

中国志愿服务联合会文件

中志联发〔2017〕4号

关于印发《中国志愿服务培训工作“十三五”时期发展规划（2016-2020）》的通知

各会员、分支机构：

《中国志愿服务培训工作“十三五”时期发展规划》（简称《规划》）编制工作于2016年2月启动，历经调研、编制、评审，并已按照《中国志愿服务联合会章程》规定审议通过。现将《规划》印发。

中国志愿服务联合会

2017年3月1日

中国志愿服务培训“十三五”时期 发展规划（2016-2020）

为了深入贯彻落实中央深改组《关于支持和发展志愿服务组织的意见》以及中央文明委《加强志愿服务制度化发展的意见》精神，围绕创新志愿服务人才培养机制，以能力建设为基础，扶持发展志愿服务组织，带动全社会志愿服务常态化发展，依据《中华人民共和国慈善法》关于志愿服务培训的相关规定，制定本规划。

本规划以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，紧紧围绕“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，坚持创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，落实《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》关于志愿服务工作的要求，对“十三五”时期中国志愿服务联合会各会员单位的志愿服务培训工作进行总体设计和部署。

第一章 志愿服务培训与事业发展

一、志愿服务培训的意义与发展现状

志愿服务是现代社会文明进步的重要标志，是加强精神文明建设、培育和践行社会主义核心价值观的重要内容。伴随中国志愿服务事业的发展进程，顺应我国社会发展和社会治理进入精细化、科学化、规范化制度建设阶段的要求，志愿服务在提高社会文明程度、优化公共服务供给、提升社会治理水平、促进社会和谐等方面发挥着重要作用。

作为志愿服务工作的关键环节，志愿服务培训是弘扬社会主义核心价值观、传播志愿服务理念的有效举措，是推进志愿服务制度化的现实要求，是提升志愿服务组织和志愿者能力的基础工程。深入开展志愿服务培训是推动志愿服务事业不断发展的重要途径和关键动力。同时，志愿服务事业的发展为志愿服务培训提供了支撑保障，有力推动了志愿服务培训的创新和探索。

当前，志愿服务培训取得了一定成绩，对志愿服务事业发展起到了重要的促进作用。然而面对日益增长的志愿服务培训需求，当前的培训水平成为制约发展的瓶颈，表现在：全国范围内志愿服务培训工作尚未形成统一的规划；未建成统一的培训教材体系和培训大纲；培训师资队伍数量欠缺、能力不足，学科专业分散；常态化培训的组织管理较弱；培

训方法单一、实践和体验不够；培训工作不平衡，部分地区培训力量薄弱。因此，全面加强志愿服务培训工作成为支持和发展志愿服务组织、推进志愿服务制度化的一项紧迫任务。组织好、计划好、发展好志愿服务培训工作，对于提升全国志愿服务事业发展水平具有战略意义。

二、“十三五”时期志愿服务培训的发展目标

“十三五”时期，志愿服务事业将呈现蓬勃发展的态势，志愿服务培训的任务更加艰巨、目标更加长远。各地区志愿服务联合会（协会）要立足志愿服务事业的长远发展，紧紧围绕新时期志愿服务发展新形势，提升新认识、形成新共识。在搭建中国特色志愿服务整体框架的基础上，重点在支持和发展志愿服务组织、加强志愿服务制度化、完善志愿服务人才培养体系方面有所突破。

——构建培训格局。发挥地区先发优势与培训特色，搭建相互学习、相互交流、理论探讨的平台，构建布局合理、运转顺畅、高效联动、分级分类的志愿服务培训格局。

——健全培训机制。全面规范志愿服务培训工作的管理运行，不断健全完善需求调研、计划编制、激励评估、配套保障等环节，建立科学、高效的志愿服务培训工作机制。

——提升素质能力。不断壮大形成专兼结合、常态维护、层次分明的志愿服务人才队伍，提升志愿服务队伍的综合素质和专业水平，构建“社工+志愿者”联动机制，推动志愿服务事业发展，为社会治理贡献力量。

第二章 志愿服务培训的指导思想、基本原则和主要任务

一、指导思想

以志愿服务事业发展为出发点，以队伍建设为核心，全面筹划彰显时代特征、满足社会需求、符合人才培养规律的中国志愿服务培训体系。

二、基本原则

按照志愿服务培训工作“统筹规划，分级分类，按需培训，注重实效”的总方针，基本原则如下：

——培训与事业发展相协调原则。志愿服务培训工作的内容和方法要把握社会需求以及志愿服务事业发展现状，关注志愿者和志愿服务组织特点，有效推动志愿服务组织和志愿者能力提升，促进志愿服务事业协调发展。

——培训与人才培养相结合原则。高度重视志愿服务培训在人才培养上的重要作用，倡导“不培训不上岗、培训不合格不上岗”原则，着力培养一批长期参与服务、熟练掌握志愿服务基本要求和服务技能的志愿者骨干，着力培养一批具有社会使命感、掌握现代管理知识、拥有丰富管理经验的志愿服务组织管理人才，从而不断优化志愿者队伍结构，提升服务社会、参与治理的能力和水平。

——总体规划与地方特色相结合原则。在全国层面加强

培训体系、队伍建设、基地建设、教材建设和培训标准等方面的统一规划；尊重地方和基层的特点，有针对性地开展培训，构建布局合理、运转顺畅、高效联动的志愿服务培训工作机制。

——知识传授与专业技能提升相结合原则。培训内容既要传递志愿文化、精神、理念和通用知识，提升志愿者的认知能力；也要注重知识与技能的结合，加强实践方法、服务体验的传授和分享。

——遵循规律与方法创新相结合原则。遵循志愿服务发展一般规律的前提下，针对志愿服务内容、对象，开展有特色的志愿服务培训；注重把握时代特点和实践中的新问题，坚持创新培训方法，不断优化培训效果。

——人才培养与理论研究相结合的原则。要立足志愿服务长远发展，通过志愿服务培训实践，探索出志愿服务规律、人才发展规律和能力提升规律，不断研究和解决志愿服务发展过程中的新情况、新问题，总结推广新经验，为志愿服务理论研究提供实证支撑。加强理论研究对于培训工作的指导，支持理论研究成果转化为培训内容。

三、主要任务

1. 培训对象覆盖全面。建立针对志愿者和志愿服务组织的培训体系。通过各级各类培训，有计划推进注册志愿者及志愿服务组织的培训逐步达到全面覆盖。至2017年，培训覆盖率不低于20%，2018年不低于50%，2020年不低于80%，

逐步实现注册志愿者 100%覆盖率。

2. 分级分类开展培训。根据志愿者不同性质，将志愿服务培训对象分为志愿者、志愿者骨干、志愿服务组织管理者等三个层级，依据每个层级的胜任能力要求进行培训需求分析，以确定不同的培训内容。同时，根据志愿服务的一般规律，将志愿服务培训分为通用知识培训、专业技能培训和岗位培训等三个类别，根据不同类别设计不同的培训方案，构建分级分类的培训格局。

3. 完善优化培训内容。针对三类培训对象，分别设置培训内容。

志愿者：以志愿文化、志愿精神、志愿服务的专业知识和技能作为培训重点。志愿者骨干：以培养工作主动性、组织、协调、团队管理能力为重点。志愿服务组织管理者：以培养项目设计、分析研究能力、战略规划、变革管理及领导能力为重点。详细内容见附件。

4. 不断创新培训方法。依据科学的学习原理，以提升学习效果、促进知识转化与共享为目标，设计创新、多样的培训方法。充分利用信息技术的发展，开发网络课程。在优化传统的讲座式培训的基础上，积极探索案例教学、行动学习、情境模拟、经验交流等多样性培训方法。

5. 加快建设师资队伍。从高等院校、科研机构中选拔一批志愿服务培训专家，从志愿者骨干、志愿服务组织管理者、专业社会工作者中培养一批志愿服务培训师，建立志愿服务

培训师资源库，实现培训人才共享。

6. 加强教材体系建设。根据培训内容编制《志愿服务培训大纲》，形成志愿服务培训核心课程、主干课程、选修课程和实践课程等课程体系。编制《志愿者培训系列教材》，逐步完善志愿者培训教材体系。

7. 推动培训基地建设。依托高等院校、科研院所、大型企业施教机构以及专业社会服务机构，分期分批推动基地建设。并充实基地内专家、师资、教材、课程等建设，广泛开展志愿服务培训活动。在中国志愿服务联合会会员单位中打造、培育、推广志愿服务示范培训基地。

8. 提高信息化水平。志愿者培训要紧跟时代，依托现代信息技术，搭建全国网络培训平台。逐步实现远程教学与实体教学相结合的志愿培训模式。

第三章 志愿服务培训重点工作工程

一、志愿服务培训“进学校”工程

推动将志愿服务纳入各级党校、行政学院及其他干部院校的干部教育培训课程，提高党政干部对志愿服务的认识水平、支持力度和主动参与志愿服务的示范作用。将志愿服务纳入高等院校公共课、思想品德课和实践课的课程建设当中，并纳入实践学分管理，提高大学生参与志愿服务意识和能力。加强中小學生志愿服务教育，将志愿服务培训与思想道德教

育、公民意识教育和社会服务技能相结合。鼓励各类学校加强对志愿服务培训研究，将研究成果转化成为志愿服务精品课程。

二、志愿服务培训“进企业”工程

推动将志愿服务培训与践行企业社会责任相结合，提高企业志愿服务培训的覆盖率。重视通过商会、企业家协会等各类行业团体和社会团体开展志愿服务培训，宣传引导更多的企业带领员工加入志愿服务的行列。加强企业负责人的培训力度，带动企业重视志愿服务、参与志愿服务。

三、志愿服务培训“进社区”工程

推动志愿服务培训进市民学校、村民学校，通过群众喜闻乐见的培训形式，普及社区“邻里守望”志愿服务知识，加强对志愿者和广大群众的宣传引导，拓展志愿服务培训的覆盖面。结合创新社会治理和深化社会建设的要求，加强对社区自治组织、社会工作专业组织和志愿服务组织负责人的培训。通过“社工+志愿者”的协作机制，提高志愿服务能力。

四、志愿服务培训“进网络”工程

推动实现“互联网+志愿服务培训”模式，提高志愿服务培训效率，利用“志愿云”信息管理系统，实现志愿者多渠道在线即时培训、交流、评价。

五、志愿服务培训“三师”工程

根据资源、人才、项目合理配置的原则，着力培养志愿服务项目咨询师、项目策划师、项目督导师队伍。分别制定有针对性的培训体系，通过“三师”工程，加强志愿服务实施过程中的指导和服务，推动志愿服务项目化、制度化落地。

第四章 支持保障措施

一、强化组织保障机制

在中央文明办、民政部的指导下，加强对培训工作的组织领导，全国、省、地市、区县各级会员单位充分发挥联合、服务、促进、交流的作用，实现志愿服务工作统筹协调、资源共享，形成合力。

二、完善政策保障机制

适时出台志愿服务培训工作的实施细则，将志愿服务培训纳入各地组织部门人才工作规划、工作要点，以及精神文明和社会建设工作要点之中，通过督办的形式加强志愿服务培训的政策保障。

三、健全经费保障机制

积极争取财政资金对志愿服务培训工作的支持，培训经费要纳入各地区、各行业志愿服务联合会（协会）工作的总体预算。志愿者使用单位要保障志愿服务培训的经费投入，给予必要的资源支持。积极引导社会资金及基金会参与志愿服务培训。

四、建立培训效果评价机制

建立一套涵盖培训项目设计、培训实施标准、培训效果评价及信息反馈的评估标准体系，科学合理地评估培训效果。考核培训方法的标准包括：培训方法的多样性程度、完善的培训规划、培训满意度。

附：

志愿服务培训的内容与方式

一、志愿者培训

1. 定位：在各类志愿服务活动中的具体服务提供者。

2. 培训目标：培养出具有志愿服务精神，具备志愿服务的专业知识和技能，能够主动承担志愿服务所需的责任，能够解决志愿服务过程中所遇到的实际问题的合格志愿者。

3. 培训内容：设计出培训课程体系满足以下培训内容。主要分为四类：（1）通用能力：志愿文化、服务精神、沟通能力、团队合作能力、情绪控制与感知能力、学习能力等；（2）专业知识与技能：岗位知识、专业知识、服务相关信息、专业操作技巧等；（3）态度：责任心、服务热情、耐心和毅力、团队意识、奉献精神；（4）行为伦理与道德：利他意识、服务导向、现代法治理念、法律法规、志愿者行为规范。

4. 培训方式：采用多种方式相结合的培训技术。具体包括：网络讲座、行为手册阅读、师带徒、行动学习式在岗培训、案例教学、户外训练等。

二、志愿者骨干培训

1. 定位：在各类志愿服务活动中，具有一定的服务经验，能够独立承担志愿服务项目的优秀志愿者。

2. 培训目标：培养出能够独立承担志愿服务项目，具备一定的管理能力，能够根据志愿服务项目需求进行组织、协调等管理行为；并能够较好完成团队建设工作的骨干人才。

3. 培训内容：设计出培训课程体系满足以下培训内容。主要分为四类：（1）通用能力：沟通能力、协调能力、组织能力、应变能力；（2）专业知识与技能：岗位知识、专业知识、关键思维能力、团队建设知识、信息技术应用能力；（3）态度：工作主动性、规则意识、奉献精神、团队意识；（4）行为伦理与道德：利他意识、服务导向、现代法治理念、法律法规、志愿者行为规范。

4. 培训方式：采用多种方式相结合的培训技术。具体包括：讲座、行动学习式在岗培训、案例教学、经验交流、情境模拟、小组讨论、心理剧等。

三、志愿服务组织管理者培训

1. 定位：负责志愿服务组织中日常事务的处理、志愿者队伍的管理以及组织目标规划设计，以保证组织的高效运行和可持续发展的志愿者。

2. 培训目标：培养出具有善于设计、管理、实施、评估、创新志愿服务项目，以及擅长对志愿服务组织开展规划、组织、协调、控制等管理行为的志愿服务组织管理人才。

3. 培训内容：设计出培训课程体系满足以下培训内容。主要分为四类：（1）通用能力：规划能力、组织协调能力、领导力、分析能力、评估能力、管控能力、应变能力；（2）专业技能：岗位知识、专业知识、相关政策理解能力、服务

相关知识信息掌握；（3）态度：责任心、事业心、变革精神、创新精神；（4）行为伦理与道德：利他意识、服务意识、志愿者行为规范、现代法治理念、法律法规。

4. 培训方式：采用多种方式相结合的培训技术。具体包括：网络讲座、行为手册阅读、师带徒、行动学习式在岗培训、案例教学等。

四、师资队伍培训

1. 定位：为志愿者授课、传授知识、技能和态度的培训师。

2. 培训目标：培养出具有较高的自身素质与知识水平，较强的培训技能与良好培训态度的培训师。

3. 培训内容：设计出培训课程体系满足以下培训内容。主要分为三类：（1）知识：教育培训知识、心理学知识、志愿者知识、行为组织学、计算机应用；（2）职业技能：调查与访谈、课程设计与开发、项目评估、组织开发、咨询与诊断、培训方法、演讲与表达、培训演练、评价与反馈；（3）心理态度：心理健康与心理调适、沟通方法、从业人员道德与法律。

4. 培训方式。采用多种方式相结合的培训技术。具体包括：讲座、行为手册阅读、角色扮演、情景模拟、行动学习式在岗培训、案例教学等。

报：刘淇同志、中央文明办、民政部

送：中国志愿服务联合会副会长，中国志愿服务基金会理事长

发：各会员、分支机构，中国志愿服务基金会

中国志愿服务联合会秘书部

2017年3月1日印发
