

نقش فروش حسّی در رشد فردی و سازمانی

- تحصیل آکادمیک/علمی/تخصصی

- **Academic Education**

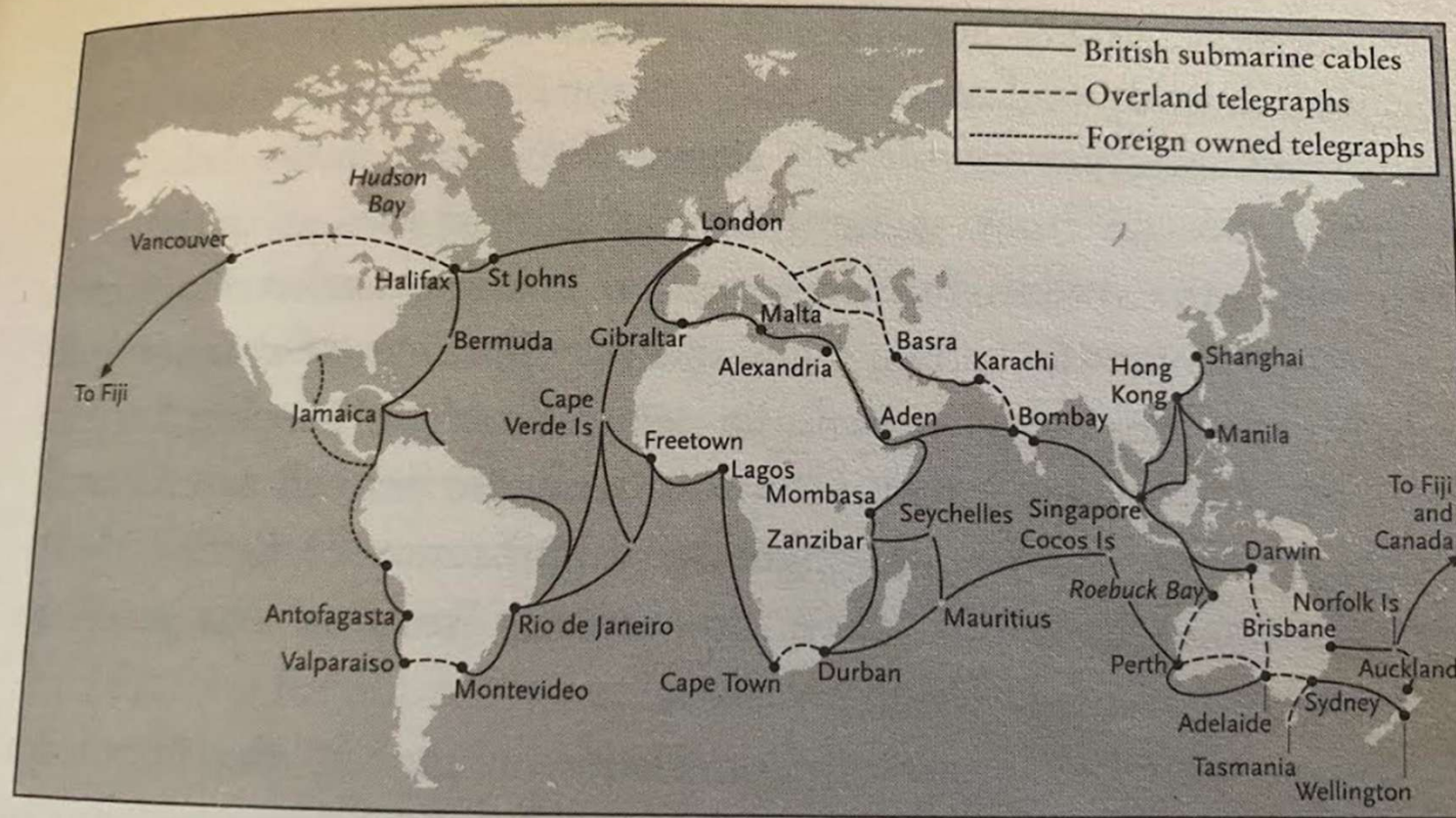
- آموزش حسی

- **Emotional Education**

• غایت گرایی.

• فرآیند دستیابی یا تحقق افق ها و غایات.

• Process



The global telegraph network c. 1913: the imperial information highway

- **97,568 مایل کابل**

- **156,109 کیلومتر کابل**

- **1880 در سال**

- **Amazon:**

- **1.6 million packages a day**
- **66000/hour**
- **1000/minute**

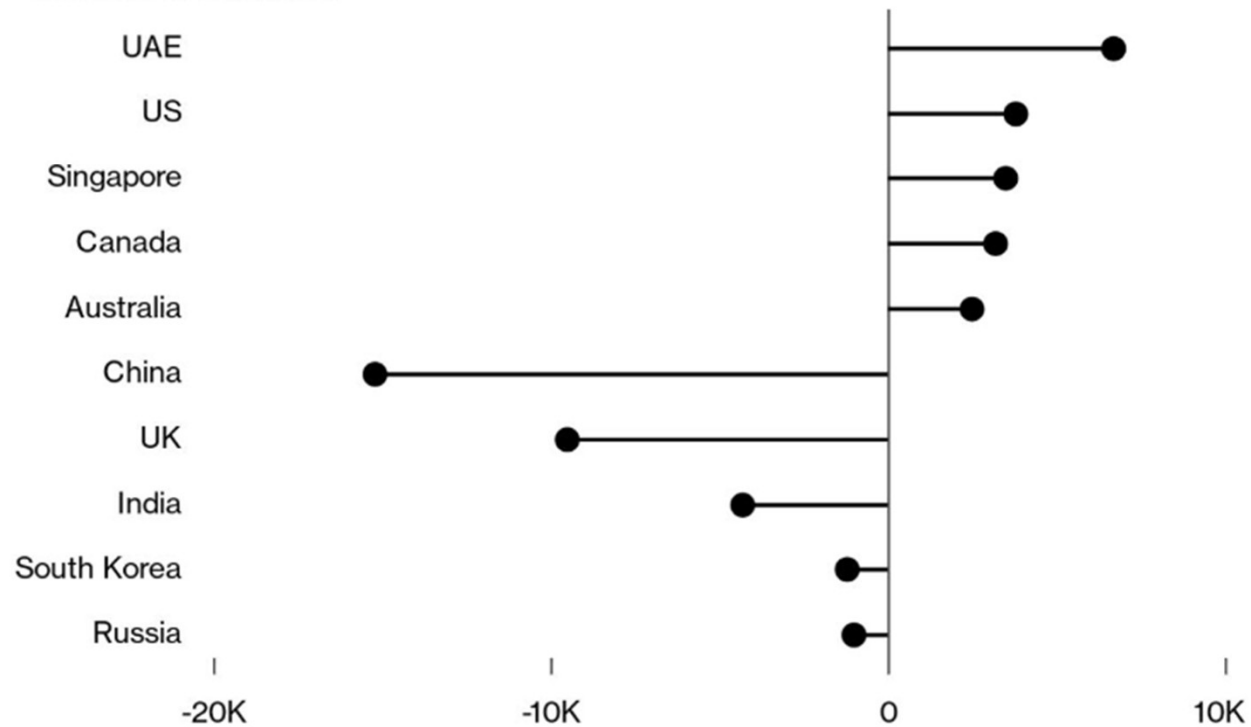
- **FedEx:**

- **Aircraft: 698**
- **Airports: 650**
- **Team: 500,000**
- **Vehicles: 200,000**
- **Revenue: \$87 Billion**

Where the World's Wealthy Are Moving

Net number of millionaires expected to arrive or leave in 2024

● Number of individuals



Source: New World Wealth

Note: Millionaire defined as an individual with liquid wealth exceeding \$1 million

Bloomberg

- پی آمد های شناختن شخصیت و پروسهٔ تصمیم سازی
- دونالد ترامپ

• Definition of Emotional Intelligence:

- Reuven Bar-On:
- An array of noncognitive capabilities, competencies and skills that influence one's ability to succeed in coping with environmental demands and pressures.

- مجموعه ای از آموزش های غیر استدلالی/ریاضی، مهارت ها و توانمندی هایی که بر قابلیت های یک فرد اثرگذار است تا خود را با فشار ها و تقاضاهای محیطی انطباق دهد.

- آداب تعامل
- آداب تفاهم
- آداب اجماع سازی
- آداب باهم کنار آمدن
- آداب باهم به نتیجه رسیدن

- **Cortical cognition** can be precise, fine-grained, and nuanced; quantitative thinking is the province of the cortex.
- **The limbic system's amygdala** works in cognition that is simple, concrete, and approximate. The amygdala thinks in black and white, while the prefrontal cortex can think in shades of gray.
- **The prefrontal cortex** thinks relatively slowly and carefully, with conscious, labor-intensive efforts to figure things out.
- **The amygdala** reacts automatically, impulsively, and extremely fast (in milliseconds), and its operation is mostly unconscious.

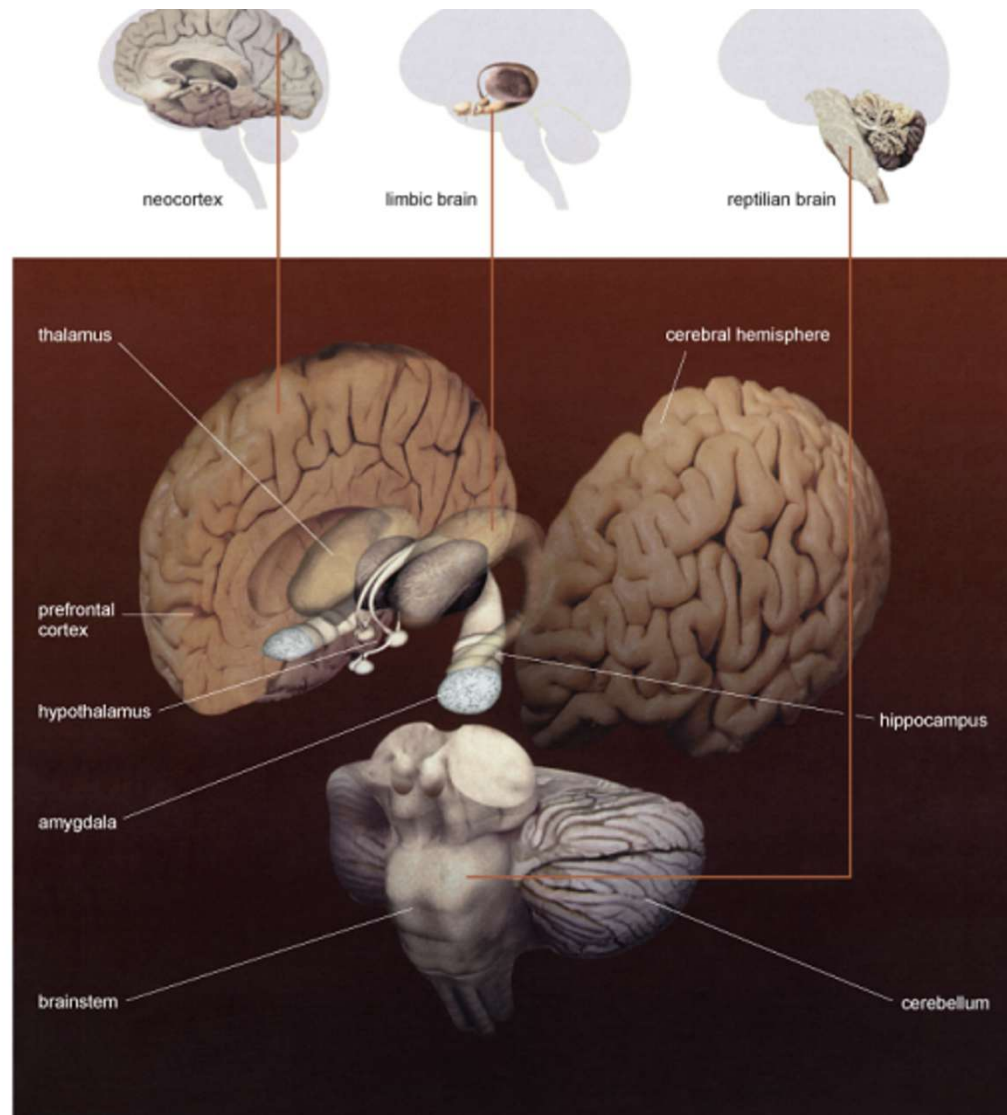
Different **modules** of the brain evolved to handle different kinds of situations.

The amygdala is geared toward physical confrontations and emergencies that require fast responses, and other parts of the limbic system are good at processing emotional information that is not structured in logical form.

The prefrontal cortex is equipped for complicated situations in which there is plenty of time to think. Some combination of the two is optimal for complicated, emotionally charged situations that require us to think on our feet. Most interpersonal problems seem to be of this type.

Limbic responding is simplistic, vulnerable to all kinds of biases, and impulsive. Prisons and bankruptcy courts are filled with people who went with their gut.

- Our **limbic system** needs cortical restraints and guidance, and the prefrontal cortex is more effective when infused with limbically -based emotional and intuitive information. Psychological functioning is optimized when these two modules operate in partnership even though, like most partners, they sometimes come into conflict.
- Jeremy Shapiro



مغز احساسی سریع تر از مغز عقلی واکنش نشان می دهد.

منطق مغز حسی/احساسی/عاطفی/هیجانی بر پایه اصل **تداعی** استوار است. به عبارت دیگر، عناصری را که نماد یک واقعیت یا به یاد آورنده یک خاطره یا حافظه انباشته شده باشد فعال می کند. به همین دلیل است استعاره ها، تصاویر و تشبیه های گذشته را سریع در ذهن زنده می کند. هنر، رمان، فیلم، شعر، آواز و اپرا بیشتر با مغز احساسی ارتباط برقرار می کنند.

باور های مذهبی هم وقتی با مغز احساسی ممزوج شوند راحت تر پذیرفته می شوند.

مغز عقلی تشکیک می کند و به دنبال دلیل است و با ادله جدید، ورودی به مغز را ابطال می کند اما مغز احساسی، آنچه که در معرض قرار می گیرد را حقیقت می شمارد و خیلی دلیل را نمی پذیرد. به همین مناسبت، وقتی فردی شدیداً ناراحت است را به سختی بتوان با منطق آرام کرد.

مغز احساسی به شدت، توجیه گر است.

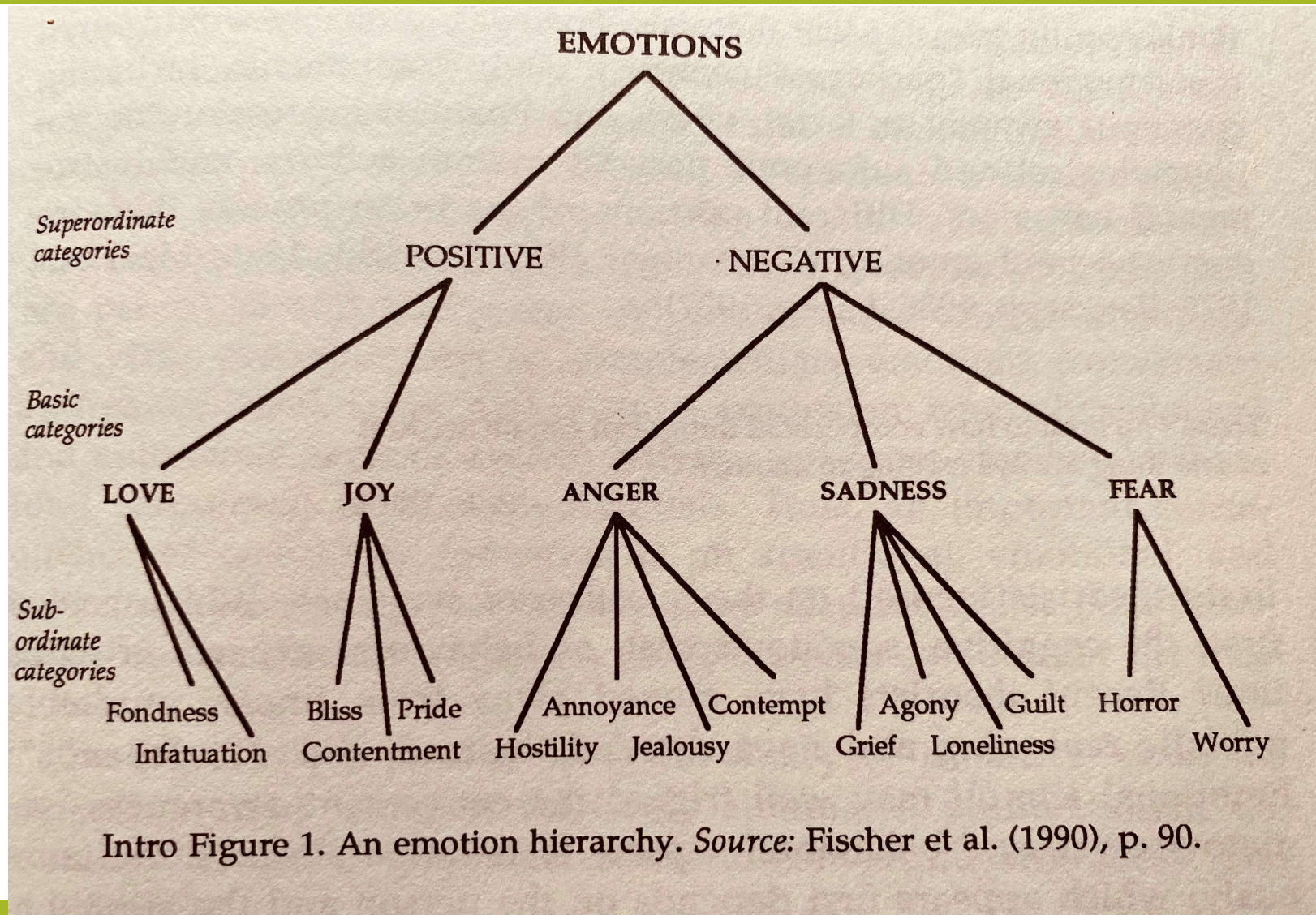
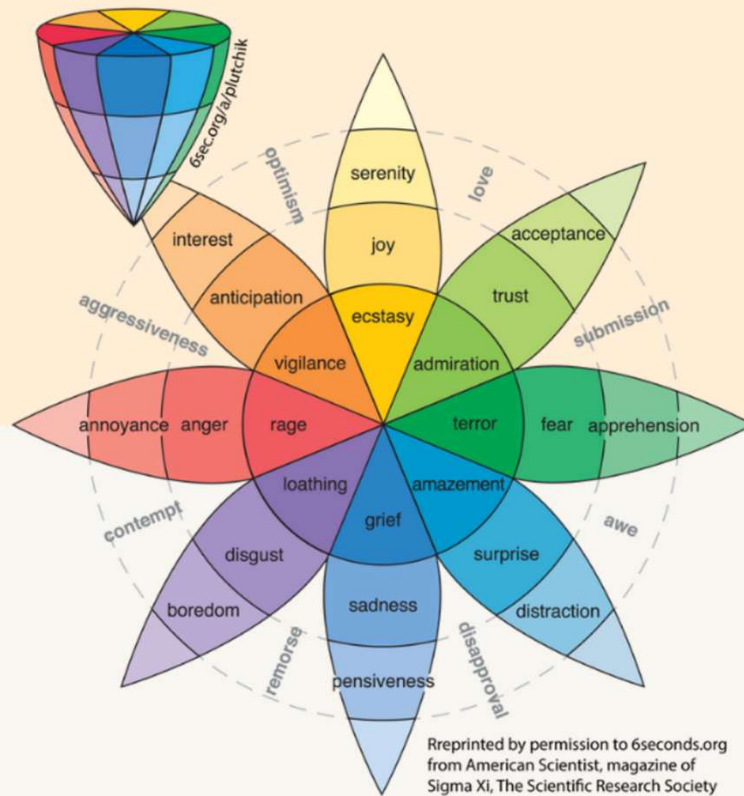
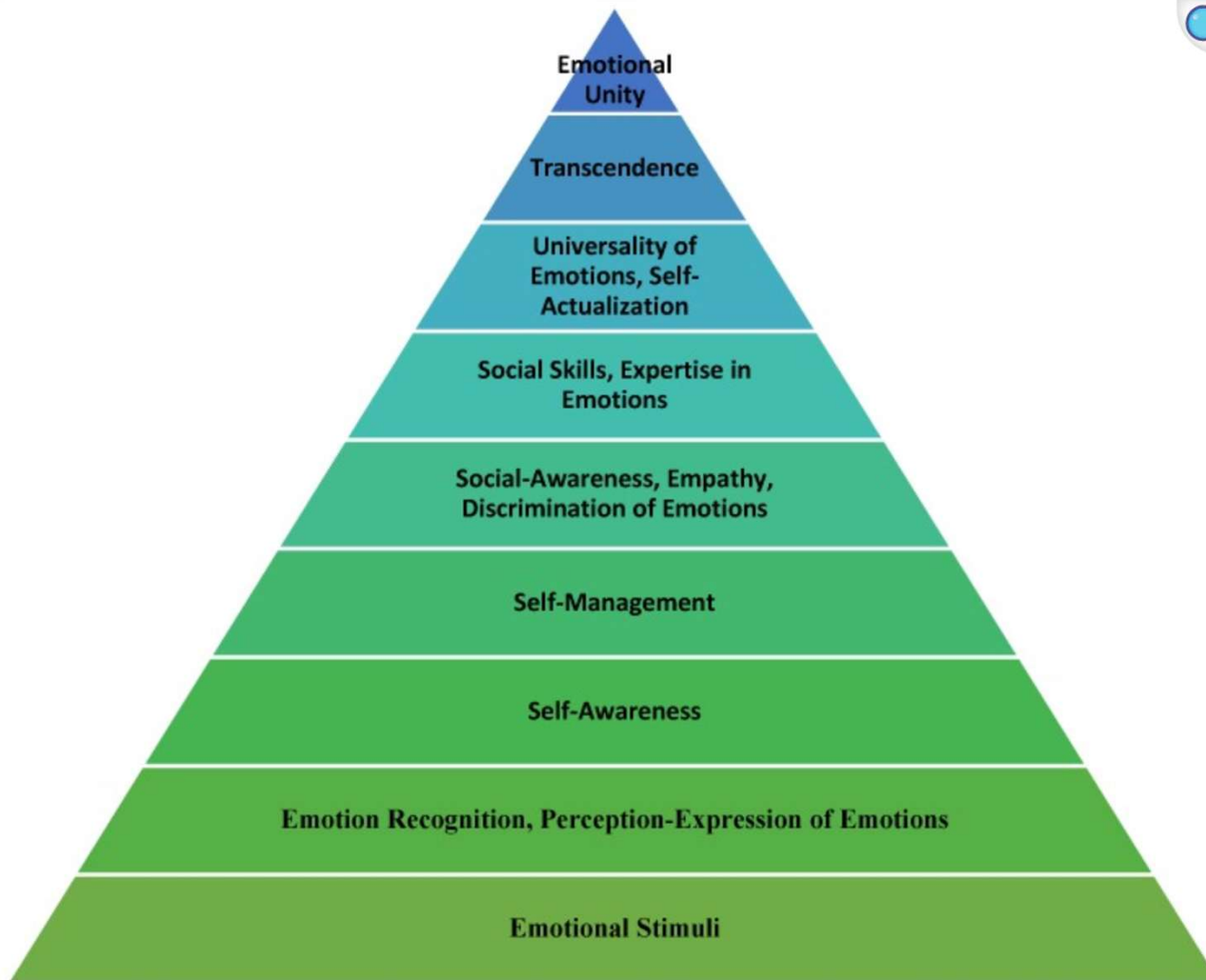


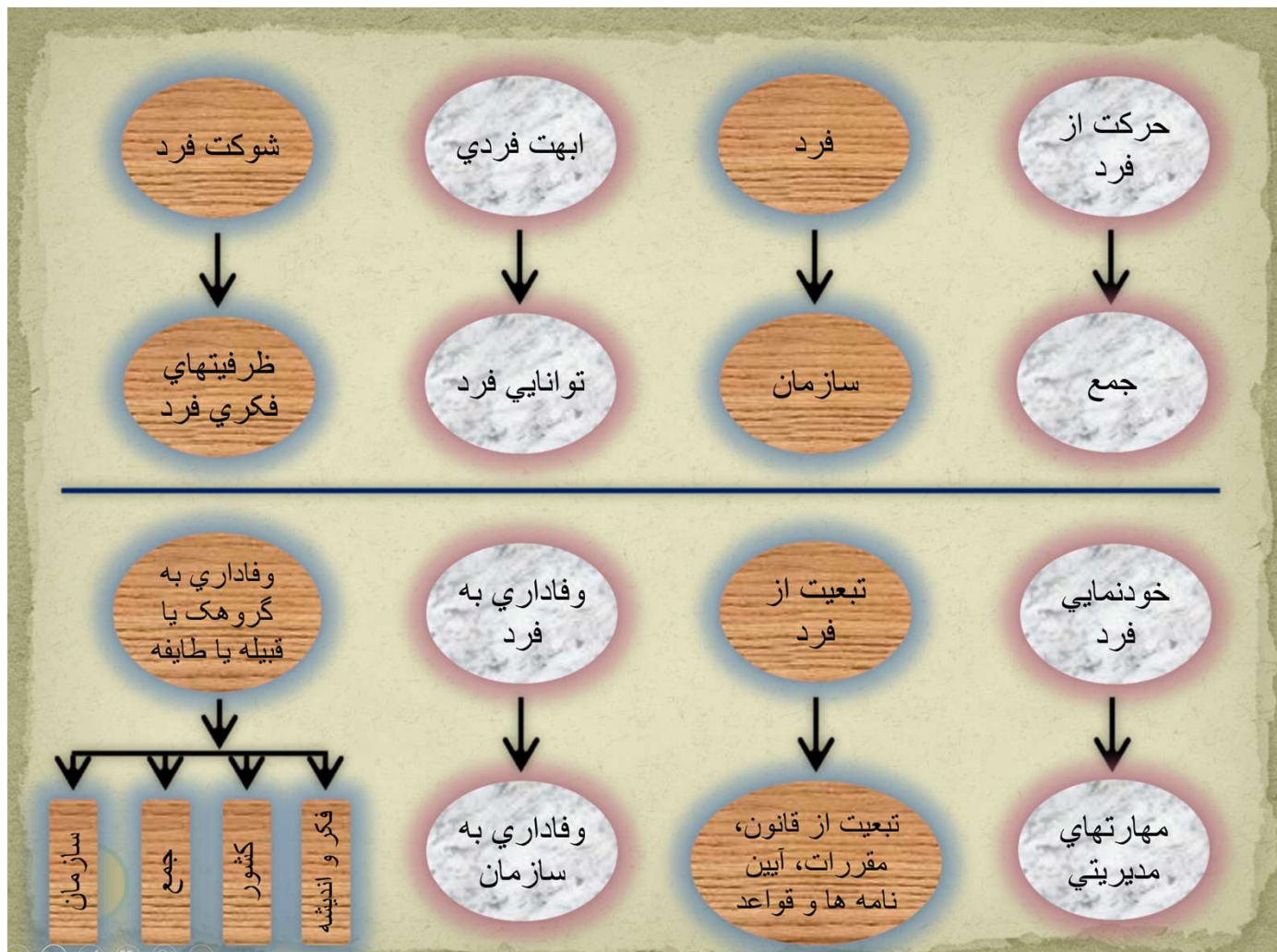
Table 16.3. Theoretical and Empirical Clustering
of Competencies in the Emotional Intelligence Model.

From Goleman (1998)	ECI Original Version	ECI Current Version
Theoretical Clustering	Empirical Clustering	Current Clustering
<i>Self-Awareness Cluster</i>	<i>Self-Awareness Cluster</i>	<i>Self-Awareness Cluster</i>
Emotional Self-Awareness	Emotional Self-Awareness	Emotional Self-Awareness
Accurate Self-Assessment	Accurate Self-Assessment	Accurate Self-Assessment
Self-Confidence	Conscientiousness	Self-Confidence
<i>Self-Regulation Cluster</i>	<i>Self-Management Cluster</i>	<i>Self-Management Cluster</i>
Self-Control	Self-Control	Self-Control
Trustworthiness		Trustworthiness
Conscientiousness	Self-Confidence	Conscientiousness
Adaptability	Adaptability	Adaptability
Innovation	Change Catalyst	
<i>Self-Motivation Cluster</i>		
Achievement Orientation	Achievement Orientation	Achievement Orientation
Commitment		
Initiative	Initiative	Initiative
Optimism		
<i>Empathy Cluster</i>	<i>Social Skills Cluster</i>	<i>Social Awareness Cluster</i>
Empathy	Empathy	Empathy
Organizational Awareness	Organizational Awareness	Organizational Awareness
Service Orientation	Service Orientation	Service Orientation
Developing Others	Developing Others	
Leveraging Diversity		
<i>Social Skills</i>		<i>Social Skills</i>
Leadership	Leadership	Leadership
Communication	Communication	Communication
Influence	Influence	Influence
Change Catalyst	Trustworthiness	Change Catalyst
Conflict Management	Conflict Management	Conflict Management
Building Bonds	Building Bonds	Building Bonds
Collaboration and	Teamwork and	Teamwork and
Cooperation	Collaboration	Collaboration
Team Capabilities		Developing Others



Plutchik's Wheel of Emotions





- **Neuroplasticity**

- مغز انسان در طول زندگی رشد و تغییر پیدا می کند.
- ای کیو مغز را پرورش می دهد.
- ای کیو مساوی با شخصیت انسان نیست بلکه مهارت، توانایی و تمرین در نحوه تعامل بین فکر و احساس برای تصمیم سازی و عملکرد بهتر است.

- **Emotional Intelligence:**

- 1. The ability to be aware, to understand and to express one's self;
- 2. The ability to be aware, to understand and to accept the feelings and emotions of others;
- 3. The ability to **control impulses** and resist and delay gratification;
- 4. The ability to **motivate oneself**, persist in the face of frustrations, generate positive feelings;
- 5. The ability to **adapt and change one's emotions** to changing external demands and contingencies;
- 6. Keep distress from swamping the ability to think;
- 7. Effective social functioning;
- 8. **Decoding non-verbal cues.**

• **ای کیو:**

• **متوجه شدن آنچه در محیط واقعی و بیرونی انسان می گذرد.**

• **دقیق فهمیدن بیرون از ذهن.**

• **روشن فکر کردن.**

• **چگونه با دیگران کنار آمدن**

• **چگونه اختلافات را با دیگران حل کردن.**

• **پی آمد های رفتار و گفتار را متوجه شدن.**

- **Open-loop nature of the Limbic System:**
- It is responsible for survival instincts and emotions such as fear, anxiety, rage and reflexive tendencies.
- Other people can change our physiology-a phenomenon called Mirroring.
- People gravitate to those who can transmit positive emotions.
- **Our emotions are more powerful than our minds.**
- **Under stress and emergency, our limbic brain– the emotional powerhouse– commandeer the rest of the brain.**

- The inability to learn from **past mistakes**.
- Why people are indifferent to the **consequences of their behavior?**
- The primary characteristics of individuals with high emotional intelligence is their ability to **accurately identify emotions and judge the integrity of emotional expressions**.
- Innate ability to understand **facial expressions**.
- Need for **attention, privacy, care and aloofness** are or are not recognized.

- خود آگاهی
- همدلی
- مدیریت احساسات
- مهارت های غیر کلامی
- داشتن دیدگاه مثبت به زندگی
- روش حل تعارضات با دیگران
- بهبود تمایلات جمع گرایانه
- درک بهتر دیگران
- افزایش هماهنگی با دیگران
- بهبود معاشرتی بودن
- بهبود کنترل محرکه ها یا تکانه ها
- بهبود مقابله با اضطراب

• Interpersonal Intelligence:

- The ability to understand others, what motivates them, how they work, how they operate, how they calculate, how they cooperate, how they think, how they express themselves, how they send direct or tacit messages, how they make decisions.
- How to get others do what you want them to do has less to do with academic achievements and more with social and interpersonal intelligence.

- افزایش حساسیت به احساسات دیگران
 - بهبود کنار آمدن با مشکلات
 - افزایش عزت نفس
 - افزایش اجتماعی بودن
- روشهای مقابله با ترس، نفرت، حس پشیمانی، حسرت، دل شکستگی
- روشهای مقابله با خشم، اندوه، هتک حرمت، خصومت، تردید، دلوایی
- روشهای مقابله با پرخاش، تنهایی، نگرانی، زودرنجی، ناامیدی، حیرت

• چه کسانی در زندگی موفق ترند؟

• IQ or EQ

• هارمونی مغز و قلب

- Those who control impulses;
- Those who delay gratification;
- Those who regulate their moods;
- Those who keep distress from swamping their ability to think;
- Those who empathize;
- Those who have high hopes.

•Impulse

• تكانه / محرکه

- No greater psychological skill higher than: resisting impulse.
- The foundation of all emotional **self-control**.
- All emotions lead to one or more impulses to act.
- Emotion= to move

• Emotional Intelligence:

- Self-mastery, discipline and emphatic capacity that allows leaders to channel their personal passions and attract others.
- The ability to understand and regulate emotions can make overall thinking more effective.
- Roosevelt: Second class intellect, first class temperament.
- If emotional intelligence is not authentic, others will find out at some point.
- Some leaders are masters in projecting confidence and optimism.
- Some individuals may have a stubborn commitment to a vision that may in turn inhibit learning.

• مشکلات مربوط با ای کیو:

تداخل احساس با تصمیم سازی

• مشکل پذیرفتن انتقاد

• بی علاقه‌گی در پیدا کردن راه حل های جدید
در حل مشکلات

• مشکل در ابراز عقیده و فکر

- **EQ has four fundamental branches:**

1. Self-awareness
2. Self-Management
3. Social Awareness
4. Relationship Management

• خودآگاهی:

- آگاه بودن از حس ها و حالات خود و متوجه پی آمد های آنها بودن
- خود ارزیابی دقیق
- اعتماد به نفس

مدیریت خود.

- کنترل خود
- کنترل احساسات و حالات خود
- نمایش قابل اتکا بودن
- قدرت انطباق با شرایط
- توان مشاهده وجوه مثبت وقایع
- آمادگی در استفاده از فرصت ها

آگاهی اجتماعی.

- هم دردی
- آگاهی از جریانات و تصمیم ها در سازمان
- آگاهی از نیازهای مشتریان

مدیریت روابط.

- ایجاد انگیزه با یک دید و افق دراز مدت
 - استفاده از تاکتیک برای اقناع
- رشد دیگران از طریق بازخورد و راهنمایی
 - ابتکار تغییر و مدیریت آن
 - مدیریت اختلافات
 - شبکه سازی در سازمان
 - کار تیمی و همکاری

• فروش حسی در مدیریت

- In today's world, people are less deferential to authority in organizations and government.
- People expect more participatory processes.
- For successful leadership, context is more important than traits.
- A leader needs to understand followers.
- Leadership means mobilizing people for a purpose.
- A leader is someone who helps a group create and achieve shared goals.
- Self-promotion is not leadership. Leadership is not who you are but what you do.
- Soft power is the ability to shape the preferences of others to want what you want.

• **مدیریت خوب:** توجه به احساسات و روحیه دیگران.

• از این جنبه: کلیدی ترین کار مدیریت و رهبری، کار روحی و احساسی است.

- **Resonance:** the reinforcement or prolongation of a sound by reflection.
- The glue that keeps people together in an organization is the emotions they feel.
- People feeling understood and cared for.
- Without a good dose of heart, a leader may manage but not lead.
- **Dissonance:** unpleasant or harsh noise echoing lack of harmony.
- Toxic environments of work cost the effectiveness of the mission of the organization.

• مدیریت کارآمد:

- ایجاد طنین و پیچش صدای مثبت در افراد با کارهای خوب.
- افرادی که حس و حس‌هایی خوب به دیگران می‌دهند.

- Reeducating the emotional brain for leadership learning requires a different model from what works for the thinking brain:
- **It needs lots of practice and repetition.**
- The limbic brain learns more slowly and requires much more practice than the neocortex.
- **It is much easier to learn risk analysis (Neocortex) than to practice empathy (Limbic).**
- Leadership abilities are hard to learn in a classroom. A teacher cannot instruct brain circuits that carry old habits of leadership to relearn new habits. WHAT IS NEEDED IS PRACTICE.

- روش انجام یک کار، کم اهمیت تر از خود آن کار نیست.
- روش ایجاد روحیه، انگیزه و تعهد فقط موضوعات فکری صرف نیستند.
- مدیر یا رهبر یک سازمان، هدایت کننده روحیه، احساسات و انرژی نیز هست.
- بخش اعظم این موضوع به این بر می گردد که چگونه مدیر **خود** را مدیریت می کند و چگونه **ارتباط خود را با دیگران** مدیریت می کند.
- ثبات روحی ما به شدت تحت تاثیر نوع ارتباط ما با دیگران است.

- A cohesive group leads to strong sharing of MOODS.
- How leaders react to problems? Those reactions can echo moods, emotions and motivations.
- How a leader draws everyone to his/her emotional orbit.

- افراد عصبانی و بد خُلق: نمی توانند رفتار های دیگران را دقیق بخوانند و واکنش دقیق نشان دهند.
- حس خوب: کارآمدی را افزایش می دهد.
- نحوه تعامل مدیران با یکدیگر، پی آمدهای تعیین کننده ای برای کل سیستم دارد.
- تا 70 درصد فضای یک سازمان تحت تاثیر حالات و رفتار رهبر یا رئیس است.

- **Gifted leadership:** where thought and feeling meet where mind and heart conflate.
- **Intellect is not enough:** Motivating, guiding, inspiring, listening and persuading require both a mind and a heart.
- **Leaders need to generate excitement, optimism and passion for the job as well as create an atmosphere of cooperation and trust.**

- **Leadership qualities:**

- . Flexible

- Informal

- Open and frank

- Connected to people and networks

- Exude resonance

- Genuine passion, excitement and enthusiasm for their mission

- Effective leaders are open to TRUTH

- Reminding people of the larger purpose of their work.
- If a leader is disingenuous, people sense it.
- Distributing knowledge is the secret to success.
- People appreciate it very much when time is spent on them.
- The best communicators are superb listeners.
- Effective leaders are available for their employees.
- Strong leaders attack misguided cultures, not individuals.
- Strong leaders develop the best in people.
- Immediate managers are consequential: People join companies and leave managers.

- افرادی/مدیرانی که از خود، آگاهی دارند، واقع بین هم هستند.
- این گونه افراد در خلوت خود بسیار می اندیشند.
- واکنشی نیستند.
- با تسلط بر خود، دیگران را هم بهتر مدیریت می کنند.

- **For to win over one hundred victories in one hundred battles is not the acme of skill. To subdue the enemy without fighting is the acme of skill.**

- Sun Tzu
- Chinese military strategist
- The Art of War (circa 500 BCE)

Emotional Intelligence

Anyone can become angry-that is easy. But to be angry with the right person, to the right degree, at the right time, for the right purpose, and in the right way-this is not easy.

—Aristotle, *The Nicomachean Ethics*