

۱۵۱۰۱۷۴

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

برقراری ارتعاض موثر توسط هوش هیجانی

مؤلف

نسرین گلی آشتیانی



۱۳۹۶

فهرمت مطالب

۹	 مقدمه
	فصل اول: هیجان / ۱۳
۱۳	 هیجان
۱۶	 مولفه های هیجان
۱۷	 دیدگاه های مربوط به هیجان
۱۸	 تعریف هوش شناختی
	فصل دوم: هوش هیجانی / ۲۳
۲۳	 هوش هیجانی
۲۷	 تار یخچه هوش هیجانی
۳۳	 کاربرد هوش هیجانی
۳۶	 آموزش
۳۷	 مدیریت منابع انسانی
۳۸	 سیاست
۳۹	 بازاریابی
۳۹	 پویایی خانواده

هوش هیجانی (تفکر و رفتار اجتماعی).....	۵۱
هوش هیجانی و انطباق با رویدادهای فشارزا.....	۵۴
مقایسه هوش هیجانی و هوش شناختی.....	۵۵
مدل های هوش هیجانی.....	۵۸

فصل سوم پرورش هوش هیجانی / ۷۱

دیدگاه های مایر - سالووی در آموزش هوش هیجانی.....	۷۱
هوش درون فردی.....	۷۴
هوش میان فردی.....	۷۴
پنج بار با هوش هیجانی.....	۷۵
۱- خودآگاهی.....	۷۵
اجزاء مهم خودآگاهی.....	۷۸
ویژگی ها و صفات خود.....	۷۸
شناخت ویژگی های جسمانی.....	۷۸
شناخت ویژگی های هیجانی.....	۷۹
شناخت ویژگی های رفتاری.....	۸۰
شناخت توانایی ها، استعدادها، پیشرفت ها و اهمیت منفی.....	۸۰
شناخت نقاط قوت و ضعف.....	۸۱
عزت نفس و خودپنداره.....	۸۱
شناخت افکار و عقاید و ارزش های خود.....	۸۳
خودآرزیابی صحیح.....	۸۴
۲- مدیریت هیجانات.....	۸۵
به چه روش هایی می توانیم هیجانات خود را مدیریت کنیم؟.....	۹۳
۳- خودآنگیزی.....	۹۸
الگوهای انگیزی.....	۱۰۰

۱۰۰		الگوی انگیزش بیرونی
۱۰۱		الگوی انگیزش درونی
۱۰۲		رویکردهای انگیزشی
۱۰۳		۲- مدیریت روابط انسانی
۱۰۹		منابع و مآخذ

www.ketab.ir

مقدمه

ارتباط موثر، راه‌های است که در آن، طرف مقابل، پیام شما را با حداکثر دقت ممکن دریافت و ثبت کند. اکثر متخصصان ارتباطات بخش اصلی (و گاه تمام) مسئولیت ارتباط موثر را بر عهده ارسال کننده‌ی پیام می‌گذارند. البته این به معنای انکار اهمیت نقش دریافت‌کننده نیست، بلکه تأکیدی بر این امر است که فرستنده‌ی پیام‌ها، مسئولیت دار ساز تمام توان خود برای افزایش اثربخشی ارتباط استفاده کند و به سادگی بی‌توجهی یا بی‌دقتی مخاطب را به بهانه‌ای برای کاهش اثربخشی ارتباط تبدیل نکند.

ارتباط و مهارت ارتباطی، بر خلاف آنچه در نگاه نخست به نظر می‌رسد کار ساده‌ای نیست. اگر بخواهیم کمی دقیق‌تر فکر کنیم، مهارت ارتباطی می‌خواهیم بخشی از ساختاری را که در مغزمان شکل گرفته به مغز فرد دیگری در نقطه‌ی دیگری منتقل کنیم و ساختار مغز او را تغییر دهیم. برای اینکار از ابزارهای کلامی و غیرکلامی استفاده می‌کنیم و امیدواریم آنچه در ذهن ما نقش بسته است، به همان شکل در ذهن طرف مقابل ثبت شود.

با توجه به این توضیح، اگر چه در تعریف ارتباط موثر صرفاً از چند جمله و تعبیر ساده استفاده می‌کنیم، اما لازم است همواره به خاطر داشته باشیم که

اصل ماجرا، کاری بسیار پیچیده است و به سادگی در قالب کلمات قابل تشریح نیست. یکی از مهم‌ترین موانع هم، سطح ادراک است. همه‌ی ما از سطح درک یکسانی برخوردار نیستیم. بخشی از این تفاوت‌ها به تجربه‌ها و آموزش‌های متفاوت و بخشی دیگر به تفاوت در توانایی‌های شناختی مغز ما بازمی‌گردد. این تفاوت هم، می‌تواند به مانعی برای ارتباط اثربخش و نیز منبعی برای ایجاد سوء برداشت‌ها تبدیل شود.

هیجانها یکی از اجزای اساسی زندگی روانی انسان است. خشم، انزجار، اضطراب، خویشتن‌دلی و غیره تنها جزیی از احساسات و هیجاناتی هستند که انسانها ممکن است در شرایط معین آنها را تجربه کنند. گاهی ممکن است هیجانها به صورت آشکار بروز نکنند. تجربه‌های هیجانی برای افراد، اطلاعاتی درباره خود و محیط‌شان فراهم می‌کند، به صورتی که با آن تعامل پیدا کرده و انطباق می‌یابند. همه اشکال تجربه هیجانی، از عواطف خالص و اساسی تا هیجانهای متمرکز بر احساسات پیچیده، - اصل معانی ذهنی هستند.

بحث از هوش هیجانی نیازمند درک ارتباطی است که بین هیجان‌ها و هوش وجود دارد. شناخت، انگیزش و هیجانات سه سمت از توانایی‌های عقلی را تشکیل می‌دهند. انگیزش از ارضاء نیازهای اساسی برای جدا ماندن گرسنگی و رفع آن پدید می‌آید. هیجان به عنوان فرایندهای پاسخ‌دهی توسعه می‌یابد که به افراد کمک می‌کند تا با تغییراتی که در ارتباطات‌شان با محیط رخ می‌دهد، سازگار شوند. این علائم پاسخ دهنده، نسبت به انگیزش‌ها انعطاف پذیرتر هستند. سرانجام، شناخت به افراد اجازه می‌دهد تا از جنبه‌های مختلف محیط یاد بگیرند و بنابراین مشکلاتی را که برای آنها پدید می‌آید به شیوه‌ای خلاقانه

حل کنند. شناخت، همچنین برای بهبود رضایت بخشی از انگیزش‌ها به کار گرفته می‌شود و به افراد کمک می‌کند تا در هیجانات خود به صورت مثبت باقی بمانند.

شناخت، یکی از انعطاف‌پذیرترین جنبه‌های عملیات عقلی است. این سه جنبه بر روی همدیگر تأثیر متقابل گذاشته و اجزاء اصلی شخصیت را شکل می‌دهند (ریلند و اوکلاهوما، ۲۰۰۷). این تعامل بین هوش و هیجان منجر به هوش هیجانی می‌شود.

شواهد بسیار زیادی ثابت می‌کنند افرادی که مهارت هیجانی دارند در هر حیطه‌ای از زندگی ممتازند؛ خواه در روابط عاطفی و صمیمانه، خواه در فهم قواعد ناگفته‌ای که در خط مشی سازمانی به پیشرفت می‌انجامد، و چه در آموزش، تربیت فرزند و مسائل خانواده و به بخش سلامت روان و شخصیت. اگر انسان از هوش هیجانی بالایی بهره‌مند باشد، می‌تواند با چالش‌های زندگی فردی و اجتماعی خود، بهتر سازگار شود و در هیجان‌های خود را به گونه‌ای مؤثر مدیریت کند و در نتیجه، زمینه افزایش سلامت جسم و روان خود را فراهم آورد.

از مجموع مطالب بالا می‌توان نتیجه گرفت که امروزه تأثیر رشد انگیزش هوش هیجانی، بر حوزه‌هایی، مثل سلامت جسمانی و روانی افراد، سلامت و کمال شخصیت آنها، سلامت و استحکام روابط درون فردی و برون فردی، تقویت یادگیری و تسهیل آموزش، توفیق و پیشرفت در شغل و مدیریت سازمانی، اداره بهتر خانواده و تربیت مؤثر فرزند، قابل تردید نیست. لذا برای برقراری ارتباط

موثر نیز می‌توان از هوش هیجانی استفاده کرد که در این کتاب به این موضوع پرداخته ایم که اولاً هوش هیجانی چیست و ثانیاً چگونه می‌توان هوش هیجانی را در خود پرورش داد تا بتوان در ارتباطات انسانی از آن کمک گرفت.

www.ketab.ir