

Tác động của việc bắt nạt nơi làm việc đối với hành vi công dân tổ chức – nghiên cứu ở các doanh nghiệp tại TP. HCM

Trần Hoàng Cẩm Tú, Tạ Thị Phương Huệ

Khoa Quản trị Kinh doanh, Đại học Nguyễn Tất Thành

thctu@ntt.edu.vn

Tóm tắt

Nghiên cứu kiểm định mối quan hệ gắn giữa việc bắt nạt tại nơi làm việc với sự thỏa mãn công việc, lòng tự trọng, hiệu quả công việc và hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân. Đồng thời, kiểm định tác động của sự thỏa mãn trong công việc và lòng tự trọng đối với hiệu quả công việc cũng như hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân. Phương pháp nghiên cứu định tính với công cụ phỏng vấn trực tiếp được sử dụng để hiệu chỉnh thang đo. Dữ liệu trong nghiên cứu là kết quả của việc khảo sát 324 người lao động làm việc trong các doanh nghiệp/tổ chức tại TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam. Các phương pháp thống kê phân tích bao gồm: kiểm định độ tin cậy thang đo (Cronbach's alpha, EFA, CFA), kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM). Kết quả nghiên cứu cho thấy, việc bắt nạt tại nơi làm việc tác động tích cực đối với hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân nhưng lại tác động tiêu cực đến sự thỏa mãn công việc và lòng tự trọng. Bên cạnh đó, sự thỏa mãn công việc và lòng tự trọng đều có tác động tích cực đến hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân.

Nhận 12/10/2022
Được duyệt 03/03/2023
Công bố 30/03/2023

Từ khóa
bắt nạt tại nơi làm việc,
OCB-I, sự thỏa mãn
trong công việc,
lòng tự trọng

© 2022 Journal of Science and Technology - NTTU

1 Đặt vấn đề

1.1 Giới thiệu

Hiện trạng bắt nạt tại nơi làm việc, được cho là một trong những nguyên nhân gây căng thẳng phổ biến nhất mà một người từng trải qua tại nơi làm việc [1]. Kết quả nghiên cứu của Microsoft công bố vào tháng 9 năm 2020 cho thấy 38 % người dân được hỏi ở 32 quốc gia khác nhau trên thế giới trả lời rằng họ từng liên quan đến hành vi bắt nạt với tư cách là nạn nhân hoặc là người thực hiện những hành vi này hoặc là người chứng kiến. Đồng thời, kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng 15 % trong tổng số những người được hỏi tại Việt Nam cho biết đã từng chứng kiến hành vi bắt nạt ở chính nơi làm việc của họ [2].

Trên thế giới, bắt nạt tại nơi làm việc đã và đang là đề tài nhận được sự quan tâm của các học giả cũng như các nhà

nghiên cứu. Trong đó, hậu quả của bắt nạt tại nơi làm việc được quan tâm nhiều hơn trong những năm gần đây. Bắt nạt nơi làm việc là một mối đe dọa đáng kể đối với cả nhân viên và các nhà quản lý – những người có mục tiêu chính là đảm bảo tổ chức hoạt động ở mức cao nhất để có thể tối đa hóa lợi nhuận và đảm bảo lợi thế cạnh tranh. Như vậy, việc nghiên cứu về ảnh hưởng của bắt nạt tại nơi làm việc đối với hiệu quả công việc, hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân (Individually-oriented organizational citizenship behavior - OCB-I), sự thỏa mãn công việc và lòng tự trọng cũng như mối quan hệ giữa các khái niệm nghiên cứu này là cần thiết để lấp vào những khoảng trống nghiên cứu còn bỏ ngỏ như đã trình bày ở trên và đóng góp cho cơ sở lý thuyết hiện tại về những tác động của bắt nạt tại nơi làm việc đối với cá nhân và tổ chức.

Tại Việt Nam, chưa có nhiều nghiên cứu về việc bắt nạt tại nơi làm việc ngoại trừ các nghiên cứu của [3-5]. Các nghiên cứu cho thấy bắt nạt tại nơi làm việc xuất hiện ở mức độ cao trong tổ chức công tại Việt Nam và gây ra những ảnh hưởng tiêu cực đối với cá nhân cũng như tổ chức, chẳng hạn như những đau khổ về tâm lý, làm giảm cam kết của nhân viên đối với tổ chức và OCB-I. Như vậy, các nghiên cứu về bắt nạt tại nơi làm việc là chủ đề nghiên cứu vẫn còn bỏ ngỏ ở Việt Nam nói chung và TP. Hồ Chí Minh nói riêng.

Do đó, nghiên cứu nhằm xác định và đo lường tác động của bắt nạt tại nơi làm việc đến: sự thỏa mãn công việc, lòng tự trọng, và hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân của người lao động, từ đó đề xuất các hàm ý quản trị nhằm hạn chế những tác động tiêu cực của việc bắt nạt tại nơi làm việc và nâng cao hiệu quả công việc cũng như hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân của người lao động trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh. Các mục tiêu cụ thể của nghiên cứu được trình bày như sau:

- Kiểm định mối quan hệ giữa bắt nạt tại nơi làm việc với lòng tự trọng, OCB-I và sự thỏa mãn công việc.
- Kiểm định mối quan hệ giữa sự thỏa mãn công việc với OCB-I
- Kiểm định mối quan hệ giữa lòng tự trọng với OCB-I.
- Đề xuất những hàm ý quản trị cho các nhà quản lý và các tổ chức/doanh nghiệp trong ngành dịch vụ.

1.2 Khái niệm

1.2.1 Bắt nạt tại nơi làm việc

Có nhiều quan điểm về việc bắt nạt tại nơi làm việc, trong đó có thể kể đến ba khái niệm như sau: thứ nhất, bắt nạt tại nơi làm việc được định nghĩa là những tình huống mà ở đó một người bị quấy rối (harassment); lạm dụng (abuse); xúc phạm (offenses); loại trừ xã hội (social exclusion) và đặt vào một vị trí không đối xứng khi mà người đó không có khả năng bảo vệ bản thân khỏi những hành vi vi phạm đạo đức nhiều lần và lặp lại trong một khoảng thời gian [6-9]. Thứ hai, Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) định nghĩa: bắt nạt tại nơi làm việc là một sự cố mà trong đó các cá nhân phải đối mặt với sự ngược đãi gây hại cho sức khỏe (health-harming) lặp lại trong một khoảng thời gian bởi những thủ phạm (Perpetrator) [10]. Thứ ba, Viện nghiên cứu về bắt nạt tại nơi làm việc ở Mỹ định nghĩa: bắt nạt là những hành động ngược đãi (bao gồm cả ngược đãi bằng lời nói) lặp đi lặp lại, gây hại đến sức khỏe của một hoặc nhiều nạn nhân bởi một hay nhiều thủ phạm [11]. Trong nghiên cứu này, tác giả tiếp cận bắt nạt tại nơi làm việc

theo quan điểm là những hành động hoặc những lời nói có thể gây tổn thương về mặt tâm lý hoặc tinh thần, hoặc cô lập một người tại nơi làm việc.

1.2.2 OCB-I (Individually-oriented organizational citizenship behavior)

Có hai khái niệm về hành vi công dân tổ chức (OCBs - Organizational Citizenship Behaviors) phổ biến nhất, một khái niệm được phát triển bởi Organ và khái niệm còn lại được phát triển bởi Podsakoff và cộng sự [12,13]. Theo Organ, hành vi công dân tổ chức là những hành vi cá nhân tự nguyện không được công nhận một cách trực tiếp hoặc rõ ràng bởi hệ thống khen thưởng chính thức nhưng lại có tác dụng thúc đẩy hiệu quả hoạt động của tổ chức [12]. Ông đề xuất một mô hình hành vi công dân tổ chức gồm năm yếu tố: lòng vị tha (altruism), lịch sự (courtesy), sự tận tâm (conscientiousness), phẩm chất công dân (civic virtue) và tinh thần thượng võ (sportsmanship).

Williams và Anderson (1991) đã sắp xếp các hành vi công dân tổ chức thành danh mục dựa vào mục tiêu hoặc định hướng của hành vi, những hành vi hướng đến lợi ích của cá nhân gọi là OCB-I và những hành vi hướng đến lợi ích của tổ chức được gọi là OCB-O [14]. Theo quan điểm của ông, sự tận tâm (conscientiousness), tinh thần thượng võ (sportsmanship), phẩm chất công dân (civic virtue) được xem như hành vi hướng về tổ chức (OCB-O) và các yếu tố còn lại (lòng vị tha – altruism, lịch sự - courtesy) được xem như hành vi hướng về lợi ích cá nhân (OCB-I).

1.2.3 Sự thỏa mãn

Sự thỏa mãn công việc được định nghĩa: là một phản ứng cảm xúc xác định mức độ một người yêu thích công việc của họ; là định hướng cảm xúc của một người đối với vai trò trong công việc ở hiện tại; là sự định vị tâm lý của một cá nhân đối với công việc của họ; là phản ứng cảm xúc tích cực của một người đối với môi trường mục tiêu, là kết quả của việc đánh giá của mỗi cá nhân về mức độ mà các nhu cầu của họ được đáp ứng bởi môi trường [15-17]. Như vậy, sự thỏa mãn công việc là những cảm xúc của một người về những nhu cầu và mong muốn của họ được đáp ứng trong môi trường làm việc.

1.2.4 Lòng tự trọng

Lòng tự trọng đề cập đến đánh giá của một người nào đó về giá trị của họ, biểu thị cách mà mọi người cảm nhận về bản thân của mình [18]. Lòng tự trọng cao là

dự báo trước về những thành công trong cuộc sống chẳng hạn như công việc, các mối quan hệ và sức khỏe [19]. Nghiên cứu này tiếp cận theo quan điểm, lòng tự trọng là đánh giá của một người về những tính cách và khả năng của bản thân họ trong công việc.

1.3 Lí thuyết nền

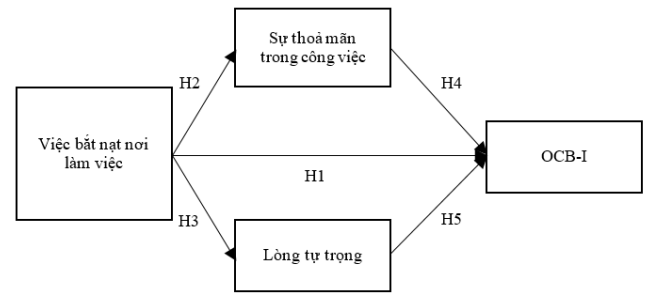
Các lí thuyết nổi bật liên quan đến bất nạt nơi làm việc cùng những tiền tố và hậu tố bao gồm: mô hình hành vi công việc tự nguyện lấy cảm xúc làm trung tâm; khung lí thuyết về hậu quả của bất nạt tại nơi làm việc; và mô hình quy kết về bất nạt tại nơi làm việc được phát triển bởi Samnani và cộng sự [15,20].

Spector và Fox giới thiệu mô hình lấy cảm xúc làm trung tâm ảnh hưởng tới hành vi tự nguyện của người lao động [21]. Theo đó, một số điều kiện thuộc về tổ chức bao gồm các yếu tố gây căng thẳng chẳng hạn như: xung đột vai trò (role conflict), xung đột giữa các cá nhân (interpersonal conflict) và các yếu tố gây căng thẳng xã hội (social stressors) có thể tác động đến kết quả hoạt động của các cá nhân bao gồm OCBs (organizational citizenship behavior – hành vi công dân tổ chức) và CWBs (counterproductive work behavior – hành vi làm việc phản tác dụng).

Trong khung lí thuyết về hậu quả của bất nạt tại nơi làm việc được đề xuất bởi Nielsen và cộng sự đã đưa ra một mô hình về những hậu quả của bất nạt tại nơi làm việc đối với nạn nhân [7]. Theo Nielsen và cộng sự, tiếp xúc với sự bất nạt tại nơi làm việc không chỉ tác động đến những kết quả liên quan đến công việc mà còn tác động đến sức khỏe của họ [7]. Ngoài ra, tiếp xúc với việc bất nạt làm gia tăng những vấn đề về sức khỏe thể chất và tinh thần, tăng sự kiệt sức, giảm sự thỏa mãn công việc và hiệu quả công việc cũng như sự gắn kết với tổ chức. Năm 2013, Samnani và cộng sự đã phát triển mô hình quy kết về bất nạt tại nơi làm việc [20]. Các tác giả chỉ ra rằng tác động của hành vi này tại nơi làm việc đối với hiệu quả làm việc sẽ thay đổi tùy theo quy trình quy kết (attributional processes) của nạn nhân. Mô hình này đưa ra những hình thức hiệu suất cụ thể hơn bao gồm: OCBs, CWBs và hiệu quả công việc (task performance). Theo đó, hiệu suất công việc của nạn nhân có thể tăng lên hoặc giảm xuống tùy thuộc vào việc nạn nhân nhận thức những động cơ hay ý định của người bất nạt là tích cực hay tiêu cực, do công việc thúc đẩy (work-driven) hay không phải do công việc thúc đẩy (non-work driven), do con người thúc đẩy (person-driven) hay do hoàn cảnh thúc đẩy (context driven).

1.4 Mô hình nghiên cứu

Dựa trên cơ sở lí thuyết và các đề tài nghiên cứu liên quan, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu sau:



Hình 1 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Các giả thuyết nghiên cứu được phát biểu như sau:

- H1: Bất nạt tại nơi làm việc có tác động tiêu cực đến hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân
- H2: Bất nạt tại nơi làm việc tác động tiêu cực đến sự thỏa mãn công việc
- H3: Bất nạt tại nơi làm việc tác động tiêu cực đến lòng tự trọng.
- H4: Sự thỏa mãn công việc tác động tích cực đến hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân
- H5: Lòng tự trọng tác động tích cực đến hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân

2 Phương pháp nghiên cứu

2.1 Điều tra

Nghiên cứu sử dụng kết hợp cả hai phương pháp nghiên cứu: định tính và định lượng. Việc đặt cơ sở cho mô hình nghiên cứu đề xuất và điều chỉnh thang đo được thực hiện thông qua nghiên cứu định tính. Việc đánh giá độ tin cậy của thang đo, kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu được thực hiện thông qua nghiên cứu định lượng.

Thang đo tác giả sử dụng trong nghiên cứu được kế thừa từ các nghiên cứu ở nước ngoài. Tuy nhiên, những thang đo này được sử dụng ở những quốc gia với ngôn ngữ và văn hóa khác với Việt Nam. Vì vậy, bằng phương pháp nghiên cứu định tính với công cụ phỏng vấn trực tiếp, tác giả điều chỉnh thang đo cho phù hợp với nghiên cứu ở thị trường lao động Việt Nam mà cụ thể hơn là tại TP. Hồ Chí Minh.

Bất nạt nơi làm việc được đo lường bởi thang đo SNAQ – Short Negative Acts Questionnaire [22], thang đo gồm 9 biến quan sát. Tần suất dao động, từ không bao giờ (1) đến thỉnh thoảng (2), hàng tháng (3), hàng tuần (4), hàng ngày (5).

Sự thỏa mãn công việc được kế thừa từ Steele [23]. Thang đo gồm ba biến quan sát. Người trả lời được yêu cầu xếp hạng mức độ đồng ý của họ với mỗi tuyên bố dựa trên thang đo Likert 5 điểm (từ 1 – hoàn toàn không đồng ý đến 5 – hoàn toàn đồng ý).

Lòng tự trọng được đo bằng thang đo lòng tự trọng trong công việc - the Self- Esteem at Work Scale [24]. Thang đo gồm năm biến quan sát đề cập đến lòng tự trọng liên quan đến công việc là các cặp tính từ đối nghĩa (thang đo tính từ đối cực) – ví dụ như tôi cảm thấy thành công/không thành công trong công việc – được phân tích theo thang đo Osgood 7 điểm.

Thang đo OCB-I được phát triển bởi Williams và Anderson, thang đo gồm 7 biến quan sát sử dụng thang đo Likert 5 cấp độ [14].

Đối tượng khảo sát là người lao động có thời gian làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp từ sáu tháng trở lên (tính từ lúc bắt đầu vào làm đến thời điểm thực hiện khảo sát). Theo Hair và cộng sự, kích thước mẫu tối thiểu để phân tích EFA là 50 và tốt hơn là từ 100 trở lên [25]. Theo Tỉ lệ quan sát trên một biến phân tích tối thiểu là 10:1. Bảng khảo sát chính thức bao gồm 25 câu hỏi được sử dụng thang đo Likert 5 (tương ứng với 25 biến quan sát thuộc các yếu tố khác nhau). Áp dụng tỉ lệ 25:1, cỡ mẫu tối thiểu sẽ là 250 mẫu để có thể thực hiện phân tích yếu tố khám phá EFA. Đối với nghiên cứu này, phương pháp phù hợp đó là phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để có thể chọn ra một mẫu có khả năng đại biểu cho tổng thể. Các mẫu phiếu khảo sát sau khi được thu thập đều được kiểm tra, đánh giá lại về mức độ hoàn thành các câu trả lời, đối tượng khảo sát để đảm bảo chất lượng trước khi tiến hành các bước tiếp theo. Từ 327 kết quả thu nhận, 324 mẫu được chấp nhận đã được tiến hành mã hóa và dữ liệu được xử lý, 3 mẫu bị loại vì có câu trả lời giống nhau cho toàn bộ bảng khảo sát.

Trong số 324 mẫu nghiên cứu hợp lệ với độ tuổi từ 18 đến trên 45, chiếm ưu thế là nhóm tuổi từ 25 đến 34 với tỉ lệ 63,3 % tiếp đến là nhóm tuổi từ 35 đến 45 với tỉ lệ 28,1% và sau cùng là hai nhóm tuổi trên 45 và từ 18 đến 24 với tỉ lệ tương ứng là 4,9 % và 3,7 %. Kết quả thống kê Bảng 1 cho thấy nữ giới chiếm tỉ lệ cao nhất với 61,1 %, nam giới chiếm tỉ lệ 38,3 % và còn lại 0,6 % là giới tính khác. Thời gian làm việc tại doanh nghiệp hiện tại từ 5 năm trở lên chiếm số đông với tỉ lệ 44,8 %, theo sau lần lượt là từ 1 năm đến dưới 3 năm với tỉ lệ 28,1 % và từ 3 đến 5 năm với tỉ lệ 21,0 %, thấp nhất

là thời gian làm việc dưới 1 năm với tỉ lệ 6,2 %. Trình độ học vấn phần lớn là cao đẳng và đại học với tỉ lệ 65,7 %, tiếp theo là sau đại học với tỉ lệ 32,1 %. Gần một nửa người được khảo sát có mức thu nhập từ (10 đến 20) triệu đồng/tháng, 24,7 % có mức thu nhập dưới 10 triệu đồng, 15,7% có mức thu nhập từ (20 đến 30) triệu đồng và 11,1 % còn lại có mức thu nhập trên 30 triệu đồng.

Bảng 1 Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Đặc điểm nhân khẩu học		Tỉ lệ (%)
Giới tính	Nam	61,0
	Nữ	38,8
	Không muốn nêu cụ thể	0,6
Độ tuổi	18-24	37,0
	25-34	63,3
	35-45	28,1
	> 45	4,9
Học vấn	Phổ thông	2,0
	Cao đẳng – Đại học	65,7
	Sau đại học	32,1
Thời gian làm việc (năm)	Dưới 1	6,2
	Từ 1 đến 3	28,1
	Từ 3 đến 5	21,0
	Trên 5	44,8
Chức vụ	Nhân viên	74,1
	Quản lý các cấp	25,9
Thu nhập (triệu đồng/tháng)	Dưới 10	24,7
	Từ 10 đến 20	48,5
	Trên 20 đến 30	15,7
	Trên 30	11,1

2.2 Xử lý số liệu

Các mẫu phiếu khảo sát sau khi được thu thập đều được kiểm tra, đánh giá lại để đảm bảo chất lượng trước khi tiến hành các bước tiếp theo. 324 mẫu được chấp nhận đã được tiến hành mã hóa và dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0 và AMOS với các công cụ sau. Kết quả kiểm tra độ ổn định cho thấy giá trị Cronbach's alpha của 4 yếu tố đều từ 0,898 đến 0,918. Như vậy, 4 yếu tố này đều có thang đo lường tốt, bộ câu hỏi có độ tin cậy cao, độ ổn định, nhất quán trong quá trình nghiên cứu và các biến quan sát của các yếu tố còn có quan hệ chặt chẽ và tương quan tốt. Tuy nhiên, biến OC3 có hệ số tương quan biến tổng thấp nhất là 0.519 do vậy bị loại và tiến hành phân tích lần 2 (Bảng 2). Kết quả cho thấy độ tin cậy của tất cả các thang đo đều lớn

hơn 0,8 và tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,6 Các yếu tố thỏa điều kiện Cronbach's alpha sẽ được tiến hành phân tích yếu tố khám phá (EFA) để đánh giá sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các yếu tố và các biến thành phần. Thang đo sau khi được đánh giá và kiểm định ở các bước: Cronbach's alpha, EFA, CFA sẽ được sử dụng để kiểm định mức độ phù hợp của mô hình và các giả thuyết nghiên cứu thông qua hương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến SEM.

Bảng 2 Khảo sát giá trị Cronbach's alpha

Yếu tố	Giá trị C. alpha	Số lượng biến
Bất nạt nơi làm việc	0,918	9
Sự thỏa mãn công việc	0,892	3
Lòng tự trọng	0,851	5
Hành vi công dân tổ chức	0,912	7

3 Kết quả và thảo luận

3.1 Kết quả phân tích EFA

Trước khi tiến hành phân tích nhân tố, tác giả tiến hành một số điều kiện cho thấy phân tích nhân tố là phù hợp. Kết quả KMO và Bartlett's test cho thấy hệ số KMO = 0,913 cho thấy phần chung giữa các biến lớn, kiểm định Bartlett có Sig = 0,000 thể hiện các biến độc lập có quan hệ với nhau. Vì vậy, tập dữ liệu phù hợp để tiến hành phân tích nhân tố khám phá. Ngoài ra, theo kết quả bảng Total Variance Explained, tại Eigenvalues > 1 phương pháp trích Principal Axis Factoring kết hợp cùng phép quay không vuông góc (pattern matrix) cho thấy 29 biến quan sát được nhóm thành 5 nhân tố với tỉ lệ phương sai trích (Percentage of variance) 61,946 % (lớn hơn 50 %). Bên cạnh đó, kết quả bảng pattern matrix cho thấy hệ số tải nhân tố của các biến đều lớn hơn 0,5, tuy nhiên hai biến quan sát SE3 VÀ SE5 lại không được chia vào nhóm nào. Vì thế, tác giả loại hai biến SE3 và SE5 và tiến hành phân tích lại EFA.

Theo kết quả phân tích EFA lần 2, phương pháp trích Principal Axis Factoring kết hợp với phép quay không vuông góc (pattern matrix) cho thấy 21 biến quan sát được nhóm thành 4 nhân tố với tỉ lệ phương sai trích (Percentage of variance) là 63,091 %.

Bảng 3 Kết quả phân tích EFA

Thành phần	Biến quan sát	Nhân tố			
		1	2	3	4
Bất nạt nơi làm việc (WB)	WB2	0,836			
	WB3	0,820			
	WB4	0,813			
	WB7	0,799			
	WB6	0,742			
	WB9	0,683			
	WB1	0,666			
	WB8	0,663			
	WB5	0,656			
Hành vi hướng về cá nhân (OC)	OC5		0,870		
	OC6		0,850		
	OC4		0,803		
	OC7		0,776		
	OC2		0,725		
	OC1		0,719		
thỏa mãn công việc (JS)	JS2			0,915	
	JS1			0,892	
	JS3			0,746	
Lòng tự trọng (SE)	SE1				0,882
	SE3				0,741
	SE4				0,538

3.2 Kết quả phân tích CFA

Tiến hành phân tích CFA, tác giả thu được kết quả mô hình tới hạn với các chỉ số: Chi-square/df = 2,434 < 3, CFI = 0,921 > 0,9, TLI = 0,912, GFI = 0,848 < 0,9, RMSEA = 0,067 < 0,7. Tất cả các chỉ số đều đạt yêu cầu theo tiêu chí của Hair và cộng sự (2010) ngoại trừ chỉ số GFI [25]. Tuy nhiên, theo Doll và cộng sự, giá trị GFI dưới 0,9 nhưng từ 0,8 trở lên thì vẫn được xem là sự phù hợp hợp lí (reasonable fit). Như vậy, kết luận mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường [26].

Các trọng số hồi quy chuẩn hóa đều lớn hơn 0,5 và các hệ số tin cậy tổng hợp đều lớn hơn 0,7. Như vậy, các thang đo đều đạt độ tin cậy. Bên cạnh đó, giá trị của trung bình phương sai trích được (AVE) đều lớn hơn 0,5 và điều này có nghĩa thang đo đạt giá trị hội tụ. Ngoài ra, chỉ số phương sai riêng lớn nhất (MSV) của các nhân tố đều nhỏ hơn chỉ số phương sai trích (AVE) và tất cả các hệ số tương quan giữa các biến đều nhỏ hơn căn bậc hai của AVE (Bảng 4). Các thang đo đều đạt yêu cầu về giá trị phân biệt.

Bảng 4 Giá trị đo lường các khái niệm nghiên cứu

Yếu tố	CR	AVE	MSV	JS	WB	OC	SE
JS	0,897	0,744	0,383	0,863			
WB	0,918	0,557	0,171	-0,315	0,746		
OC	0,912	0,635	0,404	0,365	-0,078	0,797	
SE	0,838	0,633	0,383	0,619	-0,413	0,412	0,796

3.3 Kiểm định mô hình nghiên cứu

Sau khi kiểm định thang đo, những thang đo đạt giá trị và độ tin cậy được đưa vào để kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu. Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu với các chỉ số như sau: Chi-square/df = 2,514 < 3, CFI = 0,917 > 0,9, TLI = 0,907 > 0,9, GFI = 0,851 < 0,9, RMSEA = 0,068 < 0,7. Tất cả các

chỉ số đều đạt yêu cầu theo tiêu chí của Hair và cộng sự (2010) ngoại trừ chỉ số GFI [25]. Tuy nhiên, theo Sheehan và cộng sự giá trị GFI dưới 0,9 nhưng từ 0,8 trở lên thì vẫn được xem là sự phù hợp hợp lý (reasonable fit) [27]. Như vậy, mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.

Bảng 5 Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu bằng SEM

Mối quan hệ	Ước lượng	Sai lệch chuẩn	Giá trị tới hạn	Mức ý nghĩa	Ước lượng ML chuẩn hoá
WB ---> JS	-0,439	0,081	-5,420	***	-0,326
WB ---> SE	-0,567	0,086	-6,565	***	-0,415
WB ---> OC	0,167	0,066	2,549	0,011	0,173
JS ---> OC	0,166	0,044	3,763	***	0,231
SE ---> OC	0,294	0,049	5,966	***	0,416

Như kết quả ở Bảng 5, tất cả các mối quan hệ đã đặt ra trong mô hình nghiên cứu đều có ý nghĩa về mặt thống kê. Kết luận kiểm định các giả thuyết như sau: Đầu tiên là giả thuyết H1 với nội dung: “Bắt nạt tại nơi làm việc có tác động tiêu cực đến hành vi công dân tổ chức”. Kết quả phân tích cho thấy mối quan hệ giữa bắt nạt tại nơi làm việc và hiệu quả công việc là thuận chiều và có ý nghĩa về mặt thống kê với $\beta = 0,173$ và $p < 0,001$. Như vậy giả thuyết H1 cho ra kết quả ngược lại, bắt nạt tại nơi làm việc có tác động tích cực đến hiệu quả công việc.

Tiếp theo là giả thuyết H2 với nội dung: “Bắt nạt tại nơi làm việc có tác động tiêu cực đến sự thỏa mãn công việc”. Giả thuyết này được chấp nhận với $\beta = -0,326$ và $p < 0,001$. Điều này có nghĩa bắt nạt tại nơi làm việc làm giảm sự hài lòng của người lao động trong công việc và đây là mối quan hệ ngược chiều, tuyến tính.

Giả thuyết H3: “Bắt nạt tại nơi làm việc có tác động tiêu cực đến lòng tự trọng” cũng được chấp nhận với trọng số $\beta = -0,415$ và $p < 0,001$. Bắt nạt tại nơi làm việc làm giảm lòng tự trọng trong công việc (cảm giác hạnh phúc với những tính cách và khả năng của bản thân) và đây là mối quan hệ ngược chiều, tuyến tính.

Giả thuyết H4: “Sự thỏa mãn công việc tác động tích cực đến hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân”. Kết quả phân tích cho thấy giả thuyết H4 được chấp nhận với trọng số $\beta = 0,231$, $p < 0,001$, điều này có nghĩa sự thỏa mãn công việc có mối quan hệ thuận chiều, tuyến tính với OCB-I.

Và cuối cùng, giả thuyết H5: “Lòng tự trọng có mối quan hệ tích cực với hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân”. Kết quả phân tích chỉ ra rằng giả thuyết H5 được chấp nhận với trọng số tác động $\beta = 0,416$ và $p < 0,001$. Mối quan hệ giữa lòng tự trọng và OCB-I là thuận chiều, tuyến tính.

3.4 Thảo luận

Dựa trên kết quả của các nghiên cứu trước đây, tác giả đã đưa ra các giả thuyết và mô hình nghiên cứu như đã trình bày. Mô hình gồm bốn khái niệm nghiên cứu: bắt nạt tại nơi làm việc (Workplace bullying), sự thỏa mãn công việc (Job satisfaction), lòng tự trọng (Self-esteem) và hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân (OCB-I).

Kết quả kiểm định thang đo thông qua các giá trị: độ tin cậy, sự hội tụ và sự phân biệt cho thấy tất cả các thang đo của năm khái niệm nghiên cứu trong mô hình đều phù hợp với bối cảnh ở Việt Nam mà cụ thể là thị

trường lao động ngành dịch vụ tại TP. Hồ Chí Minh. Điều này giúp đảm bảo cho độ tin cậy của nghiên cứu và làm cơ sở để các nghiên cứu tiếp theo ở Việt Nam sử dụng các thang đo này. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA, kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu cho thấy mô hình đề xuất phù hợp với dữ liệu thị trường, các giả thuyết được chấp nhận với đối tượng là người lao động làm việc trong các tổ chức/doanh nghiệp trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh.

Bắt nạt tại nơi làm việc có tác động tiêu cực đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ($\beta = -0,326$, $p < 0,001$). Điều này phù hợp với các nghiên cứu trước đây của [8,26,27]. Khi người lao động càng gặp phải nhiều những hành vi bắt nạt tại nơi làm việc, sự thỏa mãn công việc của họ sẽ càng thấp. Tương tự như vậy, bắt nạt tại nơi làm việc cũng có mối quan hệ nghịch chiều với lòng tự trọng ($\beta = -0,415$, $p < 0,001$). Nghiên cứu của Bernstein và Trimm cũng cho kết quả tương tự [29]. Khi nhân viên càng gặp nhiều hành vi bắt nạt tại nơi làm việc thì lòng tự trọng càng thấp. Dựa theo trọng số β , ta có thể thấy mức độ ảnh hưởng tiêu cực của việc bắt nạt tại nơi làm việc đến lòng tự trọng cao hơn so với mức độ ảnh hưởng tiêu cực của nó đến sự thỏa mãn công việc.

4 Kết luận và kiến nghị

Từ bốn khái niệm nghiên cứu, tác giả đã xây dựng 5 giả thuyết trong đó có 4 giả thuyết được chấp nhận và 1 giả thuyết cho ra kết quả ngược lại. Như vậy, bắt nạt tại nơi làm việc có tác động tích cực đến OCB-I; và có tác động tiêu cực đến sự thỏa mãn công việc cũng như cảm giác hạnh phúc với những khả năng và tính cách (lòng tự trọng) của người lao động; sự thỏa mãn công việc, cảm giác hạnh phúc với những khả năng và tính cách của nhân viên (lòng tự trọng) đều có tác động tích cực đến hiệu quả công việc và OCB-I.

Theo đó, mức độ tác động của bắt nạt tại nơi làm việc đến lòng tự trọng cao hơn mức động tác động đến sự thỏa mãn công việc với hệ số β đã chuẩn hóa lần lượt là 0,326 và 0,415. Mặc dù bắt nạt tại nơi làm việc chỉ giải thích được 10,7 % sự biến thiên của sự thỏa mãn công việc và 17,2 % sự biến thiên của lòng tự trọng nhưng khi hành vi này việc tăng lên 1 giá trị thì sự thỏa mãn công việc và lòng tự trọng giảm sẽ đi 32,6 % và 41,5 %. Bên cạnh đó, lòng tự trọng cũng tác động mạnh hơn đến OCB-I ($\beta = 0,416$) so với sự thỏa mãn công việc (β là 0,231). Ngoài ra, bắt nạt tại nơi làm việc, sự thỏa mãn công việc và lòng tự trọng giải thích được 19,7 % sự biến thiên của OCB-I.

Kết quả nghiên cứu cho thấy hành vi bắt nạt tại nơi làm việc không chỉ có mối quan hệ ngược chiều với sự thỏa mãn công việc mà còn tác động tiêu cực đến cảm giác hạnh phúc với những khả năng và tính cách của nhân viên (lòng tự trọng). Bên cạnh đó, sự thỏa mãn công việc và lòng tự trọng có tác động tích cực đến OCB-I của người lao động. Những phát hiện này giúp cho các nhà quản lý nhận thức được những tác động của hành vi này tại nơi làm việc có thể gây ra đối với nhân viên của mình. Đồng thời, các phát hiện cũng gợi ý cho các nhà quản lý về sự cần thiết phải quan tâm tới sự thỏa mãn công việc, cảm giác hạnh phúc với những khả năng và tính cách của nhân viên vì hai yếu tố này là những dấu hiệu dự đoán hiệu quả công việc và hành vi công dân tổ chức hướng về cá nhân của họ.

Lời cảm ơn

Nghiên cứu được tài trợ bởi Quỹ phát triển Khoa học và Công nghệ – Đại học Nguyễn Tất Thành, mã đề tài 2022.01.86/HĐ-KHCN.

Tài liệu tham khảo

1. Nica, E., & Hurjui, I. (2016). The Relevance of the Organizational Environment in Workplace Bullying Processes. *Journal of Self-Governance and Management Economics*, 4(2), 83.
<https://doi.org/10.22381/jsme4220164>
2. Ho Chi Minh City Statistical Office. (2019). *Statistical Yearbook 2019*.
3. Nguyen, D. T. N., Teo, S. T. T., Grover, S. L., & Nguyen, N. P. (2017). Psychological safety climate and workplace bullying in Vietnam's public sector. *Public Management Review*, 19(10), 1415-1436.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1272712>
4. Nguyen, D. T. N., Teo, S. T. T., Grover, S. L., & Nguyen, N. P. (2018). Respect, bullying, and public sector work outcomes in Vietnam. *Public Management Review*, 21(6), 863-889.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1538426>
5. Nguyen, D. T. N., Teo, S. T. T., & Dinh, K. C. (2019). Social support as a buffer for negative workplace acts of professional public sector employees in Vietnam. *Public Management Review*, 22(1), 6-26.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1638438>
6. Einarsen, S. (2005). The nature, causes, and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. *Perspectives Interdisciplinaire Sur Le Travail et La Sante*, 7, 1-14. <https://doi.org/10.4000/pistes.3156>
7. Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 955-979. <https://doi.org/10.1348/096317909X481256>
8. Devonish, D. (2013). Workplace bullying, employee performance, and behaviors: The mediating role of psychological wellbeing. *Employee Relations*, 35(6), 630-647. <https://doi.org/10.1108/ER-01-2013-0004>
9. Feijó, F. R., Gräf, D. D., Pearce, N., & Fassa, A. G. (2019). Risk factors for workplace bullying: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(11), 1-25.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16111945>
10. Omar, M. Al, Salam, M., & Surimi, K. A.-. (2019). Workplace bullying and its impact on the quality of healthcare and patient safety. *Human Resources for Health*, 17(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0433-x>
11. Hsieh, Y. H., Wang, H. H., & Ma, S. C. (2019). The mediating role of self-efficacy in the relationship between workplace bullying, mental health and an intention to leave among nurses in Taiwan. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 32(2), 245-254. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01322>
12. Organ, D. W. (1988). Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. In *Lexington Books*.
13. Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141. <https://doi.org/10.1037/a0013079>
14. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
<https://doi.org/10.1177/014920639101700305>
15. Siegel, L., & Lane, I. M. (1982). *Personnel and Organizational Psychology*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.
16. Vroom, V. H. (1982). *Work and Motivation (Rev.ed.)*. Robert E. Krieger Publishing Company.
17. Schultz, D. P. (1982). *Psychology and Industry Today*. New York: Macmillan.
18. Leary, M. R., & Baumeister, R. F. (2000). The nature and function of self-esteem: Sociometer theory. *Advances in Experimental Social Psychology*, 32, 1-62. [https://doi.org/10.1016/s0065-2601\(00\)80003-9](https://doi.org/10.1016/s0065-2601(00)80003-9)
19. Orth, U., & Robins, R. W. (2014). The Development of Self-Esteem. *Current Directions in Psychological Science*, 23(5), 381-387. <https://doi.org/10.1177/0963721414547414>
20. Samnani, A.-K., Singh, P., & Ezzedeen, S. (2013). Workplace bullying and employee performance: An attributional model. *Organizational Psychology Review*, 3(4), 337-359.
<https://doi.org/10.1177/2041386613475370>



21. Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior. *Human Resource Management Review*, 12(2), 269-292. [https://doi.org/10.1016/s1053-4822\(02\)00049-9](https://doi.org/10.1016/s1053-4822(02)00049-9)
22. Notelaers, G., Van der Heijden, B., Hoel, H., & Einarsen, S. (2018). Measuring bullying at work with the short-negative acts questionnaire: identification of targets and criterion validity. *Work and Stress*, 33(1), 58-75. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1457736>
23. Steele, N. M., Rodgers, B., & Fogarty, G. J. (2020). The relationships of experiencing workplace bullying with mental health, affective commitment, and job satisfaction: Application of the job demands control model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(6), 21-51. <https://doi.org/10.3390/ijerph17062151>
24. Quinn, R. P., & Shepard, L. J. (1974). The 1972-73 Quality of Employment Survey. In *Ann Arbor*. MI: University of Michigan, Survey Research Centre.
25. Hair, J. F. (2010). Black. WC, Babin. BJ; and Anderson. RE (2010), *Multivariate Data Analysis*.
26. Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *MIS Quarterly*, 18(4), 453-461. <https://doi.org/10.2307/249524>
27. Sheehan, M., McCabe, T. J., & Garavan, T. N. (2020). Workplace bullying and employee outcomes: a moderated mediated model. *International Journal of Human Resource Management*, 31(11), 1379-1416. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1406390>
28. Lee, J., & Lim, J. J. . (2019). Workplace Bullying and Job Attitudes: The Moderating Role of Coping Strategies Jesus. *International Journal of Business and Information*, 14(1), 47-84. <https://doi.org/10.6702/ijbi.201903>
29. Bernstein, C., & Trimm, L. (2016). The impact of workplace bullying on individual wellbeing: The moderating role of coping. *SA Journal of Human Resource Management*, 14(1), 1-12. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v14i1.792>

Impact of workplace pressure behavior on organizational citizenship behavior – a study of enterprises in HCMC

Tu Tran Hoang Cam, Hue Ta Thi Phuong
 Nguyen Tat Thanh University
 thctu@ntt.edu.vn

Abstract The study examines the relationship between pressure behavior in the workplace with job satisfaction, self-esteem, and organizational citizenship behavior towards individuals. At the same time, it examines the impact of job satisfaction and self-esteem on job performance and individual-oriented organizational citizenship behavior. A qualitative research method with a hand-to-hand discussion tool adjusts the scale. The data in the study is the result of a survey on 324 employees working in service businesses/organizations in Ho Chi Minh City, Viet Nam. Statistical analytical methods include testing the reliability of the scale (Cronbach's alpha, EFA, CFA), and a test on linear structural model (SEM). Research results show that pressure behavior in the workplace has a positive impact on organizational citizenship behavior towards individuals but harms job satisfaction and self-esteem. Besides, job satisfaction and self-esteem both positively affect organizational citizenship behavior towards individuals.

Keywords pressure behavior, job satisfaction, quality, self-esteem, OCB-I.