

展会、赛会 志愿者能力提升

基于思维、解决问题与沟通能力培养

ZHANHUI SAIHUI
ZHIYUANZHE NENGLI TISHENG

张子睿◎编著



民主与建设出版社

展会、赛会 志愿者能力提升

基于思维、解决问题与沟通能力培养

ZHANHUI SAIHUI
ZHIYUANZHE NENGLI TISHENG

张子睿◎编著

民主与建设出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

展会、赛会志愿者能力提升：基于思维、解决问题
与沟通能力培养 / 张子睿编著. —北京：民主与建设
出版社，2017. 7

ISBN 978-7-5139-1603-5

I. ①展… II. ①张… III. ①志愿者—能力培养
IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 144279 号

© 民主与建设出版社，2017

展会、赛会志愿者能力提升：基于思维、解决问题与沟通能力培养
ZHANHUI SAIHUI ZHIYUANZHE NENGLITISHENG: JIYU SIWEI、JIEJUE
WENTI YU GOUTONG NENGLI PEIYANG

出 版 人 许久文
编 著 张子睿
责任编辑 刘 芳
封面设计 中尚图
出版发行 民主与建设出版社有限责任公司
电 话 (010) 59417747 59419778
社 址 北京市海淀区西三环中路10号望海楼E座7层
邮 编 100142
印 刷 北京天宇万达印刷有限公司
版 次 2017年7月第1版 2017年7月第1次印刷
开 本 710mm × 1000mm 1/16
印 张 17
字 数 259千字
书 号 ISBN 978-7-5139-1603-5
定 价 56.00元

注：如有印、装质量问题，请与出版社联系。

前言

志愿服务是一个大家熟悉而又相对陌生的词，随着国家一系列政策的出台，我国的志愿服务工作发展迅速。

笔者在东北大学就读研究生期间，师从于我国创造教育专家罗玲玲教授；毕业后怀揣着让更多人掌握创造学知识的梦想，业余时间积极投身到北京创造学会的工作之中；一个偶然的机会，笔者担任了北京创造学会科普工作委员会和北京创造学会青年工作委员会两个委员会的主任，得以涉足志愿者工作领域。在参与科普志愿工作中，笔者接触了许多志愿服务领域一线的领导者、志愿者组织的负责人、志愿活动策划人以及基层的志愿者。在与他们的交流中，笔者也逐步发现他们的需求是不同。

我国已故著名技术哲学家陈昌曙教授在论述学科发展纲领时，曾经提出：“没有基础研究就没有水平，没有特色研究就没有地位，没有应用研究就没有前途”。

与科普活动志愿者关系密切——既存在交集又存在差异的是展会、赛会志愿者，两者存在交集，是因为科普活动可以举办展会、赛会，同时展会、赛会又是本领域知识、文化、理念普及传播的重要平台，大型展会、赛会更是如此。

展会、赛会志愿者与其他志愿者看似有很多相似之处，实则差别很大。作为一般志愿者，需要有公益心、有奉献精神、有可以支配的时间。展会、赛会志愿者则需要在此基础上具备丰富的科学文化知识，根据相应的调研结论笔者认为：高素质展会、赛会志愿者不仅需要具备丰富的科学文化知识，还

展会、赛会志愿者能力提升：

基于思维、解决问题与沟通能力培养

需要具备较强的结合具体活动不同阶段实际情况解决问题的能力、传播知识所需的口头表达能力与技巧、写作归纳等能力。实际工作中的志愿者反馈和针对参加展会、赛会志愿者的抽样调查也验证了笔者最初的判断。因此，要培养高素质的展会、赛会志愿者专业知识很重要，非专业知识及其能力更加重要。

基于此，笔者萌生了编写一本《展会、赛会志愿者能力提升》的想法。本书可以作为志愿者参与展会、赛会志愿活动前的培训课程教材，也可以作为有志于参与展会、赛会志愿活动的朋友们的自学读本。同时，本书也是笔者策划创新创业系列能力培养方案中“志愿服务与公益创业”课程的教材。

本书作为国内较早的展会、赛会志愿者培训教程，加之作者水平有限，不妥之处在所难免，恳请专家、领导、基层志愿者以及读者朋友给予批评指正。

目 录

前 言

第一章 展会、赛会志愿者相关问题概述 / 1

第二章 展会、赛会志愿者创造性思维与问题意识 / 6

第一节 突破传统观念 / 7

第二节 保障逻辑思维的严密性 / 23

第三节 变换思维角度 / 32

第四节 展会、赛会志愿者问题意识 / 49

第三章 展会、赛会志愿者人际沟通基础性素养与能力概述 / 60

第一节 展会、赛会志愿者人际沟通的基本素养 / 60

第二节 展会、赛会志愿者人际沟通的七大技能 / 75

第四章 展会、赛会志愿者口头表达能力训练 / 91

第一节 展会、赛会志愿者应当掌握的典型口头表达技巧 / 91

第二节 展会、赛会志愿者交际口才训练 / 123

第三节 展会、赛会志愿者公众演说的能力培养 / 146

第五章 展会、赛会志愿者负责人需具备的特殊沟通能力 / 166

第一节 展会、赛会志愿者负责人会议沟通的技巧 / 166

第二节 展会、赛会志愿者负责人公关谈判的技巧 / 181

第三节 展会、赛会志愿者活动新闻发言人的技巧 / 199

第四节 展会、赛会志愿者社团活动领导力 / 215

第六章 展会、赛会志愿者需掌握的非口语表达能力 / 229

第一节 展会、赛会志愿活动新闻稿 / 229

第二节 展会、赛会志愿活动总结的写作 / 236

第三节 展会、赛会志愿活动所需的视频与 PPT 制作 / 244

参考文献 / 259

第一章 展会、赛会志愿者相关问题概述

一、展会、赛会志愿者的概念

展会、赛会志愿者包含“展会”“赛会”和“志愿者”三个概念，因此我们首先需要了解一下“展会”“赛会”“志愿者”几个概念的历史由来及演化过程。

展会是为了展示产品和技术、拓展渠道、促进销售、传播品牌而进行的一种宣传活动。在实际应用中，展览会名称相当繁杂。展览会名称虽然繁多，其基本词有限的，比如英文里的 fair, exhibition, exposition, show, VirtualExpo, 中文里的集市、庙会、展览会、博览会。其他名称都是这些基本词派生出来的。

展览会 (VirtualExpo, Traditional Exhibition) 是通过现场展览和示范来传递信息，推荐形象的一种常规性公共关系活动，世界展览业发达国家或地区一般都是经济高度对外开放的国家和地区。经济开放性和国际化是影响会展业发展的又一关键因素，多形式、多层次、多领域开展中外经济技术合作与交流，将带动会展业务大幅增加。

中文的博览会指规模庞大、内容广泛、展出者和参观者众多的展览会。一般认为博览会是高档次的，对社会、文化以及经济的发展能产生影响并能起促进作用的展览会。但是在实际生活中，“博览会”有被滥用的现象。不时可以在街上看到由商店举办的“某某博览会”。

广义的赛会指的是人类举办的一切比赛活动，狭义的赛会指的是为举办体育比赛活动而进行的一种专门的聚会。为了确保赛会的隆重、热烈，人们为其创设了一系列的规则和程序，目前，在国内外赛会上最常见到的赛会仪式有开

展会、赛会志愿者能力提升:

基于思维、解决问题与沟通能力培养

幕仪式、闭幕仪式、入场仪式、点火仪式、宣誓仪式、赠旗仪式、颁奖仪式。

志愿服务（Volunteer Service）和志愿者（Volunteer）是人类社会文明、社会进步的重要标志。志愿服务的原始意义为“因自由的意志而行事”，志愿服务的解释和定义因时间、空间、群体等因素而纷繁复杂。总体来说，志愿服务是一种自愿的，不计报酬和收入，协助他人，改善社会的服务行为。志愿者，依据我国青年志愿者协会给出的定义是：志愿者是指不为物质报酬、基于良知、信念和责任，自愿为社会和他人提供服务和帮助的人。

志愿者活动始于西欧国家博物馆。1907年，美国波士顿艺术博物馆开始使用义工（即志愿者），至今志愿者活动已有100多年的历史。如今志愿者在发达国家已是家喻户晓并普遍存在，如澳大利亚志愿者人数平均占全国18岁以上总人口的31%，其中首都堪培拉志愿者达8.1万人，占成人比例的36%，志愿者组织在澳大利亚社会生活方面起着巨大作用。社会学家认为，志愿者数量的多少、志愿服务水平的高低，一定程度上反映一个国家、一个地区、一个社会的文明水平。中国青年志愿者行动由共青团中央于1993年12月启动，并伴随我国建立社会主义市场经济体制的进程发展，虽然只有二十余年的历史，但发展迅速，志愿服务涉及社会诸多方面，呈现出生机蓬勃的局面。其突出特点是在短时期内青年志愿者行动即获得广大青年的广泛认同和积极参与，同时在弘扬友爱、奉献、互助进步的社会风气，提高全社会的道德水平方面发挥了不可替代的作用。

展会志愿者是指针对某一特定的展会活动而提供志愿服务的人。赛会的过程以及赛会仪式都需要大量服务人员，也就是志愿者。赛会志愿者是指针对某一特定的比赛、活动、赛事，而提供志愿服务的人。因此，展会、赛会志愿者是志愿者中的特殊人群，他们因为某一活动而聚集，又因某一活动结束而回归自身岗位。

在确定展会、赛会志愿者的定义以后，就需要分清哪些志愿者属于展会、赛会志愿者，哪些志愿者属于展会、赛会辅助志愿者，哪些属于展会、赛会活动受众。

在统计上，往往会出现把普通志愿者、甚至把参与展会、赛会活动的普通

群众全部统计成展会、赛会志愿者的现象,这样虽然可以提高展会、赛会志愿者的数字,但却不会对展会、赛会工作有更多推动和促进作用。展会、赛会活动举办工作中首先需要一批具有与本次展会、赛会活动所需专业知识密切相关的志愿者,这是在展会、赛会活动对知识背景要求最高的志愿者;其次,在展会、赛会活动中,尤其是大型展会、赛会活动中常常还需要一些不需要专业背景的志愿者,比如维持秩序、检票人员等,这些人员就不属于直接传播展会、赛会知识的志愿者,但展会、赛会活动核心活动的举办与之工作密切相关,他们也属于展会、赛会志愿者;在大型展会、赛会活动中,比如2008年北京奥运会、上海世界博览会还需要一些城市志愿者,他们为展会、赛会参加者提供辅助服务,也是城市形象的组成部分,国内的也常常把他们列为展会、赛会志愿者。在展会、赛会活动,还有一些有组织的观众,比如赛会组织青少年和一些单位的职工参加,这部分人有时也会用志愿者动员方式召集,也参与展会、赛会活动,但是他们是不属于志愿者的。这就像有人认为凡是在医院出现的事情就是医学问题一样容易误导大家:如果一名医院的保安员在执勤时捡到了一名患者遗失的一把汽车钥匙,显然不是一个医学问题,而是一件好人好事……

举办大型活动在经费、人力等方面资源比较丰富,即便出现人员相对不足,也大多缺乏的是辅助活动的人员,这类人员大多属于不需要专业背景的人员,即便需要招募志愿者,也属于常规的志愿者。这些人是举办大型活动的主体。

二、展会、赛会志愿者的特点

1. 政策引导性

展会、赛会在举办之初,都会建立志愿者招募和管理机构,由相关部门招募志愿者,在我国展会、赛会志愿者往往由共青团组织负责,以招募、培训、管理展会、赛会志愿者队伍的方式服务展会、赛会,保证展会、赛会的顺利进行,同时营造良好的社会化环境,构筑和谐社会,不仅具有鲜明的时代特征,也体现出展会、赛会志愿者与其他志愿相比具备更加鲜明的政策引导性。

2. 具备以“自觉、自愿参与性互助活动”为核心的志愿者精神

展会、赛会志愿者是指自愿奉献个人的时间、知识和才能,在不谋求报酬

展会、赛会志愿者能力提升:

基于思维、解决问题与沟通能力培养

的前提下,组织或参与社会公益性服务活动。志愿者参与志愿者服务的主要动机是服务社会及提高自身能力等。正是这种服务者与被服务者之间的双向互动,才促使志愿者可以自觉、自愿于这种不计物质回报的志愿服务。他们在服务他人的同时也在造就自我、完善自我、锻炼自我、提升自我。因此,展会、赛会志愿者获取的不是物质利益,而是参与社会、奉献社会、融入社会的满足感,超越自我、实现自我的价值体现。从这个意义上讲,自愿性是展会、赛会志愿者最本质的特征。前联合国秘书长科菲安南在“2001 国际志愿者年”启动仪式上的讲话中指出:“志愿精神的核心是服务、团结的理想和共同使这个世界变得更加美好的信念。从这个意义上说,志愿精神是联合国精神的最终体现。”这句话指出了志愿精神的本质,表达了人们对志愿服务的由衷赞美。志愿者精神意指一种互助精神,它提倡“互相帮助、助人自助”。志愿者凭借自己的双手、头脑、知识、爱心开展各种志愿服务活动,帮助那些处于困难和危机中的人们。

3. 高素质性

展会、赛会志愿者有别于一般的社会志愿者。除了具备前文所述的志愿者精神之外,展会、赛会志愿者必须具备较高的科技及人文知识水平和传播能力,同时兼备服务公益事业的热心和工作激情,并能够服从组织安排及工作管理要求,能够准确无误传达信息及完成预期工作。

2009 年春节晚会上,小品《北京欢迎您》郭达和蔡明扮演的角色,就很可能说明问题,没有专业知识,想凑个热闹扮演志愿者,连外国游客说的那几句非常简单的英语也听不懂;解释个“公主坟”,竟然扯到了皇上、皇上的女儿,解释个“历史博物馆”,扯到了从猿猴到人,在带给大家欢笑的同时,也似乎告诉我们这样的人怎么能当志愿者呢?目前,已有大量的专家、学者及专业人员加入展会、赛会志愿者队伍,并涌现出一批优秀的专家志愿者,充分发挥了高学历、高素质展会、赛会志愿者的骨干带头作用。

4. 群众性

展会、赛会志愿者活动是国家倡导的、与当代社会发展规律密切相关的活动,具有强烈的社会公益性和广泛的群众基础。以笔者在北京市十六区县的调查数据为依据:笔者发现展会、赛会志愿者人员构成,有大学生、医护人

员、科技人员、公务员和退休人员，具有鲜明的群众性。

5. 组织性

我国的展会、赛会志愿者队伍建设和管理比较完善。在大型展会、赛会志愿者工作中，已经形成由展会、赛会举办地共青团组织组织协调的多层次网络管理体系，组织展会、赛会志愿者围绕活动主题开展志愿者服务，已经形成规范、有序的展会、赛会活动志愿者管理、组织规范。

6. 动态变化性

由于展会、赛会志愿者队伍人员的服务时间属于个人的空暇时间，同时是自愿参与行为，虽然有相对稳定组织管理手段，但在志愿者队伍建设上，人员动态变化性十分明显。

经过上述分析，不难发现要成为一名合格的展会、赛会志愿者需要很多能力。具体地说主要包括如下几方面：第一方面，志愿活动主要服务于展会、赛会活动；因此，展会、赛会志愿者应当熟悉的展会、赛会活动基本问题。第二方面，人类一切创新性活动均始于问题，展会、赛会活动也不例外；因此，展会、赛会志愿者应当具备发现问题、分析问题、解决问题的能力。第三方面，合理的展会、赛会活动都以调查研究为基础。因此，展会、赛会志愿者应当具备调查研究能力。第四方面，展会、赛会志愿者应当具备传播知识的能力与技巧。第五方面，展会、赛会志愿者应当具备写作归纳等能力。

展会、赛会志愿者需要具备专业知识和保障展会、赛会活动顺利完成的能力。需要指出的是，展会、赛会志愿者需要的专业知识是比较难通过志愿者招募后培训补充，这些就是能够更好地在展会、赛会活动中发挥作用的志愿者以高素质、高学历背景为主的原因。因此，在招募工作完成后需要培训的最重要的三大能力是：思维能力和解决问题能力、口头表达能力与技巧、写作能力。这三种能力是展会、赛会志愿者，尤其是受过高等教育的基层展会、赛会志愿者应当具备的基础性能力，也是本书接下来的重点。对于高层面志愿者所需的活动策划能力、调研及数据处理能力、组织管理能力、应对突发事件能力，将会在今后的图书进行阐述。

展会、赛会志愿者能力提升:

基于思维、解决问题与沟通能力培养

第二章 展会、赛会志愿者创造性思维与问题意识

当代中国经济迅速发展，对展会、赛会志愿者要求普遍提高。

在此背景下，如何发挥大学生展会、赛会志愿者作用是一个非常重要的富有时代感的课题。笔者围绕“展会、赛会志愿者能力建设”问题，以北京市部分高校参加过展会、赛会志愿服务的大学在校生和大学毕业生为研究对象，通过讲座后座谈、访谈形式对参与过展会、赛会志愿者活动的大学生就“展会、赛会志愿者希望获得的提升”进行了访谈。经过访谈笔者认为，面对更高的活动要求，要使大学生志愿者发挥作用，就需要与展会、赛会主办方，当地团组织等有关部门联合引导青年参与展会、赛会志愿服务工作。要实现这一目标，首先需要开设志愿者能力提升培训。

展会、赛会志愿服务过程是典型的人类创新活动，也是创造性解决问题。真正的创造性解决问题是利用创造性思维原理、有意识或无意识的应用创造技法，充分分析待解问题后，提出与众不同的解决问题对策。因此，提高展会、赛会志愿者的创造力十分必要。由于创造力开发涉及问题较多，在此不做过多叙述。接下来将重点分析展会、赛会志愿者如何提高创造性思维和解决问题能力的途径。

第一节 突破传统观念

传说古代的哥丹城内有一个难以解开的绳结，如果有人能够将它解开就可以为王。后来，亚历山大王到了哥丹城，面对难以打开的绳结，他抽出宝剑，一剑将绳结劈为两半。在传统的思维习惯里，打开的绳结就意味着把绳子完全解开，但却认为不应该破坏绳子。而亚历山大王则突破了传统思维习惯“不应该破坏绳子”的干扰信息，用剑将绳结劈开解决了问题。要实现创造性解决问题，就要提高思维能力；而要提高思维能力，就要敢于突破传统思维习惯和观念。

一、突破传统观念思维

开展志愿者服务活动时，常常会遇到一些比较复杂的问题。人们似乎认为对于复杂问题的解决，必然是一件复杂的事。产生这种观点的重要原因之一，就是传统观念的影响。要解决这类问题，就要通过突破传统观念来简化问题，使问题得到解决。

由本节开篇的例子中，我们不难发现，复杂性问题并不一定只能用复杂的途径解决，要创造性地解决问题，就需要寻求简洁性解法。事实上，环境心理学在研究行为性时发现，人有走捷径的行为习惯；同样，在思维中也存在着走捷径的习惯，通过简洁的思维过程一下子得到思维结果，就是以长期经验积累为基础形成的经验直觉。这种经验直觉在大多数情况下是能够保证思维结果的正确性的。而创造性思维方法，正是将复杂问题简单化的有效途径。

由于放弃了复杂性，选择了简洁性，人们只考虑其中的少数几个影响因素，而把其中大部分忽略掉了。比如，一个人在决定花钱买车时，考虑到的备选方案可能只限于购买本地区某几家商场里的某几种车，尽管他做抉择的

展会、赛会志愿者能力提升：

基于思维、解决问题与沟通能力培养

客观环境还包括其他地区的另外一些车，甚至包括把这笔买车钱花到其他用场上去。

同样，假如停车场与办事地点之间的距离每接近一百米，车辆的拥挤程度会变化若干，停车费用也会变化若干，如何选择停车场呢？事实上，大多数司机都不会精确地进行计算的，而是找个停车场停下算了：因为选择简单的解决办法，就可以减少时间的浪费，这样可以办更多的重要事情。

要突破传统观念，就需要向概念和主导观念挑战。概念是人们在千百次的社会实践中形成的关于某一事物的大家都接受、认可的特征的认识，实际上就是给这个事物下定义。有了概念，说明我们人类对这个事物认识达到一定的深度，概念所反映的是人们对这个事物在现实条件下认识到的主要的本质的一般方面。向概念挑战，就是向公众都接受的观点、事物以及解决问题的公认的适当方法挑战，找到新的观念、新的事物、新的解题方法。公认的概念，往往会使人们的思维僵化、固定化，从而丧失更好的机会。敢于挑战，就会开辟新的天地。

主导观念是指在人们头脑中占据统治地位，起支配作用的观念。由于主导观念的地位显著，作用强大，几乎抓住了思考者所有的注意力，使人难以想到其他任何别的方法、观念，又由于主导观念可以是某个环境中主宰公众的观念，会使大家心往一处想，而出现泛化。向主导观念挑战就是避开主导观念的思维，它可以在思考者进行解题思考时，找到与众不同的设想，考虑出新颖、奇特、超常的思路、方法。社会治理概念的提出，大大促进了志愿者组织的发展，也为志愿者组织参与社会治理创造了条件，是一次典型的突破传统观念思维的过程。

从社会管理到社会治理，是实现社会主义现代化的必然要求，是中国社会建设领域的一次理念转换，也是突破传统观念产生概念，形成新的主导观念的过程。现代化是世界各国发展的必由之路。党的十六届六中全会将“富强、民主、文明、和谐”确定为新时期我国社会主义现代化建设的目标，这也是中华民族伟大复兴的中国梦。十八届三中全会提出推进国家治理体系和治理能力现代化，体现了我们党以制度现代化推动国家现代化的努力。推进国家

治理体系和治理能力的现代化,可以使党和政府及时更新治理理念,通过创新和完善经济、政治、文化、社会、生态文明和党的建设等领域各项制度机制和法律法规,最大限度地消除体制机制弊端,使各方面制度更加科学、更加完善,实现各项事务治理制度化、科学化、规范化、程序化。社会治理体系和治理能力现代化将为我国社会主义现代化建设提供坚实有力的体制机制保障。

从社会管理到社会治理,体现了我们党治国理念的新思维新变革。所谓社会治理,就是政府、社会组织、企事业单位、社区以及个人等诸行为者,依法对社会事务、社会组织和社会生活进行规范和管理,最终实现公共利益最大化的过程。由社会管理向社会治理转变,实质是一场极其深刻的政府改革。我国原有的全能政府的管理模式已经不能适应社会发展状况,必须转变国家治理方式,由政府一元管理变为多元参与管理,构建国家与社会的共同治理模式,变政府对社会单向度的管控为政府与社会对社会公共事务管理的多维度合作治理。政府职能的转换主要表现为从全能政府到有限政府的转变,从管制政府到服务政府的转变,从权力政府到责任政府的转变。通过治国理政方式的重大改革,政府与社会在对公共事物的管理中达到权力制衡、互相合作、协调互补的良性稳定状态,使全社会和谐因素极大调动起来,聚集和释放更多的社会正能量,让一切劳动、知识、技术、管理、资本的活力竞相迸发,让一切创造社会财富的源泉充分涌流,让发展成果更多更公平的惠及全体人民。

从社会管理到社会治理,体现了我们党依法治国的执政理念和执政决心。党的十六届四中全会通过的《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》第一次提出建立健全党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的社会管理格局。党的十八大报告提出加快形成党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制,彰显了法治在社会治理中不可或缺的重要作用。十八大以来,习近平总书记就深刻领会、准确把握依法治国基本方略提出了很多重要观点和思想,他反复强调国家治理要在法制的轨道上运行,任何改革措施都必须符合法治的要求。要维护社会主义法治的统一、尊严、权威,形成人们不愿违法、不敢违法、不能违法的法制环境,做到有法必依、

展会、赛会志愿者能力提升:

基于思维、解决问题与沟通能力培养

执法必严、违法必究，依法治凝聚改革共识，规范发展行为、促进矛盾化解、保障社会和谐；坚持司法为民，努力让人民群众在每一个司法案件中都感受到公平正义；在全社会弘扬法治精神，坚持依法治国和以德治国相结合；坚持党的领导、人民当家做主和依法治国的有机统一。这些论述和观点体现了我们党依法治国的坚强决心，是对社会主义法治理论的丰富和发展，也是我国社会治理体系建设的指导原则。法制保障是我国社会治理的基础，有了这个坚实基础，才会有社会的真正稳定和社会的和谐有序发展，法治国家、法治政府、法治社会才有可能真正实现。

从社会管理到社会治理，体现了我国社会主义民主政治建设的新发展。我国的民主政治的本质是人民当家做主，人民当家做主必须要有一整套制度设计和制度安排。正如在党的群众路线教育实践活动中习总书记讲的，一个政党，一个政权，其前途和命运最终取决于人心向背，如果我们脱离群众、失去人民拥护和支持，最终也会走向失败。检验我们一切工作的成效，最终都要看人民是否真正得到了实惠，人民生活是否真正得到了改善。要坚持党的群众路线，坚持人民主体地位。坚持人民主体地位，在社会治理体系中不只政府是治理的主体，人民也是治理的主体。强调人民在社会治理体系中的主体地位，方能最大限度地保障和实现公民的参与权利，认可和尊重公民有序参与管理社会公共事务的权利，使社会各阶层民众都能平等地参与到社会治理中来，以实现社会主义民主的全民参与。在维护人民群众利益问题上，我们不仅要满足人民群众日益增长的物质需求，更要满足他们日益高涨的政治诉求，保障他们在获得经济实惠的同时，获得维护自身经济利益的政治权利。社会治理体系这个平台上，应该有民众空间和声音。我们已经高兴地看到，十八届三中全会以来，在新的社会治理体系构架下，民主制度逐步健全、民主形式日渐丰富，党和政府为公众参与社会管理提供的平台和机会日益扩大，尤其是社会组织成为公民有效政治参与的重要载体，另外还通过建立决策咨询、公共政策听证、政务公开、司法公开、新闻公布等制度保障公民的知情权、表达权、参与权和监督权，逐渐形成国家与公民之间平等对话、协商与合作的良性互动关系，发展更加广泛、更加充分、更加健全的人民民主。