



هوش هیجانی شامل چه مهارت‌هایی است؟

۱. **خودآگاهی:** خودآگاهی یعنی داشتن درک درست از نقاط قوت، محدودیت‌ها، احساسات، باورها و انگیزه‌های خود. شاید به نظر آن خبیلی ساده بیاید، با این حال در مقاله‌ای که توسط دیپارتمان کسب و کار دانشگاه هاروارد منتشر شده است، ۷۹ درصد از مدیرانی که توسط شرکت مشاوره سازمانی Korn Ferry مورد بررسی قرار گرفته‌اند حداقل یک نقطه ضعف مهم داشتند. یعنی مهارتی که آن‌ها در بین قوی‌ترین مهارت‌های خود قرار می‌دادند ولی دیگران آن را به عنوان یک ضعف گزارش کرده‌اند. مدیران و رهبرانی که در تشخیص و مدیریت احساسات خود ماهر هستند، برای درک احساسات دیگران و نحوه ایجاد انگیزه در کارکنان، توانمندتر هستند.

با آگاهی و اعتراف به نقاط ضعف خود، می‌توانید اعتماد و شفافیت در میان تیم خود ایجاد کنید. حتی اگر مدیر یا رهبر یک تیم نیستید، می‌توانید با آگاهی داشتن به حوزه‌هایی که برای پیشرفت شغلی خود باید در آن‌ها بهتر شوید، در حرفه خود ارتقا پیدا کنید.

۲. **خودساماندهی:** خود ساماندهی به نحوه مدیریت احساسات، رفتارها و عکس العمل‌های خودمان اشاره دارد. هرچه خودآگاه‌تر باشید، این کار آسان‌تر می‌شود. اگر بتوانید تشخیص دهید که چه احساسی دارید و چرا، می‌توانید پاسخ مناسبی به آن بدهید.

دانیل گولمن، روان‌شناسی که برای اولین بار هوش هیجانی را مطرح کرد، در وبسایت خود نوشته است: «در طول سال‌ها کار حرفه‌ای، هرگز تمایل به نشان دادن عکس العمل‌های افراطی را به عنوان شاخصی از رهبری قوی ندیده‌ام». اگر مستعد طغیان‌های عاطفی یا واکنش‌های بیش از حد هستید، تاکتیک‌هایی وجود دارد که می‌توانید برای بهبود خودساماندهی از آن‌ها استفاده کنید، مانند:

- قبل از پاسخ دادن مکث کنید: به خودتان زمان بدهید تا قبل از پاسخ دادن فکر کنید. این کار می‌تواند به اندازه یک نفس عمیق باشد. ۲۰ ثانیه مکث کنید تا احساسات شما از مسیر افکار تان خارج شود.

- یک قدم به عقب بردارید: گاهی اوقات، ممکن است لازم باشد اتاق را ترک کنید، و این اشکالی ندارد. اغلب بهتر است پیاده روی کنید، کمی آب بنوشید یا بایک دوست تماس بگیرید تا اینکه زود قضاوت کنید، یک ایمیل تند و کوبنده ارسال کنید یا همکاران خود را سرزنش کنید.

- احساسات خود را بشناسید: سعی کنید آنچه را که احساس می‌کنید باعث ناراحتی شما شده است، یادداشت کنید. بعد از چند بار تکرار این کار شروع به شناسایی

الگوها خواهید کرد. اگر می‌دانید چه چیزی شما را تحریک می‌کند، دفعه بعد که موقعیت مشابهی رخ می‌دهد، بهتر می‌توانید آن را به روشی سالم و مثبت مدیریت کنید.

۳. **همدلی:** همدلی توانایی درک تجربیات و احساسات دیگران است و امروزه توسط شرکت مشاوره جهانی DDI به عنوان یک مهارت برتر رهبری تعریف می‌شود.

بر اساس تحقیقات DDI، رهبرانی که توانایی گوش دادن و پاسخگویی همراه با همدلی عالی دارند، بیش از ۴۰ درصد در هدایت تیم، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری عملکرد بهتری دارند.

با گوش دادن فعالانه به کارمندان خود و صرف زمان برای درک خواسته‌ها و نیازهای آن‌ها، می‌توانید تعاملاتان را تقویت کنید، اعتماد بیشتری ایجاد کنید و به طور مؤثرتری آن‌ها را در چالش‌ها راهنمایی کنید.

۴. **انگیزه:** انگیزه یعنی توانایی شما برای الهام بخشیدن به خود و به دیگران برای انجام کارها. رهبران با انگیزه بیشتر به رسیدن به اهداف مهم سازمانی اهمیت می‌دهند تا سود مالی. آنها اهداف را تعیین می‌کنند، برای رسیدن به این اهداف ابتکار عمل به خرج می‌دهند، از پس چالش‌ها برمی‌آیند و در زمان مشکلات خوش بین باقی می‌مانند. هرچه مثبت‌تر باشید، تیم شما اعتماد به نفس بیشتری خواهد داشت.

۵. **مهارت‌های اجتماعی:** مهارت‌های اجتماعی به توانایی‌های شما در فهمیدن و درک احساسات خودتان و دیگران و همچنین نحوه برخورد و گفتگو با آن‌ها اشاره دارد. این مهارت‌ها شامل توانایی‌هایی چون برقراری ارتباط مؤثر، گوش دادن فعال، غیرکلامی بودن (مانند زبان بدن و تماس چشمی)، و مدیریت و حل تعارضات به روشی سازنده است.

هر چه بیشتر با احساسات خود آشنا باشید، ارزیابی دیگران آسان‌تر خواهد بود. و اگر بتوانید احساسات دیگران را ارزیابی کنید، راحت‌تر می‌توانید روابط مؤثر ایجاد و آنها را حفظ کنید. مدیران دارای مهارت‌های اجتماعی قوی می‌دانند که به تنهایی نمی‌توانند به موفقیت برسند. رسیدن به اهداف و نقاط عطف نیازمند همکاری، ارتباط و چشم‌انداز مشترک است.

چگونه مهارت‌های هوش هیجانی خود را توسعه دهیم؟

اگر تا اینجا مقاله به این نتیجه رسیدید که هوش هیجانی بالایی ندارید، ناامید نشوید. خوشبختانه این مساله با انجام تعدادی از تمرینات به طور مستمر و صحیح، قابل بهبود است. این روش‌ها عبارتند از:

۱. **یادداشت برداری روزانه را امتحان کنید:** در پایان روز کاری، به نحوه انجام جلسات، پروژه‌ها و تعاملات خود فکر کنید، چه مثبت یا منفی. با نوشتن افکار خود، می‌توانید الگوهای خاصی را در مورد رفتارها و واکنش‌های خود و دیگران تشخیص دهید. کجا عالی بودید؟ احساس و رفتار کارکنان شما چگونه بود؟ آیا افراد یا موقعیت‌های خاصی وجود داشتند که شما را ناامید کردند و اگر اینطور بود چرا؟ اگر آدم درونگرایی باشید این روش بیشتر کمکتان خواهد کرد. به این ترتیب از آنچه شما را ناراحت می‌کند آگاه‌تر می‌شوید، به

طوری که می‌توانید از یک رفتار افراطی در آینده جلوگیری کنید یا اقداماتی که ثابت شده روحیه کارکنان را تقویت می‌کند، تکرار کنید.

۲. **ارزیابی ۳۶۰ درجه انجام دهید:** ارزیابی ۳۶۰ درجه، که به عنوان بازخورد ۳۶۰ درجه نیز شناخته می‌شود، یک روش جامع ارزیابی کارکنان است که در آن یک کارمند به‌طور همزمان توسط افراد مختلفی از درون و بیرون سازمان ارزیابی می‌شود. این افراد معمولاً شامل مدیران، همکاران، کارمندان که تحت رهبری فرد قرار دارند، و حتی گاهی اوقات مشتریان و دیگر ذی‌نفعان می‌شوند. ارزیابی ۳۶۰ درجه به کارمندان این امکان را می‌دهد که یک دید کامل از عملکردشان داشته باشند، زیرا آن‌ها نظراتی را از یک دایره وسیع افراد دریافت می‌کنند، نه فقط از مدیر مستقیم‌شان. این فرآیند باید به شکل سازنده‌ای انجام شود تا کارمندان بتوانند از بازخوردها به‌گونه‌ای مثبت استفاده کرده و بر روی مواردی که نشان دهنده بهبود هستند تمرکز کنند.

۳. **گوش دادن فعال را تمرین کنید:** با توجه به روانشناسی امروز، تنها حدود ۱۰ درصد از مردم به‌طور مؤثر گوش می‌دهند. شما به راحتی می‌توانید با صدای زنگ و پیام گوشی، صداهای پس‌زمینه و حتی افکار خود تمرکزتان را از دست بدهید و متوجه

صحت‌های طرف مقابل نشوید. با این حال، برای اینکه یک ارتباط مؤثر با دیگران ایجاد کنید (چه در محل کار و چه در زندگی شخصی) باید شنونده خوبی باشید.

گوش دادن فعال را تمرین کنید. سعی کنید روی صحبت‌های گوینده تمرکز کنید و با بازگویی و استفاده از نشانه‌های غیرکلامی دیگر مانند تکان دادن سر، نشان دهید که درگیر صحبتش هستید. با گوش دادن فعالانه در محل کار، ارتباط با دیگران و درک واقعی افکار و احساسات آنها آسان‌تر خواهد شد.

۴. **به احساسات خود توجه کنید:** برای درک احساسات دیگران، ابتدا باید احساسات خود را درک کنید. وقتی دچار احساسات شدید (مثل خشم، حسادت، هیجان) می‌شوید، چه مثبت یا منفی، آگاهانه تلاش کنید تا به آنچه احساس می‌کنید فکر کنید. لحظه‌ای وقت بگذارید و به این فکر کنید که چرا چنین احساسی دارید و چه چیزی ممکن است باعث چنین واکنش عاطفی شدیدی شده باشد. این به شما کمک می‌کند تا از احساسات خود آگاه‌تر شوید و همکاران خود را بهتر درک کنید. به عنوان یک رهبر همدل، می‌توانید تیمی با عملکرد بالا پرورش دهید.

سخن آخر

ایجاد مهارت‌های هوش هیجانی نه تنها می‌تواند به رشد شما به عنوان یک رهبر کمک کند، بلکه شما را قادر می‌سازد انگیزه بیشتر و مؤثرتری در تیم خود ایجاد کنید. همچنین می‌توانید با تقویت روحیه، بهره‌وری و ارتباطات، تأثیر بیشتری بر سازمان خود داشته باشید و در حرفه خود پیشرفت کنید.

خوشبختانه هوش هیجانی با انجام تعدادی از تمرینات به طور مستمر و صحیح، قابل بهبود است

ایجاد مهارت‌های هوش هیجانی نه تنها می‌تواند به رشد شما به عنوان یک رهبر کمک کند، بلکه شما را قادر می‌سازد انگیزه بیشتر و مؤثرتری در تیم خود ایجاد کنید

