

# The Influence of the Psychological Service of Trade Union on the Promotion of Enterprise Employees' Well-being in the Context of "Internet +"

Qiuqing Zhang Rui Zhou Jing Zhao

Shandong Management University, Jinan, Shandong, 250357, China

## Abstract

The mental health of Enterprise employees is one of the key problems of trade unions. This paper constructs the theoretical framework of online psychological service, employee happiness and coping style of trade unions with the background of "Internet+". Empirical research shows that "Internet+" trade union psychological service has a significant impact on happiness; coping style has a significant predictive effect on happiness; coping style has a regulatory effect on the relationship between "Internet+" trade union psychological service and well-being.

## Keywords

internet+; union psychological service; worker happiness; coping style

## “互联网 +”背景下工会心理服务对提升企业职工幸福感的 影响

张秋静 周蕊 赵婧

山东管理学院, 中国·山东 济南 250357

## 摘要

企业职工的心理健康问题是工会重点关注的问题之一, 论文以“互联网 +”为背景, 构建了工会线上心理服务、职工幸福感以及应对方式三者的理论框架。经过实证研究证实了“互联网 +”工会心理服务对幸福感有显著影响; 应对方式对幸福感有显著预测作用; 应对方式对“互联网 +”工会心理服务和幸福感之间的关系有调节作用。

## 关键词

互联网 +; 工会心理服务; 职工幸福感; 应对方式

## 1 引言

已有研究表明, 幸福感是衡量企业员工心理健康水平的重要指标。幸福感不仅包括对自己生活满意度的评价, 还包括对工作、心理满意度的评价, 更是企业员工自我成长的过程。个体的差异会导致不同的个体在应激源作用下会形成不同的应对方式, 或积极, 或消极, 这也是影响心理健康的重要因素。

**【基金项目】** 山东管理学院工会理论研究院重点课题: 构建智慧工会: 工会工作创新机制研究 (项目编号: 2019GH-Z01); 齐鲁工匠研究调研课题: 运用互联网促进产业工人队伍建设改革的调查研究 (项目编号: QLGJ202002-06)。

**【作者简介】** 张秋静 (1992-), 女, 中国河北蠡县人, 硕士, 教师, 从事智慧工会、工会社会工作研究。

因此, 促进工会心理服务与企业职工幸福感的相关研究往纵深方向发展, 对实践中通过为职工开展心理服务提高其幸福感水平有较大的启示和指导意义。

## 2 问题的提出

目前, 中国经济社会正处于快速转型期, 人们的工作和生活节奏不断加快, 竞争压力加剧, 企业职工的心理健康水平也随之下降。据中华人民共和国卫计委 2019 年报告显示: 中国心理亚健康人数已超过 2 亿人, 成年人患心理亚健康高达 1.29 亿人。职工心理健康问题会降低生产效率, 增加企业管理成本, 不利于企业的健康持续发展。以职工为本、全面维护职工的各项权益是工会的基本职责, 企业的工会组织越来越注重职工的心理需求, 积极构建多层次的职工心理关怀

机制。尤其是在“互联网+”背景下,工会心理服务形式不断创新,内容也更加丰富。例如,中国北京市总工会“五个一”职工心理服务模式和中国职工电化教育中心“职工驿站”APP设立的“健康护航”板块,都是通过建立多样化的职工心理健康服务体系,更有针对性和实效性地为企业职工解决心理健康问题,从而改善企业职工心理健康,提高企业绩效,构建和谐的组织文化。

### 3 理论假设

#### 3.1 “互联网+”工会心理服务与幸福感

已有研究表明,个体心理健康水平越高,其幸福感越强,幸福指数越高。左崇年(2020)提出关爱职工心理健康也是生产力,做好职工心理健康服务工作,不断提升职工的归属感、安全感、获得感、幸福感<sup>[1]</sup>。王钢、张大均、刘先强(2014)探索幼儿教师的心理资本对职业幸福感的影响机制,认为心理资本是保护性因素,能够提高幼儿教师的职业幸福感<sup>[2]</sup>。刘衍华、罗军、刘世瑞、周恒彩(2008)证实了农民工的心理健康状况与其主观幸福感存在显著正相关。甘秀英、阳作香、李会霞等(2018)对高中生进行调查,发现积极心理品质与高中生主观幸福感呈显著的正相关。张秀敏、李为群、刘莹圆(2017)认为心理健康状况对老年人主观幸福感有影响。而且,随着互联网技术的迅猛发展,拓展了工会为企业职工提供各项心理服务的渠道,使得企业职工更加重视自身的心理健康状况。基于以上分析,论文提出假设1:“互联网+”工会心理服务对幸福感有显著影响。

#### 3.2 应对方式与幸福感

大量文献显示,个体的应对方式与心理健康相关。Cassidy(1997)研究表明,应对方式是情绪压力的中介因素,会影响人的应激反应的性质与强度,进而调节应激反应与心理健康水平之间的关系。Smith等(2008)研究表明,高层次的过程中采用问题解决应对方式能够减少心理困扰(如抑郁症、夫妻关系困难等),而情绪导向的应对方式则预测更多的心理困扰。何瑾、樊富珉(2014)研究发现大学生的自尊、积极应对与主观幸福感总分呈显著正相关,消极应对方式与主观幸福感总分呈显著负相关。因此,个体良好的应付方式有助于缓解精神焦虑,保持心理平衡,有助于成功解决问题,从而提升幸福感。基于以上分析,论文提出假设2:应对方

式对幸福感有显著预测作用。

#### 3.3 “互联网+”工会心理服务、应对方式与幸福感

“互联网+”工会心理服务有助于提升企业职工的幸福感。而且大量研究已证实,应对方式能够调节应激物与个体心理健康之间的关系,比如孙录(2000)在研究中表明,当个体采取较为积极的应对方式时,所感受到的积极情感可能更多,消极情感可能更少<sup>[3]</sup>。因此,在积极应对外界刺激时,个体的心理压力和感受到的威胁较小,幸福感水平也会更高;相反,当个体采取较为消极的应对方式时,所感受到的消极情感较多,幸福感水平也会降低。基于以上分析,论文提出假设3:应对方式对“互联网+”工会心理服务和幸福感之间的关系有调节作用。

### 4 研究方法

#### 4.1 调查过程

论文向企业职工发放调查问卷共289份,经过筛选和审核,剔除回答不完整以及其他明显不符合要求的问卷72份,实际收集有效问卷217份,有效回收率为75.09%。

#### 4.2 变量测量

##### 4.2.1 “互联网+”工会心理服务

此变量用3个题项进行测量,即“我完全能接受线上心理服务”“我经常在线上寻求有关心理问题的帮助”“线上的心理服务能很好地解决我的问题”,分别测量企业职工对工会线上心理服务(主要包括工会在手机APP、公众号、小程序以及电脑端提供的心理服务)的接受程度、寻求帮助的情况以及工会线上心理服务的有效性。该变量采用Likert五点量表法评分,1~5分别表示从“非常不符合”到“非常符合”。本研究中,该变量的内部一致性系数(Cronbach.  $\alpha$  系数)为0.741。

##### 4.2.2 幸福感

企业职工幸福感的测量采用的是Zheng等(2015)开发的量表,该量表使用Likert五点量表法评分,1~5分别表示从“非常不同意”到“非常同意”。同时,将“幸福感”分为生活幸福感、工作幸福感和心理幸福感三个维度,各维度分别由6个题项测量。示例题项如“我对我的生活很满意”(生活幸福感),“总的来说,我对现在的工作还是比较满意的”(工作幸福感),“我通常自我感觉良好,而且很自信”(心理幸福感)。本研究中,该变量的内部一致性系数(Cronbach.

$\alpha$  系数)为 0.921。

### 4.2.3 应对方式

该变量的测量选用谢亚宁(1998)编制的简易应对方式问卷 SCSQ(Simplified Coping Style Questionnaire),共 20 个题项,4 级评分方式,1~4 分分别表示不采用、偶尔采用、有时和经常采用。此问卷包括积极应对和消极应对两个维度,1~12 题测量积极应对,13~20 题测量消极应对,分别反应积极应对和消极应对的特点,最终以积极应对与消极应对分数之差作为应对方式这一变量的评定分数:得分越高,说明其应对方式越积极;得分越低,说明其应对方式越消极。本研究中,该变量的内部一致性系数(Cronbach.  $\alpha$  系数)为 0.654。

## 5 数据分析与结果

### 5.1 共同方法偏差检验

本研究所使用的数据都来源于企业职工的主观填写,可能产生共同方法偏差,因此采用 Harman 单因素检验,将问卷中所有题项进行未旋转的因子分析,结果显示,第一个主成分解释的百分比为 20.354%,小于 40% 的临界值。由此可以得出,问卷数据不存在明显的共同方法偏差问题。

### 5.2 变量相关性分析

研究结果表明,“互联网+”工会心理服务和幸福感之间的相关系数为 0.400,幸福感和应对方式之间的相关系数为 0.272,“互联网+”工会心理服务和应对方式之间的相关系数为 0.137,并且都呈现出 0.01 水平的显著性。可以看出,三个变量之间都有着显著的正相关关系,也为本研究的相关假设提供了初步检验。

### 5.3 假设检验

调节效应主要发生在“互联网+”工会心理服务与幸福感之间。根据论文的研究设计,二者皆为连续变量,可以采用带有乘积项的回归模型,做层次回归分析:做 Y 对 X 和 M 的回归,得测定系数  $R_1^2$ ;做 Y 对 X, M 和 XM 的回归的  $R_2^2$ ,若  $R_2^2$  显著高于  $R_1^2$ ,则调节效应显著;或者,做 XM 的

偏回归系数检验,若显著,则调节效应显著。从分步回归的结果中可以看出,应对方式对“互联网+”工会心理服务和幸福感关系的调节作用显著( $P=0.000<0.001$ ),假设成立。

## 6 结论与讨论

### 6.1 结论

“互联网+”工会心理服务与幸福感都在 0.001 水平下显著正相关,说明工会提供线上的心理服务能提升企业职工的幸福感和幸福感,在二者的回归分析中,“互联网+”工会心理服务水平可以较好的预测幸福感水平,两者的回归模型成立。应对方式对幸福感也有显著的影响,企业职工的应对方式可以较好的预测其幸福感水平,两者的回归模型是成立的。应对方式对“互联网+”工会心理服务与幸福感之间的关系起显著调节作用。

### 6.2 对策建议

企业应注重对职工的心理健康管理,首先,维护职工利益的工会组织要搭建线上心理服务平台,为企业职工提供线上心理咨询、心理健康教育、心理测试等不同类型的心理服务,满足其不同需求。其次,利用大数据对企业职工的压力水平实行即时监测,准确发现、掌握企业职工的思想动态和心理状况,及时为企业职工做好心理疏导工作,促进职工随时调整身心状态。最后,培养企业职工积极应对方式。定期为企业职工进行培训和心理疏导,增强企业职工的自我保护意识以及面对突发事件的应激能力,使其逐渐学会采用积极的应对方式处理生活和工作中的负面事件,进而提高企业职工的幸福感和幸福感。

### 参考文献

- [1] 左崇年.做好心理健康服务,提升职工幸福感[J].中国就业,2020(9):236-239.
- [2] 王钢,张大均,刘先强.幼儿教师职业压力、心理资本和职业认同对职业幸福感的影响机制[J].心理发展与教育,2014,30(4):442-448.
- [3] 孙录.高中生个性、防御方式与心理健康的相关性探讨[J].中国临床心理学杂志,2000,8(4):231-232.