

هوش عاطفی در محیط کار

بیست مهارت عاطفی برای موفقیت شغلی

آلن دو باتن

محمد هادی حاجی بیگلو

از مجموعه‌ی

مدرسه‌ی

زندگی

فهرست

۱۱

مقدمه

۲۰ مهارت عاطفی برای موفقیت شغلی

۲۹	بخش اول . سازگاری
۳۹	بخش دوم . آرامش
۴۷	بخش سوم . جذابیت
۶۷	بخش چهارم . ارتباط
۸۵	بخش پنجم . اعتماد به نفس
۹۳	بخش ششم . خلاقیت
۹۹	بخش هفتم . قاطعیت
۱۰۷	بخش هشتم . دیپلماسی
۱۱۵	بخش نهم . کارآمدی
۱۲۳	بخش دهم . خوش بیانی
۱۳۱	بخش یازدهم . همدلی
۱۴۳	بخش دوازدهم . کارآفرینی
۱۵۱	بخش سیزدهم . ابتکار
۱۶۳	بخش چهاردهم . رهبری
۱۷۵	بخش پانزدهم . نگاه عینی
۱۸۷	بخش شانزدهم . بازیگوشی
۱۹۵	بخش هفدهم . هدفمندی
۲۰۵	بخش هجدهم . انعطاف پذیری
۲۱۱	بخش نوزدهم . خودشناسی
۲۲۳	بخش بیستم . حمایت‌گری

در عمده‌ی تاریخ بشر، انسان‌ها باور نداشتند که جهان تغییر زیادی کرده است و تغییر را نیز اصلاً چیز خوبی نمی‌دانستند. ایدئال آنان این بود که اوضاع ثابت باشد و تغییرات نیز شکلی چرخه‌ای و بازگشتی داشته باشند. قصه‌هایی واحد بارها و بارها بازگو می‌شد؛ تصویری که از زمان وجود داشت بیشتر شبیه یک چرخِ گردنده بود تا تیری که در یک جهت حرکت می‌کند؛ فناوری پیشرفته‌ای در کار نبود؛ کسب‌وکارهای گوناگون بین نسل‌ها دست به دست می‌شد بی‌آن‌که هیچ بهبودی در آن‌ها صورت گیرد؛ نظم اجتماعی امری دگرگون‌ناپذیر دانسته می‌شد.

برعکس، امروزه ما شیفته‌ی تغییر و دگرگونی هستیم و آن را می‌ستاییم. به ما یاد می‌دهند که تغییرات گسترده و مداوم را امری گریزناپذیر و مزیتی بی‌نظیر بدانیم. به حال سال گذشته صرفاً افسوس می‌خوریم و امتیاز و برتری خود را در این می‌دانیم که با آغوش باز به استقبال انقلاب‌های مداوم می‌رویم. اگر کسی اعتراف کند که از تغییر می‌هراسد در معرض این خطر است که جزو ملعون‌ترین شخصیت‌های معاصر محسوب شود؛ او یک واپس‌گرا و ارتجاعی محسوب خواهد شد.

اما سازگاری ما با تغییر و دگرگونی نه امری پیش‌داده است و نه همواره چندان سراسر است. آن قلمرویی که مزیت‌های تغییر و دگرگونی بیش از دیگر جاها آشکار است قلمرو علم است. اولین نمونه‌ی هلیکوپتر که پاول کارنو در ۱۹۰۷ ساخت چیزی نبود جز ابتکاری جسورانه که از تعدادی تخته چن‌دلا، سیم و چرخ‌های دوچرخه تشکیل شده بود. اما مثل روز روشن است که این نمونه‌ی اولیه به لحاظ پرواز عمودی و قدرت شناور ماندن در هوا بسیار بسیار بدتر از آخرین محصولات کمپانی هلیکوپترسازی آگوستا - وست‌لند است. جهت تغییرات در فناوری کاملاً واضح است و روند پیشرفت کاملاً برایمان بدیهی است. از قلمرو

علوم پزشکی نیز می‌توان بی‌شمار مثال مشابه آورد. این مثال‌ها ترغیب‌مان می‌کنند که فرض کنیم تغییر و دگرگونی به طور کلی همواره فایده‌بخش است و رویکرد امیدوارانه‌ای را که در قلمروهایی خاص، مثلاً پره‌های روتور هلیکوپتر و آنتی‌بیوتیک‌ها، کاملاً موجه است به دیگر قلمروهایی تعمیم دهیم که درستی و اعتبار این گونه امیدواری‌ها ضمانت و صحت کمتری دارد.

به عنوان مثال قلمرو سیاست و جامعه را در نظر بگیرید. بر اساس فرهنگ شفاهی و فولکلور و نیز زندگی و تجربیات خودمان می‌دانیم که رسومات کهن حاوی حقایق مهم و ایده‌هایی در باب خوشبختی بوده‌اند که اکنون از دست ما رفته‌اند. روستاها آرام‌تر بودند، مغازه‌ها کوچک‌تر بودند و اجناس کمتری داشتند، مردم میانه‌روتر بودند؛ اما نسبت به تجربیات تازه نیز گشودگی وجود داشت، نوعی اعتدال و گشاده‌رویی که در دوره‌ی معاصر، که دچار نوعی جنون هزارشکل است، در سودای آن می‌سوزیم. برای این‌که اراده‌ی لازم برای کنش را در خودمان فراهم آوریم و خودمان و اجتماعمان را از سکون به درآوریم چاره‌ای نداریم جز این‌که به شکلی حسابگرانه در مزیت‌ها و خوبی‌های تغییر و دگرگونی اغراق کنیم. این کار را هم در مورد ازدواج و هم در مورد طلاق و نیز در مورد تغییر محل زندگی و شروع یک کسب‌وکار جدید انجام می‌دهیم. منظور این نیست که این کار به هیچ نتیجه‌ی عظیمی نمی‌انجامد؛ بلکه نکته این است که در خلال این فرایند دچار ضررهایی ظریف و پنهان نیز می‌شویم. همه‌ی خوبی‌ها نمی‌تواند یک جا جمع شود. نتیجه‌ی نهایی بیش از آن‌که فکر می‌کنیم دوپهلو و تردیدبرانگیز است. نوستالژی صرفاً مختص به افراد ساده و کم‌هوش نیست؛ بلکه واکنشی طبیعی است نسبت به هر چیزی که در جریان بهبودهای واقعی از دست خواهد رفت.

هر چقدر هم که از تغییر و دگرگونی استقبال کنیم، اما وقتی موقع تحولات

عظیم برسد اصلاً آمادگی اش را نداریم. اغلب اوقات این تحولات بسیار ناگهانی فرا می‌رسند. ساکنان شهر باستانی پومی طی نسل‌های متمادی زندگی پررونق و شکوفایی داشتند. خاک حاصلخیز بود؛ آب‌وهوا معتدل بود. به ساخت عمارت‌های مجلل می‌پرداختند. در شیب‌های حوالی کوه وزو تاکستان‌های وسیعی ایجاد کرده بودند. اما در تمام این مدت فشار مواد مذاب زیرزمینی در حال تجمع بود. ساکنان شهر مهمانی‌های شبانه برگزار می‌کردند، برای رسیدن به مقام و منصب با هم نزاع می‌کردند، به خریداری آثار هنری می‌پرداختند و افق را برای هر گونه تغییر چه مثبت و چه منفی زیر نظر داشتند. هیچ کس به کوهی که در افق شهر قرار داشت توجهی نداشت. داستان شهر پومی داستانی عبرت‌انگیز است، زیرا قصه‌ی مردمانی بی‌گناه است که در اعماق ذهنمان می‌دانیم قصه‌ی ما نیز هست. برای ما نیز پیش می‌آید که چیزی را با خوش‌خیالی تمام نادیده بگیریم، اما همان چیز احتمالاً علت سقوط ناگهانی ما خواهد بود. ما کورکورانه به پیش می‌رانیم، کسب‌وکار روزمره‌ی خود را بر اساس این فرض طبیعی دنبال می‌کنیم که امنیتی که امروز داریم فردا نیز خواهد بود. اما به هیچ وجه خبر نداریم که انفجار بعدی در کجا روی خواهد داد.

اگر برای تغییرات ناگهانی آماده نباشیم، قادر به سازگاری نخواهیم بود زیرا تغییرات ما بیش از حد کند خواهد بود. شاید دریا نسبت به آتشفشان استعاره‌ی بهتری باشد. امواج دریا طی سالیان متمادی باعث فرسایش تدریجی سنگ‌های ساحل می‌شوند؛ تغییر و دگرگونی کامل در این سنگ‌ها از خلال تأثیرات کوچک و بسیار جزئی روی می‌دهد. ولی باورمان نمی‌شود که این امواج بسیار کوچک و ضعیف بتوانند بر عظمت سنگ‌های ساحل چیره شوند. اما واقعیت این است که در نهایت پیروزی با آنهاست.

نظریه‌پردازانی که نظریات خوبی در مورد تغییر ارائه داده‌اند اساساً چندان