



Working Paper 2026.1.3.3

- Vol. 1, No. 3

TÁC ĐỘNG CỦA HỖ TRỢ XÃ HỘI ĐẾN TÌNH TRẠNG KIẾT QUỆ CẢM XÚC CỦA SINH VIÊN

Lương Hà Châu¹, Mai Ngọc Anh, Trần Thị Diệu Linh

Sinh viên K62 CLC Quản trị kinh doanh quốc tế - Khoa Quản trị Kinh doanh

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Đinh Thái Thuỳ Linh

Sinh viên K62 CTTT Kinh tế đối ngoại - Viện Kinh tế & Kinh doanh quốc tế

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Nguyễn Việt Hà

Sinh viên K62 TC Kinh tế đối ngoại - Viện Kinh tế & Kinh doanh quốc tế

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Dương Thị Hoài Nhung, Nguyễn Thị Ngọc Dung

Giảng viên Khoa Quản trị Kinh Doanh

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Tóm tắt

Nghiên cứu này vận dụng Lý thuyết Bảo tồn Nguồn lực (COR) và Mô hình Đệm Căng thẳng để xem xét tác động của hỗ trợ xã hội từ nhiều nguồn đến kiệt quệ cảm xúc của sinh viên. Dựa trên câu trả lời của 168 sinh viên đại học từ Hà Nội, hỗ trợ xã hội giải thích 33,7% phương sai của kiệt quệ cảm xúc. Trong đó, hỗ trợ từ giảng viên là yếu tố dự báo tiêu cực mạnh nhất ($\beta = -0,122$, $p < 0,001$), tiếp theo là hỗ trợ từ gia đình và bạn bè. Ngược lại, hỗ trợ từ nguồn quan trọng khác không có ý nghĩa thống kê. Kết quả cho thấy các nguồn hỗ trợ liên quan trực tiếp đến môi trường học tập, đặc biệt từ giảng viên, có vị trí quan trọng trong việc giảm kiệt quệ cảm xúc và thúc đẩy sức khỏe tâm lý của sinh viên.

Từ khóa: kiệt quệ cảm xúc, hỗ trợ xã hội, hỗ trợ từ giảng viên, kiệt sức học tập, giáo dục đại học Việt Nam.

¹ Tác giả liên hệ. Email: k62.2312250023@ftu.edu.vn

THE IMPACT OF SOCIAL SUPPORT ON EMOTIONAL EXHAUSTION OF STUDENTS

Abstract

This study utilizes Conservation of Resources (COR) theory and the Stress-Buffering Model to examine how multi-source social support influences emotional exhaustion among 168 undergraduate students in Hanoi, Vietnam. Regression analysis reveals that social support accounts for 33.7% of the variance in emotional exhaustion, with teacher support emerging as the most significant negative predictor ($\beta=-0.122$, $p<0.001$), followed by family and friend support. Notably, support from significant others did not yield a statistically significant effect. These findings underscore the critical responsibility of universities to foster supportive faculty-student relationships as a primary mechanism for reducing student emotional exhaustion and enhancing psychological well-being.

Keywords: Emotional exhaustion, social support, teacher support, academic burnout, Vietnamese higher education.

1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, sinh viên đại học thường xuyên đối mặt với mức độ căng thẳng tâm lý gia tăng, đặc biệt là kiệt quệ cảm xúc, khi họ phải xử lý các thách thức về học tập, xã hội và cá nhân trong quá trình giáo dục bậc cao (Abrams, 2022). Kiệt quệ cảm xúc đề cập đến sự suy kiệt các nguồn lực cảm xúc và thể chất do sự mất cân bằng kéo dài giữa các yêu cầu và nguồn lực đối phó sẵn có (Chen & cộng sự, 2025; Caravaca & cộng sự, 2025; Liu & cộng sự, 2026).

Trong bối cảnh giáo dục đại học hiện đại, yêu cầu học tập kéo dài buộc sinh viên phải liên tục đầu tư về cảm xúc và nhận thức, từ đó dẫn đến cạn kiệt nguồn lực cảm xúc (Bakker & cộng sự, 2023). Nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng kiệt quệ cảm xúc đem lại tác động tiêu cực đến kết quả học tập, cũng như mức độ hài lòng với cuộc sống của sinh viên (Liang & cộng sự, 2025; Ramos-Vera & cộng sự, 2025). Ngược lại, hỗ trợ xã hội được xem là yếu tố quan trọng giúp giảm thiểu căng thẳng và hạn chế kiệt quệ cảm xúc (Ghafari & cộng sự, 2021; Liu & cộng sự, 2021; McLean & cộng sự, 2022).

Mặc dù kiệt quệ cảm xúc đã được nghiên cứu rộng rãi trong bối cảnh nghề nghiệp, vẫn còn khá ít nghiên cứu tập trung cụ thể vào sinh viên đại học (Liu & Cao, 2022; Mansour & cộng sự, 2025; Chaves-Montero & cộng sự, 2025). Trong bối cảnh của Việt Nam, kỳ vọng từ gia đình và thành tích học tập được nhấn mạnh, các nguồn hỗ trợ xã hội có thể ảnh hưởng đến kiệt quệ cảm xúc của sinh viên theo cách khác so với bối cảnh phương Tây.

Nghiên cứu này gồm: (i) Khung phân tích: Khung lý thuyết, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết; (ii) Phương pháp nghiên cứu; (iii) Kết quả nghiên cứu và (iv) Một số kiến nghị và kết luận.

2. Khung phân tích

2.1. Khung lý thuyết

Kiệt quệ cảm xúc

Theo Freudenberger (1974), kiệt sức là tình trạng "đuối sức, mệt mỏi hoặc trở nên kiệt quệ do những đòi hỏi quá mức về năng lượng, sức mạnh hoặc nguồn lực". Kiệt quệ cảm xúc, được Alsharif (2020) định nghĩa là sự tiêu hao năng lượng, cũng như sự mệt mỏi về cả thể chất lẫn tâm lý mà con người biểu lộ, gây ra bởi những áp lực quá mức tồn tại trong môi trường. Maslach (2003) khẳng định rằng kiệt quệ cảm xúc là hệ quả của việc yêu cầu học tập và nguồn lực mà sinh viên có mất cân bằng với nhau.

Các nghiên cứu đã cho thấy rằng kiệt quệ cảm xúc là khía cạnh chính của sự kiệt quệ (burnout) (Gaines & Jermier, 1983; Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, 2003). Trong môi trường học đường, (Ramist, 1981) đã khám phá ra rằng những sinh viên chịu đựng tình trạng này có thể cảm thấy bản thân kém cỏi, tăng tỉ lệ vắng mặt các lớp học và cuối cùng có thể bỏ học. Tuy nhiên, (Barreto Osama & Salazar Blanco 2020) lập luận rằng kiệt quệ cảm xúc có thể được điều chỉnh bởi khả năng ứng phó của mỗi cá nhân, trong đó con người phản ứng với cả những đòi hỏi khách quan và những đánh giá chủ quan, cho phép họ quản lý cảm xúc hiệu quả hơn khi gặp phải căng thẳng.

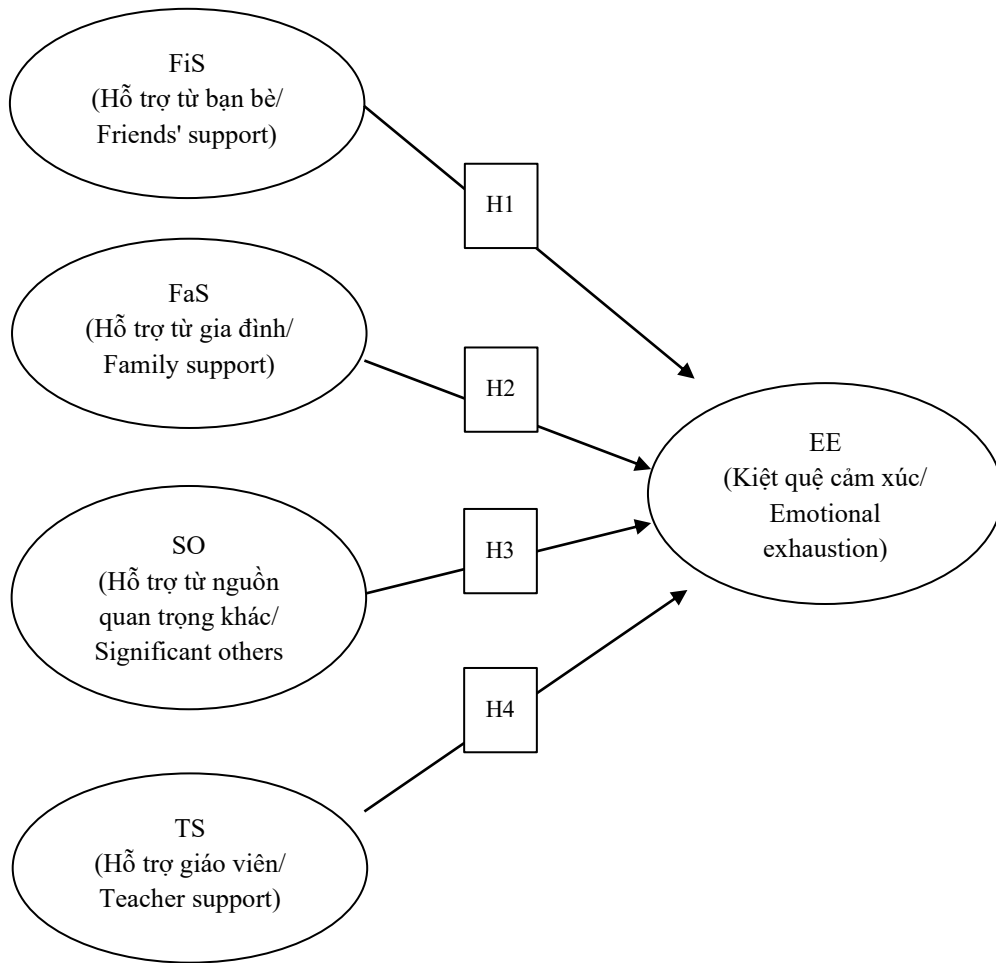
Hỗ trợ xã hội

Được thúc đẩy như một nguồn lực cho phép cá nhân đối phó với căng thẳng và các yêu cầu công việc (Rigg & cộng sự, 2013; Kim & cộng sự, 2017), theo (Lourel & cộng sự, 2013), hỗ trợ xã hội là một khái niệm đa chiều, đề cập đến sự hỗ trợ về mặt xã hội và tâm lý mà một cá nhân nhận được hoặc cảm nhận được từ gia đình, bạn bè và cộng đồng (Awang & cộng sự, 2014; Zimet & cộng sự, 1988). Hơn nữa, (Poudel & cộng sự 2020) đã chứng minh rằng khi nhận được hỗ trợ xã hội nhiều hơn, sinh viên có thể cải thiện sức khỏe tâm lý và ít có nguy cơ mắc các vấn đề sức khỏe tâm thần hơn.

(Karaca & cộng sự 2019) coi hỗ trợ xã hội là một nguồn lực chủ động giúp con người đối phó với căng thẳng, phiền muộn và trầm cảm. Ngoài ra, hỗ trợ xã hội luôn được chứng minh là có tác động đến tình trạng trầm cảm và chất lượng cuộc sống của sinh viên (Ibrahim & cộng sự, 2013; Othieno & cộng sự, 2014; Vungkhanching & cộng sự, 2017). Trong môi trường đại học, hỗ trợ xã hội có ảnh hưởng đến sự hòa nhập của sinh viên vào đời sống học thuật (Cox & Naylor, 2018; Maunder, 2018), từ đó tác động đến cả tỷ lệ duy trì học tập và thành công trong học tập (Gallop & Bastien, 2016; Masserini & Bini, 2021). Do đó, hỗ trợ xã hội được xem như một biện pháp phục hồi sau căng thẳng của sinh viên hiệu quả, điều đặc biệt hữu ích đối với việc chống lại tình trạng kiệt quệ cảm xúc (Jacob & Dodd, 2003).

2.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất và giả thuyết

Trên cơ sở tổng hợp các nền tảng lý thuyết và các nghiên cứu trước, nghiên cứu này đề xuất một mô hình khái niệm nhằm kiểm định tác động của các nguồn hỗ trợ xã hội đến kiệt quệ cảm xúc của sinh viên. Mô hình bao gồm bốn nguồn hỗ trợ chính: gia đình, bạn bè, giảng viên và nguồn quan trọng khác. Mô hình nghiên cứu đề xuất được minh họa trong Hình 1.



Hình 1. Mô hình đề xuất và các giả thuyết

Nguồn: Mô hình đề xuất của nhóm tác giả.

Các giả thuyết

Kiệt quệ cảm xúc được xem là một trong những biểu hiện phổ biến của căng thẳng học thuật ở sinh viên, xảy ra khi các nguồn lực tâm lý của cá nhân bị suy giảm do áp lực học tập kéo dài. Theo Lý thuyết Bảo tồn Nguồn lực (COR), cá nhân có xu hướng tìm kiếm và duy trì các nguồn lực quan trọng để đối phó với căng thẳng. Trong bối cảnh này, hỗ trợ xã hội từ các mối quan hệ xung quanh được xem là nguồn lực quan trọng giúp cá nhân giảm thiểu sự mất mát nguồn lực và hạn chế kiệt quệ cảm xúc (Holmgreen và cộng sự, 2016).

Trong số các nguồn hỗ trợ đến từ xã hội, gia đình được xem là ổn định và lâu dài đối với sinh viên. Khi được quan tâm, động viên, sinh viên có thể giảm bớt áp lực học tập và duy trì trạng thái tâm lý tích cực. Nhiều nghiên cứu trước đây cũng thể hiện mức độ hỗ trợ từ nguồn này có mối quan hệ nghịch chiều với kiệt quệ cảm xúc ở sinh viên.

Từ đó, có thể đưa ra giả thuyết: **[H1]** Hỗ trợ từ gia đình (Family Support) có tác động tiêu cực đến kiệt quệ cảm xúc (Emotional Exhaustion) của sinh viên.

Bên cạnh gia đình, bạn bè cũng đóng vai trò quan trọng trong mạng lưới hỗ trợ xã hội của sinh viên. Theo Mô hình Đệm Căng thẳng của Hỗ trợ Xã hội (Cohen & Wills, 1985), sự hỗ trợ

từ bạn bè giúp giảm cảm giác cô lập và tạo điều kiện để sinh viên chia sẻ kinh nghiệm đối phó với áp lực học tập. Do đó, sinh viên nhận được nhiều hỗ trợ từ bạn bè thường có khả năng thích nghi tốt hơn với môi trường học tập và ít có nguy cơ rơi vào trạng thái kiệt quệ cảm xúc.

Vậy, giả thuyết được đưa ra là: **[H2]** Hỗ trợ từ bạn bè (Friends Support) có tác động tiêu cực đến kiệt quệ cảm xúc (Emotional Exhaustion) của sinh viên.

Ngoài ra, sự hỗ trợ từ nguồn quan trọng khác, chẳng hạn như người yêu hoặc những cá nhân có ý nghĩa đặc biệt, cũng đóng vai trò như một nguồn lực cảm xúc quan trọng. Theo Lý thuyết COR, sự gắn kết và kích lệ từ những mối quan hệ thân thiết giúp cá nhân duy trì nguồn lực tâm lý khi đối mặt với căng thẳng. Các nghiên cứu thực nghiệm cũng cho thấy hỗ trợ từ những người thân thiết có thể giúp giảm cảm giác căng thẳng và kiệt quệ cảm xúc ở sinh viên.

Từ đây, giả thuyết được đưa ra là: **[H3]** Hỗ trợ từ nguồn quan trọng khác (Significant Others) có tác động tiêu cực đến kiệt quệ cảm xúc (Emotional Exhaustion) của sinh viên.

Trong môi trường học thuật, giảng viên cũng được xem là nguồn hỗ trợ quan trọng đối với sinh viên. Sự quan tâm, hướng dẫn và kích lệ từ giảng viên có thể giúp sinh viên giảm áp lực liên quan đến khối lượng học tập, đánh giá kết quả và các khó khăn trong quá trình học tập. Khi sinh viên cảm nhận được sự hỗ trợ từ giảng viên, họ có xu hướng cảm thấy tự tin và kiểm soát tốt hơn các thách thức học tập, từ đó giảm nguy cơ kiệt quệ cảm xúc.

Như vậy, giả thuyết được đưa ra là: **[H4]** Hỗ trợ từ giảng viên (Teacher Support) có tác động tiêu cực đến kiệt quệ cảm xúc (Emotional Exhaustion) của sinh viên.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1 Nguồn dữ liệu

Dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát sinh viên tại ba trường đại học công lập ở Việt Nam. Tổng cộng 169 bảng hỏi được thu thập, trong đó 168 quan sát hợp lệ được sử dụng cho phân tích sau khi loại bỏ một bảng hỏi thiếu dữ liệu. Theo tiêu chuẩn của Green (1991), với bốn biến độc lập, cỡ mẫu tối thiểu cho hồi quy đa biến là 82 quan sát. Do đó, mẫu nghiên cứu gồm 168 quan sát đáp ứng yêu cầu phân tích.

3.2 Lựa chọn mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu có chủ đích (purposive sampling) nhằm xây dựng mẫu phân tích tập trung vào sinh viên bậc đại học đang theo học các ngành thuộc khối kinh tế và kinh doanh tại các trường đại học công lập ở Hà Nội, Việt Nam. Nhóm đối tượng này được hướng tới bởi sinh viên trong các lĩnh vực này thường phải đối mặt với môi trường học tập có tính cạnh tranh cao cũng như áp lực về thành tích học tập. Đây là những yếu tố có thể làm gia tăng nguy cơ kiệt quệ cảm xúc trong quá trình học tập. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng phương pháp chọn mẫu có chủ đích có thể làm hạn chế khả năng khái quát hóa kết quả nghiên cứu ra ngoài phạm vi mẫu khảo sát. Vì vậy, các kết quả nghiên cứu cần được diễn giải một cách thận trọng và không nên suy rộng trực tiếp cho sinh viên thuộc các lĩnh vực đào tạo khác hoặc các bối cảnh học thuật khác.

3.3 Thang đo các biến

Tất cả các khái niệm trong nghiên cứu được xem là biến tiềm ẩn và được đo lường thông qua nhiều biến quan sát trên thang đo Likert 5 mức độ (1 = hoàn toàn không đồng ý, 5 = hoàn toàn đồng ý).

- Hỗ trợ từ bạn bè (FiS) được đo lường bằng bốn biến quan sát (FiS1-FiS4).
- Hỗ trợ từ gia đình (FaS) được đo lường bằng bốn biến quan sát (FaS1-FaS4).
- Hỗ trợ từ nguồn quan trọng khác (SO) được đo lường bằng bốn biến quan sát (SO1-SO4).
- Hỗ trợ từ giảng viên (TS) được đo lường bằng sáu biến quan sát (TS1-TS6).
- Kiệt quệ cảm xúc (EE) được đo lường bằng bốn biến quan sát (EE1, EE2, EE3, EE4).

Biến EE3 được đảo chiều trước khi phân tích nhằm đảm bảo sự nhất quán về hướng của thang đo. Với thang đo Likert 5 mức, việc đảo chiều được thực hiện theo công thức (6 - EE3). Sau đó, giá trị tổng hợp của mỗi biến được tính bằng trung bình của các biến quan sát tương ứng.

3.4 Mô hình nghiên cứu

Phân tích dữ liệu được thực hiện bằng phương pháp hồi quy bình phương tối thiểu thông thường (Ordinary Least Squares - OLS). Trước khi kiểm định các giả thuyết nghiên cứu, các phân tích thống kê mô tả và tương quan Pearson được tiến hành. Hiện tượng đa cộng tuyến được kiểm tra thông qua hệ số phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor - VIF), trong khi hiện tượng phương sai sai số thay đổi được kiểm định bằng kiểm định Breusch-Pagan. Kết quả các kiểm định chẩn đoán cho thấy các giả định của mô hình hồi quy OLS đều được thỏa mãn.

Mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng như sau:

$$EE = \beta_0 + \beta_1(\text{FiS}) + \beta_2(\text{FaS}) + \beta_3(\text{TS}) + \beta_4(\text{SO}) + u$$

Trong đó:

EE: kiệt quệ cảm xúc

FiS: hỗ trợ từ bạn bè

FaS: hỗ trợ từ gia đình

TS: hỗ trợ từ giảng viên

SO: hỗ trợ từ nguồn khác

β_0 : hệ số chặn của mô hình

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: các hệ số ước lượng của các biến độc lập tương ứng

3.5 Phân tích tương quan

Để xem xét mối quan hệ giữa các biến trong mô hình nghiên cứu, phân tích tương quan Pearson được tiến hành. Kết quả phân tích được trình bày trong Bảng 1:

Bảng 1. Kết quả phân tích tương quan

	FiS	FaS	SO	TS	EE
FiS	1.0000				
FaS	0.5195* 0.0000	1.0000			
SO	0.3767* 0.0000	0.4078* 0.0000	1.0000		
TS	0.4596* 0.0000	0.5763* 0.0000	0.5312* 0.0000	1.0000	
EE	-0.4275 0.0000	-0.4870* 0.0000	-0.2419* 0.0016	-0.4995* 0.0000	1.0000

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

Dựa vào ma trận tương quan cặp giữa các biến ở trên, kết quả tương quan cho thấy tất cả các nguồn hỗ trợ xã hội đều có mối quan hệ nghịch với kiệt quệ cảm xúc. Cụ thể, hỗ trợ từ giảng viên ($r = -0,4995$) và gia đình ($r = -0,4870$) có tương quan mạnh hơn, tiếp theo là hỗ trợ từ bạn bè ($r = -0,4275$), trong khi hỗ trợ từ những nguồn quan trọng khác có mức tương quan yếu hơn ($r = -0,2419$).

3.6 Kiểm tra độ tin cậy

3.6.1 Hỗ trợ từ bạn bè

Độ tin cậy của thang đo hỗ trợ từ bạn bè được đánh giá bằng hệ số Cronbach's alpha nhằm kiểm tra mức độ nhất quán nội tại giữa các biến quan sát. Kết quả được trình bày trong Bảng 2.

Thang đo kiểm định = giá trị trung bình (các biến quan sát chưa chuẩn hóa)

Bảng 2. Kết quả Cronbach's alpha cho biến hỗ trợ từ bạn bè

Hiệp phương sai trung bình giữa các biến	1.203415
Số lượng biến quan sát trong thang đo	4
Hệ số tin cậy của thang đo (Cronbach's alpha)	0.9106

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

3.6.2 Hỗ trợ từ gia đình

Tương tự, độ tin cậy của thang đo hỗ trợ từ gia đình được kiểm định thông qua hệ số Cronbach's alpha. Kết quả kiểm định được thể hiện trong Bảng 3.

Thang đo kiểm định = giá trị trung bình (các biến quan sát chưa chuẩn hóa)

Bảng 3. Kết quả Cronbach's Alpha cho biến hỗ trợ từ gia đình

Hiệp phương sai trung bình giữa các biến	1.100435
Số lượng biến quan sát trong thang đo	4
Hệ số tin cậy của thang đo (Cronbach's alpha)	0.8940

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

3.6.3 Hỗ trợ từ nguồn quan trọng khác

Thang đo hỗ trợ từ những nguồn quan trọng cũng được kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha nhằm đảm bảo tính nhất quán của các biến quan sát. Kết quả được trình bày trong Bảng 4.

Thang đo kiểm định = giá trị trung bình (các biến quan sát chưa chuẩn hóa)

Bảng 4. Kết quả Cronbach's alpha cho biến hỗ trợ từ nguồn quan trọng khác

Hiệp phương sai trung bình giữa các biến	1.002507
Số lượng biến quan sát trong thang đo	4
Hệ số tin cậy của thang đo (Cronbach's alpha)	0.8657

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

3.6.4 Hỗ trợ từ giảng viên

Đối với thang đo **hỗ trợ từ giảng viên**, độ tin cậy được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha để xác định mức độ phù hợp của thang đo. Kết quả kiểm định được trình bày trong Bảng 5.

Thang đo kiểm định = giá trị trung bình (các biến quan sát chưa chuẩn hóa)

Bảng 5. Kết quả Cronbach's alpha cho biến hỗ trợ từ giảng viên

Hiệp phương sai trung bình giữa các biến	0.92552755
Số lượng biến quan sát trong thang đo	4
Hệ số tin cậy của thang đo (Cronbach's alpha)	0.9239

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

3.6.5 Kiệt quệ cảm xúc

Cuối cùng, độ tin cậy của thang đo kiệt quệ cảm xúc được kiểm định bằng hệ số Cronbach's Alpha nhằm đảm bảo các biến quan sát phản ánh nhất quán khái niệm nghiên cứu. Kết quả được trình bày trong Bảng 6.

Thang đo kiểm định = giá trị trung bình (các biến quan sát chưa chuẩn hóa)

Biến đảo chiều: EE3_rev

Bảng 6. Kết quả Cronbach's alpha cho biến hỗ trợ từ kiệt quệ cảm xúc

Hiệp phương sai trung bình giữa các biến	0.48291
Số lượng biến quan sát trong thang đo	4
Hệ số tin cậy của thang đo (Cronbach's alpha)	0.8431

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

4. Kết quả và thảo luận

4.1 Thống kê mô tả

Bảng 7 trình bày các thống kê mô tả cho tất cả các biến trong nghiên cứu, bao gồm giá trị trung bình, độ lệch chuẩn và phạm vi quan sát.

Bảng 7. Thống kê mô tả

Biến	N	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Min	Max
FiS	168	2.391	1.15	1	5
FaS	168	2.567	1.109	1	5
S0	168	2.85	1.076	1.25	5
TS	168	2.801	1.001	1	5
EE	168	3.24	0.375	2	4

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

Bảng 7 trình bày thống kê mô tả của các biến nghiên cứu. Giá trị trung bình của các biến hỗ trợ xã hội dao động từ 2.39 đến 2.85, cho thấy mức hỗ trợ cảm nhận ở mức trung bình. Trong khi đó, biến kiệt quệ cảm xúc có giá trị trung bình 3.24, phản ánh mức độ căng thẳng tương đối cao trong mẫu khảo sát.

4.2 Mô hình mô hình hồi quy tuyến tính đa biến và kiểm định giả thuyết

Để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu và đánh giá mức độ tác động của các yếu tố hỗ trợ xã hội đến tình trạng cạn kiệt cảm xúc của sinh viên, ước lượng mô hình hồi quy tuyến tính bằng phương pháp OLS được tiến hành. Các biến độc lập bao gồm hỗ trợ từ bạn bè (FiS), hỗ trợ từ gia đình (FaS), hỗ trợ từ nguồn quan trọng (SO) và hỗ trợ từ giảng viên (TS), và biến phụ thuộc là mức độ kiệt quệ cảm xúc (EE). Kết quả hồi quy được trình bày trong Bảng 8 như sau:

Bảng 8. Kết quả hồi quy

Biến	Hệ số	Độ sai lệch chuẩn	t	P> t 	Khoảng tin cậy 95%	
FiS	-0.0615529	0.0252297	-2.44	0.026	-0.1113722	-0.0117336
FaS	-0.0817257	0.028332	-2.88	0.004	-0.1376708	-0.0257806

Biến	Hệ số	Độ sai lệch chuẩn	t	P> t	Khoảng tin cậy 95%	
SO	0.0346223	0.0267467	1.29	0.197	-0.0181924	0.087437
TS	-0.1224616	0.0323456	-3.79	0.000	-0.186332	-0.0585913
_cons	3.840868	0.0807643	47.56	0.000	3.681389	4.000347

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả.

Kết quả hồi quy cho thấy mô hình có ý nghĩa thống kê ($F(4,163) = 20.73, p < 0.001$) và giải thích khoảng 33,7% sự biến thiên của kiệt quệ cảm xúc ($R^2 = 0.337; R^2$ điều chỉnh = 0.321). Hàm hồi quy ước lượng như sau:

$$EE = 3.8409 - 0.0616FiS - 0.0817FaS - 0.1225TS + 0.0346SO + u.$$

Kết quả cho thấy hỗ trợ từ gia đình ($\beta = -0.0817, p = 0.004$), bạn bè ($\beta = -0.0616, p = 0.016$) và giảng viên ($\beta = -0.1225, p < 0.001$) đều có tác động tiêu cực và có ý nghĩa đến kiệt quệ cảm xúc, do đó ủng hộ các giả thuyết H1, H2 và H4. Trong khi đó, hỗ trợ từ nguồn quan trọng khác không có ý nghĩa thống kê ($\beta = 0.0346, p = 0.197$), nên H3 không được hỗ trợ.

4.3 Kết quả nghiên cứu

Kiểm tra đa cộng tuyến

Trước khi tiến hành phân tích hồi quy, nghiên cứu thực hiện kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập nhằm đảm bảo tính tin cậy của mô hình thông qua chỉ số VIF (Variance Inflation Factor). Đa cộng tuyến xảy ra khi các biến giải thích có mức độ tương quan cao với nhau, có thể làm sai lệch ước lượng hệ số và làm tăng độ sai lệch chuẩn của mô hình. Kết quả kiểm định được trình bày trong bảng dưới đây.

Bảng 9. kiểm tra đa cộng tuyến

Biến	VIF	1/VIF
TS	1.83	0.546965
FaS	1.72	0.580193
FiS	1.47	0.681440
SO	1.45	0.691967
Trung bình VIF	1.62	

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả

Giá trị VIF < 5 và giá trị 1/VIF > 0.1 nên mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến nghiêm trọng và các biến độc lập đủ điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy.

Kiểm tra hiện tượng phương sai không đồng nhất

Bên cạnh việc kiểm tra đa cộng tuyến, nghiên cứu cũng tiến hành kiểm định hiện tượng phương sai sai số không đồng nhất để đảm bảo các ước lượng hồi quy hiệu quả và đáng tin cậy. Nếu phương sai của sai số thay đổi theo các mức của biến độc lập, các ước lượng OLS vẫn không chệch nhưng sai số chuẩn có thể sai lệch, dẫn đến các kiểm định thống kê không còn chính xác. Kết quả kiểm định được trình bày trong Bảng 10.

Bảng 10. Kiểm tra hiện tượng phương sai không đồng nhất

Kiểm tra Breusch-Pagan / Cook-Weisberg cho hiện tượng phương sai không đồng nhất	
Ho:	Phương sai không đổi
Biến:	giá trị ước tính của EE
$Chi^2(1)$	= 0.02
Prob > chi2	= 0.8921

Nguồn: Nghiên cứu của nhóm tác giả.

Kiểm định Breusch-Pagan được sử dụng để kiểm tra hiện tượng phương sai sai số thay đổi. Kết quả cho thấy giá trị $p = 0.8921 > 0.05$, do đó không có bằng chứng về hiện tượng phương sai không đồng nhất trong mô hình.

5. Kiến nghị và kết luận

5.1 Một số kiến nghị

Từ kết quả nghiên cứu, nhóm nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị cho các bên liên quan nhằm góp phần giảm bớt tình trạng kiệt quệ cảm xúc ở sinh viên như sau:

Đối với các tổ chức giáo dục đại học

Thứ nhất, những trường đại học chú ý nâng cao nhận thức về sức khỏe tinh thần sinh viên và phát triển các chương trình tham vấn tâm lý, tư vấn học thuật nhằm giúp sinh viên tránh tình trạng quá tải học tập hiệu quả hơn.

Thứ hai, nhà trường cần tăng cường hệ thống cố vấn học tập và tổ chức các hoạt động kết nối sinh viên nhằm tạo môi trường học thuật lành mạnh và năng động hơn.

Đối với giảng viên

Thứ nhất, giảng viên cần quan tâm và hỗ trợ sinh viên cả về học thuật và tinh thần thông qua việc hướng dẫn và phản hồi kịp thời trong quá trình rèn luyện.

Thứ hai, các cơ sở đại học nên khuyến khích giảng viên tham gia các chương trình đào tạo để nâng cao khả năng hỗ trợ sinh viên có nhiều áp lực trong học tập.

Đối với gia đình

Gia đình cần duy trì sự quan tâm, động viên và tạo môi trường giao tiếp cởi mở để sinh viên có thể chia sẻ khó khăn, qua đó giúp họ đối phó tốt hơn với áp lực học tập và giảm thiểu kiệt quệ cảm xúc.

5.2 Kết luận

Nghiên cứu này kết hợp Lý thuyết Bảo tồn Nguồn lực (COR) và Mô hình Đệm căng thẳng của Hỗ trợ xã hội để xem xét vai trò của các nguồn hỗ trợ xã hội trong việc giảm kiệt quệ cảm xúc của sinh viên đại học tại Việt Nam. Kết quả cho thấy hỗ trợ từ giảng viên là yếu tố có tác động mạnh nhất đến việc giảm kiệt quệ cảm xúc. Bên cạnh đó, hỗ trợ từ gia đình và bạn bè cũng có quan hệ nghịch chiều với kiệt quệ cảm xúc, cho thấy các mối quan hệ xã hội gần gũi giữ vai trò thiết yếu trong việc giúp sinh viên đối mặt với áp lực học tập. Ngược lại, hỗ trợ từ nguồn quan trọng khác không cho thấy tác động có ý nghĩa thống kê.

Những phát hiện này cho thấy kiệt quệ cảm xúc của sinh viên có thể được giảm thiểu khi họ nhận được sự hỗ trợ từ nhiều nguồn xã hội, đặc biệt trong môi trường học tập có áp lực cao. Vì vậy, các trường đại học cần tăng cường các chương trình hỗ trợ sức khỏe tinh thần, phát triển hoạt động cố vấn học tập và khuyến khích giảng viên tham gia hỗ trợ sinh viên. Đồng thời, sự quan tâm và động viên từ gia đình cũng góp phần giúp sinh viên giảm áp lực và duy trì sức khỏe cảm xúc.

Tài liệu tham khảo

Abrams Z. (2022) “Student mental health is in crisis: Campuses are rethinking their approach”, *Monitor on Psychology*, 53(7), p. 60.

Alsharif A. (2000) “The protective role of resilience in emotional exhaustion among dental students at clinical levels”, *Psychology Research and Behavior Management*, 13, pp. 989-995

Awang M.M., Kutty F.M. and Ahmad A.R. (2014) “Perceived social support and well-being: First-year student experience in university”, *International Education Studies*, 7(13), pp. 261-270.

Bakker A.B., Demerouti E. and Sanz-Vergel A. (2023) “Job demands-resources theory: Ten years later”, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, pp. 25-53.

Caravaca E.C., Garcés de los Fayos Ruiz E.J., Sánchez Romero E.I. and López Morales J.L. (2025) “Academic burnout and emotional exhaustion among university students: The role of physical exercise”, *Sport TK: EuroAmerican Journal of Sport Science*, truy cập ngày 24-12-2025.

Chaves-Montero A., Blanco-Miguel P. and Ríos-Vizcaíno B. (2025) “Analysis of the predictors and consequential factors of emotional exhaustion among social workers: A systematic review”, *Healthcare*, 13(5), p. 552

Chen Y., Zhang B. and Hu W. (2025) “The longitudinal dynamics of academic burnout and test anxiety among adolescents over a semester: The moderating role of perfectionistic concern over mistakes”, *Social Psychology of Education*, 28, article 111.

Cohen S. & Wills T.A. (1985) “Stress, social support, and the buffering hypothesis”, *Psychological Bulletin*, 98(2), pp. 310-357

Cordes C.L. & Dougherty T.W. (1993) “A review and an integration of research on job burnout”, *Academy of Management Review*, 18(4), pp. 621-656

Gallop C.J. & Bastien N. (2016) "Supporting success: Aboriginal students in higher education", *Canadian Journal of Higher Education*, 46(2), pp. 206-224.

Gaines J. & Jermier J.M. (1983) "Emotional exhaustion in a high stress organization", *Academy of Management Journal*, 26(4), pp. 567-586.

Green S.B., (1991). "How many subjects does it take to do a regression analysis?", *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), pp.499-510

Holmgren L., Tirone V., Gerhart J. and Hobfoll S.E. (2017) "Conservation of resources theory: Resource caravans and passageways in health contexts", in Cooper, C.L. and Quick, J.C. (eds.) *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*. Wiley Blackwell, pp. 443-457

Ibrahim A.K., Kelly S.J., Adams C.E. and Glazebrook C. (2013) "A systematic review of studies of depression prevalence in university students", *Journal of Psychiatric Research*, 47(3), pp. 391-400.

Jacobs S.R. & Dodd D. (2003) "Student burnout as a function of personality, social support, and workload", *Journal of College Student Development*, 44(3), pp. 291-303

Karaca A., Yildirim N., Cangur S., Acikgoz F. and Akkus D. (2019) "Relationship between mental health of nursing students and coping, self-esteem and social support", *Nurse Education Today*, 76, pp. 44-50.

Liu Y. & Cao Z. (2022) "The impact of social support and stress on academic burnout among medical students in online learning: The mediating role of resilience", *Frontiers in Public Health*, 10, 938132.

Lourel M., Hartmann A., Closon C., Mouda, F. and Petric-Tatu O. (2013) "Social support and health: An overview of selected theoretical models for adaptation", in *Social support, gender and culture, and health benefits*. Nova Science Publishers, pp. 1-20.

Maslach C. (2003) "Job burnout: New directions in research and intervention", *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), pp. 189-192.

Masserini L. & Bini M. (2021) "Does joining social media groups help to reduce students dropout within the first university year?", *Socio-Economic Planning Sciences*, 73, 100865

Maunder R.E. (2018) "Students" peer relationships and their contribution to university adjustment: The need to belong in the university community", *Journal of Further and Higher Education*, 42(6), pp. 756-768.

McLean L., Gaul D. and Penco R. (2022) "Perceived social support and stress: A study of first-year students in Ireland", *International Journal of Mental Health and Addiction*.

Othieno C.J., Okoth R.O., Peltzer K., Pengpid S. and Malla L.O. (2014) "Depression among university students in Kenya: Prevalence and sociodemographic correlates", *Journal of Affective Disorders*, 165, pp. 120-125.

Poudel A., Gurung, B. and Khanal G.P. (2020) "Perceived social support and psychological wellbeing among Nepalese adolescents: The mediating role of self-esteem", *BMC Psychology*, 8, pp. 1-8.

Räisänen M., Postareff L. & Lindblom-Ylänne (2021), S. Students' experiences of study-related exhaustion, regulation of learning, peer learning and peer support during university studies. *Eur J Psychol Educ* 36, 1135-1157.

Ramos-Vera C., Basauri-Delgado M., Calizaya-Milla Y.E. and Saintila, J. (2025) "Exploring the mediation of stress and emotional exhaustion on academic ineffectiveness and cynicism among university students", trực tuyến tại <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12022790/>.

Vungkhanching M., Tonsing J.C. and Tonsing K.N. (2017) "Psychological distress, coping and perceived social support in social work students", *British Journal of Social Work*, 47(7), pp. 1999-2013.

Zhao M., Abdul Kadir N.B. and Abd Razak M.A. (2024) "The relationship between family functioning, emotional intelligence, loneliness, social support, and depressive symptoms among undergraduate students", *Behavioral Sciences*, 14(9), p. 819

Zimet G.D., Dahlem N.W., Zimet S.G. and Farley G.K. (1988) "The multidimensional scale of perceived social support", *Journal of Personality Assessment*, 52(1), pp. 30-41