

# ĐO LƯỜNG TRÍ TUỆ CẢM XÚC

Tô Thúy Hạnh

*Viện Tâm lý học.*

Khái niệm trí tuệ cảm xúc (Emotion Intelligence - EI) đã trở nên phổ biến cùng với sự nỗ lực tìm kiếm cách thức đo lường nó. Năm 1990, khi đưa ra lý thuyết đầu tiên về EI của mình, các tác giả Mayer, DiPaolo và Salovey (1990) cũng đồng thời đề xuất phương pháp đo lường thực nghiệm EI. Từ năm 1995 – khi khái niệm EI được phổ thông hoá rộng rãi - nhiều thang đo EI được thiết kế. Có thể phân nhóm các công cụ đo lường đa dạng đó theo định nghĩa khác nhau về EI (1) và theo cách tiếp cận về phương pháp đo lường (2).

## 1. Các công cụ phân theo định nghĩa về EI

Trong trào lưu phổ thông hoá, một loạt thang đo nhanh, gọn đã ra đời. Nhiều bài báo và tạp chí đăng tải các thang đo về tính lạc quan, mức độ trì hoãn hưởng thụ... và thường dùng để đo EI. Trí tuệ cảm xúc được định nghĩa rất rộng và lỏng - đặc biệt là theo mô hình hỗn hợp hay nét nhân cách. Chính vì vậy, hầu hết các công cụ đo lường về nhân cách đã tồn tại trước đó (ví dụ đo các đặc điểm, thuộc tính tính cực của con người) đều có thể được coi là phù hợp trong đo lường EI. Bảng kiểm Bar-On EQ-I (Emotional Quotient Inventory) được phát hành năm 1997 nhưng lại dựa trên thang đo nguyên bản năm 1988. Thang nguyên bản này được thiết kế để đo sức khoẻ tâm lý. Bảng kiểm ECI (Emotional Competencies Inventory) của Goleman và Boyatzis được dựa trên công cụ ban đầu người ta dùng để đánh giá các nhà quản lý hiệu quả theo các kỹ năng/sự thành thạo chung (Boyatzis, 1982, dẫn theo Ciarrochi, Forgas, Mayer 2001). Goleman cho rằng 14 trong số 16 năng lực trong thang đo của Boyatzis vừa đề cập là “các năng lực/kỹ năng cảm xúc”. Có thể cho rằng, nếu EI được quan niệm theo mô hình hỗn hợp là đồng nghĩa với sự kiên trì, nhiệt huyết, lạc quan, đồng cảm, tính cách... thì có hàng chục thang đo nhân cách có thể dùng để đo lường “EI”.

Ngoài một số thang đo vừa đề cập, cũng còn nhiều thang đo mới ra đời. Các thang đo này cũng dựa trên mô hình hỗn hợp về EI. Trong số này có thể kể đến thang đo EQ Map của Orioli, ra đời năm 1996 (dẫn lại theo Ciarrochi,

Forgas, Mayer 2001); thang đo khác do Schutte và đồng sự, ra đời năm 1998 (dẫn lại Ciarrochi, Forgas, Mayer 2001). Đến năm 1990, ba tác giả là Mayer, DiPaolo và Solovey cho ra đời một công cụ đo lường dựa trên mô hình EI thuần năng lực của họ. Chúng tôi sẽ còn đề cập chi tiết tới thang đo này ở các phần sau.

## 2. Các công cụ phân theo cách tiếp cận phương pháp đo lường

Nếu chia theo tiêu chí này thì nhiều thang đo vừa đề cập ở mục trên có thể thuộc dạng tự đánh giá hay tự xét đoán (self-judgment). Câu hỏi chung thường có dạng “Về mặt cảm xúc, bạn thông minh tới mức nào?”. Cách này có hiệu quả nếu EI được quan niệm như là một tổng hợp các nét nhân cách không liên quan tới năng lực. Ví dụ, thang của Schutte và đồng sự, EQ Map hay EQ-I đều có các câu hỏi tương tự như “Bạn có rõ về cảm xúc của mình không?”; “Bạn là người thành thạo trong giải quyết các vấn đề?” hoặc “Tâm trạng của bạn có tích cực không?”. Các thang đo dạng này, theo Mayer (2001), có tương quan thuận rất cao với tâm trạng dễ chịu và tương quan nghịch với tâm trạng tiêu cực. Như vậy, có thể thực tế là chúng đo sức khỏe tâm lý qua con mắt của chính khách thể hơn là đo lường EI.

Cách tiếp cận thứ hai về phương pháp đo lường là đánh giá/xếp hạng của người quan sát (observer rating). Nói cách khác, người quan sát – biết về đối tượng cần đánh giá - được đề nghị đánh giá xem đối tượng đó thông minh tới mức nào về mặt cảm xúc. Phương pháp này cũng có những điểm yếu tương tự như phương pháp “tự khai”, đó là tính chủ quan. Đánh giá và xét đoán bằng cách quan sát cảm xúc và trí tuệ cảm xúc là việc rất khó. Người quan sát dễ nhầm lẫn việc thực hiện - như là kết quả do trí thông minh - với kết quả do sự cần cù, chịu khó (“cần cù bù khả năng”) hoặc do may mắn.

Phần dưới đây chúng tôi trình bày chi tiết hơn một số phương pháp đo lường vừa được tổng quan trên đây. Cụ thể là: (1) Test “tự khai” của Bar-On (EQ-i), (2) Test “tự khai” của Schutte (SSRI), (3) Test ECI của Boyatzis, (4) EQ Map của Cooper, (5) LEAS (Level of Emotional Awareness) của Lane, (6) MEIS (Multifactor Emotional Intelligence Scale), (7) MSCEIT (Mayer-Salovey- Caruso Emotional Intelligence Test, 2002).

### EQ-I (Emotional Quotient Inventory) của Bar - On

Bảng kiểm Bar-On EQ-I (Emotional Quotient Inventory) được phát hành năm 1997, dựa trên thang đo nguyên bản năm 1988, để đo sức khỏe tâm lý. Phép đo này được thiết kế để đo lường một loạt các năng lực liên quan đến nhận thức, đo các khả năng và kỹ năng mà Bar-On cho rằng chúng sẽ ảnh hưởng đến năng lực của một cá nhân đương đầu một cách có hiệu quả với những đòi hỏi của môi trường và áp lực, sức ép trong cuộc sống.

Phép đo này bao quát 5 lĩnh vực: 1/. Sự hiểu biết chính mình gồm các năng lực tự nhận biết mình, năng lực tự khẳng định, quyết đoán và năng lực đánh giá mình một cách lạc quan; 2/. Quan hệ với người khác gồm các năng lực như đồng cảm, năng lực thực hiện các trách nhiệm xã hội; 3/. Kiểm soát, quản lý stress, gồm các kỹ năng như giải quyết vấn đề, đánh giá đúng thực tiễn; 4/. Khả năng thích ứng gồm khả năng chịu đựng stress, năng lực kiểm soát xung tính; 5/. Tâm trạng gồm khả năng giữ tâm trạng lạc quan, hạnh phúc.

Có thể cho rằng, nếu EI được quan niệm theo mô hình hỗn hợp là đồng nghĩa với sự kiên trì, nhiệt huyết, lạc quan, đồng cảm, tính cách... thì có hàng chục thang đo nhân cách có thể dùng để đo lường "EI".

### **SSRI (Schutte Self - Report Inventory)**

Thang đo SSRI dựa trên hầu hết lý thuyết gần đây của John Mayer và các cộng sự của ông; thang đo này đánh giá toàn bộ EI cũng như 4 nhân tố của EI: nhận thức cảm xúc (tôi thấy khó có thể hiểu được thông điệp ngôn ngữ không lời của người khác), những cảm xúc có liên quan (tôi tìm kiếm những hoạt động làm cho tôi vui vẻ), cảm xúc điều khiển khác, tận dụng những cảm xúc (khi tôi cảm thấy có sự thay đổi trong cảm xúc, tôi có xu hướng tiến tới những ý tưởng mới).

**ECI (Emotional Competency Inventory) của Boyatzis (1999) -**  
Thang đo cảm xúc thiết kế theo kiểu tự đánh giá và người khác đánh giá

Thang đo này được thiết kế dựa trên định nghĩa của trí tuệ cảm xúc như là năng lực nhận biết những tình cảm của mình và của người khác để tự thúc đẩy mình, quản lý, kiểm soát xúc cảm của mình và điều khiển quản lý các quan hệ với người khác.

Trắc nghiệm ECI đo 4 lĩnh vực của trí tuệ cảm xúc: 1/. Tự nhận biết mình: nhận biết xúc cảm của mình, đánh giá mình chính xác, tự tin; 2/. Tự kiểm soát, làm chủ bản thân, tự kiểm soát xúc cảm của mình, lòng tự tin, tự ý thức, thích ứng, định hướng thành đạt và sáng tạo; 3/. Nhận biết các quan hệ xã hội: đồng cảm, biết cách tổ chức, định hướng sự phục vụ; 4/. Các kỹ năng xã hội: giáo dục người khác, năng lực lãnh đạo, năng lực tạo ảnh hưởng, năng lực giao tiếp, tạo xúc tác để thay đổi, kiểm soát, quản lý xung đột, xây dựng các mối quan hệ, tinh thần đồng đội và sự hợp tác. Những năng lực trên đây được đo bằng cách đề nghị người cung cấp thông tin đánh giá và đề nghị chính nghiệm thể tự đánh giá về mình qua phiên bản trắc nghiệm tự đánh giá.

### **EQ Map của Cooper (1996, 1997)**

Phép đo này chia trí tuệ cảm xúc thành 5 thành tố: 1/. Môi trường hiện tại: đo lường những sức ép trong đời sống và mức độ hài lòng của cá nhân; 2/.

Hiểu biết về xúc cảm: đo lường khả năng tự nhận biết xúc cảm của mình, bày tỏ xúc cảm và nhận biết xúc cảm của người khác; 3/. Các năng lực của trí tuệ cảm xúc: đo lường năng lực sử dụng xúc cảm có mục đích, sáng tạo, linh hoạt, quan hệ với người khác và giải quyết bất mãn một cách tích cực; 4/. Các giá trị và thái độ: gồm tâm nhìn, tình thương, trực giác, lòng tin, uy lực cá nhân và tự hoà nhập; 5/. Kết quả: đo những kết quả được nhìn thấy rõ ràng của trí tuệ cảm xúc, gồm sức khoẻ chung, chất lượng cuộc sống, chỉ số quan hệ và sự hoàn thành công việc một cách tối ưu.

### **LEAS (Level of Emotional Awareness)**

Đây là thang đo về nhận thức cảm xúc, gồm có một chuỗi 20 cảnh tượng mà có sự tham gia của hai người, được xây dựng để gọi ra 4 nhóm cảm xúc: giận dữ, sợ hãi, hạnh phúc và buồn bã. Từng cảnh tượng được tiếp diễn xoay quanh câu hỏi: Bạn sẽ có cảm giác như thế nào? Và người khác sẽ có cảm thấy như thế nào? Tương ứng với từng câu hỏi, từng ý kiến trả lời của từng người sẽ được chia tách thành 2 điểm cho sự miêu tả cảm xúc: một là cho chính bản thân họ và một cho người khác.

Thang đo LEAS có độ tin cậy và nó có tương quan thấp với phép đo về sự trưởng thành, sự cởi mở, sự cảm thông và trí thông minh. Nó cũng có sự tương quan vừa phải với thang đo MEIS và những thang đo EI khác. LEAS được xem là thang đo khá mạnh về EI. Đồng thời, thang đo LEAS cũng có liên quan với diễn biến cảm xúc trong những phần đặc biệt của bộ não, với việc dự đoán tính chính xác của nhận thức cảm xúc và dự đoán cách phản ứng của con người với tâm trạng của họ. Những điều này đã chứng tỏ tính hữu ích của thang đo này.

### **MEIS (Multifactor Emotional Intelligence Scale)**

Thang đo MEIS được các tác giả Mayer, Salovey & Caruso (2000) thiết kế để đo 4 yếu tố cấu thành làm nền tảng cơ sở cho EI. Nhánh thứ nhất bao gồm 4 test đánh giá nhận thức và đánh giá cảm xúc qua những câu chuyện, tranh phác thảo, qua âm nhạc và qua những khuôn mặt. Nhánh thứ hai đánh giá khả năng đồng hoá cảm xúc trong tri giác và tiến trình nhận thức, trong khi nhánh 3 bao gồm 4 test đánh giá nguyên nhân và sự hiểu biết về cảm xúc. Cuối cùng, nhánh thứ 4 gồm có 2 test đánh giá kĩ năng của người tham gia về cách quản lý cảm xúc của họ như thế nào cũng như cảm xúc của người khác.

Thang đo MEIS có độ tin cậy, tính riêng biệt của nó. Tuy nhiên, nó cũng có vài điểm yếu: chiếm khoảng thời gian khá dài cho toàn bộ test, có vài thang đo phụ không đem lại sự thoả mãn về độ tin cậy và ở đó có một số câu hỏi về phương pháp chấm điểm. Tuy nhiên, nhìn một cách toàn diện thì MEIS là thang đo đủ độ tin cậy và có tính hiệu lực cho EI.

**MSCEIT (Mayer- Salovey- Caruso Emotional Intelligence Test, 2002)**

Mayer, Salovey và Caruso thiết kế 2 thang đo là *Thang đo trí tuệ cảm xúc đa nhân tố* (Multifactor Emotional Intelligence Scale) viết tắt là *MEIS* và phiên bản được chỉnh sửa sau đó là Test trí tuệ cảm xúc của Mayer-Salovey-Caruso (Mayer- Salovey- Caruso Emotional Intelligence Test, 2002) viết tắt là *MSCEIT*, để đo lường trí tuệ cảm xúc, liên quan đến đến quá trình xử lý thông tin và suy luận về cảm xúc. Điểm số của EI đánh giá một người về khả năng tri giác, sự phản hồi và cách trả lời về những thông tin cảm xúc mà không nhất thiết hiểu biết rõ chúng. Thang đo này chỉ báo khả năng hoạt động của người được đo dưới ảnh hưởng của những cảm xúc khác nhau.

Phương pháp này đo lường 4 thành tố: nhận thức về xúc cảm, xúc cảm hoá tư duy (giải quyết và sáng tạo), hiểu biết xúc cảm và điều khiển, kiểm soát xúc cảm (quản lý cảm xúc cho sự phát triển nhân cách).

*Nhận thức về xúc cảm*

Thành tố này liên quan đến năng lực nhận biết, đánh giá chính xác xúc cảm qua các khuôn mặt, bức họa phong cảnh hoặc qua các câu chuyện kể. Việc nhận biết xúc cảm đòi hỏi người làm trắc nghiệm nhìn, phác thảo, sau đó cho biết những nội dung xúc cảm thể hiện trong đó rồi nhận định, chẳng hạn: hạnh phúc ở mức độ nào, buồn rầu ở mức độ nào...

*Xúc cảm hoá tư duy*

Thành tố này liên quan đến các năng lực tìm kiếm và hình thành xúc cảm để chúng tạo điều kiện dễ dàng cho tư duy. Ý tưởng đo lường dựa trên nhận định cho xúc cảm không chỉ được cảm nhận, nhận thức mà còn được xử lý theo những cách sáng tạo đầy ý nghĩa.

*Hiểu biết xúc cảm*

Liên quan đến năng lực hiểu biết xúc cảm và giải quyết xử lý những vấn đề của xúc cảm, chẳng hạn như biết những loại xúc cảm nào là tương đồng, là đối nghịch và quan hệ giữa chúng. Ví dụ, một kiểu tình huống có vấn đề cho người làm trắc nghiệm giải quyết: Anh D cảm thấy hạnh phúc, vui vẻ, hoan hỉ. Nếu những tình cảm này tăng lên, cảm giác này sẽ gắn với: khâm phục, tự hào, yên bình, sung sướng mê li.

*Điều khiển, kiểm soát xúc cảm*

Liên quan đến năng lực điều khiển, kiểm soát các xúc cảm và ứng dụng các quy luật xúc cảm để hiểu biết bản thân và người khác. Ví dụ, một người đang buồn chán, nếu muốn có được sự vui vẻ thì các giải pháp có thể lựa chọn

là: nói chuyện với bạn bè; xem một bộ phim hài, đi mua sắm, đi dạo, rủ bạn bè đi ăn...

MSCEIT hoàn thiện hơn thang đo MEIS, nó ngắn gọn và người làm test chỉ mất khoảng 30 phút để thực hiện. Thang đo MSCEIT đo được nhiều khía cạnh về EI hơn thang đo MEIS. Kết quả các test MEIS và MSCEIT cho thấy EI là một dạng trí tuệ thực sự, nhưng khác với trí tuệ nhân thức (cognitive intelligence). Sau cùng, thang đo MSCEIT đã có thể mở ra một triển vọng lớn lao, giúp dự báo nhiều điều mới mẻ liên quan đến EI. Do còn là một test mới, vì thế vẫn cần nhiều nghiên cứu nữa để khai thác tiềm năng của thang đo này.

### Tài liệu tham khảo

1. Ciarrochi, J., Forgas, J. & Mayer, J. (2001), *Emotional intelligence in everyday life: a scientific inquiry*, Psychology press/Taylor & Francis Group, 30 - 45 page.
2. John D. Mayer, Peter Salovey & David Caruso (2000), *Test Manual for the MSCEIT V.2. The Mayer, Salovey & Caruso Intelligence Test*, Multi Health Systems. Inc.