

---

# 着眼杭州亚运会的志愿者服务工作研究

杨成青

2022年，杭州将举办第19届亚洲运动会，这是全面提升政府工作能级和公众社会责任感的大好时机。杭州要抓住这次机会，以志愿者服务工作为切入点，做好宣传、培训、服务等工作，并以此为契机，培育公众参与社会服务的理念和建立志愿者活动工作体系，掀起全民动员、全员参与为亚运会服务的热潮。

## 一、着力培树公众参与社会服务理念

志愿者活动属于义务服务工作，体现了志愿者的社会主义核心价值观。志愿者活动的目标是为社会提供人文关怀，提高人们的人文素养。人文关怀是志愿者行动的内在驱动，人文精神是现代城市的灵魂。

公众走出自己家庭的小圈子，积极参与志愿者活动，投身到社会服务之中，有助于公民拓宽自己的思维，从社会的角度考虑问题，避免事事从个人角度出发，从而树立起正能量的思维方式。如果人人都能参与进来，对于全民树立服务社会的理念大有裨益；也有助于公众对社会规范的认知和遵守，有助于团队协作能力提高。

志愿者服务的推广还有带动和辐射作用，能全面提高公众的社会责任感。而参与志愿服务的公众与日俱增，他们的个人素质和社会责任感也会不断提升，从而可提高城市社会公众的整体素质。

## 二、构建基于2022年亚运会的志愿者服务工作的运行体系

### （一）构建志愿者服务的宣传网络

1. 广泛宣传，使志愿者活动深入到千家万户。目前，在杭州街头到处可以看到志愿者的身影，交通指挥、旅游指路、社区服务、老年关爱、卫生管理等都有志愿者参与。在2022年亚运会之前，政府部门可加大宣传力度，动用新闻媒体、城市广告、社区宣传册、学校及企业宣讲等各种方式、手段，构建遍布全市的宣传网络，促使人人了解、踊跃参与志愿者活动。

2. 提高志愿服务活动参与的广度。志愿者活动的关键不在于参与人数的多少，而在参与人员的广度。从目前来看，参与志愿者活动的人员主要集中于两个年龄层次：退休的老人和青年学生。而中年人这个群体参与者相对较少，但从知识结构和人员素质上来说，这个群体应该是相当高的，但他们正处在打拼阶段，时间、精力有限。加大对这一群体人员的宣传非常重要，相关部门要千方百计动员他们，提高这个群体人员的参与度。这部分人员的参与有助于带动其下一代共同参与，从而大大拓宽志愿服务活动的参与面，也有助于提高志愿者群体的整体素质。

3. 让志愿者活动名副其实。志愿者活动的内涵在于“奉献社会”，而不是“获得利益”。绝大多数志愿者本着“为他人服务、为社会添彩”的理念，牺牲个人的休息时间为社会做贡献。但也有一些人参加志愿服务活动的动机并不单纯，参与志愿者活动并不是自觉自愿，工作质量就会大打折扣，对周边人员的负面影响也会很大。因此，在志愿者活动宣传中，一定要突出“志愿”二字，摒除任何附加条件，让参与人员发自内心愿意付出时间和精力为社会服务。

4. 做好优秀志愿者宣传工作。榜样的力量是无穷的，但目前在杭州乃至浙江的人物宣传中，优秀志愿者的宣传比较少见。通过这几年“最美系列”的宣传，很多在各行各业中事迹突出的人物都已深入到市民心中，但其中鲜有优秀志愿者的身影。应

---

通过各种渠道，广泛宣传优秀志愿者的事迹。要根据志愿者的年龄层次选取被宣传人员，这样有助于受众将优秀志愿者与自己作比较，发现自己的不足，并找出参与志愿者活动的方法与渠道，从而达到大家共同参与的目的。

## （二）建立多级培训体系

志愿者活动的质量与志愿者的培训工作息息相关。多级培训体系是指由政府相关部门主导、志愿者管理部门负责、志愿者培训讲师授课、志愿者线上学习的培训过程。在现阶段，志愿者的培训工作相对简单，往往是相关部门为了应对某项志愿工作，将招募来的志愿者进行临时培训，这样能收到立竿见影的效果，但对于志愿者本身素质的提高难有很大的促进作用。因此，需要建立一套完整的多级培训体系，对志愿者进行全面培训，培训内容不仅包括工作内容和服社会的责任心，还包括待人接物的礼仪、与人沟通的能力，增强他们的社会交往能力，从而提升综合素质。多级培训体系的作用主要体现在：

1. 规范志愿者行为，树立志愿者形象。在各类志愿者活动中，是否拥有“训练有素、执行到位、微笑礼貌”的志愿者是活动成败的关键。在多级培训体系下，各培训师将志愿者工作的性质、工作内容、工作方法和对志愿者的具体要求讲授给大家，并在具体实践中让志愿者领会、提高，这对补短板、规范志愿者行为、树立志愿者美好形象大有裨益；同时，也有利于树立城市的品牌形象。

2. 加强团队合作精神的培养。志愿者团队除了有明确的活动目标之外，还需是一个团结的集体。团队成员的个人素质、创造能力和合作精神是保证志愿者活动成功的关键因素之一，培养合作精神是完成各项任务的基本保证。

3. 注重志愿者活动的总结提高。总结是提高的捷径。每次志愿者活动结束后，管理部门要组织参与的志愿者认真总结，找出活动的成功之处、存在的不足、改进的措施等。最重要的是要找出志愿者自身存在的问题。这种总结进行得越细致、越认真，活动就越有价值。这样，一次志愿者活动不但可以使志愿者了解到自身存在的不足，还可以为下次活动方案的设计和活动的组织提供意见和建议，可谓是一举两得。

## （三）建立“政、企、校、社区”多方联动的激励机制

虽然志愿者活动是义务的、无偿的，但也需要有一套激励机制，以鼓励公众积极参与。“政、企、校、社区”多方联动的激励机制，是指在政府部门的指导下，企业、学校、社区多方联动，对参与志愿者活动的公众公开表彰。其中，政府部门负责指导与审核，企业、学校、社区负责对本单位、本辖区的志愿者参与活动情况进行统计、管理，提出表彰意见，政府部门负责发文予以表彰。多方联动的激励机制作为对人的一种评价，是一种教育方式，是对一个人参加志愿者活动的肯定，还有助于提高志愿者的参与面，因为受榜样的激励作用和对个人素质提高的影响以及对社会服务认知的增加，参与志愿者活动人员的广度也会不断提升，从而拓宽参与志愿者活动人员的覆盖范围，并为全面提高公众素质打下良好的基础。

## （四）构建“无缝对接”志愿者管理体系

1. 采用基本相同的管理模式。对于志愿者管理而言，从省、市、区（县）政府部门到各企事业单位、各大中小院校以及社区等，均需采取同样的管理模式，无论是志愿者的招募、培训、管理、激励机制等，所有的模式都应基本相同，而不能出现各有各的模式、方法，以免志愿者在参加活动时或无所适从，或感觉失落，从而降低志愿者参与活动的意愿，影响志愿服务活动的质量和发展。

2. 制定志愿者活动相关法律或地方法规。目前我国还没有一部有关志愿者的法律条文，志愿者活动也只是根据中央的部分文件和民政部门的一些要求来开展。地方政府虽然也有一些规定，但对志愿者的培训、权益保障、激励机制、人身安全等都缺少法律条文的规定和保护，使志愿者服务在一定程度上缺乏法规制度的保障。

---

3. 加强各级志愿者服务工作管理部门的统一协调管理。我国目前的志愿者招募管理大体可分为政府部门和一些社会热心人士出资两种形式。民间资本和热心人士的加入，大大丰富了志愿者活动的内容，拓宽了覆盖面，为弥补政府部门的不足起到了至关重要的作用；但同时也提出了严峻的挑战：非政府部门招募的志愿者如何管理？因此，政府部门有必要对各级各类志愿者招募和管理部门人员加强培训，培训有关管理制度、志愿者培训、安全保障、激励制度等相关内容，让招募者、管理者首先做“明白人”，要求他们必须规范操作，同时对这些部门和人员加强监管。

4. 健全志愿者服务活动的监督体系。各级有关部门可以招募一些有强烈责任心的社会人士作为志愿者活动监督员，以弥补相关部门人员的不足。这些监督员其实也是志愿者活动的一部分，他们经过相应的培训，可以有效监督各级各类志愿者活动，同时还可以及时为活动组织者提供相应的指导，为志愿者活动达到最佳效果提供强有力的保障。本文系浙江省民政政策理论研究规划课题（编号 ZMZY201769）的部分研究成果。

（作者单位：浙江长征职业技术学院）