شخصی و یا فاصله گرفتن از او، پاداش دادن یا
مجازات کردن می‌فرستد. چهارم تأثیرات احساسات

بر سلامتی مان است؛ احساسات مثبت و منفی باعث واکنش‌های فیزیولوژیکی متفاوتی در درون بدن و مغز ما شده و منجر به ترشح مواد شیمیایی در بدن می‌شوند که آن‌ها هم در جای خودشان بر سلامت جسمی و روانی ما اثر می‌گذارند. حوزه‌ی پنجم مربوط به خلاقیت، کارآمدی و عملکرد است؛ برای دستیابی به اهداف بزرگ، گرفتن نمرات خوب و پیشرفت در همکاری‌های شغلی مان، باید از احساسات و عواطف مان به شکل ابزاری استفاده کنیم؛ که البته در اصل هم ابزار هستند یا می‌توانند باشند.

احساسات و توجه، حافظه و یادگیری

یادگیری کاملاً مبنایی احساسی دارد. «افلاطون» بیاید با بررسی نحوه‌ی تأثیرگذاری احساسات بر توجه و حافظه مان شروع کنیم که هر دو در تعیین توانایی ما برای یادگیری نقش دارند.

درموردش فکر کنید: احساسات تعیین می کنند که
در لحظه به چه چیزی اهمیت می دهیم. اگر
اکنون تا حد مرگ حوصله مان سررفته باشد یا
درمورد آخر هفته ای که پیش روست رؤیای پردازی
کنیم، احتمالاً چیزی را که در حال حاضر در این
صفحه می خوانیم درست متوجه نخواهیم شد. اگر
از چیزی وحشت داشته باشیم، منشأ آن وحشت
تمام افکارمان را به خود مشغول می کند؛ اگر خانه
آتش گرفته باشد، تنها یک هدف داریم: از این جا
بزنم بیرون! اگر با خطر فیزیکی ناگهانی
مواجه شویم (چه مشغول گشت و گذار در جنگل
باشیم و با یک خرس غران روبه رو شویم، چه
شب مشغول قدم زدن در شهر باشیم و یک
غریبه ی مسلح جلوی مان را بگیرد) احتمالاً در آن
لحظه به هیچ چیز دیگری فکر نمی کنیم. طبیعت
مغز ما را این طور برنامه ریزی کرده و این چیز

خوبی است: چون هرگونه حواس پرتی در آن لحظه می تواند کشنده باشد.

ترس از آسیب غیر ملموس مانند خجالت، شرم و یا به هر نحوی احمق یا نالایق به نظر رسیدن هم کارکردی مشابه دارد. در این صورت ممکن است به جای ترس، آن را به صورت اضطراب و نگرانی تجربه کنیم. این احساسات ممکن است حتی در نظر خودمان هم بیهوده و غیر منطقی به نظر برسند، اما اهمیتی ندارد. همان طور که قبلاً صحبتش را کردیم، احساسات به شدت در مقابل منطق سرد نفوذناپذیر هستند. وقتی تحت شرایطی پیامدی نامطلوب را پیش بینی می کنیم، از فکر کردن در مورد اکثر مسائل دیگر منع می شویم. شاید توجه مان باید جای دیگری متمرکز باشد، اما در آن لحظه نمی توانیم جهت فکری مان را تغییر دهیم.

احساسات منفی قوی (ترس، خشم، اضطراب و درماندگی) ذهن ما را محدود می کنند؛ انگار که دید محیطی مان از بین می رود، چون به شدت بر خطری که روبه روی مان قرار دارد متمرکز هستیم. این پدیده در اصل یک جنبه ی فیزیولوژیکی دارد. وقتی چنین احساسات منفی ای را تجربه می کنیم، واکنش مغزمان ترشح کورتیزول است، هورمون استرس. این مسئله باعث می شود که قشر پیش پیشانی نتواند به شیوه ای مؤثر اطلاعات را پردازش کند؛ بنابراین حتی در سطح عصبی - شناختی هم توانایی مان برای تمرکز و یادگیری دچار اختلال می شود. بی شک، سطح متوسطی از استرس (مثلاً احساس به چالش کشیده شدن) می تواند تمرکز ما را بهبود ببخشد و در واقع استرس مزمن است که مضر بوده و یادگیری را از نظر بیولوژیکی دشوار می کند. به همین دلیل است که من در دوران راهنمایی نمره ی دوازده سیزده

می گرفتم. آن قدر به علت مشکلات خانوادگی و
زورگویی در مدرسه تشویش و دغدغهی فکری
داشتم که نمی توانستم به لحاظ روانی در کلاس
حاضر باشم. وقتی چهل سالم بود، برای بازدید از
مدرسه ی راهنمایی که می رفتم سری به زادگاهم
زدم. دو اتفاق فراموش نشدنی افتاد. اول، لحظه ای
که قدم در مدرسه گذاشتم واکنش عمیقی داشتم.
دوباره تمام حس ترس و خجالتی که داشتم به
من بازگشت. یک لحظه دوباره همان پسر بچه ی
سیزده ساله ی شکننده شده بودم. دوم، تنها
چیزهایی که یادم می آمد مربوط به زورگویی هایی
بود که در مدرسه به من می شد. اسم اکثر معلم ها
یادم نمی آمد و نمی توانستم اسم و موضوع
درس هایی را که یاد گرفته بودم به یاد بیاورم.
تنها احساسات منفی نیستند که می توانند ظرفیت
ذهن ما را مختل کنند. فرض کنیم یک دانش آموز
دبیرستانی در حال تجربه ی طغیان هورمونی

معمولی است که اکثر نوجوانان با آن درگیر
هستند. او از خیال پردازی های رمانتیک لذت
می برد و تاریخ جهان هم نمی تواند او را از
فکروخیال هایش بیرون بکشد. جای تعجب است
که نوجوانان با این همه رؤیاپردازی مست کننده ای
که در آن سن و سال در سر دارند، چطور اصلاً
چیزی یاد می گیرند. بچه های کوچک تر هم
همین قدر سرگرم خیال پردازی اند، اما آن ها بیش تر
لحظات خوشی را تصور می کنند که بعد از خوردن
زنگ مدرسه می توانند مشغول بازی شوند یا در
تعطیلات عید به شهر بازی بروند. خوشی و شادی
هم در هدایت افکارمان به سمت وسوی دلخواه
مثل دیگر احساسات و عواطف قدرت دارند. فقط
به جای تحریک ترشح کورتیزول، احساسات مثبت
به طور کلی باعث ترشح سروتونین، دوپامین و
دیگر هورمون های «شادی آور» می شوند که بر
تفکر و رفتار ما تأثیر می گذارند.

آن چه در تحقیقات جدید نشان می دهد این است
که احساسات مختلف هر کدام تأثیر متفاوتی در
یادگیری دارند. اگر لازم است از توانایی های
انتقادی مان استفاده کنیم، مثلاً می خواهیم نامه ای
را که نوشته ایم ویرایش کنیم و به دنبال پیدا کردن
اشتباهات و تصحیح شان هستیم، چهارچوب ذهنی
منفی احتمالاً بیش تر از چهارچوب ذهنی مثبت به
کار می آید. بدبینی می تواند پیش بینی اتفاقات
منفی را برای مان آسان تر کند که در نتیجه ی آن
می توانیم اقدامات لازم جهت پیشگیری از وقوع
آن اتفاقات را انجام دهیم. عذاب وجدان به
منزله ی یک قطب نمای اخلاقی عمل می کند.
اضطراب باعث می شود چیزهایی را اصلاح کنیم
که اگر حال بهتری داشتیم همان طور که هستند
می پذیرفتیم. حتی خشم می تواند به شدت انگیزه
دهنده باشد؛ چون برخلاف تسلیم شدن و
کناره گیری، ما را به حرکت وامی دارد و احتمالاً ما

را سوق می دهد به سوی درست کردن چیزی که در
اصل باعث عصبانیت مان شده بود. اگر از دیدن
بدرفتاری شخصی با فردی دیگر عصبانی شویم،
احتمالاً پا پیش می گذاریم و ساکت نمی مانیم.

تصور کنید وقتی دارید درخواست استخدامتان در
یک سمت شغلی را تکمیل می کنید، خوش و خرم
باشید و از هیجان خیلی هوش و حواستان

سرجایش نباشد. امکانش وجود دارد، اما این یک
ترس سالم است و نه سرخوشی، که می تواند دقت
ما را در بررسی علائم نگارشی و ساختار جملات
چند برابر کند. احساسات منفی عملکردی سازنده
دارند: کمک می کنند توجهتان متمرکزتر شود.

احساس شادی این کار را نمی کند، بلکه احساس

ناراحتی است که ما را کمک می کند از پس

شرایطی دشوار بریابیم. حس هیجان محرک

ایده های مختلف است، اما شور و شوق بیش از حد

باعث اجماع یا وفاق در یک گروه نمی شود، بلکه

موجب می شود انرژی لازم برای پیدا کردن راه حل
مسئله ای که با آن روبه رو هستیم متفرق گردد؛
چه مسئله ای ریاضی باشد چه مسئله ای بین فردی.
در حال حاضر چیزی را تجربه می کنیم که به نظر
شبیه بحرانی در امر آموزش و پرورش است.

دانش آموزان ما خسته، کسل و پر از دلهره هستند.
معلمین شان به ستوه آمده، تحت فشار و سراسیمه
هستند. مسئولیت گریزی و غیبت از مدرسه در
ایشان به بالاترین حد خود رسیده است.

عکس العمل ما به این حالات چگونه باید باشد؟
تلاش برای کنترل بیش از پیش رفتار دانش آموزان
یا معرفی برنامه های جدید ریاضی و سوادآموزی یا
اعمال استانداردهای آموزشی سخت تر... هیچ کدام
از این راه حل ها پاسخ گوی این حقیقت نیست که
احساس دانش آموزان است که به آن چه یاد
می گیرند معنا می بخشد. نتایج پژوهش ها واضح
است: احساسات و عواطف هستند که تعیین

می کنند آیا محتوای آموزشی به درستی پردازش شده است تا بهتر به خاطر سپرده شود، یا خیر؟ پیوند دادن احساسات به یادگیری تضمین می کند که دانش آموزان درس هایی را که در کلاس داده می شود مفید بدانند. این پیوند چیزی است که به دانش آموزان کمک می کند هدف و علاقه شان را کشف کنند و باعث سماجت در یادگیری و پشتکارشان می شود.

هرگاه متوجه می شویم که به یک باره نمی توانیم درست توجه و تمرکز کنیم و یا به یاد آوردن موضوعی برای مان دشوار می شود، باید از خودمان بپرسیم: از لحاظ عاطفی، چه اطلاعاتی در زیر سطح افکارمان نهفته است؟ و آیا کاری برای به دست گرفتن دوباره ی عنان ذهن مان از دست مان برمی آید؟ اگر بله، چه کاری؟

احساسات و تصمیم گیری

احساسات صرفاً برای خردمندی ضروری نیستند،
بلکه به طور اجتناب‌ناپذیری در تاروپود هر تصمیم
تنیده شده‌اند. «آنتونیو داماسیو^{۲۸}، عصب‌شناس،
دانشگاه کالیفرنیا، جنوبی»

تابه حال شده است به حرف دل‌تان گوش کنید و
تصمیم بدی بگیرید؟ و وقتی اوضاع بد از آب
درآمد به پیشانی‌تان بزنید و با خود بگویید:
«چه کار احمقانه‌ای بود! چی داشتی با خودت فکر
می‌کردی؟» شاید در یک لحظه، لغزش فکری
داشتید یا استدلال‌تان ضعیف بود. وقتی به گذشته
نگاه می‌کنید، چیزی را که از قلم انداختید واضح
می‌بینید. فقط باید امیدوار باشید که برای‌تان
تجربه شده باشد. آرزوی معقولانه‌ای است؛ اما
درسی که گرفتید چه بود؟

ما بر این باوریم که توانایی استدلال و تفکر
منطقی‌مان برترین قدرت ذهنی‌مان، حتی برتر از
جنبه‌ی عاطفی سرکش‌مان، است. این چیزی

نیست جز ترفندی که مغزمان به ما می‌زند، چون
در اصل احساسات ما تأثیرات عظیمی بر عملکرد
ذهن ما می‌گذارند که اغلب ناخودآگاه هستند. این
حقیقت به‌خصوص در فرایند تصمیم‌گیری خیلی
واضح‌تر است.

مثال‌های بارزی وجود دارد از اوقاتی که احساسات
به‌تنهایی تعیین‌کننده‌ی اعمال ما هستند. اگر
ترس از پرواز داشته باشیم، با وجود پرخطر بودن،
با ماشین تا مقصدمان رانندگی می‌کنیم. گاهی
تحت تأثیر شور و اشتیاق و هواوهوس، ممکن
است قید مراقبت و پیشگیری از بیماری‌های
مقاربتی یا بارداری ناخواسته را بزنیم.

اما تأثیر احساسات فرای این‌ها است. اکثر
تصمیمات تلاش‌هایی برای پیش‌بینی پیشامدهای
آینده هستند: ما بایستی این خانه را بخریم. من
نمی‌خواهم این شغل را قبول کنم. پاستا انتخاب
بی‌نظیری است. در هر مورد، ما تمام گزینه‌ها را

در نظر می‌گیریم و دست آخر گزینه‌ای را انتخاب می‌کنیم که به احتمال زیاد پیشامد دلخواه ما را در پی دارد؛ حداقل به لحاظ تئوری.

در حقیقت احساسات، تا حد زیادی، تعیین‌کننده‌ی اعمال ما هستند. اگر حس مثبتی داشته باشیم، مثلاً اعتماد به نفس، خوش‌بینی و خرسندی، در مورد کاری که بایستی انجام دهیم به یک نتیجه می‌رسیم و اگر حس منفی داشته باشیم، مثلاً اضطراب، خشم یا ناراحتی، تصمیم‌مان ممکن است کاملاً فرق کند؛ هرچند که با همان مجموعه حقایق سروکار داشته باشیم.

الگوهای به‌دست‌آمده را تقریباً می‌توان پیش‌بینی کرد. همان‌طور که پیش‌تر در این فصل عنوان کردیم، اضطراب ذهن ما را محدود و تنگ می‌کند. تمرکزمان روی جزئیات را بهبود می‌بخشد و باعث می‌شود مشکلاتی را که ممکن است پیش بیاید، پیش‌بینی کنیم. شاید به نظر

حس خوشایندی نرسد، اما حین انجام وظایفی که
به اعداد مربوطند، مثل امور مالی، چهارچوب
ذهنی خوبی است. اگر داریم راجع به

سرمایه گذاری یا خرید چیز گران قیمتی تصمیم
می گیریم، حالت روحی خوش بینانه ممکن است
باعث شود توجهی به خطرات و ریسک ها نداشته
و کاری کنیم که بعداً موجب پشیمانی مان شود.
احساسات منفی باعث می شوند حقایق را به دقت
سبک سنگین کرده و محتاطانه عمل کنیم.

از سوی دیگر، احساسات مثبت ما را سرشار
می کند با حس این که زندگی بر وفق مرادمان
پیش می رود. اگر احساس قدرت، سرزندگی و
انرژی می کنیم، احتمالاً مبنای تصمیمات مان را
بیش تر بر حدسیات و احساس قلبی مان در آن
لحظه گذاشته ایم تا بر استدلال منطقی؛ اگر

مشغول برنامه ریزی برای جشن تولد باشیم، یا
کسی نیاز به حمایت معنوی مان داشته باشد، این

رویگرد خوبی است، اما اصلاً برای زمانی که
اظهارنامه‌ی مالیاتی پرمی کنیم مناسب نیست.
نقش واقعی احساسات در تصمیم‌گیری‌های مان به
دفعات در آزمایش‌ها مورد بررسی قرار گرفته
است. در این آزمایش‌ها محققان حالت روحی
خاصی را در شرکت‌کنندگان به وجود می‌آورند،
مثلاً از طریق خواندن یا تماشا کردن چیز
خوشحال‌کننده یا ناراحت‌کننده‌ای، و سپس از
آن‌ها خواسته می‌شد که تصمیم‌گیری کنند. در
یک مطالعه، شرکت‌کنندگان در دو اتاق نشسته
بودند که یکی راحت و دیگری معذب بود، سپس
از آن‌ها راجع به رضایت‌شان از زندگی پرسش
شد. کسانی که در اتاق راحت نشسته بودند از
زندگی‌شان راضی‌تر بودند. در مطالعه‌ای دیگر،
وقتی به شرکت‌کنندگان حس ناراحتی القا شد،
کوه را پرشیب‌تر و سرازیرتر از آن‌چه واقعاً بود
می‌دیدند و در یک مطالعه درمورد پذیرش

دانشکده پزشکی، مشخص شد احتمال پذیرش
متقاضیان در روزهای آفتابی بیش تر از روزهای
بارانی است؛ حتی تصمیمات مسئولین پذیرش هم
تحت تأثیر آب و هوا قرار گرفته بود!

در آزمایشی که ما در دانشگاه ییل انجام دادیم،
معلمین را به دو گروه تقسیم کردیم. به یک گروه
گفته شد تجربیات مثبت شان را در کلاس های
درس یادآوری و یادداشت کنند و از گروه دیگر
خواسته شده بود خاطره ای منفی را به یاد بیاورند.

سپس از هر دو گروه خواسته شد به انشای
واحدی که یکی از دانش آموزان راهنمایی نوشته
بود نمره دهند. گروهی که در حالت روحی مثبت
بودند به انشا یک نمره ی کامل بالاتر از کسانی
که در حالت روحی منفی بودند دادند. وقتی از
معلمین سؤال کردیم که آیا به نظرشان حالت
روحی شان تأثیری بر ارزیابی انشا داشته است،
۸۷ درصد پاسخ شان منفی بود. داوری هایی که

مستلزم میزان بالاتری از تفکر شخصی هستند،
مثل نمره دادن به یک انشای خلاقانه، در مقایسه
با داوری‌هایی که علمی‌تر هستند و نظر شخص
تأثیر ندارد، مثل نمره دادن به یک امتحان ریاضی،
به‌طور کلی بیش‌تر در معرض سوگیری عاطفی
قرار دارند.

احساسات ما می‌توانند تا مدت‌ها بعد از لحظه‌ای
که آن احساسات در وجودمان پدید آمدند، ماندگار
باشند؛ به این پدیده «سوگیری حالت روحی
تصادفی»^{۳۹} می‌گویند؛ مثلاً اگر سر صبحانه با
فرزندان‌تان بحث کنید و هنگام رانندگی تا محل
کارتان همچنان عصبانی باشید، احتمال این‌که
خشن‌تر از حالت معمول رانندگی کرده و
تصمیمات پرخطرتری بگیرید بیش‌تر است. وقتی
از لحظات خوش گذشته یاد می‌کنیم، احتمالاً
تصمیماتی که می‌گیریم برپایه‌ی خوش‌بینی و
اطمینان خواهند بود. اگر خاطرات بدی را به یاد

بیاوریم، احساس شک و بدبینی کرده و

تصمیمات مان متفاوت خواهند بود.

تأثیر عصبانیت آن طور نیست که انتظارش را

دارید: تحقیقات دریافته اند که وقتی افراد عصبانی

هستند، معتقدند که اگر مشکلی وجود دارد تقصیر

دیگران است؛ اما وقتی ناراحت هستند، بیش تر

تقصیر را گردن شرایط بیرونی می اندازند. به طرز

جالبی، عصبانیت بیش تر از احساس غم باعث

خوش بین شدن آدم ها می شود، احتمالاً چون افراد

عصبانی حس می کنند کنترل بیش تری بر

زندگی شان دارند.

ما مدام در طول روز در حال تصمیم گیری هستیم

که اکثر شان تصمیمات کوچکی هستند. نمی توانیم

در تک تک آن ها تعمق کنیم، بنابراین برای

قضاوت های فوری به مغز مان تکیه می کنیم.

چنین مسائلی همواره در تحقیقات معاصر راجع به

نحوه ی عملکرد مغز انسان مطرح هستند.

مفاهیمی به نام «تفکر سریع و تفکر آرام» وجود دارد که بر اساس آن مغز ما به دو طریق متفاوت که از قضا باهم همپوشانی نیز دارند، عمل می‌کند. در یکی از آن‌ها مغز بدون تعمق سریع واکنش نشان می‌دهد و در دیگری اندکی درنگ کرده و ابتدا اطلاعات را می‌سنجد. وقتی از مغزمان برای عملکردهای آشنا یا نسبتاً ساده استفاده می‌کنیم، پاسخ یا واکنشی سریع‌تر دریافت می‌کنیم؛ حال آن‌که موقعیت‌های جدید یا مسائل پیچیده مستلزم اندیشیدن هستند.

تصمیم‌گیری‌های سریع بیش‌تر تحت‌تأثیر حالت روحی و سوگیری‌های ناخودآگاه‌مان هستند، به‌ویژه وقتی اطلاعات بیش‌تری در دسترس نباشد. در این شرایط اغلب با کم‌ترین میزان تفکر آگاهانه تصمیم‌گیری می‌کنیم.

هیچ‌کدام از این مسائل به این معنا نیست که احساسات ذاتاً بر عقل‌مان سایه می‌افکنند؛ بلکه با

داشتن هشیاری عاطفی بیش تر خلاف این قضیه
صدق می کند: احساسات مان می توانند به منزله ی
شکل دیگری از اطلاعات باشند و راجع به
نحوه ی واکنش مان به شرایطی که در آن هستیم
نکات مهمی را به ما بگویند. وقتی باید تصمیمی
بگیریم، در اضطراب ممکن است یک چیز و در
شور و شوق چیزی کاملاً متضاد آن را بگوییم. با
دانستن این مسئله، می توانیم قبل از مبادرت به
انجام کاری، وضع عاطفی خود را هم در نظر
بگیریم. آیا حالت روحی منفی مان است که باعث
شده بدگمان شویم یا واقعاً دلیلی برای نگرانی
وجود دارد؟ آیا اطمینان مان به دلیل حالت روحی
پرانرژی و شادی است که داریم یا واقعاً تصمیم
درستی گرفته ایم؟

احساسات و روابط

برای کسی مهم نیست شما چقدر می دانید تا
زمانی که بالاخره بفهمند چقدر اهمیت قائل

هستید. «تئودور روزولت»

آزمایشی را برای تان شرح می‌دهم که می‌توانید
خودتان را موش آزمایشگاهی کنید و انجام دهید.
به فهرست افرادی که در طی روز با آنها تعامل
دارید نگاهی بیندازد: همه‌ی افراد، از شریک
زندگی و اعضای خانواده‌تان گرفته تا تمام
همکاران، همه‌ی آشناها، دوستان، فامیل،
صندوقدار فروشگاه، پزشک، آرایشگر، متصدی
پشت میز در باشگاه و غیره؛ هر کسی که به او
برمی‌خورید، چه برای چند ساعت و چه برای پنج
دقیقه.

خیلی عالی، حال این لیست را مرور کرده و به
سوالات زیر پاسخی فوری و بدون فکر کردن
بدهید: وقتی با هر کدام از آنها روبه‌رو می‌شوم
چه حسی دارم؟ چقدر مشتاق تعامل داشتن با هر
یک از آنها هستم؟ آیا با فکر کردن به دیدن
هیچ کدامشان لبخند به لبم می‌آید؟ آیا به آنها

احساس بی تفاوتی دارم؟ یا با بعضی افراد احساس
تنش پیدا می‌کنم؟ لازم نیست حس انزجار آشکار
باشد، همین که فکر رودررویی با فلان آدم در
طی روز، شما را در آستانه‌ی اضطراب قرار دهد
هم حساب است.

برای بیان حسی که به هر کدام‌شان دارید از چه
کلمه‌ای استفاده می‌کنید؟ اضطراب؟ شادی؟
اطمینان؟ بی‌کفایتی؟ کسالت؟ محبت؟ آزرده‌گی؟
تمام این احساسات باعث افزایش یا کاهش
جذابیت‌مان در چشم یکدیگر می‌شوند. آیا مشتاق
کار کردن دوشادوش با همکاری هستید که دائم از
زمین و زمان عصبانی است؟

معمولاً این احساس حالی نیست که با کلمات
بیان شود یا حتی خیلی به آن بتوانیم فکر کنیم.
شبیه به یک واکنش غریزی است که از جایی
عمیق‌تر از آن نشئت می‌گیرد که واژگان به آسانی
بتوانند آن را نام‌گذاری کنند. چیزی شبیه

غریزه‌ای حیوانی است. وقتی این آدم را می‌بینم،
چیزی درونم از شادی می‌رقصد یا از افسردگی
پژمرده می‌شود. یا حالتی بین این دو.
آزمایش تمام شد. حالا احتمالاً تصور واضح‌تری
دارید از این که قوی‌ترین واکنش‌های عاطفی‌مان
چطور ماهیت تمام روابطمان را رقم می‌زنند.

در سمینارهایی که با معلمان برگزار می‌کنم،
گاهی از آن‌ها می‌خواهم فهرستی از اسامی
دانش‌آموزان‌شان یادداشت کرده و ببینند که به هر
اسم، به‌طور خودکار، چه حسی دارند. علاقه‌مندی،
بی‌علاقگی، اعتماد، شادی، ترس، انزجار؟ بعد به
آن‌ها می‌گویم که صادقانه فکر کنند که حس‌شان
چه تأثیری در رفتار کردن با هر کدام از
دانش‌آموزان دارد. بعضی‌ها در طی این تمرین زیر
گریه می‌زنند. آن‌ها یک‌دفعه متوجه می‌شوند که
تنها بسته به حسی که هر دانش‌آموز به آن‌ها
می‌دهد، چه رفتار متفاوتی با هر کدام‌شان دارند.
این طرز برخورد ارتباطی چندانی با نحوه‌ی
عملکرد دانش‌آموز در کلاس، یا نیازهایش یا هر
چیز دیگری که بتوانند نام ببرند ندارد. این طرز
رفتار واکنش درونی محکمی است که معمولاً به
دانش‌آموز بستگی ندارد و به خود معلم مربوط

می‌شود. این افراد اکثراً معلم‌های خوبی هستند که
تمام تلاش‌شان را می‌کنند تا رفتاری یکسان با
تمام دانش‌آموزان داشته باشند و می‌خواهند با
یک‌یک‌شان رابطه‌ای مثبت و مفید شکل دهند؛
اما در دنیای واقعی، با وجود تمام نیت خیری که
داریم، شرایط این‌طور پیش نمی‌رود. به دلایلی،
معلمین به‌سختی می‌توانند با یکی از دانش‌آموزان
ارتباط چشمی برقرار کنند یا توجه دقیقی به او
کنند، حال آن‌که به‌شدت مشتاق تعامل با دیگر
دانش‌آموزان هستند و آن‌ها را در فعالیت‌های
کلاسی شریک می‌کنند.

خارج از کلاس درس هم به همین شکل عمل
می‌کنیم. روابط انسانی بی‌نهایت پیچیده هستند،
چون ما خودمان بی‌نهایت پیچیده هستیم؛ اما
نیروی دخیل در همه‌ی این روابط یکی است:
نزدیک‌شدن یا فاصله‌گرفتن. یا به آدم‌ها می‌گوییم
نزدیک‌مان شوند یا می‌گوییم دور شوند. دیگران

هم چنین برخوردی با ما دارند. خیلی از مسائلی
که میان انسان‌ها اتفاق می‌افتد نتیجه‌ی نحوه‌ی
بیان احساسات‌مان است و همه‌ی آن به چیزی در
اعماق‌مان وجودمان بستگی دارد که احتمالاً حتی
از دید خودمان هم پنهان است: وضع عاطفی‌مان.
روابط مهم‌ترین جنبه‌ی زندگی ما هستند.
تحقیقات علمی فراوانی تأثیر بسزایی را که روابط
بر سلامت ما دارند اثبات کرده‌اند. افرادی که
شبکه‌های اجتماعی قوی‌تری دارند از سلامت
جسمی و روانی بهتری برخوردارند و حتی عمر
طولانی‌تر می‌کنند؛ حال آن‌که کمبود ارتباط با
دیگران پیامدهای نامطلوبی را در پی دارد. هدف
از روابط را می‌توان در تمام جوامع، حتی میان
حیوانات مشاهده کرد: احاطه شدن با دوستان
نوعی محافظت است که می‌تواند مرگ و زندگی
را برای افراد رقم بزند. نیازمان به وابستگی به

دیگران صرفاً نیازی احساسی نیست، حتی اگر
امروزه بعضی وقت‌ها این‌طور به‌نظر برسد.
در طول این کتاب، درباره‌ی تمام شیوه‌های بیان
احساسات‌مان درباره‌ی هر کسی که در هر
شرایطی با او روبه‌رو هستیم صحبت می‌کنیم:
حالات ظریف و برق‌آسای چهره، زبان بدن،
تغییرات تن صدا، لمس یا هر فرم دیگری از
سیگنال دادن.

وقتی واقعاً احساسات مثبتی مانند شادی، مهربانی،
خرسندی را ابراز می‌کنیم، جوری این کار را
می‌کنیم که دیگران را جذب می‌کند، چه دوست
صمیمی‌تان باشد چه صندوقدار فروشگاه. آن‌ها
می‌توانند به‌وضوح سیگنال‌های ما را بخوانند و
واکنشی مشابه نشان بدهند یا ندهند؛ ولی این
مسئله به وضعیت عاطفی‌شان بستگی دارد.
افرادی که احساساتی همچون غم، شرم یا
اضطراب را تجربه می‌کنند اغلب دل‌شان

می‌خواهد از تعاملات اجتماعی سر باز بزنند و این تمایل آن‌ها با سیگنال‌هایی به اطرافیان مخابره می‌شود. این افراد ممکن است بیش‌ترین بهره را از ارتباط برقرار کردن با دیگران ببرند، اما اغلب اوقات این ارتباط شکل نمی‌گیرد. این خودش یک مسئله‌ی جدی در مدارس ماست، چون بچه‌هایی را که احساسات منفی از خودشان بروز می‌دهند توبیخ و سرزنش می‌کنند، به جای این که رفتارشان را فریادی برای درخواست کمک تلقی کنند. به این بچه‌ها بی‌توجهی می‌شود، نادیده گرفته می‌شوند یا به دلیل بدرفتاری از مدرسه تعلیق می‌شوند، آن هم وقتی که باید با همدلی و توجه بیش‌تر با آن‌ها رفتار شده و برای ایجاد مهارت و شکل‌دهی روابط معنادار به آن‌ها فرصت داده شود. تحقیقات نشان می‌دهد که حضور تنها یک بزرگ‌سال دلسوز در زندگی کودک یا نوجوان هم

می تواند در رسیدن او به رشد و پیشرفت
تعیین کننده باشد.

همه ی ما روابط بسیاری با دیگران داریم: با
فرزندان مان، والدین مان، شریک زندگی مان و
همین طور با لوله کش، راننده ی لاین کناری،
هم تیمی های فوتبال مان، رئیس یا همکارمان و
خانمی که در مرکز خرید در را برای مان باز نگه
می دارد؛ و تمام این ارتباطات برپایه ی یک اصل
اساسی عمل می کنند: حالت روحی مان در آن
لحظه با سیگنال هایی که می فرستیم بیان
می شود. اگر احساس سرخوشی، معاشرت و
خوش رویی داشته باشیم، مطمئن و دلگرم بوده و
پذیرای دیگران هستیم. اگر حال خوبی نداشته
باشیم، بر نحوه ی ارتباط برقرار کردن مان با
دیگران تأثیر می گذارد؛ البته اگر اصلاً ارتباطی
برقرار کنیم. ما با پیام هایی که می فرستیم به
دیگران می فهمانیم که چه انتظاری از آن ها

داریم؛ چه پیام گرمی بفرستیم و امیدوار باشیم که
طرف مقابل همین کار را بکند، چه پیامی
ناخوشایند بفرستیم تا بین خود و طرف مقابل
فاصله ایجاد کنیم. چالشی که افراد روی طیف
اوتیسم با آن مواجه هستند همین است. آن‌ها
متوجه اشاره‌های دیگران نمی‌شوند تا واکنش
مناسب نشان دهند و خودشان نمی‌توانند به‌آسانی
اشاره‌ها را منتقل کنند که دیگران به‌سادگی
متوجه آن شوند. در نتیجه در شکل‌دهی و حفظ
روابط مشکل دارند.

ما همچنین احساسات‌مان را ابراز می‌کنیم تا
چیزی را که می‌خواهیم از دیگران دریافت کنیم.
اگر از خودمان عصبانیت نشان بدهیم، ممکن
است چندان حس همدلی نصیب‌مان نشود اما به
دیگران حس ترس القا می‌کنیم و با این کار
ممکن است موانعی را از بین ببریم که بر سر
راه‌مان باشند. در مقابل، اگر خواستار همکاری و

تفاهم باشیم، می‌دانیم چه پیام حسی بفرستیم تا
واکنش مدنظر را برای مان در پی داشته باشد.
کسانی که حس دل‌سوزی و محبت دارند،
اشتراک انسانی بیش‌تری با غریبه‌ها احساس
می‌کنند. کم‌تر دیگران را سرزنش می‌کنند،
سخاوتمندتر هستند و بیش‌تر همکاری می‌کنند و
حاضر به فداکاری برای دیگران هستند. تحقیقات
نشان می‌دهد افرادی که قدرت بیش‌تری دارند،
کم‌تر به احساسات اطرافیان‌شان واکنش
نشان می‌دهند. در یک پژوهش، موقع گوش کردن
به درد دل افراد، افراد قدرتمند در مقایسه با افرادی
که از قدرت کم‌تری برخوردار بودند، همدردی و
دل‌سوزی کم‌تری نشان دادند. آیا این پدیده
می‌تواند توضیحی برای رفتار رهبران سیاسی و
تاجران باشد؟

گاهی اوقات احساساتی که داریم سیگنال‌هایی
می‌فرستند که واکنشی عکس واکنش موردانتظار

ما را رقم می‌زنند. یک بچه‌ی معمولی را تصور کنید: اگر دچار مشکل شده یا اضطراب داشته باشد، احتمالاً انتظار دارد که معلم یا پدر و مادرش پا پیش گذاشته و آرامش کنند؛ اما وقتی بزرگ‌سالان متوجه وضع عاطفی بچه می‌شوند، مخصوصاً وقتی «بدرفتاری می‌کند»، ممکن است به دلیل واکنش عاطفی‌شان، به سیگنال‌های حالات روحی منفی، پاسخی کاملاً خلاف انتظار او بدهند. این امر بر بسیاری از تعاملات انسانی حاکم است؛ وقتی بیش‌تر از همیشه به حمایت عاطفی احتیاج داریم، کم‌تر از همیشه آن را دریافت می‌کنیم.

یادم می‌آید سر کلاس ریاضی سال هفتم دو تا از بچه‌ها هر روز روی کاپشنی که به تنم می‌کردم چیزهایی می‌نوشتند. مطمئنم که آن کاپشن را به منزله‌ی نوعی حفاظت می‌پوشیدم. حتماً ترس و استیصال از چهره، بدن و شرکت نکردنم در

بحث‌های کلاس معلوم بود، اما معلم‌مان اصلاً
دخالتی نکرد. چه طرز تفکری داشت؟ «دخالت
نکن! این بچه دست‌وپاچلفتی است و باید یاد
بگیرد محکم بشود.» آیا آن قدر ذهنش درگیر
مشکلات خودش بود که نمی‌رسید به مشکلات
من توجه نشان دهد؟ شاید خودش هم سردرگم
بود که باید چه کار کند. در هر صورت من
به لحاظ اجتماعی، عاطفی و تحصیلی صدمه
خوردم.

در یکی از صحنه‌های فوق‌العاده‌ی فیلم /خبر
تلویزیون^۴، یکی از بازیگران می‌پرسد: «اگر
درماندگی و اعتماد به نفس نداشتن باعث جذابیت
بیش ترمون می‌شد، دنیا جای بهتری نبود؟ اگر
صفت "آویزون" برای بقیه جذاب بود چی؟»
متأسفانه ما انسان‌ها این‌طوری نیستیم (فعلاً).

احساسات و سلامتی

بیماری عاطفی یعنی اجتناب از واقعیت به هر

قیمتی. سلامت عاطفی یعنی روبه‌رو شدن با

واقعیت به هر قیمتی. «ام. اسکات پک» ^{۴۱}

ساعت سه‌ی صبح است، بیدار بیدار روی

تخت‌تان دراز کشیده‌اید، به سقف خیره شده‌اید و

نگران مسئله‌ای جدی هستید. خواب‌تان نمی‌برد.

همه‌ی ما چنین تجربه‌ای داشته‌ایم. آن قدر تحت

فشار هستید و حواس‌تان پرت است که حتی به

ورزش کردن هم فکر نمی‌کنید، به‌علاوه کلی

بدبختی دارید، پس قید باشگاه رفتن را می‌زنید با

این که می‌دانید اگر بروید حس خوبی به شما

خواهد داد. نمی‌شود جلوی این حالت را گرفت.

وعده‌های غذایی‌تان نامنظم هستند. به‌جای

فکر کردن به شام و برنامه‌ریزی برای خرید و

آشپزی، سر راه برگشت‌تان از سر کار به خانه پیتزا

می‌خرید. اخیراً این اتفاق زیاد افتاده است. وقتی

مسئله را پشت سر می‌گذارید، لازم دارید به

خودتان استراحت بدهید، بنابراین یک ساعت تمام
با کلی بستنی جلوی تلویزیون می‌نشینید تا
بالاخره وقت خواب برسد و آن وقت باز هم سه‌ی
صبحی دیگر و خیره‌شدن دوباره به سقف...
یک لحظه سلامت عاطفی‌تان را فراموش کنید و
بینید که چه بلایی سر سلامت جسمانی‌تان
می‌آورد.

وقتی تأثیر احساسات بر سلامتی را در نظر
می‌گیریم، ابتدا باید یادمان باشد که مغزمان
به عنوان نقطه‌ای که اکثر احساسات مان از آن
نشئت می‌گیرد، مثل دیگر اعضا، بخشی از بدن مان
است و با همان جریان خون، اکسیژن و مواد
غذایی تغذیه می‌شود. احساسات مان به
واکنش‌های فیزیولوژیکی که در مغزمان اتفاق
می‌افتند ارتباط دارند و باعث ترشح هورمون‌ها و
دیگر مواد شیمیایی قدرتمندی می‌شوند که
به نوعی بر سلامت جسمانی ما اثر می‌گذارند و

همین خودش دوباره بر وضع عاطفی مان تأثیر می‌گذارد. همه چیز به هم مرتبط است.

به همین خاطر است که علت بیماری جسمی می‌تواند استرس عاطفی ذهن باشد؛ اما برعکس این پدیده هم وجود دارد: سلامت جسمانی هم می‌تواند نتیجه‌ی احساسات مثبت باشد. هر دوی این پدیده‌ها اهمیت مدیریت زندگی عاطفی مان را نشان می‌دهد.

حتی دیدگاه مان به استرس می‌تواند بر سلامتی مان، از کاهش وزن گرفته تا بی‌خوابی، تأثیر بگذارد. در یک مطالعه، آلیا کرام^{۲۲}، استادیار دانشگاه استنفورد، به‌طور تصادفی سیصد نفر از کارکنان یک شرکت مالی را پای تماشای دو ویدئوی سه دقیقه‌ای متفاوت درباره‌ی استرس نشانده. نیمی از شرکت‌کنندگان ویدئویی را تماشا کردند که جنبه‌های منفی استرس را به تصویر می‌کشید و نیمی دیگر ویدئویی مشابه تماشا

کردند که بر جنبه‌های مثبت استرس تاکید داشت.
پس از چهار هفته، کارمندان را بررسی کردند:
گروهی که ویدئوی «استرس بد است.» تماشا
کردند در قیاس به گروهی که «استرس خوب
است.» را دیدند، علائم منفی بیش‌تری از لحاظ
سلامتی تجربه کردند.

در داخل مغز ما هورمون‌ها و دیگر مواد شیمیایی،
بسته به این که در لحظه چه حسی داریم، ترشح
می‌شوند یا از ترشح‌شان جلوگیری می‌شود. محور
هیپوتالاموس-هیپوفیز-آدرنال^{۴۳} یا HPA که
در مغز میانی واقع شده، یکی از مهم‌ترین

سیستم‌های عصبی درون‌ریز^{۴۴} است که واکنش
ما به استرس را کنترل کرده و همچنین حالت
روحي و احساسات ما را تنظیم و تعدیل می‌کند.

محور HPA جایی است که یک سری از

هورمون‌ها، مثل آدرنالین و کورتیزول، از آن

نشئت می‌گیرند. مطالعات محققین بر این ناحیه از

مغز به این نتیجه رسیده است که قرار گرفتن در معرض محرک‌های استرس‌زای خفیف، به‌طور روزمره و در اوایل زندگی، باعث تقویت توانایی ما در آینده به منظور تنظیم و تعدیل احساسات شده و سرسختی ما را در شرایط مشابه در آینده تضمین می‌کند؛ اما قرار گرفتن در معرض استرس شدید یا طولانی، نتیجه‌ی عکس دارد؛ باعث بیش‌فعالی در محور HPA شده و منجر می‌شود تا آخر عمر مستعد ابتلا به اضطراب باشیم.

تفاوت بین استرس خوب و استرس بد عمدتاً به شدت و مدت‌زمان ماندگاری آن استرس بستگی دارد؛ مثلاً آمادگی برای توضیح‌دادن یک کار یا کالا برای جذب مشتری استرس‌زا است، اما از نوع خوب آن. علت این استرس، چالش رسیدن به هدفی مطلوب است که مدت‌زمان کوتاهی ماندگار خواهد بود. پایان یک بازی یا یک مراسم مهم، مثل مجلس عروسی، تأثیر مشابهی بر ما

دارد؛ با وجودی که استرس‌زا است، اما خوشحال‌کننده است. چنین اتفاق‌هایی باعث آزاد شدن لحظه‌ای هورمون‌های استرس برای مدت کوتاهی می‌شوند. مطالعات در دانشکده پزشکی دانشگاه استنفورد نشان می‌دهد دوره‌های کوتاه مدت تجربه‌ی استرس، می‌توانند باعث تقویت سیستم ایمنی و افزایش سطح مولکول‌های مبارزه با سرطان شوند و تأثیرشان تا هفته‌ها پس از پایان شرایط استرس‌زا نیز باقی می‌ماند.

ما به‌شکلی تکامل پیدا کرده‌ایم که بتوانیم استرس‌های کوتاه مدت را تحمل کنیم. هورمون‌ها با آزاد شدن خود به ما کمک می‌کند به بحران به‌وجودآمده پاسخی مناسب بدهیم، سپس با برطرف شدن بحران، ترشح هورمون هم قطع می‌شود. اما این اتفاقی نیست که در برخی محیط‌های کاری می‌افتد؛ در محیط کاری که

مجبوریم روزانه هشت ساعت کار در کنار رئیسی
بدعشق را تحمل کنیم، یا در مدارس که بچه‌ها
زمان برگشت به خانه در اتوبوس از قلدرها
وحشت دارند. خیلی از ما ساعت‌های زیادی در
روز و یا حتی کل روز را تحت استرس عاطفی
می‌گذرانیم تا زمانی که این وضعیت به وضعیتی
مزمّن تبدیل می‌شود. مغزمان غرق در جریان
مداوم هورمون‌های استرس می‌شود، چیزی که
روند تکامل قطعاً ما را برای آن آماده نکرده‌است.
در چنین وقت‌هایی نه تنها آسیب عاطفی
می‌بینیم، بلکه سلامت فیزیکی مان هم دچار
مشکل می‌شود.

رابرت ساپولسکی^{۴۵}، استاد دانشگاه استنفورد، در
کتاب خود با عنوان رفتار^{۴۶} می‌نویسد: «استرس
ما را در وضعیت ستیز یا گریز قرار می‌دهد، در آن
مدت بدن پروژه‌های بلند مدت ساخت‌وساز و
تعمیر و ترمیم را رها می‌کند. حافظه و دقت دچار

اختلال می‌شوند. زودتر خسته می‌شوید، ممکن
است افسرده شوید و تولیدمثل تنزل می‌یابد.»
از آسیب‌های بلندمدت جسمی ناشی از ضربه‌ی
روحي دوران کودکی، شواهد علمی فراوانی دیده
شده است، مانند تحت فشاربودن از جانب
زورگوها و قلدرها. این کودکان درمقابل بیماری
دچار ضعف ایمنی می‌شوند و ممکن است به
ناراحتی گوارشی، سردرد، کمبود خواب، ناتوانی در
تمرکز و افسردگی مبتلا شوند. این تأثیرات گاهی
تا بزرگسالی هم با فرد همراه است و تا مدت‌ها
پس از تمام‌شدن قلدری‌ها و زورگویی‌ها هم
سلامت جسمی و روانی فرد را تحت‌الشعاع قرار
می‌دهد.

احساس ناراحتی (مثلاً بدبینی، بی‌تفاوتی،
افسردگی) با کم‌بودن سطح سروتونین و دوپامین،
یا به‌اصطلاح انتقال‌دهنده‌های عصبیِ حال خوب
در بدن، ارتباط دارد. سروتونین در درک درد نقش

دارد. به همین دلیل افرادی که احساسات منفی را تجربه می کنند، بیش تر به علائم شدید بیماری دچار می شوند و تقریباً نیمی از افراد مبتلا به افسردگی، از دردهای جسمی نیز رنج می برند. وضع عاطفی منفی (مثلاً اضطراب، خشم، ناراحتی یا استرس) ارتباط تنگاتنگی با رفتارهای ناسالمی مانند رژیم غذایی نامناسب، استعمال دخانیات، نوشیدن الکل، بی تحرکی و انزوای اجتماعی دارد و ما شاهد همین رفتارها در مطالعه ای بودیم که به تازگی روی بیش از پنج هزار معلم در سراسر ایالات متحده انجام شد. این مسائل همان عواملی در سبک زندگی هستند که در انتها منجر به ابتلای ما به بیماری های خطرناک و شایع می شوند: بیماری های قلبی، سرطان، دیابت نوع دو، اعتیاد و زوال عقل. این شرایط نیز تأثیر مخربی بر زندگی عاطفی ما می گذارند و سرانجام حلقه ی بازخورد به یک مارپیچ نزولی در سلامت

روانی و جسمی ما تبدیل می شود. نهایتاً، احساس
نامیدی و درماندگی از این که هیچ وقت نخواهیم
توانست حال و هوا یا سلامت مان را بهبود بخشیم،
بیش تر و بیش تر می شود. جالب است که جو
مثبت در محیط کار مانند حائلی در برابر اثرات
زیان آور احساسات منفی بر سلامت معلمان عمل
می کند.

تحقیقات پزشکی بسیاری خصومت و خشم را به
بیماری های قلبی مرتبط دانسته اند. مردانی که
بالاترین سطح از خشم را گزارش داده اند، بیش
از ۲/۵ برابر در قیاس با دیگران، دچار بیماری های
قلبی عروقی همچون سکته ی قلبی می شوند.
احساسات منفی با افزایش ابتلا به فشارخون بالا،
تپش قلب، گرفتگی عروق، چربی خون ناسالم و
کاهش عملکرد سیستم ایمنی همراه است.
فوران خشم نه تنها باعث افزایش شدید فشار
خون می شود، بلکه هر بار هم که به یاد می آوریم

بابت چه چیزی عصبانی بودیم، دوباره فشار
خون مان بالا می‌رود. طبق نتیجه‌گیری یک
پژوهش، سی دقیقه بحث و جدل با شریک
زندگی‌تان می‌تواند توانایی بدن‌تان را در بهبودی
حداقل تا یک روز به تأخیر بیندازد و اگر مرتب
بحث و جدل کنید، این تأخیر دوبرابر می‌شود. حتی
گونه‌های ضعیف‌تر خشم مانند بی‌صبری،
تحریک‌پذیری و بداخلاقی هم می‌توانند به
سلامتی آسیب وارد کنند.
می‌توان تأثیر عواطف و احساسات بر سلامت
جسمانی را در مواردی با وخامت کم‌تر نیز
مشاهده کرد. استرس ناشی از سخنرانی در مقابل
دیگران می‌تواند شدت علائم آلرژی را به مدت دو
روز دوبرابر کند. احساس غم و اندوه باعث
می‌شود علائم بیماری شدیدتر به نظر برسد و
باعث ناراحتی بیش‌تری شود. در یک مطالعه،
کسانی که در داشتن احساسات مثبت نمره‌ی

کمی گرفتند، احتمال بیمار شدن شان پس از
قرارگیری در معرض یک ویروس، سه برابر بیش تر
از دیگران بود. گروه دیگر حتی در صورت
بیمار شدن، شدت علائم بیماری شان کم تر بود.
اما احساسات مان می توانند باعث ترشح هورمون ها
و انتقال دهنده های عصبی مفید هم شوند.
گریه کردن تسکین دهنده است، چون باعث خروج
هورمون های استرس زا از بدن می شود. احساس
قدردانی باعث افزایش سطح اکسیژن در
بافت های بدن شده، بهبودی را سرعت می بخشد
و موجب تقویت سیستم ایمنی می شود.
عاشق شدن باعث افزایش سطح فاکتور رشد
عصب ^{۴۷} می شود؛ ماده ای مانند هورمون که
سیستم عصبی را ترمیم کرده و باعث تقویت
حافظه می شود. تأثیر این ماده طبق گفته ی
محققین حدود یک سال دوام دارد. در یک
مطالعه، خنده ی ناشی از تماشای فیلم کمدی

موجب افزایش جریان پتا-اندورفین می شود که
حالت روحی مان را بهبود بخشیده و باعث تحریک
هورمون های رشد می گردد. این هورمون ها در
ترمیم سلول ها نقش دارند. حتی انتظار خنده هم
می تواند باعث کاهش سطوح کورتیزول و آدرنالین
بشود. خنده همچنین می تواند باعث کاهش خطر
ابتلا به حمله ی قلبی شود؛ بنابراین داشتن حس
خوب می تواند موجب رفتارهای سالم شده و در
نتیجه سلامت عاطفی و جسمانی بیش تری را
برای فرد رقم بزند.

در پی حملات ۱۱ سپتامبر ۲۰۰۱، دانشجویان
امریکایی مورد آزمایش قرار گرفتند. آن هایی که
بیش ترین احساسات مثبت مانند قدردانی، عشق و
از این قبیل را تجربه کرده بودند، در روزهای آتی
علائم افسردگی کم تری از خود بروز دادند. این
مسئله نشان می دهد که پس از بحران، کسانی که
احساسات مثبت بیش تری دارند ممکن است در

مقایسه با دیگران، مقاومت و انعطاف‌پذیری
بیش‌تری از خود نشان دهند.

هرگز نمی‌توانیم احساسات منفی را چه از زندگی
خودمان و چه از زندگی فرزندانمان ریشه‌کن
کنیم. نباید هم این کار را بکنیم. در عوض باید به
بازی احساسات مثبت و منفی تن بدهیم که البته
این بازی برای بسیاری از ما باعث به‌هم‌خوردن
توازن می‌شود. همان‌طور که پیش‌تر اعلام کردیم،
تحقیقات‌مان در دانشگاه ییل نشان داد که
دانش‌آموزان دبیرستانی، معلمان و متخصصان
کسب‌وکار زمانی که در مدرسه یا سر کار هستند،
تا ۷۰ درصد احساسات منفی تجربه می‌کنند.
احساسات‌شان تنها چیزی نیست که در خطر
است؛ بلکه پای سلامتی‌شان هم در میان است.
برای تغییر نسبت احساسات منفی به احساسات
مثبت چه باید کرد؟ این احساسات در شما چه
نسبتی دارند؟

احساسات و خلاقیت

افکار منطقی هیچ گاه به مانند احساسات، خلاقیت
افراد را تحریک نمی کنند. «نیل دگراس تایسون»

۴۸

بسیاری از ما برای این که حس کنیم زنده،
مشغول و کاملاً درگیر هرچه که زندگی پیش
روی مان می گذارد هستیم، احتیاج داریم که
احساس خلاقیت کنیم؛ وگرنه فقط در یک نقطه
درجا می زنیم. اما منظور از خلاقیت چیست؟
از یک طرف یک پاسخ بدیهی وجود دارد:
کارهای هنری مثل نقاشی، موسیقی، ادبیات و
حرفه هایی که نیازمند خلاقیت بوده و به خلاقیت
پاداش می دهند؛ مثل معماری، علوم، طراحی،
مهندسی و غیره.

اما تعریف خلاقیت فراگیرتر از این حرف ها است.
خلاقیت عنصری مهم در زندگی بشر است. هرگاه
تصمیمی می گیریم یا با چالشی مواجه می شویم،

فرصتی برای خلاق بودن داریم که به شرایط
موجود در آن لحظه به گونه‌ای واکنش نشان
بدهیم که شبیه واکنش‌های قبلی نباشند؛ که
احتمالاً آن‌ها هم همیشه با شکست مواجه
شده‌اند. هر کدام از ما روزانه فرصت‌های زیادی
برای خلاق بودن داریم که به روشی جدید و
متفکرانه عمل کنیم. همین موضوع است که
باعث می‌شود زندگی یک ماجراجویی باشد.
اما خلاقیت می‌تواند جنبه‌ی ترسناکی هم داشته
باشد. خلاقیت به منزله‌ی جدا شدن از روش‌ها و
عملکردهای فعلی و مرسوم، و قدم گذاشتن به
ناشناخته‌ها است. تصمیم‌گیری‌های خلاقانه، حتی
در جزئی‌ترین امور، راهی برای گفتن این است که
ما فکر می‌کنیم ایده‌ی بهتری داریم؛ و بعد نوبت
بازخوردها فرا می‌رسد، هم از دیگران و هم حتی
از خودمان: اگر راه جدیدتان جواب خوبی ندهد
چه؟ اگر اوضاع را بدتر کردید چه؟ (حداقل از نظر

دیگری، نه از نظر خودتان) اصلاً چه چیزی باعث شده فکر کنید این قدر خلاق هستید؟ همان طور که می بینید، تمایلات خلاقانه و احساسات مان رابطه ی نزدیکی باهم دارند.

بسیاری از ما بر این باوریم که شخصیت و هوش، به تنهایی، مسئول توانایی ما برای خلاقیت هستند. یا این که فکر می کنیم، خلاقیت استعدادی است که یا داریم یا نداریم و مجموعه مهارت هایی نیست که بشود با تمرین تقویت شان کرد. درست است که بعضی ویژگی های

شخصیتی همچون «علاقه به تجربیات جدید» با خلاقیت ارتباط دارد، اما ویژگی های شخصیتی در همه چیز نقش تعیین کننده ندارند و تحقیقات هم تأیید کرده اند که خلاقیت به میزان کمی وابسته به ضریب هوشی است. (برای خلاق بودن لازم نیست نابغه باشید!)

این جاست که زندگی عاطفی مان فراتر از مسائل
شخصی مان می رود. خلاقیت مایه ی حیات
فرهنگ و اقتصاد ماست. در یک نظرسنجی،
۱۵۰۰ مدیر عامل اعلام کردند که خلاقیت کارمند
بهترین شاخص موفقیت او در آینده است. بدون
نوآوری، جوامع را کد شده و از بین می روند.
خلاقیت شامل دو فاکتور دیگر نیز می شود:
عملکرد و اثربخشی. خلاقیت نمی تواند فقط
مفهومی انتزاعی باشد و فقط در ذهن مان وجود
داشته باشد؛ چنین چیزی قوه ی تخیل قوی
می شود! فرآیند خلاقیت باید با اقدامات واقعی
همراه باشد. هنگامی که استراتژی های جدیدی را
خلق کردیم، باید اعتماد به نفس عملی کردن شان
را نیز داشته باشیم. عملکرد مؤثر نیز، به همان
میزان شرایط اولیه و ایده ی محرک، جزئی از
خلاقیت است.

اما این که هر بار از تمامی فرصت‌های پیش رو
استفاده می‌کنیم یا نه، موضوع دیگری است.
بدون شک گاهی چنان که دل‌مان می‌خواهد
احساس خلاق بودن نمی‌کنیم. دلیل این مسئله آن
است که خلاقیت ما ارتباط تنگاتنگی با وضع
عاطفی‌مان دارد؛ حتی اگر این ارتباط چندان
واضح و آشکار نباشد.

مدام پیش می‌آید در تعامل با معلمان، خانواده‌ها و
بچه‌ها مجبور می‌شویم راجع به مسائل فراگیر
استرس و درماندگی، یعنی ناامیدی ناشی از این
احساس که انگار توان ایجاد تغییرات معنادار را
برای بهتر شدن نداریم، صحبت کنیم. شاید هیچ
احساسی بدتر از این احساس نباشد. برای یک
کودک این موضوع می‌تواند ویران‌کننده باشد؛
چون حتی در بهترین شرایط، بچه‌ها کنترل کمی
روی زندگی‌شان دارند. همه‌ی ما لحظات سخت
را در زندگی تجربه می‌کنیم، اما اکثرمان معتقدیم

که اگر ثابت قدم بمانیم می‌توانیم به راه حل برسیم.
این خود شکل دیگری از خلاقیت است: خلاقیت
روزمره، توانایی پیدا کردن پاسخ‌های جدید وقتی
پاسخ‌های قدیمی دیگر جواب نمی‌دهند؛ اما
زندگی برای بچه‌ها و بزرگسالانی که حتی چنین
امیدی هم در زندگی‌شان ندارند چگونه است؟
می‌توانیم تأثیر این معضل را در مدارس ببینیم.
کیونگ هی کیم^{۴۹}، استاد دانشکده آموزش در
دانشگاه ویلیام اند ماری^{۵۰}، مطالعات گسترده‌ای
روی خلاقیت بچه‌های مدرسه انجام داد و به این
نتیجه رسید که خلاقیت در میان آن‌ها در طی دو
دهه‌ی گذشته روندی نزولی داشته است.
نتیجه‌گیری‌های او برپایه‌ی تست‌های تفکر
خلاقانه‌ی تورانس^{۵۱} هستند. این تست‌ها
خلاقیتی را اندازه‌گیری می‌کنند که به‌عنوان
توانایی پاسخ‌گویی به شرایط به روش‌های بدیع و
ابتکاری تعریف شده‌اند؛ به‌طور مثال، می‌توان از

افراد راجع به همه‌ی موارد استفاده‌ی احتمالی
برای یک گیره‌ی کاغذ یا عواقب غیب‌شدن
خودخواسته‌ی آدم‌ها پرسید. کیونگ داده‌های
هنجاری تست‌های تورانس را در طی زمان، از
مهد کودک تا سال آخر دبیرستان، اندازه‌گیری کرد
و در پایان چنین نوشت: «بچه‌ها به‌لحاظ عاطفی
دیگر کم‌تر خودشان را ابراز می‌کنند، کم‌انرژی‌تر
شده‌اند، کم‌تر اهل گفت‌وگو و ابراز کلامی هستند،
حس شوخ‌طبعی‌شان کم‌شده است، کم‌تر تخیل
می‌کنند، کم‌تر خلاف عرف عمل می‌کنند،
سرزندگی و حرارت‌شان کم‌تر شده است، دیگر
حساسیت کم‌تری دارند، کم‌تر چیزهای به‌ظاهر
نامربوط را به‌هم ارتباط می‌دهند، کم‌تر چیزها را
باهم در می‌آمیزند و کم‌تر پیش می‌آید به مسائل
از زاویه‌ای متفاوت نگاه کنند.» چه کسی یا
چه چیزی را می‌توان مقصر دانست، جز والدین و
سیستم آموزشی که اغلب تفکرات مبتکرانه را در

بچه‌ها خفه کرده و دانش‌آموزان را به علت استفاده

از قدرت تخیل‌شان مجازات می‌کنند؟ بچه‌ها

خیلی زود وسواس فکری ما را درباره‌ی

«آمادگی» خود در مهد کودک درمی‌یابند و این به

ضرر جامعه تمام می‌شود. جالب این جاست که

وقتی توسعه‌دهنده‌ی این تست‌های خلاقیت،

دکتر الیس پل تورانس^{۵۲}، آن‌ها را روی

دانش‌آموزان اجرا کرد و سپس در چند سال آینده

پیگیر احوالات‌شان بود، دریافت که نمرات بچه‌ها

در آزمون‌های معروف خلاقیت او نسبت به

ضریب هوشی، پیش‌بینی بهتری از دستاوردهای

خلاقانه‌ی آن‌ها در بزرگسالی داشته است.

هنگام صحبت راجع به تفکر خلاقانه،

روان‌شناسان اغلب از عبارات تفکر واگرا و تفکر

هم‌گرا استفاده می‌کنند. تفکر هم‌گرا زمانی صورت

می‌گیرد که به دنبال تنها یک راه حل درست برای

مشکلی یا تنها یک پاسخ درست برای سؤالی

باشیم و سعی مان بر این باشد که با تفکری
مستقیم و خطی به راه حل یا پاسخ مطلوب مان
برسیم. تفکر واگرا رویکردی است که در تمام
جهات حرکت می کند و فرض می کند که
راه حل های ممکن بسیاری وجود دارند و سعی
می کند هر کدام، مخصوصاً خلاقانه ترین راه ها را
در نظر بگیرد.

گویی که میل به خلق کردن برای مغز انسان
امری بسیار طبیعی است. با این حال باید به ابراز
تفکرات مان ترغیب شویم؛ اما خلاق بودن در
مدارسی که به تفکر هم گرا در مسائلی مانند
توانایی به یاد آوردن حقایق و داشتن عملکردی
خوب در امتحان های استاندارد، بیش تر پاداش
می دهد دشوار است. به منظور مشارکت دادن
دانش آموزان و آماده کردن شان برای نیروی کار،
باید فرصت های بیش تری برای خلاق بودن به
آنها داده شود و بیش تر به این کار تشویق شوند.

بدین منظور، فرایند یادگیری در مدارس باید
بازنویسی شود تا مروج تفکر غیرمرسوم و
رویکردهای نو نه فقط در هنر، بلکه برای حل
مسئله در تمامی دروس باشد. مثلاً مدارس بیش‌تر
و بیش‌تری در حال گنجانیدن یادگیرهایی مبتنی
بر پروژه و تفکر طراحی در فرایند آموزشی‌شان
هستند. تفکر طراحی فرایند پنج مرحله‌ای برای
حل مسائل پیچیده است، شامل (۱) تعریف مسئله
(۲) درک نیازهای انسانیِ دخیل (۳) بازتعریف
مسئله به صورت انسان‌محور (۴) تولید انبوهی از
ایده‌ها (۵) درپیش گرفتن رویکردی فعالانه و
عمل‌گرا در نمونه‌سازی و آزمایش.
تحقیقات نشان می‌دهند که تفکر واگرا منجر به
احساس شادی، غرور و رضایت می‌شود.
مطالعه‌ای که در پنج کشور با چهار زبان مختلف
انجام شد، نشان داد که کار روی وظایف خلاقانه
باعث افزایش احساسات مثبت و استقلال می‌شود.

مطالعه‌ای دیگر به این نتیجه رسید که بروز رفتار
خلاقانه در یک روز باعث داشتن احساسات مثبت
و حس شکوفایی در روز بعد می‌شود. درست مثل
خیلی چیزهای زندگی عاطفی مان، این جا هم
حلقه‌ی بازخورد داریم: داشتن حس خوب ما را
ترغیب به عملکرد خلاقانه می‌کند و خود این
باعث می‌شود حس خوب مان بیش تر شود.
اما شادی تنها کلید خلاقیت نیست. در حقیقت، در
برخی موارد سطوح متوسطی از استرس در افراد
به‌طور قابل توجهی باعث بهبود عملکرد خلاقیت
در مقایسه با کسانی که اصلاً استرس نداشته‌اند
شده است.

حتی احساساتی همچون خشم و تشویش هم
می‌توانند انگیزه‌ای برای خلاقیت باشند و موجب
تقویت آن شوند. به مثال دانش‌آموزان دبیرستانی
پارک‌لند ^{۵۳} فلوریدا توجه کنید. آن‌ها خشم‌شان از
تیراندازی وحشتناکی را که در مدرسه‌شان به

وقوع پیوست، صرف پویشی متقاعدکننده پیرامون
اصلاح قوانین سلاح گرم کردند. در تفکر خلاقانه،
نقش همدلی هم مورد بررسی قرار گرفته است.
در یک آزمایش، با نشان دادن اسلایدهایی از
سالمندان ناخوش احوال، حس همدلی به
دانشجویان دانشگاه القا شد، سپس از دانشجویان
درخواست شد نقشه‌ی دفتر پذیرشی را طراحی
کنند که سالمندان در آن احساس آرامش و راحتی
بیش‌تری دارند. در مقایسه با گروه شاهد که هیچ
اسلایدی به آن‌ها نشان داده نشده بود، گروه
«هم‌دردی» خلاقیت و ابتکار بیش‌تری در تفکر از
خود نشان دادند. یک توضیح برای این امر این
است که هم‌دردی واکنشی به رنج دیگران است و
از این رو باعث ایجاد انگیزه‌ی ذاتی برای رسیدن به
راه‌حل‌های بهتر و کاهش درد و رنج این افراد
می‌شود.

خلاقیت در برخورد با دشواری‌ها نیز اهمیت ویژه‌ای دارد: وقتی ناامید شده‌ایم چون نقشه‌ی اول مان جواب نداده، وقتی سخت تلاش کرده‌ایم اما بازهم بازخورد منفی دریافت کرده‌ایم، یا وقتی کسی سر راه پیشرفت ما می‌ایستد و حتی مانع ما می‌شود. کاری که در ابتدا باید انجام بدهیم مدیریت خشم یا دردمان است؛ نباید انکارشان کنیم، بلکه باید آن‌ها را پذیرفته و از آن‌ها به عنوان نیروی انگیزشی بهره ببریم. این جاست که خلاقیت به نجات‌مان می‌آید و اجازه می‌دهد تا با وجود موانع، به اهدافمان برسیم.

یکی از همکارانم در دانشگاه ییل، زورانا ایوچویچ پرینگل^{۵۴}، پژوهشگر در زمینه‌ی خلاقیت می‌گوید: «احساسات هم جرقه‌ای هستند که موتور خلاقیت را روشن می‌کنند و هم سوختی هستند که وقتی دیگران سعی در خاموش کردن موتور دارند یا وقتی از شدت برافروختگی آن کم

می‌شود موتور را همچنان روشن نگه می‌دارند.»
احساسات بر کل فرآیند خلاقیت، از انگیزه‌ی
شروع کار خلاقانه گرفته تا تولید ایده و پافشاری
برای عملی کردن ایده‌های مان، حاکم است. همین
چالش است که باعث می‌شود به کوشش ادامه
دهیم.

حال می‌بینید که سؤال ساده‌ی «چه احساسی
داری؟» می‌تواند چقدر پیچیده باشد؟ این ترن
هوایی احساسات اصلاً مسئله‌ی کوچکی نیست؛
احساسات تأثیر بسزایی بر اکثر جنبه‌های مهم
زندگی ما دارند. رهبران دینی، شعرا و
نمایشنامه‌نویسان قرن‌هاست که از این موضوع
باخبرند و در طی چند دهه‌ی گذشته، دانشمندان
هم خودشان را به آن‌ها رسانده‌اند. حالا ما بهتر از
گذشتگان (نه چندان قدیمی) می‌دانیم که
احساسات تا چه حد بر هدایت همه‌چیز اثر دارند.

این اولین گام است برای پذیرش کسی که واقعاً

هستیم. اما گام بعدی چیست؟

فصل سوم

چطور دانشمند احساسات

شویم

همین الان چه احساسی دارید؟ می‌توانید مطمئن
باشید؟

شاید سؤال مسخره‌ای به نظر برسد؛ البته که ما
همگی می‌دانیم دقیقاً چه حسی داریم. شاید اصلاً
تنها چیزی باشد که راجع به آن مطمئن هستیم.
خب پس اگر این موضوع کاملاً و بی‌دردسر معلوم
و آشکار است، چرا به علم عواطف و هوش
هیجانی احتیاج داریم؟ ما در مورد مهارت‌های
عاطفی صحبت می‌کنیم، اما آیا این بدان معنی
نیست که چیزی برای یادگیری وجود دارد؟ نکند
نداشته باشد؟ معلوم است که وجود دارد: می‌توان
به یقین گفت که هیچ‌کس در تاریخ بشر به‌طور
دقیق از آن چه که احساس می‌کند، با همه

پیچیدگی‌ها و تناقض‌ها و هرج و مرج‌ها، در همه‌ی
زمان‌ها، مطلع نشده است. نوروں‌های ما در هر
ثانیه صدها و صدها پیام عصبی منتقل می‌کنند و
بسیاری از اتفاقاتی که در مغز ما می‌افتاد
احساسات و عواطف محض و درهم است.
دانشمندان هوش‌ها را به دو دسته‌ی سرد و گرم
تقسیم می‌کنند؛ گرم یعنی عاطفی و سرد هم
یعنی منطقی.

اما این دو، نوبتی عمل نمی‌کنند. اگر مشغول
حساب کتاب کردن هستم که چقدر مالیات
بده‌کارم، از هوش سرد استفاده می‌کنم. ولی اگر
پنج دقیقه پیش متوجه برآمدگی عجیبی روی
گردن گربه‌ام شده باشم یا با همسایه‌ی کناری
بحث شده باشد، قدرت استدلال و منطقم مسلماً
تحت تأثیر قرار می‌گیرد. ما یک مغز داریم که از
چندین ناحیه تشکیل شده است؛ هر ناحیه عملکرد

مخصوص به خودش را دارد و گاهی اوقات
هریک ما را به سمت وسوهای متفاوت می کشد.
حالا با توجه به این چیزها، چطور کسی جز یک
دانشمند می تواند سر از این مسائل در بیاورد؟ به
همین دلیل است که ما همگی باید بکوشیم تا به
دانشمند احساسات تبدیل شویم.

می توانید نابغه باشید و ضریب هوشی بالایی
داشته باشید که انیشتین حسودی اش بشود، اما
اگر نتوانید عواطف و احساساتتان را بشناسید و
بینید که چطور بر رفتارتان تأثیر می گذارند، آن
قوای ذهنی و شناختی که از آن برخوردارید
آن قدری که توقعش را دارید به کارتان نمی آید.
بچه‌ی بالاستعدادی که اجازه‌ی احساس کردن
ندارد، از واژگان لازم برای ابراز آن احساسات و
توانایی درکشان برخوردار نیست، نمی تواند
احساسات پیچیده‌ای که در روابط دوستانه و در

زمینه‌ی درسی پیش می‌آیند را مدیریت کند و
همین باعث محدود شدن پتانسیلش می‌شود.
همان‌طور که در فصل قبل دیدیم، مهم‌ترین
عملکردهای مغزی مان، حتی اگر به نظر برسد
کاملاً در قلمرو «شناخت»^{۵۵} قرار دارند، از
جنبه‌ای احساسی برخوردارند؛ و این عوامل
تعیین‌کننده‌ی پیامدهای مهمی در زندگی مان
هستند: روابط مان، عملکرد مان، تصمیم‌گیری مان
و حتی سلامت جسمانی مان. احساسات مان
هستند که ما را ترغیب می‌کنند یا کسانی که
برای شان اهمیت قائلیم با عشق و احترام رفتار
کنیم یا نیازها و خواسته‌های شان را نادیده بگیریم.
کمک می‌کنند توجه مان را بر چیزی متمرکز کنیم
یا حواس مان پرت جایی دیگر شود. یا ما را سرشار
از شور و اشتیاق و انرژی می‌کنند یا اراده مان را از
ما می‌گیرند، یا چشم ما را روی دنیای بیرون
باز می‌کنند یا بین ما و دنیای بیرون دیوار

می‌کشند. احساسات به ما انگیزه می‌دهند تا کارهایی انجام دهیم که موجب بهبود زندگی خود و اطرافیان مان می‌شوند؛ اما در عین حال، می‌توانند تأثیر منفی بر اعمال مان بگذارند، بدون این که حتی متوجه شویم. در اصل همین جاست که بیش‌تر از همه در برابر تأثیر احساسات و عواطف آسیب‌پذیر هستیم: وقتی نمی‌توانیم احساسات و عواطف را شناسایی کنیم.

در هنگام تصمیم‌گیری، پای دو نوع از احساسات در میان است: ذاتی ^{۵۶} و ضمنی ^{۵۷}. احساسات ذاتی مستقیماً از عملی ناشی می‌شوند که مشغول به آن هستیم: وقتی از مسیر کوهی با شیب زیاد بالا می‌رویم می‌ترسیم، وقتی داریم عاشق می‌شویم خوشحال هستیم. تمام این احساسات کاملاً درک می‌شوند و مرتبط با لحظه‌ی حال هستند؛ اما احساسات ضمنی هیچ ارتباطی به آن‌چه اکنون اتفاق می‌افتد ندارند؛ همان‌طور که

پیش‌تر توصیف کردیم، در منزل با بچه‌ها
بحث‌مان شده اما همچنان به سبب آن خشمگین
و عصبی هستیم و همین بر نحوه‌ی رانندگی‌مان
و همین‌طور هنگام کار در برقراری تعامل با
همکاران‌مان تأثیر می‌گذارد. این‌ها احساساتی
هستند که بدون این‌که متوجه باشیم در تفکر ما
نفوذ می‌کنند.

تنها با تبدیل شدن به دانشمند احساسات است که
مهارت‌های لازم برای استفاده‌ی عاقلانه از
احساسات‌مان را یاد می‌گیریم. البته این معنا را
ندارد که آن‌ها را سرکوب کنیم و یا نادیده
بگیریم؛ بلکه دقیقاً برعکس است. در این صورت
دیگر احساساتی را که حتی گاهی متوجه‌شان
نباشیم، کنترل‌مان نمی‌کنند. همچنین می‌توانیم
به نزدیکان‌مان، عزیزان‌مان و همکاران‌مان کمک
کنیم تا احساسات‌شان را بهتر مدیریت کنند.

احساسات شدید همراه هستند، بشناسیم. یک دفعه
تب دارم و قلبم تندتند می زند، یا احساس تهوع و
دل درد دارم. تمام این ها حس های واقعی هستند و
بعضی اوقات بیش تر به احساسات ربط دارند تا به
جسم مان؛ البته همیشه ای طور نیست. لیزا فلدمن
برت ^{۵۸}، استاد دانشگاه نورث ایسترن ^{۵۹}، در

گفت و گوی اخیرمان به من گفت که وقتی
«بودجه ی بدن مان» با کاهش روبه رو می شود و
احساس تشویش می کنیم، مغز ما به دنبال
چیزهایی می رود که ممکن است در زندگی مان
اشتباه باشد تا منشأ تشویش را به آن نسبت دهد.
وقتی این علائم خودشان را نشان می دهند، کم
پیش می آید که درنگ کرده و از خود پرسیم: آیا
احساسی پشت این علائم است و اگر این طور
است، من چه کاری درمورد آن از دستم برمی آید؟
یا این که فقط آب بدنم کم شده، گرسنه و خسته

این که بفهمیم احساسات به ما چه می گویند،
اولین گام ضروری در این فرآیند است؛ مثلاً
اضطراب نشانه‌ی این است که احساس می کنیم
چیز مهمی خارج از کنترل ماست. ترس یا نگرانی
باعث می شوند از به خطر انداختن خودمان
دوری کنیم. این مسئله می تواند اتفاقی مثبت باشد،
چون امکان دارد ما را از انجام کارهای احمقانه باز
دارد. اما اگر بیش از حد از ناشناخته ها گریزان
باشیم، یا اگر به راحتی با دیدن اولین مانع تسلیم
شویم، هیچ وقت برای هیچ چیزی سعی نخواهیم
کرد و بنابراین شکست خوردن مان حتمی است.
به همین خاطر است که باید احساسات مان را
درک کنیم، از نحوه‌ی تأثیر گذاری شان بر
اعمال مان آگاه باشیم و استراتژی هایی را به منظور
تنظیم و تعدیل شان داشته باشیم.

تبدیل شدن به دانشمند احساسات به ما کمک
می کند تا علائم جسمی را که گاهی اوقات با

هستم و باید چیزی بنوشم، غذایی بخورم یا به
رختخواب بروم؟

یک دانشمند احساسات این توانایی را دارد که
حتی در پراسترس‌ترین لحظات نیز مکث کرده و
پیرسد: من در حال واکنش نشان دادن به چه
چیزی هستم؟ ما می‌توانیم شناسایی و درک تمام
احساسات مان، چه ذاتی چه ضمنی را یاد بگیریم و
سپس وقتی مهارت‌های عاطفی را به دست
آوردیم، به احساسات مان به شیوه‌هایی مفید و
متناسب واکنش نشان دهیم. اما این مهارت‌های
عاطفی دقیقاً چه هستند؟

در سال ۱۹۹۰، پیترو سالووی و جان مایر مقاله‌ای
برجسته و متحول‌کننده به نام «هوش هیجانی» را
در یک مجله‌ی علمی نه‌چندان شناخته شده (پس
از این که چندین نشریه‌ی برتر آن را رد کردند)
منتشر کردند. این مقاله از آن زمان، پایه و اساس
علمی اکثر تحقیقات در مورد هوش هیجانی مورد

استفاده قرار گرفته است. در این مقاله، آن‌ها ادعا کردند که عمده‌ی کارهایی که در زندگی می‌کنیم تحت تأثیر عواطف و احساسات هستند. نویسندگان مقاله نوشته‌اند که ما همگی مهارت‌های عاطفی داریم، اما هر کس به میزانی متفاوت از آن‌ها برخوردار است و همه‌ی ما می‌توانیم هوش هیجانی‌مان را که سالووی و مایر به شکل زیر تعریف کرده‌اند، افزایش بدهیم:

توانایی درک عمیق، ارزیابی و ابراز احساسات؛
توانایی دسترسی به احساسات و یا تولید احساسات
زمانی که موجب تسهیل تفکر می‌شوند؛ توانایی
درک احساسات و عواطف و برخورداری از دانش
عاطفی؛ و توانایی تنظیم و تعدیل عواطف در
جهت رشد و ارتقای عاطفی و فکری.

این یک تعریف کتابی خوب است. ما همگی باید
این مهارت‌ها را داشته باشیم؛ اما پی‌بردن به
این که هوش عاطفی در عمل چگونه است، تنها از

دانستن تعریف آن حاصل نمی شود. شیوهی
پردازش اطلاعات گوناگون در افراد مختلف با
یکدیگر متفاوت است.

بعضی از ما ذاتاً در ریاضی بهتر از دیگران هستیم
و بعضی از ما در کارهای مرتبط به زبان استعداد
بیشتری داریم؛ اما همه مان می توانیم این چیزها
را یاد گرفته و در آنها پیشرفت کنیم. به همین
ترتیب نیز، بعضی از ما در ارتباط با مسائل عاطفی
از دیگران استعداد بیشتری داریم و آنها را زودتر
یاد می گیریم؛ اما این جا هم همگی می توانیم
آن چه را لازم است بیاموزیم و به پیشرفت برسیم.
در سمینارهایی که برگزار می کنیم، اغلب از افراد
می پرسند یک فرد با هوش عاطفی بالا چه صفات
و ویژگی هایی دارد؟ خود شما هم همین الان
سعی کنید: چنین فردی چه مهارت هایی دارد؟
بعضی ها می گویند «همدلی» که به ما اجازه ی
درک احساسات دیگران را می دهد. همدلی یعنی

دو نفر یک تجربه‌ی عاطفی مشترک داشته باشند.
اگر از تجربیات دوران کودکی‌تان احساس خجالت
می‌کنید و من هم از تجربیات دوران کودکی
خودم احساس خجالت می‌کنم، پس با یکدیگر
احساس همدلی داریم. همدلی اغلب با
مهارت‌های عاطفی غنا می‌یابد. همدلی به شما
کمک می‌کند با دیگری پیوند برقرار کنید؛ اما
لزوماً به شما کمک نمی‌کند تا فردی را در
مدیریت احساسات ناخوشایندش حمایت کنید یا
مانع از این نمی‌شود که خودتان را بیش از حد در
جای دیگری بگذارید. این جا است که مهارت‌های
عاطفی به کار می‌آیند.

هیچ کدام از این‌ها آن چیزی نیست که معمولاً
ثبات عاطفی می‌نامیم. ما معمولاً رفتاری آرام و با
طمأنینه را نشانه‌ای از خرد عاطفی بالا می‌دانیم.
چنین رفتاری نشان از آرامش درون و توازن دارد.
افرادی که خاطر جمع و «به خود مسلط» هستند،

ممکن است مهارت‌های عاطفی عالی‌ای داشته باشند، اما افرادی که به‌طرز آشکاری عصبی و روان‌رنجور هستند نیز می‌توانند از این مهارت‌ها برخوردار باشند. در اصل گاهی اوقات، از روی ضرورت محض، افرادی که به‌شدت روان‌رنجور هستند هم ممکن است مهارت‌های عاطفی عالی‌ای از خود نشان دهند. این افراد برای تنظیم و تعدیل اوضاع پرتنش درونی‌شان به این مهارت‌ها احتیاج دارند؛ اما نه ثبات و نه روان‌رنجوری، هیچ‌کدام برابر با هوش هیجانی نیستند.

آنجلا داک‌ورث^۶، استاد دانشگاه پنسیلوانیا، عزم یا اراده را «اشتیاق و استقامت برای رسیدن به اهداف بلندمدت» تعریف می‌کند. این اصطلاح در سال‌های اخیر به یکی از عناوین محبوب روان‌شناسی تبدیل شده‌است. تحقیقات نشان می‌دهند که عزم با بسیاری از پیامدهای مهم

زندگی ارتباط دارد، از دستاوردهای تحصیلی
گرفته تا درآمد؛ اما عزم یک مهارت عاطفی
نیست. بسیاری از افراد با عزم راسخ هستند که در
تعدیل و تنظیم احساسات و عواطفشان مشکل
دارند. عزم و هوش هیجانی با یکدیگر در رقابت
نیستند، بلکه دست‌در‌دست یکدیگر سعی دارند تا
به افراد در رسیدن به اهدافشان کمک کنند.
شیوه‌ی کار بدین صورت است: در مسیر موفقیت،
افراد با عزم و اراده (مثل خود من) اغلب در
رسیدن به اهداف خاصی شکست می‌خورند؛
درمانده، ناامید و سراسیمه می‌شویم و بازخوردهای
منفی دریافت می‌کنیم؛ بنابراین داشتن
مجموعه‌ای از استراتژی‌های تنظیم‌کننده‌ی
احساسات، می‌تواند به افراد با عزم کمک کند تا
بر احساسات دشوار و موانعی که در مسیر
دستیابی به اهداف بلندمدت ایجاد می‌شود،
غلبه کنند. همان‌طور که می‌دانیم، میزان مناسبی

از پافشاری می‌تواند به موفقیت ختم شود؛ اما اگر این میزان بیش از حد باشد ممکن است نتیجه‌ی عکس به دست بدهد. من نیز خودم دانش‌آموزانی را دیده‌ام که با جسارتی که به سبب باورشان به قدرت عزم پیدا کرده‌اند آن قدر در کار زیاده‌روی کرده‌اند که به دلیل ناآگاهی اجتماعی، تلاش‌های سازنده‌شان را از بیخ‌وبن به باد داده‌اند.

تاب‌آوری نیز نوعی مهارت عاطفی است. طبق گفته‌ی انجمن روان‌شناسی امریکا، تاب‌آوری «روند سازگاری و مقاومت در مواجهه با سختی، آسیب روانی، مصیبت، تهدید و یا منبع بزرگی از استرس است؛ مثلاً مشکلات خانوادگی یا رابطه‌ای، مشکلات جدی سلامتی یا موارد استرس‌زای کاری یا مالی.» تحقیقات انجام‌شده

توسط تام بویس^{۴۱}، از دانشگاه کالیفرنیا در

سان‌فرانسیسکو و همکارانش نشانگرهای

بیولوژیکی را نشان می‌دهد که باعث می‌شوند

کودکان «حساس» (تحت عنوان "ارکیده") در
مقایسه با کودکان «تاب‌آور» (تحت عنوان
"قاصدک")، در برابر تغییرات محیطی واکنش
متفاوتی از خود نشان دهند. بچه‌های قاصدکی
تقریباً در هر شرایطی به پیشرفت و موفقیت
می‌رسند، حال آن‌که بچه‌های ارکیده‌ای در شرایط
اجتماعی نامعلوم و ناآشنا، ترس و سراسیمگی
بیش‌تری از خود نشان می‌دهند. این‌که یک
بچه‌ی ارکیده‌ای یا قاصدکی بهتر یا بدتر می‌شود،
بستگی به خانواده‌ها، معلمان و هم‌سالان‌شان
دارد که تا چه حد از رشد عاطفی او حمایت
می‌کنند. بچه‌های ارکیده‌ای اگر نادیده گرفته
شوند، به سرعت پژمرده می‌شوند، اما اگر در
شرایطی که از آن‌ها حمایت به عمل آید بزرگ
شوند، نه تنها پژمرده نمی‌شود، بلکه در مقایسه با
بچه‌های قاصدکی پیشرفت هم می‌کنند.

مهارت‌های عاطفی احتمالاً پیش‌زمینه‌ای برای
تاب‌آوری هستند.

در نهایت این که، مهارت‌های عاطفی مجموعه‌ای
از صفات همسو مثل اعتماد به نفس، کاریزما یا
محبوبیت نیست. مهارت‌های عاطفی به معنای
داشتن شخصیت «خوب» هم نیست؛ حالا
شخصیت خوب هر تعریفی که می‌خواهد داشته
باشد. مهارت‌های عاطفی مهربانی، صمیمیت،
خوش‌بینی یا عزت نفس بالا نیز نیست. این‌ها
ممکن است ویژگی‌هایی مطلوب باشند که ما را
در نظر دیگران جذاب جلوه می‌دهند. ممکن است
آرزوی داشتن هر کدام از این صفات یا همه‌شان
را داشته باشیم؛ اما این‌ها مهارت‌های عاطفی
نیستند.

پس مهارت‌های عاطفی چه هستند؟ اول این که
مهارت‌های عاطفی را باید کسب کرد. هیچ کس با
تمام این مهارت‌ها به دنیا نمی‌آید. مهارت‌های

عاطفی باعث تقویت نقاط قوت ما شده و در
پشت سر گذاشتن چالش‌ها به ما کمک می‌کنند.
اگر من فرد برون‌گرایی باشم که خواستار
درخشش و به چشم آمدن باشم، پس باید یاد بگیرم
چطور محیط اطرافم را تحلیل کنم، بدانم چه
زمانی باعث اعصاب‌خردی دیگران می‌شوم تا
خودم را جمع‌وجور کنم. اگر درون‌گرا هستم،
ممکن است تمایلم به ساکت بودن و گوشه‌گیری،
کشتی برای دیگران در خانه، مدرسه یا محل کار
ایجاد نکند و آن‌ها را به هیجان وادارد؛ بنابراین
لازم است گاهی وقت‌ها انرژی‌ام را نشان دهم تا
دیگران شور و اشتیاقم را هم ببینند.
در طی این سال‌ها، به ایده‌های عجیب و غریبی
در مورد هوش هیجانی و مقاصد آن برخورد‌ه‌ام؛
مثلاً یک‌بار در سمیناری که در یک شرکت بزرگ
تکنولوژی برگزار کرده بودم، یکی از مدیران ارشد
شدیداً با این موضوع که باید چیزی یاد بگیرد

مخالفت می کرد. او گفت: «می خوام به آدم هایی

که برام کار می کنن یاد بدی که چطور با

احساسات من کنار بیان.»

در کنفرانسی که برای افراد با استعداد ذهنی برگزار

شده بود و من مجری آن بودم، افراد پلاک

اسم هایی که نقطه های رنگی داشت به لباس شان

زده بودند. وقتی از میزبان پرسیدم که معنی این

رنگ ها چیست، او گفت که سبز یعنی «من

مشکلی با این که بغلم کنی ندارم»، زرد یعنی

«قبل از بغل کردن سؤال کن» و قرمز یعنی «جلو

نیا!». این اولین و تنها باری بود که به کنفرانسی

رفتم که افراد میزان راحتی خود را درمورد

احساسات و تماس فیزیکی علنی اعلام کرده

بودند. آن روز همچنین اولین تجربه ی «یادگیری

در صحنه» ام بود که تحقیقات تجربی ای را که

انجام داده بودم اثبات می کرد: بین هوش هیجانی

و ضریب هوشی اندک هم بستگی وجود دارد.

در مثالی دیگر، در یک دانشکده‌ی سخت‌گیر
پزشکی، یکی از استادان بدبینی خود را آشکارا
نشان داد. وقتی پرسیدم کسی سؤال دارد، ایستاد
و گفت: «پس فعالیت‌های دانشگاهی چی میشه؟»
ما این‌جا از دانشجوها برندگان آینده‌ی جایزه نوبل
می‌سازیم، نه آدم‌های مهربون.» انگار که
نمی‌شود هر دوی این ویژگی‌ها در یک شخص
باشند. این حرف سراسر پیش‌داوری، ضعف و
تناقص بود و حل کردن تمام این‌ها به ساعت‌ها
بحث و احتمالاً کلی مشاوره احتیاج داشت.
ساده‌ترین و کوتاه‌ترین پاسخی که برایش داشتم
این بود: «شما می‌تونستین برنده‌های نوبل
بیش‌تری از دانشجوها بسازین اگر...» بعداً از مدیر
گروه پرسیدم: «آیا واقعاً این اتفاق می‌افته و این
بچه‌ها تحت تعلیم این آقا برنده‌ی نوبل می‌شن؟»
او زیر لب گفت: «فکر کردین برای چی شما رو
آوردم این‌جا؟»

در نظر برخی، هوش هیجانی یا مهارت‌های عاطفی حاکی از چیزی ناواضح و بیش از حد احساساتی است، انگار که از واقعیت فاصله گرفته باشیم. این طرز تفکر به‌ویژه در دنیای کسب‌وکار صدق می‌کند؛ اما واقعیت در اصل خلاف این است. این‌ها هم به مانند مهارت‌های دیگر، مهارت‌هایی ذهنی هستند. این مهارت‌ها باعث می‌شوند هوشمندانه‌تر و خلاقانه‌تر تفکر کنیم و از خودمان و دیگران نتایج بهتری عایدمان شود. این امر هیچ ماهیت احساساتی ندارد. هوش هیجانی اجازه نمی‌دهد احساسات سر راهمان مانع ایجاد کند، بلکه کارش دقیقاً خلاف این است. هوش هیجانی تعادل را به فرایند تفکر ما باز می‌گرداند، مانع از تأثیر ناب‌جای احساسات بر اعمالمان می‌شود و کمک می‌کند بفهمیم که حتماً دلیلی دارد که حس خاصی را تجربه می‌کنیم.

به مدت بیش از بیست سال، تیم ما تحقیقاتی در زمینه‌ی روان‌شناسی، آموزش و علوم اعصاب را باهم ترکیب کرده است تا مهارت‌های عاطفی لازم برای رشد و پیشرفت را به بچه‌ها و بزرگسالان بیاموزد. این توانایی‌ها جنبه‌های اصلی دانش، توانایی‌ها و فرآیندهای عاطفی موجود در آثار علمی روان‌شناسی درباره‌ی رشد عاطفی و هوش هستند. برپایه‌ی آن‌ها، ما رویکردی را شکل داده‌ایم تا مهارت‌های عاطفی را به بخش جدانشدنی تعلیم رهبران، مدیران، معلمان، دانش‌آموزان و خانواده‌ها تبدیل کنیم. این رویکرد در سراسر دنیا، در سیستم‌های مدارس، شرکت‌ها و دیگر مؤسسات مورد استفاده قرار می‌گیرد.

در ادامه‌ی این کتاب، به تفصیل به بررسی این مهارت‌ها خواهیم پرداخت. یک معرفی مختصر

می‌کنیم.

مهارت اول: شناسایی^{۶۲} و تشخیص وقوع یک احساس؛ با توجه به تغییر در افکار، انرژی یا بدن خود، یا از طریق توجه به حالات صورت، زبان بدن یا صدای دیگری. این اولین سرنخ است که نشان می‌دهد اتفاقی مهم در حال افتادن است.

مهارت دوم: درک کردن^{۶۳}، به این معنی که علت وقوع احساسات را می‌دانیم و متوجهیم که چگونه بر افکار و تصمیمات مان تأثیر می‌گذارند. این مهارت کمک می‌کند تا پیش‌بینی‌های بهتری در مورد رفتار خود و دیگران داشته باشیم.

مهارت سوم: نام‌گذاری^{۶۴}، یعنی پیوندی میان یک تجربه‌ی احساسی و به‌کاربردن اصطلاحاتی دقیق برای توصیف آن برقرار کنیم. افرادی که «واژگان احساسی» غنی‌تری دارند می‌توانند میان احساسات مرتبط به هم مثل راضی، خوشحال، سربلند و به‌وجودآمده تفاوت قائل شوند. نام‌گذاری دقیق احساسات باعث افزایش خودآگاهی شده و

کمک می کند احساسات را به شیوه‌ای بهتر منتقل کنیم و در نتیجه از سوء تفاهم در تعاملات اجتماعی بکاهیم.

مهارت چهارم: ابراز کردن ^{۶۵}، یعنی بدانیم چه وقت و چگونه بسته به شرایط، آدم‌های اطراف مان و دید کلی که به اوضاع داریم، احساسات مان را به نمایش بگذاریم. افرادی که در این حوزه مهارت دارند، درک می کنند که قوانین ناگفته برای ابراز احساسات، که «قوانین نمایش» نیز نامیده می شوند، اغلب نشان دهنده‌ی بهترین شیوه برای ابراز آن چه حس می کنند و سپس اصلاح متعاقب رفتارشان است.

مهارت پنجم: تنظیم و تعدیل ^{۶۶}، که شامل نظارت، تعدیل کردن و اصلاح واکنش‌های عاطفی به شیوه‌ای کارآمد، برای رسیدن به اهداف شخصی و شغلی است.

این بدان معنا نیست که باید احساسات نامطلوب را نادیده گرفت؛ بلکه باید یاد بگیریم آن‌ها را بپذیریم و با آن‌ها کنار بیاییم. افرادی که از این مهارت برخوردارند، برای مدیریت احساسات خود و کمک به دیگران به منظور مدیریت احساسات‌شان، استراتژی‌هایی را به کار می‌برند.

در چارچوب پنج مرحله‌ای، سه مهارت اول (شناسایی، درک و نام‌گذاری) کمک می‌کنند تا دقیق حس خودمان و دیگران را شناسایی و رمزگشایی کنیم. دو مهارت دیگر (ابراز کردن و تنظیم) به ما می‌گویند که چطور می‌توانیم آن احساسات را در جهت دستیابی به پیامدهای مطلوب، یعنی هدف نهایی‌مان، مدیریت کنیم.

تحقیقات در مورد هوش عمومی یا ضریب هوشی، به اوایل دهه‌ی ۱۹۰۰، برمی‌گردد. مفهوم هوش هیجانی تا اندازه‌ای به این دلیل از ضریب هوشی عقب مانده است که برای اندازه‌گیری ضریب

هوشی، تست‌های معتبر و اثبات‌شده‌ی علمی
وجود دارد. یک روان‌شناس دارای مجوز چند هزار
دلار از شما پول می‌گیرد تا یک بررسی سه
ساعته‌ی استاندارد روی شما انجام دهد که این
بررسی در نهایت یک عدد به دست می‌دهد:
ضریب هوشی شما. ضریب هوشی بیش از یک
قرن است که همراه با ماست؛ اما هنوز چنین
ارزیابی جامعی برای هوش هیجانی وجود ندارد.
بدون اندازه‌گیری دقیق، به راحتی می‌توان آن را
مفهومی شخصی و غیردقیق دانست و رد کرد.
زندگی روزمره در هر لحظه نیازمند مهارت‌های
عاطفی است؛ اما در عین حال باز خورد چندان
مطمئنی در اختیارمان نمی‌گذارد که نشان دهد
عملکردمان چقدر خوب بوده است و آیا در مسیر
پیشرفت هستیم یا خیر؟ مؤسسات آموزشی اندکی
هستند که وقت‌شان را صرف آموزش یا سنجش
مهارت‌های عاطفی می‌کنند. ما همچنان در

مراحل اولیه‌ی پرده‌برداری از علم احساسات
هستیم، از جمله درمورد بهترین راه برای سنجش
و آموزش مهارت‌های عاطفی. به این موضوع فکر
کنید: در زمینه‌ی پنج حوزه‌ی اصلی احساسات که
کمی پیش‌تر عنوان کردیم، چقدر آموزش رسمی
در مدرسه یا در خانه به شما داده شده است؟ اگر
به مانند اکثریت باشید، پاسخ‌تان «خیلی کم»
است.

با این حال، من با اطمینان می‌توانم بگویم که
هوش هیجانی هم به اندازه‌ی ضریب هوشی
اهمیت دارد. حقیقت این است که مهم نیست
چقدر باهوش باشید؛ احساسات و عواطف‌تان بر
فرایندهای فکری منطقی‌تان تأثیر مثبت یا منفی
می‌گذارند و این مسئله‌ای مهم است.

پنج مهارت اصلی عاطفی را پیش‌تر توضیح
کوتاهی دادم. پس حالا بیاید آزمایشی انجام
دهیم: یک خودآزمایی ساده برای اندازه‌گیری

مهارت‌های عاطفی‌تان انجام دهید. در این آزمون

باید به خودتان از ۱ (مهارت بسیار کم) تا ۵

(مهارت بسیار بالا) درمورد پنج جمله‌ی زیر امتیاز

دهید. این پنج جمله خلاصه‌ای است از آنچه

برای دانشمند احساسات بودن باید بلد باشید:

● من می‌توانم به دقت احساسات خودم و

دیگران را شناسایی کنم.

● من از علل و پیامدهای احساسات خودم و

دیگران آگاهم.

● من واژگان دقیقی برای توصیف احساسات بلد

هستم.

● من در ابراز طیف کامل احساسات مهارت دارم.

● من در مدیریت احساسات خودم و کمک به

دیگران در جهت مدیریت احساسات خودشان

مهارت دارم.

خب، چه امتیازی گرفتید؟ ۲۵ بهترین امتیاز و ۵

بدترین امتیاز است.

چقدر از صحیح بودن امتیازتان اطمینان دارید؟ باید
اعتراف کنم که نقصی مهلک در این تست وجود
دارد. هیچ کدام از ما در ارزیابی مهارت‌های
ذهنی مان، چه عاطفی و چه غیرعاطفی، کاملاً
بدون سوگیری عمل نمی‌کنیم. در مطالعه‌ای که
روی دانشجویان انجام دادیم، از آن‌ها پرسیدیم
که در مقایسه با هم‌اتاقی‌های‌شان و دیگر
دانشجویان دوره‌ی کارشناسی، چه عملکردی در
ارزیابی استاندارد هوش هیجانی خواهند داشت.
حدود ۸۰ درصد دانشجویان اعتقاد داشتند که از
۵۰ درصد افراد عملکرد بهتری دارند. بنابراین
روشن است که ما راجع به مهارت‌های عاطفی مان
اغراق می‌کنیم. شاید جای تعجب نباشد که
دانشجویان مرد امتیازهای‌شان را خیلی بالاتر
دانشجویان زن تخمین زده بودند؛ با این که در
آزمون مبتنی بر عملکرد که از آن‌ها گرفته شد،
عملکرد مردها ضعیف‌تر از زنان بود.

اگر اینترنت جست و جو بکنید، تعداد زیادی
تست های خودآزمایی مشابه پیدا می کنید که ادعا
می کنند سریع و دقیق، هوش هیجانی تان را
می سنجند. مثل همین تستی که الان با هم
گرفتیم، اکثر آن تست ها هم سطحی و
گمراه کننده هستند و به جای مهارت های عاطفی،
بیش تر ویژگی های شخصیتی را می سنجند و
نشان دهنده ی تمایل همه ی افراد به داشتن
احساس برتری به هم نوع شان در زمینه ی خرد و
احساسات هستند.

در دنیای شرکت ها، هوش هیجانی را معمولاً با
فرمتی «۳۶۰ درجه» به منظور ترفیع یا مربی گری
اجرایی^(۶۷) مورد ارزیابی قرار می دهند. در این
حالت، امتیاز فرد براساس گزارش خود او و
همچنین ارزیابی صورت گرفته توسط همکاران،
زیردستان و سرپرستان تعیین می شود. این
ارزیابی ها عمدتاً مربوط می شود به تسلط بر خود،

قابل اعتماد بودن، باوجدان بودن، سازش پذیری،
توانایی کار گروهی، توانایی تأثیرگذاری بر دیگران
و الهام بخش بودن که تمام این‌ها از جمله
جنبه‌های احتمالی یک مدیر یا رهبر خوب است.
اجماع کلی میان محققین این است که این ابزارها
ویژگی‌ها، صلاحیت‌ها و خودشناسی فرد را
می‌سنجند، نه مهارت‌های عاطفی‌اش را.

به دلایلی که مطرح شد، در روان‌شناسی یک توافق کلی وجود دارد که بر مبنای آن تست‌های عملکرد (برخلاف مقیاس‌هایی که خود افراد گزارش می‌دهد) استاندارد طلایی محسوب می‌شوند؛ چون ظرفیت واقعی را برای وظایف ذهنی اندازه‌گیری می‌کنند.

درباره‌ی هوش هیجانی، سالووی و مایر، به همراه دیوید کاروسو^{۶۸}، بنیان‌گذار گروه مهارت‌های هوش هیجانی^{۶۹}، یک تست عملکرد تدوین کردند. این تست می‌خواهد بسنجد که افراد تا چه اندازه می‌توانند وظایف‌شان را به‌خوبی انجام دهند و مسائلی با بار عاطفی را حل کنند. این تست یک ابزار مهم برای مقاصد تحقیقاتی بوده است، ولی با این حال پیچیده‌ترین تست هم نمی‌تواند پیش‌بینی کند که یک فرد در زندگی واقعی و در شرایطی که نیاز به مهارت‌های عاطفی دارد، چه

واکنشی از خود نشان می‌دهد. ارزیابی واقعی
مهارت‌های عاطفی زمانی صورت نمی‌گیرد که
راحت و آسوده در ساحل مشغول مطالعه هستید،
بلکه زمانی صورت می‌گیرد که کسی در
صورت‌تان شن و ماسه بپاشد! در حال حاضر تیم
ما مشغول همکاری با پروفسور سیگال بارسید^{۷۰}
از دانشگاه پنسیلوانیا است تا مجموعه‌ای از
تست‌های عملکرد پویا برای هوش هیجانی تهیه
کنیم که مهارت‌های عاطفی را بتواند در لحظه
تعیین کند.

دلیل دیگری که تعریف هوش هیجانی این قدر
دشوار است این است: اصطلاحات تخصصی
روشنی ندارد. اکثر ما از کلماتی چون «هیجان»
(^{۷۱}) و «احساس»^{۷۲} کم‌وبیش به جای هم استفاده
می‌کنیم و درکی کلی از معنای شان داریم؛ اما بین
این دو تفاوت‌های ظریف و مهمی وجود دارد.
بیاید سری به واژه‌نامه بزنیم.

هیجان (خوشحالی، ناراحتی، عصبانیت) از ارزیابی
یک محرک درونی یا بیرونی نشئت می گیرد.
منظور از ارزیابی، تفسیر چیزی است که در دنیا یا
در ذهن مان از منظر تفکر درمورد اهداف یا
نگرانی های فعلی مان اتفاق می افتد. ما از طریق
حواس مان می شنویم، می بینیم، می چشیم یا
می بوئیم و این حواس ما را از تغییرات محیطی
آگاه می کنند. یک خاطره، حس فیزیکی، یک
رویداد، حرفی که دیگری می زند یا کاری که
انجام می دهد، یا چیزی که خودمان شاهدش
هستیم یا تجربه اش می کنیم ما را برانگیخته
می کند؛ مثلاً من به کسی فکر می کنم که رفتاری
ناعادلانه داشته است، یا وقتی کسی با من رفتاری
ناعادلانه دارد و در نتیجه حس خشم می کنم.
هیجانات معمولاً کوتاه مدت هستند. (مثلاً شده
یک ساعت شگفت زده مانده باشید؟). آن ها اغلب
شامل یک واکنش فیزیولوژیکی مثل گل انداختن

گونه‌ها، لرز کردن، افزایش ضربان قلب یا ترشح
انتقال دهنده‌های عصبی هستند تا شما را برای
عمل آماده کنند. هیجانات اغلب به‌طور خودکار در
حالات صورت، زبان بدن و دیگر نشانه‌های
غیرکلامی مان آشکار می‌شوند. عواطف همچنین
همراه با تجربه‌ای درونی در ذهن خودآگاه‌مان
هستند؛ مثلاً وقتی احساس شادی می‌کنیم افکار
مثبتی داریم؛ یا گاهی که ناراحتیم، بدبین
می‌شویم. در نهایت این که هیجانات ما را وادار به
اقدام می‌کنند: نزدیک شدن یا دور شدن، ستیز یا
گریز.

دیدگاه کلاسیک به هیجانات این بود که آن‌ها
سازگاری‌هایی هستند که انسان‌ها در طی تکامل
پیدا کرده‌اند و افراد با هر فرهنگی، هیجانات
مشابهی را به طرق مشابه، تجربه کرده و از خود
نشان می‌دهند؛ مثلاً احساس ترس در ما توسعه
پیدا کرده، چون برای بقای مان سودمند بوده است

و همه‌ی ما ترس را نوعی ابراز می‌کنیم، چون بخشی از ماهیت بیولوژیکی ما است.

امروزه دیدگاه دقیق‌تری به هیجانات و عواطف پیدا کرده‌ایم. تحقیقات اخیر تأکید می‌کنند که هیجانات نه تنها در بیولوژی ما، بلکه در تجارب زندگی شخصی و در فرهنگ‌مان تنیده شده‌اند. همه‌ی ما از یک چیز واحد نمی‌ترسیم و همه‌ی ما از یک موضوع واحد خوشحالی‌مان را به‌طور یکسان ابراز نمی‌کنیم. در امریکا از بچه‌های سنین دبستان خواسته شد صورتی شاد بکشند. چهره‌ای که کشیدند لبخندی بزرگ داشت. وقتی همین کار از بچه‌ی آسیایی خواسته شد، لبخند کشیده‌شده جمع‌وجورتر بود. این بدان معنا نیست که آن‌ها از همتایان امریکایی خود کم‌تر خوشحال هستند، بلکه بدان معنا است که احتمالاً شادی را طور دیگری تجربه و ابراز می‌کنند. همین‌طور که به بلوغ و پختگی می‌رسیم، طیف

هیجانات مان هم دقیق تر می شود (یا امیدواریم که این طور باشد).

بچه های پیش دبستانی یک کلمه برای خشمگین بلدند: عصبانی. بچه های بزرگ تر در مدرسی که ما با آنها کار می کنیم یاد می گیرند میان کلمات مربوط به خشم با مفاهیمی همچون اذیت، آزرده، کلافه، برافروخته و غضبناک تمیز قائل شوند.

احساس، پاسخ درونی ما به یک هیجان است. من به دلیل اتفاقی که بین مان افتاده عصبانی هستم. این اتفاق باعث شده امیدم را از دست بدهم و دیگر نمی توانم به این صورت ادامه بدهم. این یک احساس است که جزئی تر، دقیق تر و چندبعدی است. وقتی از کسی می پرسید چه احساسی دارد، پاسخش گاهی یک هیجان است، مثل خوشحال، ناراحت، ترسیده و عصبانی؛ اما در عین حال ممکن است بگوید حس حمایت، پیوند، باارزش بودن، احترام و قدردانی شدن دارد.

این عبارات به خودی خود به هیجانات برنمی گردند، بلکه توصیف کننده ی حالات مربوط به انگیزه و رابطه هستند که با هیجان اشباع شده اند. به لحاظ فنی، یک ورزشکار برای دویدن در دوی ماراتن احساس انگیزه نمی کند، بلکه احساس شادی و غرور فعلی یا شادی و غروری که در آینده ممکن است نصیبش شود است که به او انگیزه می دهد تا هر روز برای آماده کردن خود برای مسابقات ماراتن تمرین دو بکند.

ما اغلب در لحظه بیش از یک هیجان را تجربه می کنیم. من به دلیل شغل جدیدم هیجان زده ام، اما در عین حال اضطراب دارم که از پیش برمی آیم یا نه. برای رفتاری که با من داری عصبانی ام، اما احساس برتری هم می کنم؛ چون تابه حال این قدر با تو بد رفتار نکرده بودم. یا این مورد که با آن خیلی خوب آشنا هستم: فرودگاه چمدانم را گم کرده و من هم زمان به دلیل

بی دقتی آن‌ها هم عصبانی و هم نگرانم؛ چون
داروهایم داخلش بودند. خجالت‌زده هم هستم؛
چون باید با همان لباس‌هایی که در هواپیما تنم
بوده به جلسه بروم. هم دلسردم؛ چون می‌دانم تا
قبل از تمام‌شدن سفرم چمدان را پیدا نخواهند
کرد.

حتی می‌توانیم درمورد هیجان‌ات هم هیجان‌اتی
داشته باشیم. به این هیجان‌ات، *فراهیجان*
می‌گوییم. من ممکن است از سخنرانی بترسم و
از ترسیدنم خجالت بکشم. یا این که مورد قلدری
قرار بگیرم و احساس قربانی‌بودن کنم و از خودم
خجالت بکشم که اجازه می‌دهم به من زورگویی
کنند.

حالت روحی ^{۷۳} پراکنده‌تر و کم‌شدت‌تر از هیجان
یا احساس است، اما طولانی‌تر دوام می‌آورد.
به‌طور معمول، درمورد حالت روحی، دقیقاً
نمی‌دانیم چرا حسی را که داریم تجربه می‌کنیم،

اما درمورد احساس یا هیجان مطمئن تر هستیم.
حالت روحی همچنین می تواند پسایند هیجان
باشد. تابه حال پیش آمده که از دست کسی
رنجیده خاطر باشید و نتوانید از فکر کردن راجع به
او دست بردارید و آخرش هم حالت روحی بدی
پیدا کنید؟ اغلب این طور به نظر نمی رسد که هر
چیزی باعث این حالت روحی بد شده باشد؛ این
فقط یک حالت وجودی است. اما این حالت روحی
کاملاً با واکنش های عاطفی ما به زندگی در
ارتباط است. «اختلال حالت روحی» (۷۴) امروزه
عبارت رایجی است و به مشکلات روانی، همچون
افسردگی، اختلال دوقطبی یا اختلال اضطراب
اطلاق می شود. این ها همگی در عملکرد روزمره
اخلال ایجاد می کنند. این موارد نشان می دهند
که حالت روحی تا چه حد می تواند بر زندگی مان
اثر بگذارد.

علاوه بر هیجانات، احساسات و حالات روحی،
تعدادی ویژگی‌های شخصیتی مرتبط به عواطف
نیز وجود دارد. این ویژگی‌ها گویی نمایانگر ذات
ما و تعیین‌کننده‌ی تمایل‌مان به احساس کردن،
فکر کردن و رفتار کردن به گونه‌ای خاص هستند.

ما خوشبین یا بدبین هستیم، مسئولیت‌پذیر یا
تقدیرگرا هستیم، درون‌گرا یا برون‌گرا هستیم، آرام
یا شلوغ هستیم. مطمئناً ویژگی‌های شخصیتی
می‌توانند در گذر زمان تغییر کنند، اما تغییرشان
به تدریج اتفاق می‌افتد. این یعنی باید در برابر
بچه‌هایی که در حال پیدا کردن خودشان هستند
صبوری نشان دهیم. اکثر اوقات ویژگی‌های
شخصیتی ثابت هستند و می‌توانند بر نحوه‌ی
احساس‌مان اثر بگذارند، اما نباید آن‌ها را با
احساسات اشتباه گرفت. افرادی که خوشبین‌تر
هستند بیش‌تر عواطف مثبت را تجربه می‌کنند؛

اما ممکن است در تخمین زدن عواطف مثبت
دیگران غلو کنند.

این تمایزات بیش‌تر برای روان‌شناسان،
پژوهشگران و دانشمندان علوم اجتماعی اهمیت
دارد. ما در این کتاب برای بیان مقصودمان، از
کلمات احساسات و عواطف کم‌وبیش برای اشاره
به یک موضوع استفاده می‌کنیم؛ اما اگر دایره‌ی
واژگان بهتری برای بیان هرچه جزئی‌تر حس‌مان
داشته باشیم، درک بهتری از زندگی عاطفی‌مان
خواهیم داشت.

در مسیر تبدیل شدن به دانشمند احساسات، باید از
وسوسه‌ی قاضی شدن در برابر احساسات
خودداری کنیم.

در هر دو مورد، ما در تلاشیم احساسات و
منشأشان را بشناسیم و سپس پیش‌بینی کنیم که
چه تأثیری ممکن است بر افکار و اعمال‌مان

داشته باشند؛ اما دانشمند احساسات، در پی آن
است که بدون داوری و قضاوت درباره‌ی ارزش
یک احساس، یا نظر دادن راجع به این که آیا
موجه است یا نه، سودمند است یا نه، یا
منعکس‌کننده‌ی واقعیتی عینی است یا نه، صرفاً
آن احساس را درک کند. دانشمند احساسات فقط
سؤال دارد و می‌خواهد گوش بدهد و یاد بگیرد.
اما قاضی احساسات در پی چیز دیگری است؛
قاضی احساسات در پی آن است که احساسات را
ارزیابی کند (حتی احساسات خودش، چرا که ما در
برابر قضاوت سختگیرانه‌ی خودمان نیز مصون
نیستیم) و سپس آن‌ها را خوب یا بد، مفید یا
مضر، مبتنی بر واقعیت یا مبتنی بر خیال و تصور،
تعیین کند. قاضی احساسات خواهان قدرت تأیید
احساسات یا نفی آنها است؛ یعنی حکم می‌دهد.
دلایل‌شان را هم می‌توان درک کرد؛ مثلاً رفتار
پدر یا مادر در زندگی عاطفی کودک نقش

بسیاری دارد. در نتیجه، ابراز هرگونه احساس منفی مانند اضطراب، خشم و شرم ممکن است بازتابی از نحوه‌ی تربیت کودک تلقی شود. اگر کارمندی حس می‌کند که مورد ارباب برای انجام کاری قرار گرفته، اگر عزیزی احساس ناامیدی می‌کند، اگر خودتان احساس بی‌ارزش بودن می‌کنید، این وسوسه وجود دارد که مسئولیت را به گردن دیگری انداخته و او را مقصر بدانید. به‌همین دلیل آسان‌تر است که یک کودک عصبانی را تنبیه کنید تا به احساساتش گوش کنید و علت عصبانیتش را بفهمید. درحالی‌که دانشمندان احساسات با ذهن باز و نیت خیر عمل می‌کنند، قاضی‌های احساسات می‌ترسند چیز وحشتناکی بشنوند. آن‌ها آماده‌ی انکار، دفاع و سرزنش کردن هستند.

کارول دووک ^{۷۵}، استاد دانشگاه استنفورد و

نویسنده‌ی کتاب پرفروش دیدگاه ^{۷۶}، در چند دهه

تحقیق نشان داده است که چطور باورهای ما
در مورد مهارت‌های مختلف تعیین‌کننده‌ی موفقیت
یا شکست‌مان در کسب آن مهارت‌ها است. معنای
این حرف این است: وقتی باور داشته باشیم که
می‌توان مهارت‌های عاطفی را یاد داد، به توانایی
این مهارت‌ها در تغییر پیشامدها به سمت و سویی
بهتر ایمان بیش‌تری پیدا می‌کنیم. اگر فکر کنیم
ساختار عاطفی‌مان کم‌وبیش ثابت است و تغییری
نمی‌کند، وقت و انرژی زیادی را صرف توسعه‌ی
مهارت‌های خودمان یا آموزش آن‌ها به دیگران
نمی‌کنیم. دانشمندان احساسات بر این دیدگاه
هستند که آموزش امکان‌پذیر است. در نظر یک
قاضی احساسات، تمام آن‌چه وجود دارد این است
که وضع عاطفی یک نفر را مضر یا مفید، مثبت یا
منفی، خوب یا بد تعیین کند، بدون آن‌که امیدی
به رشد و پیشرفت داشته باشد.

در سیستم قضایی، قضات نقش ضروری و ارزشمندی ایفا می کنند اما در زندگی عاطفی دقیقاً برعکس هستند.

بهره‌مندی از هوش هیجانی بالا و داشتن آن چه من پنج مهارت ضروری عاطفی معرفی‌شان کردم، باعث بهتر شدن زندگی‌مان می‌شود. به نظر واضح می‌رسد؛ می‌دانم، اما اگر به شواهد احتیاج دارید، آثار علمی زیادی هست که پشتیبانی لازم را به عمل آورده است.

کار تحقیقاتی جرمی ییپ ^{۷۷}، استادیار دانشگاه جرج تاون ^{۷۸} و استفان کوته ^{۷۹}، استاد دانشکده‌ی مدیریت راتمن ^{۸۰} در دانشگاه تورنتو، مفهوم

اساسی امر را نشان می‌دهد: افرادی که مهارت‌های عاطفی توسعه‌یافته‌تری داشتند، بهتر و صحیح‌تر می‌توانستند وقایعی را که باعث احساسات‌شان شده بود شناسایی کنند و بنابراین

می‌توانستند از تأثیر احساسات ضمنی بر

تصمیماتشان جلوگیری کنند.

ما اکثر تصمیمات زندگی‌مان را بر این مبنا

می‌گیریم که کارهای‌مان چه حسی به ما خواهند

داد. اما تحقیقات نشان می‌دهند که بدون

مهارت‌های عاطفی، ما به شدت در پیش‌بینی

این که چه چیز موجب خوشحالی‌مان می‌شود

عملکرد بدی از خود نشان می‌دهیم. بسیاری از ما

وقت‌مان را صرف دنبال کردن اهداف اشتباه کرده

یا از مشارکت در فعالیت‌هایی که واقعاً حس

بهتری به ما می‌دهند سر باز می‌زنیم. برای این که

حالت روحی افسرده را از خودمان دور کنیم

خوراکی‌های شیرین می‌خوریم؛ حال آن که اگر

ورزش کنیم تأثیر بهتری خواهد داشت. از

شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنیم تا با دیگران

پیوند بیش‌تری برقرار کنیم؛ در صورتی که

استفاده‌ی زیاد از این شبکه‌ها فقط باعث افزایش
اضطراب‌مان می‌شود.

آن موقع که جان کری در برابر جورج دابلیو. بوش
برای ریاست جمهوری رقابت می‌کرد، ما
دانشجویان دانشگاه ییل را مورد بررسی قرار
دادیم تا ببینیم اگر کاندیدای مورد علاقه‌شان
پیروز نشود، چقدر عصبانی می‌شوند. پس از

انتخابات، رأی‌دهندگان به کری را آزمایش کردیم
و متوجه شدیم که به‌طور آشکاری میزان عصبانی
شدن‌شان را دست بالا گرفته بودند. در مطالعه‌ی

دومی که در دانشگاه دوک ^{۸۱} انجام شد، از

دانشجویان خواستیم تا احساسات‌شان را به بازی
بسکتبالی که قرار بود در برابر رقیب اصلی

دانشگاه، یعنی دانشگاه کارولینای شمالی ^{۸۲}،

انجام شود، پیش‌بینی کنند. به آن‌ها گفته شده بود

تصور کنند که اگر دوک بیرد چقدر هیجان‌زده

می‌شوند، همچنین از آن‌ها سؤال شده بود که اگر

دوک ببازد چه حسی پیدا خواهند کرد. روز بعد از
بازی (دانشگاه کارولینای شمالی برنده شد) با
دانشجویان تماس گرفتیم، از آن‌ها خواستیم سطح
هیجان‌شان را گزارش دهند. بازهم
شرکت‌کنندگان درمورد حسی که ممکن بود
داشته باشند غلو کرده بودند. بااین‌حال در هر دو
مطالعه، دانشجویانی که امتیاز هوش هیجانی‌شان
بالا تر بود، احساسات‌شان را بهتر پیش‌بینی کرده
بودند. افراد دارای هوش هیجانی بالا، درک حسی
بهتری از یکی از نتیجه‌گیری‌های اصلی تحقیقات
مرتبط با شادی داشتند: سلامتی و شادی بیش‌تر
از آن‌که به خود وقایع عینی وابسته باشد،
به نحوه‌ی درک‌مان از آن وقایع، نحوه‌ی
روبه‌رو شدن با آن‌ها و بیان‌شان برای دیگران
بستگی دارد. از آن‌جایی که افراد با مهارت عاطفی
به احتمال بیش‌تری متوجه این مفهوم اصلی

هستند، در تصمیم‌گیری‌های‌شان نیز از این جهت
به دیگران برتری دارند.

داشتن این مهارت‌ها در تمام سنین ضروری است.

آیا فرزندان مان می‌توانند در برابر وسوسه‌ی

آسیب‌زدن به دوست‌شان، مصرف الکل یا مواد

مخدر مقاومت کنند؟ آیا می‌دانند چطور از

خلاقیت‌شان برای رفع کسالت‌شان استفاده کرده

و تن به بی‌حوصلگی ندهند؟ آیا درک می‌کنند که

گاهی آشفتگی‌های عاطفی باعث می‌شوند که در

شبکه‌های اجتماعی تصمیمات ضعیفی را اتخاذ

کنند و سپس افکارشان را مطابق آن‌ها تغییر

دهند؟ یاد دادن مهارت‌های عاطفی برای آن‌ها

مفید خواهد بود و تحقیقات این مسئله را اثبات

کرده است. بچه‌مدرسه‌ای‌های کوچک‌تر با

مهارت‌های عاطفی توسعه‌یافته‌تر مشکلات

رفتاری کم‌تری دارند، بهتر با محیط‌شان وفق پیدا

می کنند و نسبت به بچه های دیگر عملکرد
تحصیلی بهتری دارند.

همه ی ما با حساسیت های عاطفی شدید و
اختلالات عاطفی که در نوجوانی پیش می آید
آشنایی داریم. این موارد می توانند موفقیت
باهوش ترین و سخت کوش ترین دانش آموزان را
نیز تضعیف کند؛ اما هوش هیجانی تفاوت زیادی
ایجاد می کند. توانایی جوانان برای رشد و
شکوفایی، حتی وقتی احساسات (مثبت یا منفی)
تهدیدی برای اختلال در مقاصدشان است، با
میزان توسعه یافتگی مهارت های عاطفی شان
ارتباط مستقیم دارد.

در بین نوجوانان، هوش هیجانی بالاتر باعث
کاهش ابتلا به افسردگی و اضطراب شده و
ممکن است عاملی بازدارنده در برابر خودکشی
باشد. کنار آمدن با نوجوانانی که از هوش عاطفی
بالاتری بهره مند هستند نیز نسبت به دیگر

دانش آموزان، هم طبق نظر خودشان و هم طبق
نظر معلمین شان، آسان تر است. همچنین
داده‌هایی وجود دارد که نشان می‌دهد هوش
هیجانی بالا با کسب نمره‌ی بالاتر در آزمون
توانش تحصیلی^(۸۳)، خلاقیت بیش‌تر و کسب
نمرات بهتر در بین دانش آموزان دبیرستان و
دانشگاه، ارتباط مستقیم دارد. در مطالعه‌ای، هوش
هیجانی به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌ی موفقیت
تحصیلی نسبت به عزم، به عنوان یک عامل آشنا
در پیش‌بینی دستاورد، در رده‌ی بالاتری قرار
داشت.

مزایای هوش هیجانی بالا با رسیدن به
بزرگسالی از بین نمی‌رود. افرادی که در
آزمون‌های هوش هیجانی امتیاز بالاتری
می‌گیرند، روابط بهتری با دوستان، والدین و
شریک زندگی شان دارند. با عقل جور در می‌آید.
آن‌ها دقیق‌تر می‌توانند نشانه‌های غیرکلامی را

تفسیر کنند، احساسات دیگری را درک کنند و تشخیص دهند که از چه استراتژی‌هایی برای کاهش یا افزایش یک حس در دیگری استفاده کنند.

تحقیقات همچنین هوش هیجانی را با پیامدهای مهم در مورد سلامتی و محل کار از جمله اضطراب، افسردگی و فرسودگی کم‌تر و عملکرد و توانایی رهبری بهتر ارتباط داده است. همچنین، افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند، به‌خصوص در شغل‌های خدماتی و مشاغلی که نیازمند ارتباط با مشتری هستند، عملکرد بهتری دارند. فکر کنید که به چه دلایلی مدام به یک کافی‌شاپ یا رستوران می‌روید، آیا برای قهوه و غذاست یا بیش‌تر به علت رفتار قهوه‌چی و پیشخدمت‌ها است؟

در دو مطالعه، مهارت‌های عاطفی با رهبری پایدار همبستگی داشت که به عنوان میزان نفوذ

شخصی که در یک موقعیت رسمی نیست بر
همکاران خود تعریف می‌شود. دیگر مطالعات،
ارتباطات امیدوارکننده‌ای را میان هوش هیجانی و
رهبری «متحول‌کننده» نشان دادند؛ یعنی نوعی
از رهبری که در آن رهبران به زیر دستان‌شان
انگیزه و الهام می‌دهند تا به سمت چشم‌اندازی
مشترک حرکت کنند.

وقتی از مهارت‌های عاطفی برخوردارید، در چشم
هم‌سالان و هم‌تایان‌تان دقیق‌تر و حساس‌تر
به‌نظر می‌آیید، روابط بهتری با همکاران و شریک
زندگی‌تان دارید و با اعتمادبه‌نفس‌تر و مطمئن‌تر
به‌نظر می‌رسید.

شماری از محققان بررسی کرده‌اند: آیا مهارت‌های
عاطفی را می‌توان از طریق مداخلات کوتاه
آموخت؟ در یک مطالعه دریافتند که ورزشکارانی
که اتفاقی برای شرکت در ده کارگاه سه‌ساعته
شرکت کرده بودند، امتیاز هوش هیجانی‌شان پس

از شرکت در این کارگاه‌ها به طرز چشمگیری
بالاتر از امتیازشان قبل از شرکت در کارگاه بود و
در مقایسه با دیگر ورزشکارانی که به عنوان گروه
کنترل در هیچ کارگاهی شرکت نکرده بودند هم
امتیاز هوش هیجانی‌شان بالاتر بود. مطالعه‌ی
دومی به نتایج مشابه در میان دانشجویان رشته‌ی
بازرگانی رسید. شرکت کنندگانی که در دوره‌ی
شانزده ساعته‌ی هوش هیجانی که جزو
واحد‌های‌شان نبود شرکت کرده بودند، پس از آن
به طور کلی رشد چشمگیری در هوش
هیجانی‌شان حاصل شده بود. ما هم در تحقیقات
خود دریافتیم کلاس‌هایی که رویکرد
پنج مرحله‌ای (رویکرد فراگیر و شواهدمحور ما به
یادگیری اجتماعی و عاطفی) را با وفاداری
بیش‌تری پیاده‌سازی می‌کردند، در مقایسه با
کلاس‌هایی که این رویکرد را با وفاداری کم‌تری
پیاده می‌کردند، دانش‌آموزانی تربیت کرده بودند

که پس از ده ماه مهارت‌های عاطفی‌شان بسیار
توسعه یافته‌تر بود.

داشتن مهارت‌های عاطفی (دادن اجازه‌ی
احساس کردن به خودتان و اطرافیان‌تان) به این
معنا نیست که کیسه بوکس دیگران شوید یا با هر
حرفی که دیگران می‌زنند یا هر کاری که می‌کنند
موافقت کنید. کسانی که هوش هیجانی بالا دارند
هم مثل دیگران وقتی مورد حمله قرار بگیرند از
خود واکنش نشان می‌دهند؛ اما سروکله‌زدن با
احساساتی که طی این مواجهه پیدا می‌کنند،
برای‌شان آسان‌تر است و در پیدا کردن راه‌حلی
مسالمت‌آمیز مهارت بیش‌تری دارند.

هیچ‌کدام از این حرف‌ها بدان معنا نیست که فرد
عاقل از لحاظ عاطفی، فردی کامل و بی‌عیب و
نقص است. خسته‌اید، عصبانی‌اید، چیزی
نگران‌تان کرده است، پس طبیعی است بدون

درنگ برای فکر کردن، دست به واکنش بزنید.
شما باید به خودتان اجازه بدهید تا حتی چنین
حسی را احساس کند. گاهی پیش می‌آید که
کنترل از دست‌تان دربرود و خون‌تان به جوش
بیاید. شما انسانی در حال پیشرفت هستید. اگر
امروز نتوانستید اوضاع را خوب اداره کنید ولی از
مهارت‌های عاطفی کافی برای تشخیص این امر
برخوردارید. شاید فردا عملکرد بهتری از خود
نشان دهید.

رو به روشن شدن با زندگی عاطفی خودمان و دیگران
همیشه کار آسانی نیست؛ اما زمانی که به بچه‌ها و
بزرگ‌سالان اجازه‌ی حس کردن تمام احساسات
داده می‌شود و یاد می‌گیرند که چطور آن‌ها را
مدیریت کنند، درهایی به سمت همکاری، ایجاد
رابطه، تصمیم‌گیری و عملکرد بهتر و سلامتی
پیش‌تر باز می‌شود. تقریباً تمام مواد مورد نیاز برای

رسیدن به موفقیت از طریق مهارت‌های عاطفی
به دست می‌آیند.

وقتی سخنرانی می‌کنم، تحقیقاتی را که در
زمینه‌ی هوش هیجانی صورت گرفته، با
مخاطبین در میان می‌گذارم و از آن‌ها راجع به
اهمیت توسعه‌ی مهارت‌های عاطفی سؤال
می‌کنم. طبعاً همه قبول داریم که داشتن این
مهارت‌ها ضروری است؛ اما مدام فراگیری این
مهارت‌ها را به تعویق می‌اندازیم. دانش‌آموزان به
من می‌گویند به محض این‌که دبیرستان و این
امتحان‌ها تمام شود... به محض این‌که ارشد قبول
شوند... و بعد تا چشم به هم می‌زنند، بزرگ‌سال
شده‌اند. آن‌ها همان پزشکان، معلمان،
مهمان‌داران هواپیما، وکلا و دیگر صاحبان
مشاغل آینده هستند که بعدها به ما می‌گویند در
اکثر ساعات روز احساس «استرس» می‌کنند.
زندگی نباید این‌طور باشد؛ اما وقتی در خانواده،

مدرسه و محل کار به اهمیت احساسات
بی توجهی شود، نتیجه اش همین می شود.
با اهمیت ندادن به مهم ترین عنصری که اساس
انسان بودن ماست، آتش شور و هدف مندی را خفه
می کنیم، مانع رشد و پختگی کل نسل ها
می شویم و بزرگ سالانی را که برای کمک به
رشد این افراد حاضر هستند از پای در می آوریم.
مهارت های عاطفی، حلقه ی گم شده ی توانایی
کودک برای تبدیل شدن به بزرگ سالی موفق
است. برپا کردن انقلابی که در آن اجازه ی
احساس کردن موفقیت را رقم می زند، به طرقی
که تصورش را هم نمی کنیم، به خود ما بستگی
دارد.

این جا باز هم مهارت های عاطفی لازم را قید
می کنم:

اولین گام، شناسایی حسی است که داریم.

دومین گام، درک چیزی است که کشف کرده‌ایم:
چه حسی داریم و چرا؟

سومین گام، نام‌گذاری صحیح روی احساسات‌مان
است؛ یعنی فقط به خودمان «خوشحال» یا
«ناراحت» نگوییم، بلکه عمیق‌تر نگریسته و به
ظرایف و پیچیدگی‌های حسی که داریم توجه
داشته باشیم.

چهارمین گام، ابراز کردن احساسات‌مان است، ابتدا
به خودمان و سپس اگر کار درستی بود، به
دیگران.

پنجمین و آخرین گام، تنظیم و تعدیل احساسات
است؛ یعنی همان‌طور که گفتیم احساسات و
عواطف‌مان را سرکوب نکرده و نادیده نگیریم،
بلکه از آن‌ها به نحوی عاقلانه برای رسیدن به
اهداف مدنظرمان استفاده کنیم.

در بخش بعدی، یک‌به‌یک درمورد هر کدام از این
گام‌ها صحبت خواهیم کرد.

بخش دوم
مهارت‌های پنج مرحله‌ای

فصل چهارم

شناسایی احساسات

باز هم این جا دوباره همان سؤال کلیدی را

می پرسیم: چه احساسی دارید؟

این بار قبل از جواب دادن، مکثی کرده و فکر

نکنید. فقط حسش کنید. احساسش کنید. شاید بد

نباشد اگر به آرامی نفس عمیقی هم بکشید.

حدس من این است که اگر بتوانید ذهن تحلیل گر

خود را برای لحظه ای خاموش کنید، می توانید به

درکی واضح و درونی از وضع عاطفی اساسی خود

برسید. حتی اگر هم خودتان نتوانید با کلمات

ادایش کنید، باز می دانید که منظورم چیست.

منظورم وضعیت اساسی، اصلی و بنیادی

عاطفی تان در حال حاضر است.

توپ توپم.

خوبم.

همین طوری هستیم.

استرس دارم.

حتی برای بیان آن لازم نیست از کلمات استفاده کنید، البته هنوز؛ بعداً به سراغ آن کار هم می‌رویم، اما بدون این که اول این جا باشیم، نمی‌توانیم به آن جا برسیم.

باید درنگی کنیم، هر کاری را که به لحاظ فیزیکی انجام می‌دهیم متوقف کنیم، وضع ذهن و

بدن مان را بررسی کرده و از خود بپرسیم: دقیقاً در

همین لحظه، وضع عاطفی من چگونه است؟

احساس خوشحالی می‌کنم یا غم؟ خوشایند است

یا ناخوشایند؟ آیا دوست دارم به مردم نزدیک

شوم و یا می‌خواهم از همه چیز و همه کس فاصله

بگیرم؟ سپس، به دنبال سرنخ‌های فیزیکی و

جسمانی باشید. آیا پرانرژی‌ام یا انرژی‌ام ته

کشیده؟ آیا تپش قلب دارم، مشت‌های خود را گره

کرده‌ام و دل شوره دارم؟ یا احساس تعادل و فراغت می‌کنم؟

اولین مهارت از میان مهارت‌های پنج مرحله‌ای که باید به‌منظور تبدیل شدن به دانشمند احساسات به آن دست پیدا کنیم، شناسایی است و این چیزی است که در این فصل می‌آموزیم: چگونه احساسات و عواطف را در خودمان و دیگران به‌دقت تشخیص دهیم.

همان‌طور که پیش از این دیدیم، این که از آدم‌ها بخواهید برای حسی که دارند کلمه‌ی مناسبی پیدا کنند همیشه نتایج مطلوبی به‌دست نمی‌دهد. در طی یک دهه‌ی گذشته، از صدها هزار بزرگ‌سال، از معلمین و والدین گرفته تا پزشکان و مدیران عامل، سؤال کرده‌ام که چرا توصیف احساسی که دارند این قدر برای‌شان سخت است. مواردی که در ادامه می‌بینید پاسخ‌هایی است که دریافت

کرده‌ام:

● «هیچ وقت مکث نمی کنیم تا همچین سؤالی از خودمون بپرسیم.»

● «هیچ وقت به ما واژگان جامعی از احساسات آموزش داده نشده.»

● «عادت کردیم که طبق عادت بگیم خوبم، بد نیستیم.»

● «خطرناکه که همیشه احساس واقعی ت رو به بقیه بگی.»

● «هیچ کس واقعاً اهمیت نمی ده که چه احساسی داری.»

● «به ما یاد داده شده که درمورد احساساتمون صحبت نکنیم.»

● «اگر بپذیریم که چه حسی داریم، دیگه رسماً اون حس رو داریم و باید کاری درموردش بکنیم.»

● «احساسات غیرطبیعی هستن.»

● «نمی خوام قضاوت بشم.»

● «وقت نیست!»

● «من ده تا احساس دارم.»

● «فشار اجتماعی اون قدر زیاده که نمی شه

ریسک کرد و صادق بود.»

● «اگر می گفتم چه احساسی دارم، دیگه کسی

نمی خواست باهام باشه.»

● «حس می کنم که تحت برنامه‌ی محافظت از

شاهد (۸۴) بزرگ شدم. به ما گفتن که هیچ وقت

چیزی درمورد خودمون به کسی نگیم.»

خودتان می بینید که چه مسائل و مشکلاتی بر سر

راه هست. اما تا احساسات خودمان را شناسایی

نکنیم، نمی توانیم مهارت های لازم برای تنظیم و

تعدیل شان را بیاموزیم. شناختن احساسات مان

یعنی تصدیق کنیم که ما همگی موجودات

حس کننده‌ای هستیم و هر لحظه از زندگی مان در

حال تجربه‌ی عواطف و احساسات هستیم.

این شناسایی فقط محدود به احساسات خودمان
نمی‌شود؛ چون ما باید بتوانیم احساسات دیگران را
نیز شناسایی کنیم. این کار کمی چالش برانگیزتر
است، چرا که نمی‌توانید مدام از دیگری بپرسید:
«سلام، الان وضعیت اساسی و اصلی احساسات
چیهِ؟» (خودتان امتحان کنید تا بفهمید چه

می‌گوییم.) اگر ذهن‌خوان نباشیم، تنها می‌توانیم از
روی ظاهر افراد متوجه این مسئله بشویم که البته
ظواهر همیشه نشانگر دقیقی نیستند و یا این که
باید با اتکا به دل‌مان حدسی را بزنیم که این مورد
بیش‌تر روی کسانی که به‌خوبی می‌شناسیم‌شان
جواب می‌دهد، نه بقیه‌ی مردم که چندان شناختی
از آن‌ها نداریم.

شناسایی مسئله‌ی مهمی است؛ چرا که اکثر
ارتباطات ما غیرکلامی است، از حالات صورت
گرفته تا زبان بدن، حتی لحن صحبت کردن و تن
صدای ما هنگام ادای حرف‌های مان هم مهم

است. کلمات می‌توانند دروغ بگویند یا واقعیت را
پنهان کنند، اما حرکات و ژست‌های بدنی کم‌تر
قادر به این کار هستند. این مسئله بر اهمیت
شناسایی تأکید می‌کند؛ شناسایی از ما می‌خواهد
حالت روحی یا احساس کلی یک فرد را بشناسیم،
قبل از این که تلاش کنیم تا به جزئیات دقیق
آن چه که فرد احساس می‌کند و دلیل آن پی
ببریم. شناسایی ما را به سمت صحیح هدایت
می‌کند.

وقتی چیزی چنان اساسی و بنیادین مثل وضع
عاطفی دیگری را نتوانیم شناسایی بکنیم، چنین
اتفاقی می‌افتد: یک کودک مهربان که رفتاری
دوستانه دارد، به تدریج حالت خصمانه‌ای به خود
می‌گیرد. نوجوانی که زمانی سرزنده و

پرجنب‌وجوش بوده، سست و بی‌حال می‌شود.
بزرگ‌سالی که قبلاً در کمال سلامتی بوده، با
اضطراب دست‌وپنجه نرم می‌کند و در بدترین

حالت، افراد به شکل مرموزی افسرده شده و
خودکشی می کنند. پس از این اتفاق، ما اغلب به
همان چیز پی می بریم: کودک یا بزرگ سالی که
مورد قلدری یا سوءاستفاده قرار گرفته و یا دچار
انزوا شده که به او بی توجهی شده است. اما اگر
کسی برای او از بیرون پا پیش می گذاشت، ممکن
بود وضع و اوضاع بهتری داشته باشد. به همدیگر
نگاه می کنیم و می پرسیم: «چطور هیچ کس
علامت‌ها را ندید؟» در کودکی خیالم از این راحت
بود که پدر و مادرم من را دوست دارند؛ اما هر روز
به مدرسه می رفتم و بعد از مدرسه در خیابان بازی
می کردم، در آن جایی که سال‌های سال مورد
قلدری و زورگویی قرار گرفته بودم. چطور کسی
متوجه این موضوع نشد؟ نشانه‌ها کاملاً واضح و
مشخص بودند. اما این که من را دوست داشتند،
مترادف با دیده شدنم نبود.

گاهی اوقات احساسات منفی مان را در رفتارهایی
بروز می دهیم که تخریب گر، واپس زننده و تحمل
ناپذیر است. در چنین لحظاتی، می خواهیم

نزدیکان مان را تحریک کنیم تا به سمت مان بیایند
و با ما ارتباط بگیرند یا سعی کنند کمک مان کنند.

بعضی وقت ها هم خودمان را منزوی می کنیم، از

بودن با دوستان اجتناب می کنیم و از انجام

فعالیت های اجتماعی سر باز می زنیم. در این

مواقع، سیگنال هایی می فرستیم که می گویند

می خواهیم تنها باشیم یا همه چیز خوب است،

درحالی که این طور نیست. کودکی من نمونه ی

آشکاری از برون ریزی هایی است که شرایط را

بدتر می کردند و من را بیش تر به انزوا

می کشاندند؛ اما این ها در زمان هایی است که لازم

است سخت تر از همیشه برای جلوگیری از بروز

خشم یا خودانزوایی تلاش کنیم. در این زمان ها

باید به یاد داشته باشیم گاهی اوقات رفتارمان

پیامی می‌فرستد که دقیقاً خلاف پیامی است که
مدنظر ما است. اعمال مان با فریاد می‌گویند: «برو
گم شو!» یا «من حالم خوبه!»، اما احساسات
واقعی ما برای توجه التماس می‌کنند.

اولین گام برای کامل روبه‌رو شدن با احساسات
خود و دیگری، حتی قبل از دانستن جزئیات آن‌چه
باعث این احساسات شده، این است که مهارت
شناسایی را در خود توسعه دهیم.

در این جا ابزاری معرفی می‌کنیم که می‌تواند در
این راه مفید باشد.

خلق سنج ^{۸۵} برپایه‌ی چیزی که «الگوی مدور
ترکیبی عواطف» ^{۸۶} نامیده می‌شود ساخته شده
است که آن را جیمز راسل ^{۸۷}، استاد دانشگاه
بوستون، ابداع کرده است. به گفته‌ی او عواطف
انسانی دو ویژگی یا بُعد اصلی دارند: انرژی و
خوشایندی. راسل به این درک رسید تا با تقاطع
این ابعاد به نموداری واحد برسد که نمایانگر تمام

احساسات باشد. محور افقی نمایانگر میزان
خوشایندی و رضایت است، از بسیار ناخوشایند تا
بسیار خوشایند. محور عمودی نیز از خیلی پایین تا
خیلی بالا، نمایانگر میزان انرژی است.

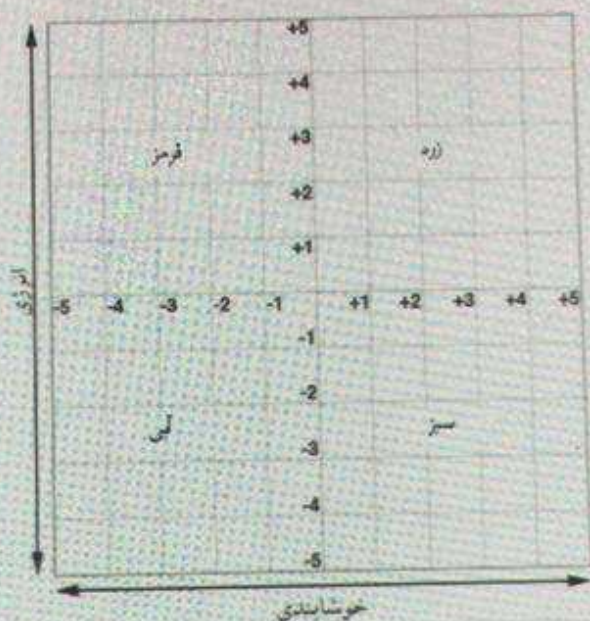
این دو نیرو، به تنهایی در هر لحظه، چیزهای
زیادی از زندگی عاطفی مان را به ما می گویند.
حتی وقتی از حسی که داریم آگاه نیستیم، سیستم
عاطفی ما مدام مشغول نظارت بر اطراف مان است
تا تغییراتی را پیدا کند که ممکن است به اهداف،
ارزش ها و سلامت مان ارتباط داشته باشند.

خلق سنج ابزاری برای کمک به شناخت احساسات
است که اولین بار در کتاب مدیر باهوش هیجانی

▲▲ چاپ سال ۲۰۰۴، نوشته ی دیوید کاروسو و

پیتر سالووی، مورد استفاده قرار گرفت. پس از آن،
من و کاروسو روی خلق سنج کار کرده و آن را به
بخش اصلی رویکرد پنج مرحله ای تبدیل کردیم
که رویکردی است مبتنی بر شواهد در یادگیری

اجتماعی و عاطفی که در حال حاضر در بیش از
دوهزار مدرسه و ناحیه در امریکا و دیگر
کشورهایی همچون استرالیا، چین، انگلستان،
ایتالیا، مکزیک و اسپانیا استفاده از آن آموزش
داده می شود.



خلق سنج طراحی شده است تا هر احساسی را که
یک انسان می تواند تجربه کند، ضبط کرده و آن
را روی نموداری شبیه به نموداری که راسل
پیشنهاد داد پیاده کند. این نمودار به ما اجازه
می دهد تا مشاهداتمان را درمورد خوشایندی و
انرژی ثبت کنیم و با یک نگاه، اطلاعاتی کلیدی

درمورد عواطف و احساسات به دست بیاوریم. با استفاده از این ابزار، می‌توانیم به راحتی صدها هیجان از خشم تا اطمینان، از وجد تا یأس، همین‌طور هم‌زمانی‌شان و یا هرچه را که در میان‌شان است مجسم کنیم.

همان‌طور که در شکل می‌بینید، خلق سنج جدولی مربعی با خانه‌هایی مساوی است که با محور افقی (خوشایندی) و محور عمودی (انرژی) به چهار ربع تقسیم شده‌است. انتهای سمت چپ محور افقی حداکثر ناخوشنودی است که با ۵- نشان داده شده و انتهای سمت راست محور افقی

خوشایندترین احساس است که با ۵+ نمایش داده شده است و در خلاف آن قرار دارد. به همین ترتیب، بالاترین نقطه‌ی محور عمودی

نشان‌دهنده‌ی انرژی بالا و پایین‌ترین نقطه‌اش نشان‌دهنده‌ی انرژی پایین است. ما همه‌چیز را در دو محور و با یک عدد اندازه‌گیری می‌کنیم. در

مرکز نمودار، به لحاظ خوشایندی و انرژی، خنثی خواهیم بود؛ از این رو عدد ۰ به آن اطلاق می شود. ما همچنین برای هر ربع یک رنگ متفاوت قائل شده ایم تا حالت عاطفی را که دارد بهتر منعکس کند.

ربع بالا سمت راست زرد است. در این ربع میزان بالایی از خوشایندی و انرژی را تجربه می کنیم. اگر در قسمت زرد باشید، احساس خوشحالی، هیجان و خوش بینی می کنید. حالت بدن تان صاف است و چشمان تان احتمالاً می درخشند. احساس انرژی می کنید و آماده اید تا دنیا را فتح کنید.

ربع بالا سمت چپ قرمز است. در این ربع میزان خوشایندی کم، اما انرژی بالاست. در این جا ممکن است عصبانی، مضطرب، سرخورده و ترسیده و در عین حال پرشور، جسور و رقابتی باشید. در بدن تان احساس تنش می کنید، تنفس تان چندان عمیق نیست و شاید تپش قلب

داشته باشید. بسته به این که عصبانی هستید یا
ترسیده‌اید ابروهای تان ممکن است گره خورده یا
بالا رفته باشد. آماده‌ی ستیز و گریز هستید، شاید
دارید به لحاظ روانی خود را برای برنده شدن در
مسابقه‌ای آماده می‌کنید یا شاید هم دلاورانه
آماده می‌شوید تا از کسی دفاع کنید که به
کمک تان احتیاج دارد. در هر صورت اگر در این
ربع جای می‌گیرید، یعنی در چنگ حسی قوی
هستید.

ربع پایین سمت راست سبز است؛ یعنی
خوشایندی بالا و انرژی پایین. این جا در حالتی
آرام، بی‌دغدغه، خاطر جمع و البته نرم‌خو و ملایم
هستید. بدن تان در آرامش است و آرام نفس
می‌کشید. لبخند ملیحی دارید و احساس امنیت و
ایمنی می‌کنید.

ربع پایین سمت چپ آبی است؛ یعنی خوشایندی
و انرژی پایین که ممکن است ناراحتی،

بی احساسی، افسردگی و همچنین همدلی و
دلواپسی باشد. نگاهتان روبه پایین است، شاید اخم
بر چهره داشته باشید، بدن تان حالت افتاده‌ای
دارد. حس عقب‌نشینی یا ناپدید شدن کرده یا
تمایل دارید کسی را که بداقبالی به سراغش آمده
تسکین دهید. در فصل‌های آینده، وارد
ریزه‌کاری‌ها و پیچیدگی‌های خلق‌سنج شده و هر
احساس و جایگاه دقیق آن را مورد بحث قرار
می‌دهیم؛ اما فعلاً فقط روی این چهار ربع متمرکز
می‌مانیم.

شاید بد نباشد چند مثال بزنیم.

یک روز پنج‌شنبه‌ی بهاری، هوا عالی است و من
در باغی پر از گل و درختان پر شکوفه نشسته‌ام.
این جا لازم نیست مدرک عالی داشته باشید تا
بفهمید میزان خوشایندی‌ام بالاست. و اگر روز
پنج‌شنبه‌ی بهاری کسل‌کننده‌ای باشد، عمیقاً در

ربع سبز فرو رفته‌ام. اگر همین قدر خوشحال بودم
اما پرانرژی، در ربع زرد جای می‌گرفتم.
یا برای یک سفر کاری به فرودگاه می‌روم و
مشغول تحویل چمدان‌هایم هستم که یک‌دفعه
متوجه می‌شوم لپ‌تاپم نیست. آیا خانه جا
گذاشتمش؟ آیا در ماشین جا گذاشتمش؟ وقت
برگشتن و فهمیدن نیست. در حال حاضر قطعاً در
بالاترین شدت انرژی و در ربع ناخوشایندی شدید،
در اعماق قسمت قرمز، قرار دارم. وقتی با اوقات
تلخی می‌پذیرم که این اتفاقی است که افتاده و
احتمالاً قرار نیست لپ‌تاپم برای ارائه‌ی پیش‌رو
همراهم باشد، ممکن است در قسمت آبی سر
بخورم؛ یعنی هم خوشایندی و هم انرژی پایین
است.

شناسایی، اولین گام اساسی در درک وضع عاطفی
کنونی هر کس (خودمان یا دیگران) است.

متأسفانه این مهارت مصون از خطا و اشتباه
نیست. خیلی اوقات ممکن است پیش بیاید از
آن چه می بینیم یا می شنویم برداشت غلطی بکنیم.
به همین خاطر است که چهار مهارتی را که در
فصل های آینده راجع به آنها صحبت می کنیم
اهمیت زیادی دارند.

چند داستان تعریف می کنم که منظورم را بهتر
بفهمید:

در فامیل من کسی هست که هیچ وقت خوبی
دیگران را نمی بیند (باید خیلی مراقب باشم،
نمی خواهم تابلو شود که چه کسی است!). او
منفی ترین آدمی است که می شناسم، همیشه ی
خدا هم از دست زمین و زمان شاکی است و کینه
به دل می گیرد. اگر بابت فامیل بودن مان نبود،
هیچ کدام مان جواب سلامش را هم نمی دادیم.
من عادت دارم که در دورهمی های فامیلی،
چیزهای را مربوط به تشخیص حالات چهره که

روان‌شناسان محقق در آزمایش‌ها از آن‌ها استفاده

می‌کنند، با خودم به جمع بیاورم. این چیزها

عکس‌هایی از آدم‌هاست که عواطف و احساسات

معمول را از خود بروز داده‌اند. تصاویر از نظر

علمی جوری طراحی شده‌اند که استاندارد جهانی

باشند. باید به چهره‌ای در عکس نگاه کنید و

تشخیص بدهید چه حسی دارد. من این کار را

تبدیل به یک بازی می‌کنم، اما همیشه در حین

بازی چیزی هم یاد می‌گیرم.

عکسی از کسی که چهره‌اش ترس را نشان

می‌داد به این آقای فامیل نشان دادم.

گفتم: «خیلی خب، بهم بگو که فکر می‌کنی چه

حسی داره؟»

«به نظر من خشم.»

«اما می‌بینی چشم‌هاش چطوری باز بازن؟ دهنش

هم کمی باز و به طرف پایین رفته. بیش‌تر شبیه

ترس یا حتی وحشت نیست؟»

«شاید برای تو ترسه، اما برای من خشمه.» که
کاملاً هم منطقی بود، به چشم او همه چیز به نظر
خشم می رسید.

وقتی در قرار شام با دوستان و همکارانم بودم، کار
دیگری را که گاهی در دورهمی ها می کنم انجام
دادم. از تک تک افراد دور میز پرسیدم به لحاظ
عاطفی چه حسی در زندگی دارند؟
یکی از خانم ها گفت: «حس می کنم
پرجنب و جوش و خوشحالم.»

یکی از دوستان در جوابش گفت: «واقعاً؟ تعجب
می کنم این رو می شنوم. من اصلاً این شکلی
نمی بینمت.»

به سراغ شخص دیگری رفتم که گفت به نظرش
دیگران او را آرام و متین می بینند. همان دوست
به او گفت: «خب من که همیشه فکر می کردم تو
یک جوهرهایی مضطربی.»

مدتی به همین ترتیب ادامه دادم.

بعد از شام، این دوست را به کناری کشیدم و به او
گفتم که او در هر مورد، دیدی منفی تر نسبت به
دید دیگران راجع به خودش داشته است.
احساس خجالت کرد و شوکه شد. به نظر خودش
این طور نمی رسید که دیدش به کسی چندان
منفی باشد؛ اما قطعاً بود.

آخرین داستان را هم تعریف کنم، داستانی که
وقتی دانشجوی ارشد بودم اتفاق افتاد. یکی از
دوستان به تازگی حادثه‌ی مشوش کننده‌ای را
تجربه کرده بود و داشت جریان را درحالی که
اشک می ریخت برایم تعریف می کرد. همان موقع،
یکی دیگر از دانشجویان که به خودخواه بودن
معروف بود بی دغدغه از کنارمان رد شد، ایستاد و
گفت: «باورتون نمی شه آخر هفته با نامزدم کجاها
رفتیم!»

من و دوستم حیرت زده سرمان را بالا آوردیم.
تابه حال ندیده بودیم که یک نفر تا این حد،

همه‌ی علامت‌ها را اشتباه درک کند!

گاهی اوقات حتی من هم با این که زمان زیادی را
برای مطالعه در این زمینه اختصاص داده‌ام، دچار
تفسیر نادرست از شرایط می‌شوم. دانشجویی در
مقطع ارشد داشتم که عادت عجیبی داشت؛ وقتی
باید مقاله‌ای را تحویل می‌داد، به دفترم می‌آمد،
آن را روی میزم می‌انداخت و بی هیچ حرفی
بیرون می‌دوید.

دست آخر راجع به این رفتارش از او سؤال کردم و
او گفت که وقتی داشتم مطالبش را می‌خواندم،
چهره‌ام حالت انزجار به خود گرفته است.
نمی‌توانست این حالت را تحمل کند؛ به همین
دلیل فرار می‌کرد. شوکه شدم، من اصلاً هیچ
مشکلی با مقاله‌اش نداشتم.

بخشی از واکنش این دانشجو شاید به دلیل
اعتماد به نفس نداشتن به نوشته‌هایش بود؛ اما
حقیقت این است که من خودم خبر ندارم وقتی

متمرکز بر نمره دادن به مقالات بودم، چه
سیگنال‌هایی ممکن است از خودم ساطع کرده
باشم. در هر صورت، او داشت به چیزی واکنش
نشان می‌داد و این چیز مانعی بر سر راه رابطه‌ی
عادی ما شده بود.

همه‌ی ما گاهی اوقات وقتی فرضی را تنها بر
سیگنال‌های غیر کلامی گذاشته‌ایم، احساسات
دیگران را اشتباه تفسیر کرده‌ایم؛ اما اغلب اوقات
تنها نشانه‌هایی که داریم همین سیگنال‌های
غیر کلامی هستند.

من در زمینه‌ی کار خودم همیشه به این مسئله
برمی‌خورم. وقتی برای مدرسین سمینار برگزار
می‌کنم، اغلب از حضار می‌پرسم که چقدر در
تشخیص و شناخت احساسات دانش‌آموزان
مهارت دارند. همه می‌گویند: «خب، این کاریه که
همیشه و هر روز انجام می‌دیم.»

من هم می گویم: «عالیه، من احساسی رو
ابراز می کنم و همه تون یادداشت کنید که
به نظرتون چه احساسی بود.» بعد پشتم را به
حضار می کنم، حالت چهره‌ای را انتخاب می کنم و
دوباره رویم را برمی گردانم.
پس از چند لحظه سؤال می کنم: «خب، به نظرتون
چه حسی داشتم؟»

یک نفر می گوید عصبانی، یک نفر می گوید آرام.
نفر سوم می گوید مخالفتم را درمورد چیزی ابراز
می کردم. یک نفر دیگر فکر می کند داشتم با او
گرم می گرفتم و نخ می دادم. یکی هم می گوید که
نتوانسته احساسم را تشخیص بدهد.

به آن‌ها می گویم که من در واقع داشتم حس
رضایت ابراز می کردم. پس از آن می‌رسیم به این
بحث که چه کسی درست حدس زده بود (البته
اگر کسی درست حدس زده باشد). من می‌دانم
سعی داشتم چه چیزی را نمایش بدهم، اما آیا این

بدان معناست که می‌دانم در چشم دیگران چطور
به نظر می‌رسم؟ ناظران اغلب از حدسی که
درمورد حس زده‌اند مطمئن هستند. یاد می‌آید
که یکی از حضار گفت: «مارک، فکر نکنم خودت
هم بدونی داری چه حسی رو نشون میدی.» این
امکان وجود دارد که من هم به اندازه‌ی دیگران از
ابراز احساسات خودم بی‌خبر باشم؛ اما حقیقت این
است که ما در کل روز چنین قضاوت‌های
خودکاری را درمورد حس دیگران می‌کنیم؛ و اکثر
اوقات هم اشتباه می‌کنیم. به اثراش فکر کنید.
چقدر پیش می‌آید برداشت غلطی از حس‌تان
بکنند؟ چقدر پیش می‌آید شما برداشت غلطی از
حس اطرافیان‌تان بکنید؟ اصلاً می‌دانید؟
مطمئناً اگر احساسی بسیار واضح مثل غافلگیری
را (با چشمانی باز و درشت‌شده و دهانی باز) نشان
بدهم، همه درست متوجهش می‌شوند؛ اما مگر

چقدر پیش می‌آید که در طی روز غافلگیر یا
شگفت‌زده شویم؟

باتوجه به این امر، به راحتی می‌توان فهمید که چرا
علمِ عواطف تا این حد متکی بر ارتباطات کلامی
است؛ یعنی این که بدانیم چه سؤالی از دیگران
بپرسیم، چطور به پاسخ‌شان گوش دهیم و سپس
آن را پردازش کنیم. همچنین، باید حسی را که
داریم بیان کنیم، مخصوصاً ظرایفی که باعث
تمایز یک احساس از احساس دیگری که نزدیک
به آن است، اما دقیقاً همان نیست می‌شوند. در
غیر این صورت، هرگز به هدف نهایی مان
نمی‌رسیم: یعنی درک کردن، ابراز کردن و تنظیم و
تعدیل احساسات مان به شیوه‌ای مؤثر تا بتوانند
کمک حال مان باشند، نه مانعی بر سر راه مان.

پل اکمن^{۸۹}، روان‌شناس افسانه‌ای، که به عنوان
بهترین دروغ‌سنج انسانی شناخته می‌شود و

الهام بخش ساخت سریال تلویزیونی به من دروغ
بگو^۹ بوده، این طور می گوید: «چهره‌ی انسان در
ایستایی و در حرکت، در حال مرگ یا در حال
زندگی، در سکوت و هنگام صحبت، هنگامی که
از درون دیده یا حس می شود، در واقعیت یا وقتی
که در نقاشی به تصویر کشیده شده یا دوربین آن
را ثبت کرده، منبعی پر قدرت و پیچیده و گاهی
اوقات سردرگم کننده از اطلاعات است.»
تصور کنید که باید حواس تان به تک تک
حالت های چهره‌ی ناشی از احساساتی که ممکن
است از خودتان نشان بدهید باشد! بسیاری از این
حالت ها را در اصطلاح میکرو حالت می نامند، یعنی
حالاتی که خیلی کوتاه و سریع بر چهره‌ی فرد
ظاهر می شوند و کمتر توجه کسی به آنها جلب
می شود. آیا هیچ کدام از ما، حتی دکتر اکمن،
می تواند ۲۴ ساعته ردّ این همه فعالیت عاطفی را
بگیرد؟

با این حال همه‌ی ما کل زندگی‌مان را حتی پیش
از این که بتوانیم به یاد بیاوریم، صرف مطالعه‌ی
حالات چهره برای رسیدن به محتوای

عاطفی‌شان کرده‌ایم. این کار پایه و اساس تمام
روابط انسانی است و اول از همه بین مادر و نوزاد
رخ می‌دهد. ما این کار را غریزی انجام می‌دهیم،
برای بقا؛ چون هرچه بهتر بتوانیم حالات چهره را
بخوانیم، بیش‌تر از قصد و نیت اطرافیان‌مان
باخبر می‌شویم. ما همگی تکامل یافته‌ایم تا به
دانشمند احساسات تبدیل شویم؛ اما همچنان باید
مهارت‌های لازم را فرا بگیریم.

یک قرن پیش از اکمن، در سال ۱۸۷۲، چارلز

داروین سومین اثر مهم خود را با نام *ابراز*

احساسات در انسان و حیوانات ^{۹۱} منتشر کرد. او در

این کتاب نوشته است که حیوانات و انسان‌ها هر

دو به صورت فیزیکی احساسات‌شان را *ابراز*

می‌کنند و تعدادی حرکات وجود دارند که میان

مردم دنیا مشترک هستند؛ مثلاً ابروهای بالا رفته
نشان از غافلگیری دارد. علی‌رغم اشتراکات
فراوان، در عین حال تنوع زیادی را در ابراز
احساسات شاهد هستیم.

اکمن و دیگر روان‌شناسان در دهه‌ی ۱۹۷۰،
مطالعاتی چندفرهنگی انجام دادند و دست‌آخر
نتیجه گرفتند که تمام انسان‌ها شش «احساس
اصلی» را به شدت شبیه به هم در چهره‌ی خود
نشان می‌دهند.

شادی

غم

خشم

ترس

غافلگیری

انزجار

به نظر درست می‌رسد؛ اما در ادامه‌ی مقالات آمده
که همه‌ی ما کم‌وبیش شبیه به یک طریق این

احساسات را از خود نشان می‌دهیم و همین جاست
که قضیه کمی به دشواری برمی‌خورد. همه‌ی ما
دانشگاهیان از آن تصاویری که بیانگر حالات
اصلی چهره مربوط به احساسات مختلف است و
من هم به دورهمی‌های خانوادگی می‌آورم،
به‌وفور استفاده می‌کنیم؛ اما می‌دانیم درست
نیست بگوییم که همه‌ی آدم‌ها در تمام نقاط
کره‌ی زمین این احساسات را دقیقاً به‌شکلی که
داخل عکس آمده از خود بروز می‌دهند.
مطمئناً آن شش حس همگانی‌اند. از کودکی به
بعد، همه‌ی ما قادریم حالات چهره‌ای مرتبط با
آن احساسات را از خود نشان دهیم. لازم نیست
آموزشی ببینیم؛ ذاتاً این حالات را درک می‌کنیم.
در تحقیقات جدیدتری که داچر کلتنر^{۹۲}، استاد
دانشگاه کالیفرنیا در برکلی و همکارانش انجام
داده‌اند، نشان می‌دهد که می‌توان در فرهنگ‌های

مختلف، ۲۲ احساس را با تخمین بالای ۵۰ درصد تشخیص داد.

ما برای پیدا کردن سرنخ، درمورد وضع عاطفی دیگری، به صدا هم توجه می‌کنیم. تن صدا می‌تواند پیامی واضح و روشن بفرستد؛ وقتی عصبانی، غمگین یا هراسان هستیم، به هر زبانی هم که تکلم کنیم تن صدای مان شبیه هم می‌شود. در مطالعه‌ای، دانشجویان دانشگاه از ده کشور مختلف و روستایان مناطق دورافتاده‌ی کشور بوتان، همگی آزمایش شدند تا مشخص شود که آیا می‌توانند صداها را ناخودآگاهی را که ما متأثر از احساسات مختلفی همچون لذت، وحشت، اهانت، آسودگی، هم‌دردی و پیروزی (جمعاً شانزده حس) از خود در می‌آوریم، با داستان‌هایی که همین احساسات را القا می‌کردند، منطبق کنند؟ محققین در هر یازده فرهنگ متوجه «قدرت شناسایی بسیار قوی» شدند. در مطالعه‌ای

دیگر، افراد آزمایش شده بسیار در تشخیص
خنده‌ی واقعی از خنده‌ی ساختگی ماهر بودند.
در یک سلسله مطالعات هوشمندانه، محققین
نشان دادند که احساسات را از لمس هم می‌توان
تشخیص داد. از دو شرکت‌کننده، یکی به‌عنوان
رمزگذار و دیگری به‌عنوان رمزگشا، خواسته شد
باهم همکاری کنند. از رمزگشا خواسته شده بود
پشت میزی بنشیند که با پرده از رمزگذار جدا شده
بود. به رمزگذار فهرستی از احساسات مختلف داده
شد و از او خواسته شده بود سیزده احساس
مختلف را با استفاده از هر نوع لمسی که یکی دو
ثانیه طول می‌کشید به ساعد فرد رمزگشا القا کند.
از بین احساسات و عواطف به‌اصطلاح اصلی یا
جهانی، خشم و ترس و انزجار با اطمینان
رمزگشایی شدند. احساسات جامعه‌پسند، یعنی
آنهايي که کمک می‌کنند روابط را شکل داده و
آنها را حفظ کنیم، همچون عشق و قدردانی و

هم دردی، به راحتی شناسایی شدند. احساسات
متمرکز بر خود همچون خجالت، غرور و حسادت،
همان طور که انتظار می رفت، شناسایی نشدند. با
توجه به عملکرد ارتباطی احساسات اجتماعی،
منطقی است که بتوانیم این احساسات را از طریق
لمس بهتر از احساسات متمرکز بر خود تشخیص
بدهیم.

همان طور که پیش تر بحث کردیم، پیام عاطفی
عمده ای که از خواندن احساسات مردم، چه غریبه
و چه آشنا، می گیریم این است که آیا به آن ها
نزدیک شویم یا دور شویم و یا گاهی اوقات
سر جای خود بمانیم و خشک مان بزند، مثل
غافلگیری. ما افراد را به حلقه ی دوستان و
نزدیکان خود راه می دهیم، یا به آن ها هشدار
می دهیم که از ما دوری کنند. اگر من یک معلم
یا والد باشم، القای رابطه ی دور شدن - نزدیک شدن
چیزی است که به فرزندان مان می گوید: آیا

برای شان ارزش قائلیم یا نزد ما پذیرفته نیستند؟
آیا دوست شان داریم یا فقط تحمل شان می کنیم؟
ما همین سیگنال ها را به بزرگ سالان هم ارسال
می کنیم.

خواندن دقیق نشانه های غیر کلامی مانند حالات
چهره، تن صدا و زبان بدن است که تعاملات
اجتماعی را ممکن می سازد. این کار به ما می گوید
که چطور گفت و گویی را شروع کنیم و یا اصلاً
باید شروعش کنیم یا نه؟ آیا طرف مقابل به ما
توجه دارد یا نه؟ آیا با کسی سروکار داریم که
ترجیح می دهیم از او دوری کنیم یا کسی است
که واقعاً دوست دارد با ما ارتباط برقرار کند؟
حالتی به سادگی یک لبخند می تواند

نشان دهنده ی یک سری احساسات و تمایلات
باشد؛ از شادی، علاقه مندی و جاذبه ی عاشقانه
گرفته تا عدم تأیید، احترام و حتی پرخاشگری.
جالب این جاست که یک لبخند واقعی و صمیمانه

چند ثانیه دوام دارد، اما لبخند ساختگی یا صرفاً از روی احترام فقط یک ربع ثانیه دوام دارد.

روان‌شناسان علاقه‌مندند آزمایش کنند که ما چگونه نشانه‌های غیرکلامی احساسات و عواطف را ضبط کرده و تحلیل می‌کنیم. آن‌ها معمولاً به افراد آزمایش‌شده تعدادی عکس از چهره‌هایی که نمایانگر حالات معمول هستند مانند لبخند، اخم، چشم‌های از حدقه بیرون زده یا تنگ‌شده، لب‌های از هم باز و دندان‌های نشان داده‌شده، یا دهان محکم بسته‌شده را نشان می‌دهند؛ اما این نشانه‌ها بسیار واضح هستند؛ بین چهره‌ی من زمانی که برنده‌ی بخت‌آزمایی شوم و زمانی که انگشتم بشکند، فرق زیادی وجود دارد. اگر به شما چهره‌ای با ابروهای درهم، چشمان نافذ و لب‌های به هم فشرده نشان بدهم، لازم نیست نابغه باشید تا تشخیص بدهید که این عکس خشم را نشان می‌دهد. با این حال، این حالات منعکس‌کننده‌ی

زندگی واقعی نیستند. چقدر پیش می‌آید شاهد
خشم تمام‌عیار در یک جلسه‌ی کاری باشید؟ در
واقعیت، احساساتی را که سعی داریم در دیگران
تشخیص دهیم، بسیار ریزتر، مبهم‌تر، زودگذرتر و
درهم‌تر هستند.

باین حال در خوانش و تشخیص تمام آن حالات
عاطفی همگانی نیز تفاوت‌هایی پیچیده وجود دارد
که به عوامل مختلف بستگی دارند.

تأثیرات فرهنگی حائز اهمیت هستند. ما در
تشخیص احساسات هم‌فرهنگ‌های خودمان بهتر
عمل می‌کنیم. به علاوه، افراد فرهنگ‌های مختلف
به حالات مختلف چهره، منظورها و معانی
مختلفی نسبت می‌دهند. در یک مطالعه، به دو
شرکت‌کننده‌ی امریکایی و ژاپنی تصاویری از
کسانی که حالت چهره‌ای شاد داشتند نشان داده
شد. شرکت‌کننده‌ی ژاپنی، به تجربه‌ی درونی فرد
و حالت بیرونی‌اش، یک میزان مساوی از شادی

نسبت داد. حال آن که شرکت کننده‌ی امریکایی
معتقد بود حالت بیرونی فرد شدیدتر از حس
درونی‌ای است که تجربه می‌کند.

شخصیت هم تفاوت ایجاد می‌کند. افرادی که
توافق‌پذیر^{۹۳} هستند، یعنی یکی از «پنج عامل
بزرگ» شخصیت را دارند، کسانی را که حالت
چهره‌ی عصبانی یا خصمانه دارند، دوستانه‌تر از
آن‌چه هستند تصور می‌کنند. حتی کیفیت رابطه
هم تفاوت ایجاد می‌کند. همکاری که پانزده سال
است با او کار می‌کنم مطمئناً از دیگران در
تشخیص این که چه زمانی حوصله‌ام سر رفته بهتر
عمل می‌کند. در نهایت، بافت یا محیط هم تفاوت
ایجاد می‌کند. تفسیر ما از کسی که دندان‌هایش
را روی هم فشرده و دستانش را مشت کرده با
زمانی که فرد در یک گردهمایی سیاسی باشد یا
در دعوای به‌راه‌افتاده در خیابان، تفاوت دارد. در
یک مطالعه، امتیازدهی مثبت افراد به یک حالت

چهره که قرار بود انزجار را نشان دهد وقتی فرد
شیء کثیفی را در دست داشت ۹۱ درصد و وقتی
فرد مشتهای گره کرده داشت به ۱۱ درصد متغیر
بود. در دنیای واقعی، دیگر این دسته‌بندی‌های
تروتمیز و مرتب احساسات، در تفسیر آن چه درون
دیگران می‌گذرد خوب عمل نمی‌کنند.

Telegram @eat_book

۱. Anti-Defamation League

۲. Gallup

۳. World Happiness Report

۴. Marvin

۵. Catskill

۶. Robin Williams

۷. *Dead Poets Society*

۸. Marc

۹. Yale

۱۰. نویسندگان بعداً متذکر می‌شود میان «هیجان»

(Emotion) و «احساس» (Feeling)

تفاوت است؛ اما برای خود اصطلاح

Emotional Intelligence، به جای

«هوش عاطفی/احساسی» معادل رایج در متون

تخصصی به کار گرفته شد.

۱۱. Puritans: پیوریتن‌ها یا پاک‌دینان؛ در

سده‌های شانزدهم و هفدهم میلادی، گروهی از

پروتستان‌های انگلیسی بودند که پشتیبان پالودن

کلیسای انگلستان از هرگونه رسم کاتولیک رومی

بودند. آن‌ها معتقد به ساده‌زیستی، ریاضت و

سخت‌گیری در اصول اخلاقی بودند.

۱۲. Robert Wood Johnson

Foundation

۱۳. Born This Way

Foundation

۱۴. Cynthia Germanotta

۱۵. New Teacher Center

۱۶. Gallup

۱۷. Lewis B. Hershey

۱۸. Selective Service System

۱۹. The National School

Lunch Act

۲۰. Peter Salovey

۲۱. Jack Mayor

۲۲. New Hampshire

۲۳. Daniel Goleman

۲۴. Emotional Intelligence

۲۵. جعبه‌ای است در اساطیر یونان که پاندورا آن

را باز کرد و همه‌ی شرارت از آن در جهان

پراکنده شد.

۲۶. RAND Corporation

۲۷. یادگیری تدریجی و جذب ایده‌ها و دانش.

۲۸. John Mayer

۲۹. cognitive loop

۳۰. Gordon Bower

۳۱. Alice Isen

۳۲. Cornell University

۳۳. Howard Gardner

۳۴. Robert Sternberg

- 35. Nancy Cantor
- 36. John Kihlstrom
- 37. Edward Thorndike
- 38. Antonio Damasio
- 39. incidental mood bias
- 40. *Broadcast News*
- 41. M. Scott Peck
- 42. Alia Crum
- 43. The hypothalamic-pituitary-adrenal axis
- 44. Neuroendocrine System
- 45. Robert-Sapolsky
- 46. *Behave*
- 47. Nerve Growth Factor
- 48. Neil deGrasse Tyson
- 49. Kyung Hee Kim
- 50. William & Mary

- 51. Torrance Tests of Creative Thinking
- 52. Ellis Paul Torrance
- 53. Parkland
- 54. Zorana Ivcevic Pringle
- 55. Cognition
- 56. Integral
- 57. Incidental
- 58. Lisa Feldman Barrett
- 59. Northeastern University
- 60. Angela Duckworth
- 61. Tom Boyce
- 62. Recognizing
- 63. Understanding
- 64. Labeling
- 65. Expressing
- 66. Regulating

۶۷. Executive Coaching: افراد

مسئول مربی‌گری اجرایی با دیگران کار می‌کنند
تا به خودآگاهی و اهداف مشخص برسند و به
نهایت پتانسیل‌شان دست پیدا کنند.

۶۸. David Caruso

۶۹. Emotional Intelligence
Skills Group

۷۰. Sigal Barsade

۷۱. Emotion: برای نشان دادن تمایز در این
بخش، معادل رایج متون تخصصی به کار گرفته
شد.

۷۲. Feeling

۷۳. Mood

۷۴. یا «اختلال خلق و خو» برای جلوگیری از

ابهام، معادل mood در این کتاب «حالت

روحي» در نظر گرفته شده است.

۷۵. Carol Dweck

۷۶. *Mindset*

۷۷. Jeremy Yip

۷۸. Georgetown University

۷۹. Stéphane Côté

۸۰. Rotman School of
Management

۸۱. Duke University

۸۲. University of North
Carolina

۸۳. SAT: یکی از دو امتحان استاندارد برای

ورود به دانشگاه در امریکا.

۸۴. برنامه‌ی محافظت از شاهد برنامه‌ای است که

تحت آن، شاهد یک جرم که قرار است در دادگاه

علیه کسی شهادت بدهد، توسط پلیس محافظت

می‌شود.

۸۵. Mood Meter

٨٤. The circumplex model of emotion

٨٧. James Russel

٨٨. *The Emotionally Intelligent Manager*

٨٩. Paul Ekman

٩٠. Lie to me

٩١. *The Expression of the Emotions in Man and Animals*

٩٢. Ducher Keltner

٩٣. Agreeable

Telegram @eat_book

<https://t.me/joinchat/Aqa3DCtlWmpiNjc8>

<https://t.me/joinchat/Aqa3DCtlWmpiNjc8>
آبركانال كتاب بخور

@eat_book