

“第一时间”十年蝶变

□记者 陈怡霏

举办的慈善晚会上，环卫工胡金淑阿姨和伙伴们自编排了一个节目，用“三句半”的形式表达对志愿者们们的感激之情。“志愿服务走在前，帮助别人心里甜，排忧解难真情在，暖人间！”舞台上，环卫工阿姨自信大方、侃侃而谈，观众席里志愿者们拍手叫好，倍感温暖。

从短期到长期，从粗放到精准，从无序到规范…… 资助项目蝶变

运行向“稳”——从短期到长期。

“协会能发展至今的一大法宝就是项目化运行。”区别于传统志愿服务的“东一榔头西一棒槌”，协会监事主席吕少明认为，项目化运行的优势在于通过制度，将有价值的志愿活动固定下来，确立相关负责人和团队，将志愿服务的周期全面延长，更有利于志愿者的经验积累和项目的推广复制。

“曾经我们做志愿，没有目标，没有规划，也不知道能做多久，只是在有时间、有余力的情况下就做。”张昌勤说。

而现在，情况完全不一样了。“我们确立了自己的理事团队13个人，日常管理人员团队27人，还有一个专职的秘书长，负责协会大小事宜，并且在充分调研的基础上推出了多个长期项目，总体朝着制度化、专业化的方向不断发展。”张昌勤以爱心早餐为例，“以前做早餐从买菜、备菜、送餐再到盛菜，全程都是我们几个人，现在志愿者们各司其职，集大家优势于一体，资金来源也有很好的保障，也不用担心爱心早餐哪天做不下去。”

4时30分开始做餐，6时装车，6时10分准点送达。如今的爱心早餐，不仅责任到人，就连每一个环节都有严格的制度，比如端菜的顺序，问候的语言等。新加入的志愿者只需一看，便能对整个流程了然于胸。

“这是项目越来越成熟的标志，也是协会长期运行的必然要求。”张昌勤认为，让一切有章可循不仅盘活了现有资源，还能带动更多人加入进来，推动项目落实落地。

与此同时，有章可循并不意味着抹杀个性。市民周女士告诉记者，临近国庆节的时候，她观察到一位协会的志愿者在等餐车时，用吹管吹起了《歌唱祖国》，排队的环卫工、路过的行人都沉浸在这美好的早晨中，到处洋溢着快乐。

久久为功，善做善成。8年间，项目化运行的模式让爱心早餐逐渐走向深入……截至2024年9月30日，爱心早餐项目已运行2869天，参与志愿者46907人次，志愿服务时长169247小时，服务环卫工人228132人次，先后荣获区、市、省“优秀志愿服务项目”荣誉称号，全国学雷锋志愿服务“四个100”先进典型最佳志愿服务项目，还被山西传媒集团、山西教育出版社写进初中《道德与法治问题解决方案》一书中。

“最近，我们对爱心早餐的发放位置又重新进行规划，将原先几个距离较近的点位进行调整，增设西部点位，下一步计划再增加南部点位，这样调整后的点位将均匀分布在中心城区东、南、西、北、中各地，进一步扩大服务范围，方便环卫工人就近用餐。”张昌勤说。 **效应向“佳”——从粗放到精准。**

拿上医保本和药单，社工李玉平和邱宏珍便启程去运城中心医院为韩大爷取药，每个月取两次，取好药后再分门别类给老人整理好，从未出错。 “几年前，韩大爷的药还是由老伴取。可老伴生病后，取药便成了大问题。

“在盐湖区，因为出行不便，像韩大爷这样有代买、代取需要的老人还不少。针对这一问题，我们通常会一对一上门为老人服务。”李玉平口中说的一对一服务就是协会创设的“情暖夕阳”敬老志愿服务项目中的一项内容。

“除一对一服务外，我们还设立了同需求服务小组，将老人的需要收集起来，比如理发、修脚、按摩等，联系专业技师上门服务，进一步提高效率。”据项目负责人张丽介绍，该项目主要服务的是65周岁及以上的独居、孤寡、高

协会确立了一对一帮扶的模式。志愿者们言传身教，鼓励孩子们积极探索各种兴趣特长。

“我以前很爱玩手机，来到协会以后，张会长还有陪伴志愿者给我很多关爱，我可以和他们打球、下棋，他们督促我改掉了这个坏习惯。”小许说，现在他再和会长对弈，偶尔都可以赢下一盘了。

“小节假时，志愿者老师们还经常带我们去外地研学。”每次研学都给欢欢留下很深的印象，“记得之前我们一起去山西医科大学参观学习，我看到了很多人体标本，了解了很多生物类型，我当时就下定决心，未来一定要不断学习，通过读书了解世界。”

学技能、开眼界、树理想……在老师的悉心指导下，每一位孩子都在协会收获了人生的宝贵财富。

“以前我遇到问题总想欺骗，比如成绩考不好，就瞒着别人。来到协会以后，张会长告诉我要学会诚实，成绩不好可以通过努力改变，但依靠谎言编织的东西最终不堪一击，渐渐地我也改掉了骗人的坏毛病，成绩也慢慢好起来了，拥有更多自信。”

“新学期我当上了我们班的班长，还报名了学校的志愿者，帮助新同学熟悉校园。”

“去年我学会了做饭，我比较拿手的就是大盘鸡、宫保鸡丁还有烧茄子。”

“来到协会后，我拥有了一个自己的笛子，通过音乐我打开了另一扇窗户。”

…… 目前协会已经累计救助60余名困境儿童。在近两年参加中考的3个学生中，有两个孩子考入普通高中，一个上了职业高中。

“你看，荒漠中也可以开出最美的花。”张昌勤笑了笑，眼里满是骄傲。

心灵向“善”——从质疑到信赖。

下午太阳还未落山，环卫工董阿姨就拎着自己刚从农贸市场买来的土豆、茄子、萝卜等两大袋子蔬菜，送到了协会门口。见到从里面出来的志愿者，她忙不迭地说：“这是我的一点心意，你们千万收下啊。”

这已经是董阿姨第四次送来蔬菜了。

“每天我们3点起来扫地，志愿者们就3点起来给我们做早饭，非常辛苦，我也希望做些力所能及的事情帮助大家。”董阿姨告诉记者，在志愿者的影响下，如今，她也在奉献中收获了更多快乐。

环卫工中，有不少和董阿姨一样默默关心着志愿者的爱心人士。“有一个叔叔平时不善言谈，但每次见他，他都在微信上给我转10块钱，让我收下，已经给协会捐了14次了。”爱心早餐项目负责人褚玉霞介绍道，像这样环卫工和志愿者的“双向奔赴”几乎每天都在上演。 但将时针拨回到8年前，那时的爱心早餐还饱受质疑。

“在爱心早餐刚开始的时候，大家都不理解，觉得天下没有免费的早餐，质疑我们不是在作秀。在吃的时候大家都在争抢，没有秩序，现场也很混乱。”褚玉霞说，但随着项目进一步落实，以及大家的坚持，环卫工人逐渐了解了这个项目，从心里认可了志愿团队，把他们当作亲人和朋友。并且在他们的引导下，环卫工开始有序排队，和他们打招呼，有时看到志愿者人手不够，还会主动过来帮忙，就餐时也更有礼貌。

“我从爱心早餐刚开始就来这里吃了，大家越来越讲礼貌、讲秩序了。”在黄河世纪广场附近打扫的一位叔叔说。

“志愿者们对我们非常好，我们吃完会主动收拾，不能给爱心人士添麻烦。”在潞村街附近打扫卫生的薛阿姨说。“我们吃完就会主动腾地，不能影响后面吃饭的人。”环卫工王阿姨说。

“在这里，每天感觉都很幸福。我们还想把这份幸福传递给下去。”环卫工翟阿姨说。

……

从开始的怀疑到现在的积极参与，环卫工与志愿者之间的暖心故事还在不断上演。 今年9月5日，第九个“中华慈善日”当晚，在南风广场

更多的专业知识，同时收获了别人对你的认可和更高层次的精神满足，难道不是一件非常幸福的事吗？”张昌勤说。

多年来，随着越来越多志愿者的加入，协会已然成为他们“第二个家”。“和大家在一起，做着有意义的事情，真是特别幸福，如果自己家里遇到困难，大家都会第一时间施以援手，非常有安全感和归属感。”原亮琴说。

从无助到自立，从松散到自律，从质疑到信赖…… 受助者蝶变

信心向“强”——从无助到自立。

“那段时间我把自己封闭起来，是协会带我走出阴霾，慢慢变得开朗。”几年前，吴光喜在外开车时遭遇车祸，落下残疾，家庭一下没有了收入来源，加之妻子离开，父母又一直患病，这些沉重的打击让他每天都用酒精麻痹自己。

协会了解情况后，第一时间到他家里开导，帮他找工作，让他振作起来。“当时协会给我找了好多份工作，有洗碗工、快递员等，因为我腿脚不便，干了一段时间后都不做了，最后协会干脆雇我做饭，给大家包饺子、做早餐等。”吴光喜说。

回想起帮他找工作的那段时间，张昌勤说：“记得那时我们帮他联系了一个送快递的工作，他不熟悉地方，加上腿脚不方便，为了不让他被投诉，我和上官会长就开着车帮他一家一户送快递。当时想有一定让他有个工作，不能回到酗酒赌博的日子里。”

就这样，在一份份工作中，吴光喜走出了自己的“冬天”。如今的他腿脚恢复不少，回到老家，在亲戚的帮助下种着几亩山楂树，加上每个月的低保，已经可以独立生活了。

吴光喜感激地说：“在我走出来后，这些年里，协会也一直在关注着我的生活，逢年过节都会来看我，帮我打扫卫生，我的孩子也被接到协会的阳光之家，作业也有专业老师辅导。”

授人以鱼不如授人以渔。“帮助别人不能在于一时一刻，而是让他拥有谋生的能力，树立对生活的信心。”张昌勤说。

在众多急难愁盼的问题中，养老是一个大问题。闫阿姨是一位失独老人，平时只有一个还在上学的小孙子在身边。4年前，她做了双膝手术无人照料，协会副会长张丽得知后，立马帮她找护工，经常去陪她聊天，忙前忙后。

“开始时，老人根本不和别人交流，见到我们总是哭，渐渐地，在我们的开导下，她的情绪慢慢好转，也愿意出门了，现在过年过节还会邀请别人到家里一起吃饭，开朗多了。”日复一日的关怀终于让老人打开心扉，张丽高兴地说，现在老人在外都介绍她为“亲生女儿”。

闫阿姨一样的困境人士，立足于他们的需求，在心理辅导、技能培训、社会融入等各方面提供帮助，持续关注他们的问题，让他们更快走出困境。

面貌向“靓”——从松散到自律。

“放假后，我可以和其他小朋友一起玩，还有大学生老师给我们辅导作业，冬天老师还给我们准备了崭新的秋衣秋裤，开学还有新文具。”来到协会的“阳光之家”后，乔乔脸上的笑容更多了，就连学习成绩都好了一大截。

乔乔的积极转变，得益于协会在2015年发起的“阳光成长”项目。

据该项目负责人张建荣介绍，“阳光成长”项目旨在持续性地帮扶因监护缺失导致的事实孤儿。“我们将这些困境儿童接到协会，提供免费的住宿和饭食，帮他们联系学校和老师，辅导孩子的作业，开展有益身心健康的活动，希望能将原生家庭对孩子造成的影响降至最小，帮助他们重拾信心。”张建荣说。

回想起刚见到这些孩子们的场景，会长张昌勤补充说：“他们的衣服上都打着补丁，鞋子也是大好几码的，不爱和人沟通，经常一个人抱着手机就是一天。”

为了帮孩子们养成良好的生活习惯，提高自理能力，更多的专业知识，同时收获了别人对你的认可和更高层次的精神满足，难道不是一件非常幸福的事吗？”张昌勤说。 “素质向‘高’——从‘业余’到专业。” 2018年的国庆节过后，30岁出头的王甜娟加入了盐湖区第一时间志愿者协会，那时她以为做志愿应该很简单，就是去献爱心，但实际了解之后才发现远不止如此。 “当时我第一次参加协会培训，印象很深刻，是在南风百货7楼的会议厅里，现场来了不少和我一样的新人。”王甜娟回忆道，“我们第一节课上的就是关于‘什么是志愿者？为什么要做志愿？面对质疑，我们要如何做？’从那时起，我才发现，原来做志愿不是一拍脑袋就行的，要讲方式方法，要学沟通技巧，要懂得文明有礼。”

到节假日或是寒暑假，活动更是一上线就‘抢空’了。”副会长上官卫校半开玩笑地说，“有时候还要拼手速呢。”

素质向“高”——从“业余”到专业。

2018年的国庆节过后，30岁出头的王甜娟加入了盐湖区第一时间志愿者协会，那时她以为做志愿应该很简单，就是去献爱心，但实际了解之后才发现远不止如此。 “当时我第一次参加协会培训，印象很深刻，是在南风百货7楼的会议厅里，现场来了不少和我一样的新人。”王甜娟回忆道，“我们第一节课上的就是关于‘什么是志愿者？为什么要做志愿？面对质疑，我们要如何做？’从那时起，我才发现，原来做志愿不是一拍脑袋就行的，要讲方式方法，要学沟通技巧，要懂得文明有礼。”

从第一节课到后来的很多节课，王甜娟在实践里不断积累经验，体悟着“志愿者”这一名词背后的内涵。

“我参加爱心早餐的志愿服务已经6年了，刚开始，我只关注到环卫工人身上的疲劳，帮助他们吃上热乎乎的饭菜，但渐渐发现，其实在让叔叔阿姨吃饱吃好的同时，提高他们的整体素质，把快乐传递给他们也同样重要。”王甜娟说，“比如在服务过程中，我们会和叔叔阿姨们多交流，鼓励他们多说文明用语，带着他们做一些健身操，传递更多的正能量。”

“志愿服务是衡量一座城市文明程度的重要标准。”张昌勤经常和志愿者们分享，“我们不仅是帮助他人，更是带动和引领更多人加入到文明城市的建设中。”

10年间，同王甜娟一样，协会中许许多多的志愿者不断探索志愿服务的内涵和意义，在服务奉献的基础上从严要求自己，成为名副其实的“文明使者”。

“红马甲要穿好，用语要有礼，态度要亲和……”活动前，富有经验的志愿者正在给新志愿者做着最后的岗前培训，这是每次活动前必须强调的重点。协会监事主席吕少明表示，每位志愿者除了要参加每月开展的技能培训外，还要接受每次活动前的特定培训。培训内容事无巨细，小到双手递物，大到文明新风，都是志愿者需要掌握的内容。

而这些培训内容早已被写入协会的管理手册。翻阅着手里小半本字典厚的管理手册，吕少明接着说：“自协会成立以来，每当遇到新问题，我们就摸索着解决，总结经验，收录在册。如今这本手册越来越厚，对志愿服务的管理越来越细，现在它几乎可以说是志愿服务的‘百科全书’了。”

要求严格、培训系统、管理有序……如今，一抹抹志愿红成为我市街头巷尾亮丽的风景线。

心态向“和”——从助人到助己。

回想起当年刚开始做志愿服务的时候，副会会长上官卫校微笑着表示，自己的心态也经历过一些变化。

“如今在公共场合讲话对我来说已经不是一件难事了。”王甜娟告诉记者，曾经的她缺乏锻炼，不善于和别人沟通，现在她不仅可以自然地 and 陌生人交流，还能公开发表意见。而且，她还在服务老人的过程中，学会了男士理发、心理特别有成就感。

“天地所以能长且久者，以其不自生，故能长生”。天地之所以能“长生”，是因为天地一直在为他人考虑，做志愿也是如此。

“利他就是最大的利己。你主动地帮助别人，学习了

在中心城区解放北路的中心汽车站附近，一栋小楼静静矗立。

这栋楼虽小，但能量“爆表”，正影响改变着成千上万人的生活 and 命运，已然成为“天下好运城”的鲜明标识。

这里是盐湖区第一时间志愿者协会的“大本营”。

从2014年9月筹备算起，盐湖区第一时间志愿者协会已走过10年，悄然间发生蝶变——

协会人数屡破新高。累计注册志愿者1555人，参与志愿者超20万人；

志愿频次节节攀升。开展志愿服务活动5564场次，志愿服务时长397662.1小时；

服务领域不断拓宽。扶贫、养老、助学、助残……受益人群超122万人次。

一个普通的民间公益组织，为何有如此顽强的生命力、巨大的影响力？数字背后，折射出公益组织的哪些新脉动、新趋势？近日，记者走进这个志愿者大家庭。

从“5人”到“万人”，从业余到专业，从助人到助己…… 志愿者蝶变

队伍向“大”——从“5人”到“万人”。

“那真是除了一腔热血外，什么也没有。”回想起当时组建协会的场景，会长张昌勤感慨不已，“人员只有我们5个组织者，没有办公场所，没有经费，也没有经验。”每次开会，张昌勤只好把大家叫到自己家里。“那时我家的客厅就是会议室，书房就是办公室，大家白天上班，晚上在一起策划志愿活动。遇到缺人时就拉上自己的家人朋友，缺钱时就我们几个发起人一起捐，没经验我们就自学。”张昌勤说。

凭着这股韧劲，协会逐渐步入正轨。

2016年冬天，协会遇到了一个难题。一天早上，张昌勤几个人外出时，碰到了一位在寒风里吃着冰冷馒头的环卫工大叔，当下的恻隐之心让张昌勤决心做点什么。

“我们能不能每天给环卫工人做早餐，让他们吃上热乎的饭。”回到协会后，张昌勤提出自己的想法。

“连着做几天可以，如果长期做，资金从哪里？”

“这不现实吧，大家都有工作，只有我们这几个人，没这么大精力呀。”

团队里有人质疑，有人担忧。

路虽远，行则将至。在多数人的支持下，大家最终决定抱着试试看的心态先做起来，用他们的话说，“至少先坚持一个冬天”。

熬过凛冬，终迎来勃勃生机。数年间，从在会长家里做早餐，到支口锅在小区里做，再到有了专业的厨房和设备，协会同爱心早餐项目一起，不断发展壮大。志愿者人数也从起初的5个人发展到如今注册志愿者千余人，参与过服务的志愿者扩展到几十万人。

当年还是协会里第一位专业心理咨询师的原亮琴告诉记者，如今持证上岗的咨询师越来越多，团队成员还在不断增加。

志愿服务就是要让人人参与、人人可为。前不久，协会还上线了一款微信小程序。通过它，更多人了解到协会的服务内容，主动加入其中。

今年刚满18岁的杨梦洁就是通过小程序完成报名的。她说：“这里不仅能看到各种活动，还能根据时间、场所、服务对象等条件选择你感兴趣的志愿服务，很方便。” “真是不敢想，我已经连续一周5点起床了，而且我挺开心，能帮助别人对我来说非常有意义。”杨梦洁惊讶于自己的改变，也坚定地表示，未来会继续投身社会实践，在公益中寻找自己的价值。

和杨梦洁一样，越来越多的年轻人积极参与志愿服务活动，给团队带来更多新鲜血液。“现在我们每年招募的年轻志愿者都会达到几百至上千人次，疫情期间更是招募了700余名大学生志愿者。”张昌勤说。

志愿团队快速成长的速度背后带来了一呼百应的底气。“现在我们发布一个活动，基本半天内就能招满人，要是碰