

Vai trò của sự tha thứ đối với mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và sự kiệt sức trong học tập của sinh viên

The role of forgiveness in the relationship between incivility and students' academic burnout

Nguyễn Văn Anh¹, Nguyễn Tường Trâm Anh¹, Nguyễn Thúy Lan Anh¹, Phạm Minh^{1*}

¹Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Tác giả liên hệ, Email: minh.p@ou.edu.vn

THÔNG TIN

TÓM TẮT

DOI: 10.46223/HCMCOUJS.soci.vi.19.1.3006.2024

Ngày nhận: 10/10/2023

Ngày nhận lại: 20/12/2023

Duyệt đăng: 05/01/2024

Hành vi khiếm nhã dần trở nên nghiêm trọng và gây tác hại lớn với môi trường giáo dục bởi nó có thể gây ra nhiều hệ quả xấu với sức khỏe tinh thần và thành tích học tập. Thông qua lý thuyết bảo toàn nguồn lực (COR), nghiên cứu này đã tiến hành xây dựng và xác minh mức độ tác động của hành vi khiếm nhã đến sự kiệt sức trong học tập của sinh viên, bằng mối quan hệ trực tiếp và thông qua sự tha thứ làm yếu tố trung gian. Phương pháp phân tích từng phần nhỏ nhất bình phương - mô hình cấu trúc (PLS-SEM) đã được sử dụng để phân tích và đánh giá cường độ mối liên hệ liên quan thông qua 265 hồi đáp thu thập được. Kết quả cho thấy hành vi khiếm nhã không có tác động gây ra sự kiệt sức trong học tập, trong khi đó, thông qua sự tha thứ, mối quan hệ này lại được chứng minh là có tồn tại. Phát hiện thú vị này sẽ mang lại những hàm ý cũng như những đề xuất liên quan cho sinh viên và trường đại học.

ABSTRACT

Từ khóa:

giáo dục đại học; hành vi khiếm nhã; kiệt sức; sinh viên; sự tha thứ

Keywords:

higher education; incivility; burnout; student; forgiveness

Incivility has become an increasing concern recently, especially in educational settings, because it can have many consequences for mental health and academic performance. Through the Conservation of Resources Theory (COR), this study has verified the impact of incivility on students' academic burnout through direct relationship and forgiveness as a mediating factor. The Partial Least Squares Structural Modeling (PLS-SEM) analysis was used to analyze data and consider related relationships through 265 collected survey samples. The surprising results showed that incivility did not affect academic burnout, whereas, through forgiveness, this relationship was proven to exist. This exciting finding provides relevant implications and recommendations for students and universities.

1. Giới thiệu

Hành vi khiếm nhã là từ dùng để chỉ những hành vi như phớt lờ, thái độ không quan tâm, không chú ý đến lời nói, hoặc việc loại trừ một cá nhân ra khỏi các mối quan hệ, và gây ra đau khổ về tâm lý và tinh thần cho người đó (Patel & Chrisman, 2020). Hành vi khiếm nhã ngày càng gia tăng sự lo ngại trong thời gian qua, đặc biệt khi nói đến lĩnh vực giáo dục (Al-Jubouri & ctg., 2021). Các nhà nghiên cứu đã dành nhiều sự quan tâm đến hành vi khiếm nhã tại nơi làm việc và

mở rộng khái niệm này sang bối cảnh gia đình, nhưng có rất ít nghiên cứu tiến hành xem xét hành vi khiếm nhã xảy ra trong bối cảnh trường học (Bai, Liu, & Kishimoto, 2020). Xét về vấn đề hành vi khiếm nhã trong môi trường học đường, hành vi này vẫn gây ra những khó khăn đối với nhiều trường đại học dù do học sinh, nhân viên hoặc giảng viên là các cá nhân bị ảnh hưởng (Akella & Eid, 2021; McClendon, Lane, & Flowers, 2021). Bên cạnh đó, nghiên cứu của Taşkaya và Aksoy (2021) đã cho rằng mức độ ảnh hưởng của hành vi khiếm nhã đã không được hệ thống lý thuyết xây dựng theo chuẩn các quy tắc. Gần đây, một số nghiên cứu đã cho thấy rõ sự phổ biến của hành vi khiếm nhã trong môi trường học đường (Heffernan & Bosetti, 2021; Huang, Qiu, Alizadeh, & Wu, 2020; McClendon & ctg., 2021). Đặc biệt, tần suất khám phá về khía cạnh này tăng mạnh ở các quốc gia châu Á. Tricahyadinata, Hendryadi, Suryani, ZA, và Riadi (2020) đã ghi nhận một số phát hiện quan trọng về hành vi khiếm nhã trong học đường ở châu Á, bao gồm Trung Quốc, Hàn Quốc, Ấn Độ, Philippines, Singapore, Malaysia và Indonesia.

Từ góc độ lý thuyết, hành vi khiếm nhã có thể được lập luận rằng nhận thức chủ yếu liên quan đến bối cảnh nhân văn, nó có thể được nhìn nhận và tiếp cận theo nhiều tầng thứ văn hóa cũng như các nguyên tắc riêng biệt trong phạm vi ảnh hưởng của quy chuẩn xã hội (Eka & Chambers, 2019). Abas, Lin, Otto, Idris, và Ramayah (2021) cho rằng hành vi khiếm nhã trong học tập là phổ biến và trên thực tế là loại hành vi tiêu cực phổ biến nhất. Hành vi này bao gồm những hành động thiếu chuẩn mực, chẳng hạn như là lời lẽ gay gắt, thô lỗ, trịch thượng, thiếu suy nghĩ hoặc châm biếm (Tricahyadinata & ctg., 2020). 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 (Nguyen, Nguyen, & Pham, 2023). Hành vi này xuất hiện ở hầu hết những người xung quanh như thầy cô, người quản lý, bạn bè, đồng nghiệp, khách hàng, ... (Nguyen & ctg., 2023). Các nhà nghiên cứu trước đã chỉ ra rằng hành vi khiếm nhã có thể làm tăng nguy cơ kiệt sức về cảm xúc, gây ra các trạng thái tâm lý bất ổn, áp lực, thậm chí là các hành vi lệch lạc (Lee, Richards, & Washburn, 2020).

Hơn nữa, trong giáo dục đại học, hành vi khiếm nhã tạo ra một môi trường tương đối có hại cho sinh viên, đồng thời nó được coi là thành phần chủ chốt dẫn đến kiệt sức trong học tập (Bai & ctg., 2020). Hệ thống lý thuyết về vấn đề này trước đây tập trung hơn đến mối tương quan giữa hành vi khiếm nhã và kiệt sức (Yang & Lau, 2019). Trong khi đó, tha thứ lại được xem là yếu tố làm giảm ý định đáp trả những hành vi khiếm nhã (Salvador, 2019). Nghiên cứu trước cũng dự đoán rằng tha thứ có thể điều hòa và phân tán tác động tiêu cực của hành vi khiếm nhã (Khan, Elahi, & Abid, 2021). Bên cạnh đó, tha thứ cũng có vai trò như trung gian của tác động từ hành vi khiếm nhã đến kiệt sức trong học tập (Dalgıç, 2022).

Nghiên cứu về hành vi khiếm nhã mang đến cơ hội để tìm hiểu sâu hơn về hành vi, để hiểu bối cảnh gây ra tác động như thế nào đến kỹ năng cá nhân, chất lượng học tập, sự tồn tại và tiềm lực phát triển của từng sinh viên (Akella & Eid, 2021). Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định và đo lường mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và kiệt sức trong học tập, cũng như khám phá tác động giữa vai trò trung gian của sự tha thứ để từ đó hạn chế hậu quả xấu của hành vi khiếm nhã đến kiệt sức trong học tập. Những đề xuất nhằm hạn chế sự xuất hiện của hành vi khiếm nhã và tác động tiêu cực của nó đến sinh viên cũng được đề xuất.

Bài nghiên cứu tổ chức thành các phần cụ thể: Phần đầu tiên tập trung vào giới thiệu tác hại của hành vi khiếm nhã, bối cảnh lý thuyết và khe hở nghiên cứu. Kế đó, nghiên cứu tập trung vào việc trình bày các khái niệm, khung lý thuyết và minh họa bằng cách phát triển hệ thống nghiên cứu. Phần ba của nghiên cứu liệt kê các thang đo thừa kế và chỉ số sử dụng trong phương pháp đo lường và cấu trúc. Kết quả từ các đánh giá, kiểm định và những điểm quan trọng sẽ trình bày trong phần bốn và phần năm của bài báo.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khái niệm

• Hành vi khiếm nhã

Trong các nghiên cứu trước đây, “hành vi khiếm nhã” được cho là xuất phát từ lĩnh vực hành vi và nhân sự (Liu, Zhou, & Che, 2019). Song song đó, các tổ chức giáo dục, nơi được xem là phiên bản thu nhỏ của xã hội rộng lớn (Connelly, 2009) cũng đã chứng kiến tỷ lệ ngày càng gia tăng của hành vi khiếm nhã (Alberts, Hazen, & Theobald, 2010; Bjorklund & Rehling, 2009; Clark & ctg., 2012). Hành vi khiếm nhã khác với các dạng hành vi hung hăng khác mang tính tác động vật lý khác (bạo lực, bắt nạt hoặc phá hoại) ở chỗ nó được thể hiện một dạng nhẹ hơn với cường độ và mức độ rõ ràng thấp hơn (Kang & Gong 2019). Một số ví dụ về hành vi khiếm nhã trong giáo dục có thể là làm mất uy tín, không chịu lắng nghe, đưa ra những nhận xét thô lỗ, cố tình coi thường người khác hoặc đe dọa bằng lời nói (Clark, 2019). Những nghiên cứu trước đó đã ghi nhận những biểu hiện gồm việc thiếu liên kết tập thể, mất đoàn kết và hiệu quả làm việc kém như hệ quả của hành vi khiếm nhã (Ugwu & ctg., 2023; Wang & Chen, 2020); cạn kiệt cảm xúc (Cho, Bonn, Han, & Lee, 2016); thành tích học tập thấp (Bai & ctg., 2020); kiệt sức, và vắng mặt thường xuyên (Sliter & Boyd, 2014). Mặc dù hành vi khiếm nhã là một trong các hình thức phổ biến của hành vi tiêu cực mà mọi người thường phải trải qua, điều đáng chú ý là có rất ít các phát hiện liên quan đến giảm thiểu các hệ quả của nó (Schilpzand, De Pater, & Erez, 2016).

2.2. Lý thuyết

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

Lý thuyết bảo toàn nguồn lực (COR) (Hobfoll, 1989) một trong những lý thuyết hàng đầu trong việc giải thích căng thẳng và kiệt sức (Gorgievski, Halbesleben, & Bakker, 2011), là lý thuyết cơ bản góp phần nâng cao mối quan hệ giả thuyết trong nghiên cứu này. Theo lý thuyết này, hoàn cảnh môi trường thường đe dọa hoặc gây ra sự thiếu hụt tài nguyên (về cả thể chất lẫn sức khỏe tâm thần) của con người, và một khi tài nguyên bị đe dọa, hậu quả rất khó tiên lượng. Hành vi khiếm nhã là nguyên nhân trực tiếp làm giảm nguồn lực nội tại của cá nhân (Karatepe, Kim, & Lee, 2019). Bên cạnh đó, lý thuyết COR được đề xuất như một lý thuyết về động lực, nguyên lý cơ bản cho rằng con người luôn có sự thúc đẩy để bảo vệ các tài nguyên hiện tại của mình và thu được các nguồn lực mới. Theo lý thuyết COR, kiệt sức phản ánh sự suy giảm các nguồn năng lượng do tiếp xúc lâu dài với những áp lực trong môi trường công việc, học tập và cuộc sống (Hobfoll & Shirom, 2000). Bên cạnh đó, lý thuyết COR cũng đặt nặng hơn về tầm quan trọng của tài nguyên phù hợp trong việc giảm tình trạng kiệt sức (Hobfoll, 2011).

2.3. Các giả thuyết nghiên cứu

• Kiệt sức trong học tập

Kiệt sức trong học tập lần đầu tiên được đề xuất bởi Freudenberg vào năm 1974. Maslach và Jackson (1981), mô tả kiệt sức trong học tập như một hội chứng kiệt sức về mặt cảm xúc, không có động lực để đạt thành tích cá nhân do áp lực học tập hoặc thiếu hứng thú học tập (Zhang, Li, Fan, Tang, & Zhang, 2021). Kiệt sức trong học tập có thể dễ dàng được nhận ra bởi nó có liên quan đến tình trạng thành tích học tập giảm sút. Hơn nữa, kiệt sức là một phản ứng đối với căng thẳng kéo dài dựa trên việc phải dành ra nguồn lực để đối phó với áp lực, và những biểu hiện có thể thấy bao gồm cạn kiệt cảm xúc, thiếu tự chủ và thành tích cá nhân có thể bị giảm bớt (Cañadas-De la Fuente & ctg., 2015). Sự kiệt sức trong học tập là một hội chứng tâm lý do tiếp xúc lâu dài với các khía cạnh gây áp lực liên quan đến học tập (Fiorilli, Galimberti, De Stasio, Di Chiacchio,

& Albanese, 2014) hoặc môi trường học tập (Di Chiacchio, De Stasio, & Fiorilli, 2016). Sự kiệt sức của học sinh còn dẫn đến chậm trễ trong học tập, thiếu sự thúc đẩy trong học tập, thành tích học tập kém (Salmela-Aro, Kiuru, Leskinen, & Nurmi, 2009; Salmela-Aro, Savolainen, & Holopainen, 2009).

Mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và kiệt sức trong học tập

Hiện nay, sinh viên từ khắp các quốc gia đều gặp vấn đề trong học tập. COR dùng để giải thích mối liên kết giữa hành vi khiếm nhã và tình trạng kiệt sức. Cụ thể hơn, hành vi khiếm nhã được xem là nguyên nhân dẫn đến vắng mặt trong học tập, giảm năng lượng trong hành trình học tập (Segrist, Bartels, & Nordstrom, 2018; Vuolo, 2018); nó cũng liên quan đến tình trạng kiệt sức trong học tập (Bai & ctg., 2020). Những học sinh trải qua và chịu đựng hành vi khiếm nhã với tần suất cao có điểm sức khỏe tâm thần và thể chất thấp hơn, ngược lại mức độ căng thẳng cao hơn (Sauer, Thompson, & Verzella, 2018). Những nguyên nhân gây ra áp lực và trạng thái kiệt sức cũng đã được chứng minh là có mối tương quan mạnh (Peasley, Hochstein, Britton, Srivastava, & Stewart, 2020). Vì thế, giả thuyết đưa ra trong trường hợp này:

H1: Hành vi khiếm nhã có tác động đến kiệt sức trong học tập

• Sự tha thứ

Dựa trên phân tích có hệ thống, các nhà nghiên cứu đồng ý rằng việc tha thứ và các điều kiện phát triển của hướng hành xử này thường bị bỏ qua trong chương trình giảng dạy (Glenn & Pieper, 2019; Silva, Caldeira, Coelho, & Apóstolo, 2020). Tha thứ là một quá trình quan trọng nhằm giải quyết các hậu quả của hành vi khiếm nhã như tức giận, đau khổ về tâm lý (Booth, Rusciano, & Aschenbrenner, 2021). Tha thứ là quá trình bên trong để từ bỏ sự khó chịu và oán giận đối với những người khiếm nhã (Tripp, Bies, & Aquino, 2007). Một trong các quan điểm của Bies, Barclay, Tripp, và Aquino (2016) lý giải sự tha thứ là loại bỏ sự tức giận, oán giận và ý định trả thù người đã gây tổn thương đến mình, đồng thời củng cố những cảm xúc, nhận thức, ý định và suy nghĩ tích cực đối với người đó, động lực để tạo ra những hành vi tốt và tạo lại bầu không khí thân thiện (Pareek, Mathur, & Mangnani, 2016). Có thể kết luận rằng sự tha thứ là điều kiện của mỗi cá nhân để dễ tiếp thu và tiêu giảm áp lực từ cuộc sống, cũng như cải thiện mối quan hệ (Wulandari & Megawati, 2020).

Mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã, sự tha thứ và kiệt sức trong học tập

Cho đến nay, việc lựa chọn tha thứ cho người gây ra hành vi khiếm nhã vẫn nhận được rất ít sự quan tâm thực nghiệm (Tarraf, McLarnon, & Finegan, 2019). Mặc dù sự tha thứ được coi là một quá trình để vượt qua những vết thương tinh thần nhưng để đạt đến mức độ triệt tiêu cảm xúc tiêu cực thì không phải ai cũng có năng lực này (Van Dyke & Elias, 2007). Gerlsma và Lugtmeyer (2018) đã chứng minh rằng lựa chọn tha thứ cũng có thể phụ thuộc vào mức độ nghiêm trọng của hành vi mà bản thân phải hứng chịu. Trong trường hợp khiếm nhã, nạn nhân có thể tha thứ cho người gây ra hành vi bằng cách cố thuyết phục mình rằng hành vi của họ như một hành vi vô tình, thay vì cố ý vi phạm, hoặc bằng cách đưa ra những quy kết tình huống cho hành vi đó. Do đó, ở cấp độ nhận thức, việc không phản ứng được dùng để thúc đẩy sự tha thứ (Tarraf & ctg., 2019). Sự tha thứ có thể là tác nhân điều hòa tác động tâm lý, giúp làm suy yếu những tác động tiêu cực đối với chủ thể chịu tác động bởi hành vi khiếm nhã (Barcaccia & ctg., 2018). Trong trường hợp này, sự tha thứ có thể được áp dụng trong trường học như một liệu pháp giúp nạn nhân chịu tác động từ hành vi khiếm nhã dễ dàng hồi phục hơn (Wulandari & Megawati, 2020).

Sự tha thứ là thành tố cốt lõi đối với việc giảm thiểu biểu hiện của kiệt sức trong học tập (Dalgıç, 2022). Mặc dù mối liên hệ giữa kiệt sức với cảm xúc tiêu cực đã được ghi nhận rõ ràng,

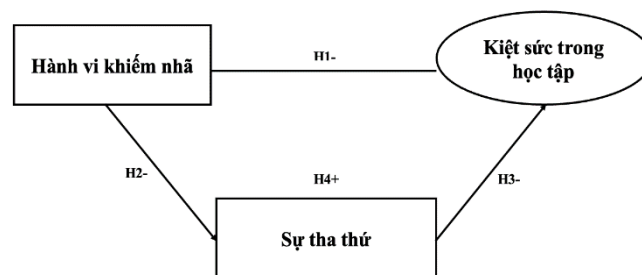
nhưng các cảm xúc tích cực, chẳng hạn như đặc điểm tha thứ vẫn bị bỏ qua (Citrome, Walling, Zeni, Komaroff, & Park, 2020). Trong các kết quả được xây dựng bởi Enright và The Human Development Study Group (1991), họ tiết lộ rằng việc quyết định tha thứ có thể cải thiện sức khỏe tâm lý và tinh thần. Tuy nhiên, tha thứ là nan đề lớn đối với lứa tuổi trưởng thành bởi sự ích kỷ và tự tôn chiếm phần lớn trong tính cách nhóm tuổi này (Wulandari & Megawati, 2020). Những dữ liệu này cho thấy tha thứ có thể là động lực tiềm ẩn để điều hòa những tác động có hại của tình trạng kiệt sức (Citrome & ctg., 2020). Một số bằng chứng ban đầu cho thấy rằng sự tha thứ thực sự có thể có mối liên hệ giúp làm giảm tình trạng kiệt sức do phải đối mặt với những tác động tiêu cực (MacDonald, 2019). Cùng quan điểm, Madsen, Gygi, Hammond, và Plowman (2009) cũng cho rằng các cá nhân không tha thứ sẽ dẫn đến trạng thái cuộc sống thấp hơn do cảm giác tức giận, thù địch và suy ngẫm liên quan đến việc trả đũa. Giả thuyết nghiên cứu gợi ý như sau:

H2: Hành vi khiếm nhã tác động đến sự tha thứ

H3: Sự tha thứ tác động đến kiệt sức trong học tập

H4: Sự tha thứ là trung gian trong mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và kiệt sức trong học tập

3. Phương pháp nghiên cứu



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

3.1. Phương pháp phân tích dữ liệu

Nghiên cứu này phối hợp sử dụng cả định tính và định lượng nhằm tối ưu tính khách quan trong dữ liệu cũng như giúp thang đo đạt độ tương thích cao hơn đối với bối cảnh nghiên cứu. Phương pháp nghiên cứu định tính nhằm xác nhận và điều chỉnh thang đo của những biến nghiên cứu. Phương pháp định lượng được sử dụng 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 cấu trúc và giả thuyết bằng phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính bằng phần mềm SmartPLS.

3.2. Thiết kế thang đo và thu thập dữ liệu

Sinh viên đại học tại Việt Nam, cụ thể hơn, sinh viên tại các trường đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh là đối tượng được lựa chọn để tiến hành thu thập quan sát cho bảng câu hỏi. Phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên thuận tiện được áp dụng để thu thập các phiếu trả lời. Khảo sát trực tuyến thông qua tài khoản Email sinh viên do phòng quản lý của các trường đại học cung cấp được đánh giá là phương pháp khá hữu hiệu và chính xác khi nó có thể triển khai khảo sát với mức độ bảo mật cao, hạn chế mỗi người chỉ được phép tham gia và điền phiếu hỏi một lần duy nhất. Ngoài ra, một bức thư được gửi cùng với bảng khảo sát để làm rõ mục đích của nghiên cứu với nội dung cam kết về bảo mật và ẩn danh đối với các câu trả lời của tất cả người tham gia, nhằm bảo vệ thông tin của họ. Tổng cộng có 273 bảng khảo sát thu thập được từ ngày 01/08/2023 đến ngày 01/09/2023. Đối với mô hình cấu trúc tuyến tính SEM, thì cỡ mẫu thích hợp để sử dụng cho mô hình SEM là từ 250 - 500 quan sát (Schumacker & Lomax, 2004). Sau khi loại bỏ các câu trả lời không phù hợp, có 265

phiếu được sử dụng để kiểm định, đạt kích thước mẫu cần thiết để phân tích mô hình SEM. 16 thang đo được áp dụng cho ba khía cạnh của mô hình nghiên cứu trong Bảng 1.

Có 03 định nghĩa được xây dựng và áp dụng trong mô hình là: Hành vi khiếm nhã, kiệt sức trong học tập và sự tha thứ (Xem Bảng 1) cùng với những câu hỏi gọn lọc thông tin cơ bản về giới tính, ngành học và năm hiện tại của bậc học.

Bảng 1

Các thang đo và chỉ tiêu đánh giá mô hình cấu trúc

Thang đo	Nguồn	Số lượng	VIF	R ²	Q ²
Hành vi khiếm nhã (INCI)	Cortina, Magley, Williams, và Langhout (2001)	6	1.655 - 2.362		
Sự tha thứ (FORG)	Harrison-Walker (2019)	3	1.902 - 2.994	0.123	0.114
Kiệt sức trong học tập (AB)	Demerouti, Mostert, và Bakker (2010)	7	1.789 - 2.463	0.254	0.054

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của nhóm nghiên cứu

Trong 265 mẫu khảo sát hợp lệ, tỷ lệ sinh viên nữ tham gia khảo sát đạt 72% (191 sinh viên), trong khi đó, tỷ lệ sinh viên nam là 28% (74 sinh viên). Đa số người tham gia khảo sát là sinh viên năm 2 chiếm 57% (150 sinh viên), năm 3 chiếm 22% (58 sinh viên), năm 4 trở lên chiếm 11% (29). Sinh viên năm 1 là 10% (28 sinh viên). 39 sinh viên ngành khoa học tự nhiên và kỹ thuật (chiếm 15%), 163 sinh viên ngành Kinh tế - Quản trị (chiếm 62%), 38 sinh viên ngành Khoa học xã hội và nhân văn (chiếm 14%), 25 sinh viên ngành Y dược (chiếm 9%). Những tỷ lệ này được cho là phù hợp với đặc điểm của sinh viên trong môi trường giáo dục (chi tiết trong Bảng 2).

Bảng 2

Tóm tắt dữ liệu mẫu khảo sát

Chỉ tiêu	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
<i>Nam</i>	74	28
<i>Nữ</i>	191	72
Năm học		
<i>Năm 1</i>	28	10
<i>Năm 2</i>	150	57
<i>Năm 3</i>	58	22
<i>Năm 4 trở lên</i>	29	11
Ngành học		
<i>Khoa học tự nhiên và kỹ thuật</i>	39	15
<i>Kinh tế - Quản trị</i>	163	62
<i>Khoa học xã hội và nhân văn</i>	38	14
<i>Y dược</i>	25	9

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của nhóm nghiên cứu

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Mô hình đo lường

Bảng 3

Tóm tắt số liệu kết quả đo lường độ tin cậy thang đo, giá trị hội tụ và phân biệt

Thang đo	α	λ		CR	AVE	AB	FORG	INCI
		min	max					
AB	0.885	0.728	0.834	0.911	0.593			
FORG	0.874	0.855	0.915	0.923	0.799	0.559		
INCI	0.867	0.723	0.822	0.901	0.602	0.276	0.401	

Ghi chú: α : Hệ số Cronbach's Alpha; λ : Hệ số tải ngoại; CR: Độ tin cậy tổng hợp; AVE: Phương sai trích trung bình
 Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu từ phần mềm SmartPLS

4.2. Đánh giá mô hình đo lường

Hệ số phóng đại phương sai (VIF) thể hiện cường độ biến dạng của số liệu phân tích. Nói cách khác, VIF càng thấp, đa cộng tuyến càng ít xuất hiện, độ tin cậy về phương sai càng cao (Bảng 3). Giá trị VIF trên 5 dựa vào phương pháp PLS-SEM thì đa cộng tuyến có thể xuất hiện nghiêm trọng (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011). Phạm vi từ 1.655 đến 2.994 (Bảng 1) cho thấy mức độ liên kết giữa các biến dự báo không vượt quá giới hạn được phê duyệt. Vì vậy, không có hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình nghiên cứu.

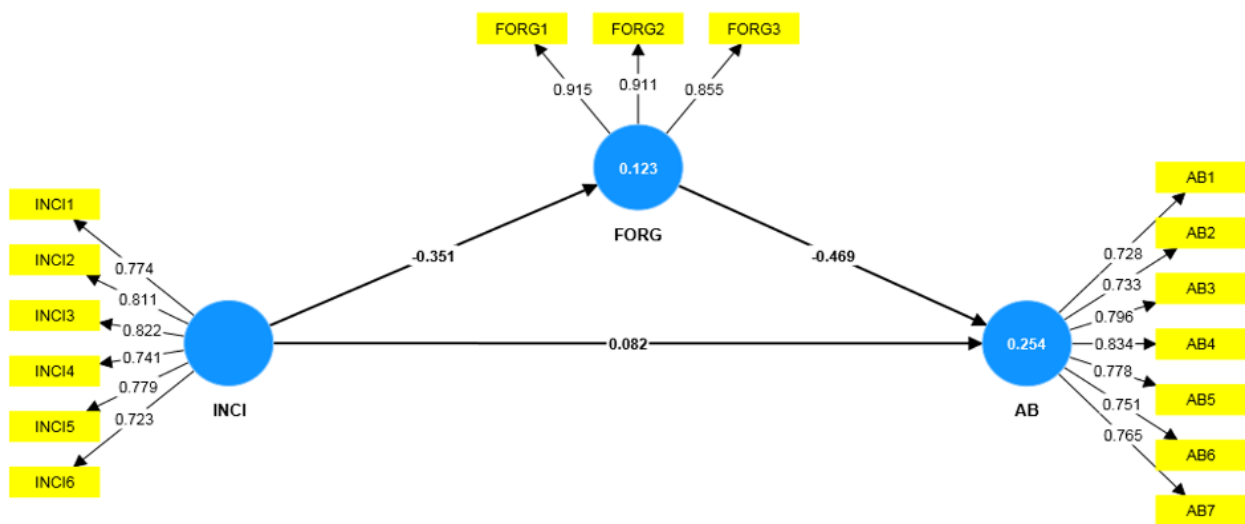
4.3. Đánh giá mô hình cấu trúc

Vì dữ liệu được phân tích trong PLS-SEM được giả định là không phân phối chuẩn, nên ý nghĩa của các hệ số như hệ số đường dẫn không thể được kiểm tra bằng cách sử dụng phép thử tham số trong phân tích hồi quy. Thay vào đó, PLS-SEM là một phương pháp phi tham số và do đó, bootstrapping được sử dụng để xác định ý nghĩa thống kê (Chin, 1998). Để kiểm tra xem hệ số đường dẫn có khác biệt đáng kể so với 0, giá trị T được tính toán thông qua Bootstrapping. Trong nghiên cứu này, kỹ thuật Bootstrapping phi tham số được kiểm định lặp lại 5,000 lần để đảm bảo yêu cầu kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính. Từ Bảng 4, kết quả cho thấy, trong số 04 giả thuyết ban đầu, có 03 giả thuyết đáp ứng các điều kiện chấp nhận giả thuyết (giá trị $P < 0.05$ hay ý nghĩa thống kê ở mức 95%). Chúng bao gồm các giả thuyết H2, H3, H4. Giả thuyết còn lại H1 có giá trị $P > 0.05$. Vì vậy, nó không được chấp nhận.

Bảng 4

Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Mối quan hệ	β	Giá trị T	Giá trị P	Kết luận
H1	Hành vi khiếm nhã -> Kiệt sức trong học tập	0.082	1.539	0.124	Bác bỏ
H2	Hành vi khiếm nhã -> Sự tha thứ	-0.351	7.580	0.000	Chấp nhận
H3	Sự tha thứ -> Kiệt sức trong học tập	-0.469	9.489	0.000	Chấp nhận
H4	Sự tha thứ * Hành vi khiếm nhã -> Kiệt sức trong học tập	0.165	5.849	0.000	Chấp nhận



Hình 2. Kết quả kiểm định mô hình

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

4.4. Thảo luận

Với bối cảnh nghiên cứu, vai trò của trường đại học là cốt lõi trong việc điều hòa cũng như tạo điều kiện cho việc giảm thiểu ảnh hưởng tiêu cực của hành vi khiếm nhã. Bên cạnh đó, nghiên cứu này cũng tiến hành khám phá tác động của sự tha thứ như vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã và kiệt sức trong học tập. Cấu trúc của nghiên cứu này được xem là phù hợp và có triển vọng trong việc áp dụng giải thích tác động đa chiều của các yếu tố, và đã được xác thực rõ ràng qua phân tích các mô hình dữ liệu thực nghiệm. Kết quả chỉ ra rằng sự tha thứ làm giảm trạng thái kiệt sức trong quá trình học tập của sinh viên ($t = 9.489$, $\beta = -0.469$). Tương đồng với quan điểm của Wang, Chung, và Fang (2021), nghiên cứu này chứng minh rằng các kết quả về mối tương quan tiêu cực giữa sự tha thứ và sự kiệt sức. Điều này ngụ ý rằng quyết định thực hiện hành động trả đũa và sự tức giận, mất kiểm soát có thể gây nên hiện trạng cạn kiệt cảm xúc (Wang & ctg., 2021). Tuy nhiên, cần có các nghiên cứu dựa trên bằng chứng có hệ thống để xác minh rằng sự tha thứ có thể tạo động lực cho việc phát triển sức khỏe tâm lý (Low & ctg., 2019).

Không chỉ vậy, nghiên cứu này đồng thời xác minh mối quan hệ giữa hành vi khiếm nhã tác động đến sự tha thứ ($\beta = -0.351$). Cường độ quan hệ này cũng được thể hiện trong nghiên cứu của Dalgiç (2022). Với những tác động của hành vi khiếm nhã, xu hướng lựa chọn tha thứ là một yếu tố cốt lõi giúp cải thiện trạng thái căng thẳng tâm lý, bởi vì bằng cách này, nó ngăn chặn sự mất kiểm soát cảm xúc, cá nhân có thể điều hòa trạng thái, ngăn những hành vi tiêu cực xảy ra. Vấn đề này cũng được đơn giản hoá bằng lý thuyết bản sắc xã hội (Bhattacharya, Rao, & Glynn, 1995).

Hơn thế nữa, kết quả chỉ ra rằng trung gian sự tha thứ làm giảm bớt sự tiêu cực của hành vi khiếm nhã đến kiệt sức trong học tập của sinh viên ($\beta = 0.165$). Thậm chí, kết quả này còn chỉ ra rằng, có khả năng làm giảm hệ quả từ hành vi khiếm nhã nếu nạn nhân có xu hướng tha thứ cao dù liên tục gặp phải điều đó (Bennett & Cox, 2014). Tuy nhiên, sự tha thứ chỉ là yếu tố trung gian một phần, có thể sẽ còn có các yếu tố trung gian khác, chẳng hạn như hợp tác (Balaji, Jiang, Singh, & Jha, 2020), và sự hỗ trợ của bạn bè đồng trang lứa (Han & ctg., 2020).

Điều bất ngờ là sự liên kết giữa hành vi khiếm nhã và kiệt sức trong học tập bị bác bỏ ($p = 0.1240$). Kết quả của Bai và cộng sự (2020), phát hiện của Lee, Sung, Ahn, và Kim (2019) hoặc số liệu trong bối cảnh của Cahyadi, Hendryadi, và Suryani (2021) cho thấy rằng sau khi trải qua

hành vi khiếm nhã ở trường học, sinh viên có xu hướng thể hiện mức độ kiệt sức trong học tập cao hơn. Các phát hiện cho thấy hành vi khiếm nhã ở môi trường giáo dục có thể tạo ra căng thẳng và góp phần gây ra những kết quả tiêu cực về tâm lý và học tập. Tuy nhiên, phát hiện này lại là điểm nhấn khi hành vi khiếm nhã lại không phải là thành phần ảnh hưởng tiêu cực đến kiệt sức trong học tập ($\beta = 0.289$). Lý giải cho điều này, hành vi khiếm nhã thường được tiếp cận dưới dạng hành vi có tính chất vô ý, rất khó để đo lường mức độ bởi nó phụ thuộc vào bản thân đánh giá của mỗi người. Hơn thế nữa, hành vi khiếm nhã cũng là một hành động rất khó để có thể xác định bởi nó thường mang tính chất mơ hồ, không rõ ràng. Như một hệ quả, đối với các sinh viên thực hiện khảo sát, dấu rằng họ đã có thể từng gặp phải hành vi khiếm nhã, tuy nhiên, họ lại không mấy bận tâm tới việc này đến mức suy kiệt, gây ảnh hưởng đến học tập. Mặt khác, những hành vi khiếm nhã mang tính chất vô tình, không rõ ràng thông thường cũng không quá tiêu cực đến mức ảnh hưởng tinh thần dẫn tới giảm sút trong quá trình tham gia học tập. Ngoài ra, phát hiện này đã hỗ trợ một cơ chế khác, cũng có thể các mục tiêu hứng chịu hành vi khiếm nhã đã quá cạn kiệt để nỗ lực tham gia vào quá trình học, tạm dừng việc học tập trong ngắn hạn hay thậm chí là dài hạn để thoát khỏi những hành vi tiêu cực đến từ sự khiếm nhã nên không có báo cáo về việc ảnh hưởng đến học tập. Những kết quả này nhấn mạnh sự quan trọng của người quản lý giáo dục trong việc ngăn ngừa tình trạng kiệt sức, từ đó đảm bảo được sức khỏe tinh thần cho sinh viên.

5. Kết luận

Nghiên cứu này bổ sung nền tảng nghiên cứu về sự khiếm nhã của sinh viên trong môi trường đại học. Trước hết, các phát hiện của nghiên cứu phản ánh vững chắc về ảnh hưởng trong tất cả các phương diện được đề cập đến hành vi khiếm nhã của sinh viên. Điều này chứng tỏ rằng hành vi khiếm nhã, kiệt sức trong học tập và sự tha thứ là ba yếu tố cơ bản tạo ra tình trạng này. Thêm vào đó, nghiên cứu còn phát hiện ra hành vi khiếm nhã có sự kết nối trực tiếp đến sự tha thứ. Bằng cách tiếp cận từ góc độ sự tha thứ, nghiên cứu này xác định rằng sự tha thứ có thể hạn chế tác động tiêu cực của hành vi khiếm nhã và cải thiện kết quả về tâm lý, học tập. Tóm lại, các phát hiện cho thấy hành vi khiếm nhã ở trường học có thể tạo ra căng thẳng và góp phần gây ra những kết quả tiêu cực, cụ thể là kiệt sức trong học tập.

Theo đó, việc xây dựng môi trường mang tính đề cao sự tôn trọng và chuẩn mực sẽ giúp sinh viên tránh được ảnh hưởng tiêu cực từ hành vi khiếm nhã là cần thiết. Điều này đòi hỏi sự tương tác, hợp tác và tích cực xây dựng đến từ phía sinh viên, giảng viên, nhà quản lý giáo dục. Bằng cách áp dụng các đề xuất và chiến lược, cần tăng cường đào tạo về giá trị sống, giá trị của tinh thần tha thứ, khuyến khích việc chia sẻ cảm xúc. Hơn thế nữa, các trường đại học có thể nâng cao phát triển các kỹ năng, xây dựng cộng đồng hỗ trợ từ gia đình, bạn bè, giảng viên và chuyên gia, định hình mục tiêu học tập cụ thể để thay đổi tích cực hơn thực trạng học tập hiện tại.

Mặc dù số lượng mẫu trong khảo sát đạt mức tương đối, đạt yêu cầu theo đề xuất của Hair, Hult, Ringle, và Sarstedt (2021), đáng chú ý rằng tất cả dữ liệu thu thập đều từ sinh viên tại Thành phố Hồ Chí Minh. Để có thể đạt được độ phủ cao hơn, trong tương lai, cần mở rộng việc thu thập thông tin để không chỉ đại diện cho một khu vực hẹp mà còn phản ánh nhiều khu vực đa dạng hơn, mang tính đại diện hơn. Không dừng lại ở đó, nghiên cứu còn tập trung chủ yếu vào trung gian sự tha thứ giảm thiểu tác động tiêu cực của hành vi khiếm nhã đến kiệt sức trong học tập của sinh viên, tuy nhiên vẫn còn có các yếu tố trung gian khác chưa thực sự được đề cập hay tìm hiểu sâu. Điều này có thể gây ra việc giới hạn đối với việc phát hiện các khe hở mới. Bất chấp những hạn chế, các khám phá của nghiên cứu này có thể mở rộng kiến thức của chúng ta về mặt giải thích cơ chế kiệt sức trong học tập và làm rõ mối quan hệ giữa sự thiếu văn minh trong trường cũng như về sự tha thứ.

Tài liệu tham khảo

- Abas, N. A. H., Lin, M. H., Otto, K., Idris, I., & Ramayah, T. (2021). Academic incivility on job satisfaction and depressivity: Can supervisory support be the antidote? *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13(4), 1198-1212.
- Akella, D., & Eid, N. (2021). An institutional perspective on workplace incivility: Case studies from academia. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 16(1), 54-75.
- Alberts, H. C., Hazen, H. D., & Theobald, R. B. (2010). Classroom incivilities: The challenge of interactions between college students and instructors in the US. *Journal of Geography in Higher Education*, 34(3), 439-462.
- Al-Jubouri, M. B., Samson-Akpan, P., Al-Fayyadh, S., Machuca-Contreras, F. A., Unim, B., Stefanovic, S. M., ... Almazan, J. (2021). Incivility among nursing faculty: A multi-country study. *Journal of Professional Nursing*, 37(2), 379-386.
- Bai, Q., Liu, S., & Kishimoto, T. (2020). School incivility and academic burnout: The mediating role of perceived peer support and the moderating role of future academic self-salience. *Frontiers in Psychology*, 10, Article 3016.
- Balaji, M. S., Jiang, Y., Singh, G., & Jha, S. (2020). Letting go or getting back: How organization culture shapes frontline employee response to customer incivility. *Journal of Business Research*, 111, 1-11.
- Barcaccia, B., Pallini, S., Baiocco, R., Salvati, M., Saliani, A. M., & Schneider, B. H. (2018). Forgiveness and friendship protect adolescent victims of bullying from emotional maladjustment. *Psicothema*, 30(4), 427-433.
- Bennett, R. J., & Cox, S. U. S. I. E. S. (2014). Forgoing the sweetness of revenge for the healthy choice of forgiveness. In R. A. Giacalone & M. D. Promislo (Eds.), *Handbook of unethical work behavior: Implications for individual well-being* (pp. 44-55). New York, NY: Routledge.
- Bhattacharya, C. B., Rao, H., & Glynn, M. A. (1995). Understanding the bond of identification: An investigation of its correlates among art museum members. *Journal of Marketing*, 59(4), 46-57.
- Bies, R. J., Barclay, L. J., Tripp, T. M., & Aquino, K. (2016). A systems perspective on forgiveness in organizations. *The Academy of Management Annals*, 10(1), 245-318.
- Bjorklund, W. L., & Rehling, D. L. (2009). Student perceptions of classroom incivility. *College Teaching*, 58(1), 15-18.
- Booth, E., Rusciano, J., & Aschenbrenner, A. B. (2021). *Civility, forgiveness, and personality characteristics: Exploring the relationships of these concepts in nursing education and practice*. Truy cập ngày 10/05/2023 tại <http://digital.library.wisc.edu/1793/82615>
- Cahyadi, A., Hendryadi, H., & Suryani, S. (2021). Thoughts on incivility. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 8(1), 129-142.
- Cañadas-De la Fuente, G. A., Vargas, C., San Luis, C., García, I., Cañadas, G. R., & Emilia, I. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52(1), 240-249.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295-336.

- Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., & Lee, K. H. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888-2912.
- Citrome, L., Walling, D., Zeni, C., Komaroff, M., & Park, A. (2020). 146 Efficacy and safety of the asenapine transdermal patch, HP-3070, for schizophrenia: A Phase 3, randomized, placebo-controlled, inpatient study. *CNS Spectrums*, 25(2), 293-293.
- Clark, C. M. (2019). Fostering a culture of civility and respect in nursing. *Journal of Nursing Regulation*, 10(1), 44-52.
- Clark, C. M., Juan, C. M., Allerton, B. W., Otterness, N. S., Jun, W. Y., & Wei, F. (2012). Faculty and student perceptions of academic incivility in the people's republic of China. *Journal of Cultural Diversity*, 19(3), 85-93.
- Connelly, R. J. (2009). Introducing a culture of civility in first-year college classes. *The Journal of General Education*, 58(1), 47-64.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Dalgıç, A. (2022). The effects of customer incivility and employee incivility on depersonalization: The mediation effect of forgiveness. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 8(3), 307-317.
- Demerouti, E., Mostert, K., & Bakker, A. B. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 209-222.
- Di Chiacchio, C., De Stasio, S., & Fiorilli, C. (2016). Examining how motivation toward science contributes to omitting behaviours in the Italian PISA 2006 sample. *Learning and Individual Differences*, 50, 56-63.
- Eka, N. G. A., & Chambers, D. (2019). Incivility in nursing education: A systematic literature review. *Nurse Education in Practice*, 39, 45-54.
- Enright, R., & The Human Development Study Group. (1991). The moral development of forgiving. In W. Kurines & J. Gewirtz (Eds.), *The handbook of moral behavior and development* (pp. 123-151). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Fiorilli, C., Galimberti, V., De Stasio, S., Di Chiacchio, C., & Albanese, O. (2014). L'utilizzazione dello School Burnout Inventory (SBI) con studenti italiani di scuola superiore di primo e secondo grado. *Psicologia Clinica Dello Sviluppo*, 18(3), 403-424.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gerlsma, C., & Lugtmeyer, V. (2018). Offense type as determinant of revenge and forgiveness after victimization: Adolescents' responses to injustice and aggression. *Journal of School Violence*, 17(1), 16-27.
- Glenn, C. T., & Pieper, B. (2019). Forgiveness and spiritual distress: Implications for nursing. *Journal of Christian Nursing*, 36(3), 185-189.
- Gorgievski, M. J., Halbesleben, J. R., & Bakker, A. B. (2011). Expanding the boundaries of psychological resource theories. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 1-7.

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). The use of Partial Least Squares (PLS) to address marketing management topics. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 135-138.
- Han, H., Quan, W., Al-Ansi, A., Chung, H., Ngah, A. H., Ariza-Montes, A., & Vega-Muñoz, A. (2020). A theoretical framework development for hotel employee turnover: Linking trust in supports, emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment at workplace. *Sustainability*, 12(19), Article 8065.
- Harrison-Walker, L. J. (2019). The critical role of customer forgiveness in successful service recovery. *Journal of Business Research*, 95(C), 376-391.
- Heffernan, T., & Bosetti, L. (2021). Incivility: The new type of bullying in higher education. *Cambridge Journal of Education*, 51(5), 641-652.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 116-122.
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2000). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior, revised and expanded* (pp. 57-81). New York, NY: Routledge.
- 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), Article 3237.
- Kang, M., & Gong, T. (2019). Dysfunctional customer behavior: Conceptualization and empirical validation. *Service Business*, 13(4), 625-646.
- 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.
- Khan, M. S., Elahi, N. S., & Abid, G. (2021). 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*, 11(4), 1107-1119.
- Lee, E. J., Sung, M. H., Ahn, H. K., & Kim, Y. A. (2019). Effect of incivility, resilience, and social support experienced by nursing students on burnout in clinical practice. *Korean Journal of Women Health Nursing*, 25(1), 86-98.
- Lee, Y. H., Richards, K. A. R., & Washburn, N. S. (2020). Emotional intelligence, job satisfaction, emotional exhaustion, and subjective well-being in high school athletic directors. *Psychological Reports*, 123(6), 2418-2440.
- Liu, W., Zhou, Z. E., & Che, X. X. (2019). Effect of workplace incivility on OCB through burnout: The moderating role of affective commitment. *Journal of Business and Psychology*, 34(5), 657-669.
- Low, Z. X., Yeo, K. A., Sharma, V. K., Leung, G. K., McIntyre, R. S., Guerrero, A., ... Ho, R. C. (2019). Prevalence of burnout in medical and surgical residents: A meta-analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(9), Article 1479.

- MacDonald, B. J. (2019). *State forgiveness and its influence on burnout in dutch workers social, health, and organisational psychology (Work & organisation track)* (Master's thesis). Utrecht University, Utrecht, Netherlands.
- Madsen, S. R., Gygi, J. C., Hammond, S. C., & Plowman, S. F. (2009). Forgiveness as a workplace intervention: The literature and a proposed framework. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 10(2), 246-262.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- McClendon, J., Lane, S. R., & Flowers, T. D. (2021). Faculty-to-faculty incivility in social work education. *Journal of Social Work Education*, 57(1), 100-112.
- Nguyen A. T. L., Nguyen, A. D. Q., & Pham, M. (2023). Relationship between incivility behavior, subjective well-being and the mediating role of emotions: A case study at universities in Vietnam. *VNUHCM Journal of Economics, Business and Law*, 7(2), 4490-4501.
- Pareek, S., Mathur, N., & Mangnani, K. (2016). Subjective and psychological well-being as related to dispositional and motivational forgiveness among adolescents. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 7(1), 125-128.
- Patel, S. E., & Chrisman, M. (2020, April). Incivility through the continuum of nursing: A concept analysis. *Nursing Forum*, 55(2), 267-274.
- Peasley, M. C., Hochstein, B., Britton, B. P., Srivastava, R. V., & Stewart, G. T. (2020). Can't leave it at home? The effects of personal stress on burnout and salesperson performance. *Journal of Business Research*, 117, 58-70.
- Salmela-Aro, K., Kiuru, N., Leskinen, E., & Nurmi, J. E. (2009). School Burnout Inventory (SBI) reliability and validity. *European Journal of Psychological Assessment*, 25(1), 48-57.
- Salmela-Aro, K., Savolainen, H., & Holopainen, L. (2009). Depressive symptoms and school burnout during adolescence: Evidence from two cross-lagged longitudinal studies. *Journal of Youth and Adolescence*, 38(10), 1316-1327.
- Salvador, R. (2019). Perceived forgiveness climate and punishment of ethical misconduct. *Management Decision*, 58(5), 797-811.
- Sauer, P. A., Thompson, C. E., & Verzella, M. M. (2018). Empowering nursing students to address incivility. *Clinical Simulation in Nursing*, 21, 40-45.
- 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*, 37(S1), S57-S88.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. New York, NY: Routledge.
- Segrist, D., Bartels, L. K., & Nordstrom, C. R. (2018). "But everyone Else is doing it." A social norms perspective on classroom incivility. *College Teaching*, 66(4), 181-186.
- Silva, R. S., Caldeira, S., Coelho, A. N., & Apóstolo, J. L. A. (2020). Forgiveness facilitation in palliative care: A scoping review. *JBIEvidence Synthesis*, 18(11), 2196-2230.
- Sliter, M. T., & Boyd, E. M. (2014). Two (or three) is not equal to one: Multiple jobholding as a neglected topic in organizational research. *Journal of Organizational Behavior*, 35(7), 1042-1046.

- Tarraf, R. C., McLarnon, M. J., & Finegan, J. E. (2019). Dispositional mindfulness buffers against incivility outcomes: A moderated mediation model. *Personality and Individual Differences*, 138, 140-146.
- Taşkaya, S., & Aksoy, A. (2021). A bibliometric analysis of workplace incivility in nursing. *Journal of Nursing Management*, 29(3), 518-525.
- Tricahyadinata, I., Hendryadi, H., Suryani, S., ZA, S. Z., & Riadi, S. S. (2020). Workplace incivility, work engagement, and turnover intentions: Multi-group analysis. *Cogent Psychology*, 7(1), Article 1743627.
- Tripp, T. M., Bies, R. J., & Aquino, K. (2007). A vigilante model of justice: Revenge, reconciliation, forgiveness, and avoidance. *Social Justice Research*, 20(1), 10-34.
- Ugwu, F. O., Onyishi, I. E., Ugwu, L. E., Mazei, J., Ugwu, J., Uwouku, J. M., & Ngbea, K. M. (2023). Supervisor and customer incivility as moderators of the relationship between job insecurity and work engagement: Evidence from a new context. *Economic and Industrial Democracy*, 44(2), 504-525.
- Van Dyke, C. J., & Elias, M. J. (2007). How forgiveness, purpose, and religiosity are related to the mental health and well-being of youth: A review of the literature. *Mental Health, Religion and Culture*, 10(4), 395-415.
- Vuolo, J. (2018). Student nurses' experiences of incivility and the impact on learning and emotional wellbeing. *Journal of Nursing Education and Practice*, 8(4), 102-111.
- Wang, C. H., & Chen, H. T. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415-429.
- Wang, Y., Chung, M. C., & Fang, S. (2021). Post-traumatic distress and burnout among chinese school teachers: The mediating role of forgiveness. *Frontiers in Psychology*, 12, Article 642926.
- Wulandari, I., & Megawati, F. E. (2020, January). The role of forgiveness on psychological well-being in adolescents: A review. In *5th ASEAN Conference on Psychology, Counselling, and Humanities (ACPCH 2019)* (pp. 99-103). Paris, France: Atlantis Press.
- Yang, F. X., & Lau, V. M. C. (2019). Evil customers, an angel boss and cooperative coworkers: Burnout of frontline employees. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 1-10.
- Zhang, C. H., Li, G., Fan, Z. Y., Tang, X. J., & Zhang, F. (2021). Mobile phone addiction mediates the relationship between alexithymia and learning burnout in Chinese medical students: A structural equation model analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 14, 455-465.

