

هوش هیجانی



اهداف آموزشی

در پایان کارگاه شما قادر خواهید بود:

- ◎ هوش هیجانی را تعریف کنید
- ◎ ویژگیهای هوش هیجانی را بشناسید.
- ◎ رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد را درک کنید.
- ◎ از هیجانات خود برای دستیابی به اهداف استفاده کنید.

یک تعریف ساده



توانایی مدیریت
هیجانات و
احساسات خود
و دیگران برای
دستیابی به
نتایج مورد نظر

Low Emotional Intelligence

High Emotional Intelligence

خشن
طلبکار
خودمحور
ارباب منش
درگیر

Aggressive
Demanding
Egotistical
Bossy
Confrontational



Assertive
Ambitious
Driving
Strong-Willed
Decisive

محکم
جاه طلب
محرک
اراده قوی
قاطع

راحت ول می کند
چاپلوش
خودخواه
شنونده ضعیف
تصمیم گیرنده آنی

Easily Distracted
Glib
Selfish
Poor Listener
Impulsive



Warm
Enthusiastic
Sociable
Charming
Persuasive

گرم
مشتاق
اجتماعی
تو دل برو
مجاب
کننده

مقاومت در برابر تغییر
منفعل
غیر پاسخگو
کند
کله شق

Resistant to Change
Passive
Un-Responsive
Slow
Stubborn



Patient
Stable
Predictable
Consistent
Good Listener

صبور
با ثبات
قابل پیش بینی
یکپارچه
شنونده خوب

منفی باف
اهل ناخنک
عیب جو
سخت راضی می شود
کمال گرا

Critical
Picky
Fussy
Hard to Please
Perfectionistic



Detailed
Careful
Meticulous
Systematic
Neat

جزئی نگر
دقیق
باریک بین
نظام مند
شسته رفته

هوش هیجانی در محیط کار

● یکی از مشکلات عمده کارکنان در سازمانها عدم توانایی در برقراری ارتباط موثر با همکاران به خصوص زیردستان و همچنین مدیران است.

● اگر سخت تلاش کنید، ضمانتی برای موفقیت شغلی شما وجود ندارد.

مهمترین گلایه های کارفرمایان

● فقدان مهارت‌های اجتماعی، انگیزه کم یادگیری، و عدم انتقاد پذیری

● و به معنای علمی آن : ضعف در هوش هیجانی کارکنان

دو جنبه مهم از هوش هیجانی

شایستگی فردی – چطور خود را مدیریت کنیم.

خود آگاهی – شناخت نقاط قوت و ضعف خود

خود تنظیمی – قابلیت اعتماد، مسئولیت پذیری، سازگاری

خودانگیزی – محرک، تعهد، پیش قدمی، خوشبینی، جذب

شایستگی اجتماعی – چطور روابط خود با دیگران را مدیریت می کنیم.

همدلی – آگاهی از احساسات و دغدغه های دیگران

مهارت های اجتماعی – کسب مهارت در برقرار ارتباط، مدیریت تنشها، همکاری و رهبری



هرقدر شغل پیچیده تر، هوش
هیجانی با اهمیت تر



مدل هوش هیجانی - دانیل گولمن

	Self	Social
Recognition	<p>Self Awareness</p> <p><u>Self- Confidence</u></p> <p>Emotional Self Awareness Accurate Self Assessment</p>	<p>Social Awareness</p> <p><u>Empathy</u></p> <p>Organisational Awareness Understanding the environment</p>
Regulation	<p>Self Management</p> <p><u>Self- Control</u></p> <p>Trustworthiness Conscientiousness Adaptability Drive and motivation Initiative</p>	<p>Social Skills</p> <p><u>Influence</u></p> <p>Inspirational Leadership Developing others Influence Building bonds Team Work and Collaboration</p>

آیا خانمها از هوش هیجانی بیشتری برخوردارند یا آقایان؟





هوش هیجانی در محیط کار

● ظرفیت بکارگیری و درک احساس به منظور تمرکز، تعقل و برقراری ارتباط

● ظرفیت بکارگیری احساسات برای نفوذ در تصمیمات، خلاقیتها و حل مسایل

مدیریت احساسات

- نسبت به احساسات دیگران آزاد باشیم
- احساسات را با تعقل پیامیزیم
- احساسات خود را مدیریت کنیم

مدیریت احساسات

نتایج تحقیقات

رابطه معنی داری بین مدیریت احساسات و سلامت ذهنی وجود دارد.

تیم‌هایی که افراد آن امتیاز هوش هیجانی آنان بالاتر بوده نتایج عملکردی بهتری داشته اند.

آنچه مردم می بینند و نمی بینند؟







IQ

EQ

مطالعه گولمن

- در ۲۰۰۰ شرکت چند ملیتی بزرگ دنیا
- رهبران این شرکتها دارای IQ متوسط اما EQ بالا بوده اند.

HBR, January 2004



جمله پایانی

هوشمند بودن درباره احساسات بدین معنی است که ما احساسات را درک کرده و از آنها برای برقراری ارتباطات و کسب نتایج مطلوب استفاده کنیم.

