



زمینه هوش هیجانی در ادبیات و عرفان ما

گفت و گو با دکتر «سید محسن فاطمی»

«هوش هیجانی» یکی از مباحثی است که در سال‌های اخیر در ایران مورد توجه بسیار قرار گرفته، و به ویژه در مباحث مربوط به سازمان و مدیریت، جایگاه رو به رشدی یافته است. به همین دلیل در این شماره گفت و گویی با دکتر «سید محسن فاطمی» درباره هوش هیجانی انجام داده‌ایم که امیدواریم مورد توجه خوانندگان محترم قرار گیرد.

■ لطفاً برای ورود به بحث تعریفی از «هوش» ارائه دهید تا خوانندگان در ابتدا با این مقوله بیشتر آشنا شوند.

□ می‌دانید که اصلاً خود «هوش» در روان‌شناسی یک تعریف قطعی ندارد و معمولاً به مجموعه‌ای از توانایی‌ها اطلاق می‌شود. در گذشته این موضوع بیشتر با مفاهیم خطی شناسایی می‌شد. یعنی وقتی به اولین کارهای «استنفورد» در آمریکا و «بینه» در فرانسه مراجعه می‌کنیم درمی‌یابیم در تعریفی که از هوش ارائه می‌کنند روی خصایص و ویژگی‌هایی بحث می‌کنند که به چند محور مربوط می‌شود. یکی قدرت تحلیل، دیگری این که شخص تا چه اندازه بتواند توجه، انطباق، و دقت داشته باشد. نکته دیگر این که شخص از نظر یادآوری در چه سطحی قرار دارد و یا از نظر توجه در چه سطحی است؛ از نظر اندیشیدن تا چه حد می‌تواند فضاها و زمینه‌های پیچیده را تشخیص بدهد و درک کند. در کنار همه این موارد نکته دیگر این است که شخص تا چه اندازه می‌تواند به حل معضلات و مطالب پردازد.



■ تفاوت هوش هیجانی با «هوش» به مفهومی که پیش از آن رایج بود چیست؟ شاید بهتر باشد که تعریفی هم از «هوش هیجانی» ارائه بدهید تا بهتر بتوانیم این دو مفهوم را مقایسه کنیم.

□ شاید مهم‌ترین تفاوت این باشد که در تعریف‌های گذشته از «هوش»، تنها یک حیطة محدود از هوش مد نظر قرار می‌گرفت که خیلی خطی بود و در همه زمینه‌ها پاسخگو نبود. در واقع هوش خطی می‌تواند به مسائلی مانند پیش‌بینی ریاضیاتی، تفکر و تحلیل خطی و موضوعات مربوط به تفکر خطی بپردازد و به عبارت دیگر نشان بدهد که فرد از لحاظ قابلیت‌های ریاضی در چه حدی قرار دارد و می‌شود پیش‌بینی کرد که آیا فرد در آن زمینه، بهره‌مندی دارد یا خیر. اما در مسائلی مثل خلاقیت، ابداع، و نوآوری، نسبت‌های خطی هوش کاملاً عاجز هستند.

اصطلاح هوش هیجانی در واقع ترجمه «Emotional Intelligence» است. در دهه ۸۰ میلادی بحثی مطرح شد با عنوان «Multiple Intelligence» یا «هوش متکثر» که «هاوارد گاردنر» آن را در دانشگاه هاروارد و در طی پروژه‌ای به نام پروژه صفر (Project Zero) ارائه کرد. طبق این دیدگاه، ما نمی‌توانیم هوش را تنها در یک بستر محدود کنیم. هوش خطی و ریاضیاتی تنها یکی از مصادیق هوش است و در کنار آن هوش‌های دیگری مانند «هوش درون فردی» (Intrapersonal Intelligence) و «هوش بیرون فردی» (Interpersonal Intelligence) هم وجود دارند. دانیل گلمن، که در هاروارد هم‌کلاسی گاردنر بود، به طور اختصاصی بر روی این دو نوع هوش کار کرد و در سال ۱۹۹۵ کتاب پر فروش



«هوش هیجانی» به چاپ رسید. البته ناگفته نماند که در دهه هشتاد نیز، یک دانشجوی در رساله دکترای خود به جای اصطلاح ضریب هوشی (IQ) از اصطلاح (EQ) استفاده کرد و آن را به این صورت تعریف کرد: «مجموعه‌ای از توانایی‌های هیجانی و اجتماعی که در برخورد با خواسته‌ها و مسائل روزانه، انسان می‌تواند از آنها بهره‌مند شود». اگر بخواهیم دقیق‌تر نگاه کنیم در ۱۹۲۰ «ثورندایک» در دانشگاه کلمبیا، بحثی با عنوان «هوش اجتماعی» (Social Intelligence) را مطرح می‌کند و در سال ۱۹۳۷ به همراهی «سال استرن» این بحث را ادامه می‌دهند. اما مشکلی که در آن زمان وجود داشت بحث سنجش و اندازه‌گیری بود و دیگر این که مبحث هوش اجتماعی با موضوعات دیگر از جمله خصائص مربوط به شخصیت، تداخل داشت.

■ آیا می‌توان «ثورندایک» را پدر مبحث هوش هیجانی دانست؟

□ در واقع ایشان یکی از کسانی است که در حوزه هوش اجتماعی کارهای بزرگ و عمیقی انجام داده است. او با عنوان «هوش اجتماعی»، تحقیقات خود را انجام می‌داد. می‌توان گفت که افراد دیگر، پس از او تا حد زیادی از او الهام گرفتند اما چون فعالیت او بر روی هوش اجتماعی متمرکز بود، ما نمی‌توانیم آن را مستقیماً به هوش هیجانی نسبت دهیم.

■ سؤال بعدی من درباره ترجمه اصطلاح **Emotional Intelligence** است، چون در ایران آن را «هوش عاطفی» هم ترجمه کرده‌اند اما شما اصرار دارید که «هوش هیجانی» را برای ترجمه برگزینید.

□ به نظر من ترجمه «هوش عاطفی» اشتباه، و در واقع «هوش هیجانی» صحیح است. ما در زبان انگلیسی و در روان‌شناسی، لغات (emotion) و (affect) را داریم که دومی به معنی «عاطفه» است و با هیجان فرق دارد. همچنین نباید با (affect) به معنای «تأثیر گذاشتن» اشتباه شود. همچنین واژه‌های (feeling) به معنی «احساس» و (sensation) به معنی «حس» را داریم که همه به لحاظ روان‌شناسی با یکدیگر فرق می‌کنند. اگر ما ترجمه «هوش عاطفی» را برگزینیم، فقط یک زمینه از زمینه‌هایی را که در عبارت «Emotional Intelligence» وجود دارد نشان داده‌ایم، در حالی که طیف عبارت مذکور خیلی گسترده‌تر است و هوش عاطفی نمی‌تواند همه آن طیف را در بر بگیرد.

■ ولی شاید در زبان فارسی این مسئله فرق بکند. چون به نظر من در فارسی، واژه «عاطفه» طیف گسترده‌تری را نسبت به «هیجان» در بر بگیرد و شاید بتوان گفت که خود «هیجان» یکی از عواطف به شمار می‌آید و به نوعی زیر مجموعه «عاطفه» است.

□ به نظرم باید در این تعریف بازنگری بفرمایید چون در زبان علم وقتی از هیجان

صحبت می‌شود، از ریشه «تهییج» می‌آید و (emotion) نیز از (motion) می‌آید که در آن «حرکت» وجود دارد. واژه (emote) یعنی «به حرکت در آوردن» و «سوق دادن»، مثل این که شما کسی را به جلو هل بدهید.

و درجات اقوی و اضعف هیجانی داریم. مثلاً «دلخور شدن» یا «کفری شدن» دارای درجات متفاوت از ناراحتی هستند ولی در یک خانواده قرار دارند. بنابراین از نظر علمی، هیجان، طیف گسترده‌تری دارد.

■ آیا ما در ادبیات فارسی و فرهنگ ادبی و دینی خود هم پیشینه‌ای درباره هوش هیجانی داریم؟

■ بله. هم در ادبیات و هم در فرهنگ دینی ما پیشینه‌های بسیاری وجود دارد. مثلاً در «سیره رضوی» حضرت رضا (ع) آمده است که محبت را به یکدیگر ابراز کنید. می‌گویند شخصی به پیامبر (ص) گفت من از فلان کس خوشم می‌آید. پیامبر (ص) پرسیدند آیا محبت خود را به او ابراز کرده‌ای؟ در بیان هیجان‌ات در «اصول کافی» بحث‌های فراوان و متکثری وجود

■ آیا نمی‌توان این هیجان را معادل واژه (excitement) دانست؟

■ خیر، این واژه به طور خاص مطرح می‌شود و منظور از آن، با این هیجانی که مورد نظر ما است تفاوت می‌کند. می‌گویند «لفظ مشترک دائم رهزن است». استفاده درست و بجا از کلمات، یکی از ویژگی‌های مذاکره صحیح است و ما باید بتوانیم بار کلمات را تشخیص بدهیم. هیجان‌ها هم می‌توانند مثبت باشند مثل شادی و یا منفی باشند مثل غم. ما خانواده هیجانی داریم



ما روی زمینه‌هایی که در فرهنگ و سنت دینی ما وجود دارد به طور کاربردی، کار و مطالعه نکرده‌ایم. یعنی نیامده‌ایم این مفاهیم را در حوزه کاربردی پیدا کنیم و ابعاد آن را مورد توجه قرار بدهیم

باید این مباحث از جای دیگری بیاید و مورد توجه واقع شود؟

□ چند دلیل دارد. یکی این که ما روی زمینه‌هایی که در فرهنگ و سنت دینی ما وجود دارد به طور کاربردی، کار و مطالعه نکرده‌ایم؛ یعنی نیامده‌ایم این مفاهیم را در حوزه کاربردی پیدا کنیم و ابعاد آن را مورد توجه قرار بدهیم و ببینیم که در حوزه کاربردی، چطور می‌توان از آنها استفاده کرد. فقط در یک سطح کلی از آنها استفاده کرده‌ایم و نیامده‌ایم برای آنها، پروژه‌هایی را تعریف کنیم. در حالی که در فرهنگ دینی ما مفاهیمی وجود دارد که می‌توان در ابعاد گوناگون برای آنها پروژه تعریف کرد. اما چون ما این کار را نکرده‌ایم، رابطه ما با این مفاهیم صرفاً در حد «مغازه» بوده است. مثلاً کسی ممکن است صدها حدیث بلد باشد اما این که تا چه اندازه در مفاهیم اجتماعی کاربرد پیدا کند جای سؤال است. در حالی که می‌بینیم در غرب، افرادی مثل «وین دایر» بر روی بعضی از این مفاهیم به صورت کاربردی کار می‌کنند و یک جمله یا مثال را می‌شکافند و گسترده می‌کنند و به صورت کاربردی به خود ما عرضه می‌کنند.

دلیل دوم، روانشناختی است. چون در بعضی از افراد، زمینه‌های خود باختگی وجود دارد متأسفانه سبب می‌شود تا به هویت و اصل خود رجوع نکنند. شاید به همین دلیل است که وقتی بعضی‌ها برای

درد درباره ابراز محبت به دیگران. حضرت رضا (ع) می‌فرمایند اگر کسی می‌خواهد درهای بهشت به روی او باز شود، مهم‌ترین عامل، خوش خلقی با دیگران است و در جای دیگر می‌فرمایند خوش خلقی با مردم، نیمی از خرد است. پیامبر (ص) می‌فرمایند همدیگر را تحقیر نکنید و با نگاهتان به یکدیگر محبت کنید. در «وسائل الشیعه» نیز روایات و احادیث زیادی در این باره وجود دارد. در «اخلاق ناصری» نیز این مباحث خیلی مطرح می‌شود. در عرفان و ادبیات هم ما زمینه قوی در این باب داریم. حافظ نمونه خوبی است که مثلاً می‌گوید:

حافظ از خصم خطا گفت نگیریم بر او
ور به حق گفت، جدل با سخن حق نکنیم
مولوی نیز مباحث زیادی در این باره دارد.

■ پس چرا با این همه پیشینه، ما خودمان مبتکر این بحث‌ها نبوده‌ایم. چرا همیشه

مدت کوتاهی از ایران خارج می‌شوند، می‌بینیم که گاهی به ظاهر، کلمات فارسی از یادشان می‌رود.

■ من همین سؤال را از خود شما دارم. مشخص است که شما اطلاعات زیادی درباره فرهنگ، ادبیات و مسائل دینی دارید اما همین نکات، در کتاب‌های شما دیده نمی‌شود، یعنی چندان اشاره‌ای به آنها نکرده‌اید. در واقع بخش وارداتی آن خیلی پررنگ‌تر است.

■ من در دوران دبیرستان،

به غیر از تحصیلات آکادمیک، سال‌ها نزد «علامه جعفری» تلمذ کردم و از ایشان بسیار آموختم. من در کتابی

که مورد نظر شما است، بیشتر به مباحث

آموزشی در کارگاه‌ها پرداخته‌ام و

قرار است این کتاب به عنوان مکمل این مباحث تدریس شود. اما در کتابی جدید می‌خواهم این مباحث را در قالب فرهنگ خودمان، بررسی کنم و به ویژه به برخی از گفته‌های مولانا پردازم.

■ اکنون پیرازیم به سازمان و این که کاربرد هوش هیجانی در سازمان چیست؟ یک

سازمان در کجا می‌تواند از این مقوله به نفع خود بهره‌برداری کند؟

□ تحقیقات نشان می‌دهد که بین ۴ تا ۲۴ درصد

موفقیت‌های سازمانی به بهره‌هوشی (IQ) بستگی دارد. یعنی اگر بالاترین بهره‌هوشی هم در یک سازمان مورد استفاده بگیرد در نهایت ۲۴ درصد به توفیق سازمان کمک خواهد کرد. بقیه مربوط می‌شود به هوش هیجانی و EQ، که فقدان آن، مشکلات بسیاری به وجود می‌آورد. در سال ۱۹۹۶، کتابی در آمریکا منتشر شد با عنوان

«چرا آدم‌های باهوش کارهای

احمقانه انجام می‌دهند؟»

بحث این کتاب، ناظر

به همین معنا است

که افراد ممکن

است باهوش، اما در

میدان تعامل و روابط

عمومی بسیار ضعیف

باشند. تحقیق دیگری

نشان می‌دهد که تا ۸۶ درصد

از مشکلات سازمانی مربوط به ارتباط

افراد با یکدیگر است. «پیتر دراگر» می‌گوید

یعنی از مهم‌ترین مسائل در سازمان، مسئله

تعامل و ارتباط است. تعامل و ارتباط، محل

فرود هوش هیجانی است. هوش هیجانی

در هر رابطه‌ای، چه درون فردی و چه

بیرون فردی، می‌تواند وجود داشته باشد

و یا وجود نداشته باشد و موجب بروز یا

حل مشکلات شود. از همین جهت هوش



هوش هیجانی را می‌توان با آموزش ارتقا داد، یعنی برخلاف IQ که قسمت اعظم آن با ژنتیک در ارتباط است

■ به عنوان سؤال آخر، آیا هوش هیجانی قابل آموزش است؟ آیا می‌توان آن را در هر سنی پرورش داد؟

□ بله قطعاً. هوش هیجانی را می‌توان با آموزش ارتقا داد، یعنی برخلاف IQ که قسمت اعظم آن با ژنتیک در ارتباط است. هرچند که IQ هم احتیاج به محیط دارد. یعنی اگر فردی با بهره هوشی بالا در محیط نامناسب قرار گیرد، محیط بر او تأثیر منفی می‌گذارد.

■ جناب آقای دکتر فاطمی، از فرصتی که در اختیار نشریه قرار دادید تشکر می‌کنیم و برای شما آرزوی موفقیت داریم.



هیجانی اهمیت بسیاری دارد. با نگاه دینی هم، هوش هیجانی اهمیت وافری دارد. اصلاً پیامبران برای چه مبعوث شدند؟ آنها برای اصلاح ارتباط انسان با خود، انسان با دیگران، انسان با طبیعت و انسان با خدا آمده‌اند.

هر سازمان، حتی اگر به سازمان‌های یادگیرنده هم نظر داشته باشیم، برای بقا و رشد خود نیازمند تعامل‌های مؤثر است.

■ آیا تا کنون نمونه‌های عینی و علمی این موضوع بررسی شده است؟ یعنی موردی که منجر به ارتقا هوش هیجانی شده باشد؟

□ بله ما خودمان سمینارهای بسیاری در ایران و کشورهای دیگر برگزار کرده‌ایم که اثربخش بوده است و تحقیقات زیادی هم در این مورد نشان داده است که افزایش هوش هیجانی توانسته منجر به افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها شود.

طبق تحقیقات انجام شده اگر بالاترین بهره هوشی هم در یک سازمان مورد استفاده بگیرد در نهایت ۲۴ درصد به توفیق سازمان کمک خواهد کرد. بقیه مربوط می‌شود به هوش هیجانی و EQ، که فقدان آن، مشکلات بسیاری به وجود می‌آورد