

助老服务 志愿者手册



张钟汝 顾 青 编著



 中国社会科学出版社

助老服务志愿者手册

编 著：张钟汝 顾 青

 中国社会出版社

图书在版编目(CIP)数据

助老服务志愿者手册/张钟汝,顾青编著. —北京:中国
社会出版社,2007.10

ISBN 978-7-5087-1900-9

I. 助… II. ①张… ②顾… III. 老年人—志愿—社会
服务—手册 IV. C913.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 157131 号

书 名: 助老服务志愿者手册
编 著: 张钟汝 顾 青
责任编辑: 孙 研

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 电传: (010)66051713
邮购部: (010)66060275
经 销: 各地新华书店

印刷装订: 北京通天印刷有限责任公司
开 本: 145mm×210mm 1/32
印 张: 6.375
字 数: 100 千字
版 次: 2008 年 1 月第 1 版
印 次: 2008 年 1 月第 1 次印刷
定 价: 12.00 元

目 录

理论篇

志愿者与志愿者服务	2
1. 什么是志愿者	2
2. 什么是志愿者服务	3
3. 当代志愿者的现状如何	5
4. 什么是志愿者服务组织	7
5. 为什么需要志愿者服务组织	9
6. 志愿者的节日有哪些	11
7. 为何要成为一名志愿者	13
8. 志愿精神是什么	14
9. 志愿者服务的价值体现在何处	18
老龄社会与老年需求	20
10. 什么是老龄社会	20
11. 老龄社会的现状与未来是怎样的	22
12. 什么是“空巢老人”	25

13. 如何科学应对老龄化	26
14. 老年人的性格特征有哪些	29
15. 老年人的生理需求有哪些	32
16. 老年人的心理需求有哪些	35
17. 老年人为什么要保持良好心态	40
18. 老吾老以及人之老在现代社会的意义是什么	43
助老服务志愿者	45
19. 什么是助老服务志愿者	45
20. 为什么要开展助老服务志愿者行动	47
21. 你知道“金晖行动”吗	49
22. “金晖行动”活动的基本形式有哪些	50
23. 怎样成为一名出色的助老服务志愿者	51
实务篇	
日常沟通交往技巧	56
24. 与老年人交往时需注重哪些礼节	56
25. 与老年人交往时仪态方面有哪些要求	58
26. 为老年人服务时需遵守哪些守则	59
27. 与老年人交往时要注意哪些禁忌	60
28. 如何取得老年人及其家属的信任与配合	63
特殊群体老人服务	64
29. 如何为有视觉障碍的老年人进行服务	64

30. 如何为有听觉障碍的老年人进行服务	66
31. 如何为行动不便的老年人进行服务	67
32. 如何为有智力障碍的老年人进行服务	68
33. 如何为痴呆老人进行服务	70
34. 如何为残疾老人进行服务	73
35. 如何为独居丧偶老人进行服务	74
36. 如何为“郁闷”型老人进行服务	75
37. 如何为特殊疾病的老人进行服务	77
 突发事件处理	 78
38. 老人中暑了怎么办	78
39. 老人突发休克该怎么办	79
40. 老人忽然晕倒该怎么办	80
41. 老人情绪异常激动该怎么办	84
42. 老人想要自杀该怎么办	87
 服务注意事项	 88
43. 少年人当助老服务志愿者要注意些什么	88
44. 青年人当助老服务志愿者要注意些什么	92
45. 中年人当助老服务志愿者要注意些什么	97
46. 老年人当助老服务志愿者要注意些什么	99
47. 为男性老人服务要注意些什么	101
48. 为女性老人服务要注意些什么	102
49. 为高龄老人服务要注意些什么	104

组织篇

助老服务志愿者招募、注册与培训	108
50. 助老服务志愿者招募的原则是什么	108
51. 助老服务志愿者招募的形式有哪些	110
52. 助老服务志愿者如何登记注册	111
53. 开展助老服务志愿者培训活动的形式有哪些	113
助老服务志愿者工作方法	115
54. 如何进行个案工作志愿服务	115
55. 如何进行小组工作志愿服务	119
56. 如何进行社区工作志愿服务	123
助老服务志愿者管理	127
57. 如何对志愿者进行长效管理	127
58. 如何激励助老服务志愿者	129
59. 如何关怀助老服务志愿者	131
60. 如何保护助老服务志愿者	135
61. 助老服务志愿组织如何筹集与管理资金	138
62. 有哪些与助老服务志愿者组织管理有关的政策	141
助老服务志愿者队伍建设	144
63. 如何营造社会助老氛围	144
64. 如何认同助老志愿者服务	148
65. 如何对志愿项目进行评估	150

281 (资料) 当代志愿服务指南 二 附录

拓展篇

001 正文卷

201 51 司

中外文化 156

66. 国外志愿者服务历史和现状如何 156

67. 国外志愿者服务先进理念是什么 157

68. 中国敬老爱老的优良传统有哪些 158

观念培养 159

69. 怎样认识现代助老志愿精神与传统的慈善观念 159

70. 为什么要提高社会公民意识 161

71. 志愿者服务精神与传统的“义务劳动”有何区别 163

72. “志愿者”与“义工”有何区别 165

73. 志愿者与“社工”有何区别 167

74. 如何弘扬助老服务志愿者精神 168

未来展望 169

75. 助老志愿者服务的发展方向是什么 169

76. 助老志愿者服务的机遇与挑战是什么 171

77. 助老志愿者服务发展的迫切性是什么 173

附录

附录一 关于实施“志愿者为老服务金晖行动”的意见 176

附录二 中国青年志愿者注册管理办法(试行) 183

参考文献 190

后 记 192

183 外文书中

184 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

185 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

186 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

187 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

188 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

189 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

190 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

191 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

192 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

193 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

194 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

195 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

196 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

197 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

198 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

199 中国青年志愿者注册管理办法(试行)

理论篇

↑ 作为一名助老服务志愿者，首先需要的就是必要的理论知识学习，因此本书开篇就是理论篇的学习，通过对志愿者、志愿者服务、老龄社会、助老服务志愿者等概念的解析，让大家清楚了解志愿者的发展、发展助老服务志愿者的迫切性，帮助大家更多地了解助老服务志愿者的背景资料。



志愿者与志愿者服务

1. 什么是志愿者

志愿者（英语 Volunteers），是一个神圣的名称，是一个没有国界的名称。它起源于西方，在西方国家，它是指不受私人利益的驱使、不受法律强制，在不为任何物质报酬的情况下，基于某种道义、信念、良知、同情心和责任感，为改进社会而提供服务，贡献个人的时间、才能及精神，从事社会公益事业的人或人群。在西方国家，志愿者事业已经发展了 200 多年，在每一个志愿者心中都有一套良好的志愿意识和服务理念。

在香港，志愿者被称为“义工”，志愿者行动叫做义务工作。香港义务工作发展局将“义工”定义为在不为任何物质报酬的情况下，为改进社会而提供服务，贡献个人时间及精神的人。

根据以上这两种定义，简单地来说，志愿者区别于他人的最大特点就是：无私奉献的精神；不为任何物质与私人利益的精神；服务社会的精神。

概念清楚之后，我们不禁要问，到底哪些人算是真正的志愿者呢？是加入了志愿者协会的人，是参加过志愿者活动的人，还是有志愿者热情的人呢？

事实上，这些人都是志愿者。因为任何人都可以成为志愿

者，志愿者是平凡的人，并不是社会的特殊人群。志愿者没有什么过人之处，如果非要说一个，那就是他们对整个社会履行着自己的责任和使命。

根据志愿者的定义，我们可以得出这样一个结论：志愿者自愿为社会提供一些力所能及的服务，他们不会苛求从社会中获得什么，因为他们的付出是发自内心的、最真实的意识；志愿者需要思考，因为志愿服务的理念在不断地完善，这种不断完善的理念又靠志愿者的自身行动去拓展；真正的志愿者不会只依靠志愿者组织去开展志愿服务，志愿者组织只是组织一些志愿活动的平台，它不能够取代志愿者的独立意识和独立开展志愿者活动的行为；志愿者应当明白开展志愿者活动的目的和志愿者的最高追求——为创建和谐社会而奋斗；志愿者是一种精神，并不因为某些人和事而生，也不因为某些人和事而消亡，自有人类开始就有这种精神，这是一种人性的升华，自古有之，而志愿者只是一个时期内对这种精神的定义；志愿者需要榜样，因为榜样的力量是巨大的，如雷锋、丛飞或者是更多的人，但志愿者更需要实实在在的行动；志愿者是终其一生的追求，不是一种短期的爱好，一时兴起是对志愿者发展的最大阻力；志愿者的定义没有唯一也没有终止，每个人都应该有一个自己的志愿者定义。

总而言之，志愿者很简单，没有任何复杂可言。每个人不论身处什么样的行业，只要能够踏踏实实干好本职工作，就是对社会的贡献，就是对个人的升华，就是对志愿者事业做出了努力，也可以称为志愿者。

2. 什么是志愿者服务

志愿者服务是“以自愿贡献个人时间与精力，不计任何物

质报酬情况下，为改善社会服务，促进社会进步，所提供的服务”（谭建光：《中国社会转型时期的志愿服务——深圳市志愿者及其服务的研究报告》，1999年）。志愿服务不完全是慈善性质的活动，更多地体现的是公民的社会责任。

志愿者服务是西方的“舶来品”，但是我国与志愿者服务紧密相连的“慈善”观念是古来有之的，我国志愿者服务的概念是在学雷锋活动的基础上成长起来的。雷锋精神和志愿者精神在实质上是一致的——服务社会、服务大众、服务他人。学雷锋活动和志愿者服务是人们在不同的社会历史条件下服务社会、服务大众、服务他人的表现形式。

1994年2月4日，共青团中央就发出了《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作奉献的热潮。1995年3月1日，中共中央宣传部、国务院办公厅、共青团中央在北京召开了“弘扬雷锋精神，广泛开展志愿者行动”座谈会。2000年，团中央又将每年的“学雷锋日”，即每年的3月5日定为“中国青年志愿者日”。2003年2月27日，全国学雷锋、志愿服务先进集体和先进个人在纪念学习雷锋活动40周年大会上发出倡议：弘扬雷锋精神，参与志愿服务，建设精神文明。

目前在我国，社区志愿者和青年志愿者是我国最大的两支志愿者队伍。他们各自都有自己挂靠的政府部门，组织机制健全、制度完善、运行有效、社会影响巨大。社区志愿者服务和青年志愿者行动的开展使志愿服务在我国的影响迅速扩大，得到了人们广泛认同和一致好评。在社区志愿者服务和青年志愿者行动的推动下，志愿服务理念日益深入人心。做志愿者、参加志愿服务成了人们欢迎的业余文化生活方式之一。

3. 当代志愿者的现状如何

目前,在中国最为活跃、规模最大、影响最大的便是社区志愿者和青年志愿者这两支队伍,他们都有自己的组织体系,都与一定的政府组织联系在一起。中国先进的志愿服务组织基本可以分为三个类型,分别是:社区志愿者组织;青年志愿者组织;其他不属于这两大系统的、不以营利为目的的公益性志愿组织,统称为“其他志愿者组织”。

以上海为例。上海市志愿者目前由上海市青年志愿者协会和上海市志愿者协会两大系统组织管理,另外还有一些其他的社会团体也有自己的志愿者和志愿者活动,例如上海市老龄委、上海市妇女联合会,等等。据不完全统计,迄今为止上海共有志愿者 208 万人,注册的“正规军”为 105 万人,其中社区志愿者、家庭志愿者 50 万人,青年志愿者 32 万人,职工志愿者 12 万人,各种专业志愿者 11 万人。

上海的志愿者组织体系也在日趋完善中,市、区、街道、居委会三级管理四级网络已经形成,实现了定期、定人、定点、定岗位培训、定责的服务,使志愿者活动形成经常化、制度化、规范化,确保 365 天,天天有服务。全市 19 个区县都建立了志愿者协会,99 个街道 100 多个乡镇和各大专院校以及机关、企事业单位的志愿者总队共 722 个,志愿者服务队 40983 个。他们活跃在城镇乡村、小区家庭、机关学校、企事业单位等各行各业,成为精神文明建设的一支生力军。

在上海百万志愿者大军中有一支“劲旅”——上海市国际交流活动志愿者总队。它建立于 2000 年 10 月初,其任务是各种涉外交流活动提供服务。参加者都是具有大学以上文化程

度并经过综合素质、外语水平、形象仪表“三关”考核筛选出来的佼佼者。目前注册人员已逾千人，平均年龄 26 岁。他们中的 85% 是党团员，其中硕士、博士 214 人，不少人具有高级口译证书。而这样高素质、高学历、年轻化、多语种的志愿者服务队，全市还有很多。

不久前，在上海市志愿者协会成立 10 周年纪念大会上，还传出了上海将产生首批注册志愿者的消息，每个志愿者都可获得意外伤害保险等，这对于每一个有志于成为志愿者的人来说，是莫大的鼓舞。

上海将产生首批注册志愿者

“注册志愿者”对很多人来说，是个新名词。但其实只要年满 18 周岁，志愿服务满 30 小时以上，并具有良好的志愿服务表现，就可以申请成为一名注册志愿者。一旦申请成功，即可获得中国银行特制的“上海志愿者卡”，该卡除一般的银行卡金融功能外，还将提供注册志愿者的个人信息、志愿者服务信息，并提供意外伤害保险、特惠服务等。近日各大媒体竞相报道了上海产生首批注册志愿者的情况。

从“纪念上海市志愿者协会成立十周年系列活动新闻发布会”上传出消息，目前，上海首批志愿者注册工作已经展开，已有 20 万人参加了报名申请。据透露，上海市志愿者协会还将建立全市性的志愿者库，统一做好志愿者的招募、注册、登记和管理工作。

“在已报名的 20 万名志愿者中，我们将进行进一步的筛选。”相关负责人表示，将考虑先从志愿者人数较少的志愿者活动组织中开始，争取今年完成 2 万至 3 万名志愿者的注册并

发放志愿者卡。上海志愿者卡除提供银行卡功能、记录志愿者信息以及特惠服务之外，还将提供志愿者个人意外伤害保障。其中，保障范围为持卡人在上海市地域范围内从事由志愿者活动组织的志愿活动中，发生的人身意外伤害；并为该卡有效持卡人提供终身志愿服务保险。虽然可提供终身志愿服务保险，但对于注册志愿者来说，上海志愿者卡也并非“一劳永逸”。根据相关规定，持卡志愿者若3年内未参加过由任何志愿者活动组织的志愿活动，除保留其原有服务记录外，将注销其上海志愿者卡。

首批注册志愿者工作将首先在具有条件的志愿者活动组织中开展，这些组织必须是管理规范、活动开展正常、有相对固定的志愿服务内容的直属市、区县志愿者协会的总队（队）等。今后，将继续扩大注册范围。这无疑将给上海的志愿者发展带来更大的保障。

4. 什么是志愿者服务组织

要对志愿者服务组织进行定义是件比较困难的事，目前，国内外关于志愿者服务组织的概念都存在着很大的分歧，缺少一个统一的说法。

在谈志愿者服务组织的概念之前，要说明一下由于地域的差别，人们对于“志愿组织”的称呼有好多种，例如“志愿者协会”、“志愿者组织”、“志愿服务组织”、“义工联合会”、“非营利组织”等，在这里我们将其统称为“志愿者服务组织”。

目前国内鲜有专家学者对志愿者服务组织进行权威的定义，广东省、香港地区对志愿组织的定义具有一定参考性：

《广东省青年志愿服务条例》第三条载明：“本条例所称青

年志愿者组织是指从事志愿服务的非营利的公益性组织，包括各级青年志愿者协会及其下属的青年志愿者服务站、青年志愿者服务队等。”

香港义务工作发展局将“志愿组织”称呼为“义工组织”，并将后者定义为“以推动义工服务和任用义工为主的机构、组织、社团或小组，界别可多元化，如学校、社会福利服务、医疗、政治、环保、文娱康体、地区事务等，皆有义工组织协助推动本地义务工作”。

从这两者对于志愿者服务组织的定义来看，我们可以发现志愿服务组织的概念至少包含了两个含义：第一，有组织地活动，这使其区别于纯粹的个人行为，它需要一个组织框架的约束，不管是否正式化地制定出来；第二，以推广或从事志愿行为为己任。按照这样的理解，任何推动或倡导志愿行为的群体、团队、组织、机构都可以称之为志愿者服务组织，包括那些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队和由志愿者参与构成的志愿者协会、义工小组等。

在志愿者服务组织的定义上，我们更倾向于后者，把志愿者服务组织定义为以推广或从事志愿行为为己任的群体、团队、小组等。

结合志愿者服务组织在我国发展的实际情况来看，我们也可以将志愿者服务组织分为正式和非正式的志愿组织。“正式的志愿组织指那些由志愿者参与组成的、基本上以提供或组织志愿行为为主要业务范围的非营利组织和公共组织。这些组织具有专门、正式的机构、有专职的志愿者或者受薪员工发动、招募、组织和管理志愿者在社会上开展环境保护、文化宣传、权益维护、社区服务等领域的志愿服务活动。而非正式的志愿