



志愿服务培训系列丛书志愿者读本  
北京志愿服务发展研究会组织编写

ZHUCAN ZHIYUAN FUWU SHIWUZHINAN

# 助残志愿服务 实务指南

北京市残疾人联合会支持指导

中国国际广播出版社



志愿服务培训系列丛书志愿者读本  
北京志愿服务发展研究会组织编写

ZHUCAN ZHIYUAN FUWU SHIWUZHINAN

# 助残志愿服务 实务指南

北京市残疾人联合会支持指导

中国国际广播出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

助残志愿服务实务指南 / 北京志愿服务发展研究会编写. —北京: 中国国际广播出版社, 2017.5

ISBN 978-7-5078-4028-5

I. ① 助… II. ① 北… III. ① 残疾人—志愿者—社会服务—中国—指南  
IV. ① D669.69-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第079300号

## 助残志愿服务实务指南

---

编 写 者 北京志愿服务发展研究会  
责任编辑 林钰鑫 李 卉  
版式设计 国广设计室  
责任校对 徐秀英

---

出版发行 中国国际广播出版社 [ 010-83139469 010-83139489 (传真) ]  
社 址 北京市西城区天宁寺前街2号北院A座一层  
邮编: 100055  
网 址 www.chirp.com.cn  
经 销 新华书店  
印 刷 环球东方 (北京) 印务有限公司

---

开 本 640×940 1/16  
字 数 200千字  
印 张 17.5  
版 次 2017年5月 北京第一版  
印 次 2017年5月 第一次印刷  
定 价 45.00 元

---

CRU

中国国际广播出版社

欢迎关注本社新浪官方微博

官方网站 www.chirp.cn

版权所有  
盗版必究

## 编委会

主 任：徐 捷 郭新保

执行主任：郭新保

副 主 任：王静奎 陈炳具 王 赢 陈 光

主 编：郝传萍 韩润峰 林 达 赵济华

成 员：（按姓氏笔画排序）

王 虎 王 欣 方文群 田丽娜 吕聪聪

江 洲 李宝林 李 莉 肖树生 邱梦桃

宋志强 林 达 赵济华 郝传萍 曹仕涛

韩润峰 韩 鹭

## 前 言

有人类就有残疾人，这是人类社会发展的普遍规律；而理解与接纳残疾人，是人类博爱、关怀、奉献、互助情怀的精神体现。我国古代就有对残疾人的特殊救济政策，比如西周时期实行减免赋税的“宽疾”政策，春秋时期采取养疾和量才政策，汉代实行“赐谷”政策，宋代实施安排居养政策，为残疾人创造了一个能够生存的环境。近代，由于大工业的发展，受西方文明的启示，人们开始关注残疾人的教育，如 1874 年英国传教士威廉·穆瑞在北京创建了“瞽叟通文馆”，为日后残疾人接受教育奠定了基础。现代，由于人道主义等现代哲学思想的兴起，特别是 20 世纪以来世界人权运动的发展，人们不仅关注残疾人的教育，更加关注残疾人作为人类的一分子，在参与社会生活、劳动、就业等方面应该享有的权益，为残疾人回归社会、共享社会成果提供了社会环境。

新中国成立以来，扶残和助残工作取得长足发展：1988 年成立了中国残疾人联合会，使残疾人工作进入组织化发展的新阶段；1990 年第七届全国人民代表大会常务委员会第十七次会议通过《中华人民共和国残疾人保障法》，使残疾人平等地参与社会生活有了法律保障，残疾人工作进入法制化发展阶段。为落实《中华人民共和国残疾人保障法》，我国将五月的第三个星期日定为“全国助残日”，

并使之成为一种制度沿袭至今。2008年北京残奥会，把我国扶残、助残的人文情怀和充满关爱的人道主义精神推至极致，在全社会乃至国际社会留下值得传颂的美好记忆。党的十八大以来，党和政府更加重视残疾人事业和助残志愿服务工作。2015年，中国残疾人联合会成立“中国助残志愿者协会”，以北京为代表的各地广泛推动助残志愿服务制度建设，全国助残志愿服务进入了新的发展阶段。与此同时，随着社会的全面发展，助残志愿服务也面临不少挑战。如何更好地继承传统，加强助残志愿服务，推进助残志愿服务的组织化、制度化和科学化，已然成为理论界和实务界面临的共同问题。

本书是继《助残志愿服务手册》之后，北京市残疾人联合会鼎力支持的又一力作。通过多年从事残疾人教育和服务工作的经验、体会和思考，特别是参与历次大型活动助残志愿服务的亲身体会和与残疾人与残疾人事业的感悟，我们希望助残志愿者能从如何理解残疾和残疾人开始，从一个生命的角度去认识残疾人和理解残疾人。当我们真正理解了残疾人后，再从服务的视角去思考残疾人的需求是什么，然后理解这些人的基本需求和残疾人的特殊需求。助残志愿服务不同于普通的志愿服务，如何根据助残志愿服务及其组织方式的特点，为残疾人提供满足需求的、高品质的助残服务，是需要每位志愿者一直不断地尽心实践和探索的重大课题。因此，本书提供的具有代表性的大型活动助残志愿服务故事和案例，或许能够为助残志愿者提供一些思路和参考。由于笔者水平有限，加之文献资料相对匮乏，书中难免有不足之处，恳请专家及广大志愿者批评指正。

北京志愿服务发展研究会课题组

2017年4月

# 目 录

## 第一篇 爱心、理解与接纳 / 001

### 第一章 爱心是做好助残志愿服务的前提 / 003

- 第一节 “美丽”的母爱——认识精神残疾 / 004
- 第二节 无需解释的父爱——认识智力残疾 / 010
- 第三节 传递爱心的“蓝丝带”——认识视力障碍 / 014
- 第四节 无声的爱——聋人导医 / 018
- 第五节 爱让肢体残疾人重生 / 022
- 第六节 爱成就了央视手语主播周晔的特教教师梦 / 028

### 第二章 理解是做好助残志愿服务的基础 / 031

- 第一节 “人所不能者，即是限制，即是残疾” / 031
- 第二节 人为什么会残疾 / 034
- 第三节 残疾对人有什么影响 / 038
- 第四节 残疾人需要哪些特殊帮助 / 044

### 第三章 接纳是做好助残志愿服务的根本 / 056

- 第一节 人与人不同是社会常态 / 057
- 第二节 人人享有固有的生命权 / 062

- 第三节 盲人高考元年 / 065
- 第四节 拟建中国康复大学 / 070
- 第五节 杨佳，永不停歇的生命追求 / 073
- 第六节 无声世界舞动的“观音” / 075
- 结 语 / 078

## **第二篇 志愿助残，我们同行 / 081**

### **第四章 志愿助残，彼此尊重 / 086**

- 第一节 平等才是最好的尊重 / 087
- 第二节 尊重体现在一言一行之中 / 090
- 第三节 志愿助残的一二三四 / 093
- 第四节 咱们都是正常人 / 098

### **第五章 志愿助残，要先走近残疾朋友 / 104**

- 第一节 得体助盲，我们能做好吗 / 104
- 第二节 听、说有障碍 用心能消除 / 119
- 第三节 理解才能服务好 / 122
- 第四节 辅助智力残疾人 / 123
- 第五节 辅助肢残人 细微之处显尊重 / 128
- 第六节 你会推轮椅吗 / 142
- 第七节 感谢具有凝聚力 / 147



第三篇 残运会上志愿服务的回眸与思考 / 149

第六章 与梭罗华人、华侨助残志愿者的美丽邂逅 / 151

第七章 残运会决胜岂止在赛场 / 155

第八章 “我们同行”深入人心 / 162

第九章 挚爱满申城 / 167

第十章 用生命影响生命 / 173

第十一章 成长的摇篮 人生的课堂 / 185

第十二章 上善若水 情暖珠江 / 212

第十三章 万朵小浪花汇成钱塘潮  
盈盈小青荷绽放西子湖 / 255

参考文献 / 265

第一篇  
爱心、理解与接纳

相信每一位志愿者都会有第一次接触视障儿童的茫然与恐慌，第一次给智障儿童上课的无奈与沮丧，第一次训练自闭症儿童的紧张与焦虑，第一次服务残疾大学生的欣喜与尊敬，第一次服务成年残疾人的感慨与欣慰，第一次服务残疾人运动员的震撼与激动。正是这么多的第一次助残志愿服务的经历与心路，形成了志愿者对残疾人及助残志愿服务的感悟与情怀，激励志愿者坚持不懈地为残疾人服务，更是志愿者的助残志愿服务情结之所在。本篇以“爱心、理解与接纳”为主题，通过一些典型案例及基本知识 with 理念的描述，帮助志愿者朋友客观地认识爱心，辩证地理解残疾和残疾人，真心接纳残疾及残疾人。

## 第一章

# 爱心是做好助残志愿服务的前提

爱心是指人们关怀、爱护他人的思想感情。爱心是一种奉献精神，是一个人发自内心地关爱他人的自然情感，包括同情、怜悯、帮助、支持、资助等想法和行为。当关爱的对象是人时，爱心往往与“阶级友爱”和“同胞情”相对应，是一种超出阶级、国家和基于彼此都是人类的同理情感；当关爱的对象是非人类时，爱心往往是基于彼此都是动物或具有生命的这一认知与情感。因此，爱心的深层含义就是保护和关心所有的生命，包括人类自己、动物和非生物。就像电视剧《爱心》中的主题歌曲唱道的：“爱是奉献，不是施舍；爱是付出，不是获得；请你把爱心，散播在每个角落，让世界走向大同，让人间充满欢乐。”

## 第一节 “美丽”的母爱——认识精神残疾

2015年，北京卫视《档案》栏目播放了一个专题节目——《世上只有妈妈好》，这档节目讲述的是著名电影演员秦怡照顾患有精神分裂症儿子的感人故事。看完了整个节目后，我心中无法平静。一位母亲照顾患有精神病的儿子40多年，期间所承受的精神压力和心理压力是我们普通人无法想象的，而这位母亲又是我们广大观众非常敬仰的著名演员。秦怡既要拍戏又要照顾生病的儿子，我对秦怡又多了一份崇敬。

秦怡是广大影迷非常喜爱的演员，我们这个年龄段的很多人都喜欢她演的电影，把她视为心目中最漂亮和最优雅的演员。她在照顾患有精神病的儿子的同时，还不忘把自己乐观和积极的一面展现给喜爱她的广大观众，不愧为是德高望重的老演员，因此我将这一节命名为“‘美丽’的母爱”。

秦怡的儿子叫金捷，金捷还有一个非常具有上海特色的小名“小弟”。小弟出生以后，母亲由于需要拍戏而无暇照料，因此就将小弟交给了外婆照顾。小时候的小弟长着一张乖巧可爱的胖乎乎的小脸，眼睛不大，但是眉宇间似乎比别的孩子多了些许不易察觉的淡淡的忧愁，甚至还有点深沉。这也许是经常不能与母亲交流，对母爱的渴望和焦虑。

小弟从小就喜欢画画，而且画得非常传神。在小弟16岁那年，作为母亲的秦怡准备培养儿子的绘画特长，谁知就在秦怡备好画具时，小弟却出现了不正常的行为表现，医院确诊为精神分裂症，

这个结果让秦怡不知所措。一心要培养儿子绘画特长的想法成了泡影，而儿子的病也使秦怡感到深深的懊悔。秦怡认为，是自己和丈夫常年在外拍戏，不能跟儿子进行交流，没有顾及儿子的情感，才导致了儿子的精神异常。

深深的自责让秦怡感到了一种责任，她下决心一定要治好儿子的病，尽管医生说过，这种病治愈的可能性很小。为了能治疗儿子的病，让儿子过上正常人的生活，秦怡带着儿子不断地治疗、住院，住院、治疗，最终儿子的病情有了好转，一度还曾重返学校。但是“十年动乱”让小弟受到了极大的刺激，他病情再次发作。小弟再也无法上学了，这时秦怡已年过五旬。

1978年，秦怡在拍摄《南海风云》时，小弟的病情再次转化，从忧郁症转为狂躁症，一发作便会手舞足蹈，严重时还会打人。1980年至1981年两年间，小弟间歇性的狂躁发作更加频繁，打人的事更是经常发生。面对反复发作的小弟，已过花甲之年的秦怡还是不忍心把小弟送进医院。但是因为有一次打了保姆，秦怡才下决心把小弟送进医院。面对儿子不安的眼神，母亲秦怡心中的不舍难以形容。

出院以后的小弟，跟妈妈说：“我再也不打人了。”听到这句话，秦怡的心都要碎了。为了控制孩子的情绪，她除了咨询专业医生和看医学书籍外，还慢慢摸索到了控制小弟情绪的方法；就像秦怡自己说的，这样的病人出了任何问题都不能骂他、责怪他，要慢慢跟他讲道理，要精心照顾他。

丈夫去世以后，秦怡更是把全部的精力投入到儿子小弟身上，

除了照顾小弟的生活起居，还要时刻关注他的情绪起伏。由于母亲的悉心照料，小弟的病情渐渐好转。但是，由于担心单调的生活会影响儿子的情绪，秦怡经常带着儿子到衡山公园散步。面对衡山的美景，儿子告诉秦怡他想画画，这让秦怡激动不已。从那以后，秦怡就请一位画家上门教画，为的是让儿子有事可做，生活过得充实一些。从此以后，儿子的狂躁情绪再也没有发作过。

为了让儿子活得更有价值，秦怡就带着儿子的画作参加慈善活动，而小弟因为知道他的画要用作慈善活动，不管累了还是懒了都坚持画画，尽管他不知道慈善是什么。

2002年5月的一个晚上，上海波特曼大酒店举办慈善拍卖活动，秦怡带着小弟一起参加，同时还带上了小弟画的水彩画《衡山公园》。最后，中国特奥会慈善大使、国际影星施瓦辛格先生以2.5万美元拍得此画。随后，记者采访了施瓦辛格先生，问他为什么愿意出这么高的价格买《衡山公园》这幅画时，他动情地说：“秦怡是一位伟大的母亲！”

59岁的小弟因长期使用精神病治疗药物而患上糖尿病，又一次进了医院。尽管秦怡精心照料，打针、吃药都亲自上手，小弟还是进入了昏迷状态。小弟清醒时对母亲秦怡说了一句安慰她的话：“没有我，你可以省点力。”秦怡不禁潸然泪下。2007年3月，小弟因抢救无效离开了人世。想着与儿子形影不离的四十多年的生活，秦怡悲痛万分，她开始感到了前所未有的孤单。

儿子去世后不久，秦怡有一次偶然看电视，看到了一个二十多岁的男孩因患骨癌生命垂危，他在弥留之际，决定把自己的眼

角膜捐献出来，并希望把好心人捐给他治病的钱，留给其他需要的孩子。这件事使秦怡陷入了沉思：“儿子生病后一直和我生活在一起，由我保护他、照顾他，可还有许多患病的孩子生活非常艰难，需要帮助，我不能总活在自己的小爱中。”很快，秦怡就振作起来，参与到“‘特奥·母爱’关爱残障儿童”等一系列公益宣传活动中。一些亲友知道后劝她：“您已经 85 岁了，四处奔波身体会受不了的！”秦怡心里清楚，大家都是为自己好，微微一笑回答：“残障孩子也是祖国下一代的一部分，为他们做点事情，再苦再累我也心甘情愿！”

秦怡无私奉献、不求回报的精神，让人们敬佩，也得到社会的认可。她先后获得“中国十大女杰”“中国非凡女人”等多项荣誉称号。

当我看完这个故事后，心情久久不能平静。一个精神病患者能够这样平稳而充实地生活几十年，靠的是什么呢？我想，不仅仅是伟大的母爱，更是一位普通母亲的悉心照料、细致观察、精心陪伴，还有循循善诱地引导与支持。正是这样一种“美丽”的母爱，使患有精神疾病的金捷能够平平静静地生活了 56 年。

在这个故事中，我们已经看到了精神病人的一些特点，比如不愿与人交往，生活不能自理，有时还会打人，等等。那么，什么样的人才算精神残疾人呢？精神残疾人具有什么特征呢？

《中华人民共和国国家标准残疾人残疾分类和分级》对精神残疾是这样规定的：各类精神障碍持续一年以上未痊愈，由于存在认知、情感和行为障碍，以致影响其日常生活和社会参与。



对于精神残疾人，很多人都有一种恐惧感，认为他们是一类具有暴力行为的人，因此精神残疾人很难被社会和周围的人接纳，帮助他们的人也很难对他们进行照料。但是作为社会中的一员，他们有生存的权利，更有做人的尊严。

《中华人民共和国国家标准残疾人残疾分类和分级》规定：精神残疾人的残疾程度分为四级，在适应行为方面分别具有如下特征：

1. 极重度精神残疾人表现为：生活完全不能自理，忽视自己的生理、心理的基本要求。不与人交往，无法从事工作，不能学习新事物。需要环境提供全面、广泛的支持，生活长期、全部需他人监护。

2. 重度精神残疾人表现为：生活大部分不能自理，基本不与人交往，只与照顾者简单交往，能理解照顾者的简单指令，有一定学习能力。监护下能从事简单劳动。能表达自己的基本需求，偶尔被动参与社交活动。需要环境提供广泛的支持，大部分生活仍需他人照料。

3. 中度精神残疾人表现为：生活上不能完全自理，可以与人进行简单交流，能表达自己的情感。能独立从事简单劳动，能学习新事物，但学习能力明显比一般人差。被动参与社交活动，偶尔能主动参与社交活动。需要环境提供部分的支持，即所需要的支持服务是经常性的、短时间的需求，部分生活需由他人照料。

4. 轻度精神残疾人表现为：生活上基本自理，但自理能力比一般人差，有时忽略个人卫生。能与人交往，能表达自己的情感，