



志愿者读本

Zhiyuanzhe Duben

第九届全国少数民族传统体育运动会
筹委会志愿者工作部 / 组织编写



贵州科技出版社

C916
80

志愿者读本

第九届全国少数民族传统体育运动会
筹委会志愿者工作部 / 组织编写

贵州科技出版社

· 贵 阳 ·

图书在版编目(CIP)数据

志愿者读本/第九届全国少数民族传统体育运动会
筹委会志愿者工作部组织编写. —贵阳: 贵州科技出
版社, 2011. 6

ISBN 987-7-80662-925-3

I. ①志… II. ①第… III. ①少数民族-传统体育项
目-全国运动会-志愿-社会服务-中国 IV. ①G812.20
②C916

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第105899号

出版发行	贵州科技出版社
地 址	贵阳市中华北路289号(邮政编码:550004)
网 址	http://www.gzstph.com http://www.gzkj.com.cn
经 销	全国新华书店
印 刷	贵阳德堡快速印务有限公司
版 次	2011年7月第1版
印 次	2011年7月第1次
字 数	170千字
印 张	12.5
开 本	787mm × 1 092mm 1/16
书 号	ISBN 978-7-80662-925-3/G · 168
定 价	20.00元

《志愿者读本》编辑委员会

顾 问:王富玉 刘晓凯

主 任:马 雷 李 涛

副 主 任:周维莉

主 编:宋 静

执行主编:亢光甫

副 主 编:刘 锐 龚 宁 向子琨 黄 文 邓永军

编辑委员会:(以姓氏笔画为序)

马 雷 邓永军 亢光甫 李 涛 刘 锐

向子琨 刘碧英 余 跃 宋 静 尚 炬

罗朝恒 周维莉 钱林红 黄 文 龚 宁

禄 红 葛 俭 滕明龙



前言

我愿意成为一名光荣的志愿者。我承诺：尽己所能，不计报酬，帮助他人，服务社会。践行志愿精神，传播先进文化，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的美好社会贡献力量。伴随志愿者誓词一次次的高声诵读，在共青团中央的推动下，以中国青年志愿者协会为先锋的志愿服务在中国大地蓬勃开展，志愿者队伍日益壮大，具有中国特色的志愿服务出现在社区、贫困山区、地震灾区、抗凝斗冰一线、大型赛会等，彰显了中国当代奉献、友爱、互助、进步的志愿精神。

近年来，经过北京奥运会、上海 2010 世界博览会、广州 16 届亚洲运动会等重大活动的探索、实践与检验，由共青团组织承担，组织志愿者服务大型赛会，已成为我国各类大型活动的通行做法，青年志愿者也成为大型活动运行过程中一支不可替代的重要力量。特别是 2008 年以来，以“鸟巢一代”、“海宝一代”为代表的青年志愿者，以辛勤周到的工作、细致入微的服务、无私奉献的精神，向世界展现了当代中国青年的时代风尚和精神风貌。为了更好地让热情高涨的贵州广大青年志愿者积极参与、服务、奉献、保障第九届全国少数民族传统体育运动会，为举办一届精彩的全国少数民



族传统体育运动会提供高素质的志愿者队伍和高水平的志愿服务,更好地宣传贵州,推介贵州,特筹划编写了《志愿者读本》。就是要通过倡导、弘扬志愿精神和普及志愿服务的相关知识,进一步学习、传承、巩固好北京奥运会、上海2010世界博览会等的志愿服务成果,加大成果转化力度,着力改进服务方式,提高服务水平,培育志愿服务队伍,建立“流程标准化、服务专业化、形象时尚化、活动品牌化”的大型活动志愿服务机制;要通过这次服务第九届全国少数民族传统体育运动会的实践来再一次证明:经济欠发达的贵州,青年志愿服务却走在全国的前列;贵州青年志愿者的服务,将成为“多彩贵州”中最为亮丽的风采。

本读本图文并茂,以知识性、实用性为出发点,围绕“激励、知识、技能、规范”,以志愿者与志愿服务,志愿服务通用服务技能,大型赛会服务基本要求,多彩贵州印象等为主要内容,在满足第九届全国少数民族传统体育运动会志愿者培训要求的同时,还可作为了解第九届全国少数民族传统体育运动会的知识读本,以及其他志愿项目培训之用。

由于时间和篇幅所限,书中难免有不尽如人意的地方,恳请各位读者批评、指正。

编者

2011年5月25日



目 录

第一章 大爱无疆——志愿者与志愿服务/1

第一节 志愿精神与志愿服务/3

一、志愿精神/3

二、志愿者/4

三、志愿服务/8

四、志愿者组织/21

◇ 志愿者的心声/23

第二节 他山之石——国外志愿服务/27

一、国外志愿服务的发展/27

二、国外志愿服务的特点/28

三、国外志愿服务活动趋势/30

四、国外志愿服务现状/30

五、国际志愿者组织与节日/33

第三节 我们博爱——中国志愿服务/38

一、我国志愿服务的文化思想渊源/38



- 二、我国志愿服务的特点/41
- 三、我国志愿者组织形式/44
- 四、我国志愿服务的主要内容与形式/47
- 五、我国港、澳、台地区志愿服务事业概况/51

第二章 我们在行动——青年志愿者行动/53

第一节 中国青年志愿者行动/55

- 一、中国青年志愿者行动的兴起与发展/55
- 二、中国青年志愿者的主要行动/56

第二节 贵州青年志愿者在行动/63

- 一、贵州青年志愿者行动声名鹊起/63
- 二、贵州青年志愿者行动成绩斐然/64
 - ◇感人的贵州志愿者/73

第三章 技能提高——志愿者服务通用技能/79

第一节 志愿服务的礼仪/81

- 一、志愿服务礼仪基本原则/81
- 二、志愿者礼仪要点/82

第二节 志愿者沟通技巧/86

- 一、语言沟通技巧/86
- 二、非语言沟通技巧/87

第三节 扶老助残技巧/89

- 一、服务老年人技巧/89
- 二、服务残疾人技巧/91

第四节 少数民族礼仪禁忌/95

- 一、称谓的忌讳/95



二、对食品的忌讳/95	
三、进餐时的忌讳/96	
四、对数字和颜色的忌讳/97	
五、其 他/97	
第五节 应急事件处理技能/98	
一、中暑/98	
二、昏厥/99	
三、拥挤踩踏事件/99	
四、化学恐怖伤害/100	
五、紧急救护/100	
第四章 服务赛会——第九届全国少数民族传统体育运动会/103	
第一节 大型赛会志愿者组织经验借鉴/105	
一、奥运会模式/105	
二、多哈经验/108	
三、北京榜样/109	
四、上海启示/110	
五、广州创新/114	
第二节 志愿者服务要求、规范与保护/117	
一、志愿者服务要求/117	
二、志愿者基本行为规范/119	
三、志愿者保护/125	
四、志愿者的心理调适/126	
第三节 第九届全国少数民族传统体育运动会概况/129	
一、竞赛表演项目与时间/129	
二、竞赛表演项目场馆地点分布/130	
三、竞赛项目基本情况/131	



第五章 多彩的贵州——贵州印象/141

第一节 贵州概况/143

- 一、历史印迹/143
- 二、独特的喀斯特生态环境/146
- 三、奋发的各族人民/147
- 四、便利的交通/148
- 五、悠远的历史文化/150
- 六、多彩的民族文化/152
- 七、奇特的自然风光/166
- 八、丰富而具特色的物品/169
- 九、游不过来的贵州精致景点/175

第二节 协办城市贵阳简介/179

- ◇ 礼仪志愿者解说/182

参考文献/188

第一章 大爱无疆——志愿者与志愿服务



中华人民共和国
第九届少数民族传统体育运动会
The 9th National Traditional Games of Ethnic Minorities of
the People's Republic of China

2011·贵州





志愿者誓词 □□□□

我愿意成为一名光荣的志愿者。我承诺：尽己所能，不计报酬，帮助他人，服务社会。践行志愿精神，传播先进文化，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的美好社会贡献力量。



第一节 志愿精神与志愿服务

一、志愿精神

志愿精神是中国传统文化和传统精神的延伸,是传统文化在当代的一种表现形式,并赋予时代意义。

志愿精神是体现在志愿者、志愿服务行动之中的内在精神特质。关于志愿精神,有几种代表性的概念:①中国青年志愿者协会对志愿精神的表述采用了江泽民同志于2000年1月对中国青年志愿者工作做出的重要批示:“青年志愿行动,是当代社会主义中国一项十分崇高的事业,体现了中华民族助人为乐、扶贫济困的传统美德,是大有希望的事业。努力进行好这项事业,有利于在全社会树立奉献、友爱、互助、进步的时代新风。”②中国社会工作协会志愿者工作委员会认为:“志愿精神是一种自愿的、不为报酬和收入而参与推动人类发展、促进社会进步以及完善社区工作的精神;是个人对生命价值、社会、人类和人生观的积极态度;是公众参与社会生活的一种非常重要的形式。”③联合国志愿人员组织对志愿精神是这样表述的:“志愿精神是指一种在自愿的、不计



贵州青年志愿者奔赴四川地震灾区



国际奥委会主席罗格(左一)给
贵州残奥会志愿者签名留念

报酬或收入的条件下而参与推动人类发展、促进社会进步和完善社区工作的精神,是公众参与社会生活的一种重要的方式,是个人对生命价值、社会、人类和人生观的一种积极态度。”④香港特别行政区政府义务工作发展局主席李泽培先生认为:“志愿精神的基础是爱,是对人的想法和态度的行动表现。慈善意识和志愿精神可以说是同一的,按照自由平等和尊重人性尊严的观念,任何人

有权利选择志愿贡献个人的能力、不计任何的报酬帮助别人。”

概括地说,志愿精神是一种慈善主义与利他主义的精神,是个人或团体依其自愿意志和兴趣,本着帮助他人与服务社会的宗旨,不求私利和报酬的社会理念。比如,中国青年志愿者誓词:“我愿意成为一名光荣的志愿者。我承诺:尽己所能,不计报酬,帮助他人,服务社会。践行志愿精神,传播先进文化,为建设团结互助、平等友爱、共同前进的美好社会贡献力量。”中国社区志愿者守则:“弘扬无私奉献精神,不计个人名利得失;为社会尽一份责任,为他人送一片爱心;出入相友,守望相助;急困难者之所急,帮困难者之所需;服从组织需要,加强团队合作;待人以情,待人以诚;尊重受助者人格,严守受助者隐私;不断提高服务质量,不断增强服务技能;通过志愿服务,提升自身素质;接受监督,加强自律。”

中国当代志愿精神可概括为:奉献、友爱、互助、进步。

二、志愿者

(一)志愿者的定义及类型

志愿者是志愿精神的践行者,是指那些具有志愿精神,能够不计报酬、主动帮助他人、承担社会责任的人。简而言之,志愿者就是对社会提



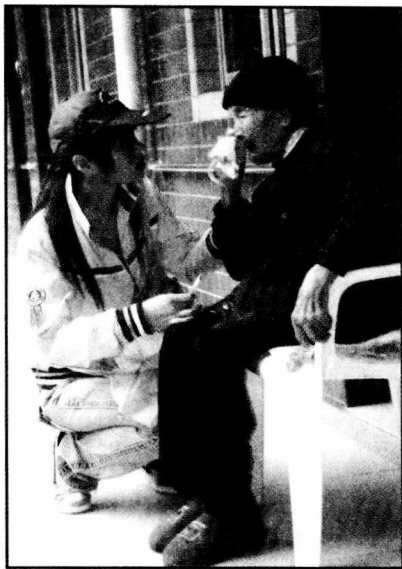
供志愿服务的人。志愿者是志愿精神的直接体现或人格化。

“向雷锋同志学习”，全民团结互助、尊老爱幼、乐于奉献、学做好人好事的雷锋精神在全国广为传播，他无私奉献的革命精神影响着一代又一代的中国人。他就是我们新时代的“志愿者”的领跑者。

在不同的地区，人们对志愿者的称谓有差别。在我国大陆地区，一般称为志愿者；但在我国香港特别行政区，一般称之为义务工作者，简称义工；而在我国台湾地区，一般将提供志愿工作的人简称志工。

通常情况下，根据志愿服务的活动性质，可以把志愿者分为三种类型：一是管理型志愿者，加入志愿服务组织的理事会或担任其顾问。他们是志愿服务组织领导层的成员，参与组织活动的决策、运作及治理。管理型志愿者构成志愿服务组织的理事会，理事会对组织、社会担负着法律和道德上的具体责任，保证志愿服务非营利组织的项目合理有效、公开透明地进行，保证组织履行其法律和道德的责任，对自身一切行为负责并保持透明度和阳光性。二是日常型志愿者，参与志愿服务组织的日常工作并承担一定的组织角色，包括策划、管理、协调等，与志愿服务组织的其他成员一样能够每天工作。三是项目型志愿者，主要参与各种志愿服务项目或活动，为之提供支持；主要集中在志愿服务或活动开展期间，一旦项目或活动结束了，志愿服务也暂告一段落。

项目型志愿者享有一定的权利，如接受志愿服务组织提供的培训，获得从事志愿服务的必要条件和必需保障，优先获得志愿服务组织和其他志愿者提供的服务；同时也负有一定的义务，如履行志愿服务承诺，自主维护志愿服务组织和志愿者的形象，不得以志愿者身份从事以赢利为

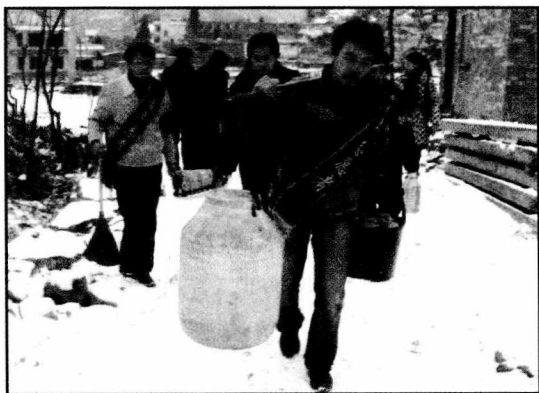


志愿者帮扶社区老人



目的的活动等。他们是不拿工资的义工。志愿者为志愿服务组织的发展提供了发达的人力资源,体现了自愿服务组织人力资源管理的特点。

需要指出的是,志愿者协会或组织在志愿者参与活动之前都会对其进行相关的培训,并签订一份协议。另外,还会开展一些活动来鼓励志愿者,以引导志愿者的活动热情。比如评选优秀志愿者,并对工作表现良好的志愿者进行积分,在下次志愿服务活动中对其优先录取。但是,无论签署协议,还是开展鼓励、引导活动,实质上都不能对志愿者产生硬性的约束,而只属于倡议和引导。因此,志愿者遵守约定,按时参时加志愿服务活动,是需要自觉的。志愿者应当负责任地、诚信地履行自己参与志愿活动时所作出的承诺,遵守自己申请参与志愿活动时所签订的协议,充满



冰雪无情人有情——志愿者送去“及时”水

热情地为社会公益需要服务,坚持完成自己的工作,从中得到快乐、满足感和荣誉感。做志愿者,光有热情是不够的。有很多志愿服务工作都是很琐碎、很花时间的。每个人在真正决定要报名做志愿者之前,都应认真考虑一下。做志愿者,需要签订志愿服务协议。是否能按协议要求履行自己的承诺,靠的不仅是诚信、责任心等,还要结合自己的实际情况。做志愿者,大多数情况下

用的是业余时间,那么,首先要考虑自己的时间、精力是否允许按时参加志愿服务活动。如果志愿服务活动与工作时间之间有冲突,不能如约前往,一定尽快将情况通报给志愿服务组织,以便争取时间协调其他志愿者补位。

(二)为什么要成为一名志愿者——志愿服务的动机

为什么要成为一名志愿者?这可能是所有参加志愿服务工作的志愿者首先要面对的一个问题。随着志愿服务事业的发展,越来越多的人成



为或希望成为志愿者,并且,志愿服务项目也在不断丰富。但同时我们也看到,志愿者大多是有选择地参与志愿服务项目,如:有参加扶贫的志愿者,有参加扶助孤寡老人的志愿者,有参加帮助弱智儿童的启智行动志愿者,也有人参加维护社会秩序活动或是冒着生命危险参加保护野生动物的志愿行动。深圳志愿服务组织就提供了包括青少年热线、法律援助、残疾人服务、老人服务、病人服务、帮教服务、环保服务、扶贫服务等13大类30多个项目的义务服务,并举行神圣庄严的加入仪式。为什么人们会参加志愿服务?为什么不同的人会参加不同的志愿服务行动?这就和志愿者的参与动机有关。在现实生活中,由于志愿者个人的文化背景、受教育程度、经济状况甚至家庭背景等因素的不同,志愿者参与志愿服务的动机也多种多样。

人们对志愿服务的理解不同,参与志愿服务的动机也就五花八门。通过对第21届世界大学生运动会志愿者的调查发现,人们参与这种大型赛事志愿服务的动机包括:“锻炼自己,增加经验、技能”,“感到很荣幸、自豪、有意义”,“运用专业技能,展示或检验自己的才能”,“假期过得有意义”,“娱乐、感兴趣”,“第一次体验参加大型活动,好奇”,“能免费观看比赛”,“机会难得”,“能接触各国友人,了解各国文化”,“作出自己的一份贡献”,“了解大赛赛事组织、管理和运动水平”,“获取奖励”,“结交新朋友、接触社会”,“响应号召”,“更近距离看到或接触体育明星”,“与所学专业有关”,“提高外语水平”,“打发时间”,“想实现自我价值”,“热爱体育事业”,等等。从调查可以看出,有的志愿者是为了锻炼自己,有的是为了获取一种新的经历,还有的是为了实现自我价值,履行社会责任,正因为如此,参与志愿服务的动机有层次之分。当然,志愿者参与动机是变化的、动态的,随着其真正参与其中,并对志愿服务有深入的了解和亲身体会之后,许多人参与志愿服务



志愿者与农民工子女一起欢度“六一”儿童节