

کاربرد هوش هیجانی

در محیط کار

نویسنده

دانیل گلمن

مترجم

نسرین پارسا

ویراستاری: گروه علمی رشد



تهران - ۱۳۹۱

سرشناسه: گلمن، دانیل (Goleman, Daniel)

عنوان و نام پدیدآور: کاربرد هوش هیجانی در محیط کار / نویسنده دانیل گلمن؛ مترجم سرین پارسا.

مشخصات نشر: تهران: رشد، ۱۳۹۱. مشخصات ظاهری: ۴۵۶ ص. شابک: ۸-۷۰-۲۸۰۴-۹۶۴-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: فیبا یادداشت: عنوان اصلی: Working with emotional intelligence

یادداشت: واژه نامه. یادداشت: کتابنامه. موضوع: قابلیت اجرایی. موضوع: مدیریت -- جنبه های روان شناسی

موضوع: هوش هیجانی موضوع: رشد شخصیت موضوع: عواطف و شناخت

شناسه افزوده: پارسا، سرین، ۱۳۳۵- مترجم رده بندی کنگره: ۵۸/۴۰۹۰۱۹-۲۴۲۵۱۵۹

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۹۰۱۹ شماره کتابشناسی ملی: ۲۴۲۵۱۵۹

حق چاپ محفوظ است

کاربرد هوش هیجانی در محیط کار



نویسنده: دانیل گلמן

مترجم: نسوین پارسا

ویراستاری: گروه علمی رشد

نوبت چاپ: اول، بهار ۱۳۹۱ - شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه

چاپ و صحافی: آرین



بیتا مات شد

مرکز نشر و پخش کتب روان‌شناسی و تربیتی

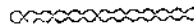
ساختمان مرکزی: خیابان انقلاب، خیابان شهدای ژاندارمری، بین خیابان دانشگاه و خیابان ابوریحان، شماره ۲۱، تلفن: ۶۶۴۰۴۴۰۶

فروشگاه: خیابان انقلاب، روبه‌روی دانشگاه تهران، شماره ۱۲۳۲، تلفن: ۶۶۴۹۸۳۸۶، دورنگار: ۶۶۴۹۷۱۸۱

تهران - ۱۳۹۱

قیمت: ۱۲۵۰۰ تومان

فهرست



قدردانی.....	۱۳
بخش ۱: ورای تخصص ۱۵	
فصل اول: ملاک نوین.....	۱۷
شیوه متفاوت باهوش بودن.....	۱۹
برداشت‌های نادرست.....	۲۱
هوش هیجانی: اولویت مفقود.....	۲۲
چرا امروز این مسئله مهم است؟.....	۲۴
تلاطم بازار کار و دل‌نگرانی جدید.....	۲۵
بحران آتی: افزایش هوشبهر، افت هوش هیجانی.....	۲۶
کارفرمایان چه می‌خواهند.....	۲۷
سفر ما.....	۲۹
فصل دوم: صلاحیت‌های افراد برجسته.....	۳۱
برنامه‌نویس ناهم‌ساز.....	۳۳
حیطه‌های برتری: محدودیت‌های هوشبهر.....	۳۵
حیطه دوم: تخصص.....	۳۷
سومین حیطه: هوش هیجانی.....	۳۹

۴۱	وجه تمایز آشکار.....
۴۲	صلاحیت هیجانی.....
۴۴	برای بهترین بودن چه باید کرد؟.....
۴۹	فصل سوم: مسائل دشوار مهارت‌های نرم.....
۵۰	میزان برتری.....
۵۱	مرز رهبری.....
۵۲	قانون تجربی.....
۵۳	نیروی جادویی.....
۵۵	واجد صلاحیت بودن در دهه‌های بالا بیشترین سودآوری را دارد.....
۵۶	ارزش یک فرد ممتاز دقیقاً چقدر است؟.....
۵۷	نقطه اوج.....
۵۸	جابه‌جایی افراد هزینه‌های هنگفتی برای شرکت در پی دارد.....
۵۹	مدیر مسئول ارشد برگزیده شدن.....
۶۱	استعدادهای مورد نیاز روز: نگرشی جهانی.....
۶۲	اصل پیترو: تحصیلات عالی، مهارت‌های ابتدایی.....
۶۴	خوره رایانه: ناتوانی تعلیم‌یافته.....
۶۶	مقتضای کمک: فنی‌کاران واجد شوق و شتم.....

بخش ۲: تسلط بر نفس ۶۷

۶۹	فصل چهارم: سکّان درونی.....
۷۰	آن روی سکّه دلایل موافق و مخالف.....
۷۱	منبع احساسات غریزی.....
۷۲	وکیلی که قادر به تصمیم‌گیری نبود.....
۷۳	نیروی حس ششم: سی ثانیه اول.....
۷۵	آگاهی هیجانی.....
۷۷	جریان احساسات.....
۷۹	زندگی با تکیه بر سکّان درونی.....
۸۰	سامان‌دهی حرفه خود.....
۸۲	توجه: گرانبهاترین سرمایه ما.....
۸۴	خودسنجی دقیق.....
۸۶	نقاط کور.....

۸۷	نقاط قوت و ضعف ما
۹۰	راهی به سوی پیشرفت
۹۱	اعتماد به نفس
۹۳	با استعداد بودن و باور داشتن آن
۹۵	شهامت اظهار نظر
۹۷	فصل پنجم: خویشتن‌داری
۹۸	ربایش به میلیون دلاری یادامه مغز
۹۹	زمانی که هیجان‌ها به غلیان درمی‌آیند
۱۰۲	اعصاب مرتبط با ته گفتن
۱۰۴	کودکان آزمون «اهدای شیرینی» بزرگ شده‌اند و سرکار می‌روند
۱۰۶	مدیریت قلب
۱۰۸	خویشتن‌داری
۱۰۹	وقتی کار جهنم می‌شود
۱۱۰	احساس درماندگی
۱۱۲	فایده خودآگاهی
۱۱۳	خویشتن‌داری در عمل
۱۱۴	تاب‌آوری - غلبه بر فشار روانی
۱۱۶	قابل اعتماد بودن و وظیفه‌شناسی
۱۱۸	کار کار است!
۱۱۹	کنترل تکانه: مسیر هیجانی خطا
۱۲۱	فضیلت بی‌صدا: وظیفه‌شناسی
۱۲۲	نوآوری و انطباق‌پذیری
۱۲۴	تغییر بی‌وقفه ادامه دارد
۱۲۵	تداوم حیات پس از تغییر: پیش‌نیازهای هیجانی
۱۲۷	نوآوران
۱۲۸	الگوهای کهن و نوین نوآوری
۱۳۰	فرشتگان حامی و ندای سرنوشت
۱۳۱	خلاقیت جمعی
۱۳۳	فصل ششم: محرک ما
۱۳۵	دوست داشتن چیزی که ارزشش را دارد
۱۳۶	حضور روانی

۱۳۸	هر روز بهتر از دیروز
۱۳۹	فشار روانی خوب: چالش جذاب
۱۴۰	پیوند جویی: انگیزه افراد
۱۴۱	عصب‌شناسی انگیزش
۱۴۳	سائق پیشرفت
۱۴۵	خطرهای حساب‌شده
۱۴۶	شوق دریافت بازخورد
۱۴۷	کسب اطلاعات و بازدهی کار
۱۴۹	تعهد
۱۵۰	تابعیت سازمانی
۱۵۱	افراد غیرمتعهد
۱۵۲	ابتکار عمل و خوش‌بینی
۱۵۴	راه‌هایی برای مفتحم شمردن هر روز
۱۵۵	امید و پشتکار
۱۵۶	ابتکار عمل زیاد
۱۵۷	ایستادگی کردن و دوباره سربرافراشتن
۱۵۹	خوش‌بینی و امید

بخش ۳: مهارت‌های افراد ۱۶۱

۱۶۳	فصل هفتم: رادار اجتماعی
۱۶۵	همدلی از درون آغاز می‌شود
۱۶۷	حرکات موزون نامحسوس
۱۶۹	درک دیگران
۱۷۰	طرحی همدلانه
۱۷۱	هنر گوش کردن
۱۷۳	همدلی ناصداقانه
۱۷۴	پرهیز از همدلی
۱۷۵	رنج همدلی
۱۷۶	سیاست همدلی
۱۷۸	رشد دادن دیگران
۱۸۰	هنر انتقاد کردن
۱۸۱	قدرت انتظار
۱۸۳	جهت‌گیری خدمت‌رسانی

۱۸۵	دیدگاه کل نگر
۱۸۶	بهای کاهش هزینه‌ها
۱۸۷	استفاده از تفاوت‌ها
۱۸۹	تهدیدی ناپیدا
۱۹۰	نحوه تهدید کلیشه‌ها
۱۹۱	کسب موفقیت از طریق دیگران
۱۹۳	آگاهی سیاسی
۱۹۵	ذکاوت سیاسی
۱۹۷	فصل هشتم: هنر تأثیرگذاری
۱۹۹	هیجان‌ها مسری‌اند
۲۰۰	قلب گروه
۲۰۱	مدیریت هیجان‌های دیگران
۲۰۴	تأثیرگذاری
۲۰۶	اولین گام: ایجاد رابطه دوستانه
۲۰۷	ناکامی در متقاعد کردن
۲۰۹	عوام‌فریب ماکیاولیست
۲۱۰	برقراری ارتباط
۲۱۱	روحیه و پیام آن
۲۱۳	حفظ خونسردی
۲۱۴	مدیریت تعارض
۲۱۵	خوانش نشانه‌ها
۲۱۷	مجرای مذاکره
۲۱۸	حل خلاقانه تعارض
۲۲۰	رهبری
۲۲۳	رهبری در قالب انرژی بخشیدن
۲۲۵	صلاحیت‌های لازم برای رهبری
۲۲۶	افراد دوست‌داشتنی اول می‌شوند
۲۲۷	تأثیر موج‌وار رهبری
۲۲۸	چه وقت باید سخت‌گیر بود
۲۳۰	رهبر واقعی
۲۳۱	تسهیل‌گر تغییر بودن
۲۳۳	خصوصیات اصلی تسهیل‌گر تغییر بودن

۲۳۵	رهبر دگرگونی
۲۳۵	هنرنمایی هیجانی
۲۳۷	فصل نهم: تشریک مساعی، گروه‌ها و هوشبهر گروه
۲۳۸	راز بقای انسان اجتماعی
۲۴۰	جامعه‌پذیری، عامل شکل‌دهنده مغز بشر
۲۴۱	هنر تشریک مساعی
۲۴۲	مریت گروه: ذهن گروهی
۲۴۴	هوشبهر گروه
۲۴۶	ایجاد پیوند
۲۴۸	هنر کار شبکه‌ای
۲۴۹	شبکه‌های اجتماعی، سرمایه شخصی
۲۵۰	جلب همکاری مدیران روابط
۲۵۲	تشریک مساعی و تعاون
۲۵۳	ازدواج سازمانی
۲۵۴	زوج عمودی
۲۵۶	دست فرا دست را بیوس، به فرودست نگذار
۲۵۷	قابلیت‌های گروهی
۲۶۰	سائق پیشرفت گروه
۲۶۱	ارزش تیم‌های برتر
۲۶۳	افرادی که گروه را به هم می‌چسبانند
۲۶۵	رهبر صالح گروه
۲۶۷	تیم و سیاست‌های سازمان
۲۶۸	تیم در مقام یک قهرمان
۲۷۰	غرق شدن گروه در کار
۲۷۲	گروه، آزمایشگاه یادگیری است: پنج رمز

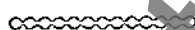
بخش ۴: الگوی جدید یادگیری ۲۷۵

۲۷۷	فصل دهم: اشتباه میلیارد دلاری
۲۷۸	اصلاح عامل انزجار آفرین
۲۸۰	پی‌ریزی صلاحیت هیجانی - و فروش
۲۸۱	اخبار خوب
۲۸۳	ادراک کافی نیست

۲۸۵	آزمون نهایی
۲۸۶	الگوی متفاوت یادگیری
۲۸۸	«بذر پاش و دعا کن»
۲۸۹	حاصل کار
۲۹۱	وقتی انعطاف ناپذیر، نرم می شود
۲۹۳	صلاحیت های هیجانی: رهنمودهایی برای یادگیری
۲۹۷	آموزش مهارت های مهم
۲۹۹	بازگشت به کار
۳۰۱	فصل یازدهم: بهترین تمرین ها
۳۰۲	کار را بسنجید
۳۰۵	فرد را بسنجید
۳۰۶	نتایج سنجش ها را با دقت منتقل کنید
۳۰۸	آمادگی افراد را دقیقاً بسنجید
۳۰۹	انگیزه ایجاد کنید
۳۱۰	تغییر را خود - فرمان کنید
۳۱۱	بر اهداف روشن و قابل پیش بردن تمرکز کنید
۳۱۳	مانع بازگشت به حالت اول شوید
۳۱۴	نظر دادن درباره عملکرد
۳۱۵	مشوق تمرین باشید
۳۱۸	حمایت کنید
۳۲۰	الگوسازی کنید
۳۲۱	تشویق و تقویت کنید
۳۲۳	ارزیابی کنید
۳۲۵	بخش ۵: سازمان واجد هوش هیجانی
۳۲۷	فصل دوازدهم: گرفتن نبض سازمان
۳۲۹	نقاط کور
۳۳۰	خانواده سازمانی
۳۳۱	کار، کار است
۳۳۲	کنترل صحیح هیجان ها
۳۳۴	از یاد آمده اید؟ قربانی را سرزنش کنید
۳۳۵	نحوه کاهش فعالیت

۳۳۷	روح پیشرفت
۳۳۸	نتایج سخت، ابزارهای نرم
۳۴۰	شروع از رأس
۳۴۳	فصل سیزدهم: قلب کار
۳۴۴	به حداکثر رساندن هوش سازمان
۳۴۶	سازمان‌های واجد هوش هیجانی: مورد تجاری
۳۴۸	یک تیم جهانی
۳۴۹	یکی برای همه: اقتصاد تشریک مساعی
۳۵۱	نیاز به موفق شدن
۳۵۲	پی‌ریزی صادقانه کار
۳۵۴	گناه کبیره
۳۵۶	وقتی به کمک نیاز است
۳۵۷	رادار انسانی
۳۵۹	مطالب پایانی
۳۶۰	فرزندان ما و آینده کار
۳۶۱	شرکت فردا
۳۶۱	سازمان مجازی
۳۶۲	کلام آخر
۳۶۵	ضمیمه الف: هوش هیجانی
۳۶۷	ضمیمه ب: سنجش صلاحیت افراد برجسته
۳۷۱	ضمیمه ج: جنسیت و همدلی
۳۷۵	ضمیمه د: راهبردهایی برای استفاده از تفاوت‌ها
۳۷۷	ضمیمه ه: عناوین تکمیلی درباره آموزش
۳۷۷	مطالب بیشتری درباره سنجش صلاحیت هیجانی
۳۷۸	مطالب بیشتری درباره اندازه‌گیری دقیق میزان آمادگی
۳۸۰	مطالب بیشتری درباره تمرین
۳۸۳	یادداشت‌ها
۴۳۹	نمایه موضوعی
۴۴۹	نمایه اعلام
۴۵۵	درباره نویسنده

قدردانی



اندیشه‌ای که به نوشتن این کتاب انجامید، مبانی متعددی دارد. یکی از مهم‌ترین آن‌ها مجموعه گفت و گوهای مداومی بود که با همسرم، تارا بنت - گلمن¹، دانستم که محرک آن‌ها، بودن در کنار یکدیگر در نشست‌های تجاری ملال‌آور متعدد، به خصوص شرکت در جلسات هیئت مدیران بود. معمولاً می‌دانستم که به دلیلی یک جای کار ایراد دارد. تارا می‌توانست به گرایش‌های هیجانی در زیر پوست این نشست‌ها توجه کند و مواردی را که باعث انحراف توجه و انرژی گروه می‌شد تشخیص دهد و موانعی را که سد راه انجام شدن کارمان قرار می‌گرفت شناسایی کند. من و تارا به اتفاق کاری را شروع کردیم که، در نهایت به نگارش کتاب هوش هیجانی منجر شد. اندیشه‌ها و کار او در کتابی به قلم خودش، که اکنون در حال تکمیل است به بار نشسته؛ ولی او در تمام مراحل این سفر ذهنی در کنارم بود.

صمیمانه‌ترین سپاس من نثار صدها مرد و زن از شرکت‌های بزرگ و کوچک سراسر جهان که تجربیات، حکایات و افکار خود را با من در میان گذاشتند، اما ذکر نام همه آن‌ها ممکن نشد.

شناختی را که امروز از کاربرد هوش هیجانی در محیط کار پیدا کرده‌ایم، تا حد زیادی مدیون آن‌ها هستیم.

www.ketab.ir