

# 新时代大型活动中大学生志愿者自我效能感研究

——以杭州亚运会为例

胡娟\*, 周航, 郑洁, 刘杰, 徐晓辉, 周冰羽

浙江财经大学东方学院, 浙江 嘉兴

收稿日期: 2024年4月12日; 录用日期: 2024年5月21日; 发布日期: 2024年5月31日

## 摘要

大学生志愿者是当代大型活动志愿服务的重要力量, 对活动的成功起到了关键作用。然而, 在大型活动中, 往往更关注服务对象的满意度, 而作为服务提供者的大学生志愿者的心理变化和行为往往被忽视。本文以杭州亚运会为例, 深入调查了参与志愿服务的大学生志愿者, 从他们的服务能力和行为两个方面, 分析了他们在新时代大型活动中的自我效能感。基于班杜拉指出的影响大学生志愿者的四个因素, 我们进行了详细的讨论。最后, 我们提出了增强大学生志愿者自我效能感的有效方法, 旨在推动他们不断提升服务知识和技能, 同时也为未来的大型活动志愿服务提供有益的经验。

## 关键词

大学生志愿者, 自我效能感, 服务能力, 行为能力

# A Study on the Self-Efficacy of College Student Volunteers in Large Scale Activities in the New Era

—Taking the Hangzhou Asian Games as an Example

Juan Hu\*, Hang Zhou, Jie Zheng, Jie Liu, Xiaohui Xu, Bingyu Zhou

Dongfang College of Zhejiang University of Finance Economics, Jiaxing Zhejiang

Received: Apr. 12<sup>th</sup>, 2024; accepted: May 21<sup>st</sup>, 2024; published: May 31<sup>st</sup>, 2024

\*通讯作者。

文章引用: 胡娟, 周航, 郑洁, 刘杰, 徐晓辉, 周冰羽(2024). 新时代大型活动中大学生志愿者自我效能感研究. *心理学进展*, 14(5), 694-702. DOI: 10.12677/ap.2024.145365

## Abstract

College student volunteers are an important force in contemporary large-scale volunteer services, playing a crucial role in the success of activities. However, in large-scale events, more attention is often paid to the satisfaction of service recipients, while the psychological changes and behaviors of college student volunteers as service providers are often overlooked. This article takes the Hangzhou Asian Games as an example to conduct an in-depth investigation of college student volunteers participating in volunteer services. From two aspects of their service ability and behavior, it analyzes their self-efficacy in large-scale activities in the new era. Based on the four factors that Bandura pointed out that affect college student volunteers, we have conducted a detailed discussion. Finally, we propose effective methods to enhance the self-efficacy of college student volunteers, aiming to promote their continuous improvement of service knowledge and skills, while also providing useful experience for future large-scale volunteer services.

## Keywords

College Student Volunteers, Self-Efficacy, Service Capability, Behavioral Ability

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

近年来,我国持续深入推动文明实践、培育与创建工作,志愿服务事业得到了蓬勃发展,志愿者队伍也实现了快速壮大。在过去的几十年里,志愿服务经历了从萌芽到繁荣的跨越式发展。它不再是少数人的选择,而是成为越来越多人生活的一部分。志愿服务承载着爱心与文明的传递使命,对于促进社会和谐和人类文明进步发挥着重要作用。大学生志愿者是连接学校与社会的桥梁,是推动社会进步的重要力量。大学生志愿者作为当代最具活力和青春气息的青年群体,已成为志愿服务中不可或缺的中坚力量。在北京冬奥会、杭州亚运会、亚残会等大型活动中,大学生志愿者以多种形式、高质量的服务,作为志愿服务的主要力量,为活动的成功举办提供了有力支持。

因此,深入研究大型活动志愿服务的实践经验,并特别关注大学生志愿者的参与,显得尤为关键和必要。诸多研究表明,对于大学生志愿者而言,自我效能感尤为重要。它不仅关乎个人的成长,更关系到志愿服务的质量和发展。然而,当前的研究多从活动承办方的视角出发,着重于服务对象的满意度,而对志愿者这一服务实施者的心理行为及其在志愿服务过程中的变化与成长关注不足。

## 2. 概念解析与文献综述

### (一) 概念解析

#### 1. 大型活动志愿服务

大型活动志愿服务是指在大型活动举办过程中,组织动员志愿者参加大型活动的筹备、组织、管理、运行等各项工作,以确保大型活动顺利举办。在大型活动中,志愿服务的核心理念“利他主义”得到充分的体现,志愿者们出于对社会的责任感和个人成长的追求,将自己的时间和精力无偿地投入到活动的各个环节中。一个大型活动的成功举办,需要众多志愿者在不同的岗位上协同工作,而且随着大型活动

的多样化和专业化,对志愿者的要求也越来越高,他们不仅要有良好的服务态度,还需要具备相关的专业知识和技能。

大型活动志愿服务不仅是对个人能力的考验,更是对社会文明程度的体现。它传递了利他、协作、专业、文化和进步的理念,这些理念不仅指导着志愿者的行动,也为社会的和谐发展提供了动力。此类志愿服务活动中的主力军往往是大学生志愿者。

## 2. 志愿者自我效能感

自我效能感是美国著名心理学家 Bandura 提出的概念。指的是个体推测与判断自身是否具有完成某项任务或某一行为的能力。自我效能感具有广泛的应用领域,能够与各领域的特定功能相结合,形成该领域独特的自我效能感。在志愿服务领域,当自我效能感与志愿者相结合时,便形成了志愿者自我效能感,这一点尤为重要。本文将其定义为:大学生志愿者在参与大型活动服务时,面对各种挑战和突发情况,能够灵活应用志愿服务知识的能力,以及对自己完成任务的能力和取得优异成果的自信程度。

### (二) 文献综述

自我效能感理论由著名心理学家 Bandura 在 20 世纪 70 年代提出,之后于 80 年代开始受到学者们的广泛关注。进入 21 世纪后,该理论在教育、职业、组织、体育以及临床心理学等多个领域得到了广泛运用。

关于自我效能感的界定与分类。Bandura (1977)认为自我效能感是人们对自身完成某种任务、行为产生某种结果的能力信念,是对自身能力较具体的预期,这种对效能预期的感知会影响个体的努力程度、目标选择等。康宁(2023)则简单定义为个体对自身能够达到特点任务和目标所需行动过程的组织和执行能力的判断,是对自己能力的一种主观感受,并非能力本身。A·班杜拉等(2023)指出,自我效能、自我效能感、效能信念、自我效能信念、效能期望、自我效能期望等概念差异不是实质性的,等同于对自我效能感的描述。

关于自我效能感的维度,存在不同观点。Bandura (1982)认为它包括水平、强度和广度三个维度。然而,俞国良等(1995)以及夏林丽等(2022)等人则主张自我效能感由个人能力效能感和学习行为效能感两个维度构成。另外,陈雅娟(2023)等人认为自我效能感并不受特定领域影响,它更多地表现为个体对自身完成任务能力的自信程度。目前,学者们通常会根据具体研究内容来划分自我效能感的维度。现在对自我效能感的测量都采用多等级的 Likert 量表,Bandura (1982)为代表的学者认为自我效能感的测量,首先要确定具体的任务领域以及该任务领域的具体活动。并且遵守两原则:领域的“特殊性”和“完整性”。王才康(2001)等人对一般自我效能感量表进行了翻译与修订工作,成功创建了一份中文版的一般自我效能感量表,该量表具备良好的信度和效度。

影响自我效能感的关键因素和提升其水平的方法是研究的关键内容。Bandura (1986)提出,成败经验、替代性经验和模仿、他人评价和言语说服,以及个体的生理和情绪状态,都是影响自我效能感的重要因素。这些因素并不是孤立起作用的,而是相互交织影响自我效能感。祝子怡(2022)指出,言语说服在个体成功经验或模仿经验的基础上,结合具体事实表现进行及时鼓励、劝诫时,才能对自我效能感产生显著效果。刁佳玺等(2022)等人也认为,能力观、目标趋向、知觉到的可控性以及目标设置等因素同样对自我效能感有影响。

至于提升自我效能感的途径,有学者提出了建立多元化评价方式、优化学校环境、加强专业和职业教育以及进行专门训练等方法。顾丽华(2022)则从学校和家庭两个角度进行了探索,如营造合作民主的学习氛围、引导大学生设立合理的学习目标,以及营造民主和谐的家庭教育氛围、采用鼓励性的话语等。这些措施都旨在有效提升个体的自我效能感。

志愿者自我效能感的相关研究。大学生作为志愿服务的主力军,在我国体育赛事蓬勃发展的背景下,

为赛事的成功举办提供了有力支持。胡俊(2016)基于社会心理学的合理行动理论,深入探讨了框架效应和自我效能感对大学生志愿服务意愿的影响,研究结果显示,在框架效应的作用下,自我效能感显著影响着大学生的志愿服务行为意向。顾丽华(2022)的大学生自我效能感的培养研究中得出类似结论,并给出建议:培养大学生自我效能感,可以增进学生自我认知,提升学生行动能力,增强学生适应能力。志愿服务离不开组织管理方的支持,而沈萍,张莹莹(2022)基于志愿者自我效能感评价对志愿服务管理的影响研究得出:参与志愿服务活动有效增强了志愿者的自我评价,志愿者增强自豪感、价值感、参与感、归属感使志愿服务管理工作内容得以有序推进,提高了志愿服务团队的凝聚力。

### 3. 大学生志愿者自我效能感现状

目前,关于志愿者服务前后自我效能感的变化以及影响志愿者自我效能感因素的研究较为匮乏。为此,本研究参考相关文献,试图从大学生志愿者的服务能力和行为效能感两个维度入手,以弥补这一研究领域的不足。

#### (一) 志愿服务能力效能感

志愿服务能力效能感是指志愿者对于自己参与和完成志愿服务活动能力的信心和信念。这不仅包括对自己能力的自信,还涵盖了对服务影响力的坚定信念,是志愿者在服务过程中的指南。我们从沟通能力效能感、学习理解效能感、体能效能感三个点来进行研究。志愿服务能力效能感是动态的,可以通过经验、教育、培训、反思和反馈得到提升。

##### 1. 沟通能力效能感

沟通能力效能感是大学生志愿者在志愿服务中对自己人际交往能力的自我评价和信心。具备较高沟通能力的学生通常认为自己能够结交更多朋友、有效助人,且表达清晰、有说服力。

被访者 6: 我的 MBTI 是 ENTP, 这个人格最大的优点就是自适应能力强, 沟通上倒是没什么可怕的, 只要有自信, 基本上就没有我们 ENTP 交流不了的人。我觉得参与亚运会志愿者的小青荷们, 对自己的社交能力都不会有什么太大的恐惧, 一般的恐惧可能就是语言搭配度上的问题, 毕竟志愿活动中需要讲外语。

被访者 3: 我是负责酒店区域的, 带队老师来自新加坡, 他会中英两种语言, 不但在志愿活动中帮助我们翻译, 还在空余时间经常和我们聊天, 向我们讲述他在新加坡时的故事, 分开之前还赠送我们一盒伊朗的牛轧糖作为礼物。

被访者 25: 和部分志愿者相处起来有些费劲, 根本无法沟通! 工作氛围有时不融洽, 让我也对自己往后的志愿活动是否会遇到这样的同伴感到担心。

从访谈内容看, 大学生对自身的沟通能力随志愿服务的经历变化而变化。访谈者中出现的问题多在外语沟通方面, 大家对自己的能力不够自信, 但再经过志愿服务后发现此类问题都能够迎刃而解。大多数志愿者对自己的沟通能力尚为满意, 而小部分志愿者则因为搭档不配合而在沟通方面受挫, 这可能会挫败他今后的志愿服务。

##### 2. 学习理解效能感

学习理解效能感主要表现在大学生志愿者对自己的外语水平的自信程度以及对自己胜任各种服务任务的水平是否有清晰的认识。

被访者 27: 记得有天晚上一下子来了六七个外国技术官员来办理入住, 不凑巧的是只有我和一位不会英语的老师在场, 抱着豁出去的心态, 我用着自己也不知道对不对的英语和略带夸张的肢体语言, 去接待了一批又一批外国官员。人有时候确实要逼自己一把, 才知道自己的潜力。

被访者 30: 说实话, 对于一个以前从来没有参与过这种国际赛事, 且与外国人没什么交流的人来说,

一开始确实很紧张。

被访者 5: 可能因为此次赛事比较重要, 大家的素质都比较高, 我们会发现外国人都很有耐心并且乐意去听我们说话, 完全不用担心自己不会拼不会写, 而且也可以用翻译软件来辅助交流。

根据采访内容显示, 即便亚运会志愿者是经过严格筛选的优秀大学生, 本身素质较高, 且经过集中培训学习了相关知识, 但在实际服务中, 他们仍难以灵活运用所掌握的技能。志愿者在面对过多的外国人时还是会紧张, 不相信自己的能力, 对自己服务水平的认知定位不准确。一些志愿者则是在真正与外国人交流后才发现自己的潜能, 并表示会在今后的志愿服务中更努力展示自己。

### 3. 体能效能感

体能效能感为大学生志愿者对自己身体力量、耐力、灵活性和协调性能否应付紧张的志愿服务工作的感知。

被访者 12: 在这次志愿服务中我发现体能确实很重要, 因为我是负责搭建颁奖台、旗杆, 还有桩子、A 型板搬运, 体能不好可能都完成不了任务, 接下来在生活中我的体能还有待加强。

被访者 15: 在场管内服务时, 特别是比赛进行中, 都没有喝水的时间, 也没有上厕所的时间, 更多的是站着, 感觉自己体力透支了。

访谈结果显示, 多数志愿者在体能效能感上与参加志愿服务前的自我认知存在差异, 对自己的体能状况感到不满。志愿者表示自己的“体能还有待加强”, 是亚运会服务后对自己提出的要求, 通过这次服务提升了自己。此外还发现, 在众多访谈对象中, 男生的体能效能感普遍高于女生。

## (二) 志愿服务行为效能感

志愿服务行为效能感是指志愿者在服务过程中对自己行为影响力的主观评价和感受。它不仅是对个人行为的肯定, 更是对社会贡献的认可。这种效能感是一种正向反馈, 能够增强志愿者的自我价值感, 提升他们的社会责任感, 从而形成一种良性循环。培养行为效能感是一个涉及个人、社会和政策多个层面的综合性工程。这包括自我提升感、易受干扰感、心理适应感。

### 1. 自我提升感

自我提升感是自我反思与总结的核心方式, 对于增强自我意识和素质至关重要。它反映了大学生志愿者是否主动学习以提升志愿服务技能, 是否积极应对服务中的困难, 是对自己能力的自我评估。

被访者 22: 感觉自己的英语水平太差了, 说实话我英语四级都是第二次才通过的, 在正式开始服务之前, 我自主学习了很多用于交流的英语词汇, 以应备不时之需。

被访者 18: 很累很累, 特别是每天都要早起晚睡。六七点起床, 到晚上八九点结束, 我能吃苦, 但是身体确实吃不消。所以我会抓住服务间隙的空余时间, 到酒店健身房去健身跑步, 提高一下自己的体能, 以应备接下来的工作。

访谈分析发现, 部分大学生志愿者不会因为遇见困难就退缩, 而是能迎难而上, 通过提升自己的能力来面对困境。从被访者自主学习英语词汇、利用空闲时间锻炼身体, 可以发现虽然有些志愿者在志愿服务之前对自己的定位过高或过低, 但他们会通过提升自身水平来缩小自己内心的落差感, 这种主动积极的行为促使大学生志愿者在未来中对自己能够更加负责。

### 2. 易受干扰感

易受干扰感是大学生志愿者在决定报名亚运会志愿服务时对处理个人私事的一种行为控制。它包括内部功利性因素和外部功利性因素。

被访者 21: 因为暑期有测试赛, 所以自己的旅游计划会泡汤, 但我还是选择了做亚运会志愿者, 毕竟机会难得, 还能丰富自己的阅历。

被访者 16: 记得当初第一场测试赛赶上了期末考, 我那叫个急啊, 还好学校给我们申请了缓补考,

才让我的心平静下来。

被访者 8: 当时刚好赶上学年末, 自己还有好多比赛的结项任务没有完成, 一番衡量后选择放弃成为骨干志愿者, 哎!

通过访谈, 发现易受干扰感表现得特别突出。如果志愿者自身在亚运会志愿者和个人私事中间徘徊, 那大多数志愿者还是会择优考虑, 但这不排除志愿者们是受到了别人的干扰。特别是在培训时感到无趣, 常使学生分心, 他们往往会转移注意力改做其他事情。因此, 想要改善大学生志愿服务效果, 应增强学生抵制外界干扰的能力。

### 3. 心理适应感

心理适应感指大学生志愿者在面对环境变化时, 是否能够调整自己的心理状态, 以适应新环境的要求, 如对人员调度是否满意等情况的感知。

被访者 2: 当初测试赛时会分蓝红牌, 蓝牌哪都能去, 我还挺羡慕的。但是等到真正亚运会, 你会发现没什么不同, 蓝牌唯一的好处就是可以离自己喜欢的运动员近点, 但是他们比较累, 而我只需要待在自己的区域内, 不用太过于帮忙, 看每个人不同的需求吧。

被访者 11: 现场人员调度我觉得比较合理, 都在场馆附近, 各个岗位距离也都挺近的, 包括用餐的时候也能遇上。除了运动村不太能遇上, 其他岗位的朋友都能时常见面, 所以我在志愿服务中没有感到什么不适。

被访者 21: 我在测试赛的时候一直都是有岗位的, 但是在正式的时候, 我被调到了备用志愿者, 每天处在被调用的状态, 其实心里落差有点大, 但只能默默安慰自己被动的去适应自己所处的处境。

亚运会志愿服务岗位需求多变。心理适应效能感强者对岗位满意, 会迅速投入工作, 认真完成, 并认为其意义重大, 这些志愿者的自我效能感在服务前后中差异不大。然而, 部分志愿者对岗位环境感到失望却无力改变, 只能被动适应, “备用志愿者”因为自己的能力得不到发挥而内心不适, 可能会对今后的志愿服务产生影响, 但也能够提升心理的抗压能力。

## 4. 影响大学生自我效能感的因素

班杜拉指出, 自我效能感的形成与发展受多种因素影响, 包括个体的成败经历、替代性经验和模仿、他人的评价和言语说服, 以及个体的生理和情绪状态。这四种因素并非孤立存在, 而是相互交织、共同作用于自我效能感的形成。

### (一) 个体的成败经验

个人成功的经历对自我效能感的塑造至关重要。志愿者在参与先前的志愿服务中, 所经历的成败体验直接影响其自我效能感的形成。成功的经历能增强志愿者在后续服务中的自信, 提升其自我效能感; 而失败的经历则可能削弱志愿者的自信, 导致其自我效能感降低。

被访者 7: 就我而言, 我的那个岗位是分三个等级的, 蓝红白牌, 蓝牌是最高等级。但在测试赛中, 我直接从蓝牌降到了白牌, 说实话心理落差挺大的, 因为蓝牌哪里都能去, 还能要到运动员签名! 而白牌只能在特定区域待着, 感觉挺无聊的。

被访者 20: 这次亚运会的经历让我感受到什么叫真正的各司其职, 小青荷们基本只要负责在自己的区域就行, 以前参加的小型志愿活动更多的是作为机动人员, 不像这次这么正规。

被访者 23: 之前志愿服务过程中, 我觉得我能发挥自己的用处, 而这次我感觉自己的能力被限制了, 所处岗位很闲, 没有什么参与感。

尽管志愿者们在先前的志愿服务中都有明确的自我定位, 对自己积累起来的成功经验也抱有很强的信心, 但在志愿服务中还是受到了挫折。从访谈中可知, 志愿者们多是因为岗位差异而产生的心理落差,

对自己的能力没能发挥而感到失落。但志愿者的自我效能感，不会因为一时受挫而降低。成功并不等于自我效能感的提高，还要看服务任务的难易程度。

### (二) 替代性经验和模仿

替代性经验通常源于志愿者受到他人的影响，这种经验并非直接的服务经历。志愿者通过观察其他志愿者的行为或从同辈伙伴那里听闻他们完成志愿服务的经历，从而间接获得对该类工作的认识和经验。

被访者 13：亚运会的领队有好多，像一个树状图，最大的领队下面还有小领队，这些领队也有一些规律，就是大的领队一般都比较能对事情和情景进行正常分析，帮助我们快速解决问题，而还有些小领队或许因为没有经历过，所以显得有些迷茫。

被访者 19：读高中的时候就经常见上了大学的学长学姐们穿着红色马甲，当时心里就很向往，期待着也能成为志愿者，这次很开心终于实现了高中时候的愿望。

被访者 4：参与志愿服务，我不仅积累了宝贵的经验，拓宽了视野，更幸运的是结识了卓越的领队和默契的伙伴们，和他们一起工作就像呼吸一样顺畅。

“择其善者而从之，其不善者而改之”，通过得到别人的间接经验也可以提高自己的自我效能感。优秀的人会影响着我们对自身的看法，通过别人的熏陶从而能够提高自身自我效能感。

### (三) 他人评价和言语说服

他人的评价和言语说服是影响志愿服务的重要途径。当志愿者的努力得到认可，并且服务被他人赞扬时，他们会感到更加有动力去投入更多的热情和精力。这种正面的反馈不仅增强了他们的自我价值感，也能够激发志愿者们继续前进的动力。反之，当他人对志愿者的服务能力提出质疑或批评时，志愿者们会大大受挫，积极性也随之降低，自我效能感下降，不利于后续的志愿服务开展。

被访者 29：我印象最深的是一位迪拜的运动员，前一天和他聊了天，拍了照，向他介绍了中国美食和好玩的地方，他后一天悄咪咪叫我们过去，以为干嘛呢，给我们塞了 100 美金作为小费！还加了微信邀请我们去迪拜游玩。

被访者 18：亚残会的时候给日本代表团的宾客解释运动员休息房间的时候，自己都不清楚自己在讲些什么，但最后他们送了我一个名古屋亚运会徽章，或许是在谢谢我？

被访者 17：我有一次带了一个伊朗的媒体，在场馆内外找各个拍摄角度花了一个多小时，媒体拍摄结束后就对我表示了感谢。但等他到了杭州之后，发现自己相机盖落在场馆了，赶紧联系了我们。我马上去帮他找到了相机盖，在交还给他时送了我们很多他自己国家的徽章啊、糖啊。当时觉得是一件很小的事情，但被别人夸而且被重视了，心里还是格外高兴的。

大学生志愿者社会经验尚浅，应急处理能力不足，在沟通和处理问题的能力方面存在欠缺。因此，带队老师应多给予情感支持，多加鼓励，并提供积极的言语反馈。此外，服务对象的鼓励也会影响志愿者们，不管是言语上的感谢还是物质上赠送的小礼物，都会增强志愿者们内心获得感，提高自我效能感。

### (四) 个体的生理和情绪状态

志愿者在服务的过程中，自我效能感会受个体生理状况和情绪状态的干扰。积极的情绪和愉悦的身心能够激发志愿者的积极性，使他们更有信心面对挑战。而消极的情绪和劳累的身体则可能削弱他们的决心和毅力。当然，这些情况可能因人而异，情绪价值高的人往往不受这些因素的影响。

被访者 10：情绪影响肯定是有的啊，你无论干什么事情，情绪影响肯定是最大的，就比如说，你工作的时候要 and 志愿者还有老师一起，如果和他们相处的好，就会觉得每天很快乐，如果相处不好那就很煎熬了。

被访者 33：我的工作时间是早上七点多到晚上九点多，虽然很累，但是和一群志同道合的志愿者在

一起，有福同享有难同当，就一点也不感到疲惫了，比待在酒店还舒服！

被访者 14：我在志愿服务中还真生病休息了一天，第二天虽然还是有些力不从心，但是领队只给我安排了小任务，所以我还是顺利完成了这次志愿活动，没出什么大差错。

个人的生理状态和情绪状态会在一定程度上影响心理状态。在良好的环境中，愉悦的情绪有助于提升自信心，使志愿者能够积极应对困难，如志愿者与志同道合的同伴一起工作，感到幸福愉悦；而在不佳的氛围中，低落情绪可能导致志愿者感到服务工作的乏味。当然，这些影响程度因个体差异而异。

研究表明，大学生志愿者在参与大型活动志愿服务后，其自我效能感普遍有所下降。这主要归因于三方面：首先，大型活动志愿服务中遇到的种种困难，如志愿者社会经验不足、专业技能不完备以及长时间服务的身心压力；其次，活动组织方在管理和培训方面存在的不足，如培训缺乏针对性、岗位分配不均等问题；最后，社会整体对志愿服务的认知和支持度不高，缺乏社会榜样和积极评价等因素也对此产生了影响。

## 5. 提升大学生志愿者自我效能感的现实途径

提升大学生志愿者的自我效能感，不仅有助于他们未来的志愿服务工作，还能积极塑造他们一生的志愿服务信念。因此，我们可以从影响志愿者自我效能感效能的因素出发，探讨一些切实可行的途径来增强他们的自我效能感。

### (一) 亲历实践服务，积累实践经验

鼓励大学生参与多样化的志愿服务活动，通过实际操作和实践来增强他们的技能和信心。亲历的成功体验，是提升志愿者自我效能感最基本、最有效的途径，每一次成功的服务都是对自我效能感的强化。因此，政府及其相关机构应该营造良好的志愿服务氛围，可以设立志愿者奖励机制，对积极参与志愿者工作的大学生给予表彰和奖励，设立多元志愿服务来满足大学生的需求，增强他们的自我效能感。活动主办方也应组织专业的培训和工作坊，提供必要的知识和技能学习，帮助志愿者更好地准备和应对服务中可能遇到的挑战，积极引导志愿者有效且成功地进行志愿服务，增强他们的自我效能感，让大学生体验到更多的成功。

### (二) 利用成功榜样的力量，产生情感共鸣

通过观察他人的成功经验，可以获得实用的建议和解决问题的方法，从而在志愿活动中更加自信和有效地行动。政府对积极参与志愿者工作的大学生给予表彰和奖励，并通过媒体或公众号对他们进行公示。还可每月树立一批先进个人当做典范，提供替代性效能，使身边的人可以通过观察他人成功的经验，激发他们相信自己也具备达到类似成功的能力，并增强他们参与志愿活动的信心。

### (三) 互相交流评价，形成积极的反馈机制

他人评价和言语说服对大学生志愿者的自我效能感有着显著的影响。志愿者自身接收到的“评价”会对志愿者自身产生或多或少的影响。高校可以加强志愿者文化建设，组织志愿者交流活动和志愿者日常等活动，营造良好的志愿者氛围和文化，增强大学生志愿者的凝聚力和归属感，促进志愿者之间的交流与合作，建立起互帮互助的团队精神，使志愿者在交流的过程中能够展现自己，让志愿者感受到来自同伴的支持和鼓励。无论是来自组织的肯定还是来自服务对象的感谢，都能够有效提升志愿者的自我效能感。志愿者个人也可以通过自我反思和学习，不断提升自己的专业素质和工作能力，增强自己的自我效能感。

### (四) 重视心理辅导，做好情绪管理

情绪状态影响志愿者的效能提升。活动承办方提供情绪管理和心理辅导的服务，帮助志愿者应对服务过程中可能遇到的压力和挫折，保持积极的心态。政府和活动承办方也需关注志愿者的情绪状态，可



以提供良好的工作环境和条件,包括舒适的办公场所、必要的工具设备和必要的支持服务,提高志愿者的工作效率和满意度。高校可以积极引导大学生参与志愿者活动的心理培训,调节志愿者参与志愿服务前的情绪。学生自身也应该增强自己的心理承受能力,以应对各种危机,从而提升自我效能感。

## 6. 结语

本研究通过深度访谈杭州亚运会的大学生志愿者,探讨了他们的自我效能感现状,并分析了志愿者个人的成败经历、同伴的示范效应、他人的鼓励言语以及生理和情感状态对自我效能感的影响。研究发现,参与杭州亚运会志愿服务后,志愿者的自我效能感出现了一定程度的下降。

本研究通过访谈得出的结论较为初步,无法断言大型活动志愿服务经历普遍降低大学生志愿者的自我效能感。虽然以杭州亚运会为例的研究具有代表性,但样本量不足以全面反映新时代大型活动中大学生志愿者的自我效能感状况。此外,研究结论不能一概而论,因为仍有部分志愿者的自我效能感得到了提升。这就需要项目研究中适当补充其他大型活动中大学生志愿者自我效能感的调研,扩充样本量,丰富数据信息,完善研究结论。

## 基金项目

浙江财经大学东方学院大学生创新创业训练计划项目; 省级; (项目编号: S202313294017)。

## 参考文献

- A. 班杜拉, 缪小春, 李凌, 井世洁, 张小林(2023). 青少年教育: 万莫忽视自我效能感培养. *中学历史教学参考*, (34), 1.
- 陈雅娟, 赵洪坤, 张蕾(2023). 学习目标对大学生学习倦怠的影响: 学习兴趣与学习自我效能感的链式中介作用. *高教学刊*, 9(1), 62-65+69. <https://doi.org/10.19980/j.CN23-1593/G4.2023.01.015>
- 刁佳玺, 于敏章, 潘越(2022). 大学生自拍行为与自我效能感的关系研究. *心理月刊*, (22), 31-33.
- 顾丽华(2022). 大学生自我效能感的培养研究. *开封文化艺术职业学院学报*, (11), 97-99.
- 胡俊(2016). 框架效应和自我效能感:大学生志愿服务行为意向研究. *成都大学学报(社会科学版)*, (4), 21-25.
- 康宁(2023). *志愿者自我效能感提升的实务研究*. 硕士学位论文, 兰州: 西北民族大学.
- 沈萍, 张莹莹(2022). 基于志愿者自我效能感评价对志愿服务管理的影响研究. *江苏卫生事业管理*, (1), 81-84.
- 王才康, 胡中锋, 刘勇(2001). 一般自我效能感量表的信度和效度研究. *应用心理学*, 7(1), 37-40.
- 夏林丽, 颜宝平, 龚静, 毛志(2022). 生命意义、自我效能感与成就动机的关系研究——基于 PISA 2018 中国四省市测试结果分析. *铜仁学院学报*, (6), 75-83.
- 俞国良, 辛涛, 申继亮(1995). 教师教学效能感: 结构与影响因素的研究. *心理学报*, (2), 159-166.
- 祝子怡(2022). 大学生自我导向学习倾向对学业自我效能感的影响研究. *黑龙江科学*, (21), 28-30.
- Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84, 191-215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Bandura, A. (1982). The Self-Efficacy Mechanism in Human Agency. *American Psychologist*, 37, 122-147. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.37.2.122>
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Prentice-Hall.