



Working Paper 2021.2.4.12
- Vol 2, No 4

NGHIÊN CỨU ẢNH HƯỞNG CỦA TRÍ TUỆ CẢM XÚC ĐẾN HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP CỦA CÁC GIẢNG VIÊN ĐẠI HỌC TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Nguyễn Thanh Hiền¹, Kiều Hà Châu, Nguyễn Hà Vân, Thân Thị Thảo Vân

Sinh viên K57 Quản trị kinh doanh - Khoa Quản trị kinh doanh

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Lê Thu Hằng

Giảng viên Khoa Quản trị kinh doanh

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Tóm tắt

Ở Việt Nam, trong khoảng hơn chục năm trở lại đây, vấn đề trí tuệ cảm xúc cũng đã thu hút sự quan tâm của các nhà nghiên cứu về tâm lý và giáo dục. Tuy nhiên, phần lớn các nghiên cứu ở Việt Nam về vấn đề này thường tập trung vào khách thể mảng văn phòng và doanh nghiệp, rất ít nghiên cứu quan tâm đến khách thể mảng giáo dục. Nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu với mục đích xác định được mối liên hệ giữa các thành phần của trí tuệ cảm xúc đến hiệu quả công việc của giảng viên các trường đại học tại Hà Nội. Nghiên cứu áp dụng mô hình hồi quy để phân tích 187 mẫu quan sát thu thập được và đưa ra kết luận rằng các thành phần của trí tuệ cảm xúc có tác động tích cực tới hiệu quả công việc của giảng viên các trường đại học tại Hà Nội. Dựa trên kết quả phân tích, tác giả sẽ đưa ra đề xuất mang hàm ý quản trị về việc cải thiện hiệu quả công việc dựa trên việc nâng cao trí tuệ cảm xúc.

Từ khóa: Trí tuệ cảm xúc, hiệu quả công việc, ảnh hưởng, giảng viên đại học, Hà Nội

IMPACTS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON JOB PERFORMANCE: A CASE STUDY OF UNIVERSITY LECTURERS IN HANOI

Abstract

In Vietnam, over the past decade, emotional intelligence has also attracted the attention of researchers in psychology and education. However, most of the studies in Vietnam on this issue often focus on office and business objects, very few studies are interested in education objects. The authors conducted the study with the aim of determining the relationship between the components of emotional intelligence and the work performance of university lecturers in Hanoi. The study applies a regression model to analyze 187 observed samples collected and concludes

¹ Tác giả liên hệ, Email: jasminebernie@gmail.com

that the components of emotional intelligence have a positive impact on the job performance of university lecturers at universities in Vietnam. Hanoi. Based on the analysis results, the author will make recommendations with managerial implications on improving work performance based on improving emotional intelligence.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, affect, university lecturers, Hanoi.

1. Giới thiệu nghiên cứu

Trí tuệ cảm xúc hoặc khả năng thấu hiểu cảm xúc là một kỹ năng quan trọng. Bất kể bạn đang công tác tại ngành nghề nào, ở cấp bậc nhân viên hay vị trí lãnh đạo, trí tuệ cảm xúc có khả năng thúc đẩy thành công trong sự nghiệp, đặc biệt là khi bạn cần nó để điều hòa các mối quan hệ tại nơi làm việc. Trí tuệ cảm xúc cao rất cần thiết cho việc ra quyết định và kiểm soát căng thẳng ở mọi khía cạnh công việc hay ngành nghề: từ những công việc căng thẳng cao như lập trình viên, kế toán viên, nhà lãnh đạo... cho đến những hoạt động cơ bản nơi làm việc như phỏng vấn, đàm phán, làm việc nhóm...

Mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và hiệu suất của giảng viên đòi hỏi nhiều khả năng xử lý các tình huống căng thẳng để đối phó với áp lực công việc cũng như duy trì sự ổn định trong lớp học. Vì vậy, nghiên cứu “*Ảnh hưởng của trí tuệ cảm xúc đến hiệu quả công việc: nghiên cứu trường hợp của các giảng viên đại học tại Hà Nội*” sẽ làm rõ mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và hiệu quả công việc, từ đó đưa ra các hàm ý quản trị nhằm nâng cao hiệu quả giảng dạy thông qua việc nâng cao trí tuệ cảm xúc của các đối tượng được nghiên cứu.

2. Tổng quan nghiên cứu

Trí tuệ cảm xúc giúp giảng viên nâng cao khả năng tự nhận thức về cảm xúc, thể hiện cảm xúc, khả năng sáng tạo, tăng khả năng chịu đựng, tăng sự tin tưởng và chính trực, cải thiện các mối quan hệ trong trường học và do đó tăng hiệu suất của mỗi giảng viên với công tác giảng dạy. Trí tuệ cảm xúc cũng được coi là một trong số ít những đặc điểm quan trọng tạo ra các nhà lãnh đạo chiến lược trong các tổ chức. Bởi vậy, Trí tuệ cảm xúc đóng một vai trò quan trọng trong tổ chức và trở thành một tiêu chí đánh giá hàng đầu để đánh giá một nhân viên hiệu quả, tăng năng suất và sự tin tưởng trong và toàn tổ chức.

3. Cơ sở lý thuyết

3.1. Một số khái niệm

3.1.1 Trí tuệ cảm xúc (Emotional Intelligence)

Mayer và Salovey (1997) đã đưa ra định nghĩa TTCX là “khả năng nhận thức cảm xúc, để tiếp cận và sinh ra cảm xúc nhằm hỗ trợ suy nghĩ, để hiểu những cảm xúc và kiến thức về cảm xúc, và để suy nghĩ điều chỉnh cảm xúc nhằm thúc đẩy việc nâng cao tình cảm và trí tuệ”. Salovey và Mayer (1990) đã định nghĩa TTCX như được đề xuất trong Mô hình Bốn nhánh, như một trí thông minh xã hội có khả năng thúc đẩy một người hòa hợp với người khác. Họ cho rằng TTCX là một ứng dụng của cảm xúc hoạt động theo cách hợp lý và thông minh được giám sát bởi cả cảm xúc và lý trí (Kunnnanatt, 2008). Nó giúp cải thiện cảm xúc của chính mình cũng như bất kỳ mối quan hệ nào khác, cho phép một người hiểu, hướng dẫn và quản lý cảm xúc của chính mình cũng như của người khác.

3.1.2 Hiệu quả công việc của giáo viên (Job Performance)

Hiệu quả công việc (HQCv) là khả năng của một người trong việc thực hiện các hành động cần thiết để đạt được kết quả mong muốn nhất định (Bandura, 1997). Do đó, định nghĩa về HQCV của mỗi người sẽ ảnh hưởng đến cảm xúc, suy nghĩ và động lực của người đó. Những người có HQCV cao hơn thường có những quyết định, những mục tiêu cao hơn. Mặt khác, những người có HQCV thấp thường hay bỏ cuộc, không có nhiều khát vọng và cảm thấy lo lắng hơn, dẫn đến căng thẳng và kiệt sức (Gibson và Dembo, 1984).

Hơn nữa, các giáo viên có HQCV cao sẽ nắm bắt tốt hơn các yêu cầu của học sinh, nhiệt tình hơn trong việc giảng dạy (Allinder 1994), và sẵn sàng làm việc với những học sinh có vấn đề về hành vi (Hoy và Woolfolk 1990). Ross trong nghiên cứu năm 1994 của ông đã phân tích 88 nghiên cứu về hiệu quả của giáo viên và kết luận rằng giáo viên có HQCV cao sẽ sẵn sàng: (1) Học và sử dụng các cách tiếp cận và chiến lược mới để giảng dạy, (2) cố gắng nâng cao quyền tự chủ của học sinh và giảm bớt sự kiểm soát của giáo viên đối với học sinh, hỗ trợ đặc biệt cho các học sinh đạt thành tích thấp, (4) xây dựng nhận thức của học sinh về kỹ năng học tập của họ, (5) đặt ra các mục tiêu có thể đạt được, và (6) kiên trì đối mặt với sự thất bại của học sinh (Ross, 1994; Woolfolk-Hoy và Spero, 2000).

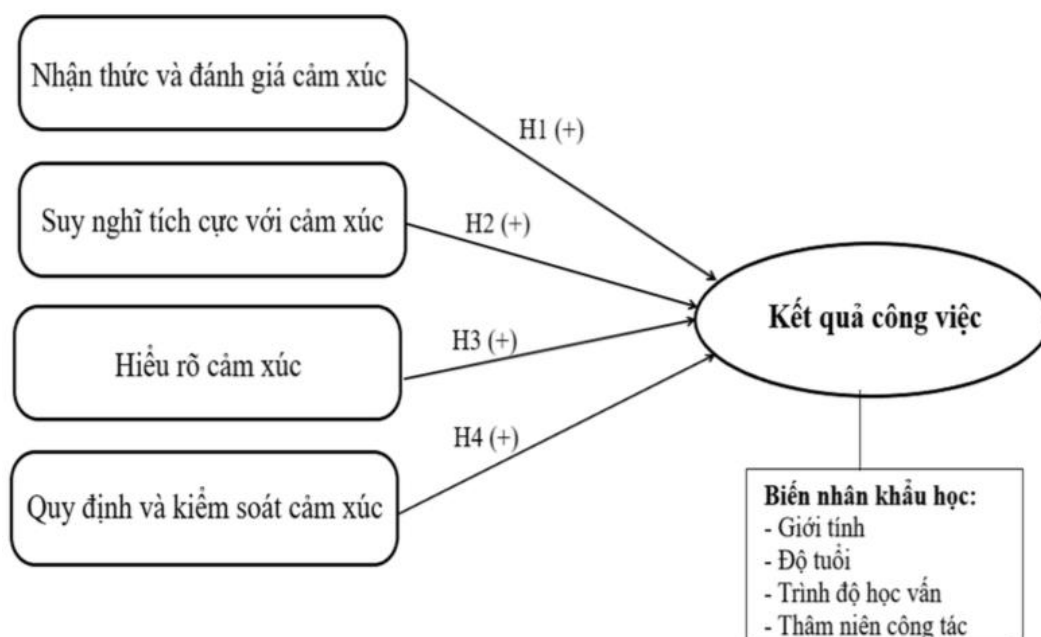
3.1.3 Mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc và hiệu quả công việc của giáo viên

Bandura (1997) đã liên hệ vai trò của hiệu quả với các khái niệm về trí tuệ cảm xúc trong suốt quá trình nghiên cứu của ông. Ông nói rằng sự tự nhận thức và kiểm soát cảm xúc có thể tương quan với một trí tuệ cảm xúc cao hơn. Trong hầu hết các tài liệu về dạy và học được xem xét, trí tuệ cảm xúc và hiệu quả của giáo viên cũng tồn tại cùng nhau và tương tác với nhau (Drew, 2006; Fabio và Palazzeschi, 2008; Olarte, Palomera và Brackett, 2006; Penrose, Perry và Ball, 2007; Akhtar, Ghufra, Husnain & Shahid, 2017; Aqqad, Obeidat, Tarhini & Masa'deh, 2019).

Theo Ivan và cộng sự (2016), cải thiện TTCX làm tăng hiệu quả công việc. Nhân viên với chỉ số TTCX cao có nhiều khả năng hiểu biết và quản lý cảm xúc của họ đồng thời có khả năng hài lòng công việc cao. TTCX tác động tới hiệu quả làm việc trực tiếp và gián tiếp thông qua việc tăng sự hài lòng công việc.

3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Từ cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu của Mayer và Salovey (1997) và được điều chỉnh bởi Groves và cộng sự (2008), mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng với biến độc lập là các yếu tố cấu thành thông minh cảm xúc và biến phụ thuộc là kết quả thực hiện công việc của nhân viên. Mô hình và các giả thuyết nghiên cứu được nhóm nghiên cứu đề xuất như sau:



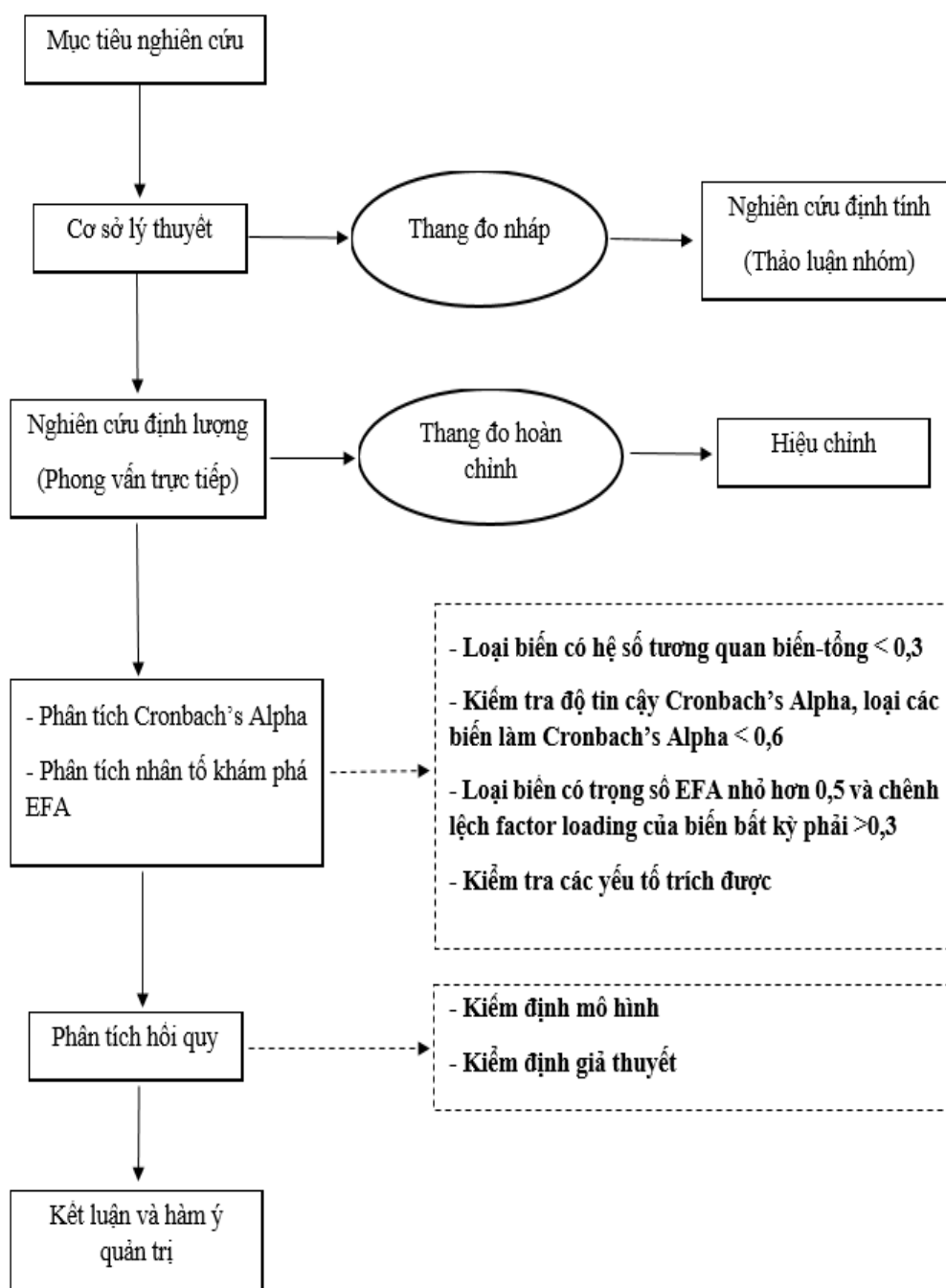
Hình 3.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

4. Giả thuyết, mô hình và phương pháp nghiên cứu

4.1. Quy trình nghiên cứu

Đề tài vận dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp và được tiến hành theo hai giai đoạn bao gồm: giai đoạn nghiên cứu sơ bộ và giai đoạn nghiên cứu chính thức.



Hình 4.1. Quy trình nghiên cứu

Nguồn: Quy trình nghiên cứu do nhóm tác giả đề xuất

4.2. Nghiên cứu định tính

Kết quả thảo luận nhóm cho thấy sự thống nhất mô hình nghiên cứu khá cao, gồm bốn yếu tố thành phần của trí tuệ cảm xúc tác động đến kết quả công việc của giảng viên. Sau khi nghiên cứu định tính, tác giả giữ nguyên mô hình lý thuyết ban đầu đã đưa ra gồm 04 yếu tố gồm: nhận thức và đánh giá cảm xúc, suy nghĩ tích cực với cảm xúc, hiểu rõ cảm xúc, và quy định và kiểm soát cảm xúc. Kết quả nghiên cứu định tính hiệu chỉnh thang đo như sau:

Bảng 4.1. Thang đo

Ký hiệu	Số thứ tự	Tên biến quan sát
Nhận thức và đánh giá cảm xúc (Perception and Appraisal Emotion - PE), (Vratskikh <i>et al.</i> , 2016)		
PE1	1	Tôi có thể nhận biết chính xác cảm xúc mà tôi cảm nhận hằng ngày.
PE2	2	Trong công việc, tôi có thể nhận biết cảm xúc của người khác (lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên) dành cho tôi
PE3	3	Tôi có thể cảm nhận được cảm xúc của người khác (lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên) đang diễn ra
PE4	4	Tôi không gặp khó khăn trong việc tìm ra đam mê để thể hiện về một vấn đề trong công việc
PE5	5	Tôi có thể hiểu được tâm trạng của một người dù nét mặt của người ấy mâu thuẫn với cử chỉ của họ
PE6	6	Tôi dễ dàng phát hiện cảm xúc thật của một người về một vấn đề mặc cho họ nói gì
Suy nghĩ tích cực với cảm xúc (Facilitating think with emotions - FE), (Vratskikh <i>et al.</i> , 2016)		
FE1	7	Tôi thường ưu tiên các nhiệm vụ công việc của mình theo mức độ cảm nhận của mình về tầm quan trọng của từng nhiệm vụ
FE2	8	Tôi thường sử dụng đam mê của mình trong công việc để thu hút sự nỗ lực của những người khác (lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên) tham gia vào dự án
FE3	9	Tôi thường dùng cảm nhận về một vấn đề của mình để xác định mức độ quan tâm dành cho nó
FE4	10	Tôi lắng nghe cảm xúc của người khác để thiết lập sự ưu tiên
FE5	11	Tôi thận trọng tạo ra cảm xúc tích cực cho việc giải quyết vấn đề hiệu quả với người khác ((lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên)
FE6	12	Khi thực hiện một quyết định, tôi luôn xem xét người khác cảm thấy thế nào về nó
Hiểu rõ cảm xúc (Understanding emotions - UE), (Vratskikh <i>et al.</i> , 2016)		
UE1	13	Tôi có thể nhận ra cảm xúc của người khác (lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên) (tức giận, xấu hổ hoặc một số cảm giác khác) khi họ thực hiện công việc kém hiệu quả

Ký hiệu	Số thứ tự	Tên biến quan sát
UE2	14	Tôi có thể theo dõi những người khác tương tác và nhận ra cảm xúc họ dành cho nhau
UE3	15	Tôi nhạy cảm với các cử chỉ thể hiện cảm xúc của mọi người (ví dụ: khi họ ngồi đâu, khi họ im lặng v...v)
UE4	16	Tôi có thể biết khi nào người khác phản ứng cảm xúc đối với một tình huống là do tính cách độc đáo của họ thay vì do nền tảng về văn hóa của tổ chức
UE5	17	Tôi có thể phát hiện ra những thay đổi tinh tế trong cảm xúc của người khác (đồng nghiệp, sinh viên v...)
UE6	18	Tôi có thể nhận ra cảm giác thất vọng của người khác (đồng nghiệp, sinh viên...) với khối lượng công việc đang tăng cao
Quy định và kiểm soát cảm xúc (Regulation and Management of Emotions - RE), (Vratskikh et al., 2016)		
RE1	19	Tôi hướng tới cảm giác hoàn thành công việc khi bắt đầu thực hiện một dự án/công việc mới
RE2	20	Tôi có khả năng giữ bình tĩnh ngay cả trong những tình huống căng thẳng xảy ra
RE3	21	Tôi có thể truyền cảm hứng/nhiệt huyết về một công việc cho người khác (sinh viên, đồng nghiệp...)
RE4	22	Tôi nhận biết được ai đó đang quan tâm người khác trong công việc
RE5	23	Tôi có khả năng làm dịu đi sự tức giận và thất vọng của một ai đó trong công việc
RE6	24	Khi đồng nghiệp cảm thấy thất vọng về kết quả công việc của họ, tôi nỗ lực để đưa ra những lời động viên
RE7	25	Bất cứ khi nào có sự kiện đau lòng xảy ra với người khác (người thân qua đời, bệnh nặng ...), tôi đã bày tỏ sự quan tâm thực sự và cố gắng giúp họ cảm thấy tốt hơn
Kết quả công việc (Job Performance - JP), Tseng và Huang (2011)		
JP1	26	Cách cư xử với các lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên trong tổ chức làm tăng kết quả công việc của tôi
JP2	27	Cách cư xử với các lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên trong tổ chức giúp tôi giải quyết các vấn đề trong công việc

Ký hiệu	Số thứ tự	Tên biến quan sát
JP3	28	Cách cư xử với các lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên trong tổ chức giúp tôi hoàn thành nhiệm vụ trong công việc tốt hơn
JP4	29	Cách cư xử với các lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên trong tổ chức giúp tôi mở mang kiến thức
JP5	30	Cách cư xử với lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên trong tổ chức làm tăng sự sẵn lòng làm việc của tôi đối với người khác
JP6	31	Cách cư xử với lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên trong tổ chức tăng khả năng giải quyết vấn đề của tôi
JP7	32	Cách cư xử với lãnh đạo, đồng nghiệp, sinh viên trong tổ chức giúp tôi thu hút được nhiều người tham gia vào các dự án cùng tôi
JP8	33	Kết quả công việc của tôi với nhóm (với đồng nghiệp, sinh viên) luôn hoàn thành đúng hạn
JP9	34	Kết quả công việc của tôi với nhóm (với đồng nghiệp, sinh viên) luôn được đánh giá cao

Nguồn: Kết quả nghiên cứu định tính của nhóm tác giả

4.3. Nghiên cứu định lượng

4.3.1. Chọn mẫu nghiên cứu

Đối tượng khảo sát: Đối tượng được chọn để khảo sát trong nghiên cứu này là giảng viên các trường đại học tại Hà Nội như: Đại học Ngoại thương, Đại học Bách Khoa, Bảng hỏi khảo sát được gửi đến các đối tượng được khảo sát tại thời điểm họ thoải mái và sẵn sàng trả lời với mức độ trung thực cao. Để đảm bảo độ tin cậy của dữ liệu để suy ra tổng thể cần nghiên cứu và có thể phải loại bỏ những phiếu khảo sát không hợp lệ, tác giả chọn mẫu kích thước lớn hơn so với yêu cầu với kích thước mẫu tiến hành khảo sát là 200.

4.3.2. Thu thập số liệu

Trong quá trình khảo sát, nhóm tác giả thu thập thông tin thông qua việc phát bảng câu hỏi trực tiếp và gửi mẫu bảng hỏi trực tuyến tới các giảng viên đại học khu vực Hà Nội. Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện - phi xác suất. Thông tin về mẫu thu thập:

- Tổng số phiếu khảo sát được phát đi: 200 phiếu;
- Tổng số phiếu khảo sát thu về: 190 phiếu;
- Tổng số phiếu hợp lệ (loại phiếu bỏ trống nhiều hoặc nghi ngờ người tham gia khảo sát đánh ngẫu nhiên): 187 phiếu;
- Tỷ lệ phiếu hợp lệ: 93,5%;
- Số phiếu khảo sát thu về hợp lệ là 187 phiếu, đạt tiêu chuẩn kích thước mẫu tối thiểu là 120 phiếu.

5. Kết quả nghiên cứu

5.1. Thống kê mô tả

Dữ liệu được thu thập từ cán bộ giảng viên của các Trường Đại học tại Hà Nội trong thời gian 15 ngày. Để đạt được kích thước mẫu đề ra, 200 phiếu khảo sát đã được gửi đi, bản thân nhóm nghiên cứu đã trực tiếp đi khảo sát. Trong số 200 phiếu phát ra, thu về 190 phiếu, trong số phiếu thu về có 3 phiếu bị loại do trả lời sai, trả lời thiếu thông tin, do đó còn lại 187 phiếu đạt yêu cầu được nhập liệu làm cơ sở để phân tích dữ liệu. Phần này sẽ tiến hành phân tích thống kê mô tả các biến liên quan đến thông tin cá nhân của các đối tượng được khảo sát.

Bảng 5.1. Thống kê mô tả mẫu khảo sát

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	69	36.9
	Nữ	118	63.1
Cộng		187	100%
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	4	2.1
	Từ 25 đến 30 tuổi	83	44.4
	Từ 36 đến 45 tuổi	79	42.2
	Trên 45 tuổi	21	11.2
Cộng		187	100%
Trình độ học vấn	Cử nhân	4	2.1
	Thạc sĩ	131	70.1
	Tiến sĩ	50	26.7
	Khác	2	1.1
Cộng		187	100%
Thâm niên công tác	Từ 1 đến dưới 5 năm	45	24.1
	Từ 5 đến dưới 10 năm	59	31.6
	Từ 10 đến dưới 20 năm	65	34.8

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
	Trên 20 năm	18	9.6
	Cộng	187	100%

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của nhóm tác giả

5.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha

Dựa trên kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha thì thang đo gồm 25 biến quan sát của 4 nhân tố độc lập thuộc trí tuệ cảm xúc và 9 biến quan sát của nhân tố phụ thuộc “Hiệu quả công việc” thỏa mãn điều kiện về độ tin cậy của thang đo, có hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0.6 và hệ số tương quan biến tổng Corrected Item - Total Correlation lớn hơn 0.3 nên các biến này sẽ được tiếp tục sử dụng ở bước phân tích nhân tố khám phá tiếp theo.

Bảng 5.2. Tổng hợp kết quả kiểm định Cronbach's Alpha các thang đo

STT	Thang đo	Cronbach's Alpha		Biến loại ra	Biến còn lại
		Ban đầu	Sau loại biến		
1	Nhận thức và đánh giá cảm xúc	.856	.856		PE1, PE2, PE3 PE4, PE5, PE6
2	Suy nghĩ tích cực với cảm xúc	.839	.839		FE1, FE2, FE3, FE4, FE5, FE6
3	Hiểu rõ cảm xúc	.850	.850		UE1, UE2, UE3, UE4, UE5, UE6
4	Quy định và kiểm soát cảm xúc	.866	.866		RE1, RE2, RE3, RE4, RE5, RE6, RE7
5	Hiệu quả công việc	.945	.945		JP1, JP2, JP3, JP4, JP5, JP6, JP7, JP8, JP9

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của nhóm tác giả

5.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

5.3.1. Phân tích EFA các yếu tố của thang đo trí tuệ cảm xúc

Từ lần chạy đầu tiên có 4 nhân tố được rút trích từ 25 biến quan sát và với tổng phương sai trích là 62.518% (lớn hơn 50%) là đạt yêu cầu, có thể giải thích được 62.518% sự biến thiên của các biến quan sát. Dựa trên ma trận xoay điều chỉnh lần 1, biến quan sát RE2 có kết quả ở hai hệ số nhân tố sẽ bị loại.

Sau khi loại biến RE2 không thỏa mãn trong các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả công việc, tác giả tiến hành đánh giá lại lần 2. Dựa trên ma trận xoay điều chỉnh lần 1, biến quan sát PE1 và FE1 có kết quả ở hai hệ số nhân tố sẽ bị loại.

Bảng 5.3. Kết quả Ma trận xoay các nhân tố lần 2

	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
UE4	.737				
UE3	.727				
UE5	.726				
UE2	.699				
UE6	.669				
UE1	.614				
RE3		.776			
RE6		.766			
RE5		.729			
RE7		.709			
RE4		.639			
RE1		.572			
PE6			.762		
PE2			.732		
PE5			.723		
PE4			.669		
PE3			.619		
PE1			.618		.517
FE4				.744	
FE3				.736	
FE2				.650	
FE5				.643	

	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
FE6				.642	
FE1				.520	.501
FE1				.575	

Nguồn: Kết quả nghiên cứu định lượng của nhóm tác giả

5.3.2. Phân tích EFA các yếu tố của thang đo Hiệu quả công việc

Thang đo kết quả công việc gồm 06 biến quan sát đạt yêu cầu ở phân tích Cronbach 's Alpha sẽ được đưa vào phân tích EFA. Tóm lại, kết quả phân tích nhân tố khám phá của các biến độc lập và biến phụ thuộc cho thấy đa số các biến đều có ý nghĩa thống kê tốt, chỉ loại biến các biến RE2, PE1, FE1 do không đảm bảo giá trị ảnh hưởng đến kết quả công việc. Dựa trên kết quả này, mô hình lý thuyết về tác động của trí tuệ cảm xúc đến hiệu quả công việc của giảng viên tại thuộc các trường Đại học tại Hà Nội được giữ nguyên, không thay đổi so với mô hình.

Bảng 5.4. Kết quả phân tích EFA các thành phần thang đo Kết quả công việc

Tên các thành phần	Biến quan sát	Nhân tố
		1
Kết quả công việc (JP)	JP1	.851
	JP7	.840
	JP6	.840
	JP4	.840
	JP2	.831
	JP5	.831
	JP8	.830
	JP9	.826
Eigenvalues	JP3	.805
		3.061
Phương sai tích lũy		59.795%

Nguồn: Kết quả nghiên cứu định lượng của nhóm tác giả

5.4. Kết quả phân tích tương quan và hồi quy tuyến tính

5.4.1. Phân tích hệ số tương quan Pearson

Bảng 5.5. Kết quả phân tích hệ số tương quan Pearson giữa các biến

		Tương quan tuyến tính				
		JP	UE	RE	PE	FE
JP	Hệ số tương quan	1	.286**	.389**	.303**	.296**
	Mức ý nghĩa (2 phía)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	187	187	187	187	187
UE	Hệ số tương quan	.286**	1	.451**	.472**	.558**
	Mức ý nghĩa (2 phía)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	187	187	187	187	187
RE	Hệ số tương quan	.389**	.451**	1	.454**	.487**
	Mức ý nghĩa (2 phía)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	187	187	187	187	187
PE	Hệ số tương quan	.303**	.472**	.454**	1	.514**
	Mức ý nghĩa (2 phía)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	187	187	187	187	187
FE	Hệ số tương quan	.296**	.558**	.487**	.514**	1
	Mức ý nghĩa (2 phía)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	187	187	187	187	187

** Tương quan ở mức ý nghĩa 0.01 (2-tailed).

Nguồn: Kết quả nghiên cứu định lượng của nhóm tác giả

Giá trị Sig giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc đều bằng 0.00, nhỏ hơn 0.05, và hệ số tương quan Pearson đều <1, điều đó cho thấy giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu thì có mối quan hệ tương quan tuyến tính với nhau. Trong đó, yếu tố nhận thức

và đánh giá cảm xúc (0.389), và quy định và kiểm soát cảm xúc (0.303) có mức độ tương quan mạnh hơn so với hai yếu tố còn lại là yếu tố hiểu rõ cảm xúc (0.286) và suy nghĩ tích cực với cảm xúc (0.296).

5.4.2. Phân tích hồi quy tuyến tính bội

- Đánh giá sự phù hợp của mô hình:

Với giá trị R^2 điều chỉnh là 0.447, tương đương 44.7%, các biến độc lập của yếu tố TTCX trong mô hình hồi quy tuyến tính có mức độ ảnh hưởng khoảng 44.7% phương sai của biến phụ thuộc là Hiệu quả công việc. Giá trị R^2 điều chỉnh gần đạt đến mức 50%, đảm bảo nghiên cứu có thể được sử dụng trong thực tiễn.

Bảng 5.6. Đánh giá độ phù hợp của mô hình

Mô hình	R	R Square	R^2 điều chỉnh	Ước lượng độ lệch chuẩn	Durbin-Watson
1	.677 ^a	.459	.447	.4688216	2.036

Nguồn: Kết quả nghiên cứu định tính của nhóm tác giả

Ngoài ra, Chỉ số DW (Durbin-Watson) dùng để kiểm định tự tương quan của các sai số kề nhau (hay còn gọi là tương quan chuỗi bậc nhất) có giá trị biến thiên trong khoảng từ 0 đến 4. Trong bảng kết quả 4.12, $d = 2.036$ nằm trong vùng chấp nhận, nghĩa là các phần sai số không có tương quan chuỗi bậc nhất với nhau hay nói cách khác là không có tương quan giữa các phần dư. Dựa vào đó, dữ liệu thu thập được đảm bảo đáp ứng điều kiện nghiên cứu.

- Kiểm định độ phù hợp của mô hình:

Bảng ANOVA được sử dụng để đánh giá độ phù hợp của mô hình nghiên cứu. Trong đó, với hệ số $F = 38.594$ và mức ý nghĩa $Sig = 0.000 < 0.05$, vì vậy, mô hình hồi quy tuyến tính xây dựng được phù hợp với tổng thể và có thể sử dụng được.

Bảng 5.7. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình (ANOVA)

	Giá trị	Tổng bình phương	Bậc tự do (df)	Trung bình bình phương	F	Mức ý nghĩa
	Tương quan	33.931	4	8.483	38.594	.000 ^b
1	Phần dư	40.002	182	.220		
	Tổng	73.934	186			

Nguồn: Kết quả nghiên cứu định tính của nhóm tác giả

- Kết quả phân tích hồi quy và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố:

Bảng 5.8. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

Thành phần	Hệ số chưa điều chỉnh		Hệ số điều chỉnh Beta	Giá trị T	Mức ý nghĩa	Thống kê Đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn				Dung sai	VIF
Hằng số	.616	.254		2.429	.016		
PE	.181	.071	.183	2.532	.012	.567	1.762
FE	.199	.070	.189	2.840	.005	.671	1.490
UE	.160	.071	.164	2.248	.026	.562	1.781
RE	.313	.079	.299	3.954	.000	.520	1.924

Nguồn: Kết quả nghiên cứu định tính của nhóm tác giả

Kết quả phân tích hồi quy ở Bảng 5.8 đã chỉ ra, hệ số Beta chuẩn hóa của 4 nhân tố đều khác 0 (Zero), kết luận được là các biến độc lập đều có một mức độ ảnh hưởng nào đó lên biến phụ thuộc. Cả bốn nhân tố Nhận thức và đánh giá cảm xúc - PE, Suy nghĩ tích cực với cảm xúc - FE, Hiểu rõ cảm xúc - UE, Quy định và kiểm soát cảm xúc - RE, đều có giá trị Sig < 0.05. Như vậy, các biến trong mô hình đều có ý nghĩa.

Từ đó, chúng ta xây dựng được phương trình hồi quy tuyến tính bội: Các yếu tố thành phần của Trí tuệ cảm xúc tác động đến Hiệu quả công việc được thể hiện qua phương trình hồi quy (theo hệ số đã điều chỉnh) như sau:

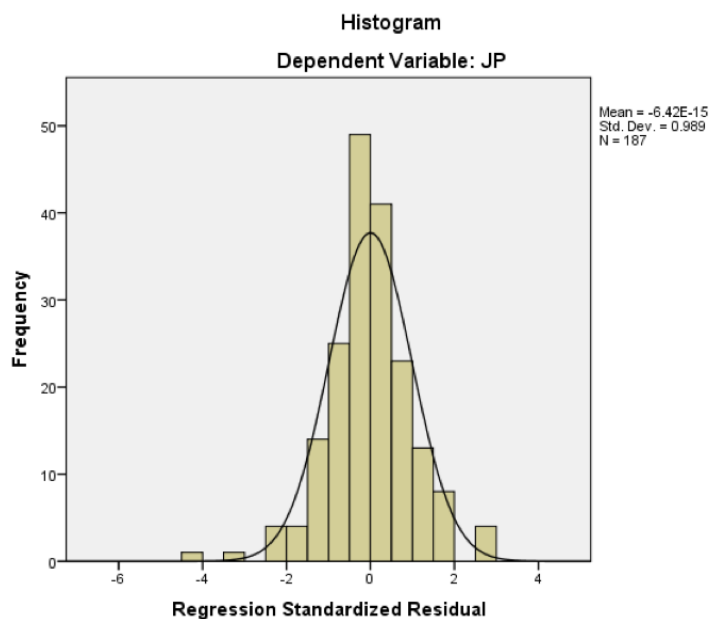
$$JP = 0.183*PE + 0.189*FE + 0.164*UE + 0.299*RE + \varepsilon$$

Trong đó:

- Biến phụ thuộc: JP - Hiệu quả công việc
- Biến độc lập: PE - Nhận thức và đánh giá cảm xúc; FE - Suy nghĩ tích cực với cảm xúc; UE - Hiểu rõ cảm xúc; RE: Quy định và kiểm soát cảm xúc

5.5. Kiểm định lý thuyết về phân phối chuẩn

Biểu đồ tần số phần dư chuẩn hóa Histogram: Từ biểu đồ thấy được, một đường cong phân phối chuẩn được đặt chồng lên biểu đồ tần số. Đường cong này có dạng hình chuông, phù hợp với dạng đồ thị của phân phối chuẩn. Hình 5.1 cho thấy độ lệch chuẩn là 0.989 xấp xỉ bằng 1 và giá trị trung bình Mean là -6.42E-15 xấp xỉ bằng 0., như vậy có thể nói, phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn. Do đó, có thể kết luận rằng: Giả thiết phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.



Hình 5.1. Biểu đồ tần số phần dư chuẩn hóa Histogram

Nguồn: Kết quả nghiên cứu định tính của nhóm tác giả

5.6. Kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết H1: Nhận thức và đánh giá cảm xúc tác động dương đến hiệu quả công việc của giảng viên. Kết quả nghiên cứu định lượng cho thấy, giả thuyết H1 được chấp nhận với hệ số $\beta = 0.183$, mức ý nghĩa Sig.=0.012 <0.05.

Giả thuyết H2: Suy nghĩ tích cực với cảm xúc tác động dương đến hiệu quả công việc của giảng viên. Kết quả nghiên cứu định lượng cho thấy, giả thuyết H2 được chấp nhận với hệ số $\beta = 0.189$, mức ý nghĩa Sig.=0.005 <0.05.

Giả thuyết H3: Hiểu rõ cảm xúc tác động dương đến hiệu quả công việc của giảng viên. Kết quả nghiên cứu định lượng cho thấy, giả thuyết H3 được chấp nhận với hệ số $\beta = 0.164$, mức ý nghĩa Sig.=0.026 <0.05.

Giả thuyết H4: Quy định và kiểm soát cảm xúc tác động dương đến hiệu quả công việc của giảng viên. Kết quả nghiên cứu định lượng cho thấy, giả thuyết H4 được chấp nhận với hệ số $\beta = 0.299$, mức ý nghĩa Sig.= 0.000 <0.05.

6. Thảo luận kết quả nghiên cứu và một số đề xuất

Kết quả hồi quy đã chỉ ra rằng TTCX có tác động tích cực đến HQCV của giảng viên. Ngoài ra, bất cứ sự thay đổi nào trong 4 yếu tố cấu thành TTCX cũng sẽ có những ảnh hưởng nhất định đến kết quả làm việc của giảng viên.

Đầu tiên về nhận thức và đánh giá cảm xúc, nhân tố này có hệ số $\beta_1 = 0.183$, và được đánh giá ở mức trung bình với Mean = 3.5401, thấp nhất trong bốn yếu tố của trí tuệ cảm xúc tác động đến hiệu quả công việc. Bắt đầu từ việc nâng cao giáo dục về tầm quan trọng của TTCX và cách áp dụng chúng trong đời sống công việc, các trường đại học nên kết hợp với các tổ chức chuyên môn tổ chức những hội thảo để chia sẻ, huấn luyện thêm về TTCX cho các giảng viên. Một số công ty và tổ chức tiêu biểu có thể kể đến là Công ty TNHH Đào tạo tư vấn phát triển Springo,

Trung tâm ESWEST Leadership Training & Development, Trung Tâm phát triển đào tạo quản lý ITD Việt Nam. Mỗi giảng viên cần dành thời gian suy nghĩ về bản thân để tự trau dồi và hiểu rõ được cảm xúc của mình. Thay vì bỏ qua những biểu hiện thể chất của cảm xúc, hãy bắt đầu lắng nghe chúng. Sau đó, dùng cảm xúc để quyết định mức độ ưu tiên của công việc và sắp xếp thực hiện chúng một cách hợp lý nhất. Hơn thế nữa, mỗi người cần nhìn nhận lại bản thân, xem xét lại từ những thất bại để sửa chữa những điểm chưa được. Giảng viên cần được khuyến khích động viên nói lên những ý kiến, mong muốn của bản thân, cũng như đóng góp ý kiến nhận xét mang tính xây dựng về những vấn đề trong môi trường làm việc. Cần tránh thái độ ngại ngùng, cả nể, ngại nêu ra những điểm chưa được ở đồng nghiệp, lãnh đạo; và đồng thời cũng cần có thái độ cởi mở, cầu thị, biết chấp nhận và khắc phục hạn chế khi đồng nghiệp góp ý.

Thứ hai về Suy nghĩ tích cực với cảm xúc, yếu tố có tác động khá yếu đến HQCV với hệ số $\beta = 0.189$, trên thực tế thì các giảng viên đánh giá yếu tố này ở mức cao với Mean = 3.6515, xếp thứ hai trên những yếu tố của trí tuệ cảm xúc tác động đến HQCV. Để phát huy yếu tố này, giảng viên tự bản thân phải hình thành nhu cầu nâng cao khả năng biểu hiện TTCX, đây là quyết định quan trọng nhằm xác định động cơ thay đổi bản thân, xuất hiện những động lực thôi thúc cá nhân cố gắng, nỗ lực hành động nâng cao TTCX của mình. Cố gắng cởi mở, xử sự thông thoáng, không ích kỷ hẹp hòi, sẵn sàng cho phép và động viên sinh viên mình giao tiếp, hay sẵn lòng lắng nghe và áp lại những câu trả lời và câu hỏi của sinh viên một cách chân thành. Ngoài ra, bộ máy lãnh đạo cần tạo ra một môi trường làm việc hài hòa và qua đó tạo động lực và kích thích năng suất làm việc của giảng viên, cần khuyến khích cán giảng viên tư duy sáng tạo trong công việc, tạo được an toàn về tâm lý cho họ tiếp cận cái mới; thiết lập các nhóm thảo luận để khuyến khích sự tham gia của các thành viên nhằm góp phần thúc đẩy sự tương tác giữa các cán bộ giảng viên với nhau.

Thứ ba về Hiểu rõ cảm xúc - yếu tố có tác động tích yếu nhất đến kết quả công việc với hệ số $\beta_3 = 0.164$, và được đánh giá ở mức trung bình khá là 3.5802. Từ kỹ năng này, giảng viên có thể hiểu rõ hơn về cảm xúc của chính mình và mọi người xung quanh bằng cách lắng nghe bản thân và lắng nghe suy nghĩ của họ nhiều hơn, chia sẻ, đồng cảm và giúp đỡ, hỗ trợ họ, thiết lập mối quan hệ thân thiết hơn. Cần có những buổi chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức về những vấn đề xung quanh cuộc sống đại học, giúp kéo gần khoảng cách tâm lý và suy nghĩ giữa giảng viên và sinh viên, giữa những thời đại khác nhau. Giảng viên cũng nên khuyến khích sinh viên nói ra mong ước, nguyện vọng và những đề xuất của mình, từ đó xem xét, cân nhắc và giải quyết vấn đề sao cho phù hợp với các bên nhất. Ngoài ra, các giảng viên nên đặt ra những mục tiêu cần đạt được, những phương hướng khen thưởng và trách phạt cụ thể để làm động lực giúp sinh viên thêm cố gắng hoàn thiện những nhiệm vụ được giao. Từ đó, hiệu quả công việc của cả giảng viên và sinh viên sẽ cùng được cải thiện.

Cuối cùng về Quy định và kiểm soát cảm xúc, đây là yếu tố thứ ba có tác động tích cực đến kết quả công việc với hệ số $\beta = 0.299$ lớn nhất, tuy nhiên trên thực tế chỉ được đánh giá ở mức trung bình với Mean = 3.5982. Mỗi giảng viên cần tự rèn luyện kỹ năng kiểm soát cảm xúc của bản thân, nhìn thẳng vào vấn đề nhằm có được sự quyết đoán trong giải quyết công việc, truyền đạt chính xác suy nghĩ và cảm xúc của bản thân cho đồng nghiệp, giữ sự cân bằng giữa tình cảm và lý trí, xây dựng mối quan hệ tốt đẹp. Đây chính là giai đoạn các giảng viên nâng cao khả năng nhận biết và thấu hiểu các cảm xúc của bản thân mình. Cá nhân phải tự điều khiển, kiểm soát được cảm xúc của bản thân, và phải đánh giá đúng và tôn trọng cảm xúc của người khác cho dù các cảm xúc ấy có khác với những gì mình cảm thấy trong hoàn cảnh tương tự. Điều này có

nghĩa là giảng viên cần phải biết tôn trọng các cảm xúc khác nhau của sinh viên và của người xung quanh cho dù cảm xúc ấy khác với những gì giảng viên cảm thấy trong hoàn cảnh đó.

Như vậy, Trí tuệ cảm xúc là một dạng trí tuệ có biểu hiện rất đa dạng, phong phú theo sự thích ứng của con người với các yêu cầu của xã hội và cuộc sống. Vì thế các biểu hiện của trí tuệ cảm xúc có tính ổn định tương đối không bất biến. Do đó cần phải nghiên cứu thường xuyên và với quy mô lớn hơn. Đây còn là vấn đề còn rất mới mẻ, nên chúng tôi không thể tránh khỏi những thiếu sót chúng tôi rất mong được sự góp ý của các chuyên gia để chúng tôi có những công trình nghiên cứu sâu hơn, rộng hơn và toàn diện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TIẾNG VIỆT

Bách, T.Q. & Thanh, N.K. (2020), “Ảnh hưởng của năng lực cảm xúc đến động lực làm việc của nhà quản trị cấp trung tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở khu vực Bắc Trung Bộ”, *Tạp chí kinh tế phát triển*, Số 274, tr. 103 – 112.

Dao, N.N.Q. (2013), *Trí tuệ cảm xúc của các giám đốc doanh nghiệp tư nhân tại thành phố Hồ Chí Minh*, Luận án tiến sĩ, Học viện Khoa học Xã hội.

Dung, D.T.M. (2019), “Tác động của trí tuệ cảm xúc đến kết quả công việc của cán bộ công chức: trường hợp Sở Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh”.

Hà, T.T.K. & Vân, N.T.T. (2015), ‘Trí tuệ cảm xúc và các mối quan hệ’, *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Khoa học Xã hội và Nhân văn*, Tập 31 Số 1.

Hàng, V.V. & Linh, P.T.C. (2016), *Tác Động Của Trí Tuệ Cảm Xúc Đến Căng Thẳng Trong Công Việc Của Nhân Viên Kế Toán Tại Thành Phố Hồ Chí Minh*, *Kinh tế và Quản trị kinh doanh*, Tập 11 Số 2.

Hương, N.T.T. (2012), *Mối quan hệ giữa trí tuệ cảm xúc, phong cách lãnh đạo và hiệu suất làm việc của nhân viên*, Luận án tiến sĩ, Đại học Nông lâm Thái Nguyên.

Huyền, N.T.T. (2018), “Ứng dụng mô hình trí tuệ cảm xúc của John Mayer và Peter Salovey để xác định các yếu tố trí tuệ cảm xúc trong hoạt động nghề nghiệp của giáo viên mầm non”, *Tạp chí Giáo dục*, Số 440 (Kì 2 - 10/2018), tr. 21 – 25.

Mai, T.T.T. (2013), “Trí tuệ cảm xúc của sinh viên trường đại học sư phạm thành phố hồ chí minh”, *Tạp chí Khoa học*, Số 48, tr. 76.

TIẾNG ANH

Abraham, R. (1999), “Emotional intelligence in organizations: A conceptualization”, *Genetic, social, and general psychology monographs*, Vol. 125 No. 2, p. 209.

Ahangar, R.G. (2012), *Emotional intelligence: The most potent factor of job performance among executives. In Emotional Intelligence-New Perspectives and Applications. IntechOpen*.

Amabile, T. & Kramer, S. (2011), “The progress principle: Using small wins to ignite joy, engagement, and creativity at work”, *Harvard Business Press*.

Anderson, J.C. & Gerbing, D.W. (1988), ‘Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach’, *Psychological bulletin*, Vol. 103 No. 3, p. 411.

Antonakis, J., Ashkanasy, N.M. & Dasborough, M.T. (2009), ‘Does leadership need emotional intelligence?’, *The leadership quarterly*, Vol. 20 No. 2, pp. 247 - 261.

Applewhite, P.A. (2017), *Examining the role of emotional intelligence in the work and life balance of foster care workers*.