

疫情背景下北京冬奥会和冬残奥会志愿者心理调适方案研究

原枝枝¹, 张梅¹, 宋巍巍²

¹中央财经大学, 社会与心理学院, 北京

²中央财经大学, 政府管理学院, 北京

收稿日期: 2022年11月25日; 录用日期: 2023年1月10日; 发布日期: 2023年1月18日

摘要

北京2022年冬奥会和冬残奥会在新冠肺炎疫情背景下举办, 志愿者作为主办城市的名片对其成功举办有着重要的保障作用。在疫情防控背景下对志愿者的闭环管理会导致志愿者出现一系列心理问题, 因此关注志愿者心理问题至关重要。本文运用文献分析法, 通过梳理国内外相关文献, 探讨疫情背景下北京冬奥会和冬残奥会闭环管理志愿者的心理调适方案, 对于志愿者心理疏导有重要意义。

关键词

冬奥会, 冬残奥会, 心理调适, 志愿者, COVID-19

Study on Volunteer Psychological Adjustment Scheme of Beijing Winter Olympics and Winter Paralympics under COVID-19

Zhizhi Yuan¹, Mei Zhang¹, Weiwei Song²

¹School of Sociology and Psychology, Central University of Finance and Economics, Beijing

²School of Government, Central University of Finance and Economics, Beijing

Received: Nov. 25th, 2022; accepted: Jan. 10th, 2023; published: Jan. 18th, 2023

Abstract

The 2022 Winter Olympics and Winter Paralympics in Beijing are held under the background of

文章引用: 原枝枝, 张梅, 宋巍巍(2023). 疫情背景下北京冬奥会和冬残奥会志愿者心理调适方案研究. *心理学进展*, 13(1), 117-125. DOI: 10.12677/ap.2023.131016

COVID-19. Volunteers, as the business card of the host city, play an important role in it. Closed-loop management of volunteers in COVID-19 will lead to a series of psychological problems among volunteers, so it is important to pay attention to the psychological problems of volunteers. This paper explored the psychological adjustment scheme of closed-loop management volunteers for Beijing Winter Olympic Games and Winter Paralympic Games in COVID-19 by using literature analysis and combing relevant literature at home and abroad.

Keywords

Winter Olympics, Winter Paralympics, Psychological Adjustment, Volunteer, COVID-19

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. 背景

2022 年, 北京成为全球首个“双奥之城”, 志愿者作为北京的城市名片, 对保障冬奥会和冬残奥会的成功举办发挥了重要作用。疫情防控背景下需要对志愿者进行闭环管理, 志愿者的心理状况需要引起重视, 以便及时对其进行心理调试和心理援助。

1.1. 北京冬奥会和冬残奥会志愿者服务现状

一场突如其来的疫情在全球大规模爆发, 给民众的生理、心理造成严重影响(张春颜, 王中邮, 2021)。有学者通过网络电话问卷调查, 提出新型冠状病毒疫情防控期间的公众心理问题值得关注(国晶, 王聪敏, 2020)。在疫情防控背景下, 北京 2022 年冬奥会和冬残奥会闭环管理志愿者心理调适尤其重要, 我们不仅要关注运动员的心理健康状态, 积极开展心理疏导和干预, 同时也要关注封闭管理下的志愿者们心理状况, 做好心理抗“疫”。

志愿服务是个体为了增进邻人、社区、社会的福祉而进行的非盈利、不支酬、非职业化的行为(梁绿绮, 余逸群, 2006), 具有以下特征: 1) 自愿行为: 其行为是自愿选择, 而非受第三人或外界的强制。2) 无报酬的奉献行为: 利用自己的时间、技能、资源和善心为邻居、社区、社会提供帮助, 不求回报。3) 出于助人动机的行为: 帮助他人, 使社会更美好。我国志愿者协会给“志愿者”下的定义是: 不为物质报酬, 基于良知、信念和责任, 志愿为社会和他人提供服务和帮助的人(兰宇新, 2008)。

北京 2022 年冬奥会和冬残奥会志愿者总数共 3.9 万名, 其中 2.7 万冬奥会赛会志愿者, 1.2 万名冬残奥会赛会志愿者, 冬残奥会赛会志愿者主要从冬奥会赛会志愿者中进行保留。本次赛会志愿者主要有 6 类来源, 具体包括: 高校本专科生及研究生志愿者、中学生志愿者、各省区市志愿者、港澳台志愿者、海外华侨华人志愿者、国际志愿者。这 6 类志愿者的招募方式及报名途径基本相同。由于疫情防控的要求, 所以所有志愿者一律严格遵守闭环管理要求, 从而杜绝疫情传播, 保障志愿者的安全。

1.2. 冬奥会和冬残奥会志愿者可能的心理问题

面对闭环管理模式的疫情防控政策, 再加上志愿服务工作的复杂性带来的压力, 非常容易造成志愿者的心理问题。在此本文从宏观的志愿者管理和微观的志愿者个体两个角度探讨冬奥会和冬残奥会志愿者可能存在的心理问题。

1.2.1. 宏观：志愿者管理可能会造成的心理问题

回顾以往研究，管理可造成志愿者的心理问题，主要分为以下三个方面。

首先是志愿者的培训造成的心理问题。例如，在奥运会期间，志愿者培训活动会造成志愿者们的焦虑情绪。虽然志愿者对于正式上岗阶段的工作有充分的准备，但是对于培训所需要消耗的精力和时间，以及培训对于自己生活和工作的影响都是未知的，所以在培训阶段会产生比较大的心理问题(尚秀花等, 2011)。

其次，志愿者的边界定义对心理的影响。明确的事物可以增加个体的安全感，如果大型活动的组织把志愿者看作是“免费劳动力”的使用，会影响志愿者的积极性(张露黎, 李克, 2006)，当志愿者产生“我仅仅是一名志愿者”的心态时，可能会自我降低地位造成自我价值感缺失，进而让志愿者迷失自我，产生负面情绪。

再次，管理不善导致的人际冲突。以往有研究发现在志愿服务期间，工作人员相互指责、抱怨和指责、批评志愿者的工作的情况(韩君峰等, 2011)会对志愿者心理造成极大的伤害。

1.2.2. 微观视角：志愿者个体心理问题

在冬奥会和冬残奥会中的志愿者们大多是来自于学生群体，新冠肺炎疫情下学生群体很容易出现情绪相关的心理问题。

首先是孤独情绪，学生作为社交需求高的志愿者，长期封闭性的环境会加重其孤独感受。学生群体因为长时间的处于封闭隔离状态，感受到的社会支持在减少，很容易产生孤独无助的情绪体验(丁学忠, 王岩, 2021)。

第二，焦虑情绪。在重大疫情面前，一线的医务人员很容易发生心理健康问题(Chen et al., 2020)。新冠肺炎疫情下，志愿者要去接待来自世界各地的运动员们和同行的人员，所以说接触到疫情的风险会比普通人高出很多倍，这样高压工作很容易让志愿者产生焦虑情绪，担心感染病毒。

最后是人际关系。以往很多研究发现在新冠肺炎疫情下的大学生出现负面的情绪是由于人际关系而产生的不安情绪(王芳, 2020)。志愿者们在冬奥会和冬残奥会期间要接触更多的陌生面孔，除了要解决接待来自世界各地的人际关系，还要去处理志愿者之间的人际关系，容易陷入过载的人际关系负荷从而产生不良情绪。

综上所述，新冠肺炎疫情背景下北京冬奥会和冬残奥会的志愿者们很容易出现心理问题，因此进行志愿者心理调试方案研究是必要的。

2. 大型体育赛事志愿者心理调试的经验借鉴

冬奥会和冬残奥会作为大型体育赛事，其志愿者的心理调试方案可以借鉴国内外以往大型体育赛事中志愿者的心理调试经验。

2.1. 国内大型活动志愿者心理调适经验借鉴

国内对于大型活动志愿者心理调适的研究主要关注志愿者管理、提升幸福感、促进志愿者心理健康等方面。

2.1.1. 志愿者管理角度

志愿者的管理对于志愿者的心理调适意义重大。宋玉芳(2005)认为在空间结构上奥运会志愿者的管理过程包含以下基本环节：规划、招募与遴选、定位与培训、配置与协调、激励、监督与评估、遣散。在每个管理环节都可能出现问题从而造成志愿者心理问题，因此需要一定的方案预防每个环节出现的问题，以下是相关研究的成果。

在规划环节中,对志愿者的工作目标和性质等界定不清楚可能会出现目标体系偏颇、组织结构失效、工作分析偏差等问题。如将志愿者视为“免费劳动力”的功利性价值取向会导致过于注重志愿者经济价值,而忽视志愿者的个人需求和社会价值;工作分析偏差导致志愿者对于自身志愿工作的曲解,如认为志愿者就是“学雷锋、做好事”,或是认为“志愿者应该得到一些特权,如免费公交、吃饭、看比赛等”。对于以上由于规划引发的问题,已有研究(宋玉芳,2005;尚秀花等,2011)的建议是针对目标体系偏颇和组织结构失效,结合国情制定切实可行的志愿者管理目标体系,减少管理层次、增大管理宽度,构建扁平化与网络化的组织结构;针对工作分析偏差,对于志愿者进行系统的工作分析,对志愿者的工作职责作出明确规划,减少曲解。

在招募与遴选环节中,韩君峰等人(2011)以2010年广州亚运会为例提出了管理对策,即在招募阶段对志愿者进行一定的心理测试进行测验,初步建立志愿者的心理档案,为志愿者岗位的分配提供科学依据,预防人事不匹配对志愿者造成的影响。

在定位与培训环节中,宋玉芳(2005)的研究发现由于志愿者时间、地点的冲突导致志愿者需要付出更多的时间、金钱从而影响志愿者的积极性;由于志愿者人数较多导致一些志愿者感到被忽略,出现内容和岗位需求不符合的情况。因此,应采用满足各种需求的、灵活的培训形式,内容设置除了必须掌握的基本知识以外,可根据个人需要与特点定制可供选择的菜单式培训内容;另外在确定培训内容时,不仅要注重基础文化知识与工作技能的培养,还要顾及一些基本礼仪及能力的培养。

在配置与协调环节中,研究发现(宋玉芳,2005;尚秀花等,2011),大型活动运作周期长和志愿者个体差异大导致志愿者之间发生冲突。对策包括,增进志愿者与志愿者、志愿者与正式员工之间的理解与沟通来解决矛盾,明确志愿者和正式员工的工作性质,明确两者在工作性质上不存在“重要”与“不重要”之分,要对志愿者的工作职责作出明确划分,使其与正式工作人员在职责上既能够密切协作,又为双方留有适当的弹性空间,使各自拥有一定的自主权,充分调动积极性和创造性,减少双方可能出现的磨擦。而张露黎和李克(2006)提出应该通过建立健全相关法规以确定志愿者的权利和义务,明确志愿者的职责,保护志愿者的声誉和尊重,减少冲突。

在激励环节,宋玉芳(2005)提到支援活动常出现的问题是激励不足,包括志愿者得不到必要的物质保障和应有的尊重以及内在激励和外在激励的不平衡,其建议通过以下方式激励志愿者:先激发志愿者的内在参与动机,当内在激励的成效降低时,加强外在激励,例如,为志愿者提供纪念品、制服、进入某些赛场的特权等;在管理的不同阶段采取不同的激励方式,例如在招募志愿者前,要激励人们对奥运会志愿活动的积极参与,而在奥运会期间,要激励奥运会志愿者充分发挥自身的主观能动性;第三,多种激励方式相结合,宏观激励与微观激励、内在激励与外在激励、形象激励与榜样激励、奖惩激励相结合等。周启迪(2006)的研究也认为应该为志愿者提供物质资源和自身精神的满足,通过为志愿者创造多岗位选择机遇,激发志愿热情、宣传志愿者先进事迹、做好志愿者评优工作等方式来满足志愿者的精神境界;通过为志愿者统一办理人身安全保险、建立志愿者档案、发放必要物品等满足物质需求。

在监督与评估环节中,由于各种项目的日程安排紧密,工作的难度和强度是志愿者事先感受不到的,志愿者可能会产生倦怠甚至退出。宋玉芳(2005)认为,这一环节中的问题在于缺乏相关的法规条例和衡量标准,因此难以约束和评估志愿者,相关的建议是制定相应的组委会内部法规来规范志愿者与正式员工的行为;其次,安排正式员工对志愿者活动进行监督,定期对志愿者的工作表现给予诚恳、有益的反馈;第三,建立社会评价、政府规制、媒体监督、内部自律等多位一体的监督约束机制。

在遣散环节中,宋玉芳(2005)研究表明,因为多数大型活动中的志愿者遣散并非全部发生在活动结束后,在整个奥运会的筹办过程中,有的志愿者在完成任务后离开,有的志愿者根据组委会的需要转为正式员工,还有的志愿者有可能因表现不佳而被动终止服务合同。不论是哪种情况,中途遣散志愿者必

须要提出合理的理由。而对于奥运会和残奥会来说,更为特殊,因为部分志愿者在参加完奥运会后,会接着参加残奥会的志愿服务,因此就可能存在奥运会志愿者与残奥会志愿者的不合理对接、忽略奥运会志愿者的后效应等问题,导致一些奥运会的志愿者难以适应残奥会的工作,另一些经过了正式培训的志愿者在奥运会结束后直接回到原来的生活轨迹中,没有进行志愿者社会延展价值的深入开发,造成资源的浪费。因此,建议对残奥会志愿者进行必要的专业技能培训,讲授专业的辅助知识,使之掌握帮助残疾人的专业知识和技能;其次,为了推动奥运会举办地的体育事业以及志愿者事业的发展,应当将那些曾为奥运会提供精良服务的志愿者组织起来,成立各种规模或类别的志愿者委员会或志愿者协会,并且周期性地举办各种交流活动,从而为公共参与提供一种良好的渠道。

以上是有关志愿者管理的相关经验,能保证为大型活动志愿服务的良好开展从而减少心理问题。接下来是从幸福感等微观角度探讨志愿者心理调适问题。

2.1.2. 志愿者个体幸福感和心理健康角度

提升志愿者幸福和心理健康可以让志愿者在从事志愿者活动的过程中产生高兴和快乐的情绪从而避免一些个体心理问题。

徐珍(2020)的研究从体育赛事志愿者的心理因素出发,提出志愿者的心理报酬、工作幸福感和自我效能感在体育赛事中志愿者满意和工作投入中发挥着重要作用。其认为利于提升志愿者幸福观可以从以下进行:为志愿者群体设置专业技能培训,提高志愿者的服务能力,投入足够的资源,打造良好的工作环境,为志愿者提供安全保障、人性化关怀和注重。对于大型体育赛事而言,志愿者的服务质量直接影响大型体育赛事的整体服务质量,和可持续发展能力。

韩君峰等人(2011)的研究建议从以下几个方面针对出现问题原因进行改善:第一对全体工作人员进行心理健康知识的教育和培训,可以让志愿者能正确认识和处理自己或别人的负性情绪、压力和挫折,可以有效地避免或消除一些心理问题。比如在赛会正式开始前,对全体工作人员进行情绪管理与压力应对、心理健康知识等方面的培训,形式可以是讲座、沙龙、也可以是情景模拟演练。其次,成立志愿者朋辈互助小组。在志愿者人数等于或超过6人的部门、岗位或志愿者小组,可以设立心理联络员以及由心理联络员组成的朋辈心理互助小组,他们的主要职责是关注队友的心理动态和心理健康状况,积极帮助和开导情绪低落或有心理问题的队友,以便主管或心理学专业人士及时发现和处理心理危机。心理联络员和朋辈互助小组应接受更多的心理健康知识的培训,并开展一定的活动。

2.2. 国外大型活动志愿者管理研究

国外大型活动志愿者研究关注点在于志愿者的管理和激励,很少关注志愿者的心理调适问题。下面我们将总结国外研究中对于志愿者服务心理激励的研究成果。

第一,从主办城市入手。奥运会主办城市的文明形象与志愿者满意度显著相关。研究者从志愿者的角度研究了2016年里约奥运会的组织问题对感知社会影响的影响,结果表明,组织问题结构与负面的社会影响(社会冲突和成本)认知有显著关系(Ribeiro & Correia, 2020)。研究结果强调了当地志愿者在预防问题、战略规划和该活动的社会锚定方面的主要作用。所以通过活动的积极口碑传播,与管理者的沟通反馈,注重主办城市的社会文明规范,可以提高志愿者的满意度。

第二,从外部奖励提高志愿意愿和积极性。外部奖励可以借鉴以往研究结果。国外有研究者从以2006年都灵冬季奥运会为案例研究发现,志愿者外部激励分两方面,一是参加这次活动使他们能够成为历史事件的一部分,第二是参加志愿活动获得实际好处(如门票和证书等),所以其建议提供一个总体框架,将重要的管理问题按照志愿者计划的各个步骤连贯起来(Chanavat & Ferrand, 2010)。比如,培训工作是请专门的志愿者管理人员进行培训,并且给志愿者提供“培训指南”和“出席证书”。曾雪(2019)以2014年

提出索契冬奥会志愿者的装备和比赛门票以及平昌冬奥会的纪念品等都是外部奖励。

第三, 内部心理激励主要从动机、价值观、思想入手。索契冬奥会志愿者中的创意小活动能营造和谐友善的团队氛围, 激励志愿者了的服务热情; 平昌冬奥会志愿者成员免费观看所在场馆的比赛, 组织一些拍摄留念、设置了志愿者声音墙都满足了个体的心理表达需求(曾雪, 2019)。Darja 和 Djurre (2019)以个人视角的叙事方法回顾澳大利亚志愿服务研究, 以解决澳大利亚现存志愿服务挑战并改进未来志愿服务研究方法, 强调通过改变或强化志愿者动机以促进志愿参与及留用。Chow 等人(2021)则探索了新冠疫情期间新加坡医护人员志愿服务的激励因素: 价值观、理解、提高、自我成长和社会意识。Yang 等人(2019), 研究结果表明, 组织应该与志愿者沟通组织价值观, 通过各种社会化和培训项目以及人际关系来促进个人-组织契合度, 提高志愿者的幸福感并促进志愿活动参与。

第三, 志愿者培养概况和政策相关。艾俊(2005)对英国、德国、美国、澳大利亚、新西兰等国的体育志愿者培养概况及政策进行研究, 介绍了以上各国多渠道培养体育志愿者的体系、政府采用多种鼓励体育志愿者的制度及规范化管理, 建议未来将非专业志愿者与专业志愿者联合起来形成合力, 成为新的体育文化建设的生力军。Karlis (2013)证明了奥林匹克教育对志愿者意愿及服务质量起积极作用, 所以提出首先将对奥林匹克理想的基本了解为申请志愿者职位的前提条件, 出版以奥林匹克主义和奥林匹克运动为主题的双周通讯, 鼓励志愿者在奥林匹克主义和奥林匹克运动方面进行自我教育, 为志愿者提供奥林匹克教育课程。

3. 志愿者心理调试机制和方案

前面我们总结了疫情防控中的心理调适和大型活动中志愿者心理调试的经验, 接下来分析志愿者心理调适的机制和方案。

3.1. 志愿者心理调适机制

在疫情防控背景下对志愿者心理问题调适, 既要考虑到疫情环境对于志愿者带来的压力问题, 又要考虑到志愿工作本身为志愿者带来的压力, 接下来总结志愿者心理调适的机制。

3.1.1. 社会支持理论

社会支持是指一定社会网络运用一定的物质和精神手段对社会弱势群体进行无偿帮助的行为的总和。依据社会支持理论的观点, 一个人所拥有的社会支持网络越强大, 就能够越好地应对各种来自环境的挑战。社会支持在志愿者的服务过程中尤为重要(邵羽汐, 2021)。疫情防控背景下的志愿工作面临的问题与前疫情时代有所差距, 冬奥会志愿者在整个志愿服务过程中实行闭环管理, 更容易造成社会支持的缺失。社会支持(social support)包含两部分, 一是客观支持, 包括物质支持、人机网络支持(稳定的社会关系和不稳定的社会联系), 这种社会支持不以个体感受为转移, 是客观存在的现实; 二是主体内的支持, 即个体在社会生活中感受到的情感支持及满意度, 这类支持与个体的主感受密切相关(周林刚, 冯建华, 2005)。

3.1.2. 社会契约理论和动机理论

动机理论。Manjit (2006)的五元动机将志愿者参与大型的活动的动机归为五类关联性动机、实用性动机、利己性动机、利他性动机以及集体性动机五种。陈平等(2009)的研究也提出大型活动中志愿者的参与动机包括成就动机、归属需要、权力动机、自我能力检验及自我提高的动机、娱乐追星及交往动机, 志愿者中途退出的原因中包含志愿者组织方面未能很好匹配工作与志愿者的参与动机, 导致志愿者的劳动没有得到应有的重视。因此建议, 大型活动的志愿管理过程中, 应该首先明确目标进行宣传, 激发参与动机, 然后注意了解志愿者的参与动机, 最后使志愿者的参与动机与其服务项目匹配, 以充分利用志

愿者资源。

心理契约理论角度,心理契约是指员工对个人与企业关系中对以相互责任义务为主要内容的关于相互付出与回报的主观约定(陈加州等,2003)。志愿者和管理者之间存在心理契约关系不同于雇佣关系,是志愿者参与活动的心理前提和确保其动机得到满足的承诺,这种心理契约的产生没有法律的保护但却是志愿者服务的动力。

3.2. 志愿者心理调适方案

根据社会支持理论,在志愿服务阶段,应建立以社会支持理论为基础的志愿管理与服务网络。在冬奥会和冬残奥会期间,对于学生群体的心理问题要格外重视,采取闭环式管理会让志愿者们处于长期的封闭状态,与朋友、家人可能会长时间的分隔,所以要保持志愿者的网络联系尤其重要,不可切断志愿者们所需的社会支持。根据此理论提出以下方案:首先,管理人员通过加强志愿者之间的合作,使其产生彼此之间的社会支持,并且在闲暇时间组织志愿者一起进行团体活动,缓解疲劳氛围,促进志愿者之间的关系。其次,建立朋辈心理互助小组,缓解因隔离状态引发的心理问题。

根据动机理论和心理契约理论,可以总结相关经验提出方案。首先,在志愿工作前期,建立志愿者的心理契约,留住和支持志愿者的志愿工作(Hoye & Kappelides, 2021)。管理者在与志愿者建立心理契约时,可以用一种有仪式感的方式来完成。例如,为大家发放志愿服务证书或者在进入服务之前集体进行宣誓等。其次,志愿活动组织者应该根据初期志愿者的意愿和动机,将志愿者分配至感兴趣和适合的工作岗位上(曾静,2009);在活动结束时候,需要管理者通过召开表彰大会、颁发荣誉证书等方式,将志愿者的工作激情维持到最后,取得活动的完全成功。另外,还可以通过让志愿者与公众人物一起工作,从而吸引更多的志愿者参加大型活动其实也是对心理契约理论的运用(茹秀英,2003)。

除此之外,可以采用一些心理疗法对一些个体心理问题进行调适。首先,中医情志法。中医情志疗法可以对一些出现心理问题的志愿者的不良情绪进行调适,包括中药怡神法、移情易性法等(付小宇等,2020)。其次,叙述性暴露疗法(NET)也可以调整因封闭式管理带来的烦闷心理,此方法在之前多用于创伤后应激障碍,但在疫情后时代的研究中,此疗法也可以有效的改善疫情给人们带来的心理问题(Ho & Moscovitch, 2021)。另外,让志愿者进行放松训练是一个有效的方法,例如冥想。对一些出现心理焦虑的志愿者,建议其每天进行3~5分钟的腹式呼吸和冥想。

不同于传统心理干预方法,艺术治疗作为一种生活常见的媒介更适合缓解志愿者的心理压力,在团体辅导中也有更高的效率和成效。Espinoza 等人(2018)以智利火山爆发中志愿者心理干预为例,说明突发事件和灾害对灾民和参与志愿者心理健康的影响,通过对志愿者进行艺术治疗干预,利用不同的艺术媒介(绘画、戏剧、音乐、木偶、摄影等)可以释放压力舒缓情绪。绘画作为艺术的另一种形式,也能够有效处理心理创伤,例如信手涂鸦可以缓解焦虑,制作生命书可以帮助自我探索感悟生命等,写意曼陀罗绘画在表达创伤疗愈中可以发挥作用(毕玉芳,2020)。

综上,我们建议全方位多角度对志愿者心理问题干预和调适。首先,及时了解志愿者在执行任务时的第一反应及情绪,对其进行持续的心理检测过程;其次,在管理各个阶段,将干预措施和心理健康检测的经验系统化;最后,允许志愿者根据情况参与调整干预方案。

4. 结论

综上所述,志愿者在保障冬奥会和冬残奥会成功举办中发挥着至关重要的作用,而作为闭环管理下的特殊群体,其心理问题不可忽视。本研究通过梳理国内外疫情防控 and 大型活动中志愿者心理调试的经验,为冬奥会和冬残奥会志愿者的心理问题的预防和干预提供理论依据和实践经验。

参考文献

- 艾俊(2005). 西方国家培养体育志愿者的概况及启示. *体育学刊*, 12(2), 130-133.
- 毕玉芳(2020). 绘画心理辅导在新冠疫情期大学生心理调适中的应用. *心理咨询理论与实践*, 2(8), 452-457.
- 曾静(2009). 现代大型活动志愿者管理控制机制探讨. *管理观察*, (4), 172-174.
- 曾雪(2019). *索契、平昌冬奥会志愿者组织体系研究*. 硕士学位论文, 北京: 北京体育大学.
- 陈加州, 凌文铨, 方俐洛, 陈加洲(2003). 心理契约的内容、维度和类型. *心理科学进展*, 11(4), 437-445.
- 陈平, 许冠忠, 朱俊英, 于文兵(2009). 大型体育赛事志愿者长效服务影响因素的调查研究——以 2008 北京奥运会帆船赛为例. *中国体育科技*, 45(6), 127-130.
- 丁学忠, 王岩(2021). 新冠疫情背景下留学生心理适应与干预机制研究. *黑龙江教育: 理论与实践*, (11), 89-92.
- 付小宇, 张新雪, 赵宗江(2020). 基于中医情志疗法探讨新冠肺炎疫期的心理调适方法. *中国实验方剂学杂志*, 26(13), 39-44.
- 国晶, 王聪敏(2020). 新型冠状病毒流行期间危机干预热线对公众心理问题调查. *心理月刊*, 15(17), 214-215.
- 韩君峰, 张育广, 朱效传(2011). 志愿者常见的心理问题与对策——以 2010 年广州亚运会为例. *湘潮*, (10), 66-67.
- 兰宇新(2008). *大型活动中大学生志愿服务的机制建设研究*. 硕士学位论文, 上海: 华东师范大学.
- 梁绿绮, 余逸群(2006). *志愿中国——中国青年志愿服务研究*. 中国人民大学出版社.
- 茹秀英(2003). 对 2008 年北京奥运会志愿者问题的思考. *沈阳体育学院学报*, (2), 23-24.
- 尚秀花, 唐云翔, 孟全来(2011). 奥运会志愿者的常见心理问题及对策. *解放军医院管理杂志*, 18(3), 295-296.
- 邵羽汐(2021). 新冠肺炎疫期社区工作介入居家隔离者心理调适研究——基于社会支持理论视角. *哈尔滨学院学报*, 42(1), 60-65.
- 宋玉芳(2005). 奥运会志愿者管理研究. *体育科学*, 25(2), 86-94.
- 王芳(2020). 新冠肺炎疫情下学生复课后的心理调适. *科教文汇(中旬刊)*, (20), 171-172.
- 徐珍(2020). *体育赛事志愿者管理对志愿者响应影响的心理机制研究——以武汉网球公开赛为例*. 硕士学位论文, 武汉: 武汉体育学院.
- 张春颜, 王中邮(2021). 公众对新冠疫情信息的风险感知与心理行为关系研究. *统计与管理*, 36(10), 49-55.
- 张露黎, 李克(2006). 奥运志愿者管理法制建设与奥运安全. *北京政法职业学院学报*, (2), 12-15.
- 周林刚, 冯建华(2005). 社会支持理论——一个文献的回顾. *广西师范学院学报*, (3), 11-14+20.
- 周启迪(2006). 奥运会志愿者服务行为和待遇分析——兼论 2008 北京奥运会志愿者行为和待遇. *北京体育大学学报*, 29(6), 744-746.
- Chanavat, N., & Ferrand, A. (2010). Volunteer Programme in Mega Sport Events: The Case of the Olympic Winter Games, Torino 2006. *International Journal of Sport Management & Marketing*, 7, 241-266. <https://doi.org/10.1504/IJSM.2010.032553>
- Chen, H. J., Sun, L. B., Du, Z., Zhao, L. T., & Wang, L. (2020). A Cross-Sectional Study of Mental Health Status and Self-Psychological Adjustment in Nurses Who Supported Wuhan for Fighting against the COVID-19. *Journal of Clinical Nursing*, 29, 4161-4170. <https://doi.org/10.1111/jocn.15444>
- Chow, C., Goh, S. K., Tan, C. S. G., Wu, H. K., & Shahdarpuri, R. (2021). Enhancing Frontline Workforce Volunteerism through Exploration of Motivations and Impact during the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 66, Article ID: 102605. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2021.102605>
- Darja, K., & Djurre, H. (2019). Volunteering Research in Australia: A Narrative Review. *Special Issue: Reviews*, 4, 342-360. <https://doi.org/10.1111/ajpy.12251>
- Espinoza, A. E., Osorio-Parraguez, P., & Quiroga, E. P. (2018). Preventing Mental Health Risks in Volunteers in Disaster Contexts: The Case of the Villarrica Volcano Eruption, Chile. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 34, 154-164. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.11.013>
- Ho, J. T., & Moscovitch, D. A. (2021). The Moderating Effects of Reported Pre-Pandemic Social Anxiety, Symptom Impairment, and Current Stressors on Mental Health and Affiliative Adjustment during the First Wave of the COVID-19 Pandemic. *Anxiety, Stress, & Coping*, 35, 86-100. <https://doi.org/10.1080/10615806.2021.1946518>
- Hoye, R., & Kappelides, P. (2021). The Psychological Contract and Volunteering: A Systematic Review. *Nonprofit Management and Leadership*, 31, 665-691. <https://doi.org/10.1002/nml.21446>

-
- Karlis, G. (2013). The Olympic Volunteer and Olympic Education: Suggestions for Administrators of Olympic Games. *Voluntaris*, 1, 116-126. <https://doi.org/10.5771/2196-3886-2013-2-116>
- Manjit, M. (2006). Measuring Motivation to Volunteer for Special Events. *Event Management*, 10, 47-61. <https://doi.org/10.3727/152599506779364633>
- Ribeiro, T., & Correia, A. (2020). The Relationship between Organisational Issues and Social Impacts of Rio Olympic Games: A Volunteer's Perspective. *Journal of Policy Research in Tourism Leisure and Events*, 13, 124-145. <https://doi.org/10.1080/19407963.2019.1708921>
- Yang, W. C., Im, S., & Kim, J. E. (2019). The Role of Volunteer Participation and Person-Organization Fit in the Relationship between Motives and Psychological Well-Being. *Sustainability*, 12, Article No. 330. <https://doi.org/10.3390/su12010330>