

# 应急志愿者 培训手册

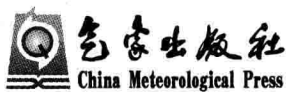
曹文 主编



防灾减灾，志愿者在行动

# 应急志愿者培训手册

曹 文 主编



## 图书在版编目(CIP)数据

应急志愿者培训手册/曹文主编. —北京:气象出版社, 2013. 11  
ISBN 978-7-5029-5841-1

I. ①应… II. ①曹… III. ①志愿-社会服务-中国-手册  
IV. ①D669. 3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 258547 号

## 应急志愿者培训手册

曹 文 主 编

---

出版发行: 气象出版社

地 址: 北京市海淀区中关村南大街 46 号

总 编 室: 010-68407112

网 址: <http://www.cmp.cma.gov.cn>

责任编辑: 张盼娟

封面设计: 燕 彤

印 刷: 北京京科印刷有限公司

开 本: 850 mm×1168 mm 1/32

字 数: 182 千字

版 次: 2013 年 11 月第 1 版

定 价: 20.00 元

邮 政 编 码: 100081

发 行 部: 010-68406961, 68407948

E-mail: [qxcbs@cma.gov.cn](mailto:qxcbs@cma.gov.cn)

终 审: 章澄昌

责任技编: 吴庭芳

印 张: 7

印 次: 2013 年 11 月第 1 次印刷

---

本书如存在文字不清、漏印以及缺页、倒页、脱页等, 请与本社发行部联系调换。

## 序

中国是一个幅员辽阔、地大物博的国家，也是自然灾害多发的国家。随着城市化、工业化的快速发展，各种自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件频繁发生，对人们的生命财产、生态环境、社会秩序造成了严重的危害和威胁。当前，我国的综合应急救援力量，相对于西方发达国家，还比较薄弱，难以满足多发、频发的突发事件需求。在严峻的公共安全形势面前，政府需要动员社会各种力量，调度各项公共资源，才能最大限度地减少和避免人们生命财产损失。

应急志愿者队伍是政府应对突发事件的一个重要补充力量，是防灾救灾的生力军。在称为“中国志愿者元年”的2008年，从各地涌向四川的志愿者们给“汶川地震”救灾活动提供了极大的帮助，很多志愿者们更是在救灾的黄金72小时之内迅速赶到灾区，帮助部队进行救援、治疗等，谱写了很多感人的故事篇章。2008年以后，中国的志愿者队伍更加庞大、志愿者活动更加丰富，“一方有难、八方支援”的志愿精神广为流传。

应急志愿者平时需要协助企业、社区、街道、学校开展灾情、民情的搜集和报送，进行防灾应急、自救互救、应急避险、疏散安置等知识和技能的普及工作，发生突发事件时，需要组织和动员社会力量，及时、有效地采取措施，协助政府维护现场秩序、疏散群众、发放物资、抢险救援。要成为一名合格的应急志愿者，仅凭一腔热血是远远不够的，应急志愿者还需要具备丰富的应急知识和技能、良好的心理素质、足够的勇气和充沛的体力，否则，就无法胜任应急志愿者的工作，



不但不能救助别人,反而会成为被救助的对象。所以,只有平时加强应急志愿者的培训演练,战时才能“招之即来,来之能战”。

本书紧扣应急志愿者的主题,介绍了国内外志愿服务发展历程,我国志愿者招募和管理体系,应急志愿者应具备的素质和技能、危机沟通技巧、危机心理干预、心肺复苏术、创伤急救技术等应急救援救助知识和技能。希望大家通过本书,对应急志愿者的工作、任务、能力等方面都有一个大概的了解,有针对性地开展防灾应急、自救互救的知识学习和技能培训,提高突发事件应急处置的综合能力。

灾难是一本教科书,磨难更是一种力量,灾难无情人有情,防灾应急工作使命光荣,意义重大,志愿服务事业无上崇高,希望我们应急志愿者大力弘扬“万众一心、众志成城,不畏艰险、百折不挠,以人为本、尊重科学”的伟大抗震救灾精神,广泛传播“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神,加强学习和训练,提升技能,磨炼意志,不断增强防灾减灾和应急志愿服务的能力;不断推进防灾减灾志愿服务体系建设,为确保一方平安,贡献智慧和力量!

# 目 录

## 序

<b>第一章 志愿者简介</b> .....	( 1 )
第一节 志愿者的涵义 .....	( 1 )
第二节 志愿服务的涵义 .....	( 2 )
第三节 为什么要做志愿者 .....	( 4 )
第四节 志愿精神 .....	( 4 )
第五节 志愿者的作用 .....	( 6 )
第六节 北京奥运会志愿者 .....	( 7 )
第七节 国际志愿者服务 .....	( 11 )
第八节 国外志愿服务借鉴——以英国为例 .....	( 17 )
<b>第二章 中国青年志愿者</b> .....	( 20 )
第一节 中国青年志愿者简介 .....	( 20 )
第二节 中国青年志愿服务发展历程 .....	( 21 )
第三节 中国青年志愿服务领域 .....	( 25 )
第四节 中国青年志愿服务的基本特征 .....	( 29 )
第五节 中国青年志愿者招募 .....	( 33 )
第六节 中国青年志愿者管理 .....	( 37 )
第七节 中国青年志愿服务的社会影响 .....	( 42 )



<b>第三章 应急志愿者</b> .....	( 44 )
第一节 应急志愿者简介 .....	( 44 )
第二节 应急志愿服务 .....	( 48 )
第三节 应急志愿者应满足的基本要求 .....	( 49 )
第四节 应急志愿者队伍 .....	( 56 )
第五节 “5·12”汶川地震中的应急志愿者 .....	( 59 )
第六节 国内外应急志愿者队伍介绍 .....	( 62 )
<b>第四章 现场应急救援技术</b> .....	( 65 )
第一节 现场救援主要内容 .....	( 65 )
第二节 搜索技术 .....	( 68 )
第三节 营救技术 .....	( 69 )
第四节 绳结技术 .....	( 72 )
第五节 疏散安置 .....	( 75 )
<b>第五章 应急志愿者的心理危机干预技术</b> .....	( 77 )
第一节 应急心理危机干预概述 .....	( 77 )
第二节 应急心理危机干预原则 .....	( 82 )
第三节 心理危机干预的内容 .....	( 86 )
第四节 应急志愿者心理调适 .....	( 94 )
<b>第六章 心肺复苏及创伤急救技术</b> .....	( 96 )
第一节 急救现场处理 .....	( 96 )
第二节 心肺复苏术 .....	( 98 )
第三节 创伤急救基本技术 .....	( 103 )
第四节 海姆利克急救法 .....	( 112 )

<b>第七章 常见事故的紧急救助</b> .....	(114)
第一节 溺水 .....	(114)
第二节 中毒 .....	(115)
第三节 触电 .....	(119)
<b>第八章 突发急症的紧急救助</b> .....	(123)
第一节 中暑 .....	(123)
第二节 休克 .....	(124)
第三节 窒息 .....	(125)
第四节 糖尿病 .....	(126)
第五节 猝死 .....	(129)
第六节 癫痫 .....	(130)
<b>第九章 突发事故的紧急救助</b> .....	(131)
第一节 突发火灾 .....	(132)
第二节 地震 .....	(134)
第三节 突发水灾 .....	(137)
第四节 被困电梯 .....	(138)
<b>第十章 大型活动突发危险的紧急救助</b> .....	(139)
第一节 成人观众走散请求寻人 .....	(139)
第二节 发现可疑物品 .....	(140)
第三节 遇到恶劣天气 .....	(141)
第四节 高峰期间入场与退场观众数量巨大 .....	(141)
第五节 观众突发伤病事件 .....	(142)
第六节 观众发生口角或肢体冲突 .....	(142)
第七节 踩踏事故 .....	(143)

第八节	化学恐怖伤害 .....	(143)
<b>第十一章</b>	<b>应急训练 .....</b>	<b>(145)</b>
第一节	应急训练分类 .....	(145)
第二节	体能训练 .....	(146)
第三节	团队训练 .....	(152)
第四节	心理训练 .....	(157)
<b>第十二章</b>	<b>突发事件应急演练指南 .....</b>	<b>(162)</b>
第一节	名词解释 .....	(162)
第二节	应急演练概况 .....	(164)
第三节	应急演练组织机构 .....	(166)
第四节	应急演练准备 .....	(168)
第五节	应急演练实施 .....	(173)
第六节	应急演练评估与总结 .....	(175)
<b>第十三章</b>	<b>中国应急志愿服务展望 .....</b>	<b>(178)</b>
第一节	应急志愿者队伍目前存在的问题 .....	(179)
第二节	政府在应急志愿者队伍建设中的作用 .....	(181)
<b>附录一</b>	<b>中国注册志愿者管理办法 .....</b>	<b>(189)</b>
<b>附录二</b>	<b>中华人民共和国突发事件应对法 .....</b>	<b>(195)</b>
<b>附录三</b>	<b>应急演练方案示例 .....</b>	<b>(210)</b>
<b>参考文献</b>	<b>.....</b>	<b>(212)</b>

## 第一章 志愿者简介

1985年,第四十届联合国大会(以下简称联大)通过决议,从1986年起,每年的12月5日为“国际促进经济和社会发展志愿人员日”(International Volunteer Day for Social and Economic Development, IVD,简称“国际志愿人员日”)。如今已有100多个国家在这一天集中开展志愿服务活动,国际志愿人员日作为国际志愿服务活动的标志已经深入人心。1997年11月20日,第五十二届联大通过了包括中国在内的123个国家提交的52/17号提案,决定把2001年确定为国际志愿者年。正是多年来“国际志愿人员日”活动的成功开展为国际志愿者年的确定奠定了基础。国际志愿人员日的被欢迎和肯定激发了国际社会确定国际志愿者年的思想:用足足一年的时间,而不是更短的时间来促进志愿服务,使活动超越各国政府和联合国的范围,影响到社会的各个方面,使之成为世界各国的共识。

### 第一节 志愿者的涵义

志愿工作者又名义务工作者、义工或志工,是指一种助人、具组织性及基于社会公益责任的参与行为。志愿者的英文“volunteer”,来源拉丁文 valere 或 velle,意思是希望、决心或渴望。

关于志愿者的概念,联合国将其定义为“不以利益、金钱、扬名为目的,而是为了近邻乃至世界进行贡献活动者”,指的是在不为任何



物质和精神报酬的情况下,能够主动承担社会责任而奉献个人的时间及精力的人。

在西方发达国家,志愿者的定义是:指不受个人利益的驱使和法律强制,基于某种道义、信念、良知、同情心和责任感,为促进社会进步而提供服务,贡献个人的时间、才能及精神从事社会公益事业的人或人群。

在中国,志愿者是这样定义的:指不以物质报酬为目的,利用自己的时间、技能等资源,自愿为社会和他人提供服务和帮助的人。

总的来说,志愿者是自愿贡献个人时间和精力,在不计物质报酬的前提下为推动人类发展、社会进步和社会福利事业而提供服务的人员。他们有以下共同特征。

- (1) 自愿行为。
- (2) 不图物质报酬。
- (3) 服务社会公益。
- (4) 奉献自己的力所能及。
- (5) 非本职工作范围。

## 第二节 志愿服务的涵义

关于志愿服务(volunteer service)的概念,是指志愿者组织、服务社会公众生产、生活和促进社会发展进步的行为。

志愿服务起源于19世纪初西方国家宗教性的慈善服务,志愿活动在世界上已经存在和发展了100多年。据北京大学志愿服务和福利研究中心(2002年7月16日正式成立,该中心是我国第一家专门从事志愿服务和福利研究与培训的机构)丁元竹主任介绍,中国最早的志愿者来自联合国志愿人员组织,1979年,第一批联合国志愿者来到中国偏远地区,从事环境、卫生、计算机、语言等领域的服务。20世纪80年代中期,民政部号召推进社区志愿服务,天津和平区新兴

街就是早期开展社区服务的典范。90年代初,中国青年志愿者协会成立。

近年来,志愿服务越来越成为一种国际潮流。西方有学者专门指出,“如果说人类发展前500年是技术革命带动全球的经济的发展,那么今天人类正处于一个十字路口,面临的问题越来越多。后500年社会学、社会服务将成为地球上生存的重点,人类也将开始重新调整自己。”

总的来说,志愿服务是任何人自愿贡献时间和精力,在不为物质报酬的前提下为推动人类发展、社会进步和社会福利事业而提供的服务。简单而言,志愿服务有以下三种类型。

(1)第一种是助人的美德及福利活动,指志愿者没有收取任何报酬,并以自由意志奉献自己从事福利、心理健康及社区发展等方面的工作。

(2)第二种是具组织性的利他行为,指以帮助他人或对环境有益的活动,并能在各个领域直接帮助他人。

(3)第三种是基于社会公益的参与行为,指回应社会责任及态度的一种行为,并不求回报。

有些人片面地认为从事志愿服务是慈善为怀、乐善好施的表现,把志愿服务看成一种单方面的施予;认为志愿工作只是为了减轻专职人员的工作负担,把志愿者当作“廉价劳动力”;认为只有那些不愁衣食及有大量空余时间的人,才有资格或才会参加志愿工作。其实,每个人都有参与社会事务的权利和促进社会进步的能力,同样,每个人都有促进社会繁荣进步的义务及责任。参与志愿工作是表达这种“权利”及“义务”的积极和有效的形式。在服务他人、服务社会的同时,自身得到提高、完善和发展,精神和心灵得到满足。因此,参与志愿工作既是“助人”,亦是“自助”;既是“乐人”,同时也“乐己”。参与志愿工作,既是在帮助他人、服务社会,同时也是在传递爱心和传播文明。志愿服务个人化、人性化的特征,可以有效地拉近人与人之间



的心灵距离,减少疏远感,对缓解社会矛盾、促进社会稳定有一定的积极作用。

### 第三节 为什么要做志愿者

志愿者参与志愿服务活动的动机可以分为三类。

(1)自我取向,参与者着重个人学习与成长,获取个人内在的满足感,依个人感受来决定是否参与志愿者服务活动。

(2)人际取向,参与者着重他人和团体的影响,他们的目的是结交朋友,获得他人的肯定。

(3)情境取向,他们参与是为了回应社会责任,并获得社会的认可。

帮助别人是一种无形的快乐,当别人得到快乐时,自己也是快乐的。志愿者活动给志愿者们提供了更多接触社会的机会,让境遇相同的人产生了归属感和安全感。定期参加志愿者活动,和其他志愿者在一起,为一个共同的目标而努力,共同克服困难,取得成功,可以产生快乐,而这种快乐,是可以感染到所有人的。

如今做志愿者,被认为是有爱心、有社会责任感、能够接受并推动先进社会文化发展的人,被大多数人赞许和崇尚又容易产生内心的满足感,而从事志愿活动符合主流社会的道德评价和自我道德评价,社会的认同又肯定和增加了自我认同感。因此,从事志愿服务有利于实现自我价值。

### 第四节 志愿精神

志愿精神是一种利他主义和慈善主义的精神,指的是个人或团体,依其自由意志与兴趣,本着协助他人改善社会的宗旨,不求私利与报酬的社会理念。

前联合国秘书长科菲·安南在“2001 国际志愿者年”启动仪式上的讲话中指出：“志愿精神的核心是服务、团结的理想和共同使这个世界变得更加美好的信念。从这个意义上说，志愿精神是联合国精神的最终体现。”这句话指出了志愿精神的本质，表达了人们对志愿服务的由衷赞美。志愿精神概括起来有 4 点：奉献、友爱、互助和进步。

### 1. 奉献

“奉献”原指恭敬地交付、呈献，即不求回报的付出。奉献精神是高尚的，是志愿服务精神的精髓。志愿者在不计报酬、不求名利、不要特权的情况下参与推动人类发展、促进社会进步的活动，这些都体现着高尚的奉献精神。1938 年，白求恩大夫放弃优越的物质条件，不远万里从加拿大来到中国，为八路军提供医疗救治服务，帮助创办了军区卫生学校，亲自编写各种教材并讲课。1939 年秋，他在抢救伤员时不幸感染病毒牺牲。白求恩大夫将自己的生命奉献给了中国，这种国际主义精神也是奉献精神的重要体现。

### 2. 友爱

志愿服务精神提倡志愿者欣赏他人、与人为善、有爱无碍、平等尊重，这便是友爱精神。志愿者之爱跨越了国界、职业和贫富差距，是没有文化差异、没有民族之分、不论高低贵贱的平等之爱，它让社会充满阳光般的温暖。如无国界医生，他们不分种族、政治及宗教信仰，为受天灾、人祸及战火影响的受害者提供人道援助，他们奉献的是超国界之爱。1999 年 10 月 15 日，无国界医生组织因“一直坚持使灾难受害者享有获得迅速而有效的专业援助的权利”而获得当年的诺贝尔和平奖。

### 3. 互助

志愿服务包含着深刻的互助精神，它提倡“互相帮助、助人自助”。志愿者凭借自己的双手、智慧、知识、爱心开展各种志愿服务活动，帮助那些处于困难和危机中的人们。志愿服务者以“互助”精神



唤醒了许多人内心的仁爱和慈善,使他们付出所余,持之以恒地真心奉献。“助人自助”帮助人们走出困境,自强自立,重返生活舞台。受助者获得生活的能力后,也会投入到关心他人、帮助他人、为社会做贡献的志愿活动中,这些志愿活动都涵盖着深刻的“互助”精神。

#### 4. 进步

进步精神是志愿服务精神的重要组成部分,志愿者通过参与志愿服务,使自己的能力和能力得到提高,同时促进了社会的进步。在志愿活动中无处不体现着“进步”的精神,这一精神使人们甘心付出、追求社会和谐。

## 第五节 志愿者的作用

### 1. 对社会而言

(1)传递爱心,传播文明。志愿者在把关怀带给社会的同时,也传递了爱心,传播了文明,这种“爱心”和“文明”从一个人身上传到另一个人身上,最终会汇聚成一股强大的社会暖流。

(2)有助于建立和谐社会。志愿工作,提供了社交和互相帮助的机会,加强了人与人之间的交往及关怀,减低彼此间的疏远感,促进社会和谐。

(3)促进社会进步。社会的进步需要全社会的共同参与和努力。志愿工作正是鼓励越来越多的人参与到服务社会的行列中来,对促进社会进步有一定的积极作用。

### 2. 对志愿者个人而言

(1)奉献社会。志愿者通过参与志愿工作,有机会为社会出力,尽一份公民的责任和义务。

(2)丰富生活体验。志愿者利用闲余时间,参与一些有意义的工作和活动,既可扩大自己的生活圈子,更可亲身体会社会的人和事,

加深对社会的认识,这对志愿者自身的成长和提高是十分有益的。

(3)提供学习的机会。志愿者在参与志愿工作过程中,除了可以帮助他人以外,更可培养自己的组织及领导能力。学习新知识、增强自信心及学会与人相处等。

### 3. 对服务对象而言

(1)接受个人化服务。志愿者服务,提供大量的人力资源的同时,更能发挥服务的人性化、个人化及全面化的功能,从而令服务对象受益。

(2)被帮助融入社会,增强归属感。通过志愿者服务,能有效地帮助服务对象扩大社交圈子,增强他们对人、对社会的信心,同时,志愿者以亲切的关怀和鼓励,帮助服务对象减轻接受服务时的自卑感和疏远感,从而使其建立自尊心和自信心。

## 第六节 北京奥运会志愿者

重大赛事中,不但运动员们备受瞩目,志愿者的表现和行为也是很受关注的。国际性、省级的赛事,一般都需要很多的志愿者担起引导、清洁、礼仪等服务任务,志愿者良好的表现和礼貌的姿态,都会给人留下深刻的印象。本节以北京奥运会为例,简要介绍赛事中的志愿者招募等流程及志愿者风采。

2008年8月8日,万众瞩目的北京奥运会召开。在奥运会顺利进行的过程中,中国的志愿者们给世界人民留下了深刻的印象(志愿者标志见图1-1)。据统计,在北京奥运会、残奥会期间,共有10万赛会志愿者直接为赛会提供服务,40万城市志愿者在城市



图1-1 2008年北京奥运会志愿者标志



和场馆周边提供信息咨询、语言翻译、应急救助等服务,100万社会志愿者在北京市社区乡镇开展志愿服务。

### 1. 志愿者招募

赛会志愿者报名从2006年8月起开始,至2008年3月底结束。主要在北京地区招募,以北京高校学生为主要来源。同时,面向全国各省(区、市)居民、港澳同胞、台湾同胞、海外华人华侨和留学生、外国人招募一定数量的赛会志愿者。

### 2. 志愿者的任务

通过开展宣传发动、招募选拔、教育培训、公益实践、激励表彰等一系列工作,建设一支数量充足、训练有素的志愿者队伍,奥运会期间为奥林匹克大家庭成员、媒体记者、观众和其他相关人员,提供优质的志愿服务。

赛会志愿者服务岗位主要涉及礼宾接待、语言翻译、交通运输、安全保卫、医疗卫生、观众指引、物品分发、沟通联络、竞赛组织支持、场馆运行支持、新闻运行支持、文化活动组织支持等领域。

奥组委将参照奥运会通行惯例和标准,结合举办城市实际设置奥运会赛会志愿者工作岗位。

### 3. 奥运会赛会志愿者的构成

志愿者按照岗位需求情况分为专业志愿者和非专业志愿者两类,主要由以下几类人群构成。

(1)大学生志愿者。北京奥组委面向在京各高校(含民办高校)招募志愿者(含在京港澳台大学生)。各高校经授权,按照奥组委确定的资格条件,分阶段招募志愿者并建立相应的培训、组织、管理体系,以学校为单位接受奥组委分配的任务。

(2)中学生志愿者。北京奥组委面向北京部分职高、中专、普通中学招募志愿者。相关学校经授权,按照奥组委确定的资格条件在校内招募志愿者。