



十方缘组织简介

一、十方缘为什么

为了解决临终老人惧怕死亡，需要精神慰藉的问题，十方缘为全国 4000 万临终老人提供专业的心灵呵护服务，使老人在宁静祥和中走完人生的最后路程。

名词解释：

临终老人：指的是放弃主动治疗的失智失能老人，一般有 10 个月到 3 年或者更长的存活期。

临终关怀：临终关怀分四个方面：

1. 医疗护理（姑息治疗）
2. 生活护理（生活舒适照护）
3. 社会支持系统（提供社会关系的支持）
4. 心灵呵护（精神慰藉）

核心词汇：十方缘 临终关怀 感恩 分享 庆祝 爱与陪伴 生命呵护生命 死亡 心灵呵护 临终老人 生活方式 生命成长 义工 公益 社会责任 诚信 信任 文化志愿者 “三不”（不分析、不评判、不下定义）
“三好”（做就好、在就好、爱就好） I am here for you

二、十方缘是什么

1. 十方缘是全国各地十方缘老人心灵呵护中心和十方缘老人心灵呵护小组的简称。各地十方缘老人心灵呵护中心是在民政局注册的社会服务机构；

2. 十方缘是义工、员工学习心灵呵护的学校；
3. 十方缘是自己生命成长的舞台；
4. 十方缘是用爱与陪伴为生命服务的平台；
5. 十方缘是一种生命呵护生命的生活方式。

三、十方缘的社会价值和意义

老人安则家庭安、家庭安则社会安、社会安则国家安。

服务老人、呵护心灵、成就自我。

四、十方缘的愿景

陪伴生命喜悦成长

五、十方缘的使命

用爱与陪伴为生命服务

六、十方缘价值观

每一个生命都是需要被呵护的，所以我们不分析、不评判、不下定义，就是爱与陪伴。



七、十方缘的战略目标

1. 为全国 4000 万临终老人提供专业的心灵呵护服务；
2. 临终心灵呵护成为一种职业；
3. 每一个十方缘人都是弘扬生命关怀系统的引擎。

八、十方缘的主要工作

1. 组织义工为养老机构、临终关怀医院和社区里的临终老人提供专业的心灵呵护服务；
2. 为义工、员工和社会提供心灵呵护培训；
3. 协助有需求的社区组建十方缘小组，孝到最后，让“爱与陪伴”成为社区文化；
4. 组织各种文化活动传播十方缘文化，让“爱与陪伴”成为家庭文化；
5. 追求全体员工精神和物质两方面幸福的同时，每个员工都感受到生命成长的喜悦。

九、十方缘的客户

十方缘首要客户是全国 4000 万临终老人。

十方缘的支持客户是义工、志愿者、员工、理事、监事、顾问及一切有缘的人和组织。

十、十方缘的产品

1. 临终老人心灵呵护服务（临终老人心灵呵护 10 大技术：祥和注视、用心倾听、同频呼吸、经典诵读、抚触沟通、音乐沟通、动态沟通、“三不”技术、零极限技术、同频共振）
2. 心灵呵护培训
3. 十方缘文化产品

十方缘十大课程

所属星级	课程名称	课程形式	课时
一星义工培训	走进十方缘，在公益活动中自我成长	课堂授课	6H
二星义工培训	共修十大技术	课堂授课	6H
	在爱与陪伴中与死亡和解	课堂授课	6H
三星义工培训	三星义工认证	课堂授课	6H
	生命的觉察	课堂授课	6H
四星义工培训	四星义工认证辅导	课堂授课	6H*3
	生命的升华	课堂授课	6H
	组织运营管理（初级）	课堂授课	6H
五星义工培训	组织运营管理（高级）	课堂授课	6H*2
	生命的圆满	课堂授课	6H

十方缘十大技术

一、祥和注视

用自己的目光祥和地注视老人，通过目光的交流彼此达到祥和的状态。

二、用心倾听

让自己做一个真诚的倾听者，不管老人说什么、说几遍，每一次倾听都是“第一次”听到，让老人的故事和情感通过诉说倾泻而出，在倾泻中连接爱。

三、同频呼吸

调整呼吸至同频，感受并接纳老人的生命状态，在深长舒缓的呼吸中，与老人共同达到内在的宁静。

四、经典诵读

通过诵读经典作品，感受经典作品内在的能量和声音振动的能量，启动老人内在正向能量的振动，穿越时空，超越生死。

五、音乐沟通

一起聆听音乐、合唱或演奏，借助音乐本身的能量，在节奏和旋律中感受音乐的美妙氛围，启动老人内在正向能量的振动，穿越时空，超越生死。

六、抚触沟通

通过合宜的肌肤接触的方式，来建立与老人心灵相通、喜乐祥和的情感通道。

七、动态沟通

通过简单舞蹈、肢体活动、小游戏等动态方式达成双方内在互动同频。

八、不分析、不评判、不下定义

当面对每一个生命时，放下所有的分析、评判、定义，全然接受自己、老人和外在世界的一切现状，喜乐祥和的陪伴老人。

九、零极限

“对不起、请原谅、谢谢你、我爱你”，通过默念和表达出这几句话，感受纯粹的爱、包容、平静，而达成陪伴者和老人内心的喜乐祥和。

十、同频共振

每一个生命都有不同的频率，当不断靠近和彼此调谐到更加接近甚至完全一致时，同频共振就产生了，通过陪伴最终达成与喜乐祥和的高频能量共振。

十方缘义工、执行团队五大文化

1.十方缘义工五大文化

一星义工：不分析、不评判、不下定义。

二星义工：做就好，在就好，爱就好。

三星义工：爱与陪伴。

四星义工：生命呵护生命。

五星义工：I'm here for you（与你同在）。

2.十方缘执行团队五大文化

十方缘执行团队六大精神：爱国、创新、包容、厚德、敬天、爱人。

十方缘执行团队三大纪律：1.做我说的；2.说我做的；3.持续改善。

十方缘组织系统的六度：高度、深度、广度、温度、纯度、恰度。

十方缘组织系统三原则：以戒为制度、用爱去管理、让生命去导航。

十方缘组织质量管理的八大原则：客户是焦点；与合作方共赢；领导带头；全员参与；过程管理；系统管理；数据说话；持续改善。

十方缘义工星级定义、责任、权益

一星义工：

定义：

1. 参加过十方缘一星义工培训；
2. 准确表述十方缘价值观。

责任：

1. 宣传生命呵护生命的理念；
2. 承诺用学会的技术呵护好自己的身体和心灵；
3. 了解、学习、体验爱与陪伴定义及心法“不分析、不评判、不下定义”。

权益：

1. 可以报名成为十方缘专业志愿者，为十方缘义工提供专业技术服务；
2. 可以参加十方缘二星义工培训和沙龙活动。

二星义工：

定义：

1. 是一星义工；
2. 第一次观摩服务义工填写《十方缘义工基础信息登记表》（见《十方缘老人心灵呵护工作指导手册》附件 19）；
3. 参加过至少 12 次养老机构或社区服务；
4. 签订十方缘二星义工协议（从签订协议书之日起全国范围内一年累计养老机构或社区服务 12 次）。

责任：

1. 一个月至少参加 1 次养老机构或社区服务，如特殊原因无法完成服务次数，可以定期上传义工服务部 12 次服务陪伴记录；
2. 学习、体验爱与陪伴 10 大技术及心法“做就好，在就好，爱就好”；
3. 呵护好自己的亲人和朋友。

权益：

可以参加三星义工培训和沙龙活动；

三星义工：

定义：

1. 是二星义工；

2. 参加过至少 24 次以上养老机构或社区服务；
3. 能分享十大技术案例；
4. 能简介十方缘；
5. 能解读十方缘义工服务行为规范；
6. 通过三星义工评定（1、自我成长分享（脱稿分享），提交成长报告文字版报告内容包含以下五点：（a）为什么参加三星评定（b）对临终老人心灵呵护的认识（c）对死亡的认识（d）服务老人、呵护心灵、成就自我的生命成长感悟（e）十大技术经典案例（至少两个，写明经典案例中运用了十大技术中的哪几个）；2、十方缘组织简介；3、行为规范解读；4、十大技术案例分享、及模拟）
7. 签订十方缘三星义工协议（从签订协议书之日起全国范围内一年累计养老机构或社区服务 24 次）。

责任：

1. 一个月至少参加 2 次养老机构或社区服务，如特殊情况无法完成服务次数，可以定期上传 24 次服务陪伴记录；
2. 在养老机构、社区及在家庭中践行、印证、诠释“用爱与陪伴为生命服务”；
3. 呵护好自己的亲朋好友。

权益：

1. 可以申请成为实习领队、实习讲师或组织策划沙龙活动；
2. 可以成为养老机构或社区服务主沟通义工；
3. 可以申请成为十方缘员工
4. 具备申请成立十方缘老人心灵呵护小组资格；
5. 具备申请成为十方缘义工代表资格；
6. 可以参加十方缘嫁接的外部免费培训；
7. 可以参加四星义工培训和沙龙活动。

四星义工：

定义：

1. 是有效期内的三星义工；
2. 是十方缘一星讲师（通过十方缘一星讲师认证）
3. 是十方缘领队（通过十方缘领队认证，签订十方缘领队服务协议）

责任：

1. 一个月至少参加 2 次养老机构或社区服务，如特殊情况无法完成服务次数，可以定期上传 24 次服务陪伴记录；
2. 让十方缘成为一种生活方式，呵护好亲朋好友和一起来养老机构或社区服务的义工；

3. 在养老机构、社区及在家庭中践行、印证、诠释“让生命呵护生命成为一种生活方式。

权益：

1. 具备申请成为领队、讲师、五星义工资格；
2. 具备申请成为十方缘顾问委员会顾问资格；
3. 具备申请成为十方缘三星义工认证委员资格；
4. 可以参加十方缘嫁接的外部免费培训；
5. 可以参加五星义工培训和沙龙活动。

五星义工：

定义：

1. 是四星义工；
2. 组建一个社区十方缘小组；（具备组建一个社区十方缘小组的能力；整合社会资源，汇聚共同价值观使命愿景的能力；开拓能力）；
3. 会讲三星、四星义工培训课程；
4. 通过五星义工评定；
5. 签订五星义工协议书（从签订协议书之日起全国范围内一个月至少参加一次对十方缘组织的督导服务）。

责任：

1. 呵护十方缘三星和四星义工团队的心灵成长；
2. 让十方缘成为一种生活方式，呵护好每一个有缘人。
3. 十方缘生命成长的舞台上，用生命唤醒生命，时时践行、传播、传承爱与陪伴的文化，让我们一起在爱中行走，在爱中回家。“I am here for you”；

权益：

1. 具备申请成为十方缘理事会理事资格；
2. 具备申请成为十方缘四星义工评定评委资格；
3. 对十方缘的服务培训工作进行督导；
4. 可以参加十方缘嫁接的外部免费培训；
5. 可以参加十方缘参访活动。

十方缘义工成长路径图

SPY-ISO-WJ-29-A/1



一星义工:

1. 参加过十方缘一星义工培训, 参与一次养老机构或社区服务
2. 准确表述十方缘价值观

★ 了解、学习、体验爱与陪伴定义及心法
不分析、不评判、不下定义

二星义工:

1. 是一星义工;
2. 填写《义工基础信息登记表》
3. 参加过至少12次养老机构服务
4. 签订二星义工服务协议

★ 学习、体验爱与陪伴10大技术及心法
做就好, 在就好, 爱就好

三星义工:

1. 是二星义工
2. 参加过至少24次以上养老机构服务
3. 能分享十大技术案例
4. 能简介十方缘
5. 能解读义工服务行为规范
6. 通过三星义工评定 (自我成长报告: 包含我为什么要成为三星义工, 目的; 十方缘文化解读; 服务老人、呵护心灵、成就自我的感悟; 对临终老人心灵呵护的认识&现场案例模拟)
7. 签订三星义工服务协议

★ 践行、印证、诠释“用爱与陪伴为生命服务”

十方缘 义工成长 路径图



北京十方缘老人心灵呵护中心

五星义工:

1. 是四星义工
2. 组建一个社区十方缘小组
3. 会讲三星、四星义工培训课程
4. 通过五星义工评定
5. 签订五星义工服务协议

★ 践行、传播、传承爱与陪伴的文化
让我们一起在爱中行走, 在爱中回家。
“I'm here for you”

四星义工:

1. 是三星义工
2. 会讲一星、二星义工培训课程, 并提交完整教案
3. 担任至少24次实习领队, 服务后评估分数平均分8.5分以上或领导十方缘小组活动6个月
4. 具有领队能力 (督导能力、控场能力)
5. 通过四星义工评定
6. 签订四星义工服务协议

★ 践行、印证、诠释
“让生命呵护生命成为一种生活方式”

备注: 除图中所列培训外, 义工伙伴还可参加十方缘相应沙龙文化活动。

十方缘价值观: 每一个生命都是需要被呵护的, 所以我们不分析、不评判、不下定义, 就是爱与陪伴。

十方缘服务工作流程

序号	工作流程		工作内容	完成时间	负责部门/人
1	前期准备		义工招募——服务活动宣传（短信、QQ群、微信、官网）	T-3	服务部
2			义工招募——确认单个养老机构服务义工名单，报给服务助理	16:00	服务部
3			前期沟通——服务助理和服务领队沟通养老机构、义工、午间培训的基本信息和上次服务的评估信息，完成义工分组和老人分配	18:00	服务助理、服务领队
4			讲师准备——与服务助理和领队沟通培训内容，准备培训资料		培训讲师
5			助理准备——助理工作流程表、十方缘服务助理工作包相关资料		服务助理
6			领队准备——领队工作流程表、服务仪轨		服务领队
7	上午	服务前	与养老机构沟通、确认服务老人信息、收集反馈、组织义工集合	9:00—9:20	服务助理
8		义工呵护，服务预备会	9:30—10:00	服务领队	
9	上午	服务中	拍照、摄像，控制服务时间，处理突发事件，集合拍集体照	10:00—11:00	服务助理
10			指导新义工观摩、体验或督导老义工做主沟通，协助处理突发事件		服务领队
11	午间		午间呵护——午休、午餐		服务助理
12			服务分享会	13:00—13:40	服务领队
13			午间培训	13:50—14:30	培训讲师
14	服务期间	服务前	服务预备会	10分钟	服务领队
15		服务中	参见上午		服务领队
16		服务后	服务分享会	17:00 结束	服务领队
17			感恩庆祝仪式		
18			服务评估会		
19	向养老机构交与十方缘服务活动记录表		服务助理		

十方缘服务工作流程

序号	工作流程	工作内容	完成时间	负责部门/人
20	后期整理	填写金数据相表格（服务日报表、服务记录表、培训日报表、服务老人记录表、义工基础信息登记表、二、三、四、五星义工统计表）、B表、C表、服务报道（交服务部相关负责人审核）	T+3	服务助理
21		反馈义工疑问，归档服务资料（交服务部）、备份照片、视频到云盘		服务助理
22		整理和发布服务现场记录和经典案例（网站、微信、QQ群）	周五	服务部助理
23	反馈给下周服务领队和助理上次服务的评估信息	服务部助理		
24	月末整理	月服务数据汇总——填写《十方缘月服务数据统计表》《十方缘义工服务部财务月结算统计表》《十方缘领队服务记录》	T 或 T+1（T 为月末最后一次服务）	服务部
25		整理汇总当月服务经典案例及微信报道。		
26		当月服务活动总结 and 评估		
27		检查当月服务资料备份		
28		下月服务活动计划		
29		汇总《十方缘义工服务补助发放表》交与财务部	下月第一周	服务部
30		填写《十方缘服务出车补助表》，发放补助，交与财务部	下月第一周	服务部
31	B表汇总成册	下月第一周	服务部	
32	整理报道明星义工	下月第一周	服务部	
33	养老机构活动反馈（以四次服务为单位）	养老机构活动反馈（以四次服务为单位）	下月第一周	服务部

拟制：杜婉灵
 审核：黄金颖
 批准：方树功

日期：2012年7月1日
 日期：2012年7月1日
 日期：2013年12月31日

十方缘服务仪轨

9:00—9:30 集合

1. 服务领队在指定集合地等待义工伙伴，对每一位义工鞠躬或拥抱或用手印表示欢迎，微笑引导签到。
2. 服务助理组织签到，双手递与义工服，同时鞠躬；
3. 服务领队组织已到伙伴参与集体早操、唱歌、话题分享活动。

9:30—10:00 预备会

1. 服务助理布置圆形会场，领队组织召开服务预备会；
2. 自我介绍，其间领队表达对服务助理的感恩；
3. 每组小合一，有组长带领，与组员融合。
4. 团队大合一：同在静心，连接彼此（根据当天情况可选择动态静心或者静态静心，通过静心，感受“在”和“爱”。）

10:00—11:00 服务

1. 服务按《十方缘义工行为规范》进行；
2. 主动与所遇老人、养老院工作人员、家属打招呼，微笑呼应，传递爱与喜乐。

11:00—14:30 午间活动（午餐、午休、分享、培训）

1. 午餐，服务助理和领队亲身示范不浪费、光盘行为，服务领队带领饭前感恩；
2. 午休、分享和午间培训，服务助理和领队商议时间安排，默契配合；
3. 下午服务前合一静心。

14:30—15:30 服务

1. 服务按《十方缘义工行为规范》进行；
2. 主动与所遇老人、养老院工作人员、家属打招呼，微笑呼应，传递爱与喜乐。

15:30—16:30 分享会

1. 分享结束后：祝福合一，感恩老人和义工 3分钟
2. 服务助理双手收回义工服、服务资料，双手递交服务补助，并鞠躬致谢。



附：

一. 静心引导语（可适度添加）

（服务前静心同在）

请左手向上，右手向下，把手交给身边的伙伴，我们在一起。请轻轻的闭上眼睛，做一个深呼吸，在呼吸间感受此时的自己，感受一份喜乐祥和，我们今天就把自己的身心放在这里，去服务老人，去感悟生命，获得成长。每一个生命都是需要被呵护的，所以我们不分析，不评判，不下定义，就是爱与陪伴！

（服务后静心感恩）

请左手向上，右手向下，把手交给身边的伙伴，让爱传递起来。请轻轻的闭上眼睛，做一个深呼吸，感受今天所有的收获、成长，感受义工间彼此的爱与陪伴，同时感恩今天来到养老院的自己，感恩遇见的每一位老人，他们用生命教育了我们，感恩十方缘分。生命呵护生命是一种生活方式。

每一个生命都是需要被呵护的，所以我们不分析，不评判，不下定义，就是爱与陪伴！

二. 感恩词

（引导语：我们相信）

感恩天地滋养万物！

感恩祖先慈悲智慧！

感恩国家培养护佑！

感恩父母养育之恩！

感恩老师辛勤教诲！

感恩同仁关心帮助！

感恩十方缘分！

每一个生命都是需要被呵护的，所以我们不分析，不评判，不下定义，就是爱与陪伴！

十方缘义工服务行为规范

1. 服从分配，**注意分工合作和彼此呵护**。领队安排全天服务并在分享环节进行督导，助理负责与院方所有事务的沟通。主沟通义工负责与老人沟通，辅助沟通义工做好辅助和护场；第一次参与服务的义工观摩学习，未经主沟通义工许可，不便单独与老人沟通。
2. **时时注意**自己的言行，言语保持柔和，动作需缓慢、有礼节。
3. 手机静音；与老人沟通时，请勿接打电话。
4. 自我介绍：我是十方缘老人心灵呵护中心的义工。
5. 敬畏老人，根据老人的文化程度，对老人使用合适的称谓。
6. 碰触房间任何物品，需征得老人同意。
7. 与老人沟通时，视线保持与老人平行或略低。
8. 与老人建立一定信任后，方可尝试抚触等其他沟通方式。
9. 尊重老人的个人信仰，不把个人信仰强加给老人。
10. **陪伴老人，不是生理治疗、心理治疗、灵性治疗，不是教育老人，不是给老人做逻辑分析，不是替老人消灾免难。**
11. **不替老人喂水、喂食，不为老人推轮椅，不为老人解约束带。如老人有生活和医疗照护需求，须联系护工。**
12. **不打探老人的私人生活，如老人自愿告知，需为老人保密。**
13. 不互赠礼物，如老人给予物品时不能当场婉拒，物品需交与领队，再转交给院方处理。
14. **对老人不做任何承诺。**
15. 不互留联系方式，如老人有需求可通过管理方联系十方缘办公室。
16. 服务结束前3分钟，需做好离开前的铺垫。离开房间时，需一个个倒退着离开。
17. 为尊重老人的肖像权，服务当天由专职人员用专用相机进行影像记录，**义工不得私自拍摄老人。如违规私自拍摄的影像资料遇纠纷由个人承担责任。**
18. 认可并接受老人家庭和服务场所的一切现状，**不分析、不评判、不下定义。**

拟制：杜婉灵
批准：方树功

审核：黄金颖

日期：2012年7月1日
日期：2013年12月31日

请服务义工仔细阅读此规范。请互相监督，共同陪伴成长。

我同意上述条款，并照章遵守、执行。

义工签名：

服务场所名称：

领队签名：

服务助理签名：

服务时间： 年 月 日