

# Thông minh cảm xúc và kết quả thực hiện công việc của nhân viên văn phòng tại Thành phố Hồ Chí Minh

Trịnh Thùy Anh\*, Nguyễn Thị Thu Hà, Thái Thanh Tuấn



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

## TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố của thông minh cảm xúc và đo lường mức độ tác động của các yếu tố này đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên văn phòng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích định tính và định lượng. Phương pháp định tính được thực hiện với 10 chuyên gia nhân sự có trên 5 năm kinh nghiệm nhằm kiểm tra sự phù hợp của thang đo cũng như mức độ rõ ràng của từ ngữ, khả năng diễn đạt các nội dung. Nghiên cứu định lượng được thực hiện với mẫu là 217 nhân viên văn phòng làm việc tại Thành phố Hồ Chí Minh để đánh giá thang đo và kiểm định lại các giả thuyết. Kết quả cho thấy thông minh cảm xúc có tác động cùng chiều đến kết quả thực hiện công việc. Cụ thể là khả năng tự kiểm soát bản thân, khả năng tự nhận thức, kỹ năng xã hội và nhận thức xã hội có tác động đến kết quả thực hiện công việc theo mức độ giảm dần (hệ số beta chuẩn hóa lần lượt là 0,395; 0,318; 0,178; 0,184). Mức độ tự nhận thức của các nhân viên văn phòng tại Thành phố Hồ Chí Minh được đánh giá là chưa cao lắm so với 3 năng lực còn lại, vì vậy các nhà quản lý nên có các biện pháp huấn luyện, đào tạo để nâng cao nhận thức cho nhân viên văn phòng nhằm thúc đẩy kết quả thực hiện công việc tốt hơn.

**Từ khoá:** thông minh cảm xúc, kết quả thực hiện công việc, nhân viên văn phòng

## GIỚI THIỆU

Ngày nay, nhiều ý kiến cho rằng trí thông minh lý trí (IQ) chưa đủ quyết định thành công trong sự nghiệp của mỗi cá nhân cũng như trong các mối quan hệ giao tiếp. Có chỉ số IQ cao là một lợi thế trong cuộc sống, nhưng lợi thế đó chỉ phát huy tốt khi được kết hợp với trí thông minh cảm xúc. Người có chỉ số trí thông minh cảm xúc cao luôn sống lạc quan, biết lắng nghe, thấu hiểu cảm xúc, mong muốn của người khác, phân biệt được chúng và sử dụng chúng để hướng dẫn suy nghĩ và hành động của bản thân. Từ đó, biết thông cảm, xây dựng và duy trì các mối quan hệ, quan tâm đến người khác nên có cuộc sống cởi mở và chân thành, dễ thích nghi với hoàn cảnh, linh hoạt, chủ động và sáng tạo trong công việc.

Trên thế giới đã có nhiều nghiên cứu cho thấy có sự tác động của trí thông minh cảm xúc đến hiệu quả công việc và thành công của mỗi cá nhân<sup>1-7</sup>. Tuy nhiên đây là các nghiên cứu được thực hiện trên thế giới. Tại Việt Nam hiện nay các nghiên cứu về trí thông minh cảm xúc chủ yếu tập trung trong lĩnh vực tâm lý học. Vấn đề trí thông minh cảm xúc chưa được nghiên cứu nhiều trong giới văn phòng. Trong khi đó, cùng với năng lực chuyên môn, năng lực cảm xúc trong giao tiếp, đặc biệt là trong xử lý công việc ngày càng được các nhà lãnh đạo chú trọng trong việc đánh

giá và tuyển chọn nhân sự cho các vị trí được đề bạt hay các vị trí tuyển dụng. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các yếu tố của trí thông minh cảm xúc, đồng thời đo lường mức độ tác động của các yếu tố trí thông minh cảm xúc đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên văn phòng tại Thành phố Hồ Chí Minh.

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### Trí thông minh cảm xúc và kết quả thực hiện công việc của nhân viên

#### Khái niệm về trí thông minh cảm xúc

Hiện nay có một số nghiên cứu về trí thông minh cảm xúc với nhiều quan điểm khác nhau. Tuy nhiên tựu chung lại có ba quan điểm phổ biến.

Quan điểm thứ nhất coi thông minh cảm xúc là năng lực thuần túy được bắt nguồn từ hai nhà tâm lý học Mayer và Salovey (1993)<sup>8</sup>. Theo các ông này thì thông minh cảm xúc được mô tả là khả năng đánh giá và biểu hiện cảm xúc, điều chỉnh cảm xúc, sử dụng cảm xúc một cách phù hợp cho hoạt động<sup>9</sup>. Các tác giả đã xác định thông minh cảm xúc như khả năng theo dõi cảm xúc của chính mình và của người khác, sử dụng những thông tin thu được trong suy nghĩ và hành vi của một người<sup>8</sup>. Sau nhiều năm nghiên cứu, họ đã

Trường Đại học Mở TP.HCM

#### Liên hệ

Trịnh Thùy Anh, Trường Đại học Mở TP.HCM

Email: thuyanh@ou.edu.vn

#### Lịch sử

- Ngày nhận: 28/4/2019
- Ngày chấp nhận: 11/6/2019
- Ngày đăng: 31/12/2019

DOI: 10.32508/stdjelm.v3i4.581



#### Bản quyền

© ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



**Trích dẫn bài báo này:** Anh T T, Thu Hà N T, Tuấn T T. Thông minh cảm xúc và kết quả thực hiện công việc của nhân viên văn phòng tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 3(4):379-389.

cho ra đời quan niệm mới về thông minh cảm xúc vào năm 1997. Theo đó, họ định nghĩa: “Trí thông minh cảm xúc là năng lực nhận thức chính xác, đánh giá và bộc lộ cảm xúc; năng lực tiếp cận và tạo ra cảm xúc khi những cảm xúc này tạo điều kiện thúc đẩy tư duy; năng lực hiểu cảm xúc và có kiến thức về cảm xúc; và năng lực điều chỉnh những cảm xúc để đẩy nhanh sự phát triển cảm xúc và trí thông minh”<sup>10</sup>.

Quan điểm thứ hai, Bar – On (2000) nhìn nhận thông minh cảm xúc như là tố chất của mỗi cá nhân, xuất hiện từ khi sinh ra chứ không phải qua đào tạo<sup>11</sup>. Theo đó, thông minh cảm xúc được hiểu là khả năng tự nhiên của mỗi cá nhân trong việc tự nhận biết bản thân và hiểu được những người khác, khả năng thiết lập các mối quan hệ cá nhân tốt và thích ứng với môi trường.

Quan điểm thứ ba coi thông minh cảm xúc là một sự kết hợp giữa tố chất cá nhân và năng lực qua rèn luyện của mỗi con người. Goleman (1998, 2001)<sup>12,13</sup> cho rằng thông minh cảm xúc theo nghĩa rộng nhất của nó là khả năng nhận biết và điều chỉnh cảm xúc của mình và của người khác. Boyatzis & ctg (2000)<sup>14</sup> đưa ra cấu trúc của thông minh cảm xúc gồm có hai nhóm năng lực: năng lực cá nhân và năng lực xã hội. Trong đó, năng lực cá nhân bao gồm tự nhận thức (nhận thức cảm xúc, đánh giá chính xác bản thân, tự tin) và tự kiểm soát bản thân (tự kiểm soát, sự tin cậy, sự tận tâm, khả năng thích nghi, động cơ thành đạt); năng lực xã hội bao gồm kỹ năng xã hội (ảnh hưởng, giao tiếp, giải quyết xung đột, lãnh đạo, tác nhân thay đổi, xây dựng các mối quan hệ) và nhận thức xã hội (đồng cảm, định hướng phục vụ). Quan điểm này ưu việt hơn hai quan điểm trên, bởi nó coi thông minh cảm xúc vừa là tố chất cá nhân, vừa là năng lực có thể đào tạo được. Do vậy, quan điểm này được xem xét trong nghiên cứu này.

### **Cơ sở lý thuyết về kết quả thực hiện công việc**

Kết quả làm việc của nhân viên bao gồm việc nhân viên đạt được những kết quả, mục tiêu hoặc những tiêu chuẩn được tổ chức thiết lập nên. Judge & ctg (2001)<sup>15</sup> cho rằng nhân viên được đánh giá dựa trên việc so sánh kết quả làm việc của họ so với tiêu chuẩn đặt ra về thời gian, chất lượng, khối lượng công việc, cũng như sự giám sát của cấp trên. Trong khi đó, Koopmans & ctg (2013)<sup>16</sup> phân tích ngoài những tiêu chuẩn về tính chính xác, tính đầy đủ, chi phí và thời gian, thì kết quả làm việc của nhân viên còn được đánh giá thông qua sự sáng tạo trong việc xử lý vấn đề và cách nhân viên sử dụng nguồn lực, thời gian, nỗ lực của bản thân họ.

### **Các nghiên cứu trước đây liên quan đến tác động của trí thông minh cảm xúc đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên**

Goleman (2001)<sup>13</sup> đề cập đến các yếu tố của thông minh cảm xúc: tự nhận thức, khả năng tự kiểm soát bản thân, sự thấu hiểu và đồng cảm giữa các cá nhân, khả năng phát triển mối quan hệ trong xã hội.

Các nghiên cứu của Nel & de Villiers (2004), Higgs (2004), Chaudhry & Usman (2011), Muhammad & Mahmoud (2013), Chan & ctg (2015), Welikala & Dayarathna (2015)<sup>17-22</sup> đã đề cập đến mối quan hệ giữa thông minh cảm xúc với kết quả thực hiện công việc của nhân viên trong các lĩnh vực khác nhau bao gồm các ngành dịch vụ như: giáo dục, ngân hàng, các tổ chức tài chính; và các ngành sản xuất, công nghiệp. Các nghiên cứu này giúp nhân viên và các nhà quản lý hiểu tại sao và bằng cách nào thông minh cảm xúc của họ có thể ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc. Lopes & ctg (2006)<sup>23</sup> nhấn mạnh bằng chứng về mối quan hệ giữa thông minh cảm xúc - thái độ và kết quả thực hiện công việc.

Lopes & ctg (2003)<sup>24</sup>, Trương & ctg (2015)<sup>25</sup> đề cập đến việc tác động của thông minh cảm xúc và chất lượng của các mối quan hệ trong xã hội. Tương tự như vậy, Law & ctg (2008)<sup>26</sup> cũng đánh giá ảnh hưởng của thông minh cảm xúc đến kết quả thực hiện công việc và sự hài lòng trong cuộc sống. Sy & O’Hara (2006), Afolabi & ctg (2010)<sup>27,28</sup> nhấn mạnh rằng quản lý cảm xúc tốt thì mỗi cá nhân có thể quản lý trạng thái hài lòng của mình và kết quả thực hiện công việc sẽ được cải thiện, trong khi Maqableh & ctg (2016)<sup>29</sup> cho rằng trạng thái hài lòng đóng vai trò trung gian giữa thông minh cảm xúc và kết quả thực hiện công việc.

Kim (2010)<sup>30</sup> cho rằng những người bán hàng có thông minh cảm xúc cao thì sẽ mang lại doanh thu lớn và làm khách hàng gia tăng cảm nhận về chất lượng dịch vụ. Koman & Wolff (2013)<sup>31</sup> đề cập đến vai trò của thông minh cảm xúc trong làm việc nhóm và phát triển khả năng lãnh đạo của người trưởng nhóm. Zhou & George (2003)<sup>32</sup> cũng đề cập đến vai trò của thông minh cảm xúc của các nhà lãnh đạo. Pachulia & Henderson (2016)<sup>33</sup> cho rằng thông minh cảm xúc làm gia tăng định hướng khởi nghiệp của các cá nhân.

### **Mô hình nghiên cứu**

Từ cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu của Goleman (2001), Nel & de Villiers (2004), Higgs (2004), Lopes & ctg (2006), Law & ctg (2008), Chaudhry & Usman (2011), Muhammad & Mahmoud (2013), Chan & ctg (2015), Welikala & Dayarathna (2015), Maqableh & ctg (2016) ; Seibert & ctg (2001)<sup>13,17-23,26,29,34</sup> 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 trình bày trong **Hình 1**.

Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu chính là kiểm định mối quan hệ giữa trí thông minh cảm xúc và kết quả thực hiện công việc của nhân viên. Với mô hình nghiên cứu được xây dựng như trên, các giả thuyết đặt ra như sau:

*H1 : Tự nhận thức tác động thuận chiều đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên.*

*H2 : Tự kiểm soát bản thân tác động thuận chiều đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên.*

*H3 : Nhận thức xã hội tác động thuận chiều đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên.*

*H4 : Kỹ năng xã hội tác động thuận chiều đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên.*

Các biến trong mô hình nghiên cứu được định nghĩa như sau:

**Tự nhận thức:** tự tin vào khả năng của mình, có khả năng thừa nhận những thiếu sót của mình, hiểu được những cảm xúc hiện tại của bản thân, nhận biết được hành vi của bản thân tác động đến người khác, có thể nhận ra ảnh hưởng của người khác đến trạng thái cảm xúc của cá nhân, hiểu rõ bản thân mình đã tạo khó khăn cho mình như thế nào (theo các nghiên cứu của Boyatzis & ctg, 2000; Goleman, 2001; Law & ctg, 2004; Muhammad & Mahmoud, 2013; Welikala & Dayarathna, 2015) <sup>13,14,20,22,35</sup>.

**Tự kiểm soát bản thân:** làm chủ cảm xúc để chúng tạo thuận lợi chứ không phải ngăn cản công việc sắp tiến hành; nắm bắt được sự thay đổi, chịu đựng được những khó khăn mà không thấy áp lực, tích cực theo đuổi các mục tiêu; hồi phục kịp thời sau khi bị khủng hoảng <sup>13,14,17,20</sup>.

**Nhận thức xã hội:** tư tưởng mở và tiếp nhận đối với thế giới bên ngoài, hiểu được những cảm xúc và mong muốn của người khác, nhận biết được tâm trạng của đám đông, đồng thời quan tâm tới những điều họ đang lo lắng, chủ động rút lui khi gặp khó khăn <sup>13,17,20,22</sup>.

**Kỹ năng xã hội:** làm chủ cảm xúc tốt trong các mối quan hệ và trong những tình huống khó khăn, hoà thuận với người khác, giao tiếp rõ ràng và hiệu quả, tạo ảnh hưởng lên người khác, vận dụng các kỹ năng xã hội để theo đuổi, thương lượng để giải quyết các mối tranh chấp <sup>13,14,17,22,35</sup>.

Kết quả làm việc của nhân viên là biến phụ thuộc trong mô hình, được đánh giá thông qua các kết quả đạt được một cách rõ ràng như: mức độ hoàn thành công việc so với tiêu chuẩn, so với yêu cầu của người quản lý, so với đồng nghiệp, sự thăng tiến, khả năng học hỏi và sự thích thú đối với công việc <sup>15,16</sup>.

## Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp định tính và định lượng được sử dụng cho nghiên cứu này.

Nghiên cứu định tính được tiến hành bằng cách thảo luận nhóm với 10 chuyên gia về nhân sự tại các công ty ở Thành phố Hồ Chí Minh để xác nhận mô hình nghiên cứu và điều chỉnh thang đo các nhân tố thuộc trí thông minh cảm xúc tác động đến kết quả làm việc của nhân viên. Thảo luận nhóm được thực hiện vào 11/10/2017, trong khoảng 3 giờ đồng hồ. Các chuyên gia là các trưởng phòng nhân sự, có trên 5 năm kinh nghiệm.

Theo Nguyễn Đình Thọ (2018) <sup>36</sup> thì kích thước mẫu tối thiểu để tiến hành nghiên cứu định lượng là năm mẫu cho một biến quan sát vì vậy nghiên cứu cần kích thước mẫu tối thiểu là 180 (36 biến quan sát x 5). Do đó, nghiên cứu này tác giả thực hiện với quy mô mẫu 250 mẫu để tăng tính đại diện cho mẫu nghiên cứu.

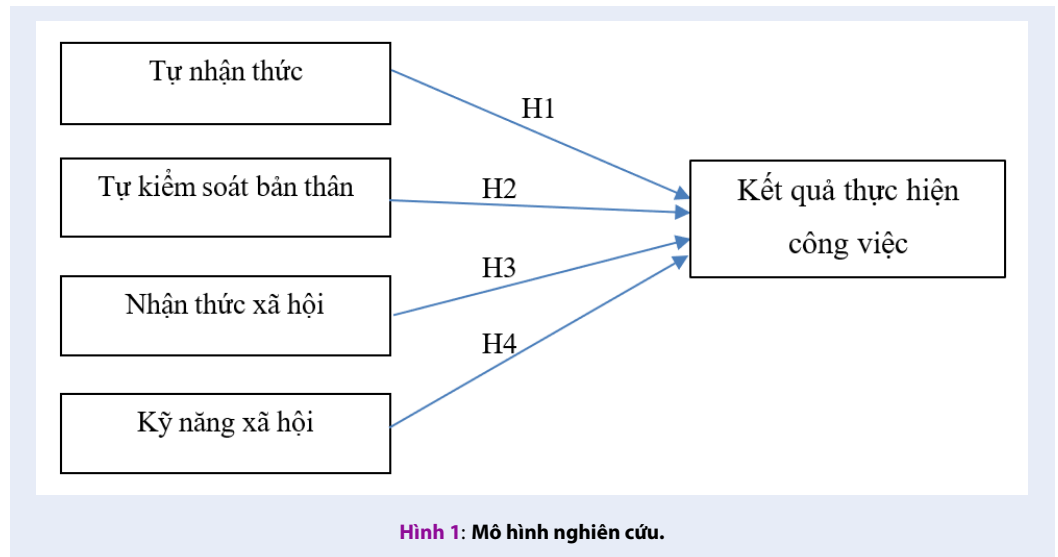
Tác giả sử dụng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp bằng bảng câu hỏi với đối tượng khảo sát là nhân viên văn phòng đang làm việc trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Phương pháp lấy mẫu thuận tiện phi xác suất. Nghiên cứu lựa chọn phương pháp lấy mẫu này bởi đáp viên dễ tiếp cận, sẵn sàng trả lời bảng câu hỏi nghiên cứu cũng như tiết kiệm thời gian, chi phí.

Khảo sát được thực hiện trong khoảng thời gian từ tháng 12/2017 - 04/2018. Số phiếu phát ra là 250 phiếu. Sau khi loại những bảng trả lời không hợp lệ (thiếu thông tin hoặc không đúng đối tượng khảo sát) từ 250 bảng phát ra, cuối cùng đạt được 217 bảng hỏi. Số lượng nhân viên đang làm việc tại các công ty TNHH chiếm 42,4%; công ty cổ phần chiếm 24%; công ty hợp doanh là 5,5%; doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài là 7,8%; doanh nghiệp nhà nước là 20,3%. Về giới tính, có 62,7% nam và 37,3% nữ.

## Thang đo

Tất cả thang đo các khái niệm trong nghiên cứu đều là thang đo đa biến. Thang đo Likert 5 điểm (1: Không bao giờ; 2: Hiếm khi; 3: thỉnh thoảng; 4: Bình thường và 5: Luôn luôn) được sử dụng để đo lường các biến quan sát. Các thang đo được hình thành trên cơ sở kế thừa nghiên cứu trước và tham khảo ý kiến chuyên gia. Trong đó, thang đo trí thông minh cảm xúc bao gồm 4 nhân tố: Tự nhận thức (TNT), Tự kiểm soát (TKS), Nhận thức xã hội (HXH), Kỹ năng xã hội (QXH).

Thành phần tự nhận thức được đo lường bởi 7 biến quan sát, thành phần tự kiểm soát bản thân được đo lường bởi 9 biến quan sát, thành phần nhận thức xã hội được đo lường bởi 5 biến quan sát, thành phần kỹ năng xã hội được đo lường bởi 9 biến quan sát được



**Bảng 1: Tóm tắt kết quả kiểm định thang đo**

Khái niệm	Yếu tố	Số biến quan sát	Độ tin cậy (Alpha)
Các yếu tố trí thông minh cảm xúc	Tự nhận thức	5	0,774
	Tự kiểm soát bản thân	9	0,905
	Nhận thức xã hội	4	0,823
	Kỹ năng xã hội	9	0,891
Kết quả thực hiện công việc của nhân viên		6	0,807

*Kết quả xử lý dữ liệu điều tra của tác giả*

xây dựng theo quan điểm trí thông minh cảm xúc theo kiểu hỗn hợp của Boyatzis & ctg (2000), Goleman (2001), Law & ctg (2004), Muhammad & Mahmoud (2013), Chan & ctg (2015), Welikala & Dayarathna (2015)<sup>13,14,17,20,22,34</sup>.

Đối với biến phụ thuộc Kết quả thực hiện công việc của nhân viên, thang đo bao gồm 6 biến quan sát tiêu chí: Chất lượng công việc, đáp ứng kỳ vọng của cấp trên, cố gắng làm việc vượt trên yêu cầu, thăng tiến trong công việc, hiểu biết chuyên môn, thích thú với công việc. Tác giả kết hợp các thang đo của Judge & ctg (2001), Koopmans & ctg (2013)<sup>15,16</sup>.

## KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

### Kết quả nghiên cứu

Các thang đo nghiên cứu được đánh giá độ tin cậy thông qua phân tích hệ số Cronbach's Alpha (Bảng 1). Thang đo sẽ được lựa chọn khi hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 và hệ số tương quan biến tổng > 0,3. Nhân tố tự nhận thức loại 2 biến và nhân tố nhận thức xã hội loại 1 biến.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA (Bảng 2) biến độc lập cho thấy hệ số KMO khá cao là 0,801 (thỏa mãn điều kiện  $0,5 \leq KMO \leq 1$ ) và kiểm định Bartlett's có ý nghĩa phân tích bằng 0 (thỏa mãn điều kiện Sig. < 5%). Do đó, dữ liệu thu thập thích hợp với phân tích nhân tố khám phá. Tại mức giá trị Eigenvalues lớn hơn 1 và phương pháp trích được sử dụng là Principal Components với phép quay Varimax, phân tích nhân tố biến độc lập đã trích được 4 nhóm nhân tố từ 27 biến quan sát với phương sai trích 60,576% (lớn hơn 50%) đạt yêu cầu. Kết quả phân tích EFA biến phụ thuộc cho thấy hệ số KMO = 0,736 và kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa bằng 0 (Sig. = 0), điều đó cho thấy tính phù hợp của dữ liệu với phân tích nhân tố khám phá. Tại giá trị Eigenvalues > 1 và phương sai trích là 51,011% đều thỏa mãn điều kiện, cả 6 biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 nên được giữ lại. Như vậy, sau khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA, 4 nhân tố của thang đo thông minh cảm xúc và 1 nhân tố thang đo kết quả làm việc được giữ nguyên, số biến quan sát còn lại 33 so với 36 biến ban đầu. Sự tương quan giữa các nhân tố trong thang đo trí thông minh cảm xúc với kết quả thực hiện công việc

của nhân viên được đánh giá thông qua hệ số Pearson. Xem xét sự tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc cho ra hệ số tương quan nằm trong khoảng 0,337 đến 0,566 với mức ý nghĩa 1% thể hiện sự tương quan khá chặt giữa các biến trong thang đo kết quả thực hiện công việc của nhân viên. Nói cách khác, các biến độc lập này có thể đưa vào mô hình giải thích các nhân tố của trí thông minh cảm xúc tác động đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên. Phân tích hồi quy được thực hiện với 4 biến độc lập, bao gồm: TNT (tự nhận thức), TKS (Tự kiểm soát bản thân), HXH (nhận thức xã hội), QXH (kỹ năng xã hội) và biến phụ thuộc KQ (kết quả thực hiện công việc của nhân viên). Kết quả phân tích hồi quy cho thấy mô hình đưa ra là phù hợp, hệ số R là 0,717 và hệ số  $R^2$  hiệu chỉnh 0,504; điều này có ý nghĩa là mức độ phù hợp của mô hình là 50,4% hay nói cách khác 4 thành phần của thông minh cảm xúc giải thích được cho 50,4 % kết quả thực hiện công việc của nhân viên (xem **Bảng 3**).

Kết quả phân tích hồi quy trình bày trong **Bảng 3**, các biến độc lập đều có Sig. thấp hơn 0,05 nên đều được chấp nhận. Hệ số beta của các biến này đều mang dấu dương chứng tỏ mối liên hệ tác động của biến độc lập lên biến phụ thuộc là cùng chiều.

Tự kiểm soát, quản lý bản thân ảnh hưởng nhiều nhất đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên văn phòng (hệ số beta chuẩn hóa là 0,395), tiếp theo là nhân tố Tự nhận thức (hệ số beta chuẩn hóa là 0,318); Nhận thức xã hội (hệ số beta chuẩn hóa là 0,184), trong khi đó nhân tố Kỹ năng xã hội tác động yếu nhất (hệ số beta chuẩn hóa là 0,178) (**Bảng 4**).

Phương trình hồi quy được trình bày như bên dưới:  
$$KQ = 0,395 * TKS + 0,318 * TNT + 0,178 * QXH + 0,184 * HXH$$

Kiểm định các giả thuyết cho thấy:

Nhân tố “Tự nhận thức” tác động cùng chiều lên kết quả thực hiện công việc với hệ số beta chuẩn hóa bằng 0,318. Giả thuyết H1 được chấp nhận.

Nhân tố “Tự kiểm soát bản thân” tác động cùng chiều lên kết quả thực hiện công việc với hệ số beta chuẩn hóa bằng 0,395. Giả thuyết H2 được chấp nhận.

Nhân tố “Nhận thức xã hội” tác động cùng chiều lên kết quả thực hiện công việc với hệ số beta chuẩn hóa bằng 0,184. Giả thuyết H3 được chấp nhận.

**Bảng 2: Kết quả phân tích nhân tố**

Mã hoá	Thang đo	Hệ số tải nhân tố	Trung bình	Độ lệch chuẩn
<b>Tự nhận thức</b>				
TNT1	Cảm nhận mạnh mẽ về khả năng, giá trị bản thân	0,704	3,53	1,005
TNT2	Hiểu các điểm mạnh, điểm yếu của bản thân	0,685	3,65	0,931
TNT3	Có thể nhận định chính xác cảm xúc bản thân	0,717	3,59	1,015
TNT6	Nhận ra khi người khác ảnh hưởng đến cảm xúc của mình	0,694	3,32	1,023
TNT7	Ý thức về việc tự gây ra khó khăn cho bản thân	0,691	3,55	0,952
<b>Tự kiểm soát bản thân</b>				
TKS1	Hành động có đạo đức	0,700	3,86	1,184
TKS2	Có thể giải quyết các vấn đề dưới mọi áp lực	0,734	3,93	0,964
TKS3	Có khả năng thích ứng với sự thay đổi	0,712	3,94	1,023
TKS4	Có thể kiểm chế sự bốc đồng và nổi đau	0,790	3,79	1,123
TKS5	Xem xét nhiều lựa chọn trước khi ra quyết định	0,756	3,86	1,071
TKS6	Kiên trì theo đuổi mục tiêu dù thất bại	0,786	3,78	1,020
TKS7	Vượt qua khó khăn, giữ vững lập trường	0,710	3,73	1,051
TKS8	Khi tức giận thường làm những điều khiến mình hối hận sau này	0,754	3,85	1,190
TKS9	Chủ động tạo cảm nhận tích cực để giải quyết vấn đề hiệu quả khi làm việc với người khác	0,750	3,89	0,964
<b>Nhận thức xã hội</b>				
HXH1	Lắng nghe và đưa ra thông tin phản hồi hữu ích	0,842	3,59	0,982
HXH2	Hiểu cảm xúc người khác	0,839	3,66	0,925
HXH3	Hiểu điều người khác thực sự muốn nói	0,777	3,60	0,913
HXH5	Coi sự đa dạng là cơ hội để phát triển	3,65	0,916	0,705
<b>Kỹ năng xã hội</b>				
QXH1	Giải quyết những tình huống khó khăn thông qua giao tiếp khôn khéo, linh hoạt	0,694	3,71	0,879
QXH2	Truyền cảm hứng làm việc cho nhóm	0,730	3,71	0,841
QXH3	Truyền tải thông điệp rõ ràng, thuyết phục	0,642	3,76	0,850
QXH4	Thể hiện sự quan tâm đến những gì người khác đang trải qua	0,690	3,81	0,820
QXH5	Nhận biết những bất đồng tiềm ẩn, giải quyết tranh chấp	0,770	3,63	0,924
QXH6	Sử dụng các chiến thuật linh hoạt nhằm tạo ra sự đồng tình và ủng hộ	0,678	3,70	0,927
QXH7	Tìm hiểu về những người khác để phát triển mối quan hệ	0,868	3,84	0,741
QXH8	Thiết lập và duy trì tình bạn cá nhân giữa các đồng nghiệp.	0,819	3,88	0,757
QXH9	Tạo tầm nhìn chung, thúc đẩy năng lượng, mục tiêu chung cho nhóm	0,675	3,66	0,930
<b>Kết quả thực hiện công việc</b>				
KQ1	Tiêu chuẩn chất lượng công việc của cá nhân cao hơn tiêu chuẩn thông thường	0,749	3,71	0,987
KQ2	Kết quả công việc đáp ứng kỳ vọng của nhà quản lý	0,754	3,61	0,985
KQ3	Cố gắng làm việc vượt trên yêu cầu	0,684	3,63	0,930
KQ4	Kỳ vọng được thăng chức nhanh hơn mức bình thường	0,656	3,85	0,984
KQ5	Hiểu biết chuyên môn nhiều hơn các đồng nghiệp khác trong cùng lĩnh vực	0,746	3,79	0,976
KQ6	Luôn thích thú và hài lòng với công việc	0,690	3,79	0,977

*Kết quả xử lý dữ liệu điều tra của tác giả*

Nhân tố “Kỹ năng xã hội” tác động cùng chiều lên kết quả thực hiện công việc với hệ số beta chuẩn hóa bằng 0,178. Giả thuyết H4 được chấp nhận.

Cả bốn giả thuyết đều được chấp nhận và có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ).

### Thảo luận kết quả nghiên cứu

#### Đánh giá về trí thông minh cảm xúc và kết quả thực hiện công việc của nhân viên

Theo kết quả phân tích nhân tố, các yếu tố thể hiện trí thông minh cảm xúc được kiểm định trên cơ sở dữ liệu thu thập từ 27 biến quan sát và được nhóm lại trong 4 nhóm nhân tố bao gồm: tự nhận thức, tự kiểm soát; quản lý bản thân, nhận thức xã hội, kỹ năng xã hội.

Đánh giá về yếu tố Tự nhận thức được thực hiện bằng 05 biến quan sát, với trị số trung bình là 3,51. Theo kết quả tại **Bảng 2** thì, biến có giá trị trung bình cao nhất là TNT2 – “Bạn cảm nhận được các điểm mạnh và điểm yếu của bản thân” (3,65), trong khi đó biến TNT5 – “Bạn nhận ra khi người khác ảnh hưởng đến trạng thái cảm xúc của bạn” có giá trị trung bình thấp nhất (3,32). Điều này có nghĩa là nhân viên văn phòng hiểu rõ bản thân hơn là ý thức được về sự ảnh hưởng của người khác đến cảm xúc của họ.

Nhân tố tự kiểm soát bản thân được thực hiện qua 09 biến quan sát, với trị số trung bình là 3,84. Các biến này có giá trị trung bình khá cao, cho thấy khả năng kiểm soát bản thân của nhân viên văn phòng khá tốt. Trong đó, biến có giá trị trung bình lớn nhất là TKS3 – “Bạn có khả năng thích ứng với thay đổi, sẵn sàng nắm bắt những cơ hội” (3,94) và biến TKS7 – “Bạn vượt qua khó khăn và giữ lập trường cho dù mình ở số ít” có giá trị trung bình thấp nhất (3,73). Như vậy có thể thấy là nhân viên văn phòng linh hoạt với sự thay đổi hơn là khả năng giữ vững lập trường của mình nếu không có nhiều người ủng hộ.

Yếu tố Nhận thức xã hội được thực hiện qua 04 biến quan sát, với trị số trung bình là 3,62. Nhìn chung giá trị trung bình của yếu tố này ở mức thấp hơn yếu tố tự kiểm soát bản thân, nhưng mức độ khá tương đồng với yếu tố tự nhận thức. Theo kết quả thống kê từ kết quả cuộc khảo sát thì biến HXH2 – “Bạn hiểu cảm xúc người khác” có giá trị trung bình cao nhất (3,66) và biến HXH1 – “Bạn lắng nghe và đưa ra thông tin phản hồi hữu ích cho mọi người” có giá trị trung bình thấp (3,59). Điều này có nghĩa là nhân viên văn phòng có khả năng hiểu biết cảm xúc của mọi người khá tốt mặc dù khả năng lắng nghe và đáp trả thì thấp hơn.

Yếu tố Kỹ năng xã hội được đo lường bởi 09 biến quan sát, với trị số trung bình là 3,74. Giá trị trung bình

của các biến này khá cao, cho thấy kỹ năng xã hội của nhân viên là tốt hơn so với nhận thức xã hội. Trong đó biến QXH8 – “Bạn thiết lập và duy trì tình bạn cá nhân giữa các đồng nghiệp” có giá trị trung bình cao nhất (3,88), biến QXH5 – “Bạn nhận biết những bất đồng tiềm ẩn, giải quyết tranh chấp hoặc giúp giảm nhẹ bất đồng” có giá trị trung bình thấp nhất (3,63). Như vậy khả năng phát triển quan hệ của nhân viên văn phòng tốt hơn khả năng xử lý xung đột của họ. Yếu tố Kết quả thực hiện công việc được đo lường bởi 06 biến quan sát. Giá trị trung bình của các biến này khá cao cho thấy kết quả thực hiện công việc của các nhân viên là tốt. Trong đó biến KQ2 – “Công việc của tôi đáp ứng kỳ vọng của người quản lý của tôi” có giá trị trung bình thấp nhất (3,61), biến KQ4 – “Tôi được thăng chức nhanh hơn mức thông thường” có giá trị trung bình cao nhất (3,85).

Để có thể thúc đẩy kết quả thực hiện công việc tốt hơn thì các doanh nghiệp tại địa bàn TP.HCM cần tạo điều kiện để nhân viên rèn luyện, nâng cao trí thông minh cảm xúc nhiều hơn.

#### Tác động của trí thông minh cảm xúc đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên

Kết quả trình bày trong **Bảng 4** cho thấy các biến được lập trong thang đo trí thông minh cảm xúc đều có sự tác động lên kết quả thực hiện công việc của nhân viên.

Theo kết quả phân tích hồi quy, tự kiểm soát bản thân ảnh hưởng nhiều nhất đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên văn phòng. Điều này hoàn toàn phù hợp bởi nếu mỗi cá nhân biết cách kiểm chế cảm xúc tiêu cực thì nó sẽ mang lại nhiều cơ hội hơn cũng như không làm ảnh hưởng đến mối quan hệ với các đồng nghiệp. Trong cuộc sống hàng ngày, chính sự kiểm chế cảm xúc sẽ giúp các cá nhân bảo vệ tốt các mối quan hệ.

Tiếp theo, nhân tố tự nhận thức có tác động quan trọng thứ 2 đến kết quả làm việc của nhân viên. Con người có khả năng hiểu biết bản thân mình, nhận thức được cảm xúc của bản thân thì có thể kiểm soát được ảnh hưởng của cảm xúc với thành quả công việc; hướng tới các giá trị và mục tiêu chung, từ đó tạo ra kết quả làm việc tốt.

Nhân tố nhận thức xã hội cũng có tác động đến kết quả làm việc của nhân viên, bởi hiểu được người khác, bắt kịp suy nghĩ của những người đang làm việc cùng là rất cần thiết, góp phần mang lại sự thành công cho mỗi người. Trong công việc, nếu mỗi cá nhân có khả năng nắm bắt được những tín hiệu cảm xúc và điều chỉnh hành vi tương ứng của họ theo điều kiện và hoàn cảnh hiện tại thì sẽ thuận lợi và thành công cao hơn.

**Bảng 3: Đánh giá độ phù hợp của mô hình**

Mô hình	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của R <sup>2</sup>
1	0,717	0,514	0,504	0,48894

Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của tác giả

**Bảng 4: Kết quả phân tích hệ số hồi quy**

Mô hình	Hệ số chứa chuẩn hoá	Hệ số chuẩn hoá	t	Mức ý nghĩa	Đa cộng tuyến			
	B	Sai lệch chuẩn	Beta	Dung sai	Hệ số phóng đại phương sai VIF			
1	Hằng số	-0,049	0,277	-0,175	0,861			
	TKS	0,340	0,044	0,395	7,676	0,000	0,867	1,153
	QXH	0,198	0,055	0,178	3,599	0,000	0,936	1,069
	HXH	0,170	0,046	0,184	3,690	0,000	0,918	1,090
	TNT	0,311	0,050	0,318	6,164	0,000	0,863	1,159

Biến phụ thuộc: Kết quả thực hiện công việc của nhân viên

Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của tác giả

Kỹ năng xã hội là nhân tố có ít tác động nhất đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên. Những người có thể phản hồi trong các tình huống khẩn cấp hoặc khi phải đối mặt với nỗi đau buồn hay sợ hãi của người khác đều có ý thức tự chủ, giao tiếp hiệu quả và tham gia một cách tích cực thì sẽ thành công hơn trong công việc.

## KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN LÝ

### Kết luận

Nghiên cứu này đã xác định 4 thành phần của thông minh cảm xúc, đó là: khả năng tự nhận thức, tự kiểm soát bản thân, nhận thức xã hội và kỹ năng xã hội. Nghiên cứu đã đo lường mức độ tác động của 4 thành phần thông minh cảm xúc đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên văn phòng trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Phân tích định tính được thực hiện với 10 chuyên gia nhân sự có trên 5 năm kinh nghiệm nhằm kiểm tra sự phù hợp và sự rõ ràng của thang đo. Phân tích định lượng được thực hiện với mẫu bao gồm 217 nhân viên văn phòng làm việc tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Kết quả phân tích cho thấy thông minh cảm xúc có tác động cùng chiều đến kết quả thực hiện công việc. Trong đó tự kiểm soát bản thân ảnh hưởng nhiều nhất đến kết quả thực hiện công việc của nhân viên văn phòng (hệ số Beta chuẩn hoá là 0,395). Nhân tố

tự nhận thức có tác động quan trọng thứ 2 đến kết quả làm việc của nhân viên (hệ số Beta chuẩn hoá là 0,318). Nhân tố kỹ năng xã hội và nhận thức xã hội cũng có tác động đến kết quả làm việc của nhân viên ở mức độ thấp hơn (hệ số Beta chuẩn hoá lần lượt là 0,178 và 0,184).

Mức độ tự nhận thức của các nhân viên văn phòng tại Thành phố Hồ Chí Minh được đánh giá là chưa cao lắm so với 3 năng lực còn lại (giá trị trung bình của nhân tố tự nhận là 3,51 so với giá trị trung bình của 3 nhân tố còn lại lần lượt là 3,84; 3,74 và 3,62). Do đó, các nhà quản lý nên có các biện pháp huấn luyện, đào tạo, hỗ trợ, hướng dẫn để nâng cao nhận thức cho nhân viên văn phòng nhằm thúc đẩy kết quả thực hiện công việc tốt hơn.

### Hàm ý quản lý

Trong các yếu tố cấu thành nên thông minh cảm xúc, yếu tố tự kiểm soát bản thân của các nhân viên văn phòng hiện được đánh giá cao nhất (mean = 0,384) và nó có tác động mạnh nhất đến kết quả thực hiện công việc (Beta chuẩn hóa = 0,395). Điều này cho thấy một tín hiệu đáng mừng hiện nay.

Tiếp theo, yếu tố tự nhận thức bản thân được đánh giá chưa cao lắm (mean = 3,51); tuy nhiên yếu tố này lại có tác động khá lớn đến kết quả thực hiện công việc (Beta chuẩn hóa = 0,318). Như vậy nên tìm cách đào



tạo, hỗ trợ, hướng dẫn để giúp nhân viên nâng cao hơn khả năng tự nhận thức và đánh giá đúng về bản thân họ. Điều này đóng vai trò quan trọng thúc đẩy kết quả thực hiện công việc.

Hai yếu tố nhận thức xã hội và kỹ năng xã hội của các nhân viên văn phòng tại thành phố Hồ Chí Minh được đánh giá tốt hơn (mean = 3,62 và 3,74), tuy nhiên lại có tác động không lớn đến kết quả thực hiện công việc (Beta chuẩn hóa = 0,178 và 0,184).

Như vậy các lãnh đạo có thể tập trung vào các giải pháp đào tạo, hướng dẫn, huấn luyện để giúp nhân viên nâng cao khả năng tự nhận thức bản thân, đây là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc. Hiện tại khả năng tự nhận thức bản thân của nhân viên còn hạn chế nên còn có thể phát triển hơn nữa trong tương lai. Các giải pháp đào tạo, huấn luyện để nâng cao năng lực nhận thức xã hội và tạo sự kết nối trong đội nhóm để giúp nhân viên phát triển kỹ năng xã hội cũng là các giải pháp nên được xem xét, tuy nhiên không cần ưu tiên như đối với các giải pháp tập trung vào năng lực tự nhận thức bản thân.

Đối với giải pháp đào tạo, hướng dẫn, huấn luyện giúp nhân viên nâng cao khả năng tự nhận thức bản thân thì cần chú trọng vào khả năng nhận thức được chính xác cảm xúc của mỗi cá nhân trong những thời điểm khác nhau một cách tự nhiên, hiểu được những tình cảm, suy nghĩ đang diễn ra trong mình trong những bối cảnh khó khăn, hiểu được giá trị, ưu nhược điểm của bản thân, nhận ra mình đã bị người khác gây ảnh hưởng như thế nào, hiểu rõ những khó khăn và tác động của bản thân mình trong bối cảnh hiện tại.

Nghiên cứu này có nhiều ý nghĩa. Ở cấp độ cá nhân, nếu có thể nhận diện, đánh giá và tự rèn luyện để nâng cao năng lực thông minh cảm xúc thì mỗi người sẽ thành công hơn trong công việc. Ở cấp độ nhóm, hiểu được những khó khăn khi làm việc cùng nhau thì người lãnh đạo cũng như mỗi thành viên cần tìm cách điều chỉnh các động lực kết nối để giúp các nhóm làm việc hiệu quả hơn. Ở cấp độ công ty, nhận thức rõ về sự ảnh hưởng của thông minh cảm xúc sẽ giúp các nhà lãnh đạo khơi dậy, đào tạo và phát triển năng lực này ở mỗi nhân viên, góp phần mang lại sự thành công của cả doanh nghiệp.

### ĐÓNG GÓP CỦA TÁC GIẢ

Tác giả Trịnh Thùy Anh: đưa ra định hướng và nghiên cứu, xây dựng các mô hình liên quan, đưa ra hàm ý quản trị... Các Nguyễn Thị Thu Hà và Thái Thanh Tuấn tìm kiếm dữ liệu, thiết kế mô hình nghiên cứu và thu thập – xử lý dữ liệu, giải thích kết quả nghiên cứu...

### DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

**IQ:** Trí thông minh lý trí

**TNT:** Tự nhận thức

**TKS:** Tự kiểm soát

**HXH:** Nhận thức xã hội

**QXH:** Kỹ năng xã hội

**KQ:** Kết quả thực hiện công việc

### TUYÊN BỐ XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Nhóm tác giả xin cam đoan rằng không có bất kì xung đột lợi ích nào trong công bố bài báo.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Goleman D. Trí tuệ cảm xúc trong công việc, (Bản tiếng Việt: Phng Thy, Minh Phng, Phng Linh). Nhà xuất bản Trí thức. Hà Nội; 2007.
2. Mayer JD, Salovey P, Caruso D. Competing models of emotional intelligence. New York; 2000.
3. Petrides KV, Furnham A. The role of trait emotional intelligence in a gender specific model of organizational variables. *Journal of Applied Social Psychology*. 2006;36:552–569.
4. Shaffer RD, Shaffer M. *Academy of Management Proceedings*; 2005.
5. Zeidner M, Matthews G, Roberts RD. Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology*. 2004;53(3):371–399.
6. Shipley NL, Jackson MJ, Segrest S. The effects of emotional intelligence, age, work experience, and academic performance. *Research in Higher Education Journal*. 2010;9:1–18.
7. Shooshtarian Z, Ameli F, Lari AM. The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment. *Iranian Journal of Management Studies*. 2013;6(1):17–17.
8. Mayer, Salovey. *The Intelligence of Emotional Intelligence*. New York; 1993.
9. Salovey P, Mayer JD; 1990.
10. Mayer JD, Salovey. *What is emotional intelligence*. New York, P; 1997.
11. Bar-On R. *Emotional and social intelligence: Insights from the Emotion Quotient Inventory, The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass; 2000.
12. Goleman D. *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books; 1998.
13. Goleman D. *Emotional intelligence: Issues in paradigm building*. San Francisco: Jossey-Bass; 2001.
14. Boyatzis RE, Goleman D, R, K. *Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI)s*. San Francisco: Jossey-Bass; 2000.
15. Judge TA, Thoresen CJ, Bono JE, Patton GK. The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*. 2001;127(3):376–407.
16. Koopmans, ctg. *Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators*. *Work: Journal of Prevention*. 2013;.
17. Chan SW, Ahmad MF, Ngadiman Y, Omar S. Emotional intelligence and job performance: A qualitative Meta-analysis. *Advanced Science Letters*. 2015;2(1):2050–2054.
18. Chaudhry, Usman. An investigation of the relationship between employees emotional intelligence and performance. *African Journal of Business Management*. 2011;5:3556–3562.
19. Higgs M. A study of the relationship between emotional intelligence and performance in UK call centres. *Journal of Managerial Psychology*. 2004;19(4):442–454.
20. Muhammad, Mahmoud. The Relationship Between Emotional Intelligence and Job Performance in Fibrecomm Network (M) Sdn. Bhd. *Journal of Advanced Social Research*. 2013;3(9):239–254.

21. Nel H, Villiers WSD. The relationship between emotional intelligence and job performance in a Call Centre Environment. *SA Journal of Industrial Psychology*. 2004;30(3):75–81.
22. Welikala, Dayarathna. The Impact of Emotional Intelligence on Employee Job Performance: An Empirical Study base on the Commercial Banks in Central Province. *Human Resource Management Journal*. 2015;3(1).
23. Lopes PN, Grewal D, Kadis J, Gall M, Salovey P. Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema*. 2006;18:132–138.
24. Lopes PN, Salovey P, Straus R. Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships. *Personality and Individual Differences*. 2003;35:641–658.
25. Hà TTK. Trí thông minh cảm xúc và các mối quan hệ. *Tạp chí khoa học ĐHQGHN: Khoa học Xã hội và Nhân văn*. 2015;31(1):20–28. Trng Th Khnh H.
26. Law KS, Wong CS, Huang GH, Li X. The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*. 2008;25:51–69.
27. Sy T, O'Hara. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*. 2006;68:461–473.
28. Afolabi A, Omole. Influence of emotional intelligence and gender on job performance and job satisfaction among Nigerian policemen. *Current Research Journal of Social Sciences*. 2010;2(3):147–154.
29. Maqableh, ctg. The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance via the Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*. 2016;11(2).
30. Kim SH. The effect of emotional intelligence on salesperson's behavior and customers' perceived service quality. *African Journal of Business Management*. 2010;4(11):2343–2353.
31. Koman E, Wolff SB. Emotional Intelligence Competencies in the Team and Team Leader: a Multi-level Examination of the Impact of Emotional Intelligence on Team Performance. *Journal of Management Development*. 2013;27(1):55–75.
32. Zhou J, George. Awakening employee creativity: The role of leader emotional intelligence; 2003.
33. The Relationship between Emotional Intelligence and Entrepreneurial Orientation. *International Journal of Communications*. 2016;(6):9–9. *Network and System Sciences*.
34. Seibert SE, Kraimer ML, Liden RC. A social capital theory of career success. *Academy of Management Journal*. 2001;44:219–237.
35. Law K, Wong CS, Song L. The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*. 2004;89(3):483–496.
36. Nguyễn, Thọ Đ. Phương Pháp Nghiên Cứu Khoa Học Trong kinh doanh; 2018.

# Emotional Interlignence and performance of employees in Ho Chi Minh City

Trinh Thuy Anh\* , Nguyen Thi Thu Ha, Thai Thanh Tuan



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

## ABSTRACT

This study aims to identify the elements of emotional intelligence and measure their impact on employee performance in Ho Chi Minh City (HCMC). The research uses qualitative and quantitative analysis methods. The qualitative method was conducted through a survey on ten human resources experts with at least five years of experience to test the suitability of the scale and the clarity of words and content. The quantitative method is to evaluate the scale and re-test hypotheses with a sample of 217 employees. The results show that emotional intelligence exerts a positive impact on the employee performance. Specifically, the standardized betas of self-management, self-awareness, social management and social awareness skills are 0,395, 0,318, 0,178, and 0,184, respectively. The self-awareness of employees in HCMC is not as high as the other three factors, suggesting that training and coaching activities to improve employee's emotional intelligence are necessary to enhance their performance.

**Key words:** Emotional intelligence, employee performance, employees

---

Ho Chi Minh City Open University

## Correspondence

**Trinh Thuy Anh**, Ho Chi Minh City Open University

Email: thuyanh@ou.edu.vn

## History

- Received: 28/4/2019
- Accepted: 11/6/2019
- Published: 31/12/2019

DOI : 10.32508/stdjelm.v3i4.581



## Copyright

© VNU-HCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



**Cite this article :** Thuy Anh T, Thi Thu Ha N, Thanh Tuan T. **Emotional Interlignence and performance of employees in Ho Chi Minh City.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 3(4):379-389.