**MỞ ĐẦU**

Trong cuộc sống, bạn có thể đã từng gặp những người có kỹ năng giao tiếp rất tốt. Trong mọi tình huống, họ dường như luôn biết cách cư xử khéo léo để chúng ta không cảm thấy bị xúc phạm hoặc bực bội. Thậm chí, ngay cả khi chúng ta không tìm ra giải pháp cho vấn đề, họ cũng làm chúng ta cảm thấy lạc quan và có thêm niềm tin. Cũng có khi bạn gặp những “bậc thầy” trong việc điều khiển cảm xúc. Khi phải làm việc dưới áp lực, họ không cáu giận mà có khả năng nhìn thẳng vào vấn đề và bình tĩnh tìm ra giải pháp. Họ là những người có khả năng ra quyết định đúng đắn và biết khi nào có thể tin vào trực giác của mình. Họ luôn sẵn lòng thừa nhận những nhược điểm của mình và biết tiếp thu những lời phê bình để phát triển bản thân. Có điểm gì chung giữa những người đề cập ở trên? Đó là họ đều giàu trí tuệ cảm xúc (emotional intelligence). Họ hiểu rất rõ về bản thân và có thể cảm nhận được cảm xúc của người khác.

Ngày nay, trí tuệ cảm xúc rất phổ biến và nó đuợc coi như một thuật ngữ tâm lý, vì vậy nó rất quan trọng để các nhà tâm lí học hiểu được ý nghĩa thực sự của nó và từ đó tìm hiểu những nghiên cứu và lí thuyết mà nó dựa trên. Vậy trí tuệ cảm xúc là gì vai trò của nó đối với đời sống con người như thế nào? Chúng ta hãy cùng tìm hiểu đề tài: “Phân tích vai trò của trí tuệ cảm xúc trong đời sống con người”

**NỘI DUNG CHÍNH**

**I. Cơ sở lý luận**

**1. Nguồn gôc trí tuệ cảm xúc**

Nguồn gốc sâu xa nhất của trí tuệ cảm xúc có thể truy ngược về việc Darwin nghiên cứu về tầm quan trọng của sự diễn đạt cảm xúc của các cá thể trong quá trình chọn lọc tự nhiên và các thay đổi thích nghi. Vào những năm 1900, mặc dù các định nghĩa truyền thống về trí tuệ nhấn mạnh tới yếu tố nhận thức như là trí nhớ và khả năng giải quyết vấn đề, nhiều nhà khoa học có ảnh hưởng trong lĩnh vực trí nghiên cứu trí tuệ đã bắt đầu nhận ra tầm quan trọng của khía cạnh "ngoài nhận thức" (non-cognitive). Ví dụ như ngay từ những năm 1920, E. L. Thorndike, đã sử dụng khái niệm "hiểu biết xã hội" để miêu tả kỹ năng hiểu và quản lý người khác.

Tương tự, năm 1940 David Wechsler đã miêu tả ảnh hưởng của yếu tố không hiểu biết tới các ứng xử thông minh, và chứng tỏ xa hơn rằng các mô hình của chúng ta về sự thông minh vẫn chưa hoàn thiện cho tới khi chúng ta có thể miêu tả thích đáng các yếu tố này. Năm 1983, trong cuốn Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences (Những cơ cấu của nhận thức: Lý thuyết về thông minh bội) của Howard Gardner đã giới thiệu về ý tưởng về những thông minh bội mà trong đó bao gồm "Trí tuệ giữa các cá nhân" (khả năng hiểu những ý định, động cơ và mong muốn của người khác) và "Trí tuệ trong cá nhân" (khả năng hiểu ai đó, tán đồng cảm nhận của người đó, cảm giác sợ hãi và động cơ thúc đẩy). Trong quan sát của Gardner, các kiểu trí tuệ truyền thống như IQ, không thể giải thích một cách đầy đủ khả năng nhận thức của con người. Vì vậy thậm chí với những tên cho trước đến những khái niệm biến đổi, đều có một tin tưởng chung rằng những định nghĩa truyền thống về trí tuệ đang thiếu khả năng giải thích những kết quả trước đó.

Wayne Payne là người đầu tiên sử dụng thuật ngữ Trí tuệ xúc cảm (TTXC) trong luận văn tiến sỹ của anh: "Nghiên cứu về xúc cảm: Phát triển trí tuệ xúc cảm" vào năm 1985. Tuy nhiên, thuật ngữ gần tương tự đã xuất hiện trước đó Leuner (1966). Greenspan (1989) cũng đồng thời đề xuất mô hình TTXC này năm 1985, nối tiếp bởi Salovey và Mayer (1990), và Goleman (1995).

**2. Khái niệm trí tuệ cảm xúc**

Thuật ngữ “Trí tuệ cảm xúc” được hiểu theo nhiều góc độ khác nhau. Hai nhà tâm lý học Mỹ Peter Salovey và John Mayer cgi rằng trí tuệ cảm xúc kà khả năng hiểu rõ cảm xúc của bản thân, thấu hiểu cảm xúc của người khác, phân biệt và sử dụng chúng để hướng dẫn suy nghĩ và hành động của bản thân. Theo Daniel Goleman thì trí tuệ cảm xúc là khả năng giám sát các cảm giác và cảm xúc của bản thân và người khác, khả năng phân biệt chúng và sử dụng những thông tin nhằm định hướng suy nghĩ và hành động của mình. Còn H.Steve lại cho rằng trí tuệ cảm xúc là sự kết hợp giữa sự nhạy cảm về cảm xúc có tính tự nhiên với các ký năng quản lý cảm xúc. Theo Bar-On thì trí tuệ cảm xúc là một tổ hợp các năng lực phi nhận thức và những kỹ năng chi phối năng lực của cá nhân nhằm đương đầu có hiện quả với những đòi hỏi và sức ép của môi trường

Từ những quan niệm khác nhau có thể đi đến định nghĩa: Trí tuệ cảm xúc là khả năng thấu hiểu cảm xúc bản thân và người khác dẫn tới định hướng hành động phù hợp.

**3. Cấu trúc của trí tuệ cảm xúc**

Tìm hiểu cấu trúc của trí tuệ cảm xúc có nhiều quan niệm khác nhau và cho tới nay vấn đề này vẫn được tiếp tục nghiên cứu. Theo Bar-On cấu trúc của trí tuệ cảm xúc bao gồm bốn thành phần:

- Năng lực nhận biết, hiểu và biết cách bộc lộ mình

- Năng lực nhận biết, hiểu và cảm thông với người khác.

- Năng lực ứng phó với những cảm xúc mạnh, và kiểm soát, làm chủ các xúc cảm của mình.

- Năng lực thích ứng vói những thay đổi và giai quyết vấn đề của cá nhân hay xã hội.

ColeMan lại đưa ra cấu trúc trí tệ cảm xúc gồm hai thành phần cơ bản: Năng lực cá nhân và năng lực xã hội nhằm nhần biết và điều khiển xúc cảm ở mình và ở người khác, cụ thể như sau:

- Năng lực cá nhân bao gồm:

+ Tự biết mình (Nhận biết cảm xúc của mình, đánh giá mình chính xác, khả năng tự tin)

+ Tự kiểm soát, quản lý mình (Kiểm soát xúc cảm của mình, có lòng tin, tự ý thức, khả năng thích ứng…)

- Năng lực xã hội bao gồm:

+ Nhận biết các quan hệ xã hội

+ Quản lý và điều khiển các quan hệ xã hội

Tuy nhiên, dù theo quan niệm nào thì trong cấu trúc của trí tuệ cảm xúc có các thành phần sau không thể thiếu được. Đó là:

- Khả năng nhận biết, đánh giá và thể hiện cảm xúc của bản thân. Các cá nhân nhận thức được cảm xúc của mình, suy nghĩ về nó và cách thể hiện cảm xúc trong quan hệ với người khác và trong khi tiến hành mọi công việc.

Khả năng nhận biết và đánh gá cảm xúc của người khác. Nó được thể hiện ở khả năng đánh giá chính xác cảm xúc của người khác và thể hiện cảm xúc đó vào chính mình

- Khả năng điểu chỉnh cảm xúc của bản thân và của người khác. Khía cạnh này đề cập đến kinh nghiệm, cảm xúc của cá nhân hay sự theo dõi, đánh giá và xử sự đẻ thay đổi, điều hoà cảm xúc của người khác

- Sử dụng cảm xúc để định hướng hành động. Nó có vai trò là động lực thúc đẩy hoặc kìm hãm hành động, tạo ra sự định hướng, sự chú ý của cá nhân đối với hành động nào đó. Vì vậy sử dụng trí tuệ cảm xúc để điểu chỉnh hành vi là một trong những thành phần quan trọng của trí tuệ cảm xúc

**II. Vai trò của trí tuệ cảm xúc đối với đời sống con người.**

Vai trò của trí tuệ cảm xúc trong đời sống con người nói chung và trong hoạt động nhận thức nói riêng được khẳng định trên các khía cạnh cơ bản sau:

- Sự tác động qua lại giữa chủ thể với hoàn cảnh mà trong đó cảm xúc là động lực của ứng xử còn tri giác, vận động và trí tuệ là sự cấu trúc hoá của các ứng xử đó. G.Piagie quan niệm mỗi ứng xử bao hàm hai mặt: Mặt năng lượng (do cảm xúc tạo ra) và mặt nhận thức (kết quản của trí tuệ). Theo L.X.Vugotxki trong tư duy ngôn ngữ, ý không phải điểm tận cùng của quá trình mà đằng sau nó là xu hướng, cảm xúc, nhu cầu

- Cảm xúc có vai trò thúc đẩy hoặc kìm hãm hoạt động nói chung và trí tuệ nói riêng của con người. Theo Daniel Goleman thì các cảm xúc chỉ đạo trí tuệ, thậm chí nó còn mạh hơn cả khả năng logic toán. Trong thực tiễn, cảm xúc tham gia vào hoạt động trí tuệ trên hai phương diện:

+ Là động lực thúc đẩy hoặc kìm hãm một hành động trí tuệ nào đó

+ Là người hướng đạo cho hành động đó. Vai trò hướng đạo thể hiện như cảm xúc, là yếu tố bên trong của hành động trí tuệ, là tâm thế theo suốt quá trình hành động và chi phối các quyết định hành động

Khả năng để kiểm soát cảm xúc và điều khiển stress là một khía cạnh khác của trí tuệ cảm xúc và đóng vai trò quan trọng trong thành công của mỗi người. Những người có khả năng kiểm soát bản thân thường không để mình nổi giận hoặc nảy sinh lòng ghen tỵ thái quá, và họ cũng không ra những quyết định ngẫu hứng, bất cẩn, mà luôn nghĩ suy nghĩ trước khi hành động. Nhờ biết kiểm soát bản thân, họ luôn suy nghĩ chín chắn, thích ứng tốt với sự thay đổi, chính trực và biết nói “không” khi cần thiết. Trí tuệ cảm xúc cần nhận biết khi nào và bằng cách nào để diễn tả cảm xúc cũng như là điều khiển nó. Chúng ta hãy xem xét một cuộc điều tra được thực hiện tại Yale University bởi Sigdeal Barsade. Anh ta tổ chức một nhóm tình nguyện viên đóng vai trò là những nhà quản lí cùng làm việc trong một nhóm để phân phát tiền thưởng tới các bộ phận cấp dưới. Một người trong số họ được đào tạo để đưa ra kế hoạch và người này luôn được nói đầu tiên. Trong một vài nhóm, nhân vật này lập kế hoạch với tâm trạng vui vẻ, nhóm khác với sự thư giãn, thoải mái, một nhóm khác thì uể oải, áp đặt và nhóm nữa thì với tâm trạng khó chịu. Kết quả thấy được là cảm xúc của nhân vật này có ảnh hưởng rất lớn đến cả nhóm, cảm xúc tốt mang đến sự hợp tác mang tính phát triển, sự công bằng và sự bao quát đối với hoạt động của cả nhóm. Trong thực tế, những nghiên cứu khách quan chỉ ra rằng những nhóm vui vẻ, hòa đòng sẽ rất công bằng về tài chính và về một khía cạnh nào đó, hỗ trợ việc tổ chức nhóm. Bachman nhận thấy rằng những nhà lãnh đạo hiệu quả trong US Navy là những người cởi mở, lí trí gây ấn tượng và hòa đồng.

Về vấn đề này, Martin Seligman đã phát triển một hệ thống được gọi là “chủ nghĩa lạc quan thông thái” Nó đề cập đến những quy kết nhân quả do con người tạo ra khi đương đầu với những thất bại. Những người lạc quan có xu hướng tạo ra những quy kết rõ ràng, tạm thời và liên quan đến mối quan hệ nhân quả bên ngoài trong khi những người bi quan thì lại tạo ra những quy kết phổ biến, cố định và liên quan đến mối quan hệ bên trong. Trong một nghiên cứu tại Met Life, Seligman và đồng nghiệp của ông đã nhận thấy rằng những người bán hàng lạc quan sẽ bán được hơn 37 % trong 2 năm đầu so với những người bi quan. Khi công ty thuê một nhóm những cá nhân đặc biệt, những người đạt chỉ số lạc quan cao thì lượng hàng bán ra sẽ nhiều hơn 21% trong năm đầu tiên và 57% trong năm thứ hai, trung bình họ bán ra nhiều hơn các đại lí là 27%.

- Vai trò của trí tuệ cảm xúc còn được thể hiện ở việc xây dựng tốt các mối quan hệ con người (quan hệ gia đình, quan hệ công việc, quan hệ bạn bè…) thông qua quá trình đồng cảm (hiểu cảm xúc của mình dẫn tới hiểu cảm xúc của người khác); đảm bảo cho não bộ diễn ra bình thường và tránh được những căn bệnh tinh thần như sự lo sợ, sự trầm cảm, sự giận dữ, thái độ bi quan chán nản…ảnh hưởng tới cuộc sống con người.

Thực tế cho thấy những người giàu trí tuệ cảm xúc hiểu rõ cảm xúc của mình nên không bao giờ để chúng chế ngự. Đồng thời, họ cũng rất nghiêm khắc khi đánh giá bản thân. Họ biết đâu là điểm mạnh và điểm yếu của mình để từ đó phát huy hoặc khắc phục, nhờ vậy họ có thể làm việc hiệu quả hơn. Nhiều người tin rằng sự hiểu rõ bản thân chính là thành tố quan trọng nhất của trí tuệ cảm xúc.

Biết cảm thông cũng được coi là một trong những biểu hiện trí tuệ cảm xúc. Cảm thông là việc bạn đồng cảm và hiểu được ước muốn, nhu cầu và quan điểm của những người sống quanh bạn. Những người biết cảm thông thường rất giỏi trong việc nắm bắt cảm xúc của người khác, kể cả những cảm xúc tinh tế nhất. Nhờ vậy, họ luôn biết cách lắng nghe người khác và thiết lập quan hệ với mọi người. Họ không bao giờ nhìn nhận vấn đề một cách rập khuôn hay phán đoán tình huống quá vội vàng. Họ luôn sống chân thành và cởi mở. Một ví dụ chứng minh rằng sự thấu cảm là một phần quan trọng của trí tuệ cảm xúc, và các nhà nghiên cứu cũng đã nhận thấy sự đóng góp của nó trong sự thành công của công việc. Rosenthal và các đồng nghiệp của ông tại Harvard đã khám phá ra rằng, trong 2 thế kỉ trước những người nhạy cảm trong vấn đề xác định xúc cảm của mọi người thì họ thành công hơn rất nhiều trong công việc cũng như trong cuộc sống xã hội. Gần đây hơn, một cuộc điều tra của những người mua hàng chỉ ra rằng tiêu chí đầu tiên để thu hút việc bán hàng chính là sự thấu cảm của họ. Những người mua mong muốn những người bán có thể lắng nghe và thực sự thấu hiểu những gì họ quan tâm.

Ngoài ra trí tuệ cảm xúc còn giúp bạn mở rộng mối quan hệ của mình. Thật là thoải mái khi được tiếp xúc với những người giỏi giao tiếp – một đặc điểm khác của trí tuệ cảm xúc. Những người giỏi giao tiếp thường có khả năng làm việc nhóm tốt. Họ quan tâm đến việc giúp người khác phát triển và làm việc hiệu quả hơn là thành công của chính mình. Họ biết cách tranh luận hiệu quả và là những bậc thầy trong việc thiết lập và duy trì quan hệ xã hội

**III. Các biện pháp nâng cao trí tuệ cảm xúc**

Như vậy có thể khẳng định vai trò to lớn của trí tuệ cảm xúc đối với đời sống và sự thành công của mỗi người. Vậy làm thế nào để nâng cao trí tuệ cảm xúc? Dưới đây là một vài gợi ý nhỏ giúp bạn rèn luyện trí tuệ của xúc của mình:

**1. Hãy lắng nghe cảm xúc của bạn**

Điều này có vẻ đơn giản nhưng sự thực rất nhiều người trong chúng ta không hề biết lắng nghe cảm xúc. Quan niệm thông thường vẫn cho rằng cảm xúc thường chỉ cản trở suy nghĩ và hành động lý trí và vì vậy chúng ta nên kìm nén chúng. Bạn đừng bao giờ xem thường hay bỏ qua cảm xúc. Hãy tự hỏi bản thân: "Tôi đang cảm thấy điều gì?" thường xuyên hơn và sau đó tự mô tả các cảm xúc trong lòng bạn ở mức độ chân thật và cụ thể nhất mà bạn có thể.

**2. Tôn trọng cảm xúc của bạn**

Chúng ta cũng thường mang một quan niệm sai lầm khác là: Các cảm xúc bị kìm nén có thể dần dần triệt tiêu hoặc chuyển biến theo ý chúng ta. Thực sự thì những điều bị kìm nén không bị tê liệt mãi mãi, chúng sẽ bùng nổ ở một thời điểm thuận lợi nào đó. Tức giận là một trong những cảm xúc mạnh mẽ nhất và khi bộc phát thì có thể gây ra những hậu quả khiến chúng ta phải ân hận. Và cách tốt nhất để làm những cảm xúc không mong muốn ra đi là hãy chấp nhận nó và giúp giải tỏa nó theo những cách tích cực nhất mà bạn có thể. Câu "Tôi không buồn" không bao giờ giúp bạn hết buồn nhưng việc đi dạo,trò chuyện với một ai đó về nỗi buồn của bạn thì chắc chắn nỗi buồn của bạn sẽ được vơi đi.

**3. Trò chuyện nhiều hơn**

Giao tiếp khơi mào và nuôi dưỡng các mối quan hệ.Vì vậy,bạn hãy dành nhiều thời gian hơn để chuyện trò, hỏi han những người thân và bạn bè. Khi chuyện trò hãy sử dụng những câu hỏi "Như thế nào" và "Tại sao" thay vì những câu hỏi mà những câu trả lời là "Có/không-Đúng/sai". Về phía mình, bạn cũng nên bộc lộ những mối quan tâm của bản thân mình.

Đôi khi chỉ cần những câu hỏi thăm đơn giản như:"Hôm nay có gì vui không?" hoặc gửi một tin nhắn:"Dạo này sao rồi?" cho người bạn lâu không gặp. Điều đó cũng đủ hâm nóng tình cảm giữa hai người. Điều quan trọng là người nhận sẽ cảm thấy rằng trong cuộc sống bận rộn của bạn luôn có chỗ dành cho họ.

**4. Và khi trò chuyện,hãy lắng nghe thực sự:**

Việc lắng nghe sẽ tạo ra mối giao cảm chân thành và dễ chịu với người đang trò chuyện với bạn.

Hãy dẹp yên những suy nghĩ và những nỗi bận tâm đang lẩn quẩn trong đầu bạn. Hãy kiên nhẫn và chỉ nghĩ đến những gì họ nói. Nếu lắng nghe đúng cách, bạn sẽ nhớ rất dai những cái mà có khi cả chính người nói cũng không nhớ rằng họ đã nói với bạn. Hãy thực tập, một lúc nào đó bạn sẽ phát hiện ra rằng bạn cảm nhận được cả những điều người đối thoại không nói tới. Nỗ lực lắng nghe cũng đem lại niềm vui cho người đối thoại bởi ai cũng có nhu cầu được bộc lộ, được lắng nghe, được chú ý. (Không phải ngẫu nhiên mà chúng ta có tới 2 cái tai).

Một điều thú vị là khi bạn thực sự lắng nghe ai đó thì huyết áp trong cơ thể bạn sẽ giảm xuống.

**5. Tạo ra thói quen tốt cho các mối quan hệ:**

Đối với gia đình: ăn tối, du lịch cùng nhau, tổ chức sinh nhật riêng với những người trong gia đình, mua tặng những món quà bất ngờ, ý nghĩa...

Đối với bạn bè: gọi điện thăm hỏi (nếu không gặp thường), cùng nhau đi ăn sáng, chơi thể thao, thỉnh thoảng cùng nhau đi dã ngoại...

Điểm cốt yếu là bạn và những người thân "quen" với việc dành thời gian bên cạnh nhau. Những giây phút vui vẻ bên nhau như thế mang rất nhiều ý nghĩa cuộc sống. Khi nhịp sống càng nhanh và dồn dập, thì đây là những khoảng thời gian cần thiết giúp bạn nghỉ ngơi, thư giãn và tái tạo năng lượng sống. Hãy nhớ duy trì những sự kiện này một cách định kỳ.

**6. Hãy cười nhiều hơn**

Nụ cười có tính chất lây lan. Nụ cười là ngôn ngữ của trái tim. Nụ cười của bạn sẽ khiến cho không khí nơi bạn đến thoải mái và ấm áp hơn. Nụ cười không chỉ giúp cho những người quanh bạn mà còn đem lại những hiệu ứng tốt về cảm xúc của bạn. Theo một nghiên cứu tâm lý thì không phải chỉ có niềm vui mới đem lại nụ cười mà nụ cười cũng có thể đem lại niềm vui. Hãy cười lên và từ từ bạn sẽ thấy lòng mình nhẹ nhàng hơn. Hãy chia sẻ cảm xúc tích cực trong lòng bạn. Nếu bạn hạnh phúc, hãy kể với mọi người. Hãy mặc những bộ quần áo tươi sáng, hãy rộng lượng với những người xung quanh hơn...

**KẾT LUẬN**

Có điều gì thực sự mới mẻ về trí tuệ cảm xúc không? Ở một khía cạnh nào đó, trí tuệ cảm xúc thật sự không mới. Trong thực tế nó dựa trên những nghiên cứu từ nhiều năm trước đây và lý thuyết về cá nhân, xã hội cũng như  tâm lí học. Tóm lại, vai trò của trí tuệ cảm xúc đối với đời sống con người là vô cùng to lớn và không thể phủ nhận. Tuy nhiên phải làm thế nào để rèn luyện cũng như để trí tuệ cảm xúc thực sự phát huy được vai trò, trở thành một yếu tố thúc đẩy thành công  lại nằm ở chính bản thân mỗi người.

**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Phạm Minh Hạc, Tuyển tập tâm lý học, NXB. Giáo dục, Hà Nội, 2002

2. Trần Trọng Thủy, Tâm lý học đại cương, NXB. Giáo dục, Hà Nội, 2000

3. Trường Đại học Luật Hà Nội, Giáo trình tâm lý học đại cương, NXB Công an nhân dân, Hà Nội 2006

4. Trường Đại học Luật Hà Nội, Giáo trình trình tâm lý học đại cương, Đặng Thanh Nga (chủ biên), NXB Công an nhân dân, Hà Nội 2010

5. Các website:

- http://vi.wikipedia.org

- http://tamlyhoc.com

- http://tamlyhoc.net/

- http://psychologyinfo.com/directory

- http://vietbao.vn

- http://vietnamnet.vn

- http://dantri.com.vn

- http://vnexpress.net