

一线调研

对话三位资深志愿者：为什么我要做志愿服务

■ 本报记者 刘良慧

裴惠丽：

在志愿服务中，感觉自己就是一个青春少女

2026年春运收官之时，合肥市包河区高铁南站志愿服务联合会会长裴惠丽不仅服务了南来北往的旅客，也送别了她今年寒假招募来的80多名大学生志愿者。作为会长，裴惠丽不仅在一线服务旅客，也负责搭建合肥南站志愿服务网络。“很多人误以为我是合肥南站工作人员，其实我只是一位退休后奔赴子女的‘新合肥人’。”裴惠丽说。

“2015年8月15日，我走进合肥南站，开始做志愿服务。”裴惠丽对这一天记得特别清楚，志愿服务给她带来的价值体验、心灵净化和精神愉悦，让她觉得这一天仿佛是一次精神重生。裴惠丽形容志愿者为播种机，在社会上播撒美好，消融陌生人之间的冷漠与隔阂，在善意的传递中，收获更多美好。

裴惠丽担任会长的合肥市包河区高铁南站志愿服务联合会，不仅为旅客提供路线引导、出行咨询及重点旅客帮扶等服务，针对部分无陪伴的高龄老人、残障人士，还提供免费送到家服务。志愿服务的链条并未就此中断，聚焦这几类人群，志愿者还开展上门探访、家政、代办办办等服务。

“我亲眼见到部分残障人士在接受过我们数次志愿服务后，整个人心态上的变化。”裴惠丽告诉记者，他们打开了封闭已久的心，重燃生活的希望，相信世界的美好，重新发现自身的价值。裴惠丽感慨，通过帮助他人给自己带来的成就感、幸福感，是金钱买不到的。

这几年，裴惠丽格外重视对青少年志愿者的培养和梯队建设，精心打造“红枫雏鹰”青少年志愿服务项目，累计授课200余场。每年寒暑假，都面向返乡大学生招募志愿者，为志愿服务注入新鲜血液。

“当孩子穿上红马甲，他们就像一个个‘爱的使者’，会把奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神带回家，感染父母，带动邻里。”裴惠丽说，这就是真正的“薪火相传”。

志愿服务中的裴惠丽，状态年轻，丝毫看不出已年近古稀。“我在每一天的服务中找到人生价值，也收获快乐，感觉自己就是一个青春少女，只有18岁。”裴惠丽笑着说。

朱士兵：

一条摔烂的皮裙，让我立志做个好人

志愿服务中的朱士兵非常扎眼，他是一位左腿高位截肢的肢残人士，日常需拄双拐行动。这样一位看似需要被帮助的人，却成为助人者，在日复一日的奉献付出中，散发着光与热。

朱士兵是淮南市红十字会“好人”朱士兵志愿服务队的负责人，日常经营土特产店和饭店生意。“我做志愿服务20多年了！”朱士兵说，助残助学、敬老护孤，这些事情他们都会去做。

“正因为自己是残疾人，我能理解残疾人的辛酸坎坷，希望帮助他们提升生活质量，让他们感受到温暖。”朱士兵告诉记者。

18岁那年因为车祸左腿高位截肢，朱士兵的人生一度跌入谷底。他的母亲常常在家里发愁：等老两口不在了，朱士兵能依靠谁？

为了让母亲放心，朱士兵提出去镇上做生意的想法，母亲一口答应，十分支持。从卖鞋到卖服装，再到卖电器，因为比其他商家更用心、注重售后服务，朱士兵的生意做得颇有起色。

一次去六安进货途中，天降大雪，朱士兵拄着双拐从公共汽车下车时，一头栽进雪里，车上一位打扮入时、穿着皮裙的女子赶紧下车拉他起来，没把朱士兵扶起来，女子自己也摔倒了，反复几次才把朱士兵拉起来，女子的皮裙也摔烂了。“我还没来得及留下她的姓名和联系方式，她就走了，我从此立志，一定要做个好人，回馈社会。”朱士兵说。

生意渐成规模后，朱士兵动员他的亲朋好友、在外创业有成的企业家等捐款捐物，帮助小儿麻痹症患者发展成为当地种粮大户、为困难残疾家庭重建房屋、资助贫困家庭学生重返校园，累计筹集捐助款物600多万元，带动5000多人参与志愿服务活动……

“自己最艰难的时候，跌倒的时候有人扶，我也想把这份爱心传递出去，尤其是对那些正在经历困难的人群。”朱士兵说。

但眼下最困难的是解决办公场地。“我们2025年捐助了45个大学生，每人给予4000元助学金，但是我们没法解决自己的办公场地问题。”朱士兵笑了笑，善款有限，要紧着重要的事用。

尹冬冬：

志愿服务让我活得更通透、更明白

19岁开始做公益，24岁毅然与安徽省红十字会签订遗体器官捐献协议，帮扶人员累计超过10万人次，向各部门年均提交各类意见建议超过50条……今年37岁的涡阳县爱心人士协会会长尹冬冬已是当地一位公益领军人物。

他在多个场合承认，之所以在公益上比大多数人走得更早、迈得更远，源于他曲折的童年。“我先后经历先天性重度唇腭裂、父母离异、成为留守儿童、生活贫苦，这些挫折几乎贯穿了我的童年。”尹冬冬向记者介绍。

在他生活贫困之时，曾遇到一位自身尚且食不果腹的流浪汉，把捡到的饭给当时的自己吃。“就是那一份陌生的温暖，在我心里种下了感恩的种子，我立志，将来一定要努力变好，用自己的力量回报这份善意，帮助更多和我一样身处困境的人。”尹冬冬说。

尹冬冬性格中有着不服输的韧劲。小学时因为唇腭裂引起吐字不清，他苦练普通话，对着镜子刻意练习发音、语速，直到现在，说话已与常人无异。

2006年，尹冬冬第一次撸起袖子献血，拿到献血证。也就是从那一刻起，尹冬冬走上公益之路，他开始利用自己在贴吧的影响力与伙伴们一起开展各类公益活动。

如今，尹冬冬所在的涡阳县爱心人士协会拥有会员284人，服务特殊困难群体、关爱抗美援朝老兵、无偿献血、母亲河环境保护、未成年人安全教育、家庭赋能等，都是他们的服务项目。

“志愿服务让我活得更通透、更明白！”尹冬冬坦言，成为志愿者后，脾气逐渐温和，性格也有了明显转变。在帮助困难群体的过程中，他感受到了自身价值，对公益的意义有了更深刻的理解，对物质、名利、权势也看得更淡。

“志愿服务提供了一个体验生活的新视角，尝试去做，时间长了，你会上瘾。”尹冬冬说。

本栏图片由受访者提供(资料图片)

停车免亮证告别“抬杆难”

■ 本报记者 刘良慧

最近，家住芜湖的残疾人驾驶员吴培超发现，常去的皖江财富广场地下停车场进出更方便了。道闸在识别到车牌后，便自动抬杆放行。“现在既不用交费，也不用亮证，对我们残疾人驾驶员来说十分友好。”吴培超高兴地说。

这份出行便利，源于芜湖市残联与芜湖市城泊公司的通力协作。通过提前录入残疾人驾驶员的有效信息，当他们驾车驶入芜湖市城泊公司管理的市区57个停车场、37条路段内泊车时，无需出示任何证件，即可实现顺畅通行、免费停放。

近年来，随着残疾人驾车权益不断得到保障，停车优惠政策也在逐步落实。早在2023年，芜湖市就下发文件，明确规定：持有残疾人证且由本人合法驾驶的非营运车辆，在城市道路公共停车位、公共配套停车设施、交通站点配套停车设施，以及利用公共资源建设的景区配套停车设施等区域，均可享受免费停放待遇。然而，政策出台后，落实效果却不尽如人意。

“政策落地难，首要问题是宣传不到位。”芜湖肢残人协会主席王利军坦言，不仅一些停车场的值守人员对优惠政策不了解，甚至不少残疾人驾驶员自身也不清楚自己可以享受免费停车福利。

除此之外，以往的优待方式也存在诸多不便。在有人值守的停车场，残疾人停车需反复出示残疾人证享受优待，既烦琐，也容易让残疾人陷入“身份标签化”的尴尬；而在无人值守的停车场，由于无法现场核验证件，残疾人驾驶员更是难以享受政策优惠。

为破解政策堵点，芜湖市残联积极对接芜湖市城泊公司，将残疾人证、驾驶证、行驶证、身份证信息提前录入免费停车系统，实现信息前置核验。让残疾人停车免跑腿、免亮证，彻底打通残疾人停车优待服务壁垒。“不用再一次次掏证证明自己，感觉和普通车主没有任何区别。”王利军感慨，这种“隐形优待”的贴心设计，比免费停车本身更让人暖心。

“我们将持续跟踪政策落地成效，不断优化服务流程，积极拓展服务覆盖范围，让更多残疾人朋友获得更便捷、更有尊严的出行体验。”芜湖市城泊公司总经理助理钮俊说。

“涪”爱编织坊绽放“幸福花”

■ 本报记者 李明杰 王珂

十来位居民围坐在一起，手中的钩针和毛线灵活地舞动，逐渐编织出一个个精美的作品。这是记者日前在合肥高新区瑶海社区文浚苑小区看到的场景。

“你看这些展柜上的小玩偶，其中不少是我编的。”63岁的王春莉是编织坊的“元老”，做起编织来有模有样，“一开始也不太会，就跟着视频学，学多了就顺手了，再后来就教别人。”

2017年，喻岗社区联合安泰社会工作服务中心成立“涪”爱编织坊。“最开始就是想辖区居民能够聚在一起聊聊天，丰富下业余生活，没想到居民们都很喜爱，成员也由开始的三四人增加到如今的二三十人。”喻岗社区妇联主席代海燕介绍。

编织坊里也加入了一些年轻力量，宝妈焦瑞云就是其中之一。“我是去年暑期加入的，如今也是编织坊的一名老师，比较擅长编织花卉作品。”她告诉记者，业余时间来到这里，能和大家一起交流编织技巧、结交志趣相投的朋友，也能拉近邻里间的距离。

为了方便居民“创作”，社区专门设置了活动室。活动室的展柜上摆满了各式各样的手工作品，有鲜艳亮丽的毛线花，有憨态可掬的布艺玩偶，也有喜庆祥和的节日挂件……“这些作品主要用于义卖，筹集的每一笔爱心资金都会用于关爱辖区困难群众。”代海燕说。

随着居民们的手艺日益精进，让编织作品走出社区成为新课题。瑶海社区积极探索，将编织坊从兴趣团体升级为赋能平台，积极对接本地文创市集，开展线下义卖并拓展线上海外销售渠道。今年春节前夕，一家外贸公司被编织坊的手工艺品吸引，主动联系社区提出合作，该公司带走的首批100余件作品中，有寓意马到成功的马年挂件、寄托福祿安康的吉祥福袋以及充满节庆气息的传统醒狮。

一针一线编织出社区的和谐与温暖。瑶海社区党委委员、管委會副主任郑慧表示，社区将以“微公益”创投项目为抓手，推动更多志愿服务项目实现“自我造血”，提升基层治理质效。

情暖桑榆晚善治暖民心

■ 本报记者 江敏

“今天社区有为老年人免费理发的公益活动，我跟几个老朋友一起去体验了，志愿者的手艺真好。”日前，在合肥市蜀山区合作化南路社区党群服务中心，吴义华老人享受到了来自合肥当代技工学校的学生带来的免费理发公益服务。

合作化南路社区60岁以上老人占比17%，办好民生实事，事关老年群体幸福指数。“我们聚焦为老服务，以精细化、多元化举措织密养老服务网。”合作化南路社区党委副书记沈文友表示，在健康服务上，联合社区医院组建“1+N”健康团队，为行动不便老人提供上门诊疗服务。为破解高龄、失能、独居老人用餐难题，社区盘活物业闲置用房，建成安高小区老年助餐点。此外，每月开展的义剪、修鞋等活动，让“小服务”解决“老难题”。

“现在咱们小区没话说，社区经常组织活动，我们没事就在老年活动中心下下棋唱唱歌，定期还有医生来做健康报告，更重要的是，社区的大小事务我们也能参与其中，贡献自己一份力量。”社区居民孙计成说。

合作化南路社区还通过深化“周末议事厅”工作法，创新设置“银龄议事”专属通道，激活“银发合唱团”“银龄志愿队”等社区社会组织活力，让“银发力量”参与矛盾调解、政策宣讲，形成“老有所为”的治理新生态。去年，合作化南路社区凭借扎实的为老服务基础、创新的基层治理模式，成功跻身2025—2026年全国示范性老年友好型社区创建名单。

“我们将继续通过‘党委牵头、多元协同、资源整合、科技赋能’的治理模式，持续深化创建经验，为构建老年友好型社区提供可复制、可推广的‘基层样本’，让更多老年人在社区里住得安心、过得舒心。”沈文友说。

架起两个世界的“桥”

■ 本报记者 刘良慧

手语，是听障群体的母语，却成为与健听人之间一道无形的墙。手语翻译，正是打通阻隔的人，他们以指尖为语，架起两个世界的“桥”，让彼此实现平等、顺畅、有温度的对话。

科技的发展为无障碍沟通提供了新路径，但专业手语翻译的价值从未被替代，他们用专业与耐心，守护着听障群体的表达权，让无声的诉求被听见、被尊重。

打破语言隔阂

张杨贵从事手语翻译工作已有14年，她是安徽省特殊教育中专学校的老师，入职后，学校组织教师赴南京特殊教育师范学院系统学习手语，也正是从那时起，她在这条路上坚定前行。

张杨贵不仅承担校内讲座、会议、读书会等各类有听障学生参与活动的翻译工作，也常为省内各类涉听障群体的大型活动提

供手语翻译服务。

“如今，听障群体大多识字，借助语音转文字软件，能接收健听人的信息，但他们想要主动表达，仍离不开手语。”张杨贵介绍，部分场景下，听障群体与健听人可依靠纸笔交流，但效率较低、沟通不畅。

芜湖市残联工作人员张莉，出于工作需要主动学习手语，在残联组织的相关活动中兼职手语翻译。每当派出所处理涉及听障群体的案件，她接到电话便立刻赶往现场。“听障群体其实特别需要被好好听懂！”张莉感慨。

张莉举了一个经典案例。在一次派出所调查中，听障女孩被指控偷手机，原本女孩想表达的“我没偷”，被理解成“我偷了”。最后，在专业手语翻译的协助下，误会才被解除。

“手语有独立的语法体系，语序与汉语存在差异。”张莉说，再加上地方手势、肢体动作、面部表情等辅助信息，要精准传递听障人士的真实想法，对翻译专业度要求极高。

消除认知偏见

孙美玲是一名听障人士，幼时因药物使用不当导致听力丧失，目前听力一级，属重度听力残疾。孙美玲现在在合肥一家科技公司担任后勤岗位。因公司还有其他听障同事，孙美玲便主动承担起活动中的手语翻译工作。

“我从小佩戴助听器，接受过培训。”孙美玲告诉记者，家人长期与她口语交流并放慢语速，她得以借助唇语等辅助方式理解对方，也慢慢学会口语表达，只是语速较健听人稍慢。

能够双向沟通的她，更希望消除社会对听障人士的偏见。“听障群体听不见，不代表反应慢、不聪明、不会说话。他们和所有人一样，有喜怒哀乐，有细腻情感。”孙美玲说，她期待健听人在沟通时，能多一分耐心。

“外界常觉得听障人士脾气急躁，可真正走近他们，成为朋友就会发现，这个群体格外单纯、直率、善良。”长期与听障群体打

交道，张莉早已把自己当作他们的同行者。张莉说，目前基层司法领域专业手语翻译缺口较大，不少公共场所缺少手语翻译，亟需补足，降低听障群体社会融入门槛。

拉近彼此距离

科技创新的应用，为听障群体融入有声世界打开了更多无障碍通道。讯飞听见等语音转文字软件，让不少听障人士在与健听人交流时，能及时获取文字信息。中国科学技术大学研发的手语智能问答系统，实现了手语识别、智能问答、手语视频合成的完整闭环，帮助健听人有效接收听障人士的手语表达。

张莉认为，科技的日新月异，为残疾人带来很大福音，但并不能完全替代人在其中发挥的作用。“科技缺少温度，真正重要的是，是听懂听障朋友的心。”

在张杨贵看来，受词汇量、语境等限制，手语翻译难以完全还原文字的深层内涵与情感色彩，复杂场景下的实时翻译仍易出现偏差，科技应用的准确性仍需不断打磨。

无障碍环境建设，是拉近听障群体与健听人距离的重要纽带。张莉提出，社会应持续完善信息无障碍、沟通无障碍、应急无障碍建设，公共交通增加可视化报站提示，医院、景区等场所配齐手语翻译，优化紧急求助渠道，让听障群体能及时、有效地发出求助信息。