

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

کارگاه آموزشی کاربرد هوش هیجانی در ارتباط موثر

ویژه اساتید دانشگاه صنعتی اصفهان



فهرست مطالب

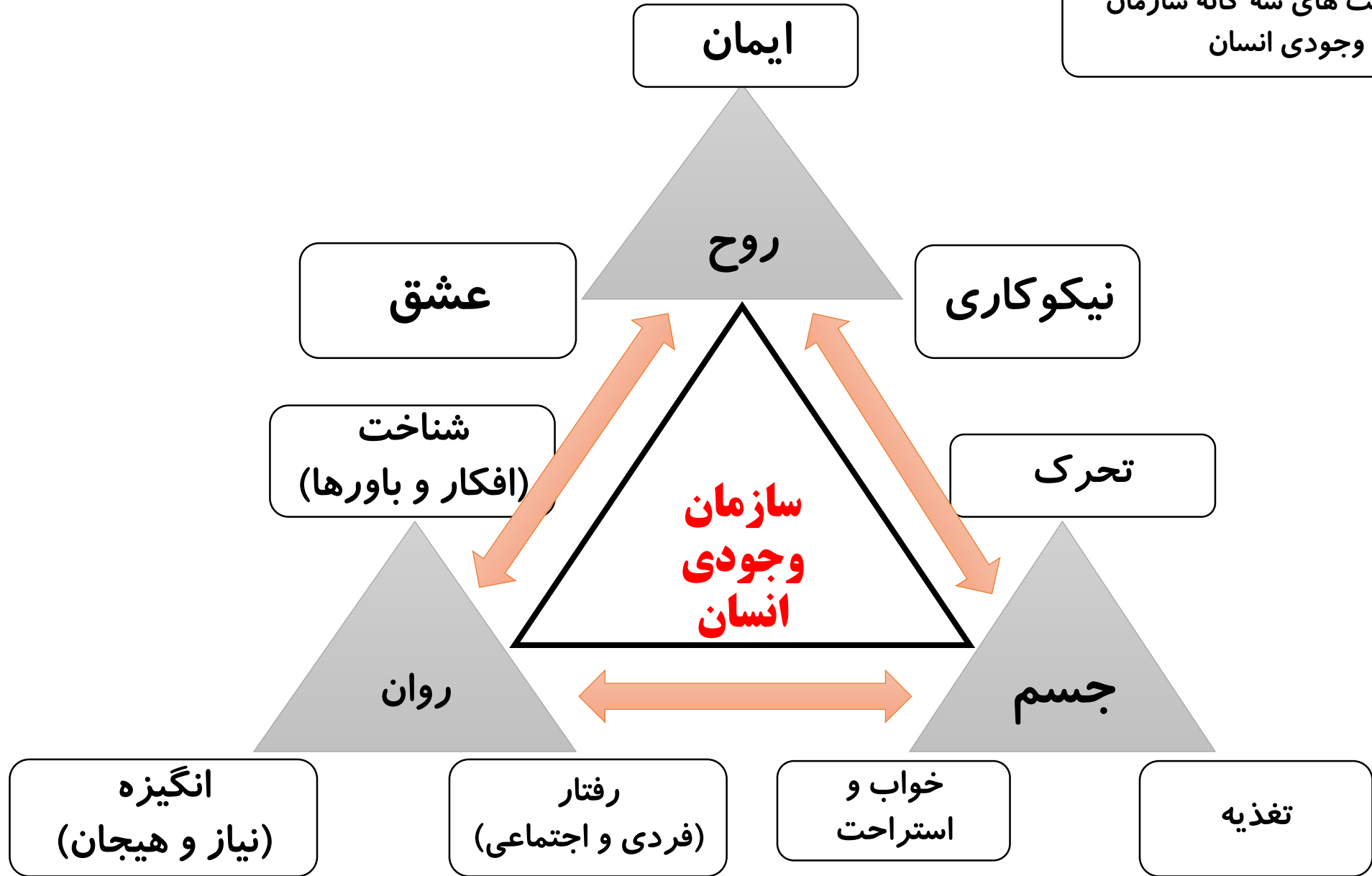
- معارفه
- سازمان وجودی انسان و جایگاه هیجان ها در آن
- ماهیت هیجان ها و ابعاد هوش هیجانی
- چیستی و چگونگی ارتباط موثر
- همدلی، رمز نفوذ کلام

معارفه

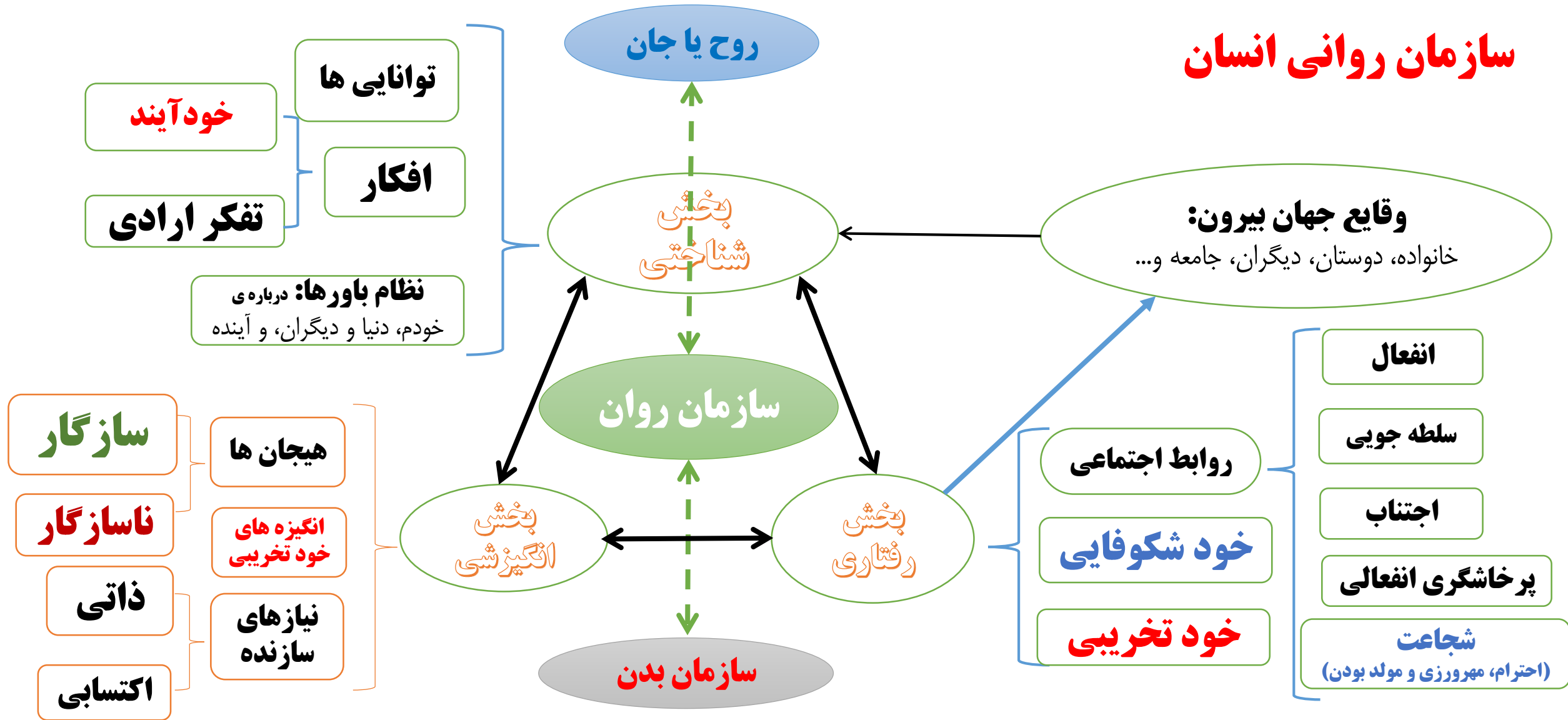
در مدت ۱۰ دقیقه با چند نفر می توانید آشنا شوید؟



مدل مثلث های سه گانه سازمان
وجودی انسان



سازمان روانی انسان



روح یا جان

بخش شناختی

سازمان روان

بخش انگیزشی

سازمان بدن

وقایع جهان بیرون:
خانواده، دوستان، دیگران، جامعه و...

انفعال

سلطه جویی

اجتناب

پرخاشگری انفعالی

شجاعت
(احترام، مهرورزی و مولد بودن)

روابط اجتماعی

خود شکوفایی

خود تخریبی

بخش رفتاری

توانایی ها

افکار

خود آیند

تفکر ارادی

نظام باورها: درباره‌ی خودم، دنیا و دیگران، و آینده

سازگار

ناسازگار

ذاتی

اقتسابی

هیجان ها

انگیزه های خود تخریبی

نیازهای سازنده

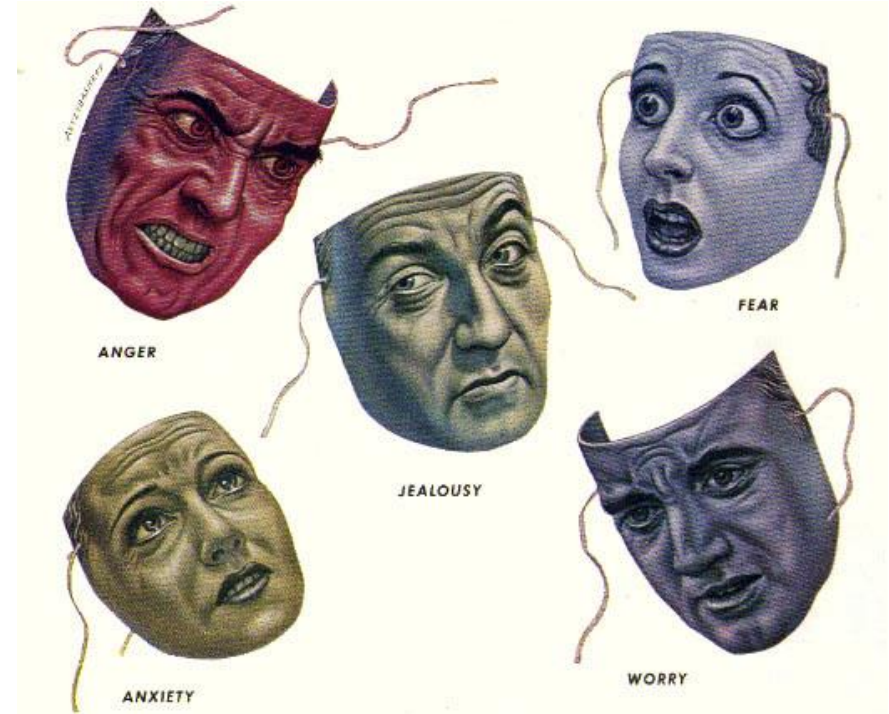


هیجان چیست؟ (emotion)

- حالتی روانشناختی چهاربعدی:
1. برانگیختگی فیزیولوژیک (arousal)
 2. ذهنی (احساس - feeling)
 3. انگیزشی (motivational)
 4. جلوه های غیر کلامی (عاطفه - affect)

انواع هیجان ها (سازگار و ناسازگار)

- خشم
- غم
- ترس
- شرم
- شادی
- علاقه
- تعجب
-



هوش هیجانی چیست؟

- شناخت هیجان های خود
- مدیریت هیجان های خود یا به کاربردن درست آنها



• خود انگیزی

- شناخت هیجان های دیگران (با حضور و توجه)
- مدیریت هیجان های دیگران (با همدلی و نوازش)

کارکرد و انگیزه های مناسب هیجان ها



1. خشم: دفاع از حریم شخصی
2. ترس: دوری از خطر
3. اضطراب: پیشگیری از خطر
4. تنفر: نابود سازی خطر
5. غم: حفظ و نگهداری داشته ها
6. شرم: جبران
7. شادی و علاقه: صرف انرژی برای فعالیتی مفید

سیر تحولی هیجان ها از کودکی تا بزرگسالی



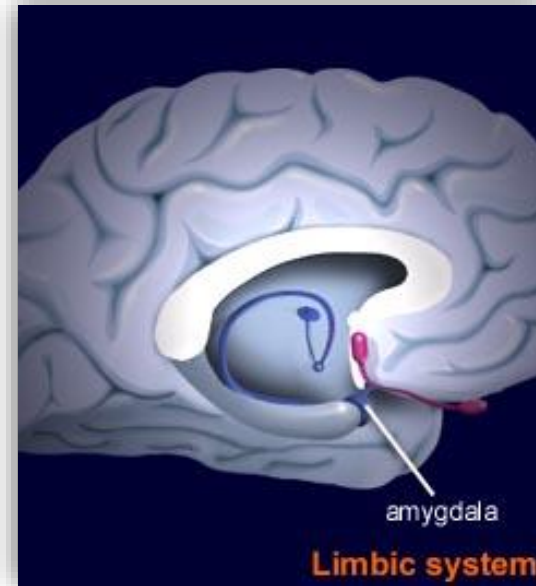
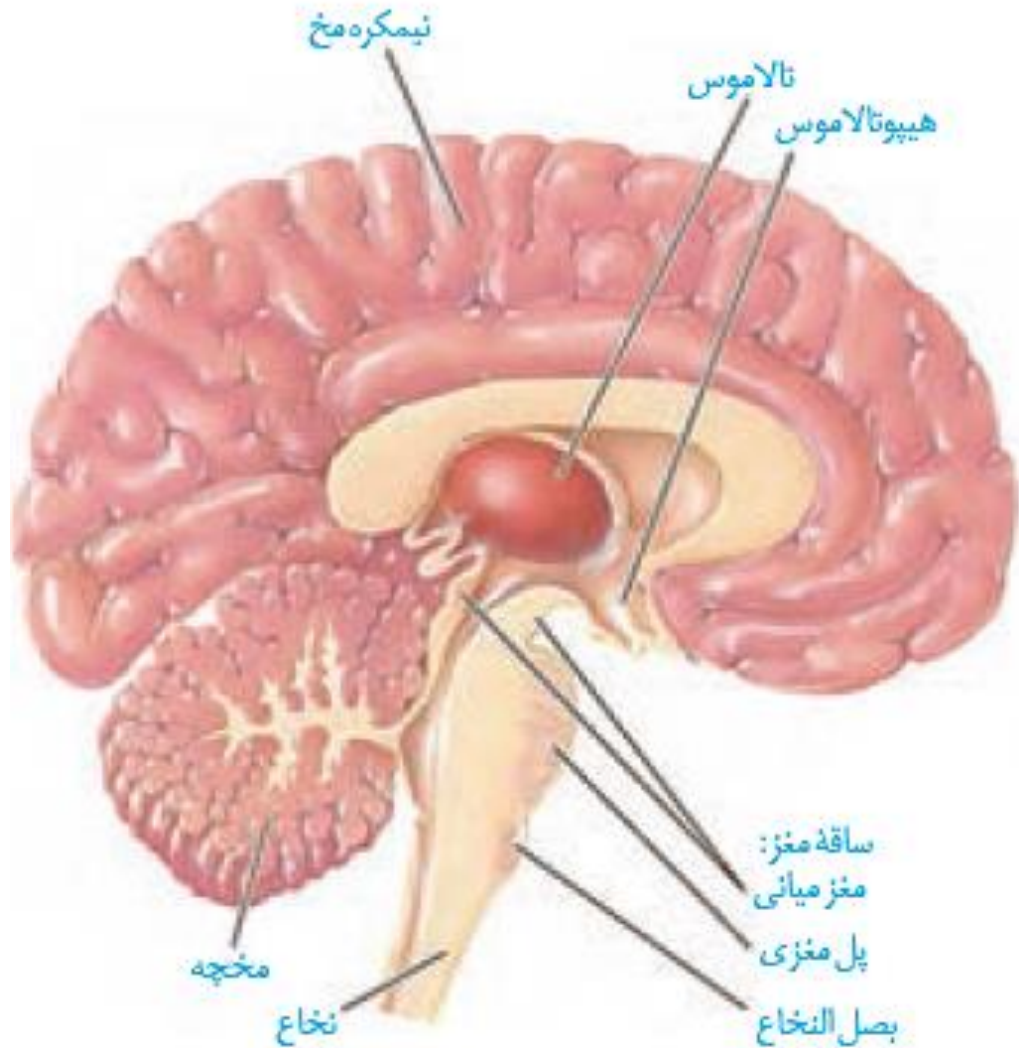
1. هیجان های اصیل
2. تنبیه شدن هیجان ها
3. تداعی هیجان های اصیل با اضطراب
4. سرکوب هیجان های اصیل
5. بروز اضطراب در موقعیت های هیجانی
6. واکنش های دفاعی و هیجان های ثانویه

استعاره های کلیدی در سرکوب هیجانها

1. استعاره دیگ بخار یا زودپز
2. استعاره زباله تر و خشک انبار شده
3. استعاره واگن های وصل به لوکوموتیو قطار (ego)
4. استعاره مار در تاریکی
5. استعاره قفل در زندان احساسات و استعدادها برای اضطراب

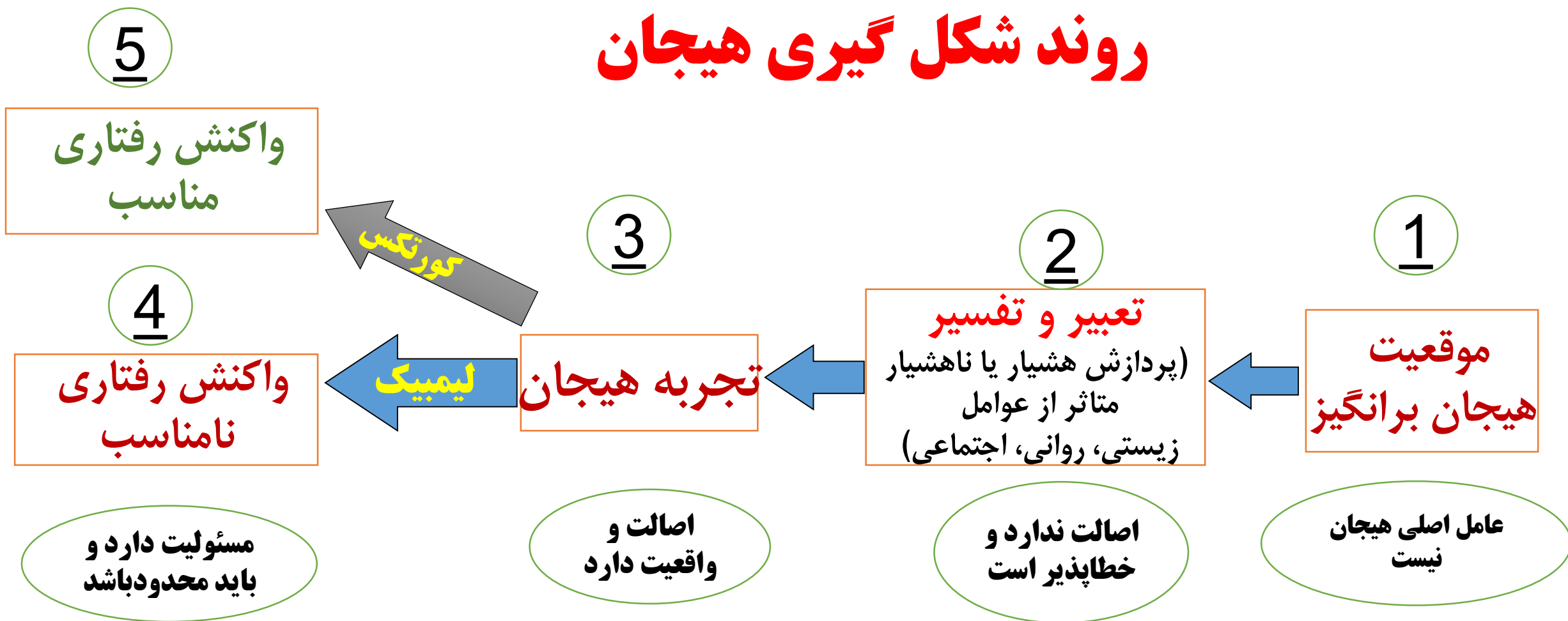


علت فیزیولوژیک دشواری کنترل هیجان‌هایی مثل خشم و ترس



ارتباط برون دادهای لیمبیک به کرتکس بیشتر از کرتکس به لیمبیک است که با تقویت **هوش هیجانی**، مدارهای کرتکس به لیمبیک هم تقویت می شود.

روند شکل گیری هیجان



روند هیجان مدیریت شده: ۵-۳-۲-۱

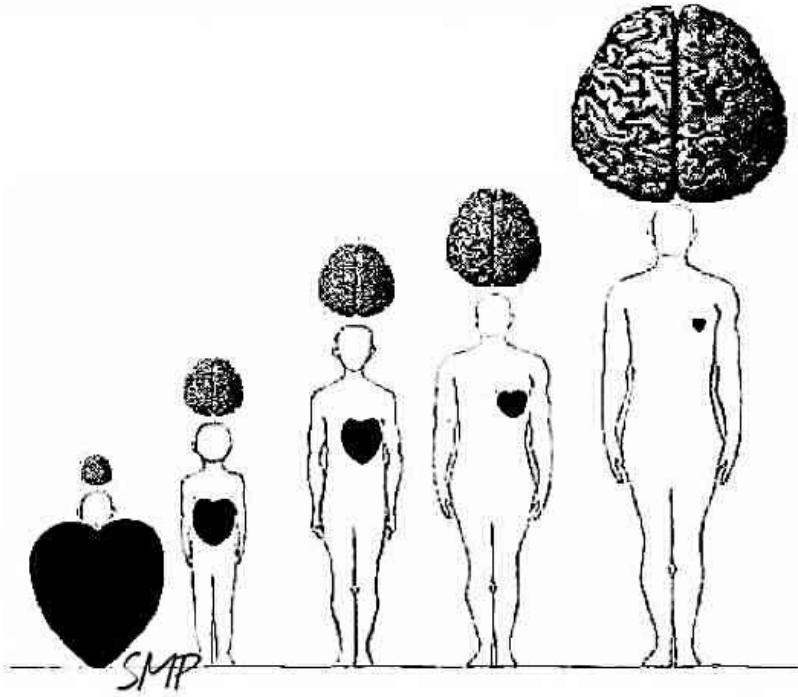


روند غریزی هیجان: ۴-۳-۲-۱





گام های مدیریت هیجان



1. خود آگاهی هیجانی (تشخیص به موقع)
2. مکث: ماندن روی هیجان و اجتناب از واکنش
3. آرام سازی: با چالش خردمندانه یا آرام سازی بدنی
4. واکنش مناسب: رفتار خردمندانه مبتنی بر ارزشها و سود و زیان
5. روشهای بلند مدت (مقاوم سازی)

کشف و خنثی سازی افکار عصبانی ساز

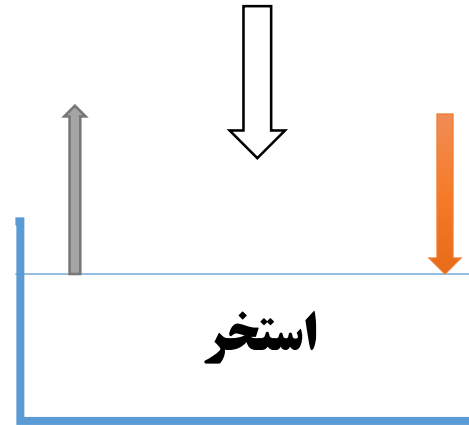
با چه خودگویی هایی
خودتان را آرام می
کنید؟



1. آیا از درستی برداشت خود کاملاً مطمئن هستید؟
2. آیا این موضوع ارزش عصبانیت دارد؟
3. آیا همیشه، همه اشخاص، همه جا باید درست رفتار کنند؟!
4. آیا خود من تاکنون اشتباه نکرده ام؟!
5. آیا اشتباه دیگران مجوز اشتباه کردن من می شود؟!
6. بهترین واکنشی که می توانم نشان دهم چیست؟
7. آیا اشتباه دیگران چیزی از ارزش ذاتی من کم می کند؟

سوالات اساسی برای خنثی کردن افکار منفی عصبانی ساز:

ارزشمندی مقایسه‌ای:
زیستی، روانی،
اجتماعی و معنوی



کم و زیاد شدن از ابعاد خود واقعی
چه تاثیری بر عزت نفس ما میگذارد؟

$$\text{ارزشمندی اجتماعی} = nX - mY$$

ارزشمندی ذاتی



ارزشمندی مقایسه ای:
زیستی، روانی،
اجتماعی و معنوی



اقیانوس

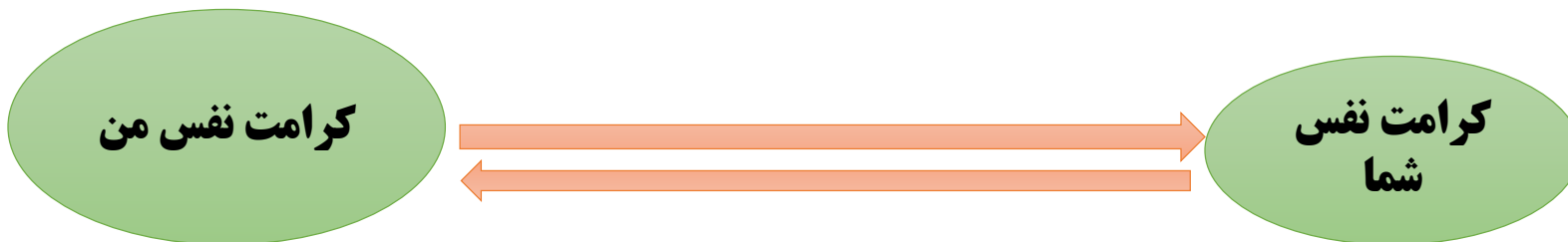
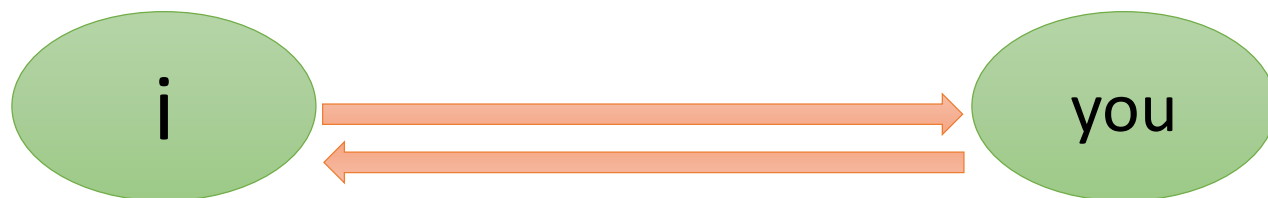
استخر

کانال عزت نفس:
توجه و آگاهی به
ارزش ذاتی خود

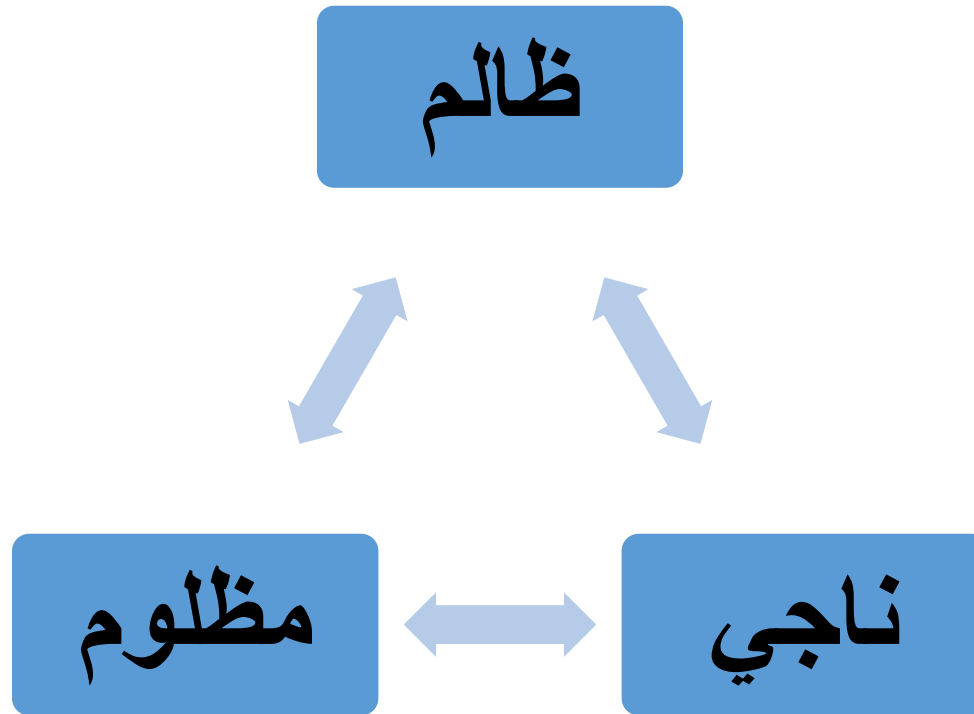
ارزشمندی کلی = $nX - mY$ + پینهایت

چیستی و هدف گفتگوی مناسب:

انتقال پیام با کمترین خطا با رعایت احترام و انصاف
به صورت برد-برد (I-You)



مثلت معيوب در روابط بين فردی



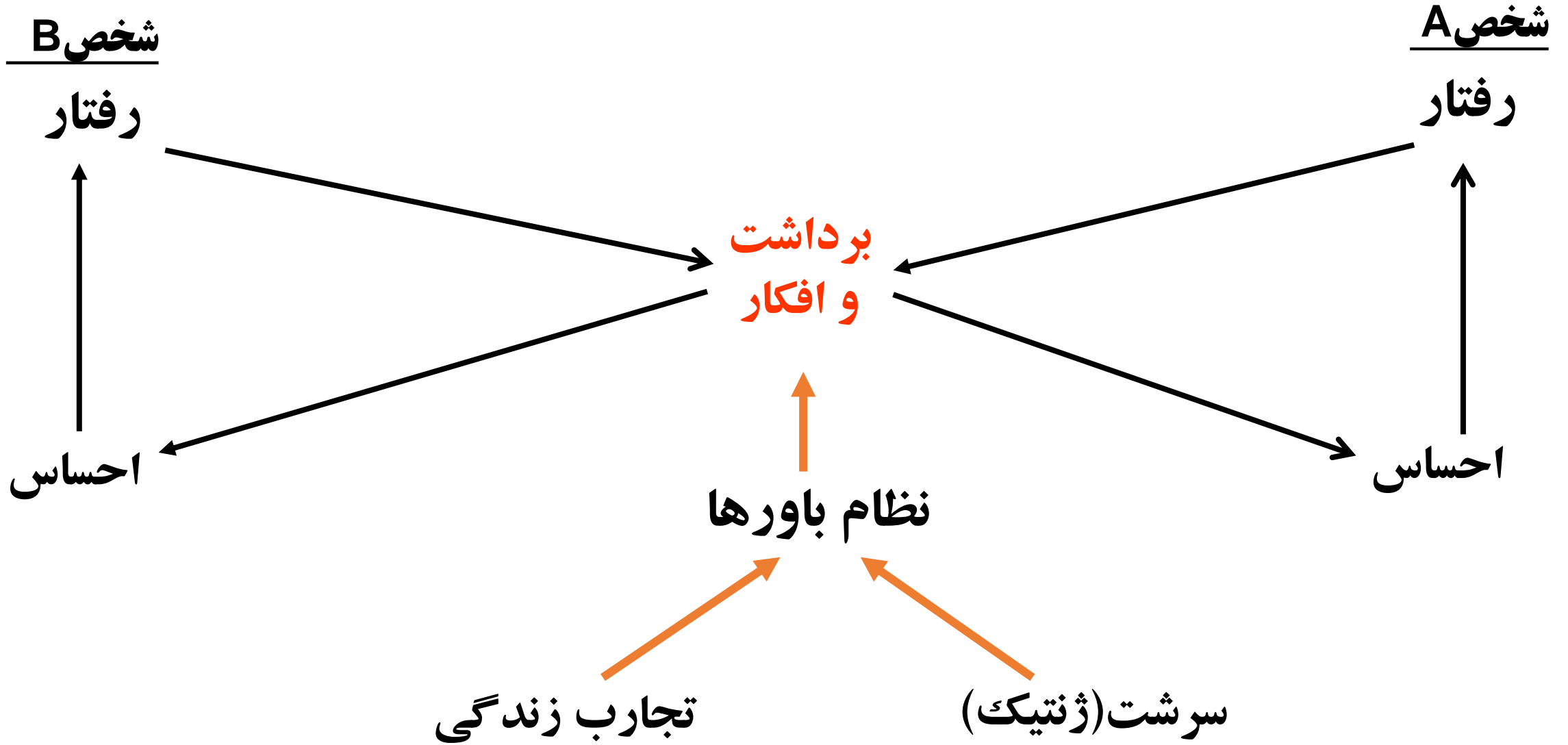
1. همدلی
2. انتخاب زمان و مکان مناسب (به جا حرف زدن)
3. انتخاب کلمات و جملات مناسب (حرف خوب زدن)
4. تنظیم زبان بدن و مراقبت از پیام های غیر کلامی
5. خوب حرف زدن: توجه، تمرکز، شفاف، مختصر و مفید
6. خوب گوش دادن: توجه، تمرکز، کاوش، انعکاس محتوا و احساس
7. حذف پارازیت های:

• بیرونی

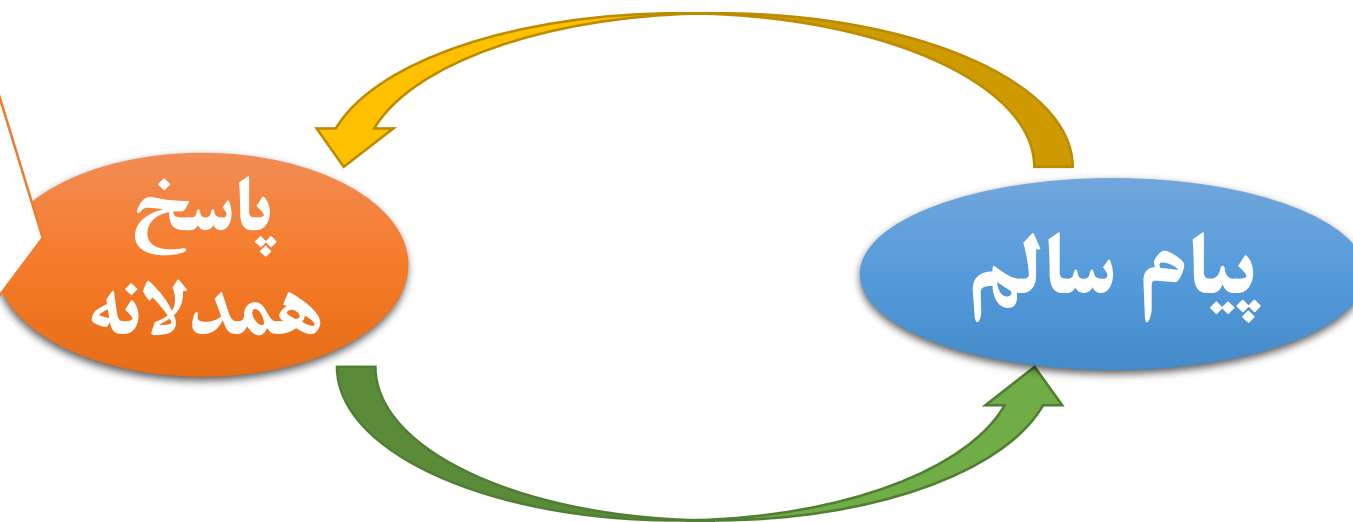
• ذهنی (قضاوت و پیش داوری، ذهن خوانی، مرور ذهنی نظر خودمان، توجه انتخابی، بزرگنمایی و....)

• رفتاری (مقایسه، سرزنش، برچسب، نصیحت، توهین، تحقیر، تمسخر، تهدید، تعمیم، تحمیق یا ساکت کردن، عوض کردن موضوع، یکی به دو کردن، حق به جانب بودن و بازخواست)

قضایوت های ما اصالت ندارند!!!



”گفتگو قلب روابط صمیمی انسان است“



درک و انعکاس
احساس،
ذهنیت، نیاز و
درخواست
طرف:

بدون توجه
بدون انکار
بدون نصیحت
بدون راه حل
بدون سرزنش
بدون مقابله به مثل
بدون تحمیق

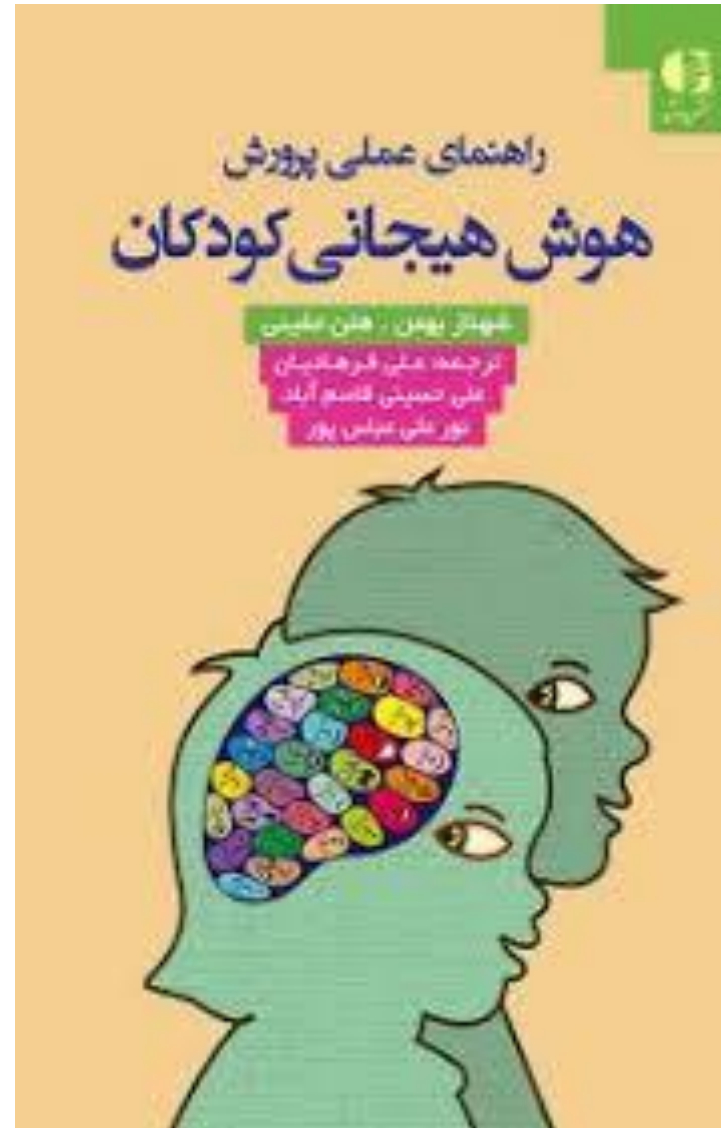
بیان احساس،
ذهنیت، نیاز و
درخواست
خود با جمله
من:

بدون توهین
بدون تحقیر
بدون تهدید
بدون تعمیم
بدون تمسخر
بدون طرد
بدون قضاوت
بدون برچسب

شما هیجان دیگران را چگونه مدیریت می کنید؟

گام های مدیریت خشم و رنجش دیگران

1. تشخیص به موقع (شرایط، موقعیت و علائم)
2. مکث و تاخیر پاسخ (دفاع نکنید و خونسرد باشید)
3. آرام سازی (با همدلی و خلع سلاح، تعویق بحث، ترک موقعیت در شرایط سخت)
4. پاسخ مناسب (بیان احساس، مذاکره بعد از آرامش)



انتشارات نسل نو اندیش

پرورش هوش هیجانی

چگونه می‌توانید زندگی‌تان را به طور مثبتی تغییر دهید

کریستین وایلدینگ
شمس‌الدین حسینی - الهام آرام‌نیا



۱۳۹۷



دانیل گلشن

هوش هیجانی

خودآگاهی هیجانی، خودشناسی، خودشناسی و بازی به دیگران



نسخه دوم

Gisoom



هوش هیجانی

(مهارتها و آزمونها)

FOREWORD BY PATRICK LENCIONI,
bestselling author of *The Five Dysfunctions of a Team: A Leadership Fable*

The Emotional Intelligence Quick Book

EVERYTHING YOU
NEED TO KNOW TO
PUT YOUR EQ TO WORK

TAKE
THE FREE
ONLINE TEST
AND DISCOVER
YOUR EQ

TRAVIS BRADBERRY
and JEAN GREAVES

AUTHORS OF THE BESTSELLING EMOTIONAL INTELLIGENCE APPRAISAL™

مترجم: مهدی گنجی - ویراستار: دکتر حمزه گنجی

کتاب کجمنه پیش بینی پذیر

نیروهای پنهانی که به تصمیم ما شکل می دهند

Predictably Irrational | Dan Ariely

دن آریلی | ترجمه ی رامین رامید



انتشارات



زیستن با ریتم زندگی ونه با آهنگ خشم

جورج ایچ. ایفرت / متیو مک کی / جان فورسایت
ترجمہ دکتر علی صاحبی، مہدی اسکندری



Different types of phone call duration

Boy to Boy	☎	00:00:58
Boy to Mom	☎	00:00:45
Boy to Dad	☎	00:00:20
Boy to Girl	☎	01:13:59
Girl to Girl	☎	02:35:20
Husband to Wife	☎	00:00:03
Mom to Married Daughter	☎	04:05:15
Wife to Husband	☎	12 MISSED CALLS

مهرداد دشتی

روانشناس و مدرس سلامت روان

۰۳۱۳۶۶۰۵۱۲۷ www.iranasena.com مرکز مشاوره آسنا

@Mehrdaddashti

9131860140

در پناه حضرت حق باشید

