

大学生 志愿服务 培训教程

主 编：邱晓飞

副主编：王文杰

红旗出版社

大学生志愿服务培训教程

主 编：邱晓飞

副主编：王文杰

红 旗 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

大学生志愿服务培训教程/邱晓飞主编.

—北京:红旗出版社,2008.5

ISBN 978-7-5051-1602-3

I. 大… II. 邱… III. 大学生-志愿-社会服务-
中国-教材 IV. D432.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第056201号

书 名 大学生志愿服务培训教程

主 编 邱晓飞
责任编辑 杨柏榕
责任校对 刘文芳
封面设计 吴 培

出版发行 红旗出版社
地 址 北京市沙滩北街2号
邮政编码 100727
E-mail hqcbs@publica.bj.cninfo.net
编 辑 部 64037148
发 行 部 64037154
印 刷 廊坊市百花印刷有限公司

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16
字 数 225 千字 印张:17
版 次 2008 年 5 月北京第 1 版 2008 年 5 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-5051-1602-3 定价:36.00 元

版权所有 翻印必究 印装有误 负责调换

顾 问

章沁生(中央委员、解放军副总参谋长、
广州军区司令)

王伟光(中央候补委员、中国社会科学院
常务副院长)

刘 剑(北京团市委书记、北京奥组委志
愿者部部长、北京奥运会志愿者工
作协调小组办公室主任)

韩水法(北京大学教授、博士生导师)

郭宝平(北京大学马列学院副院长、社会
经济与文化研究中心副主任)

编委会

主 任：张爱林 张 革

副 主 任：赵凤琴 刘建萍 邱晓飞

主 编：邱晓飞

副 主 编：王文杰

统 编：沈陶沉 李跃溪

编 委：张 帆 高 原 董 静 韩 晶

杨 蕾 金 磊 任 炜 姚振瑀

巩佳伟 王江涛

文字助理：王 茜 高 雅 李 蕊 李文蕾

刘方兴 何佳丽 侯博华 陈 琛

王 鑫 王 慧 张 钊 刘国胜

张 伟

挑战部之

书等之生

章仁之生

江嘉欣者
子世光瑞光大

王瑞光

让志愿者的微笑

成为北京最好的名片

孙剑

2008年2月

为自己的理想而奋斗

志，坚，者！

郭沫若

愿志愿去实现

自己的志愿

郭宝平

序

2008，让我们放飞梦想；2008，让我们心神激荡；2008，让我们手握祥云，心燃圣火，情系奥运。那经历了战争与黑暗却依然纯洁的圣火，那每每燃起让人久久不能自己喜泪盈眶的圣火，那让亿亿万万的人上下求索梦寐以求的圣火，它穿越了国界、肤色、种族，承载着全世界人民的热情和希望、祝福与友好，一棒棒传递到了中华民族的手中，传递到了北京的手中。

好运的北京，好运的我们。志愿者的微笑是北京最好的名片，我们热爱，我们奉献，我们用激情谱写青春的凯歌。我们因身体的劳累而疲惫，却因为观众肯定期许的眼神而骄傲；我们因偶尔失控的局面而沮丧，却因同伴信任支持的只字片语而坚强，毕竟，那是我们光荣与梦想的交汇，责任和使命的所奔赴的前方。从此我们懂得，对人来说，最大的欢乐，最大的幸福，是把自己的精神力量奉献给他人……

泰戈尔曾说，使生如夏花之绚烂，死如秋叶之静美。也许，只有那些充满爱心与宽容的灵魂，才会如此的美丽。因此，志愿者们的身影一次次浮现眼前：我们热心搀扶起年长观众的臂弯；我们反复提醒小朋友注意安全；我们细致处理一堆堆复杂的数字；我们耐心讲解不为观众熟悉的场馆规定……点



点滴滴，就像烛光，可以微小，却有力量……一颗星星虽然不能改变整个星空，但是可以照亮周围的黑暗，当更多的星星加入进来，每一颗星星就属于璀璨的银河，你可曾看到我们志愿者的星空？你可曾感知到志愿者们所带来的温暖，还有光明？

甘于奉献，乐于助人，志愿者们用爱与欢乐照亮天际，让给予和分享给世界带来喜悦的色彩，让奇妙的暖流传向周围每一个人的心灵……虽然时间不会为谁而凝固，但我相信，我们的记忆将清楚地写下这些难忘的时刻，我们的生命将完整地留住这段恒久的回忆。我敢说，在我们的血液中将永远沉淀着对北京奥运的那一份真诚和向往，沉淀着对人民的那一份忠诚和热爱，沉淀着对我们伟大祖国高歌奋进时代的那一份浓浓的激情和憧憬！让我们的梦想因为关爱而飞扬，让我们的生命因为奉献而绚烂！志愿者朋友们，让我们带着这一份执著，这一份用心，去创造北京的奥运，中国的历史！让我们手牵手，肩并肩，走入另一个崭新的明天！

张革

（序作者为北京工业大学党委副书记）

— 目录 —

第一章 志愿服务概述

1 志愿服务的定义、由来和发展	(1)
1.1 志愿者、志愿服务的定义	(1)
1.2 国际志愿服务的由来和发展	(1)
1.3 中国志愿服务的由来与发展	(4)
1.4 奥运会志愿服务的起源	(7)
1.5 奥运会志愿服务发展阶段	(9)
2 志愿者的立法	(14)
3 中国大学生志愿服务概述及发展历程	(16)
3.1 中国青年志愿服务概述	(16)
3.2 中国大学生志愿服务概述	(22)
4 大学生志愿服务的主要类型	(23)
4.1 大型活动志愿服务(大型活动)	(24)
4.2 青年志愿者社区发展计划(扶老助残)	(29)
4.3 “到公益机构去”志愿服务行动(公益宣传)	(29)

4.4	大中学生志愿者文化、科技、卫生“三下乡”活动(支农支教)	(30)
5	志愿者的招募、培训和激励	(30)
5.1	公开招募成员,实行注册化管理,改进青年志愿者组织的管理制度	(32)
5.2	建立柔性组织,加强培训,提高活动的科技含量 建立规范、柔性组织	(34)
5.3	建立激励制度,定期考评、交流,激发学生的参与热情	(35)
5.4	奥运会志愿者的培训和宣传	(37)
5.5	志愿活动的保障	(39)
6	志愿服务项目的运作	(39)
6.1	设计优秀的志愿项目	(40)
6.2	志愿项目的实施	(46)
6.3	志愿项目的督导	(48)
6.4	志愿项目的收尾	(48)

第二章 大学生志愿服务核心价值观

1	大学生志愿服务的主要特点	(50)
1.1	自愿行为	(51)
1.2	不为报酬的奉献	(51)
1.3	助人为乐的良好动机	(52)
1.4	具备较强的服务技能	(53)
2	大学生志愿服务的核心精神	(54)
3	大学生志愿服务的重要价值	(56)

3.1 精神价值	(56)
3.2 社会价值	(59)
3.3 经济价值	(59)
3.4 教育价值	(60)
4 大学生志愿服务的内在动力	(62)
4.1 精神追求	(62)
4.2 社会使命	(63)
4.3 自我认知	(64)
4.4 价值实现	(68)
4.5 人生体验	(69)
4.6 心理完善	(70)
4.7 社会认知	(72)
5 大学生志愿服务的基本技能	(73)
5.1 外语能力	(73)
5.2 交往能力	(75)
5.3 礼仪能力	(76)
5.4 关爱能力	(77)
5.5 应变能力	(79)
5.6 合作能力	(80)

第三章 大学生志愿服务基本技能——外语能力

1 几个语种的日常表达	(86)
2 几种常见情况下的英语习惯用语	(88)
2.1 初次见面——自我介绍	(88)
2.2 初次见面——与人交流	(89)

2.3	初次见面——结束用语	(92)
2.4	日常用语——食在北京	(94)
2.5	日常用语——住在北京	(99)
2.6	日常用语——玩在北京	(103)
2.7	突发事件、紧急情况的应对	(107)

第四章 大学生志愿服务基本技能——交往能力

1	人际交往的内涵与本质	(112)
2	大学生人际交往的特点	(113)
3	人际交往对大学生成长的意义	(114)
4	大学生人际交往能力的培养	(115)
4.1	学习人际交往知识	(116)
4.2	提高人际交往的技能	(117)
4.3	培养人际交往的方式	(119)
4.4	大学生人际交往能力的培养还要掌握成功交往 的原则	(120)
5	培养良好的心理素质	(121)
6	讲究交往中的沟通技巧	(124)
6.1	语言交往技巧	(125)
6.2	非语言交往的技巧	(126)
7	沟通游戏	(127)
7.1	初次见面	(128)
7.2	情感病毒	(129)
7.3	穿衣服	(131)
7.4	过“鬼门关”	(133)

7.5 肢体语言	(136)
7.6 你像哪种动物	(137)
7.7 撕纸	(138)
7.8 “瞎子”摸号	(140)
7.9 囊中失物	(140)
7.10 找错误	(141)

第五章 大学生志愿服务基本技能——礼仪能力

1 礼仪的基本原则	(144)
1.1 尊重的原则	(144)
1.2 自律的原则	(145)
1.3 平等的原则	(145)
1.4 适度的原则	(145)
1.5 宽容的原则	(145)
2 形象礼仪	(146)
2.1 仪容礼仪	(146)
2.2 服饰礼仪	(147)
2.3 举止礼仪	(148)
2.4 表情礼仪	(152)
3 语言礼仪	(154)
3.1 谈话的技巧	(154)
3.2 学会倾听	(158)
3.3 善用赞美	(160)
4 日常社交礼仪	(161)
4.1 打招呼的礼仪	(161)