

志愿服务 与义工建设

上海市慈善基金会 上海慈善事业发展研究中心 编



上海社会科学院出版社

志愿服务 与义工建设



上海市慈善基金会 上海慈善事业发展研究中心 编

上海社会科学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

志愿服务与义工建设/上海市慈善基金会,上海慈善事业发展研究中心编. —上海:上海社会科学院出版社, 2007. 3

ISBN 978-7-80745-003-0

I. 志… II. ①上…②上… III. 志愿—社会服务—研究—中国 IV. D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 024421 号

志愿服务与义工建设

编 者:上海市慈善基金会 上海慈善事业发展研究中心编

责任编辑:张晓栋

封面设计:闵 敏

出版发行:上海社会科学院出版社

上海淮海中路 622 弄 7 号 电话 63875741 邮编 200020

<http://www.sassp.com> E-mail: sassp@sass.org.cn

经 销:新华书店

印 刷:上海颀辉印刷厂

开 本:640×960 毫米 1/16 开

印 张:17.5

插 页:2

字 数:200 千字

版 次:2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80745-003-0/D · 000

定价:28.00 元

版权所有 翻印必究

目/录

CONTENTS

志愿服务理念

志愿服务与社会和谐

- 上海市志愿活动的现状和面临的挑战(孙慧民) 3

志愿服务与义务工作:从分化到多元

- 中国珠江三角洲志愿事业发展的一个案例
(谭建光等) 15

- 试谈慈善事业的社区志愿服务制度性设置(兰致和) 40

- 对推进社区志愿服务的战略思考(杨晓勇) 47

- 非赢利组织志愿者角色认同研究(樊 瑾) 61

- 弘扬志愿服务精神 推进社区发展(王行娟) 79

- 志愿者的脚步为何“来去匆匆”(林 颖) 85

志愿动员方式

- 转型期志愿动员问题探析(蔡勤禹等) 93

志愿者三类型:资深、骨干与普通

- 深圳市志愿者队伍及其建设探析(朱莉玲)108

- 浅谈志愿活动中的志愿者管理与激励(庄爱玲)120

慈善义工的动员、招募与管理刍议(管桃林)	140
----------------------	----------

义工队伍建设

加强义工建设,促进慈善事业

——上海市慈善基金会义工发展状况调研报告 (郑乐平等)	151
--------------------------------	----------

大连市义工队伍建设的几点做法

(大连市慈善总会义工分会)	188
---------------	----------

提升公益意识 构建和谐社会

——义工服务的组织与管理浅析(赵小丹)	196
---------------------	----------

从发展公务员义工队伍谈慈善义工队伍建设

——记上海市普陀区推进义工队伍建设工作的 探索(卢 刚等)	211
----------------------------------	----------

义工助老机制的探索(上海市慈善基金会黄浦区分会)	220
--------------------------	----------

慈善义工价值观在青少年道德认识形成过

程中的作用(鲍运刚)	232
------------	----------

让智能、技能、体能义工各尽其能(姚丽萍等)	244
-----------------------	----------

从香港慈善事业的发展看东井圆佛会

的公益活动(香港东井圆佛会)	248
----------------	----------

社会资本与市民社会:

从民间信仰社群观察非政府组织的发展与建构 (范丽珠)	260
-------------------------------	----------

后 记	273
-----	----------

志愿服务理念

志愿服务与社会和谐

——上海市志愿活动的现状和面临的挑战^①

孙慧民

志愿者是反映人的精神面貌和社会风气发生巨大变化的一个重要现象。志愿者活动是指行为者自愿贡献自己的时间、知识、技能、体能或自己可以支配的资源,在自愿、业余、不计报酬的情况下,去帮助别人,增进社会福利,弘扬社会新风尚,推动社会进步。上海志愿者活动经过近 20 年的不断深入发展,已经成为推进社会主义思想道德建设的一个重要方面。社会生活各个领域广泛开展的志愿者活动,在提高市民素质和城市文明程度,形成社会力量动员机制和社会保障体系等方面发挥了积极作用。然而,在当前构建和谐社会和加强社会建设的大背景下,上海的志愿者事业存在着各种不相适应的问题,面对的是巨大的挑战和改革的良机。

一、上海志愿者活动的发展历程

上海的志愿者活动是在上海的经济社会迅速发展、改革开放不断深化、精神文明建设水平不断提高、社会生活发生深刻变化中产生的,回顾上海志愿者事业近 20 年来的发展历程,它大致经历了两个阶段。

第一阶段起始于上世纪 80 年代中期,是改革开放带来上海经

^① 本文的部分内容取自于上海市精神文明建设委员会办公室与浦东新区宣传部、文明办合作的课题调研报告,在此说明并表示感谢。

济社会结构深刻变革后的必然产物。1987 年国家民政部倡导在全国开展社区服务,上海民政系统率先组织志愿服务活动,标志着上海志愿者事业的正式起步。主要有两种活动形式:一是学雷锋、树新风活动,各级党政和工、青、妇组织为改善社会风气,弘扬社会新风,提出为民服务的要求,上街头、进社区,开展种种便民服务。二是社区居民中自发地开展邻里互助活动,80 年代,上海市民的住房条件还没有普遍改善,多户合用一套煤、卫设施的情况比较普遍,因此邻里交往的频率高,生活联系密切。依承中华民族助人为乐,帮困助弱的优良传统,在许多居民中间自发地进行了邻帮邻、户帮户活动。

第二阶段是以 1997 年后上海市、区(县)普遍成立社会团体——各级志愿者协会为标志。从此以后,志愿者活动主要体现和反映了一个健全社会的公共性、自主性和自组织性。由民政范畴到社会发展范畴的转变,反映了上海志愿者事业不断推进和深化的历程,在更高层面上反映出志愿者事业作为社会事业的本质属性。“服务他人,奉献社会”的志愿者精神和志愿活动为越来越多的人所认同,成为构建和谐社会的一个重要方面和一个重要途径。

二、上海志愿者活动的基本情况

1. 以组织志愿者为大型赛会提供公益服务为主要内容开展城市服务计划

这些年,在上海举办的大型体育赛事、重要国际会议越来越多,需要投入大量的人力。从 1997 年八运会开始,我们逐步形成了招募、录用、培训、使用和管理等一整套志愿工作机制和经验。如在上海 APEC 会议开幕之前,我们组织 1.1 万人次参加志愿者文明礼仪教育和通用英语培训辅导服务。APEC 会议期间,组织 2 800 多名掌握各类外语的国际交流活动志愿者直接为 APEC 会议

提供服务,另组织 10 万余志愿者为盛会提供外围服务。志愿者高水平服务为 APEC 会议的巨大成功作出出色贡献。

从 1997 年起至今,先后多次组织广大志愿者参加“东亚运动会”、“世界中学生运动会”、“慈善募捐”、“第五届残运会”、“世界乒乓球赛”、“世界残疾人领导人会议”、“全国残疾人技能竞赛”、“国际艺术节”、“特奥运动会”、“第五次全国人口普查”、“上海合作组织峰会”等几十项大型活动。在这些活动中志愿者成为一道亮丽的风景线。

2. 动员志愿者参与城市建设和社会公共管理

从 1999 年起连续三年组织数以万计的志愿者参加植树造林活动,如奉贤区、宝山区等地区的大型公共绿地建设、“世纪林”建设等,为上海播种了春色,提升了上海城市的功能文明和形态文明的水平。

从 2004 年 7 月起,全市开展以“文明行路、文明乘车、文明游园、文明用厕”四大内容的“与文明同行,做可爱的上海人”主题实践活动,每年组织 10 万名志愿者参加地铁 1、2、3 号线和上百条文明路口的宣传和维持交通秩序活动,为本市道路畅通有序起到了很大作用。特别是 2004 年 7 月以来,全市 130 家公园免费开放,游人大增,对公园环境造成很大压力,我们组织了绿化志愿者服务总队,每月有数以万计的志愿者参加了护绿保洁行动。

从 2003 年起,我们在市和区(县)成立了新型的志愿组织——市民巡访团。三年来,这些志愿者走街穿巷,摸民情、听呼声、找问题、促创建,向市、区文明办和各有关部门反馈了 1 300 多条城市建设和管理中的问题和建议,成了本市精神文明建设的啄木鸟和报春鸟。

3. 立足基层,深入小区,为群众服务

目前,全市有 1 600 多支社区志愿者服务队,涌现了一批批先进集体和个人。活动内容由原来单一的邻里互助、小修小补发展

到法律援助、护绿保洁、结对帮困、医疗咨询、治安巡逻、就业指导、家庭帮教、思想教育、体育健身、文化娱乐等十多个方面。广大社区志愿者利用双休日和自己的业余时间,在小区的日常生活中长期坚持为人民服务。他们当中有的几年甚至几十年不图名利,不计报酬,默默无闻地实践着志愿者的宗旨,这些同志是志愿者队伍中最厚实的根基。49万社区志愿者已经成为社会保障体系的重要力量,志愿者行动弥补了政府能力的缺陷,调节和改善了社会人际关系,是广大市民参与社区精神文明建设,弘扬社会新风的有效途径。

2002年3月18日市文明办、市残联启动了“7259”帮老助残行动。3千余名社区志愿者不辞辛劳,为7259户家庭父母年迈、子女残疾、生活不能自理的“老养残”家庭上门提供买、汰、烧等家政服务和洗澡、看病的护理服务。有效地为这些弱势家庭排忧解难,促进社会团结稳定和文明进步。

三、青年学生在志愿活动中发挥主力军作用

上海青年志愿者行动发展迅速,日益成为青年在实践中锻炼成长的重要途径,成为全市志愿活动的中坚力量。目前,全市各类青少年志愿者服务队已达1万5千多支,建立1500多个遍布全市的各级各类青年志愿服务基地,近10年来有1000多万人次的青少年参加了各类志愿服务活动,涌现出了一大批先进青年志愿服务集体和个人。他们在为社会服务中作出奉献,同时也在服务中接触了社会,学到了知识,增长了本领,提高了思想境界。

1. 开展以“一助一”志愿服务为主要内容的城市公益计划

上海青年志愿者以社区为依托、以一名青年志愿者或一支青年志愿者服务队为有困难的和需要帮助的对象及其家庭提供“一助一”式经常性志愿服务为主要形式,为科学家、老干部、援边干部

家属、军烈属、孤老、失足青少年、进城务工青年等 10 多种对象提供生活料理、医疗保健、职业培训、法律援助、助学家教、捐款捐物等志愿服务活动,并形成了许多有特色、能够长期坚持的品牌项目,如“千班团支部服务千孤老”、“爱心学校”、“模拟家庭”、“共青团号助万家”、“大墙内外结对帮教”、“大学生社区援助行动”、“文化科技卫生三下乡”、“医苑新星义诊”、“爱心之旅”等。据不完全统计,1995 年以来全市青年志愿者共开展“一助一”结队服务 3 万余对。上海卫生系统的医务青年还将“共青团号健康快车”开进社区、农村,开展义诊、送医送药,近三年来,总共开展了 500 余场志愿服务,送出“家庭小药箱”8 000 多个,把帮助社区内老弱病残者作为自己的崇高使命,“健康快车”服务行动已服务市民 10 余万人次,成为医务青年志愿服务的一个品牌。

2. 开展以“保护母亲河”、骨髓捐献等为主要内容的城市文明计划

全市各级团组织、青年志愿服务组织广泛开展“创建青少年绿色文明园”、“保护母亲河,绿色希望工程”等活动。自 2001 年起,共青团上海市委员会、上海市红十字会联合开展了“为了生命的希望工程”——上海青年造血干细胞(骨髓)捐献志愿者行动,确定了每年 9 月第 3 周为造血干细胞(骨髓)捐献志愿者行动集中活动周,开通“16009999”捐献免费声讯咨询报名热线。至今,共有 56 000 多名青年志愿者加入了中华上海骨髓库,骨髓捐献志愿者与患者干细胞移植成功 69 例。

3. 围绕西部开发战略,实施青年志愿者扶贫接力计划

从 1998 年 9 月至今 7 年来,市文明办、团市委响应党中央开发西部的号召,以社会招募、组织选定、对口支持、定期轮换的方式,先后组织了八批 205 名青年志愿者赴云南,开展医疗卫生、基础教育、农业科技、市场营销、企业管理、计算机网络、城市规划管理、环境保护等方面志愿服务工作。据不完全统计,前七批青年志愿者

在云南服务期间共授课 24 532 课时,医疗门诊 35 873 人次,手术 1 859 例,抢救危重病人 1 700 余例;为当地贫困学生捐款或联系捐款 40 万余元,同时捐助广播器材、医疗器械、药品、电脑、书籍、衣物、蔬菜种子等共价值 200 多万元物品,受到了当地人民的称赞。从 1998 年起,复旦大学、上海交通大学、同济大学、华东师范大学四所高校组织了总计 88 名研究生赴宁夏、云南、内蒙和西藏等地开展为期一年的支教工作。2003 年,又组织开展了“大学生志愿服务西部计划”,三年来,共选派 597 名应届大学毕业生赴云南、重庆、西藏等地开展服务西部计划的志愿服务工作。

4. 启动了上海青年志愿者海外交流计划

2003 年 3 月在全市范围内公开招募有一定专长的青年志愿者赴老挝,从事教育、医疗卫生、农业科技等方面的志愿服务。这是上海青年志愿者行动的新发展。三年来,共有五批 54 名青年志愿者赴老挝工作,在老挝的志愿者们克服语言、风俗和习惯等困难,以吃苦耐劳的精神、热诚的服务态度和良好的业务技能谱写出了一首动人的青年志愿者之歌,被老挝人民称作友谊的使者、青年的楷模、文明的传播者。

四、上海志愿者事业面临的挑战

目前,上海志愿者事业发展正处于承上启下,谋求突破和创新的关键时期。但是,“三个不适应”问题正影响上海志愿者事业的发展:

1. 志愿活动发展水平与构建和谐社会的总体要求还不相适应

随着改革开放的不断深化,大量的城市公共管理需求和公共服务需求,无法由行政力量或市场力量充分有效地满足,必须发挥社会“第三部门”力量的参与。所谓“第三部门”,在国际上有许多称谓,如非营利组织、慈善组织、志愿者组织、免税组织、非政府组

织、社会组织、公民社会等等。显然,这类独立性和自治色彩十分明显的组织的大量兴起,为纠正“政府失灵”(政府不能也无法把所有社会事务都纳入计划管理)和“市场失灵”(市场不能也无法调整所有的社会关系)发挥了巨大作用。在我们这里,当前这个领域还相当薄弱。据统计,截止2005年上半年,上海全市注册登记的民间组织已达7227家。主要分布在教育、健康、社会福利、研究交流、体育健身、社区服务、残疾人服务、儿童福利、志愿服务等领域。虽然一大批协助政府从事社会管理和公共服务的民间组织得到发展,但是其中真正公益性、志愿性的组织数量少,活动质量不高,发挥作用不大。

党的十六届四中全会提出了构建社会主义和谐社会的战略任务。2005年2月,胡锦涛同志又指出:“随着我国经济社会的不断发展,中国特色社会主义事业的总体布局,更加明确地由社会主义经济建设、政治建设、文化建设三位一体发展为社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设四位一体。”“社会建设”思想的提出,使国际上的“社会治理”理念在中国得到了更充分的理论和政策支持。和谐社会提出的“社会建设”,其首要内容就是“建设社会”——建设一个充满活力、富有弹性、多元自治的社会,发挥社会自身的自然运作机制,尤其是要建立在各种复杂社会关系基础上的自我运行、自我调整的新型社会治理机制。这就要求我们在社会公共管理、公共服务问题上强调全社会的参与和多种民间社会资源的开发,在经济资本和行政资源之外强调社会资本的存在和作用。志愿者组织可以作为政府执行公共政策、推动公共服务的一个工具。目前,对于志愿活动在构建和谐社会,提升城市文明,促进人的全面发展中的地位和作用,没有被充分认识和把握,表现在法律、政策、制度上还没有形成志愿者事业蓬勃发展的良好环境。

2. 志愿活动行政化倾向与社会化发展要求还不相适应

目前,上海的志愿活动主要由行政力量推动,党政部门组织设

置与志愿活动组织设置高度同构,志愿活动的自组织化和社会化水平低下。各级“志愿者协会”缺乏实体性的行动部门,不能充分发挥组织、协调和推进志愿活动的功能。志愿者事业是一项社会事业,强调社会化参与、社会化组织、社会化服务、社会化运作。必须广泛发动社会力量、市场力量的参与,改变目前志愿者活动中存在的单位化、行政化的倾向。因此,在充分发挥行政力量对于推进志愿活动积极作用的同时,必须切实提高志愿活动的社会化水平,鼓励和扶持各类社会性志愿者组织,尤其要大力发展和扶持贴近生活、真切感知民众真实需求的“草根”志愿性组织。为此,我们要从贯彻落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的高度,紧密结合上海特点,按照“积极发展、加强管理,有序推进、利国利民”原则,积极鼓励、培育、扶持和支持政府有需要、群众有需求的公益性、志愿性、服务性民间组织发展。

3. 志愿活动粗放型发展与志愿者事业发展的基本理念还不适应

长期以来我们已习惯于用指令性、运动式、号召式的方法开展志愿活动,因此造成一种局面,即围绕政府某一时期的重点工作和主要任务应急、应时、应景地开展的志愿者活动有余,体现志愿者个人志趣爱好和自愿性的则相对不足;轰轰烈烈、锦上添花的志愿活动比较充分,春风化雨、雪中送炭的还嫌不足。这种状况与志愿者活动的基本理念不相适应,一定程度上削弱了志愿者活动的感召力、参与力、影响力。志愿服务的本质属性在于个人的自愿选择,而不是来自于外界的强制,自愿性是一个志愿精神的内在灵魂,是志愿者活动的一个鲜明特点。志愿精神,实际上是让每个人用自己的时间,自己的精力,来使社会更美好。实现社会公益是志愿服务的根本目标,它是在一定公共空间内和特定人群中间的互助行为,所以,志愿活动方式应当在充分尊重个体志愿和自主性等现代价值基础上倡导互助奉献精神,培育和满足人们服务奉献社

会,建设和谐社会的期待和愿望,较好地实现和完成在新的时代背景下价值重构的任务。只有遵循这些基本理念,志愿者事业才有可能走上社会化的发展道路,志愿者组织才可能成为最能体现社会公益精神价值的组织。

五、上海志愿者事业发展要重点突破的领域

上海志愿者事业发展在国内并不处于领先地位,深圳、台湾等地积极引进和借鉴了国际上先进的志愿活动理念和方式,在推进志愿者服务活动法制化、社会化等方面作了许多有益的探索,开展得较为成功。上海志愿者事业目前的发展现状与正在建设现代化国际大都市的目标要求并不匹配。上海的志愿者服务事业要迅速崛起,必须坚持三个有机结合:

1. 培育志愿精神价值与大力开展志愿活动结合起来

必须改变目前存在的重志愿活动而轻志愿精神价值培育的倾向,要大力弘扬志愿精神、奉献精神 and 参与精神,提升和丰富志愿活动的内在精神价值。要使志愿活动在积极开展各项公益性、公共性服务中,成为公民丰富人生阅历、扩大社会交往、密切人际关系、积累知识经验、增长能力才干、提升思想境界的重要载体和活动领域。

2. 培育多样化的志愿组织与构建志愿服务体系结合起来

要以服务群众、积极参与城市公共管理为重点,拓展服务领域,培育和扶持各类功能性、项目化的志愿组织、服务基地和特色项目,积极构建服务项目丰富、服务领域宽广、服务功能齐全的结构体系。

3. 挖掘传统组织资源与扶持各类社会性志愿组织结合起来

既要充分发挥行政组织、单位组织在推进志愿活动中的组织优势、资源优势,更快地推进上海志愿者事业的发展,又要积极培

育各类志愿组织,特别是社会性志愿组织,激发和吸引更为丰富的民间资源力量参与志愿者事业发展,以更加专业化、职业化的服务,满足经济社会发展对志愿活动愈来愈迫切的、多样化的需求。

下一步,上海志愿者事业发展要重点突破的领域:

1. 切实提高志愿组织的行动能力

改变当前各级志愿者协会与党政部门职责不分、机构合一的问题,建立独立的志愿者协会的工作部门,充分发挥各级志愿者协会对志愿活动的统筹、协调、组织作用。各级志愿者协会中要建立具体的行动部门,加快从“虚体”向“实体”的转变。配备专职人员,增强组织策划、社会联络、项目推进等方面功能,切实提高志愿组织的行动能力。

2. 完善志愿者组织的活动机制

和谐社会建设的最终目标是建构新型社会主义和谐社会人际关系,解决经济发展与社会发展的种种矛盾,社会组织化是解决中国当下社会问题的重要手段,是人民群众追求自己幸福的一种社会自发机制。所以,社会建设需要一部分人先行动起来,也需要一部分人先组织起来。志愿者就是先行动起来的一群人,志愿组织就是先组织起来的一群人。行动起来的人在帮助别人的同时也解决了自己的问题,组织起来的人群在互助与互信的前提下可以重建社会良性人际关系的基础,并且能够通过集体行动来解决人们面对一些社会问题的无力感。因此要按照积极扶持、加强管理、大力发展的原则,加快培育各类志愿者组织。社团、民政等部门要加强研究,提供政策支持,切实降低志愿者组织登记法人社团的准入条件。财政、税收等部门要提出操作性的政策激励措施,鼓励单位组织、社会组织、市场组织、公民个人积极创办志愿者组织。

3. 提升志愿活动的专业化水平

必须充分发挥志愿社工在带动和促进志愿服务事业中的作用。要鼓励和组织志愿社工深入志愿者活动第一线,充分发挥在