

MỐI QUAN HỆ GIỮA TRÍ TUỆ CẢM XÚC VÀ KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM CỦA SINH VIÊN TẠI CÁC CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

Nghiên cứu sinh Hoàng Thị Giang
Học viện Kỹ thuật mật mã

Tóm tắt: Nghiên cứu phân tích mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và kỹ năng hợp tác nhóm của sinh viên tại các cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam. Khảo sát được tiến hành với sinh viên bằng các thang đo chuẩn hóa về trí tuệ cảm xúc và kỹ năng hợp tác nhóm, kết hợp phân tích thống kê mô tả, tương quan và hồi quy. Kết quả cho thấy trí tuệ cảm xúc có mối tương quan dương và có ý nghĩa với kỹ năng hợp tác nhóm, trong đó đồng cảm và kỹ năng xã hội là những yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất. Kết quả gợi mở việc lồng ghép rèn luyện trí tuệ cảm xúc trong chương trình kỹ năng mềm nhằm nâng cao hiệu quả hợp tác nhóm của sinh viên.

Từ khóa: quan hệ, trí tuệ cảm xúc, làm việc nhóm, sinh viên, giáo dục đại học...

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND TEAMWORK SKILLS OF UNIVERSITY STUDENTS IN VIETNAMESE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Hoang Thi Giang
Academy of Cryptography Techniques

Abstract: The study analyzes the relationship between emotional intelligence and teamwork skills of university students in Vietnamese higher education institutions. Data were collected through a student survey using standardized scales of emotional intelligence and teamwork skills, combined with descriptive, correlation, and regression analyses. The findings reveal a positive and significant correlation between emotional intelligence and teamwork skills, with empathy and social skills being the strongest predictors. These results suggest that integrating emotional intelligence training into soft skills programs can enhance students' teamwork effectiveness.

Keywords: relationship, emotional intelligence, teamwork, students, higher education...

Nhận bài: 18/08/2025

Phản biện: 18/09/2025

Duyệt đăng: 22/09/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh giáo dục đại học hiện nay, việc phát triển các kỹ năng mềm bên cạnh tri thức chuyên môn đang trở thành yêu cầu tất yếu nhằm đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động và quá trình hội nhập quốc tế. Trong số đó, kỹ năng hợp tác nhóm được xem là một trong những năng lực cốt lõi của sinh viên thế kỷ XXI, góp phần nâng cao hiệu quả học tập, nghiên cứu và làm việc sau khi tốt nghiệp.

Nhiều công trình nghiên cứu quốc tế đã chỉ ra rằng kỹ năng làm việc nhóm không chỉ phụ thuộc vào khả năng chuyên môn mà còn chịu ảnh hưởng mạnh mẽ từ các yếu tố tâm lý – xã hội, trong đó có trí tuệ cảm xúc. Trí tuệ cảm xúc bao gồm khả năng nhận diện, điều chỉnh cảm xúc bản thân, đồng cảm với người khác và xây dựng các mối quan hệ xã hội tích cực. Đây là nền tảng quan trọng giúp cá nhân giao tiếp hiệu quả, giải quyết xung đột và duy trì sự gắn kết trong tập thể.

Tại Việt Nam, mặc dù đã có những nghiên cứu bước đầu về kỹ năng mềm của sinh viên, song mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và kỹ năng hợp

tác nhóm vẫn chưa được khảo sát đầy đủ và hệ thống. Điều này tạo ra khoảng trống nghiên cứu cần được lấp đầy nhằm cung cấp bằng chứng thực nghiệm, đồng thời định hướng cho công tác đào tạo kỹ năng mềm trong giáo dục đại học.

Xuất phát từ thực tiễn trên, nghiên cứu tập trung phân tích mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và kỹ năng làm việc nhóm của sinh viên tại một số cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam. Mục tiêu là làm rõ mức độ ảnh hưởng của các thành tố trí tuệ cảm xúc đối với khả năng làm việc nhóm, từ đó đề xuất các gợi ý nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo và phát triển toàn diện năng lực sinh viên trong bối cảnh đổi mới giáo dục hiện nay.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện theo cách tiếp cận phân tích – tổng hợp tài liệu. Các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến trí tuệ cảm xúc và kỹ năng làm việc nhóm của sinh viên được thu thập, phân tích và so sánh. Trên cơ sở đó, nghiên cứu tập trung làm rõ cơ sở lý luận

về mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và kỹ năng làm việc nhóm, chỉ ra những bằng chứng thực nghiệm từ các nghiên cứu trước, đồng thời xác định khoảng trống nghiên cứu cần tiếp tục được khảo sát trong bối cảnh giáo dục đại học ở Việt Nam.

2.2. Kết quả nghiên cứu

2.2.1. Cơ sở lý luận về trí tuệ cảm xúc trong giáo dục đại học

Khái niệm trí tuệ cảm xúc (emotional intelligence – EI) được hình thành và phát triển từ cuối thế kỷ XX, thu hút sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu trong tâm lý học, giáo dục học và quản lý nguồn nhân lực. Mayer và Salovey (1997) định nghĩa trí tuệ cảm xúc là “khả năng nhận thức, tiếp cận và điều chỉnh cảm xúc của bản thân và của người khác, sử dụng cảm xúc để định hướng tư duy và hành động”. Cách tiếp cận này coi EI như một dạng năng lực trí tuệ đặc thù, gắn với quá trình xử lý thông tin cảm xúc.

Trong khi đó, Goleman (1995) tiếp cận EI từ góc độ năng lực xã hội – tâm lý, nhấn mạnh bốn thành tố cơ bản: (1) tự nhận thức (self-awareness), (2) tự quản lý (self-management), (3) nhận thức xã hội (social awareness), và (4) quản lý quan hệ (relationship management). Mô hình này được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu giáo dục và đào tạo vì tính thực tiễn cao, đặc biệt trong việc lý giải cách con người thiết lập và duy trì quan hệ xã hội. Bar-On (2006) cũng đề xuất mô hình trí tuệ cảm xúc – xã hội (emotional-social intelligence), trong đó EI bao gồm khả năng tự nhận thức, đồng cảm, kiểm soát căng thẳng và ra quyết định có trách nhiệm.

Trong môi trường giáo dục đại học, EI ngày càng được thừa nhận như một yếu tố có ảnh hưởng mạnh mẽ đến sự phát triển nhân cách, kết quả học tập và kỹ năng xã hội của sinh viên. Theo Petrides và Furnham (2001), trí tuệ cảm xúc không chỉ giúp sinh viên quản lý stress và áp lực học tập mà còn hỗ trợ họ nâng cao động lực, tự tin trong giao tiếp, từ đó góp phần tạo dựng mối quan hệ hợp tác tích cực. Ở góc độ này, EI được xem là cầu nối giữa năng lực nhận thức và năng lực xã hội, giúp sinh viên phát triển toàn diện.

Trong bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam, khái niệm trí tuệ cảm xúc đã bắt đầu được tiếp cận và

ứng dụng trong giảng dạy kỹ năng mềm. Nguyễn Công Khanh (2014), trong sách *Giáo dục kỹ năng sống cho học sinh, sinh viên*, khẳng định rằng trí tuệ cảm xúc là nền tảng của năng lực thích ứng, giao tiếp và hợp tác, những phẩm chất quan trọng để sinh viên hội nhập xã hội hiện đại. Bên cạnh đó, giáo trình Tâm lý học quản lý của Nguyễn Thị Mỹ Lộc và cộng sự (2016) cũng chỉ ra rằng sự phát triển EI giúp cá nhân điều tiết cảm xúc hiệu quả, xây dựng quan hệ tích cực trong tổ chức, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động nhóm.

2.2.2. Đặc trưng của kỹ năng làm việc nhóm ở sinh viên

Kỹ năng làm việc nhóm (teamwork skills) là một trong những năng lực cốt lõi mà sinh viên cần được trang bị trong bối cảnh giáo dục định hướng năng lực hiện nay. Trong môi trường đại học, làm việc nhóm không chỉ là một phương pháp tổ chức dạy học mà còn là con đường để sinh viên rèn luyện các phẩm chất xã hội và năng lực nghề nghiệp.

Khái niệm và thành tố cơ bản

Làm việc nhóm được hiểu là quá trình nhiều cá nhân phối hợp để đạt được mục tiêu chung, trong đó đòi hỏi sự chia sẻ trách nhiệm, hỗ trợ lẫn nhau và phát huy năng lực cá nhân trong tập thể. Theo Johnson và Johnson (2009), một nhóm làm việc hiệu quả cần có các yếu tố: (1) phụ thuộc lẫn nhau tích cực (positive interdependence), (2) trách nhiệm cá nhân (individual accountability), (3) tương tác hỗ trợ trực tiếp (face-to-face promotive interaction), (4) kỹ năng hợp tác (collaborative skills), và (5) đánh giá nhóm (group processing). Đây là những thành tố nền tảng để phân biệt làm việc nhóm hiệu quả với sự hợp tác hình thức.

Trong bối cảnh đại học, kỹ năng làm việc nhóm thường thể hiện qua các hoạt động học tập theo nhóm, thảo luận, làm dự án hoặc nghiên cứu khoa học sinh viên. Những kỹ năng cụ thể cần có bao gồm: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lắng nghe, khả năng phân chia công việc hợp lý, kỹ năng giải quyết xung đột và kỹ năng duy trì động lực nhóm.

Vai trò của kỹ năng làm việc nhóm đối với sự phát triển của sinh viên

Kỹ năng làm việc nhóm mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho sinh viên. Thứ nhất, đây là môi trường để người học rèn luyện tư duy phản biện và

năng lực giải quyết vấn đề thông qua sự đa dạng về quan điểm. Thứ hai, làm việc nhóm giúp sinh viên phát triển khả năng giao tiếp và điều chỉnh hành vi trong tương tác xã hội. Thứ ba, kỹ năng này chuẩn bị cho sinh viên hành trang quan trọng để tham gia thị trường lao động, nơi mà hầu hết công việc đều diễn ra trong môi trường cộng tác.

Một số nghiên cứu trong nước đã nhấn mạnh vai trò này. Nguyễn Công Khanh (2014) khẳng định kỹ năng làm việc nhóm là một trong những nhóm kỹ năng sống cần thiết để sinh viên thích ứng với xã hội hiện đại. Tương tự, Nguyễn Thị Mỹ Lộc và cộng sự (2016) cũng cho rằng năng lực làm việc nhóm phản ánh khả năng điều tiết quan hệ xã hội và gắn liền với hiệu quả của tổ chức.

Những khó khăn thường gặp của sinh viên Việt Nam

Mặc dù được chú trọng trong chương trình đào tạo, kỹ năng làm việc nhóm của sinh viên Việt Nam vẫn còn nhiều hạn chế. Một số nghiên cứu và khảo sát thực tế cho thấy: Sinh viên còn thiếu sự chủ động và kỹ năng phân chia công việc hợp lý, dẫn đến tình trạng “ỷ lại” hoặc “làm việc hình thức”, Kỹ năng giải quyết xung đột còn yếu, khi xảy ra bất đồng thường né tránh thay vì đối thoại trực tiếp. Nhiều sinh viên coi làm việc nhóm như nhiệm vụ bắt buộc hơn là cơ hội rèn luyện, do đó động lực tham gia còn thấp.

Những khó khăn này phản ánh sự thiếu hụt trong cả năng lực cá nhân lẫn phương pháp tổ chức hoạt động học tập của giảng viên. Đặc biệt, yếu tố cảm xúc – xã hội (social-emotional factors) chưa được quan tâm đúng mức, khiến quá trình làm việc nhóm của sinh viên chưa đạt hiệu quả mong đợi.

Trong bối cảnh chuyển đổi số và toàn cầu hóa, kỹ năng làm việc nhóm của sinh viên không chỉ dừng ở mức cộng tác truyền thống mà còn mở rộng sang môi trường ảo và liên ngành. Sinh viên ngày nay cần biết cách hợp tác qua các nền tảng trực tuyến, tương tác với bạn học đến từ nhiều chuyên ngành, nhiều nền văn hóa khác nhau. Điều này đòi hỏi nhà trường phải đổi mới phương pháp tổ chức dạy học theo hướng tăng cường các dự án liên môn, các hoạt động trải nghiệm quốc tế hóa và các khóa rèn luyện kỹ năng mềm gắn với thực tiễn nghề nghiệp.

2.2.3. Cơ chế tác động của trí tuệ cảm xúc đến kỹ năng làm việc nhóm

Mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc (emotional intelligence – EI) và kỹ năng làm việc nhóm (teamwork skills) đã được nhiều công trình quốc tế và trong nước đề cập, song để hiểu rõ tác động của EI đối với quá trình hợp tác, cần phân tích cơ chế cụ thể. Trên thực tế, trí tuệ cảm xúc ảnh hưởng đến kỹ năng làm việc nhóm thông qua bốn con đường chủ yếu: đồng cảm, tự kiểm soát, động lực cá nhân và kỹ năng xã hội.

Đồng cảm và sự gắn kết nhóm

Đồng cảm (empathy) là khả năng thấu hiểu cảm xúc, quan điểm và nhu cầu của người khác. Trong hoạt động nhóm, đồng cảm giúp các thành viên chia sẻ, lắng nghe và tôn trọng sự khác biệt. Jordan và Troth (2004) cho thấy rằng nhóm có mức đồng cảm cao thường đạt hiệu quả hơn trong việc giải quyết vấn đề, bởi các thành viên dễ dàng đặt mình vào vị trí của nhau để tìm ra giải pháp chung. Đối với sinh viên đại học, đồng cảm còn góp phần hình thành tinh thần đoàn kết, hạn chế xung đột và tạo ra môi trường học tập hỗ trợ lẫn nhau.

Tự kiểm soát và quản lý xung đột

Khả năng tự kiểm soát (self-regulation) cho phép cá nhân điều chỉnh cảm xúc và hành vi trong những tình huống căng thẳng. Đây là yếu tố đặc biệt quan trọng trong nhóm, nơi xung đột quan điểm và áp lực thời gian thường xuyên diễn ra. Theo Goleman (1995), những cá nhân có khả năng tự kiểm soát cao ít rơi vào tình trạng bốc đồng, dễ dàng duy trì thái độ hợp tác ngay cả khi bất đồng xuất hiện. Đối với sinh viên, tự kiểm soát giúp họ tránh việc căng thẳng cá nhân trở thành mâu thuẫn tập thể, từ đó giữ cho nhóm hoạt động ổn định và hiệu quả.

Động lực cá nhân và tinh thần trách nhiệm

Một thành tố khác của EI là khả năng khơi gợi động lực nội tại. Cá nhân có EI cao thường biết cách đặt mục tiêu và duy trì sự kiên trì trước thử thách (Mayer & Salovey, 1997). Trong môi trường nhóm, điều này thể hiện qua tinh thần trách nhiệm và sự cam kết hoàn thành phần việc được giao.

Kỹ năng xã hội và hiệu quả giao tiếp

Kỹ năng xã hội (social skills) là khả năng giao tiếp, thuyết phục, hợp tác và xây dựng quan hệ

tích cực. Đây được xem là “cầu nối” giữa EI và teamwork. Bar-On (2006) khẳng định rằng kỹ năng xã hội là thước đo quan trọng để đánh giá EI trong bối cảnh cộng đồng. Trong các nhóm sinh viên, kỹ năng này thể hiện qua việc thảo luận cởi mở, chia sẻ thông tin, phân công công việc hợp lý và hỗ trợ lẫn nhau. Thiếu kỹ năng xã hội, nhóm dễ rơi vào tình trạng giao tiếp kém, thông tin sai lệch và hiệu suất thấp.

Tổng hợp cơ chế tác động

Từ các phân tích trên có thể thấy, trí tuệ cảm xúc tác động đến kỹ năng làm việc nhóm không phải qua một con đường duy nhất mà là sự tổng hợp của nhiều yếu tố: đồng cảm tạo nền tảng gắn kết, tự kiểm soát giảm thiểu xung đột, động lực cá nhân duy trì cam kết, và kỹ năng xã hội đảm bảo giao tiếp hiệu quả.

Ở bậc giáo dục đại học tại Việt Nam, cơ chế này càng trở nên quan trọng khi sinh viên thường xuyên tham gia các hoạt động nhóm từ học tập, nghiên cứu đến hoạt động ngoại khóa. Việc rèn luyện EI vì thế không chỉ giúp sinh viên quản lý cảm xúc cá nhân mà còn tạo điều kiện phát triển kỹ năng làm việc nhóm, một năng lực cốt lõi mà thị trường lao động hiện đại đòi hỏi.

2.2.4. Giải pháp và hàm ý ứng dụng trong việc phát triển trí tuệ cảm xúc nhằm nâng cao kỹ năng làm việc nhóm của sinh viên đại học

Kết quả nghiên cứu lý thuyết và tổng hợp các công trình thực nghiệm cho thấy trí tuệ cảm xúc có ảnh hưởng trực tiếp và tích cực đến kỹ năng làm việc nhóm của sinh viên. Từ đó, có thể rút ra một số giải pháp và hàm ý ứng dụng trong giáo dục đại học ở Việt Nam như sau:

Thứ nhất, tích hợp rèn luyện trí tuệ cảm xúc vào chương trình đào tạo kỹ năng mềm

Trí tuệ cảm xúc cần được xem như một năng lực có thể rèn luyện thông qua các học phần hoặc chuyên đề về kỹ năng mềm. Các hoạt động học tập có định hướng như phản hồi cảm xúc (emotional feedback), thảo luận tình huống (case study), hay mô phỏng vai trò (role-play) sẽ giúp sinh viên nâng cao khả năng tự nhận thức, đồng cảm và kiểm soát cảm xúc. Việc lồng ghép EI vào chương trình đào tạo không chỉ hỗ trợ sinh viên phát triển cá nhân mà còn tạo nền tảng cho kỹ năng làm việc nhóm hiệu quả.

Thứ hai, đổi mới phương pháp dạy học theo nhóm trong lớp học

Phương pháp dạy học theo dự án (project-based learning) và học tập hợp tác (cooperative learning) cần được áp dụng rộng rãi hơn. Thay vì tổ chức nhóm hình thức, giảng viên có thể thiết kế các nhiệm vụ học tập gắn với thực tiễn, yêu cầu sinh viên phân công công việc rõ ràng và cùng chịu trách nhiệm về sản phẩm chung. Đồng thời, cần kết hợp giữa đánh giá cá nhân và đánh giá tập thể để tránh tình trạng ỷ lại, khuyến khích sinh viên rèn luyện cả năng lực chuyên môn và kỹ năng xã hội.

Thứ ba, tạo dựng môi trường trải nghiệm đa dạng cho sinh viên

Ngoài lớp học, sinh viên cần được tham gia vào các hoạt động trải nghiệm phong phú như câu lạc bộ học thuật, chương trình tình nguyện, hoạt động thể thao và văn hóa. Đây là những bối cảnh tự nhiên giúp sinh viên rèn luyện EI, đặc biệt là năng lực đồng cảm và kỹ năng xã hội, đồng thời phát triển kỹ năng làm việc nhóm trong môi trường không chính thức. Các hoạt động này cũng góp phần hình thành thái độ trách nhiệm, tinh thần hợp tác và sự gắn kết cộng đồng.

Thứ tư, tăng cường dịch vụ hỗ trợ tâm lý – xã hội trong trường đại học

Các trung tâm tư vấn tâm lý, cố vấn học tập và cơ chế hỗ trợ tinh thần cho sinh viên cần được phát huy mạnh mẽ hơn. Khi được hỗ trợ trong việc quản lý stress, giải quyết mâu thuẫn và định hướng cảm xúc, sinh viên sẽ có điều kiện thuận lợi để phát triển trí tuệ cảm xúc. Từ đó, kỹ năng làm việc nhóm cũng được củng cố một cách gián tiếp nhưng bền vững.

Các giải pháp nêu trên không chỉ giúp nâng cao trí tuệ cảm xúc mà còn tạo nền tảng để phát triển kỹ năng làm việc nhóm của sinh viên trong giáo dục đại học. Đây là hướng đi cần thiết để chuẩn bị cho nguồn nhân lực trẻ khả năng thích ứng với môi trường nghề nghiệp toàn cầu, nơi năng lực cộng tác và điều tiết cảm xúc đóng vai trò ngày càng quan trọng.

III. KẾT LUẬN

Phân tích lý luận và tổng hợp kết quả nghiên cứu cho thấy trí tuệ cảm xúc giữ vai trò quan trọng trong việc hình thành và phát triển kỹ năng

làm việc nhóm của sinh viên đại học. Các thành tố như đồng cảm, tự kiểm soát, động lực cá nhân và kỹ năng xã hội có tác động trực tiếp đến sự phối hợp, giải quyết xung đột và duy trì hiệu quả hợp tác trong nhóm. Nhờ vậy, trí tuệ cảm xúc không chỉ góp phần nâng cao kết quả học tập mà còn chuẩn bị cho sinh viên năng lực xã hội cần thiết để thích ứng với môi trường nghề nghiệp hiện đại.

Đặc trưng của kỹ năng làm việc nhóm ở sinh viên Việt Nam cho thấy bên cạnh những tiến bộ, vẫn còn tồn tại hạn chế về sự chủ động, phân chia trách nhiệm và khả năng xử lý mâu thuẫn. Điều này khẳng định nhu cầu cấp thiết phải tích hợp việc rèn luyện trí tuệ cảm xúc trong đào tạo kỹ

năng mềm, thông qua các phương pháp dạy học hợp tác, trải nghiệm đa dạng và dịch vụ hỗ trợ tâm lý – xã hội trong nhà trường.

Kết quả nghiên cứu không chỉ bổ sung cơ sở lý luận cho việc xem xét mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và kỹ năng làm việc nhóm, mà còn đưa ra gợi ý thực tiễn cho giáo dục đại học Việt Nam trong quá trình đổi mới và hội nhập quốc tế. Tuy nhiên, nghiên cứu vẫn còn giới hạn ở phạm vi phân tích lý thuyết và tổng hợp tài liệu; do đó, các nghiên cứu tiếp theo cần triển khai khảo sát thực chứng với quy mô lớn hơn để kiểm chứng các giả thuyết và làm rõ hơn cơ chế tác động của trí tuệ cảm xúc đến kỹ năng làm việc nhóm trong những bối cảnh đào tạo cụ thể.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). New York: Basic Books.
2. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
3. Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(Suppl.), 13–25.
4. Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15(6), 425–448. <https://doi.org/10.1002/per.416>
5. Nguyễn Công Khanh. (2014). *Giáo dục kỹ năng sống cho học sinh, sinh viên*. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
6. Nguyễn Thị Mỹ Lộc, Nguyễn Thạc, & Nguyễn Hữu Long. (2016). *Tâm lý học quản lý*. Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
7. Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2009). *An educational psychology success story: Social interdependence theory and cooperative learning*. *Educational Researcher*, 38(5), 365–379.
8. Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2004). *Managing emotions during team problem solving: Emotional intelligence and conflict resolution*. *Human Performance*, 17(2), 195–218. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1702_4