



راهنمای کامل شما در

هوش هیجانی

بر اساس درس‌نامه‌های دانیل گلمن

کاروسب

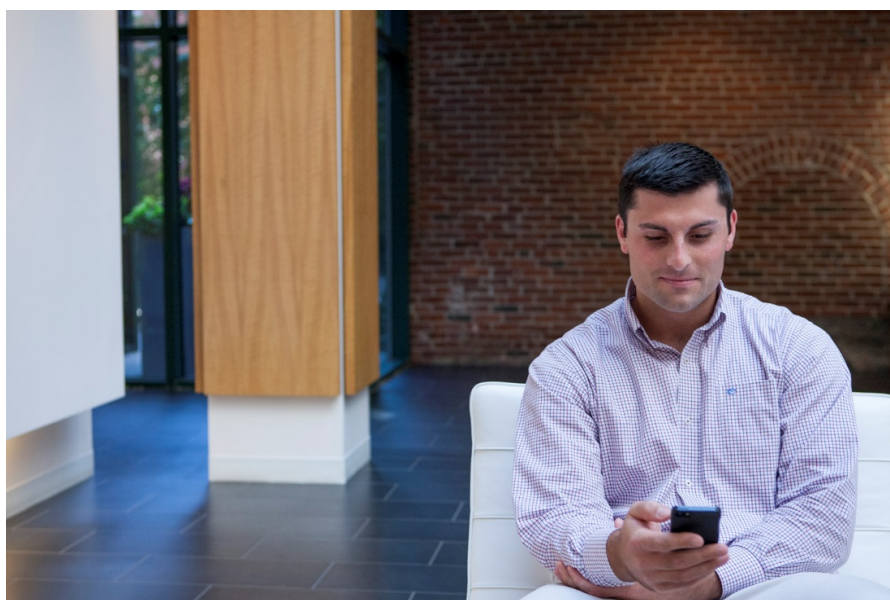
در این کتاب

✓ مقدمه

✓ تاریخچه هوش هیجانی

✓ تعریف هوش هیجانی

✓ راه‌های تقویت هوش هیجانی



درباره این کتاب

توسعه مهارت‌های نرم

امروزه آن قدر پژوهش‌های علمی مختلف روی هوش هیجانی و اهمیت آن انجام شده که با اطمینان می‌توان گفت اهمیت آن بیش از صلاحیت‌های فنی افراد برای مشاغل مختلف است.

کار و کسب، به عنوان مرجع آموزش مدیریت با رویکرد بازار ایران، به منظور توسعه دانش هوش هیجانی، کتاب حاضر را که یکی از منابع FME می‌باشد، ترجمه و گردآوری نموده است.

امید است کتاب الکترونیک حاضر برای شما مفید باشد.

جهت ارسال نظرات، همچنین دسترسی به منابع آموزشی بیشتر به سایت کار و کسب به آدرس karokasb.org مراجعه فرمایید.

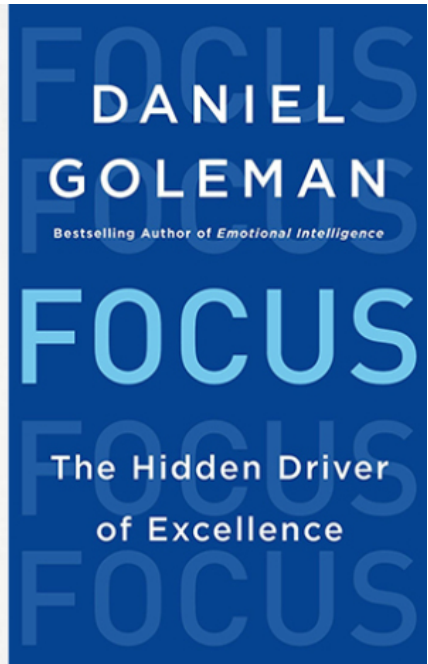
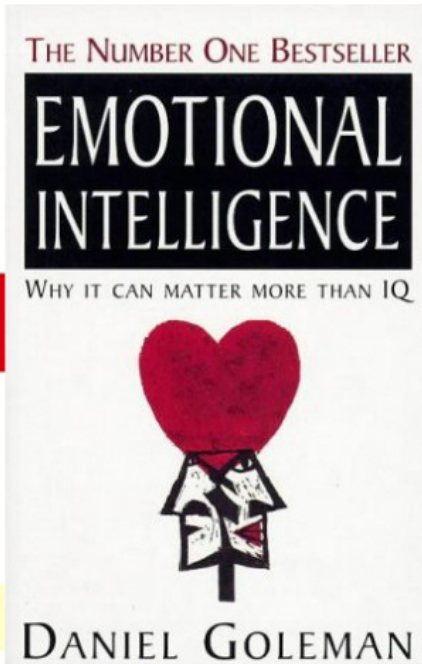
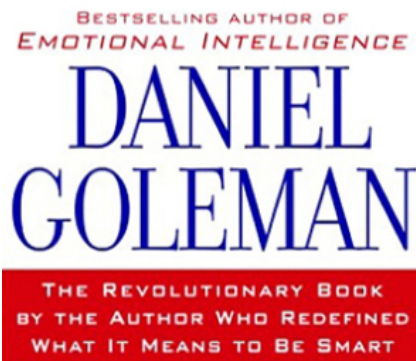


شروع کار با هوش هیجانی

در دو دهه اخیر، تغییری بنیادی در شیوه مدیریت سازمان‌ها مشاهده شده است. سازمان‌ها مشتری‌محورتر شده‌اند و هم‌چنین دانشی که با کار گروهی انتقال می‌دهند، پایه‌ای‌تر شده است. این منجر می‌شود افراد (حتی در سطوح نسبتاً کمی) در سازمان خودمختاری بیشتری داشته باشند.

این تحولات، فرهنگ‌های سازمانی را به وجود می‌آورد که با تنها چند سطح مدیریتی ساختار یافته‌اند و تمرکز تصمیم‌گیری کمتری دارند. ماهیت اولیه چنین سازمان‌هایی به کسانی که دارای مهارت اجتماعی توسعه یافته‌ای هستند، این امکان را می‌دهد که به اندازه افرادی که دوره‌های دانشگاهی دیده‌اند، موفق باشند. مرور تاریخ پژوهش‌های علمی، نشان می‌دهد که هوش اجتماعی یا هیجانی مفهوم تازه‌ای نیست، اما افراد با استفاده از آن‌ها به عنوان یک عنصر کلیدی در موفقیت‌های کاری توفیق‌های زیادی را به دست آورده‌اند. هوش هیجانی هم‌چنین می‌تواند به بهره‌ی هیجانی (EQ) نیز ارجاع داده شود.





دانیل گلمن هوش هیجانی را به صورت زیر تعریف کرد: «درک احساسات یک نفر، همدلی با دیگران و تنظیم احساس به گونه‌ای که زندگی را بهبود دهد» نکات مهم کتاب:

اول: هوش هیجانی برای موفقیت شخصی بیشتر از IQ نیاز است.
دوم: بر خلاف IQ، هوش هیجانی می‌تواند آموزش و بهبود داده شود.

روانشناسان سالوی و مایر، عبارت هوش هیجانی را در سال 1990 کشف کردند. **دانیل گلمن** آن را در سال 1995 با پر فروش‌ترین کتابش معروف کرد که «هوش هیجانی: چرا بیشتر از IQ اهمیت دارد؟» نام داشت.

از سال 1995، کتاب‌های تجاری مختلفی درباره هوش هیجانی در محل کار نوشته شده است، و بیشتر نویسندگان از مدل گلمن استفاده کرده‌اند. در حالی که توافق مشترکی بین گلمن و دیگر نویسندگان و محققان وجود دارد که:

✓ هوش هیجانی وجود دارد

✓ عاملی در موفقیت شخصی و حرفه‌ای است

✓ قابل بهبود بخشی است

مدیریت، دستیابی به اهداف کسب و کاری و شخصی با استفاده از افراد دیگر است. این افراد شامل تیم خود مدیر و دیگر مدیران سازمان، مشتریان و تامین کنندگان است. برای این که مدیر موفق باشید که درک بالایی از هوش هیجانی دارد، باید هوش هیجانی خود را بهبود بخشید و بدانید از آن برای دستیابی به اهدافتان چگونه استفاده کنید.



۵ حوزه مهم هوش هیجانی:

- شناختن احساساتتان
- مدیریت احساساتتان
- برانگیزش خودتان
- تشخیص و درک
- احساسات افراد دیگر
- مدیریت روابط (یعنی
- مدیریت احساسات
- دیگران)

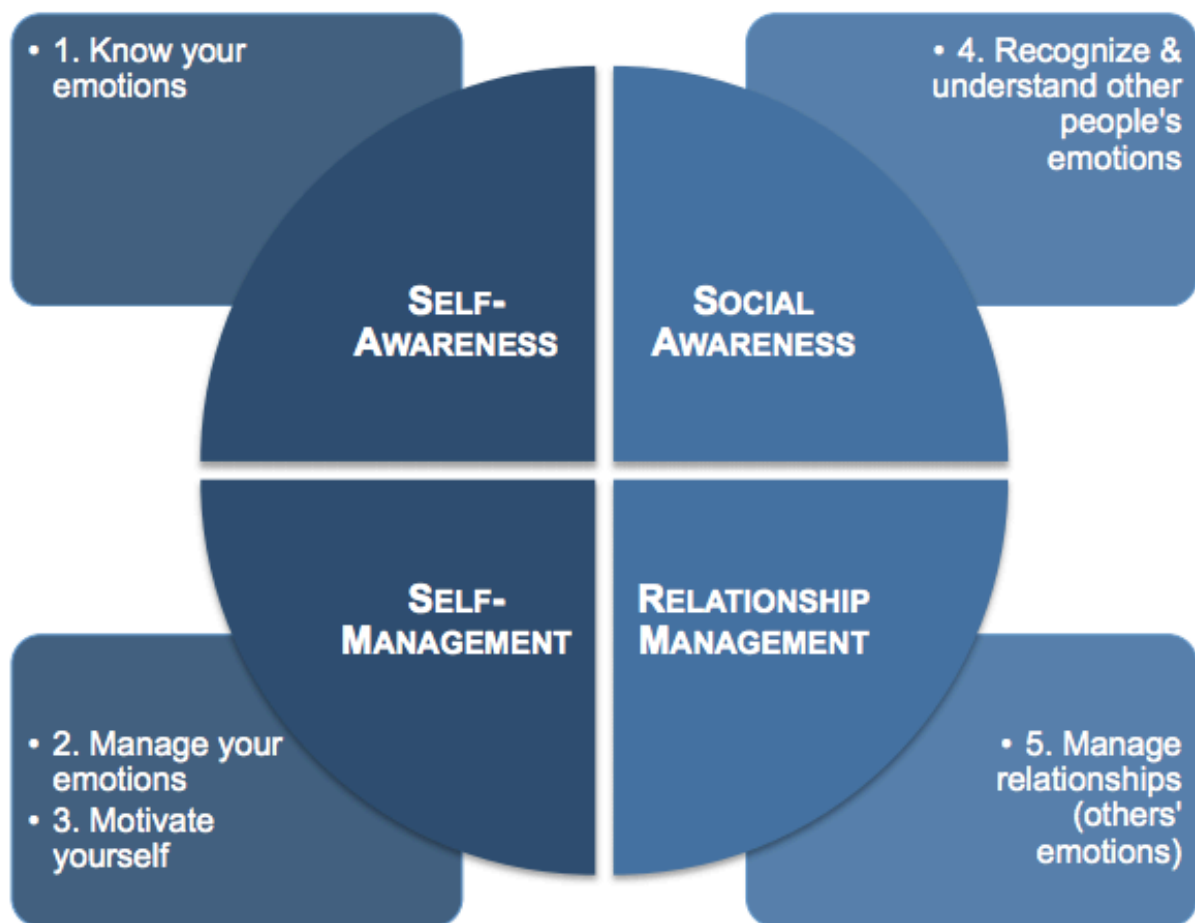
نکات کلیدی

- ✓ دانیل گلن عبارت هوش هیجانی را در 1995 در تیتیر پرفروش‌ترین کتابش، مشهور کرد: «هوش هیجانی: چرا باید بیشتر از IQ اهمیت داشته باشد.»
- ✓ هوش هیجانی به صورت درک احساسات یک نفر، همدلی با احساسات دیگران و تنظیم احساس به گونه‌ای که باعث پیشرفت زندگی شود، تعریف می‌شود.
- ✓ هرکسی با مدل هوش هیجانی گلن موافق نیست، اما توافقی کلی وجود دارد که بیان می‌کند هوش هیجانی وجود دارد، و عاملی در موفقیت‌های شخصی و حرفه‌ای است و قابل تقویت نیز هست.
- ✓ زمانی که صحبت از هوش هیجانی در محل کار می‌شود، مدل گلن به طور گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است.
- ✓ این مدل هوش هیجانی را بر اساس 5 حوزه که به 4 ربع دایره تقسیم می‌شود، توصیف می‌کند.
- ✓ 2 حوزه به صلاحیت شخصی و دو حوزه به صلاحیت اجتماعی مربوط می‌شوند.

آشنایی با تعاریف

هوش هیجانی چیست؟

۵ حوزه از مدل هوش هیجانی گلمن به یک معیار تبدیل شده است و اعمال هوش هیجانی در محل کار نیز موجب توجه و کاربرد بیشتر این مدل شده است. بیشتر مدل‌های کسب و کار این ۵ حوزه را در چهار ربع دایره نشان می‌دهند: ۲ تا از آن‌ها نشان دهنده صلاحیت شخصی و بقیه نشان‌دهنده صلاحیت اجتماعی است.



صلاحیت فردی (شخصی)

این حوزه از صلاحیت با ۳ حوزه از ۵ حوزه گلמן در ارتباط است، و به دو ربع دایره تقسیم می‌شود: **خودآگاهی و خودمدیریتی**. خود مدیریت، بر اساس درکی که با خود آگاهی به دست آورده‌اید ساخته می‌شود و شامل کنترل احساسات شما به گونه‌ای است که آن‌ها شما را کنترل نکنند. این می‌تواند خود کنترلی نیز نامیده شود - به بیانی دیگر شما تعیین می‌کنید که تعادلی را در مواجهه با مشکلات و بحران‌ها برقرار و حفظ کنید. این مورد به‌اینکه شما چقدر قابل اعتماد و باوجدان هستید نگاه می‌کند، و هم چنین به‌این که شما خودتان را چگونه برای دست یابی به هدف‌تان تحریک می‌کنید، و سطح تعهد و خوش بینی خود را در آن دخیل می‌کند توجه می‌کند.



صلاحیت اجتماعی

این حوزه از صلاحیت با دو حوزه باقیمانده گلن در ارتباط است: آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی. این مهارت‌ها به‌اینکه شما چقدر روابط خود (از جمله احساساتان) را مدیریت می‌کنید نگاه می‌کند.

آگاهی اجتماعی، شامل بسط آگاهی‌تان به احساسات افراد دور و برتان است. این مورد شامل قدرت همدلی با دیگران و آگاه بودن از این که سازمانی که شما در آن کار می‌کنید بر آن‌ها چگونه تاثیر می‌گذارد، است. این مورد توانایی شما در خواندن احساسات و قدرتمندکردن روابطی که شما در وظیفه خود با آن‌ها مواجهید را نیز پوشش می‌دهد.

مدیریت روابط، به معنی استفاده از آگاهی احساسات خودتان و احساسات دیگران برای ساخت روابطی قدرتمند است. این شامل شناسایی، تحلیل، و مدیریت روابط با افراد درون و برون تیمتان، و پیشرفت آن‌ها به واسطه فیدبک‌ها و راهبری شماست. هم چنین این مورد توانایی شما را در ارتباط، قانع کردن، و راهبری دیگران دخیل می‌کند و شما باید در عین حال با افراد بیگانه نیز صادق و روراست باشید.

پیش از کشف مدل‌هایی متفاوت برای ارزیابی هوش هیجانی‌تان، بهتر است از مبدا و محدودیت‌های آن‌ها در حوزه روانشناسی اطلاعاتی کسب کنید، هنوز کارهای زیادی در پیش داریم!



هوش هیجانی و بهره هوشی

هنگامی که روانشناسان در ابتدا شروع به نوشتن و فکر درباره هوش کردند، آن‌ها بر جوانب هیجانی آن همانند حافظه و حل مساله برای مسائل ساده‌ای که سنجش آن‌ها ساده بود تمرکز کردند. این به عنوان بهره هوشی شناخته شد. با این حال محققانی وجود داشتند که تشخیص دادند جوانب غیرهیجانی نیز از اهمیت برخوردارند.

این فرآیند به مرکز ارزیابی بیشتری رسید، که در ابتدا در بخش خصوصی در AT&T در اوایل دهه 1950 استفاده شد. بیشتر ویژگی‌های شخصی سنجیده شده در مراکز ارزیابی شامل عوامل احساسی و اجتماعی همانند ابتکار، حساسیت، و مهارت‌های بین‌فردی بود.

در اوایل دهه 1940، روانشناسان بیان کردند که توانایی‌های خارج از تعریف ضریب هوشی، برای پیش‌بینی توانایی شخصی برای موفقیت در کار و زندگی مهم است.

این نظریه‌ها توسط او هیو استیت، ره بر این مطالعات (1940) حمایت می‌شد که کشف کرد رهبرانی که قادر به بکارگیری اعتماد، احترام و صمیمیت و آرامش متقابل با اعضای گروه باشند کارآمدترند. به علاوه، دفتر خدمات استراتژیک در ایالات متحده فرآیندی برای ارزیابی توسعه داد که در آن هم صلاحیت‌های هیجانی ارزیابی می‌شد.

روانشناسان **سالوی و مایر** ابتدا از عبارت هوش هیجانی در 1990 استفاده کردند. آن‌ها آن را در قالب هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی نظارت بر احساسات و عواطف خود و دیگران است تا بتوان بین آن‌ها تمایزی قائل شد، و از این اطلاعات برای هدایت افکار و اعمال شخص استفاده کرد.

سالوی و مایر یک برنامه پژوهشی را برای توسعه سنجشی معتبر از هوش هیجانی و یافت اهمیت آن توسعه دادند. در این رویکرد سالوی و مایر اعتقاد داشتند که تعداد کمی مهارت خاص وجود دارد که هرکدام باید با دقت و کارآمدی انجام شوند.

این می‌تواند به صورت دقت در درک حالت هیجانی در شخص و دیگران، و استفاده از این عواطف به منظور دستیابی به اهداف شخصی باشد. آن‌ها پیشنهاد دادند که 4 جنبه بنیادی برای هوش هیجانی در نظر گرفته شود:

✓ شناخت عواطف

✓ درک عواطف

✓ تنظیم عواطف

✓ استفاده از عواطف

مثالی از پژوهش‌هایی درباره محدودیت‌های ضریب هوشی (IQ) به عنوان یک پیش‌بینی‌کننده موفقیت فرد، مطالعه سومرویل است. این تحقیق 40 ساله درباره 450 پسر که در سومرویل در ماساچوست بزرگ شدند، انجام شد. این مطالعه دریافته است که **آی کیو ارتباط کمی با نوع عملکرد آن‌ها در محل کار و در باقی زندگی‌شان دارد.** آن‌چه که باعث تمایز زیاد می‌شد، توانایی عاطفی و هیجانی بچه‌ها همانند قدرت کنترل احساسات و کنار آمدن با دیگر افراد بود.

این کتاب‌ها به شدت تاثیر گذار بودند و شروع هوش هیجانی را به عنوان چیزی که توسط نظریه پردازان و نویسندگان کسب و کارهای اصلی تشخیص داده شده بود بیان کردند. دکتر گلن ادعا کرد که: معیار موفقیت در محل کار در حال تغییر است. ما با معیارهایی جدید مورد قضاوت می‌گیریم: نه با هوشمان و یا با آموزش و تخصصمان، بلکه با چگونگی اداره خود و همدیگر. این معیار به شدت در استخدام کردن و نکردن افراد، حفظ آن‌ها و یا نادیده گرفتنشان، کسانی که تسلیم شدند و یا کسانی که ارتقا یافتند، به کار می‌رود.

این عقیده نیز بیان شده است که هوش هیجانی بالا ممکن است آی کیو پایین را جبران کند. این گمان درستی نیست که آی کیو زیاد مهم نیست. این ادعا، حقیقتی مبنی بر این که در شغل‌هایی مشخص، توانایی پاس کردن امتحانات پیش نیاز آن شغل است و نیاز به آی کیو بالا دارد را نادیده می‌گیرد. باین حال، زمانی در کاری خاص استخدام شدید، موفقیت، به توانایی شما به مقاومت در برابر مواجهه با دشواری‌ها و کنار آمدن با همکاران و زبردستان بستگی دارد نه به آی کیوی بالای شما.

لذا، **اهمیت هوش هیجانی در کسب و کار چیست؟** کار سالوی و مایر هیچ‌گاه خارج از دوره دانشگاهی روانشناسی شناخته نشد، به جز در یک رویداد کلیدی. سه سال بعد از سال 1995 و انتشار پرفروش‌ترین کتاب هوش هیجانی توسط دکتر دانیل گلن، کار در زمینه هوش هیجانی به طرز وسیعی ادامه یافت.

آگاهی اجتماعی

- ✓ همدلی: حس احساسات دیگران، درک چشم اندازهایشان، و تمایل نشان دادن به نگرانی‌هایشان
- ✓ آگاهی سازمانی: خواندن جریانات، شبکه‌های تصمیم، و سیاست‌ها در سطح سازمانی
- ✓ خدمات: تشخیص و برآورده کردن نیازهای دنبال کنندگان، مشتری‌ها و ارباب رجوع‌ها

مدیریت روابط

- ✓ رهبری الهام بخش: هدایت و ایجاد انگیزش با چشم اندازی متقاعد کننده
- ✓ تاثیر: قابلیت ترغیب
- ✓ رشد دیگران: تقویت توانایی‌های دیگران در خلال فیدبک و راهنمایی
- ✓ تغییر کاتالیزور: ابتکارات، مدیریت، و رفتن به جهتی دیگر
- ✓ مدیریت مناقشه: حل مجدد اختلافات
- ✓ ایجاد پیوند: کاشت و حفظ روابط
- ✓ کار گروهی و همکاری: همکاری و ساخت تیم

همانطور که مشاهده کردید، تعریف گلن از هوش هیجانی 4 حوزه وسیع از هوش هیجانی را ارائه می‌دهد. این از 19 صلاحیت تشکیل شده است.

خود آگاهی

- ✓ خود آگاهی عاطفی (هیجانی): خواندن احساس یک نفر و تشخیص پیامدهای آن
- ✓ خود ارزیابی دقیق: دانستن نقاط قوت و محدودیت‌ها
- ✓ اعتماد به نفس: فهم ارزش شخص و قابلیت‌ها

خود مدیریتی

- ✓ خود کنترلی عاطفی (هیجانی): تحت کنترل در آوردن احساسات و انگیزه‌های مخرب
- ✓ شفافیت: نمایش صداقت و یکپارچگی، قابلیت اعتماد
- ✓ قابلیت تطبیق: انعطاف پذیری در پذیرش اوضاع در حال تغییر و یا غلبه بر موانع
- ✓ دستیابی: انگیزه‌ای برای بهبود عملکرد به منظور برآورده کردن معیارهای تعالی
- ✓ ابتکار: آمادگی برای تصاحب فرصت‌ها
- ✓ خوش بینی: دیدن مزیت‌های یک رویداد

اد

حقایق درباره هوش هیجانی

به منظور توسعه هوش هیجانی‌تان، لازم است که تکامل مفهوم هوش اجتماعی و هیجانی را درک کرده باشید. این دانش می‌تواند برای محیطی که در آن کار می‌کنید به کار گرفته شود.

کنرسیوم تحقیق درباره هوش هیجانی (EI) در سازمان‌ها، 5 مطالعه پژوهشی کلیدی را شناسایی کرد که بر اهمیت مهارت‌های هیجانی و اجتماعی به اندازه موفقیت در کار، تاکید می‌کنند. خلاصه‌ای از کار کنرسیوم در زیر برای هر کدام از مطالعات پژوهشی آورده شده است.

مطالعه اول

شرکای باتجربه در شرکت‌های مشاوره‌ای چند ملیتی، صلاحیت‌های هوش هیجانی را به همراه سه نفر دیگر ارزیابی کردند.

کشفیات:

شرکایی که در 9 یا تعداد بیشتری از صلاحیت‌ها، بالای میانگین نمره آوردند، 1. 2 میلیون دلار سود بیشتری از حساب‌های خودشان به نسبت دیگر شرکا به دست آوردند.

مطالعه دوم

تحلیل از بیش از 300 مدیر اجرایی سطح بالا از 15 شرکت جهانی نشان داد که 6 صلاحیت هیجانی (عاطفی) امتیاز میانگینی را کسب کرده است.

کشفیات:

- ✓ تشخیص صلاحیت‌های هیجانی
- ✓ تاثیر
- ✓ راهبری تیمی
- ✓ آگاهی سازمانی، اعتماد به نفس
- ✓ انگیزه دست یابی
- ✓ و راهبری

مطالعه سوم

به بهره‌وری کارمندان برتر در شغل‌هایی با پیچیدگی نسبی (همانند اپراتورهای فروش) و پیچیدگی زیاد (فروشنندگان بیمه، مدیران حسابداری) نگاه می‌کند.

کشفیات:

- کارمندان برتر با شغل‌هایی با پیچیدگی نسبی:
- 12 برابر بهره‌ورتر از کارمندان که در بخش‌های پایین‌تر قرار دارند
- 85 درصد بهره‌ورتر از کارمندان متوسط
- کارمندان برتر در پیچیده‌ترین شغل‌ها
- 127 درصد بهره‌ورتر از اجراکنندگان متوسط

مطالعه چهارم

در این تحقیق، لورال نشان داد که عوامل فروشی که بر پایه یک صلاحیت هیجانی انتخاب شده اند باعث فروش بهتری با فروشندگانی که با استفاده از روند قدیمی انتخابی شرکت، انتخاب شده اند می‌شوند.

کشفیات:

بر طبق یک پایه سالانه، فروشندگانی که بر پایه صلاحیت هیجانی انتخاب شده اند، 91.370 دلار بیشتر از فروشندگان دیگر فروختند، که درآمد خالص آن به اندازه چشمگیری افزایش پیدا کرد. فروشندگانی که بر پایه صلاحیت هیجانی انتخاب شدند 63 درصد بازده کمتری در سال اول، به نسبت آن‌هایی که به صورت عادی انتخاب شدند داشتند.

مطالعه پنجم

تحقیقی از شرکت بیمه، اختلافی در حق بیمه‌ای که به فروش رفته است را نشان داد.

کشفیات:

عوامل فروش بیمه که از نظر صلاحیت هیجانی ضعیف بودند (یعنی اعتماد به نفس، و یکدلی)، بیمه نامه‌هایی با میانگین حق بیمه 54000 دلار فروختند.

عوامل فروش بیمه که در 5 تا از 8 صلاحیت کلیدی هیجانی قوی بودند، طبق آمار بیمه‌نامه‌هایی با ارزش 114000 دلار فروختند.

آیا هوش هیجانی را می‌شود تقویت کرد؟

تقویت هوش هیجانی

احتمالا بزرگ‌ترین عاملی که در مشهورترین نظریه‌های هوش هیجانی مشترک است این فرضیه است که برخلاف آی کیو، هوش هیجانی قابل رشد است.

برای مثال یک روان‌شناس برجسته اخیرا توصیه کرده است که: مردم می‌توانند صلاحیت‌های هوش هیجانی خود را تقویت کنند. یک مطالعه در دانشکده مدیریت ودرهد در دانشگاه وسترن ریورس به دانشجویان این امکان را داد که صلاحیت‌های هوش هیجانی خود را علاوه بر ضریب هوشی خود، ارزیابی کنند، صلاحیت‌های خاصی که مورد هدف توسعه‌شان قرار دارد را انتخاب کنند و یک برنامه یادگیری شخصی را برای تقویت آن صلاحیت‌ها توسعه پیاده سازی کنند.



ارزیابی هدفمند دانشجویان در ابتدای برنامه و بعد از فارغ التحصیلی، و دوباره سال‌ها بعد پس از به دست آوردن شغل، فرصت منحصر به فردی برای کمک برای بررسی این که آیا صلاحیت‌های هوش هیجانی قابل رشد هست یا نه، فراهم آورد.

نتایج این تحقیقات نشان دادند که صلاحیت‌های هوش هیجانی می‌تواند به شدت بهبود داده شود، به علاوه این بهبودها در طول زمان پایدار خواهند بود.

این پیشرفت می‌تواند مدل‌های متعددی که می‌توانند هوش هیجانی را در خلال گزارش دهی، ارزیابی رسمی، آزمایش و یا استفاده از توانایی‌هایتان برای شناسایی احساسات، در گروه‌ها و پیشرفت شخصی، بسنجد ارائه دهد.

THE ICEBERG OF SUCCESS & HAPPINESS

IQ

EQ

صلاحیت شخصی

همان طور که قبل تر در این کتاب گفته شد، رشد هوش هیجانی تان می تواند به صلاحیت های اجتماعی و شخصی تقسیم بندی شود.

✓ صلاحیت شخصی- خود آگاهی و خود مدیریتی

✓ صلاحیت اجتماعی- آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط

پیش از این که برای بهبود صلاحیت های هوش هیجانی خود برنامه ریزی کنید، باید سطح فعلی خود را در صلاحیت شناسایی کنید و سپس درباره بهترین راهی که می توانید به بالاترین سطح برسید تصمیم بگیرید.

با وجود تمام حوزه های مدیریتی، نیاز است شما تطبیق پیدا کنید و توصیفات بالا در مورد سطح بالا را که در کتاب الکترونیکی نیز آورده شده است به گوش سپارید و از ویژگی های نقش خود و سازمانتان را به حساب آورید.



Emotional intelligence is the foundation for critical skills.

سطح صلاحیت شخصی شما نصفی از چگونگی رشد هوش هیجانی شماست. این سطح از دو ویژگی کلیدی تشکیل شده است:

خودآگاهی

این توانایی شما در شناخت احساسات و تاثیرات آن بر خودتان و دیگران است. این نشان دهنده پایه هوش هیجانی است چرا که بدون آگاه بودن و درک احساسات شما، غیرممکن است به صلاحیت دیگری از هوش هیجانی همانند خود مدیریتی و آگاهی اجتماعی حرکت کنید.

خود مدیریتی

این مورد بر اساس خود آگاهی شما، با استفاده از کنترل خودتان برای تضمین اینکه احساسات شما با توجه به موقعیت شما را تحت تاثیر قرار نمی‌دهند، ساخته می‌شود.

- ✓ خودآگاهی به معنی این است که شما می‌دانید چه احساسی دارید و می‌توانید شرایط احساسی خود را خیلی دقیق ارزیابی کنید.
- ✓ زمانی که شما قادر باشید احساسات خود را شناسایی کنید، و بدانید چگونه بر موقعیت‌هایتان تاثیر می‌گذارند، قادر خواهید بود خود را به دقت تحت ارزیابی قرار دهید. این شما را ممکن می‌سازد که نقاط قوت و ضعف خود را درک و کشف کنید، و تمایل داشته باشید دیگران نیز در این راه به شما کمک کنند.

خود ارزیابی شامل بررسی صادقانه و افزایش نقاط قوت و ضعف احساسی شماست. بازتاب به تجارب و تعریف اقداماتی کلیدی، نیازمند رفع هر کمبودی است که بتواند به شما در دستیابی به آن کمک کند. رشد قابلیت خود ارزیابی به شما در یادگیری تجارب جدید کمک می‌کند چرا که نواحی فرصت ساز برای پیشرفت و رشد شخصی را برجسته می‌کند. صلاحیت نهایی در خود آگاهی، اعتماد به نفس است. این توانایی شماست که بتوانید خود را بسازید و لذا در هر شرایطی به خودتان اطمینان داشته باشید.

دانیل گلن اعتماد به نفس را به صورت زیر تعریف می‌کند:
حسی قوی از ارزش شخصی و قابلیت‌ها

شما افراد را با سطح بالای اعتماد به نفس تشخیص خواهید داد چرا که رفتار و ارتباطات آن نشان می‌دهد که آن‌ها دارای موارد ذیل اند:

- ✓ قطعیتی درباره ارزش و قابلیت‌های خود
- ✓ حضوری قوی
- ✓ سطح بالایی از خود تضمینی
- ✓ توانایی تصمیم‌گیری سریع حتی در شرایط نامعین و تحت فشار
- ✓ این اعتقاد که می‌توانند جهت زندگی خود را کنترل کنند - و خواهند کرد.

افرادی که اعتماد به نفس دارند درک می‌کنند که آن‌ها می‌توانند به خوبی با آن چه در زندگی‌شان پیش می‌آید مقابله کنند. این بدان معنی است که هرچه اعتماد به نفس بیشتر می‌شود، بیشتر درک می‌کنید که قادر خواهید بود آینده خود را تحت تاثیر قرار دهید.

زمانی که شما از اینکه چگونه احساساتتان بر رفتار و نگرش شما در برابر شرایط و موقعیت‌ها تاثیر می‌گذارد آگاه شدید، قادر خواهید بود خودتان را مدیریت کنید. بدین منظور، از خودکنترلی برای مدیریت احساساتتان در هر شرایطی استفاده کنید تا بتوانید خودتان را برای موفقیت دارای انگیزه کنید.

با درک و قدرت کنترل احساساتتان، شما قادر خواهید بود تا آن‌ها را به گونه‌ای مدیریت کنید که تعاملات مثبتی با کسانی که با شما در تماس خواهند بود برقرار کنید.

خود کنترلی- توانایی حفظ خونسردی در هر شرایط احساسی. افراد با این صلاحیت:

- ✓ احساسات و عواطف ناراحت کننده شان را مدیریت می‌کنند
 - ✓ خونسرد، مثبت، و خوددار باشید حتی در مواقع سخت
 - ✓ شفاف فکر کنید و تحت فشار تمرکز داشته باشید
- قابلیت اعتماد- بدین معنی که شما به آن چه می‌گویید عمل می‌کند. افرادی با این صلاحیت:

- ✓ اخلاقی عمل می‌کنند و سرزنش نمی‌شوند.
- ✓ با قابلیت اعتماد و اعتبار خود ایجاد اعتماد می‌کنند
- ✓ اشتباهاتشان را می‌پذیرند و با رفتارهای غیراخلاقی دیگران مقابله می‌کنند
- ✓ موضع‌هایی سخت و قاعده مند می‌گیرد، حتی اگر این مواضع ناخوشایند باشند.

باوجدان- شامل کمال، احتیاط یا هوشیاری است و بر تمایل به اجرای وظیفه دلالت می‌کند. افرادی با این صلاحیت:

- ✓ به تعهدات و قول‌هایشان عمل می‌کنند.
- ✓ خودشان را برای برآورده کردن اهدافشان مسئول می‌دانند.
- ✓ سازماندهی شده اند و در محل کار با احتیاط رفتار می‌کنند.

تطبيق پذیری- توانایی تغییر چیزی، یا کسی، برای سازش با تغییرات رخ داده شده. افرادی با این صلاحیت:

چند تقاضا را با هم اداره می‌کنند، اولویت‌ها را تغییر می‌دهند و به سرعت تغییر می‌کنند

واکنششان را با شرایط پیش آمده تطبيق می‌دهند
در نحوه مشاهده رویدادها انعطاف پذیرند

تمایل به دست یابی- نیاز به کسی دارد که دغدغه‌هایش را برای کار کردن در برابر خود اعمالی نشان دهد و استانداردی از برتری را تعریف کند.

برای خودشان اهداف چالش برانگیز تعریف می‌کنند
عملکرد خود را در برابر آن اهداف می‌سنجند

به صورت فعال به دنبال اطلاعاتی برای تمام کردن کارشان اند.

زمانشان را به صورت کارآمد مورد استفاده قرار می‌دهند

ابتکار- بدین معنی که رهبری حل مساله را به دست بگیرید و در وهله اول مناقشات را با انجام اقداماتی به منظور جلوگیری از بروز مشکل حل کنید.

افرادی با این صلاحیت:

به دنبال ایده‌هایی ناب از تعداد زیادی منابع اند

برای مسائل به دنبال راه حل‌های سرگرم کننده اند

ایده‌هایی جدید خلق می‌کنند

دیدگاه‌هایی ناب و هم چنین خطراتی را در تفکراتشان می‌پروراند.

خود مدیریتی برای یک مدیر مهم است چرا که هیچ کس نمی‌خواهد با ک

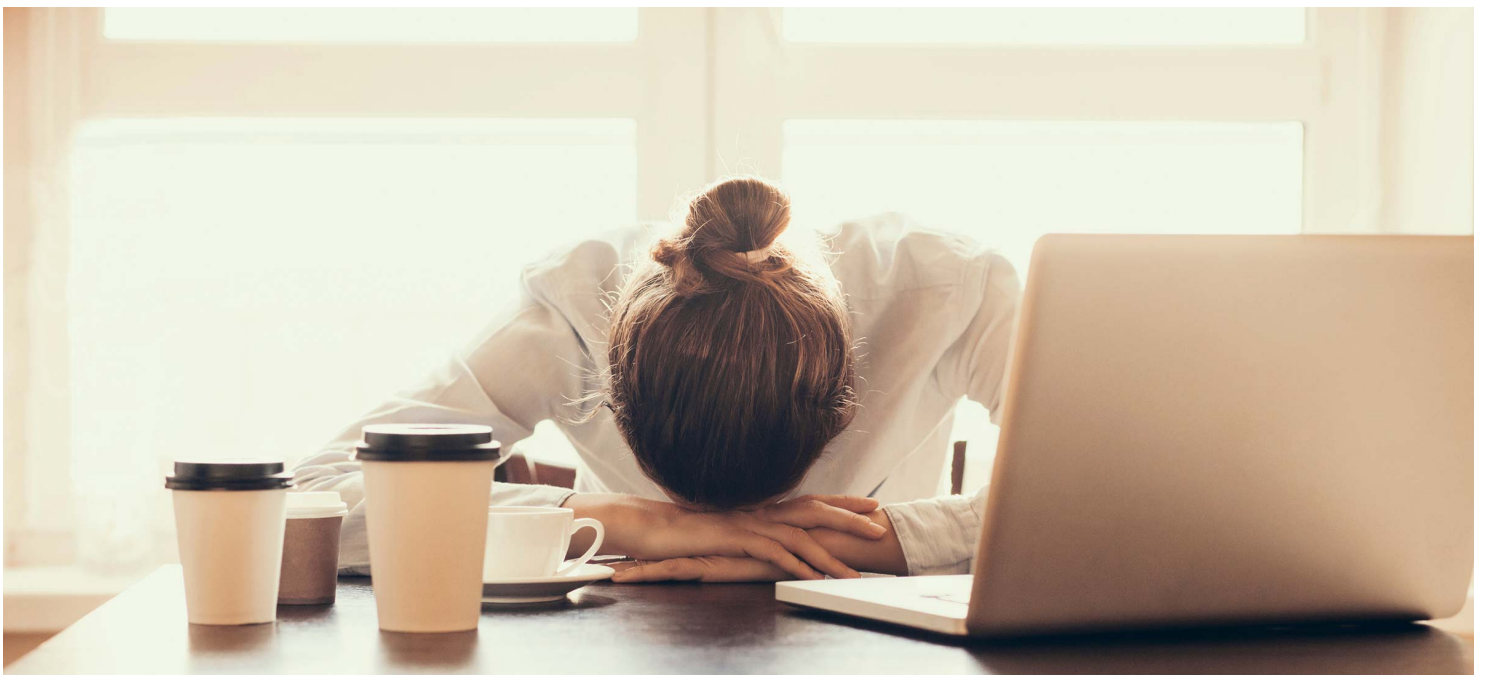
سی کار کند که به کنترل خودش نیست و واکنش‌هایش به مود غالبش بستگی دارد.

صلاحیت اجتماعی

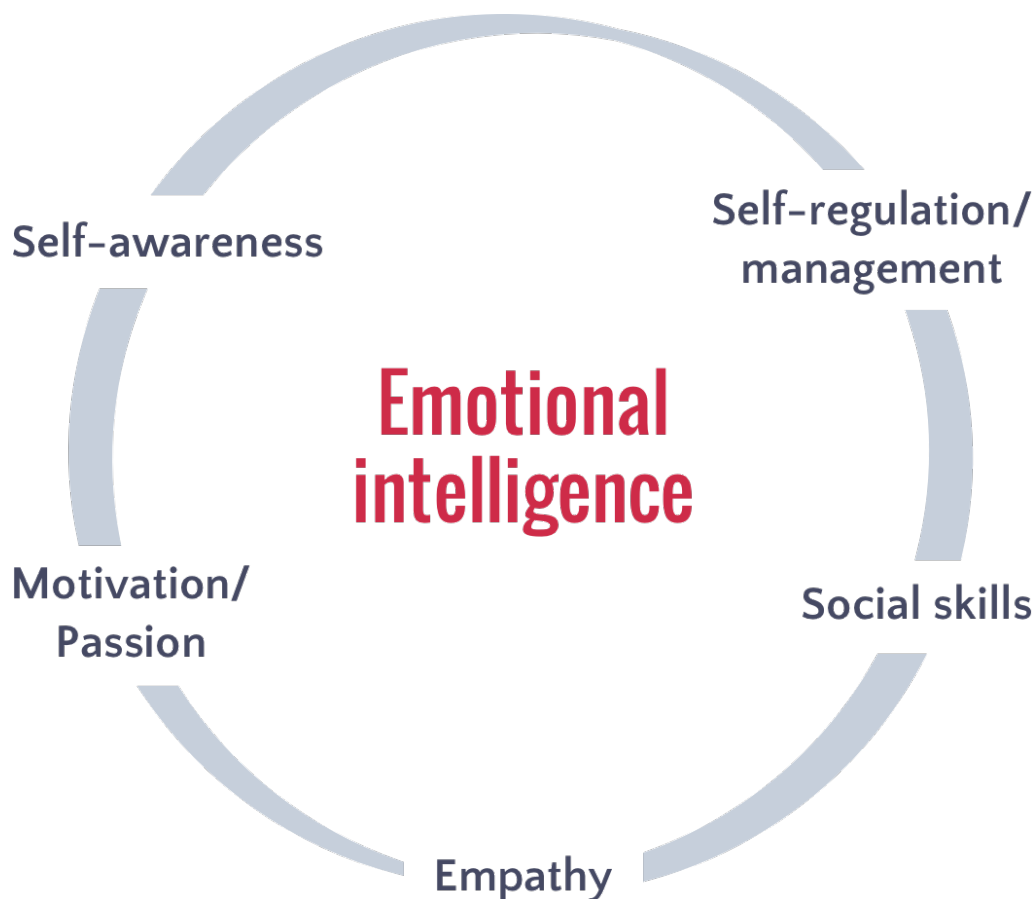
دیگر نیمه هوش هیجانی شما به صلاحیت اجتماعی‌ای برمیگردد که در زندگی یا محل کار خود نشان می‌دهید. این شما را ملزم می‌کند تا آگاهی خود را به گونه‌ای بسط دهید که شامل احساسات افراد محیط اطرافتان باشد. هم چنین نیاز پیدا خواهید کرد تا توانایی خود را در خواندن احساسات بهبود بخشید و روابطی که در زندگی خود با آن مواجه می‌شوید را قدرتمند کنید.

توانایی درک احساسات دیگران بخشی از آگاهی اجتماعی است، تا به آن چه نیاز دارید با استفاده از صلاحیت‌های زیر دست یابید:
یکدلی- توانایی درک احساسات یک نفر و تجربه دوباره آن‌ها. افرادی با این صلاحیت‌ها:

- ✓ به آن چه دیگران می‌گویند گوش می‌دهد (هم به حرف‌ها و هم به سیگنال‌های غیرشفاهی مانند زبان بدن)
- ✓ نشان می‌دهند که چشم اندازه‌ها و مشکلات دیگران را درک کرده‌اند
- ✓ بر رسیدن به هدفشان بدون ایجاد مجادله تمرکز می‌کنند.
- ✓ درک می‌کنند که مرزهای احساسی آن‌ها کجا شروع می‌شود و کجا خاتمه می‌یابد.



- آگاهی سازمانی- توسط گلن به عنوان توانایی خواندن احساسات و واقعیت‌های سیاسی در گروه‌ها تعریف می‌شود. افرادی با این صلاحیت‌ها:
- ✓ رابطه پشت سازمان و ساختارش را درک می‌کنند
 - ✓ می‌دانند چگونه کارها را در سازمان انجام دهند - رسمی و غیررسمی
 - ✓ ارباب رجوع و سازمان‌های فروش را درک می‌کنند
 - ✓ با ارباب رجوع خوب برخورد می‌کنند.
- خدمات گرا- بر اساس یکدلی‌ای شما با دیگران ساخته می‌شود و به شما در ایجاد رشد شخصی و رضایتتان کمک می‌کند. افرادی با این صلاحیت:
- ✓ قادرند با سوالاتی دقیق مسائلی که بر عملکرد دیگران تاثیر می‌گذارد را شناسایی کنند.
 - ✓ وضعیت‌ها را شناسایی می‌کنند و با آن تطبیق پیدا می‌کنند و لذا فرصتی برای بهبود بهره‌وری و رضایت بخشی‌شان فراهم می‌آورند.



جنبه دیگری از صلاحیت‌های اجتماعی، مدیریت روابط است، بدین معنی که شما از آگاهی خودتان و احساسات دیگران برای ساخت روابطی قدرتمند، موثر و با دوام استفاده می‌کنید.

این بخشی از هوش هیجانی شماست که شما را ممکن می‌سازد تا در الهام بخشی به افراد و کمک به آن‌ها در دسترسی به بهترین قوه‌شان موفق عمل کنید. این صلاحیت‌ها که گلمن برای افراد مشخص کرده است تا بتوانند در سطح بالایی از مدیریت روابط خود عمل کنند عبارتند از:

تاثیر-این مفهومی است که شما قادرید تا بر دیگران پیروز شوید و آن‌ها را قانع کنید. افرادی با این صلاحیت‌ها:

- ✓ در خلال متقاعد کنندگی و ارائه‌ای شفاف، توافق ایجاد کنند.
- ✓ به دیگران حمایتشان را نشان می‌دهند و حمایتشان را به دست می‌آورند.
- ✓ قابل اعتمادند.

راهبری-این عبارت به تبعیت از رهبری شما تمایل دارد، و می‌خواهد با شما برای رسیدن به اهدافتان کار کند. افرادی با این صلاحیت:
راهبری خود را با مثال نشان می‌دهند.
الهامی برای دیگرانند تا به اهداف و تصورات خود دست یابند.
وظایف خود را محول می‌کنند و مسئولیت پذیرند.

- پیشرفت دیگران- توانایی مشاهده و فراهم آوردن فرصتهایی برای رشد اعضای تیم. افرادی با این صلاحیت:
- ✓ دستاوردها و نقاط قوت افراد را تشخیص می‌دهند و به آنها پاداش می‌دهند.
 - ✓ به طور منظم چالشی را ایجاد می‌کنند و فرصتهای جدید را به تیم پیشنهاد می‌دهند.
 - ✓ فیدبکی سازنده برای کمک به پیشرفت ارائه می‌دهند.
- ارتباط- این بدان معنی است که متقاعدکنند باشید، خوب ظاهر شوید، و هدفمند باشید. برای این صلاحیت:
- ✓ بدون دردسر با احساسات تطبیق پیدا کنید.
 - ✓ برای رسیدن به اهدافتان، از دیدگاه دیگران قدردانی کنید.
 - ✓ یکدلی خود را نشان دهید و از دیدگاهها و گردار دیگران قدردانی کنید.
- کاتالیزور خود را تغییر دهید- کسی که تلاش می‌کند و ایدهها و رویکردهایی جدید را به عنوان بخشی از فرایند دسترسی به اهدافش ابداع می‌کند.
- ✓ توانایی خواندن احساسات افراد در گروه را داشته باشید
 - ✓ باز فکر کنید و دیدگاههای متفاوت را با آغوش باز بپذیرید

ایجاد پیوند- توانایی ساختن گستره وسیعی از روابط متقابل سودمند است.
افرادی با این صلاحیت:

- ✓ به شدت مورد پسند و احترامند
- ✓ شبکه‌هایی که همکاران، کارشناسان، مخاطبین و دوستان را با هم متحد می‌کند را ایجاد کنید
- ✓ دیگران را کاملا مطلع نگاه دارید.

کارگروهی و همکاری- استعدادی طبیعی در ایجاد یک تیم منسجم. افرادی با این صلاحیت:

- ✓ ضمانت می‌کنند که هدفشان توسط همه درک و تعریف می‌شود.
 - ✓ به گونه‌ای رفتار می‌کنند که خودشان را با دیگران وفق دهند.
 - ✓ نشان می‌دهند که برای تمام همکاری‌ها احترام قائلند.
- توانایی شما برای موفقیت در صلاحیت مدیریت رابطه، مستقیما با موفقیت شما در آگاهی اجتماعی و سطح صلاحیت شخصی شما همبستگی دارد. این به دلیل مدیریتی است که تماما درباره انجام کار با دیگران است، که بعضی از آن‌ها هیچ مسئولیت مستقیمی در قبال آن کار ندارند.

نهایتا در صفحه بعدی جمع‌بندی گفته‌ها درباره هوش هیجانی را می‌بینیم.
شما با به‌کارگیری مباحث این کتاب همچنین تمرین فراوان در فضای واقعی کار و زندگی می‌توانید هوش هیجانی خود را بهبود ببخشید.

Emotional Intelligence Domains and Competencies

SELF-AWARENESS	SELF-MANAGEMENT	SOCIAL AWARENESS	RELATIONSHIP MANAGEMENT
Emotional self-awareness	Emotional self-control	Empathy	Influence
	Adaptability		Coach and mentor
	Achievement orientation	Organizational awareness	Conflict management
	Positive outlook		Teamwork
			Inspirational leadership

SOURCE MORE THAN SOUND, LLC, 2017

© HBR.ORG



كاروكاسب

Management Learning
Karokasb.org