

志愿服务礼仪

培训指南

福建省文明办 编

ZHICHINA INAINA ZHINA



海峡出版发行集团

THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP

海峡文艺出版社

HaiXia Literature & Art Publishing House

志愿服务礼仪

培训指南

福建省文明办 编



海峡出版发行集团

THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP

海峡文艺出版社

HAIKUA LITERATURE & ART PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

志愿服务礼仪培训指南/福建省文明办编. —福州:海峡文艺出版社, 2010. 8

ISBN 978-7-80719-537-5

I. ①志… II. ①中… III. ①志愿—社会服务—礼仪—福建省
IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 153617 号

志愿服务礼仪培训指南

福建省文明办 编

责任编辑 李锦良

出版发行 海峡出版发行集团

海峡文艺出版社

经 销 福建新华发行(集团)有限责任公司

社 址 福州市东水路 76 号 14 层

邮编 350001

网 址 www.hx-read.com

发 行 部 0591—87536797

印 刷 福州凯达印务有限公司

邮编 350003

开 本 850×1194 毫米 1/32

字 数 160 千字

印 张 8.25

版 次 2010 年 12 月第 1 版

印 次 2010 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80719-537-5

定 价 25.00 元

如发现印装质量问题,请寄承印厂调换

前 言

志愿服务,是指任何人自愿贡献个人的时间、精力、技能和财物,在不为物质报酬的前提下,为他人和社会提供的服务。它是人们服务他人、奉献社会、共同创造美好生活的生动实践,是社会文明进步的重要标志。福建的志愿服务基础较好,近年来,志愿服务理念不断普及,志愿者队伍日益壮大,志愿服务领域不断拓展,志愿服务机制日趋完善,各种形式的志愿服务活动蓬勃开展。日益发展的志愿服务事业,弘扬了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,加强了人与人之间的交往与关怀,促进了社会和谐进步,已成为社会各界参与精神文明建设创建的有效载体,成为新形势下推动精神文明建设的有效途径。

志愿服务事业的蓬勃发展,要求不断提高志愿服务水平和质量。而礼仪素养是衡量志愿服务水平和质量的重要标尺之一,志愿者的礼仪素养与专业素质和技能同等重要。为普及志愿服务礼仪知识,提升志愿者文明素质,展现志愿者时代风采,我们组织相关专家学者编写了《志愿服务礼仪培训指南》。本书以针

对性、操作性为原则,由10个篇章构成,内容涵盖了志愿服务的基本礼仪、服务技巧、语言沟通等知识,并配以生动的图片进行解读。希望本书能帮助志愿者内增素质、外树形象,使广大志愿者真正成为弘扬文明、传递爱心的阳光使者。

本书第一章志愿者与志愿服务,由张高云老师负责撰写;第二章礼仪概述,由陈慧老师负责撰写;第三章志愿者形象礼仪,由福建省礼仪协会蔡妮娜副会长负责撰写;第四章志愿者沟通礼仪,由林强副教授负责撰写;第五章志愿者会面礼仪,由金玉萍老师负责撰写;第六章志愿者会展服务礼仪,由陈艳老师负责撰写;第七章志愿者通讯礼仪,由陈淑华老师负责撰写;第八章残疾人士服务礼仪,由王卉老师负责撰写;第九章“空巢老人”服务礼仪,由徐慧文老师负责撰写;第十章志愿者涉外交往礼仪,由黄琳老师负责撰写。纪智媛副教授、蔡妮娜副会长、林强副教授对全文进行了审读,谢婚、吴金凤等省礼仪协会秘书处的工作人员参加了编务工作。对他们的辛勤付出我们表示衷心的感谢!本书部分图片来源于上海市文明办、福州市文明办编写的《文明观博200问》《福州市民文明礼仪手册》和广州志愿者网站,在此,一并表示感谢。

由于编写水平有限,错漏之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

编 者

2010年12月

目 录

第一章 志愿者与志愿服务	001
第一节 志愿者	001
一、志愿者的内涵	001
二、志愿者的类型	002
三、志愿者的工作态度和责任	003
四、志愿者礼仪素质	004
第二节 志愿服务	006
一、志愿服务的起源	006
二、志愿服务的内涵及特征	007
第三节 国外志愿服务	010
一、国外志愿服务的发端及演进	010
二、国外志愿服务的现状与发展趋势	012
第四节 中国志愿服务	014
一、中国志愿服务的发展阶段	015
二、中国志愿服务的主要内容与形式	018
三、中国港、澳、台地区志愿服务事业概况	022
第五节 中外志愿服务比较	023
一、中外志愿服务的差异	023
二、中国志愿服务发展的探讨	030
第六节 福建省的志愿服务	033
一、福建省志愿服务的基本概况	033
二、福建省开展志愿服务的有利条件	036

三、福建省志愿服务的总体目标和主要任务···	038
第二章 礼仪概述·····	042
第一节 中国礼仪的起源与发展·····	042
一、中国礼仪的起源·····	042
二、中国古代礼仪的发展·····	043
三、中国现代礼仪的形成与发展·····	045
第二节 礼仪的内涵与特征·····	046
一、礼仪的内涵·····	046
二、礼仪的特征·····	050
第三节 礼仪的基本原则·····	053
一、敬人与律己·····	053
二、遵守与从俗·····	054
三、宽容与平等·····	056
四、真诚与适度·····	058
第四节 礼仪的作用·····	059
一、内强素质·····	059
二、外树形象·····	059
三、增进交往·····	060
第五节 践行礼仪的要点·····	062
一、区别对象·····	062
二、分清场合·····	062
第三章 志愿者形象礼仪·····	065
第一节 志愿者仪容礼仪·····	065
一、整洁·····	065
二、简约·····	068
第二节 志愿者仪表礼仪·····	071
一、整洁感·····	072
二、和谐感·····	072
三、规范化·····	074

四、饰物得当	076
第三节 志愿者仪态礼仪	078
一、站姿礼仪	078
二、坐姿礼仪	080
三、行姿礼仪	082
四、手势礼仪	085
五、距离礼仪	088
六、表情礼仪	089
第四章 志愿者沟通礼仪	096
第一节 沟通理论	097
一、沟通的含义	097
二、沟通的原则	098
三、避免争论	102
四、沟通障碍	104
第二节 沟通技巧	111
一、目标明确	111
二、因人而异	113
三、同频共振	115
四、善于倾听	119
五、巧妙提问	124
六、营造气氛	127
七、换位思考	132
第五章 志愿者会面礼仪	137
第一节 问候礼仪	137
一、问候的时机	137
二、问候的方式	138
三、问候的顺序	138
四、问候的态度	139
第二节 称谓礼仪	140

一、姓名称谓	141
二、职务称谓	141
三、泛尊称	141
四、亲缘性称谓	141
五、禁忌称谓	142
第三节 介绍礼仪	142
一、居中介绍的顺序	143
二、介绍者的礼节	143
三、被介绍者的礼节	144
四、自我介绍的礼节	144
第四节 名片礼仪	144
一、名片的制作	145
二、名片的内容	145
三、交换名片的顺序	146
四、递送名片的礼节	146
五、接受他人名片的礼节	147
第六章 志愿者会展服务礼仪	149
第一节 迎送礼仪	150
一、接站礼仪	150
二、送别礼仪	151
三、接待礼仪	152
第二节 会展服务礼仪	158
一、会议服务礼仪	158
二、展览服务礼仪	163
第七章 志愿者通讯礼仪	168
第一节 电话礼仪	168
一、打电话的礼仪	169
二、接听电话的礼仪	172
第二节 手机礼仪	175

一、避免噪音	175
二、尊重隐私	176
三、注意场合	176
四、保证畅通	177
五、短信礼仪	178
六、常规放置	179
第三节 网络礼仪	180
一、收发电子邮件的礼仪	181
二、实时网络帮助服务的礼仪	183
第八章 残障人士服务礼仪	186
第一节 肢体障碍者服务礼仪	187
一、认识肢体障碍者	187
二、肢体障碍者的服务礼仪	187
第二节 视觉障碍者服务礼仪	191
一、认识视觉障碍者	191
二、视觉障碍者的服务礼仪	192
第三节 听力障碍者服务礼仪	201
一、认识听力障碍者	201
二、听力障碍者的服务礼仪	202
第四节 智力障碍者服务礼仪	203
一、认识智力障碍者	203
二、智力障碍者的服务礼仪	204
第九章 “空巢老人”服务礼仪	206
第一节 “空巢老人”的含义	206
一、什么是“空巢老人”	206
二、“空巢老人”形成的原因	207
三、“空巢老人”的特征	208
四、“空巢综合症”的防治	208
第二节 “空巢老人”的生活现状	209

一、经济收入普遍较低	209
二、日常生活自理困难	210
三、精神生活平淡、空虚	210
四、养老机构建设相对滞后	211
第三节 “空巢老人”的服务方式“	212
一、建立整套志愿者行动机制	212
二、多进行有效的宣传教育	213
三、进行多种形式的服务	213
四、建立“空巢老人”的数据库	214
五、开展六项“关爱行动”	214
第十章 志愿者涉外交往礼仪	222
第一节 涉外交往的基本原则	222
一、维护形象	222
二、不卑不亢	223
三、尊重隐私	223
四、入乡随俗	223
五、女士优先	223
六、热情有度	224
七、信守承诺	224
第二节 涉外称谓礼仪	224
一、称先生、夫人、女士、小姐	224
二、称阁下	225
三、称身份	225
四、称军衔	226
五、称同志	226
第三节 涉外见面的常用礼节	226
一、握手礼	226
二、鞠躬礼	227
三、拥抱礼	227

四、亲吻礼	227
五、吻手礼	228
六、合十礼	228
第四节 涉外禁忌	229
一、话题禁忌	229
二、手势禁忌	229
三、颜色禁忌	230
四、食品禁忌	232
五、花卉禁忌	232
六、数字禁忌	233
七、其他禁忌	233
第五节 世界主要国家的礼仪习俗	234
一、欧洲部分国家礼俗	234
二、亚洲部分国家礼俗	242
三、美洲部分国家礼俗	248
四、大洋洲、非洲部分国家礼俗	251

第一章 志愿者与志愿服务

第一节 志愿者

一、志愿者的内涵

“志愿者”(英语 Volunteers)是一个没有国界的名称,指的是在不为任何物质报酬的情况下,为改进社会而提供服务、贡献个人的时间及精神的人。在西方较为普遍的观点是:志愿者是职业之外的“不受私人利益或强制法律驱使的人们的努力”,其目的在于改进社会,提供福利。志愿者概念从20世纪80年代引入中国,并以1993年12月5日中国青年志愿者协会的成立为标志性事件。志愿者不仅进入了中国,还有了南北方两种叫法:北方称之为志愿者;南方



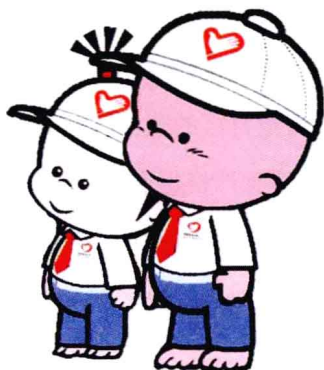


则叫义工。从法律层面上讲,由于我国尚未有一部全国统一的志愿服务立法,因此,对于志愿者也从来没有一个严谨、权威的概念。从目前我国部分省市颁布的志愿服务条例来看,志愿者概念表述较为明确和全面的是2004年3月5日颁布的《杭州市志愿服务条例》,该条例第三条第三款规定:“本条例所称志愿者是指在非营利组织登记或注册,为社会和他人提供志愿服务的个人。”

二、志愿者的类型

志愿者按不同的标准可分为不同的类型:①以是否登记来划分,可分为正式志愿者和非正式志愿者。正式志愿者,是指在机构中正式登记注册,并进行组织管理和有工作目标的志愿者。非正式志愿者,主要是指个人行为,较随意,通常是为社区、邻居、周围人提供志愿服务。②以服务内容来划分,可分为消防志愿者、抗震救灾志愿者、奥运志愿者、社区志愿者、环保志愿者等。

另外,随着互联网的发展,有不少人通过网络参与志愿行动,网络志愿者也成为一种新的类型。网络志愿者有狭义的和广义的,狭义的是指志愿者通过网络在线形式为他人提供信息、解答问题、分享快乐等,远程教育、博客就是很好的例子。广义的是指志愿者通过网络结识及组织活动,从虚拟归于现实的活动方式。现在网络志愿者主要是通过网站、QQ组织等。所有的网络志愿者都是网友自发组织的,是自下而上的民间组织,网络正建构着“人人志愿服务,共同奉献爱心”的理念。



三、志愿者的工作态度和责任

(一)对所属的志愿者组织

志愿者应尊重所属志愿者组织的服务模式，遵守机构工作指引及规则。因为包括志愿活动的组织者在内，人人都是志愿者，大家既是参与者又是组织者。因此，志愿者应对所属机构抱建设性的态度，多支持、多理解，积极主动地参与管理、策划和组织工作，虚心接纳批评及主动地反映有建设的意见，积极参与工作交流、研讨及训练等活动，并客观地作检讨及反省。

(二)对服务工作

首先，志愿者在决定参与某项服务前，必须清楚了解服务的内容和要求，与自身的兴趣、爱好、能力等是否相符，对工作应有充分的心理准备和服务技能上的准备。其次，要有计划，不怕挫折，服务中要尽己所能，力求尽善尽美的同时还要有自我保护意识，做能力范围的事，不可轻率做出承诺。在服务过程中，不能利用志愿服务之便，开展促销、营销、传播不良言论等有违志愿者精神的任何活动，不能以志愿服务收取服务费用。

(三)对服务对象

首先，要有开放、积极、乐观的心态。志愿者的服务对象大多数是弱势群体，志愿者必须有健康、乐观、积极的心态，才能给服



务人群带来向上的改变。其次,要有换位思考意识。应尽量了解服务对象,明白其真正需要,设身处地为服务对象着想,在提供服务时,应尊重服务对象的意见,不应当把自己的想法强加给别人。第三,要重承诺,为服务人群的部分信息严格保密,尊重服务对象的隐私权,不应随意公开服务对象的情况或资料。最后,要平等互爱。要以平常心对待志愿者行动,不应有“施予”的心理和“救世主”的态度。

四、志愿者礼仪素质

(一)有利于志愿者塑造良好的服务形象

当今社会,形象就是价值,谁拥有良好形象,谁就能立于不败之地。志愿者,是爱心传递的火炬手,是先进文明的传播者,是和谐风尚的宣传大使,更是慈善互助的实践者。志愿者的个人形象不仅代表个人,他的一言一行都代表着志愿者的公众形象以及志愿者组织机构的总体水准。在2008年奥运会期间,就有媒体指出:“奥运会已是一个国家的政治,志愿者已是一个民族的面孔。”“志愿者的形象就是中国人的形象,志愿者的素质就是中国人的素质,志愿者的精神风貌就是中国人的精神风貌。”由此可见,中国志愿者透过2008年的奥运会唱响时代精神之歌,志愿者的形象也成为一张通行于天下的名片。得体的微笑、文明的语言、适当的肢体语言,都应该成为志愿者们最自然的标志。一个衣着得体、举止优雅、办事干练、待人亲切有礼又性情稳重的志愿者,能让人产生信任感,提升组织活动的品位。所以,志愿者



应格外注重自己的仪表风度,因为,每个志愿者都是社会或城市的形象大使。

(二)有利于志愿者培养良好的服务操守

志愿者本身就意味着奉献。志愿者更多承担的是后台的角色,他们工作任务繁杂,工作内容较为单调乏味,更多的时候扮演的是无名英雄,而且有的时候还不被人理解,这就要求志愿者本人一定要有一种使命感和责任心,这是志愿者各项素质和技能的前提。只有具备了这样的奉献精神和参与意识,才能在任何时候都表现出任劳任怨的全局意识和团队精神,才能真正做到“诚于中而行于外,慧于心而秀于言”,把内在的道德品质和外在的礼仪形式有机地统一起来,成为真正名副其实的代表城市形象的志愿者。