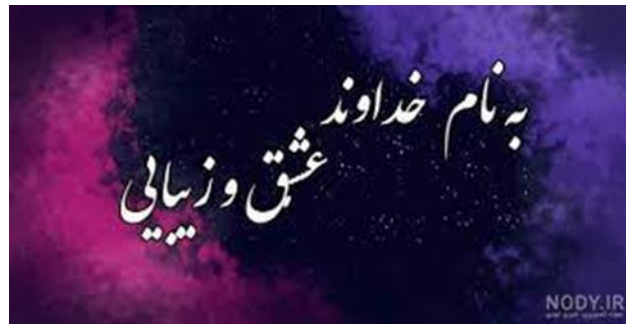
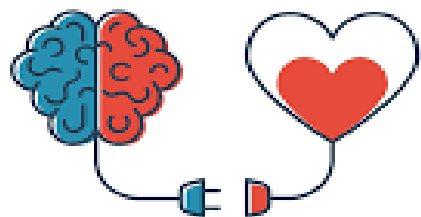


Emotional Intelligence



هوش هیجانی

EMOTIONAL INTELLIGENCE

مباحث این جلسه

❖ تعریف هوش هیجانی

❖ اهمیت هوش هیجانی در زندگی شخصی و حرفه ای

❖ اهمیت هوش هیجانی در مدیریت

❖ نحوه ارتقا هوش هیجانی

❖ جمع بندی

هوش هیجانی

هوش هیجانی : توانایی مدیریت احساسات خود و درک احساسات افراد اطرافتان است.

توانایی درک و مدیریت و شناخت احساسات خود و تأثیرگذاری آنها بر احساسات اطرافیان.

نکته مهم در مورد مفهوم احساسات و هیجانات این است که افراد هیجانات را انجام می دهند. هیجانات فقط برای افراد به صورت منفعلانه اتفاق نمی افتد.

هوش هیجانی – ادامه

هوش هیجانی در پایان قرن بیستم زمانی که جامعه با تعدادی از مشکلات قومی، نژادی و فرهنگی گیج کننده و اغلب خشونت آمیز مواجه بود، توجه رسانه ها و مردم را به خود جلب کرد.

از زمان پرفروش ترین کتاب گلمن و انتشارات بعدی او به نام «کار با هوش هیجانی» (گلمن، ۱۹۹۸)، هوش هیجانی توسط بسیاری در مطبوعات عمومی به عنوان نوشارویی برای همه بیماری های جامعه معرفی شده است.



هوش هیجانی – ادامه

هوش هیجانی به عنوان وسیله‌ای برای بهبود زندگی روزمره و کمک به ما برای تبدیل شدن به اعضای خلاق‌تر، کارآفرین‌تر، دوست‌داشتنی‌تر، مسئولیت‌پذیرتر، منصف‌تر و سازنده‌تر جامعه پیشنهاد شده است.



هوش هیجانی – ادامه

هوش هیجانی مجموعه‌ای از **مهارت‌ها** است که برای کمک به ارزیابی و بیان دقیق احساسات خود و دیگران، **تنظیم مؤثر هیجان** خود و استفاده از احساسات برای ایجاد انگیزه، برنامه‌ریزی و دستیابی به اهداف خود در زندگی نقش دارند.



هوش هیجانی

چگونه احساسات خودمان را مدیریت کنیم؟

چگونه رفتار خودمان را هدایت کنیم؟

چگونه با خودمان ارتباط برقرار کنیم؟

در محیط کار که هستید از خودتان پیرسید

آیا مکالمات شما متشنج است؟

آیا وقتی پروژه‌ها طبق برنامه پیش نمی‌روند، مکرراً دیگران را مقصر می‌دانید؟

آیا مستعد طغیان و عصبانیت هستید؟

هوش هیجانی در مدیریت و رهبری

مؤثرترین رهبران همه از یک جهت بسیار شبیه هم هستند:

همه آنها دارای درجه بالایی از چیزی هستند که به عنوان **هوش هیجانی** شناخته می شود.

این به این معنا نیست که IQ و مهارت های فنی بی ربط هستند. آنها مهم هستند، اما ... آنها

شرایط اولیه برای پست های اجرایی هستند.



کاربرد هوش هیجانی چیست؟



استفاده از احساسات برای تعیین

پاسخ صحیح

در زمان صحیح

به شخص صحیح

در مکان صحیح

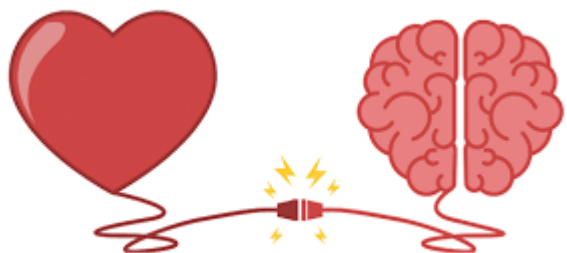


چرا هوش هیجانی برای یک مدیر مهم است؟

مدیران دارای هوش هیجانی معمولاً آرام تر مسایل را حل می کنند و با همکاران خود ارتباط بهتری دارند.

برای حل مشکلات سازمان هوش هیجانی (EQ) بر IQ ارجحیت دارد.

هوش هیجانی پیش بینی کننده نحوه رفتار یک مدیر است.





چرا هوش هیجانی برای یک مدیر مهم است؟

به عنوان یک رهبر

داشتن ارتباط عاطفی و آگاهی به شما کمک می کند تا بفهمید واقعاً چه چیزی به تیم شما انگیزه می دهد.

دانستن این موضوع می تواند به شما در افزایش روحیه کارکنان و افزایش عملکرد کارکنان کمک کند

رهبران لحن سازمان خود را تعیین می کنند.

اگر آنها فاقد هوش هیجانی باشند، می تواند پیامدهای ناخوشایندی داشته باشد و در نتیجه مشارکت کارکنان کمتر

و میزان جابجایی بالاتری داشته باشد.

چرا هوش هیجانی برای یک مدیر مهم است؟

مهارت‌های فنی که به احراز پست مدیریتی شما کمک کرده ممکن است موفقیت بعدی شما را تضمین نکند.

اگر می‌خواهید در نقش رهبری باشید، یک عنصر احساسی وجود دارد که باید در نظر بگیرید.

این چیزی است که به شما کمک می‌کند با موفقیت تیم‌ها را هدایت کنید، استرس را مدیریت کنید، بازخورد ارائه دهید و با دیگران همکاری کنید.

اجزا هوش هیجانی

نظریه هوش هیجانی گلمن شامل پنج جزء اصلی است:

❖ خودآگاهی

❖ خودمدیریتی (خودتنظیمی)

❖ مهارت های اجتماعی، (ارتباط موثر)

❖ انگیزه

❖ همدلی





خود آگاهی

خود آگاهی یعنی داشتن درک روشنی از **نقاط قوت، محدودیت ها، احساسات، باورها و انگیزه های خود.**

خود آگاهی **هسته اصلی همه چیز** است.

این توانایی شما را در درک نه تنها نقاط قوت و ضعف، بلکه در شناخت احساسات و تأثیر آنها بر عملکرد

شما و تیمتان توصیف می کند.

خود آگاهی



۹۵ درصد افراد تصور می کنند خود آگاهی دارند

ولی در واقعیت ۱۰-۲۰ درصد افراد دارای خود آگاهی هستند.

شاید به نظر ساده برسد، با این حال ۷۹ درصد از مدیرانی که توسط شرکت مشاوره سازمانی Korn

Ferry مورد بررسی قرار گرفتند دارای خود آگاهی نبودند.

خود آگاهی

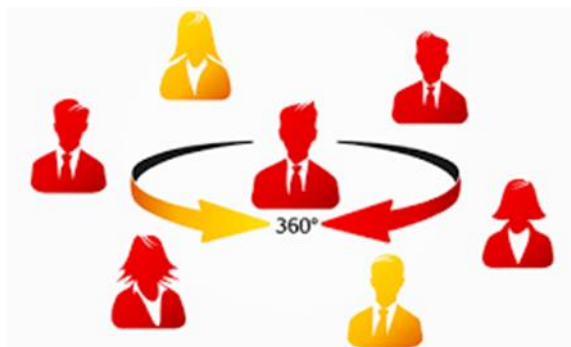
کار با همکارانی که خود آگاه نیستند می تواند **موفقیت تیم را به نصف کاهش دهد** و طبق تحقیقات منجر به افزایش استرس و کاهش انگیزه شود.

برای اینکه بتوانید بهترین ها را در دیگران به نمایش بگذارید، **ابتدا باید بهترین های خود را بشناسید**. اینجاست که خود آگاهی وارد عمل می شود.

راهکارهای افزایش خود آگاهی

یکی از راه‌های آسان برای ارزیابی خود آگاهی، تکمیل **بازخورد ۳۶۰ درجه** است که در آن عملکرد خود را ارزیابی می‌کنید و سپس آن را با نظرات رئیس، هم‌تایان و گزارش‌های مستقیم خود مطابقت می‌دهید.

از طریق این فرآیند، **بینش‌هایی در مورد رفتار** خود به دست خواهید آورد و متوجه خواهید شد که چگونه در سازمان درک می‌شوید.



راهکارهای افزایش خود آگاهی

در صورتی که فردی به ما در مورد رفتارمان **بازخورد** می دهد بپذیریم

از همکاری که **صادقانه** نقاط ضعف و نقاط قوت ما را بیان می کند بپرسیم.

آموزش در زمینه نحوه خودشناسی و خود آگاهی داشته باشیم.

جستجوی اطلاعات در مورد ویژگیهای خود بدون وقت تلف کردن داشته باشیم.



راهکارهای افزایش خود آگاهی

Keep an open mind

ذهن خود را باز نگه دارید. ...

Be mindful of your strengths and weaknesses

مراقب نقاط قوت و ضعف خود باشید. ...

Stay focused

متمرکز بمانید. ...

Set boundaries

مرزها را تعیین کنید. ...

Know your emotional triggers

محرک های عاطفی خود را بشناسید. ...

Practice self-discipline

انضباط شخصی را تمرین کنید. ...

تمرین خود آگاهی

روی کاغذ بنویسید:



چه موضوعاتی من را عصبانی می کند؟
آخرین باری که عصبانی شدم چه موقع و به چه علت بود؟
وقتی عصبانی می شوم چه رفتارهایی انجام می دهم؟

تمرین خودمدیریتی

اگر به شما اطلاع دهند که یکی از بستگان نزدیک شما فوت شده است و امشب جشن عروسی دختر خاله شماست چه اقدامی انجام می دهید؟

شما این احساسات را چگونه مدیریت می کنید؟



خود مدیریتی

توانایی تنظیم رفتارها، افکار و عواطف خود به صورت مولد و تاثیر گذار بخصوص در شرایط استرس زا

خود مدیریتی به توانایی مدیریت احساسات، به ویژه در موقعیت های استرس زا، و حفظ دیدگاه مثبت علیرغم شکست ها اشاره دارد.

یک واکنش تمایل به خود کار دارد. با این حال، هرچه با هوش هیجانی خود هماهنگ تر باشید، می توانید احساسات خود را بهتر مدیریت کنید.

خودمدیریتی در مدیران

عدم خودمدیریتی در مدیران سبب واکنشهای هیجانی می شود و کنترل اوضاع را سخت می کند.

رهبرانی که فاقد خود مدیریتی هستند واکنش نشان می دهند و کنترل انگیزه های خود را دشوارتر می کنند.

خود مدیریتی



خودمدیریتی یک واکنش تمایل به خودکار دارد.

مهم است که به یاد داشته باشید

مکث کنید،

تنفس عمیق،

پیاده روی،

ملاقات یک دوست و صحبت با وی

به هر صورتی که می توانید خودتان را جمع کنید و هر کاری که لازم است برای مدیریت احساسات خود انجام

دهید

خود مدیریتی (خودتنظیمی)

اگر الان اطلاع بدهند با درخواست بسیار مهم و حیاتی شما موافقت نشده چه احساسی در شما ایجاد می شود؟

شما این احساسات را چگونه مدیریت می کنید؟

راهکارهای توسعه خودمدیریتی



- ❖ تدوین برنامه خودمدیریتی
- ❖ تدوین یک برنامه روزانه
- ❖ خودارزیابی میزان پیشرفت
- ❖ اندیشیدن قبل از اقدام
- ❖ صبر چند ثانیه ای قبل از اقدام
- ❖ پیاده روی بخصوص با یک دوست
- ❖ تنفس عمیق
- ❖ با خود حرف زدن (حرفهای مثبت)
- ❖ لبخند زدن

مهارت‌های اجتماعی

مهارت‌های اجتماعی، برای مدیریت صحیح احساسات خود و دیگران، **برقراری ارتباط**، تعامل و کار با دیگران است.

مهارت‌های برقراری ارتباط موثر با دیگران



مهارت‌های اجتماعی

در حالی که درک و مدیریت احساسات خود مهم است، همچنین باید بدانید که چگونه احساسات افراد دیگر را درک کنید

آگاهی اجتماعی توانایی شما در تشخیص احساسات دیگران و پویایی عملکرد در سازمان شما را توصیف می‌کند

رهبرانی که در آگاهی اجتماعی سرآمد هستند، همدلی را تمرین می‌کنند.

آنها تلاش می‌کنند تا احساسات و دیدگاه‌های همکاران خود را درک کنند، که آنها را قادر می‌سازد تا با همسالان خود ارتباط و همکاری مؤثرتری داشته باشند.

مهارت‌های اجتماعی

مدیریت رابطه به توانایی شما برای **تأثیر گذاری، مربیگری و راهنمایی دیگران** و حل و فصل مؤثر تعارض اشاره دارد.

برخی ترجیح می‌دهند از **تعارض اجتناب کنند**، اما مهم است که به‌درستی مسائل را به‌موقع رسیدگی کنید.

تحقیقات نشان می‌دهد که هر تعارض بدون رسیدگی می‌تواند حدود **هشت ساعت** از وقت شرکت را در شایعات و سایر فعالیت‌های غیرمولد تلف کند و منابع و روحیه را کاهش دهد.

اگر می‌خواهید تیم خود را راضی نگه دارید، **باید آنها ارتباط** داشته باشید:

در یک نظرسنجی اخیر توسط انجمن مدیریت منابع انسانی، **۷۲ درصد** از کارمندان «**رفتار محترمانه با همه کارکنان در همه سطوح**» را به‌عنوان عامل اصلی رضایتمندی شغل رتبه‌بندی کردند.



مهارت های مدیریت تعارض خود را بهبود بخشید

درگیری ها و اختلافات بخشی طبیعی از زندگی هستند و ممکن است در هر زمانی رخ دهند.

هنر مدیریت و **حل و فصل اختلافات** یک جنبه حیاتی از هوش هیجانی است و برای **موفقیت شما هم از نظر شخصی و هم از نظر حرفه ای حیاتی است.**

بهبود مهارت های مدیریت تعارض شما با آگاهی از اهمیت دیپلماسی و درایت و نحوه استفاده از آنها برای حل موضوع است.

مهارت های رهبری خود را بهبود بخشید

مهارت های رهبری شما به طور جدایی ناپذیر با هوش هیجانی مرتبط است.

اگر رهبران می خواهند تأثیر گذار باشند، باید **احساسات خود و دیگران را مدیریت کنند**

رهبران خوب تمایل به هوش هیجانی بالایی دارند زیرا می توانند چشم اندازی برای کار خود داشته باشند و از همکاران خود حمایت کنند و در عین حال آنها را در قبال اقدامات خود مسئول بدانند.



مهارت های متقاعدسازی و تأثیر گذاری را توسعه دهید

متقاعدسازی هنر برانگیختن دیگران و جذب آنها به ایده های شماست.

افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، در متقاعد کردن دیگران به روش پیشنهادی خود مستعد هستند.

آنها می توانند جریان های عاطفی هر موقعیتی را درک کنند و پاسخ خود را به گونه ای تنظیم کنند که برای همه افراد درگیر جذاب باشد.

هنر متقاعد سازی مهارت تأثیر گذاری بر دیگران با ارتباطات کلامی و غیر کلامی

اصول و تکنیک متقاعدسازی



روی ایجاد ارتباط کار کنید

اگر می‌خواهید هوش هیجانی خود را بهبود ببخشید، بسیار مهم است که دریابید که چگونه روابط خود را با دیگران ایجاد و حفظ کنید.

توسعه این مهارت باعث می‌شود که روابط بهتری داشته باشید و توانایی بیشتری برای پذیرفتن آنچه که زندگی به سمت شما خواهد آورد.

افراد با هوش هیجانی بالا نه تنها در ایجاد رابطه خوب هستند، بلکه برای حفظ روابطی که قبلاً داشته‌اند نیز تلاش می‌کنند.

همدلی

شرکت توسعه رهبری جهانی DDI همدلی را به **عنوان مهارت رهبری شماره یک** رتبه بندی می کند و گزارش می دهد که رهبرانی که بر همدلی تسلط دارند **در مربیگری، مشارکت دادن دیگران و تصمیم گیری عملکرد بالاتری دارند.**

با برقراری ارتباط با همدلی، می توانید بهتر **از تیم خود حمایت کنید** و در عین حال عملکرد فردی خود را بهبود بخشید.

همدلی

همدلی چیزی فراتر از همدردی ساده است.

توانایی درک و حمایت از دیگران با شفقت یا حساسیت است.

همدلی

رهبرانی که در آگاهی اجتماعی سرآمد هستند، همدلی را تمرین می کنند.

آنها تلاش می کنند تا احساسات و دیدگاه های همکاران خود را درک کنند، که آنها را قادر می سازد تا با دیگران ارتباط و همکاری مؤثرتری داشته باشند.

رهبران امروز باید بیشتر بر کارکنان متمرکز شوند و بتوانند با کسانی که نه تنها در اتاق بعدی هستند بلکه با کسانی که در ساختمان های دیگر یا کشورهای دیگر هستند کار کنند.



I CAN
AND
I WILL

انگیزه

رسیدن به اهداف و موفقیت ، شکست نتواند به سادگی انگیزه ما را بگیرد .

خودانگیزگی شامل انگیزه شخصی ما برای بهبود و دستیابی، تعهد به اهداف،

ابتکار، یا آمادگی برای عمل بر روی فرصت ها، و خوش بینی و انعطاف پذیری

است.



انگیزه

انگیزه هم برای مدیران و هم برای کارکنان ضروری است.

اما چیزی که نمی‌توان از آن اجتناب کرد، زیر سؤال بردن نیاز به انگیزه برای توضیح فعالیت‌های انسانی است.

انگیزه (ذاتی یا بیرونی)

انگیزه

از آنجایی که احساسات بدن ما را برای اقدام فوری آماده می‌کند، بر افکار تأثیر می‌گذارند و می‌توان آنها را حس کرد، انگیزه‌های مهمی برای رفتار آینده هستند.

بسیاری از ما در تلاش هستیم تا احساس رضایت، شادی، غرور یا پیروزی در دستاوردهای خود را تجربه کنیم.





انگیزه

انگیزه فقط درونی نیست بلکه شناخت و نگرش افراد می تواند در انگیزه آنها نقش داشته باشد.

در بسیاری از موارد، یک احساس چیزی است که به شما انگیزه می دهد.

به عنوان مثال، **اگر خوشحال هستید**، برای انجام کاری که فکر می کنید به شما در حفظ احساس شادی کمک می کند انرژی دارید.

اگر عصبانی هستید، ممکن است انگیزه داشته باشید که علیه شخصی که شما را عصبانی کرده است رفتار پرخاشگرانه داشته باشید.

اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

◦ توجه کردن به رفتار تان

هنگام بروز هیجانات بر روی نحوه رفتار خود توجه کنید و آنها را یدداشت کنید

پذیرش مسئولیت احساسات خود

احساسات و رفتارها از شما می آید لذا بهتر است مسئولیت این احساسات را بر عهده بگیرید و نگوئید که دست خودم نبود که این رفتار را نشان دادم

اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

جشن گرفتن

هر وقت که احساسات مثبت دارید جشن بگیرید.

خاطره نویسی

هر شب بنویسید که در طی روز چه احساساتی داشتید و چگونه آنها را مدیریت کردید.

اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

درک عوامل انگیزه بخش

همه انسان‌ها یک انگیزه هسته‌ای دارند و به کمک آن می‌توانند کارها را بهتر انجام دهند.

البته حفظ انگیزه کمی سخت است.

همه ما هنگام شروع کار انگیزه داریم اما هنگام کامل کردن، کم می‌آوریم
زمان بگذارید.

موارد انگیزه بخش زندگی خود را بشناسید

از آنها برای هل دادن خودتان به سمت موفقیت استفاده کنید.

اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

شناخت محرک‌های احساسی

خودآگاهی کمک می کند که موضوعاتی که سبب عصبانیت شما می شود را
بشناسید

اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

داشتن برنامه ریزی

برای خودتان برنامه داشته باشید و به آن پایبند بمانید.

داشتن تفکر مثبت

برای اینکه در میانه راه انگیزه خود را حفظ کنید، باید یک تفکر خوشبینانه و مثبت داشته باشید.

به مشکلات به عنوان فرصتی برای یادگیری نگاه کنید، همچنین سعی کنید افکار منفی را از خودتان دور کنید.

اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

خارج شدن از منطقه امن

بزرگترین مانع برای رسیدن به اهداف و استفاده از پتانسیل، این است که ما اغلب به اندازه کافی خودمان را به چالش نمی کشیم.

چیزهای بزرگ، همیشه به راحتی به دست نمی آیند بنابراین تا جایی که می توانید، تلاش خود را افزایش دهید.

اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

کمک گرفتن

در مواقع ضروری از دیگران کمک بگیرید و به دیگران هم کمک کنید. مشاهده موفقیت دیگران به شما کمک می کند تا انگیزه بگیرید.

قرار گرفتن در فرهنگ‌های جدید

با آشنایی با فرهنگ‌های مختلف نحوه مدیریت افکار و احساسات خود را هم به دست می آورید.

اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

دقت کردن در رفتارهای دیگران

نحوه رفتار دیگران و کنار آمدن با احساساتشان را دقت کنیم و از آنها یاد بگیریم

دوری از گله و شکایت

شکایت کردن دو چیز را در بر دارد:

اول این که ما **قربانی** هستیم .

دوم این که **هیچ راه حلی** برای مشکلمان نداریم.

اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

زندگی نکردن در گذشته

افراد با هوش هیجانی بالا از اشتباهات و انتخاب‌های غلط خود در گذشته می‌آموزند اما در گذشته زندگی نمی‌کنند و به زمان حال اهمیت بیشتری می‌دهند.

دوری از انتقاد بیش از حد

هیچ چیز انگیزه انسان را به اندازه انتقاد خیلی زیاد تخریب نمی‌کند. ما همه انسان هستیم و انگیزه‌های یکسان و مشابهی داریم. از طرفی با محدودیت‌ها هم روبرو می‌باشیم. پس زمان بگذارید و دیگران را بشناسید، به دنبال انتقاد بیش از حد از آنها نباشید و سعی کنید به نوعی که می‌خواهید با شما رفتار شود، با آنها رفتار کنید

اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

مدیریت زمان



اصول کلی ارتقا هوش هیجانی

تمرین ذهن مشفق

شفقت دارای سه جریان مختلف است :

*** شفقت به دیگران**

*** دریافت شفقت از دیگران**

*** شفقت به خود**

نمونه ای از هوش در محل کار چیست؟

گوش دادن به صحبت های همکاران در جلسات.

حرف کسی را قطع نکنید و همیشه بازخورد سازنده ارائه دهید.

درک کارکنان ناراحت.

با آنها همدردی نشان دهید تا در روزهای بدشان از آنها حمایت کنید، زیرا همه ما هر از گاهی مشکلات داریم.

علایم نشان دهنده هوش هیجانی پایین

(۱) **اصلاً عصبانی نمی شوید.** افرادی با هوش هیجانی بالا این توانایی را دارند احساسات منفی و مثبت خود را در شرایط مختلف بروز دهند.

(۲) **به راحتی دچار اضطراب می شوید.** این هوش هیجانی است که کمکتان می کند در شرایط بحرانی یا قبل از بحرانی شدن شرایط اوضاع را ببینید آن را مدیریت کنید.

(۳) **نمی توانید از خودتان دفاع کنید** هوش هیجانی به شما کمک می کند در برابر آزار و اذیت دیگران واکنش لازم و به موقع بروز دهید.

علایم نشان دهنده هوش هیجانی پایین

(۴) **دایره لغات احساسی شما محدود است** و نمی توانید حالت روحی خودتان را به خوبی بیان کنید برای بیان احساسات آن کلمه کم می آورید .

(۵) **خیلی زود شرایط را قضاوت می کنید** تصمیم می گیرید و با تعصب از فرضیه های خود دفاع می کنید.

(۶) **معمولاً زود رنج هستید** و یا به راحتی مثلاً با شوخی های بی مورد سبب رنجش دیگران میشوید. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند با اعتماد به نفس هستند از شوخی های دیگران ناراحت نمی شوند و مرز بین شوخی و تخریب شخصیت را تشخیص می دهند

نمونه ای از هوش در محل کار چیست؟

در حالی که ممکن است از نظر فنی در شغل خود برتر باشید، اگر نتوانید به طور موثر با تیم خود ارتباط برقرار کنید یا با دیگران همکاری کنید، این مهارت های فنی نادیده گرفته می شوند.

با تسلط بر هوش هیجانی می توانید به پیشرفت شغلی و سازمانی خود ادامه دهید.



سپاس از توجهتان

