

# VỀ MỘT QUI TRÌNH PHÁT TRIỂN TRÍ TUỆ CẢM XÚC THEO MÔ HÌNH EI 97

Dương Thị Hoàng Yến

*Trưởng Đại học Sư phạm Hà Nội.*

Hiện nay, sau hơn 17 năm kể từ khi hai nhà tâm lý học Mỹ John Mayer và Peter Salovey công bố mô hình lý thuyết về trí tuệ cảm xúc (Emotional intelligence - EI) vào năm 1990, loại trí tuệ này trở thành một vấn đề được giới chuyên môn quan tâm nghiên cứu, ứng dụng khá rộng rãi ở nhiều nước khác nhau, trong đó có Việt Nam. EI không chỉ được nghiên cứu dưới góc độ tâm lý học mà cả dưới góc độ giáo dục học, khoa học về con người, tâm thần học và khoa học tổ chức quản lý nhân sự v.v...

Cho đến nay, các nhà tâm lý học thế giới, bên cạnh việc tiếp tục khám phá lĩnh vực EI, đã thừa nhận: “Dựa trên bằng chứng hiện thời, chúng tôi đề xuất rằng lĩnh vực này sẽ thu được nhiều ích lợi nếu các nhà nghiên cứu EI nghiên cứu căn cứ theo mô hình EI dựa trên năng lực của J.Mayer, P. Salovey và cộng sự (1997)” (Aljoscha C.Neubauer, H.Harald Freudenthaler, Viện Tâm lý học, Đại học Gzar, Áo, 2006). Trong bài viết này, sau khi giới thiệu ngắn gọn về các mô hình thuần năng lực EI 90 và EI 97 của P. Salovey và J. Mayer, sẽ trình bày qui trình phát triển EI dưới quan niệm lý thuyết của các tác giả này.

## **1. Mô hình trí tuệ cảm xúc thuần năng lực EI 97 của J. Mayer và P. Salovey**

Đóng góp vào việc trả lời câu hỏi tâm lý học về mối tương quan giữa trí tuệ và cảm xúc, năm 1990, hai nhà tâm lý học Mỹ J. Mayer và P. Salovey đã đề xuất mô hình trí tuệ cảm xúc thuần năng lực - được gọi là EI 90. EI 90 bao gồm ba quá trình trí tuệ (mantal process) liên quan với nhau và hàm chứa các thông tin cảm xúc. Những quá trình đó là: 1) Đánh giá và biểu hiện xúc cảm, 2) Điều khiển hoặc kiểm soát xúc cảm, và 3) Sử dụng xúc cảm một cách phù hợp cho hoạt động. Mô hình EI 90 cho thấy những cá nhân có EI phát triển cao thường đặc biệt thành công trong những lĩnh vực nhất định như: a) Nhận thức và đánh giá chính xác xúc cảm của bản thân, b) Biểu lộ tình cảm xúc cảm với những người khác một cách đúng đắn, phù hợp, c) Nhận biết tốt về xúc cảm của người

khác và từ đó có những hành vi xã hội phù hợp, d) Điều chỉnh xúc cảm của bản thân và người khác một cách có hiệu quả để đạt đến mục đích hành động cụ thể (ví dụ: để cải thiện tâm trạng của chính mình và của người khác) và e) Sử dụng những xúc cảm của mình để giải quyết vấn đề bằng những hành vi phù hợp hoàn cảnh.

Sau bảy năm nghiên cứu và ứng dụng EI 90, các tác giả đã nhận ra những thiếu sót của mô hình này và đã cùng với đồng nghiệp là David Caruso đổi mới, bổ sung vào mô hình EI 90 để cho ra đời quan niệm mới về trí tuệ cảm xúc vào năm 1997, thể hiện ở mô hình EI 97. Theo đó, họ định nghĩa: *“Trí tuệ cảm xúc là năng lực nhận thức chính xác, đánh giá và bộc lộ xúc cảm; năng lực tiếp cận và/hoặc tạo ra xúc cảm khi những xúc cảm này tạo điều kiện thúc đẩy tư duy; năng lực hiểu xúc cảm và có kiến thức về xúc cảm; và năng lực điều chỉnh những xúc cảm để đẩy nhanh sự phát triển về xúc cảm và trí tuệ”* (J. Mayer và P. Salovey, 1997).

Mô hình EI 97 bao gồm bốn năng lực xúc cảm:

(1) Nhận thức chính xác xúc cảm của bản thân, người khác và môi trường;

(2) Sử dụng xúc cảm để đẩy mạnh tư duy và để tạo ra một sự chia sẻ xúc cảm tương ứng;

(3) Hiểu được nguyên nhân của xúc cảm và chúng biến đổi qua thời gian như thế nào;

(4) Kiểm soát sự kết hợp của lập luận và dữ kiện về những xúc cảm để ra những quyết định chiến lược.

Những tên ngắn gọn cho những năng lực này là: (1) Nhận thức xúc cảm; (2) Sử dụng xúc cảm; (3) Hiểu rõ xúc cảm; (4) Kiểm soát xúc cảm.

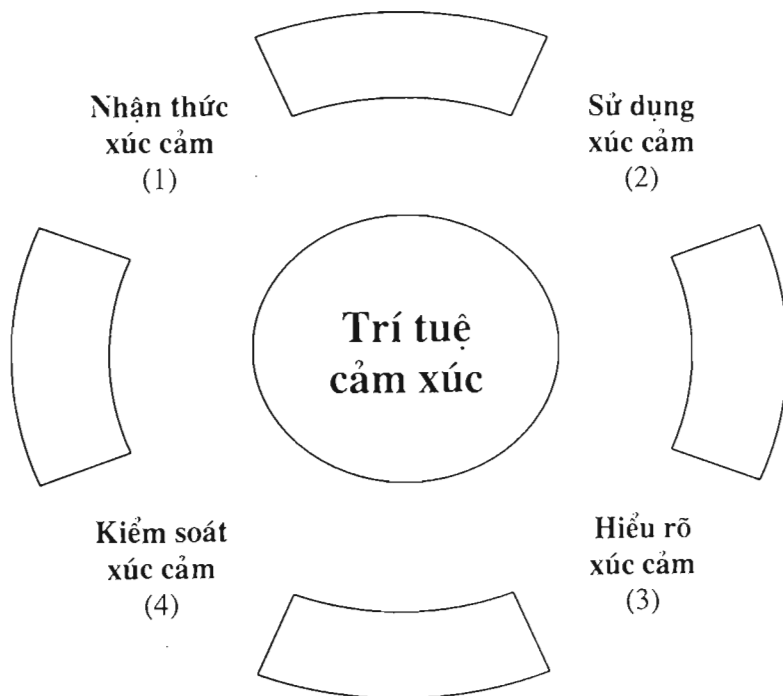
Trong khi mô hình EI 90 chưa được xem xét như một mô hình qui trình liên tục thì ở mô hình EI 97, sau nhiều năm nghiên cứu thử nghiệm, cập nhật tri thức, số liệu khoa học, các tác giả J. Mayer, P. Salovey và D. Caruso đã chứng minh rằng, các năng lực này không chỉ có quan hệ về mặt cấu trúc tâm lý mà hơn nữa chúng còn có quan hệ về qui trình thứ tự hình thành theo bốn bước mà tiếp theo đây sẽ được trình bày một cách chi tiết hơn.

## 2. Qui trình phát triển EI của D. Caruso

Việc tiếp cận khái niệm EI đã và đang được thực hiện theo hai con đường: Thứ nhất, EI được phổ biến đến công chúng và các nhà chuyên môn thông qua những tạp chí chuyên ngành và các bài báo phổ biến kiến thức khoa học hoặc những cuốn sách phổ biến khoa học và thứ hai là EI được biết đến qua các tài liệu công bố về kết quả nghiên cứu học thuật nghiêm ngặt. Chính vì vậy,

EI có thể mang ý nghĩa khác nhau với mọi người, và dường như, hiện nay, đang tồn tại sự khác biệt trong việc sử dụng thuật ngữ này giữa các nhà nghiên cứu học thuật và những người thực hành ứng dụng. Ngay ở Mỹ - nơi các mô hình lý thuyết về EI được đề xuất - đã có không ít các chương trình huấn luyện tuy “đóng mác” EI nhưng nội dung lại chẳng liên quan gì đến cả trí tuệ lẫn xúc cảm do không dựa trên một nền tảng lý thuyết với tính chính xác và độ tin cậy cao. Khi bàn về vấn đề này, D. Caruso ở Đại học Yale đã đưa ra lời khuyên rằng, “Những người làm huấn luyện EI không nên chấp nhận sử dụng hoặc cho phép thực hiện một chương trình tiếp cận EI một cách dễ dãi. Hãy chỉ sử dụng những qui trình huấn luyện EI được soạn thảo dựa trên nền tảng lý thuyết trí tuệ cảm xúc được định nghĩa khoa học, rõ ràng và chính xác”.

Dựa trên mô hình trí tuệ cảm xúc thuần năng lực EI 97, nhà tâm lý học Mỹ D. Caruso và các cộng sự đề xuất một qui trình phát triển EI gồm bốn giai đoạn gắn liền với bốn thành tố trí tuệ tạo nên trí tuệ cảm xúc của mỗi cá nhân.



*Mô hình phát triển EI theo D. Caruso (2006)*

Sau đây là mô tả cụ thể về bốn bước đó:

### ***Bước 1: Nhận thức chính xác về xúc cảm - Kết hợp những dữ kiện sẵn có***

Bước đầu tiên của qui trình này là nhận thức về xúc cảm. Ở đây không chỉ đơn thuần là có ý thức về xúc cảm mà là năng lực dựa trên sự nhận thức chính xác xúc cảm của chúng ta cũng như của người khác hay môi trường xã hội nói chung. Như trong nhận thức về người khác, cá nhân lúc này cần dựa trên việc quan sát tinh tế mọi biểu hiện của con người bao gồm nét mặt, ngôn ngữ, sắc thái giọng nói, cả những biểu hiện phi ngôn ngữ..., và phải nhận ra được sự khác biệt giữa sự biểu lộ những xúc cảm có thực và sự biểu lộ xúc cảm một cách miễn cưỡng, giả tạo.

Giả sử bạn nhìn một người đang mỉm cười khi nghe mình nói, nhưng quan sát kỹ, bạn nhận thấy miệng của anh ta nhếch lên thành một nụ cười, nhưng mắt anh ta thì không. Cùng với điều đó, bạn nghe trong giọng nói của anh ta có sự căng thẳng, không phải cảm giác mãn nguyện hay thoải mái. Rõ ràng anh ta đang làm điều bộ, đang đóng kịch, anh ta đang không vui vẻ như điều mà anh ta đang cố tỏ ra.

### ***Bước 2: Sử dụng xúc cảm để đẩy mạnh khả năng tư duy - Phát hiện ra một viễn cảnh xúc cảm chung***

Bước tiếp theo trong kế hoạch bốn bước là sử dụng xúc cảm để đẩy mạnh năng lực tư duy. Nó không phải là năng lực mà mọi người nắm bắt một cách dễ dàng, khi một phần lớn chúng ta được dạy một cách sai lầm là xúc cảm cản trở, phá vỡ suy nghĩ. Chúng ta được đào tạo không phải để ra những quyết định dựa vào xúc cảm hoặc không quá thiên về tình cảm. Tuy vậy, những xúc cảm là nền tảng của việc đưa ra những quyết định đúng đắn - đó là kết luận đã được chứng minh đưa ra bởi những công trình nghiên cứu của nhà thần kinh học Antonio Damasio. Thực ra A. Damasio, trên thực tế, thậm chí còn đi sâu hơn, viết rằng “Xúc cảm không phải là xa xỉ. Chúng hoạt động như là những hướng dẫn bên trong, và chúng giúp chúng ta kết nối với những dấu hiệu khác mà những dấu hiệu này cũng có thể hướng dẫn những xúc cảm”.

Từ những xúc cảm được nhận thức một cách chính xác nhờ khả năng quan sát, chúng ta liên hệ tình huống hiện tại với những kinh nghiệm xúc cảm đã có của bản thân để tìm ra tình huống tương tự mình đã trải qua, nhờ vậy chúng ta hiểu rõ những xúc cảm thật đang diễn ra ở bản thân hay người cùng

giao tiếp. Khi đó, chúng ta đã tạo ra được một viễn cảnh xúc cảm chung và chúng ta đã tiến một bước để hiểu sâu sắc về chính xúc cảm đang diễn ra và nguyên nhân làm nảy sinh xúc cảm đó, để có thể tìm ra được một quyết định đúng đắn và dễ dàng được chấp nhận.

Như vậy, bên cạnh vai trò của xúc cảm trong việc ra quyết định, năng lực xúc cảm này cho phép chúng ta tạo ra viễn cảnh xúc cảm chung với những người khác, cảm nhận những gì người khác cảm nhận, thấu cảm với người khác và nhìn nhận thế giới thông qua con mắt họ.

Chẳng hạn như sau khi bạn nhận thấy một người đang căng thẳng lại phải cố tỏ ra vui vẻ, bạn phải huy động vốn kinh nghiệm về mặt xúc cảm của bản thân để xem xét mình đã như thế nào trong tình huống tương tự như thế này. Từ đó, bạn có thể hiểu rõ hơn anh ta đang thật sự cảm thấy như thế nào, và như thế bạn đã tìm ra một viễn cảnh xúc cảm chung với anh ta. Việc tìm ra viễn cảnh xúc cảm chung này cho phép bạn và người cùng giao tiếp hiểu nhau hơn và tin tưởng nhau hơn, từ đó cùng nhau sáng suốt tìm ra cách giải quyết vấn đề.

***Bước 3: Hiểu rõ nguyên nhân và sự phát triển của xúc cảm - Trả lời câu hỏi “Cái gì sẽ xảy ra nếu...”***

Việc tìm ra viễn cảnh xúc cảm chung chưa cho phép chúng ta tìm ra cách giải quyết vấn đề mà nó còn đòi hỏi chúng ta phải lập luận để tìm ra nguyên nhân thật sự đã dẫn đến việc nảy sinh xúc cảm này. Chúng ta còn cần phải có sự hiểu biết thật sự về lĩnh vực xúc cảm để hiểu: xúc cảm hiện tại ảnh hưởng đến hành vi của cá nhân như thế nào? Nếu cứ để xúc cảm này tự do phát triển trong bối cảnh hiện tại thì nó sẽ phát triển thành xúc cảm nào? và với sự phát triển của xúc cảm mới hình thành thì cá nhân sẽ hành động như thế nào? Trả lời được ba câu hỏi này, chúng ta đã thể hiện bản thân có năng lực lý giải nguyên nhân và sự phát triển của xúc cảm.

Tuy nhiên, đôi khi việc quan sát cũng chưa đem lại đủ thông tin để chúng ta lập luận thì cần kết hợp với việc phỏng vấn, trò chuyện với người cùng giao tiếp.

Giả sử bạn đã cân nhắc, lựa chọn được một cá nhân để giao một nhiệm vụ khá khó khăn. Khi nhận nhiệm vụ được giao anh ta đã biểu lộ sự vui mừng. Nhưng, bạn đã “tinh ý” nhận ra sự vui mừng này là gương gạo, giả tạo. Bạn đã đặt ra một vài câu hỏi rất chân tình và nhận được câu trả lời cũng rất chân thật.

Nhờ vậy, bạn đã hiểu ra nguyên nhân sâu xa của sự vui mừng giả tạo là do anh ta đang lo lắng cho công việc được giao. Thật ra, bạn hoàn toàn hiểu rằng, đôi khi bản thân sự lo lắng tạo nên một sức ép cần thiết để anh ta cố gắng hơn trong công việc. Nhưng nếu những dữ kiện thu được cho bạn biết bản tính của anh ta là hay lo hãi và anh ta đang lo lắng hơi quá mức do sự phức tạp của công việc được giao và thì sự lo lắng này có thể chuyển thành sự căng thẳng, sợ hãi và điều này có thể tạo ra sự bất lợi cho anh ta trong việc hoàn thành nhiệm vụ.

#### ***Bước 4: Quản lý xúc cảm để đạt được những kết luận logic về mặt trí tuệ - Những quyết định chiến lược cơ bản trong xúc cảm và lập luận***

Sẽ khó khăn, nhưng hoàn toàn có thể, để kiểm soát những xúc cảm của chúng ta cũng như của người khác một cách có chủ định. Nắm được quy luật này và nhận thức chính xác về dữ kiện của những xúc cảm trong bối cảnh cụ thể, sử dụng tất cả những dữ kiện đã có của mình để lập luận lôgic nhằm ra được một quyết định chính xác về việc kiểm soát sự phát triển của những xúc cảm hiện tại, biến xúc cảm tiêu cực thành xúc cảm tích cực để cá nhân có được hành vi hiệu quả.

Trong cuộc sống, có thể có nhiều nguyên nhân khiến chúng ta cảm thấy không thoải mái - như việc ùn tắc giao thông trong đi lại hàng ngày, nhận được một lời phê phán về kết quả làm việc, hoặc cãi nhau với người khác khi rời khỏi nhà... Nếu những sự cố hàng ngày đó thường gây ra sự thay đổi trong tâm trạng, thì bằng việc xây dựng những hành vi tích tảo, chúng ta sẽ đem lại cho mình và người khác cảm giác cân bằng một cách có hiệu quả hơn.

Nếu bạn nhận ra sự lo lắng của một người khi anh ta được lựa chọn để giao một nhiệm vụ khó khăn thì bạn cần tìm ra cách để trấn an anh ta, để biến đổi xúc cảm của anh ta từ băn khoăn và lo lắng sang tin tưởng. Nếu bạn không kiểm soát được xúc cảm này, không có quyết định kịp thời để giải quyết nó thì sự lo lắng nhẹ hay sự không thoải mái có thể chuyển thành sự sợ hãi và ảnh hưởng tiêu cực đến hành động của anh ta. Bạn có thể giải quyết vấn đề này bằng cách khẳng định sự tin tưởng của bạn vào phẩm chất và năng lực của anh ta trong việc hoàn thành nhiệm vụ này. Sau đó, bạn cần tiếp tục tìm cách để cùng anh ta giải quyết những khó khăn trong nhiệm vụ được giao của anh ta. Làm như vậy là bạn đã kiểm soát tình trạng này một cách có xúc cảm.

Bốn năng lực này được sử dụng như một hình thức phương pháp luận giải quyết vấn đề, mà một người trước hết nhận thức được một xúc cảm; cho phép xúc cảm này định hướng và ảnh hưởng trực tiếp đến tư duy; cố gắng để hiểu nguyên nhân của xúc cảm đó và viễn cảnh “cái gì sẽ xảy ra nếu cứ để xúc cảm này tự do phát triển”/“what - if”; cuối cùng, quản lý để luôn sẵn có những thông tin chứa đựng trong những xúc cảm này và kết hợp chúng thành một quyết định chiến lược.

Quá trình rèn luyện EI theo qui trình bốn bước trên đòi hỏi mỗi cá nhân phải xác định được mục tiêu rèn luyện, tích cực phát triển vốn kinh nghiệm xúc cảm cá nhân, và kiên trì thực hành trong các tình huống tương tác đa dạng với người khác của cuộc sống hàng ngày. Khi tin tưởng và thực hiện qui trình phát triển EI trên đây là bạn đã tự tạo ra và tự nâng cao EI của bản thân mình.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Joseph Ciarrochi, Joseph P. Forgas, John D. Mayer (EDS) (2006), *Emotional Interlligence in Everyday Life* (2<sup>nd</sup> Edition), Psychology Press, New York.
2. Lin V. Wesley (Editor) (2006), *Interlligence New Research*, Nova Science Publishers, Inc. New York.
3. Ralf Schulze, Richard D. Roberts (EDS) (2005), *Emotional Interlligence. An International Handbook*, Hogrefe & Huber Publishers. Germany.