

01

Tự nhận thức



“Nhận biết cảm xúc là bước đầu tiên để quản lý chúng.”

*- Daniel Goleman, nhà tâm lý học,
tác giả Trí tuệ xúc cảm*

Tình huống

Bạn đề xuất một ý kiến đóng góp cho đội nhóm nhưng bị từ chối. Bạn cảm thấy thất vọng và không muốn đưa ra thêm bất kỳ ý kiến nào khác.

Gợi ý cách xử lý

Hãy tạm dừng mọi hành động, lời nói và hít thở sâu, tự hỏi: “Mình đang cảm thấy gì? Vì sao mình lại có cảm xúc đó?”

Giải thích

Để kiểm soát và quản lý cảm xúc, bước đầu là nhận diện chúng, từ đó mới có thể đưa ra phản ứng tích cực thay vì bị cảm xúc dẫn dắt.

Bài tập

Hãy ghi lại 3 cảm xúc mạnh nhất bạn trải qua và gắn nhãn cho chúng (ví dụ: “căng thẳng”, “hào hứng”, “bối rối”).

02

Tự điều chỉnh cảm xúc



“Tự điều chỉnh cảm xúc là năng lực kiểm soát hiệu quả tình cảm và cơn bốc đồng.”

*- Daniel Goleman, nhà tâm lý học,
tác giả Trí tuệ xúc cảm*

Tình huống

Bạn vừa nhận được một email từ đồng nghiệp với giọng điệu khó chịu, khiến bạn cảm thấy tức giận và có xu hướng muốn phản hồi ngay lập tức bằng những lời lẽ gay gắt.

Gợi ý cách xử lý

Không trả lời email ngay lập tức mà hãy dành ra 15 phút để bình tâm, hít thở sâu. Sau đó, hãy viết nháp một câu trả lời bình tĩnh, chuyên nghiệp và tập trung vào giải quyết vấn đề.

Giải thích

Tự điều chỉnh cảm xúc trong những tình huống như vậy là vô cùng quan trọng, giúp bạn không hành động theo cảm xúc nhất thời, tránh làm trầm trọng thêm tình hình và duy trì sự chuyên nghiệp. Từ đó, bạn có thể tạo dựng được hình ảnh một người điềm tĩnh, có khả năng xử lý vấn đề hiệu quả.

Bài tập

Mỗi khi cảm thấy bực bội, bạn hãy đếm ngược từ 10 đến 0 trước khi nói hoặc viết bất cứ điều gì. Kỹ thuật đơn giản này sẽ tạo ra một khoảng dừng cần thiết, giúp bạn có thời gian để suy nghĩ và lựa chọn Gợi ý cách xử lý tốt nhất.

03

Động lực



“Động lực là nguồn năng lượng đến từ bên trong mỗi người. Do vậy, chỉ khi được chính người đó khơi dậy và châm lửa, nó mới bùng cháy mạnh mẽ và lâu bền.”

- *Stephen Covey, doanh nhân, tác giả*
7 Thói quen của người thành đạt

Tình huống

Bạn đang thực hiện một dự án dài hơi và cảm thấy mất hứng thú, thậm chí nản lòng vì chưa thấy kết quả rõ ràng.

Gợi ý cách xử lý

Hãy thử khơi dậy động lực nội tại bằng cách nhắc nhở bản thân về mục tiêu ban đầu và lý do bạn bắt đầu dự án. Chia dự án thành các mục tiêu nhỏ hơn, dễ hoàn thành hơn và tự thưởng khi hoàn thành từng phần đó.

Giải thích

Việc liên tục củng cố động lực nội tại là chìa khóa để duy trì sự kiên trì và hứng thú, ngay cả khi gặp khó khăn. Khi bạn hiểu rõ “tại sao” mình làm việc này, bạn sẽ có thêm sức mạnh để vượt qua trở ngại và tiếp tục hướng tới mục tiêu dài hạn đã đề ra.

Bài tập

Viết 2-3 lý do lớn nhất để bạn hoàn thành công việc đang làm. Sau đó, dán chúng ở nơi dễ thấy như trên bàn làm việc, màn hình máy tính, hoặc tủ lạnh, để chúng luôn nhắc nhở bạn về mục đích của mình.

04

Thấu cảm



“Thấu cảm là khi ta nhìn bằng mắt người khác, nghe bằng tai người khác và cảm nhận bằng trái tim người khác.”

- Alfred Adler, bác sĩ, người sáng lập trường phái tâm lý học cá nhân

Tình huống

Đồng nghiệp của bạn có vẻ căng thẳng và ít nói hơn bình thường. Có thể họ đang đối mặt với một vấn đề cá nhân hoặc áp lực công việc.

Gợi ý cách xử lý

Bạn hãy chủ động tiến lại gần và hỏi nhẹ nhàng: “Bạn có vẻ không ổn, có chuyện gì không? Mình có thể giúp gì không?” và sẵn sàng lắng nghe mà không phán xét. Hãy để họ chia sẻ nếu muốn, và tránh cho lời khuyên hay làm giảm nhẹ vấn đề. Đôi khi, chỉ lắng nghe đã là sự hỗ trợ lớn.

Giải thích

Thấu cảm là khả năng hiểu được cảm xúc và quan điểm của người khác. Thực hành thấu cảm giúp bạn xây dựng mối quan hệ tốt đẹp hơn với đồng nghiệp, tạo nên một môi trường làm việc hỗ trợ và gắn kết.

Bài tập

Bạn hãy tưởng tượng và viết ra một đoạn hội thoại giữa bạn và một người khác, trong đó bạn là người lắng nghe. Thực hành tóm tắt điều đối phương nói rồi đặt câu hỏi mở để khuyến khích họ chia sẻ thêm (ví dụ: “Điều đó khiến bạn cảm thấy thế nào?”, “Bạn nghĩ sao về chuyện đó?”).

05

Kỹ năng xã hội



“Có trí tuệ về mặt xã hội nghĩa là biết cách làm người khác thoải mái với sự hiện diện của mình.”

*- Daniel Goleman, nhà tâm lý học,
tác giả Trí tuệ xúc cảm*

Tình huống

Trong giờ giải lao, bạn thấy một đồng nghiệp mới đang đứng một mình, có vẻ hơi lạc lõng và chưa quen với mọi người.

Gợi ý cách xử lý

Bạn hãy chủ động bắt chuyện. Mở lời bằng cách giới thiệu bản thân và hỏi về cảm nhận của họ khi mới vào công ty, ví dụ: “Chào bạn, mình là [Tên của bạn]. Bạn là [Tên đồng nghiệp mới] đúng không? Bạn thấy môi trường ở đây thế nào, có gì khác so với nơi làm việc cũ của bạn không?”.

Giải thích

Kỹ năng xã hội giúp bạn dễ dàng kết nối, xây dựng mối quan hệ tích cực, tạo không khí thoải mái và tin cậy trong môi trường làm việc.

Bài tập

Trong cuộc họp tiếp theo hoặc bất kỳ buổi gặp mặt nào trong ngày hôm nay, hãy tìm cách tương tác với ít nhất một người mà bạn ít khi nói chuyện. Mục tiêu là phá vỡ rào cản và mở ra cơ hội giao tiếp.

06

EQ là gì? - Chia khóa thành công



“Chúng ta có hai phần tư duy, một dùng để nghĩ và một dùng để cảm nhận.”

*- Daniel Goleman, nhà tâm lý học,
tác giả Trí tuệ xúc cảm*

Tình huống

Trong một cuộc họp nhóm, bạn thấy một đồng nghiệp đưa ra ý kiến mà bạn không đồng tình, và giọng điệu của họ có vẻ hơi gay gắt.

Gợi ý cách xử lý

Hãy giữ bình tĩnh và lắng nghe kỹ ý kiến của họ, rồi đặt câu hỏi để hiểu rõ hơn như: “Bạn có thể giải thích thêm lý do không?”. Khi trình bày, hãy tập trung vào dữ kiện và mục tiêu chung, tránh công kích cá nhân.

Giải thích

EQ là khả năng hiểu và quản lý cảm xúc của bản thân và người khác, giúp bạn đưa ra quyết định tốt hơn, xây dựng mối quan hệ mạnh mẽ và thành công hơn trong sự nghiệp.

Bài tập

Hãy liệt kê 3 tình huống trong tuần qua mà bạn ước mình đã xử lý cảm xúc tốt hơn. Với mỗi tình huống, hãy suy nghĩ cách bạn có thể phản ứng khác đi để đạt kết quả tốt hơn.

07

Tại sao cần làm việc nhóm? - Sức mạnh cộng hưởng



“Một cây làm chẳng nên non
Ba cây chụm lại nên hòn núi cao.”

- Ca dao Việt Nam

Tình huống

Bạn vừa được giao một dự án lớn, cảm thấy quá sức và khó lòng hoàn thành nếu chỉ làm một mình.

Gợi ý cách xử lý

Đừng ngần ngại tìm kiếm sự hỗ trợ. Hãy xác định các phần việc có thể chia sẻ và đề xuất với sếp/đồng nghiệp để thành lập một nhóm nhỏ cùng thực hiện.

Giải thích

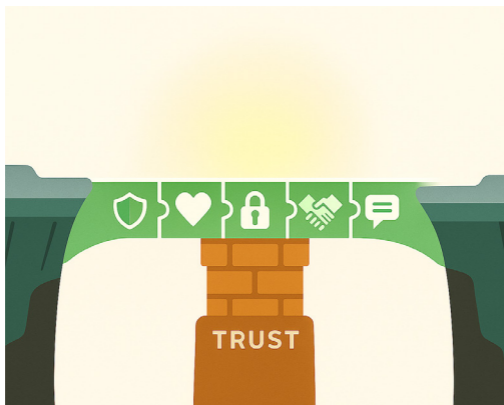
Làm việc nhóm mang lại sức mạnh cộng hưởng đáng kinh ngạc. Nó không chỉ giúp chia sẻ gánh nặng công việc, giảm áp lực cho từng cá nhân, mà còn cho phép tận dụng đa dạng kỹ năng và kinh nghiệm từ các thành viên. Nhờ đó, nhóm có thể cùng nhau đạt được những mục tiêu lớn lao và phức tạp mà một cá nhân đơn lẻ không thể tự mình thực hiện được.

Bài tập

Hãy nghĩ về một thành công gần đây của bạn, dù lớn hay nhỏ. Có thể là hoàn thành một nhiệm vụ khó, học được một kỹ năng mới, hay giải quyết được một vấn đề. Sau đó, hãy liệt kê 2-3 người đã hỗ trợ bạn đạt được điều đó.

08

Lòng tin - Nền tảng của mọi mối quan hệ



“Lòng tin là chất keo của cuộc sống, là thành phần thiết yếu nhất trong giao tiếp hiệu quả, là nguyên tắc cơ bản duy trì mọi mối quan hệ.”

*- Stephen Covey, doanh nhân, tác giả
7 Thói quen của người thành đạt*

Tình huống

Một thành viên mới vừa gia nhập nhóm của bạn, và bạn chưa biết nhiều về họ. Đây là cơ hội để bạn chủ động xây dựng lòng tin ngay từ đầu.

Gợi ý cách xử lý

Chủ động trò chuyện để tìm hiểu về họ, hỏi han về kinh nghiệm làm việc, sở thích hoặc những kỳ vọng của họ khi tham gia nhóm. Trong các cuộc họp, lắng nghe quan điểm của họ (ngay cả khi bạn có ý kiến khác) và thể hiện sự tin tưởng vào năng lực của họ.

Giải thích

Lòng tin là yếu tố cốt lõi để xây dựng đội nhóm vững mạnh. Khi mọi người cảm thấy được tin tưởng, họ sẽ cảm thấy an toàn hơn khi chia sẻ ý tưởng, dám hợp tác cởi mở và sẵn sàng chấp nhận rủi ro để đổi mới. Một đội nhóm có lòng tin cao sẽ làm việc hiệu quả hơn và gắn kết hơn.

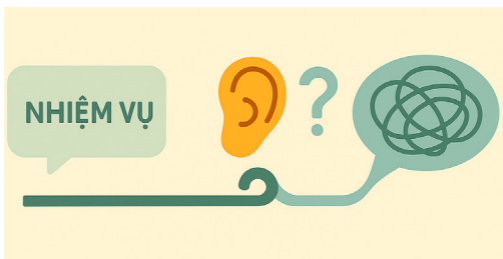
Bài tập

Hãy chọn một người ở nơi làm việc mà bạn muốn tăng cường lòng tin với họ:

- Tìm một điểm chung;
- Đưa ra một lời khen chân thành về một việc họ đã làm tốt hoặc một phẩm chất tích cực của họ.

09

Giao tiếp hiệu quả - Cầu nối thấu hiểu



“Vấn đề lớn nhất trong giao tiếp là người ta tưởng rằng nó đã xảy ra.”

*- George Bernard Shaw, nhà phê bình,
nhà xã hội chủ nghĩa người Ireland*

Tình huống

Bạn đã cẩn thận giải thích một nhiệm vụ cho đồng nghiệp, nhưng kết quả nhận được lại không như mong đợi – họ vẫn thực hiện sai.

Gợi ý cách xử lý

Thay vì chỉ trích, hãy nhìn nhận lại cách truyền đạt của mình và hỏi lại: “Có vẻ tôi nói chưa đủ rõ. Bạn có thể tóm tắt lại những gì bạn hiểu về nhiệm vụ này không?” để kiểm tra mức độ thấu hiểu của họ mà không khiến họ cảm thấy bị đổ lỗi.

Giải thích

Giao tiếp hiệu quả không chỉ đơn thuần là việc bạn nói rõ ràng những gì mình muốn truyền đạt mà còn là quá trình đảm bảo rằng người nghe thực sự hiểu đúng ý bạn, tránh hiểu lầm và lãng phí thời gian đôi bên.

Bài tập

Hôm nay, bạn hãy chọn một tình huống giao tiếp để đặt câu hỏi mở sau khi bạn nói ra ý của mình. Ví dụ, bạn có thể hỏi: “Vậy tóm lại, bạn sẽ bắt đầu từ đâu?”, “Bạn có thể nhắc lại các bước chính không?”, hoặc “Bạn có thắc mắc gì về việc này không?”.

10

Mục tiêu chung - Hướng đi thống nhất



“Đội nhóm là tập thể những cá nhân cùng chia sẻ một mục tiêu chung.”

- John C. Maxwell, tác giả của nhiều đầu sách bán chạy về chủ đề lãnh đạo

Tình huống

Các thành viên trong nhóm của bạn chỉ tập trung vào nhiệm vụ riêng, không liên kết và phối hợp với nhau. Dự án có nguy cơ không đạt kết quả như ý.

Gợi ý cách xử lý

Đề xuất một buổi họp ngắn (dưới 30 phút) để nhắc lại mục tiêu chung của dự án một cách rõ ràng, nhấn mạnh tầm quan trọng của từng đóng góp cá nhân và cách chúng liên kết với nhau để tạo nên bức tranh tổng thể.

Giải thích

Việc có một mục tiêu chung rõ ràng đóng vai trò như kim chỉ nam cho toàn bộ đội nhóm. Nó không chỉ giúp mọi người đi đúng hướng, tránh lạc lối hay lãng phí nguồn lực vào những việc không cần thiết, mà còn tăng cường sự phối hợp giữa các thành viên. Khi mỗi người hiểu được đóng góp của mình quan trọng như thế nào đối với mục tiêu chung, họ sẽ có tinh thần trách nhiệm tập thể cao hơn, chủ động hỗ trợ lẫn nhau và cùng hướng tới thành công.

Bài tập

Trong cuộc họp nhóm tiếp theo, hãy chủ động nhắc lại mục tiêu chung của dự án/công việc hiện tại.