



志愿服务 培训教材

李 平 主编
赵乐韬 主审



中国石化出版社

[HTTP://WWW.SINOPEC-PRESS.COM](http://www.sinopec-press.com)

志愿服务培训教材

李 平 主编
赵乐韬 主审

中国石化出版社

内 容 提 要

本书所介绍的志愿服务,是在雷锋精神研究基础上进一步研究志愿服务的相关内容,对志愿者文化、志愿者培训、管理、志愿服务组织的建设与管理、志愿服务的法律保障等内容进行了详细的阐述。

本书可用于志愿者培训,也可供从事志愿服务工作的相关人员参考使用,亦可推广至相关专业院校,配合社会工作与管理专业的教师和学生使用。

图书在版编目(CIP)数据

志愿服务培训教材 / 李平主编. —北京:中国石化出版社, 2015.7
ISBN 978-7-5114-3419-7

I. ①志… II. ①李… III. ①志愿-社会服务-中国-教材 IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 127469 号

未经本社书面授权,本书任何部分不得被复制、抄袭,或者以任何形式或任何方式传播。版权所有,侵权必究。

中国石化出版社出版发行

地址:北京市东城区安定门外大街 58 号

邮编:100011 电话:(010)84271850

读者服务部电话:(010)84289974

<http://www.sinopec-press.com>

E-mail:press@sinopec.com

北京富泰印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

787×1092 毫米 16 开本 12.25 印张 309 千字

2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷

定价:26.00 元

前言

preface

志愿服务体现了中华民族的传统美德，反映了社会发展进步的时代要求，是建设社会主义核心价值观的生动体现。2013 年以来，习近平总书记曾先后给本禹志愿服务队、郭明义爱心团队、南京青奥会志愿者回了信；李克强总理给白求恩志愿者协会回了信，分别对志愿服务工作提出了殷切希望。党和国家领导人对志愿服务工作的高度重视和亲切关怀，犹如一股浩荡的春风，吹拂着神州大地，对于进一步推动学雷锋志愿服务制度化、常态化，引导人们大力培育和践行社会主义核心价值观都具有重要的意义。

抚顺是雷锋精神的发祥地，是雷锋的第二故乡。半个世纪以来，抚顺高擎雷锋精神旗帜，雷锋精神所蕴含的宝贵品质为志愿服务提供了精神源泉。在理念上，早在 20 世纪 60 年代，抚顺就将每周六定为学雷锋奉献日。伴着群众性学雷锋活动的热潮，志愿服务也随之兴起，抚顺着眼长远、立足实际，将志愿精神与雷锋精神进行有机融合，将志愿者统一命名为学雷锋志愿者，增强了广大市民对志愿服务的认同感和价值感，形成了浓厚的志愿服务氛围。在活动上，确立了政府引导、社团运作、公众参与的发展思路，志愿服务成为了社会管理创新的生动实践，成为了雷锋城和文明城建设的有效载体，成为了促进地方经济发展的一支重要力量，使志愿服务焕发了勃勃生机与活力。在机制上，率先颁布了《抚顺市志愿服务条例》，建立了招募注册、组织管理、激励表彰、资金保障等机制，健全和完善了

志愿服务活动四级网络，广大志愿者围绕扶贫帮困、法律服务、心理援助、医疗卫生、环境保护等方面，广泛开展志愿服务活动，志愿服务在弘扬雷锋精神、倡导道德风尚、助推社会发展等方面发挥了重要作用。

当前，我国正处于经济、社会快速发展时期，物质文明和精神文明都取得了极大进步，新时期对志愿服务专业化水平提出了更高的要求，加强志愿者专业化培训不仅是形势所需，更是推动和实现志愿服务规范化建设、项目化运作、制度化管理、常态化发展的基础环节。为此，我们编写了《志愿服务培训教材》，希望这部教材对传播志愿精神，培育志愿文化，提升志愿者专业素质，高质量建设志愿服务队伍，规范志愿服务组织管理等方面尽一些绵薄之力。

由于作者水平有限，书中存在疏漏与不足之处在所难免，敬请专家、学者和读者批评指正。

编者

目 录

contents

第一章 志愿者与志愿服务	(1)
第一节 志愿者	(1)
第二节 志愿服务	(5)
第三节 志愿精神	(11)
第二章 志愿者的权利与义务	(19)
第一节 志愿者的权利	(19)
第二节 志愿者的义务	(34)
第三章 志愿者的服务要求与原则	(42)
第一节 志愿者的服务要求	(42)
第二节 志愿者的服务原则	(45)
第三节 做符合服务要求与原则的志愿者	(54)
第四章 志愿者文化	(62)
第一节 志愿者文化的产生及界定	(62)
第二节 志愿者文化的内容结构及价值功能	(69)
第三节 弘扬志愿者精神，培植志愿者文化	(74)
第四节 我国志愿者文化发展的趋势	(84)
第五章 志愿者的招募、培训与管理	(92)
第一节 志愿者的招募	(92)
第二节 志愿者的培训	(96)
第三节 志愿者的管理	(109)
第六章 志愿服务组织的建设和管理	(117)
第一节 志愿服务组织的建立	(117)

第二节	志愿服务组织的运作规则	(122)
第三节	志愿服务组织的培育	(127)
第七章	中西方志愿者的比较研究	(142)
第一节	中西方志愿者中几个问题的比较	(142)
第二节	中西方青年志愿者活动机制的比较	(150)
第三节	中西方志愿者活动发生机制的比较	(155)
第八章	志愿服务的法律保障	(163)
第一节	志愿服务的法律关系	(164)
第二节	志愿服务活动中志愿者权益的法律保障	(170)
第三节	志愿服务活动中志愿者造成他人损害的法律解决	(181)
附录	抚顺志愿服务的探索与实践	(186)
后记		(189)
参考文献		(190)

第一章 志愿者与志愿服务

党的十八大以来,我国志愿服务的发展迎来了新的契机。十八大报告强调“全面提高公民道德素质”“深化群众性精神文明创建活动,广泛开展志愿服务,推动学雷锋活动、学习宣传道德模范常态化”,中央文明办、文化部等部门也专门发文推进志愿服务活动,从而形成了高层重视与基层服务的良性互动局面,为我国志愿服务的发展提供了坚定的组织后盾。志愿服务已经成为我国社会发展创新的一个重要载体。

从历史发展角度来看,顺应改革开放和建设社会主义市场经济的时代呼唤,20世纪80年代后期开始涌现出在传统学雷锋基础上的新型志愿组织。1987年,天津和平区居民自发服务他人的活动得到组织的引导,于1989年成立了社区志愿者组织。1993年12月,铁路系统率先打出了青年志愿者的旗号,开展志愿服务。1994年2月4日,共青团中央发出了《关于“青年志愿者学雷锋奉献日”活动的通知》,全国兴起了“青年志愿者学雷锋做奉献”的热潮。同时,经历了汶川特大地震抗震救灾志愿者、北京奥运会志愿者、上海世博会志愿者、广州亚运会志愿者的非凡工作,加上西部志愿者、海外志愿者等志愿服务品牌项目的十多年连续不间断开展,“志愿者”已经成为一个家喻户晓的概念,志愿精神正在中国广泛传播。

第一节 志 愿 者

一、志愿者的内涵

志愿者一词的英文拼写为 volunteer,来源于拉丁文 voluntās,意为“意愿”。法语中志愿者为 volontaire,德语是 freiwilligen,意大利语是 volontario。

在西方,志愿者被认为是在职业之外,不为任何物质报酬的情况下,为改进社会而提供服务、贡献个人的时间及精力的人。在日本,志愿者被称为“笃志家”。“笃志”是指“重感情、令人感觉亲切的内心”。在我国香港,志愿者被称作为“义工”,在我国台湾地区,志愿者被称之为“志工”。《现代汉语词典》对志愿者是这样描述的:自愿为社会公益活动、赛事、会议等服务的人。

由于世界各国或各地区社会制度和文化传统的不同,对志愿者的定义都有所不同。但是他们的核心内容都大体一致,具体涵盖如下五个方面:一是自愿,即主观自觉选择,没有强制性;二是不图物质报酬,即动机上不追求物质报酬,但不否定开展志愿服务需要一定的物质条件;三是服务于社会公益事业,即服务的内容应是社会公众的公共利益和困难群体的利益,社会非困难群体的小团体利益,并不属于政府职责范围内的事情;四是奉献个人可支配资源,即与以物质捐助为主的慈善活动不一样,志愿服务主要奉献个人的时间、精力、智力、经验等个人可支配资源;五是而非本职责范围内,即在本职工作之余,利用业余时间自愿且不取报酬地为他人提供服务。

简言之，志愿者的涵义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。

二、志愿者的类型

一般情况下，根据志愿服务的活动性质的不同，可以把志愿者区分为三种不同类型：

（一）管理型志愿者

管理型志愿者是指那些加入志愿服务组织的理事会或担任其顾问的人。他们是志愿服务组织领导层的成员，参与组织活动的决策、运作及治理。管理型志愿者构成了志愿服务组织的理事会，理事会对组织、社会担负着法律和道德上的具体责任，保证志愿服务组织的项目合理有效、公开透明地展开，保证组织履行其法律和道德责任，对自身一切行为负责并保持透明度和阳光性。

（二）日常型志愿者

日常型志愿者是指那些参与志愿服务组织的日常工作并承担一定的组织角色（包括策划、管理、协调等方面），与志愿服务组织的其他成员一样开展日常工作的人。

（三）项目型志愿者

项目型志愿者是指那些主要参与各种志愿服务项目或活动，并为之提供支持的人，一旦项目或活动结束，志愿服务也就告一段落。项目型志愿者享有一定的权利，如接受志愿服务组织提供的培训，获得从事志愿服务的必要条件和必需保障，优先获得志愿服务组织和其他志愿者提供的服务。

三、国际志愿者年与国际志愿者日

随着人类社会的发展，越来越多的事务被志愿者所承担，志愿服务日益丰富和广泛，为了纪念志愿者作出的贡献，也为了能更好地开展志愿活动，国际社会把 21 世纪的第一年即 2001 年确立为国际志愿者年。与此相似，国际社会把每年的 12 月 5 日确立为国际志愿者日，每年的这一天都会开展各种各样的活动作为纪念。

（一）国际志愿者年

1997 年 11 月 20 日，第 52 届联合国大会通过了 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（International Year of Volunteers）。

1. 确定 2001 年为国际志愿者年的动因

志愿服务已经成为社会文明的一部分。志愿服务泛指利用自己的时间、自己的技能、自己的资源、自己的爱心为邻居、社区、社会提供非赢利、无偿、非职业化援助的行为。本世纪以来，志愿服务以星火燎原之势在各国蓬勃发展。现在，不管从数量规模上还是从服务质量上，不管在工业化国家还是在发展中国家，在国内及联合国人道主义援助、技术合作、人权运动、争取和平等项目中，志愿者都扮演着越来越重要的角色。同时，志愿服务也成为许多非政府组织、专业性团体、商贸机构、民间组织及越来越多的个体组织开展活动的基础，扫除文盲、卫生免疫及环境保护等社会公益事业也主要依赖志愿者的参与。志愿服务的形式呈现出多样性：从传统习俗中的互助到危急时刻体现出的集体责任感，再到如今解决冲突、消除贫困方面发挥的先锋作用；从本地到全国范围内的乃至到全世界跨国实施的双边或国际项目等。



志愿服务的需求不断增加。今天比以往任何时候都需要志愿服务。如对由环境恶化、吸毒、艾滋病等全球性问题导致社会更趋脆弱的反叛浪潮；对国际社会解决诸如发展中国家减轻贫困等问题的关注；对政府与私人企业间加强合作以推动发展的认识，这种需求因“全球社会发展首脑会议”上的突出强调进一步得到反映，许多国家开始认识到其重要性，并着手在国际、国内、地区水平及社会内部个人和组织中付诸行动。“哥本哈根宣言和行动纲领”呼吁加强参与开展社会和经济计划人员的经费支持并提高他们的能力。“国际志愿者日”活动的成功开展为国际志愿者年的确定奠定了基础。自1985年联大把每年的12月5日规定为国际志愿者日(IVD)，如今已有100多个国家在这一天集中开展志愿服务活动，国际志愿者日作为国际志愿服务活动的标志已经深入人心。国际社会对国际志愿者日的欢迎和肯定激发了确定国际志愿者年的思想，用足足一年的时间，而不是更短一些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，已经成为世界各国的共识。

2. 国际志愿者年的主要目标

确定2001年为国际志愿者年，主要是适应对志愿服务工作认识的不断深化，以利于充分发挥志愿者的创造力与积极性，使之形成网络并取得最好的成效，推动志愿服务实现更大发展。联合国全体代表大会确定国际志愿者年的强烈初衷就是为志愿服务的广泛深入发展提供有价值的框架、创造有利的环境。

目标一是加强对志愿者及活动的认知。尽管志愿者为社会作出了很大的贡献，但由于志愿服务多是自发的、非正式的和不定型的，不会通过市场交换得到报酬，往往得不到社会的认同和肯定。确定2001年为国际志愿者年，将促使政府及各地管理机构保证把志愿服务工作纳入咨询机制并尽早提上议事日程；研究志愿服务工作对这个国家的社会福利与发展所作出的贡献；建立对个体、集体、地方社区、国家非政府组织甚至包括国际性的志愿者活动中的先进典型的奖励、资助机制。

目标二是为志愿者工作创造便利条件。每个社会应明确界定什么可以激励、什么可能抑制志愿者行为，使志愿者在任何场合都能以恰当的标准作出自我评价。国家可以通过特许的方式为志愿者开放训练设施，鼓励志愿服务领域的技术竞赛及管理职责的完善；保证志愿者适当的法律地位及其在社会保险、福利方面与其他行业人员平等；公务员和私企雇员都有专门的假期从事志愿服务；支持志愿服务的纳税者可获减税；在合适的情况下志愿服务可作为服兵役的一种选择；特别用于志愿服务机构的资源，如水泥等盖房材料、医疗器械及经费，其中一部分应该无偿提供。联合国系统应该追求使作为社会本身一部分的志愿服务有更便利的条件，包括建立国家志愿者组织来消除环境恶化、艾滋病，继承和保护文化遗产等。

目标三是建立志愿服务的电子通讯网络。电视、广播、报刊、电子媒体等应支持志愿者成就的交流，使这种“最好的实践”以最好的程序重复着，以防各地方社区走偏道路。这种交流可以是地方性的，也可以是市级甚至是相邻国家间的，借助电子媒介还可以是国际间的。

目标四是促进志愿服务的发展。以国际志愿者年为契机，吸引对志愿者工作的更多需求，形成公众和政府都支持志愿服务的风气。这也与上述提到的认知、奖励机制、交流网络、媒体等方面相关。要强调志愿者的竞赛与职业化，社会从志愿者行动(如义务献血、文化运动和清洁环境等)中获得的自然增长利益也将被强调。

（二）国际志愿者日

国际志愿者日，又称“国际志愿人员日”。1985年，第四十届联合国大会通过决议，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”（简称：国际志愿人员日）。其目的是敦促各国政府通过庆祝活动唤起更多人以志愿者的身份从事社会发展和经济建设事业。国际志愿服务人员的招募与组织主要由“联合国志愿人员组织”负责。

联合国志愿人员组织（UNV）成立于1970年12月。UNV总部原设在瑞士日内瓦，后于1996年7月移往德国的波恩。UNV是联合国系统内一个独特的机构，从事和管理与国际志愿者事业相关的各类事务。它从属于联合国开发计划署（UNDP），是联合国系统内最大的直接向发展中国家输送各种行业高、中级专业技术志愿人员的组织。该组织的宗旨是向发展中国家提供积极有效的援助，以支持全球人类的可持续发展。据统计资料显示，自1971年以来，共有来自150个发展中国家及工业国家的20000多名联合国志愿者在约140个国家工作过，70%的人来自发展中国家，30%的人来自发达国家。联合国志愿者的工作主要有四项：同缺少技术的政府合作；倡导建立以社会为基础的个人自立；人道主义救助和复原；提供人权、选举支持，建设和平进程。

四、中国青年志愿者服务日

2000年，共青团中央、中国青年志愿者协会共同决定把每年的3月5日作为“中国青年志愿者服务日”。

自1963年3月5日毛泽东等老一辈党和国家领导人号召“向雷锋同志学习”以来，3月5日成为社会各界特别是广大青年传统的学雷锋活动日。“中国青年志愿者服务日”是对“学雷锋活动日”的丰富和发展。每年的“中国青年志愿者服务日”，各地都会集中组织开展内容丰富、形式多样的志愿服务活动，广泛动员和引导青年围绕西部大开发、社区服务、环境保护等社会关注的重点领域集中开展志愿活动，例如“心手相连，情系西部”、“百万志愿者进社区”、“绿化周围环境，建设美好家园”等主题志愿服务活动。中国青年志愿者志愿服务的宗旨是通过开展青年志愿服务，推动社会主义精神文明建设，促进社会主义市场经济体制的建立和完善，提高青年整体素质，为经济社会的协调发展和全面进步做出贡献。志愿服务的口号是“爱心献社会，真情暖人间”；志愿服务的精神是“奉献、友爱、互助、进步”。

中国志愿服务人员的招募与组织主要由“中国青年志愿者协会”负责。中国青年志愿者协会成立于1994年12月5日，是由志愿从事社会公益事业与社会保障事业的各界青年组成的全国性社会团体；是中国共产主义青年团中央指导下的，由依法成立的省、自治区、直辖市青年志愿者组织和全国性的专业、行业青年志愿者组织和个人自愿结成的全国性的非营利性社会组织；是全国青联团体会员，联合国国际志愿服务协调委员会（CCIVS）联席会员组织。该协会通过组织和指导全国青年志愿服务活动，提高青年的整体素质，为经济社会的协调发展和全面进步做出贡献。



小资料

中国青年志愿者事业是党领导共青团在新的历史条件下创新工作领域、服务社会需求的一大创举。1993年以来，各级团组织围绕改革开放和社会主义现代化建设大局，顺应时代发展要求，累计组织动员了4000多万青年志愿者队伍，开展了青年志愿者助残“阳光行



动”、关爱农民工子女、西部计划、研究生支教团、海外服务计划、大型赛会、抢险救灾、社区服务、保护母亲河、三下乡社会实践等一系列丰富多彩的志愿服务活动，在全社会打响了青年志愿者品牌，推进了青年志愿者事业蓬勃发展。如今，“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神已经成为当代青年喜爱和接受的精神时尚，青年志愿者行动已经成为动员青年参与经济社会建设的重要载体，青年志愿者工作已经成为新时期共青团的重要品牌。

第二节 志愿服务

一、志愿服务的内涵与特点

（一）志愿服务的内涵

由于受到时代和地域背景的影响，不同的国家、组织和民众对志愿服务有着不同的理解。尽管这些理解有差异，但在一些基本特征方面存在着共通性。

《联合国志愿者年宣言》指出：志愿服务是个体为了增进邻人、社区、社会的福祉而进行的非营利、不支酬、非职业化的行为。志愿服务的表现方式有很多，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等都属于志愿服务。美国社会工作协会对志愿服务的定义是：追求公共利益、本着自我意愿与选择而结合在一起的一群人称为志愿服务团体，参与这种团体工作的人称为志愿者，而这种团体工作则称为志愿服务。

简言之，志愿服务是一种非政府性质的组织行为和服务行动，是民间组织或个人利用自己的知识、体能、技能或财富，通过行动去促进和发展社会事业，或帮助有需要的社会群体及个人，志愿服务所体现的核心精神是人道主义。

（二）志愿服务的特点

由于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，所以，志愿服务活动具有自愿性、无偿性、利他性、公共性、开放性和教育性等特点。

1. 志愿服务的自愿性

志愿服务以激发基于道义良知、同情心和公民社会责任感等内心行为动机为主要动员手段，参加行动的动力来自于参加者本身，以自愿参加为前提，体现服务的主动性和自觉性。

2. 志愿服务的无偿性

志愿服务活动的动机是非营利趋向的，不以物质报酬为目的，明显有别于追求个人利益最大化的经济行为，这就保证了志愿服务的本质是奉献社会、服务社会。就志愿服务者而言，得到的回报是精神层面以及能力方面的，以利他和公益为基本目标；对服务活动的组织者来说也具有无偿性，即志愿者的服务不应该被大量用来达到服务以外的目标，不论是经济目标还是其他政治目标或社会目标，否则就会损害志愿服务者的动机。当然，志愿服务的无偿性并不等同于完全免费。作为一项社会行为，志愿服务仍会占用一定的社会资源，即需要投入一定的成本。因此，志愿者可以得到一些补贴，如交通补贴、餐饮补贴，以弥补他们在志愿服务过程中的成本投入。不过，这些补贴的价值远远低于志愿者实际付出所应该得到的回报。



3. 志愿服务的利他性

志愿服务最基本的动机是利他主义,即出于为了他人和社会生活更美好的信念,为他人和社会的福利自愿奉献爱心、时间和能力。利他性是体现志愿服务社会价值的基本源泉。当然,利他并不与利己完全对立。严格来说,志愿服务是一种助人自助的行为,在服务他人和社会的同时,志愿者个人在精神生活、实际能力、社会声誉等各方面都会得到提升。这一方面在志愿服务的教育性中有更详细的论述。

4. 志愿服务的公共性

志愿服务是在一定的公共空间和稳定人群中开展的助人或互助活动,它一般都是以有组织的、公开的、社会化形式开展,反映的是公共生活中人与人之间的关系。志愿服务不同于那种个人之间的互相帮助,以及孤立的邻里间相互帮忙,抑或是日常生活中偶尔为之的好人好事。因而,志愿服务具有明显的公共性和社会性,公共福利和社会公益不仅是志愿服务的价值目标,而且也是衡量志愿服务的社会价值性和有用性的评判标准。

5. 志愿服务的开放性

志愿服务立足现实,着眼未来,服务社会,是一个开放的动态的系统,无论是内容还是形式,都具有丰富的内涵和极强的吸纳能力。志愿者行动是一项面向社会、面向世界、面向未来,充满勃勃生机和跨世纪的事业,它鼓励和需要人们大胆探索,勇于实践,不断创造,丰富和完善它的内容和形式;它充分尊重和大力提倡各地各类服务者组织在志愿服务方面的自主性和创造性,形成丰富多彩,富有特色的志愿服务活动和模式。

6. 志愿服务的教育性

志愿服务活动的开展发展了人的能力,提高了人的素质,陶冶了人的情操,完善了人的品格。志愿者在做出无私奉献的同时,也在不断地积累无形的收获,有对人生观、价值观的深层思考,也有对现实生活更透彻、敏锐的感悟,还有个人专业能力的提高以及优良道德的养成等等。同时,志愿服务活动促进了社会保障和社会服务体系的建立和完善,促进了新型人际关系的形成和社会的稳定发展,弘扬了中华民族的传统美德和社会主义新风。更多的志愿者主动参与志愿者行动,学会了奉献爱心,帮助别人,去履行一份诺言,去实践一种责任。在此,志愿服务彰显出了最大的教育性功能。

二、志愿服务的动机

为什么要成为一名志愿者?这可能是所有参加志愿服务工作的志愿者首先要面临的一个问题。随着志愿服务事业的发展,越来越多的人成为或希望成为志愿者,并且志愿服务项目也不断丰富,但同时我们也看到,志愿者大多是有选择地参与志愿服务项目。例如,有参加扶贫的志愿者,有参加扶助孤寡老人的志愿者;有参加帮助弱智儿童的启智行动志愿者,也有人参加维护社会秩序的活动,或是冒着生命危险参加保护野生动物的志愿行动。深圳志愿服务组织就提供了包括青少年热线、法律援助、残疾人服务、老人服务、病人服务、帮教服务、环保服务、扶贫服务等13大类30多个项目的义务服务。为什么人们会参加志愿服务,或为什么不同的人会参加不同的志愿服务行动?这就和志愿者的参与动机有关。

在现实生活中,由于志愿者个人文化背景、受教育程度、经济状况、甚至家庭背景等因素的不同,志愿者参与志愿服务的动机也是多种多样。以大学生为例,志愿者的志愿服务动机主要包括如下五种类型:



（一）理想型动机

理想型动机几乎完全源自于内心需求，主要着眼于自我价值的实现，例如“帮助别人，我觉得很开心”、“能发挥一技之长，觉得很快乐”等。曾经有一位青年志愿者在她的文章中说：“一句话，教育就是感受这个世界，就是发现自我。每念及此，我都会为我的学生们感到快乐和幸福。”正如德国政治家、社会民主党领袖、前总理赫尔穆特·施密特所言：“事实上，现在的许多年轻人愿意投身于带有理想主义色彩的活动，大量的服民役者证实了这一点，各种协会和教会的青少年工作也证实了这一点，帮助外国人、保护纪念物、提供发展援助、自然和环境保护以及绿色和平组织的活动同样证实了这一点。”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。志愿者活动给大学生们提供了更多接触社会的机会，境遇相同的人产生了归属感和安全感，所以在志愿者的座谈会中，有些大学生志愿者找到了家的感觉，而青年志愿者协会就是一个大家庭。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，在这种甘苦与共的过程中，他们收获了牢固的友谊，也有的人收获了甜蜜的爱情。看着越来越多的人加入到志愿者队伍中，看到那么多善良的人，快乐便会从心底涌出来，而这种快乐，是可以感染到所有人的。与其说他们在为社会志愿服务，倒不如说他们从服务对象那里汲取了更多的快乐。

（二）责任型动机

新时代的一部分大学生志愿者，他们参与具有奉献意义的志愿活动，很大程度上是出于责任伦理的考虑，而不是出于某种政治理念或对口号的号召。他们关注志愿服务的客观效果，而不是仅仅满足于形式性地进行富有奉献符号价值式的“肤浅表演”。在这部分人认为，他们在各种服务项目间进行选择，更重要的是在考量项目的服务价值和本身的意义。他们感兴趣的志愿活动，是那些能为社会弱势群体办实事的献爱心活动，如法律援助志愿者服务计划、大学生志愿服务西部计划、扶贫接力计划等等。责任奉献动机类型的志愿者特点启示我们，对志愿活动项目的策划，要力求实在实效，而在活动实施当中，要力戒形式主义或者只追求场面和短期效应，应该像扶贫接力计划那样，把志愿者行动项目当作事业一棒一棒地“接力”，唯有这样的服务项目才会对新时代的青年有吸引力或号召力。

（三）学习型动机

学习型动机的志愿者主要着眼于个人的提升与发展，表达了志愿者对在服务他人的过程中自身得到成长、发展和提升的期望。学习型动机是相对较为成熟的体现，社会志愿服务提供给大学生们一个扮演各种社会角色的机会，他们以宣传员、讲解员、服务员的身份出现在众人面前，与社会成员平等地进行交流，志愿者可以经受志愿服务过程中的失望、不悦、不满等情绪的冲击，保证志愿服务的持续、稳定开展，有利于志愿者更关注志愿服务过程，并有所创新。

（四）成就型动机

根据马斯洛的需要层次理论，人的最高需要不是物质上的需要而是自我实现的需要。“自我实现”不是为了某种功利上的利益满足，也不纯粹是为了获得新知识和新技能，更重要的是通过有利于社会有利于他人的行为来体现自己的社会价值。在这种实践中，大学生的自我价值和社会价值相统一，正如托克维尔所说，对公共利益和社会福利的增进不是靠强迫和说教，而是大众在正确追求个人利益过程中的结果，它是一种内生动力的外溢结果，较命

令强迫和动员说教更具持久长效性。阿特金森认为,成就需要高的人,喜欢对问题承担个人责任,能从完成一项任务中获得一种成就满足感。做志愿者已经成为了部分大学生的时尚,正所谓“时尚青年参与志愿服务,志愿服务引领青年时尚”。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。这让他们从内心感觉到从事志愿服务真正实现了自我价值,而志愿者更是一群具有高尚品格的人,是引领时尚文化的人。作为新时代的青年志愿者,更要明确自己的发展方向和前进目标,坚定为国家、为人民服务的信念,坚定为社会主义建设贡献自己力量的决心。在一代又一代的爱心接力下,志愿者的力量在不断壮大,生命变得越来越充实。

（五）压力型动机

在回答“您为什么要参加志愿服务?”的问题时,一些大学生的回答是“学校团委命令的”、“入党有这方面的要求。”很显然,这一类志愿者参加志愿者活动主要源于社会、组织和群体的压力。这体现在组织、单位直接的内部命令或半命令式动员上,正如我国志愿者行动是在共青团组织的积极倡导下应运而生。现阶段,大学生始终是志愿服务的主体力量,高校的团组织相对比较健全,只需一个指令,学生便会成为“最积极”的志愿行动的参与者,有的志愿者希望以此来作为自己积极向党组织靠拢的一种表示,但也有部分志愿者觉得参与志愿服务是一种必然、无奈的选择。因此,组织对个人的控制和群体压力是研究志愿者服务行为的一个重要变量。

三、志愿服务的意义与价值

尽管志愿者参与志愿服务的动机各种各样,但参与志愿服务对个人和社会的发展与进步却可以起到非常大的促进作用。所谓“予人玫瑰,手有余香”正是志愿服务自我实现性效果的体现。

（一）个体价值：有助于志愿者个人的全面发展

随着物质生活水平的丰富和提高,人们对于精神生活的需求越来越趋于多样化,更多的人渴望通过帮助他人、奉献社会,获得自身的发展。而志愿服务则在一定程度上满足了现代人多样化的要求,从而实现志愿者个人的全面发展。具体表现在如下几个方面:

一是志愿服务能够提升志愿者个人的思想观念和道德素质。

一方面,志愿服务能够培养志愿者良好的思想观念,有利于他们确立正确的价值观和人生观。我国目前正处在社会主义的转型时期,旧的观念已经解体,新的观念还没有确立起来,正确的和不正确的、主流的和非主流的、传统的和非传统的思想观念充斥着人们的头脑。特别是对青年,他们本身正处于价值观念的形成阶段,一旦那些拜金主义、个人主义、享乐主义渗入到青年的思想意识中去,就会支配他们的行为,影响他们的整个人生。怎样才能摆脱功利和自私观念,树立正确的人生观和价值观,实现人生的真正意义呢?实践表明,参与志愿服务是解决这一问题的的重要途径。志愿服务作为一种不计报酬的活动告诉人们,人活在世上,追求金钱不应是生活的全部,还需要有崇高的精神,有利于破除拜金主义。志愿服务是服务他人的行动,通过帮助那些需要帮助的人,给他人带来更多的快乐和幸福,有利于破除个人主义。志愿服务急人之难、助人之需,推动各类志愿者之间、广大青年以及大学



生之间的团结友爱,弘扬集体主义精神的同时有利于克服享乐主义。因此,志愿服务同拜金主义、个人主义、享乐主义是根本对立的,它激发了当代青年的道义、良知、同情心和社会责任感,使他们在了解和参与社会的过程中,重新审视和认识自己,以平等之态、平常之心去履行自己应尽的责任,有利于志愿者树立正确的人生观和价值观。

另一方面,志愿服务能提高志愿者的道德素质,培养良好的道德行为。志愿者在丰富的志愿活动中扮演着不同的社会角色,能够体验并协调各种社会关系,在复杂的社会环境中学会对是与非、善与恶做出正确的道德价值判断和道德价值抉择,有利于正确道德认知的形成;志愿服务为志愿者观察社会、了解国情、体察民情提供了实践的机会。他们通过自己的所见所闻、所思所为,深受教育和感染,由此激发了自己的道德情感,从而成为志愿者追求真理和正义、积极进取的巨大力量;在开展各种志愿活动时,志愿者常常会遇到许多自己从未经历过的困难和挫折,实现自己追求的道德目标,就必须去克服困难、战胜困难,从而锻炼了自己不怕困难、勇往直前、坚忍不拔、百折不挠的意志品质,有利于顺利完成既定目标,因此,志愿服务能磨练坚强的道德意志、树立坚定的道德信念;最为重要的,也是更为关键的是良好道德行为的养成。个体的道德行为是通过道德实践,学习、掌握、运用道德行为技能逐步形成的。个体良好的道德行为习惯,需要个体道德行为的经常化、长期化、自动化才能形成。志愿服务恰恰为其提供了这样的机会。志愿服务是个体道德社会化的过程,也是道德理论教育与道德实践的统一,在志愿服务的过程中,道德行为得到锻炼、培养、巩固,并逐步形成较为一贯的倾向和稳定的特征。

二是志愿服务能够提升志愿者个人的综合能力。

能力是主体与客体交互作用时表现出的个性心理特征,它总是和一定的活动联系在一起,若离开客观实践即具体活动而停留在认识的层面上,既不能表现人的能力,也不能发展和培养人的能力。志愿服务作为一项社会实践工作,它的最大的特点就是要亲历亲为,具体实践。因此,志愿者在参与服务的过程中,能自我开发许多技能技巧,并使各种现有能力得到进一步提高。首先,志愿服务提高了社会适应能力。当前,社会主义市场经济条件下,在人才培养上提出了更高标准,它要求高校培养的学生不仅具有博、新、专的知识即良好的智能结构,还应具有较强的社会适应能力,包括正确认识社会、对待社会,在社会生活中自我调适、自我发展、自我完善等。多年来,传统的应试教育曾一度桎梏着学生社会适应能力的培养,使其变成“高分低能”型的“学校人”。当他们由学校步入社会时,纷纭复杂的社会要求他们有充分的思想准备和较强的社会适应能力,但是,由于较少和社会接触,相当一部分人将面临和承受巨大的心理挑战,变得无所适从、焦虑、紧张,甚至出现心理障碍或心理疾病。志愿服务的蓬勃开展,使青少年公民有更多机会走出自己狭小的生活圈子,参与到志愿服务网络中,见习社会、适应社会,在学习知识和锻炼能力方面得以很好的兼顾。另外,志愿服务的多元性也从不同侧面、不同层次为志愿者提供锻炼和发展社会适应能力的条件和机会。例如,近年来,大学生西部计划、北京奥运会、社区服务等社会热点,吸引了众多的青少年公民作为志愿者的热情参与。从这点出发,志愿服务能充分发挥其实践功能,为能更好地培养适应社会发展的合格人才服务。

其次,有利于交往技能的培养。志愿者中有相当大部分是在校学生,由于他们自身社会阅历较浅,对社会复杂人际关系的认识和处理能力较弱,参加不同形式和不同场合的志愿服务,可使他们在实践中学会如何协调和处理各方面的人际关系,提高自身的交往能力。一方

面，志愿组织的成员有着不同的家庭背景、知识背景和人际关系背景，它们之间的交流与合作满足了志愿者不同的交往需求和心理需求，提高了与各种人群合作交往的能力。特别是在全球志愿服务网络开始形成之际，不同国家和民族的志愿者汇集在一起，开展活动，语言交往能力、行为交往能力、沟通协调能力得到相应提高，为志愿者提供了互通信息，共同成长的平台。另一方面，志愿者在提供服务的过程中，与受助者之间的交流与对话同样有利于交往技能的培养。特别是当一些受助群体对志愿服务不了解的情况下，甚至对志愿者存有戒备心理时，志愿者应通过怎样的方式和途径与受助者进行沟通和交流，赢得对方的信任是非常关键的。在解决这些问题时，志愿者的交往能力就得到了进一步提高。

（二）社会价值：有助于和谐社会的全面构建

志愿服务作为一种以人性、道德、良知为逻辑起点的行为，是社会文化的一部分，志愿服务在扶助弱势群体、缓解社会矛盾、增强社会互信、促进道德进步等方面发挥着积极作用，对于构建社会主义和谐社会具有十分重要的作用。

社会中人与人之间，群体与群体之间的关系无不渗透着利益。马克思、恩格斯认为人的奋斗所争取的一切都同他们的利益有关，追求利益是一切社会活动的动因。反观当代中国社会，很多社会冲突确实是由利益纠纷引起的，很多社会矛盾的背后都有利益关系处理不当的原因。就我国目前社会的实际情况看，改革开放促成的社会经济体制的转轨以及社会经济结构的调整，必然会导致社会个体成员的差异，使人们的收入出现了不平衡的状况，出现了人与人之间的离散与社会群体的分化，在一定程度上必然导致多元利益主体之间的矛盾，社会稳定与和谐遭到了巨大的挑战。

志愿服务的兴起，可以充当缓和协调这些利益冲突的工具，其折射出来的公正理念和平等原则，显然有助于减少不同社会群体、社会阶层之间的摩擦与矛盾，加强不同社会群体、社会阶层之间的沟通与了解。这是志愿精神维系社会稳定所起的独特功效。一方面，志愿服务将大量的人力、物力投入到老、少、边、穷和街道社区等弱势群体之中，切实帮助受助对象解决生产和生活问题，努力消除贫困和落后，普及科学文化知识，促进了社会协调和全面进步，缓解了社会矛盾，并在政府和社会之间建立起一个广泛的缓冲地带，有效地起到了社会整合的作用。另一方面，作为志愿服务的主体，来自不同阶层，不同政治地位、经济收入、文化程度的志愿者之间由于共同的目标和价值理想而形成了团结、友爱、互助、进步的新型互动关系。因此，在人际关系越来越功利化和世俗化的今天，志愿服务作为一个强有力的纽带，把不同的人结合在一起，消除了距离感，加强了彼此间的关怀和接触，增加了社会的亲和度和凝聚力，在客观上起到了一种社会整合功能，促进了社会和谐。最后，从全球视角看，志愿公益组织已跨越一国的界限走向世界，成为名副其实的国际性友善组织。全球化时代的到来，尽管“富国愈富，穷国愈穷”的趋势已不可逆转，但通过国际志愿组织所开展的各项具有极强亲和力的服务活动，一定程度地会缓解与消除富国与穷国之间的对抗与敌视，促进了彼此之间的对话与合作。这有利于促进世界和平和谐世界的构建，也为我国构建和谐社会创设了良好的国际社会环境

（三）经济价值：有助于货币财富的替代性创造

志愿服务本身是一种劳动创造，具有现金替代价值，可以实现人才效益的转化，能够创造经济效益。

志愿者在服务他人、奉献社会的过程中，付出的不仅是一片爱心，也是许多宝贵的时