

# هوش هیجانی و خلاقیت در سازمان

www.ketab.ir

مؤلفین

محمدجواد محمدی، ایمان لشنی زند، علی عابدینی

محمد رضا عباسیان، مهدی فردصمیمی، بنیامین نادری ده شیخ





- عنوان و نام پدیدآور : هوش هیجانی و خلاقیت در سازمان/ مولفین محمدجواد محمدی ... [و دیگران].  
 مشخصات نشر : تهران : اترس، ۱۴۰۰.  
 مشخصات ظاهری : ۲۴۵ ص.: جدول.  
 شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۷۹۰۷-۲۳-۰ ریال ۱۳۰۰۰۰۰  
 وضعیت فهرست نویسی : فیبا  
 یادداشت : مولفین محمدجواد محمدی، ایمان لشتنی‌زند، علی عابدینی، محمدرضا عباسیان، مهدی فردصمیمی، بنامین نادری‌ده‌شیخ.  
 یادداشت : کتابنامه: ص. ۲۴۹ - ۲۴۵.  
 موضوع : هوش هیجانی  
 Emotional intelligence  
 مدیریت -- نوآوری  
 Management -- Technological innovations  
 خلاقیت  
 Creative ability  
 اندیشه و تفکر خلاق  
 Creative thinking  
 شناسه افزوده : محمدی، محمدجواد، ۱۳۵۹-  
 رده بندی کنگره : ۵۷۶BF  
 رده بندی دیویی : ۲/۱۵۲  
 شماره کتابشناسی ملی : ۸۷۷۷۵۳  
 اطلاعات رکورد کتابشناسی : فیبا

www.ketab.ir



### انتشارات اترس

آدرس: تهران، میدان انقلاب نبش ۱۲ فروردین ساختمان ولی عصر طبقه ۳ واحد ۹

نشر و پخش همراه: ۰۹۱۳۵۵۰۳۱۳۶

عنوان: هوش هیجانی و خلاقیت در سازمان  
 مؤلفین: محمدجواد محمدی، علی عابدینی، محمدرضا عباسیان، مهدی فردصمیمی  
 صفحه آرای و تنظیم: انتشارات اترس  
 نشر و پخش: انتشارات اترس  
 نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۰  
 شمارگان: ۴۵۰ نسخه  
 قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان  
 شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۹۰۷-۲۳-۰

کلیه حقوق برای ناشر و نویسنده محفوظ است.

## فهرست مطالب

| عنوان                                      | صفحه      |
|--------------------------------------------|-----------|
| پیشگفتار.....                              | ۱۳        |
| <b>فصل اول: تاریخچه هوش و هیجان.....</b>   | <b>۱۵</b> |
| هوش.....                                   | ۲۴        |
| دیدگاه های دانشمندان مشهور درباره هوش..... | ۲۴        |
| بهره هوشی.....                             | ۲۵        |
| انواع هوش چندگانه.....                     | ۲۵        |
| هیجان چیست؟.....                           | ۳۱        |
| رابطه هوش و هیجان.....                     | ۳۱        |
| تاریخچه هوش هیجانی.....                    | ۳۳        |
| مدیریت و اداره هیجانها و عواطف.....        | ۴۲        |
| مغز هیجانی.....                            | ۴۲        |
| چگونگی آموزش در کودکی.....                 | ۴۴        |
| عوامل مؤثر در هوش هیجانی.....              | ۴۷        |
| رابطه هوش هیجانی با فریب و دروغگویی.....   | ۴۹        |
| هوش هیجانی و تفاوت آن با هوش شناختی.....   | ۵۰        |
| تعاریف هوش هیجانی.....                     | ۵۳        |

مؤلفه های هوش هیجانی ..... ۵۶

## فصل دوم: مدل های هوش هیجانی ..... ۵۹

مدل عملکرد هوش هیجانی گلمن ..... ۶۱

مدل صلاحیت های هوش هیجانی ..... ۶۲

مدل توانمندی هوش هیجانی ..... ۶۴

هوش هیجانی و انحراف رفتاری ..... ۶۶

هوش هیجانی و موفقیت ..... ۶۶

هوش هیجانی و ادراکات ..... ۶۷

رفتار و هوش هیجانی ..... ۶۷

هوش هیجانی و رفاه ..... ۶۸

هوش هیجانی و رفتارهای مثبت اجتماعی ..... ۶۸

هوش هیجانی و رهبری / رفتار سازمانی ..... ۶۸

صلاحیت های هوش هیجانی ..... ۶۹

تفاوت های جنسیتی در هوش هیجانی ..... ۷۰

نکات منفی هوش هیجانی بالا ..... ۷۳

راه های افزایش هوش هیجانی ..... ۷۶

کاربردهای هوش هیجانی در زندگی ..... ۷۷

عوامل مؤثر بر هوش هیجانی ..... ۷۷

ابعاد هوش هیجانی ..... ۸۰

|      |                                                                       |
|------|-----------------------------------------------------------------------|
| ۸۷   | ..... مدل های هوش هیجانی                                              |
| ۸۹   | ..... مدل گلمن از هوش هیجانی                                          |
| ۹۱   | ..... مدل هوش هیجانی بار- آن                                          |
| ۹۵   | ..... مدل هوش هیجانی دولویکس و هیگس                                   |
| ۱۰۳۳ | <b>فصل سوم: راهبردها و اهمیت پرورش هوش هیجانی</b>                     |
| ۱۰۵  | ..... هوش هیجانی و هوش عمومی                                          |
| ۱۰۷  | ..... آموزش و یادگیری هوش هیجانی در سازمان                            |
| ۱۱۱  | ..... هوش هیجانی و موفقیت شغلی                                        |
| ۱۱۲  | ..... برخی از یافته های اساسی پژوهشهای مربوط به هوش هیجانی            |
| ۱۱۳  | ..... برای تقویت هوش هیجانی روی کدام مهارت ها و ویژگی ها وقت بگذاریم؟ |
| ۱۱۵  | ..... مدل ECI در سنجش هوش هیجانی                                      |
| ۱۱۵  | ..... نقدی بر مدل ECI                                                 |
| ۱۱۶  | ..... تعریف خلق در روان شناسی                                         |
| ۱۱۷  | ..... مفهوم خلق در برابر مفاهیم احساس و هیجان                         |
| ۱۱۷  | ..... تفاوت هیجان و احساس                                             |
| ۱۱۹  | ..... اصل صفر در مدیریت احساسات و افزایش هوش هیجانی                   |
| ۱۲۱  | ..... نگاه آپولویی به زندگی                                           |
| ۱۲۴  | ..... اهمیت دامنه لغات برای ابزار احساسات و بیان انواع هیجانات        |
| ۱۲۴  | ..... کلمات به عنوان ابزار آموزش و یادگیری                            |

- کلمات به عنوان ابزار ارتباط موثر ..... ۱۲۵
- کلمات به عنوان ابزار خودکاوی و تحلیل خود ..... ۱۲۶
- تمرین خودآگاهی هیجانی | نوشتن برای "هیچ کس" ..... ۱۲۶
- نوشتن برای تقویت خودآگاهی هیجانی ..... ۱۲۷
- نوشتن درباره‌ی شغل از دست رفته ..... ۱۲۸
- همدلی چیست؟ تأکیدی بر اهمیت همدلی به عنوان یک مهارت ..... ۱۲۹
- چرا همدلی به اندازه سایر مهارت‌ها مورد توجه قرار نمی‌گیرد؟ ..... ۱۳۰
- همدلی در انگلیسی و معادل فارسی آن ..... ۱۳۱
- تعریف همدلی و تاریخچه آن ..... ۱۳۳
- اهمیت همدلی به عنوان یک مهارت ..... ۱۳۵
- تفاوت همدلی و همدردی ..... ۱۳۷
- تعریف همدلی از دیدگاه کارل راجرز ..... ۱۳۷
- همدلی و همدردی ..... ۱۳۸
- تعریف کار عاطفی یا کارگری احساسی در محیط کار ..... ۱۴۰
- مدیریت احساسات و ایفای نقش در محل کار ..... ۱۴۲
- حمایت اجتماعی ..... ۱۴۳
- مدیریت خشم، برخی از روش‌های ناکارآمد تخلیه خشم ..... ۱۴۴
- رابطه مدیریت خشم با مهارت‌های دیگر ..... ۱۴۴
- چرا خشمگین می‌شویم؟ ..... ۱۴۵

|      |                                                          |
|------|----------------------------------------------------------|
| ۱۴۷  | آیا همه به یک اندازه خشمگین می‌شوند؟                     |
| ۱۴۸  | چهار روش نادرست مدیریت خشم                               |
| ۱۴۸  | فرو خوردن و جسمانی کردن خشم                              |
| ۱۴۹  | مجازات و تنیه خود                                        |
| ۱۵۰  | آیا حالات صورت روی احساسات و هیجانات ما تأثیر می‌گذارند؟ |
| ۱۵۱  | گفتگوهای سرنوشت ساز                                      |
| ۱۵۲  | تعریف گفتگوی سرنوشت ساز                                  |
| ۱۵۴  | کتابی درباره هوش هیجانی                                  |
| ۱۵۶  | آنتونیو داماسیو                                          |
| ۱۵۷  | داماسیو و نقش عواطف و احساسات در انسان                   |
| ۱۵۷  | نقد افکار داماسیو                                        |
| ۱۵۸  | از جمله دیدگاه‌های داماسیو درباره‌ی خود آگاهی            |
| ۱۵۸  | کتابهای آنتونیو داماسیو                                  |
| ۱۵۹  | کاربرد هوش هیجانی در مدیریت پروژه                        |
| ۱۶۳  | نقطه ضعف کتاب هوش هیجانی مرسینو                          |
| ۱۶۳  | جدال میان عقل و احساس                                    |
| ۱۶۴  | شناخت هوش هیجانی در خود و راهکارهای تقویت آن             |
| ۱۷۷  | ضرورت هوش هیجانی برای داشتن یک زندگی متعادل              |
| ۱۸۳۳ | <b>فصل چهارم: خلاقیت و نوآوری در سازمان</b>              |

|     |                                                 |
|-----|-------------------------------------------------|
| ۱۸۸ | پیشینه نوآوری                                   |
| ۱۹۳ | مفهوم نوآوری                                    |
| ۱۹۴ | تاریخچه نوآوری                                  |
| ۱۹۶ | انواع نوآوری                                    |
| ۱۹۸ | سطوح کلی نوآوری                                 |
| ۲۰۰ | استراتژی های نوآوری                             |
| ۲۰۲ | مزایای نوآوری                                   |
| ۲۰۴ | شرایط ایجاد نوآوری                              |
| ۲۰۵ | موانع نوآوری                                    |
| ۲۰۶ | نوآوری گرایی                                    |
| ۲۰۸ | مفهوم و ماهیت خلاقیت و نوآوری                   |
| ۲۱۱ | تفاوت خلاقیت، نوآوری و تغییر                    |
| ۲۱۵ | فرآیند نوآوری                                   |
| ۲۱۵ | ویژگی های افراد خلاق و نوآور                    |
| ۲۱۸ | عوامل موثر بر شکل گیری فرآیند نوآوری در سازمان  |
| ۲۲۰ | خلاقیت پایدار در حل مسائل سازمانی               |
| ۲۲۴ | نقش مدیریت در پرورش خلاقیت و نوآوری در سازمان   |
| ۲۲۶ | تکنیک های ایجاد خلاقیت و نوآوری در میان کارکنان |
| ۲۲۷ | طوفان مغزی                                      |

|     |                                            |
|-----|--------------------------------------------|
| ۲۲۸ | الگوبرداری از طبیعت                        |
| ۲۲۸ | تکنیک گروه اسمی                            |
| ۲۲۹ | گردش تخیلی                                 |
| ۲۳۰ | تفکر موازی                                 |
| ۲۳۱ | ارتباط اجباری                              |
| ۲۳۱ | روش حل مسئله                               |
| ۲۳۲ | جدول ۲ سطوح حل مسئله                       |
| ۲۳۲ | استفاده از فعالیت های استعاری              |
| ۲۳۳ | استفاده از قیاس شخصی                       |
| ۲۳۳ | استفاده از قیاس مستقیم                     |
| ۲۳۳ | استفاده از تعارض فشرده                     |
| ۲۳۴ | راه اندازی مدیریت ایده در سازمان           |
| ۲۳۵ | نوآوری در فعالیت های خدماتی                |
| ۲۳۶ | ویژگی خدمات و تأثیر آن ها بر فرآیند نوآوری |
| ۲۳۸ | فرآیند گام به گام نوآوری در خدمات          |
| ۲۴۲ | عوامل کلیدی موفقیت در نوآوری               |
| ۲۴۲ | استراتژی و چشم انداز                       |
| ۲۴۲ | هوش سازمانی (بینش سازمانی)                 |
| ۲۴۲ | مدیریت خلاقیت و ایده                       |

- ۲۴۲ ..... سیستم و ساختارهای سازمانی
- ۲۴۳ ..... فرهنگ و جو
- ۲۴۳ ..... مدیریت تکنولوژی
- ۲۴۳ ..... رهبری
- ۲۴۳ ..... نوآوری و عملکرد سازمانی
- ۲۴۹۹ ..... منابع

www.ketab.ir

## پیشگفتار

هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانها و احساسات در توانمندیهای انسانی دارد. امروزه هوش هیجانی به عنوان نوعی هوش که هم شامل درک دقیق هیجانهای خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات هیجانی دیگران است، تبیین شده است. هوش هیجانی، فرد را از نظر هیجانی ارزیابی می کند، به این معنی که فرد به چه میزانی از هیجانها و احساسهای خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که تواناییهای هوش هیجانی ذاتی نیستند و آنها می توانند آموخته شوند. هوش هیجانی شامل شناخت و کنترل عواطف و هیجانهای خود است. به عبارت دیگر، شخصی که هوش هیجانی بالایی دارد، سه مؤلفه هیجانها را به طور موفقیت آمیزی با یکدیگر تلفیق می کند: مؤلفه شناختی، مؤلفه فیزیولوژیکی و مؤلفه رفتاری. متون علم مدیریت بر این باورند که رهبران و مدیران، با هوشهای هیجانی بالاتر، توان بیشتری برای هدایت سازمان تحت کنترلشان دارند. یافته های جدید نشان می دهد کارکنانی که دارای وجدان کاری و احساس وظیفه شناسی بالایی هستند، اما فاقد هوش هیجانی و اجتماعی اند، در مقایسه با کارکنان مشابهی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، عملکرد ضعیف تری دارند. هوش هیجانی نوع دیگری از هوش است. این هوش مشتمل بر شناخت احساسات خویش و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم های مناسب در زندگی است. با پیشرفت روز افزون دانش و فناوری و جریان گسترده اطلاعات امروزه جامعه ما نیازمند پرورش انسان هایی است که بتوانند با مغزی خلاق با

مشکلات روبه‌رو شده و به حل آنها پردازند. در این رویکرد نیاز به آموزش و تقویت خلاقیت و خلق افکار نو برای رسیدن به جامعه‌ای سعادتمند از اهمیت خاصی برخوردار است. افزایش خلاقیت در سازمان‌ها می‌تواند به ارتقای کمیت و کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها، جلوگیری از اتلاف منابع، کاهش بروکراسی و در نتیجه افزایش کارایی و بهره‌وری و ایجاد انگیزش و رضایت شغلی در کارکنان منجر گردد. با بهره‌جویی از نتایج پژوهش‌های انجام شده در سازمان‌های مطالعاتی و تحقیقاتی در زمینه خلاقیت و نوآوری (با توجه به آن که ستاده‌های آن بخشی از نهاده‌های اثر بخش دیگر سازمان‌ها هستند) خواهیم توانست به طریقی کارآ و اثر بخش به اهداف خود مایل و سازمان و جامعه‌ای توسعه یافته و پیش‌رو داشته باشیم.