

هوش عاطفی و اخلاق کار اسلامی؛ نگاهی رابطه‌ای

مریم حجتیان (کارشناس ارشد فلسفه تعلیم و تربیت دانشگاه آزاد اسلامی، مرکز تهران مرکز)

دکتر نجمه وکیلی (عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، مرکز تهران مرکز)



هوش عاطفی و اخلاق کار اسلام: مفاهیم و رابطه‌ای

مؤلفین: مریم حجتیان، دکترنجمه وکیلی
ویرایش و امور فنی: انتشارات کتاب تربیت
ویراستار علمی: مسلم ناظر حسین آبادی
نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۵
قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان
شمارگان: ۱۰۰۰
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۵۱۹-۰۵-۸

- شناسه : حجتیان، مریم، ۱۳۵۵ -
 نام پدیدآور : هوش عاطفی و اخلاق کار اسلامی / مولفین مریم حجتیان و نجمه وکیلی.
 خصات نشر : تهران : کتاب تربیت، ۱۳۹۵.
 خصات ظاهری : ۱۲۰ ص.
 ک : ۱۵۰۰۰۰ ریال : ۸-۰۵-۸۵۱۹-۶۰۰-۹۷۸
 بیت فهرست نویسی : فیبا
 داشت : کتابنامه.
 داشت : این کتاب درباره رابطه هوش عاطفی و اخلاق کار اسلامی کارکنان شرکت پارس در منطقه ۴ تهران است
 استخراج از رساله ارشد مریم حجتیان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی باشد.
 نوع : اخلاق کار — ایران — نمونه پژوهی
 نوع : Work ethic — Iran — Case studies
 سه افزوده : وکیلی، نجمه، ۱۳۳۹ -
 بندی کنگره : BJ۱۷۲۵ / ج ۹۳ ۱۳۹۵
 بندی دیویی : ۱۷۴
 آره کتابشناسی ملی : ۴۴۳۰۵۴۳

فهرست مطالب

پیشگفتار ۴

مقدمه ۶

گفتار اول: هوش عاطفی و اخلاق حرفه‌ای

ضرورت بحث ۱۳

هوش و هوش عاطفی ۱۷

هوش ۲۴

هوش هیجانی و هوش موافق ۲۸

دیدگاه‌های هوش هیجانی ۳۰

دیدگاه توانمندی (پردازش اطلاعات) ۳۰

دیدگاه مختلط ۳۱

رویکرد مدیریت هوش هیجانی در اسلام ۳۳

خودآگاهی ۳۵

الف) آگاهی عاطفی ۳۷

نظریه الیون ۳۷

ب) خودآزمایی صحیح و دقیق ۳۸

ج) اعتماد به نفس ۴۰

- ۴۰ خودتنظیمی:
- ۴۰ الف) خودکنترلی:
- ۴۲ ب) قابلیت اعتماد:
- ۴۳ هوش عاطفی
- ۵۳ مولفه های هوش عاطفی
- ۵۸ توانا ها و مهارت های تشکیل دهنده هوش عاطفی
- ۵۹ مقایسه هوش هیجانی و هوش عاطفی
- ۶۴ اخلاق
- ۶۵ اخلاق در اسلام
- ۷۵ اخلاق کاری
- ۷۸ حوزه های اخلاق کاری
- ۷۸ فرااخلاق
- ۷۸ اخلاق هنجاری
- ۸۲ اخلاق حرفه ای
- ۸۲ ضرورت و جایگاه اخلاقیات در سازمان
- ۸۵ دیدگاه های اخلاقی و آثار آن در سازمان
- ۸۵ دیدگاه غایت مندی و نتیجه گرایی
- ۸۷ دیدگاه تعهد اخلاقی نسبت به رعایت حقوق افراد

- دیدگاه نسبی گرایی ۸۸
- دیدگاه اخلاقی مبتنی بر تقوی و پرهیزگاری ۸۹
- ایجاد نظام اخلاقی یکپارچه در سازمان ۹۰
- مل اخلاقی انسان و عوامل و محیط های اثر گذار بر وی ۹۲
- جایگاه و اهمیت اخلاقیات در دین مبین اسلام ۹۴
- یار فضیلت اخلاقی ۹۸
- برخی از مفه های اخلاق کار ۹۹
- معیار های رفتاری کارکنان ۱۰۰
- معیار های رفتار اخلاقی ۱۰۰
- پیشنهاد ۱۰۴
- منابع و مراجع ۱۰۸

پیشگفتار

امروزه بسیاری از سازمان ها دستخوش تغییرند و هرگونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق پذیر باشند و با تغییرات سازگار شوند. در این میان تعامل اجتماعی به شیوه ای شایسته و ثمربخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان کار در مدیریت تغییرات سازمانی اهمیت فزاینده ای دارد. مفاهیم سازمان داده است که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند بود که بتوانند به طور اثربخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند. در این زمینه هوش عاطفی یکی از مؤلفه هایی است که می تواند به میزان زیادی در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند. دانیل گولمن در کتاب خود به نام کار با هوش عاطفی بر نیاز به هوش عاطفی در محیط کار (محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات) تمرکز می کند. توجه به هیجان ها و عواطف و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، درک هیجانات خود و دیگران و مدیریت مطلوب آنها و نیز ایجاد هنجاری با دیگران و استفاده مثبت از هیجان ها موضوعی است که طی

دهه گذشته با عنوان هوش عاطفی مورد توجه قرار گرفته است.

امروزه هوش عاطفی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است که شامل درک دقیق عواطف خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات عاطفی دیگران است. هوش عاطفی، فرد را از نظر عاطفی زیاده‌روی می‌کند، به این معنی که فرد به چه میزانی از هیجان‌ها و احساس‌های خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره کند. نکته قابل توجه در راستای هوش عاطفی این است که توانایی‌های هوش عاطفی ذاتی نیستند و آنها می‌توانند آموخته شوند (گلمن ۱۹۹۸).

یکی دیگر از مسائلی که امروزه بعنوان مشکل در سازمان‌ها مطرح می‌گردد، نبود اخلاق است؛ امروزه مهمترین مشکل جوامع پیشرفته صنعتی بحران معنویت است. به شرفته‌های بشر در زمینه‌های علمی و صنعتی نتوانسته است مشکل اخلاقی او را حل کند. اخلاق نیرویی است که از درون انسان را به کنترل و مراقبت دائمی قرار می‌دهد و شدیدترین انضباطها را ایجاد می‌کند و انسانی با صفات عالی و آسمانی می‌سازد. اگر اخلاق در جامعه گسترش یابد مشکلات اجتماع به حداقل می‌رسد.

رسد و چنانچه به اخلاق توجه نشود انحطاط و نابودی بشریت قطعی است. بدون رشد اخلاقی هرگز مردمی که در یک اجتماع زندگی می کنند، نمی توانند وجود یکدیگر را تحمل نمایند و نقاط برخورد روحيات گوناگون و اختلاف نظرها را به طرز شایسته ای حل کنند. (مکارم شیرازی، ناصر، ص ۲۰۶).

پیشنهادات

امروزه اکثر سازمان ها برای حفظ موقعیت رقابتی خود نیاز به تغییر سریع دارند. تغییرات سریع مستلزم آن است که سازمان ها دارای رهبران کارکنان باشد که انطباق پذیر بوده، به صورت موثر کار کنند، به مداوم سیستم ها و فرایندها را بهبود بخشند و مشتری مدار باشند (روان، ۱۹۹۶).

توجه به هیجان ها و عواطف و کاربردهای مناسب آنها در روابط انسانی، درک هیجانات خود و دیگران و مدیریت مطالبات آن ها و نیز ایجاد همدلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجان ها موضوعی است که طی دهه گذشته با عنوان هوش هیجانی (عاطفی) مورد توجه قرار گرفته است. به اعتقاد دروکر، گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند ربود که بتوانند به طور

اثربخش و نتیجه بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند. امروز دیگر توجه صرف به برنامه ریزی و فرایندها کافی نیست؛ زیرا این افراد هستند که برنامه ها را تدوین و فرایندها را کنترل و اجرا می کنند (دروکر، ۱۹۹۶). در این زمینه هوش عاطفی یکی از مولفه هایی است که می تواند در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند و به گفته گلمن شرط اصلی اجتناب ناپذیر در سازمان به حساب می آید. اخیراً برخی از اسمنان دریافته اند که هوش عاطفی با اهمیت تر از بهره هوشی برای یک مدیر است (گلمن، ۲۰۰۲).

هوش عاطفی یکی از بسید بن مفاهیم است که پا به حیطه مدیریت گذاشته است. تحقیقات اخیر سعی بر آن دارند که اهمیت هوش عاطفی و تأثیر آن بر اثربشی سازمان را بررسی کنند (بارلینگ و همکاران، ۲۰۰۰). عناصر فردی شامل خودآگاهی، خودکنترلی و انگیزش و عناصر اجتماعی شامل همدلی و مهارت های اجتماعی است (کادمن و همکاران، ۲۰۰۱). همچنین هوش عاطفی یکی از موضوعاتی است که در سالهای اخیر به طور گسترده مورد توجه پژوهشگران سازمانی قرار گرفته است و از آنجا که سازمان ها یکی از بارز ترین

مشخصه های جوامع امروزی هستند و با سرعت در حال تغییر و تحول می باشند، لذا نقش نیروی انسانی در این تحولات انکار ناپذیر است.

هوش عاطفی ریشه در مفهوم هوش اجتماعی دارد که برای اولین بار توسط ترندیک در سال ۱۹۲۰ مطرح شد. به زعم وی ریس اجتماعی بیانگر توانایی درک و مدیریت افراد در روابط انسانی است. (بشارت، ۱۳۸۹). اشخاصی که از هوش عاطفی بالایی برخوردار هستند در زمینه شناخت هیجانات خود و دیگران و کنترل این هیجانات نسبت به دیگران در سطح بالایی قرار دارند (افرحی، ۱۳۸۰). قابلیت های عاطفی، یک توانایی اکتسابی بر پایه هوش عاطفی است که به عملکرد برجسته و نمایان در کار منجر می شود. هوش عاطفی توانایی بالقوه ی فرد برای یادگیری مهارت های کاربردی بر پایه ی چهار عامل خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط را مشخص می کند و قابلیت عاطفی نشان می دهد که چقدر توانایی بالقوه ی فرد به توانایی بالفعل تبدیل شده است.

از طرفی، توجه به نقش اخلاق و ارزش‌های اخلاقی در عرصه‌های مختلف زندگی همواره در طول تاریخ بشر وجود داشته و خواهد داشت. این توجه به نقش اخلاقیات بیش‌تر از آن جهت بوده که فطرت بشر گرایشی انکارناپذیر به ارزش‌های الهی و انسانی داشته و دارد. با این حال باورها درباره‌ی اخلاق کاری در طول زمان و در بین کشورهای مختلف متفاوت بوده است (کوری، همکاران، ۲۰۱۳). در حال حاضر نقش اخلاق در محیط‌های کار از طریق پژوهش‌های مختلف به خوبی مستند و مستدل گشته است.

اخلاقیات به عنوان مجری اصول، اغلب به عنوان منشوری که برای راهنمایی و هدایت استفاده می‌شود، تعریف شده است. این مجموعه اصول، چهارچوبی برای اقدام ارائه می‌کند، اخلاق حرفه‌ای مانند شمشیر دو لبه‌ای است که یک لبه آن تهدید و لبه دیگر آن فرصت است. امروزه داشتن اخلاق حرفه‌ای، به عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان مطرح می‌باشد (آر. دیوید می‌گوید: در سازمان، اصول اخلاقی خوب از پیش شرط‌های مدیریت استراتژیک خوب است؛ اصول اخلاقی خوب، یعنی سازمان خوب).