

第29个国际志愿者日如约而至。对千万志愿者最好的感谢,就是行动起来,加入他们的行列,共同营造“人人为我、我为人人”的志愿服务氛围

新疆大学大二学生、维吾尔族青年法如克·马合木提——

本报记者 周剑

法如克的心愿

本报记者 周剑

“爸妈,暑假我可能不回家了。”2014年6月,得知自己被录取为第四届中国-亚欧博览会志愿者,法如克第一时间告诉父母,暑假他要全身心地投入到志愿工作。

早晨7点早操,凌晨才能睡觉,没有热水,不能洗澡,排着长长的队伍打饭……经过暑假一个多星期的“魔鬼式”集中训练后,终于等到了公布小组分配结果的时刻:“法如克……媒体宣传组。在驻地酒店接待记者,安排采访行程。”

一场风波

媒体接待组共有6位志愿者,他们的服务对象是来自全国各省市及中央媒体的上百位记者,具体工作包括接机、酒店入住、安排采访大巴车程、往返接送,以及饭票和采访资料的发放等诸多事务。

作为媒体接待组副队长的法如克,工作第二天就被一位记者当面指责:“你们是怎么当的志愿者,答应的事情,连个回音都没有。”

原来,8月30日入住当天,这位记者反映,由于室友频繁抽烟影响他正常休息,希望更换房间。法如克答应尽力协调,并给出答复。经向酒店方面查询,才知道会议期间一直客满,根本没有空余客房。糟糕的是,面对第一天多如乱麻的工作,法如克竟忘了给对方回话。

面对这位怒气冲冲的记者,法如克承认,“当时确实有点懵了”。稍作镇定后,法如克向对方解释了事情原委,请领队老师出面作了说明,并向他真诚致歉。然而,对方已经对志愿者形成了负面印象,接下来的几天,这位记者远远望见法如克他们,就会将头扭过去。

每天深夜11点的总结会上,志愿者们都会检讨得失,安排第二天工作。当天的会上,法如克和队员商量着要怎么将功补过呢?翻阅客人资料时,他们发现马上就是一位记者的生日。巧合的是,他就是那天发生误解的那位记者!大家当即决定,要给对方一个惊喜。

与酒店协调,准备蛋糕,策划庆祝方案,一切都在紧张的志愿者工作之外悄悄地进行。9月3日刚过零点,带着生日蛋糕,他们敲开了这位记者的房门。“你们怎么知道我的生日,太感动了!”客房里,他们一起点燃蜡烛,唱响了生日歌,跃动的烛光中,之前的不愉快被完全消融。“真是有缘!当时我比较激动……我……也有不对的地方。”这位记者对志愿者的细致工作竖起了大拇指。

两项创新

如何不陷于日常的琐碎,改进工作、提升服务水平,尽可能少地留下遗憾?这是法如克这支6人小分队每天讨论最多的话题。

就餐这件“小事”上,凝聚着他们的改进成果。博览会期间,记者们进餐厅时“刷脸”就行,不需要出示饭票或证件。原来,8月30日晚上,志愿者们抱着厚厚一沓饭票打算像往年一样,准备把饭票提前发给记者时,一位队员的担心提醒了他们,“如果出现丢失、忘带饭票的情况,怎么办?”最后,大家商量的结果是,不能让记者吃不上饭,今年的票全部由志愿者保管。“每天饭点时,志愿者在餐厅门口等大家,进去一人,我们给餐厅一张饭票。哪些是我的人,我一眼就能认出来。”法如克说。

对记者而言,吃不上饭可能是小事,而错失采访机会就是大事。博览会期间,记者们的主战场是展会现场,因此每天往返酒店和会场的班车安排就尤为重要。一开始,组委会只是根据往届经验,每天上下午各发出一趟往返班车。两天会议下来,他们发现常有记者因为在会场忙于采访而赶不上返回酒店的班车,在会场附近打车又是非常困难的事情。班车又不能长时间等待迟到者,因为要和酒店餐厅的开放时间衔接。为此,法如克团队向领队老师提议,上下午各增开一趟从会场返回酒店的班车。经多方协调,这一建议第二天就得到采纳,记者赶不上班车的情况自此大为减少。

事事有总结,每天有改进。志愿者的工作得到了越来越多的人认可和夸赞。然而,不管是每天在餐厅门口点饭票,还是增加两趟押车任务,都给志愿者增加了很大的工作量。谈起这些,法如克一脸正色地说:“累一点没关系,作为东道主,一定要为对方负责到底。”

三个心愿

每天早上7点到岗,白天随班车4趟来回酒店和会场提供志愿服务,晚上11点开总结会并安排第二天的工作,睡下常常已是凌晨2点。法如克笑称,每天最担心的事情就是早上醒不来,“我把手机闹钟定在6点20分,每5分钟响一次,直到把自己震醒”。

亚欧博览会的志愿者被亲切地称为“小白杨”,口号是“一起微笑,一起创造”!他们每天微笑十几个小时,送出去的是暖意,收回的却有不少误解和委屈。法如克说,志愿者应对这些负面情绪的办法就是互相吐槽,“原来你也遇到这样的情况哈”。就在你一言我一句中,既释放了自己,又学到新的工作办法。

“还记得自己报名参加志愿者的初衷是什么吗?”亚欧博览会结束时,记者问法如克。“一是锻炼自己的社会交往能力,二是多认识朋友,还有……要给新疆争口气。”法如克解释说,当前不少人对新疆有负面看法,认为新疆混乱,我们就是要用新疆人的热情和最好的服务,让他们知道新疆是正面的,还是好人居多。“我想告诉他们,中国最安全的地方就是新疆。”讲这些话时,法如克目光坚定,眼眸泛光。

问起得失,法如克说,自己的成长和认识的朋友远远超出预期。对于“争气”这件事,他没有直接回答,而是讲起了这么一个瞬间。一天在前往会场的大巴上,一位记者望着车窗外整洁的街道,不禁感叹“我看新疆挺好的,没有外面说的那么乱”,那一刻热流在法如克心中涌动。法如克说,当看到大家对新疆的认可增加了,之前的负面认识在减少,当听到大家那一句句“新疆很不错”、“志愿者们辛苦了”时,“那就是我们最欣慰的时候”。

本版编辑 姜范

正青春拥抱夕阳红

本报记者 陈硕

24岁的北京邮电大学博士生张佳鑫——

也许已习惯和老年人交流,24岁的张佳鑫说话慢声细语、吐字清晰,清澈的眼神很关注地看着对方。“有些路,走了会很累,不走会后悔;有些事,做了会疲惫,不做会后悔。在这最美好的年纪,跟夕阳再晨一起,用最美的姿态,将爱释放。”

这个1990年出生的在读博士生,用这个年龄段少见的沉稳语调,讲述了他和小伙伴們创建“夕阳再晨”公益项目的故事。

科技帮夕阳焕发青春

2008年,来自陕西汉中固县老庄镇的张佳鑫,考取了北京邮电大学,学习通信与信息系统专业。

张佳鑫一如既往地勤奋学习,连续两年获得国家级奖学金。读大学本科期间,他开始参加一些社团工作和志愿服务活动。他告诉我说:“在北京做志愿者是一件很时尚的事情。我们90后希望被社会认可,追求自我价值的实现。”

大三下学期,张佳鑫在校园里偶然看到一则海报,内容是关于希望工程激励行动计划,鼓励青年人参加富有创造性的社会公益服务。张佳鑫被吸引了,他马上召集同班和同宿舍的13个小伙伴,商量成立一个公益服务团队。

选择做什么项目呢?“当今社会,科技产品和网络应用已成为年轻人和老人之间的一条鸿沟,我们不能利用自己的专业特长,为老年人提供与科技有关的服务,让他们享受到科技带来的便捷?”张佳鑫回忆说,“人们形容老年常常用‘夕阳’这个词,我们希望通过年轻志愿者帮助老年人学电脑,让夕阳焕发青春,变成朝阳。真好,年轻人也是朝阳,‘夕阳再晨’这个名字就这样诞生了。”

张佳鑫率领的“夕阳再晨”小伙伴们

行动起来,把为老年人做科普服务设为活动主线。他们利用周末和期末复习时间,对策划书进行多轮修改与商议。他们走进社区进行调研,与居委会联系,了解社区内老年人的需求。

北京丰台区羊坊店有色设计研究院是他们选择的第一个社区。三个小伙伴骑着自行车来到社区,他们热情地张贴宣传海报,第一堂课却只来了五个老年人。张佳鑫总结说:“一开始没有经验,海报设计的字体很小,老人根本就看不清。我们逐渐积累了和老年人交流的经验,比如不能直愣愣地站着和他们说话,需要蹲下去,用手扶着老年人坐的椅子背,让他们感受到一种近距离接触的温暖和关爱。我们设计的海报不仅字体变大,内容也越做越丰富和精彩。我们还把授课照片打印出来,拿着这些再去跟老年人交流,沟通就容易得多了。”

小伙伴们从此没有了郊游和谈恋爱的周末。紧张的五天上课后,他们骑自行车走进社区,手把手地教老人使用电脑。他们把集中式授课变为分散式学习,甚至可以去老人家里授课。张佳鑫说:“因为有代沟,我们其实都不了解自己的父母和爷爷奶奶们平时怎样生活。通过在助老服务队当志愿者的,教老人玩微博、聊QQ、做视频,我们懂得了对老人一定要有爱心和耐心,他们喜欢学什么,我们就去教什么。每个人的学习能力相差很大,有些人是从开机关第一课开始的,有些人学习在电脑上操作如何‘回车’和‘删除’都要用半个小时。”

电脑、数码相机、MP3、ATM取款机、网上预约挂号、缴纳水电费、查询健康养生急救知识……三年来,张佳鑫带领着他的团队,为社区的老人量身订制了丰富多样的学习计划。他说,我们不仅要看到社会问题的存在,更重要的责任是要想到如何解决这些社会问题,如

何利用自己的专业技能为祖国和人民作出贡献。

张佳鑫认为,教会老年人使用电脑,是基于老年人自身的需求。首先是沟通陪伴和了解新鲜事物的需求,电脑把老人的世界打开了,对于很多子女不在身边的老年人来说,缓解了他们的孤独寂寞。二是老年人自我展示的需求,通过文化娱乐联欢这样一个平台,可以展示书法绘画,棋艺茶道等才艺。三是老年人有人生传承心灵陪伴的寄托需求。除了电脑大课堂,每个月的最后一次课,“夕阳再晨”还专门安排了老少互动文娱活动,唱歌、跳舞、PPT展示、手工绘画等等,主角都是老年人。

创新让公益且知且行

3年多的时间里,“夕阳再晨”快速成长壮大,今天已经拥有了1000余名来自不同大学的志愿者。他们不仅走进北京市4个区县10余个社区,还将“夕阳再晨”的经营模式推广到上海、广州、南京等地的大学校园。“人要树立更高的志向,真正以主人翁的态度做好一件事,而不是抱怨‘我很冷’。我们这群人会让整个中国不一样起来。青年人被激励后,能够在今后的几十年不停地发挥正能量。”张佳鑫说。

对于张佳鑫来说,夕阳再晨不仅仅是一个项目,更是个社会运动,一个公益创业的实践。他说:“正所谓知行合一,我们的服务就是且知且行的过程,在不停地联系社区、从不知道到知道如何教授老人的这个过程中,学习是持续的。”如今,“夕阳再晨”团队已经设立了5个部长,40余名核心成员,内部设有人力资源部、品牌推广部等。“做公益是很神

35岁的兰州铁路局客运段列车员马勇强——

让小水滴汇成江河

本报记者 陈发明

见过马勇强的人,很难从观感上把200斤重的他与“小水滴”联系起来。35岁的他胖乎乎的,笑起来依然像个大男孩。在兰州,像这个年龄的男人,没事的时候喜欢找人“联手”喝杯小酒,打打牌。马勇强却独爱做好事,乐此不疲,于是就有了“小水滴”。

“小水滴”其实与水无关,是马勇强创建的一个QQ群,用来“交流活动信息”——马勇强和他的“小伙伴”们搜集需要帮助者的信息,在这个群里说一下简单情况,招呼一声,大家就去帮忙。“有钱出钱,有力出力,反正能帮着干点啥都行。”马勇强他们通常把这样的事情叫“搞个活动”。

马勇强第一次参加“活动”是在2007年。那时候还没有“小水滴”,马勇强在一个名叫“兰州拉面馆”的论坛里看到有人发帖:有个叫媛媛的小女孩不幸患上了“格林巴利综合征”,这种病可造成四肢瘫痪、颅神经麻痹、说话困难,最

严重可导致呼吸肌的麻痹,造成呼吸衰竭而死亡。12岁的媛媛舞蹈天赋极佳,并屡获大奖,但是从小父母离异,与母亲相依为命的小媛媛家庭困难,无力承担高额治疗费用。

于是,马勇强与他在论坛里认识的朋友耿乃斌一起发起了捐助活动,“志愿者们在闹市区抱着纸箱向路人讲媛媛的故事,大声喊:奉献爱心救助媛媛……”七年前的募捐情景历历在目,爱心汇聚的力量给了马勇强极强的“震撼”。随后,这一善举引起地方媒体持续关注,更多的人解囊相助。经过积极治疗,媛媛病体痊愈,而马勇强也体会到了帮助人的乐趣所在:“媛媛出院的时候,我们也挺有成就感的。”

从那以后,马勇强像“上瘾”一样,迷上了做志愿者去帮助别人。用现在流行的话说:根本停不下来。长得胖的人一般不喜欢动,但马勇强却在大家眼里是个非常“勤快的人”。“刚开始想干好事,

不知道去哪里,我就加了很多志愿者服务的QQ群,不上班休息的时候,就上网看,有人发活动信息,电脑一关,出门骑上摩托车就去了。”2009年,马勇强调到了兰州客运段汉口车队当列车员,跟车走三天、休三天的作息制度,让他有了更多时间参加“活动”。“我一个大小伙子,不能在家睡上三天吧?闲着也是闲着,去帮帮别人干点活儿也挺好,不然你说干啥去?”

后来,“精力过剩”的马勇强创建了“小水滴”QQ群,还跟车队的同事们一起组建了“小水滴”志愿者服务队。“这个名字挺俗的吧?我想的就是每人出点力,让爱心像小水滴一样汇聚成河、成海。”在列车上,他经常会遇到一些困难的旅客:有的是带着孩子去看病的打工者,有的是心情抑郁的轻生者……每趟车回来,马勇强负责的车厢里的“旅客留言簿”上表扬最多。“这些在生活中遇到困难旅客触动了我的内心,你说图啥?

奇的,它给我们打开了一扇窗户,我们从在校学生成为社会人,通过路演以及和政府部门交流,我们了解了什么是风投和创业,学习并尝试按照企业管理和运作来经营‘夕阳再晨’这个品牌,我们把它发展成为一种可以复制的模式进行推广。通过我们的实践,号召更多的大学生参加到为老年人服务的活动中来,帮助更多的老年人融入到科技活跃的时代,那么我们的梦想就实现了。”

“夕阳再晨”在发展中得到北京邮电大学的支持和指导,并获得了青少年发展基金会、英国大使馆文化教育处、大学生黑苹果的资助和培训。2013年4月,“夕阳再晨”成为东城区政府购买社会组织服务的首批项目之一,还获得了“海淀区优秀十大服务明星”、“优秀十大服务团队”和“优秀十大服务项目奖”。今年,张佳鑫又称为“北京榜样”候选人。张佳鑫告诉记者,能实实在在地帮助老人,是他坚持走创新公益之路的动力源泉。

为了帮助更多的青年人更好地落实自己的公益项目,张佳鑫在今年发起了高校正能量联盟,将各学校的社团、公益组织联合起来,线下组织沙龙,分享志愿服务过程中的成功经验。他说:“我们希望通过给大学生们做培训,相互对接一些媒体或政府相关资源,让大学生光明正大地理直气壮地在‘激励’中做公益,将大学生公益信息定期发布,向社会传递爱的声音,让青春正能量播撒到祖国各地。”

明年年初,张佳鑫将赴英国萨里大学继续深造,他说那里是欧洲5G研究最顶尖的地方,5G是他最感兴趣的方向。他会继续考察在那里发展成熟的经营社会企业的经验,两年后一定学成归来。“奋斗的青春最美丽,人间正道是沧桑。”言辞慷慨,声音依旧轻柔,眼睛里带着笑意,这就是张佳鑫。

那一声“谢谢”就让人特别满足!”

在马勇强的带动下,“小水滴”们不仅把目标放在列车上。休息的时候,他们像马勇强一样“精力过剩”,去孤寡老人家里,去智障儿童救助中心,去福利院,向他们伸出援助之手。“小水滴”的身影出现在一户户孤寡老人家中,帮助买菜做饭、打扫卫生,推着老人到外面晒太阳……如今,在“小水滴”QQ群里已经有200多个成员,大部分马勇强都不认识。“这就是一个提供信息的平台,我们啥都干,只要是能帮助人,谁有时间谁就去做,全凭一颗善心。”他说。

“精力过剩”的马勇强又很“健忘”,他记不得帮助了多少人,但他家里有一个硬盘,上面保存着大部分“活动”图片和视频资料,这些用来提供给“小水滴”们看的影像信息,无意中成了马勇强的一笔财富。“有时候遇上烦心事,回家打开电脑一看,这些年自己居然干了这么多事,有些事情早都忘了。”