

“邻”暖汉水畔 “好”聚志愿心

硚口区汉中街道社会事务办公室主任 华成杰

【案例背景】

融:专业社工+志愿服务

硚口区汉中街道马家社区是街区深化志愿服务体系建设、探索“专业社工+志愿服务”融合模式的区级试点社区,近年来始终以“凝聚志愿力量、服务居民群众”为抓手,持续深化社区志愿服务体系建设。

如何深度联动专业社工力量,聚焦培训赋能、队伍建设、项目打造,让志愿服务成为破解社区治理难题、提升居民幸福感的核心引擎?一起来看汉中街道马家社区构建志愿服务新生态全景录。

【治理办法】

实:精准问需+淬炼技能

一、精准培训强技能,志愿服务“专业化”

为提升马家社区志愿者的专业素养,街道社工站引导社区常态化开展“分层分类+实战导向”培训。

(一)围绕《志愿服务条例》解读、沟通技巧、应急救援、老年服务等核心内容,邀请医护、应急管理、社工等授课。

(二)在社区活动中心,通过“理论讲解+情景模拟+实地演练”模式,从“手把手教老人用智能手机及居家外出防跌倒”到“心肺复苏实操”,从“社区矛盾调解话术”到“破解社区治理难题的实践策略”,马家社区志愿服务的培训内容直击服务痛点,让志愿者既懂政策又善于实际操作,有效提升服务的精准度和专业性。

(三)社区工作者们积极提升专业素养,用社工理论指导社区



洪湖小区自管会召集居民代表商议创建创意社区事宜。

治理实践。截至今年8月,汉中街道马家社区工作者持证率达93.75%,为推动社区治理与志愿服务融合锻造强有力的团队基础。

二、建强队伍聚合力,服务需求“精准化”

汉中街道马家社区以“网格为基、需求为引”,充分统筹整合辖区企业、热心居民、退休党员、在职干部、大学生等多元力量,重点培育“洪湖小区自治合伙人”“及时雨便民服务队”等扎根社区的特色服务队伍,形成“横向到边、纵向到底”的马家社区特色服务网络。

同时,社区建立“招募—培训—服务—激励”闭环管理机制,通过积分兑换、优秀表彰、星级评定等方式,极大激发了志愿者服务热情。

在社区中,涌现出“最美社区人”段家荣、“维修能手”裴桂华等一批深受马家社区居民认可的志愿骨干,成为社区志愿服务的闪亮名片。

三、特色项目暖民心,社区治理“多元化”

马家社区是街道“‘邻’好汉中”社会工作服务项目的主要承载地和实践地。

社工站依托本土社会组织、志愿力量与外部特色资源,持续创新服务体系,成功将各类服务模式以项目化运作,在马家社区孕育了“26℃志愿行 37℃邻里情”洪湖小区花园议事亭等受欢迎的品牌志愿服务项目。

项目依托社区志愿服务队伍,组织志愿者们积极参与社区事务,建立花园议事制度,规范议事流程。结合轮胎彩绘与绿植认领活动,引导志愿者们深度参与社区治理。

同时,在项目推动下,社工站链接外部公益资源,在马家社区一对一教老年人使用智能手机,助其跨越“数字鸿沟”;特邀医护人员开设防跌倒讲座,讲解实用技巧;水电维修队常态化上门服务独居老人,解决生活小难题;公益拍摄定格老人与家人温馨瞬间,免费装框赠送;定期组织便民服务进社区,集合理发、缝补、手工义卖等;夏日为户外工作者、高龄老人等送清凉,大健康义诊提供血压检测等。居民身边暖心项目,切实提升社区温度。

【经验启示】

共建共享添活力

马家社区志愿服务的深入开展,为社区治理注入新活力。社区志愿者积极投身服务,协助解决老旧小区停车难、环境差、房屋漏水等一系列民生问题。志愿服务项目越来越精准贴合社区治理实际问题,得到居民一致认可。通过“需求点单、精准派单、志愿接单、实效评单”的服务模式,更多居民主动参与社区事务。

针对老旧小区加装电梯、房屋安全隐患排查、老旧小区改造等民生重点工作,马家社区居民自发成立专项志愿服务小组。加装电梯志愿服务小组由热心社区公共事务的居民、退休技术人员组成,负责政策解读、意见征集、矛盾调解,目前已协助3个单元完成电梯加装签约。居民从“旁观者”变为“参与者”,老旧小区改造协调小组全程参与改造项目民意征集、施工监督、验收评估,确保改造方案贴合居民需求,助力老旧小区旧貌换新颜。

作为汉中街道志愿服务创新模式的“样板间”,下一步,马家社区将继续深化“专业社工+志愿服务”体系建设,不断拓展服务领域、创新服务模式,用点滴善举汇聚成共建美好马家的强大合力,让马家社区的志愿服务之花常开。



马家社区志愿者裴桂华义务为有需要的家庭维修电灯。