

我省志愿服务工作开展20年来,各个领域对志愿服务提出更多更新更高的要求

# 志愿服务：“古道热肠”更需“能工巧匠”

■ 本报记者 陈蔚林 见习记者 刘梦晓



青年志愿者在街头为群众提供理发服务。

本报记者 苏建强 摄

## 志愿服务 / 不能光有一副热心肠

盲目开展低层次、走过场的志愿服务活动,有时不仅没起好作用,还会“好心办坏事”。

省志愿服务联合会秘书长周卉告诉记者,截至目前,全省实名注册志愿者62.09万人,注册志愿服务团队4915个,发起志愿服务项目1.33万个,为我省社会发展和经济建设作出了积极贡献。但是,本文所要探讨的专业化志愿服务,仍然是我省志愿服务工作中的一块“短板”。

### 专业化更有吸引力

每到周末、节假日或寒暑假,我们常常可以看到这样一群激情洋溢的年轻人,他们学习历史专业,就到博物馆义务为观众讲解展览;他们学习运动专业,就走进公园社区,教展练的老人练太极拳、五禽戏;他们学习美术专业,就走进各大福利院,用手中的画笔为孤儿创作壁画,绘出一片绚烂天空……

这是海南师范大学近年来探索实施的志愿服务新路径:让学生充分利用所学专业,有的放矢地开展专业化志愿服务,真正把服务他人与自我教育有机结合起来。该校团委老师张妍坦言,这条新路径也是学校在开展志愿服务工作十余年后,被逐渐暴露的问题所倒逼出来的。前些年,该校志愿服务团队一直处于散兵游勇状态,开展的志愿服务活动随机、零散且形式简单:去敬老院给老人打扫卫生、去大街小巷清扫落叶……

渐渐的,张妍发现,那些年,学生们“不愿意浪费时间”,参与志愿服务活动的热情开始“退烧”,志愿服务团队稳定性越来越差,“组织一个活动,通知的学生能有八成如约而来已算成功。”

供需信息不对称

参与的人热情不高,接受的人又作何感受?家住海口市龙华区的刘秀老人已经78岁了,有着多年心肌炎病史的她最需要静养。可是,常常一到周末早晨,小区里的广场上就有一群年轻的志愿者前来“报到”。

“只见那广播依次排开,又是放热情舞曲、又是讲交通安全、禁毒防癌,把我这老婆子折腾得直捂心口。”最令她烦不胜烦的是,这些志愿者偶尔还会敲开房门发放传单,甚至想进屋入户打扫卫生,“我知道他们是为我好,可为什么不先问问我们需要的是什么呢?”

海南大学团委副书记陈广锐同样指出,当前,我省仍有部分的志愿服务活动只是停留在表面工作上,精于表面文章而疏于深入行动。盲目大量开展低层次、走过场的志愿服务活动,有时不仅没有为促进社会和谐起到作用,还会“好心办坏事”。

### 核心提示

曾经,一到台风高发季节,官方救援队伍就犯愁:台风来临时,群众在呼救,一些志愿者也在呼救;台风过境后,群众要救治,一些志愿者也要救治……

光凭一副热心肠,没有应急救援专业技能,志愿服务有时帮不到忙,甚至还会添乱!

这两年,人们看到了这群热心人的真切转变——去年,超强台风“威马逊”和台风“海鸥”接踵直击海南,我省各个民间应急救援志愿服务团队,特别是一些具备专业技术的志愿团队自发走到了一起,在灾前转移群众、灾时救援群众、灾后救治群众中发挥了重要作用。

窥一斑而见全豹,记者从省志愿服务联合会了解到,我省志愿服务工作发展20年来,广大志愿者和志愿团队不断总结经验、开拓创新,推动我省志愿服务工作朝着专业化方向发展。

当前,我国进入全面深化改革阶段,社会矛盾、社会问题集中多发,政府在发挥社会保障功能的过程中,还存在着辐射不全面、执行力缺乏等问题。

“这些问题,或将随着专业化志愿服务的发展得到缓解。”陈广锐介绍,专业化志愿服务指的是有一定专业技能的志愿者为某特定的群体、地区进行技术援助和帮助的服务。近年来,在海南,我们也看到许多专业化志愿服务团队及个人,为促进我省各领域发展作出了独特贡献。

### 为群众提供点单服务

“让爱心和需求接上头,对上号”,这是共青团海口市美兰区委书记陈文强常常挂在嘴边的一句口号。

为了实现志愿服务项目供需平衡,不浪费有限的志愿服务资源,近年来,共青团海口市美兰区委在海口市美兰区万福社区志愿服务站以“您的需求我志愿”为主题,打造了省内首个需求引导型社区综合性志愿服务项目。

陈文强向记者介绍了该项目运营基本流程:先由志愿服务站以“需求采集”为基础,编制出需求明确、操作性强的《志愿服务菜单》,再由社区居民从13大类社区志愿服务中“点单”,最后由力所能及、拥有相应技能的队伍(人)来“接单上菜”,实现社会需求和服务供给的点对点、个性化对接。记者在这份“菜单”上看到,居民可以选择的志愿服务涵盖了免费理发、家电维修、健康咨询、家教服务等多个方面,能够基本满足他们对志愿服务的需求。截至目前,该项目已经直接惠及社区居民5000多次。

值得一提的是,为了更能贴身服务社区居民,共青团海口市美兰区委日前还与海南大学达成了战略合作,招募了首批30多名网格志

## 供需平衡 / 让爱心和需求接上头

居民从13大类社区志愿服务中“点单”,最后由力所能及、拥有相应技能的队伍来“接单上菜”,实现社会需求和服务供给的点对点、个性化对接

者,与社区网格员形成“1:1”的搭档模式,带着《共青团美兰区委志愿服务菜单》进户走访,对群众需求做了进一步摸底。

### 为保护生态奔走呼号

报纸上刊登的一张志愿者放生黑鱼照片,引发读者关注:黑鱼靠吃其他鱼类生存,适合拿来放生吗?专家表示,将黑鱼随意放生,确实会对生态系统及生物链造成破坏……

“盲目开展野生动物保护志愿服务活动并不可取。”海南师范大学教师李波多年来参与了数不清的野生动物保护志愿服务活动。在他看来,放生的野生动物没有经过救治和康复训练并不能适应野外生存环境。同时,因为志愿者对野生动物并不具备鉴别能力,所购买的野生动物有可能是“外来物种”,放生后会对本地生态平衡造成破坏。

他这样做的,先要结合自身专业和多年工作经验,围绕野生动物的种类、习性、伤病、治疗、康复等多个方面进行深入研究,方才真正开展野生动物保护志愿服务活动。十余年来,他累计救助的1000多只(头)各类野生动物,如海豚、江豚、穿山甲、椰子猫等,均接受了专业治疗和野化训练,已有近80%实现康复野放。

记者了解到,利用在海南师范大学的小动物保护协会、爱心协会、环保协会以及阳光青年志愿者协会担任指导老师的机会,李波为在校志愿者策划并组织了一系列与环保、动物保护与救助等志愿服务活动。

### 为应急救援充实力量

海上冲锋、攀登登山、丛林探险……翻看海口民间救援队负责人郑磊提供的资料照片,我们不得不为这群“身怀绝技”的志愿者拍手叫好。

别看这只是一个民间志愿服务团队,他们的应急救援技能和处理能力一点儿也不输给官方救援团队——

2014年7月,台风“海鸥”直击海南。

接到海南应急救援联盟发来的指令,郑磊等人乘上橡皮艇就朝着海口市新埠岛方向探水行进。在那里,有大约6户人家站在齐腰深的水里等待救援,其中的老人、孕妇和残疾人举步维艰,根本无法自救。

在先锋队队员探明路况后,郑磊等人利用探测棍等设备,在确保路线安全的情况下,将被困群众成功引导转移。

“为了在关键时刻发挥作用,每个队员都付出了许多时间和心血,认真学习了多项应急救援技能。”郑磊介绍,这几年,他们邀请到省地震局、省红十字会、消防部队等单位,定期为队员进行高山、高空、水上救援技巧和院前急救等多个类别的专业培训,还不定期将队员“送出去”,到北京等地听取相关专家的授课,并与国内外优秀应急救援志愿服务团队进行交流。

当前,海口民间救援队已经在海口市的秀英、府城、海甸、白龙、龙华等片区建立了防控网点,利用微信等新媒体平台,做到了“哪里需要救援,哪里就能及时得到救援”。同时,他们还在省民政厅注册成立了“海南省民间应急救援培训中心”,希望能为更多应急救援志愿服务团队提供专业培训和交流平台。



志愿者在接受培训。(海口民间救援队供图)

## 问题多样 / 离专业化还有长距离

缺乏培训机制和资金成为志愿服务团队向专业化方向转化的瓶颈

校任课教师对志愿者进行培训远远不够。”张妍认为,任课教师在专业上颇有研究,但大多对志愿服务技巧一知半解,很难将专业知识与志愿服务相结合,为志愿者提供高水平、高质量又严格细致的专业化志愿服务培训。

郑磊同样认为,为海口民间救援队提供培训的教练、教官虽然都是各自领域的佼佼者,但对志愿服务领域涉足不深,但要想聘请或招募专门的志愿服务指导老师又意味着成本的大幅增加。因为志愿者经年累月地“又出钱又出力”,很容易让他们对志愿服务感到疲惫,这也是专业化志愿服务团队请不来、留不住人才的原因之一。

志愿服务讲求奉献精神,但也需要成本。说到这里,他还提出了一直以来困扰海口民间救援队的另一个问题。

“我们多方申请、募集而来的运行经费少之又少,但应急救援工作需要的设

其实,除了前文提到的几个成功范例之外,海南还有三亚蓝丝带海洋保护协会、“粉红关怀—爱汝之家”俱乐部、绿舟应急救援促进中心等许多广受好评的专业化志愿服务团队及个人,他们引领和带动了社会各界积极投身专业化志愿服务行列的潮流。

但是,不可否认的是,当前我省专业化志愿服务工作由于发展起步较晚等原因,还存在着专业化程度较低、专业化队伍较少、专业化志愿服务资源分布不均等诸多问题亟待解决。其中,缺乏培训平台和培训机制最是令正在向专业化方向转化的志愿服务团队头疼。

“海南师范大学的专业化志愿服务虽然依托现有的专业和师资力量,已经取得一定的发展成绩,但是长远来看,仅靠本

## 更多招数 / 推动志愿服务向专业化发展

针对以上专业化志愿服务团队反映强烈的突出问题,这两年,团省委、省志愿服务联合会和相关单位也纷纷作出了回应。

### 1.建立志愿服务平台

去年,我省建成了统一实名注册的志愿服务平台“志愿海南”,实现了全省志愿者注册申请、实名认证、服务计时、星级评定和志愿服务项目招募、公示等工作的网络运作与信息共享,搭建起志愿服务队内部管理与对外展示、互动交流的网络平台。这个网站为志愿者展示或选择专业化志愿服务项目提供了一扇窗口。

此外,省志愿服务联合会还为所有在“志愿海南”网站上成功注册的志愿者办理了“海南志愿者卡”。周卉告诉记者,此卡作为志愿者身份确认,持卡志愿者可以享受由中国银行提供的最高保额高达16.5万元的人身意外保险、多家爱心企业提供的免费保险和折扣优惠等服务。

### 2.设立志愿服务基金

从全国范围来看,志愿者组织的经费来源主要是极为有限的政府拨款和自筹经费,“巧妇难为无米之炊”的现象相当普遍。但是,陈广锐说,近年来,广东、山东、河南、北京等省市先后设立了志愿服务基金或志愿服务事业发展基金,值得海南借鉴。

而记者从省志愿服务联合会获知,当前,他们联合省青少年希望基金会和天涯海角旅游发展有限公司设立的“百分关爱·天涯海角公益基金”已经发挥作用。该基金每年捐助近400万元用于服务国际旅游岛建设与发展的各种社会公益活动 and 志愿服务工作,迈出了整合社会资源设立志愿服务公益基金的第一步,为部分专业化志愿服务团队缓解了经费紧缺的燃眉之急。

刚刚举办的海南省志愿服务交流会上,三亚市天涯海角旅游发展有限公司、广粤锦泰控股集团、湖南口味王集团有限公司等42家企业也纷纷签约认领志愿服务项目,签约金额达562.84万元。

### 3.打造规范化志愿服务站点

值得一提的是,省志愿服务联合会今年在全省范围内启动的规范化志愿服务站工作也在有序推动当中,将按照有场所、有标识、有组织、有活动、有制度、有档案的“六有”标准,打造一批具有示范引领作用的规范化志愿服务站点。周卉说,将来,这些志愿服务站点将成为志愿者提供志愿服务、群众寻求志愿服务的平台,还将成为志愿者和志愿服务团队接受专业培训和相互学习交流的“大本营”。

### 4.整合人才资源

如何加速志愿服务专业化发展,郑磊提出建议:把志愿服务社会化和专业化两项工作同步推进,一边延伸广度,吸引更多社会人士参与志愿服务团队;一边延展深度,整合人才资源,让他们带动和促进志愿服务团队更精更尖,朝着专业化方向纵深发展。

对此,马科科颇为认同。他以陵水为例,说在当地过冬或常住的“候鸟族”人数不少,而他们大都“深藏不露”,或者是离退休的老干部、老专家,又或者是年轻有为的青年企业家或高新技术人员,愿意利用休闲度假或享享晚年的空闲时间发挥余热、奉献爱心。可以说,“候鸟族”是一座亟待挖掘的志愿服务资源富矿。

### 5.政府直接参与志愿服务

马科科还说,发展志愿服务事业,光靠共青团组织力量远远不够。他举例,深圳、青岛等地,党委和政府也直接参与到志愿服务工作中来,将党政机关、企事业单位的专业人才进行整合,牵头组建专业化志愿服务团队。值得借鉴的是,浙江等部分省市还将公务员和事业编制人员入职考核和志愿服务成绩挂钩,要求新入职的公务员和事业编制人员必须参与一定量的志愿服务工作,用他们的专长为当地群众提供专业化志愿服务。

(本报海口12月7日讯)

截至  
目前

全省实名注册志愿者  
62.09万人

注册志愿服务团队4915个  
发起志愿服务项目1.33万个

为我省社会建设和经济建设  
作出了积极贡献

制图/张昕