

هوش احساسی؛ ابزاری قدرتمند برای مدیریت موثر

نویسنده Brent Gleeson: مترجم: میثاق شمشیری

هیچ انسانی خارق‌العاده نیست، بلکه موقعیت‌های خارق‌العاده انسان‌ها را به چالش دعوت می‌کنند. به همان اندازه که شناخت درست داشتن از موقعیت برای رهبری یک تیم موثر است، برقراری یک هارمونی خوب با «خود» و «احساس خود» ابزاری قدرتمند در موفقیت تیم محسوب می‌شود. شناختن، درک کردن و پاسخ مناسب دادن به احساس درونی، غلبه بر استرس در لحظه، و آگاه بودن از اینکه گفتار شما چه تاثیری می‌تواند بر دیگران داشته باشد، به‌عنوان هوش احساسی شمرده می‌شود. هوش احساسی چهار رکن اصلی دارد: آگاهی از خود، مدیریت خود، شناخت موقعیت و مدیریت روابط با اطرافیان.

در دنیای امروز که در آن رشد تکنولوژی به دقیقه حساب می‌شود، کنترل کردن احساس و استفاده از آن در مواقع مورد نیاز می‌تواند تاثیر مثبتی بر روند شکل‌گیری نتایج داشته باشد، زیرا یک احساس خوب می‌تواند نقطه‌عطفی در سرعت پیشرفت تیم داشته باشد. بسیاری از اشخاص، احساس‌های درونی‌شان را مخفی نگاه می‌دارند. اما هرچقدر تلاش کنید در ابراز احساساتان تحریف کنید، آنها را پس بزنید یا آنها را در گورستان ذهن‌تان دفن کنید، هرگز نمی‌توانید موفق به حذف آنها شوید.

راه بهتری وجود دارد! شما می‌توانید یاد بگیرید تا مستقل از احساس‌تان عمل کنید. شما می‌توانید بیاموزید که چگونه به کمک هوش احساسی‌تان، حقیقت حس خود به یک موضوع را بشناسید، آن را قبول کنید و از تاثیر آن بر تصمیم‌گیری‌ها و رفتارهایتان آگاه شوید. برخی از شغل‌ها، مانند رهبری یک تیم جنگی، فرد را مجاب می‌کند تا هوش احساسی‌اش را تقویت کند. این کار نقش مهمی در تصمیم‌گیری‌های کاریش دارد، ولی در کنار آن، این توانایی می‌تواند در زندگی شخصی او هم نقش موثری ایفا کند.

خیلی‌ها از اهمیت هوش احساسی در موفقیت مدیریت یک تیم مطلع هستند. اینکه ما بدانیم مغز چگونه کار می‌کند و واکنش‌های احساسی چگونه می‌توانند در عملکرد بدن تاثیر بگذارند کمک زیادی به همراه کردن کل اعضای گروه در مواقع خاص کرده‌ایم. توانایی مرتبط ساختن رفتارها و تاثیراتی که هوش احساسی می‌تواند بر عملکردمان در محیط کار ایجاد کند، فواید کم‌نظیری در ساختن یک تیم استثنایی دارد. این توانایی برطرف‌کننده عوامل غلط رایجی است که آن عوامل سبب حفظ نقاط ضعف شما در ارتباطاتتان و در نتیجه ایجاد شک و تردید در کل گروه می‌شود.

مدیری که هوش احساسی پایینی داشته باشد، نمی‌تواند احتیاجات، خواسته‌ها و انتظارات زیردستانش را تشخیص دهد. مدیری که در واکنش‌هایش از هیچ فیلتر احساسی استفاده نمی‌کند، کارمندان را به دنیای بی‌اعتمادی دعوت می‌کند. این کار یعنی قرار دادن شرکت در یک ریسک بزرگ! رفتار دمدمی مزاج مدیریت، فرهنگ شرکت و آینده آن را هدف می‌گیرد. رهبران خوب از خود آگاهی بالایی برخوردار بوده و می‌دانند که ارتباطات کلامی و حتی غیر کلامی آنها می‌تواند روی کل تیم تاثیرگذار باشد.

هوش احساسی مدیر، ارتباط مستقیمی در همبستگی تیم، قدرت تصمیم‌گیری در شرایط پر استرس و کنترل هرچومرج دارد. احساسات، در شرایط سخت نقششان را آغاز می‌کنند. اگر قبل از مواجه شدن با آنها، تمرین نکرده باشید، خونسرد بودن و تصمیم

درست گرفتن در شرایط سخت برای شما ممکن نخواهد بود. برای افزایش هوش احساسی و درک آن موارد زیر می‌تواند کمک‌تان کند:

خودشناسی: بدون بازتاب رفتارتان از دیگران، نمی‌توانید خودتان را بشناسید. نمی‌توانید بفهمید چرا و چگونه تصمیم‌گیری می‌کنید، در چه چیزی توانایی دارید و در چه چیزی نه. برای بهترین بهره‌وری از خودتان، باید با نهایت دقت خودتان را بشناسید با تمام خوبی‌ها و بدی‌ها. فقط کسانی می‌توانند پیشرفت کنند که به خوبی خودشان را شناخته باشند. در میدان نبرد دو سرطیف دیده می‌شود. سربازی که جان فشانانه خودش را برای اهدافش می‌گذارد و قهرمانانه می‌جنگد و کسی که از ترس آسیب دیدن خودش را پنهان می‌کند. فقط وقتی می‌توانید خودتان را پیش‌بینی کنید که در یک موقعیت مشابه قرار گرفته باشید یا تجربه کافی از آن واقعه داشته باشید.

همدردی و شفقت: برای همدردی باید بتوانید خودتان را جای کس دیگری قرار دهید. تنها بعد از این مرحله می‌توانید مهربانی به خرج دهید. برای اینکه بتوانیم فرد دیگری را درک کنیم باید با او ارتباط داشته باشیم تا مواردی که باعث رنجش او می‌شود را بدانیم.

محدودیت در ابراز: یکی از اساسی‌ترین بخش‌های هوش احساسی کنترل احساس است. قبل از اینکه عملی انجام دهید باید احساسات را بشناسید تا در آینده از کاری که انجام می‌دهید پشیمان نشوید! کنترل احساس به شما کمک می‌کند تا حرف نزنید یا کاری نکنید که برای حل مشکل به وجود آمده فایده‌ای ندارد. مسوولیت یک مدیر، ساختن فرهنگی است که این ویژگی را به اعضای تیم اهدا کند.

رابطه با دیگران: بسیاری از ما خانواده، اطرافیان و در نتیجه الزامات خاص و در برخی مواقع کارهای احمقانه مخصوص به خودمان را انجام می‌دهیم. ولی مستقل از تمام این موارد، ساختن و حفظ رابطه‌های جدید می‌تواند کمک زیادی به افزایش هوش احساسی مان داشته باشد. شناخت افراد مختلف، یعنی آشنا شدن با الگوهای متفاوت و طرز بینش مختلف افراد به دلیل داشتن زمینه‌های مختلف در زندگی. اطلاعات بیشتر در این زمینه به شما کمک می‌کند که اشتراکاتتان را با دیگران بهتر پیدا کنید و بدانید که چه کارهایی می‌تواند تاثیر خوب یا بد بر آنها داشته باشد.

ارتباطات موثر: یکی از مشکلات موجود در ارتباط با دیگران، سوء تفاهم‌هایی است که از نداشتن یک ارتباط درست به وجود می‌آید. این سوء تفاهم‌ها می‌تواند منجر به دلخوری، ناراحتی و در برخی موارد سردرگمی کارمندان شود. در مقابل شکل دادن ارتباطات موثر می‌تواند موانع را از سر راه بردارد و ارتباطات کاری افراد را قوی‌تر کند. در این شرایط هر کس وظیفه خودش را به وضوح تشخیص می‌دهد. علاوه بر این احساس شراکت در هر یک از افراد گروه باعث افزایش هماهنگی بین کارکنان و متمرکز شدن بر اهداف کلی می‌شود.