



Original Article

## Developing Emotional Intelligence for Education Innovation in Schools

Nguyen Thi Tuyet Anh\*, Nghiem Xuan Huy

*VNU Institute for Education Quality Assurance, 144 Xuan Thuy, Cau Giay, Hanoi, Vietnam*

Received 30 March 2022

Revised 13 July 2022; Accepted 20 July 2022

**Abstract:** Nurturing emotion and evoking compassion or empathy for learners has been an important task of education. Of the four pillars of education for the 21<sup>st</sup> century proposed by UNESCO, the two pillars (namely “learning to be” and “learning to live together”) are closely related to the matter of developing Emotional Intelligence (EI) for learners. The mission of education is therefore not only to impart knowledge and practice skills to students but also to help them develop their personalities, be rich in soul, and contribute to the community. This article discusses issues related to the concept and the role of EI in their life, work, and future. It also analyzes other aspects such as organizing training, innovating teaching methods, and creating an educational environment to foster EI for learners in the Vietnamese higher education context.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Emotional Quotient, Education, Teaching and Learning Innovation.

\* Corresponding author.

*E-mail address:* [tuyetanhnt@vnu.edu.vn](mailto:tuyetanhnt@vnu.edu.vn)

<https://doi.org/10.25073/2588-1159/vnuer.4659>

# Phát triển trí tuệ cảm xúc trong đổi mới giáo dục nhà trường

Nguyễn Thị Tuyết Anh\*, Nghiêm Xuân Huy

*Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội,  
144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận ngày 30 tháng 3 năm 2022

Chỉnh sửa ngày 13 tháng 7 năm 2022; Chấp nhận đăng ngày 20 tháng 7 năm 2022

**Tóm tắt:** Nuôi dưỡng cảm xúc, khơi gợi lòng trắc ẩn, rèn luyện sự thấu cảm cho người học đã và đang là một trong những nhiệm vụ quan trọng của giáo dục. Trong 4 trụ cột của giáo dục thế kỉ 21 (Four Pillars of Learning) do UNESCO đề xuất, thì có 2 trụ cột (Học để làm người - Learning to be, Học để chung sống - Learning to live together) liên quan mật thiết đến vấn đề phát triển trí tuệ cảm xúc cho người học. Sứ mệnh của giáo dục do đó không chỉ là truyền đạt kiến thức, rèn luyện kỹ năng cho người học, mà còn giúp người học hoàn thiện về nhân cách, giàu có về tâm hồn, biết chia sẻ và gắn bó với cộng đồng. Trên cơ sở thảo luận các vấn đề liên quan đến khái niệm, vai trò của trí tuệ cảm xúc đối với đời sống, công việc và tương lai của mỗi cá nhân, đồng thời phân tích các khía cạnh liên quan đến việc đổi mới việc tổ chức đào tạo, phương pháp giảng dạy và tạo lập môi trường giáo dục tích cực, bài viết này đề xuất các biện pháp giúp bồi đắp trí tuệ cảm xúc cho sinh viên trong bối cảnh giáo dục đại học tại Việt Nam.

**Từ khóa:** Chỉ số trí tuệ cảm xúc, Trí tuệ cảm xúc, Giáo dục, Đổi mới dạy học.

## 1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 (CMCN 4.0), mỗi cá nhân có sự phụ thuộc không hề nhỏ vào hệ thống máy móc, công nghệ, đồng thời giảm dần những tương tác, giao tiếp mang tính cảm xúc. Sự lo ngại về những thế hệ người trẻ “cúi đầu”, vô cảm và thiếu trải nghiệm sống đã và đang được thảo luận ở nhiều diễn đàn giáo dục lớn. Ở một thái cực khác, xu thế sống cực đoan, khép kín đã và đang xuất hiện, kéo theo một số vấn đề xã hội nghiêm trọng. Cả hai thái cực này đều xuất phát từ việc thiếu hụt trong bồi đắp trí tuệ cảm xúc cho mỗi cá nhân. Trong khi chất lượng vật chất của cuộc sống ngày càng được tăng lên thì khía cạnh tinh thần càng cần được quan tâm. Các nhà trường đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc khơi gợi, bồi dưỡng, giáo dục về trí tuệ cảm xúc cho mỗi người. Do đó, hơn lúc nào hết, việc phát triển trí tuệ cảm xúc cho người

học cần được thảo luận rộng rãi và hiện hữu trong các hoạt động, nội dung dạy và học, trong các chương trình đào tạo, trong các chính sách lớn về phát triển nguồn nhân lực quốc gia.

Đến hiện tại, vấn đề phát triển trí tuệ cảm xúc cho người học đã bước đầu được quan tâm tìm hiểu ở các khía cạnh như: Trí tuệ cảm xúc và sự tương quan trong các mối quan hệ gia đình, bạn bè [1]; đặc điểm trí tuệ cảm xúc và thực trạng về trí tuệ cảm xúc của học sinh, sinh viên [2-4]; vấn đề bồi dưỡng trí tuệ cảm xúc trong hoạt động nghề nghiệp cho giáo viên mầm non [5],...

Các nghiên cứu trên đã đề cập tới lí thuyết về trí tuệ cảm xúc và chủ yếu tập trung nhận diện, đánh giá thực trạng vấn đề trí tuệ cảm xúc ở học sinh, sinh viên tại các cơ sở giáo dục của Việt Nam, trong khi đó các biện pháp giáo dục trí tuệ cảm xúc tuy được gọi mở nhưng chưa được thảo luận chi tiết. Trong phạm vi nghiên cứu này, trên cơ sở khái quát các vấn đề liên quan đến khái niệm và vai trò của trí tuệ cảm xúc với sự phát triển cá nhân, đồng thời phân tích các khía cạnh liên quan đến việc tổ chức

\* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: tuyetanht@vnu.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1159/vnuer.4659>

đào tạo, phương pháp giảng dạy và môi trường giáo dục để bồi đắp trí tuệ cảm xúc cho sinh viên, bài viết sẽ thảo luận và đề xuất một số biện pháp phát triển trí tuệ cảm xúc cho sinh viên trong bối cảnh giáo dục đại học tại Việt Nam.

## 2. Khái niệm, vai trò của trí tuệ cảm xúc

### 2.1. Khái niệm

Trí tuệ cảm xúc (thuật ngữ tiếng Anh là Emotional Intelligence, viết tắt là EI) là khả năng nhận biết cảm xúc của bản thân, hiểu những cảm xúc của người khác đối với mình, và hiểu được cảm xúc của mình ảnh hưởng đến người xung quanh như thế nào. Wayne Payne là người đầu tiên đưa ra thuật ngữ “trí tuệ cảm xúc” (Emotional Intelligence) trong luận án tiến sĩ của mình vào năm 1985 - “A Study of Emotions: Developing Emotional Intelligence”. Thuật ngữ Chỉ số trí tuệ cảm xúc (Emotional Quotient, EQ) để mô tả phương pháp đánh giá trí thông minh cảm xúc. Trong tài liệu học thuật, nhiều thuật ngữ khác nhau được sử dụng để chỉ “trí tuệ cảm xúc”, như là: khả năng hiểu biết về cảm xúc (emotional literacy), năng lực cảm xúc (emotional competence), khả năng sáng tạo cảm xúc (emotional creativity and emphatic accuracy),... (Averill và Nunley, 1992; Goleman, 1995). Thuật ngữ này được định nghĩa khác nhau bởi các học giả khác nhau [6].

Giáo sư Howard Gardner (1983) của Đại học Harvard là người đầu tiên đưa ra thuyết Đa trí tuệ (Multiple Intelligence, MI). Theo Howard Gardner, trí thông minh không phải là một năng lực chung chung mà là tổng hợp nhiều năng lực khác nhau, bao gồm cả trí thông minh tương tác giữa các cá nhân (interpersonal intelligence), tức là khả năng hiểu ý định, động cơ và mong muốn của người khác; và trí thông minh nội tâm (intrapersonal intelligence) tức là khả năng hiểu bản thân, đánh giá cảm xúc, nỗi sợ hãi và động lực của bản thân. Gardner cho rằng, các kiểu trí tuệ truyền thống như IQ không thể giải thích một cách đầy đủ khả năng nhận thức của con người [7].

Peter Salovey và John Mayer (1990) đã định nghĩa “trí tuệ cảm xúc” (Emotional Intelligence) là một năng lực tinh thần bao gồm “khả năng theo dõi cảm xúc của chính mình và của người khác, khả năng phân biệt giữa chúng và sử dụng thông tin này để định hướng suy nghĩ và hành động của một người”. Mayer và Salovey sau đó đã sửa đổi lý thuyết của họ một chút để nhấn mạnh thành phần nhận thức và đề cập tới một hệ thống phân cấp các năng lực tinh thần. Trong cuốn sách “Phát triển cảm xúc và trí tuệ cảm xúc”, họ đã định nghĩa thêm, “Trí tuệ cảm xúc có thể được định nghĩa là khả năng suy luận bằng cảm xúc trong bốn lĩnh vực: nhận thức cảm xúc, tích hợp trong suy nghĩ, hiểu nó và quản lý nó” (Mayer và Salovey, 1997) [8]. Mô hình trí tuệ cảm xúc của J. Mayer và P. Salovey xem trí tuệ cảm xúc như là một tổ hợp gồm bốn nhóm năng lực liên quan đến cảm xúc, từ các kỹ năng cơ bản cho đến các kỹ năng phức tạp, được mô tả cụ thể như sau: i) Nhóm năng lực nhận biết các cảm xúc: gồm các kỹ năng cho phép cá nhân biết cách cảm nhận, thấu hiểu và biểu lộ các cảm xúc; ii) Nhóm năng lực sử dụng cảm xúc để hỗ trợ, thúc đẩy tư duy: nhóm năng lực này cho phép con người điều tiết cảm xúc của mình trong các quá trình nhận thức khác nhau; iii) Nhóm năng lực hiểu các cảm xúc và quy luật của cảm xúc: hiểu biết về nguyên nhân và tiến trình phát triển cảm xúc, thể hiện năng lực đánh giá cảm xúc của người khác, của cá nhân và sự thấu hiểu mà họ có được từ việc quan sát cảm nhận của người khác; iv) Nhóm năng lực quản lý/điều chỉnh cảm xúc: nhóm năng lực này xem xét sự điều chỉnh cảm xúc trong chính mỗi cá nhân và những người khác, cụ thể là kiểm soát, tự điều khiển các cảm xúc của bản thân, sắp xếp các cảm xúc nhằm hỗ trợ một mục tiêu xã hội nào đó, điều khiển cảm xúc của người khác [8, 9].

Mangal, SK (2007) [10] định nghĩa trí tuệ cảm xúc “... như một khả năng đơn nhất (liên quan đến nhưng độc lập với trí thông minh tiêu chuẩn), hữu ích trong việc hiểu biết, cảm nhận và đánh giá cảm xúc trong sự liên hệ chặt

chê với quá trình suy nghĩ của một người, giúp người đó hành xử một cách thích hợp để sau cùng có được nhận thức về hạnh phúc của bản thân trong sự hoà hợp với những người khác". Bradberry, Travis và Greaves, Jean (2009) [11] cho rằng trí tuệ cảm xúc có thể được định nghĩa là "... khả năng tự nhận thức, để xác định, đánh giá và quản lý cảm xúc của một người về bản thân và về người khác. Đó là một phần của nghệ thuật quản lý con người tại nơi làm việc". Tác giả Bressert, trong nghiên cứu "Trí tuệ cảm xúc là gì? (What is Emotional Intelligence)", đã nhận định: "Chỉ với IQ (chỉ số thông minh) thì không đủ, mà phải có thêm EQ. Thực tế cho thấy, nhiều nhà tâm lý học đều nhất trí trong công thức làm nên thành công, IQ chỉ chiếm 10% (cao nhất là 25%), còn lại đều phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác, trong đó có cả EQ" (Bressert, 2018) [12]. Mặc dù nhiều mô hình EI đã được đưa ra trong những năm gần đây, tầm quan trọng của mối quan hệ giữa cảm xúc và nhận thức (hay trí thông minh) đã được các triết gia trước đó (Aristotle, 1984; Spinoza, 1977) cũng như các nhà tâm lý học (Ellis, 1962; Mowrer, 1960; Tomkins, 1962) công nhận [6].

Từ những năm 1990, các cuộc thảo luận chủ yếu xoay quanh các vấn đề về bản chất của trí tuệ cảm xúc, các mô hình khác nhau của trí tuệ cảm xúc, các công cụ đo lường trí thông minh cảm xúc và mức độ tin cậy của các đo lường này,... Cho tới nay, lý thuyết về trí tuệ cảm xúc của nhà tâm lý học người Mỹ, Daniel Goleman đã trở thành một lý thuyết được tiếp cận phổ biến nhất về trí tuệ cảm xúc. Theo Daniel Goleman (1995), có 5 yếu tố để xác định trí tuệ cảm xúc [13], bao gồm:

- *Hiểu rõ bản thân*: người có trí tuệ cảm xúc cao có khả năng hiểu rõ bản thân mình và không để cho cảm xúc làm họ mất kiểm soát. Những người này luôn nhìn nhận bản thân một cách trung thực, hiểu rõ những điểm mạnh, điểm yếu của mình và qua đó hoàn thiện mình hơn. Về mặt kỹ năng, hiểu rõ bản thân thể hiện ở nhận thức về cảm xúc của bản thân và tác dụng của chúng, sự tự tin, chắc chắn về giá trị và khả năng của bản thân.

- *Kiểm soát bản thân*: người có khả năng kiểm soát bản thân thường không bị trở nên quá giận dữ. Họ không ra quyết định nóng vội, thiếu suy nghĩ mà thường suy xét kỹ trước khi hành động. Đặc điểm nổi bật của khả năng kiểm soát bản thân là sự thận trọng, thích ứng với thay đổi, chính trực, thẳng thắn và biết từ chối người khác khi cần. Cụ thể, kiểm soát bản thân thể hiện thông qua các yếu tố:

- i) Tự kiểm soát, quản lý các xung đột;
- ii) Đáng tin cậy, trung thực và liêm chính;
- iii) Sẵn sàng chịu trách nhiệm về hành động của bản thân;
- iv) Khả năng thích nghi, tiếp nhận những thay đổi một cách linh hoạt;
- v) Tinh thần đổi mới, sẵn sàng tiếp nhận những ý tưởng mới.

- *Giàu động lực*: người có trí tuệ cảm xúc là người luôn tràn đầy nhiệt huyết. Những người này thường biết hy sinh những lợi ích trước mắt vì những mục tiêu và thành công lâu dài. Cụ thể:

- i) Phân đấu để đạt được các tiêu chuẩn cao; Cam kết với các mục tiêu của cơ quan hoặc tổ chức.

Sáng tạo, hiểu bản thân để hành động khi có cơ hội.

Lạc quan. Bền bỉ theo đuổi mục tiêu bất chấp trở ngại và thất bại.

- *Biết cảm thông*: đây là yếu tố đặc biệt quan trọng của trí tuệ cảm xúc. Cảm thông thể hiện qua khả năng thấu cảm mong muốn, nhu cầu, và quan điểm của người khác. Người biết cảm thông có thể quản lý và duy trì tốt các mối quan hệ, biết lắng nghe, không áp đặt hay phán xét vội vàng. Họ sống cởi mở và trung thực. Yếu tố "biết cảm thông" của mỗi cá nhân được biểu hiện qua các khía cạnh:

- i) Có tinh thần phục vụ: dự đoán, nghi nhận và đáp ứng nhu cầu của người khác;
- ii) Phát triển người khác: cảm nhận những gì người khác cần để giúp họ tiến bộ và củng cố khả năng của họ;
- iii) Tận dụng sự đa dạng: khai thác cơ hội từ chính sự đa dạng của mọi người.
- iv) Nhận thức chính trị: đọc được cảm xúc hiện tại của đám đông và các mối quan hệ quyền lực;

v) Hiểu người khác: thấu tỏ được những cảm xúc đằng sau những mong muốn, nhu cầu của người khác.

- *Có kỹ năng xã hội*: người có các kỹ năng xã hội tốt là người có khả năng giúp đỡ những người quanh mình phát triển thay vì chỉ tập trung trước hết vào mình. Những người này có khả năng xử lý các tranh chấp tốt và luôn chủ động trong xây dựng và duy trì các mối quan hệ. Kỹ năng xã hội của mỗi cá nhân thể hiện thông qua:

- i) Có khả năng ảnh hưởng, biết cách thuyết phục hiệu quả;
- ii) Giao tiếp tốt, diễn đạt các thông điệp một cách rõ ràng;
- iii) Khả năng lãnh đạo, truyền cảm hứng và hướng dẫn người khác;
- iv) Sáng tạo và quản lý các thay đổi;
- v) Quản trị xung đột (hiểu, thương lượng và giải quyết các bất đồng).
- vi) Xây dựng các mối gắn kết, nuôi dưỡng các mối quan hệ;
- vii) Hợp tác và cộng tác, làm việc với người khác để theo đuổi các mục tiêu;
- viii) Khả năng làm việc nhóm để tạo ra sức mạnh tập thể.

Nhìn chung, các khái niệm về trí tuệ cảm xúc và chỉ số trí tuệ cảm xúc đã được sử dụng phổ biến trong nhiều công trình nghiên cứu trên thế giới. Mặc dù cách diễn giải có thể khác nhau giữa các học giả nhưng về cơ bản đều nhất quán là: trí tuệ cảm xúc liên quan đến sự kết hợp của các năng lực cho phép một người nhận thức, hiểu và kiểm soát cảm xúc của chính họ, nhận biết và hiểu cảm xúc của người khác và sử dụng hiểu biết này để thúc đẩy thành công của họ và thành công của những người khác. Trong bài viết này, nhóm tác giả sử dụng lý thuyết của Daniel Goleman - một lý thuyết phổ biến nhất về trí tuệ cảm xúc để tiếp cận vấn đề. Trí tuệ cảm xúc trở nên quan trọng trong những năm qua vì những đóng góp của nó trong một số lĩnh vực như môi trường học tập, làm việc, lãnh đạo và mối quan hệ giữa các cá nhân [14-16]. Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, chuyên đổi số và không gian ảo hạn chế các tương tác thực, vấn đề phát triển trí tuệ cảm xúc càng trở nên quan trọng và có ý nghĩa đối với chất lượng

sống và sự thành công của mỗi cá nhân trong xã hội hiện đại.

## 2.2. Vai trò của trí tuệ cảm xúc với sự phát triển cá nhân

Ở giai đoạn đầu đời, chỉ số trí tuệ cảm xúc cao sẽ là yếu tố giúp trẻ phát triển khả năng giao tiếp, tương tác, hòa nhập với bạn bè và môi trường sống. Những điều này giúp trẻ có một nền tảng tốt về nhân cách và những kỹ năng cần thiết trong cuộc sống.

EQ có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong quá trình phát triển của trẻ. Những trẻ với chỉ số EQ thấp sẽ ít bạn bè, khó khăn trong hòa nhập. Có lẽ đây cũng là một trong những nguyên nhân quan trọng khiến trẻ không có kết quả học tập tốt. Ở các giai đoạn phát triển kế tiếp, trẻ có chỉ số EQ thấp sẽ khó tạo lập được các mối quan hệ xã hội tốt để phát triển sự nghiệp. Tình trạng thiếu xúc cảm thậm chí còn có thể dẫn đến những hành vi sai trái hoặc phạm tội.

Ở lứa tuổi học sinh, trẻ em còn rất dễ bị tác động bởi các cảm xúc tiêu cực, dẫn đến những hậu quả đáng tiếc. Những cơn sóng thần cảm xúc cho thấy tình hình tội phạm, thực trạng bạo lực học đường ngày càng có xu hướng gia tăng nhanh và đa dạng. Bên cạnh đó, những hiện tượng trầm cảm, mất cân bằng tâm lý ngày càng phổ biến hơn, gây ra nhiều hậu quả nghiêm trọng. Khi đối mặt với những khó khăn hay vướng mắc nào đó trong học tập hay cuộc sống gia đình, trẻ không biết cách tự điều chỉnh cảm xúc theo hướng tích cực, dẫn đến trầm cảm, thậm chí nhiều em đã tìm đến cái chết như một giải thoát.

Mặc dù trí tuệ cảm xúc một phần mang yếu tố bẩm sinh, nhưng chắc chắn có thể được hình thành, phát triển từ giáo dục, rèn luyện. Việc giáo dục cảm xúc cần được thực hiện từ giai đoạn đầu đời của trẻ, khi hệ thần kinh của trẻ chưa trưởng thành, có thể tiếp nhận được những xúc cảm mới. EQ luôn cần đồng hành với IQ. Mục đích của giáo dục cũng chính là để phát triển song song cả hai yếu tố này. Chính vì vậy, việc giáo dục về trí tuệ cảm xúc trong nhà trường là hết sức cần thiết, nhất là đối với học sinh trung học phổ thông, lứa tuổi đang hoàn thiện nhân cách và phẩm chất.

Trí tuệ cảm xúc cho thấy khả năng của một người hiểu rõ chính bản thân mình, đồng thời thấu hiểu được người khác ít nhiều. Hơn thế, EQ còn cho thấy khả năng của cá nhân trong việc chế ngự cảm xúc để thích ứng với bối cảnh xung quanh. Do đó, người có EQ cao sẽ dễ thích nghi, hòa hợp trong cuộc sống, dễ hợp tác làm việc hơn những cá nhân tài năng nhưng với chỉ số EQ thấp.

Rất nhiều nghiên cứu đã chỉ ra mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc với sự thành công của mỗi cá nhân trong môi trường học tập cũng như môi trường làm việc [6, 17]. Bằng chứng là có rất nhiều người có trí thông minh vượt trội nhưng lại không đạt được kết quả học tập xuất sắc hoặc không thành công môi trường làm việc. Và đó là lí do các nhà tâm lý học, nhà giáo dục học, nhà khoa học,... đã bắt đầu nghiên cứu lý do tại sao trí thông minh tiêu chuẩn không đủ để dự đoán năng lực của một cá nhân. Họ đã nhận ra rằng có một loại trí thông minh khác không liên quan đến trí thông minh tiêu chuẩn gọi là "trí tuệ cảm xúc".

Ở tuổi trưởng thành, người có trí tuệ cảm xúc cao biết kiểm soát cảm xúc của mình. Họ không để những yếu tố cảm xúc và thái độ cá nhân làm ảnh hưởng đến công việc. Họ chấp nhận bài học trong quá khứ và kiểm soát tốt cảm xúc của mình. Đây là một trong những điều mà nhà tuyển dụng rất quan tâm khi tuyển dụng, là điều mà mỗi cá nhân trưởng thành cần hình thành và áp dụng được trong các bối cảnh sống và làm việc khác nhau. Chỉ số EQ còn giúp cá nhân có khả năng tạo động lực làm việc. Những người có EQ cao có khả năng thích ứng tốt với những thay đổi trong cuộc sống và công việc.

Bên cạnh đó, năng suất làm việc của mỗi cá nhân cũng chịu sự ảnh hưởng của EQ. Năng lực cảm xúc thậm chí còn quan trọng hơn năng lực chuyên môn, tác động lớn tới hiệu quả cuối cùng của công việc. Những người có EQ cao còn là những người có tinh thần trách nhiệm, họ làm và sẵn sàng chịu trách nhiệm với việc của mình.

Nhiều tập đoàn lớn trên thế giới đã ứng dụng EQ trong nội bộ nhân viên để thúc đẩy doanh thu và tăng thị phần, phát triển hiệu suất công việc và giảm biến động nhân sự. EQ

không chỉ ảnh hưởng tới sự phát triển của cá nhân mà còn ảnh hưởng đến cả tổ chức của cá nhân đó.

### 3. Giáo dục và phát triển trí tuệ cảm xúc

Cảm xúc là thứ không thể tách rời khỏi cuộc sống của con người. Bằng sức mạnh của cảm xúc, cá nhân có thể mất tất cả và trở thành nô lệ của cảm xúc, mặc dù có chỉ số về trí tuệ cao. Trong các giai đoạn quan trọng của cuộc sống, trí tuệ cảm xúc cho phép cá nhân có một cuộc sống hạnh phúc và trở thành chủ nhân của cảm xúc chứ không phải là nô lệ của nó. Trí tuệ cảm xúc do vậy trở thành một phần cơ bản và bổ sung cho quá trình giáo dục.

Để có được khả năng nhận biết, hiểu và truyền đạt cảm xúc thì mỗi cá nhân phải được học, được rèn luyện. EQ có thể được bồi đắp và gia tăng dần trong quá trình học tập, trải nghiệm sống của mỗi cá nhân. Do đó, việc đưa *giáo dục về EQ* trong bối cảnh nhà trường là hết sức cần thiết và hầu hết phụ huynh và giáo viên coi việc thành thạo các kỹ năng này là ưu tiên hàng đầu trong sự phát triển cá nhân cũng như tâm lý-xã hội của trẻ em. Tuy nhiên, có nhiều cách để thực hiện điều này và điều quan trọng là dạy trẻ em và thanh thiếu niên thông qua việc sử dụng các chương trình giáo dục EQ về các kỹ năng cảm xúc dựa trên khả năng nhận thức, hiểu và điều chỉnh cảm xúc, như được nêu trong mô hình Mayer và Salovey [8, 9]. Việc dạy các kỹ năng này phụ thuộc vào sự ưu tiên thực hành, đào tạo và cải thiện, và đặc biệt là không sử dụng quá nhiều nội dung lý thuyết. Điều quan trọng là rèn luyện cho người học các kỹ năng nhận biết và quản lý cảm xúc, cho phép các kỹ năng này trở thành một phản ứng thích nghi trong các phản ứng tự nhiên của một con người.

#### 3.1. Trí tuệ cảm xúc trong bối cảnh trường học

Trí tuệ cảm xúc chắc chắn liên quan đến gia đình, trường học, công việc và các môi trường khác. Vấn đề là nó sẽ được tăng cường một cách hiệu quả như thế nào. Trong khi gia đình thường được coi là nơi bắt đầu để học các kỹ năng cảm xúc, thì trường học thường được chỉ

định là địa điểm chính để thúc đẩy và dạy sâu hơn về trí tuệ cảm xúc. “Tri nhận cảm xúc” (Emotional Literacy) là thuật ngữ được một số nhà giáo dục sử dụng để nói về các kỹ năng có thể hình thành được qua trí tuệ cảm xúc (Bocchino, 1999) [18]. Thực tế, trong bối cảnh trường học, thông qua việc giải quyết các nhu cầu xã hội và cảm xúc của học sinh (bằng cách cung cấp các kiến thức về cảm xúc), học sinh có thể đáp ứng yêu cầu học tập ở mức độ cao hơn. Chính vì vậy, trong việc thiết kế hoặc phát triển các chương trình đào tạo, cách tiếp cận năng lực về trí tuệ cảm xúc cần được kết nối rõ ràng hơn với các hoạt động giáo dục [17, 19]

Trí tuệ cảm xúc cũng được xác định là một yếu tố rất quan trọng của quy trình Tư duy thiết kế (Design Thinking). Đây là một phương pháp tiếp cận nhằm thúc đẩy tư duy đổi mới sáng tạo và tìm kiếm giải pháp để giải quyết vấn đề - đang được một số trường đại học uy tín trên thế giới sử dụng hiệu quả trong các khóa đào tạo nhằm phát triển và nâng cao năng lực người học ở thế kỉ 21. Các trường đại học hàng đầu thế giới như Đại học Stanford (Mỹ) [20], Đại học Sydney (Úc) [21], Đại học Quốc gia Singapore (Singapore) [22],... đã đưa các khóa học về Tư duy thiết kế vào chương trình đào tạo, sử dụng phương pháp Tư duy thiết kế để thúc đẩy đổi mới sáng tạo. Quy trình Tư duy thiết kế do Đại học Stanford đề xuất gồm 5 giai đoạn: Thấu cảm (Empathize), Xác định vấn đề (Define), Xây dựng ý tưởng (Ideate), Làm mẫu thử (Prototype), Kiểm tra (Test), trong đó Thấu cảm, một đặc điểm của trí tuệ cảm xúc, là giai đoạn đầu tiên và quan trọng nhất của quy trình. Với nguyên lý của đặt con người làm trung tâm của mọi sản phẩm hay giải pháp, phương pháp Tư duy thiết kế khuyến khích việc nhìn nhận vấn đề ở nhiều góc độ của người dùng, qua đó tạo ra những sản phẩm có tính hữu dụng cao. Nhìn chung, thấu cảm là sự hiểu biết về hoàn cảnh, nhu cầu, khó khăn của một người từ quan điểm của họ và đặt mình vào vị trí của họ để có một cái nhìn sâu sắc hơn. Nhà tâm lý học xã hội người Mỹ C. Daniel Batson (2009) [23] cho rằng khái niệm “thấu cảm” biểu hiện ở tám ý nghĩa khác nhau: i) Biết cảm nhận và suy nghĩ của chính mình; ii) Hình dung cảm nhận và suy

nghĩ của người khác; iii) Tiếp nhận, quan sát thái độ, góc nhìn của người khác; iv) Thực sự cảm nhận được những cảm xúc mà người khác đang trải qua; v) Cảm nhận chính mình sẽ có cảm giác như thế nào khi đặt mình vào vị trí của người khác; vi) Cảm thấy đau buồn, xót thương trước nỗi đau của người khác; vii) Cảm nhận được nỗi đau của người khác (hay còn gọi là lòng trắc ẩn); và viii) đặt vị trí của mình vào người khác. Trong bối cảnh trường học, thấu cảm giúp các chủ thể tham gia vào quá trình dạy học (nhà quản lý - người dạy - người học) hiểu được nhu cầu, mong muốn của các bên để cung cấp các giải pháp phù hợp và hiệu quả nhất nhằm nâng cao chất lượng dạy học. Nhóm tác giả Trần Thị Hoài và Nguyễn Thái Bá (2020) [24] xác định năng lực về mặt cảm xúc thuộc mười năng lực chung ngoài năng lực chuyên môn cần thiết cho người học trong thế kỉ 21 mà nhà trường cần trang bị cho sinh viên, bao gồm: năng lực sáng tạo, năng lực công nghệ thông tin, năng lực làm việc nhóm, năng lực giải quyết vấn đề, năng lực tư duy phân biện, năng lực giao tiếp, năng lực về mặt cảm xúc, năng lực thích nghi với môi trường làm việc thay đổi, năng lực học tập tích cực và chủ động, năng lực khởi nghiệp.

Mặc dù nhận ra tầm quan trọng của việc thúc đẩy trí tuệ cảm xúc trong trường học, các nhà trường hiện vẫn khá chậm trong việc tích hợp kiến thức về trí tuệ cảm xúc vào hệ thống chương trình đào tạo. Cần phải bắt đầu từ các nội dung đào tạo chính khóa, gắn với một chuẩn đầu ra cụ thể, và các phương thức kiểm tra đánh giá tương ứng. Ngoài ra, các trường học vẫn được xem là nơi để học các môn học hơn là trang bị các kỹ năng xã hội và cảm xúc, những thứ vốn được tích lũy ở nhà và trong cộng đồng. Do vậy, cần có định hướng và chính sách đối với sứ mệnh của trường học trong việc phát triển cả kiến thức học thuật lẫn trí tuệ cảm xúc và kỹ năng xã hội cho người học. Vì vậy, các trường cần phải vượt qua thách thức bằng cách tạo ra không khí học đường thúc đẩy sự phát triển và việc ứng dụng các kỹ năng cảm xúc cũng như truyền thụ kiến thức cảm xúc trong các chương trình đào tạo chính quy.

### 3.2. Vai trò của giáo viên trong phát triển trí tuệ cảm xúc

Sekreter (2019) [25] cho rằng trí tuệ cảm xúc có thể được xem như một chỉ báo cốt lõi (vital indicator) của hiệu quả giảng dạy, bởi quá trình học tập liên quan đến những nỗ lực về cảm xúc và trí tuệ, sự thất vọng, phấn khích, cũng như lo lắng.

Giáo viên là chìa khóa thành công của mọi tư duy giáo dục thông qua chính các phương pháp của mình. Giáo viên có thể giúp những người trẻ sẵn sàng xử lý tốt các cảm xúc gắn với những thăng trầm trong cuộc sống của họ. Giáo viên phải trở thành một hình mẫu cho trẻ em và phải là một người trưởng thành hài hòa trong cảm xúc. Giúp những người trẻ tuổi phát triển vốn từ vựng cảm xúc là một việc cần làm - mặc dù điều này có thể không đóng góp nhiều cho trí tuệ cảm xúc toàn diện của họ. Cần tạo đủ cơ hội cho những người trẻ tuổi khám phá cảm xúc của họ.

Một số nghiên cứu cho thấy việc nói về cảm xúc một cách vô hồn có thể làm hại trẻ em nhiều hơn là có lợi. Giáo viên cần kiểm soát được cảm xúc của chính mình trước lớp học, bởi những cảm xúc của giáo viên có thể ảnh hưởng tới học sinh nhiều hơn so với các cuộc thảo luận và hoạt động. Cần nhớ rằng mọi người đều có giới hạn chịu đựng, ngay cả chính giáo viên. Trí thông minh cảm xúc có thể truyền dạy thông qua các nguồn tài nguyên, học liệu phong phú về nghệ thuật và nhân văn, và thậm chí về khoa học hoặc Toán học, thông qua thấu hiểu về vai trò của cảm xúc đối với cuộc sống và sự nghiệp của mọi người. Nguyễn Thị Thanh Huyền (2018) đã ứng dụng mô hình trí tuệ cảm xúc của J. Mayer và P. Salovey để xác định các yếu tố trí tuệ cảm xúc trong hoạt động nghề nghiệp của giáo viên mầm non ở Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cho thấy cần hình thành 4 nhóm năng lực trí tuệ cảm xúc cho giáo viên mầm non trong hoạt động nghề nghiệp của họ, bao gồm: Nhóm năng lực *nhận biết các cảm xúc* trong quá trình chăm sóc, giáo dục trẻ em; Nhóm năng lực *sử dụng các cảm xúc* trong quá trình chăm sóc, giáo dục trẻ em; nhóm năng lực *hiểu các cảm xúc* trong quá trình chăm sóc, giáo

dục trẻ em; nhóm năng lực *quản lý các cảm xúc* trong quá trình chăm sóc, giáo dục trẻ em [9]. Những nghiên cứu như trên bước đầu cung cấp cơ sở khoa học hữu ích để xây dựng nội dung đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trí tuệ cảm xúc trong hoạt động nghề nghiệp cho giáo viên và xây dựng công cụ đo lường trí tuệ cảm xúc của giáo viên trong hoạt động nghề nghiệp.

Trong bối cảnh giáo dục, chất lượng dạy học phụ thuộc không nhỏ vào mức độ hiểu biết giữa người dạy - người học. Để hoạt động dạy học có hiệu quả, người thầy phải hiểu được những tình cảm và suy nghĩ bên trong của người học, những băn khoăn, vướng mắc của người học trong quá trình học tập. Muốn vậy, người thầy phải quan sát, tìm hiểu, biết lắng nghe và đặt mình vị trí người học để có thể hiểu sâu sắc thế giới tình cảm và ý nghĩ riêng tư của người học. Đó chính là “thấu cảm” người học.

### 4. Thảo luận và đề xuất giải pháp phát triển trí tuệ cảm xúc trong bối cảnh nhà trường

Như trên đã trình bày, mặc dù EQ là một khái niệm mới nhưng nó có ý nghĩa giáo dục rất quan trọng đặc biệt trong các bối cảnh dạy và học. Hoạt động dạy học có thể thúc đẩy sự phát triển trí tuệ cảm xúc ở người học hiệu quả. Để tổ chức hoạt động dạy học giúp tăng cường trí tuệ cảm xúc, trước hết giáo viên cần hiểu rõ mục tiêu giáo dục phát triển trí tuệ cảm xúc, cụ thể là: i) Giúp người học hiểu rõ bản chất của cảm xúc, hiểu rằng tất cả cảm xúc đều lành mạnh, bởi cảm xúc là nơi hội tụ của trái tim, tâm trí và cơ thể. Những trạng thái như tức giận, sợ hãi, buồn bã (hay còn gọi là cảm xúc tiêu cực) cũng lành mạnh như sự bình yên, niềm vui và sự can đảm; ii) Giúp người học phát triển khả năng nhận thức chính xác cảm giác của bản thân và cả cảm giác của người khác. Cần biết lắng nghe, bởi những người có EQ cao cũng có điểm số cao về sự thấu cảm và sự đồng cảm; iii) Trang bị cho người học kỹ năng quản lý cảm xúc và cảm giác bản thân. Cần trang bị cho người học cách thức thể hiện cảm xúc và cảm giác của mình theo cách thức phù hợp và chừng mực. Nhà triết học Aristotle từng tuyên bố: “bất cứ ai cũng có thể trở nên



tức giận - điều đó thật dễ dàng. Nhưng để tức giận với đúng người, đúng mức độ, đúng thời điểm, đúng mục đích và đúng cách - điều đó không dễ dàng”; iv) Trang bị cho người học các kỹ năng của nghệ thuật diễn ngôn xã hội, cách đọc ngôn ngữ cơ thể, kỹ thuật giải quyết xung đột và giảm căng thẳng; v) Giúp người học phát triển năng lực trí tuệ toàn diện, đúng đắn.

Hiểu rõ các mục tiêu giáo dục trên, nhà trường, giáo viên, giảng viên có thể xác định các hoạt động dạy học phù hợp. Các cơ sở giáo dục cần dành thời lượng học tập và đầu tư phù hợp để phát triển các kỹ năng tư duy (không chỉ tư duy nhận thức) cho người học, đặc biệt là thúc đẩy trí tuệ cảm xúc của người học. Có thể bổ sung các học phần/ môn học phát triển trí tuệ cảm xúc trong các chương trình đào tạo, hoặc tích hợp nội dung giáo dục phát triển trí tuệ cảm xúc trong các học phần/môn học đang có sẵn. Nhìn một cách tổng thể, để thúc đẩy phát triển trí tuệ cảm xúc cho người học, các cơ sở giáo dục và giáo viên có thể tham khảo một số giải pháp sau đây:

i) Xây dựng một môi trường học tập tích cực

Một môi trường học tập được thiết kế phù hợp với nhu cầu, mong muốn của người học sẽ trở nên hấp dẫn, hiệu quả và tạo ra trải nghiệm học tập thú vị cho cả người dạy và người học, giúp người học phát triển các năng lực quan trọng trong quá trình học tập. Giáo viên có thể tạo lập một môi trường như thế nhờ hoạt động “thấu cảm” người học, trao quyền “đồng sáng tạo” môi trường học tập cho người học, trong đó người học được khuyến khích đưa ra các ý tưởng cá nhân nhưng vẫn tôn trọng và tuân thủ các quy tắc của trường học, văn hóa học tập của nhà trường. Ví dụ, sinh viên có thể cùng tham gia xây dựng các quy tắc và giá trị của lớp học hướng tới tạo môi trường cô vũ, kiến tạo các năng lực thiết yếu như: tôn trọng người khác; tôn trọng sự khác biệt và đa dạng; tin tưởng lẫn nhau; chính trực; hợp tác trong các hoạt động làm việc nhóm,...; giảng viên cần tiếp thu kịp thời các ý kiến phản hồi của sinh viên;

ii) Thiết kế và tổ chức các nhiệm vụ học tập hướng tới phát triển trí tuệ cảm xúc ở người học

Các nhiệm vụ học tập cần hướng tới mục tiêu giúp người học phát triển các năng lực,

phẩm chất như hiểu rõ bản thân, kiểm soát bản thân, giàu động lực, biết cảm thông, có kỹ năng xã hội. Các phương pháp dạy học tích cực như dạy học theo dự án, dạy học theo nhiệm vụ, dạy học theo tình huống, áp dụng nguyên tắc trò chơi để tổ chức hoạt động dạy học, phương pháp đóng vai, tổ chức làm việc nhóm, học qua thực hành, thực tế, thảo luận, tranh luận,... thường được áp dụng hiệu quả trong các chương trình đào tạo kỹ năng mềm. Một ví dụ cụ thể trong lớp học Tư duy thiết kế, các nhiệm vụ, dự án cho sinh viên thực hiện thường mang tính thách thức cao và thường gắn với yêu cầu thực tiễn, do đó thúc đẩy khả năng sáng tạo, linh hoạt, năng lực giải quyết vấn đề, sự kiên trì, bền bỉ, khả năng thích ứng với sự biến đổi,... Việc tham gia các hoạt động làm việc nhóm, xác định và giải quyết các vấn đề của thực tiễn giúp sinh viên hiểu rõ và biết cách kiểm soát bản thân, cảm thông với người khác và phát triển các kỹ năng xã hội quan trọng như giao tiếp hiệu quả, làm việc hợp tác, tư duy phản biện, kỹ năng giải quyết vấn đề, năng lực lãnh đạo, khả năng thích ứng với sự biến đổi,... Đây chính là các phẩm chất, năng lực giúp người học thành công trong học tập và trong công việc tương lai;

iii) Cung cấp nhiều cơ hội học tập để người học có thể nhận thức, rèn luyện và nâng cao nhiều loại hình trí tuệ khác nhau

Nhà trường cần tổ chức các hoạt động thảo luận và giáo dục giữa các giáo viên, với phụ huynh và cộng đồng về những nhận thức mới và khác biệt về trí thông minh. Chỉ số IQ không phải là tất cả đối với cuộc sống thực tế của một người,...; Kiến tạo các cơ hội, bối cảnh để thúc đẩy các kết nối người - người trong nhà trường và trong các hoạt động dạy - học; Kết nối sinh viên với các thể hệ sinh viên trước để họ được chia sẻ những trải nghiệm và học tập từ những trải nghiệm của những người đã trưởng thành; Phát triển hình mẫu từ các giáo viên, giảng viên và nhân viên có trí tuệ cảm xúc cao (có điểm EQ cao);

iv) Tạo điều kiện để người học có thời gian suy nghĩ tích cực, hướng nội và trò chuyện, từ đó người học nhận được những phản hồi cũng như có cơ hội chia sẻ những suy tư nội tâm của

minh với người khác. Một kỹ thuật tư duy thường có thể được sử dụng hiệu quả trong hoạt động dạy học là “chiêm nghiệm” (Reflective Thinking). Kỹ thuật này giúp người học suy nghĩ sâu sắc về một vấn đề thực tế nào đó mà họ ấn tượng hoặc quan tâm, thúc đẩy việc hình thành tư duy phản biện, năng lực giải quyết vấn đề dựa trên suy nghĩ sâu sắc về những trải nghiệm thực tiễn, từ đó hiểu rõ bản thân và thúc đẩy động lực, mục tiêu phát triển. Tổ chức các diễn đàn thảo luận trong lớp học trực tiếp, trực tuyến giúp người học có cơ hội trình bày, chia sẻ quan điểm, mối quan tâm của bản thân và gia tăng hoạt động tương tác với các thành viên khác;

v) Sử dụng đa dạng, linh hoạt các hình thức và phương pháp kiểm tra đánh giá

Cần có cách thức phù hợp để đo lường đánh giá trí tuệ cảm xúc. Giảng viên nên sử dụng kết hợp các hình thức đánh giá khác nhau: đánh giá chẩn đoán, đánh giá quá trình và đánh giá tổng kết (tương ứng với đầu vào, quá trình học tập, đầu ra của quá trình dạy học), trong đó chú trọng nhiều hơn tới đánh giá quá trình nhằm theo dõi và cung cấp phản hồi nhanh chóng cho sinh viên, hỗ trợ sinh viên kịp thời khi gặp trở ngại, khó khăn trong quá trình học tập và có những điều chỉnh kịp thời, phù hợp trong chương trình học. Giảng viên nên đánh giá sinh viên thông qua việc xây dựng tiêu chí đánh giá (rubrics), và thực hiện đánh giá thông qua việc lưu hồ sơ học tập của sinh viên (quan sát, theo dõi quá trình học tập). Ngoài ra, nên sử dụng phương pháp đánh giá đồng đẳng trong các hoạt động làm việc nhóm của sinh viên, áp dụng nguyên tắc học tập thông qua đánh giá (assessment as learning). Đánh giá đồng đẳng giúp sinh viên có cơ hội quan sát và đánh giá mức độ và kết quả tham gia vào các hoạt động, nhiệm vụ học tập của các thành viên khác trong nhóm, đồng thời tạo động lực phấn đấu cho bản thân.

## 5. Kết luận

Trí tuệ cảm xúc là cách nhận biết, hiểu và lựa chọn cách chúng ta suy nghĩ, cảm nhận và hành động. EQ định hình sự tương tác của chúng ta với người khác và sự hiểu biết của

chúng ta về chính bản thân mình. EQ định nghĩa cách thức và những gì chúng ta học; cho phép chúng ta thiết lập các ưu tiên; quyết định phần lớn các hành động hàng ngày của chúng ta. Trong những năm qua, EQ đã và đang thể hiện được vai trò ngày càng lớn qua sự đóng góp trong một số lĩnh vực như môi trường làm việc, công tác lãnh đạo và mối quan hệ giữa các cá nhân. Tuy nhiên, có một thực tế là hệ thống giáo dục truyền thống dường như tập trung chủ yếu vào kết quả học tập, đào tạo tinh hoa và mong muốn trẻ em trở thành một trong những người giỏi nhất (theo công thức: thành công, quyền lực và tiền bạc).

Chúng ta có xu hướng tin rằng những người thành công thường gắn với tài năng từ khi sinh ra, tuy nhiên cần lưu ý rằng theo thời gian, tài năng tự nhiên dường như chỉ xuất hiện ở một số người. EQ, nếu được thấm nhuần ở giai đoạn đầu, có thể ảnh hưởng tích cực đến sự phát triển của trẻ em, biến chúng thành người tốt hơn, thể hiện sự tôn trọng đối với người khác và sống tích cực hơn. Từ năm 1990, EQ đã thu hút được sự quan tâm đáng kể từ cộng đồng học thuật và xã hội. Tầm quan trọng và sự liên quan của EQ trong các lĩnh vực khác nhau đang được nghiên cứu và khẳng định một cách khoa học. Tuy nhiên, trong lĩnh vực giáo dục (chính thống) hiện nay, khái niệm này vẫn chưa được quan tâm tương xứng. Các nhà giáo dục, nhà tâm lý học và nhà quản lý giáo dục nên suy nghĩ về việc phát triển EQ ở ngay những giai đoạn đầu của giáo dục thông qua các hoạt động dạy và học thích hợp.

## Tài liệu tham khảo

- [1] H. Truong, V. Nguyen, Emotional Intelligence and Relationships. VNU Journal Of Science: Social Sciences And Humanities, Vol. 31, No. 1, 2015 (in Vietnamese).
- [2] V. D. Doan, Survey on Emotional Intelligence of Students at Ho Chi Minh City University of Education, Ho Chi Minh City University of Education Scientific Journal, Vol. 54, 2014 (in Vietnamese).
- [3] T. T. M. Do, H. N. Nguyen, T. A. T. Nguyen, Status of Emotional Intelligence of Regular Nursing Students at Hai Phong University of Medicine and Pharmacy in 2020, Journal of

- Preventive Medicine, Vol. 31, No. 5, 2020, pp.174-182, <https://doi.org/10.51403/0868-2836/2021/367> (in Vietnamese).
- [4] N. N. Q. Anh. Emotional Intelligence of Hue University Students. UED Journal of Social Sciences, Humanities and Education, Vol. 11, No. 2, 2021, pp.35-43, <https://doi.org/10.47393/jshe.v11i2.974>.
- [5] N. T. T. Huyen, Fostering Emotional Intelligence in Professional Activities for Preschool Teachers, Doctoral Thesis, 2021 (in Vietnamese).
- [6] A. K. Behera, Understanding Emotional Intelligence in Educational Context, International Journal of Humanities and Social Science Invention, ISSN (Online): 2319 - 7722, ISSN (Print): 2319 - 7714, Volume 5 Issue 2, February 2016, pp. 17-28.
- [7] H. Gardner, The Theory of Multiple Intelligences, London: Heinemann, 1983.
- [8] J. D. Mayer, P. Salovey, What is Emotional Intelligence? In P. Salovey, D. J. Sluyter (Eds.), Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications, New York, NY. Basic Books, 1997, pp. 3-31.
- [9] N. T. T. Huyen, Applying the Emotional Intelligence Model of John Mayer and Peter Salovey to Identify Emotional Intelligence Factors in the Professional Activities of Preschool Teachers, Journal of Education, No. 440, 2018, pp. 21-25 (in Vietnamese).
- [10] Mangal, S. K., Essentials of Educational Psychology, PHI Learning Pvt. Ltd, 2007.
- [11] T. Bradberry, J. Greaves, Emotional Intelligence 2.0, TalentSmart, 2009.
- [12] S. Bressert, How Can I Improve Emotional Intelligence (EQ), Psych Central, <https://psychcentral.com/lib/what-is-emotional-intelligence-eq/>, 2018 (accessed on: February 15<sup>th</sup> 2022).
- [13] Daniel Goleman, Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ, Penguin Random House US, ISBN 9780553840070, 1995, pp. 413.
- [14] Harvard Business Review, How Emotional Intelligence Became a Key Leadership Skill by Andrea Ovans, <https://hbr.org/2015/04/how-emotional-intelligence-became-a-key-leadership-skill> (accessed on: February 15<sup>th</sup> 2022).
- [15] Development Dimensions International, What's the Number 1 Leadership Skill for Overall Success?, <https://www.ddiworld.com/global-offices/united-states/press-room/what-is-the-1-leadership-skill-for-overall-success/>, 2016 (accessed on: February 15<sup>th</sup> 2022).
- [16] W. A. Gentry, T. J. Weber, G. Sadri, Empathy in the Workplace, <https://www.ccl.org/wp-content/uploads/2015/04/EmpathyInTheWorkplace.pdf> (accessed on: February 15<sup>th</sup> 2022).
- [17] B. Preeti, Role of Emotional Intelligence for Academic Achievement for Students, Research Journal of Educational Sciences, Vol. 1, No. 2, 2013, pp. 8-12.
- [18] R. Bocchino, Emotional Literacy: To be a Different Kind of Smart, Corwin Press, 1999.
- [19] F. Berrocal, P. Ruiz, Desireé, Emotional Intelligence in Education, Electronic Journal of Research in Educational Psychology, ISSN. 15. 1696-2095, 2008.
- [20] Stanford Graduate School of Business, Design Thinking Bootcamp: Make Impact and Drive Growth in Your Organization, <https://www.gsb.stanford.edu/exec-ed/programs/design-thinking-bootcamp> (accessed on: February 6<sup>th</sup> 2022).
- [21] The University of Sydney Centre for Continuing Education, Design and Innovation Thinking Course, <https://cce.sydney.edu.au/course/DEST> (accessed on: February 6<sup>th</sup> 2022).
- [22] Emeritus, Customer Centric Solutions with Design Thinking and Innovation, [https://programs.emeritus.org/nus-design-thinking/index.php?ta=y&utm\\_source=Google&utm\\_medium=Search&utm\\_campaign=B-10712\\_SG\\_GG\\_SE\\_Brand\\_NUSDT\\_Core\\_SEP\\_2020\\_BMM&utm\\_content=nus&utm\\_term=%2Bnus%20%2Bdesign%20%2Bthinking](https://programs.emeritus.org/nus-design-thinking/index.php?ta=y&utm_source=Google&utm_medium=Search&utm_campaign=B-10712_SG_GG_SE_Brand_NUSDT_Core_SEP_2020_BMM&utm_content=nus&utm_term=%2Bnus%20%2Bdesign%20%2Bthinking) (accessed on: February 6<sup>th</sup> 2022).
- [23] B. C. Daniel, These Things Called Empathy: Eight Related But Distinct Phenomena, 2009.
- [24] T. T. Hoai, N. T. Ba, Studying the Competencies of University Graduates Responding to Industrial Revolution 4.0, VNU Journal of Science: Education Research, Vol. 36, No. 1, 2020, pp. 75-88, <https://doi.org/10.25073/2588-1159/vnuer.4363> (in Vietnamese).
- [25] G. Sekreter, Emotional Intelligence as a Vital Indicator of Teacher Effectiveness, International Journal of Social Sciences and Educational Studies, Vol. 5, No. 3, 2019, pp. 286-302.