

مدیریت و مفهوم هوش هیجانی

در سازمان‌ها

(مفاهیم و ارتباطات)

مؤلفان:

دکتر امیرحسین امیرخانی

(دانشیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور ایران)

مهندس امیررضا عزیزیان

(دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد

علوم و تحقیقات ساوه)

مهندس فهیمه محمد میرزایی

(فارغ‌التحصیل رشته مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور)

سرشناسه: امیرخانی، امیرحسین، ۱۳۳۹ -
عنوان و نام پدیدآور: مدیریت و مفهوم هوش هیجانی در سازمان‌ها (مفاهیم و ارتباطات)
مولفان: امیرحسین امیرخانی، امیررضا عزیزیان، فهیمه محمدمیرزایی.
مشخصات نشر: مشهد، انتشارات سروش و ستاره، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری: ۱۰۷ص، جدول.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۵۷-۰۳-۰
وضعیت فهرست نویسی: فیپا
موضوع: هوش هیجانی
موضوع: مدیریت -- جنبه‌های روان‌شناسی
شناسه افزوده: عزیزیان، امیررضا، ۱۳۶۵ -
شناسه افزوده: محمدمیرزایی، فهیمه، ۱۳۶۷ -
رده بندی کنگره: ۱۳۹۳ BF۵۷۶/الف۸م۴
رده بندی دیویی: ۱۵۲/۴
شماره کتابشناسی ملی: ۳۵۶۳۳۳۷

انتشارات سروش و ستاره

مشهد - بلوار احمدآباد - عارف ۴ - پلاک ۷ - (۰۵۱ - ۳۸۴۴۴۰۶۳)

مدیریت و مفهوم هوش هیجانی در سازمان‌ها

مؤلفین: دکتر امیرحسین امیرخانی

مهندس امیررضا عزیزیان - مهندس فهیمه محمد میرزایی

حروف چینی و صفحه آرایی: میلاد شاهرخ‌زاده

طرح جلد: المیرا مجاوریان

چاپ اول: ۱۳۹۳ - چاپخانه معین

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۵۷-۰۳-۰

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۶۰۰۰ تومان

فهرست

عنوان

صفحه

پیشگفتار.....	۷
مقدمه.....	۹
نگاهی گذرا به مقوله هوش.....	۱۱
هیجان.....	۱۵
تعاریف هوش هیجانی.....	۱۹
ریشه‌های تاریخی هوش هیجانی.....	۲۲
دیدگاه‌های صاحب‌نظران در باب مفهوم هوش هیجانی.....	۲۷
دیدگاه گاردنر در هوش هیجانی.....	۲۸
دیدگاه کوپر در هوش هیجانی.....	۲۹
دیدگاه مایر و سالوری در هوش هیجانی.....	۳۰
دیدگاه گلمن در هوش هیجانی.....	۳۲
مدل شایستگی دو بعدی گلمن.....	۳۵
دیدگاه بار- آن از هوش عاطفی.....	۳۸
هوش عاطفی در اسلام.....	۴۲
مقایسه هوش عاطفی (EQ) و هوش عقلی (IQ).....	۴۶
ویژگی‌های افراد با هوش عاطفی بالا و پایین.....	۵۰
نقش وراثت و محیط در هوش عاطفی.....	۵۲

۵۳	رابطه هوش عاطفی با موفقیت شغلی
۵۵	هوش عاطفی و هوش شناختی در محیط کار
۶۳	اندازه گیری هوش هیجانی
۶۵	ابزارهای اندازه گیری هوش هیجانی
۶۶	آزمون های عملکردی
۶۶	مقیاس چند عاملی هوش هیجانی (MEIS)
۶۸	آزمون هوش هیجانی مایر، سالووی، کروسو (مس - کیت)
۷۰	مقیاس سطوح آگاهی هیجانی (LEAS)
۷۰	آزمون های خود سنجی
۷۰	آزمون هوش هیجانی بار - آن
۷۱	پرسشنامه کفایت هیجانی (ECI)
۷۳	مقیاس هوش هیجانی شاته - تجدید نظر شده (EIS-R)
۷۳	رابطه هوش هیجانی با سبک رهبری
۸۰	هوش عاطفی و رهبری سازمان
۸۳	ارتباط هوش هیجانی با مدیریت دولتی و منابع انسانی
۸۵	هوش هیجانی کارکنان و اثربخشی سازمان
۹۵	هوش عاطفی و تحقق سازمان یادگیرنده
۹۷	هوش هیجانی و ارتقاء یادگیری و تحول سازمانی
۹۹	هوش عاطفی ابزاری نوین در مدیریت بازار
۱۰۴	منابع و مآخذ

پیشگفتار

هوش عاطفی، هوش احساسی یا هوش هیجانی (که ضریب آن با EQ نشان داده می‌شود) شامل شناخت و کنترل عواطف و هیجان‌های خود است. به عبارت دیگر، شخصی که EQ بالایی دارد سه مؤلفه هیجان‌ها را به طور موفقیت‌آمیزی با یکدیگر تلفیق می‌کند (مؤلفه شناختی، مؤلفه فیزیولوژیکی و مؤلفه رفتاری).

ارسطو می‌گوید: «عصبانی شدن آسان است - همه می‌توانند عصبانی شوند، اما عصبانی شدن در برابر شخص مناسب، به میزان مناسب، در زمان مناسب، به دلیل مناسب و به روش مناسب - آسان نیست!»

دانیل گلمن معتقد است، هوش عاطفی بالا تبیین می‌کند که چرا افرادی با ضریب هوشی (IQ) متوسط موفق‌تر از کسانی هستند که نمره‌های IQ بسیار بالاتری دارند. ضریب هوشی (IQ) نمی‌تواند بخوبی از عهده توضیح سرنوشت متفاوت افرادی بر آید که فرصت‌ها، شرایط تحصیلی و چشم اندازهای مشابهی دارند. اصطلاح هوش عاطفی برای اولین بار در دهه ۱۹۹۰ توسط دو روان‌شناس به نام‌های جان مایر و پیترو سالووی مطرح شد. آنان اظهار داشتند، کسانی که از هوش هیجانی برخوردارند، می‌توانند عواطف خود و دیگران را کنترل کرده، بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف تمایز گذارند و از اطلاعات عاطفی برای راهنمایی فرآیند تفکر و اقدامات شخصی استفاده کنند. دانیل گلمن صاحب نظر علوم رفتاری و نویسنده کتاب «کار کردن به وسیله هوش هیجانی» اولین کسی بود که این مفهوم را وارد عرصه سازمان نمود. گلمن هوش هیجانی را استعداد، مهارت و یا قابلیت دانست که عمیقاً تمامی توانایی‌های فردی را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد در مدل گلمن به طور خلاصه پنج حوزه اساسی هوش هیجانی مورد بررسی قرار گرفته بود.

۱- شناخت هیجان‌ها و احساسات خود (خودآگاهی)

۲- مدیریت هیجان‌ها و احساسات خود (خودمدیریتی)

۳- خودآنگیزشی

۴- تشخیص و درک هیجان‌ها و احساسات دیگران (دیگرآگاهی)

۵- مدیریت رابطه با دیگران (دیگر مدیریت)

مدل گلمن که امروزه به طور وسیعی به رسمیت شناخته شده است، به این معنا نیست که وقتی کسی دارای هوش عقلی یا ضریب هوشی (IQ) بالایی باشد، لزوماً دارای هوش هیجانی بالا نیز هست. هوشمند بودن یک امتیاز است که البته تضمینی برای موفقیت در زندگی و روابط بین فردی و اجتماعی نخواهد بود. کتاب حاضر با نگاهی بسیط به مفهوم هوش هیجانی که نیاز به آن حتی در سطح بین‌المللی نیز احساس می‌شده است، به ارتباط هوش هیجانی با مولفه‌های مدیریت و سازمان می‌پردازد ارتباطی که موثر و کاراست و می‌تواند راهگشای سازمان‌های کشورمان به خصوص در بخش‌های ارائه‌دهنده محصول باشد و راهنمایی جامع برای تمامی دانشجویان رشته‌های مدیریتی و گرایش‌های مختلف در سطوح مختلف کارشناسی تا دکترا که می‌تواند جهت تدریس نیز مورد استفاده قرار گیرد. بدیهی است که این اثر نیز همچون سایر آثار مدیریتی خالی از اشکال نیست، از این رو از اندیشمندان، اساتید و صاحب‌نظران تقاضا می‌شود نقاط ضعف و قدرت کتاب پیش رو را گوشزد نمایند تا بتوانیم در ویرایش‌های آتی آنها را رفع کنیم.

دکتر امیرحسین امیرخانی - دانش‌آموخته مدیریت دانشگاه پیام نور ایران

مهندس امیررضا عزیزیان - دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات مله

مهندس فیمه میرزایی - فارغ التحصیل رشته مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور

amirhosseinamirkhani@yahoo.com

مقدمه

در بسیاری از تحقیقات و مطالعاتی که در عرصه مدیریت تاکنون انجام گرفته است انسان به عنوان محوری‌ترین عنصر در عرصه مدیریت است که همواره مورد توجه خاص دانشمندان مدیریت قرار گرفته است. از ویژگی‌های بارز انسان و محور اساسی حیات او، قدرت اندیشه است. انسان در طول زندگی خویش هرگز از تفکر و اندیشه فارغ نبوده است و با نیروی تفکر صحیح تصمیم گرفته و توانسته است به حل مسائل و مشکلات بپردازد ولی باید توجه داشته باشیم که آنچه در زندگی همه اتفاق می‌افتد نه تنها میزان خوب اندیشیدن بلکه به چگونگی تفکر ما نیز مربوط می‌شود. نظریه‌های اخیر راجع به موفقیت در تصمیم‌گیری‌ها و چگونگی تفکر درست، به مدل‌هایی شامل هوش عاطفی (هیجانی) ختم می‌شوند. تحقیقات و نظریه‌های اخیر در مورد توانایی ظهور برخی استعدادها و وجود نوعی مهارت به نوعی استعداد عاطفی، احساسی و هیجانی مربوط می‌شود که در قالب هوش هیجانی یا هوش عاطفی یا هوش احساسی مطرح می‌شود. هوش هیجانی (هوش عاطفی) به عنوان یک مبحث علمی در روان‌شناسی طی دو دهه اخیر در مدیریت مورد توجه قرار گرفته‌اند که رقیب جدیدی برای هوش منطقی در تحلیل روابط و فعالیت‌های موفقیت‌آمیز انسان به شمار می‌روند که نقش موثری در بهبود روابط انسان در مدیریت داراست. با نگاهی اجمالی به مبحث هوش عاطفی، در بسیاری از تحقیقات و مطالعاتی که از بحث هوش عاطفی انجام شده، هوش عاطفی به عنوان عاملی تعیین‌کننده در موفقیت افراد در زندگی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. در واقع اگر بخواهیم تعریف ساده‌ای از هوش عاطفی داشته باشیم هوش عاطفی همان مدیریت بر هیجانات خود و دیگران می‌باشد. اشخاصی که از هوش عاطفی بالایی

برخوردار هستند در زمینه شناخت هیجانات خود و دیگران و کنترل این هیجانات از سطح بالایی برخوردار هستند، در نتیجه شناخت زمینه هیجانات خود و دیگران و کنترل این هیجانات در سطح بالا، افرادی با رضایت شغلی بیشتر، شاد و سرزنده‌تر، مثبت‌اندیش‌تر و عدم گرایش به ترس و نگرانی و مسئولیت‌پذیرتر را ایجاد می‌کند. از سویی دیگر، هوش عاطفی (هیجانی) عبارتست از توانایی تشخیص، فهم، تمیز، اولویت‌بندی، کنترل و مدیریت هیجانات در تعاملات فردی، گروهی و سازمانی به منظور کمک به یکدیگر و نیل به اهداف فردی، گروهی، سازمانی.

موضوعاتی که هوش هیجانی بر آن تمرکز دارد شامل توجه به هیجان‌ها و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، درک احوال خود و دیگران و خویشنداری و تسلط بر خواسته‌های آنی، همدلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجان‌ها در تفکر و شناخت است. در واقع هوش هیجانی یک توانایی است که به فرد اجازه می‌دهد تا تغییرات در درون محیطی را که در آن کار می‌کند را نشان بدهد و به آن پاسخ دهد. هوش هیجانی به افراد در آگاهی بیشتر و سبک اطلاعات بیشتر از محیط و استفاده از این اطلاعات برای حل هر چه کارآمدتر مسائل یاری می‌رساند، که در نتیجه آن افراد باهوش هیجانی در شرایط پیچیده اجتماعی و میان فردی انطباق‌پذیرتر و در محیط‌های طاقت‌فرسا کارآمدتر عمل می‌کنند. در این کتاب سعی بر آن شده است که مبحث هوش عاطفی همان‌طور که عنوان شد به هوش هیجانی که به هوش احساسی نیز معروف است، توضیح داده شود و میزان تاثیرات آن در محیط‌های سازمان کنونی که دارای پیچیدگی بسیار و متکی به رضایت شغلی نیروهای انسانی خود هستند را مورد بررسی قرار دهیم تا در حل بیشتر مشکلاتی که سازمان‌ها در حیطه اداره سازمان خود دارند موثر واقع شود.