

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

هوس هيجانی و تعارض سازمانی معلمان

مؤلف

احسان ابراهیمی جسنانی



نشر اراده

۱۳۹۴

سرشناسه : ابراهیمی جمنانی، احسان، ۱۳۶۷ -
 عنوان و نام پدیدآور : هوش هیجانی و تعارض سازمانی معلمان / مولف احسان ابراهیمی جمنانی.
 مشخصات نشر : تهران: انتشارات اراده، ۱۳۹۴.
 مشخصات ظاهری : ۱۰۳ ص.
 شابک : ۷۰۰۰۰ ریال : 978-600-8140-23-8
 وضعیت فهرست نویسی : فیا
 موضوع : هوش هیجانی
 موضوع : معلمان -- اثر بخشی
 رده بندی کنگر : ۱۳۹۴ BF/۵۷۶/الف ۹۵۲
 رده بندی دیویی : ۱۵۰۴
 شماره کتابشناسی ملی : ۴۱۱۸۶۰

نام کتاب : هوش هیجانی و تعارض سازمانی معلمان

مولف : احسان ابراهیمی جمنانی

ناشر : نشر اراده

ویراستارفنی : اسفندیار ابراهیمی جمنانی

ویراستار ادبی : افسانه داداشی

نوبت چاپ و سال چاپ : اول - ۱۳۹۴

شمارگان : ۱۰۰۰ نسخه

چاپخانه : نگین تهران

شابک : ۸-۲۳-۸۱۴۰-۶۰۰-۹۷۸

قیمت : ۷۰۰۰۰ ریال

نشانی: تهران- میدان انقلاب - خ کارگرا شمالی - خ فرصت شیرازی - پلاک ۲۰ - واحد ۲

تلفن: ۰۲۱۶۶۵۹۶۵۲۱

فهرست مطالب

صفحه

عناوین

۵	مقدمه
۶	طرح مسئله
۹	تعاریف هوش هیجانی
۱۱	پانزده مولفه هوش هیجانی
۲۵	پیشینه هوش هیجانی
۲۸	ابعاد هوش هیجانی
۳۰	تفاوت هوش هیجانی و بهره هوشی
۳۱	هوش هیجانی در اسلام
۳۶	مدل ها و نظریه های هوش هیجانی
۳۶	نظریه های توانایی
۳۷	نظریه های ترکیبی
۳۷	مدل های هوش هیجانی
۳۸	مدل توانایی مایر و سالووی (۱۹۹۷)
۴۰	مدل ترکیبی گلمن (۱۹۹۵)
۴۱	مدل ترکیبی بارآن (۱۹۹۷)
۴۵	مدل هوش هیجانی دولویکس و هیگس (۱۹۹۹)
۴۶	مدل هوش هیجانی پالمر و استوف
۴۸	هوش هیجانی در سازمان و مدیریت
۵۱	کاربردهای هوش هیجانی در محیط کار
۵۲	تقویت هوش هیجانی

۵۳	ضرورت توجه به رشد هوش هیجانی کارکنان
۵۴	هوش هیجانی و رهبری گروه
۵۵	اکتساب و بهبود هوش هیجانی
۵۵	تعارض
۵۶	تعاریف برگزیده تعارض سازمانی
۵۷	ماهیت تعارض
۵۷	علل تعارض
۵۸	اختلاف های ارتباطی
۵۹	ریشه های ارتباطی تعارض
۶۰	تفاوت در ایده ها، نفع ها، اهداف و ارزش ها
۶۲	علل ساختاری تعارض
۶۳	انواع تعارض
۶۶	تعارض بین گروهی
۶۷	دیدگاه های عمده نسبت به تعارض
۶۹	تعارض سازنده در برابر تعارض مخرب
۷۰	جنبه های منفی و مثبت تعارض
۷۱	مدیریت تعارض
۷۲	توسعه مهارت های حل تعارض
۷۵	پیشینه پژوهش
۷۹	حیطه های کاربرد هوش هیجانی
۹۵	نتایج
۹۷	منابع فارسی و انگلیسی

یکی از حوزه های مهم و جالب پژوهشی در سال های اخیر مبحث هوش هیجانی است که در زمینه شغلی و اجتماعی کاربرد فراوان دارد. هوش هیجانی به طور فزاینده ای مفهوم مهمی در محل کار، کارگاهها و کنفرانس ها شده است و برای کمک به معلمان و مدیران در درک اهمیت هوش هیجانی و اجرای آن در محیط کار سازمان یافته است. (آبراهام، ۲۰۰۰)

با ظهور عصر ارتباطات و ارتقای ارزشمندی ارتباطات انسانی و همچنین بروز موقعیتهای استراتژیک، سازمانی، نظریه هوش هیجانی رشد چشمگیری یافته و از مباحث پرطرفدار سازمانها شده است.

هوش هیجانی توجه بسیاری از افراد را در پژوهش های علمی دهه گذشته به خود اختصاص داده است. بسیاری از روشنگران نشان دادند که هوش هیجانی می تواند بسیاری از پیامدهای مربوط به کار را پیش بینی کند.

هوش هیجانی به نظر می رسد می تواند شکل تکامل یافته ای از توجه به انسان در سازمان ها باشد و ابزاری نوین و شایسته در دست مدیران و معلمان قرار گیرد (پارسا، ۱۳۸۳). هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان ها و احساسات در توانمندیهای انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره وری، رضایت و تعهد کارکنان محقق می سازند (مختاری پور، ۱۳۸۷).

رشد یک سازمان، وابسته به مواجهه با تعارض هاست، کاهش تعارضهای مخرب می تواند بهترین شرایط برای بقا را فراهم کند، بنابراین هدف از کاهش تعارضها، اجتناب

از آنها نیست بلکه مدیریت آنها به طور ضمنی است. شیوه تصمیم گیری در تعارض می تواند سازنده یا مخرب باشد، شیوه سازنده در تعارض به ما کمک می کند تا موفقیت را از زوایای مختلف ببینیم، اما شیوه منفی در تعارض می تواند هدایتگر ویرانی باشد. تعارض به عنوان جزئی اجتناب ناپذیر و لاینفک از زندگی سازمانی قلمداد می شود که اغلب به علت ویژگیهای شخصیتی متفاوت بین افراد موجود در سازمان می باشد. افراد از لحاظ استعدادها، علائق و تواناییها و دیگر خصوصیات شخصیتی با یکدیگر متفاوتند. آگاهی از تفرقه های شخصیتی افراد یک سازمان می تواند مدیران ادارات و سازمان ها را در حل بسیاری از مسائل یاری دهد. وقتی که آنها قبول کردند که انسان ها از نظر توانایی های ذاتی و اکتسابی تفاوت دارند، در پی این نخواهند بود که از همه کارکنان رفتار یکسانی انتظار داشته باشند. از طرفی افراد با داشتن یک رابطه سالم، احساس ارزش، پذیرش، درک حمایت، اعتماد و اهمیت می کنند و این تامین کننده سلامت روانی و افزایش کارایی و سودمندی آن است. در چنین فضایی است که کنترل تعارض به شکل سازنده آن امکان پذیر می شود (عباس زادگان، ۱۳۸۴).

طرح مسئله

عوامل متعددی کارایی افراد را در سازمان تحت تاثیر قرار می دهند. یکی از این عوامل هوش هیجانی است. هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران، ابراز مناسب عواطف و تعلیم سازگارانه عواطف است (مایر و سالووی^۲، ۲۰۰۰).

² Ma^yer & Saloovi