



聚焦
jujiao

《后疫情时代的企业志愿服务》显示,近年来企业志愿服务——

应对挑战显韧性 在线服务成潮流

本报记者 顾磊

过去3年来,在社区疫情防控、重大国际赛事、灾害救援与重建等多个场景中,不乏企业志愿者身影。面对多方变化,企业志愿服务近年呈现出怎样的变化?未来趋势如何?

历时两年半,国际志愿者协会对32个国家的80家公司(员工人数超800万人,业务遍及175个国家)进行调研后,于日前发布了《后疫情时代的企业志愿服务》(简称《报告》)。北京和众泽益公益发展中心(简称“和众泽益”)参与《报告》部分内容的撰写,并将其翻译引进我国。

《报告》显示,各国企业志愿服务网络不断发展,企业之间通过网络互相学习和支持,并在志愿服务方面进行合作。企业志愿服务遍及各个领域,员工及其家人、退休人员、供应商、客户和整个社区均作为志愿者参与项目。此外,志愿服务不仅存在于跨国公司,也延伸至区域性公司和本土企业。

和众泽益创始人王忠平表示,越来越多的中小企业正在加入志愿服务的大潮中,企业志愿服务未来可以作为企业社会责任的重点创新方向之一。

企业志愿服务三大变化

《报告》认为,过去3年来,受疫情防控影响,全球企业志愿服务的变化可谓“翻天覆地”。许多面对面的服务项目被“暂停”,取而代之的是在线志愿服务的发展。此外,企业志愿服务与非营利机构的伙伴关系也发生了一定的变化。

王忠平认为,3年来,中国的企业志愿服务有3个维度的变化。其一是企业志愿服务显示出较强的韧性,在疫情防控中,企业反应较快,且具备更多资源,大量企业志愿者就近参与常态化志愿服务,而且在与公益组织合作的过程中,出现了具有创新性的志愿服务内容,一些企业开始支持公益组织数字化转型,加强技术性合作。

其二是网络志愿服务增长。由于疫情防控,传统线下的志愿服务面临较大的挑战,很多企业采取在线方式开展志愿服务,加速了网络志愿服务的增长。

近年来兴起的“非接触式志愿服务”是这一现象的体现。该服务方式通过拉开距离或者插入物理媒介,让服务者和被服务者不接触,如“有声邮局”志愿服务项目,企业志愿者录制丰富的故事音频等内容陪伴乡村儿童,吸引了众多企业员工的参与。



企业志愿者正在服务 和众泽益供图

其三是更注重技术性志愿服务。技术性志愿服务是企业志愿服务的基本特征,也是重要优势。过去3年来,许多企业通过专业技术服务的方式助力社区治理、疫情防控和社区组织发展,发挥着重要作用。

应共同推动评估体系的建立和普及

自联合国可持续发展目标提出后,不少企业、公益组织纷纷展示其公益项目如何呼应这些目标。然而,《报告》提到,大多数企业仅仅将现有的志愿服务从目标层面上划分为可持续发展目标,却几乎不去调整自身活动以直接实现该目标。

《报告》显示,如何将企业志愿服务与可持续发展目标有机结合已是一个普遍性的挑战。目前企业志愿服务、企业公益领域存在一个主要问题是缺乏评估,或者评估不够,导致效果难以自证。王忠平认为:“应该让更多企业意识到,要证明志愿服务的价值就必须重视志愿服务的评估。”

加强评估首先需要的是凝聚共识的志愿服务标准以及被广泛认可的评价指数。由于企业志愿服务只是企业社会责任和志愿服务中的细分领域,得到的关注与重视不够,难以形成行业性的推动力,这是评估体系难以建立的重要原因。

王忠平呼吁,政府相关部门、企业、媒体、行业中的平台机构等多方力量应共同推动评估体系的建立和普

及,助力企业志愿服务在可持续发展目标2030中产生更大的价值。

企业志愿服务推动实现联合国可持续发展目标的成效,关系到中国企业如何讲好自身故事,《报告》中展现了许多企业志愿服务的优秀经验和各地特色,王忠平认为,中国企业可以利用这些经验与做法,制定志愿服务的发展性策略,这样有利于“走出去”。

应急志愿服务发展待发展

相对于常态化志愿服务和大型赛事志愿服务,我国应急志愿服务近年来发展迅速,企业志愿服务是其中重要力量之一。大量企业志愿者参与到疫情防控中,河南水灾、南方高温等自然灾害救援中,也屡见其身影。

《报告》梳理全球企业志愿服务后提出,在紧急救援阶段,人道主义组织所需要的企业志愿者,应该是在应急响应方面接受过培训并有实践经验的人,“未经训练的自发志愿者往往是阻碍而不是帮助,可能会使应急响应工作复杂化。”

王忠平对此深有体会。“2008年汶川地震发生后,我做志愿者的经历对自己触动很大。当时我们在四川绵阳与企业合作开展灾后重建项目,不少企业意识到,除了捐赠资金,还可以捐赠企业核心的人力资源和专业技能。例如,医药类企业可提供医疗技术服务;通讯类企业可为灾后重建提供通讯技术支持。”

2008年汶川地震救灾中,出现

了不少凭借热情与冲动盲目进入灾区,最终却需要被救助的“志愿者”。在后来的雅安地震、青海玉树地震等多次民间灾害救援中,这种现象越来越普遍,多方联动、资源整合成为普遍共识。无论是减防灾、应急救援还是灾后重建阶段,都有大量企业志愿者的身影。

应急志愿服务的重要性也逐渐被广泛认可。目前正在修订的慈善法,加入了应急慈善专章,鼓励慈善力量和志愿服务力量参与灾害救援。王忠平认为,当前应急志愿服务存在较大的问题是缺乏平台支撑。他认为,平台分为两个维度,一是政府维度,政府作为主体积极建立供需对接的线上线下平台,实现信息共享,同时完善志愿服务的后勤保障体系等;二是民间维度,可协调多方社会力量参与救灾,成为政府救灾工作的重要补充。

目前有不少地方正在探索建立健全应急志愿服务平台。2022年9月,北京市出台了应急志愿服务管理办法,鼓励在市、区、街道(乡镇)三级分别建立总队、支队、大队,并在“志愿北京”信息平台注册。该办法强调了在应对突发事件时的统一指挥协调,鼓励社会各界采取多种形式支持应急志愿服务工作,同时还鼓励开展国际合作。

“在未来,应急志愿服务需求越来越广泛,且专业性较强。”王忠平说,“我们希望推动完善平台机制并建立相应的培训知识体系,推进企业志愿服务在应急领域的发展。”

一线劳动者获赠2000只防疫关爱包

本报讯(记者 舒迪)中国红十字基金会近日联合爱心企业开展关爱行动,向北京的快递、外卖人员等一线新业态从业者发放2000只防疫关爱包,在新年来临之际,为他们送去社会的关爱,帮助重点人群做好健康安全防护,助力北京疫情防控及正常生产生活秩序恢复。

据介绍,此次发放的防疫关爱包内配备了医用防护口罩、酒精消毒液、一次性医用橡胶手套、药品等防疫物资,满足新业态从业者日常工作中的健康防护实际需求。

活动中,快递小哥们对寒冷的冬季收到“防疫关爱包”这份温暖的新年礼物感到非常惊喜,纷纷表示:“近期送单量激增,我们在寒冷天气中的工作时长、风险高,防疫关爱包来得非常及时,为我们的健康提供了有力保障,我们也更加有信心安全地为大家提供服务。”

中国红十字基金会理事长贝晓超表示,随着疫情防控措施调整优化,北京持续推进复工复产,外



卖、快递行业工作量激增,中国红十字基金会恪守“守护生命与健康,红十字救在身边”的使命,此次向快递、外卖人员等发放防疫关爱包,希望在疫情防控关键时刻为他们提供一份健康安全保障,帮助他们解决后顾之忧,助力北京复工复产。

接下来,此次关爱行动还将持续开展相关公益活动,持续为新业态从业者提供保障。

首届“数字木兰之星”民宿管家技能大赛举办

本报讯(记者 郭帅)由中国乡村发展基金会和浙江蚂蚁公益基金会公益支持,百美村庄、中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会主办的首届“数字木兰之星”民宿管家技能大赛日前启动。

当前,民宿已成为乡村振兴的助推器和重要抓手,乡村民宿管家群体规模激增,正在成为扩容就业的重要途径。2022年6月,人力资源和社会保障部向社会公示了18个新职业,其中包括民宿管家。

2021年,中国乡村发展基金会与浙江蚂蚁公益基金会联合发起了“数字木兰”民宿管家培训计划,面向从事或有意愿从事乡村民宿管家

的村民开展免费培训,提升乡村民宿管家的综合素质和职业技能水平,推动乡村旅游发展与乡村振兴战略的有机结合。

“数字木兰之星”民宿管家技能大赛围绕公益项目“数字木兰”民宿管家培训计划展开,参赛人员均是参加过培训且顺利结业民宿管家。本次大赛以线上比赛的方式开展,分为地区初赛、公众投票、全国决赛3个阶段。1月4日,从地区初赛胜出,进入决赛的12名民宿管家以线上视频连线的方式角逐出全国三强。

据了解,“数字木兰”民宿管家培训计划去年已经支持培训超过2000名乡村民宿管家,举办相关培训83期。

天津开展元旦春节期间志愿服务关爱行动

本报讯(记者 李宇馨)天津市文明办近日下发《关于2023年元旦春节期间开展志愿服务关爱行动的通知》(简称《通知》),号召全市开展以“二十大精神润心田 文明实践谱新篇”为主题的志愿服务关爱行动。

《通知》要求各区开展“点亮微心愿”活动,采取线上发布征集令、线下入户走访、电话咨询等方式了解驻地群众特别是困难家庭、青少年、空巢老人、残疾人等群体的实际需求,并面向驻地居民、志愿服务组织、共建单位等招募志愿服务力量认领微心愿,为群众提供

关心关爱、邻里互助、心理咨询等志愿服务。

天津还将开展爱国卫生志愿服务,开展健康知识宣传普及志愿服务活动。面对疫情防控的新形势、新任务,广泛宣传“全民打疫苗、全民戴口罩”,倡导“邻里守望、互帮互助”。开展文化惠民志愿服务活动,为百姓送上贴心暖心的文化服务。同时,组织开展文艺展示、文艺汇演、联欢晚会、读书会、棋牌、书画比赛等群众喜闻乐见的文化体育活动。开展助力公共安全志愿服务,为群众营造欢乐祥和的节日氛围。



新政速递
xinzhengspeed

四部门将联合开展“精康融合行动”

本报记者 赵莹莹

民政部、财政部、国家卫生健康委、中国残联日前联合印发《关于开展“精康融合行动”的通知》(简称《通知》),计划用3年时间,提高精神障碍社区康复服务质量和水平,为精神障碍患者提供更加公平可及、系统连续的基本康复服务。

精神障碍社区康复服务是以促进精神障碍患者回归和融入社会为目标,以改善和提高患者生活自理能力、社会适应与参与能力和就业能力为重点,综合运用精神医学、康复治疗、社会心理、社会工作、社区支持、志愿服务等专业技术和方法,开展全生命周期关怀帮助、健康教育、功能训练、社会支持,以提高患者健康水平的专业社会服务。

《通知》指出,主要目标是用3年左右时间,基本形成布局健全合理、服务主体组成多元、形式方法多样灵活、转介衔接顺畅有序、管理机制专业规范的精神障碍社区康复服务体系,为实现2025年目标任务奠定坚实基础。

第一年(2023年1月至2023年12月),围绕“服务覆盖年”建设目标,精神障碍社区康复服务主体培育取得显著成效,依托现有资源建立的转介服务机制基本完善,全国统一的精神障碍社区康复服务国家转介信息平台基本搭建完成,精神障碍社区康

复服务机构和康复对象档案数据比较完善。全国50%以上的县(市、区、旗)开展精神障碍社区康复服务,登记康复对象接受规范服务率达30%以上。

第二年(2024年1月至2024年12月),围绕“提质增效年”建设目标,精神障碍社区康复服务形式较为丰富,康复对象疾病复发率、致残率显著降低,生活自理能力、就业能力明显提高,康复对象及照料者接受专业服务的意识和意愿显著增强,全国65%以上的县(市、区、旗)开展精神障碍社区康复服务,登记康复对象接受规范服务率达45%以上。

第三年(2025年1月至2025年12月),围绕“长效机制建设年”建设目标,全国精神障碍社区康复服务体系持续完善,服务专业性、稳定性、可及性明显增强,社会舆论环境持续向好,社会歧视现象明显减少。全国80%以上的县(市、区、旗)开展精神障碍社区康复服务,登记康复对象接受规范服务率达60%以上。

《通知》还提出六个重点行动计划,包括全国精神障碍社区康复服务体系布局优化行动、畅通精神障碍治疗与康复双向转介行动、精神障碍社区康复服务供给能力提升行动、高素质专业人才队伍建设行动、精神障碍社区康复服务可持续发展保障行动、精神障碍社区康复服务支撑体系优化行动等。



创新客
chuangxinke

让流动青少年传递“不变的爱”

——南京市协作者社区发展中心的温暖故事

本报记者 顾磊

成立16年来,共计为超过30万名流动儿童、农民工、青年学生、志愿者、社区干部等群体提供专业服务。这是记者从南京市协作者社区发展中心获悉的一组数据,2022年,该中心累计开展志愿服务活动382次,志愿服务时长达1533小时。

2022年,南京市协作者社区发展中心面向全南京市的流动儿童、社区儿童开展社会工作专业服务,同时促进困境流动儿童及其家庭的社会支持系统建设;完成了《保护疫情下的童年——基于“协作者”困境流动儿童需求评估的发现和建议》等报告;建立了多元的志愿者服务队伍,为来自不同高校的社区工作者提供专业实习机会及督导,还组建了南京市建邺区未保服务联盟承接该区未保中心运营。

16年来,这家公益机构在服务中诞生了一个感人的故事,而曾经受到帮助的孩子们,如今也助人自助,反哺公益。

家里的图书馆

在前不久举办的南京市协作者

社区发展中心年会活动中,由流动儿童自编编排的《嘿,我家有个图书馆》诗歌朗诵,讲述了孩子们在协作者困境儿童自助图书馆日常做的事情以及参与图书馆活动后的感受与收获。

该节目由“友谊图书馆”的小馆长小函与小佳共同创作。来自江苏徐州的小佳今年11岁,读小学六年级,目前父母在南京市栖霞区八卦洲以种植蔬菜为主要营生。

小函家较为偏远,周边缺少儿童设施,如果要想找小伙伴一起玩,路程较远,又没有公共交通,这些使得小函只能待在家里写作业、看手机。

2022年6月25日,南京市协作者社区发展中心在小函家搭建了一个儿童自助图书馆。建馆的当天,小函邀请小伙伴们到家中,当看到社会工作者运来满满一车图书时,大家惊喜地感叹道:“哇,这下我们有看不完的书了。”几个小伙伴商量着将图书馆取名为“友谊”图书馆,希望有更多的小朋友来图书馆看书,爱上阅读,收获友谊。

因为家里有个小小的图书馆,小函的朋友也经常来看书,社区工作者及高校志愿者也会来此开展阅读、手工等活动,小函的房间逐渐热闹起

来。作为“小馆长”,小函积极地宣传着“自家”的图书馆,吸引更多的小读者。

南京市协作者社区发展中心负责人介绍,困境儿童自助图书馆由设计师志愿者对困境儿童家庭有限空间进行改造,同时培养孩子和家长成为图书馆馆长,参与到图书的管理和运营中,而且还可以向社区开放。该项目已经持续运营了7年。

公益少年助人自助

16年来,南京市协作者社区发展中心帮助过的孩子,如今有不少人成为机构的志愿者,反哺公益。

2006年6月,小佳的妈妈抱着仅有2岁大的小佳来到南京,一边打工,一边照顾小佳,两人相依为命。

2012年,南京市协作者社区发展中心工作人员通过“流动书桌助学计划”家庭走访结识了小佳,那时候的小佳除了在学校上学,平时总是一个人在家,没有朋友、没有玩具。此后,小佳每逢周末、暑假就会来中心写作业、看书,参加主题活动。

在参加围绕“公益阅读”的跨城际公益少年营时,大家一起游学了崇正书院、七彩语文杂志社、金陵图书

馆等,还探访了困境儿童自助图书馆。经过学习,小佳对公益有了自己的理解:“公益就是去帮助那些在平常生活中遇到困难的人,并且不求回报,在帮助他们的时候,真心相待。”

小佳积极参与各种志愿服务,不定期地将自己的书籍捐给更多人分享,还动员身边人参与公益阅读行动。

2022年的6月份,南京协作者社区发展中心收到小佳妈妈发来的一条好消息:“小佳考上了大学了!”如今,小佳持续参与志愿服务的身影影响和带动着更多孩子。正读高二的公威每周六都带着孩子们一起演唱《公益少年之歌》:“加入公益,世界就会变得不错,每次走过,都会有收获……公益梦想坚持不变。”

正读初二的小悦经常参加志愿服务活动,例如帮忙录入图书、暑假时协助哥哥姐姐们开展小组课堂等。正读小学三年级的小帆经常参加卫生打扫、活动拍照等活动。

孩子们的成长与改变深刻地体现了一家公益组织坚守的初心:团结协作,助人自助。南京市协作者社区发展中心负责人表示,将与更多的公益伙伴携手同行,向社会传递温暖。