Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Khoa học Xã hội và Nhân văn
ISSN 2588-1213
Tập 135, Số 6D, 2026, *Tr. 107–118*; **DOI:** 10.26459/hueunijssh.v135i6D.8220

MỐI QUAN HỆ GIỮA CHIẾN LƯỢC ỨNG PHÓ VÀ MỨC ĐỘ STRESS CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN HOA NGỮ TRONG QUÁ TRÌNH DẪN TOUR

Nguyễn Hoàng Đông

Trường Du lịch – Đại học Huế, 22 Lâm Hoằng, Huế, Việt Nam

*Tác giả liên hệ: **Nguyễn Hoàng Đông** <nhdong@hueuni.edu.vn>

(*Ngày nhận bài: 06-01-2026; Ngày chấp nhận đăng: 27-05-2026*)

Tóm tắt: Mục tiêu của nghiên cứu nhằm làm rõ mối tương quan giữa cách thức ứng phó và mức độ stress của hướng dẫn viên du lịch. Nghiên cứu được thực hiện trên 285 hướng dẫn viên Hoa ngữ hoạt động trên tuyến du lịch Đà Nẵng – Huế, sử dụng Thang đo stress của Cohen và Williamson (1988) và Bảng kiểm chiến lược ứng phó (Coping Strategies Inventory – CSI) của Garcia và cộng sự (2007). Kết quả cho thấy, có hơn 50% hướng dẫn viên có mức độ stress từ trung bình trở lên, thậm chí 3.9% stress nghiêm trọng. Hướng dẫn viên Hoa ngữ có xu hướng sử dụng những cách thức ứng phó mang tính đối đầu (giải quyết vấn đề, cấu trúc lại nhận thức…) hơn là các ứng phó mang tính lảng tránh (lảng tránh vấn đề, cô lập bản thân…). Kết quả phân tích tương quan cho thấy có mối tương quan nghịch giữa cách ứng phó đối đầu và mức độ stress và có tương quan thuận giữa ứng phó lảng tránh và stress. Kết quả nghiên cứu là cơ sở khoa học quan trọng để đề xuất các biện pháp, kiến nghị theo hướng tăng cường các kiểu ứng phó đối đầu và giảm các chiến lược ứng phó lảng tránh nhằm giảm thiểu stress ở hướng dẫn viên du lịch.

Từ khóa: Hướng dẫn viên Hoa ngữ; mức độ stress; chiến lược ứng phó; mối quan hệ giữa chiến lược ứng phó và mức độ stress

THE RELATIONSHIP BETWEEN COPING STRATEGIES AND STRESS AMONG CHINESE-SPEAKING TOUR GUIDES DURING TOUR OPERATIONS

Nguyen Hoang Dong

School of Hospitality and Tourism – Hue University, 22 Lam Hoang Str, Hue, Vietnam

*Correspondence to **Nguyen Hoang Dong** <nhdong@hueuni.edu.vn>

(*Received: January 06, 2026; Accepted: May 27, 2026*)

Abstract: The present study aimed to examine the relationship between coping strategies and stress levels among tour guides. The study was conducted with a sample of 285 Chinese-speaking tour guides operating along the Da Nang – Hue route, using the Cohen and Williamson (1988) Perceived Stress Scale and the Coping Strategies Inventory (CSI) developed by Garcia (2007). Results showed that more than 50% of the tour guides experienced moderate or higher levels of stress, with 3.9% reporting severe stress. Chinese-speaking tour guides tended to rely more on adaptive coping strategies (e.g., problem solving, cognitive restructuring) than on maladaptive strategies (e.g., problem avoidance, social withdrawal). Correlational analyses indicated negative associations between adaptive coping and stress and positive associations between madalaptive coping and stress. These findings provide an important scientific basis for proposing interventions and recommendations aimed at strengthening confrontive coping strategies and reducing avoidant coping strategies in order to mitigate stress among tour guides.

Keywords: Chinese-speaking tour guide; stress level; coping strategies; the relationship between coping strategies anh stress levels

1. Đặt vấn đề

Stress có nguồn gốc từ tiếng Latinh là "strictia" bởi từ gốc "strictus" và một phần của từ "stringere" nghĩa là kéo căng, nghịch cảnh, bất hạnh, đè nén. Từ thế kỷ 17, stress được sử dụng với ý nghĩa là "sự khổ cực – hardship" [7], dùng để mô tả con người trải qua thử thách gay go, tai hoạ hoặc nỗi đau buồn. Theo Tổ chức Y tế thế giới – WHO stress có thể được định nghĩa là trạng thái lo lắng hoặc căng thẳng tinh thần do một tình huống khó khăn gây ra. Căng thẳng là một phản ứng tự nhiên của con người, thúc đẩy chúng ta giải quyết những thách thức và mối đe doạ trong cuộc sống.

Khái niệm "chiến lược ứng phó" (coping strategy) và "kiểu ứng phó" (coping style) vẫn còn gây tranh cãi khá nhiều trong giới học thuật. Đến nay, trong một số nghiên cứu, hai thuật ngữ này vẫn được dùng một cách lẫn lộn [10]. Tuy vậy, các nhà nghiên cứu tạm thời thống nhất về sự phân biệt hai khái niệm này theo một số quan điểm khá thuyết phục như sau:

Kiểu ứng phó là chiến lược ứng phó mang tính ổn định, bền vững, nhất quán, đặc trưng điển hình cho một cá nhân hay một nhóm người; là xu hướng chung khi giải quyết vấn đề khó khăn riêng của mỗi cá nhân – thống nhất, phù hợp với niềm tin, định hướng giá trị và mục tiêu của cá nhân; còn chiến lược ứng phó là những phản ứng nhận thức, cảm xúc và hành động mà cá nhân thực hiện trước một tình huống gây căng thẳng cụ thể [6]. Hai khái niệm này không đối nghịch nhau mà bổ sung cho nhau. Kiểu ứng phó là rất quan trọng bởi nó có thể ảnh hưởng đến cách lựa chọn hành vi ứng phó của cá nhân trong từng tình huống riêng biệt; ngược lại, từng chiến lược ứng phó cũng phản ánh một kiểu ứng phó nhất định nào đó [24]. Vì thế, trên bình diện của một tình huống cụ thể, kiểu ứng phó có thể đồng nhất với chiến lược ứng phó [11].

Chiến lược ứng phó có thể hiểu một cách đơn giản là những cách thức được sử dụng để giải quyết một vấn đề hay để đạt một mục tiêu nào đó cụ thể. Cách hiểu về "chiến lược ứng phó" này giống như định nghĩa "cách ứng phó" [11], "cách ứng phó là những phương thức ứng phó cụ thể hơn trước một tình huống, hoàn cảnh nhất định". Vì thế, tuy hình thức ngôn ngữ khác nhau nhưng nội hàm thuật ngữ chiến lược ứng phó và cách ứng phó (way of coping) là tương đương nhau. Như vậy, way of coping là thuật ngữ mà Lazarus và Folkman (1984) [12] dùng trong thang đo về ứng phó đầu tiên của mình, về sau, way of coping (cách ứng phó) được tác giả thay bằng coping strategy (chiến lược ứng phó).

Trong lĩnh vực nghiên cứu về stress, vấn đề mối tương quan giữa cách thức ứng phó với mức độ stress được khá nhiều nhà khoa học trên thế giới và Việt Nam khá quan tâm. Các nghiên cứu này thường lấy công cụ bảng kiểm Chiến lược ứng phó (Garcia, 2006) [6] và thang đo stress (Cohen, 1988) [4], rồi từ đó phân tích mối quan hệ giữa chiến lược ứng phó và mức độ stress. Các nghiên cứu này chủ yếu thực hiện mục tiêu nghiên cứu các chiến lược ứng phó nhằm giúp khách thể nghiên cứu đưa ra những cách thức ứng phó phù hợp để từ đó cải thiện mức độ stress của bản thân.

Kiểu ứng phó "Đối đầu" có tương quan thuận với mức độ stress thấp và ngược lại kiểu ứng phó thiên về "Lảng tránh" có tương quan thuận với mức độ stress cao. Nghiên cứu của Lazarus và Folkman (1984) [12] đã phát triển mô hình stress – appraisal – coping thông qua các nghiên cứu trên mẫu nghiên cứu là sinh viên đại học, nhằm kiểm nghiệm cách con người đánh giá một tình huống có gây stress hay không (primary appraisal) và họ có đủ nguồn lực để đối phó hay không (secondary appraisal). Trên cơ sở đó, cá nhân lựa chọn chiến lược ứng phó phù hợp, bao gồm ứng phó tập trung vào vấn đề hoặc cảm xúc từ đó đi đến kết luận stress của mỗi cá nhân không chỉ phụ thuộc vào bản chất của sự kiện mà còn phụ thuộc vào cách cá nhân đánh giá tình huống (appraisal) và lựa chọn chiến lược ứng phó (coping) phù hợp. Mô hình nghiên cứu này đã trở thành nền tảng cho hàng loạt nghiên cứu tâm lý học ứng dụng sau này. Ở Việt Nam, kết quả nghiên cứu của chính chúng tôi (2018) [16] trên 250 sinh viên đại học cho thấy, những sinh viên có cách thức ứng phó chủ động thì sẽ có mức độ stress thấp và ngược lại những sinh viên có cách thức ứng phó bị động thì sẽ có mức độ stress cao. Tương tự, nghiên cứu của Nguyễn Phước Cát Tường (2012) [19] cũng cho thấy tính lạc quan có mối tương quan thuận với các cách ứng phó hiệu quả như "giải quyết vấn đề", "cấu trúc lại nhận thức" và tương quan nghịch với "đổ lỗi cho bản thân" và "cô lập bản thân".

Nghề hướng dẫn viên nói chung và hướng dẫn viên Hoa ngữ nói riêng, một nghề chịu rất nhiều áp lực đến từ nhiều phía, chẳng hạn áp lực cao từ khách hàng khi hướng dẫn viên phải đối mặt với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, yêu cầu về dịch vụ và sự hoàn hảo trong suốt chuyến đi, thời gian làm việc và khối lượng công việc lớn v.v. dẫn đến tình trạng nhiều hướng dẫn viên cảm thấy áp lực nặng nề từ đó có mức độ stress tâm lý cao [13]. Nếu mỗi cá nhân hướng dẫn viên tự đánh giá đúng mức độ stress của bản thân và biết cách đưa ra

những ứng phó phù hợp, tích cực, đúng đắn nhằm duy trì và cải thiện các trạng thái stress dương tính thì sẽ rất có hiệu quả cho đời sống tinh thần của họ, cũng như ảnh hưởng tích cực đến chất lượng dịch vụ mà họ cung cấp cho khách du lịch.

Tuy nhiên hiện nay ở Việt Nam, các nghiên cứu về stress chủ yếu tập trung vào các vấn đề như: nguyên nhân gây ra stress [17], mức độ stress [20], và đối tượng nghiên cứu chủ yếu là học sinh [8], sinh viên [16], [5], [8], [15], nhân viên ngân hàng [14], [21], giáo viên [22]. Các nghiên cứu liên quan đến mối tương quan giữa cách thức ứng phó với mức độ stress và nghiên cứu trên mẫu nghiên cứu là hướng dẫn viên hầu như chưa được các nhà khoa học chú ý nghiên cứu.

Xuất phát từ những thực tiễn trên và xuất phát từ mục tiêu của nghiên cứu này là xác định sự liên quan giữa cách thức ứng phó với mức độ stress. Bài báo này sử dụng các thang đo stress của Cohen và Williamson (1988) [4] và thang đo Bảng kiểm chiến lược ứng phó của Garcia và các cộng sự (2006) [6]. Cả hai thang đo này đều đã được thích ứng và sử dụng tại môi trường văn hoá Việt Nam bởi các nghiên cứu có uy tín khoa học tiền nhiệm [18], [3]. Từ kết quả nghiên cứu lý luận và thực tiễn, bài báo đề xuất các biện pháp nâng cao khả năng ứng phó với stress tâm lý cho hướng dẫn viên Hoa ngữ nói riêng và các hướng dẫn viên khác nói chung. Thông qua đó giúp họ đưa ra các lựa chọn ứng phó phù hợp, giúp họ có đời sống tâm lý, tinh thần tích cực hơn trong cuộc sống cũng như trong quá trình dẫn tour từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch mà họ đảm nhiệm.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1 Mẫu nghiên cứu

Việc lựa chọn xác định cỡ mẫu theo trường hợp biết quy mô tổng thể. Căn cứ vào nhóm zalo hướng dẫn viên tiếng Trung ở Đà Nẵng (https://zalo.me/g/iypkka696) có 734 thành viên, và nhóm zalo hướng dẫn viên tiếng Trung ở Huế (https://zalo.me/g/hklpjq700) có 206 thành viên gồm hướng dẫn viên tiếng Trung đang hoạt động nghề nghiệp tại khu vực các tỉnh, thành phố Đà Nẵng và Huế, bởi vì đây là hai điểm du lịch có lượng khách Hoa ngữ phổ biến nhất trong khu vực. Theo Yamane Taro (1967), việc xác định kích thước mẫu dựa trên trường hợp biết quy mô tổng thể sẽ được sử dụng công thức sau.

Công thức xác định cỡ mẫu theo trường hợp biết quy mô mẫu tổng thể:

$$n = \frac{\text{N}}{1+\text{N x } e^2} = \frac{940}{1+940 \text{ x } 0{,}05^2} = 280$$

n: kích thước mẫu cần xác định; *N*: quy mô tổng thể; e: sai số cho phép. Thường ba tỷ lệ sai số hay sử dụng là ± 01 (1%), ± 0,05 (5%), ± 0,1 (10 %), trong đó mức phổ biến nhất là ± 0,05.

Nghiên cứu này được chúng tôi tiến hành thu thập số liệu sơ cấp thông qua điều tra khảo sát bằng bảng hỏi với hình thức phát bảng hỏi khảo sát trực tiếp cho các mẫu nghiên cứu với tư

cách là những hướng dẫn viên Hoa ngữ đang trong quá trình dẫn tour. Tổng số phiếu phát ra là 285 phiếu, thu về 285 phiếu, trong đó có 29 phiếu không hợp lệ, nên số mẫu hợp lệ trong nghiên cứu này là 256 mẫu. Trong đó, mẫu hướng dẫn viên nam chiếm 53.5% và mẫu hướng dẫn viên nữ chiếm 46.5%; mẫu hướng dẫn viên độc thân chiếm 60.1% và mẫu hướng dẫn viên đã kết hôn chiếm 39.9%; mẫu hướng dẫn viên thâm niên nghề nghiệp dưới 3 năm chiếm 58.2%, mẫu hướng dẫn viên có thâm niên nghề nghiệp từ 6 đến 9 năm chiếm 19.1%, mẫu hướng dẫn viên có thâm niên nghề nghiệp từ 3 đến 6 năm chiếm 13.6%, mẫu hướng dẫn viên có thâm niên nghề nghiệp trên 9 năm chiếm 9.7%

2.2 Công cụ nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng Bảng kiểm Chiến lược ứng phó (Coping Strategies Inventory – CSI) của Garcia và các cộng sự (2006) [6], và thang đo stress của Cohen và Williamson (1988) [4]. Cụ thể:

Thang đo stress của Cohen và Williamson (1988) [4], bao gồm 10 câu hỏi nhỏ nhằm đo lường mức độ mà chủ thể nhận thấy cuộc sống của họ trong một tháng qua là không thể dự đoán trước, không kiểm soát được và quá tải, mỗi nhận định như vậy có 5 mức lựa chọn: không bao giờ; gần như không bao giờ; đôi lúc; thường xuyên; rất thường xuyên. Các chỉ số định tính này được chuyển sang định lượng từ 0-4 cho các câu hỏi 1,2,3,6,9,10; riêng các câu 4,5,7,8 thì tính điểm ngược lại từ 4-0, nghĩa là 4 điểm = không bao giờ; 3 điểm = gần như không bao giờ… Điểm số được tính từ 0 đến 40, điểm càng cao cho thấy mức độ stress càng nặng. Dưới 24 điểm nghĩa là chủ thể ở mức độ stress cấp tính – có thể kiểm soát được, từ 24 – 30 điểm nghĩa là chủ thể bắt đầu quả tải vì stress, không đủ năng lực kiểm soát các trở ngại gặp phải, cần được hỗ trợ để vượt qua; trên 30 điểm có nghĩa là bị stress nặng, cần được thăm khám và điều trị.

Bảng kiểm Chiến lược ứng phó (Coping Strategies Inventory – CSI) của Garcia và các cộng sự (2006) [6], bao gồm 40 câu hỏi nhỏ khác nhau, phân chia thành 8 loại chiến lược ứng phó cơ bản và 2 nhóm khác nhau, mỗi loại bao gồm 5 câu hỏi tương quan khác nhau: nhóm "Đối đầu" và nhóm "Lảng tránh". Trong đó, nhóm "Đối đầu" lại được chia thành 2 nhóm nhỏ là "Đối đầu tập trung vào vấn đề", bao gồm: "Giải quyết vấn đề" và "Cấu trúc lại nhận thức", và nhóm "Đối đầu tập trung vào cảm xúc", bao gồm: "Bộc lộ cảm xúc" và "Tìm kiếm hỗ trợ xã hội". Tương tự, nhóm "Lảng tránh" cũng được chia thành 2 nhóm nhỏ là "Lảng tránh tập trung vào vấn đề", bao gồm: "Lảng tránh vấn đề" và "Mơ tưởng" và "Lảng tránh tập trung vào cảm xúc", bao gồm: "Đổ lỗi bản thân" và "Cô lập bản thân".

2.3 Thu thập dữ liệu nghiên cứu

Cả hai bảng hỏi này tuy đã được chuẩn hoá trong môi trường văn hoá Việt Nam, tuy nhiên các thang đo này lần đầu được sử dụng với mẫu nghiên cứu là hướng dẫn viên nên trong các câu hỏi liên quan chúng tôi đã biên tập lại nội dung đúng với tinh thần của hướng dẫn viên đang trong quá trình dẫn tour. Chỉ số Cronbach's alpha của thang đo stress trong nghiên cứu

này là 0,95, Bảng kiểm Chiến lược ứng phó được chia thành 8 nhóm có chỉ số từ 0,73 đến 0,92 đáp ứng đảm bảo độ tin cậy về mặt nghiên cứu khoa học.

2.4 Phân tích dữ liệu nghiên cứu

Dữ liệu nghiên cứu được xử lý bằng phần mềm SPSS 26.0. Các phương pháp phân tích bao gồm: (1) Kiểm định độ tin cậy của thang đo; (2) thống kê mô tả nhằm chỉ rõ mức độ stress của hướng dẫn viên Hoa ngữ trong quá trình dẫn tour; (3) phân tích tương quan nhị biến Pearson để kiểm tra mối quan hệ những cách thức ứng phó khác nhau với mức độ stress của các mẫu nghiên cứu là hướng dẫn viên Hoa ngữ tại khu vực miền trung.

3. Kết quả và thảo luận

3.1 Mức độ stress của hướng dẫn viên Hoa ngữ miền trung

Bảng 1. Mức độ stress của hướng dẫn viên Hoa ngữ trong quá trình dẫn tour

	N	M	SD	Tần suất %					
				Dưới 24 điểm		24 – 30 điểm		>30 điểm	
MDST	256	20,44	0,57	125	48,8%	121	47,3%	10	3,9%

Kết quả hiển thị ở Bảng 1 phân tích thống kê chỉ cho thấy mức độ stress chung của hướng dẫn viên Hoa ngữ trong quá trình dẫn tour là tương đối thấp, với M = 20,44 (nằm trong khoảng dưới 24 điểm). Tuy nhiên, kết quả phân tích tần suất cho thấy, mặc dù tỷ lệ trung bình chung là ở mức thấp, nhưng có tới 121 hướng dẫn viên chiếm tỷ lệ 47.3% có mức độ stress ở mức 24 – 30 điểm, nghĩa là họ đang ở mức độ bắt đầu quá tải vì stress, không đủ năng lực kiểm soát các trở ngại gặp phải, cần được hỗ trợ để vượt qua. Đặc biệt, có tới 10 hướng dẫn viên chiếm tỷ lệ 3.9% có mức độ stress ở ngưỡng trên 30 điểm, nghĩa là những mẫu khảo sát này đều có mức độ stress nặng, cần được thăm khám và điều trị. Những hướng dẫn viên có kết quả mức độ stress khá cao có thể là trong quá trình dẫn tour họ phải đối mặt với những áp lực như yêu cầu cao về dịch vụ và sự hoàn hảo trong suốt chuyến đi, thời gian làm việc không cố định, công việc đòi hỏi sự linh hoạt cao, khối lượng công việc lớn. Kết quả này là khá tương đồng với kết quả nghiên cứu trước đây [13] khi nghiên cứu trên mẫu nghiên cứu là các lao động trong các công ty du lịch nhỏ và vừa tại thành phố Hồ Chí Minh, cho thấy các mẫu nghiên cứu phải đối mặt với căng thẳng, lo âu, mệt mỏi và xung đột quan hệ công việc, dẫn đến suy giảm động lực, thái độ tiêu cực với khách hàng và hiệu suất thấp.

3.2 Ứng phó với stress của hướng dẫn viên Hoa ngữ

Kết quả nghiên cứu từ Bảng 2 cho thấy, trong số các cách thức ứng phó thì những cách thức ứng phó được các nhà nghiên cứu cho rằng là tích cực và chủ động được hướng dẫn viên Hoa ngữ sử dụng có mức độ khá thường xuyên, cụ thể: giải quyết vấn đề (M = 2,88); cấu trúc lại nhận thức (M = 2,79); tìm kiếm hỗ trợ xã hội (M = 2,57); bộc lộ cảm xúc (M = 2,45), đây là những cách thức ứng phó được các nhà nghiên cứu cho rằng là có mối quan hệ nghịch với mức độ stress cao [12], [23], [1], [11],[19]. Kết quả từ Bảng 2 cũng cho thấy, bên cạnh những ứng phó tích cực thì các cách thức ứng phó được các nhà nghiên cứu cho là bị động, thiếu tích cực cũng được hướng dẫn viên Hoa ngữ sử dụng ở mức độ trung bình khá, cụ thể: lảng tránh vấn đề (M = 2,21); mơ tưởng (M = 2,17); cô lập bản thân (M = 2,15); đổ lỗi cho bản thân (M = 2,35), đây là những cách thức ứng phó được các nhà nghiên cứu cho rằng có mối quan hệ thuận với mức độ stress cao [25], [11]. Kết quả trên cho thấy, các mẫu nghiên cứu trong nghiên cứu này thiên về sử dụng những cách thức ứng phó mang tính đối đầu (giải quyết vấn đề, cấu trúc lại nhận thức…) hơn là các ứng phó lảng tránh (lảng tránh vấn đề, cô lập bản thân…).

Bảng 2. Ứng phó với stress của hướng dẫn viên Hoa ngữ

TT	Cách thức ứng phó	M	SD
1	Giải quyết vấn đề	2,88	0,79
2	Cấu trúc lại nhận thức	2,79	0,74
3	Tìm kiếm chỗ dựa xã hội	2,57	0,82
4	Bộc lộ cảm xúc	2,45	0,85
5	Lảng tránh vấn đề	2,21	0,72
6	Mơ tưởng	2,17	0,65
7	Cô lập bản thân	2,15	0,63
8	Đổ lỗi cho bản thân	2,35	0,70

Ghi chú: M là giá trị trung bình, $1 \leq M \leq 4$; SD là độ lệch chuẩn

3.3 Mối quan hệ giữa cách thức ứng phó với mức độ stress

Bảng 3. Tương quan giữa cách thức ứng phó với mức độ stress của hướng dẫn viên Hoa ngữ

	GQVD	CTLNT	TKCDXH	BLCX	LTVD	MT	CLBT	DLCBT	MDST
GQVD	1								
CTLNT	0,72**	1							
TKCDXH	0,65**	0,72**	1						
BLCX	0,69**	0,63**	0,59**	1					
LTVD	-0,43**	-0,40**	-0,42**	-0,35**	1				
MT	-0,38**	-0,34**	-0,36**	-0,19*	0,54**	1			
CLBT	-0,32**	-0,29**	-0,45**	-0,30**	0,63**	0,43**	1		
DLCBT	-0,33**	-0,31**	-0,44**	-0,23**	0,61**	0,63**	0,61**	1	
MDST	-0,32**	-0,30**	-0,34**	-0,21**	0,43**	0,32**	0,42**	0,32**	1

Ghi chú: * Tương quan nhị biến có ý nghĩa ở mức 0,05

** Tương quan nhị biến có ý nghĩa ở mức 0,01

GQVD (giải quyết vấn đề); CTLNT (cấu trúc lại nhận thức); TKCDXH (tìm kiếm chỗ dựa xã hội); BLCX (bộc lộ cảm xúc); LTVD (lảng tránh vấn đề); MT (mơ tưởng); CLBT (cô lập bản thân; DLCBT (đổ lỗi cho bản thân); MDST (mức độ stress)

Kết quả nghiên cứu từ Bảng 3 cho thấy, có mối tương quan nghịch giữa nhóm cách thức ứng phó "đối đầu" với mức độ stress, hay nói cách khác những mẫu nghiên cứu có nhóm cách thức ứng phó "đối đầu" càng cao thì thì mức độ stress của họ càng thấp và ngược lại. Nhóm cách thức ứng phó "đối đầu" được chia thành 4 nhóm nhỏ. Cụ thể: có tương quan nghịch giữa "giải quyết vấn đề" với mức độ stress ($r = - 0,32$, $p < 0,01$); và có tương quan nghịch giữa "cấu trúc lại nhận thức" với mức độ stress ($r = - 0,30$, $p < 0,01$); có tương quan nghịch giữa "tìm kiếm hỗ trợ xã hội" với mức độ stress ($r = - 0,34$, $p < 0,01$); đồng thời có tương quan nghịch giữa "bộc lộ cảm xúc" với mức độ stress ($r = - 0,21$, $p < 0,01$). Điều này cho thấy tính tích cực và chủ động ứng phó với stress của hướng dẫn viên Hoa ngữ, vì đây là những cách thức ứng phó thuộc nhóm tiêu chí ứng phó đối đầu – nhóm được xem là hiệu quả và tích cực nhất trong việc giảm stress trên mỗi cá nhân (Folkman và Lazaus, 1984; Tobin, 1989; Author, 1996).

Kết quả trên cho thấy, những mẫu nghiên cứu này thường xuyên có những cách thức ứng phó "tập trung vào vấn đề" – một dạng ứng phó được đánh giá là tích cực, thì sẽ giúp họ

kiểm soát được vấn đề, từ đó giúp họ giảm được lo âu và kết quả sẽ hạ được mức độ stress cho bản thân. Điều này cũng có thể hiểu được họ có mức độ stress thấp là bởi vì những mẫu nghiên cứu này đã trực tiếp đối diện với vấn đề, tạo ra cảm giác kiểm soát tốt từ đó sẽ giảm bớt lo âu, căng thẳng cho bản thân. Tương tự những ứng phó "tập trung vào cảm xúc" sẽ giúp họ điều hoà được cảm xúc và sẽ giúp mức độ stress tạm thời giảm xuống. Thường thì những ứng phó "tập trung vào cảm xúc" sẽ có tương quan âm nhẹ với mức độ stress, vì theo các nhà nghiên cứu, kiểu ứng phó này giúp các mẫu nghiên cứu điều hoà cảm xúc, làm mức độ stress tạm thời lắng xuống.

Ngược lại, kết quả ở Bảng 3 cũng cho thấy, có mối tương quan thuận giữa nhóm "lảng tránh" với mức độ stress, hay nói cách khác những mẫu nghiên cứu có mức độ ứng phó "lảng tránh" càng cao thì mức độ stress càng cao. Nhóm cách thức ứng phó "lảng tránh" được chia thành 4 nhóm nhỏ. Cụ thể: có tương quan thuận giữa "lảng tránh vấn đề" với mức độ stress ($r = 0,43$, $p < 0,01$); có tương quan thuận giữa "mơ tưởng" với mức độ stress ($r = 0,32$, $p < 0,01$); có tương quan thuận giữa "cô lập bản thân" với mức độ stress ($r = 0,42$, $p < 0,01$); có tương quan thuận giữa "đổ lỗi cho bản thân" với mức độ stress ($r = 0,32$, $p < 0,01$). Kết quả nghiên cứu này khá là tương đồng với nghiên cứu của chính chúng tôi trước đây trên 250 mẫu nghiên cứu là sinh viên khoa Du lịch – Đại học Huế (Nguyễn Hoàng Đông, 2018) [16].

Kết quả nghiên cứu này cho thấy, những mẫu nghiên cứu nào thường xuyên có kiểu ứng phó thiên về "lảng tránh", tức là những ứng phó mà chủ thể thường có chiến lược cố gắng rút lui khỏi một sự kiện hoặc hoàn cảnh gây ra căng thẳng, tránh suy nghĩ, né tránh giải quyết vấn đề hoặc dùng các hành vi để thoát khỏi cảm xúc khó chịu thay vì đối mặt với nguồn gốc gây ra stress, các biểu hiện thường gặp là chủ thể cố gắng không nghĩ đến vấn đề, phớt lờ nó, trì hoãn, né tránh quyết định, tìm sự xao nhãng (xem tivi, chơi game quá mức, ngủ nhiều…), tìm đến chất kích thích để quên tạm thời, chối bỏ thực tế thì sẽ có mức độ stress cao hơn so với những chủ thể khác. Kết quả này là phù hợp với mô hình lý thuyết của Lazarus và Folkman (1984) đưa ra khi nghiên cứu về lĩnh vực này, bởi hai tác giả này cho rằng stress phụ thuộc vào đánh giá nhận thức và chiến lược ứng phó, với những chủ thể thiên về lảng tránh, do họ tránh nhìn nhận vấn đề (nhận thức), cá nhân không thể đánh giá nguồn lực để giải quyết, điều này dẫn đến stress duy trì hoặc tăng lên theo thời gian. Cụ thể, các nhà nghiên cứu nhận thấy, lảng tránh có thể tạm thời giúp chủ thể giảm căng thẳng ngay lập tức (do không phải đối mặt với vấn đề), tuy nhiên vì vấn đề không được giải quyết, nó vẫn tồn tại và dẫn đến tương lai sẽ quay lại dưới dạng stress mạnh hơn. Kết từ nghiên cứu này cũng khá tương đồng với kết quả nghiên cứu của Bettis và các cộng sự (2017) [2], Nguyễn Thị Bích Tuyền (2021) [22] khi kết quả của họ cho thấy là những mẫu nghiên cứu thiên về ứng phó lảng tránh có mối tương quan thuận với mức độ stress cao, và việc thay thế chiến lược ứng phó lảng tránh bằng các kiểu ứng phó tích cực có thể giúp giảm bớt mức độ stress cho các mẫu nghiên cứu.

4. Kết luận và đề xuất

4.1 Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, phần lớn hướng dẫn viên Hoa ngữ không bị stress, tuy nhiên có một số bộ phận có mức độ stress ở mức độ vừa phải, và đặc biệt có 1 số ít bị stress ở mức độ nghiêm trọng. Những cách thức ứng phó tích cực chủ động đều có tương quan nghịch với mức độ stress thấp và mức độ ảnh hưởng là khác nhau. Ngược lại, những cách thức ứng phó bị động, thiếu tích cực đều có tương quan thuận với với mức độ stress cao và mức độ ảnh hưởng là khác nhau. Từ kết quả này có thể đi đến kết luận, nếu các bạn hướng dẫn viên Hoa ngữ nhận thức được vai trò của các cách thức ứng phó và biết sử dụng các cách thức ứng phó chủ động sẽ giúp giảm được mức độ stress trong quá trình dẫn tour.

4.2 Đề xuất

Từ kết quả nghiên cứu, chúng tôi đưa ra một số đề xuất như :

Các hướng dẫn viên Hoa ngữ cần nhận thức được vai trò quan trọng của các nhóm ứng phó thuộc về "đối đầu tập trung vào vấn đề" và "đối đầu tập trung vào cảm xúc" đối với mức độ stress của họ trong quá trình dẫn tour và từ đó thường xuyên rèn luyện để có thói quen sử dụng những cách thức ứng phó này khi gặp phải những tình huống gây căng thẳng, thông qua đó giải quyết một cách triệt để nguồn gốc của vấn đề, giúp bản thân có đời sống tinh thần cân bằng hơn, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ du lịch và mang lại sự hài lòng cho khách du lịch.

Các hướng dẫn viên Hoa ngữ cần nhận thức được rằng, những cách thức ứng phó thuộc về "lảng tránh tập trung vào vấn đề" và "lảng tránh tập trung vào cảm xúc" chỉ giúp cho bản thân có cảm giác nhẹ nhõm ngắn hạn, nhưng về lâu dài do vấn đề không được giải quyết sẽ dẫn tới nghiêm trọng hơn theo thời gian, nguồn stress kéo dài làm tăng căng thẳng tâm lý và sinh lý, stress "tích tụ" vì não bộ vẫn ngầm nhận biết vấn đề chưa được xử lý. Do đó, cá nhân cần có thói quen hạn chế sử dụng những cách thức ứng phó trên để giúp cho đời sống tinh thần được cân bằng hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Author, N. (1996). Effects of stress, depression and anxiety on postsecondary student'coping strategies. *Journal of College Student Development*, 39, 11–12.
2. Bettis, A. H, Coiro, M. J, England. J, Murphy., L. K, Zelkowits. R. L, Dejardins. L, Eskridge. R, Adery. L. H, Yarboi. J, Pardo. D, & Compas. B. E,. (2017). Comparison of

two approaches to prevention of mental health problem in college student: Enhancing coping and executive function . *Journal of American College Health*, 65(5), 313–322.

3. Bùi Thị Thanh Diệu (2016). Cách ứng phó với stress của sinh viên trường ĐHSP – Đại học Đà Nẵng – phân tích dưới góc độ giới tính, *Kỷ yếu hội thảo khoa học cán bộ trẻ các trường sư phạm toàn quốc lần thứ V, Hồ Chí Minh*, 56–60.
4. Cohen, S., Williamson, G. (1988). Perceived stress in probability sample of the United States, Socia; *Psychology of Health.* Newbury Park, CA:Sage.
5. Đậu Minh Long, Nguyễn Phước Cát Tường (2016). Mối quan hệ giữa stress và tinh thần lạc quan của sinh viên trường đại học Y Dược – Đại học Huế. *Tạp chí Tâm lý học xã hội*. Số 4 (4), 37–42.
6. Garcia, F. J, Franco, R. L., Martinez, G. J. (2006), Spainish version of Coping Strategies Inventory, *Actas Esp Psiquiatr*, 35(1), 29–39.
7. Hinkle, L. E. Jr. (1973). The Concept of "Stress" in the Biological and Social Science, *Medicine and Man*, 1, 31–48.
8. Huỳnh Hồ Ngọc Quỳnh, Nguyễn Thị Ngọc Quỳnh, Nguyễn Đoàn Kim Li, Lê Trường Vĩnh Phúc (2023). Chiến lược ứng phó stress và các yếu tố liên quan ở học sinh THPT Lê Thánh Tôn thành phố Hồ Chí Minh năm 2023, *Tạp chí Nghiên cứu Y học*, 188 (3), 259–267
9. Hồ Thị Ngân, Hoàng Thị Xuân Hương (2024). Đánh giá mức độ trầm cảm, lo âu, stress của sinh viên trường Cao đẳng Công thương Việt Nam 2023. *Tạp chí Y học Việt Nam*. Tập 538 (số 2), 114–119
10. Kardum, I., Hudek-Knezevic, J. (1996). The relationship between Eyseck's personality traits, coping style and moods. *Personality and individual differences.* 20(3), 341–350
11. Phan Thị Mai Hương (2007). *Cách ứng phó của trẻ vị thành niên với hoàn cảnh khó khăn*, NXB Khoa học Xã Hội, Hà Nội.
12. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company, NewYork.
13. Lê Lâm Huỳnh Thông (2025). Áp lực tâm lý và tình trạng kiệt sức nghề nghiệp của lao động du lịch tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở thành phố Hồ Chí Minh: thực trạng và giải pháp. *Tạp chí Tâm lý – Giáo dục*. Tập 31, số 10, 45–48
14. Lưu Tiến Thuận, Nguyễn Thu Nha Trang, Lê Thị Hiền Trang (2016). Nghiên cứu ảnh hưởng của stress công việc đến chất lượng nguồn lực tại các ngân hàng ở ĐBSCL, *Hội thảo khoa học Chất lượng nguồn nhân lực tài chính – ngân hàng trong quá trình hội nhập, tại trường Đại học Kinh tế - Luật TP HCM*, 129–142.

15. Nguyễn Bích Ngọc, Nguyễn văn Tuấn (2021). Thực trạng stress của sinh viên điều dưỡng trường Cao đẳng Y tế Hải Phòng năm 2020. *Tạp chí Nghiên cứu Y học*, 143 (7), 159–166.

16. Nguyễn Hoàng Đông, Hồ Công Nghiệp (2018). Mối tương quan giữa cách thức ứng phó và mức độ stress của sinh viên khoa Du lịch, Đại học Huế. *Tạp chí Khoa học và Giáo dục, Trường Đại học Sư phạm Huế*. Số 3(43), 75–83.

17. Nguyễn Hữu Thụ (2009). Nguyên nhân gây stress của sinh viên đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Tâm lý học*. Số 3 (120), 1–5.

18. Nguyễn Phước Cát Tường (2010). Mối quan hệ giữa chỗ dựa xã hội và cách ứng phó với stress của sinh viên trường Đại học Y Dược – Đại học Huế. *Tạp chí Khoa học và Giáo dục, Trường Đại học Sư phạm Huế*. Số 01(13), 93–100.

19. Nguyễn Phước Cát Tường (2012). Các cách ứng phó với stress của sinh viên Đại học Huế. *Tạp chí khoa học Đại học Huế*. Số 7(76), 247–256.

20. Nguyễn Phước Cát Tường, Đinh Thị Hồng Vân (2012). Mối quan hệ giữa cách ứng phó với stress và tinh thần lạc quan. *Tạp chí Tâm lý học*. Số 3(156), 89–99.

21. Nguyễn Quốc Nghi (2018). Tác động của stress công việc đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng. *Tạp chí Khoa học & Đào tạo ngân hàng*. Số 194 (7), 47–53.

22. Nguyễn Thị Bích Tuyền, Nguyễn Thanh Trúc, Huỳnh Thị Bích Thuộc (2021). Mối liên hệ giữa chiến lược ứng phó và mức độ stress của giáo viên can thiệp trẻ rối loạn phổ tự kỷ tại thành phố Biên Hoà, tỉnh Đồng Nai. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ – Đại học Thái Nguyên*, 226 (4), 84–91.

23. Tobin, D. L, Holroyd, K. A., Reynolds, R. V. & Wigul, J. K. (1989). The hierarchical factor structure of the Coping Strategies Inventory. *Cognitive Therapy and Research*, 13, 343–361.

24. Webb, L. A. (1999). *Congruence between coaching interventions and children's coping style: effects on coping*. Unpublished PhD thesis, University of Saskatchewan. Truy cập ngày 05/02/2010 từ http://library2.usask.ca/theses/available/.

25. William, K. & De Lisi, A. M. (2000). Coping strategies in adolescents. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 20(4), 537–549.