

共青团北京市委
北京青年研究会

人民出版

北京奥运会使社会各界对志愿服务和志愿者的认识大幅提高，北京奥运志愿者在成功打造『微笑名片』的同时，也成为中国和奥运的形象大使。我们希望：通过此书，北京奥运会志愿者的成功经验得以广泛传播，志愿服务精神得到延续和发
展，志愿服务的社会价值得到深化和认可；通过此书，北京奥运会志愿者的传播方式得以系统转化，奥运志愿者的形象价
值、传播特点、品牌影响等成功经验得到深度推广；通过此书，促进更多的人了解志愿者、支持志愿者，引导社会各界参
与志愿服务的热情，为全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会贡献新的力量。

志愿者形象 及其社会影响



志愿者形象 及其社会影响

共青团北京市委员会
北京青年研究会

人民出版社

责任编辑:毕于慧

装帧设计:曹 春

版式设计:汪 莹

图书在版编目(CIP)数据

志愿者形象及其社会影响/共青团北京市委员会 北京青年研究会.

-北京:人民出版社,2009.8

ISBN 978-7-01-008050-5

I. 志… II. ①共…②北… III. 奥运会-志愿-社会服务-考察报告
-北京市-2008 IV. C916 G811.21

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 112652 号

志愿者形象及其社会影响

ZHIYUANZHE XINGXIANG JIQI SHEHUI YINGXIANG

共青团北京市委员会
北京青年研究会

人民出版社 出版发行
(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

北京新魏印刷厂印刷 新华书店经销

2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月北京第 1 次印刷

开本:700 毫米×1000 毫米 1/16 印张:15.75

字数:204 千字

ISBN 978-7-01-008050-5 定价:32.00 元

邮购地址 100706 北京朝阳门内大街 166 号

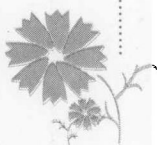
人民东方图书销售中心 电话 (010)65250042 65289539

前言

“奥林匹克是运动员的盛会，也是志愿者的盛会。”北京奥运会、残奥会期间，10万赛会志愿者、40万城市志愿者、100万社会志愿者和20万拉拉队志愿者，在各类服务领域累计服务超过2亿小时，确保了奥运会赛事和城市的正常运行。赛场内外，志愿者以美丽的微笑和热情专业的服务展示了中华民族讲文明、重礼仪、团结友善、热情好客的良好风尚，展示了中国人民包容、开放、自信的时代风采，赢得了各国运动员、来宾和社会各界的广泛好评。北京奥运会开幕前一天，联合国将“卓越志愿服务组织奖”授予北京志愿者协会，以表彰北京奥运会志愿者的出色组织工作，奥运会和残奥会闭幕式，首次增加了向志愿者代表献花的仪式，表达对北京奥运志愿者的充分认可。

北京奥运会为志愿者服务事业的发展提供了前所未有的契机。北京奥运会、残奥会志愿者服务以科学发展观为指导，着力提升志愿者综合素质，形成了大量成功的管理经验和服务成果：在北京奥运会、残奥会志愿服务中形成的奥运志愿精神，成为激励广大志愿者的宝贵精神财富；广大志愿者在志愿服务中进一步坚定了理想信念、拓展了国际视野、提升了综合素质；一批素质高、能力强的志愿服务工作领导人才和骨干脱颖而出，成为推进志愿者服务事业的中坚力量。

北京奥运会也使社会各界对志愿服务和志愿者的认识大幅提高，北京奥运志愿者在成功打造“微笑名片”的同时，也成为中国和奥运的形象大使。新华社、《人民日报》、中央电视台、路透社和美联社等国内外重要媒体纷纷对奥运会志愿者工作进行了专题报道，充分肯定志愿者代表的“中国形象”。北京市社情民意调查中心调查结果显示，在奥运会成功举办原因的调查中，97.2%的人认为，志愿者的热情服



务功不可没。在奥运志愿者的示范带动下，社会公众积极加入到参与奥运、服务奥运、奉献奥运的行列中，志愿服务蔚然成风，城乡社会志愿服务活动得以深入开展，社会志愿服务体系得以建立和完善，形成了社会和谐人人有责、和谐社会人人共享的局面。

本书通过深度访谈、调查统计，采用第一手的资料和图片，以期记录历史、研究得失。我们希望：通过此书，北京奥运会志愿者的成功经验得以广泛传播，志愿服务精神得到延续和发展，志愿服务的社会价值得到深化和认可；通过此书，北京奥运会志愿者的传播方式得以系统转化，奥运志愿者的形象价值、传播特点、品牌影响等成功经验得到深度推广；通过此书，促进更多的人了解志愿者、支持志愿者，引导社会各界参与志愿服务的热情，为全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会贡献新的力量。

祝愿我们的志愿服务事业蓬勃发展，祝愿我们的祖国繁荣昌盛！

编者

2009年7月

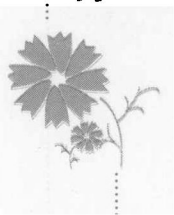
前言 /1

历史篇

第一章 志愿者与志愿服务概述	/3
第一节 志愿者——传递爱的使者	/3
第二节 志愿服务——将爱撒向人间	/4
第三节 志愿精神——让世界更美好	/9
第四节 国外的志愿服务	/10
第五节 我国的志愿服务	/17
第六节 奥运志愿者	/21
第二章 奥运志愿者形象与影响的历史考察	/30
第一节 奥运志愿者形象意识的树立	/32
第二节 奥运志愿者形象与影响的历史考察	/37
第三节 我国奥运志愿者形象与人文奥运	/38

形象篇

第三章 志愿者形象的定义和内涵	/57
第一节 志愿者形象的定义	/57



第二节 志愿者形象的内涵特点 /58

第四章 志愿者形象的识别体系 /60

第一节 志愿者形象的识别体系 /60

第二节 志愿者形象的视觉识别系统 /62

第三节 志愿者形象的行为识别系统 /79

第四节 志愿者形象的精神识别体系 /86

第五章 志愿者形象的评价体系 /89

第一节 志愿者认知度 /89

第二节 志愿者美誉度 /91

第三节 志愿者注意度 /93

第四节 志愿者美丽度 /95

第五节 志愿者传播度 /96

第六节 志愿者忠诚度 /100

第七节 志愿者追随度 /101

第六章 奥运志愿者的形象价值 /103

第一节 志愿者形象价值的构成 /103

第二节 奥运志愿者形象价值的效应 /111

第三节 树立奥运志愿者形象的意义 /114

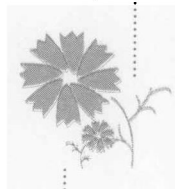
传播篇

第七章 奥运志愿者的社会形象传播特点 /121

第一节 奥运志愿者社会形象传播的符号与意义 /121

第二节 奥运志愿者社会形象的人内传播特点 /126

第三节 奥运志愿者社会形象的人际传播特点 /130



第四节	奥运志愿者社会形象的群体传播特点	/134
第五节	奥运志愿者社会形象的组织传播特点	/138
第六节	奥运志愿者社会形象的大众传播特点	/143
第八章	奥运志愿者的社会形象传播方式	/155
第一节	志愿者形象传播的重要性与传播类型	/155
第二节	奥运志愿者社会形象传播方式之大众传播	/160
第三节	奥运志愿者社会形象传播方式之人际传播	/178
第四节	奥运志愿者社会形象传播方式之组织传播	/181
 影 响 篇		
第九章	奥运志愿者品牌形象及影响力	/193
第一节	奥运志愿者的品牌形象	/193
第二节	奥运志愿者的精神文化影响	/196
第三节	大众传媒时代志愿者形象的塑造与提升	/206
第十章	奥运志愿者与社会	/212
第一节	奥运志愿者的社会价值	/212
第二节	奥运志愿者与我国志愿事业的发展	/221
第三节	奥运城市志愿者——志愿精神的延续	/233
第四节	奥运志愿者——一种开放式的公民教育形式	/237
参考文献 /242		
后记 /243		

历史
篇



第一章

志愿者与志愿服务概述

第一节 志愿者——传递爱的使者

志愿服务最早出现在西方，“志愿者”一词，因而也最早起源于西方发达国家，其英文 volunteer 来源于拉丁文 valo 或 velle，含义为“希望、决心或渴望”。然而，由于文化背景及界定视角的差异，不同国家、地区对志愿者有着不同的称谓，对其概念也有着不尽相同的表达。

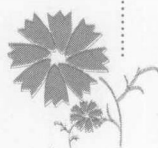
在西方，较为普遍的观点认为，志愿者是在职业之外，不受利益的驱使，不受法律的强制，为改进社会、提供福利而付出努力的人们。

联合国前秘书长科菲·安南先生曾经指出：志愿者是在不为物质报酬的情况下，基于道义、信念、良知、同情心和责任，为改进社会而提供服务，贡献个人的时间及精力的人和人群。

而在我国 2006 年颁行的中国注册志愿者管理办法中，将志愿者（也称志愿人员、义工、志工）定义为：不以物质报酬为目的，利用自己的时间、技能等资源，为社会和他人提供服务 and 帮助的人。

而在香港，志愿者被称为义工。顾名思义，志愿者行动就是义务工作。香港义务工作发展局特意为“义工”下了定义，专指那些在不为任何物质报酬的情况下，为改进社会而提供服务，贡献个人时间及精力的人。

尽管如此，在这些各异的界定之间，我们仍旧可以看到志愿者这一特殊团体的共同之处，这也是形式不同但实质一样的志愿者的基本特征：（1）志愿者是出于自愿而不是被强迫地参加志愿服务，其意志



和选择不受外界诸多因素的干扰；(2) 志愿者从事志愿服务的动机是非营利性趋向的，他们的服务不以获取物质报酬为目的，因而他们的行为明显区别于追求个人利益最大化的经济行为；(3) 志愿者从事志愿服务的目的是公益和利他，他们参与志愿服务是为了造福大众，改善社会和推动人类的发展，大爱无言，而非一己私利。

从志愿者诞生以来的历史贡献和国际经验来看，志愿人员确实是人类社会发展过程中一股巨大的人力资源。他们的存在和奉献，在改善社区居民的生活质量、提高公民的素质、促进社会融合，乃至国际间的和平与发展等方面都发挥了无可取代的重要作用。21 世纪的今天，在世界的各个角落，在社会生活的各个领域，都活跃着志愿者忙碌而美丽的身影，他们在自己的志愿岗位上，不计名利，不图回报，默默地传递人间真情、播撒人间真爱。而他们所代言的志愿精神就像奥运圣火一样，在国与国、人与人之间越来越快速地传递着，生生不息。

第二节 志愿服务——将爱撒向人间

一、概念和形式

在一般通用的概念上，志愿服务 (Volunteer service，也称为志愿工作、义务工作等) 是指任何人自愿贡献个人的时间及精力，在不为任何物质报酬的情况下，为改善社会服务、促进社会进步而提供的服务。^[1]

联合国前秘书长安南先生则这样界定“志愿服务”——泛指利用自己的时间、自己的技能、自己的资源、自己的善心为邻居、社区、社会提供非营利、非职业化援助的行为。

[1] 参见冯英、张惠秋、白亮编著：《外国的志愿者》，中国出版社 2008 年版。



志愿者在服务

当代的志愿服务具有自愿性、无偿性、公益性及组织性四大基本特征，即：志愿服务要出于参与主体的自愿选择；超越常规的经济交换活动领域；以造福他人和社会为目的、具有积极的社会效应；通常依托相对专业化的组织和指导力量开展工作。

它或者处于崇高的道德理想、社会责任感、悲天悯人的情怀，或者来自一种单纯的对新的生活方式的尝试，似乎都已经被套上了令人仰视的光环。

现代志愿服务的内容形式多样、涉及领域广泛，因此，依据不同的标准可对其进行多种分类：(1) 根据志愿服务项目的具体内容，可分为扶贫助困、城市建设、社区服务、环境保护、社会治安、大型活动、抢险救灾、海外服务等。(2) 根据志愿服务的组织化程度，可分为正式志愿服务 (Formal volunteering) 和非正式志愿服务 (Informal volunteering)，其通常要求签订合约、履行管理章程、明确项目计划、参加培训活动等；后者即不经由组织，志愿者个人或几个人一起无酬地为他人服务。(3) 根据志愿服务的形式，可分为互



助与自助型 (Mutual Aid or Self-Help)、慈善事业型 (Philanthropy or Service to Others)、参与型和倡导力行型 (Advocacy or Campaigning)。

(4) 根据志愿服务项目持续时间的长短,可分为短期服务和长期服务。

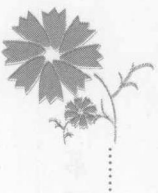
二、志愿服务的价值和意义

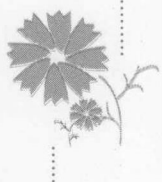
具体而言,志愿服务于个人、于社会、于国家都有着不可估量的重要作用。

1. 对个人的积极意义

对于从事服务的志愿者个人而言,首先,志愿服务有利于塑造或深化价值观念。通过参与各类志愿服务,志愿者能够巩固与增强对国家、社会及他人的责任感,培养高尚的道德情操,塑造健康的心理与坚强的意志,形成团队协作意识,从而在无私奉献中,进一步获得心灵的净化与精神的升华。其次,志愿服务为志愿者搭建了奉献社会的重要平台。通过参与志愿服务,志愿者有机会为社会问题的改善出力,为社会建设出力,从而尽一份公民的责任和义务,回馈社会,贡献社会。再次,志愿服务有利于开拓知识视野、学习新知识与新技能。各类志愿服务项目使志愿者接触不同领域的知识与技能,特别是在正式志愿服务中,志愿组织往往为志愿者提供专项培训、组织经验交流等,这都为志愿者提供了极好的学习机会。此外,通过志愿服务,志愿者的组织、协调、沟通等能力也得以锻炼并提升。最后,志愿服务有利于丰富人生的阅历和生活体验。

就现实层面来看,作为志愿服务对象的人们,往往是社会中身陷困境、需要帮助的弱势群体,而志愿服务作为一种人性化、个人化及全面化的服务,一方面,能够在一定程度上较具针对性及有效性地解决服务对象遭遇的实际困难,提高其生活水平与质量;另一方面,则能够将社会的关爱与鼓励传递给服务对象,从而拉近服务对象与他人





的心灵距离,加强其对入、对社会的信心和社会归属感;同时,透过志愿者亲切、真诚的关怀及平等、友善的交流,能够有效地降低服务对象的自卑感与疏离感,促进其自尊心和自信心的建立,增强其面对社会的勇气与信心。

2. 对社会的积极意义

首先,志愿服务可有效弥补市场机制和政府机制中的内在缺陷,以其独有的方式为社会提供大量的服务,这些服务在一定程度上弥补了社会保障在资金和服务人员的数量、质量方面的不足,满足了不同地区、不同类型的社会群体对社会保障特别是服务保障、精神保障的需求,从而缓解了政府的压力,维持了社会的稳定。

其次,志愿服务是传递爱心、传播文明的重要途径,有助于唤起人们的志愿意识,传播志愿精神。志愿者在把关怀带给社会的同时,也传递了爱心,传播了文明,这种“爱心”和文明从一个人身上传到另一个人身上,加强了人与人之间的交往及关怀,减少彼此间的疏远感,最终会汇聚成一股强大的社会暖流。志愿服务具有特别的影响力和感召力,能够唤醒并激发公民内心深处的关爱、善良等美好品质,提高公民的整体素质,从而构建起一个充满友爱、互助、互信的和谐社会。

再次,现代民主政治的要求之一,是公民普遍的、平等的参与政治生活,志愿服务则为公众参与提供了一个有力的平台。它不仅能够让人们平等而直接地参与社会生活,凸显公民团体在现代国家中的积极作用;也为社会群体提供了自我管理的模式,提升了公民社会的自我认同感,增强了社会能力。同时,因志愿服务活动而形成的社会组织从一定意义上讲是一种共同体或道德社会,它为其成员提供了扮演和实践现代公民的机会,在志愿服务的实践中为社会的持续发展提供了源源不断的动力。



3. 对国家的积极意义

随着全球化时代的到来，世界各国的联系越来越紧密，一个国家的问题会影响到周边国家甚至全世界。在过去的一段时间内，志愿服务在推动世界和平格局的形成，促进人类共同发展，改善民族关系及增进民族交流，保持社会稳定方面发挥了不容忽视且不可替代的作用。国际志愿者组织通过传播先进技术和知识，提高受援国家和地区人民的才能，为促进受援国家和地区的经济改革和社会发展提供服务，以开展人道主义援助、参与战后或灾后重建等多种方式，使志愿服务超越了国界，成为了世界人民共同享有的财富。广大的志愿者不惜辛劳，不计报酬，志愿奔赴异国他乡为那里的人民奉献爱心，帮助因自然、政治、社会原因而无法独立生存的人们，使他们恢复正常的生活；同时，这种志愿服务增进了不同国家和地区人民之间的感情和文化融合，对消除隔阂，消除战争隐患，维护国际和平秩序发挥着积极的作用。

第三节 志愿精神——让世界更美好

一、何为志愿精神

志愿精神是体现在志愿者和志愿服务行为之中的精神特质。在联合国志愿人员组织的网页上，志愿精神被概括为：“是一种在自愿的，不计报酬或收入的条件下，参与推动人类发展，促进社会进步和完善社区工作的精神。”它是公众参与社会生活的一种重要的方式，是公民社会和公民社会组织的精髓，是个人对生命价值、社会、人类和人生观的一种积极态度。

联合国前秘书长安南在“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。

在中国，志愿精神则被描述为“奉献、友爱、互助、进步”，这一精神是中国传统美德、时代精神和人类共同文明的有机结合。它既是对中华民族团结友爱、助人为乐、见义勇为、尊老爱幼、尊师重教等传统美德的继承与光大，又是社会主义时代精神的弘扬和“雷锋精神”在新时期的体现。

二、志愿精神的思想基础

志愿精神基于个人对社会和人类的积极认识，体现了一种有利于社会发展的积极的价值取向。这种取向既取决于个人成长背景、所受教育、人生阅历与经验，同时，又取决于社会环境在我们选择时起的作用。

志愿精神在不同的国家有不同的内容，其思想基础也呈现出多样化。如，美国曾获得普利策奖的历史学家莫尔·科第说：“强调志愿

