

به نام خدا



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
موسسه آموزش عالی عطار
غیر دولتی - غیر انتفاعی

رفتار سازمانی پیشرفته

کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی

هوش هیجانی ۳ (Emotional Intelligence)

Lecturer: Mostafa Jahangir (PhD)

www.mjahangir.ir

mjahangir@varastegan.ac.ir

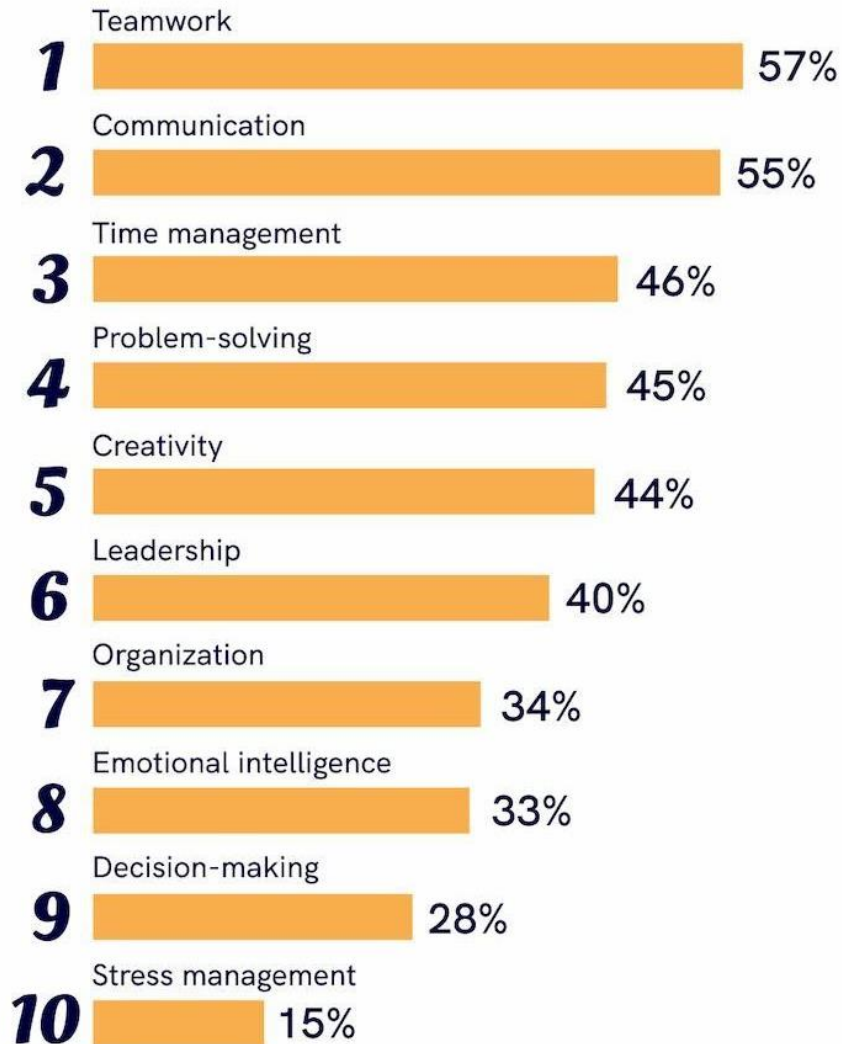
چطور هوش هیجانی خود را
تقویت کنیم؟

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

مشکلات 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.



تحميل استرس

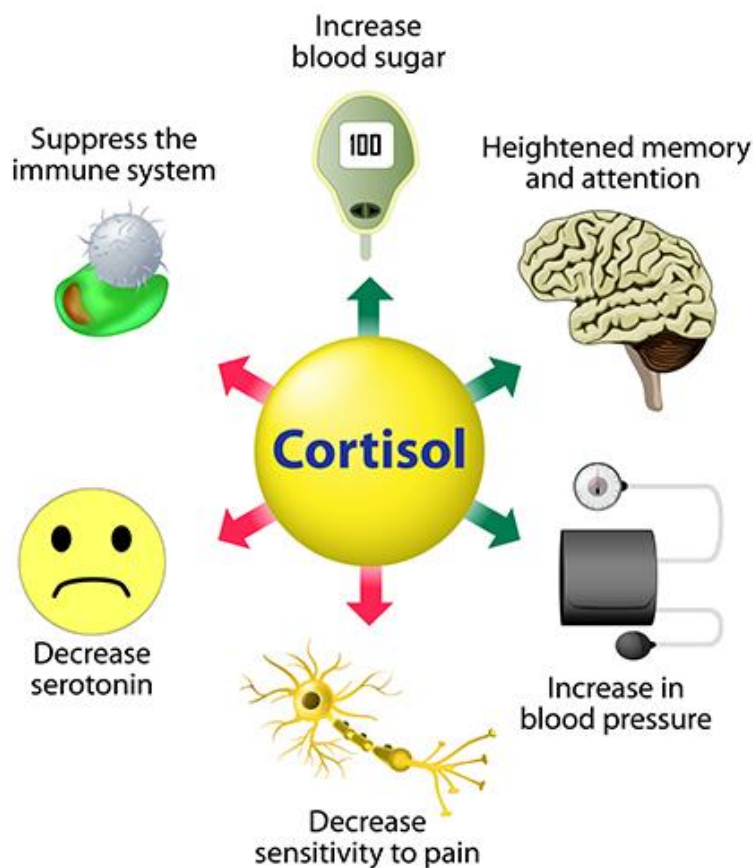
Stress Tolerance

استرس باعث می شود

- تمرکزمان روی کاری که انجام می دهیم از بین برود. مثلا: «الان نمیتوانم بر روی خواندن این متن تمرکز کنم، چون خیلی استرس دارم».
- پرخاشگر شویم. مثلا: «با دوست یا همکار خود درگیری لفظی پیدا کردم چون این روزها خیلی دچار استرس هستم».

استرس باعث می شود

هورمونهای Adrenaline، Noradrenaline و Cortisol ترشح شود که در بلندمدت بیماری هایی از قبیل سرطان، دیابت، سکته قلبی، بیماری های گوارشی و ... را ایجاد می کند.



استرس یک تهدید جدی



فشار زیاد کار، ابهام در شرایط زندگی، کاهش فرصت برای تفریح و استراحت و ورزش، حضور دائمی موبایل در تمام ساعات شبانه روز، از بین رفتن حریم شخصی و تغییر رژیم غذایی، از جمله عواملی هستند که استرس را به یک تهدید جدی، در سبک زندگی امروز ما تبدیل کرده اند.

استرس مثبت

- همه انواع استرس بد نیست. وجود مقداری استرس برای حرکت، پیشرفت و موفقیت ضروری است.



عوامل ایجاد کننده استرس را بشناسیم و آن ها را مدیریت کنیم

راهکارها	مثال	عامل استرس
مدیریت زمان بررسی و کاهش حجم کارهای غیر ضرور	<ul style="list-style-type: none"> • استرس ناشی از اینکه هفته بعد سه امتحان دارم. ولی اگر تا امتحان سی روز باقی مانده باشد استرس کمتری تجربه می کنم. • استرس ناشی از اینکه باید تا ده دقیقه‌ی دیگر به شرکت برسم، اما با ترافیک زودتر از نیم‌ساعت نمی رسم. 	<ul style="list-style-type: none"> • وقتی خواسته‌ها و انتظاراتی که از ما وجود دارد، فراتر از زمان در اختیار ماست.
مدیریت مالی	<ul style="list-style-type: none"> • استرس ناشی از اینکه فردا باید یک چک ده میلیون تومانی پاس کنم و فقط یک میلیون تومان پول دارم. • استرس ناشی از ناتوانی در پرداخت اقساط 	<ul style="list-style-type: none"> • وقتی خواسته‌ها و انتظاراتی که از ما وجود دارد، فراتر از پول در اختیار ماست.
مهارت آموزی قبلی نپذیرفتن کارهایی فراتر از توان بدون کسب آمادگی قبلی	<ul style="list-style-type: none"> • • استرس خوب عمل نکردن برای موقعیت شغلی جدید خود 	<ul style="list-style-type: none"> • وقتی خواسته‌ها و انتظاراتی که از ما وجود دارد، فراتر از مهارت و توان ماست.
کسب آمادگی با مدیریت ریسک کسب آمادگی قبلی با سناریونگاری	<ul style="list-style-type: none"> • • استرس از دست دادن شغل • استرس طلاق 	<ul style="list-style-type: none"> • وقتی با یک آینده مبهم و غیر قابل پیش بینی مواجه می شویم

عوامل ایجاد کننده استرس را بشناسیم و آن ها را مدیریت کنیم

عامل استرس	مثال	راهکارها
<ul style="list-style-type: none"> • وقتی کاری را برای بار اول می خواهیم انجام دهیم یا با چیز جدیدی مواجه می شویم 	<ul style="list-style-type: none"> • استرس مدیریت یک جلسه بزرگ پنجاه نفره برای بار اول • استرس سخنرانی برای بار اول • استرس ناشی از روزهای اول حضور در یک کشور خارجی 	<ul style="list-style-type: none"> • تمرین پیش از اقدام • انجام کارها به صورت تدریجی
<ul style="list-style-type: none"> • وقتی نمی دانیم نتیجه یک موضوع مهم چه خواهد شد 	<ul style="list-style-type: none"> • استرس کنکور 	<ul style="list-style-type: none"> • عدم تمرکز بر نتیجه و تمرکز بر خود فعالیت
<ul style="list-style-type: none"> • وقتی می خواهیم همه را از خود راضی کنیم 	<ul style="list-style-type: none"> • استرس ناشی از تقاضاها و انتظارات دیگران که ما قادر به برآورده کردن شان نیستیم. • استرس ناشی از تقاضاها و انتظارات دیگران که فکر می کنیم قانونی یا منطقی نیستند. • استرس ناشی از تعارض و اختلاف با دیگران 	<ul style="list-style-type: none"> • جرات ورزی و مهارت نه گفتن • تقویت عزت نفس و اعتماد به نفس

عوامل ایجاد کننده استرس را بشناسیم و آن ها را مدیریت کنیم

راهکارها	مثال	عامل استرس
<ul style="list-style-type: none">• واقع گرایی• داشتن تفکر فازی• درمان وسواس• پذیرش و یادگیری از اشتباه	<ul style="list-style-type: none">• استرس ناشی از دست دادن زمان به خاطر وسواس• استرس ناشی از اشتباه نکردن	<ul style="list-style-type: none">• وقتی وسواس و کمال گرایی داریم
<ul style="list-style-type: none">• تلاش حداکثری در جهت حفظ دارایی مهم• واقع گرایی	<ul style="list-style-type: none">• استرس ناشی از بیماری حاد خود یا نزدیکان• استرس از دادن دارایی های مالی• استرس به زندان افتادن	<ul style="list-style-type: none">• وقتی احساس می کنیم دارایی مهمی را ممکن است از دست بدهیم
<ul style="list-style-type: none">• واقع گرایی• مدیریت بحران و مدیریت ریسک	<ul style="list-style-type: none">• استرس ناشی از شرایط اقتصادی بد جامعه	<ul style="list-style-type: none">• وقتی احساس می کنیم چیزهایی تحت کنترل ما نیست

A purple scroll graphic with a white outline, featuring a white scroll edge on the left and a white scroll edge on the top right. The text is centered within the scroll.

کنترل تکانه

Impulse Control

کنترل تکانه

- وقتی در آرامش کامل به سر می بریم می‌توانیم درست تصمیم بگیریم، پس فراموش نکنیم که تصمیمات ما در زمان عصبانیت می‌تواند به گونه‌ای باشد که بعداً از آن پشیمان شویم.
- با داشتن این مهارت توانایی به تأخیر انداختن یا از بین بردن تکانه‌ها را پیدا می‌کنیم.

عوامل و پیامدهای خشم

<ul style="list-style-type: none">• عدم دست یافتن به خواسته‌های فردی و وجود مانع برای رسیدن به هدفها	عوامل ایجاد کننده خشم
<ul style="list-style-type: none">• استرس• آسیب دیدن روابط ما با نزدیکان، همکاران و مشتریان• آسیب به سلامت بدن	پیامدهای خشم

راهکارهای پیشگیرانه کنترل تکانه و خشم

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• اگر عاملی که باعث خشممان می‌شود را پیدا کردیم، تا جایی که می‌توانیم از آن دوری کنیم.• زمانی که در آرامش هستیم، فکر کنیم و عامل عصبانیت و ناراحتی خود را پیدا کنیم. آیا فرد خاصی عامل ایجاد خشم ما است؟ آیا یکی از وظایف شغلی باعث خشممان می‌شود؟ آیا محیط اطرافمان ما را آزار می‌دهد؟ | <ul style="list-style-type: none">• از چیزی که باعث عصبانیت می‌شود دوری کنیم |
| <ul style="list-style-type: none">• مثلا فریاد زدن در کوه، بیل زدن، شوت زدن به توپ و ... | <ul style="list-style-type: none">• خشم انباشته خود را به شیوه‌های سالمی تخلیه کنیم |

راهکارهای کنترل تکانه و خشم در حین وقوع

<ul style="list-style-type: none">• بهتر است زمانی که عصبانی هستیم نفس عمیق بکشیم، زیرا خشم یک پدیده روانی صرف نیست، چرا که اجزای فیزیولوژیک نقش مهمی در بروز آن دارند. فشار خون، ضربان قلب، تعداد نفس ها، دمای بدن و سرعت سوخت و ساز، متغیرهای جسمانی هستند، که هنگام عصبانیت به علت فعالیت دستگاه سمپاتیک، افزایش می یابند. از بین متغیرهای فوق، تنفس فعالیت است که می توانیم سریعتر بر آن تمرکز کنیم و به وسیله تنفس عمیق فعالیت آن را کنترل کنیم.• معمولاً تنفس عمیق باعث می شود که ضربان قلب کاهش یافته و در نتیجه فشار خون هم پایین بیاید و بدین ترتیب می توان با تنفس عمیق، عوامل فیزیولوژیک موثر در تشدید خشم را کنترل کرد.	<p>نفس عمیق بکشیم</p>
<ul style="list-style-type: none">• ابراز کردن خشم به این معناست که در بیان خشم خود جسور و منطقی باشیم نه پرخاشگر، این روش منطقی ترین راهکار برای ابراز خشم است.• باید یاد بگیریم که چگونه رفع اتهام کنیم و خود را تبرئه نماییم و چگونه به این هدف بدون صدمه زدن به دیگران برسیم.• جسور بودن به این معنی نیست که قلدر باشیم و به دیگران زور بگوییم، بلکه به این معنی است که با احترام رفتار کنیم و مشکلاتمان را از راه منطقی حل کنیم.	<p>خشم خود را به صورت منطقی ابراز کنیم</p>
<ul style="list-style-type: none">• زمانی که عصبانی هستیم، می توانیم به خودمان بگوییم: «ایست، صبرکن». این فرمان باعث می شود که بتوانیم تا حدودی از اسیر بودن در دست خشم مان رهایی پیدا کنیم و موقعیت را بهتر ارزیابی کنیم.	<p>بگوییم ایست</p>

راهکارهای کنترل تکانه و خشم در حین وقوع

<ul style="list-style-type: none">• بهتر است کلماتی را که در زمان عصبانیت از آن ها استفاده می‌کنید، روی کاغذی بنویسید.	<p>شروع کنیم به نوشتن</p>
<ul style="list-style-type: none">• برای کنترل خشم قدم زدن را فراموش نکنیم. بنابراین اگر نشسته‌ایم بلند شویم و راه برویم.	<p>راه برویم تا آرام شویم</p>
<ul style="list-style-type: none">• بسیاری از مسائل در این دنیا غیر قابل تغییر هستند. پس بهتر است حداقل برای این نوع مسائل هم که شده خود را عصبانی نکنیم. زیرا با عصبانیت در این مواقع نمی‌توانیم کاری را پیش ببریم. پس بهتر است به جای عصبانی شدن، وضعیت موجود را بپذیریم و با آن سازگار شویم.	<p>به واقعیت ها فکر کنیم</p>
<ul style="list-style-type: none">• اگر در زمان عصبانیت به کسی بی احترامی کردیم حتما از وی عذرخواهی کنیم.• لازم نیست برای رفتار خود توضیحی بیاوریم همین که به شخص مورد نظر بگوییم که از رفتار خود پشیمان هستید و رفتار تندی داشته‌ایم، کافی است.	<p>در صورت نیاز عذرخواهی کنید</p>
<ul style="list-style-type: none">• در زمان عصبانیت خیلی راحت ممکن است چیزهایی را به زبان بیاوریم که بعداً از گفتن آنها حسابی پشیمان شویم.• چند دقیقه مکث کرده، چیزی به زبان نیاوریم و فکرمان را جمع کنیم و بگذاریم طرف مقابلمان هم همین کار را بکند.	<p>قبل از اینکه چیزی بگوییم فکر کنیم</p>

شادمانی

Happiness

شادمانی

- شادکامی باعث می شود:
- به طور پیوسته، رضایت خاطر و خشنودی را نسبت به زمان حال، حفظ کنیم.
- سلامتی، پیشرفت و عملکرد تحصیلی و شغلی ما بهتر شود.
- دیگران یا رویدادها را با نگاه مثبت تری ببینیم.
- در مورد توانایی خود برای رسیدن به هدف خوش بین تر باشیم.
- خلاقیت و مهارت های تصمیم گیری و حل مساله ما ارتقا پیدا کند.

شادمانی



خوش بینی

Optimism

چرا خوش بینی؟

- به ما توانایی زیرکانه نگاه کردن به زندگی و تقویت نگرش های مثبت، حتی در صورت بروز شکست ها و هیجانات منفی را می دهد.
- باعث می شود دیدگاه ما نسبت به بهبود وضعیت آینده، خوش بینانه و امیدوارانه باشد.
- باعث می شود کمتر افسرده شویم، سلامت جسمانی بیشتری را تجربه کنیم، و میزان پیشرفت بالاتری را به دست آوریم.
- حضور افراد خوش بین در سازمان به بهبود محیط کاری و انگیزه کاری کارکنان بسیار کمک می کند و بالعکس حضور افراد بدبین در هر لحظه ای می تواند امید و سرزندگی سازمان را تهدید نماید.

راهکارهای افزایش خوش بینی

- از اشتباهات خود درس بگیریم ولی روی آن گیر نکنیم
- ما در عین اینکه نباید اشتباهات خود را فراموش کنیم، نیز نباید به طور افراطی روی اشتباهات خود مانور دهیم.
- گذاشتن وقت و انرژی بیش از حد برای اشتباهاتمان، از ما فردی نگران و ترسو می‌سازد. در عین حال اگر اشتباهاتمان را به طور کامل فراموش کنیم دوباره مرتکب آن اشتباهات خواهیم شد.

تمرین: به عنوان چند نمونه از اشتباهات خود را که از آن ها درس

گرفتید بنویسید.