

TÁC ĐỘNG CỦA TRÍ TUỆ CẢM XÚC ĐẾN CĂNG THẲNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA PG TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

THE IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON STRESS IN THE WORK OF EMPLOYEE'S IN CAN THO

Ngày nhận bài: 07/12/2018

Ngày chấp nhận đăng: 16/01/2019

Nguyễn Thị Phương Dung, Võ Hồng Huệ

TÓM TẮT

Nghiên cứu các nhân tố tác động của trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng trong công việc của PG tại Cần Thơ, mô hình được xây dựng dựa trên lý thuyết nền về trí tuệ cảm xúc của Petrides và Furnham (2001) và kế thừa thang đo của Arora (2011), gồm bốn thành tố thuộc Trí tuệ cảm xúc tác động đến căng thẳng trong công việc của PG tại thành phố Cần Thơ: tính đa cảm, khả năng tự kiểm soát, tính hòa đồng, hạnh phúc. Bộ dữ liệu gồm 150 quan sát, được kiểm định bằng hệ số tin cậy Cronbach's alpha, phân tích nhân tố EFA và phân tích hồi quy đa biến. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra được mối quan hệ ngược chiều giữa trí tuệ cảm xúc và căng thẳng trong công việc, cũng như yếu tố làm giảm sự căng thẳng trong công việc của nhân viên PG.

Từ khóa: Trí tuệ cảm xúc, PG, căng thẳng trong công việc.

ABSTRACT

Study on the impact of emotional intelligence on stress in the work of PG employee in Can Tho. The model is based on the emotional intelligence theory of Petrides and Furnham (2001) and the scale of Arora (2011), consisting of four elements of Emotional Intelligence that influence the stressors of PG: Emotion regulation, self-control, harmony and happiness. The dataset consisted of 150 observations, verified by Cronbach's alpha reliability coefficient, EFA factor analysis, and multivariate regression analysis. Research results show that PG employee with high emotional intelligence, namely harmony, high self-control, will reduce stress in the work of PG, as well as factors that reduce the stress on the work of PG employee's.

Keywords: Emotional intelligence, Promotion girl, The stressors in work.

1. Giới thiệu

Trí tuệ cảm xúc (Emotional Intelligence) là được xem là một khái niệm khá hiện đại đang được nghiên cứu và ứng dụng trong lĩnh vực sống của con người. Theo những nghiên cứu gần đây thì EI (trí tuệ cảm xúc) còn quan trọng hơn cả IQ chỉ số thông minh). Đơn giản là vì con người chúng ta sống và hành động thiên về cảm xúc hơn là lý trí. Cảm xúc chi phối rất nhiều hoạt động trong ngày của chúng ta và kể cả khi thực hiện công việc. Bởi vậy những người có khả năng làm chủ trí tuệ cảm xúc luôn là người có được thành công trong công việc mặc dù có thể chỉ số IQ của họ không cao. Rất nhiều người có chỉ số IQ cao nhưng lại không đạt

được thành công trong công việc chỉ vì họ thiếu đi kỹ năng làm chủ trí tuệ cảm xúc.

Trong khi đó, xã hội ngày càng phát triển, tính chất công việc hàng ngày của chúng ta ngày càng thêm phức tạp, tinh vi hơn, áp lực nhiều hơn, mức độ căng thẳng trong công việc theo đó cũng ngày càng tăng thêm. Căng thẳng trong công việc có thể hiểu là những phản ứng có hại về mặt cảm xúc hoặc thể chất nảy sinh khi chúng ta phải đương đầu với những thử thách công việc hàng ngày. Tuy không mang tính chất đột ngột, dữ dội, làm khủng hoảng tâm lý con người một cách nghiêm trọng ngay cùng một thời điểm,

Nguyễn Thị Phương Dung, Võ Hồng Huệ, Khoa Kinh tế - Trường Đại học Cần Thơ

nhưng với những nguyên nhân nhiều khi rất nhỏ nhặt, mà chúng ta chưa giải quyết được, hay lặp đi lặp lại, có khả năng bào mòn cả sức lực thể chất lẫn tinh thần của con người. Điều đáng nói là, căng thẳng gây ra những thiệt hại kinh tế rất lớn. Những căng thẳng mà người lao động gặp phải trong công việc cũng chính là vấn đề mà các doanh nghiệp ngày nay phải quan tâm giải quyết, vì nó ảnh hưởng đến sức cạnh tranh của doanh nghiệp. Người lao động làm việc không có hiệu quả mà doanh nghiệp gánh chịu những tổn thất nặng nề. Cái giá phải trả cho căng thẳng liên quan đến công việc, thể hiện qua những con số đáng kinh ngạc. Theo số liệu thống kê của trang web www.stress-cues.com tại Mỹ, chi phí hàng năm dành cho việc giải tỏa căng thẳng ở người lao động là 300 tỷ đô la. Tại Canada, ước tính con số này là 16 tỷ đô Canada. Ở nước ta, cho đến nay, dường như chưa có con số thống kê chính thức.

Ngày nay, căng thẳng trong công việc là vấn đề không thể tránh khỏi trong xã hội, nó xuất hiện ở các ngành nghề khác nhau: y tế, giáo dục, cảnh sát, thương mại,... trong đó không thể không nói đến nghề PG (Promotion girl), một công việc khá “hot” hiện nay, họ là người đại diện hình ảnh cho sản phẩm, nhãn hiệu của công ty. Vì liên quan đến hình ảnh thương hiệu, tạo áp lực, căng thẳng cho PG khá nhiều. Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến căng thẳng trong công việc thì “Trí tuệ cảm xúc” cũng là một yếu tố đáng quan tâm nhưng số lượng nghiên cứu về vấn đề này ở thị trường Việt Nam còn rất hiếm. Vì vậy, nghiên cứu mạnh dạn đề xuất hướng nghiên cứu “Tác động của trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng trong công việc của PG tại thành phố Cần Thơ”. Nghiên cứu nhằm xác định yếu tố tác động trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng trong công việc của PG, từ đó đề xuất hàm ý quản trị giúp giảm thiểu căng thẳng trong công việc của nhân viên PG.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Cơ sở lý thuyết

Trí tuệ cảm xúc đã được thực hiện ở nhiều ngành nghề và lĩnh vực khác nhau. Hầu hết các nghiên cứu tập trung nghiên cứu trí tuệ cảm xúc ở nơi làm việc và xem trí tuệ cảm xúc được kiểm soát cũng như mức độ tác động của chúng đến kết quả làm việc và mức độ gắn kết của người lao động (Nikolaou & Tsaousis, 2002; King & Gardner; 2006). Dựa trên cách tiếp cận khác, các nhà nghiên cứu tập trung nghiên cứu nhận thức về căng thẳng, chiến lược đối phó của trí tuệ cảm xúc (Enns & cộng sự, 2018; Foster & cộng sự 2018). Mặc dù chủ đề trí tuệ cảm xúc đã được nghiên cứu khám phá nhiều vào những năm 2010, thế nhưng các nghiên cứu tập trung ở nhiều đối tượng khác nhau như sinh viên, trí tuệ cảm xúc trong gia đình và nhân viên. Hầu hết các nghiên cứu xem trí tuệ cảm xúc là một tác nhân tác động đến kết quả nhân viên hoặc xem nhận thức về căng thẳng là biến độc lập cùng tác động đến kết quả công việc. Vì thế, nghiên cứu nhận thấy rằng trí tuệ cảm xúc tác động đến sự căng thẳng trong công việc là hiếm. Thêm vào đó, ở Việt Nam chủ đề trí tuệ cảm xúc cũng đã đón nhận sự quan tâm của nhiều tác giả. Hầu hết các nghiên cứu chỉ dừng lại khám phá thành phần đo lường trí tuệ cảm xúc của các đối tượng như sinh viên, nhân viên (Trần Thị Gấm, 2012; Nguyễn Thị Dung & Dương Thị Hoàng Yến, 2015). Phần lớn các công trình nghiên cứu ở Việt Nam về trí tuệ cảm xúc được thực hiện ở đề tài tốt nghiệp và rất ít công trình xuất bản có liên quan đến chủ đề này. Dựa trên những lập luận về tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước, nghiên cứu nhận thấy rằng thật cần thiết phải thực hiện chủ đề tác động của trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng trong công việc của nhân viên PG.

Lý thuyết về trí tuệ cảm xúc: Salovey & Mayer (1993) đã xây dựng mô hình trí tuệ

cảm xúc (Emotional intelligence – EI) đầu tiên, loại trí tuệ này trở thành một vấn đề được giới chuyên môn quan tâm nghiên cứu, ứng dụng khá rộng rãi ở nhiều nước khác nhau, trong đó có Việt Nam. EI không chỉ được nghiên cứu dưới góc độ Tâm lý học mà cả dưới góc độ Giáo dục học, Khoa học về con người và Khoa học tổ chức quản lý nhân sự. Mô hình EI năm 1993 cho thấy những cá nhân có EI phát triển cao thường đặc biệt thành công khi có khả năng: (1) Nhận thức và đánh giá chính xác xúc cảm của bản thân; (2) biểu lộ cảm xúc với những người khác một cách đúng đắn, phù hợp; (3) nhận biết tốt về cảm xúc của người khác và từ đó có những hành vi xã hội phù hợp; (4) điều chỉnh cảm xúc của bản thân và người khác một cách có hiệu quả để đạt đến mục đích hành động cụ thể; sử dụng những cảm xúc của mình để giải quyết vấn đề bằng những hành vi phù hợp hoàn cảnh. Mô hình EI đã đón nhận sự chú ý của nhiều nhà khoa học, chính vì thế mô hình EI liên tục được phát triển bởi Goleman (1995); Bar-On (1997) và Petrides & Furnham (2001). Goleman (1995) tập trung về trí tuệ cảm xúc như là mảng sâu rộng các năng lực và kỹ năng điều khiển hiệu suất lãnh đạo. Goleman cho rằng trí tuệ cảm xúc được tạo ra bởi năng lực cảm xúc bên trong. Các năng lực cảm xúc không phải là các tài năng bẩm sinh, mà là các khả năng học được, phải được đào tạo liên tục, phát triển và đạt đến hiệu năng nổi trội. Goleman thừa nhận rằng các cá thể được sinh ra với các trí tuệ cảm xúc chung có khả năng xác định được các khả năng tiềm năng cho việc học hỏi các kỹ năng cảm xúc. Kể đến là cách tiếp cận trí tuệ cảm xúc dưới góc độ nhân cách, Bar-On (1997) đưa ra mô hình trí tuệ cảm xúc hỗn hợp. Lý thuyết của Bar-On (1997) được kết hợp bởi đặc tính cá nhân và khả năng nhận thức. Lý thuyết trí tuệ cảm xúc của Petrides & Furnham (2001) đã đưa ra trí tuệ cảm xúc gồm mười lăm khía cạnh

chia thành bốn yếu tố khác nhau: tính đa cảm, khả năng tự kiểm soát, tính hòa đồng và hạnh phúc.

Các nhà nghiên cứu khoa học, mỗi người có những quan niệm khác nhau về trí tuệ cảm xúc và từ đó phát triển lý thuyết và mô hình của riêng mình nhưng có thể thấy ba lý thuyết trên có điểm tương đồng. Các lý thuyết trên đều cho rằng trí tuệ cảm xúc là khả năng cảm nhận, khả năng kiểm soát, quản lý cảm xúc, khả năng đánh giá và điều chỉnh cảm xúc của bản thân. Riêng chỉ có lý thuyết và mô hình của Petrides và Furnham cho rằng trí tuệ cảm xúc là đặc điểm cá nhân, cho biết khả năng hiểu cảm xúc của bản thân, phản ứng với áp lực và quản lý các mối quan hệ. Việc sử dụng các lý thuyết khác nhau sẽ cho ra kết quả nghiên cứu khác nhau. Do đó việc lựa chọn lý thuyết và mô hình nghiên cứu là rất quan trọng. Nghiên cứu sẽ kế thừa lý thuyết của Petrides & Furnham (2001) và thang đo của Arora (2011) nhằm mục đích khám phá mối quan hệ giữa đặc tính trí tuệ cảm xúc (EI) và căng thẳng của nhân viên PG. Lý thuyết của Petrides & Furnham (2001) tập trung nhiều vào việc kiểm soát cảm xúc cá nhân và cảm xúc bên ngoài, mà nhân viên PG thì làm việc tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, họ sẽ bị áp lực và phải luôn ứng xử với những tình huống khó từ khách hàng. Do đó, việc kiểm soát cảm xúc và xử lý tình huống là một yêu cầu rất quan trọng của một nhân viên PG. Lý thuyết của Petrides & Furnham (2001) là lý thuyết có khả năng giải thích thực tế về các trạng thái cảm xúc của đối tượng nghiên cứu.

Lý thuyết căng thẳng công việc: Căng thẳng trong công việc được định nghĩa là phản ứng của một cá nhân với đặc điểm của môi trường làm việc mà dường như có đe dọa đến cảm xúc và thể chất của họ. Nói chung, mức độ mất cân bằng giữa yêu cầu và khả năng của cá nhân càng cao thì mức độ căng thẳng sẽ càng cao (Jamal, 2011). Theo

nghiên cứu của Ellinger và cộng sự (2008) chỉ ra các nhân tố đo lường căng thẳng trong công việc bao gồm môi trường và trách nhiệm trong công việc. Môi trường làm việc, vai trò xung đột và trách nhiệm trong công việc là ba yếu tố đo lường sự căng thẳng trong công việc (Mathur và cộng sự, 2007). Như vậy, sự căng thẳng trong công việc gồm có: vai trò xung đột, vai trò không rõ ràng, quá tải công việc, quan hệ với đồng nghiệp và thiếu nguồn lực.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Tính đa cảm và căng thẳng trong công việc: Tính đa cảm cho biết khả năng nhận biết, biểu lộ cảm xúc và cách sử dụng thông tin để phát triển và củng cố các mối quan hệ thân thiết với những người khác. Một người có tính đa cảm cao sẽ hiểu rõ được cảm xúc của bản thân mình cũng như của người khác, có khả năng nhìn vấn đề từ quan điểm của người khác để cùng tìm ra cách giải quyết vấn đề, giảm bớt được các tình huống dẫn đến căng thẳng trong công việc. Đồng thời, với khả năng bộc lộ cảm xúc của mình với đồng nghiệp, người đó cũng không bị cảm xúc đè nén dẫn đến căng thẳng. Vì vậy, người đa cảm có khả năng xây dựng và duy trì mối quan hệ cá nhân, tạo điều kiện hợp tác tốt đẹp và thuận lợi trong công việc về sau. Điều này dẫn đến hình thành giả thuyết H1:

H1: Có mối quan hệ âm giữa tính đa cảm và căng thẳng trong công việc

Khả năng tự kiểm soát và căng thẳng trong công việc: Khả năng tự kiểm soát cho biết khả năng tự điều chỉnh được áp lực, kiểm soát được căng thẳng từ bên ngoài và những kích thích bộc phát từ bên trong. Nhân viên có khả năng tự kiểm soát cảm xúc cao thì có thể kiểm soát được trạng thái tình cảm của mình, không để cảm xúc ảnh hưởng đến công việc dẫn đến những căng thẳng không cần thiết; có thể điều tiết được cảm xúc giúp giải quyết những gì căng thẳng gây ra; không

hành động một cách bộc phát mà thường suy nghĩ trước khi giải quyết một vấn đề nào đó. Một nhân viên có khả năng thích ứng với môi trường và điều kiện mới thì sẽ đề kháng được với những áp lực và căng thẳng do môi trường đó gây ra.

H2: Có mối quan hệ âm giữa khả năng tự kiểm soát và căng thẳng trong công việc

Tính hòa đồng và căng thẳng trong công việc: Tính hòa đồng cho biết khả năng giao tiếp của một người, mức độ rõ ràng sự quyết đoán và sự tự tin khi họ giao tiếp với một người khác. Một người có khả năng giao tiếp tốt, có khả năng tự xây dựng những mối quan hệ tốt đẹp và thuận lợi cho quá trình làm việc, hạn chế những căng thẳng, bất hòa trong quản lý và xử lý công việc. Đồng thời biết cách thể hiện cảm xúc một cách phù hợp và tự nhiên, có khả năng tác động, ảnh hưởng đến cảm xúc của người khác, có thái độ dứt khoát, sẵn sàng đấu tranh vì quyền lợi bản thân, tránh phát sinh tình trạng ầm ứ, đè nén dẫn đến căng thẳng. Dễ dàng thấy rằng, khi nhân viên hòa hợp được với đồng nghiệp thì sẽ cảm thấy hứng khởi hơn khi mỗi ngày đến công ty, công việc theo đó cũng trở nên nhẹ nhàng hơn nhiều, căng thẳng do công việc gây ra sẽ giảm

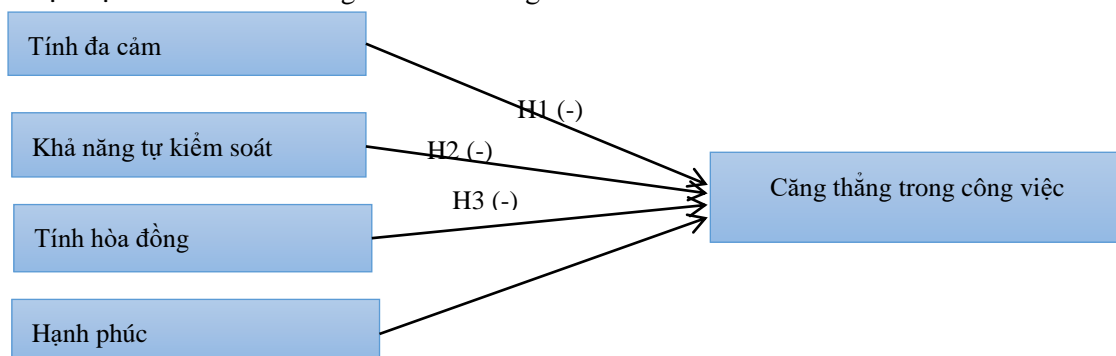
H3: Có mối quan hệ âm giữa tính hòa đồng và căng thẳng của công việc.

Hạnh phúc và căng thẳng trong công việc: Cảm giác hạnh phúc cho biết mức độ lạc quan và hài lòng của một người. Một nhân viên cảm thấy hạnh phúc khi họ cảm thấy hài lòng với cuộc sống hiện tại, họ thành công và tự tin với bản thân, luôn nhìn mọi việc một cách tích cực, trong người họ lúc nào cũng có động lực để làm việc và phấn đấu. Chính vì vậy, họ không cảm thấy bị áp lực và căng thẳng do công việc gây ra.

H4: Có mối quan hệ âm giữa hạnh phúc và căng thẳng trong công việc.

Từ cơ sở lý thuyết và những nghiên cứu trên đã chứng minh được trí tuệ cảm xúc có tác động đến căng thẳng trong công việc của nhân viên (sinh viên y khoa, giáo viên, y tá...) ở bối cảnh nước ngoài, thì PG (promotion girl) là ngành nghề “hot” hiện nay, nó chỉ nổi lên cách đây vài năm thu hút khá nhiều cô gái trẻ tham gia nghề, công việc là đại diện cho các nhãn hàng với mức lương

khá cao, là công việc không cố định về thời gian. Có thể nói nghề này khá dễ để hái ra tiền, nhưng cũng sẽ gặp khá nhiều khó khăn nên việc xảy ra căng thẳng là không thể tránh khỏi. Chính vì vậy, cần tìm ra đâu là yếu tố gây căng thẳng và đưa ra giải pháp khắc phục, mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

Số liệu sơ cấp: Kích cỡ mẫu phụ thuộc vào phương pháp phân tích, trong nghiên cứu này sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA), mà theo Hair và các cộng sự (1998) cho rằng để phân tích EFA cần số lượng mẫu tối thiểu gấp 5 lần số biến quan sát trở lên. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008 thì số mẫu ít nhất phải bằng 4-5 lần số biến. Theo Tabachnick và Fidell (2007) để phân tích hồi quy đạt được kết quả tốt nhất thì kích cỡ mẫu cần thỏa mãn: $n \geq 8k+50$ (Với n là kích thước mẫu, và k là số biến độc lập). Trong nghiên cứu này, kích thước mẫu được sử dụng đủ lớn để thỏa mãn cả 2 điều kiện của phương pháp phân tích nhân tố EFA và phương pháp phân tích hồi quy bội. $N \geq \max$ (cỡ mẫu theo yêu cầu EFA; cỡ mẫu theo yêu cầu của hồi quy bội); ứng với thang đo lý thuyết gồm 29 biến quan sát và 4 biến độc lập, số mẫu yêu cầu tối thiểu là $n \geq \max(5*29; 50+8*4) = 145$ mẫu. Vậy nghiên cứu này cần tối thiểu là 145

mẫu, tuy nhiên tác giả đã thu được 150 bảng khảo sát hợp lệ và được sử dụng để phân tích dữ liệu. Do đó, Nghiên cứu phỏng vấn trực tiếp 150 nhân viên PG đang làm việc tại các quận: Ninh Kiều, Bình Thủy, Cái Răng, Ô Môn Cần Thơ.

Phương pháp phân tích:

Tất cả các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu được đo lường bằng thang đo Likert năm mức độ. Nghiên cứu thực hiện nghiên cứu định tính để khám phá thành phần các nhân tố đo lường khái niệm trí tuệ cảm xúc và căng thẳng trong công việc bằng phương pháp thảo luận nhóm. Kết quả nghiên cứu định tính đã giúp nghiên cứu điều chỉnh thuật ngữ đo lường các biến, bổ sung thêm biến cho phù hợp đối tượng nghiên cứu và ngữ cảnh của Việt Nam. Tiếp theo, nghiên cứu tiến hành phân tích định lượng bằng các phương pháp như sau:

Nghiên cứu tiến hành kiểm tra độ tin cậy các thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha, bước tiếp theo nghiên cứu tiến hành phân

tích các nhân tố khám phá thành phần đo lường giá trị hội tụ của hai khái niệm: trí tuệ cảm xúc và căng thẳng công việc. Và bước cuối cùng, nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính để xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng công việc của nhân viên PG ở thị trường Cần Thơ.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Kiểm định độ tin cậy của các thang đo

Nhìn chung tất cả các thang đo thành phần của khái niệm trí tuệ cảm xúc đều đạt độ tin cậy cao. Cụ thể là thang đo “**tính đa cảm**” có hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha = 0,742 > 0,6, hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 vì vậy thang đo “tính đa cảm” đạt độ tin cậy và không cần loại biến. Thang đo “**khả năng tự kiểm soát**” gồm sáu biến quan sát kí hiệu từ KS1 đến KS6 có hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha = 0,822 > 0,6, hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Tương tự

như các thang đo còn lại thang đo “**tính hòa đồng**”, thang đo “**hạnh phúc**” đều đạt hệ số tin cậy Cronbach’s alpha lần lượt là 0.783 và 0.735 và không có biến nào bị loại. Điều này được thể hiện chi tiết ở bảng 1.

Thang đo “căng thẳng trong công việc” gồm bảy biến quan sát ký hiệu CT1 đến CT7 có hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha = 0,839 > 0,6, hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3, đồng thời cột Cronbach’s Alpha nếu loại biến không có biến nào có Cronbach’s Alpha > 0,839, vì vậy thang đo “căng thẳng trong công việc” đạt độ tin cậy và không cần loại biến.

Kết quả đánh giá hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha của các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng trên 0,3 và hệ số Cronbach’s Alpha của các thang đo đều lớn hơn 0,6. Do đó tất cả thang đo bốn thành tố của trí tuệ cảm xúc với 22 biến quan sát này đều được sử dụng tiếp tục trong bước phân tích nhân tố EFA.

Bảng 1. Hệ số Cronbach’s Alpha các yếu tố tác động đến căng thẳng trong công việc

Biến quan sát		Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Cronbach’s alpha nếu loại biến
Tính đa cảm $\alpha=0,742$	DC1	12,04	9,112	0,439	0,716
	DC2	12,01	8,825	0,600	0,674
	DC3	12,05	8,722	0,496	0,700
	DC4	12,38	9,069	0,478	0,705
	DC5	12,26	9,281	0,435	0,717
	DC6	12,06	9,131	0,435	0,717
Khả năng tự kiểm soát $\alpha=0,822$	KS1	13,01	11,517	0,611	0,790
	KS2	13,05	11,937	0,542	0,804
	KS3	12,96	10,844	0,591	0,794
	KS4	12,89	11,371	0,587	0,794
	KS5	12,93	10,922	0,638	0,783
	KS6	12,99	11,369	0,568	0,798

Tính hòa đồng $\alpha=0,783$	HD1	12,61	10,454	0,599	0,733
	HD2	12,64	12,004	0,474	0,764
	HD3	12,56	11,671	0,495	0,759
	HD4	12,97	11,804	0,485	0,761
	HD5	12,65	10,107	0,616	0,728
	HD6	12,77	10,757	0,527	0,753
Hạnh phúc $\alpha=0,735$	HP1	6,63	4,061	0,522	0,678
	HP2	6,65	3,894	0,599	0,633
	HP3	6,54	3,995	0,523	0,678
	HP4	6,61	4,374	0,465	0,709
Căng thẳng trong công việc $\alpha=0,839$	CT1	21,04	16,066	0,560	0,822
	CT2	20,90	15,406	0,595	0,816
	CT3	20,90	14,909	0,595	0,816
	CT4	20,80	14,148	0,642	0,809
	CT5	20,87	16,479	0,510	0,828
	CT6	20,75	14,378	0,665	0,804
	CT7	20,95	15,756	0,576	0,819

Nguồn: Xử lý số liệu điều tra, 2017

4.2. Phân tích nhân tố khám phá và đo lường mức độ tác động của trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng công việc của nhân viên PG Cần Thơ.

Tập hợp 22 biến quan sát của bốn biến độc lập tính đa cảm, khả năng kiểm soát, tính hòa đồng, hạnh phúc, sau khi được kiểm tra độ tin cậy cronbach's alpha được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA), kết quả thu được tất cả các biến đều đạt yêu cầu: Hệ số KMO = 0,816 > 0,5 (phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu). Kiểm định Bartlett's mức ý nghĩa Sig = 0,000 < 0,05 (các biến quan sát có tương quan với nhau trên phạm vi tổng thể). Kết quả phân tích nhân tố cho thấy tổng phương sai trích được giải thích 55,617% > 50% (thể hiện rằng bốn nhân tố trong mô hình giải thích được 55,617% biến thiên của dữ liệu. Kết quả cho thấy 22 biến quan sát sau khi phân tích nhân

tố loại 4 biến, còn 18 biến thỏa mãn tất cả các điều kiện. Điều này được thể hiện chi tiết ở bảng 2

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố tác động đến căng thẳng trong công việc

Tên biến	Hệ số tải nhân tố			
	Kiểm soát	Hòa đồng	Hạnh phúc	Đa cảm
KS5	0,757			
KS1	0,739			
KS3	0,717			
KS6	0,702			
KS4	0,672			
KS2	0,649			
HD1		0,777		
HD5		0,762		
HD2		0,655		
HD6		0,639		
HD3		0,581		
HP1			0,775	
HP2			0,743	
HP3			0,709	

DC2	0,852
DC1	0,794
DC6	0,538
DC4	0,520
KMO = 0,816; Sig. = 0,000; Tổng phương sai trích = 55,617	

Nguồn: Xử lý số liệu điều tra, 2017

Đo lường mức độ tác động của trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng công việc nhân viên PG

Để đo lường mức độ tác động của trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng công việc của nhân viên PG, nghiên cứu tiến hành chạy hồi quy đa biến để thấy rõ mức độ tác động. Kết quả nghiên cứu được thể hiện chi tiết ở bảng 3. Để đánh giá sự phù hợp của mô hình hồi quy nghiên cứu sử dụng hệ số xác định R² của mô hình là 29,2%. Kết quả kiểm định trị thống kê F với giá trị Sig. = 0,000 < 0,01, nghĩa là mô hình đạt ý nghĩa thống kê và giải thích sự biến thiên của các biến độc lập đến biến phụ thuộc là 29,2%.

Ngoài ra để đảm bảo mô hình có ý nghĩa ta cần kiểm tra thêm về đa cộng tuyến. Kết quả hồi quy cho thấy hệ số phóng đại phương sai VIF nhỏ hơn 2, nên có thể bác bỏ giải thuyết mô hình bị đa cộng tuyến.

Hệ số Beta chuẩn hóa dùng để đánh giá mức độ quan trọng của các nhân tố tác động đến căng thẳng trong công việc của nhân viên. Hệ số Beta chuẩn hóa của nhân tố nào càng cao thì tác động đến căng thẳng trong công việc càng lớn. Với kết quả được trình bày ở bảng 3, có 2 biến khả năng kiểm soát và tính hòa đồng có ý nghĩa thống kê Sig.= 0,000 < 0,05. Trong các nhân tố này, khả năng tự kiểm soát ảnh hưởng nhiều nhất đến căng thẳng trong công việc (hệ số Beta chuẩn hóa là -0,315), kế đến là tính hòa đồng (hệ số Beta chuẩn hóa là -0,279). Hai biến tính đa cảm và hạnh phúc không có ý nghĩa thống kê. Kết quả nghiên cứu ở bảng 3, có thể viết mô hình hồi quy như sau:

$$CT = 5,264 - 0,075DC - 0,315**KS - 0,279**HD - 0,026HP$$

Trong đó:

CT: căng thẳng trong công việc;

DC: giá trị hồi quy của nhân tố tính đa cảm

KS: giá trị hồi quy của nhân tố khả năng tự kiểm soát

HD: giá trị hồi quy của nhân tố tính hòa đồng; HP: giá trị hồi quy của nhân tố hạnh phúc

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy

Nhân tố	Hệ số B	Hệ số beta	Mức ý nghĩa (Sig.)	Hệ số phóng đại phương sai (VIF)
Hằng số	5,264	-	0,000	-
DC	-	-	0,337 ^{ns}	1,186
	0,075	0,072		
KS	-	-	0,000 ^{**}	1,242
	0,315	0,324		
HD	-	-	0,000 ^{**}	1,305
	0,279	0,298		
HP	-	-	0,714 ^{ns}	1,005
	0,026	0,029		

Sig.F = 0,000

Giá trị R² = 29,2%

Giá trị Durbin-Watson = 2,189

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát tại thành phố Cần Thơ, 2017

*Ghi chú: ** có ý nghĩa ở mức 5%, * ý nghĩa ở mức 10%, ^{ns} không có ý nghĩa thống kê*

Điều này có thể giải thích như sau:

- Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố tính đa cảm và hạnh phúc không ảnh hưởng đến căng thẳng trong công việc của nhân viên PG ở thành phố Cần Thơ. Nghĩa là, nhân viên PG họ được doanh nghiệp đào tạo, huấn luyện về văn hóa giao tiếp cũng như ứng xử linh hoạt với những tình huống khó trong ngành. Thêm vào đó, nhân viên PG được lựa chọn là những người mạnh về cảm xúc – và họ niềm nở với khách hàng là vấn

đề quan trọng nhất. Do đó, vấn đề này không ảnh hưởng đến sự căng thẳng trong công việc của PG, cụ thể là ở thị trường Cần Thơ thì cả hai nhân tố này đều không có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa 5%.

- Nhân tố “khả năng tự kiểm soát” có mối quan hệ âm với căng thẳng trong công việc với hệ số hồi quy Beta chưa chuẩn hóa bằng (-0,315), hệ số hồi quy Beta chuẩn hóa bằng (-0,324). Nghĩa là PG có khả năng kiểm soát tốt cảm xúc và những hành động của mình thì họ xử lý những xung đột và vượt qua hoàn cảnh khó khăn tốt hơn, những mối quan hệ của họ với khách hàng, đồng nghiệp và quản lý sẽ tốt hơn. Nhận ra và hiểu được cảm xúc của chính bản thân mình giúp PG cảm nhận tốt hơn và hiểu hơn về những điều đang diễn ra trong môi trường làm việc, từ đó có thể có thể tận dụng được những cảm xúc tích cực và làm cho những cảm xúc tiêu cực dễ dàng giải quyết hơn. Bởi việc hiểu cảm xúc có thể giúp họ diễn đạt được chúng, từ đó sẽ tìm ra cách để giải quyết vấn đề đó và kiểm soát được căng thẳng. Kết quả nghiên cứu cho biết khả năng tự kiểm soát có mối quan hệ ngược chiều với căng thẳng trong công việc của PG. Do đó, một PG có khả năng tự kiểm soát tốt sẽ giảm được căng thẳng trong công việc.

- Nhân tố “tính hòa đồng” có mối quan hệ âm với căng thẳng trong công việc với hệ số hồi quy Beta chưa chuẩn hóa bằng (-0,279), hệ số hồi quy Beta chuẩn hóa bằng (-0,298). PG có tính hòa đồng cao sẽ đưa ra quyết định nhanh, dứt khoát, để giải quyết vấn đề trong công việc. Nhiều tình huống thực tế trong công việc buộc PG hay người quản lý phải đưa ra quyết định khéo léo và quyết đoán khi giải quyết các tình huống với khách hàng trong qua trình bán hàng hay quảng bá thương hiệu. Thiếu tự tin con người sẽ không dám quyết đoán và khi đó sẽ rơi vào tình thế mất phương hướng ứng xử trước những tình huống xảy ra và dễ dẫn đến căng thẳng. Biết

làm chủ cảm xúc của mình không chỉ để thành công trong quan hệ giao tiếp xã hội, mà còn làm công việc thuận lợi hơn. Để có thể giảm giảm thiểu những phản ứng tiêu cực do căng thẳng gây ra cần phải xác định nguyên nhân khiến mình căng thẳng và từng bước hành động để kiểm soát bản thân. Kết quả nghiên cứu phản ánh thực tế là, tính hòa đồng có mối quan hệ âm với căng thẳng trong công việc của PG. Do đó, một PG có tính hòa đồng cao sẽ giảm được căng thẳng trong công việc.

Nghiên cứu đã chỉ ra được có mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng trong công việc của nhân viên PG ở thị trường Cần Thơ. Mối quan hệ này là âm, nghĩa là nhân viên có trí tuệ cảm xúc càng cao thì họ càng giảm được căng thẳng trong công việc. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra được căng thẳng công việc không phải là biến độc lập đồng thời với trí tuệ cảm xúc tác động đến kết quả công việc nhân viên (Nikolaou & Tsaousis, 2002; King & Gardner, 2006) mà trí tuệ cảm xúc còn tác động đến sự căng thẳng trong công việc. Cụ thể là, nghiên cứu đã phát hiện được hai thành phần rất quan trọng của trí tuệ cảm xúc là khả năng tự kiểm soát và tính hòa đồng sẽ giúp cho nhân viên bớt căng thẳng trong công việc. Nghĩa là một người hòa đồng, vui vẻ cũng như khả năng kiểm soát tâm lý tốt thì họ biết cách ứng xử đối với khách hàng, đồng nghiệp cũng như điều tiết công việc tốt thì mức độ căng thẳng trong công việc sẽ thấp.

Ngoài ra, kết quả nghiên cứu còn cho thấy rằng các nghiên cứu trước đây xem căng thẳng công việc là nguyên nhân ảnh hưởng đến kết quả hành vi, xung đột gia đình (Rabenu & cộng sự, 2014; Gharibi & cộng sự, 2016; Smith & cộng sự, 2018), nhưng nghiên cứu này đã chỉ ra được nguyên nhân làm giảm căng thẳng trong công việc. Đây cũng là phát hiện mới mà các nghiên cứu

trước đây chưa chứng minh tác nhân làm giảm căng thẳng trong công việc.

5. Hàm ý quản trị

Kết quả nghiên cứu cho thấy, trí tuệ cảm xúc có ảnh hưởng đến căng thẳng trong công việc của PG tại thành phố Cần Thơ. Trí tuệ cảm xúc ẩn chứa nhiều sức mạnh và đây chính là “một thước đo quan trọng” có thể đánh giá năng lực lãnh đạo cũng như mức độ thành công trong hoạt động học tập, hoạt động nghề nghiệp,... của một cá nhân hay một tổ chức. Vì vậy sau khi xác định được trí tuệ cảm xúc có ảnh hưởng ngược chiều đến căng thẳng trong công việc của PG tại thành phố Cần Thơ, nhà quản lý PG của các doanh nghiệp cần đưa ra những phương án giúp nâng cao trí tuệ cảm xúc của PG từ đó sẽ giảm căng thẳng trong công việc.

Thứ nhất, về khả năng tự kiểm soát: đây là nhân tố tác động ngược chiều mạnh nhất đến căng thẳng trong công việc của PG. Do đó, nếu muốn giảm thiểu căng thẳng trong công việc cho nhân sự trong tổ chức, điều đặt ra hàng đầu là phải cải thiện khả năng tự kiểm soát cho mỗi PG. Cần tổ chức các khóa đào tạo với chủ đề “Chăm sóc khách hàng”; “Quản lý căng thẳng”; “Kỹ năng giao tiếp” nhằm kết hợp giữa đào tạo kiến thức chuyên sâu về nhân hàng, sản phẩm và vận dụng xử lý các tình huống thực tế trong môi trường làm việc, tiếp xúc với khách hàng. Mục tiêu của các khóa học đó là giúp nhà quản lý đánh giá được khả năng kiểm soát cảm xúc của PG, khả năng quản lý căng thẳng, khả năng

điều đạt cảm xúc; đồng thời kết hợp đào tạo các kiến thức một cách kịp thời. Trong môi trường làm việc, mối quan hệ giữa PG với quản lý mà mối quan hệ với đồng nghiệp cũng ảnh hưởng đến căng thẳng trong công việc của PG. Khi một người không có khả năng xây dựng và duy trì các mối quan hệ thì người đó sẽ có thể gặp rất nhiều khó khăn trong công việc của mình, từ đó, dẫn đến những áp lực, xung đột xảy ra và cuối cùng là căng thẳng xuất hiện.

Thứ hai, về tính hòa đồng: Trong công tác chuyên môn, đề cao tinh thần làm việc nhóm, từ đó xây dựng tinh đoàn kết, cảm giác cộng đồng của nhân viên trong tổ chức. Ngoài công việc chuyên môn, doanh nghiệp nên tạo một không gian, môi trường làm việc thoải mái cho PG. Trong các mối quan hệ trong công việc, kim chỉ nam đầu tiên là tinh thần hợp tác và hỗ trợ giữa đồng nghiệp, giữa PG và quản lý tổ chức. Khi xảy ra xung đột trong công việc, cần đề cao tinh thần tranh luận, xử lý tích cực, tránh thái độ bảo thủ, tiêu cực. Các nhà quản lý PG, nên có những tầm nhìn xa trong việc nâng cao tính hòa đồng nhằm giảm căng thẳng trong công việc PG, giúp họ làm việc hiệu quả hơn. Thông qua việc tổ chức các hoạt động ngoại khóa, các buổi tọa đàm, đối thoại trực tiếp, giúp PG có thể nêu lên quan điểm, mong muốn bản thân, giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp, khách hàng. Khi được giải bày, chia sẻ những khó khăn, khúc mắc trong công việc và cuộc sống, họ sẽ cảm thấy giải tỏa bớt những căng thẳng, áp lực và làm việc hiệu quả hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Arora, Russ, Petrides, K. V., Pramudith; Aggarwal, Darzi & Sevdalis. (2011), *Emotional intelligence and stress in medical students performing surgical tasks*. Academic Medicine, Vol.86 (10), pp. 1311-1317.
- Bar-On, R. (1997), *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems, Vol. 28.

- Enns, A., Eldridge, G.D., Montgomery, C., & Gonzalez, V.M. (2018), *Perceived stress, coping strategies, and emotional intelligence: A cross-sectional study of university students in helping disciplines*, Nurse Education Today, Vol. 68, pp. 226-231.
- Foster, K., Kozlowski, D., Fois, R., McCloughen, A. (2018), *Emotional intelligence and perceived stress of Australian pre-registration healthcare students: A multi-disciplinary cross-sectional study*, Nurse Education Today, Vol. 66, pp. 51-56.
- Gharibi, V., Mokarami, H., Taban, A., Aval, M.Y. (2016), *Effects of Work-Related Stress on Work Ability Index among Iranian Workers, Safety and Health at Work*, Vol. 7, pp. 43-48.
- Goleman, D. (1995), *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*, J. Maree and L. Ebersohn, "Emotional Intelligence and Achievement: Redefining Giftedness," Gifted Education Journal, Vol. 16, pp. 262-73.
- Jamal, M. (2011), *Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two Countries*. International Journal of Business and Social Science, vol. 2(20).
- King, M. & Gardner, D. (2006), *Emotional intelligence and occupational stress among professional staff in New Zealand*, International Journal of Organizational Analysis, vol. 14 (3), pp. 186-203.
- Mathur, G. S. V., Sandhar, S., & Holani, U. (2007), "Stress as a Correlate of Job Performance: A Study of Manufacturing Organization", Journal of Advances in Management Research, Vol. 4(II), pp. 79-85.
- Mayer, J. D., Salovey, P (1993), *What is emotional intelligence?* in Salovey, P. & Sluyter, D. (Eds), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, pp. 3-31.
- Nikolaou, I. & Tsaousis, I. (2002), *Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and organizational commitment*, The International Journal of Organizational Analysis, 10(4), pp. 327-342.
- Nguyễn Thị Dung & Dương Thị Hoàng Yến (2015), *Đề tài nghiên cứu trí tuệ cảm xúc của sinh viên trường đại học tây nguyên*, Luận văn thạc sĩ.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001), *Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies*. European Journal of Personality, Vol. 15(6), pp. 425-448.
- Rabenu, E., Tziner, A., Sharoni, R. (2017), *The relationship between work-family conflict, stress, and work attitudes*, International Journal of Manpower, Vol. 38 (8).
- Trần Thị Gấm (2012), *Thực trạng mức độ nhận thức về trí tuệ cảm xúc của sinh viên chuyên ngành tâm lý – giáo dục trường đại học sư phạm thành phố Hồ Chí Minh*, Luận văn thạc sĩ.