

Ảnh hưởng của sự đồng cảm đến hành vi công dân trong tổ chức, sự kiệt sức và sự gắn kết với công việc của người lao động

TRẦN THẾ NAM

Trường Đại học Tài chính - Marketing

Nhận bài: 05/11/2019 - Duyệt đăng: 05/01/2020

Tóm tắt:

Hành vi công dân trong tổ chức của nhân viên là một nhân tố thu hút được sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu. Bài viết phân tích ảnh hưởng của sự đồng cảm đến hành vi công dân trong tổ chức và sự tác động của hành vi này đến sự kiệt sức về mặt cảm xúc vào cuối ngày và sự gắn kết với công việc vào ngày hôm sau của người lao động. Mô hình phương trình cấu trúc bình phương tối thiểu từng phần (PLS - SEM) được sử dụng để kiểm định các giả thuyết, bằng việc sử dụng dữ liệu khảo sát của 98 nhân viên trong năm ngày liên tiếp. Kết quả khảo sát cho thấy sự đồng cảm làm gia tăng hành vi công dân trong tổ chức, đồng thời hành vi này cũng làm giảm đi sự kiệt sức về mặt cảm xúc vào cuối ngày và làm tăng sự gắn kết với công việc vào ngày hôm sau của nhân viên. Nhà quản lý cần tuyển chọn nhân viên có sự đồng cảm và xây dựng môi trường làm việc để thúc đẩy các hành vi công dân trong tổ chức của nhân viên.

Từ khóa: Sự đồng cảm, hành vi công dân trong tổ chức, sự kiệt sức về mặt cảm xúc, sự gắn kết với công việc, SmartPLS.

Abstract:

Organizational citizenship behavior is interesting factor for researchers. The aim of this study is to analyze the impacts of empathy to organizational citizenship behavior and influences of this factor on employees' emotional exhaustion at day-end and work engagement in next day. Partial least square - structural equation modeling (PLS - SEM) was employed to test the proposed hypotheses by using the data of 98 employees within five consecutive days.

Results of the study indicate that empathy has influence on organizational citizenship behavior, and this factor reduces the effects of emotional exhaustion and increase the level of work engagement. Managers should select candidates who have empathy and build the work environment that support employees' organizational citizenship behavior.

Keywords: Empathy, organizational citizenship behavior, emotional exhaustion, work engagement, SmartPLS.