



奥运会志愿者工作读本

微笑北京·志愿奥运

志愿者服务心理指南

北京奥运会志愿者工作协调小组办公室
北京市科学技术协会 组织编写
中国科学院研究生院社会与组织行为研究中心

清华大学出版社

北京科普创作出版专项基金资助

奥运会志愿者工作读本

微笑北京·志愿奥运

志愿者服务心理指南

编审委员会

主 任：刘 剑

委 员：（以拼音字母为序）

蔡同一	陈炳巨	陈芳烈	陈智轩	方 力	冯志成
顾基发	郭新保	何 丹	姜泽廷	乐国安	李世新
李先忠	李占军	刘 震	罗忠仁	明发源	牛文元
阮水根	时 勘	沈千帆	田小平	童小军	汪国成
王际祥	王 粤	王直华	吴正华	杨 团	杨宜勇
于庆丰	张 红	张 侃	张巨明	张振良	张佐双
郑大伟	Callum Douglas	John Floretta			

清 华 大 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

《志愿者服务心理指南》是《奥运会志愿者工作读本》的第一本书,以历届奥运会的真实事件和现实生活为背景,从赛场行为、交通安全、跨文化交流、环境适应和危机应对五个方面,全面、生动地介绍了志愿者在服务过程中可能遇到的问题,在采用案例分析方式进行心理学分析后,心理学专家为读者提出了应对建议。希望本书能为志愿者的快乐工作、健康成长提供有益的帮助。本书读者对象为奥运志愿者(主要为城市志愿者)及一般读者。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

志愿者服务心理指南/时勘主编. —北京:清华大学出版社,2008.6

ISBN 978-7-302-17802-6

I. 志… II. 时… III. 奥运会—志愿—社会服务—社会心理学—指南
IV. G811.21-62 C912.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 074289 号

责任编辑:杨爱臣

责任校对:宋玉莲

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京市世界知识印刷厂

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:170×230 印 张:22 字 数:393 千字

版 次:2008 年 6 月第 1 版 印 次:2008 年 6 月第 1 次印刷

定 价:38.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:030345-01

微笑北京·志愿奥运

志愿者服务心理指南

主 编：时 勘

主要撰稿人：（以拼音字母为序）

陈 阅	龚增良	梁 川	刘 颖
楼中艳	贾宝余	邱 晨	秦 弋
孙亚清	苏玉辉	王 霏	魏 蕾
杨 晶	杨成君	杨世模	姚子平
于鉴夫	赵 晶	Iris Benzie	

序

“百年奥运，中华圆梦”。2001年7月13日，拥有五千年灿烂文明的中国，与奥运握手，实现了萦绕在中华民族儿女心中百年的美丽梦想。我国政府和北京奥组委庄严承诺，要举办一届“有特色、高水平”的奥运会。全国人民展现出期盼奥运、参与奥运、奉献奥运的精神风貌，共同营造文明、和谐、喜庆的社会氛围，与“同一个世界，同一个梦想”的主题交相辉映。奥运会是运动员的盛会，也是志愿者的盛会。志愿服务为广大青年和社会公众提供了一种近距离关注、支持和参与奥运的形式，使广大民众得以体验奥运、享受快乐、共创和谐。

北京奥运会志愿者项目于2005年6月5日正式启动。项目启动以来，我们全力推进奥运会志愿者工作，确立了由赛会志愿者、城市志愿者、社会志愿者、“迎奥运”志愿服务、奥组委前期志愿者和奥运会志愿者工作成果转化六个项目以及“微笑北京”主题活动组成的工作格局。至2008年3月31日赛会志愿者报告截止，奥运会、残奥会赛会志愿者报名人数达到1125799人；截至2008年5月4日，城市志愿者报名人数达到157万人，充分展现了社会各界志愿服务奥运的参与热情，为完成好奥运志愿服务工作奠定了坚实的基础。

按照北京奥组委主席刘淇同志“志愿者的微笑是北京最好的名片”的要求，我们广泛开展了“迎奥运、讲文明、树新风”、“志愿中国·人文奥运”和“微笑北京”主题活动，推出奥运志愿五色“微笑圈”。“微笑北京”具有深刻的精神内涵，是奥林匹克精神、志愿精神与和谐文化的有机统一，是公民个体自信乐观、文明健康的精神风貌，公民与公民之间团结互助、和谐友爱的人际关系，与文明健康、和谐融洽的社会氛围的有机统一。

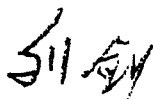
志愿者服务不仅仅是体力和脑力劳动上的助人，更是人与人之间内心的和谐交流。洋溢在志愿者脸上的微笑，正是发源于内心的和谐，是来自于

心灵的阳光。志愿者在提供志愿服务的过程中，由于各方面原因，会面对各种心理压力。因此，在赛前对志愿者进行培训，保证赛时能够调适、化解这些压力，有助于志愿者健康心灵的塑造和人格的完善，体现了“以人为本”的理念，这也是“人文奥运”追求的重要目标。

为了更好、更专业地给广大奥运志愿者针对性地开展心理健康教育，在推出北京奥运会通用培训系列教材之后，我们又组织专家编写了《奥运会志愿者工作读本》，作为读本系列的第一本书《志愿者服务心理指南》，特别邀请了著名心理学家、中国科学院时勘教授担任主编。本书取材于历届奥运会的真实事件和我们的现实生活，从赛场行为、交通安全、跨文化交流、环境适应和危机应对五个方面详细、客观地介绍了奥运志愿者、普通市民和观众可能遇到的各种问题，采用案例分析方式进行心理学分析后，向读者提出专家建议。希望本书能为志愿者的快乐工作、健康成长提供有益的帮助，也为提高奥运志愿服务工作质量做出积极贡献。

愿阳光播撒进每一名志愿者的心灵！

愿志愿者的脸上永远洋溢着微笑！



北京奥运会志愿者工作协调小组办公室主任
共青团北京市委书记、北京志愿者协会会长

2008年5月4日

前言

什么是奥林匹克精神？奥林匹克之父顾拜旦 1899 年在他著名的演讲《奥林匹克精神》中是这样阐述的：“体育是美丽、艺术、正义、勇敢、荣誉、乐趣、活力、进步与和平的化身，奥林匹克精神就是相互了解、友谊、团结和公平竞争的精神。”作为普通公民的奥运志愿者，来自各行各业，将在第 29 届国际奥林匹克运动会上，通过体力的、心理的、精神方面的志愿者服务，给来自全球的不同肤色的运动员、教练员以及旅游观光的各国观众带来快乐，这些快乐回馈给志愿者自身，也使我们自己享受了奥运。

健康、理性、文明、快乐是编写本书的宗旨。做好志愿者服务工作，首先要志愿者自己心理达到正常的健康水平。关于健康的概念，世界卫生组织（WHO）1948 年在其成立宪章中就有明确的阐述：“健康是一种在躯体上、心理上和社会上的完美状态，而不仅仅是没有疾病和虚弱的状态。”也就是说，健康是躯体、心理和社会功能三个方面的统一体，而心理健康是整体健康不可分割的部分，它包括了积极的心理健康状态、有效的生活应激和恢复、卓越的工作成效和宽松、创新的组织文化，并能对社会做出贡献。我认为，志愿者学一点心理学，特别是社会心理学和组织行为学的理论知识，能够帮助自己更加理性地去发现问题、分析问题和处理问题，然后，再去说服他人，服务他人，让大家能够理性地面对现实中发生的问题，就有可能从理性的角度，来提升整个社会的文明程度*。通过奥运会的举办，我们可以向全世界展示在社会经济高速发展中的中国人民的新的精神风貌，通过理性的沟通、交流和高质量的服务，让来自不同文化、种族、信仰的各国运动员、民众更加了解中国人民，真诚地接纳和分享中国的社会 and 经济发展所取得的成就，中国就能够与整个世界融为一体，社会就会更加安宁和祥和，世界也会更加和谐。

* 本项目得到了国家自然科学基金(70573108)的资助。

《志愿者服务心理指南》是一本不同于其他专业书籍的指导手册，书中没有太多有关志愿者服务的专业比赛知识、技能的介绍，只是对奥运会所有志愿者都可能遇到的共性问题，从赛场行为、交通安全、跨文化交流、环境适应和危机应对五个方面，给志愿者朋友提供一些心理学常识与应对方法。

本书的编写采用了人力资源管理中 STAR 培训模式。首先，作者从案例分析的角度，提出一个情境(S, situation)，这可能是历届奥运会或者是其他体育竞赛活动、志愿者服务常会遇到的问题情境；其次，确定志愿者服务应该承担的任务(T, task)，为了提高我们的理性思考能力，会对这些服务任务涉及的现象、本质进行心理学分析；然后，通过链接奥运确定我们的行动计划(A, action)；最后，将从结果导向(R, result)的角度，提出一些行动建议。为了满足不同类型志愿者的需要，我们在每一个案例后都附有参考文献(这里特别要向本书引用资料的作者致谢)，可供参阅，还提供了《心理小贴士》供需要深入了解相应的心理学原理与方法的朋友们阅读。

奥运会在中国举办，适逢中国改革开放 30 周年，这是展示中国改革开放的成就和中国人民精神风貌的最好时机，北京及其六个协办城市(天津、上海、沈阳、青岛、秦皇岛和香港)的每一位市民，包括全国的普通民众、台湾同胞、港澳同胞和海外华人，都是奥运服务的志愿者，都在为奥运成功举办而付出自己的心血和努力。

马克思曾经说过，现代社会是一本打开了的心理学。作为一名心理学工作者，能够把心理学研究中获得的一些知识介绍给大家，为奥运成功举办尽微薄之力，感到非常幸运和自豪。让我们每一个人都行动起来，用我们的服务行动和献身精神去温暖整个社会，温暖整个世界！我相信，每个人一小步，就会汇成中华民族和整个人类社会和谐发展的一大步！

中国社会心理学会副会长

中国科学院研究生院社会与组织行为研究中心主任

2008 年 5 月 5 日于北京奥林匹克花园

目 录

第一部分 赛场行为	1
1. 志愿者的责任是什么	2
2. 为什么奥运比赛要升国旗、奏国歌	6
3. 运动员怎样才能取得好成绩	10
4. 亚军和季军,谁更高兴	15
5. 为什么冠军会喜极而泣	20
6. 什么让少年冠军早早地离开了跳台	24
7. 康复医学助奥运,不再“伤,离别”	28
8. 赛场里榜样有什么作用	33
9. “心理账户”对观众主观感受有何影响	38
10. 裁判员误判时,你会如何反应	43
11. 如何看待比赛的输赢	48
12. 如何降低赛前焦虑情绪	51
13. 心态左右比赛,什么左右心态呢	55
14. 电子眼对赛场中的人有何影响	60
15. 记分牌令你心跳不已吗	64
16. 为什么要抓拍场内观众	69
17. 他们为什么在赛场上裸奔	73
18. 赛场中的人浪是怎么产生的	77
19. 赛场为何出现观众骚乱	81

第二部分 交通安全	89
20. 堵车心烦怎么办	90
21. 路上出现紧急情况如何应对	94
22. 道路设计与安全有关吗	101
23. “加塞”真能省时间吗	105
24. 雾中行车,你知道有多快吗	110
25. 超速驾驶有哪些危害	113
26. 怎样预防与应对追尾	118
27. 怎样调节开车时的情绪	122
28. 怎样改善驾驶室	126
29. 雷雨天气如何开车	130
30. 她为什么能在车祸中幸免于难	135
31. 安全带为什么很重要	140
32. 过马路该注意些什么	145
33. 怎样避免驾驶疲劳	149
第三部分 跨文化交流	155
34. 真的是一方水土养一方人吗	156
35. 关注目标还是关注背景	160
36. 与异性拥抱有多难	165
37. 你能对不同的来宾一视同仁吗	170
38. 他能理解我多少	173
39. “目光接触”在展示自我方面有何作用	176
40. 他说“一会儿”是多久	180
41. 她为什么不愿靠近我	183
42. “龙”表达的是什么	187
43. 如何对待别人的赞美	191
44. 文明用语为何重要	194

45. 服饰的威力有多大	197
46. 你在生谁的气	200
47. 如何用身体语言进行沟通	204
48. 如何应对文化习俗带来的冲突	209

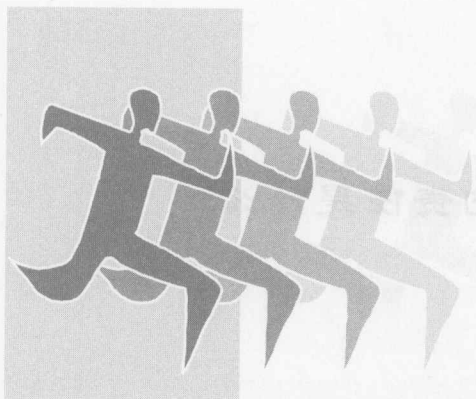
第四部分 环境适应 213

49. 看似繁茂的大树怎么就倒了	214
50. 花粉过敏高发期我们怎么办	217
51. 知道哪些身边的植物对我们有危害吗	220
52. “潘多拉魔盒”打开后该如何应对	223
53. 高温与犯罪真的有那么多的联系吗	226
54. 阳光灿烂能让你更快乐吗	230
55. 不利天气对运动员的成绩能有多大影响	233
56. 生活在城市中的你,清楚暴雨的威力吗	236
57. 听到灾害性天气预报该怎么办	240
58. “禽流感”来了,还敢吃鸡肉吗	243
59. 运动员也会“营养不良”	247
60. 脑力劳动量高的运动员该吃什么	252
61. 她应该相信谁	257
62. 为何社区医疗需要“结合保健”	261

第五部分 危机应对 265

63. 办好奥运会,我的责任是什么	266
64. 运动和健康是什么关系	268
65. 人们愿意为奥运买保险吗	273
66. 如何对付赛场中的“小捣蛋”	276
67. 你会卷入一场你本不想卷入的风波吗	281
68. 被困电梯中怎么办	284

69. 你会识别地铁逃生标志吗	287
70. 停水之后,人们为什么会表现出不正常	291
71. 当谣言泛滥时,能把握住自己吗	294
72. 停电对情绪有多大影响	297
73. 火灾中如何避免消极暗示	300
74. 面对地震,我们该怎么办	303
75. 遭遇恐怖袭击时该怎么保护自己	309
76. 危急时刻政府发言人该“轻描淡写”吗	313
77. 遇到危机事件,你会是什么反应	316
78. 如何慰藉受伤的心灵	320
79. 怎样对待他人的偏见	324
80. 如何面对恶意的煽动	330
81. 站得最高,一定看得最远吗	335



第一部分 赛场行为

志愿者来到奥运赛场，会看见各种现象，比如升国旗、裁判误判、冠军们泪流满面、人浪等等。这些现象或庄重肃穆，或轻松活泼，总会给人留下深刻的印象。本书挑选了奥运赛场中的一些经典场景，辅以心理学理论，细致地剖析了现象背后的心理原因。希望志愿者能够感受心理学理论带来的魅力，进而对赛场中的各种现象有更为深入的理解，并且把这种理解应用到自己的服务当中。

1

志愿者的责任是什么



志愿者和志愿服务

志愿者是在本职工作之外,不受私人利益的驱使,不受法律的强制,为改进社会福利而付出努力的人们。志愿者也可以称为志愿人员、义工(香港)、志工。志愿者和社会工作者是不同的,社会工作者需要特定技能,通过社会服务获取报酬。志愿服务是指自愿贡献个人的时间和精力,在不为获取物质报酬的情况下,为改善人们的生活质量,促进社会进步而提供的服务。不过,从事志愿服务的人员也可能会通过一定的渠道得到物质回报,甚至获得就业机会。



图 1-1 不同年龄段的志愿者们

志愿服务起源于 19 世纪西方国家教会组织的慈善性服务,包括救助贫民、保护孤儿、照顾寡妇等。19 世纪末到 20 世纪初,西方政府和教育机构逐渐参与到志愿服务中。美国、德国等西方国家还通过志愿服务的立法,使得志愿服务逐渐规范化。第二次世界大战之后,志愿者服务逐渐制度化、专业化,规模不断扩大,还促进了就业。2004 年,美国、英国、法国、荷兰、瑞典五个国家的志愿服务者占就业人口的比例已经超过 4%,其中,瑞典更是高达 8%。志愿活动涉及公共服务、教育、卫生、开发住宅和社会服务等多个领域。

早期的奥运会志愿者人数很少,以儿童和军人为主。他们的任务是简单地传送信息,协助维持赛场的秩序。到了 1952 年的赫尔辛基奥运会,由于奥运会规模扩大,而奥运会并无商业赞助,组委会开始向社会招募无报酬的服务人员,以缓解奥运会的财政压力,这些被招聘的人员主要是青年学生。赫尔辛基奥运会还首次对志愿者进行了培训,志愿者可以得到一些免费的比赛

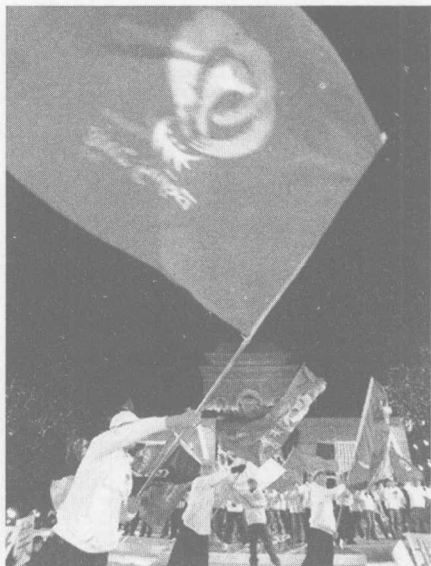


图 1-2 微笑圈

门票，每天有一顿工作餐，服务完毕后获得荣誉证书。这时，志愿者的工作范围扩大到维护赛场设施、信息咨询、翻译工作等。在后来的奥运会中，志愿者的人数、职业范围、工作内容不断扩展，学生、医生、律师、教师等各种职业的人都来赛场服务，从事医疗、宣传、陪同、鉴定等多项服务工作。到了2000年的悉尼奥运会，有45000名志愿者为奥运会提供了500多万小时的志愿服务，在志愿者队伍中还包括一些70~80岁的“银发志愿者”。

北京奥运会共需要10万名赛会志愿者，40万名城市志愿者，所需志愿者数量比以往任何一届奥运会都要多。截至

2008年3月31日，奥运会、残奥会赛会志愿者报名人数达到1 125 799人；截至2008年5月4日，城市志愿者报名人数达到157万人，充分展现了社会各界参与志愿服务奥运的热情，争当奥运志愿者的热潮席卷北京乃至全国。许多志愿者宁肯自己出路费、住宿费，也要到北京来做几天奥运志愿者。



心理学分析：志愿服务与主观幸福感

由于奥运志愿者能够亲身体验中国举办的第一次奥运会，奥运志愿者本身就意味着一种荣誉。这是因为，志愿者能够为奥运会做一些自己力所能及的贡献，亲身参与到奥运会的历程中。当然，参与志愿者服务还能培养自己的能力，有助于自我发展，这是因为，赛场志愿者大多是大学生，奥运志愿者的工作会极大地丰富他们的社会工作经验。

志愿者的工作还能够提升自己的主观幸福感。伦敦政治经济学院Francesca Borgonovi教授（2008）研究发现，主动参加助人的行为，能够减少一个人由于家境不善而带来的不幸福感。在发达国家，志愿服务是一个很普及的活动，是一种生活价值观的体现。比如，一个小的家庭，可以选择不需要任何回报的学校服务性工作；比如在新学年的集会上，把家里多余的东西拿来廉价卖给需要帮助的人们，把部分收入捐献给公益性组织等。

另一项是Stephen Meier和Alois Stutzer（2008）关于志愿行为对志愿者

主观幸福感影响的研究。他们发现,随着参加志愿者行为的减少,人们的生活满意度有逐渐下降的趋势。更有意思的发现是,1990~1992年,在东、西德统一的过程中,社会经济问题使人们的生活满意度下降,而志愿者行为竟然对生活满意度产生了积极的影响。从下图中我们可以清楚地看到,志愿者行为对社会变革事件的消极影响产生了缓冲作用。在1990年,有志愿者行为的人的生活满意度要高于没有志愿者行为的人。两年过去了,停止了志愿者行为的人,生活满意度下降最快,而开始志愿者行为的人的生活满意度下降得却最慢。这项研究告诉我们,成为一名志愿者能够让自己在身处逆境时拥有更好的心情。

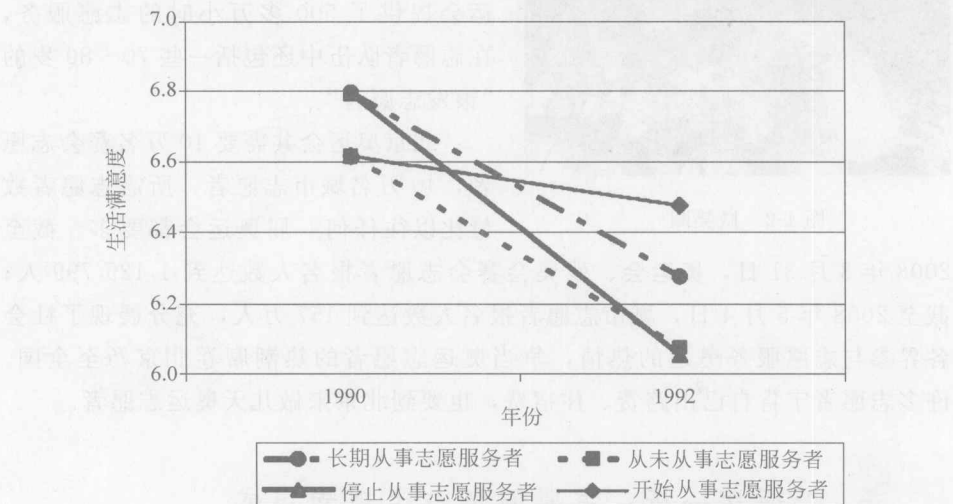


图 1-3

上面两个研究的结果说明,志愿者在为他人服务的同时,也让自己过得更开心、更幸福。由此可见,不仅家境富足、事事顺利的人需要当志愿者,家庭贫寒、遇到挫折的人也需要参与志愿服务。



链接奥运: 志愿者的角色与责任

人们在当上奥运志愿者后会有短暂的兴奋,但真正面对志愿者服务工作时,可能会遇到许多意想不到的问题。由于志愿者角色期待的个体差异,人们会表现出不同的应对方式。如一位大学一年级的志愿者的第一个任务是把酒店的信息录入电脑,这位同学曾一度不能理解:怎么要做这么简单的工作?后来,在与客人的接触中,他才理解了信息数据在服务中的重要性,懂得了

基础性服务工作的价值。所以, 志愿者应该从外部的热情转化为发自内心的、对志愿工作的兴趣和热爱, 这样才能使我们的志愿服务保持较高的质量水平。



专家建议: 完善的志愿者服务制度

志愿者的招募虽然是面向全体公民, 但是, 大学生是主要应征者。在目前的高等学校, 社团活动丰富多彩, 要吸引大学生参加志愿者活动, 必须要慎重考虑一些与成果转化相关的长远问题, 实实在在地给志愿者的现在和未来带来好处。推进奥运志愿者工作的成果转化, 我们的建议是:

(1) 奥运期间作为生活补贴的志愿者的工资、待遇要规范、稳定, 以便吸引更多优秀人才加入, 这本身就起到增加就业机会的作用。

(2) 要吸引更多的企业在奥运后优先录用奥运志愿者。目前, 国资委主管的一些大型企业已经行动起来, 在奥运会后将优先录取一些志愿者到企业工作。

(3) 出台一些政策来促进志愿者服务制度化建设。目前, 北京市已经颁布了《北京市志愿服务促进条例》(2007年9月14日北京市第12届人民代表大会常务委员会第38次会议通过)。此外, 还可以借鉴国外志愿者管理的一些举措, 来鼓励人们投入到志愿服务中来, 如德国政府规定“为残疾人服务满一年者, 可以免服兵役”等等。

(4) 设立一些类似志愿者服务的国家职业资格考试, 让从事公益性志愿服务的人员有机会获得职业资格证书, 以便在就业竞争中处于优势地位。这样, 可以吸引更多的青年人参与志愿者服务。

(时勤 秦弋)

参考文献

1. 冯英, 张惠秋, 白亮. 外国的志愿者. 北京: 中国社会科学出版社, 2008
2. 志愿服务的角色与作用. 北京国际志愿人员论坛: <http://www.civa.org.cn/rcvw-magazine/01/40.htm>
3. Borgonovi, F., Doing well by doing good. The relationship between formal volunteering and self-reported health and happiness. Social Science & Medicine (2008), (in press)
4. Stephan Meier and Alois Stutzer (2008) Is Volunteering Rewarding In itself? Economica, 2008, vol. 75, issue 297, 39-59