

قدرت جادویی هوش هیجانی

تهیه و تدوین: فرزانه رزم آهنگ

(دانش آموخته کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی)



انتشارات سراج ده دل

۱۳۹۸

سرشناسه	رزم آهنگ، فرزانه، ۱۳۴۷ -
عنوان و نام پدیدآور	قدرت جادویی هوش هیجانی / تهیه و تألیف: فرزانه رزم آهنگ.
مشخصات نشر	تهران: سراچه دل، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	۹۱ ص. : جدول. ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س.م.
شابک	978-622-95325-6-0
وضعیت فهرست نویسی	فیفا
موضوع	هوش هیجانی
موضوع	Emotional Intelligence :
موضوع	کارکنان — مدیریت
موضوع	Personnel Management :
موضوع	کارکنان — توانمندسازی
موضوع	Employee Empowerment :
رده بندی کنگره	BF۵۷۶ :
رده بندی دیسیپلین	۴/۱۵۲ :
شماره ثبت کتابخانه ملی	۵۶۸۷۹۰۱ :

انتشارات سراچه دل

آدرس: تهران، میدان ولیعصر، خیابان ۱۷ شهریور - خیابان شهید علی درخشان - کوچه

شهید می باقری - پلاک ۱۵ - طبقه اول

تلفن: ۰۲۱-۶۴۹۷۸۴۸ همراه: ۰۲۱-۶۴۹۷۸۴۸

تلگرام و اینستاگرام: @sarache.del خرید اینترنتی کتاب: SaracheDel.ir

قدرت جادویی هوش هیجانی

صفحه آرایی: محمدحسین صفری

پ و صحافی: ترمه

وبسایت: پاپ: اول، بهار ۱۳۹۸

شمارگان: ۱۰۰۰

قیمت: ۱۰۰۰ تومان

نویسنده: فرزانه رزم آهنگ

ناشر: سراچه دل

ویراستار علمی: دکتر محمود صفری
(مدرس دانشگاه فرهنگیان)

ویراستار ادبی: مریم صادقی

طراح جلد: محمدجواد صفری



تلفن مرکز پخش: ۰۲۱-۳۳۵۴۷۲۱۵ همراه: ۰۲۱-۶۴۹۷۸۴۸

تمام حقوق مادی و معنوی این اثر برای ناشر محفوظ است.

فهرست مطالب

۸.....	مقدمه.....
۱۰.....	ضرورت توجه به رشد و توسعه حرفه‌ای کارکنان.....
۱۳.....	ضرورت توجه به هوش هیجانی.....
۱۵.....	مبانی نظری هوش هیجانی.....
۱۶.....	مفهوم هوش هیجانی.....
۱۸.....	تعریف هوش.....
۱۹.....	هوش هیجانی.....
۲۱.....	عوامل مؤثر در هوش.....
۲۳.....	مفهوم هیجان.....
۲۵.....	فیزیولوژی هیجان.....
۲۶.....	چگونگی و زمینه‌های هیجان.....
۲۸.....	ابعاد هیجان.....
۲۹.....	حالت‌های شناختی یا احساسی.....
۲۹.....	واکنش‌های فیزیولوژیکی.....
۳۰.....	رفتارهای بیانگر-اجتماعی.....
۳۰.....	هدفمندی.....
۳۱.....	نقش هیجان در هوش.....
۳۲.....	نظریه‌های هیجان.....
۳۳.....	نظریه جیمز-لانگه.....
۳۴.....	نظریه کنون بارد.....
۳۵.....	نظریه آرنولد: نظریه شناختی - ارزیابی.....
۳۵.....	نظریه شناختی شاکتر-سینگر.....
۳۷.....	نظریه سولومون.....
۳۸.....	نظریه لازاروس: نظریه شناختی - انگیزشی - رابطه‌ای.....

۳۸.....	نظریه پارکینسون: نظریه چهار عاملی هیجان
۴۰.....	نظریه واینر: نظریه انتساب یا سبک اسنادی
۴۱.....	تعریف هوش هیجانی
۴۴.....	تاریخچه هوش هیجانی
۵۰.....	تحقیقات درباره هوش
۵۰.....	تحقیقات درباره هیجان
۵۰.....	تحقیقات درباره هوش اجتماعی
۵۱.....	پیشتران رنس و هیجان (۱۹۷۰ الی ۱۹۸۹)
۵۲.....	ظهور هوش هیجانی (۱۹۹۰ الی ۱۹۹۳)
۵۲.....	گسترش مفهوم هوش هیجانی (۱۹۹۴ الی ۱۹۹۷)
۵۳.....	تحقیق و موسسه ساز هوش هیجانی (۱۹۹۸ تا به حال)
۵۵.....	پژوهشگران پیشگام در هوش هیجانی
۵۵.....	جایگاه هوش هیجانی در سمت مدیریت مغز
۵۶.....	شعور عاطفی لازمه استدلال و هوش
۵۹.....	چرا بعضی از آدم‌های باهوش کار احمقانه می‌کنند؟
۶۹.....	قابلیت‌های هوش هیجانی
۷۶.....	هوش هیجانی در سازمان چگونه عمل می‌کند؟
۷۸.....	آموزش و یادگیری هوش هیجانی در سازمان
۸۴.....	هوش هیجانی و موفقیت کارکنان
۸۹.....	خلاصه و نتیجه‌گیری

نقش نیروی انسانی در شکوفایی جامعه به قدری دارای اهمیت است که به عقیده برخی از دانشمندان اقتصادی از جمله آلفرد مارشال^۱ منابع انسانی متخصص و زبردست بزرگترین دارایی و سرمایه اصلی یک جامعه به شمار می آید. به همین دلیل باید به آموزش و پرورش به عنوان یک سرمایه گذاری ملی نگریست و آن را با ارزش ترین سرمایه ها که در رجحان انسان ها ذخیره و سرمایه گذاری می شود، به حساب آورد (ناظم، ۱۳۸۶: ۷).

برای مدها ساز، عقیده غالب بر این بود که آدمی موجودی خردگراست که آندانه اهداف خود را انتخاب و درباره راه و رسم و کنش خود تصمیم می گیرد. با این تصور بر این بود که آنچه را باید، انجام دهد مشخص ساخته و نهادهای تحت عنوان انگیزش و هیجان ضرورت نداشت.

فلاسفه تا قرن ۱۷ و ۱۸ از مفهوم خردگرایی سر برداشتند و دیدگاه بدبینانه ای در مورد هیجان حاکم بود تا جایی که بسیاری از افراد و مکاتب به نفی عواطف می پرداختند (در همین راستا، یونان هیوم، فیلسوف تجربه گرای انگلیسی در اوایل قرن ۱۸ برتری عقل، خرد بر هیجان را به چالش کشید) (اسدی، ۱۳۸۲: ۲۵).

۱. A. Marshal .

پیچیدگی‌های عصر حاضر به همراه سرعت شتاب تحولات در عرصه‌های مختلف دنیای کار و زندگی، نقش یافته‌های دقیق و علمی روانشناسی را به نوبه خود حساس‌تر کرده و به ویژه تحولات صنعتی و سازمانی، متخصصان روان‌شناسی را بر آن داشته تا در نظریه‌پردازی و پژوهش‌های خود دیدگاه تازه‌تری را اتخاذ کنند.

این نگرش نوین پاسخی بود به عدم کارایی نظریه‌ها و نگرش‌های قدیمی‌تر. در این عرصه نظریه‌های قدیمی به چالش کشیده شد و در این میان مشخص شد توانمندی‌های صرفاً عقلانی (IQ) دیگر نمی‌توانند ضامن خوبی برای موفقیت در کار و زندگی باشند (گلمن^۱: ۱۳۸۷: ۴۴). شاید مدیریت را بتوانیم از مهمترین فعالیت‌ها در زندگی اجتماعی بشر امروز بدانیم، در عصر حاضر به مدد این فعالیت است که مأموریت‌ها و اهداف سازمان تحقق می‌یابد و از امکانات و منابع موجود بهره‌برداری می‌شود. توانایی و استعداد انسان‌ها از قوه باطنی رمی‌آید (الوانی، ۱۳۸۶: ۱۱).

پیچیده‌تر شدن فضای رقابتی شرکت‌ها و سازمان‌ها، آنگاه پرشتاب تغییرات و پیچیده‌تر شدن شرایط اداره سازمان‌ها، ضرورت توجه به استعدادهای انسانی را بیش از گذشته آشکار ساخته است. روش‌های کهنه تجارت دیگر کارایی ندارند، شدت فزاینده چالش‌های

^۱. Golman

رقابتی هر کسی را به مبارزه می‌طلبد تا خود را با شرایط تطبیق دهد. با تغییر تجارت، ویژگی‌های مورد نیاز برای بقای شرکت‌ها نیز تغییر می‌یابد، چه رسد به سبقت. قابلیت‌های مورد نیاز برای کارکنان سازمان‌ها تفاوت‌های اساس دارد و ویژگی‌هایی که امروزه برای کارکنان ارزشمند است با قابلیت‌هایی که برای کارکنان آینده مورد نیاز خواهد بود، تفاوت اساسی خواهد داشت.

مهارت‌هایی همچون طراحی تغییر، تطبیق‌دهی، افزایش تنوع و قابلیت‌ها، گروهی در دو دهه پیش اهمیت زیادی نداشتند، اما اکنون بر اهمیت آن‌ها افزوده شده است. همه این تحولات ارزش هوش هیجانی^۱ را افزایش داده و ضرورت توجه سازمان‌ها به مقوله‌های مذکور را با اهمیت کرده است.

ضرورت توجه به رشد و توسعه حرفه‌ای کارکنان

مدیران به ندرت درک می‌کنند که مدیریت آن‌ها درست یا غلط اعمال می‌شود. در نتیجه آن‌ها آمادگی چندانی برای مقابله با چالش‌های بزرگی که اکنون با آن مواجه هستند ندارند. در واقع، مشکلات عمده‌ای که مدیران با آن روبه‌رو هستند، به واسطه فناوری و یا سیاست نیست. منشأ این مشکلات در خارج از مدیریت و سازمان قرار ندارد، بلکه مشکلات

^۱ در این کتاب هوش هیجانی و هوش عاطفی مترادف است.

و مسائل دقیقاً نتیجه نامطلوب اعمال مدیریت خود آنان است. باید پذیرفت که وظیفه و نقش اساسی مدیریت یعنی ایجاد قابلیت و آمادگی در کارکنان به منظور ارائه عملکرد مشترک از طریق اهداف مشترک، ارزش‌های مشترک، ایجاد ساختار مناسب و آموزش و بهسازی مورد نیاز آنان در انجام کار، و نشان دادن واکنش مناسب و به موقع در برابر تغییرات سازمان است. اما همین مفهوم و معنی از این وظیفه و نقش نیز تغییر کرده است. لاقلاً به این دلیل که عملکرد مدیریت، نیروی کار را از یک مجموعه افراد سیرمتخصص و ماهر به مجموعه‌ای از افراد بسیار تحصیل کرده و ماهر تبدیل کرده است (دراکر، ۱۳۸۴: ۱۲۵).

در سال ۱۹۹۵ دکتر دانیل گلمن این سؤال را در پرفروش‌ترین کتابش با عنوان «کارکرد هوش هیجانی» مطرح می‌کند که در محیط کار، هوش هیجانی نقش بارزتری در دانش‌های عملکرد مطلوب نسبت به سایر قابلیت‌ها از قبیل هوش شناختی یا مهارت‌های فنی ایفا می‌کند؛ بنابراین با پرورش و رشد هوش هیجانی و قابلیت‌های آن، هم سازمان و هم کارکنان از مزایای آن بهره‌مند می‌شوند.

تحقیقات نشان می‌دهد؛ اهمیت هوش هیجانی در جو پیشرفت جایگاه سازمان‌ها در حال افزایش است. با استفاده از بهره هوشی می‌توان پیش‌بینی کرد؛ چه شغلی مناسب چه فردی است؟ در حالی که با هوش

هیجانی می‌توان مسیر پیشرفت، شکست یا درج‌ازدن کارکنان را پیش‌بینی کرد. در سطوح رهبری و مدیریت عالی سازمان، ۸۵ درصد قابلیت‌ها برای کسب موفقیت به هوش هیجانی بستگی دارد تا به سایر توانایی‌های فنی و شناختی. به همین دلیل، بنا به گفته وی؛ یک فرد فاقد هوش هیجانی حتی اگر بهترین دوره‌های آموزشی را در دنیا ببیند، نمی‌تواند یک رهبر سازمانی برجسته و موفق باشد. دیران با هوش هیجانی بالا که در زمینه ارائه خدمات فعالیت می‌کنند، در مقایسه با همکاران خود که سطح هوش هیجانی کمتری دارند به‌طور میانگین، دو برابر، درآمد کسب می‌کنند؛ به عبارتی دو برابر با مشتری سرو کار دارند و مشتری جذب می‌کند (آثار، شریفی، ۱۳۸۶: ۲۰).

امروزه توسعه سازمان منوط به توسعه منابع انسانی است. منابع انسانی هر سازمان ارزش‌های اصلی چون فرهنگ، عملکرد و تولید دانایی، آموزش و یادگیری را عهده‌دار هستند. سازمان‌های محافظه‌کار سنتی بطور کلی وظیفه‌گرا و عمودی هستند. مدیریت ارشد به ندرت در مسائل بنیادی و تحولی درگیر می‌شوند. آن‌ها احساس تنگنا و مالکیت به شرکت ندارند و از تجربه‌های تازه و ریسک‌دوری می‌کنند. در نتیجه توجه به نیازهای مشتری و قابلیت انعطاف به حداقل رسیده است. کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی

دارد. هر قدر شرکت‌ها و سازمان‌ها بزرگ‌تر می‌شوند، بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه می‌شود.

مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. تصور مدیران این است که وقتی شخصی در یک محل است غدام می‌شود، باید تمام شرایط آن سازمان را بپذیرد. بعضی از مدیران بر این مسئله که رضایت کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می‌کنند. اما به راستی جهت اثربخشی بهتر در سازمان با در نظر گرفتن اینکه کارکنان در زیر فشار مالی به سر می‌برند و دست‌ترجمه و تمایل آن‌ها به مسائل اقتصادی کار است، به غیر از دادن پاداش، امکانات از این قبیل راه‌های دیگری وجود ندارد؟

ضرورت توجه به هوش هیجانی

با توجه به پیشرفت روزافزون دانش و فن‌آوری، پیچیدگی مسائل و مشکلات جوامع بشری و بروز تغییرات شگرف با تنوع در سرعت زیاد که ویژگی‌های عصر حاضر، عصر فن‌آوری می‌باشد. لزوم شناخت همه جانبه استعدادها و توانمندی‌های شناختی انسان و نیز تجهیز وی به انواع مختلفی از مهارت‌ها و توانایی‌ها جهت کنترل هیجانات خود و دیگران، شناخت خود، برقراری روابط اجتماعی سالم و سایر مهارت‌هایی که

می‌توانند از عوامل موفقیت در طول زندگی باشد ضروری می‌سازد. از میان این عوامل متعدد می‌توان به نقش هوش هیجانی اشاره کرد. تحقیقاتی که در سال‌های گذشته در زمینه هوش هیجانی صورت گرفته است به اندازه‌ای فراوان و گسترده است که از آن به عنوان «انفجار پژوهش» در زمینه هوش هیجانی یاد شده است. این تحقیقات شواهد و برافزونی را به دست می‌دهد مبنی بر اینکه هوش هیجانی را می‌توان به‌طور قابل اطمینان اندازه گرفت و می‌توان از آن در پیش‌بینی نتایج مهم در عرصه کار و زندگی از جمله کیفیت رابطه با دیگران و کارآیی مدیریتی بهره جست. هوش هیجانی به عنوان یک مبحث علمی در روانشناسی نزدیک به دو دهه است که در جهان و اندکی دیرتر در ایران مطرح است و اهمیت آن با بروز تحولات اجتماعی مربوط به عصر صنعتی و فراصنعتی، به ویژه در گستره روابط میان فردی در محیط تحصیل، کار و خانواده نمود روز به روز بیشتری یافته است، بطوری که بسیاری بر این باورند که فرد برای اینکه در این شرایط بتواند به کامیابی نسبی در زندگی دست یابد لازم است در کنار بهره‌مندی از بهره هوشی متعارف (IQ) مناسب نیز برخوردار باشد. بدین ترتیب نقش هوش هیجانی یا هوش عاطفی و پرورش آن در پیشرفت فرد در اجتماع نقشی است بسیار با اهمیت که نمی‌توان آن را نادیده گرفت.