

به نام آنکه جان را فکرت آموخت



اصول مدیریت

هوش هیجانی ۳ (Emotional Intelligence)

Lecturer: Mostafa Jahangir (PhD)

www.mjahangir.ir

mjahangir@varastegan.ac.ir

چطور هوش هیجانی خود را
تقویت کنیم؟

روابط بین فردی

Interpersonal Relationship

چرا روابط بین فردی؟

- روابط بین فردی موثر باعث می شود سایر افرادی که در زندگی ما وجود دارند، مشتاق باشند که باز هم ما را ببینند نه این که از ملاقات با ما واهمه داشته باشند یا خوششان نیاید.
- کیفیت روابط میان فردی ما باعث می شود جو هیجانی و اجتماعی مثبتی در محیط زندگی و محل کار ما استقرار یابد.



چرا روابط بین فردی؟

- اگر در مشاغلی دارای سطح ارتباطات و تعاملات زیاد کار می کنیم داشتن روابط بین فردی قوی ضروری است.
- اگر مدیر یک تیم یا سازمان هستیم، توانمندی در روابط بین فردی برای ما بسیار کلیدی است، زیرا وظیفه مدیر انجام کار از طریق دیگر افراد است.

81%

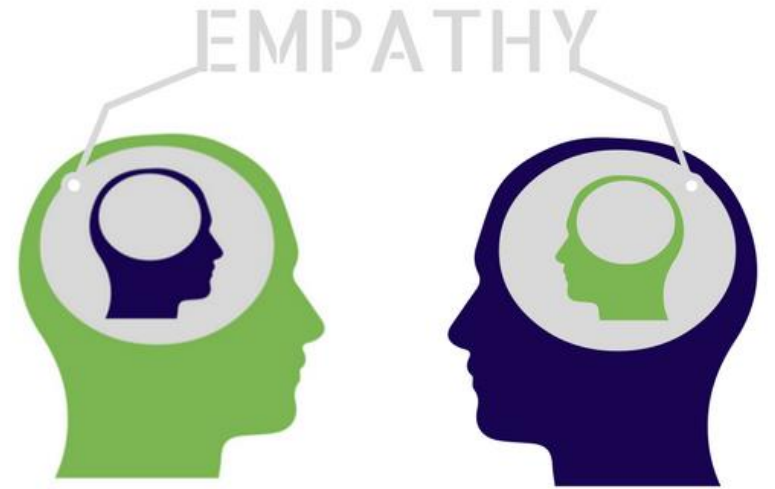
of employees indicated that miscommunication occurred in their organization very frequently, frequently, or occasionally

چگونه روابط بین فردی موثری برقرار کنیم؟

- **روابط بین فردی هم سطحی برقرار کنیم**
- اگر ما خود را در **سطح بالاتری** فرض می کنیم، حس خوبی در طرف مقابل ایجاد نمی کند.
- اگر ما خود را در **سطح پایین تری** فرض می کنیم، عزت نفس ما را خدشه دار کرده و حس خوبی در ما ایجاد نمی کند.
- **در گفتگوهای متقابل بازخورد بگیریم**
- پیام خود را بدون ابهام به مخاطب منتقل کنیم و برای اطمینان از انتقال درست پیام، از مخاطب **بازخورد بگیریم**.
- برای اینکه مطمئن شویم پیام مخاطب را دریافت کرده ایم، صحبت های مخاطب را جمع بندی کرده و **بازخورد بدهیم**.

Empathy همدلی

همدلی چیست؟



همدلی چیست؟

Empathy is...

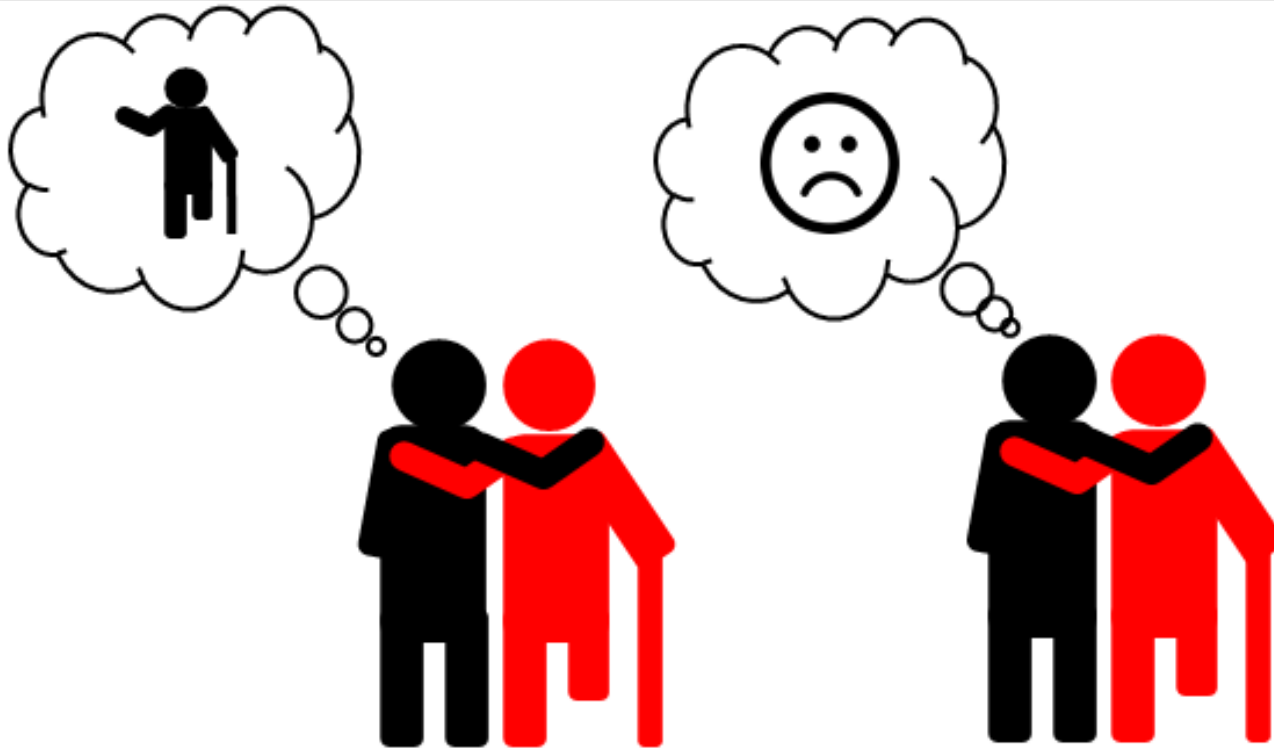
**seeing with the eyes of another,
listening with the ears of another,
and feeling with the heart of another.**

چرا همدلی؟

- تشخیص بهتر مشکل مشتری، حل بهتر مسئله او، رضایت بالاتر وی و نیز فروش بیشتر
- رهبری کاریزماتیک
- در طراحی وبسایتها
- در مشاغلی که با ارباب رجوع دارای مشکل سر و کار دارند

تفاوت همدلی و همدردی

Empathy or Sympathy?



empathy

(understanding through experience)

sympathy

(feelings of sorrow)

چگونه همدلی کنیم؟

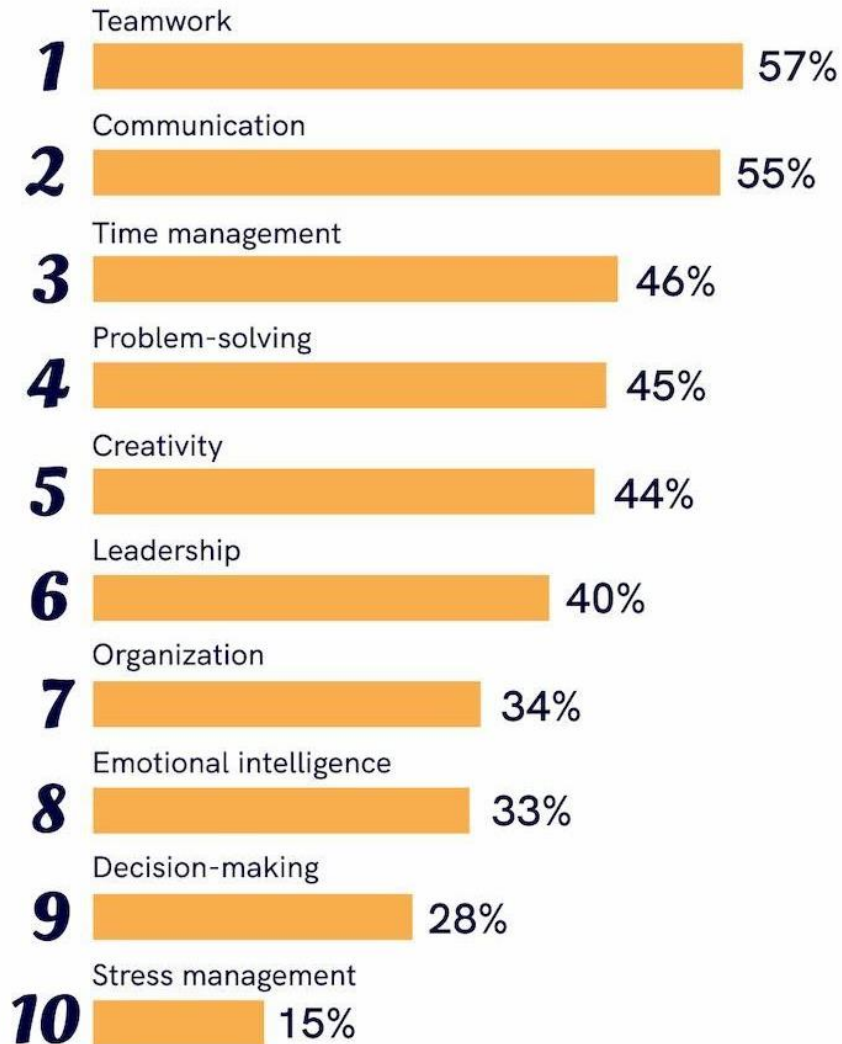
- از زاویه دید مخاطب به موضوع نگاه کنیم
- به شکلی به دنیای مخاطب نگاه کنیم که انگار، از چشم او به جهان می‌نگریم.
- مثلا اگر فکر می‌کنیم رئیس‌مان غیرمنطقی است، ببینیم اگر ما جای او بودیم، رفتارش به نظرمان منطقی نمی‌رسید؟
- احساسات دیگران را بشناسیم و درک کنیم
- احساسات دیگران را بشناسیم
- درک کنیم چرا از این احساسات برخوردار هستند.
- برای این احساسات ارزش قائل شویم.

حل مساله

Problem-Solving

TOP 10 Most Important Soft Skills

as chosen by recruiters and hiring managers



Top 10 skills

in 2020

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility



Source: Future of Jobs Report, World Economic Forum

حل مساله

مشكلات و چالش های سخت و
به نظر غیر قابل حل

مشکل را به مساله ای که باید
حل شود تبدیل کنیم

مساله قابل حل می شود

هیجانات بهتر مدیریت می
شوند

گام های حل مساله



واقع گرایی

Realism

واقع گرایي

در زندگي شرايطي وجود دارد يا اتفاقاتي مي افتد كه مورد پسند ما نيست

امكان تغيير آن را نداريم؟
امكان تغيير موقعيت را
نداريم؟

پذيرش واقعيت

امكان تغيير آن را داريم؟
امكان تغيير موقعيت را
داريم؟

تغيير واقعيت يا موقعيت

انعطاف پذیری

Flexibility

انعطاف پذیری

- انعطاف پذیری باعث می شود
 - خیلی خشک، سفت، سخت و غیر قابل تغییر نباشیم.
 - بتوانیم نرم خو و انعطاف پذیر باشیم تا در مسائل و مشکلات نشکنیم.
 - بتوانیم با اوضاع و شرایط ناآشنا، غیرقابل پیش بینی و پویا سازگار شویم.
 - بتوانیم برای تغییرات لازم و ضروری آمادگی داشته باشیم.
 - تعصب بیجا نداشته باشیم و وقتی شواهد و دلایلی بیان می دارند که ما در اشتباه هستیم، سعی کنیم نظر خود را عوض کنیم.

