整合爱心资源助力机构儿童成长的实践探索

——以无锡市儿童福利院为例

杨志荣 王佳

无锡市儿童福利院

随着经济社会的迅猛发展和文明程度的大幅提升，越来越多企事业单位和社会大众将志愿服务、爱心捐赠等作为践行社会主义核心价值观的体现，踊跃为之。作为专门收养抚育弃婴孤儿的儿童福利机构，便成为社会各界爱心团体及个人奉献爱心的热门对象。面对不断汇聚而来的纷繁复杂、形式多样的爱心资源，如何整合更好地服务于孤残儿童，成为新时代儿童福利机构面临的新课题。

一、社会爱心资源与满足需求

根据马斯洛的需求理论，丰富的爱心资源确实在机构养育的基础上很好地补充和满足了孤残儿童的成长和发展需求。

1.从儿童的生理需求来看，社会爱心资源大多是满足于院内儿童的基本需求：日常的衣物、食品、学习用品以及现金捐赠；康复器具、儿童体训教室、户外运动平台等设施设备及项目教室的捐赠，改善了院内儿童的生活、学习质量；也有慈善基金会提供的大病医疗救助，保障补充了院内儿童的健康需求。

2.从儿童的安全需求来看，它包括生理和心理两方面的需要，但更侧重心理上对于安全的需要。无锡市儿童福利院向社会招募爱心寄养家庭寄养院内儿童，他们日常“生活在家庭、康教在机构”，有“爸爸”“妈妈”“爷爷”“奶奶”关心呵护，照料生活起居，满足了机构儿童对于家庭及安全感的需求。

3.从儿童的情感需求来看，机构的孩子缺少家庭关爱、缺乏正常的社交环境，情感缺失导致他们相比正常家庭的孩子对于情感的需求更甚。长期一对一的陪护，很好地建立了机构儿童与义工之间的情感链接，形成相对稳定的依恋关系，有利于儿童身心的健康发展。

4.从儿童尊重的需求来看，人人都希望自己有稳定的社会地位，要求个人的能力和成就得到社会的承认，机构的儿童也不例外。近两年，无锡市儿童福利院内先后在爱心单位及个人的资助下开展了“福娃看北京”“青岛看海之旅”“暑假轻奢海盐之旅”“冰雪奇缘哈尔滨之旅”等活动，让机构的儿童即使坐着轮椅也能出去看世界，开阔了儿童的眼界，丰富了他们的精神世界，真正实现了“同一片蓝天下，健康快乐成长”的目标。

5.从儿童自我实现的需求来看，自我实现的需要是在努力实现自己的潜力，使其成为自己所期望的人。近两年来，无锡市儿童福利院通过社工部与爱心资源的对接，为适龄的大孩子解决就业问题，通过个案分析，链接合适的社会爱心资源，助其自助，为大龄孤儿回归社会打下了坚实的基础。

二、社会爱心资源整合发展现状

以无锡市儿童福利院为例，每月有固定的公众开放日及定期的义工陪护，还有节假日、寒暑假临时联系接洽的爱心活动，来自社会各界的爱心个人、学校、企事业单位团体等结构丰富、广泛。如图 1、2、3 所示，全院近年来接受的来院参观及捐赠人次呈大幅度上升趋势。

图 1 爱心捐赠

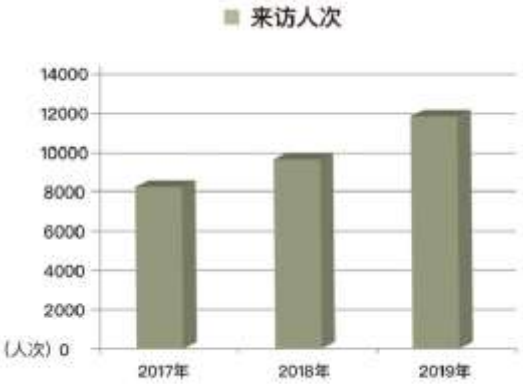

图 2 爱心访问

图 3 爱心环境支持

三、儿童福利机构整合运用爱心资源的实践探索

1.爱心资源的整合。分析、整理和归纳机构诉求和儿童需求，将诉求需求与爱心资源的支持进行有机整合，使爱心不浪费，需求有回应。一般需求分为物资类、资金类、服务类三大块面；在这三大块面下面再进行细分，物资类包括生活物资、康教器材、办公用品、书籍玩具等；资金类主要就是现金捐赠；服务类包括陪护服务、专业服务、车辆服务等。不同的时期，会产生不同的需求，社工部会对院内的需求及时掌握，适时对接指导有捐赠意愿的爱心人士对口捐赠。

2.爱心人员的整合。针对参观人员分散的问题，设立公众开放日，化零为整，将分散的人流集中到每月一次或者两次的开放日，在大会场进行联欢互动，既满足了探视者与儿童互动沟通的愿望，又不影响院内正常的工作秩序。而日常的接待则设定相关流程，分流人群，开放展览室，在展览室布置短片、图片、文字介绍等，并安排专人进行讲解，使参观者了解院内历史及运作现状，不进儿童区参观，不影响院内儿童的生活和学习。

3.对爱心资源进行评估和分类。来访有爱心意向的个人或者团体都可纳入爱心资源管理范畴，社工部对其进行登记和初次评估、分类。根据来访参加活动者的热情度、参与度以及资源性三个维度对其进行动态式评估、分类及登记，建立一个相对系统且清晰的资源库，便于为后续的资源对接提供更为合理的参考。

4.设定捐赠方案与强化前期工作。对于比较优质的爱心资源，其资源性比较强。可以根据院内儿童对于软硬件的需求，提前设立多套捐赠项目方案，如院内儿童出游、设施设备更新、特色项目等可以随时备选，也让捐赠者的意愿更有指向性、更明确，使捐赠落实更为顺利。

5.通过环境标识引导和激发新的捐赠意愿。院内的环境标识除了宣传院内文化及指示引导外，也可适当添加一些爱心标语，如“献出一份爱心，托起一片希望”“用心点燃希望，用爱撒播人间”，或专设“爱心长廊”、或捐赠冠名挂牌等，这些标识不仅能用于对爱心单位的捐赠或者爱心活动表示感谢，也能给激发后来参观者的捐赠意愿。

6.鼓励培育和储存爱心资源。对于一些优质的爱心资源，必须鼓励培育并进行表彰，建立激励机制。根据捐赠款物数量及次数，向爱心单位或个人颁发荣誉证书。此外，院内每年都会在年终举行年度爱心表彰大会，对年度表现优秀的团队义工、捐赠企业与个人、寄养家庭、爱心人士进行表彰，这除了是对长期参与服务的义工与社会各界爱心人士（单位）表示感谢，也是对这些爱心资源的肯定并积攒后续力的过程，使爱心活动持续进行。

7.公开透明，规范捐赠管理。接受爱心捐赠是个敏感又严肃的问题，规范捐赠管理是对外接待工作的重中之重，从接收捐赠到发放，所有手续必须严格按照相关管理规定执行。捐赠物资接收，须当面清点，按规开具捐赠登记单，并请捐赠方核查签字确认；捐赠现金由财务人员接收并开具现金收据，及时上缴市财政专户管理。强化使用管理，由专人对捐赠物资进行登记及发放，并另派人定期对捐赠物资的流向及使用情况进行检查，物资账目做到清晰明了。重视信息公布及反馈，院里的公众号除了定期的信息更新以外，每月还必须定时向社会公布爱心活动及捐赠信息（爱心榜）。

规范管理与接受爱心捐赠是相辅相成的过程，只有所有捐赠信息条目清晰明了，接受公众监督，才能规范院内流程管理。也只有院内流程规范有序，有章可循，才能吸引更多的爱心资源来对接儿童需求。

社会爱心资源的注入，是社会各界对于福利院儿童这样弱势群体的关心与爱护，是福利院儿童拥有幸福的今天和更美好未来的动力源泉。所以，如何妥善存储爱心，并充分利用爱心资源以满足福利院儿童各方面的需求，并建立和倡导志愿服务精神和慈善文化建设，是对福利院管理的重要考量。