

志愿服务如何做实、做专、做长久?

多棱镜

黄岳晨

三月里,雷锋的名字伴随春风再次被频频唤起。各类志愿服务活动蓬勃开展,温暖景象随处可见。然而,一个根本性问题也随之浮现:在价值多元、自主意识强烈的当下,如何让志愿服务真正触动青年内心,让他们从“被动参与”转向“主动奔赴”?又如何让这份爱心不止于“三月来四月走”,而是化作持续有效、有制度保障的社会温暖?

这不仅是雷锋月里的思考,更是新时代推进志愿服务高质量发展必须回答的课题。国家能源集团通过打造跨区域、跨单位的志愿服务联盟,探索出一条从“项目化”运行到“生态化”发展的路径,其核心逻辑或许能为破解这些难题提供启示:真正的志愿服务,是一场青年成长与社会需求之间的“双向奔赴”。

传统的志愿服务动员,有时难免带有一定的组织化色彩。然而,单纯的“任务安排”,难以激发持久的热情。而真正持久的奉献,是在付出中实现个人价值,在服务中收获真实成长,在互动中深化对社会、对生命的理解。

让青年“志愿”参与,关键就在于找到志愿服务与青年自身需求的连接点。这并非功利,成熟的志愿项目,往往能与青年的“亲子教育关切”“技能提升愿望”“社会价值实现”等同频共振。例如,一些企业鼓励员工带着子女共同参与关爱特殊儿童的活动,这不仅是在服务社会,更是一堂生动的生命教育课,让“奉献、友爱、互助、进步”的种子在下一代心中萌芽。

当青年在服务中亲眼见证行动带来的改变,当他们的专业知识(如能源科普、艺术疗愈)能找到用武之地,内心获得的成就感与价值认同,远比一纸证书更为珍贵。这种源自内心的驱动,会让他们从“参加活动”变为“投身事业”,从“被动参与者”变为“主动传播者”,志愿服务的活水之源才能充分激活。

志愿服务的光环在于“奉献”,但它的生命线在于“有效”。如果服务只是流于形式、隔靴搔痒,甚至可能给受助方带来困扰,那就背离了初衷。新时代的

志愿服务,必须从“凭热情做事”转向“用专业服务”。

服务的有效性,首先建立在精准识别的需求之上。这要求我们沉下去调研,避免“我们想给”和“对方真要”之间的错位。例如,关爱孤独症儿童群体,仅仅送去物资、提供陪伴往往不够,还需要了解康复训练的专业知识、家庭的心理支持需求,以及社会融合教育的现实瓶颈等。

其次,它需要专业化的支撑。这意味着要对志愿者进行必要的岗前培训,甚至引入专业社工、心理咨询师等力量进行指导,确保服务在科学、安全的轨道上运行。国家能源集团团委在关爱孤独症儿童领域的10年经验打造了“国能伴星”志愿服务联盟,通过整合提炼,形成可复制、可推广的志愿服务流程标准,编制了《“国能伴星”关爱孤独症儿童志愿服务工作规范蓝皮书》,从需求摸排、志愿者培训到活动流程、资金管理,构建起全流程的标准化体系。

最后,将各环节固化为规范流程,是提升服务专业性、规避公益风险、确保爱心不走样的关键。只有当志愿服务切实解决了服务对象的“痛点”、带来实实在在的改变,这份爱心才算真正落了地、生了根。

雷锋精神之所以永恒,在于其内核是“常态化”的奉献,而非“节日化”的应景。党中央高度重视志愿服务制度化建设,从党的二十大报告到“十五五”

规划建议,均对完善志愿服务制度和工作体系作出明确部署。

具体到实践中,意味着要从几个层面努力。在组织层面,应鼓励和支持建立更多像志愿服务联盟这样的平台,整合分散的资源,形成合力,避免“单点零星、经验短缺”。在管理层面,要建立志愿者的注册、培训、记录、激励、保障等一套完整机制,让志愿者的付出被看见、被尊重、有回响。在项目层面,要推动优秀项目从“盆景”变“风景”,通过联盟等模式进行标准化复制和区域性推广,让好经验、好做法惠及更广大地区和人群。

2025年,随着“国能伴星”志愿服务联盟的正式成立,迅速集结了国家能源集团23家子分公司、34个志愿服务组织,近千名青年志愿者加入其中,服务范围从北京扩展至全国14个省区市,实现了“成熟项目引领、标准体系支撑、志愿联盟辐射”的公益模式创新。

当每一位青年都能在志愿服务中找到属于自己的价值坐标,当每一份爱心都能精准滴灌到最需要的地方,当每一次行动都能在制度护航下行稳致远,那便是对雷锋精神在新时代最生动、最深刻的传承。

(作者单位:传媒公司)



青年湖畔

QINGNIAN HUPAN

以青年视角解读天下大事
以行业积淀剖解时代命题

近期,各地全面开展非机动车专项整治,上牌、持证、购保险成为上路通行的硬性要求。城市交通秩序规范、出行安全保障,本是顺应民心、惠及群众的好事,可当一系列合规要求层层叠加,普通市民感受到的并非秩序之善,而是沉甸甸的生活负担。

电动自行车、电动摩托车,是无数市民的代步刚需。上班族靠它避开拥堵准时通勤,家长们靠它接送孩子上下学,外卖员、快递员、务工人员更将其视作谋生的“饭碗”。这些车辆价格亲民,使用便捷,填补了公共交通未能覆盖的出行空白,是中低收入群体最依赖的出行方式。如今上牌要缴费、考证要花钱、保险要年年交,一笔看似不多的费用,对本就精打细算的家庭而言,却是实实在在的刚性支出。

更让人无奈的是时间成本的消耗。驾照考试需要排队预约,往返车管所、驾校要占用工作休息时间,对于靠时间换取收入的体力劳动者、服务行业从业者而言,请假备考意味着收入减少,流程繁琐意味着生活节奏被打乱。本是便民的交通整治,反倒成了耽误生计、耗费精力的负担,这与政策初衷已然相悖。

不可否认,非机动车闯红灯、逆行、超速等乱象确实存在,安全隐患不容忽视。但治理的核心,应是纠正违法行为、完善道路设施,强化宣传引导,而非简单以“上牌、持证、保险”设置高门槛。安全治理不等于收费治理,规范管理更不等于加重负担。把所有违规风险都归咎于车辆未合规登记,用经济成本倒逼管理,本质上是简单化、一刀切的思维。

一项好的民生政策,理应兼顾管理需求与群众承受能力。摩托整治的目的,是让城市出行更安全、更顺畅,而不是让普通群众失去便捷的代步工具。地方在制定执行政策时,更应多站在群众角度想一想:低收入群体能否承担这笔费用?老年人、不会操作智能设备的群体能否顺利办理?以谋生为目的的从业者能否承受停业备考的损失?

民生无小事,枝叶总关情。交通整治的初心,是为了让群众生活更便利,而非增添烦恼;是为了守护安全,而非制造障碍。上牌持证买保险并非不可推行,但应配套减免费用、简化流程,设置过渡期,帮扶困难群体等便民举措,让管理有力度,更有温度。

城市治理,贵在精准,重在便民。摩托整治不该是一道“必须花钱才能上路”的选择题,而应是一场兼顾安全与民生的综合治理。唯有放下简单管控的思维,多些换位思考的温情,才能让规范管理真正赢得民心,让城市交通既有序,又暖心。

(作者单位:神华能源报社)

摩托整治:让管理有力度更有温度

王建君

「紫薯精」背后的网络镜像

常旭

“紫薯精”是源自抖音某博主2026年春节《饭店寒假工》系列短视频的网络热梗。视频中,饭店服务员孙晓晓身着紫色旗袍,因矫情耍滑、遇事甩锅、犯错装哭,被网友戏称“紫薯精”。短短两个月,系列视频播放量超50亿次,博主涨粉超700万。一个并不讨喜的角色,为何能火遍全网?

数据之外,假若“紫薯精”是真实生活中的同事,恐怕没人爱得起来。她闹祸、甩锅、装可怜,连累同事一次次被罚款。可正是这样一个角色,反而成了全网爆火的“显眼包”。

我认为,这恰恰说明了网络时代的观众已经在一定程度厌倦了主角人物的“标准化”。而“紫薯精”偏偏打破了这种叙事惯性——她不顾忌、不杰出、不精致,甚至有些“没皮没脸”,但却像极了那个刚刚步入社会、笨拙摸爬滚打的普通人。

观众喜欢的,恰恰是她身上这种“带着刺”的真实:敢于搞砸、敢于赖皮、敢于不完美的状态。这个角色之所以让人“上头”,是因为她卸下了普通人身上“尽力体面”的包袱,让观众在“她怎么敢这样”的惊叹中,获得了某种释放。

往深里看,“紫薯精”真正的情绪价值,在于她同时提供了两种深层的情绪价值:一是“情感代偿”,二是“反内耗”。

先说“情感代偿”。打工时的困窘、被领导指责时的落寞、被顾客刁难时的委屈、闹祸后的无助,都是我们成长记忆里的真实片段。现实中,我们不敢闹祸、不敢甩锅、不敢“没皮没脸”,因为后果需要自己承担。但“紫薯精”替我们做了这一切。这种“替身”的快感,本质上是一种心理层面的情绪消费——观众在她身上释放了现实中无法释放的冲动,获得了某种“规则之外的快感”。在说教意味泛滥的创作现状里,由“紫薯精”替我们实现“越轨”反而成了不少年轻人的情感代偿。

再说反内耗。“紫薯精”最耐人寻味的地方,在于她身上那股不内耗的劲头。遇到麻烦后,她怪同事、怪经理、怪店长,唯独不怪自己。固然这种过于绝对的不内耗并不值得提倡,但放在当下“精神内耗”成为普遍焦虑的社会语境中,她的不自责反而成了一种稀缺的心理姿态。

当然,“紫薯精”在普遍的职场环境里肯定算不上是一个好员工,但如何让“紫薯精”成长为“顶梁柱”,是我们应该思考的问题。

最直接的,对于职场环境来说,容错不是纵容错误,而是大方承认人都会犯错,并强化“从错误中学习”而非“因错误被淘汰”的职场机制;接纳情绪不是鼓励情绪化,而是认可情绪是人的正常反应,并针对性提供情绪疏导而非一概压制;允许不完美也不是降低工作标准,而是承认一个真实的团队是由真实的人组成,而非由“24小时随时待命”“从不抱怨”“永远正能量”等人设拼凑成的。

说到底,“紫薯精”之所以能成为网络镜像,映照出的正是现实中普遍存在的、却未被主流叙事充分接纳的那部分“不完美的自我”。她的走红,也许并不意味着观众就认同她的行为,而是接纳了那种不必时时紧绷的真实状态。

这也提示我们,无论是内容创作还是职场管理,或许都需要为这份真实留出些许空间。一个健康的环境,既能容得下一个“闹祸的紫薯精”在碰撞中成长,也能在规范与包容之间找到平衡,最终让每个不完美的个体,都能走向属于自己的“顶梁柱”之路。这份接纳,比塑造一个完美“人设”更为珍贵。(作者单位:国电电力)

画里有话

新官也得理旧账



“新官上任三把火,旧账一本都不摸。”这句坊间调侃,直指部分地方或单位领导在为管理过程中存在的沉疴顽疾。“旧账”连着群众的切身利益,关乎政府公信力,若不彻底清理,便难以凝聚人心、激发动力。理旧账不是负担,而是责任,是检验干部政治立场、责任担当与履职能力的试金石。新官理旧账,理的是责任传承,算是民心所向,谋的是长远发展。唯有以正确政绩观为引领,以制度保障为支撑,主动认账、用心理账、全力销账,才能确保工作连续、治理稳定、发展可持续。

陈汉宁 绘
(作者单位:神华能源报社)

被遗忘的六小时

杜长森

当一扇沉重的门将一个人与整个世界隔绝,六小时的沉眠,足以让时间变质。

近日,某地一名患者在核磁共振检查时,被遗忘在检查舱内长达六小时。这则新闻如同一根细针,刺入公众神经,不是刺痛,而是那种持续的、隐隐的钝痛。六小时,一个人躺在狭窄的检查舱内,从等待到恐慌,从呼喊到绝望,最后归于沉默。而舱外,医护人员照常工作,浑然忘却狭小舱体内还困着一个活生生的人。

这起事件最令人惊悚之处,不在于医疗流程的失误,而在于一种更深的“遗忘”——对人的遗忘。

现代医疗体系正日益陷入一种悖论式的困境:技术进步日新月异,设备越来越精密,诊疗手段越来越精准,但“人”的温度却在悄然流失。核磁共振仅可以看清人体最细微的病变,却看不见躺在里面的人正在承受怎样的心理煎熬。当医疗变成流水线,患者变成待处理的“病例”,检查变成标准化的“工序”,遗忘便不再是个别医护人员疏忽,而是系统性的冷漠。

那个被遗忘的患者,本质上是被医疗体系的“效率逻辑”所吞噬。在追求高周转、高产出的医疗环境中,时间被切割成一个一个的节点,每个节点都有明确的任务和指标。医生忙于阅片诊断,技师奔波于检查室之间,护

士专注于下一个患者的准备。当所有人都在关注“下一个”,正在接受检查的“这一个”,便悄然淡出了视野。这是一种系统性的忽视,是效率崇拜催生的人性盲区。

更值得深思的是,这六小时的空白,说明医疗流程中的相互监督、交叉确认机制完全失效。一个本该环环相扣的链条,每一个环节都在等待别人发现问题,结果谁也没有发现问题。这种集体性的“失明”,比个体的疏忽更令人忧虑,它暴露了医疗管理体系中的结构性漏洞。

患者被遗忘的六小时,恰如一面镜子,照出了医疗体系中“人的异化”。当医疗从业者长期处于超负荷运转状态,当职业倦怠成为普遍现象,当人文关怀被视为“奢侈”,医患关系便从“人与人”的关系异化为“人与系统”的关系。医生面对的不是患者,而是疾病;护士执行的不是关怀,而是医嘱;患者感受到的不是被照顾,而是被处理。

然而,医疗的本质从来不该如此。古希腊《希波克拉底誓言》中,医者被要求:“首先,不造成伤害。”这种伤害不仅是身体上的,更是心理上的。被遗忘在核磁共振舱中的六小时,虽然没有造成直接的身体损伤,但对患者心理的伤害,对医患信任的侵蚀,远比一次医疗事故更为沉重。因为信任一旦崩塌,重建需要漫长的时间,而那些裂缝会永远留在那里。

这起事件提醒我们,医疗改革不能只盯着硬件升级和技术引进,更要关注医疗人文精神的回归。再先进的设备,也替代不了医者的眼神交流;再精准的诊疗指南,也取代不了对患者处境的体察。医学泰斗张孝骞曾说:“病人把生命交给我们,我们要时时刻刻戒慎恐惧。”这种“戒慎恐惧”,不是对风险的畏惧,而是对生命的敬畏。

避免下一个“六小时悲剧”,需要的不是对个别医护人员的苛责,而是对医疗管理体系的全面反思。建立更严密的双重确认机制,优化工作流程设计,合理安排人力资源,更重要的是,在医学教育中强化人文素养的培养。让每一位医疗从业者都明白:他们面对的不是一个检查项目,而是一个有恐惧、有期待、有尊严的人。

那个被遗忘在核磁共振舱中的六小时终将过去,但我们不该让它就此轻易被遗忘。每一次对医疗过失的追问,每一次对管理漏洞的修补,都是在为医患信任的大厦添砖加瓦。愿未来的某一天,当患者躺在检查设备中时,外面永远有人记得他的存在,记得他或许正在害怕,记得及时为他打开那扇门。因为医学,从来都是关于人的学问。离开了对人的关怀,再先进的医疗也不过是一堆冰冷的仪器。

(作者单位:山东蓬莱公司)