

Оглавление

- 15 **ЧАСТЬ I. ЗА ПРЕДЕЛАМИ СПЕЦИАЛЬНЫХ ЗНАНИЙ**
- 16 **Глава 1. Новый критерий**
- 18 Толковые в другом отношении
- 21 Несколько заблуждений
- 23 Эмоциональный интеллект: недостающий приоритет
- 25 Почему теперь это так важно?
- 27 Нестабильная ситуация и новое пугало
- 29 Грядущий кризис:
коэффициент умственного развития все выше,
а коэффициент эмоционального развития все хуже
- 30 Чего хотят работодатели?
- 32 Отправляемся в путешествие
- 35 **Глава 2. Таланты «звезд»**
- 38 Ненастроенный программист
- 40 Сферы выдающегося мастерства: пределы коэффициента
умственного развития
- 43 Вторая сфера: специальные знания
- 46 Третья сфера: эмоциональный интеллект
- 48 Великий водораздел
- 50 Эмоциональная компетентность
- 55 Быть лучшими: что для этого нужно?
- 58 **Глава 3. Тяжелый случай для недостаточных
навыков**
- 59 Показатель выдающегося мастерства
- 60 Преимущество лидерства
- 62 Житейское правило
- 64 Когда эмоциональный интеллект творит чудеса

66	Компетентность верхушки приносит наибольший доход
68	Так сколько же стоит «звезда»?
69	Точка отдачи
71	Когда текучесть кадров «обескровливает» финансовый итог
72	Случай с несостоятельным директором
75	Таланты для нынешних времен: глобальная точка зрения
76	Принцип Питера: избыток высшего образования при недостатке детской непосредственности
78	Компьютерный сухарь: обученная несостоятельность
81	Требуется помощь: технари с увлеченностью и интуицией

83 ЧАСТЬ II. УМЕНИЕ ВЛАДЕТЬ СОБОЙ

84 Глава 4. Внутренний руководящий принцип

85	Помимо всяких «за» и «против»
86	Откуда берутся «нутряные чувства»?
88	Юрист, который не мог принимать решения
89	Способность к интуитивному восприятию
94	Поток чувствования
96	Жизнь согласно внутреннему руководящему принципу
98	Как обходиться со своей профессией
100	Внимание — наше драгоценнейшее средство
105	«Белые пятна»
106	Наши сильные стороны — и наши слабости
110	Способы улучшить ситуацию
114	Имеешь талант — верь в него
117	Смелость открыто высказать свое мнение

119 Глава 5. Самоконтроль

121	«Теракт» миндалевидного тела, обошедшийся в три миллиона долларов
122	Когда эмоции выходят из-под контроля
125	Нейроны советуют: «Просто промолчи»
127	Маленькие любители зефира вырастают и идут на работу
130	Управляемое сердце
134	Когда работа становится адом
136	Беспомощность
138	Как окупается самоосознание
139	Самоконтроль в действии

141	Способность быстро восстанавливаться — процветание на стрессе
145	Когда «бизнес есть бизнес»
147	Контроль побуждений: поведение при «неисправных» эмоциях
149	Неброское достоинство: добросовестные
153	Перемены есть величина постоянная
154	Как пережить перемены: эмоциональные предпосылки
157	Новаторы
159	Старая и новая модели внедрения новшеств
161	Адвокаты ангела и приговор судьбы
162	Коллективное творчество
165	Глава 6. Что нами движет?
167	Любовь к тому, что приносит плоды
169	Психологическое присутствие
171	Все лучше и лучше
172	Положительный стресс: приятный вызов
174	Потребность в общении: мотив поведения людей
175	Неврология мотивации
180	Обдуманый риск
181	Страсти по обратной связи
183	Погоня за информацией и эффективность
187	Гражданство в организации
188	Неприсоединившиеся
192	Как одержать победу?
194	Надежда и упорство
195	Когда инициативы слишком много
196	Проявление настойчивости — и возвращение на прежний уровень
199	Оптимизм и надежда
203	ЧАСТЬ III. ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ КАЧЕСТВА
204	Глава 7. Социальный радар
206	Эмпатия зарождается в душе
209	Тонкая игра
213	Эмпатический дизайн
215	Искусство слушать

216	Когда эмпатии недостает искренности
218	Избегание эмпатии
220	Дистресс, вызываемый эмпатией
221	Политика эмпатии
227	Искусство критики
228	Способность Пигмалиона
233	Более широкий взгляд на вещи
235	Издержки экономии средств
238	Угроза, носящаяся в воздухе
240	Чем опасны стереотипы?
241	Достижение успеха с помощью других
247	Политическая смекалка
249	Глава 8. Искусство оказывать влияние
251	Эмоции заразительны
253	Душа группы
254	Умение справляться с эмоциями других людей
260	Начинайте с установления взаимопонимания
262	Когда не удастся убедить
264	Макиавеллиевский манипулятор
267	Настроение и значение
268	Умение сохранять спокойствие
271	Разгадывание знаков
273	Каналы ведения переговоров
275	Уладить конфликт... но только творческим путем
281	Руководство как подпитка энергией
283	Инструментарий компетентности лидера
285	Славные парни приходят к финишу первыми
286	Залповый эффект лидерства
288	Когда нужно быть твердым
291	Действительный лидер
295	Катализатор перемен: главные ингредиенты
297	Лидер-преобразователь
298	Эмоциональный промысел
300	Глава 9. Сотрудничество, команды и групповой коэффициент умственного развития
301	Выживаемость социума
303	Социализация формирует мозг
305	Искусство сотрудничества

- 307 Преимущество команды: «коллективный разум»
- 309 Групповой коэффициент умственного развития
- 314 Искусство организации и использования сетей
- 315 Социальные сети, личный капитал
- 318 Устанавливайте отношения с управляющими
- 322 Организационный «брак»
- 323 Вертикальная пара
- 325 Целуй высших, пинай низших
- 330 Командное стремление к достижению цели
- 332 Ценность «звездных» команд
- 335 «Склейщики»
- 337 Компетентный лидер команды
- 340 Рабочая группа и политика организации
- 342 Команда как главное действующее лицо
- 345 Групповое вдохновение
- 348 Команда как учебная лаборатория: пять секретов

353 **ЧАСТЬ IV. НОВАЯ МОДЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ**

354 **Глава 10. Ошибка стоимостью в миллиард долларов**

- 356 Исправление фактора пакостей
- 357 Нарращивание эмоциональной компетентности... и объема продаж
- 360 Хорошие новости
- 363 Понимания недостаточно
- 365 Окончательная проверка
- 367 Другая модель научения
- 369 «Окропим и помолимся»
- 371 Практический результат
- 374 Когда непримиримые смягчаются
- 377 Эмоциональные компетенции: принципы научения
- 382 Преподавание навыков и умений, имеющих большое значение
- 384 Возвращение на работу

388 **Глава 11. Лучшие методы**

- 389 Оценивайте работу
- 393 Оценивайте индивидуума

395	Осторожнее сообщайте оценки
397	Проверяйте готовность
398	Помогайте находить стимулы
400	Добивайтесь, чтобы изменения были самонаправляемыми
401	Сосредоточивайтесь на ясных и достижимых целях
404	Не допускайте возврата к старому
406	Предоставляйте обратную связь в виде отзыва об исполнении работы
407	Поощряйте применение усвоенного материала на практике
410	Организируйте поддержку
414	Обеспечивайте модели
415	Воодушевляйте и подкрепляйте перемены
418	Оценивайте

421 **ЧАСТЬ V. ОРГАНИЗАЦИЯ, ОБЛАДАЮЩАЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ**

422 **Глава 12. Держите руку на пульсе организации**

425	«Белые пятна»
426	Организация — семья
427	Дело есть дело
429	Умение хорошо справляться с эмоциями
431	«Перегорание»? Вините жертву
433	А как же качество выполнения работы?
436	Дух победы
438	Твердые результаты, мягкие средства
441	Начиная с верхушки

445 **Глава 13. Что лежит в основе эффективности**

447	Полное использование интеллекта организации
449	Организации с эмоциональным интеллектом: случай из деловой жизни
452	Глобальная команда
453	Один за всех: экономика сотрудничества
456	Потребность в достижении успеха
457	Созидание на основе высоких моральных качеств
459	Главный грех
462	Когда требуется помощь
464	Человеческий радар

- 465 И в заключение еще несколько мыслей
- 467 Наши дети и будущее трудовой деятельности
- 469 Компания завтрашнего дня: виртуальная организация
- 470 Итог

473 ПРИЛОЖЕНИЯ

- 474 Приложение 1. Эмоциональный интеллект
- 477 Приложение 2. Вычисление компетенций «звезд»
- 481 Приложение 3. Пол и эмпатия
- 484 Приложение 4. Стратегии использования непохожести людей как средства для достижения целей
- 487 Приложение 5. И еще кое-что о тренинге
- 493 Благодарности