

新时代志愿服务的多元价值、公众参与和规范发展



卢磊 / 文

民政部培训中心副教授

立体多面：新时代志愿服务的价值与作用

志愿服务的重要使命在于解决社会问题、满足社会服务需求以及建设一个文明程度和公共精神较高的现代化社会,其价值作用主要有以下几个层面:

第一,很重要但也容易被忽略的是对志愿者的作用。志愿服务是彼此互动的,也是双向受益的。志愿服务是马斯洛需求层次理论中自我价值实现的一种高层次体现。志愿服务不只是志愿者帮助了有需要的人,实际上志愿者也在此过程中受益,比如丰富了自己的人生阅历和社会生活。所以,志愿服务是个人实现社会价值非常重要的通道和载体。

第二,志愿者补充了社会组织的力量。志愿者群体或志愿团队能够很好地助力社会组织实现自身的愿景、使命、宗旨,而志愿服务组织为志愿者提供了发挥作用的组织载体。比如,当前很多环保类公益机构都很好地采用社会动员机制,引导了很多环保志愿者参与到环境保护事业中。

第三,从社会层面来讲,志愿服务给大众参与社会公共事务提供了一种方式和一个渠道,对整个社会的公益文化、社会文明氛围的形成具有很大推动作用。在新时代文明实践推进的过程中,志愿服务是其最主要的实践形式。

第四,从政府层面来说,志愿服务可以弥补当前政府在诸多公共服务和民生领域的供给不足,甚至填补一些服务空白。比如,很多志愿服务组织为留守儿童群体和流动儿童群体提供了志愿服务,在助力解决诸多家庭困境的同时弥补了政府服务的不足。

第五,从企业层面来讲,组织员工参与志愿服务是履行企业社会责任的一种重要

形式,这对于树立企业的社会形象也有很大的帮助。国务院国资委、中国社科院、责任云研究院连续五年发布《中央企业社会责任蓝皮书》报告,其中不少央企也将员工志愿服务作为自身践行社会责任的重要形式。其实,国际上很多国家和地区的各类企业也都有这样的做法。

最后,志愿服务在推动社会转型时期社会问题的解决,满足不同领域、不同领域、不同人群的需求方面也起着巨大的作用。比如,在当前城镇化建设和乡村振兴深入推进过程中,不少志愿服务组织在城市流动儿童和农村留守儿童社区照顾和民生服务方面发挥着重要作用。

广泛参与：新时代志愿服务的未来拓展

志愿服务是一种软实力,一个国家、一个城市、一个地区甚至到一个社区,其志愿者人数、志愿服务活动频次、志愿服务组织数量和志愿服务活动质量,都是现代治理软实力的重要构成部分。我们期待志愿服务能够成为每一位公民追求和向往的时尚生活方式。

一、动员公众更好参与志愿服务的路径策略

从管理者角度来说,应该提供更多的志愿参与的肥沃土壤。一方面,在组织的准入准出或者培育上,应该更有活力或者更宽松,无论是高校社团还是备案类社区社会组织,降低门槛让更多人加入进来;另一方面,要增加更多的渠道或载体,让志愿服务组织参与进来并获得提升发展,比如研发比较好的持续性强的志愿服务项目,以及对多元化志愿服务进行支持。

从规范持续的角度来说,需要一系列持续性强的志愿服务项目,让志愿服务从碎片

化、零散化迈向系统和整体性。无论是志愿服务组织还是志愿者,都特别缺少行业共同体和彼此间的紧密连接,这就使得很多人参与志愿服务碎片化、零散化,使得志愿者在评估自己的志愿服务价值时大打折扣,并导致后续参与的持续性不强。因此,这就应研发一些系统性、持续性、长久性的志愿服务项目,将一次性、活动化的志愿服务变为持续性、项目化的服务。同时,扩大扎根性、本土性社区社会组织数量,增强社区治理和民生服务的持续性和规范性,提升基层社区治理中的“社会协同”和“公众参与”力量。

当然,并不是说活动化的志愿服务不再需要了,只是说未来希望持续性的项目化的志愿服务能够越来越多地出现。无论是对志愿者的成长还是对服务对象问题的解决,还是对公益文化的打造、公共精神的培养,都将更有帮助。

二、社区志愿服务需要更多中青年力量

从目前现状来看,志愿者可以大致分为三类:一是青年志愿者,大都依托高校青年志愿者协会或公益社团参与志愿服务;二是社会志愿者,大都依托社会组织参与志愿服务;三是社区志愿者,依托城乡社区组织和志愿类社区社会组织参与志愿服务。前两类其实都是以青年人和中青年人为主的。

当我们谈及如何调动年轻人参与志愿服务的话题,大都是在第三类志愿者类型。因为现在在社区里参与志愿服务活动或在志愿服务组织中充当主力军的基本都是老年人。客观来说,这是现阶段社区志愿服务的基本特点。我们可能无法想象,如果这些老年人都不参加社区志愿服务了,基层志愿服务会变成什么样子,所以我们要珍视社区志愿服务中的老人参与。中青年群

体参与社区志愿服务是当前一大难题,但也可探寻空间和逐步破局。

一方面,引导中青年人参与志愿服务,可从孩子入手,进而进入家庭加以带动,因为孩子是中青年群体最为关注的议题之一。比如,北京市朝阳区大屯街道富城家园社区,通过从孩子服务入手,挖掘骨干力量,并进而成立社区儿童志愿服务队并带动家长参与社区公共事务,给中青年人参与提供了空间。

另一方面,应利用好已有的中青年群体与社区发生互动的契机,动员其参与进来。这里的互动契机主要是指在职党员回社区报到,比如北京朝阳区崔各庄乡京旺家园一社区借助“在职党员回社区报到”机制,引导在职党员回社区报到,让党员跟社区发生关联,并不断挖掘其中的骨干力量和引导成立了一个志愿服务队,面向社区少年儿童开展公益服务。这可以很好地引导中青年群体参与社区志愿服务。

再一方面,在新冠肺炎疫情反复及常态化防控期间,不少社区居委会很好地动员了不少中青年居民志愿参与社区疫情防控,也有一些中青年居民主动参与社区志愿服务,他们在卡口执勤、核酸检测等方面发挥了很好作用。这就需要各社区居委会保持好与这些中青年志愿者的紧密联系,并引导其不断地参与社区治理和社区志愿服务之中,逐步构筑以中青年群体为主要代表的社区志愿服务组织和志愿者群体。

总之,我们应该紧紧围绕新发展格局,按照“十四五”规划提出的“广泛开展志愿服务关爱行动”的要求,紧贴我国志愿服务事业发展的实际和需求,着力构建党建引领、政府主导、民政主抓、群团配合、组织健全、社会支持、人人参

与的志愿服务事业新格局,致力推动志愿服务人人可做、志愿服务人人可为,营造志愿服务发展的良性氛围。

规范发展：新时代志愿服务的努力方向

志愿服务只靠一腔热情是不够的,还需要一定的方法和技能以及恰当的规范和伦理要求。现在不少志愿服务的内容还过于简单化、形式化,志愿者的培训体系、激励机制还不够健全,志愿服务组织的规范性也待提升,志愿服务保障机制还不够健全。这就需要强化志愿服务的保障机制和运行体系建设。

一是政府要为志愿服务提供全面有效的保障机制。比如政府可通过志愿服务项目支持计划,为志愿服务组织提供支持并在其承接项目过程中提供赋能支持和规范要求,还可以为志愿服务组织提供各种外部环境支持,如场地支持、能力提升等,同时扩大社会资金的支持,助力志愿服务更好地发展。

二是需要不断提升志愿服务组织的运行管理能力。这就需要整合外部资源和力量助力志愿服务组织规范化发展,比如组织各种系列性、深入性的能力建设和主题培训,加强志愿服务组织在社会动员、志愿者管理、服务项目设计与管理、服务流程管理、督导与评估等不同维度的能力提升。当然,志愿服务组织要在保有初心的同时加强社会动员能力,不断提升服务理念和服务能力,这样才能更好地实现组织自身的愿景、使命和宗旨,体现自身的价值与作用。

(本文系共青团北京市委委托课题“北京青年社会组织参与急难险重任务的作为空间与功能作用研究——以疫情防控为例”的部分成果)