

淄博市志愿服务规范化研究

马俊秋

山东理工大学 法学院, 中国·山东 淄博 255000

【摘要】现阶段,我国志愿服务工作普遍面临着管理滞后、专业化水平较低、项目精准度不高、资源整合运行不畅、保障不力等挑战和难题。随着志愿服务事业的蓬勃发展,志愿服务规范化建设成为一项重要课题。本文结合笔者志愿服务工作思考和实践经验,从招募方式规范化、培训专业化、项目管理规范化、资源整合方式规范化、激励制度化五个层次论述淄博市志愿服务规范化发展路径,为促进志愿服务水平全面提升、志愿服务规范化理论研究提供有益探索和经验交流。

【关键词】志愿服务; 志愿者; 规范化研究; 经验总结

中国青年志愿服务是指主要由共青团组织发动和组织的、以青年作为参与主体的志愿者行动,具体而言,青年志愿者通过付出自己的时间、技能、资源、善心,自愿地为他人、社区、社会提供非营利的、非职业化的援助行为。1993年12月,共青团中央正式启动“中国青年志愿者行动”项目,标志着中国志愿服务事业正式诞生,这是时代发展和社会进步的重要标志,是中国志愿服务事业的一个重要组成部分。

现阶段,我国志愿服务工作普遍面临着管理滞后、专业化水平较低、项目精准度不高、资源整合运行不畅、保障不力等挑战和难题。随着志愿服务事业的蓬勃发展,志愿服务规范化建设成为一项重要课题。本文结合笔者志愿服务工作思考和实践经验,从招募方式规范化、培训专业化、项目管理规范化、资源整合方式规范化、激励制度化五个层次论述淄博市志愿服务规范化发展路径,为有效破解志愿服务工作存在的难题和促进志愿服务水平全面提升、志愿服务规范化理论研究提供有益探索和经验交流。

1 淄博市志愿服务发展现状

为直观摸清淄博市志愿服务规范化现状,笔者选取淄博市6000余名志愿者作为调查对象,运用自行设计的《淄博市青年志愿服务规范化调查》进行问卷调查。调查显示,淄博市志愿服务呈现以下主要特点:

一是组织规模不断扩大,志愿者和志愿者组织的数量、从事服务的时间、服务领域的深度和广度等更加多元化。淄博市志愿服务发端于1994年,同年8月,淄博市青年志愿者协会在民政局登记注册。截止2020年12月,淄博市注册志愿者数量72万余人,比去年同比增长12.7%,登记志愿服务活动项目20000余项,志愿服务时长300万余小时。其中,注册志愿者数量占淄博常住人口的15.3%,换句话说,每6个淄博人中就有1名志愿者。因志愿服务需求的多样化、广泛化,受调查志愿者服务领域参与和意愿方面(见图1)呈现多元化。



图1 志愿服务参与领域和意向情况

二是志愿者、志愿服务组织从“被动参与”向“主动参与”转变,学习意愿增强,对志愿服务培训的内容和要求提出更高的标准。超过80%的受调查者志愿者表明,参与志愿服务主要原因是“兴趣使然、乐于奉献”和“充实自己、增加锻炼”,11.55%的志愿者参与仅仅是因为学校、单位等社会实践的需要。自主参与和奉献意识的增强激发了对志愿服务学习的渴求,成为学习培训的内在驱动力。95.57%的志愿者希望有志愿培训的机会,认为“志愿服务培训对志愿服务活动的开展有非常重要”。在对志愿服务培训的内容和要求上(见图2),除了志愿服务理念和专业技能培训以外,对基于志愿者个人需求的社交礼仪培训、心理健康知识培训、人身及财产安全培训等需求更加迫切,对实现志愿服务的发展促进志愿者成长,志愿者成长提升志愿服务质量的“双向胜利”打下基础。

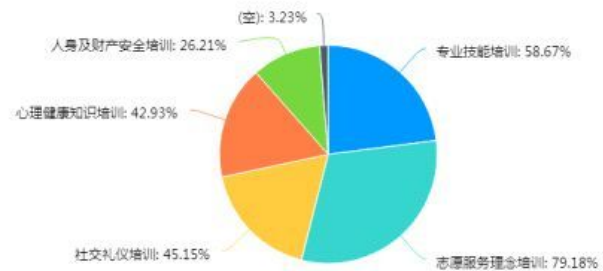


图2 志愿服务培训需求统计情况

三是制度建设不断跟进,在保障志愿者和志愿组织合法权益方面不断完善,志愿服务可持续性不断增强。在制度化调查问题中,问及是否需要“建立有效的志愿者招募选拔机制”,“完善志愿服务注册、登记制度”,“建立科学、具体的激励措施”的占比分别达到74.2%、65.5%、77.8%,问及“志愿服务招募、培训、项目进行等环节管理是否严格”时,管理严格的比重均低于50%,这一对照反映当前志愿服务的制度化建设需要引起关注。

2009年1月8日,经山东省第十一届人民代表大会常务委员会第八次会议批准,《淄博市志愿服务条例》颁布实施;2019年3月,淄博团市委联合多部门印发《淄博市志愿者礼遇办法(试行)》《淄博市星级志愿者资质认证管理办法(试行)》;面向社会征求《关于实施淄博市青年志愿者守信联合激励加快推进青年信用体系建设的行动计划》相关意见,在保障志愿者和志愿组织合法权益方面作出努力,为志愿者提供了“系统认证、荣誉评

定、人身保障、激励措施”等适度回馈，凸显人文关怀，进一步加快了志愿服务制度化建设的进程，促进志愿服务的可持续性发展。

四是志愿服务项目定位更加精准深入，呈现精细化、品牌化、专业化发展态势，实现志愿服务资源共享畅通和合理配置。新时代的志愿服务工作，着力解决志愿服务初期“注重活动形式、忽略对象受益”的问题，越来越强调精准服务、惠及对象。例如关爱青少年细化为关爱女孩、关心留守儿童等等，以“小群体”为切口，成就“大品质”服务。

五是志愿服务工作在社会治理中的作用日益明显，逐渐成为国家治理能力和治理体系现代化的有效构成和有生力量。广大志愿者自觉把行动融入党和国家发展大局，融入国家治理和社会治理之中，在传播新思想、弘扬新风尚、开展新服务、创造新生活等方面贡献力量，在协助党委和政府应对突发事件、提高社会治理能力方面能够发挥重要而特殊的作用。2019年抗击台风“利奇马”志愿服务活动中，从8月10日起至22日抢险救灾和灾后重建工作基本结束，发动37家青年社会组织、350支青年志愿服务队、7600余名青年志愿者参与到抢险救灾和灾后重建工作中，共募集各方援助物资折合人民币65万元。面对新冠肺炎疫情，自1月26日先后六次发布招募令，组建心理、防控、消杀志愿者队伍，号召引领2.6万余名青年投身登记值守、体温测量、文明劝返、舆情引领等疫情防控志愿服务。

六是逐渐强化的志愿服务激励机制是对志愿者积极参与社会治理的有效回应，为培育浓厚的志愿服务氛围注入了“强心剂”。在6000余名受调查志愿者中，回答“志愿服务活动结束后，您获得过什么激励”的问题中（图3），获得志愿服务证明的占比最高为51.68%。奉献无价，我们在提倡给与志愿者精神激励为主的时候，可以适当的加强激励，通过涵盖物质奖励、精神激励、荣誉激励、政策倾斜、回报激励等举措，表达对志愿者、志愿服务组织付出的认可和尊重，让奉献爱心、帮助他人的志愿者感受到来自政府与社会的肯定与支持，从而更加愿意做好人、做好事，努力营造全社会支持志愿服务发展的良好氛围。



图3 志愿服务激励情况

2 淄博市志愿服务规范化经验总结

2.1 建立有效的志愿者招募筛选机制

充足的志愿力量是开展工作的前提，有效的志愿者招募筛选为后期活动开展赢得了时间。依托志愿汇平台组织架构基础，优化志愿者注册流程，组建“志愿者储备库”，丰富“专业志愿者人才数据库”，将不同专业的、特长背景的志愿者分类管理，对专业人才实施动态跟踪，将应急准备工作渗透到日常管理中。充分发挥志愿服务组织的功能优势，按照就近就便原则实现志愿者

信息分流，通过“专业志愿者带动普通志愿者、队伍志愿者带动社会志愿者”模式迅速展开服务，避免志愿行动的盲目性、无序性。

2.2 推进志愿者培训常态化建设

志愿者培训常态化，建立完整专业的培训内容，坚持演练法，利用专家教授和社会培训机构的力量，日常性开展现场演练、现场评价等活动。重大特殊事件一旦发生，及时调取相符的科学培训内容体系，提高志愿者的专业知识和应急能力。提高对志愿者的人际交往能力、沟通合作能力、解决突发问题的能力、责任感、自信心等综合素质的培训，使志愿者的志愿服务效果和质量更优。

2.3 从志愿者权益、志愿服务项目化入手，推进志愿者管理规范化

一是有序开展志愿服务工作的同时，使志愿者的管理日益规范化。在活动开展期间要给予一定的补贴，并做好志愿者轮岗机制，保证合理休息，合理调度，分工明确。二是建构志愿者保险保障机制，加强志愿者活动保险力度，减少因一事一保、保险短时效性等现实难题。三是完善制度建设和经费保障体制，实现有章可循，推出“社工+志愿者”模式、“活动+项目”模式，推动制度化轨道建设。四是建立项目化管理机制，构建承接社会治理资源的衔接与应用体系，有效应用社会治理资源，为志愿者参与社会治理提供支持。

2.4 发动各方参与，积极探索志愿服务资源整合和优化使用的途径和方式

整合志愿服务资源，积极探索志愿服务资源整合和优化使用的途径和方式。一是充分发挥党和政府的支持力度，在政策、法律、资源、措施、环境等方面给予志愿服务和志愿者组织一定的资源支持。二是充分发挥新闻媒体舆论效应，将重大特殊时间动态实时更新，提高公众认知度，引导并促使更多的市民加入到志愿者的队伍中。三是建立供货供销产业链渠道，充分保障服务开展中所需物资供给，为应对重大特殊事件做好准备。

2.5 建立科学、具体的激励措施，为志愿者激励提供制度保障

一是建立科学具体的激励机制，注重动机与需求相互匹配，促使志愿者主动参与，注意激励方案的持续性，使其贯穿于激励方案的整个流程，与志愿者建立良好的合作与互惠关系。二是进行工作岗位所需的专业技能培训，提升志愿者在服务中的满足感，让志愿服务活动本身成为志愿者丰富个人经历以及发展自我能力的机会，形成以精神激励为主多种激励方式相结合的激励方法。三是营造社会公益氛围，在开展志愿者的评选表彰工作中，深入报道优秀个人和集体，利用先进事迹和志愿者典型，树立模范标杆，激励广大志愿者工作参与。

参考文献：

- [1] 陈晶环. 中国青年志愿服务的发展与特色[J]. 青年探索, 2011, (1): 41-46.
- [2] 谭建光. 中国珠三角: 志愿服务制度化的多样创新[J]. 社会工作与管理, 2015, 15 (3): 30-37.
- [3] 陆海燕. 国外关于志愿者激励的研究及其启示[J]. 武汉理工大学学报 (社会科学版), 2014, (3): 428-432.

作者简介：

马俊秋 (1996-), 女, 汉族, 山东青岛人, 硕士, 山东理工大学法学院社会学研究生, 研究方向: 社会工作。