

هوش هیجانی در محیط کار

• چگونه EQ را به کار بگیریم تا روابط قوی‌تری داشته باشیم و

در حرفه‌ی خود پیشرفت کنیم؟

• مارک کرامر / شهرزاد جوانکاری

www.ketab.ir



نویسنده: مارک کرامر
مترجم: شهرزاد جوانکاری
ویراستار: مولود بخشی‌زاده
چاپ اول، ۱۴۰۱
شمارگان: ۵۰۰ نسخه
قیمت: ۴۵۰۰۰ تومان
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۳۸۴-۳۳-۸
طراحی و گرافیک: هیرمند استودیو
چاپ و صحافی: هیرمند
صفحه‌آرایی: کارگاه نشر مرو
همه‌ی حقوق برای ناشر محفوظ است.



کتاب مرو بونک مجتمع تجاری بوستان واحد ۷۲۳ اداری

کدپستی: ۱۴۷۱۸۹۵۵۱۷

تلفن: ۴۴۱۴۰۰۵

KetabeMan@gmail.com



دپارتمان کتاب بوستان

www.ketab.ir

سرشناسه: کرامر، مارک/ عنوان و نام پدیدآور: Craemer, Mark، هوش هیجانی در محیط کار چگونه EQ را به کار بگیریم تا روابط قوی‌تری داشته باشیم و در حرفه‌ی خود پیشرفت کنیم؟، مارک کرامر؛ [مترجم] شهرزاد جوانکاری / مشخصات نشر: تهران: کتاب مرو، ۱۴۰۱ / مشخصات ظاهری: ۱۳۰ص / شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۳۸۴-۳۳-۸ / وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا/ یادداشت: عنوان اصلی: Emotional Intelligence in the Workplace: how to Use EQ to Build Strong Relationships and Thrive in Your Career
عنوان دیگر: چگونه EQ را به کار بگیریم تا روابط قوی‌تری داشته باشیم و در حرفه‌ی خود پیشرفت کنیم؟ / موضوع: هوش هیجانی، Emotional intelligence، کار و اشتغال .. جنبه‌های روان‌شناسی، Work — Psychological aspects / شناسه افزوده: جوانکاری، شهرزاد، ۱۳۵۸- مترجم/ رده‌بندی کنگره: BF۵۷۶ / رده بندی دیویی: ۱۵/۲، شماره کتابشناسی ملی: ۸۷۸۳۴۰

فهرست

۷	مقدمه
۱۱	فصل اول: چرا EQ در محیط کار اهمیت دارد؟
۱۳	EQ چیست؟
۱۸	EQ چگونه به ما کمک می کند تا در محیط کار موفق باشیم؟
۲۳	اهمیت روابط کاری مستحکم
۲۷	این که شما با هوش هیجانی متولد می شوید یک تصور غلط است
۳۳	فصل دوم: تمرکز کردن بر عادت های خود
۳۵	پذیرش یک طرز تفکر مبتنی بر رشد
۴۱	شناخت هیجانات خود
۴۵	اصلاح عادت های کاری برای نشان دادن EQ
۵۹	فصل سوم: برقراری ارتباط در گروه ها
۶۲	بیان کردن نقطه نظرات خود
۷۲	ایجاد روابط
۱۸	فصل چهارم: الگو قرار دادن
۸۳	تأثیر گذاری بر دیگران
۸۸	باز خورد دادن و گرفتن
۹۴	داشتن عملکرد خوب در شرایط پراسترس
۹۹	مدیریت تعارض
۱۰۷	فصل پنجم: تداوم تغییر

مقدمه

هر یک از ما کارهای خود را در تابش نیات خود می‌بینیم، اما کارهای دیگران را در تابش تأثیراتی که بر ما دارند.

— جان والِن

من معتقدم بیشتر مردم می‌خواهند بهترین خودشان را به محیط کارشان ببرند. به گمانم شما هم از زمانی که قصد خواندن این کتاب را کردید، همین کار را انجام می‌دهید.

این بدان معناست که شما به شیوه‌ای درست لزوماً نه تمام خودتان، بلکه بهترین خودتان را به محل کار می‌برید. همچنین یاد می‌گیرید که از آگاهی‌تان نسبت به احساسات خود و دیگران، برای تصمیم‌گیری بهتر، مدیریت استرس، حل تعارض و حفظ روابط مؤثر استفاده کنید. این‌ها کلید هوش هیجانی یا EQ هستند.

هوش هیجانی نحوه‌ی ظاهر شدن در روابط است. یعنی شما آگاهید که به چه فکر می‌کنید، چه احساسی دارید، چه می‌خواهید و چگونه می‌توانید به درستی این‌ها را با محیط بیرون تنظیم کنید. همچنین می‌توانید از افکار، احساسات و خواسته‌های دیگران استفاده کرده و از این دانش برای کمک به روابط خود با آن‌ها بهره ببرید. هوش هیجانی از اعتبار، قابل اعتماد بودن و همدلی کردن می‌گوید، از رفتار شما در ارتباطی که با دیگران برقرار می‌کنید و بازخوردهایی که در همکاری‌تان به دیگران می‌دهید یا می‌گیرید. هوش هیجانی توانایی شما در مدیریت استرس و تعارض است. کار کردن با دیگران عمیقاً تحت تأثیر احساسات شماست و مستلزم این است که شما توانایی آرامش‌بخشی، ارتباط برقرار کردن و ادغام شدن در روابط را داشته باشید. EQ بالا تا حد

زیادی اثربخشی شما را بر دیگران افزایش داده و به پیشرفت شما در حرفه‌تان کمک می‌کند.

شروع این کتاب با این سؤال هاست: چرا EQ در محیط کار اهمیت دارد؟ EQ چگونه به موفقیت ما در حرفه‌مان کمک می‌کند؟ و در ایجاد روابط کاری قوی تا چه اندازه حایز اهمیت است؟ در فصل دوم مطرح می‌کنم که شما چرا باید پذیرای چنین طرز تفکری باشید و احساسات در زندگی کاری‌تان چه نقشی را ایفا می‌کند. از ارزش پاسخ دادن نسبت به عکس‌العمل نشان دادن برایتان خواهم گفت و این که چگونه عادت‌هایمان را تعدیل کنیم تا بیشترین تأثیرگذاری را در کارمان داشته باشد. فصل سوم، در مورد برقراری ارتباط بین تیم‌ها و چگونگی بهتر به دست آوردن نقطه نظر خود، همکاری کردن با دیگران، داشتن روابط قوی‌تر با ایجاد اعتماد و نشان دادن همدلی است. در فصل چهارم نیز پیرامون همدلی صحبت خواهیم کرد. این که چگونه همدلی توانایی شما را افزایش می‌دهد تا بتوانید بیشترین تأثیر را بر دیگران داشته باشید؛ مدیریت کردن در سطح پایین، بالا و کل سازمان؛ بازخورد دادن و بازخورد گرفتن به‌طور مؤثر؛ مدیریت استرس و درگیری.

فصل پنجم را در شرایطی به پایان می‌رسانیم که شما آماده‌ی رسیدن به موفقیت هستید، اهمیت تمرین و صبر کردن را می‌دانید الگوی EQ را انتخاب کرده و به دنبال حفظ تغییر ایجاد شده در خودتان هستید.

من نوشتن این کتاب را درست زمانی آغاز کردم که همه‌گیری ویروس COVID-19 در سراسر جهان گسترده شده بود. من به عنوان کسی که ساکن سیاتل است، جایی که ویروس ابتدا در ایالات متحده شیوع پیدا کرد، تأثیرات ویران‌گر آن بر افراد در محیط‌های مختلف کاری را به عینه دیدم. اگر چه خیلی از کارمندان یقه سفید در خانه کار کردند، چون امکان بهره‌گیری از تکنولوژی‌های مختلف را در منزلشان داشتند و می‌توانستند بهره‌وری‌شان را حفظ کنند و با محیط کارشان در تماس باشند، البته این امکان برای همه وجود نداشت. حتی کسانی که امکان کار کردن در خانه را داشتند متوجه شدند که یک‌سری نشانه‌های غیر کلامی ظریف در محیط فیزیکی کار وجود دارد که بدون آن‌ها نمی‌شود با دیگران ارتباط مؤثری ایجاد کرد. بسیاری از افرادی که قبلاً در محیط کارشان حس اعتماد، ملایمت و همدلی را به همکارانشان نشان نداده بودند

زمانی که در خانه کار می‌کردند و از آن‌ها دور بودند به سختی می‌توانستند بر آن‌ها اثر بگذارند. این نشان می‌دهد که توسعه‌ی هوش هیجانی فرد برای موفقیت بیشتر اهمیت بالایی دارد، چه زمانی که با دیگران در یک اتاق کار می‌کند و چه وقتی که در خانه کار می‌کند. EQ در محیط کار بسیار مهم است. این کتاب مثال‌ها، تمرین‌ها و نکاتی را درمورد چگونگی افزایش سطح مهارت‌های EQ به منظور پیشرفت در حرفه شما ارائه می‌دهد. حالا بیایید شروع کنیم.

www.ketab.ir