



北京奥组委志愿者部 编著

2008残奥会志愿者 培训理论与实践研究

华夏出版社

2008残奥会志愿者 培训理论与实践研究

北京奥组委志愿者部 编著

Beijing 2008
TM©



华夏出版社

图书在版编目(CIP)数据

2008 残奥会志愿者培训理论与实践研究/北京奥组委志愿者部编.
—北京:华夏出版社,2009.5

ISBN 978-7-5080-5076-8

I .2… II .北… III .世界残疾人运动会—志愿—社会服务—
培训—研究—北京市 IV .C916 G811.228

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 061046 号

华夏出版社出版发行

(北京东直门外香河园北里 4 号 邮编:100028)

新华书店经销

北京集惠印刷有限责任公司印刷

三河市李旗庄少明装订厂装订

787×1092 1/16 开本 15 印张 230 千字 12 插页

2009 年 5 月北京第 1 版 2009 年 5 月北京第 1 次印刷

定价:38.00 元

本版图书凡印刷装订错误可及时与我社发行部联系调换

编委会名单

顾问

张海迪 李炳华 汤小泉 赵文芝

编委会

主任：刘 剑

副主任：程 凯 方 力 李先忠 王 粤 于庆丰 沈千帆
姜泽廷 李世新 张振良 张 红 曹跃进 赵济华

执行副主任：张巨明 李志岐

成 员：丁伯坦 冯希杰 孙丕评 孙葆丽 刘艳虹 许家成
华清滂 汪海萍 李东梅 李伟洪 李志军 李泽慧
李 柠 李敬方 曲学利 张建华 林 达 林永和
杨进进 杨 佳 杨金波 周文麟 郝传萍 柏丞刚
高 晶 顾定倩 曾凡林 韩润峰 韩 萍 翟 雁
穆 青 魏世伟

Content 目录

序 言.....	张海迪	1
引 言.....		3
2008残奥会志愿者培训工作总结报告.....		5
一 残奥会志愿者岗位需求与志愿者结构分析		6
二 残奥会志愿者培训工作方案		14
三 残奥会志愿者培训工作的实施.....		21
四 残奥会志愿者培训效果评价		36
五 残奥会志愿者培训工作的体会和反思		45
2008残奥会志愿者培训工作总结报告.....		53
北京残奥会志愿者服务质量的研究.....		54
残奥会志愿者培训中助残技能教学模式与方法研究报告		70
北京奥运会、残奥会志愿者的心理疏导与心理激励.....		80
残奥会志愿者培训基地的选拔原则与标准研究.....		94
在社区普及助残理念、知识和技能的探索		107
北京奥运会、残奥会志愿者的人文关怀与心理支持.....		118
残奥会与助残志愿服务的专业化发展		130
北京残奥会志愿者服务体会及自我评价的研究.....		142
ICF和现代无障碍理念——促进无障碍，办好残奥会.....		152

多元文化与助残礼仪	164
专家心语	174
微笑着彰显生命的美丽——感动残疾人志愿者的大爱无碍	175
蓝色的海洋 舞动的精灵——感受残奥会赛事中的志愿者	208
附 录	225
残奥会志愿者工作大事记	226



第十三届残奥会的圣火已经在人们的欢呼声中熄灭，但它带给我们的温暖依然长久地留在心间。奥运会、残奥会的举办，实现了中华民族的百年梦想，履行了中国对世界的承诺，展现了中国人民新的时代风采。特别是残奥会的成功举办，被国际残奥委主席克雷文先生誉为“有史以来最伟大的一届残奥会”，而志愿者的服务，是这次伟大的残奥会中一道亮丽的风景线。在比赛场馆内外、城市社区、交通要道、旅游购物景点和各个人群密集的地方，哪里有需要，哪里就有志愿者的身影。在2008年9月6日至17日这十二个令人难忘的日日夜夜里，处处都有志愿者热情周到、专业得体的服务，那身着蓝色服装的身影，把热情和温馨带给参赛的运动员、教练员和观众，把文明和友谊传播到世界各国人民的心中。

我这样想，残奥会志愿者的优质服务是残奥会圆满成功的强力支持，更是弘扬人道主义，倡导人文奥运的自觉实践。通过残奥会志愿者工作，我们更深刻体会到，扶残助残的志愿服务必须确立现代文明社会的残疾人观，必须掌握扶残助残的知识和技能。单凭热情是不可能出色地完成残奥会志愿服务的。

北京奥组委志愿者部在残奥会志愿者工作中，十分重视志愿者培训，着眼国际视野，适应多元文化的交融，立足中国国情，注重长远发展，以现代文明社会残疾人观作统领，创新培训模式，突出感受残疾人自强精神，增进对残疾人的理解，注重助残技能的传授与实践操作，科学扎实地推进，思路明确，效果显著。更难能可贵的是，在赛会闭幕之后，又不失时机地开展总结，为今后的扶残助残工作提供经验和建议。当我看到《2008北京残奥会志愿者培训工作理论与实践研究》这本书的清样时，不禁为他们的工作态度和工作成效所感动，我相信，这本书的出版，将会对我们的助残志愿者工作起到巨大的推动作用。

我读了该书的总结报告和十几篇论文，最深的感受就是专家们在很高的起点上，开展了一项造福残疾人、对助残事业长远发展很有意义的综合工程，对年轻的80后大学生志愿者而言，又是一项影响深远的育人工程。我更欣赏他们的研究工作。什么是研究？研究就是探求事物的真相、性质和规律，就



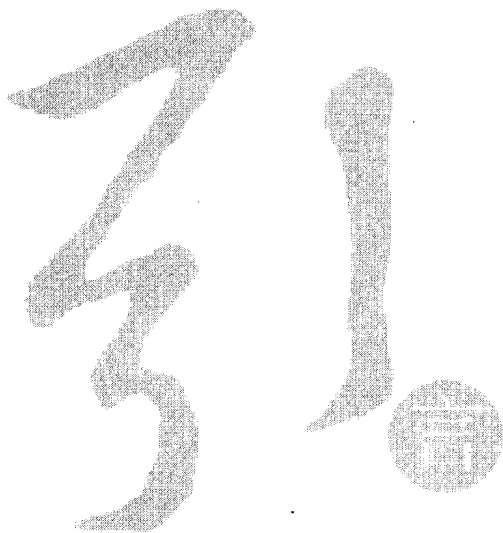
求真。这本书的意义在于：一是编写了一套成熟的、既顺应国际残疾人运动潮流、又结合我国国情的助残教材，教材的普及必将推动我国助残志愿服务向着专业化方向发展，这是一笔宝贵的财富；二是通过志愿者培训，在认真考核的基础上，确定了一批分布在基层社区的助残

志愿者培训基地，以此作依托，就可以真正把助残理念和知识技能普及到广大民众之中，这是一项重要的基础建设；三是培育了一大批播散助残志愿精神的种子，这批经过专家团队培训、并经过奥运会、残奥会志愿服务实践的四万五千多名骨干志愿者、赛会志愿者和培训师资，像种子一样撒向全国高等院校、各级残疾人组织、街道社区以及家庭，这是一项承载着人类崇高精神的工作；四是整个培训过程，从教材编写、方案制定与实施到总结及研究，都体现着科学精神、科学思维和科学方法，是对科学发展观的一次重要实践。

我们正处在和平发展的时代，生活在改革开放的今天。展望世界，特别是联合国通过《残疾人权利公约》之后，很多国家更加关注发展残疾人事业、保障残疾人权益，促进残疾人平等、参与、共享。回望国内，《残疾人保障法》的修订、《中共中央国务院关于促进残疾人事业发展的意见》的颁布与实施，使保障残疾人权益有了更加切实的法律依据，残疾人事业与经济社会更趋协调发展。经济社会日新月异的发展，对助残事业提出了越来越高的要求。

我期待今后有更多的专家、学者和各界人士，加入到助残事业中来，以科学发展观为指导，认真研究，探索规律，促进助残工作的专业化发展，把助残工作做得更好。通过助残志愿服务，不仅让广大残疾人兄弟姐妹受益，而且使志愿者在助残过程中，发扬传统美德，提升精神境界，播撒爱的种子，成为知识丰富，品德高尚的人。我相信，在助残志愿者们努力下，我们一定能建设一个更加文明进步的社会，爱的花朵也会开遍海角天涯……

张海迪



2008 北京残奥会圆满成功，被国际残奥会主席克雷文誉为“有史以来最伟大的一届残奥会”。北京残奥会规模和影响是空前的，揭开了残奥会历史的新篇章。残奥会不仅是国际残疾人体育盛会，更是推动残疾人超越自我、融合社会、共享文明的隆重庆典。正是这些独特性，对赛会志愿者服务提出了许多新挑战。

为了培养一支合格、专业的赛会志愿者队伍，为残奥会提供高质量的服务，实现“两个奥运、同样精彩”的目标，北京奥林匹克运动会组织委员会（以下简称“北京奥组委”）首次开展了系统的、大规模的志愿者培训，残奥会志愿者培训成为培训中独具特色的组成部分。通过组织者、专家团队和志愿者的共同努力，残奥会志愿者培训取得良好效果。

北京奥组委志愿者部和有关专家按照总体工作方案的计划，根据培训工作开展的情况，对培训工作进行全面系统的回顾、研究和总结。通过对培训活动全面、科学的总结，探索符合中国特色的专业助残志愿者的培训模式，促进助残知识和技能的普及，直接反映残奥会志愿者工作的人文价值和社会意义，为大型残疾人国际活动志愿者培训提供借鉴，对国际残疾人运动做出贡献，为我国志愿者培训和素质提高积累成功的经验。

作为主要研究成果，组织撰写了《2008 北京残奥会志愿者培训理论与实践》一书。本书由总结报告和相关论文、综述及专家心语组成。总结报告包括残奥会志愿者岗位需求与志愿者结构分析、残奥会志愿者培训工作方案、残奥会志愿者培训工作的实施、残奥会志愿者培训效果的评价、关于残奥会志愿者培训工作的反思等五个方面。收录了若干参与培训的专家的论文和综述，全方位、多角度地对残奥会志愿者培训进行研究与思考，论述残奥会及残奥会志愿者培训带来的广泛社会影响，作为对总结报告的细化与补充。我们期待这一研究成果，能在“借残奥东风、兴助残事业、建和谐社会”的目标实现过程中，发挥其应有的作用。

2008残奥会志愿者培训工作总结报告



一 残奥会志愿者岗位需求与 志愿者结构分析

2008年北京残奥会定于9月6日开幕,从北京奥运会结束到残奥会开幕,从理论上讲也仅有两周的转换期,需要进行大量工作,而实际上一些场馆只有一天多时间进行转换,其中大量的景观更换、设备调试、场馆布置,时间都非常紧迫,数万名志愿者基本上来不及休息,没有进行专门培训的时间,上岗前的通识培训、专业培训和岗位培训必须在奥运会开幕之前基本完成。

相对夏季奥运会,残奥会具有许多显著的不同,需要各类志愿者了解和掌握:

首先,参赛的运动员全部是视力、肢体(包括脑瘫)残疾人,生活、竞赛、出行均需要提供相应的特别服务与无障碍条件,这不仅对赛会志愿者提出新的要求,也对社会环境、公共设施、市民素质提出了新的要求。运动员在语言沟通、定向行走、肢体保护、心理辅导、残疾人用品维护等方面有特殊要求。

其次,比赛项目既有一些与夏季奥运会完全相同的,又有一些完全不同的。因此,在场地器材(含观众席)、比赛规则、辅助服务等方面有特殊的和更高的要求。根据比赛规则,赛前须对运动员进行残疾等级的医学检查和鉴定。

第三,观众对残奥会比赛项目及运动员情况不熟悉,需要进行广泛的介绍。对于听力残疾、智力残疾、情绪和行为障碍等类型的残疾人观众,需要进行专门的观赛指导和提供专门的资讯服务。志愿者培训需要增加相应内容。

（一）残奥会志愿者的类型、服务岗位

按照服务类型，残奥会赛会志愿者分为通用和专业志愿者两大类。通用志愿者以“场馆对接”的模式，由对接场馆的高校担任；专业志愿者又分为贵宾陪同及语言服务、车辆驾驶、竞赛组织、医疗服务、媒体运行、住宿服务、体育展示及颁奖礼仪、技术服务、宗教服务、安全检查等十余项。

其服务的场所涉及 16 个竞赛场馆、11 个非竞赛场馆、6 个独立训练场馆和 4 个服务场所（包括：机场、车站、饭店、运动员村、文娱场馆、新闻中心、物流中心等），具体服务于 41 个业务口、702 个职位、1639 个工作岗位，需要面对各类客户群。

（二）残奥会志愿者的基本职责

残奥会赛会志愿者服务的职责，一般分为引导服务、生活助理服务、竞赛协助服务，随团服务以及其他相关服务。

1. 引导服务：从比赛队（员）入境（国内运动员组队）开始，到残奥会结束，队员离境（解散）为止的全过程，负责运动员所在各个场所的引导服务。保证其安全、通畅地到达指定地点，使其顺利地完成相关事宜和从事必要的活动。根据不同竞赛项目，应有相应的专业引导能力。

2. 生活助理服务：在各相应的区域内进行定点服务，帮助解决残疾人运



北京残奥会志愿者培训试点 开班仪式



动员的比赛、生活所需，做好赛前准备和赛后保障工作。从运动员抵达、接站进入奥运村，到残奥会闭幕、运动员离站、送站，在运动员相对集中的场所和活动点，都需有专人负责，保证运动员的各项活动顺利进行，避免意外事故。

3. 竞赛协助服务：根据各单项比赛的特殊要求，按照竞赛裁判长的指令，协助完成竞赛场馆、非竞技时间内及周边环境的管理；在裁判员授意下对运动员进行比赛规则提示，场地救护及协助复位，场地的清理擦拭等；协助残疾人运动员进行入场前的准备工作（盲人眼罩、肢残运动员专用支具、竞技轮椅等）；运动员专用器具的维护管理，如负责生活轮椅车的管理等。

4. 随团服务：掌握残奥会整体赛事日程、活动安排，了解所服务的代表团所属国家（地区）的文化（包括风俗、礼仪，宗教信仰）；为代表团提供联系、协调官员公务活动及对外沟通、交流服务；联系各代表团团长，传达有关赛事和活动信息；协助分管团队外出参观、游览、导购；帮助运动员就医、赛后进行必要的康复治疗；及时有效地解决参赛团队提出的正当合理要求；提供紧迫的特别服务，以及不可预见的急需服务。

5. 其他相关服务：组织、联系分管团队开展和参与健康有益的文化娱乐及联谊活动；增进与各国残疾人的交流与友谊，丰富各参赛团队比赛之余的文化娱乐生活。

因此，残奥会志愿者服务的特点可以用点多、面大、任务繁杂来概括。

（三）残奥会志愿者需求规模和申请人结构特征

参照悉尼、雅典残奥会的经验和北京残奥会各类岗位的需求，北京残奥会志愿者需要的规模最初预计为 30000 名，后调整到 45000 名。北京残奥会志愿者招募工作即按此预定和调整方案进行。

北京奥运会、残奥会志愿者报名工作自 2006 年 8 月 28 日正式启动至 2008 年 3 月 31 日 24 时结束，共收到 1327038 份报名申请（含京外 6 个赛区 201239 份报名申请），其中有 908334 人同时报名参加残奥会，报名人数远远超过历届奥运会志愿者报名人数。从结构上看，报名赛会志愿者呈现出以下一些特点：

1. 在总报名申请中，北京地区的申请最多达 1125799 份，占总数的 84.83%；其中来自北京高校的有 553236 人，占北京地区申请总数的 49.14%。

2. 志愿者申请人的年龄较年轻，35 岁以下（含 35 岁）的人数占 97.87%，36 至 50 岁的中年人数占 1.74%，50 岁以上的仅占 0.39%。

3. 志愿者申请人绝大多数受过高等教育，其中，本科及以上学历的有 899466 人，占总数的 79.90%。

4. 近 5 年，北京高校报名志愿者申请人有过志愿服务经历的占高校志愿者申请人总数的 42.53%，北京区县志愿者申请人有过志愿服务经历的占区县志愿者申请人总数的 43.35。两类主要来源的志愿者申请人有过志愿服务经历的比例均不足半数。相反京外地区和港澳台侨外志愿者申请人半数以上有志愿服务的经历，其中，港澳台侨外志愿者有志愿服务的经历的比例达到 69.35%。

5. 残奥会志愿服务意向天数在 7 天~14 天的占总人数的 41.79%，15 天~21 天的占 23.56%，21 天以上的占 34.65%，整体分布比较均匀。短期和长期服务的志愿者资源较为充裕。

（四）残奥会志愿者培训需求的分析

残奥会志愿者服务的对象人数众多、类别特殊、专业性强、具有风险，而申请者中以年轻学生为主，绝大多数缺乏志愿服务的经历，更缺乏接触残疾人、服务残疾人的经历，服务岗位的专业要求与进行服务的人员已有的条件之间不相吻合，这是要求残奥会志愿者不仅要参加奥运会的一般性培训，还必须增加残奥会的专业化培训。但是我国没有举办过残奥会，缺乏组织这样大型赛会志愿者培训的专业经验，更没有成型的国外模式可供参照，这是

志愿者部面临的重大难题，需要我们认真研究，在实践中不断总结经验加以破解。为了使培训工作有的放矢、安排科学合理，在确定培训计划之前，我们分两个阶段重点对志愿者培训需求情况做了广泛详细的调研和分析。

第一阶段的调研

(1) 调查的目的、过程和方法

第一阶段的调研于2006年8月前进行，调研的目的有四个：①了解社会公众和志愿者对残奥会的知晓程度，以确定培训的重点和难点；②了解残奥会志愿者岗位需求的类型和规模，以制定培训的模式和进度；③了解残奥会对志愿者的知识和技能等要求，以确定培训的课程内容；④了解残奥会志愿者的构成及需求，以选择有效的培训方法。

调研的方法是调查法，主要是专题座谈和委托专业公司进行问卷调查、访谈等方式，对社会公众、参加过残奥会的相关人员、参加过奥运会服务的志愿者等对象进行调查。

专题座谈9次，参与人员190人次，访谈部分残疾人、参加过残奥会比赛的领队、教练员、运动员和参加过奥运会服务的志愿者，请他们介绍自己的感受与经验。同时，邀请2007年上海特奥会志愿者部、云南的全国残运会



志愿者部的核心人员进行交流,互通筹备情况,分享有关经验。

问卷调查共调查了 2015 人,对调查数据主要采用频数分析和交叉分析等统计方法进行分析。

(2) 调查结果

除被调查人员年龄、职业、外语水平等数据外,社会公众对“残疾人”、对残奥会以及助残知识与技能的了解,数据显示出如下结果:

①社会公众和志愿者对残奥会志愿者服务的理念认知比较分散,在给出的六个备选项中,人数分布比较均匀,相对集中的选项在“关爱、关心残疾人”和“平等、参与、共享”,普遍对残奥会“超越、融合、共享”的理念和促进社会和谐的意义,不甚了解。2008 年残奥会理念的宣传工作仍需加强。

②多数人对“残疾人”,对如何帮助残疾人并不清楚,对残疾人体育和残奥会缺乏了解,因此在培训中应着力加强“走近残疾人 感受残奥会”的实践和认同感,注重助残知识与技能方面的培训。

③多数人表示赞同残疾人参加残奥会志愿服务,多数人表示赞同,并认为他们有平等参与的“权利”,说明我们社会接纳残疾人的认知程度较高,残奥会在北京召开具有社会基础,因此在招募志愿者时可以考虑招募一部分残疾人志愿者,既可以展示残疾人的风采,服务赛会,也可以宣传社会,促进社会文明意识的提升,在培训时也作相应的考虑和安排。

④从对残疾人的定性调查中也表明,培训内容和方式需要多样,针对不同的志愿者群体,提供不同的培训内容,采取不同的培训方式。尤其是直接接触残疾人的志愿者,需要针对其专业和特殊性,一定要因服务项目和特定人群而异,采取实际体验的方式。对于诸如外语交流,残疾人心理、观念等具有共性的内容,可以采用集中式的课堂培训。对残奥会赛事相关方面的知识,采用颁发小册子自学的方式。

第一阶段的调研结果为我们开展志愿者培训提供了客观有效的依据,使我们进一步认识到开展残奥会志愿者培训的紧迫性、必要性和重要性,明确了培训工作的重点和难点。据此,志愿者部初步提出了《2008 年北京残奥会赛会志愿者总体工作方案》,组织编写试用培训教材,并决定举办试点培训,进行第二阶段的调研。

第二阶段的调研

(1) 调查的目的、过程和方法

2006 年 12 月 15 日至 18 日,通过组织实施残奥会志愿者培训试点进行调研。调研的目的是:进一步了解志愿者的培训需求,全面检验残奥会志愿者培训目标、培训组织工作体制和运行机制、培训教材与教学方法的科学性、



可行性和适用性。

调研采用的方法主要是行动研究法。参加培训的志愿者来自全国各地不同层面、不同年龄的 60 位学员，既有健全人，也有残疾人。志愿者部聘请的专家组分成了授课组和评估组，在三天的时间内，授课组讲授了 7 个专题，组织学员参加与残疾人互动，观摩残疾人艺术演出、听取专场事迹报告等，评估组则通过问卷、访谈方式收集参训志愿者的意见。

（2）调查结果

试点培训班评估结果显示，残健学员共同组班，共同学习，互相促进，在助残态度、知识和技能等方面发生了积极的改变，学习效果显著。学员对培训教材内容、教学结构和培训安排给予了肯定，对教学的总体评价很高。同时，通过对试点培训的评估，专家组也发现以下问题：

①参加试点培训的学员心理准备不足，对培训后自己的角色定位与作用存在困惑。产生这种困惑在当时尚未正式录用志愿者的阶段也是正常的。

②试点教材部分结构不尽合理，部分内容重复，写作体例和风格不统一，不同专题中出现的概念和术语不一致，引文不规范；“现代文明社会残人疾观”等理论部分讲得较深，一些学员不能完全理解；教材涉及面较广，重点不够突出，部分内容与残奥会志愿者服务的关系不紧密，实用性有待加强。