

志愿活动研究：

Volunteering Service:
Types, Evaluation and Management

类型、评价与管理

丁元竹

江汛清 著

志愿活动研究：

类型、评价与管理

丁元竹 江汛清 著

参加讨论

杨 周拥平 葛 顺

天津人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

志愿活动研究:类型、评价与管理/丁元竹,江汛清
著. —天津:天津人民出版社,2001.7

ISBN 7-201-03816-8

I. 志… II. ①丁…②江… III. 志愿—社会服务—研究 IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 029794 号

天津人民出版社出版

出版人:赵明东

(天津市张自忠路 189 号 邮政编码:300020)

邮购部电话:27314360

网址:<http://www.tjrm.com.cn>

电子信箱:tjrmchbs@public.tpt.tj.cn

天津市中地印刷厂印刷 新华书店发行

*

2001 年 10 月第 1 版 2001 年 10 月第 1 次印刷

850×1168 毫米 32 开本 8.5 印张

字数:180 千字 印数:1-1,200

定价:15.00 元

本研究得到

加拿大国际开发署公民社会项目

中国青少年发展基金会

资 助

序 言

在世界上的每个角落,都有人为了改善社区生活和地球的生存环境自愿地奉献出自己的时间和努力。他们所做出的宝贵努力,正在得到人们越来越多的承认。正因为如此,联合国宣布2001年为志愿者年。

和许多国家一样,加拿大在许多领域中都有着开展志愿者活动和通过各种组织让公众参与环保、社会福利、妇女保护、人道主义援助等活动的优良传统。

在中国,情况也是如此。自愿捐助是一种值得进一步探讨和推动的重要现象,特别是在目前这个正在经历着社会、经济改革,政府职能转变,个人、集体和国家之间关系发生变化的年代。志愿者和社会民间组织的积极参与能够为有广泛基础的人类可持续发展,包括在诸如减少贫困等重要领域中做出越来越大的贡献。

加拿大国家开发署(CIDA)很乐意支持目前正在就志愿者作用进行调查的中国伙伴们的工作。

在2001年4月召开的全国研讨会之后,本书的出版将有助于更广泛地传播有关志愿者捐助活动的研究和创新思想。本书中的观点只代表作者本人,不代表、也不反映CIDA的观点。这

些观点将大大丰富那些致力于拓展中国志愿捐助活动新途径的人们的讨论,无论他们是政治决策人物,还是社会民间组织、政府机构、学术机构以及私营部门中的实践者。

诺恒立

加拿大驻华大使馆

参赞兼发展处主任

目 录

前言 推进志愿服务

——关注社会变革的无形领域…………… (1)

第一部分 志愿活动及其计量

第一章 志愿活动…………… (1)

第一节 涵义界定…………… (1)

第二节 志愿活动中的几个基本问题…………… (10)

第二章 志愿活动的类型…………… (24)

第一节 志愿活动的四种基本类型…………… (24)

第二节 志愿活动的主要领域…………… (37)

第三章 志愿服务计量…………… (42)

第一节 计量志愿服务的一般意义…………… (43)

第二节 推进志愿服务数量化的政策意义…………… (53)

第三节 测量志愿服务的指标…………… (56)

第二部分 志愿服务领域

第一章 志愿服务的形成背景…………… (68)

第一节 悄悄的社会结构变迁…………… (68)

第二节 巨大的社会需求·····	(74)
第二章 中国志愿活动的基本估算·····	(82)
第一节 志愿队伍数量分析·····	(82)
第二节 志愿者服务贡献分析·····	(87)
第三章 中国志愿服务主要领域·····	(90)
第一节 环境保护·····	(90)
第二节 社会服务·····	(108)
第三节 大型活动·····	(149)

第三部分 志愿活动管理

第一章 探索中国志愿服务管理模式·····	(155)
第一节 中外志愿活动比较·····	(155)
第二节 当前宏观管理政策分析·····	(163)
第三节 推进志愿服务宏观管理的构想·····	(178)
第二章 探索志愿活动微观管理·····	(196)
第一节 志愿项目设计与规划·····	(196)
第二节 志愿者招募·····	(208)
第三节 志愿者定位与培训·····	(216)
第四节 员工与志愿者的关系·····	(227)
第五节 保持和认同志愿者·····	(234)
第六节 志愿者的评估和激励·····	(238)
参考文献·····	(246)
后记·····	(256)

第一部分 志愿活动及其计量

第一章 志愿活动

第一节 涵义界定

20 世纪 80 年代后期以来,中国的社会服务(在国际上,有些国家称为人类服务)领域出现了一系列新的现象、活动、概念和提法,诸如志愿精神、志愿服务、志愿者等等。特别是志愿者,由于中国青年志愿者、社区服务志愿者和其他组织的志愿者的积极努力,已经成为一个家喻户晓的概念。这表明志愿服务在中国正在产生巨大影响,志愿精神正在中国广泛传播,这是一个值得欣慰的现象。

一位画家指导处境危险的青少年学习拍摄电影和录像片。他这样形容自己的经历:“从本能的角度来看,志愿行动体现了人性的崇高品质。与其他人一同实践自己的信仰时,你的精神会得到升华。工作很艰苦,但你离去时会感到兴奋不已”。

资料来源: Brian O'Connell (2000). *Volunteerism in America*. Exchange,

No. 2, 1999.

□ 志愿活动研究

志愿精神(Volunteerism)是指一种自愿的、不为报酬和收入而参与推动人类发展(Human Development)、促进社会进步和完善社区工作的精神,是公众参与社会生活的一种非常重要的方式,在一些国家志愿精神是公民社会和公民社会组织的精髓。

志愿者服务与规定服务:志愿者服务是指人们自由选择为某项事业贡献时间和才智。规定服务则是指人们根据法律或某个机构的要求从事社区服务。规定服务的例子有:某人必须在一家非政府组织捐赠时间,以代替因不良行为应付的罚款;对学生而言,其学校规定必须在某机构从事工作(常常称为服务学习)。

直接和间接服务(Direct vs. Indirect Service)按照人们参加志愿活动的动机和情况进行区分。间接活动指非政府组织的监督和管理,其中包括担任董事会成员、参加小组委员会或操作领域的工作(如为组织机构筹集资金、进行宣传)。直接服务志愿者和社区服务志愿者所进行的工作是直接参与履行有关组织的使命(如同该组织的救济对象保持联系,或是参加环境保护工作)。

资料来源: Kelly Lau, 1999.

志愿工作(Volunteer Service)是指任何人自愿贡献个人时间和精力,在不为物质报酬的前提下,为推动人类发展、社会进步和社会福利事业而提供的服务。志愿精神的产生乃基于个人对人类及社会的积极认识、对于社会发展的积极价值取向,而这个取向又来自个人的背景、教育和经验,也来自于社会环境的作用。志愿精神是个人对生命价值、社会、人类和人生观的一种积极态度。

志愿者(Volunteer)是指那些具有志愿精神,能够主动承担

□ 第一部分 志愿活动及其计量

社会责任而不关心报酬的人,或者说不为报酬而主动承担社会责任的人。在实际生活中,志愿者活动很可能比报道的要多,这是因为人们使用不同的方式来开展其志愿服务。有时人们提供服务是通过诸如宗教机构、社会福利机构、非政府机构等组织甚至是通过工作所在地进行的社区服务活动。

以上我们仅仅是从一般意义来界定志愿精神、志愿服务、志愿者的。事实上,志愿(Volunteering)的内涵因人、因地、因时而异。研究发现,不同国家的人对于志愿活动的含义存在不同的理解(Cnaan, et al, 1998)。在一些国家,献血被认为是志愿活动,在另外一些国家参与政党和工会活动也算作志愿活动;在一些国家被认为是志愿活动的事情,在另外一些国家则被视为仅仅是相互帮助和相互关照,或者视为政治活动,例如,举世瞩目的2000年美国总统大选中,民主党和共和党都分别招募了大批志愿者参与竞选服务活动——在大选前一个月,各政党分别在媒体做广告,招聘各投票服务站的工作人员以志愿者身份参与工作,后来发生两党总统候选人之间的选票争斗,在有争议的佛罗里达州,依然是志愿者参与了规模巨大的手工计票工作。在世界其他国家和地区,志愿者参与类似活动的还很多,1998年菲律宾总统大选中就有大批联合国志愿人员组织招募的志愿者参与;在一些国家被视为志愿活动的工作,在另外一些国家则可能被视为是低报酬或劳动密集型工作。一些人以不要报酬为特征来界定志愿活动,另外一些人则以自愿提供服务为特征来界定。志愿服务受到历史、政治、宗教和区域文化的深刻影响,是一个非常复杂的概念。

在中国,目前人们对于志愿服务的界定,主要从精神文明建设的角度,把志愿服务作为人们精神活动的内容,以无偿服务、

助人为乐为基本特征,以下是中国目前最大的志愿者组织——中国青年志愿者协会对于自己组织目标和任务的界定,从中我们可以看出,国内人们对志愿服务的一些看法:

青年志愿者行动

青年志愿者行动是在总结学雷锋活动和借鉴国外志愿者工作经验的基础上,由团中央于1993年下半年发起的,并在全中国青少年中广泛开展的以倡导青少年利用业余时间,志愿无偿地参与扶贫帮困和社会公益事业为主要内容的一项社会服务活动。青年志愿者行动是“跨世纪青年文明工程”的重要组成部分,是新的历史时期我国青年工作的新发展,是动员青少年参与社会主义精神文明建设的新载体,是青少年在实践中经受过锻炼、完善自我的新课堂,是共青团服务于全党全国的工作大局、发挥助手和后备军作用的新途径。

青年志愿者

青年志愿者是指热心社会服务和公益事业,具有一定专业技能,利用业余时间、无偿地参加社会志愿服务工作的青年。青年志愿者主要有两种类型:一种是具有一定专业特长,通过必要的程序和手续加入到青年志愿者组织中的人员,这种类型的青年志愿者主要是参与专业性、技能性、经常性的志愿服务活动。另一种是围绕重大活动或某一专项工作临时组织招募的、没有加入到青年志愿者组织中来的人员,这种类型的青年志愿者主要是参加群体性、集中性、随机性的青年志愿服务活动。

资料来源:中国青年志愿者协会,2000年。

中国青年志愿者协会是中国目前最大的志愿组织,它的特点是:中国青年志愿者协会可以利用共青团中央和各级共青团

□ 第一部分 志愿活动及其计量

的地方组织开展活动,目前中国青年志愿者协会在地方已经产生了各级组织,甚至在县一级的地方已经产生了青年志愿者组织,因此,中国青年志愿者具有非常大的组织力量,可以动员全国的青年参加志愿活动。2000年3月5日,全国学习雷锋日,据初步统计全国有1000万青年参加了这天的志愿活动。目前中国青年志愿者协会在两个方面开展工作:积极开展国际合作,与国际上的非营利部门、基金会等建立广泛的联系与合作,争取他们的支持;与各级民政部门合作,利用各级民政部门在地方建立的社区服务中心开展工作,在地方社区服务中心建立自己的阵地。

当然中国青年志愿者并不能完全代表所有的中国志愿者,特别是那些民间组织志愿者,例如“自然之友”、“绿色家园志愿者”等等,它也不能囊括国际组织和其他国家在中国开展的志愿服务。中国青年志愿者协会的宗旨决定于它的历史和传统。中国青年曾经有源远流长的自愿参加,或有组织地向社会献爱心的活动,其中规模最大、影响最深、持续时间最长的要数学雷锋活动。毛泽东和中国共产党的其他领导人关于向雷锋学习的题词对于推动中国青年开展这一活动起到了不可估量的作用。在雷锋精神的感召下,一代代青年投入了热心助人、服务社会的志愿服务活动(李淦云 1997:25)。学习雷锋,做好事成为几代中国青年的行为模式,雷锋精神培养和塑造了几代中国青年(方铮 1997:7)。改革开放以后,中国青年面向社会献爱心的活动进一步发展,形成了新的特点。所以,2000年3月5日,中国青年志愿者协会把全国学雷锋日改为“全国志愿者日”。

也有人认为中国志愿者根植于中国的传统文化。“其实中国也是具有志愿者生长土壤的。中国传统文化中‘先公后私’、

‘公而忘私’，无一例外地成为志愿者行动的文化底蕴。而今天，在继承传统文化的基础上，志愿者行动又把传统美德推向了一个新的高度，并赋予他以时代内涵。志愿者行动的最高理念在于自觉自愿，志愿者行动重在参与，参加者以自己的兴趣和志向为依托，个人行动完全取决于主体的自我判断。依靠传统文化的再生力，凭借道德教化的感召力，志愿者行动重新解读中华民族的传统美德”（梁家峰，2000年）。

在一个国家内部，志愿服务因为其历史、背景等因素的不同，都可能存在很大的差异。“在以国家为单位的调查中，人们往往假定这个国家文化背景下，志愿服务的含义是一样。其实不然，即使在同一种文化中，志愿服务的涵义都有很大差别”（S. Wojciech Sokolowski，2000）。

韩国经历了漫长的农业社会，所以在其社会中留下了许多相互帮助的传统和形式。这类互助在各个社会中都曾存在过，现在也都被称为志愿服务，因为它们是无偿的。韩国学者把20世纪韩国人民自觉抗击外国入侵行为也称为志愿活动（Kang-Hyun Lee，2000）。在韩国，传统的志愿服务概念局限于利他行为和慈善的人类服务。这类服务的特征是自愿、没有立即的物质和金钱回报，使自己以外的他人受益。这些人包括孤儿、儿童、残疾人、老年人和无家可归者。最近，韩国政府把糖尿病、肾炎和心脏病者也划入残疾人行列。“韩国是一个儒家传统浓厚的国家，人际关系特别强调三从四德。这些传统并没有因为资本主义的发展而消失，而是继续存在，成为现代韩国志愿服务的基础”（Kang - Hyun Lee，2000）。“韩国目前所谓的志愿精神，实际上是韩国传统文化的基本实践。体现韩国传统文化的志愿服务方式众多，例如：互助金协会、农民之间的互助协会以

□ 第一部分 志愿活动及其计量

及农村中帮助孤寡老人和穷人的善行。在社区内,重大事件,如婚庆、丧葬中的朋友之间的相互帮助,以及帮助穷人和孤寡老人等等行为”(Kang - Hyun Lee, 2000)。

“在美国,志愿服务不如慈善事业普遍,但是它是慈善事业的普遍性形式”(Eleanor Brown, 2000)。美国有悠久的志愿活动和公民社会组织历史。自从 19 世纪早期托克威尔(Alexis de Tocqueville)观察到公民社会组织的盛行以来,美国人对他们自己的志愿精神深为骄傲,并且将之详细地记录了下来。公民社会组织建立在地方的志愿群体(Local voluntary groups)的基础上,志愿群体互相联合起来解决当地的问题和人们关注之事。

在美国联邦政府增加拨款的时期,公民社会组织也经历了快速的发展。在 20 世纪 30 年代和 60 年代,为穷人、医院、孤儿院和其他社会计划提供服务的非营利组织非常繁荣。私人的基金会也起到了重要的作用。许多这样的组织成立在 20 世纪早期,当时,巨型的工业企业积聚了大量的财富。这些基金会的作用是支持各种各样范围广泛的活动,包括艺术、教育和研究等。

在美国居民之中,公民参与的意识非常强烈。80%以上的人承认自己是某种组织的成员,其中包括教会、联合会、专业或者商业联合会等。将近 71%的人报告说自己属于宗教组织。这个情况的意义在于,那些参加宗教或者其他组织的人更倾向于从事志愿活动并进行慈善捐赠。进一步说,那些志愿者更有可能作出奉献,并且把家庭收入的一定比例作为财政捐赠。超过 1000 万成年人和青少年说他们在 1995 年进行了志愿活动。成年人平均每星期从事 4.2 小时的志愿服务,而青少年的平均志愿服务时间为 3.5 小时。这些志愿服务创造的价值据估算有 20.1 亿美元。白人、已婚人士和有大学学历的人参与志愿活动

的比例比较高。妇女参与志愿服务的比男人略多。

新加坡由于多年来政府的权力强大,并且事无巨细都管,这个国家形成了一个依赖性的文化传统。这种不发达的授权意识使得公民社会组织相当不成熟。这种思维方式与个人有能力带来变革的意识背道而驰,而后者正是自由志愿运动的根本所在。然而,在新加坡,由于政府和商业部门相同的公有模式,公民社会组织和志愿活动仍然有发展的潜力。事实上,政府在提倡志愿活动方面起到了强有力的作用,尽管是通过政府的附属组织。近来,在美国模式的基础上,新加坡总理发起成立了新加坡退休和老年志愿者计划(RSVP),这个计划的目标是,通过为退休的专业人士和计算机从业人员提供诸如找工作之类的服务来改变退休人员无所事事、整天推牌赌博的形象。目前,该组织只有 58 名志愿者,但是计划招募的人数是 1000 个以上。

以色列的志愿活动可以在圣经意识形态(Biblical Ideology)中找到根源。在过去的 100 年间,志愿组织在全世界的犹太社区中提供社会和教育服务。这些组织的基金来自犹太社区的捐助,他们在过去被归于代表并保护各成员团体的伞式组织(umbrella organization)。1948 年以色列政府就建立在其中一个这样的组织之上。建国后,志愿组织的活动依然很活跃,它们与政府合作,帮助政府修补政策。有时候两者之间的界线很模糊。然而,在 20 世纪 70 年代,这个部门变得更加独立于政府,不再是政治附属物(Political Affiliations)。这个潮流相当明显,因为据统计,后来每年都成立 1500 个新的非营利组织。在发展的整个过程中,这个部门在服务范围方面一直都非常分散,包括迁移、健康、教育、福利服务、宗教、机构发展、助残、文化、艺术、运动、环境、公民权利、和平、宽容(Tolerance)和妇女的进步(Ad-

□ 第一部分 志愿活动及其计量

vancement of Women), 等等。

在全部以色列人口中,20%以上的人参加志愿活动,平均每个月服务16个小时。参加志愿活动的意愿强弱(Willingness to Volunteer)似乎与信仰宗教的程度有关。志愿活动和慈善活动倾向于在捐赠者或者志愿者所在的社区进行。捐赠者能够至多得到相当他们捐助额度35%的税贷,最高金额为110,000美元,或者他们缴税收入的30%。在公民社会组织中,只有25%具有税贷的资格,但是不包括法人收入税和财产税。他们必须缴纳市政税。

在匈牙利,基金会和志愿者组织有很长的历史。基金会和政府机构一直在合作发展国营福利组织(State Operated Welfare Organizations)。基金会不仅提供福利服务,也支持政府机构、医院、学校、大学和孤儿院。多年来,志愿者组织和政府之间的关系不太和谐。许多统治者和政府认为这些公民社会组织不合法、危险,试图取缔或者控制它们。这些公民社会组织经常提倡政治、经济和文化上的独立。二战前,志愿组织在社会和政治活动中起着重要的作用,充当了社会自我组织的载体。

今天仍然有这样一个传统:政府把服务分包给志愿组织,志愿组织的活动弥补了服务中存在的空缺。政府也建立了大型的公民社会组织,以便在非国有化的过程中发挥重要的作用。某些志愿组织存在的惟一目的就是为了保证这个过程免受政治化的影响。在新的社会和政治条件下,志愿者组织渐渐放弃了他们与政府作对的传统,逐步变成了公民和政府之间沟通的媒介。他们为匈牙利人提供了一个工具,让匈牙利人可以表达和评论国家的许多复杂问题,可以让他们通过保护文化、种族、宗教、语言和以其他身份来倡导多元主义。然而,他们继续通过游说和