奥运背后的心理应对

供图 / CFP

□ 撰文 / 时勘

第4届伦敦奥运会开幕式的国旗纠纷；

第9届阿姆斯特丹奥运会风波导致文化部部长辞职；

第17届罗马奥运会的兴奋剂死亡事件；

第18届东京奥运会足球外围赛惨案；

第19届墨西哥奥运会开幕式前的血战；

第20届慕尼黑奥运会的恐怖事件；

第21届蒙特利尔奥运会非洲集体抵制事件；

第24届汉城奥运会前航班爆炸的阴影；

第25届巴塞罗那奥运会前的大火敲响警钟；

第26届亚特兰大奥运会公园爆炸案。

……

这些都是历届奥运会的突发事件，那么，怎么预防和应对第29届北京奥运会可能发生的突发事件呢?

2008年国际奥林匹克运动会举办在即，北京市政府在硬件建设方面的成效得到了世界各国的普遍认可和赞许，但是，奥运会期间民众的健康文明行为能否保障大会的圆满成功，也是社会各界普遍关注的热点之一。

奥运安全与民众行为

和谐奥运首先在于参与奥运的人（包括管理者、运动员和广大观众）的心理行为和谐。民众的健康行为应该是保障奥运安全的重要方面，根据民众心理行为规律来调整管理对策，这是奥运成功举办的关键问题之一。

近年来，北京市政府在各个领域相继建立了应急管理系统，为保障社会安全发挥了重要作用。但是，由于应急管理体系主要按政府职能部门归口管理，各部门的通信平台尚缺乏统一标准，自成体系,无法实现互联互通，这样，在关键时刻往往难以发挥作用，这也是世界各国应急管理系统存在的共性问题。

奥运安全确实涉及天气、食

© 1994-2010 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

品、植物、水电、交通、赛场等诸多环境问题，我们需要采取多种措施来预防不测事件的发生，但是，所有这些事件的预防以及一旦发生的应对都涉及到对于系统中人的心理行为的预测、识别与引导。

与奥运安全有关的民众行为有：道路交通安全与民众心理行为、赛场的群体行为与应急管理、国际交流与文化冲突和突发事件中的领导决策与应对。

道路交通安全与民众心理行为 1996年第26届亚特兰大奥运会，交通无序让观看比赛的观众吃苦不少。组委会采取了一种“接力”方式，即通过市中心的一个巴士中转站，运送观众往市中心以外的各分赛场。由于车辆通过频率低，观众在路上通常需要花两个多小时，极大地干扰了比赛进程。

为了确保奥运安全，北京市试行单双号限行和交通文明规则教育，以保证比赛期间畅通无阻，是非常必要和行之有效的。根据悉尼奥运会的成功经验，把心理学有关道路安全的成果运用于交通管制人员、行人和驾驶人员的心理行为培训，也是改善道路管理的有效方法。

目前，中国科学院已将澳大利亚用于奥运会道路安全管理的全套培训手册翻译成中文，并进行了修订，总计70个课件，可以提供给北京市交管部门交通民警和广大市民学习和培训，也可以为北京宣传媒体提供宣传资料，这些资料更加符合受众的心理需求，可为改善奥运道路交通提供服务。

心理学家建议： 针对历届奥运期间道路交通出现的各种问题，在交管人员中进行开展交通管理心理学培训；此外，通过北京电视台、北京交通台和北京报刊，配合市民交通规则、文明驾驶和行走的公益性宣传教育，普及文明行为的心理学知识，营造和谐文明道路氛围，为改善奥运期间的交通状况服务。

2008年奥运会前，北京将建设完成地铁5号线、10号线一期（含奥运支线）和轨道交通机场线，新增运营里程84公里，累计达到200公里。与此同时，北京地铁的服务培训也进入了“奥运倒计时”，开始对员工进行系统的礼仪、外语、手语等全方位培训。

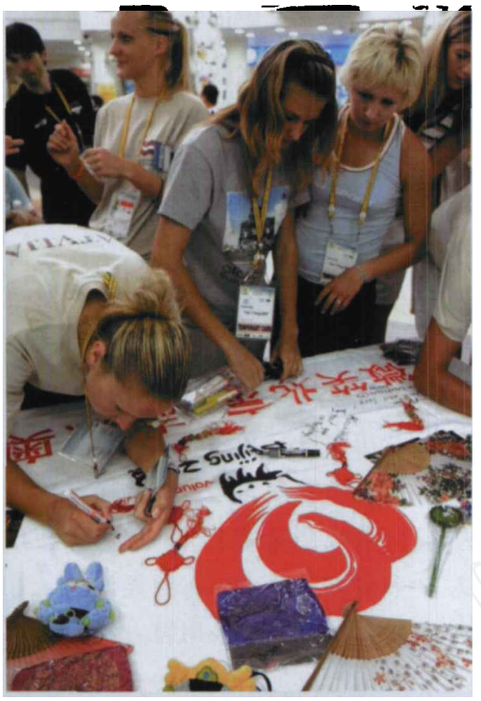
赛场的群体行为与应急管理 从历届奥运会来看，这类事件主要涉及输赢问题。从普通观众的一般社会知觉来讲，他们对己方和对方运动员带有明显偏见。对这种情况仅仅采用警方制约是不够的，应加入科学的心理行为辅导，培养观众的理性思维习惯，以达到有效预防冲突的目的。

从心理学角度来看，影响赛场观战行为的心理因素主要包括从众心理、交往中的心理倾向、团体声誉、面子效应等。

心理学家建议： 通过奥运赛场可能发生的冲突预兆进行分析，根据运动员、场馆人员、防暴人员和普通观众的行为特征，编制各种应急预案，开展针对性心理健康教育，培养普通观众健康的心态，预防不测事件的发生，一旦有意外情况，能理性地应对，把损失控制在最低程度。

国际交流与文化冲突 奥林匹克是全世界共同的盛会，文化差异是我们举办奥运会务必关心和应对的关键问题，这是促进相互

© 1994-2010 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net



来自美国、法国、巴西、韩国、波兰、波利维亚、纳米比亚等30多个国家和地区的运动员、教练员在北京志愿服务标识旁写下了自己祝福北京奥运、向往微笑北京的文字，不同语言、不同字体、不同风格的文字与北京奥运志愿服务标识融合在一起，表达了每个人对北京奥运会的期盼和对北京志愿者的真诚赞许。

理解与和谐交流的基础。1908年第4届伦敦奥运会规定，各代表团在开幕式上通过英国国王爱德华七世观礼台前，要将旗帜下垂以示致敬，引起了一些纠纷。此外，美国、瑞典代表团发现会场没有悬挂他们的国旗，向组委会提出抗议，而担任美国旗手的美籍爱尔兰人不愿向爱德华七世致敬，引起骚动。所以，大会的任何安排必须充分考虑各国的文化和习俗的差异。

文化差异是成功举办奥运务必应对的关键问题，让奥林匹克进社区，可以为相关志愿人员提供有关文化差异及适应的心理辅导。我们与欧洲心理学家合作编制的跨文化心理行为诊断问卷和培训手册，可以帮助各国运动员了解各国文化的差异，同时帮助我国志愿者、管理人员和社区民众为外国朋友提供更好的差异服务。

心理学家建议：对于奥运志愿人员、社区工作人员和旅游服务人员进行针对性文化差异及心理应对策略的教育培训，同时，开展不同文化背景、不同种族人员的心理测验和合作性团队培训，增进相互了解，倡导相互尊重，预防冲突，和谐相处。

突发事件的领导决策与应对

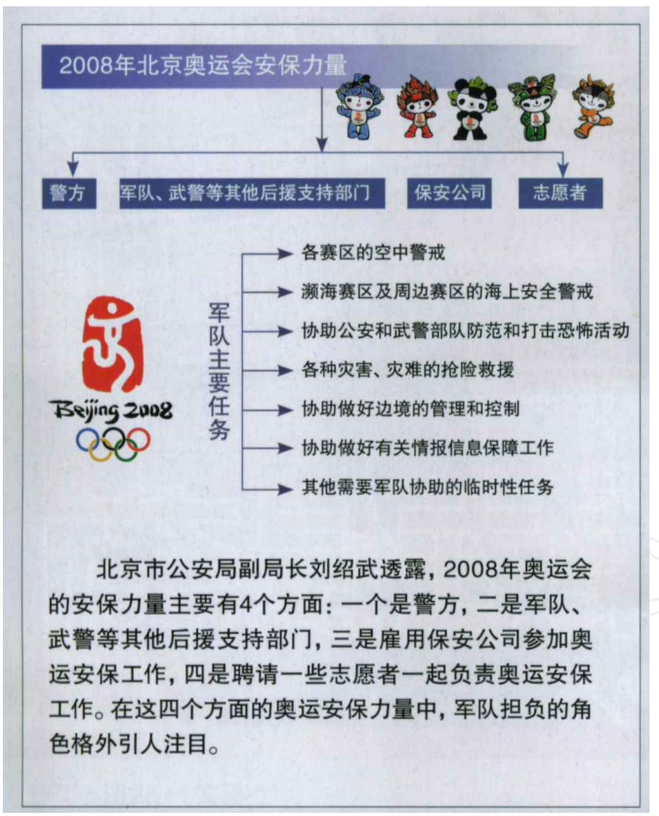
奥运也可能会成为各种政治力量对抗的场所，我们对于突发事件的领导决策与应对是非常必要的。1972年第20届慕尼黑奥运会，11名以色列运动员和教练员被巴勒斯坦武装分子绑架并杀害。一些敌对势力、政治派别可能利用奥运举办进行恐怖活动。1996年第26届亚特兰大奥运会，奥林匹克公园的爆炸导致两人死亡，上百人受伤。

作为东道主，我们应该从各个方面做好准备，将各类突发事件的可能性降到最低。但即便如此，还是应该有充分的心理准备来应对临场突发事件。保证有全面的监控，有处理问题的人和渠道，还有尽快拿出可行性处理意见的办事程序。这类突发事件主

奥运志愿者文化差异测查量表的维度

- 文化的移情作用：测量来自不同的文化背景下的个体对感情、思想和行为的移情能力。
- 思维开放性：涉及到面对不同的群体和不同文化规范和价值观时开放和无偏见的态度。
- 情绪稳定性：测量在压力情景下继续保持镇定的行为和倾向。
- 灵活性：涉及在外国文化背景下不同或更受限制的环境中个体调整行为策略的倾向和能力。
- 交往主动性：在社会交往的情景中，倾向于一种积极的生活态度和采取主动性。

© 1994-2010 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net



要涉及自然灾害、恐怖攻击；SARS等突发性传染性疾病、员工自杀、突发性的意外事故、性侵犯或其它方面的侵害、抢劫、劫持事件等。可以通过虚拟现实等认知实验室技术，探索领导者团体决策特征，在模拟实验中记录群体决策形成的动态过程，探讨领导者风格类型、决策群体构成和信息共享程度等因素对团体危机决策有效性的影响，获得危机情境下团体决策模型。同时，采用群体研讨的技术平台对危机决策的文本资料进行进一步的质性分析，应对这类突发事件。

心理学家建议：建立北京18区县民众心态调查网络，及时提供北京市民心理行为状况的调查结果，为领导决策提供预测依据。开展高层领导决策会商培训和反恐人员的心理训练，提高应急反应能力。■

作者简介

时勘，中国科学院心理研究所研究员，博士生导师，中国科学院研究生院管理学院副院长，中国社会心理学会副会长。

（责编　潘亚文　胡艳）

总体建议

第一，成立北京奥运应急评估与咨询专家小组。

由2008年北京奥运会突发公共事件应急指挥中心牵头实施，组织北京奥运应急评估专家小组（奥组委、北京市应急办、公安等相关职能部门专家以及本次会议参会多学科专家）。专家组定期进行会商，为政府提供综合性咨询意见。

第二，实施安全评估和民众文明行为调查与应对。

主要针对奥运期间可能发生重大公共事件时影响奥运场馆内外安全问题的核心要素进行问卷设计。调查分为两个方面，一方面为奥运场馆应急管理、应急能力评估，可以从城市生命线、天气、植物、交通、食品、民众心理行为等多方面设计，分别于今年底——最迟2008年3月底前后进行，以利于及早准确摸清各场馆（包括新建和改造的）应急情景的实况，提升各比赛场馆的应急能力。另一方面，针对赛场外的环境、北京市民的文明行为和奥运意识，开展18区县的民众心理行为的抽样调查，及时为市政府提供决策依据，使量化的应急评估成为可能。其评估系统指标，力争与中国科学院社会安全时空耦合预警与决策平台对接。

第三，成立奥运专家宣讲团，编辑系列奥运安全科普宣传材料。

针对奥运期间可能出现的突发事件的应急管理和市民文明行为的问题，编制奥运安全科学普及教材和宣传材料（北京科协科普系统为此专门立项），充分利用北京市多渠道媒体，进行符合民众心理需求的宣传活动、系列专家讲座，以提高民众的素质，促进和谐奥运。同时，针对高层管理者危机决策、反恐防暴人员、交管人员、场管人员、社区服务人员的危机应对和跨文化沟通，开设针对性的培训班，与目前进行的专业人员训练结合起来。

© 1994-2010 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net