
MỐI QUAN HỆ GIỮA CĂNG THẲNG TRONG CÔNG VIỆC VÀ HIỆU SUẤT CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG TẠI VIỆT NAM: VAI TRÒ ĐIỀU TIẾT CỦA NĂNG LỰC QUẢN LÝ CẢM XÚC

Đoàn Xuân Hậu

Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Email: haudx@neu.edu.vn

Mã bài: JED-1259

Ngày nhận bài: 30/03/2023

Ngày nhận bài sửa: 18/5/2023

Ngày duyệt đăng: 28/5/2023

DOI: 10.33301/JED.VI.1259

Tóm tắt

Nghiên cứu này xem xét ảnh hưởng của căng thẳng trong công việc đến hiệu suất công việc và kiểm định tác động điều chỉnh của năng lực quản lý cảm xúc đến mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên trong Ngân hàng Thương mại Việt Nam. Dựa trên kết quả khảo sát 296 nhân viên ngân hàng thương mại ở Việt Nam, nghiên cứu khẳng định vai trò điều tiết của năng lực quản lý cảm xúc đến mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên trong Ngân hàng Thương mại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu giúp các nhà lãnh đạo cũng như bản thân nhân viên Ngân hàng Thương mại Việt Nam thấy được sự cần thiết phải đào tạo, nâng cao năng lực quản lý cảm xúc và qua đó cải thiện hiệu suất công việc.

Từ khóa: Căng thẳng trong công việc, Năng lực quản lý cảm xúc, Hiệu suất công việc.

Mã JEL: M1, M19

The relationship between job stress and job performance of bankers in Vietnam: The moderating role of emotional management capacity

Abstract

This study examines the effect of job stress on job performance and tests the moderating effect of emotional management capacity on the relationship between job stress and job performance in Vietnamese Commercial Banks. Based on the survey results of 296 commercial bank employees in Vietnam, the study confirms the moderating role of emotional management capacity on the relationship between job stress and job performance in Vietnamese Commercial Banks. The research results help the managers and employees of Vietnamese Commercial Banks see the need to train and improve emotional management capacity and thereby improve job performance.

Keywords: Job stress, Emotional management capacity, Job performance.

JEL Codes: M1, M19

1. Giới thiệu

Căng thẳng trong công việc (job stress) là một phần của cuộc sống con người và tồn tại cùng với nền văn minh con người kể từ thời cổ đại (Cannon, 1927). Awad & cộng sự (2015) cho rằng căng thẳng nghề nghiệp đã trở thành một vấn đề lớn đối với người lao động, trong đó đây cũng là vấn đề của nhân viên tại ngân hàng thương mại ở Việt Nam. Theo Goleman (1998) cho rằng với những cá nhân có năng lực cảm xúc (NLCX) cao thường có khả năng nhận thức cảm xúc, kiểm soát cảm xúc bản thân và vì thế họ thường ít căng thẳng trong công việc của mình.

Trong khi đó, hiệu suất công việc là yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng cạnh tranh. Hiệu suất công việc có thể bị ảnh hưởng bởi sự căng thẳng trong công việc cũng như nhiều yếu tố khác. Trong các nghiên cứu trước đã chỉ ra có bốn loại mối quan hệ giữa mức độ căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc: mối quan hệ tuyến tính tiêu cực, mối quan hệ tuyến tính tích cực, mối quan hệ đường cong/hình chữ U và không có mối quan hệ nào giữa hai mối quan hệ này (Jamal, 2007).

Bên cạnh đó, mối quan hệ giữa NLCX và căng thẳng trong công việc, hiệu suất công việc cũng là hướng nghiên cứu nhận được nhiều sự quan tâm của các nhà nghiên cứu. Một số tác giả phân tích mối quan hệ giữa NLCX và hiệu suất công việc (Miao & cộng sự, 2017; van Rooy & Viswesvaran, 2003) hoặc mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc (Hon & Chan, 2013; Kalyar & cộng sự, 2019). Những nhà nghiên cứu trước lập luận rằng NLCX có tác động tích cực đến hiệu suất của nhân viên. Những nhà nghiên cứu về mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc nhấn mạnh rằng căng thẳng trong công việc có tác động tiêu cực đến hiệu suất của nhân viên vì nó ảnh hưởng đến môi trường làm việc và năng suất lao động (O'Boyle & cộng sự, 2011; Schneider & cộng sự, 2013). Trong khi Ismail & cộng sự (2009) chứng minh rằng trí tuệ cảm xúc có tác động tích cực đến căng thẳng nghề nghiệp và hiệu suất công việc. Gần đây, Tănăsescu & Leon (2019) chỉ ra có mối quan hệ ngược chiều giữa NLCX của nhân viên và căng thẳng trong công việc; và có một mối quan hệ tích cực giữa NLCX và hiệu suất công việc. Tuy nhiên, Tănăsescu & Leon (2019) cũng kết luận tác động của NLCX đối với căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc khác nhau từ lĩnh vực này sang lĩnh vực khác. Như vậy, những phát hiện thu được từ các nghiên cứu trước đây về mối quan hệ giữa NLCX, căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc được coi là không nhất quán. Để làm rõ những vấn đề lý luận liên quan đến mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc, nghiên cứu này nhằm mục đích tìm ra những sự tồn tại của một yếu tố điều tiết nào đó, chẳng hạn như năng lực cảm xúc.

2. Tổng quan và mô hình nghiên cứu

2.1. Mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc

Hiệu suất công việc cũng là chủ đề nghiên cứu được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm trong nhiều thập kỷ đã qua. Hiệu suất công việc của một nhân viên được nhìn nhận dưới góc độ người nhân viên đó có hoàn thành các nhiệm vụ được giao trên cơ sở nguồn lực sẵn có hay không (Jamal, 1984). Hay hiệu suất công việc được hiểu là khả năng hoàn thành công việc của cá nhân và kết quả có đạt được các yêu cầu, mục tiêu mà tổ chức của họ đã đề ra (Ismail & cộng sự, 2009).

Giả thuyết không có mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc bắt nguồn từ cách tiếp cận theo hợp đồng lao động giữa cá nhân và tổ chức sử dụng lao động. Ở đó, các cá nhân được coi là những con người có lý trí chủ yếu quan tâm đến thực hiện các yêu cầu từ công việc vì họ biết rằng họ đang được trả lương để làm những việc đó. Các cá nhân được mong đợi sẽ bỏ qua các nghịch cảnh gây trở ngại để thực hiện công việc tốt hơn bất kể điều gì xảy ra trong môi trường làm việc. Hiệu suất của họ sẽ vẫn duy trì ngay cả khi căng thẳng trong công việc ở mức cao hay không có áp lực từ công việc đem lại (Dubin & cộng sự, 1976; Taveggia & Kaplan, 1998). Vì vậy, những người ủng hộ phương pháp tiếp cận này xem căng thẳng trong công việc không phải là yếu tố cải thiện hiệu suất cũng như làm giảm hiệu suất, mà là một trạng thái trung lập đối với hiệu suất công việc của các cá nhân.

Theo Sager (1991), căng thẳng trong công việc là một trạng thái tâm lý trong nhận thức của một cá nhân khi phải đối mặt với yêu cầu, khó khăn, cơ hội, hay sự không chắc chắn với kết quả quan trọng của công

việc. Tihan & Ghiza (2002) cho rằng căng thẳng trong công việc là một tập hợp “các phản ứng về thể chất và tinh thần, xuất hiện khi các yêu cầu tại nơi làm việc không tương ứng với khả năng của một cá nhân, có thể dẫn đến tình trạng suy thoái. Theo Ratnawat & Jha (2014), căng thẳng trong công việc ảnh hưởng đến cả sức khỏe thể chất và tinh thần của nhân viên, từ đó ảnh hưởng đến hiệu suất của nhân viên. Do đó, có thể lập luận rằng có mối tương quan nghịch giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất của nhân viên (Hon & Chan, 2013; Irawanto & cộng sự, 2015; Kalyar & cộng sự, 2019). Jamal (2007) cho rằng đang có sự mâu thuẫn trong quan điểm về mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc. Theo Jamal (2007), có 4 mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc: (i) mối quan hệ ngược chiều nghĩa là khi người lao động gặp ít căng thẳng trong công việc thì thường đạt được hiệu suất cao trong công việc; (ii) một số trường hợp căng thẳng trong công việc cao làm gia tăng hiệu suất công việc - mối quan hệ thuận chiều; (iii) mối quan hệ đường cong (hình chữ U), được hiểu là khi căng thẳng trong công việc ở mức nhẹ có thể dẫn đến tăng hiệu suất công việc và sau đó hiệu suất công việc giảm xuống khi người lao động rơi vào trạng thái căng thẳng trong công việc cao; (iv) và không có mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc. Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu được đề xuất:

Giả thuyết H1: Có mối quan hệ nghịch chiều giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên trong ngân hàng thương mại ở Việt Nam

2.2. Mối quan hệ giữa năng lực cảm xúc và căng thẳng trong công việc, hiệu suất công việc

Năng lực cảm xúc (NLCX) ban đầu được định nghĩa là khả năng của một cá nhân đánh giá và kiểm soát cảm xúc của mình và của những người khác, cũng như khả năng nhận biết cảm xúc và sử dụng những cảm xúc đó để định hướng suy nghĩ, hành động (Salovey & Mayer, 1990). Sau nhiều năm nghiên cứu các tác giả Mayer & Salovey (1997) đã chứng minh rằng NLCX được đo lường bằng 4 thành phần cơ bản bao gồm: (1) Nhận biết cảm xúc (NBCX): khả năng nhận dạng chính xác những cảm xúc của riêng mình và của người khác; (2) Sử dụng cảm xúc (SDCX): khả năng sử dụng cảm xúc để hỗ trợ quá trình tư duy, phán đoán và hành động; (3) Hiểu cảm xúc (THCX): khả năng thấu hiểu về các trạng thái cảm xúc, cũng như nguyên nhân nguyên nhân gây ra và các tiến trình phát triển của cảm xúc; (4) Quản lý cảm xúc (QLCX): khả năng kiểm soát, tự điều khiển các cảm xúc của bản thân, sắp đặt các cảm xúc nhằm hỗ trợ một mục tiêu xã hội nào đó, điều khiển cảm xúc của người khác.

Bên cạnh đó, NLCX đã được coi là một trong những yếu tố quan trọng đóng góp chính cho hiệu suất của nhân viên và nó góp phần tạo nên thái độ, hành vi và kết quả tích cực hơn (Goleman, 1998;). Các nghiên cứu cũng đã khám phá tầm quan trọng của NLCX đối với hiệu suất của nhân viên tuyển đầu (Prentice & King, 2011; Prentice & King, 2013). Watkin (2000) cho rằng NLCX là một trong những yếu tố quan trọng nhất dẫn đến mức độ hiệu suất công việc cao hơn. Tương tự, Slaski & Cartwright (2002) cho rằng hiệu suất quản lý và NLCX có mối quan hệ tích cực đáng kể. Hơn nữa, những nhân viên có NLCX cao sẽ giỏi hơn trong việc điều chỉnh chính mình cảm xúc và quản lý cảm xúc của người khác để tạo ra các tương tác tích cực hơn, điều này có thể dẫn đến hiệu suất cao hơn trong công việc (Wong & Law, 2002). Gần đây, các nghiên cứu thực nghiệm cũng cho thấy NLCX có liên quan tích cực với hiệu suất công việc (Alonazi, 2020). Vì NLCX không chỉ là khả năng quản lý cảm xúc của chính mình mà còn là khả năng hiểu được cảm xúc của người khác trong một tổ chức (Mayer & cộng sự, 2016) và những cá nhân có NLCX tốt có khả năng thể hiện và quản lý, điều chỉnh cảm xúc của mình và qua đó có thể đóng góp đáng kể vào thành công của chính họ (Alonazi, 2020).

Mayer & Salovey (1997) xem NLCX như là khả năng, NLCX bao gồm năng lực NBCX, THCX, QLCX và SDCX. Ciarroch & cộng sự (2002) cho rằng NLCX như là một biến kiểm soát căng thẳng trong công việc, trong khi đó thì Slaski & Cartwright (2002) thực hiện nghiên cứu với 224 nhà quản lý trong ngành công nghiệp bán lẻ đã đưa đến kết luận: có mối quan hệ tiêu cực (ngược chiều) giữa NLCX và áp lực công việc, sự căng thẳng ở nơi làm việc. Ngược lại, có một mối quan hệ tích cực (thuận chiều) giữa NLCX và tinh thần lạc quan, hạnh phúc về chất lượng cuộc sống và công việc, cũng như mức độ hiệu quả của công việc.

Gần đây, Tănăsescu & Leon (2019) chỉ ra NLCX làm giảm mức độ căng thẳng nghề nghiệp và cho rằng hiệu suất của nhân viên bị ảnh hưởng mạnh mẽ bởi NLCX (Choerudin, 2016; Rezvani & cộng sự, 2018).

Tuy nhiên, Tănăşescu và Leon (2019) cũng kết luận tác động của NLCX đối với căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc khác nhau từ lĩnh vực này sang lĩnh vực khác.

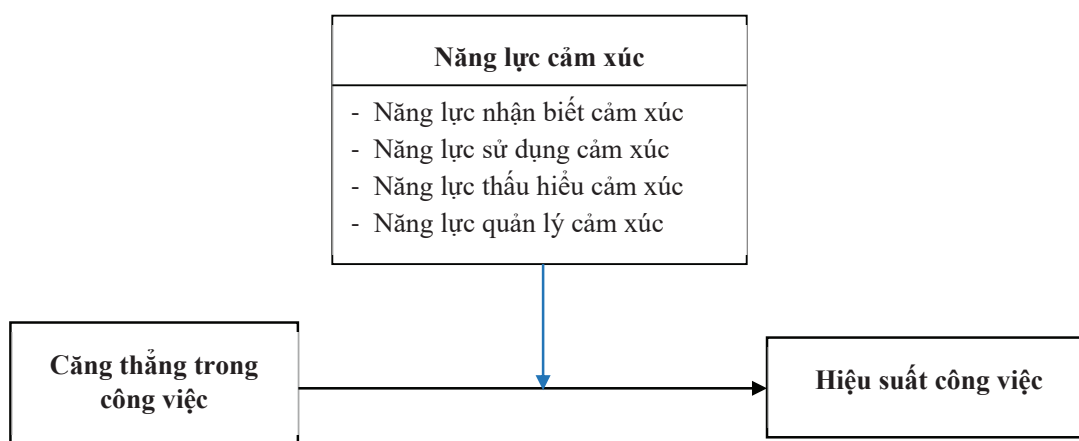
Vì vậy, giả thuyết được đề xuất:

Giả thiết H2: Năng lực nhận biết cảm xúc (2a), sử dụng cảm xúc (2b), thấu hiểu cảm xúc (2c) và quản lý cảm xúc (2d) của nhân viên điều chỉnh mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên trong ngân hàng thương mại ở Việt Nam?

2.3. Mô hình nghiên cứu

Từ nội dung tổng quan nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu có thể đề xuất mô hình nghiên cứu như tại Hình 1.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Nghiên cứu định tính

Với mục đích đảm bảo tính khoa học và sự phù hợp của mô hình nghiên cứu, khái niệm và thang đo của các biến trong mô hình cũng như lý giải được các kết quả nghiên cứu, tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính trong nghiên cứu như sau:

- Với phương pháp nghiên cứu tại bàn thông qua việc thu thập các công trình khoa học liên quan đến NLCX, căng thẳng trong công việc, hiệu suất công việc. Từ đó dựa trên việc tóm tắt, tổng hợp các kết quả nghiên cứu tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu; nguồn và nội dung của các thang đo trong mô hình đề xuất.

- Với phương pháp lấy ý kiến chuyên gia: tác giả đã xin ý kiến của 3 nhà khoa học trong lĩnh vực quản trị ngân hàng thương mại để từ đó hoàn thiện về thuật ngữ sử dụng cũng như hoàn thiện mô hình và phiếu điều tra.

- Tiếp đó, tác giả đã tiến hành phỏng vấn 15 nhân viên ngân hàng thương mại để hiểu hơn về mức độ ảnh hưởng của căng thẳng trong công việc đến hiệu suất công việc, cũng như mối quan hệ của NLCX với căng thẳng trong công việc, hiệu suất công việc của nhân viên trong ngân hàng thương mại ở Việt Nam.

3.2. Nghiên cứu định lượng

3.2.1. Thiết kế phiếu khảo sát

Các tác giả Salovey & Mayer (1990) và Schutte & cộng sự (1998) ban đầu đã phát triển công cụ SSRI để đo lường về NLCX gồm 33 câu hỏi và sau đó được sử dụng khá rộng rãi (Austin & cộng sự; 2004). Công cụ này tiếp tục được phát triển bởi nhiều tác giả và hình thành 4 nhân tố cơ bản, phản ánh 4 khía cạnh khác nhau của năng lực cảm xúc: năng lực nhận biết cảm xúc, năng lực sử dụng cảm xúc, năng lực thấu hiểu cảm xúc và năng lực quản lý cảm xúc (Schutte & cộng sự, 1998; Ciarrochi & cộng sự, 2001). Cho đến nay, một lần nữa có thể khẳng định SSRI được sử dụng khá phổ biến và đảm bảo độ tin cậy cao khi đo lường về năng lực cảm xúc (Schutte & cộng sự, 2009).

Dựa trên việc lựa chọn công cụ SSRI, phiếu khảo sát được thiết kế cho nghiên cứu này gồm có 2 phần. Phần A gồm các câu hỏi liên quan đến thang đo của các biến độc lập và phụ thuộc, được chất lọc từ các nghiên cứu liên quan. Cụ thể, gồm có 33 biến quan sát cho nhân tố năng lực cảm xúc (Schutte & cộng sự, 2009). Trong khi đó, biến sự hài lòng gồm 12 biến quan sát, dựa trên thang đo do Parker & DeCotiis (1983) xây dựng, và 8 biến quan sát cho biến hiệu suất công việc được Goodman & Svyantek (1999) xây dựng. Cuối cùng, phần B gồm các câu hỏi liên quan đến các thông tin về mẫu nghiên cứu và các biến kiểm soát (thâm niên công tác, giới tính và trình độ của người được điều tra).

3.2.2. Mẫu nghiên cứu

Với phương pháp lấy mẫu thuận tiện, tác giả đã tiến hành phát phiếu khảo sát trực tiếp (63,34%) và khảo sát gián tiếp (36,66%) các nhân viên tại các ngân hàng thương mại có yếu tố sở hữu nhà nước (Vietcombank, BIDV, Agribank, Mbank) và của một số ngân hàng thương mại không có yếu tố sở hữu của nhà nước (VP Bank, Lienvietpostbank, VIB) ở các tỉnh đồng bằng sông Hồng. Trong khi đó, ở Việt Nam hệ thống ngân hàng thương mại thường chia thành các ngân hàng thương mại có sở hữu (có nguồn gốc sở hữu) của Nhà nước và sở hữu tư nhân thì việc lựa chọn những ngân hàng trên phần nào đó phản ánh được tính đại diện của mẫu.

Bảng 1: Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Số phiếu không hợp lệ	Số phiếu hợp lệ
450	339	43	296

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát điều tra, 2022.

Bên cạnh đó, thống kê về mẫu nghiên cứu cho thấy: nhân viên trả lời là nữ giới chiếm 57,67 %, điều này là phù hợp với đặc điểm tại các ngân hàng Việt Nam khi mà nhân sự có giới tính là nữ giới thường nhiều hơn nam giới. Kết quả thống kê về mẫu theo trình độ học vấn cũng chỉ ra mẫu nghiên cứu tập trung ở hai nhóm trình độ đại học (60,32%) và thạc sĩ (39,68%), điều này phản ánh đúng thực trạng trình độ nhân sự chất lượng cao là đặc điểm của các ngân hàng ở Việt Nam; mẫu khảo sát nhân viên có thâm niên trong ngành cao nhất là 19 năm, trong khi đó người thấp nhất có thâm niên làm việc trong ngành là 01 năm.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm định độ tin cậy và giá trị của thang đo

Việc phát triển thang đo được thực hiện theo quy trình chuẩn 2 bước để kiểm tra độ tin cậy của các nhân tố gồm kiểm định Cronback's Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA). Kết quả cho thấy các nhân tố đều có độ tin cậy đảm bảo yêu cầu với các giá trị Cronbach's Alpha > 0.7.

Bảng 2: Độ tin cậy của các thang đo

TT	Biến	Số câu hỏi	Giá trị Cronbach's Alpha
1	NBCX	9	.795
2	SDXC	5	.742
3	THCX	8	.768
4	QLCX	9	.780
5	CTCV	12	.904
6	HSCV	8	.890

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích dữ liệu khảo sát.

Giá trị KMO và Bartlett của kiểm định biến độc lập là 0.732 (>0.5) và sig.= 0.000 < 0.005 và các giá trị Factor loadings của các biến quan sát đều lớn hơn 0.5. Các kết quả trên dẫn đến kết luận là các thang đo đều

có giá trị cao khi được sử dụng để đo lường các biến tương ứng.

4.2. Kiểm định giả thuyết

Để xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến hiệu suất công việc của nhân viên ngân hàng, 4 mô hình hồi quy được sử dụng. Trong đó:

(i) Mô hình 1 là mô hình xác định mức độ tác động của các biến nhân khẩu học (giới tính, trình độ học vấn, thâm niên làm việc) đến hiệu suất công việc;

(ii) Mô hình 2 ngoài xem xét mức độ tác động của 3 biến nhân khẩu học trên, tác giả thêm biến căng thẳng trong công việc để xem xét tác động đến hiệu suất công việc của nhân viên;

(iii) Mô hình 3 ngoài xem xét mức độ tác động của 3 biến nhân khẩu học, căng thẳng trong công việc thì sẽ xét thêm tác động tác động của các biến về năng lực NBCX, SDCX, THCX, QLCX đến hiệu suất công việc của nhân viên;

(iv) Mô hình 4 ngoài xem xét mức độ tác động của 3 biến nhân khẩu học, biến căng thẳng trong công việc, các biến năng lực NBCX, SDCX, THCX, QLCX và tác động của các biến điều tiết đến hiệu suất công việc của nhân viên.

Bảng 3 : Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Biến độc lập	Mô hình 1		Mô hình 2		Mô hình 3		Mô hình 4	
	Beta	VIF	Beta	VIF	Beta	VIF	Beta	VIF
Hằng số								
Giới tính	-0,209 ^{ns}	1,034	-0,172 ^{ns}	1.036	-0,084 ^{ns}	1.233	-0,083 ^{ns}	1.478
Trình độ học vấn	0,021 ^{ns}	1,134	0,030 ^{ns}	1.167	0,003 ^{ns}	1.265	0,026 ^{ns}	1.409
Thâm niên làm việc	0,325 ^{***}	1,101	0,357 ^{***}	1.127	0,217 ^{***}	1.305	0,203 ^{***}	1.370
CTCV			-0,063 ^{**}	1.041	-0,206 ^{***}	1.181	-0,297 ^{**}	1.911
NBCX					-0,087 ^{ns}	1.906	-0,438 ^{ns}	1.976
THCX					0,079 ^{ns}	1.871	0,328 ^{ns}	1.974
QLCX					0,646 ^{***}	2.270	0,583 ^{***}	2.414
SDCX					0,125 ^{**}	2.105	0,034 ^{**}	2.152
CTCV*NBCX							0,712 ^{ns}	1.054
CTCV*THCX							-0,446 ^{ns}	1.399
CTCV*QLCX							0,154 ^{**}	2.028
CTCV*SDCX							0,185 ^{ns}	1.989
R ²	14,3%		26,2%		66,1%		67,4%	
R ² điều chỉnh	12,9%		24,4%		64,5%		65,1%	
Sig. F	0,000		0,000		0,000		0,000	

Biến phụ thuộc: Hiệu suất công việc của nhân viên

*: ý nghĩa thống kê 10%

**: ý nghĩa thống kê 5%

***: ý nghĩa thống kê 1%

ns: không có ý nghĩa thống kê

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích dữ liệu khảo sát.

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính cho thấy cả 4 mô hình đều có hệ số Sig. nhỏ hơn rất nhiều so với mức ý nghĩa $\alpha = 5\%$ nên cả 4 mô hình hồi quy đều có ý nghĩa. Trong đó, mô hình 4 có hệ số R² điều chỉnh = 65,1% là cao nhất so với các mô hình còn lại. Do đó, mô hình này sẽ được lựa chọn để giải thích kết quả phân tích ở phần sau. Trên cơ sở kết quả phân tích ở trên, kết quả kiểm định giả thuyết như sau:

Giả thuyết H1 phát biểu Có mối quan hệ nghịch chiều giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên trong NHTM ở Việt Nam. Kết quả kiểm định cho thấy căng thẳng trong công việc có mối quan hệ nghịch chiều với hiệu suất công việc của nhân viên (hệ số Beta = -0,297; P-value \leq 0,05). Như vậy, giả thuyết H1 được ủng hộ.

Giả thiết H2 phát biểu năng lực nhận biết cảm xúc (2a), sử dụng cảm xúc (2b), thấu hiểu cảm xúc (2c) và quản lý cảm xúc (2d) của nhân viên NHTM Việt Nam điều chỉnh mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên trong NHTM Việt Nam? Kết quả kiểm định cho thấy chưa có cơ sở để khẳng định năng lực NBCX, SDCX, THCX đóng vai trò điều tiết đến mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc (P-value \geq 0,05). Như vậy, giả thuyết H2a, H2b, H2c không được ủng hộ. Trong khi đó, Kết quả kiểm định cho thấy giả thuyết H2d năng lực quản lý cảm xúc (2d) của nhân viên NHTM Việt Nam điều chỉnh mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên trong NHTM Việt Nam được ủng hộ (hệ số Beta = 0,154; P-value \leq 0,05).

5. Thảo luận và khuyến nghị

5.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Với những kết quả chính của nghiên cứu, nghiên cứu đã đưa ra các kết luận có sự đồng thuận/ khác biệt và có một số điểm mới so với các nghiên cứu trước:

Thứ nhất, kết quả nghiên cứu chỉ ra căng thẳng trong công việc có mối quan hệ nghịch chiều với hiệu suất công việc của nhân viên trong NHTM ở Việt Nam. Kết quả nghiên cứu này đồng quan điểm với kết quả nghiên cứu của các nhà nghiên cứu trước khi đã chỉ ra có mối tương quan nghịch giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất của nhân viên (Hon & Chan, 2013; Kalyar & cộng sự, 2019).

Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng khác biệt với quan điểm tiếp cận về hợp đồng làm việc giữa cá nhân và tổ chức sử dụng lao động. Ở đây, các cá nhân được coi là những con người có lý trí vì vậy họ chủ yếu quan tâm đến thực hiện các yêu cầu từ công việc vì họ biết rằng họ đang được trả lương để làm những việc đó (Dubin & cộng sự, 1976; Taveggia & Kaplan, 1998).

Tuy nhiên, với đặc thù công việc thời gian làm việc kéo dài trong một ngày, áp lực về chỉ tiêu, chịu trách nhiệm cao... của nhân viên NHTM ở Việt Nam thì kết quả trên là hoàn toàn phù hợp. Như của một nhân viên tại một chi nhánh Vietinbank tại Hà Nội đã chia sẻ:

“Ngày nào cũng thế, mình phải có mặt ở cơ quan lúc 7 giờ 10’ sáng và về nhà lúc 7 – 8 giờ tối là thường xuyên. 8 giờ sáng bắt đầu giao dịch, nhưng mình phải đi sớm để lo công việc nhận quỹ. Mình lại làm ở phòng giao dịch nên phải đến ngân hàng nhận quỹ rồi chuyển về, vất vả hơn các bạn làm ở ngân hàng chính. Khi hết giờ giao dịch thì lại đến việc giấy tờ, sổ sách, tính ra ngót nghét 12 tiếng làm việc/ngày. Ngoài 5,5 ngày làm việc cố định trong tuần, các buổi chiều thứ 7, thậm chí chủ nhật, mình lại tham gia họp, học nâng cao nghiệp vụ, học quy chế... Thủ thực, quá sức mệt mỏi, sức khỏe suy sụp, nhan sắc tàn phai, chưa kể đến chuyện không thể chăm sóc gia đình. Em bé của mình mới hơn 1 tuổi, chưa đi trẻ được nên mình phải thuê giúp việc. Mẹ đi làm 1 năm thì con bám hơi giúp việc hơn là bám mẹ”.

Thứ hai, kết quả nghiên cứu chỉ ra năng lực quản lý cảm xúc đóng vai trò điều tiết trong mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên trong NHTM Việt Nam. Kết quả nghiên cứu này có điểm tương đồng với nghiên cứu của Slaski & Cartwright (2002) trong nghiên cứu thực hiện với 224 nhà quản lý trong ngành công nghiệp bán lẻ đã đưa đến kết luận: có mối quan hệ tiêu cực (ngược chiều) giữa NLCX và sự căng thẳng ở nơi làm việc. Ngược lại, có một mối quan hệ tích cực (thuận chiều) giữa NLCX và tinh thần lạc quan, hạnh phúc về chất lượng cuộc sống và công việc, cũng như mức độ hiệu quả của công việc; kết quả nghiên cứu của Carmeli (2003) nhấn mạnh rằng nhân viên có NLCX cao có thể quản lý cảm xúc của họ về việc duy trì trạng thái tinh thần tích cực có thể dẫn đến cải thiện công việc.

Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu đã kết luận năng lực quản lý cảm xúc đóng vai trò điều tiết trong mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên trong NHTM Việt Nam và đây là đóng góp mới của nghiên cứu và phù hợp với bối cảnh, đặc thù công việc của nhân viên trong NHTM ở Việt Nam. Như chia sẻ của một nhân viên tín dụng của một chi nhánh của Vietinbank tại Hà Nội:

“Minh làm nghề này được gần 5 năm, nhìn chung công việc có thu nhập khá so với mặt bằng chung của xã hội, và giúp được người cần vốn có thể vay được tiền. Công việc của mình là thường phải gặp gỡ nhiều người, nhiều khách hàng và phải giải quyết các vấn đề liên quan đến khách hàng, công việc với khách hàng này chưa xong thì lại phải giải quyết các vấn đề của khách hàng khác... Nói chung đây là công việc nhiều áp lực, bị stress nhiều, thiếu thời gian cho gia đình, bạn bè và đôi khi là các sở thích của bản thân mình. Nhưng mình nghĩ để hoàn thành công việc thì bạn không nên để cảm xúc ảnh hưởng quá nhiều đến công việc, cần luôn bình tĩnh khi thực hiện công việc.”

Hay như một nhân viên tại chi nhánh của VP Bank chia sẻ:

“Nghề của mình thường xuyên làm việc với nhiều khách hàng, khách hàng khó tính cũng có, khách hàng yêu cầu cao cũng nhiều... trong khi áp lực về KPI năm sau cao hơn năm trước, nào là dư nợ cho vay, nào là huy động vốn... trong khi ngày nào cũng bảy tám giờ tối mới về đến nhà, thứ 7 chủ nhật phải đi gặp gỡ khách hàng...nhiều khi thực sự mình thấy oải trong công việc... một số lúc muốn nghỉ... nhưng vì gia đình, vì cuộc sống nên lúc đó mình thường hít thở thật sâu, cố gắng thả lỏng toàn bộ cơ thể,... rồi suy nghĩ về những điều tích cực... Minh thường làm như thế mỗi khi cảm thấy áp lực trong công việc, và với cách làm này trong nhiều năm mình thấy mình quản lý cảm xúc tốt hơn trong công việc và nhìn chung năm nào mình cũng hoàn thành tốt chỉ tiêu KPI được giao”.

Bên cạnh đó, dưới góc độ nhìn nhận cảm xúc là một yếu tố không thể thiếu và không thể tách rời trong cuộc sống hàng ngày, các cá nhân thường mang các trạng thái cảm xúc, cảm xúc của họ đến nơi làm việc thì kết quả trên tiếp tục có tính hợp lý cao. Sự hợp lý này có thể luận giải là: khi một người với năng lực quản lý cảm xúc tốt (khả năng kiểm soát, tự điều khiển các cảm xúc của bản thân, sắp đặt các cảm xúc nhằm hỗ trợ một mục tiêu xã hội nào đó...) thì khi đối mặt với công việc nhiều áp lực, hoặc với các tình huống không thuận lợi trong công việc thì các cá nhân thường biết tự điều chỉnh, tiết chế để những cảm xúc tiêu cực không ảnh hưởng đến công việc của họ, giúp họ giảm căng thẳng trong công việc và qua đó hoàn thành các yêu cầu của công việc, nâng cao hiệu suất trong công việc.

5.2. Khuyến nghị

Kết quả nghiên cứu còn có những đóng góp tích cực về thực tiễn với quản trị ngân hàng thương mại và bản thân nhân viên ngân hàng.

5.2.1. Giá trị ứng dụng đối với ngân hàng thương mại

Kết quả nghiên cứu chỉ ra năng lực quản lý cảm xúc và sử dụng cảm xúc có ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất công việc của nhân viên trong NHTM Việt Nam, đồng thời kết quả cũng chỉ ra năng lực quản lý cảm xúc đóng vai trò điều tiết trong mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên trong ngân hàng thương mại ở Việt Nam. Kết quả này đã gợi mở cho các nhà lãnh đạo thấy được vai trò quan trọng của việc nâng cao và đào tạo NLCX cho nhân viên là cần thiết trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0. Những nhân viên khi được đào tạo sẽ có khả năng quản lý cảm xúc (đặc biệt là những cảm xúc tiêu cực) và sử dụng cảm xúc (đặc biệt là những cảm xúc tích cực) tốt hơn trong mỗi tình huống, hoàn cảnh cụ thể; trong điều kiện công việc có áp lực cao và qua đó sẽ đạt hiệu suất trong công việc.

5.2.2. Giá trị ứng dụng đối với từng cá nhân

Kết quả nghiên cứu là cơ sở giúp mỗi cá nhân nhận thấy nâng cao NLCX sẽ giúp họ nâng cao hiệu suất công việc và giúp họ có cơ hội phát triển, thăng tiến trong tổ chức.

Mặc dù mức độ quan tâm đến NLCX ngày càng nhiều, nhưng trong thực tế sự thiếu hiểu biết và thiếu kiểm soát cảm xúc vẫn còn tồn tại ở trong khá nhiều người. Cụ thể, khi một người đối mặt với căng thẳng trong công việc cao thì năng lực quản lý cảm xúc ở mức cao sẽ giúp người đó giảm sự lo lắng, căng thẳng, nỗi sợ hãi hay lo lắng và quản lý những cảm giác này sao cho chúng không ảnh hưởng đến việc những quyết định, khả năng hoàn thành công việc của họ.

Bên cạnh đó, một người khi có năng lực quản lý cảm xúc và sử dụng cảm xúc ở mức cao thường là người lạc quan và thường là người biết cách sử dụng cảm xúc (tích cực) một cách hiệu quả và tiết chế, điều chỉnh cảm xúc tiêu cực trong các mối quan hệ với cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng và qua đó hoàn thành công việc và tạo nền tảng cho sự phát triển, thăng tiến của bản thân.

Bên cạnh kết quả đạt được, bài viết còn tồn tại một số hạn chế và hướng phát triển nghiên cứu. Đầu tiên,

các nghiên cứu tương lai cần tập hợp mẫu trên phạm vi rộng hơn để mang lại tính bao quát của các kết quả nghiên cứu. Cuối cùng, kết quả nghiên cứu đã phân tích mối quan hệ căng thẳng trong công việc, NLCX và hiệu suất công việc, tuy nhiên hướng nghiên cứu tương lai có thể bổ sung thêm các yếu tố thuộc về tổ chức như điều kiện làm việc, sự hỗ trợ từ cấp trên các đến hiệu suất công việc của nhân viên.

Tài liệu tham khảo

- Alonazi, W. B. (2020), 'The impact of emotional intelligence on job performance during COVID-19 crisis: A cross-sectional analysis', *Psychology Research & Behavior Management*, 13, 749–757.
- Austin, Elizabeth J., Saklofske, Donald H., Huang, Sandra H. S., McKenney, Deanne (2004), 'Measurement of trait emotional intelligence: testing and cross-validating a modified version of Schutte et al.'s (1998) measure', *Personality and Individual Differences*, 36(3), 555-562.
- Awadh, I. M., Gichinga, L., & Ahmed, A. H. (2015), 'Effects of Workplace Stress on Employee Performance in the County Governments in Kenya: A Case Study of Kilifi County Government', *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5, 1-8.
- Cannon, W. B. (1927), 'The James–Lange Theory of emotions: A critical examination and an alternative theory', *American Journal of Psychology*, 39, 106-112. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/141540>.
- Ciarrochi, J., Deane, F. & Anderson, S. (2002), 'Emotional Intelligence Moderates the Relationship Between Stress and Mental Health', *Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.
- Ciarrochi, J., Chan, A. Y. C., & Bajgar, J. (2001), 'Measuring emotional intelligence in adolescents', *Personality and Individual Differences*, 31, 1105-1119.
- Choerudin, A. (2016), 'The effect of emotional intelligence on job performance and turnover intention: An empirical study', *Polish Journal of Management Studies*, 14(1), 51-62. DOI: 10.17512/pjms.2016.14.1.05.
- Darvish, H., & Nasrollahi, A. A. (2011), 'Studying the relations between emotional intelligence and occupational stress: A case study at Payame Noor University', *Economic Sciences Series*, 2(18), 38-49.
- Dubin, R., Hedley, R. A. & Taveggia, C.A. (1976), 'Attachment to work', In Dubin, R. (Ed.), *Handbook of work, organization and society*, Rand McNally, Chicago, IL, 281-341.
- Goleman, D. (1998), *Working with Emotional Intelligence*, Bloomsbury, London.
- Hon, A. H. Y., & Chan, W. W. (2013), 'The effects of group conflict and work stress on employee performance', *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 174-184. DOI: 10.1177/1938965513476367.
- Irawanto, D. W., Noermiyati, N., & Primasari, D. (2015), 'The effect of occupational stress on work performance of female employees: Study in Indonesia', *Journal of Management Research and Innovation*, 4(2), 336-345. DOI: 10.1177/2319510X15602970.
- Ismail, A., Suh-Suh, Y., Ajis, M. N., & Dollah, N. F. (2009), 'Relationship between occupational stress, emotional intelligence and job performance: An empirical study in Malaysia', *Theoretical and Applied Economics*, 10, 3-16.
- Jamal, M. (1984), 'Job stress and Job Performance Controversy: An empirical Assessment', *Organizational Behaviour and Human Performance*, 33, 1-21.
- Jamal, M. (2007). Job stress and employee performance controversy revisited: An empirical examination in two countries. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 175-187.
- Kalyar, M. N., Shafique, I., & Ahmad, B. (2019), 'Job stress and performance nexus in tourism industry: A moderation analysis', *An International Interdisciplinary Journal*, 67(1), 6-21.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997), 'What is emotional intelligence?', In Salovey, P. & Sluyter, D. (Eds), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, Basic Books, New York, 3–31.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016), 'The ability model of emotional intelligence: Principles and updates', *Emotion Review*, 8(4), 290–300.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017), 'A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes', *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177-202. DOI: 10.1111/joop.12167.

-
- O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011), 'The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis', *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818. DOI: 10.1002/job.714.
- Parker, D. F. & De Cotiis, T. A. (1983), 'Organizational determinants of job stress', *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-167.
- Prentice, C., & King, B. (2010), 'The influence of emotional intelligence on the service performance of casino frontline employees', *Tourism and Hospitality Research*, 11(1), 49–66. DOI: 10.1057/thr.2010.21.
- Prentice, C., & King, B. E. M. (2013), 'Emotional intelligence and adaptability – Service encounters between casino hosts and premium players', *International Journal of Hospitality Management*, 32, 287–294. DOI: 10.1016/j.ijhm.2012.06.004.
- Ratnawat, R. G., & Jha, P. C. (2014), 'Impact of job-related stress on employee performance: A review and research agenda', *IOSR Journal of Business and Management*, 16(11), 1-6. DOI:10.9790/487x-161150106.
- Rezvani, A., Khosravi, P., & Ashkanasy, N. M. (2018), 'Examining the interdependencies among emotional intelligence, trust, and performance in infrastructure projects: A multilevel study,' *International Journal of Project Management*, 36(8), 1034-1046. DOI: 10.1016/j.ijproman.2018.08.002.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990), 'Emotional intelligence', *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sager, J. K. (1991), 'A Longitudinal Assessment of Change in Sales Force Turnover', *Journal of the Academy of Marketing Science*, 19(1), 25–36. DOI:10.1177/009207039101900104.
- Schneider, T. R., Lyons, J. B. & Khazon, S. (2013), 'Emotional Intelligence and Resilience', *Personality and Individual Differences*, 55, 909-914.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998), 'Development and validation of a measure of emotional intelligence', *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167–177.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., & Bhullar, N. (2009), 'The Assessing Emotions Scale', in Stough, C., Saklofske, D. & Parker, J. (Eds.), *The Assessment of Emotional Intelligence*, Springer Publishing, New York, 119-135.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63–68.
- Taveggia, C. A. & Kaplan, S. M. (1998). *Is work a central life interest? An international perspective*. Proceedings of the International Society for the Study of Work Values Conference, Istanbul, Turkey, July 28-31.
- Tănăsescu, R.-I., & Leon, R.-D. (2019), Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach, *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(3), 323–335.
- Tihan, E., & Ghiza, L. (2002), *Stress – fiziological and psychological mechanisms. Case study in the organizational environment*, Focus, Bucharest.
- van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2003), 'Emotional intelligence: a meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net', *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 71-95. DOI: 10.1016/S0001-8791(03)00076-9.
- Watkin, C. (2002), 'Developing Emotional Intelligence', *International Journal of Selection and Assessment*, 2, 89-92.
- Wong, C. & Law, K. S. (2002), 'The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study', *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.