

هوش هیجانی و تعهد سازمانی
راهنمای عملی مدیران و کارکنان

مؤلف:

مهدی متاجی

کارشناس ارشد علوم اجتماعی جامعه شناسی





سرشناسه : متاجی، مهدی، ۱۳۵۵.
 عنوان و نام پدید آور : هوش هیجانی و تعهد سازمانی راهنمای عملی کارکنان / مولف: مهدی متاجی.
 مشخصات نشر : ساری: علیم نور، ۱۳۹۳.
 مشخصات ظاهری : ۱۰۰ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۴۱-۳۶-۰
 وضعیت فهرست نویسی : فیبا.
 یادداشت: عنوان دیگر: هوش هیجانی و تعهد سازمانی: راهنمای عملی مدیران و کارکنان.
 یادداشت : کتابنامه.
 موضوع : هوش هیجانی
 موضوع : تعهد سازمانی
 رده بندی کنگره : BF ۵۷۶/ م ۲۰ ۹۱۳۹۳
 رده بندی دیویی : ۱۲۵/۶
 شماره کتا پشناسی ملی : ۳۶۹۱۱۳۶

◆ شناسنامه کتاب

◀ نام کتاب: هوش هیجانی و تعهد سازمانی راهنمای عملی مدیران و کارکنان

◀ مؤلف: مهدی متاجی

◀ ترجمه: امیرحسین و علینا بلدی، خدیجه قربانی

◀ طرح روی جلد: شهریانو فرخی

◀ تصویرگری: دکتر سید ابراهیم ساداتی

◀ ابعاد: ۵۰۰ نسخه

◀ ناشر: علیم نور

◀ پانویس و منابع: پیشگام

◀ نوبت چاپ: ۱۳۹۳

◀ قیمت: ۱۴۰۰۰۰ ریال

مرکز بخش: مازندران - ساری - بلوار دانشگاه - پایین تر از حوزه هنری - کوچه گل ترگس - جنب چاپ مازند گستر

۰۹۱۱۲۵۵۹۸۴۴ (نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است)

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۴۱-۳۶-۰ ISBN: 978-600-7341-36-0◆

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

- ۸..... پیش‌گفتار مولف
۱۱..... پیش‌گفتار ناشر

فصل اول: مفاهیم و کلیات

- ۱۷..... مقدمه
۱۹..... بیان مسأله
۲۲..... ضرورت و اهمیت هوش هیجانی و تعهد سازمانی
۲۳..... تعاریف و اژدها و اصطلاحات
۲۴..... خلاصه فصل

فصل دوم:

هوش هیجانی

- ۲۸..... هوش
۲۹..... هیجان
۳۰..... هوش هیجانی
۳۰..... اختلافات نظری در زمینه مفهوم هوش هیجانی
۳۳..... دیدگاه‌های مختلف در مورد هوش عاطفی
۳۳..... حیطه‌های هوش هیجانی و مهارت‌های مرتبط با آن (دیدگاه گلمن)
۳۶..... مدل توانایی هوش هیجانی (مایر و سالووی)
۳۹..... هوش هیجانی از دیدگاه بار-آن
۴۲..... هوش هیجانی در سازمان
۴۴..... تقویت هوش هیجانی
۴۵..... مولفه‌های هوش هیجانی
۴۶..... دیدگاه انتقادی
۴۶..... هوش هیجانی و کاهش آسیب‌ها و استرس‌ها
۴۷..... اهمیت هوش هیجانی در مدیریت
۴۸..... خلاصه فصل

فصل سوم: تعهد سازمانی

۵۲	مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی.....
۵۳	انواع تعهد.....
۵۵	شاخص‌های تعهد.....
۵۶	عوامل موثر بر تعهد سازمانی.....
۵۹	دو دیدگاه درباره تعهد سازمانی.....
۶۱	دیدگاه‌هایی در مورد کانون‌های تعهد سازمانی.....
۶۲	تعهد سازمانی مفهوم یک بعدی یا چندبعدی.....
۶۳	انگوه‌های چند بعدی.....
	مدل اریلی و چمن
	مدل می بر و آن
	مدل آنجل و بری
	مدل مایر و شورمن
	مدل پنی و گولند
۶۶	شیوه‌های تقویت تعهد کارکنان در سازمان.....
۶۹	ماموریت و ایدئولوژی.....
۶۹	ماموریت کاریزماتیک.....
۷۰	استخدام مبتنی بر ارزش‌ها.....
۷۱	تاکید بر جهت گیری ارزشی و آموزش.....
۷۱	سنت سازی.....
۷۱	تعریف پرخاشگری.....
۷۱	تضمین عدالت سازمانی.....
۷۲	دریافت شکایات.....
۷۲	برقراری روابط دو جانبه.....
۷۳	ایجاد حس جمعی.....
۷۴	ایجاد هماهنگی.....
۷۴	سهیم کردن دیگران.....
۷۴	ایجاد حس جمعی.....
۷۵	تاکید بر همکاری های جمعی.....
۷۵	ایجاد حس یگانگی.....
۷۵	پیشرفت کارکنان.....
۷۷	شکوفای کردن کارکنان.....

- ۷۷ ایجاد چالش‌های شغلی
- ۷۸ توانمند سازی کارکنان
- ۸۰ ارتقا از داخل
- ۸۰ فعالیت‌های توسعه ای کارکنان
- ۷۹ امنیت شغلی
- ۸۰ تعهد به ارزش‌های اساسی مردم
- ۸۱ ارزش‌های کارکنان
- ۸۱ انتخاب مدیران مناسب
- ۸۳ رابطه تعهد سازمانی و وجدان کاری
- ۸۲ تعهد سازمانی و تغییر سازمانی
- ۸۵ تعهد سازمانی و رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری
- ۸۶ تعهد سازمانی و غیبت و ترک کار
- ۸۸ مدل آلن و میسر در خصوص تبیین ارتباط بین تعهد سازمانی و ترک کار
- ۸۸ چرا مدیران در کسب تعهد کارکنانشان با دردسر مواجه می‌شوند؟
- ۸۸ ضرورت سیستم مدیریت تعهدگرا
- ۸۹ چارچوب نظری
- ۹۱ پشینه پژوهش
- ۹۵ نتیجه گیری
- ۹۵ چکیده
- ۹۷ فهرست منابع و مآخذ

پیشگفتار مولف

هوش هیجانی به طور فزاینده‌ای تبدیل به یک عامل اندازه‌گیری رهبران اثر بخش بالقوه شده است. با داشتن استعداد و هوش بالا امکان دارد یک تحلیل‌گر مالی عالی و یا یک محقق منطقی شد. اما با توسعه هوش هیجانی می‌توان کاندیدایی برای CEO و یا یک وکیل برجسته شد. نتایج حاصل از بررسی‌های صورت گرفته حاکی از نقش قابل ملاحظه هوش هیجانی در زندگی و به خصوص در رهبری سازمان‌ها دارد تا حدی که برخی پژوهشگران نقش هوش عاطفی را تا هشتاد درصد و نقش هوش منطقی را تنها بیست درصد این امر می‌دانند. مطالعاتی که در زمینه شعور عاطفی انجام شده حاکی از آن است که با هوش‌ترین افراد از نظر عقلانی، اغلب در تجارت و زندگی خصوصی موفق نیستند. حقیقت نشان می‌دهد که مدیر یا متخصصینی که از EQ (ضرب عاطفی) بالایی برخوردار و از نظر فنی نیز با تجربه هستند. با آمادگی و مهارت بیشتر و سریع‌تر از دیگران به رفع تعارض‌های نوپا، ضعف‌های گروهی و سازمانی و خلأهای موجود، ارتباطات پنهانی دراز مدت و رفع تیرگی‌های متقابل که ارزشمند و سودمند جلوه می‌نماید خواهد پرداخت. همچنین گزارش‌های انجام شده توسط مدیران در زمینه رشد تصاعدی علوم شعور عاطفی به ما می‌آموزد که چطور قدرت استدلال خود را افزایش دهیم و از انرژی عواطف، خرد شهودی و قدرت استدلال خود را افزایش دهیم و از انرژی عواطف، خرد شهودی و قدرت ارتباط با خود و اطرافیان بهره بیشتری کسب نماییم. هوش هیجانی توانایی ادراک دقیق ارزیابی و بیان هیجان دستیابی و یا ایجاد احساسات زمانی که تسهیل‌کننده افکار هستند توانایی فهم هیجان و معلومات هیجانی و تنظیم هیجان‌ها برای افزایش رشد هیجانی و عقلانی (Mayer & Salovey 1997) می‌باشد.

یک فرد می‌تواند هم کودن و هم زیرک باشد تنها به این دلیل که یک سمت مغز وی از سمت دیگر رشد بیشتری کرده است. مدیرانی واقعاً برجسته‌اند که می‌توانند فرایندهای اثر بخش نیمکره راست را با فرایندهای اثر بخش نیمکره چپ در هم آمیزند. یافته‌های جدید نشان می‌دهد که نقش عواطف و احساسات مثبت در کنار عوامل منطقی مثل هوشمند بودن و تفکر در کامیابی انسان‌ها آن طور که باید شناخته نشده است. اگر چه یافته‌های جدید نشان می‌دهد که این بهره احساسات و هیجانات انسان است که معیار واقعی‌تری برای سنجش میزان هوش انسان است نه بهره هوشی. دانیل گلمن معتقد است تفاوت را باید در توانایی‌هایی جست که آن را هوش عاطفی نامیده‌ایم. هوش عاطفی توانایی مهار کردن تمایلات عاطفی و هیجانی خود است و باعث درک خصوصی‌ترین احساسات دیگران و ارائه یک رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی با دیگران است. این توانایی باعث حفظ روابط ارزشمند انسانی می‌شود. امروزه به هشیاری عاطفی به عنوان عامل مهمی برای موفقیت شغلی بر شمرده می‌شود. تعهد و مسئولیت‌پذیری کارکنان در یک سازمان می‌تواند عملکرد بالای سازمان را به همراه داشته باشد. سازمان‌های برتر امکان دسترسی سریع به شایستگی‌های رهبری مورد نیازشان را دارند و تصمیمات آنان عملکرد فعلی آنان را بهینه کرده و زمینه را برای آینده مهیا می‌سازد. تعهد عاطفی تنها نمایانگر ابتکار عمل فردی و مسئولیت‌پذیری نیست بلکه از نیروهای اصلی است که موقع دشواری با انسان است. تعهد عاطفی کارکنان نسبت به سازمان از هرگونه تعهدی قوی‌تر است. زیرا از احساسات عمیق ریشه می‌گیرد و افراد را در شرایط دشوار و شکست در سازمان نگه می‌دارد و انگیزه افراد را در ایجاد تحول برای بهبود سازمان دو چندان می‌کند. تعهد اگر تنها ریشه در هوش منطقی کارکنان داشته باشد در شرایط ثبات و توسعه سازمانی وجود دارد و در شرایط متزلزل سازمانی افراد سعی دارند موقعیت خود را حفظ کنند نه لزوماً سازمان را.

مسأله مهم دیگری که امروزه مطرح است این است که همگام با رشد قدرت و جاذبه رسانه گروهی، کار بیشتری از طریق ارتباطات کامپیوتری و وئیدیویی انجام می‌شود مدیران و رهبران باید چه تصویری از خود نشان دهند. این یکی از ابعاد شعور عاطفی است. یعنی تأثیر بدون فریب یا اعمال نفوذ و شناختن، آموختن، ارتباط برقرار کردن، نوآوری کردن، پیشرو بودن و عمل نمودن به طریقی که به جای اتکا به دانش یا تجزیه و تحلیل فنی به ظرفیت عاطفی توجه شود. امید است این کتاب برای اساتید گرامی و همه علاقمندان جهت مطالعه، سودمند واقع شود و از این روش، به عنوان یک روش مطلوب آموزشی در امور کارکنان، بهره گیرند. جا دارد مراتب تقدیر و تشکر خالصانه خود را از کلیه کسانی که اینجانب را مورد حمایت و تشویق قرار داده‌اند. بخصوص اساتید محترم و همسر گرانقدرم اعلام نمایم.

این کتاب قابل استفاده اساتید دانشگاه، مدیران، کارکنان، دانشجویان رشته‌های (جامعه‌شناسی، مدیریت، روان‌شناسی و علوم تربیتی) کلیه کراش‌ها، سازمان‌ها و بویژه مراکز آموزش عالی) و همه کسانی که با رویکرد یاددهی و یادگیری سر و کار دارند مفید می‌باشد و از این روش به عنوان یک روش مطلوب در آموزش و یادگیری در این رشته‌ها، بهره گیرند. در پایان از همه خوانندگان محترم تقاضا می‌نمایم نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را به آدرس پست الکترونیکی ارسال نموده و مولف را از نظرات ارزمند خود بهره مند سازند.