

中国志愿服务发展的十大趋势分析

谭建光

(广东青年干部学院 青年学系, 广东 广州 510507)

摘要: 依据文献资料和调查数据, 预测和分析中国志愿服务发展的十个趋势, 包括志愿服务发展社会化、志愿服务团体独立化、志愿服务活动效益化、志愿服务资金多元化、志愿服务项目创新化、志愿服务人员长期化、志愿服务管理层次化、志愿服务交往多样化、志愿服务网络普遍化、志愿服务保障法制化。根据这种趋势, 政府机构和社会各界应该提供良好的发展空间, 促进志愿服务事业兴旺发达。同时, 不断壮大的志愿服务事业对于社会稳定、和谐、发展、进步具有非常重要的支持功能。

关键词: 志愿者; 志愿服务; 社会团体; 发展趋势

中图分类号: C 916

文献标识码: A

文章编号: 1009-5446(2005)04-0007-07

志愿服务(Volunteer Service, 或称义务工作)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, 为推进人类发展、社会进步和社会福利事业而提供的服务^{[1] (P2)}。中国大陆的志愿服务是伴随改革开放而恢复和发展的。从1987年广州市诞生第一条志愿者电话服务热线, 1888年天津市诞生第一个“为您服务”志愿者小组, 1990年深圳市诞生第一个正式依法注册的志愿者社团(深圳市义务工作者联合会), 1994年诞生全国性的“中国青年志愿者协会”, 志愿服务事业经历20年的探索和发展, 在国内外产生越来越大的影响力。如今, 中国大陆的志愿服务发展与世界各国的非营利事业发展、志愿事业发展形成共同的趋势, 对社会的促进作用日益增大。正如美国学者莱斯特·M. 萨拉蒙所论述, “对世界人民来说, 活跃的非营利部门的存在越来越成为必需品而不是奢侈品。非营利机构可以公民所关注的事情, 保证政府履行责任, 倡导社区发展, 提出未满足的需求, 以便普遍提高生活质量。因此, 让非营利深入世界人民的脑海是一件非常紧迫的任务。”^[2]当然, 与世界各国一样, 中国的非营利组织发展和志愿服务发展也遇到种种困难、存在种种问题

(请参阅作者的另一篇文章《中国志愿服务发展面临的十个问题分析》); 可是, 社会发展环境对于志愿服务兴旺越来越有利, 广大公民对于志愿服务的支持力量越来越大, 已经成为有目共睹的事实。所以, 在经济全球化和全球现代化潮流影响下, 在建设社会主义和谐社会的大背景下, 中国的志愿服务事业呈现出十大发展趋势, 应该引起政府、企业、社团、公民等各种力量的高度重视。

一、志愿服务发展社会化

中国的志愿服务逐渐发展成为现代公民广泛参与、服务领域不断拓展的事业, 社会化的程度日益提高。过去, 在传统政治思维和行政思维的影响下, 志愿服务也受到较多局限。一方面, 政府发起或支持的志愿社团从事较多协助政治传播、行政服务的事务; 另一方面, 纯粹民间性质的志愿社团从事为特殊群体的利益抗争、争取权利的事务; 恰恰忽视了两者的广泛领域。如今, 中国共产党在树立科学发展观、提高执政能力、建设和谐社会的思想指导下, 给社会团体、志愿组织提供了广泛的空间, 鼓励志愿

收稿日期: 2005-09-09

作者简介: 谭建光(1960-), 男, 广东江门人, 广东青年管理干部学院教授, 广东省青年志愿者协会研究中心主任, 广东青年工作理论创新中心主任, 主要研究领域为志愿服务、青少年发展和共青团工作。

©1994-2016 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. <http://www.cnki.net>

者根据社会需要创新和发展。那么,中国志愿服务的最重要转型就是由单一服务功能变为提供公众参与、开拓多样服务的功能。其中,“公民参与”成为志愿服务的重要理念,不仅是参与服务弱势群体、参与文化交流沟通,而且参与社会发展事务、参与政治民主进程。

为此,应该引导政府部门和社会团体改变传统观念,特别是改变“部门利益”、“团体利益”的影响,以公众利益作为发展志愿服务的基础,而不是借助志愿服务扩大部门、团体利益。这一方面,香港的经验值得参考和借鉴。长期以来,香港的义务工作(志愿服务)有所发展,但社会影响力受到局限。1998年,香港特区政府社会福利署发起推动“义工运动”,鼓励社团发展义工服务,鼓励公民参与义务工作;但是,政府清晰地认识和界定自己的职责,即宣传和推广义务工作,支持和激励社团开展义务工作,而不是直接从事义务工作。因此,各种非营利团体、非营利机构积极开拓义务工作领域,既能够争取更多公民的参与,扩大社团、机构的影响力;也能够争取政府的资助,壮大社团、机构的实力。近几年的实践看,香港的义务工作(志愿服务)获得良性发展,社会团体和公民个体从事义工服务的热情都比较高,形成良好的社会风尚。

目前,中国部分地区的政府推进志愿服务的过程中,混淆了“裁判员”和“运动员”的角色,既掌握政府资源资助志愿组织,又运用政府资源开展具体志愿活动。这样就将政府支持的社会化志愿服务演变成政府部门控制的专门性志愿服务,严重制约志愿事业的广泛发展。从世界各国经验看,“一种强势民主模式应该促进和造就强劲的公民资格和强有力的公民社会,它赋予公民更多、更好的参与自主管理的机会,可以促使政府组织从以自身为中心的决策项目安排转向寻求公民支持和授权公民管理的决策安排。同理,不断拓展的公民参与机会,能够保证政府的行动镶嵌于社会之中,而不是强加给社会和公民,这样就能更好地发挥和强化社会的作用。”^[3]社会化的志愿服务,就是允许和鼓励社会各种因素参与志愿事业,包括机构参与、社团参与、个人参与,形成多样化和灵活性的参与局面,能够为社会发展和公民生活提供全方位的服务。政府在其中承担提供支持、进行评估、推动发展、协调关系的角色,而不是

成为主要的志愿机构、志愿团体,避免志愿服务出现垄断化和官僚化的弊端。

二、志愿服务团体独立化

伴随中国社会转型和管理体制的改革,志愿机构、志愿团体的独立性增强是必然的趋势,而且对于社会服务的活跃具有积极的影响。目前,中国存在政府支持、海外支持、民间支持的三种主要类型的志愿服务社团,由于自身力量薄弱和自主空间狭小,都存在较强的依附性。第一,政府支持的志愿团体。包括共青团系统的青年志愿者社团、民政局系统的社区志愿社团、其他党政部门和人民团体的志愿者队伍,他们对于党政部门的依赖非常强。从指导思想、服务宗旨、成员挑选、资金支持都具有党政部门影响的色彩。在志愿服务兴起的初期,执政党和政府的支持是非常好的资源,有利于促进志愿事业蓬勃发展。但是,在成长壮大到一定阶段就应该拥有自主发展的空间。专家分析,“如果非营利组织必须提供政府资助的、大部分甚至完全由政府定义的服务,它们很难真正成为政府的‘合作伙伴’。更确切地说,它们应该被称为政府的‘代理人’。作为非营利组织的赞助人,政府可以诱使后者将其活动集中在某些与其初衷相去甚远的领域。”^[4]所以,由政府兴办或扶持的志愿服务社团,在发展壮大到一定程度之后,应该体现相对的独立性,增强在社会上的公信力。实际上,鼓励志愿服务社团的逐渐独立,并且吸引他们以独立社团的形象来支持党政部门的各项正确决策,能够产生良好的效果;比直接安排依附性的志愿组织从事服务活动的效果更好。第二,海外支持的志愿社团。中国大陆近年来出现一批由外国非营利组织推动或支持而成立的志愿团体,它们接受外国组织的理念指导和资金资助,但是在中国境内开展服务活动,依附性也是非常强的。我们承认,许多境外机构、社团的动机也是服务社会、服务人群,具有良好的愿望。然而,不可否认,不少外国非营利组织及其成员对中国的制度、国情、文化没有深入的了解,就轻易批评和指责。因此,中国境内受海外支持的志愿团体也附和这些偏见,简单化地对党和国家进行批评、指责,而不是寻求共同接受的方式方法改善社会状况。第三,民间支持的志愿团体。

他们以合法及不合法的身份开展服务活动, 争取民间力量的资助和支持。他们的使命感和热情令人敬佩。正如《民间》杂志“编者的话”中说道, “具体的关怀, 不计算的爱是公益行动的本质。公益行动关怀最无助的人群。让民间草根行动的并不是最终的利益结果而是关怀本身: 一个生命对另一个生命的感动与帮助。即使耗费巨大, 也值得。因此公益组织文化应当是反官僚与反科层的也是反功利与富有人性的。”^[5] 然而, 恰恰由于中国社会的不够民主与宽容, 促使为民主而诞生的民间力量也不够民主与宽容。这种状况影响下, 接受民间资助和支持的志愿团体, 必须以反抗社会、抵触社会的姿态进行行动, 从而将服务推向极端, 并不一定产生良好效果。

我们的调查发现, 不论是依附政府、依附海外、依附民间, 志愿服务社团的发展都受到制约和干扰, 必须在社会转型的过程中逐渐探寻自主的发展空间。从广东省青年志愿者协会研究中心 2005 年调查数据看, 志愿者对这一趋势的把握比较明显。

表一: 您认为未来一段时期, 中国志愿服务组织的发展变化

选项	N	%
行政色彩更浓厚	131	12. 2
民间色彩更浓厚	389	36. 1
行政与民间色彩都增强	368	34. 2
与现在没有多大差异	67	6. 2
不清楚	122	11. 3
合计	1077	100

资料来源: 2005 年广东省志愿者问卷调查的统计数据 (广东省青年志愿者协会研究中心实施调查)

志愿者认为, 民间色彩将明显增强, 行政色彩也有所增强, 很难有突然的改变, 但逐渐变化是必然的趋势。志愿社团的独立化体现在以下方面: 一是志愿社团的服务宗旨日趋独立, 以服务社会发展和公民生活, 特别是服务弱势群体的公平生活为首要目的, 而不受其他机构与组织的干预。二是服务资源日趋独立, 可以通过正常的项目评估、项目发布筹集服务经费, 而不是依附于单一机构与组织。三是服务行为日趋独立, 具有较多的选择服务领域、服务项目的自主权, 根据社会需要灵活调整。四是服务人员日趋独立, 由于是根据服务项目吸引的多元化资源支持, 而不是受制于单一机构, 服务人员根据自己的价值取向决定是否服务。

面对志愿社团独立化的趋势, 政府机构不应该

压抑或放任, 而是提供多样化的合作机会, 让非营利组织、志愿社团以独立自主的态度前来合作, 共同为社会进步、人类幸福作出贡献。所以, 我们经常强调, 在社会转型时期, 政府需要“来自民间的帮助”——就是吸引非营利组织、志愿社团的帮助, 让政府更好地为社会服务, 发挥绩效。

三、志愿服务活动效益化

中国大陆志愿服务的发展过程, 关于“形式化”、“形式主义”、“做秀”、“造声势”等的批评是比较多的。我们应该用历史眼光看待这一问题。由于中国改革开放初期, 仍然是政治色彩比较浓厚, 行政干预较多的社会。志愿服务要想引起社会重视, 获得政府支持, 必须开展有较大声势、引起社会关注的服务活动。但是, 随着志愿服务的日益兴旺发达, 在社会各个领域发挥作用, 就必须重视效益化问题, 而不能停留在“声势换影响力”。

志愿服务活动的效益化趋势体现在几个方面:

(一) 志愿服务的科学计量。虽然志愿者的捐赠行为、服务行为是不计报酬的, 但是它们对于社会经济发展的贡献率不可忽视。“我们可以从两个层面计量捐赠和志愿服务: 第一, 从捐赠对于国民经济和社会福利的贡献进行计量, 计算出他们在这个领域中的比重和贡献度, 这对于宏观上推动各国政府、企业和社会重视捐赠和志愿服务可以产生作用, 有利于推动政策和法规的制定; 第二, 从个人参与捐赠和志愿活动的角度进行研究, 研究人们参与这些活动的动机, 这对于从个体的角度鼓励和支持捐赠和志愿活动会产生积极作用。”^{[1] (P57)} 据美国独立部门的研究发现: 自 1987 年至 1998 年, 美国志愿服务的价值一直呈上升的趋势, 从 1987 年的 1490 亿美元上升到 1998 年的 2250 亿美元。中国志愿者的服务人数不断增多、服务时数不断积累、服务领域不断扩大, 产生的经济社会效益可以逐渐进行计量, 纳入国民经济发展的贡献率。(二) 志愿服务的具体深化。从活动式、临时性的志愿服务转向长期化、专业化的志愿服务, 是目前非常明显的转变。那么, 志愿者在扶老助残、帮教儿童、环保卫生、公共管理等领域提供的服务, 可以体现具体的社会效益, 从社会稳定、社会治理、社区发展、社区和谐的多方面进行评估, 对

其效益能够科学测评。(三)志愿精神的传播。志愿精神是人们超越世俗需求而提供社会服务,从而提升心灵、培养高尚道德的一种精神,它的价值很难用经济效益衡量。但是,志愿精神在公民中的传播和推广,引导广大公民互相理解、互相体贴、互相帮助,共同创造社会生活,从而减少矛盾与冲突,具有不可低估的社会效益。

未来的中国志愿服务,越来越重视效益的提高,包括经济计量、社会评估、精神收获和习俗改善,多样化、多层次的效益体现,对于和谐社会的建设具有重要作用。

四、志愿服务资金多元化

目前,许多志愿组织都存在服务资金严重不足的问题。最主要原因是政府支持的资金不足和社会筹资不足。从中国社会转型的趋势看,解决志愿服务资金需求将依赖于多元化的渠道。

表二:您认为开展青年志愿者活动所需的资金来源应当是(限选2项):

选项	人数	频率
政府拨款	969	37.3
社会捐助	1753	67.4
人大立法鼓励社会捐助	695	26.7
由青年志愿者组织自筹	829	31.9
个人捐款	352	13.5
由参加自愿服务的个人负担	96	3.7
说不清	75	2.9

资料来源:安国启主编:《志愿行动在中国》第257—258页。中央文献出版社,2002年版。

中国最大的志愿组织——青年志愿者协会,是在党和国家支持下,共青团创办和管理的社会服务团体,其资金获取比别的志愿团体有优势。其他民间性质的志愿团体寻求资助就比较困难。然而,随着中国市场经济体制的完善和社会管理体制的改革,社会团体及志愿组织在社会发挥的作用越来越大,吸引和获取资金的渠道日益多元化。首先,政府的资助将由拨款资助变为竞争性资助。如今针对某些垄断性志愿组织的专门拨款,将转变为各种志愿团体通过服务方案的竞争获得资助,增强政府使用税收资金的公信力。其次,企事业单位对于志愿组织,志愿服务的资助将获得越来越多的税收减免待

遇。因为,这些资金直接投入社会服务,比经过税收交纳、政府转移、机构支付的方式投入社会服务,成本明显降低,效益明显提高。再次,个人捐助志愿服务的资金比重逐渐增大。由于人们的收入增加、生活改善,对于资助社会公益事业和志愿服务活动的热情也不断提高,特别是努力争取捐助者可以减免个人所得税的政策后,民众的捐助热情更加高涨。从珠江三角洲地区的情况看,年收入在30000—50000及以上收入者,将个人收入的5%左右捐助公益事业、志愿服务,逐渐成为普遍现象。还有,吸收境外基金会、慈善机构的资助,成为越来越多中国志愿组织的选择,从而拓展了捐助渠道,具有新的活力。

虽然中国的税收政策、传统观念对于资助志愿事业仍然有许多制约,但是,借助经济改革和社会转型的契机,倡导全社会对志愿事业的支持,捐助渠道就逐渐拓展。

五、志愿服务项目创新化

志愿事业的生命力在于服务项目不断创新、服务效益不断提高。过去,中国志愿组织开展服务受到双重制约:一是传统政府计划观念的限制。由于政府包揽社会服务的众多项目,志愿组织只能作为政府顾及不到之处的补充,项目制约非常大。二是志愿组织及人员的观念制约。由于志愿组织管理者及志愿人员停留在传统服务项目,特别是孤老寡残服务、卫生清洁服务等项目,没有开拓创新精神,降低了志愿服务的活力。如今,社会转型提供了志愿服务开拓的空间,中外交流提升了志愿人员创新的素质,项目创新拥有主客观的条件。然而,最关键还是创新的精神要素。“总之,信任、诚实、严肃以及信念,为创新行为提供了必要的勇气。尽管在有关创新的学术论著中很少提及勇气问题,而且即便可能、也确实很难对勇气实施量化分析,但是,勇气却是创新行为的核心。如果组织没有尝试的勇气,那么它就无法挑战主流思想。信任、诚实、严肃和信念或许是设计和运作一个创新组织所必须的核心价值观念,但勇气却是创新事业的实质所在。”^[9]中国社会转型及社会价值观的变化,允许公民特别是志愿者大胆探索和创新。因此,在传统扶助弱势群体、参与公益

服务的基础上, 志愿者拓展多种服务领域, 开展众多服务项目。包括社会公益服务、社会发展服务、弱势群体服务、成长辅导服务、扶贫开发服务、法律维权服务、公民教育服务、环境保护服务、社会调研服务、新兴领域服务等等。尤其是专业化的志愿社团不断诞生, 它们开展专门的具有实效和富有新意的服务, 众多社团的特色服务形成互相补充、互相促进的状态, 对于中国志愿服务项目的创新具有推动作用。

六、志愿服务人员长期化

中国志愿服务发展以来, 人员流失问题一直困扰着各类组织、社团。特别是志愿骨干力量的流动太快, 导致服务项目难以延续, 服务效益难以提高。我们的调查发现, 影响志愿人员特别是骨干人员流失的原因主要是: 1. 志愿服务项目吸引力不足。2. 志愿服务组织凝聚力不强。3. 志愿服务组织缺乏发展空间。4. 志愿服务人员缺乏成长机制。5. 志愿服务的社会认同感有限。

伴随中国的发展模式转变, 强调科学发展观、以人为本、建设和谐社会, 提供志愿组织的良好发展机遇, 也有利于吸引和激励志愿者长期服务、终身服务。首先, 志愿组织的体制性因素减弱、人性化因素增强, 有利吸引和凝聚志愿者。过去, 不论是政府民政部门兴办的社区志愿组织, 或共青团兴办的青年志愿组织, 受传统体制影响的色彩都很浓厚。包括志愿组织决策者由官员担任, 志愿组织管理模仿政府形式, 都引起志愿者的不满和埋怨。如今, 越来越开明的党政机构, 允许甚至鼓励志愿组织自主发展, 减少控制与干预, 志愿者感觉有越来越大的自由空间, 愿意留下来开展服务活动。其次, 志愿服务活动的形式主义因素减少、实际效益增强, 也有利于吸引志愿者持续参与。如今, 志愿组织设计服务活动, 不是仅仅根据政府需求或领导意愿, 而是更多地依据社会各领域的实际需求、考虑社会群体特别是弱势群体的真实需要。这样一来, 志愿者提供服务的同时, 就能够体验自己对社会、对他人的价值, 愿意提供更多、更持久的服务。再次, 志愿组织对于志愿者的激励机制多样化, 产生良好的作用。过去, 仅仅是依靠评选颁奖形式和星级奖励形式(五星级志愿者等), 结果是激励方式单一而激励次数太多, 不能继

续吸引志愿者。如今, 许多志愿组织探索多种形式, 如优秀志愿者的公民荣誉认可、优秀志愿者的交流沟通机会、优秀志愿者的学习培训机会、优秀志愿者的休闲活动机会等。当没有将优秀志愿者作为圣人, 而是将优秀志愿者作为凡人, 提供实际、有效的激励形式, 就获得志愿者的认同。

志愿组织通过多种努力吸引和留住志愿者, 对于保持服务项目的延续性, 不断提高服务活动的效益, 让社会、群众最大程度受益, 都是非常重要的。

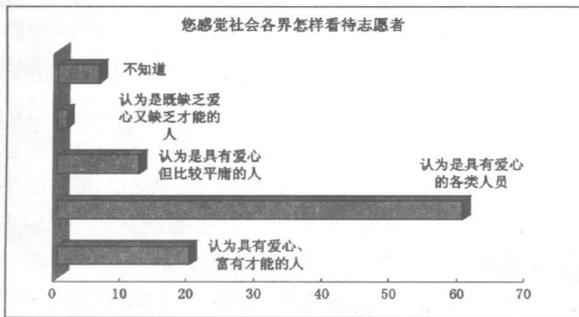
七、志愿服务管理层次化

中国志愿服务发展过程也遇到国外共同面临的矛盾, 就是志愿人员的自主性与志愿组织管理规范化的矛盾。由于志愿者是自愿参与服务, 不愿意接受太多管理和限制, 就使得社团采取松散型的管理方式。但是, 由于志愿组织是动员志愿者为社会、公众提供服务的, 过于松散的管理导致服务缺乏指导、监督, 受助者无法真正获益。近年来, 许多专家学者和骨干志愿者提出了各种改善志愿组织管理的建议。我们以广东省青年志愿者组织为对象进行研究, 提出了具体对策。“我们建议将青年志愿服务管理体制调整为‘三级架构’: 第一级为志愿服务的统筹指导层面, 包括青年志愿者行动指导中心、青年志愿服务专家咨询团、青年志愿服务战略决策委员会等, 从宏观把握社会变迁与志愿服务的关系, 指导志愿服务事业顺利发展。第二级为志愿服务的管理协调层面, 包括青年志愿者协会秘书处、培训组、调研组等, 从组织角度提升青年志愿者的相互合作。第三级为志愿服务的实施操作层面, 包括各种青年志愿服务队、青年志愿服务站(点)等, 从事具体的服务项目实施, 为社会和他人提供帮助。为了使‘三级架构’不至于僵化、停滞, 鼓励具体志愿服务人员在积累经验、提升素质之后尝试参与统筹指导、管理协调的工作; 也鼓励统筹指导、管理协调人员挂钩联系具体服务队、参与具体服务活动, 增加实践经验、促进理念反思。”^[7] 这些设想和建议, 已经在广东省一些地区的志愿组织逐渐实施, 包括青年志愿者组织和其他类型的志愿组织, 实施过程也不断调整、变化, 但是最明显的收效体现出来: 一是志愿组织的工作效率提高, 秘书处能够更加有效地协调志愿人员, 开展

各种服务。二是志愿服务活动的效益提高, 志愿人员参与各类服务时获得评估、指导、监督, 努力为有需要的人士提供最好的服务。三是志愿者获得成长机会, 可以通过努力而在志愿组织内部晋升不同的职位, 得到多样化的锻炼, 提升自己的素质。四是改善了志愿组织的形象, 改变了过去人们认为志愿社团“一哄而起、一哄而散”、“一盘散沙”的传统印象, 越来越承认志愿组织的生机活力。未来, 志愿人员的自主、自由发展与志愿组织科学规范管理有机统一, 成为新的趋势。

八、志愿服务交往多样化

志愿者在志愿组织、志愿服务、志愿活动的多种交往状况值得重视。我们过去的研究主要关注志愿者的参与动机与服务实践, 却忽略了服务过程的交往对人的较大影响力。如今, 通过对志愿者的调查和对公众的询问, 逐渐了解志愿服务交往过程的作用。



图一： 您感觉社会各界怎样看待志愿者

表三：您认为在志愿团体成员交往中, 自己应该怎样做

您认为在志愿团体成员交往中, 自己应该怎样做	N	%
完全信任其他志愿者	204	18.7
以信任的态度为主, 但保持一定的防备心理	799	73.2
以戒备的态度为主, 持一定的信任态度	37	3.4
完全不信任	11	1
不知道	41	3.8
合计	1092	100

资料来源: 2005 年广东省志愿者问卷调查的统计数据 (广东省青年志愿者协会研究中心实施调查)。

之间的交往, 究竟是善良友好的关系, 还是竞争计较的关系。大多数被调查者认为, 志愿者是(或者应该是)具有爱心的人, 所以交往中会以信任的态度为主。未来, 志愿精神传播日益广泛, 参与志愿服务的人员日趋多样化, 成员交往会出现各种复杂现象, 但是友爱和信任应该成为基本准则。其次, 志愿人员越来越注重与服务对象的交往, 既通过服务带给对象好处, 也通过对象的反应得到精神的慰藉。志愿服务对象及其家人的态度, 是影响志愿者认识服务活动价值的重要因素。未来, 志愿者在重视服务实际效果的同时, 会更加看重服务对象的态度反应, 并且作为自身价值的判断标准。再次, 志愿人员普遍重视广大公民的评价, 希望公民理解和支持服务行为, 在生活交往中体现欣赏的态度。越来越多的志愿者认为, 参与服务既是一种权利, 也是一种责任, 更是一种生活方式。关心和帮助有需要的人, 就像饮食、睡眠的需要一样, 是志愿者选择的一种生活。当公民广泛理解这种生活方式之后, 既不会盲目崇拜, 也不会不可理喻, 而是以平常心体会志愿者的行为, 并且正常、友好地交往。

九、志愿服务网络普遍化

中国的志愿服务发展的多元化局面, 是世界发展趋势和国内社会转型所造成的。随着交通、通信、媒介、网络的发达, 不同国家和地区的志愿组织采取多种方式影响并联系广大公民。特别是“信息革命使国家变得有空可钻。一些人利用信息去增强软力量并直接对政府施压, 或动员公众间接对政府施压, 而政府现在不得不与他们分享政治舞台。鉴于那些可信赖的编辑们和能在互联网大量的信息中游刃有余的线索提供者所拥有的力量, 有一种粗略的方式可用于估量跨国组织的重要性的上升, 即数一数这些组织在主流媒体出版物中被提及的次数。以这种方式计算, 最大的非政府组织在争夺有影响力的编辑们的注意力的战斗中已成为玩家。”^[8] 具体分析, 未来中国志愿服务的网络将呈现复杂多样的状态。一是志愿组织、志愿人员之间的复杂网络。志愿组织蓬勃发展, 每个志愿组织积极与其他组织沟通联系, 构成互相支持的服务网络。同时, 志愿人员一方面参与组织的网络, 另一方面自己参与多种组织而

我们发现: 首先, 志愿组织的成员非常看重相互

构成交叉网络,获得更多的信息与机会。二是志愿组织、志愿人员与服务对象之间的复杂网络。志愿者有机会为越来越多样化的对象提供服务,同时对象也可以越来越多地挑选志愿组织前来服务,对于服务质量与效益的要求逐渐提高。三是志愿组织与政府、机构等社会力量之间的复杂网络。中国过去的志愿组织对于政府的依赖性非常强,如今则转向获得多样化的社会支持途径。包括国内正式与非正式机构的支持、国外企业与基金会组织的支持,获得单一渠道支持与获得多种渠道支持的志愿组织都存在,其关系非常复杂。四是志愿组织与信息网络的复杂关系,既借助网络技术、媒体技术不断传播志愿服务信息,争取全球公众支持和参与,又争取保护自主权、独立权、隐私权等等。志愿服务网络的普遍化,为志愿组织、志愿人员进行呼吁、动员参与、开展行动、宣传成效提供了极大的好处。

十、志愿服务保障法制化

志愿者是奉献自己的爱心,奉献自己的时间、精力为社会和他人服务,其合法权益的保护就极为重要。在服务过程中,受到来自各方面的侵害,是否具有法律的保护,标志社会的文明程度。

我们在广东省的调查发现,9.5%的志愿者在服务过程中曾经受到身体伤害,18.5%的志愿者在服务过程中曾经受到精神伤害,他们选择了不同的解决途径。

表四:如果在志愿服务过程中受到伤害(包括精神的或身体的)您会怎么办

选项	N	%
到志愿组织进行投诉	432	41.3
依据法律程序解决	442	42.3
不出声、默默忍受	78	7.5
不再参加该项志愿服务	36	3.4
退出志愿组织,以后都不想参加志愿服务活动	19	1.8
其他	38	3.6
合计	1045	100

资料来源:2005年广东省志愿者问卷调查的统计数据(广东省青年志愿者协会研究中心实施调查)

目前,由广东省带头,全国10多个省市人大常委会通过了关于志愿服务(义务工作)的法规,其主要作用一方面是保障公民参与志愿服务的权利,另一方面是保障志愿者在服务过程的合法权益,再一方面是保障志愿者在服务过程中不出现违法行为。这些地方法规,虽然存在这样那样的欠缺,但是能够从法治的角度支持志愿事业发展,表明社会的文明进步。未来的中国志愿组织,越来越注重依靠法律的支持,合法地开展社会服务,发挥更加重要的社会作用。同时,影响志愿者提高法律意识,不能固守“做好事可以不顾一切”的传统观念,“做好事”也遵守法律与规则,成为现代公民的典范。

中国的改革开放与社会转型,使志愿服务事业从无到有、从小到大,逐渐成为公众知晓度高、社会参与广泛的活动。在21世纪建设和谐社会、实现现代化的过程中,志愿事业将发挥越来越重要的作用。

参考文献:

- [1] 丁元竹,江汛清. 志愿活动研究: 类型、评价与管理[M]. 天津: 天津人民出版社, 2001.
- [2] [美] 萨拉蒙, 等. 全球公民社会——非营利部门视界[M]. 贾西津等译. 北京: 社会科学文献出版社, 2002. 43.
- [3] [美] 约翰·克莱顿·托马斯. 公共决策中的公民参与: 公共管理者的新技能与新策略[M]. 孙柏瑛等译. 北京: 中国人民大学出版社, 2005. 7.
- [4] 王绍光. 金钱与自主: 公民社会面临的两难境地[A]. 胡鞍钢等主编. 第二次转型——国家制度建设[C]. 北京: 清华大学出版社, 2003. 82.
- [5] 编者的话. 具体的关怀、不计算的爱[J]. 民间, 2005. (6): 1.
- [6] [美] 莱特. 持续创新——打造自发创新的政府和非营利组织[M]. 张秀琴译. 北京: 中国人民大学出版社, 2004. 217.
- [7] 谭建光. 广东省青年志愿者行动发展报告[A]. 丁元竹. 建设健康和谐社会[C]. 北京: 中国经济出版社, 2005. 348.
- [8] [美] 约瑟夫·奈. 软力量——世界政坛成功之道[M]. 吴晓辉, 钱程译. 北京: 东方出版社, 2005. 98.

【责任编辑: 韦 木】