

Hoạt động 2: Xem clip



TÌNH HUỐNG THỰC TẾ

Sau một ngày làm việc, học tập, tôi trở về nhà trong lòng vẫn còn rất bực tức vì hôm nay tôi đã bị sếp khiển trách về đến nhà tôi đã rất mệt nhưng nhà cửa ngổn ngang với vết bẩn, quần áo, chén bát, đồ dùng bày ra khắp nhà. Lúc đó chồng tôi đang cho con ăn tối, tôi sẵn giọng *“sao anh không dọn nhà đi hả?”*

Chồng tôi không nói gì đến tôi nhưng lại quát cô con gái *“có ăn lẹ lên không? Ba đánh cho bây giờ?”* Cô con gái òa khóc. Tôi lại quát to hơn *“thì anh cứ để nó ăn một mình chứ đâu phải ngồi lì ở đấy mà nó ăn cho”*.

Chồng tôi bỏ chén cơm và mặc tôi nói gì anh ấy đi ra khỏi nhà cho đến 10h mới về. Còn tôi phải dọn dẹp và cho con ăn trong sự bực tức không biết nói cùng ai.

Bạn sẽ không cư xử như tôi chứ? Nếu tôi khôn khéo hơn thì hôm ấy tôi không mệt đến vậy mà còn được chồng giúp.



Phân tích tình huống

- Kết quả khác:
- + Tức không về
- + Buồn bã, chán nản, không nói chuyện
- Tại sao cô vợ lại tức giận người chồng?
- Tại sao chồng lại quát và đòi đánh con?

Lan tỏa

- Chồng nóng tính?

Bạn sẽ không cư xử như tôi chứ? Nếu tôi khôn khéo hơn thì hôm ấy tôi không mệt đến vậy mà còn được chồng giúp.

Tự vấn

Bạn đã bao giờ:

- + Vui đến mức chảy nước mắt ?
- + Buồn đến mức tưởng tượng như không thể vượt qua?
- + Đau đớn, chán chường đến mức muốn tự tử?
- + Tổn thương đến mức muốn ly hôn?



KỸ NĂNG QUẢN LÝ CẢM XÚC

ThS.NCS. Nguyễn Thị Diễm My





NỘI DUNG

Thời gian	Nội dung chính
Sáng 10/7/2017	Trí tuệ cảm xúc – Cảm xúc – Phân loại cảm xúc
Chiều 10/7/2017	Kỹ năng Quản lý cảm xúc – Vai trò – Nguyên nhân
Sáng 11/7/2017	Cấu trúc kỹ năng Quản lý cảm xúc
Chiều 11/7/2017	Phương pháp Quản lý cảm xúc
Sáng 12/7/2017	Phương pháp Quản lý cảm xúc
Chiều 12/7/2017	Thực hành Quản lý cảm xúc



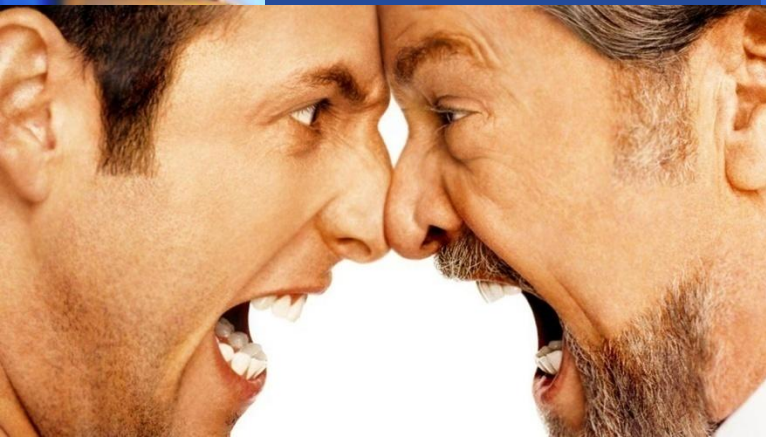
Hoạt động 3: Chia nhóm

Yêu cầu:

- Đặt tên nhóm, bầu nhóm trưởng
- Nhóm giới thiệu tên và thể hiện một hành động đặc trưng cho nhóm
- Thời gian suy nghĩ: 5 phút
- Điểm tối đa: 10đ

BÀI 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ CẢM XÚC – TRÍ TUỆ CẢM XÚC

ThS.NCS. Nguyễn Thị Diễm My



Hoạt động 4: Đố vui

Đố bạn con người
có bao nhiêu loại
chỉ số?





IQ (Intelligence Quotient)

EQ (Emotional Quotient)

SQ (Social Quotient SQ)

CQ (Creative Intelligence)

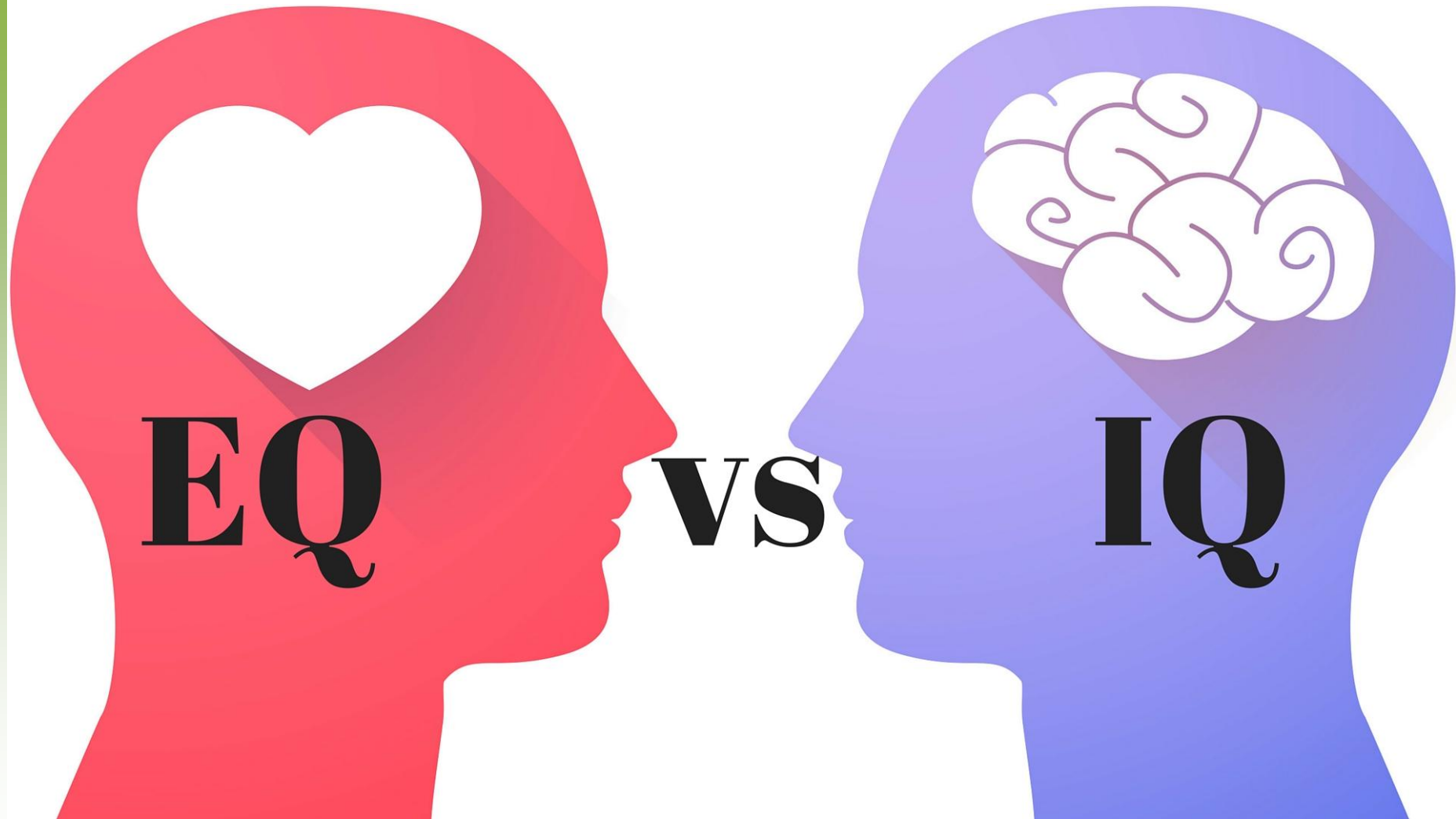
PC (Passion Quotient)

AQ (Adversity Quotient)

SQ (Speech Quotient)

MQ (Moral Quotient)

StQ (Stupid Quotient)





1.1. Khái quát chung về Trí tuệ cảm xúc

- *“Chỉ số IQ chỉ chiếm 25% trong sự thành đạt trong khi đó chỉ số EQ lại chiếm đến 75% sự thành đạt.”*
 - Giáo sư Daniel Goleman



Anh Giang Còi có IQ rất cao

- ❖ Anh ấy có khả năng lập luận, rất có khả năng phân tích và logic và đặt một mục tiêu “thép” vào công việc.
- ❖ Anh ấy học những thứ mới rất nhanh.
- ❖ Tuy nhiên, anh ta lại không để ý đến việc mình đang nghĩ gì và người khác đang nghĩ gì.
- ❖ Nếu mọi thứ không được như anh ta mong muốn, anh ta sẽ trở nên nóng nảy và chỉ trích người khác.
- ❖ Anh ta không thể gần gũi với những người không thông minh bằng mình và kém đồng cảm.
- ❖ Tất cả những điều này làm cản trở anh ta làm việc hiệu quả trong nhóm mặc dù chỉ số IQ rất cao



Anh Quang Tèo có EQ rất cao

- ❖ Anh ấy hoà thuận với mọi người, và kiểm soát cảm xúc của mình cũng rất tốt.
- ❖ Điều này giúp anh ta làm việc hiệu quả, mặc dù trong công ty một số người có IQ cao hơn.
- ❖ Anh có khả năng hiểu những thành phần của cảm xúc trong giao tiếp, và sử dụng cả khả năng kinh nghiệm lẫn sự hiểu biết về cảm xúc của mình.
- ❖ Anh ta có thể ảnh hưởng và động viên mọi người bởi vì anh ta hiểu điều gì làm mọi người quan tâm, và là một nhà ngoại giao xuất sắc.
- ❖ Anh ấy rất linh hoạt, sáng tạo khi phải đối mặt với thử thách, và không bao giờ nản lòng khi phải đối mặt với những thất bại trước mắt.
- ❖ Anh ấy rất được yêu mến và kính trọng.

TRÍ TUỆ CẢM XÚC LÀ GÌ?



- ✓ Khả năng hiểu rõ cảm xúc của bản thân
- ✓ Thấu hiểu cảm xúc của người khác
- ✓ Phân biệt được chúng
- ✓ Sử dụng những thông tin ấy để hướng dẫn suy nghĩ và hành động của mình và người khác



Lý trí + Cảm xúc



Giúp bản thân

- Ít bị stress
- Sức khỏe tốt
- Thành công trong công việc
- Cân bằng công việc và cuộc sống



Giúp gia đình

- Hiểu nhau hơn và sống vui vẻ



Giúp đội nhóm

- Gắn kết, hòa hợp
- Hiệu quả



Giúp tổ chức

- Nhân viên trí tuệ cảm xúc cao sẽ làm việc hiệu quả hơn và đem lại thành công cho tổ chức

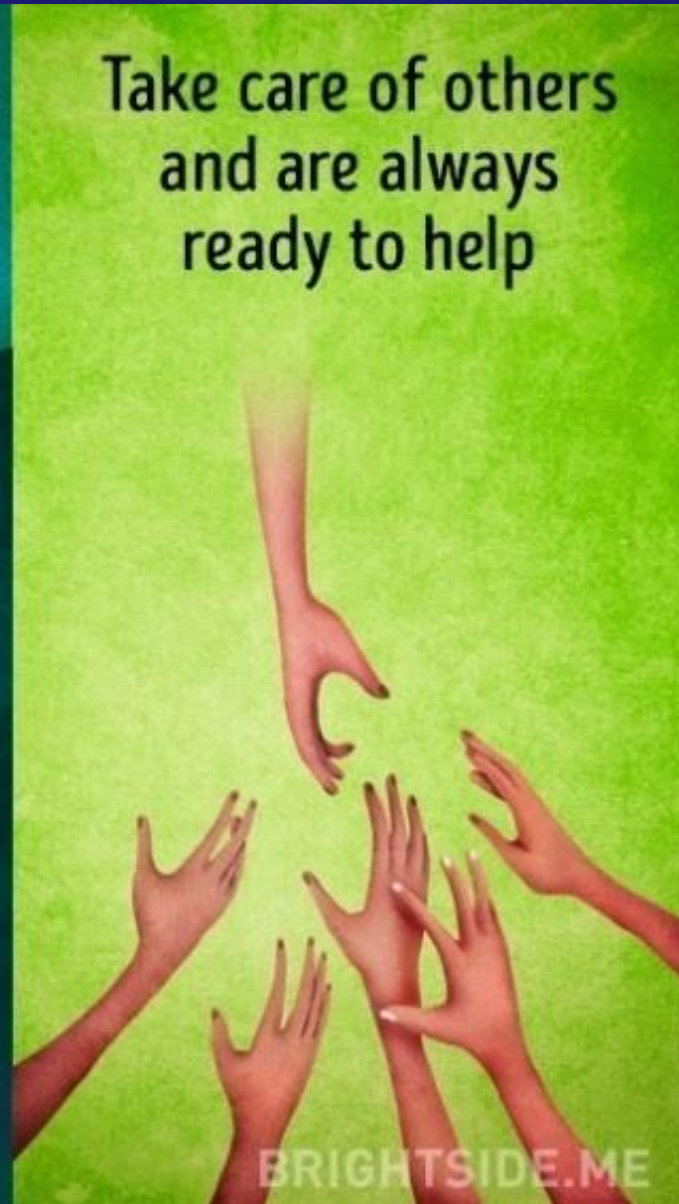


Giúp lãnh đạo

- Tăng khả năng ảnh hưởng và kết nối nhóm

*trí tuệ
cảm xúc*

Mô hình trí tuệ cảm xúc





Năng lực cá nhân
(quan hệ với mình)

* Tự biết mình

- Nhận biết cảm xúc của mình
- Đánh giá chính xác mình
- Tự tin

* Tự kiểm soát, quản lý mình

- Kiểm soát cảm xúc của mình
- Có lòng tin
- Tự ý thức
- Thích ứng
- Động cơ thành đạt
- Sáng tạo

Năng lực xã hội

(quan hệ với người khác)

* Nhận biết các quan hệ xã hội

- Đồng cảm
- Định hướng sự phục vụ
- Biết cách tổ chức

* Quản lý điều khiển các mối quan hệ xã hội

- Phát triển người khác
- Tạo ảnh hưởng
- Giao tiếp
- Kiểm soát xung đột
- Lãnh đạo có tầm nhìn, khôn ngoan
- Xúc tác để thay đổi
- Xây dựng các mối quan hệ
- Tinh thần đồng đội, sự hợp tác



Hoạt động 4: Xem clip

Yêu cầu:

HV xem clip theo nhóm và chỉ rõ:

- Những biểu hiện thể hiện trí tuệ cảm xúc cao của cô giáo?
- Những biểu hiện thể hiện trí tuệ cảm xúc chưa cao của cô giáo?

Hoạt động 5: Trò chơi cua kẹp

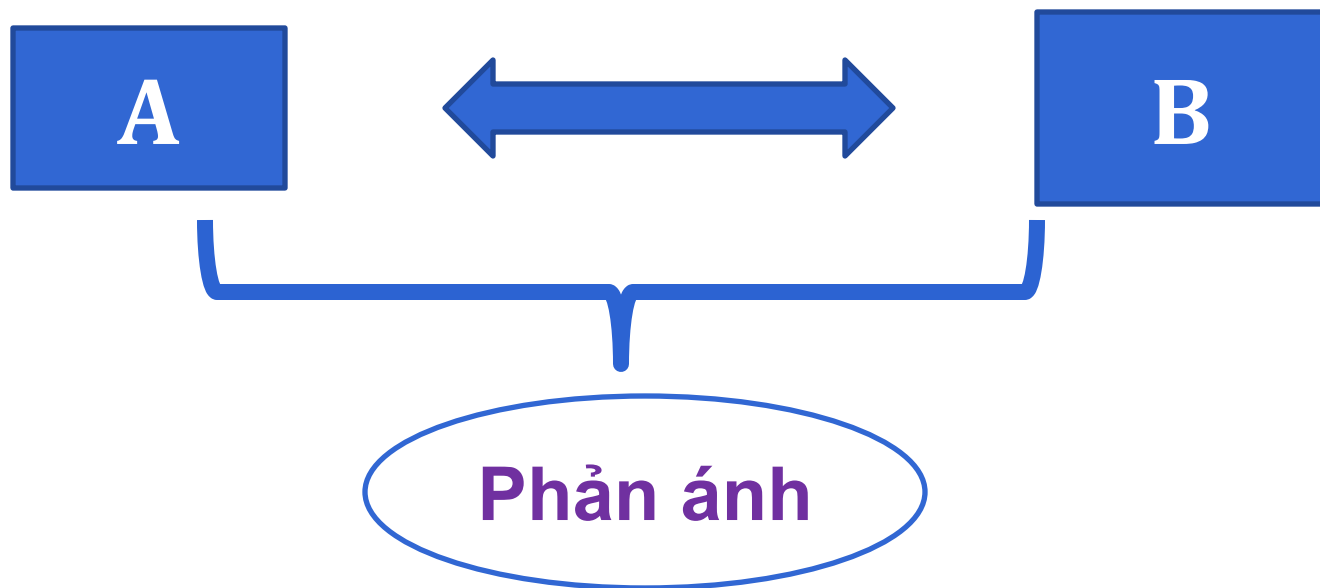




Trả lời câu hỏi

1. Bạn cảm thấy như thế nào khi tham gia trò chơi?
2. Bạn hãy gọi tên chúng?
3. Theo bạn, những cảm xúc bạn có do đâu mà ra?
4. Theo bạn, có người nào trong lớp không có cảm xúc khi tham gia trò chơi không? Vì sao?

Phạm trù phản ánh



Hiện
thực
khách
quan

Phản ánh



Tâm lý

Nhận thức

Cảm xúc, tình cảm

Ý chí

Tâm lý



1.2. Khái quát chung về cảm xúc

Khái niệm cảm xúc

Cảm xúc là những **rung động** trực tiếp thể hiện thái độ của cá nhân khi có kích thích tác động đến cá nhân, phản ánh ý nghĩa của chúng với **nhu cầu, động cơ** của con người.

Phân loại cảm xúc

a. Căn cứ vào tác động của cảm xúc đối với tâm lý người





b. Căn cứ vào các biểu hiện quan sát được

C.E. Izard [1992] chia thành 6 loại cảm xúc điển hình













BÀI 2: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ KỸ NĂNG QUẢN LÝ CẢM XÚC

ThS. Nguyễn Thị Diễm My



Hoạt động 1: Khởi động



Các trạng thái cảm xúc đơn lẻ hiếm khi tồn tại lâu hơn 15 phút.

(Theo GS tâm lý học Daniel Goleman, sách *Emotional Intelligent*)



Hoạt động 6: Chia sẻ thông điệp





Con hổ đó chính là cuộc sống này, chú ngựa ấy chính là cảm xúc mà bạn đang cầm dây cương từng phút từng ngày để đối diện với cuộc sống. Có những lúc ánh sáng cuộc sống này vụt tắt, khi đối mặt với những điều không như ý, bạn sẽ dùng lý trí cầm lấy dây cương thật chặt, hay sẽ buông tay mất kiểm soát trong phút chốc để rồi cuộc sống nhai sống mình trong cái vòm họng đen ngòm của nó?



Một số thuật ngữ cơ bản

Kỹ năng





Quản lý cảm xúc

Kiểm chế cảm xúc

Kiểm nén cảm xúc



Kìm nén cơn giận gây hại cho tim

Những người không bộc lộ tức giận khi gặp rắc rối trong công việc tăng gấp đôi nguy cơ mắc các bệnh tim mạch, theo BBC. Một nghiên cứu của Viện nghiên cứu stress tại Stockholm (Thụy Điển) kéo dài từ 1992 đến 2003, đã khảo sát 2.755 đàn ông khỏe mạnh có độ tuổi trung bình 41 về cách họ đối phó mâu thuẫn với cấp trên và đồng nghiệp. Những người chọn thái độ im lặng, hoặc bỏ đi, sau 10 năm bị đau tim hoặc tử vong vì các bệnh tim mạch khác, trong khi những người phản ứng trực tiếp với xung đột có nguy cơ thấp hơn.

Theo nhóm nghiên cứu, cơn giận không được giải tỏa sẽ gây căng thẳng, tăng huyết áp và gây nguy hiểm cho hệ tim mạch. Ngoài ra, những người kìm chế cơn giận nơi công sở cũng dễ có các triệu chứng như nhức đầu, đau dạ dày và hay nổi giận bất chợt ở nhà. (Lê Loan - 24/11/2009,



Thực nghiệm cảm xúc trong lao động

Nhóm 1: Biểu lộ cảm xúc qua nét mặt

Là phải quên đi sự mệt mỏi và căng thẳng để luôn tươi cười và thân thiện với những hành khách bị thất lạc hành lý nhằm giúp họ vui đi nỗi muộn phiền

Nhóm 2: Biểu lộ cảm xúc bằng nội tâm

Ngồi trò chuyện, chia sẻ để thấu hiểu nỗi buồn và tìm sự đồng cảm với những hành khách không được may mắn này

Nhóm nào đạt hiệu quả làm việc cao hơn?



Hoạt động 2: Chung sức





Hoạt động 3: Thảo luận nhóm

Yêu cầu:

- Tìm hiểu các nguyên nhân dẫn đến việc thiếu quản lý cảm xúc.
- Thể hiện các nguyên nhân vừa thảo luận trên giấy A0 bằng một **hình thức sáng tạo**
- Thời gian thảo luận: 15p



Một số nguyên nhân cơ bản

- Đặt ra mục tiêu quá cao với chính mình
- Sắp xếp kế hoạch làm việc chưa hiệu quả
- Đặc thù công việc và mối quan hệ
- Khí chất cá nhân
- Nhận thức chủ quan của cá nhân
- Sức khỏe

BÀI 3: CẤU TRÚC KỸ NĂNG QUẢN LÝ CẢM XÚC

ThS. Nguyễn Thị Diễm My



Hoạt động 1: Khởi động



Bực quá !
Điên cái
đầu



Giận cá chém thớt



Đổ dầu vào lửa

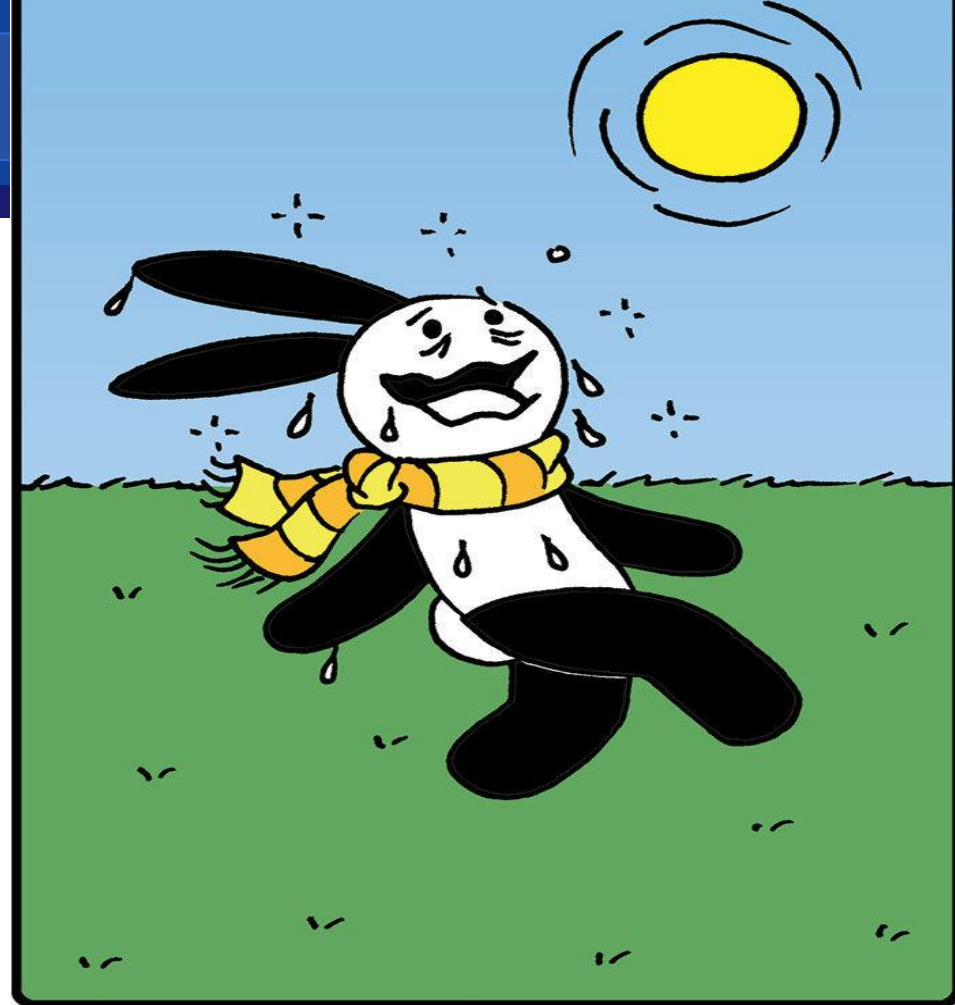
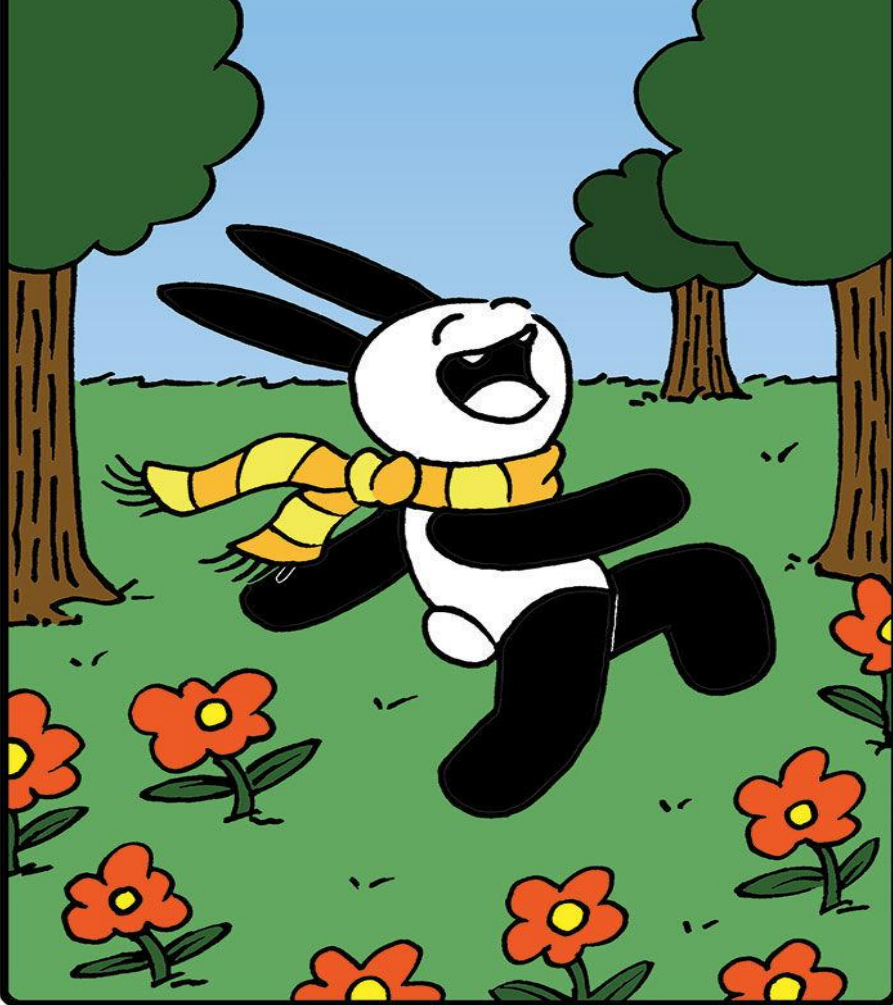




Nhỏ cỏ tận gốc



Giận quá mất khôn



Vui quá hóa rồi

KỸ NĂNG QUẢN LÝ CẢM XÚC

KHẢ NĂNG TỰ NHẬN BIẾT CẢM XÚC

Nhận
biết
mức
độ
cảm
xúc

Nhận
biết
nguyên
nhân
cảm
xúc

Nhận
biết
biểu
hiện
sinh lý
cảm xúc

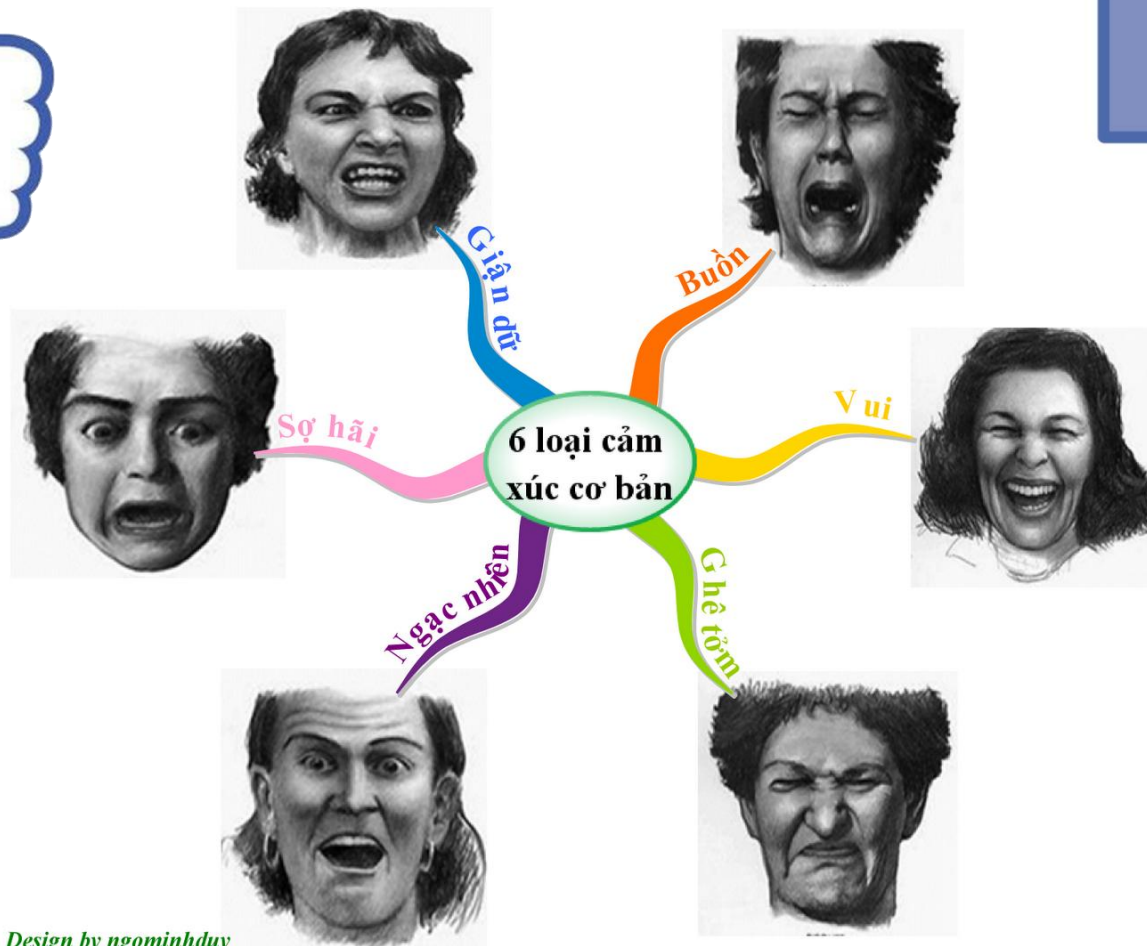
Nhận
biết
hậu
quả
cảm
xúc

KHẢ NĂNG TỰ ĐIỀU KHIỂN CẢM XÚC

Điều khiển
cảm xúc đúng
mức độ

Điều khiển
cảm xúc đúng
đối tượng

Gọi tên cảm xúc



Design by ngominhduy

Nhận biết mức độ của cảm xúc

05

Mức độ trong tầm kiểm soát

- Hiểu rõ CX bản thân
- Biết cách điều tiết

Mức độ nguy hiểm

- Không thể suy nghĩ, chỉ tập trung vào CX bản thân
- Cảm xúc âm ỷ cháy

Vượt tầm kiểm soát

- Không còn giữ được cảm xúc, bộc lộ tự nhiên
- Mang tính chất “bùng nổ”

Những biểu hiện trên phương diện hành vi, cử chỉ điệu bộ

NGỒI THẲNG



© BRIGHTSIDE

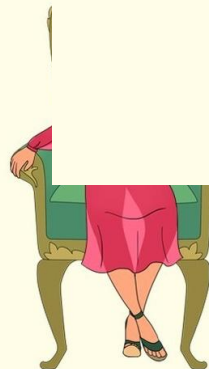
NGÀ LƯNG RA SAU



HAI CHÂN BẮT CHÉO NHAU



ĐÀN



© BRIGHTSIDE

NGƯỜI HƯỚNG RA PHÍA TRƯỚC



© BRIGHTSIDE

HAI CHÂN KHÉP LẠI



© BRIGHTSIDE

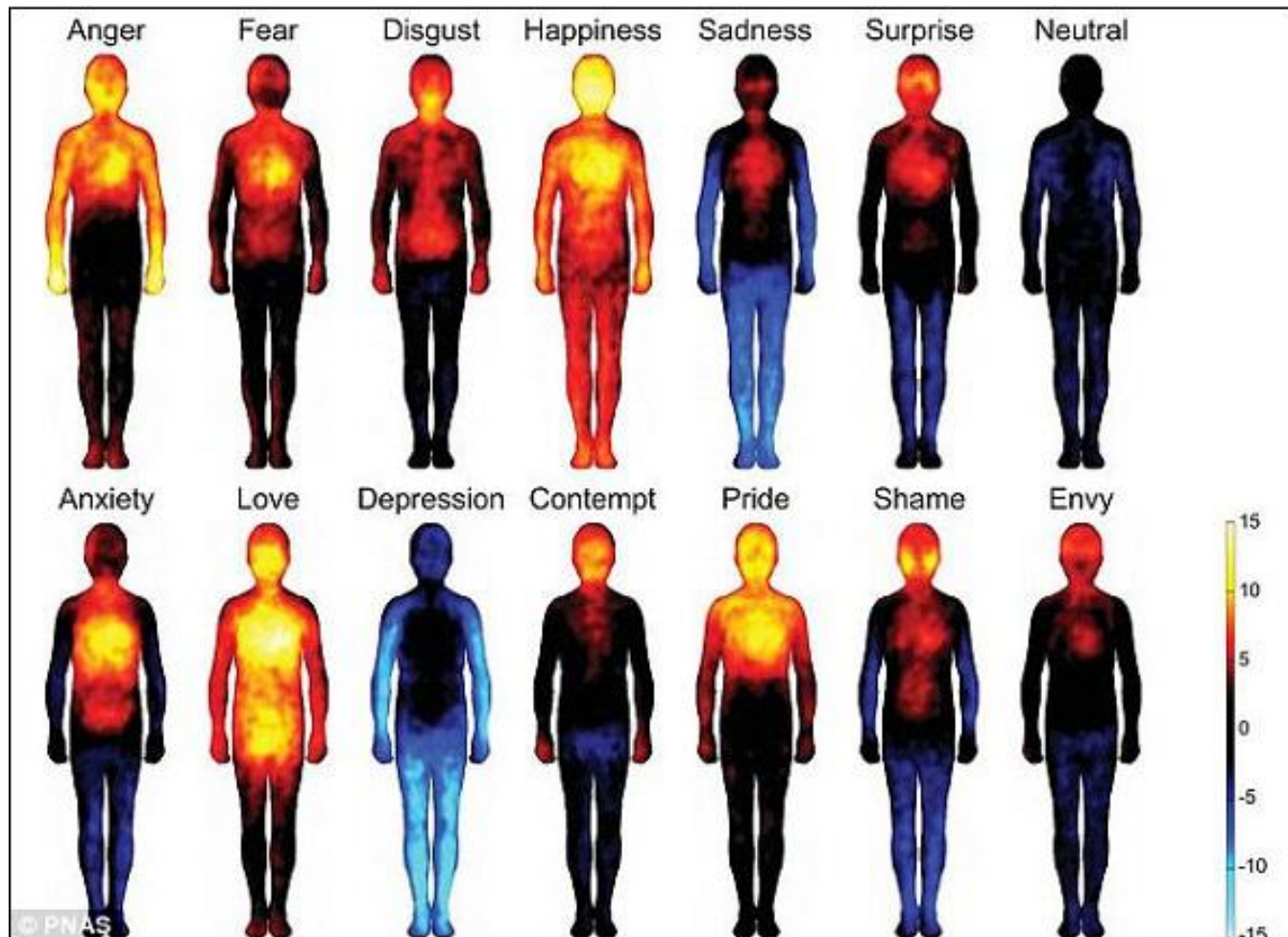
HAI TAY VÒNG TRƯỚC NGỰC



© BRIGHTSIDE

Nhận biết biểu hiện sinh lý của cảm xúc

Giận, Sợ, Chán ghét, Hạnh phúc, Buồn bã, Bất ngờ, Bình thường

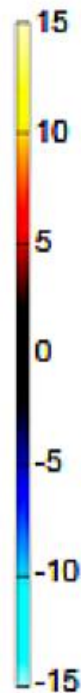


Khó chịu, Yêu, Trầm uất, Khinh bỉ, Tự hào, Xấu hổ, Ghen tị



Anger

Highly activated



Activity lowered



Brain prepares you for physical action- see the fists?

Hormones secreted during anger increase blood pressure. Your heart starts to pump harder.

Chemical culprits:

Catecholamines

Epinephrine

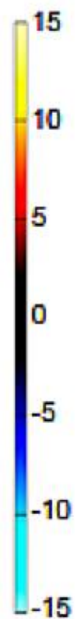
Norepinephrine



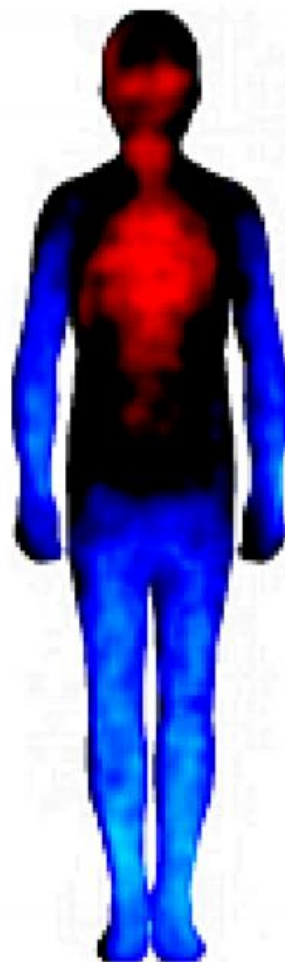
Sad



Highly activated



Activity lowered



Most of the body is slowed down,
except for the chest & face.

Vagus nerves in the chest turn
active inducing heartache.

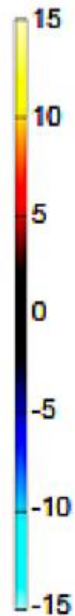
Missing the
happy chemicals
can be really sad!



Fear



Highly activated



Activity lowered



Increased heart rate & blood pressure triggering fight or flight response.

Boosted glucose in blood stream for extra energy to escape.

Scary chemicals:

Glutamate

Cortisol

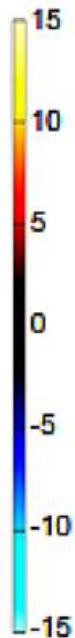
Adrenaline



Happy



Highly activated



Activity lowered



Almost the whole body is activated.

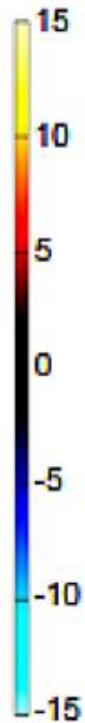
Is this why we feel like jumping around when we are too happy?

Happy Agents:
Endorphins
Serotonin
Dopamine



Shame

Highly activated



Activity lowered



The head & chest is activated,
but lower body is slowed down.
Explains why our shoulders
stoop & we avoid eye contact.



Hoạt động 2: Làm việc nhóm

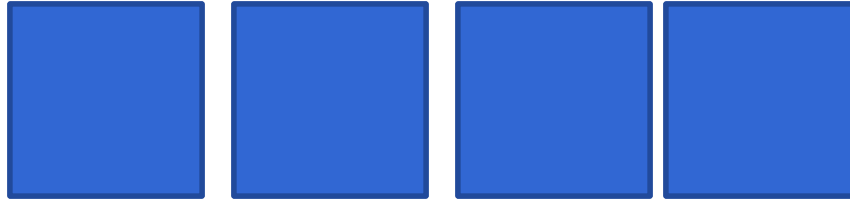
Yêu cầu:

Mỗi nhóm sẽ bốc thăm một cảm xúc và tiến hành thảo luận nhóm.

Nguyên nhân		



Điều khiển cảm xúc đúng mức độ





Điều khiển cảm xúc đúng đối tượng

Theo Davidoff

- Khi cá nhân để cảm xúc vượt mức kiểm soát, họ thường di chuyển cảm xúc của mình sang những đối tượng liên quan hoặc không liên quan đến nguyên nhân gây ra cảm xúc đó

- Ở mức nguy hiểm thì bản thân chủ thể cũng cảm thấy khó khăn trong việc xác định đúng đối tượng gây ra cảm xúc cho mình mà chỉ có mong muốn duy nhất là làm sao để “giải tỏa” cảm xúc của mình mà thôi.

- Khi cảm xúc nằm trong tầm kiểm soát thì việc xác định đúng đối tượng gây ra cảm xúc tiêu cực là khá dễ dàng. Họ sẽ dùng lời nói và hành động để thể hiện cảm xúc đúng đối tượng đã gây ra cảm xúc cho mình một cách khôn khéo và bình tĩnh.

BÀI 4: PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ CẢM XÚC

ThS. Nguyễn Thị Diễm My



Hoạt động 1: Khởi động





Hoạt động 2: Khăn trải bàn

Chia sẻ cách bạn đã và đang vượt qua cảm xúc tiêu cực hàng ngày?





- Còn nhiều người khổ hơn mình
- Nghĩ về những điều tốt của người khác
- Xem phim triết lý
- Tự kỷ ám thị: Chuyện đó không có gì đâu, Cám ơn đời...., Sau cơn mưa...., mỗi một sự việc đến là một cơ hội, mọi việc rồi sẽ ổn
- Hát, hét
- Cầu nguyện
- Phòng ngừa
- Kiểm chế nhất thời → hóa giải mâu thuẫn
- Tách mình ra khỏi mình
- Tìm nguyên nhân để giải quyết



- A. Quản lý cảm xúc bằng phương pháp thay đổi suy nghĩ**
- B. Quản lý cảm xúc bằng phương pháp bùng nổ an toàn và cải tạo hoàn cảnh**



Quản lý cảm xúc bằng phương pháp thay đổi suy nghĩ





Hoạt động 3: Xem tranh

Bạn nhìn thấy gì trong tranh?





Triết lý:

Sự việc rất khó thay đổi. Mỗi người có quyền chọn cho mình góc nhìn riêng. Mỗi góc nhìn sẽ cho ta những cảm xúc riêng.



**SUY NGHĨ
TÍCH CỰC**



**CẢM XÚC
TÍCH CỰC**

SUY NGHĨ



CẢM XÚC

**SUY NGHĨ
TIÊU CỰC**



**CẢM XÚC
TIÊU CỰC**

Bước 1: Tĩnh lặng





- ✓ *Tĩnh lặng là cách chúng ta tiếp cận nguồn năng lượng của bản thân*
- ✓ *Tĩnh lặng giúp chúng ta nắm lấy sự bình tĩnh, tiếp nhận và xử lý thông tin chính xác hơn*
- ✓ *Ngồi yên lặng một mình và để mọi lo âu tan biến kể cả từ bên ngoài và từ trong chính bản thân mình, tập trung vào mình, suy nghĩ về chính mình*

Nhận diện

1) Kẻ buôn bán nội tạng ?

2) Kẻ buôn bán phụ nữ và ma túy?

3) Kẻ bạo dân và lừa tình?



Kết quả của cuộc điều tra tội phạm



Họ là: Ba nhà khoa học đoạt giải Nobel Hóa học 2008:
Osamu Shimomura, Roger Tsien và Martin Chalfie

Bước 2: Suy ngẫm





Bước 3: Thay đổi góc nhìn

1. Nhìn theo hướng tích cực

2. Chuyển hóa

3. Không nhận

1. Nhìn theo hướng tích cực







ĐÔI KHI BẠN GẶP THẤT BẠI ...

Thất bại không có nghĩa là bạn quá ngu dốt, thất bại có nghĩa là bạn chưa hoàn hảo

Thất bại không có nghĩa là bạn cùng đường mà bạn phải đi con đường khác

Thất bại không có nghĩa là bạn mất tất cả, mà là bạn vừa học được một điều gì đó







Câu chuyện con lừa





Hoạt động 4: Xem clip



Thực hành suy nghĩ tích cực

Nhóm đưa tình huống

Nhóm tập suy nghĩ tích cực

2. Chuyển hóa







Thực hành suy nghĩ tích cực

Nhóm đưa tình huống

Nhóm tập suy nghĩ tích cực

3. Không nhận





Khi nào tôi đau khổ? Làm thế nào để
tôi không đau khổ?





Khi nào tôi hạnh phúc? Làm thế nào để tôi hạnh phúc?

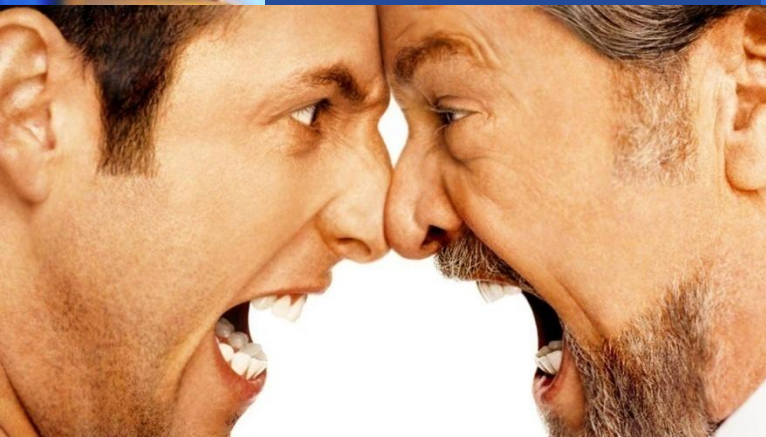
- Được khen
- Được đồng cảm
- Được phục vụ
-

Hay hạnh phúc
Tự Tâm?



BÀI 4: PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ CẢM XÚC (TT)

ThS.NCS. Nguyễn Thị Diễm My



Hoạt động 1: Khởi động

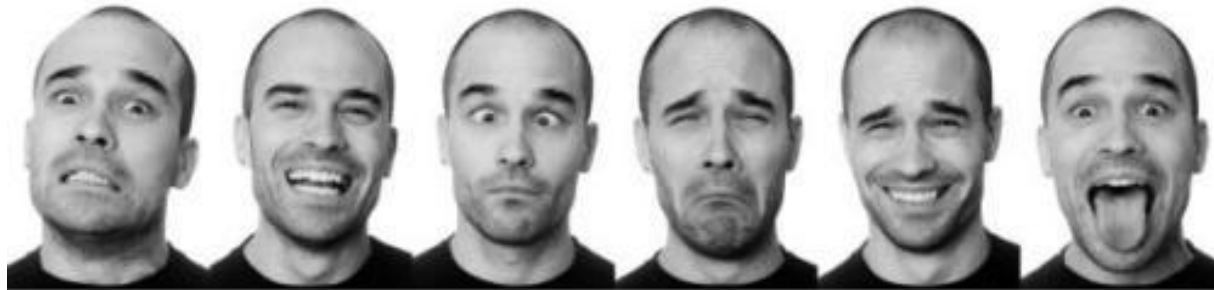




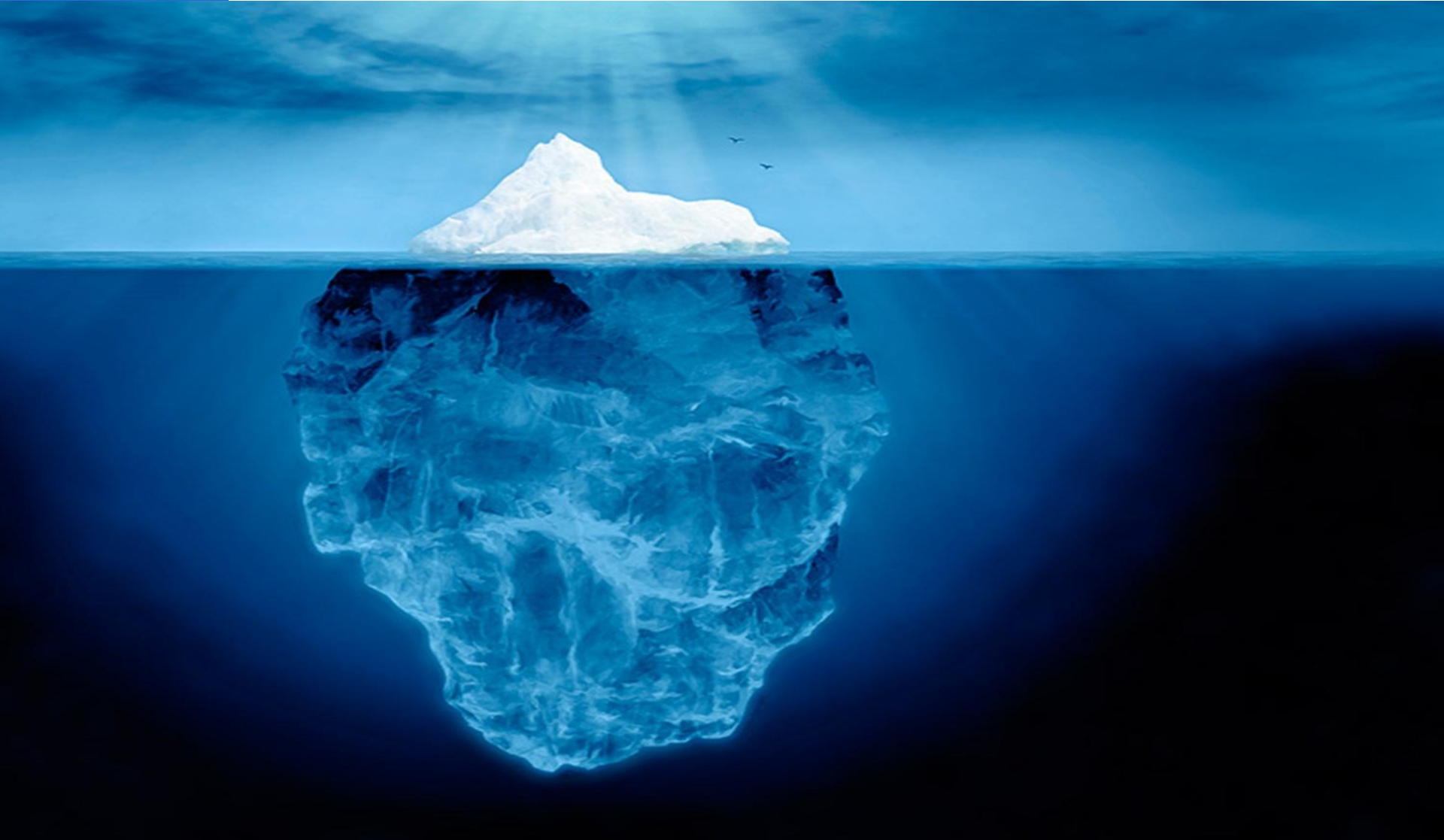
Câu chuyện về sự tha thứ

Bước 4: Bộc lộ cảm xúc

Cảm xúc được bộc lộ ra ngoài bằng cách nào?



Hoạt động 2: Xem tranh





4.1. Bùng nổ an toàn

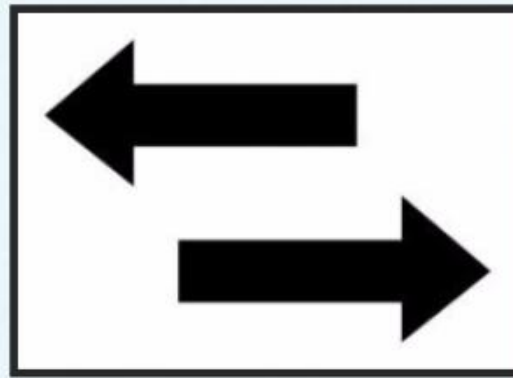
- Bùng nổ không an toàn
- Bùng nổ an toàn
 - + Bùng nổ bên trong tưởng tượng
 - + Bùng nổ ngoài thực tế
(bằng ngôn ngữ & hành động)

THỎA MÃN TRONG TƯỜNG TƯỢNG



Sau tường tượng, não chúng ta sẽ bị đánh lừa, não chúng ta cảm thấy thoải mái hơn và chúng ta trút ra cơn giận dữ của mình.

THAY DÒNG CẢM XÚC



Khi bong bóng cảm xúc của mình quá căng, không cách nào khác là hãy xả cảm xúc của mình ra.

Hoạt động 4: Thổi giấy



Hoạt động 3: Thực nghiệm sự phạm



Hoạt động 5: Công nã

Bạn sẽ đưa cảm xúc tiêu cực ra ngoài một cách an toàn (bùng nổ an toàn) bằng những cách nào?





Bùng nổ an toàn bằng ngôn ngữ:

- Chia sẻ
- Hát
- Hét
- Viết nhật ký...

Bùng nổ an toàn bằng hành động: cắt tóc, thể dục, mua sắm, đánh, đá, bóp, đập, chà, chặt.....



Hoạt động 5: Ai làm tốt nhất?

Yêu cầu:

Mỗi nhóm sẽ chọn một cách bùng nổ an toàn và thảo luận nhóm để cùng thực hiện nó.

Thời gian thảo luận: 10p

Thời gian thực hiện: 5p

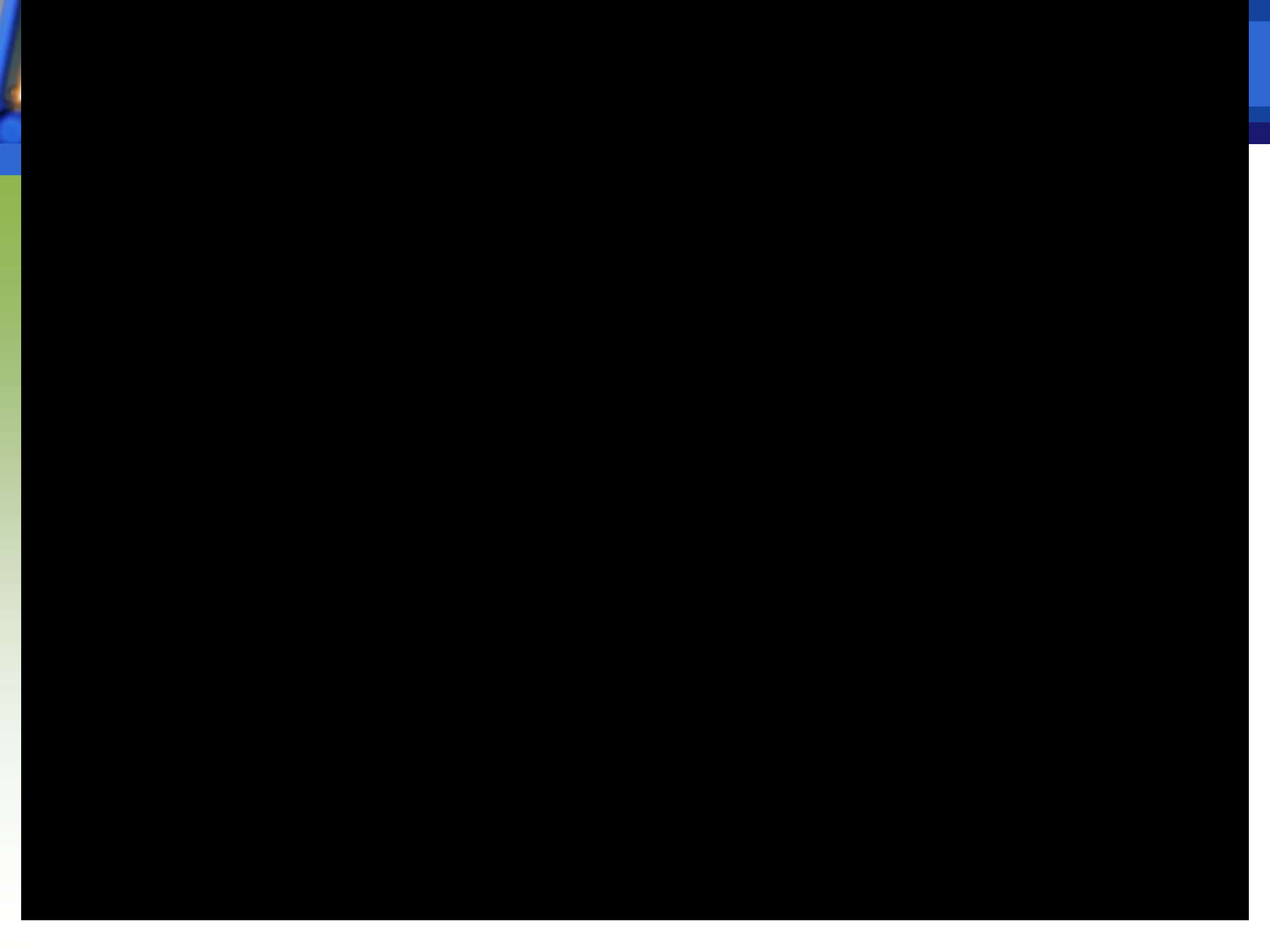
Tiêu chí đánh giá:

- Hấp dẫn
- Sáng tạo



4.2. Cải tạo hoàn cảnh





BÀI 5: THỰC HÀNH

ThS. Nguyễn Thị Diễm My

