# 社区环保志愿者发展困境与能力提升路径分析

胡勇慧[[1]](#footnote-2) 徐晶

（北京城市学院 北京 100083）

**摘要：**在“绿色社区”和“美丽中国”建设中，社区志愿者是重要的参与主体。本文选取北京市通州区某街道A社区开展典型研究，调查分析城市社区环保志愿者发展现状及其困境，并以志愿者能力提升作为切入点，围绕个人服务能力、团队服务能力和社区软件建设三个方面，从宏观、中观、微观层面系统性地提出了提升社区环保志愿者服务能力的综合性建议，并探讨了专业社会工作介入志愿者能力提升的可能路径。

**关键词：**志愿者；环境保护；社区

**中图分类号：C916文献标识码：A文章编号：**

**一、引言**

改革开放近40年来，与经济建设发展与人民物质生活水平提升相伴生的是生态的逐渐恶化与环境问题的凸显。近年来，生态与环境保护已经成为国家与社会公众越来越关注的问题。北京作为超大城市与“首善之都”，随着经济快速增长与城市化进程加快，城市环境问题尤显严峻。环境保护不仅事关城市的可持续发展，还与每个生活其中的人息息相关。刚刚闭幕的党的十九大报告中提出，在全面建设社会主义现代化国家新征程中，从二〇二〇年到二〇三五年的第一个阶段，要在全面建成小康社会的基础上，实现“生态环境根本好转，美丽中国目标基本实现”；从二〇三五年到本世纪中叶的第二个阶段，在基本实现现代化的基础上，再奋斗十五年，“把我国建成富强、民主、文明、和谐、美丽的社会主义现代化强国。”[1]

改善身边环境和实现美丽中国的目标，不仅是国家或政府的事情，也不仅仅是企业的公共责任，还需要社会各类主体、每一位公民参与其中。近些年来，公益理念与志愿服务精神逐渐为公众所了解、理解和认同，也涌现出了不少致力于环境保护的公益组织、非政府组织，越来越多的公众愿意参与到环境保护的活动中来。其中，以社区为平台的志愿者是一种重要的环保志愿者动员组织形式，社区环保志愿者依托社区资源开展活动，服务于本社区，更加贴近个人生活空间。区别于其他环境保护类社会组织，社区环保志愿者可以填补政府及其他组织在社区环境保护方面的薄弱之处，因此，调查摸清社区环保志愿者的现状和困境就显得非常重要。

笔者选取北京市通州区某街道A社区开展典型研究，通过资料分析法、观察法、访谈法等资料收集方法，对社区环保志愿者的现状开展调查，以期“一叶窥秋”，从而了解掌握目前北京市社区环保志愿者发展概况，以期发现问题、分析需求，并就如何更好地发挥社区环保志愿者的参与主体作用提供一些参考建议。调查包括两个阶段：第一阶段，通过查阅街道社区相关资料档案，包括A社区概况、社区环保志愿者相关总结及汇报、社区环保志愿者人员及活动开展记录表等文献材料，获得了A社区环保志愿者概况及其活动基本情况；第二阶段，通过对A社区环保志愿相关人员开展深度访谈，对社区环保志愿者队伍人员情况、招募方式、管理情况及服务能力水平现状进行调查了解，访谈对象共7名，包括1名居委会书记、1名社区环保工作专管人员、1名社区志愿活动专管人员和4名社区环保志愿者。

**二、社区环保志愿者发展现状**

**（一）社区基本情况**

A社区为城市社区，辖区面积约0.81平米，社区居民主要由本地人口构成，辖区居民2813户，5134人，其中本地居民2123户，约4306人，占辖区总人口83.87%。社区主要以楼房为主，包含三个相对封闭性小区，其中两个为上世纪90年代建造的老旧小区，另一个为单位家属院，居民主要集中在两个老旧小区中。A社区内目前环境保护工作主要涉及社区公共环境维护、垃圾分类活动、大气污染防治宣传等内容。

**（二）社区环保志愿者队伍与人员情况**

A社区环保志愿服务队成立于2015年4月，是在2015年北京市开展清洁空气行动计划这一背景下，为响应上级扩大公众参与的要求，由社区居委会主导成立的，成立之初共登记志愿者20名，都是从社区内其他各类志愿服务队中选取，非志愿者本人主动登记，志愿者成员多来源于社区巾帼志愿者、社区安保志愿等。后另有18名志愿者主动加入，是在一次社区“志愿家庭”志愿服务活动中主动报名，希望参与环境保护方面的志愿人员。目前，环保志愿服务队共有38人。

按性别进行区分，男性13人，占总人数34.21%；女性25人，占总人数65.79%。按年龄进行区分，满6周岁未满18周岁的青少年7人，占总人数18.42%；满18周岁未满45周岁的青年11人，占总人数28.95%；满45周岁未满60周岁的中年人3人，占总人数7.89%；满60周岁未满75周岁的年轻老年人17人，占总人数44.74%。按学历进行区分，小学学历的有19人，占总人数50%；初中学历的有6人，占总人数15.79%；高中学历的有2人，占总人数5.26%；高中以上学历（专科及本科）的有11人，占总人数29.95%。以上数据显示，A社区环保志愿者中，女性较男性多；低领老年人比例最高；低学历者比例最高。通过对A社区环保志愿者数据与街道环保志愿者整体数据进行对比，发现在各社区环保志愿者人员数量、男女比例、年龄比例皆具有相似性，故A社区环保志愿者情况在此街道具有一定代表性。①

**（三）社区环保志愿者队伍管理情况**

第一，目前，A社区环保志愿者尚无规范、细化的招募遴选制度。队伍组建前期没有对社区居民公开社区环保志愿者队伍组建信息与志愿者招募信息，最初的20名志愿者也是由社区书记、居委会居干及社区服务站工作人员共同研究确定，将其他社区志愿服务团队中较为积极、身体条件较为适合的20名志愿者纳入到社区环保志愿者队伍中，后由社区居委会对以上20名志愿者进行告知。第二，社区环保志愿者队伍目前也没有制定明确规范的培训、评估、激励等相关制度。每次志愿服务活动内容由社区确定后，通知志愿者参加活动，活动开始前进行签到，活动结束后根据签到名单发放志愿者补助，多为粮油产品等，志愿者补助由街道下拨给社区的社区日常管理基金支出。目前社区其他志愿者队伍管理和活动组织情况亦是如此。

**（四）社区环保志愿者服务开展情况**

A社区环保志愿者队伍建立以来截止至2016年12月，在一年半时间内共开展相关志愿活动20次，固定每月开展一次围绕环保主题的志愿活动，共开展环保知识宣传活动16次、居民垃圾分类投放指导活动4次。其中，环保知识宣传活动的主要形式是在社区内设立宣传点，由社区环保志愿者对过往居民发放宣传材料、悬挂宣传标语横幅、在社区宣传栏内张贴环保相关海报为主要内容，其中7次宣传主题为PM2.5公众防护措施，5次宣传主题为呼吁公众绿色出行，4次宣传主题为空气重污染各级预警期间应对措施，共发放宣传材料近3000份，平均每次发放200份，宣传材料由街道办事处相关科室下发。另一类居民垃圾分类投放指导活动的主要形式在社区内开展各种类型的垃圾分类投放知识宣传活动，并分类垃圾桶站旁观察监督居民分类投放垃圾，同时对投放错误的居民进行指导，受众包括辖区居民、辖区内一所幼儿园及辖区内3个餐饮企业，共累计有近300人曾参与过活动。

**三、社区环保志愿队伍服务与管理方面存在的问题**

**（一）队伍人员层面**

第一，人员结构不合理。由于缺少招募遴选环节，A社区环保志愿成员构成不合理。年龄方面，60岁以上老人近半数，最初纳入的20名社区环保志愿者更是全部在65周岁以上，老年人占大多数；性别方面，女性较多，男性较少；学历方面，这一群体的大多数学历较低，其中小学学历人员占半数，高中及以下学历人员占比71.%。38名志愿者只占到辖区居民的不足1%，低龄老年人比较多，其中女性较多，其他居民参与度不高或很少参与志愿活动，志愿者在性别、年龄、学历等方面的代表性都不足、覆盖率低的问题。而较少年轻人、高学历居民的参加，明显制约着志愿者的服务能力，并进而影响到社区环保志愿的活动效果。

第二，社区环保志愿者专业化水平较低。社区环保志愿者平日在社区的志愿服务基本以安保巡逻为主，偶尔也应社区安排参与环保志愿活动，对环保方面相关知识知之不多，更谈不上专业水准，也存在沟通能力、服务技巧不高等诸多问题，这些都限制了开展多样化、专业化的环保志愿服务活动的可能性。

第三，部分环保志愿者本身环保意识不强。由于社区环保志愿者大部分为社区安排，并非自愿参与，存在本身环保意识欠缺的现象，认为环保工作与自身并无太大关系，对环保志愿活动开展有消极态度，导致参与活动不积极、敷衍了事。

第四，参与志愿活动稳定性较差。秋冬两季重污染天数增多，上级有相关文件要求尤其加大空气重污染期间的宣传引导，但老年人在空气重污染各级预警期间均属于易感人群，因此在此期间的大部分志愿活动多由社区工作者代为完成，相应地也造成下半年社区志愿活动开展频次减少或活动开展不到位，只为完成上级任务情况。而且由志愿者还存在人员不固定，活动参与人次无法确定等问题，以至于时有出现社区已安排开展某项环保志愿活动却由于人员无法到位而取消的情况。

**（二）队伍管理层面**

由于A社区组建社区环保志愿者队伍的初衷是为了完成上级交办的任务，面临时间受限、资源缺乏等问题，加之社区工作比较繁杂，忽视了社区环保志愿者在推动社区建设与环保相关工作开展的重要作用，队伍管理的系统性、专业性、规范性远远不够，管理方式比较粗放。

第一，组织功能错位。作为体现居民参与社区建设的社区环保志愿者队伍应该成为体现自发性、自愿性、自治性的社区社会组织，但A社区环保志愿者队伍的管理主体是社区居委会，人员构成由社区居委会安排，工作任务由社区居委会指派，服务开展由社区居委会组织，体现出明显的行政化特征；志愿者的主动性与自组织性严重不足，更谈不上作为社区社会组织的自发性、自愿性及自治性，导致组织功能错位。

第二，招募环节缺失。由于时间不充足、固有观念影响等原因，A社区在社区环保志愿者队伍组建阶段没有进行公开招募，仅安排人员参与，忽视了志愿者招募对志愿活动开展的重要性，造成了社区环保志愿者专业水平低、环保意识不足、参与活动稳定性差等问题。

第三，缺乏相关培训。A社区未针对社区环保志愿者开展具有针对性的培训活动，仅开展过部分街道办事处环保相关部门面对辖区居民整体的空气重污染防护措施和相关知识的讲座，缺少对志愿者开展的相关能力培训活动。

第四，缺少激励制度。A社区未建立志愿者的系统激励制度，目前仅是在参加环保志愿活动后为志愿者发放物质补助，在调动社区环保志愿者乃至于更多社区居民参与环保志愿活动的积极性方面并没有充分发挥作用。

第五，活动经费不足。A社区并无志愿服务专项经费，社区内开展志愿服务经费来源主要有两个：一是街道每年拨付的社区日常管理经费；二是各委办局拨付的专项志愿者补助。社区日常管理经费虽每年固定拨付，但数额不大，主要用于社区居委会及社区服务站的设备购置及维修、社区内各类活动开展、社区内环境卫生维护等方面，由于上级要求举办的活动较多，造成日常管理经费十分紧张；各委办局拨付的专项志愿者补助多为全区范围内集中开展某一项志愿活动时（多为政治任务，如两会期间安保巡逻等），为此项志愿活动拨付的专项补助，专款专用，不得用于其他活动。社区环保志愿活动并未得到相关上级部门拨付资金，仅靠社区日常管理经费，仅够开展志愿活动，关于社区环保志愿者的培训等保障性活动便无力支撑。

**（三）服务开展层面**

第一，服务频次少。A社区目前保持每月开展一次社区环保志愿活动，主要根据上级相关要求来开展活动，说明目前的社区环保志愿服务是对上的，而不是对下的，是为了完成上级任务，而不是根据社区共同体与服务对象的真正需求来开展的，服务频次少，也很难保持活动的持续性，难以保证服务效果。

第二，服务内容形式单一。目前A社区内环保志愿服务专业性不强、服务形式单一，多为材料发放类活动，偶有垃圾分类投放指导类活动，但由于社区环保志愿者自身专业性不强，并不能良好开展活动，活动效果微乎其微，引起社区环保志愿者自身产生挫败感、积极性降低等情况。

第三，服务效果差强人意。就目前情况来看，由于A社区环保志愿者缺乏环保志愿服务相关技能，导致开展社区环保志愿服务形式主要是在固定点位发放宣传材料，受众人次较少，难以达到广泛宣传的活动效果。互动性较强的垃圾分类指导活动，由于社区环保志愿者专业性不强，经常出现未能解答社区居民疑问、指导错误、沟通不良等情况，未能达到预期活动效果。



图1：社区环保志愿者发展困境

总之，A社区是城市社区的一个缩影，A社区环保志愿者队伍是城市社区在居民参与环境保护志愿服务和公益活动的一支代表队，通过前述对A社区环保志愿队伍和活动的现状调研，以及对志愿队伍、服务开展、服务管理等方面存在问题的分析，一定程度上可以了解到城市社区在组织、动员居民参与环境保护志愿服务方面存在的普遍性困境。

**三、社区环保志愿者服务能力提升路径分析**

根据生态系统理论，个人意义是环境赋予的，因此要理解个人，就必须将其置于环境之中，善于从人与环境互动的角度出发去寻找影响人类行为的各种深层原因，消除环境中阻碍人们成长、发展的要素，促使环境更好地满足人们的需要。因此，对于社区环保志愿者的能力提升、作用发挥的优化和队伍建设的改善，是一个系统工程，需要政策层面、社区层面、个体层面分别在宏观、中观和微观层次上共同发力推动。

**（一）宏观层面**

宏观层面，通过国家或地方层面制定、完善相关政策，并推动由政府主导的更大范围倡导行为，以此来为社区环保志愿者能力提升奠定政策基础，构建全民参与志愿服务的大众文化。

第一，完善法律制度建设。为保障志愿者的权利和履行相应的义务、完善志愿服务工作，需要进一步完善统一的、最高级别的国家级立法规定，协调各级政府、各个地方性相关政策制度的衔接。目前志愿者活动蓬勃兴起，志愿者发展也同时面临着种种问题，其成长面临刚性的资源约束和其他主题不认可的窘境，从而会降低乃至消解志愿者提供服务的能力。我国现阶段的志愿者发展还具有很大盲目性、随意性和无序性，尚未实现在法律层面有效维护志愿者的合法地位，势必会影响志愿者的积极性与主动性。通过对志愿服务的全国立法，将会提升和扩大志愿服务的社会影响力，法律层面对志愿者的规定和保护也会提高志愿者在公众心中的公益形象，有助于固化志愿者角色的认同，消除志愿者参与志愿服务活动的顾虑，从而提高志愿者的服务能力。

第二，保障志愿服务经费。志愿者激励、志愿服务经费尤其是活动经费投入不足，一定程度上制约了志愿服务活动的开展，也制约了志愿者能力的提升，各级政府部门应加大力度研究如何加大志愿服务投入，将志愿者事业经费纳入财政预算，每年固定投入一定的志愿者服务经费，加大对志愿服务的扶持力度，为志愿者提供各类服务保障，使社区有能力为志愿者开展各类培训活动、团队建设活动等，增强志愿者对志愿服务的认同感，从而提升社区志愿者的服务能力。

第三，营造志愿服务氛围。加大媒体等舆论力量对志愿服务的支持，营造浓厚志愿服务氛围，大力弘扬志愿精神，引导并鼓励居民投身志愿服务事业，广泛参与志愿服务，动员更多社会主体、社会力量对志愿服务事业发展的关注。

**（二）中观层面**

在社区环保志愿者服务能力提升上，中观层面关键在于社区对于志愿者及其队伍的动员、组织、支持、管理、培育等各个方面。

第一，加大对社区环保志愿者培训力度。构成社区环保志愿者服务能力中最核心的是社区环保志愿者的各项能力，包括专业知识、沟通技巧等。要通过链接社区资源，加强对社区环保志愿者相关知识与技巧的培训，主要包括志愿服务的理念、相关政策、环保方面相关知识及沟通技巧等，以此提高社区环保志愿者的服务能力。

第二，加强社区环保志愿者队伍管理水平。建立行之有效的管理办法，对招募、评估、激励等相关制度一一进行完善，建立专业、规范的管理制度，有助于社区环保志愿者队伍发展的稳定性与延续性。通过构建完备的招募机制，可以增强招募的现实指向性；建立评估机制有助于社区环保志愿者认识到自身不足，及时改进服务方法或促进其提高专业技能；虽然社区环保志愿者的参与是出于对社会的道义，但合理且必要的津贴或补助有助于提高社区环保志愿者的公益热情，同时为他们的参与提供物质保障。

第三，培养社区环保志愿服务领袖和骨干。加强对社区环保志愿队伍中领袖及骨干的发现及培养，挖掘具有一定领导及组织能力的社区环保志愿者，作为潜在社区环保志愿服务领袖及骨干进行培养，加强对其领导才能、组织能力、带领技巧等相关方面引导及培训，旨在引领社区环保志愿队伍走向专业化、规范化，推动其迈向自组织、自治性为目标的社区社会组织的形成，从而达到促进社区环保志愿服务工作可持续发展目标。

**（三）微观层面**

在社区环保志愿者服务能力提升上，微观层面主要包括志愿者个体为对环境的认同、对志愿服务的认同及相关知识技能的掌握。

第一，加强环境保护意识。社区环保志愿者作为社区内环保事业的推动者、先导者，需要注意自身环保意识的加强，包括环境本身、人与环境的相互关系和环境保护的认知等各种认识的综合。只有切实增强自身环保意识，认识到环境问题的严重性和紧迫性，才能真正从内心产生动力，关心环保事业发展，提高自身环境说服力，致力于推动社区内环保工作开展。

第二，认同志愿服务理念。加强社区环保志愿者对志愿服务理念的认同与志愿服务价值的认可，不断增强志愿者自身责任感和使命感，提高其服务热情，促成其积极且持续稳定地参与社区环保志愿服务，激发其不断学习和掌握志愿服务相关知识的意愿，从而提高社区环保志愿志愿者服务能力。

第三，掌握相关知识技能。社区环保志愿者通过提高对相关知识与技能的掌握，包括环保相关专业知识、沟通技巧等，可以在社区内提供更专业、更规范的环保志愿服务；此外，社区环保志愿服务的潜在居民领袖与骨干，还应当掌握有关团队组织管理、社会组织运行等相关综合性知识，从而对志愿服务的持续性和实效产生一定的积极影响。

图2：社区环保志愿者能力提升路径

**四、社会工作专业介入社区环保志愿者的能力提升**

社区环保志愿者的能力提升，需要专业人员、更需要专业方法，鉴于当前社区工作者和社区工作“行政化”的桎梏，单纯依靠社区工作者来研究、设计、组织、推动社区环保志愿者能力提升，会面临时间精力不足、专业性不强等问题。因此，在当前社区治理的背景下，整合更多社会主体参与社区建设，特别是引入专业社会组织、专业社会工作者，运用专业方法来推动社区环保志愿者的能力提升工程，是一个更好地路径选择。专业社会工作可以运用培训工作坊、小组工作方法、参与式协商、社区工作方法等专业方法来推动志愿者的个人服务能力提升、团体服务能力提升及社区相关软件建设。

**（一）个人服务能力。**个人服务能力即指社区环保志愿者个人所掌握的相关技能，其中包括意识与技能。意识主要包括个人对志愿理念的认同及个人的环保意识；技能包括环境说服力、环保相关专业知识的掌握。可运用工作坊和小组工作法，对社区环保志愿者开展一系列环保相关知识培训，并通过引导型互动促进其沟通能力增强，并在社区环保志愿活动开展过程中逐步提升环境说服力。

**（二）团体服务能力。**团体服务能力主要表现为团队凝聚力、团队协作与良好开展社区环保志愿服务的能力。可通过运用小组工作法，推动社会目标模式的小组发展，逐渐建立团体成员的团队意识，产生团队凝聚力，增强个体的团队协作能力，并通过指导开展社区环保志愿服务，引导团队良好开展服务。可运用个案工作法，开展跟踪性、一对一的个案辅导，发掘和培育志愿者骨干与团队领袖。

**（三）社区相关软件建设。**社区相关软件建设包括对社区环保志愿者的招募、培训与管理等制度性软件支持。可通过运用参与式协商方法和社区工作方法，建立并完善社区环保志愿者服务管理的相关制度，并通过对社区环保志愿者的培训，从而达成社区对社区环保志愿者的良好支持目标。

**五、结语**

党的十九大报告中指出：“现代化是人与自然和谐共生的现代化”，要创建“绿色家庭”、“绿色社区”，要坚持“全民共治”，要构建“政府为主导、企业为主体、社会组织和公众共同参与的环境治理体系”。[1]社区环保志愿者作为公众参与社区环境保护的重要主体，其志愿服务能力的高低直接决定着其作用的发挥和环境保护的效果，而志愿服务能力的提升需要政策层面、社区层面和个体层面共同努力，需要专业人员和专业方法的介入。创建“绿色社区”和“美丽中国”需要每一位公民的参与，公众不仅需要具有环境保护与志愿服务的意识，而且需要具有环境保护和志愿服务的能力。

**注释：**

①向街道主管环保科室了解及对相关档案、台账查阅整理，同时通过对各社区进行走访了解，A社区所在街道下有17个社区，登记在册社区志愿者共367人：按性别区分，其中男性143人，占总人数约38.96%；女性224人，占总人数约61.04%。按年龄区分，满45周岁未满60周岁的中年人36人，约占总人数9.81%，满60周岁未满75周岁的年轻老年人90.19%。

**参考文献：**

[1] 中国共产党第十九次全国代表大会报告《决胜全面建成小康社会夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利》，中国网，http://www.china.com.cn/cppcc/2017-10/18/content\_41752399.htm.

Analysis of Development Predicament and Capability Improvement Path of Community Environmental-protection Volunteers

HU Yonghui Xu Jing

（Beijing City University, Beijing, 100083, China）

**Abstract**：During the process of building *Green Community* and *Beauty China*, community volunteers are the important subject of participation. This research chooses Community A in Tongzhou District of Beijing as typical study area. Firstly, the research investigates the present situation and difficulties of urban community environmental-protection volunteers. Secondly, focusing on the improvement of volunteer’s ability as the breakthrough point, based on three themes involving personal service ability, team service ability and community mechanism construction, we offer comprehensive suggestions to building the service capacity of community volunteers from the macro, medium and micro levels. Finally, we put forward the path of social work intervention in the capability upgrading of volunteers, using case social work method, group social work method and community social work method, etc.

**Key words：**volunteer; environmental protection; community

(责任编辑:侯净雯)

1. **收稿日期：2017年11月01日**

**作者简介：**胡勇慧（1975-），女，山西忻州人，讲师，法学博士，研究方向：社区治理、社会组织。

**基金项目：**北京市哲学社会科学规划研究基地项目《社会治理趋势下社会组织的参与实践模式研究》（15JDSHB002），北京市哲学社会科学规划研究基地项目《京津冀跨界环境风险识别与协同治理研究》（16JDGLB007）,北京市教育委员会科技计划一般项目《社会组织参与社区治理的实践模式研究》（KM201611418002）。 [↑](#footnote-ref-2)