

专业引领与志愿赋能：社会工作助力儿童友好社区建设的实践研究

——以F社区儿童志愿服务项目为例

王心悦

天津理工大学 天津 300384

【摘要】：在城市化进程加快与基层治理升级的背景下，儿童友好社区建设已成为社区的核心议题。以F社区项目为例，通过需求调研发现社区儿童发声渠道缺失、困境儿童关爱碎片化、志愿服务专业化不足、社区儿童活动空间较少等问题，项目围绕童声议事、困境个案、能力提升、志愿队伍及空间改造，系统阐述社会工作在儿童关爱志愿服务中的实践，为儿童友好社区建设提供可借鉴的“社工+志愿”经验。

【关键词】：社会工作；儿童友好社区；志愿服务；社区参与

DOI:10.12417/3041-0630.26.07.075

1 问题提出

儿童问题关系到国家与社会的发展。“十五五”规划《纲要》提出，推进儿童友好建设，营造关心下一代的社会环境^[1]。

《中国儿童发展纲要（2021—2030年）》明确鼓励儿童参与家庭、学校和社会事务，健全困境儿童分类保障制度，推动儿童友好城市与社区建设，将儿童优先原则全面融入基层治理^[2]。

在此背景下，社会工作作为专业力量，能够立足儿童权利视角搭建参与平台、完善服务闭环；志愿服务作为社区公益服务的重要载体，能够为儿童关爱服务提供持续支持，二者融合，能够推动儿童关爱志愿服务提质增效。《关于在全社会推进儿童友好建设的意见》明确提出全面开展儿童友好建设，公共设施建设充分体现儿童友好理念，支持儿童参与社区建设^[3]；《中共中央社会工作部关于社区志愿服务的工作指引（试行）》聚焦社区志愿服务，明确社会工作与志愿服务协同关系，强调专业社工在需求评估、方案设计、服务实施环节的支撑作用^[4]。

学界围绕儿童友好社区建设核心内涵、实践路径与主体协同展开了丰富研究。现有研究普遍认为，儿童友好社区应涵盖空间友好、服务友好与权益友好三大维度^[5]，核心是落实儿童权利优先原则，推动儿童从服务接受者向社区治理参与者转变。现有研究多聚焦宏观政策解读与单一服务模式探讨，对社工如何引领、赋能志愿力量的机制研究不足，且缺乏具体实践案例。

因此，本文以F社区落地项目为基础，探讨社会工作专业引领下，志愿服务赋能社区儿童关爱服务的模式，尝试从

引导儿童参与社区议事、困境儿童关爱、赋能志愿服务、丰富儿童友好社区建设出发，为社区儿童志愿服务实践提供整体行动思路。

2 社会工作助力儿童友好社区建设框架

2.1 服务目标

项目以儿童权利优先为核心原则，以“专业引领+志愿赋能”为核心模式，立足F社区儿童的现实需求，通过培育志愿服务力量，破解社区儿童发声渠道缺失、困境儿童关爱碎片化、志愿服务专业化不足、儿童活动空间较少等问题，推动儿童从服务的被动接受者转变为社区治理的主动参与者。

2.2 服务路径

根据服务目标，服务路径围绕儿童参与、精准关爱、能力提升、队伍建设、社区空间五个方面实施。一是搭建童声议事平台。保障其平等参与议事。二是开展精准个案服务。回应困境儿童情感陪伴、社交融入等需求。三是系统推进能力培养。全面提升儿童综合素养与社会化能力。四是全面赋能志愿队伍。系统培育“阳光伙伴”志愿服务队，提升志愿者服务专业性及稳定性。五是空间改造。以儿童议事成果为基础，强化儿童主人翁意识。

2.3 服务机制

（1）需求调研机制：为深度了解社区儿童需求，社工协同社区组织志愿者通过岗前培训，组建多主体调研小组通过半结构化访谈的形式进行走访，建立与儿童、家庭、社区居民的

作者简介：姓名：王心悦，出生年月：2001年2月，性别：女，民族：汉，籍贯：河北省沧州市，学历：硕士，单位：天津理工大学，研究方向：社会服务机构管理。

关系，根据调研结果提炼具体需求，将项目总目标定位社区参与、困境帮扶、志愿赋能、社区空间四个维度。

(2) 讨论决策机制：基于需求评估结果，社工组织志愿者参与项目目标与方案讨论，确定具体目标为儿童参与、精准关爱、能力提升、队伍建设、社区空间五个方面。儿童关爱服务旨在提高儿童社区参与质量，困境儿童得到精神陪伴，儿童综合能力提升，提高志愿服务专业性，社区建设更贴合儿童需求。

(3) 具体实施机制：根据具体目标确定项目从儿童议事、个案服务、能力培养、专业赋能、空间改造五个方面进行，针对不同服务环节开展专项技能培训。服务过程中，社工实行督导，为志愿者提供专业指导与问题解决方案，处置突发情况。服务结束后，社工组织志愿者开展复盘总结，梳理经验不足，优化后续执行，实现志愿服务的专业落地。

(4) 队伍建设机制：社工根据服务需求精准招募不同类型志愿者，形成多元化队伍结构。进行分层分类培训，覆盖基础服务规范与专业服务技能。实行专业督导，为志愿者提供持续的能力支持与情绪疏导；开展多元化激励，激发志愿者的参与动力。

(5) 监测评估机制：社工引导志愿者反思成长，推动服务质量持续优化闭环。社工指导志愿者规范开展服务过程记录，建立完整的服务档案。主要任务根据目标完成情况评估项目成效。通过半结构访谈，与项目相关主体进行沟通交流，了解项目效果。

综上所述，本文以促进儿童社区参与为导向，构建项目框架（见图1）。

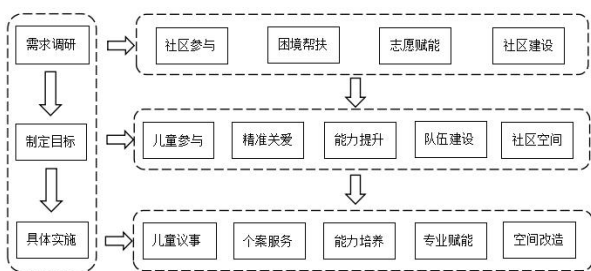


图1 F社区“芳”情暖人心儿童关爱志愿服务项目实践框架

3 社会工作助力社区儿童关爱志愿服务的实践过程

2025年9月至12月，笔者在X镇M社会工作机构实习期间，参与F社区的“芳”情暖人心儿童关爱志愿服务项目，通过参与式观察与半结构化访谈收集相关资料，选取了辖区内项目实施各类主体进行访谈，其基本情况见表1。同时，笔者深度参与跟进项目，由此了解项目实施流程。此外，笔者从X镇新时代文明实践所与社区相关部门获取政策文件及材料，并获

取项目立项、中期、结项等资料。

F社区于2020年10月正式成立，周边紧邻多所小学与幼儿园，儿童成为社区核心服务群体之一。2024年，社区搭建了千“芳”百计民主协商平台，在社区小广场修建连廊和儿童园地，但通过入户走访发现，F社区儿童服务仍存在四个突出问题：一是儿童发声平台严重缺失，缺少儿童自主表达、参与决策的稳定平台；二是困境儿童服务不够精准，社区内共有6名困境儿童，包括1名事实无人抚养儿童、1名听障家庭健听儿童，现有服务多为节日性慰问，针对其情感陪伴等个性化需求的服务不足；三是志愿服务流于表面，专业性不足；四是社区内缺少适合儿童的活动空间。

表1 访谈对象基本情况

编号	角色	性别	年龄	访谈日期	访谈时长 (分钟)
S01	项目社工	女	28	2025年11月15日	37
S02	社区负责人	女	41	2025年11月15日	32
V01	青年志愿者	女	21	2025年11月15日	25
V02	青年志愿者	男	20	2025年11月15日	22
P01	儿童家长	女	42	2025年11月16日	27
P02	困境儿童家长	女	34	2025年11月16日	21
C01	普通儿童	女	9	2025年11月16日	12
C02	普通儿童	女	8	2025年11月16日	10
C03	普通儿童	男	10	2025年11月16日	12

注：S表示社区、社工，S01表示第一位社区/社工；V表示志愿者；P表示家长，C表示儿童，以此类推

3.1 需求调研

社会工作者协同社区、志愿者开展走访调研。社工开展志愿者岗前系统培训，围绕儿童沟通技巧、入户访谈规范、需求评估方法、社会工作同理与个别化原则等内容开展培训，帮助

志愿者掌握调研的专业方法。其次，社工牵头制定调研方案，引领志愿者与网格员组成调研小组，通过入户走访开展需求调研。发现社区内儿童普遍存在参与不足；困境儿童存在社交焦虑问题与情感陪伴需求；社区内志愿力量专业性不足；社区公共空间存在儿童适应的不足。社工与志愿者以需求为导向制定服务方案，将儿童议事、困境个案、能力培养、志愿赋能、空间改造作为目标，确保服务回应需求。

3.2 讨论与决策

鉴于儿童的社区参与、困境儿童关爱与公共空间需求，社会工作者选取F社区幼儿园与小学阶段儿童为服务对象，联动社区、志愿者开展项目。项目设定五大目标，一是儿童参与目标，搭建稳定的“童声议事会”平台，推动儿童参与社区事务；二是精准关爱目标，为困境儿童建立一户一档，提供个性化服务，提升其幸福感与社会融入度；三是能力提升目标，通过系统化活动设计，全面提升儿童的综合能力；四是队伍建设目标，培育稳定的“阳光伙伴”志愿服务队伍，形成社区儿童关爱服务的专业力量；五是社区建设目标，引导儿童参与社区儿童园地微改造，推动儿童视角融入社区治理。

3.3 具体实施

根据项目目标，将项目分五个方面实施，搭建社区、社会工作者、儿童、家长、志愿者的协作框架。

(1) 搭建社区议事平台，激发儿童主体意识：社工牵头成立“童声议事会”，由“阳光伙伴”志愿者陪伴支持，引导儿童自主拟定规则、选举组长，围绕儿童园地改造、活动设计等议题协商。社工与志愿者以引导者角色鼓励儿童表达，培养主体意识。项目建立一对一结对机制，志愿者通过提前沟通、耐心引导，帮助困境儿童勇敢表达。

(2) 开展精准个案服务，护航困境儿童成长：社工以个案工作方法为核心，为6名困境儿童建立一户一档，制定个性化方案并督导志愿者执行。组织“书香入户”阅读活动，志愿者上门提供陪伴式阅读；开展少儿及青年志愿者手工坊，制作拓印包、铅笔盒、小台灯等暖心礼物，由“暖心敲门人”入户慰问时送到儿童手中。

(3) 系统开展能力培养，促进儿童全面发展：社工设计综合能力提升活动，志愿者协同参与。通过议事会训练观察、表达与协商能力；通过苔藓画、马赛克笔筒、手指画等手工培养动手与审美能力；通过趣味运动会提升合作与规则意识；通过“小小东道主”科普活动拓宽视野、培养社会责任感。

(4) 社工赋能志愿队伍，打造专业服务力量：招募环节吸纳少儿、高校、居民及家长志愿者。培训建立岗前基础、岗中专题、全程复盘的系统体系；岗前培训儿童权利、服务规范、沟通技巧；岗中培训困境陪伴、个案技巧、议事引导；活动后

组织复盘会。社工全程督导，及时提供专业支持。激励方面，启动仪式上制作“阳光伙伴”徽章强化身份认同，项目末期举办表彰会颁发奖章。

(5) 推动议事成果转化，共建儿童友好空间：基于议事会成果，联动多方力量开展社区儿童园地微改造。社工带领志愿者与儿童实地调研，形成轮胎彩绘、木桩座椅、花园美化等方案。社区提供场地物资，组织志愿者、儿童、家长共同行动，儿童参与彩绘、种植等环节，志愿者负责安全与技术指导。

3.4 项目评估

为了了解项目成效，社工结合对项目相关主体进行半结构化访谈，主要围绕项目目标展开。

(1) 儿童参与成效：“童声议事会”为儿童提供了稳定的社区参与渠道。儿童从服务的被动接受者转变为社区治理的主动参与者，观察思考、语言表达与协商合作能力得到系统锻炼。

“我在议事会上提议给轮胎涂上彩虹颜色，后来真的实现了！每次路过儿童园地，我都会跟小伙伴说‘这是我设计的’。”（C01）

“以前孩子放学就回家看电视，现在会主动拉我去社区园地看看，还会说‘妈妈，我们社区要更漂亮’。”（P01）

“在课堂上我都不敢在很多人面前说话，现在议事会上我可以说自己想说的，大家还会给我鼓掌。”（C02）

(2) 精准关爱成效：项目为6名困境儿童建立一户一档，实施个案服务，针对听障家庭3岁健听儿童媛媛的语言发展滞后、入园适应困难的核心问题，社工设计了两期一对一成长个案服务，由经过专业培训的志愿者落地执行。第一期“小小社交家”个案活动中，志愿者通过绘本共读、玩具电话情景模拟、语言游戏等方式，帮助孩子学习表达与沟通；第二期“迈出勇敢第一步”个案活动中，社工与志愿者通过模拟小课堂”情景互动，帮助孩子熟悉幼儿园环境与规则，缓解了入园焦虑。

“媛媛以前见生人就躲，志愿者姐姐每周来陪她读绘本、玩玩具电话，现在她会主动叫‘姐姐’，还会指着书里的动物说出名字。”（P02）

“我们为每位困境儿童匹配了固定志愿者，通过提前沟通、耐心引导，帮助他们在议事会上勇敢发言。媛媛从第一次全程低头不语，到第三次议事会主动举手说‘我喜欢滑梯’，这个转变让我们很受触动。”（S01）

(3) 能力提升成效：项目通过“阳光伙伴”夏令营、创意手工、趣味运动会、科普课堂等系列活动，系统提升儿童的综合能力。

“我参加了手指画和苔藓画，以前我不会调颜色，现在我

能画渐变色了。运动会上的投壶游戏，我们队配合得特别好，得了第一名！”（C01）

“我最喜欢‘小小东道主’科普活动，我知道了上合峰会有哪些国家，回来还考爸爸呢。”（C02）

“夏令营期间，我观察到孩子们从争抢材料到主动分享、从各自为战到协商分工，这些变化在短短几周内非常明显。”（V01）

（4）队伍建设成效：通过岗前培训、专题工作坊、全程督导和复盘总结，“阳光伙伴”志愿服务队从临时组建走向规范化运作。青年志愿者在项目中积累了实操经验，服务效能和自我认同感显著提升。

“岗前培训教我们怎么跟困境儿童破冰，但真正遇到媛媛不说话时我还是很紧张。社工在现场做了一次示范，后来我自己尝试用绘本引导她，她竟然跟着读了。那种成就感让我特别满足。”（V02）

“志愿者表彰会上，我们给优秀志愿者颁发了特制奖章。很多学生说这是他们第一次感受到志愿服务的价值，表示下学期还要继续参与。”（S01）

（5）社区建设成效：项目引导儿童全程参与社区儿童园地微改造，将议事会的“轮胎彩绘”等创意转化为社区实景。儿童从空间的使用者转变为设计者、建设者，社区儿童友好硬件设施得到完善。

“儿童园地改造全部由孩子参与设计、动手彩绘，家长和志愿者协助。现在晚上很多居民在那聊天。这比我们单纯花钱搞绿化效果更好。”（S02）

“我和妈妈一起种了花，每周我都去浇水。社区阿姨说我是‘小小园丁’，我觉得很光荣。”（C03）

参考文献：

- [1] 中共中央国务院.中华人民共和国国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要[EB/OL](2026-03-13)[2026-04-07]https://www.gov.cn/yaowen/liebiao/202603/content_7062633.htm.
- [2] 国家统计局.中国儿童发展纲要(2021—2030年)统计监测报告[EB/OL](2021-09-08)[2026-04-07].https://www.gov.cn/gongbao/content/2021/content_5643262.htm.
- [3] 中共中央国务院.国务院妇女儿童工作委员会关于在全社会推进儿童友好建设的意见[EB/OL](2026-02-12)[2026-04-07]https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202603/content_7063058.htm.
- [4] 中共中央国务院.志愿服务条例[EB/OL](2017-08-22)[2026-04-07]https://www.gov.cn/zhengce/content/2017-09/06/content_5223028.htm.
- [5] 陈爱如&段润知.(2025).儿童独立活动性视域下儿童友好社区营造的实践研究——基于W社区儿童服务项目的剖析.社会工作与管理,25(05),15-22.

4 项目成效与反思

4.1 项目实施成效

F社区“芳”情暖人心儿童志愿服务项目主要从三个方面体现成效。一是儿童层面，项目依托表示“童声议事会”提高儿童社区参与的意识与主体意识；针对困境儿童开展精准化个案支持，情感陪伴需求得到满足；儿童通过多样化活动提升自己的综合素养。志愿队伍层面，经社工的招募、培训、督导与激励，为社区储备了稳定的专业力量。社区层面，儿童视角深度融入空间微改造与基层治理，儿童友好硬件设施更加完善。

4.2 项目实践反思

一是项目评估体系维度单一，以活动材料与满意度问卷为主，缺少量化指标与长期跟踪评估。二是志愿服务专业化与稳定性不足，培训偏重基础规范，心理疏导、个案执行等深度内容不足；队伍以高校志愿者为主，受学业与假期影响流动性大；督导受人力限制，覆盖不全，分散服务环节风险管控不足。三是服务可持续性不强，活动集中于暑期，日常化供给不足，项目结束后难以自主常态化运行。

5 结语

“社工专业引领+志愿赋能”的服务模式与儿童社区关爱服务具有高度契合性。F社区“芳”情暖人心儿童关爱志愿服务项目从儿童参与、精准关爱、能力提升、队伍建设、社区空间五个方面验证“社工+志愿”协同模式在社区儿童友好社区建设中的可行性，凸显了社会工作的专业价值与志愿服务的活力。推进儿童友好社区建设、做好社区儿童关爱服务，既是基层社会治理的重要内容，也是社会工作的核心使命。未来，应持续完善社工+志愿的协同服务体系参与儿童友好社区建设，整合多方社会资源，健全长效服务机制，让每一位儿童都能在安全、包容、友好的社区环境中，实现快乐生活、全面发展。