

فهرست مطالب

سخن مترجمین	۱۱
قدردانی	۱۵
مقدمه	۱۷
مروری بر تمرین‌هایی که در این کتاب گنجانده شده‌اند	۱۹
ارائه گفتگوها در یک بافت	۲۳
به‌کارگیری درس‌هایی که از مراجعین خود آموخته‌ام	۲۷

بخش اول

تأثیر هوش هیجانی بر مربیگری و توسعه

(۱۱۸ - ۲۹)

فصل ۱ درک هوش هیجانی	۳۱
تاریخچه‌ی هوش هیجانی: چرا بهره‌ی هوشی به تنهایی کافی نیست؟	۳۱
تعریف هوش هیجانی	۳۳
مدل هوش هیجانی «لین»	۳۳
تبحر در خلق مأموریت، چشم‌انداز و اصول راهنما	۳۴
خودآگاهی و خودکنترلی	۳۹
همدلی	۴۰
مهارت اجتماعی	۴۵
نفوذ فردی	۵۲
منابع فصل ۱	۷۰
فصل ۲ نقش هوش هیجانی در موفقیت حرفه‌ای	۷۱

۷۱	هوش هیجانی و پیچیدگی کاری
۷۳	هوش هیجانی و حرفه‌های نیازمند به ضریب هوشی بالا
۷۵	هوش هیجانی و مدیریت
۷۷	تطابق هوش هیجانی با موقعیت شغلی: نمودار هوش هیجانی سیمون
۹۰	منابع فصل ۲

فصل ۳ چگونه هوش هیجانی معیارهای مدیریت کارکنان را بالاتر

۹۳	می‌برد؟
۹۴	کمبود آموزش هیجانی در محل کار
۹۷	چرا مدیران آن‌گونه که باید بازخورد نمی‌دهند؟
۹۹	تأثیرگذاری هوش هیجانی و مربیگری هوش هیجانی کارمندان
۱۰۰	مدیریت عملکرد در مقابل مربیگری
۱۰۲	منبع فصل ۳

فصل ۴ مربیگری و تنوع تجربه بشری

۱۰۳	تأثیر وراثت
۱۰۴	بزرگ شدن در یک شهر کوچک
۱۰۵	شرایط تعیین‌کننده و تجربه‌ها
۱۰۸	هرکسی حکایتی دارد
۱۱۵	منبع فصل ۴

بخش دوم

پایه‌های مربیگری (۱۶۴ – ۱۱۹)

۱۲۱	فصل ۵ ارتباطات فردی: ایجاد شالوده‌ای برای مربیگری
۱۲۲	کار و مدیریت در عصر صنعت
۱۲۴	تغییری فراگیر: رهبری در عصر اطلاعات
۱۲۶	آیا مهارت مربیگری می‌تواند بر هوش هیجانی تأثیرگذار باشد؟
۱۲۸	پنج الزام برای مربیگری اثربخش

یادداشت‌ها و منابع فصل ۵ ۱۳۷

فصل ۶ رشد مهارت‌های توصیفی شما ۱۳۹

مدیریت خوب سنجش عملکرد را آسان‌تر می‌کند ۱۴۰

توصیف عملکرد: مهارت‌های اصلی برای مربیگری ۱۴۱

توصیف عملکرد نیازمند به بهبود ۱۴۷

توصیف عملکردی که مطابق با چشم‌داشت‌های شما می‌باشد ۱۴۹

فصل ۷ شما اکنون چه می‌گویید؟ ۱۵۵

قالبی ساختاریافته برای مربیگری ۱۵۵

۱. جمله‌ی شروع ۱۵۷

۲. مشاهده ۱۵۹

۳. تأثیرگذاری ۱۶۰

۴. درخواست ۱۶۲

بخش سوم

از نظریه تا عمل: مربیگری در دنیای واقعی

(۱۶۵ – ۲۷۲)

فصل ۸ تحسین: تلاشی چنین کوچک - پاسخی چنین بزرگ ۱۶۷

بیان تحسین ۱۶۷

چرا مدیران از تحسین بیشتر خودداری می‌کنند؟ ۱۷۳

رهنمودهایی برای تحسین اثربخش ۱۷۶

قالب ساختار شده برای تحسین ۱۸۰

برای تأیید عملکرد تحسین کنید ۱۸۱

تحسین هوش هیجانی ۱۸۴

منابع و یادداشت‌های فصل ۸ ۱۸۸

فصل ۹ مربیگری اصلاحی برای عملکرد شغلی ۱۹۱

- پرسش‌هایی که اغلب در مورد مربیگری اصلاحی پرسیده می‌شوند . ۱۹۱
 تنظیم متن ساختاریافته مربیگری اصلاحی ۱۹۷
 نمونه‌هایی از مربیگری اصلاحی برای عملکرد ۱۹۸

فصل ۱۰ مربیگری اصلاحی به منظور گسترش هوش هیجانی ۲۰۳

- باورهای بنیادین ۲۰۴
 رفتارهایی که نیازمند آموزش هوش هیجانی می‌باشند ۲۰۶
 چهار مرحله در آموزش هوش هیجانی ۲۰۹
 مربیگری خودانگیزنده ۲۱۰

فصل ۱۱ آماده شدن برای یک گفتگوی مربیگری اصلاحی رسمی ۲۱۹

- جمع‌آوری و ثبت اطلاعات ۲۲۰
 کاربرد آماده‌سازی ۲۲۰
 منبع فصل ۱۱ ۲۲۶
 کاربرد آماده‌سازی مربیگری اصلاحی ۲۲۷

فصل ۱۲ سازمان‌دهی گفتگوی مربیگری اصلاحی رسمی ۲۳۱

- فرم گفتگوی مربیگری اصلاحی رسمی ۲۳۱
 عواملی برای ملاحظه ۲۳۴
 بازخورد اصلاحی گفتگو ۲۳۵
 اهمیت پیگیری ۲۳۷
 مربیگری اصلاحی پیگیرانه ۲۵۱
 فرم گفتگوی مربیگری اصلاحی رسمی ۲۵۳

فصل ۱۳ محدودیت‌های مربیگری اصلاحی ۲۵۵

- زمان مربیگری اصلاحی خود را عاقلانه سرمایه‌گذاری کنید ۲۵۶
 موقعیت مناسب: چه موقع باید اقدام به مربیگری اصلاحی کرد و
 چه موقع از آن خودداری کرد ۲۵۸

۲۶۲	شکست عصبی
۲۶۳	پاسخ‌دهی به شرایط جسمی و روان‌شناختی
۲۶۸	ایجاد مرجعی برای سنجش
۲۷۱	منابع فصل ۱۳

۲۷۳	سخن آخر
۲۷۵	مطالعات پیشنهادی
۲۷۹	در مورد پدید آورنده
۲۸۱	واژه‌نامه