

上海市精神文明建设委员会办公室
上海市志愿者协会

编



志愿服务 与社会治理

 上海书店出版社
SHANGHAI BOOKSTORE PUBLISHING HOUSE


上海志愿服务丛书

目 录

在“志愿服务与社会治理”2014 年上海志愿服务论坛上的 讲话(代前言)..... 燕爽(1)	(1)
志愿服务、社会活力与社区治理 (8)	(8)
公民的“元责任” ——志愿服务与社会治理 (14)	(14)
社会治理现代化背景下的志愿服务 (19)	(19)
社区治理视角下志愿服务中公民参与机制面临的困境 与路径探析 (28)	(28)
国外志愿服务组织参与社会治理的现状与启示 (47)	(47)
创新社会治理中的志愿服务机制建设 (58)	(58)
论当前我国志愿服务事业的制度化发展路径 (68)	(68)
志愿服务运动与解放增强社会发展活力 (76)	(76)
社会治理视角下的志愿者管理的问题及对策 (84)	(84)
志愿文化培育的思考 (88)	(88)
创新社会治理过程中志愿文化的培育 (101)	(101)
创新社会治理过程中志愿文化的培育 ——以易文化传播志愿服务总队为例 (111)	(111)

中美志愿者激励机制比较研究	(122)
志愿者服务与社区治理	
——以浦东新区塘桥街道为例	(134)
搭建志愿参与平台 创新社会治理机制	
——黄浦区瑞金二路街道“民情气象站”搭建 社区治理连心桥	(144)
志愿服务在创新社区治理中的实践探索	(154)
开展居民区志愿服务 助推社区治理的实地报告	
——以徐汇区长桥街道体育花苑小区为例	(166)
宝山区顾村镇馨佳园大型居住社区推动党建引领的 社区多元共治型志愿服务发展	(180)
志愿者与志愿者组织参与基层治理作用体现与功能定位	(187)
以志愿服务参与社会治理 以参与治理促进提升发展	(199)
大学生志愿者参与社会治理中自身的提升和发展	
——以上海市大学生科学商店为实证	(208)
在职党员志愿者为社区治理创新凝心聚力	
——来自公租房小区馨逸公寓的实践探索	(216)
提升公众科学素养 助推基层治理发展	
——以上海科技馆为例	(221)
从“受助者”到“助人者”的美丽蜕变	
——意义建构下的戒毒康复同伴志愿者的 专业培训与领袖培养	(231)

禁毒志愿服务在社会治理中的作用	
——以青浦区王金村禁毒志愿工作为例	(249)
培育引导功能型志愿者参与禁毒工作的思考	
——以普陀区长风新村街道为例	(254)
着力志愿服务建设 推动禁毒社会工作发展	(259)
志愿者和志愿服务组织在参与社会治理中自身提升	
和发展的分析	(267)
医患双方对医院志愿服务认知的比较研究	(274)
探讨医院志愿服务在构建和谐医患关系中的作用	(284)
项目管理在“志愿服务进医院”工作中的探索和思考	(290)
上海市部分公立医院志愿者行为动机调查与分析	(298)
医疗机构专业志愿团队建设案例研究	
——上海市徐汇区中心医院	
“蒋舒文团队”的成长之路	(310)
复旦大学附属肿瘤医院志愿者服务基地跨部门多学科	
志愿服务体系建立的探索	(320)
医院志愿者服务培训的需求与对策研究	(328)
对于志愿者专业培训和人才培养工作的思考	(336)
上海青年公益组织：进展、挑战及政策创新	(345)
民间志愿组织的社区参与	
——新浦江友邻促进会的案例分析	(368)
信息通讯技术与社会组织功能重构	
——以志愿者组织为例	(378)
优化志愿服务信息化管理在社会治理中的作用	
——崇明县新海镇志愿服务中心	(385)

中介·方法·载体

——论志愿服务在大学生社会主义核心价值观

教育中的作用 (391)

论马克思主义幸福观与大学生志愿服务结合的有效途径

..... (399)

发挥学生队伍力量 构建文明和谐社会 (408)

发挥志愿服务在创新社会治理中的作用

——2014年上海志愿服务论坛综述 (414)

后 记 (421)

在“志愿服务与社会治理” 2014 年上海志愿服务论 坛上的讲话(代前言)

(2014 年 12 月 5 日)

燕 爽 中共上海市委宣传部副部长、
市文明办主任、市志愿者协会会长

各位专家学者、各位来宾、志愿者朋友们：大家好！

今天是一年一度的“国际志愿者日”，上海市文明办、上海市社联、上海市志愿者协会在这里隆重举行 2014 年上海志愿服务论坛，探讨“志愿服务与社会治理”，共谋上海志愿服务事业的发展愿景和实现路径。古语有云：“大厦之成，非一木之材也；大海之阔，非一流之归也。”志愿服务事业的蓬勃发展离不开每一位心怀梦想、致力公益的社会同仁执着坚守、携手同行，需要我们始终秉持兼容并蓄、求贤若渴的态度，汇聚社会各界仁人志士的智慧和力量。在此，我谨代表主办方，向与会的各位专家学者、志愿服务组织和志愿者代表，表示热烈的欢迎和衷心的感谢！并借此机会，向长期关心、支持、参与志愿服务事业的社会各界朋友们致以崇高的敬意！向全市广大志愿者表示诚挚的问候！

今天的论坛聚焦“志愿服务与社会治理”这一主题正当其

时、意义深远。开展志愿服务与创新社会治理两者相辅相成、互为支撑。在全面推进国家治理体系和治理能力现代化的新形势下,创新社会治理为志愿服务事业开辟了更为广阔的发展空间。党的十八届三中全会明确指出,创新社会治理要激发社会组织活力,支持和发展志愿服务组织;十八届四中全会再次强调,社会治理需要法律和道德共同发挥作用,大力弘扬社会主义核心价值观,建立健全社会组织参与社会事务、维护公共利益、救助困难群众机制和制度化渠道。创新社会治理也是事关上海当前改革和未来发展的全局性大事。今年,韩正同志亲自担任组长,深入开展“创新社会治理、加强基层建设”市委一号课题研究,“志愿者参与基层社会治理问题研究”也是题中要义。市文明办作为职能部门,在深入调研的基础上为市委即将出台的相关文件提出了意见和建议。一系列正在酝酿的新政策、新举措将进一步理顺政府与社会的关系,促进“全能政府”、“管控政府”向“有限政府”、“服务政府”的职能转变,优化社会治理主体格局,激活社会力量参与社会治理的潜力,为上海志愿服务事业迈向新的发展阶段提供更有力的制度支撑和更广阔的发展舞台。

开展志愿服务,是创新社会治理的有效途径,对于形成党委领导、政府主导、社会协同、群众参与、法治保障、民主协商的社会治理新格局具有重要作用。随着经济社会深刻变革、利益格局不断调整、思想观念相互交织、价值取向多元并存、社会老龄化程度加剧,以及政府职能的转型,志愿者作为社会治理多元主体中的重要力量,在价值引领、道德示范、公益服务、专业指导、关爱帮助、互助合作等方面的作用日益凸显。志愿服务参与社会治理有利于社会主义核心价值观落细、落小、落实,使之转化为富有时代气息、贴近社会生活、群众喜闻乐见的实践载体,带

动越来越多的人在奉献他人、服务社会中得到心灵的净化、道德的洗礼和境界的升华,汇聚起全社会崇德向善的正能量;有利于创新社会化组织动员机制,构建上下贯通、内外融合的社会多元治理平台,促进公共服务与政府服务、市场服务高效衔接,为构建和谐、有序、温馨、充满活力的社会生活共同体发挥潜移默化的推动作用。

志愿服务参与社会治理既是一项崭新的时代课题,具有直面当下的现实意义,又传承着中华优秀传统文化根脉和精神基因,具有深厚的历史基础。回顾上海志愿服务参与社会治理的发展历程,其始终与上海经济社会转型和上海志愿服务事业发展相伴而行,在改革开放中孕育而生,在精神文明创建中蓬勃发展,在和谐社会建设中渐成体系,并始终与中华传统美德一脉相承、与“学雷锋”活动同促互融,渗透在上海城市精神的血脉深处,并且在实践探索中凸显了“两拓展、两转变”的发展轨迹,逐步实现了参与群体从青年和老年人为主向全社会各群体拓展,服务内容从传统便民服务、邻里守望相助为主向适应现代生活方式的公共服务各领域拓展,组织方式从行政主导为主向全社会动员转变,管理模式从阶段性、松散性向常态化、规范化转变,依托日臻完善的志愿服务工作体系,在上海社会治理中扮演着越来越重要的角色,成了上海精神文明建设的亮点特色和有力抓手。目前,市文明办成立了市志愿者协会和市志愿服务公益基金会,全市志愿服务组织超过1.5万个、实名注册志愿者达160多万名,常态化开展志愿服务项目8000多个,市志愿者协会直属总队86支,建成社区志愿服务中心198个,市级志愿者服务基地91个,为志愿服务参与社会治理提供了组织保证、力量支持和服务平台。

在新的历史时期,我们也要清醒地认识到志愿服务参与社会治理所面临的各种挑战。主要表现在:志愿者作用发挥和政府职能边界尚未厘清,以志愿服务弥补城市管理缺位、组织动员方式过度行政化造成的“志愿服务泛化”倾向突出;志愿服务参与社会治理的途径和渠道有待拓展,对志愿服务组织的扶持力度不足,志愿服务组织的成长发展较为缓慢;社会志愿服务资源有待充分整合和优化配置,体制内外资源壁垒仍普遍存在等等。这些瓶颈问题的破解需要我们转变理念、开拓思路、创新实践,这不仅关系上海志愿服务事业生命力的问题,更对推动上海社会治理模式创新转型和良性发展具有深远意义。希望在座的专家学者、志愿服务组织领袖、志愿者代表积极发言,为进一步发挥志愿服务在上海社会治理中的积极作用贡献智慧和力量。下面,我先谈三点想法,与大家讨论:

一、弘扬志愿服务文化,激发社会治理创新的内在活力

今天我们讲创新社会治理,目的是使我们的社会在深刻变革中既生机勃勃又井然有序。社会管理注重解决秩序的问题,而社会治理更要考虑增强活力的问题,增强活力就要以人为本,凸显的是核心价值观的重要引领作用。志愿服务文化是社会主义核心价值观的具体体现,也是激励市民自觉自愿投身社会治理的精神纽带。志愿服务既将彼此孤立的个人、相互疏离的群体汇聚起来,又充分释放个人的创造活力。“既以为人,己愈有;既以与人,己愈多。”通过志愿服务的共同体验,人们在尽己所能

帮助他人中获得充实感和富足感,又在互相理解、彼此满足中增强认同感和归属感,这是凝聚社会共识、形成休戚与共的社会共同体的重要基础。因此,我们要大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,广泛普及“学习雷锋、服务他人、奉献社会”的志愿服务理念,汲取中华优秀传统文化的道德养分,培育全社会志愿服务文化自觉。立足社会需求,大力扶持为老敬老、低碳环保、扶危济困、关爱特殊群体等重点领域和重点项目,推动一批市民乐于参与、社会反响良好、能够长期开展的志愿服务品牌项目落地社区、形成规模、服务百姓,鼓励志愿服务组织扎根基层,开展富有创意、操作性强、满足群众需求、覆盖各类群体的志愿服务项目,使人们在“日常化、具体化、形象化、生活化”的道德实践中实现自我价值,在志愿服务文化的熏陶中塑造美丽心灵,促进社会治理效能与公民道德素质互为提升。

二、拓展志愿服务平台,汇聚社会治理创新的强大合力

创新社会治理的关键是完善社会多元共治体系,志愿服务工作也要适应社会治理向“共治自治”发展的要求,构建与社会多元共治体系相衔接的志愿服务工作体系,充分发挥志愿服务以柔克刚、温柔渗透的柔性治理作用,统筹整合全社会公共服务资源,促进社会发展需要、社区居民需求与志愿服务供给的有效对接。打造枢纽型平台,进一步发挥上海市志愿者协会组织、协调、指导、服务的枢纽作用,指导各级志愿者协会和志愿服务组织建立社会化、开放式的工作机制。加强社区志愿服务中心建

设,深化组织枢纽、资源枢纽、人才枢纽、知识枢纽、服务枢纽等功能,建立供需对接的信息库和人才库,促使志愿服务需求、项目以及人才在社区终端得到便捷高效的匹配。发挥上海市志愿服务基地联谊会、外企志愿服务联盟、民间志愿服务组织联盟等松散型枢纽平台作用,构建社会化资源配置与协商合作网络,推动志愿服务体系向体制外拓展,为志愿服务组织实现资源共享、项目共建、人才共育搭建交互平台。拓展实体化平台,以志愿服务基地、睦邻中心、雷锋驿站、服务窗口等为阵地,因地制宜推出一批志愿服务常态化项目清单和服务岗位,引导志愿者就近就便参与各类社区志愿服务活动。探索专业社工与志愿者配合的服务模式,培育一批文化、医疗、心理咨询等专业化志愿服务队伍。优化信息化平台,开发全市统一的志愿服务信息管理系统,加强志愿服务“一站式”管理,优化新媒体网络交互功能,实现全市志愿服务大数据库的统一采集、全面共享及开发利用,提升志愿服务信息化水平。

三、完善志愿服务制度,为社会治理 创新提供有力支撑

完备高效的制度设计是一畦丰润的土壤,让每个人的创造力和想象力都得以生根发芽、自由绽开、充分涌流。我们要以制度化和标准化建设为根本,激活志愿服务的生命力,增强社会治理的实效性。我们首先要善用法治思维和法治方式,加强《上海市志愿服务条例》的宣传推广、执法检查 and 修订完善,将志愿服务的要求融入各项经济、社会政策之中,体现到市民公约、村规

民约、学生守则、行业规范之中。健全志愿者保险保障制度,切实维护志愿者人身安全和合法权益。要加大对志愿服务组织的政策扶持力度,通过购买服务、财政补贴、小额贷款等方式,采取场地供给、项目合作、业务培训、人才培养、技术咨询等措施,充分激发志愿服务组织参与社会治理的创新引擎。不断完善市文明办、市志愿者协会、市志愿服务公益基金会“一体两翼”相互支持、立体发展、共同推动的工作机制,努力形成各职能部门及人民团体通力协作,志愿服务组织等多元主体积极参与的总体格局。完善志愿服务招募培训、时间记录、嘉许表彰、激励回馈等一系列环环相扣、有效整合的机制,探索第三方评估和星级评定制度,保护志愿服务热情,提升志愿者的社会知晓度和美誉度。还要建立静水深流的人才培养和组织孵化机制,既培育领军式的志愿服务组织和个人,又激励长期坚持凡人善举的普通志愿者,引领人人参与志愿奉献的良好社会风尚,推动志愿服务事业健康可持续发展。

在创新社会治理的新形势下,“惟改革者进,惟创新者强,惟改革创新者胜”,我们要以敢为人先、锐意进取的精神,不断寻求上海志愿服务事业发展的新增长点和驱动力,为探索形成适应上海城市特点和发展需要的社会治理新模式贡献更多力量!

谢谢大家!

志愿服务、社会活力与社区治理

杨 雄 上海社科院社会学研究所研究员

党的十八届三中全会指出,要激发社会组织活力,支持和发
展志愿服务组织。最近,习近平总书记强调,推进国家治理体系
和治理能力现代化,要大力培育和弘扬社会主义核心价值体系
和核心价值观。这为开展志愿服务活动提供了广阔空间,提出
了新的更高的时代要求。

一、社会活力的酝酿和激发,不是一个自然过程, 而是一个社会过程,需要积极引导、激活

1. 改革开放 37 年来,我国社会经历了快速转型,传统计划
经济体制下的“单位制”也在较短的时间里解体,由此释放出来
的大量社会成员,逐步地进入了社区,直接面对社会和市场,这
使政府的传统社会“全能型”管理模式面临了新挑战。各级政府
以不同的方式,积极探索行政手段结合经济手段、技术手段的社
会管理实践。但随着改革不断深化,各种社会矛盾凸显,政府的
社会管理成本居高不下,预期效果并不令人满意。

2. 十八届三中全会从全面深化改革的战略高度,提出“推进国家治理体系和治理能力现代化”、“加快形成科学有效的社会治理体制”、“改进社会治理方式,激发社会组织活力”,并强调“一切从实际出发,总结国内成功做法,借鉴国外有益经验,用于推进理论和实践创新”。这些都表明,当代中国正在经历一次重要的社会治理模式转型,其核心是要形成与市场经济加速转型相匹配的社会结构新运行系统。

3. 社会治理转型的过程,并不是一个一蹴而就的过程,它需要形成一种国家、市场、社会相互合作的多元治理网络。但是,社会组织发展、社会活力的激发需要一个过程。社会的自我组织、自我服务、自我管理的实际能力,都不是较短时期内通过线性的、简单的方法就可以培育起来的。

4. 国际经验表明,当人均 GDP 超过 3000 美元,城市化率超过 50% 时,就会带来一个国家的公益提速。中国人均 GDP 在 2008 年首超 3000 美元,2014 年将超过 7000 美元,2010 年城市化率则超过了 50%,故在这阶段,中国公益提速的同时,现代志愿服务精神开始被逐步激发与唤醒。

二、现代志愿服务随着社会需求应运而生, 一定程度上弥补了政府公共服务之不足

1. 我国的公共需求全面、快速增长而公共产品供应明显不足,政府在公共产品供给中显出“力不从心”,由此积聚许多的社会矛盾。尽管近年来,我国志愿者服务已经有了长足的进步,一定程度上弥补了政府的不足,为社会提供了许多基层社区群众急需的公共产

品,为此,志愿服务价值经过这些年发展获得了社会广泛认可。

2. 当前,志愿服务在促进民生保障、环境保护、社区建设、社会文明等社会管理各项事务方面的作用开始逐渐显现。社区、街道作为社会治理的基层窗口,民生服务功能日益凸显,社区志愿服务开始逐渐成为社区公共服务的重要补充,成为社区组织主动参与社会管理与服务的重要内容。

3. 就这个意义上讲,现代志愿服务的实质是公共服务。志愿服务在很大程度上成为基层社会治理的重要内容,同时也在积极探索社会动员、社会心理、社会参与和社会整合的新机制。

4. 然而客观地说,当前基层社区治理仍存在行政化色彩过浓、社区活力与志愿服务力量明显不足等问题。包括:(1)居委会疲于应付所承接的政府职责,而忽略了社区自治主体(如楼道建设、社群领袖、社区志愿团体等)的培育;(2)社区活动内容单一,活动主体主要集中在退休的中老年人、儿童等弱势群体,对于在职白领、年轻人、较高阶层人员等优势人群尚缺乏吸引力;(3)社区居民日益增长的服务需求与现有社区工作者力量不足之间尚存在较大差距;(4)街镇社会组织服务平台建设滞后,政府购买服务机制、专业服务还远远不够;(5)专业社会组织、专业社工进入社区的机制建设严重滞后。

三、从国际视野比较,我国专业社工提供的服务和发达国家、发展中国家相比,差距很大

1. 目前,我国非营利部门提供的就业机会占经济活动人口的比例,大体不足1%,而美国同比为9.8%。美国霍姆金斯大学

曾做过一项全球比较研究,样本包括 36 个国家,有发达国家,发展中国家。调查显示,发达国家非营利部门提供的就业比例较高,发展中国家要低许多,大概是 1.9%,发达国家平均 7.4%。中国的数据跟这 36 个国家比,甚至跟印度、墨西哥相比,在发展中国家里,我们是倒数第一。

2. 若比较志愿服务的贡献,即非营利部门吸纳志愿者提供的服务跟其他国家比,我们的差距更大。专职人员差距很大,志愿者的差距更大。我们现在号称有 6000 万志愿者。汶川地震志愿者显现得多一些,奥运会、世博会志愿者多一些,但日常生活中志愿者却不多。通过正式的志愿者组织统计,我国志愿者行为和发达国家、发展中国家相比,差距还相当大。

3. 像北京、上海、深圳等城市,由于社工体系还不够发达,有很多志愿者在履行社工的角色。国际比较显示,像上海这样超大型城市,至少缺 1—2 万专业社工。在财政投入方面,香港在社会福利机构上投入占到整个财政预算 17%,仅次于教育。相形之下,我们内地却微乎其微。这严重制约基层社区公共服务水平的提高。为此,我们要大力呼吁通过政府购买的形式,争取设立更多的社工岗位,并希望在不远的将来,在各种 NGO 组织越来越专业化情况下,许多志愿者身份将逐渐淡出,而由大量专业社工来跟进。

四、志愿服务、公益意识的提升,需要 专业训练与专业服务

1. 国外发达地区的志愿者体系,主要服务领域为助老、助