PHÁT TRIỂN TRÍ TUỆ CẢM XÚC NHẰM NÂNG CAO KỸ NĂNG MỀM VÀ NĂNG LỰC XỬ LÝ TÌNH HUỐNG CỦA SINH VIÊN HIỆN NAY

Trần Thị Phương Thảo
Trường Đại học Văn hoá Hà Nội

Tóm tắt: *Trong bối cảnh giáo dục đại học chuyển mạnh từ tiếp cận truyền thụ tri thức sang phát triển phẩm chất và năng lực người học, kỹ năng mềm và năng lực xử lý tình huống ngày càng giữ vai trò quan trọng đối với sự thành công trong học tập, nghề nghiệp và thích ứng xã hội của sinh viên. Bên cạnh tri thức chuyên môn, khả năng nhận diện, kiểm soát và điều chỉnh cảm xúc của bản thân, đồng thời thấu hiểu cảm xúc của người khác, có ảnh hưởng đáng kể đến cách sinh viên giao tiếp, hợp tác, giải quyết mâu thuẫn và ứng phó với những tình huống phát sinh. Bài viết tập trung làm rõ mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc với kỹ năng mềm và năng lực xử lý tình huống của sinh viên; trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp phát triển trí tuệ cảm xúc, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo toàn diện sinh viên trong bối cảnh hiện nay.*

Từ khóa: *trí tuệ cảm xúc; kỹ năng mềm; xử lý tình huống; sinh viên.*

DEVELOPING EMOTIONAL INTELLIGENCE TO IMPROVE STUDENTS' SOFT SKILLS AND ABILITY TO HANDLE SITUATIONS

Abstract: *In the context of higher education shifting strongly from an approach to knowledge transmission to the development of learners' qualities and competencies, soft skills and the ability to handle situations are increasingly important for students' academic, professional and social success. In addition to professional knowledge, the ability to identify, control and regulate one's own emotions, as well as understand the emotions of others, has a significant impact on how students communicate, cooperate, resolve conflicts, and respond to situations that arise. The article focuses on clarifying the relationship between emotional intelligence and students' soft skills and ability to handle situations; on that basis, it proposes a number of solutions to develop emotional intelligence, contributing to improving the quality of comprehensive training for students in the current context.*

Keywords: *emotional intelligence; soft skills; handling situations; students.*

Nhận bài: 16/07/2026 *Phản biện: 16/08/2026* *Duyệt đăng: 20/08/2026*

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự phát triển nhanh chóng của khoa học, công nghệ, kinh tế số và quá trình hội nhập quốc tế đang đặt ra những yêu cầu ngày càng cao đối với nguồn nhân lực. Người lao động không chỉ cần có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ mà còn phải có khả năng giao tiếp, hợp tác, thích ứng, giải quyết vấn đề và xử lý hiệu quả những tình huống nảy sinh trong môi trường học tập và nghề nghiệp. Đối với sinh viên, đây là giai đoạn quan trọng hình thành và hoàn thiện hệ thống phẩm chất, năng lực cần thiết để chuyển từ môi trường giáo dục sang môi trường lao động và đời sống xã hội. Trong thực tế, không ít sinh viên có kiến thức chuyên môn tương đối tốt nhưng còn hạn chế về giao tiếp, kiểm soát cảm xúc, làm việc nhóm, giải quyết mâu thuẫn hoặc ứng phó trước những tình huống bất ngờ. Khi gặp áp lực học tập, thất bại, sự phê bình hoặc mâu thuẫn với bạn bè, giảng viên, đồng nghiệp, một số sinh viên có thể phản ứng theo cảm xúc nhất thời, thiếu khả năng kiềm chế và lựa chọn cách ứng xử phù hợp. Điều này cho thấy năng lực xử lý tình huống không chỉ phụ thuộc vào kiến thức và kinh nghiệm mà còn chịu tác động đáng kể của yếu tố cảm xúc. Với trí tuệ cảm xúc (EQ) được xem là khả năng nhận biết, hiểu, sử dụng và điều chỉnh cảm xúc của bản thân cũng như nhận biết, thấu hiểu cảm xúc của người khác để định hướng hành vi phù hợp. Những thành tố của trí tuệ cảm xúc như tự nhận thức, tự quản lý, động lực, sự đồng cảm và kỹ năng xã hội có mối quan hệ chặt chẽ với nhiều kỹ năng mềm của sinh viên. Vì vậy, phát triển trí tuệ cảm xúc không chỉ giúp sinh viên làm chủ cảm xúc mà còn tạo nền tảng tâm lý để nâng cao hiệu quả giao tiếp, hợp tác và xử lý tình huống.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Một số vấn đề lý luận về phát triển trí tuệ cảm xúc, kỹ năng mềm và năng lực xử lý tình huống của sinh viên

2.1.1. Trí tuệ cảm xúc và vai trò đối với sự phát triển của sinh viên

Khái niệm trí tuệ cảm xúc được nghiên cứu dưới nhiều cách tiếp cận khác nhau. Peter Salovey và John D. Mayer tiếp cận trí tuệ cảm xúc như một dạng năng lực liên quan đến khả năng nhận biết cảm xúc, sử dụng cảm xúc để hỗ trợ tư duy, hiểu cảm xúc và điều chỉnh cảm xúc. Daniel Goleman tiếp tục phát triển cách tiếp cận này và nhấn mạnh vai trò của trí tuệ cảm xúc trong đời sống, học tập, nghề nghiệp và các mối quan hệ xã hội: "Các cảm

xúc của chúng ta thật quan trọng bởi chúng đóng vai trò như khởi nguồn tất yếu của phương hướng và thúc đẩy ta hành động". Ngay trong Nghị quyết số 71-NQ/TW đã nhấn mạnh trong quan điểm chỉ đạo: "Giáo dục, đào tạo phải bảo đảm "học đi đôi với hành", "lý thuyết gắn liền với thực tiễn", "nhà trường gắn liền với xã hội"", cho nên quá trình giáo dục cho sinh viên cần có những bước đi cụ thể, có những nội dung hướng chuyên sâu vào kỹ năng mềm, xử lý tình huống thông qua đóng vai, tập bài để giúp cho sinh viên có được những kỹ năng cần thiết khi tiếp xúc với các hoạt động xã hội.

Xét ở sinh viên, trí tuệ cảm xúc có thể được hiểu là khả năng nhận biết và hiểu trạng thái cảm xúc của bản thân; kiểm soát, điều chỉnh cảm xúc; nhận biết và thấu hiểu cảm xúc của người khác; từ đó lựa chọn cách giao tiếp, ứng xử và hành động phù hợp với yêu cầu của tình huống. Có thể khái quát trí tuệ cảm xúc của sinh viên qua năm thành tố cơ bản: Thứ nhất, tự nhận thức cảm xúc, sinh viên có khả năng nhận biết mình đang vui, buồn, lo lắng, tức giận, thất vọng hay căng thẳng; đồng thời hiểu nguyên nhân và mức độ của những cảm xúc đó. Đây là tiền đề để cá nhân kiểm soát hành vi. Thứ hai, tự quản lý và điều chỉnh cảm xúc, không phải loại bỏ cảm xúc mà là kiểm soát cách biểu hiện cảm xúc, đặc biệt trong những tình huống có tính áp lực hoặc xung đột. Sinh viên có khả năng điều chỉnh cảm xúc thường bình tĩnh hơn trước khó khăn, tránh phản ứng bột phát và có xu hướng lựa chọn giải pháp hợp lý. Thứ ba, động lực cá nhân, khả năng duy trì động lực, kiên trì theo đuổi mục tiêu, vượt qua thất bại và chuyển hóa cảm xúc tiêu cực thành động lực phát triển là biểu hiện quan trọng của trí tuệ cảm xúc. Thứ tư, sự đồng cảm, sinh viên biết đặt mình vào vị trí của người khác, nhận biết trạng thái cảm xúc và nhu cầu của đối phương, từ đó có cách giao tiếp phù hợp. Thứ năm, năng lực quan hệ xã hội, đây là khả năng xây dựng và duy trì quan hệ, giao tiếp, hợp tác, thuyết phục, giải quyết bất đồng và thích ứng với môi trường xã hội. Như vậy, trí tuệ cảm xúc không tồn tại biệt lập mà có quan hệ mật thiết với quá trình hình thành nhân cách và năng lực xã hội của sinh viên.

2.1.2. Kỹ năng mềm của sinh viên

Kỹ năng mềm là hệ thống những kỹ năng liên quan đến cách cá nhân giao tiếp, tương tác, hợp tác và thích ứng với con người cũng như môi trường. Đối với sinh viên, kỹ năng mềm không thay thế kiến thức chuyên môn mà bổ sung và chuyển hóa kiến thức chuyên môn thành năng lực hành động hiệu quả. Một số nhóm kỹ năng mềm cơ bản cần được chú trọng gồm: kỹ năng giao tiếp; kỹ năng lắng nghe; kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng quản lý thời gian; kỹ năng giải quyết vấn đề; kỹ năng ra quyết định; kỹ năng thích ứng; kỹ năng kiểm soát stress; kỹ năng giải quyết xung đột và kỹ năng tự học, tự phát triển. Trong đó, yếu tố cảm xúc có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả thực hiện nhiều kỹ năng. Chẳng hạn, một sinh viên có kiến thức tốt nhưng không kiểm soát được sự nóng giận có thể giao tiếp thiếu phù hợp; một sinh viên thiếu khả năng đồng cảm có thể gặp khó khăn trong làm việc nhóm; hoặc một sinh viên thiếu khả năng tự điều chỉnh cảm xúc có thể mất bình tĩnh khi gặp thất bại. Do đó, nâng cao kỹ năng mềm cần được đặt trong mối quan hệ với phát triển trí tuệ cảm xúc.

2.1.3.Năng lực xử lý tình huống của sinh viên

Tình huống trong học tập và đời sống sinh viên rất đa dạng, từ những tình huống học thuật như tranh luận, thuyết trình, làm việc nhóm đến những tình huống xã hội như mâu thuẫn, hiểu lầm, áp lực, thất bại hoặc những vấn đề phát sinh trong quan hệ cá nhân. Năng lực xử lý tình huống của sinh viên có thể hiểu là khả năng nhận diện vấn đề, phân tích các yếu tố liên quan, xác định phương án giải quyết, lựa chọn cách ứng xử phù hợp và đánh giá kết quả sau khi xử lý tình huống. Năng lực này có thể được cấu thành bởi một số thành tố: Nhận diện và xác định các vấn đề, thu thập và phân tích thông tin, kiểm soát trạng thái cảm xúc, đề xuất các phương án xử lý… Trong chuỗi năng lực trên, kiểm soát cảm xúc có ý nghĩa đặc biệt. Khi tâm lý bị chi phối mạnh bởi tức giận, sợ hãi hoặc lo lắng, khả năng đánh giá tình huống khách quan có thể bị hạn chế. Ngược lại, khả năng làm chủ cảm xúc tạo điều kiện để sinh viên bình tĩnh phân tích vấn đề và lựa chọn cách ứng xử phù hợp. Trí tuệ cảm xúc có thể xem là nền tảng tâm lý quan trọng của nhiều kỹ năng mềm và năng lực xử lý tình huống. Được biểu hiện cụ thể qua một số nội dung cơ bản sau đây: Thứ nhất, trí tuệ cảm xúc giúp nâng cao năng lực giao tiếp. Giao tiếp hiệu quả không chỉ phụ thuộc vào nội dung ngôn ngữ mà còn liên quan đến thái độ, cảm xúc, khả năng lắng nghe và nhận biết phản ứng của đối phương. Sinh viên có EQ tốt thường có khả năng kiểm soát giọng điệu, thái độ và hành vi trong giao tiếp; đồng thời biết lắng nghe, đồng cảm và điều chỉnh cách diễn đạt theo đối tượng; Thứ hai, trí tuệ cảm xúc góp phần nâng cao khả năng làm việc nhóm. Trong nhóm luôn tồn tại sự khác biệt về quan điểm, tính cách, lợi ích và cách thức hành động. Khả năng nhận

biết cảm xúc của bản thân và người khác giúp sinh viên giảm định kiến, tăng khả năng thấu hiểu, hợp tác và giải quyết bất đồng; Thứ ba, trí tuệ cảm xúc hỗ trợ quá trình ra quyết định và giải quyết vấn đề. Khi đối diện với tình huống phức tạp, người có khả năng quản lý cảm xúc tốt sẽ ít bị chi phối bởi phản ứng tức thời, có điều kiện xem xét vấn đề từ nhiều chiều cạnh và lựa chọn phương án hợp lý hơn; Thứ tư, trí tuệ cảm xúc nâng cao khả năng thích ứng. Môi trường đại học thường xuyên xuất hiện những thay đổi về chương trình học, phương pháp học tập, quan hệ xã hội và định hướng nghề nghiệp. Khả năng thích ứng đòi hỏi sinh viên không chỉ có năng lực nhận thức mà còn phải biết quản lý lo âu, thất vọng và áp lực; Thứ năm, trí tuệ cảm xúc tạo cơ sở cho xử lý xung đột. Xung đột nếu không được giải quyết phù hợp có thể ảnh hưởng đến quan hệ và kết quả học tập. EQ giúp sinh viên nhận diện cảm xúc của mình, hiểu góc nhìn của người khác, giảm phản ứng đối đầu và hướng tới giải pháp cùng có lợi.

2.2. Một số hạn chế trong phát triển trí tuệ cảm xúc và năng lực xử lý tình huống của sinh viên hiện nay

Trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ học tập, nghiên cứu hay quan hệ ứng xử của sinh viên với môi trường học tập, xã hội vẫn còn có nhiều nội dung, vấn đề mang tính bất cập xuất phát từ chính vị trí của sinh viên, với vốn kiến thức, kỹ năng, nhất là kỹ năng mềm được trang bị vẫn chưa đáp ứng và xử trí được hết các tình huống thực tiễn đặt ra, biểu hiện cụ thể qua một số nội dung cơ bản sau đây:

Một là, nhận thức của một bộ phận sinh viên về vai trò của EQ chưa đầy đủ. Một số sinh viên vẫn có xu hướng đồng nhất năng lực với kiến thức chuyên môn, chưa nhận thức đầy đủ rằng khả năng giao tiếp, kiểm soát cảm xúc, hợp tác và xử lý tình huống là những yếu tố quan trọng của năng lực nghề nghiệp.

Hai là, khả năng tự nhận thức và kiểm soát cảm xúc của một bộ phận sinh viên còn hạn chế. Khi gặp áp lực học tập, thất bại hoặc mâu thuẫn, một số sinh viên dễ rơi vào trạng thái lo lắng, nóng giận, thiếu kiên nhẫn hoặc phản ứng theo cảm tính.

Ba là, hoạt động giáo dục kỹ năng mềm ở một số cơ sở giáo dục còn thiếu tính hệ thống. Kỹ năng mềm đôi khi được triển khai thông qua các hoạt động ngoại khóa hoặc chuyên đề ngắn hạn, chưa thực sự được tích hợp thường xuyên vào quá trình dạy học và giáo dục.

Bốn là, cơ hội trải nghiệm và thực hành xử lý tình huống chưa tương xứng với yêu cầu thực tiễn. Sinh viên cần được đặt vào những tình huống gần với thực tế để luyện tập khả năng giao tiếp, ra quyết định, giải quyết xung đột và ứng phó với áp lực.

Năm là, tác động của môi trường số tạo ra những yêu cầu mới đối với EQ. Giao tiếp qua mạng xã hội làm giảm nhiều dấu hiệu phi ngôn ngữ, đồng thời dễ phát sinh hiểu lầm, phản ứng tức thời và xung đột. Điều này đòi hỏi sinh viên phải có khả năng kiểm soát cảm xúc và trách nhiệm trong giao tiếp số.

2.3. Một số giải pháp phát triển trí tuệ cảm xúc nhằm nâng cao kỹ năng mềm và năng lực xử lý tình huống cho sinh viên

Một là, nâng cao nhận thức về vai trò của trí tuệ cảm xúc đối với kỹ năng mềm và năng lực xử lý tình huống. Cần nâng cao nhận thức của sinh viên về vị trí, vai trò của trí tuệ cảm xúc (EQ) trong hình thành và phát triển kỹ năng mềm, năng lực xử lý tình huống. EQ không chỉ biểu hiện ở khả năng nhận biết, kiểm soát cảm xúc cá nhân mà còn thể hiện ở năng lực thấu hiểu, đồng cảm và điều chỉnh hành vi phù hợp với người khác. Do đó, giáo dục sinh viên cần làm rõ mối quan hệ giữa EQ với giao tiếp, hợp tác, giải quyết xung đột, ra quyết định và thích ứng trước những biến đổi của môi trường học tập, nghề nghiệp. Nội dung giáo dục cần chuyển từ truyền đạt khái niệm sang hình thành nhận thức thông qua tình huống thực tiễn, tọa đàm, thảo luận và trải nghiệm. Qua đó, giúp sinh viên nhận thức rằng kỹ năng mềm không tồn tại độc lập mà được nâng đỡ bởi nền tảng cảm xúc; năng lực xử lý tình huống không chỉ phụ thuộc vào tri thức mà còn phụ thuộc vào khả năng làm chủ cảm xúc và lựa chọn hành vi phù hợp.

Hai là, rèn luyện năng lực tự nhận thức, tự điều chỉnh và đồng cảm trong các mối quan hệ xã hội. Phát triển trí tuệ cảm xúc cho sinh viên trước hết phải tập trung vào năng lực tự nhận thức và tự điều chỉnh cảm xúc, bởi đây là nền tảng để hình thành các kỹ năng xã hội. Sinh viên cần được hướng dẫn nhận diện trạng thái cảm xúc, xác định nguyên nhân, mức độ và ảnh hưởng của cảm xúc đến suy nghĩ, hành vi; từ đó hình thành khả năng kiểm soát phản ứng, đặc biệt trước áp lực, thất bại và bất đồng. Cùng với tự điều chỉnh, cần chú trọng phát triển năng lực đồng cảm, giúp sinh viên biết lắng nghe, tôn trọng sự khác biệt và nhìn nhận vấn đề từ góc độ của người khác. Các phương thức như nhật ký cảm xúc, tự đánh giá, phản tư sau hoạt động học tập và phản hồi đồng đẳng cần

được vận dụng thường xuyên. Quá trình này góp phần chuyển hóa cảm xúc từ yếu tố dễ gây phản ứng bột phát thành nguồn thông tin hỗ trợ nhận thức, qua đó nâng cao chất lượng giao tiếp, hợp tác và khả năng ứng xử linh hoạt của sinh viên.

Ba là, tăng cường thực hành tình huống nhằm chuyển hóa trí tuệ cảm xúc thành năng lực hành động. Cần đẩy mạnh tổ chức các hoạt động học tập và trải nghiệm dựa trên tình huống nhằm tạo cơ hội cho sinh viên vận dụng trí tuệ cảm xúc vào giải quyết những vấn đề cụ thể. Nội dung tình huống cần gắn với các vấn đề thường gặp trong học tập, làm việc nhóm, giao tiếp, xung đột, áp lực, thất bại và môi trường nghề nghiệp. Quá trình thực hành nên được triển khai theo logic: Nhận diện vấn đề - nhận diện cảm xúc - kiểm soát cảm xúc - phân tích nguyên nhân - lựa chọn phương án - thực hiện - đánh giá và phản tư. Các phương pháp đóng vai, mô phỏng, tranh biện, nghiên cứu trường hợp và phản hồi đồng đẳng cần được sử dụng linh hoạt. Điểm cốt lõi là đánh giá không chỉ kết quả xử lý mà cả cách thức sinh viên kiểm soát cảm xúc, lắng nghe, đồng cảm, giao tiếp và dự báo hệ quả của quyết định. Qua thực hành lặp lại và phản tư, EQ từng bước được chuyển hóa thành kỹ năng mềm và năng lực xử lý tình huống thực tiễn.

Bốn là, xây dựng môi trường giáo dục tích cực, kết hợp đánh giá và tự giáo dục để phát triển trí tuệ cảm xúc bền vững. Phát triển trí tuệ cảm xúc cần được đặt trong môi trường giáo dục dân chủ, tôn trọng, cởi mở và giàu tính tương tác, trong đó sinh viên có điều kiện bộc lộ quan điểm, trải nghiệm cảm xúc và thực hành các kỹ năng xã hội. Giảng viên cần phát huy vai trò nêu gương trong giao tiếp, kiểm soát cảm xúc và giải quyết bất đồng; đồng thời tạo cơ chế phản hồi mang tính xây dựng, giúp sinh viên nhận diện ưu điểm, hạn chế và điều chỉnh hành vi. Nhà trường cần từng bước đưa các tiêu chí về tự nhận thức, tự điều chỉnh, đồng cảm, giao tiếp, hợp tác và xử lý tình huống vào đánh giá quá trình, thay vì chỉ chú trọng kết quả học tập. Đồng thời, phát huy vai trò của Đoàn thanh niên, câu lạc bộ, hoạt động trải nghiệm và môi trường số trong rèn luyện kỹ năng. Trên nền tảng đó, hình thành cơ chế tự đánh giá - tự rèn luyện - nhận phản hồi - tự điều chỉnh, giúp sinh viên chủ động phát triển EQ và duy trì năng lực thích ứng lâu dài.

III. KẾT LUẬN

Trong bối cảnh yêu cầu đối với nguồn nhân lực ngày càng toàn diện, phát triển trí tuệ cảm xúc có ý nghĩa quan trọng đối với quá trình hình thành và phát triển kỹ năng mềm, năng lực xử lý tình huống của sinh viên. EQ không chỉ giúp sinh viên nhận biết và điều chỉnh cảm xúc của bản thân mà còn tạo nền tảng cho khả năng đồng cảm, giao tiếp, hợp tác, giải quyết xung đột, ra quyết định và thích ứng với những biến đổi của môi trường. Do đó, phát triển trí tuệ cảm xúc cần được xem là một nội dung quan trọng trong giáo dục đại học hiện nay. Quá trình này cần được triển khai đồng bộ từ nâng cao nhận thức, tích hợp vào hoạt động dạy học, tăng cường trải nghiệm và thực hành tình huống đến xây dựng môi trường giáo dục tích cực và phát triển năng lực cảm xúc trong môi trường số. Khi được trang bị đồng thời tri thức chuyên môn - kỹ năng mềm - trí tuệ cảm xúc - năng lực xử lý tình huống, sinh viên sẽ có nền tảng tốt hơn để thích ứng với học tập, nghề nghiệp và đời sống xã hội, qua đó góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong giai đoạn mới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Đảng Cộng sản Việt Nam (2025), Nghị quyết số 71-NQ/TW ngày 22/8/2025 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển giáo dục và đào tạo, Hà Nội.

Daniel Goleman (2024), Trí tuệ cảm xúc, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.

Nguyễn Quang Uẩn (Chủ biên - 2025), Giáo trình Tâm lý học đại cương, Nxb Đại học Sư phạm, Hà Nội.