

بسم الله الرحمن الرحيم

هوش هیجانی

دکتر نادر بهلولی

البرز مقتدر منصوری

فهرست

۶	 مقدمه
۶	 مبانی و سرآ پژوهش
۸	 هوش هیجانی
۸	 مفهوم و ابعاد هوش
۹	 ابعاد هوش از دیدگاه اسپرین
۱۰	 تعاریف و مفاهیم هوش
۱۱	 هوش هیجانی
۱۲	 تعریف هوش سازمانی
۱۲	 انواع هوش از دیدگاه اشترن برگ
۱۳	 مفهوم هیجان
۱۵	 تاریخچه هوش هیجانی
۲۱	 تعاریف هوش هیجانی
۲۱	 همراهی دل و عقل
۲۳	 تفاوت هوش هیجانی با هوش شناختی
۲۵	 مدل‌های هوش هیجانی
۲۵	 مدل هوش هیجانی گلمن
۲۷	 مدل ترکیبی بار - آن (۱۹۹۷)
۳۱	 مدل توانایی مایر و سالووی

۳۲	مدل هوش هیجانی دولویکس و هیگس
۳۲	مؤلفه‌های هوش هیجانی
۳۴	رابطه مدل‌های هوش هیجانی
۳۴	دیدگاه‌های هوش هیجانی
۳۵	کاربردهای هوش هیجانی در محیط کار
۳۹	آزمون‌های هوش هیجانی
۴۰	عملکرد
۴۳	بررسی از تعاریف عملکرد
۴۳	عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان
۴۵	مدیریت عملکرد
۴۶	تعریف مدیریت عملکرد
۴۶	هدف مدیریت عملکرد
۴۷	مزیت‌های مدیریت عملکرد
۴۷	چرخه مدیریت عملکرد
۴۸	ارزشیابی عملکرد
۴۸	ارزیابی عملکرد سازمانی
۵۰	دیدگاه‌های ارزیابی عملکرد
۵۱	ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد
۵۱	مدیریت عملکرد و سنجش عملکرد: تفاوت یا یکپارچگی؟
۵۲	عملکرد کارکنان و عملکرد سازمان
۵۲	رابطه هوش هیجانی و عملکرد
۶۴	پیشینه پژوهش در جهان
۷۷	۱- مدل توانایی هوش هیجانی
۷۸	۲- مدل صفت هوش هیجانی

۳- دیدگاه ۳۶۰ درجه هوش هیجانی دکتر نواک	۷۹
مقایسه ضریب هوشی و عملکرد افراد در IQ و EQ	۸۱
مدیریت و رهبری با هوش هیجانی	۸۳
ابعاد هوش هیجانی در مدیریت و رهبری	۸۴
۱- خودآگاهی	۸۴
۲- خودنظم‌دهی	۸۵
۳- انگیزش	۸۵
۴- همدلی	۸۶
۵- مهارت‌های اجتماعی، تنظیم روابط با دیگران	۸۶
۱- آشنایی همتاها، رخد و دیگران	۸۶
۲- کاربرد هیجانها	۸۷
۳- توانایی درک و فهم هیجانها	۸۸
۴- مدیریت هیجان‌ها	۸۸

مقدمه

در این فصل به مبانی نظری پژوهش، پیشینه پژوهش در ایران و سپس در جهان پرداخته شده است.

مبانی نظری پژوهش

عامل انسانی مهمترین دلیل تحولاتی است که امروز بشر در تمام زمینه‌ها و در جوامع گوناگون شاهد آن است، در واقع اگر این عامل حذف شود توسعه و پیشرفت از زندگی انسان حذف می‌شود. برای تغییر و حرکت به سوی شرایط بهتر علاوه بر عواملی چون سرمایه، مواد اولیه و غیره مهمترین عامل نیروی انسانی است. اکثر سازمان‌ها برای حفظ موقعیت رقابتی خود نیاز به تغییر سریع دارند. تغییرات سریع مستلزم آن است که سازمان‌ها دارای رهبران و کارکنانی باشند که انطباق‌پذیر بوده و به صورت مؤثر کار کنند، به طور مداوم سیستم‌ها و فرآیندها را بهبود بخشند و مشترک‌المنافع باشند (ویل؛ ۱۹۹۶). محیط آشفته و متغیر است و رهبری یک عنصر کلیدی در موفقیت و مدیریت این محیط است، با کمی دقت بر روی شرکت‌های مختلف می‌توان فهمید که رهبران بزرگ تفاوت‌های بزرگی ایجاد می‌کنند، رهبران مؤثر کسانی هستند که نتایج را در یک چارچوب زمانی معینی بدست می‌آورند تا برای سازمان و کار خود اثر واقع شوند (گلمن^۱، ۲۰۰۰، ۷۸). توجه به هیجان‌ها و عواطف و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، درک هیجان‌ها و دیگران و مدیریت مطلوب آنها و نیز ایجاد هم‌دلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجان‌ها موضوعی است که طی دهه گذشته با عنوان هوش هیجانی مورد توجه قرار گرفته است.

۱. Vaill

۲. Goleman

هنگامی که سعی در اثربخشی رهبران بزرگ داریم، درباره بینش یا ایده‌های قوی صحبت می‌کنیم اما یک چیز مهم‌تر وجود دارد، رهبران بزرگ از طریق عواطفشان کار می‌کنند (گلمن و دیگران، ۲۰۰۲) امروز دیگر توجه به صرف برنامه‌ریزی و فرایندها کافی نیست زیرا این افراد هستند که برنامه‌ها را تدوین می‌کنند و فرایندها را کنترل و اجرا می‌کنند باید توجه داشت که دانش، مهارت و تجربه افراد سازمان، عوامل مؤثر در موفقیت سازمان هستند در نتیجه انتظار می‌رود که مدیران آینده بیشتر به توسعه افراد در سازمان‌ها توجه کنند (دراکر^۱، ۱۹۹۶).

بررسی‌ها نشان داد که گوی رقابت آینده را مدیرانی خواهند ربود که بتوانند به طور اثربخش و نتیجه‌بخش با منابع انسانی خود ارتباط برقرار کنند، در این زمینه هوش عاطفی یکی از مؤثره‌های است که می‌تواند در روابط مدیران با اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند و گفته گلمن شرط حتمی و اجتناب‌ناپذیر در سازمان به حساب می‌آید. اخیراً، خود از دانشمندان دریافته‌اند که هوش عاطفی با اهمیت‌تر از بهره هوشی برای یک مدیر خواهد بود.

امروزه هوش هیجانی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است که شامل درک دقیق عواطف خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات عاطفی دیگران است، هوش هیجانی، فرد را از نظر عاطفی ارزیابی می‌کند، به این معنا که فرد به چه میزانی از هیجان‌ها و احساس‌های خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که توانایی‌های هوش هیجانی ذاتی نیستند و آنها می‌توانند آموخته شوند (گلمن، ۱۹۹۸).