

هوش هیجانی و کاربرد آن

در مصاحبه و استخدام

به همراه تمرینات کاربردی برای بهبود هوش هیجانی





- سرشناسه : نجم‌آبادی، مصطفی، ۱۳۶۳-
عنوان و نام پدیدآور : هوش هیجانی و کاربرد آن در مصاحبه و استخدام: به همراه تمرینات کاربردی برای بهبود هوش هیجانی/ گردآوری و تالیف مصطفی نجم‌آبادی، علیرضا جباری؛ ویراستار محسن ساکتی.
مشخصات نشر : قزوین: شمع آوید، ۱۴۰۲.
مشخصات ظاهری : ۱۴۰ ص.: جدول.
شابک : 978-622-93353-3-8
وضعیت فهرست‌نویسی : فیپا
موضوع : هوش هیجانی
- Emotional intelligence**
کار و اشتغال -- جنبه‌های روان‌شناسی
Work -- Psychological aspects
کارکنان -- گزینش و انتصاب
Employee selection
صلاحیت ضروری انجام کار
Core competencies
- شناسه افزوده : جباری، علیرضا، ۱۳۶۲-
رده بندی کنگره : BF۵۷۶
رده بندی دیویی : ۱۵۲/۴
شماره کتابشناسی ملی : ۹۲۰۲۲۴۳
اطلاعات رکورد : فیپا
کتابشناسی

هوش هیجانی و کاربرد آن در مصاحبه و استخدام

به همراه تمرینات کاربردی برای بهبود هوش هیجانی

گردآوری و تألیف

دکتر مصطفی نجم‌آبادی

دکتر علیرضا جبّاری



هوش هیجانی و کاربرد آن در مصاحبه و استخدام؛ به همراه تمرینات کاربردی برای بهبود

هوش هیجانی

گردآوری و تألیف: دکتر مصطفی نجم‌آبادی و دکتر علیرضا جباری

ویراستار: محسن ساکتی

چاپ اول: ۱۴۰۲

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۳۳۵۳-۳-۸

شمارگان: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۱۵۰,۰۰۰ تومان

طرح جلد: علیرضا میری طایفه‌فرد

حروف چینی، صفحه‌آرایی: انتشارات شمع آوید

چاپ و صحافی: مهرگان

انتشارات شمع آوید

کد نشر: ۱۶۰۱۹

تلفن: ۰۹۱۲۱۸۲۷۵۲۵ - مدیر مسئول: محسن ساکتی

ایمیل: shameavid.pub@gmail.com

سایت سفارش خرید و تهیه نسخه الکترونیکی: <https://chaponashr.ir/shameavid>

فروشگاه فروش کتاب:

قزوین، میدان نخبان، ضلع شرقی دانشگاه آزاد قزوین، شهر کتاب قزوین [insta: Qazvin.bookcity](https://insta:Qazvin.bookcity)

همه حقوق چاپ و نشر این کتاب برای انتشارات شمع آوید محفوظ است.

تکثیر، انتشار و بازنویسی این اثر یا قسمتی از آن به هر شیوه از جمله فتوکپی، الکترونیکی، ضبط و

ذخیره در سیستم‌های بازیابی و پخش بدون دریافت مجوز قبلی و کتبی از ناشر ممنوع است.

این اثر در حمایت «قانون حمایت از حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان ایران» قرار دارد.



فهرست مطالب

۱۱ هوش هیجانی چیست؟	فصل اول:
۱۳ مقدمه	
۱۳ آشنایی با هوش هیجانی (هوش عاطفی)	
۱۶ هوش شناختی یا هوش هیجانی	
۱۷ تعاریف هوش هیجانی	
۱۹ مؤلفه‌های هوش هیجانی	
۱۹ در تعریف پیتر سالووی:	
۲۱ در تعریف گلمن	
۲۳ در تعریف ریچارد بویاتزیس	
۲۴ تعریف گریگوری بیتس	
۲۶ آشنایی با تست‌های مختلف هوش هیجانی	
۲۶ تست هوش هیجانی MSCEIT	

۲۸ تست هوش هیجانی EQ-i 2.0
۳۳ تست هوش هیجانی ECI
۳۴ تست هوش هیجانی ESCI
۳۶ تست هوش هیجانی Six
۳۸ تست هوش هیجانی GENOS
۴۱ تست هوش هیجانی TEIQue
۴۲ تست هویت هوش هیجانی
۴۳ تست هوش هیجانی مالتون
۴۴ تست هوش هیجانی وونگ
۴۵ تست هوش هیجانی هاید
۴۶ تست هوش هیجانی بارتون
۴۷ بهترین تست هوش هیجانی کدام است؟
۴۹ امکان بهبود هوش هیجانی
۵۵ فصل دوم: هوش هیجانی در فضای کاری
۵۷ تصویری از کارمندان با هوش هیجانی متفاوت
۵۹ متغیرهای مرتبط با هوش هیجانی
۶۲ میزان ارتباط متغیرهای کاری با هوش هیجانی
۶۲ رضایت مدیران از کارمندان
۶۳ رضایت شغلی خود کارمندان
۶۷ عملکرد شغلی
۶۹ مدیریت استرس
۷۲ موفقیت کسب و کارهای کوچک
۷۵ موفقیت کارآفرینان

فصل سوم: تاریخچه هوش هیجانی در مصاحبه‌های شغلی ۷۹

تصویر سازمان‌هایی با هوش هیجانی مختلف ۸۱

هوش هیجانی در مصاحبه‌های استخدامی ۸۴

چه کارهایی هوش هیجانی بیشتر می‌خواهد ۸۶

مزایایی تست هیجانی برای کارفرما و کارجو ۸۹

مزایای اقتصادی کارمندان با هوش هیجانی بالا ۹۰

مزایا سنجش هوش هیجانی برای کارجویان ۹۴

معایب تست هیجانی برای کارفرما و کارجو ۹۵

معایب برای کارجویان ۹۵

لزوم توجه به هوش هیجانی و بهبود آن برای آینده کسب‌وکار ۹۶

کارگاه‌های آموزش هوش هیجانی چه اثراتی دارند؟ ۹۸

فصل چهارم: مطالعات موردی ۱۰۳

تاریخچه ارزیابی هوش هیجانی در استخدام ۱۰۵

بررسی مثال‌های موردی ۱۰۷

گوگل ۱۰۸

مک‌دونالد ۱۱۰

آمازون ۱۱۰

زیمنس ۱۱۰

دایملر - بنز ۱۱۱

مایکروسافت ۱۱۲

هیتاچی ژاپن ۱۱۳

نیسان ۱۱۳

پژو ۱۱۵

پاناسونیک ۱۱۶

کلینیک کلمیا ۱۱۶

مؤسسه جان‌هاپکینز ۱۱۷

کلینیک کلیوند ۱۱۷

فصل پنجم: راه‌های عملی برای بهبود هوش هیجانی ۱۱۹

بزرگان حوزه آموزش هوش هیجانی در دنیا ۱۲۱

دنیل گلمن ۱۲۵

مارشال گولد‌میت ۱۲۵

پیتر سالووی ۱۲۶

مارک براکت ۱۲۷

ریچارد دیویس ۱۲۸

ریچارد دیویدسون ۱۲۹

پال اکمن ۱۳۰

مایکل گلیکسبرگ ۱۳۰

دانیل سیگل ۱۳۱

تری برادشاو ۱۳۲

تمرین‌های عملی ۱۳۴

تمرین‌های درک احساسات ۱۳۴

تمرین‌های بین‌فردی - چندنفره ۱۳۹

پیشگفتار

این کتاب برآیند امید است؛ امید بهبودی، امید به بهتر شدن اوضاع اقتصادی اجتماعی و شرایط زندگی و کسب و کار کشورمان ایران. در کشور ما تعداد زیادی از شرکت‌ها و مؤسسات وجود دارند که با همکاری تعداد بسیار زیادی از زنان و مردان در تلاشند تا محصول یا خدمتی را تولید کنند و به بازار عرضه کنند. در این میان علوم و فنون مختلف می‌بایست تمام تلاش خود را برای ارائه توصیه‌ها و کاربردهای عملی برای بهبود این شرایط انجام دهند. علوم مختلف از علوم مهندسی تا علوم انسانی و علوم پزشکی بناست که کمک کنند تا شرکت‌ها و مؤسسات و در یک کلام اشخاص حقوقی بتوانند با کیفیت بهتر و بالاتری به تلاش خود ادامه بدهند و محصولات و خدمات بیشتر و باکیفیت‌تری تولید کنند.

از این رو و با این نگاه، تلاش کرده‌ایم تا از علم روان‌شناسی بهره بگیریم و در راستای بهبود شرایط اقتصادی دست یاری به سوش دراز کنیم. نویسندگان با وجود تجربه کسب و کار در شرایط فعلی کشور و دانستن میزان اهمیت و تأثیرگذاری بسیار زیاد مسائل کلان اقتصادی مانند نقدینگی و ... معتقدند که همچنان منابع انسانی از مهم‌ترین بخش‌های پیش‌رانه رشد و توسعه شرکت‌ها می‌باشد. به همین علت رشد و توسعه شخصیت کارمندان در شرکت‌ها و سازمان‌ها و از آن مهم‌تر انتخاب افراد مناسب‌تر و توانمندتر در زمان جذب و به کارگیری نیروها امری بسیار مهم است که اثرات اقتصادی فراوان و قدرتمندی را در شرکت‌ها در میان مدت و بلندمدت ایجاد خواهد کرد. با این افق، به این سمت و سوز رفتیم که در مورد فرایند جذب و استخدام کارمندان و کارکنان نکته‌ای بسیار مهم و کلیدی و به نسبت جدید را بیشتر از پیش برای خوانندگان محترم باز کنیم و آن عبارت است از "هوش هیجانی".

در این کتاب سعی شده است که با آوردن مثال‌های فراوان و نمونه‌های موردی

گسترده در سطح بین‌المللی نشان داده شود که بررسی و ارزیابی هوش هیجانی کارمندان و کارکنان در زمان استخدام در سال‌های اخیر و در دنیای مدرن و صنایع پیشرفته بسیار مهم و مورد توجه است.

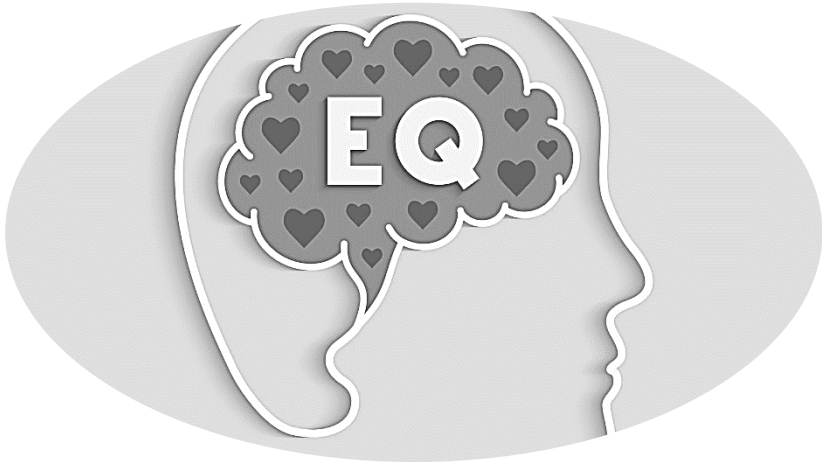
در کنار این مرور بر نمونه‌های موردی که در فصل ۴ آورده شده‌اند، در فصل یک تعاریف و آزمون‌های حرفه‌ای ارزیابی هوش هیجانی و در فصل ۲ با نگاه دقیق علمی، میزان اثرگذاری و کارآمدی هوش هیجانی در شرکت‌ها و بیزینس‌ها بررسی شده است. همه اینها با این هدف در این کتاب گنجانده شده‌اند که اهمیت ارزیابی هوش هیجانی را در فرایند جذب و استخدام نشان دهند.

یکی از اهداف اصلی کتاب آن است که مدیران منابع انسانی سازمان‌ها و همچنین مدیران کسب و کارهای کوچک و بزرگ را متقاعد کنیم که بخشی از توان خود را در و فرایند ارزیابی کارکنان جدید به این مفهوم مهم اختصاص دهند. اما مخاطب این کتاب چه کسانی هستند؟ همان‌طور که گفته شد هدف اصلی کتاب متقاعد کردن و نشان دادن اهمیت هوش هیجانی به افراد صاحب تصمیم در این حوزه است اما به دلیل آنکه در این کتاب بخش‌های دیگری نیز گنجانده شده‌اند و به صورت علمی و گسترده به مفهوم مهم هوش هیجانی پرداخته شده است این کتاب را برای آشنایی افراد مختلف با هوش هیجانی به صورت علمی و درست مناسب می‌دانیم. این کتاب تست‌های مختلف برای ارزیابی هوش هیجانی را معرفی کرده است و در پایان برای مخاطب عمومی تمرین‌های بسیار عملی و کاربردی آورده که می‌تواند به بهبود هوش هیجانی کمک کند.

مصطفی نجم‌آبادی - اردیبهشت ۱۴۰۲

فصل اول

هوش هیجانی چیست؟



مقدمه

این فصل شامل چند بخش است. ابتدای کمی با مفهوم هوش هیجانی در دنیای واقعی آشنا می‌شویم، سپس در مورد تفاوت هوش هیجانی و هوش شناختی (IQ) می‌خوانیم. بعد آن به تعاریف رسمی و بررسی مولفه‌های هوش هیجانی در این تعاریف می‌پردازیم. تست‌های مختلف برای ارزیابی هوش هیجانی را بررسی می‌کنیم و در پایان در مورد امکان بهبود و تغییر هوش هیجانی کمی علمی و دقیق مطالبی می‌خوانیم.

آشنایی با هوش هیجانی (هوش عاطفی)

نیلوفر و شقایق دو شخصیت متفاوت با هوش هیجانی متفاوت هستند. نیلوفر شخصی با هوش هیجانی بالاست. او احساسات خود و دیگران را به خوبی درک می‌کند و قادر است با آنها همدلی کند. او بسیار حساس است و همیشه تلاش می‌کند تا در نگاه دیگران پذیرفته شود و محبوب باشد. در زندگی خود، بسیار موفق بوده و کارهای بزرگی را به انجام رسانده است. او با همسرش در تهران زندگی می‌کند و با توجه به هوش هیجانی بالایی که دارد، به راحتی با مشکلات زندگی مقابله می‌کند. در سوی دیگر شقایق شخصی با هوش هیجانی کمتر است. او به احساسات خود

و دیگران حساس نیست و بیشتر روی رسیدن به هدف‌های خود تمرکز دارد. او معمولاً در اجتماعات خود را بیان نمی‌کند و به دلیل هوش هیجانی کمترش، ممکن است در برخی مواقع با مشکلات روبرو شود. با این حال، شقایق هدفمند است و پشتکار دارد و به دنبال رسیدن به موفقیت‌های بزرگ است. او نیز با همسرش در تهران زندگی می‌کند و با توجه به خصوصیات شخصیتی خود، موفق به کسب موفقیت‌های زیادی شده است.

با توجه به توصیفات بالا، نیلوفر و شقایق دو شخصیت متفاوت با هوش هیجانی متفاوت هستند. در حالی که نیلوفر حساس و مهربان است، ولی شقایق هم خوبی‌هایی زیادی دارد مثل اینکه هدفمند است و پشتکار دارد. با این تفاوت‌ها، هر دو شخصیت با موفقیت‌های زیادی در زندگی خود مواجه بوده‌اند اما نیلوفر و شقایق، به دلیل تفاوت در هوش هیجانی، در بسیاری از جوانب زندگی خود نیز تفاوت دارند.

به طور مثال:

در روابط اجتماعی: نیلوفر بسیار مهربان و دوست‌داشتنی است و در جمع‌ها بسیار مؤثر است. او به راحتی با افراد برقراری رابطه می‌کند و از صمیم قلب با دیگران همدلی می‌کند. در حالی که شقایق کمی سردتر است و در ارتباط با دیگران، معمولاً بیانات خود را کمی کاهش می‌دهد.

در حوزه کاری: نیلوفر در کار خود بسیار موفق است و توانسته است در حوزه خود به جایگاه بالایی برسد. او همیشه به‌روز است و توانسته است رویکردی خلاقانه و جدیدی به کار خود بدهد. از طرفی، شقایق بیشتر تمرکز خود را بر روی هدف‌های کاری خود دارد و به دنبال رسیدن به اهداف خود با پشتکار و هدفمندی می‌باشد.

فصل اول: هوش هیجانی چیست؟ ۱۵

در شخصیت: نیلوفر شخصیتی مهربان و با احساسات است و از طرفی، شقایق شخصیتی هدفمند و دقیق دارد. نیلوفر علاوه بر اینکه با همسرش بسیار مؤمن و متعهد است، از دوستان و خانواده خود نیز محبوبیت بسیاری برخوردار است. در حالی که شقایق بیشتر به رسیدن به اهدافش تمرکز دارد و برای رسیدن به آنها، می‌تواند زیاد کار کند.

با توجه به توصیفات بالا، نیلوفر و شقایق دو شخصیت بسیار متفاوت با تفاوت‌های زیاد در شخصیت، رفتار و روابط اجتماعی هستند. به عنوان مثال، نیلوفر با احساسات بالا و مهربانی که دارد، به عنوان یک رهبر در کار خود موفق بوده است. او با برخورداری از احساسات بالا و توانایی ارتباط برقراری با دیگران، توانسته است با استفاده از روابط اجتماعی خود، به رشد کاری خود کمک کند. از طرفی، شقایق با تمرکز بر روی هدف، خود را برای رسیدن به آن آماده می‌کند. او با برنامه‌ریزی دقیق و پشتکار، به دنبال رسیدن به هدف خود می‌باشد و با استفاده از این رویکرد، به موفقیت‌های بزرگی در کار خود دست یافته است.

در کل، نیلوفر و شقایق دو شخصیت متفاوت با دیدگاه‌های و رویکردهای مختلف هستند. هر کدام از آنها با توجه به شخصیت و توانایی‌های خود، در کار و زندگی خود به رویکردهای متفاوتی روی می‌آورند. این تفاوت‌ها می‌تواند برای آنها چالش‌هایی را در بر داشته باشد، اما در عین حال، می‌تواند مزایایی را نیز برای آنها به ارمغان بیاورد. به طور کلی، تفاوت در شخصیت و رویکرد، می‌تواند برای هر یک از آنها، به عنوان یک فرد و همچنین به عنوان یک زوج، مزایایی را به ارمغان بیاورد.

هوش شناختی یا هوش هیجانی

در طی سال‌ها در رسانه‌ها و آموخته‌ها با مفهوم هوش آشنا بوده‌ایم اما بیشتر در مورد آی کیو (IQ) که اینجا آن را هوش شناختی می‌نامیم شنیده‌ایم و مفهوم هوش هیجانی یا هوش عاطفی جدیدتر است. پس نخست به تفاوت بین این دو نگاهی بیندازیم.

هوش هیجانی و هوش آی کیو دو مفهوم متفاوت در روان‌شناسی هستند که به دو نوع هوش انسانی اشاره می‌کنند.

هوش آی کیو:

هوش آی کیو یا هوش هوشمندی یا هوش شناختی که به آن IQ هم گفته می‌شود، به توانایی حل مسائل منطقی و تحلیلی فرد برمی‌گردد. با سنجش هوش آی کیو می‌توان به دقت پاسخگویی فرد به سؤالات منطقی و علمی، مثل محاسبه عددی، حل معادلات، درک الگوها و ارتباطات بین اجزای مختلف و... پرداخت.

هوش هیجانی یا هوش عاطفی:

هوش هیجانی (EI) که گاهی EQ نیز نامیده می‌شود به توانایی شخص برای مدیریت احساسات و درک و همدلی با دیگران و ارتباط برقرار کردن با آن‌ها اشاره دارد. در واقع، هوش هیجانی نشانگر توانایی فرد برای درک و مدیریت خود و دیگران است و به ویژگی‌هایی مانند خودآگاهی، خودکنترل، امپاتی، مهارت در روابط اجتماعی و... اشاره دارد.

با توجه به توضیحات کلی فوق، می‌توان به این نتیجه رسید که هوش آی کیو و هوش هیجانی دو مفهوم متفاوت هستند که به دو نوع هوش انسانی اشاره می‌کنند. هوش آی کیو به توانایی‌های منطقی و تحلیلی فرد، درحالی‌که هوش هیجانی به

فصل اول: هوش هیجانی چیست؟ ۱۷

توانایی‌های ارتباطی و اجتماعی و مدیریت احساسات فرد اشاره دارد. هر دو از این نوع هوش برای موفقیت در زندگی مهم هستند، اما در زمینه‌های مختلفی از جمله کارآفرینی، رهبری، مدیریت منابع انسانی، روابط عمومی و... اهمیت دارند. در بسیاری از شغل‌ها، فردی که هم‌زمان دارای هوش آی کیو و هوش هیجانی بالاست، بسیار موفق‌تر عمل می‌کند.

مهم‌ترین تفاوت بین هوش آی کیو و هوش هیجانی در این است که هوش آی کیو به توانایی‌های فرد در حل مسائل منطقی و علمی اشاره دارد، درحالی‌که هوش هیجانی به توانایی‌های ارتباطی و اجتماعی فرد اشاره دارد. به عبارت دیگر، هوش آی کیو برای مدیریت و حل مسائل مهم است، اما هوش هیجانی برای مدیریت احساسات و ارتباط با دیگران از اهمیت بیشتری برخوردار است. به‌طور کلی، این دو نوع هوش به‌صورت هم‌زمان در فرد وجود دارند و سنجش و توجه به آنها در مسائل مختلفی مانند استخدام افراد در سازمان‌ها مهم است.

تعاریف هوش هیجانی

برای نزدیک‌تر شدن به موضوع این نوشتار بیایید با دقت بیشتر به تعاریف دانشمندان و پژوهشگران از هوش هیجانی یا عاطفی بپردازیم.

در سال ۱۹۹۰ دو محقق به نام‌های پیتر سالووی و جان مایر، کتابی با نام "هوش هیجانی"^۱ منتشر کردند که در آن به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد افراد در جوامع و سازمان‌ها پرداخته شد. در این کتاب، هوش هیجانی به‌عنوان توانایی درک و مدیریت احساسات، ارتباطات بین‌فردی، خودآگاهی، خودمنظمی، تعامل با دیگران و مدیریت استرس تعریف شد.

پس از انتشار این کتاب، مفهوم هوش هیجانی به سرعت در میان محققان و عموم مردم شناخته شد و در طی سال‌های بعدی، محققانی همچون دنیل گلمن، ریچارد بویاتزیس و گریگوری بیتس به بررسی این مفهوم و توسعه آن پرداختند.

همچنین، برخی محققان نظیر جیمز زوه و دنیل سیگل به بررسی تأثیر هوش هیجانی در جوامع و سازمان‌ها و نحوه آموزش و پرورش آن در آموزشگاه‌ها و دانشگاه‌ها پرداخته‌اند.

بنابراین، می‌توان گفت که تعریف و توسعه مفهوم هوش هیجانی، تلاش بسیاری از محققان و روان‌شناسان در طی سال‌های اخیر بوده است.

و اکنون تعاریف متفاوتی برای هوش هیجانی وجود دارد، ما می‌خواهیم در اینجا به برخی از تعاریف اصلی و علمی هوش هیجانی اشاره کنیم.

تعریف دانیل گلمن^۲: هوش هیجانی به‌عنوان توانایی شناخت، تفسیر و مدیریت احساسات خود و دیگران تعریف می‌شود. به‌عبارت‌دیگر، هوش هیجانی شامل توانایی‌های مختلفی مانند خودآگاهی، تنظیم احساسات، ارتباطات مؤثر، تعاملات اجتماعی و مهارت‌های رهبری است.

تعریف جان مایر و پیتر سالووی^۳: هوش هیجانی به‌عنوان توانایی شناسایی، فهمیدن و مدیریت احساسات خود و دیگران تعریف می‌شود. این تعریف شامل چهار بخش کلیدی است: شناسایی احساسات، استفاده از احساسات، فهم عواطف و مدیریت احساسات.

تعریف ریچارد بویاتزیس^۴: هوش هیجانی به‌عنوان توانایی ایجاد روابط مؤثر

2 - Daniel Goleman

3 - John Mayer and Peter Salovey

4 - Richard Boyatzis

فصل اول: هوش هیجانی چیست؟ ۱۹

با دیگران، بهبود هماهنگی با دیگران، ایجاد ارتباطات مؤثر و رهبری مؤثر تعریف می‌شود.

این تعاریف نشان می‌دهند که هوش هیجانی یک مجموعه از توانایی‌های شناختی، عاطفی و اجتماعی است که به فرد کمک می‌کند با خود و دیگران به خوبی ارتباط برقرار کند و بهترین عملکرد را داشته باشد.

مؤلفه‌های هوش هیجانی

در تعریف پیتر سالووی:

پیتر سالووی^۵ و جان مایر^۶ در سال ۱۹۹۰ میلادی، در مقاله‌ای با عنوان "Emotional Intelligence"، به مفهوم و اهمیت هوش هیجانی پرداخته‌اند. آنها هوش هیجانی را به عنوان توانایی شناسایی، فهمیدن، بیان و کنترل احساسات خود و دیگران تعریف کردند.

این دو پژوهشگر با توجه به مطالعاتی که در زمینه هوش انجام شده بود، به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی نیز می‌تواند در عملکرد فردی و اجتماعی مهم باشد. آنها اعتقاد داشتند که هوش هیجانی می‌تواند توانایی‌هایی از جمله رفتارهای اجتماعی، رهبری، تفکر خلاق، تصمیم‌گیری و حل مسئله را بهبود بخشد.

این تعریف اصلی هوش هیجانی بود که بعداً با توسعه و تحقیقات بیشتر توسط دیگر پژوهشگران گسترش یافت.^۷

پیتر سالووی هوش هیجانی را به عنوان «توانایی شناسایی، فهم، انتقال و مدیریت

5 - Peter Salovey

6 - John Mayer

7 - Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3), 185-211.

احساسات در خود و دیگران» تعریف کرده است.
به طور دقیق‌تر، سالووی همراه با جان مایر، هوش هیجانی را از چهار مؤلفه تشکیل شده تعریف کرده‌اند:

۱. شناخت هیجانی^۸: توانایی در شناسایی و تشخیص احساسات خود و دیگران، و نیز توانایی در تفکیک کردن احساسات مختلف از یکدیگر.
 ۲. فرایند شناختی هیجانی^۹: توانایی استفاده از احساسات به‌عنوان منابعی برای کمک به تصمیم‌گیری، حل مسائل، و یادگیری بهتر.
 ۳. فرایند هیجانی^{۱۰}: توانایی درک ماهیت هیجانات، علل و عوامل آنها و نحوه اثرگذاری آنها بر رفتار و عملکرد شخص.
 ۴. مدیریت هیجانی^{۱۱}: توانایی مدیریت و کنترل هیجانات خود و دیگران به‌صورت مؤثر و سازنده، و نیز توانایی به‌کارگیری هیجانات در جهت رسیدن به اهداف موردنظر.
- این تعریف و مولفه‌های هوش هیجانی، به طور گسترده‌ای در تحقیقات روان‌شناسی به کار گرفته شده‌اند و بسیاری از مطالعات در این زمینه با توجه به این مؤلفه‌ها طراحی و اجرا شده‌اند.^{۱۲}

8 - Emotional Perception

9 - Emotional Facilitation of Thinking

10 - Emotional Understanding

11 - Emotional Management

12 - Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). Basic Books.

در تعریف گلمن

دانیل گلمن^{۱۳}، روان‌شناس و روزنامه‌نگار آمریکایی هم به شدت در مورد هوش هیجانی پژوهش کرده و در کتاب "EQ Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ" این مفهوم را به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مهارت‌های موفقیت در زندگی شخصی و حرفه‌ای برشمرده است.

گلمن در این کتاب به بررسی توانایی‌های هوش هیجانی پرداخته و بر اهمیت آن در موفقیت شخصی و حرفه‌ای تأکید کرده است. به‌عنوان مثال، او بر این باور است که مدیران با هوش هیجانی بالا، در موفقیت‌های بیشتری در محیط کاری دست خواهند یافت.

در کتاب خود، گلمن همچنین به تأثیر هوش هیجانی بر سلامت روان و جسمی، ارتباطات مؤثر، ارتباطات بین‌فردی، و مهارت‌های رهبری و تیمی اشاره کرده است.^{۱۴}

از نظر گلمن هوش هیجانی شامل توانایی‌هایی مثل انگیزه دادن به خود، پشتکار در شرایط دشواری و سرخوردگی، کنترل رفتارهای تکانشی، به تأخیر انداختن خواسته‌ها، تنظیم هیجان‌ها، جلوگیری از غلبه استرس بر قدرت فکر کردن، همدلی با دیگران و امیدواری است.

برخی منتقدین در نقد نخستین تعریف گلمن از هوش هیجانی گفته‌اند که او تقریباً همه دغدغه‌های روان‌شناسی شخصیت و نیز توصیه‌های اخلاق مسیحی را یک‌جا تحت عنوان هوش هیجانی مطرح کرده است. البته گلمن به تدریج تعریف

13 - Daniel Goleman

14- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: why it can matter more than IQ. New York: Bantam Books.

خود را کمی شفاف تر و مختصرتر کرد:

هوش هیجانی مجموعه توانایی‌هایی است که به ما کمک می‌کنند هیجانات را در خود و دیگران، تشخیص داده و تنظیم کنیم.

در نهایت، تعریفی که گلمن در سال ۲۰۱۷ در کتاب *Everyday Emotional Intelligence* مطرح می‌کند چنین است:

مولفه‌های هوش هیجانی شامل این پنج مهارت هستند:

۱. خودآگاهی یا آگاهی از خویشتن^{۱۵}: این که نقاط قوت و ضعف خود، انگیزه‌ها و ارزش‌هایمان و نیز تأثیری را که روی دیگران داریم بشناسیم.
۲. خودتنظیمی^{۱۶}: این که تکانه‌ها و انگیزه‌های لحظه‌ای و خلق خود را در وضعیت مختل‌کننده و مزاحم، کنترل کرده یا جهت آن‌ها را تغییر دهیم.
۳. انگیزش^{۱۷} و خودانگیزشی^{۱۸}: رسیدن به اهداف و [موفقیت به صرف موفقیت به ما انگیزه بدهد و شکست، نتواند به سادگی انگیزه ما را بگیرد.
۴. همدلی^{۱۹}: وضعیت احساسی دیگران را درک کنیم و بتوانیم از دریچه چشم آن‌ها جهان را ببینیم.
۵. مهارت اجتماعی^{۲۰}: با دیگران، رابطه صمیمی ایجاد کنیم تا بتوانیم آن‌ها را به سمتی که میل داریم سوق دهیم.

15 - Self-awareness

16 - Self-regulation

17 - Motivation

18 - Self-motivation

19 - Empathy

20 - Social Skill

در تعریف ریچارد بویاتزیس

ریچارد بویاتزیس^{۲۱}، استاد دانشگاه کیزر، در کتاب "The Competent Manager: A Model for Effective Performance" به بررسی هوش هیجانی پرداخته است. او به این نتیجه رسیده است که هوش هیجانی می‌تواند در بهبود عملکرد فردی و سازمانی، ارتقای رهبری، و بهبود روابط اجتماعی مؤثر با همکاران و مشتریان کمک کند.

بویاتر، هوش هیجانی را به‌عنوان یکی از مهارت‌های اساسی مدیریت مؤثر تعریف کرده است. او بر این باور است که مدیران با داشتن هوش هیجانی بالا، بهتر می‌توانند در فرایند تصمیم‌گیری و حل مسئله مؤثر باشند و همچنین با مدیریت احساسات خود و دیگران، روابط کاری را بهبود بخشند.

در کتاب خود، بویاتر به بررسی اجزای هوش هیجانی شامل تشخیص احساسات، استفاده از احساسات، فهم دیگران، و مدیریت احساسات پرداخته و نشان داده است که هر یک از این اجزا می‌تواند در بهبود عملکرد فردی و سازمانی مؤثر باشد^{۲۲}. وی همچون برخی دیگر پژوهشگران، هوش هیجانی را به‌عنوان توانایی درک، ارزیابی، مدیریت و بیان هیجانات به شمار می‌آورد.

بویاتزیس در کتاب "Resonant Leadership: Renewing Yourself and Connecting with Others Through Mindfulness, Hope, and Compassion" این‌گونه تعریف کرده است: "هوش هیجانی یعنی توانایی درک هیجانات خود و دیگران، مدیریت هیجانات خود و دیگران، توانایی بیان هیجانات

21 - Richard Boyatzis

22- Boyatzis, R. (1982). The Competent Manager: A Model for Effective Performance. New York: Wiley.

خود به نحوی که منجر به ارتباطات مؤثر و مثبت شود، و توانایی ارتباط برقرار کردن با دیگران به صورت همدل و همراه." ^{۲۳}

هماهنگی هیجانی: توانایی درک هیجانات دیگران و همراهی با آنها به طور مؤثر، ارتباطات مؤثر و همدلی با دیگران، توانایی برقراری رابطه اجتماعی قوی با دیگران، و توانایی تشخیص و تفسیر نیازهای دیگران.

تحلیل هیجانی: توانایی شناسایی و تحلیل هیجانات خود و دیگران، مدیریت مناسب هیجانات خود و دیگران، توانایی شناسایی ریشه‌یابی و مدیریت مناسب استرس‌ها، توانایی تعاملات مثبت و سازنده با دیگران.

رهبری هیجانی: توانایی مدیریت هیجانات خود به نحوی که اثربخشی و عملکرد فردی و گروهی را بالا ببرد، توانایی تأثیرگذاری بر دیگران با ارتقای امید، الهام و تشویق، توانایی تنظیم هیجانات در گروه‌های کاری، توانایی پیش‌بینی و مدیریت تغییرات و نوآوری‌های سازمانی ^{۲۴}.

تعریف گریگوری بیتس

گریگوری بیتس ^{۲۴}، روان‌شناس و فیلسوف انگلیسی، در کتاب "Steps to an Ecology of Mind" به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و روابط انسانی پرداخته است.

23- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. S. (1999). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 343-362.

Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2006). *Resonant leadership: Renewing yourself and connecting with others through mindfulness, hope, and compassion*. Harvard Business Press.