

高中生的志愿服务怎么做、综合素质怎么评？



于博文/文

青岛市志愿服务学院培训中心网络信息部主任

国务院办公厅最近发布《关于新时代推进普通高中育人方式改革的指导意见》，其中“定期组织学生深入社区、医院、福利院、社会救助机构等开展志愿服务”和“把综合素质评价作为招生录取的重要参考”之表述，因及高考，一言一语，牵动民心，引发热议。高中生的志愿服务怎么做？综合素质怎么评？需要我们思考与回答。

如何通过志愿服务提升高中生的综合素质？

志愿服务作为践行社会主义核心价值观，突出德育时代性的优良载体，不仅体现着高中生的德育水平，在服务过程中，更使参与者的沟通能力、共情能力、创新能力等得到显著提升，无疑是综合素质的集中体现。通过志愿服务提升高中生的综合素质，笔者认为，以下几点可供研讨。

1. 高中生应融入到“新时代文明实践志愿服务”中。《意见》要求，“健全社会教育资源有效开发配置的政策体系，因地制宜打造学生社会实践大课堂，建设一批稳定的学生社会实践基地”。之所以这样要求，在于志愿服务的本质就体现在“实践”二字上，在于实践是提高综合素质不可或缺的途径。如山东省开展文明实践志愿服务中“讲、评、帮、乐、庆”的五种基本形式，高中生志愿者参与

后，以“讲”提高语言沟通表达能力、以“评”建立网上网下正能量舆论场、以“帮”增强参与服务后的获得感、以“乐”将自身特长才艺充分展现、以“庆”深化对优秀传统文化的认知，使高中生得到“五位一体”的多维体验和综合提升。引导更多高中生参与到文明实践中心(站、所)中，与乡村群众共行志愿服务，共抒心得体验，共享精神升华，共获奉献之悦，对提升高中生的综合素质，颇具事半功倍、一举多得之效。

2. 适应心理特征，培育创新意识理念。高中生处于一生中思维最活跃的阶段，在移动互联网已深入人们生活的大势下，其获取知识的手段产生了巨大变革，同时也引发了思维方式和行为方式的改变。志愿服务亦要充分考虑高中生的心理特征，满足其求新思变的时代要求。以喜闻乐见的方式，调动他们创新的能动性；以“奉献他人，成长自我”为起始点；以“寻找需求，触摸社会”为对焦点；以“家校协同，组织助力”为对接点；以“智志合一，学以致用”为融合点；以“多维考评，严谨求实”为观测点。在各个环节上鼓励他追求创新，运用所学知识，创新服务方式，创造性地为受助对象解决实际问题，在解决问题中巩固书本知识，最终使志愿服务成长为一块“强力磁石”，释放出持

久的吸引力和创新力。

3. 构建“志愿家庭”，破解年龄制约。全职在校学习的高中生，尚无主要收入来源，仍属于法律意义上的限制行为能力人，对于志愿服务中的潜在风险和后果，难以独自承担。高中生开展志愿服务，既不能用“因噎废食”浅尝辄止的“体验式”，又不宜搞形式大于内容的“过场式”，而应探索和尝试“趋利避害”的创新形式。如以“志愿家庭”为推手，着力构建家、校、学生、志愿服务组织多方协同参与的机制和平台，通过设计一批增进亲子关系、趣味性、获得感显著的项目，令学生的服务对象“准而实”、服务内容“趣而久”、服务方式“适而效”、服务效果“稳而佳”，既符合了习总书记“传承良好家风”的要求，又能有效降低服务过程中潜在的风险。

4. 健全志愿服务落实机制。到2022年，“科学的教育评价和考试招生制度要基本建立”，《意见》明确给出了改革的时间节点和目标。一时间，家长们“摩拳擦掌”“未雨绸缪”之声不绝于耳。但是，尤应注意，这种心态催生出“急功近利”倾向不可小觑。在以往实践中，一方面，部分家长认为“志愿服务占用时间耽误学习”，于是联系志愿服务组织虚开证明，瞒报工时，有悖于志愿服务精神；另一方面，中学志愿服务的信息管理常由班主任兼任，对不定时生成的大量数据，班主任因工作繁忙难以一一核对，绩效不实的情况时有发生。高中生情感纯真，可塑性强，对其参与志愿服务的信息，尤应去伪存真、实事求是，让阳光的事业更明媚。对此，北京和众泽益志愿服务中心开发的“志多星”信息管理系统，已加入了“异

常志愿服务”提示模块，对于单日内获取志愿工时超过8小时的志愿者，系统会生成预警提示，待管理员核实后方可计入，此举大大降低了管理难度，提高了信息的真实度。

如何进行高中生的综合素质评价？

目前，城乡教育资源不平衡、不充分的情况依然存在，且更多地体现在“软性方面”。一些高考“状元”为什么“赢在了起跑线上”？而一些乡村“落榜生”又是“输”在哪里？这些常引发公众感叹的“拷问”，启发我们探寻高中生综合素质“怎么评”的路径。

1. 把志愿服务作为综合素质评价的主导性内容。《意见》要求，“要从城乡学校实际出发，完善综合素质评价实施办法，以省为单位建立学生综合素质评价信息管理系统”。在这方面，上海市根据高中生实际存在的多种差异，把志愿服务作为评价学生综合素质的主要内容与手段，率先进行了探索。该市于2014年明确提出了高中志愿服务达到60工时的要求，并通过活动次数、累计时间(课时)、达标情况、获得表彰次数四个指标进行综合衡量。同时建立了“上海市学生社会实践信息记录电子平台”，将志愿者岗位信息、服务排行、表彰信息、认证单位予以公示，取效显著。在国际上，一些志愿服务较为发达的国家，也把中学生从事志愿服务的数量、质量作为能否顺利毕业的“硬指标”，不少中学生还因志愿服务表现出色而实现“人生逆转”。

2. 构建“三个主体互评+创新量化公式”的评价体系。鉴于高中生的“特殊”身份，对其开展的志愿服务，笔者提出一个学生志愿者、学校志愿组织、服务对象

“三个主体互评+创新量化公式”的评价体系构想供参考。在实施评价时，三个主体之间均需进行“一对一”的双向互评，志愿者需对学校志愿组织的活动方式、服务对象的感受等进行评价；服务对象需评价志愿者、志愿组织开展活动的质量与效果；志愿组织需评价志愿者的服务是否符合标准、服务对象的感受与满意度。同时，三个主体均需对志愿服务活动是否达到服务质量、是否达到预期目标、需要改进之处等进行“三对一”的评价。

尤值注意的是，应考虑到高中生在城乡、技能、阅历、学业、男女、条件等方面存有的差异性和特殊性，在志愿服务创新上给予可量化的特别评价。即在上述“三个主体互评”的基础上，配之以“高中生志愿服务创新效果评价公式”，对创新效果进行测评，为创新在综合素质中的成分定性定量。公式为：高中生志愿服务创新价值=(受助者满意度+志愿者满意度)-(创新投入成本-先前投入成本)。公式中“两者”满意度相加之和大于原成本，即可认定为创新取得了实效，对高中生的综合素质作出更实际、准确的评价和结论。

3. 利用信息化与新技术助力综合素质评价。在《人工智能基础(高中版)》教材进入中国40所名校课堂后，高中生应在学习掌握信息化与新技术的基础上，发挥易于接受新事物的特点，大胆创新志愿服务的新思路新方式。在全国层面上，还应探索建立“全国高中生志愿服务区块链系统”和“高中生志愿服务健康发展指数”，通过信息技术和指数分析，为各地高中生志愿服务发展的“真实度”进行“诚信背书”，为“健康度”进行“定期体检”，使志愿服务真正成为提升高中生综合素质的“新能源”。

(上接 16 版)

康晓光：公益慈善行业发展的多元化在这近10年间表现得异常突出，碎片化特质也十分明显，整体感几乎没有了，再就是缺乏一种确定性。从本质来说，目前理想和激情在这行业已然没有什么作用了。上世纪90年代，促使和推动人们进入公益领域的是强烈的理想主义和追求、兴趣，但最近十年一个特别大的变化就是这些东西已经越来越少了，它更多的是成为一个提供饭碗的空间，所谓的为“稻粱谋”。现在大家讲的更多的是专业、绩效，培训的时候也多是精讲KPI、市场化、商业化这些东西，真正属于社会领域的东西越来越少了，“衙门化”和商业化气息越来越重，责任感越来越少。

举例来说，目前社会组织已经超过83万个，基金会已经超过7300家。2018年社会捐赠额，社科院有关方面的调研预估是1128亿元，民政部统计数据2018年我国各类慈善捐赠达到754.2亿元。那么，谁敢去做这么一项研

究——假设这个领域每年支出上千亿的话，那么这上千亿是怎么用的？有多少钱是自娱自乐自嗨了？有多少钱真正投入到解决社会问题了？比如一家机构成立之后势必要租房、招人、培训等，社会组织的自我消耗到底达到多少？如果现在的社会组织死掉一半，究竟是社会的灾难还是福利？所以你让我评价这个行业最近十年有什么变化，我只能说它很热闹，至于说它究竟有无发展进步，这我真说不清楚。

《公益时报》：听你如此论述，行业人士难免唏嘘质疑——作为研究公益慈善的专家，你对该领域的评价竟然如此消极？或者说不够积极正面？

康晓光：那可能是我表达得不够精准。我是说相比较上世纪90年代而言，现在的社会组织留给我的就是这种印象。当然，目前有些社会组织确实是下沉到基层了，给一些社区提供各种各样的服务，这也是非常有价值的。但我始终认为，作为第三部门，中国社

会组织最重要的功能并非提供这种类似社区专业服务的东西，而是推动这个社会的进步。

为什么你会觉得我对这十年来行业领域的发展评价并不高，甚至会有些偏负面，就是因为我感觉这十年这个领域内有些原本特别宝贵的东西越来越少了。大量的组织并非为了某一个理想或者梦想而发起创立，然后去行动，更多的是为了饭碗。它们意识不到自己真正的价值应如何体现。

《公益时报》：你是说有些行业人士“以为的”自身使命和原本应该担负的使命之间认知不匹配？

康晓光：完全不匹配——在今天，热闹的公益不等于好公益，好公益也不等于热闹的公益。比如说现在公益机构一排名就拿筹资额来比，筹款厉害的机构就一定等同于优秀的、项目做得好的公益机构吗？公益机构为什么存在？你不是为了筹款而存在，你是为了做事情而存在——

你做了什么事、你做得怎么样、你给社会和公众带来了什么，你改变了什么，这些才是最根本的。现在行业里没有人讲这些，大家都在讲资金、手段和目的，而非注重社会实效。公益组织如果都拿这些没用的东西来攀比，那就是歪风邪气。

《公益时报》：但这时候公益组织也会反驳你说：“如果筹不到足够的钱，我们又拿什么去做事呢？”

康晓光：这个没错，你是需要筹钱。但你凭什么筹钱？社会公众为什么要给你钱？筹钱不是目的，做事才是目的。哪条法律法规说你作为一家社会组织出现了，社会就应该保障你充足的资源去支持你做事，谁规定你就不能没饭吃，谁说你就不能倒闭？十个社会组织做公益，最后社会选择两个存活发展，剩下八个饿死倒闭，我认为很正常啊，谁说就一定要保证这十个都衣食无忧地活着？

《公益时报》：你是强调公益人职业心态的端正，不应自带某

种光环和标签吗？

康晓光：不要混淆公益组织做“公益”的概念，它就是这个公益链条中的一个环节，就其工作特质而言，它和其他工种没有什么不同，干一天拿一天的钱，和你在企业、政府或者其他机构工作没有任何区别。可不是说你在公益行业工作，你就在做公益。这和捐赠100块钱做公益或者拿出业余时间做志愿者去做公益完全是两回事。有些公益从业者所谓的“我的这份职业就是在做公益”的那种膨胀情怀是哪里来的，我都觉得莫名其妙。

我曾在国外访问的时候多次问过同一个问题——为什么要选择做公益慈善这份职业？对方听了之后第一反应总是很诧异，因为他们觉得不能理解我为什么要这样问。当然，随着交流的深入他们很快就明白了，答案基本都是一样的——做公益慈善工作与其他行业的工作没什么区别，如果有未来发展和薪资待遇更好的机构，他们不排除随时转行或跳槽的可能。