

海外安保人员胜任力影响因素及提升策略研究

慕家兴¹, 胡锦涛¹, 陈旭义², 王振国²

¹武警后勤学院研究生大队, 天津

²武警特色医学中心研究部, 天津

收稿日期: 2024年4月3日; 录用日期: 2024年7月12日; 发布日期: 2024年7月19日

摘要

胜任特征理论进行的人员选拔, 是科学选拔人员的重要依据。海外安保人员常处于异国他乡, 面临身心压力和缺乏社会支持的挑战, 这要求他们在心理层面具备高度的适应性和韧性。本文简要分析了海外安保人员心理发展的三个阶段, 探讨了影响海外安保人员胜任力的因素: 环境的恶劣性、任务的复杂性、社会支持的缺乏以及个人调适能力的不足。并针对这些因素提出了相应的提升策略, 为海外安保人员的选拔工作以及海外安保队伍建设提供参考。

关键词

海外安保人员, 胜任力, 影响因素, 人员选拔

Study on Influencing Factors and Improving Strategies of Psychological Competence of Overseas Security Personnel

Jiaxing Qi¹, Jinlong Hu¹, Xuyi Chen², Zhenguo Wang²

¹Graduate Brigade, Logistics University of PAP, Tianjin

²Research Department, Characteristic Medical Center of Chinese People's Armed Police Force, Tianjin

Received: Apr. 3rd, 2024; accepted: Jul. 12th, 2024; published: Jul. 19th, 2024

Abstract

Personnel selection based on competency theory is an important basis for scientific personnel selection. Overseas security personnel are often in a foreign country and face the challenges of physical and mental stress and lack of social support, which requires them to be highly adaptable and resilient at the psychological level. This paper briefly analyzes the three stages of the psycho-

文章引用: 慕家兴, 胡锦涛, 陈旭义, 王振国(2024). 海外安保人员胜任力影响因素及提升策略研究. 心理学进展, 14(7), 358-364. DOI: 10.12677/ap.2024.147488

logical development of overseas security personnel, and probes into the influencing factors of the competence of overseas security personnel: the bad environment, the complexity of the task, the lack of social support and the lack of personal adjustment ability. It also puts forward the corresponding improvement strategies for these factors, and provides references for the selection of overseas security personnel and the construction of overseas security teams.

Keywords

Overseas Security Officer, Competency, Influence Factor, Personnel Selection

Copyright © 2024 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

随着我国在国际舞台上的地位逐渐提高,以及海外利益的日益拓展,海外安全人员在保障我国在海外的利益、保护公民安全以及参与国际事务中的作用日益重要。海外安保人员在海外执勤期间,不仅要面对复杂多变的国际局势和严峻的外部环境,长期处于高度紧张的状态,并且身处异国他乡,缺少亲人朋友等重要社会支持,心理健康状态易受到影响(牛骊等, 2015)。安保人员担负保护我国驻外机构和公民安全的重要职责,面对当地不稳定的社会和政治环境,需要具备高度的安全意识、警觉性以及快速有效处置各种突发情况的能力。美军在对士兵的选拔和分类研究中发现,根据胜任能力得分进行人与工作相匹配可以提高在岗位中的整体表现(Nye et al., 2020)。美军为其军队职业分类(MOS)每种工作岗位都单独设定了心理选拔标准,如选拔情报分析师时会进行一系列认知能力测试,包括语言理解、逻辑推理、空间感知和注意力,选拔心理战专家时会注重候选人的沟通能力、说服力和人际交往能力等(周锡芳, 2019)。目前我国心理选拔工作还在发展完善阶段,针对特定任务的心理选拔研究较少,并不能满足海外安保人员选拔的需求(戴琴, 冯正直, 2006)。胜任力作为个体内在的特质,能够深层次地反映出个体的外在表现,基于胜任理论进行人员选拔,能有效增强个体能力,进而提高组织的整体绩效(李森, 2023)。本文简要总结了海外安保人员任务期间心理发展特点,分析探讨海外安保人员胜任力的影响因素,并对提升安保人员胜任力提出了一些策略建议,为海外安保人员选拔以及队伍建设提供参考,有助于提升海外安保人员的工作表现,确保他们在面对多样化风险时能够保持高效稳定,同时也能够在国际舞台上展现出我国负责任大国形象,加强国际社会对我们的信任和尊重。现就海外安保人员胜任力影响因素与提升策略探讨如下。

2. 海外安保人员心理发展特点

海外安保人员心理呈现阶段性特征,一般分为三个阶段:前期兴奋好奇,兴奋、迷茫、紧张情绪居多;中期沉闷阶段,无聊、抑郁、孤独情绪增加,后期再兴奋阶段,倦怠、易怒、烦躁等情况多发(张胜利, 蔡明志, 2012)。与其他海外任务不同,海外安保一般是驻派在当地政府无法满足我方外交机构及人员人身安全的国家,安全形势相对紧张,安保压力尤为艰巨,对个体心理承受力要求更高。

2.1. 前期恐惧、紧张情绪波动较大

海外安保初期,个体一般心理健康状态相对平稳,主要是焦虑、恐惧、紧张情绪居多,情绪波动较大。由于异国环境陌生、语言沟通不畅、执勤压力骤增等,加之对人身安全的担忧,执勤人员常表现为

高焦虑、过度警觉、过度紧张，特别是遇有个别国家或地区社会动乱等情况，还会伴随着出现一定的恐惧情绪，致使部分人员可能会出现躯体化症状，如睡眠障碍(梁学军等，2016)。

2.2. 中期心理孤独、焦虑问题多发

工作中期沉闷阶段又被称为孤独焦虑期，安保人员渡过前期的新鲜感后，对周遭环境有了一定的熟悉，但工作期间条件艰苦，生活封闭、单调，远离祖国、亲人和朋友，缺少家人、集体的社会支持，常出现烦躁、抑郁、自制力下降等情况，从而引发心理问题，具体表现为寂寞空虚感、孤独感增强，行为懒散、焦虑反应等。有研究者通过对维和人员任务中期孤独感调查及相关因素分析，认为要关注特殊岗位人员选拔，重视心理承受能力，完善心理筛选方案(于均涛等，2023)。

2.3. 后期心理倦怠、易怒等问题增加

随着海外安保工作推进，人员可能会面临工作的重复性和持续的压力累积。长期处于紧张的应激状态，极易出现疲惫、倦怠、无力、无助、易怒等情况，导致心理应付资源耗(于均涛等，2023)，执行任务可能便会懈怠、懒散。少数人员出现思乡心切、心绪不宁等现象，不能够安心踏实履职尽责。同时，长期持续性的睡眠不足以及艰苦的工作环境等情况会导致个体出现身体疲劳，导致生理耗竭。当生理和心理耗竭叠加到一定程度，极易导致个体精神崩溃(冯正直，徐慧敏，2020)。

3. 海外安保人员胜任力影响因素

胜任力的概念最早由美国教授 McClelland 提出，其理论基础在于个体在某一工作中为确保顺利完成任务或达到目标表现出的深层次特征，这些特征能够区分优秀与一般绩效者，从而分辨出表现较好的个体或组织。通过研究海外安保人员胜任力，可以作为选拔胜任任务人员的重要参考。胜任力不仅包括传统的技能和知识，还涵盖了心理特质、自我管理能力以及社会沟通能力等，探究其影响因素，进行针对性的提升与培训，可以提升人员执勤效能。

3.1. 环境因素

作业环境是战斗力构成的重要因素，海外安保人员处于高危险、高恶劣、高压力的特殊工作环境。环境因素可以分为内部环境和外部环境，其中外部环境包括自然条件、社会政治状况以及文化差异等(Hobfoll, 1989)。根据 Hobfoll 的压力模型理论，环境因素被视为压力源，对个体产生压力，而个体的应对策略和资源则决定了其适应性。一是执勤地区自然环境相比国内较为恶劣，当地基础生活条件差，还面临各种流行病、传染病威胁。二是执勤地区社会矛盾复杂，暴乱频发、暴力冲突不断，安保人员人身安全受到威胁(郑立勇，2020)。现阶段的研究大部分是针对特殊环境个体心理健康状况、应激状况进行的调查研究，缺乏对特殊环境个体心理健康标准和胜任力的研究(冯正直，陈骁，2016)。这就需要进一步探索研究执勤人员的心理特点、胜任力，建立相应的胜任力模型，从而提高在执行海外安保等特殊环境下军人的胜任能力。

3.2. 任务需求

安保人员作为一个特殊群体，身负职责使命，面对任务过程中的各种复杂压力源，必须勇于面对，无法做到避而远之。海外安保人员肩负使领馆安保神圣职责，面对危险不能逃避，要保持高昂士气，要求海外安保人员具备高度的自我效能感以及自驱力，以便在面对任务的不确定性和潜在风险时，能够持续保持积极的态度和高效的工作表现。于是在长期紧张状态下的生活节奏以及周边社会的不稳定形势，使得个体担忧苦恼增加却无处排解。特别是外出执行安保任务期间，其危险性与不可预知性易给个体身

心造成很大冲击；同时长时间的重复单一工作会使个体感到疲惫、烦躁，产生负性情绪和非理性思维，影响自我评价和动机，从而引发一些不理智的行为，影响任务圆满完成。

3.3. 社会支持

胜任特征是能力属性，与组织提供的支持存在密切关联。社会交换理论认为工作中的个体得到正向的工作支持，就会表现出正向的工作表现，如果得到组织以及亲人朋友的支持，会明显的提升其工作动力，相应的胜任力也会得到加强(Homans, 1958)。有研究者对第二、八批赴苏丹瓦乌维和人员初期心理健康状况的对照分析中发现，第二批人员每月只能给家里进行一次电话通话，而第八批维和人员由于通讯联系方面的改善，能够及时与家人通电话、QQ 取得联系(陈合钦等, 2012)。二者相比第八批人员心理状态更加稳定，第二批人员测试结果对比都高于第八批，特别是焦虑因子分，非常显著。可见社会支持对人员胜任特征具有重要影响。组织支持理论(OST)进一步强调了组织在提供社会支持方面的作用。海外安保人员长期生活在封闭狭小的场所，外出困难，任务期间生活单调，且远离家人朋友，缺乏亲人朋友的社会支持，因此充分利用社会支持系统表达组织对人员的关怀的支持，对降低个体心理应激水平，提高胜任力不可或缺(于艳萍等, 2015)。

3.4. 个人特质

根据麦克兰德的胜任特征理论，人格特质属于深层次的胜任特征，对于区分优秀与普通绩效的个体起到关键作用(何艳红等, 2022)。有研究表明，人格特征中的神经质人格倾向在紧张刺激下，体内激素指标显著高于低神经组，说明人格特质对海外安保环境下人员心理健康有重要影响(梁爱琼等, 2009)。神经质和精神质者在日常生活中情绪波动大，对人冷漠无情，不合群倾向明显，易产生心理问题(于文志等, 2012)。在选拔中，要注意淘汰个性不良的个体，在日常生活中以及任务前集训期间，要注重培养和塑造人员个性特质，使其具备更好的胜任表现。此外，积极心理学领域的研究表明，通过培养个体的积极人格特质，如乐观、韧性和自我效能感，可以显著提升其应对挑战的能力(Seligman, 2002)。这些积极特质有助于海外安保人员在遭遇困难时保持积极态度，促进心理韧性的发展。

4. 海外安保人员胜任力提升策略

4.1. 根据阶段心理特点制定不同策略

在海外安保任务的前期包括准备阶段，人员可能面临的主要心理压力主要源自于对任务执行和个人表现的不确定性。这一阶段我们应侧重帮助他们建立自信和降低压力。具体我们可以通过专业的心理咨询与训练，教授压力管理和情绪调节技巧；在安保小组中建立相互支持的团队氛围，鼓励人员交流与合作，增强团队凝聚力；明确任务的目标与期望，让人员充分理解任务的重要性和预期成果，提高人员的任务动机和自我效能。

任务中期人员面临的主要问题是紧张的执勤环境和持续的压力，这一阶段的策略应侧重于帮助他们保持冷静和高效应对。若随队心理力量不足，可以借助互联网通过远程连线的方式提供持续性的心理支持、咨询和必要的心理辅导，提供远程心理支持和咨询，确保人员在心理危机时能够得到及时帮助，同时鼓励人员积极寻求反馈和评价，及时调整自己的表现。

任务后期及总结阶段，需要关注人员的心理倦怠情况，在这一阶段需要注重奖励机制和组织支持，对任务过程进行专业的绩效评估和反馈，帮助人员认识到自己的表现和改进空间，为人员的个人发展指明前进的目标与方向，同时还要为人员制定合理的休息和恢复计划，帮助他们调整身心状态，提高人员自我调适能力进而缓解心理倦怠状况。

4.2. 将积极心理学融入心理教育中

心理教育的目标是促进人员心理素质的提高和心理潜能的开发,提升人员心理韧性,确保人员心理健康发展。常规的心理教育方式一般包括集体授课、心理咨询、教育手册和团体辅导等,海外安保人员在集训时包括安保执行期间也会进行心理方面的教育,但目前心理教育主要还是沿用传统的心理学理论,教育的重点在心理问题、心理症状的预防和识别上。不同于传统心理学聚焦在心理问题与症状等消极因素上,积极心理学主张研究重心应当在幸福美德等积极因素上。

为增强个体幸福感,最大限度提高个人表现,美国基于积极心理学理论提出的心理弹性项目,并广泛应用于各个单位(Reivich et al., 2011)。有学者认为应将积极心理学融入到集体教育管理中,挖掘发现个体的积极品质、促进自我成长,激发起内在力量和优秀品质,培养积极的人格特质(苏锋链等, 2018)。积极心理学主张以一种开放性的、欣赏性的、发展性的眼光去审视人类内在的潜能、行为动机和积极品质,关注个体潜在的或者后天形成的积极力量,从而激发人员心理潜能,提高心理调节能力,稳定心理情绪。积极心理学的应用对人员的战斗力有着积极的影响作用(Rizzo & Shilling, 2017),可以通过利用感恩日志和团体辅导等手段,帮助安保人员认识并发挥自身优势,提升其自我效能感和乐观水平,增强他们面对挑战的信心;通过角色扮演和案例分析,教授安保人员在面对困难时如何运用积极应对策略,增强安保人员的团队凝聚力和组织归属感,提升工作满意度和减少职业倦怠;运用正念训练和情绪调节技巧,提升安保人员的情绪智力和自我调节能力,降低心理疾病的发生率,提高整体的心理健康水平。要将积极心理学理念融入到海外安保人员的日常心理教育中,识别和增强人员已有的人格力量,培育人员积极认知、引导强化人员的正向情绪感受,激发其自我力量、塑造自我积极品质,提升安保人员岗位胜任力。

4.3. 将多学科新技术智能融合到心理训练中

心理训练是指有目的性、计划性的对个体心理进行干预和影响,培塑人员执行任务的必要心理品质,增强人员心理应战能力和胜任能力。以美军为代表的心理训练主要包括战斗意志、精神心理卫生和超级战士心理训练三类,战斗意志训练磨练军人的战斗意志,精神心理卫生训练是通过心理卫生课程、心理卫生干预等维护人员心理健康;在超级战士心理训练中,美军运用人工智能、虚拟现实等新技术,实现了脑-机结合训练(许珂等, 2020)。通过一系列的心理训练,战斗力提升显著,战后心理复原迅速。我军心理训练现有研究多集中于优化作业绩效训练,“特殊任务心理训练”这一研究领域近年来得到广泛关注。

要推进心理训练多学科交叉智能融合,摒弃从心理学单一角度进行心理训练的模式。在传统的纸笔测验基础上,要结合神经生物学、计算机科学等学科,如美军研发出基于生物反馈技术的智能化计算机辅助训练平台 CHARLY,主要用于部署在阿富汗(国际安全援助部队)任务前的心理训练中,在降低创伤后应激障碍方面取得显著优势,并有效降低常见心理压力的风险(Wesemann, 2016)。同时采用机器学习等智能化分析方法进行军事心理训练问题的预测、效果评估等,为了应对未来战场环境的变化,美军开发了针对 C4ISR (Command, Control, Communication, Computer, Intelligence, Surveillance, Reconnaissance)训练的模拟实验,C4ISR 包括指挥、控制、交流、计算机、智力、监督和侦查,代表了优秀指挥员应具备的能力和个性特征(邹鼎杰, 2018)。该实验通过模拟未来实战情境对指挥员 C4ISR 技能进行测量和识别,并对士兵在 C4ISR 上表现出的能力特点进行评估和强化训练。实验表明,C4ISR 训练对提升指挥员和士兵的能力及绩效效果明显。针对海外安保人员,可以通过在现有传统心理训练基础上,融合认知神经、虚拟现实、人工智能等研究、技术,开展安保环境心理适应训练、心理弹性训练以及情况处置应激训练等,从而提升人员作业绩效。比如利用虚拟现实(VR)技术,模拟海外不同地区地域任务环境和潜在威胁进行训练,增强安保人员对海外环境的心理适应性和应对紧急情况的能力;应用人工智能(AI)和生物反馈技术辅助训练,智能分析安保人员的训练数据,优化训练内容和难度,实现对安保人员心理状态的实

时监控和及时干预。

4.4. 完善以择优策略为主的心理选拔测评

心理选拔是指运用心理学的方法选拔那些心理素质适合各岗位的候选者, 淘汰心理素质不适合的人员(武圣君, 2006)。心理选拔有两种策略, 即择优策略与劣汰策略。劣汰策略如我国应征公民入伍心理选拔(屠志浩等, 2020), 将心理上不适应部队的人淘汰, 从而有效的提高士兵的选拔质量。但随着军事职业岗位任务细化, 在面临特殊岗位、特定任务选拔时, 要求选拔培养出更符合岗位胜任需求的人员而不是淘汰不合格的人员, 即需要采取择优策略进行选拔。择优选拔是基于工作绩效预测的选拔方式, 能够间接提高工作绩效, 而工作绩效越高, 胜任表现就越好, 胜战的概率就越大。劣汰测量的心理特征并不能保证候选者在选拔的岗位上表现良好, 仅仅是选拔必要的条件, 而择优策略所测量的胜任特征是必需的, 具备胜任特征的候选者在岗位上表现良好的可能性更大。采用择优选拔为主的心理选拔, 虽然可能需要采取面试、无领导小组讨论、专家观察打分等培养成本较高的方式方法, 但是择优选拔间接提升了人员的平均心理素质, 特殊人员心理选拔择优策略收益远大于成本。海外安保人员是特殊任务下的人员选拔, 不能同征兵心理测试一样为了简单、高效成本低而采取劣汰策略, 海外安保人员需要强大的心理应战能力, 应当优中选优, 要完善择优策略为核心的心理选拔, 筛选出更加适应海外安保环境的人员, 并根据胜任力表现进行相应的针对性心理训练, 深度提升执勤人员胜任能力。

5. 小结

维护国家海外权益拓展、服务中国特色大国外交, 海外安保人员不同于海外维和人员, 安保人员要面临暴恐袭击、暗杀投毒、聚集围攻、监听监视等多样风险。由于其任务的特殊性, 与一般人员相比要求具备更高的心理素质。目前我国针对海外安保人员胜任力的相关研究较少, 需要进一步完善发展。本文简要介绍海外安保人员任务期间心理发展特点, 探讨海外安保人员胜任力的影响因素以及提升策略, 为下一步构建海外安保人员胜任力模型, 筛选更能适应海外复杂环境安保任务的人员, 搞好针对性培训工作提供一些新的参考与方法。

参考文献

- 陈合钦, 王玲, 唐时荣, 吴青华, 胡百奇, 刘学周, 异易楚(2012). 第二、八批赴苏丹瓦乌维和官兵初期心理健康状况的对照分析. *临床军医杂志*, 40(4), 916-918.
- 戴琴, 冯正直(2006). 军人心理选拔研究进展. *解放军预防医学杂志*, 24(6), 459-462.
- 冯正直, 陈骁(2016). 我国特殊军事环境军人心理问题研究与展望. *第三军医大学学报*, 38(20), 2199-2204.
- 冯正直, 徐慧敏(2020). 战争心理损伤形成与防护: 基于心理学视角. *第三军医大学学报*, 42(16), 1579-1585.
- 何艳红, 王芙蓉, 张振仕(2022). 射手手胜任特征的影响因素与训练对策. *当代体育科技*, 12(27), 10-17+23.
- 李森(2023). 胜任力模型视角下人力资源绩效管理体系的构建策略. *全国流通经济*, (16), 89-92.
- 梁爱琼, 李权超, 王应立, 于洪(2009). 热带和亚热带地区部队官兵心理健康影响因素分析. *中国热带医学*, 9(10), 2076-2077.
- 梁学军, 甘景梨, 高存友, 段惠峰, 徐东杰, 范亮亮(2016). 赴苏丹维和初期官兵睡眠状况与心理健康的相关研究. *中国疗养医学*, 25(8), 877-879.
- 牛骊, 肖刚, 许勇臣, 王旭, 于洋, 侯志勇(2015). 维和官兵心理变化特点与对策. *人民军医*, 58(6), 603-604+606.
- 苏锋链, 苏胡鑫, 刘俊鑫. (2018). 部队人员心理问题以及心理学在部队管理中的应用研究. *西部论丛*, (8), 1671-6698.
- 屠志浩, 李海立, 何静文, 等(2020). 军事心理选拔中择优与汰劣策略的权衡与融合. *第二军医大学学报*, 41(1), 85-89.
- 武圣君(2006). *中国征兵心理检测系统对入伍战士的预测性研究*. 硕士学位论文, 西安: 第四军医大学.
- 许珂, 王佳, 冯正直, 等(2020). 我军军事心理训练研究热点——基于中国知网的知识图谱分析. *心理技术与应用*,

- 8(1), 41-50.
- 于均涛, 徐妮, 姜忠东(2023). 维和官兵任务中期孤独感调查及相关因素分析. *联勤军事医学*, 37(3), 227-230+240.
- 于文志, 张懿亮, 许成杰, 沈兴华(2012). 热带地区舰艇岸勤战士身心健康状况及影响因素研究. *中国健康心理学杂志*, 20(1), 42-45.
- 于艳萍, 张琼, 宋永斌, 徐江涛(2015). 非战争军事行动不同阶段官兵心理卫生保障的思考. *人民军医*, 58(1), 7-8+14.
- 张胜利, 蔡明志(2012). 维和部队官兵心理问题. *解放军医院管理杂志*, 19(3), 210-211.
- 郑立勇(2020). 赴非洲维和警察心理健康状况剖析及其服务机制建设. *云南警官学院学报*, (2), 80-84.
- 周锡芳(2019). 完善心理监测系统与提升兵员心理素质有关问题探讨. *人民军医*, 62(5), 399-402+438.
- 邹鼎杰(2018). 美军大数据战略特点分析. *中华医学图书情报杂志*, 27(4), 50-53+73.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44, 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.44.3.513>
- Homans, G. C. (1958). Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63, 597-606. <https://doi.org/10.1086/222355>
- Nye, C. D., White, L. A., Drasgow, F., Prasad, J., Chernyshenko, O. S., & Stark, S. (2020). Examining Personality for the Selection and Classification of Soldiers: Validity and Differential Validity across Jobs. *Military Psychology*, 32, 60-70. <https://doi.org/10.1080/08995605.2019.1652482>
- Reivich, K. J., Seligman, M. E. P., & McBride, S. (2011). Master Resilience Training in the U.S. Army. *American Psychologist*, 66, 25-34. <https://doi.org/10.1037/a0021897>
- Rizzo, A., & Shilling, R. (2017). Clinical Virtual Reality Tools to Advance the Prevention, Assessment, and Treatment of PTSD. *European Journal of Psychotraumatology*, 8, Article ID: 1414560. <https://doi.org/10.1080/20008198.2017.1414560>
- Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. Free Press.
- Wesemann, U., Kowalski, J. T., Jacobsen, T., Beudt, S., Jacobs, H., Fehr, J. et al. (2016). Evaluation of a Technology-Based Adaptive Learning and Prevention Program for Stress Response—A Randomized Controlled Trial. *Military Medicine*, 181, 863-871. <https://doi.org/10.7205/milmed-d-15-00100>