

做好^的志愿者

ZUO HAO DE ZHIYUANZHE

谭建光 著

 人 民 出 版 社

做好^子的志愿者

ZUO HAO DE ZHIYUANZHE

谭建光 著

 人 民 出 版 社

责任编辑：毕于慧
封面设计：汪 莹
版式设计：东昌文化

图书在版编目（CIP）数据

做好的志愿者 / 谭建光 著 .

—北京：人民出版社，2011.11

ISBN 978-7-01-010254-2

I. ①做… II. ①谭… III. ①志愿—社会服务—概况—中国
IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 190784 号

做好的志愿者

ZUO HAODE ZHIYUANZHE .

谭建光 著

人民出版社 出版发行

（100706 北京朝阳门内大街 166 号）

北京新魏印刷厂印刷 新华书店经销

2011 年 11 月第 1 版 2011 年 11 月北京第 1 次印刷

开本：880 毫米 × 1230 毫米 1/32 印张：6.5

字数：115 千字

ISBN 978-7-01-010254-2 定价：16.00 元

邮购地址 100706 北京朝阳门内大街 166 号

人民东方图书销售中心 电话（010）65250042 65289539

谨以本书向 中华志愿者协会成立 联合国“国际志愿者年”十周年 献礼！

序 言

正值中华志愿者协会成立之时，友人送来志愿服务研究与教育专家谭建光教授的《做好的志愿者》书稿，嘱我写序言。阅读后发现，这是一本非常有趣、有益的“大家小书”。建光同志是长期研究和推广志愿服务的专家，用通俗易懂、生动活泼的语言，讲述了普通公民怎样才能选择志愿服务的生活方式、参加志愿组织的服务活动、传播志愿精神和志愿文化。书中既有作者亲身经历或多方收集的精彩故事，也有作者多年思考的精辟观点，这是一本面向普通群众、普通志愿者传授知识和技巧的好书。

中国志愿者已经超过 5000 万人，并且伴随北京奥运会、上海世博会、广州亚运会志愿服务的广泛影响，越来越多的普通群众要求参加志愿组织、参与志愿服务，未来的志愿者人数仍将快速增长。然而，公民不仅仅要



有做志愿者的愿望，而且要有“做好的志愿者”的素质与能力，要善于在社区、农村、学校、企业寻找服务社会人群的机会，运用自己的能力和特长帮助他人，共建共享和谐社会、幸福家园。

民政部、中央文明办、团中央等积极推动志愿服务体系建设，在社区志愿服务、青年志愿服务蓬勃兴起、效果明显的基础上，联合各部门、各机构、各社团，发起成立中华志愿者协会，组成全社会参与、全民参与的志愿服务力量。民政部作为组织者和协调者，从政策、措施、资源、网络等方面提供大力支持，促进中国志愿服务事业大发展、大繁荣，为建设和谐社会作出积极贡献。

志愿服务事业的创新发展，既需要广大志愿者的热情奉献、热诚服务，也需要党政部门和社会机构的高度重视、大力支持，还需要越来越多的专家学者、专业人才的智力支持，提供调查研究、教育培训、策划设计、评估督导等专业服务。建光同志专心研究和推广志愿服务，先后参加了北京奥运会志愿服务研究、广州亚运会志愿服务研究、深圳大运会志愿服务研究、汶川抗震救灾志愿服务研究等，并且长期在社区、农村辅导志愿者队伍，传播志愿精神与志愿文化。他不仅组织和撰写了大量研究著作、调查报告，而且还专门针对普通群众、普通志愿者的需求，花费很大的精力，用两年多的时间撰写《做好的志愿者》一书。这本字数不多、浅显易懂

的小书，恰恰是千万老百姓喜爱阅读的书籍，有故事、有分析、有启迪，娓娓道来、感人肺腑，让每一个读者都能在轻松愉快的阅读过程中产生喜爱志愿者、喜爱志愿组织的心情，并产生投身志愿服务活动的愿望。

我希望有更多的专家学者、专业人士关注志愿服务、参与志愿服务、传播志愿服务；也希望建光同志一如既往地作好志愿服务的研究、教育、传播工作；更希望越来越多的人参加志愿组织，为社会文明进步、人民生活幸福提供丰富多样的服务。

中华志愿者协会秘书长 宋志强

2011年7月10日

目 录

序 言	宋志强 1
-----------	-------

第一篇 选择拥有志愿服务的生活	1
-----------------------	---

1. 志愿服务是人生的另一种体验..... 3
2. 帮助他人——让自己的生活更温馨..... 6
3. 服务社会——让自己的生活更丰富..... 8
4. 要挣钱，要享乐，还要活得有意义..... 11
5. 你帮我，我帮你，和睦相处更安全..... 13
6. 建设美好社会，需要大家共同努力..... 17

第二篇 选择适合你的志愿服务方式	21
------------------------	----

1. 人不是万能的，做志愿者不需要面面俱到..... 23



2. 根据自己的个性选择志愿服务方式.....	26
3. 根据自己的兴趣选择志愿服务方式.....	29
4. 根据自己的能力选择志愿服务方式.....	31
5. 每一种方式都能够富有新意和吸引力.....	34
6. 让志愿服务可持续发展的技巧.....	38

第三篇 选择你喜欢的志愿服务团队41

1. 志愿团队能够带给你亲切和愉悦.....	43
2. 多了解不同志愿服务团队的特点.....	46
3. 挑选关心和尊重志愿者的团队.....	49
4. 挑选激励志愿者创新的团队.....	52
5. 挑选敢于为志愿者承担责任的团队.....	55
6. 我们都需要志愿者的“幸福家园”.....	57

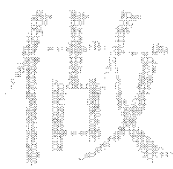
第四篇 参加有效的志愿服务活动.....61

1. 志愿服务就是要真正帮助社会和他人的.....	63
2. 多花时间和精力了解社会人群的需求.....	66
3. 以一变多——让单调的服务逐渐丰富.....	69
4. 以旧变新——让熟悉的服务增添新意.....	71
5. 将“形式化”的服务做得有实际效益.....	74
6. 你也可以策划和设计志愿服务项目.....	76

第五篇 参加有益的志愿服务培训.....81

1. 做志愿者也需要专业素质.....	83
---------------------	----

2. 通过听课学习志愿服务理论与知识.....	87
3. 通过案例讨论和分析掌握服务技巧.....	90
4. 拓展训练能够提高志愿者应变能力.....	92
5. 好的培训对志愿者人生也有启迪.....	94
6. 对志愿者最好的奖励是学习和成长.....	99
第六篇 参加有魅力的志愿文化传播	103
1. 让志愿服务成为一种新的社会文化时尚.....	105
2. 可亲又可爱，才能够持久吸引人.....	108
3. 学做会讲故事的志愿者.....	111
4. 学做会写博客的志愿者.....	113
5. 学做会策划和设计的志愿者.....	116
6. 从点点滴滴开始传播志愿文化.....	120
第七篇 做带给他人快乐的志愿者.....	125
1. 生活有了志愿者，快乐带给你我他.....	127
2. 在志愿团队交往中要大方友好.....	130
3. 与服务对象交往要热情、宽容.....	132
4. 职业工作交往中的理性与活泼.....	135
5. 日常生活交往中的亲和与谅解.....	137
6. 世界处处都需要志愿者的微笑.....	140
第八篇 做善于聚集资源的志愿者.....	145
1. 做志愿服务，需要爱心也需要资源.....	147



2. 从小事做起，赢得社会关注和支持.....	150
3. 媒体的宣传能够带来社会资源.....	153
4. 要让支持者获得自豪与成功.....	155
5. 通过反馈和评估赢得支持者的信赖.....	158
6. 志愿者要善于营造社会支持网络.....	160

第九篇 做帮助组织提升的志愿者..... 165

1. 平凡的志愿者也有多方面的潜能.....	167
2. 一个好的志愿者就是组织最宝贵的资源.....	170
3. 做骨干要示范带头，还要善于传授经验.....	173
4. 善于协调组织成员，提升服务活动水平.....	176
5. 志愿者领袖并不神秘，激励人是关键.....	180
6. 实现愿景，需要全体志愿者的共同努力.....	183

参考书目..... 187

后 记..... 193

第一篇

选择拥有志愿服务的生活



欧美国家的志愿服务有两百多年的历史。志愿服务上个世纪初进入中国，从上海基督教女青年会的服务开始，引起不少慈善社团、公益社团、青少年社团的学习和模仿。新中国成立后，志愿服务作为具有西方色彩、宗教背景的概念一度从社会上消隐，但是党和国家倡导的“学雷锋运动”其实也是致力于服务社会人群，具有相似功能。改革开放以后，从20世纪80年代开始，志愿服务首先在广州、天津、深圳等地诞生，出现“志愿者”（义工）；经过中央文明办、团中央、民政部的倡导和推动，逐渐形成热潮。2008年的汶川抗震救灾志愿服务、北京奥运会志愿服务让“志愿者”概念家喻户晓、深入人心；2010年的上海世博会、广州亚运会，2011年深圳大运会让公民参与志愿服务的热情再次得到激发。如今，不论是城市还是农村，不论是市民还是农民工、农民，都渴望了解志愿服务，希望参与志愿服务，希望拥有志愿时尚的生活方式。我们认为，当志愿服务从“英雄壮举”、“高尚任务”转变成为“日常行为”、“时尚生活”的时候，就能够在广大人民群众中扎根生长，在社会环境中茁壮成长。好的志愿者要有敏锐的眼光发现这种变化趋势，善于影响和吸引人们参与志愿服务。

1. 志愿服务是人生的另一种体验

我们在社区调研时，遇到一位老年志愿者，他的志

愿经历非常有趣。

这位老年志愿者曾经是部队的师政委，转业后在内地某市担任卫生局领导。退休初期，由于个性倔犟、爱发脾气，身体状况越来越差。特别是肾脏受损严重，需要打胰岛素维持生存。后来，他到“珠三角”的女儿家生活，受邻居的影响参加志愿组织。他既为年轻志愿者提供专业指导，又为筹备服务活动忙上忙下，还发挥业余爱好进行摄影，“事情多，特别累。”然而，他没有想到一年多下来，自己的情绪和身体都发生了很大变化，非常可喜的变化。

他回家时，女儿说：“爸爸，你变了，不骂人了，笑容多了。儿孙们都敢跟你说话了。”最神奇的是他最近到医院检查，医生说：“真是奇迹。你的肾功能恢复得很好，不用常注射胰岛素了。你注意定期检查就行了。”这位“志愿者爷爷”对我们说：“现在，我到处宣传参加志愿服务的好处，身体好了，心情好了，也得到亲友的喜欢了。要说助人助己，我就是最好的例证。”

调研座谈会结束时，他招呼我们大家照相。看着他跑上跑下，忙忙碌碌，但是非常开心、非常矫健的身影，我们真正理解志愿服务带给他的改变，真正理解他热爱志愿服务的原因。

这个事例，让我们逐渐明白为什么越来越多的公众乐于参加志愿服务，这不仅仅是“听党的号召”“听组织的安排”，更多的是发自内心的需求，是生活中的新愿望。

同时，这些平凡、朴素的想法，使中国的志愿服务更加接近本意、更加富有人性。我们曾经收集和分析了国内多种多样关于“志愿服务”的定义，最为普遍的就是“人们不以追求物质报酬为目的，奉献时间和精力，帮助他人、服务社会的行为。”这一概念具有三个特征：第一，公益性。志愿者服务是不追求直接物质利益的。第二，奉献性。志愿者无偿付出时间和精力，还有智力资源、经济资源及其他资源。第三，实用性。志愿服务要有利于帮助服务对象改善生活，或者帮助社会文明进步。

那么，在市场经济日趋发达、消费生活逐渐繁荣的今天，人们为什么要选择志愿服务，为什么要做志愿者呢？我们的调查发现，这恰恰反映了现代人追求生活的多样性、丰富性。一方面，人们越来越追求竞争成功、收入增加、生活富裕、享乐增多；另一方面，人们也越来越害怕庸俗、害怕空虚、害怕冷漠。正如西方的一句谚语所说：“人有索取的权利，也有给予的权利。给予的权利也是法定权利，他人不能随意剥夺。”我们的调查也发现，很多志愿者刚刚参加服务活动的时候，只是想帮助他人，但是在服务过程中却获得快乐、获得充实，感觉真正的收益者是自己。

志愿服务是你没有体验过的生活，是带给你另一种魅力的生活。如果成为志愿者，你在紧张、机械的职业生活之余，就能够感受传统“仁爱”思想的延伸，感受近代“博爱”精神的弘扬，感受“雷锋精神”的传播，

感受人与人之间的友好和善良。这样，你的生活就会拥有温馨、拥有快乐、拥有幸福。

2. 帮助他人——让自己的生活更温馨

深圳市作为中国志愿服务的发源地之一，也是首先将社工专业名词“助人自助”的含义进行扩展的地区。原来，社工领域的“助人自助”，是指社会工作者要帮助受助对象增强生活能力，获得自主发展的能力。但是，深圳市志愿者倡导“爱心奉献、助人自助”的时候，却是强调志愿者在帮助他人的同时，也让志愿者自己获得体验、锻炼、成长。有一次，我讲课中引用深圳志愿者这个口号的时候，一位社工提问：“谭教授，这句话是否造成了误解？你怎样看待这种误解？”我当时回答：“这个口号是非常有意思的‘创造性误解’。虽然它偏离了社工使用时的本意，但是却成为激励每一个公民参与志愿服务的语言，通俗易懂，有吸引力，我认为这种专业用语的移植是成功的。”

我们长期以来通过跟踪调查和了解志愿者心态变化发现，有些仅仅将志愿服务的功能局限于有利于对象，认为自己只是单纯付出，久而久之就感觉志愿服务是负担和劳累，难以坚持下去。曾有志愿组织领袖问我：“为什么很多志愿者报名的时候热情高涨，但是作了一两次服务，就再也不见踪影了呢？”我说：“关键问题在于他