



Mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và sự kiệt sức trong học tập của sinh viên Việt Nam

NGUYỄN TƯỜNG TRÂM ANH^{a,*}, NGUYỄN VĂN ANH^a, NGUYỄN THÚY LAN ANH^a,
PHẠM MINH^a

^a Trường Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh

THÔNG TIN

Ngày nhận: 31/07/2023

Ngày nhận lại: 15/11/2023

Duyệt đăng: 17/11/2023

Mã phân loại JEL:

C91; I23.

Từ khóa:

Hành vi khiếm nhã;
Kiệt sức trong học tập;
Sự tha thứ;
Động lực;
Kiệt quệ cảm xúc;
Sinh viên.

Keywords:

Incivility;
Academic Burnout;
Forgiveness;
Intrinsic Motivation;
Emotional Exhaustion;
Student.

TÓM TẮT

Hành vi khiếm nhã là một trong những nguyên nhân hàng đầu ảnh hưởng đến tâm lý của sinh viên. Nó gây ra những tác động tiêu cực ảnh hưởng đến kết quả học tập. Vì vậy, nghiên cứu được thực hiện nhằm xem xét mức độ tác động của hành vi khiếm nhã đến tình trạng kiệt sức trong học tập của sinh viên thông qua lý thuyết sự kiện ảnh hưởng. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng sử dụng lý thuyết bảo tồn nguồn lực nhằm giải thích vai trò của sự tha thứ trong mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và kiệt sức trong học tập. Mô hình nghiên cứu được kiểm định dựa trên 265 quan sát thu thập được từ các sinh viên trong khoảng thời gian từ tháng 06 đến tháng 07/2023. Kết quả cho thấy hành vi khiếm nhã đã gây ra tác động tiêu cực đến sinh viên, và từ đó gây ra sự kiệt sức trong học tập. Một phát hiện thú vị của nghiên cứu là sự tha thứ đóng vai trò như một yếu tố tích cực làm suy yếu ảnh hưởng của hành vi khiếm nhã tác động đến các cảm xúc và nguồn động lực. Nghiên cứu này cũng đề xuất những hàm ý và giải pháp liên quan.

Abstract

Incivility is one of the leading causes affecting the psychology of students. It causes negative effects affecting academic performance. Therefore, the study aims to examine the impact of incivility behavior on students' academic burnout through affective events theory. In addition, the study also uses conservation of resources theory to explain the role of forgiveness in the relationship between incivility and academic burnout. The conceptual model is tested based on 265

* Tác giả liên hệ.

Email: 2154010047anh@ou.edu.vn (Nguyễn Tường Trâm Anh), 2154010048anh@ou.edu.vn (Nguyễn Văn Anh), anhntl.238b@ou.edu.vn (Nguyễn Thúy Lan Anh), minh.p@ou.edu.vn (Phạm Minh).

Trích dẫn bài viết: Nguyễn Tường Trâm Anh, Nguyễn Văn Anh, Nguyễn Thúy Lan Anh, & Phạm Minh. (2023). Mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và kiệt sức trong học tập của sinh viên Việt Nam. *Tạp chí Nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh Châu Á*, 34(11), 04–20.

student observations collected from June to July 2023. The results confirmed that incivility had a negative impact on students and thereby caused academic burnout. An interesting finding of the research is that forgiveness is a positive factor in weakening the influence of incivility on emotions and motivations. This study also proposes related implications and solutions.

1. Giới thiệu

Hành vi khiếm nhã đang trở nên phổ biến và xuất hiện hầu hết trong các tổ chức với tần suất ngày càng tăng (Lata & Chaudhary, 2020), đặc biệt là trong môi trường giáo dục (Al-Jubouri và cộng sự, 2021). Hành vi khiếm nhã chỉ những hành động hạ thấp, phớt lờ hoặc loại trừ một cá nhân, gây ra đau khổ về tâm lý và tinh thần cho người đó (Patel & Chrisman, 2020). Bên cạnh đó, hành vi khiếm nhã còn là sự xúc phạm, thô lỗ, trịch thượng, thiếu suy nghĩ hoặc châm biếm (Tricahyadinata và cộng sự, 2020). Nếu các hành vi khiếm nhã không được phát hiện và loại bỏ, nó có thể là khởi đầu của nhiều vấn đề lớn hơn như bắt nạt. Điều này thậm chí còn nghiêm trọng hơn khi có thể sẽ gây ảnh hưởng đến sức khỏe của tổ chức và của từng cá nhân (Sürücü, 2021).

Các nghiên cứu trước đây cho thấy nếu tiếp xúc lâu dài với những yếu tố gây căng thẳng và hành vi tiêu cực sẽ ảnh hưởng đến mức độ tham gia học tập, chẳng hạn như: Vuolo (2018), Huang và cộng sự (2020), Bai và cộng sự (2020). Nếu những hành vi khiếm nhã diễn ra trong thời gian dài, nó ảnh hưởng đến nhiều khía cạnh của cuộc sống học tập, cuối cùng khiến cho cảm xúc bị kiệt quệ (Viotti và cộng sự, 2021).

Mặc dù nghiên cứu hiện tại tập trung vào các nhóm kinh tế-xã hội khác nhau, nhưng số lượng nghiên cứu nhắm đến sinh viên đại học, đối tượng quan trọng của xã hội, vẫn còn khá hạn chế (Vaez và cộng sự, 2004). Sinh viên là nhóm đối tượng cần nhận được quan tâm về tâm lý hàng đầu. Lối suy nghĩ của nhóm đối tượng này không chỉ dừng lại ở môi trường giáo dục mà nó sẽ trở thành thói quen và tác động vào hành vi. Nếu những hành vi khiếm nhã không được giải quyết, hay tác động của nó không được tìm hiểu cụ thể, những sinh viên này sẽ gia nhập thị trường lao động với sự kiệt quệ trong tinh thần, và hành vi thiếu chuẩn mực trở nên bình thường, phổ biến. Điều này gây ảnh hưởng trực tiếp đến việc quản lý của tổ chức, hay thậm chí là cả nền kinh tế. Tồi tệ hơn, những mặt tiêu cực của hành vi khiếm nhã khi trở thành một “văn hóa” hay “thông lệ” trong tổ chức, gây ảnh hưởng trực tiếp đến nhân viên, người lao động và xa hơn là ảnh hưởng đến năng suất lao động.

Bên cạnh đó, dù rằng những hành vi khiếm nhã trong môi trường giáo dục đã là vấn đề phổ biến và nhận được sự quan tâm đến từ các nhà nghiên cứu về tâm lý và giáo dục. Tuy nhiên, tùy vào từng thế hệ, mỗi nhóm tuổi, nhóm đối tượng; và tùy vào mức độ, cường độ mà tác động của nó sẽ khác nhau. Hơn thế nữa, tùy vào nguồn lực nội sinh của mỗi cá nhân mà cách thức phản ứng với vấn đề cũng không giống nhau.

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm giải quyết hạn chế này bằng cách xem xét động lực nội tại và kiệt quệ cảm xúc như cơ chế kết nối hành vi khiếm nhã trong môi trường giáo dục với sự kiệt sức trong học tập. Hơn nữa, sự tha thứ được mô tả như một yếu tố điều tiết quan trọng làm giảm bớt tác động tiêu cực đến sự kiệt sức trong học tập, nhất là vai trò của nó đối với mối quan hệ giữa các lý do

dẫn đến sự kiệt sức trong học tập. Liệu hành vi khiếm nhã trong giáo dục có tác động gián tiếp đến sự kiệt sức trong học tập thông qua động lực nội tại và kiệt quệ cảm xúc? Liệu sự tha thứ có giúp điều tiết hành vi khiếm nhã trong bối cảnh giáo dục và kiệt sức trong học tập không? Thông qua nghiên cứu này, các trường đại học và các nhà quản lý giáo dục có thể có một cái nhìn bao quát; từ đó xây dựng những kế hoạch nhằm thúc đẩy lối hành xử văn minh trong nội bộ tổ chức. Hơn thế nữa, các trường đại học cũng có thể sử dụng hình ảnh văn minh, gắn kết của sinh viên trong trường đại học như một lợi thế nhằm thu hút sinh viên, từ đó gia tăng nguồn thu từ giáo dục cho trường.

2. Cơ sở lý thuyết, các giả thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Lý thuyết bảo toàn nguồn lực

Nghiên cứu này áp dụng lý thuyết bảo toàn nguồn lực (Conservation Of Resources – COR) của Hobfoll (2001) để đề xuất rằng hành vi khiếm nhã làm cạn kiệt nguồn lực cá nhân. Lý thuyết COR cho rằng con người đã được chuẩn bị về mặt sinh học, xã hội, nhận thức và văn hóa để đối mặt với căng thẳng. Lý thuyết COR nhấn mạnh tính trung tâm của quá trình vì nó quan trọng để hiểu cách mọi người phản ứng với căng thẳng. Hành vi khiếm nhã là một trong những yếu tố gây căng thẳng, có thể làm giảm nguồn lực của cá nhân (Karatepe và cộng sự, 2019). Lý thuyết COR đã bổ sung kiến thức hiện có bằng đề xuất hành vi khiếm nhã tại trường học là tác nhân gây căng thẳng.

2.2. Lý thuyết sự kiện ảnh hưởng

Weiss và Cropanzano (1996) đề xuất lý thuyết sự kiện ảnh hưởng (Affective Events Theory – AET) nhằm đưa ra một quan điểm khác để giải thích hậu quả của hành vi khiếm nhã. Theo lý thuyết này, các cá nhân phản ứng với các sự kiện tiêu cực bằng cách đánh giá tình hình. Tình huống càng gây tổn hại về thể chất, tinh thần, phản ứng cảm xúc càng mạnh mẽ. Lý thuyết AET cho rằng các sự kiện kích hoạt phản ứng tình cảm ở các cá nhân khác, dẫn đến hậu quả đối với thái độ, nhận thức và hành vi. Dựa trên lý thuyết sự kiện ảnh hưởng, nghiên cứu này đưa ra một quan điểm khác để giải thích hậu quả của hành vi khiếm nhã của sinh viên.

2.3. Sự khiếm nhã

Suốt hai thập kỷ qua, sự khiếm nhã được tập trung nghiên cứu trong bối cảnh hành vi của tổ chức (Schilpzand và cộng sự, 2016), hoặc bối cảnh gia đình (Lim & Tai, 2014). Andersson và Pearson (1999) định nghĩa sự khiếm nhã là hành vi coi thường người khác, vi phạm các quy tắc tôn trọng. Hành vi khiếm nhã là thuật ngữ liên quan đến mức độ hành vi lệch lạc, được coi là thô lỗ và bất lịch sự, chẳng hạn như hạ thấp người khác theo cách trịch thượng, ít chú ý đến lời phát biểu, ít quan tâm đến ý kiến, và phớt lờ hoặc loại trừ họ khỏi mối quan hệ bạn bè (Hershcovis, 2011).

2.4. Động lực nội tại

Động lực nội tại là một loại động lực tự chủ (Deci và cộng sự, 2017). Nó đề cập đến xu hướng bẩm sinh của một người là tìm kiếm sự mới lạ hoặc thách thức, phát triển và sử dụng các kỹ năng, khám phá và học hỏi (Ryan & Deci, 2000). Động lực nội tại đề cập đến “cảm giác thách thức hoặc năng lực bắt nguồn từ việc thực hiện một công việc” của một cá nhân (Keaveney, 1992). Low và cộng sự (2001) phát hiện rằng động lực nội tại làm giảm tình trạng kiệt sức.

Trong mô hình của lý thuyết COR, động lực đóng vai trò là một nguồn năng lượng. Hành vi khiếm nhã liên tục được phát hiện là có ảnh hưởng tiêu cực đến động lực (Liu và cộng sự, 2019). Tuy nhiên, một nghiên cứu khác của Hur và cộng sự (2016) đã xem xét cách thức mà hành vi khiếm nhã tác động đến động lực nội tại nhưng không tìm thấy tác động dự đoán đáng kể nào. Do đó, tác động của hành vi khiếm nhã đến động lực cần được xem xét kỹ lưỡng hơn ở nhiều khía cạnh khác nhau.

Khi động lực nội tại của sinh viên mạnh mẽ, họ sẵn sàng chấp nhận công việc đầy thách thức và phá vỡ các khuôn mẫu; tức là, họ sẽ sáng tạo và đổi mới hơn trong công việc. Ngược lại, khi động lực nội tại của sinh viên yếu, họ có xu hướng kìm hãm các ý tưởng đổi mới của mình. Hành vi khiếm nhã tại trường học được coi là một yếu tố tiêu cực quan trọng có khả năng ảnh hưởng đến động lực nội tại. Do đó, giả thuyết được đề xuất như sau:

H1: Hành vi khiếm nhã có ảnh hưởng tiêu cực đến động lực nội tại.

2.5. Kiệt quệ cảm xúc

Freudenberger (1974) đề cập đến khái niệm kiệt quệ là "thất bại, kiệt quệ hoặc trở nên kiệt quệ do đòi hỏi quá mức về năng lượng, sức lực hoặc tài nguyên". Sự kiệt quệ về mặt cảm xúc là một biểu hiện của căng thẳng tâm lý, được định nghĩa là cảm giác mệt mỏi và uể oải, bắt nguồn từ công việc hoặc nhu cầu cá nhân quá mức và căng thẳng liên tục (Wright & Cropanzano, 1998). Theo Schaufeli và Bakker (2004), sự kiệt quệ cảm xúc là cảm giác thành tích cá nhân thấp, cảm thấy thất vọng và bất lực. Một khi có cảm xúc kiệt quệ, các cá nhân sẽ cảm thấy mệt mỏi, mất niềm tin, lo lắng và thất vọng (Gaines & Jermier, 1983).

Pearson và cộng sự (2001) ghi nhận rằng những trải nghiệm về sự khiếm nhã đi kèm với các phản ứng tâm lý tiêu cực. Tương tự như sự khiếm nhã của đồng nghiệp, sự khiếm nhã của bạn bè đồng trang lứa làm suy giảm nguồn cảm xúc của sinh viên; và sau đó dẫn đến kiệt quệ cảm xúc (Sliter và cộng sự, 2012).

Các nghiên cứu khác của Kern và Grandey (2009) hay Sliter và cộng sự (2010) nhận thấy sự khiếm nhã có liên quan đến sự kiệt quệ cảm xúc. Hành vi khiếm nhã có liên quan đến các kết quả tiêu cực như cảm xúc kiệt quệ gia tăng (Sliter và cộng sự, 2011), và giảm sức khỏe tâm lý (Lim & Cortina, 2005). Do đó, giả thuyết được đề xuất như sau:

H2: Hành vi khiếm nhã có ảnh hưởng tích cực đến kiệt quệ cảm xúc.

2.6. Kiệt sức trong học tập

Sự kiệt sức ở sinh viên là hiện tượng được đặc trưng bởi cảm giác kiệt sức về cảm xúc, thể chất, và nhận thức của sinh viên (Demerouti và cộng sự, 2010). Ngoài ra, nó còn là cảm xúc và tinh thần do căng thẳng mãn tính gây ra bởi sự không phù hợp của môi trường học tập (Maslach & Leiter, 2008). Cạn kiệt cảm xúc thường là dấu hiệu đầu tiên của sự kiệt sức trong học tập, và điều này có thể dẫn đến kết quả học tập kém hiệu quả (Charkhabi và cộng sự, 2013). Tomaschewski-Barlem và cộng sự (2013) đã xác định tình trạng kiệt quệ về cảm xúc là nguyên nhân gây ra tình trạng kiệt sức ở các sinh viên.

Động lực nội tại đã được coi là yếu tố quyết định quan trọng trong hành vi (Lazauskaite-Zabielske và cộng sự, 2015) và hiệu suất công việc (Kuvaas & Dysvik, 2009), cũng như yếu tố dự đoán mạnh mẽ nhất về kiệt sức trong học tập của sinh viên.

Theo đó, nghiên cứu trước đây của Bright (2008) đã phát hiện ra rằng nếu cá nhân có động lực nội tại yếu, sẽ kéo theo việc học hành giảm sút, kiệt sức, mất hứng thú trong học tập. Bên cạnh đó, việc chịu hành vi khiếm nhã đã gây tác động làm suy yếu động lực nội tại của sinh viên. Những sinh viên khi đã chịu ảnh hưởng tiêu cực và động lực của bản thân giảm sút, hệ quả kéo theo đó chính là sa sút trong học tập. Giả thuyết được đề xuất như sau:

H3: Động lực nội tại yếu có ảnh hưởng tích cực đến mức độ kiệt sức trong học tập.

2.7. Mối quan hệ giữa kiệt quệ cảm xúc và kiệt sức trong học tập

Các nghiên cứu trước đây của Schutz và Lanchart (2002); Bower (2014); Becker và cộng sự, (2014) đã chỉ ra rằng cảm xúc rất quan trọng đối với việc học tập của học sinh. Đã có một số nghiên cứu như: Seli và cộng sự (2016); Tyng và cộng sự (2017) thuộc nhiều lĩnh vực bao gồm khoa học thần kinh, giáo dục, và tâm lý học tiết lộ rằng cảm xúc đóng vai trò quan trọng trong việc học.

Hagenauer và Volet (2014) đã nhấn mạnh sự cần thiết phải giải quyết các vấn đề cảm xúc ở cấp độ đại học, để từ đó có thể gia tăng hiệu quả giảng dạy cho nhóm đối tượng nhân lực chủ chốt. Khi có trạng thái thoải mái trong cảm xúc, hiệu quả học tập sẽ được nâng cao. Ngược lại, khi gặp vấn đề tiêu cực trong cảm xúc và tâm trạng, hiệu quả học tập sẽ bị ảnh hưởng, cụ thể là khiến cho cá nhân rơi vào trạng thái chán nản trong học tập. Chính vì vậy, nhóm tác giả đề xuất giả thuyết:

H4: Kiệt quệ cảm xúc có tác động tích cực đến trạng thái kiệt sức trong học tập.

2.8. Sự tha thứ

Sự tha thứ là một khái niệm thể hiện trạng thái tích cực của cá nhân thông qua việc buông bỏ cảm xúc giận dữ đối với các hành vi làm tổn hại đến bản thân mình (Tripp và cộng sự, 2007). Đây là giải pháp tối ưu đối với khả năng phục hồi tâm lý của cá nhân (Whited và cộng sự, 2010).

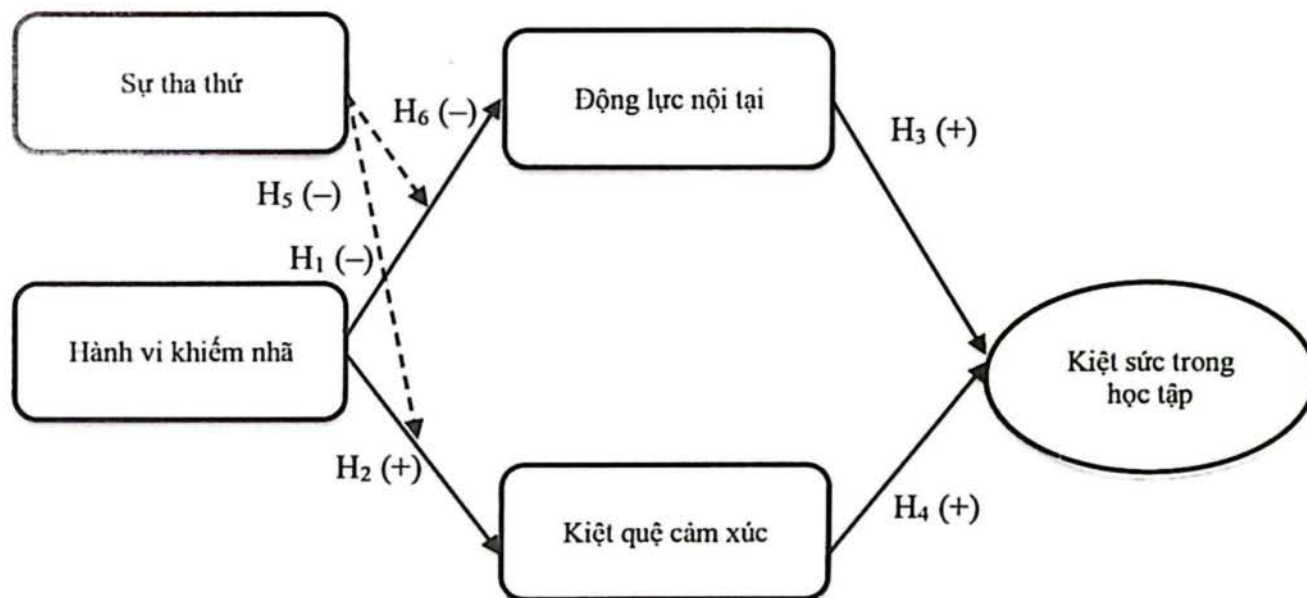
Trong bối cảnh do lường ảnh hưởng của hành vi khiếm nhã trong học đường, hành vi khiếm nhã sẽ tạo ra sự kiệt quệ trong cảm xúc của cá nhân, kéo theo động lực nội tại suy giảm (McCullough và cộng sự, 2013). Khi cá nhân chịu đựng tác hại của hành vi khiếm nhã, các tổn hại tinh thần khiến cho tâm lý của họ trở nên tiêu cực. Sự tha thứ xuất hiện dưới một dạng khác của cơ chế bảo vệ, giúp nâng cao hạnh phúc của con người (Toussaint & Friedman, 2009). Đương nhiên, sự tha thứ không thể loại trừ hành vi khiếm nhã, nhưng yếu tố này sẽ điều hòa và gạt bỏ bớt suy nghĩ tiêu cực. Song song đó, theo nguyên lý của COR, sự tha thứ sẽ giúp cá nhân giảm thiểu tiêu tổn năng lượng tinh thần để bảo vệ sức khỏe tâm lý. Theo đó, có thể phát biểu rằng sự tha thứ sẽ triệt tiêu một phần tác hại của hành vi khiếm nhã, đồng thời thúc đẩy cơ chế bảo toàn năng lượng tinh thần của cá nhân. Trên cơ sở lập luận, giả thuyết được phát biểu:

H5: Với vai trò điều tiết, sự tha thứ trung hòa các ảnh hưởng tiêu cực của hành vi khiếm nhã đối với khả năng kiệt quệ cảm xúc của cá nhân.

Cơ chế tác động của hành vi khiếm nhã đối với động lực nội tại có thể được mô tả như việc cá nhân dành thời gian, năng lượng tinh thần để đối phó với cảm xúc tiêu cực, và họ không còn sức lực để duy trì động lực học tập. Ở một góc độ nào đó, sự tha thứ sẽ giúp cho cá nhân tránh đi khả năng bị thu hút bởi hệ quả xấu của hành vi khiếm nhã, hoặc thậm chí lãng quên chúng (Harris và cộng sự, 2006). Tương tự với cấu trúc điều tiết về cảm xúc cá nhân, sự tha thứ cũng bảo toàn năng lượng tinh thần của cá nhân, khiến họ tập trung vào các giá trị tích cực và duy trì động lực để theo đuổi mục tiêu

học tập. Theo đó, sự tha thứ tác động mạnh mẽ đến mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và động lực nội tại. Giả thuyết có thể được đề xuất như sau:

H₆: Sự tha thứ điều tiết mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và động lực nội tại.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Đối tượng khảo sát là những sinh viên đang theo học tại các trường đại học ở Việt Nam. Thông qua kết nối, nhóm nghiên cứu đã tiếp cận được các trường đại học khác tham gia phỏng vấn. Nhóm nghiên cứu đã thực hiện phương pháp lấy mẫu thuận tiện để thu thập khảo sát. Người tham gia nhận được các bảng câu hỏi trên nền tảng Google Biểu mẫu cùng hướng dẫn cách hoàn thành. Một bức thư giải thích mục đích nghiên cứu, đồng thời cam kết tính bảo mật và ẩn danh cho các câu trả lời cũng được gửi kèm với bảng hỏi. Người trả lời được yêu cầu hoàn thành bảng câu hỏi tại chỗ trong vòng khoảng 15 phút. Nhóm nghiên cứu đã thực hiện khảo sát và thu được 300 bảng trả lời khảo sát từ ngày 01/06/2023 đến ngày 01/07/2023. Sau khi loại bớt các bảng có câu trả lời không hợp lệ, có 265 bảng được tiếp tục tiến hành phân tích, đáp ứng kích thước mẫu yêu cầu cho phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (Structural Equation Modeling – SEM) với 22 thang đo cho năm khái niệm của mô hình nghiên cứu.

3.2. Thang đo

Có 5 khái niệm được sử dụng, bao gồm: (1) hành vi khiếm nhã, (2) động lực nội tại, (3) kiệt quệ cảm xúc, (4) kiệt sức trong học tập, và (5) sự tha thứ (Bảng 1). Bởi vì các câu hỏi gốc xuất phát từ những nghiên cứu liên quan chủ yếu đến nơi làm việc, nghiên cứu hiện tại đã điều chỉnh lại một số câu hỏi để phù hợp với khía cạnh nghiên cứu trong môi trường học tập. Ngoài ra, những câu hỏi về

đặc điểm nhân khẩu học cũng được thêm vào phần cuối của bảng hỏi, bao gồm: giới tính, nhóm ngành học, loại hình trường học và năm học hiện tại của chương trình đào tạo.

Bảng 1.

Nguồn thang đo

Biến quan sát	Nguồn	Số lượng câu hỏi
Hành vi khiếm nhã (INCI)	Cortina và cộng sự (2001)	5
Động lực nội tại (IM)	Low và cộng sự (2001)	4
Kiệt quệ cảm xúc (EE)	Maslach và cộng sự (1986)	4
Kiệt sức trong học tập (AB)	Demerouti và cộng sự (2010)	6
Sự tha thứ (FORG)	Aquino và cộng sự (2006); Harrison-Walker (2019)	3

3.3. Phương pháp phân tích số liệu

Phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (Structural Equation Modeling – SEM) bằng phần mềm SmartPLS đã được dùng để kiểm tra độ tin cậy, giá trị thang đo (tính đơn hướng, tính phân biệt và giá trị hội tụ), kiểm định mô hình (mô hình đo lường, mô hình cấu trúc), và các giả thuyết.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Mô tả mẫu khảo sát

Bảng 2 cho thấy có sự chênh lệch nhất định về các đặc điểm của mẫu khảo sát.

Bảng 2.

Đặc điểm mẫu khảo sát

Chỉ tiêu	Tần suất	Tỷ lệ (%)
<i>Giới tính</i>		
Nam	74	28
Nữ	191	72
<i>Năm học</i>		
Năm 1	28	10
Năm 2	150	57
Năm 3	58	22
Năm 4 trở lên	29	11
<i>Ngành học</i>		
Khoa học tự nhiên và kỹ thuật	39	15
Kinh tế - quản trị	163	62

Chi tiêu	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Khoa học xã hội và nhân văn	38	14
Y dược	25	9
<i>Loại hình trường học</i>		
Công lập	163	62
Tư thục	102	38
Tổng	265	100

4.2. Đánh giá mô hình đo lường

Bước đầu tiên bài báo đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha và có độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability – CR). Giá trị Alpha nằm trong khoảng từ 0,851 đến 0,919; giá trị tin cậy tổng hợp nằm trong khoảng từ 0,896 đến 0,943 (Bảng 4). Các giá trị Cronbach's Alpha đều nằm trên mức 0,70; và tất cả giá trị tin cậy tổng hợp CR đều lớn hơn 0,7. Dựa vào kết quả này, có thể xác nhận rằng các khái niệm trong mô hình có độ tin cậy cao. Sự phù hợp của mô hình nghiên cứu cũng được xem xét. Theo Sharma và cộng sự (2016), mô hình được xem là phù hợp khi giá trị NFI lớn hơn ngưỡng 0,8; trong khi đó, chỉ số SRMR cần nhỏ hơn 0,08 (Dash & Paul, 2021). Như vậy, theo kết quả tại Bảng 3 thì các giá trị này đều thỏa mãn nên có thể kết luận là mô hình ước lượng phù hợp với dữ liệu thực tế.

Bảng 3.

Sự phù hợp của mô hình

	Mô hình bão hoà
SRMR	0,067
Chi bình phương	666,231
NFI	0,822

Bước thứ hai trong nghiên cứu là kiểm tra độ hội tụ của các thang đo (Bảng 4). Kết quả cho thấy giá trị hệ số tải nhân tố bên ngoài đạt trên ngưỡng 0,708; cho thấy độ tin cậy cao của các khái niệm. Đồng thời, tính hội tụ của khái niệm nghiên cứu được biểu thị qua giá trị phương sai trích trung bình (Average Variance Extracted – AVE), với giá trị từ 0,611 đến 0,805. Các giá trị này đều lớn hơn ngưỡng tối thiểu là 0,50; và cho thấy rằng các biến quan sát trong thang đo đã có thể giải thích hơn 50% phương sai của khái niệm.

Bảng 4.

Kết quả đo lường độ tin cậy thang đo và giá trị hội tụ

STT	Thang đo	α	λ		CR	AVE
			Giá trị nhỏ nhất (Min)	Giá trị lớn nhất (Max)		
1	AB	0,872	0,703	0,825	0,904	0,611
2	EE	0,865	0,815	0,867	0,908	0,712
3	FORG	0,851	0,810	0,934	0,911	0,773
4	IM	0,919	0,830	0,933	0,943	0,805
5	INCI	0,854	0,760	0,834	0,896	0,632

Ghi chú: α : Hệ số Cronbach's Alpha; λ : Hệ số tải ngoài; CR (Composite Reliability): Độ tin cậy tổng hợp; AVE (Average Variance Extracted): Phương sai trích trung bình.

Nghiên cứu tiếp tục kiểm tra sự phân biệt giữa các yếu tố, tức là mức độ mà chúng không liên quan hay ảnh hưởng lẫn nhau. Trong Bảng 5, có thể thấy tính phân biệt của thang đo rất tốt khi tất cả các giá trị HTMT đều nhỏ hơn nhiều so với ngưỡng 0,85. Điều này chứng tỏ rằng các yếu tố trong nghiên cứu không có sự tương quan mạnh với nhau (Henseler và cộng sự, 2015). Như vậy, các nhân tố đều đạt yêu cầu về giá trị phân biệt.

Bảng 5.

Kết quả HTMT

	AB	EE	FORG	IM	INCI
AB	–				
EE	0,776	–			
FORG	0,464	0,503	–		
IM	0,306	0,134	0,155	–	
INCI	0,276	0,315	0,278	0,198	–

4.3. Đánh giá mô hình cấu trúc

Phân tích đầu tiên trong giai đoạn này là đánh giá hiện tượng đa cộng tuyến. Các giá trị hệ số phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor – VIF) từ 5 trở lên cho thấy các vấn đề quan trọng về cộng tuyến giữa các chỉ số của cấu trúc được đo lường chính thức (Hair và cộng sự, 2019). Tuy nhiên, các vấn đề về cộng tuyến cũng có thể xảy ra ở các giá trị VIF thấp hơn 3 (Becker và cộng sự, 2015). Trong Bảng 6, giá trị VIF nằm trong khoảng 1,672 đến 4,725; điều này cho thấy sự liên kết giữa các nhân tố dự đoán không tuân theo giả định về đa cộng tuyến vì hầu như các hệ số đều nằm trong ngưỡng được chấp nhận. Do đó, hiện tượng đa cộng tuyến giữa các cấu trúc nghiên cứu dự báo không xảy ra trong mô hình nghiên cứu. Dữ liệu phân tích thống kê cho thấy cả độ hội tụ và độ phân biệt đều đáp ứng các yêu cầu về tính hợp lệ của các khái niệm nghiên cứu. Vì vậy, để kiểm tra các giả thuyết nghiên cứu, các thang đo và các khái niệm nghiên cứu đã được dùng.

Bảng 6.

Kết quả đánh giá VIF, hệ số xác định R², và năng lực dự báo Q²

Khái niệm nghiên cứu	VIF	R ²	Q ²
AB	(1,721; 2,315)	0,503	0,156
EE	(1,814; 2,308)	0,238	0,204
FORG	(1,672; 3,725)	–	–
IM	(2,057; 4,725)	0,135	0,097
INCI	(1,846; 2,215)	–	–

Khi không có vấn đề về cộng tuyến, bước tiếp theo trong nghiên cứu là đánh giá hệ số xác định R² của các biến nội sinh. R² đo lường mức độ biến thiên của dữ liệu mà mô hình có thể giải thích, giá trị của nó nằm trong khoảng từ 0 đến 1. Một giá trị R² càng cao, cho thấy mô hình càng tốt trong việc phù hợp với dữ liệu và giải thích hiệu quả. Theo nguyên tắc, các giá trị R² là 0,75; 0,50; và 0,25 có thể được coi là đáng kể, trung bình, và yếu (Hair và cộng sự, 2011). Từ Bảng 6, các biến quan sát đều có mức độ dự đoán trung bình và yếu. Sử dụng phương pháp đánh giá năng lực dự báo Blindfolding¹, các giá trị Q² trong Bảng 6 với nhân tố kiệt sức trong học tập (0,156), nhân tố kiệt quệ cảm xúc (0,204) và nhân tố động lực nội tại (0,097) thể hiện mức độ dự đoán tương đối. Điều này có nghĩa là các mức độ dự đoán trong mô hình thuộc vào phạm vi nhỏ và vừa, nhưng không lớn.

Bảng 7.

Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Mối quan hệ	β	Giá trị t	Giá trị p	Kết luận
H ₁	Hành vi khiếm nhã→Động lực nội tại	-0,296	4,224	0,000	Chấp nhận
H ₂	Hành vi khiếm nhã→Kiệt quệ cảm xúc	0,242	4,103	0,000	Chấp nhận
H ₃	Động lực nội tại→Kiệt sức trong học tập	0,201	3,904	0,000	Chấp nhận
H ₄	Kiệt quệ cảm xúc→Kiệt sức trong học tập	0,657	13,817	0,000	Chấp nhận
H ₅	Tha thứ*Hành vi khiếm nhã→Kiệt quệ cảm xúc	-0,130	2,351	0,019	Chấp nhận
H ₆	Tha thứ*Hành vi khiếm nhã→Động lực nội tại	0,289	3,806	0,000	Bác bỏ

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu từ phần mềm SmartPLS.

PLS-SEM là một phương pháp phi tham số và do đó, phương pháp Bootstrapping² được sử dụng để xác định ý nghĩa thống kê của các giả thuyết nghiên cứu (Chin, 1998). Để xem xét có sự khác biệt đáng kể về hệ số đường dẫn so với 0, phương pháp Bootstrapping được dùng để tính toán giá trị T. Trong nghiên cứu này, 5.000 lần lặp lại kiểm định phi tham số thông qua Bootstrapping nhằm đảm

¹ Blindfolding: là một quá trình lặp đi lặp lại cho đến khi từng điểm dữ liệu bị bỏ qua và mô hình ước tính (Chin, 1998; Henseler và cộng sự, 2009; Tenenhaus và cộng sự, 2005). Kết quả ước tính sau đó được sử dụng để dự đoán các điểm dữ liệu bị bỏ qua.

² Bootstrapping: là một kỹ thuật lấy mẫu lại, rút ra một số lượng lớn mẫu con từ dữ liệu gốc (có thay thế) và ước tính mô hình cho từng mẫu con. Nó được sử dụng để xác định sai số chuẩn của các hệ số nhằm đánh giá ý nghĩa thống kê của chúng mà không cần dựa vào các giả định về phân phối (Davison & Hinkley, 1997).

bảo mô hình cấu trúc tuyến tính đáng tin cậy. Kết quả từ Bảng 7 cho thấy tất cả các giả thuyết đều có giá trị $p < 0,05$; chỉ ra sự ý nghĩa thống kê ở mức 95%. Vậy thì, tất cả các giả thuyết được đề ra đều được chấp thuận.

5. Thảo luận kết quả, đóng góp và hàm ý quản trị

5.1. Thảo luận

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm điều tra mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã, động lực nội tại, kiệt quệ cảm xúc và kiệt sức trong học tập, cũng như vai trò của sự tha thứ trong việc điều tiết động lực nội tại và kiệt quệ cảm xúc của sinh viên trong trường đại học. Kết quả chỉ ra rằng kiệt quệ cảm xúc (EE) có tác động mạnh mẽ nhất đến kiệt sức trong học tập của sinh viên. Điều này chứng minh rằng kiệt quệ về cảm xúc là giai đoạn phát triển ban đầu của sự kiệt sức. Bên cạnh đó, nghiên cứu này cũng đồng thời kiểm định lại mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã tác động đến động lực nội tại và kiệt quệ cảm xúc. Kết quả cho thấy rằng hành vi khiếm nhã gây ảnh hưởng đến những mục tiêu, những giá trị phát triển của sinh viên; thông qua sự ảnh hưởng này sẽ làm suy yếu động lực nội tại của sinh viên ($\beta = -0,296$). Khi động lực nội tại của sinh viên bị ảnh hưởng, sinh viên mất đi định hướng, tinh thần đề phần đầu và hệ quả là ảnh hưởng đến chất lượng học tập, gây ra tình trạng kiệt sức trong học tập ($\beta = 0,201$).

Bên cạnh làm suy yếu động lực nội tại của sinh viên, hành vi khiếm nhã còn là tác nhân gây ra tình trạng kiệt quệ cảm xúc. Khi sinh viên phải đối diện với những hành vi khiếm nhã, thiếu chuẩn mực mà không có sự phản kháng kịp thời, những hành vi này sẽ gây ra sự sợ hãi, bất lực, tuyệt vọng và lo lắng, kéo theo đó là gia tăng mức độ kiệt quệ cảm xúc ($\beta = 0,242$). Cả hai giả thuyết này đều có kết quả phù hợp với phát biểu trong nghiên cứu của Hur và cộng sự (2016). Trong trường hợp sinh viên chịu hành vi khiếm nhã lựa chọn bỏ qua cho hành vi đó như một lỗi lầm của cá nhân khác, sự tha thứ này sẽ mang lại cho họ một tâm trạng ít sự tiêu cực. Từ đây, sự tha thứ sẽ giảm thiểu đi tác động của hành vi khiếm nhã đến kiệt quệ cảm xúc ($\beta = -0,130$). Tuy vậy, điều thú vị là khi xem xét đến mức độ điều tiết đến mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và động lực nội tại, sự tha thứ lại không phải là yếu tố có thể giảm thiểu tác động tiêu cực này ($\beta = 0,289$). Lý do này có thể lý giải bởi những hành vi khiếm nhã có thể xảy ra trong lâu dài, việc tha thứ chỉ là phương pháp nhất thời để cân bằng, hạn chế sự kiệt quệ về mặt cảm xúc nhưng nó không giúp cải thiện động lực nội tại của cá nhân vốn đã bị mất. Kết quả là khi động lực nội tại, sức mạnh tinh thần và ý chí từ bên trong đã bị ảnh hưởng, sẽ cần nhiều thời gian và mức độ tác động lớn hơn để có thể khiến nó trở về trạng thái như ban đầu.

5.2. Đóng góp của nghiên cứu

Nghiên cứu này đóng góp vào lý thuyết về sự khiếm nhã của sinh viên và cung cấp những kiến thức quan trọng đối với lĩnh vực giáo dục. Mặc dù các nghiên cứu gần đây dành nhiều sự quan tâm đến hành vi khiếm nhã trong môi trường làm việc và bối cảnh gia đình, nhưng có rất ít nghiên cứu điều tra hiện tượng thiếu văn minh xảy ra trong bối cảnh trường học (Bai và cộng sự, 2020). Trước hết, nghiên cứu phản ánh mạnh mẽ về tác động của tất cả các yếu tố được đề cập đến hành vi khiếm nhã của sinh viên. Điều này cho thấy rằng hành vi khiếm nhã, kiệt quệ cảm xúc, động lực nội tại và sự tha thứ là bốn yếu tố cơ bản và đóng vai trò trung tâm trong việc tạo ra tình trạng này. Bên cạnh đó, nghiên cứu đã tái kiểm định nhằm xác nhận lại mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã với động lực

nội tại và kiệt quệ cảm xúc cũng như hệ quả kéo theo đó là kiệt sức trong học tập. Đặc biệt, nghiên cứu còn phát hiện ra sự tha thứ đảm nhận vai trò điều tiết mối quan hệ tiêu cực giữa hành vi khiếm nhã và kiệt quệ cảm xúc và mối quan hệ tích cực giữa hành vi khiếm nhã và động lực nội tại.

Hơn thế nữa, nghiên cứu này được thực hiện sẽ giúp cho các trường học có một cái nhìn bao quát nhất về việc hành xử của học sinh, sinh viên. Thông qua điều này, những chiến lược, kế hoạch sẽ có thể xây dựng để cải thiện tình trạng hành xử thiếu văn minh. Thông qua nghiên cứu này, các trường đại học cũng có thể có một hệ quy chiếu dành cho những hành vi bị đánh giá là không lành mạnh, thiếu văn minh, để từ đó xây dựng lại tiêu chuẩn văn hóa tổ chức, ngăn chặn việc sinh viên bị ảnh hưởng gây ra kết quả xấu trong học tập. Cuối cùng, những việc này nhằm đảm bảo điều chỉnh mỗi cá nhân trở về với lối hành xử chuẩn mực, thay đổi hành vi con người theo chiều hướng văn minh nhất để tạo ra một thể hệ lao động vừa có năng lực vừa có phẩm chất tốt, từ đó có thể xây dựng xã hội và phát triển doanh nghiệp.

5.3. Hàm ý quản trị

Nghiên cứu về mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã của sinh viên và kiệt sức trong học tập mang lại những hàm ý quản trị quan trọng. Các hàm ý này có thể giúp nhà quản lý giáo dục phát triển các chính sách và ứng dụng các biện pháp nhằm giảm thiểu tình trạng tiêu cực và tạo ra một môi trường giáo dục lành mạnh.

Các trường đại học nên nâng cao sự hỗ trợ học tập. Tiếp theo nên thiết kế môi trường học tập thích hợp. Bên cạnh đó cần nâng cao nhận thức và đào tạo cho giảng viên. Ngoài ra cần phải xây dựng chính sách hỗ trợ tinh thần cho sinh viên.

Đối với việc triển khai các hàm ý và giải pháp trên, nghiên cứu này tạo ra môi trường học tập lý tưởng giúp sinh viên tránh được ảnh hưởng tiêu cực từ hành vi khiếm nhã. Điều này đòi hỏi sự tương tác, hợp tác và tham gia của tất cả các bên liên quan như sinh viên, giảng viên, và nhà quản lý là rất quan trọng. Bằng cách áp dụng các đề xuất và giải pháp, có thể nâng cao hiệu suất học tập và trải nghiệm của sinh viên và thúc đẩy sự phát triển toàn diện.

6. Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù đã góp phần quan trọng cho cả lĩnh vực thực tiễn và lý thuyết, nghiên cứu vẫn gặp một số hạn chế nhất định. Đặc biệt, nghiên cứu chỉ tập trung vào kiểm định tác động điều tiết của sự tha thứ vào mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã, động lực nội tại và kiệt quệ cảm xúc mà bỏ qua các mối quan hệ khác. Điều này có thể đã làm bỏ lỡ những phát hiện quan trọng khác. Do đó, trong tương lai, nghiên cứu có thể xem xét đánh giá tác động điều tiết của sự tha thứ đối với các mối quan hệ khác để có cái nhìn toàn diện hơn.

- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
- Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567–586.
- Hagenauer, G., & Volet, S. (2014). ‘I don’t think I could, you know, just teach without any emotion’: Exploring the nature and origin of university teachers’ emotions. *Research Papers in Education*, 29(2), 240–262.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Harris, A. H., Luskin, F., Norman, S. B., Standard, S., Bruning, J., Evans, S., & Thoresen, C. E. (2006). Effects of a group forgiveness intervention on forgiveness, perceived stress, and trait-anger. *Journal of Clinical Psychology*, 62(6), 715–733.
- Harrison-Walker, L. J. (2019). The critical role of customer forgiveness in successful service recovery. *Journal of Business Research*, 95(C), 376–391.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1(43), 115–135.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In R. R. Sinkovics & P. N. Ghauri (Eds.), *New challenges to international marketing* (Vol. 20, pp. 277–319). Emerald Group Publishing Limited, Leeds. doi: 10.1108/S1474-7979(2009)0000020014
- Herscovis, M. S. (2011). “Incivility, social undermining, bullying... oh my!”: A call to recon-structs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499–519.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337–421.
- Huang, N., Qiu, S., Alizadeh, A., & Wu, H. (2020). How incivility and academic stress influence psychological health among college students: The moderating role of gratitude. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 1–10.
- Hur, W. M., Moon, T., & Jun, J. K. (2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity: The mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing*, 30(3), 302–315.
- Karatepe, O. M., Kim, T. T., & Lee, G. (2019). Is political skill really an antidote in the workplace incivility-emotional exhaustion and outcome relationship in the hotel industry?. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 40, 40–49.
- Keaveney, S. M. (1992). An empirical investigation of dysfunctional organizational turnover among chain and non-chain retail store buyers. *Journal of Retailing*, 68(2), 145–73.
- Kern, J. H., & Grandey, A. A. (2009). Customer incivility as a social stressor: The role of race and racial identity for service employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1), 46–57.

- Kuvaas, B., & Dysvik, A. (2009). Perceived investment in employee development, intrinsic motivation and work performance. *Human Resource Management Journal*, 19(3), 217–236.
- Lata, M., & Chaudhary, R. (2020). Dark triad and instigated incivility: The moderating role of workplace spirituality. *Personality and Individual Differences*, 166, 110090.
- Lazauskaite-Zabielske, J., Urbanaviciute, I., & Bagdziuniene, D. (2015). The role of prosocial and intrinsic motivation in employees' citizenship behaviour. *Baltic Journal of Management*, 10(3), 345–365.
- Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483–496.
- Lim, S., & Tai, K. (2014). Family incivility and job performance: A moderated mediation model of psychological distress and core self-evaluation. *Journal of Applied Psychology*, 99(2), 351–359.
- Liu, C. E., Chen, Y., He, W., & Huang, J. (2019). Supervisor incivility and millennial employee creativity: A moderated mediation model. *Social Behavior and Personality*, 47(9), 1–11.
- Low, G. S., Cravens, D. W., Grant, K., & Moncrief, W. C. (2001). Antecedents and consequences of salesperson burnout. *European Journal of Marketing*, 35(5/6), 587–611.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463–3464). Consulting Psychologists Press.
- McCullough, M. E., Kurzban, R., & Tabak, B. A. (2013). Cognitive systems for revenge and forgiveness. *Behavioral and Brain Sciences*, 36(1), 1–15.
- Patel, S. E., & Chrisman, M. (2020). Incivility through the continuum of nursing: A concept analysis. *Nursing Forum* (Vol. 55, No. 2, pp. 267–274).
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54(11), 1387–1419.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315.
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 1(37), S57–S88.
- Schutz, P. A., & Lanehart, S. L. (2002). Emotions in education. *Educational Psychologist*, 37(2), 67–68.
- Seli, P., Wammes, J. D., Risko, E. F., & Smilek, D. (2016). On the relation between motivation and retention in educational contexts: The role of intentional and unintentional mind wandering. *Psychonomic Bulletin & Review*, 23(4), 1280–1287.

- Sharma, J., Dhar, R. L., & Tyagi, A. (2016). Stress as a mediator between work–family conflict and psychological health among the nursing staff: Moderating role of emotional intelligence. *Applied Nursing Research, 30*, 268–275.
- Sliter, M. T., Pui, S. Y., Sliter, K. A., & Jex, S. M. (2011). The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: Trait anger as a moderator. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(4), 424–440.
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(4), 468–481.
- Sliter, M., Sliter, K., & Jex, S. (2012). The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior, 33*(1), 121–139.
- Sürücü, A. (2021). Predictive relationships between incivility behaviors faced by guidance counselors and subjective well-being and life-domain satisfaction. *International Journal of Progressive Education, 17*(4), 17–34.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational Statistics & Data Analysis, 48*(1), 159–205.
- Tomaschewski-Barlem, J. G., Lunardi, V. L., Ramos, A. M., Silveira, R. S. D., Barlem, E. L. D., & Ernandes, C. M. (2013). Signs and symptoms of the burnout syndrome among undergraduate nursing students. *Texto & Contexto-Enfermagem, 22*(3), 754–762.
- Toussaint, L., & Friedman, P. (2009). Forgiveness, gratitude, and well-being: The mediating role of affect and beliefs. *Journal of Happiness Studies, 10*(6), 635–654.
- Tricahyadinata, I., Hendryadi, Suryani, Zainurossalamia ZA, S., & Riadi, S. S. (2020). Workplace incivility, work engagement, and turnover intentions: Multi-group analysis. *Cogent Psychology, 7*(1), 1743627.
- Tripp, T. M., Bies, R. J., & Aquino, K. (2007). A vigilante model of justice: Revenge, reconciliati forgiveness, and avoidance. *Social Justice Research, 20*(1), 10–34.
- Tyng, C. M., Amin, H. U., Saad, M. N. M., & Malik, A. S. (2017). The influences of emotion on learning and memory. *Frontiers in Psychology, 8*, 1454–1454.
- Vaez, M., Kristenson, M., & Laflamme, L. (2004). Perceived quality of life and self-rated health among first-year university students: A comparison with their working peers. *Social indicators research, 68*(2), 221–234.
- Viotti, S., Guglielmetti, C., Gilardi, S., & Guidetti, G. (2021). The role of colleague incivility in linking work-related stressors and job burnout. A cross-sectional study in a sample of faculty administrative employees. *La Medicina del Lavoro, 112*(3), 209–218.
- Vuolo, J. C. (2018). Student nurses' experiences of incivility and the impact on learning and emotional wellbeing. *Journal of Nursing Education and Practice, 8*(4), 102–111.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory. *Research in Organizational Behavior, 18*(1), 1–74.

- Whited, M. C., Wheat, A. L., & Larkin, K. T. (2010). The influence of forgiveness and apology on cardiovascular reactivity and recovery in response to mental stress. *Journal of Behavioral Medicine*, 33(4), 293–304.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486–493.