

新聘文职人员的情绪智力对心理应激反应的影响：一个有调节的中介模型

王开¹, 白昕², 胡迪², 刘华磊³

¹武警后勤学院研究生大队, 天津

²武警后勤学院学兵二大队, 天津

³武警后勤学院部队健康教育教研室, 天津

收稿日期: 2023年9月1日; 录用日期: 2023年10月19日; 发布日期: 2023年10月31日

摘要

目的: 探讨情绪智力对新聘文职人员心理应激反应的影响机制。方法: 采用情绪智力量表(EIS)、心理弹性量表(CD-RISC)、领悟社会支持量表(PSSS)和心理应激反应量表(SRQ)对411名新聘文职人员进行问卷调查, 获得有效问卷374份。运用相关、回归等统计方式分析变量之间的影响关系。结果: 文职人员的情绪智力($r = -0.302, p < 0.01$)、心理弹性($r = -0.389, p < 0.01$)、领悟社会支持($r = -0.433, p < 0.01$)与心理应激反应均呈显著负相关。情绪智力($r = 0.460, p < 0.01$)、心理弹性($r = 0.502, p < 0.01$)与领悟社会支持均呈显著正相关。心理弹性与情绪智力($r = 0.659, p < 0.01$)呈显著正相关。逐层回归和Bootstrap检验均显示心理弹性在情绪智力与心理应激反应起中介作用, 中介效应占总效应的比例为83.49%。使用process模型14来检验领悟社会支持这一变量被调节的中介效应。Index = 0.0125, Boot标准误为0.0046, 95%水平下的置信区间(CI)为[0.0049, 0.0227], 该区间不包含0。说明有调节的中介效应检验显著。结论: 1) 文职人员的情绪智力和心理弹性与心理应激反应负向相关; 2) 文职人员的心理弹性中介了情绪智力对心理应激反应的负向关系; 3) 文职人员的领悟社会支持调节了心理弹性对心理应激反应的影响。具体而言, 当文职人员领悟社会支持水平较低时, 心理弹性与心理应激反应的负向关系越强, 反之越弱。

关键词

情绪智力, 心理弹性, 心理应激反应, 领悟社会支持, 新聘文职人员, 中介效应, 调节效应

The Influence of Emotional Intelligence on Psychological Stress Responses in Newly Hired Civil Servants: A Moderated Mediation Model

Kai Wang¹, Xin Bai², Di Hu², Hualei Liu³

¹Graduate Group, Logistics University of People's Armed Police Force, Tianjin

²Trainee Group 2, Logistics University of People's Armed Police Force, Tianjin

³Army Health Education Teaching and Research Office, Logistics University of People's Armed Police Force, Tianjin

Received: Sep. 1st, 2023; accepted: Oct. 19th, 2023; published: Oct. 31st, 2023

Abstract

Objective: To explore the mechanism of emotional intelligence on psychological stress response of newly hired civil servants. **Methods:** A total of 411 newly hired civil servants were investigated by Emotional Intelligence Scale (EIS), Mental Resilience Scale (CD-RISC), Perceptive Social Support Scale (PSSS) and Psychological Stress Response Scale (SRQ), and 374 valid questionnaires were obtained. Statistical methods such as correlation and regression were used to analyze the influence relationship between variables. **Results:** Emotional intelligence ($r = -0.302, p < 0.01$), psychological resilience ($r = -0.389, p < 0.01$), and perceptive social support ($r = -0.433, p < 0.01$) were significantly negatively correlated with psychological stress response. Emotional intelligence ($r = 0.460, p < 0.01$) and psychological resilience ($r = 0.502, p < 0.01$) were positively correlated with perceptive social support. Psychological resilience was positively correlated with emotional intelligence ($r = 0.659, p < 0.01$). Both layer by layer regression and Bootstrap test showed that psychological resilience played a mediating role in emotional intelligence and psychological stress response, and the mediating effect accounted for 83.49% of the total effect. Process Model 14 was used to examine the mediating effect of the perceived social support variable being moderated. Index = 0.0125, Boot standard error is 0.0046, confidence interval (CI) at 95% level is [0.0049, 0.0227], which does not contain 0. It shows that the mediating effect with adjustment is significant. **Conclusion:** 1) The emotional intelligence and mental resilience of newly hired civil servants are negatively correlated with the psychological stress response; 2) The psychological resilience of newly hired civil servants mediates the negative relationship between emotional intelligence and psychological stress response; 3) The perceived social support of newly hired civil servants moderates the effect of psychological capital on psychological stress response. Specifically, when the perceptive level of social support is low, the negative relationship between psychological resilience and psychological stress response is stronger, and vice versa.

Keywords

Emotional Intelligence, Mental Resilience, Psychological Stress Response, Perceptive Social Support, Newly Hired Civil Servants, Mediating Effect, Moderating Effect

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

文职人员是现代化军队的重要人力资源(胡宇萱, 2021)。这表明文职人员是我军人才体系建设不可或缺的重要组成部分。社招文职人员在初入军营后, 部分人员会产生心理不适等问题, 解决新聘文职人员

“水土不服”问题，关注其心理健康，提高其心理素质，引导他们为军向战服务，把人才优势转化为打赢胜势始终是部队党委首长密切关注的重点问题。如今，武警部队文职人员不断壮大，数量可观。如何让这支队伍减少过渡期间的心理应激反应，尽快适应战位、发挥作用，显得尤为急迫。本研究旨在对文职人员情绪智力与心理应激反应之间的关系进行分析研究，并在此基础上探索可能存在的中介以及调节机制，对有效提高文职人员心理健康水平，减少心理不适，提升军队人才练兵备战能力，具有十分重要的实践意义。

2. 理论基础与研究假设

2.1. 情绪智力与心理应激反应

心理应激反应是指个体遭遇生活事件等应激源所导致的一系列身心反应。关于心理应激反应的理论学说，从上世纪 20 年代坎农的“应急说”(Dror, 2014)到近代学者 Lazarus (Lazarus & Folkman, 1984)的应激交互作用理论，有关心理应激的研究始终是心理健康领域的重点范畴。国内学者姜乾金以各应激理论和广泛实证研究为基础，提出了应激系统模型(姜乾金, 2014)。该模型基于“整体观”和“系统论”，将应激视作是一种多因素的系统，各个因素之间存在相互影响并保持一种动态平衡，而人格与认知两个因素又在该系统的平衡中起着关键作用，一旦这种系统平衡被打破，将对个体的健康造成威胁，严重时会造成抑郁自杀等不可挽回的后果。关于文职人员心理应激文献研究较少。国内学者史瑞洁等(2012)通过对军队医院文职护师进行调查后发现，由于其处于一种特殊的工作环境中，因此需要面对来自工作生活等各方面的压力，压力调节不及时则会导致身心不适，严重时会影响个体的心理健康。学者王青，刘玉华(2008)通过使用症状自评量表对 536 名文职人员进行问卷调查，结果表明，受试人员的心理健康水平总体较好，但部分人员偶尔会有心理不适，究其原因，大多是由于竞争激烈、军训紧张等心理压力造成。但赵波等(2022)通过调查发现，在新聘文职人员研究群体中抑郁症状检出率为 10.0%，因此文职人员群体的心理健康不容忽视。根据应激系统模型提示，我们可以通过对个体认知进行调整、适当改变其应对方式、给予其外部社会支持等途径来降低个体所产生的不良心理应激反应，同时也为本次研究的后续内容打下基础。

情绪智力这种人格特质，从不同角度对其进行研究，最终得到的研究结果有所不同。学者 Mowrer 在其《学习理论与行为》一书中指出情绪智力属于智力的一支，其水平则较普通智力更高，但学者 Alexander 对此并不表示认同，它认为情绪智力属于非智力因素，并认为这种非智力因素对个人最后的成绩表现具有及其重要的影响。除此之外，也有学者认为情绪智力是一种基本的心智能力、一种基本的人格特质(范会勇, 2010)。对于情绪智力的研究学界仍存在争论，本研究采用 Mayer 和 Salovey 等人提出的有关情绪智力的理论，该理论是目前使用范围最广，较为主流的一种情绪智力理论，根据该理论，情绪智力包括情绪知觉与整合、对他人的理解和对自我的管理。情绪智力作为一种机体应对机制，可以为个体提供有效的自我调节系统，学者胡媛清(2018)通过调查发现面对心理压力时，高情绪智力者可以积极应对，并以此缓解压力感，减轻压力对自身造成的伤害，而低情绪智力者更多采用消极回避的应对方式，不能有效抵抗压力对自身的影响。学者许梦杰(2020)发现情绪智力与焦虑之间存在显著负性相关，且情绪智力能够显著负向预测焦虑。周甦等(2020)学者发现，情绪智力及其各维度与人际关系困扰之间存在显著负性相关。近些年来对与情绪智力的研究较为丰富，研究对象涉及较广，但在新聘文职人员中对于两者的关系研究却很少。基于焦虑、人际关系困扰等属于不同应激导致的不良心理反应，因此得出第一个假设：

假设 1：新聘文职人员的情绪智力会负向预测其心理应激反应。

2.2. 心理弹性的中介作用

心理弹性是一种积极的心理品质,它可以帮助个体顺利应对压力(栾莹莹等, 2023)。20世纪70年代,美国心理学家 Anthony 率先提出心理弹性一词,也有国内学者将其译成心理韧性、心理复原力等等。心理弹性一经提出,国内外学者便不断对其充实和发展。其模型理论也不断更新迭代,目前主流模型包括补偿模型,挑战性模型、条件模型、整合性心理模型等,不同模型对于心理弹性在个体遭遇不良生活事件等应激源时所起到保护作用的解释机制不同。但各类模型将心理弹性的定义统一指向个体在遭遇危险境地时能够恢复到初始状态的能力。许梦杰(2020)通过调查发现高中生群体的情绪智力与心理弹性之间存在显著相关,情绪智力能够显著预测心理弹性,赵玉龙的研究也得出同样的结果。杜晓莉等人(2018)通过调查发现陆军新兵群体中,心理弹性与心理应激水平之间存在显著相关,回归分析表示,心理弹性可以预测心理应激反应,即可以通过提高新兵的心理弹性,降低其心理应激反应,张水淼等(2017)通过对1457名海军官兵调查后发现相同结论。Thomas 和 Zolkoski (2020)的研究发现,在大学生群体中,心理弹性在情绪智力对感知到的应激压力的影响中起中介作用, Kwon 和 Jeong (2019)的研究也表明心理治疗师的情绪智力可以通过心理弹性对工作应激产生影响。因此基于以上研究发现,关于情绪智力、心理弹性与心理应激的研究多集中于学生、新兵群体中,在文职人员群体中尚未有研究表明这三者的关系,因此基于以上研究提出如下假设:

假设 2: 新聘文职人员的情绪智力能够显著正向预测其心理弹性。

假设 3: 新聘文职人员的心理弹性能够显著负向预测心理应激反应。

假设 4: 新聘文职人员的心理弹性中介了情绪智力与其心理应激反应之间的关系。

2.3. 领悟社会支持的调节作用

领悟社会支持是社会认知理论中衍生出来的一个概念。1986年,美国学者 Barrera (1986)认为实际社会支持与领悟社会支持并不是同一概念。领悟社会支持是一种个体主观上感受到的一种支持系统,其表现了个体渴望被理解和尊重的主观感受。人是社会属性的生物,因此关于领悟社会支持的研究一直是热点话题。国内外研究者大多将领悟社会支持作为中间变量在其研究中发挥作用。梁雨等(2022)研究者通过对290名本科护生调查发现,本科护生的领悟社会支持能力在其情绪智力与感恩能力之间呈部分中介作用。刘致宏等人(2021)对农村留守儿童进行调查,结果发现,留守儿童的领悟社会支持能力在其情绪智力和自杀意念之间呈中介作用。近期有学者提出了保护因子-保护模型假说(王艳辉等, 2009)。该模型认为,在一个模型中,两种保护因子在预测同一变量时可能会存在交互效应,即一个保护因子会促进或者降低另一个保护因子对其结果变量的影响,此两者并不矛盾。同时该模型也得到往期研究不同程度的支持(王雨晴, 李明蔚, 2021)。那么对于领悟社会支持这一保护因子,对情绪智力和心理弹性对心理应激反应等保护因子是否会产生交互作用,且交互作用的方向如何,目前还未有学者进行研究。因此,本研究另辟蹊径,做出如下假设:

假设 5: 领悟社会支持调节了情绪智力经由心理弹性影响心理应激反应的中介路径。

假设 5a: 领悟社会支持在情绪智力与心理弹性之间存在调节作用。

假设 5b: 领悟社会支持在心理弹性与心理应激反应之间存在调节作用。

假设 5c: 领悟社会支持在情绪智力与心理应激反应之间存在调节作用。

依据以上假设理论分析得出,本次研究从积极心理学的视角出发,依据心理应激系统论以及“保护因子-保护因子”模型,构建了一个有调节的中介模型,如图1所示,以此考察情绪智力对心理应激反应的影响机制,并探索心理弹性在这一影响过程中的中介作用以及领悟社会支持对这一中介过程中的调节作用。

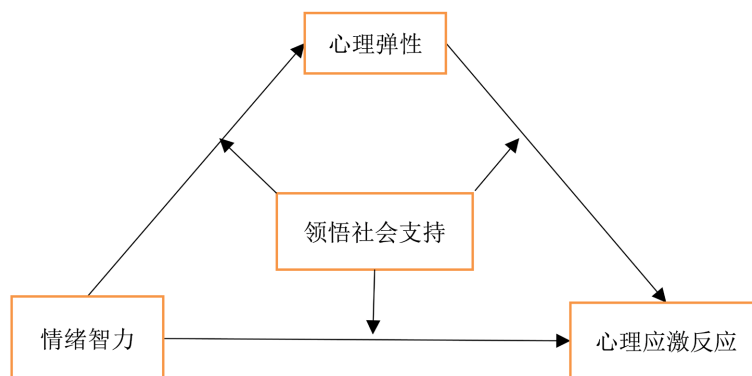


Figure 1. A mediating model of social support modulating emotional intelligence and influencing psychological stress response through psychological resilience

图 1. 社会支持调节情绪智力经由心理弹性影响心理应激反应的中介模型

3. 对象与方法

3.1. 研究对象

采用整群抽样的方法，选取 2022 年在武警某院校进行岗前培训的新聘军队文职人员为研究对象，进行心理测评问卷调查。本次研究共发放问卷 411 份，回收 406 份，回收率为 98.78%，最后剔除无效问卷（填写不完整、漏答、同一选项多个答案等）32 份，最终获得有效问卷 374 份。本此样本具体情况如下：男性 177 人(47.3%)，女性 197 人(52.7%)，年龄 25 岁以下 29 人(7.8%)，26~35 岁 283 人(75.7%)，36~45 岁 62 人(16.6%)，详情见表 1。

Table 1. Demographic variables

表 1. 人口学变量情况表

变量	选项	频率	百分比	平均值	标准差
性别	男	177	47.3%	1.53	0.50
	女	197	52.7%		
年龄	25 岁以下	29	7.8%	2.09	0.49
	26~35 岁	283	75.7%		
	36~45 岁	62	16.6%		
民族	汉族	348	93.0%	1.07	0.25
	其他	26	7.0%		
政治面貌	党员	100	26.7%	3.05	1.30
	预备党员	4	1.1%		
	团员	49	13.1%		
	群众	220	58.8%		
	其他	1	0.3%		
学历	博士研究生及以上	5	1.3%	2.89	0.44
	硕士研究生	44	11.8%		
	本科	311	83.2%		
	大专	14	3.7%		

Continued

婚姻状况	已婚	219	58.6%	1.69	0.88
	有伴侣	52	13.9%		
	单身	103	27.5%		
户籍所在地	农村	132	35.3%	1.65	0.48
	城市	242	64.7%		
工作年限	应届毕业生还未参加工作	41	11.0%	3.62	1.19
	1 年以内	11	2.9%		
	1~5 年	85	22.7%		
	6~10 年	149	39.8%		
	10 年以上	88	23.5%		
匹配度	同专业	322	86.1%	1.16	0.41
	与所学专业相近	45	12.0%		
	跨专业	7	1.9%		

3.2. 研究工具

3.2.1. 人口学变量调查表

包括人员性别、人员年龄、民族、学历、婚姻状况、户籍所在地、工作年限、工作与专业匹配度等基本情况。

3.2.2. 情绪智力量表(EIS)

本研究采用国内学者王才康教授(2002)引进并翻译的中文版本情绪智力量表,共 33 个题目,分为情绪知觉、自我情绪、他人情绪和情绪表达四个维度,量表采用 Likert 5 点计分,其中第 5、28、33 题为反向计分,最终得分越高表明受试者情绪智力水平越高。在本研究中该量表的 Cronbach's α 系数为 0.891。

3.2.3. 心理弹性量表(CD-RISC)

本研究采用国内学者张建新(于肖楠,张建新,2007)引进并修订的中文版本心理弹性量表,共 25 个题目,分自强、坚韧、乐观三个维度,采用 Likert 5 点评分方法,总分越高说明受试者心理弹性水平越高。本研究中该量表的 Cronbach's α 系数为 0.930。

3.2.4. 领悟社会支持量表(PSSS)

本研究采用姜乾金教授引进并修订中文版本量表,共 12 个题目,分家庭、朋友、他人支持三个维度,采用 Likert 7 点评分方法,总分越高表示个体领悟社会支持水平越高。研究中该量表的 Cronbach's α 系数为 0.932。

3.2.5. 心理应激反应问卷(SRQ)

该量表由国内学者姜乾等(朱奕潼,杨强,2023)参照 SAS、SDS、以及 SCL-90 等经典问卷进行编制。该问卷分为躯体、情绪、行为三个维度,共 28 个条目,采用 Likert 5 级评分,总得分越高表明受试者心理应激反应程度越高。研究中该量表的 Cronbach's α 系数为 0.948。

3.3. 实施程序

采取整群抽样方式,以区队为单位进行,施测者为应用心理学专业人员。在征得被试及其负责人的同意后,采用纸质问卷请被试进行匿名作答。所有调查使用统一指导语,并要求被试根据实际情况进行

作答,同时强调此次调查的目的仅作科学研究,对于个人信息等情况绝对保密,作答结束后现场回收问卷。

3.4. 统计学分析

本次数据采取双人录入,经第三人核查,核查无误后采用 SPSS 26.0 软件对数据进行描述统计、t 检验、方差分析、相关回归、Bootstrap 分析等。采用 Amos 软件进行结构方程模型的构建。本次统计的检验标准为 0.05。

3.5. 共同方法偏差的检验

因本次研究采用的是自陈式问卷,因此可能会引起共同方法偏差效应。为保证研究数据的可靠性,我们首先采用 SPSS 26.0 进行共同方差检验,结果表明,特征值大于 1 的因子共 22 个,且第一个因子解释的变异量为 23.06%,小于 40%。有学者指出 Harman 单因素检验方法并不灵敏(周浩,龙立荣,2004),因此我们计划加入一个非可测方法因子,使用 Amos 软件,将共同因子作为一个潜变量加入到结构方程模型中,比较加入该潜变量前后模型拟合度的变化情况。最终分析结果表明,在控制了共同方法因子后,模型拟合度并无显著提升($\Delta\chi^2 = 69.913$, $\Delta df = 13$, $\Delta\chi^2/\Delta df = 5.378$)。因此综上可得,本研究并不存在显著的共同方法偏差。

4. 结果

4.1. 各个变量在人口学变量上的差异性检验

使用独立样本 t 检验以及单因素方差分析,得出各变量在性别、民族、年龄、学历、户口所在地等控制变量上的差异情况。结果如下表 2: 1) 文职人员的情绪智力、领悟社会支持和应激反应在性别上存在显著差异,具体为,男性的情绪智力和领悟社会支持均低于女性,而心理应激反应则高于女性。2) 文职人员的领悟社会支持在户口所在地存在显著差异,农村户口显著低于城市户口。3) 文职人员的情绪智力、心理弹性、领悟社会支持与和心理应激反应在工作岗位匹配度上存在显著差异,经事后检验,情绪智力、心理弹性、领悟社会支持方面同专业显著优于与专业相近岗位,而在心理应激反应方面情况则相反。4) 文职人员的各变量在民族、年龄、政治面貌等其他控制变量上不存在显著差异。

Table 2. The difference test of variables in demographic variables

表 2. 变量在人口学变量上的差异性检验

	分组	情绪智力		心理弹性		领悟社会支持		心理应激反应	
		平均值	标准差	平均值	标准差	平均值	标准差	平均值	标准差
性别	男	128.76	11.299	90.68	12.797	66.16	10.91	42.22	17.382
	女	132.95	10.77	93.05	11.62	72.03	8.607	37.5	9.489
	t	-3.672***		-1.879		3.210**		-5.735***	
户口所在地	农村	130.08	11.514	90.97	12.562	67.36	11.164	39.58	11.569
	城市	131.45	11.029	92.45	12.043	70.28	9.474	39.81	15.157
	t	-1.124		-1.119		-2.544*		-0.152	
岗位匹配度	同专业	131.69	10.95	92.71	11.93	69.82	10.19	38.66	12.12
	与所学专业相近	125.4	9.35	86.47	11.35	65.84	8.67	45.29	18.04
	跨专业	133.43	22.02	91.14	22.03	65	14.82	53.29	37.39
	F	6.582**		5.272**		3.682*		8.084***	
	事后检验	1 > 2		1 > 2		1 > 2		1 < 2	

注: 其中 1 代表同专业, 2 代表专业相近, 3 代表跨专业; ***表示 $p < 0.001$, **表示 $p < 0.01$, *表示 $p < 0.05$ 。

4.2. 各变量相关分析

本研究通过 SPSS26.0 对被试文职人员的情绪智力、心理弹性、领悟社会支持和心理应激反应的均值、标准差以及各变量之间的相关性进行测量,结果汇总于表 3。结果表明,文职人员的情绪智力($r = -0.302, p < 0.01$)、心理弹性($r = -0.389, p < 0.01$)和领悟社会支持($r = -0.433, p < 0.01$)与心理应激反应均呈显著负相关。情绪智力($r = 0.460, p < 0.01$)和心理弹性($r = 0.502, p < 0.01$)与领悟社会支持均呈显著正相关。心理弹性与情绪智力($r = 0.659, p < 0.01$)呈显著正相关。

Table 3. Correlation relationship table

表 3. 各变量相关表

变量	平均值	标准差	情绪智力	心理弹性	领悟社会支持	心理应激反应
情绪智力	130.97	11.206	1			
心理弹性	91.93	12.232	0.659**	1		
社会支持	69.25	10.184	0.460**	0.502**	1	
心理应激反应	39.73	13.981	-0.302**	-0.389**	-0.433**	1

注: **在 0.01 级别(双尾), 相关性显著。

4.3. 心理弹性在集训文职人员情绪智力与心理应激反应之间的中介效应检验

4.3.1. 主效应检验

为了检验“情绪智力 - 心理弹性 - 心理应激反应”这一路径中各变量之间是否存在线性回归关系,本研究构建模型 1~模型 6 进行验证,结果汇总见表 4。

模型 1 以心理弹性为结果变量,控制变量为自变量,放入回归方程中,结果表明控制变量中除岗位匹配度能够显著影响心理弹性($\beta = -3.713, p < 0.05$)外,其余控制变量对心理弹性均无显著影响;模型 2 在模型 1 的基础上,将情绪智力作为自变量放入模型 1 中,结果表明,情绪智力与心理弹性呈显著正相关($\beta = 0.719, p < 0.001$),同时说明情绪智力对心理弹性有着很强的正向影响,因此假设 2 成立;模型 3 以心理应激反应为结果变量,控制变量为自变量,放入回归方程中,结果表明控制变量中性别($\beta = -3.715, p < 0.05$)、学历($\beta = -4.262, p < 0.05$)、工作匹配度($\beta = 5.843, p < 0.05$)与心理应激反应存在线性相关关系,其余控制变量与心理应激反应不存在线性相关;模型 4 在模型 3 的基础上,将情绪智力作为自变量放入模型 3 中,结果表明情绪智力与心理应激反应呈正相关关系($\beta = -0.321, p < 0.001$),表示情绪智力对心理应激反应有很强的负向预测作用,因此假设 1 得到验证;模型 5 将心理弹性作为自变量加入模型 3 中,结果表明心理弹性对心理应激反应存在显著影响($\beta = -0.404, p < 0.001$),表示心理弹性对心理应激反应有很强的正向预测作用,因此假设 3 得到验证;模型 6 在模型 5 的基础上,将情绪智力作为自变量加入模型 5 中,结果显示心理弹性对心理应激反应有显著影响($\beta = -0.372, p < 0.001$),此时情绪智力对心理应激反应不具有显著影响($\beta = -0.054, p = 0.497$),情绪智力对心理应激反应的影响因心理弹性的存在而被削弱,初步验证假设 4,即工作角色认同在情绪智力与工作任务绩效起完全中介作用。

Table 4. Main effect test table of emotional intelligence

表 4. 情绪智力主效应检验表

	心理弹性		心理应激反应			
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	模型 5	模型 6
性别	0.079	-0.029	-0.133*	-0.090	-0.105*	-0.100*

Continued

年龄	0.021	0.093	0.003	-0.025	0.011	0.005
民族	0.056	0.004	-0.074	-0.054	-0.055	-0.053
政面	-0.076	-0.027	0.012	-0.008	-0.015	-0.016
学历	0.060	0.023	-0.136*	-0.121*	-0.114*	-0.114*
感情	-0.073	-0.009	-0.015	-0.040	-0.041	-0.043
户口	0.052	0.017	0.006	0.020	0.025	0.025
年限	-0.051	-0.049	-0.089	-0.090	-0.107	-0.106
匹配度	-0.125*	-0.047	0.173*	0.142**	0.128**	0.127**
情绪智力		0.659***		-0.258***		-0.043
心理弹性					-0.353**	-0.326***
F	1.860	29.035***	4.474***	6.961***	10.173***	9.277***
R ²	0.044	0.444	0.100	0.161	0.219	0.220
ΔR ²	0.044	0.400***	0.100***	0.061***	0.119***	0.059***

注: ***表示 $p < 0.001$, **表示 $p < 0.01$, *表示 $p < 0.05$ 。

4.3.2. 中介效应检验

检验中介效应的方法中, 逐步法风靡一时, 但近年来由于其敏感性低、容易受样本量影响等争议受到众多学者质疑, 更多人选择使用 Bootstrap 法直接检验系数乘积的显著性。综合比较两种方法之后, 本研究采用 MacKinnon 等(2004)建议的 Bootstrap 方法, 设定重复抽样次数为 5000, 置信区间水平为 95%, 运用 Process 插件中的模型 4 检验心理弹性是否具有中介效应。结果如表 5 所示: 间接效应的置信区间(CI)为[0.2360, 0.4807], 不包含 0, 因此可以证明心理弹性的中介作用显著, 中介效应占比 83.49%。假设 4 再次得到验证。

Table 5. Total effect, direct effect and intermediate effect table

表 5. 总效应、直接效应及中介效应表

	效应值	Boot 标准误	BootCI 下限	BootCI 上限	效应占比
总效应	-0.321	0.062	-0.444	-0.199	
直接效应	-0.054	0.079	-0.209	0.102	16.82%
中介效应	-0.268	0.067	-0.399	-0.142	83.49%

4.4. 领悟社会支持在集训文职人员领悟社会支持与心理应激之间的调节效应检验

再次使用 Bootstrap 方法, 设置同上, 采用 Process 插件中的 59 号模型检验心理弹性是否在三条路径中起到调节作用。由表 6 可知领悟社会支持仅在中介效应的后半段路径起调节作用, 因此假设 5 中仅有假设 5b ($p = 0.0161$)成立, 其余假设不成立。

Table 6. First adjustment effect test

表 6. 初次调节效应检验

	ΔR ²	F	df1	df2	p
X*W	0.0002	0.1234	1	361	0.7256
X*W	0.0003	0.1528	1	359	0.6961
M*W	0.0113	5.8419	1	359	0.0161

注: 其中 X 代表情绪智力、M 代表心理弹性、W 代表领悟社会支持。

严谨起见,继续采用回归分析进行验证,由于控制变量对心理应激反应的影响与中介效应检验一致,因此不再进行详细分析。根据表 7 中模型 8 的实证结果显示,心理弹性对心理应激反应具有正向的显著影响($\beta = -0.353, p < 0.001$),同时模型 9 显示,心理弹性和领悟社会支持对心理应激压力均具有显著的正向影响,回归系数分别为($\beta = -0.223, p < 0.001$)和($\beta = -0.281, p < 0.001$)。为了进一步验证假设 5b,本研究在模型 10 又加入了心理弹性与领悟社会支持的交互项放入回归分析。结果表明,两变量的交互项回归系数显著($\beta = 0.2, p < 0.01$),并且 $\Delta R^2 = 0.036 (p < 0.01)$ 。依据上述方法得出,领悟社会支持在心理弹性与心理应激反应之间起到正向调节作用,且作用显著,即当员工的领悟社会支持较弱时,心理弹性对心理应激反应的负向影响会明显增强,反之减弱。

Table 7. Secondary adjustment effect test

表 7. 二次调节效应检验

	心理应激反应			
	模型 7	模型 8	模型 9	模型 10
性别	-0.133*	-0.105*	-0.044	-0.031
年龄	0.003	0.011	0.004	-0.012
民族	-0.074	-0.055	-0.058	-0.056
政面	0.012	-0.015	-0.011	-0.016
学历	-0.136*	-0.114*	-0.085	-0.081
感情	-0.015	-0.041	-0.034	-0.054
户口	0.006	0.025	0.055	0.054
年限	-0.089	-0.107	-0.100	-0.112
匹配度	0.173**	0.128**	0.115*	0.103*
心理弹性		-0.353***	-0.223***	-0.207***
领悟社会支持			-0.281***	-0.236***
交互项 心理弹性*领悟社会支持				0.200***
F	4.474***	10.173***	12.264***	13.336***
R ²	0.100	0.219	0.249	0.284
ΔR^2	0.100***	0.119***	0.053***	0.036***

注: ***表示 $p < 0.001$, **表示 $p < 0.01$, *表示 $p < 0.05$ 。

为了更加形象地体现领悟社会支持在心理弹性与心理应激反应之间的调节作用,根据 Aiken 等(1991)推荐的方法绘制调节效应图,以高于领悟社会支持得分一个标准差的样本为高领悟社会支持组,以低于领悟社会支持得分一个标准差的样本为低领悟社会支持组。绘制出在文职人员领悟社会支持高低两个水平下,心理弹性对心理应激反应产生的影响。结果如图 2 所示:对于领悟到社会支持程度较低的员工来说,心理弹性对心理应激反应的负向影响更加明显,而对于领悟社会支持程度较高的员工来说,心理弹性对心理应激反应的负向作用则不太明显。

最后,为了进一步验证本次研究中有调节的中介是否成立,再次采用 process 插件程序,设置同上,使用 process 模型 14 来检验领悟社会支持这一变量被调节的中介效应。Index = 0.0125,标准误为 0.0046,置信区间为[0.0049, 0.0227],不包含 0。说明本研究中有调节的中介效应检验显著。

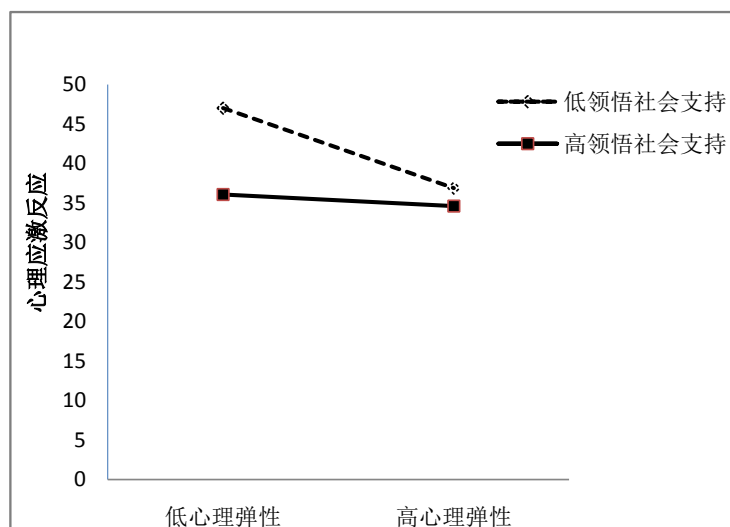


Figure 2. Adjustment effect diagram
图 2. 调节效应图

5. 讨论与启示

5.1. 文职人员心理弹性的中介作用

研究发现文职人员的情绪智力、心理弹性及心理应激水平三者之间均存在相关关系，与已往关于三者关系的理论和研究相一致(Thomas & Zolkoski, 2020)。首先，文职人员的情绪智力负向预测其心理应激反应($\beta = -0.404, p < 0.001$)，说明当个体面对挫折时，高情绪智力水平的个体对于消极情绪的感知、情绪调节以及情绪管理能力会更强，可以有效处理各种挑战与应激压力事件，而低情绪智力个体不能及时管理情绪、调节情绪，更容易产生焦虑、抑郁等不良心理应激反应，从而影响日常工作与生活。其次，中介效应发现，文职人员的心理弹性在其情绪智力和应激压力反应之间起到中介作用，中介效应占比83.49%。即情绪智力还可以通过心理弹性对心理应激反应产生影响，个体的情绪智力水平高时，其心理弹性也高，所表现的应激压力反应则更少。情绪智力的培养有利于个体心理弹性水平的提升，高情绪智力的个体在面对逆境时，能够有效管理和调控自己的情绪，能够正确看待心理压力，更愿意以积极乐观的心态去应对困境，并在面对挑战的过程中坚定不移、有选择、有毅力的向着目标前进。张进辅也表示(张进辅, 徐小燕, 2004)，高情绪智力的个体通常表现出为达目的而坚持不懈的努力，勇于直面各种困难和挑战，这与本研究的结果一致，说明情绪智力和心理弹性均是个体心理应激反应的保护性因素，需要引起关注。

5.2. 文职人员领悟社会支持的调节作用

本研究还发现，心理弹性在情绪智力和心理应激反应间的中介效应受领悟社会支持调节。具体而言，对于领悟社会支持水平较低的文职人员，心理弹性对于其心理应激反应的预测效应将会更强，因而情绪智力经由心理弹性产生的间接影响作用将会更大；而对于领悟社会支持水平较高的文职人员，心理弹性的预测作用效应将减弱，因而情绪智力通过心理弹性对心理应激反应的影响也相应降低。这一结论符合“保护因子 - 保护因子模型”中的排除假说，即领悟社会支持作为一种重要的个体保护因子，会降低另一种个体保护因子(心理弹性)对与心理应激反应的影响。领悟社会支持作为个体领悟外在社会支持的能力，首先受限于外在社会支持，包括物质与精神、家庭同事社会其他群体的支持，均可以帮助个体适应

困境,维护心理健康的平衡状态。同时研究表明,领悟社会支持的积极作用会削弱心理弹性对于心理应激反应的负向影响。而对于领悟社会支持水平低的文职人员,这种减弱负面影响的保护机制并不存在,因此,在这种情况下,如果个体心理弹性水平较低,他就容易产生较高的心理应激反应。据此,外界的社会支持不容忽视。

6. 研究启示

本研究以文职人员的心理弹性为中介变量,领悟社会支持为调节变量构建了一个有调节的中介模型,从理论层面验证了应激系统模型和“保护因子-保护因子”模型,不但明晰了特聘文职人员的情绪智力如何影响其心理应激反应,还对情绪智力在何种条件支持下影响文职人员心理应激反应更为显著做出了应答。在实践层面,本研究提出以下建议,以供参考。

第一,要充分重视情绪智力与心理弹性对于心理应激反应的重要影响。在文职人员初培期间,院校单位可加强对于情绪情感认知等课程的重视程度,加大相关课程的引入与开发,通过课程教学,丰富文职人员的情绪理论知识,通过个体心理咨询,群体心理活动,组织情绪管理、情绪调控等训练与练习,帮助个体认识情绪、了解情绪,提高情绪智力水平,降低严重心理应激反应的发生。

第二,与此同时,可以在培训期间安排专业性强的心理辅导老师对于有适应困难的文职人员进行正确的心理疏导,引导个体通过积极乐观的方式去认识困难,不断磨砺其心理品质,锻造坚韧的毅力,提高心理抗击能力。国内心理弹性训练在军人群体中较为成熟(左昕,2012),有助于文职人员缓解其应激反应水平,促进心理健康平衡发展,促使其顺利渡过“第一适应期”。

第三,除此之外,来自外界的社会支持不容忽视,文职人员身份特殊,其社会支持可以来自于家庭和亲友,也可以来自于同事、组织和社会。因此可以从多方面、多渠道去着手,帮助它们积极构建社会支持网络,引导其建立良好的人际关系,增强其与同伴间的互助感,从而有效降低其应激反应水平。2023年1月1日,新修订的《中国人民解放军文职人员条例》正式实施(中华人民共和国国务院,2023)。新修订的《中国人民解放军文职人员条例》及其相关配套政策,通过构建完善的军队文职人员制度体系,从社会层面很好地解决了部分问题,这一条例的实施,必将对文职人员起到深远且重大的意义。

7. 研究局限

本研究主要存在两方面的不足。首先,本研究的数据实在同一时间点收集,尽管研究结果与理论假设相符,但横截面的研究终究无法检验因果,由于文职人员培训时间较短,后期追踪受到限制。因此未来研究需要进行纵向或者采取试验方法,检验干预效果,使得研究结论更加充分。其次,在研究内容方面仅仅探索了各变量之间的关系,未精确到变量的各个维度,因此结论针对性不强,后续研究可以对各变量维度之间进行深入研究,以期文职人员的发展提供一个更加良好的管理视角。

参考文献

- 杜晓莉,陈晓楠,韩丹,倪生冬,刘娜,张银玲(2018). 陆军某部新兵自我效能感、心理弹性与心理应激水平关系. *中国健康心理学杂志*, 26(4), 581-584.
- 范会勇(2010). *大学生情绪智力的测量学研究*. 硕士学位论文,重庆:西南大学.
- 胡宇萱(2021). *推进军事人员现代化研究*. 硕士学位论文,长沙:国防科技大学.
- 胡媛滢(2018). *某县公务员情绪智力与压力、抑郁及焦虑的关系*. 硕士学位论文,河南:郑州大学.
- 姜乾金(2014). 应激(压力)系统模型——理论与实践. 见 *第十七届全国心理学学术会议论文摘要集*(p. 1612). 中国心理学会.
- 梁雨,孙静,周利华,李紫夜,王维利(2022). 领悟社会支持在本科护生情绪智力和感恩间的中介作用. *职业与健康*.

- 38(6), 826-830.
- 刘致宏, 张珊珊, 吴家钰(2021). 农村留守初中生情绪智力与自杀意念的关系研究. *黑龙江教师发展学院学报*, 40(3), 112-114.
- 栾莹莹, 潘潇, 杨培云, 王睿, 李岚哲, 翟永华(2023). 情绪智力在临床护士心理弹性与人文关怀品质关系中的中介作用. *齐鲁护理杂志*, 29(3), 1-5.
- 史瑞洁, 朱霞, 曹宝花, 柳琴(2012). 浅谈军队医院文职护士的心理压力源及对策. *护理实践与研究*, 9(23), 138-139.
- 王才康(2002). 情绪智力与大学生焦虑、抑郁和心境的关系研究. *中国临床心理学杂志*, 10(4), 298-299.
- 王青, 刘玉华(2008). 军队非现役文职人员心理健康状况及相关因素研究. *解放军护理杂志*, 25(7), 18-20+23.
- 王艳辉, 张卫, 彭家欣, 莫滨瑞, 熊丝(2009). 亲子依恋、自我概念与大学生自我伤害的关系. *心理学探新*, 29(5), 56-61.
- 王雨晴, 李明蔚(2021). 领悟社会支持对师范生学习倦怠的影响: 一个有调节的中介模型. *中国特殊教育*, (11), 90-96.
- 许梦杰(2020). *情绪智力与考试焦虑的关系*. 硕士学位论文, 西安: 陕西师范大学.
- 于肖楠, 张建新(2007). 自我韧性量表与 Connor-Davidson 韧性量表的应用比较. *心理科学*, 30(5), 1169-1171.
- 张进辅, 徐小燕(2004). 大学生情绪智力特征的研究. *心理科学*, 27(2), 293-296.
- 张水淼, 李新利, 崔轶, 蔡文鹏, 邓光辉(2017). 领悟社会支持和海军官兵急性应激反应的关系: 心理弹性的中介效应. *第二军医大学学报*, 38(2), 234-238.
- 赵波, 马瑞, 张志群(2022). 军队文职人员抑郁症状与神经质人格的关系: 应对方式的中介作用. *健康研究*, 42(2), 170-173.
- 中华人民共和国国务院(2023). 中国人民解放军文职人员条例. *中华人民共和国国务院公报*, (2), 9-17.
- 周浩, 龙立荣(2004). 共同方法偏差的统计检验与控制方法. *心理科学进展*, 12(6), 942-950.
- 周甦, 孙越异, 王冬燕, 刘娜(2020). 情绪智力在大学生心理弹性与人际关系困扰间的中介作用. *心理月刊*, 15(17), 23-25+30.
- 朱奕潼, 杨强(2023). 本科生数字素养与创业胜任力的关系: 创业学习的中介作用和领悟社会支持的调节作用. *中国健康心理学杂志*, 31(6), 919-925.
- 左昕(2012). *心理弹性训练对水面舰艇军人心理弹性、应激、心理健康与作业疲劳的影响及机制研究*. 硕士学位论文, 重庆: 第三军医大学.
- Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R. (1991). *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*. Sage.
- Barrera, M. (1986). Distinctions between Social Support Concepts, Measures, and Models. *American Journal of Community Psychology*, 14, 413-445. <https://doi.org/10.1007/BF00922627>
- Dror, O. E. (2014). The Cannon-Bard Thalamic Theory of Emotions: A Brief Genealogy and Reappraisal. *Emotion Review*, 6, 13-20. <https://doi.org/10.1177/1754073913494898>
- Kwon, H. J., & Jeong, G. Y. (2019). The Effect of Emotional Intelligence of Physical Therapist on Job Stress through Resilience. *Journal of the Korean society for Wellness*, 14, 253-269. <https://doi.org/10.21097/ksw.2019.05.14.2.253>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence Limits for the Indirect Effect: Distribution of the Product and Resampling Methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39, 99-128. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr3901_4
- Thomas, C., & Zolkoski, S. (2020). Preventing Stress among Undergraduate Learners: The Importance of Emotional Intelligence, Resilience, and Emotion Regulation. *Frontiers in Education*, 5, Article 94. <https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00094>