

银行客服班组长心理资本及主观幸福感的研究

杨晓琴

中国建设银行远程智能银行中心南宁分中心 广西南宁 530000

摘要: 疫情后经济复苏推动了金融数字化发展,对银行客户服务要求提高,但是客服班组长心理状态影响工作效率和团队协作,因此,本研究以 ZGJS 银行 700 人客服中心班组长为研究对象,通过积极心理团体辅导提升其心理资本的样本实验,包含韧性、效能等 5 个方向的 29 项练习。实证研究结果显示,团体辅导有效提升班组长心理资本及主观幸福感。

关键词: 积极心理; 团体辅导; 心理资本; 主观幸福感

引言

随着“互联网+”的发展,银行客服面临激烈竞争和数字化转型挑战,同时,班组长作为关键力量,需适应新挑战,但常因压力、情绪问题影响效率。基于此,增强班组长心理资本和领导力,对提升银行竞争优势至关重要。

1. 研究背景

随着经济的复苏,银行间的竞争愈发激烈,客服机构面临着多样化的服务需求,银行需不断创新,构建金融创新能力,在变革过程中,客服班组长承受着巨大的压力与挑战。广西 ZGJS 银行南宁分中心,现拥有 700 余名员工,在高强度的工作环境中,客服班组长面临着心理压力,对团队效率产生了不良影响。因此,如何帮助班组长适应新形势、增强心理资本,成为了客服中心的当务之急。

本研究探索团体辅导对心理资本及主观幸福感的效应,并设计出一套积极心理干预的培训方案,旨在提升班组长的工作表现和个人发展水平,拓展积极心理学在企业组织中的应用,有助于提高班组长心理资本,增强企业竞争力。

2. 理论基础

2.1 积极心理学相关理论

20 世纪末期,美国心理学家马丁·塞利格曼提出积极心理学概念,即 P(情绪)、E(投入)、R(关系)、M(意义)、A(成就)五个要素。随后,塞利格曼与彼得森提出运用个人优势来提高积极心理,以及米哈里提出三个要素:目标、反馈、挑战与能力匹配。

此后,弗雷德里克森提出 10 种积极情绪及其益处,艾利斯提出改变不合理信念的方法,塞利格曼认为乐观归因风格可培养,德韦克提出成长型思维可通过教育培养,达克沃

思强调坚毅自律与成长型思维的重要性,瑞迪等提出运动提升积极情绪。

2.2 传统文化相关理论

中国传统文化承载着丰富人文历史和内涵,其核心价值包括礼仪、和谐、家庭观念等,塑造了职场的社会认同感与文化身份。特里安迪斯(Triandis)教授研究表明亚洲国家员工对自身形象关注度,人际关系和谐是心理资本的关键,特里安迪斯同时提出提升心理资本需关注效能、希望、韧性、乐观及积极的人际关系。

2.3 心理资本相关理论

21 世纪初,首先,积极组织行为学探索发掘人力资源的潜在优势及个体的积极心理变量,旨在通过科学的应用手段,全面提升组织的绩效水平。其次,心理资本理论源自积极心理学的深厚底蕴,涵盖自我效能、乐观、韧性和希望等关键要素,能够有效促进个体的成长与绩效提升。再次,自我效能理论强调个体在面对任务挑战时所具备的信心,不仅影响工作绩效,还能让高自我效能者在遭遇困难时保持乐观态度,迎难而上。最后,乐观理论强调个体在面对困境时的积极归因能力,保持良好的心态。

2.4 团体心理辅导相关理论

学者樊富珉(2002)认为团体辅导是利用心理学理论与技术在团体中提供专业帮助,通过人际互动促进个体成长与适应,提出积极心理团体辅导,以积极心理学为基础,旨在培育积极品质和提升幸福感。

团体辅导需结构化活动,设计好活动与学习主题,以推动团体发展和达成目标,团体辅导成功要素包括明确目标、称职领导者、成员参与和适当活动。

2.5 团体心理辅导与心理资本的相关实证研究

黄梦丽(2016)在对27名大学生采用微干预和团体辅导实验中,发现团体辅导能提升心理资本,效果持久。学者陈晓霞(2018)通过对100名留守儿童进行团体辅导的调查,发现能有效提升其心理资本。他们的研究表明,积极心理学团体辅导是提升心理资本和幸福感的的重要方法。

3. 实验设计

3.1 实验环境与对象

本次实验研究选择在YY南宁分中心现场进行,从9个客服团队共计50余名客服班组长中,在每个团队均衡招募班组长2-3人,构成实验组22人;同时另外招募班组长22人作为对照组。

3.2 实验方法与测量工具

本实验使用实验法和测量法,采用积极心理资本问卷(PPQ)和幸福感量表(PERMA Profiler)进行测量。PPQ问卷涵盖自我效能、韧性、希望、乐观四个维度,共26题,采用Likert七点计分,分数越高代表心理资本越积极。

问卷整体及分量表均显示出良好的信效度。PERMA Profiler量表由23题组成,评价幸福感的五大支柱,使用0~10分的计分方式。

3.3 实验目的整体设计

3.3.1 总体概述

本实验项目名称为“绽放自我,从心开始”为南宁分中心2023年“遇见幸福”的升级,与清华大学社科学院校友联谊会合作,时间2023年8月25日至9月15日,旨在提升南宁分中心班组长心理资本和效能。

本实验项目由杨晓琴负责,其为清华积极心理学学员,具有14年客服管理经验,实验组名为“南宁分中心心理资本成长行动营”,筹备和运营小组由YY南宁分中心与清华校友联谊会共建。

3.3.2 实施方案

本项目具体实施分为五个阶段:包含前期准备,三个单元的团辅课程,以及后期跟踪。

4. 实验结果

4.1 银行客服班组长“心理资本”结果

经对实验数据的分析统计,采用t检验,以 $0.07 > P > 0.05$ 边缘显著差异, $P < 0.05$ 显著性差异, $P < 0.01$ 极其显著性差异。

4.1.1 本次积极心理团体辅导,能够明显提升客服班组长的心理资本,干预有效。

实验两组前后测同组内比对分析,实验组心理资本指数平均提升了9.62%,实验前后均值分别为4.47(SD=0.51)和4.90(SD=0.75), $P=0.000^{**}$,变化极为显著。对照组心理资本指数平均提升了1.15%,实验前后均值分别为4.33(SD=0.56)和4.38(SD=0.45), $P=0.478$,变化不显著。依此推断,实验组的心理资本明显提升,对照组心理资本没有明显变化,干预有效。

实验两组前后测异组之间比对分析,实验组和对照组的前测均值分别为4.47(SD=0.51)和4.33(SD=0.56), $P=0.416$;实验组和对照组的后测均值分别为4.90(SD=0.75)和4.38(SD=0.45), $P=0.014^{*}$;依次推断,实验组与对照组试验前后的心理资本由不显著差异变为显著性差异,干预有效。

4.1.2 本次积极心理团体辅导,对心理资本四个子维度自我效能、希望、韧性、乐观具有极为显著影响。

实验组前后测比对分析,实验组自我效能指数实验前后P值为0.002**,希望指数实验前后P值为0.001**,韧性指标实验前后P值为0.004**,乐观指数实验前后P值为0.001**,均呈现极为显著差异。依此推断,实验组的心理资本四个子维度明显提升,干预有效。

实验两组在自我效能、希望、韧性、乐观四个子维度的均值在实验前后均明显有所提升。

两组前后测组间比对分析,自我效能两组对照前后测P值分别为0.697和0.011*,从不显著差异变化为显著差异;希望两组对照前后测P值分别为0.218和0.059,从不显著差异变化为边缘显著差异;韧性两组对照前后测P值分别为0.225和0.025*,从无显著差异变化为显著差异;乐观两组对照前后测P值分别为0.936和0.008**,从不显著差异变化为极其显著差异。

4.2 银行客服班组长“主观幸福感”结果

本实验起初目标是研究幸福感中的人际关系维度,但测量结果显示,“主观幸福感”及其子维度均受到不同程度影响,以下将对“主观幸福感”及其所有子维度数据进行分析。

4.2.1 本次积极心理团体辅导,能够明显提升客服班组长的主观幸福感。

实验两组前后测同组内对比分析, 实验组幸福感指数提升9.58%, 前后均值分别为7.20 (SD=0.89)和7.89 (SD=1.24), $P=0.000^{**}$, 存在极为显著差异; 对照幸福感指数提升3.77%, 前后均值分别为6.63 (SD=1.07)和6.88 (SD=1.10), $P=0.022^{*}$, 前后存在显著差异。依此推断, 实验组的幸福感提升极为显著, 对照组幸福感也存在一定提升, 但提升率相对实验组不到一半, 考虑干预有效。

实验两组前后测异组之间对比分析, 前测数据表明实验组和对照组的均值分别为7.20 (SD=0.89)和6.63 (SD=1.07), $P=0.051$; 试验后, 实验组和对照组的均值分别为7.89 (SD=1.24)和6.88 (SD=1.10), $P=0.015^{*}$; 实验组与对照组试验前后的幸福感差异从差异不显著变化为存在显著性差异, 干预有效。

4.2.2 本次积极心理团体辅导, 对积极情绪、投入、意义、成就影响极为显著, 对人际关系、自评健康水平影响显著, 对消极情绪、孤独感影响不明显。

实验组子维度的前后测情况, “积极情绪”前后测均值分别为7.23 (SD=0.97)和7.85 (SD=1.31), $P=0.004^{**}$, 前后存在极为显著性差异; “投入”前后测均值分别为7.17 (SD=1.24)和7.82 (SD=1.38), $P=0.004^{**}$, 前后存在极为显著差异; “人际关系”前后测均值分别为7.41 (SD=1.21)和7.89 (SD=1.19), $P=0.021^{*}$, 前后存在显著性差异; “意义”前后测均值分别为7.24 (SD=0.82)和8.03 (SD=1.27), $P=0.000^{**}$, 前后存在极为显著差异; “成就”前后测均值分别为6.85 (SD=0.87)和7.8 (SD=1.28), $P=0.000^{**}$, 前后存在极为显著差异; “自评健康水平”前后测均值分别为6.94 (SD=1.37)和7.59 (SD=1.29), $P=0.043^{*}$, 前后存在显著差异。基于此, 积极心理团体辅导, 金融领域班组长的积极情绪、投入、人际关系、意义、成就, 自评健康水平都得到了明显改善。消极情绪、孤独感两个子维度前后P值分别为0.166、0.707, 变化不明显。

4.2.3 两组间对照前后测分析, 自评健康水平前后存在极为显著差异; 积极情绪、人际关系、意义、投入和成就前后存在明显差异; 消极情绪和孤独感前后无明显差异。

“自评健康水平”前后P值为0.007^{**}和0.003^{**}; 前后存在极为显著差异; “积极情绪”前后P值为0.026^{*}和0.030^{*}; “人际关系”前后P值为0.133和0.028^{*}; “意义”前后P值为0.116和0.013^{*}; “投入”前后P值为0.076和0.040^{*}; “成

就”前后P值为0.303和0.024^{*}; 存在明显差异。“消极情绪”前后P值为0.102和0.464, “孤独感”前后P值为0.411和0.621, 无明显差异。

4.3 学员收获与心得体会

本实验通过学员心得体会, 有效检验团辅效果, 22名学员积极反馈, 收获包括知行合一领悟、工作生活热情、面对困境从容、自信能量、和谐人际关系、发现组员优势等, 心得体会证实积极心理团体辅导可提升心理资本、幸福感, 促进人际沟通, 增强团队竞争力。

5 结论

本研究表明, 结构化积极心理团体辅导能显著提升银行客服班组长心理资本及主观幸福感。尽管研究存在样本少、参与度受限等不足, 但学员深受积极心理学影响, 自发建立分享会, 本研究还构建了具体的辅导方案, 期待其在企业各领域进行应用, 助力持续发展。

参考文献:

- [1] 马丁·塞利格曼. 真实的幸福 [M]. 洪兰译. 辽宁: 万卷出版社, 2010, 07.
- [2] 彭凯平, 闫伟. 孩子的品格 [M]. 北京: 中信出版集团, 2021, 08.
- [3] 米哈里·契克森米哈赖. 心流 [M]. 张定绮译. 北京: 中信出版社, 2017, 12.
- [4] 芭芭拉·费雷德里克森, 积极情绪的力量 [M]. 王珺译. 北京: 中国纺织出版社, 2010, 12.
- [5] 约翰·瑞迪, 埃里克·哈格曼等. 运动改造大脑 [M]. 浦溶译. 浙江: 浙江人民出版社, 2013, 11.
- [6] 埃伦·兰格. 专念: 积极心理学的力量 [M]. 王佳艺译. 浙江: 浙江人民出版社, 2012, 03.
- [7] 樊富珉. 团体心理咨询. 高等教育出版社. 2022.11.
- [8] 邵瑾, 樊富珉. 1996-2013年国内团体咨询研究的现状与发展趋势 [J]. 中国心理卫生杂志, 2015, 29 (4).
- [9] 陈晓霞. 团体心理辅导对留守中学生心理资本提升研究 [J]. 成都师范学院学报. 2018, 12.
- [10] 黄梦丽. 基于PCI理论的心理资本团体辅导干预研究 [D]. 华中师范大学心理学院. 2016, 05.

作者简介:

杨晓琴 (1981.11--), 女, 汉族, 广西柳州人, 本科, 业务经理, 研究方向为人力资源。