

TÁC ĐỘNG CỦA TRÍ TUỆ CẢM XÚC ĐẾN CĂNG THẲNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN KẾ TOÁN TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Ngày nhận bài: 19/10/2015

Ngày nhận lại: 22/10/2015

Ngày duyệt đăng: 26/02/2016

Vũ Việt Hằng¹
Phan Thị Cẩm Linh²

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu là tìm hiểu tác động của trí tuệ cảm xúc đến sự căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán đang làm việc trong các doanh nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM). Với kích thước mẫu khảo sát là 291 người, nghiên cứu sử dụng kỹ thuật phân tích gồm: kiểm tra độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy tuyến tính. Kết quả nghiên cứu cho thấy bốn thành tố: (1) tính đa cảm, (2) khả năng tự kiểm soát, (3) tính hòa đồng, (4) hạnh phúc thuộc trí tuệ cảm xúc có ảnh hưởng đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán tại TP.HCM. Từ kết quả nghiên cứu, chúng tôi đã gợi ý một số giải pháp nhằm làm giảm căng thẳng trong công việc cho nhân viên kế toán thông qua tăng trí tuệ cảm xúc.

Từ khóa: Căng thẳng trong công việc; nhân viên kế toán; trí tuệ cảm xúc.

ABSTRACT

This study estimates the effects of emotional intelligence (EI) on accountants' work stress in Ho Chi Minh City (HCMC). The study conducts a survey with 291 accountants in HCM City, using analytical technique: scale evaluation, Exploratory Factor Analysis and multiple liner regression analysis. The findings indicate that all factors, namely (1) emotionality, (2) self-control, (3) sociality, (4) well-being, positively affect accountants' work stress in HCM City. Based on the study results, some recommendations for reducing stress through raising EI were proposed.

Keywords: Stress on job; emotional intelligence; accountant.

1. Giới thiệu

Căng thẳng trong công việc là một vấn đề phổ biến, ảnh hưởng đến các cá nhân thuộc tất cả các nhóm chuyên môn và nghề nghiệp trong xã hội. Nó gây ra cho con người rất nhiều căn bệnh, cả về tinh thần lẫn thể chất, đồng thời còn gây thiệt hại cho các tổ chức, các công ty do làm giảm hiệu suất làm việc, tăng tình trạng nghỉ việc của người lao động, từ đó làm tăng chi phí tuyển dụng mới. Trong nhiều yếu tố ảnh hưởng đến căng thẳng trong công việc, có một yếu tố cá nhân mà các nghiên cứu hiện nay ở Việt Nam còn ít đề cập

đến - đó là trí tuệ cảm xúc.

Trí tuệ cảm xúc là năng lực nhận biết và vận hành cảm xúc của cá nhân. Một số công trình nghiên cứu khẳng định rằng trí tuệ cảm xúc là một dạng trí tuệ của con người và là một thành tố quan trọng trong cấu trúc nhân cách, đồng thời cũng chứng minh được mối quan hệ chặt chẽ giữa trí tuệ cảm xúc và sự thành công trong hoạt động học tập, hoạt động nghề nghiệp của các cá nhân.

Những năm gần đây, vấn đề căng thẳng trong công việc đang được các nhà nghiên cứu quan tâm, đặc biệt là các công việc thuộc các

¹TS, Trường Đại học Mở TP.HCM. Email: hang.vv@ou.edu.vn

²Kế toán viên Khách sạn Bi Sài Gòn. Email: linh23187@yahoo.com

ngành giáo dục, y tế, cảnh sát... Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra được mối liên hệ giữa trí tuệ cảm xúc và căng thẳng trong công việc ở nhóm ngành này (Oginska - Bulik (2005); Mikolaiczak và Luminet (2007), Landa và các cộng sự (2008), Arora và các cộng sự (2011), Yamani và các cộng sự (2014)...). Tuy nhiên, một dạng công việc khác giữ vị trí quan trọng không kém đối với hoạt động của doanh nghiệp và người thực hiện nó cũng thường xuyên phải đối mặt với căng thẳng và áp lực nhưng lại ít được chú ý tới - đó là kế toán. Kế toán là một công việc luôn đòi hỏi sự suy nghĩ tính toán. Kế toán viên làm việc trong một môi trường luôn gắn bó với những con số, đòi hỏi sự chính xác tuyệt đối, thường phải lập các báo cáo kế toán khi nhà quản lý yêu cầu hay các báo cáo cho cơ quan thuế... nên việc xảy ra căng thẳng là không thể tránh khỏi. Trong hầu hết các công ty, bộ phận kế toán đóng vai trò tham mưu, cung cấp thông tin kinh tế, tài chính quan trọng cho lãnh đạo, phục vụ cho việc ra quyết định và đảm bảo về mặt tài chính để doanh nghiệp vận hành một cách liên tục, lành mạnh. Vì thường xuyên phải làm việc dưới áp lực nên người làm kế toán luôn ở trong trạng thái căng thẳng, hiệu suất làm việc không cao. Trong nhiều trường hợp, họ còn phải rời bỏ tổ chức do quá sức chịu đựng. Vậy, liệu ở ngành kế toán, trí tuệ cảm xúc có tác động gì đến sự căng thẳng và áp lực công việc đối với những kế toán viên hay không? Và nếu có, làm cách nào để kiểm soát, giảm thiểu căng thẳng cho họ? Nghiên cứu này nhằm đo lường mức độ ảnh hưởng của trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán tại các doanh nghiệp ở bối cảnh Việt Nam và cụ thể là tại Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Trí tuệ cảm xúc: Nguồn gốc của trí tuệ cảm xúc được Thorndike (1920) phát hiện trong nghiên cứu về trí tuệ xã hội. Ông đã định nghĩa “trí thông minh là năng lực tổng thể hoặc năng lực chung của cá nhân để hành động có mục đích, để suy nghĩ hợp lý và để ứng phó có hiệu quả với môi trường xung

quanh mình” (trích từ nghiên cứu của Mo, 2010). Sau đó, nhiều nhà nghiên cứu khác đã nghiên cứu sâu hơn và đưa ra các định nghĩa khác về trí tuệ cảm xúc. Theo Mayer và Salovey (1993;1997), Trí tuệ cảm xúc là năng lực nhận biết và bày tỏ cảm xúc, hòa cảm xúc vào suy nghĩ, để hiểu, suy luận về cảm xúc và để điều khiển, kiểm soát cảm xúc của mình và của người khác; Bar-On (1997; 2004) thì cho là Trí tuệ cảm xúc là một tổ hợp các năng lực phi nhận thức và những kỹ năng chi phối năng lực của cá nhân nhằm đương đầu có hiệu quả với những đòi hỏi và sức ép từ môi trường; Theo Daniel Goleman (1995;1998), Trí tuệ cảm xúc là một hình thức của trí tuệ liên quan đến các khía cạnh tinh thần do cuộc sống mang lại. Theo Petrides và Furnham (2001) trí tuệ cảm xúc là một hỗn hợp các đặc điểm như là cảm giác hạnh phúc, tính đa cảm, khả năng tự kiểm soát, tính hòa đồng. Trong nghiên cứu này, tác giả vận dụng lý thuyết trí tuệ cảm xúc của Petrides và Furnham vì đây là lý thuyết được áp dụng rộng rãi để nghiên cứu mức độ căng thẳng, áp lực tại nơi làm việc (Pérez và các cộng sự, 2005).

Căng thẳng trong công việc: Theo Lazarus và Folkman (1984, trích từ nghiên cứu của Nurmi, 2010) căng thẳng trong công việc là kết quả của quá trình đánh giá các sự kiện hoặc yêu cầu tại nơi làm việc là có hại, có tính đe dọa hay gây khó khăn. Nguyên nhân của sự căng thẳng trong công việc có thể là do tình trạng quá tải công việc, sự xung đột về vai trò, người quản lý không tốt, bản thân không đủ năng lực, cá nhân không phù hợp với công việc, thành tích không được công nhận, công việc không được mô tả rõ ràng, sự phát triển sự nghiệp không chắc chắn, sự định kiến về tuổi tác, giới tính, sắc tộc hay tôn giáo... (Spooner-Lane, 2004). Căng thẳng trong công việc là một trong mười nguyên nhân dẫn đầu gây ra các vấn đề về sức khỏe liên quan đến công việc (Blix và cộng sự, 1994; trích từ nghiên cứu của Viljoen và Rothmann, 2009). Căng thẳng trong công việc tác động xấu đến sức khỏe của nhân viên và ảnh hưởng đến sức khỏe và sự tồn tại của tổ

chức (Viljoen và Rothmann, 2009). Nghiên cứu này sử dụng khái niệm của Parker và Decotiis (1983) “căng thẳng trong công việc là một tình huống gây cảm giác khó chịu cho một cá nhân khi các yêu cầu của công việc không cân bằng với khả năng của chính cá nhân đó”.

Lý thuyết trí tuệ cảm xúc của Petrides và Furnham: Petrides và Furnham (2001) đã đưa ra một cấu trúc trí tuệ cảm xúc gồm mười lăm khía cạnh chia thành bốn thành tố: tính đa cảm, khả năng tự kiểm soát, tính hòa đồng và hạnh phúc.

Tính đa cảm thể hiện mức độ hiểu rõ cảm xúc của bản thân cũng như của người khác, khả năng bộc lộ cảm xúc, khả năng xây dựng và duy trì mối quan hệ cá nhân.

Khả năng tự kiểm soát là khả năng kiềm chế cảm xúc, khả năng chịu được áp lực và kiểm soát căng thẳng, suy nghĩ cẩn thận và không hành động bộc phát.

Tính hòa đồng là khả năng ngoại giao và kỹ năng xã hội, khả năng tạo ảnh hưởng lên cảm xúc của người khác, thẳng thắn, thành thật, sẵn sàng đấu tranh vì quyền lợi bản thân.

Hạnh phúc là sự thành công và tự tin, vui vẻ và hài lòng với cuộc sống, luôn nhìn mọi việc với con mắt tích cực.

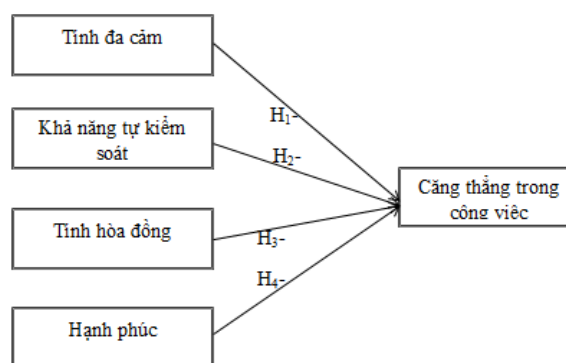
Ở góc tiếp cận này, hai tác giả nhấn mạnh cách xem xét trí tuệ cảm xúc như đặc điểm nhân cách hơn là các năng lực nhận thức và cấu trúc này được gọi là “trí tuệ cảm xúc đặc điểm”.

Các nghiên cứu liên quan

Oginska-Bulik (2005) thực hiện nghiên cứu về ảnh hưởng của trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng nghề nghiệp và sức khỏe của nhân viên phục vụ con người. Tác giả đã chứng minh được trí tuệ cảm xúc ảnh hưởng ngược chiều lên căng thẳng trong công việc của giáo viên, y tá, bác sĩ. Một nghiên cứu khác của Landa và các cộng sự (2008) thực hiện tại Tây Ban Nha cũng đã chứng minh trí tuệ cảm xúc có ảnh hưởng đến căng thẳng trong công việc của nhân viên y tá, những người có trí tuệ cảm xúc cao sẽ ít căng thẳng trong công việc và có thể kiểm soát được những căng thẳng hơn những người có trí tuệ cảm xúc thấp. Arora và

các cộng sự (2011) một lần nữa khẳng định trí tuệ cảm xúc ảnh hưởng đến căng thẳng trong công việc thực hiện phẫu thuật của sinh viên y khoa, những sinh viên có trí tuệ cảm xúc cao sẽ ít căng thẳng trong công việc đối với những sinh viên có trí tuệ cảm xúc thấp.

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, nhưng nhân viên kế toán thì chưa thực sự được quan tâm. Chính vì vậy mà chúng tôi quyết định tìm hiểu về mối quan hệ đó đối với công việc của nhân viên kế toán và đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

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 này để phát triển và củng cố những 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 để giải quyết vấn đề, giảm bớt được các tình huống có thể 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 để cho cảm xúc bị đè nén nên không 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. Giả thuyết H₁ được đặt ra như sau:

H₁: *Tính đa cảm tác động ngược chiều lên 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 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 căng thẳng do công việc gây ra; không hành động một cách bộc phát mà thường suy nghĩ cẩn thận 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. Từ đó, giả thuyết H₂ được đặt ra:

H₂: Khả năng tự kiểm soát tác động ngược chiều lên căng thẳng trong công việc

Tính hòa đồng và căng thẳng trong công việc: Tính hòa đồng cho biết khả năng giao tiếp xã hội của một người, mức độ rõ ràng, sự quyết đoán và tự tin khi họ giao tiếp với người khác. Một người có khả năng giao tiếp tốt có thể tự xây dựng nên các mối quan hệ tốt đẹp và thuận lợi hỗ trợ cho quá trình làm việc, hạn chế những căng thẳng, bất hòa trong giải quyết và xử lý công việc, đồng thời biết cách thể hiện cảm xúc một cách phù hợp và tự nhiên, có khả năng tạo ảnh hưởng lên cảm xúc của người khác, có thái độ dứt khoát, sẵn sàng đấu tranh vì quyền lợi bản thân, tránh phát sinh tình trạng âm ức, 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 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. Từ đó, giả thuyết H₃ được đặt ra:

H₃: Tính hòa đồng tác động ngược chiều lên căng thẳng trong 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 nên họ không cảm thấy bị áp lực và căng thẳng do công việc gây ra. Từ đó, giả thuyết H₄ được đặt ra:

H₄: Hạnh phúc tác động ngược chiều lên căng thẳng trong công việc

3. Phương pháp nghiên cứu và dữ liệu nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính sơ bộ và định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng việc thảo luận nhóm với 10 nhân viên kế toán đang làm việc trong các doanh nghiệp tại TP.HCM. Nghiên cứu định lượng sử dụng các kỹ thuật phân tích: kiểm tra độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy. Thang đo của các biến độc lập và biến phụ thuộc chủ yếu dựa trên thang đo TEIQue_SF (Trait Emotional Intelligence Questionnaire_Short Form) của Cooper và Petrides (2010) và căng thẳng trong công việc của Parker và Decotiis (1983). Cooper và Petrides hình thành thang đo TEIQue_SF từ nghiên cứu của Petrides và Frunham (2001). Đối tượng khảo sát là các nhân viên kế toán đang làm việc trong các doanh nghiệp tại TP.HCM. Kết quả thu về được 325 phản hồi, trong đó có 309 người hoàn thành toàn bộ bảng khảo sát, tuy nhiên trong số này có 18 bảng khảo sát trả lời sót 1-3 câu hỏi hoặc trả lời cùng một mức độ cho tất cả các mục hỏi. Tổng số bảng câu hỏi hợp lệ là 291 bảng được sử dụng để làm dữ liệu nghiên cứu đạt tỷ lệ 89,5%.

Thông tin mẫu nghiên cứu tại Bảng 1.

Bảng 1. Mô tả mẫu nghiên cứu theo đặc điểm

		Tần số	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	96	33,0
	Nữ	195	67,0
	Tổng	291	100,0
Độ tuổi	Từ 20-25	90	30,9
	Từ 26-30	65	22,3
	Từ 31-35	63	21,6
	Từ 36-40	49	16,8
	Trên 40	24	8,2
	Tổng	291	100,0
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	98	33,7
	Đã kết hôn	188	64,6
	Kết hôn nhưng đã ly hôn	5	1,7
	Tổng	291	100,0
Trình độ học vấn	Trung cấp	18	6,2
	Cao đẳng	48	16,5
	Đại học	198	68,0
	Sau đại học	27	9,3
	Tổng	291	100,0
Loại hình doanh nghiệp	Công ty tư nhân	40	13,7
	Công ty TNHH	115	39,5
	Công ty cổ phần	65	22,3
	Công ty có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài	41	14,1
	Công ty có 100% vốn nhà nước	21	7,2
	Khác	9	3,1
	Tổng	291	100,0

4. Phân tích kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm định thang đo

Kiểm định thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA). Kết quả phân tích Cronbach's Alpha tại bảng 2, thành tố "tính đa cảm" có biến quan sát DC2 có hệ số

tương quan biến tổng là 0,219 nhỏ hơn 0,3 nên loại bỏ; thành tố "tính hòa đồng" có biến quan sát HD5 có hệ số tương quan biến tổng là 0,274 nhỏ hơn 0,3 nên loại bỏ; thành tố "hạnh phúc" có biến quan sát HP1 có hệ số tương quan biến tổng là 0,293 nhỏ hơn 0,3 nên loại bỏ.

Bảng 2. Kết quả kiểm định thang đo

Thang đo	Số biến quan sát		Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất
	Trước	Sau		
Tính đa cảm	8	7	0,885	0,560
Khả năng tự kiểm soát	7	7	0,896	0,635
Tính hòa đồng	6	5	0,882	0,635
Hạnh phúc	6	5	0,914	0,717
Căng thẳng trong công việc	9	9	0,908	0,590

Tập hợp 24 biến quan sát của bốn biến độc lập sau khi được kiểm tra độ tin cậy 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 = 0,814 > 0,5, Sig = 0,000 < 0,05, hệ số chuyển tải đạt yêu cầu (> 0,5), giá trị trích Eigenvalue là 2,970 > 1.

Kết quả phân tích nhân tố cũng cho thấy phương sai được giải thích 65,963% (lớn hơn 50%), điều này thể hiện rằng bốn thành tố trong mô hình giải thích được 65,963% biến thiên của dữ liệu, đây là kết quả đạt yêu cầu và được sử dụng cho các phân tích tiếp theo.

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố của các thành phần			
	1	2	3	4
Khả năng tự kiểm soát	KS4	0,833		
	KS6	0,815		
	KS3	0,808		
	KS7	0,773		
	KS2	0,771		
	KS5	0,736		
	KS1	0,732		
Tính đa cảm	DC1		0,870	
	DC6		0,866	
	DC5		0,763	
	DC4		0,759	
	DC7		0,759	
	DC3		0,699	
	DC8		0,669	
	Hạnh phúc	HP4		
HP5				0,875
HP6				0,869
HP2				0,865

	HP3		0,817	
	HD3			0,899
	HD2			0,855
Tính hòa đồng	HD1			0,833
	HD6			0,772
	HD4			0,758
Giá trị Eigenvalues	5,162	3,911	3,788	2,970
% phương sai	21,509	16,297	15,782	12,375

4.2. Phân tích hồi quy tuyến tính bội

Phân tích tương quan: Theo bảng 4, hệ số tương quan giữa căng thẳng trong công việc và các biến độc lập tương đối cao. Trong đó thành tố *khả năng tự kiểm* soát tương quan mạnh nhất với căng thẳng trong

công việc (0,455), tiếp theo là *tính hòa đồng* (0,367), *tính đa cảm* (0,336) và cuối cùng là *hạnh phúc* (0,230). Có thể kết luận các biến độc lập này có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc căng thẳng trong công việc.

Bảng 4. Kết quả phân tích tương quan

	DC		HD		HP		CT
DC	1						
KS	0,132*	1					
HD	0,026	0,194**	1				
HP	0,014	-0,002	0,046	1			
CT	-0,336**	-0,455**	-0,367**	-0,230**	1**		

*Tương quan ở mức ý nghĩa 5%(kiểm định 2 phía), Sig. = 0,000, N = 291

**Tương quan ở mức ý nghĩa 1%(kiểm định 2 phía), Sig. = 0,000, N = 291

Đánh giá sự phù hợp của mô hình: Hệ số xác định R^2 hiệu chỉnh của mô hình là 40,2% thể hiện bốn biến độc lập trong mô hình giải

thích 40,2 % biến thiên của biến phụ thuộc căng thẳng trong công việc. Với giá trị này thì độ phù hợp của mô hình là chấp nhận được.

Bảng 5. Đánh giá độ phù hợp của mô hình

Model	R	R^2	R^2 hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
1	0,641a	0,411	0,402	0,43269	1,725

Kiểm định độ phù hợp của mô hình: Kết quả kiểm định trị thống kê F với giá trị Sig. = 0,000 < 0,05 cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính bội đã xây dựng phù hợp với dữ liệu.

Hiện tượng đa cộng tuyến: Để dò tìm hiện tượng đa cộng tuyến tác giả căn cứ trên

độ chấp nhận của biến và hệ số VIF (bảng 4). Kết quả hồi quy sử dụng phương pháp Enter cho thấy hệ số phóng đại phương sai VIF nhỏ hơn 2 và độ chấp nhận của biến khá cao gần bằng 1, nên có thể bác bỏ giải thuyết mô hình bị đa cộng tuyến.

Bảng 6. Kết quả hồi quy trí tuệ cảm xúc ảnh hưởng đến căng thẳng trong công việc

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận của biến	Hệ số phóng đại phương sai (VIF)
Hằng số	5,615	0,174		32,281	0,000		
DC	-0,195	0,032	-0,278	-6,059	0,000	0,982	1,018
KS	-0,236	0,030	-0,365	-7,814	0,000	0,946	1,057
HD	-0,275	0,046	-0,279	-6,019	0,000	0,960	1,042
HP	-0,181	0,039	-0,214	-4,703	0,000	0,998	1,002

Mô hình mối tương quan hồi quy tuyến tính bội các nhân tố được biểu thị như sau:

$$CT = 5,615 - 0,275 * HD - 0,236 * KS - 0,195 * DC - 0,181 * HP$$

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy mức độ tác động của các thành tố thuộc trí tuệ cảm xúc đến căng thẳng trong công việc theo bảng 6. Trong các thành tố này, khả năng tự kiểm soát ảnh hưởng nhiều nhất đến căng thẳng trong công việc (hệ số Beta chuẩn hóa là -0,365), thứ nhì là tính hòa đồng (hệ số Beta chuẩn hóa là -0,279), tiếp theo là tính đa cảm (hệ số Beta chuẩn hóa là -0,278) và cuối cùng hạnh phúc (hệ số Beta chuẩn hóa là -0,214).

Thành tố *tính đa cảm* tác động ngược chiều lên căng thẳng trong công việc với hệ số hồi quy Beta chưa chuẩn hóa bằng -0,195. Có nghĩa là, nếu như ảnh hưởng của các thành tố khác đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán không đổi thì khi thành tố tính đa cảm biến động 1 đơn vị sẽ tác động đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán biến động ngược chiều 0,195 đơn vị. Nhân viên kế toán có tính đa cảm thấp sẽ không hiểu rõ được cảm xúc của mình trong mọi tình huống, từ đó, cảm thấy bị căng thẳng vì không biết được cảm xúc của mình có đúng trong tình huống đó hay không. Đồng thời anh ta hay chị ta sẽ không hiểu được nhu cầu và mong muốn của đồng nghiệp, nhà quản lý – một khi đã không hiểu được đồng nghiệp và

nhà quản lý mong muốn gì ở mình thì có thể xảy ra những xung đột gây ra căng thẳng không đáng có. Mặt khác, không bày tỏ được cảm xúc thì sẽ không thể hiện được hoặc không biết cách thể hiện điều mình mong muốn trong công việc hiện tại, từ đó, dẫn đến hoàn thành công việc đó trong trạng thái lo lắng, căng thẳng.

Thành tố *khả năng tự kiểm soát* tác động ngược chiều lên căng thẳng trong công việc với hệ số hồi quy Beta chưa chuẩn hóa bằng -0,236. Có nghĩa là, nếu như ảnh hưởng của các thành tố khác đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán không đổi thì khi thành tố khả năng tự kiểm soát biến động 1 đơn vị sẽ tác động đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán biến động ngược chiều 0,236 đơn vị. Khi một nhân viên kế toán có khả năng kiểm soát tốt cảm xúc và những hành động của mình thì họ xử lý những xung đột và vượt qua nghịch cảnh tốt hơn, những mối quan hệ của họ với đồng nghiệp và quản lý sẽ tốt hơn. Nhận ra và hiểu được cảm xúc của chính bản thân mình giúp nhân viên cảm nhận tốt hơn và hiểu hơn về những điều đang diễn ra trong môi trường làm việc, từ đó 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.

Thành tố *tính hòa đồng* tác động ngược chiều lên căng thẳng trong công việc với hệ số hồi quy Beta chưa chuẩn hóa bằng $-0,275$. Có nghĩa là, nếu như ảnh hưởng của các thành tố khác đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán không đổi thì khi thành tố tính hòa đồng biến động 1 đơn vị sẽ tác động đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán biến động ngược chiều $0,275$ đơn vị. Nhân viên kế toán có tính hòa đồng cao sẽ đưa ra quyết định nhanh, dứt khoát, để giải quyết vấn đề trong công việc. Trong cuộc sống cũng như trong công việc không phải mọi quyết định về cách giải quyết vấn đề đều chắc chắn sẽ đạt kết quả như mong muốn. Nhiều tình huống thực tế trong công việc buộc người nhân viên hay người quản lý phải đưa ra quyết định ngay trong khi kết quả có thể còn chưa rõ ràng đối với bản thân hay đối với nhiều người khác. 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. Việc một nhân viên không nhận biết được cảm xúc của người khác và không kiểm soát được cảm xúc của mình tác động xấu đến mối giao tiếp và ảnh hưởng tiêu cực đến công việc. 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 cụ thể để kiểm soát bản thân.

Thành tố *hạnh phúc* tác động ngược chiều lên căng thẳng trong công việc với hệ số hồi quy Beta chưa chuẩn hóa bằng $-0,181$. Có nghĩa là, nếu như ảnh hưởng của các thành tố khác đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán không đổi thì khi thành tố hạnh phúc biến động 1 đơn vị sẽ tác động đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán biến động ngược chiều $0,181$ đơn vị. Khi nhân viên kế toán không tự tin sẽ khó đạt được kết quả cao trong công việc. Họ luôn ở trong tình trạng đắn đo đúng sai, không dám khẳng định

hoặc phủ định một vấn đề. Công việc là địa ngục đối với họ, những lời chê trách, chọc ghẹo là đòn giáng mạnh vào lòng tự tin. Người không tự tin sẽ không thể nào nhận biết được hết giá trị và sự quan trọng của bản thân mình. Một nhân viên luôn bi quan luôn nhìn mọi sự việc méo mó đi, người đó luôn than trách cuộc đời quá bất công; công việc thì không có lý do nào khiến họ vui vẻ, công việc được giao không có ý nghĩa hay có ích đối với họ hay doanh nghiệp. Một khi người nhân viên đã không hài lòng với cuộc sống hiện tại ở doanh nghiệp, họ sẽ cảm thấy văn phòng làm việc là phòng giam, địa ngục. Vì vậy, họ luôn cảm thấy căng thẳng khi làm việc.

5. Kết luận và kiến nghị

5.1. Kết luận

Mô hình nghiên cứu ban đầu gồm bốn thành tố thuộc trí tuệ cảm xúc tác động đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán: *tính đa cảm, khả năng tự kiểm soát, tính hòa đồng, hạnh phúc* với 27 biến quan sát. Sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo và phân tích nhân tố, kết quả các biến quan sát kết quả các quan sát được đưa vào phân tích hồi quy nhóm thành 4 thành tố. Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha loại 3 biến quan sát. Kết quả phân tích nhân tố cho thấy mặc dù có sự xáo trộn ở một số biến quan sát, nhưng sự xáo trộn đó không làm thay đổi tính chất của mỗi thành phần. Do đó, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết ban đầu vẫn được giữ nguyên. Kết quả phân tích hồi quy đã xác định căng thẳng trong công việc chịu ảnh hưởng ngược chiều bởi 4 thành tố đó là: *tính đa cảm, khả năng tự kiểm soát, tính hòa đồng, hạnh phúc*. Trong đó, thành tố *Khả năng tự kiểm soát* có ảnh hưởng mạnh nhất đối với sự căng thẳng trong công việc, kế đến là *Tính hòa đồng*, tiếp theo là *Tính đa cảm*, và cuối cùng là *Hạnh phúc*. Điều này cho thấy việc nâng cao trí tuệ cảm xúc cho nhân viên kế toán là điều cần thiết đối với doanh nghiệp hiện nay.

5.2. Kiến nghị

Kết quả nghiên cứu cho thấy, trí tuệ cảm xúc có ảnh hưởng đến căng thẳng trong công

việc của nhân viên kế toán tại thành phố Hồ Chí Minh. Nhà quản lý các doanh nghiệp cần xây dựng những phương pháp giúp nâng cao trí tuệ cảm xúc của nhân viên từ đó sẽ giảm căng thẳng trong công việc.

Thứ nhất, về khả năng tự kiểm soát: Đây là thành tố tác động ngược chiều mạnh nhất đến căng thẳng trong công việc của nhân viên kế toán. 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 nhân viên nói chung và kế toán nói riêng. Cần tổ chức các khóa đào tạo với chủ đề “Chăm sóc khách hàng”; “Quản lý căng thẳng”; “Xử lý khủng hoảng”... nhằm kết hợp giữa đào tạo kiến thức và vận dụng xử lý các tình huống thực tế trong doanh nghiệp. Mục tiêu của các khóa học đó là giúp nhà quản lý đánh giá được khả năng kiểm soát cảm xúc của nhân viên, khả năng quản lý căng thẳng, khả năng diễn đạt cảm xúc; đồng thời kết hợp đào tạo các kiến thức một cách kịp thời. Để tiết kiệm chi phí, bước đầu, các buổi đào tạo có thể được tổ chức bởi các chuyên gia nội bộ, sau đó tùy tình hình và kết quả thực tế thu được mà có thể mời các chuyên gia bên ngoài cho những chuyên đề chuyên sâu hơn.

Thứ hai, về tính hòa đồng: Trong công tác chuyên môn, cần đề cao tinh thần làm việc nhóm, từ đó xây dựng tính đoàn kết, cảm giác cộng đồng của nhân viên trong tổ chức. Ngoài công việc chuyên môn, doanh nghiệp nên tổ chức các hoạt động ngoại khóa nhằm cung cấp một không gian thư giãn thoải mái cho nhân viên trong tổ chức có điều kiện tìm hiểu, thân thiết và gắn bó với nhau ngoài sự vụ hằng ngày. Đồng thời, ban lãnh đạo doanh nghiệp cần tạo điều kiện, khuyến khích nhân viên phát triển cái tôi-tích-cực trong tổ chức, sẵn sàng đấu tranh vì quyền lợi bản thân mình theo hướng tích cực. Trong các mối quan hệ trong công việc, kim chỉ nam đầu tiên là tinh thần hợp tác và hỗ trợ giữa nhân viên với nhân viên, giữa nhân viên với phòng ban và giữa các phòng ban với nhau. 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.

Thứ ba, về tính đa cảm: Doanh nghiệp nên tạo dựng và duy trì các hoạt động có tính đồng đội, gắn kết cao, đặc biệt là các hoạt động ngoài chuyên môn như văn nghệ, thể thao... Đây là hình thức giúp nhân viên có điều kiện mở lòng và hiểu thêm lẫn nhau, tạo tiền đề cho việc dễ đặt bản thân mình vào vị trí đồng nghiệp, tránh các hiểu lầm và căng thẳng không cần thiết. Việc duy trì mối quan hệ trong doanh nghiệp cũng luôn tồn tại tình trạng “bằng mặt chứ không bằng lòng”, (thái độ hợp tác tiêu cực trong công việc mà đằng sau đó là sự kìm nén cảm xúc) nên việc khuyến khích nhân viên trao đổi riêng, thẳng thắn để tìm hướng giải quyết là điều cần thiết và phải can thiệp ngay khi sự căng thẳng bắt đầu tăng.

Thứ tư, về hạnh phúc: Doanh nghiệp cần có cơ chế lương, thưởng và phúc lợi phù hợp với từng công việc cụ thể và cạnh tranh được với mặt bằng chung. Khi các yêu cầu cơ bản - mà ở đây là cơm, áo, gạo, tiền... - có thể được san sẻ từ phía doanh nghiệp thông qua cơ chế thu nhập hợp lý, người lao động sẽ cảm thấy hạnh phúc, bớt lo âu căng thẳng và gắn bó hơn với doanh nghiệp. Ngoài ra, doanh nghiệp tổ chức các chuyến du lịch, các chuyến công tác từ thiện hoặc du lịch kết hợp với công tác từ thiện (có thể duy trì định kỳ tùy thuộc nguồn lực của tổ chức). Đồng thời, doanh nghiệp còn có thể nâng cao cảm nhận hạnh phúc của người lao động bằng cách cho họ cảm nhận được sự quan tâm của tổ chức, cảm nhận hạnh phúc khi nhận thấy điều kiện của bản thân so với các hoàn cảnh bất hạnh, cảm nhận hạnh phúc do làm được điều tốt...). Và theo xu hướng lan tỏa, khi một nhân viên cảm thấy hạnh phúc, nhân viên đó sẽ có những hành động lan truyền hạnh phúc ra xung quanh, mà gần nhất là người thân, đồng nghiệp, đối tác, xa hơn nữa là cộng đồng, xã hội...

Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự cần thiết phải phát triển các chương trình đào tạo nhằm tăng trí tuệ cảm xúc và đối phó tốt hơn với sự

căng thẳng. Các giải pháp nâng cao trí tuệ cảm xúc của nhân viên nói chung và nhân viên kế toán nói riêng phần lớn tập trung vào các hoạt động ngoại khóa ngoài công tác chuyên môn, do đó, nên kết hợp một gói giải pháp nhằm tiết kiệm thời gian, tài chính cho doanh nghiệp cũng như người lao động. Doanh nghiệp có thể thiết kế chương trình hội nghị cán bộ viên chức hoặc chương trình đào

tạo kết hợp hoạt động nhóm, trong đó có các hoạt động đào tạo, hoạt động ngoại khóa, du lịch, từ thiện... trong một số ngày cụ thể, tránh được tình trạng nhiều hoạt động dàn trải, gây mất thời gian, mệt mỏi và tổn sức cho người lao động; tốn kém chi phí tài chính cho doanh nghiệp. Tùy thuộc vào điều kiện nguồn lực của doanh nghiệp mà có thể tổ chức các hoạt động này thường niên hoặc bán niên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Arora, S., Russ, S., Petrides, K. V., Sirimanna, P., Aggarwal, R., Darzi, A., & Sevdalis, N. (2011). Emotional intelligence and stress in medical students performing surgical tasks. *Academic Medicine*, 86(10), 1311 - 1317.
- Bar-On, R. (1997). The emotional quotient inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. *Toronto: Multi-Health Systems*, 28.
- Bar-On, R. (2004). The bar-on emotional quotient inventory (EQ-i): Rationale, description and summary of psychometric properties.
- Cooper, A., & Petrides, K. V. (2010). A psychometric analysis of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire - Short Form (TEIQue-SF) using item response theory. *Journal of Personality Assessment*, 92(5), 449 - 457.
- Goleman, D. Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ (New York: Bantam, 1995); J. Maree and L. Ebersohn, "Emotional intelligence and achievement: Redefining giftedness," *Gifted Education Journal*, 16, 262 - 73.
- Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. Bantam.
- Landa, J. M. A., López-Zafra, E., Martos, M. P. B., & del Carmen Aguilar-Luzón, M. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 888 - 901.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433 - 442.
- Mayer, J. D., Salovey, P. (1997), "What is emotional intelligence?" in Salovey, P. & Sluyter, D. (Eds), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, pp. 3-31.
- Mikolajczak, M., Roy, E., Luminet, O., Fillée, C., & de Timary, P. (2007). The moderating impact of emotional intelligence on free cortisol responses to stress. *Psychoneuroendocrinology*, 32(8), 1000 - 1012.
- Mo, Y. Y. (2010). Measuring and enhancing the emotional intelligence of built environment students (Doctoral dissertation, © Yi Yi Mo).

- Nurmi, N. (2010). World-wide work stress multi-case study of the stress-coping process in distributed work.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167 - 175.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 160 - 177.
- 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.
- Pérez, J. C., Petrides, K. V., & Furnham, A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. *Emotional intelligence: An international handbook*, 181 - 201.
- Spooner-Lane, R. (2004). The influence of work stress and work support on burnout in public hospital nurses
- Viljoen, J. P., & Rothmann, S. (2009). Occupational stress, ill health and organisational commitment of employees at a university of technology. *SA Journal of Industrial Psychology*, 35(1), 67 - 77.
- Yamani, N., Shahabi, M., & Haghani, F. (2014). The relationship between emotional intelligence and job stress in the faculty of medicine in Isfahan University of Medical Sciences. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 2(1), 20.