

هوش هیجانی

شناخت و راهبردهای تقویت آن

تألیف

دکتر جیسون م. ساترفیلد

ترجمه

سید نادر آزادصفت



فهرست

پیشگفتار مترجم.....۷

چارچوب کتاب

هوش هیجانی: شناخت و راهبردهای تقویت آن.....۱۱

فصل ۱

هوش هیجانی (EQ) چیست؟.....۱۵

فصل ۲

اندازه‌گیری EQ.....۲۳

فصل ۳

کاوش هیجانات.....۳۲

فصل ۴

تظاهر بدنی هیجانات.....۴۰

فصل ۵

تأثیرات هیجانی.....۵۰

فصل ۶

درک کردن و ابراز کردن هیجانات.....۵۸

فصل ۷

فهم هیجانات.....۶۶

فصل ۸

مدیریت کردن هیجانات خودتان.....۷۴

فصل ۹

مدیریت کردن هیجانات دیگران.....۸۳

فصل ۱۰

رشد EQ.....۹۱

فصل ۱۱

آموزش هوش هیجانی.....۱۰۰

فصل ۱۲	هوش اجتماعی	۱۰۹
فصل ۱۳	صمیمیت و EQ	۱۱۹
فصل ۱۴	تعارض بین فردی	۱۲۸
فصل ۱۵	EQ در محیط کار	۱۳۶
فصل ۱۶	استرس و فرسودگی شغلی	۱۴۴
فصل ۱۷	رهبری و EQ	۱۵۴
فصل ۱۸	فرهنگ محیط کار	۱۶۱
فصل ۱۹	مدیریت استرس	۱۷۰
فصل ۲۰	اختلالات تنظیم هیجان	۱۷۹
فصل ۲۱	رفتار و تغییر رفتار	۱۸۸
فصل ۲۲	بیماری مزمن و EQ	۱۹۸
فصل ۲۳	هوش هیجانی در مراقبت بهداشتی	۲۰۷
فصل ۲۴	آینده هوش هیجانی	۲۱۵
منابع		۲۲۵
واژه نامه انگلیسی - فارسی		۲۳۳

پیشگفتار مترجم

در سال ۱۹۹۰، پیتر سالووی و جان مایر اولین مقاله را در زمینه هوش هیجانی (EQ) منتشر کردند و به طور مؤثر پیشینه‌های پژوهشی هیجان و هوش را از دیدگاه علمی ترکیب کردند. با انتشار کتاب دنیل گولمن تحت عنوان هوش هیجانی و به دنبال آن انتشار مقاله‌ای در مجله تایم که مدعی شده بود EQ «می‌تواند بهترین پیش‌بینی برای موفقیت در زندگی و تعریف تازه‌ای از باهوش بودن باشد»، بیشتر مردم چیزهایی را جمع به EQ شنیدند.

شاید افرادی را بشناسید که علی‌رغم داشتن بهره هوشی (IQ) بالا، به موفقیت‌های شخصی یا شغلی چندانی دست پیدا نکرده‌اند. دلیلش چیست؟ دلیلش احتمالاً به هوش هیجانی (EQ)، یعنی توانایی درک، فهم، و مدیریت هیجانات در خودمان و دیگران، مربوط می‌شود. خیلی جالب به نظر می‌رسد، این طور نیست؟ آیا واقعاً می‌توانیم هیجانات خودمان را مدیریت کنیم؟ آیا واقعاً می‌توانیم هیجانات دیگران از جمله همکاران یا اعضای خانواده‌مان را تحت تأثیر قرار دهیم و کنترل کنیم؟ به نظر می‌رسد که پاسخ این سؤالات مثبت است. چه هیجان‌اتان و رفتارهای ناشی از آنها را بفهمید چه نفهمید، بر موقعیت‌ها و افرادی که در سراسر زندگی‌تان با آنها در تعامل هستید تأثیر می‌گذارند و همچنین شناخت، تصمیم‌گیری، و جسم خودتان را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند. اگرچه برخی از ابعاد EQ شما جنبه ارثی دارند، بخش عمده‌ای از مهارت‌های EQ قابل اکتساب هستند. در کتاب پیش رو، دکتر جیسون ساترفیلد، استاد پزشکی بالینی دانشگاه کالیفرنیا، سانفرانسیسکو، و از شاگردان آرون بک در زمینه رفتاردرمانی‌شناختی، نشان می‌دهد که چگونه می‌توانید هیجان‌اتان را شناسایی و تنظیم کنید و چگونه می‌توانید هیجانات را در دیگران مدیریت کنید. با بهره‌گیری از ابزارها و مهارت‌های موجود در این راهنمای جالب، قادر خواهید بود هوش هیجانی‌تان را در سراسر زندگی‌تان بهبود ببخشید، آن‌طور که می‌خواهید از هیجان‌اتان استفاده کنید و اهداف شخصی‌تان را بهتر دنبال کنید.

سید نادر آزادصفت

دی‌ماه ۱۴۰۴

درباره دکتر ساترفیلد

جیسون م. ساترفیلد استاد پزشکی بالینی در دانشگاه کالیفرنیا، سانفرانسیسکو (UCSF) است.

ایشان مدرک کارشناسی خود را در زمینه علوم مغزی از مؤسسه تکنولوژی ماساچوست دریافت کرد و در کنار آن به عنوان یک رشته فرعی به تحصیل در حوزه روانشناسی پرداخت. دکتر ساترفیلد دکترای خود را در رشته روانشناسی بالینی در دانشگاه پنسیلوانیا به پایان رساند، جایی که همراه با دکتر مارتین سلیگمن به کار در زمینه مدل‌های شناختی سوگیری، خطرجویی، افسردگی و پرخاشگری پرداخت.

ایشان به عنوان درمانگر شناختی - رفتاری در مرکز درمان شناختی پین و تحت نظر دکتر آرون

بک، دکتر جودیت بک و دکتر رابرت درابیس آموزش دید. دکتر ساترفیلد دوره آموزش عملی و فرصت مطالعاتی پس‌دکتری را در دانشگاه کالیفرنیا، سانفرانسیسکو در کنار دکتر ریکاردو مونوز، ژان میراندا و ژاکلین پرسونز در دپارتمان روان‌پزشکی تکمیل کرد.

کار بالینی دکتر ساترفیلد دربرگیرنده انطباق‌های درمان شناختی-رفتاری برای جمعیت‌های کم برخوردار و بیمار و مداخله‌های روان‌شناختی برای بیماران مبتلا به بیماری مزمن است.

علايق پژوهشی و آموزشی دکتر ساترفیلد شامل تلفیق علوم اجتماعی و رفتاری در آموزش پزشکی، طراحی و اجرای شیوه‌های رفتاری مبتنی بر شواهد در محیط‌های مراقبت اولیه و توسعه راهبردهای آموزشی به منظور حل ناهمخوانی‌ها در مراقبت بهداشتی هستند.

ایشان مقالات بسیار و کتاب‌های متعددی منتشر کرده، مفتخر به دریافت جوایز مختلفی شده و به ارائه سخنرانی‌های بین‌المللی به طیف وسیعی از متخصصان از جمله پزشکان، پرستاران، مددکاران اجتماعی و روان‌شناسان ادامه می‌دهد.



چارچوب کتاب

هوش هیجانی: شناخت و راهبردهای تقویت آن

آیا علم می‌تواند چیزی راجع به مجموعه مهارت‌های هیجانی که اهمیت زیادی برای موفقیت شغلی و شخصی دارند به ما بیاموزد؟ آیا می‌توانید مهارت‌های هیجانی خودتان و دیگران را بهبود دهید؟ پاسخ هر دو سؤال بدون تردید مثبت است، اما واقعیت‌های علمی و باورهای نادرست زیادی وجود دارد که لازم است از هم متمایز شوند. در این کتاب جامع و مبتنی بر شواهد، شما دنیای غنی و پیچیده هیجانات و تنظیم هیجان^۱ و نحوه دخیل بودن پیوسته هیجانات در زندگی‌مان را کاوش خواهید کرد. مطالب در چارچوب هوش هیجانی^۲ (EQ) ارائه خواهند شد، مفهومی که در اواخر دهه ۱۹۹۰ به

1. emotion regulation

2. emotional intelligence

شهرت رسید و به عنوان مهم‌ترین عنصر برای موفقیت مورد ستایش قرار گرفت. این کتاب واقعیت‌ها را از باورهای نادرست جدا می‌سازد و نشان می‌دهد که پیشینه پژوهشی دقیق چگونه همچنان می‌تواند توجه ما را به سمت یافته‌های تأثیرگذار و مهمی معطوف کند که می‌توانیم آنها را در زندگی روزمره مان به کار ببندیم.

در این کتاب، یاد خواهید گرفت که چگونه هوش هیجانی تان را بسنجید. شما مهارت‌هایی برای هوش هیجانی جهت بهبود تعاملات در محیط کار، روابط با خانواده و دوستان و حتی بهزیستی روانی و جسمی تان شکل خواهید داد. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که آگاهی نسبت به نحوه مدیریت هیجاناتان - هوش هیجانی تان - مهارتی حیاتی و آموختنی است که می‌تواند زندگی تان را تغییر دهد.

کتاب پیش رو به پنج بخش تقسیم می‌شود. در بخش اول، که راجع به هیجانات و مبانی هوش هیجانی است، نسبت به تاریخچه و مفهوم اساسی EQ آگاهی پیدا خواهید کرد. یاد خواهید گرفت که EQ خودتان را چگونه اندازه‌گیری کنید و چگونه کیفیت آزمون‌ها و پرسشنامه‌های بسیاری را که در زمینه EQ وجود دارند ارزیابی کنید. پدیده‌ای به نام هیجانات و نحوه ارتباط آنها با مغز، ذهن و بدن را مورد بررسی قرار خواهید داد. این بخش به نگاه نقادانه‌ای به تأثیرات هیجانات در حیطه‌های متعدد زندگی ختم می‌شود. ممکن است که هیجانات تنها عامل تأثیرگذار در زندگی ما نباشند، اما معمولاً کانون تجربیات ما هستند.

در بخش ۲، نسبت به مهارت‌ها و توانایی‌های خاص EQ و نحوه شکل‌گیری آنها آگاهی پیدا خواهید کرد. شما بر مدل چهار بخشی EQ تمرکز خواهید کرد، که شامل توانایی درک و ابراز هیجانات، استفاده از هیجانات جهت تسهیل حافظه و تصمیم‌گیری، فهم هیجانات، و تنظیم هیجانات در خود و دیگران است. خاستگاه‌های EQ - چیزی که اطلاعات چندانی راجع به آن نداریم - به همراه پتانسیل برنامه‌های آموزش EQ (یادگیری اجتماعی - هیجانی)^۱ از سوی والدین و مدارس، مورد بحث قرار می‌گیرند.

بخش ۳ که راجع به هوش هیجانی در روابط است با بهره‌گیری از مثال‌هایی از جمله تعارض سیاسی، تنش نژادی و مدیریت خشم، مفهوم مرتبط اما متمایز هوش اجتماعی^۲ را معرفی می‌کند. تنظیم هیجان و مهارت‌های ارتباطی به عنوان ابزارهای بالقوه برای تسهیل حل تعارض، تعمیق صمیمیت و ارتقای احساس مسئولیت‌پذیری مشترک و تعهد

1. socioemotional learning

2. social intelligence

معرفی خواهند شد.

در بخش ۴ راجع به EQ در محیط کار بحث خواهد شد. بسیاری از ما بخش قابل توجهی از زندگی مان را در محیط کار سپری می‌کنیم (یا سپری کرده‌ایم) و به خوبی می‌دانیم که هیجانات چگونه می‌توانند به موفقیت‌های شغلی ما کمک کنند یا جلوی آنها را بگیرند. این بخش به پیشینه پژوهشی حوزه کسب و کار متوسل می‌شود و از مطالعات موردی و حتی ابزارهای خاص سنجش EQ در کسب و کار بهره می‌گیرد تا مشخص کند که چرا مهارت‌های تنظیم هیجان در محیط کار برای جلوگیری از فرسودگی شغلی^۱ و بهبود موفقیت حیاتی هستند. چه چیزی یک رهبر عالی به وجود می‌آورد؟ ما چگونه می‌توانیم فرهنگ محیط کار را تغییر دهیم؟ این سؤالات و سؤالات دیگری مورد بررسی قرار خواهند گرفت.

در بخش پایانی، در زمینه EQ و سلامت، نقش هیجانات در رفتارهای وابسته به سلامت مثل سیگار کشیدن و مصرف الکل، هیجانات و اراده، و نقص در تنظیم هیجان^۲ در اختلالاتی همچون افسردگی و اضطراب بحث خواهد شد. راجع به روان‌درمانی‌های جدید که به طور ویژه بر مهارت‌های تنظیم هیجان تمرکز می‌کنند، از جمله رفتار درمانی دیالکتیکی^۳ و درمان تنظیم هیجانی^۴، مطالبی خواهید آموخت. رابطه بین مدیریت بیماری‌های مزمن از جمله دیابت، چاقی و بیماری قلبی و مهارت‌های تنظیم هیجان مورد بررسی قرار خواهد گرفت و پی خواهید برد که چگونه هیجانات خودتان را کنترل کنید تا اینکه بیشترین بهره را از تیم مراقبت بهداشتی خودتان ببرید. در پایان این کتاب، نگاهی به برنامه‌های کاربردی مهیج و تا حدودی چالش‌انگیز می‌اندازیم که در آینده نزدیک پدیدار خواهند شد.

1. burnout

2. emotion dysregulation

3. dialectic behavioral therapy

4. emotional regulation therapy



فصل ۱

هوش هیجانی (EQ) چیست؟

کتاب پیش رو، که در باب هوش هیجانی (EQ) نگاشته شده است، به بررسی سؤال مهمی می‌پردازد مبنی بر اینکه چگونه می‌توانید هیجاناتتان را تنظیم کنید، یا از هیجاناتتان استفاده کنید، تا اینکه بیشترین مزیت را عاید خودتان کنید. این کتاب به بررسی هیجانات و ارتباط آنها با سلامت جسمی، روابط و جوامع می‌پردازد. به عنوان بخشی از این سفر، شما نسبت به زیست‌شناسی، شناخت، فرهنگ و حتی ابزارهای دیجیتال جدید که هدف آنها تقویت مهارت هیجانی شماست، آگاهی پیدا خواهید کرد. در این فصل، مطالبی راجع به تاریخچه و معنای سازه هوش هیجانی خواهید آموخت.

- موضوع هوش هیجانی غالباً واکنش‌های شخصی را به همراه دارد. ارتباط برقرار کردن با آن ساده است، اما می‌تواند درد، لذت، حالت تدافعی، یا قضاوت اخلاقی را برانگیزاند. این امر داشتن ذهن باز و استفاده از هرگونه هیجانات یا شناخت‌های برانگیخته‌شده به عنوان چیزی مفید را ایجاب می‌کند. آنها را مشاهده کنید، مطالعه کنید و در صورت تمایل در پی تغییر آنها برآیید.
- هوش هیجانی یک توانایی ذهنی است که در میان هیجانات جای می‌گیرد. هدف این کتاب فراهم آوردن نوعی GPS هیجانی یعنی نوعی ابزار ناوبری است، اما در نهایت مقصد شما بستگی دارد به اینکه کجا را برای رفتن انتخاب کنید.
- از قرن‌ها پیش، هیجانات موضوع پژوهش، فلسفه، هنر و موسیقی بوده‌اند. حتی یونانیان باستان چیزهایی راجع به «خلق و خواها» و رابطه آنها با مزاج‌های چهارگانه زندگی نگاشته‌اند: مزاج سوداوی، مزاج صفراوی، مزاج بلغمی و مزاج دموی - که همگی بر حسب میزان تعادل، تجربه هیجانی را پیش‌بینی می‌کردند. ما پیدایش فلسفه رواقیون^۱ و تقدم عقلانیت را متأثر از فیلسوفانی همچون سقراط می‌دانیم.
- رویکرد آپولونی^۲ به زندگی در حال رنگ باختن بود. هیجانات باید رام و کنترل می‌شدند. افلاطون و ارسطو هیجانات را چیزی فراتر از احساسات یا اشتیاق‌ها می‌دانستند و استدلال می‌کردند که شناخت را در برمی‌گیرند و حتی برداشت‌های حسی و سلامت ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
- مسیحیت ایدئولوژی‌های خاص خودش را راجع به هیجانات شکل داد و عمدتاً احساسات را به عنوان چیزی که باید بر آن غلبه کرد در نظر می‌گرفت: بدی را با نیکی پاسخ دهید، همدیگر را دوست داشته باشید و زندگی پرشور و محبت‌آمیزی داشته باشید و در عین حال حسادت، خشم، و شهوت را سرکوب کنید.
- تأمل در خصوص همه این تأثیرات تاریخی و فرهنگی جالب حائز اهمیت است چون کمک می‌کند بفهمید که باورها و قواعد کنونی شما راجع به هیجانات از کجا می‌آیند و با دانستن خاستگاه آنها، احتمالاً راحت‌تر می‌توانید در خصوص حفظ یا تغییر آنها تصمیم‌گیری کنید.

1. Stoicism

2. Apollonian approach

- روان‌شناسی غربی کاوش هیجانات را به طور جدی در اوایل قرن بیستم آغاز کرد. کارل یونگ اظهار کرد که برخی افراد برای درک و فهم جهان، به شدت بر «احساس» تکیه می‌کنند. یک تیم مادر - دختری از این سیستم برای ساختن پرسشنامه شخصیت مایرز - بریگز^۱ استفاده کرد.
- روان‌تحلیلگران نوفرویدی دهه‌های ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰ راجع به بینش و درک هیجانات که احتمالاً از سوی دفاع‌های روانی منحرف می‌شدند سخن به میان می‌آوردند. کارل راجرز، یک روان‌شناس انسان‌گرا، به ما راجع به قدرت هیجانی توجه مثبت نامشروط^۲ و همدلی و نحوه تأثیرگذاری آنها بر روابط و قدرت شفابخشی آنها، چیزهایی آموخت.
- با وجود این، EQ فقط راجع به هیجانات نیست، بلکه هوش را در برمی‌گیرد. هوش نیز تاریخچه‌ای بسیار طولانی و جالب دارد، به طوری که منشأ آن به فیثاغورث یا دکارت برمی‌گردد. فیثاغورث هوش را به عنوان «بادها» در نظر می‌گرفت و دکارت بیان کرد که هوش صرفاً توانایی گفتن تفاوت بین درست و نادرست است.
- شاید بتوان گفت که در عصر حاضر، تعریف دیوید وکسلر از هوش بیش از سایر تعاریف در کانون توجه قرار دارد. وکسلر هوش را «توانایی تجمعی یا کلی فرد برای عملکرد هدفمند، تفکر منطقی و پرداختن مؤثر به محیط» تعریف می‌کند. اگرچه حرف از عقلانیت به میان آمده است، هیجانات مستثنی نشده‌اند. در سال ۱۹۴۰، او به اجزای «عقلی» و «غیر عقلی» اشاره کرد که منظورش عوامل عاطفی، شخصی و اجتماعی بود. اما هوش واقعاً از کجا می‌آید؟
- در هنگام مد نظر قرار دادن علت یا منشأ یک صفت یا مهارت یا حتی یک بیماری با اختلال، می‌توانیم به مدل زیستی - روانی - اجتماعی^۳ مراجعه کنیم، که به ما یادآوری می‌کند متغیرهای را در نظر بگیریم که در سه طبقه همپوشان قرار می‌گیرند: زیستی، روان‌شناختی و اجتماعی. در خصوص هوش، این مدل به ما یادآوری می‌کند که خصوصیات ژنتیکی ما بدون تردید تأثیرگذار هستند.
- افزون بر این، می‌توانیم مطالعات کلاسیک مارک روزنبرگ در دهه ۱۹۶۰ را در نظر بگیریم که در آنها از محیط‌های غنی بهره گرفته بود. روزنبرگ در این مطالعات رشد

1. Myers-Briggs personality inventory
 2. unconditional positive regard
 3. biopsychosocial model