

## Thông minh cảm xúc là gì?

*Thông minh cảm xúc là khả năng nhận thức được các cảm xúc, truy nhập và tạo ra các cảm xúc để trợ giúp suy nghĩ, để hiểu cảm xúc và tri thức về cảm xúc và để điều hòa các cảm xúc một cách có ý thức nhằm gia tăng sự phát triển trí tuệ và cảm xúc.*

- Mayer & Salovey, 1997.

Hầu hết mọi người lần đầu tiên nghe đến thuật ngữ “thông minh cảm xúc” khoảng năm 1995 trong một ấn bản bán chạy nhất của Daniel Goleman mang tên Thông Minh Cảm Xúc. Trong công trình đó, Goleman đưa ra một trường hợp hết sức thuyết phục rằng các nhân tố như nhận thức bản thân, kỷ luật cá nhân và sự thấu cảm quyết định sự thành công nghề nghiệp và cuộc sống của mỗi người. Ông đã lôi cuốn vào công trình của mình đông đảo các học giả và nhà khoa học hàng đầu, những người đã lao động miệt mài để xác định rõ đặc điểm và xây dựng thước đo các kỹ năng thông minh cảm xúc. Trong khi các nhà nghiên cứu đã từng tuyên bố các cảm xúc nằm trong cách suy nghĩ, thì các thập kỷ gần đây họ nhận ra rằng các cảm xúc là chìa khóa đến với suy nghĩ. Các nhà nghiên cứu EQ đang xác định:

- Cách thức các cảm xúc và suy nghĩ tương tác với nhau để tạo ra nhận thức và ra quyết định
- Tầm quan trọng của các cảm xúc đối với các tương tác thành công
- Những quá trình nào tham gia vào việc học để sử dụng và quản lý các cảm xúc hiệu quả hơn

Công trình nghiên cứu này đang bắt đầu chứng minh những điều nhiều nhà văn, nhà tư vấn và các nhà quan sát khác đã thừa nhận từ lâu – rằng những người thành công nhất không cần thiết sở hữu các chỉ số IQ cao mà là những người có các kỹ năng xã hội và kỹ năng tương tác con người phát triển cao.

### EQ là gì?

Một vài người chỉ biết sống hòa hợp với người khác; vài người khác thì khá tự tin, còn vài người thì rất giỏi trong việc truyền cảm hứng đến người khác. Tất cả những điều này bắt nguồn từ một bộ các kỹ năng được gọi là thông minh cảm xúc, hay EQ. Các kỹ năng EQ thêm vào đang xác định và thay đổi cảm xúc, thúc đẩy bản thân và thấu hiểu người khác. Hầu hết bất cứ ai đều có thể học các kỹ năng EQ để xây dựng các mối quan hệ thành công hơn. Đối với trẻ em, một kết quả quan trọng của thông minh cảm xúc là một tình bạn bền chặt hơn, điểm học tập cao hơn. Đối với người lớn, các kỹ năng EQ là thiết yếu cho lãnh đạo, làm việc nhóm, chăm sóc khách hàng, các quan hệ cá nhân, và cho sức khỏe.

Peter Salovey là giáo sư chủ nhiệm khoa Tâm lý học tại Đại học Yale,

Jack Mayor là giáo sư của Đại học New Hampshire. Hai nhà tâm lý học này đã công bố định nghĩa học thuật về thông minh cảm xúc năm 1990 và tiếp tục với tư cách là những nhà nghiên cứu hàng đầu trong lĩnh vực này.

Reuven BarOn là một nhà nghiên cứu và tâm lý học tại Đại học Texas, chuyên ngành y học, cũng là người tiên phong trong lĩnh vực này. Ông đã tạo ra thước đo có giá trị đầu tiên về “hành vi thông minh cảm xúc”, chỉ số EQ. Hầu hết các nhà tâm lý học và các nhà nghiên cứu học thuật bây giờ đã thống nhất EQ là một chỉ số thông minh mà nó tách biệt với thông minh liên quan đến sự hiểu biết (IQ)

và có những bộ phận cấu thành khác với các thước đo truyền thống về tính cách.

Ngày nay chúng ta có một số các thước đo tin cậy về thông minh cảm xúc và năng lực cảm xúc được trình bày bằng thống kê, những thước đo này đang được sử dụng để chứng minh sự liên kết giữa hiệu suất công việc và thông minh cảm xúc.

Sự thách thức chính là để nhìn thấy giá trị của thông minh cảm xúc, sau đó là bắt đầu sử dụng những kỹ năng này hàng ngày. Mọi người đều có thông minh cảm xúc – đối với hầu hết chúng ta, đó là một khu vực chưa được phát triển và một nguồn chưa được khai thác. Peter Salovey nói rằng “Đúng, chúng ta có thể kiểm soát được cảm xúc”

“Thủ thuật được thực hiện đúng phương pháp và đúng thời điểm”, đây không còn là ý tưởng mới nữa. Khoảng năm 350 trước công nguyên, Aristotle đã viết “Ai cũng có thể trở lên cao giân – điều đó thật dễ dàng. Nhưng để tức giận với đúng người, đúng mức độ, đúng thời điểm, đúng mục đích và đúng cách, thì chẳng dễ dàng”

Thông minh cảm xúc vẫn tồn tại như một ngành khoa học đầy tiềm năng. Quá trình nghiên cứu 15 năm qua đáng ghi nhận – nhưng việc nghiên cứu các chỉ số thông minh khác thì đã được thực hiện hơn 100 năm. Trong lúc đó, hàng trăm các nhà thực hành, tư vấn, học giả và hàng triệu người đang sử dụng những phát hiện mới đó để có được sự hiểu biết rõ hơn về bản thân và người khác – và để cải thiện năng lực trong lãnh đạo, tuyển dụng, bán hàng và làm việc nhóm ở hàng loạt các tổ chức.

### Chú giải

Thông minh cảm xúc: EQ là một chức năng của bộ não con người để xử lý và sử dụng thông tin cảm xúc

EI: viết tắt của “thông minh cảm xúc”

EQ: viết tắt của “chỉ số cảm xúc” tương tự như “chỉ số thông minh”, và cũng được dùng với nghĩa “thông minh cảm xúc”

Freedman & Everett (Học viện nghiên cứu năng lực tổ chức)

www.EQPerformance.com

©2004, Six Seconds, All Rights Reserved

## Ích lợi của Thông minh Cảm xúc trong Công Việc

Một sự can thiệp của EQ vào khách sạn Sheraton Studio City đã dẫn đến tăng 23,4% thị phần

Tại tập đoàn Whitbread ở Anh quốc, các nhà hàng có các quản lý chỉ số EQ cao đã tăng mức độ hài lòng đối với khách hàng và tăng trưởng lợi nhuận 34% (Bar-On Orme, 2003)

Các lý do mất khách hàng và người dùng dịch vụ có 70% liên quan đến EQ (ví dụ: không thích dịch vụ khách hàng của công ty này) (Diễn đàn doanh nghiệp của các công ty dịch vụ và sản xuất, 1989 – 1995)

50% thời gian phí phạm trong công việc là do thiếu sự tin tưởng (John O. Whitney, Giám đốc Trung tâm quản lý chất lượng Deming)

Trong 1 năm, lực lượng không quân Mỹ đã đầu tư không dưới 10.000 đô la để kiểm tra năng lực cảm xúc và đã tiết kiệm 2.760.000 đô la cho việc tuyển dụng (Fastcompany "How Do You Feel" June 2000).

Bằng việc sử dụng các kỹ thuật thông minh cảm xúc và quản lý stress, bệnh viện Delnor Community ở Chicago đã giảm tốc độ thay thế nhân viên từ 28% còn 21%, tiết kiệm 800.000 đô la trong vòng chưa đầy 1 năm (Cryer 2003)