

中国青年志愿者行动培训教材
中国青年工作院校协会推荐教材



Volunteer

志愿服务岗位能力

培训教材

基础级

广州志愿者学院 组织编写



广东省出版集团
广东人民出版社



Volunteer

志愿服务岗位能力 培训教材

广东志愿服务总队 编研编写



广东人民出版社
广东志愿服务总队

Volunteer

志愿服务岗位能力

培训教材

基础级

广州志愿者学院 组织编写

广东省出版集团

广东人民出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

志愿服务岗位能力培训教材 / 广州志愿者学院组织编写. —广州: 广东人民出版社, 2014. 7

ISBN 978 - 7 - 218 - 08608 - 8

I. ①志… II. ①广… III. ①志愿者—岗位能力—培训
IV. ①U691 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 302505 号

ZHIYUAN FUWU GANGWEI NENGLI PEIXUN JIAOCAI

志愿服务岗位能力培训教材

广州志愿者学院组织编写

 版权所有 翻印必究

出 版 人: 曾 莹

责任编辑: 王 宁 施 勇 杨 琬

封面设计: 广州市橙盟平面设计有限公司

责任技编: 周 杰 黎碧霞

出版发行: 广东人民出版社

地 址: 广州市大沙头四马路 10 号 (邮政编码: 510102)

电 话: (020) 83798714 (总编室)

传 真: (020) 83780199

网 址: <http://www.gdpph.com>

印 刷: 广州市穗彩彩印厂

书 号: ISBN 978 - 7 - 218 - 08608 - 8

开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张: 69.75 字 数: 1353 千

版 次: 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 170.00 元 (全四册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 (020 - 83795749) 联系调换。

售书热线: (020) 83790604 87509055 邮购: (020) 83781421

《志愿服务岗位能力培训教材》系列丛书

编审委员会

主 任	侯宝森	杨 松	魏国华			
副 主 任	皮 钧	安建国	孙 柱			
委 员	(按姓氏笔画排序)					
	丁元竹	丁 洁	王健平	王晓杰	王文生	方卫华
	江汛清	孙 彬	李小平	李 霞	麦文辉	吴 瑾
	陈 烯	陈晓峰	邱服兵	辛 华	沈 杰	杨伟雄
	聂阳阳	袁小敏	唐 勇	郭新保	涂敏霞	黄慧娟
	梁雄文	韩 陆	谭建光	傅 航	翟 雁	槐 涛
	魏雁滨					
主 编	邱服兵					
副 主 编	杨伟雄	王文生	涂敏霞	唐 勇		
执行主编	沈 杰					
编 审	槐 涛					
编 辑	李 霞	吴小晋	刘思贤	杨国斌	陈 莹	
撰 稿	(按姓氏笔画排序)					
	丁元竹	马桂林	江汛清	刘 颖	刘慧心	孙 彬
	李 森	李 霞	李桂玲	吴小晋	吴 瑾	陈晶环
	辛 华	张 旻	张晓红	邵振刚	林 丹	杨国斌
	赵瑞玲	赵红伟	易帅东	荀康伟	胡佩华	聂阳阳
	钟婉仪	徐选国	栾 卉	郭新保	龚邦建	谭建光
	翟 雁					

主要编撰人员介绍

(按姓氏笔画排序)

- 丁元竹** 国家行政学院决策咨询部副主任、教授、北京志愿服务发展研究会副会长、博士，广州志愿者学院客座教授
- 方卫华** 北京航空航天大学公共管理学院管理学系主任、志愿服务与社会管理创新研究中心主任、教授、博士、博士生导师
- 江汛清** 中国青年政治学院社会工作学院教授、硕士
- 安建国** 共青团广州市委员会副书记、党组成员，广州市第十二届政协常委，广州市青年联合会副主席
- 孙 柱** 共青团广州市委员会副书记、党组成员，广州市青年联合会副主席
- 邱服兵** 广州市团校校长、广州志愿者学院院长、广州市穗港澳青少年研究所所长、《青年探索》杂志社社长、硕士，第16届亚运会组委会志愿者部培训办主任
- 辛 华** 中央民族大学社会学系博士研究生、美国丹佛大学访问学者，曾任北京志愿者协会研究部主任
- 沈 杰** 中国社会科学院青年人文社会科学研究中心研究员，北京航空航天大学志愿服务与社会管理创新研究中心副主任、首席专家，中国青年政治学院青少年研究院学术委员会主任、研究员，北京志愿服务发展研究会副会长、博士，广州志愿者学院客座教授
- 袁小敏** 香港青年协会研究干事、硕士
- 唐 勇** 广州市团校副校长、广州志愿者学院副院长，广东省青年志愿者行动指导中心常务理事，广州市青联第十一届委员会委员，广州市青年研究会副会长、广东青年历奇教育协会常务理事，广东省手语协会常务理事，第16届亚运会组委会志愿者部培训办副主任
- 涂敏霞** 广州市团校副校长、广州市穗港澳青少年研究所副所长、教授。广州市青年研究会副会长、秘书长，广东省社会学研究会志愿服务研究专业委员会副主任，广东省青年研究会理事，中国青年研究会理事，国际社会学学会青年社会学研究会会员

- 梁雄文** 广州市志愿者行动指导中心主任、广州市志愿者联合会会长、广州青年志愿者协会常务理事，清华大学工学硕士
- 郭新保** 共青团北京市委机关党委书记、北京市志愿服务指导中心主任、北京市志愿者联合会秘书长
- 韩 陆** 中国女医师协会副会长，原北京市红十字会常务副会长、党组书记，2008 北京奥运第 273 棒火炬手
- 谭建光** 中华志愿者协会社区委员会专业总督导、广东省社工与志愿者合作促进会会长、广东青年职业学院社工系教授，广州志愿者学院客座教授
- 翟 雁** 北京惠泽人咨询服务中心主任、硕士，广州志愿者学院客座教授
- 魏国华** 共青团广州市委书记、党组书记，共青团第十七届中央委员会委员，广东省第十一次党代会代表，共青团广东省委常委，广东省青年联合会副主席，中共第十届广州市委委员，广州市第十四届人大常委会委员，广州市青年联合会主席，广州大学客座教授
- 魏雁滨** 香港中文大学社会工作系教授、逸夫书院资深导师，博士，曾任香港中文大学社会工作系研究生部主任、博士生导师，国际社会学协会青年社会学研究委员会主席，广州志愿者学院客座教授

总序

近年来，志愿服务事业的蓬勃发展成为我国社会进步的显著性标志。在政府和社会各界的共同努力下，志愿者队伍不断扩大，志愿服务精神越来越深入人心，志愿服务事业迅速发展。在北京奥运会、上海世博会、广州亚运会等大型赛事中，志愿者成为赛场上一道亮丽的风景线，这从另一个角度诠释了奥林匹克精神，并折射出参与意识、公民意识渐入人心。志愿者们的辛勤劳动、无私奉献，既是“雷锋精神”在新时代的传承，也促使了以参与、奉献等为核心的社会价值观的成长。在中国社会转型的关键时期，它对于社会的和谐与进步有特殊意义。

001

回顾志愿服务事业在中国内地的发展，可谓筚路蓝缕。新中国成立后，涌现出了以雷锋、焦裕禄等为代表的一批好人好事典范，他们的奉献精神鼓励着一代又一代人，为现代志愿精神的形成奠定了基础。改革开放后，我国沿海地区首先出现了具有规范性的志愿者和志愿者组织。20世纪80年代后期，我国最早的专业志愿者产生于社区服务领域，并逐步建立起社区志愿者组织。90年代初期，共青团组织了专业的青年志愿者队伍，随后出现了全国性的青年志愿者组织。进入21世纪之后，志愿者组织进入了一个新的阶段，尤其是在2008年北京奥运会和汶川地震之后，志愿者组织日益规模化、常态化，志愿服务事业得到了迅猛发展。

从当前现状来看，专业化、规范化和常态化是志愿服务事业发展的方向，专业化的志愿者培训是其必由之路。志愿者培训既需要广大志愿者的热情参与，也需要各级党政部门和社会机构的高度重视与大力支持，更需要越来越多的专家学者、专业人士关注志愿者、参与志愿服务、传播志愿精神，为推动志愿者培训工作的开展提供智力支持。广州是中国志愿服务事业先行地区，广州共青团在志愿者培训方面作出了许多大胆、有效的探索。

广州志愿者学院作为全国第一家政府主导建立的专门从事志愿者培训和志愿服务理论研究的公益性事业单位，自2010年10月成立以来，在共青团广州市委

员会、广州市人力资源和社会保障局等单位与有关专家学者、志愿者组织的关心支持下,根据志愿服务领域和岗位能力需求,创造性地建立了以岗位能力为导向、基于志愿服务实践的志愿服务岗位能力培训体系。从2011年开始,广州志愿者学院邀请国内志愿服务领域的专家学者,在志愿服务岗位能力培训体系基础上,深入总结我国在大型赛会活动志愿服务、社会团体志愿服务、社区志愿服务等各个方面的成功做法,编创《志愿服务岗位能力培训教材》。该套教材共分四本,分别以基础级、骨干级、领袖级和专业领域为主题,力求以系统的理论阐述、丰富的调研资料、生动的实践案例,为志愿服务事业提供教学和实践两用的参考教材,亦可为热心人士提供了解和参与志愿服务的读本。

这个大胆的尝试,期望能填补国内尚没有规范化志愿者培训教材的空白。如果《志愿服务岗位能力培训教材》能对志愿者提高自身素质、提升志愿服务水平有所帮助,能为我国志愿服务事业的发展尽绵薄之力,则编者甚幸。

广州志愿者学院

目录

第一章 志愿服务概论	001
第一节 志愿精神、志愿者、志愿服务、志愿者组织	001
第二节 志愿服务的基本内涵及类型	013
第三节 志愿机制的可能性	019
第四节 志愿者的素质要求、权利与义务	027
第二章 社会工作概论	034
第一节 社会工作的定义	035
第二节 社会工作的特点	038
第三节 社会工作的目标与功能	042
第四节 个案、小组、社区社会工作理论模式	046
第五节 香港及国外社会工作的发展概况	056
第三章 志愿服务礼仪及沟通技能	064
第一节 志愿服务礼仪的基本要求	064
第二节 志愿者的沟通技能	079
第四章 志愿者自我心理调适	094
第一节 志愿者主要心理问题及产生原因	094
第二节 志愿者组织的心理支持	099
第三节 做快乐的志愿者	102
第四节 志愿服务的挑战及应对方法	109
第五节 常用心理调适方法及活动介绍	111
附录一 志愿者适用心理测量工具	127
附录二 成为志愿者前应做的“功课”	134

附录三 志愿者心理素质存在的问题及对策	147
第五章 志愿者应急救护技能	150
第一节 志愿服务中如何应对突发事件	150
第二节 志愿者必备的应急自救互救技能	156
第六章 社会工作基本方法实务	178
第一节 个案工作常用技巧	178
第二节 小组工作常用技巧	189
第三节 社区工作常用技巧	200
后 记	211

第一章 志愿服务概论

第一节 志愿精神、志愿者、志愿服务、志愿者组织

顺应改革开放和建设社会主义市场经济的时代呼唤，上世纪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年天津的和平区居民自发地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。

通过中国青年志愿者、社区服务志愿者和其他组织志愿者的积极努力，以及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。这表明志愿服务在中国已产生巨大的社会影响，志愿精神正在中国广泛传播。

党的十八大以来，志愿服务的发展更加迅猛，十八大报告中强调：“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”。这对志愿服务发展产生有力的推动，中央文明办、文化部等发文推进志愿服务活动，形成高层重视与基层服务的良性互动。志愿服务已经成为中国社会发展创新的一个重要载体。

一、志愿精神

志愿精神的产生基于个人对人类及社会的积极认识、对社会发展的积极价值取向，而这个取向又来自于个人的背景、教育和经验，也来自于社会环境的作用。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。是个人对生命价值及社会、人类和人生观的一种积极态度。

1994年12月5日，胡锦涛同志在中国青年志愿者协会成立大会的贺词中指出，“使奉献、友爱、互助、进步的青年志愿者精神在青年一代中发扬光大”。2000年1月16日，江泽民同志在杰出青年志愿者的来信上做出重要批示：“青年志愿者行动，是当代社会主义中国一项十分高尚的事业，体现了中华民族助人为乐和扶贫济困的传统美德，是大有希望的事业。努力进行好这项事业，有利于在全社会树立奉献、友爱、互助、进步的时代新风”。2013年12月5日，习近平总书记在给华中农业大学本禹志愿服务队的回信中说：“希望你们弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神。”各界志愿者经过20多年的实践证明，“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神已成为社会各界普遍接受的主流价值和社会共识。广大志愿者在开展志愿服务的同时，也成为弘扬志愿者精神、倡导良好社会风尚的播种机、宣传队，参与志愿服务已成为一种良好的社会风气。

（一）志愿精神是一种“看不见”的和谐

在讨论构建社会主义和谐社会时，人们经常提及扩大就业，完善社会保障体系，促进社会福利事业，缩小城乡差别、行业差别和地区差别，救助弱势群体等一些可以看得见的和谐或不和谐问题，并针对它们的现状，提出一系列看得见的政策和措施。

其实，现实生活中存在着一种“看不见”的和谐，这其中就包括志愿精神。费孝通教授在20世纪30年代写过一篇文章，介绍美国社会学家罗伯特·帕克（Robert Park）的观点。帕克说，任何制度形成时没有不带着价值色彩的。这个带价值色彩的东西在维系着制度的运行，不管人们是否认识到这点，制度都有与之相适应的理念、观念和价值体系。费孝通教授认为，“文化实在是一个活着的有机体”。“中国就是这一种有机体。在它悠久的历史中，逐渐生长，并在地域上逐步扩张”^①，形成一个团体、一个国家、一个民族的价值积淀。

用这个道理来反思我们正在构建的社会主义和谐社会，毫无疑问，我们必须面对严峻的现实，解决发展中出现的诸如失业、低收入等社会问题，并制定相应的对策。但是，在政策实施过程中，我们也要仔细考虑支持我们政策实施的社会理念，包括政策制定者的价值理念和群众的价值理念。

目前我国的精神世界现状与发达国家的差距主要表现在：公民社会责任感基本属于空白，企业缺乏社会责任感。历史经验证明，如果没有责任感，任何社会都不会长期繁荣和可持续发展。责任感是人类在对自身价值的认识、自身的发

^① 《费孝通文集》，第一卷，群言出版社1999年版，第254页。

展、自身的完善和自身的需要过程中形成的，它规范、指导和约束着人类自身的各种活动。这种“看不见”的和谐，是一个国家内部公众的价值取向和精神世界。

志愿精神恰恰是目前我们的社会最需要倡导和发扬的，尤其是2012年志愿服务和学雷锋活动的结合，成为体现民族精神、发扬传统文化的一个主要方面。这种包括志愿精神在内的诚信、责任、勇敢、正义等美德，寓于人们心里，体现在行为之中，是政策得以施行、制度得以建立和完善的基础，是一种“看不见”的和谐，必须正视它，并着力在人民心里铸造这种和谐。

（二）志愿精神是一种软实力

目前，国内政府部门、产业界以及学术界都在探讨文化发展问题。当前我国的文化发展主要包括文化事业发展和文化产业发展。我国的文化发展，一方面要努力满足人民群众日益增长的精神文化需求，使文化产品的数量和质量与人民群众的精神文化需求基本适应；另一方面要着力实施文化创新、产业拉动和“走出去”的基本战略，使文化成为我国综合国力的重要组成部分。志愿精神在其中扮演着重要的角色。

文化是重要的“软实力”。20世纪90年代初，美国哈佛大学肯尼迪政府学院院长约瑟夫·S·奈（Joseph S. Nye）教授最早提出了“软实力”这个概念。当时，他指出：作为世界上最强大的国家，美国不仅应当保持最强大的经济实力和军事实力，也应当保持最强大的“软实力”。这个概念提出的最初几年，并没有得到人们足够的重视。不过，最近几年，这个概念开始出现在美国领导人和其他国家领导人的言论中。

“软实力”是指国家通过自己的吸引力来实现发展目标，而不是靠武力威胁、武力报复以及经济制裁。国家实力有许多表现形式，“软实力”并不表明软弱。“软实力”是国家实力的一种形式，必须把“软实力”纳入国家战略中。约瑟夫·S·奈以美国在伊拉克的战争为例，指出“真正的问题不是我们击毙了多少敌人，而是我们的联盟扩大了多少”。他猛烈抨击美国政府对于伊拉克的战争政策，认为美国对于伊拉克的战争并没有真正消除恐怖主义对于美国的威胁，反而使美国的“软实力”蒙受巨大损失，一些国家，甚至包括意大利和西班牙都在疏远美国。

“软实力”产生于一个国家的文化吸引力、政治行为准则和政策。一个国家的政策在别国眼里看起来合法合理，那么该国的“软实力”就会得到提升；一个国家的文化、价值体系有吸引力，那么其他国家就会追随；一个国家能够用自己的文化和价值体系塑造世界秩序，它的行为在其他国家眼里就更具有合法性，它也可以通过自己的价值和制度力量来规范世界秩序，而不需要诉诸武力和经济制裁。发达的非营利组织、志愿者组织也是国家“软实力”的标志。志愿者组织和志愿者的发展状况是一个国家和民族社会责任感的重要体现。

在我国，我们谈的“软实力”是相对于国内生产总值、国防力量等“硬实力”而言的，是指文化、价值观念、社会制度等影响自身发展潜力和国际感召力的因素。当然，“软”与“硬”都是相对的，很难做出绝对的划分。就拿文化来说，虽然一般将一国的文化看成是“软实力”的一部分，但是，文化产业也是国际贸易和国内生产总值的重要组成部分。美国的文化产业是美国经济的一个极为重要的部分，在国际市场具有很强的竞争力。因此可以说，文化里面有经济，经济里面也有文化，很难机械地把它们分割开来。其实，“硬实力”和“软实力”是互补的。每个国家都需要这两种实力，使用得当，二者相得益彰。中国人经常说“以德服人”，实际上就是指赢得人家的心，而不是单纯使用蛮力。中国人也说“不战而屈人之兵”，这也表明对“软实力”的重视。中国可以通过弘扬志愿精神，开展志愿活动帮助支持贫弱者、站在公平和正义的一方来发展自己的“软实力”。

（三）志愿精神是一种社会责任

我们应该看到并深刻地认识到，许多问题是由于缺乏责任感产生的。例如由于缺乏责任感，一些煤矿负责人置矿工生命安全于不顾，在重大险情已经显现的情况下，依然强迫矿工继续下矿采煤；由于缺乏责任感，在矿井发生事故前，安全管理人员在玩牌娱乐，致使危机发生时不能立即启动应急管理系统；由于缺乏责任感，一些企业极力压低雇员工资，置员工生活和健康状况于不顾，以致造成劳资关系异常紧张，甚至是敌对引发一些社会问题。实践证明，避免各种问题，不仅要靠制度建设和法律规范，也要靠培养公民责任、企业的社会责任感，加强志愿精神的弘扬。

社会责任感是指在一定的社会生活中，为了维护正常的社会生活秩序，全体社会成员应当对社会和他人负责的一些最基本、最起码的公共生活准则。梁启超在《新民说》中指出：“所谓公德者，就其本体言之，谓一团体中人公共之德性也；就其构成此本体之作用言之，谓个人对于本团体公共观念所发之德性也。”“公德之大目的，即在利群，而千万条理即由是生焉。本论以后各子目，殆皆可以‘利群’二字为纲，一以贯之者也。”每个民族由于受本身的历史、文化传统及民族心理及风俗习惯等因素影响，其社会责任感和精神的体现也具有民族的传统特点，志愿精神在其中也有着差异。人是社会的存在物，人要在社会中生活，就必须遵循社会组织为维持一定的社会秩序而建立的各种社会规范，其中社会责任感是最普遍也是最广泛且是渗透性最强的社会规范。作为个体的人之所以去遵守社会规范，进行道德选择，是出于自身和社会生存与发展的需要。一个人能否得到社会和他人的认同和赞许，则在于一个人是否具有美德和社会责任感，品德高尚的人会得到社会和他人的赞誉。社会责任感是培养人的道德品质和美德的一

个重要途径,是满足人类生存和发展的客观需要。人类社会要存在和发展,就必须具有共同的价值目标和行为规范,并要求全体社会成员共同维护和遵守之,这就要求人们做出正确的道德选择。志愿服务的推进能够将这种选择变成社会成员共同的行动。社会责任感作为一种自主的选择,旨在维护社会的和谐发展,实现自我肯定、自我完善,对于社会发展和人自身的发展具有十分重要的作用。只有每个社会成员都能承担社会责任,才能保证社会的和谐与健康发展。

(四) 志愿精神是一种生活品质

人们的生活品质既与生活的物质条件有关,也与人们对生活的主观满意程度有关,每一方面都只能构成反映生活品质高低的必要条件,而不是充分条件。只有把二者有机结合起来,才能反映出生活品质的高低。生活品质,也只有从社会生活的供给与人们生活的需求两方面进行评估,才能得出正确的结论。生活品质是关于人们满足生存和发展需要而进行的全部活动的各种特征的概括和总结,是反映人类生活发展的一个综合概念,也是对社会发展包括人类自身发展进程的一种标识。生活品质从根本上取决于物质生产发展的程度。随着物质生产的发展,人们的精神需求也会发生新的变化,从而把生活品质推向更新、更高的层次。个体生活品质是个体对自己身心健康状况的感觉,对自己生活的满意感和对社会的反馈性行为。个人层面的生活品质指标主要有收入、健康、家庭关系、邻居关系、工作、娱乐、休闲等。由于每个个体的生活目标、价值观念、文化背景以及对同一事物的心理感受不同,由此决定了个体对生活品质的追求各不相同。但是,个体生活品质也具有共性的一面,例如,每个人都普遍追求更舒适的生活条件、更高的收入水平和更大的自我发展空间等。个体生活品质的改善其实是个体、政府和社会共同努力的结果,受社会环境的影响。志愿服务能够通过服务活动助人自助,在个人生活品质的提高方面发挥重要的作用。

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,又体现了社会主义道德的基本要求,具有鲜明的时代特征。志愿精神在一定的道德文化氛围中形成,又随着道德文化的发展而发展。志愿精神正因为当代中国体现了其独特的现实意义,才使得它在中国快速发展。我国的传统文化积淀了博大、深厚的慈善思想,为“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神的发扬光大奠定了坚实的基础。

二、志愿者

志愿者一词来源于拉丁文中的“voluntas”,意为“意愿”。志愿者(英文名称为 Volunteer),是指那些具有志愿精神、能够主动承担社会责任而不关心报酬的人,或者说不为报酬而主动承担社会责任的人。按照团中央办公厅 2013 年修

订颁布的《中国注册志愿者管理办法》规定,是指不以物质报酬为目的,利用自己的时间、技能等资源,自愿为国家、社会 and 他人提供服务的人。

志愿服务事业是一项高尚的事业,志愿者身上体现了助人为乐、扶贫济困、见义勇为、乐善好施的优良品德。尽管“志愿者”这一名词是舶来品,但在中国有其生长的土壤,中国志愿者也根植于中国的传统文化。中国传统文化中“先公后私”、“公而忘私”,无一例外地成为志愿者行动的文化底蕴。而今天,在继承传统文化的基础上,志愿者的行动又把传统美德推向了一个新的高度,并赋予它以时代内涵。志愿者行动的最高理念在于自觉自愿,志愿者行动重在参与,参加者以自己的兴趣和志向为依托,个人行动完全取决于主体的自我判断。依靠传统文化的再生力,凭借道德教化的感召力,志愿者行动重新解读中华民族的传统美德。

目前,在我国,中国青年志愿者和社区志愿者人数最多,他们分属于我国最大的两支志愿者队伍:中国青年志愿者组织和社区志愿者组织,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、社会影响力巨大。近年来,非营利组织发展很快,志愿者在其中发挥了重要的作用。中国青年志愿者行动和社区志愿者服务等活动的开展,使志愿服务在我国的影响迅速扩大,得到了人们的广泛认同和一致好评。在中国青年志愿者行动和社区志愿者服务的推动下,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喜欢的业余生活。除中国青年志愿者、社区志愿者外,各方面志愿者等都在各自的领域发挥着重要的作用。

人人都可以成为志愿者,任何人都可以参与志愿服务,因为志愿者人力资源来自社会不同阶层,志愿者包括青少年学生、妇女,以及以家庭为单位参与服务的志愿者,来自工商界、得到公司大力支持的雇员志愿者服务队等。此外,不少服务对象也可以跳出受助者的框框,自觉充当志愿者,利用自己的才能和经验服务社会,同时也发挥社会教育的功能,如老人、伤残人士参与志愿工作等。

志愿者代表社会的人力资源,他们不但给服务机构提供人力帮助,而且还贡献各方面的人才。具有专业技能的志愿者不但替机构直接引进专业知识和技术,如美术设计、电脑知识等,而且有助于扩充机构的服务范畴,加强及改善服务的质量。其实,社会上各阶层都有人愿意参与志愿服务,只是有待管理者的发掘和组织。因此,深入探讨志愿人才资源并挖掘这个资源是今后中国志愿者工作中一个非常有意义的研究课题。目前能够提出的是,这个问题可以与扩大就业、实现充分就业、保证社会稳定和社会融合结合起来。

志愿者参与的领域很多,除了鼓励志愿者参与目前政府倡导的活动,诸如扶贫、扶持下岗职工等以外,应当鼓励志愿者随同非政府组织和公民社会组织参与与政府重大发展有关的环境项目、经济项目和社会发展项目,参与由国际组织资