



VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI



NGUYỄN NGỌC QUỲNH ĐAO

**TRÍ TUỆ CẢM XÚC CỦA CÁC
GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN
TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC



Hà Nội -2013

VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI



NGUYỄN NGỌC QUỲNH ĐAO

**TRÍ TUỆ CẢM XÚC CỦA CÁC
GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN
TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

*Chuyên ngành: Tâm lí học chuyên ngành
Mã số: 62.31.80.05*

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÍ HỌC

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. PHAN TRỌNG NGỌ

Hà Nội -2013

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các dữ liệu và kết quả nêu trong luận án là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả luận án

Nguyễn Ngọc Quỳnh dao

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU1
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TRÍ TUỆ CẢM XÚC CỦA GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN8
1.1. Tổng quan nghiên cứu trí tuệ cảm xúc và trí tuệ cảm xúc của giám đốc doanh nghiệp tư nhân	8
1.2. Trí tuệ cảm xúc	16
1.3. Trí tuệ cảm xúc của giám đốc doanh nghiệp tư nhân	28
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển trí tuệ cảm xúc của giám đốc doanh nghiệp tư nhân	56
1.5. Một số cách hình thành và phát triển trí tuệ cảm xúc	62
Tiểu kết chương 1	65
CHƯƠNG 2. TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU TRÍ TUỆ CẢM XÚC CỦA GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN66
2.1. Nghiên cứu lý luận	66
2.2. Nghiên cứu thực tiễn	67
Tiểu kết chương 2	88
CHƯƠNG 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VỀ TRÍ TUỆ CẢM XÚC CỦA GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN89
3.1. Thực trạng trí tuệ cảm xúc của giám đốc doanh nghiệp tư nhân tại Thành phố Hồ Chí Minh	89
3.2. So sánh mức độ trí tuệ cảm xúc của giám đốc doanh nghiệp tư nhân qua hai công cụ đo (Test MSCEIT và hệ thống bài tập)	115
3.3. Trí tuệ cảm xúc của giám đốc doanh nghiệp tư nhân trên một số bình diện	118
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến trí tuệ cảm xúc của giám đốc doanh nghiệp tư nhân	122
3.5. Kết quả thực nghiệm nâng cao một số năng lực trí tuệ cảm xúc của giám đốc doanh nghiệp tư nhân	135
Tiểu kết chương 3	146
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ 147
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ	
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	
MỤC LỤC PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

EQ	: Emotion Quotient
ĐC	: Đối chứng
ĐTB	: Điểm trung bình
GDDNTN	: Giám đốc doanh nghiệp tư nhân
MSCEIT	: Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligent Test
TN	: Thực nghiệm
Tp. HCM	: Thành phố Hồ Chí Minh
TTCX	: Trí tuệ cảm xúc
Stt	: Số thứ tự

DANH SÁCH CÁC BẢNG SỐ LIỆU

Bảng 2.1. Cách tính điểm từng câu theo đáp án	74
Bảng 2.2. Mô hình thực nghiệm của từng nhóm nghiên cứu.....	87
Bảng 3.1. Mức độ trí tuệ cảm xúc của GĐDN TN qua test MSCEIT	89
Bảng 3.2. So sánh mức độ trí tuệ cảm xúc của giám đốc doanh nghiệp tư nhân với giáo viên tiểu học Hà Nội, giáo viên trung học cơ sở Tây Ninh, người lao động trẻ Việt Nam.....	91
Bảng 3.3. Mức độ bốn nhóm năng lực trí tuệ cảm xúc của GĐDN TN	94
Bảng 3.4. Mức độ tám mặt biểu hiện trí tuệ cảm xúc của GĐDN TN.....	98
Bảng 3.5. Mức độ trí tuệ cảm xúc của GĐDN TN qua hệ thống bài tập.....	101
Bảng 3.6. Mức độ năng lực trí tuệ cảm xúc của GĐDN TN phân tích trên các nhóm năng lực theo hệ thống bài tập	103
Bảng 3.7. Năng lực nhận biết cảm xúc của GĐDN TN theo hệ thống bài tập	104
Bảng 3.8. Năng lực vận dụng cảm xúc của GĐDN TN theo hệ thống bài tập	106
Bảng 3.9. Năng lực thấu hiểu cảm xúc của GĐDN TN theo hệ thống bài tập.....	108
Bảng 3.10. Năng lực điều khiển cảm xúc của GĐDN TN theo hệ thống bài tập	111
Bảng 3.11. Kiểm nghiệm Chi bình phương và tương quan Pearson về mức độ trí tuệ cảm xúc của GĐDN TN qua hai công cụ đo (Test MSCEIT và hệ thống bài tập)....	115
Bảng 3.12. So sánh mức độ trí tuệ cảm xúc của GĐDN TN qua hai công cụ đo (Test MSCEIT và hệ thống bài tập)	116
Bảng 3.13. Kết quả so sánh TTCX của GĐDN TN theo giới tính`	118
Bảng 3.14. Kết quả so sánh TTCX của GĐDN TN thro trình độ học vấn	118
Bảng 3.15. Tương quan giữa mức độ TTCX của G ĐDN TN với thâm niên công tác, tuổi.....	119
Bảng 3.16. Mức độ TTCX phân bố theo thâm niên công tác	120
Bảng 3.17. Mức độ TTCX phân bố theo độ tuổi của GĐDN TN.....	121
Bảng 3.18. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến thực trạng TTCX của GĐDN TN tại Thành phố Hồ Chí Minh	122
Bảng 3.19. Nhận thức của G ĐDN TN về vai trò và sự cần thiết của TTCX.....	125

Bảng 3.20. Tự đánh giá của G ĐDNTN về sự ảnh hưởng của TTCX đến các mối quan hệ của bản thân	126
Bảng 3.21. Một số yếu tố tâm lý cá nhân ảnh hưởng đến trí tuệ cảm xúc GĐDNTN	128
Bảng 3.22. Ảnh hưởng công việc đến trí tuệ cảm xúc của GĐDNTN	129
Bảng 3.23. Các mối quan hệ của GĐDNTN ảnh hưởng đến trí tuệ cảm xúc	132
Bảng 3.24. Một số thói quen trong hoạt động thường nhật ảnh hưởng đến trí tuệ cảm xúc của GĐDNTN	133
Bảng 3.25. So sánh mức độ TTCX của GĐDNTN giữa nhóm đối chứng và nhóm thực nghiệm trước thực nghiệm	135
Bảng 3.26. So sánh mức độ TTCX của GĐDNTN ở nhóm đối chứng trước và sau thực nghiệm	137
Bảng 3.27. So sánh mức độ TTCX của G ĐDNTN ở nhóm thực nghiệm trước và sau thực nghiệm	140
Bảng 3.28. So sánh mức độ trí tuệ cảm xúc của GĐDNTN giữa nhóm thực nghiệm và nhóm đối chứng sau thực nghiệm	142

DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Biểu đồ 3.1. Mức độ hai lĩnh vực ở TTCX của GĐDNTN tại Thành phố Hồ Chí Minh	97
Biểu đồ 3.2. So sánh biểu hiện trí tuệ cảm xúc của GĐDNTN giữa nhóm đối chứng và nhóm thực nghiệm trước thực nghiệm	138
Biểu đồ 3.3. So sánh biểu hiện trí tuệ cảm xúc của GĐDNTN giữa nhóm đối chứng và nhóm thực nghiệm sau thực nghiệm	144

MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Trí tuệ cảm xúc (TTCX) có vai trò quan trọng trong đời sống và hoạt động của mỗi cá nhân. Nó không chỉ là yếu tố đảm bảo hiệu quả của hành động mà còn là yếu tố hướng đạo, dẫn đường cho hành động, đặc biệt trong những tình huống cấp bách hay bất ngờ. Ngoài ra TTCX còn là yếu tố thúc đẩy hay kìm hãm một hành động. Người có năng lực TTCX sẽ có nhiều cơ hội và khả năng thành công trong cuộc sống và công việc. TTCX hay kĩ năng con người đóng vai trò quan trọng hơn các kĩ năng về mặt kỹ thuật trong việc quyết định một người quản lí tài năng hay chỉ là một người đảm nhiệm vị trí tròn vai.

Trong lĩnh vực kinh tế, giám đốc doanh nghiệp tư nhân (GĐDN TN) có thể là chủ doanh nghiệp, có thể là “chủ tịch hội đồng quản trị”, là người được thuê hay bổ nhiệm làm giám đốc quản lí một doanh nghiệp tư nhân. Họ là người đứng đầu của bộ máy quản lí doanh nghiệp với hiệu lực điều hành, chỉ huy cao nhất trong doanh nghiệp, có toàn quyền sử dụng quyền hạn được giao. Họ là đầu mối vận hành mọi hoạt động theo định hướng phát triển của doanh nghiệp, chịu trách nhiệm về kết quả, hiệu quả sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

Đối với những GĐDN TN, TTCX đóng vai trò vô cùng quan trọng, bởi vì trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt, các doanh nghiệp có tồn tại và phát triển được hay không tùy thuộc rất nhiều vào vai trò của người giám đốc. Những giám đốc doanh nghiệp thành công không chỉ là người có khả năng tính toán giỏi, biết đưa ra những ý tưởng kinh doanh táo bạo, sáng tạo, biết nhận định và lựa chọn những giải pháp kinh doanh một cách thông minh, nhanh nhạy... mà cần có những năng lực khác. Chính những năng lực TTCX sẽ giúp họ định hướng tốt hơn cho chiều hướng phát triển của doanh nghiệp, của bản thân và lựa chọn người phù hợp nhất cho những định hướng của mình. Điều này giúp họ có thể quản lí và lãnh đạo tốt hơn để duy trì hoạt động của doanh nghiệp, đứng vững trên thương trường và có đủ khả năng hội nhập kinh tế thế giới.

Hiện nay, tình hình hoạt động kinh tế của đất nước nói chung và của các doanh nghiệp nói riêng đang diễn biến phức tạp, khó khăn. Những năm gần đây tăng trưởng GDP giảm. Nhiều doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh thua lỗ, dẫn đến phá sản. Đến cuối 2011, số doanh nghiệp phải giải thể, ngừng hoạt động hoặc thu hẹp sản xuất tăng 24,7% so với năm trước. Bốn tháng đầu năm 2012, cả nước có trên 17.700 doanh nghiệp làm thủ tục giải thể và ngừng hoạt động, tăng 9,5% so với cùng kỳ năm, trong đó nhiều nhất là các doanh nghiệp bán buôn, bán lẻ, công nghiệp, khai khoáng, xây dựng và bất động sản. Trước thực trạng kinh tế như vậy, áp lực công việc, trách nhiệm cá nhân khiến GĐDNTN dễ dàng rơi vào những trạng thái mất cân bằng tinh thần, dẫn đến những ứng xử, phản ứng không phù hợp, thiếu bình tĩnh trong xử lý các tình huống kinh doanh... Nhiều vấn đề liên quan đến đời sống tinh thần, cảm xúc đặt ra cho GĐDNTN nên vai trò của TTCX càng quan trọng, cần thiết.

Vai trò của TTCX trong công việc của nhà quản lý và lãnh đạo doanh nghiệp đã được thừa nhận. Đặc biệt đối với GĐDNTN khi bản thân họ phải chịu nhiều sức ép về mối quan hệ con người một cách trực tiếp, thì sức mạnh của TTCX ở bản thân người giám đốc lại càng trở thành yêu cầu cao. Tuy nhiên, trong thực tế nhiều chương trình đào tạo, bồi dưỡng giám đốc doanh nghiệp hiện nay mới chỉ chú trọng đến việc cung cấp những kiến thức chuyên ngành mà chưa quan tâm đúng mực đến việc rèn luyện những phẩm chất, huấn luyện những kỹ năng cần thiết cho sự thành công trong công việc sau này. Một số khóa học đã tổ chức những chuyên đề nhằm huấn luyện một số kỹ năng như kỹ năng thuyết trình, kỹ năng tạo động lực và động viên nhân viên, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng quản lý xung đột, kỹ năng giải quyết vấn đề... nhưng chưa thực hiện được việc hình thành TTCX cho các giám đốc doanh nghiệp một cách hệ thống và hiệu quả.

Như vậy, trong thực tiễn đang xuất hiện mâu thuẫn giữa một bên là vai trò quan trọng của TTCX trong hoạt động của GĐDNTN hiện nay với việc đào tạo hay bồi dưỡng TTCX cho đội ngũ GĐDNTN còn chưa được quan tâm đúng mức. Trước thực trạng này, để giúp cho các giám đốc doanh nghiệp duy trì và vận hành tổ chức