

# Mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã, hạnh phúc chủ quan và vai trò trung gian của cảm xúc: Trường hợp nghiên cứu tại các trường đại học Việt Nam

Nguyễn Thúy Lan Anh, Nguyễn Dương Quỳnh Anh, Phạm Minh\*



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

## TÓM TẮT

Tâm lý của giới trẻ đang được sự quan tâm từ giới học thuật, tuy nhiên, việc đo lường các cơ chế hình thành tâm lý của đối tượng này rất khó khăn. Mặc dù vậy, việc đảm bảo tâm lý hạnh phúc của họ là nhiệm vụ cấp thiết vì đây là nguồn lao động chính trong tương lai của xã hội. Các nghiên cứu hiện nay thường tập trung vào các yếu tố tích cực tác động đến hạnh phúc chủ quan của con người, còn các yếu tố tiêu cực chưa được sự quan tâm một cách đúng mức, nhất là, tác động của các hành vi khiếm nhã trong môi trường xung quanh. Chính vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm tìm hiểu mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã trong trường đại học và hạnh phúc chủ quan của sinh viên dưới tác động trung gian của cảm xúc cảm nhận. Dữ liệu khảo sát được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện với bảng khảo sát được thiết kế trên Google Forms và gửi link đến các diễn đàn sinh viên của các trường đại học tại Việt Nam. Dữ liệu được thu thập từ 600 sinh viên đang theo học tại các trường đại học tại thành phố Hồ Chí Minh và được phân tích bằng phương pháp PLS-SEM nhằm kiểm định các giả thuyết nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy các hành vi khiếm nhã tại môi trường giáo dục có tác động đến cảm xúc của sinh viên, từ đó, tác động đến hạnh phúc chủ quan của họ. Đặc biệt, hành vi khiếm nhã có tác động tiêu cực mạnh nhất đến tình trạng kiệt quệ cảm xúc có sinh viên nhưng lại không ảnh hưởng đến việc điều chỉnh cảm xúc của họ. Ngoài ra, nghiên cứu này cũng khẳng định ảnh hưởng tích cực của việc hỗ trợ cảm xúc và lòng trắc ẩn đối với mối quan hệ trên trong vai trò trung gian hoặc điều tiết.

**Từ khóa:** Hành vi khiếm nhã, Cảm xúc, Lòng trắc ẩn, Hạnh phúc chủ quan, Sinh viên

Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

## Liên hệ

**Phạm Minh**, Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: minh.p@ou.edu.vn

## Lịch sử

- Ngày nhận: 13-3-2023
- Ngày chấp nhận: 15-6-2023
- Ngày đăng: 30-6-2023

## DOI:

<https://doi.org/10.32508/stdjelm.v7i2.1202>



## Bản quyền

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



## GIỚI THIỆU

Tâm lý học đường luôn là lĩnh vực thu hút sự quan tâm của giới học thuật. Không riêng gì Việt Nam, vấn đề này được tìm thấy và trở thành bài toán nan giải<sup>1</sup>. Xét về hệ thống lý thuyết tâm lý học, việc đo lường các cơ chế tâm lý của thế hệ trẻ là điều cực kỳ khó khăn và sự biến động thường xuyên của nhóm đối tượng này. Đáng lo hơn, các nghiên cứu về tâm lý của sinh viên đại học chỉ ra rằng họ có xu hướng hình thành áp lực tâm lý cực kỳ cao. Theo thời gian, sự dai dẳng của vấn đề sức khỏe tâm lý ở sinh viên đại học là điều đáng lo ngại<sup>2</sup>. Trong khi đó, vì sinh viên luôn đóng vai trò quan trọng trong việc cung ứng nguồn nhân lực tương lai cho tất cả các lĩnh vực, nâng cao sức khỏe tâm lý của sinh viên là một nhiệm vụ quan trọng đối với các trường đại học<sup>3</sup>. Ở một phạm vi lớn hơn, sức khỏe tâm lý của sinh viên được xem là nhiệm vụ cấp thiết và quan trọng đối với toàn xã hội. Xu hướng nghiên cứu tâm lý hiện nay đề cao vai trò của khái niệm hạnh phúc chủ quan. Đây là yếu tố chi phối sức khỏe, thể chất thậm chí là tuổi thọ của cá nhân<sup>4</sup>. Chính vì vậy, hạnh phúc chủ quan đã trở

thành tiêu điểm nghiên cứu trong nhiều lĩnh vực<sup>5</sup>. Dần dần, hạnh phúc chủ quan ngày càng được sử dụng để lý giải các cơ chế tâm lý hành vi và chất lượng cuộc sống xã hội<sup>6</sup>. Do đó, việc giải thích sự hình thành của hạnh phúc chủ quan đối với sinh viên giúp cho các cơ sở giáo dục đại học cũng như bản thân sinh viên cải thiện hoặc duy trì trạng thái tâm lý tích cực. Dù vậy, khe hở rất lớn của hệ thống lý thuyết hạnh phúc chủ quan là việc các nghiên cứu thường tập trung vào các tiền tố cấu thành hạnh phúc. Ngược lại, ít có nghiên cứu chuyên sâu về các yếu tố tiêu cực và rủi ro đối với tâm lý con người<sup>7</sup>. Dựa theo đó, nghiên cứu này kiểm định vai trò của hành vi khiếm nhã tại môi trường học tập đối với hạnh phúc chủ quan của sinh viên. Các nghiên cứu chuyên sâu đã chỉ ra rằng hành vi khiếm nhã có thể làm tăng nguy cơ kiệt sức về cảm xúc, các trạng thái tâm lý bất ổn, quá tải về áp lực, thậm chí là các hành vi lệch lạc<sup>8</sup>. Hành vi khiếm nhã dù được xác định là dạng phổ biến nhất của hành vi tiêu cực mà cá nhân phải trải qua, nhưng đáng ngạc nhiên là có rất ít nghiên cứu tập trung vào những yếu tố nào có thể làm giảm tác động tiêu cực của hành vi

**Trích dẫn bài báo này:** Anh N T L, Anh N D Q, Minh P. **Mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã, hạnh phúc chủ quan và vai trò trung gian của cảm xúc: Trường hợp nghiên cứu tại các trường đại học Việt Nam.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 7(2):4490-4501.

khiếm nhã<sup>9,10</sup>. Quá trình hình thành của các yếu tố tiêu cực cũng cần được giải thích. Điều này giúp cho quá trình giải quyết các vấn đề được sâu hơn và triệt để hơn<sup>11</sup>.

Nghiên cứu này tập trung vào giải thích cơ chế hình thành của hạnh phúc chủ quan của sinh viên đại học. Ngoài ra, đóng góp của nghiên cứu bao gồm việc đánh giá tác động của hành vi khiếm nhã đối với sự hạnh phúc. Theo đó, nghiên cứu này làm giàu thêm hệ thống lý thuyết về tâm lý học đường nói chung. Đồng thời, các hàm ý quản trị cũng giúp các trường đại học hỗ trợ sinh viên xây dựng trạng thái tâm lý tích cực. Đây là tiền đề để sinh viên an tâm theo học tại trường đại học, đồng thời bản thân trường đại học cũng tạo dựng được một môi trường tích cực nhằm thu hút sinh viên hiệu quả hơn.

## KHÁI NIỆM NGHIÊN CỨU - CƠ SỞ LÝ THUYẾT

### Hành vi khiếm nhã

Hành vi khiếm nhã là tập hợp các hành vi thiếu tế nhị, thiếu chuẩn mực, thậm chí là thô lỗ, thể hiện sự không tôn trọng đối với người khác. Hơn hết, các hành động này thường được quy xét vào việc vi phạm các chuẩn mực về lịch sự - tôn trọng tại nơi làm việc<sup>12</sup>. Sự khiếm nhã hầu như tồn tại ở tất cả mọi nơi, trong tất cả mọi ngành nghề, sở dĩ là do con người có xu hướng bộc lộ sự thiếu văn minh này ra bên ngoài. Xã hội càng phát triển, cường độ công việc ngày càng tăng lên cũng kéo theo tỷ lệ của hành vi khiếm nhã tăng lên đáng kể tại nơi làm việc. Hành vi này xuất hiện ở hầu hết những người xung quanh chúng ta như thầy cô, quản lý, bạn bè, đồng nghiệp, khách hàng,... Có thể kể đến một vài hành động thường thấy như sỉ nhục, hung hăng, trợn mắt, ngắt lời, chửi bới, lăng mạ, không tôn trọng,...

### Hạnh phúc chủ quan

Hạnh phúc không phải là một trạng thái tĩnh, nó được hiểu đơn giản là sự hài lòng về cuộc sống<sup>13</sup>. Hạnh phúc chủ quan hay Cảm nhận hạnh phúc được định nghĩa là sự nhận thức và đánh giá của cá nhân về cuộc sống của mình<sup>14</sup>. Nó cho thấy quan điểm về trải nghiệm cuộc sống, bao gồm tâm trạng và cảm xúc cũng như xem xét, đánh giá mức độ hài lòng của một cá nhân đối với các vấn đề trong cuộc sống của họ. Đó là cảm giác vui vẻ, hạnh phúc, được thỏa mãn nhu cầu tâm lý, là cảm giác cuộc sống trở nên tốt đẹp, có ý nghĩa và đáng giá hơn<sup>15</sup>. Do vậy, sự cảm nhận chủ quan về hạnh phúc của mỗi người là không giống nhau, mỗi người lại có những tiêu chí riêng để đánh giá bản thân mình có đang hạnh phúc hay không.

### Kiệt quệ cảm xúc

Kiệt quệ cảm xúc là một loại căng thẳng tâm lý nghề nghiệp đặc biệt, là trạng thái khi con người cảm thấy cảm xúc bị rối loạn do sự tích tụ căng thẳng kéo dài<sup>16</sup>. Các nhà khoa học cho rằng đây là tình trạng suy kiệt về sinh lý, cảm xúc và tinh thần do chịu tác động tâm lý kéo dài trong một môi trường mang tính cảm xúc cao, đồng thời cũng phản ánh thời điểm mà các cá nhân bắt đầu cảm thấy bị cố gắng quá mức và kiệt sức<sup>17</sup>. Những người gặp phải tình trạng này thường cảm thấy như họ không thể kiểm soát được những gì xảy ra trong cuộc sống, họ thường xuyên bị “mắc kẹt” trong các vấn đề thường nhật<sup>18</sup>.

### Lòng trắc ẩn

Lòng thương cảm hay sự cảm thông là những tên gọi khác của lòng trắc ẩn. Nó liên quan đến sự nhạy cảm trong cảm xúc của một cá nhân và là tiền thân của sự đồng cảm, đó là khi con người dễ cảm thông với nỗi đau của người khác hoặc tình cảnh trắc trở của bất kỳ ai<sup>19</sup>. Lòng trắc ẩn được định nghĩa là một thái độ cư xử tốt bụng, thân thiện, cởi mở và quan tâm, kéo theo những suy nghĩ tích cực về người khác; là đối xử tử tế và thấu hiểu đối với bản thân trong những hoàn cảnh đau đớn hoặc thất bại, hơn là chỉ trích bản thân một cách nghiêm khắc<sup>20</sup>. Điều này ngụ ý rằng, khi một cá nhân phải đối mặt với sự xung đột hoặc xúc phạm, họ thường thể hiện sự lòng tốt và sự khoan dung của mình khi dễ dàng bỏ qua cho những điều không tốt của người khác<sup>21</sup>.

### Lý thuyết năng lực về trí tuệ cảm xúc (The Ability Model of Emotional Intelligence)

Lý thuyết về trí tuệ cảm xúc được đề xuất Salovey và Mayer lần đầu tiên vào năm 1990<sup>22</sup>. Theo các tác giả, trí tuệ cảm xúc cấu thành từ 4 loại năng lực bao gồm năng lực nắm bắt cảm xúc, điều tiết cảm xúc, đánh giá cảm xúc và khống chế cảm xúc. Theo mô hình này, việc sở hữu khả năng điều tiết và khống chế cảm xúc là khả năng quan trọng của cá nhân để có thể kiểm soát cảm xúc trong các trường hợp gặp phải hành vi khiếm nhã. Dựa theo đó, khả năng này giúp duy trì hạnh phúc chủ quan trong các trường hợp nổi giận, hoặc tổn thương tâm lý<sup>18</sup>.

### Lý thuyết giải quyết căng thẳng (Transactional model of stress)

Lý thuyết này được phát triển bởi Lazarus và Folkman trong một ấn bản năm 1984<sup>23</sup>. Lý thuyết này cho rằng căng thẳng là một quá trình trong đó cá nhân và môi trường liên tục tác động qua lại lẫn nhau, trong đó “ứng phó” là một phần quan trọng của sự tương

tác ấy<sup>23</sup>. Trong nghiên cứu của Folkman và cộng sự (1986)<sup>24</sup>, sự căng thẳng được cụ thể hóa bằng khái niệm sự kiệt quệ cảm xúc. Vì tính chất của lý thuyết này tập trung vào việc khai thác sự ảnh hưởng của căng thẳng lên chủ thể, nghiên cứu này đo lường ảnh hưởng của trạng thái kiệt quệ cảm xúc đối với hạnh phúc chủ quan nhằm giải thích cách mà cá nhân đối mặt với hành vi khiếm nhã<sup>25</sup>.

### **Lý thuyết bảo toàn nguồn lực (Conservation of Resources Theory – COR)**

Hobfoll và các cộng sự đã xây dựng lý thuyết về bảo toàn nguồn lực (COR), được công bố lần đầu tiên vào năm 1989. Lý thuyết này nghiên cứu về sự đầu tư nguồn lực cá nhân, sự phát triển và sự bảo tồn nguồn lực<sup>26</sup>. Khi áp dụng COR trong nghiên cứu tâm lý học, sức khỏe tâm lý được xem như một dạng nguồn lực sống của cá nhân. Theo đó, trân trọng bản thân (self-compassion) được xem như một hình thức phòng vệ tâm lý nhằm bảo vệ cá nhân khỏi các tổn thương tinh thần khác. Sự ứng phó này giúp cá nhân tối thiểu hóa ảnh hưởng của hành vi khiếm nhã. Theo một góc nhìn khác, mức độ trân trọng hoặc yêu quý bản thân có thể giúp cá nhân duy trì trạng thái hạnh phúc hiệu quả hơn.

## **GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU - MÔ HÌNH ĐỀ XUẤT**

### **Mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã đối với sự điều chỉnh cảm xúc của sinh viên**

Hành vi khiếm nhã của sinh viên có thể nghiêm trọng hơn khi trở thành sự trả đũa<sup>18</sup>. Việc nhận thức các hành vi khiếm nhã trực tiếp công kích đối với bản thân có thể khiến cá nhân xuất hiện tổn thương tâm lý. Tuy nhiên, trong thời gian dài, hành vi khiếm nhã khiến cho cá nhân trở nên quen thuộc với những tình huống đó. Việc này kích thích khả năng chịu đựng và thích nghi của cá nhân. Dựa theo đó, cá nhân có thể điều chỉnh cảm xúc tốt hơn dựa theo kinh nghiệm cá nhân ở những trải nghiệm trong quá khứ. Nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

**H1: Hành vi khiếm nhã tại môi trường học tập có tác động tích cực đến khả năng điều chỉnh cảm xúc của sinh viên.**

Dựa theo COR, cá nhân có xu hướng tìm kiếm nguồn lực mới để bổ sung khi nguồn lực hiện tại bị tổn hại<sup>22</sup>. Tuy nhiên, các nguồn lực tâm lý rất khó nắm bắt và không thể lượng hóa. Do đó, cá nhân xuất hiện trạng thái phòng vệ tâm lý. Sự phòng vệ này khiến cho cá nhân từ chối tiếp nhận hỗ trợ tâm lý như tư vấn hoặc định hướng từ người thân hoặc ban tư vấn ở trường đại học. Theo đó, gặp phải hành vi khiếm nhã khiến

cho cá nhân nhận thức kém hơn về sự hỗ trợ cảm xúc. Giả thuyết được đề xuất:

**H2: Hành vi khiếm nhã tại môi trường học tập có tác động tiêu cực đến khả năng nhận thức hỗ trợ cảm xúc của sinh viên.**

### **Mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã đối với sự kiệt quệ cảm xúc của sinh viên tại môi trường học tập**

Mức độ thô lỗ, thiếu quy chuẩn tại môi trường giáo dục không nghiêm trọng như bạo lực hay bắt nạt<sup>12</sup>. Tuy nhiên, tác động tích lũy của nó có thể mang lại những kết quả tiêu cực, ảnh hưởng lâu dài lên cá nhân chịu đựng<sup>27</sup>. Theo lý thuyết COR, cạn kiệt cảm xúc xảy ra khi các nguồn lực bị đe dọa, bị đánh mất hay không thể thu được những thành tựu dự kiến sau quá trình dài đầu tư tài nguyên<sup>28</sup>. Điều đó có nghĩa rằng, sinh viên có thể cảm thấy kiệt quệ về trạng thái cảm xúc khi họ nhận ra nguồn cảm xúc của họ không đủ để xử lý các tác nhân gây căng thẳng. Bởi lẽ, nhu cầu hỗ trợ cảm xúc của họ vẫn chưa được đáp ứng, do đó họ có thể cảm thấy bất lực, quản trị và kiệt quệ về mặt cảm xúc<sup>29,30</sup>.

Do đó, chúng tôi đề xuất giả thuyết:

**H3: Hành vi khiếm nhã tại môi trường học tập có tác động tích cực đến trạng thái kiệt quệ cảm xúc của sinh viên.**

### **Mối quan hệ giữa sự điều chỉnh cảm xúc đối với trạng thái kiệt quệ cảm xúc ở sinh viên**

Kiệt quệ cảm xúc thường sẽ xảy ra khi con người đối mặt với quá nhiều những trạng thái cảm xúc tiêu cực. Nhiều nghiên cứu đã phát hiện ra rằng các nguồn lực tinh thần nội tại có thể giúp giảm thiểu tình trạng kiệt quệ về cảm xúc<sup>31</sup>. Trí tuệ cảm xúc có thể được coi là một nguồn lực tinh thần giúp giảm thiểu tình trạng kiệt sức về mặt tinh thần bởi nó mang lại khả năng điều hướng, điều chỉnh cảm xúc theo hướng tích cực. Điều này có nghĩa rằng, việc điều chỉnh cảm xúc theo hướng tích cực giúp sẽ giúp chống lại những tác nhân tiêu cực tại môi trường học tập<sup>32</sup>. Từ đó, giảm căng thẳng tâm lý và kiệt quệ cảm xúc, giúp tái tạo năng lượng để thích nghi với môi trường, gia tăng sự hài lòng và sức khỏe tinh thần ở sinh viên<sup>29</sup>.

**H4: Khả năng điều chỉnh cảm xúc có tác động tiêu cực đến trạng thái kiệt quệ cảm xúc của sinh viên.**

### **Mối quan hệ giữa nhận thức hỗ trợ cảm xúc và hạnh phúc chủ quan của sinh viên**

Sinh viên có trí tuệ cảm xúc cao thường có sự tự tin lớn và giàu năng lực xã hội, cùng với đó là mạng lưới xã hội phong phú và có những chiến lược đối phó với

căng thẳng hiệu quả hơn, kéo theo hạnh phúc chủ quan thường cao hơn<sup>33</sup>. Những sinh viên có năng lực hạnh phúc thấp hơn thường gặp phải căng thẳng, kiệt quệ về mặt tinh thần dẫn đến kiệt sức và sa sút trong học tập<sup>34</sup>. Nguyên nhân có thể xuất phát từ sự cố gắng bảo vệ và bảo tồn nguồn lực của bản thân<sup>26</sup>. Tuy nhiên, vấn đề chung mà sinh viên thường phải đối mặt đó là tình thể tiến thoái lưỡng nan trong việc bổ sung nguồn lực nội tại khi phải đối mặt với tình huống tiêu cực<sup>35</sup>, và trong nghiên cứu này, nó là hành vi khiếm nhã tại nơi học tập. Do đó, những mối quan hệ xã hội chính là một dạng nguồn lực cụ thể có khả năng gây kiệt quệ cảm xúc hoặc tạo ra các nguồn lực phù hợp.

**H5: Hỗ trợ cảm xúc có tác động tích cực đến hạnh phúc chủ quan của sinh viên.**

### Mối quan hệ giữa trạng thái kiệt quệ về cảm xúc đối với hạnh phúc chủ quan của sinh viên

Các nghiên cứu trước đã có những phát hiện về việc kiệt quệ cảm xúc có thể ảnh hưởng xấu đến sức khỏe tâm lý và hạnh phúc<sup>18</sup>. Trong bối cảnh của nghiên cứu này, kiệt quệ cảm xúc xuất phát từ sự căng thẳng khi phải đối mặt với các hành vi khiếm nhã trong môi trường học tập. Hành vi khiếm nhã có thể phá vỡ các mối quan hệ xã hội của sinh viên và gây ra hệ quả tiêu cực<sup>18</sup>. Các nhà nghiên cứu đã chứng minh rằng kiệt quệ về trí tuệ cảm xúc đã làm tổn hại đến nguồn lực cá nhân và kết nối tiêu cực với hạnh phúc chủ quan<sup>18,35</sup>. Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

**H6: Kiệt quệ cảm xúc có tác động tiêu cực tới hạnh phúc chủ quan của sinh viên.**

### Vai trò điều tiết của lòng trắc ẩn trong mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã tại môi trường học tập và tình trạng kiệt quệ cảm xúc của sinh viên

Lòng trắc ẩn giúp con người thấu hiểu bản thân và hành động một cách tử tế thay vì chỉ trích, phê phán, khác nghiệt với người khác<sup>19</sup>. Đặc biệt, những cá nhân giàu lòng trắc ẩn sẽ luôn đối xử tử tế với bản thân khi đối mặt với những hành vi khiếm nhã. Họ coi những trường hợp đó là phổ biến và không bị cuốn theo những cảm xúc tiêu cực sau đó, do đó bớt kiệt quệ về mặt cảm xúc<sup>36</sup>. Trong những môi trường mà lòng trắc ẩn tồn tại, mọi người hạn chế đổ lỗi cho nhau, thay vào đó là khoan dung cho những sai sót và chấp nhận sai lầm của đối phương<sup>37</sup>. Bên cạnh đó, lòng trắc ẩn có khả năng giảm thiểu mức độ trầm cảm và căng thẳng, từ đây có thể sẽ thúc đẩy hạnh phúc chủ quan<sup>37</sup>. Vì lý do đó, nghiên cứu đề xuất rằng lòng trắc

ẩn như một nguồn lực cá nhân sẽ làm suy yếu ảnh hưởng bất lợi của sự khiếm nhã đối với cảm xúc của con người. Do đó, chúng tôi dự đoán:

**H7: Lòng trắc ẩn điều hòa mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã trong môi trường học tập đối với trạng thái kiệt quệ cảm xúc ở sinh viên.**

Mô hình nghiên cứu chính thức được đề xuất như trong Hình 1.

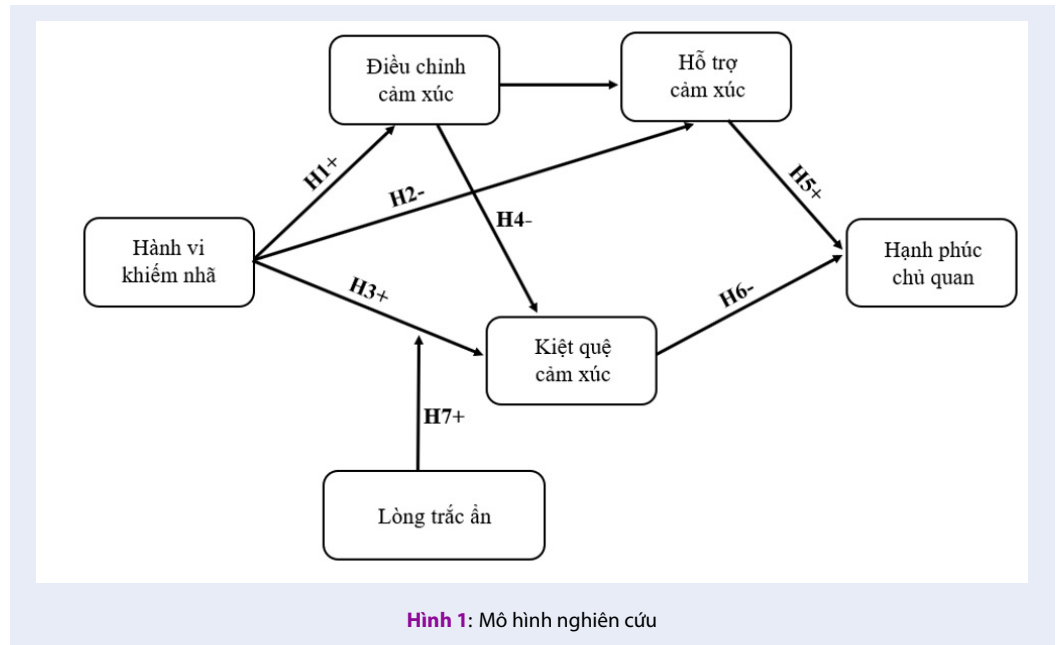
## PHƯƠNG PHÁP VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu này sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Phương pháp nghiên cứu định tính được thực hiện với mục đích xây dựng, điều chỉnh và bổ sung thang đo của cho khái niệm nghiên cứu. Trong khi đó, phương pháp nghiên cứu định lượng lại được dùng để kiểm tra độ tin cậy của thang đo và giá trị của các khái niệm. Bên cạnh đó, các biến có trong mô hình, kiểm định lại mô hình và các giả thuyết nghiên cứu cũng được thực hiện định lượng bằng phương pháp đánh giá mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling). Mẫu khảo sát trong nghiên cứu này được chọn theo phương pháp phi xác suất - lấy mẫu thuận tiện. Trong khoảng thời gian từ 10/2022 đến tháng 11/2022, 600 sinh viên tại thành phố Hồ Chí Minh đã tham gia thực hiện khảo sát thông qua hình thức trực tuyến bằng việc trả lời bảng câu hỏi trên nền tảng Google Biểu mẫu. Sau khi thu thập đủ quy mô mẫu cần thiết, các thông tin thu thập được từ những mẫu khảo sát được sàng lọc và xử lý trước khi thực hiện nhập dữ liệu vào phần mềm xử lý phân tích. Phương pháp PLS-SEM được áp dụng để kiểm định mô hình. Trong khi đó, phần mềm SPSS 20 và SmartPLS 4.0 được sử dụng nhằm kiểm định các giả thuyết.

Sau khi tổng hợp tất cả các thang đo từ các nghiên cứu trước, tổng cộng 40 câu hỏi từ 6 nghiên cứu của Cortina và cộng sự (2013)<sup>38</sup>, Maslach và Jackson (1981)<sup>39</sup>, Wong và Law (2002)<sup>40</sup>, Raes và cộng sự (2011)<sup>41</sup>, Baker và Kim (2020)<sup>16</sup>, Diener và cộng sự (1985)<sup>42</sup> đã được sử dụng để làm rõ cho 6 khái niệm nghiên cứu (Chi tiết trong Bảng 1). Do các câu hỏi gốc từ những nghiên cứu liên quan được ứng dụng phần lớn cho các nghiên cứu tại nơi làm việc, vì thế nghiên cứu tiến hành điều chỉnh lại một số câu hỏi cho phù hợp với khía cạnh nghiên cứu là tại môi trường học tập.

### Phân tích

Trong số 600 khảo sát được phát đi thì có 100% người trả lời có khảo sát hợp lệ, 21.8% là nam giới và 78.2% là nữ giới. Bên cạnh đó, sinh viên năm thứ hai chiếm



**Bảng 1:** Thang đo gốc của các biến quan sát

BIẾN QUAN SÁT	THANG ĐO GỐC
Hành vi khiếm nhã	Cortina và cộng sự (2001) <sup>38</sup>
Kiệt quệ cảm xúc	Maslach và Jackson (1981) <sup>39</sup>
Điều tiết cảm xúc	Wong và Law (2002) <sup>40</sup>
Lòng trắc ẩn	Raes và cộng sự (2011) <sup>41</sup>
Hỗ trợ cảm xúc	Baker và Kim (2020) <sup>16</sup>
Hạnh phúc chủ quan	Diener và cộng sự (1985) <sup>42</sup>

tỉ lệ thực hiện khảo sát cao nhất 62.2%, còn lại 15.2% là sinh viên năm thứ nhất, 12.7% sinh viên năm thứ 3 và 10% còn lại là các sinh viên năm thứ 4 của các trường.

### Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Bước đầu tiên là xác minh độ tin cậy, được đo lường thông qua hệ số Cronbach's Alpha và có độ tin cậy tổng hợp CR. Các giá trị Cronbach's alpha rất gần hoặc trên ngưỡng 0.70 và các giá trị CR nằm trong khoảng 0.70 đến 0.90<sup>43</sup>, cho thấy độ tin cậy cao của các khái niệm trong mô hình. Mặt khác, nếu giá trị này lớn hơn 0.95 thì được xem như có vấn đề vì có khả năng cao xảy ra tình trạng trùng lặp biến quan sát, nghĩa là các biến quan sát có cùng một nội dung với nhau. Nếu độ tin cậy tổng hợp (CR) có giá trị nhỏ hơn 0.6, điều này cho thấy rằng thiếu độ tin cậy nhất quán nội tại và cần được xem xét lại<sup>43</sup>. Tuy nhiên, kết quả trong Bảng 4 cho thấy các giá trị Cronbach's

Alpha nằm trong khoảng từ 0.824 (Hỗ trợ cảm xúc) đến 0.906 (Hành vi khiếm nhã) và các giá trị của độ tin cậy tổng hợp (CR) dao động ở mức 0.876 (Hỗ trợ cảm xúc) đến 0.922 (Hành vi khiếm nhã). Rõ ràng, các thang đo đạt được độ tin cậy cần thiết để tiếp tục các bước kiểm định tiếp theo.

Bước tiếp theo, nghiên cứu sẽ kiểm tra độ hội tụ của các thang đo (Bảng 3 và Bảng 4). Giá trị Outer Loadings đạt trên ngưỡng 0.708<sup>44</sup> và giá trị AVE lớn hơn 0.5<sup>43</sup>, các biến quan sát trong thang đo đã có thể giải thích được hơn 50% phương sai của khái niệm.

Tuy nhiên, khi sử dụng dữ liệu thu được ban đầu để phân tích Outer Loadings, một số biến quan sát đã không thỏa mãn được yêu cầu đặt ra khi giá trị đạt được nằm dưới ngưỡng đề xuất. Do đó, nghiên cứu tiến hành loại bỏ những biến quan sát không hợp lệ, tiến hành phân tích dữ liệu mới.

Dữ liệu kết quả mới cho thấy sự phù hợp cao ở tính hội tụ trong mỗi khái niệm nghiên cứu thông qua giá



trị phương sai trung bình trích xuất (AVE) đều lớn hơn 0.50 được biểu thị rõ trong Bảng 2. Ngoài ra, các giá trị hệ số tải ngoài của từng khái niệm nghiên cứu đều nằm trên mức 0.708, do đó độ tin cậy của các khái niệm này đều có thể chấp nhận được<sup>44</sup>.

Tiếp tục tiến hành kiểm tra giá trị phân biệt (Discriminant Validity), là mức độ mà các yếu tố khác biệt và không tương quan với nhau. Trong Bảng 3 có thể thấy tính phân biệt của thang đo rất tốt khi tất cả các giá trị đều nhỏ hơn nhiều so với ngưỡng 0,85. Như vậy, các nhân tố đều đạt yêu cầu về giá trị phân biệt<sup>45</sup>.

Trong Bảng 4, giá trị VIF nằm trong khoảng 1.489 đến 3.327, 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<sup>44</sup>.

Dữ liệu phân tích được thống kê cho thấy độ hội tụ và độ phân biệt đều được thỏa mãn thông qua các điều kiện về tính hợp lệ bắt buộc của các khái niệm nghiên cứu. Do đó, để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu, các thang đo và các khái niệm nghiên cứu đều được sử dụng.

### Kiểm định mô hình nghiên cứu

Đánh giá mô hình cấu trúc là một tiêu chí quan trọng trong phương pháp PLS-SEM<sup>43</sup>, để xuất đánh giá thông qua hệ số xác định ( $R^2$ ). Sức mạnh giải thích của  $R^2$  càng lớn khi các giá trị càng cao, thông thường nằm trong khoảng từ 0 đến 1. Các giá trị 0.75; 0.50 và 0.25 được coi là đáng kể, trung bình và yếu<sup>46,47</sup>. Vậy, từ kết quả Bảng 4, các biến quan sát đều có mức độ dự đoán yếu. Do đó, các mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu có mức độ giải thích phù hợp với sự thay đổi của hành vi khiếm nhã tại môi trường học tập của sinh viên. Theo nguyên tắc, các giá trị  $Q^2$  cao hơn 0; 0.25 và 0.50 mô tả mức độ dự đoán nhỏ, vừa và lớn. Do đó, có thể thấy các giá trị  $Q^2$  trong Bảng 4 với Kiệt quệ cảm xúc (0.204) thể hiện mức độ dự đoán tương đối tốt, tiếp đó là Hỗ trợ cảm xúc (0.062) có mức độ dự đoán khá nhỏ. Trong khi đó, hai biến Điều chỉnh cảm xúc (-0.004) và Hạnh phúc chủ quan (-0.003) dường như không thể hiện mức độ dự đoán. Từ những lập luận trên, có thể kết luận rằng, có sự liên quan dự báo của mô hình tới các biến tiềm ẩn nội sinh<sup>44</sup>.

Từ Bảng 5, kết quả cho thấy, ngoại trừ mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và sự điều chỉnh cảm xúc (H1) bị bác bỏ ( $p > 0.05$ ) thì các giả thuyết còn lại đều có giá trị  $p < 0.05$  hay ý nghĩa thống kê ở mức 95%. Do đó, các giả thuyết H2, H3, H4, H5, H6 đều được chấp nhận.

### Đánh giá nhân tố điều tiết

Ngoài các phương pháp phân tích dữ liệu đã nêu, nghiên cứu còn tiến hành kiểm tra mối quan hệ giữa

hành vi khiếm nhã và sự kiệt quệ cảm xúc với lòng trắc ẩn như một yếu tố điều tiết. Nhân tố lòng trắc ẩn có Cronbach's alpha = 0.908; Outer Loadings nằm trong mức 0.777 - 0.926; CR = 0.922; AVE = 0.705; VIF dao động từ 2.553 - 2.827 (Kết quả nghiên cứu). Do đó, nhân tố này thỏa mãn tất cả các yêu cầu cần thiết để tiến hành các bước kiểm định tiếp theo.

P-value kiểm định t của mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã tác động đến kiệt quệ cảm xúc bằng  $0.000 < 0.05$  cho thấy hành vi khiếm nhã có tác động đến kiệt quệ cảm xúc. Hệ số hồi quy Original Sample (O) = 0.465  $> 0$  cho thấy hành vi khiếm nhã tác động thuận chiều lên kiệt quệ cảm xúc, tức mức độ khiếm nhã càng tăng thì áp lực lên cảm xúc càng cao. Bên cạnh đó, P-value kiểm định t của mối quan hệ Lòng trắc ẩn x Hành vi khiếm nhã tác động đến kiệt quệ cảm xúc bằng  $0.049 < 0.05$  cho thấy mối tương quan này có sự tác động đến kiệt quệ cảm xúc, phù hợp với dự đoán của ban đầu. Như vậy, lòng trắc ẩn có vai trò điều tiết mối quan hệ từ hành vi khiếm nhã lên kiệt quệ cảm xúc. Hệ số hồi quy Original Sample (O) = 0.107  $> 0$  cho thấy lòng trắc ẩn càng lớn sẽ càng làm giảm sự tác động từ hành vi khiếm nhã lên cảm xúc của cá nhân. Phù hợp với các nghiên cứu trước đây, đặc biệt là ở nhóm sinh viên chưa tốt nghiệp, nghiên cứu hiện tại ủng hộ mối quan hệ giữa lòng trắc ẩn với hành vi khiếm nhã và kiệt quệ cảm xúc<sup>18,36</sup>. Do đó, giả thuyết H7 được chấp nhận.

### KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kết quả khảo sát hầu như hỗ trợ các giả thuyết được đề ra. Mô hình nghiên cứu đề xuất (Hình 1) được đánh giá là có tiềm năng trong việc giải thích sự ảnh hưởng của các yếu tố kể trên đến hạnh phúc chủ quan. Các phương pháp kiểm định được tiến hành dựa trên nền tảng lý thuyết nền về năng lực trí tuệ cảm xúc<sup>48</sup>, phản ánh quá trình nhận biết và điều khiển năng lực tình cảm, bị tác động và ảnh hưởng bởi nền tảng đầu vào của người đó như sự điều chỉnh cảm xúc, hỗ trợ cảm xúc, kiệt quệ cảm xúc, năng lực điều tiết cảm xúc từ lòng trắc ẩn và các yếu tố ngữ cảnh, cụ thể là hành vi khiếm nhã tại môi trường học tập.

### THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đầu tiên, lý giải cho việc giả thuyết H1 không được chấp nhận đến từ khả năng kiểm soát cảm xúc của con người, mà đặc biệt hơn là sinh viên. Điều chỉnh cảm xúc là cách mà chúng ta đưa cảm xúc trở về trạng thái cân bằng tránh sự hành động nóng vội dẫn đến khó kiểm soát hậu quả. Các sinh viên tham gia khảo sát cho thấy, họ dường như khó kiểm soát được cảm xúc của mình trong và sau khi đối mặt với những hành vi khiếm nhã ( $\beta = 0,044$ ). Có thể thấy, cân bằng tốt

**Bảng 2: Kết quả đo lường độ tin cậy thang đo và giá trị hội tụ**

Khái niệm nghiên cứu	Hệ số Cron-bach's alpha	Hệ số tải ngoài (Outer loadings)		Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Giá trị phương sai trung bình trích xuất (AVE)
		min	max		
Hỗ trợ cảm xúc	0.824	0.726	0.819	0.876	0.586
Kiệt quệ cảm xúc	0.870	0.715	0.893	0.906	0.661
Hành vi khiếm nhã	0.906	0.705	0.805	0.922	0.542
Điều chỉnh cảm xúc	0.867	0.804	0.899	0.909	0.716
Hạnh phúc chủ quan	0.839	0.724	0.831	0.885	0.608

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SmartPLS)

**Bảng 3: Kết quả đo lường giá trị phân biệt theo tỷ lệ HTMT**

	Hỗ trợ cảm xúc	Kiệt quệ cảm xúc	Hành vi khiếm nhã	Điều chỉnh cảm xúc	Hạnh phúc chủ quan
Hỗ trợ cảm xúc					
Kiệt quệ cảm xúc	0.351				
Hành vi khiếm nhã	0.301	0.515			
Điều chỉnh cảm xúc	0.319	0.108	0.068		
Hạnh phúc chủ quan	0.625	0.272	0.112	0.323	

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SmartPLS)

**Bảng 4: Bảng kết quả đánh giá hiện tượng đa cộng tuyến, hệ số xác định R<sup>2</sup>, năng lực dự báo Q<sup>2</sup>**

Khái niệm nghiên cứu	VIF	R <sup>2</sup>	Q <sup>2</sup>
Hỗ trợ cảm xúc	1.489 - 2.603	0.150	0.062
Kiệt quệ cảm xúc	1.568 - 3.327	0.225	0.204
Hành vi khiếm nhã	1.775 - 2.667		
Điều chỉnh cảm xúc	1.887 - 2.865	0.002	-0.004
Hạnh phúc chủ quan	1.555 - 1.903	0.291	-0.003

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SmartPLS)

cảm xúc giúp chúng ta giữ gìn và phát triển các mối quan hệ trong xã hội, đặc biệt là trong môi trường học tập, nơi mà sự gắn kết luôn được ưu tiên hàng đầu. Tuy nhiên, kiểm soát hay điều chỉnh cảm xúc của bản thân chưa bao giờ là vấn đề dễ dàng. Do đó, giả thuyết **H1** bị bác bỏ là có cơ sở.

Sự hỗ trợ cảm xúc có tác động mạnh nhất, nó ảnh hưởng đến khả năng cảm nhận và điều hòa hạnh phúc chủ quan ở mỗi sinh viên ( $\beta = 0,507$ ). Có thể nhận thấy rằng nhận thức của sinh viên về nhận thức hỗ trợ cảm xúc đã điều chỉnh mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã với hạnh phúc chủ quan<sup>35</sup>. Mặc dù ý nghĩa và cách nhìn nhận có mối liên hệ tích cực với hạnh phúc chủ quan, tuy nhiên vai trò điều tiết của các biến này dường như chưa được xác nhận. Do đó, có thể

khẳng định, năng lực cảm xúc có vai trò rất lớn đối với quá trình vận hành và cân bằng cuộc sống trước những áp lực<sup>34,35</sup>.

Khi tiếp xúc với hành vi khiếm nhã trong một thời gian dài, cá nhân thường phải chịu ảnh hưởng tiêu cực đến trạng thái cảm xúc, cụ thể là kiệt quệ cảm xúc ( $\beta = 0.460$ ). Kết quả của nghiên cứu này ủng hộ quan điểm của sự kiệt quệ về mặt tinh thần dẫn đến những tác động tiêu cực đáng kể đến hạnh phúc tâm lý của sinh viên<sup>18,19,25,36</sup>. Phù hợp với các nghiên cứu trước đây, những sinh viên có mức độ kiệt quệ về cảm xúc cao hơn do áp lực từ môi trường học tập sẽ thường có khả năng thể hiện năng suất và hiệu quả thấp hơn<sup>35,36</sup>.

**Bảng 5: Kết quả Bootstrapping mô hình cấu trúc và kiểm định giả thuyết**

Giả thuyết	Mối quan hệ	Original Sample	Sample Mean	Độ lệch chuẩn	t-value	p-value	Kết quả
H1	Hành vi khiếm nhã → Điều chỉnh cảm xúc	0.044	0.043	0.048	0.927	0.354	Bác bỏ
H2	Hành vi khiếm nhã → Hỗ trợ cảm xúc	-0.272	-0.274	0.044	6.180	0.000	Chấp nhận
H3	Hành vi khiếm nhã → Kiệt quệ cảm xúc	0.465	0.469	0.039	12.022	0.000	Chấp nhận
H4	Điều chỉnh cảm xúc → Kiệt quệ cảm xúc	-0.115	-0.117	0.040	2.891	0.004	Chấp nhận
H5	Hỗ trợ cảm xúc → Hạnh phúc chủ quan	0.507	0.509	0.035	14.633	0.000	Chấp nhận
H6	Kiệt quệ cảm xúc → Hạnh phúc chủ quan	-0.088	-0.088	0.041	2.171	0.030	Chấp nhận
H7	Lòng trắc ẩn x Hành vi khiếm nhã → Kiệt quệ cảm xúc	0.107	0.091	0.054	1.970	0.049	Chấp nhận

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SmartPLS)

Bên cạnh đó, hành vi khiếm nhã tại môi trường học tập ảnh hưởng trực tiếp đến nhận thức hỗ trợ cảm xúc của sinh viên ( $\beta = -0.259$ ), nó khiến sinh viên mất đi nhiều niềm tin, động lực cũng như sức mạnh bằng cách gây ra những suy nghĩ căng thẳng, mất tập trung<sup>18,35</sup>. Do đó, việc điều chỉnh cảm xúc thường được xem như là nền tảng cho việc cải thiện tình trạng kiệt quệ cảm xúc (Chen và cộng sự, 2021). Với mỗi người được hỏi thì ý kiến của họ về vấn đề nhận thức sự điều chỉnh cảm xúc là rất khác nhau, tuy nhiên vẫn giữ được sự ổn định so với các kết quả của nghiên cứu trước đó ( $\beta = -0.115$ )<sup>18,19,36</sup>.

Lòng trắc ẩn với bản thân có mối liên hệ tích cực và đáng kể với sức khỏe tâm lý ( $\beta = 0.107$ )<sup>49,50</sup>. Điều này có nghĩa là mức độ trắc ẩn cao hơn của sinh viên có thể củng cố sức khỏe tâm lý của họ<sup>18,19</sup>. Mặc dù sinh viên có lòng trắc ẩn cao cảm thấy kiệt quệ về mặt cảm xúc, tuy nhiên, mức độ 'đau khổ' của họ lại ít hơn đáng kể so với những người có lòng trắc ẩn thấp. Điều này phù hợp với định nghĩa về lòng trắc ẩn khi khẳng định rằng những cá nhân có lòng trắc ẩn thường không đè nén những suy nghĩ và cảm xúc tiêu cực của họ.

### KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Nghiên cứu này đã tiến hành phân tích sự ảnh hưởng của hành vi khiếm nhã đến hạnh phúc chủ quan của sinh viên. Bên cạnh đó, bài viết còn thông qua tác động bởi hành vi khiếm nhã, sự điều tiết của lòng trắc ẩn và vai trò trung gian của hỗ trợ cảm xúc để tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến hạnh phúc chủ quan (Hình 1).

Môi trường đại học ở Việt Nam khác với môi trường trung học về mức độ ràng buộc. Ở bậc giáo dục phổ thông, học sinh thường bị kiểm soát hành vi, thái độ bởi những quy định khắt, có sự ràng buộc tạo ra trạng thái kim nén tâm lý và các giáo viên luôn chú ý khi xảy ra những xung đột nhỏ trong tập thể, môi trường đại học lại có xu hướng thả lỏng hơn. Chính vì thế, việc đột ngột chuyển đổi môi trường khiến cho việc các sinh viên xuất hiện trạng thái mất khống chế cả về thái độ, suy nghĩ và hành vi của bản thân.

Thế hệ Z cũng được xem là thế hệ phải chịu đựng nhiều áp lực hơn so với những thế hệ trước. Chính vì thế, việc cân bằng cảm xúc là một yếu tố cần thiết giúp sinh viên vượt qua được những căng thẳng. Cảm xúc là yếu tố chi phối suy nghĩ và hành vi. Việc kiểm soát cảm xúc sẽ khiến suy nghĩ trở nên khác quan hơn, từ đó nhằm giúp đưa ra những quyết định sáng suốt và có hành động đúng đắn. Trong khi đó, việc có cho mình một lòng trắc ẩn sẽ giúp sinh viên có một cái nhìn tích cực hơn về các vấn đề mang tính chất tiêu cực hoặc không phù hợp. Việc làm chủ được cảm xúc kết hợp với lòng trắc ẩn giúp cho sinh viên giảm thiểu tối đa những tình huống căng thẳng và khó khăn, từ đó sẽ giảm tình trạng kiệt quệ về cảm xúc, căng thẳng tâm lý. Bên cạnh đó, nó giúp cho sinh viên có những các giải nhìn nhận, quyết vấn đề khéo léo hơn. Để có thể điều tiết được cảm xúc của bản thân cũng như khơi gợi được lòng trắc ẩn, mỗi sinh viên cần phải phải được hỗ trợ nhiều hơn về tâm lý, kỹ năng điều tiết cảm xúc. Các trường đại học cần thiết nên bổ sung



các môn học kỹ năng nhằm gia tăng trí tuệ cảm xúc cho sinh viên, các phòng ban để kịp thời giải quyết, giúp xóa bỏ những vấn đề tâm lý tiêu cực của sinh viên. Hơn thế nữa, các trường đại học cũng có thể xây dựng các hội thảo kỹ năng quản lý cảm xúc, cách vượt qua tiêu cực trong môi trường giáo dục. Các chương trình định hướng cách xử lý vấn đề cũng cần được triển khai nhiều hơn để từ đó sinh viên có được kỹ năng điều tiết cảm xúc.

Những hành vi tiêu cực như khinh thường, không tôn trọng, đánh giá thấp, phớt lờ ý kiến hay thậm chí là bị chỉ trích đều là những tác nhân chính tác động đến hạnh phúc chủ quan của sinh viên. Xét theo góc độ của những sinh viên là người chịu đựng những hành vi khiếm nhã, các trường đại học cần thiết phải có những biện pháp tư vấn tâm lý để giúp giải quyết lập tức các vấn đề từ hành vi khiếm nhã gây ra. Bên cạnh đó, bản thân các sinh viên cũng cần tìm hiểu và tự có cho mình kỹ năng đối phó với các hành vi khiếm nhã. Các trường Đại học cũng nên có những chương trình cung cấp kỹ năng đối phó, cân bằng tâm lý bằng việc đưa ra những tình huống thực tế để sinh viên có thể đưa ra những cách ứng xử nếu gặp phải trong thực tế. Còn nếu xét theo góc độ của sinh viên gây ra những hành vi khiếm nhã, các trường đại học cần thiết phải tạo ra những khung nội dung về chuẩn mực xã hội, hành vi và hành xử cũng như các quy chuẩn đạo đức để sinh viên thực hiện. Bên cạnh đó, các trường đại học cũng cần đưa ra một hệ thống quy tắc xử phạt về những hành vi khiếm nhã của sinh viên. Song song với đó, các trường cũng cần tuyên truyền đến sinh viên văn hóa tổ chức lành mạnh. Việc này nhằm giúp cho việc quản lý hành vi khiếm nhã một cách tốt hơn.

## HẠN CHẾ VÀ ĐỀ XUẤT TRONG TƯƠNG LAI

Tuy khảo sát lấy được số lượng mẫu nằm ở mức tốt theo đề xuất của Hair và cộng sự (2014)<sup>51</sup>. Tuy nhiên, tất cả khảo sát được thực hiện đều là của sinh viên tại thành phố Hồ Chí Minh. Trong tương lai, các nghiên cứu cần mở rộng phạm vi thu thập dữ liệu để có được cái nhìn khách quan và bao quát nhất thay vì chỉ đại diện cho một khu vực nhỏ. Hạn chế tiếp theo của nghiên cứu này chính là việc đã bỏ qua sự khác biệt trong văn hóa của mỗi trường đại học. Nghiên cứu đã không xem xét đến sự khác biệt trong các quy định ràng buộc của các trường Đại học bởi văn hóa tổ chức và văn hóa các ngành học sẽ phần nào có sự khác nhau. Cuối cùng, nghiên cứu này chỉ mới thực hiện kiểm định tác động điều tiết của lòng trắc ẩn đến mối quan hệ của hành vi khiếm nhã đến kiệt quệ cảm xúc mà chưa tiến hành nghiên cứu với các mối quan

hệ khác. Điều này vô tình có thể đã khiến nghiên cứu bỏ lỡ những phát hiện quan trọng khác. Các nghiên cứu trong tương lai có thể cần nhắc đến việc xem xét tác động điều tiết của lòng trắc ẩn đối với những mối quan hệ khác.

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

**CA:** Cronbach's Alpha

**CR:** Độ tin cậy tổng hợp

**AVE:** Phương sai trung bình trích xuất

**VIF:** Hệ số phóng đại phương sai

**COR:** Lý thuyết bảo toàn nguồn lực (Conservation of Resources Theory)

**SEM:** Mô hình cấu trúc tuyến tính (Structural Equation Modeling)

**PLS:** Bình phương từng phần nhỏ nhất (Partial Least Squares)

## XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

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

## ĐÓNG GÓP CỦA CÁC TÁC GIẢ

Tác giả Nguyễn Thúy Lan Anh chịu trách nhiệm nội dung: thu thập dữ liệu khảo sát, trình bày bài báo, biên tập nội dung bản thảo.

Tác giả Nguyễn Dương Quỳnh Anh chịu trách nhiệm nội dung: lược khảo lý thuyết, trình bày bài báo.

Tác giả Phạm Minh chịu trách nhiệm nội dung: xử lý dữ liệu, chỉnh sửa, biên tập nội dung bản thảo.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dolean DD, Lervag A. Variations of homework amount assigned in elementary school can impact academic achievement. *The Journal of Experimental Education*. 2022 Apr 3;90(2):280-96; Available from: <https://doi.org/10.1080/00220973.2020.1861422>.
2. Pedrelli P, Nyer M, Yeung A, Zulauf C, Wilens T. College students: mental health problems and treatment considerations. *Academic psychiatry*. 2015 Oct;39:503-11; PMID: 25142250. Available from: <https://doi.org/10.1007/s40596-014-0205-9>.
3. Castillo LG, Schwartz SJ. Introduction to the special issue on college student mental health. *Journal of clinical psychology*. 2013 Apr;69(4):291-7; PMID: 23381839. Available from: <https://doi.org/10.1002/jclp.21972>.
4. Belen H, Barmanpek U. Fear of happiness & subjective well-being: Mediating role of gratitude. *Turk. Stud*. 2020;15(3);
5. Diener E, Lucas RE, Oishi S. Advances and open questions in the science of subjective well-being. *Collabra: Psychology*. 2018 Jan 1;4(1); PMID: 30637366. Available from: <https://doi.org/10.1525/collabra.115>.
6. Diener E, Heintzelman SJ, Kushlev K, Tay L, Wirtz D, Lutes LD, Oishi S. Findings all psychologists should know from the new science on subjective well-being. *Canadian Psychology/psychologie canadienne*. 2017 May;58(2):87; Available from: <https://doi.org/10.1037/cap0000063>.
7. Landa JM, López-Zafra E, De Antoñana RM, Pulido M. Perceived emotional intelligence and life satisfaction among university teachers. *Psicothema*. 2006;18:152-7;.

8. Lee YH, R. Richards KA, Washburn NS. Emotional intelligence, job satisfaction, emotional exhaustion, and subjective well-being in high school athletic directors. *Psychological reports*. 2020 Dec;123(6):2418-40;PMID: 31237827. Available from: <https://doi.org/10.1177/0033294119860254>.
9. Han SJ, Bonn MA, Cho M. The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*. 2016 Jan 1;52:97-106;Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.10.002>.
10. Schilpzand P, De Pater IE, Erez A. Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*. 2016 Feb;37:557-88;Available from: <https://doi.org/10.1002/job.1976>.
11. Cho M, Bonn MA, Han SJ, Lee KH. Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2016 Dec 12;Available from: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0205>.
12. Cortina LM, Kabat-Farr D, Magley VJ, Nelson K. Researching rudeness: The past, present, and future of the science of incivility. *Journal of occupational health psychology*. 2017 Jul;22(3):299;Available from: <https://doi.org/10.1037/ocp0000089>.
13. Seligman ME. Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment. *Simon and Schuster*; 2002 Aug 27;.
14. Keyes CL, Shmotkin D, & Ryff CD. Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of personality and social psychology*. 2002 January;82(6):1007;PMID: 12051575. Available from: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.82.6.1007>.
15. Maddux JE. Subjective well-being and life satisfaction: An introduction to conceptions, theories, and measures. *Routledge/Taylor & Francis Group*; 2018;Available from: <https://doi.org/10.4324/9781351231879-1>.
16. Baker MA, Kim K. Dealing with customer incivility: The effects of managerial support on employee psychological well-being and quality-of-life. *International Journal of Hospitality Management*. 2020 May 1;87:102503;Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102503>.
17. Maslach C, & Leiter MP. Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology*. 2007 November 14;93(3):498;PMID: 18457483. Available from: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>.
18. Anjum MA, Liang D, Durrani DK, Parvez A. Workplace mistreatment and emotional exhaustion: The interaction effects of self-compassion. *Current Psychology*. 2020 Mar 5:1-2;.
19. Stoeber J, Lalova AV, Lumley EJ. Perfectionism,(self-) compassion, and subjective well-being: A mediation model. *Personality and Individual Differences*. 2020 Feb 1;154:109708;Available from: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109708>.
20. Neff KD. The development and validation of a scale to measure self-compassion. *Self and identity*. 2002 November 22;2(3):223-250;Available from: <https://doi.org/10.1080/15298860309027>.
21. Schneider B, Ehrhart MG, & Macey WH. Organizational climate research. *The handbook of organizational culture and climate*; 2011;.
22. Salovey P, Mayer JD. Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*. 1990 Mar;9(3):185-211;Available from: <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>.
23. Lazarus RS, Folkman S. Stress, appraisal, and coping. *Springer publishing company*; 1984 Mar 15;.
24. Folkman S, Lazarus RS, Dunkel-Schetter C, DeLongis A, Gruen RJ. Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of personality and social psychology*. 1986 May;50(5):992;PMID: 3712234. Available from: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.5.992>.
25. Arnold KA, Walsh MM. Customer incivility and employee well-being: Testing the moderating effects of meaning, perspective taking and transformational leadership. *Work & Stress*. 2015 Oct 2;29(4):362-78;Available from: <https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1075234>.
26. Hobfoll SE. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*. 2001 Jul;50(3):337-421;Available from: <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>.
27. Pearson CM, Andersson LM, Porath CL. Workplace incivility;.
28. Chen HT, Wang CH, Shih IT. Are frontline employees punching bags? The relationship between interpersonal workplace incivility and employee incivility toward customers. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2021 Jun 1;47:377-88;Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.04.003>.
29. Chen Y, Li S. Relationship between workplace ostracism and unsafe behaviors: The mediating effect of psychological detachment and emotional exhaustion. *Psychological reports*. 2020 Apr;123(2):488-516;PMID: 32141406. Available from: <https://doi.org/10.1177/0033294118813892>.
30. Wu LZ, Sun Z, Ye Y, Kwan HK, Yang M. The impact of exploitative leadership on frontline hospitality employees' service performance: A social exchange perspective. *International Journal of Hospitality Management*. 2021 Jul 1;96:102954;Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102954>.
31. Richards KA, Levesque-Bristol C, Templin TJ, Graber KC. The impact of resilience on role stressors and burnout in elementary and secondary teachers. *Social Psychology of Education*. 2016 Sep;19:511-36;Available from: <https://doi.org/10.1007/s11218-016-9346-x>.
32. Nolzén N. The concept of psychological capital: a comprehensive review. *Management Review Quarterly*. 2018 Aug;68(3):237-77;Available from: <https://doi.org/10.1007/s11301-018-0138-6>.
33. Salovey P, Bedell BT, Detweiler JB, Mayer J, Lewis M, Haviland-Jones JM. *Handbook of emotions*. New York: Guilford Press. 2000;.
34. Holmvall CM, Sobhani SM. Incivility toward managers: gender differences in well-being outcomes. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*. 2020 Apr 7;39(3):301-17;Available from: <https://doi.org/10.1108/EDI-07-2018-0120>.
35. Lee YH, R. Richards KA, Washburn NS. Emotional intelligence, job satisfaction, emotional exhaustion, and subjective well-being in high school athletic directors. *Psychological reports*. 2020 Dec;123(6):2418-40;PMID: 31237827. Available from: <https://doi.org/10.1177/0033294119860254>.
36. Khan MS, Elahi NS, Abid G. Workplace incivility and job satisfaction: mediation of subjective well-being and moderation of forgiveness climate in health care sector. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*. 2021 Sep 22;11(4):1107-19;PMID: 34698144. Available from: <https://doi.org/10.3390/ejihpe11040082>.
37. Cox SS. An investigation of forgiveness climate and workplace outcomes. *In Academy of Management Proceedings 2011 Jan (Vol. 2011, No. 1, pp. 1-6)*. Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management; Available from: <https://doi.org/10.5465/ambpp.2011.65869629>.
38. Cortina LM, Kabat-Farr D, Leskinen EA, Huerta M, Magley VJ. Selective incivility as modern discrimination in organizations: Evidence and impact. *Journal of management*. 2013 Sep;39(6):1579-605;Available from: <https://doi.org/10.1177/0149206311418835>.
39. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*. 1981 Apr;2(2):99-113;Available from: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>.
40. Wong CS, Law KS. Wong and law emotional intelligence scale. *The Leadership Quarterly*. 2002;Available from: <https://doi.org/10.1037/t07398-000>.
41. Raes F, Pommier E, Neff KD, Van Gucht D. Construction and factorial validation of a short form of the self-compassion scale. *Clinical psychology & psychotherapy*. 2011 May;18(3):250-5;PMID: 21584907. Available from: <https://doi.org/10.1002/cpp.702>.

42. Diener ED, Emmons RA, Larsen RJ, Griffin S. The satisfaction with life scale. *Journal of personality assessment*. 1985 Feb 1;49(1):71-5;PMID: 16367493. Available from: [https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901\\_13](https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13).
43. Hair Jr JF, Hult GT, Ringle CM, Sarstedt M. A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Sage publications; 2021 Jun 30; Available from: <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>.
44. Hair JF, Risher JJ, Sarstedt M, Ringle CM. When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*. 2019 Jan 14;31(1):2-4; Available from: <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.
45. Henseler J, Hubona G, Ray PA. Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial management & data systems*. 2016 Feb 1; Available from: <https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2015-0382>.
46. Henseler J, Ringle CM, Sinkovics RR. The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing 2009* Mar 6. Emerald Group Publishing Limited; Available from: [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014).
47. Hair JF, Ringle CM, Sarstedt M. PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*. 2011 Apr 1;19(2):139-52; Available from: <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>.
48. Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion review*. 2016 Oct;8(4):290-300; Available from: <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>.
49. Hall CW, Row KA, Wuensch KL, Godley KR. The role of self-compassion in physical and psychological well-being. *The Journal of psychology*. 2013 Jul 1;147(4):311-23; PMID: 23885635. Available from: <https://doi.org/10.1080/00223980.2012.693138>.
50. Tran MA, Vo-Thanh T, Soliman M, Khoury B, Chau NN. Self-compassion, mindfulness, stress, and self-esteem among Vietnamese university students: Psychological well-being and positive emotion as mediators. *Mindfulness*. 2022 Oct;13(10):2574-86; PMID: 36124230. Available from: <https://doi.org/10.1007/s12671-022-01980-x>.
51. F. Hair Jr J, Sarstedt M, Hopkins L, G. Kuppelwieser V. Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) An emerging tool in business research. *European business review*. 2014 Mar 4;26(2):106-21; Available from: <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>.

# Relationship between incivility behavior, subjective well-being and the mediating role of emotions: A case study at universities in Vietnam

Nguyen Thuy Lan Anh, Nguyen Duong Quynh Anh, Pham Minh\*



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

## ABSTRACT

The psychology of young people is of interest to academia, but it is difficult to measure this subject's psychological formation mechanisms. However, ensuring their psychological well-being is an urgent task because this is the primary source of labour in the future of society. Current studies often focus on positive factors affecting people's subjective well-being. At the same time, negative aspects have not been given due attention to the impact of incivility behaviours in the surroundings. Therefore, this study was conducted to understand the relationship between rude behaviour at university and students' subjective well-being under the mediated influence of perceived emotions. Survey data was collected by convenient sampling method with a survey designed on Google Forms and sent links to student forums in Vietnam. Data were collected from 600 students studying at universities in Ho Chi Minh City and analyzed using PLS-SEM to test the research hypotheses. Research results show that incivility in educational environments impact students' emotions, affecting their subjective well-being. In particular, incivility has the strongest negative effect on the emotional exhaustion of students but do not affect their regulation of emotion. In addition, this study also confirmed the effect of emotional support and compassion on the above relationship in the role of mediator or moderator.

**Key words:** Incivility behaviour, Emotion, Self Compassion, Subjective well-being, Student

Ho Chi Minh City Open University,  
Vietnam

## Correspondence

**Pham Minh**, Ho Chi Minh City Open  
University, Vietnam

Email: minh.p@ou.edu.vn

## History

- Received: 13-3-2023
- Accepted: 15-6-2023
- Published: 30-6-2023

DOI : <https://doi.org/10.32508/stdjelm.v7i2.1202>



## Copyright

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



**Cite this article :** Anh N T L, Anh N D Q, Minh P. **Relationship between incivility behavior, subjective well-being and the mediating role of emotions: A case study at universities in Vietnam.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 2023, 7(2):4490-4501.