

Hard Skill

مجله آموزشی
فولاد حامیران

شماره یک مرداد ۱۴۰۲

Soft Skill

مقدمه

هوش هیجانی یا EQ چیست ؟

چرا هوش هیجانی مهم است ؟

۱۶ عامل موثر بر هوش هیجانی

اثر شوهر چیست ؟

معرفی کتاب

معرفی انیمیشن

مصاحبه با پرسنل

NO:01

آموزشی
مجله

شماره ۱ مرداد ۱۴۰۲



عنوان
موضوع
تیم سیاست گذاری
مدیر اجرایی
طراح و گرافیکست
هیئت تحریریه
بازنگری و ویراستاری

مجله آموزشی
هوش هیجانی
واحد آموزش
شروین جهان
امیر پورجم
اعظم ذوالقدریان، سولماز حسینی،
ریحانه اسماعیلی، شروین جهان،
فاطمه عباسی، مژده ملکان، امیر پورجم
فاطمه عباسی، آزاده رضایی



۰۲۱ ۶۳۵۱۱

۰۲۱ ۶۲۸۴۶۰۰۰



www.hamiransteel.com

info@hamiransteel.com



تهران، شاد آباد، ۴۵ متری زرنند
مجمع تجاری پارسه، پلاک ۱۳

فولاد حامیران

شرکت حامی آلیاژ آسیا



- ۱ مقدمه
- ۲ هوش هیجانی یا EQ چیست؟
- ۳ چرا هوش هیجانی مهم است؟
- ۴ ۱۶ عامل موثر بر هوش هیجانی
- ۷ اثر شوهر چیست؟
- ۹ معرفی کتاب
- ۱۰ معرفی انیمیشن
- ۱۱ مصاحبه با پرسنل



کوه یخ، توده ای از آب شیرین یخ زده است که از کناره یک پهنه یخی جدا شده و روی آب دریا شناور است معمولا ۹۱٪ از یک کوه یخ در زیر سطح آب قرار می گیرد بنابراین ۹٪ از جرم یک کوه یخ در بالای آب قابل مشاهده خواهد بود.

کوه یخ نماد ابعاد مهارت های هر فرد است اگر مهارت های هر شخص را به دو بخش سخت و نرم تقسیم کنیم و به بخش قابل مشاهده کوه یخ در بالای آب، مهارت های سخت و به درصد عظیم و پنهان آن مهارت های نرم بگوییم ؛

آنگاه می توان هریک از مفاهیم را به سبک زیر تعریف نمود:

مهارت های سخت (Hard Skills):

توانایی و تخصص هایی هستند که از طریق آموزش و تجربه به دست می آید. این ها توانایی های آموخته شده ای هستند که با آموزش به دست آمده و تقویت می شود. در یک محل کار، مهارت های سخت از اهمیت بالایی برخوردار هستند، زیرا بهره وری، کارایی و رضایت شغلی شما را افزایش می دهند.

مهارت های نرم (Soft Skills):

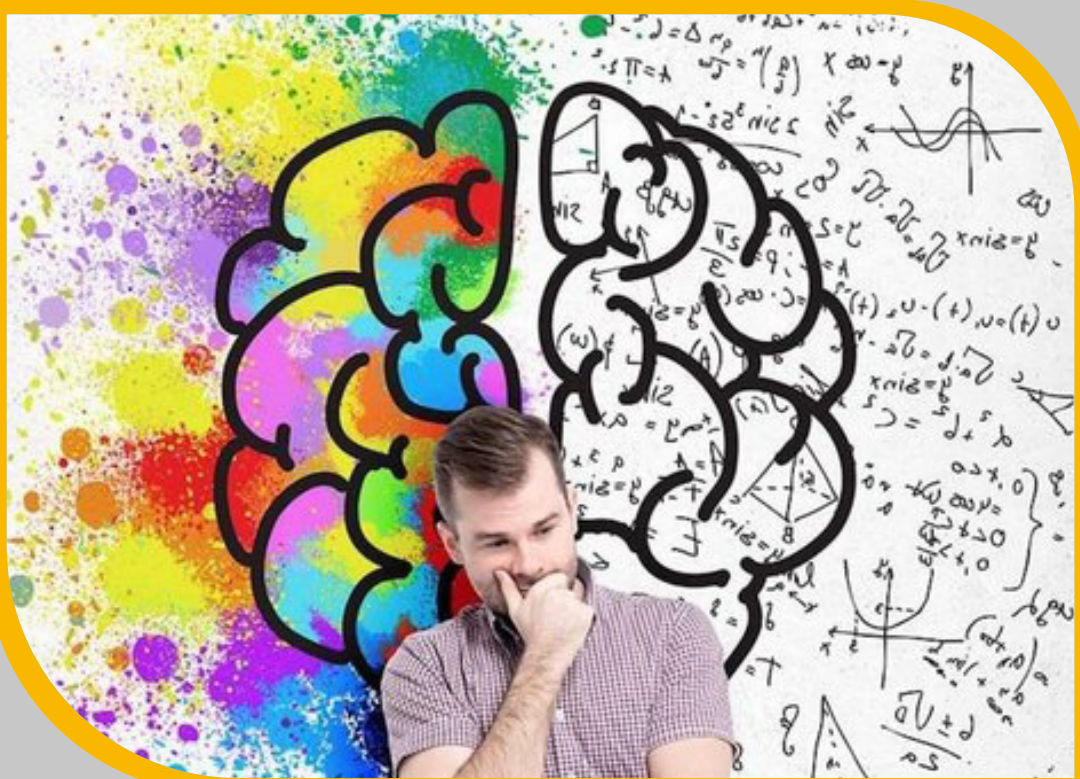
مجموعه مهارت هایی که در تمامی حرفه ها، قابل پیاده سازی و کاربردی است. این مهارت ها، ترکیبی از مهارت های تفکر انتقادی، حل مسئله، ارتباط موثر، نگارش حرفه ای، کار گروهی، سواد رسانه، رهبری، نگرش حرفه ای، وجدان کاری، مدیریت شغلی و مطالعات فرهنگی است.

پس از مرور مفاهیم بالا، می خواهیم از زاویه دیگری به توانایی افراد نگاه کنیم، فردی که توانایی فکری بالایی دارد به اصطلاح Intelligence Quantity (IQ) یا ضریب هوشی بیشتری دارد؛ IQ تمام جنبه های هوشی یک فرد را دربرنمی گیرد بنابراین با مفهوم دیگری به نام Emotional Quotient (EQ) یا هوش هیجانی روبرو می شویم که بر زوایای غیرشناختی هوش مانند عوامل عاطفی و اجتماعی تمرکز دارد.

با توجه به مفاهیم فوق می توان گفت مهارت های سخت در بخش IQ و مهارت های نرم در دسته EQ قرار می گیرد که هریک در جایگاه خود قابلیت صعود و نزول دارند. هر کسی می تواند در راستای توسعه فردی به واسطه همت، آموزش، ممارست و پشتکار توانایی های خود را ارتقاء بخشد.

هوش هیجانی یا EQ چیست؟

هوش هیجانی (EQ)، توانایی درک استفاده و مدیریت احساسات خود به روش صحیح برای کاهش استرس، برقراری ارتباط موثر، همدلی با دیگران، غلبه بر چالش‌ها و خنثی کردن تعارض است. هوش عاطفی به شما کمک می‌کند تا روابط قوی‌تری ایجاد کنید، در زندگی، تحصیل و کار موفق شوید و به اهداف شغلی و شخصی خود برسید. همچنین می‌تواند به شما کمک کند تا با احساسات خود ارتباط برقرار کنید و تصمیمات آگاهانه‌ای در مورد آنچه برای شما مهم است بگیرید.



EQ



چرا هوش هیجانی مهم است؟

همانطور که می‌دانیم، باهوش‌ترین افراد لزوماً موفق‌ترین یا کامل‌ترین افراد در زندگی نیستند. احتمالاً افرادی را می‌شناسید که از نظر تحصیلی درخشان هستند و در عین حال از نظر اجتماعی ناتوان و در کار یا روابط شخصی خود ناموفق هستند. بهره هوشی (IQ) شما به تنهایی برای رسیدن به موفقیت در زندگی کافی نیست. ضریب هوشی شما می‌تواند کمک کند تا وارد دانشگاه شوید، اما این هوش هیجانی (EQ) شماست که کمک می‌کند استرس و احساسات را مدیریت کنید.

۲





همدلی:

همدلی (Empathy) یعنی توانایی آگاه بودن و درک احساسات دیگران و ارزش دادن به آن. همدلی، بیان می کند که فرد تا چه حد فعالانه به دیگران گوش داده و توجه می کند به طوری که درک می کند دیگران چه احساسی دارند.



خودآگاهی:

خودآگاهی (self-awareness) یعنی دانستن اینکه چه چیزی به شما انگیزه می دهد. خودآگاهی یعنی درک نیازها و خواسته های خود شما، شناخت ضعف ها و قوت هایتان و توانایی ارزیابی دقیق احساساتتان. افرادی که خودآگاهانند، می دانند که در اعماق وجودشان چه کسی هستند.



ابراز وجود:

در تعریف خود ابرازی (Assertiveness) اشاره شده به «توانایی ابراز احساسات، باورها و افکار صریح و دفاع از مهارت های سازنده و بر حق خود». خودابرازی یعنی توانایی افراد برای تعامل با محیط و انجام کاری است.



خشم:

خشم (anger)، هم مانند شادی و غم و ترس و تعجب، یکی از احساسات انسانی است که گاه و بیگاه به سراغ ما می آید و مدتی با ما همراه می شود. گاهی اوقات، مدیریت خشم را به عنوان زیرمجموعه مدیریت استرس در نظر می گیرند. چون بین استرس و خشم، رابطه ای دوسویه وجود دارد.



استقلال:

استقلال (Independence) عامل به عنوان توانایی ما برای خودمختاری و عدم وابستگی احساسی به دیگران تعریف شده است. این توانایی یعنی خود، هدایتگر افکار و اقداماتمان باشیم. افراد مستقل در برنامه ریزی و تصمیم گیری های مهم به خود تکیه می کنند.



عزت نفس:

عزت نفس (self-Regard) یعنی توانایی آگاه بودن از ادراک خود، پذیرش خود و احترام به خود. عزت نفس نشان می دهد که ما تا چه حد احساس خوبی در مورد خودمان داریم.



روابط میان فردی:

روابط میان فردی (Interpersonal relationships) یعنی توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش متقابل که به وسیله نزدیکی عاطفی، صمیمیت، محبت کردن و محبت گرفتن توصیه می شود. ما بر اساس توانایی خود به منظور آغاز و تداوم بخشیدن به دوستی های بلند مدت، روابط میان فردی را هویدا می سازیم.



خود شکوفایی:

خودشکوفایی (Self-Actualization) یعنی توانایی درک ظرفیت های بالقوه و انجام چیزی که می توان انجام داد، تلاش برای انجام دادن و لذت بردن. خود شکوفایی، افراد را قادر می سازد دست به هدف یابی بزنند و سپس خودشان به همان هدف های مطرح شده نائل شوند.



کنترل استرس:

زمانی که شرایط محیطی از کنترل ما خارج شده، استرس (stress) را تجربه می کنیم. استرس باعث اُفت اعتماد به نفس و تمرکز می شود. برای کاهش استرس در محیط کار باید جنبه هایی از وضعیت را که قادر به کنترل آن هستید و همچنین جنبه های غیرقابل کنترل را شناسایی کنید.



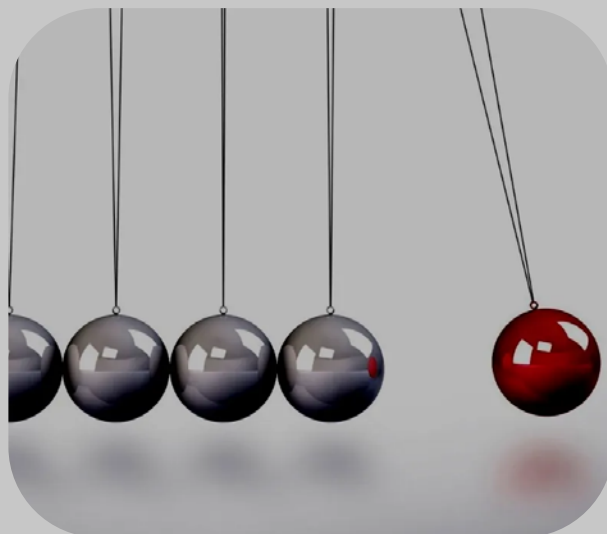
تحمل فشار روانی:

تحمل فشار روانی (Tolerating mental stress) یعنی توانایی مقاومت و تحمل در برابر وقایع زیان آور و موقعیت های تنش زا بدون برخورداری از احساس شکست، آن هم از طریق رویارویی مثبت و فعالانه با فشار روانی.



واقع گرایی:

واقع گرایی یا بررسی واقعیت (Reality Testing)، توانایی سنجش و هماهنگی، بین چیزی که به طور هیجانی تجربه شده و چیزی که به طور واقعی وجود دارد، می باشد.



تکانش:

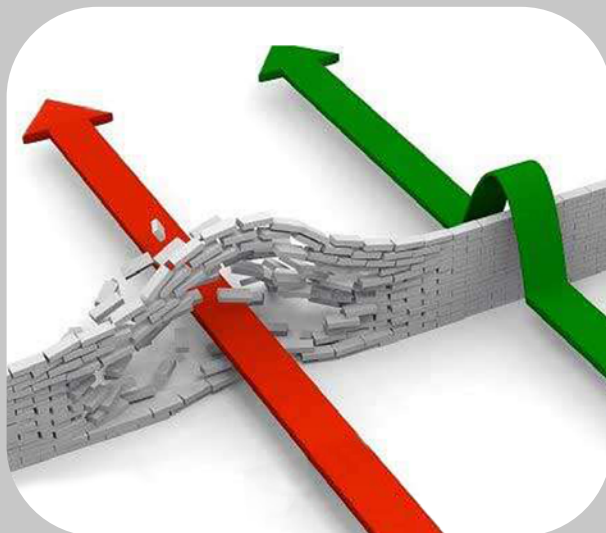
تکانش (Impulse)، میل مفراطی است که انسان را مجبور به انجام یک فعالیت می کند. تکانش ها همواره با شدت فراوان و اصرار توأم بوده با اجبار و اصرار اولیه ظهور می یابند.





حل مسئله:

توانایی حل مسئله (Problem solving)، فرآیندی است که در خلال آن به حل مسائل موجود در دنیای خود می پردازیم و بنابراین، قادر می شویم مسئله مزبور را با نیازها و خواست های خود، هماهنگ تر سازیم.



انعطاف پذیری:

انعطاف پذیری (flexibility) یعنی توانایی سازگار بودن افکار و رفتار با تغییرات محیط و موقعیت ها. انعطاف پذیری، توانایی برقراری روابط طولانی مدت و با کیفیت بالا است.



شادکامی:

شادکامی (Happiness)، مهارتی هیجانی است که کم و بیش و به طور پیوسته، رضایت خاطر و خشنودی ما را نسبت به زمان حال حفظ می نماید. توانایی احساس خوشبختی، لذت بردن از خود و دیگران، داشتن احساسات مثبت، صریح، مفرح و شوخ، شادکامی است.



خوش بینی:

خوش بینی (Optimism)، مهارتی مبتنی بر انتظارات مثبت است که دیدگاه ما را نسبت به بهبود وضعیت آینده، محکم و خوش بین نگاه می دارد.

اثر شوfer چیست؟

ماکس پلانگ، فیزیکدان آلمانی، در سال ۱۹۱۸ موفق به کسب جایزه نوبل شد؛ پس از این ماجرا، تور علمی با موضوع مکانیک کوانتوم برگزار نمود و از شهری به شهر دیگر می رفت و در مورد این عنوان سخنرانی داشت. پس از مدتی، در یکی از سفرها، راننده ی ماکس به او گفت: «از این اینکه یک مطلب را مدام تکرار می کنید، خسته نشده اید اگر اجازه بدهید در این سفر پیش رو، در شهر مونیخ، من به جای شما صحبت کنم و شما استراحت کنید.» پلانگ قبول کرد و قرار شد لباس همدیگر را بپوشند و هریک نقش دیگری را بازی کند.

در شهر مونیخ، شوfer مانند جلسه های برگزار شده در شهرهای قبلی، سخنرانی را شروع کرد و مطالب را پیش برد تا اینکه یکی از حضار که از قضا فیزیکدان حاذقی بود سوالی پرسید، شوfer که این سوال را تا به حال نشنیده بود و هیچ جوابی برای آن نداشت، رو به حضار کرد و گفت: «من تعجب می کنم که در شهر پیشرفته ای مثل مونیخ، سوال هایی به این اندازه پیش پا افتاده و ساده از من می پرسند! این سوال را حتی شوfer من هم می تواند جواب دهد.» سپس از آقای ماکس که نقش راننده را در این جلسه داشت خواست که به سوال آن فرد جواب دهد.



پس از این ماجرا در علم مدیریت مفهومی به نام "اثر شوfer" تعریف شد. اثر شوfer به افرادی اشاره دارد که با داشتن سطح اندکی از دانش، احساس دانایی بر آن امر را داشته و در آن حوزه فعالیت می کنند و به دلیل نداشتن اطلاعات کافی، خود یا دیگران را دچار مشکل می کنند.

هر علمی در هر شاخه ای مانند کوه یخ است که بخش قابل مشاهده آن مطالب علمی و بخش پنهان آن، تجربه و مهارت می باشد.

به گفته سقراط، فیلسوف یونانی: "من داناترین فردم! چون تنها کسی هستم که می دانم که نمی دانم در حالی که دیگران هنوز به نادانی خود نیز، آگاه نیستند." یا به قول ابن سینا: "تا بدانجا رسید دانش من که بدانم همی نادانم!" نیکلاس کوزایی، فیلسوف آلمانی، به این ابراز جهل و نادانی سقراط "جهل فرهیخته" می گوید زیرا تا زمانی که به "ندانستن خود" آگاه نباشیم حس نیاز به فراگیری را نخواهیم داشت و تا زمانی که حس نیاز و انگیزه ایجاد نشود هیچ تلاش و رشدی پیش نمی آید.

ویکتور فرانکل، نویسنده کتاب "انسان در جست و جوی معنای غایی" و روان پزشک اتریشی، در کتاب های خود در مورد تاثیر انگیزه درونی می گوید: "وقتی برای زندگی خود، معنای مشخصی تعریف کرده باشید، بالطبع انگیزه درونی بیشتری نیز برایتان ایجاد خواهد گشت. اما از تاثیر و نقش پررنگ انگیزه بیرونی نیز نباید غافل شد."



ملاقات بین فیزیکدانان والتر نرنست، آلبرت انیشتین، ماکس پلانک، رابرت اندروز میلیکان و ماکس فون لائو



معرفی کتاب

« قدرت هوش هیجانی »

نوشته دانیل گلن

کتاب قدرت هوش هیجانی اثری از دانیل گلن درباره مدیریت و رهبری است. دانیل گلن، نویسنده نیویورک تایمز، در کتاب قدرت هوش هیجانی که در سال ۱۹۹۵ انتشار یافت، استدلال می کند که احساسات ما نقش بسیار مهمی در تفکر، تصمیم گیری و موفقیت فردی ایفا می کنند. گلن در این کتاب هوش هیجانی را تعریف می کند و گزارش او در این مورد،

راهنمایی جالب و کاربردی برای تسلط بر احساسات است. گلن، بر پایه پژوهش و بررسی پیشگامانه و جدید از عملکرد مغز و رفتارهای انسانی، عوامل موثر بر عملکرد کاملاً ناموفق افراد دارای ضریب هوشی بالا و عملکرد بسیار موفق افراد ضریب هوشی متوسط را نشان می دهد.

این عوامل که شامل خودآگاهی، انضباط شخصی و همدردی است به نوع ویژه ای ذکاوت وابسته است که او به آن هوش هیجانی می گوید. هوش هیجانی مقوله ای فطری نیست و در زمان تولد انسان شکل نمی گیرد، بلکه می تواند در طول دوران بزرگسالی ما پرورش یافته و تقویت شود و تاثیرات مثبت مستقیمی برای تندرستی، روابط و کار و حرفه ما داشته باشد.

قدرت هوش هیجانی

برگزیده نوشته های دانیل گلن درباره مدیریت و رهبری
دانیل گلن | ترجمه سیامک دولتی





معرفی انیمیشن

انیمیشن Up روایت‌گر زندگی شخصیت کارل است که به‌خاطر قولی که به همسر خود داده، تصمیم می‌گیرد با به پرواز درآوردن خانه خود به وسیله هزاران بادکنک آن را به آبشاری منتقل کند که یک روز به همسر خود قول داده بود با یکدیگر به آن مکان خواهند رفت ولی زندگی بر وفق مراد آن‌ها باقی نماند.

کارل بعد از مرگ همسرش به همراه راسل که پسر بچه ای خوش قلب است برای تحقق آرزوهایشان به ماجراجویی می‌پردازند. در این انیمیشن نه تنها به مسائل مرتبط با هیجان پرداخته می‌شود، بلکه به نگرش افراد نیز می‌پردازد. شخصیت‌های انیمیشن، نمادی از رویکرد متفاوت در نگاه به زندگی می‌باشند. به عبارت دیگر، بدبینی در مقابل خوشبینی مطرح می‌شود. UP نشان می‌دهد که کارل و راسل چه تجربیات دشواری را پشت سر می‌گذارند و نحوه برخورد آنها با این موقعیت‌ها چگونه است. ما در انیمیشن UP، غم و اندوه، ناامیدی، تنهایی و درعین حال مهارت‌های هیجانی، تاب‌آوری، پشتکار و فروتنی را می‌بینیم.

Download

سولماز حسینی

ریحانه اسماعیلی

به توانایی درک کردن، واکنش نشان دادن، مدیریت احساسات و تأثیر گذاشتن بر عواطف دیگران هوش هیجانی یا EQ می‌گویند. هوش هیجانی راز موفقیت در فروش است. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند مزیت رقابتی قابل ملاحظه‌ای در بازار به دست می‌آورند و فروش‌های موفق‌تری را تجربه می‌کنند.



نتایج سنجش هوش هیجانی در سطوح مختلف سازمانی و شغلی جهان حاکی از آن است که این توانایی در ابعاد مختلف بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد و هرگونه افزایشی در خودآگاهی، مدیریت روابط، آگاهی اجتماعی و خودکنترلی، عملکرد کاریشان را افزایش می‌دهد. در نتیجه، هوش هیجانی عاملی سازمان‌دهنده است که موجب بهبود عملکرد فردی و سازمانی می‌گردد.

اعظم ذوالقدریان

همکارانی که شاخص‌های هوش هیجانی را تمرین و در خود تقویت کنند به طور کلی در هوش هیجانی مهارت بالاتری پیدا می‌کنند و به احتمال زیاد در مقایسه با دیگران موفق‌تر عمل می‌کنند، زیرا قادرند:

- بهتر با چالش‌ها و مسائل روبرو شوند و آن‌ها را حل کنند.
- در برابر فشارها و استرس‌هایی که در محل کار و بر سر مسائل کاری به وجود می‌آید کم‌تر فرسوده می‌شوند.
- به انتقادات سازنده، خوب گوش می‌دهند و درباره آن‌ها تأمل می‌کنند.
- به دنبال راه‌ها و روش‌هایی برای بهتر شدن خود می‌گردند.

مجله آموزشی با تلاش پرسنل مجموعه حامیران تهیه و خدمت شما ارائه شد از اینکه به تلاش تیمی در جهت ارتقاء پرسنل و سازمان توجه داشتید، متشکریم و خواهشمندیم با مطرح نمودن نقاط قوت، ضعف و همچنین پیشنهادات خود ما را در بهبود آن یاری بفرمایید.

نحوه ارتباط با ما:

training@hamiransteel.com

آموزش

۸۰۷۱

۰۹۹۱-۲۰۵۷۶۷۳

آدرس ایمیل

نام واحد

داخلی

شماره همراه

در ضمن

از شما دعوت می شود در جمع آوری داده هایی که به بخش توسعه مهارت های فردی برای اثرگذاری در بهبود عملکرد کاری و روابط فردی و سازمانی، کمک می کند، با واحد آموزش در قالب تولید محتوا همکاری بفرمایید.

موضوعات پیشنهادی پیش رو:

۱- اصول مذاکره و متقاعد سازی

۲- ایمنی در محیط کار

۳- آراستگی محیط کار (5S)

۴- رفتار سازمانی

از پرسنلی که تمایل به همکاری دارند خواهشمند است تا روز سه شنبه مورخ ۱۴۰۲/۰۶/۰۷ متن های خود را در قالب پاراگراف یا مقاله مبتنی بر کتاب، مقاله چاپ شده و رسمی، سخنرانی های افراد معتبر، جمع آوری نموده به آدرس ایمیل training@hamiransteel.com ارسال نمایند تا پس از بررسی و تأیید در مجله آموزشی حامیران به نام خودتان درج گردد.

۱۲



فولاد حامیران
شرکت حامی آلیاژ آسیا



۰۲۱ ۶۳۵۱۱
۰۲۱ ۶۲۸۴۶۰۰۰



www.hamiransteel.com
info@hamiransteel.com



تهران، شاد آباد، ۴۵ متری زرند
مجتمع تجاری پارسه، پلاک ۱۳