

هوش هیجانی و درمان شناختی - رفتاری

تکنیک‌های درمان شناختی - رفتاری برای بهبود روابط و هوش
هیجانی - غلبه بر اضطراب، افسردگی، دست‌کاری روانی، سوءاستفاده
خودشیفته‌وار و غیره!

تألیف

اوا اسپنسر

ترجمه

الهام کاظمی

فاطمه خلیل نژاد

ویراستار

الهام کاظمی

فهرست

مقدمه- تسلط بر هوش هیجانی.....	۷
فصل ۱: هوش هیجانی چیست؟.....	۹
فصل ۲: عوامل بیان‌کننده هوش هیجانی.....	۱۲
فصل ۳: ویژگی‌های افراد با هوش هیجانی بالا.....	۱۸
فصل ۴: حسن‌نیت.....	۲۰
فصل ۵: اهمیت هوش هیجانی.....	۲۲
فصل ۶: هوش هیجانی و ضریب هوشی.....	۲۶
فصل ۷: چگونه به شیوه کاربردی هوش هیجانی را افزایش دهید.....	۳۱
فصل ۸: موانع رشد هوش هیجانی.....	۳۹
سخن پایانی- تسلط بر هوش هیجانی.....	۴۲
مقدمه- درمان شناختی- رفتاری.....	۴۳
فصل ۹: درمان شناختی- رفتاری چیست؟.....	۴۴
فصل ۱۰: شناسایی افکار منفی.....	۴۹
فصل ۱۱: رفتارهایی که از افکار منفی نشئت می‌گیرند.....	۵۸
فصل ۱۲: چگونه احساس‌ها و هیجان‌ها می‌توانند واقعیت را تغییر دهند.....	۶۴
فصل ۱۳: گذشته چگونه آینده را شکل می‌دهد.....	۷۳
فصل ۱۴: آموزش مجدد مغزتان.....	۸۰
فصل ۱۵: ارزیابی و یادگیری مهارت‌های سالم.....	۹۰

- ۹۴..... سخن پایانی - درمان شناختی - رفتاری
- ۹۵..... واژه‌نامه انگلیسی به فارسی
- ۹۶..... واژه‌نامه فارسی به انگلیسی

فصل ۱

هوش هیجانی چیست؟

هوش هیجانی (EI) به توانایی تشخیص، کنترل و تحلیل احساس‌های خود و دیگران اشاره می‌کند.

هوش هیجانی حوزه مطالعاتی نسبتاً جدیدی است. منشأ اولیه آن را می‌توان در تأکید داروین بر سودمندی بیان هیجانی برای بقا یافت. در دهه ۱۹۰۰، در درجه اول و علی‌رغم اینکه چندین دانشمند تأثیرگذار اهمیت وجوه غیرشناختی را شناسایی کرده بودند، باهوشی بر اساس عناصر شناختی؛ مانند ذهن و حل مسئله توضیح داده شد.

در سال ۱۹۲۰، ای. ال. ثرندایک^۱ از اصطلاح «هوشمندی اجتماعی» برای تعریف مجموعه مهارت‌های درک و رفتار با افراد دیگر استفاده کرد. برچسب «هوش هیجانی» به رساله دکترای وین پین^۲ در سال ۱۹۸۵، تحت عنوان مطالعه وضعیت هیجانی: ایجاد هوش هیجانی، اختصاص دارد. علاقه رسانه در سال ۱۹۹۵ پس از انتشار مقاله‌ای توسط دانیل گولمن^۳ به نام هوش هیجانی: چرا هوش هیجانی می‌تواند مهم‌تر از IQ باشد، در یکی از مجلات پرفروش زمان شعله‌ور شد.

از آن زمان، پتر سالووی^۴ و جان دی مایر^۵ از جمله افراد پیشرو در زمینه تحلیل هوش هیجانی بودند. آنها به عنوان «بخشی از هوش اجتماعی که شامل ظرفیت مشاهده

1. E. L. Thorndike
2. Wayne Payne
3. Daniel Goleman
4. Peter Salovey
5. John D. Mayer

احساس ها و حالت های هیجانی خود و دیگران برای ارزیابی و استفاده از اطلاعات مرتبط برای کمک به استدلال و فعالیت های فرد است» از هوش هیجانی یاد می کنند.

مدل های هوش هیجانی

در حال حاضر مدل های زیادی برای معنای هوش هیجانی وجود دارند و محققان در مورد نحوه استفاده این اصطلاح اختلاف نظر دارند. برخی افراد معتقدند هوش را می توان مطالعه و سپس بهبود بخشید، در حالی که برخی دیگر معتقدند که هوش ذاتی است. این رشته با چنان سرعتی در حال پیشرفت است که تفسیرهای تحلیل گران از این مفهوم دائماً در حال تغییر است. سه مدل مورد پذیرش عبارت اند از:

- مدل مبتنی بر شایستگی هوش هیجانی
- مدل های ترکیبی هوش هیجانی
- مدل محور ویژگی هوش هیجانی

مدل مبتنی بر شایستگی هوش هیجانی

به معنای «توانایی تشخیص احساس، ترکیب هیجان برای کمک به فکر، شناخت هیجان ها و تنظیم هیجان ها برای توسعه فردی» است. چهار قانون این مدل در ادامه آمده است:

۱. درک هیجان ها به معنای ظرفیت کشف و شناسایی هیجان ها در چهره ها، تصاویر، صوت ها و آثار اجتماعی است. این امر با میزان مشخصی از هوش هیجانی که فراهم کننده و زیرساخت تمام فرایندهای هیجانی رخ داده دیگر است انجام می شود.

۲. استفاده از هیجان ها، توانایی اختصاص هیجان ها به فعالیت های شناختی شامل فرضیه سازی و تحلیل است. این کار به شخص با هوش هیجانی بالا این امکان را می دهد که از خلق خود برای مدیریت بهتر زندگی استفاده کند.

۳. درک حالت‌های هیجانی دقیقاً مانند حالتی است که زبان خارجی حالت‌های هیجانی را تحلیل می‌کنیم و بنابراین قادریم مسائل هیجانی سخت را بهتر مدیریت کنیم.

۴. مراقبت از احساس‌ها روشی است که برای مدیریت سطوح هیجانی خود و دیگران به‌منظور دستیابی به بهترین نتایج به کار می‌بریم.

مدل‌های ترکیبی هوش هیجانی

این مدل توسط دنیل گولمن معرفی شده است که هوش هیجانی را به‌عنوان مهارت‌ها و توانایی‌های گسترده‌ای که عملکرد رهبری را مدیریت می‌کنند، تعریف می‌کند. چهار قانون مهم این مدل عبارت‌اند از:

۱. خودآگاهی - پتانسیل شناخت هیجان‌ها، درک تأثیر و استفاده آنها برای به‌روزرسانی تصمیم‌ها است.

۲. خودمدیریتی - شامل تنظیم هیجان‌ها و تکانه‌ها و تطبیق دادن آنها با رویدادها است.

۳. درک اجتماعی - توانایی حس، تشخیص و واکنش به احساس‌های دیگران در موقعیت‌های اجتماعی است.

۴. مدیریت مشارکتی - ظرفیت تأثیرگذاری، ارتباط با دیگران و مدیریت مشکل است.

مدل محور ویژگی هوش هیجانی

مدل محور ویژگی هوش هیجانی «مجموعه‌ای از خود ادراکات مرتبط با هیجان است که در سطوح پایین‌تر شخصیت یافت می‌شود.» هوش هیجانی به فهم شخص از توانایی‌های روانی خود در مقابل نسخه مبتنی بر توانایی که مربوط به پتانسیل واقعی اوست اشاره دارد. تحلیل پتانسیل واقعی در ابعاد علمی به‌شدت غیرقابل‌تأثیر از بعد علمی است، بنابراین ممکن است تفاوت زیادی بین این دو وجود نداشته باشد.

فصل ۲

عوامل بیان‌کننده هوش هیجانی

هوش هیجانی به یکی از مهم‌ترین الزامات برای پیشرفت هر فرد در دنیای بیزینس تبدیل شده است. هوش هیجانی می‌تواند تعیین‌کننده کسب‌وکار شما تا چه حد در طی زمان مشخص پیش خواهد رفت - فارغ از اینکه کارمند هستید یا مدیر. پیش از تشخیص هوش هیجانی به عنوان یک عامل اساسی در موفقیت شرکت، هوش و تفکر انتقادی دو مورد از مهم‌ترین شاخص‌ها در موفقیت در آن حوزه بود - به خصوص با توجه به شروع نظام سرمایه‌داری. در سال ۱۹۹۵، دنیل گولمن کتابی با عنوان *هوش هیجانی*^۱ منتشر کرد. در این کتاب در مورد مفهوم هوش هیجانی صحبت و به اهمیت آن در دنیای امروز اشاره کرد. گولمن برای انجام تحقیقات بیش از ۲۰۰ شرکت را بررسی کرد. در نهایت، دریافت که سه مورد از مهم‌ترین عوامل برای موفقیت مهارت‌های فنی، ضریب هوشی و ضریب هیجانی است. حتی شگفت‌انگیزتر، دریافت که عامل ضریب هیجانی بیش از دو عامل دیگر موفقیت را پیش‌بینی می‌کند. گولمن بیان کرد که پنج عامل هوش هیجانی را پیش‌بینی می‌کند.

خودآگاهی

خودآگاهی اولین فاکتور در تعیین هوش هیجانی است. افراد این مفهوم را به شیوه‌های مختلف تعریف می‌کنند، اما در مضمون غالب هر تعریف این مفهوم اشاره به توانایی

1. Emotional Intelligence

افراد در شناخت توانایی‌ها و ضعف‌هایشان همانند انگیزه‌ها و تمایلاتشان دارد؛ شخصی که خودآگاه است عمیقاً در کنترل خویشتن و هماهنگ با خود است. هدف از این دانش معمولاً توانمندسازی فرد است تا مسئولیت عواقب رفتارش بر اطرافیان را بپذیرد.

خودآگاهی مهم است؛ زیرا به فرد این امکان را می‌دهد که خود را به‌وضوح ببیند و او را توانمند می‌کند تا در صورت امکان بازخورد گرفته و یا بازخورد دریافت شده را به‌کار گیرد. این موضوع برای محیط‌های کاری نیز ضروری است. زمانی که اختلافی پیش می‌آید، اگر کارمندان بتوانند نارضایتی خود را محترمانه بیان کرده و با مصالحه راهی جهت مشکل پیش‌آمده به اجرا درآورند شرکت بهتر عمل خواهد کرد. شرکت‌هایی با کارمندان درستکار، سریع‌تر از شرکت‌هایی با مشکلات مکرر پیشرفت می‌کنند.

دیگر مزیت خودآگاهی آشکارسازی ارزش‌های فرد است. خودآگاهی با آشکارکردن مکانیسم‌های مختلف باور شخصی، امکان اتخاذ تصمیمات بهتر را در آینده فراهم می‌کند. فردی که سیستم باوری‌اش را کشف کرده می‌تواند تعیین کند مجموعه مهارت‌های او چگونه با الزامات شرکتی که در آن مشغول به کار است، هماهنگ می‌شوند. در این صورت، فرد می‌تواند در موقعیت‌هایی که ممکن است ارزش‌های بنیادینش را به چالش بکشد به‌درستی عمل کرده و بدین ترتیب، می‌تواند ارزش‌های اصلی شرکت را نیز حفظ کند.

خودتنظیمی

خودتنظیمی مهارت یک شخص در کنترل هیجان‌ها و ارائه پاسخ مناسب در هر شرایطی، صرف‌نظر از احساس لحظه‌ای است. این مورد طبیعتاً نشئت‌گرفته از خودآگاهی است. هدف کلی خودآگاهی این است که شما بر اساس اطلاعات دریافت‌شده رفتار کنید. معمولاً منطقی نیست اگر از تمایلات خودآگاه شوید؛ اما باین‌وجود در هر موقعیت بر اساس تمایل خود اقدام‌های ضروری را انجام ندهید. افرادی که دارای مهارت خودتنظیمی هستند از تأثیر کلمه‌ها و رفتارهایشان بر اطرافیان آگاه بوده و در نتیجه خود تنظیمی آنها را برای سازگاری با وقایع پیشرو مجهز می‌کند.

همدلی

اگرچه بسیاری از افراد همدلی و همدردی را با هم اشتباه می‌گیرند؛ اما این دو مفهوم با یکدیگر متفاوت‌اند. همدلی مهارت شناسایی اشارات غیرکلامی موجود در تعاملات مان با سایر افراد اجتماع است. این مهارت، در بسیاری از موقعیت‌ها برای درک، تفسیر و پاسخ‌دادن کلیدی است. همدلی به قدری مفید است که می‌تواند در محیط‌های کاری مورد استفاده قرار بگیرد. برای مثال، اگر شما به عنوان مدیر وظیفه دارید گروهی را اخراج کنید، همدلی به شما خواهد گفت چگونه این کار را انجام دهید.

علاوه بر آن، در یک محیط بین‌المللی جایی که میان دولت‌ها و فرهنگ‌ها مرز وجود دارد، همدلی می‌تواند زبان مشترک تعاملات باشد. تمام افراد زمانی که صحبت از انجام معامله و کار به میان می‌آید به مهربانی و فهمیده شدن واکنش مثبت نشان می‌دهند. به همین دلیل، اگر هیچ‌یک از طرفین اشتراکی مانند زبان واحد نداشته باشند، با وجود همدلی و درک باز هم می‌توانند با هم تعامل کنند.

البته، همدلی می‌تواند به عنوان ابزاری جهت دست‌کاری روانی نیز استفاده شود. شناسایی و تشخیص حالت‌های هیجانی فرد مهارتی است که در طول زمان آموخته و تقویت می‌شود. متأسفانه، برخی از افرادی که به این مهارت تسلط یافته‌اند از آن برای دست‌کاری روانی دیگران سوءاستفاده می‌کنند تا بتوانند قربانیان را مجبور به اطاعت از خواسته‌ها و تمایلات‌شان کنند.

انگیزه

انگیزه موضوعی است که تا کنون در طی زمان چندین بار اصلاح شده است. انگیزه سائقی است که فرد را حتی در شرایط فقدان پاداش الزام به کارکردن می‌کند. افراد با انگیزه معتقدند ارزش و رضایت درونی حاصل از انجام کار از هر چیز مادی که به عنوان پاداش مالی کار پرداخت می‌شود، با ارزش‌تر است.

در دنیای امروز تقریباً غیرممکن است که فردی را بیابید که بخواهد کمتر از آنچه دریافت می‌کند دستمزد بگیرد. وعده پاداش مالی در انتهای دوره‌ای مشخص قدرتمندترین مشوقی است که افراد را در هر حوزه‌ای ترغیب به کارکردن می‌کند.

افرادی که با انگیزه هستند و به دنبال یافتن کار حتی بدون حقوق هستند انگشت‌شمارند. این موضوع توضیح می‌دهد که چرا آنها در هر مسئولیتی که می‌پذیرند بسیار مشرثر هستند.

انگیزه برای دستیابی فرد به اهداف، خواه کوتاه‌مدت و خواه بلندمدت ضروری است. انگیزه نیروی رسیدن به هر هدفی که بخواهید به آن دست بیابید فراهم می‌کند، خصوصاً در محیط‌های شغلی. ممکن است زمانی می‌رسد که شما از اهداف خود یا سازمان دست کشیده‌اید، انگیزه درونی است که به شما امکان سخت و مداوم کارکردن را می‌دهد.

افراد با انگیزه معمولاً خوش‌بین، متمرکز، فداکار و متعهد به انجام وظایف هستند. این توانایی‌ها آنها را قادر می‌کند تا به‌خوبی از پس مشکلات برآمده و هرگاه بدشانسی آوردند آن را جبران کنند. این ویژگی در دنیای تعاملی امروز ضروری است. هر فردی که این مهارت را برای مقابله با پیشامدهای ناخوشایند و حرکت به جلو در حضور چنین مشکلاتی، پرورش نداده است در دنیای تعاملی امروز مدت‌چندانی دوام نمی‌آورد. همچنین افراد با انگیزه جذب افراد شبیه به خود می‌شوند. این امر نوعی میدان انرژی به‌وجود می‌آورد که در هر حوزه‌ای که هست مفید و ضروری است. به‌عنوان مدیر، از شما انتظار می‌رود که قدری از انگیزه درونی خود را به زیردستان منتقل کنید. این کار نه تنها به آنها کمک می‌کند که به اهداف شخصی خود برسند، بلکه آنها را قدرتمند ساخته تا فعالانه اهداف سازمان را دنبال و درک کنند.

مهارت‌های اجتماعی

مهارت‌های اجتماعی باعث به حرکت درآمدن سایر عوامل ذکر شده می‌شود. همدلی به شما کمک می‌کند تا با آنچه که ممکن است دیگری از سر گذرانده باشد ارتباط بگیرید. این عامل شما را در موقعیتی قرار می‌دهد که به سیگنال‌های کلامی و غیرکلامی اطراف خود بهتر و کارآمدتر پاسخ دهید. خودآگاهی و خودتنظیمی به شما کمک می‌کنند تا دریابید چه زمانی و چگونه به این سیگنال‌ها پاسخ دهید؛ بنابراین مهارت‌های اجتماعی تلفیقی از این ویژگی‌ها است.