

社会工作介入青少年志愿者队伍培育研究——以南京市 L社区为例

杨程楠

南京航空航天大学 人文与社会科学学院，江苏南京，210016；

摘要：青少年志愿者作为一股新兴的力量，正日益频繁地进入公众视野。他们通过学校或社区参与志愿服务活动，这些活动不仅为他们个人带来显著的益处，同时也对社会产生了积极的影响。本研究聚焦于南京市L社区的青少年志愿者群体，旨在通过剖析该群体面临的挑战，探索一条有效的青少年志愿者培育途径，并为其他社区和街道在培养青少年志愿者队伍方面提供借鉴。

关键词：社会工作；青少年；志愿者队伍

DOI：10.69979/3029-2700.24.5.034

引言

随着社会服务需求日益增多，志愿服务得到越来越多的重视，国家和政府出台相关的政策引导居民加入到志愿者队伍中，为社会发展贡献自己的力量。志愿服务在维护社会稳定、推动人类进步、促进社会和谐方面发挥着不可或缺的作用，已经引起了社会各界的广泛关注和积极参与。青少年作为社会建设的新兴力量，在志愿服务领域蓬勃发展的同时，得益于政府、学校和社会组织的政策激励与支持，越来越多的青少年积极投身于志愿服务，为我国的志愿服务事业注入了新的活力。青少年投身志愿服务有助于青少年树立正确的价值观，培养团队合作精神，提升实践技能，并帮助他们明确人生目标。然而，青少年志愿者队伍在发展过程中也面临着一些挑战，如参与积极性不高、服务质量有待提高、组织管理不够规范等问题。

社会工作专业是一门专注于助人的学科，通过运用社会工作的方法，将其应用于志愿服务领域，不仅能够培养出合格的志愿者，还能激发更多人投身于志愿服务事业^[1]。本研究聚焦于南京市L社区的青少年志愿者队伍，针对该群体在培育过程中遇到的挑战，运用社会工作领域的专业技能，深入分析并探索培育青少年志愿者队伍的有效途径，并在实际操作中促进社会工作者与青少年志愿者的共同成长。

1 L社区项目介绍及理论依据

1.1 L社区项目简介

L社区位于南京市J区，成立于2003年6月，占地面积约31万平方米。社区共有住宅楼65幢，总户数4175户，人口总数12100人，其中7至14岁的青少年约250余人。该社区是一个由中档商品房、拆迁安置房以

及职工住房构成的混合型社区，然而小区数量众多、基础设施相对薄弱、缺乏物业管理的老旧小区、社区环境亟待改善、居民服务需求繁多以及社工人员不足，这些挑战在类似的社区中具有一定的典型性。L社区面临众多挑战，尤其是志愿服务需求与供给之间存在显著缺口。鉴于此，社会工作机构在进驻L社区后，尝试参与培育青少年志愿者队伍的工作。事实上，社区内蕴含着巨大的青少年志愿者潜力。自2012年L社区成立社区服务中心以来，社区与专业社会组织合作，引进各类资源，组建并培育了一支社区志愿者队伍，开展了一系列相关的志愿主题活动。社区居民一直积极参与各种公益活动，为社区的发展和进步贡献着自己的力量。

在社工站项目实施过程中，社工对多个青少年家庭进行了访谈或交流。随着城市社区的形成和社会大环境的发展，许多青少年与社区内同龄人的交流变得十分有限。家长希望青少年在学习之余，能够拥有更健康的课余生活。根据调查，青少年家庭的需求主要集中在引导青少年走出家门，为他们提供参与活动的平台，以增强青少年的社交能力并提升他们的社会责任感。为此，L社区社会工作服务中心与社区及家庭携手合作，共同推动青少年参与志愿服务，并成功组建了青少年志愿服务队。社会工作者通过细致评估青少年的需求，深入理解他们所面临的挑战和问题，从而为制定服务计划和方案提供坚实依据。依据需求评估的成果，社会工作者为青少年精心设计定制化的服务项目和活动。

1.2 理论依据

优势视角是一种合作模式，它鼓励社会工作者与服务对象携手，不再将焦点放在服务对象的问题、缺陷或标签上，而是着眼于他们的优势和潜力。这种模式强调资源整合和能力提升，旨在促进服务对象的自我发展和

成长。在培养青少年志愿者队伍的过程中,社会工作者应当以青少年志愿者为核心,擅长发现和挖掘他们的资源和能力,利用这些优势并整合其他资源以实现助人自助。本研究基于优势视角模式,通过分析 L 社区青少年志愿者队伍培育面临的问题和服务需求意向,运用社会工作的专业技巧,针对社区的实际服务需求,致力于打造一支与之相匹配的青少年志愿者团队。通过这种方式,充分发掘青少年志愿者的个人优势,并设计满足他们需求的专业服务。在实践中,这种方式也促进了社会工作者与青少年志愿者的共同成长,从而有效地培育了青少年志愿者队伍。

2 L 社区青少年志愿者队伍存在的问题

我国多以政府购买服务的方式引进社会工作项目,社工在培育社区志愿组织方面具有一定的专业和资源优势,会依据公益创投项目书的执行目标与要求,在社区主导开展志愿者的招募、培训及活动服务安排等工作^[2]。但与此同时,在青少年志愿者队伍培育过程中也会出现一些问题,进而导致团队成员在服务中过于依赖社工和公益创投项目资源,致使社区志愿服务开展的独立性和持续性不足。

2.1 志愿服务意识薄弱,参与积极性不高

笔者通过访谈观察发现:青少年志愿者参与服务活动主动性较低,虽然有社工在服务过程中进行任务引导,但是部分青少年志愿者参与动机不明确,参与志愿者活动可能是出于跟风等原因,缺乏对志愿服务真正意义的理解,导致参与积极性不高且难以持续。参与项目的青少年志愿者大部分是项目所在社区附近学校的学生,该学校会在学期开始发布参与一定时长志愿服务的要求,当项目发布招募青少年志愿者的通知时,学生家长会在与孩子进行沟通后确定是否参与项目的志愿服务,但是青少年时间管理困难,面临学业压力,在参与志愿服务时可能难以平衡学习与志愿服务的时间,容易出现因学业紧张而放弃志愿服务的情况。从青少年志愿者的服务时长来看,他们对志愿活动显然展现出了相当的积极性,但是在真正实行志愿服务的过程中,社工发现部分同学参与志愿服务的热情并不高。项目社工表示因参与日常志愿服务的青少年流动性比较大,所以并没有把太多精力放在前期的志愿者培训上,导致青少年志愿者常常不能认真地对待志愿活动,进而减弱了他们参与志愿服务的热情。

2.2 专业服务技巧和志愿精神缺乏

经过细致观察,发现 L 社区的青少年志愿者在专业服务技能方面存在不足,并且普遍缺乏志愿服务的精神。在执行志愿服务的过程中,众多青少年呈现出一种被动

的状态,对于活动的流程及其细节缺乏足够的了解。通过与这些年轻志愿者的交流,揭示了他们的知识和技能主要来源于非专业的学校教师,且他们对志愿者角色的理解大多源自社区宣传和街头身着红马甲的志愿者形象。这些学生很少有机会系统地学习和掌握专业的志愿服务知识与技能,对于更精细的服务规范也不够了解,往往只能听从活动组织者的临时指令。目前比较缺乏针对青少年特点的系统培训,导致志愿服务技能、沟通技巧、团队协作等方面培训不足,影响服务质量。同时笔者还发现:一些人对于自己参与的志愿服务缺乏坚定的信念和责任感。关于参与这些活动的初衷,部分青少年坦率地表示,他们是为了满足升学的指标要求,希望通过志愿服务在未来的升学竞争中获得优势。

2.3 社会工作人员专业程度不高

在该项目中,参与活动的社工主要包括两名社工实习生和一位专职社工。实习生们在社会工作实务方面的经验尚显不足,理论知识也仅限于对社会工作专业技巧的初步掌握,并未达到精通的水平。机构的专职社工虽然拥有一定的实务操作经验,但他们并非来自社会工作专业。该社工机构所面临的这一状况,实际上反映了当前大多数社会工作机构普遍存在的问题。一方面,人才流失导致机构难以招聘到专业对口的员工,因此不得不降低对应聘者的教育背景和专业技能要求,在社工组织中,大部分专职社工并非来自社会工作专业。另一方面,鉴于机构资金的限制以及实习生薪酬较低,机构更倾向于招聘一些拥有一定专业知识的实习生来维持机构日常运作。然而,这些实习生常常缺乏系统的培训。社会工作在介入青少年志愿者队伍培育时,可能面临社会资源有限、难以有效整合各方资源的问题,影响志愿服务活动的开展和队伍的发展。这在一定程度上影响了活动内容的设计和小组引导的质量。

3 社会工作介入青少年志愿者队伍培育对策

3.1 完善青少年志愿服务激励机制

在志愿服务中,社会工作者应建立一系列合理的激励机制,激发青少年志愿者不断提升参与志愿服务的热情,确保青少年能够持续地提供无偿服务,进而维系志愿服务的传承。创新的激励体系对于青少年志愿者的成长有至关重要的作用。通过结合内在价值提升与外在需求满足,一方面,通过高度表彰杰出的青少年志愿者,突出志愿服务的重要性,在同龄人中传播这些光荣事迹并树立典范,从而激发精神层面的激励;另一方面,丰富激励机制,除了精神奖励外,适当增加物质奖励,比如小礼品、证书、优先参与其他活动的机会等,创新积分累计考核方式,可以激发青少年更加积极和主动地投

身于志愿服务之中^[3]。构建青少年志愿者成长体系,详细记录青少年志愿者的服务时长与表现,开辟成长与发展的道路。同时,通过积极发挥先锋模范的带头作用,鼓励青少年参与志愿服务,并创新活动形式,吸引青少年主动参与志愿服务。

3.2 增加青少年志愿服务专业化培训

针对青少年志愿者群体,社会工作者必须更新传统的培训方法,应将以关注青少年的长期发展作为核心。首先,社工应根据青少年的年龄特点和需求,运用社会工作专业技能,设计针对性的培训活动,包括志愿服务理念、技能、安全知识等方面,提升青少年志愿者的服务技能与水平,激发青少年对志愿活动的热情,从而实现个人价值;同时,应当重视青少年志愿者的个体差异,关注他们的心理特质和情感调节能力。通过赋予责任和提升能力,挖掘他们独有的优势和潜在能力,注重增强青少年志愿者的自我成就感、自我价值感和自我满足感^[4];最后,社会工作的核心在于助人助己,这不仅要求对青少年志愿者进行能力培训,还要求培养他们的主动性和能动性,加强青少年志愿者队伍的组织建设,明确各岗位的职责和分工,建立有效的沟通机制,使他们具备解决问题的能力,并积极为社区发展贡献力量。

3.3 提升社会工作者专业水平

在社会工作参与青少年志愿者团队培养的过程中,提高社工的专业素质和能力显得至关重要。这个过程中需要通过实践来验证积极措施,持续激发提升服务能力和水平的内在动力^[5]。首先,社会工作者应当恪守“平等、尊重、自决、公正、发展”的核心原则,持续提升将社会工作理论应用于实际操作的专业技能。明确介入实践的具体操作方法以及相关的注意事项,并不断地对理论与实践操作之间的契合度进行反思。其次,社会工作机构应当积极履行教育支持职能,为社会工作者提供全面的志愿者知识培训以及管理与领导能力的提升课程。通过这些培训,社会工作者能够科学地改进工作方法,并更深入地洞察青少年志愿者群体的特性和需求,进而有效地推动该群体的成长和发展。最后,鉴于青少年志愿者群体的特殊性,社工需特别注意在服务青少年时所面临的挑战,增强应对和适应服务过程中可能出现的焦虑、困惑等不良情绪的能力,以强化自我效能。社会工作者应积极与政府部门、企业、社会组织等合作,整合各方资源,为青少年志愿者队伍提供更多的支持和保障。

总之,在社会工作介入青少年志愿者队伍的培育过

程中,必须全面考虑各种因素,并实施有效的策略,推动青少年志愿者队伍的健康成长,为社会培养出更多具有责任感和奉献精神的青少年。

4 结语

随着城市社区的持续发展,社会工作方法在青少年志愿者队伍培育中的应用尤为重要。社会工作不仅拥有其独特的专业知识和技巧,能够依据青少年的特定需求,科学地策划和实施相关活动。社会工作中平等、尊重、接纳的价值观通过活动潜移默化的影响青少年,可以帮助其形成良好的品格。社会工作者能够运用其专业技能和策略,为青少年志愿者队伍的培育提供有力的支持与指导。这不仅能够提升青少年志愿者的参与热情、服务品质和专业能力,还能强化青少年志愿者团体的组织管理与规范化建设。青少年志愿者队伍的培育不仅有利于志愿服务的发展,而且有利于青少年自身的成长,青少年志愿服务也在不断的向前发展。我国学者积极推动具有中国特色的青少年志愿服务的研究,国家和政府也在以各种形式推动青少年参与志愿服务,青少年志愿服务的体系化和专业化是必然的道路。

随着社会的持续发展与进步,青少年志愿者队伍的培育会遭遇诸多挑战与机遇。社会工作者必须不断地创新和探索,结合青少年的特性和需求,运用更为高效的方法和策略,为青少年志愿者队伍的培育提供更高质量的服务和支持。同时,社工机构还需要强化与政府、企业、学校等各方的合作关系,共同促进青少年志愿者队伍的培育与成长,为社会的和谐稳定及可持续发展贡献更大的力量。

参考文献

- [1] 陆士桢,马彬. 青少年志愿服务基本要素与理论基础[J]. 广东青年研究, 2021, 35(04): 73-82.
- [2] 王欢,费婷. 社会工作介入社区内生性志愿者团队培育过程研究——以N市Q社区平安志愿者团队为例[J]. 中国志愿服务研究, 2022, 3(03): 2-21+217.
- [3] 范维燕. 青少年志愿者激励反馈新机制探索[J]. 中国社会工作, 2022(22): 43.
- [4] 耿欢欢. 社工机构介入社区志愿者培育的困境与对策[J]. 区域治理, 2019(52): 52-54.
- [5] 张敏,胡建东. 提升社区志愿服务质量路径探究[J]. 人民论坛, 2020(26): 70-71.

作者简介: 杨程楠 1999年10月,女,汉族,安徽省阜阳市人,硕士研究生,南京航空航天大学人文与社会科学学院,研究方向:青少年社会工作。