

# هوش هیجانی

---

کاربرد هوش در قلمرو هیجان

مؤلفان:

سیروس آقایار، دکتر پرویز شریفی درآمدی

آقایار، سیروس

هوش هیجانی: کاربرد هوش هیجانی در محیط کار، یادگیری،  
ارتباطات، انگیزش، رهبری سازمانی و بیماری های روانی / مولفان سیروس  
آقایار، پرویز شریفی درآمدی. — اصفهان: سپاهان، ۱۳۸۵.  
۲۰۴ ص. ۱۴/۵ x ۲۱/۵ س.م.

ISBN 964-96216-2-8

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیبا.  
کتابنامه: ص. ۲۰۴.

۱- هوش هیجانی، الف. شریفی درآمدی، پرویز، ۱۳۳۹. - ب. عنوان.  
۱۵۲/۴ RP۵۷۶/۱۷۵۹

کتابخانه ملی ایران

۸۵-۸۲۷م



انتشارات سپاهان

نام کتاب: هوش هیجانی

مولفان: سیروس آقایار، دکتر پرویز شریفی درآمدی

ناشر: انتشارات سپاهان

طراح جلد: پردیس واهب زاده

نوبت چاپ: اول ۱۳۸۶

لیتوگرافی: غفاری

چاپ: گوتنبرگ

صحافی: سپاهان

تیراژ: ۳۰۰۰ نسخه

قیمت: ۲۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۶۴-۹۶۲۱۶-۲-۸

آدرس: تهران، میدان انقلاب، خیابان اردیبهشت، پلاک ۲۰۴

تلفن: ۰۲۱۶۶۹۷۰۸۸۳ فکس: ۰۲۱۶۶۹۵۰۱۵۴

تلفن همراه: ۰۹۱۲۵۱۶۶۹۳۳

مقدمه مترجمان.....	۹
هوش هیجانی چیست؟.....	۱۷
تعاریف و تاریخچه.....	۱۷
تنوری هوش هیجانی.....	۳۰
هوش هیجانی از دو منظر.....	۳۲
قلمروهای هوش هیجانی.....	۳۲
تحقیقات درباره هوش هیجانی چه می‌گویند.....	۳۳
رابطه هوش و هیجان.....	۳۶
هیجان چیست؟.....	۳۶
هوش چیست؟.....	۳۶
هوش هیجانی چیست؟.....	۳۶
هوش هیجانی و شخصیت.....	۳۸
ابعاد هوش هیجانی.....	۳۹
آیا شما دارای هوش هیجانی هستید؟.....	۴۱
حساسیت هیجانی.....	۴۲
مدیریت هیجان.....	۴۳
جذابیت هوش هیجانی.....	۴۵
اهمیت هوش هیجانی.....	۴۶
آموزش هوش هیجانی.....	۴۷
گسترش هوش هیجانی؛ چرا.....	۴۸
آیا هوش هیجانی را می‌توان رشد و توسعه داد؟.....	۵۰
کسب هوش هیجانی.....	۵۱
ده توصیه برای بهبود هوش هیجانی.....	۵۲
آموزش برتر نقاط قوت هوش هیجانی.....	۵۳
خودآزمونی هوش هیجان.....	۵۶
مدیران باید مهارت‌های هوش هیجانی را بیاموزند.....	۵۷

- ۵۷..... آیا هوش هیجانی قابل اندازه‌گیری است؟
- ۵۸..... مؤلفه‌های هوش هیجانی
- ۶۱..... منشاء مدل قابلیت هوش هیجانی
- ۶۳..... کاربرد مدل قابلیت هوش هیجانی
- ۶۷..... هوش هیجانی و قابلیت هیجانی
- ۶۷..... ده ویژگی مردان با هوش هیجانی
- ۷۰..... چارچوب قابلیت هیجانی
- ۷۱..... قابلیت فردی
- ۷۱..... خودآگاهی
- ۷۴..... خودگردانی
- ۷۶..... انگیزش
- ۷۸..... قابلیت اجتماعی (همدلی)
- ۸۰..... مهارت‌های اجتماعی
- ۸۴..... هوش هیجانی: کانون قابلیت‌ها، نشانگرها و ارزیابی مهارت‌ها
- ۸۴..... عناصر هوش هیجانی
- ۹۰..... هوش هیجانی سازمانی
- ۹۱..... نظام ۳۶۰ درجه‌ای هوش هیجانی و قابلیت‌های هیجانی
- ۹۴..... شش ثابته تا هوش هیجانی
- ۱۰۳..... هوش هیجانی: کاربردها، آثار و برتری‌ها
- ۱۰۸..... مدل‌های هوش هیجانی
- ۱۰۸..... تفاوت میان هوش هیجانی و اثربخشی چیست؟
- ۱۰۹..... هوش هیجانی شاخص جدیدی برای سنجش عملکرد اثربخش
- ۱۱۱..... هوش هیجانی و یادگیری
- ۱۱۲..... عوامل اثرگذار بر هوش هیجانی و توانایی یادگیری
- ۱۱۷..... نتیجه‌گیری
- ۱۱۹..... هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده موفقیت
- ۱۲۱..... خودآگاهی و خودگردانی
- ۱۲۴..... پنج گام چارچوب ثابت (Frame-Freez)

- نتیجه‌گیری ..... ۱۲۷
- هوش هیجانی و رهبری در سازمان ..... ۱۲۷
- هر کس می‌تواند یک رهبر سازمانی باشد ..... ۱۳۲
- اگر مسئولیت‌ها تغییر کنند مهارت‌ها نیز باید تغییر کنند ..... ۱۳۸
- آیا می‌خواهید رهبر برتر یک سازمان باشید ..... ۱۴۰
- پرسش و نتیجه‌گیری ..... ۱۴۱
- هوش هیجانی و کار ..... ۱۴۱
- هوش هیجانی و محیط کار جدید ..... ۱۴۶
- گوش دادن ..... ۱۴۷
- چقدر خوب می‌شناسید ..... ۱۴۹
- نتیجه ..... ۱۵۱
- آیا هوش هیجانی می‌تواند در محیط کار مطرح باشد؟ ..... ۱۵۱
- سوالات تشریحی ..... ۱۵۳
- هوش هیجانی در محیط کار ..... ۱۵۵
- محدوده هوش هیجانی در کار ..... ۱۵۶
- چگونه به موفقیت شغلی دست یابیم؟ ..... ۱۵۷
- انگیزش عاطفی و هوش هیجانی ..... ۱۵۸
- مفروضات اساسی انگیزش عاطفی ..... ۱۵۹
- مدل هوش هیجانی ..... ۱۶۰
- خودآگاهی/مدیریت کردن هیجان‌ها ..... ۱۶۱
- انگیزش ..... ۱۶۱
- سطح میان فردی ..... ۱۶۲
- ارتباطات و هوش هیجانی ..... ۱۶۴
- هوش هیجانی و مقابله با احساسات منفی ..... ۱۶۵
- هوش هیجانی و بیماری‌های روانی ..... ۱۶۸
- ناتوانی بیان حالات عاطفی چیست؟ ..... ۱۷۱
- ناتوانی بیان حالات عاطفی همچون هوش هیجانی پائین ..... ۱۷۷
- رابطه هوش هیجانی با ناتوانی بیان حالات عاطفی و غلبه بر ناسازگاری ..... ۱۸۱

۱۸۷. رابطه هوش هیجانی با ناتوانی بیان حالات عاطفی و اختلالات روان ...
- ۱۸۸..... رابطه هوش هیجانی با اختلالات ناشی از استعمال مواد و دارو .....
- ۱۹۱..... رابطه هوش هیجانی با اختلالات تغذیه .....
- ۱۹۵..... رابطه هوش هیجانی با اختلالات اضطرابی و افسردگی .....
- ۱۹۹..... رابطه هوش هیجانی با اختلالات شخصیت مرزی .....
- ۲۰۰..... اظهاراتی برای درمان و پیشگیری.....
- ۲۰۴..... منابع .....

www.ketaboo.com

## مقدمه مؤلفان

---

در سال ۱۹۶۰ روان‌شناس آمریکایی دکتر والتر میشل آزمایشی را بر روی کودکان چهار ساله انجام داد. او به کودکان پیشنهاد کرد اگر بتوانند تا زمانی که او به دنبال کاری می‌رود و بر می‌گردد آنان بتوانند صبر کنند دو عدد شیرینی جایزه می‌گیرند، اما اگر نتوانند تا آن موقع صبر کنند فقط یک شیرینی آن هم همین الان به آنها می‌دهد. یقیناً این آزمایش ذهن هر کودک چهار سال‌های را درگیر می‌سازد. ذهنی که نمونه‌ای کوچک از نبرد همیشگی تکانه و مهار نفس، میل و خویشتن‌داری، کامرواسازی و صبر است اینکه کودک کدام گزینه را انتخاب می‌کند می‌توان به سرعت به شخصیت او پی برد و حتی می‌توان پیش‌بینی کرد کودک احتمالاً در مسیر

زندگی خود چه خط سیری را انتخاب می‌کند. نتیجه آزمون این بود: بعضی از کودکان چهارساله می‌توانستند برای مدتی حدود ۱۵ تا ۲۰ دقیقه دست به شیرینی‌ها نزنند تا آزمونگر باز گردد. آنها برای آنکه در این مبارزه مقاومت کنند چشمان خود را بستند تا مجبور نباشند شیرینی‌های وسوسه‌گر را نگاه کنند، سر خود را میان دستانشان می‌گرفتند، با خود حرف می‌زدند، آواز می‌خواندند، با دست و پایشان بازی می‌کردند یا حتی سعی می‌کردند بخوابند.

این گروه کودکان به عنوان پاداش دو شیرینی می‌گرفتند تا دیگران که تکانشی‌تر بودند و تحمل کمتری داشتند آنان همان یک شیرینی را درست چند ثانیه پس از آنکه آزمونگر اتاق را برای انجام کارش ترک کرد قاپیدند. این آزمایش در کودکستانی واقع در محوطه دانشگاه استانفورد صورت گرفت و از آنجائی که این تحقیق اساساً شامل فرزندان کارکنان دانشگاه استانفورد می‌باشد. دکتر والتر میشل رد پای همان کودکان چهارساله را تا زمان فارغ‌التحصیلی از دبیرستان دنبال کرد. تمایز این کودکان در نحوه کنار آمدن خود با این لحظات سرشار از خواسته‌ها و تمایلات به خوبی آشکار ساخت. دوازده تا چهارده سال بعد زمانی که همین کودکان در نوجوانی و در سن ۱۸ سالگی مورد ارزیابی قرار گرفتند تفاوت عاطفی، هیجانی و اجتماعی موجود میان گروه

کودکانی که شیرینی را قاپیدند و همسالان آنها که کامرواسازی خود را در خوردن شیرینی به تأخیر انداختند چشم‌گیر بود. کسانی که در سن چهارسالگی در مقابل وسوسه نفس مقاومت کرده بودند در نوجوانی از نظر اجتماعی صالح‌تر، کارآمدتر و دارای قدرت ابراز وجود بودند و بهتر می‌توانستند با ناکامی‌های زندگی دست و پنجه نرم کنند و بر اثر فشار روانی ابتکار عمل کمتر از دستشان خارج می‌شد. در رویارویی با مشکلات به جای کنار کشیدن، به استقبال چالش‌ها می‌رفتند، آنان متکی به نفس بودند و در کارها از خود خلاقیت نشان می‌دادند، اما حدود یک سوم کودکانی که شیرینی را قاپیدند تعداد کمی از این خصوصیات را داشتند و از نظر روان‌شناختی نسبتاً مسئله‌دار بودند. آنان در نوجوانی خود را از تماس‌های اجتماعی کنار می‌کشیدند. لجوج و فاقد قدرت تصمیم‌گیری بودند. ناملايمات به آسانی موجب دلسردی آنان می‌شد. خودشان را موجودی بی‌ارزش می‌انگاشتند، در مقابل فشار روحی نظم کار از دستشان خارج می‌شد. به همه چیز بی‌اعتماد و آزرده خاطر بودند. احتمال بروز رشک و حسد در آنان زیاد بوده در مقابل بدرفتاری دیگران به صورت افراطی پاسخ می‌دادند که این کار موجب درگیری می‌شد.

پس از گذشت چهارده سال هنوز نمی‌توانستند حس

کامرواسازی خود را به تأخیر بیندازند.<sup>۱</sup>

در سال ۱۹۸۰ دو روان‌شناس آمریکایی به نام‌های پیتر سالووی<sup>۲</sup> از دانشگاه ییل و جان مه‌یر<sup>۳</sup> از دانشگاه نیوهمپشایر مطالعاتی راجع به ویژگی‌های کیفی انسان‌ها همانند همدلی - خودآگاهی، کنترل هیجان و عواطف انجام دادند که بعداً مجموعه این مفاهیم تحت عنوان هوش هیجانی از سوی دکتر دانیل گلمن مطرح شد. دکتر دانیل گلمن در پرفروش‌ترین کتابش در سال ۱۹۹۵ این سؤال را مطرح می‌کند که "هوش هیجانی چیست؟ و چرا از بهره هوشی (IQ) مهم‌تر است؟"

او در پاسخ می‌گوید: هوش هیجانی توانایی شناسایی احساسات و عواطف خود و دیگران است و هدفش عبارتند از:

- ۱- برانگیختن خودمان و دیگران
  - ۲- بکارگیری هیجانات/عواطف در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران
- او می‌گوید ما هرکجا که باشیم چه در کلاس درس، محیط کار، هوایما یا خانه نیازمند مهارت‌های ارتباطی گروه هستیم. چنین مهارت‌هایی به نام هوش هیجانی شناخته می‌شود. هوش هیجانی

۱. گلمن، دانیل؛ هوش هیجانی؛ نسرین پارسا؛ تهران، رشد، ۱۳۸۰، صفحات ۱۲۰ تا ۱۲۲.

2. Salovey, P.

3. Mayer, J.

در محیط کار موجب بهره‌وری بیشتر و برقراری رابطه دوستانه و صمیمانه با همکاران می‌شود.

دکتر دانیل گلنن می‌گوید هوش هیجانی یعنی توانایی‌هایی مانند اینکه فرد بتواند انگیزه‌اش را حفظ کند و در مقابل ناملایمات استقامت کند، در شرایط بحرانی و وجود تکانش خودش را کنترل نماید و خونسردی‌اش را حفظ کند، کامیابی را به تأخیر بیندازد، حالات روحی خود را تنظیم کند و نگذارد پریشانی خاطر قدرت تفکرش را خدشه‌دار کند. با دیگران همدلی کند و امیدوار باشد. به طور خلاصه هوش هیجانی یعنی مجموعه‌ای از صفاتی که در سرنوشت افراد اهمیت زیادی دارد.

دکتر مایریس الیاس<sup>۱</sup> می‌گوید هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌هاست و کمک می‌کند در زندگی شخصی یا کاری با دیگران رابطه‌ای دوستانه و مداراگرایانه برقرار کنیم. عده‌ای از روان‌شناسان هوش هیجانی را سوخت موتور محرکه موفقیت‌ها و یا نوعی رادار اجتماعی<sup>۲</sup> جهت برقراری ارتباط سازنده و اثربخش با دیگران می‌دانند. مطالعات نشان می‌دهد بیش از ۵۰ درصد عامل موفقیت بستگی به هوش هیجانی دارد. به عبارتی هوش هیجانی

1. Elias, M.

2. Social Radar

تسهیل کننده موفقیت هاست. در این کتاب سعی می شود با استفاده از منابع مختلف آشنایی مختصری با مفهوم هوش هیجانی ارائه نمایم.

دکتر دانیل گلمن روان شناس آمریکایی سالیان متمادی بر روی فعالیت سیستم مغز و علوم رفتاری تحقیق کرده و در این زمینه مقالاتی در روزنامه نیویورک تایمز به چاپ رسانده است. او مدتی استاد دانشگاه هاروارد بود. دکتر دانیل گلمن در پرفروش ترین کتابش به نام "هوش هیجانی" بحث می کند که قابلیت هایی مانند: خودآگاهی، خودانضباطی، همدلی و استقامت نتایج عالی تری نسبت به بهره هوشی (IQ) در زندگی دارند و در شرایط بحرانی می توانیم از آنها به خوبی استفاده کنیم، بنابراین لازم است آنها را فراگیریم. کتاب هوش هیجانی او پرفروش ترین کتاب سال ۱۹۹۵ در جهان با بیش از ۵,۰۰۰,۰۰۰ نسخه بود و به ۳۰ زبان زنده جهان ترجمه گردید.

دکتر دانیل گلمن مدتی به عنوان استاد در دانشگاه YALE به تدریس دوره هوش هیجانی پرداخت او در سال ۱۹۹۸ در کتابش تحت عنوان "کارکرد هوش هیجانی" می گوید: «در محیط کار هوش هیجانی نقش بارزی در عملکرد مطلوب نسبت به سایر قابلیت ها از قبیل عقل یا مهارت های فنی ایفاء می کند. با پرورش

هوش هیجانی و قابلیت‌های آن هم سازمان و هم کارکنان از مزایای آن بهره‌مند می‌شوند.»

در کتاب اخیرش به نام رهبری بنیادین<sup>۱</sup> می‌گوید: هوش هیجانی نقش حساسی در رهبری سازمانی دارد. در سال ۲۰۰۳ ایشان کتابی تحت عنوان هیجان مخرب به چاپ رساند که به گفتگوی میان دلایی لاما (رهبر بودایی‌های تبت) و گروهی از روان‌شناسان، عصب‌شناسان و فیلسوفان می‌پردازد. او جوایز فراوانی از سوی انجمن روان‌شناسان و سازمان‌های فرهنگی دریافت کرده است و در حال حاضر عضو انجمن روان‌شناسان و علوم پیشرفته آمریکاست.

دکتر دانیل گلن در سال ۱۹۶۶ در شهر استوک تان کالیفرنیا آمریکا متولد شد. او مدرک فوق لیسانس و دکترای روان‌شناسی بالینی را از دانشگاه هاروارد اخذ نمود و در حال حاضر به اتفاق همسرش خانم دکتر تارا بنیت (روان درمان‌گر) و دو فرزندش در شهر برک شایر در ایالت ماساچوست زندگی می‌کند.

در خاتمه، بدین‌وسیله از فرزندانمان علی آقایار و مجتبی شریفی به خاطر بازنویسی و انجام پاره‌ای تدارکات در رساندن

این اثر به دست نشر قدردانی می‌نمایم. همچنین از مسئولین انتشارات سپاهان آقایان وکیلی و پاکروان به پاس زحمات و همت‌شان برای چاپ و نشر این اثر سپاسگزاریم.

با سپاس

پرویز شریفی - سیروس آقایار

www.ketab.ir