

中国关爱

当代中国的社会建设与志愿服务

谭建光 罗坚华◎主编

“我为人人幸福，人人为我幸福”
会，共建共享幸福生活。在继承中华
文化，结合社会工作与义工服务的发展，
群众的欢迎，成为新的生活时尚，对社



SEU 2610487

爱价值观，才能共建共享和谐社
学习借鉴外国、港澳公益慈善文
人乐己”的关爱文化，受到广大
作用。



中国社会科学出版社

国家一级出版社★全国百佳图书出版单位

2610487

D616
164

中国关爱

当代中国的社会建设与志愿服务

谭建光 罗坚华◎ 主编



中国社会科学出版社

国家一级出版社★全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

中国关爱：当代中国的社会建设与志愿服务/谭建光，罗坚华主编：—北京：中国社会出版社，2012.5
ISBN 978 - 7 - 5087 - 4007 - 2

I. ①中… II. ①谭…②罗… III. ①社会主义建设模式—研究—中国②志愿—社会服务—研究—中国 IV. ①D616②D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 072965 号

书 名：中国关爱：当代中国的社会建设与志愿服务

主 编：谭建光 罗坚华

责任编辑：李春园 孙 研

出版发行：中国社会出版社 邮政编码：100032

通联方法：北京市西城区二龙路甲 33 号

电话：编辑部：(010) 66060097

邮购部：(010) 66060275

销售部：(010) 66080300 传真：(010) 66051713

(010) 66051698 传真：(010) 66080880

(010) 66080360 (010) 66063678

网 址：www.shcbs.com.cn

经 销：各地新华书店

印刷装订：北京市优美印刷有限责任公司

开 本：160mm × 230mm 1/16

印 张：13.25

字 数：250 千字

版 次：2012 年 5 月第 1 版

印 次：2012 年 5 月第 1 次印刷

定 价：30.00 元

让关爱带给每一个人温暖和幸福

谭建光

我组织研究中国的关爱社会和幸福生活，既源于宏观层面的思考，也源于微观层面的感悟。我从1978年上大学开始，就伴随中国改革开放的进程，见证国家和人民不断经历挫折、克服困难、拼搏进取、创新发展。但是，当经济发达和生活改善后，却感觉人们并不是非常幸福，出现这样那样的困惑，产生这样那样的怨言。究其原因，我们感觉是社会缺乏关爱、缺乏温暖，人在享受物质充裕的同时却陷入利益计较、相互隔阂的困境。在反省与思考之际，我通过志愿服务调查研究的机会，深入社区、农村、学校、企业，接触了许多公益人士、慈善人士、志愿人员、社工人员，看到他们正在传播友善、建设关爱、帮助他人、温暖社会。特别是“关爱桂城”的建设范例，让我看到了改善社会、完善人心的希望，看到了中国社会的未来走向。如今，“关爱有感”、“关爱进社区、就业在身边”等成为桂城人民的共识，成为建设幸福生活的基础。

我是偶然接触到关爱文化价值观和“关爱桂城”建设的。那是2009年春天在香港研究义务工作发展特色的时候，参加香港义工运动委员会的颁奖典礼，遇到一群来自桂城的党政干部、义工领袖。交谈中发现，他们已经在香港“跟单实习”（义工服务用语，即分小组或个人跟随香港社团成员开展服务活动）一个星期了，没有旅游逛街、没有游山玩水，而是每个人都日日夜夜跟随香港资深义工开展个案服务，学习方法和技巧。原来，桂城街道党工委、办事处为了解决基层干群关系紧张、群众工作受阻的症结，在贯彻落实科学发展观，探索以人为本、以民为先工作思路的同时，大胆学习新加坡和香港政府公共服务、公民参与服务的经验，酝酿传播关爱文化，改善社区农村关系。当年夏天，我在南海开展义务工作调查的时候，又到桂城街道座谈访问，看到这一群党员干部、青年团员、义工

骨干坐到一起，热情洋溢、兴致勃勃地谈论互助服务、友善关爱的话题，感觉蕴涵一种让人温暖的情怀，一种令人敬仰的精神，一种激励人心的力量。此后，我就乐于接受聘请，担任“关爱桂城”建设的顾问，伴随“爱家·爱桂城”的传播，寻找新的精神境界，创造新的价值观念，寻找新的文化魅力。

一、请让我来帮助你

——关爱社会体现“以人为本”、“民生为先”的新宗旨

社会转型时期，人们的生活需求多样，利益矛盾增多，对党的群众工作提出新的期待、新的要求。桂城没有回避问题和矛盾，而是正视现实、分析情况，积极探索新时期党和政府关心群众、帮助群众的有效方式。党政领导发现，要密切党同人民群众的关系，巩固党的执政基础，最重要的还是体现“为人民服务”的宗旨，但是在新时期需要丰富和发展。因此，他们推出以“爱家·爱桂城”为特色的关爱建设，营造人人相互关心、人人相互帮助的关爱文化，形成具有凝聚力、向心力的核心价值观念。街道提倡党员义工、公职人员义工，鼓励党员干部、教师、医生等深入城市、农村社区，与困难家庭、特殊群体（残疾人、孤寡老人等）“一对一”结对服务。平时，电话联系、短信联系，节假日深入服务对象家里，问寒问暖、沟通交流，针对实际的需求提供帮助，即使一时不能解决问题，也通过细致沟通调解他们的心态和情绪。我遇到一位“老义工”，其实年纪不大，仅仅是中年人，但是十多年前当村团支部书记的时候，就是桂城义工的骨干；如今当上社区党总支书记，依然是资深义工，一方面常年帮助困难群众，另一方面吸引和帮助新义工成长。城市、农村社区时时闪动党员义工、公职人员义工的身影，让人们时时刻刻感受党的关怀、党的温暖，体现党的“为人民服务”宗旨。这些深入细致的服务活动，贯穿党的“以人为本、以民为先”的价值理念，让民众切身感受、乐于认同。

二、人间有爱有温暖

——关爱社会体现中华民族“爱己及人”美德的新变化

关爱价值观包含许多中华优秀传统文化的因素，但也可以通过现代时尚、新颖的方式体现出来。如继承“爱己及人”的传统美德，公益机构创造了“爱家·爱桂城”的时尚口号，张贴在城市、农村社区，印制在大街

小巷，不论是本地人工作生活，还是外地人来来往往，都随时随地看到宣传网页上的热情笑脸，看到明亮的“爱家·爱桂城”口号。许多社区群众，许多务工人员，许多大、中学生，就是被这些口号吸引和影响，加入义务组织，参与公益服务的。同时，他们用关爱的眼光去观察、去发现，也不断发掘和宣传普通人之间“爱己及人”的故事。

义工黄妮娜在《礼貌待人，温暖人心》一文中写道：“每天上下班，我都需要乘坐226路公交车往返禅城南海。在佛山已坐过很多次公交车，说心里话，我对佛山交通并没有好感，不说塞车问题，只说司机们的态度，就已经多次让我很无奈，又不得不坐。我知道公交车司机是份辛苦活儿，精神也要高度集中，一天到晚要有多少时间坐在座位上，走着来来回回不会变的路线，看着无数的人上上下下，再加上塞车，也许暴躁的脾气就这样产生了。慢慢地，也就见惯不怪了，也就体谅他们的辛苦了……”

就是那么一回，还是226、还是南海往禅城的路上，但不同的是，司机的言行让我一路暖心，甚至放弃路上补眠，一路就听着司机让人暖心的话语。他的话语很简单，来回都是这几句：

“靓女，早晨去哪里？”（226路是要报站名后才付费的）

“阿叔，早晨去哪呢？”

“小心啊，要关门了。”

“不用急，慢慢下车。”

“后面的站好了吗？要关门啦，小心被夹到。”

就是这么几句简单的提醒语，却是我从上车一路听到下车的话，让我感觉无比温暖，这是我坐这么久公交车以来遇到的第一个这么耐心、这么礼貌的司机。我想，我要去什么地方才能表扬他？如果个个司机都像他一样，那么我们的城市会有多和谐、多文明。

后来，我跟同事提起这件事，说了我对这位司机的赞美，但是有人跟我说，说不定那个时间正在开展文明司机评比，他是为了这个才这样的……

但是在我看来，不管他是真心的还是为了其他目的，实实在在呈现在乘客面前的，确实体现了一份关心、一份礼貌。后来，我再坐公交车时，都会特别留意一下司机的声音，因为那一次我没看清司机的相貌，却能依稀记得他的声音。很想再坐回他开的班次……

关爱文化既体现无私奉献、舍己为人的崇高行为，也体现为由己及

人、相互帮助的日常行为。我们曾经经历两个极端：极“左”时期宣传的忘我、无我境界高不可攀，让人们以为关爱精神只是个别思想境界极高的人才能够具备。改革开放初期讲求利益、实惠，人们在互相计较、互相竞争的过程中学会冷漠，侵蚀了人与人之间的友爱与温情。南海关爱文化的建设，让关爱价值观念既回归现实，又不断提升。每一个人都拥有关爱社会人群的心灵，只要提供机会就会体现出来，发挥作用。人们从“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”的亲友、邻居圈子做起，逐渐扩大到关爱其他城市、农村社区群众，关爱外来务工人员。人们从一句温馨的问候，一个贴心的提醒，到开展长期的帮助困难群体服务，开展改善社区农村环境的服务，关爱精神不断升华，构成南海核心价值观念的新要素。

三、互助友善同快乐

——关爱社会体现时尚流行“助人乐己”观念的新特色

我在接触参与关爱桂城建设的党员干部、义工人员、普通群众的时候，发现许多人时时流露出快乐和自豪，为自己帮助了他人而欣喜、而愉悦。究其原因，是关爱文化的建设超越了传统单纯强调帮助对象价值而忽略助人者自我成长价值的局限；特别是吸收欧美国家、港澳地区的新兴理念，丰富了关爱文化价值观。外国及港澳地区社会工作流行的“助人自助”理念，原本含义是关心和帮助对象的时候，不仅为对象提供服务，而且要帮助对象提高生活与发展的能力，能够融入社会生活。当代中国义务工作发展的时候，将“助人自助”增添了新的含义。义工组织“爱心奉献·助人自助”的宗旨，就包含义工在帮助社会人群的时候，自己获得锻炼与成长，获得充实与快乐。桂城关爱文化进一步提出“助人乐己”的理念，让它更加朴素、更加平实，为广大群众所接受。例如，“关爱桂城”建设的周年颁奖晚会，经过年轻干部、社团领袖、义工骨干的讨论、商议，确定名称为“心灵奥斯卡”晚会，既具有时尚色彩，又陶冶人的内心。一周年的颁奖晚会上，第一名获奖者是位退休教师义工，当她走着红地毯出来，荧屏播放她多年如一日，乐于助人、行善无数的事迹之后，主持人该宣布颁奖嘉宾了，大家都以为是领导、专家颁奖，结果宣布的颁奖嘉宾却是她亲爱的儿子。儿子非常骄傲、自豪地走上舞台，将奖品、证书颁发给母亲，非常高兴地与母亲拥抱。这时候，全场响起持久、热烈的掌声，观众们为这种富有创意、人性温暖的设计所打动。确实，人们做义

工，参与关爱社会人群的服务时，最需要亲人的理解和支持。“心灵奥斯卡”晚会的创意颁奖仪式，让所有关爱他人、付出爱心的义工感受到温暖和快乐。可见，“助人乐己”是现代社会尊重个人、尊重个性的体现，在公益慈善和志愿服务中，鼓励奉献爱心的人获得“快乐、充实、成长”，鼓励人们更加愉快地服务社会人群。

四、和谐幸福你我他

——关爱社会体现广东人“敢为人先”精神的新内涵

近代哲人康有为以“敢为人先”的精神，推动了近代中国民主和社会进步。百年来，“敢为人先”的内涵适应时代变化而不断更新。在“五四”运动中，敢为人先是倡导“德先生”和“赛先生”，推动中国的民主与科学。新民主主义革命中，“敢为人先”是热情参加解放劳苦大众，推翻“三座大山”的斗争。改革开放后，“敢为人先”是率先发展市场经济，勇于创办外资企业、私营企业，为提高生产力作出贡献。如今，在社会建设进程中，“敢为人先”就是率先探索关爱、公益、慈善、志愿服务的新路子，为营造“我为人人幸福、人人为我幸福”的社会环境作出贡献。桂城人具有“春江水暖鸭先知”的禀性，率先建设关爱价值观，鼓励大家在创造社会财富的同时，营造社会和谐、建设幸福生活。我们相信，关爱文化价值观的建设，为中国新时期价值观念创新发展提供了示范，为世界重建和谐与幸福提供了参照。2009年，世界社会工作大会召开，南海区义工联，“关爱桂城”建设督导委员会是作为中国内地唯一代表前往参会、参展的基层组织，展示了南海关爱服务、关爱文化、关爱体系的多项内容。由于南海关爱服务的观念新颖、形式独特、效果突出、富有魅力，得到了联合国副秘书长沙祖康等国际机构官员、社工组织领袖的赞赏。在各级党政领导的支持下，桂城街道借鉴国内外的经验，又根据本地实际进行创新，建成3000多平方米的“关爱桂城创益中心”，为社工机构、公益社团、义工组织开展富有特色、具有魅力的服务活动提供许多场地。其中，“家友站”、“笑脸墙”、“挚友地带”、“挚爱家园”、“618街区”、“快乐厨房”、“荒岛图书馆”、“公平义卖区”、“公益NGO孵化器”、“两仪公社”、“民间议政团秘书处”等活动各具特色，引起来自北京、香港、广州、武汉等地的领导、专家关注，希望学习和借鉴。日前，中共中央政治局常委李长春同志亲临关爱桂城创益中心视察，并充分肯定关爱社会与关爱文化

建设的意义。广东省委政策研究室撰写“关爱桂城”建设的调研报告，也获得中共中央政治局委员、广东省委书记汪洋同志的批示，要求总结和推广。国务院发展研究中心、国家行政学院编撰的社会管理创新案例集，将“关爱桂城”的典型案例收入其中。这说明，关爱文化价值观的建设，适应了中国社会转型时期重建价值观体系、营造社会友爱氛围的需要，具有重要的借鉴意义。

“我为人人幸福，人人为我幸福”，培育关爱文化，形成关爱价值观，才能共建共享和谐社会、共建共享幸福生活。在继承中华优秀传统文化的基础上，学习借鉴外国、港澳公益慈善文化，结合社会工作与义工服务的发展，倡导“爱己及人”、“助人乐己”的关爱文化，受到了广大群众的欢迎，成为新的生活时尚，对社会文明进步发挥了积极的作用。我希望关爱文化价值观的建设卓有建树，营造出“有爱有温暖，有爱有欢乐”的社会氛围，让每一个老人都安享晚年，让每一个儿童都快乐成长，让每一对情侣都终成眷属，让每一个家庭都美满和睦。

为此，特将《中国关爱》一书奉献给中国，奉献给世界，让人类生活更加和睦与美好。

谭建光

2012年5月

（作者为联合国志愿人员组织研究专家、中华志愿者协会常务理事、广东省志愿者联合会副会长，广东省社会创新咨询委员会委员、广东青年职业学院社会工作系主任、教授）

目 录

上 篇

第一章 中国关爱：社会建设中的志愿服务	3
第一节 城市志愿者促进关爱社会的服务活动	
——“三进四促五帮助”	4
第二节 农村志愿者促进社会稳定与发展的服务活动	
——“八项服务有作为”	12
第三节 进一步繁荣我国志愿服务的对策建议	17
第二章 社工与志愿者合作建设关爱社会	22
第一节 社工与志愿者：从分离到合作	23
第二节 社工与志愿者合作的组织形式	25
第三节 社工与志愿者合作的服务领域	30
第四节 “第三方力量”促进合作与发展	
——以广东省社工与志愿者合作执委会为案例	34
第三章 社会管理创新与志愿服务的发展	39
第一节 志愿者促进社会管理创新的有效途径	39
第二节 志愿者队伍及其对社会管理创新的作用	42
第四章 关爱社会建设与志愿组织的转型	45
第一节 中外志愿组织发展的不同路径	46

2 | 中国关爱——当代中国的社会建设与志愿服务

第二节 志愿组织转型与发展的趋势	49
第五章 中国社会的关爱文化价值观建设	55
第一节 面向社区：关爱文化创造幸福生活	55
第二节 面向中国：关爱文化塑造民族精神	58
第三节 面向世界：关爱文化营造和睦友善	62

下 篇

第六章 中国社会建设的范例：关爱桂城	67
第一节 中国建设关爱社会的实践	68
第二节 关爱桂城建设的四大功能	72
第三节 关爱桂城建设十大机制	76
第四节 “关爱桂城”对中国社会建设的启示	85
第七章 关爱桂城建设与社会文明发展	93
第一节 “关爱桂城”弘扬精神文明	93
第二节 “关爱桂城”创造幸福生活	97
第三节 “关爱桂城”构建和谐家园	99
第八章 关爱桂城建设与社会管理创新	105
第一节 镇街社会管理面临的问题	105
第二节 “关爱桂城”建设的主要做法	107
第三节 对策建议	114
第九章 关爱桂城建设与志愿服务创新	117
第一节 桂城街道志愿服务发展历程	117
第二节 志愿者在行动——“三进四促五帮助”	121
第三节 桂城街道志愿者队伍建设分析	126
第十章 关爱桂城建设与群众工作创新	133
第一节 “一挂两联”贴近民心	134

第二节 “双育双引”活跃社会	134
第三节 “青年领袖跟党走”培养新生力量	135
第四节 “关注·关心·关爱”体现党的宗旨	136
第十一章 关爱桂城建设的绩效评估分析	137
第一节 “关爱桂城”测评指标体系的构建和信息采集方法	138
第二节 “关爱桂城”测评结果及分析	144
第三节 从测评结果看“关爱桂城”的改进方向	147
附录一 人人参与志愿服务 人人享受幸福生活	150
附录二 奥运世博亚运：志愿者“80”“90”后的亮丽人生	154
附录三 “参与式行动”培养大学生志愿者	159
附录四 周末志愿学堂传播关爱文化	164
附录五 “居民议事会”打造幸福社区	167
附录六 “三结合三走进”打造同城共爱	171
附录七 我的北川支教之旅	176
附录八 我服务三农的那些日子	188
后 记	197

上 篇

第一章 中国关爱：社会建设中的志愿服务

中国进入改革开放和社会转型的关键时期。一方面，伴随着市场经济的发展，经济实力随之增强，人民生活得到改善，国际地位不断提升，显现出良好的发展势头；另一方面，伴随国际形势冲击、国内矛盾积累，也增加了越来越多的不稳定因素：上访风波、群体事件、暴力冲突增加……干扰了社会和谐，制约着持续发展。党和政府高度重视，要求各级政府大力维护社会稳定、促进社会发展。然而，伴随着社会的转型和进步，单纯依赖政府的力量已经受到局限，还需要积极利用社会力量、公民力量。这些社团组织成为现代公民社会的基础，但是也产生了“双向爆发”的作用，与国家政策相符，有利于国家、社会稳定则成为积极推动力量，一旦与国家政策相背，不利于国家、社会稳定就成为干扰或破坏力量。因此，中国通过发展志愿服务事业，壮大志愿者队伍，吸引公民及公民组织成为健康的力量，为促进社会发展、改善人民生活作出贡献。全国已有 3.82 亿人次志愿者为社会提供超过 78 亿小时的服务，青年志愿者组织与社区志愿者组织、民间志愿者组织的注册志愿者超过 5000 万人。胡锦涛总书记、温家宝总理多次为志愿服务作出批示、发表讲话。“志愿者促进社会维稳与发展专题调研组”采取问卷调查、座谈访问、个案研究、参与观察、文献等方式，收集大量的原始资料，提炼出志愿者促进维稳和发展的“三进四促五帮助”、“三保三创”等成功经验，发现具有推广借鉴的价值。

表一 党政工作与志愿服务的相关内容

党政工作	志愿者服务	社会效果
城市 1. 维稳工作——以人为本、执政为民，关心群众生活，解决群众利益需求的问题，创造和谐社会环境 2. 发展——提升产业竞争力、提升自主创新能力、产业转移、劳动力转移	“三进四促五帮助”服务 1. “三进”是进社区、进学校、进企业 2. “四促”是促文明、促繁荣、促环保、促和谐 3. “五帮助”是帮助贫困家庭、帮助孤寡老人、帮助残疾人士、帮助边缘少年、帮助流动人口	志愿者服务增强针对性，配合党的政策的变化，寻求服务群众的新机遇，获得较大成功，受到广泛欢迎
农村 1. 新农村建设 2. 农村基层组织建设 3. 农村公共服务	1. 扶助困难群体 2. 发展农村生产 3. 促进邻里互助 4. 倡导文明风尚 5. 关怀儿童教育 6. 沟通政民关系 7. 化解矛盾冲突 8. 保护生态环境	志愿者深入农村，定期服务，及时沟通了解情况，发现和解决问题，帮助农村和谐发展、帮助农民改善生活

资料来源：课题组各地考察、座谈访问、文献的材料整理。

现依据调查掌握的资料，特撰写专题报告，提供党政领导及有关部门参考。

第一节 城市志愿者促进关爱社会的服务活动
——“三进四促五帮助”

课题组通过对内陆、沿海城市的调查分析，发现志愿者在构建和谐社会的进程中，发挥了重要的促进作用，主要体现在“三进四促五帮助”。区、镇街、社区各级志愿组织探索创新，围绕社会需要、群众需求的方方面面提供服务，构筑了促进维稳与发展的社会网络。

一、志愿者“三进”（进社区、进学校、进企业）

志愿者的“三进”计划，是适应社会经济发展需要，面向民生改善需求，将志愿服务从集中活动转向日常化、分散化、实用化、效益化的探索，根据社区（农村）、学校、企业的不同情况，开展富有针对性的服务项目，深入群众生活、发挥积极效益。

表二 您所在的志愿组织经常服务的地方是（可多选：N=2322）

项目	N	%
敬老院、福利院	1542	66.4
残疾人学校	611	26.3
医院	550	23.7
社区	860	37.0
交通要道	421	18.1
农村、山区	533	23.0
其他	109	4.7

资料来源：广东青年干部学院志愿服务研究所问卷调查资料。

1. 志愿者进社区（农村）。改革开放以来，农村城市化进程加快，城乡居民生活发生较大变化，同时也受到各种冲击、引发种种矛盾。特别是部分基层干部不关心群众，或者以权谋私，引起群众不满，导致社会不稳定因素增加。这时，志愿者积极介入，一方面向党和政府反映群众的合理诉求，另一方面向群众传递党政关心与服务的信息，有利于维护城市、农村社区稳定和发展的局面。佛山市南海区桂城街道，近年来在农村城市化，镇转变为街道、村转变为社区的过程中，涉及集体财产处置问题、村民分红利益问题、困难群体生活保障问题，特别是政府政策与群众需求出现差距的时候，引起投诉、上访事件增多，干扰了政府的正常工作。桂城街道党工委、办事处新班子上任后，除了努力建设公共服务型政府外，还积极利用社会健康力量，采取党政支持、志愿组织发起、民众广泛参与的形式开展“关爱桂城”行动，以“爱家·爱桂城”为宗旨，鼓励志愿者深入社区、农村进行细致周到的服务。一是推动各城市、农村社区建立志愿者站，了解群众需求，特别是孤寡老人、残疾人、疾病人员家庭、经济困难家庭的情况，收集服务需求信息，提供给街道志愿者协会。二是动员街