

青年志愿者之歌·十五运“青春合伙人”专题

“亚运微笑姐”吴怡：748名志愿者的“幕后指挥官”

中青报·中青网记者 王璐璐 刘释诚

“保持最真诚、最温暖的笑容，就是传递热情最好的方式。”2010年广州亚运会，18岁的吴怡作为颁奖礼仪志愿者，在开幕式引导亚奥理事会主席艾哈迈德亲王时，因被直播镜头捕捉到长达20多分钟的全程微笑走红网络，网友称她为“亚运微笑姐”。

15年过去，她再度投身重大赛事服务中。这次以十五运会和残特奥会广东外语外贸大学志愿者负责人的身份，带领748名“小海豚”志愿者参与其中。

从高中善举到亚运蜕变

16岁在广东实验中学读高中期间，她和双胞胎妹妹吴悦在校团委的指导下，牵头组织全校学生开展募捐活动，最终募集到近1万元善款。她们用这笔钱购置粮油等物资，带着同学们走进学校附近的街道，挨家挨户慰问孤寡老人。“那时候年纪小，觉得志愿服务就是做自己力所能及的事，帮需要帮助的人。”这份纯粹的想法，成了她日后深耕公益领域的初动力。

进入大学，吴怡迎来了志愿服务生涯的重要节点——成为2010年广州亚运会赛会志愿者，负责开幕式、首金颁奖以及篮球、羽毛球赛事等礼仪引导工作，站在国际赛事的舞台上，她对志愿服务的理解第一次被刷新：“志愿服务不只是完成任务，更是在展现城市形象，传递中国青年的风采。”

研究生阶段，吴怡没有停下做志愿服务的脚步。她主动扛起志愿者负责人的担子，发起“公益V30青年领袖联合培养计划”，通过公益项目落地，帮助更多年轻人树立志愿服务意识、掌握志愿服务能力。毕业后，进入高校成为青年工作者，她带领学生组建公益团队，把志愿行动延伸到国际交流、大型赛会、环境保护、助残帮扶、乡村振兴等领域，让志愿精神在校园里真正落地生根。

“我觉得广州志愿服务发展更加系统化、专业化和制度化。如今，志愿服务队覆盖各行各业、各个领域，参与者也涵盖不同年龄段，从‘小学生志愿者’到‘银龄志愿者’，只要愿意参与、愿意奉献，都能加入其中。志愿者也从过去以年轻人为主，转变为如今的全民可参与模式。”吴怡说，从高中到现在，虽然志愿服务的场景在变，形式在变，但核心始终没变。在不同的发展阶段，发挥青年人的专业力量，服务国家重大战略，配合区域发展需要，这是她这些年做志愿服务最大的感受，她也在其中成长。

748名“小海豚”炼成记

在十五运会和残特奥会期间，吴怡的身份更加多元：既是广东外语外贸大学团委老师、校多语言志愿服务中心党支部书记，也是学校志愿者工作负责人，还兼任十五运会水球、蹦床项目竞委会的志愿者主管。从志愿者遴选、培训，到赛时调度、岗位保障，每个环节都能看到她忙碌的身影。

去年11月，广东外语外贸大学就启动了十五运会志愿者筹备工作。招募通知发布后，全校2900多名学生报名，最终748人脱颖而出。



吴怡指导十五运会蹦床项目的“小海豚”上岗后合影留念。



受访者供图 十五运会开幕式前，吴怡指导“小海豚”志愿者上岗。

受访者供图

年龄段，从‘小学生志愿者’到‘银龄志愿者’，只要愿意参与、愿意奉献，都能加入其中。志愿者也从过去以年轻人为主，转变为如今的全民可参与模式。”吴怡说，从高中到现在，虽然志愿服务的场景在变，形式在变，但核心始终没变。在不同的发展阶段，发挥青年人的专业力量，服务国家重大战略，配合区域发展需要，这是她这些年做志愿服务最大的感受，她也在其中成长。

748名“小海豚”炼成记

在十五运会和残特奥会期间，吴怡的身份更加多元：既是广东外语外贸大学团委老师、校多语言志愿服务中心党支部书记，也是学校志愿者工作负责人，还兼任十五运会水球、蹦床项目竞委会的志愿者主管。从志愿者遴选、培训，到赛时调度、岗位保障，每个环节都能看到她忙碌的身影。

去年11月，广东外语外贸大学就启动了十五运会志愿者筹备工作。招募通知发布后，全校2900多名学生报名，最终748人脱颖而出。

“遴选标准很明确。”吴怡介绍，首先看志愿服务经历，尤其是国际和国家级重大比赛服务经历，“这类学生能更快适应赛会

节奏”；其次考察日常实践，比如是否参与过“三下乡”“百千万工程”等活动，“要看他们的志愿初心够不够坚定，愿不愿意全程投入”；笔试则重点考查他们对国家重大事件、粤港澳大湾区发展情况的了解和志愿者工作常识。经过笔试、面试层层筛选，再加上两个月专项培训，这支由本科生和硕士生组成的“精英队”最终成型，将分别在开幕式、水球赛事、蹦床赛事、抵离接待等岗位上开展服务。

为让志愿者以最佳状态上岗，吴怡带领团队设计了分阶段、分岗位的“赛前培育—赛中实践—赛后延伸”的全周期成长体系。今年5月，组织志愿者开展通识培训，涵盖志愿服务理论、岗位认知、礼仪基础、应急管理等9门课程。在完成执委会议培训任务的同时，还组织策划广东外语外贸大学志愿者的专项培训，包括新媒体宣传培训，依托重大赛事开展赛前实训等。暑假进入实战演练，组织志愿者深入十五运会赛场熟悉环境、应对突发事件。9月正式上岗前，再针对不同岗位进行精准专项培训。

吴怡对水球项目的志愿者培训格外“较真”。广东外语外贸大学是本次十五运会唯一为竞赛项目提供语言翻译服务的高校，参与翻译的志愿者均来自高级翻译学

院、英语语言文化学院和国际商务英语学院，且都通过了英语专业四级或八级，“不能依赖AI翻译，比赛时争分夺秒，必须迅速精准传达裁判意图。”吴怡说，志愿者必须像教练一样熟悉水球竞赛规则、专业术语和裁判手势。她提前让大家从官网查资料，编制了水球项目专业术语中英对照手册，确保翻译零误差。

蹦床项目最初按要求只安排30名观众服务志愿者，吴怡实地考察后发现完全不够。现场要引导座位、维护观赛秩序、组织文明观赛，而赛场观众席和中场通道范围大，30人根本覆盖不过来。她当即调整方案，安排90名志愿者负责观众服务，还提了个严格要求：“不能只熟悉自己的网格区，必须把整个场馆平面图刻在脑子里，每个场次对应的座位、最近的出口、洗手间、医疗点在哪，都得知道。”为帮大家记牢，团队把场馆信息、高频问题整理成小口诀和小册子，吴怡在演练时扮演观众随机提问，“比如‘去9号出口怎么走’‘在哪买周边’，确保每个人都能熟练应答。”

“748名志愿者不是零散的个体，而是

一个需要协同作战的团队，我的工作就是

“较真”。

吴怡对水球项目的志愿者培训格外“较真”。广东外语外贸大学是本次十五运会唯一为竞赛项目提供语言翻译服务的高校，参与翻译的志愿者均来自高级翻译学

院、英语语言文化学院和国际商务英语学院，且都通过了英语专业四级或八级，“不能依赖AI翻译，比赛时争分夺秒，必须迅速精准传达裁判意图。”吴怡说，志愿者必须像教练一样熟悉水球竞赛规则、专业术语和裁判手势。她提前让大家从官网查资料，编制了水球项目专业术语中英对照手册，确保翻译零误差。

蹦床项目最初按要求只安排30名观众服务志愿者，吴怡实地考察后发现完全不够。现场要引导座位、维护观赛秩序、组织文明观赛，而赛场观众席和中场通道范围大，30人根本覆盖不过来。她当即调整方案，安排90名志愿者负责观众服务，还提了个严格要求：“不能只熟悉自己的网格区，必须把整个场馆平面图刻在脑子里，每个场次对应的座位、最近的出口、洗手间、医疗点在哪，都得知道。”为帮大家记牢，团队把场馆信息、高频问题整理成小口诀和小册子，吴怡在演练时扮演观众随机提问，“比如‘去9号出口怎么走’‘在哪买周边’，确保每个人都能熟练应答。”

“748名志愿者不是零散的个体，而是

一个需要协同作战的团队，我的工作就是

“较真”。

吴怡对水球项目的志愿者培训格外“较真”。广东外语外贸大学是本次十五运会唯一为竞赛项目提供语言翻译服务的高校，参与翻译的志愿者均来自高级翻译学

这份对志愿者的重视，也滋养出了志愿者精神的鲜活模样。国际商务英语学院大四学生莫丰源累计服务时长近900小时。十五运会招募时，她正忙着毕业论文和求职，但还是第一时间报名，把志愿上岗排在最前面。在水球项目服务中，她不光要精准翻译外籍裁判的指令，还主动整理比赛术语，帮团队编出了水球裁判双语对照手册，把自己的专业，变成了服务的“硬支撑”。

“我们学校研支团连续四届接力服务全运会。”吴怡说，广东外语外贸大学研究生支教团的师生还在大四时，就跟着她筹备十五运会，遴选志愿者、完成各类培训。今年7月一毕业，他们继续前往新疆、贵州支教，把手里的志愿工作，交给了下一任研支团成员。一届接一届，像传递接力棒一样传递着志愿精神。

吴怡的双胞胎妹妹吴悦，也是一名亚运会志愿者，在今年的十五运会上，成了这份“温度”的传递者。吴悦在南方医科大学工作，这次和姐姐一起当起了十五运会志愿者培训讲师。吴悦讲全运会的历史、本届全运会的概况、志愿者岗位及职责要求，吴怡教礼仪细节，姐妹俩课后还会一起调整课程内容、沟通学生需求。“从小一起做志愿服务，现在能一起为全运会出力，特别踏实。”吴怡笑着说。

今年春节，吴怡带多语志愿者去哈尔滨冰雪服务冬奥会，特意准备了一包包小红绳编的中国结。“运动员休息时，我们递上中国结，顺便跟他们聊春节怎么过，讲广东的花市、早茶。”吴怡记得，当外国运动员拿着中国结说“太可爱了”，还主动问起大湾区的发展，那一刻，她忽然觉得，志愿者不只是做事，更是在搭一座桥，把中国的文化、湾区的活力传递出去。

这次十五运会，吴怡鼓励多语志愿者在各自的赛场上用镜头记录下上岗服务的一天，用不同的语种介绍广州的发展变化，并发布到网络平台上。“通过志愿者的第一视角，让更多国际友人看到广州这些年的发展变化，感受这座城市的青春活力与包围氛围，体会粤港澳大湾区的独特魅力。”

“我是长期投身一线的志愿者，凭借多年实践积累的经验和对公益事业的深度认知，希望将自身经验、资源平台传递给学生们，助力他们成为公益志愿服务的纽带，进而影响更多青年。我也期待他们体会到志愿服务的魅力，明确自身职责，推动志愿服务传承，为公益事业持续发展注入新生力量。”吴怡感慨，15年来，志愿服务早已成为她生活的一部分。她希望学生们不仅做好这次志愿服务，更能感知其中的善意、秉持真诚待人、坚守文化自信，以青年之力带着大湾区的公益热忱，在志愿者路上持续前行。

志愿精神中的湾区温度

“比起十五年前自己做志愿者时只盯着任务完成，如今的志愿服务工作，更懂得传递温度。”吴怡介绍，筹备十五运会期间，各高校在场馆里搭起“志愿者之家”，成了大家服务间隙歇脚、交流的“暖心小窝”。广东外语外贸大学准备了四大类21款物资，从解渴的矿泉水、提神的咖啡，到印着赛事Logo的徽章、透卡、积木相框，都体现出对志愿者的重视和关爱。团队还策划了16场互动活动，让大家在非赛时能一起做手工、聊心得，缓解压力。

“有些志愿者整个比赛期间都守在赛场负一楼的电梯口，直到服务结束都没机会进赛场看一眼比赛，却没有一个人抱怨。”提起这些细节，吴怡十分感动，“我们做这些保障，就是想让每个志愿者知道，他们的付出不会被忽略，每一份坚守都值得被珍惜。”

图片新闻



近日，团安徽省委联合中铁一局蚌埠公司、中铁一局七公司工会及团委开展“青卿有约 金秋悦会——蚌埠青年交流活动”。70名单身青年在轻松愉快氛围中打破隔阂、深化交流，实现成长。

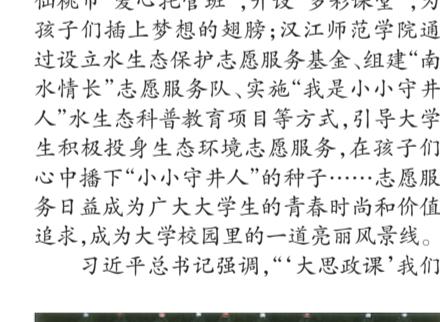
郝鹏/摄

共青论坛

如何上好志愿服务这堂“大思政课”

——“十个结合”：弹奏更为动听的青年志愿者之歌（一）

□ 徐本禹



2024年暑假，湖北第二师范学院“麦田守望者”志愿服务队的志愿者们带领仙桃市“爱心托管班”的孩子们深入田间地头，上了一堂别开生面的实践课。

中青报·中青网记者 王烨捷

仙桃市“爱心托管班”，开设“多彩课堂”，为孩子们插上梦想的翅膀；汉江师范学院通过设立生态环保志愿服务基金、组建“南水情长”志愿服务队、实施“我是小小守井人”水生态科普教育项目等方式，引导大学生积极投身生态环境志愿服务，在孩子们心中播下“小小守井人”的种子……志愿服务日益成为广大学生的青春时尚和价值追求，成为大校园里的一道亮丽风景线。

习近平总书记强调，“‘大思政课’我们要

要善用之，一定要跟现实结合起来。”习近平总书记指出，“广大青年要从现在做起，从自己做起，勤学、修德、明辨、笃实，使社会主义核心价值观成为自己的基本遵循，并身体力行大力将其推广到全社会去，努力在实现中国梦的伟大实践中创造自己的精彩人生。”习近平总书记的殷切期望，为持续深化大学生思想政治引领、引导大学生积极践行社会主义核心价值观、服务大学生健康成长提供了根本遵循、指明了努力方向。志愿服务是加强大学生思想政治引领、促进大学生全面发展、彰显大学生奉献担当的有效抓手，是广大学生践行社会主义核心价值观的重要载体，是一堂生动鲜活的“大思政课”。如何上好志愿服务这堂“大思政课”？这需要我们坚持系统思维，创新方式方法，在做好结合文章中找准有效工作路径。

习近平总书记强调，“人才培养一定是育人和育才相统一的过程，而育人是本。人无德不立，育人的根本在于立德。”高校承载着崇高的育人使命，需要紧紧围绕立德树人根本任务开展育人工作。志愿服务是

“德”的有形化，具有育人属性，可以在人的心中播下真善美的种子。志愿服务的育人成效如何，取决于对志愿服务育人功能的开发程度。与此同时，志愿服务具有社会价值属性。在推进高校青年志愿服务的过程中，需要将志愿服务的育人功能有机融入到志愿服务助力经济社会发展之中，实现育人功能和社会价值的互促共进。

推进高校青年志愿服务，要注重系统谋划与顶层设计，在学校育人大局和服务经济社会发展大局中找准切入点和结合点，强化一盘棋思维和整体联动，把学校青年志愿服务力量由“散点式”转化为“聚合式”。育人的关键在于润心。要善于讲好志愿服务故事，充分挖掘大学生投身志愿服务的感人故事、典型案例，通过分享会、舞台剧、原创歌曲、短视频等多元化方式呈现，在引发大学生情感共鸣的同时，感染更多大学生加入志愿者的行列。中南民族大学编排的话剧《石榴花开》，以三封书信为线索，以读信这一质朴而深情的表达方式，生动再现了该校石榴籽志愿服务队在支教过程中传递的温暖与力量。

问题是时代的声音。要引导大学生在倾听时代脉搏中找题目，鼓励大学生走进社会这所“大课堂”，在乡村振兴、社区治理、美丽中国建设等领域找准需求，设计

“能为、善为”的志愿服务项目。

（作者系中国青年志愿者协会副会长、共青团湖北省委副书记，插画作者陶毅彤系武汉设计工程学院青年志愿者）

受助少年主动走上演讲台

改变一个孩子，并改善他的原生家庭环境，绝不是一朝一夕的事，也不是改造一间“追光小屋”就能实现的。但青少年事务社工对困境青少年的帮扶，却能在成长道路上的一道光，带着她走向希望。

“追光小屋”项目不仅是一项硬件改造工程，其背后是一整套已经摸索运作了20余年的上海市青少年事务社工服务体系。这套体系从发现困境青少年，到服务困境青少年，再到定期跟踪、回访、调整服务策略，能在整体上形成一个为困境青少年“托底”的闭环。

如果英语分数能上去一点，全年级排名就能进前二十。”她对孩子的鼓励，总是能精准说到要害。社工，就像是孩子成长道路上的一道光，带着她走向希望。

“追光小屋”项目不仅是一项硬件改

造工程，其背后是一整套已经摸索运作了20余年的上海市青少年事务社工服务体系。这套体系从发现困境青少年，到服务困境青少年，再到定期跟踪、回访、调整服务策略，能在整体上形成一个为困境青少年“托底”的闭环。

王爱红说，改变其实从小光初那一会儿就开始了。当时街道团工委组织的爱心暑托班需要志愿者，王爱红就找到了腼腆内向的小光。他负责协助老师组织小学生做手工、维持秩序。这是他第一次感受到帮助别人、融入社会的喜悦，后来每个寒暑假他都主动去当寒托班、暑托班的志愿者，“困境中有人为我点灯，我也想成为光，照亮他人。”

在上海青浦，年龄稍大一些的小光，今年考上了上海一所大学的社工专业。她从16岁开始便成了孤儿，是团组织、社工和爱心企业的支持带她走出困境。如今，18岁的她在一家社会组织实习，每天的服务对象是老人和困境儿童，“我觉

得平静且充实。我被爱过，也要去爱别

人，要好好生活下去。”

一边装修，一边做“危机干预”

徐汇区的青少年事务社工李逸铭在“追光小屋”改造工作中，进行了一场“危机干预”。当时，小屋设计工作刚刚开始，设计师要上门测量房屋。李逸铭却在这时接到了小屋帮扶对象庆庆母亲的电话，“孩子有自残行为，能不能来看看？”

庆庆正值青春期，竟用剪刀刺伤手掌缓解压力，被继父制止。李逸铭往他身边一坐，慢慢通过聊天引导他换个角度看问题，鼓励他多出去社交。时间长了、次数多了，孩子开始向社工倾诉自己的困扰和压力。

随后，李逸铭带他参加了街道团工委举办的“周末半日营”活动。在一次植物园的实践活动中，庆庆负责带领小朋友们参观学习。活动结束后，他小心翼翼地问

：“下次有这种活动，能不能继续叫我参加？”

几次社区活动参加下来，庆庆重拾了自信，学习成绩从班级中游偏下提升至班

级第五，还当上了化学课代表。周末他还

会主动辅导妹妹数学、英语。

在上海普陀区，初三男生小晨今年以总分710.5分、数学满分的成绩考进了理想中学。与社工、居委会阿姨们一起观看九三阅兵时，他激动地说：“将来我要投身国防事业，守护国家，守护万家灯火。”

小晨幼年丧母，从小跟着外公外婆生活，但两年前老两口相继离世，父亲再婚无暇顾及他，只能让奶奶从东北过来照顾他。街道团工委特意安排资深社工帮助小晨，也是在那时，社工蒋雯冰出现在他的生活中。

从一开始“问三句答一句”，到后来有啥心事都告诉社工，小晨找到了一个可以与自己沟通的好伙伴。“奶奶做的菜，就算不爱吃，他也不敢说；奶奶刷手机声音大，影响他写作，他也不敢说，生怕给奶奶带去麻烦。”蒋雯冰在听说“追光小屋”项目后，第一个就想到了小晨，“他需要一个真正属于他的空间。”

那时，小晨成绩中等，与刚来上海的奶奶之间又有隔阂。蒋雯冰一方面教奶奶做上海菜，另一方面帮助小晨对接公益助学资源，同时还要跟进小屋装修进度。小晨的成绩一天比一天进步，最终考取了高分。