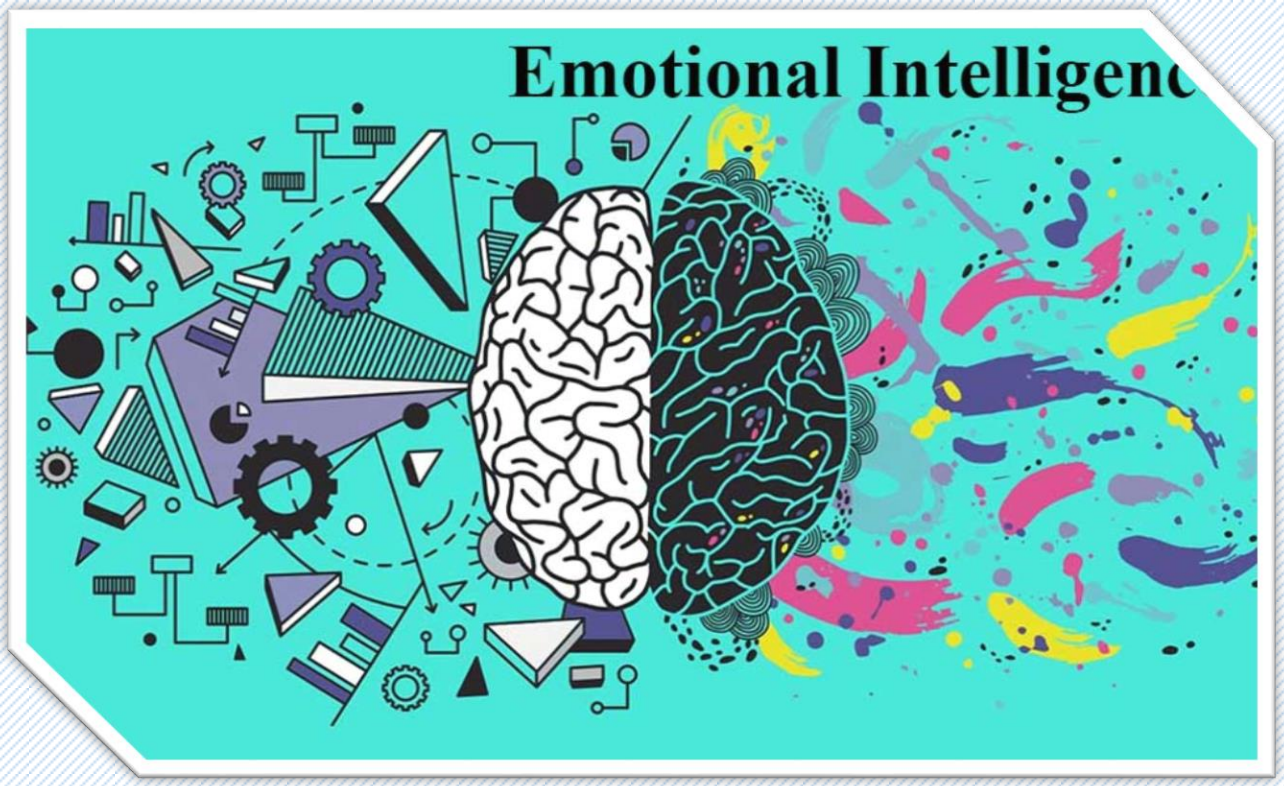
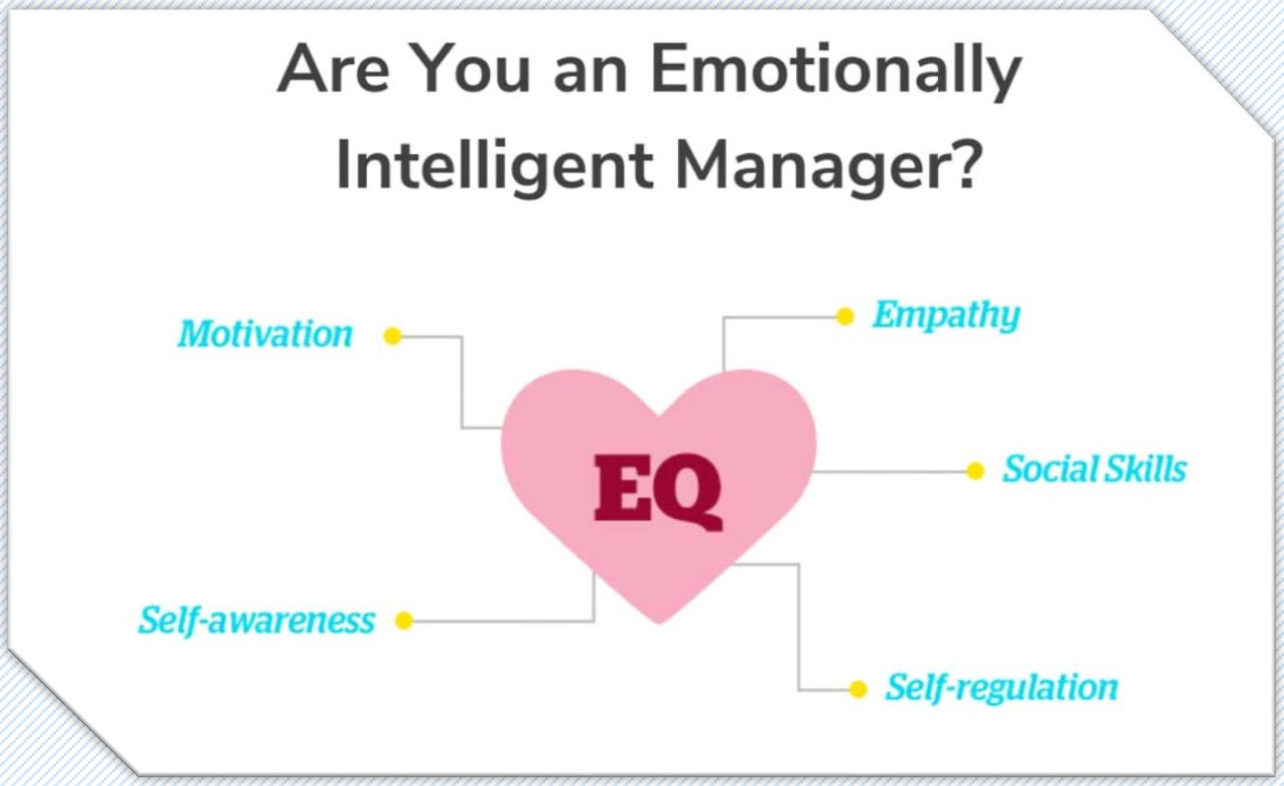
اگر به این هدف فکر میکنید که در نقش یک رهبری باشید ، یک المان احساسی موجود است که باید به آن توجه فرمایید. این همان چیزی است که به شما کمک می کند با موفقیت تیم ها را مدیریت کنید ، استرس را مدیریت کنید ، بازخورد بدهید و با دیگران همکاری و مشارکت نمایید. به این موضوع هوش هیجانی می گویند و اغلب ۹۰ درصد مواردی را نمایش می دهد که عملکرد بالا را از سایر افراد با مهارت فنی و دانش مشابه منفک می نماید.



هوش هیجانی چیست؟

هوش هیجانی به عنوان یک قابلیت درک و مدیریت احساسات خود و همچنین شناخت و تأثیر بر احساسات اشخاص دیگر تعریف می شود. این اصطلاح برای نخستین دفعه در سال ۱۹۹۰ به وسیله محققین جان مایر و پیتر سالووی اختراع شد ، اما بعداً به وسیله روانشناس دانیل گلمن گسترش پیدا کرد.



چهار مولفه مهم درموضوع هوش هیجانی

هوش هیجانی اغلب به چهار صلاحیت اصلی تقسیم بندی می گردد :

- **خودآگاهی**
- **خودمدیریتی**
- **آگاهی اجتماعی**
- **مدیریت روابط**

برای اینکه هوش هیجانی خود را تکمیل گردد ، پراهمیت است که درک کنید هر المان شامل چه چیزی است. در اینجا نگاهی دقیق به چهار دسته وجود دارد:

۱. خودآگاهی

خودآگاهی بخش وهسته اصلی همه چیز است. این قابلیت شما را در درک کردن نقاط قوت و ضعف و همچنین شناختن احساسات و تأثیری که بر عملکرد شما و تیم شما دارند ، تشریح می نماید.

براساس پژوهش های روانشناس سازمانی ، ۹۵ درصد مردم فکر می کنند که خودآگاه می باشند ، اما در واقع ۱۰ تا ۱۵ درصد آنها آگاه هستند و این قادر است برای کارمندان شما ایجاد مشکل نماید. کار با همکارانی که خودآگاه نیستند می تواند موفقیت تیم را به به حداقل برساند .

برای اینکه بتوانید بهترین ها را در دیگران به نمایش بگذارید ، ابتدا باید ان را در خود تان ظاهر کنید ، جایی که خودآگاهی در آن نقش می بندد. یک روش آسان برای ارزیابی خودآگاهی شما ، تکمیل بازخورد ۳۶۰ درجه است که در آن عملکرد خود را ارزیابی می کنید .

۲. خودمدیریتی

خودمدیریتی به قابلیت مدیریت احساسات شما ، عای الخصوص در موقعیت های استرس زا و حفظ دید مثبت با وجود عقب ماندگی ذکر میکند. رهبرانی که مورد خود مدیریتی را ندارند ، اغلب واکنش نشان می دهند و سخت تر می توانند انگیزه های خود شان را کنترل کنند.

۳. آگاهی اجتماعی

هرچند درک و مدیریت احساسات خود بسیار پراهمیت است ، همچنین بایستی این مورد را بدانید که چگونه یک اتاق را بخوانید. آگاهی اجتماعی قابلیت شما در شناخت احساسات دیگران و پویایی بازی در سازمان شما را تشریح می نماید.

رهبرانی که در آگاهی اجتماعی سرآمد هستند همدلی را انجام می دهند. آنها تلاش می کنند احساسات و دیدگاه های همکاران خود را درک کنند ، که به آنها امکان می دهد با همسالان خود ارتباط برقرار کرده و همکاری موثرتری داشته باشند.

٤. مدیریت روابط

مدیریت روابط به قابلیت شما برای تاثر گذاشتن ، مربیگری یا مدیریت برای افراد دیگر و حل تعارض به طور موثر اشاره دارد.

بعضی اشخاص اولویت شان بر ممانعت از درگیری و منازعه است ، اما مهم است که به زمان اتفاق افتادن مشکلات به درستی رسیدگی شود. تحقیقات نشان دهنده این است که هر درگیری غیرمشخص می تواند حدود هشت ساعت از وقت شرکت را در شایعات و سایر فعالیتها از بین ببرد و باعث خالی شدن منابع و روحیه اشخاص گردد.

اگر یک مدیر قصد دارد تیم خود را راضی نگه دارد ، بایستی با آنها گفتگوهای سخت را داشته باشید: در یک نظرسنجی اخیر توسط انجمن مدیریت منابع انسانی ، ۷۲ درصد از کارکنان "رفتار محترمانه با همه کارمندان در همه سطوح" را به عنوان اصلی ترین ومهم ترین عامل رضایت بخشی در کار بررسی کردند .

چرا هوش هیجانی اهمیت دارد؟

رهبران و مدیران رنگ و بوی سازمان خود را مشخص می کنند. اگر این اشخاص دارای هوش هیجانی نباشند ، می تواند عواقب وسیعی به همراه داشته باشد ، در نتیجه تعامل کارکنان پایین تر و میزان جابجایی آنها بالاتر میرود.

اگرچه شاید از نظر فنی و تکنولوژیکی در کار خود سرآمد باشید ، اما اگر نتوانید به طور موثر با تیم خود هم بستگی داشته باشید یا با دیگران همکاری کنید ، این مهارت های تکنیکی نادیده گرفته می شوند. با تسلط یافتن بر هوش هیجانی ، قادر می باشید به پیشرفت و بهره وری سازمان و یا حرفه خود کمک شایانی نمایید و این موفقیت ادامه دار باشد.

دانیل گلمن ، نویسنده چندین کتاب بسیاراصلی و عمده در زمینه هوش هیجانی و نقش آن در مدیریت ، چهار عنصر را مهم می داند:

- **انگیزه فردی برای پیروزی و دستریب ، میل به بهبود یا رسیدن به برخی استانداردها.**

- **تعهد به اهداف شخصی و یا اهداف سازمانی**
- **ابتکار ، که دانیل گلمن آن را "آمادگی برای عمل در فرصت ها" معرفی نمود.**
- **خوش بینی ، توانایی ادامه کار و پیگیری اهداف در رویارویی با شکست ها و مشکلات.**

انگیزه شخصی خود مزایای بسیاری دارد. به عنوان مثال افرادی که از خود انگیزه دارند تمایل به نظم بیشتری دارند ، مهارت های مدیریت زمان خوبی دارند و از عزت نفس و اعتماد به نفس بیشتری برخوردار هستند.درک و رشد انگیزه از خود قادر است به شما در کنترل بسیاری از جنبه های دیگر زندگی کمک شایانی نماید.

هوش هیجانی و پتانسیل استفاده از آن برای مدیریت

هوش هیجانی به سازمان ها در شناسایی کردن مدیران و رهبران جهش آفرین ، به وجود آوردن تیم های کاری بهره ور تر ، بهبود بخشیدن فرهنگ سازمانی و بالا بردن تغییرات پذیرش کارکنان کمک بسیار زیادی می کند.

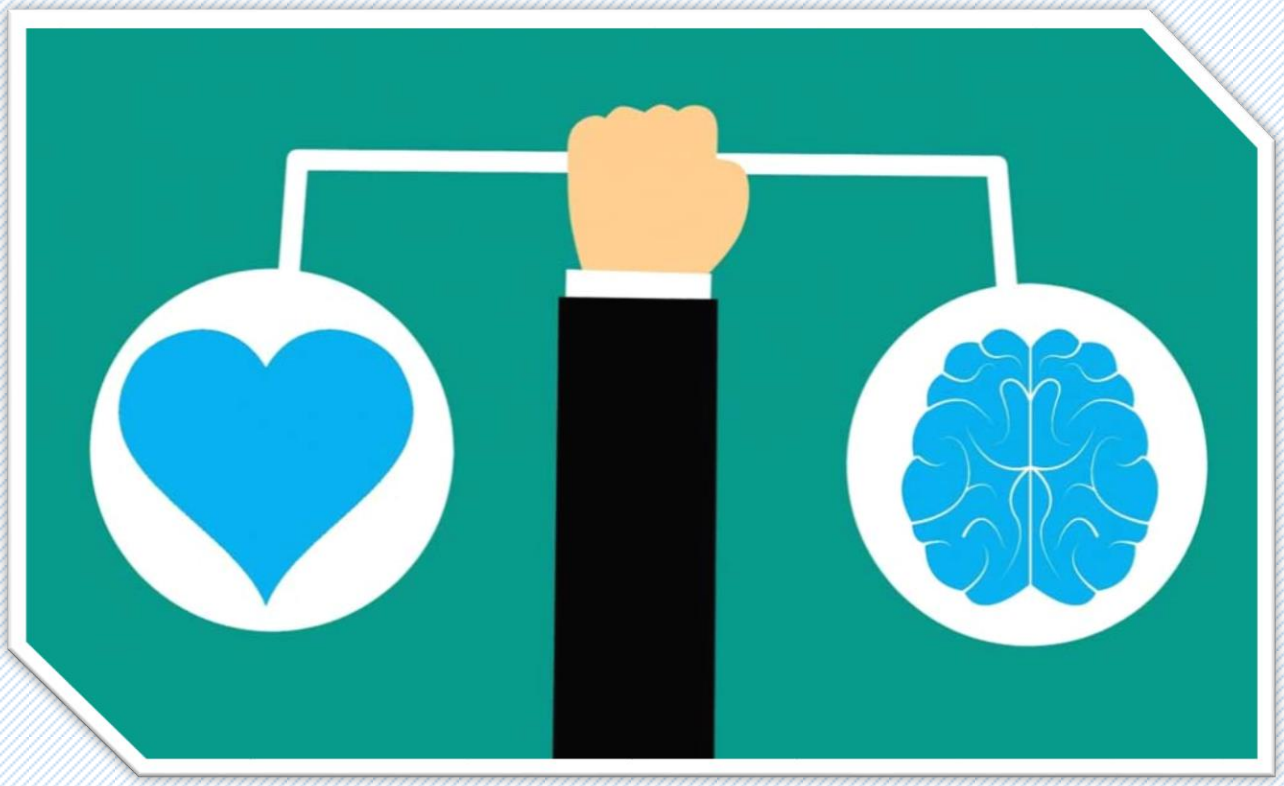
هوارد گاردنر و توماس هچ چهار مهارت اساسی را که بخش های به وجود آورنده هوش هیجانی است که هر رهبر بایستی داشته باشد به صورت زیر بیان کرده اند:

- **توانایی سازماندهی گروهها: دانستن اینکه چگونه هماهنگ شدن تلاشهای شبکه ای از افراد.**
- **توانایی مذاکره در مورد راه حل ها: توانایی میانجیگری ، دانستن چگونگی جلوگیری یا حل اختلافات.**
- **توانایی برقراری روابط شخصی: توانایی همدلی و برقراری ارتباط مناسب ؛**
- **ظرفیت تحلیل اجتماعی: دانستن نحوه درک احساسات ، انگیزه ها و نگرانی های دیگران.**

بهره وری هوش هیجانی ایده نسبتاً جدیدی در دنیای تجارت است. کمبود این شکل از اطلاعات در شرکت می تواند با رسیک به همراه باشد و خطرآفرین باشد.

هوش هیجانی با ضریب عاطفی EQ سنجش می گردد به وسیله موارد زیر تعریف میشود:

۱. **درک احساسات**
۲. **کنترل احساسات و انگیزه های شخص**
۳. **درک احساسات دیگران و نحوه واکنش به آنها**
٤. **الهام و تأثیر بر دیگران**
٥. **توسعه احساسات و مدیریت تعارضات.**



مزایای هوش هیجانی برای رهبر و مدیر

رهبرانی که هوش هیجانی بیشتری دارند و حتی ان را پرورش می دهند ، اغلب رهبران بهتری خواهند بود.

از جمله مزایای هوش هیجانی برای مدیریت:

- **آگاهی داخلی:** تصمیم دریت نیاز به درک چگونگی تأثیر احساسات بر داوری ، بهره وری ، نگرش و موارد دیگررا دارد. بهترین رهبران نه تنها از احساسات ، بلکه از نقاط ضعف و محدودیت ها و همچنین نقاط قوت خود نیز به طور کامل آگاه هستند.

- **خودتنظیمی:** رهبرانی که تصمیمات تکانشی می گیرند یا قادر نمی باشند احساسات خود را کنترل کنند و شلاق می زنند ، می توانند به سرعت احترام به زیردستان خود را از دست بدهند. هوش هیجانی خودتنظیمی ایجاد می کند که مانع از لحظه هایی می شود که آرزو می کنید اتفاق نیافتاده بودند وبه عقب برگردد.

- **افزایش همدلی:** اشخاص با هوش هیجانی بالا درک خوبی از حالات عاطفی خود نیز دارند ، که این امکان را به آنها میدهد با دقت بیشتری احساسات دیگران را مشخص کنند. برای رهبران مشاغل ، این همدلی آنها را در جای کارمندان خود قرار می دهد ، بنابراین منجر به تصمیم گیری های مدبرانه و آگاهانه تری می گردد.

- **ارتباط مشترک:** از آنجا یی که مدیران با هوش هیجانی همکاران خود را درک می کنند ، رهبران باهوش از نظر احساسی قادرند بلافاصله لحن اتاق یا گروه را بلند کنند وهمچنین با صداقت مکالمه کنند تا با آن لحن مطابقت داشته باشند یا تنش حل نشده را کاهش دهند.

" فریدمن: «هوش هیجانی روشی است برای تشخیص، درک و انتخاب چگونگی تفکر، احساس و عمل ما. هوش هیجانی، تعامل ما با دیگران و درک ما نسبت به خودمان را شکل می‌دهد. چگونگی یادگیری و چیزهایی که یاد می‌گیریم را تعریف می‌کند، به ما اجازه می‌دهد تا اولویت‌هایی را وضع کنیم و اکثر اقدامات روزانه ما را تعیین می‌کند. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که هوش هیجانی مسئول بیش از ۸۰ درصد موفقیت‌های ما در زندگی است.» "

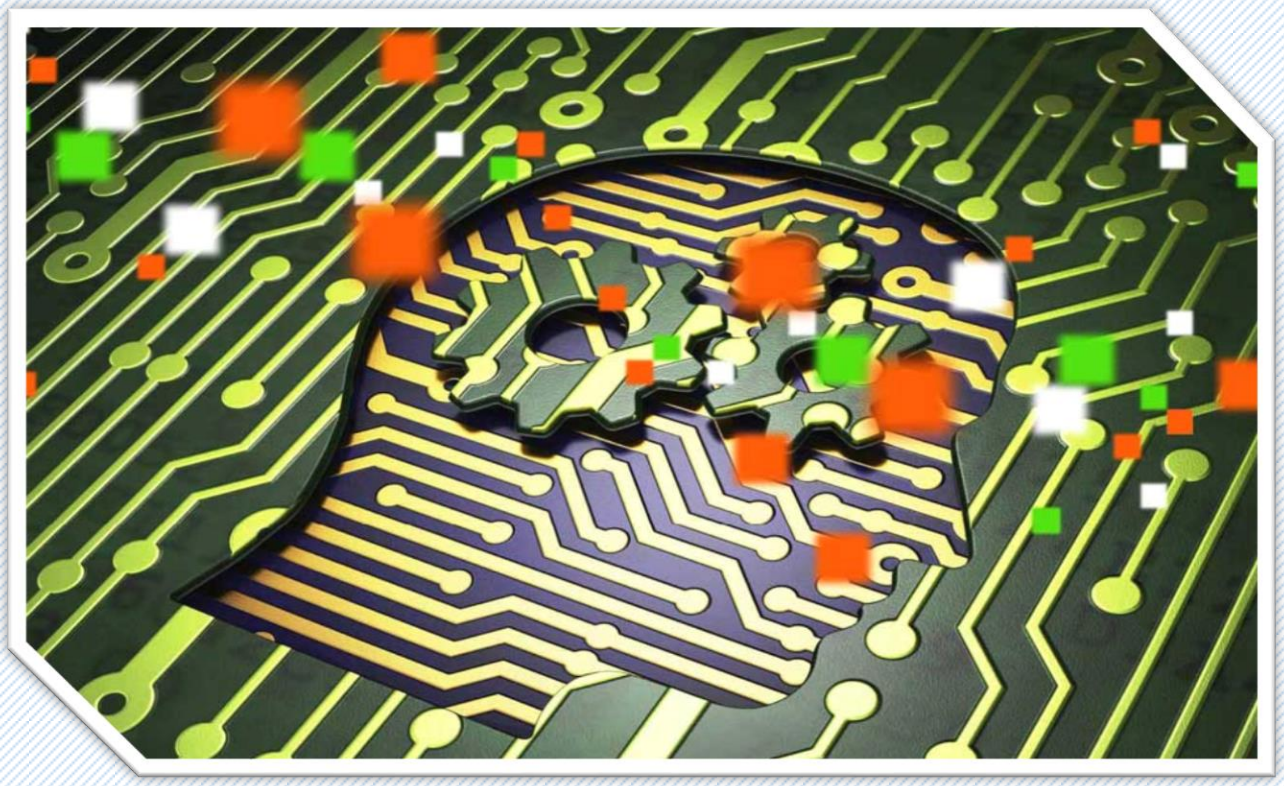
سبک های صحیح اجرای برنامه آموزش هوش هیجانی

برای پیاده سازی هوش هیجانی در سازمان باید به چند اصل مهم کاربردی توجه داشت

- **تعیین کردن اهداف سازمان به طور آشکارا؛**
- **به وجود آوردن یک پیوستگی مابین آموزش و اهداف سازمان؛**
- **ارزیابی نمودن دقیق کارکنان در برنامه آموزشی برای تعیین ساختن قابلیت های پایه و احتیاجات شخصی آنان؛**
- **مطابقت طرح برنامه آموزشی با قابلیت ها و ضعف‌های کارکنان؛**
- **فراهم آوردن و تدوین ساختار جلسات؛**
- **به کارگیری تمرین‌های عملی، مطالعات موردی و روش ایفای نقش؛**
- **برقرار کردن ارتباط و پیوستگی مابین آموخته‌ها و تجارب دنیای واقعی کارکنان؛**
- **به وجود اوردن فرصت‌هایی برای تمرین آموخته‌ها؛**
- **پیش‌بینی کردن فرصت‌های متعدد برای انعکاس عمل؛**
- **به کارگیری موقعیت‌های گروهی برای انجام نقش و مهم‌ترین رفتارهای اجتماعی و آموزش آنها؛**
- **نمایش نیازهای خاص هر شخص به او به طور خصوصی و محرمانه؛**
- **تهیه منابع حمایتی و تقویتی برای کارکنان.**

امروزه تعداد بالایی از سازمان‌ها تغییر میکنند و هرگونه تغییر نیازمند کارکنان و مدیرانی است که انطباق پذیر و انعطاف پذیر باشند و با این تغییرات سازگاری داشته باشند.

در این میان تعامل اجتماعی به شیوه‌ای شایسته و ثمربخش برای بیشتر مدیران و رهبران به عنوان یک المان کلیدی در مدیریت تغییرهای سازمانی اهمیت فزاینده‌ای دارد. سازمان‌ها برای اینکه قادر باشند در محیط پرتلاطم و رقابتی امروز باشند، باید خود را به تفکرهای نوین کسب‌وکار مجهز سازند و به طور مستمر خود را بهبود بخشند.



۱. ضرورت وجود هوش هيجاني در مديران چيست؟

مديراني داراى هوش هيجاني بالاترى هستند قادر می باشند اعتماد سازماني، لذت و رضايت شغلي كاركنان را به حداكثر ممكن برسانند.

۲. هوش هيجانی چيست؟

هوش هيجاني مجموعه‌ای از بينش، دانش و توانايی های اجتماعی است كه آمادگي اشخاص را در رويارويی و واكنش به نيازهای متنوع محيطی متحول ميكند.

۳. بالا رفتن هوش هيجاني چه گونه مهارت هايي را در مديران به وجود می اورد؟

خودآگاهي از احساسات و قدرت بيان و انتقال آن ها، آگاهي از احساسات ديگران و قدرت درك و بيان آن‌ها، رويارويی با هيجان‌های شديد در موقعيت هاي بحراني و سازگاري با تحولات

٤. معیار اساسی در جهت تعیین هوش هیجاني مدیران چیست؟

مهارت‌های هوش هیجانی مدیران و رهبران به این وابسته می باشد که در موقعیت هاي متفاوت چگونه خود و روابط خود را با کارکنان هماهنگ میکنند.

جمع بندی کاربردهوش هیجانی در مدیریت

سازمانها برای این که قادر باشند درمحیط پراز آشوب ورقابتی امروز بتوانند مقاومت کنند و ثابت بمانند ، باید خود را به تفکرهای جدید و به روز کسب وکارمجهزنمایند و به طورمستمر خود را بهبود دهند. رهبری این مورد سازمانها بسیار حساس و پیچیده است وهنگامی این حساسیت بیشتر میشود که رهبر با تغییرهای انطباقی روبه رو باشد که بسیار متفاوت از تغییرهای تکنیکی است.

مشکلات فنی از طریق دانش فنی و فرآیندهای متداول حل مسئله میتوانند حل شوند، در حالی که مشکلات انطباقی در برابر این گونه راه حلها متفاوت است. رهبری یک سازمان برای انطباق پذیری با تغییرها و به منظور بقا و رشد در محیطهای جدید کسب و کار، ویژگیهای خاصی را می طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می شوند.

در این زمینه یکی از اصلی ترین جزء شخصیتی که می تواند به رهبران و مدیران کمک کند. هوش هیجانی می باشد. با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان به کارگیری احساس و هیجان خود ودیگران دررفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و تواناییهای هیجانی در مدیریت می تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد.

گروه مشاوره سیدی سابقه همکاری با واحدهای خدماتی و صنعتی متفاوتی را در رزومه فعالیتی و پژوهشی خود دارد.

آنچه در گروه مشاوره سیدی انجام می شود، خلق ایده نو ، پرورش ایده ، ظهور ایده ، عملیاتی سازی ایده ، ایجاد کسب و کار ، رشد کسب و کار تا مرحله شکوفایی میباشد .