安徽省合肥市新站区磨店街道文忠苑社区：汇聚志愿者力量 推动社区服务建设

**汇聚志愿者力量 推动社区服务建设——社区工作案例介绍**

合肥新站区乐成社会工作服务

一、案例背景

2000年11月3日由中共中央办公厅、国务院办公厅颁布的《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》中可以看出，社区建设的基本原则中指出；扩大民主、居民自治。坚持按地域性、认同感等社区构成要素科学合理地划分社区。“社会工作者＋志愿者”服务模式在社会上已经有了一定经验，对有效整合社会服务资源等发面发挥了积极作用。据了解，世界志愿服务活动的平均参与率在10%，发达国家在30%到40%，而我国的城市人口参与率只有3%，虽然有越来越多的人投身于志愿服务，但当前我国的社区服务志愿活动总体上还处于发展阶段。通过统计自2017年1月1日至12月26日文忠苑社区邻里节共开展活动42场，共服务1600人次，其中志愿者参与度高达百分之九十，很多居民想奉献爱心参与志愿活动，但是由于没有形成统一的协调、管理平台，居民想从事志愿服务却无门无路，而社会工作者正是基于这种情况考虑在后期着手组建了一支专属于文忠苑小区居民自己的志愿者队伍，为社区提供治理。“一路同行志愿者服务队”从它的组建到发展、从稚嫩到成熟、从被服务者转变为服务者共经历四个发展阶段。

二、案例实施地简介

合肥市新站区磨店社区位于合肥城区东北部，紧临主干道北二环，区划后，乡域总面积增至61.4平方公里。而文忠苑小区则是其中一个回迁小区，但不是原来一个小区之间的整体搬迁，包含磨店社区7个社居的居民，生活方式由原来的农村转化为城市，邻里之间也并不熟悉，很多服务很不完善，居民需求具有多元化的特点比如休闲娱乐的需求、社会交往的需求和角色转变的需求等。

三、案例需求评估

（一）社区居民需求

城市化建设的过程中伴随着搬迁，居民生活方式发生改变。住房结构的改变，在一定程度上导致了城市邻里之间关系的淡漠。社会工作者组建“文忠苑一路同行志愿者服务队”是为了在增进邻里关系时,随时针对一些特殊情况有需求的家庭给与帮助。如，由于我国计生政策的实施，家庭规模越来越小，核心家庭（三口之家）和空巢老人家庭增加，在面对特殊问题发生的时候，家人往往没有办法赶到。经过我们前期的走访调研发现有些家长工作繁忙，小孩放学没有人接；老年人买米面油等生活物品，因为楼层高，没有力气搬上去等等问题。面对这些有需求的家庭，可以把社区志愿者的力量调动起来去帮助他们解决力所能及的问题。

（二）志愿者自身需求

通过社会工作者的前期调研发现，有些居民对公共事务很有热情，但是没有一个组织机构可以把他们的热心、能力给传递出去。社会工作者组建“一路同行志愿者服务队伍”可以帮助这些有爱心有力量的志愿者，把他们组建起来，提供了实现自我价值的平台。对服务队中的老年人来说，通过奉献与服务充足了他们的业余时间；对于有资源、有能力、有体力、有经济实力的中年人来说，可以利用他们的这些优势来帮助其他人；对于青少年来说，助人为乐，树立良好的价值观导向他们在志愿者服务队中最大的收获。每个人的身上都存在着潜能，存在各种各样的闪光点，作为社会工作者来说，就是要发挥居民自身的一个能力，在帮助他们实现自我价值的同时服务于他人，以个人的能力慢慢去影响他人服务他人，从而打造和谐社区。

（三）社区建设的需求

小区自身的建设和发展需要志愿者队伍去充实。随着商品化小区的推进，社居委工作人员有限，文忠苑因为拆迁，人口规模庞大。对于小区的建设管理而言，如果辖区内部能够组建这样一个团队去带领居民开展各种服务，有助于美好社区的建设，也有利于小区工作的具体开展。

四、实施过程

（一）案例名称

文忠苑小区社区居民志愿者队伍建设

（二）实施目标

首先，组建一支“文忠苑一路同行志愿者服务队伍”，队伍包含三部分，分别是老年人志愿者队伍、中年志愿者队伍以及少年志愿者，把文忠苑小区各个年龄层次的居民结合在一起，互相交流，取长补短，积极开展宣传活动、广泛参与、集中服务。

其次，社会工作者在招募时留意有特长的居民群众，后期把他们的特长整治集合，开展文娱活动，丰富各类群众性的文化生活，极大的满足居民接触他人、融入社区的基本需求，为社区精神文明创建打下了坚实的基础。

最后，志愿者服务他人的同时也满足服务社会、实现自我价值的愿望，推动精神文明建设的蓬勃发展。

（三）实施计划

社会工作者想要带领社区居民共同去推动本社区的志愿者队伍建设，通过统计自2017年1月1日至12月26日文忠苑社区邻里节共开展活动42场，共服务1600人次，其中志愿者参与度高达百分之九十，很多居民想奉献爱心参与志愿活动，但是由于没有形成统一的协调、管理平台，居民想从事志愿服务却无门无路，而社会工作者正是基于这种情况考虑在后期着手组建了一支专属于文忠苑小区居民自己的志愿者队伍，为社区提供治理。

（四）典型案例介绍

1.招募——“志愿服务 你我同行”

第一阶段，以人为本，服务居民。坚持以不断满足社区居民的社会需求，提高居民生活质量和文明程度为宗旨，把服务社区居民作为社区建设的根本出发点和归宿。 2017年10月20日在招募现场社会工作者主要通过对志愿者的相关介绍、风采展示等倡导小区居民积极地参加志愿服务，为小区建设贡献一份力量，围观居民通过社会工作者的介绍对“志愿者”这个光荣的称号有了深刻理解，对志愿者服务活动这个辉煌的事业有了理性的认识。

在社会工作者积极宣传和倡导之下，居民热情高涨纷纷在志愿者报名表上签上自己的姓名，主动成为社区志愿者的一份子。同时社会工作者也在个人的志愿服务意愿中特别标注“服务专长登记”为其后续的工作做好准备。

2.培训——“志愿服务 你我‘义’起”

在第一阶段的基础上，社会工作者组织志愿者开展了一场名为“志愿服务 你我‘义’起”的志愿者培训活动，参加志愿者团建活动的居民虽是居住同一个小区，但相互之间的联系却很少，为了促进志愿者之间的互动和参与，社会工作者亲身示范，以“姓名接力赛”的破冰小游戏让志愿者的游戏中依次介绍自己，笑声不断的活动现场让志愿者之间渐渐熟悉。热身游戏结束后，负责人为了让居民了解如何在社区做一名优秀的志愿者及在社区做活动的相关注意事项和遇事处理办法，给大家播放了关于志愿者的宣传片在结合本小区的实际情况为大家做出培训，为了加深居民对志愿者这一身份的认识，社会工作者也主动分享自身在社区工作的服务经验，用自己开展的活动经历来代入到本场志愿者培训，轻松幽默的语言让现场志愿者居民捧腹大笑的同时也感受到了在社区服务的艰难。通过此次培训会志愿者明确了服务方向，增强了工作信心，提高了服务热情。

3.带领——“小改造推动大幸福”

第三阶段，资源共享、共驻共建营造共驻社区、共建社区的良好氛围。社会工作者逐渐发动和带领志愿者加入到服务中来，针对部分服务对象的需求开展一些服务，服务内容丰富、规模扩大。这一阶段的工作主要是社会工作者加上志愿者，社会工作者在互动关系中占主动。如在文忠苑小区关注度最高的楼栋改造，从前期的宣传到后面的实地改造，社会工作者都离不开志愿者的帮助，2017年10月24日楼栋改造正式拉开序幕，活动当天，社会工作者先带领着妈妈志愿者们做一个简单的培训，如今天宣传的主要内容、活动的意义等，然后一起在小区门口分发可回收宣传单页，对楼栋人员进行管理招募。鼓励大家爱护楼栋里的植物，而小朋友志愿者们则挽起袖子亲子上阵组装花架，对于组装花架，小朋友志愿者表现得比专业的志愿者还要完美，从拆箱到组装都是由这些小朋友志愿者在社会工作者的指导下独立完成，分工明确团结合作。新奇又有趣的活动现场引来了文忠苑大片居民的围观，为楼栋改造起了广泛的宣传作用。2017年11月13日，社会工作者带领着志愿者开展了楼栋改造第二步，“一路同行志愿者服务队”在社会工作者的带领下铺设草地、搬运花草、搭建栅栏，从改造楼栋环境入手，美化楼栋营造和谐的邻里关系，提升社区凝聚力，打造和谐美丽的文忠苑。活动当天，志愿者穿着统一的服装，帮助社会工作者搬运花架、花草，到达需要进行改造的楼栋，志愿者的积极性很高铺草坪、组装栅栏、摆放花草等都是由他们完成，孩子们在参与志愿活动过程中齐心协力克服困难，不仅收获友情和智慧，也让文忠苑的小区居民在上下班进出楼栋的时候，看到一抹绿色心情安静，减轻身心疲惫。

上述的案例是小朋友志愿者为社区贡献出自己的一份力量。而爷爷奶奶们在争当合格志愿者上面也毫不逊色，每月一次的对孤寡残疾老人的入户探访更是离不开他们的帮助，社会工作者刚进入本小区时由于很多居民不了解社会组织机构，对陌生人有一定的防范心理，入户探访变成了很大的一个难题，这时候小区里的张阿姨作为一名刚加入的志愿者就不怕辛苦的带领社会工作者为社区居民送去爱心和温暖，渐渐的，小区里有了很多宝妈因为加入了志愿者队伍在负责人的倡导下也带领自己的小朋友跟随社会工作者去探望孤寡老人，孩子的童言童语也给老人寂寞的生活增添一份乐趣。社会工作者组织发掘志愿者不仅仅在于提供体力劳动，更多的是把那些有特长的居民组织起来，发挥他们的特长为小区居民服务。

在2017年9月27日文忠苑举办的“贺中秋 迎国庆”文艺汇演活动中，“一路同行志愿者服务队”里的阿姨们用她们精心编排、动感十足的一支《山里人乐的好潇洒》开场舞，点燃了大家的热情，让大家感受到了节日的愉快氛围。一个节目的完美呈现，可不仅是在台上华丽的几分钟，志愿者阿姨们在台下付出的汗水更多。前期，社会工作者给这些志愿者阿姨说出想组建舞蹈队，用她们的才艺为居民服务时，几位阿姨反响强烈，纷纷赞同这个想法。从选曲到舞步排练，社会工作者每天下午带领着着阿姨们一遍一遍的进行梳理磨合，她们不怕困难只为在活动当天给居民带来精彩的演出，把欢乐传递给大家。

4.转变——“冬至时节包饺子 品尝暖暖邻里情”

第四阶段，在社区内实行民主选举、民主决策、民主管理、民主监督，逐步实现社区居民自我管理、自我教育、自我服务、自我监督。社会工作者把专业理念、价值、方法和技巧引入志愿服务项目，在服务中培养志愿者的服务能力和技巧。

在经过前三个阶段，志愿者已经从活动参与者变成活动组织者。冬至是中国农历中一个非常重要的节日和节气，冬至吃水饺不仅是纪念“医圣”张仲景冬至舍药留下来的，也是广大人民寄托在漫长的寒冬里希望可以祛病驱寒的养身理念。文忠苑小区志愿者王阿姨在冬至到来之际主动给社区工作者提出，组织进行一次包饺子活动，弘扬我国的传统饮食文化，更借此机会促进邻里之间的交流合作，增强社区凝聚力，让群众们在寒冬中感受家的温暖。王阿姨的提议一出，活动负责人当即觉得这是一个好想法，随即召集志愿者开会进行讨论，得到了强烈的反响，纷纷出谋划策，领导也对这场活动给予支持和指导。在社区的同意和支持下，社会工作者对志愿者进行井然有序的分工。志愿者王阿姨、徐爷爷和其他邻居们忙开了，联系场地、厨具、购买食材馅料、制定规则联络小区各家包饺子能手参与，一场志愿者邻里自发的“冬至时节包饺子 品尝暖暖邻里情”活动在文忠苑菜市场里热闹开场。张阿姨和妈妈志愿者一早来打扫场地，张贴横幅增强喜庆氛围，志愿者王阿姨则从家里拿出油盐酱醋等一系列调料，供给参赛者免费使用。46名来自社区的参赛选手以家庭为单位两两分组，分工合作，大家忙的不亦乐乎，整个活动现场热火朝天，气氛融洽，煮好后的饺子由志愿者们用干净的碗筷打包好分发给社区的特殊家庭。

此次活动让之前没有参与过志愿者活动的居民也有了想要加入的想法，激发了居民对志愿服务地热情，促进小区居民之间的互动与参与，为后期开展活动打下坚实的基础。

五、案例总结

（一）各方评价

1.居民反馈

（1）居民志愿者

通过加入志愿者的这几个月以来，明显的感觉到文忠苑小区居民的凝聚力在增加，归属感也越来越强。我爱这个小区，愿意为他奉献，感谢社区的社会工作者组建并让我们加入志愿者队伍，在辅助活动开展的过程中每个人都很开心，居民更友爱互助。

（2）其他居民

以前都是单一的社会工作者开展活动，我们居民参与。现在自从有了服务队在日常生活中也让我们感受到了便利，就像今年冬天下了很大的雪，老人们都以为出门会不方便。结果当天早上雪还在下，那些志愿者们就已经出来铲雪了，自从越来越多的社区居民加入志愿者，我觉得这个小区更有亲切感和归属感，感谢他们的服务

2.居委会评价

自从乐成社会工作者成立志愿者服务队，以关系为推动，给居民带来了便利。人与人之间是相互影响的，在推动居民参与社区治理的过程中，促进居民之间建立起伙伴关系也是推动社区居民参与的重要方法之一，居民群众之间的摩擦也越来越少，和谐度有了很大的提高。我们社居委在今后的工作过程中也会一直支持和关心志愿者队伍的培育、发展和壮大，对每一位有志愿服务热情的同志都会予以帮助。

3.磨店社区评价

社区志愿者是社区工作人员的重要力量，他们对社区发展起着积极作用。自从社会工作者组建志愿者以来，我们也接收到来自小区居民的大量好评。希望在今后的工作中，社会工作者可以继续带领大家成长，发挥带头作用。

（二）对实施地的影响

社会工作者带领志愿者服务队积极开展宣传活动广泛参与，针对辖区居民的问题，契合实际的满足他们的需求，文忠苑越来越多的人知晓了这个队伍，很多都是前期受到志愿者服务队帮助过的人，对这个组织有了一定的好感，都在积极的申请加入，把爱传递下去。同时社居委包括合肥新站区乐成社会工作服务社针对志愿者队伍的建设也加强培训、管理、引导。新加入进来的志愿者在完成登记后，需要接受培训；介绍优秀志愿者的先进事迹，进行有关规章制度、纪律方面的教育。重点介绍社会工作者目前开展的活动，帮助新加入进来的成员找到适合自己的项目活动。志愿者在开展项目活动前，社会工作者也要选取适合的人员集中起来通过培训把活动内容、时间、地点、要求、注意事项等讲解明白，保证让每名参与此次活动的志愿者居民有一个全面的了解。

六、案例反思

“社会工作者+志愿者”联合开展志愿服务，在很大程度上实现了专业优势互补，即弥补社会工作者的人手不足，也提升了志愿者的整体素质，同时社区居民也享受到了较高水平专业化，多元化的服务。

同时社区志愿服务也存在一些问题需要我们去反思：

（一）做好志愿者注册登记工作，规范做好志愿者的招募、登记、注册的工作，为广大的社区居民进行志愿者服务注册登记提供便利；

（二）责权统一、管理有序。改革城市基层社会管理体制建立健全社区志愿者组织，明确志愿者组织的职责和权利，改进志愿者的管理与服务，寓管理于服务之中，增强社区的凝聚力。不仅鼓励社区老年人参加志愿者组织，还要动员和鼓励有专业技能的年轻人参加社区志愿服务，对志愿者也要不定期的进行文化理念、人际交往能力、专业服务技能方面的系统培训；

（三）打造“品牌”观念，扩大社区志愿服务的社会影响，可以在志愿者内部民主推选出一位活动负责人，带领大家从被动参与化为主动组织；

（四）小区志愿者是无私奉献，真心实意的为居民服务，他们的这种精神是值得学习的，因此对社区志愿者的服务应给予积极的评价，肯定他们的辛勤劳动的社会价值，对他们的做出的成绩做出表彰。不仅能激发他们奉献的热情还能吸引更多的居民参与志愿者。