

广泛焦虑背景下心理委员胜任力的影响因素及提升机制

张琳然^{1,2}, 于战宇³, 马跃⁴, 史景轩^{5,*}

¹鲁东大学教育学院, 山东烟台, 中国

²鲁东大学问题青少年教育矫正研究院, 山东烟台, 中国

³江苏师范大学教育科学学院, 江苏徐州, 中国

⁴江苏师范大学学生工作处, 江苏徐州, 中国

⁵中央司法警官学院, 河北保定, 中国

*通讯作者

【摘要】探究高校心理委员胜任力的影响因素与提升机制。采用质性研究方法, 围绕心理委员的成长历程深度访谈 12 名担任时长 2 年以上的心理委员, 运用扎根理论对访谈资料进行编码、分析和理论建构。心理委员的成长阶段分为担任前、担任初和现阶段, 其胜任力呈阶梯式增长。根据技能与知识、态度与价值观、动机与特质三方面对心理委员胜任力进行分阶段的培养。采用“一带一”、“一带多”的结对使心理委员尽快熟悉岗位职责; 成立成长小组, 通过多样化的团辅活动, 提升情绪识别能力, 建立心理委员的社会支持系统; 设立合理目标, 与心理委员专业相结合, 提升自我成就感, 增强内在动机。培养机制有效提升心理委员胜任力并解决了在任职过程中的无力感、如何让同学敞开心扉等难题。

【关键词】高校心理委员胜任力; 扎根理论; 质性研究

【基金项目】鲁东大学研究生创新项目 (IPGS2024-024); 江苏省高等教育学会辅导员工作研究委员会专项课题 (19FYHYB025)

1. 引言

高校心理委员是在大学生班级中设立的专门服务于同学心理健康需要, 是心理健康教育网络的重要组成部分[1-2]。心理委员胜任力(psychological commissioners' competency)指在大学生心理健康教育 and 心理危机干预工作中, 能将优秀的心理委员与表现一般的心理委员区分开来的个体潜在的特征组合, 主要包括组织能力、工作动机、自我认知、性格特质、自我形象、态度、价值观、团队合作、心理健康教育专业知识技能等具体特征[3-4]。

当前, 我国经济和科技飞速发展, 人们物质得到满足, 转而关注自我实现和精神的需求。在这个过程中, 存在各种风险和矛盾, 导致焦虑情绪呈扩大化趋势。在 2021 年上海民生民意调查中, 在近期, 超过九成的受访者至少出现过一项焦虑体验, 因子女的择校和学业、因学业或职业发展、因住房问题、经济财富、生活质量、社会交往与人际关系问题、个人精神生活而焦虑的受访者分别占 66.35%、64.95%、61.20%、67.20%、65.45%、65.10%、65.05% [5]。同时, 2023 年《中国青少年社会与情感能力发展水平报

告》也显示, 青少年存在学业焦虑, 10 岁组学生的学业焦虑约占 35%, 15 岁组学生的学业焦虑约占 62% [6]; 针对大学生心理健康状况调查报告表明 45.3% 的大学生存在焦虑感受。因此, 本文的广泛焦虑是指大多数社会成员因人际、工作、教育、学业、健康、外貌、信息等各方面原因处于一种或多种焦虑状态。处于焦虑状态的个体更容易感知到更大的压力, 导致幸福感下降。在广泛焦虑背景下, 大学生面临日常烦恼事件、焦虑、抑郁、睡眠等问题时可能缺乏情绪调节和应对方式, 会率先并倾向于求助关系密切的朋辈群体[7], 而心理委员是朋辈群体的重要心理支持者[8], 其胜任力的提升, 是有效提高大学生心理健康水平的关键因素。

已有研究对心理委员的胜任力, 如自我认知、沟通协调、专业知识、管理特征、负性特征等未形成统一共识, 对心理委员胜任力的影响因素和提升机制未展开深入探究, 而心理委员胜任力的提升是一个动态过程[5], 本研究根据其成长历程, 深入且分阶段地剖析心理委员胜任力的影响因素及提升机制, 为心理委员的选拔、培训等提供理论和实证支撑。

2. 研究方法

2.1 研究对象

采用目的抽样法，根据担任时长和学科类别进行筛选 12 人，均为女性，编号依次为 A-L，其中主动竞选心理委员 10 人，被委任担当心理委员 2 人；连续担任 3 年 9 人，连续担任 2 年 3 人；理工类 5 人，文史类 4 人，艺体类 3 人。所有被访者在正式访谈前均签署知情同意书。

2.2 资料收集

采用一对一半结构式深度访谈和行为事件访谈，在心理学实验室中进行，时间和地点的选取考虑受访者的安全和便利，10 人面对面访谈，2 人用网络视频进行。正式访谈时间约为 50 分钟/人，访谈前签署知情同意书并告知保密原则。访谈内容主要包括：合格的心理委员应具备的素质和担任中的成长过程。从受访者选择担任这一职位的原因，到受访者担任前后对心理委员这一职位的看法，再聚焦于其成长历程，逐渐递进。最终，当受访者提供的信息饱和或基本饱和时，双方共同决定结束访谈。征得受访者同意对访谈进行录音并转录成文字，每次访谈结束后总结与反思，并定期与第一作者及受邀专家进行访谈内容及遇到的问题交流讨论。

2.3 资料分析

采用扎根理论，从原始资料出发自下而

上通过归纳分析逐步产生理论[9]。资料分析采用扎根理论，借助 MAXQDA 2020 完成。第一步开放式编码以“心理委员的成长历程和胜任力的影响因素”为核心，辨别、强调和标记有意义的单元，并给出概念名称，直到理论饱和(saturation)。分析过程中转录稿约为 10.6 万字，得到 787 个参考点，402 个主题相关概念。第二步主轴编码中，对这些类属之间的内在联系进行了澄清和梳理，通过不断持续比较和理论比较的方法对这些概念所反应出来的意义做进一步萃取，共获得 36 个相关的主题。最后是选择性编码，以建立具有内在一致性的理论体系，在已有概念的基础上，选择或提炼一个最能覆盖和概括所有范畴和现象的核心范畴(core category)充当研究的思路线索，形成全局性理论和解释。本研究的核心范畴是通过心理委员的成长阶段，探究胜任力的提升机制及胜任力的影响因素两大类属。随后，编码者与第一作者及受邀专家对编码过程及编码命名进行了审查，在资料与资料之间、理论与理论之间重复进行比较，发现理论可以解释大部分原始资料，同时，本研究满足 Bowen 提出的扎根理论研究的理论饱和的四个条件，相关概念类属反映在 70% 以上的访谈内容中(表 1)，本研究达到了理论饱和[10-11]。

表 1. 受访者访谈资料相似矩阵系数

文件名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 A	1											
2 B	0.71	1										
3 C	0.78	0.75	1									
4 D	0.73	0.71	0.75	1								
5 E	0.78	0.74	0.81	0.75	1							
6 F	0.77	0.74	0.80	0.76	0.80	1						
7 G	0.80	0.75	0.81	0.77	0.82	0.81	1					
8 H	0.78	0.74	0.80	0.77	0.82	0.83	0.83	1				
9 I	0.80	0.77	0.82	0.79	0.83	0.81	0.85	0.85	1			
10 J	0.76	0.72	0.78	0.75	0.79	0.78	0.79	0.79	0.81	1		
11 K	0.79	0.77	0.81	0.79	0.80	0.81	0.83	0.83	0.85	0.81	1	
12 L	0.80	0.78	0.81	0.78	0.83	0.83	0.83	0.83	0.85	0.82	0.85	1

此外，本研究还结合 S(saturation)系数进行资料饱和度的检验，根据 S 系数的计算公式，本研究第 11 位受访者编码点 54 个，新增 2 个，S 系数为 96.3%，符合达到 95% 及以上可认定为达到编码饱和[10]。

3. 研究结果与分析

通过对材料的比较和分析，最终根据心理委员的成长历程，得出心理委员胜任力的提升机制，及其胜任力的影响因素。

3.1 心理委员的成长历程

心理委员从得知这一职位，到担任初始，经历入职培训，参加活动或组织活动，处理班级特殊情况以及对自我进一步的了解，可分为担任前、担任初和现阶段三个阶段。

3.1.1 担任前

心理委员对于大学生，是一个充满新奇的职位。多数受访者表示自己对心理学感兴趣。部分受访者表示有过类似经历(G, H)，

自己愿意倾听(A, G), 理解他人(G), 并包容他人(D), 认为自己是一个乐于助人的人(H), 这是一份有意义的工作(E); 但多数受访者认为心理委员是摆设、可有可无、走形式、比较水的闲职(A, C, E, G, H, I, L), 工作比其他班委稍微轻松(A, D, E, H, J, K), 没有实质作用(G), 才选择主动担任这一职位, 对心理委员的岗位职责了解的比较片面(H)。

3.1.2 担任初

大学生刚担任心理委员, 培训前对心理委员的职责存在片面认知和偏见, 而培训可以快速的让新入职的心理委员了解职位职责、心理知识(D, I, J)、心理辅导的技巧(A, K)、人际交往技巧(J)、处理问题的方法和组织策略(B, D, G, H, I, J, K), 意识到职位的重要性(D, F)和心理委员的职责(B, D, I), 入职培训起到重要作用。在实际工作中, 心理委员的观察力(H)、时间协调能力(H)和责任心(D, G, H)也有所提升, 更容易站在他人角度思考问题(L)。在这一过程中, 尽管心理委员的进步较快, 但仍存在困惑, 比如存在感低(C, E, I), 遇到问题感到无从下手(B, I), 无力感(B, C, F, K), 不能给同学实质性建议(F, H, L), 也有受访者表示对工作不了解、迷茫(J), 不知道如何主动与同学交流(C, E, G)、让同学敞开心扉(B, E, G), 以及在什么情况下建议同学去进行心理咨询(D)等。尽管如此, 心理委员并没有因为遇到困难停止前进的步伐, 而是在已有理论和班级工作的基础上积极解决, 比如通过相关心理课程学习了解知识(B, D, J), 网上搜寻相似的案例解决方法(E, F, H), 向有经验的人请教, 如心理健康老师(E, F, J), 主动和同学进行交流(E, J), 从而提升其人际沟通(C, D, E, F, H, I, J, K)、组织协调等的的能力(B, C, D, G, I)。

3.1.3 现阶段

随着心理委员工作的开展, 心理委员仍会存在无力感(J, K)、专业知识不足(C, D, E, F, G, H, J)和如何让同学敞开心扉(C)等困惑。除此之外, 心理委员通过反思对自身提出更高的要求, 其中包括组织活动少、形式少(B, E, I), 活动的时间安排不够合理(I), 不清楚如何判断同学的情绪来源(E), 需要更细微的观察肢体语言(C, D, F, H, J), 自己的耐心不足(G)、人际交往沟通(E, G, H, I, K, L)和情绪控制能力(J)需要进一步提升等。心理委员也发现了新的解决方法, 包括对经手处理的事情进行反思, 分析事件的起因和内在动

机(D), 推荐同学寻求心理咨询的帮助(B, D, J), 遇到问题不怕出错, 主动试错(A), 举办有意思的活动吸引同学参与(G), 邀请其他班委一起组织活动(B, C, G), 且更多心理委员能够主动与同学交流(C, H, J)。

在这一过程中, 心理委员的胜任能力进一步得到提高。现阶段, 除担任初已获得的能力再一次得到提升, 心理委员变得更自信了(A), 能够更好的觉察到自己的心理健康状况(D), 进行自我调节(B, K), 更好的控制情绪(B, H), 对心理健康有一个良好的认知, 如受访者 D 提到, 自己有解决不了的困惑就可以去咨询, 而不是等到问题很严重的时候才去求助; 受访者 F 提到, 一开始认为悲伤的情绪是不好的, 现在认为悲伤情绪只要能调整过来就可以接受。在这一过程中, 心理委员也发现, 大家都会或多或少的遇到心理问题, 而不是只有自己或部分人会这样, 自己也更能接纳自己和他人, 包容性增强(D, E), 更容易感受到身边人的温暖和爱(B)。

此时, 心理委员对这一职位的看法也发生了改变, 认为这是一个非常重要的职位(D, E, G, H, I, J, K, L)。想要做好这个职位, 不仅需要专业的知识和技能(F), 积极主动的与同学沟通, 还需要让同学重视心理健康知识(C), 给同学温暖和爱(B, K)。同时, 这一职位不单是针对出现心理状况的同学, 还可以防患于未然(B)。但也有心理委员提出, 同学有小矛盾时可以自行调节, 有大矛盾时又解决不了(A), 也有时会了解不到同学是因为情绪低落还是存在其他方面的问题, 有时会因为感觉心理委员所起的作用不大而失去信心(A, B)。

3.2 心理委员胜任力的影响因素

麦克利兰的冰山模型认为, 胜任特征是指与工作或工作绩效或生活中其他重要成果直接相联系的知识、技能、自我认知、特质或动机, 将个体的素质以水平面为界, 分为水平面以上看得见和水平面以下看不见的部分[12]。在此基础上, Boyatzis 提出了胜任特征的洋葱模型, 是把胜任特征表示为由里向外的渐层式的结构, 其中最内层的是动机和特质, 中间层是态度、价值观、自我形象和社会角色, 最外层是知识与技能, 易于培养与评价。越向核心中间的层级, 越难以评价与后天习得[13]。

研究者保持客观、开放的心态, 将资料不断比较、整合, 同时结合胜任力的冰山模

型和洋葱模型，最终得到心理委员的胜任力模型。在担任初阶段，通过线上和线下相结合的入职培训，心理委员掌握一定的专业知识、人际交往技巧以及一些处理问题的方法，掌握方法和技巧的同时应用到实际工作中，心理委员看得见的提升能力包括专业知识和技能、人际交往和组织能力，不容易被看到的能力提升包括职位责任心、对职位重要性的认知和自我的了解。在现阶段，洋葱模型的最外层包括专业知识与技能、情绪识别、组织活动和人际交往，受访者均提到，个体具备一些心理知识和心理辅导技巧，一是可以宣传心理小知识(D)；二是可以及时观察同学的情绪状况(A, C, E, G)，或者通过朋友圈、QQ动态了解同学们的状态(B, L)，要有敏锐的洞察力(D, F)，此时，心理委员是同学情绪的观察者(E)；三是可以通过参加活动或举办活动(A, D, H)，增加与同学的交流(B, F)，使得同学之间相互熟络(B, C, K)；同时，E和G受访者也提到，心理委员要尽量宽容和包容一些，打开怀抱，迎接班级里的每一个同学，无论是开心还是倾诉问题时，都要给他们一个坚实的支撑(B)，这有利于工作的开展(H)。洋葱模型的中间层包括积极关注、乐于助人、责任心、保密和职位重要性认知。I, J和L提出心理委员不要为了综测而担任，要有责任心(A, E, G, H, K)，做好心理委员的职责(D, F)，主动关注情绪不佳的同学(A)，及时跟进有问题的同学(E, I)，及时汇报(A, C, E, G, I)。同时，要多关注同学的优点(C, D, F, L)，主动帮助同学(B, D, G, J, K, L)，对同学的信息进行保密(F, G, H, J, K)，遵守心理委员制度(K, L)。更重要的是，心理委员对心理健康的重要性和必要性有一个清晰、正确的认识。洋葱模型的最内层包括家庭支持动机、个性和自我成就感。个体的家庭关系会影响人的性格(E, F, G, H, J, K, L)，个体拥有良好的家庭关系，在遇到挫折时就会获得一定的能量(A, E, G)，其中包括解决困难的建议(E)。一个合格的心理委员，对待事情不仅要积极乐观(A, C, E, J, L)，有热情(A, D)和亲和力(F, I, K)，还需要有爱心、耐心、细心(A, D, G, K)，善于倾听(A, F, G, H)，做好同学情绪的垃圾桶，对待同学要包容(D, J)。在帮到同学或举办团体活动时，心理委员常常会感受到开心(B, C, E, G, J, K)，有成就感、满足感、自豪感(E, J, K, L)，甚至会从同学那里获得支持，

相互温暖，互帮互助(H, J, K, L)，这种成就感让心理委员感受到工作是有意义的(D, E)，也促使心理委员有力量帮助更多同学(B)。

尽管个体自身有诸多因素影响胜任力，但同辈因素是不可忽略的因素之一。首先，心理委员均认为，同辈心理委员进行经验的交流，可以互相取经，互相学习(D, H)，且同辈交流会比较放松(C, I, J)，但多数心理委员均没有同辈交流的经验，甚至没有认识的心理委员(A, C, F)，后续可以从这方面着手，提高心理委员解决问题的效率。其次，一些原因导致心理委员工作开展不顺利，一是班级同学不愿意参加集体活动，回避和团体的接触(A)，班级氛围没有那么融洽(C)，跟同学不熟络(J)；二是同学仅关注学习(A)，参加活动占用了一些学习和其他娱乐的时间(A, C)；三是其他班委和班级同学认为心理委员不重要(C)，对心理委员不够信任(J)，使得心理委员对不愿倾诉的同学不去主动去问(B, E, H)；四是同学需要正视自己的心理问题，看待心理问题的态度要端正，才能解决自己内心的困惑(G, K)。

综上，本研究从心理委员的视角出发，构建出心理委员的成长过程，从成长过程中提取出心理委员胜任力的洋葱模型，模型图见下图1。

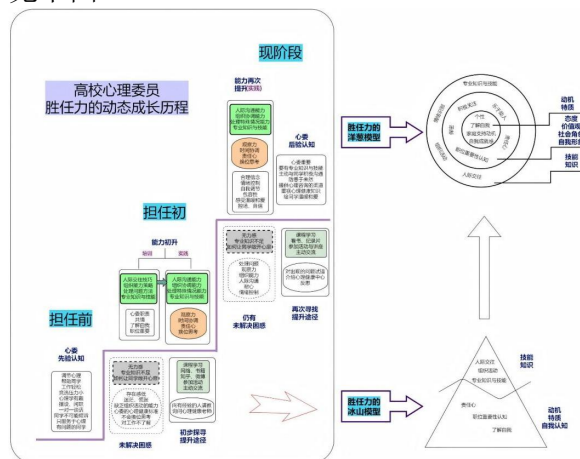


图1.高校心理委员的成长历程及胜任力影响因素模型

注：实线框表示已有能力、提升途径，虚线框表示困惑；绿色表示通过培训和实践获得的相同能力；橙色表示通过实践获得的相同能力；灰色表示相同困惑；淡绿表示相同提升途径。

4.讨论

以往研究使用文献分析法、行为事件访谈法、团体焦点访谈法或开放式问卷法进行

心理委员胜任特征的研究[6-7],[9-11],忽视了心理委员在这个过程中能力提升,对心理委员胜任力特征模型的提出也并未达成一致。本研究通过心理委员的成长历程,获得心理委员胜任力的提升机制,并从这一过程中总结得出心理委员胜任力的洋葱模型,为心理委员的选拔和培训提供可参考的建议。

4.1 心理委员胜任力的影响因素

心理委员胜任力的洋葱模型提示,其胜任力的影响因素有最外层的知识与技能(专业知识与技能、组织活动、情绪识别、人际交往),中间层的态度和价值观(积极关注、保密、乐于助人、责任心、职位重要性认知),最内层的动机与特质(个性、家庭支持动机、自我成就感)。其中,最外层的专业知识与技能、人际交往、组织活动,中间层积极关注、乐于助人、保密、责任心,最内层了解自我与前人研究一致。

值得指出的是,情绪识别、自我成就感、家庭支持动机、个性是本研究访谈得出与以往研究不同之处,可能原因是随着社会和经济的发展,大学生的心理也在发生变化,这提示我们,心理健康服务也要与时俱进。首先,家庭是个体心理健康发展的基础和重要场所[14],生态系统理论也认为,个体与环境系统交互作用影响个体的发展,而家庭是影响青少年最直接的“微系统”,对个体发展起着至关重要的作用[15]。家庭支持主要是指父母对孩子物质的支持与情感上的接纳、关心及理解[16],是个体健康成长的保证[17]。良好的家庭氛围有助于个体在认知、情绪和行为等方面形成积极的人格特质,即性格优势。其次,在日常生活中拥有更多性格优势的个体,在解决问题的时候,更容易采取积极的应对方式以保持较高水平的成就感和幸福感[18]。且成就感是对工作成果的主观成功或愉悦的感受,是一种内生的情感激励,影响个体的态度和行为[19-20]。这与访谈结果一致,同时支持了性格优势理论[21]、主观幸福感的认知理论[22]和积极情绪的拓展-建构理论[23],简言之,拥有积极、良好性格的心理委员,遇到困难时偏向于用积极的视角看待问题,这有助于问题的解决和资源的建构,积极的应对方式和丰富的资源又进一步促进积极情绪的产生,使心理委员在帮助同学后感到开心、幸福,增加幸福体验。再者,表情识别对个体成功的社会功能起着重要作用,识别他人的情绪状态有利

于个体的社交能力和社会适应[24-26],而良好的社交能力和社会适应是胜任心理委员工作必备的素质[6]。上述观点说明,家庭支持动机、个性、自我成就感和情绪识别是心理委员胜任力的重要影响因素,也为本研究访谈所得新结果提供补充证据。

4.2 心理委员胜任力的培养路径

由结果可知,心理委员胜任力的提升呈阶梯式,分为担任前、担任初和现阶段。担任前多数心理委员对职位和职责存在认知偏差;在担任初和现阶段,心理委员胜任力和遇到的困惑既有相同也有差异。相同之处:心理委员在培训和实践中均得到提升的能力包含人际沟通能力、组织协调能力、处理问题方法和专业知识与技能,而观察力、时间协调、责任心和换位思考仅通过实践获得提升,且呈持续增长。心理委员在担任过程中一直存在无力感、专业知识不足和如何让同学敞开心扉的困惑,但他们也会通过课程学习、书籍、参加活动与讲座以及主动交流的途径提升自己的胜任力。

心理委员的胜任力的提升和困惑在担任初和现阶段也存在差异。在担任初,通过培训了解心理委员职责和职位重要性,同时也更了解自我,懂得共情;在现阶段,由于受访者表示仅在担任初接受过培训,情绪控制、自我调节、包容性、合理信念、感受温暖和爱等能力的提升,均来自于实践。存在的困惑也有不同,担任初处于迷茫、慌张、对工作不了解、存在感低等,显然是新入职而不知如何开展工作的境况;在现阶段,为把工作做好,遇到观察力、组织能力、人际沟通能力以及耐心、情绪控制尚有待提升,这也说明,心理委员明白在这个职位上需承担的责任以及所需的能力。

从三阶段的对比可知,心理委员胜任力的提升是一个动态、持续的过程,不仅涉及个人能力的增长,还包括对心理健康、心理委员角色的深入理解。这也为高校对心理委员胜任力的培养提供了依据。心理委员胜任力的提升机制如图2所示。

4.2.1 “问卷+面试—岗前培训—考核”的选拔方式,筛选合格的心理委员

根据研究结果,心理委员与其它班委的角色存在不同,他们充当着同学们的同伴心理支持者,连续担任心理委员职位比轮岗制更有利于其职责的履行。因此,选拔心理委员时应采取与其他班委不同的标准。而广泛

焦虑背景下,大学生心理问题越来越多,高校专职心理教师的不足,急需心理委员加入到朋辈心理工作。因此,“问卷+面试—岗前培训—考核”的选拔方式,选拔出人格健康、乐于助人的学生进行担任心理委员。首先,应采用问卷筛选方法,以量化研究为基础,确定亲子依恋、人际容纳、共情、组织支持感、心理资本和领悟社会支持等因素,已被证实能显著预测心理委员的胜任力。结合本研究的质性分析,高校可以选择合适的

问卷进行筛选。除了评估心理委员胜任力和心理健康水平外,还应考虑其他影响因素,如亲子依恋问卷,以筛选那些在家庭关系中获得支持和能量的候选人;心理边界问卷,心理边界越清晰的心理委员,其人际关系越好,与同学相处中,有利于打消同辈担心泄密而排斥心理辅导的顾虑;以及自我成就感问卷,以挑选那些具有高自我成就感的个体,他们更可能在班级工作中感到价值和成就感,从而更积极地参与组织活动。

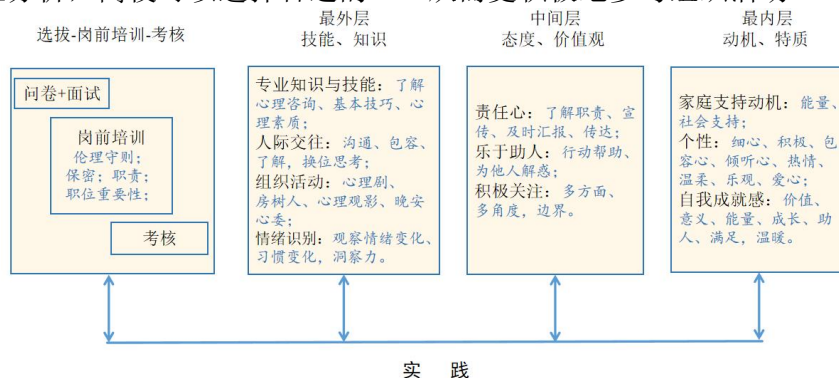


图 2.心理委员胜任力的提升机制

其次,面试环节是选拔心理委员过程中的关键。辅导员与心理健康中心的教师应共同组织面试,以确保全面评估候选人。面试中,通过深入的谈心和对话,可以更全面地了解候选人的个人特质、担任心理委员的内在动机、未来规划,以及他们对心理委员角色和职责的理解。这一过程不仅有助于筛选出最合适的候选人,同时也为候选人未来的持续成长和发展奠定坚实的基础。

再者,通过岗前培训,能够使即将担任心理委员的大学生们了解岗位职责、伦理守则、保密和保密例外原则,以及职位的重要性,再进行双选,有利于心理委员更好地投入心理健康工作。这是因为,心理委员在竞选这一职位之前,可能由于德育加分,认为工作轻松、闲置、摆设等原因而进行竞选,对心理健康服务和心理咨询的先验认知存在误解(A, B, C, D, E, F, G, H, L),且心理委员职位的重要性,也没有得到老师和同学的重视(C, H)。同时已有研究使用心理委员胜任力问卷进行分析心理委员现状,问卷中也并未涉及心理委员对这一职位的认知。因此,心理委员的职责以及职位的重要性往往被忽略。从质性分析结果来看,心理委员职位重要性的认知,有助于提高对心理健康的认知水平及心理委员胜任力的培养,不仅为心理委员开展工作提供便利,提升班级凝聚力,

还可以缓解广泛性焦虑,为国民心理健康水平的提升奠定基础。

最后,结合问卷+面试和岗前培训进行考核,基于对心理健康和岗位职责的认识基础上,参与者可以判断和选择是否适合、是否愿意担任心理委员。理论知识的记忆对大学生来说相对容易,难的是心理委员的助人动机。心理委员在工作中,不断学习专业知识的同时,也需要将理论应用于实践,具有积极、热心、包容性的心理委员,能够从助人过程中感受到成就感、满足感和价值感,这是影响心理委员能够长期坚持提升胜任力和服务同学的重要因素。

4.2.2 根据洋葱模型构建胜任力的提升机制

洋葱模型将胜任力的影响因素分为最外层的技能与知识,中间层的态度与价值观,最内层的动机与特质。心理委员胜任力的提升离不开持续的学习与实践,担任初和现阶段胜任力的提升不同看,从不同的学习方式中获得不同的胜任能力,培养“用得上、带得走”的能力。

4.2.2.1 技能、知识的培养

心理委员技能与知识的培养,主要包含专业知识和技能、情绪识别、人际交往和组织活动。多样化的学习有助于心理委员快速进入职位角色。在担任初,其一,讲座式的

学习有助于心理委员迅速了解普及性知识,如什么是心理咨询,心理咨询的基本流程,以及心理咨询能解决什么问题;学生可能遇到的学校适应问题、宿舍关系问题;心理健康活动如何选主题(如,刚入学组织参观心理健康中心)等。其二,采用活动形式,有必要带领心理委员组织活动,如“晚安心委”,心理委员在班级群,进行每日一条心理健康小知识的推送,既使心理委员学习到相关知识,调动了积极主动性,也掌握了组织活动的方法和技巧,使心理委员在活动中提升成就感和自信心,降低无力感。

在任职中期,其一,心理委员学习改变自身解决问题的固有模式,利用身边的资源,比如线上培训课程可循环反复听,相比其他资源可能会更专业。余金聪等(2020)的研究表明,慕课培训可以提高心理委员胜任力的自我认知和专业知识[27]。其二,成立成长小组,通过主题团辅形式改变认知和传递价值观,如改善人际交往。首先,在人际交往的活动中,除了能够促进相互沟通、了解,倾听也是重中之重,这就要求心理委员从他人的角度,去体验世界,与他人一起思考,而不是琢磨他人,心理委员需意识到他人的世界是独立又独特的。其次,设置观察者角色。通过第三方视角,观察活动中参与者的情绪变化,关注活动中内容的情感成分和参与者的行为(姿势、语调等)变化,锻炼换位思考的能力,引导心理委员对情感进行恰当命名,尽可能多的识别出参与者表达的情感。这有助于提高心理委员的洞察力以及日常生活中对同学情绪变化的观察,进行提高情绪识别能力。其三,在实际工作中,心理委员可能识别出同学的情绪问题,而同学由于某些原因不寻求心理委员的帮助,心理委员可定期推送心理健康中心的预约电话和时间表,为同学们提供一个解决问题的途径。

4.2.2.2 态度、价值观的培养

心理委员态度、价值观的培养主要包含责任心、乐于助人和积极关注。在担任初,心理委员责任心的培养,可以通过组织优秀心理委员经验分享会的形式,组建优秀心理委员与新入职心理委员“一带一”或“一带多”的结对,这样不仅能让新心理委员熟悉岗位职责,还能有效进行心理健康知识的普及,及时传达心理健康中心的相关活动信息,汇报班级同学心理健康动态等。这种模式有助于新心理委员的成长,也为后续培养心理

委员的社会支持系统做铺垫。

在任职中期,心理委员在了解基本伦理、知识和原则上,有助于其为同学提供服务。采用实际中的场景(如宿舍关系)进行情景演练或角色扮演,首先,在小空间的集体生活中,心理委员通过QQ动态、朋友圈、同学八卦等多方面、多角度进行关注、了解同学的同时,启发心理委员需保持适当的边界感,特别是在处理同学们的信息和求助内容时,避免以心理委员的身份去打探同学的隐私。其次,在参与组织情境演练过程中,心理委员应努力识别不愿参与、不愿分享的同学,理解他们不参与的原因、存在的抵触情绪和缺乏动力等问题,从而针对性地帮助他们解决各种困扰,如通过心理委员分享与同学情境相关的个人信息,树立一个解决问题的榜样,帮助同学经历各改变阶段,并寻求合作。不仅能够增进心理委员与同学之间的信任,还能为心理委员在实际工作中如何让同学敞开心扉提供有效的方法。

4.2.2.3 动机、特质的培养

心理委员动机与特质的培养包含家庭支持动机、个性和自我成就感。其一,有意识的建立心理委员的社会支持系统,如同一学院、同一年级的心理委员交流和合作,这可以缓解心理委员的无力感和存在感低,从互相沟通的过程中互相鼓励、互相支持,获得能量。社会支持系统的建立,有助于心理委员在后续工作过程中遇到挫折和困难时,感受到温暖和力量,进而积极、主动地解决问题。

其二,提升心理委员在工作中的自我成就感,能够增强个体的内在动机,促进班级的和谐与进步。首先,心理委员需要给同学温暖的爱,将所学的相关知识与本专业结合,如美术学院心理委员,利用房树人绘画,通过同学的不同解析来了解同学的状态,给同学以支持。其次,心理委员要设定合理的目标,如心理困惑的一般化,接受组织活动时偶尔有几个同学缺席等,同学开心最重要,同时通过同学的反馈来获得能量和支持。正向的互动能够增加心理委员的自我成就感,使心理委员在帮助同学的过程中,也实现自我价值的提升。

综上所述,心理委员胜任力的洋葱模型揭示了其胜任力的影响因素及胜任力的提升呈阶梯式成长,根据洋葱模型构建心理委员胜任力的提升机制,同时为心理委员胜任力

的提升以及高校对心理委员各阶段的培训提供理论和实践支撑。后续研究还可采用量化与质性相结合的混合研究方法对心理委员胜任力的影响因素进一步探讨。

参考文献

- [1]廖友国,朱金红,吴真真.高校心理委员胜任力现状——以福建省6所本科高校为例[J].成都师范学院学报,2017(10).
- [2]詹启生,刘新颖,张晨,李承泽,王琴,刘美.高校心理委员胜任特征问卷的编制[J].中国心理卫生杂志,2021(6).
- [3]易思佳.高校心理委员胜任力模型构建与问卷编制[D].江西师范大学硕士学位论文,2014.
- [4] Yeung, A. K. Competencies for HR professionals: An interview with Richard E[J]. Boyatzis. Human Resource Management (1986-1998), 1996(1).
- [5]何芳.上海居民就业的基本态势、问题挑战与应对策略[J].上海城市管理,2023(4).
- [6]袁振国,黄忠敬,王纭,等.中国青少年社会与情感能力发展水平报告——基于第二轮 SSER 测评数据[J].华东师范大学学报(教育科学版),2024(5).
- [7]詹启生,卢传赞.(2019).大学生对心理委员的非专业心理求助的研究[J].教育学术月刊,2019(7).
- [8]詹启生,李楚洁,张欢,等.高校心理委员人际信任问卷的编制[J/OL].中国心理卫生杂志,2024(6).
- [9]杨莉萍,亓立东,张博.质性研究中的资料饱和及其判定[J].心理科学进展,2022(3).
- [10]陈向明.“本土概念”分析[J].外语教学与研究(外国语文双月刊),2000(3).
- [11] Bowen, G. A. Naturalistic inquiry and the saturation concept: A research note[J]. Qualitative Research, 2008(1).
- [12] McClelland, D. C. Testing for competence rather than for intelligence[J]. American Psychologist, 1973(1).
- [13] Boyatzis, R. E. Rendering unto competence the things that are competent[J]. American Psychologist, 1994(49).
- [14]边玉芳,梁丽婵,张颖.充分重视家庭对儿童心理发展的重要作用[J].北京师范大学学报(社会科学版),2016(5).
- [15] Bronfenbrenner, U. Ecological systems theory[M]. Jessica Kingsley Publishers, 1992.
- [16]吴旻,胡思远,周欣然,边玉芳.初中生家庭支持、亲子冲突与主观幸福感的相互作用:一项交叉滞后分析[J].中国临床心理学杂志,2021(4).
- [17]凌宇,胡惠南,陆娟芝,程明.家庭支持对留守儿童生活满意度的影响:希望感与感恩的链式中介作用[J].中国临床心理学杂志,2020(5).
- [18]王焕贞,江琦,侯璐璐.大学生性格优势对主观幸福感的影响:优势运用和压力性生活事件的作用[J].心理发展与教育,2017(1).
- [19]董红,崔慧霞,徐笑笑,王维维.康复科护理人员对残疾人态度、工作成就感与人性化护理能力的关系[J].中国康复理论与实践 2022(6).
- [20]张睿,闫其涛,王晓华.青年编辑工作成就感不足的自我调适[J].编辑学报,2017(S1).
- [21] Seligman, M. E. P. Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment (Book review). New York: Free Press, 2002.
- [22] Hussak, L. J., & Cimpian, A. An early-emerging explanatory heuristic promotes support for the status quo[J]. Journal of Personality and Social Psychology. 2015(5).
- [23] Fredrickson, B. L. The broaden-and-build theory of positive emotions. Philosophical Transactions of the Royal Society of London[J]. Series B: Biological Sciences, 2004(1449).
- [24]梁宗保,杨韵,张光珍,杨元魁,郑文明,曹睿昕.身体表情识别的 ERP 研究[J].心理与行为研究,2019(3).
- [25]岳鹏飞,胡汉玉,方媛.留守经历及心理弹性对情绪识别的影响[J].中国特殊教育,2019(6).
- [26]赵鑫,史娜,付丽,蔡越乐,周仁来.情绪识别与认知重评对社会适应不良的预测研究(英文)[J].中国临床心理学杂志,2013(6).
- [27]余金聪,康丽婷,张春燕,黄艳.慕课培训对大学生心理委员胜任力的影响[J].中国健康心理学杂志,2020(1).