

NĂNG LỰC CẢM XÚC: ĐỊNH NGHĨA, MÔ HÌNH VÀ ĐO LƯỜNG

Đoàn Xuân Hậu*, Nguyễn Quỳnh Trang**

Ngày nhận: 01/7/2015

Ngày nhận bản sửa: 12/7/2015

Ngày duyệt đăng: 25/7/2015

Tóm tắt:

Gần đây, trọng tâm tìm hiểu về những cảm xúc trong các tổ chức đã dẫn đến gia tăng sự chú ý đến năng lực cảm xúc (EI). Có nhiều tranh luận về việc liệu năng lực cảm xúc nên được định nghĩa như là một khả năng hay như là một khái niệm rộng bao gồm các đặc điểm cá nhân và kỹ năng xã hội. Bên cạnh đó, sự phát triển các thử nghiệm để đo lường năng lực cảm xúc song hành cùng với sự phát triển các mô hình lý thuyết về năng lực cảm xúc. Hiện nay không có câu trả lời cho biết quan điểm về EI là đúng và công cụ đo lường EI là hoàn hảo (như mỗi đo lường EI là hợp lệ cho mục đích nhất định). Do đó, bài viết hướng đến làm rõ định nghĩa, mô hình và đo lường năng lực cảm xúc.

Từ khóa: Năng lực cảm xúc, định nghĩa, mô hình, đo lường

Emotional Intelligence: definition, model and measurement

Abstract

Recently, focus on understanding emotions in organizations has resulted in increased attention to emotional intelligence (EI). There has been much debate whether EI should be defined as a capacity or as a broad concept which includes personal trait and social skills. Besides, the development of scales to measure EI has been paralleled by the development of theoretical models of EI. Currently, there are still different views about EI and various measures of EI. Therefore, the aim of this study is to clarify the definition, model and measure EI.

Keywords: Emotional Intelligence, definition, model, measure

1. Giới thiệu

Quan tâm đến năng lực cảm xúc (EI) đã nở rộ trong những năm gần đây, EI được dự báo là có ảnh hưởng đến sự phát triển tổ chức và phát triển con người; EI cung cấp một cách tiếp cận mới để hiểu và đánh giá hành vi, phong cách quản lý, khả năng, kỹ năng... của một cá nhân. Sự quan tâm đến EI đồng thời với những định nghĩa, mô hình và công cụ đo lường được hình thành dưới những góc độ tiếp cận khác nhau về EI. Hiện nay, chưa có một định

nghĩa, cũng như công cụ đo lường là hoàn hảo, hợp lệ trong mọi trường hợp. Do đó, việc nghiên cứu làm rõ định nghĩa, mô hình và công cụ đo lường chính là một nội dung quan trọng trong nghiên cứu về EI. Bài viết này hướng đến hệ thống các định nghĩa, mô hình, công cụ đo lường EI để từ đó đưa đến kết luận định nghĩa do Salovey và Mayer đưa ra năm 1990 và công cụ đo lường SSRI do Schutte xây dựng là phù hợp với những nghiên cứu nhìn nhận EI dưới góc độ thuần năng lực.

2. Định nghĩa về năng lực cảm xúc (Emotional Intelligence)

Năng lực cảm xúc được đề cập đến vào khoảng thập niên 80 của thế kỷ XX và nhanh chóng nhận được sự chú ý của nhiều nhà khoa học với nhiều định nghĩa được đưa ra, tuy nhiên EI thường được tiếp cận ở 3 khía cạnh và được định nghĩa như sau:

EI được nhìn nhận dưới góc độ với nhằm mục đích bổ sung các quan điểm truyền thống của trí thông minh. McMullen (2002) cho rằng EI là khả năng quản lý cảm xúc của một cá nhân và không trái ngược với trí thông minh; Gardner (1983) cho rằng EI là khả năng đọc cảm xúc (tôi đang thực sự cảm thấy những cảm xúc gì?) và hiểu cảm xúc (tại sao tôi cảm thấy cảm xúc này? Nó đang ở mức độ nào) của bản thân hay của người khác. Hay có thể hiểu EI là năng lực khám phá những tình cảm của mình và năng lực lựa chọn tình cảm để hướng dẫn ứng xử của mình theo sự lựa chọn ấy và năng lực nắm được tâm trạng, tính khí, động cơ và ham muốn của người khác và phản ứng lại một cách thích hợp.

Dưới góc độ tiếp cận thuần năng lực: EI được

khái niệm như là một năng lực/khả năng xử lý các thông tin về cảm xúc (Mayer và Salovey, 1997). Và cũng từ đây thuật ngữ “Emotional Intelligence” được hiểu là “năng lực cảm xúc” được các học giả chấp nhận. Theo Salovey và Mayer (1990), năng lực cảm xúc là khả năng của một cá nhân kiểm soát và đánh giá cảm xúc của mình và của những người khác, cũng như khả năng nhận biết cảm xúc và sử dụng những cảm xúc đó để định hướng suy nghĩ, hành động. Sau đó, hai tác giả (Mayer và Salovey, 1997) đã sửa đổi định nghĩa năng lực 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.

EI được định nghĩa dưới góc độ như là một khái niệm rộng bao gồm các đặc điểm cá nhân và kỹ năng xã hội. Goleman (1998) cho rằng EI là năng lực để nhận biết cảm giác của chúng ta và những người khác, để thúc đẩy bản thân mình, và để quản

Bảng 1: So sánh mô hình EI khả năng và mô hình EI kết hợp

Mô hình EI khả năng	Mô hình EI kết hợp	
Mô hình EI của Mayer – Salovey (1997)	Mô hình EI của Bar-On (1997)	Mô hình EI của Goleman (2001)
<p>- Nhận biết cảm xúc: Khả năng nhận dạng chính xác những cảm xúc của riêng mình và của người khác.</p> <p>- Sử dụng cảm xúc: Khả năng sử dụng cảm xúc để hỗ trợ quá trình tư duy, phán đoán và hành động</p> <p>- Hiểu rõ cảm xúc: Khả năng thấu hiểu nguyên nhân gây ra và tiến trình phát triển của cảm xúc; và ý nghĩa mà từng trạng thái cảm xúc muốn thể hiện</p> <p>- Quản lý cảm xúc: Khả năng kiểm soát, tự điều khiển các cảm xúc của bản thân, sắp đặt các cảm xúc nhằm hỗ trợ một mục tiêu xã hội nào đó, điều khiển cảm xúc của người khác</p>	<p>- Làm chủ cảm xúc bản thân: Khả năng nhận biết, hiểu và biết cách bộc lộ cảm xúc trong từng hoàn cảnh cụ thể</p> <p>- Khả năng thích ứng: Khả năng đánh giá và đưa ra những điều chỉnh/ thay đổi về cảm xúc để phù hợp với những hoàn cảnh cụ thể</p> <p>- Nhận biết, hiểu và cảm thông với người khác: Khả năng của một cá nhân trong việc nhận thức và thấu hiểu cảm xúc của người khác</p> <p>- Kiểm soát áp lực (stress): Khả năng ứng phó với những xúc cảm mạnh và kiểm soát, làm chủ các xúc cảm đó của một cá nhân</p> <p>- Tâm trạng chung Khả năng giữ tâm trạng lạc quan và hạnh phúc</p>	<p>- Tự nhận thức: Khả năng nhận biết chính xác về trạng thái cảm xúc của mình, để hiểu được mối liên hệ giữa cảm xúc và hiệu suất</p> <p>- Kỹ năng xã hội: Khả năng nhận thức về cảm xúc của mình và người khác, nhằm kiểm soát các mối quan hệ một cách hiệu quả</p> <p>- Nhận thức xã hội: Khả năng nhận biết chính xác những cảm xúc của người khác và thấu hiểu điều gì đang xảy ra với họ, cũng như hiểu những gì người khác suy nghĩ và cảm nhận</p> <p>- Quản lý bản thân: Khả năng làm chủ cảm xúc của bản thân để có hành động đúng đắn và linh hoạt trong từng tình huống cụ thể.</p>

Nguồn: Tác giả tổng hợp và xây dựng

lý cảm xúc tốt trong chính chúng ta và trong các mối quan hệ của chúng ta. Trong khi Bar-On (1997) định nghĩa năng lực cảm xúc là một loạt các khả năng nhận thức, năng lực và kỹ năng thích ứng đối với các yêu cầu và áp lực của môi trường làm việc và ảnh hưởng đến khả năng thành công trong công việc của một cá nhân. Goleman (2001) định nghĩa: EI là khả năng nhận thức cảm giác của bản thân và những người khác, nhằm là thúc đẩy bản thân và để kiểm soát cảm xúc bản thân hay trong các mối quan hệ.

Như vậy dưới góc độ tiếp cận thuần năng lực, *năng lực cảm xúc là khả năng của một cá nhân kiểm soát và đánh giá cảm xúc của mình và của những người khác, cũng như khả năng nhận biết cảm xúc và sử dụng những cảm xúc đó để định hướng suy nghĩ, hành động.*

3. Mô hình năng lực cảm xúc

Nghiên cứu về EI là chủ đề được nhiều nhà khoa

học thực hiện trong thời gian qua. Với những góc độ tiếp cận khác nhau đã đưa đến những định nghĩa và mô hình khác nhau về EI. Từ các định nghĩa về EI có thể chia ra thành hai mô hình: mô hình khả năng và mô hình kết hợp. Mô hình khả năng (thuần năng lực) chú trọng vào việc cảm xúc ảnh hưởng đến suy nghĩ, quyết định, kế hoạch và hành động của nhà lãnh đạo như thế nào. Trong khi đó, mô hình kết hợp được xây dựng trên cơ sở EI không chỉ bao gồm các khả năng về cảm xúc mà còn bao gồm các thuộc tính khác: tính cách, động cơ cá nhân và kỹ năng xã hội,...

Mặc dù hai mô hình EI dựa trên những quan điểm khác nhau của các nhà nghiên cứu về năng lực cảm xúc. Tuy nhiên, có thể thấy có một sự tương tự về các yếu tố cấu thành của hai mô hình, sự phân biệt giữa hai mô hình chủ yếu dựa vào xây dựng công cụ đo lường hơn là góc độ tiếp cận.

Bảng 2: Công cụ đo lường năng lực cảm xúc

TT	Công cụ đo lường EI			
	(MSCEIT) (Mayer, Salovey và Caruso, 1997 và 1999)	(EQ-i) (Bar-On, 1997)	(SSRI) (Schutte và cộng sự, 1998)	(ECI) (Boyatzis, Goleman, và Hay/McBer, 1999)
Định nghĩa về năng lực cảm xúc	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	Một loạt các khả năng nhận thức, năng lực và kỹ năng thích ứng đối với các yêu cầu và áp lực của môi trường làm việc và ảnh hưởng đến khả năng thành công trong công việc của một cá nhân	Khả năng đánh giá và biểu hiện cảm xúc, khả năng điều chỉnh cảm xúc và khả năng sử dụng cảm xúc	Khả năng nhận thức cảm giác của bản thân và những người khác, nhằm là thúc đẩy bản thân và để kiểm soát cảm xúc bản thân hay trong các mối quan hệ.
Nội dung đo lường	- Nhận biết cảm xúc - Sử dụng cảm xúc - Hiểu rõ cảm xúc - Quản lý cảm xúc	- Làm chủ cảm xúc bản thân - Khả năng thích ứng - Nhận biết, hiểu, cảm thông với người khác - Kiểm soát áp lực - Tâm trạng chung	Tổng thể về năng lực cảm xúc	- Tự nhận thức - Quản lý bản thân - Nhận thức xã hội - Kỹ năng xã hội
Phương pháp kiểm tra, đánh giá	Bao gồm 141 câu hỏi để kiểm tra khả năng/ Hiệu suất	Bao gồm 133 câu hỏi yêu cầu người tham gia tự đánh giá về bản thân mình	Bao gồm 33 câu hỏi yêu cầu người tham gia tự đánh giá về bản thân mình	Bộ câu hỏi về 20 năng lực trong 4 nhóm yêu cầu người tham gia tự đánh về mình và những người liên quan đánh giá về người đó

Nguồn: Tác giả tổng hợp và xây dựng

4. Đo lường năng lực cảm xúc

4.1 Phương pháp đo lường năng lực cảm xúc

Công cụ thích hợp để đo lường EI hiện đang là một lĩnh vực có nhiều điểm chưa đồng nhất. Các công cụ đo lường EI được xây dựng với các mục đích khác nhau, do đó có sự khác nhau về cả nội dung cũng như phương pháp kiểm tra, đánh giá (thông qua khả năng hoặc hiệu suất; tự đánh giá; người khác đánh giá). Vì thế, đã có nhiều công cụ đã được phát triển song song với các định nghĩa về EI trong hai thập kỷ qua. Tuy nhiên, theo Bách khoa toàn thư Tâm lý học ứng dụng (2004), 4 trong số những công cụ đo lường được sử dụng với tần số cao nhất trong các nghiên cứu về EI là: MSCEIT, EQ-i, ECI, SSRI và những công cụ đo lường này đã được nghiên cứu kỹ lưỡng và xác nhận về mặt thống kê:

4.1.1. MSCEIT (Mayer, Salovey và Caruso Emotional Intelligence Test)

MSCEIT tiếp cận đo lường về năng lực cảm xúc dựa trên khả năng. MSCEIT bao gồm 141 câu hỏi được xây dựng theo hướng yêu cầu người tham gia trả lời lựa chọn các đáp án đã có sẵn về các khía cạnh của năng lực cảm xúc:

- Nhận biết cảm xúc: nhiệm vụ đặt ra với người tham gia trả lời là dựa vào khuôn mặt, bức họa phong cảnh, hoặc các câu chuyện kể hãy đánh giá, giải mã các thông tin về cảm xúc thể hiện trong đó là gì? Ví dụ: Nhìn vào biểu hiện trên khuôn mặt đánh giá mức độ hạnh phúc, buồn rầu, sợ hãi ở mức độ nào...

- Sử dụng cảm xúc: yêu cầu người tham gia trả lời với một số tình huống cụ thể để từ đó thấy được người đó có sử dụng cảm xúc một cách sáng tạo – để hỗ trợ việc suy luận hoặc giải quyết một nhiệm vụ nào đó.

- Hiểu rõ cảm xúc: liên quan đến năng lực hiểu biết cảm xúc và giải quyết, xử lý những vấn đề của cảm xúc (chẳng hạn như biết những loại cảm xúc nào là tương tự, là đối nghịch nhau và quan hệ giữa chúng). Nhiệm vụ này thường hướng đến đo lường vốn kiến thức về cảm xúc và năng lực suy luận về cảm xúc của một cá nhân.

- Quản lý cảm xúc: liên quan đến năng lực điều khiển, kiểm soát các cảm xúc và ứng dụng các quy luật của cảm xúc để hiểu bản thân và hiểu người khác. Nhiệm vụ đặt ra với người tham gia trả lời là phải tìm ra được phương án hiệu quả nhất để giải

quyết vấn đề liên quan đến cảm xúc trong một số tình huống cụ thể (Ví dụ: một người đang buồn chán, nếu muốn lấy lại sự vui vẻ thì nên làm gì?)

Công cụ MSCEIT yêu cầu người trả lời phải dành một khoảng thời gian khá nhiều mới hoàn thành bộ câu hỏi. Đặc biệt, khi sử dụng công cụ MSCEIT có thể có một nhược điểm là kết quả thay vì kiểm tra đánh giá về khả năng, thì lại hướng đến đo lường vốn kiến thức về cảm xúc và năng lực suy luận về cảm xúc.

4.1.2. EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory)

Công cụ EQ-i được thiết kế để đo lường một loạt các khả năng, kỹ năng ảnh hưởng đến năng lực của một cá nhân đối mặt/ giải quyết một cách có hiệu quả với những tình huống, sức ép từ công việc và cuộc sống. Công cụ EQ-i được xây dựng gồm 133 câu hỏi được thiết kế theo phương pháp người tham gia trả lời tự đánh giá về bản thân mình với việc lựa chọn thang điểm từ 1-5 (với 1 là “Rất hiếm khi hoặc không đúng sự thật về tôi” - 5 là “Rất thường xuyên hay thật sự về tôi”) và thường mất 45 phút để trả lời bộ câu hỏi này. EQ-i được xây dựng dựa trên 5 khía cạnh:

- Làm chủ cảm xúc bản thân: gồm các năng lực tự nhận biết bản thân, năng lực tự khẳng định, quyết đoán và năng lực tự đánh giá bản thân theo chiều hướng tích cực;

- Khả năng thích ứng: năng lực chịu đựng với áp lực, năng lực kiểm soát xung đột;

- Nhận biết, hiểu và cảm thông với người khác: khả năng đồng cảm, năng lực thực hiện các trách nhiệm với tổ chức, xã hội;

- Kiểm soát áp lực: kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng đánh giá đúng thực tế;

- Tâm trạng chung: năng lực giữ tâm trạng lạc quan, hạnh phúc.

Tuy nhiên, có thể thấy được EQ-i này được xây dựng theo mô hình kết hợp (các yếu tố về năng lực cảm xúc kết hợp với các thuộc tính như tính cách, kỹ năng). Đó cũng là hạn chế của công cụ đo lường này bởi đã đưa vào một số khía cạnh không liên quan đến năng lực cảm xúc như (kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng đánh giá đúng thực tế,...) và lại bỏ qua một số khía cạnh liên quan đến năng lực cảm xúc như nhận thức cảm xúc, thể hiện cảm xúc, điều tiết cảm xúc trong thiết kế công cụ đo lường này.

4.1.3. SSRI (Schutte Self-report Inventory)

Dựa trên mô hình EI ban đầu được phát triển bởi Mayer và Salovey (1990) trong đó bao gồm ba thành phần EI là: đánh giá và biểu hiện cảm xúc, điều chỉnh cảm xúc, sử dụng cảm xúc, Schutte đã xây dựng công cụ SSRI với mục đích người được hỏi sẽ tự trả lời về những thông tin về năng lực cảm xúc của mình. SSRI bao gồm 33 câu hỏi trong đó có 3 câu hỏi ngược và người trả lời mất khoảng 15 phút để hoàn thành bộ câu hỏi. Đối với mỗi câu hỏi, người tham gia trả lời được yêu cầu phải chọn xem họ có đồng ý hay không đồng ý với tuyên bố (ví dụ, “Khi tôi có tâm trạng vui vẻ, tôi biết nên làm thế nào để kéo dài tâm trạng đó”) dựa trên thang điểm Likert 5 điểm (1 = không đồng ý; 2 = hơi không đồng ý; 3 = trung lập; 4 = phần nào đồng ý; 5 = đồng ý mạnh mẽ).

SSRI yêu cầu các cá nhân tham gia trả lời tự đánh giá về mình dựa trên sự tự nhận biết, hiểu biết về mình để trả lời câu hỏi. Do đó, sẽ tiết kiệm thời gian trong khảo sát và kết quả thu nhận được thường có độ tin cậy cao hơn. SSRI được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu, và các nghiên cứu có qui mô khác nhau cho thấy các bằng chứng có độ tin cậy tốt và hiệu quả trong nghiên cứu về năng lực cảm xúc (Austin và cộng sự, 2004).

4.1.4. ECI (Emotional Competence Inventory)

ECI là một công cụ khảo sát đa cấp độ, đo lường năng lực cảm xúc được dựa vào sự đánh giá từ nhiều khía cạnh: bản thân người đó tự đánh giá, từ báo cáo trực tiếp của người đó và đánh giá từ người quản lý trực tiếp, đồng nghiệp, khách hàng về hành vi của người đó ECI đo lường ở phạm vi rộng về năng lực cảm xúc của một người, ECI bao gồm 20 năng lực được tổ chức thành bốn cụm: tự nhận thức, quản lý bản thân, nhận thức xã hội, kỹ năng xã hội nâng cao nhận thức xã hội. ECI yêu cầu người được đánh giá tự đánh giá về bản thân mình và những người khác đánh giá về người đó theo thang điểm từ 1 đến 7. Trong đó, 1 là “hành vi chỉ là một chút đặc trưng của cá nhân (cá nhân không thường xuyên cư xử theo cách này) và đến 7 là hành vi rất đặc trưng của cá nhân này (trong hầu hết hoặc tất cả các tình huống

cá nhân thường cư xử theo cách này). ECI có ưu điểm là có nhiều thông tin được cung cấp từ những người có thể trả lời. Tuy nhiên, Mayer và cộng sự (2000) lập luận rằng phương pháp người khác đánh giá có thể xảy ra tình huống thông tin đôi khi được trả lời theo khuynh hướng để đo lường “*uy tín của một người*” hơn là “*khả năng thực tế của người đó*”. Trong khi uy tín là chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, chẳng hạn như người đó đối xử với những người xung quanh như thế nào; tính cách, sở thích của người đó có cùng đặc tính với người trả lời hay không.

5. Kết luận

Nghiên cứu về năng lực cảm xúc được nhiều học giả, các nhà nghiên cứu thực hiện và cùng với đó là sự phát triển về các định nghĩa, mô hình và công cụ đo lường về năng lực cảm xúc. Qua việc tìm hiểu các kết quả nghiên cứu trước, đã minh chứng được định nghĩa về EI do Salovey và Mayer (1990) đưa ra là cơ sở cho khá nhiều mô hình, công cụ đo lường về EI sau này; SSRI - công cụ đo lường về năng lực cảm xúc hiện được sử dụng rộng rãi và có độ tin cậy, hiệu quả trong nghiên cứu về năng lực cảm xúc.

Với định nghĩa, mô hình và công cụ đo lường được nghiên cứu kỹ lưỡng và xác nhận về mặt thống kê, EI được nhìn nhận như là một biến mới trong nghiên cứu về tổ chức. Trong thời gian tới, EI có thể được nghiên cứu ở nhiều khía cạnh: nghiên cứu năng lực cảm xúc của nhà lãnh đạo ảnh hưởng như thế nào tới hiệu quả lãnh đạo của họ - đây là một chủ đề quan trọng để có định hướng phát triển lãnh đạo của các tổ chức khác nhau; *hay như* trong lĩnh vực marketing, năng lực cảm xúc có thể nghiên cứu với nhóm cán bộ bán hàng hoặc cung cấp dịch vụ khách hàng. Năng lực cảm xúc có mối quan hệ với kết quả hoạt động của những cán bộ đó không? Bên cạnh đó, có thể nghiên cứu năng lực cảm xúc và hiệu quả của một số hành vi khác như chia sẻ tri thức, xây dựng tổ chức hay hiệu quả làm việc nhóm... □

Tài liệu tham khảo

- Bar-On, R. (1997), *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D. và Hay/McBer Group (1999), *Emotional competence inventory*. Hay/McBer Group, Boston, Massachusetts.

- Austin, Elizabeth J., Saklofske, Donald H., Huang, Sandra H.S., McKenney, Deanne (2004), 'Measurement of trait emotional intelligence: testing and cross-validating a modified version of Schutte et al.'s (1998) measure', *Personality and Individual Differences*, Tập 36 số 3, trang 555-562
- Gardner, H. (1983), *Frames of mind: the theory of multiple intelligences*, Basic Books, New York.
- Goleman, D. (1998), *Working with emotional intelligence*. Bantam Books, New York.
- Goleman, D. (2001), *Emotional intelligence: Issues in paradigm building*, In Cherniss C. và Goleman, D. (Eds), *The emotional intelligence workplace*, Jossey-Bass, San Francisco, trang 13-26.
- Mayer, J.D. và Salovey, P. (1997), *What is emotional intelligence?* In: Salovey, P và Sluyter, D (Eds) *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, Basic Books, New York, trang 3–31.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R. và Salovey, P. (2000), *Selecting a measure of emotional intelligence*, trong Bar-On, R. và Parker, J.D.A. (Eds), *The handbook of emotional intelligence*, Jossey-Bass, San Francisco, trang 320–342.
- McMullen, B. (2002), 'Cognitive intelligence', *BMJ*, 325 (suppl.): S193.
- Salovey, P. và Mayer, J. (1990), 'Emotional intelligence', *Imagination, cognition, and personality*, tập 9 số 3, trang 185-211
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J. và Dornheim, L. (1998), 'Development and validation of a measure of emotional intelligence', *Personality and Individual Differences*, Tập 25, trang 167–177.

Thông tin tác giả:

***Đoàn Xuân Hậu**, Thạc sỹ

- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Quản trị kinh doanh, Đại học Kinh tế quốc dân
- Lĩnh vực nghiên cứu chính của tác giả: Quản trị doanh nghiệp, Hành vi tổ chức, năng lực cảm xúc
- Một số tạp chí tiêu biểu tác giả đã từng đăng tải công trình nghiên cứu: Tạp chí Kinh tế và phát triển, Tạp chí Công nghiệp
- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: doanhau.neu@gmail.com; haudx@neu.edu.vn;

****Nguyễn Quỳnh Trang**, Thạc sỹ

- Tổ chức tác giả vị công tác: Học viện ngân hàng
- Lĩnh vực nghiên cứu chính của tác giả: Thuế, hành vi tổ chức
- Một số tạp chí tiêu biểu tác giả đã từng đăng tải công trình nghiên cứu: Tạp chí Ngân hàng
- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: trangnq.hvnh@gmail.com;