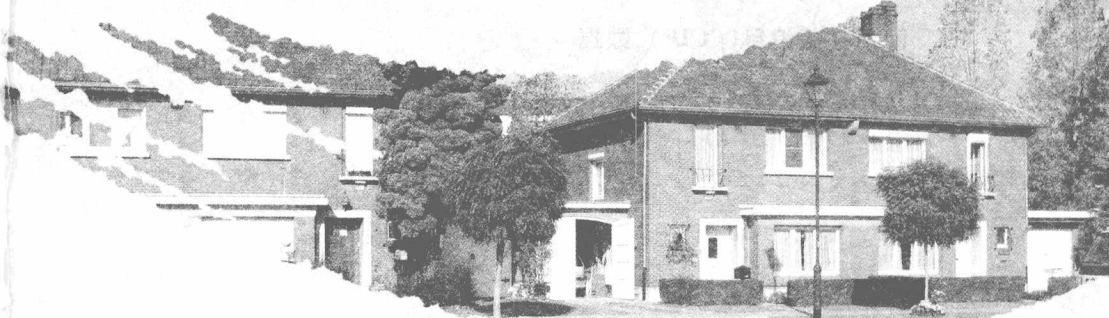




社区志愿者手册

本书编写组◎编著

 中国社会出版社



社区志愿者手册

本书编写组◎编著

 中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社区志愿者手册/本书编写组编著. —北京: 中国社会出版社, 2010. 1

ISBN 978 - 7 - 5087 - 2922 - 0

I. ①社… II. ①社… III. ①志愿—社区服务—中国—手册 IV. ①D669.3 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 204767 号

书 名: 社区志愿者手册

编 著: 本书编写组

责任编辑: 李春园 邢幼霞

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话: (010)66080300 (010)66083600

(010)66085300 (010)66063678

邮购部: (010)66060275 电 传: (010)66051713

网 址: www.shcbs.com.cn

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 153mm × 225mm 1/16

印 张: 13.5

字 数: 112 千字

版 次: 2010 年 1 月第 1 版

印 次: 2010 年 1 月第 1 次印刷

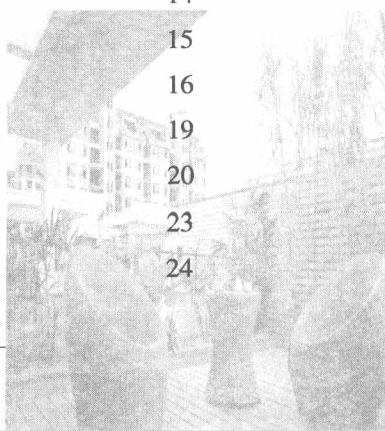
定 价: 20.00 元

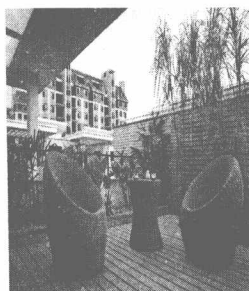
目录

Contents

理 论 篇

志愿者与志愿者服务	3
1. 什么是志愿者	3
2. 什么是志愿者服务	3
3. 什么是志愿者服务组织	4
4. 为什么要做志愿者	4
5. 志愿精神是什么	5
6. 志愿者服务的价值是什么	6
7. 志愿服务主要有哪些领域	7
8. 当代志愿者的状况如何	8
社区建设与社区服务	14
1. 什么是社区	14
2. 什么是社区建设	14
3. 什么是社区服务	15
4. 社区建设有哪些内容	16
5. 社区服务有哪些内容	19
6. 什么样的社区是和谐社区	20
7. 和谐社区建设有哪些内容	23
8. 社区建设的发展方向是什么	24





9. 为什么和谐社区建设离不开志愿服务和志愿者	25
社区志愿者	27
1. 什么是社区志愿者	27
2. 为什么要开展社区志愿服务	27
3. 怎样成为一名社区志愿者	28
4. 如何成为一名出色的社区志愿者	29
5. 社区志愿者应具备哪些素质	30
6. 哪些人可以成为社区志愿者	31
7. 社区志愿者的队伍状况是怎样的	31
8. 发展社区志愿者队伍有什么意义	39
9. 社区志愿者适合参与的工作有哪些	39
10. 成为社区志愿者对您的生活有什么积极影响	40

实 务 篇

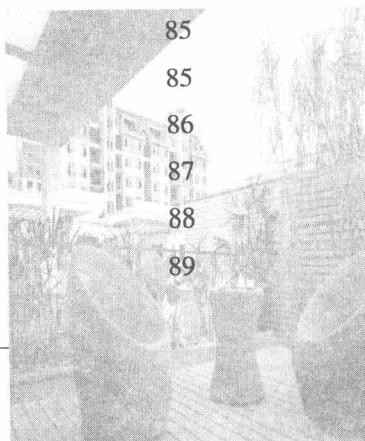
服务沟通技巧	45
1. 怎样建立良好的人际关系	45
2. 如何取得服务对象的信任	47
3. 提供志愿服务时在仪态方面有哪些要求	48
4. 提供志愿服务时应遵守哪些守则	49
5. 与人交往有哪些禁忌	50
6. 怎样与老人沟通	51
7. 怎样与青少年沟通	52
8. 怎样与残疾人沟通	53
9. 如何提高自己的服务水平	54
特殊群体服务	55
1. 如何为有听觉障碍的人提供服务	55
2. 如何为有视觉障碍的人提供服务	56

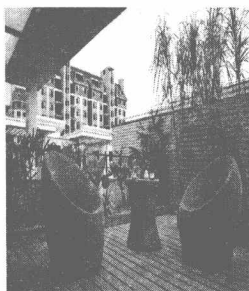
3. 如何为有智能障碍的人提供服务	57
4. 如何为孤寡老人提供服务	59
5. 如何为未成年人提供服务	60
6. 如何为痴呆老人提供服务	61
7. 如何为行动不便的人提供服务	62
突发事件处理	64
1. 服务对象突然晕倒怎么办	64
2. 服务对象中暑了怎么办	65
3. 服务对象突然休克怎么办	66
4. 服务对象意外受创伤怎么办	67
5. 突发火灾时怎么办	68
6. 遇到大地震怎么办	70
7. 突发水管、燃气泄漏怎么办	72
服务注意事项	75
1. 为老年人服务应注意什么	75
2. 为残疾人服务应注意什么	77
3. 为未成年人服务应注意什么	78
4. 为病人服务应注意什么	79
5. 为外国人服务应注意什么	81

组 织 篇

社区志愿者招募、注册与培训

1. 社区志愿者招募的原则是什么	85
2. 社区志愿者招募有哪些形式	86
3. 社区志愿者为什么要注册	87
4. 社区志愿者如何登记注册	88
5. 为什么要对社区志愿者进行培训	89





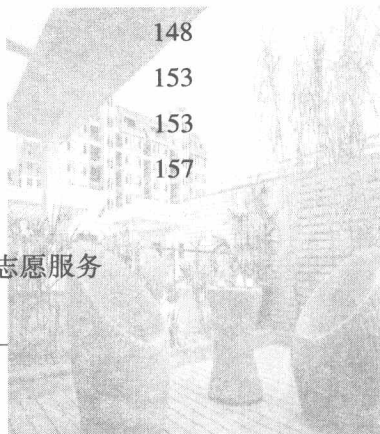
6. 如何对社区志愿者进行培训	89
7. 社区志愿者培训的内容有哪些	91
社区志愿者工作方法	93
1. 如何进行个案工作志愿服务	93
2. 如何进行小组工作个案志愿服务	94
3. 如何提供社区教育志愿服务	95
4. 如何提供社区照顾志愿服务	96
5. 如何提供社区康乐志愿服务	97
6. 如何提供社区文化志愿服务	98
7. 如何提供社区安全志愿服务	98
8. 如何提供社区矫正志愿服务	99
9. 如何提供社区环境志愿服务	100
社区志愿者管理	102
1. 如何成立社区志愿者组织	102
2. 如何对社区志愿者进行长效管理	103
3. 如何激励社区志愿者	104
4. 如何关怀社区志愿者	105
5. 如何保护社区志愿者	106
6. 如何组织社区志愿者	108
7. 社区志愿者组织如何筹集活动经费	108
8. 社区志愿者组织如何管理所筹集的活动经费	110
社区志愿者队伍建设	112
1. 如何营造社区志愿服务的氛围	112
2. 如何认同社区志愿者服务	113
3. 如何对社区志愿者服务进行评估	114
4. 如何建立社区志愿者人才资源库	117
5. 如何保证社区志愿者队伍不断壮大	119
6. 如何不断提高社区志愿者的志愿服务水平	120

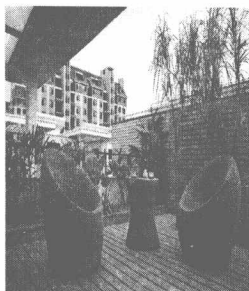
拓展篇

国外志愿服务状况	125
1. 国外志愿服务的历史如何	125
2. 国外志愿服务的现状如何	126
3. 国外志愿者服务先进理念是什么	127
4. 国外志愿服务的志愿精神状态如何	127
志愿服务观念培养	130
1. 怎样认识现代志愿精神	130
2. 怎样认识我国传统慈善观念	133
3. 为什么要提高社会公民意识	135
4. 社区志愿者与“义工”有什么不同	137
5. 志愿精神与传统的“义务劳动”有什么区别	138
6. 社区志愿者与“社工”有什么区别	139
7. 如何弘扬志愿精神	140
社区志愿者服务实践	143
1. 如何拥有和谐的生活	143
2. 如何拥有和谐的情感	144
3. 如何拥有和谐的友谊	145
4. 社区志愿者如何用理论指导行动	145
5. 如何处理好正常学习、工作和志愿服务的关系	146
社区志愿服务未来展望	148
1. 社区志愿服务的发展方向是什么	148
2. 社区志愿服务发展的机遇是什么	153
3. 社区志愿服务的挑战是什么	153
4. 社区志愿服务的迫切性是什么	157

附录

附录一 关于进一步做好新形势下社区志愿服务





	工作的意见	161
附录二	关于在全国城市推行社区志愿者注册制度的通知	168
附录三	关于在农村基层广泛开展志愿服务活动 的意见	171
附录四	全国和谐社区建设示范单位指导 标准（试行）	176
附录五	关于深入开展志愿服务活动的意见	199
后记		207

理论篇

Li lun pian

社区志愿者手册

志愿者与志愿者服务

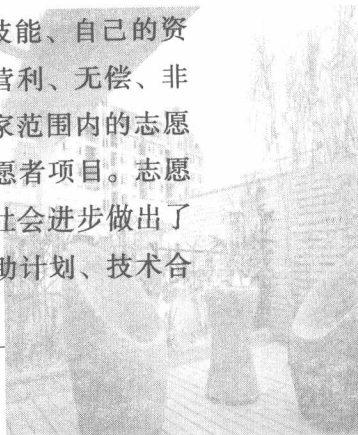
1. 什么是志愿者

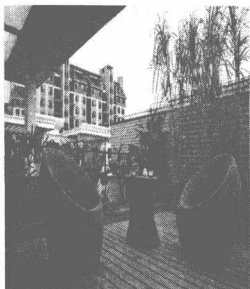
“志愿者”是一个没有国界的名称，英文为 volunteers，来源于拉丁文 valo 或 velle，意思是“希望、决心或渴望”。在西方，志愿者被认为是在职业之外，不受私人利益、不为任何物质报酬或法律强制驱使，为改进社会、提供福利而付出努力的人们。我国的志愿者协会给“志愿者”下的定义是：不为物质报酬，基于良知、信念和责任，志愿为社会和他人提供服务和帮助的人。在不同的地方，志愿者有不同的称谓，例如在我国香港称其为“义工”，志愿者行动叫做义务工作。

今天，志愿服务的发展已经成为社会文明和进步的标志，志愿者的身影已遍布于我们社会生活的各个领域。

2. 什么是志愿者服务

志愿者服务泛指利用自己的时间、自己的技能、自己的资源、自己的善心，为邻居、社区、社会提供非营利、无偿、非职业化援助的行为。这一概念既包括地方和国家范围内的志愿者行为，也包括跨越国境的双边的和 international 的志愿者项目。志愿者服务为发达国家和发展中国家福利的提高及社会进步做出了重要贡献。它是各国和联合国进行人道主义援助计划、技术合





作、改善人权、促进民主与和平的重要组成部分，志愿者服务突出地表现在非政府组织、专业协会、工会和其他民间组织的活动中。许多社会运动，比如在消除文盲、免疫和环境保护等领域，都主要依靠志愿者的帮助。

目前，志愿者服务一般是指人们自由选择为某项事业贡献时间和才智。规定服务则是指人们根据法律或某个机构的要求从事社区服务。一些国家和地区规定志愿服务的例子，如：某人必须在一家非政府组织捐赠时间，以代替因不良行为应付的罚款；对学生而言，其学校规定必须在某机构从事工作（常常称为服务学习）。

3. 什么是志愿者服务组织

目前对志愿者服务组织，国内外还没有一个统一的定义。志愿者服务组织的概念一般认为包含两层含义：一是有组织地活动，二是以推广或从事志愿行为为己任。任何推动和倡导志愿行为的群体、组织、团队、机构等都可以称之为志愿者服务组织。开展志愿项目的政府机构、企业公司、非营利组织中的专门团体和由志愿者参与构成的志愿者协会、义工小组等都属于志愿者服务组织。志愿者服务组织是社会组织、社会第三部门的重要组成部分，它是社会建设的重要领域。志愿者服务组织要在社会治理过程中发挥越来越大的作用，就必须树立社会治理，特别是善治的理念，提高在这一问题上的自觉性。

4. 为什么要做志愿者

一般说法上是通过参加志愿者活动，能锻炼自身的人际交往、公众表达和写作等能力。同时，成为志愿者是作为公民的

责任,是社会的需要。社会学家认为:志愿者有一个比较典型的特征,就是既包括了传统美德中的同情心、关爱他人、互相帮助这些元素,也带有一种新的价值观。对于职业人士来说,仅仅工作好和家庭幸福还远远不够,通过志愿者这样一种公益活动,可以帮助自己实现单位、家庭和社会三者之间的平衡。

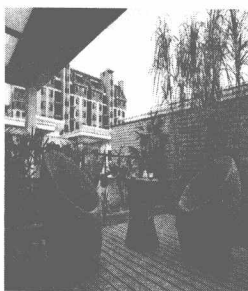
5. 志愿精神是什么

志愿精神是个人对生命价值、社会、人类和人生观的一种积极态度。志愿精神是指一种自愿的、不为报酬和收入而参与推动人类发展、促进社会进步和完善社区工作的精神,是公众参与社会生活的一种非常重要的方式。在一些国家,志愿精神是公民社会和公民社会组织的精髓。

目前,国际上给真正的志愿精神作出定义,一必须是志愿,二不为报酬,三是利他。志愿服务是每个文明社会不可缺少的一部分,它是指任何人自愿贡献个人时间和精力,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服务的活动。这一概念既包括地方和国家范围内的志愿者行为,也包括跨越国境的双边的和在国际的志愿者项目。志愿服务为发达国家和发展中国家福利的提高和社会进步做出了重要贡献。它是各国和联合国进行人道主义援助计划、技术合作、改善人权、促进民主与和平的重要组成部分。志愿服务突出地表现在非政府组织、专业协会、工会和其他民间组织的活动中。许多社会运动,比如在消除文盲、免疫和环境保护等领域,都主要依靠志愿者的帮助。

总之,志愿精神就是奉献、友爱、互助、进步。





6. 志愿者服务的价值是什么

志愿者服务存在于任何一个堪称文明的社会之中，它是社会进步与发展的必然要求。随着历史的演进、社会的发展、文明的进化，根据马斯洛的“需求层次理论”，人的需要已经从最初的生理和安全需要，上升为一种自我实现的需要，进行志愿者服务正是一种渴望实现自我价值的体现。人只有在实现自我价值的基础上，才能诠释生命的意义。

志愿者服务之所以能够存在和发展并得到社会的重视，关键的一点是志愿者服务符合当代社会的主流价值观，代表了一种新型的、积极的、健康的生活方式，具有重要的社会价值。首先，志愿者服务体现了积极的利他主义；其次，志愿者服务更好地体现了主动的社会责任；再次，志愿者服务具有良好的经济价值。此外，志愿者服务可以使服务收益者和提供者双方都获得比较高的心理满足。

志愿者服务的价值还在于它是社会和谐的有效调节器。在全面深入贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的大背景下，志愿者服务在促进社会保障体系建设、环境保护、扶贫开发、社区建设、文化建设等方面的作用和地位越来越突出。从志愿者服务的理念来看，志愿服务倡导的“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，既传承了中华民族助人为乐、扶贫济困的传统美德，又体现了构建社会主义和谐社会的基本要求；既体现了中华民族的深厚人文底蕴，又有着鲜明的时代特征。弘扬和实践志愿精神，在推动社会良性运行、促进社会和谐发展的进程中，能够发挥独特的作用。

此外，还可以从社会、个人和服务对象的角度来解读它的价值。对于社会，志愿者服务活动具有传递爱心、传播文明的作用。

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;志愿者服务活动有助于建立和谐社会。志愿工作为人们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;志愿者服务活动促进社会进步。社会的进步需要全社会的共同参与和努力,志愿者服务工作可以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。

对志愿者个人而言,志愿者服务活动的价值在于奉献社会。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。志愿者服务活动可以丰富生活体验。志愿者利用空闲时间,参与一些有意义的工作和活动,既可扩大自己的生活圈子,更可亲身体验社会的人和事,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。志愿者服务活动可以提供学习的机会。志愿者在参与志愿工作过程中,除了可以帮助人以外,更可以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。

对服务对象而言,志愿者服务活动具有接受个性化服务的特性。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。志愿者服务活动还可以帮助服务对象融入社会,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。

7. 志愿服务主要有哪些领域

今天的志愿服务已经发展成一项内容丰富、形式多样的事





业，主要有自助和互助型志愿服务、慈善事业型志愿服务、运动和宣传型志愿服务等。随着社会的进步，志愿服务的表现形式日趋多样化，从传统的邻里互助到今天的为解除痛苦、解决冲突与消灭贫穷而进行的努力都属于志愿服务。

目前，国外志愿服务的主要形式有：专项性的志愿服务工作、专业性的志愿服务工作、公益性的志愿服务工作、社区性的志愿服务工作。志愿服务活动逐渐呈现出向法制化、政府化、机制化、全民化、社区化的方向发展的趋势。在我国，志愿者的服务一般活跃在农村扶贫开发、城市社区建设、环境保护、大型活动、抢险救灾和社会援助、社会公益及社会服务等领域。

8. 当代志愿者的状况如何

当前，国内外志愿服务活动开展得十分活跃。志愿服务正以其突出的社会效益受到越来越多的国家政府和社会的重视。许多国家的志愿服务活动起步早、规模大、社会效益好。它们在国内有广泛的群众基础和良好的社会声誉，已逐渐步入组织化、规范化和系统化的轨道，形成了一套比较完整的运作机制和国际惯例。目前，志愿服务活动已经成为这些国家加强公民的道德教育和维护社会稳定的有效形式，志愿活动几乎家喻户晓，志愿服务意识为大多数公民所接受，参加志愿服务活动已经成为广大公民的自觉行动。

1970年，联合国志愿服务组织（UNV）和国际志工协会（IAVE）成立，并将每年的12月5日确定为国际志愿者日。1991年12月20日联合国通过决议，宣布21世纪的第1年为国际志愿者年，并在100个国家启动，2001年又通过了全球志愿者宣言。联合国的行动对志愿精神在全球的传播发挥了重要的