



Ảnh hưởng của sự hỗ trợ xã hội đến căng thẳng trong công việc: Một nghiên cứu thường nhật

MA THẾ NGÀN *

Trường Đại học Kỹ thuật Công nghiệp, Đại học Thái Nguyên

THÔNG TIN	TÓM TẮT
Ngày nhận: 20/10/2021 Ngày nhận lại: 11/12/2021 Duyệt đăng: 04/01/2022 Mã phân loại JEL: D23; M10; M12; M54 Từ khóa: Hỗ trợ xã hội; Cảm xúc tích cực; Căng thẳng trong công việc; Nghiên cứu thường nhật. Keywords: Social support; Positive emotion; Job stress; Diary study.	Vận dụng lý thuyết bảo tồn nguồn lực (Conservation of Resources Theory – COR) (Hobfoll, 1989), bài báo đặt ra giả thuyết về mối quan hệ trực tiếp giữa hỗ trợ xã hội và sự căng thẳng trong công việc; trong đó, cảm xúc tích cực được dự đoán có vai trò biến trung gian trong mối quan hệ này. Ngoài ra, một giả thuyết nghiên cứu khác được đặt ra là chiến lược phân định điều tiết mối quan hệ trực tiếp giữa hỗ trợ xã hội và sự căng thẳng trong công việc. Sử dụng phương pháp nghiên cứu thường nhật, các giả thuyết được kiểm định thông qua số liệu khảo sát trong 10 ngày làm việc liên tiếp từ 45 người tham gia. Kết quả cho thấy các giả thuyết nghiên cứu đều được xác định bởi số liệu; từ kết quả nghiên cứu, bài báo thảo luận về hàm ý nghiên cứu và quản lý. Abstract Based on the Conservation of Resources Theory (Conservation of Resources Theory – COR) (Hobfoll, 1989), the current study hypothesized a direct effect of daily social support on employee stress and that daily positive emotion is a mediator of this relationship. In addition, the study also hypothesized that daily job stress is dependent on a cross-level interaction between work-home boundary management and daily social support. The hypotheses were tested using data from a diary survey with 45 respondents who participated in 10 consecutive working days. The results showed that all research hypotheses were supported by research data. Study implications and suggestions are also discussed.

* Tác giả liên hệ.

Email: mathengan@tnut.edu.vn (Ma Thế Ngân).

Trích dẫn bài viết: Ma Thế Ngân. (2022). Ảnh hưởng của sự hỗ trợ xã hội đến căng thẳng trong công việc: Một nghiên cứu thường nhật. *Tạp chí Nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh Châu Á*, 33(1), 82–96.

1. Giới thiệu

Hỗ trợ xã hội (Social Support, viết tắt: HTXH) là sự trợ giúp về vật chất hoặc tinh thần từ bạn bè, đồng nghiệp hay gia đình (Thoits, 1986). HTXH có ý nghĩa quan trọng đối với người lao động trong công việc cũng như trong cuộc sống (Liu, 2018). Trong thời đại ngày nay, HTXH ngày càng trở nên phổ biến nhờ sự phát triển của công nghệ thông tin (Lin & Bhattacharjee, 2009). Do đó, kết quả của các nghiên cứu chủ đề này có thể cung cấp nhiều hiểu biết hữu ích cho cả người lao động và các nhà quản lý.

Theo định nghĩa, dễ thấy HTXH có mối quan hệ trực tiếp với sự căng thẳng trong công việc (Job Stress, viết tắt: CTCV). Phần lớn các nghiên cứu trước đây tập trung vào tác động dài hạn của biến số này (AbuAlRub, 2004; Lambert và cộng sự, 2016; Wu và cộng sự, 2021). Tuy nhiên nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng các hành vi, tâm lý hay cảm xúc của người lao động có thể thay đổi và tương tác với nhau hàng ngày (Bolger và cộng sự, 2003), mối quan hệ tức thì, ngắn hạn (thường nhật) giữa HTXH và CTCV dường như chưa được quan tâm. Các nghiên cứu gần đây cũng chỉ ra rằng các biến số HTXH và CTCV đều có sự biến động theo ngày (Calderwood & Ackerman, 2016; Pluut và cộng sự, 2018; Sonnentag và cộng sự, 2020). Nói cách khác, người lao động có những ngày nhận được nhiều trợ giúp, có ngày nhận được ít; đồng thời, có ngày họ cảm thấy căng thẳng và có ngày thấy ít căng thẳng hơn. Tác giả đồng ý với Nohe và cộng sự (2014) rằng mối quan hệ giữa các biến số cần được xem xét ở nhiều cấp độ khác nhau. Trong đó, nghiên cứu sự dao động trong tâm lý và hành vi của người lao động trong ngắn hạn giúp nhà quản lý kịp thời nắm bắt và xử lý các vấn đề liên quan đến nhân sự trong tổ chức. Ngoài ra, ten Brummelhuis và Bakker (2012) cho rằng nguồn lực cá nhân (như: Thể chất, trí lực, hay khả năng tập trung) mang tính biến động theo thời điểm và có thể được người lao động huy động để giải quyết công việc hàng ngày. Do đó, các học giả này kêu gọi các nghiên cứu về sự lan tỏa nguồn lực ngắn hạn giữa hai miền công việc và gia đình.

Mặc dù các mối quan hệ dài hạn và ngắn hạn giữa các biến số thường có sự tương đồng, chúng là câu trả lời cho những câu hỏi nghiên cứu khác nhau (Nohe và cộng sự, 2014). Đối với nghiên cứu dài hạn, câu hỏi đặt ra là: Có phải những người nhận được HTXH nhiều sẽ cảm thấy ít CTCV hơn? Trong khi đối với nghiên cứu ngắn hạn, câu hỏi là: Việc một người lao động nào đó mỗi ngày nhận được HTXH nhiều hay ít có ảnh hưởng tới CTCV của cô (anh) ta trong ngày hôm đó hay không?

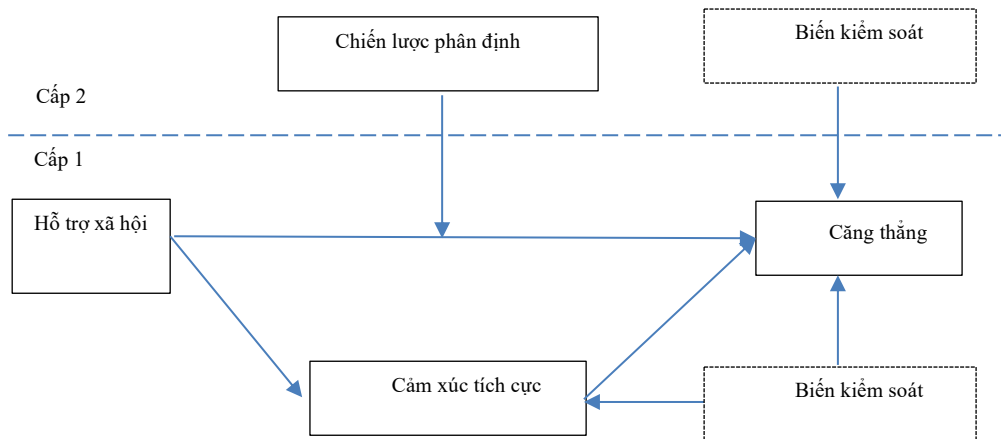
Do đó, mục tiêu của nghiên cứu này bao gồm:

- *Thứ nhất*, khảo sát sự tương tác hàng ngày giữa HTXH và CTCV. Vận dụng lý thuyết bảo tồn nguồn lực (Hobfoll, 1989), bài báo lập luận rằng HTXH giúp người lao động có thêm các nguồn lực trong giải quyết công việc, qua đó giảm bớt căng thẳng. Ngoài ra, khi tìm hiểu về ảnh hưởng của HTXH lên các yếu tố đầu ra trong công việc, các nghiên cứu trước chủ yếu tập trung vào sự trợ giúp từ đồng nghiệp (Karademas, 2006; Thoits, 2013; Yang và cộng sự, 2021). Trong nghiên cứu này, tác giả khảo sát tác động của HTXH từ phía gia đình và bạn bè đến CTCV.

- *Thứ hai*, bài báo hướng đến việc khám phá tác động trung gian của cảm xúc tích cực (Positive Emotion, viết tắt: CXTC) trong mối quan hệ giữa HTXH và CTCV. Sự giúp đỡ của những người xung quanh không chỉ mang lại các lợi ích hữu hình mà còn có thể tạo ra các CXTC đối với người nhận. Do đó, tác giả dự đoán rằng một phần tác động của HTXH lên CTCV được truyền qua CXTC.

- *Thứ ba*, nghiên cứu này kiểm định ảnh hưởng điều tiết của chiến lược phân định giữa công việc với gia đình (Boundary Management, viết tắt: CLPD) lên mối quan hệ trên. Theo lý thuyết về CLPD,

người lao động có những quan điểm và thái độ khác nhau về các tương tác riêng tư (với người nhà và bạn bè) trong giờ làm việc (Kossek, 2016; Kreiner và cộng sự, 2009; Nippert-Eng, 2008). Do đó, CLPD có thể ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa HTXH và CTCV. Hình 1 phác thảo mô hình lý thuyết của nghiên cứu này.



Hình 1. Mô hình lý thuyết

2. Cơ sở lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu

2.1. Lý thuyết bảo tồn nguồn lực

Lý thuyết bảo tồn nguồn lực (Conservation of Resources Theory – COR) (Hobfoll, 1989) cung cấp một nền tảng lý thuyết vững chắc cho việc giải thích mối quan hệ giữa HTXH và CTCV (Halbesleben, 2006). Nguyên lý căn bản của COR là con người có xu hướng cố gắng bảo vệ các nguồn lực nhằm phục vụ tốt nhất các yêu cầu của công việc (Hobfoll, 1989; 2002). Sự thiếu hụt nguồn lực có thể dẫn tới việc người lao động không thể hoàn thành nhiệm vụ. Do đó, nguy cơ thiếu hụt nguồn lực là một trong những nguyên nhân gây căng thẳng cho người lao động (Huffman và cộng sự, 2014). Hobfoll (2002) đề xuất khái niệm nguồn lực với phạm vi khá rộng, bao gồm cả yếu tố về vật chất và tinh thần do cá nhân sở hữu hoặc được hỗ trợ từ bên ngoài (trong đó có HTXH). Theo đó, sự trợ giúp từ những người xung quanh có thể giúp người lao động giảm bớt căng thẳng gặp phải trong công việc thông qua phần sức lực tiết kiệm được (Halbesleben, 2006).

2.2. Mối quan hệ trực tiếp giữa hỗ trợ xã hội và căng thẳng công việc

Theo House (1981), các hoạt động trợ giúp có thể được phân loại như sau: (1) Trợ giúp về tình cảm, như bày tỏ sự quan tâm hay cảm thông; (2) trợ giúp về thông tin, bao gồm sự tư vấn hay phân biện các quyết định của đồng nghiệp; (3) trợ giúp về phương tiện, bao gồm giúp đỡ về tài chính hay trang thiết bị; và (4) sự động viên, khích lệ. Người lao động có thể nhận được HTXH từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm: Cấp trên trực tiếp, đồng nghiệp, gia đình, bạn bè hoặc các thành viên trong cộng đồng (Jolly và cộng sự, 2021). Các đầu ra điển hình của HTXH có thể kể đến như: Sự hài lòng với công việc (Thoits, 2013), CTCV (Karademas, 2006) và xu hướng bỏ việc (Yang và cộng sự, 2021). Ngày nay, do sự phát triển của công nghệ thông tin, người lao động trong giờ làm việc không chỉ

nhận được sự giúp đỡ từ đồng nghiệp mà còn từ phía gia đình và bạn bè. Các phương thức hỗ trợ mới có thể được thực hiện qua các thiết bị như: Điện thoại, máy tính, qua đường truyền Internet và mạng xã hội (Jun và cộng sự, 2021; Lin & Bhattacharjee, 2009). Tuy nhiên, các nghiên cứu trước chủ yếu xem xét các đầu ra trong công việc trong mối quan hệ tương quan với HTXH từ đồng nghiệp. Nhằm làm phong phú sự hiểu biết về HTXH từ nhiều nguồn khác đến CTCV, nghiên cứu này hướng tới việc đánh giá tác động của HTXH từ gia đình và bạn bè.

Như vậy, tổng quan tài liệu cho thấy mối quan hệ giữa HTXH từ đồng nghiệp và CTCV trong dài hạn đã được các nhà nghiên cứu làm rõ. Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung vào tác động thường nhật của HTXH từ gia đình và bạn bè đến CTCV. Nói cách khác, nghiên cứu này trả lời cho câu hỏi: Mức độ HTXH mà một người lao động nhận được hàng ngày từ gia đình và bạn bè có ảnh hưởng tới CTCV của cô (anh) ta trong ngày hôm đó hay không? CTCV theo định nghĩa là tình trạng người lao động thiếu hụt nguồn lực so với yêu cầu của công việc (Schaufeli & Peeters, 2000). Các nguồn lực như: Lời khuyên, thông tin, và thậm chí phương tiện hoặc tiền có thể giúp họ giải quyết công việc hàng ngày một cách nhanh chóng và thuận tiện hơn (Luk & Shaffer, 2005). Như vậy, sự trợ giúp mà người lao động nhận được từ gia đình và bạn bè (như: Lời khuyên, thông tin, hay sự động viên) trong giờ làm việc có thể được coi như một nguồn lực bổ sung (Liu và cộng sự, 2020). Theo COR (Hobfoll, 1989), nguồn lực bổ sung này có thể giúp người lao động tiết kiệm được sức lực và trí tuệ, qua đó giảm bớt được sự lo lắng hay CTCV. Do đó, giả thuyết nghiên cứu thứ nhất được phát biểu như sau:

Giả thuyết H1: HTXH thường nhật có mối quan hệ tương quan âm với CTCV.

2.3. Tác động trung gian của cảm xúc tích cực

Theo biện luận ở phần trên, thông qua lợi ích từ những lời khuyên, thông tin hay sự động viên, HTXH trực tiếp làm giảm bớt CTCV đối với người lao động. Trong phần này, tác giả cho rằng ngoài tác động trực tiếp như trên, HTXH đồng thời mang lại cho người nhận CXTC – trạng thái cảm xúc giúp người lao động hạn chế được CTCV. Cảm xúc là trạng thái tâm lý được tạo nên sau quá trình con người diễn giải và đánh giá một sự vật hay hiện tượng nào đó (Smith & Lazarus, 1990). Theo de Dreu và cộng sự (2008), cảm xúc có thể được phân loại theo chiều hướng: Tích cực (như: Vui vẻ, phấn chấn, hay thoải mái) và tiêu cực (như: Giận dữ, buồn hay lo lắng). Các CXTC thường xuất hiện khi con người đạt được những điều họ mong muốn hay thỏa mãn nhu cầu nào đó (Lyubomirsky và cộng sự, 2005). HTXH tạo cho người nhận cảm giác được quan tâm, cảm thông và thỏa mãn nhu cầu được yêu thương (Luk & Shaffer, 2005), do đó làm xuất hiện các CXTC. Những CXTC này khiến người lao động cảm thấy an tâm, không bị ràng buộc hay rủi ro (de Dreu và cộng sự, 2008), qua đó tiết kiệm được năng lượng cũng như tái tạo sức lao động (Fredrickson, 2001). Theo Beal và cộng sự (2005), mỗi người cần có đủ năng lượng để tập trung năng lực trí tuệ cũng như vận dụng các kỹ năng nghề nghiệp phục vụ cho công việc. Sự tập trung này sẽ tạm thời mất đi khi người lao động cảm thấy mệt mỏi (thiếu hụt năng lượng) (Demerouti và cộng sự, 2001). Do đó, CXTC giúp người lao động có thêm năng lượng để đáp ứng yêu cầu của công việc, qua đó giảm bớt cảm giác căng thẳng. Do đó, giả thuyết thứ hai được phát biểu như sau:

Giả thuyết H2: Tác động của HTXH thường nhật lên CTCV được chuyển tiếp thông qua CXTC.

2.4. Tác động điều tiết của chiến lược phân định giữa công việc với gia đình

CLPD được định nghĩa là cách thức của người lao động tổ chức và xác định vai trò của bản thân giữa các công việc tại cơ quan và đối với cuộc sống riêng tư (Kossek và cộng sự, 1999). Người lao động có thể thực hiện sự phân định theo khía cạnh vật chất (như: Rạch ròi giữa thời gian dành cho công việc và gia đình), tâm lý (phân định về tâm trí, như: Không nghĩ đến công việc khi đang ở nhà), hay cảm xúc (như: Không để cảm xúc riêng tư ảnh hưởng đến công việc (Ashforth và cộng sự, 2000)). Các chiến lược chính được các nhà nghiên cứu chỉ ra gồm: Chiến lược tách bạch và chiến lược kết hợp (Kossek, 2016; Kossek và cộng sự, 1999; Nippert-Eng, 2008). Theo Kossek (2016), chiến lược tách bạch là việc người nào đó chỉ tập trung vào một vai trò tại thời điểm nhất định. Những người theo đuổi chiến lược này chỉ tập trung cho công việc khi ở cơ quan, còn ngoài giờ làm việc họ chỉ dành thời gian cho cá nhân và gia đình. Mục tiêu của họ là không để các vai trò (công việc và đời sống riêng tư) cản trở lẫn nhau, qua đó tập trung được sức lực và thời gian tại mỗi thời điểm nhất định cho một công việc cụ thể. Ngược lại, một số người khác theo đuổi chiến lược kết hợp, tức là ranh giới giữa công việc và cuộc sống riêng tư không được phân định một cách rõ ràng (Kossek, 2016). Trong quỹ thời gian mỗi ngày, những người này chuyển đổi vai trò liên tục để vừa thực hiện công việc vừa giải quyết các vấn đề cá nhân. Chẳng hạn, trong giờ làm việc họ thường trả lời tin nhắn, trao đổi qua điện thoại hoặc mạng xã hội với người thân và bạn bè; nhưng ngược lại, những người này cũng luôn sẵn lòng giải quyết công việc ngay trong khi đang nghỉ ngơi ở nhà.

Do đây là nghiên cứu về tác động từ miền này lên miền khác, cụ thể là tác động tức thì của sự trợ giúp từ gia đình và bạn bè (Family Domain, thuộc miền gia đình) lên căng thẳng trong công việc (Work Domain, thuộc miền công việc), nên CLPD có vai trò điều tiết. Từ cơ sở lý thuyết, có thể thấy tác dụng của HTXH bị hạn chế hơn đối với những người theo đuổi chiến lược tách bạch. Theo định nghĩa, những người này không chỉ tách bạch về thời gian mà còn hạn chế các tác động về tâm lý và cảm xúc lan tỏa giữa hai phía (công việc và gia đình). Trong giờ làm việc tại công sở, những người theo đuổi chiến lược tách bạch thường tập trung tối đa cho công việc nên những lời động viên, chia sẻ hay tư vấn từ bạn bè và gia đình – sự hỗ trợ từ miền khác, ít được tận dụng hơn so với những người theo đuổi chiến lược kết hợp. Ngược lại, những người theo đuổi chiến lược kết hợp (hay mức độ phân định thấp) do không tạo ra rào cản về tâm lý và cảm xúc nên có khả năng tận dụng được nhiều lợi ích hơn từ HTXH. Do đó, giả thuyết nghiên cứu thứ ba được phát biểu như sau:

Giả thuyết H₃: Tác động của HTXH thường nhật lên CTCV có cường độ lớn hơn đối với người có mức độ phân định thấp (so với người có mức độ phân định cao).

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu và quá trình chọn mẫu

Để thu thập số liệu cho việc kiểm định các mô hình thống kê, tác giả sử dụng thiết kế nghiên cứu thường nhật (Diary Study)[†]. Công việc khảo sát được chia làm hai giai đoạn: (1) Trong giai đoạn đầu, người tham gia cung cấp các thông tin nhân khẩu học và các biến số cấp 2 (như CLPD); (2) trong giai đoạn hai, người tham gia trả lời khảo sát trong 10 ngày làm việc liên tiếp. Mỗi ngày, trong khoảng

[†] Các mô tả chi tiết về phương pháp nghiên cứu này, độc giả có thể tham khảo bài báo của Bolger và cộng sự (2003).

thời gian nghiên cứu, người tham gia được gửi Link để trả lời bảng hỏi trước giờ tan tầm tại cơ quan. Trong 58 người đồng ý tham gia ban đầu, có 45 người hoàn thành phần khảo sát của mình, tạo nên 421 điểm dữ liệu cấp 1 (trong tối đa 450 điểm dữ liệu; tức tỷ lệ phản hồi đạt 93,6%). Điều này có nghĩa một số người tham gia không hoàn thành một vài ngày khảo sát.

Về đặc điểm nhân khẩu học, mẫu nghiên cứu gồm 25 nam (chiếm 56%) và 20 nữ (chiếm 44%). Đa số người tham gia ở độ tuổi 26–30 (23 người, chiếm 51%), và 31–35 (17 người, chiếm 38%); còn lại là các độ tuổi: Từ 25 trở xuống (1 người), và từ 36 trở lên (4 người). Tất cả người tham gia đều làm các công việc toàn thời gian. Ngành nghề của người tham gia bao gồm tài chính - ngân hàng (10 người), công nghệ thông tin (7 người), viên chức Nhà nước (8 người), kỹ sư cơ khí (9 người), Marketing (6 người), và một số ngành nghề khác (5 người). Về hôn nhân và gia đình, 35 người đang trong tình trạng kết hôn (78%) và 10 người độc thân (22%). Số người chưa có con cái là 13 (29%), 11 người có một con (25%), 20 người có hai con (44%), và 1 người có 3 con (2%).

3.2. Các thước đo

Các thước đo đều được dịch sang tiếng Việt từ các bản gốc bằng tiếng Anh. Thang đo Likert 5 điểm được dùng để người tham gia đánh giá các phát biểu. Do trong nghiên cứu thường nhật, người tham gia phải trả lời bảng khảo sát trong nhiều ngày liên nên các thước đo đều được thiết kế ngắn hơn so với các nghiên cứu thiết diện (Nohe và cộng sự, 2014).

HTXH thường nhật được đo lường bởi bốn phát biểu tham khảo từ thước đo MSPSS phát triển bởi Zimet và cộng sự (1988). Các phát biểu này được điều chỉnh phù hợp với việc đo lường biến số thường nhật. Các ví dụ bao gồm: “Hôm nay tôi nhận được sự hỗ trợ từ gia đình” và “Hôm nay bạn bè đã nhiệt tình giúp đỡ tôi”. Hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha đạt từ 0,69 đến 0,80.

Năm phát biểu tham khảo từ thước đo PANAS phát triển bởi Watson và cộng sự (1988) được dùng để đo lường CXTC thường nhật. Người tham gia được hỏi về cảm xúc trong ngày làm việc, bao gồm: Hạnh phúc, hào hứng, phấn khởi, thoải mái, và bằng lòng. Hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha đạt từ 0,88 đến 0,92.

CTCV thường nhật được đo lường bởi bốn phát biểu từ thước đo OBI phát triển bởi Demerouti và cộng sự (2003). Các phát biểu này được điều chỉnh phù hợp với việc đo lường biến số thường nhật. Ví dụ: “Sau giờ làm việc hôm nay, tôi thấy mệt mỏi hơn mọi khi” và “Sau giờ làm việc hôm nay, tôi muốn được thư giãn hơn mọi khi”. Hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha đạt từ 0,71 đến 0,76.

CLPD được đo lường thông qua bốn phát biểu tham khảo từ thang đo của Kreiner (2006). Các ví dụ bao gồm: “Tôi không muốn bận tâm đến công việc khi đang ở nhà” và “Khi ở cơ quan, tôi chỉ muốn tập trung vào công việc”. Hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha của thước đo này là 0,86.

Biến kiểm soát cấp 1 được sử dụng trong mô hình kiểm định là trốn việc qua Internet (Cyberloafing; Lim, 2002). Một số nghiên cứu gần đây như của Wu và cộng sự (2020) cho thấy trốn việc qua Internet đối với người lao động có vai trò như những khoảng nghỉ và có thêm sự kết nối với bạn bè và người thân, qua đó giúp họ cải thiện sức khỏe tinh thần. Trốn việc qua Internet được đo lường thông qua các phát biểu từ thang đo của Liberman và cộng sự (2011), như: Tìm đọc báo mạng, truy cập mạng xã hội, trò chuyện với người thân. Hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha đạt từ 0,72 đến 0,78.

Biến kiểm soát cấp hai gồm: Giới tính và thời gian làm việc trung bình mỗi ngày.

3.3. Kỹ thuật phân tích

Để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu, tác giả sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính đa cấp (Hierarchical Linear Modeling) trên nền tảng phần mềm HLM 6. Mô hình hồi quy gồm hai cấp: Các biến số cấp 1 phản ánh biến đổi thường nhật đối với mỗi người tham gia (như: HTXH, CXTC, và CTCV); biến số cấp 2 phản ánh sự khác biệt giữa các cá nhân với nhau (như: CLPD, giới tính, và thời gian làm việc bình mỗi ngày). Tác động trung gian được kiểm định theo mô hình 1-1-1 của Zhang và cộng sự (2009). Trong mô hình này, cả biến độc lập, biến phụ thuộc và biến trung gian đều là biến cấp 1. Zhang và cộng sự (2009) gợi ý sử dụng quy trình kiểm định ba bước của Baron và Kenny (1986). Tuy nhiên, để khắc phục những hạn chế của phương pháp này khi phân tích số liệu đa cấp, các tác giả gợi ý sử dụng dạng cấp 2 của biến độc lập và biến trung gian làm biến kiểm soát. Ngoài ra, tác động điều tiết được kiểm định theo gợi ý của Hofmann (1997).

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kết quả nghiên cứu

Bảng 1 thể hiện các giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, hệ số tương quan nội bộ (ICC) của từng biến số và hệ số tương quan giữa các biến số. Trong đó, hệ số ICC của CTCV là 0,51, tức 51% sự thay đổi của biến này nằm ở sự khác biệt giữa các cá nhân trong khi 49% còn lại liên quan đến các yếu tố bên trong của mỗi cá nhân; các chỉ số tương tự đối với CXTC là 49% và 51% (ICC = 0,49). Điều này cho thấy sự phù hợp của việc sử dụng mô hình tuyến tính đa cấp trong phân tích số liệu.

Bảng 1.

Các thống kê mô tả và hệ số tương quan giữa các biến số

Các biến số	M	SD	ICC	1	2	3	4
<i>Cấp 1</i>							
1. HTXH	4,22	0,65	0,74				
2. CXTC	3,49	0,86	0,49	0,37**			
3. CTCV	2,70	1,06	0,51	-0,20**	-0,46**		
4. Trốn việc qua Internet	1,55	0,67	0,40	0,00	0,09	0,08	
<i>Cấp 2</i>							
1. CLPD	2,92	1,11					
2. HTXH	4,21	0,57		0,02			
3. CXTC	3,46	0,64		-0,14	0,39**		
4. Giới tính ^a	0,60	0,48		-0,08	0,00	0,25	
5. Thời gian LVTB	8,97	1,44		-0,30*	-0,18	-0,05	0,12

Ghi chú: Cấp 1: n = 421; Cấp 2: n = 45; HTXH: Hỗ trợ xã hội; CXTC: Cảm xúc tích cực; CTCV: Căng thẳng trong công việc; CLPD: Chiến lược phân định giữa công việc với gia đình; M: Giá trị trung bình; SD: Độ lệch chuẩn; ICC: Hệ số tương quan nội bộ (Intraclass Correlation); Các số 1, 2, 3, 4, và 5 tương ứng với thứ tự các biến theo hàng ở cùng cấp. Ví dụ, cột đánh số 4 ở cấp 1 là “trốn việc qua Internet” trong khi cột này ở cấp 2 là “giới tính”; Hệ số tương quan chỉ tính cho các biến số ở cùng cấp. Ví dụ, hệ số tương quan giữa các biến cấp 1 HTXH và CXTC là 0,37, trong khi hệ số tương quan giữa các biến này ở cấp 2 là 0,39; a: Giới tính, trong đó, 0 = Nữ, 1 = Nam; b: Thời gian LVTB: Thời gian làm việc trung bình mỗi ngày; *, ** lần lượt tương ứng với các mức ý nghĩa thống kê 5% và 1%.

Để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu về mối liên hệ trực tiếp (H_1) và gián tiếp (H_2) giữa HTXH và CTCV, tác giả thực hiện ba bước theo mô hình 1-1-1 của Zhang và cộng sự (2009). Theo đó, ở bước thứ nhất, biến phụ thuộc CTCV được hồi quy lên biến độc lập HTXH (đây vừa là một bước kiểm định mô hình tác động trung gian vừa cho thấy tác động trực tiếp). Bước thứ hai, tác giả xem xét mối quan hệ giữa biến trung gian CXTC và biến độc lập HTXH. Cuối cùng, biến phụ thuộc được hồi quy lên cả biến trung gian và biến độc lập. Ở mỗi bước, dạng cấp 2 của biến độc lập và biến trung gian được sử dụng với vai trò biến kiểm soát.

Bảng 2.

Tác động trực tiếp của HTXH và tác động trung gian của CXTC lên CTCV

Biến độc lập và biến kiểm soát	Mô hình 1 CTCV	Mô hình 2 CXTC	Mô hình 3 CTCV
<i>Cấp 1</i>			
HTXH	-0,39**	0,46***	-0,24*
CXTC			-0,33**
Trốn việc qua Internet	-0,02	0,07	0,00
<i>Cấp 2</i>			
HTXH	-0,24	0,50**	0,05
CXTC			-0,57**
Giới tính	-0,36	0,42**	-0,08
Thời gian LVTB	0,06	0,04	0,02

Ghi chú: HTXH: Hỗ trợ xã hội; CXTC: Cảm xúc tích cực; CTCV: Căng thẳng trong công việc.

CTCV là biến phụ thuộc trong Mô hình 1 và 3; CXTC là biến phụ thuộc trong Mô hình 2.

*, **, *** lần lượt tương ứng với các mức ý nghĩa thống kê 5%, 1% và 0,1%.

Kết quả kiểm định được thể hiện cụ thể tại Bảng 2. Theo đó, tác động trực tiếp của biến độc lập HTXH đến biến phụ thuộc CTCV (Mô hình 1) có ý nghĩa thống kê ($b = -0,39$, $p < 0,01$). Điều này hàm ý rằng giả thuyết H_1 được xác nhận bởi số liệu nghiên cứu. Tác động của biến độc lập HTXH lên biến trung gian CXTC cũng có ý nghĩa thống kê ($b = 0,46$, $p < 0,001$). Cuối cùng, kết quả từ Mô hình 3 cho thấy khi biến phụ thuộc được hồi quy lên cả độc lập và biến trung gian thì hệ số hồi quy tương ứng với biến độc lập bị giảm về giá trị tuyệt đối ($-0,24$ so với $-0,39$). Điều này cho thấy tác động của biến độc lập HTXH lên biến phụ thuộc CTCV được chuyển tiếp một phần qua biến trung gian CXTC (Baron & Kenny, 1986).

Tác động điều tiết của CLPD lên mối quan hệ giữa HTXH và CTCV được kiểm định theo gợi ý của Hofmann (1997). Theo đó, trong bước đầu tiên, biến phụ thuộc được hồi quy lên biến độc lập và các biến kiểm soát. Biến điều tiết cấp 2 được thêm vào mô hình dưới dạng tác động trực tiếp ở bước thứ hai và tác động điều tiết được đưa vào ở bước cuối cùng. Kết quả kiểm định tác động điều tiết được thể hiện cụ thể trong Bảng 3. Kết quả cho thấy mối quan hệ giữa HTXH và CTCV được điều tiết bởi CLPD ($b = 0,24$; $p < 0,05$).

Bảng 3.

Tác động điều tiết của CLPD lên mối quan hệ giữa HTXH và CTCV

Biến độc lập và biến kiểm soát	Mô hình 1	Mô hình 2	Mô hình 3
<i>Cấp 1</i>			
HTXH	−0,39**	−0,37**	−0,39**
Trốn việc qua Internet	−0,02	−0,03	−0,01
<i>Cấp 2</i>			
CLPD		0,17	0,20*
HTXH	−0,24	−0,23	−0,23
Giới tính	−0,36	−0,33	−0,32
Thời gian LVTX	0,06	0,11	0,10
CLPD x HTXH			0,24*

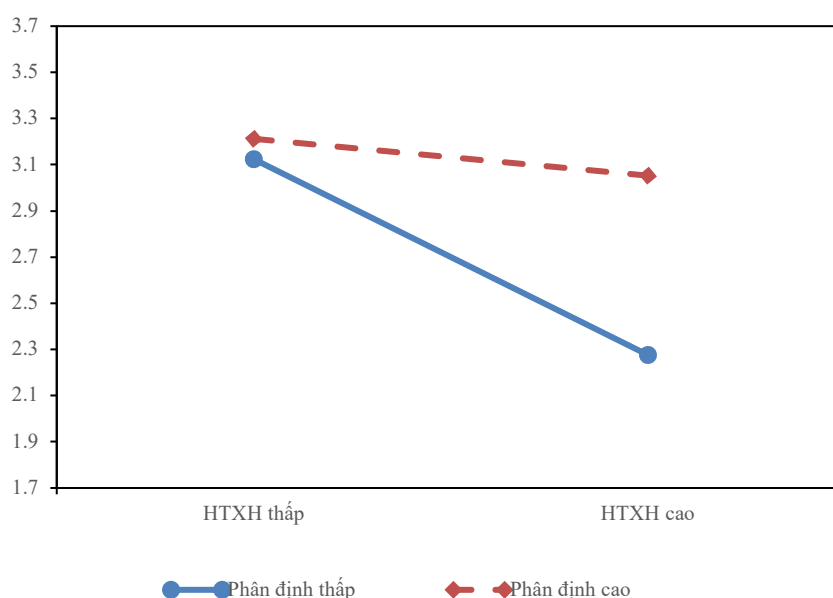
Ghi chú: HTXH: Hỗ trợ xã hội; CLPD: Chiến lược phân định giữa công việc với gia đình;

Việc kiểm định tác động điều tiết hoàn toàn độc lập với kiểm định tác động trung gian nên các mô hình 1, 2 và 3 được nhắc đến trong bảng này không liên quan đến các mô hình trong Bảng 2;

Biến phụ thuộc trong cả ba mô hình đều là căng thẳng trong công việc (CTCV);

*,** lần lượt tương ứng với các mức ý nghĩa thống kê 5% và 1%.

Hình 2 minh họa cho tác động điều tiết của CLPD lên mối quan hệ trực tiếp giữa HTXH và CTCV. HTXH có tác dụng hạn chế CTCV nhiều hơn đối với những người có mức độ phân định thấp giữa hai mảng công việc và gia đình. Nói cách khác, khi nhận được HTXH, những người theo đuổi chiến lược kết hợp giảm được nhiều CTCV hơn so với những người theo đuổi chiến lược tách bạch.



Hình 2. Tác động gián tiếp của CLPD lên mối quan hệ giữa HTXH và CTCV

4.2. Thảo luận về kết quả nghiên cứu

Kết quả của nghiên cứu này có một số đóng góp về học thuật. Cụ thể:

- *Thứ nhất*, nghiên cứu chỉ ra mối quan hệ thường nhật giữa HTXH và CTCV. Kết quả nghiên cứu này cũng bổ sung thêm các hiểu biết về tác động trực tiếp của HTXH đến CTCV. Các nghiên cứu trước thường đề cập mối quan hệ này trong dài hạn (AbuAlRub, 2004; Lambert và cộng sự, 2016; Wu và cộng sự, 2021). Nói cách khác, khi so sánh giữa nhiều người lao động với nhau, người nào nhận được nhiều HTXH thì phải chịu đựng ít CTCV hơn. Nghiên cứu hiện tại cho thấy khi so sánh giữa các ngày làm việc của mỗi cá nhân, ngày nào cá nhân đó nhận được nhiều HTXH thì mức độ CTCV ít hơn.

- *Thứ hai*, nghiên cứu cũng chỉ ra vai trò trung gian của CXTC trong mối quan hệ giữa HTXH và CTCV. Sự khám phá này góp phần giải thích cơ chế tác động của HTXH đến CTCV. Cụ thể, nhu cầu được yêu thương của con người được thỏa mãn khi họ nhận được sự giúp đỡ, quan tâm từ những người xung quanh; qua đó, CXTC cũng xuất hiện. CXTC giúp người lao động bổ sung thêm năng lượng cần cho nhu cầu công việc và từ đó làm giảm CTCV. Tóm lại, việc nguồn lực được huy động và duy trì sao cho đáp ứng tốt nhu cầu công việc là vấn đề cơ bản để tránh căng thẳng. Do đó, tác động trực tiếp của HTXH đến CTCV được thể hiện ở chỗ: Những lời khuyên, thông tin hay sự động viên có tác dụng giúp người lao động tiết kiệm được sức lực và trí tuệ. Trong khi đó, tác động gián tiếp được thể hiện ở chỗ: Khi một người nhận được sự giúp đỡ, CXTC sẽ xuất hiện và những cảm xúc này giúp người nhận hạn chế được cảm giác căng thẳng.

Mặc dù dạng thường nhật của các biến số HTXH, CXTC và CTCV đã được đề cập bởi các học giả khác nhau (Calderwood & Ackerman, 2016; Pluut và cộng sự, 2018; Sonnentag và cộng sự, 2020), mối liên hệ giữa các biến số này chưa được nghiên cứu. Theo Schwab (2013), một trong những nhiệm vụ của nghiên cứu về quản trị là nhận biết mạng lưới mối quan hệ giữa các biến số (Nomological

Network). Gần đây, các nhà nghiên cứu (như: Nohe và cộng sự, 2014; Pluut và cộng sự, 2018) cho rằng việc mở rộng hiểu biết về mạng lưới các biến gián hạn có đóng góp quan trọng đối với sự phát triển của các học thuyết quản trị. Nghiên cứu này đóng góp cho hiểu biết về mạng lưới xung quanh các biến thường nhật bao gồm: HTXH, CXTC và CTCV. Ngoài ra, nghiên cứu này cũng đáp lại lời kêu gọi của ten Brummelhuis và Bakker (2012) đối với chủ đề về sự lan tỏa nguồn lực gián hạn giữa hai miền công việc và gia đình. Nghiên cứu này đồng thời cung cấp thêm các minh chứng cho quan điểm cho rằng nguồn lực hỗ trợ từ phía gia đình/ bạn bè có tính biến động theo thời điểm và có thể được người lao động huy động để phục vụ công việc. Kết quả này bổ sung cho hiểu biết về tác dụng của HTXH đối với người lao động trong thời gian làm việc tại công sở. Trong khi các nghiên cứu trước chỉ tập trung vào nguồn hỗ trợ từ đồng nghiệp, bài báo này cho thấy sự trợ giúp từ gia đình và bạn bè cũng có thể giúp người lao động giảm bớt CTCV.

- *Thứ ba*, kết quả từ nghiên cứu đóng góp thêm một số hiểu biết về CLPD của người lao động (Ashforth và cộng sự, 2000; Nippert-Eng, 2008). CLPD là một khía cạnh đáng quan tâm, đặc biệt đối với các nghiên cứu thuộc chủ đề tương tác giữa công việc và gia đình (Work-Family Conflict) (Carlson và cộng sự, 2000; Netemeyer và cộng sự, 1996). Các nghiên cứu trước cho thấy CLPD đóng vai trò điều tiết sự ảnh hưởng từ công việc đến đời sống riêng tư của người lao động, như: Giữa sử dụng phương tiện kỹ thuật số ngoài giờ làm việc và mâu thuẫn công việc - gia đình (Gadeyne và cộng sự, 2018); giữa việc bị tấy chay tại công sở và hài lòng với cuộc sống gia đình (Liu và cộng sự, 2013). Kết quả nghiên cứu hiện tại cho thấy CLPD có thể điều tiết các ảnh hưởng theo chiều ngược lại: Từ đời sống riêng tư của người lao động đến công việc. Cụ thể, HTXH từ gia đình và bạn bè ít tác dụng hơn đối với những người theo đuổi chiến lược tách bạch.

5. Kết luận và gợi ý

Sự hỗ trợ từ những người xung quanh có vai trò quan trọng đối với con người trong quá trình sống và làm việc (Hobfoll, 1989; 2002). Điều này đặt ra yêu cầu cho các nhà nghiên cứu cũng như các nhà quản trị trong việc tìm hiểu tác động của HTXH đến tâm lý, hành vi của người lao động cả về mặt thể chất và tinh thần. Nghiên cứu này cung cấp thêm một số hiểu biết về tác dụng của HTXH đối với người lao động trong công việc hàng ngày. Cụ thể, việc nhận được HTXH từ gia đình và bạn bè giúp người lao động hạn chế được cảm giác căng thẳng liên quan đến công việc. Điều này gợi ý rằng các tổ chức và doanh nghiệp có thể linh hoạt trong chính sách sử dụng phương tiện thông tin liên lạc và mạng Internet. Những quy định hợp lý sao cho chúng vừa giúp người lao động giảm bớt căng thẳng vừa tránh được tình trạng trốn việc qua Internet.

Lời cảm ơn

Tác giả xin gửi lời cảm ơn đến Trường Đại học Kỹ thuật Công nghiệp – Đại học Thái Nguyên đã tài trợ cho nghiên cứu này.

Tài liệu tham khảo

- AbuAlRub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1), 73–78. doi: 10.1111/j.1547-5069.2004.04016.x
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). All in a Day's Work: Boundaries and Micro Role Transitions. *The Academy of Management Review*, 25(3), 472–491. doi: 10.2307/259305
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. doi: 10.1037//0022-3514.51.6.1173
- Beal, D. J., Weiss, H. M., Barros, E., & MacDermid, S. M. (2005). An episodic process model of affective influences on performance. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1054–1068. doi: 10.1037/0021-9010.90.6.1054
- Bolger, N., Davis, A., & Rafaeli, E. (2003). Diary methods: Capturing life as it is lived. *Annual Review of Psychology*, 54, 579–616. doi: 10.1146/annurev.psych.54.101601.145030
- Calderwood, C., & Ackerman, P. L. (2016). The relative salience of daily and enduring influences on off-job reactions to work stress. *Stress and Health*, 32(5), 587–596. doi: 10.1002/smi.2665
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249–276. doi: 10.1006/jvbe.1999.1713
- de Dreu, C. K., Baas, M., & Nijstad, B. A. (2008). Hedonic tone and activation level in the mood-creativity link: Toward a dual pathway to creativity model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(5), 739–756. doi: 10.1037/0022-3514.94.5.739
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. doi: 10.1037//0021-9010.86.3.499
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments - A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12–23. doi: 10.1027//1015-5759.19.1.12
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology. The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218–226. doi: 10.1037//0003-066x.56.3.218
- Gadeyne, N., Verbruggen, M., Delanoeije, J., & De Cooman, R. (2018). All wired, all tired? Work-related ICT-use outside work hours and work-to-home conflict: The role of integration preference, integration norms and work demands. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 86–99. doi: 10.1016/j.jvb.2018.03.008
- Halbesleben, J. R. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134–1145. doi: 10.1037/0021-9010.91.5.1134

- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources - A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. doi: 10.1037/0003-066x.44.3.513
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307–324. doi: 10.1037//1089-2680.6.4.307
- Hofmann, D. A. (1997). An overview of the logic and rationale of hierarchical linear models. *Journal of Management*, 23(6), 723–744. doi: 10.1016/S0149-2063(97)90026-X
- House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Huffman, A. H., Casper, W. J., & Payne, S. C. (2014). How does spouse career support relate to employee turnover? Work interfering with family and job satisfaction as mediators. *Journal of Organizational Behavior*, 35(2), 194–212. doi: 10.1002/job.1862
- Jolly, P. M., Kong, D. T., & Kim, K. Y. (2021). Social support at work: An integrative review. *Journal of Organizational Behavior*, 42(2), 229–251. doi: 10.1002/job.2485
- Jun, J. S., Galambos, C., & Lee, K. H. (2021). Information and communication technology use, social support, and life satisfaction among Korean immigrant elders. *Journal of Social Service Research*, 47(4), 537–552. doi: 10.1080/01488376.2020.1848969
- Karademas, E. C. (2006). Self-efficacy, social support and well-being - The mediating role of optimism. *Personality and Individual Differences*, 40(6), 1281–1290. doi: 10.1016/j.paid.2005.10.019
- Kossek. (2016). Managing work-life boundaries in the digital age. *Organizational Dynamics*, 45(3), 258–270. doi: 10.1016/j.orgdyn.2016.07.010
- Kossek, Noe, R. A., & DeMarr, B. J. (1999). Work-family role synthesis: Individual and organizational determinants. *International Journal of Conflict Management*, 10(2), 102–129. doi: 10.1108/eb022820
- Kreiner, G. E. (2006). Consequences of work-home segmentation or integration: A person-environment fit perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 485–507. doi: 10.1002/job.386
- Kreiner, G. E., Hollensbe, E. C., & Sheep, M. L. (2009). Balancing borders and bridges: Negotiating the work-home interface via boundary work tactics. *Academy of Management Journal*, 52(4), 704–730. doi: 10.5465/amj.2009.43669916
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *Social Science Journal*, 53(1), 22–32. doi: 10.1016/j.soscij.2015.10.001
- Liberman, B., Seidman, G., McKenna, K. Y., & Buffardi, L. E. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2192–2199. doi: 10.1016/j.chb.2011.06.015
- Lim, V. K. G. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675–694. doi: 10.1002/job.161
- Lin, C.-P., & Bhattacharjee, A. (2009). Understanding online social support and its antecedents: A socio-cognitive model. *The Social Science Journal*, 46(4), 724–737. doi: 10.1016/j.soscij.2009.03.004

- Liu, D. (2018). Mediating effect of social support between the emotional intelligence and job satisfaction of Chinese employees. *Current Psychology*, 37(1), 366–372. doi: 10.1007/s12144-016-9520-5
- Liu, F., Chow, I. H.-S., Zhu, W., & Chen, W. (2020). The paradoxical mechanisms of high-performance work systems (HPWSs) on perceived workload: A dual-path mediation model. *Human Resource Management Journal*, 30(2), 278–292. doi: 10.1111/1748-8583.12277
- Liu, J., Kwan, H. K., Lee, C., & Hui, C. (2013). Work-to-family spillover effects of workplace ostracism: The role of work-home segmentation preferences. *Human Resource Management*, 52(1), 75–93. doi: 10.1002/hrm.21513
- Luk, D. M., & Shaffer, M. A. (2005). Work and family domain stressors and support: Within- and cross-domain influences on work–family conflict. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 489–508. doi: 10.1348/096317905X26741
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *The Psychological Bulletin*, 131(6), 803–855. doi: 10.1037/0033-2909.131.6.803
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410. doi: 10.1037/0021-9010.81.4.400
- Nippert-Eng, C. E. (2008). *Home and Work: Negotiating Boundaries Through Everyday Life*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Nohe, C., Michel, A., & Sonntag, K. (2014). Family–work conflict and job performance: A diary study of boundary conditions and mechanisms. *Journal of Organizational Behavior*, 35(3), 339–357. doi: 10.1002/job.1878
- Pluut, H., Ilies, R., Curseu, P. L., & Liu, Y. K. (2018). Social support at work and at home: Dual-buffering effects in the work-family conflict process. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 146, 1–13. doi: 10.1016/j.obhdp.2018.02.001
- Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7(1), 19–48. doi: 10.1023/a:1009514731657
- Schwab, D. P. (2013). *Research Methods for Organizational Studies*. New York, NY: Psychology Press.
- Smith, C. A., & Lazarus, R. S. (1990). Emotion and adaptation. In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of Personality: Theory and Research*. (pp. 609–637). New York, NY.: The Guilford Press.
- Sonnentag, S., Eck, K., Fritz, C., & Kuehnel, J. (2020). Morning reattachment to work and work engagement during the day: A look at day-level mediators. *Journal of Management*, 46(8), 1408–1435. doi: 10.1177/0149206319829823
- ten Brummelhuis, L. L., & Bakker, A. B. (2012). A resource perspective on the work-home interface the work-home resources model. *American Psychologist*, 67(7), 545–556. doi: 10.1037/a0027974
- Thoits, P. A. (1986). Social support as coping assistance. *The Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(4), 416–423. doi: 10.1037//0022-006x.54.4.416

- Thoits, P. A. (2013). Self, Identity, Stress, and Mental Health. In C. S. Aneshensel, J. C. Phelan, & A. Bierman (Eds.), *Handbook of the Sociology of Mental Health* (pp. 357–377). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063–1070. doi: 10.1037/0022-3514.54.6.1063
- Wu, F. Y., Ren, Z., Wang, Q., He, M. F., Xiong, W. J., Ma, G. D., ... Zhang, X. M. (2021). The relationship between job stress and job burnout: The mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology Health & Medicine*, 26(2), 204–211. doi: 10.1080/13548506.2020.1778750
- Wu, J. N., Mei, W. J., Liu, L., & Ugrin, J. C. (2020). The bright and dark sides of social cyberloafing: Effects on employee mental health in China. *Journal of Business Research*, 112, 56–64. doi: 10.1016/j.jbusres.2020.02.043
- Yang, Y. M., Wang, P. G., Kelifa, M. O., Wang, B., Liu, M. X., Lu, L. L., & Wang, W. (2021). How workplace violence correlates turnover intention among Chinese health care workers in COVID-19 context: The mediating role of perceived social support and mental health. *Journal of Nursing Management*. doi: 10.1111/jonm.13325
- Zhang, Z., Zyphur, M. J., & Preacher, K. J. (2009). Testing multilevel mediation using hierarchical linear models: Problems and solutions. *Organizational Research Methods*, 12(4), 695–719. doi: 10.1177/1094428108327450
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30–41. doi: 10.1207/s15327752jpa5201_2