

和谐社会需要志愿服务的创新发展

——志愿者事业现状、问题与对策调查报告

文 / 谭建光

[摘要] 20年来,中国的志愿服务有了极大的发展,但是在发展过程中,志愿服务还存在着缺乏社会认知、资源支持、权益保护、培训提升、激励机制等困难和问题,需引起重视并采取措施加以解决。

[关键词] 和谐社会; 志愿者; 志愿服务

[中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1006-0391(2007)08-0032-03

中国志愿者事业伴随改革开放的进程不断发展。20年前,处于开放前沿的广东省诞生了第一条志愿服务热线(广州)和第一个注册志愿者社团(深圳),逐渐引发全国的志愿服务热潮。如今,各省市形成了以青年志愿者、社区志愿者、慈善机构志愿者、民间组织志愿者、境外驻华机构志愿者等五大类型的志愿者队伍,在全社会帮助有需要的人群,传播“奉献、友爱、互助、进步”精神。党和国家领导人对于志愿者事业高度重视、大力支持。1995年,江泽民同志亲笔题写“青年志愿者”。2001年,胡锦涛同志在视察杭州市社区时指出,“社区要建设两支队伍:一支是社区工作者队伍,一支是社区志愿者队伍。”2006年,胡锦涛总书记在接见青年志愿者时指出:“青年志愿者事业是一项崇高的事业,……一生中有青年志愿者的工作经历是很有益的,这会对同志们今后的成长产生深远的影响。”最近,《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》提出,“以相互关爱、服务社会为主题,深入开展城乡社会志愿服务活动,建立与政府服务、市场服务相衔接的社会志愿服务体系。”事实表明,志愿者事业在和谐社会建设进程中具有非常重要的作用,应该引起各级党政领导的重视和支持。

为此,广东省志愿者事业发展基金会、广东省青年志愿者协会研究中心、广东青年干部学院青年研究所联合,在2007年3月—6月,对最早发展志愿者事业的

广东省进行重点调查。根据珠江三角洲、东西两翼、粤北地区的人口分布抽样,共发放调查问卷4700份,回收有效问卷3996份,有效回收率为85.0%。调查对象包括户籍居民、流动人口、志愿者。同时,将广东与北京、上海、浙江、山东、四川等省市的志愿服务进行比较研究,获得更加全面的认识。现将问卷调查、访问研究、比较文献的资料整理,初步撰文,提供给各级党政部门、专家学者参考。

课题组的研究发现,志愿服务在构建和谐社会进程中发挥了“凝聚民心、扶助弱势、倡导公平、培育文明、化解矛盾、社会创新”的重要作用。1.凝聚民心。志愿者一方面通过服务群众、解决困难,体现党和政府对人民的关心;另一方面收集群众心声、意见,及时反映给党和政府参考。2.扶助弱势。志愿者对遇到困难、受到挫折的人群,给予重点服务,不仅帮助他们解决问题,而且激励他们树立生活的信心,支持他们追求具有自尊的生活。3.倡导公平。志愿者帮助维护公民的权益,引导公民之间相互理解和尊重。通过呼吁和参与,推动政府实施更多公平正义的政策措施。4.培育文明。志愿者追求人文关怀、注重社会美好,消除单纯世俗化带来的极端利益主义冲击,吸引更多的人学会文明生活、幸福生活。5.化解矛盾。志愿者的热线电话服务、通信往来服务、网络QQ服务、短信沟通服务,对处于矛盾冲突边缘的人员具有劝导作用,引导他们理性地看待社会,寻求

合理合法的解决途径,维护了社会和谐稳定。6.社会创新。志愿组织以民间形式开展服务,但是与党和政府保持良好关系,成为“来自民间的帮助”。志愿者、志愿组织的活动,具有较大的社会自由空间,其成功的经验被政府部门借鉴,推动了政府改革,促进了公共服务型政府的建设。

虽然20年来中国志愿服务有极大的发展,志愿者事业成为帮助人、服务人的富有影响力的社会品牌;但是在缺乏社会支持、社会保障的时候,这项崇高、光彩的事业就会受到制约,难以充分发挥作用。调查发现,志愿服务遇到下列的困难与问题。

(一) 缺乏社会认知

由于社会对于志愿精神、志愿文化的宣传不够,广大民众对于志愿者事业的缺乏了解,就形成许多偏见和误解,挫伤了志愿者的积极性。

从调查数据看,33.5%的人对于参加志愿服务还是受到阻力,心存顾虑的。主要来自几个方面:一是有些人误解志愿者是“出风头”、“博取名利”,借服务“作秀”和吸引社会关注。这些看法伤害了志愿者的自尊、尊严,因为大多数志愿者是竭诚服务,希望实实在在帮助有需要的人,并不追求名利。二是有些人误解志愿者是“廉价劳动力”、“免费劳动力”,不仅琐碎事务都占用志愿者时间精力,而且随意支配斥责,毫不尊重。这些现象让满怀爱心而来的志愿者非常伤心。三是有些人将志愿者精神随意拔高,认为是“崇高”、“神圣”、“大公无私”、“毫不利己”,从而影响了志愿者的正常生活。其实,许多志愿者反映,“我并没有那么高尚的想法,仅仅是自己生活好了的时候,也想帮助人而已。”有时,新闻媒体宣传志愿者典型的时候也不断拔高夸大,导致志愿者“可敬不可爱”,无法吸引更多的人参与志愿队伍。

(二) 缺乏资源支持

社会中流传的误解是“志愿者是奉献爱心的,就不可能需要资源支持”;“志愿者是无偿服务的,为什么需要资源支持”。有些志愿者做好事的时候不断奉献,竭尽全力,往往最后身心疲惫,难以坚持。

从调查数据看(见表一),社会各界支持不足、群众缺乏认识、缺乏政府重视是阻碍志愿者事业发展壮大

的主要原因。另外,资金不足也是原因之一。但是,上述因素综合起来,就导致社会舆论资源、人力资源、资金资源等的不足。如果缺乏社会资源的支持,志愿者事业就陷入“杀鸡取卵”式的发展,志愿者服务人、帮助人的同时,不仅奉献时间精力,而且承担所有交通成本、服务成本、交流成本等,负重不堪,最后可能难以坚持。从国外的经验看,社会提供服务过程成本的支持,鼓励志愿者专心开展帮助他人、帮助社会的活动,才能够让志愿服务有持久生命力。

表一:您认为当前志愿服务的社会支持环境存在的主要问题:(限选两项:N=2282)

项目	N	%
缺乏政府重视	763	33.4
社会各界的支持不足	1305	57.2
媒体宣传不足	503	22.0
资金不足	639	28.0
群众对志愿服务缺乏认识	960	42.1

(三) 缺乏权益保护

志愿者在开展服务活动,帮助社会和其他人时,也发生一些权益受到损害的事情,得不到社会的尊重和保护,就可能挫伤志愿服务的积极性。

表二:您在志愿服务活动中是否受到身体方面的伤害?

项目	N	%
曾受过较严重的身体伤害	153	6.6
曾受过较轻微的身体伤害	308	13.4
没有	1842	80.0
合计	2303	100

表三:您在志愿服务活动中是否受到精神方面的伤害?

项目	N	%
曾受过较严重的精神伤害	140	6.2
曾受过较轻微的精神伤害	400	17.7
没有	1725	76.2
合计	2265	100

调查数据表明,20.0%的志愿者在服务活动中受到不同程度的身体方面的伤害(主要是轻微伤害);23.9%的志愿者在服务活动中受到不同程度的精神方面的伤害(主要是轻微伤害)。许多志愿组织管理者反映,当志愿者受到误解、斥责和责骂时,心理有极大的委屈也不能反击,只能忍气吞声。服务过程不论是发生碰伤、擦伤、扭伤等,只有自己解决困难或者有其他志愿者帮忙,甚至要购买服务时的意外保险,也没有保险公司愿

意提供。如果缺乏权益保护, 志愿者的积极性受到挫伤, 就难以坚持服务。同时, 对于社会爱心的传播、爱心的弘扬, 就是很大的打击。

(四) 缺乏培训提升

由于志愿组织缺乏经费, 无法开展培训交流活动, 志愿者服务素质参差不齐的状况难以改变, 这势必影响为他人服务、为社会服务的效果。

表四: 您在志愿服务活动中接受过的培训:(可多选:
N=2172)

项目	N	%
没有培训	792	36.5
志愿服务的基本理念	972	44.8
志愿服务所需的基本技能	799	36.8
志愿者的责任与权利	637	29.3
志愿者对志愿组织的归属感	401	18.5
人生成长成才	324	14.9
其他	42	1.9

接受调查的志愿者中, 没有得到培训的占 36.5%。也就是说, 有超过 1/3 的志愿者是单凭爱心和热情参加服务, 但是并不具备帮助对象所需要的知识和技巧。这样又导致服务项目的“低水平徘徊”, 缺乏社会效益, 也无法有效地帮助有需求的人们。我们访问调查时, 许多基层志愿组织都希望开展培训, 提高志愿者的素质, 但是最突出的困难是没钱, 别说请老师讲课, 就是租教室的经费都没有。与外国、港澳地区的志愿组织长年累月开展培训活动的情况相比较, 我们目前的缺乏培训, 是严重制约志愿服务水平提升、效益提高的因素。

(五) 缺乏激励机制

广东省志愿者事业虽然发展较快, 取得很大的成功, 但是在激励机制方面的欠缺却阻碍了其更加顺利地发展壮大。志愿者流失率高, 持续时间不长, 成功感和自豪感不够强等, 仍然是困扰志愿组织的难题。

表五: 您认为当前志愿组织在人力资源方面存在的主要问题:(限选两项:N=2346)

项目	N	%
群众参与积极性不高	973	41.5
专业人才缺乏	835	35.6
志愿者素质有待提高	581	24.8
志愿者缺乏培训	465	19.8
志愿者的激励机制不健全	705	30.1
志愿组织成员流失率偏高	337	14.4
志愿者本身的权益得不到保障	365	15.6

目前, 我省志愿者激励存在层次不高、内容不多、涉及不广、影响不大的问题。一是主要依靠志愿组织的内部激励, 如星级志愿者制度(一星至五星志愿者)等。二是依靠共青团系统给予“十杰青年”、“五四青年奖章”等指标。三是推举参加精神文明建设标兵、公民道德建设标兵等奖项。这些奖励制度, 一方面是社会影响面不够广, 示范作用不够明显; 另一方面是激励的层次和力度不够大, 没有引起全社会的关注与参与。此外, 国外流行各种对于志愿者的生活汇报激励、晋升机遇激励、社会参与机会激励等, 在我国仍然缺乏, 使得志愿者的激励机制单一、激励效果不明显。

上述困难与问题, 是制约志愿者事业发展的关键因素, 必须引起重视, 采取对策解决, 才能促进志愿服务健康发展、繁荣壮大。课题组在研究中发现北京、上海、广东、浙江等地区, 共青团组织联合有关部门, 积极探索推进志愿者事业发展, 推广和普及志愿服务的有效途径。近年来, 陆续采取以下八个方面的机制创新, 取得很好的成效。第一, 建立统筹协调机制。志愿者事业是全社会参与、服务全社会的事业, 而不仅仅是某一部门的工作。所以, 外国、港澳地区就有各种建立统筹协调机制, 整合全社会力量支持志愿服务的经验。一种是由政府首脑牵头组建志愿者事业领导机构; 另一种是由社会知名人士牵头组建志愿者事业统筹机构。这样, 在统筹社会力量、社会资源的基础上, 发动各部门、各机构建立多样化的志愿者队伍, 开展群众需要的丰富多彩的服务。第二, 建立资源支持机制。政府及社会各界提供丰富多样的资源, 包括资金、物质、人力、信息等资源, 为志愿者事业发展提供支持, 构筑遍及各社区、各农村的志愿服务网络。共青团广东省委联合有关部门、社会机构, 成立“广东省志愿者事业发展基金会”, 宗旨是资助“志愿服务项目、志愿文化宣传推广、志愿者事业研究、志愿者培训交流、志愿者激励、志愿者权益保障”等。基金会得到社会机构和工商企业的支持, 筹集了 3000 多万资金, 通过本金增值的方式, 提供经费支持各种志愿者事业的发展。作为全国第一个志愿者事业基金会, 具有极大的社会示范效应, 引发全社会支持志愿者事业的热潮。第三, 建立项目创新机制。一是将志愿者依赖安排服务项目的现状(下转第 18 页)

和审理性别歧视案件的行政机构。

3. 运用法律手段禁止胎儿性别鉴定和堕胎

韩国颁布了禁止胎儿性别鉴定和堕胎的法律,并严格执行法律法规。先对医生进行培训,明确规定可以做什么、不可以做什么。对于利用B超做胎儿性别鉴定者,发现后罚以重金,吊销医生执照或停止医疗机构执业。尽管只有约30名医生为此被吊销了执照,但是已经起到了威慑作用,使出生性别比降至较低水平。

印度也采取了干预措施以应对性别鉴定和堕胎这一严峻现实。印度的产前诊断技术法(PNDT)于1994年颁布,目的在于制止堕胎。该法令禁止决定和暴露胎儿性别,也禁止任何和产前决定性别有关的广告,规定了违法行为的惩罚措施。触犯了法令任何条款的人将会受到监禁和罚款的惩罚。该法案于2002年修订,提出禁止孕前或孕后的性别选择。寻求性别选择的人一旦被定罪,要被处以3年监禁和罚款。国家医学理事会可以吊销涉及此案的医疗人员的执照,并将其从理事会中除名。

台湾的卫生署面对年度出生性别比持续上升的情况,于1992年重申,现有产前检查技术绝对禁止用于胎儿性别的鉴定。该年之后出生性别比有所下降。

4. 形成全社会关注女性的氛围

在学术研究方面,韩国的妇女研究和性别研究在亚

洲比较突出,韩国一些女性高级官员有妇女研究和妇女运动的背景。在社会福利方面,部分青少年保护支援中心、儿童福利院专门为女童开设。这些社会福利设施不论是公立的还是私立的,都享受政府投入的资金。在就业方面,女性就业率大幅提高,2001年,韩国政府大约拨款380万美元用于鼓励女性创业,鼓励措施包括开办培训基地、提供培训以及举行研讨会。在参政方面,韩国女性政治影响力也趋于上升,数位女性担任内阁部长。在教育方面,韩国将男女平等的思想体现在学校课本及课程中,从小培养人们的性别平等意识。

印度动员全社会干预出生性别比,包括非政府组织、学会以及各种传媒。同时还组织活动提高妇女能力,如鼓励农村地区开展女童节日的庆祝活动,制定一些奖励资助政策,降低女童辍学率,建立妇女组织。此外,为了促使女性在政治生活中增加比例,提高女性地位,印度引入了配额机制。印度官方认为必须使用综合的方法来教育和改变对女孩的社会态度。

韩国、印度和中国台湾的经验告诉我们,彻底改变重男轻女的传统观念是一项长期的任务,形成性别平等的政策系统、促进男女平等是解决问题的关键。

(作者:中共中央党校科社部博士生)

(本栏责任编辑 赵慧珠)

(上接第34页)改变为鼓励志愿者发掘服务需求、开发服务项目。二是实行志愿者“项目经理”制度。借鉴政府管理、企业管理的经验,鼓励志愿者对服务项目全程负责,在帮助他人的同时,自己获得成功感、充实感。三是借助现代媒体、网络平台,大量介绍外国、港澳地区、内地省市的志愿服务项目,为志愿者提供参考。第四,建立权益保障机制。各省采取多种措施,对志愿者服务过程中的权益予以保障。一是修改和完善法律法规。二是各级志愿组织聘请法律顾问。三是提高志愿者的法律意识。四是建立志愿者服务保险基金。这些多样化的探索,逐渐形成系统化的志愿者权益保障机制。第五,建立培训提升机制。志愿者培训的内容增加人生发展的教育与辅导,引导他们健康顺利成长,获得更好更幸福的生活。这样,志愿者也能够更好地服务对象、奉献社会。第六,建立社会激励机制。为了吸引和鼓励志愿者

长期参与服务,帮助社会 and 他人,探索建立有效的激励机制。一是丰富志愿组织的内部激励。二是提升社会激励,深圳市率先设立志愿服务“市长奖”,探索了新路。三是探索志愿者升学、就业、晋升的优先激励。四是快乐生活激励,引导全社会志愿服务,尊重和爱戴志愿者。第七,建立智力支援机制。志愿组织、志愿者需要理论成果的支持,才能够创新志愿服务理念、拓展志愿服务思路、丰富志愿服务项目、完善志愿服务管理。第八,建立监督评估机制。为了提高志愿者事业的公信力,获得更大范围的社会支持,要探索建立志愿者事业的评估机制,从而保障志愿者服务真正符合群众需求,产生最大的社会效果。

(作者:广东青年干部学院教授,广东省社会学会志愿服务研究专业委员会主任)

(本文责任编辑 赵慧珠)