

بررسی مؤلفه‌های هوش هیجانی در رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی

manteghi@iki.ac.ir

محسن منطقی / دانشیار گروه مدیریت مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی

محمد امیری محمدزاده / دانشجوی دکتری قرآن و مدیریت، مجتمع آموزش عالی علوم انسانی، جامعه المصطفی العالمیه

m.amiri4811@gmail.com

دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۱۲ - پذیرش: ۱۳۹۹/۰۷/۱۴

چکیده

انسان به عنوان تنها سرمایه خردمند سازمان‌ها، دارای هوش‌های گوناگون است. یکی از مهم‌ترین هوش‌ها، هوش هیجانی است. کارکردها و تأثیرات آن در زندگی فردی و سازمانی موجب شده است که طی چند دهه اخیر در کانون توجه پژوهشگران روان‌شناسی، مدیریتی، دیگران و حتی روزنامه‌نگاران قرار گیرد. در تحقیق حاضر دغدغه اصلی، بررسی نظام‌مند مؤلفه‌های هوش هیجانی در رفتار سازمانی از منظر اسلام با روش تحلیل مضمون است. بر اساس این شیوه، نخست فراوانی مفاهیم اصلی و فرعی از گزاره‌های دینی در قالب ۴۷۵ کد استخراج و در سه سازه اصلی طبقه‌بندی شد؛ سپس زیرگونه‌ها، عناصر و نوع روابط آنها با هدف بنیادی و کاربردی تجزیه و تحلیل شده و مدل مفهومی به دست آمد. یافته‌ها نشان می‌دهد که میان انواع و ابعاد هیجان‌ها با رفتار سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. نتایج نهایی حاکی از آن است که رهاورد آموزه‌های اسلام در حوزه هیجان‌ها ایجاد بیش خردمندان به حد و مرز و گستره مسئله بوده و به کارگیری مطلوب این نگرش نقش مؤثر در کاهش رفتارهای انحرافی و ارتقای اثربخشی دارد.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی، رفتار سازمانی، اسلام.

با توجه به اینکه در سازمان‌ها تنها انسان سرمایه‌دار اندیشه و رفتارهای پیچیده‌ناشی از آگاهی است، به نظر می‌رسد تبیین نظام‌مند «هوش هیجانی» - که یکی از ساحت‌های مهم درک و دریافت و درایت است - از دریچهٔ اسلام، نقش اساسی در کاهش رفتارهای انحرافی و اثربخشی سازمانی دارد. مطالعات نشان می‌دهد که به‌طور کلی هیجان موجب ایجاد اختلال، اضطراب فراگیر، حملهٔ وحشت‌زدگی، وسواس فکری، تیدگی و مانند آن است (اتکینسون و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۵۳۹) و هوش هیجانی در بردارندهٔ توانایی‌هایی مانند برانگیختن برای پایداری در برابر عجز و ناکامی، کنترل سائقه، افسردگی و نظم‌دهی به خلق و خوی و پاسخ به تجارب آگاهانهٔ مثبت یا منفی است که باری احساسی دارد (گلن، ۱۳۹۳، ص ۳۴). با عنایت به این مطالب، لزوم شناخت درست و مدیریت مطلوب این ساحت وجودی در عرصهٔ رفتار سازمانی، مبرم و مستدل است. در پژوهش حاضر، همت بر استخراج و مقوله‌بندی مفاهیم مرتبط با موضوع در گسترهٔ بینش دینی، با نیت گام‌برداری در راستای افزایش تولید علم بومی و به‌کارگیری عملی در زندگی فردی و اجتماعی است. بنابراین پرسش اساسی این است که: «مفاهیم اصلی و فرعی گزاره‌های دینی به‌طور کلی و به تفکیک معانی ضمنی و لفظی در حوزهٔ هیجان‌ها کدام‌اند؟» در این تحقیق تلاش شده است به شکل بایسته به پرسش اصلی و پرسش‌های متفرع از آن پاسخ داده شود.

۱. مبانی نظری

برای درک درست چپستی، چرایی و چگونگی متغیرهای اساسی پژوهشی، در گام نخست تعریف بسطی از کلیدواژه‌ها ارائه و سپس ادبیات علمی هوش هیجانی به اندازهٔ لازم مرور خواهد شد.

۱-۱. تعریف و تبیین متغیرهای اساسی

۱. رفتار سازمانی (Organizational Behavior): دربارهٔ اینکه رفتار چیست، تعریف‌های زیادی وجود دارد؛ اما جان‌مایهٔ گفتارها این است که «رفتار، یک رشته فعالیت است»، «رفتار، فکر و احساسی است که منجر به اقدام و عمل می‌شود»، «رفتار آدمی معنادار و در جهت رسیدن به هدفی است» (رضائیان، ۱۳۸۷، ص ۷). رفتار سازمانی، یکی از دانش‌های میان‌رشته‌ای است که مطالعهٔ رفتار فرد و گروه و سازمان را به عهده دارد و به‌طور کلی یک مطالعهٔ نظام‌یافته برای درک علل رفتارها، پیش‌بینی، هدایت و کنترل است. به این شاخه از علم، دانش افقی نیز گفته می‌شود؛ ولی از آنجا که در پژوهش حاضر هدف، تبیین متغیر تابع، یعنی نگرش‌ها و رفتارهای افراد در سازمان است، نه دانش رفتار سازمانی - که متغیر متبوع است - به همین اندازه بیان بسنده می‌شود.

۲. هوش هیجانی (Emotional intelligence): هوش هیجانی در روان‌شناسی و روان‌پزشکی و مدیریت و دیگر رشته‌ها کاربرد دارد و تعریف‌هایی برای آن ارائه شده است. در کل، هیجان حالتی در جانداران (خفیف یا شدید) است که در جریان تجاربی با مابه‌های عاطفی باشد (اتکینسون و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۷۱۵). در دانش روان‌شناسی

برای تبیین هوش هیجانی، از شیوه‌های مختلف استفاده شده است و بیش از سی تعریف وجود دارد که غالباً زنجیره‌ای از چهار مؤلفهٔ اساسی ذیل را دربر دارند: ۱. محرک‌هایی که به بروز واکنش می‌انجامد؛ ۲. احساسات؛ - تجارب آگاهانهٔ مثبت یا منفی‌ای که از آنها اطلاع می‌یابیم؛ ۳. برانگیختگی فیزیولوژیایی که از ترشح هورمون‌ها توسط غدد داخلی حاصل می‌شود؛ ۴. پاسخ رفتارها به هیجان‌ها؛ مثلاً انسان در مواجهه با حیوان درنده، از خود واکنش ترس نشان می‌دهد و ضربان قلب افزایش می‌یابد (فیلیپ‌رایس، ۱۳۸۷، ص ۲۱۶). با عنایت به این مؤلفه‌ها می‌توان گفت: هوش هیجانی سامانهٔ برانگیختگی فیزیولوژیکی و هوشمندانهٔ حس کردن محرک‌های وضعیت‌های پیچیده و آشفته همراه با تغییرات بدنی در پاسخ به تجربه‌های دارای بار احساسی است.

۲-۱. مرور مهم‌ترین نظریه‌ها

مطالعات نشان می‌دهد که پیرامون ماهیت هوش و اینکه هوش عامل منحصر به فرد یا مجموعه‌ای از توانایی‌های مختلف است و چگونه می‌توان هوش را دقیقاً تعریف و تبیین کرد سخن بسیار است؛ اما به طور کلی مهم‌ترین نظریه‌پردازان این عرصه، دربارهٔ تجربهٔ شخصی هیجان، نظریه‌های ارزیابی و فرضیهٔ پسخوران چهره سخن گفته‌اند. از باب نمونه در نظریهٔ جیمز - لانگه تأکید بر این است که تجربهٔ شخصی و ذهنی محرک اساسی برانگیختگی فیزیولوژیکی و رفتارهای بارز مختص هیجان بوده و در تلاش برای پاسخ‌گویی به این پرسش است که در هنگام هیجان، نخست احساس به وجود می‌آید یا تغییرات جسمی؟ (اتکینسون و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۳۹۷). در نظریهٔ دوعاملی، هیجان‌ها بر دو عامل بنا نهاده شده‌اند: ۱. برانگیختگی فیزیولوژیکی؛ ۲. برچسب شناختی. بر اساس این نگرش، وقتی احساسی احساس شود، برانگیختگی رخ می‌دهد و فرد به سرعت برای برچسب زدن به آن احساس در جست‌وجوی نشانه‌های عاطفی می‌گردد. نظریه‌های ارزیابی، مرتبط با بازخور حرکت مقدماتی‌اند؛ بدین معنا که در این نگرش‌ها مجموعه‌ای از افکار و اعتقاداتی که به‌طور خودکار در ذهن پیدا می‌شود، محوری‌ترین مسئله است. برای مثال، احساس شادی غالباً همراه با اندیشه دربارهٔ علل آن است. نگرش جلوه‌های چهره، بیانگر فرضیهٔ پسخوران‌دن چهره است. از باب نمونه، وقتی به کسی حالت انزجار دست دهد، با دهان باز و پلک‌های نیمه بسته اخم می‌کند (اتکینسون و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۳۹۷) و همچنین دیگر واکنش‌های جسمانی که مرتبط با پاسخ‌های دستگاه عصبی خودمختار و چگونگی رفتارهای بی‌اختیارند؛ مثلاً وقتی انسان خشمگین شود، ممکن است بی‌اختیار بدنش بلرزد یا تن صدایش تغییر کند. نظریهٔ کانن - بارد، نظریهٔ واکنش کلی و نگرش اعمال به رفتار خاص، چارلز اسپر در باره‌ی منحصر به فرد بودن هوش، لوییس و دیگران در حوزه‌ی ابعاد هوش و اندازه‌گیری آن سخن گفته (هاکنبری، ۱۳۸۷، ص ۱۴۷ - ۱۴۹) و در حد مجال در تحلیل داده‌ها به آن پرداخته خواهد شد. شایان ذکر است که این نظریه‌ها وجوه مشترک فراوان دارند و تمایز اساسی میان آنها در چگونگی پاسخ دادن به پرسش‌هاست؛ چون برخی تنها به چند هیجان محدود توجه دارند و برخی نگاهی مبسوط‌تر دارند.

۱-۳. هوش هیجانی در دانش مدیریت

در رویکردهای گذشته، به سرمایه انسانی گفته می‌شد که عواطف و هیجان‌های خود را در خانه رها کنند و به سازمان بیایند ولی این شیوه کارایی خود را از دست داده است؛ زیرا در سازمان‌ها افراد با یکدیگر در تعامل اند و هوش هیجانی در شکل‌گیری روابط میان‌فردی نقش مهم دارد (جانسون و ایندريک، ۱۹۹۹، ص ۸۴). با عنایت به این نکته و اینکه هوش هیجانی نوعی توانایی است، در کتب مدیریت رفتار سازمانی وقتی از هوش شناختی و عمومی (IQ) که بیانگر توان درک افکار پیچیده است و هوش سازمانی (OQ) که مربوط به هوشمندانه انجام دادن کارهاست و هوش هیجانی (EQ) که مرتبط با هوشمندانه حس کردن است (رضائیان، ۱۳۹۴، ص ۷۹) سخن گفته می‌شود، و به نظر می‌رسد که بهره‌گیری از هوش هیجانی دست‌کم سه فایده مهم دارد: ۱. احساس اهمیت دادن به نیروها؛ ۲. دریافت تأیید یا تشویق از سوی مدیران؛ ۳. باور مدیران به اینکه نیروها به پیشرفت سازمان علاقه دارند (منوریان و دیگران، ۱۳۹۴، ص ۶). با عنایت به مفهوم هوش هیجانی و هم‌معانی‌ها، می‌توان جایگاه آن را در مدیریت به شکل ارائه شده در جدول شماره ۱ در نظر گرفت.

جدول ۱. نقش و جایگاه هوش هیجانی در مدیریت

هیجان‌های منفی	هیجان‌های مثبت	کیفیت زندگی	وضعیت کاری
افسردگی، تنش، ترس، حسرت، حیرت، نفرت، وحشت‌زدگی، وسواس‌های سمی و...	شادمانی، کسب موفقیت، تعامل سازنده، جهت‌دهی دیگران در راستای اهداف و...	تمایل به ثبات یا تغییر، هیجان‌های ناشی از رفاه و لذت‌ها، نگاه خود به زندگی و برداشت دیگران از فرد و...	شرایط کاری و محیطی، تفریحات و تسهیلات، جو حاکم، روابط میان‌فردی و...

۲. پیشینه تحقیق

به‌طور کلی هیجان‌ها پاره‌ی زیادی از زندگی انسان‌ها را به صورت مستقیم و غیرمستقیم دربر می‌گیرند و بزرگان عرصه علم و فلسفه، مانند افلاطون، ارسطو و دیگران در حوزه‌ی واژه‌های مرتبط با آن به شکل ظریف و دقیق سخن گفته‌اند. از این رو می‌بایست ریشه‌های تاریخی بحث را در آثار آنها جست؛ ولی عده‌ای بر این باورند که رگه‌های بحث هوش هیجانی در آثار داروین یافت می‌شود؛ اما به شکل روشن‌تر، این مفهوم نخست در سال ۱۹۹۰م توسط پیترسالوون و جان مایر مطرح شد و در دانش روان‌شناسی پس از انتشار اثر معروف و پر فروش *دانیل گلمن تحت عنوان هوش هیجانی* در سال ۱۹۹۵م، این نوع هوش در کانون توجه اندیشمندان قرار گرفت و جنب‌وجوشی در حلقه‌های آموزشی و مدیریتی به وجود آورد و در طی سال‌ها، در این زمینه پژوهشگران از زاویه‌های گوناگون نگرسته‌اند و مرتبط‌ترین پژوهش‌های به دست آمده در جدول شماره ۲ آورده شده است.

جدول ۲. برخی از مهم‌ترین پژوهش‌های مرتبط با پیشینه

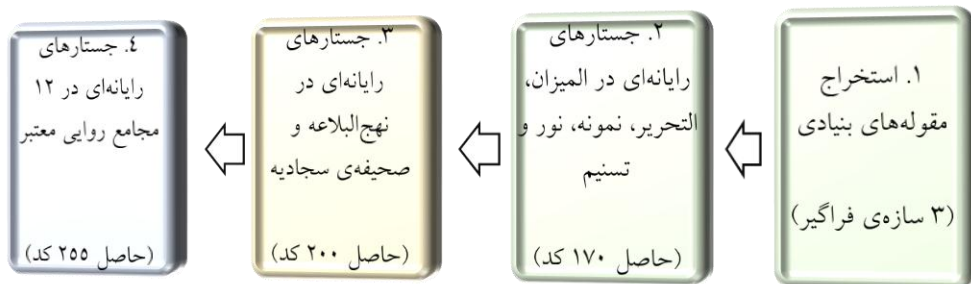
ردیف	اسم اثر	مؤلف	محتوا	ناشر و سال نشر
۱	هوش هیجانی	گلمن، خانقانی	ماهیت و تعریف و کارایی هیجان‌ها، هماهنگ‌سازی هیجان و فکر، تأثیر هیجان‌ها بر تندرستی، بیماری، هیجان‌های زهرآگین، کسب اصول پایه‌های عاطفی، مدیریت با قلب و...	نسل نواندیش، ۱۳۹۳.
۲	هوش هیجانی	جلیلی و حسین‌زاده	نظریه‌های مرتبط با هیجان‌ها، اهمیت هوش هیجانی در موفقیت، هوش هیجانی در محیط کار، عوامل مؤثر در رشد هوش هیجانی و...	انتشارات جالیز، ۱۳۹۸.
۳	رازهای هوش هیجانی	جوناس، مردانی	چیستی هوش هیجانی، خودآگاهی، خودمدیریتی، مدیریت انرژی، مدیریت روابط و...	نشر نوین، ۱۳۹۵.
۴	زمینه‌های روان‌شناسی هیلگارد	اتکینسون و دیگران، برهانی و دیگران	در دو زمینه آگاهی به دست می‌دهد: ۱. وضع موجود روان‌شناسی و یافته‌های آن، ۲. روشن‌سازی ماهیت پژوهش‌های روان‌شناسی و اینکه برای پشتیبانی هر ادعای جدید، چه نوع شواهدی باید ارائه شود.	تهران، نشر آرین، ۱۳۸۵.
۵	رشد انسان از تولد تا مرگ	فیلیپ، فروغان	کلیه مراحل رشد، حتی پیش از تولد تا مرگ را در ابعاد گوناگون فیزیکی، شناختی، هیجان‌ها و اجتماعات به بررسی گرفته و به دنبال ایجاد نگرش کل‌نگر است.	نشر ارجمند، ۱۳۸۷.
۶	مدیریت خویش	رضاییان	هوش هیجانی، انواع هیجان‌ها، ابعاد هیجان‌ها، بهبود هوش عاطفی و...	سمت، ۱۳۹۴.
۷	هوش هیجانی در مدیریت اسلامی	صدیقی با راهنمای منطقی	تعریف و تبیین انواع هوش و جایگاه هوش هیجانی در مدیریت اسلامی، مؤلفه‌های هوش هیجانی و تأثیر آن در مدیریت و...	المصطفی، مؤسسه علوم انسانی،
۸	انگیزش و هیجان	شجاعی و دیگران	تبیین نظریه‌ها و مباحث مرتبط با هیجان، با نگرش روان‌شناسی -دینی	پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۹۱.

یافته‌ها درباره پیشینه عام داخلی و خارجی نشان دهنده سابقه نسبتاً قوی است؛ ولی از آنجا که این آثار یا کلی‌گویی کرده‌اند یا مرتبط با دانش روان‌شناسی و اخلاق از دریچه دین نگریسته و یا با مطالعه موردی بر اساس داشته‌های دانش غربی قلم زده‌اند، می‌توان گفت: به شکل خاص، تنها یک تحقیق پایانی در سطح کارشناسی یافت شد و در حد خود مطلوب است؛ ولی قاعدتاً انتظار یک اثر علمی در این سطح نیست. از این‌رو در پژوهش حاضر تلاش بر آن است که مسئله به شکل جامع و متفاوت با یافته‌های پیشین بررسی شود.

۳. روش تحقیق

از آنجا که روش‌شناسی برآیند مبانی و منابع است، در پژوهش حاضر از شیوه تحلیل محتوا و مضمون استفاده شده است؛ زیرا به نظر می‌رسد این روش برای بررسی و استخراج گزاره‌های دینی مناسب‌ترین است. شیوه مدنظر، شامل مجموعه‌ای از فنون برای تحلیل نظام‌مند متن و مضمون، تلخیص، طبقه‌بندی و استنباط ویژگی‌های خاص از متن است. مبتنی بر این سبک، نخست مقوله‌ها از آموزه‌های اسلامی گردآوری و در گام بعدی با گزاره‌های فراگیر سازه‌های اصلی ساخته شده‌اند؛ سپس به تجزیه و تحلیل زیرگونه‌ها و رابطه عناصر و متغیرها پرداخته شده است. در کل، پژوهش با روش تحلیل مضمون سامان یافته است؛ ولی از حیث هدف، از جهتی بنیادی است؛ چون با رویکرد

مدیریت اسلامی برای آن بستر علمی تکراری یافت نشد؛ و از جهت دیگر کاربردی است؛ زیرا غرض اصلی تنها تلاش در حوزه نظری نیست؛ بلکه با عنایت به داشته‌های دانشی به دنبال توسعه و رسیدن به نتایج جامع‌تر و با دامنه گسترده‌تر برای کمک به حل مشکلات است. از لحاظ ماهیت کیفی و از بُعد اقدام، در زمره تحقیقات توصیفی - تحلیلی قرار دارد. توصیفی است، چون به دنبال درک چگونگی بودن مسئله و معلوم‌سازی ویژگی‌ها و ارتباط بین متغیرهاست؛ تحلیلی است، چون موضوع تنها با نگرش مدیریتی بررسی شده؛ ولی یافته‌ها به دیگر حوزه‌ها قابل تعمیم است. فرایند شیوه پژوهش در نمودار شماره ۱ به نمایش درآمده است.



نمودار ۱. فرایند شیوه تحقیق

شالوده کلام اینکه حاصل پژوهش‌ها در منابع اسلامی در قدم اول تحت سه سازه اصلی طبقه‌بندی شد. در گام بعدی، گزاره‌ها نسبت سنجی و در ذیل محورهای اساسی دسته‌بندی و سپس تکراری‌ها و نیز غیر مرتبط‌ها حذف و از بقیه در سطح و ظرفیت مقاله علمی به شکل هدفمند استفاده شده است. شایان ذکر است که جستارهای رایانه‌ای مبتنی بر واژه‌های محوری است، نه بررسی مستوفای همه منابع.

۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

مجموعه داده‌های گردآوری شده در بدنه اصلی، ذیل سه محور اساسی «انواع، هیجان‌ها ابعاد هوش هیجانی، راهکارها و مدیریت هیجان‌ها» بحث و بررسی خواهند شد.

۴-۱. انواع هیجان‌ها

از آنجا که هیجان به انواع گسترده‌ای از پاسخ‌ها اطلاق می‌شود و می‌توانند از خفیف تا شدید، مثبت تا منفی، عمومی تا خصوصی، کوتاه‌مدت تا بلندمدت در تغییر و تحول باشد (کرینگ، ۲۰۰۹، ص ۹)، روان‌شناسان در طبقات مختلف دسته‌بندی کرده‌اند. در یک طبقه‌بندی مفید، هیجان‌ها در سه نوع بر مبنای تأثیر و نتیجه به این صورت تقسیم شده‌اند: ۱. حالات شادمانی، که در بردارنده هیجان‌های مثبت مانند محبت، شادی و لذت است؛ ۲. حالات بازدارنده، که شامل هیجان‌های منفی مانند ترس، اندوه، استرس، شرم، و انزجار است؛ ۳. حالات خصمانه، که شامل خشم، نفرت، تحقیر و حسادت است. از نظر ویلهم وانت، روان‌شناس معروف قرن

۲۱. هیجان‌های محوری از حالت‌های متضاد «خوشایند و ناخوشایند»، «تنش و آسودگی» و «اشتقاق و آرامش» تشکیل شده‌اند. اکمن و همکاران (۱۹۷۲) به این نتیجه رسیدند که مردم در سراسر جهان از طریق بیان چهره‌ای، شش گونه هیجان اصلی را درک و دریافت می‌کنند: «شادی، اندوه، خشم، حیرت، نفرت و ترس (فیلیپ‌رایس، ۱۳۸۷، ص ۲۱۸). پالت چیک هیجان‌ها را به هشت دسته تقسیم و در چهار طبقه متضاد به شکل ترکیبی بیان کرده است: شادی و غم، پذیرش و طرد، خشم و ترس، تعجب و انتظار. تعدادی از پژوهشگران هیجان‌ها را در دو دسته مثبت و منفی بررسی کرده‌اند؛ از آنجا که تمامی دسته‌بندی‌های دیگر در ذیل چتر این دو نوع هیجان جای می‌گیرند، پژوهش حاضر نیز بر همین مبنا سامان یافته است.

۱-۱-۴. هیجان‌های مثبت و فواید آن

منظور از هیجان‌های مثبت، شور و شغفی است که به عنوان یک نظام درونی در وضعیت روانی جلوه‌گری می‌کند و در چگونگی رفتارهای بیرونی در حالت‌های شادمانی «رسیدن به هدف» و علاقه «تمایل به یادگیری، پرورش شایستگی‌ها، مهارت‌های نهفته» و مانند آن، بروز می‌یابد. پژوهش‌های باربارا فردیکسن (دانشگاه میشیگان) نشان می‌دهد که برای هیجان‌های مثبت، محاسن و فواید زیادی وجود دارد و به نظر می‌رسد هر کسی آگاهی در سطح ابتدایی درباره‌ی این نوع هیجان دارد؛ اما مطالعات نشان می‌دهد به شکل علمی انگشت شمارند کسانی که در این حوزه دست به پژوهش علمی زده‌اند. به هر حال، به‌طور کلی می‌توان گفت جستارهای صورت گرفته نشان می‌دهد که در آموزه‌های اسلامی در حوزه هیجان‌های مثبت، سه نوع محاسن وجود دارد:

الف) بسط اندیشه؛ افزایش انگیزه و عمل

هیجان‌های مثبت موجب گشایش دایره اندیشه و افزایش انگیزه و عمل است. در این خصوص، از کلام وحی و آموزه‌های دینی زیادی می‌توان بهره گرفت؛ از باب نمونه، به متن و محتوا و پیام این آیه دقت شود: «الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ فَاخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَانًا وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ» (آل عمران: ۱۷۳): «کسانی که مردم [منافع و عوامل نفوذی دشمن] به آنان گفتند: لشکری انبوه از مردم [مکه] برای جنگ با شما گرد آمده‌اند؛ از آنان بترسید؛ ولی [این تهدید] بر ایمانشان افزود و گفتند: خدا ما را بس است، او نیکو و کیل و کارگزاری است. این رخداد پس از پایان جنگ احد پیش آمد (طباطبایی، ۱۴۱۷، ج ۴، ص ۹۹). /بوسفیان و لشکر فاتح آن، پس از پیروزی به سرعت راه مکه را پیش گرفتند؛ ولی در وسط راه پشیمان شدند و تصمیم گرفتند برای نابود کردن پیامبر ﷺ و مسلمانان به مدینه بازگردند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۳، ص ۱۷۷). وقتی منافقان و نفوذی‌ها به مسلمانان تازه از جنگ برگشته گفتند: از لشکر مکه بترسید و از مدینه بیرون نروید، گفتار آنان نه تنها موجب ترس و سست شدن تصمیم نشد، بلکه موجب فزونی ایمان، انگیزه، و شور و شغف قوی برای رویاروی با دشمن گردید (ابن عاشور، بی‌تا، ۳، ص ۲۸۵؛ قرائتی، ۱۳۸۳، ج ۲، ص ۲۰۱). با اندک تأمل در آموزه‌های این آیه، به خوبی ارتباط مسئله با هیجان مثبت و نقش آن در وسعت‌بخشی دایره اندیشه و افزایش انگیزه و عمل به دست می‌آید. مطالعات

تفسیری نشان می‌دهد که وقتی اهل ایمان از نیت پلید دشمنان آگاه شدند، با اینکه برخی مجروح و بیمار بودند، ولی باور به لزوم تبعیت از پیامبر ﷺ و توانایی نیروی ایمان و امید به مدد الهی، در آنان هیجان مثبت برای استقامت ایجاد کرد. پیرو این نیت و پایداری، قرآن نتیجه اقدام و عمل آنان را چنین بیان می‌کند: «با نعمت و بخششی از سوی خدا، از میدان جنگ بازگشتند؛ درحالی که هیچ گزند و آسیبی به آنان نرسیده بود» (آل عمران: ۱۷۴). این پیروزی شیرین که حاصل اندیشه، انگیزه و اشتیاق مبارزه با دشمن بود، موجب شد تهدید را بدون دردسر و کوچک‌ترین زیان به فرصت تبدیل کنند و سالم و با پیروزی پرسود به مدینه بازگردند.

ب) اثرات درازمدت

هیجان‌ها دیرپا نیستند؛ ولی می‌توانند اثرات ماندگار داشته باشند. در دانش روان‌شناسی می‌گویند: هیجان مثبت منابعی شخصی می‌آفریند. از باب نمونه، اکتشاف موجب دانش جدید است؛ اشتیاق تجربه می‌تواند وضع اولویت‌های زندگی آدمی را رقم زند (اتکینسون و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۴۲۰). در این خصوص، از آموزه‌های دینی، مانند همان آیات ۱۷۳ و ۱۷۴ سورة آل عمران - که بیان آن گذشت - و همچنین از روایاتی مانند این فرمایش امیرالمؤمنین: «عقل‌ها پیشوایان اندیشه‌ها، اندیشه‌ها پیشوایان دل‌ها، قلب‌ها پیشوایان حواس و حواس پیشوایان اعضا» (کراجکی، ۱۴۱۰، ج ۱، ص ۲۰۰) و دیگر آموزه‌ها (ابن بابویه، ۱۴۱۳، ج ۴، ص ۴۱۶)، که مفاد و محتوای آنها مشتمل بر مؤلفه‌های شناخت خود و اطرافیان و توجه به شرایط و لحظه‌های نشاط بوده و مدیریت هوشمندانه آنها موجب اثر و ثمر درازمدت است.

ارتباط این گزاره‌ها با اثرات درازمدت در این است که انسان وقتی در حالت‌های هیجانی ناشی از خوشی و علاقه به سر می‌برد، ممکن است گفتارها و رفتارهای غیرمنطقی داشته باشد. راهکار مطلوب دینی این است که بایست در همه حالات، مدیریت زندگی و چگونگی رفتارها را به عقل سپرد. وقتی عقل و اندیشه پیشوا، حواس و احساس پیرو باشند، انسان به عواقب شادمانی و علاقه‌مندی و رفتارهای ناشی از آن بهتر و بیشتر می‌اندیشد و با آینده‌نگری اقدام و عمل می‌کند. پشتوانه این باور این است که انسان‌ها معمولاً در موقعیت‌های هیجانی بیش از موقعیت‌های خنثی می‌اندیشند و خاطرات هیجان‌های مثبت بیش از حالات هیجان‌های منفی در ذهن می‌ماند و بر انبار منابع برای مواجهه با مشکلات می‌افزاید (اتکینسون و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۳۰۰) و زمینه ترسیم طرح نفوذ در دل‌ها و جذب سرمایه انسانی را فراهم می‌سازد.

ج) توانایی گستردن و ساختن

چنان که در بحث مبانی بیان شد هیجان‌ها می‌توانند مرتبط با توان‌های سازگاری تکاملی و سبب به خودآیی و بهره‌گیری از فرصت‌ها و کشف رازهای راه موفقیت و داشتن چشم‌اندازی برای روزگار نیک‌بختی باشند. در این خصوص، می‌توان از مجموعه گزاره‌های دینی مرتبط با خودبزرگ‌بینی که موجب حرمان و زیان است، و استفاده مطلوب از فرصت‌های زودگذر و فراگیری حکمت دانش، بهره گرفت. از باب نمونه، امیر بیان می‌فرماید: «الْفُرْصَةُ

تَمْرٌ مَرَّ السَّحَابِ وَالْحِكْمَةُ ضَالَّةُ الْمُؤْمِنِ فَخَذَ الْحِكْمَةَ وَ لَوْ مِنْ أَهْلِ النَّفَاقِ» (شریف الرضی، ۱۴۰۶، ص ۹۴). این حدیث ارتباط وثیق با مسئله دارد؛ زیرا حضرت به شکار فرصت‌ها و داشتن عنایت به زودگذری مجال انجام رفتار مناسب و کار درست ارشاد نموده و در بیان دیگری فرمودند: «أَنْظِرْ إِلَى مَا قَالِ وَلَا تَنْظُرْ إِلَى مَنْ قَالِ». این دسته از آموزه‌ها به این رهنمون‌اند که اهل ایمان به یافته‌های اندیشه بشری در هر زمینه، از جمله در حوزه نقش هیجان‌های مثبت در به خودآیی و تواناسازی تکاملی و بهره‌گیری از فرصت‌ها برای درک و دریافت رازهای راه موفقیت و دورنمای خوشی و سعادت، توجه داشته باشند.

همچنین از آیه ۱۵۰ سوره اعراف، که بیانگر آگاهی‌یابی حضرت موسی علیه السلام از پیشامد خطرناک و اندوهناکی او از وضعیت پدید آمده است (و لَمَّا رَجَعَ مُوسَى إِلَى قَوْمِهِ غَضْبَانَ أَسِيفًا) به روشنی خشم و اندوه حضرت موسی علیه السلام از اندیشه و رفتار نابخردانه پيروانش پیداست. و نیز از آیه ۲۸ سوره طه، که بیانگر خشم و انزجار کلیم‌الله از ناسپاسی مردم و رفتار و اقدام کفرآلود آنان، است می‌توان در این زمینه بهره گرفت؛ که مجال تبیین مسوط ارتباط آنان نیست؛ ولی در کل به نظر می‌رسد با اندک تأمل، رابطه درک و دریافت درست هیجان‌ها و نقش آنها در گسترده اندیشه و ساختن زندگی مطلوب به دست می‌آید. شایان ذکر است که این امور، همه از آثار خرد هستند و از این لحاظ هوش هیجانی همان آثار نیک عقل را در پی دارد. به نظر می‌رسد گویاترین بیان و پیام برای برانگیختن هیجان‌های مثبت را در آیه ۵ سوره صف از زبان حضرت موسی علیه السلام می‌توان یافت. ایشان فرمود: «ای قوم من! چرا آزارم می‌دهید؛ با اینکه می‌دانید من فرستاده خدا به سوی شما هستم؟» از این آیه به روشنی می‌توان در حوزه برانگیختن احساسات مثبت و گسترش اندیشه درست و ساختن آینده بهتر بهره گرفت.

۲-۱-۴. هیجان‌های منفی، محاسن و معایب آن

از آنجا که هیجان‌های منفی مرتبط با احساس ترس، گناه، غم و ناخوشایندی است، می‌توان گفت: تنها در دنیایی آرمانی چنین هیجان‌هایی وجود ندارد. در عالم واقع، هر کسی در هر زمان و زمین، جایگاه و مقامی، با پارهای از این نوع احساس‌ها دست‌وپنجه نرم می‌کند. در مطالعات علمی برای این نوع هیجان‌ها محاسن و معایبی بیان شده است و در این پژوهش بر اساس آموزه‌های دینی، مهم‌ترین‌ها در کانون توجه قرار گرفته‌اند.

الف) محاسن هیجان‌های منفی

یافته‌ها بیانگر سه نوع محاسن مهم در حوزه هیجان‌های منفی است.

یک. انکیختن و جهت دادن

هیجان‌های منفی در حوزه برانگیختن؛ نقش بسیار مهم دارند. از باب نمونه، اگر ترس نباشد، انسان بی‌محابا کارهای غیرعقلانی می‌کند. احساس گناه نیز هیجان پراهمیتی است؛ چون در انسان به جای بهره‌کنشی روحیه همکاری به بار می‌آورد (گلمن ۱۹۹۵، ص ۱۷). مطالعات دینی نشان می‌دهد که از منظر اسلام انسان هر اندازه بیشتر خودش را بشناسد، بیشتر برای شناخت حقیقت برانگیخته می‌شود و انگیزه عمل به وظایف پیدا می‌کند. درباره هیجان مرتبط با

ترس از موهومات، ترس از مرگ، ترس دوری از حق و مانند آن، سخن بسیار است؛ ولی به‌طور کلی در منطق دین، ترسی که از سر آگاهی باشد، ارزشمند است. در قرآن کریم می‌خوانیم: «إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ» (فاطر: ۲۸) و در آیه دیگر آمده است: «پهلوهایشان از بستر و خوابگاه جدا می‌شود و پروردگارشان را از روی بیم و طمع می‌خوانند» (سجده: ۱۶). یافته‌ها به این رهنمون است که منشأ اصلی چنین ترس و احساسی، گذشته‌اندوه‌بار، وضعیت نامطلوب و آینده نامعلوم است. در این زمینه، پیامبر اکرم ﷺ می‌فرماید: «الْمُؤْمِنُ بَيْنَ خَوْفَيْنِ خَوْفِ مَا مَضَى وَ خَوْفِ مَا بَقِيَ» و امام صادق ﷺ می‌فرماید: «الْمُؤْمِنُ بَيْنَ مَخَافَتَيْنِ دَنْبٍ قَدْ مَضَى لَا يَدْرِي مَا صَنَعَ اللَّهُ فِيهِ وَ عُمْرٍ قَدْ بَقِيَ لَا يَدْرِي مَا يَكْتَسِبُ فِيهِ مِنَ الْمَمَالِكِ فَهُوَ لَا يُصْبِحُ إِلَّا خَائِفًا وَ لَا يُصَلِّحُهُ إِلَّا الْخَوْفُ» (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲، ص ۷۱). متن و محتوای این روایات بیانگر آن است که انسان مؤمن همواره بین دو ترس قرار دارد: گناهی که انجام داده است و نمی‌داند خداوند با او چه می‌کند؛ و عمر باقی مانده‌ای که نمی‌داند در چه راهی به مصرف می‌رساند و چه گناهان هلاک‌کننده‌ای مرتکب می‌شود؛ و با این نگاه، لحظه‌ای از ترس غافل نیست. در حدیث منقول از امام صادق ﷺ آمده است: «مؤمن واقعی کسی است که بیم و امید توأمان داشته باشد» (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲، ص ۷۱). همچنین از آیات «وَلَمَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ جَنَّاتٍ» (الرحمن: ۴۶)، «وَأَمَّا مَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ وَ نَهَى النَّفْسَ عَنِ الْهَوَىٰ» (نازعات: ۴۰) و مانند آن نیز می‌توان بهره گرفت. وجه ارتباط این گزاره‌ها با هیجان‌های منفی این است که در ادبیات علمی، از انواع هیجان‌های منفی، یکی احساس ترس و دیگری احساس گناه را بیان کرده‌اند (شاهی، ۱۳۹۷، ص ۳۳) و در این آموزه‌های دینی به هر دو، به شکل مطلوب اشاره شده است: «مَخَافَتَيْنِ»، «نَهَى النَّفْسَ عَنِ الْهَوَىٰ»؛ و می‌توان گفت که در حوزه جهت‌دهی دارای دلالت روشن، و در عرصه انگیزه نیز موجب افزایش برانگیختن‌اند؛ زیرا این آموزه‌ها در انسان روحیه آینده‌نگری، پرهیز از بدمستی و بهره‌کشی، و تمایل قوی به داشتن پندار و گفتار و رفتار عقلانی به وجود می‌آورند.

دو. افزایش معرفت و جست‌وجوی راه چاره

یافته‌های روان‌شناسی نشان می‌دهد که یکی از محاسن هیجان‌های منفی، آگاهی‌بخشی بیشتر و سررشته‌دهی بهتر، از هیجان‌های مثبت است. درباره انواع هیجان‌های منفی اطلاعات فراوان وجود دارد. از باب نمونه، غمگینی نشانه فقدان است؛ ترس نوعی تهدید است؛ خشم خبر از وجود عملکردی می‌دهد که سزاوار سرزنش است؛ اما هیجان مثبت بیانگر شادمانی و متضمن این است که همه چیز روبه‌راه است (اتکینسون و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۴۲۰). بنابراین معرفت‌بخشی هیجانی که سرچشمه آن درد و رنج باشد، بیش از حالت شادی و خرسندی است. درباره معرفت‌افزایی هیجان‌های منفی و جست‌وجوی راه چاره، از آموزه‌های زیادی می‌توان بهره گرفت؛ از جمله این فرمایش: «خدایا! دلم در حجاب و نفسم معیوب و عقلم مغلوب و هوسم غالب و عبادتم اندک و گناهانم بسیار و زبانم مقرر به عصیان است؛ پس چیست چاره من، ای پوشاننده عیب‌ها و عالم به پیدا و پنهان؛ و تویی که غم‌ها را می‌زدایی» (مجلسی، ۱۴۰۳، ص ۳۴۱). اینکه چگونه می‌توان از این فرمایش در حوزه یادگیری و معرفت‌افزایی

هیجان منفی استفاده کرد، نیازمند بیان مستوفاست؛ ولی جان مایه کلام این است که بندگان این بیانات بیانگر معرفت انسان به عصیان و نسیان و محدودیت‌ها و توانایی‌های خود بوده و راه چاره برای برون‌رفت از وضعیت موجود و رسیدن به وضعیت مطلوب را در مدد الهی می‌داند. بنابراین، اسباب ترس مطلوب موجب معرفت بخشی و قرار دادن انسان در مسیر هدایت همراه با اعمال و امید به یاری ذات باری است؛ چه اینکه در تبیین آیه ۲۸ سوره فاطر در حدیثی آمده است: «الْعُلَمَاءُ مَنْ صَدَّقَ قَوْلَهُ فَعَلَهُ وَ مَنْ لَمْ يُصَدِّقْ قَوْلَهُ فَعَلَهُ فَلَيْسَ بِعَالِمٍ» (طبرسی، ۱۳۴۴، ص ۱۳۲). وجه ارتباط آن با مسئله این است که اهل علم، اهل معرفت‌اند و در آموزه‌های دینی، کسی و کسانی دارای علم و معرفت دانسته شده‌اند که اعمالشان هماهنگ با گفتارشان باشد؛ بنابراین آنکه عملش بیان او را تأیید نمی‌کند، علم و معرفت درست ندارد و بر همین مبنا به آیه «لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَعْمَلُونَ» باید نگریست (جوادی آملی، ۱۳۸۹، ج ۴، ص ۱۵۴) و حضرت امیر^(ع) در این زمینه می‌فرمایند: «ای مردم به خدا قسم من شما را به هیچ طاعتی وای ندارم مگر این که قبل از شما به آن عمل می‌کنم و شما را از هیچ گناهی باز نمی‌دارم مگر این که پیش از شما از آن برکنار می‌شوم» (ابن ابی‌الحدید، ۱۴۰۴، ج ۱۰، ص ۱۰).

ب) معایب هیجان‌های منفی

مطالعات نشان می‌دهد که در دنیای واقعی، هیجان‌های منفی جزء جدا نشدنی زندگی هر انسان عاقل و دغدغه‌مند است و پاره‌ای از این نوع هیجان‌ها زیان‌بارند. در اینجا به مهم‌ترین معایب اشاره می‌شود.

یک. درک نادرست از واقعیت

یکی از اثرات ناخوشایند هیجان منفی، درک نادرست از واقعیت و در منگنه قرار دادن انسان است. شایان ذکر است که از جهت دیگر، هیجان‌های منفی موجب افزایش معرفت هم می‌شوند که در قسمت محاسن و فواید آن بیان شد؛ و این هیچ منافاتی ندارد؛ زیرا از دو منظر به مسئله باید نگریست. از باب نمونه، انسان در هنگام خشم می‌ستیزد؛ هنگام ترس می‌گریزد؛ هنگام نفرت اعلام انزجار می‌کند. در کل، درک نارست موجب محدود شدن عقلانیت و اقدام عجولانه است. در این خصوص، از جریان تهمت ناروایی که به حضرت مریم^(س) زدند، می‌توان بهره گرفت. در قرآن کریم در این زمینه می‌خوانیم: «نوزاد را درحالی که در آغوشش حمل می‌کرد، نزد قومش آورد و آنان گفتند: ای مریم! به راستی که تو کاری شگفت و بی‌سابقه مرتکب شده‌ای» و در ادامه گفتند: «ای خواهر هارون! نه پدرت مرد بدی بود و نه مادرت بدکاره بود. این طفل را از کجا آورده‌ای؟» (مریم: ۲۷-۲۸)، حضرت مریم^(س) برای دفاع از پاک‌دامنی خود و نادرستی هیجان آن مردم کوتاه‌فکر، به نوزاد خود اشاره کرد: «فَأَشَارَتْ إِلَيْهِ»؛ و این شگفت را در آنان بیشتر کرد و گفتند: چگونه با کودکی که در گهواره است، سخن بگوییم؟ «كَيْفَ نُكَلِّمُ مَنْ كَانَ فِي الْمَهْدِ صَبِيًّا» (مریم: ۲۹). در این اوضاع و احوال پرهیجان، عیسی^(ع) هم خود را معرفی کرد: «إِنِّي عَبْدُ اللَّهِ ءَاتَنِي الْكِتَابَ وَ جَعَلَنِي نَبِيًّا» و هم از مریم مقدس دفاع نمود (مریم: ۳۲). با تأمل در متن و محتوای این آیات و رفتارهای نادرست ناشی از جهل و کوتاه‌اندیشی، می‌توان به این باور رسید که درک نادرست از واقعیت می‌تواند

موجب ایجاد رفتارهای هیجانی فردی و سازمانی باشد. آیه دیگر در این زمینه مربوط به برخورد غیرانسانی قوم حضرت شعیب علیه السلام با آن پیامبر الهی و عدم درک آنان از عمق پیامدهای ناخوشایند اندیشه و رفتارهای جاهلان‌شان است. کلام وحی از زبان آن قوم خبر می‌دهد که به این پیشوای الهی گفتند: ای شعیب! ما بسیاری از آنچه می‌گوی، مثل دعوت به مبدأ یکتا و ترک کم‌فروشی و مانند آن را نمی‌فهمیم و تو را در میان خود ناتوان می‌بینیم؛ و اگر قبیله کوچک‌تر نبود، سنگسارت می‌کردیم و تو هرگز اقتدار و غلبه و قدر و قیمتی نزد ما نداری: «قَالُوا يَا شُعَيْبُ مَا نَفَقَهُ كَثِيرًا مِمَّا نَقُولُ...» (هود: ۹۱). بی‌تردید چنین پندار و رفتاری، نشان دهنده درک نادرست از قدر، اقتدار، ارزش و واقعیت است.

دو. سیطره حرص و حسد بر عقلانیت

در منطق قرآن و فرهنگ دینی، آزمندی و حسدورزی آفت دین و دنیا، موجب پیروی از برنامه شیطان، و ریشه و منشأ بسیاری از بدیختی‌ها و انحراف‌های فردی و اجتماعی دانسته شده است. از باب نمونه، پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «إِيَّاكُمْ وَالْحَسَدَ فَإِنَّهُ يَأْكُلُ الْحَسَنَاتِ كَمَا تَأْكُلُ النَّارُ الْحَطَبَ» (شعیری، بی‌تا، ص ۱۵۹). و امام سجاده علیه السلام نیز در راز نیازهای خود با مدیر و مدبر نظام هستی می‌فرماید: «خدایا! پناه می‌برم به تو از شر آزمندی، و تندی خشم، و چیرگی حسد، و کم‌طاقی و ناخرسندی، و تندخویی و زیاده‌روی...» (صحیفه سجاده، دعای ۸). در بستر تاریخ، بودند کسانی که به سبب آزمندی و حسدورزی، روانشان تیره و آرامشان سلب شد و فضای جامعه دینی و انسانی را گرفتار ناامنی و بی‌اعتمادی کردند. یکی از ماجراهای مربوط به مسئله، در کلام وحی اقدام قابیل در آلوده‌سازی دست‌های خود به خون برادرش هابیل (مائده: ۲۷ - ۳۰) و دیگری برادران یوسف «...اَقْتُلُوا يُوسُفَ أَوْ اطْرُوهُ أَرْضًا» (یوسف: ۴-۹) و همچنین ریشه و منشأ خود شیفتگی بنی‌اسرائیل و پیروی نکردن ایشان از پیامبر اسلام صلی الله علیه و آله است (نساء: ۵۴ - ۵۵). در طول تاریخ، همواره حرص آزمندان خون به دل صالحان و مصلحان کرده و آنان را مانند فردی که استخوان در گلو و خار در چشم باشد، گرفتار و گاه خانه‌نشین ساخته که نمونه بارز آن امیرالمؤمنین علیه السلام است (نهج‌البلاغه، خطبه ۳ و ۲۷). از این رو از جمله مواردی که به روشنی به پیامبر اسلام صلی الله علیه و آله دستور داده شده است که از آن به خداوند پناه ببرد، بدخواهی و حسدورزی است: «مِنْ شَرِّ حَاسِدٍ إِذَا حَسَدَ» (فلق، ۵). به نظر می‌رسد تأمل در همین فرمان برای درک آسیب‌رسانی این رذیله به فرد و جامعه و بروز رفتارهای انحرافی ناشی از آن کافی است؛ اما پرسش اساسی این است که سیطره حرص و حسد بر عقلانیت، چه ارتباطی با هیجان منفی دارد؟ پاسخ این است که در ادبیات علمی، یکی از اثرهای ناخوشایند هیجان منفی، درک نادرست از واقعیت و در منگنه قرار دادن انسان برای اقدام بیان شده است. با عنایت به این نکته، ارتباط و چگونگی دلالت رفتار قابیل با هابیل و اقدام برادران یوسف علیه السلام و دیگر رفتارهایی که از آموزه‌های بیان شده به دست می‌آید، روشن است. مطالعات نشان می‌دهد که همواره ولع و طمع، سبب ناخرسندی بدان از موقعیت و جایگاه عالی نیکان و پاکان و فراهم ساز زمینه‌ی ایجاد رفتارهای هیجانی و اقدام‌های ناشایست و پیامدهای نامطلوب فراوان برای فرد و جامعه بوده و هست.

سه. دوری از جاده حق و انصاف

یکی از معایب زبان بار هیجان منفی، انحراف از حق و دوری از جاده انصاف به سبب پیروی از هوای نفس است. درباره آسیب‌های آن، همین بس که در منطق دین پیروی از این بت درونی سرچشمه رفتار استکباری و ریشه کفر بیان شده است؛ چنانکه در آیه ۸۷ سوره بقره می‌خوانیم: «چرا هرگاه پیامبری چیزی را که خوشایند شما نبود، برایتان آورد، کبر ورزیدید؟ گروهی را دروغ گو خواندید و گروهی را کشتید.» در قرآن کریم وابستگی به خواسته‌های نفسانی، آفت داوری (ص: ۲۶) موجب غفلت، سبب زیاده‌روی (کهف: ۲۸)، موجب عدول از رفتار عادلانه (نساء: ۱۳۵)، منشأ انکار حقیقت (یوسف: ۱۶-۱۸)، مانع خودسازی و عامل سقوط (اعراف: ۱۷۶) دانسته شده است. در کل، آموزه‌های دینی به این رهنمون‌اند که تبعیت از هوای نفس موجب بزهکاری، رفتار انحرافی و سبب اسارت عقل و مهلک جان است «كَمْ مِنْ عَقْلٍ أَسِيرٍ تَحْتَ [عِنْدَ] هَوَىٰ أَمِيرٍ» (نهج البلاغه، حکمت ۲۱۱). بر همین اساس، در کلام وحی از زبان شایستگان می‌خوانیم: «وَمَا أُبْرِيْ نَفْسِيْ إِنَّ النَّفْسَ لَأَمَّارَةٌ بِالسُّوْءِ إِلَّا مَا رَجِمَ رَبِّيْ» (یوسف: ۵۳) و در حدیثی آمده است: «هیچ چیز برای قلب مؤمن زبان‌بارتر از سختی دل و هیجان شهوت نیست» (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰، ص ۱۷۷). از متن و محتوای آیات و روایات بیان شده، آثار و پیامدهای ناگوار زیادی برای پیروی از مرام و مطلوب نفس به دست می‌آید؛ ولی درباره اینکه چگونه هواخواهی، از معایب هیجان منفی دانسته شده است، می‌توان گفت: تبعیت از هوای نفس، از آن روی که سبب اسارت عقل و موجب ایجاد رفتارهای انحرافی است، از معایب هیجان منفی تلقی می‌شود؛ زیرا کسی که رفتارهای ناشی از آموزه‌های زلال دین باشد، تحت هیچ شرایطی غافل از حق نمی‌شود و اقدام به رفتارهای خود فراموشی و خدا فراموشی نمی‌کند و خوب می‌داند که مطاوعت از نفس، سرمنشأ آمال واهی، مانع رشد واقعی و عامل سقوط بوده و رفتارهای پرخاشگرانه‌ی ناشی از هیجانی منفی رابطه مستقیم با فرومایگی و دوری از جاده حق دارد.

چهار. ضایع کردن ایمان

یکی از انواع هیجان‌های منفی، هیجانی ناشی از خشم و غضب است. پیامبر اعظم ﷺ درباره پیامدهای پرخطر این نوع هیجان فرمودند: «الْغَضَبُ يُفْسِدُ الْإِيمَانَ، كَمَا يُفْسِدُ الْخَلُّ الْعَسْلَ» (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲، ص ۳۲۱) و نیز آن حضرت به امام علی علیه السلام فرمودند: «ای علی! خشمگین مشو و اگر شدی، بنشین و درباره قدرت پروردگار بر بندگان و گذشت از آنان فکر کن» (ابن شعبه، ۱۴۰۴، ص ۱۴). در این خصوص، امام علی علیه السلام می‌فرماید: «خشم هم‌نشین بدی است؛ زیرا عیب‌ها را آشکار و بدی‌ها را نزدیک و خوبی‌ها را دور می‌کند» (نوری، ۱۴۰۸، ج ۱۲، ص ۱۳). بدیهی است که با اندک تأملی در متن و محتوای این گزاره‌ها به روشنی نقش هیجان ناشی از غضب در ضایع کردن ایمان و زبان‌آوری آن روشن است. البته خشم مقدس هم داریم که آن جزء هیجان‌های سودمند است و بیان آن گذشت. خلاصه اینکه هیجان‌های منفی، گاه به مشکلات رفتاری می‌انجامد. مهمترین مشکلات این نوع هیجان‌ها، سه دسته «سوء مصرف دارو، بزهکاری، گریز و فرار» است (فیلیپ‌رایس، ۱۳۸۷، ص ۳۶۷-۳۷۸).

۲-۴. ابعاد هوش هیجانی

دربارهٔ ابعاد هوش هیجانی می‌توان از زوایای مختلف نگریست؛ ولی به نظر می‌رسد با نگاه مدیریتی، مجموعهٔ عناصر و مؤلفه‌های تشکیل‌دهندهٔ آن، در چهار بُعد قابل طرح و بررسی است.

۱-۲-۴. شناخت هیجان‌های خود و درک تأثیر آنها بر دیگران

چنانکه در بخش مبانی نظری گذشت، هوش هیجانی نقش تعیین‌کننده در تشخیص و تنظیم هیجان‌های خود و درک تأثیر آن بر دیگران دارد (رضائیان، ۱۳۹۴، ص ۷۹). مطالعات دینی نشان می‌دهد که در این حوزه، از آیات و روایات زیادی می‌توان بهره گرفت. یکی از مهم‌ترین نمونه‌ها، ماجرای بازگشت حضرت موسی علیه السلام از ملاقات خداوند به میان مردم و دیدن رواج گوساله‌پرستی است که موجب خشم و هیجان کلیم‌الله از ناتوانی هارون در هدایت مردم شد (اعراف: ۱۵۱). گزاره‌های قرآنی نشان می‌دهد که حضرت موسی علیه السلام پس از شنیدن منق و ادلهٔ هارون دربارهٔ پیش آمدن چنین وضعیتی نگاهش به وی تغییر کرد و گفت: «پروردگارا! من و برادرم را بیامرز». با اندک تأمل علمی در متن و محتوای این آموزه‌ها می‌توان به خوبی در حوزهٔ خودشناسی و دیگرشناسی به توانایی تشخیص، تنظیم و کنترل هیجان‌های خود و درک تأثیر آن بر دیگران رسید (طبرسی، ۱۳۷۲، ج ۴، ص ۷۴۲). ارتباط وثیق این گزاره‌ها با مسئله در این است که وقتی حضرت موسی علیه السلام از رخداد آگاهی یافت، از برادرش بسیار خشمگین شد و زمانی که به میان مردم رسید، هیجان‌زده الواح را انداخت و به تعبیر قرآن، «أَخَذَ بِرَأْسِ أَخِيهِ يَجُرُّهُ إِلَيْهِ»؛ اما وقتی ادلهٔ هارون را شنید: «إِنَّمَا إِنَّ الْقَوْمَ اسْتَضْعَفُونِي وَ كَادُوا يَقْتُلُونَنِي فَلَا تُشْمِتُ بِيَ الْأَعْدَاءَ وَ لَا تَجْعَلَنِي مَعَ الْقَوْمِ الظَّالِمِينَ»، نسبت به آن نگرشش تغییر کرد و به سراغ پیروان گمراه رفت و سرانجام وقتی خشم موسی علیه السلام فرو نشست، الواح را گرفت: «لَمَّا سَكَتَ عَن مُوسَى الْغَضَبُ أَخَذَ الْأَلْوَابِحَ» (اعراف: ۱۵۴). از این آیات به خوبی در حوزهٔ شناخت هیجان‌های خود و درک تأثیر آن بر دیگران، هم از رفتار حضرت موسی علیه السلام و هم از منق و گفتارهای عاطفی حضرت هارون علیه السلام برای فرونشاندن خشم می‌توان بهره گرفت.

نمونهٔ دیگر، ماجرای فرزنداندار شدن حضرت ابراهیم علیه السلام است که همسر وی گفت: «ای وای بر من، آیا فرزند آورم؛ با آنکه من پیرزنم و این شوهرم پیرمرد است؟» به راستی جای تعجب و شگفتی است؛ چرا که طبق آیهٔ ۲۹ سوره ذاریات این خانم در جوانی زن عقیمی بود و در زمان این خبر نودساله با بیشتر بود و از بهار عمر خلیل خدا، نیز حدود یک‌صد سال یا بیشتر گذشته بود (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۹، ص ۱۷۲). از این رو مأمورین امر گفتند: «آیا از قدرت خدا به شگفت می‌آیی؟» (هود: ۷۳). این بیان زمینهٔ درک و تشخیص درست و آرامش روانی را برای وی فراهم ساخت (ابن‌عاشور، بی‌تا، ج ۱، ص ۲۹۸؛ جوادی آملی، ج ۶، ۱۳۸۹، ص ۵۹۷). با تأمل در محتوای این آیات و آموزه‌هایی مانند آن، به این می‌رسیم که ناتوانی در درک درست هیجان‌ها انسان را به سردرگمی دچار می‌سازد و تشخیص مطلوب، نیازمند تشکیل مجموعه‌ای از واژگان برای بیان جلوه‌های ارتباط میان اندیشه‌ها، احساس‌ها و کنش‌ها، و مشاهدهٔ پیامدهای انتخاب‌های مختلف، درک قوت‌ها و ضعف‌ها و حالات چهره و حرکات بدن در حالت شادی، غم، خشم، ترس و مانند آن است.

۲-۲-۴. شناخت هیجان‌های دیگران و تأثیرگذاری بر آنان

در بخش مبانی گذشت که افراد دارای هوش هیجانی زیاد می‌توانند درجه و میزان علاقه‌مندی دیگران را به آنچه می‌گویند، حدس بزنند و تعیین کنند و در دیگران برای افکار خود اشتیاق ایجاد نمایند (رضائیان، ۱۳۹۴، ص ۷۹). یافته‌ها نشان می‌دهد که همدلی بر پایه خودآگاهی بنا می‌شود و هر اندازه انسان به هیجان‌های خود نگاه گسترده‌تر داشته باشد، در درک هیجان‌های دیگران مهارت و احساس مسئولیت بیشتر دارد. به‌طور کلی کسانی که از همدلی بالاتری برخوردارند به نشانه‌های ظریف اجتماعی و رفتارها و نیازها و خواسته‌های دیگران توجه بیشتر دارند (فاطمی، ۱۳۸۵) در این حوزه، از آیات ۱۵۰ و ۱۵۱ سوره اعراف و آیه ۱۵ توبه می‌توان بهره گرفت؛ زیرا متن و محتوای این آیات دربردارنده نکات مرتبط با درک رفتارهای هیجانی و تأثیرگذاری از این طریق است. نمونه دیگر، جریان فتح مکه است که پس از بیست سال دشمنی‌ها و بدرفتاری‌های مشرکان واقع شد و در این مدت آنان از هیچ آزاری نسبت به پیامبر ﷺ و پیروان او دریغ نکرده بودند؛ از این رو، از آتش خشم انتقام سخت می‌ترسیدند و از سوی دیگر، در اردوگاه اسلام نیز بودند کسانی که هیجان تسویه حساب داشتند. به همین دلیل در دل پاره‌ای از نیروهای دو طرف این باور شکل گرفته بود که امروز روز انتقام و کشتار است؛ ولی پیامبر ﷺ به امام علی ﷺ دستور داد پرچم را به دست گیرد و اعلام کند: امروز روز رحمت است. هر کس به خانه خود رَوَد و در را به روی خود ببندد، در امان است؛ هر کس به مسجد الحرام برود، در امان است و هر کس به خانه بوسفیان پناهنده شود، در امان است (شهیدی، ۱۳۷۷، ص ۹۵). این رفتار پیامبر ﷺ هم نگاه‌ها را تغییر داد و هم آتش حرص و امتیازخواهی افرادی مانند بوسفیان را خاموش کرد و سرانجام وقتی فاتحانه، بدون تشریفات و با چوبی در دست وارد مکه شد و به اسرا گفت: «اَذْهَبُوا فَأَنْتُمْ الطُّلُقَاءُ» بروید، همه شما را آزاد کردم، به گونه‌ای در جان‌ها نفوذ کرد که این دشمنان پیشین، با اراده و علاقه مصمم شدند در تمام عمر باقی مانده پیرو پروپا قرص پیامبر باشند. از این اقدام آینده‌نگرانه و توأم با مهر رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ، می‌توان شناخت جامع و التفات به نوع انتظارات و چگونگی تأثیرگذاری بر دیگران را درک و دریافت کرد.

۲-۲-۳. خودمدیریتی

کسانی که هوش هیجانی زیاد دارند، می‌توانند برای کار مداوم و سخت در مشاغل گوناگون، خودانگیزگی ایجاد کنند و در مقابل وسوسه‌های ترک کار پایداری نمایند (رضائیان، ۱۳۹۴، ص ۷۹). این افراد به دلیل داشتن روحیه نتیجه‌محور، همواره با حالت خودجوش انگیزه کار دارند و بدون تأخیر درصدد تکمیل و گام‌برداری در مسیر هدف هستند. مطالعات دینی نشان می‌دهد که انسان برای کسب توانایی خود نظم‌دهی و به‌کارگیری درست هیجان‌ها، نیازمند نگرش عقلانی به زندگی و آثار و پیامدهای مخرب هیجان‌های با سرچشمه ترس، ناامیدی، تحریک‌پذیر بوده و باید با خودمدیریتی شیوه مناسبی را برای برون‌رفت از حالت هیجانی اتخاذ کند.

در این خصوص، از حدیث «نِعْمَ الْجُرْعَةُ الْعَيْظُ لِمَنْ صَبَرَ عَلَيْهَا» (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲، ص ۱۰۹) می‌توان بهره گرفت. ارتباط این فرمایش با مسئله این است که از نیکو بودن قطره‌ای خشم بر انسان شکیبا سخن می‌گوید و دربردارنده این پیام است که صبر مانع پدید آمدن هیجان، و موجب آرامش روان و گوش دادن به صدای وجدان است. بی‌تردید شکیبایی موجب می‌شود که غضب به آسانی آدمی را حرکت ندهد و ناملازمات او را به زودی آشفته و مضطرب و هیجان‌زده نسازد. بنابراین با اتصاف به حلم و صبر می‌توان جلوی خشم را گرفت و هیجان خود را کنترل و مدیریت کرد. با عنایت به همین اهمیت، امام سجاد^{علیه السلام} از خداوند قدرت مہار و مدیریت هیجان را می‌طلبد (صحیفه سجادیه، دعاء ۲۰). در قرآن کریم یکی از ویژگی‌های مهم نیکان و پاکان، داشتن توانایی فرونشاندن خشم و بخشش لغزش‌های دیگران دانسته شده است: «...وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ» (آل عمران: ۱۳۴). از مجموع آیات و روایات در این خصوص و نقطه مقابل آن، مانند «مَنْ هَانَتْ عَلَيْهِ نَفْسُهُ كَبُرَتْ الدُّنْيَا فِي عَيْنِهِ» (شعیری: ۱۰۹)، «فَلَا تَرْجُ خَيْرَهُ» (لیثی، ۱۳۷۶، ص ۴۶۵) حاصل شد، افرادی که از جهان و داشته‌های خود و ارزش‌های فرامادی و اهداف والا درک و دریافت درستی ندارند، در کنترل هیجان‌ها درمانده و گرفتار انواعی از تهدیدهای بیرونی و ضعف‌های درونی هستند؛ اما کسانی که درک عمیق از این آموزه‌های دینی دارند، می‌توانند توان خودمدیریتی را تقویت کنند و قلمرو دید وسیعی به زندگی و سازندگی داشته باشند.

۴-۲-۴. مدیریت روابط

در حوزه مدیریت روابط باید به تفاوت‌های فردی توجه داشت. در آموزه‌های دینی به این امر اهتمام خاص شده است. از باب نمونه، امام علی^{علیه السلام} می‌فرماید: «قلب‌ها دارای میل و اقبال و ادبار هستند؛ دل‌ها را از راه میل آنها به دست آورید؛ قلب اگر مورد اکراه و اجبار قرار گیرد، کور می‌شود» (نهج‌البلاغه، حکمت ۱۸۴). در فرموده‌های پیامبر^{صلی الله علیه و آله و سلم} و امام صادق^{علیه السلام} آمده: «النَّاسُ مَعَادِنُ كَمَعَادِنِ الذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ». (کلینی، ۱۴۰۷، ص ۱۷۷) چنین آموزه‌هایی به روشنی از تفاوت‌ها و ذخیره‌های ارزشمند نهفته در اندرون مردم سخن می‌گویند و بر همین مینا امیرالمؤمنین^{علیه السلام} می‌فرماید: «مردم تا موقعی که با یکدیگر متفاوت‌اند، در خیر و خوبی به سر می‌برند و اگر یکسان شوند، هلاک خواهند شد» (ابن بابویه، ۱۳۷۶، ص ۴۴۶).

در قرآن کریم از زبان پیشوایان آسمانی، از جمله حضرت صالح^{علیه السلام} برای برانگختن احساسات و مدیریت روابط، به شکل بایسته می‌خوانیم: «يَا قَوْمِ لِمَ تَسْتَعْجِلُونَ بِالسَّيِّئَةِ قَبْلَ الْحَسَنَةِ لَاسْتَغْفِرُونَ اللَّهَ» (نمل: ۴۶). مؤمن آل‌فرعون نیز برای هدایت مردم خود با بیان عاطفی می‌فرماید: «يَا قَوْمِ مَا لِيَ أَدْعُوكُمْ إِلَى النَّجَاةِ وَتَدْعُونَنِي إِلَى النَّارِ» (غافر: ۴۱). حضرت موسی^{علیه السلام} نیز با همین لحن سخن می‌گوید: «يَا قَوْمِ لِمَ تُوَدُّونَنِي وَقَدْ تَعْلَمُونَ أَنِّي رَسُولُ اللَّهِ» (صف: ۵). بی‌تردید با اندک تأملی در شیوه بیان و پیام آیات و روایات یاد شده، به خوبی لازمه توجه به تفاوت‌های فردی و مدیریت روابط استفاده می‌شود.

۳-۴. راهکارهای مدیریت هیجان‌ها

برای تقویت توانایی مدیریت هوش هیجانی در گستره فعالیت‌های سازمانی و کیفیت زندگی و در امان ماندن از آسیب‌های ناشی از رفتارهای هیجانی پرخطر، می‌توان از زوایای مختلف نگرینست و راهکارهای متعدد را طرح و بررسی کرد؛ ولی به نظر می‌رسد که مجموعه راه‌های زیر راهگس‌ترین و دربردارنده جان‌مایه تمامی شیوه‌های مدیریت و جهت‌دهی هیجان‌ها در مسیر درست است.

۳-۴-۱. یاد خدا

مطالعات نشان می‌دهد که اگر انسان ظرفیت و معرفت لازم را نداشته باشد و به مقام و موقعیتی برسد، ریاست ممکن است موجب غرور و غفلت شود و به فرموده قرآن، وی در زمره کسانی قرار گیرد که خدا را فراموش کردند و به سبب آن؛ خداوند آنان را دچار خودفراموشی کرده است: «لَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ نَسُوا اللَّهَ فَأَنْسَاهُمْ أَنْفُسَهُمْ» (حشر: ۱۹) و به تبع، در آنان زمینه ادراک‌گزینشی، فراقنی، خودبرتربینی و رفتارهای هیجانی مخرب فراهم می‌شود. در این خصوص، از فرمایش امیر بیان می‌توان بهره گرفت. آن حضرت هیجان و بدمستی را در کلی‌ترین شکل به چهار دسته تقسیم کرده است: «هیجان جوانی، هیجان ثروت، هیجان خواب و هیجان ریاست» (ابن‌شعبه، ۱۴۰۴، ص ۱۲۴). مهم‌تر اینکه در قرآن کریم تصریح شده که دل‌های اهل ایمان تنها با یاد خدا آرام و قرار می‌گیرد: «الَّذِينَ آمَنُوا وَ تَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ» (رعد: ۲۸). در منطق دین، یاد خدا باعث آگاهی، سبب سپاسگزاری، مایه محبت و فروتنی، موجب جهت‌دهی هیجان‌ها بر پایه تقوا و باعث رهایی از گنجی و سردرگمی و رسیدن به آرامش و آسودگی است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۱، ص ۳۵۴). البته مؤمنین واقعی در هر شرایط و موقعیتی خداجو و مشتاق سیر در مسیر کمال و رسیدن به قرب قادر متعال‌اند ولی گاهی ممکن است گرفتار غفلت و فراموشی شوند و نیاز به یادآوری دارند. از این رو به نظر می‌رسد در منطق قرآن، منظور از ذکر، رسوخ حق در جان و باور عمیق به یاری خدا و عنایت به وظیفه تذکر دهی پیامبران است: «فَذَكِّرْ إِنَّمَا أَنْتَ مُذَكِّرٌ» (غاشیه: ۲۲) و چنین یادآوری، برای مؤمنین سودبخش (ذاریات: ۵۵) و نبود آن موجب غفلت و هم‌نشینی با شیطان است (مائده: ۹۲-۹۱). درآموزه‌های دینی میزان تأثیرگذاری آن مرتبط با درجه ایمان، لذت بردن از معنویت، رسیدن به بصیرت برای مقابله با رفتارهای هیجانی و درک طرح و برنامه‌های شیطان دانسته شده است. بنابراین، هر کسی از درجه بالاتری از معنویت برخوردار باشد، تذکر در او اثر و ثمر سودمندتر دارد و در زمینه بهتر شدن روابط با خالق «فَأَذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ» (بقره: ۱۵۲)، رفتار منصفانه با خلق «لَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا» (مائده: ۸)، تقویت روان و اصلاح خود و دیگران، تعالی و پیشرفت نیز می‌توان از این راهکار بهره گرفت.

۳-۴-۲. سعه صدر

در منطق قرآن، منظور از سعه صدر، گسترش دادن قطعات گوشت نیست؛ بلکه توسعه ظرفیت، افزایش دانش و ایجاد نگرش عالی است. خطاب خداوند به پیامبر ﷺ (أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ) (شرح: ۱) در مفهوم وسیع می‌تواند

شامل علم پیامبر از طریق وحی و رسالت و بسط و گسترش تحمل و استقامت او در برابر لجاجت‌ها و کارشکنی‌های دشمنان و مخالفان باشد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۲۷، ص ۱۲۲) و این در کنترل هیجان‌ها و مدیریت رفتارهای خود و دیگران نقش مؤثری دارد. از این رو وقتی حضرت موسی علیه السلام به عنوان پیامبر خدا مأمور به دعوت فرعون شد: «ذَهَبْ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ»، به شکل حساب‌شده بار سنگین به سرانجام رساندن این رسالت مهم را به ستمگرترین فرمانروای عصر خود احساس کرد و برای آسان‌سازی کار، از خداوند ویژگی سعه صدر را طلبید (طه: ۲۵-۲۶)؛ همچنین برای انجام مطلوب و وظیفه، وزیر و همکار شایسته‌ای درخواست نمود (طه: ۲۹-۳۲) و خداوند خواسته کلیم خود را اجابت کرد و فرمود: «موسی و هارون را با آیات خود به سوی فرعون و سران قوم وی فرستادیم» (یونس: ۷۵). با اندک تأمل در لحن این آیات که آمیخته به لطف و محبت خاص پروردگار و ادبیات آسایش و دلداری دهی به این پیشوایان است، می‌توان داشتن سعه صدر را یکی از مهم‌ترین موهبت‌های ذات باری و لازمه کنترل و راهکار مطلوب مدیریت هیجان‌ها و رفتارهای اثربخش دانست.

۳-۳-۴. تصمیم‌گیری عقلایی

از مجموعه آیات دربردارنده واژه‌های «نَعْلٌ، عَقْلٌ، يَعْطُونَ، تَعْقِلُونَ، يَتَفَكَّرُونَ، تَتَفَكَّرُونَ، أُولَى الْأَلْبَابِ» و روایاتی مانند: «الْعَقْلُ مَا عَبِدَ بِهِ الرَّحْمَنُ»، «الْعَقْلُ يُصَلِّحُ الرُّوِيَّةَ» (لیثی، ۱۳۷۶، ص ۴۱)، «ملاک و مبنای هر چیز عقل است» (آمدی، ۱۴۱۰ ص ۱۱۶) و مانند آن، می‌توان در این حوزه بهره گرفت. البته عقل انواعی دارد. در این خصوص امام علی علیه السلام می‌فرماید: «عَقْلُ الطَّبِيعِ وَ عَقْلُ التَّجْرِبَةِ كِلَاهُمَا يُؤَدِّي إِلَى الْمُنْفَعَةِ...» (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۷۵، ص ۶). از این فرمایش استفاده می‌شود که هر دو عقل «طبیعی و تجربی» منتهی به سود هستند و درک مجموعه گزاره‌های دینی به این رهنمون‌اند که عقل، مرکب دانایی: «الْعَقْلُ مَرْكَبُ الْعِلْمِ» (آمدی: ۴۸) و دانایی مرکب بردباری است: «الْعِلْمُ مَرْكَبُ الْجِلْمِ» (لیثی، ۱۳۷۶، ص ۳۰) و بردباری رابطه معنادار با مدیریت هیجان‌ها دارد در روایت دیگر آمده است «الْعَقْلَانِ عَقْلَانِ مَطْبُوعٌ وَ مَسْمُوعٌ، فَلَا يَنْفَعُ مَطْبُوعٌ إِذَا لَمْ يَكُ مَسْمُوعٌ، كَمَا لَا يَنْفَعُ ضَوْءُ الشَّمْسِ وَ ضَوْءُ الْعَيْنِ مَمْنُوعٌ» (زبیدی، ۱۴۱۴، ج ۱۵، ص ۵۰۴). در این فرمایش‌ها تصریح شده است که باید رشد عقل اکتسابی بر مبنای رشد عقل طبیعی باشد تا مانند نابینا از نور خورشید محروم نشود. غرض اینکه با عنایت به این گزاره‌ها می‌توان در شرایط هیجانی لجام رفتارها را در دست عقل داد و با تصمیم‌گیری مبتنی بر خرد، به شکل اثربخش احساسات را سامان داد و هیجانات را مدیریت کرد.

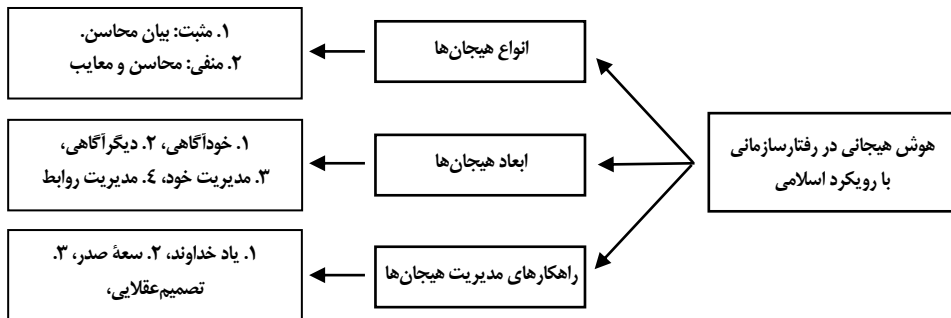
۴-۳-۴. تغییر وضعیت

درباره این راهکار گزاره‌های زیادی وجود دارد، از جمله پیامبر صلی الله علیه و آله در توصیه‌ای به امام علی علیه السلام فرمودند: «يَا عَلِيُّ لَا تَغْضَبْ فَإِذَا غَضِبْتَ فَاقْعُدْ وَ تَفَكَّرْ فِي قُدْرَةِ الرَّبِّ عَلَى الْعِبَادِ وَ حِلْمِهِ عَنْهُمْ» (ابن‌شعبه، ۱۴۰۴، ص ۱۴). در فرمایش از پیامبر صلی الله علیه و آله آمده است: «خشم از شیطان است و شیطان از آتش آفریده شده و آتش با آب خاموش می‌شود. پس هرگاه یکی از شما به خشم آمد، وضو بگیرد» (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۷۰، ص ۲۷۲؛ ابن

حنبل، بی‌تا، ج ۵، ص ۱۵۲) این گزاره‌ها نشان می‌دهند که برای برون‌رفت از وضعیت آشفته و خاموش‌سازی آتش هیجان‌های ناشی از غضب نسبت به خویشاوندان و دیگران، باید تغییر وضعیت دارد و هر کدام راهکارهای اثربخش متفاوت دارند که در متن روایات بدان‌ها اشاره شده است. آموزه‌های دینی به این رهنمون‌اند که اگر انسان غضبناک در حالت ایستاده است، به‌سرعت بنشیند؛ زیرا نشستن رجز شیطان را از او دور می‌کند؛ و اگر هیجان ناشی از رفتار خویشاوندی باشد، به او نزدیک شود و او را لمس کند؛ زیرا مس خویشاوند، غضب را فرومی‌نشاند (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲، ص ۳۰۲).

۳-۴-۵. سکوت معنادار

برای شناسایی مسائل، حل مشکلات، رفع نیازها، کاستن از هزینه‌ها و زبان‌های ناشی از رفتارهای هیجانی، سکوت فعالانه و همراه با اندیشه لازم است. در خصوص این راهکار، ابن‌عباس می‌گوید: پیامبر ﷺ به من با تکرار فرمود: «إِذَا غَضِبْتَ فَاسْكُتْ» (پاینده، ۱۳۶۳، ص ۱۹۷) مطالعات نشان می‌دهد که خشم یکی از اساسی‌ترین و فراگیرترین هیجان‌ها در وجود آدمی است و نقشی بسزا در حفظ موقعیت، عزت نفس و صیانت از او در هنگام تهدیدها دارد (معماری، ۱۳۹۴، ص ۱۳۴). با عنایت به اینکه اگر خشم و غضب تحت مدیریت عقلانی قرار نگیرد مشکلات فراوان روانی و رفتاری به وجود می‌آورد پیامبر اکرم ﷺ در فرمایش دیگر به پیروان خود فرمودند: «هرگاه یکی از شما خشم گرفت، باید سکوت کند» (ابن‌حنبل، بی‌تا، ج ۱، ص ۳۳۹). البته سکوت کردن تجویز همیشگی نیست؛ بلکه باید دانست که هیجان ناشی از چیست؛ مثلاً اگر خشم مقدس باشد، جاذبه و دافعه متعادلش انسان را در مسیر صحیح قرار می‌دهد و بر همین مبنا امام علی ﷺ می‌فرماید: «آن کس که دندان خشم در راه خدا تیز کند و بر هم فشارد، برای از بین بردن باطل‌گرایان توانایی می‌یابد» (نهج‌البلاغه، حکمت ۱۷۴). بنابراین برای کنترل خشم از راه سکوت، باید دانش لازم در حوزه تأثیرگذاری آن را داشت. به‌هرحال درباره مسئله از منظر دین، دامنه بحث گسترده‌تر از آن است که در حد یک مقاله به شکل مبسوط به آن پرداخت و حال مجالی جز بیان مدل مفهومی حاصل شده نیست.



نتایج و پیشنهادها

نتایج نهایی نشان می‌دهد که علائم اساسی رفتار هیجانی، تپش قلب، بالا رفتن فشارخون بر اثر شرایط کاری، وضعیت زندگی، رفاه مادی و معنوی، احساس لذت، شادمانی یا تنش، ترس، تنیدگی، خشم، حسرت، حیرت و مانند آن است. غالباً منشأ رفتارهای هیجانی، فعال شدن مدارهای عصبی قسمتی از دستگاه کناره‌های مغز (آمیگدال) است. از آنجا که هوش هیجانی بازتاب‌دهنده مدل‌های پاسخ‌های غیرارادی فیزیولوژیایی، واکنش‌های عاطفی، اولویت‌بندی محرک‌های زندگی و در کل، پژواک فرایندهای مرتبط با جنبه‌های خودانگیختگی است، به این رسیدیم که از منظر اسلام مقوله هوش هیجانی، چیز تازه‌ای نیست؛ زیرا در گزاره‌های دینی واژه هیجان و امور مرتبط با آن، به وفور وجود دارد. بنابراین، یکی از نتایج مهم تحقیق، درک نظام‌مند تفاوت نگرش درباره ماهیت هوش هیجانی و پیدایش آن از منظر دانشی و بینش دینی است. اگرچه در آموزه‌های دینی به شکل سامان‌مند پاسخ به پرسش‌های مربوط به هوش و انواع آن از لحاظ عمومی، اخلاقی، معنوی، مصنوعی، سازمانی و هیجانی، مانند دیدگاه‌های اندیشمندان روان‌شناسی، یافت نشد، ولی خمیرمایه اساسی مسئله، از چپستی هیجان گرفته تا بیان انواع، ابعاد، مؤلفه‌های شناختی، فیزیولوژیکی، رفتاری و کارکردها و راهکارهای مدیریتی آن وجود دارد که بر اساس اقتضائات در این اثر به مهم‌ترین‌ها اشاره شد.

از دیگر نتایج اساسی آن، نگرش خردمندانه به رفتارها و عنایت به حدومرز هیجان‌ها، دیدن عیب و نقص خود و دیگران، و آثار و پیامدهای هیجان‌های مثبت و منفی در ابعاد خودآگاهی (توانایی جدا کردن هیجان‌ها از اعمال)، کنترل عصبانیت، تشخیص هیجان‌های دیگران، دیدن دنیا از دریچه نگاه آنان و حل مسائل با مدیریت مطلوب روابط است. یافته‌ها نشان می‌دهد که در نگاه کلاسیک، «هوش» و «هیجان» دو مفهوم مقابل دیده شده‌اند و استدلال این است که هوش بیانگر توانایی تفکر انتزاعی و توانایی‌های شناختی است و هیجان به معنای پاره‌ای از پاسخ‌های سامان نیافته به محرک‌هاست؛ اما پس از نهضت علمی در این عرصه، تحولات زیادی رخ داد و انواع هوش‌ها طرح و کشف شد.

اسلام از همان آغاز به اهمیت هوش هیجانی و توان نقش‌آفرینی آن در زندگی، و ارائه راهکارهای علمی، در جهت تنظیم رفتارها و مدیریت هیجان‌ها، به شکل بایسته توجه کرده است. یافته‌های نهایی نشان می‌دهد که هوش عمومی و هوش هیجانی، هر دو نقش مؤثر در پیشرفت دارند؛ زیرا IQ توانایی شناخت و بینش «چه باید کرد» می‌دهد و EQ به این رهنمون است که در جهت نیل به مطلوب، چگونه باید از IQ بهره گرفت. از همین روی می‌توان گفت: رابطه هوش هیجانی با رفتار سازمانی به شکل مستقیم است و عنایت به این مهم، هم موجب گستراندن دامنه بحث است و هم به کارگیری هوشمندانه آن در مدیریت می‌تواند نقش مؤثر و سازنده در کاهش رفتارهای انحرافی و رسیدن به بهره‌وری داشته باشد. برای تعمیق و توسعه بخشی مقوله با نگاه مدیریتی و رویکرد اسلامی، عناوین «نقش وجدان کاری در مدیریت و کنترل رفتارهای هیجانی» و «تأثیر هوش هیجانی در بهبود رفتار سازمانی» پیشنهاد می‌شود.

منابع

- قرآن کریم، ۱۴۱۵، ترجمه، محمدمهدی فولادوند، تهران، دفتر مطالعات تاریخ و معارف اسلامی.
- نهج البلاغه، ۱۳۸۷، ترجمه محمددشتی، قم، بوستان کتاب.
- صحیفه سجاده، ۱۳۷۶، قم، نشر الهادی.
- آمدی، عبدالواحد، ۱۴۱۰، غررالحکم و درر الکم، قم، دارالکتاب الاسلامیه.
- ابن بابویه، محمد بن علی، ۱۴۱۳، من لایحضره الفقیه، قم، جامعه مدرسین.
- _____، ۱۳۶۲، الخصال، قم، جامعه مدرسین.
- _____، ۱۳۷۶، امالی، تهران، کتابچی.
- ابن ابی‌الحدید، عبدالحمید، ۱۴۰۴، شرح نهج البلاغه، قم، کتابخانه‌ی آیت الله مرعشی نجفی.
- ابن حنبل، احمد، بی‌تا، المسند، بیروت، دارصادر.
- ابن شعبه حرانی، حسن بن علی، ۱۴۰۴، تحف العقول، قم، جامعه مدرسین.
- ابن عاشور، محمد بن طاهر، بی‌تا، التحرير و التنویر، بی‌جا.
- اتکیسون و دیگران، ۱۳۸۵، زمینه‌روانشناسی هیلگارد، ترجمه محمدنقی براهنی، تهران، رشد.
- پاینده، ابوالقاسم، ۱۳۶۳، نهج الفصاحه، تهران، دنیای دانش.
- جوادی آملی، ۱۳۸۹، تسنیم، قم، بنیاد وحیانی، اسراء.
- حر عاملی، محمد بن حسن، ۱۴۰۹، وسائل الشیعه، قم، مؤسسه آل‌البیت.
- رضائیان، علی، ۱۳۸۷، مبانی مدیریت رفتار سازمانی، تهران، سمت.
- _____، ۱۳۹۴، مبانی و رویکردهای مدیریت خویشتن، تهران، سمت.
- شاهی صدر آبادی، فاطمه، ۱۳۹۷، «مطالعه‌پذیرار شناسانه تجربه هیجان خشم»، پژوهش در اسلام و روانشناسی، ش ۴.
- شریف‌الرضی، محمد، ۱۴۰۶، خصائص الأئمه، مشهد، آستان قدس رضوی.
- شعیری، محمد، بی‌تا. جامع الأخبار، نجف، مطبعه حیدریه.
- شهیدی، سیدجعفر، ۱۳۷۷، تاریخ تحلیلی اسلام، تهران، دانشگاه تهران.
- طباطبایی، سید محمدحسین، ۱۴۱۷، تفسیر المیزان، قم، جامعه مدرسین.
- طبرسی، فضل بن حسن، ۱۳۷۲، مجمع‌البیان فی تفسیر القرآن، تهران، ناصر خسرو.
- طبرسی، علی بن حسن، ۱۳۴۴، مشکاة الأنوار فی غرر الأخبار، نجف، المکتبه الحیدریه.
- فاطمی، سید محسن، ۱۳۸۵، هوش هیجانی، تهران، سارگل.
- فلیس رایس، ۱۳۸۷، رشد انسان، ترجمه مهشید فروغان، تهران، ارجمند.
- قزائنی، محسن، ۱۳۸۳، تفسیر نور، تهران، مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن.
- کراجکی، محمد، ۱۴۱۰، کنز الفوائد، قم، دارالحدیث.
- کلینی، محمد بن یعقوب، ۱۴۰۷ - ۱۴۲۹، الکافی، قم، دارالحدیث.
- گلمن، دانیل، ۱۳۹۳، هوش هیجانی، ترجمه نسرین پارسا و غلامحسین خانقائی، نسل نو اندیش.
- لیثی، علی، ۱۳۷۶، عبون الحکم و المواعظ، قم، دارالحدیث.
- مجلسی، محمد باقر، ۱۴۰۳، بحار الانوار، بیروت، دار الاحیاء التراث العربی.
- مصباح الشریعه، ۱۴۰۰، منسوب به امام صادق، ص ۷۷، بیروت، علمی.
- معماری، داود، و محمد زمردی، ۱۳۹۴، «خشم و مدیریت آن در قرآن»، سراج منیر، ش ۱۸.

مکارم شیرازی، ناصر، ۱۳۷۴، *تفسیر نمونه*، تهران، دارالکتب الاسلامیه.

منوریان، عباس و دیگران، ۱۳۹۴، «نقش هوش هیجانی در ارتقای اثربخشی سازمانی»، *مطالعات منابع انسانی*، ش ۱۵.

نوری، حسین بن محمد تقی، ۱۴۰۸، *مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل*، قم، مؤسسه آل البيت علیهم السلام.

هاکنبری، ۱۳۸۷، *یافته‌های روانشناسی*، ترجمه، مؤگان محرم و محمد مختاری، مشهد، سروش آدینه.

Goleman D. Emotional intelligence. New York. Bantam Books, 1995.

Golman , Daniel , and boyatzis , Richard (2001) -“primal leadership” the hidden driver of great performance Harvard business review.

intelligent managers and employess. journal of work place learning. vo.11,no.3:84-88.

Johnson,Rahim and indrik , john (1999). Organizational benefits of having emotionally

Kring AM, Sloan DM. Emotion regulation and psychopathology: A transdiagnostic approach to etiology and treatment. New York: Guilford Press; 2009.