

分类号: C916

密 级: 公开

学校代码: 10363

学 号: 2221120109



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题目 小组工作介入城市社区退伍老兵志愿服务
能力提升研究——以W市S社区为例

论 文 作 者	钟春英
校 内 导 师	余承海
校 外 导 师	杨前华
专业学位类别	社会工作
研究方向(领域)	社会治理与社区发展

论文提交日期: 2025 年 5 月 13 日

分类号: C916

单位代码: 10363

密 级: 公开

学号: 2221120109

题 目 小组工作介入城市社区退伍老兵志愿服务能力
提升研究——以 W 市 S 社区为例

英文并列

题 目 A Study on the Important of Volunteer
Service Ability of Veterans in Urban
Comunnities by Group Work--Taking the S
Community of W City as an Example

学 生 姓 名 : 钟春英

校 内 导 师 : 余承海

校 外 导 师 : 杨前华

专业学位类别: 社会工作

研究方向(领域): 社会治理与社区发展

论文答辩日期: 2025 年 5 月 10 号

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：钟春英

日期：2025年5月13号

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 _____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☒。

学位论文作者签名：钟春英

日期：2025年5月13号

指导教师签名：余承梅

日期：2025年5月13日

小组工作介入城市社区退伍老兵志愿服务能力提升研究——以 W 市 S 社区为例

摘 要

随着城市社区社会组织的持续壮大，社区志愿者是基层治理的重要补充力量，更是解决社区问题的创新实践者。退伍老兵群体作为拥有丰富经验和高尚品格的特殊群体，正逐渐成为社区建设和社会发展的重要推动力量。他们的加入，不仅为社区治理注入了独特的资源，还在多个领域展现了不可替代的价值。因此，提升退伍老兵的志愿服务能力已成为社区治理中的一项关键任务。

本文以自组织理论为基础，采用文献分析法、参与式观察法和访谈法，对 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力进行需求分析，包括退伍老兵认知能力需求、退伍老兵实践能力需求、退伍老兵情感能力需求。笔者根据实地调研分析了该社区退伍老兵志愿服务的现状及存在问题。这些问题在以下几个方面表现得尤为显著：社区治理专业知识稀缺、志愿服务实践能力欠缺、志愿服务自我意识薄弱、资源链接覆盖范围局限。退伍老兵志愿服务能力提升存在问题的致因分析如下：专业知识不足，社区支持匮乏与文化适应欠缺；志愿实践培训缺失，实践和激励机制不足的挑战；角色转换适应不充分，内在驱动力欠缺；资源网络单一，对接机制不足。

根据对 S 社区退伍老兵的访谈与观察，聚焦于提升该社区退伍老

兵志愿服务能力的小组介入过程，邀请 9 名退伍老兵参与小组活动。提升退伍老兵志愿服务能力的过程划分为三个关键阶段，小组筹备与建立、能力提升与实践、能力提升与机制。运用社会工作专业方法，深入发掘该社区老兵群体的内在优势与潜能，分析其优势和劣势，同时通过赋权和支持逐步缓解退伍老兵在社会融入与心理适应方面的困境，激发其自我价值实现。在实践中，社会工作者积极发挥桥梁纽带作用，扮演促进者的角色。社会工作者激发退伍老兵的参与意识，提升其志愿服务能力，让其实现从“旁观者”到“参与者”的角色转变，推动形成共建共治共享的社区治理新格局。笔者通过小组活动，针对 W 市 S 社区主要问题，提出以下几点建议：第一，强化社区治理专业知识的教育和培训；第二，提升志愿服务的实践机会与支持体系；第三，增强退伍老兵的责任感与价值认同；第四，扩大资源链接网络与优化共享机制。

关键词：小组工作，退伍老兵，志愿服务，能力提升

A STUDY ON THE IMPROVEMENT OF VOLUNTEER SERVICE ABILITY OF VETERANS IN URBAN COMMUNITIES BY GROUP WORK--TAKING THE S COMMUNITY OF W CITY AS AN EXAMPLE

ABSTRACT

With the continuous growth of social organizations in urban communities, community volunteers are an important supplementary force to grassroots governance and innovative practitioners of solving community problems. As a special group with rich experience and noble character, veterans are gradually becoming an important driving force for community building and social development. Their participation not only injects unique resources into community governance, but also shows irreplaceable value in many fields. Therefore, improving the volunteering capacity of veterans has become a key task in community governance.

This article is based on the theory of self-organization and uses literature analysis, participatory observation, and interviews to conduct a needs analysis of the volunteer service capabilities of retired veterans in Community S of City W. The analysis includes the cognitive capability

needs, practical capability needs, and emotional capability needs of retired veterans. The author has analyzed the current situation and existing issues of volunteer services for retired veterans in this community based on field research. These issues are particularly pronounced in the following aspects: scarcity of professional knowledge in community governance, lack of volunteer service practical capabilities, weak self-awareness of volunteer service, and limited coverage of resource connections. The analysis of the causes for the issues in improving the volunteer service capabilities of retired veterans is as follows: insufficient professional knowledge, lack of community support and cultural adaptation; absence of volunteer practical training, challenges of insufficient practical and incentive mechanisms; inadequate adaptation to role transitions and lack of internal motivation; and a singular resource network with insufficient connection mechanisms.

Based on the interviews and observations of veterans in community S, 9 veterans were invited to participate in group activities focusing on the group intervention process to improve the volunteer service ability of veterans in the community. The process of improving the volunteering capacity of veterans is divided into three key stages: group preparation and establishment, capacity improvement and practice, and capacity improvement and mechanism. Using the professional methods of social work, we will deeply explore the inherent strengths and potentials of the

veterans in the community, analyze their strengths and weaknesses, and gradually alleviate the difficulties of veterans in social integration and psychological adjustment through empowerment and support, so as to stimulate their self-worth. In practice, social workers actively play the role of bridges and facilitators. Social workers stimulate the participation awareness of veterans, improve their volunteer service ability, and enable them to realize the role transformation from "spectators" to "participants", and promote the formation of a new pattern of community governance of co-construction, co-governance and sharing. Through group activities, the author puts forward the following suggestions for the main problems of the S community in W city: first, strengthen the education and training of professional knowledge of community governance; second, to improve the practice opportunities and support system of volunteer service; third, to enhance the sense of responsibility and value of veterans; Fourth, expand the resource link network and optimize the sharing mechanism.

KEY WORDS: group work, veteran, volunteering, capability improvement

目录

摘 要	I
ABSTRACT	III
第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究意义	2
1.2.1 理论意义	2
1.2.2 现实意义	2
1.3 国内外文献综述	3
1.3.1 国内文献综述	3
1.3.2 国外文献综述	6
1.3.3 文献述评	9
1.4 相关概念界定	10
1.4.1 城市自组织	10
1.4.2 退伍老兵	10
1.4.3 志愿服务	10
1.4.4 志愿服务能力	11
1.5 相关理论基础	11
1.5.1 自组织理论	11
1.5.2 优势视角理论	12
1.6 研究方法	13
1.6.1 文献分析法	13
1.6.2 参与式观察法	13
1.6.3 访谈法	13
第 2 章 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力提升需求分析	15
2.1 W 市 S 社区退伍老兵认知能力需求	15
2.2 W 市 S 社区退伍老兵实践能力需求	16

2.3 W 市 S 社区退伍老兵情感能力需求	16
第 3 章 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务的现状分析	18
3.1 W 市 S 社区的基本情况	18
3.1.1 项目背景介绍	18
3.1.2 W 市 S 社区退伍老兵基本情况	19
3.1.3 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务的现状	19
3.1.4 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力的培育方式	21
3.2 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力存在的问题	23
3.2.1 社区治理专业知识稀缺	23
3.2.2 志愿服务实践能力欠缺	24
3.2.3 志愿服务自我意识薄弱	24
3.2.4 资源链接覆盖范围局限	25
3.3 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力存在问题的致因分析	25
3.3.1 专业知识不足，社区支持匮乏与文化适应欠缺	25
3.3.2 志愿实践培训缺失，实践和激励机制不足的挑战	26
3.3.3 角色转换适应不充分，内在驱动力欠缺	27
3.3.4 资源网络单一，对接机制不足	27
第 4 章 小组工作介入 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力提升的过程	29
4.1 小组工作介入 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力提升的计划	29
4.2 小组工作介入 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力提升的过程	29
4.2.1 小组筹备与建立:激发志愿服务意识，共筑责任担当	33
4.2.2 能力提升与实践:提高退伍老兵的志愿服务能力	43
4.2.3 能力提升与机制：建立社区常态化营造机制	51
4.3 小组活动评估	56
4.3.1 过程评估	56
4.3.2 结果评估	58
第 5 章 结论与建议	60
5.1 结论	60
5.1.1 志愿服务活动激发退伍老兵服务意识	60

5.1.2 自组织理论在老兵志愿服务能力提升过程中的应用	60
5.1.3 志愿服务活动提高社区居民公众参与意识	61
5.1.4 注重内部环境构建，形成可复制推广的志愿服务机制	61
5.2 建议	62
5.2.1 强化社区治理专业知识的教育和培训	62
5.2.2 提升志愿服务的实践机会与支持体系	63
5.2.3 增强退伍老兵的责任感与价值认同	63
5.2.4 扩大资源链接网络与优化共享机制	64
参考文献	66
附件	69
附件一：关于 W 市 S 社区退伍老兵参加志愿服务情况的访谈提纲 ...	69
附件二：关于社工参与小组工作介入 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力 提升的访谈提纲	70
附件三：关于 W 市 S 社区居民对退伍老兵志愿服务的访谈提纲	71
附件四：W 市 S 社区退伍老兵志愿服务队组员意见反馈表	72
在读期间公开发表的学术论文	73
致 谢	74

第 1 章 绪论

1.1 研究背景

党的二十大指出:健全共建共治共享的社会治理制度,提升社会治理效能。健全城乡社区治理体系,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态^①。推进国家治理体系和治理能力现代化离不开社区治理水平的提升,提升社区治理水平是社会工作的重要领域。经调查,城市社区退伍老兵由于军队经历的特殊性,相比较其他群体而言志愿服务能力意识较强,能为社区治理贡献力量。2018 年 3 月,在十三届全国人大一次会议上,一项具有里程碑意义的决议获得通过——国务院机构改革方案正式批准设立中华人民共和国退役军人事务部。新部门的成立体现了党和政府对退伍老兵群体的高度重视,更为提升退伍老兵社会地位提供了强有力的组织保障。2024 年 10 月 23 日,在纪念中国人民志愿军抗美援朝出国作战 70 周年大会上,习近平总书记发表了重要讲话。习近平总书记倡导全社会要大力发扬退伍老兵的抗美援朝精神,将这种精神与伟大的爱国主义、英雄主义紧密结合,激励更多的人为实现中华民族伟大复兴的中国梦而不懈奋斗^②。

据统计,我国退伍军人群体规模庞大,总数已达到 5700 多万人^③。这一庞大的群体在社会主义现代化建设的新时期展现出独特的精神风貌和时代价值。在社区治理和基层服务中,老兵们的身影随处可见,成为社区治理的重要力量。为深入贯彻落实国务院机构改革中关于创新退伍老兵服务的重要部署,进一步弘扬退伍老兵精神,推动社区发展和社会稳定,全国各大社区积极行动,采取了一系列有力举措。例如,设立老兵服务站等。这些举措提升了退伍老兵的归属感和幸福感,也为社区治理注入了新的活力。

① 习近平.高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[M].北京:人民出版社,2022:54.

② 中华人民共和国中央人民政府.在纪念中国人民志愿军抗美援朝出国作战 70 周年大会上的讲话.白皮[EB/OL](2020-10-23)[2024-12-09]. https://www.gov.cn/gongbao/content/2020/content_5560286.htm.

③ 尤东晓.新时代退役军人创业制度法律保障研究[J].法学杂志,2021,42(07): 124-135.

W市S社区目前共有62名退伍老兵，他们中的绝大多数都曾亲身参与过多次重要战役。退伍老兵在军旅生涯中培养了高度的纪律性、坚韧不拔的精神、较强的团队合作能力以及应对复杂情况的应变能力，这些都是他们在社区治理中可以发挥的重要优势。在提升社区治理水平的过程中，退伍老兵不应仅仅被视为需要帮助的“弱势群体”，而更应该看到他们所具备的独特优势和潜在价值。为了实现这一转变，社区应为退伍老兵提供更多参与社区治理的平台和机会，帮助他们从“受助者”转变为“助人者”，从而更好地融入社区并贡献他们的力量。

1.2 研究意义

1.2.1 理论意义

当前关于退伍老兵群体的研究大多集中在他们的社会适应、优抚工作等方面，对于社区志愿服务能力提升以及如何促进自组织培育的研究方面的探讨相对较少。本文以W市S社区为研究对象，重点探讨小组工作方法在提升退伍老兵志愿服务能力方面的有效介入路径与作用机制。基于自组织理论与优势视角理论，深入挖掘退伍老兵的潜在资源，发挥其自身优势，通过构建多元化的社区支持网络，探讨如何激发和增强退伍老兵的公共参与意识与能力，从而推动其在社区治理中发挥更大作用。这一探索在一定程度上填补了当前退伍老兵群体在社区参与和自组织建设领域的研究空白，为退伍老兵的社会融入与社区治理提供了新的理论和实践支持。

1.2.2 现实意义

社区治理的有效性依赖于社区成员的广泛参与，志愿服务的供给能力和需求都在持续增加^①。本文以W市S社区为实践场域，以小组工作介入提升退伍老兵志愿服务能力为研究主题。一方面，通过小组工作介入社区志愿服务，不仅可以帮助退伍老兵提升自我认同感和归属感，还能促进他们更好地融入社区，积极参与社区建设，推动共建、共治、共享的社区发展模式。这对于增强老兵的社会参与和心理健康有重要作用。另一方面，小组工作作为一种有效的社会工作方法，在实践中如何帮助退伍老兵提升志愿服务能力，为社会工作者介入老兵群体提供了可操作的路径。总的来说，本文不仅有助于退伍老兵个人的成长与发展，还能推动社区治理、社会工作和军民融合等多方面的进步，具有重要的社会价值。

① 谭婷婷:当代中国城市社区协商治理的衍生逻辑、运行机理与发展路径研究[D].吉林大学, 2024: 49-51.

1.3 国内外文献综述

1.3.1 国内文献综述

1.3.1.1 关于小组工作的理论与实践研究

小组工作作为社会工作方法之一,具有独特优势,如促进小组成员参与、为其提供支持和增强其能力。贾昕珊和卓彩琴学者在研究大学阶段的青少年面临各种情绪和社交问题时,通过小组工作干预提升其共情能力,可以帮助他们更有效地与他人交流,缓解压力带来的影响^①。李丹和吴帆学者探讨小组工作干预流动儿童情绪方面的作用,通过实验研究、文献研究、现场观察等方法,小组成员情绪得到明显改善,实验证明小组工作的干预可以改善流动儿童的情绪^②。

小组工作有不同类型,包括支持型小组、教育型小组、任务型小组等,他们具有不同的功能,能够提供情感支持、技能培训、增强归属感等。国内关于小组工作的不同类型及其功能的研究表明,不同类型的小组工作因其目标、对象和活动内容的差异而具有各自的功能。郑玉等学者指出,针对校园环境中流动儿童开展的抗逆力干预活动,其长期效果仍需进一步深入研究。研究表明,通过开展抗逆力提升小组工作,能够有效增强流动儿童的抗逆力水平并改善其心理健康状况^③。杨雄等学者通过调研指出,新生入学可能会出现适应不良的现象,例如焦虑、厌倦、自责等情绪,小组工作为大学新生教育提供了全新的视角和切入点,探讨社会工作,尤其是小组工作介入大学新生适应教育的必要性与效果^④。

小组工作在社区服务中具有独特价值,如促进互动、整合资源、增强凝聚力。同时,其在实施过程中具有实际挑战,如成员稳定性不足、资源有限、社会工作者经验不足等。肖于波和夏天缘学者研究表明,小组工作针对低龄老年人需求介入社区精神生活,整体活动效果较为显著,有效提升了案主对精神生活的满意度。然而,小组工作仍存在不足之处,如活动内容和形式需进一步丰富、资金支持不

① 贾昕珊,卓彩琴.小组社会工作提升大学生共情能力的干预研究[J].社会建设,2022,9(06):24-37.

② 李丹,吴帆.社会信息加工理论视角下流动儿童情绪干预研究——基于小组社会工作行动干预的分析[J].中国特殊教育,2016,(03):44-51.

③ 郑玉,关远,向德平.疫情防控常态化下流动儿童抗逆力提升的小组干预:一项随机对照试验[J].社会工作,2021,(03):40-52+108.

④ 杨雄,马昭文,于成文.高校新生教育小组工作方法的运用[J].学校党建与思想教育,2020,(04):84-86.

足以及服务周期较短等问题^①。韩佳佳和陆静学者的调查显示,目前大学生的生命意义感整体处于中等水平。在意义治疗理论指导下,通过生命教育小组工作的干预,大学生的生命意义感得到了显著提升,特别是在存在盈实、意义意志等多个维度表现出显著改善。此外,干预效果至少在小组结束后一个月内仍然持续^②。

笔者通过查阅文献发现,近年国内文献中总结小组工作研究的发展方向,更多的是结合本土文化、探索跨领域多学科融合应用等。尽管小组工作的研究和实践在持续发展,但仍存在一定局限性,特别是在特定群体中的应用研究尚不充分。针对退伍老兵这一特殊群体,小组工作介入的研究相对较少。退伍老兵在身份转型、心理适应、社会融入等方面具有特殊的需求,但现有文献中关于这一群体的小组工作系统研究较为稀缺。此外,对小组工作在退伍老兵志愿服务能力提升中的机制、模式和长效影响的研究仍然较为薄弱,亟待进一步深入探讨。

1.3.1.2 有关城市社区志愿服务队伍建设研究

社会工作的历史根源可以追溯到志愿服务领域。在其推动慈善服务科学化进程中,社会工作者始终秉持平等协作的理念,与志愿者保持着紧密的伙伴关系。注重将个人改变与社会改变结合在社区环境中,以科学的方式为社区贫困人群提供帮助^③。社工组织和志愿组织凭借各自独特的组织效能和专业优势,在社会发展中发挥着重要作用。他们以共同的职业愿景和相近的价值理念为基础,通过协同介入、主体共建、行动赋权以及结构优化,推动志愿服务创新、社工效能提升以及社区的全面发展^④。志愿组织是推动城市社区多元治理的重要力量。在党政主导的社会治理体系中,志愿组织作为民间社会力量的代表,与政府和基层社区保持平衡互动,是其有效、有序参与城市社区治理的重要基础^⑤。

在城市社区中,可以针对居民的多样化需求,设计并开展形式多样的志愿服

① 肖于波,夏天缘.小组社会工作对社区老年人精神生活满意度影响研究[J].西部学刊,2024,(20): 41-44.

② 韩佳佳,陆静.意义治疗理论视角下小组工作介入大学生生命教育的干预效果[J].中国健康心理学杂志,2024,32(12): 1780-1787.

③ 童敏.社会工作的专业地位、基本策略以及与志愿服务的关系:历史回顾与反思[J].华东理工大学学报(社会科学版),2011,26(02): 17-23.

④ 付钊.社工组织与志愿组织互助建构式联动治理的逻辑及进路[J].中共天津市委党校学报,2024,26(03): 86-95.

⑤ 郑文佳,李忆华.嵌入式治理:志愿组织参与城市社区治理的路径分析——以衡阳市为例[J].西华师范大学学报(哲学社会科学版),2023,(05): 51-59.

务活动,以满足不同群体的实际需要。改革开放以来,我国城镇化建设步伐显著加快。然而,目前我国城市社区面临着诸多问题,例如应急志愿者数量不足、成员结构老龄化、专业知识和技能整体匮乏、志愿服务管理体制不完善以及运行效率低下等^①。在城市化进程不断加速的背景下,各类社会风险日益凸显,危机事件与自然灾害等突发状况已成为城市现代化发展面临的重要挑战。为有效应对自然和社会灾害等突发事件,加快构建和完善社区应急志愿服务体系已成为当前一项紧迫任务^②。在城市志愿服务活动的开展过程中,培育专业化志愿服务队伍是核心环节。社会工作者通过运用其专业理论知识与实践方法对志愿服务进行系统化指导,这一介入模式具有理论可行性^③。在城市社区中,构建多层次、多元化的社会支持网络体系,积极整合志愿服务资源,使社区骨干成为队伍中的“关键人物”。通过一名骨干带动多名成员,逐步培养出一支具有积极影响力的志愿服务队伍,从而充分利用关键人物的作用,激发团队的主动性和积极性^④。

1.3.1.3 有关志愿服务能力提升的研究

近年来,随着社会治理创新的深入推进和社会服务体系的不断完善,志愿服务能力提升逐渐成为我国社会治理和社会服务领域备受关注的重要研究议题。能力是个人综合素质的集中反映,体现为在实际活动中有效应对和完成特定任务的实践本领,是一种正向的能量表现,同时也是实现个人价值的重要渠道。因而,志愿服务能力包含多个维度,其形成是一个动态发展的过程,志愿服务能力建设是一个持续的过程,需要与时俱进。杨贵华指出,资源整合能力是社区发展与建设的核心要素,也是推动社区志愿组织运行与成长的重要基础。社区资源涵盖多方面,如人力、财力、物资等,需要充分发挥主体作用,如社区党委、居委会和居民,构建良好的人际关系网络体系,建立健全社区资源共享机制^⑤。谢宇指出,社会工作为志愿服务发展提供了新机遇,其专业方法的融入有助于提升志愿服务

① 张蕾,张丹.社区应急志愿服务的问题分析与策略优化[J].中国社会工作, 2024, (19): 31-33.

② 张辉.城市社区应急志愿服务队伍建设的现状及对策[J].中共珠海市委党校珠海行政学院学报, 2015, (02): 29-32.

③ 龙淦,黄美娟,江冬梅,等.“不亦乐乎”社区志愿服务队的成长[J].中国社会工作, 2023, (34): 43-44.

④ 彭瑶,唐洁芳.小站点构建“四融合”为民服务大平台——以深圳市罗湖区翠竹街道社工站运营为例[J].中国社会工作, 2024, (06): 41-42.

⑤ 杨贵华.社区共同体的资源整合及其能力建设——社区自组织能力建设路径研究[J].社会科学, 2010, (01): 78-84+189.

的专业化水平。志愿服务能力主要体现在先天禀赋、后天习得的知识技能以及资源整合等。社会工作者可通过专业指导有效提升志愿者的服务能力^①。杜佳慧指出,加强社区居民的资源联结能力十分重要,而社区资源的整合则是保证社区志愿服务得以成功实施的重要战略。通过对社区内、外部资源的有效连接和整合,整个社区治理水平得到明显提高^②。

关于提升志愿者能力,可以从个人能力、社区能力、社会能力三方面入手。在个人能力方面,通过赋能社区志愿者,可以增强其自我管理能力,积极表达情感,实现自我价值,从而获得志愿服务的成就感和满足感,更好地参与社区志愿活动^③。在社区能力方面,志愿者作为社区个体,需要具备与他人互动的能力,包括沟通协调能力、团队合作能力和组织能力,以适应多样化的服务需求。在社会能力方面,应加强社区内各志愿队伍之间的沟通与协作。学者指出,志愿组织并非孤立存在,而是与社区居委会、业委会及其他社会组织构成一个整体。尽管不同志愿队伍的服务内容各异,但它们共同构成社区可调动的资源网络。

1.3.2 国外文献综述

1.3.2.1 关于小组工作的理论与实践研究

小组工作是以小组为基础,通过成员间的互动与合作,达成特定目标的一种社会工作方法。这一方法强调以人为本的原则,关注个人在群体中的发展与成长,同时通过小组动力来促进团队协作与群体目标实现。Lewin K 提出了小组动力学理论,强调小组作为一个整体在决策过程中的影响力和行为变化。研究小组内的权力关系、角色分配以及如何通过互动促进行为改变,为小组工作提供了心理学和社会学的理论基础^④。Tuckman B W 提出了小组发展的五阶段模型,为理解小组运作过程提供了经典框架。其被广泛应用于社会工作,用于指导小组工作计划的设计和实施^⑤。Yalom I D 等重点探讨了小组工作在心理治疗中的特殊价值,奠定了团体心理治疗的理论和实践基础。他认为小组工作不仅是一个治疗工具,更是一个自我发现和关系重塑的场域。小组工作方法在心理治疗中的独特价值得以

① 谢宇.社会工作介入志愿服务:能力与需求的框架[J].学术研究,2018,(08):76-82+177.

② 杜佳慧.资源整合:社区治理与服务机制创新[D].华中师范大学,2018:47-49.

③ 王丽娟.浅析博物馆志愿者服务管理[J].职业时空,2011,7(06):14-15.

④ Lewin K.Group decision and social change[J].Readings in social psychology,1947,3(1):197-211.

⑤ Tuckman B W. Developmental sequence in small groups[J]. Psychological bulletin,1965,63(6):384-399.

充分展现,为个人成长、情感修复和社会适应提供了不可或缺的支持^①。Payne M 的研究为小组工作提供了理论与实际操作之间的桥梁。他将两者有机结合,通过系统化的分析和实践模型,为社会工作者提供了小组工作的框架和策略。其研究涉及小组工作在社会工作中的具体应用,尤其在弱势群体支持和社区发展^②。

1987年Peck M S在其著作中,深入探讨了小组工作在社区建设和冲突解决中的核心价值。这本书从社会心理学和跨文化的角度,提出了如何通过小组互动建立真正的群体凝聚力,促进和平与和谐发展的观点。这些内容对理解小组工作在更广泛的社会和文化情境中的作用具有重要意义^③。通过查阅文献,可以发现小组工作方法的概念和重要性研究涵盖了理论构建,还涵盖了广泛的实践应用。这些研究为当代的小组工作提供了深厚的学术背景,明确了其在社会工作的广泛价值,也指引了未来的研究趋势。

1.3.2.2 志愿服务发展综述

国外志愿者在志愿服务活动中,主要表现为利他主义、责任感和心理满足等。国外学者认为,由于志愿者的行为具有很强的偶然性,对其动机的研究没有什么实际的意义^④。因此,才有了志愿者服务队伍的出现。简·亚当斯认为,社区居民可以利用自己的方式,采取适当的对策,积极地参与到社区自治组织的志愿行动中来,从而有效地解决社区问题。邀请社区居民参加社区志愿服务,可使社区内的议题得以共商,进而增进社区参与的自觉性与公众精神^⑤。国外学者对志愿服务的定义基于以下几个要素,第一,志愿性。强调参与志愿活动是出于自愿,而非强制性^⑥。第二,无偿性。志愿者不以金钱为主要动机,而是注重公益性和社会贡献^⑦。第三,组织性。志愿服务多以正式或非正式组织为依托,如社区机构、非营利组织等^⑧。

① Yalom I D, Leszcz M. The theory and practice of group psychotherapy[M]. Hachette UK, 2020: 12-15.

② Payne M. Modern social work theory[M]. Bloomsbury Publishing, 2020: 24-27.

③ Peck M S. The different drum: Community making and peace[M]. Simon and Schuster, 2010: 11-12.

④ Wilson J, Musick M. Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work[J]. American sociological review, 1997: 694-713.

⑤ Sherr M E. Social work with volunteers[M]. Oxford University Press, 2008: 5-7.

⑥ Gieryn T F. A space for place in sociology[J]. Annual review of sociology, 2000, 26(1): 463-496.

⑦ Rochester C, Paine A E, Howlett S, et al. Volunteering and Society in the 21st Century[M]. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2010: 24-25.

⑧ Salamon L M, Anheier H K. Defining the nonprofit sector: A cross-national analysis[M]. Manchester University

城市社区志愿服务能够提升社会资本、改善心理健康、促进社会公平和包容。Putnam 提出了社会资本的概念, 强调志愿服务作为一种积极的社会活动, 可以增强人际网络和信任, 进而提升社区凝聚力。Putnam 还通过实证研究说明了志愿服务对建立桥接型和粘接型社会资本的重要性^①。Wilson 指出, 志愿服务通过满足个体的社会需求、赋予意义和价值感, 显著改善参与者的心理健康。他强调, 参与志愿活动的个人往往具有更高的幸福感和更低的抑郁水平^②。Musick M A, 和 Wilson J 在书中详细探讨了志愿服务如何通过资源分配和社会互动促进社会公平与包容。志愿活动在减少社会隔阂、支持弱势群体和推动社会整合方面发挥了重要作用^③。城市社区志愿服务队通过满足社区居民的需求, 城市社区社会组织通过强化自身的力量, 使更多的人加入到社区中来。由此形成一种良性的循环, 进而促进城市的整体发展。

1.3.2.3 志愿服务能力提升综述

通过持续参与不同类型的志愿活动, 个人的适应能力和综合素质得到全面提升。志愿服务不仅增强自我效能, 提高其独立性, 降低对别人的依赖性。同时也通过帮助他人来实现自己的价值, 提高自我满足感。城市社区个人能力的提升包括两个方面, 技能发展和自我效能感。技能发展包括沟通能力、专业技能等。自我效能感是指个人达到特定目标的信念。Clary E G 等学者通过全国性调查, 指出志愿者参与服务的过程中, 专业技能和个人能力会得到显著提升^④。Haski-Leventhal D 研究发现, 志愿服务对志愿者的自我提升和社会归属感具有积极影响, 尤其在职业发展和社会认知方面^⑤。

志愿服务能力的提升离不开团队的有效培训和持续管理。Hager M A 等提出志愿者管理实践的关键, 包括培训、监督和认可机制, 其对志愿服务能力的提升

Press, 1997: 8-11.

① Putnam R D. Bowling alone: The collapse and revival of American community[M]. Simon and schuster, 2000: 12-13.

② Gieryn T F. A space for place in sociology[J]. Annual review of sociology, 2000, 26(1): 463-496.

③ Musick M A, Wilson J. Volunteers: A social profile[M]. Indiana University Press, 2007: 23-24.

④ Clary E G, Snyder M, Stukas A A. Volunteers' motivations: Findings from a national survey[J]. Nonprofit and voluntary sector quarterly, 1996, 25(4): 485-505.

⑤ Haski-Leventhal D. Addressing social disadvantage through volunteering[M]. Sydney, NSW: Centre for Social Impact, 2009: 8-11.

至关重要^①。Cuskelly G 等的文章从人力资源管理视角, 分析了有效的志愿管理如何提升志愿服务能力和提高志愿者留存率^②。Musick M A 等提出志愿服务能力的提升与社会资源分配和社区福祉之间的正向关系^③。Safrit R D 等研究分析了提升能力志愿服务在社会问题解决中的作用。城市社区志愿服务能力的提升不仅能增强个人价值感, 还对社区产生积极影响。志愿者能力的提升直接改善志愿项目的实施效果, 有能力的志愿者能更好地服务于弱势群体, 促进社会公平。

1.3.3 文献述评

随着我国社区治理的深入推进和志愿服务的广泛开展, 志愿服务队伍培育方面的研究日益增多, 这在一定程度上表明志愿服务队伍的培育日趋完善。加快城市志愿服务队伍的建设, 有助于解决社区居民的实际问题, 推动和谐社区的形成。然而, 通过调研发现, 目前普通居民及社区成为我国城市志愿服务团队研究的主要对象, 较少从退伍老兵群体志愿服务能力提升的角度出发, 促进自组织培育, 忽略其在促进社区自我组织构建中的关键作用。退伍老兵作为社区中的特殊群体, 具有丰富的生活经验和强烈的社会责任感, 成为志愿服务的重要力量。

社会工作方法介入退伍老兵志愿服务能力提升各有优缺点。个案工作者可以为老兵提供个性化支持, 隐私性强, 但是时间、人力成本高, 服务覆盖面有限, 老兵缺乏同伴支持, 难以团队协作。社区工作者可以联动社区组织、企业等, 积累社会资本, 为老兵提供实践平台。但是, 其对个人能力的内化提升(如领导力、沟通技巧)效果有限, 依赖外部环境。小组工作介入退伍老兵志愿服务能力提升更具优势。可以通过小组工作平衡老兵个性与共性。退伍老兵在小组中更容易建立认同感, 减少孤立感, 增强服务社区的信心。相比个案工作, 小组工作能覆盖更多退伍老兵; 相比社区工作, 其结构化设计更利于能力内化, 成本效益高。以 W 市 S 社区为例, 从小组工作介入退伍老兵志愿服务能力提升的角度出发, 对其进行研究。采用小组工作方法来提高退伍老兵的志愿服务能力, 为 W 市 S 社区的自组织培育打下基础, 推动自组织培育的进程。

① Hager M A, Brudney J L. Volunteer management practices and retention of volunteers[M]. Washington, DC: Urban Institute, 2004: 18-21.

② Cuskelly G, Taylor T, Hoye R, et al. Volunteer management practices and volunteer retention: A human resource management approach[J]. Sport management review, 2006, 9(2): 141-163.

③ Musick M A, Wilson J. Volunteers: A social profile[M]. Indiana University Press, 2007: 13-15.

1.4. 相关概念界定

1.4.1 城市自组织

城市自组织是指在城市社区内,居民和社会组织在自主、自发的基础上,形成的一种通过合作、协作和共同参与的方式,解决共同问题、满足公共需求、改善生活环境和推动社区发展的社会组织形式^①。它通常不依赖于政府或外部机构的直接干预,而是通过本地居民或团体之间的互动与协作来实现自我管理、自我服务和自我发展的目标^②。城市自组织在推动社区自治、提升社区凝聚力、促进社会资本的积累方面具有重要作用。

本文所述的城市自组织,指城市社区内的各成员通过社区服务和群体行为,逐渐产生合作,由无序到有序的过程。在此过程中,以建设和谐城市为宗旨,建立一种以社区共治、自治为核心,形成一种自我管理、自我服务的规范化结构。

1.4.2 退伍老兵

退伍老兵是指在完成军队服役后,按照国家规定退役并返回社会的军人群体^③。这些个体通常具有较强的组织纪律性、团队合作精神和一定的军事技能,他们退役后面临适应社会、就业、心理调整等多方面的挑战。退伍老兵在社会中通常被认为是具有特殊经验和能力的群体,许多人选择参与社会公益活动、志愿服务或继续从事与军队经验相关的工作。

本文提到的退伍老兵是完成军队服役后,按国家规定退役并返回社会的军人群体,是W市S社区低龄退伍老兵,年龄在60—69岁。在W市S社区的背景下,这些退伍老兵通过参与志愿服务,借助小组工作介入的方式提升其服务能力,进而为社区的公共事务和治理出力。

1.4.3 志愿服务

志愿服务是一种由特定的组织或个人,付出特定的时间、精力,不要求回报地促进社会和福利事业的发展^④。还有学者认为,志愿服务是一种有计划的、无

① 慕星.中国城市社区自组织参与社区文化治理研究[D].中国艺术研究院, 2019: 8-9.

② 陆军,黄伟杰,杨浩天.网格化:中国大城市精细治理的模式创新与组织优化[J].天津社会科学, 2025, (01): 83-92+106.

③ 唐林敏,王杰.给退役军人有温度的服务——福建省福州市退役军人社会工作实践探索[J].中国社会工作, 2020, (19): 35.

④ 谭建光.和谐社会需要志愿服务的创新发展——志愿者事业现状、问题与对策调查报告[J].中国党政干部

报酬的、长期的助人活动，即不期待报酬，自愿奉献自己的时间、精力，并对此负责。志愿服务是一种自愿性、无偿性、公益性、组织性和多样性的活动，其表现形式多样，内涵丰富^①。在此过程中，我们还面临着可持续发展、专业化等方面的挑战，这就要求全社会都要为志愿服务营造良好的环境和条件^②。

本研究以 W 市 S 社区退伍老兵为研究对象，其具备特有的技能、丰富的工作经验和较强的责任心。老兵基于自愿参与，并不是为了获取经济报酬。服务动机主要有社会责任感、归属感和实现自我价值等。

1.4.4 志愿服务能力

志愿者或志愿组织在服务过程中，能够识别社会需求、设计解决方案并有效执行，同时保障服务质量和可持续性的综合素养。志愿服务能力包括实践能力、认知能力和情感能力。包括项目策划、执行、团队协作等实操技能；对社会问题的洞察力、伦理判断力；共情力、抗压能力、服务热情。退伍老兵通过小组工作方法，将军事生涯积累的特殊资本（如纪律性、应急技能、团队意识等）转化为满足 W 市 S 社区需求的服务效能，包含服务意愿持续化、技能适用性转换、军民角色重构等维度。通过培训、实践和支持机制，提高退伍老兵的沟通技巧和专业技能等。退伍老兵志愿服务队在社区内无偿参加活动，例如帮助贫困群体、慰问弱势群体、开展邻里互助等，以此来实现自己的价值，提高自己的志愿服务能力，推动 W 市 S 社区的和谐稳定发展。

1.5 相关理论基础

1.5.1 自组织理论

自组织理论产生于二十世纪七十年代，其理论基础是协同理论和耗散结构理论。哈肯首先提出协同理论，强调协调合作的过程，它与其它组织不同之处在于其内在因素的交互作用，可分为两种发展模式：一种是从系统走向解体、另一种是系统相互作用走向有序发展。普利戈金于 1967 年提出了耗散结构理论，它是一个开放的、非平衡的、非线性的系统。在外部环境的作用下，它会从原来的无序向有序的过渡。耗散结构理论揭示了自然界的演变过程，其本质上是一种由无

论坛, 2007, (09): 32-34+18.

① 原珂,赵建玲.社区志愿服务发展成效、问题与对策探究[J].河南社会科学, 2025, 33(03): 80-89.

② 党秀云.论志愿服务的常态化与可持续发展[J].中国行政管理, 2011, (03): 50-54.

序向有序转变的自组织。

在社会工作领域，自组织理论的定义强调个体、群体或社区通过内在动力、自发互动和协作，形成新的社会关系、行动模式或社会秩序，而无需依赖外部强制力量的干预^①。这种理论常用于分析和引导社区建设以及弱势群体的自我赋权过程。自组织理论强调对案主主体性的尊重，倡导通过内在力量实现社会问题的解决和社会关系的重构，这与社会工作赋权和促进社会正义的目标高度契合。

从城市社区的大背景出发，针对退伍老兵志愿服务队的培育，结合老兵群体的优势，丰富的资源体系，使其内在条件和外在条件相互影响，构成了耗散的结构。此外，开放、涨落、基核和序参量是自组织理论的核心内容。开放是指能够和外部自由地交流信息，只有和其它的系统进行交流，才能让组织自发运行，这样的话，自组织的发展就会更有可能。涨落是指在系统处于非线性和非平衡时，由低级到高级，由无序到有序的转化。基核是以涨落为基础，通过涨落实现有序，再由有序走向更有序。序参量是指在一个系统的演化过程中，一个参量由无序向有序转变，并产生一种新的结构，这种新的结构体现了这种新的有序度^②。

本文从开放、涨落、基核、序参量四个方面展开研究，首先，从序参量入手，通过培养退伍老兵志愿服务意识这一核心要素，进而开展基于开放、涨落、序参量、基核的群体活动，逐渐形成合作动力，从无序走向有序的过程。在城市公共事务与基层治理中，逐步发展出一种以自我管理、自我服务为主的规范运行模式。

1.5.2 优势视角理论

优势视角理论源于1980年代，以缺陷模式为基础，其中心思想是以案主的长处和资源构成为中心，重点放在案主解决问题的方法上^③。社会工作以助人为本，中国社会工作发展得到专业认可需要通过问题视角做比较，优势视角应回归本位^④。与此同时，社会工作者也会协助案主发掘自己的能力，强调人人都有潜力，利用自己的长处促进自己的发展^⑤。优势视角的基本信念是：赋权、抗逆力、

① 徐小东，王菁睿.自组织理论视角下传统村落活态化保护治理模式研究[J].南方建筑，2024，(10): 105-115.

② 吴彤.自组织方法论论纲[J].系统辩证学学报，2001，(02): 4-10.

③ 刘海丽.优势视角:社会工作理论和实践的发展性模式[J].学理论，2017，(09): 106-108.

④ 陈友华,祝西冰.中国社会工作实践中理论视角的选择——基于问题视角与优势视角的比较分析[J].山东社会科学，2016，(11): 73-79.

⑤ 孟洁.社会工作优势视角理论内涵探究[J].华东理工大学学报(社会科学版)，2019，34 (01): 55-64.

成员资格、对话与合作。赋权是指案主与当事人的一种协作关系，以个体、家庭、环境为中心，把案主看作主动的个体。成员资格注重同理心和责任感，抗逆力体现了面对困难时的反抗精神，对话与合作则强调团队意识到他人的重要性，开始在个人、他人和组织之间建立起桥梁^①。

优势视角理论对 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力的提升具有正向的理论指导意义。文章着重探讨退伍老兵在社区中所扮演的角色和社区对其自身的影响，聚焦退伍老兵和社区的优势、能力和资源。从具体事件及社区中发掘退伍老兵特有的优点，而非单纯地把退伍老兵看作是一个弱势群体，增强退伍老兵的自主性和控制感。通过挖掘退伍老兵的独特潜力，促进他们的正向转化，并将他们的资源融入到社区中来。

1.6 研究方法

1.6.1 文献分析法

文献分析法就是利用科学的方法搜集文献资料，从中提炼出有价值的信息，然后加以整理、分析。本文通过对城市社区社会组织、社区志愿者、自组织理论、优势视角理论等方面的研究，明晰其核心概念。同时，基于 W 市 S 社区的田野调查，归纳城市退伍老兵志愿服务能力提升的研究点，探索退伍老兵志愿服务能力培养的必要性。通过理论整理与总结，进一步探索理论在实务中的应用，为退伍老兵志愿服务能力建设提供科学指导和实践路径。

1.6.2 参与式观察法

参与式观察法是指研究人员在进行实地调查时，有意识、有步骤地使用感官，对自然条件下的社会现象进行直接的了解，并搜集有关数据的一种方法^②。本文的主要研究方法是参与式观察法。笔者在实习中，对 W 市 S 社区退伍老兵自组织培育的整个过程进行了深入的研究，其中涉及到小组活动方案的制定，退伍老兵的招募，红色文化的传承，以及对贫困人口的走访等。在此过程中，笔者对退伍老兵志愿服务能力的改变进行了观察和记载，并对社会工作专业介入的优缺点进行了分析，从而为制定服务计划提供了参考，为本文提供了有价值的一手数据。

1.6.3 访谈法

① 侯娟.优势视角下社会工作介入社区志愿者培育过程的研究[D].厦门大学, 2014: 5-6.

② 蔡海龙.参与观察法的特征及其在新闻传媒研究中的运用[J].新闻界, 2009, (05): 34-35.

通过运用访谈法,可以帮助笔者获得第一手材料^①。所以,在对退伍老兵志愿服务参与现状及能力上进行调查,以半结构化访谈为主。半结构化访谈是指在访谈之前先拟定一个统一的访谈大纲,然后进行一些标准化的问题设计。在此基础上,研究人员可以在访谈大纲的基础上,对采访内容作适当的调整,对采访对象所关心的问题自由的探讨。本研究以 W 市 S 社区退伍老兵、社工及社区居民为研究对象。在前期的调研中,笔者事先准备了关于 W 市 S 社区退伍老兵参加志愿服务情况的访谈提纲、关于社工参与小组工作介入 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力提升的访谈提纲、关于 W 市 S 社区居民对退伍老兵志愿服务的访谈提纲,对 W 市 S 社区的基本状况以及退伍老兵的服务状况进行深入的研究。同时,对老兵的心理需求、家庭地位和社会参与状况进行调研,是本研究的基础。

① 王远新.访谈法在语言田野调查实践中的运用 [J].民族教育研究, 2021, 32(06): 58-65.

第2章 W市S社区退伍老兵志愿服务能力提升需求分析

在社会工作领域，以开放、涨落、基核、序参量为自组织理论的核心概念，主要用于理解社区、组织和群体如何在复杂社会环境中，通过内部的互动和协作，自发形成有序结构和功能，而不依赖于外部强制干预。其核心思想是，社会系统具有自我调节和自我优化的能力，能够在一定条件下自主地应对问题、解决冲突并发展自身。在W市S社区退伍老兵志愿服务队运行期间，笔者基于自组织理论，通过调研发现，退伍老兵存在以下需求：退伍老兵认知能力需求、退伍老兵实践能力需求、退伍老兵情感能力需求。

2.1 W市S社区退伍老兵认知能力需求

W市S社区退伍老兵志愿服务队是一支有9名社区退伍老兵的队伍，一开始是通过“老兵故事会”这个纽带把退伍老兵组织起来。在五社联动的大环境下，在民政部门、社会工作者的倡导下，以退伍老兵SYL、LYY为代表的退伍老兵志愿者服务队组织起来。在退伍老兵志愿服务队成立初期，由于没有明确的组织结构和分工，各成员的责任也不清楚，在实际运行中分析问题的能力较差，伦理判断与责任感不足，自身角色转换与价值认同困惑。老兵成员在面对各类问题时，因对志愿服务理念的理解不足和缺少统一的管理原则，导致问题的处理效率低下，甚至出现责任推诿的情况。由此限制了组织的整体运行效率，也对老兵志愿服务能力的提升产生了不利影响，这就迫切需要增强退伍老兵认知能力。部分退伍老兵对社区服务的意义和自身角色的价值认识不足，通过定期开展意识培训和经验分享活动，可以帮助他们更深入地理解志愿服务的重要性，并激发更强的责任感和使命感。在非平衡系统下，退伍老兵自发组织由无序到有序的转变，是通过不断地解决问题、满足需要而形成的。这个过程包含了一个核心概念，即自组织理论的涨落。因此，如何优化退伍老兵的队伍结构，提高其认知能力，是提高老兵志愿者工作水平的关键。

“现在队里大家的任务和责任不太明确，很多时候我们也不知道自己该具体

负责什么。有时候遇到问题,大家都是临时商量解决,效率有点低。”(访谈 1-ZYW)

“目前缺少一些统一的规章制度,有时候处理问题会很随意,容易造成误会。如果有固定的管理流程或者规则,可能大家的配合会更顺畅。我们是退伍老兵,讲究的是纪律性,但是现在感觉少了点军队时的那种严谨性。”(访谈 2-QGA)

“现在我们做志愿活动,基本上是大家商量着来,碰到临时变动,有时候就有点乱,效率也不高。有时候任务下来,几个骨干都在忙同一件事,结果另一件事却没人做。”(访谈 3-JYC)

2.2 W 市 S 社区退伍老兵实践能力需求

W 市 S 社区退伍老兵在参与志愿服务和社区治理过程中,对策划、执行、团队协作等实操技能存在较为显著的需求。这些需求不仅体现在专业技能的增强上,还包括管理能力、沟通协调能力以及社区资金和资源整合。首先,在专业技能方面,老兵们希望通过学习新的知识和技能,更好地胜任志愿服务工作。例如,他们需要掌握急救、心理疏导、社区服务策划等实用技能,以更高效地满足社区居民的需求,解决实际问题。然后,在管理能力方面。由于缺乏系统的管理培训,一些退伍老兵在分工协调、活动策划和资源调配等方面存在不足。因此,提升老兵们的组织管理能力,有助于提高团队的运作效率,确保志愿服务活动有条不紊地进行。最后,在沟通与协调能力方面。退伍老兵需要与社区居民、其他志愿者、社会组织和政府部门保持良好的沟通与合作。这需要培养他们的沟通技巧以及冲突解决能力,促进彼此之间的理解与支持。这一过程体现自组织理论中开放性的核心理念。

“我们这些老兵有自己的特色,红色文化就是我们的名片。如果能用好这个优势,多做些红色教育活动,也许能吸引更多企业支持。我们希望社区和企业牵线搭桥,让更多资源进入社区。这样我们的服务队不仅能走得更远,还能做得更好,整个社区发展就很稳定”。(访谈 4-LYV)

2.3 W 市 S 社区退伍老兵情感能力需求

根据自组织理论,序参量是指能够描述系统从无序到有序转变过程中宏观状态的关键变量。它通常反映系统内某些特定特征的整体演化趋势,是系统组织程度和协调性的集中体现。序参数在自组织培育过程中扮演着重要角色。退伍老兵

情感能力是退伍老兵志愿服务队的序参量，他们的培养对退伍老兵志愿服务队的成长过程有着直接的影响。在 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务中，情感能力需求主要体现在情感共鸣、团队归属感、抗压与自我调节、服务动机维持等方面。退伍老兵团队情感联结较弱，战友情未转化为志愿服务协作纽带。虽在部队有深厚情感基础，但志愿服务中仍存在各干各的现象。退伍老兵情感共鸣能力不足，对特殊群体心理特征不敏感，未能察觉其自卑或防御心理。服务挫折应对方式单一，将服务受阻等同于任务失败。价值感不稳定，在琐碎服务（如整理物资）中容易产生“做这些没意义”的消极认知。代际情感隔阂，与年轻志愿者合作时，因生活经历差异难以建立信任。部分老兵面对居民投诉时选择隐忍或激烈反驳，缺乏健康疏导机制。

“刚开始我们对志愿服务的理解不够深，以为只是帮忙干活，但后来发现，这是一个对社区有意义的事情。通过参加活动，我感到自己退伍后还能继续为社会贡献力量，这让我非常自豪。志愿服务让我重新找到了集体的归属感，像在部队时一样有目标和责任。”（访谈 5-ZH）

“我们会在社区开展垃圾分类和垃圾处理的工作，几个年轻人当面说我形式主义。要是在部队，这种顶撞早该关禁闭！现在只能自己憋着，半夜气得吃降压药。”（访谈 6-YU）

第3章 W市S社区退伍老兵志愿服务的现状分析

在本章中，依托“情暖老兵”试点项目，笔者通过访谈法和参与式观察法，对W市S社区退伍老兵进行深度调查，了解退伍老兵志愿服务能力的培育方式，并对他们的志愿服务能力进行比较全面的了解。退伍老兵志愿服务存在以下问题：社区治理专业知识稀缺；志愿服务实践能力欠缺；志愿服务自我意识薄弱；资源链接覆盖范围局限。在对W市S社区退伍老兵志愿服务现状进行分析的基础上，明确退伍老兵志愿服务能力提升小组的职能定位与核心目的，为后续的小组工作提供了理论支持和实践依据，为推动该群体的全面参与和社会融入奠定了坚实基础。

3.1 W市S社区的基本情况

3.1.1 项目背景介绍

“情暖老兵”试点项目在W市退役军人事务局的大力支持下，以党建为引领，由W市某社会工作服务中心具体执行，旨在通过一系列贴心、专业的服务，关怀与支持W市S社区的退伍老兵群体。该项目主要围绕退伍老兵的实际需求，开展多样化的关怀服务，包括志愿者定期上门探访、适老化环境改造、实现老兵“微心愿”的认领与达成、社交网络的构建，以及“老兵故事”收集与整理等工作。项目中，志愿者们通过上门服务，了解每位老兵的生活状况和实际需求，为他们提供日常生活的关怀和帮助。同时，适老化环境改造旨在根据老兵们的实际情况和生活需要，对他们的居住环境进行合理改造，提升生活便利性和安全性。

此外，项目还开设了“微心愿认领”环节，鼓励社区居民、志愿者和企业认领老兵的心愿，从小处入手，带给他们温暖与关怀。为了增进退伍老兵之间的互动与交流，项目也致力于搭建社区社交网络，帮助老兵们重新融入社区生活，扩大交际圈。项目还特别开展了“老兵故事”收集与整理，通过讲述、记录这些退伍老兵的真实经历，将他们的感人事迹呈现出来，让更多人了解他们的贡献与精神。这不仅是对退伍老兵的致敬，也成为传承红色文化的生动教材。更有意义的

是，项目始终贯彻“退役不褪色”的精神，积极组织退伍老兵志愿服务队，让他们以自身经历和品格为榜样，投入到社区服务中，成为社区中的精神支柱和力量源泉。通过老兵的共同参与，不断提升社区服务和治理水平，促进社区和谐发展，展现退伍老兵在新时期的责任担当。

3.1.2 W市S社区退伍老兵基本情况

W市S社区位于马塘街道东北部，北临青弋江，南至元亩塘，西至皖赣铁路线，东至袁泽桥，与新兴社区、元亩塘社区、平山社区、蓝湾半岛社区、洪桥社区、元山社区、弋江嘉园社区、马饮社区相邻。S社区先后荣获安徽省计划生育工作先进单位、芜湖市先进基层党组织、芜湖市第十届文明社区、芜湖市扫黑除恶与社会治理贡献奖、“无传销社区”示范点、弋江区疫情防控先进集体、弋江区综合治理先进集体、芜湖市“五好标兵”基层关工委。W市S社区面积340公顷，总人口4652人，其中常住居民2005人，其中外来人员1000余人，60岁以上老人520人，低保对象6人，57名残疾人。W市S社区周边有敬老院、农贸市场、公园等，社区居民生活较为方便。W市S社区有62名退伍老兵。

3.1.3 W市S社区退伍老兵志愿服务的现状

W市S社区有3个社区社会组织，一个是睦邻友好和睦队，一个是家园卫士巡逻队，一个是退伍老兵志愿服务队。在这三个组织中，退伍老兵志愿服务队是最有代表性的，下面是3个社区社会组织的骨干成员。

表 3.1 睦邻友好和睦队

姓名	职务	入会时间	服务单位及职务
DS	理事长	2021 年	S 社区居民
ZXX	副理事长	2023 年	S 社区居民
CMH	理事	2023 年	S 社区居民
SHY	监事	2024 年	S 社区居民

表 3.2 家园卫士巡逻队

姓名	职务	入会时间	服务单位及职务
CJJ	理事长	2021 年	S 社区居民
HXM	副理事长	2022 年	S 社区居民
WG	理事	2023 年	S 社区居民

GS	监事	2024 年	S 社区居民
----	----	--------	--------

表 3.3 退伍老兵志愿服务队

姓名	职务	入会时间	服务单位及职务
SYL	理事长	2022 年	S 社区退伍老兵
LYY	副理事长	2023 年	S 社区退伍老兵
QYY	理事	2023 年	S 社区退伍老兵
LLH	监事	2024 年	S 社区退伍老兵

W 市 S 社区有三个主要的社区社会组织，睦邻友好和睦队、家园卫士巡逻队、退伍老兵志愿服务队，他们在社区中承担着不同的职责和发挥着不同的作用。睦邻友好和睦队与家园卫士巡逻队在 W 市 S 社区内相互配合，一个专注于增进邻里关系，提升居民的幸福感；另一个则专注于维护社区的安全和秩序。通过这两个组织的共同努力，W 市 S 社区实现了社区居民生活的安全、和谐与友爱，使居民感到更加安心、温馨。

退伍老兵志愿服务队是在 2022 年组建的。SYL 是 W 市 S 区退伍老兵的领头人，他带领着一群有着军旅经历的老兵，积极发起并推动了退伍老兵服务计划。该计划以深入分析 W 市 S 社区的实际情况为基础，结合当地人文环境、生态资源等方面进行可行性预测，制定了多项务实的服务方案。SYL 和团队成员在社区营造、社区治理方面发挥着重要作用，以实际行动弘扬和传承红色文化。通过他们的努力，退伍老兵志愿服务队不仅在日常生活中助力居民，也成为了社区中独特的精神力量，为 W 市 S 社区注入了新的活力与温暖。

目前，已有两名退伍老兵志愿者服务骨干，共 9 名老兵志愿者真正参加。骨干是志愿服务队核心成员，负责重大决策和日常工作的安排和管理，以保证团队的正常运作。其他老兵成员则以协助性工作为主，包括具体服务活动的实施、居民日常问题的解决等，形成了明确的分工与协作体系。服务队的活动场地得到了社区居民委员会的大力支持，在老兵活动中心为他们提供了一个专用的办公地点和基本的休闲设施，让志愿者服务队可以更好地开展各种社区活动。

此外，当地的一些企业资源和民政部门也为服务队提供了活动经费支持，帮助他们拓展服务范围、丰富活动形式，不断提升社区服务的质量。为了让更多退伍老兵找到归属感，志愿服务队积极吸收新成员，不断壮大队伍，通过深入分析

老兵的需求、挖掘每位退伍老兵的独特优势，激发他们的内生动力。服务队通过有针对性的活动和支持，充分调动退伍老兵的主动性和积极性，带领他们参与到社区建设与红色文化传承中，发挥自身优势，服务社区发展。这支退伍老兵志愿服务队不仅推动了社区治理与和谐发展，还成为弘扬红色文化的重要力量，使得更多人了解并感受到军人精神在新时代的传承与实践。

3.1.4 W市S社区退伍老兵志愿服务能力的培育方式

3.1.4.1 退伍老兵红色文化教育

W市S社区的退伍老兵人数达到62名，他们拥有深厚的红色文化底蕴，其中绝大多数曾参与过历史上的重要战役。这些经历不仅使他们具备独特的红色记忆，也成为社区宝贵的精神财富。W市S社区及居委会非常注重传承与弘扬红色文化，在了解社区居民需求的基础上，以退伍老兵志愿服务队为基础，开展了一系列的红色文化活动。退伍老兵志愿服务队以传播红色文化、激励后人为使命，开始策划和实施多项特色活动。

1.举办“老兵故事会”，让年轻一代有机会聆听老兵们亲身经历的战斗故事，也为老兵们提供了一个交流和回忆的空间。每次活动中，老兵们会回忆往事，分享战友间的情谊、战斗中的艰难和荣耀，同时也传递了爱国精神和无畏的战斗意志。年轻一代在这样的交流中，能更直观地理解和平的来之不易，从而加深对老兵们的敬仰之情。与此同时，社区内设立的“红色文化角”成为一处长久的纪念地。这里展示了老兵们的军功章、勋章、纪念品和历史照片，这些珍贵的物品记录了他们曾经的光辉岁月。每当社区居民路过这些展示区，总会不由自主地驻足，回顾历史的光辉瞬间，缅怀那段峥嵘岁月。这些展示不仅是老兵们无上荣誉的象征，也激励着社区中的每一个人，为社会和国家的繁荣稳定而努力奋斗。

2.开展暑假“军营体验日”活动，为社区儿童和青少年提供一次沉浸式的军营生活体验。此活动由退伍老兵志愿服务队伍联合社工共同策划，同时链接大学生志愿者，为活动的顺利开展提供了丰富的支持和资源。活动内容多样，包括军营基础训练、军体拳教学、爱国主义教育讲座等环节。孩子们在老兵的指导下，体验到军队中严格的纪律和团队精神，锻炼了体能、意志和纪律性。大学生志愿者在活动中担任辅助教练，协助老兵们组织、指导孩子们完成各项训练，并提供必要的心理辅导与互动交流，帮助孩子们更好地适应和融入活动。通过“军营体

验日”活动，孩子们不仅增强了体质，也在潜移默化中培养了团队合作、纪律意识和爱国情怀。同时，老兵们在活动中的敬业精神和榜样力量，激励着孩子们在未来的人生道路上奋发向上。这类活动不仅加深了社区孩子们对军人精神的理解，也促进了社区各方的紧密联系，推动了社区建设，营造了团结向上的氛围。

3.定期在社区广场举办的国旗下演讲和升旗仪式，已成为社区孩子们和老兵们共同期待的仪式。这一活动由退伍老兵志愿服务队伍牵头组织，社区广场上的国旗迎风飘扬，每一场仪式都以庄严肃穆的气氛开始，赋予了孩子们深刻的仪式感。老兵们用规范的升旗礼仪指导孩子们，使他们了解升旗的步骤和意义，并从中领悟到敬重国旗的严肃性和神圣感。这一过程让孩子们在情感上与祖国的荣誉与使命感产生共鸣。升旗仪式后，老兵们还会朗诵经典的爱国诗词，如《我的祖国》、《七律·长征》等，通过深情的朗诵，把爱国情怀传递给孩子们。在老兵们的带动下，孩子们也逐渐学会了表达自己的爱国情感。国旗下演讲和升旗仪式不仅是形式上的教育活动，更是一种精神传承。

3.1.4.2 环境整治

退伍老兵志愿服务队积极投身 W 市 S 社区环境治理工作，针对垃圾分类和文明行为劝导展开了一系列具体行动。老兵志愿服务队在社区的公共区域、住宅楼周围设置垃圾分类宣传点，向居民讲解垃圾分类的重要性及具体操作。他们会准备详细的分类标识卡和示范垃圾桶，帮助居民掌握如何正确区分可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾。此外，老兵们还在每周固定时间走访居民楼，对居民的垃圾分类情况进行检查和指导，耐心纠正不正确的投放行为。特别是为老人、孩子以及不熟悉垃圾分类的新居民提供个性化的分类知识普及服务。通过发放简明易懂的垃圾分类手册以及提供垃圾分类小游戏，老兵们将枯燥的知识转化为易于理解的互动体验，增强居民的参与感。

在社区的日常巡逻中，老兵们不仅关注 W 市 S 社区环境卫生，还进行文明行为劝导，提醒居民不要随意丢弃垃圾、乱贴广告、占用公共区域等。他们主动劝导遛狗不栓绳、不清理宠物粪便等不文明行为，耐心劝说并提出合理建议，帮助居民养成良好的生活习惯。老兵志愿服务队还在垃圾投放高峰期设立志愿服务岗，在社区的垃圾投放点轮流值守。他们在现场监督和引导居民正确投放垃圾，对于不符合规定的行为及时进行劝导和纠正，确保垃圾分类落到实处。同时，老

兵们还会对投放点进行清洁和消毒，确保投放环境整洁卫生。这支队伍利用他们的纪律性和服务精神，不仅为社区环境提升贡献力量，也起到了榜样作用，带动了社区居民共同维护整洁、有序的生活环境。

3.1.4.3 社区扶贫助困

W市S社区共有6户低保家庭，有残疾证的群体有57位，老年人口比例较高。老兵志愿服务队定期上门探访社区内的低保户和有特殊需求的居民，了解他们的生活情况，提供必要的帮助。对于行动不便的残疾人和年迈老人，老兵们可以协助他们购买生活必需品，帮助清洁居住环境，甚至进行小型修缮工作。此外，志愿队积极联络当地的慈善组织或企业，筹集生活物资，如米、油、衣物、冬季取暖设备等，并定期分发给低保户和困难家庭。老兵志愿服务队组织义诊活动，邀请医疗志愿者来社区提供基础的健康检查，如血压、血糖测量等。另外，老兵们定期陪伴老年人和残疾居民，开展聊天、读书、讲故事等活动，给予他们心理上的关怀。老兵们会倾听他们的心声，帮助他们排解生活中的孤独感和无助情绪，使他们感受到社区的温暖。他们不仅为困难群体提供了切实的帮助，还以其无私奉献的精神影响了社区氛围，使社区更加温暖。

3.2 W市S社区退伍老兵志愿服务能力存在的问题

在对W市S社区进行调研与访谈的基础上，针对目前我国城市社区发展现状，笔者认为W市S社区退伍老兵志愿服务能力建设还面临着社区治理专业知识稀缺、志愿服务实践能力欠缺、志愿服务自我意识薄弱、资源链接覆盖范围局限等问题。因此，如何有效地提高退伍老兵志愿者的工作水平是一个重要的课题。

3.2.1 社区治理专业知识稀缺

由W市S社区退伍老兵自发形成的志愿服务队伍，将服务重心放在了社区内部建设上。退伍老兵在社区治理方面的专业知识相对稀缺，他们对社区管理的系统性方法和科学治理手段掌握不足，缺乏相关培训和实践经验的积累。这种知识短板使得退伍老兵在参与社区治理过程中难以有效运用专业的政策、沟通和协调技巧，导致其在处理复杂事务、应对居民诉求时面临困难。由于社区缺乏专门的支持和指导，退伍老兵的潜在领导能力未得到充分发挥，制约了他们在社区治理中的积极作用和影响力。一些退伍老兵需要更合理的培训内容，比如心理辅导、公共服务技巧等，而目前的培训内容缺乏针对性，无法满足他们的实际需求，影

响他们的志愿服务参与的效果。

“在退伍老兵志愿服务队成立初期，主要是由我和另外一名骨干来经营，我们自己经营，没有专门的训练，没有明确的工作职责，也没有明确的规定。此外，一些老兵的文化水平较低，他们在志愿服务方面缺乏专门的支持和指导，在一定程度上影响了退伍老兵志愿服务能力的提升。”（访谈 7-YZS）

3.2.2 志愿服务实践能力欠缺

退伍老兵在志愿服务实践能力方面存在不足，他们缺乏系统的组织管理培训，缺少在社区项目中实际操作和积累经验的机会。虽然退伍老兵具备较强的纪律性和执行力，但在社区工作中，他们对如何组织、协调和带领团队缺少有效方法，尤其是在活动策划、任务分配和资源调动方面存在短板。此外，退伍老兵在与居民沟通、激励志愿者以及推动项目落地方面的能力尚需提升，这在一定程度上制约了他们在社区事务中的实际效能。由于志愿服务实践能力的缺乏，他们的领导和管理潜力未能得到充分挖掘，影响了他们在社区治理中所能发挥的积极作用。老兵成员对社工和团队骨干存在一定依赖，导致退伍老兵志愿服务队在后期运作中受到限制。

“我们退伍后没有接受过系统的志愿服务培训，很多社区活动其实都是边做边学。与社区居民沟通和带动志愿者加入有些难度，特别是如何让大家都能有积极性参与。推动项目落地也是一个挑战，虽然有想法，但实施过程中遇到很多困难。在团队工作中，很多时候我们会依赖社会工作者和骨干，因为他们更熟悉流程。”（访谈 8-CJX）

3.2.3 志愿服务自我意识薄弱

退伍老兵在志愿服务方面的自我意识较为薄弱，在参与社区服务时缺少主动性和责任感，对志愿服务的长远意义和社会价值认识不足。许多退伍老兵在日常志愿活动中，往往抱着完成任务的心态，而非自觉履行社会责任，缺乏持续投入的意愿。此外，他们对志愿服务的个人角色定位模糊，难以将服务与个人成长和社区建设目标紧密结合，导致参与度和积极性的不足。这种自我意识的薄弱影响志愿服务的质量，限制退伍老兵与社区其他成员的凝聚力和互动，阻碍了社区服务活动的深入发展。

“我和社区里的人互动得还不够多，感觉和他们还是有点生疏，自己也不太

主动去接触。志愿服务过程中,很难和其他志愿者以及社区成员真正融入到一起。有时候我们参与社区服务就是去完成任务,做完就结束了,没想到志愿服务还能有什么更长远的意义。”(访谈 9-ZXF)

3.2.4 资源链接覆盖范围局限

退伍老兵在资源链接方面的覆盖范围较为局限,具体表现在他们在资源获取、共享和整合方面存在不足,难以建立广泛的资源网络。由于缺乏有效的沟通渠道和对外连接的机会,退伍老兵在联系社区内外的资源,如政府支持、社会团体、公益机构和其他社区资源等方面面临困难,资源来源有限,无法有效拓展。退伍老兵缺乏这些广泛的链接,导致其在策划和推动志愿服务项目时受限于资源短缺,难以顺利实现项目目标。此外,退伍老兵在协调和利用现有资源上也缺少经验,使得一些潜在的支持未被充分利用,影响了服务活动的规模和影响力,制约了其在社区治理中的持续参与和贡献。

“我们在获取资源方面有很多困难,社区内外的支持渠道不太清晰,很多时候不知道该从哪里找到合适的资源。在如何协调和利用现有资源方面经验不足,很多时候明明有些潜力的支持却没有被充分利用”(访谈 10-FAL)

3.3 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力存在问题的致因分析

3.3.1 专业知识不足,社区支持匮乏与文化适应欠缺

W 市 S 社区退伍老兵在社区治理方面的专业知识相对稀缺的问题涉及知识和技能短板,还与社区支持体系和文化环境息息相关。第一,社区未能为退伍老兵志愿者提供系统的治理理论和实践培训,例如社区管理、政策解读、矛盾调解等方面的技能。社区在资源方面分配有限,社区在志愿服务能力建设上投入不足,培训内容单一,无法匹配退伍老兵的实际需求。第二,退伍老兵志愿者社区治理参与有限,在复杂事务的处理和居民诉求应对中缺少实践机会,导致缺乏治理经验积累。退伍老兵志愿服务领域单一,主要集中在社区建设领域,较少涉及治理和服务技巧层面的工作。第三,社区支持机制不完善。社区未建立明确的指导和支持体系,导致退伍老兵在遇到困难时无法获得专业指导。退伍老兵领导能力未被充分挖掘。退伍老兵的组织和领导能力未被充分认可或开发,影响他们在社区治理中的参与深度和效果。第四,社区需求调研不足,课程设计单一,现有培训多为形式化,未涵盖心理辅导、沟通技巧、冲突解决等退伍老兵亟需的内容。

“我们有热情参与社区工作，但不知道从哪里下手，很多事情缺乏专业的指导。政策、管理这些内容对我们来说太陌生了，处理矛盾时感觉力不从心。”

（访谈 11-WXX）

“希望社区能多组织一些针对性的培训，比如如何调解邻里纠纷，如何与居民沟通。现在的培训次数少，涉及的资源也有限，我们感到提升的机会不足。”

（访谈 12-WXX）

3.3.2 志愿实践培训缺失，实践和激励机制不足的挑战

退伍老兵在志愿培养和实践能力方面的不足源于退伍老兵缺乏系统的志愿实践培训、实践机会匮乏、依赖性问题、激励机制不健全等方面。第一，退伍老兵缺乏系统的志愿实践培训，培训内容单一，培训覆盖面不足。社区未能提供针对志愿实践的系统化培训，课程设计多局限于基础技能，而缺少活动策划、团队领导、资源整合等专业内容。培训机会有限，覆盖范围小，部分退伍老兵未能全面参与，导致知识和技能短板无法弥补。第二，退伍老兵实践机会匮乏，参与深度不够，缺少试错空间。退伍老兵在社区事务中多被安排辅助性、执行性任务，较少接触需要独立组织和管理的任务，实践锻炼的机会不足。社区治理活动通常偏保守，未为退伍老兵提供试错和积累经验的平台，导致其实践能力提升缓慢。第三，依赖性问题，过于依赖骨干成员，自主性培养不足。部分退伍老兵对核心骨干和社会工作者的决策产生依赖，缺乏独立思考和执行的能力，导致团队运作难以自主展开。社区未能通过制度设计或机制激励促进退伍老兵志愿者的自主性，长期依赖已有领导框架，限制了组织能力的开发。第四，激励机制不健全，缺少荣誉和激励，团队凝聚力不足。缺乏针对优秀组织者的奖励机制，使得部分退伍老兵缺乏动力去承担更复杂的组织任务。未能通过有效激励手段增强退伍老兵志愿服务队的内部团结与协作能力，降低了团队整体效能。

“社区的培训内容太基础了，讲的都是我们已经知道的东西，比如如何维持秩序、分发物资，但没有教我们怎么带团队、怎么策划活动。有些培训机会都分给了骨干，我们普通成员很少有机会参加系统的培训。”（访谈 13-HZJ）

“我们做的更多是执行性工作，比如搬运物资，但很少有机会负责一个项目，这让我们很难提升组织和协调能力。每次活动都安排得很固定，我们基本上按照既定流程做事，没有机会尝试新方法或提出自己的想法。”（访谈 14-HZJ）

“很多事情都是骨干或者社会工作者在决策，我们只是跟着做，时间长了也习惯了等指令。其实我们有一些自己的想法，但觉得说了可能也不会被采纳，就干脆不说了。”（访谈 15-HZJ）

3.3.3 角色转换适应不充分，内在驱动力欠缺

退伍老兵志愿服务自我意识薄弱与其角色适应和内在动力的培养存在直接联系。第一，退伍老兵从军人角色转变为社区志愿者，思维和行为习惯尚未完全适应新角色的要求。在部队中，他们习惯于接受上级指令，个人目标与集体目标高度一致，但在社区中，志愿服务需要更高的自主性和责任感，这种变化容易导致角色定位模糊。第二，社区在志愿服务价值的传播和宣传方面存在不足，未能有效向退伍老兵传递志愿服务的长远意义和社会价值。退伍老兵对志愿服务的社会影响力和对个人成长的积极作用缺乏深刻认识，导致对服务活动缺乏内在动力，更多是以任务完成为导向，而非主动追求自我实现和社会贡献。第三，现有的志愿服务培训内容较为单一，多侧重于技能培训，而对志愿服务理念、社会责任感的培养不足。退伍老兵缺少关于志愿服务意义、个人社会角色定位等方面的深度指导，难以理解志愿服务与个人价值实现的关联，导致参与热情不高。第四，社区在促进退伍老兵与其他成员的互动和交流方面投入不足，未能通过共同目标和情感纽带增强团队的凝聚力。退伍老兵因缺乏与他人协作的强烈归属感，可能感到志愿服务的孤立性，从而降低其参与意愿。

“军队的工作讲求纪律和指令，但在社区服务中需要沟通和柔性协调，这方面我们还有欠缺。从部队退伍后，很难一下子适应社区治理的方式。”（访谈 16-WXX）

“做这些事情没有明确的激励，感觉就是做了也没人特别在意。如果能让我感觉到这些服务对社区和我个人都有实际意义，可能会更有动力去参与。”（访谈 17-WXX）

“说实话，我觉得做志愿服务就是帮帮忙，没想过它有什么长远的意义。我们参与活动更多是听安排，完成任务，可能还没真正理解志愿服务能对社会或者个人有什么帮助。”（访谈 18-WXX）

3.3.4 资源网络单一，对接机制不足

W 市 S 社区退伍老兵志愿服务队由 9 名社区退伍老兵组成，退伍老兵在资

源链接方面的覆盖范围较为局限，原因如下。第一，社会支持网络的断裂与缺乏，资源网络薄弱。退伍老兵的社会交往圈可能更多集中在战友或军事背景群体之间，而与其他社会群体（如政府、公益机构、企业等）联系较少，导致资源来源的局限性。第二，信息获取渠道不足，沟通机制不完善，数字鸿沟问题。退伍老兵缺乏适合他们的专属信息获取平台，导致难以及时掌握社区资源、政策支持和社会公益项目的信息。部分老兵尤其是中老年群体，在使用现代信息技术（如互联网、社交媒体）上存在障碍，从而限制了他们获取外部资源的能力。第三，资源整合与协调能力不足，经验与技能缺乏，缺乏培训与指导。退伍老兵往往缺少在资源整合和协同方面的实践经验，未能充分利用已有的社会支持资源，例如社区基金、政府政策或企业合作。现有针对退伍老兵的支持项目更关注经济援助或心理辅导，而对资源链接、志愿服务项目策划等能力的培养较少，导致老兵在实践中遇到瓶颈。第四，外界支持力度不足，社会认知偏差，缺少对接机制。部分社会组织或机构对退伍老兵的志愿服务能力存在认知不足，与其合作的主动性不高。缺乏系统化的资源对接平台或机制，使得退伍老兵难以高效地与外部资源形成链接。

“很多人觉得我们年纪大了，干不了什么事，可能不太愿意和我们合作。我们也想贡献力量，但别人看我们，好像觉得退伍老兵只能帮忙维持秩序，其他的事情做不了。”（访谈 19-LXD）

“有些公益机构应该能提供帮助，但我们和他们的联系很少，也不知道怎么对接。如果有政府或社区牵线搭桥就好了，我们自己去找人对接有些困难。”（访谈 20-LXD）

“如果能有人教我们怎么管理资源、策划活动，那会帮我们很多。其实我们愿意学，但社区和上级好像没专门针对这个进行培训的。”（访谈 21-LXD）

第4章 小组工作介入W市S社区退伍老兵志愿服务能力提升的过程

本章着重探讨小组工作介入W市S社区退伍老兵志愿服务能力提升的具体过程,以期通过系统的工作方式和针对性的干预,增强退伍老兵的志愿服务意识,提高他们的服务水平,为建立一个规范、有序、常态化的社区建设提供支撑。退伍老兵志愿服务队以小组工作为载体,以成员需求为导向,招募S社区退伍老兵9名,通过开展一系列有组织的活动和访谈,推动退伍老兵团队内部协作与激发个人潜能,最终实现自组织从无序到有序改变。小组工作介入W市S社区退伍老兵志愿服务队能力提升,主要包含三个阶段:小组筹备与建立、能力提升与实践、能力提升与机制。

4.1 小组工作介入W市S社区退伍老兵志愿服务能力提升的计划

小组工作介入W市S社区退伍老兵志愿服务队的发展,以社区为中心,构建退伍老兵资料库,关注其实际需求并成立能力提升小组,以培养退伍老兵的志愿服务意识和提高他们的志愿服务水平。基于此,我们还可以为退伍老兵提供一个工作的平台,让退伍老兵的先锋模范作用得到充分的发挥,从而带动更多的人加入到社区中来,最后达到个人才能和团队运作都得到提高,促进和谐社会的构建,并逐渐形成一个以社区自治为中心的发展模式。

在W市S社区,通过口述史的方式,社工深入挖掘退伍老兵感人事迹,展现他们在军旅生涯中无私奉献的精神和英勇事迹,将红色文化精神传承并发扬光大。定期举办“红色讲堂”等活动,邀请退伍老兵讲述亲身经历,组织社区党员、退伍老兵及居民参与互动,共同感悟红色文化的深刻内涵,以此凝聚社区力量,增强社区成员的责任感与使命感。同时,以点带面,将红色文化教育融入社区日常生活,逐步打造具有影响力的社区青少年爱国主义教育基地,培养下一代的家国情怀和历史使命感。

此外,还注重提升社区社会组织综合能力,尤其是针对退伍老兵志愿服务

队的骨干成员和领袖人物，强化其在团队管理、活动策划与资源整合等方面的决策能力。通过系统化的培训和指导，提高志愿服务队伍的整体运行效率与专业化水平，在社区治理和服务中发挥更大的作用。同时，鼓励社会组织与多方资源合作，形成联动机制，不仅推动退伍老兵志愿服务队的可持续发展，也为构建和谐、充满活力的社区奠定坚实基础。

然而，目前退伍老兵志愿服务队在自我管理和自我服务方面仍存在较大不足，组织运行效率不高，服务能力尚未完全发挥其潜力。为了应对这些挑战，需要根据退伍老兵的成长阶段，着力培养其志愿服务意识，帮助他们建立社会责任感和使命感。同时，注重提升退伍老兵志愿服务队的综合能力，通过规范化培训和实践锻炼，强化其在活动策划、团队协作、资源整合等方面的能力建设。逐步将退伍老兵志愿服务队发展为一支具备可持续运行能力、高效解决实际问题的社区社会组织。退伍老兵志愿服务队的成长与壮大，有助于解决社区中存在的各类问题，还能为基层治理提供一种新的模式和经验。以下（表 4.1）是小组工作介入退伍老兵志愿服务能力提升的整个计划。

表 4.1 小组工作介入退伍老兵志愿服务能力提升的计划

关键阶段	主题	大纲	时间	地点
小组筹备与建立:激发志愿服务意识，共筑责任担当	第一次小组活动： 退伍不褪色——故事连心桥	1、了解成员背景； 2、故事连心桥； 3、明确小组目标； 4、建立小组规范； 5、分享总结；	2023 年 8 月 10 日 08:30-10:30	S 社区退伍老兵服务中心
	第二次小组活动： 传承红色精神，凝聚社区力量	1、上次活动回顾； 2、心手相连，爱满人间； 3、开展红色文化教育讲座； 4、退伍老兵故事分享会，重温艰苦岁月； 5、红色文化传承——手工海报制作活动；	2023 年 8 月 20 日 08:30-10:30	S 社区退伍老兵服务中心

能力提升与实践:提高退伍老兵的志愿服务能力	第三次小组活动: 提升志愿服务能力	1、上次活动回顾; 2、看望抗战老兵并表达慰问; 3、贫困家庭帮扶探访; 4、团队合作意识的培养; 5、社工总结 S 社区志愿服务; 6、活动回顾;	2023 年 8 月 30 日 08:30-10:30	抗战老兵家中; 贫困家庭中; S 社区退伍老兵服务中心;
	第四次小组活动:提升志愿服务能力	1、上次活动回顾; 2、木刻雷锋,感悟雷锋精神; 3、阅读或讲述《雷锋日记》片段等经典故事; 4、文化续脉,红歌悠扬; 5、分享总结;	2023 年 9 月 09 日 08:30-10:30	S 社区退伍老兵服务中心
能力提升与机制:建立社区常态化营造机制	第五次小组活动:组织红色文化,传承主题教育	1、举办社区教育活动; 2、表彰优秀成员; 3、分享成功经验;	2023 年 9 月 19 日 08:30-10:30	S 社区退伍老兵服务中心
	第六次小组活动:相聚中秋,共赏明月	开展中秋节日活动	2023 年 9 月 29 日 08:30-10:30	S 社区广场

退伍老兵志愿服务能力的提升过程开展 6 次小组活动,小组活动名称为退伍老兵志愿服务成长小组,可以划分为三个关键阶段,包括小组筹备与建立——能力提升与实践——能力提升与机制,每个阶段具有明确的目标和任务,循序渐进地推动能力建设。

小组筹备与建立是为社区活动的顺利开展奠定基础。通过开展红色文化传承

活动，激发退伍老兵的社区参与意识，以“故事连心桥”活动为纽带，将退伍老兵凝聚在一起，吸纳志愿者加入团队，逐步组建退伍老兵志愿服务队。通过了解退伍老兵的背景与需求，明确提升志愿服务能力的方向，制定目标与规范，帮助组员熟悉彼此、建立信任。这个阶段注重营造和谐的团队氛围，为后续活动的高效开展提供保障。

能力提升与实践是整个计划的核心，通过一系列活动和实践，逐步增强老兵的志愿服务意识与能力。活动内容包括看望抗战老兵并表达慰问、贫困家庭帮扶探访以及团队协作能力的锻炼，让组员在实践中积累经验，学习各类技能，提升组织能力和服务水平。以此巩固所学知识，增强老兵的社会责任感和归属感。

能力提升与机制是对小组活动进行全面总结，回顾成果与不足，并巩固提升退伍老兵的志愿服务能力。通过表彰优秀成员、分享成功经验，增强小组凝聚力。同时，推动志愿服务活动的规范化与长效机制建设，确保团队能够持续运行，并吸引更多成员加入，最终实现社区志愿服务的常态化与高效化发展。

本次小组活动运用两种社会工作理论。基于自组织理论为核心指导，通过小组活动促进志愿服务队的规范化发展，增强退伍老兵的能力，提升其社区参与感，从而缓解社区发展中的落差问题。结合优势视角理论，对退伍老兵志愿者成员的优点进行深度挖掘，增强他们的自我认同，充分发挥老兵群体的独特优势，让他们的志愿服务技能和团队凝聚力得到进一步的提升，为社区和谐建设注入新动能。

4.2 小组工作介入W市S社区退伍老兵志愿服务能力提升的过程

退伍老兵志愿服务队成立至今已有近十个月的时间，期间主要致力于开展红色文化传承、垃圾分类、爱国主义教育等一系列社区服务活动。队伍的组建和发展得益于老兵骨干的积极带动，通过老兵故事会和故事连心桥等活动逐步凝聚成员力量，为志愿服务队奠定了坚实基础。其中，红色文化传承作为服务队成立初期的核心服务内容，一直贯穿于队伍发展的各个阶段。

红色文化传承活动的开展，不仅弘扬了革命精神和爱国主义情怀，还强化了队伍成员的责任感和使命感。通过退伍老兵的亲身经历和感人故事，生动再现红色历史，激励社区居民尤其是青少年珍惜当下，传承革命精神。这种以文化为载体的志愿服务模式，不仅让退伍老兵的服务能力得到了提升，也逐渐成为社区文化建设的重要组成部分。

基于此, 本文将以退伍老兵志愿服务队的红色文化传承实践为背景, 深入分析队伍在培育过程中的经验和成果。从志愿服务意识的激发、服务能力的提升到团队长效机制的构建, 探讨退伍老兵志愿服务队如何在社区中发挥先锋作用, 推动社区治理模式从单一化向多元化转变, 同时为其他类似社区的文化遗产与志愿服务工作提供有益参考。

4.2.1 小组筹备与建立: 激发志愿服务意识, 共筑责任担当

4.2.1.1 W市S社区退伍老兵志愿服务队的情况

W市S社区退伍老兵志愿服务队在成立之初, 退伍老兵成员参与度不高, 核心骨干成员积极性较高, 其他普通成员参与度较低, 其自身的能力还较为缺乏, 形成“少数人出力, 多数人旁观”的局面。组员之间缺乏统一的志愿服务意识, 团队凝聚力不足。通过社区开展“老兵故事会”, 成立退伍老兵志愿服务队伍。但是, W市S社区退伍老兵志愿服务队缺乏清晰的规章制度和运行机制, 活动的规划临时决策, 导致工作效率低下。成员职责划分不明确, 部分任务重复分配或无人负责, 资源利用率较低。当前退伍老兵志愿服务队伍主要在W市S社区举办“老兵故事会”、开展暑假“军营体验日”活动、定期在社区广场举办的国旗下演讲和升旗仪式等。

4.2.1.2 “红色回忆”活动定期开展, 促使老兵志愿服务意识提升

通过定期开展“红色回忆”活动, 例如老兵故事会, 退伍老兵在共同的文化记忆和生活经历中找到情感共鸣, 这提升了他们的志愿服务意识, 为社区文化传承提供了平台。“红色回忆”活动成为凝聚退伍老兵的纽带, 通过分享革命故事和生活经历, 唤醒退伍老兵对红色精神的认同, 同时进一步了解退伍老兵群体的需求和资源。根据统计, W市S社区共有退伍老兵约62人, 其中社区内常住的约有18人。活动由SYL发起并负责组建, 她带领团队筹集活动资金、招募老兵志愿者并推动活动开展。SYL回忆说: “最初大部分事情是由我一个人负责, 这次志愿者招募的人数不多, 仅4人, 但这4名老兵非常积极, 他们在活动筹备中起到了重要作用。”这些初期志愿者主要负责联络老兵、筹措资金, 同时与社区居委会和周边企业建立联系, 成功争取了多方资源的支持。

在活动初期, SYL带领团队利用有限的资金和资源, 组织了以红色文化为主题的活动, 吸引了社区居民的关注和支持。这些活动帮助保留了社区内的文化

特色，促进退伍老兵群体的聚合效应。在活动中，老兵志愿者主动参与，协助收集老兵资料、募集更多的资金支持，逐步推动活动从小规模试点走向稳定的运行阶段。随着活动的持续，更多的退伍老兵逐渐加入志愿服务队，活动内容也变得更加丰富。社区内的老兵成为红色文化传承的重要载体，带动了社区居民共同参与社区事务，为社区文化营造和自治发展注入了活力。活动的成功背后离不开多方协作。社工团队与老兵骨干成员密切配合，利用社区及周边资源建立了有效的支持网络。这促进了志愿服务的可持续发展，进一步强化了社区内部的凝聚力和归属感，推动了红色文化在 W 市 S 社区的传承与创新。

“SYL 真的不容易，她一个人刚开始组织活动，忙前忙后。虽然人手少，但她一直坚持，后来大家看到了她的努力，才慢慢加入帮忙。”（访谈 22-SG）

“希望以后能有更多的资金和资源支持，开展更多活动，比如对年轻人进行红色教育，或者帮助更多需要帮助的人。”（访谈 23-DPO）

“我们对开展红色活动持支持态度，这确实是我们社区的特色。我们也提供了一些资金支持，这些活动确实为社区做了实实在在的事情。”（访谈 24-FDS）

4.2.1.3 S 社区退伍老兵志愿服务能力提升小组的开展

W 市 S 社区依托其深厚的红色文化底蕴和持续开展红色主题活动的优势，以社工机构为依托，退伍老兵志愿服务队伍建设进一步推进。特别值得一提的是，退伍老兵 SYL 和 LYY 表现出极高的参与热情，他们不仅主动承担组织和协调工作，还积极为小组活动出谋划策。在他们的带动下，小组成员逐渐形成了较强的团队意识，为社区服务活动的深入开展奠定了基础。同时，这一过程中也有效推动了退伍老兵志愿服务能力的提升，使他们在社区建设中扮演更加重要的角色。

首先是小组成员的招募环节。社工与退伍老兵在社区工作人员的引导下，对退伍老兵群体进行调查和走访，同时结合红色活动的开展情况，发现老兵群体整体志愿服务能力较弱，志愿服务效果不尽理想。基于此，筛选出 9 名具有积极意愿的退伍老兵志愿服务队成员，并邀请他们参与“故事连心桥”活动。

其次，通过“故事连心桥”活动和红色文化教育讲座的双重推进，为小组的成立奠定了基础。最终正式组建能力提升小组，该小组由 9 名退伍老兵志愿服务队成员组成，实际上也是退伍老兵志愿服务队的核心成员。通过“故事连心桥”活动，将退伍老兵凝聚在一起，进一步动员他们积极参与各类志愿服务活动，为

团队发展注入新的活力。

“W市S社区中留守儿童和老年群体数量较多，而退伍老兵作为社区内具备优势的群体，不仅积极性较高，而且具有较强的号召力和影响力。退伍老兵在社区中组织和开展活动相对较为容易，能够更有效地动员社区成员参与，发挥其带头作用和示范效应。”（访谈1-YMT）

表 4.2 第一次小组活动基本情况表

名称	退伍老兵志愿服务成长小组
成员	退伍老兵志愿服务队组员、社工、大学生志愿者
目的	1、了解成员背景 2、满足组员需求，助力团队成长 3、激发退伍老兵志愿服务意识

小组活动记录：

第一次小组活动：退伍不褪色——故事连心桥

活动时间：2023年8月10日08:30-10:30

活动地点：S社区退伍老兵服务中心

参与人员：9名退伍老兵志愿服务队组员；2名社工；2名大学生志愿者

表 4.3 第一次小组活动过程

主题	目的	内容	组员情况
相互了解（30分钟）	1、通过互动和交流，帮助退伍老兵彼此熟识，营造开放、接纳的氛围，为后续活动奠定基础。 2、向成员介绍小组的整体目标和主要内容，确保所有成员了解活动意义并认同参与的重要性。 3、通过交流和观察，初步了解成员的背景、能力和兴趣，以便为后续活动设计更有针	1、社会工作者将小组成员的报到情况进行记录。 2、小组成员相互介绍自己。 3、社工带领小组成员开展破冰游戏，大家一起做起了“名字接龙”活动，并一起做了手工折的纸花。	组员积极参与，踊跃分享故事。

	对性的内容。		
故事连心桥 (70 分钟)	1、弘扬退伍老兵的爱国主义情怀,继承和发扬红色精神。 2、通过故事连心桥,分享退伍老兵的个人故事,增强成员间的理解与信任,拉近彼此距离,形成团队凝聚力。 3、退伍老兵回顾自身经历和感悟,帮助组员重新认识退伍老兵的价值和潜力,激发其参与志愿服务的积极性。 4、通过讲述个人或他人在军旅生活或志愿服务中的感人故事,激励组员向榜样学习,为志愿服务注入正能量,促进社区多元主体共同参与社区治理。	1、观看退伍老兵主题宣传片。 2、退伍老兵 LYY 围绕军旅生涯,讲述一段对自己意义深刻的故事。 3、社工引导组员讨论“志愿服务意义”等主题。 4、号召大家共同拼接一幅象征“红色精神”的图片。	现场组员积极合作,活动进行得很顺利,成员们踊跃报名参加。
活动回顾 (20 分钟)	总结与分享,听取组员的意见,以提高小组活动的成效。	1、社工回顾本次活动内容,并征询小组成员的意见和建议。 2、小组成员交换意见,并就本次的活动进行交流。 3、提前确定下次活动时间。老兵们纷纷表示,本次的活动很有意义,让他深刻体会到自己的价值,也学到了很多东西。	老兵表示,这次活动意义非凡,让他深刻感受到自身的价值,收获很多。

活动过程记录:

(1) 社工带领小组成员开展破冰游戏, 组员彼此互相了解。在活动中, 他们一起参与名字接龙和手工折纸花制作, 促进了相互了解, 锻炼了动手能力。

(2) 通过观看以退伍老兵为主题的宣传片, 激发退伍老兵的热情和共鸣, 唤起他们的荣誉感与使命感, 进一步增强团队凝聚力和参与积极性。

(3) 退伍老兵 LYY 围绕军旅生涯, 讲述一段对自己意义深刻的故事。LYY 曾在边境部队服役五年, 主要负责侦察与巡逻任务。他分享了那次难忘的经历, 这段经历深刻影响了他的的人生观, 并激励他在退伍后投身志愿服务。有一次, 他和战友们在寒冷的冬季执行边境巡逻任务, 突然发现一群走失的牧民和受伤的牲畜。他们迅速组织救援, 冒着零下 30 度的严寒护送牧民安全返回, 并为他们提供了食物和基本医疗支持。这次任务让他深刻感受到军人使命的意义, 也明白帮助他人、保护弱势群体的价值。他表示: “军旅生涯让我学会了如何坚守信念, 而志愿服务让我学会如何用实际行动回馈社会。” LYY 的故事展现了退伍老兵“退役不褪色”的精神风貌, 还鼓励队员们珍惜当下, 积极参与社区志愿服务。他希望通过自己的经历, 号召更多人关注和支持退伍老兵, 同时提到成立退伍老兵志愿服务队伍, 让老兵精神在社区中发扬光大, 奉献 W 市 S 社区。

(4) 社工引导组员讨论“志愿服务意义”等主题。首先, 社工进行活动引导。社工简单介绍“志愿服务”的定义和核心价值, 结合社区中实际案例说明志愿服务对个人、团队以及社会的积极影响, 为讨论营造氛围。其次, 社工提出几个引导性问题, 例如: 志愿服务对你个人有哪些影响? 你认为志愿服务对社会有哪些意义? 如果你是受助者, 你希望志愿者如何帮助你? 组员围绕这些问题展开讨论, 分享自己的看法和经历。再次, 为了更具体地引导思考, 社工设置模拟情景。比如, 一位孤寡老人需要帮助, 志愿者可以提供哪些支持? 某次社区活动需要组织志愿者配合, 如何分工合作更高效? 组员分组讨论并展示他们的解决方案。最后, 社工总结讨论中的亮点和组员的贡献, 梳理志愿服务的核心意义。鼓励每位组员分享自己对志愿服务的新认识以及未来的参与计划。组员可以通过签署志愿服务承诺卡, 表达未来践行志愿服务精神的决心。组员在互动中加深彼此了解, 促进团队协作和相互支持, 为今后的志愿活动奠定基础。通过活动强化志愿服务的传播效应, 让组员在服务他人中体会自身价值的实现, 促进社区的和谐与进步。

(5) 社区号召大家共同拼接一幅象征“红色精神”的图片。社工简要介绍“红色精神”的意义，强调团结、奉献和奋斗的核心价值。将一幅未完成的红色精神主题拼图分成若干部分，并分发给组员小组，每组负责拼接一部分，要求他们通过合作完成各自的部分。组员在各自的小组内讨论如何拼接，明确分工，开始动手制作拼图。社工鼓励组员在拼图过程中加入一些个性化设计，如用颜色、图案或文字表现对红色精神的理解。例如“无私奉献”“艰苦奋斗”等。当各小组完成自己的部分后，将所有部分拼接成完整的画面，象征团队的团结与努力。完成后，由各小组分别介绍自己负责的部分，并解释他们的创意和设计背后的寓意。社工邀请组员分享活动感受，包括合作中的心得、对红色精神的新认识等。最后，社工总结活动意义，表扬大家的创意和努力，并拍照记录合影，留作活动纪念。通过拼接象征红色精神的图片，让组员在动手过程中理解红色文化的深远意义，增强对红色精神的认同感。拼图需要团队的协作与沟通，培养了组员之间的默契与信任，强化了团队的凝聚力。

理论分析：“退伍不褪色——故事连心桥”这活动是在自组织理论的基础上，以退伍老兵为研究对象，重点关注他们。这是序参量调控子系统的发展过程，序参数对培养自组织的深度和广度有直接的影响。在 W 市 S 社区中，退伍老兵可以通过红色文化和退伍老兵故事会等场景，来丰富其内在结构，并使其由无序向有序转变。

在活动中，通过互动交流帮助退伍老兵相互熟悉，营造开放、包容的氛围，为后续活动奠定基础。社工带领组员进行破冰游戏，包括名字接龙和手工折纸花制作，活动中组员表现出积极配合。同时，社工引导组员围绕“志愿服务的意义”展开讨论，并组织拼接一幅象征“红色精神”的图片，让老兵感受到被重视，唤醒他们的志愿服务意识，进一步激发他们加入志愿服务队的热情。此过程体现了协同理论中序参量的重要性。此外，老兵观看了退伍老兵主题宣传片，并由老兵 LYY 分享了军旅生涯中的一段深刻经历，激励更多老兵参与志愿服务队。

从口述史的角度分析，退伍老兵参加志愿者活动的动机，一方面是出于想要为社区做出贡献。另一方面，也有一部分是受到熟人关系的影响。退伍老兵志愿服务队成立之初，制度和机制还不够健全，人员的招聘也比较不稳定。但是，在访谈中得知，这些退伍老兵是想借着这次红色文化传承活动来展示自己的优势。

表 4.4 第二次小组活动基本情况表

名称	退伍老兵志愿服务成长小组
成员	退伍老兵志愿服务队组员、社工、大学生志愿者、青少年
目的	1、退伍老兵志愿服务意识的培养 2、退伍老兵的志愿服务能力的提高 3、发扬 W 市 S 社区的红色文化 4、满足组员需求，驱动小组的成长和发展

小组活动记录：

第二次小组活动：传承红色精神，凝聚社区力量

活动时间：2023 年 8 月 20 日 08:30-10:30

活动地点：S 社区退伍老兵服务中心

参与人员：9 名退伍老兵志愿服务队组员；2 名社工；2 名大学生志愿者；2 名青少年

表 4.5 第二次小组活动过程

主题	目的	内容	组员情况
上次活动回顾 (10 分钟)	巩固上节课所学内容，强化团队合作意识。	1、组员对团体的意义、目的及内容有一定的认识。 2、建立面向退伍老兵的志愿者服务平台。	签到
心手相连，爱满人间（25 分钟）	1、老兵志愿者了解小组的意义、目标和内容。 2、为退伍老兵群体创建志愿服务平台。	1、通过暖场游戏“击鼓传花”增进退伍老兵之间的关系。 2、组员一起协商，探讨并制定志愿服务平台的规则和制度。 3、组员分享对本次小组活动的期望。	组员积极参与小组活动。主动表达自己的想法和观点，通过频繁的互动增进了彼此的了解和信任。
开展红色文化教育讲座（25 分	通过老兵与社区青少年的互动活动，	1、由退伍老兵讲述自己的军旅生涯、革命精神和爱国故	老兵积极主动与青少年接触，鼓励他们热

钟)	增强社区文化认同感和凝聚力，促进居民的共同成长与发展。 2、通过讲座向社区青少年宣传红色文化历史，弘扬爱国主义精神，激发青少年对革命历史的兴趣和认同感。 3、通过组织红色文化教育讲座，让退伍老兵在实践中锻炼组织策划、表达沟通和带动能力，从而提升其志愿服务水平。	事，用亲身经历激励青少年感受红色文化的力量。 2、结合 ppt、图片、视频，由退伍老兵讲解中国革命历史、英雄事迹和红色精神的核心内涵。 3、设置趣味问答环节，围绕红色文化、历史事件或英雄人物提问，激发青少年的兴趣与参与感。 4、鼓励青少年分享参与讲座的心得体会，退伍老兵对活动进行总结，强化青少年对红色文化的感知和认同。 5、活动结束后，组织老兵与青少年合影，记录有意义的活动，增添社区活动的记忆与纪念价值。	情参与活动。退伍老兵与社区青少年积极互动。
退伍老兵故事分享会：重温艰苦岁月（20 分钟）	1、充分挖掘组员的个人特长；充分发挥他们的先锋模范作用。 2、加强社区居民对退伍老兵志愿者工作的认识和认同。	社会工作者简介：这堂课特地请来了退伍老兵 HXM, CJJ, WG, 给青少年们讲一些红色的故事，课后还有青少年们交流心得。 1、老兵故事分享 （1）老兵讲述自己参与抗日战争经历。在恶劣环境下坚持战斗、与敌人斗智斗勇的故事，以及为了民族独立和解放付出的巨大牺牲。	身为新时代的青少年，我们应刻苦学习，传承老兵精神，立志将来成为国家栋梁，为祖国的繁荣贡献自己的一份力量。

		(2) 保卫祖国边疆的使命感。讲述老兵服役期间在边疆地区的生活，克服极端环境、与战友团结一心的故事，展现保家卫国的责任担当。 3、感受分享 (1) 我们要永远记住战争的残酷，记住我们祖先的牺牲。 (2) 作为新时代的青少年，努力学习，铭记老兵精神，努力成为国家的栋梁，为祖国的发展贡献自己的力量。	
红色文化传承手工海报制作活动 (20 分钟)	1、通过创意手工制作的方式，让退伍老兵与青少年共同参与，加深对红色文化的理解和认同，弘扬革命精神。 2、让退伍老兵在活动中发挥指导作用，锻炼他们的组织协调和带领能力，提升志愿服务综合质。 3、以红色文化为纽带，将老兵与社区青少年紧密联系在一起，共同为传承革命精神贡献力	1、社会工作者简述了此次活动的宗旨，并以“心系红色”为主题，着重阐述了对红色文化的继承意义，以手工制作的宣传画、海报的介绍与展示等方式，增强了参与者的志愿者意识和参与积极性。 2、本次活动将由社会工作人员和老兵 CJJ 等人共同组织，并协助他们做好各项活动的筹备工作。 3、展示你的作品，互相分享你的经验。	退伍老兵主动参加并乐意教导他们。青少年对此很感兴趣，也很活跃。

	量，增强社区成员的归属感与认同感。		
活动回顾（20 分钟）	1、提升组员的凝聚力，对本次活动效果进行满意度评估。 2、增强社区居民对老兵志愿服务的了解与认同。	1、组员轮流发言，分享自己的经验和体会。 2、社工对本次活动总结发言。	退伍老兵表现出积极向上的精神风貌。

活动过程记录：

在这次小组活动中，社工以游戏和故事分享等形式，为成员和大学生志愿者搭建了一个交流互动的平台，促进彼此的了解和信任。老兵们积极参与活动，与大学生志愿者建立了深厚的情感联系，进一步拉近了两代人之间的距离。通过老兵的亲身经历与真诚分享，青少年和大学生志愿者感受到老兵艰苦奋斗的精神。这种精神不仅激励了年轻一代珍惜当下的幸福生活，也让他们从中感悟到爱国主义和责任担当的意义。老兵用自己的言传身教，把过去那种不畏艰难的革命精神生动地传递给下一代，让红色基因和传统美德得以代代相承。社工也希望通过这样的活动，鼓励青少年和志愿者树立远大的理想，传承艰苦奋斗的优良作风。本次活动加深了社区成员间的互动与理解，增强了退伍老兵的归属感和社会认同，推动了红色文化的传播和志愿服务精神的弘扬，为社区营造了浓厚的爱国氛围。

本次小组活动以志愿服务平台为载体，成功激发了退伍老兵的服务热情。老兵们的个人特长得以充分发挥，展现了老兵群体的先锋模范作用。与此同时，活动也有效提升了他们的志愿服务意识和能力。一系列丰富多彩的活动，包括：“心手相连，爱满人间”、“红色文化教育讲座”、“退伍老兵故事分享会重温艰苦岁月”和“红色文化传承手工海报制作”，让广大退伍老兵踊跃参加，也拉近了他们与社区居民之间的距离。退伍老兵纷纷表示，通过此次活动，他们的个人价值感大大增强，尤其是通过与战友们一起分享红色故事，他们感到无比的光荣与骄傲，并逐渐实现了自身的价值。通过开展有关的红色文化传承活动，将 W 市

S 社区的红色文化传递给了青年、大学生志愿者，让他们在体验到志愿工作的乐趣的同时，也更深刻地感受到了自己肩上的使命。

退伍老兵投身于志愿活动，是促进退伍老兵参与志愿服务的关键，也是推动退伍老兵参与志愿服务的关键。但是，退伍老兵参与志愿者工作的机会并不多，因此还存在着诸多缺陷。一开始，他们还需要社会工作者的协助，比如他们在组织活动、讲故事等方面还有待加强。整体而言，退伍老兵都觉得这个活动意义深刻，可以发挥自己的专长。

理论分析：本次活动以自组织理论为指导，序参量为培育老兵的志愿服务意识，聚焦退伍老兵公众感知的提升。在这一过程中，通过充分挖掘老兵的内在资源优势，并与外部支持相融合，最终实现退伍老兵志愿者服务由无序到有序、由低级阶段到高级阶段的发展。在这个自发运行的过程中，我们可以看到退伍老兵的能力提高的过程，也可以显示出退伍老兵的自我调适能力，建立起一个能够为退伍老兵提供更多服务的平台。

在活动内容上，举办“心手相连，爱满人间”、“红色文化教育讲座”、“退伍老兵故事分享会：重温艰苦岁月”、以及“红色文化传承手工海报制作”等活动，使老兵们的自我价值感得到进一步的提高。发掘出他们的特长，促进他们在志愿服务中获得成功与收获，进而加深公众的认识。与此同时，还可以让青少年参与到演讲中来，让他们了解到什么是志愿者，从而提高他们对志愿者的认识，提高他们的总体服务水平。但是，随着老兵年龄的增加，他们感到自己的能力与社会地位在不断降低，需要长期培养他们的志愿服务意识，提高他们的服务能力。

优势视角理论强调每一位老兵都是有潜力的，同时也充分关注自己的特长。老兵是一群有着较强责任感、经历过红色时代、红色故事的老战士。社会工作者以红色故事分享会为起点，将红色故事组织成文化交流课程。老兵们在分享这些故事的过程中，不仅提高了他们的自我效能，同时也逐渐减轻了他们的心理落差，加强了他们的团队意识，为以后的志愿者工作能够更好地进行。

4.2.2 能力提升与实践：提高退伍老兵的志愿服务能力

目前，退伍老兵志愿服务队伍共有 9 名成员（表 4.6），均居住在 W 市 S 社区，他们分工明确。其中有 4 名老兵文化水平较高，还有一位曾担任过 S 社区居委会书记。这四位退伍老兵都有一定的领导才能，是志愿服务队的骨干力量。退

伍老兵志愿服务队组员有清晰的分工，有助于小组办事效率。然而，当前仍面临公共资源短缺的问题，团队协作中也存在一些分歧，这导致部分队员在志愿服务的心态上出现了不同程度的波动。民政部门、S社区居民、社工的支持以及周边企业资源，这些支持帮助老兵们克服了物质上的困难，使他们更加坚定了参与志愿服务的信心。通过这一系列努力，退伍老兵群体的团队凝聚力和社会责任感得到了进一步强化。他们用实际行动诠释了奉献精神，同时也为社区建设和红色文化的传承注入了新的活力，展现了退伍老兵群体的独特价值和社会影响力。

“一开始团队内部的分工不太明确，加上资源有限，有时候会有些小摩擦。不过后来大家慢慢找到自己的定位，骨干成员也积极组织，我们的团队越来越稳了。我希望志愿服务队能一直坚持下去，把这种红色精神继续传递下去。我们老兵能做的是有限的，但通过志愿服务影响到更多人，为社区做贡献，这种力量是无限的”。（访谈 25-DRE）

表 4.6 退伍志愿服务队人员分工表

姓名	职业	主要职责
SYL	退伍老兵	W 市 S 社区内主要管理，协调，决定和安排
LYY	退伍老兵	W 市 S 社区内监督，管理，协调
QYY	退伍老兵	W 市 S 社区内宣传、文案、沟通
LLH	退伍老兵	W 市 S 社区内日常接待、招募
QK	退伍老兵	W 市 S 社区内日常接待、招募
WJX	退伍老兵	W 市 S 社区内日常接待、招募
CHE	退伍老兵	W 市 S 社区内教学、文化传承、
ZM	退伍老兵	W 市 S 社区内教学、文化传承、
HZT	退伍老兵	W 市 S 社区内环境管理方向

表 4.7 第三节小组活动基本情况表

名称	退伍老兵志愿服务成长小组
成员	退伍老兵志愿服务队组员、社工、大学生志愿者
目的	1、组员通过实践，增强责任感 2、组员通过实践，提升志愿服务能力

小组活动记录：

第三节小组活动：提升退伍老兵的志愿服务能力

活动时间：2023 年 8 月 30 日 08:30-10:30

活动地点：抗战老兵家中、贫困家庭中、S 社区退伍老兵服务中心

参与人员：9 名退伍老兵志愿服务队组员；2 名社工；2 名大学生志愿者

表 4.8 第三节小组活动基本情况表

主题	目的	内容	组员情况
上次活动回顾 (10 分钟)	巩固上次活动所学内容， 强化团队合作意识。	1、社工与老兵成员共同 回顾上一节课的内容。 2、社工引导开启本次活 动。	成员签到
看望抗战老兵 并表达慰问； (30 分钟)	1、通过看望抗战老兵并 表达慰问，增强退伍老兵 的社会责任感和尊重历史 的意识。 2、弘扬爱国主义精神，拉 近老兵之间的情感联系。 3、增强团队凝聚力，增强 退伍老兵志愿服务意识。	1、社工简单介绍活动背 景和流程，说明注意事 项，并激励参与者带着感 恩之心投入活动。 2、退伍老兵们上门慰问， 与抗战老兵亲切交谈，倾 听他们的抗战故事和人 生经历。 3、退伍老兵递交慰问品， 表达诚挚的敬意与祝福。	积极参与活动， 把爱和温暖传递 给退伍老兵。
贫困家庭帮扶 探访；(30 分钟)	1、培养退伍老兵的社会责 任感和助人意识，提升其 志愿服务能力。 2、在实际帮扶中锻炼沟 通、协调和解决问题的能力，为志愿服务积累经验。	1、入户探访，与贫困家 庭成员面对面交流，了解 他们的生活状况和实际 困难。 2、社区留守儿童以及高 龄老人对于组员的到来 感到开心。 3、退伍老兵带去生活必	积极参与志愿活 动，为贫困家庭 带去温暖。

		需品，留守老人感到满意。	
S 社区志愿服务；（20 分钟）	1、通过本次志愿活动，让退伍老兵在服务中提升自身能力。 2、为社区居民提供切实帮助，增强社区凝聚力和互助精神。	1、参观其他社区自组织培育组织。 2、积极开展志愿服务实践活动。 （一）垃圾清理：老兵与居民志愿者一起清扫社区公共区域，提升社区环境卫生水平。 （二）环保宣传：通过口头宣传等方式，宣传保护环境的理念。	在社工的引导下，组员分工明确，互相协作完成了社区的垃圾清理、宣传环保工作，并积极交流此次活动的心得体会。
活动回顾；（20 分钟）	1、老兵对前一次活动进行回顾，并与大家交流心得。 2、加强对志愿服务的认知与了解。	大家一起回顾了一系列的活动，交换了经验，在反思的过程中，他们主动地分享了他们的经验，并且和其他人进行了互动。	大家更能领悟志愿服务意识，志愿服务能力提升

活动过程记录：

通过这次团体实践活动，为组员搭建了一个志愿服务的平台。他们能够亲自看望抗战老兵并表达慰问、帮扶探访贫困家庭、参加 S 社区志愿服务，让老兵们更加深刻地认识到了志愿服务的精神。在开展志愿服务的过程中，培养老兵的实践技能，将社会主义核心价值观传播开来，将老兵的精神传播到了社区的每一个角落。特别是这一次的走访，对那些参加过抗战的老人、贫困户和退伍老兵的慰问，更是让他们感到了一种发自内心的温暖，让他们感受到了一种关爱老人的精神。爱老、敬老等中华民族的优秀美德，让 S 社区老年人老有所乐，老有所依，增强了老兵群体的价值感，培养了他们的志愿服务意识。通过 S 社区志愿服务，包括垃圾清理和环保宣传，让老兵志愿服务能力有所提升。通过对 W 市 S 社区老兵群体的培养，培养他们的团队精神，使他们在集体中进步、在集体中成长。

“通过这次的活动，组员服务意识得到了很大的提高。他们认识自己对于小区的重要性，对自己加入志愿者队伍有了更深的了解。也知道了自己加入团队的原因，希望将来能够为W市S社区社区和居民做更多的工作。同时，我也感到我们的团队和S社区居民的联系更加紧密，我的想法也发生了很大的变化。。”
(访谈 26-DR)

理论分析：本次小组活动基于自组织理论，以走访看望抗战老兵、走访慰问贫困家庭、参加S社区垃圾分类和环保宣传志愿活动，着力培养老兵的志愿服务意识，提高他们的志愿服务水平。自组织理论以开放性和序参量为中心，开放性是指退伍老兵志愿服务队需要与外部环境进行自由交流，并与其它体系进行交互，从而使其自我运行和发展。在此次活动中，在开放性的情境下，老兵团体透过慰问抗战老兵、扶助探访贫困家庭等方式，完成自身的成长与能力的提高。由无序向有序、在竞争和协作中推进系统发展的一个过程，这是指序参量。在这一活动中，退伍老兵志愿者服务团队通过团队协作形成有序结构，以内在的协同作用推动体系的发展，使S社区老兵志愿者的服务能力得到有效的提高。

根据S社区老兵在社区融入感薄弱、自我效能感低下等问题，并以此为切入点，通过挖掘老兵的潜力，使其摆脱无助感和自我认同缺失的困境，为提高其志愿服务能力打下基础。增能理论从个体层面和人际层面两个层次出发。活动着重培育志愿服务意识和团队协作能力，这是在个人层面；致力于沟通机制的建设，赋予老兵更多的主观能动性和潜力挖掘机会，这是在人际层面。通过赋权过程，老兵群体逐步增强生活信心，提高自我效能感，同时隐性需求得到满足，心理落差感逐渐减轻。整体来看，本次小组活动不仅强化了退伍老兵的志愿服务意识，也激发了其参与志愿服务的积极性，促进了内在支持系统的构建。

整体来看，本次小组活动不仅强化了退伍老兵的志愿服务意识，也激发了其参与志愿服务的积极性，促进了内在支持系统的构建，为提升老兵志愿服务能力奠定了坚实的基础。

表 4.9 第四次小组活动基本情况表

名称	退伍老兵志愿服务成长小组
成员	退伍老兵志愿服务队组员、社工、大学生志愿者
目的	1、强化组员个体能力，加强资源整合和连接

	2、及时发现和解决问题，在改善团队的缺点的情况下，领导整个团队的成长
--	------------------------------------

小组活动记录：

第四次小组活动：提升退伍老兵志愿服务能力

活动时间：2023 年 9 月 09 日 08:30-10:30

活动地点：S 社区退伍老兵服务中心

参与人员：9 名退伍老兵志愿服务队组员；2 名社工；2 名大学生志愿者

表 4.10 第四次小组活动基本情况表

主题	目的	内容	组员情况
上次活动回顾；（10 分钟）	巩固上节课所学内容，强化团队合作意识和志愿服务意识。	1、社会工作者和退伍老兵一起对上次活动的内容进行回顾。 2、由社会工作者指导，启动此次活动。	成员签到
社区组织退伍老兵学习；（30 分钟）	1、了解城市社区建设与管理的內容，并对如何构建一个文明、和谐的社区进行把握。 2、由专业人员对 S 社区老兵志愿服务队的难点进行剖析，老兵利用 PPT 演示目前存在的问题，并由专家针对问题进行有针对性的解答。 3、完善自组织制度，使其运作系统得到优化。 4、完善小组人员配置	1、由社会工作者带头，小组成员踊跃参加暖场活动，活跃互动。 2、社会工作者将当日参加团体活动的专家介绍给其成员。 3、专家讲解志愿服务的核心价值观和基本原则。教授基本的沟通技巧、应急处理方法及团队协作策略。 专家还进行优秀案例分享：展示其他社区成功的志愿服务案例，激发老兵们的行	小组成员在学习过程中发挥了积极进取的精神。老兵们积极与他人交流，倾听专家及社会工作者的意见，表现出强烈的求知欲与自我提高的意识。

	和管理方式，建立科学的人员配置和管理程序； 5、分享总结。	动力和创意。 4、由专家解答目前自组织培育和社区管理中存在的问题，并给出结论和意见。	
个人技能提升；（30分钟）	1、提升组员的个人技能和志愿服务能力 2、提高组员的个人素质，提高他们在组织、协调、沟通等各方面的能力 3、提高组员的个人能力，主要包括组织活动、宣传推广和提高个人综合素质 4、总结与分享	1、手机技能学习主要包括：微信的操作技巧、社交平台的使用方法以及手机拍摄技术等，帮助退伍老兵掌握现代通讯工具，提高他们在日常生活和志愿服务中的技术应用能力。 2、活动组织与管理技能学习，涵盖：活动策划与执行技巧、活动总结与反思、会议记录与报告撰写、财务管理等实用技能。	组员们表现出积极的倾听态度，在社工的引导下，学习知识的过程十分愉快且充满热情。他们认真参与每一个教学环节，主动思考并与社工进行互动，气氛轻松愉快，学习效果显著。
故事分享会——自组织；（30分钟）	1、掌握各类自组织的发展状况，交流有关服务计划经验及作法。 2、举办故事分享会。通过实际案例，提升退伍老兵志愿服务队伍的整体能力，帮助他们更好地理解 and 参	组员进行故事分享会。通过听取并讨论这些实际案例，组员们能够更清晰地认识到在志愿服务过程中遇到的障碍，并学习到克服困难的策略和方法。	组员们在分享故事方面非常积极，展示了强烈的参与感。

	与志愿服务工作。		
活动回顾,展望未来; (20 分钟)	1、一同回顾小组活动所获得的成果,并分享个人的感受与体会。 2、退伍老兵阐述发展计划和期望。	1、大家一起回顾,分享心得体会。 2、退伍老兵阐述自己在社区内的未来发展规划和展望。	退伍老兵对把 S 社区打造成为一个文明、和谐的社区充满了信心。

活动过程记录:

该小组活动以社会工作者和老兵志愿者的互动为主,目的是增进成员之间的沟通。在专家的指导下,小组成员对自组织培育存在的问题有了更深刻的认识,并针对性地提出了对策。在此期间,我们鼓励小组成员提供意见,让他们能更好的参与公众事务。通过对退伍老兵的个人技能的学习,尤其是对智能手机的使用,包括微信功能、社交平台使用和手机拍照技术的学习,让退伍老兵的个人能力得到了很大的提高。通过学习这些技巧,他们可以更好地运用现代化的通信手段,从而更好地完成自己的任务。但是,有些退伍老兵的文化底子比较差,需要在以后的学习中做更多的巩固。他们表示希望有更多的学习机会。

在这次活动中,退伍老兵踊跃发言,并与大家分享了他们在部队的感受。他们承认,自己年纪大了,心里的落差越来越明显,但还是抱着把自己的社区建设成一个文明、和谐的家的心愿。退伍老兵志愿者服务队通过吸收其它社会的成功经验,逐渐提高了他们对志愿者工作的整体理解。同时,社区治理的运行机制有了明显的改进。

老兵群体在与其它社区组织进行学习、交流的过程中,不断提升自己的资源整合能力,并对自己的优势有了明确的认知。他们探讨怎样最大限度地发挥自己的优势。他们对志愿服务有了更深层次的认识,并决心以此为基础,建立一个温暖、关怀、全民参与的社会。

理论分析:本次活动以自组织理论为核心基础,以退伍老兵志愿服务成长小组这一方式,助力老兵个人技能全面提升。社区治理机制和成员管理机制这两个方面得到了优化,巩固老兵的志愿服务能力。因此,S 社区志愿服务队伍从原有的有序状态向更加高效有序的方向发展。

以退伍老兵为对象，通过对老兵的培训、提高其自身素质等方面的实践，是对老兵志愿者精神的培养。没有这样的认识，组织就会变得杂乱无章。在此过程中，耗散结构对外界环境起着举足轻重的作用。在此基础上，通过专家案例的交流，让老兵能够在实践中借鉴到一些成功的自组织方式，并找到共同的发展方向，以此来加强对志愿者的认识，提高他们的能力。同时，以红色文化支持，引导着志愿者的自觉，使其由有秩序地走向更高的、有秩序的方向发展。

4.2.3 能力提升与机制：建立社区常态化营造机制

通过小组活动，W市S社区退伍老兵的志愿服务能力明显提高。在能力提升与机制阶段，S社区退伍老兵志愿服务队已经具有独立开展志愿服务的能力，并且逐渐朝着专业化的方向发展，促进了社区的规范化和规范化。目前，该团队共有九人，其中四人是中骨干，小组开展志愿活动分工更加明确。

此队伍服务方向聚焦于红色文化传承、社区环境提升、社区文化营造等方面。他们组织了一系列活动，例如“红色主题教育”、“中秋佳节，团圆赏月”等，既加强了社区成员之间的情感联系，也彰显了小组活动过程中老兵志愿服务能力的提升。这些活动充分体现了小组活动的成效，并为后续社区建设注入了活力。本文选取实习期间的典型活动及后续跟进内容予以分析和展示。

“现在的活动很充实，不仅帮助了别人，也让我学到了很多新技能，比如手机使用和组织活动的能力。带着孩子们一起学习红色文化，我觉得这是在传递一种精神，教会他们不忘初心。”（访谈27-GT）

表 4.11 第五次小组活动基本情况表

名称	退伍老兵志愿服务成长小组
成员	退伍老兵志愿服务队组员、社工、大学生志愿者
目的	1、发扬志愿精神，传递服务理念 2、展望未来，为退伍老兵群体的发展注入新的动力和方向

小组活动记录：

第五次小组活动：组织红色文化，传承主题教育

活动时间：2023年9月19日 08:30-10:30

活动地点：S社区退伍老兵服务中心

参与人员：9名退伍老兵志愿服务队组员；2名社工；2名大学生志愿者

表 4.12 第五次小组活动过程

主题	目的	内容	组员情况
木刻雷锋，感悟雷锋精神； (30 分钟)	1、提升他们参与志愿服务的能力。 2、增强团队凝聚力和社会责任感。 3、通过合作完成木刻作品，增强集体协作能力和老兵间的情感联系。	1、社工向成员介绍活动内容。并指出有重要意义。 2、按时参加学习，积极参与活动，注意创造一个好的学习氛围；如果遇到特别的问题，请与社会工作者联系。 3、雕刻雷锋形象。	老兵们互动热烈，对雕刻雷锋形象表现出浓厚的兴趣。
阅读或讲述《雷锋日记》片段等经典故事；(30 分钟)	1、让退伍老兵深入理解雷锋精神的内涵，从思想上接受熏陶，激发他们参与志愿服务的动力。 2、通过小组互动提升沟通和合作能力，为志愿服务实践奠定良好基础。 3、传承红色文化，传承志愿精神。	1、退伍老兵 LYY 挑选《雷锋日记》片段“帮助战友”、“助学义举”。 2、引导小组成员围绕以下问题展开讨论：如何将雷锋精神与志愿服务结合？各小组派代表总结发言。 4、总结	组员兴趣浓厚，专心聆听，踊跃分享自己的想法。
文化续脉，红歌悠扬；(40 分钟)	1、增强退伍老兵对红色文化的认同感，唤醒他们的革命记忆，传承爱国主义精神。 2、通过唱红歌的形式，增进团队协作和凝聚力。 2、激发老兵投身志愿服务的热情，为传播志愿服务精神	1、志愿者指导学员们学唱红歌。 2、红歌很容易，我们已经全部掌握了。 3、红歌虽简单，但旋律优美，十分动听。	退伍老兵分工明确，学习深入透彻，讲解也非常清楚。

	注入文化动力。		
活动回顾（20分钟）	1、回顾自己的经历，和大家一起分享自己的经历。 2、针对上一次活动所面临的困难，并对今后的工作进行展望。	1、共同回顾活动所取得的成绩，交流各自的体会。 2、老兵们分享他们的计划，以及他们的期望。	小组成员对志愿服务有了进一步的了解，并踊跃与同学们分享他们在志愿服务中所学到的知识。

活动过程记录：

此次小组活动以老兵的优势为基础，旨在延续和弘扬志愿精神，通过实践活动深化老兵对志愿服务的理解与参与感。在木刻雷锋的环节中，老兵们亲手将“雷锋像”刻画在木板上，寓意将雷锋精神深深植入每个人的心田。通过这一过程，志愿服务的理念不仅刻在了作品上，更铭刻于参与者的内心。活动激发了老兵服务社区的积极性，增强了他们作为群体的凝聚力，同时提升了设计和创造能力，为志愿服务能力的提升注入了更多意义和内涵。

在阅读和讲述《雷锋日记》经典故事的过程中，退伍老兵 LYY 主动挑选了“帮助战友”和“助学义举”两个片段作为分享内容。社工随后引导小组成员围绕“如何将雷锋精神与志愿服务结合？”展开深入讨论。各小组积极参与，代表总结发言，最后由社工进行总结升华。这一环节让老兵们重温了雷锋精神的实质，也引导他们将这种精神融入实际的志愿服务行动中。通过提供参与的平台，充分发挥老兵的优势，增强他们的价值感，使得他们在社区中找到归属感，并为社区资源更好地服务居民创造了条件。

活动过程中，在社会工作者的组织与协调下，整体进展顺利，气氛热烈，其余退伍老兵和志愿者纷纷表示受益良多。活动的开展让老兵群体感受到自身价值，推动了社区文化和志愿精神的传播，为社区建设注入了积极的力量。

理论分析：活动中组织退伍老兵亲手雕刻雷锋形象，以此激发其参与感和创造力。同时，通过“阅读或讲述《雷锋日记》片段及经典故事”“文化续脉，红歌悠扬”等活动，为老兵提供展示才能的平台，进一步发挥他们的余热。借助优势视角理论，活动帮助老兵群体逐步实现目标，增强了自信心和志愿服务意识，有效提升了其服务能力。此外，本次小组活动还为社区未来工作的方向提供了更

清晰的规划，赢得了社区居民的广泛认可。

表 4.13 第六次小组活动基本情况表

名称	退伍老兵志愿服务成长小组
成员	退伍老兵志愿服务队组员、社工、大学生志愿者
目的	1、通过退伍老兵参与策划和组织活动，锻炼其团队协作、沟通协调和执行能力，增强志愿服务意识和实践经验 2、通过退伍老兵参与策划和组织活动，锻炼其团队协作、沟通协调和执行能力，增强志愿服务意识和实践经验 3、通过中秋节主题活动，传承中华优秀传统文化，加强社区居民对传统节日的认同感 4、为退伍老兵、志愿者及社区居民搭建互动交流平台，促进群体间的情感联结，营造和谐的社区氛围

小组活动记录：

第六次小组活动：相聚中秋，共赏明月

活动时间：2023 年 9 月 29 日 08:30-10:30

活动地点：S 社区广场

参与人员：9 名退伍老兵志愿服务队组员；2 名社工；2 名大学生志愿者

表 4.14 第六次小组活动过程

主题	目的	内容	组员情况
活动开场： (30 分钟)	活动正式开始时，退伍老兵骨干 SYL 向居民详细介绍了本次活动的目的和重要意义。	签到	积极参与
趣味套圈夺宝 游戏：(40 分钟)	旨在增强居民对传统文化的认同感，同时提升社区凝聚力。	在活动中，社区居民可凭参与券领取三个套圈机会，用于套取丰富的生活用品奖品，包括肥皂、洗洁精、食用油等日常必	居民在欢声笑语中感受节日氛围

		需品。	
中秋祈福仪式 (30 分钟)	增强社区居民责任意识。	大家祈福	组员踊跃参加
合影留念 (20 分钟)	退伍老兵志愿服务队向社区居民发出保护环境的倡议，号召大家共同维护社区的干净整洁。	组员一起合影留念。 四名退伍老兵骨干与社区书记共同签署了《社区环境保护承诺书》。	组员踊跃参加

活动过程记录：在活动中，社区居民可凭参与券领取三个套圈机会，用于套取丰富的生活用品奖品，包括肥皂、洗洁精、食用油等日常必需品。活动场地的布置由退伍老兵群体与社工共同完成，提前向居民发放入场券。两名退伍老兵骨干负责引导参与者签到，确保活动有序进行。活动正式开始时，退伍老兵骨干SYL向居民详细介绍了本次活动的目的和重要意义，旨在增强居民对传统文化的认同感，同时提升社区凝聚力。活动环节包括中秋祈福仪式和趣味套圈夺宝游戏，让居民在欢声笑语中感受节日氛围。此外，退伍老兵还通过逐户派送月饼，进一步传递了中秋节的温暖与关怀，使社区居民切实感受到节日的浓厚氛围。活动结束后，退伍老兵志愿服务队向社区居民发出保护环境的倡议，号召大家共同维护社区的干净整洁。为进一步体现责任担当，四名退伍老兵骨干与社区书记共同签署了《社区环境保护承诺书》，承诺从自身做起并引领居民参与到社区环保事业中，为打造宜居、和谐美丽的社区环境贡献力量。这种形式多样、内容丰富的活动，不仅活跃了社区气氛，还深化了居民对中秋传统文化和社区共建的重要性的认识，有力推动了社区的文化遗产与环境治理工作。

理论分析：通过优势视角理论，W市S社区老兵发挥自身的优势，能够独立完成活动。居民感受到了中秋佳节的温馨氛围，同时也意识到了自身在社区发展中的重要角色。活动成功营造了一个积极向上的社区文化环境，为未来的社区共建奠定了坚实基础。总体而言，本次中秋节活动不仅是一场简单的社区节日庆祝，更成为了联动多方力量的成功范例。活动有效整合了社区居民、社区居委会、退伍老兵志愿服务队以及社会工作者的资源和热情，显著增进了各群体间的互动与联系。通过这次活动，社区居民间的关系更加融洽，社区凝聚力得到了全面提

升；退伍老兵志愿服务队的组织能力和实践水平也得到了巩固和提升。此外，环境保护和垃圾分类的观念深入人心，进一步推动了社区的绿色发展目标。

“目前，W市S社区的资源逐渐增多，我们也能独立完成一次活动，认识到志愿服务意识是什么，志愿服务能力也提高了”（访谈28-HY）

4.3 小组活动评估

随着小组活动的逐步开展，志愿服务队成员的数量显著增加，展现了退伍老兵群体积极参与社区志愿服务。在这一过程中，评估作为促进志愿服务能力提升的关键环节，发挥了不可或缺的作用。通过科学系统的评估，能够全面总结小组工作的服务成效，为进一步培育退伍老兵群体的自组织发展提供了重要依据。

评估从过程评估和结果评估两个方面展开，通过社会工作者、退伍老兵以及社区居民的多方访谈深入分析小组活动的实际效果。在过程评估中，重点关注小组活动的设计、执行和成员参与情况，确保活动符合目标群体的需求并具有较强的可操作性。与此同时，观察小组成员在互动、协作和志愿服务实践中的表现，从细节处反映其能力变化。在结果评估中，重点衡量活动是否达到预期目标，包括成员志愿服务技能的提升、团队凝聚力的增强以及社区志愿服务氛围的改善。

评估不仅是对活动成效的总结，更是未来规划的重要基础。通过对退伍老兵群体志愿服务现状与潜力的深度分析，可以为其自组织发展提供针对性的指导。社会工作者在此过程中扮演了重要角色，通过适时介入和引导，帮助退伍老兵群体在活动中不断强化自我管理和自主发展的能力。与此同时，社区居民的参与与支持也为老兵志愿服务队的发展注入了活力，形成了老兵群体、社会工作者和社区居民三方良性互动的局面。

未来，这一模式可作为W市S社区进一步推广的典范，通过强化评估机制，不断优化小组工作介入方式，为退伍老兵群体的自组织能力培育和社区融合发展奠定更加坚实的基础。

4.3.1 过程评估

社会工作者充分发挥了促进者和协调者的作用，积极引导小组活动的开展和成员的能力发展。在小组工作的有效介入下，退伍老兵的志愿服务能力显著提升，体现了小组工作对退伍老兵发展的重要价值。该小组活动过程评估内容包括以下：

第一，退伍老兵志愿服务队通过看望抗战老兵并表达慰问、贫困家庭帮扶探

访、开展中秋节日活动以及开展志愿服务等一系列举措，受到 W 市 S 社区居民的好评。尤其是在解决生活垃圾问题上，他们的执行力有所提高。

S 社区居民表示：“退伍老兵在我们社区里做了很多事情，他们花了很多时间来管理这个小区。以前我们小区里的垃圾很多，都是退伍老兵们自己动手，现在垃圾越来越少，小区里的环境也越来越好了。”（访谈 1-ZVR）

第二，退伍老兵志愿服务队组建之后，由退伍老兵骨干 SYL、LYY 对志愿者队伍进行统筹管理。在社会工作者的帮助下，采用访谈等方式，以老兵群体为主要载体，开展小组活动，提高退伍老兵的志愿服务水平。同时，通过这一系列的活动，也进一步增强了 W 市 S 区居民的相互交流，形成了一个和谐的邻里关系。在老兵志愿服务能力持续增强的同时，志愿者队伍所开展的各种活动也已初见成效，这极大地调动了当地居民的参与热情。他们与老兵志愿者队伍之间的互动更加紧密，使社区的凝聚力和自治权得到了进一步的增强。这不仅引起了传媒的注意，而且也扩大了联系资源的途径。然而，由于资源链接的精准度仍有不足，活动的持续开展仍需社工的进一步支持。

W 市 S 社区居民描述到：“以前大家互相之间很少打招呼，现在通过这些活动，邻里之间的关系变得更融洽了。社区的凝聚力明显提高了，我们都觉得和老兵志愿者们一起参与活动很有意义。”（访谈 2-WWZ）

社工描述到：“通过这些活动，居民与老兵志愿者之间的互动明显增多，不仅增强了邻里关系，也让社区更加温暖和谐。老兵志愿服务队的成长离不开社工和社区的共同努力，这是一种良性互动的模式。未来我们会继续在专业上支持他们，帮助志愿队走向更高的层次。”（访谈 2-CFF）

第三，退伍老兵通过小组活动，提高了退伍老兵的能力。主要表现为：组织退伍老兵学习、老兵个人技能大提升、自组织故事分享会等。他们在活动组织能力、个人技能提升、宣传能力、活动策划与总结、会议记录、财务管理以及教学方法等方面变得更加专业，为社区发展和自身成长奠定了坚实基础。

“作为一名退伍老兵，我以前觉得自己只适合一些体力工作，现在发现自己也能学会管理和策划这些需要脑力和沟通的工作。这些学习让我意识到，每个人都可以通过努力提升自己，为社会做更多贡献。”（访谈 29-WR）

第四，退伍老兵志愿服务队是在提高退伍老兵志愿服务水平的基础上，逐步

建立健全制度、机制。再加上社会工作者的支援，团队的管理体制逐步正规化，分工细化，效率更高。

“以前有些问题我们不知道该找谁解决，现在每个人的职责都明确了，沟通更加高效。我们学会了用更专业的方式进行管理，比如记录会议内容、分配资源和总结活动成果。”（访谈 30-HGH）

4.3.2 结果评估

经过小组工作的推进，以及退伍老兵志愿者服务队的共同努力，W 市 S 社区达到了志愿者服务的目的。

第一、W 市 S 社区的总体环境得到了很大的改进，居民之间的关系也得到了很大的改善。退伍老兵积极参加慰问孤寡老人、看望抗战老兵等活动，受到 W 市 S 社区居民的好评，也受到了当地居委会的肯定。社区积极改变，促使更多退伍老兵投身于志愿服务事业，志愿服务队伍也在不断吸收新鲜血液，逐渐成长。

社区居民描述到：“老兵们特别有责任感，探访贫困家庭和抗战老兵的活动让我们很感动，他们真是我们社区的榜样。他们不仅帮忙解决实际问题，还带来了许多正能量，为社区树立了很好的形象。”（访谈 3-JWZ）

“看到社区的环境变得更好，邻里之间关系更亲近，我们心里感到特别自豪。居民对我们的认可和支持是我们坚持下去的重要动力，大家的感谢让我们觉得一切努力都值得。”（访谈 31-GTH）

“希望志愿服务队能够吸引更多年轻人加入，把我们的经验传承下去，让社区服务更加多样化。”（访谈 32-KTH）

第二，红色文化得以传承。由于退伍老兵众多，W 市 S 社区在社会工作者的支持下，顺利地举办了红色文化传承小组活动。老兵们以口述的方式向青少年传授红色文化，使革命精神代代相传。

社区居民描述到：“老兵们的讲述特别真实，有感染力，孩子们都听得非常认真，对历史有了更深的理解，回家还讲述给我们听。听老兵们讲红色故事，让他们也重新认识了这段光辉岁月，他们真是孩子们的榜样。”（访谈 4-DRY）

第三，W 市 S 社区居民对老兵群体的态度方面发生转变。包括环境整治、垃圾分类、贫困户探访等活动，有效解决了 S 社区长期存在的环境问题。同时，他们为贫困家庭提供了资源支持，赢得了社区居民的广泛认可。此外，当居民遇

到困难时，老兵们主动伸出援手，这种行动拉近了他们与社区居民之间的距离，也让居民对退伍老兵有了新的认识。老兵与居民的关系更加融洽，这种改变还激发了社区居民的内生动力，一些居民甚至主动提出希望加入这样的有意义的组织。

社区居民：“以前觉得退伍老兵只是普通的社区居民，但现在发现他们是社区的榜样。他们用实际行动赢得了我们的尊重，也让我们看到了他们的奉献精神。”

（访谈 5-PYR）

社区居民：“我也想加入这样的组织，和他们一起为社区做些力所能及的事。希望有更多这样的活动，让我们这些居民也能参与进来，贡献自己的一份力量。”

（访谈 6-DRR）

社区居民：“我们能明显感觉到老兵们的志愿服务意识增强了，他们对社区事务的参与更加积极主动。老兵们不仅行动更专业了，还特别注重和居民沟通，很多事情我们也愿意配合他们一起完成。”（访谈 7-DWWR）

第四，通过一系列小组活动，退伍老兵的志愿服务能力得到了显著增强。活动包括“退伍不褪色——故事连心桥”、“传承红色精神，凝聚社区力量”、“传承志愿精神”、“提升退伍老兵志愿能力”等，这些活动提升了老兵群体的志愿服务技能，进一步培养了他们的志愿服务意识。

“老兵们现在组织活动越来越专业了，带动了社区居民参与，让活动有了更好的效果。通过这些活动，老兵们的志愿服务能力提高了很多，我们居民都能感受到他们的成长。”（访谈 33-QWE）

第5章 结论与建议

本研究以 W 市 S 社区为研究对象,通过小组工作的方式培养退伍老兵志愿服务意识,促进他们工作能力的提高。在此基础上,将专业社工的研究思路与理论有机地融合起来,为老兵志愿服务队的构建提供支撑,使之逐渐向标准化城市社区的方向发展。最终达到退伍老兵的自我管理、自我发展、自我服务的目的。

5.1 结论

退伍老兵志愿服务队以 W 市 S 社区为依托,以其特有的优势,逐渐发展出自己的特色。这一部分将小组工作介入退伍老兵志愿服务能力的实践过程中,总结出如下几点看法。

5.1.1 志愿服务活动激发退伍老兵服务意识

在小组活动中,至关重要的基础环节是志愿服务意识的培育。这些活动帮助退伍老兵在实践中深化对志愿服务的理解,提高其认知能力、情感能力及实践能力,使他们意识到个人参与对社区发展的重要性。特别是通过具体的服务内容,如看望抗战老兵并表达慰问,探访和帮扶贫困家庭等,退伍老兵的服务热情得以进一步激发。这些活动以实际行动体现了志愿服务的价值,同时让退伍老兵在服务中感受到社会对他们的认可和尊重。这种积极的互动提升了老兵参与志愿服务的积极性,也增强了志愿服务的实际效果。

此外,通过红色文化传承活动,退伍老兵的历史责任感和荣誉感得以强化,进一步激励他们投身于志愿服务事业。在社区环境整治活动中,退伍老兵以其较强的执行力和组织能力,带动其他社区成员积极参与,共同营造了干净、整洁的生活环境。在弘扬志愿精神的过程中,通过讲述个人故事、分享服务经验等方式,退伍老兵成为了社区中的榜样人物,为志愿服务的长效发展注入了新的动力。

5.1.2 自组织理论在老兵志愿服务能力提升过程中的应用

自组织理论为退伍老兵志愿服务队的培育和发展提供了重要的理论支撑,成为能力提升过程的基础框架。具体而言,本文从序参量的视角出发,着眼于老兵

群体志愿服务意识的培育，结合开放、涨落、基核等自组织理论核心要素，通过设计和实施能力提升小组，逐步增强退伍老兵的服务能力和组织效能。同时，这一研究还体现了自组织理论在基层社会治理中的实际应用价值。通过将退伍老兵志愿服务队的发展路径与自组织理论相结合，本文提供了一套具体的能力提升方法，还探索了一种适用于其他社区群体的组织培育模式。这种模式注重个体与组织的互动关系，强调资源的合理利用和结构的自我优化，为社区治理和志愿服务体系的完善提供了新的思路。

5.1.3 志愿服务活动提高社区居民公众参与意识

志愿服务活动有效提高 W 市 S 社区居民的公共参与意识。如，通过弘扬党的精神、组织红色文化主题教育、举办中秋联欢活动共赏明月，以及开展红色文化传承教育等形式多样的活动，调动了社区居民参与的积极性。此项活动不仅提高了居民的参与积极性，同时也提高了居民的环保意识。公众参与意识的提高，可以加强居民的自主性，而且可以增强社区成员的认同感、归属感。他们为构建和谐稳定的社区创造条件。

此外，本次小组活动积极扩大了退伍老兵群体的社会影响力。通过挖掘和发展个体潜能，为老兵提供更多展示自我能力和实现价值的平台，进一步促进老兵个人能力的提升。志愿服务活动还成为吸纳新成员的重要渠道，通过感染和带动其他退伍老兵参与志愿服务，逐步壮大老兵志愿服务队伍，为社区服务注入新活力。同时，这种双向互动的模式提升了社区居民的整体自治能力，深化了退伍老兵与居民之间的联系。老兵群体通过服务活动成为社区治理的重要力量，而居民在老兵的引领下，形成了更强的团结意识和公共精神。由此，志愿服务活动在促进社区居民公共意识培养、老兵资源整合、社区整体发展等方面形成了良性循环，展现了志愿服务在基层社会治理中的深远意义。

5.1.4 注重内部环境构建，形成可复制推广的志愿服务机制

当前，退伍老兵的志愿服务能力明显提高，服务成效更加凸显。在实践过程中，逐渐发展出一套值得借鉴的志愿者服务机制。这一机制的构建，得益于对退伍老兵内部环境系统的持续关注与优化。在志愿服务能力提升的过程中，通过以下几个关键方面的努力，确保了机制的有效性和可持续性。第一，关注成员管理需求。针对志愿服务队伍的特点，建立科学高效的成员管理机制，优化成员分工

与协作模式，确保每位老兵在团队中都能找到适合自己的角色，充分发挥个人特长，提高团队的凝聚力和执行力。第二，完善组织规范化建设。制定并落实长效的组织规则机制，为志愿服务活动的持续开展提供稳定的制度保障。这包括明确的组织架构、清晰的活动流程和合理的评估体系，确保服务活动有序高效进行。第三，加强激励机制的制定与实施。通过精神激励和物质奖励相结合的方式，如颁发荣誉证书、公开表彰和设立晋升通道等，激发退伍老兵参与志愿服务的热情和积极性，进一步提升其服务能力和成效。第四，强化培训与能力建设。定期开展专业培训课程和实践活动，不仅提升老兵的服务技能，还帮助他们建立更强的社会责任感和服务意识，为队伍的长远发展奠定基础。通过这些措施，退伍老兵志愿服务队伍逐渐发展成为一支具有高度自我管理能力和服务能力的团队。

5.2 建议

为了深入挖掘和传承退伍老兵群体的红色文化精神，彰显他们“退伍不褪色”的光荣传统和坚定信念，并进一步增强老兵在志愿服务中的能力和作用，从而确保志愿服务活动的质量和效果，本文提出了一系列策略。这些策略旨在强化老兵群体的服务意识，还力求通过多维度的支持和培养，激发老兵群体在社区建设、社会服务等方面的积极性，使其成为社会发展中的积极力量。同时，通过提升志愿服务能力，进一步推动红色文化的广泛传播和实践，为社会注入更多正能量，打造更加和谐、富有凝聚力的社区环境。

5.2.1 强化社区治理专业知识的教育和培训

第一，建立系统化的培训体系、多元化培训内容、实践导向的培训方式，定期培训和进修机会。设计并实施一套系统化、个性化的培训计划，内容包括社区管理理论、政策解读、矛盾调解、沟通技巧、心理辅导和服务技巧等，以满足退伍老兵的实际需求。结合案例分析、角色扮演、情景模拟等方式，加强实战性训练，帮助退伍老兵在处理居民诉求、应对复杂事务时更具信心和能力。建立长期的培训机制，为退伍老兵提供定期的知识更新和能力提升的机会。第二，增强社区支持体系，建立专业指导团队，设立专门的支持和反馈渠道。邀请社区治理专家、学者或社会组织代表，定期为退伍老兵志愿者提供专业的指导和支持，解决实际工作中遇到的困难。在社区内设立专门的联络人或支持团队，帮助退伍老兵获取所需的支持和资源，同时提供必要的反馈机制，及时调整培训和支持内容。

第三，优化社区需求调研与培训内容匹配，开展需求调研，个性化培训方案。通过问卷调查、座谈会等形式，深入了解退伍老兵在社区治理中面临的具体问题和需求，为培训内容设计提供数据支持。根据调研结果，设计更具针对性的培训方案，确保培训内容能够贴近退伍老兵的实际工作和生活需求，提升培训效果。第四，加强跨部门合作，与专业机构合作，政府与社区联动。与社会服务机构、大学和科研机构建立合作关系，借助其专业力量，为退伍老兵提供专业培训、指导和支持。加强政府、社区和退伍老兵之间的沟通与协作，共同推进退伍老兵参与社区治理的项目，确保资源和信息的有效对接。通过以上措施，可以有效提升退伍老兵在社区治理中的专业能力和服务效果，同时帮助他们克服知识和技能上的短板，更好地发挥其在社区中的作用。

5.2.2 提升志愿服务的实践机会与支持体系

首先，为退伍老兵提供丰富的实践机会与试错平台，增加实践任务深度，设置试错空间，分阶段进行锻炼。为退伍老兵设计独立负责的小型项目，例如社区活动的全流程组织，从策划到实施再到总结。在较低风险的项目中让退伍老兵尝试不同的方案，鼓励创新和经验积累。逐步让退伍老兵参与从辅助性任务到核心组织管理工作的全过程，逐步提升实践能力。其次，激发退伍老兵自主性，强化独立思考与决策能力。培养团队轮值机制，推行轮值负责人制度，让每位志愿者都有机会担任小组领导，增强独立决策能力。减少对骨干成员依赖，通过团队建设活动和管理工具培训，帮助退伍老兵学会分解任务、分配职责，提升团队整体自主性。建立引导型监督机制，骨干成员和社会工作者由直接决策转为指导支持，逐步放权，鼓励退伍老兵独立解决问题。最后，完善激励机制，增强团队凝聚力与服务动力。荣誉方面激励，定期表彰优秀组织者和志愿者，颁发荣誉证书、奖章或其他形式的奖励。物质方面激励，结合实际情况提供交通补贴、学习奖励或活动津贴，提升志愿者参与积极性。成长方面激励，设立志愿服务晋升机制，将志愿服务表现与社区治理中的晋升机会挂钩，如推荐优秀退伍老兵参与更高层次的治理工作或领导岗位。通过以上措施，退伍老兵志愿服务队的组织培养和实践能力将得到显著提升，为社区治理工作注入更强的活力与成效。

5.2.3 增强退伍老兵的责任感与价值认同

第一，强化角色转变支持，帮助退伍老兵适应志愿者身份。角色转变辅导，

通过专题讲座、经验分享会或心理辅导，帮助退伍老兵理解从军人到志愿者的角色差异和转变的意义。设立新手引导计划，由有经验的志愿者担任导师，指导退伍老兵熟悉社区志愿服务的运作方式和核心理念。组织专题讨论，定期围绕志愿者的角色与价值开展交流活动，引导退伍老兵深入思考自身在社区治理中的定位和意义。第二，在社区加强志愿服务社会价值的宣传与教育。推广志愿服务意义，通过案例分享、宣传片、报告会等形式，展示志愿服务对社会、社区以及个人成长的长远价值，提升退伍老兵对服务使命感的认知。引入榜样激励，邀请在志愿服务中表现突出的老兵代表分享经验和感悟，激励更多退伍老兵投入志愿服务。融入本社区愿景，通过社区文化宣传，将志愿服务与社区建设目标挂钩，帮助退伍老兵认识到服务的集体意义与贡献。第三，丰富培训内容，注重内在动力与社会责任感培养。服务理念教育，在培训中增加志愿服务理念、社会责任感、个人价值实现等方面的课程，引导退伍老兵深刻理解志愿服务的内涵。定期反思活动，开展服务后的总结与反思会，引导退伍老兵分享心得，发掘志愿服务对个人成长和社区贡献的积极影响。第四，增强团队凝聚力，促进退伍老兵与社区成员的互动。开展团队建设活动，定期组织团队拓展训练、文娱活动或志愿者联谊会，增强退伍老兵与其他成员的情感联系。建立共同目标，围绕社区热点问题设置目标任务，让退伍老兵与其他成员共同努力，形成合作与归属感。提供社交平台，通过微信群、线上论坛等方式，创造退伍老兵与社区成员互动的机会，增强志愿者队伍的整体凝聚力。通过上述措施，可以有效增强退伍老兵志愿服务的自我意识，帮助他们从任务导向转变为责任导向，从而激发其内在动力，更积极地融入社区服务，为社区治理带来更大的积极影响。

5.2.4 扩大资源链接网络与优化共享机制

第一，构建多元化社会支持网络，拓宽资源来源渠道。建立资源共享平台，在社区内设立退伍老兵资源对接中心，汇集政府支持、公益机构、企业等资源信息，为退伍老兵提供一站式服务。扩大社会互动网络，通过组织跨领域交流活动，如政府政策推介会、公益项目对接会等，促进退伍老兵与政府、企业、公益组织之间的联系。加强多方协作机制，鼓励社区主动联系更多外部资源方，与高校、企业和社会组织建立长期合作伙伴关系，为退伍老兵提供资源支持。第二，完善信息获取渠道，提升数字化能力。开发专属信息平台，创建适合退伍老兵的社区

信息平台（如手机应用或微信公众号），定期更新可用资源、项目支持和政策动态。推进数字素养培训，针对退伍老兵开展数字技能培训，帮助他们学会使用社交媒体和网络平台获取信息，提高信息获取能力。设立信息联络员，指定社区志愿者作为信息联络员，帮助退伍老兵及时获取并解读资源相关信息，打通信息传播最后一公里。第三，提升资源整合与协调能力，提供针对性培训与实践机会。资源管理培训，设计培训课程，内容涵盖资源整合、项目策划、沟通谈判和协作技巧，帮助退伍老兵掌握资源整合与管理的基本方法。资源整合实践项目，通过模拟演练和小型实践项目，让退伍老兵积累协调资源、整合多方支持的实际经验。专家指导机制，邀请社会资源整合领域的专家为退伍老兵提供定期指导，帮助他们提升项目策划和资源对接能力。第四，推动资源链接机制制度化，确保长期支持。完善政策支持，争取政府出台专项政策，为退伍老兵资源链接提供指导和激励措施，如奖励多方协作的优秀案例。建立资源反馈机制，设置资源使用情况反馈机制，让资源提供方了解其支持的实际成效，增强长期合作意愿。推进社区资源池建设，整合社区内部和外部的多种资源，形成共享机制，为退伍老兵志愿服务提供持续的资源保障。通过这些措施，可以有效帮助退伍老兵拓展资源链接的覆盖范围，提升资源获取、整合与利用的能力，增强其志愿服务项目的实施效果与社会影响力。

参考文献

- [1] 习近平.高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[M].北京:人民出版社, 2022:54.
- [2] 中华人民共和国中央人民政府.在纪念中国人民志愿军抗美援朝出国作战 70 周年大会上的讲话.白皮[EB/OL] (2020-10-23) [2024-12-09]. https://www.gov.cn/gongbao/content/2020/content_5560286.htm.
- [3] 尤东晓.新时代退役军人创业制度法律保障研究[J].法学杂志, 2021, 42(07): 124-135.
- [4] 谭婷婷.当代中国城市社区协商治理的衍生逻辑、运行机理与发展路径研究[D].吉林大学, 2024: 49-51.
- [5] 贾昕珊, 卓彩琴.小组社会工作提升大学生共情能力的干预研究[J].社会建设, 2022, 9(06): 24-37.
- [6] 李丹, 吴帆.社会信息加工理论视角下流动儿童情绪干预研究——基于小组社会工作行动干预的分析[J].中国特殊教育, 2016, (03): 44-51.
- [7] 郑玉, 关远, 向德平.疫情防控常态化下流动儿童抗逆力提升的小组干预: 一项随机对照试验[J].社会工作, 2021, (03): 40-52+108.
- [8] 杨雄, 马昭文, 于成文.高校新生教育小组工作方法的运用[J].学校党建与思想教育, 2020, (04): 84-86.
- [9] 肖于波, 夏天缘.小组社会工作对社区老年人精神生活满意度影响研究[J].西部学刊, 2024, (20): 41-44.
- [10] 韩佳佳, 陆静.意义治疗理论视角下小组工作介入大学生生命教育的干预效果[J].中国健康心理学杂志, 2024, 32(12): 1780-1787.
- [11] 童敏.社会工作的专业地位、基本策略以及与志愿服务的关系: 历史回顾与反思[J].华东理工大学学报(社会科学版), 2011, 26(02): 17-23.
- [12] 付钊.社工组织与志愿组织互助建构式联动治理的逻辑及进路[J].中共天津市委党校学报, 2024, 26 (03): 86-95.
- [13] 郑文佳, 李忆华.嵌入式治理: 志愿组织参与城市社区治理的路径分析——以衡阳市为例[J].西华师范大学学报(哲学社会科学版), 2023, (05): 51-59.
- [14] 张蕾, 张丹.社区应急志愿服务的问题分析与策略优化[J].中国社会工作, 2024, (19): 31-33.

- [15] 张辉.城市社区应急志愿服务队伍建设的现状及对策[J].中共珠海市委党校珠海市行政学院学报, 2015, (02): 29-32.
- [16] 龙淦,黄美娟,江冬梅,等.“不亦乐乎”社区志愿服务队的成长[J].中国社会工作, 2023, (34): 43-44.
- [17] 彭瑶, 唐洁芳.小站点构建“四融合”为民服务大平台——以深圳市罗湖区翠竹街道社工站运营为例[J].中国社会工作, 2024, (06): 41-42.
- [18] 杨贵华.社区共同体的资源整合及其能力建设——社区自组织能力建设路径研究[J].社会科学, 2010 (01): 78-84+189.
- [19] 谢宇.社会工作介入志愿服务：能力与需求的框架[J].学术研究, 2018 (08): 76-82+177.
- [20] 杜佳慧.资源整合：社区治理与服务机制创新[D].华中师范大学, 2018: 47-49.
- [21] 王丽娟.浅析博物馆志愿者服务管理[J].职业时空, 2011, 7(06): 14-15.
- [22] Lewin K.Group decision and social change[J].Readings in social psychology, 1947, 3(1): 197-211.
- [23] Tuckman B W.Developmental sequence in small groups[J]. Psychological bulletin, 1965, 63(6): 384-399.
- [24] Yalom I D,Leszcz M.The theory and practice of group psychotherapy[M]. Hachette UK, 2020: 12-15.
- [25] Payne M.Modern social work theory[M]. Bloomsbury Publishing, 2020: 24-27.
- [26] Peck M S.The different drum: Community making and peace[M]. Simon and Schuster, 2010: 11-12.
- [27] Wilson J, Musick M.Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work[J]. American sociological review, 1997: 694-713.
- [28] Sherr M E.Social work with volunteers[M]. Oxford University Press, 2008: 5-7.
- [29] Gieryn T F.A space for place in sociology[J]. Annual review of sociology, 2000, 26(1): 463-496.
- [30] Rochester C, Paine A E, Howlett S, et al.Volunteering and Society in the 21st Century[M]. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2010: 24-25.
- [31] Salamon L M, Anheier H K.Defining the nonprofit sector: A cross-national analysis[M]. Manchester University Press, 1997: 8-11.
- [32] Putnam R D.Bowling alone: The collapse and revival of American community[M]. Simon and schuster, 2000: 12-13.
- [33] Gieryn T F.A space for place in sociology[J]. Annual review of sociology, 2000, 26(1): 463-496.
- [34] Musick M A, Wilson J.Volunteers: A social profile[M]. Indiana University Press, 2007: 23-24.
- [35] Clary E G, Snyder M, Stukas A A.Volunteers' motivations: Findings from a national survey[J]. Nonprofit and voluntary sector quarterly, 1996, 25(4): 485-505.

- [36] Haski-Leventhal D. Addressing social disadvantage through volunteering[M]. Sydney, NSW: Centre for Social Impact, 2009: 8-11.
- [37] Hager M A, Brudney J L. Volunteer management practices and retention of volunteers[M]. Washington, DC: Urban Institute, 2004: 18-21.
- [38] Cuskelly G, Taylor T, Hoyer R, et al. Volunteer management practices and volunteer retention: A human resource management approach[J]. Sport management review, 2006, 9(2): 141-163.
- [39] Musick M A, Wilson J. Volunteers: A social profile[M]. Indiana University Press, 2007: 13-15.
- [40] 慕星. 中国城市社区自组织参与社区文化治理研究[D]. 中国艺术研究院, 2019: 8-9.
- [41] 陆军, 黄伟杰, 杨浩天. 网格化: 中国大城市精细治理的模式创新与组织优化[J]. 天津社会科学, 2025, (01): 83-92+106.
- [42] 唐林敏, 王杰. 给退役军人有温度的服务——福建省福州市退役军人社会工作实践探索[J]. 中国社会工作, 2020, (19): 35.
- [43] 谭建光. 和谐社会需要志愿服务的创新发展——志愿者事业现状、问题与对策调查报告[J]. 中国党政干部论坛, 2007, (09): 32-34+18.
- [44] 原珂, 赵建玲. 社区志愿服务发展成效、问题与对策探究[J]. 河南社会科学, 2025, 33(03): 80-89.
- [45] 党秀云. 论志愿服务的常态化与可持续发展[J]. 中国行政管理, 2011, (03): 50-54.
- [46] 徐小东, 王菁睿. 自组织理论视角下传统村落活态化保护治理模式研究[J]. 南方建筑, 2024, (10): 105-115.
- [47] 吴彤. 自组织方法论论纲[J]. 系统辩证学学报, 2001, (02): 4-10.
- [48] 刘海丽. 优势视角: 社会工作理论和实践的发展性模式[J]. 学理论, 2017, (09): 106-108.
- [49] 陈友华, 祝西冰. 中国社会工作实践中理论视角的选择——基于问题视角与优势视角的比较分析[J]. 山东社会科学, 2016, (11): 73-79.
- [50] 孟洁. 社会工作优势视角理论内涵探究[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2019, 34(01): 55-64.
- [51] 侯娟. 优势视角下社会工作介入社区志愿者培育过程的研究[D]. 厦门大学, 2014: 5-6.
- [52] 蔡海龙. 参与观察法的特征及其在新闻传媒研究中的运用[J]. 新闻界, 2009, (05): 34-35.
- [53] 王远新. 访谈法在语言田野调查实践中的运用[J]. 民族教育研究, 2021, 32(06): 58-65.

附件

附件一：关于 W 市 S 社区退伍老兵参加志愿服务情况的访谈提纲

为深入了解 W 市 S 社区的基本情况及退伍老兵的服务现状，特制定此开放性访谈提纲。本次访谈采用半结构化形式，此提纲仅作为参考依据，具体问题将根据访谈过程中的实际情况灵活调整。

- 1、您认为通过小组活动的开展，志愿服务能力是否得到了显著提升？
- 2、在老兵志愿服务队伍刚成立时，大家的积极性如何？
- 3、您在服务队中主要负责哪些任务？
- 4、您觉得退伍老兵志愿服务队伍对 S 社区内的建设和发展起到了什么作用？
- 5、您们老兵志愿服务队是否有明确的成员分工？
- 6、团队是否制定了自己的规则或章程？
- 7、在参加退伍老兵志愿服务能力提升小组活动中，您自身面临的困难是否得到了有效解决？
- 8、退伍后，您是否参与过志愿服务活动？
- 9、您们与 S 社区的沟通情况如何？是否会产生矛盾？
- 10、您们团队的知识文化水平整体情况如何？
- 11、社工在提升志愿服务能力的过程中主要扮演什么角色？
- 12、社工是否参与了后期活动的策划以及社区内的协调工作？

附件二：关于社工参与小组工作介入 W 市 S 社区退伍老兵志愿服务能力提升的访谈提纲

为深入了解 W 市 S 社区的基本情况及退伍老兵的服务现状，特制定此开放性访谈提纲。本次访谈采用半结构化形式，此提纲仅作为参考依据，具体问题将根据访谈过程中的实际情况灵活调整。

- 1、您认为当前老兵志愿服务队的能力如何？
- 2、老兵志愿服务队在志愿服务中遇到的主要困难是什么？
- 3、社区自治过程中，老兵群体的作用是否被充分发挥？
- 4、您觉得目前社区的自治能力发展得怎么样？
- 5、社区的凝聚力是否有所增强？
- 6、您认为老兵群体的核心优势有哪些？这些优势是否能够得到充分发挥？
- 7、您认为老兵群体在执行力和责任感方面是否体现出优势？
- 8、目前有哪些方法可以更好地挖掘和利用老兵的核心优势？
- 9、志愿服务活动是否提升了居民的公共参与意识？
- 10、老兵服务队对社区活动的策划和实施是否得到了居民认可？
- 11、社工在提升老兵志愿服务能力中发挥了哪些关键作用？
- 12、社工的专业指导对志愿服务活动效果的提升是否有显著帮助？
- 13、社工与老兵志愿服务队的合作中还存在哪些不足或改进空间？

附件三：关于 W 市 S 社区居民对退伍老兵志愿服务的访谈提纲

为深入了解 W 市 S 社区的基本情况 & 退伍老兵的服务现状，特制定此开放性访谈提纲。本次访谈采用半结构化形式，此提纲仅作为参考依据，具体问题将根据访谈过程中的实际情况灵活调整。

S 社区居民：

- 1、您觉得老兵群体在社区中的贡献有多大？
- 2、您对目前的社区邻里关系有什么看法？
- 3、社区内居民之间目前有没有更多的交流？
- 4、你认为文化遗产课程的成效如何？
- 5、您认为社区的环境是否有了明显改善？
- 6、您觉得当前社区与过去相比有什么变化吗？
- 7、还有哪些变化是您希望在未来看到的？
- 8、您对老兵志愿服务队或其他社区活动有哪些期望或建议？
- 9、您对社区的志愿服务活动是否感兴趣或参与过？
- 10、您认为社区可以通过哪些措施进一步调动居民的参与热情？

附件四：W市S社区退伍老兵志愿服务队组员意见反馈表

您好：

感谢您参加小组活动！本调查旨在了解您对本次活动的感想及意见，进一步提高本活动的质量。请结合自己的具体情况，认真填写，我们将对您所提供的信息进行保密处理。谢谢大家的大力支持和合作！

填表须知：根据参与小组活动后的体会，在与之相匹配的项目中打“√”。

S社区组员满意度调查表

内容	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
小组活动形式					
小组活动内容					
活动时间安排					
活动场地安排					
自我表现					
社工表现					

小组活动效果评估表

内容	效果明显	效果一般	不清楚	没效果
组织管理能力提升				
志愿服务能力提升				
志愿服务意愿提升				
社区治理能力提升				
资源覆盖范围扩大				

感谢您的支持，祝您每天开心，阖家幸福！

在读期间公开发表的学术论文

读研期间本人以第一作者身份在楚雄师范学院学报公开发表论文一篇。

致 谢

时光荏苒，在安工程的三年研究生生活转瞬即逝。在这段充满收获与挑战的岁月里，我深深体会到了学术研究的严谨与坚持，同时也感受到了来自师长、同学和家人的关心与支持。值此论文完成之际，我怀着感恩的心情向所有在这段旅程中给予我帮助和鼓励的人表示衷心的感谢。

首先，感谢我的导师余承海教授，在论文的选题、研究和撰写过程中，您以渊博的学识和严谨的态度对我的学术研究进行悉心指导。从初步构思到最终成稿，您的每一次批评和建议都让我受益匪浅，启发了我的研究思路，提升了我的学术水平。您的教诲不仅体现在学术研究上，更让我学会了如何以专注和务实的态度对待人生。此外，我还衷心感谢人文学院的所以老师，尤其是社工系的所有老师。正是由于他们的悉心指导和宝贵建议，使得本文得以顺利完成。

其次，我也要感谢我的同学和朋友们，在论文研究和写作期间，您们给予了我无私的支持和陪伴。无论是一起讨论问题，还是在迷茫时的鼓励，都让我倍感温暖。特别感谢我的男朋友陈骄阳，您在生活和学习中给了我无尽的帮助，让我的研究生生活充满欢乐和动力。

最后，感谢我的家人，尤其是我的父母，您们始终是我坚实的后盾。无论我遇到多大的困难，您们的支持和理解始终温暖着我，激励我前行。

论文的完成是一个阶段的结束，也是一个新的开始。在未来的日子里，我将继续秉持勤奋、严谨的态度，努力践行社会工作的价值理念，为社会福祉贡献自己的力量。

言语有限，感恩无边。愿母校繁荣昌盛，桃李满天下。