



时代精神与 精彩人生

2010年上海世博会志愿者行动研究

上海世博会志愿者部、上海市志愿者协会 编
徐中振、黄晓春等 著

上海人民出版社

时代精神与精彩人生

——2010 年上海世博会志愿者行动研究

上海世博会志愿者部、上海市志愿者协会 编

徐中振 黄晓春等 著

上海人民出版社

本书为上海哲学社会科学规划课题
“上海世博会志愿服务运行体系研究”研究成果

编委会顾问:殷一璀 杨 雄 杨振武

编委会主任:马春雷

编委会副主任:潘 敏 许伟国 陈振民 莫负春 杜慧芳

杨弘智

执行编委:李友梅 邓小冬 徐中振 刘世军 荣跃明

主要撰稿人:徐中振 俞厚未 胡 贇 王雯捷 黄晓春

梁 波 金 桥 蔡思斯

序

2010 年上海世博会的成功举办为上海城市创新发展、转型驱动积累了新的经验,为实现“四个率先”、建设“四个中心”注入了新的活力。上海世博会筹办工作的一条重要成功经验,是最大程度地动员广大市民群众了解世博、参与世博、奉献世博,使世博会的筹办过程成为党和政府带领全市人民共同改进城市管理、美化生活环境、优化城市服务、实践“城市,让生活更美好”主题的过程,实现了党政领导和社会参与的有机结合。志愿服务是市民了解、参与和奉献世博最主要的形式。在上海世博会的筹备和举办过程中,有近 200 万市民直接参与到城市文明“八大行动”、世博城市服务站点和世博园区三大类志愿服务活动当中,为世博会的成功举办和城市文明的展示提升作出了重要贡献。

世博会志愿服务对于上海社会发展的影响广泛而深远。志愿者们“阳光、快乐、奉献、担当”的形象,成为上海城市的一道亮丽风景,成为解读中国的一张新名片。志愿者身上所体现的为国争光的爱国精神、乐于付出的奉献精神、精诚协作的团队精神、尽职尽责的敬业精神、开拓创新的进取精神,成为社会主义核心价值观的生动实践,成为新时期志愿服务精神的生动写照,融入了上海城市精神血脉。面对志愿服务任务的空前艰巨、志愿者队伍的空前庞大、志愿服务情况的空前复杂,世博会志愿服务组织管理工作经受住了严峻考验,在工作理念、组织管理、社会动员、后勤服务等方面都有了新的探索,积累了一些经验。

从社会学、政治学等理论视角对世博会志愿者工作的运行机制进

行研究,对更好地总结经验,推动上海志愿服务事业的长远发展,为社会主义精神文明建设,实现城市文明程度和市民文明素质全面提升作出更大贡献有着重要的意义。长期以来,我们苦恼于道德建设的三个悖论:一是“道理都知道,就是难做到”。市民行为中许多顽症陋习,长期以来难以杜绝,其实并不是道理上大家不知道,大多数市民对那些社会生活中的顽症陋习也是深恶痛绝的,比如闯红灯、乱穿马路、乱扔垃圾,但许多人行动上难做到,说明认知和行为是不同步的。二是“对人高标准,对己低要求”。孔子讲:“己所不欲,勿施于人”,但是许多人总是习惯抱怨和批评,自己却又很可能是这些不文明现象的参与者甚至是推波助澜者。三是“平时不在意,注意就有效”。日常行为除了自身认知以外,还需要“自律+他律”来反复提醒、约束,才能够养成习惯。

志愿服务首先是一种能有力提升市民文明素质的道德实践。近些年来,我们试图通过志愿服务这种道德实践,引导广大市民群众进行有效的社会化训练,努力增强社会公共意识。不少专家学者也深刻地指出,一些国人身上存在“道德高尚行为鄙俗”现象的根源在于人们缺乏社会公共意识,缺乏社会化的训练。无论对于从家门到校门的青年学生,还是对于长期在体制内接受安排的中老年群体而言,他们都在参与志愿服务的过程中,感受到自身对于社会的更广泛价值。无论是从文化遗产的角度,或者个性发展的角度,还是社会结构的角度,志愿服务对于广大人民群众社会公共意识的增强都有明显的推动。从文化延续和传递的角度来看,社会化的本质就是社会文化、社会核心价值的内化。志愿服务作为社会主义核心价值的生动体现,延续和传递着奉献、友爱、互助、进步的社会文化和生活习俗。从个性发展的角度看,人们通过在志愿服务过程中观察别人对自己行为的反应而强化自我的社会化概念,志愿者们阳光、快乐的形象和优质的服务,得到服务对象和社会各界的普遍肯定,强化了他们的社会自信,增强了他们的社会责任感。

志愿服务也是一种能有力提升城市文明程度的积极推动力量。

从历史经验来看,志愿服务的发展往往与快速工业化、社会分工加速、社会结构分化以及社会治理结构变化联系在一起,志愿者组织在社会发展的进程中承担着重要的功能。从当前来看,中国社会处于一个高度压缩的状态之下。中国用30年的时间解决了许多国家用100年才能实现的经济增长问题,成就巨大,但经济的高速发展有其成本和代价,高速发展中带来的社会矛盾和问题也集聚在这30年中,当前发展的问题越来越多地体现在社会领域。西方国家解决这些问题是长周期中的微量变化、缓慢变化,而我国解决这些问题是短周期中的巨量变化、快速变化,难度更大。“知及之,仁不能守之,虽得之,必失之”,我们必须清醒而努力。加强社会建设,创新社会管理,促进社会和谐发展已成为一个紧迫而现实的国家命题。志愿服务有效地弥补着政府公共服务和市场经济行为的不足,以其特有的公益性、自主性和群众性等特点,柔化着政府与社会的关系,暖化着市场与社会的氛围,成为加强社会建设、创新社会管理的一支不可或缺的重要力量。

早在上海世博会开幕之前,由上海市文明办、共青团上海市委、上海世博局、上海市教育卫生工作党委联合组成的上海世博会志愿者部,就着手委托中共上海市委宣传部理论处、上海市社联科研处和上海大学社会学系,联合开展世博会志愿服务工作的理论研究。在全程跟踪组织管理工作和志愿服务现场、掌握大量第一手材料的基础上,形成了《世博志愿服务的时代精神与精彩人生》这部专著。

这部专著从志愿行为的理论分析与学理研究入手,深刻分析了上海世博志愿服务的时代特征,并从“国家动员与社会吸纳”的独特角度解读,指出世博志愿服务所具备的“尊重个体价值的国家动员”和“尊重国家权威的社会吸纳”双重属性。针对庞大而高效的世博会志愿者组织管理工作,本书从科层制的效率和社会自组织的活力两个维度进行了剖析,充分肯定了“自主”与“效率”多元合作,“无处不在”的正式组织与“若隐若现”的自组织互动共赢,让每个人都有“归属”的工作格局。

值得关注的是,本书对由世博会志愿服务而走入更多人视线的城

市公益文化以及其背后的强大的社群文化组织进行了专门的调查研究和论述。事实上,世博会志愿服务极大地推动了上海城市公益文化的发展和公益事业规范化开展。而在后世博的志愿服务工作中,这种推动将进一步落实为更多实实在在的政策、措施、项目和队伍。

着眼未来,上海正在不断完善志愿服务体系,努力促进志愿服务事业更大发展。在《上海市精神文明建设十二五规划(2011—2015)》中,已经明确了今后一段时期上海志愿服务事业的发展目标,就是要切实加强推进志愿者活动的组织领导,总结和善用上海世博会志愿服务的经验,弘扬志愿精神,健全完善志愿服务的组织体系、项目体系、队伍体系和保障体系,推动形成具有中国特色、时代特征、上海特点的志愿服务模式,建立与政府服务、市场服务相衔接的社会志愿服务体系,全力打造在全国领先的志愿服务机制、志愿服务团队和志愿服务平台,深入开展城乡社会志愿服务活动,引导全市人民进一步树立志愿服务意识,形成全社会关心、支持和参与志愿服务的良好社会氛围,塑造“阳光、快乐、奉献、担当”的志愿者形象,让志愿者成为社会风尚和生活时尚。具体来说:

一是大力倡导志愿服务精神。积极把志愿精神作为社会主义核心价值体系的实践反映和丰富发展,大力弘扬志愿精神,引导电视、报纸、网络等各类媒体把志愿服务的宣传贯彻到日常报道之中,促进志愿精神在全社会更加广泛的传播和普及,使更多的志愿者活跃在大型赛事和重大活动中,参与到群众有需求的各个领域,在真诚服务、快乐奉献中不断提升自我,感动他人,影响社会,推动广大文化工作者生产更多高质量、高品位的宣传文化产品和文艺作品,反映志愿者的服务活动,诠释志愿服务的深刻内涵和精神实质,丰富社会志愿文化,促进形成良好社会风尚。

二是全力推进志愿服务工作。进一步完善由上海市文明委统一领导,市文明办牵头协调,共青团、民政等部门共同参与的志愿服务工作组织体制,健全由市、区(县)、街(镇)志愿者协会和各行业、各条线志

愿者服务总队构成的“条块结合、纵向到底、横向到边”的组织网络,做到覆盖有效、组织有序、工作有力。在体现组织整合优势的基础上扩大社会性和广泛性,通过制定政策、购买服务、加强宣传等方式培育更多志愿服务民间组织,引导各类志愿服务民间组织加强自身建设、增强服务社会能力,推动志愿服务的社会化发展。建立和完善一批志愿服务基地。积极培育各类经常性开展、公开招聘志愿者的志愿服务项目。设立多种类志愿者服务岗位,便于志愿者能够根据自己的服务意愿和专业特长参与志愿服务。在借力行政的同时,鼓励和支持自主性志愿服务活动的开展,引导广大市民积极参与各种组织性和自主性的志愿服务活动。

三是巩固和扩大志愿服务队伍。推广全市志愿者的注册登记制度,力争全市志愿者注册人数达到常住适龄人口(16岁至70岁)的10%左右。建立注册志愿者库,招募、储备、培训一支常态化、专业化的志愿者队伍,整体提升社会参与志愿服务的程度和水平。不断培育和扩大上海志愿者队伍,整体提升社会参与程度和水平。深化社区志愿服务,丰富志愿服务项目和渠道,吸引不同年龄和阶层的市民投身志愿服务活动。建立行业志愿者队伍,在全市公共服务点、各窗口行业的服务点定点、定时开展志愿服务,为社会文明带好头、做示范。拓展志愿者队伍构成,吸引和凝聚更多的市民在教育、科学、文化、卫生、体育、环保等领域,以及社区服务、应急援助和社会公益活动中开展志愿服务活动,不断巩固和扩大上海的志愿者队伍,使他们成为实践公德和上海城市精神,提升城市文明的示范者,更好地向世人展示上海市民的文明风采。

四是强化志愿服务活动的组织管理。加强志愿服务项目化使用载体建设,努力形成服务基地、服务项目、服务岗位、服务活动四个层次的工作载体,使有意愿参与服务的志愿者和可供选择的服务项目有效对接,让更多人能够根据自己的意愿和特长经常参与志愿服务。加强信息化支撑力度,积极创新使用后台管理系统、志愿者网站、博客、微

博、手机短信等,通过无线通信网络,实现志愿者管理、调配、宣传、激励等工作的信息化。积极尝试志愿服务项目委托、授权、认领等运作方式,提高各级各类志愿者团队自我管理、自我服务的水平。建立志愿者的教育培训制度,完成志愿服务的绩效考评,加强对志愿者、志愿组织和志愿服务项目的评估,形成有利于发挥志愿者积极性的激励机制。完善志愿者的保障机制,为注册志愿者提供人身意外伤害保险,维护志愿者的合法权益。大力推进《上海市志愿服务条例》的实施,最大限度地发挥志愿者的主动性、积极性和创造性,形成全社会共同关心、支持和参与志愿者服务事业的社会氛围。

上海志愿服务事业的发展期待广大市民群众更加激情的投入,也需要社会各界更加理性的认识。相信这本专著的出版,一定能够进一步推动对志愿服务运行机制的解析和对志愿服务社会价值的解读,使世博后的上海志愿服务事业发展真正迈上一个崭新的台阶。

中共上海市委宣传部副部长

上海市文明办主任 马春雷

上海世博会志愿者部主任

2011年8月

目 录

第一章	绪论：世博志愿服务的时代精神与精彩人生	/ 1
	一、中国志愿运动的时代精神和世博机遇	/ 4
	二、上海世博志愿行动与全面发展的精彩人生	/ 11
	三、上海世博志愿行动与参与分享的社会和谐	/ 17
	四、上海世博志愿行动与主体认同的精神价值	/ 24
第二章	志愿行为的理论分析与学理研究	/ 32
	一、关于志愿行为的基本理论视域	/ 34
	二、上海世博志愿服务的厚重时代底蕴	/ 43
	三、国家动员与社会吸纳——解读世博志愿服务的 核心视角	/ 50
第三章	科层制的效率与社会自组织的活力	/ 55
	一、效率逻辑下的社会活力迸发	/ 58
	二、正式组织主导下的自我组织	/ 68
	三、科层整合下的非正式互动	/ 78
	四、体制内配置下的多元资源动员	/ 87
第四章	社会动员方式与自主参与机制	/ 95
	一、兼容性的社会动员方式	/ 96
	二、结构制约下的自主选择	/ 107

	三、互动交流中的分享认同	/ 116
	四、自主参与中的自我激励	/ 127
第五章	纵向主导与横向协同的政社合作体制	/ 137
	一、城市发展视野下的政社合作体制创新	/ 140
	二、纵向主导下的行政资源结构性整合	/ 159
	三、横向协同下的社会资源功能性开拓	/ 174
第六章	社群共同体及其参与分享	/ 187
	一、结构与功能视野中的世博志愿活动	/ 188
	二、城市公益文明功能与“社群文化组织”	/ 198
	三、公共服务功能与“守望相助”社群	/ 215
第七章	彰显精神世界的责任伦理	/ 236
	一、追寻人文关怀的精神世界	/ 238
	二、回应时代呼唤的责任伦理	/ 243
	三、解说助人自助的行动意义	/ 250
	四、演绎中国志愿行动的独特价值	/ 261
后 记		/ 272

第一章

绪论：世博志愿服务的 时代精神与精彩人生^①

两年申办，八年筹办，半年举办，上海世博会兑现了举办一届“成功、精彩、难忘”的世博会的承诺。上海世博会丰富生动和切实深刻地呈现了中国元素、中国特色、中国意蕴，世界从这里了解了一个真实的中国，一个拥有五千年文明历史的古老中国，一个改革开放中的现代中国。

走过这 184 天，上海世博会诞生了世博举办史上新的历史纪录：246 个国家和国际组织参展的“参加规模之最”；7 300 多万人次参观者走入世博园的“参观游客之最”；文化演艺活动突破 2 万场次、平均每天演出 100 场的“举办活动之最”。

① 本研究的经验材料，主要来自于上海世博会志愿者部提供的大量一手、二手资料，主要类型涵盖了上海世博会志愿者服务的《工作实录》、《工作总结》、《工作汇报》、《文件、通知》、《志愿者心得体会》、《心周刊》等六大类，其内容主要包括志愿者服务的管理架构与体制、机构设置、组织协调、信息平台、招募培训、市场推广、宣传开发、后勤保障服务等多个方面的信息。此外，还从报纸刊物、网络媒体等新闻媒介的世博会志愿者服务报道中，以及其他研究文献（含著作与论文）中，获得了大量有用信息。本研究先后查阅、搜集和整理了近六十万字的经验材料。

走过这 184 天,上海世博会矗立起一座中国志愿服务的里程碑:8 万名世博园区的“小白菜”志愿者,12 万名城市站点的“小蓝莓”志愿者,180 万名上海各界市民的平安志愿者,他们共同参与和见证了这辉煌的历史性记录,成为上海世博会和城市精神的亮丽风景线。

上海世博志愿者们的灿烂笑容和热情服务,成为解读当代中国社会风貌和时代精神的不朽名片。

同济大学学生白一帆在人民大会堂代表 200 多万名世博志愿者说:“我们坚守在园区出入口、排队区、公交轮渡站,累计服务时间超过 1 000 万小时,服务游客超过 4.6 亿人次。”^①

《东方早报》的一篇报道描述了复旦大学志愿者们实实在在的辛苦劳累和奉献精神:

“90 后”大学生志愿者自称小白菜,因为世博园区志愿者的衣服白绿相间,就像清爽的白菜。作为进入园区的第一批志愿者,复旦大学的学生们感觉肩上的责任更重。复旦大学世博志愿者共 4 400 余名,其中 2 326 名是园区志愿者。4 月 24 日清晨,园区志愿者在复旦大学 4 个校区集结完毕,坐上 40 辆大巴,一同奔赴世博园区开始了 30 万人次试运行的志愿服务。通过镜头,我记录了“小白菜们”的典型一天:

6:10,志愿者大学生们在食堂统一吃早餐。当天,学校为他们准备了丰厚的早餐组合:一袋豆奶,一个烧饼,一只鸡蛋,两个包子。

6:30,一些同学为了节约时间,以小组为单位统一领好早餐袋后,准备在车上吃,于是我看到一马路“白菜”拎着袋子。

6:45,一车子的“白菜”啃包子。进入园区后,大学生志愿者们就开始各就各位,微笑,是工作时必需的语言,不管游客的态度如何。志愿者中午有就餐和简短的休息时间,但他们总是尽量缩短就餐时间。

16:00,志愿者服务结束后进入志愿者服务区集合。一天的工作强

^① 吴晶晶、杨金志:《光荣,为世博绽放》,《人民日报》2010 年 12 月 28 日。

绪论：世博志愿服务的时代精神与精彩人生

度很大,学生们一进入服务区,不到5分钟就睡着了。清点好人数后,志愿者走向停大巴车的车站,大约要15分钟。

17:00,上车不到3分钟,累极了的“小白菜”睡了一车子。^①

正是上海世博会志愿者们的实际行动,丰富直观又意义深刻地演绎了“城市,让生活更美好”的上海世博会主题,阐释了“理解、沟通、欢聚、合作”的世博会理念,彰显了平等、开放、包容、自信的当代中国的人文情怀和时代精神,表达了以人为本、文化多元、合作共赢、面向未来的人类愿景。

在志愿者运动的发展历史上,伴随着对非洲大饥荒的救助,对艾滋病患者群体的关怀,对环境资源保护的绿色运动的兴起等,都曾极大的激发和调动了全球公众大规模参与到志愿服务运动中来。在中国,近年来伴随着对地震灾害遇险群众的全力救助,对弱势困难群体帮扶解困的社会援助,以及在“希望工程”、“北京奥运”等大型专项活动的真诚热情服务中,也都曾极大的激发了人们对社会公益和慈善事业的参与热情和道德追求;极大的激发了人们对生命价值的珍爱之心,对人道援助的关爱之情;极大的激发了中华民族患难与共、团结互助的时代精神。2010年上海世博会的志愿服务活动,不仅是当代中国积极参与全球科技文化交流、积极参与人类文明进步的百年世博圆梦之旅的重大历史事件,而且将成为我们民族振兴、国家崛起的伟大时代中一个标志性的重大历史事件,以大规模的社会参与动员,以全方位的公益服务功能,以长时段的组织运行方式,尤其是以“快乐、阳光、优质”的志愿理念,彰显了当代中国的人文情怀和精神境界。世博志愿服务活动不仅成为了上海世博会令人赞叹的华彩乐章,而且其所留下的精神资源和情感记忆也将为促进中国志愿者运动的不断深化,提供了实践发展的丰富经验和理论探索的深刻启迪。

^① 刘畅、韩晓蓉:《早上6点啃包子 下午5点睡了一车子》,《东方早报》2010年4月28日。

一、中国志愿运动的时代精神和世博机遇

志愿服务运动最具魅力的地方在于它深刻地体现出人类文明的精神追求和高尚境界。志愿服务是一种爱的召唤,使人们从心灵深处升华出人文关爱的崇高情感,是一种动情于内在的心灵美的幸福追求,这样的一份情怀使人们在志愿服务行动中得以体验和收获人性的纯真与奉献的快乐。志愿服务又是一种善的关怀,倡导人们以善良和仁慈的神圣态度对待他人与社会,以自身的善行奉献反馈于社会,在普遍广泛的志愿服务行动中营造“出入相友,守望相助”的人类共同家园。在今天,志愿服务事业将为人们拓展出一个全新的社会生活领域,发展中国的志愿服务事业,将使人生体现出崇高的价值,使社会充满温馨与和谐。

近半个世纪以来,人类文明的突出进步在于形成了超越于传统的国家与市场的认识新视野,生长和形成了被称为“第三领域”的社会结构的新的公共空间,这个独立出来的区别于市场领域、行政领域的第三领域又被称为志愿领域、社区领域、慈善领域等。由此,志愿服务原则作为一种社会主导原则,已经成为当代社会中与市场原则、行政原则并列的三大原则之一。

志愿服务原则的兴起是与人们对市场原则和行政原则的局限性的反思联系在一起的。自 1776 年亚当·斯密的《国富论》发表以来,市场原则成为 19 世纪的主导原则,市场这只“看不见的手”不仅被认为是符合人类的利己天性,而且也被看作是实现全体福利的最优途径。但市场神话不久便被西方社会残酷的现实打破了:市场无法同情有需要但无支付能力的弱者,市场也无法有效地提供各类公共物品,市场更无力解决由市场行为导致的外部性的种种负面影响。市场的缺陷使

绪论：世博志愿服务的时代精神与精彩人生

人们把求助的眼光投向国家的行政逻辑。自俾斯麦发明了国家健康保险和强制性老年保险以后,福利国家的行政原则开始风行,经历罗斯坦福的“新政”实验后,国家的行政原则指导经济与社会的发展被认为是“进步”的强有力的基本动力。国家拯救原则最终发展成为一种全能国家的行政制度,不仅履行维护法律、秩序和正义的全面职能,而且还要提供社会福利和经济发展能力,包揽一切社会事务。

随着二战后大多数政府推行高福利政策的弊端逐渐显现,国家拯救的信念受到普遍质疑。迫于政府的行政能力有限和不堪高福利的负担,同时官僚科层制度和政绩目标导向也使得社会福利难以落实到普通个人的层面。这就促使非政府、非市场的社会组织大量涌现,它们一方面力图克服市场缺陷,使个人和群体的资源通过志愿服务组织得以集中,以解决特殊群体所期望的而市场又无法提供的公共物品。另一方面,它们又在政府的基本福利保障的基础之上提供个性化的情感性的服务。由于这些组织的民间性、非营利性以及小团体的灵活性,使它们比政府更能深入到社区,更能调动底层的积极性,从而补充了政府与市场的局限所带来的社会福利缺损。

志愿服务原则并非是一种拯救原则的简单复制,而是倡导公民改变被动状态,以积极的主动参与的奉献精神 and 自助互助的服务方式,促进社会的合作与团结,增进社会的公益和福利。同时,志愿服务原则也是当代社会每一个公民实现权利、履行义务的基本伦理规范,是公民个体实现自己的社会价值的一种指导原则。虽然市场经济原则和国家行政原则仍然是最重要的主流性体制,但是志愿服务原则在今天已不仅仅是作为补充,而是后现代社会的一种必不可少的新原则。

当前,我国正在经历的快速推进的工业化、市场化、城市化、法制化、国际化等现代化进程,构成了全方位、多层次、整体性的社会变迁与发展进步的新格局。我们必须以大视野、大思路、大战略的崭新思想境界,深刻理解和把握推动物质文明、精神文明、政治文明与和谐社会建设共同发展的总体目标,确立起经济增长与社会进步协调发展的理