

# 社区教育志愿者队伍建设研究

范治斌 李 宁

(沈阳开放大学, 辽宁沈阳 110003)

**【摘要】**近年来,我国社区教育事业蓬勃发展,社区教育志愿者在其中发挥了不可替代的作用。在整体数量增长的同时,社区教育志愿者也面临着素质参差不齐、服务意识不强、缺乏有效管理制度和激励机制等问题。阐述志愿者队伍建设发展的历程,分析志愿者队伍的特点及在社区教育中的作用,提出加强志愿者队伍建设的策略。

**【关键词】**社区教育; 志愿者; 队伍建设; 策略

**【中图分类号】**G712

**【文献标识码】**A

**【文章编号】**2097-2040(2024)03-0025-04

随着我国终身教育体系建设的不断深入,社区教育获得了快速发展。志愿者队伍作为社区教育的一种重要推动力量,在社区教育发展中发挥了不可替代的作用。

## 一、志愿者队伍建设发展历程

### (一) 起源阶段

我国社区教育志愿者建设的起源可以追溯到20世纪80年代初。伴随着社会经济的发展和人们对教育重视程度的提高,我国现代意义上的志愿服务也开始萌芽。在经济发展较快的广州、深圳等沿海城市,一批热心于公益事业社区居民自发组织起来,开展各类教育活动。

1987年,广州设立国内第一部志愿者服务热线,拉开了我国志愿服务事业的序幕。

### (二) 发展阶段

1988年3月,天津市和平区新兴街朝阳里居民区率先发起成立了由13名居民组成的志愿服务队伍,此地被称为“全国第一个社区志愿者组织发祥地”;同年10月,全国社区服务交流会在杭州召开,朝阳里的典型经验得以推广。1994年4月,民政部、中国社会工作协会印发《关于进一步开展社区服务志愿者活动的通知》(民办发〔1994〕9号),要求各级政府加强对社区服务工作的重视;同年10月,全国38个“社区志愿服务先进集体”和70名“优秀社

作者简介:范治斌(1976—),男,辽宁沈阳人,副教授,硕士;李宁(1979—),女,辽宁沈阳人,副教授,硕士。

基金项目:2023年度中国成人教育协会“十四五”成人继续教育科研规划课题“成人高校在社区教育中的发展策略研究——以沈阳开放大学为例”(2023-115Y);2023年度中国成人教育协会“十四五”成人继续教育科研规划课题“成人高校思政课实践教学模式的探索”(2023-114Y);2024年度沈阳市社区教育服务指导中心社区教育科研重点课题“社区教育志愿者队伍建设研究”(2024-019)。

区志愿者”受到表彰。党和国家的高度重视，人民群众的普遍认同，将我国社区志愿服务事业推向了新的发展阶段。

### （三）深化阶段

随着社区教育逐渐发展，社区教育志愿服务与队伍建设也进入了社会化推进阶段。2017年8月，国务院颁布首个全国性志愿服务法规——《志愿服务条例》。该条例的颁布与实施，标志着我国志愿服务逐步走向法治化和规范化。2019年7月，习近平总书记在致中国志愿服务联合会第二届会员代表大会的贺信中，明确指出志愿服务是社会文明进步的重要标志，同时高度肯定了我国志愿服务取得的成绩和为社会做出的贡献<sup>11</sup>。2019年末，新冠疫情暴发，大批志愿者挺身而出，以强有力的宣传动员能力和巨大的社会影响力，为夺取抗疫的最后胜利做出了重大贡献，标志着我国志愿服务事业进入了规范化、常态化发展阶段。

## 二、志愿者在社区教育中的作用

### （一）扮演桥梁和纽带的角色

了解居民的教育需求是社区教育志愿服务的重要内容之一。志愿者同社区居民密切接触，可以充分了解他们的教育需求和学习意愿。志愿者是社区居民和教育资源的连接点，可以将居民的信息传达给教育机构和相关组织，有效沟通和协调各方的需求和资源，从而促进教育资源的合理配置和利用。志愿者还可以协调社区内各种教育活动，推动社区教育发展。

### （二）为社区居民提供受教育机会

社区教育的目标是提升社区居民的知识水平和技能，教育内容覆盖文化科普、职业教育、人文艺术、运动养生等领域。社区教育志愿者来自各行各业，其多样化的知识结构能够满足当下社区居民的多元化需求。通过开展各种志愿服务活动，志愿者为社区居民提供学习支持、技能提升、职业指导服务，为居民创造更多的学习机会，有效推进了社区教育工作，促进了学习型社区建设。

### （三）传递积极向上的价值观

社区教育不仅能够传授知识和技能，而且

能够培养居民良好的品德，引导他们树立正确的价值观。志愿者工作有着较强的公益性，社区教育志愿者队伍更是一种宝贵的道德资源，他们所传扬的善良与友爱有助于形成社区向善文化，建设和谐的人际关系。通过自身的言行示范，志愿者传递了积极向上的价值观和精神，引导社区居民树立正确的世界观、人生观、价值观和行为准则。通过积极参与居民的日常生活和社会活动，志愿者与社区居民建立了友谊和信任关系，进一步影响、引导他们的思想和行为。

### （四）培养社会责任感和参与意识

社区教育的一个重要目标是通过教育和培训，激发社区居民的社会参与意识和社会责任感。志愿者是社区教育的重要推动者和辅助实施者，他们的积极行动和专业服务，能够激发社区居民的参与热情和互动意识。志愿者在社区教育中的所作所为，可以为社区居民树立榜样和典范，持续激发广大社区居民的参与意识，吸引更多的人加入到社区教育中来。社区教育志愿服务本身蕴含丰富的公共精神元素，它所倡导的民主参与、平等互助精神在每一名志愿者的身体力行中得以彰显，进而辐射到整个社会，对于形成良好的社会文化环境、培养公共精神具有重要作用。

## 三、社区教育志愿者队伍的特点

### （一）多样性和广泛性

社区教育志愿者的年龄、职业、文化背景等各不相同。年轻人是志愿者队伍的重要组成部分，他们热衷于社会公益事业，愿意为社区居民提供帮助和支持。同时，一些退休人员也积极参与社区教育志愿活动，他们拥有丰富的专业知识和人生经验，能够为社区居民提供更多的帮助和指导。此外，教师、医生、律师等一些专业人士，也纷纷加入社区教育志愿者队伍。志愿者队伍结构的多样性和广泛性，使得社区教育能够满足不同层次和领域的学习需求，促进了社区居民的全面发展。

### （二）灵活性和适应性

社区教育内容和形式灵活多样，需要志愿

者队伍适应不同的学习需求和活动安排。志愿者队伍能够根据社区居民的需求和意愿,适时组织开展学习班、讲座、培训等教育活动。志愿者队伍还可以根据教育资源的变化和更新,及时调整、改进教育内容和方式,提供更符合社区居民需求的教育服务。志愿者队伍的灵活性和适应性,使得社区教育能够与时俱进,不断满足社区居民的学习需求。

### (三) 互助性和合作性

社区教育志愿者队伍之间存在紧密联系和密切合作。志愿者通常以小组或团队的方式开展工作,在教育活动中相互协作和支持。他们分担工作和责任,共同解决问题,携手推进社区教育发展。志愿者之间经常开展学习和交流活动,分享经验和心得,提高各自的能力和素质。志愿者队伍的互助合作,使得社区教育工作更加高效有序,可以更好地满足社区居民的学习需求。

## 四、志愿者队伍建设面临的问题

### (一) 志愿者数量不足

社区教育志愿者在社区居民中产生,志愿者提供的服务又反馈给社区居民,志愿者与社区居民始终保持着双向的关系<sup>[2]</sup>。随着社区教育事业重要性日渐凸显,越来越多的人愿意参与其中。然而,当前社区教育志愿者的数量远远不能满足社区居民的需求,而且志愿者多以年轻人为主,这种相对单一的年龄构成影响了志愿者队伍的多样性、可持续发展。同时,由于缺少不同年龄、不同背景、不同经验的志愿者参与,现有的社区教育志愿者队伍的专业素养有待增强,这也限制了志愿者队伍作用的充分发挥。

### (二) 志愿者规模存在地区差异

一些大城市或经济较发达地区拥有较多的志愿者资源,社区教育志愿者队伍规模较大。这些城市或地区通常具有丰富的教育资源和机构,吸引了较多的志愿者参与社区教育。而一些农村地区或欠发达地区的社区教育志愿者队伍规模相对较小,志愿者资源有限,导致这些地区志愿服务的发展较为缓慢,短时间内难以

见到成效。时间一长,志愿服务发展的地域差距会逐渐拉大。

### (三) 管理机制和组织架构有待完善

一些社区教育志愿者队伍规模比较庞大,人员构成复杂,管理起来存在很大的难度。一些社区没有健全的志愿者管理机制和组织架构,也没有设立专门机构或部门负责志愿者的招募、培训、管理和评估工作。由于缺少专门管理志愿者队伍的机构,实践中就无法明确志愿者在社区教育中的角色和职责,大大降低了志愿服务工作的效率和协作性。由于缺乏统一的管理规范和制度,一些社区教育志愿者队伍陷入了管理混乱的困境,工作效率和管理水平都受到了影响。

### (四) 持续参与度和留任率不高

志愿者参与社区教育工作通常是一种无偿行为,在实践中,一些志愿者的持续参与度和留任率存在下降趋势。目前,一些社区尚未建立完善的激励和支持机制,难以使志愿者产生归属感。同时,由于缺乏必要的奖励和认可行为,志愿者的积极性和参与度均受到了影响。激励机制的缺失,直接导致社区无法与志愿者深度交流,不能充分地关注他们的需求和心声,未能及时解决志愿者在志愿服务中遇到的各种问题,最终影响到志愿者的持续参与度和留任率。

## 五、加强志愿者队伍建设的策略

### (一) 加强宣传与招募工作

广大社区应通过多种渠道广泛宣传招募社区教育志愿者的信息,拓宽志愿者招募渠道,吸引更多不同年龄、背景、经验的人群加入志愿者队伍。重点要在宣传志愿者的价值和意义上下功夫,吸引更多的人关注和参与。同时,志愿者管理部门应加强与高校、社团组织、行业协会和企事业单位的合作,共同组织宣传活动,提高志愿者队伍的知名度和吸引力。尤其要加强偏远地区和欠发达地区的志愿者队伍建设,以改变各地志愿者队伍发展不均衡的现状。

### (二) 建立健全培训机制

志愿者需要具备一定的专业知识和技能,以更好地服务社区居民。社区应邀请各领域专

业人士或相关机构开展系统化培训，讲授社区教育理论和教学技巧，开展心理辅导，全面提升志愿者的综合服务素质。同时，鼓励志愿者之间开展经验分享和学习交流活动，提升整个队伍的专业素养，进而提高志愿者队伍的专业化服务能力和水平，增强抵御各类风险和挑战的能力。

### （三）建立有效的管理与激励机制

良好的管理是确保工作顺利开展的关键。科学合理的团队和组织管理制度是避免志愿者流失的重要保障，完善的管理制度可以提高志愿者参与活动的积极性和持续性<sup>[3]</sup>。社区应建立专门的志愿者管理部门及岗位，负责志愿者队伍的日常管理和协调工作，实现志愿者注册、登记、培训、考核等工作的信息化。通过表彰优秀志愿者、颁发荣誉证书、举办志愿者座谈会和年会等方式，激励广大志愿者积极参与活动。鼓励企事业单位招聘时在同等条件下优先录用志愿者，在参观公园、博物馆、展览馆等场所时为志愿者提供一定的优惠待遇<sup>[4]</sup>，以激发志愿服务队伍的活力。各级政府及社区应加强协调指导、督促检查和经验推广，将社区教育志愿服务工作纳入总体发展规划，不断完善工作标准和机制，推动志愿服务工作高质量可持续发展<sup>[5]</sup>。

### （四）创新服务模式与活动内容

社区应根据居民的学习需求和志愿者的专长、兴趣，不断创新志愿者队伍服务模式和活动内容。例如，开展小组辅导、特殊教育支持、职业技能培训等，满足社区居民的多样化学习需求。同时，引入在线辅导平台、虚拟实验室等新的技术手段和教育资源，丰富志愿者队伍的服务方式。通过创新服务模式与活动内容，社区教育志愿者可以更好地满足社区居民的教育需求，为他们提供更加多元化、高质量的教育支持服务。

### （五）增强志愿者的归属感

发放志愿者证可以使志愿者拥有归属感。志愿者证是志愿者身份的象征和对志愿者的一种认可。我国已有发放志愿者证的先例。共青团广东省委首创具有公益激励保障和消费优惠

功能的“注册志愿者证”，探索以持证志愿者刷卡消费、发卡银行爱心捐赠的方式带动社会资源的整合与再分配。这种创新做法，为构建社区教育志愿服务激励机制提供了有益的借鉴和参考<sup>[6]</sup>。另外，社区可以通过不定期开展志愿者团建活动，增强志愿者之间的沟通交流；也可以根据需要，为社区教育志愿者提供心理咨询辅导服务，对志愿者进行思想引导，增强其志愿服务的成就感。

## 六、结束语

加强社区教育志愿者队伍建设，不仅需要以志愿者的服务意识和奉献精神为支撑，更需要在全社会形成良好的志愿服务文化氛围。社区教育工作者应以志愿服务行动为媒介，以志愿文化和志愿精神为内核，将志愿服务融入社会主义精神文明建设，以精神文明建设引导民风、激活民心、服务民生，建强社区教育志愿者队伍，营造良好的志愿服务风气和社会文明氛围。

## 七、参考文献

- [1] 习近平. 致中国志愿服务联合会第二届会员代表大会的贺信[EB/OL]. (2019-07-24)[2024-03-23]. [http://www.xinhuanet.com/politics/leaders/2019-07/24/c\\_1124792815.htm](http://www.xinhuanet.com/politics/leaders/2019-07/24/c_1124792815.htm).
- [2] 赵丽. “社联联动”模式下的机构志愿者情感耗竭问题研究:以D市L社区志愿者服务队为例[D]. 呼和浩特:内蒙古大学, 2019.
- [3] 戴菁. 江苏省J市青年志愿者参与志愿服务的影响因素及对策研究[D]. 西安:西安电子科技大学, 2019.
- [4] 何艳棠, 吴冬华. 青年志愿服务激励机制的优化建议:以广州市为例[J]. 广东青年研究, 2022, 36(2): 113-124.
- [5] 张聪. 浅谈如何开展文化志愿服务工作:以文化馆(群众艺术馆)为例[J]. 辽宁开放大学学报, 2024(1): 89-92.
- [6] 池志雄. 广东志愿服务助力构建共建共治共享社会治理格局的实践与探索[J]. 中国共青团, 2020(2): 6-9.

(责任编辑: 丰华涛)