

略论我国社区志愿服务的制度建设

北京大学社会学系 王思斌

摘要 本文指出了三种不同的社区志愿服务,认为发展志愿服务对于中国建设和谐社会具有重要意义。认为当今中国的志愿服务需要加强制度建设,包括一定程度的组织化,建立社会记忆机制和志愿组织之间的沟通机制和自律机制。本文认为,在当前条件下,政府对促进社区志愿服务组织的制度化建设负有重要责任,而一定的经费支持,支持而不过多干预应是政府对于志愿服务组织政策的基本原则。

关键词 志愿服务组织 制度建设 政府责任

一、和谐社会建设与我国社区志愿服务的发展

1. 我国社区志愿服务的发展

20 世纪 90 年代以来,我国的志愿服务有了长足发展,这不但表现为志愿服务队伍的扩大,而且表现为志愿服务领域的扩展和服务效果的增强。随着我国进入社会的快速转型期和社会问题的大量显现,对社会问题的研究和解决越来越紧迫地提上议事日程。与此相适应,志愿服务特别是社区志愿服务在服务居民和社区、解决社会问题方面发挥着越来越重要的作用。在社区志愿服务发展的初期,它与社区服务密切结合,并在其中扮演了重要的角色。在大力推进社区建设的过程中,社区志愿服务又成为生力军在解决居民困难、解决社区问题、促进社区整合方面发挥了积极的促进作用。可以认为,社区志愿服务的发展不但推动了社区建设,而且是社区建设成果的最突出的表现,因为正是志愿精神、社会互助、社会团结构成了社区的最基本的内涵。

2. 发展社区志愿服务对建设和谐社会的意义

近几年来,党和政府又提出科学发展观及建设和谐社会的任务与目标。这是我国进一步推进改革的要求,也是社会进步的要求。和谐社会有两个层面的含义:在宏观层面上它指的是社会结构的协调,其中包括经济发展和社会发展的协调,也包括社会发展各部分之间的协调。在微观层面上它指的是人与人、个人与群体和群体间关系的和谐。两种和谐互相支持、互为条件。毫无疑问,志愿服务在建设和谐社会方面发挥着不可替代的作用,这一方面是因为它确实解决着这样那样的矛盾和问题,另一方面,由于它与所要解决的问题没有责任关系,因此,志愿服务本身就作为一种促进和谐的要素出现,在构建和谐社会的过程中具有昭示的意义:它是一种非利己的、有利于社会团结、社会和谐的奉献行为。

二、社区志愿服务的角色

社区志愿服务是非牟利的利他性服务。依其服务对象的不同,它可以分为对困难群体的服务,社区居民之间的互助服务和社区公共服务,后者是增进社区公共利益的服务活动。这些服务都具有促进社会团结及社会和谐的功能。下面让我们来简要分析这些服务所具有的意义和功能。

1. 作为慈善的志愿服务

志愿服务是以同类意识为基础的,当人们看到自己的同类-他人处于困境之中时会产生恻隐之心,怜悯之心,从而也就会产生助人的动力,试图去帮助处于困境者,这就是慈善的志愿服务。出于慈善的志愿服务并不比其他助人服务低级,实际上它来自人们的深层的人道

主义感情，这是人们作为“类”的良好感情。当人们见到社区中的邻居遇到困难时，真诚地伸出援助之手，帮助其渡过困难，由此所产生的促进社会团结的效应是强烈的。特别是在社会价值观发生重大变化，利己主义大行其道的情况下，真诚的、没有利己之心的志愿服务在受帮助的社区居民那里常常会产生震撼。

2. 作为社会互助的志愿服务

社区志愿服务是以社区为基础的志愿服务活动，如果从社区是人们生活的共同空间，社区是居民共同生活的体系的角度来看，社区服务也具有社区居民互助的性质。除了面向特殊困难家庭和居民的服务外，社区志愿服务也有邻里之间的互助服务。邻里之间的互助服务并不等于以利己为目的的、交换性的互相提供方便，而是以帮助他人为目的的行为，但其效果则可能有利于提供服务者。这种服务由于出于利他的动机，而非为个人之私利，所以它是高尚的，是被人称颂的。在我国有些地方，志愿服务采取了“时间银行”的处理方法，看起来是在计算自己的付出和未来的回报，但是其本质则是以志愿服务为主要特征的，“时间银行”在这里只是促进志愿服务发展的手段。社区中的邻里互助是朴素的志愿服务，也值得发扬光大。

3. 作为社会美德的志愿服务

志愿精神也是一种美德，因为它反映的是不为私利的奉献精神，是帮困助人的精神。志愿精神是现代公民的美德，是现代社会利益高度分化条件下的人与人良好关系的粘接剂。现代社会的利益分化正在使人们之间发生疏离，人与人之间的竞争使社会关系恶化，更不用说激烈的竞争会产生弱者和失败者，进而影响他们的正常生活。志愿服务帮助社会中的困难人士，使他们能正常生活，既有利于受助者，也有利于社会。社区志愿者还以提供公共服务来使广大民众受惠，即通过公共服务向更广大的人群提供良好的生活条件，这是一种向社会普遍施惠的行为。尽管它的每一次志愿服务的具体作用是有限的，但它所宣扬的精神却是无限的，是现代社会需要大力弘扬的。

三、制度建设与志愿服务的发展

1. 促进志愿精神及服务发展的制度特征

现代社会需要志愿服务，需要弘扬志愿服务的精神，但是志愿服务精神的张扬和服务活动的扩展又不是完全靠志愿服务的“自然”发展所能实现的。诚然，志愿服务者并未设想使自己的行为成为社会的楷模，因为他们的目的是服务。但是，作为一个社会来讲则有弘扬志愿精神、发展志愿服务活动之必要。扬善是任何社会的追求，但见贤思齐并不一定是每一个人都能做到的。于是，社会和政府有计划地鼓励志愿服务活动、张扬志愿服务精神就成为必要。要使志愿服务精神发扬光大、志愿服务活动蔚成风气需要对其进行制度化建设，而不是局限于“随意的”、偶然进行的活动。只有制度化才能更有效地整合服务资源，才能更好地展现志愿服务的精神，才能更多地得到更广大社会的认可（谭建光、凌冲，2005）。在当前中国的具体背景条件下，这一点是不宜忽略的。当然，正如前面所说，志愿服务者本身并没有张扬自己的功利主义的动机。

所谓志愿服务的制度化就是使其具有规范特征，使志愿服务在行动安排、服务提供、效果评估方面有某种程度的规则可循。这些规则基本上完全是为了更有效地安排、协调和实施服务，而不是出于管理的目的。因此，志愿服务的制度化规则不是外在强加的，也不是以管束为目的的，而是内在的、以更有利于志愿服务的开展为目的的，或者说这些规则是“自治性”的。当某种规则使志愿者感受到自己是基于外在压力而不得不去实施服务时，这种服务活动就已经不是志愿的了。所以志愿服务的制度化一定是以参与者的同意为基础的。

2. 建立社会组织机制为志愿服务创造条件

要发扬志愿精神，拓展志愿服务，只靠有爱心的志愿者的服务实践活动是不够的，政府和社会有责任为其创造基本条件。志愿服务得以开展和扩大的基础是有更多成员的加入，有共同志向的人走到一起去从事他们愿意做的、有利于他人和社会的活动。在这里需要一定的组织活动和组织形式。在社区生活中，那些有仁爱之心、利他之意者并非罕见，正所谓“惻隐之心人皆有之，仁爱之心人皆有之”。但是这些存在于社区成员、社会成员之中的志愿服务的意向和内在要求如何变为实际的服务活动还是需要中介环节的，其中之一就是某种程度的组织化，即将有相同志向和兴趣的人组织起来。组织是一种力量的显现，也需要付出努力。政府和社会应该使那些具有志愿服务之心的人更顺畅地实施服务，这就要求为他们搭建一个平台，一个组织起来共同实施服务的平台。这种组织形式是一种平台式结构，而不是层级式结构。平台式组织结构不同于层级式结构，层级式结构是以权力为基础的，是以加强管理为目的的，而平台式结构则是以平等参与为基础的，其目的是促进参与者之间的合作。如果政府和社会能为志愿服务的发展搭建一个平台，支持而不干预，就会为志愿服务的发展建立起良好的发展条件。

3. 建立社会记忆机制弘扬志愿服务精神

从某种意义上可以说志愿服务是自足的。这是说志愿者愿意以自己的能力去帮助有需要的人和社会而不求任何回报。他们不需要张扬、不以获得利己性回报为动力，这正是志愿服务高贵之处。但是，从社会的角度来看，从弘扬志愿服务美德的角度出发，建立有利于志愿服务发展的生态结构又是必要的，这种生态结构是有利于志愿服务发展的外部环境。有利于志愿服务发展的生态结构或外部环境是支持志愿服务发展的外部条件，它包括与志愿服务有关的各种组织之间的关系，也包括物质条件等方面的支持。但是，对于最一般的志愿服务来说，建立表彰机制可能是其更有生气存在和发展所必需的。表彰机制是一种社会评价和社会记忆，它是要广大社区成员、社会成员在心灵中记住那些为社会做出无私奉献的人们，进而形成某种吸引力，以产生“见贤思齐”的效应。社会记忆或社会表彰机制是政府和社会为弘扬志愿精神而采取的鼓励性措施，对于缺乏志愿服务的社会来说，这一措施是必要的。它是对志愿服务的巨大的精神上的支持，也可能引发对志愿服务的具体的社会支持。

4. 建立社会交流机制促进志愿者自我完善

在建立有利于志愿服务发展的生态结构方面，实现志愿者之间的互相支持是十分重要的。志愿者之间的相互支持能够形成他们的同类意识，能够激起他们更强大的面对困难的勇气和克服困难的力量，因为他们知道有人在支持着自己的行动。在这方面，政府和社会负有一定的责任，即有责任在志愿服务者之间建立起某种联系。在建立志愿者之间相互联系的机制方面，促进他们之间的交流是最基本的。创造条件使志愿者之间进行交流，不但可以使志愿者相互认识和建立联系，而且可以相互交流经验，共享志愿服务的成果，相互学习以促进志愿服务的发展。当志愿者发现他们所从事的活动有更多同行者在实践时，他们也会产生更大的力量，会进一步强化他们的志愿精神，也会促使他们进一步实现自我完善。

四、政府在发展志愿服务中的责任

当前，党和政府正在大力推进和谐社会建设，这将是一项长期的任务。在建设和谐社会的过程中，对包括社区志愿服务在内的所有志愿服务给予支持是必要的，也是明智的。因为从微观上来说这是在强化社会和谐的基础，助燃社会文明之火种。政府在如下方面应有所作为：

1. 发展志愿服务组织，完善志愿服务制度

政府要鼓励和协助发展志愿服务组织，帮助其建立制度，提高其服务效果（谭建光、凌冲，2005；王艳，2003）。志愿服务的本质特征是当事人自愿，但志愿服务事业的发展却不能完全依靠志愿服务本身。为了促进志愿服务事业的发展，政府应该实施积极的发展志愿服务的政策，并帮助完善志愿服务制度，在制度层面上对志愿服务的发展给予支持和激励，促进其发展。

2. 政府在发展志愿服务中的诱导作用

在促进志愿服务发展的过程中政府要发挥诱导作用。所谓诱导就是不拘泥于完全内生的“自愿”，而是通过倡导和培育，促进志愿服务的发展。在这方面，政府和社区基层组织应该敏锐地发现志愿服务及其组织发展的生长点，进行培育，包括总结他们的经验和进行宣传。当然，这绝不意味着志愿服务组织成为政府的腿，成为行政化组织（谢泽宪，2003）。

3. 政府在发展志愿服务中的激励作用

在发展志愿服务的过程中，政府的激励作用是重要的。虽然志愿者从事志愿服务并未期望被表彰，但是要弘扬志愿精神一定需要表彰。这种表彰是对志愿服务的肯定，也是对社会的号召和呼唤（王艳，2003）。或许，在一个志愿精神不太丰富、志愿服务并不普遍、人们的志愿服务意识并不十分“纯粹”的情况下，大力表彰志愿服务对唤起社会良知、促进人们加入志愿服务行列是必要的。

4. 政府在发展志愿服务中的支持作用

政府要对志愿服务给予必要的支持，其中包括政策方面的支持，经济方面的支持和社会性的支持。在这里，社会性的支持是指各部门、单位对志愿服务给予道义和关系上的支持。政府要走出志愿服务完全是民间自愿，不需对其给予支持的错误认识。志愿精神是社会的宝贵财富，不应该任其自生自灭。要发扬光大志愿精神，政府就要尽量给予其支持，当然这里并不一定包含对志愿服务的干预。

5. 志愿服务组织的自治能力的发展

对于志愿服务组织来说，当它获得来自政府和社会的帮助，特别是经费上的资助之后，一定要有社会交待，即向资助者报告自己实践责任的状况。这里包含了志愿服务组织的自律机制和外部监督机制（丁元竹、江汛清，2001；王思斌，2003）。在这方面，强化志愿服务组织的自治、自律能力是必要的（李亚平、于海，1998，118-123），而这有赖于志愿服务组织的制度建设。

参考文献

- 王思斌：社团的管理与能力建设，中国出版社，2003 年
丁元竹、江汛清：志愿活动研究：类型、评价与管理，天津人民出版社，2001 年
谢泽宪：行政化倾向-发展社区志愿服务的主要障碍，《社会》2003 年第 1 期
王艳：社区自愿服务组织与激励的制度分析，《社会》2003 年第 1 期
谭建光、凌冲：中国深圳义工工作发展报告，广东人民出版社，2005 年
李亚平、于海：第三域的兴起，复旦大学出版社，1998 年

（本文发表于田玉荣主编《非政府组织与社区发展》，社会科学文献出版社，2008 年 8 月）