

志愿服务,为幸福生活“加码”

近年来,随着社区治理的创新,社区志愿服务也蓬勃发展。作为基层治理的重要补充,志愿服务已经延伸到社区生活的各个领域,为居民提供更为精准的服务,也被赋予了更为具体的时代价值。如何让社区志愿服务更加适应新时代的发展要求,发挥更为实际的作用?近日,记者走进长春市南关区东风社区展开调研——

社区里的“五色光”

5月23日一大早,当记者来到东风社区党群服务中心时,几位年轻人正在开策划会,你一言我一语,参会人数不多,但会议过程很火热。记者没有打扰,旁听一会儿,原来他们在策划一场志愿服务活动——在辖区净水山庄小区打造一个“议事花园”,引导居民做志愿者,自己治理小区。

34岁的许佳是策划会里的一员,年轻、有朝气、有想法。作为东风社区的党委副书记,她既是社区“五色光”志愿服务队队员,也参与策划工作。

说起社区志愿服务队的由来,许佳娓娓道来,“‘五色光’志愿服务队成立于2014年,起初成员以居住在辖区的1234名在职党员为主,考虑到辖区内有老年人、青少年、残疾人和困难人群等多种群体,于是社区党委书记王敏决定起名为‘五色光’,用五种颜色代表五种服务群体。”

红色“夕阳呵护”服务队,服务社区孤寡老人;蓝色“圆梦天使”服务队,为辖区困难户完成微心愿;橙色“同享蓝天”服务队,帮扶辖区残疾群体;绿色“牵手行动”服务队,服务儿童群体,捐资助学;白色“一缕阳光”服务队,宣传倡导绿色环保生活。

很快,这支分工明确、针对性强的队伍得到了居民的认可,还吸引了更多的人加入其中。如今,“五色光”注册志愿者达3600多人,包括辖区居民、党员志愿者、社区工作人员、高校学生、驻街单位和东北师范大学“红烛”志愿者协会、吉林联青志愿者协会等社会志愿服务组织成员。

“社区还专门拿出一间功能室作为志愿服务驿站,制作队旗和胸牌,又成立了策划小组,负责活动的起草和统筹安排,每次活动有主题、有内容、有背景。同时,为了便于与志愿者之间的沟通,开通了五色光志愿服务QQ交流群、微信群,打通了志愿者进社区服务群众的便捷通道,也构建了我们东风社区治理工作的新格局。”

“搭建志愿服务资源整合平台,聚焦‘五色光’合力,不仅为基层服务补充了专业人才力量,从物资帮扶、社会救助延展到心理关怀、情感慰藉、社会融入等专业化服务,使基层服务更有温度、更有力量。”王敏补充道,东风社区有65岁以上老人3568人,其中1856人为孤寡、空巢、失独、残疾老人。以红色“夕阳呵护”服务队为例,对老人开展“微孝益家一特殊家庭老人伴随式服务项目”,整合辖区理发店、家政中心、爱心企业等资源和社工团体,定期为老人上门解决生活中遇到的各种困难。

“创建性”开展活动

“创建性”开展工作,是与许佳交流中,记者对“五色光”最深刻的印象。许佳说,志愿服务活动不是一次的热心、一时的热闹,只有具备制度化的组织、规范化的管理、科学化的运作护航,才能行稳致远。

王敏对社区志愿服务情况更是了然于心,“东风社区以‘三联三评’的需求摸排机制通过‘社工+三长’走访调研,深度挖



“五色光”志愿服务队分工明确、针对性强,得到了居民的认可,吸引了更多的人不断加入其中。

掘社区内居民需求,以公益项目的方式开展特色化志愿服务,精准回应居民诉求。18位网格员在走户时收集辖区居民的需求,“微心愿”,还有居民遇到的问题,然后第一时间反馈到社区,我们再根据居民需求策划志愿服务活动。”

住在净水山庄小区的刘连弟老伴患病行动不便,每次上下四楼得由他搀扶着一点一点走,到了楼下也只能在附近坐一会儿。由于家庭条件困难,老两口特别需要一辆轮椅。在掌握这一情况后,网格员立即上报给社区,蓝色“圆梦天使”的几位志愿者认领了这个“微心愿”,合伙买了一辆轮椅送到老人家中,老两口激动得直抹眼泪,一辆轮椅解决了两位老人多年来的实际困难。

69岁的王文德住在中环小区,是一位独居空巢老人,患有严重的足外翻,需要去专门的鞋厂定制鞋,而鞋厂距离比较远,每双鞋都要一两千元,对于王文德来说是个很大的负担。

网格员张思佳在走访时看到王文德的鞋磨损严重,当时又快过年了,就想为他做一双新鞋,也当作是送给他的新年礼物。在上报社区后,橙色“同享蓝天”服务队队员伸出援手,辗转联系到一家鞋厂,由志愿者开车带他去做鞋,费用也由志愿者集资承担。

张思佳告诉记者:“夏天一双冬天一双,两年来,志愿者已经帮他做了4双鞋。除此之外,志愿者还经常去看他,年节时送米面油等生活用品。看着他得到帮助,我们也很快乐。”

“随时发现,随时上报,随时完成”,“五色光”开展得高效又有针对性,切实为居民解决着实际难题。

李月阳在东风社区担任网格员已有10年,在她负责的网格里,有一个被附近居民称为“狗肉屯”的平房区,这里住了42户居民,约60人。他们基本都是外来流动人口在此租住,靠打零工为生,条件都比较困难。平房区居住环境简陋,很多都是一家人挤在十余平方米的屋子里。所以,李月阳对住在这里的居民格外关注,经常来走访,和志愿者们一起来为他们提供帮助。

孙付勤带着三个孩子在平房区居住了多年,他患有严重的风湿病,行动困难,一家人靠捡破烂维持生计。东风社区帮助孙付勤一家申请了低保,并争取社会救助。“五色光”合力对他家展开了帮扶,不少爱心企业和志愿者还纷纷伸出援手,从吃穿用住以及三个孩子上学都给予了全方位的帮助,一家人的生活条件和居住条件得到了明显改善。

“在我们的志愿者中,有多个企业家在资助这三个孩子的学费、生活费,现在老大已经快大学毕业了,社区还为他们申请了廉租房,现在已经搬进去了。可以说是大家的爱心接力让这一家人可以好好生活。”李月阳说。

随着各种服务活动的开展,“五色光”的策划团队发现居民的需求正在逐渐多样化。“居民的需求已经不只是解决生活上的温饱问题了,他们有更多精神层次的需求,而这是我们社区工作者难以满足的。这就需要社区连接更专业的社会组织 and 更丰富的社会资源,为居民提供更专业的志愿服务,才能让活动贴近居民现在的需求。”

用心用情打造团队

“我们这支队伍确实能够帮助居民解决一些实际困难,是有实际作用的。”许佳自2015年来到东风社区工作后就加入了“五色光”志愿服务队,当时还是网格长的她在参加了志愿服务活动后深受触动。用她的话说,以前觉得社区志愿者的服务能力有限,但加入其中才觉得其实是“潜力无限”。

社区志愿服务作为一种重要的社会连接机制,连接社区与民众、政府与民众,在提升社区治理效能的同时,也为精神文明注入了新的活力。深入推进社区志愿服务,能够有效整合社区资源,把服务社会、服务他人与实现个人价值有机结合起来。而这背后,是幕后策划小组用心用情的打造。

“要把社区志愿服务做大做强、做实做细,首先需要吸纳更多的志愿者,人手多路子就多,想干啥、怎么干都便利!”说这话的是东风社区另一位副书记夏金磊。

如何激发居民的志愿服务热情?夏金磊有“高招”。“就说我们刚才策划的净水山庄‘议事花园’吧,这个小区的居民以前大都是一个单位的,互相之间熟识,群众基础较好。社区考虑到在这样的小区内,居民自己组织可能比社区来组织更为合适。于是,我们就引导热心居民成立小区志愿服务队,由‘五色光’志愿者带领开展针对本小区的志愿服务,把小区打造成‘议事花园’。”

在鸿城西域小区也有一支小区志愿服务队。这是“五色光”推出的“红石榴”邻里汇社区治理项目,策划初心是搭建小区居民参与自治平台,释放自我服务能量,使居民如石榴籽般紧紧拥抱着一起,共建美好家园。在社工的协助下,小区志愿者设计了“百家迎立冬”“暖巢行动”等很多精彩活动,让小区居民生活像石榴一般红红火火、有滋有味。

一时间,成立小区志愿服务队成了东风社区里的新风景,一支支以居民为主要成员的小区志愿服务队迅速建立起来。

志愿者多了,如何管理?如何发动?又成了新问题。

“搞培训、搞奖励是个好办法!”许佳说,东风社区会组织专业化的培训,根据活动内容帮助居民专业、有序地开展志愿服务,让居民志愿者统一思想,劲儿往一处使,把小区利益最大化。

志愿者培训活动由夏金磊负责,她以前是长春市一家志愿者

协会中的专职志愿者,有着多年志愿服务经验。“在之前从事志愿服务过程中,我意识到做志愿者不能只有一腔热情,还需要有职业素养和专业的服务技能,要切实满足服务对象的需求,也要让资源对接更加精准。”

组织志愿者培训、志愿者大讲堂、经验交流分享、优秀志愿者表彰大会等,总结基础志愿服务经验,每年还会给表现突出的志愿者颁发奖章,同时推出了“我愿意”积分回馈兑换机制,参加志愿服务可累计积分,可以兑换家政服务,可以用积分到卫星路欧亚超市抵现金购物……通过多种方式对志愿者“赋能”,对“五色光”的发展壮大产生了实效。

“志愿服务要专业化、系统化、项目化。”自2017年来到东风社区工作后,夏金磊把这一理念带到了东风社区,让东风社区的志愿服务工作更上一层楼。“随着社会的不断发展,居民遇到的问题更加多元化,以往单一的志愿服务模式很难满足。要对需求进行精准化分类,针对不同年龄段、不同群体、不同需求更加精细地开展项目化服务。比如组织‘河小青’志愿者(儿童志愿者)去伊通河开展护河净河志愿服务时,以前只是单纯捡垃圾,但是现在我们会把垃圾带回来现场分类,让孩子们清楚直观地看到烟头有多少、塑料垃圾有多少。从而达到‘唤醒’的目的,让孩子们从小树立‘要改变行为习惯,不乱扔垃圾才会让环境更好’的理念。”

精准摸排居民需求、系统开展志愿服务,夏金磊把志愿服务活动设计成志愿服务项目,在解决居民短期困难的同时也要长期稳定地陪伴、支持居民,通过“项目化支持”真正帮他们解决困境。

在用心用情的策划下,“五色光”越来越闪亮,社区居民的幸福感越来越实在,志愿者们的心灵越来越丰盈……而此时“五色光”策划小组又有了新的想法。

“多年来东风社区的志愿服务日趋专业化,在开展好各项活动的同时,社区还开始考虑志愿者的保障问题。比如购买保险,这方面我们正在探索,希望每次活动都能给志愿者一份保障。”

在王敏、许佳、夏金磊眼里,志愿者们是队友,更是亲人,大家一起为东风社区这个大家庭付出爱,同时也收获爱。社区志愿服务能够真真切切地从老百姓的家门走进他们的心门,为老百姓的幸福生活“加码”,未来的发展空间很广阔。

吉林日报记者 吴茗 于悦



“五色光”志愿服务队,开展阳光轮椅活动,把一些常年出不了家门的残疾人送到伊通河畔遛弯。(本版图片均为资料图片)