

- CHƯƠNG 10 -

KỸ NĂNG QUẢN TRỊ CẢM XÚC VÀ KIÊN TRÌ

Kỹ năng quản trị cảm xúc là khả năng nhận diện, phân tích và kiểm soát các cảm xúc của bản thân một cách hiệu quả, đặc biệt trong các tình huống căng thẳng hoặc khó khăn. Tính kiên trì là khả năng đứng dậy sau khó khăn, biến thất bại thành động lực học hỏi và phát triển.

Rèn luyện kỹ năng quản trị cảm xúc và kiên trì là quá trình phát triển bản thân trở thành một người điềm tĩnh, hiểu biết, có khả năng xử lý tình huống nhạy bén và kiên trì, không bỏ cuộc, theo đuổi mục tiêu đến cuối cùng. Bất cứ một người thành công nào cũng đều sở hữu kỹ năng này và đặc biệt quan trọng trong môi trường công sở.

1. Tầm quan trọng của kỹ năng quản trị cảm xúc và kiên trì trong môi trường công sở

a. Giúp bạn đối phó với áp lực công việc

- ▶ Là một nhân viên văn phòng, bạn sẽ phải đối mặt với nhiều nhiệm vụ, deadline và yêu cầu từ đồng nghiệp hay cấp trên. Nếu không biết cách kiểm soát cảm xúc, bạn dễ bị căng thẳng, lo âu hoặc bực bội, điều này có thể ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

Ví dụ: Khi bạn bận rộn để tức tốc hoàn thành kịp thời hạn các dự án còn tồn đọng, khối lượng công việc của bạn gấp đôi so với một đồng nghiệp khác. Tuy nhiên sắp lại giao thêm cho bạn một dự án quan trọng khác mà không giao cho đồng nghiệp kia, bạn cảm thấy tức giận, nghĩ sắp là người thiên vị.

Khi chưa biết quản trị cảm xúc	Khi biết quản trị cảm xúc
<p>Bạn tức giận, oán trách vì nghĩ sếp thiên vị, chèn ép mình.</p>	<p>Khi bình tĩnh, bạn nhận ra sếp đánh giá bạn là người có năng lực, sếp tin tưởng nên mới giao cho bạn một dự án quan trọng.</p>
<p>Kết quả:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Bạn tranh cãi lại với sếp, thậm chí dễ dàng bỏ cuộc, xin nghỉ việc. → Bỏ lỡ mất cơ hội được đảm nhiệm các vai trò quan trọng. 	<p>Kết quả:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Có thêm động lực để sớm hoàn thành dự án mới. → Sếp đánh giá cao năng lực của bạn.

b. Giảm bớt xung đột và xây dựng các mối quan hệ tích cực

► Cảm xúc ảnh hưởng rất lớn đến cách bạn giao tiếp với người khác. Khi bạn biết quản lý cảm xúc, bạn sẽ giao tiếp một cách bình tĩnh và chuyên nghiệp hơn, tránh những xung đột không cần thiết.

► Trong công việc, bạn sẽ phải làm việc với nhiều người và khả năng duy trì các mối quan hệ tốt sẽ giúp bạn tạo dựng được sự tin tưởng và hợp tác từ đồng nghiệp, từ đó góp phần tạo ra một môi trường làm việc tích cực và hiệu quả.



c. Tăng khả năng xử lý tình huống và ra quyết định đúng đắn

- ▶ Khi bạn biết kiểm soát cảm xúc, bạn có thể suy nghĩ một cách rõ ràng và lý trí, tránh những quyết định vội vã hoặc sai lầm vì bị cảm xúc chi phối. Điều này giúp bạn giải quyết các vấn đề công việc một cách thông minh và hiệu quả, đồng thời tạo ra sự chuyên nghiệp trong mọi tình huống.

Ví dụ: Bạn phát hiện ra mình đã làm sai một lỗi nghiêm trọng trong báo cáo tài chính của công ty.

Khi chưa biết kiểm soát cảm xúc	Khi biết kiểm soát cảm xúc
Bạn hoảng loạn, lo lắng, sợ sếp phát hiện, vội vã tìm cách xử lý ngay.	Bạn hít thở sâu, bình tĩnh phân tích tình hình sau đó tìm phương án xử lý tối ưu nhất.
Kết quả: → Có thể vội vã đưa ra các quyết định sai lầm.	Kết quả: → Vấn đề được xử lý kịp thời mà không gây ảnh hưởng xấu đến công ty.

d. Tạo dựng niềm tin tích cực với cấp trên và đồng nghiệp

- ▶ Khi có khả năng kiểm soát cảm xúc, bạn sẽ thể hiện sự chuyên nghiệp và kiên nhẫn trong công việc. Điều này giúp bạn xây dựng hình ảnh đáng tin cậy và tạo ấn tượng tích cực với cấp trên và đồng nghiệp.

Ví dụ: Bạn là một nhân viên thiết kế, khi khách hàng đưa ra nhiều yêu cầu phức tạp và một số yêu cầu có vẻ không hợp lý, bạn phải sửa lại rất nhiều lần, vừa cảm thấy khó chịu, bực mình và chán nản, muốn bỏ cuộc.

Cách giải quyết sai	Cách giải quyết đúng
Khi không kiểm soát được cảm xúc và không kiên trì, bạn cãi lại khách hàng, hủy hợp đồng và từ chối làm việc với khách hàng này.	Không nóng vội phản ứng ngay, bình tĩnh giải thích cách làm cho khách hàng, kiên trì thuyết phục họ thay đổi những yêu cầu chưa hợp lý.
→ Bạn nhận được phản hồi tiêu cực từ khách hàng, không hoàn thành được công việc, sếp chỉ trích bạn vì không biết cách giao tiếp, làm việc với đối tác.	→ Công việc hoàn thành suôn sẻ hơn mong đợi, nhận được lời khen từ khách hàng và được sếp đánh giá cao.

e. Khẳng định giá trị và năng lực cá nhân

- ▶ Khi bạn không ngừng cố gắng, đồng nghiệp và cấp trên sẽ nhận thấy tinh thần trách nhiệm, đam mê và ý chí mạnh mẽ của bạn.
- ▶ Thành công từ sự kiên trì cho bạn thấy mình hoàn toàn có thể làm được nếu đủ quyết tâm.
- ▶ Nâng tầm uy tín: Sự kiên trì giúp bạn khẳng định năng lực chuyên môn, tăng độ tin cậy với mọi người xung quanh.

Ví dụ: Sếp đề xuất giao cho bạn một dự án quan trọng, nếu bạn hoàn thành tốt thì sẽ thăng chức cho bạn lên vị trí trưởng phòng. Bạn luôn tự ti vì nghĩ mình không đủ khả năng trở thành một người trưởng nhóm giỏi, bạn có ý định từ chối ngay cơ hội đó.



Nếu sở hữu kỹ năng quản trị cảm xúc và kiên trì, bạn sẽ có kế hoạch hành động khác:

- Phân tích điểm mạnh, hạn chế của bản thân và nhận ra sự tự ti trong suy nghĩ của mình.
- Thay đổi suy nghĩ, dám cố gắng hết mình khi có cơ hội đến.
- Kiên trì thực hiện dự án, dám học hỏi để phát triển.

g. Biết quản lý cảm xúc và kiên trì chắc chắn giúp bạn nhận được nhiều cơ hội hơn người khác

Những người không biết kiểm soát cảm xúc dễ quyết định vội vàng, theo cảm tính, không đủ kiên trì để vượt qua các thử thách, dễ nản và bỏ qua những thành quả chỉ còn cách một bước cố gắng cuối cùng.

Biết kiểm soát cảm xúc và kiên trì sẽ giúp bạn tối ưu khả năng giải quyết vấn đề, nắm bắt cơ hội và giành được niềm tin của cấp trên, đồng nghiệp và đối tác, bền bỉ, bình tĩnh, nắm lấy cơ hội và từng bước tiến đến thành công.

Ví dụ: Bạn đang chờ duyệt một dự án quan trọng. Boss sắp đưa ra rất nhiều yêu cầu chỉnh sửa.

Chưa biết kiểm soát cảm xúc	Biết kiểm soát cảm xúc và kiên trì
Bạn bực bội, tự ái khi bị phê bình, thậm chí có thể to tiếng với sếp hoặc bỏ cuộc vì nghĩ rằng sếp quá khắt khe.	Bạn bình tĩnh điều chỉnh, tiếp thu các góp ý, trao đổi lại với sếp về những điểm chưa rõ. Dù sửa chữa mất nhiều thời gian, nhưng nhờ kiên trì, bạn hoàn thiện dự án tốt hơn, đồng thời gây ấn tượng tốt với sếp về tinh thần hợp tác.

→ Điều này chắc chắn khiến bạn mất điểm trước sếp, thậm chí lỡ dự án và cơ hội thăng tiến.

→ Cơ hội thăng tiến hoặc được giao thêm dự án quan trọng tiếp theo là rất cao.

Tóm lại, những người biết cách điều chỉnh cảm xúc và kiên trì sẽ dễ dàng đạt được thành công vì họ có thể đối mặt với thử thách một cách bình tĩnh và sáng suốt, mạnh dạn theo đuổi mục tiêu thay vì để cảm xúc chi phối hành động và quyết định của mình.



2. Làm thế nào để cải thiện kỹ năng quản lý cảm xúc và tính kiên trì?

Để có thể cải thiện khả năng quản trị cảm xúc của bản thân, trước hết ta cần phải nhận diện được cơ chế “*mất kiểm soát*” khi căng thẳng, từ đó áp dụng các phương pháp xử lý cảm xúc kịp thời, tránh dẫn tới “*giao tiếp bùng nổ*” khi căng thẳng.

a. Nhận diện cơ chế “*mất kiểm soát*” khi căng thẳng

- ▶ Cơ chế mất kiểm soát khi căng thẳng là hiện tượng một người mất khả năng kiểm soát cảm xúc của bản thân và biểu hiện ra hành vi, lời nói mạnh mẽ, tiêu cực trong quá trình tương tác với người khác.

► Các cấp độ mất kiểm soát cảm xúc và phương pháp xử lý

Các cấp độ	Mô tả biểu hiện	Phương pháp xử lý
<p>Mức độ 1 (Nhẹ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Khó chịu, bực mình, lo lắng, bất an, giận dữ,... - Không thể tập trung vào công việc hoặc học tập. - Dễ cô lập bản thân, tránh giao tiếp. <p>→ Có các biểu hiện cảm xúc tiêu cực nhẹ, tuy nhiên vẫn tỉnh táo, còn khả năng kiểm soát tình huống.</p> <p>→ Nếu kịp thời xử lý thì sớm ngăn chặn được cơn “<i>bùng nổ cảm xúc</i>”.</p>	<p>Thực hiện các biện pháp thư giãn nhẹ để giảm căng thẳng ngay:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hít thở sâu. - Đi ra nơi thoáng đãng, thư giãn cơ thể. - Điều hướng suy nghĩ vào các cảm xúc tích cực.
<p>Mức độ 2 (Trung bình)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tim đập nhanh, huyết áp tăng, căng cơ mặt, tay hoặc chân run, siết chặt cơ thể, âm lượng to dần, ngắt quãng, nói nhanh, thở dốc hoặc khó thở,... - Cơ thể bắt đầu tiết nhiều hơn các nội tiết tố gây căng thẳng như cortisol, adrenaline,... - Bắt đầu suy nghĩ chán nản, thả trôi hoặc bộc phát cảm xúc tiêu cực. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dừng lại trong vài giây, hít thở sâu để kiểm soát cảm xúc và lấy lại bình tĩnh. - Khi thấy tim đập nhanh, khó thở, hãy xin phép ngừng trao đổi 5-10 phút. - Chấp nhận tình huống giao tiếp, có thể tập các bài thể dục nhanh để giải tỏa cảm xúc.

	<p>→ Nếu tình trạng kéo dài quá 4-8 tiếng có thể gây mệt mỏi và xuất hiện nhiều triệu chứng bệnh lý khác.</p>	
<p>Mức độ 3 (Nặng) - Bùng nổ cảm xúc</p>	<p>- Mất kiểm soát, khi giao tiếp sử dụng các ngôn từ tiêu cực, chỉ trích hoặc công kích.</p> <p>- <i>Tăng động</i> hoặc <i>kích động</i>, không kiên nhẫn.</p> <p>- Dễ thực hiện các hành động sốc nổi gây nhiều hậu quả nghiêm trọng.</p> <p>→ Không tỉnh táo, khó kiểm soát hành động và suy nghĩ.</p> <p>→ Trong công việc, dễ để lại ấn tượng xấu trong mắt lãnh đạo và đồng nghiệp.</p> <p>→ Đưa ra các quyết định không đúng đắn.</p>	<p>- Kiên trì rèn luyện các phương pháp: tập thể dục, thiền, yoga, viết nhật ký, dành thời gian cho bản thân, nghỉ ngơi hợp lý,...</p> <p>- Cuối cùng, nếu đã lỡ "<i>bùng nổ</i>" cảm xúc tiêu cực, hãy kịp thời có những biện pháp xử lý để tránh các hậu quả đáng tiếc:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Gửi lời xin lỗi chân thành. + Tự đánh giá lại bản thân. + Xây dựng kế hoạch cải thiện.

Ví dụ: Thực hành bài tập thở sâu khi xuất hiện căng thẳng:

- ▶ **Bước 1:** Hít vào chậm – đếm 1-2-3-4.
- ▶ **Bước 2:** Giữ hơi – đếm 1-2.
- ▶ **Bước 3:** Thở ra chậm – đếm 1-2-3-4.
- ▶ **Bước 4:** Lặp lại 3 lần, tập trung chú ý vào luồng không khí.



→ Ổn định nhịp tim, giảm bớt nội tiết tố căng thẳng.

→ Nếu thấy mình hoặc những người xung quanh đang có dấu hiệu mất kiểm soát, hãy áp dụng các kỹ thuật trên để có thể xử lý chúng một cách kịp thời.

b. Lắng nghe, đặt mình vào góc nhìn của đối phương để thấu hiểu cảm xúc của họ

Kỹ năng lắng nghe là khả năng tập trung toàn bộ tâm trí để thấu hiểu lời nói mà người khác truyền đạt, sau đó đặt mình vào góc nhìn của đối phương để đồng cảm, cố gắng thấu hiểu cách suy nghĩ, cảm xúc và hoàn cảnh của người khác.

Đây cũng là một trong các kỹ thuật giúp bạn có thể quản trị cảm xúc bản thân một cách toàn diện. Khi có thể hiểu được cảm xúc, hoàn cảnh dẫn đến hành động đó, bạn có thể ngừng tức giận, trách móc hoặc đổ lỗi cho đối phương.

Các bước để rèn luyện kỹ năng lắng nghe

► Bước 1. Tập trung sự chú ý

- ◉ Loại bỏ xao lãng: Để lắng nghe hiệu quả, bạn cần tập trung hoàn toàn vào người đang nói.
- ◉ Duy trì giao tiếp mắt: Giữ giao tiếp mắt với người nói để thể hiện sự chú ý và tôn trọng.

► Bước 2. Lắng nghe không phán xét

- ◉ Mở lòng: Tránh đánh giá hoặc phản ứng ngay lập tức khi nghe thông tin. Hãy để người nói truyền đạt hết ý của họ mà không bị ngắt lời hoặc bị cắt đứt.
- ◉ Hãy đặt mình vào vị trí của người nói: Cố gắng hiểu thông điệp từ quan điểm của họ, không phải chỉ từ quan điểm của mình.

► Bước 3. Ghi nhận và phản hồi một cách hợp lý

- Phản hồi bằng ngôn ngữ cơ thể: Gật đầu, mỉm cười hoặc các cử chỉ khác để thể hiện rằng bạn đang chú ý.
- Tóm tắt lại thông tin: Sau khi người khác chia sẻ, bạn có thể tóm tắt lại những gì họ vừa nói để xác nhận rằng bạn đã hiểu đúng, **ví dụ**: "*Vậy ý của bạn là... đúng không?*"

► Bước 4. Kiên nhẫn và không vội vàng phản ứng

- Chờ đợi thời gian thích hợp: Đừng vội vàng tư vấn, đưa ra giải pháp ngay lập tức. Đôi khi người nói chỉ cần sự lắng nghe và cảm giác được thấu hiểu.
- Giữ bình tĩnh: Dù thông điệp có thể khó nghe hoặc gây khó chịu, hãy giữ thái độ kiên nhẫn và bình tĩnh để xử lý tình huống một cách chuyên nghiệp.

► Bước 5. Phản hồi cảm xúc

- Cảm thông và chia sẻ cảm xúc: Bày tỏ sự đồng tình, cảm thông hoặc thấu hiểu với câu chuyện của họ.

► Bước 6: Rèn luyện sự kiên nhẫn và tự kiểm tra

- Tự đánh giá: Sau mỗi lần lắng nghe, hãy tự hỏi bản thân bạn đã lắng nghe tốt như thế nào và có những điểm nào cần cải thiện.
- Luyện tập hàng ngày: Kỹ năng lắng nghe không thể phát triển ngay lập tức, vì vậy bạn cần liên tục luyện tập và chú ý đến những khía cạnh mà mình còn thiếu sót.

Ví dụ: Bạn có buổi họp để lắng nghe đồng nghiệp trình bày một ý tưởng mới.

- **Bước 1:** Trong cuộc họp, bạn nên tắt điện thoại, tránh những suy nghĩ bên ngoài, tập trung lắng nghe.



- ◉ **Bước 2:** Khi bạn thấy ý tưởng đó không khả thi hoặc hơi vô lý, bạn không nên vội đánh giá họ vô dụng hoặc phản bác lại ngay. Hãy nghĩ rằng đó cũng là tất cả sự cố gắng của họ và mình có thể đóng góp ý kiến giúp ý tưởng đó tốt hơn.
- ◉ **Bước 3:** Trong quá trình lắng nghe, hãy thể hiện một số biểu cảm như gật đầu, mỉm cười để đồng nghiệp biết rằng bạn đang chú ý nghe ý tưởng đó.
- ◉ **Bước 4:** Có thể hỏi: *“Bạn có thể mô tả rõ hơn giúp tôi phần quy trình đóng gói hàng hóa mà bạn đề xuất được không?”*
- ◉ **Bước 5:** Không vội vàng phản bác, hãy đợi họ kết thúc trình bày và sẵn sàng trả lời câu hỏi, lúc đó hãy đóng góp các ý kiến mà bạn mong muốn họ cải thiện.
- ◉ **Bước 6:** Kết thúc quá trình lắng nghe, hãy luôn tự đánh giá xem mình đã lắng nghe hiệu quả chưa.

Tóm lại:

- ▶ Lắng nghe và đồng cảm không chỉ giúp xây dựng lòng tin, tạo môi trường giao tiếp tích cực mà còn hạn chế mâu thuẫn, tránh những hiểu lầm và xung đột không đáng có.
- ▶ *“Chìa khóa”* quan trọng để sở hữu kỹ năng này là bạn phải luôn kiên trì, không bỏ cuộc, rèn luyện lắng nghe và quản lý cảm xúc của mình mỗi ngày, để kỹ năng này tự động trở thành thói quen, phản ứng tự nhiên của cơ thể mỗi khi gặp phải căng thẳng hay căng thẳng.
- Hãy rèn luyện kỹ năng này mỗi ngày để cải thiện cả chất lượng công việc lẫn cuộc sống, sếp và đồng nghiệp cũng sẽ yêu mến và tin tưởng một người biết lắng nghe, thấu hiểu.

3. Một số thói quen tốt hỗ trợ quá trình rèn luyện kỹ năng kiểm soát cảm xúc và tính kiên trì

a. Tập thể dục đều đặn

- ▶ Tác dụng: Giảm căng thẳng, cải thiện tâm trạng, duy trì thể lực tốt. Khi căng thẳng giảm, bạn dễ tập trung lắng nghe hơn và cũng kiên trì hơn trước thử thách.
- ▶ Các bước xây dựng thói quen tập thể dục mỗi ngày





b. Thiền và chánh niệm

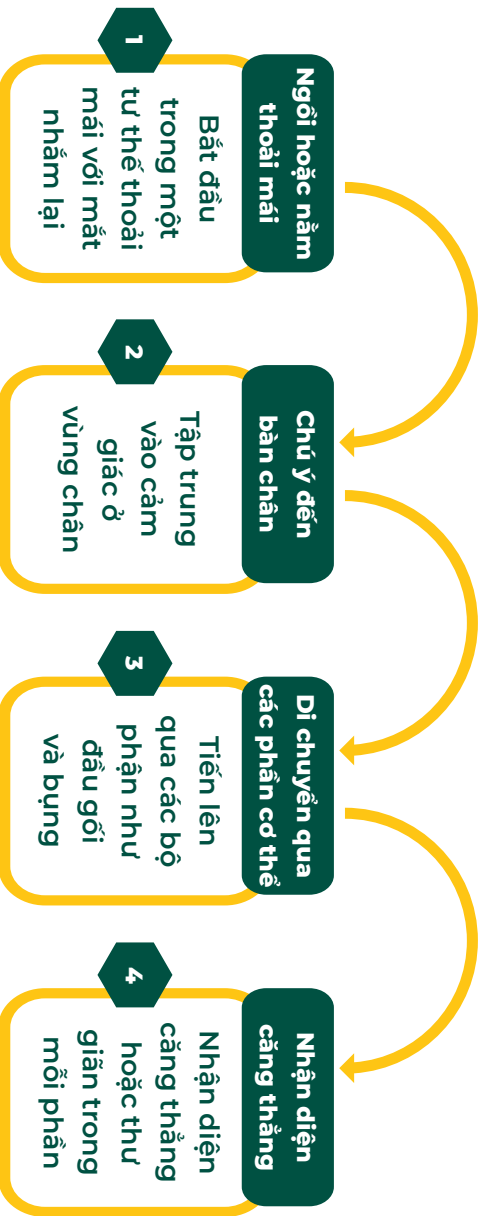
► Tác dụng: Giúp điều chỉnh hơi thở, tăng khả năng tập trung và bình tĩnh. Rèn luyện “*quan sát*” suy nghĩ, cảm xúc từ đó lắng nghe bản thân và người khác hiệu quả hơn. Tạo nền tảng kiên định, không dễ bị lung lay khi gặp khó khăn.

► Gợi ý thực hiện:

- Có rất nhiều phương thức thiền khác nhau như: Thiền hơi thở, Thiền quan sát tâm trí, Thiền tập trung vào một đối tượng, Thiền xả căng thẳng, Thiền đi bộ...
- Người mới bắt đầu có thể lựa chọn bắt đầu với 5-10 phút thiền mỗi sáng/tối, tập trung vào hơi thở hoặc quan sát cơ thể.

► Quy trình thiền xả căng thẳng quét cơ thể:





c. Ghi nhật ký

- ▶ Tác dụng: Giúp bạn xử lý và nhận diện rõ ràng cảm xúc, tình huống xảy ra trong ngày. Tạo không gian để nhìn lại cách mình lắng nghe và phản hồi người khác cũng như mức độ kiên trì trong các nhiệm vụ.

▶ Gợi ý các bước thực hiện:

◉ Bước 1. Chọn thời gian và không gian viết nhật ký

- ◆ Lựa chọn thời gian cố định mỗi ngày để viết nhật ký (sáng sớm, trước khi đi ngủ hoặc giữa ngày) giúp tạo thói quen lâu dài.
- ◆ Tạo không gian yên tĩnh để giúp bạn tập trung và không bị xao nhãng.

◉ Bước 2. Đặt mục tiêu rõ ràng

- ◆ Xác định mục tiêu viết nhật ký: quản lý cảm xúc, học hỏi từ các tình huống hoặc ghi lại điều tích cực trong ngày.

◉ Bước 3. Bắt đầu với những câu hỏi đơn giản

Ví dụ: “Hôm nay mình cảm thấy như thế nào?”, “Có sự kiện nào làm mình vui hay buồn?” giúp nhận diện cảm xúc.

◉ Bước 4. Viết tự do và không cản trở bản thân

- ◆ Viết ra cảm xúc và suy nghĩ một cách tự nhiên, không cần lo lắng về độ dài hay tính chính xác.

◉ Bước 5. Tập trung vào việc nhận diện và quản lý cảm xúc

- ◆ Phân tích nguyên nhân cảm xúc, như lo âu, giận dữ và ghi lại các chiến lược đã áp dụng để quản lý cảm xúc.

◉ Bước 6. Ghi nhận những điều tích cực

- ◆ Ghi lại những hành động tốt, thành tựu nhỏ hoặc khoảnh khắc vui vẻ để tăng cường nhận thức tích cực.

◉ **Bước 7. Đọc lại nhật ký và học hỏi**

- ◆ Định kỳ đọc lại để nhận diện các mẫu hình cảm xúc và điều chỉnh phương pháp quản lý cảm xúc nếu cần.

◉ **Bước 8. Duy trì cách viết đơn giản và nhất quán**

- ◆ Viết nhật ký 5-10 phút mỗi ngày và duy trì thói quen này đều đặn để xây dựng sự nhất quán lâu dài.

d. Dành thời gian cho bản thân, thư giãn và hồi phục năng lượng

▶ Tác dụng: Giúp cơ thể và não bộ phục hồi sau giờ làm việc căng thẳng. Khi tinh thần thoải mái, bạn dễ tập trung lắng nghe và duy trì sự kiên trì hơn.

▶ **Gợi ý các bước thực hiện:**

- ◆ Ngủ đủ 7-8 giờ mỗi ngày.
- ◆ Tranh thủ nghỉ ngắn khoảng 15-20 phút nếu có thể.
- ◆ Hạn chế “ *mang công việc lên giường ngủ*”, tránh dùng điện thoại ngay trước khi ngủ.

4. Câu chuyện thực tế

Khoảng hơn 15 năm ở chốn công sở, tôi đã chứng kiến rất nhiều người đồng nghiệp cũng như cấp dưới của mình đánh mất đi cơ hội thăng tiến hay thậm chí phải nghỉ việc vì không có kỹ năng kiểm soát cảm xúc. Nhớ lại trước đây khi tôi còn làm nhân viên trong phòng Marketing, tôi đã có một bài học ghi nhớ suốt đời để nhận ra tầm quan trọng của kỹ năng này.



Trong một buổi báo cáo tổng kết cuối năm, tôi đĩnh ninh rằng mình sẽ được cấp trên khen ngợi vì là nhân viên chủ chốt của phòng, đã điều hành rất nhiều chiến dịch quảng cáo thành công và mang lại lợi nhuận lớn cho công ty.

Sau khi lần lượt khen ngợi các nhân viên, đến lượt tôi, giám đốc công ty lại không hề dành lời khen, ông nói rằng tôi cần phải học hỏi và hoàn thiện hơn nữa. Cảm giác thất vọng trào dâng, tôi có chút tức giận, đĩnh ngay trước mặt tất cả đồng nghiệp trách móc giám đốc vì trong năm tôi đã có rất nhiều đóng góp, tại sao lại không nhận được lời khen.

Tuy nhiên, tôi dừng lại khoảng 5 giây, hít thở sâu để điều hòa lại cơn tức giận đang bộc phát, tôi nghĩ: *“Chắc giám đốc có điều gì đó còn chưa hài lòng về tôi”, “tôi đang bị quá kỳ vọng vào những lời khen nên dẫn đến cảm giác thất vọng, buồn bực vì không được như ý muốn”,* quyết định đợi cuộc họp kết thúc để trò chuyện riêng với giám đốc. Lúc đó giám đốc mới nói rằng ông không khen ngợi tôi vì không muốn tôi trở nên kiêu ngạo, tự tin thái quá, muốn tôi rèn luyện việc kiểm soát cảm xúc cá nhân, tránh nóng giận và hành động thiếu suy nghĩ, nếu cải thiện được điều đó, ông sẽ cân nhắc tôi lên vị trí Trưởng phòng.

Khi đó nếu tôi vội vàng *“bùng nổ cảm xúc”*, chắc chắn sẽ để lại ấn tượng không tốt đối với cấp trên, thậm chí các đồng nghiệp sẽ nhận thấy tôi là người sốc nổi, không đáng tin tưởng. Sau này tôi đã tự học hỏi và rèn luyện các phương pháp giúp quản lý cảm xúc một cách hiệu quả hơn như:

- ▶ Tập ghi lại nhật ký theo dõi cảm xúc của mình mỗi ngày.
- ▶ Tan làm, tôi thường chơi thể thao khoảng 30 phút để giải tỏa căng thẳng.
- ▶ Tôi thay đổi chế độ ăn uống và ngủ nghỉ đúng giờ,...

Nhờ đó tôi bớt nóng giận hơn, nhìn nhận mọi vấn đề một cách điềm tĩnh, tỉnh táo. Hiện tại khi đã trở thành Giám đốc Marketing, tôi đã giúp rất nhiều đồng nghiệp và cấp dưới có thể tự "*kiểm soát chính mình*", mở ra "*chìa khóa*" quan trọng để trở thành một nhân sự chuyên nghiệp và thành công trong tương lai.

Tóm lại, xây dựng kỹ năng lắng nghe và kiên trì không phải là chuyện "một sớm một chiều". Chính những thói quen nhỏ lặp đi lặp lại hàng ngày sẽ dần nâng cao nhận thức, tăng sức bền tinh thần và giúp bạn thành công trong cả công việc lẫn cuộc sống.

5. Bài tập: Tạo thói quen viết nhật ký "theo dõi cảm xúc"

a. Hướng dẫn

- ▶ **Thời gian thực hiện:** Viết nhật ký vào cuối mỗi ngày (trước khi đi ngủ) hoặc vào một thời điểm yên tĩnh phù hợp.
- ▶ **Cấu trúc nhật ký:**
 - **Phần 1: Ghi nhận cảm xúc**
 - ◆ Liệt kê các cảm xúc bạn cảm nhận trong ngày (ví dụ: vui, buồn, giận, lo lắng, mệt mỏi, hạnh phúc,...). Mô tả cảm xúc cụ thể.
 - **Phần 2: Phân tích nguyên nhân căng thẳng**
 - ◆ Liệt kê các sự kiện hay tình huống trong ngày đã gây ra cảm xúc tiêu cực hoặc căng thẳng. Đặt câu hỏi "*Tại sao?*" cho từng sự kiện. **Ví dụ:** "*Tại sao tôi cảm thấy lo lắng khi gặp tình huống X?*"

◉ Phần 3: Phương pháp xử lý và bài học rút ra

- ◆ Ghi nhận cách bạn đã xử lý cảm xúc trong ngày (**ví dụ:** hít thở sâu, nghỉ giải lao, trò chuyện với ai đó, viết nhật ký,...).
- ◆ Ghi ra bài học rút ra và đề xuất cải thiện cho các ngày tiếp theo (**ví dụ:** “Ngày mai, nếu gặp tình huống tương tự, tôi sẽ...”).



KẾT LUẬN

Cuối tuần, hãy dành vài phút để đọc lại nhật ký của cả tuần, tổng hợp và rút ra xu hướng cảm xúc, nhận diện các yếu tố thường gây căng thẳng, từ đó lập kế hoạch quản lý cảm xúc cho tuần tới.

