

Ảnh hưởng của sự chèn ép và sự hoài nghi đến ý định nghỉ việc trong các tổ chức thuộc lĩnh vực nhà hàng - khách sạn tại Việt Nam

The effects of mobbing and organizational cynicism on turnover intention: Evidence from the hospitality organizations in Vietnam

Trần Minh Duy^{1*}, Ngô Linh Ly²

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

²Trường Đại học Thủ Dầu Một, Bình Dương, Việt Nam

*Tác giả liên hệ, Email: tmduy@sgu.edu.vn

THÔNG TIN

DOI:10.46223/HCMCOUJS.
econ.vi.19.8.2947.2024

Ngày nhận: 02/09/2023

Ngày nhận lại: 10/01/2024

Duyệt đăng: 30/01/2024

Mã phân loại JEL:

C30; D23; L20; M51

TÓM TẮT

Ngành nhà hàng - khách sạn sau đại dịch Covid-19 chịu nhiều thiệt hại đáng kể về nhân lực và bài toán duy trì nguồn nhân lực để phục hồi và phát triển đã trở thành thách thức cho các doanh nghiệp này. Sự chèn ép và sự hoài nghi trong tổ chức là một khái niệm nhận được nhiều quan tâm gần đây nhưng chưa được lưu tâm nhiều tại Việt Nam. Nghiên cứu này được thực hiện với mẫu khảo sát là 400 người lao động đang làm việc trong lĩnh vực nhà hàng - khách sạn tại 03 thành phố của Việt Nam. Các giả thuyết được kiểm định bằng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự chèn ép trong công việc gây ra nhiều hậu quả tiêu cực và phải kể đến đầu tiên là ý định thôi việc của người lao động. Ngoài ra, sự hoài nghi đối với tổ chức cũng có tác động tương tự và còn thể hiện các vai trò trung gian làm tăng cường các yếu tố không mong muốn của tổ chức. Từ đó, nghiên cứu này không những đóng góp về mặt học thuật mà còn đề xuất một số hàm ý quản trị, đó là các tổ chức nên có giải pháp để hạn chế sự chèn ép trong công việc và giảm sự hoài nghi của người lao động.

ABSTRACT

After the Covid-19 pandemic, the hospitality industry suffered significant human resource losses, and the issue of maintaining human resources to recover and develop became a challenge for these organizations. Mobbing and organizational cynicism have received much attention recently due to their adverse effects but have not received much attention in Vietnam. This study was conducted with a sample of 400 workers working in the hospitality sector in three cities in Vietnam. The hypotheses were tested using Structural Equation Modeling (SEM). The results of this study revealed that mobbing causes many negative consequences, most of which are employee turnover intention. In addition, organizational cynicism has a similar effect and exhibits mediating roles that strengthen the undesirable elements of the organizations. Since then, this study not only contributes to the theoretical framework but also proposes some management implications, which are that organizations should have solutions to limit mobbing at work and reduce organizational cynicism.

Từ khóa:

cảm giác xa cách với tổ chức; sự chèn ép trong tổ chức; sự hoài nghi đối với tổ chức; sự định danh với tổ chức; ý định thôi việc

Keywords:

work alienation; organizational cynicism; mobbing; organizational identification; turnover intention

1. Giới thiệu

Tình trạng thôi việc hàng năm trong tổ chức đã không còn quá xa lạ và diễn ra thường xuyên. Tuy nhiên, nếu tỷ lệ thôi việc của người lao động ở mức cao thì có thể làm phát sinh thêm chi phí, từ đó dẫn đến các hệ quả không tốt cho tổ chức như lãng phí tài chính, hiệu quả hoạt động giảm sút, suy giảm tinh thần làm việc, hao mòn lực lượng lao động (Boyne, James, John, & Petrovsky, 2011; Park & Shaw, 2013) và quan trọng hơn là có thể làm tổn hại đến nguồn vốn trí tuệ của tổ chức (Stovel & Bontis, 2002). Các nghiên cứu từ lâu cho thấy, để kiểm soát tốt tình trạng này thì cần quan tâm đến ý định thôi việc và ngăn ngừa trước khi nó trở thành hành động thực tế (Abbasi & Hollman, 2000; Mobley, Griffeth, Hand, & Meglino, 1979; Park & Shaw, 2013; Skelton, Nattress, & Dwyer, 2019; Stovel & Bontis, 2002). Ý định thôi việc bị tác động bởi khá nhiều nguyên nhân trong đó có tình trạng chèn ép trong công việc. Đây là một hiện tượng tiêu cực đã và đang diễn ra tại nơi làm việc, không thể tránh khỏi và diễn ra khắp nơi trên thế giới (Leymann, 1990). Ở một mức độ nào đó, nó sẽ làm cho nạn nhân cảm thấy tiêu cực dẫn đến những hậu quả khó lường và cả ý định thôi việc (Bedük, Eryeşil, & Altınışık, 2017; Ertureten, Cemalcilar, & Aycan, 2013; Tekin & Özdemir, 2018). Mặt khác, sự hoài nghi đối với tổ chức cũng đang là một vấn đề gần đây được lưu tâm vì nó có thể gây nhiều hậu quả nguy hiểm, ví dụ như các cảm xúc, thái độ, ý định và hành vi không tốt dành cho chính tổ chức mình đang làm việc (Akar, 2019; Andersson & Bateman, 1997; Brandes, Dharwadkar, & Dean, 1999; Chiaburu, Peng, Oh, Banks, & Lomeli, 2013; Dean Jr, Brandes, & Dharwadkar, 1998). Không những ảnh hưởng trực tiếp, sự hoài nghi còn có thể đóng vai trò trung gian làm tăng cường các yếu tố tiêu cực như ý định thôi việc (Abraham, 2000; Jiang, Chen, Sun, & Yang, 2017; Li & Chen, 2018; Murad, Jiatong, Shahzad, & Syed, 2021). Tuy nhiên, thực tế rằng các nghiên cứu tại Việt Nam về vấn đề sự chèn ép, sự hoài nghi và các ảnh hưởng của chúng đến ý định thôi việc chưa được quan tâm tương xứng và số lượng các nghiên cứu dạng này vẫn còn khá hạn chế (Nguyen, Teo, Grover, & Nguyen, 2017; Nguyen, Teo, Grover, & Nguyen, 2019).

Theo nghiên cứu của De Smet, Dowling, Mugayar-Baldocchi, và Schaninger (2021), ngành dịch vụ nhà hàng - khách sạn là một trong những ngành trên thế giới có tỷ lệ nghỉ việc cao do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 với tỷ lệ 47%. Tương tự tại Việt Nam, tỷ lệ dự định thôi việc trong ngành này là 67% (Donnelly, 2022). Hiện tại, tuy tình hình dịch bệnh gần như đã được kiểm soát và kinh tế đã có dấu hiệu phục hồi nhưng việc giữ chân người lao động thuộc khối ngành nghề này trở thành chủ đề được quan tâm vì trong thực tế sẽ cần nguồn nhân lực vững chắc để phát triển trở lại (Hoài Nam, 2023). Từ đây, đặt ra câu hỏi liệu trong các tổ chức tại Việt Nam nói chung và lĩnh vực nhà hàng - khách sạn nói riêng thì sự chèn ép, sự hoài nghi và ý định thôi việc thực sự có mối quan hệ với nhau hay không? Thêm nữa, liệu các giải pháp quản trị nguồn nhân lực được áp dụng hiện nay có còn đủ sâu và rộng để giữ chân người lao động trong các tổ chức, đặc biệt là các tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực nhà hàng - khách sạn trong giai đoạn hậu Covid-19 hay không? Chính vì những lý do trên, nghiên cứu này đặt trọng tâm vào sự chèn ép trong công việc và sự hoài nghi đối với tổ chức, với mục tiêu chính làm rõ những vấn đề đang được quan tâm này cũng như góp phần làm giảm đi khoảng trống nghiên cứu còn khá lớn. Hơn nữa, khi lựa chọn bối cảnh nghiên cứu là các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực nhà hàng - khách sạn tại Việt Nam, chúng tôi kỳ vọng đưa ra được các hàm ý quản trị để các nhà quản trị của ngành nghề này có thể tham khảo nhằm đề ra được nhiều giải pháp tốt hơn trong việc duy trì và phát triển nguồn nhân lực cho tổ chức của mình.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Lý thuyết trao đổi xã hội

Thuyết Trao Đổi Xã Hội (Social Exchange Theory - sau đây sẽ được gọi tắt là SET) tập trung vào sự trao đổi xã hội giữa hai bên với nhau và đưa ra những dự đoán về hành vi trong môi

quan hệ trao đổi này. Blau (1968) và Homans (1974) cho rằng quá trình trao đổi xã hội nhằm đạt được sự cân bằng đó là khi một bên nhận thức được sự hợp lý giữa chi phí với phần thưởng và sẽ cảm thấy hài lòng. Blau (1968) cho rằng thuyết SET có thể được vận dụng để giải thích về thái độ, tình cảm và hành vi của con người trong tổ chức, ví dụ như cảm nhận về sự bất công, bất bình đẳng trong cư xử, sự bất nạt và cả ý định thôi việc trong tổ chức. Người lao động đặt kỳ vọng vào tổ chức cho nên tâm lý họ sẽ luôn có sự đánh giá và cảm nhận về mối quan hệ trao đổi xã hội với tổ chức và chính các cảm nhận này định hướng thái độ và hành vi của họ. Liên quan đến vấn đề thôi việc, đó là khi người lao động cảm thấy sự trao đổi xã hội với tổ chức của mình không đạt như kỳ vọng, nghĩa là họ cảm thấy không hài lòng về mối quan hệ này và muốn từ bỏ. Nghiên cứu gần đây của De Smet và cộng sự (2021); Donnelly (2022) cũng cho thấy nhu cầu cần được tổ chức quan tâm đã nhiều hơn với thời đại trước. Trong bối cảnh của nghiên cứu này, thuyết SET được vận dụng nhằm khẳng định rằng các nguyên nhân gần đây như sự chèn ép trong công việc sẽ dẫn sự không hài lòng về mối quan hệ trao đổi xã hội và kéo theo đó là sự hoài nghi đối với tổ chức và ý định thôi việc.

2.2. Sự chèn ép trong công việc và các ảnh hưởng đến tổ chức

Một cách tổng quan, “mobbing” được hiểu là sự bắt nạt, chèn ép hoặc quấy rối (sau đây sẽ gọi tắt là sự chèn ép). Leymann (1996) định nghĩa sự chèn ép trong công việc là một tương tác xã hội trong môi trường làm việc; trong đó một cá nhân bị công kích bởi một hay nhiều người khác một cách thường xuyên và liên tục trong một khoảng thời gian, dẫn đến việc cá nhân này rơi vào cảnh bí lồi và có khả năng bị loại bỏ khỏi nhóm hoặc tổ chức khá cao. Từ đó, có thể nhận thấy khi một người cảm nhận sự chèn ép này thì họ sẽ có xu hướng rời bỏ tổ chức nhiều và nhanh hơn, nghĩa là họ có ý định thôi việc cao hơn. Trong khuôn khổ của thuyết SET, khi có nhiều cảm nhận tiêu cực về mối quan hệ trao đổi xã hội thì người ta thường có xu hướng từ bỏ mối quan hệ đó. Các nghiên cứu gần đây cũng đã minh chứng rằng sự chèn ép có thể gây hại cho sự hòa hợp trong tổ chức, ý định thôi việc, giảm sự gắn kết với tổ chức và giảm sự hài lòng công việc (Coetzee & van Dyk, 2017; Elçi, Karabay, Alpkın, & Şener, 2014; Ertureten & ctg., 2013; Vega & Comer, 2005). Tuy nhiên chưa có nhiều các nghiên cứu dạng này tại Việt Nam (Nguyen & ctg., 2017; Nguyen & ctg., 2019) và đặt trong bối cảnh là các tổ chức trong lĩnh vực nhà hàng - khách sạn thì cũng chưa được tìm thấy. Vì thế, chúng tôi đề xuất giả thuyết như sau:

H1: Cảm nhận về sự chèn ép trong công việc có tác động cùng chiều đến ý định thôi việc của người lao động

Ngoài tác động đến ý định thôi việc, sự chèn ép cũng có thể gây ra những tiêu cực khác, trong đó có cả cảm giác xa cách với tổ chức (work alienation). Cảm giác xa cách với tổ chức được định nghĩa là một thái độ bàng quan dành cho tổ chức mình đang làm việc, cũng có thể hiểu đó là một trạng thái tâm lý phát sinh khi người lao động mất thiện cảm với công việc của họ (Ashforth, Harrison, & Corley, 2008; Hirschfeld & Feild, 2000; Nair & Vohra, 2009), nó phát sinh khi nhu cầu, giá trị, lý tưởng, khát khao hoặc mong đợi của người lao động không được thỏa mãn từ phía tổ chức (Zeffane, 1993). Vì vậy, giả thuyết được đề xuất như sau:

H2: Cảm nhận về sự chèn ép trong công việc có tác động cùng chiều đến cảm giác xa cách trong công việc của người lao động

Khái niệm được cho là hệ quả của sự chèn ép và tương phản với cảm giác xa cách đó là sự định danh bản thân gắn với hình ảnh tổ chức của người lao động (organizational identification), sau đây được gọi tắt là sự định danh với tổ chức. Khái niệm này được hiểu là người lao động sẽ liên hệ bản thân mình như là một thành viên trong tổ chức; hoặc hiểu đơn giản hơn là họ sẽ tự nhận thức và tự hào rằng mình là một phần của tổ chức (Ashforth & ctg., 2008;

Ashforth & Mael, 1989). Sự định danh của tổ chức là khái niệm trái ngược lại với cảm giác xa cách, do đó chúng tôi đề xuất giả thuyết:

H3: Cảm nhận về sự chèn ép trong công việc có tác động nghịch chiều đến sự định danh với tổ chức của người lao động

2.3. Sự chèn ép trong công việc tác động đến sự hoài nghi đối với tổ chức

Sự hoài nghi được hiểu như là một thái độ không tin tưởng hay không muốn phụ thuộc vào ai hoặc điều gì đó (Andersson & Bateman, 1997), và nó có thể do đặc tính nhân cách người đó hoặc là trải nghiệm của chính họ (Brandes & ctg., 1999). Theo Dean Jr và cộng sự (1998), sự hoài nghi đối với tổ chức (organizational cynicism) được xem như là thái độ tiêu cực mà người lao động dành cho tổ chức của mình làm việc và nó sẽ tiếp tục gia tăng khi tổ chức không thể tiếp tục giữ đúng cam kết cũng như sự nhất quán của mình (Johnson & O'Leary- Kelly, 2003). Vận dụng thuyết SET, Johnson và O'Leary- Kelly (2003) cho rằng sự hoài nghi này là biểu hiện cho sự nghi ngờ, đối lập với niềm tin, có thể là hệ quả không tốt của việc trao đổi xã hội không hiệu quả, dẫn đến việc không hài lòng và có xu hướng rời bỏ. Settoon, Bennett, và Liden (1996) đã gợi ý rằng ngoài yếu tố bất bình đẳng hay bất công, sự phân biệt đối xử hoặc chèn ép trong công việc cũng có thể gây ra sự hoài nghi đối với tổ chức vì người lao động sẽ nghi ngờ rằng liệu có xứng đáng bỏ ra chi phí bản thân để làm việc cho tổ chức hiện tại. Các nghiên cứu gần đây (Bedük & ctg., 2017; Munir, Ghafoor, & Rasli, 2016; Pelit & Pelit, 2014) cho thấy sự chèn ép trong công việc có ảnh hưởng trực tiếp và làm tăng sự hoài nghi đối với tổ chức của người lao động. Cũng theo Dean Jr và cộng sự (1998), bản chất sự hoài nghi là một khái niệm đa hướng (multidimensional) nên các mối khía cạnh của sự hoài nghi đôi khi là không nhất quán và có thể các tác động khác nhau lên tổ chức. Vì vậy, chúng tôi đề xuất các giả thuyết:

H4: Sự chèn ép trong công việc có tác động cùng chiều đến sự hoài nghi đối với tổ chức của người lao động về mặt tình cảm (a), trong hành động (b) và trong nhận thức (c)

2.4. Sự hoài nghi và các ảnh hưởng đến tổ chức

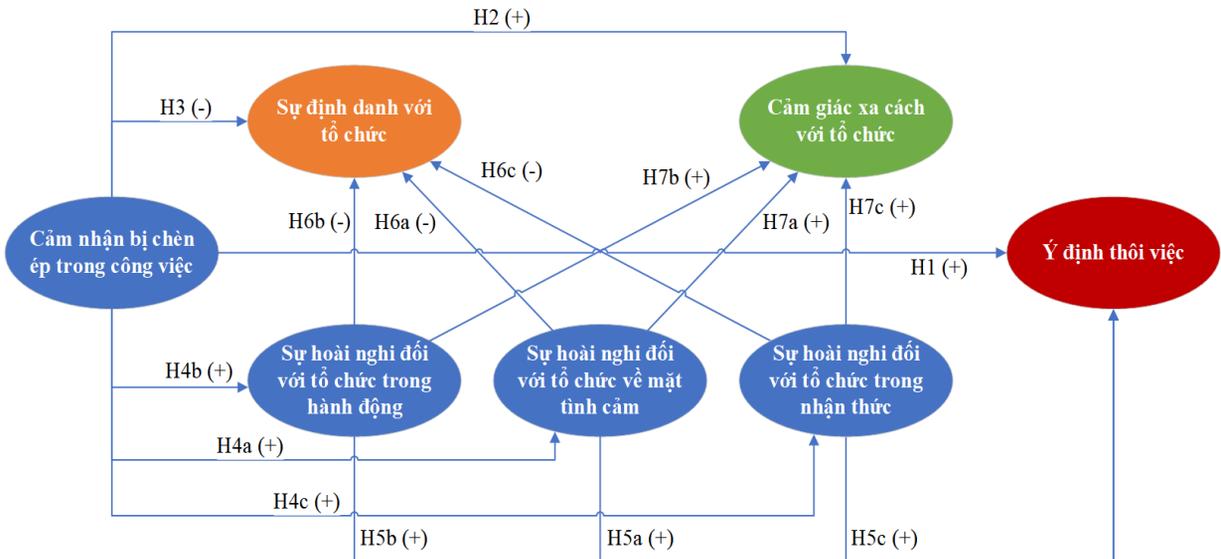
Sự hoài nghi với tổ chức là chủ đề được thảo luận trong những năm gần đây vì nó gây ra nhiều ảnh hưởng tiêu cực. Nghiên cứu của Johnson và O'Leary- Kelly (2003) khẳng định sự hoài nghi đối với tổ chức gây ra nhiều tác động tiêu cực đến thái độ của nhân viên như là sự hài lòng công việc, sự cam kết với tổ chức, hành vi công dân trong tổ chức, đồng thời dẫn đến tình trạng kiệt sức về tinh thần. Nghiên cứu Chiaburu và cộng sự (2013) cũng cho thấy tương tự, đó là sự hoài nghi có thể gây ra nhiều hệ lụy nguy hiểm đến với tổ chức trong đó có cả ý định thôi việc. Các nghiên cứu gần đây cho thấy sự hoài nghi đối với tổ chức có tác động trực tiếp và đồng thời cũng giữ vai trò trung gian tăng cường đến thái độ, hành vi và cả ý định thôi việc của người lao động (Bufquin, 2020; Munir & ctg., 2016; Tran, 2022). Nghiên cứu của Çaylak và Altuntas (2017) khẳng định rằng ba khía cạnh của sự hoài nghi có tác động khác nhau với ý định thôi việc.

Nghiên cứu tổng quan gần đây của Akar (2019) đã phát hiện ra sự hoài nghi của người lao động làm gia tăng nhận thức tiêu cực khi họ nghi ngờ về mối quan hệ trao đổi xã hội với tổ chức. Dean Jr và cộng sự (1998) đã gợi ý rằng sự hoài nghi đối với tổ chức là một trong những nguyên nhân gây ra cảm giác xa cách với tổ chức vì khi một người nào đó càng nghi ngờ về tổ chức của mình thì một trong những phản ứng của họ là cảm giác muốn xa cách (Jiang, Chen, Sun, & Li, 2019). Các nghiên cứu gần đây (Abraham, 2000; Koçoğlu, 2014; Li & Chen, 2018) cho thấy sự hoài nghi này cũng làm tăng cường cảm giác xa cách. Mặt khác, như đã đề cập ở trên, sự hoài nghi mang tính đa hướng cho nên chúng tôi đề ra các giả thuyết như sau:

H5: Sự hoài nghi đối với tổ chức về mặt tình cảm (a), trong hành động (b) và trong nhận thức (c) có tác động cùng chiều đến ý định thôi việc của người lao động

H6: Sự hoài nghi đối với tổ chức về mặt tình cảm (a), trong hành động (b) và trong nhận thức (c) có tác động nghịch chiều đến sự định danh với tổ chức của người lao động

H7: Sự hoài nghi đối với tổ chức về mặt tình cảm (a), trong hành động (b) và trong nhận thức (c) có tác động cùng chiều đến cảm giác xa cách với tổ chức của người lao động



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Lấy mẫu và thu thập dữ liệu

Khảo sát được thực hiện ẩn danh bằng cách gửi bảng câu hỏi cho những người lao động đang làm việc tại các doanh nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng hoặc khách sạn hoặc cả hai, tại ba thành phố lớn tại Việt Nam là TP.HCM, Vũng Tàu và Đà Nẵng. Thực tế, các nơi này hiện đang là điểm đến của lượng lớn du khách trong và ngoài nước. Các doanh nghiệp trong lĩnh vực nhà hàng và khách sạn ở đây cũng có nhu cầu lao động khá cao. Đối tượng khảo sát không bao gồm chủ doanh nghiệp và các lãnh đạo cấp cao nhất. Khảo sát được thực hiện thông qua công cụ trực tuyến Google Forms, thu được 61 trả lời. Nhận thấy việc thu thập bằng hình thức này chưa hiệu quả lắm nên chúng tôi đã tiếp tục thực hiện khảo sát trực tiếp từ ngày 01/03/2023 đến 01/05/2023. Số phiếu được phát hành là 400; thu về là 348 đạt tỷ lệ 87%; số phiếu không đạt yêu cầu là 09 và hợp lệ là 339 đạt tỷ lệ là 84.75% so với tổng số phiếu phát hành. Sau cùng, 400 kết quả khảo sát được chọn làm dữ liệu chính thức.

Bảng 1

Cơ cấu mẫu khảo sát

Đặc điểm	Chi tiết	%	Đặc điểm	Chi tiết	%
Giới tính	Nam	49.0%	Độ tuổi	19 - 24 tuổi	29.3%
	Nữ	51.0%		25 - 27 tuổi	21.5%
Trình độ học vấn	Trên đại học	14.3%		28 - 31 tuổi	27.8%
	Đại học/Cao đẳng	61.5%		32 tuổi trở lên	21.4%

Đặc điểm	Chi tiết	%	Đặc điểm	Chi tiết	%
	Khác	24.2%	Thâm niên kinh nghiệm	01 - 02 năm	21.2%
Chức vụ	Quản lý cấp trung	7.0%		03 - 04 năm	24.3%
	Quản lý cấp cơ sở	22.5%		05 - 07 năm	31.5%
	Hợp đồng dưới 01 năm	12.2%		Từ 08 năm trở lên	23.0%
	Chuyên viên/Nhân viên	58.3%	Thâm niên công tác ở tổ chức hiện tại	01 năm	21.8%
Địa điểm	TP.HCM	58.8%		02 năm	23.5%
	Vũng Tàu	26.0%		03 - 04 năm	27.2%
	Đà Nẵng	15.2%		Từ 05 năm trở lên	27.5%

Nguồn: Nhóm tác giả

3.2. Đo lường các biến nghiên cứu kế thừa từ các nghiên cứu

Cảm nhận về sự chèn ép trong công việc được đề xuất bởi Leymann (1996), đo lường với 05 câu hỏi. Thang đo cảm giác xa cách với tổ chức được đề xuất bởi Korman, Wittig-Berman, và Lang (1981), đo lường với 08 câu hỏi. Thang đo ý định thôi việc được đề xuất bởi Mobley, Horner, và Hollingsworth (1978), đo lường với 05 câu hỏi. Sự định danh với tổ chức được đề xuất bởi Edwards và Pececi (2007), đo lường với 06 câu hỏi. Thang đo sự hoài nghi đối với tổ chức được đề xuất bởi Brandes và cộng sự (1999), được đo lường với 11 câu hỏi. Thang đo sự hoài nghi đối với tổ chức bao gồm 03 thành phần chính, đó là: (a) sự hoài nghi đối với tổ chức về mặt tình cảm, (b) sự hoài nghi đối với tổ chức trong hành động và (c) sự hoài nghi đối với tổ chức trong nhận thức. Bảng câu hỏi sử dụng thang đo Likert 7 từ “Hoàn toàn không đồng ý” cho đến “Hoàn toàn đồng ý”. Các thang đo này không thêm hay bớt câu hỏi nhưng có chỉnh sửa về mặt dịch thuật từ tiếng Anh sang tiếng Việt để dễ hiểu hơn. Sau cùng, chúng tôi sử dụng phần mềm SPSS 22.0 và AMOS 24.0 để thực hiện phân tích về sau.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích EFA

Phân tích Cronbach's Alpha thì các biến quan sát đều giữ nguyên, chi tiết trong Bảng 2. Phân tích EFA được thực hiện với phép trích PCA và phép xoay vuông góc Varimax cho thấy hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0.6 nên được giữ nguyên.

Bảng 2

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Ký hiệu	Tên biến	Cronbach's Alpha	Tương quan biến tổng (min)	Tương quan biến tổng (max)
TI	Ý định thôi việc	0.910	0.716	0.844
OID	Sự định danh với tổ chức	0.906	0.684	0.799
WA	Cảm giác xa cách với tổ chức	0.925	0.677	0.804
MB	Cảm nhận về sự chèn ép trong công việc	0.917	0.750	0.814
OAC	Sự hoài nghi đối với tổ chức về mặt tình cảm	0.915	0.778	0.833
OBC	Sự hoài nghi đối với tổ chức trong hành động	0.905	0.775	0.842
OCC	Sự hoài nghi đối với tổ chức trong nhận thức	0.903	0.741	0.804

Nguồn: Nhóm tác giả

4.2. Phân tích CFA

Kết quả cho thấy hệ số tải nhân tố của một số biến quan sát thấp hơn 0.6 nên đã loại bỏ, cụ thể là: WA7 (Tôi nhận thấy rằng nhiều người trong tổ chức tôi tự cho mình là trung tâm) và WA8 (Tôi nhận thấy rằng hầu hết những người trong tổ chức tôi cảm thấy cô đơn và muốn xa cách với đồng nghiệp). Về các chỉ số phù hợp mô hình tới hạn đạt được sự phù hợp về dữ liệu, độ tin cậy thang đo và giá trị hội tụ theo hệ số tải nhân tố, chi tiết trong Bảng 3. Về tính phân biệt, mô hình cũng thỏa điều kiện về giá trị phân biệt, chi tiết trong Bảng 4.

Bảng 3

Kết quả phân tích CFA trong mô hình tới hạn

Biến quan sát	Nội dung	Hệ số tải (đã chuẩn hóa)
TI1	Tôi dự định sẽ thôi việc ở đây ngay nếu tôi có cơ hội khác tốt hơn	0.769
TI2	Tôi dự định sẽ thôi việc tại tổ chức này trong vòng 06 tháng tới	0.831
TI3	Tôi dự định sẽ tìm kiếm và ứng tuyển vào một vị trí công việc tương tự ở một tổ chức khác	0.844
TI4	Tôi dự định sẽ liên hệ với các nhà tuyển dụng hoặc săn đầu người về các cơ hội việc làm	0.896
TI5	Tôi dự định sẽ hỏi thăm bạn bè, người thân hoặc các mối quan hệ của tôi về các cơ hội việc làm	0.738
OID1	Tôi nhận thấy rằng công việc tại tổ chức này là một phần quan trọng của tôi	0.664
OID2	Tôi nhận thấy rằng tôi là một phần của tổ chức	0.707
OID3	Tôi nhận thấy rằng giá trị tổ chức quan trọng đối với tôi	0.914
OID4	Tôi nhận thấy rằng tổ chức này và tôi cùng chung mục tiêu và giá trị	0.810
OID5	Tôi nhận thấy rằng việc là một thành viên trong tổ chức này quan trọng với tôi	0.859
OID6	Tôi nhận thấy rằng mình gắn bó mạnh mẽ với tổ chức này	0.769
OAC1	Khi nghĩ đến tổ chức, tôi thường cảm thấy bức bối	0.902
OAC2	Khi nghĩ đến tổ chức, tôi thường cảm thấy thất vọng	0.931
OAC3	Khi nghĩ đến tổ chức, tôi thường cảm thấy áp lực	0.746
OAC4	Khi nghĩ đến tổ chức, tôi thường cảm thấy khó chịu hoặc lo lắng	0.699
OBC1	Khi đề cập đến tổ chức, tôi thường bàn luận về các đặc điểm kể trên nếu có	0.802
OBC2	Khi đề cập đến tổ chức, tôi thường phàn nàn về các đặc điểm kể trên nếu có	0.908
OBC3	Khi đề cập đến tổ chức, tôi thường phê bình về các đặc điểm kể trên nếu có	0.876
OCC4	Tổ chức thường tuyên bố các điều kiện để thưởng cho nhân viên nhưng khi thực hiện lại không phải là các tiêu chí đã nói	0.837
OCC1	Tổ chức thường có hành động và lời nói không trùng khớp với nhau	0.809
OCC2	Tổ chức thường có chính sách, mục tiêu và thực tế hoạt động ít liên quan với nhau	0.823
OCC3	Tổ chức khi tuyên bố chuẩn bị làm một điều gì đó, tôi liền tự hỏi liệu rằng liệu nó có diễn ra hay không	0.846

Biến quan sát	Nội dung	Hệ số tải (đã chuẩn hóa)
WA1	Tôi nhận thấy rằng bản thân mình không kết nối được với các sự kiện diễn ra tại nơi làm việc	0.739
WA2	Tôi nhận thấy rằng CV hiện tại với tôi như là một gánh nặng hay là việc gì đó lặt vặt phải làm	0.792
WA3	Tôi nhận thấy rằng bản thân mình thật tẻ nhạt và xa lạ với công việc hiện tại	0.808
WA4	Tôi nhận thấy rằng cảm thấy buồn chán và mệt mỏi vì các nhiệm vụ trong công việc hàng ngày	0.912
WA5	Tôi nhận thấy rằng không thoải mái với chính công việc hiện tại	0.857
WA6	Tôi nhận thấy rằng nhiều người trong tổ chức tôi chỉ nghĩ cho bản thân mình và không quan tâm đến người khác	0.647
MB5	Các đồng nghiệp hay LĐ trực tiếp thường gây sự hoặc kiếm chuyện với tôi	0.798
MB4	Các đồng nghiệp hay LĐ trực tiếp thường chế giễu tôi trước mặt những người khác	0.839
MB3	Các đồng nghiệp hay LĐ trực tiếp thường giao cho tôi những công việc vô lý	0.845
MB2	Các đồng nghiệp hay LĐ trực tiếp thường cố tình phớt lờ sự hiện diện của tôi	0.854
MB1	Các đồng nghiệp hay LĐ trực tiếp thường chỉ trích hay phê bình công việc của tôi	0.775

Ghi chú: TI: Ý định thôi việc; OID: Sự định danh với tổ chức; WA: Cảm giác xa cách với tổ chức; MB: Cảm nhận về sự chèn ép trong công việc; OAC: Sự hoài nghi đối với tổ chức về mặt tình cảm; OBC: Sự hoài nghi đối với tổ chức trong hành động; OCC: Sự hoài nghi đối với tổ chức trong nhận thức

Nguồn: Nhóm tác giả

Bảng 4

Kiểm định tính phân biệt trong mô hình tới hạn

	CR	AVE	MSV	TI	OAC	OID	OBC	WA	OCC	MB
TI	0.909	0.668	0.581	0.817^S						
OAC	0.894	0.681	0.372	0.462 ^{***}	0.825^S					
OID	0.909	0.627	0.060	-0.245 ^{***}	-0.133 [*]	0.792^S				
OBC	0.897	0.745	0.199	0.198 ^{***}	0.446 ^{***}	0.077	0.863^S			
WA	0.912	0.635	0.372	0.484 ^{***}	0.610 ^{***}	-0.233 ^{***}	0.343 ^{***}	0.797^S		
OCC	0.898	0.687	0.321	0.388 ^{***}	0.567 ^{***}	-0.058	0.381 ^{***}	0.525^{***}	0.829^S	
MB	0.913	0.677	0.581	0.762 ^{***}	0.460 ^{***}	-0.207 ^{***}	0.136 [*]	0.424 ^{***}	0.335 ^{***}	0.823^S

Ghi chú:

- S: là căn bậc hai của giá trị AVE nằm trên đường chéo chính

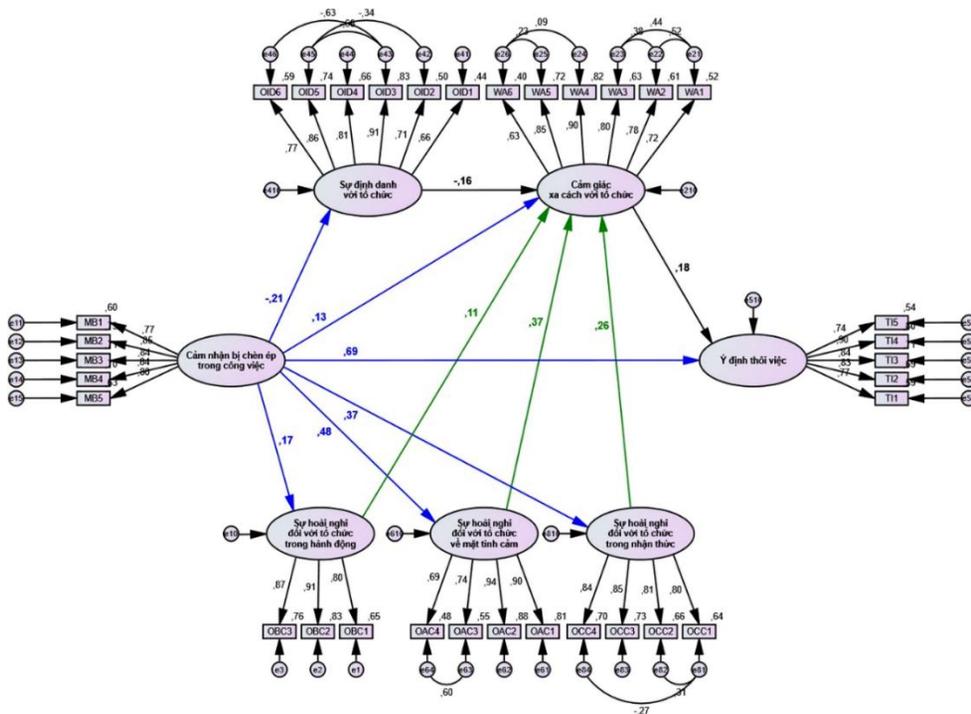
- MSV < AVE và căn bậc hai AVE > các giá trị tương quan của nó với các khái niệm khác

- Mức ý nghĩa: * là p < 0.05; ** là p < 0.01 và *** là p < 0.001

Nguồn: Nhóm tác giả

Đầu tiên, chúng tôi thực hiện kiểm định Mô hình 1 có các giả thuyết H5, H6, H7. Sau đó thực hiện kiểm định Mô hình 2 với toàn bộ giả thuyết đã đề ra về các tác động của đồng thời của sự chèn ép và sự hoài nghi. Cả hai mô hình đều đạt được sự phù hợp về dữ liệu và Mô hình 2 được chọn để phân tích sâu cùng. Các tác động có ý nghĩa thống kê trong Mô hình 2 được thể hiện trong Hình 2 và trong Bảng 5.

4.3. Kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính SEM



Hình 2. Kết quả phân tích SEM của Mô hình 2 (đã chuẩn hoá)

Nguồn: Nhóm tác giả

Bảng 5

Kết quả phân tích mô hình SEM và kiểm định giả thuyết

Tác động trực tiếp	Mô hình 1 (không có biến MB)		Mô hình 2 (có biến MB)		Giả thuyết	Kết quả
	p-value	HSUL (chuẩn hóa)	p-value	HSUL (chuẩn hóa)		
Cảm nhận về sự chèn ép → Ý định thôi việc	-	-	***	0.665***	H1	Chấp nhận
Cảm nhận về sự chèn ép → Cảm giác xa cách với tổ chức	-	-	0.015	0.138**	H2	Chấp nhận
Cảm nhận về sự chèn ép → Sự định danh với tổ chức	-	-	0.006	-0.178**	H3	Chấp nhận
Cảm nhận về sự chèn ép → Sự hoài nghi về mặt tình cảm	-	-	***	0.362***	H4a	Chấp nhận
Cảm nhận về sự chèn ép → Sự hoài nghi trong hành động	-	-	***	0.479***	H4b	Chấp nhận
Cảm nhận về sự chèn ép → Sự hoài nghi trong nhận thức	-	-	0.002	0.167**	H4c	Chấp nhận
Sự hoài nghi về mặt tình cảm → Ý định thôi việc	0.009	0.138**	0.162	0.061	H5c	Loại bỏ

Tác động trực tiếp	Mô hình 1 (không có biến MB)		Mô hình 2 (có biến MB)		Giả thuyết	Kết quả
	p-value	HSUL (chuẩn hóa)	p-value	HSUL (chuẩn hóa)		
Sự hoài nghi trong hành động → Ý định thôi việc	0.731	-0.017	0.552	0.023	H5b	Loại bỏ
Sự hoài nghi trong nhận thức → Ý định thôi việc	***	0.231***	0.804	0.012	H5a	Loại bỏ
Sự hoài nghi về mặt tình cảm → Sự định danh với tổ chức	***	-0.188***	0.051	-0.116	H6a	Loại bỏ
Sự hoài nghi trong hành động → Sự định danh với tổ chức	0.744	0.160	0.400	0.150	H6b	Loại bỏ
Sự hoài nghi trong nhận thức → Sự định danh với tổ chức	0.002	-0.017**	0.812	0.013	H6c	Loại bỏ
Sự hoài nghi về mặt tình cảm → Cảm giác xa cách với tổ chức	***	0.443***	***	0.368***	H7a	Chấp nhận
Sự hoài nghi trong hành động → Cảm giác xa cách với tổ chức	0.032	0.102*	0.021	0.106**	H7b	Chấp nhận
Sự hoài nghi trong nhận thức → Cảm giác xa cách với tổ chức	***	0.292***	***	0.259***	H7c	Chấp nhận
Cảm giác xa cách với tổ chức → Ý định thôi việc	***	0.242***	0.016	0.125***		
Sự định danh với tổ chức → Cảm giác xa cách với tổ chức	***	-0.186***	***	-0.159***		
Sự định danh với tổ chức → Ý định thôi việc	0.002	-0.152**	0.087	-0.077		

Ghi chú: Mức ý nghĩa: * là $p < 0.05$; ** là $p < 0.01$ và *** là $p < 0.001$

Nguồn: Nhóm tác giả

Dựa vào trên, có thể nhận xét về các tác động của sự chèn ép như sau. Đầu tiên, khi người lao động có cảm nhận về sự chèn ép trong công việc thì họ thường có khuynh hướng tăng cường ý định thôi việc; điều này phù hợp với các nghiên cứu trước đây (Coetzee & van Dyk, 2017; Elçi & ctg., 2014; Ertureten & ctg., 2013). Thứ hai, kết quả cũng cho thấy sự chèn ép còn có các tác động tiêu cực là sẽ tăng cường cảm giác xa cách và suy giảm sự định danh với tổ chức; điều này cũng phù hợp với các nghiên cứu trước đó (Ashforth & ctg., 2008; Hirschfeld & Feild, 2000; Jiang & ctg., 2019). Thứ ba, sự chèn ép cũng tác động tăng cường trực tiếp lên cả ba khía cạnh của sự hoài nghi, tương tự như kết luận các nghiên cứu trước đây (Bedük & ctg., 2017; Munir & ctg., 2016; Pelit & Pelit, 2014). Vì vậy, giả thuyết H1, H2, H3, H4 được chấp nhận.

Cũng dựa vào trên, nhóm tác giả cũng đưa ra nhận xét về sự hoài nghi như sau. Thứ nhất, sự hoài nghi càng tăng thì cảm giác xa cách tăng theo, điều này phù hợp với các nghiên cứu trước đây (Abraham, 2000; Jiang & ctg., 2019; Koçoğlu, 2014; Li & Chen, 2018). Vì vậy, giả thuyết H7 được chấp nhận. Thứ hai, trong Mô hình 2 sự hoài nghi không thể hiện tác động đến ý định thôi việc và sự định danh với tổ chức, nhưng trong Mô hình 1 khi không có mặt của sự chèn

ép thì lại thể hiện rõ ràng tác động. Trong đó, ba thành phần của sự hoài nghi cũng thể hiện tác động khác biệt lẫn nhau. Do đó, kết quả này chỉ phù hợp phần nào với các nghiên cứu trước (Akar, 2019; Munir & ctg., 2016; Munir, Ghafoor, & Rasli, 2018), và nếu xét trong Mô hình 2 thì giả thuyết H5 và H6 bị loại bỏ. Điều này cho thấy sự hoài nghi không phải lúc nào cũng thể hiện tác động trực tiếp của nó đến ý định thôi việc và sự định danh với tổ chức. Chúng tôi nghĩ rằng kết quả hợp lý vì Mô hình 2 có nhiều biến phân tích hơn, đồng thời sự hoài nghi là thái độ tiêu cực và không phải lúc nào cũng thể hiện rõ ràng mà có thể là trung gian. Vai trò trung gian này được kiểm định bằng việc phân tích tác động gián tiếp, chi tiết trong Bảng 6.

Bảng 6

Các tác động gián tiếp trong Mô hình 2 (có biến MB)

Tác động gián tiếp	p-value	Hệ số ước lượng (đã chuẩn hóa)	Ý nghĩa thống kê
$MB \rightarrow OAC \rightarrow WA$	0.001	0.178***	Có
$MB \rightarrow OCC \rightarrow WA$	0.001	0.096***	Có
$MB \rightarrow OBC \rightarrow WA$	0.060	0.018	Không có
$OAC \rightarrow WA \rightarrow TI$	0.001	0.066***	Có
$OCC \rightarrow WA \rightarrow TI$	0.001	0.047***	Có
$OBC \rightarrow WA \rightarrow TI$	0.070	0.019	Không có
$MB \rightarrow WA \rightarrow TI$	0.015	0.024*	Có
$OID \rightarrow WA \rightarrow TI$	0.003	-0.029**	Có
$MB \rightarrow OID \rightarrow WA$	0.002	0.034**	Có

Ghi chú: Mức ý nghĩa: * là $p < 0.05$; ** là $p < 0.01$ và *** là $p < 0.001$

Nguồn: Nhóm tác giả

Từ kết quả trên, chúng tôi đưa ra một số nhận định như sau. Thứ nhất, các thành phần sự hoài nghi đối với tổ chức (trừ sự hoài nghi trong hành động) có khả năng cao sẽ đảm nhiệm vai trò trung gian tăng cường trong mối quan hệ giữa các yếu tố trong tổ chức, trong bối cảnh này là tác động đến cảm giác xa cách với tổ chức và ý định thôi việc. Thứ hai, cảm giác xa cách với tổ chức cũng có thể đóng vai trò trung gian và làm tăng cường ý định thôi việc. Sau cùng, cảm nhận về sự chèn ép trong công việc của người lao động, ngoài các ảnh hưởng trực tiếp đến tổ chức, còn có thể gây những tác động gián tiếp và khó lường.

5. Kết luận và gợi ý

Về mặt học thuật, nghiên cứu này tiếp cận và ứng dụng thuyết SET theo một cách khác đó là các yếu tố tiêu cực trong tổ chức, xem xét chúng góp phần thế nào trong hành vi và ý định của người lao động. Có thể nhận thấy rằng thuyết SET có tính ứng dụng sâu và rộng trong nghiên cứu về kinh doanh, kinh tế và có thể linh hoạt trong nhiều bối cảnh khác nhau. Kết quả nghiên cứu khẳng định rằng các tác động tiêu cực của sự chèn ép trong công việc và sự hoài nghi với tổ chức là thực sự có tồn tại trong các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực nhà hàng - khách sạn tại Việt Nam.

Về hàm ý quản trị về vấn đề thôi việc trong tổ chức, kết quả nghiên cứu gợi ý cho các nhà quản trị rằng bên cạnh việc quan tâm những đến những yếu tố mang tính vật chất cũng cần phải quan tâm những đến yếu tố phi vật chất của người lao động như là cảm nhận về sự chèn ép của họ. Bởi lẽ khi cảm nhận về sự chèn ép trong công việc của người lao động tăng cao, có thể gây ra

ý định thôi việc, cảm giác xa cách, sự định danh và cả sự hoài nghi với tổ chức. Đặc biệt, trong lĩnh vực nhà hàng - khách sạn thì việc duy trì một tỷ lệ thôi việc ổn định trước mắt là điều cần thiết cho nên cần quan tâm kỹ lưỡng đến các vấn đề đặt ra trong nghiên cứu này. Kết quả cũng cho thấy sự chèn ép trong tổ chức cần sớm được giảm thiểu hoặc loại trừ trước khi nó gây ảnh hưởng đến tổ chức ở nhiều mặt. Hơn nữa, kết quả nghiên cứu gợi ý rằng cảm giác xa cách cùng với sự hoài nghi với tổ chức có thể là một chỉ báo tốt cho ý định thôi việc của người lao động.

Một hàm ý quản trị khác đó là sự hoài nghi đối với tổ chức. Đây là yếu tố “ngầm” trong bất kỳ tổ chức và cần được lưu tâm bởi vì dù gây ra bởi nguyên do nào đi nữa thì một khi đã được hình thành sẽ gây ra nhiều hệ lụy. Nghiên cứu này cho thấy cảm nhận về sự chèn ép trong công việc là một trong những nguyên do gây nên sự hoài nghi và các hệ quả sau đó của cả hai đến tổ chức là khó lường. Kết quả cho thấy sự hoài nghi tác động trực tiếp tăng cường lên ý định thôi việc, cảm giác xa cách và các vai trò trung gian khác. Vì vậy, các nhà quản trị nói chung và lĩnh vực nhà hàng - khách sạn nói riêng cũng cần lưu tâm rằng một thái độ hoài nghi thì cần phải được giải quyết trước khi nó tồn đọng và gây hậu quả.

Nghiên cứu này vẫn có những hạn chế có thể kể đến như sau. Thứ nhất, nghiên cứu này chỉ thực hiện với đối tượng là những người lao động trong các doanh nghiệp nhà hàng - khách sạn tại một số thành phố ở Việt Nam cho nên không loại trừ khả năng có sự khác biệt trong những ngành nghề hoặc những khu vực khác. Thứ hai, về phạm vi nghiên cứu, nghiên cứu đặt trọng tâm vào sự chèn ép trong công việc và sự hoài nghi đối với tổ chức cho nên các yếu tố khác đã được lược bỏ. Vì vậy, các nghiên cứu tương lai có thể mở rộng phạm vi nghiên cứu, đồng thời có căn cứ so sánh những tác động này với nhau và từ đó có thể đưa các hàm ý quản trị tốt hơn cho tổ chức.

LỜI CẢM ƠN

Chúng tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến những anh chị đã phản hồi các phiếu khảo sát một cách khách quan và nhiệt tình để có thể hoàn thành được bài nghiên cứu này. Đồng thời cũng gửi lời cảm ơn đến trường Đại học Sài Gòn và Đại học Thủ Dầu Một đã tạo điều kiện cho nhóm nghiên cứu.

Tài liệu tham khảo

- Abbasi, S. M., & Hollman, K. W. (2000). Turnover: The real bottom line. *Public Personnel Management, 29*(3), 333-342. doi:10.1177/2F009102600002900303
- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 126*(3), 269-292.
- Akar, H. (2019). A meta-analytic review on the causes and consequences of organizational cynicism. *International Online Journal of Educational Sciences, 11*(2), 149-164. doi:10.15345/iojes.2019.02.010
- Andersson, L. M., & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior, 18*(5), 449-469. doi:10.1002/(SICI)1099-1379(199709)18:5<449::AID-JOB808>3.0.CO;2-O
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review, 14*(1), 20-39. doi:10.5465/amr.1989.4278999
- Ashforth, B. E., Harrison, S. H., & Corley, K. G. (2008). Identification in organizations: An examination of four fundamental questions. *Journal of Management, 34*(3), 325-374. doi:10.1177/0149206308316059

- Bedük, A., Eryeşil, K., & Altınışık, G. D. (2017). The relationship between mobbing and organizational cynicism: An empirical study. *Journal of Human Sciences*, 14(4), 3167-3176. doi:10.1111/joop.12306
- Blau, P. M. (1968). Social exchange. *International Encyclopedia of the Social Sciences*, 7(4), 452-457.
- Boyne, G. A., James, O., John, P., & Petrovsky, N. (2011). Top management turnover and organizational performance: A test of a contingency model. *Public Administration Review*, 71(4), 572-581. doi:10.1111/j.1540-6210.2011.02389.x
- Brandes, P., Dharwadkar, R., & Dean, J. W. (1999). Does organizational cynicism matter? Employee and supervisor perspectives on work outcomes. *Proceedings of the Eastern Academy of Management*, 2(1), 150-153.
- Bufquin, D. (2020). Coworkers, supervisors and frontline restaurant employees: Social judgments and the mediating effects of exhaustion and cynicism. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(3), 353-369. doi:10.1108/JHTI-11-2019-0123
- Çaylak, E., & Altuntas, S. (2017). Organizational silence among nurses: The impact on organizational cynicism and intention to leave work. *Journal of Nursing Research*, 25(2), 90-98. doi:10.1097/JNR.0000000000000139
- Coetzee, M., & van Dyk, J. (2017). Workplace bullying and turnover intention: Exploring work engagement as a potential mediator. *Psychological Reports*, 121(2), 375-392. doi:10.1177/0033294117725073
- Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I. S., Banks, G. C., & Lomeli, L. C. (2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 181-197. doi:10.1016/j.jvb.2013.03.007
- De Smet, A., Dowling, B., Mugayar-Baldocchi, M., & Schaninger, B. (2021, September 8). *Great attrition or great attraction? The choice is yours*. Truy cập ngày 30/01/2024 tại <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/great-attrition-or-great-attraction-the-choice-is-yours#/>
- Dean Jr, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352. doi:10.5465/amr.1998.533230
- Donnelly, M. (2022). *The great X. Michael page Vietnam*. Truy cập ngày 30/01/2024 tại <https://www.michaelpage.com.vn/talent-trends/the-great-x>
- Edwards, M. R., & Peccei, R. (2007). Organizational identification: Development and testing of a conceptually grounded measure. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16(1), 25-57. doi:10.1080/13594320601088195
- Elçi, M., Karabay, M. E., Alpkın, L., & Şener, İ. (2014). The mediating role of mobbing on the relationship between organizational silence and turnover intention. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 1298-1309. doi:10.1016/j.sbspro.2015.01.110
- Ertureten, A., Cemalcılar, Z., & Aycan, Z. (2013). The relationship of downward mobbing with leadership style and organizational attitudes. *Journal of Business Ethics*, 116(1), 205-216. doi:10.1007/s10551-012-1468-2
- Hirschfeld, R. R., & Feild, H. S. (2000). Work centrality and work alienation: Distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of organizational Behavior*, 21(7), 789-800. doi:10.1002/1099-1379(200011)21:7<789::AID-JOB59>3.0.CO;2-W

- Hoài Nam. (2023). *Hơn 80% nhân sự ngành du lịch nghỉ việc [More than 80% of tourism industry employees quit their jobs]*. Truy cập ngày 30/01/2024 tại <https://dantri.com.vn/lao-dong-viec-lam/hon-80-nhan-su-nganh-du-lich-nghi-viec-20230218105554043.htm>
- Homans, G. C. (1974). *Social behavior: Its elementary forms* (Revised ed.). New York, NY: Harcourt Brace Jovanovich.
- Jiang, H., Chen, Y., Sun, P., & Li, C. (2019). Authoritarian leadership and employees' unsafe behaviors: The mediating roles of organizational cynicism and work alienation. *Current Psychology*, 38(6), 1668-1678. doi:10.1007/s12144-017-9726-1
- Jiang, H., Chen, Y., Sun, P., & Yang, J. (2017). The relationship between authoritarian leadership and employees' deviant workplace behaviors: The mediating effects of psychological contract violation and organizational cynicism. *Frontiers in Psychology*, 8, Article 732. doi:10.3389/fpsyg.2017.00732
- Johnson, J. L., & O'Leary-Kelly, A. M. (2003). The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: Not all social exchange violations are created equal. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(5), 627-647. doi:10.1002/job.207
- Koçoğlu, S. M. (2014). Cynicism as a mediator of relations between job stress and work alienation: A study from a developing country - Turkey. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 6(61), 24-36.
- Korman, A. K., Wittig-Berman, U., & Lang, D. (1981). Career success and personal failure: Alienation in professionals and managers. *Academy of Management Journal*, 24(2), 342-360. doi:10.5465/255846
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126. doi:10.1891/0886-6708.5.2.119
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. doi:10.1080/13594329608414853
- Li, S., & Chen, Y. (2018). The relationship between psychological contract breach and employees' counterproductive work behaviors: The mediating effect of organizational cynicism and work alienation. *Frontiers in Psychology*, 9(1273), 1-13. doi:10.3389/fpsyg.2018.01273
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522. doi:10.1037/0033-2909.86.3.493
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414. doi:10.1037/0021-9010.63.4.408
- Munir, Y., Ghafoor, M. M., & Rasli, A. M. (2016). Exploring the relationship of horizontal violence, organizational cynicism and turnover intention in the context of social exchange theory. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 9(4), 254-266. doi:10.1108/IJHRH-08-2016-0014
- Munir, Y., Ghafoor, M. M., & Rasli, A. M. D. (2018). Perception of ethical climate and turnover intention among nursing staff: Does organizational cynicism mediate? *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 11(5), 319-332. doi:10.1108/IJHRH-07-2017-0028

- Murad, M., Jiatong, W., Shahzad, F., & Syed, N. (2021). The influence of despotic leadership on counterproductive work behavior among police personnel: Role of emotional exhaustion and organizational cynicism. *Journal of Police and Criminal Psychology, 36*(3), 603-615. doi:10.1007/s11896-021-09470-x
- Nair, N., & Vohra, N. (2009). Developing a new measure of work alienation. *Journal of Workplace Rights, 14*(3), 293-309. doi:10.2190/WR.14.3.c
- Nguyen, D. T. N., Teo, S. T. T., Grover, S. L., & Nguyen, N. P. (2017). Psychological safety climate and workplace bullying in Vietnam's public sector. *Public Management Review, 19*(10), 1415-1436. doi:10.1080/14719037.2016.1272712
- Nguyen, D. T. N., Teo, S. T. T., Grover, S. L., & Nguyen, N. P. (2019). Respect, bullying, and public sector work outcomes in Vietnam. *Public Management Review, 21*(6), 863-889. doi:10.1080/14719037.2018.1538426
- Park, T. Y., & Shaw, J. D. (2013). Turnover rates and organizational performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 98*(2), 268-309. doi:10.1037/a0030723
- Pelit, E., & Pelit, N. (2014). The effects of mobbing on organizational cynicism: A study on hotels in Turkey. *International Journal of Human Resource Studies, 4*(1), 34-56, doi:10.5296/ijhrs.v4i1.4996
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology, 81*(3), 219-227. doi:10.1037/0021-9010.81.3.219
- Skelton, A. R., Nattress, D., & Dwyer, R. J. (2019). Predicting manufacturing employee turnover intentions. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science, 25*(49), 101-117. doi:10.1108/JEFAS-07-2018-0069
- Stovel, M., & Bontis, N. (2002). Voluntary turnover: Knowledge management - friend or foe? *Journal of Intellectual Capital, 3*(3), 303-322. doi:10.1108/14691930210435633
- Tekin, E., & Özdemir, B. (2018). The role of organizational cynicism in the relationship between mobbing and organizational citizenship behavior. *Hitit University Journal of Social Sciences Institute, 11*(3), 1924-1938.
- Tran, M. D. (2022). Ảnh hưởng của lãnh đạo tư lợi đến sự kiệt sức về tinh thần, với vai trò trung gian của sự hoài nghi đối với tổ chức: Trường hợp người lao động trong doanh nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh [The effect of Machiavellian leadership on employees' emotional exhaustion, organizational cynicism as a mediator: Evidence from Ho Chi Minh City]. *Tạp Chí Khoa Học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - Kinh tế và Quản trị Kinh doanh, 17*(2), 134-149. doi:10.46223/HCMCOUJS.econ.vi.17.2.1619.2022
- Vega, G., & Comer, D. R. (2005). Sticks and stones may break your bones, but words can break your spirit: Bullying in the workplace. *Journal of Business Ethics, 58*(1), 101-109. doi:10.1007/s10551-005-1422-7
- Zeffane, R. (1993). Uncertainty, participation and alienation: Lessons for workplace restructuring. *International Journal of Sociology and Social Policy, 13*(5/6), 22-52. doi:10.1108/eb013174

