

بسم الله الرحمن الرحيم

هوش هیجانی و رهبری سازمانی

اثر:

مارسیا هاگس

ل. بانیتا پترسون

جیمز برادفورد ترل

ترجمه ی:

علی محمد گودرزی

عضو هیات علمی دانشگاه و نایب رئیس

فدراسیون آسیائی روان درمانی

Hughes, Marcia M.	هیوز، مارشا ام. - ۱۹۲۹ - م
هوش هیجانی و رهبری سازمانی / اثر مارسیا هاگس، ل. بانیتا پترسون، جیمز برانفورد ترل؛ ترجمه‌ی علی محمد گودرزی	
تهران، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۸	
۹۷۸-۹۶۴-۲۸۴۱-۶۰-۸	۳۹۳ ص: جدول.
	فهرست نویسی براساس اطلاعات فیپا
Emotional intelligence in action: training and coaching activities for leaders and managers, c2005	عنوان اصلی:
هوش هیجانی - دست نامه‌ها - مدیران - آموزش - دستنامه‌ها	
کارگزینی - آموزش حین خدمت - دستنامه‌ها - آموختن فعال - دستنامه‌ها	
رهبری - راهنمای آموزشی - دستنامه‌ها - تسهیلات گروهی - دستنامه‌ها	
Patterson, L. Bonita	پاترسون، ال. بونیتا، ۱۹۵۳ - م.
Terrell, James Bradford	ترل، جیمز برانفورد، ۱۹۵۱ - م
مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران	گودرزی، علی محمد، ۱۳۲۲ - مترجم
۱۵۲/۲	۹ هـ / ۵۷۶ BF
۱۶۹۴۶۷۳	۱۳۸۸

انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران



< هوش هیجانی و رهبری سازمانی

- مترجم: علی محمد گودرزی
- تیراژ: ۲۰۰۰ نسخه
- سال چاپ: ۱۳۸۸
- نوبت چاپ: اول
- لیتوگرافی: عابد
- چاپ: دریا
- صفای: سپیدار
- قیمت: ۷۰۰۰۰ ریال
- شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۸۴۱-۶۰-۸
- ISBN : 978-964-2841-60-8

• پخش: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران

تهران- خیابان ایرانشهر شمالی - شماره ۲۳۳

تلفن: ۸۸۳۰۰۹۷۳ و ۸۸۳۱۰۱۱۳-۹ نمابر: ۸۸۳۰۱۲۶۵

حق چاپ محفوظ و مخصوص ناشر است.

فهرست مطالب

مقدمه ناشر

آشنایی با مطالب کتاب حاضر

سخن مترجم

آشنایی بیشتر با مولفین کتاب

مقدمه: استفاده موثر از این منبع

بخش اول: کاربرد هوش هیجانی جهت ایجاد تغییرات واقعی ۲۹

فصل ۱: تبیین هوش هیجانی و مفاهیم آن ۳۰

فصل ۲: جدول مراجع: چگونه تمامی افراد می توانند از مهارت‌های این

کتاب استفاده نمایند ۴۳

بخش دوم: بررسی پانزده شایستگی در هوش هیجانی ۶۷

شایستگی شماره ۱) حرمت نفس ۷۲

شایستگی شماره ۲) خودآگاهی هیجانی ۷۶

شایستگی شماره ۳) جرأت ورزی ۸۲

شایستگی شماره ۴) استقلال ۸۸

شایستگی شماره ۵) خود شکوفایی ۹۴

شایستگی شماره ۶) همدلی ۱۰۰

شایستگی شماره ۷) مسئولیت پذیری اجتماعی ۱۰۷

شایستگی شماره ۸) روابط میان فردی ۱۱۴

شایستگی شماره ۹) تحمل استرس ۱۲۰

شایستگی شماره ۱۰) کنترل تکانه ها ۱۲۷

شایستگی شماره ۱۱) بررسی واقعیت ۱۳۳

شایستگی شماره ۱۲) انعطاف پذیری ۱۳۷

- شایستگی شماره ۱۳) مسأله‌گشایی ۱۴۵
- شایستگی شماره ۱۴) خوش بینی ۱۴۹
- شایستگی شماره ۱۵) شادکامی ۱۵۶

بخش سوم: شرح تمرین‌های عملی در هوش هیجانی به منظور ارتقاء

- سطح مهارت‌ها و عملکردهای اثربخش ۱۶۱
- (۱) حرمت نفس

تمرین شماره ۱-۱: حفظ آگاهی "خود" ۱۶۷

تمرین شماره ۱-۲: تطبیق ۱۷۱

تمرین شماره ۱-۳: شیپور بیدار باش را به صدا در آورید، به خاطر

داشته باشید: "کس نخارد پشت من، جز ناخن انگشت من" ۱۷۸

(۲) خودآگاهی هیجانی

تمرین شماره ۲-۱: آیا از آگاهی خود اطمینان دارید؟ ۱۸۳

تمرین شماره ۲-۲: جوشش درون ۱۸۸

تمرین شماره ۲-۳: مواجهه و اجتناب ۱۹۳

تمرین شماره ۲-۴: رشد توانمندی‌های فردی ۱۹۹

(۳) جرأت ورزی

تمرین شماره ۳-۱: با نهایت توان، به کار خود ادامه دهید ۲۰۴

تمرین شماره ۳-۲: خط خود را تغییر دهید ۲۱۱

تمرین شماره ۳-۳: تمامی جوانب را مخاطب قرار دهید ۲۱۵

(۴) استقلال

تمرین شماره ۴-۱: همراهی - یا عدم همراهی - با گروه ۲۲۰

(۵) خودشکوفایی

تمرین شماره ۵-۱: جستجو برای کشف عناصر بیهوده ۲۲۴

تمرین شماره ۵-۲: با همه وجود، "خودمان" باشیم ۲۳۱

تمرین شماره ۵-۳: بهره‌گیری از الهامات ۲۳۶

۶) همدلی

- تمرین شماره ۶-۱: پیوند دادن احساس ها و مفاهیم ۲۴۰
- تمرین شماره ۶-۲: هیجانات ترکیبی ۲۴۳
- تمرین شماره ۶-۳: مطابق با نظر همدل های خود رفتار کنید ۲۵۱
- ۷) مسئولیت پذیری اجتماعی

- تمرین شماره ۷-۱: ارائه بهترین بازتابش ۲۵۶
- تمرین شماره ۷-۲: برای چه کسی کار می کنم؟ ۲۶۱
- تمرین شماره ۷-۳: ارزش "داوطلب شدن" ۲۶۵
- ۸) روابط میان فردی

- تمرین شماره ۸-۱: کسب خبرهای خوب ۲۶۸
- تمرین شماره ۸-۲: آشنایی با دوستان جدید ۲۷۴
- تمرین شماره ۸-۳: روابط شاد و پرمعنا ۲۸۰
- ۹) تحمل فشار روانی

- تمرین شماره ۹-۱: شخصیت ۲۸۴
- تمرین شماره ۹-۲: مهار کردن فشار روانی ۲۹۰
- تمرین شماره ۹-۳: نفس عمیق و آرامش ۲۹۳
- ۱۰) کنترل تکانه ها

- تمرین شماره ۱۰-۱: تکانش یا عدم تکانش ۲۹۷
- تمرین شماره ۱۰-۲: اصرار برای کسب ضرر ۳۱۱
- تمرین شماره ۱۰-۳: نقاط حساس ۳۱۶
- ۱۱) بررسی واقعیت

- تمرین شماره ۱۱-۱: احساسات، دیده ها، و شنیده ها - آیا حقیقی هستند؟ ۳۲۱
- تمرین شماره ۱۱-۲: ملاحظه دقیق واقعیت ها ۳۲۴
- تمرین شماره ۱۱-۳: بهره گیری از هر سه قوای وابسته به ذهن ۳۲۸
- ۱۲) انعطاف پذیری

تمرین شماره ۱-۱۲: کنار گذاشتن ذهن بسته برای همیشه ۳۳۲

تمرین شماره ۲-۱۲: بلی، خیر، شاید اینطور باشد ۳۳۷

تمرین شماره ۳-۱۲: زمان انعطاف، فرا رسیده است ۳۴۲

(۱۳) مساله گشایی

تمرین شماره ۱-۱۳: بکارگیری مدل "Master Solve" برای تیم ها ۳۴۵

تمرین شماره ۲-۱۳: موفقیت فردی برای هر دو طرف در مذاکرات ۳۵۵

تمرین شماره ۳-۱۳: پوشش مبانی ۳۵۹

(۱۴) خوش بینی

تمرین شماره ۱-۱۴: تمرکز بر راه حل در تمام شرایط ۳۶۶

تمرین شماره ۲-۱۴: درک و قدردانی از راه حل مثبت ۳۷۰

تمرین شماره ۳-۱۴: تبیین های خوش بینانه ۳۷۵

(۱۵) شادکامی

تمرین شماره ۱-۱۵: پرورش حس شادکامی ۳۸۲

تمرین شماره ۲-۱۵: مزایای قدرشناسی ۳۸۶

تمرین شماره ۳-۱۵: بهره مندی از نگرش حق شناسی ۳۹۱

در سال‌های اخیر توسعه دانش مدیریت به یکی از ارکان بنیادین خلق ثروت تبدیل شده است تا جایی که توسعه ملل ارتباط مستقیم با توسعه دانش مدیریت پیدا کرده است. دانش مدیریت از جمله علوم است که رابطه تنگاتنگی با سایر حوزه‌های علمی و پژوهشی پیدا کرده است که از آن میان می‌توان به رابطه علم روانشناسی و دانش مدیریت اشاره نمود. به ویژه پژوهش‌های بنیادین توسعه‌ای و کاربردی در قلمرو علم مدیریت نشان می‌دهد که این دانش روز به روز به دانش روانشناسی نیازمندتر می‌شود. روانشناسی سازمانی به عنوان علم مطالعه انسانها آنچنان گسترش پیدا کرده است که امروز کمتر سازمان توسعه یافته‌ای را در جهان می‌شناسیم که از مشورت‌ها و ره‌یافت‌های این دانش بهره‌مند نباشد. سیطره افکنی علوم رفتاری بر ابعاد مختلف توسعه اقتصادی، اجتماعی، علمی، سیاسی و ... برکسی پوشیده نیست به ویژه ظهور نظریه نوین هوش هیجانی از جمله خلاقیت‌های شگفت‌انگیزی است که حیرت صاحب‌نظران و راهبران مدیریت را در برداشته است. تا دیروز سخن بر سر بهره هوش و میزان تاثیر آن در بهره‌وری و رهبری اثربخش سازمان بود اما با رخ‌نمایی نظریه هوش هیجانی دوران جدیدی برای هدایت و رهبری سازمانها آغاز شده است. رهبران بنگاه‌های بزرگ اقتصادی و صنعتی امروزه به مدد توسعه هوش هیجانی توانسته‌اند ارزش افزوده قابل توجهی را در گستره کسب و کار خود خلق نمایند حتی از ویژگی‌های ممتاز کارآفرینان برتر می‌توان به هوش هیجانی اشاره نمود.

امروزه شامد هستیم تعداد کثیری کتاب، رساله تحقیقاتی و مقاله پژوهشی درباره ارتباط هوش هیجانی و اثربخشی سازمانی تألیف و منتشر می‌شود. استقبال و اقبال بی‌نظیر پژوهشگران، مدیران و کارشناسان حوزه مدیریت به هوش هیجانی سبب شد تا مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران نیز در راستای راهبرد اصلی خود یعنی توسعه دانش مدیریت در کشور اقدام به نشر کتاب هوش هیجانی و رهبری سازمانی نماید.

این اثر توسط جناب آقای دکتر علی محمد گودرزی استاد دانشگاه و مشاور مجرب در حوزه مدیریت و توسعه منابع انسانی و روانشناسی سازمانی ترجمه گردیده است. بدون تردید این اثر می تواند برای کلیه مشتاقان توسعه دانش مدیریت منابع انسانی، استادان دانشگاه، دانشجویان و هر کسی که در ایران دغدغه تحول سازمانی را در سر می پروراند مفید باشد.

انتشارات

مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران

نکاتی چند در مورد کتاب حاضر

اهمیت موضوع کتاب

بررسی و رشد و توسعه هوش هیجانی نه تنها ما را شاداب تر و خوشنودتر و موفق تر نگاه می دارد، بلکه به ما کمک می کند انگیزش بیشتری داشته باشیم، استرس را به طوری موثرتر کنترل کنیم، و تعارضات مان را با سایر افراد رفع نماییم. هوش هیجانی، مهارتهایی را به ما ارزانی می دارد تا در انجام کارها دلگرم تر شویم، آسوده خاطر باشیم، نظم و انضباط را پیشه خود سازیم، و در موقعیت های مختلف و با افراد گوناگون به صورت مقتضی برخورد نماییم. این مقوله تعیین می کند ما تا چه حد قادر خواهیم بود به صورت موثر در عرصه های فرهنگی، خانواده هایمان، محل کار، و جامعه، به شرح و بیان هیجانات خود پردازیم. هوش هیجانی مشخص می کند افراد در کدامین حد میزان مطلوب، به کلام ما گوش دهند و در مقابل، ما نیز تا چه حد به ایشان گوش فرا می دهیم.

چطور می توان با راهنمایی های این کتاب، به موفقیت نائل شد؟

این کتاب به عنوان منحنی اطلاعاتی و بسیار آسان برای به کارگیری مولفه های موجود و فراگیری مقولات کلیدی هوش هیجانی، بسی فراتر از زمان عمل می کند. چهل و شش تمرین عملی وابسته به هریک از مراجع اصلی، که در این مجموعه ارائه شده اند، به عنوان منجی گرانها جهت آموزگاران، مربیان، تسهیل گران، مدیران، و کلیه افرادی تهیه و تنظیم شده اند که مجبورند شایستگی های هوش هیجانی را در کار خود با اشخاص، تیم ها، یا گروه ها ارتقاء بخشند.

چندین کتاب دیگر نیز آماده و مهیا شده اند که در مورد موضوع حاضر به بحث می پردازند، اما تعداد کمی از آنها هستند که تمرین های عملی و سناریوهای^۱ مقتضی برای این نوع یادگیری را برای کمک به بالاتر بودن سطح مهارتهای وابسته به هوش هیجانی مهیا می سازند. این کتاب، زمینه ای جدید را با فراهم سازی یک جدول^۲ متشکل از کل

^۱ Scenario

^۲ Matrix

مراجع، آماده می کند و تمرین های عملی آن را در چهار مدل اصلی و راهنما در حوزه هوش هیجانی، مطرح می نماید - شامل EQ-i[®]، EQ-360TM، ECI 360، the MSCEITTM و EQ map[®] - و باعث می شود به کارگیری آن با عنایت به تمامی مدل های مفروض، سهل و آسان شود.

چگونه این کتاب، تنظیم شده است؟

این کتاب در سه بخش تنظیم شده است. بخش اول شامل یک بازنگری از کاربرد هوش هیجانی در خلق و ایجاد تغییراتی واقعی است. این بخش شامل فصل هایی است براین مبنا که چرا هوش هیجانی از اهمیت خاصی برخوردار می باشد و اینکه چگونه می توان از این کتاب به بهترین نحو استفاده کرد. این بخش همچنین حاوی جدولی مبتنی بر هر یک از مراجع اصلی می باشد که تمرین های عملی را در چهار مدل راهنما و اصلی در هوش هیجانی، طرحریزی می نماید. در پایان، این بخش در مورد ارتباطی یکپارچه، بین تفکرات و هیجانها به بحث می پردازد. بخش دوم خلاصه ای از پانزده مولفه هوش هیجانی ارائه می نماید. بخش سوم، چهل و شش تمرین عملی را برای کمک به بالاتر بردن سطح مهارتهای هیجانی موثر، آموزش می دهد. هریک از این تمرینات، شامل بیان مقاصد، خلاصه مطلب، شرح پی آمدها / نتایج مطلوب، زمان تخمینی، پیامگیران، سطح مهارت مقتضی برای تسهیل گرها، آموزش گام به گام، و بخش مربوط به "برگه اطلاعات و مشخصات" می باشد که برای شرکت کنندگان در تمرین های فوق، مطرح شده اند.

سخن مترجم

معدود زمینه‌هایی در روان‌شناسی هستند که به اندازه‌ی هوش هیجانی علاقمندی عمومی را برانگیخته باشد. در پنج سال گذشته هوش هیجانی موضوع پرفروش‌ترین کتابها، مجله‌ها و مقاله‌های روزنامه‌ها بوده است. همچنین دانشمندان بسیاری در این خصوص پژوهش‌های معتبری انجام داده‌اند و راز این کامیابی را بایستی با چند رویکرد تبیین کرد.

بنا به باور مترجم کتاب «هوش هیجانی در زندگی روزمره»^۱، هوش هیجانی با روح خردمندانه‌ی زمان هم‌خوانی دارد. یکی از مضمون‌های پایدار زندگی معاصر این است که ما می‌توانیم مسائل فنی را خیلی بهتر از مسائل انسانی حل کنیم. نویدی که هوش هیجانی دارد این است که می‌تواند در حل حداقل یکی از مشکل‌های انسانی، یعنی تعارض بین آن‌چه فرد احساس می‌کند و آن‌چه می‌اندیشد ما را یاری کند.

دومین تبیین روزمره برای علاقه‌مندی به هوش هیجانی این است که این مفهوم یا سازه اعلام می‌دارد که اگر افراد از هوش هیجانی بالایی برخوردار باشند، بدون داشتن تحصیلات عالی بازهم می‌توانند در زندگی موفق باشند.

هوش هیجانی تحول جدیدی در فهم رابطه‌ی بین عقل و هیجان است. بر خلاف اندیشه‌های پیشین، سهم یکتای آن در دیدن تفکر و هیجان بصورت یک هستی درهم تنیده‌ی سازگارانه و خردمندانه است.

همان‌گونه که بلیز پاسگال پرآوازه نوشت:

«قلب دلایل خود را دارد که سرچیزی از آن نمی‌داند».

امروزه هوش هیجانی در دو گستره مطرح می‌باشد:

در یک سو روان‌شناسی همگانی، با آثار پرفروش خود درمورد هم‌وابستگی، سنخ‌های شخصیتی، شفاف‌بخشی و روح و علم پر زرق و برق روزنامه‌ای، در سویی دیگر علم دقیق و پرمشقت پژوهشی رشته هوش هیجانی به عنوان یک موضوع مطالعه در روان‌شناسی دانشگاهی شروع شد.

۱. نگاه کنید: هوش هیجانی در زندگی روزمره، ترجمه‌ی دکتر جعفر نجفی زند

از همین جا بود که مربیان آموزش و پرورش، روان پزشکان، متخصصان منابع انسانی و سایرین علاقه مند شدند و این رشته از دانش بشری با استقبال و اقبال جهانی مواجه شد.

دانشمندان در تبیین و تعریف هوش هیجانی نوشته اند:

شناخت هیجانات خود، اداره کردن هیجانات، برانگیختن خود، تشخیص هیجانات دیگران و کنترل روابط.

در بیانی دیگر هوش هیجانی به عنوان شایستگی های شناختی تعریف شده است. شایستگی هایی نظیر: درون فردی که ویژگی هایی مانند خودشکوفایی، استقلال و خودآگاهی را شامل می شود. بین فردی که شایستگی هایی مانند هم دلی و مسئولیت اجتماعی را دربر می گیرد، سازش پذیری که ویژگی هایی از قبیل حل مسئله و واقعیت آزمایی را شامل می شود و مدیریت فشار روانی که کنترل تکانش و تحمل روانی را دربر می گیرد و خلق کلی که شامل شادمانی و خوش بینی است.

اما در حوزه ی هوش هیجانی آن چه مهم است تأثیرگذاری بسیار بنیادین آن در تحول مدیریت به ویژه رهبری سازمانی است.

خبر ارزش مند دیگر این است که موفقیت رهبران بزرگ کسب و کارهای جهانی به طور مستقیم وابسته به توانش هوش هیجانی می باشد.

دانتو مانکز از توانایی رهبران در برقراری ارتباط سخن گفته است:

رهبران باید کارها را به دست دیگران انجام دهند، بنابراین باید بتوانند الهام بخشند، برانگیزند، راهنمایی و هدایت کنند و گوش فرا دهند فقط از راه برقراری ارتباط است که رهبران می توانند دیگران را وادار کنند که دیدگاه او را از جان و دل بپذیرند و اجرا کنند. هم چنین در کتاب «صفت های بایسته ی یک رهبر» مؤلف از شایستگی های رهبران موفق سازمانی به صفاتی به شرح ذیل اشاره می کند:

شجاعت، لیاقت، قدرت تشخیص، تمرکز، بزرگواری، ابتکار، گوش دادن، شور و شوق، نگرش مثبت، مشکل گشایی، مسئولیت، امنیت خاطر، تسلط بر نفس، خدمت گزاری، یادگیری مستمر، آینده بینی و قوه ی تشخیص.

پس مسلم است که در عصر حاضر که از آن به عنوان عصر دانایی نام می برند سازمان ها چاره ای جز توسعه ی سرمایه های انسانی خود را ندارند و در کارزار پرفراز و نشیب رهبری سازمانی هوش هیجانی جایگاه منحصر به فردی را به خود اختصاص داده است.

کتاب هوش هیجانی در عرصه ی عمل که مترجم با توجه به این که این اثر ممتاز و ماندگار تمام پیام هایش برای مدیران و رهبران سازمانی می باشد عنوان «هوش هیجانی و رهبری سازمانی» را برای آن انتخاب کرده است. خواننده ی محترم افزون بر توسعه ی دانش نظری خود در گستره ی هوش هیجانی، با کاربرست مجموعه ی آموزش ها و تمرین های عملی که در این کتاب آمده است قادر خواهد بود که در محیط کار و زندگی خود تحولی اساسی را ایجاد کند.

نگارنده مطالعه ی این کتاب را برای کلیه دانش پژوهان دانشگاهی، پژوهشگران عرصه ی مدیریت و رهبران سازمانی، متخصصان توسعه ی منابع انسانی، سودمند می داند. در انجام مشتاق هستم که از همکاران ارجمند مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران به ویژه آقایان مهندس نبوی و قاسم زاده که زمینه های لازم را برای نشر کتاب فراهم ساختند، قدردانی کنم.

سال ها دل طلب جام جم از ما می کرد و آنچه خود داشت ز بیگانه تمنا می کرد
گوهری کز صدف کون و مکان بیرون بود طلب از گمشدگان لب دریا می کرد

امید دارم براساس بیان حکیمانه ی خواجه شیراز، روزی برسد که تمنا از بیگانگان در جُستار علم و دانش در این دیار به پایان رسد چرا که باور دارم تاریخ کهن و تمدن عزیز ایران اسلامی در درون خود گنج های عظیم معنا دارد، تنها همتی می خواهد که عالمان علوم انسانی تلاش کنند و این میراث سترگ را بار دیگر زنده کنند تا ما شاهد شکوفایی تمدن بزرگ ایران در گیتی باشیم.

علی محمد گودرزی

زمستان ۱۳۸۷

آشنایی بیشتر با مؤلفین کتاب حاضر

مؤلفین تمایل دارند تا بدینوسیله مراتب تشکر خود را از افراد ذیل مبذول نمایند:

پیتر سالووی، جان د. میر، دیوید ر. کاروسر^۱، دانیل گلن، ریچارد ی. بویاتزیس، استر اوریولی، رابرت کوپر^۲، کری چرنیس^۳، و ماریلین ک. گونیک^۴، به پاس همکاری آنها در زمینه دانش هوش هیجانی، رابرت کارکوف^۵، به سبب مشارکت اساسی وی در حوزه ارتباطات بین فردی.

لویز هارت^۶، به پاس راهنمایی ما در زمینه نشر؛ الاین بی بیچ^۷، برای کمک و راهنمایی؛ مارتین دلاهووسای^۸، که ویراستار ارشد انتشارات فیفر^۹ می باشد، به منظور مساعدت های فراوان و ارائه راهنمایی های ضروری و تخصصی؛ و سوزان راج ملر^{۱۰}، کاتلین دولان دیویس^{۱۱}، لورا ریزمن^{۱۲}، داون کلیگور^{۱۳}، ژنین ری^{۱۴}، و کارن وارنر^{۱۵}، در انتشارات فیفر، برای راهنمایی ما و ارائه مطلوبترین سطح کیفیتی که ما برای نیل به موفقیت، بدان نیاز داشتیم. ما همچنین از کن هالتمن^{۱۶} به منظور کمک های ارزشمند وی، سپاسگزاریم.

مایکل اسنل^{۱۷}، که نماینده ما نیز می باشد، برای ارتباطات عالی با ناشر ما، که فصل

¹ David R. Caruso

² Robert Cooper

³ Cary Cherniss

⁴ Marilyn K. Gowing

⁵ Robert Carkuff

⁶ Lois Hart

⁷ Elaine Blech

⁸ Martin Delahoussaye

⁹ Pfeiffer

¹⁰ Susan Rachmeler

¹¹ Kathleen Dolan Davis

¹² Laura Reizman

¹³ Dawn Kilgore

¹⁴ Jeanenne Ray

¹⁵ Karen Warner

¹⁶ Ken Hultman

¹⁷ Michael Snell

"موفقیت نهایی" در این مجموعه را نیز تنظیم نموده است، و مسیر نشر مجموعه را نیز برای این تیم، تسهیل نموده است. دانیل هاگس، شرول هورنر^۱، و جیک یورک^۲، برای کمک بی دریغشان در ویرایش و آماده سازی مستندات.

پدران و مادرانمان، خانواده، معلمان، استادان، مراجعین، و رقیبان، و کلیه افرادی که هرکدام به سهم خود، از دیرباز ما را در مشکلاتی که در زندگی خود با آن مواجه بوده ایم، یاری نموده اند.

¹ Sherrol Horner

² Jake York

استفاده موثر از این منبع

هدف

آزمایش ها و پژوهش های حوزه هوش هیجانی، اهمیت این موضوع را به عنوان عاملی اصلی در موفقیت های فردی و کسب و کار، اعتبار بخشیده اند. انجمن مشترک هماهنگ کننده پژوهش در زمینه هوش هیجانی در سازمانها، طبقه خاصی را برای مقوله هوش هیجانی فراهم آورده است که نوزده مورد از کسب موفقیت های شگرف را در این راستا، فهرست نموده است و این ماحصل را ناشی از رشد یا بسط "مهارتهای هوش هیجانی" می داند. اعضاء این انجمن اظهار کرده اند که :

"خوش بینی، نوعی شایستگی هیجانی است که منجر به بروز تولیدات روزافزون می شود. مدیران فروش جدید در مت لایف^۱، که در آزمون "خوش بینی آموخته شده"^۲ نمرات بالایی را کسب کرده بودند، در طول اولین سال و دومین سال کار خود، ۳۷ درصد بیشتر اقدام به فروش بیمه عمر نمودند، و این در مقایسه با اجرای همین کار توسط همتایانی می باشد که مشخص شده بود «بدبین» هستند." (www.eiconsortium.org)

نیاز به هوش هیجانی مطلوب، با نیاز به برخورداری از سطح بالاتر در امر مسئولیت پذیری افزایش پیدا می کند، از قبیل مدیریت والدینی، و حتی برخورداری از اهمیتی افزونتر در گروهها، نظیر فعالیت با هر نوع تیم کاری. شناخت اهمیت هوش هیجانی، نقطه شروع خوبی در این راستا محسوب می شود. اما چگونه می توان شایستگی های مربوط به مهارتهایی واقعی را رشد داد که ما را قدرتمند می گردانند تا کارکردی موثرتر در محیط کار، محیط منزل، و محیط جامعه داشته باشیم؟ مقررات عمومی مطرح شده برای ارائه بهترین تمرین های عملی برای آموزش و ارتقاء سطح رشد هوش هیجانی که توسط انجمن نظارت بر فعالیت های این حوزه مطرح شده اند، بر نیاز شاخص اجرای تمرین های عملی و تجربی تکیه دارند تا شایستگی های هوش هیجانی را یاد بگیریم و آن را ارتقاء

¹ Met Life

² Learned Optimism

دهیم. این کتاب، نیاز مذکور را از طریق فراهم سازی سناریوهای یادگیری تجربی، مخاطب واقع می سازد که در زندگی واقعی افراد مطرح گشته اند تا شایستگی های هوش هیجانی، به بالاترین سطح خود نائل آیند.