



در محیط کار مدیریت هیجان

تکنیک‌های کنترل و مدیریت هیجانات منفی در محیط کار

مهدی اسدعلیزاده

فهرست

مقدمه ۹

(۱) مفهوم شناسی

- یک) چیستی هیجان ۱۲
- دو) سازوکار شکل‌گیری هیجان ۱۴
- سه) مؤلفه‌های هیجان ۱۷
- چهار) انواع هیجان ۱۷
- یک) علاقه ۱۹
- دو) شادی ۲۰
- سه) غم ۲۲
- چهار) خشم ۲۴
- پنج) نفرت ۲۵
- شش) ترس ۲۷
- الف) اختلال استرس پس از آسیب ۲۹
- ب) هراس (فوبیا) ۲۹
- ج) جمع‌هراسی ۳۰
- هفت) هیجان‌های مرکب ۳۰

۲) کارکردها و تأثیرات

- یک) فواید و کارکردها ۳۴
- الف) هشدار برای تغییر رفتار ۳۵
- ب) کمک به تصمیم‌گیری ۳۶
- ج) تعیین حدود و مرزها در روابط ۳۶
- د) تسهیل روابط اجتماعی ۳۷
- ه) تأمین انرژی لازم در موقعیت‌های خاص ۳۷
- و) تأثیر بر رفتارهای ذهنی ۳۷
- دو) تأثیرات جسمی هیجان ۳۸

۳) هیجانان مثبت و نهادینه‌سازی آن‌ها

- یک) نگاه ما به دنیا ۴۲
- دو) ارتباط با خدا ۴۴
- سه) گذشتن از گذشته‌ها ۴۵
- چهار) پذیرش و سازگاری نسبت به شرایط ۴۷
- پنج) دیدن زیبایی‌ها و موفقیت‌ها ۵۱
- شش) مثبت‌اندیشی ۵۱

۴) هیجان و محیط کار

- یک) سرایت هیجانی ۵۷
- دو) تقسیم اجتماعی هیجان ۵۸

۵) هیجانان منفی متداول در محیط کار

- یک) سرخوردگی — ناامیدی ۶۳



الف) نداشتن هدف	۶۴
ب) احساس شکست خوردگی	۶۵
ج) فرسودگی شغلی	۶۵
د) خطای شناختی و تعمیم شکست	۶۶
دو) نگرانی – استرس	۶۷
سه) خشم – عصبانیت	۶۹
چهار) تنفر – بیزاری	۷۰
پنج) دلخوری – ناراحتی	۷۱

۶) هوش هیجانی و مدیریت هیجان

یک) خودآگاهی	۷۵
دو) خودمدیریتی (خودگردانی)	۷۵
سه) آگاهی اجتماعی (همدلی)	۷۶
چهار) مدیریت رابطه (مهارت‌های اجتماعی)	۷۶

۷) تکنیک‌های کنترل و مدیریت هیجانات منفی در محیط کار

یک) اهمیت مهارت مدیریت هیجان	۸۱
دو) راهکارها	۸۴
الف) تشخیص نوع هیجان	۸۵
ب) یافتن موقعیت‌های ایجادکننده هیجان	۸۵
ج) ترک موقعیت	۸۶
د) کنترل افکار	۸۸
ه) تغییر نقطه تمرکز توجه	۸۹
و) تصحیح خطاهای شناختی	۹۰

۹۶..... کنترل نشخوار فکری (ز)

۹۷..... (ح) ابراز وجود (قاطعیت و جرئت مندی)

۱۰۱..... (ط) تنظیم دوباره اهداف

۱۰۵..... (ی) استفاده از تکنیک های تن آرامی (آرمیدگی عضلانی)

۱۱۰..... (ک) تصویرسازی ذهنی

۱۱۳..... نتیجه گیری

۱۱۷..... کتاب نامه



مقدمه

یکی از مهارت‌های زندگی، توانایی برخورد مؤثر با هیجان‌ها است. همه ما در طول شبانه‌روز احساسات مختلفی را تجربه می‌کنیم. گاه خوشحالیم، گاه ناراحت، در مواقعی عصبانی می‌شویم، گاهی می‌ترسیم و گاه تعجب می‌کنیم. شاید وقتی از مقابله و برخورد مؤثر با هیجان صحبت می‌کنیم، تصور کنید که مقابله با هیجان یعنی سرکوب کردن آن. یا اینکه کاری کنیم که هیچ‌وقت عصبانی نشده یا دچار اضطراب نشویم؛ اما این تصویری به دور از واقعیت است.

باید توجه داشت که هیجان به خودی خود نه تنها مضر نیست. هیجان‌ها ارزش انطباقی دارند و در طول سالیان سال به بقای انسان کمک کرده‌اند. به عنوان مثال اگر ما عصبانی نشویم، هیچ‌وقت نمی‌توانیم از حقوق خود دفاع کنیم یا اگر در مواقع خطر ترس و اضطراب را تجربه نکنیم، نمی‌توانیم عکس‌العملی مناسب نشان دهیم. پس ما نیاز داریم که خشم، ترس، غم و شادی سالم و به‌طور کلی هیجان سالم را تجربه کنیم.

مشکل از آنجا آغاز می‌شود که نتوانیم هیجانات را به شکل سالم تجربه کنیم یا بخواهیم، هیجانات منفی خود مثل خشم، عصبانیت یا اضطراب را به شکل نامناسب بروز دهیم. تصور کنید آقا یا خانمی که عصبانی است و آن را به شکل نامناسبی مثل فحاشی، قهر و... به دوست، همکار یا همسر خود بروز می‌دهد. این ابراز نامناسب هیجان، روابط بین فردی در محیط کار را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد.

قبل از اینکه بدانیم برای مدیریت و ابراز درست هیجان چه باید کرد، بهتر است راجع به خود هیجان کمی بیشتر بدانیم و در ادامه به تکنیک‌های مدیریت و ابراز درست هیجان بپردازیم.

