

新时代青年志愿服务参与社会治理的机制研究

邱盈盈

辽宁师范大学教育学部，辽宁 大连 116029

[摘要] 青年志愿服务是青年参与社会生活、服务公共事务和提升社会责任意识的重要方式，也是社会治理体系中具有活力和弹性的补充力量。随着基层治理任务不断细化，社区服务、应急救助、文明实践、生态保护、助老扶幼等领域对青年志愿服务提出了更高要求。当前，青年志愿服务参与社会治理仍存在组织衔接不紧、服务内容零散、专业能力不足、激励保障不完善等问题。应从组织动员、项目运行、能力培养、评价反馈和保障支持等方面完善机制，推动青年志愿服务从阶段性活动向常态化治理力量转化，更好服务社会治理现代化。

[关键词] 青年志愿服务；基层治理；志愿服务体系

Research on the Mechanism of Youth Volunteer Service Participation in Social Governance in the New Era

Qiu Yingying

Faculty of Education, Liaoning Normal University, Dalian 116029, Liaoning, China

Abstract: Youth volunteer service is an important way for young people to participate in social life, serve public affairs, and enhance their sense of social responsibility. It is also a dynamic and flexible supplementary force in the social governance system. As grassroots governance tasks become increasingly refined, higher requirements have been placed on youth volunteer service in fields such as community service, emergency assistance, civilized practice, ecological protection, elderly care, and child support. At present, youth volunteer service still faces problems in participating in social governance, including weak organizational coordination, fragmented service content, insufficient professional capacity, and incomplete incentive and support mechanisms. Mechanisms should be improved in terms of organizational mobilization, project operation, capacity building, evaluation feedback, and support guarantees, so as to promote the transformation of youth volunteer service from temporary activities into a regular force for governance and better serve the modernization of social governance.

Keywords: youth volunteer service; social governance; grassroots governance; collaborative mechanism; volunteer service system

引言

青年志愿服务具有公益性、实践性和社会参与性，能够把青年群体的热情、知识和行动力转化为公共服务资源。社会治理越向基层延伸，越需要多元主体共同参与。青年志愿者熟悉新技术、接受新事物快、组织动员能力强，在社区服务、困难帮扶、环境保护、公共文明引导和应急处置等方面具有独特优势。但在实际运行中，青年志愿服务还存在活动化、碎片化、临时化倾向，参与社会治理的稳定性和专业性不足。因此，有必要从机制层面分析青年志愿服务参与社会治理的现实问题和完善路径。

1 青年志愿服务参与社会治理的现实价值

1.1 拓展青年社会参与渠道

青年参与社会治理，不仅体现为表达意见和参与公共事务，也体现为通过志愿服务承担社会责任、回应公共需求。志愿服务为青年提供了相对开放、灵活、低门槛的社会参与渠道，使青年能够在社区、学校、乡村、公共场馆和网络平台等场景中接触真实社会问题，理解基层治理运行逻辑，形成公共意识和责任意识。

青年志愿服务具有较强的实践育人功能。青年在

服务老人、儿童、残障人士、困难家庭和基层群众过程中，可以增强对社会差异、公共需求和民生问题的理解。与单纯课堂教育相比，志愿服务更强调现场体验、任务执行和情感互动，有助于青年在行动中提升社会责任感。对于高校学生、青年职工和城乡社区青年而言，志愿服务也是融入社会、提升能力、积累经验的重要方式。

1.2 补充基层治理服务力量

基层社会治理事务繁杂，既包括公共秩序维护、政策宣传、矛盾协调，也包括便民服务、养老助残、文化活动、环境整治和突发事件应对。基层组织力量有限，单靠行政力量难以覆盖所有细微需求。青年志愿服务可以在不替代政府职责的前提下，为基层治理提供辅助性、补充性和灵活性的服务力量。

在社区治理中，青年志愿者可以参与便民咨询、文明引导、垃圾分类宣传、扶老助残、儿童陪伴、法律普及和数字技术帮扶等工作。在乡村治理中，青年志愿者可以参与乡风文明建设、乡村文化活动、留守儿童关爱和农产品宣传推广。在应急场景中，青年志愿者也可以协助信息登记、物资分发、秩序维护和心

理疏导。青年志愿服务的价值不在于替代专业力量，而在于扩大治理触角，提升公共服务的温度和覆盖面。

1.3 促进社会治理共同体建设

社会治理共同体强调多元主体共同参与、共同负责、共同受益。青年志愿服务能够把青年组织、学校、企业、社区、社会组织和公共机构连接起来，形成协同参与社会治理的网络。通过志愿服务项目，青年不再只是社会治理的被服务对象，也可以成为治理参与者、服务提供者和公共价值传播者。

青年志愿服务还具有连接不同群体的作用。青年志愿者进入社区、乡村和公共服务场景，可以促进代际沟通、城乡互动和群体互助。服务对象在接受帮助的同时，也可能进一步参与社区事务，形成互帮互助的社会氛围。志愿服务能够在具体行动中增强社会信任，为基层治理提供情感基础和社会支持。

2 青年志愿服务参与社会治理的主要问题

2.1 服务活动与治理需求衔接不足

部分青年志愿服务仍以临时性活动为主，服务内容较多围绕节日节点、集中宣传和短期帮扶展开，与基层长期治理需求衔接不够紧密。有些志愿服务项目看起来参与人数较多、活动形式丰富，但对社区真实问题回应不足，难以形成持续治理效果。基层群众需要的是稳定、精准、可持续的服务，而不是一次性的热闹场面。

服务供给与治理需求脱节，主要表现为前期调研不足。青年志愿组织在设计项目时，如果没有充分了解社区人口结构、服务短板、重点群体和治理难点，就容易出现服务内容泛化。例如，老旧社区可能更需要助老服务、数字设备使用指导和安全隐患排查；新建社区可能更需要邻里融合、儿童活动和公共规则宣传；乡村地区可能更需要留守儿童陪伴、文化活动和农技宣传。不同场景需求不同，志愿服务不能简单复制同一套模式。

2.2 组织协同和资源整合不够

青年志愿服务涉及学校、共青团组织、社区、社会组织、企事业单位和公益平台等多个主体。如果组织之间缺少稳定衔接，容易出现资源分散、重复服务、责任不清等问题。有的高校志愿团队进入社区开展活动，但与社区日常治理安排结合不够，活动结束后缺少后续跟进。有的社会组织有专业服务经验，但青年志愿者来源不稳定，难以形成长期项目。

资源整合不足还体现在信息不对称上。基层社区知道群众需求，但缺少足够青年力量；高校和青年组织有志愿者资源，但不一定清楚基层治理中最需要什么；社会组织有项目经验，但缺少稳定经费和平台支持。各主体之间如果缺少需求发布、项目对接、过程管理和结果反馈机制，就难以把青年志愿服务转化为稳定治理资源。

2.3 专业能力和保障机制有待提升

青年志愿服务参与社会治理，不能只依靠热情。助老服务、心理疏导、应急救护、法律宣传、未成年人保护、残障帮扶、生态保护等领域都具有一定专业要求。部分青年志愿者缺少必要培训，对服务对象特点、沟通方式、风险边界和应急处理了解不足，可能影响服务质量。对于涉及特殊群体和专业服务的项目，如果缺少专业人员指导，还可能产生安全风险和责任风险。

保障机制不完善也会影响青年志愿服务持续发展。志愿者在参与服务过程中，需要基本培训、保险保障、交通支持、服务记录、权益维护和心理支持。有些项目只强调志愿者奉献，却忽视志愿者能力成长和权益保障，容易造成参与热情下降。志愿服务要实现常态化，必须建立相应的支持机制，使青年能够安心参与、持续参与、有效参与。

3 青年志愿服务参与社会治理的机制构成

3.1 需求导向的项目生成机制

青年志愿服务参与社会治理，应从基层治理需求出发设计项目。项目生成不能只看志愿者能做什么，还要看社区、乡村和公共服务场景真正需要什么。基层组织可以定期梳理群众需求、治理难点和服务缺口，形成志愿服务需求清单。青年志愿组织根据需求清单设计服务项目，明确服务对象、服务目标、服务内容、时间安排和责任分工。

需求导向还要求项目设计具有针对性。面对老年群体，可以开展智能手机使用、健康陪伴、居家安全提示等服务；面对儿童群体，可以开展课业辅导、阅读陪伴、安全教育和兴趣活动；面对社区治理，可以开展文明宣传、环境维护、邻里互助和公共秩序引导。只有项目内容与实际需求相匹配，青年志愿服务才能真正嵌入社会治理过程。

3.2 多元主体协同运行机制

青年志愿服务要从单一组织动员转向多元主体协同运行。共青团组织可以发挥组织动员和资源协调作用，学校可以提供青年志愿者来源和实践育人平台，社区可以提出治理需求和服务场景，社会组织可以提供专业方法和项目管理经验，企业可以提供资金、物资和技术支持。各主体职责不同，但应围绕同一服务目标形成合作关系。

协同运行机制需要明确流程。首先由基层社区或公共机构提出需求，其次由青年志愿组织进行项目设计，再由相关主体共同开展培训、服务和管理，最后通过满意度调查、服务记录和问题复盘进行评价。这样可以避免志愿服务停留在一次性活动上，也有助于形成可复制、可持续的项目模式。对于长期服务项目，还应建立固定联系人和定期沟通制度，保障项目连续运行。

3.3 能力培养与评价反馈机制

青年志愿服务参与社会治理,需要建立能力培养机制。志愿者参与服务前,应接受基本培训,包括志愿服务精神、服务规范、安全要求、沟通技巧和项目内容。对于专业性较强的项目,还应开展专项培训,如应急救援、心理陪伴、法律常识、助老服务、儿童保护等。培训不能只讲原则,还应结合具体案例和场景演练,提高青年志愿者处理实际问题的能力。

评价反馈机制同样重要。志愿服务效果不能只以活动次数、参与人数和服务时长衡量,还应关注服务对象满意度、问题解决程度、项目持续性和社会影响。基层组织、服务对象、项目负责人和志愿者本人都可以参与评价。评价结果应反馈到项目改进和志愿者成长中,使青年志愿服务从“完成活动”转向“提升治理效能”。

4 完善青年志愿服务参与社会治理机制的路径

4.1 推动志愿服务与基层治理平台有效衔接

青年志愿服务要更好参与社会治理,需要与社区党群服务中心、新时代文明实践中心、社会工作服务站、青年之家等基层平台形成衔接。基层平台了解群众需求,青年志愿组织拥有青年资源,二者结合可以提高服务精准性。社区可以定期发布志愿服务需求,青年组织可以根据需求安排人员、设计项目和开展服务。

平台衔接还应突出常态化。青年志愿服务不能只在大型活动或特殊节点出现,而应进入基层治理日常场景。可以围绕助老、助残、护童、环保、文明引导、公益课堂等内容建立长期服务项目。对于高校青年志愿者,可以结合社会实践、劳动教育和专业学习,形成固定社区结对服务。对于青年职工志愿者,可以结合行业特长开展法律咨询、金融知识普及、医疗健康服务和数字技术帮扶。

4.2 提升青年志愿服务专业化水平

社会治理问题具有复杂性,青年志愿服务必须提高专业化水平。不同服务领域应建立相应的培训标准和服务规范。对于普通服务项目,应加强基本礼仪、服务流程、安全纪律和沟通技巧培训;对于专业服务项目,应由专业人员进行指导,明确服务边界和风险控制要求。青年志愿者不能替代专业人员处理高风险事务,但可以在专业人员指导下承担辅助性工作。

专业化还需要发挥青年自身优势。高校学生可以结合专业背景开展法律宣传、心理健康普及、环境保护、科技辅导和文化服务。青年医务人员、教师、律师、工程技术人员和社会工作者可以参与专业志愿服务,提升服务质量。通过专业能力嵌入,青年志愿服务能够从一般性人力支持转向知识型、技能型、专业

型服务。

4.3 健全激励保障和持续参与机制

志愿服务强调自愿和公益,但并不意味着可以忽视激励保障。合理的激励机制有助于增强青年持续参与的积极性。应完善志愿服务记录制度,对服务时长、服务内容、服务评价和能力成长进行真实记录。学校、单位和社区可以将志愿服务经历与综合评价、社会实践、荣誉评选、能力认证等适当衔接,但要防止志愿服务功利化和形式化。

保障机制也应同步完善。组织方应为志愿者提供必要培训、岗位说明、安全提示和服务支持。对涉及户外服务、应急服务、特殊群体服务的项目,应做好保险保障和风险预案。

4.4 完善数字化管理和项目反馈机制

数字技术可以提升青年志愿服务参与社会治理的效率。通过志愿服务平台,可以实现需求发布、项目报名、人员管理、服务记录、培训通知、评价反馈等功能。数字化管理有助于减少信息不对称,使基层需求更快找到合适志愿者,也使青年志愿者更方便参与适合自身时间和能力的项目。

但数字化不能只停留在打卡和统计层面。服务平台应更加重视项目质量和治理效果。对于长期项目,应记录服务对象变化、问题解决情况和后续需求;对于短期项目,应收集参与者和服务对象反馈;对于问题较多的项目,应及时调整内容和组织方式。数字化管理只有与项目改进结合,才能真正提升青年志愿服务参与社会治理的质量。

5 结语

青年志愿服务是青年参与社会治理的重要方式,也是基层治理体系中的有益补充。当前,青年志愿服务在拓展社会参与、补充治理力量、促进社会互助等方面发挥了积极作用,但仍存在服务需求衔接不足、组织协同不够、专业能力不强和保障机制不完善等问题。推动青年志愿服务更好参与社会治理,应坚持需求导向,完善多元协同,强化能力培养,健全激励保障,提升数字化管理水平。只有把青年志愿服务嵌入基层治理日常运行,才能使青年力量转化为持续、稳定、有效的社会治理资源。

【参考文献】

- [1] 中共中央办公厅,国务院办公厅.关于健全新时代志愿服务体系的意见[Z].2024.
- [2] 中共中央,国务院.中长期青年发展规划(2016—2025年)[Z].2017.
- [3] 共青团中央.关于推进中国青年志愿者行动高质量发展的指导意见[Z].2026.