

هوش هیجانی، رضایت شغلی و سلامت روان

تألیف:

علی چشمر

زمستان ۹۵

سرشناسه	: چشمی، علی
عنوان و نام پدیدآور	: هوش هیجانی، رضایت شغلی و سلامت روان / علی چشمی
مشخصات نشر	: موسسه اندیشه کامیاب ایرانیان ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۹۰ ص.
شابک	: ۹۷۸ - ۶۰۰ - ۴۵۳ - ۱۷۲ - ۶
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: رضایت از کار
موضوع	: Job satisfaction
موضوع	: بهداشت روانی
موضوع	: Mental Health
موضوع	: هوش هیجانی
موضوع	: Emotional intelligence
رده بند کنگ	: ۱۳۹۶ چ ۵۵۴۹/۵/ع
رده بندی دی‌ری	: ۶۵۰ / ۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۶۲۸۰۷۸

عنوان کتاب	: هوش هیجانی، رضایت شغلی و سلامت روان
ناشر	: موسسه فرهنگی انتشاراتی اندیشه کامیاب ایرانیان
دفتر انتشارات	: تهران - خ انقلاب - پیک شمیران - خ نور محمدی - پلاک ۳۷
مؤلف	: علی چشمی
ویراستار	: محبوبه رضایی
مدیر تولید	: موسسه آموزشی خوارزمی
صفحه آرا	: سید حمید احمدزاده - بیت قلب - تنها
طراح جلد	: امیر هاشمی
شمارگان	: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ	: اول، ۱۳۹۵
چاپ و صحافی	: موسسه آموزشی خوارزمی
ناظر چاپ	: مهندس پیمان عباد
قیمت	: ۱۰۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸ - ۶۰۰ - ۴۵۳ - ۱۷۲ - ۶
 ISBN: 978 - 600 - 453 - 172 - 6

مقدمه

در جهان امروز، سلامت روانی اهمیت بسیاری دارد، زیرا در عصری زندگی می‌کنیم که به موازات پیشرفت‌های تکنولوژیکی، صنعتی، اقتصادی و اجتماعی، نابسامانی‌های روانی، در حال گسترش است. بسیاری از افراد از مشکلات روانی به شدت رنج می‌برند و نه تنها خود در رنج هستند، خانواده و جامعه را نیز دچار چالش می‌کنند. سلامت روانی، علمی است در جهت بهزیستی رفاه اجتماعی و سلامت زندگی که با تمامی دوره‌های زندگی (پیش از تولد تا مرگ) و با تمامی نهادهای زندگی (محیط‌های خانواده، مدرسه، دانشگاه، کار و جامعه) ارتباط دارد. انسان در کنار نیازهای فیزیولوژیک، دارای نیازهای عاطفی، اخلاقی، مذهبی، آموزشی و هدایتی است که زندگی سالم، در پرتو برآورده شدن این نیازها و ایجاد تعادل میان آنها به وجود می‌آید.

یکی از پدیده‌هایی که در دهه اخیر، مورد استقبال فراوانی قرار گرفته، پدیده هوش هیجانی است. دلیل این امر توانایی بالای هوش هیجانی در حل بیشتر مسائل و کاستن از میزان تعارضات بین دریافت‌های فکری و احساسی است. پژوهش‌ها متعدد نشان داده‌اند که هوش هیجانی می‌تواند سبب افزایش میزان سلامتی، رفاه، ثروت، موفقیت، عشق و شادی گردد. هوش هیجانی، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی، وضع روانی، کنترل تکانه‌ها و عاملی است که هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، در شخص انگیزه و امید ایجاد می‌کند. این نوع هوش، همچنین حاکی از همدلی، یعنی آگاهی یافتن از احساسات افراد پیرامون ماست.

از طرفی یکی از متغیرهایی که سلامت روان و هوش هیجانی می‌تواند بر آن اثرگذار باشد رضایت شغلی می‌باشد. امروزه به خاطر رشد و پیشرفت علوم و توسعه کشورها، نیازهای انسان صورت نامحدودی پیدا کرده که آن نیازها باید برطرف گردد. برای رفع نیازهای انسان سازمانهای مختلفی با اهداف متفاوتی بوجود آمده است. یکی از گسترده‌ترین این سازمانها،

مراکز دانشگاهی و مؤسسات آموزشی بخصوص دانشگاه‌های علوم پزشکی است که بدلیل اهمیت زیاد آن در جامعه، باید به رضایت شغلی نیروی انسانی آن توجه کافی مبذول داشت. هنگامی نیروی انسانی یک سازمان از رضایت شغلی برخوردار است که به انگیزش واداشته شود و زمانی نیروهای انسانی برانگیخته می‌شوند که نیازهای معقولانه آنها در ابعاد جسمی، اجتماعی و روانی توسط مدیران سطح عالی سازمان مورد توجه قرار گیرد. با بررسی رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان می‌توان باعث افزایش کارایی آنها و در نهایت بهبود بهره‌وری سازمان شد.

دنیای ما دنیای سازمان‌هاست و گرداننده اصلی این گردونه انسانها هستند آنانند که به کبید سازمان‌ها جان می‌بخشند و تحقق هدف‌ها را میسر می‌سازند بدون انسان سازمان بی-معنی است. مدیریت مری موهوم. شاید این شبهه پیش آید که در دنیای آینده که آدمواره‌ها و ماشین‌ها در انسان‌ها را در سازمان‌ها پر می‌کنند نقش انسان در سازمان کم-رنگ خواهد شد اما به هیچ‌رو چگونه خواهد شد و با خودکاری و ماشینی شدن کارها، نوع فعالیت‌های انسانی در سازمان تغییر شکل می‌دهد و به گفته پیتر دراکر کاردستی جای خود را به کار دانشی می‌دهد. انتظاراتش به یقین تعیین‌کننده انسان، به عنوان حاکم سازمانی همچنان برقرار و مستدام خواهد بود.

در هر سازمان، نیروی انسانی مهمترین رکن تعالی و توفیق سازمان و عامل اساسی تحقق اهداف پیش‌بینی شده در آن مجموعه است. رضایت شغلی در تحقق اهداف سازمانی، سلامت فردی و اجتماعی نقش ویژه‌ای ایفا می‌نماید، بنابراین یکی از مهمترین و شایع‌ترین مباحث قابل بررسی در مطالعات سازمانی تلقی می‌شود. رضایت شغلی به گفته بسیاری از کارشناسان، یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه‌ی بسیاری از سیاست‌ها و خطی‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان است.

انسان موجود پیچیده و دارای ابعاد مختلفی است که حیات وی در اثر تعادل نسبی این ابعاد هضم شده و دوام می‌آورد. یکی از این ابعاد، سلامت روان می‌باشد که نظام‌نامه سازمان بهداشت جهانی آن را این گونه تعریف می‌کند: قابلیت موزون و هماهنگ با دیگران، تغییر و اصلاح محیط فردی و اجتماعی و حل تضادها و تمایلات شخصی بطور عادلانه و منطقی و مناسب. سلامت روان در مفهوم عام خود نیز به سلامت فکر و تعادل روانی و دارا بودن

خصوصیات مثبت روانی اتلاق می‌گردد و راههای دستیابی به سلامت فکر و روح که برای تعالی و تکامل فردی و اجتماعی انسانها لازم است با پرداختن به آن روشن می‌شود و همچنین در مفهوم تخصصی خود رشته‌ای از بهداشت است که افراد تحصیلکرده و دارای مهارت و تجربیات خاص با اتخاذ روشهای علمی، آن را به مردم آموزش می‌دهند.

از ویژگیهای کارمند موفق، سلامت عمومی او است که به طور کلی در اساسنامه سازمان جهانی بهداشت، حالت خوب بودن کامل از نظر جسمی - روانی و اجتماعی در نظر گرفته شده است، این موضوع امروزه پژوهش های زیادی را به خود اختصاص داده است و مطالعات انجام شده در سالهای اخیر، در حوزه بهداشت روانی و سلامت عمومی، رابطه تنگاتنگ عوامل سلامت و عدم بیماری نیست، ممکن است شخص از نظر آسیب شناسی هیچگونه مشکل عینی نداشته باشد ولی با وجود این سالم هم نباشد. مطمئناً هرگونه انحرافی که در حال احساسی یا کنشی فرد رخ دهد و خود فرد آن را غیر طبیعی بداند، حاکی از آن است که فرد سالم نیست. در هر حال هرچه بیشتر به نقش حیاتی رفتارهای پیشگیرانه خاص پی ببریم باز هم مسلماً مفهوم سلامت گسترده تر خواهد بود. کارمندی که از وضعیت جسمانی و روانی مطلوبی برخوردار نباشد، در اداره راجع خود دچار مشکل خواهد شد. بیخوابی، افسردگی، اضطراب و مشکلاتی از این قبیل در کارمند را در انجام مسئولیت حساس خود، برهم زده باعث دلسردی و نارضایتی او از وضعیت موجود می‌شود، در نهایت انگیزه خود را در انجام وظایف از دست داده و می‌تواند موجبات نارضایتی مراجعان را هم فراهم کند. یکی از موضوعاتی که در حوزه مدیریت و رهبری و سازمان مطرح شده است، هوش هیجانی است. کاربرد مناسب هیجان ها در روابط انسانی، درک احوال خود و دیگران، خویشتن داری، همدلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجانها در تفکر و شناخت، موضوعات روش هیجانی است که در نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوعان تأثیر بسزایی دارد. تأثیر هوش هیجانی با توجه به تعریف ویژگی های متنوع مربوط به آن در مشاغل، حرفه ها و مسئولیت ها از جمله بهورزان، به دلیل اهمیت تعامل و تقابل با افراد مختلف با خصوصیات شخصیتی و هیجانی متفاوت، بسیار چشمگیر و غیر قابل انکار به نظر می‌رسد.

از طرفی دیگر، رضایت شغلی به عنوان یک نگرش شغلی تأثیر قابل ملاحظه‌ای در پیشرفت برنامه‌های مراکز و موسسات دارند. اگر کارکنان از رضایت شغلی بالایی برخوردار باشند و به

سازمان خود تعهد بالایی نشان دهند می‌توانند به تحقق اهداف تعلیم و تربیت کمک نمایند. واقعیت این است که نمی‌توان از کارکنان ناراضی و غیرمتعهد انتظار داشت که خوب کار کنند. بدون شک طرح استقرار سیستم خدمات بهداشتی یکی از موفق‌ترین طرح‌های ملی در کشور است که شاخص‌های بهداشتی در کشور ماًراً متحول کرده است. خانه بهداشت محیطی‌ترین واحد ارائه خدمت در نظام شبکه‌های بهداشتی درمانی کشور است هر خانه بهداشت بسته به شرایط جغرافیایی - به ویژه راههای ارتباطی و جمعیت - ممکن است یک یا چند روستا را پوشش دهد.

بررسی وضعیت سلامت جسمی، روحی، روانی به‌ه‌ر‌زبان بعنوان پرسنل شاغل در محیطی‌ترین سطح خدمات بهداشتی که زیربنای خدمات بهداشتی اولیه در ایران می‌باشند از اهمیت خاصی برخوردار است و قطعاً توجه به سلامت آنها و ارزیابی مشکلات آنها باعث ایجاد انگیزه و مداخلات به‌ر در حیطه نیروی انسانی بعنوان مهمترین بخش سرمایه سیستم بهداشتی مورد توجه برنامه ریزان و مدیران سلامت خواهد بود.

فهرست

عنوان	صفحه
مقدمه	۵
فصل اول	۱۱
هوش هیجانی	۱۱
هوش و هیجان	۱۳
تعریف و مفهوم هوش هیجانی	۱۳
اهمیت و ضرورت هوش هیجانی	۱۷
پیشینه درس هیجانی	۲۰
ابعاد هوش هیجانی	۲۳
خودآگاهی	۲۳
خودنظم دهی (خودمدیریتی)	۲۴
انگیزش (خودانگیزشی)	۲۴
همدلی	۲۴
مهارت‌های اجتماعی یا تنظیم رفتار با دیگران	۲۵
آیا می‌توان هوش هیجانی را افزایش داد	۲۷
فصل دوم	۳۱
رضایت شغلی	۳۱
تعریف و مفهوم رضایت شغلی	۳۲
اهمیت رضایت شغلی در سازمان	۳۴
انواع رضایت شغلی و ابعاد آن	۳۵
فصل سوم	۳۹
عوامل مؤثر بر رضایت شغلی	۳۹
دستمزد و پرداخت‌های مالی	۳۹
امنیت شغلی	۴۱
ساختار سازمانی	۴۱
شخصیت فردی	۴۲
ابهام نقش	۴۲
شرایط فیزیکی محیط کار	۴۲
عوامل محیطی	۴۳

۴۳	پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی
۴۶	رضایت شغلی و عملکرد
۴۹	فصل چهارم
۴۹	سلامت روان
۵۰	تاریخچه بهداشت روان
۵۱	سلامت روانی در اسلام
۵۲	سلامت روانی قرن ۲۱
۵۲	تحولات و گسترش اختلالات روانی
۵۳	تعریف و مفهوم سلامت روان
۶۱	فصل پنجم
۶۱	اهداف بهداشت روان
۶۲	سلامت روان: دیدگاه مکاتب مختلف
۶۲	مکتب زیست گرا
۶۳	مکتب رفتار گرایی
۶۳	مکتب انسان گرایی
۶۴	مکتب بوم شناسی
۶۴	مکتب روانکاوی
۶۴	عوامل موثر بر بهداشت روان
۶۵	ملاکهای سلامت روان
۶۶	فرصتها و موانع برنامه ریزی برای بهبود بهداشت روان
۶۶	پیشگیریهای سلامت روان
۶۷	بهداشت روانی در دوران نوجوانی
۶۸	بهداشت روانی در خانواده
۶۹	فصل ششم
۶۹	مطالعات داخلی
۷۵	مطالعات خارج از ایران
۸۰	منابع و مآخذ
۸۰	منابع
۸۰	منابع فارسی
۸۹	منابع غیر فارسی