

www.ketab.ir

هوش هیجانی

سرشناسه	: کوپر، براندن Cooper, Brandon
عنوان و نام پدیدآور	: هوش هیجانی: راهنمای جامع کسب مهارت‌های اجتماعی، بهبود روابط، افزایش هوش هیجانی و تسلط بر نفس / براندن کوپر؛ ترجمه پارسا بامشادی.
مشخصات نشر	: تهران: نشر علم، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۹۴ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۲۴۶-۰۱۲-۹
و نوعیت فهرست نویسی	: فیفا
عنوان دیگر	: راهنمای جامع کسب مهارت‌های اجتماعی، بهبود روابط، افزایش هوش هیجانی و تسلط بر نفس.
موضوع	: هوش هیجانی
موضوع	: Emotional intelligence
موضوع	: مهارت‌های اجتماعی
موضوع	: Social skills
شناسه افزوده	: باه دی، پارسا، ۱۳۶۳ - مترجم
رده بندی کنگره	: ۵۲۵.۷
رده بندی دیویی	: ۱۵۲.۴
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۰۰۲۶۱۸۶

براندن کوپر

هوش هیجانی

راهنمای جامع کسب مهارت‌های اجتماعی

بهبود روابط، افزایش هوش هیجانی و تسلط بر نفس

پارسا بامشادی

چاپ اول: ۱۳۹۸

شمارگان: ۴۴۰ نسخه

چاپ: رامین

قطع: رقعی

صفحه آرایشی: احمد علی پور

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۰۶-۱۲-۹

حق چاپ محفوظ است



تهران - خیابان انقلاب - خیابان ۱۲ فروردین -

خیابان شهدای ژاندارمری - بن بست گرانفر - پلاک ۲

تلفن: ۰۲۱ - ۶۶۴۱۲۳۵۸



www.elmpub.com



info@elmpub.com



nashreelm

فهرست مطالب

مقدمه	۱۱
فصل اول: تاریخچه انواع مدل های هوش هیجانی	۱۷
مدل توانایی هوش هیجانی	۱۹
۱- تشخیص هیجانات	۱۹
۲- اسباب لال خرد: یا استفاده از این هیجانات برای تسهیل تفکرو	
فعالیت فکری	۱۹
۳- درک هیجانات	۱۹
۴- تنظیم (یا مدیریت) هیجانات	۲۰
مدل ترکیبی هوش هیجانی	۲۱
۱- خودهشیاری	۲۱
۲- خودتنظیمی	۲۱
۳- انگیزه	۲۲
۴- همدلی	۲۲
۴- مهارت های اجتماعی	۲۳

- ۲۳..... مدل خصیصه هوش هیجانی
- ۲۴..... تاریخچه مختصری از هوش هیجانی
- ۲۷..... چارچوب هوش هیجانی گلمن
- ۲۸..... خودهشیاری
- ۲۹..... خودتنظیمی (خودمدیریتی)
- ۳۰..... آگاهی اجتماعی
- ۳۰..... مهارت های اجتماعی
- ۳۱..... تأثیر هوش هیجانی بر زندگی روزمره (مثال ها)
- ۳۵..... فصل دوم: روش های برای افزایش خودهشیاری هیجانی
- ۳۵..... هیجانات خود را رچید و گذاری کنید
- ۳۷..... متخصص خود باشید
- ۳۸..... برای شناسایی نقاط قوت و ضعف خود وقت بگذارید
- ۴۰..... به طور مرتب هیجانات خود را چک کنید
- ۴۱..... از دید سوم شخص نگاه کنید
- ۴۲..... هیجانات همیشه نیازمند اصلاح نیستند
- یاد بگیرید که هیجانات را بر اساس واکنش های غیردریکی بشناسید
- ۴۳.....
- ۴۴..... الگوهای تکرارشونده را بشناسید
- ۴۵..... از آنچه درباره هیجانات خود می دانید استفاده کنید
- ۴۶..... بازخورد و نقد سازنده را بپذیرید

فصل سوم: هوش هیجانی و به تأخیر انداختن خشنودی.....	۴۹
موفقیت و به تأخیر انداختن خشنودی	۵۱
نمونه‌هایی از تأخیر در خشنودی.....	۵۲
تکنیک توقف و رهاسازی	۵۴
سلطه بر خود شاه کلید موفقیت است	۵۶
نتایج تکانه و به تأخیر انداختن خشنودی.....	۵۶
- چشم انداز روشنی برای آینده خود داشته باشید	۵۸
- ه‌هایی برای فرار از دست وسوسه‌ها و از بین بردن تکانه‌ها پیدا کنید.....	۵۸
- به آسانی پرن خج را خرج نکنید.....	۵۹
- از طرز فکر «همه اهیج» دست بردارید	۵۹
- فهرستی از توجیه‌های عقلانی برای خود تهیه کنید.....	۶۰

فصل چهارم: به کمک این سرنخ‌های زبانی و غیر زبانی، هوش هیجانی

اجتماعی خود را بالا ببرید	۶۱
زبان بدن	۶۲
لحن	۶۷
سرعت گفتار.....	۶۹
نشانه‌های زبانی (کلامی)	۶۹
نشانه‌های محیطی.....	۷۴

- فصل پنجم: رازهای دستیابی به هوش هیجانی - اجتماعی بالا ۷۷
- سازگاری و سازگاری ۷۸
- یاد بگیرید که قاطع باشید نه پرخاشگر و تهاجمی ۷۹
- ارتباط صادقانه و باز داشته باشید ۸۱
- احساس گناه نکنید ۸۲
- آرام متادل باشید ۸۲
- در برابر آینه قاطعیت را تمرین کنید ۸۲
- همیشه دیگران دوست و هم‌پیمان خود بدانید، نه دشمن خود ۸۳
- همیشه در گفتار خود از کلمه «من» استفاده کنید ۸۳
- شکیبا باشید ۸۳
- به نظرات مخالف احترام بگذارید ۸۳
- همدلی را تمرین کنید ۸۴
- یک شنونده تمام‌عیار باشید ۸۸
- نتیجه‌گیری ۹۳

مقدمه

شرط می‌بندم که اگر دوده پیش از شما می‌پرسیدند عوامل تعیین‌کننده موفقیت کلی یک فرد در زندگی چیست، شما احتمالاً پاسخ می‌دادید: «باهوشی بالا، تحصیلات خوب و عملکردهای شناختی قوی». مردم به طور طبیعی فکر می‌کردند که افراد دارای بهره هوشی بالا در کل شانس بیشتری برای کسب موفقیت دارند. پدر و مادرها، معلمان، دوستان و آشنایان همگی همین دیدگاه را داشتند و باهوش بودن را برابر با موفق بودن می‌دانستند. اما ای کاش مسأله به همین سادگی می‌بود!

اگر می‌خواهید در زندگی به موفقیت برسید باید سخت مطالعه کنید، نمره‌های عالی بگیرید، به دانشگاه بروید، به مدرسه درس بخوانید و با کسب افتخارات زیاد از دانشگاه فارغ‌التحصیل شوید. پس تر باور بر این بود که طی این مسیر تضمین‌کننده دستیابی به یک شغل عالی و یک زندگی سرشار از موفقیت است.

شما سال‌های زیادی را با این باور و طرز فکر گذرانده‌اید و هرچند این طرز فکر کاملاً اشتباه نیست، ولی همه ماجرا هم نیست. موفقیت نتیجه ترکیبی

از عوامل گوناگون است و اساسی‌ترین عامل این است که شما بتوانید احساسات و هیجانات خود و دیگران را به خوبی مدیریت کنید.

هوش هیجانی^۱ یا ضریب هیجانی^۲ (که هر دو بیانگر یک مفهوم یکسان هستند) نوعی از هوش است که توانایی فرد برای تشخیص و مدیریت یا کنترل احساسات و هیجانات خود و دیگران را نشان می‌دهد. این مفهوم مفهومی ساده و سراسر است که از دو مؤلفه یا عنصر اصلی تشکیل شده است:

۱. تشخیص هیجانات، خواسته‌ها، تمایلات و هدف‌ها در هر فرد.

۲. مدیریت این هیجانات و اعمال به منظور دستیابی به بهترین نتیجه برای هر فرد.

پژوهش‌ها درباره هوش هیجانی از اواسط سده بیستم میلادی در جامعه علمی روان‌شناسی آغاز شده است و تاکنون ادامه داشته است. با این حال، از سال ۱۹۹۵ که دانیل گلمن^۳ کتاب خود با عنوان «هوش هیجانی» را منتشر کرد، این مفهوم در کانون توجه پژوهشگران روان‌شناسی قرار گرفت و به مفهومی تحول‌آفرین تبدیل شد. تا پیش از آن، همه‌ای که برای سنجش توانایی‌های فردی مورد توجه و ارزیابی قرار می‌گرفت، ضریب هوشی بود. هنگامی که مفهوم هوش هیجانی مطرح شد و رونق یافت، از آن پس معلوم شد که اندازه‌گیری ضریب هوشی شیوه‌ای ناکافی و محدود برای ارزیابی توانایی افراد و شانس موفقیت آنهاست. فضای بی‌رحم و سخت کار و شغل و تجارت بسیار متفاوت از محیط آرام و بی‌دغدغه کلاس‌های درس است.

1. emotional intelligence

2. emotional quotient

3. Daniel Goleman

اگر کسی می‌خواهد در جهان واقعی کار و تلاش کند، لازم است که نوع متفاوتی از هوش را به کارگیرد که با آن هوشی که در کلاس‌ها و کتاب‌خانه‌های دانشگاه مطرح است تفاوت دارد. دانش و توانمندی‌های شناختی فرد به تنهایی تضمین‌کننده موفقیت او در زندگی نیست. داشتن نمرات بالا به خودی خود به معنای کسب یک شغل پردرآمد یا کسب و کار پرسود نیست.

فرد دانا ضریب هوشی بالا در بهترین حالت، شغلی را پیدا خواهد کرد یا کسب و کاری، آغاز خواهد کرد؛ ولی برای رسیدن به موفقیت به چیزی بیشتر از ضریب هوشی نیاز دارد. موفقیت نیازمند داشتن مهارت‌های اجتماعی و هیجانی، همچنین مهارت در ارتباط و گفتگو با دیگران است. این‌ها مهارت‌های زندگی هستند که در کلاس درس آموخته نمی‌شوند بلکه آنها را می‌توان با زندگی در یک مدرسه شبانه‌روزی، رفت و آمد در مراکز عمومی، عضویت در باشگاه‌های اجتماعی، عضویت در تیم‌های ورزشی و شرکت در فعالیت‌های اجتماعی داوطلبانه یاد گرفت. آیا هنوز گمان می‌کنید که ضریب هوشی تنها عامل تعیین‌کننده موفقیت فرد در زندگی است؟ دوست من، اگر چنین فکر می‌کنید پس به فرد موفق که امروزه می‌بینید از مدیر عامل شرکت‌ها گرفته تا رئیس جمهور، تا به بران فکری و کارآفرینان موفق همه و همه باید دانش آموخته دانشگاه‌ها و مراکز معتبر مانند MIT باشند یا مدرک دکتری.

فهرستی از ده فرد موفق که بیش از همه مورد توجه و تحسین شما هستند را تهیه کنید. آن‌ها افرادی هستند که از نظر شما دارای یک زندگی سرشار از موفقیت و تعادل‌اند. آیا همه این افراد از مؤسسات علمی معروف فارغ‌التحصیل شده‌اند و دارای ضریب هوش بالا هستند؟ شرط می‌بندم که این‌طور نیست.

بر من ایراد نگیرید؛ من نمی‌خواهم اهمیت هوش را دست کم بگیرم یا از شما بخواهم که کتاب مهندسی مکانیک را ببندید و به مطالعه دربارهٔ روان‌شناسی انسان پردازید. اگر شما دارای توانایی‌های شناختی و ضریب هوشی بالایی باشید موهبت بسیار بزرگی است. چیزی که من می‌گویم این است که هم باید EQ (هوش هیجانی) و هم IQ (ضریب هوشی) خوبی داشته باشید؛ چرا که این دو مکمل یکدیگر هستند و در کنار هم شانس شما برای رسیدن به موفقیت در جهان واقعی را افزایش می‌دهند. اگر بتوانید هوش هیجانی خود را افزایش دهید تا حمایتگر ضریب هوشی بالایی شما باشد، می‌توانید به دست ردهای بزرگی در زندگی برسید. با این حال، اگر از من بخواهید که از این دو نوع هوش یا مهارت یکی را انتخاب کنم، من هوش هیجانی را انتخاب می‌کنم. فردی که دارای ضریب هوشی متوسط و هوش هیجانی بالا باشد در جهان امروز شانس بیشتری برای موفقیت دارد تا فردی که ضریب هوشی بالا ولی هوش هیجانی ضعیف داشته باشد. زندگی امروزه حول این محورها می‌چرخد: مدیریت دیگران، درک انگیزه‌ها یا خواسته‌های آنان، مدیریت احساسات و هیجانات آنها برای رسیدن به بهترین نتایج.

برخورداری از دانش فنی می‌تواند به شما کمک می‌کند که تیم خود را در راستای انجام کارها و وظایف هدایت کنید یا آموزش دهید. با این حال، توانایی شما برای ایجاد و حفظ انگیزه در اعضای تیم و درک احساسات و هیجانات آنهاست که می‌تواند آنها را در طی فرآیند مورد نظر با انگیزه و خلاق نگه دارد و به پیش ببرد.

هوش شناختی^۱ یا توانایی فکری یک فرد همواره به عنوان معیاری برای

۱. همان ضریب هوشی است.

توانایی او در به یاد سپاری اطلاعات یا انجام محاسبات مطرح بوده است. ولی این مهارت‌ها در موقعیت‌های خاصی مانند رهبری و کارآفرینی اهمیت چندانی ندارند. هزاران نفر از مدیران عامل شرکت‌های بزرگ، رهبران جهانی و بنیان‌گذاران شرکت‌های سرشناس کسانی بوده‌اند که از دبیرستان اخراج شده‌اند. اگر ضریب هوشی تنها ملاک موفقیت فرد باشد، آنگاه این واقعیت را چگونه می‌توان توضیح داد؟

واقعیت این است که موضوع به همین سادگی نیست که یک عامل تنها مانند ضریب هوشی را تعیین‌کننده موفقیت بدانیم. ترکیبی از چند عامل در کنار هم است که می‌تواند به شما کمک کند در جهان واقعی به رشد و پیشرفت رسید. مهم‌ترین آنها عبارتند از مهارت‌های هیجانی و اجتماعی. ضریب هوشی یک عامل ذاتی و مادرزادی است که می‌تواند بر موفقیت فرد در زندگی تأثیر بگذارد، ولی با نهنایی کافی نیست. این خبر خوبی است، زیرا صرف نظر از ضریب هوش، شما به طور ژنتیکی و مادرزادی دارید، اگر بر روی دیگر مهارت‌های اجتماعی و هیجانی خود کار کنید و آنها را پرورش دهید می‌توانید از شانس بالایی برای رسیدن به موفقیت برخوردار شوید. دستیابی به هوش هیجانی بالا به همراه دیگر مهارت‌های اجتماعی و روان‌شناختی می‌تواند شانس موفقیت شما را به شدت افزایش دهد.

هدف کتاب حاضر این است که جنبه‌های مهم کلیدی هوش هیجانی را مورد بحث قرار دهد و به شما بیاموزد که چگونه از آن برای رسیدن به موفقیت و کامیابی در زندگی خود استفاده کنید. روش‌هایی عملی برای افزایش هوش هیجانی و در نهایت برای افزایش شانس موفقیت در زندگی را در این کتاب مطرح خواهیم کرد.