**广东省佛山市高明区明城镇：乡村振兴战略下乡村志愿服务队孵化与培育 —— 以高明区明城镇返乡巾帼学生志愿服务队为例**

结合在全镇全面铺开红色文化夏令营的志愿服务，为弥补人手不足的问题，明城镇家庭服务中心社工运用“招人-育人-用人-留人”的策略展开孵化与培育一支乡村返乡学生巾帼志愿服务队，最后3个社工带动50个志愿者服务成功全面铺开，取得一定的成效！

**一、背景描述**

实施乡村振兴战略, 是以习近平同志为核心的党中央从党和国家事业全局出发, 着眼于实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦作出的重大战略部署。

2021年6月1日，《中华人民共和国乡村振兴促进法》发布实施。其中，第25条提到：各级人民政府应当采取措施培育农业科技人才、经营管理人才、法律服务人才、社会工作人才，加强乡村文化人才队伍建设，培育乡村文化骨干力量。

2022年，佛山市高明区明城镇妇联购买佛山市高明区鹏星社会工作服务社社工服务，驻点明城镇家庭服务中心（以下简称家中）为辖区妇儿、家庭提供专业化社工服务。明城镇位于佛山市高明区西部，下辖1个社区和13个村委会，当地红色文化资源丰厚，有著名的三谭革命纪念馆、谭平山故居、红色廉政教育基地等等，目前结合乡村振兴部署正在大力推动乡村振兴发展。乡村振兴包括产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴，推进城乡融合发展等活动。家中社工在开展服务过程中发现，一是辖区儿童因村居缺乏娱乐文化设施和无人监管，暑期生活方式乏味，二是家长忙于生计以及教育意识薄弱，鲜少带孩子参观红色文化等社会实践活动，红色基因的本土传承面临困难，儿童共享新农村建设成果的要求，推动文化振兴显得较为迫切。

基于购买方的需求以及走访14个村（社区）妇女主任调研后，家中社工决定在明城镇14个村（社区）分别开展为期一周的暑期红色夏令营。而完成这个重大的任务，则需要一支强而有力的志愿服务队加以支持。

但经社工走访调研发现，目前镇上现有的志愿服务队伍难以支撑起服务14个村（社区）学生的重任，基于明城镇目前的状况，结合**乡村振兴青春建功行动**的部署行动，家中社工决定孵化、培育一支返乡学生志愿服务队，加强乡村文化人才队伍建设，填补青年学生志愿服务队伍的空缺。

**二、问题与需求**

**（一）问题**

**1.镇上现有志愿服务队参与主体较窄，难以在服务中挖掘不同主体的优势。**

2014年，明城镇妇联指导创立一支义工队，但中年成员占比例比较大，且碍于极大部分在暑期时需要上班，所能提供的多为闲暇休息时间内的常规化的志愿，如协助核酸检测、协助家庭活动开展等，难以满足全镇铺开开展红色夏令营的志愿需求。

**2.青年学生期望效力乡村振兴工作，但缺少渠道。**

暑期期间，辖区内有许多从各地返乡的青年学生，他们在学校学有所成回到家乡，就像雏雁归巢一般，期望着能够为乡村振兴出一份力，度过一个有意义的假期，却苦于寻找参与活动的途径，且由于镇上并无针对返乡学生策划开展活动的志愿服务队，他们空有一身才华无处施展，一腔赤诚的少年热情得不到回应。

**3.志愿服务技能不足，学生队伍缺乏骨干领导。**

假期中，镇上年轻学生的志愿服务力量充足，但由于缺乏系统的培训，掌握的服务技能有限，先前开展的多为简单的协助性活动。在此基础上，平时也鲜少有学生骨干领导策划针对某一人群开展的系统化志愿服务活动，且志愿服务队伍人员较为零散，多依附于镇内各志愿服务队，难以汇聚青年学生的总体力量，缺乏精练的骨干带领学生创立具有青年特色的志愿服务队伍。辖区内的返乡学生力量有待发掘、服务技能有待提升，急需引进更多专业的系统培训和培育本土青年学生志愿服务队伍，发掘有志的青年骨干，让返乡学生的能力和魄力在志愿服务中得到充分展现。

**（二）需求**

**1.购买方需求：盘活返乡青年学生资源，激发辖区志愿服务队伍的多元性，培育志愿服务队伍，培养得力骨干为乡村振兴工作储备人才力量。**

目前明城镇妇联也有培育一支巾帼志愿服务队伍，在夏令营开展的过程中需要大量的人力，而明城镇也是有很多返乡学生，希望能够把这些学生资源盘活好，但毕竟是为辖区儿童提供夏令营服务，希望家中社工能够对志愿者提供培训，保证服务输出的专业性。

同时通过激发返乡学生对于家乡的热情与参与志愿活动的内在动力，发掘可以独当一面的返乡学生志愿服务骨干，并对其加以指导，将优秀人才培养成为返乡学生志愿服务队的得力骨干，把志愿服务长久化。

**2.村居需求：弥补村委会人手不足的空缺，提高志愿服务队队员的志愿服务技能。**

根据与村居妇女主任访谈得知，妇女主任很赞成引入学生志愿者力量，但期望这些学生志愿者有一定的服务能力，能够协助社工、村委会处理事务，减轻社工、村委会工作压力。

**3.返乡学生需求：提高志愿服务队队员的志愿服务能力。**

与部分返乡学生访谈得知，辖区内返乡学生也很期望能够为乡村振兴贡献一份力量，但他们担心自身的能力是否能够承担这个重任，期望能通过培训提升自身的志愿服务技能，让他们能够更有信心和能力进行策划、开展服务。

**三、目标与策略**

**（一）服务目的**

孵化、培育一支能够为明城镇提供公共文化需求志愿服务的返乡学生志愿服务队。

**（二）服务目标**

（1）返乡学生对志愿服务的积极性能够得到提升，至少有40名返乡学生愿意申请加入志愿服务队伍，其中发掘培养骨干领袖2名。

（2）80%的志愿者能够习得不少于3种志愿服务技能。

（三）**服务策略**

**项目以“招人-育人-用人-留人”展开孵化与培育。**

**服务策略图**

**1、招人：挖掘志愿者，组建队伍。**

（1）通过推文、视频等方式，激发学生志愿服务热情，吸纳志愿者，组建队伍。

（2）安排正式的志愿者面试会，赋予仪式感，并从中发掘义工特长。

**2、育人：培训志愿者，提升服务能力。**

（1）通过线上、线下培训，骨干会议等多种形式，着力提升团队志愿服务的能力。

（2）加强团队建设，创造团队归属感。

**3、用人：搭建实践平台，动员参与志愿服务，完成实践。**

（1）搭建实践平台，注重志愿者在志愿服务中参与程度。

（2）注重志愿者成长，通过总结会提升能力。

**4、留人：开展团建与志愿者表彰大会，提升成就感。**

（1）开展志愿者团建活动，加强志愿者对团队的归属感。

（2）开展志愿者表彰大会，提升志愿者参与志愿服务的成就感和自我价值感。

（3）发掘志愿者骨干，赋能骨干义务与权利，完善志愿者组织架构及相关制度。

**四、实施过程**

**（一）招人：挖掘志愿者，组建队伍。**

**1、通过多渠道发布招募信息，吸纳志愿者。**家中社工以“明城发布”和“高明鹏星”公众号和各村妇女之家为宣传平台，广泛宣传志愿者招募的推文，吸引返乡学生报名参与夏令营志愿活动。在这个环节，志愿者招募推文的编排则显得重要，要靠细腻的文案触动激发志愿者的热情。同时，家中社工开设社群为志愿者们答疑，拉近彼此的关系。

2、**安排正式的志愿者面试会，赋予仪式感。**招募结束后，家中社工开展一场正式的面试会，因疫情防控原因，面试会改为线上，包括自我介绍以及问答。在这个过程中，社工期望通过满满的仪式感给予志愿者们尊重以及引起志愿者对本次活动的重视。

3、**入队建档，并匹配岗位。**家中社工为面试通过的志愿者统一建档，在充分尊重返乡学生志愿者的村居选择和岗位意愿后，进行人员筛选和合理调配，给每个村居配备了“1+1+1+4”模式的志愿者队伍，分别为了1名班主任+4名助教+1名艺术导师+1名宣传人员的志愿服务岗位。

**（二）育人：培训志愿者，提升服务能力。**

1、**开展系列培训，促进人才发展。**开展志愿者培训，培训内容包括建立初步友谊的相识与破冰环节、明确开展志愿服务信念的志愿者精神及意义讲解、夏令营志愿活动和的课程内容讲解、加深对教师角色转变体验的夏令营课程模拟讲授和进一步明确职责的解答疑问环节。在每一期夏令营志愿服务开展前，对夏令营须知再次进行提醒和详细讲解，帮助学生志愿者能够调整心态，适应自身从学生到教师这一身份的转变。无论是志愿者培训还是开营前的讲解，都大大提升了志愿队伍的综合素质与能力，为活动过程中更好地开展暑期夏令营志愿服务奠定了良好的基础。

**（2）加强团队建设，创造团队归属感。**

在育人阶段，社工会注重团队建设，包括开展系列破冰活动，促进志愿者彼此之间的认识与了解；或者组建小群，创造团队归属感。特别是青年志愿者，她们更喜欢群聚活动，当团队对他们有归属感时，她们更愿意投入。

**（三）用人：搭建实践平台，动员参与志愿服务，完成实践。**

1、**搭建实践平台，注重志愿者在志愿服务中参与程度。**

（1）社工负责搭建整体夏令营简要框架，课程教案设计及开展、物资分配、夏令营运作包括开班仪式、结营仪式，夏令营的鼓励措施、志愿者具体工作分工等工作则由志愿者负责。

（2）在开展夏令营志愿活动的过程中，社工通过敏锐的观察力，注重志愿者在与他人沟通时、处理问题时的每一个言行细节，察觉可以学生成为骨干的潜能，并加以鼓励，肯定他们的优秀行为，激发他们得以完成好所分配工作的信心与坚持前行内在动力。

2、**注重志愿者成长，通过总结会提升能力。**

（1）每天的志愿服务结束后，社工组织志愿者以无领导小组讨论的形式进行复盘，每一位队伍成员都需要回顾一天当中的问题与出现的突发情况，并根据出现的问题进行讨论与改进，争取第二天呈现更好的服务效果。

（2）每期夏令营结束后，社工会组织开展全体志愿者总结大会，运用4F法带领志愿者进行整个夏令营的回顾与反思，另一方面促进每个驻点夏令营团队之间的合作与交流，提高团队凝聚力。

（3）社工作为第三方的评价者，从中挖掘骨干候选人加以培育。

**（四）留人。**

（1）开展志愿者团建活动，加强志愿者对团队的归属感。开展团建活动能够志愿者们紧绷的心放松下来，享受孩子们的感恩。通过通过团队间的互动，加强志愿者对团队的归属感。

（2）开展志愿者表彰大会，提升志愿者参与志愿服务的成就感和自我价值感。在志愿服务结束后，开展表彰大会。表彰一批在志愿服务活动中表现出色的志愿者。最后综合骨干候选人的情况后，社工与各候选人进行面谈，深入了解他们成为志愿服务队伍的骨干的意愿，并进行最终的筛选，选出2名骨干分别担任首届返乡学生巾帼志愿服务队的队长与副队长。在返乡学生巾帼志愿服务队成立仪式上，把他们塑造成志愿服务的榜样，通过这一榜样的力量，带领整个志愿服务队稳步向前发展。

（3）巧花心思，运用小惊喜加强志愿者对团队的归属感。社工组织负责宣传工作的志愿者制作回顾短视频，带领志愿者回顾整个夏令营的情况，加强志愿者的自我价值感。同时，负责宣传的志愿者会制作相关的感谢志愿者的推文，包括志愿者的成长与蜕变以及致谢等，发表在“明城发布”、“高明鹏星”公众号。

**五、产出与成效**

**（一）服务对象受益情况。**

在总结会的反馈环节，100%的志愿者通过前后评估：通过经过培育以及实践，组织、策划、义教、宣传等能力均能得到不能程度的提升。

（二）**服务地域受益情况。**

**（1）成功培育一支超过40人的返乡学生志愿队。**

活动通过招募与培训高明区返乡学生巾帼志愿者，为夏令营提供了来自各所高校与中学的优秀师资力量，为夏令营活动的开展保驾护航，累计开展志愿服务时长超过3000小时。在夏令营结束后，该批志愿者成为了首支返乡学生巾帼志愿服务队的队员。服务队成立后，50名学生志愿者将继续参与到明城镇14个村（社区）的各项志愿服务之中。

**（2）返乡学生志愿服队开展的特色品牌夏令营好评如潮。**

根据参与夏令营的儿童填写营员手册反馈表的情况，孩子100%反映活动精彩有趣、志愿者认真负责，并对以后能够继续参与其他活动表现出极大的期待。他们对明城镇的红色文化及新农村建设有了更深入的了解；在家长手册中的反馈表中，家长同样对夏令营表示十分满意，感谢志愿者和社工的辛勤付出的同时，亦希望能在假期内多举办提升孩子各方面能力的活动，减轻家长们的教育与照顾负担。在与村居妇女主任的访谈中发现，村居妇女主任对于志愿者积极负责予以大大的表扬，能够有效减轻村居工作。

**（3）宣传范围广泛，主流传媒报道，社会影响力度大。**

活动以“明城发布”官方公众号为载体，从志愿者招募到成效宣传，在公众号上发布多篇文章引起活动关注，并获得《佛山日报》记者专题报道，在“佛山+新闻”上发表名为《从阡陌乡野到美育课堂，高明明城为乡村儿童打造七彩暑假》的报道，单篇报道获得17000+的点击量。活动还被高明融媒体中心转发报道，登上了中共中央宣传部“学习强国”学习平台。宣传范围得到进一步扩大，不仅局限于明城镇内，镇外及全国各地群众对本夏令营活动的知晓率显著提升。

六、**总结与反思**

**（一）问题与不足**

**1.志愿培训课程体系不完善。**

培训课程体系不完善，导致志愿者在实践过程中未能完善地处理问题。

**2.目前的组织架构不以支撑志愿服务队自组织。**

目前整个志愿服务队运作还是需要社工引导为主，若要志愿服务品牌化以及持续化发展，需要完善组织架构。

**（二）对策与建议**

**1.开发完善的志愿者培训课程体系，满足志愿服务需要。**

针对针对志愿服务队的成员可以开展阶级式培训，根据不同等级的能力开展对应的培训，让志愿者有能力去努力。同时，志愿者培训课程体系可以录制相应的培训视频，提供志愿者参与培训。

**2.完善志愿服务队组织架构，以促进志愿服务队自组织以及持续化发展。**

可以参考社团组织的架构，设置秘书处、宣传部等部门，以支撑志愿服务持续化发展。