



角色理论视角下的 世博会志愿者

主 编 / 沈 炜 副主编 / 陈立俊 钱嫦萍



角色理论视角下的 世博会志愿者

主 编 / 沈 炜 副主编 / 陈立俊 钱嫦萍



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

角色理论视角下的世博会志愿者 / 沈炜主编. —上海:
华东理工大学出版社, 2011. 6

ISBN 978-7-5628-3033-7

I. ①角… II. ①沈… III. ①博览会—志愿—社会
服务—研究—上海市 IV. ①C916②G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 078971 号

角色理论视角下的世博会志愿者

.....

主 编 / 沈 炜

副 主 编 / 陈立俊 钱嫦萍

责任编辑 / 钟献刚

责任校对 / 李 晔

封面设计 / 戚亮轩

出版发行 / 华东理工大学出版社

社 址: 上海市梅陇路 130 号, 200237

电 话: (021) 64250306 (营销部)

传 真: (021) 64252707

网 址: press.ecust.edu.cn

印 刷 / 江苏句容市排印厂

开 本 / 710 mm × 1000 mm 1/16

印 张 / 13.25

字 数 / 239 千字

版 次 / 2011 年 6 月第 1 版

印 次 / 2011 年 6 月第 1 次

印 数 / 1—1300 册

书 号 / ISBN 978-7-5628-3033-7 / C · 156

定 价 / 30.00 元

(本书如有印装质量问题, 请到出版社营销部调换。)

编 委 会

主 编 沈 炜

副主编 陈立俊 钱嫦萍

编 委 (按姓氏笔画排序)

万 婷	王 晶	邓 超	史 悦	朱 柱
刘少文	安典礼	孙秀慧	杨丽丽	杨 婷
何 希	何 筠	汪丽丽	汪斌峰	陈泽润
张文闯	赵振伟	倪 炜	郭燕飞	曹化勤
黄文彬	储 琰			

志愿服务作为一项群众性公益活动,在全社会产生了良好的影响和示范效应。在“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神倡导下,越来越多的年轻人及社会各界群众投身到志愿者行动中来,成为弘扬社会主义道德风尚的重要推动力量 and 全社会精神文明建设的集中体现。

在2010年上海世博会的184天里,以“小白菜”、“小蓝莓”为代表的200万世博会志愿者成为一道亮丽的风景线。在世博园区内,共有8万名园区志愿者上岗,服务总量超过1000万小时,服务总数超过4.6亿人次,上海世博会志愿者以自己的奉献精神在世博会历史上竖起了一座独特的丰碑。在上海和周边城市设立的1281个城市志愿服务站点内,共有10万余名站点志愿者上岗,服务市民和游客超过2400万人次。同时,更有180万的城市文明志愿者活跃在大街小巷,开展文明引导的志愿服务。

胡锦涛总书记在2010年上海世博会总结表彰大会上指出:“要进一步宣传和弘扬上海世博会精神”,“要继续在全社会大力弘扬志愿精神”。温家宝总理在上海世博会高峰论坛上指出:“世博会志愿者灿烂笑容和热情服务成为解读中国的真正名片”。这都是对上海世博会志愿者的充分肯定和大力褒扬。

在这样的背景下,本书从“角色理论”这一独特角度对上海世博会志愿者进行了剖析。作者从中国志愿服务的发展入手,在全面回顾国内志愿者行动发展历史的基础上,重点对世博会志愿者的行为特征及其影响因素进行了实证研究。同时,从“角色理论”的角度对世博会志愿者的角色认知、角色转换和角色认同进行了详细分析,并从世博会志愿者的个体功效层面上进行了微观研究。最后,作者对建立高校大学生志愿服务活动长效机制进行了深入探讨,为后世博时代志愿者长效机制的建立作出了有益探索。

本书的作者都活跃在上海世博会志愿者工作的第一线,他们有的是志愿者的组织者,有的则是直接参与世博会园区或城市站点服务的志愿者,对上海世博会志愿者工作有着深切的感受。同时,作为青年工作的研究者,他们又以学者的眼光去观察和审视这些志愿服务的参与者,从他们身上去感受在新的社会背景下,世博会志愿者这样一个群体对“志愿者”这一称谓所作出的新的诠释。

因此从一定意义上讲,本书不仅仅是对世博会志愿者的一种记录,更是对“中国志愿者”这一群体的发展所进行的深层次思考,它带给了我们一种新的视角和启示。

华东理工大学党委书记

沈伟国

2011年4月

第一章 志愿者与志愿服务	1
第一节 志愿者	2
一、志愿者的历史	2
二、志愿者的内涵	3
三、志愿者的类型	4
第二节 志愿服务	9
一、志愿服务的内涵	9
二、志愿服务的价值	9
三、国外志愿服务的发展	10
四、中国志愿服务的发展	12
第三节 志愿服务的国内外研究综述	18
一、国外相关研究	18
二、国内相关研究	20
第四节 角色理论视角下的志愿者	25
 第二章 世博会志愿者	 27
第一节 世博会志愿者历史	28
一、爱知世博会	28
二、萨拉戈萨世博会	30
第二节 2010 年上海世博会志愿者	32
一、上海世博会志愿者概况	32
二、上海世博会志愿者总体特征	34
三、上海世博会志愿者的特点	35
第三节 上海世博会志愿者管理模式的特点	37
一、上海世博会志愿者的管理模式特点	37
二、上海世博会志愿者管理模式中的一些问题	48
 第三章 世博会志愿者行为特征及 影响因子分析	 51
第一节 行为特征统计分析及描述	53

一、样本总体特征描述	53
二、样本中的意愿相关特征描述	57
三、疲劳感、压力感和成就感——“三感”调查	58
四、志愿者权益认知调查——理性角色认知	60
五、满意度调查——荣誉感构成	64
第二节 相关影响因子的进一步分析	66
一、生成维度中的因子	66
二、组构维度中的因子	67
三、特质维度中的因子	67
四、需求维度中的因子	68
五、认同维度中的因子	68
六、习得维度中的因子	68
七、志愿精神与基本素养影响因子的深入挖掘	69
八、权利认知与政治面貌的相关性分析	70
九、角色周期的影响——塞克森周期分析	71
第三节 影响因子中的诉求与期望	73
一、对组织管理方的工作提出意见建议	73
二、对志愿工作和服务提出建议意见(信息管理方面)	74
三、志愿者自身要求(园区参观需要)	74
四、志愿工作中对游客的意见和建议	74
五、志愿者自身的权益诉求	75
第四节 传递友爱情感 给力志愿精神	76

第四章 世博会志愿者的角色认知 与转换

第一节 角色认知理论基础	81
一、角色理论	81
二、认知理论	82
三、角色转换理论	82
第二节 角色认知对象分析	84
一、世博会志愿者特征	84

二、世博会志愿者参与动机分析	86
第三节 世博会志愿者的角色认知	94
一、角色认知目标	94
二、角色认知实践	95
第四节 世博会志愿者的角色转换	103
一、角色转换过程	103
二、角色转换完成	104

第五章 世博会志愿者的角色认同研究 ... 107

第一节 角色认同研究理论依据、分析与假设	108
一、世博会志愿者角色认同研究理论依据	108
二、角色认同理论视角下志愿服务分析	109
三、世博会志愿者角色认同理论假设	111
第二节 世博会志愿者的身份、标识、昵称认同分析	112
一、世博会志愿者的身份认同	112
二、世博会志愿者的标识认同	114
三、世博会志愿者的昵称认同	116
四、志愿者主题歌认同分析	117
五、“海宝一代”认同分析	118
第三节 世博会志愿者的文化认同分析	121
一、世博会志愿者徽章文化	121
二、志愿者休息室文化	124
三、世博会志愿者班车文化	126
第四节 角色认同的相关性分析	128
一、世博会志愿者的角色认同	128
二、未成为志愿者的同伴情绪反应的影响	129
三、志愿服务过程中形成的社会网络	130
四、社会公众对世博会志愿者的评价	133

第六章 世博会志愿者个体功效研究 137

第一节 志愿者个体功效的基本内涵	138
------------------------	-----

一、自我认知功效	139
二、导向行为功效	140
三、自我价值感功效	142
四、激励提升功效	144
第二节 大学生志愿者个体功效分析	146
一、志愿者的功效分析	146
二、大学生志愿者个体功效的突出表现	149
三、世博会大学生志愿者个体功效的特点	155
第三节 志愿者个体功效实现的生态路径	157
一、微观路径——志愿者个体心理环境的满足	158
二、中观路径——志愿者组织环境的完善	161
三、宏观路径——志愿者法律环境的建立健全	163

第七章 高校大学生志愿服务活动长效机制研究与探索

第一节 大型活动中志愿者组织与管理工作的实践与经验	166
一、构筑志愿服务保障的九大体系	166
二、搭建志愿者能力提升的四大平台	170
三、思考“后世博时代”德育体系建设的三大方向	172
第二节 青年志愿服务评价体系的研究与探索	174
一、评价、评价体系及评价标准	174
二、建立青年志愿服务评价体系的必要性	175
三、青年志愿服务评价体系的指标设计	175
四、青年志愿服务评价体系的评价方法	178
五、青年志愿服务评价体系的实践	179
第三节 大学生志愿服务活动长效机制建设研究	182
一、高校建立大学生志愿服务活动长效机制的多维动因	182
二、大学生志愿服务活动长效机制建设面临的困难	185
三、大学生志愿服务活动长效机制建设的主要内容	187

四、大学生志愿服务活动长效机制建设的对策和建议 ...	190
参考文献	195
后记	198



第一章 志愿者与志愿服务

志愿者

第一节

据中国共产主义青年团中央委员会(以下简称“团中央”)于2008年志愿者日发布的数据显示,自1993年团中央发起实施青年志愿者行动以来,志愿服务已在全国范围开展15年,累计有3.82亿人次以上的青年和社会公众为社会提供了超过78亿小时的志愿服务;截至2009年底,按照《中国注册志愿者管理办法》进行注册的志愿者人数突破3000万。^①目前大到各类大型活动、小到社区服务,各种场合都活跃着志愿者的身影。每个人都有参与社会事务的权利和促进社会进步的能力;同样,每个人都有促进社会进步繁荣的义务、责任,参与志愿服务是表达这种“权利”、“义务”的积极和有效的形式。志愿者在服务他人、服务社会的同时,自身得到提高、完善和发展,精神和心灵得到满足。因此,参与志愿服务既是“助人”,亦是“自助”;既是“乐人”,也是“乐己”。参与志愿服务,既是在帮助他人、服务社会,又是在传递爱心与传播文明,在为他人送去玫瑰的同时自己也收获到了芬芳。

一、志愿者的历史

1. 来源

志愿者(volunteer)一词来源于拉丁文中的“voluntas”,意为“意愿”。对于这一概念,我国大陆和港台地区由于对volunteer的译法不一致而有所不同。我国大陆地区一般称之为志愿者,香港地区称之为义工,台湾地区则称之为志工,但实质内容基本是一致的。志愿者制度的确立可追溯至第二次世界大战后福利主义的抬头,但志愿者本身则是自古以来就存在的,古时候的赠医施药者就可被视为志愿者的“雏形”。西方志愿者起源在很大程度上是基于罗马时代的博爱精神和基督教的宗教责任及救赎观念,人们通过义务工作来表现出人性的爱、弘扬宗教的善性。

2. 发展

志愿服务起源于19世纪初西方国家宗教性的慈善服务,志愿活动在世界上已经存在和发展了100多年。据北京大学志愿服务与社会福利研究中心丁元竹主任介绍,中国志愿精神和志愿活动可以追溯到改革开放以前,从1960年代中期开始,出于社会主

^① 江汎清. 国际志愿服务及其对中国社会建设的启示. 青少年研究, 2008(3):31.

义国家对于世界上其他第三世界国家的国际主义义务,中国曾经对亚洲、非洲的许多发展中国家进行了大量的国际援助,内容包括军事、经济等。伴随着这些援助活动,中国政府曾经派遣了大量的志愿人员到国外参与相应的项目。改革开放以后,最早的志愿者来自联合国志愿人员组织,当时联合国志愿人员组织向中国派遣了包括地理、环境、卫生、计算机和语言等领域的志愿者来中国工作,后来国外的其他组织也陆续派遣志愿者到中国来。

中国在 1980 年代后期开始出现自己的志愿活动和志愿者。改革开放以后,中国最早的志愿者产生在社区服务的层次上,并逐步建立社区志愿者组织。1990 年代初期,另外一支志愿者队伍在共青团系统中形成,并产生了他们的全国性志愿者组织。目前,在中国最为活跃、规模最大、影响最大的是这两支志愿者队伍,他们都有自己的组织体系,都与一定的政府组织联系在一起。

二、志愿者的内涵

1. 定义

联合国将志愿者(Volunteer)定义为“不以利益、金钱、扬名为目的,而是为了近邻乃至世界进行贡献活动者”,指在不为任何物质报酬的情况下,能够主动承担社会责任而不关心报酬、奉献个人的时间及精神的人。根据中国的具体情况来说,志愿者定义主要包含以下内涵,“志愿者是志愿精神的实践者,是指那些具有志愿精神、能够不计报酬、主动帮助他人、承担社会责任的人;”“志愿者不受私人利益的驱使,不受法律的强制,是基于道义、信念、良知、同情心和责任而从事公益事业的人。”^①志愿服务则是任何人志愿贡献时间和精力,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。

2. 志愿精神

志愿精神是一种利他主义和慈善主义的精神,指的是个人或团体,依其自由意志与兴趣,本着协助他人、改善社会的宗旨,不求私利与报酬的社会理念。

1985 年 12 月 17 日,第四十届联合国大会通过决议,规定从 1986 年起,将每年的 12 月 5 日定为“国际促进经济和社会发展志愿人员日”(International Volunteer Day for Social and Economic Development,简称“国际志愿人员日”)。

^① 韩芸. 中国志愿者服务研究. 山西高等学校社会科学学报, 2009(4): 56

3. 志愿者的特征

- (1) 志愿者是无偿的,不是开业、打工,而是不计报酬的;
- (2) 志愿者不是救世主,而是与被帮助者处于平等、互相尊重的地位;
- (3) 志愿者不仅是给予了他们帮助,同时也得到了收获——自我的一种成长;
- (4) 志愿者的出发点不是好奇心的满足,而是对社会的回报;
- (5) 志愿者不是指挥者、教育者,而是用生命去影响生命。

4. 志愿者的动机及动力

- (1) 志愿者参与义务活动的动机可以分为三类。

一是自我取向,参与者着重个人学习与成长,获取个人内在的满足感,依个人感受来决定参与志愿者;二是人际取向,参与者着重他人和团体的影响,他们的目的是结交朋友,获得他人的肯定;三是情境取向,他们参与是为了回应社会责任,并获得社会的认可。

- (2) 志愿者的动力。

由于志愿者参与的目的并不是为了追求成效,因此不能单靠命令来控制 and 操纵志愿者,所以要运用不同的方法来鼓励志愿者持续投入服务,志愿者机构可通过各种途径提升志愿者的动力。

根据马斯洛的需求层次理论,人类具有五类需求,机构可在服务过程中满足志愿者的某些需求,从而提升他们的动力。另外,在过程中,机构可以先了解志愿者对服务的期望,当志愿者的期望能够实践时,志愿者会有更大的动力持续服务。最后是根据学习理论,在提供服务时,以奖励及惩罚来提升或删减特定的行为,从中提升志愿者的动力。

三、志愿者的类型

志愿者所从事的服务众多,其中可能包括教育、环保、倡导及福利等范畴,因此难以统一划分,故出现了不同的分类方法。如果按照职权划分,可分为政策制定、直接服务及庶务类;按照时间性划分,简易可分为定时性及临时性;按照服务类型划分,可分为福利类、教育类及文化类等;按照服务内容划分,可分为行政性、专业性及辅助性。同时,按照具体的服务特性的不同,不同时期的志愿者有不同的称谓,比如消防志愿者、抗震救灾志愿者、奥运志愿者、社区志愿者、环保志愿者、世博志愿者等。

北京大学志愿服务与社会福利研究中心主任丁元竹教授把中国的志愿者分为四类:青年志愿者、社区志愿者、国际组织在中国的志愿者、“草根组织”即 NGO 志愿者。

1. 青年志愿者

(1) 青年志愿者从广义上讲,指任何志愿贡献个人时间、精力、金钱及精神,在不谋求任何物质报酬的情况下,从事社会公益与社会服务事业,为改进社会和推动社会进步而提供社会服务的青年人;从狭义上讲,指志愿参加相关团体组织在自身条件许可的情况下,在不谋求任何物质、金钱及相关利益回报的前提下,合理利用社会现有的资源,志愿奉献个人可以奉献的东西,为帮助有一定需要的人士开展力所能及、切合实际的,具有一定专业性、技能性、长期性服务活动的青年人。

中国青年志愿者主要由热心于志愿服务的青年人组成,青年志愿者是青年志愿者活动的主体,也是志愿服务活动的主体。目前参加青年志愿者活动的社会成员有中学生、大学生、在职人士或无职人士。各类青年志愿者自身有着一定特点,故在志愿者活动中发挥着不同的作用。

青年志愿者是一个新生而暂时性的社会角色,只有在发生志愿服务活动的时候,这个社会角色才能得到真正的落实,它的实质是一种宝贵的人力资源,因而它具有平等性、自由性、可变性、不稳定性、有限性、可持续发展性几个特点。

青年志愿者活动是由多个部分组成的一个有机整体,包括青年志愿组织机构的组建活动、青年志愿者的招募活动、青年志愿者的培训活动、青年志愿者的交流活动、青年志愿者的服务活动、青年志愿者的推广和宣传活动,这些活动构成了青年志愿者活动的大部分内容,是需要青年志愿者认真参与,并在活动当中充分发挥主观能动性,发展自身的能力、专长,为各项青年志愿者活动贡献力量。

(2) 中国青年志愿者从属于团中央下属的中国青年志愿者协会,它所组织的活动,往往以项目为主。

1993年底,共青团中央决定实施中国青年志愿者行动。为推动青年志愿服务事业的发展,团中央于1994年12月5日成立了中国青年志愿者协会,随后,各级青年志愿者协会也逐步建立起来。到2000年,已初步形成了由全国性协会、36个省级协会和2/3以上的地(市)级协会及部分县级协会组成的志愿服务组织管理网络。1998年8月,团中央青年志愿者行动指导中心正式成立,负责规划、协调、指导全团的青年志愿服务工作,承担中国青年志愿者协会秘书处的职能。

近几年来,青年志愿者行动的服务领域不断扩大,在农村扶贫开发、城市社区建设、环境保护、大型活动、抢险救灾、社会公益等领域形成了一批重点服务项目。比较有代表性的有青年志愿者“一助一”长期结对服务计划、青年志愿者扶贫接力计划、大中专学生志愿者暑期文化科技卫生“三下乡”活动、保护母亲河“中国青年志愿者绿色行动营计划”、成人预备期志愿服务等。

几年来的实践充分说明,青年志愿者行动符合时代发展的潮流,符合人民群众的需要,符合当代青年的特点,蕴藏着巨大的发展潜力,呈现出旺盛的生命力和广阔的发展前景,是发展社会主义市场经济中一项生机勃勃的事业。它为当代青年在实践中锻炼成长提供了广阔的舞台,开辟了现实的途径,体现了共青团在实践中育人的宗旨,成为新时期加强青年思想政治工作的重要载体。青年志愿服务适应当代青年自主意识、参与意识日益增强的特点,组织和引导青年以志愿服务方式积极参加经济建设和社会发展,调动了青年的内在积极性,已经成为共青团在社会主义市场经济条件下动员和组织青年的有效手段,成为新时期青年工作的重要内容;它与国际志愿服务接轨,受到国际友好人士的普遍好评,在国际上树立了当代中国青年的良好形象,成为加强与各国青年之间交流与合作的重要渠道。

青年志愿服务事业虽然取得了较大发展,但仍然处于发展的初级阶段,运行中存在着一些实际困难,特别是在长期项目的资金保障方面,需要社会各界支持,需要党政部门的政策和资金倾斜。另外,要进一步加大对青年志愿者行动的宣传力度,在全社会形成参与志愿服务光荣的道德风尚,感召更多的青年投身志愿服务的实践,推动这项事业新世纪实现更大的发展。

2. 社区志愿者

中国城市的社区服务是1980年代后期出现的新事物,它是在政府的领导下,以街道为主体、以居委会为依托,动员社区居民为本社区内成员的物质生活和精神生活提供各种社会福利和社会服务群众性的服务活动。社区志愿者活动通常被列为改善街道管理的重要工作内容,也被列入社区服务的议事议程,街道管理部门帮助社区志愿者组织制定一系列规章制度。

社区志愿者组织从属于民政系统,它的各级组织都与相应的民政部门联系在一起,但是它的最基层是与街道居民委员会联系在一起的,并接受相应组织的领导与指导。社区志愿者队伍主要有以下几个特点:

第一,分别建立了社区服务志愿者活动的组织,形成了有组织、有章程的志愿者队伍。许多城市的区、街道、居委会成立“社区志愿服务指导委员会”、“社区服务志愿者协会”、“社区服务志愿者分会”、“志愿服务楼院”、“志愿服务保护组”等组织。

目前开展社区服务志愿者活动的地方,大多制定了有关章程和管理办法。如天津市和平区社区服务志愿者协会的《天津市和平区社区服务志愿者协会章程》;上海市南京东路街道办事处社区服务志愿者队伍及服务项目的管理制度规定:“为社区居民提供生活服务,帮助解决突发性问题,做到一般问题及时解决,疑难问题一般不超过三天答复。”

第二,广泛开展了各种形式的社区服务志愿者活动,为群众解决实际困难。从服务对象看,社区服务面向老年人、残疾人、优抚对象,提供社会福利服务;面对社区居民,提供便民利民服务;面对社区内企业单位和机构团体提供后勤服务。从服务内容看,社区志愿服务帮助有困难的群众解决了许多实际困难问题,如上海市在社区服务中为七万多位老人解决了就医难的问题。为4 000多位老人提供搭伙或送饭上门,为2 000多位独居老人安装了求助电铃,为2 000多位社会孤老建立了家庭敬老室。北京市90%以上的居委会成立了志愿者协会,每年为群众提供志愿抚养、康复医疗、心理咨询、家庭服务等各种服务近600万人次。

3. 国际志愿人员及其组织

1970年,联合国大会通过决议,组建“联合国志愿人员(UNV)”(组织)。联合国志愿人员组织是联合国系统内一个独特的机构,负责管理与国际志愿者事业相关的各类事务。联合国志愿人员组织鼓励志愿者为本国和世界的发展和和平尽其所能,努力促进国家经济与社会进步并使之得到持续发展。该组织从属于联合国开发计划署(UNDP)。

第一,联合国志愿人员活动的服务领域。联合国志愿人员在技术、经济和社会发展领域服务,他们的主要工作内容包括:(1)与需要技术帮助和支持的政府进行技术合作;(2)在社区和基层工作,帮助所在地区的人民达到自力更生的目标;(3)从事人道主义的援助工作,帮助受援国人民重建家园;(4)从事和平建设事业。联合国志愿人员是在政治平等的基础上工作的专业人员,他们提供教学和培训,鼓励、支持和促进他们的服务对象。在工作的同时,志愿人员还共同交流思想、技术和经验。

联合国志愿人员组织与受援国政府、联合国专门机构、国际开发银行及国际民间组织和社区组织进行伙伴式合作。联合国志愿人员提供服务的项目通常由受援国政府管理,并经常得到联合国系统相关组织的援助和监督。联合国志愿人员组织也应一些受援国政府的要求作为项目的执行机构。

第二,联合国志愿人员的资格要求。联合国志愿人员不同于普通的志愿者,要成为其中一员,必须具备以下条件。

(1)志愿人员必须具备热心助人精神,愿意长期在不同文化与气候的陌生环境下工作。对于中国公民,如申请作为志愿人员外派到国外服务,应有大学本科或以上学历,在所申请的工作领域中具备五年以上实际经验,能够运用外语独立工作,有国外工作经验者优先。如申请作为本国志愿人员在海外服务,基本要求是大专以上学历,具备两年以上工作经验。

(2)有资格申请联合国志愿人员的组织包括:政府机构,大学、科研院所及其他学