

TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT TÂM LÝ LIÊN NHÂN CÁCH

RESEARCH OVERVIEW ON INTERPERSONAL PSYCHOLOGICAL CONFLICT RESOLUTION SKILLS

Ngô Thị Vân*

Học viện Chính trị, Bộ Quốc phòng, Việt Nam¹

*Tác giả liên hệ / Corresponding author: ngovanbg@gmail.com

(Nhận bài / Received: 27/09/2025; Sửa bài / Revised: 15/10/2025; Chấp nhận đăng / Accepted: 22/10/2025)

DOI: 10.31130/ud-jst.2025.23(10A).484

Tóm tắt - Kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý là kỹ năng mềm rất quan trọng, góp phần thiết lập và duy trì mối quan hệ liên nhân cách tốt đẹp, xây dựng bầu không khí tâm lý tích cực, tăng cường sự đoàn kết, nâng cao chất lượng hoàn thành nhiệm vụ của các nhóm, tổ chức, tập thể trong xã hội. Sử dụng phương pháp hồi cứu tài liệu từ nhiều nguồn dữ liệu khác nhau, bài báo tổng quan các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan đến xung đột tâm lý và kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách nhằm cung cấp cơ sở khoa học, tìm ra những "khoảng trống" trong các nghiên cứu trước để tiến hành những nghiên cứu chuyên sâu về kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách trong các lĩnh vực cụ thể.

Từ khóa - Kỹ năng; Kỹ năng giải quyết; Xung đột tâm lý liên nhân cách

Abstract - The skill of psychological conflict resolution is a very important soft skill that contributes to establishing and maintaining good interpersonal relationships, creating a positive psychological atmosphere, enhancing unity, and improving the quality of task completion in groups and organizations in society. Employing a retrospective literature review methodology across diverse data sources, this paper provides an overview of domestic and international research concerning psychological conflict and interpersonal conflict resolution skills. The primary objective is to furnish a scientific foundation and to identify research gaps or "lacunae" in prior studies. This effort is designed to inform and facilitate the conduct of in-depth investigations into interpersonal conflict resolution skills within specific, targeted domains.

Key words - Skills; problem-solving skills; Interpersonal psychological conflict

1. Đặt vấn đề

Trong các nhóm, tập thể, để duy trì các mối quan hệ liên nhân cách tốt đẹp, duy trì bầu không khí tâm lý tích cực, tăng cường đoàn kết đòi hỏi mỗi người cần có những kỹ năng mềm như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng quản lý cảm xúc, kỹ năng hợp tác, kỹ năng chia sẻ, kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý... Trong đó, kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý là kỹ năng đóng vai trò rất quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp tới mức độ hoàn thành công việc của tập thể. Kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý giúp mọi người xích lại gần nhau, cùng tìm ra giải pháp cho một vấn đề thay vì đẩy họ ra xa nhau. Mục tiêu của các nhóm, tập thể là tạo ra một môi trường hòa nhập, gồm những người biết cách quản lý, giải quyết và hạn chế xung đột. Để tiến hành những nghiên cứu chuyên sâu và tìm ra hướng vận dụng kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách vào các lĩnh vực cụ thể cần nghiên cứu tổng quan, làm rõ các hướng tiếp cận, quan điểm khoa học của các nhà nghiên cứu trong và ngoài nước.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài báo sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp để nghiên cứu các công trình khoa học trong và ngoài nước có liên quan đến kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách. Khi thực hiện nghiên cứu, bài báo sử dụng một số cơ sở dữ liệu tìm kiếm có liên quan như: Google Scholar; Thư viện Quốc gia Việt Nam; Thư viện Học viện Chính trị, Bộ Quốc phòng; Thư viện Đại học Sư phạm Hà

Nội... Từ khóa tìm kiếm: Sử dụng kết hợp các từ khóa tiếng Việt và tiếng Anh bằng toán tử Boolean với các khái niệm: "kỹ năng giải quyết xung đột"; "kỹ năng quản lý xung đột"; "chiến lược giải quyết xung đột"; "conflict resolution skills"; hoặc "conflict management strategies". Phạm vi tìm kiếm: "tâm lý"; "interpersonal"; "psychological" OR "counseling"; hoặc "tham vấn".

Tiêu chí lựa chọn tài liệu: (1) Tài liệu tập trung trực tiếp vào định nghĩa, phân loại, mô hình, hoặc hiệu quả của kỹ năng giải quyết xung đột dưới góc độ tâm lý học hoặc tham vấn. (2) Tài liệu được công bố trên các tạp chí, kỷ yếu hội thảo, luận án, sách chuyên khảo có uy tín. (3) Ngôn ngữ: Tiếng Việt và Tiếng Anh. Quy trình tìm kiếm chọn lọc được thực hiện theo các bước: Sàng lọc ban đầu, đọc lướt tiêu đề và tóm tắt của các tài liệu được tìm thấy để loại bỏ các tài liệu không liên quan đến chủ đề. Đánh giá chi tiết, đọc toàn văn các tài liệu đã qua vòng sàng lọc. Mỗi tài liệu được kiểm tra lại dựa trên tiêu chí lựa chọn đã nêu trên. Lựa chọn cuối cùng, tổng hợp danh sách các tài liệu đã được chọn để đưa vào tổng quan nghiên cứu.

Trên cơ sở những tài liệu được lựa chọn, tác giả tiến hành phân tích, tổng hợp, khái quát hóa nhằm xây dựng một bức tranh tổng quan về nghiên cứu kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách, phát hiện ra những "khoảng trống" trong nghiên cứu, kế thừa cơ sở lý luận và thực tiễn có giá trị của các công trình nghiên cứu, vận dụng vào nghiên cứu chuyên sâu trong các lĩnh vực cụ thể.

¹ Political Academy, Vietnam (Ngo Thi Van)

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Một số khái niệm và thuật ngữ

Xung đột tâm lý liên nhân cách là vấn đề được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm và đưa ra nhiều khái niệm khác nhau. Tác giả Vũ Dũng định nghĩa xung đột liên nhân cách là sự va chạm những mục đích, quan điểm, ý kiến, lợi ích có tính đối kháng nhau của hai hay nhiều cá nhân khác nhau, là loại xung đột mà chủ thể là các cá nhân. Đồng thời, tác giả chỉ ra có hai loại xung đột liên nhân cách là xung đột tích cực và xung đột tiêu cực [1]. Xung đột tâm lý là hiện tượng tâm lý xã hội nảy sinh trong mối quan hệ người với người hay giữa các nhóm người, phản ánh đặc thù và chạm mâu thuẫn giữa con người với con người khi giải quyết các vấn đề của đời sống xã hội và cá nhân [2]. Tác giả Nguyễn Văn Tuấn cho rằng, xung đột tâm lý trong tập thể là một hiện tượng tâm lý xã hội, đó chính là các va chạm, mâu thuẫn về nhận thức, tình cảm, niềm tin, lối sống... giữa người với người ở mức độ cao, đụng chạm tới địa vị xã hội, quyền lợi vật chất - tinh thần, uy tín, giá trị đạo đức của mỗi cá nhân, đòi hỏi phải giải quyết bình thường hóa bầu không khí tâm lý trong tập thể [3].

Như vậy, trong xung đột tâm lý liên nhân cách, chủ thể của xung đột là các cá nhân hoạt động trong cùng một nhóm hay trong các nhóm khác nhau. Nguyên nhân dẫn đến xung đột tâm lý là do sự khác biệt, đối lập về những mục đích, lợi ích, những xu hướng tâm lý; sự khác biệt, mâu thuẫn về nhận thức, cảm xúc, hành vi... của cá nhân hay nhóm. Xung đột tâm lý biểu hiện qua các trải nghiệm về nhận thức, trạng thái cảm xúc và hành vi của mỗi cá nhân, thường thấy là những biểu hiện cảm xúc âm tính (bực bội, khó chịu, tức giận...) và những hành vi tiêu cực. Xung đột tâm lý không chỉ mang tính tiêu cực, triệt tiêu, phá hủy các mối quan hệ, mà nó còn mang tính tích cực và phát triển. Xung đột là phương thức giải quyết các mâu thuẫn, do đó mang đến sự phát triển cho các chủ thể và quan hệ giữa họ.

Để giải quyết được các xung đột tâm lý liên nhân cách cần có kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý. Kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý được hiểu là sự vận dụng những kiến thức, kinh nghiệm và phương thức hành động đã có của các chủ thể để nhận diện, xác định nguyên nhân, lựa chọn giải pháp và thực hiện các giải pháp giải quyết có hiệu quả những xung đột phát sinh từ sự khác biệt, va chạm, mâu thuẫn có khuynh hướng đối lập nhau về nhận thức, tình cảm, hành vi trong mối quan hệ tác động qua lại lẫn nhau. Một người có kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý có thể có những biểu hiện sau: (1) nhận diện và xác định được nguyên nhân dẫn tới xung đột phát sinh từ sự va chạm, mâu thuẫn có khuynh hướng đối lập nhau về nhận thức, tình cảm, hành vi, về những xu hướng tâm lý của bản thân hay trong mối quan hệ liên nhân cách với các cá nhân khác. (2) Vận dụng được những kinh nghiệm, tri thức, phương thức đã có để lựa chọn và thực hiện các giải pháp giải quyết những xung đột phát sinh một cách hiệu quả phù hợp với mục tiêu, điều kiện thực tiễn.

3.2. Những công trình nghiên cứu về xung đột tâm lý liên nhân cách

Trong cuốn sách “The Function of social conflict” (Chức năng của xung đột xã hội), tác giả L. A. Coser cho rằng, không tồn tại các mối quan hệ xung đột giữa cá nhân với nhóm, giữa

nhóm với nhóm thì không tồn tại các nhóm xã hội. Sự tương tác qua lại trong giao tiếp giữa các nhóm xã hội thể hiện những quan điểm, lợi ích riêng của cá nhân, của nhóm. Sự đụng chạm lợi ích, giá trị của nhau dẫn đến sự tranh cãi, mâu thuẫn và va chạm. Ông cũng cho rằng, các cuộc xung đột xã hội có ý nghĩa tích cực đối với việc hình thành và tổ chức hoạt động của các nhóm, chính các xung đột giữa cá nhân với nhóm đã làm thay đổi kết cấu nhóm và thành viên trong nhóm. Tác giả nhận định, xung đột giữa cá nhân với nhóm, giữa cá nhân trong nhóm là yếu tố tất yếu cho sự tồn tại và dẫn đến sự thay đổi của nhóm trong xã hội [4].

E. Mayo trong tác phẩm “Các vấn đề xã hội của nền văn minh công nghiệp” đã chỉ ra rằng, mối quan hệ giữa các cá nhân trong nhóm bao giờ cũng xuất hiện xung đột, có thể là xung đột giữa cá nhân với cá nhân trong nhóm, xung đột giữa cá nhân với nhóm và xung đột giữa nhóm với nhóm. Tác giả cho rằng, giữa các cá nhân thường xuyên xuất hiện xung đột và kết quả của nó thường dẫn tới sự căm ghét, sự bất hòa và thù địch lẫn nhau. Đồng thời, hệ quả của nó là khi các cá nhân có xung đột sẽ dẫn đến xung đột giữa cá nhân với tập thể. Ông cũng cho rằng, cần có xung đột giữa các cá nhân với nhau hay giữa cá nhân với nhóm theo chiều hướng tốt hơn, khi đó xung đột mới mang tính tích cực, các cá nhân sẽ hiểu nhau hơn và phát triển tốt mối quan hệ giữa các cá nhân với nhau. Xung đột là để gắn kết, hợp tác giữa cá nhân trong nhóm với nhau. Muốn làm được điều đó thì các cá nhân trong nhóm, các nhóm với các nhóm cần quan tâm chú ý đặc biệt hơn đến đời sống của các thành viên và hoạt động trong nhóm [5].

Tác giả Nguyễn Thị Hiền trong nghiên cứu “Xung đột tâm lý trong giao tiếp của học sinh trung học cơ sở Thành phố Hồ Chí Minh”, đã nhận định xung đột tâm lý vừa mang tính tích cực (vì nó là động lực cho sự thay đổi, cho sự phát triển) vừa mang tính tiêu cực (vì ảnh hưởng đến cá nhân, nhóm, tập thể, làm thay đổi mối quan hệ xã hội, mối quan hệ nhóm và sự vận hành của mọi hoạt động xã hội). Tác giả cho rằng, xung đột tâm lý xảy ra ở mọi lứa tuổi, mọi giới tính, mọi hoạt động và nguyên nhân chủ yếu dẫn tới xung đột là những khác biệt, không phù hợp về quan điểm, sở thích, mong muốn, nguyện vọng... Trên cơ sở làm rõ tác động của yếu tố chủ quan, khách quan đến xung đột tâm lý của học sinh trung học cơ sở, tác giả đưa ra 03 cách giải quyết xung đột tâm lý là: cùng nhau giải quyết, người trung gian hòa giải và tham vấn tâm lý [6].

Tác giả Nguyễn Ngọc Phú, trong tác phẩm “Một số vấn đề tâm lý học quân sự trong xây dựng quân đội” [7], cho rằng: Xung đột là các mâu thuẫn giữa người với người phát triển đến mức tột đỉnh, đụng chạm đến địa vị xã hội và uy tín của các cá nhân, đòi hỏi phải được giải quyết để bình thường hóa bầu không khí tâm lý lãnh đạo trong các tập thể. Tác giả đã chỉ ra những kiểu xung đột tâm lý thường xảy ra ở các tập thể quân sự và xác định các nguyên nhân cũng như các biện pháp nhằm giải quyết xung đột gồm: dùng người thứ ba làm trung gian hòa giải; cách ly những người tham gia xung đột một cách hợp lý và chặn đứng xung đột bằng các biện pháp tổ chức.

Cùng hướng nghiên cứu với tác giả Nguyễn Ngọc Phú, tác giả Nguyễn Văn Tuấn với các công trình nghiên cứu: “Vấn đề xung đột tâm lý liên nhân cách trong tập thể quân

nhân ở đơn vị cơ sở”, “Những vấn đề lý luận về xung đột tâm lý trong tập thể quân nhân ở đơn vị cơ sở”, “Phòng ngừa và giải quyết xung đột tâm lý trong tập thể quân nhân ở đơn vị cơ sở”, đã đi sâu nghiên cứu vấn đề xung đột tâm lý liên nhân cách trong các tập thể quân nhân. Tác giả cho rằng, xung đột tâm lý trong nhóm, tập thể như một sự kiện khách quan, tồn tại trong cuộc sống của bất kỳ một nhóm nhỏ xã hội nào; đó chính là các va chạm, mâu thuẫn về nhận thức, tình cảm, niềm tin, lối sống,... giữa người với người, đụng chạm tới địa vị xã hội, quyền lợi vật chất - tinh thần, uy tín, giá trị đạo đức,... của mỗi cá nhân. Về ảnh hưởng của xung đột tâm lý, tác giả cho rằng “vừa có tính chất hủy hoại, vừa có tính chất xây dựng, nhưng mang tính hủy hoại là chủ yếu” [8]. Tác giả cho rằng, có hai nhóm yếu tố ảnh hưởng đến xung đột tâm lý là các yếu tố chủ quan và các yếu tố khách quan. Tác giả chỉ ra 06 nguyên nhân chính dẫn tới xung đột tâm lý. Từ đó, tác giả xác định 07 biện pháp phòng ngừa (lựa chọn cán bộ, tổ chức lao động hợp lý, xây dựng mối quan hệ qua lại, xây dựng bầu không khí tâm lý, giải quyết hài hòa lợi ích...) và 02 biện pháp giải quyết xung đột tâm lý trong tập thể quân nhân ở đơn vị cơ sở (biện pháp thuyết phục, biện pháp hành chính) [3], [8], [9].

Cũng luận giải những vấn đề xung đột tâm lý trong các tập thể quân sự, tác giả Tạ Quang Đàm với bài viết: “Một số biện pháp phòng ngừa và giải quyết xung đột tâm lý trong tập thể quân nhân”, cho rằng kết quả của xung đột tâm lý có thể “phá hoại tinh thần đoàn kết trong tổ chức, ảnh hưởng đến kết quả hoàn thành nhiệm vụ của đơn vị” [10]. Tuy nhiên, “xung đột có thể là động lực của sự phát triển nếu biết giải quyết chúng một cách khoa học” [10]. Tác giả chỉ ra 05 bước giải quyết xung đột tâm lý gồm: Xác định xung đột; đánh giá nguyên nhân; chọn thời điểm giải quyết; chọn phương hướng và biện pháp; áp dụng biện pháp giải quyết xung đột. Tác giả cũng chỉ ra 04 biện pháp giải quyết xung đột gồm: biện pháp thuyết phục, biện pháp hành chính, biện pháp cách ly và biện pháp tổ chức.

Ngoài ra, một số tác giả khác, với những công trình nghiên cứu công phu đã tập trung làm rõ thực trạng, nguyên nhân, biểu hiện, các yếu tố ảnh hưởng và một số biện pháp giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách ở một số lĩnh vực cụ thể như: Nghiên cứu xung đột tâm lý trong quan hệ vợ chồng của Cao Thị Huyền Nga; vấn đề “Xung đột tâm lý của trẻ mẫu giáo trong hoạt động vui chơi” của Đinh Thị Kim Thoa; vấn đề “Xung đột tâm lý giữa cha mẹ và con lứa tuổi học sinh Trung học Cơ sở về nhu cầu độc lập” của Đỗ Hạnh Nga; vấn đề “Xung đột tâm lý trong tình yêu nam nữ” của Nguyễn Đình Mạnh... [11] - [14].

Như vậy, ở hướng nghiên cứu này các nhà nghiên cứu tập trung làm sáng tỏ nguyên nhân, bản chất, yếu tố ảnh hưởng và đưa ra một số cách thức, biện pháp giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách giữa cá nhân với cá nhân và giữa cá nhân với tập thể. Các nghiên cứu cho thấy, xung đột tâm lý là hiện tượng tâm lý tồn tại một cách khách quan trong các nhóm, tập thể. Xung đột tâm lý vừa có tác động tiêu cực (có thể phá hủy các mối quan hệ liên nhân cách, tác động tiêu cực bầu không khí tâm lý của tập thể và chất lượng hoàn thành công việc của tập thể); vừa có tác động tích cực (sẽ mang đến sự phát triển cho tập thể nếu được giải quyết một cách khoa học).

3.3. Những công trình nghiên cứu về kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách

3.3.1. Hướng nghiên cứu về biểu hiện kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý

Nhóm tác giả M. Deutsch, P.T. Coleman, và E. C. Marcus trong tác phẩm: *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice* (Sổ tay giải quyết xung đột: Lý thuyết và thực hành), cho rằng việc có kỹ năng giải quyết xung đột là yếu tố cực kỳ quan trọng trong cuộc sống. Các tác giả cho rằng có ba nhóm kỹ năng chính cho những người tham gia xung đột cũng như cho các bên thứ ba là: nhóm kỹ năng xây dựng mối quan hệ (xóa bỏ rào cản tâm lý, kiểm soát cảm xúc, ...); nhóm kỹ năng giải quyết xung đột (xác định loại xung đột, sắp xếp lại các vấn đề để xung đột, lắng nghe và giao tiếp, xác định nguyên nhân sâu xa của xung đột, kiểm soát cơn giận, ...); nhóm kỹ năng giải quyết vấn đề trong nhóm (xác định vấn đề và nguyên nhân vấn đề, thu thập thông tin liên quan, đề xuất giải pháp giải quyết, xác định một số giải pháp thay thế khả thi, lựa chọn tiêu chí để đánh giá các phương án thay thế, lựa chọn phương án tối ưu, và thực hiện giải pháp giải quyết tối ưu nhất phù hợp với thực tiễn). Các tác giả đưa ra mô hình giải quyết xung đột gồm 04 giai đoạn: (1) chẩn đoán xung đột, (2) xác định các giải pháp thay thế, (3) đánh giá và lựa chọn một giải pháp được các bên cùng chấp nhận và (4) cam kết thực hiện quyết định đó [15].

Tác giả Y. F. Leung với nghiên cứu “Conflict management and emotional intelligence” (Quản lý xung đột và trí tuệ cảm xúc) nhận định xung đột là một vấn đề phức tạp, nảy sinh trong cuộc sống hàng ngày và để giải quyết được xung đột cần có nhiều kỹ năng, kỹ thuật. Trong đó tác giả chú trọng kỹ năng lắng nghe để hiểu và đáp ứng đúng nhu cầu của các bên một cách hợp lý. Tác giả đưa ra các phương pháp quản lý xung đột gồm: Đàm phán; tư vấn và giao tiếp; giáo dục và quan hệ công chúng; diễn giải lại; hòa giải và trọng tài [16].

Theo tác giả Huỳnh Văn Sơn trong tác phẩm “Tâm lý học giao tiếp” cho rằng, giải quyết xung đột là một kỹ năng mềm. Kỹ năng giải quyết xung đột vừa phải thỏa mãn nhu cầu và quyền lợi của cả đôi bên, vừa giải quyết cả mối quan hệ giữa các bên một cách hài hòa [17].

Trong nghiên cứu về “Kỹ năng quản lý xung đột trong quan hệ bạn bè của học sinh trung học phổ thông”, tác giả Nguyễn Thanh Hùng cho rằng, kỹ năng giải quyết xung đột gồm 10 thành tố: Nhận nhận xung đột là quá trình tự nhiên và tích cực; thiết lập bầu không khí trước khi giải quyết xung đột; làm rõ vấn đề xung đột; tập trung vào nhu cầu chứ không phải điều mong muốn; giải quyết vấn đề trên cơ sở bình đẳng về quyền lực; tập trung vào tương lai và học hỏi từ quá khứ; mở ra các phương án thay thế để đạt lợi ích song phương; phát triển những bước khả thi có tính quyết định để hành động; lập thỏa thuận đôi bên cùng có lợi; các yếu tố khác [18].

Hai tác giả Nguyễn Thị Kim Ngọc và Trần Minh Hiền trong tác phẩm “Kỹ năng giải quyết xung đột, mâu thuẫn”, đã đưa ra các bước giải quyết xung đột gồm: Xác định vấn đề từ phía có mâu thuẫn; xác định vấn đề từ các phía; đặt ra các giải pháp khác nhau; chọn những giải pháp; thực hiện giải pháp; theo dõi, lượng giá [19].

Tác giả Đỗ Tiến Sỹ, trong nghiên cứu: Quản trị xung đột nội bộ tổ chức từ góc độ nhà trường, cho rằng “Giải

quyết xung đột là thể hiện năng lực quản trị quan trọng đối với cá nhân và lãnh đạo tổ chức khi cần thiết điều chế cảm xúc, hành vi chủ quan, hướng đến công việc tích cực và hiệu quả cho cá nhân và tổ chức” [20]. Tác giả đã làm rõ tính tất yếu khách quan, tính hai mặt (tích cực và tiêu cực) và nguyên nhân của xung đột. Trên cơ sở đó, tác giả chỉ rõ 04 bước để giải quyết xung đột gồm: Lắng nghe, thấu cảm, tôn trọng sự khác biệt; đánh giá nguyên nhân xung đột; thực hiện hóa giải vấn đề xung đột; đánh giá hiệu quả các hoạt động hóa giải xung đột và quản trị truyền thông tích cực về xung đột. Tác giả cũng nhấn mạnh “Quy trình xử lý bốn bước trên cần thực hiện linh hoạt, tùy theo mức độ vấn đề xung đột, đặc thù về cá nhân, nhóm, tổ chức...” [20].

Nghiên cứu về các kỹ thuật giải quyết xung đột, tác giả D. Carnegie trong tác phẩm “Giải quyết xung đột trong cuộc sống”, cho rằng kỹ thuật hóa giải xung đột hiệu quả là thực hiện một quy trình tiến hành hòa giải xung đột gồm các bước sau: Giới thiệu chuyên gia hòa giải và những người tham gia; đưa ra và giải thích các nguyên tắc cơ bản; mỗi bên bày tỏ quan điểm của mình; mỗi bên thuật lại trường hợp của đối phương nhằm đảm bảo đã hiểu rõ; chuyên gia hòa giải hỏi các câu hỏi để thu thập đầy đủ thông tin; chuyên gia hòa giải tìm kiếm những điểm đồng thuận; chuyên gia hòa giải đưa ra các chọn lựa; đạt được sự đồng thuận [21].

Tóm lại, mặc dù các nghiên cứu về kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý được tiến hành trên các lĩnh vực khác nhau, nhưng các tác giả đều thống nhất kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý là một kỹ năng quan trọng và cần thiết để duy trì các mối quan hệ liên nhân cách tốt đẹp. Đồng thời, các nghiên cứu cũng chỉ rõ kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý là kỹ năng mềm, kỹ năng phức hợp, được biểu hiện thông qua các kỹ năng thành phần khác nhau. Các kỹ năng thành phần được xác định dựa trên các bước trong quá trình giải quyết xung đột tâm lý cũng như những kỹ năng cần thiết để thực hiện các biện pháp giải quyết xung đột tâm lý. Với mỗi đối tượng khác nhau, trong những lĩnh vực khác nhau, chủ thể cần có những kỹ năng khác nhau để giải quyết có hiệu quả xung đột tâm lý liên nhân cách trong tổ chức, cơ quan, nhóm, tập thể của mình. Đây là cơ sở để các nhà nghiên cứu tiến hành những nghiên cứu chuyên sâu về kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý trong các lĩnh vực cụ thể của xã hội.

3.3.2. *Hướng nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý*

Bàn về các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng nói chung và kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý nói riêng, hầu hết các nghiên cứu đều chỉ ra hai nhóm yếu tố chủ quan và khách quan. Trong đó, yếu tố chủ quan thuộc về bản thân các chủ thể như kiến thức, kinh nghiệm, tính cách, khí chất, năng lực.... Các yếu tố khách quan thuộc về môi trường hoạt động, tập thể như bầu không khí tâm lý, trình độ phát triển, cơ sở vật chất....

Tác giả Nguyễn Công Khanh trong tác phẩm “Phương pháp giáo dục giá trị sống, kỹ năng sống: giúp bạn gạt hái sự thành công” cho rằng: sự phát triển của kỹ năng là quá trình phức tạp, phụ thuộc vào nhiều yếu tố, đặc biệt là vốn tri thức, hiểu biết của con người về hoạt động, cách thức tiến hành hoạt động và điều kiện phương tiện hoạt động [22].

Tác giả A. D. Debra trong nghiên cứu của mình về Adolescents and conflict with peers: Relationships between personality factors and conflict resolution strategies (Tuổi

đậy thì và xung đột với bạn bè: Mối quan hệ giữa các yếu tố tính cách và các chiến lược giải quyết xung đột), cho rằng việc tăng cường khả năng nhận thức sẽ mang lại sự thay đổi trong khả năng giải quyết xung đột của tuổi vị thành niên. Tác giả cũng chỉ ra ảnh hưởng từ các yếu tố tính cách, độ tuổi, giới tính, thành tích học tập của thiếu niên đến cách thức, giải pháp thực hiện để giải quyết xung đột [23].

Trong tác phẩm: “The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice”, nhóm tác giả M. Deutsch, P.T. Coleman, and E. C. Marcus đã chỉ ra những yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển của kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý theo các giai đoạn lứa tuổi khác nhau gồm: tính cách, khí chất, cảm xúc, động cơ, hứng thú, các mối quan hệ xã hội, môi trường... [15]. Trong khi đó, tác giả Y.F. Leung lại quan tâm nhiều hơn đến ảnh hưởng của yếu tố trí tuệ cảm xúc đến xung đột và chiến lược quản lý xung đột. Tác giả cho rằng “Trí tuệ cảm xúc không chỉ ảnh hưởng đến sự hình thành xung đột mà còn là lý do căn bản và logic của việc lựa chọn chiến lược quản lý xung đột” [16].

Bàn về vai trò và yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giải quyết xung đột, tác giả J. J. Drussell trong nghiên cứu: “Social Networking and Interpersonal Communication and Conflict Resolution Skills among College Freshmen” (Mạng xã hội với kỹ năng giao tiếp và giải quyết xung đột giữa sinh viên năm nhất đại học) cho rằng, “để thành công trong cuộc sống, đòi hỏi phải đạt được một loạt các kỹ năng ví dụ như kỹ năng giao tiếp với người khác và kỹ năng giải quyết xung đột” [24]. Tác giả đã phân tích ảnh hưởng của mạng xã hội đến kỹ năng giao tiếp và giải quyết xung đột. Theo tác giả, sự suy giảm tương tác trực tiếp sẽ làm giảm khả năng giải quyết các xung đột trong đời thực. Drussell cũng cho rằng, sinh viên có xu hướng sử dụng mạng xã hội và phương tiện truyền thông như là một phương tiện, một kênh để giải quyết xung đột. Đồng thời, tác giả nhận định, mặc dù nghiên cứu chưa chứng minh ảnh hưởng rõ nét của mạng xã hội đến kỹ năng giải quyết xung đột, nhưng trong tương lai yếu tố này sẽ ảnh hưởng ngày càng rõ nét và cần được nghiên cứu sâu sắc hơn.

Có thể thấy, các nghiên cứu trên bước đầu xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý xuất phát từ bản thân các chủ thể giải quyết và các yếu tố thuộc về môi trường bên ngoài, hay nói cách khác gồm các yếu tố chủ quan và khách quan. Các yếu tố chủ quan có thể kể tới như trình độ, kiến thức, kinh nghiệm, trí tuệ cảm xúc, động cơ, tâm thế, tính cách, khí chất... Các yếu tố khách quan như chế độ, chính sách, cơ chế đãi ngộ, bầu không khí tập thể, phương tiện truyền thông, đối tượng tác động, môi trường hoạt động,... Cả yếu tố chủ quan và khách quan đồng thời tác động, ảnh hưởng tới sự hình thành và phát triển của kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý. Tuy nhiên, trong các nghiên cứu kể trên, chưa có nghiên cứu nào đi sâu phân tích tác động cụ thể của hai yếu tố và xem xét, so sánh mức độ tác động của hai yếu tố đến kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý. Đây chính là một trong những gợi ý để các nhà nghiên cứu sau tiến hành nghiên cứu, đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố cũng như so sánh sự ảnh hưởng của hai yếu tố đến kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý.

3.3.3. *Hướng nghiên cứu về biện pháp hình thành, phát triển kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý*

Có nhiều nghiên cứu bàn về con đường, biện pháp hình

thành và phát triển kỹ năng nói chung và kỹ năng ở một số lĩnh vực cụ thể. Trên cơ sở đó, có thể vận dụng vào hình thành và phát triển kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý.

Các tác giả Trần Trọng Thủy, Hoàng Anh, đều nhận định kỹ năng được hình thành thông qua con đường luyện tập. Các tác giả cho rằng, khi nắm vững được những kỹ thuật của hành động, thực hiện hành động đúng với các yêu cầu kỹ thuật của nó thì sẽ đạt kết quả. Chủ thể muốn nắm vững được kỹ thuật hành động và thực hiện hành động theo đúng kỹ thuật thì phải thông qua quá trình học tập, bồi dưỡng và rèn luyện [25], [26].

Các tác giả M. Deutsch, P.T. Coleman, và E. C. Marcus trong tác phẩm “The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice”, cho rằng con đường tốt nhất là thông qua giáo dục và dạy học cả ở nhà trường và gia đình ngay từ khi còn nhỏ cho tới trưởng thành, “... các kỹ năng giải quyết xung đột phải được dạy càng sớm càng tốt. Những kỹ năng ban đầu trở thành thói quen cũ; chúng ta cần dạy cho trẻ nhỏ những thói quen tốt, những thói quen giúp chúng phát triển cuộc sống trọn vẹn” [15]. Đây cũng là quan điểm của tác giả J. J. Drussell khi cho rằng “việc dạy kỹ năng giải quyết xung đột cho học sinh sẽ nâng cao kiến thức về cách giải quyết xung đột bằng các biện pháp phi bạo lực” [24].

Trong nghiên cứu về: “Kỹ năng quản lý xung đột trong quan hệ bạn bè của học sinh trung học phổ thông”, tác giả Nguyễn Thanh Hùng đưa ra các biện pháp để nâng cao kỹ năng quản lý xung đột cho học sinh như: Nâng cao nhận thức cho học sinh về tầm quan trọng và các thành tố cấu thành nên kỹ năng quản lý xung đột; tập huấn kỹ năng quản lý xung đột cho học sinh; phát triển các kỹ năng cảm xúc - xã hội liên quan đến kỹ năng quản lý xung đột cho học sinh [18].

Như vậy, để hình thành và phát triển kỹ năng giải quyết xung đột có thể tiến hành bằng nhiều biện pháp khác nhau tác động vào cả yếu tố chủ quan và khách quan. Các nghiên cứu đã chỉ ra những biện pháp cơ bản như nâng cao nhận thức đúng đắn về vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý; tổ chức giảng dạy nâng cao kiến thức cho chủ thể; tổ chức tập huấn, thực hành luyện tập kỹ năng thông qua các tình huống; phát triển các kỹ năng có liên quan; thực hành các kỹ thuật củng cố... Đồng thời, qua các công trình nghiên cứu cũng cho thấy không có bộ giải pháp nào dùng chung cho tất cả các đối tượng. Tùy thuộc vào từng lĩnh vực hoạt động, từng khách thể nghiên cứu để đề xuất biện pháp giúp hình thành, phát triển kỹ năng giải quyết cho phù hợp.

4. Kết luận

Tổng quan các công trình nghiên cứu về kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý đã khẳng định vai trò và sự cần thiết phải có kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý. Đồng thời, các nghiên cứu đã chỉ ra một số biểu hiện, kỹ năng thành phần, yếu tố ảnh hưởng cả chủ quan và khách quan, con đường, biện pháp chủ yếu hình thành và phát triển kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý. Việc hình thành và phát triển kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách sẽ góp phần tích cực vào sự phát triển nhân cách của cá nhân cũng như tác động tích cực đến việc duy trì bầu không khí tâm lý tích cực, thúc đẩy sự phát triển và chất lượng hoạt động của nhóm, tập thể. Tuy nhiên, qua tổng quan các nghiên cứu có liên quan cho

thấy, nghiên cứu về kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách còn rất khiêm tốn. Từ khoảng trống này, tác giả tiếp tục kế thừa, vận dụng kết quả đã tổng quan vào những nghiên cứu chuyên sâu về kỹ năng giải quyết xung đột tâm lý liên nhân cách trong các lĩnh vực cụ thể.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] V. Dung (Editor), *Dictionary of Psychological Terms*. Encyclopedia Publishing House, Hanoi, 2012.
- [2] D. M. Ton (Editor), *Dictionary of Military Psychology*. People's Army Publishing House, Hanoi, 2006.
- [3] N. V. Tuan, “The issue of interpersonal psychological conflict in military collectives at the grassroots unit,” Ph.D. dissertation, Political Academy, 2002.
- [4] L. A. Coser, *The Function of social conflict*. Glencoe III, Free Press, 1956.
- [5] E. Mayo, *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Education Publishing House, Hanoi, 2013.
- [6] N. T. Hien, “Psychological conflicts in communication of secondary school students in Ho Chi Minh City,” Ph.D. dissertation, Graduate Academy of Social Sciences, 2018.
- [7] N. N. Phu, *Some military psychology issues in army building*. People's Army Publishing House, 2000.
- [8] N. V. Tuan, *Theoretical issues on psychological conflicts in military collectives at the grassroots level*. People's Army Publishing House, 2009.
- [9] N. V. Tuan, *Prevention and resolution of psychological conflicts in military collectives at the grassroots level*. People's Army Publishing House, 2009.
- [10] T. Q. Dam, “Some measures to prevent and resolve psychological conflicts in military collectives,” *Journal of Air Defense - Air Force Educational Science*, no. 90, pp. 102-105, Dec. 2021.
- [11] C. T. H. Nga, “Research on psychological conflict in marital relationship,” Ph.D. dissertation, Hanoi National University of Education, 2001.
- [12] D. T. K. Thoa, “Psychological conflicts of preschool children in play activities,” Ph.D. dissertation, Hanoi National University of Education, 2002.
- [13] D. H. Nga, “Psychological conflict between parents and secondary school students regarding the need for independence,” Ph.D. dissertation, Institute of Psychology, 2005.
- [14] N. D. Manh, “Psychological conflicts in male-female romantic love,” Ph.D. dissertation, Institute of Psychology, 2007.
- [15] M. Deutsch, P.T. Coleman, and E. C. Marcus, *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. Jossey-Bass A Wiley Imprint, San Francisco, 2006.
- [16] Y. F. Leung, “Conflict management and emotional intelligence,” D.B.A. thesis, Southern Cross University, Lismore, NSW, 2010.
- [17] H. V. Son (Editor), *Psychology of Communication*. Ho Chi Minh City University of Education Publishing House, 2017.
- [18] N. T. Hung, “Conflict management skills in peer relationships of high school students,” *Journal of Vietnamese Educational Science*, no. 13, pp. 60-65, 2019.
- [19] N. T. K. Ngoc and T. M. Hien, *Conflict and Contradiction Resolution Skills*. Oxford University Clinical Research Unit (OUCRU), Ho Chi Minh City, Vietnam, 2020.
- [20] D. T. Sy, “Internal organizational conflict management from the school perspective,” *Journal of Education Management*, vol. 12, no. 12, pp. 14-19, 2020.
- [21] D. Carnegie, *Solving Conflicts in Life*. Labor Publishing House, 2022.
- [22] N. C. Khanh, *Methods of teaching living values and life skills: helping you achieve success*. Hanoi National University of Education Publishing House, 2013.
- [23] A. D. Debra, “Adolescents and conflict with peers: Relationships between personality factors and conflict resolution strategies,” Ph.D. dissertation, Iowa State University Ames, Iowa, USA, 1999.
- [24] J. J. Drussell, “Social Networking and Interpersonal Communication and Conflict Resolution Skills among College Freshmen,” Master's thesis, School of Social Work St. Catherine University & University of St. Thomas St. Paul, Minnesota, 2012.
- [25] T. T. Thuy, *Labor Psychology (Material for psychology graduate students)*. Institute of Educational Sciences, 1978.
- [26] H. Anh (Editor), *Activity - Communication - Personality*. Hanoi National University of Education Publishing House, 2016.