



## 中国社会转型时期的志愿服务

-----深圳市志愿者及其服务的研究报告 作者：谭建光 余冰

本文以大量文献资料和实证材料为基础，全面分析深圳市的志愿者及其服务，探讨志愿组织产生、发展、变化的阶段特征，研究志愿服务人员的心理动机与认识变化，介绍志愿服务的内容与效果，指出7志愿组织面临的困难与问题。作者提出，中国社会转型时期的志愿服务，对社会成员具有增强生活保障和促进自我完善的二重功能，从而进一步体现对社会整合的支持功能。深圳市志愿服务的成功并且引发出当代中国青年志愿者行动热潮，表明一种新的人文精神因素——“有我利他意识”日趋普遍化。志愿服务对于保障中国顺利地现代化社会转型并减少不稳定因素具有重要的作用。

### 一、导言

中国正处于社会转型（social transformation）的特殊时期，它以结构转换为核心，带动社会体制的转机、利益的调整和观念的变化等（郑杭生，1996年，P2；1997，P130）。目前，社会成员必须适应两个转变：一是从传统农业社会转向适应现代工业社会环境；二是从传统社会主义计划经济保护状态转向适应社会主义市场经济竞争状态。体制变革和产业变革交织，使得人们的生存、发展状况变得极不稳定，随时面临事先无法预测的情景，缺乏社会帮助或者反应失策就会引发出种种社会问题，损害自己的生活并危及国家、地区的稳定。因此，社会转型时期尤其需要社会保障（social security）、社会工作（social work）、志愿服务（volunteer service，又译“义务工作”）提供的支持功能。然而，过去政府统包统揽式的社会保障不堪重负、难以为继；社会化的社会保障体制建立过程困难重重，功能受到极大制约。同时，受到传统社会工作体制缺乏活力和缺乏专业人才的影响，中国从行政型社会工作向专业化社会工作的转变需要较长的过渡期，这就出现相当时期的松懈状态甚至失控状态（王思斌，1995，P97-106）。因此，中国转型时期的志愿服务对于改善民众生活、支持社会稳定具有特殊的意义。

志愿服务是指任何人志愿贡献个人的时间及精力，在不为任何物质报酬的情况下，为改善社会服务，促进社会进步而提供的服务。其主要特征是志愿性、无偿性、公益性、组织性。1989年，深圳市的19名志愿报名人士成为第一批义务工作者，1990年成立中国大陆第一个正式志愿者团体——“深圳市义务工作者联合会”；至今共组建义工服务中心（站）110多个，义工服务队300多支，拥有志愿服务者近30000人。深圳市志愿工作者针对老人、残疾人、病人、外来人员、下岗人员、中小學生、失足青少年等开展的服务达150万人次，在社会上产生极大的影响。从《人民日报》、《中国青年报》到《南方日报》、《深圳特区报》等100多家国内报刊刊登宣传介绍深圳市义务工作的文章（或简讯）达6000多篇（条），引起党政部门和公众的极大关注。中国共青团在总结深圳市成功经验的基础上，将传统的“学雷锋”行动与市场经济条件下的志愿服务相结合，于1994年成立中国青年志愿者协会。至今，全国参加志愿者服务的青年达5520万人次，建立了7000多个青年志愿服务基地，2000多个青年志愿服务站，31个省级青年志愿者协会，为社会提供11亿小时以上的无偿服务，获得社会的广泛好评（黄志坚，1998，P13）。

世界各国都存在志愿者服务，其思想根源在西方社会是基督教的博爱思想和人道主义的价值观念；在东方不同国家则有不同的思想根源，中国传统儒家的仁爱思想和后来佛教传入倡扬的普爱思想也有重要的影响。志愿服务者的早期团体是慈善组织与睦邻组织??汤恩比馆（王思斌，1998，P30~33）。这些组织推动了风行英美国家和欧洲大陆的志愿服务。后来，随着政府对公共政策的重视和福利国家的出现。社会服务主要由政府部门承担或社会工作部门承担，志愿者组织的功能减弱，参与人数较少。但是，最近三十年政府公共政策发生变化，福利国家制度逐渐调整，发达国家和发展中国家都重视志愿者的服务价值，促使这类组织迅速发展。据美国资深的非营利组织和社会福利

政策的学者莱斯特·赛拉蒙 (lester salamon) 介绍, 美国60%的非营利组织是1960年以来建立的, 仅1987年就建立了54000个; 英国有慈善组织275000个。西方有4600个志愿组织在帮助发展中国家的20000个非政府组织。孟加拉国有上万个注册的非营利组织, 菲律宾有21000个, 巴西有100000个, 智利有27000个 (莱斯特·赛拉蒙, 1998, P (10~11))。美国学者介绍, 9300万美国人每周参加志愿服务平均4.2小时, 合计为203亿小时义务工作时间, 相当于920万个全日制职工所创造的2010亿美元的价值 (徐中振、叶月萍, 1999, P46)。从世界各国经验看, 在社会转型或者社会波动的时期, 志愿服务发挥着主要的支持功能, 帮助维护社会生活的稳定和保障民众生活基本需求; 在社会发展顺利的时期, 志愿者服务发挥辅助性的功能, 帮助改善社会环境和保障特殊对象的生活利益。

深圳市志愿服务的发展, 一方面提供了促进社会进步、改善社会环境、解决社会问题的新生力量; 另一方面提供了公民充实精神、陶冶心灵、完善自我的机会; 并且以一种民生团体的方式支持社会的转型。同时, 志愿服务的迅速发展也表明公民“有我利他意识”的形成, 将对社会和他人的奉献与自我的价值实现相结合。这与外国、港澳地区的志愿者服务有共同之处, 也有不同特色, 值得社会学界重视和研究。

## 二、研究背影与资料收集

关于志愿者服务的研究, 近几十年来受到学术界的日益重视, 莱斯特·赛拉蒙指出: 一场有组织的志愿运动和创建各种私人的及非政府的组织的运动, 正成为席卷全球的最引人注目的运动。民众正在创建各种团体、基金会和类似组织, 去提供人道服务, 促进基层社会经济发展, 防止环境退化, 保障公民权利, 以及成千上万先前无人关注的或由国家承担的种种目标。他称这些因素为介于公域与私域之间的“第三域” (The Third Sector), 认为是四场危机 (福利国家危机、发展危机、全球环境危机、传统社会主义危机) 和两次革命性变革 (通讯革命、市民革命) 一道导致了国家地位的衰落, 并为有组织的志愿行动的发展开辟了道路 (莱斯特·赛拉蒙, 1998, P7-19)。托尼·马歇尔 (Tony Marshall) 解释道, 如果说私域建立了一个商讨物品价格的市场; 那么志愿域 (The Voluntary Sector) 提供了一个市场来商讨社会价值和人际关系; 相应地, 公域可以被视为一个商讨合法权利的市场 (托尼·马歇尔, 1998, P93)。西方的志愿服务研究, 已经从将志愿服务作为社会其他机构的功能补充转变为将志愿服务作为独立发挥重要作用的领域, 即国家功能、非营利团体功能、市场功能三者并立, 支持社会的稳定和发展。

香港的志愿服务在20世纪60年代以来得到迅速的发展, 也引起专家、学者的关注与研究。香港义务工作发展局创办的《义务工作期刊》, 成为刊登有关研究成果的主要阵地。专家认为, 传统理解的志愿服务仅仅局限于福利服务, 现在的志愿服务除了可提供大量的人力资源以协助解决一些社会问题外, 志愿者的参与更可以预防社会问题, 产生稳定社会的功能及促进社会繁荣进步的作用 (香港义务工作发展局, 1995, P2-3)。

中国大陆随着志愿服务的深入开展, 有关的研究日益增多。主要是来自两个领域的学者进行研究。一是民政系统 (社会保障系统) 联合社会学家、社会保障学者进行的社区志愿服务研究。重点是探讨建设文明社区、开展社区服务方面怎样发挥志愿者的作用 (徐中振、叶月萍, 1999, P46-48)。二是共青团系统联合青年研究专家、社会学家进行的青年志愿者行动研究。重点是探讨怎样发挥年轻人的热情与才能, 为社会进步、环境改善、生活水平提高做出贡献。但是, 从现有资料看来, 这些研究较多是经验总结和情况描述, 缺乏学术性的深入探讨。

由于深圳市义务工作者联合会是中国大陆第一个正式注册的志愿服务团体, 所开展的服务活动成效明显、影响较大, 也成为研究者关注和了解的重点。包括共青团中央和国家民政部 (社会保障部) 组织专家前往考察、访问, 撰写有关的调查报告供上级部门参考。然而, 由于上述部门是基于应用性宣传材料, 学术价值较弱。迄今为止, 比较有研究参考价值的两项成果。一项是香港义务工作发展局与深圳市义务工作联合会联合开展的《深圳义工参与义务工作动机调查》, 1995年开始进行, 1997年完成, 调查的结论包括: 服务社会是深圳义工参加义务工作的主要动机, 义工主要是透过朋友或传媒知道义工联的, 义工联的义工主要是高学历的青年人, 义工联的义工大部分有稳定的职业和生活, 义工感到服务机会不足, 义工联的义工认为义务工作是有不同的社会功能的 (香港义务工作发展局, 1997, P33-34)。另一项是黄史方于1997年完成的《香港—深圳义务工作研究》, 主要比较两地志愿服务发展的共同因素与不同特色, 进一步提出深圳市义务工作的发展思路, 包括: 市政府确立市场经济发展、政府稳定与社会保障并重的战略思路; 由有关部门牵头, 培育义务工作队伍并加强管理; 倡导道德新风, 使义务工作深入社会, 人人参与; 扩大对义工团体的资助渠道, 保障义工团体的正常运作; 探索城乡义务工作的异同点和衔接点; 建立起社会对义务工作的科学评价体系, 并纳入到社会的各项工作的评价体系之中 (黄史方, 1997, P28-39)。这两项成果以及其他关于深圳市志愿者服务研究的资料, 都为我们的调查研究提供了借鉴。

我们对深圳市志愿者服务的研究主要采取案例研究 (Case Study) 的方法。一个案例就是对一个社会经济事物的再现和描述, 就是对一个社会过程及其复杂情景的刻画和分析。案例研究具有样本意义、检验意义、表现意义。但是, 案例没有统计意义, 也不能由个案去推断整体 (张曙光,



1996, P6-10)。选择案例研究的方法,首先是由于深圳市的志愿者服务尚属于新生事物,功能的体现主要是通过典型事例证明,而缺乏系统的数据统计。其次,志愿者研究作为社会学先导性研究,运用经验性描述分析更能够揭示对象的特征(时宪时,1992, P20)。调查采用文献分析、访问调查、参与观察的方式,分三个阶段进行。1993年至1996年,笔者以深圳市义工联咨询专家的身份参与部分志愿服务活动,提供指导的同时与义工成员建立密切关系,即观察服务过程,又为深入访问做好准备。1997年主要收集与志愿服务有关的文献资料,包括各省市和港澳地区前来考察研究的成果,以及《人民日报》、《光明日报》、《中国青年报》、《深圳特区报》等100多家报刊发表的介绍深圳市义务工作的报道。1998年7-8月,组织调查组进行全面调查,一是整理原始资料。市义工联由于搬家等原因遗失了1994年以前的资料,故只整理了1995年以后的资料。其中,热线电话记录3019份,热心信箱信件5396份,市直属义工登记表1915份(以上是市义工联保存的主要资料,但由于保管不善而缺失严重)。采取逢五抽一的方式,随机抽取样本登录和分析。二是访问调查。在市、区、镇(街)、村(居委会)、服务站召开12次座谈会,另外选择不同类型的26名义工成员进行深入访谈。通过对文献资料的分析和访问资料的整理,逐渐建构深圳市志愿者服务的真实情景,并提出有学术价值的观点。

欧美国家的志愿者研究进入新的阶段,不仅仅重视志愿服务的具体社会功能,而且注重志愿者团体作为社会第三种力量发挥的推动作用。中国的志愿者研究在前期仍较多探讨其具体的服务功能,强调志愿者团体配合党政部门解决群众实际问题。然而,随着社会主义市场经济的发展,政党和国家干预社会生活的程度降低,社会团体发挥作用的空间日益增大。我们通过以深圳市志愿者及其服务为案例的研究,探讨在非政府干预和非市场干预的条件下,社会服务的资源怎样重新组合,民间性的志愿者团体怎样形成自我管理机制,志愿者的行动预示哪些新的价值观因素产生,志愿服务对社会的转型具有哪些支持作用?

### 三、深圳市志愿服务发展分析

#### (一)、志愿服务发展阶段

深圳市是改革开放后中国创办的第一批经济特区之一、1979年从广东省惠州市(当时称惠州地区)的宝安县选择一个边境镇(当时称公社)作为特区所在地,逐渐发展成为副地级市、地级市、副省级市。由于是经济特区,在经济发展、市政建设、社会管理方面都不断探索新的途径和方式。志愿服务也就在这种充满开拓、创新的社会氛围中产生和发展。

#### 第一、体制外生长阶段(1989年——1993年)

1989年,深圳团市委为了服务大量外来务工青年、维护他们的合法权益,就在全国率先成立“青年权益维护部”,首先想到的工作是开通“热线电话”和“热线信箱”,了解情况、提供咨询、进行服务。然而,权益部只有两名干部,无法承担这些繁琐的工作,商议之中有人提出“招募志愿者”的建议,得到团市委赞同。通过各级团组织发出信息,希望志愿者前来报名,结果有一些热心人士响应。经过挑选,19名热线工作者成为第一批志愿者于当年9月20日开通名为“为您服务”的电话热线,随后开展信箱服务。客观地说,改革开放以后在“学雷锋”活动形式之外开展其他类型志愿服务,吸引志愿者参加的还有别的城市,如广州市的“青少年热线电话”服务早在1987年就开通,吸引一批志愿者工作;而1989年10月,国家民政部在杭州市召开的全国社区服务经验交流会上,天津市和平区新兴街道办事处就介绍了“组织社区服务志愿队伍,开展群众性的自我服务”的典型经验(王青争,1997, P2)。但是,深圳市志愿服务活动开展之后,不是停留在做一些事、任由其自生自灭的状况,而是很快将它组织化、规范化、固定化。1990年,经过筹备正式成立并注册登记(在民政部门登记备案)的“深圳市青少年义务社会工作者联合会”(后改名为“深圳市义务工作者联合会”,简称“义工联”,取消年龄限制),由46个来自各个行业的志愿者召开了成立大会,通过了义工联章程,竞选产生了第一届理事会。章程上规定,“义工联”是民间团体,具有独立工作机制,不是团市委或政府部门的附属机构;义工联成员必须经过志愿报名参加,不能由团员身份直接转化过来(这与后来的内地青年志愿者组织有重要区别,内地往往是发动各级团委将部分团员集体登记作为志愿者)。鉴于中国的社会团体登记时必须要有主管部门、挂靠单位,深圳市义工联的主管部门为共青团深圳市委,挂靠单位是团市委权益部。然而,团市委领导并不担任义工联理事会的职务,理事会成员必须从报名入会的义工联成员中竞选产生。团市委权益部负责义工联的秘书处事务,协助理事会开展日常工作。为什么全国各地都感觉到志愿服务的价值,并且积极探索开展志愿服务活动时,其他地区停留在官方支持的纯自发状态,而唯有深圳市最早建立民间性的志愿服务团体,并逐渐成为社会上富有影响的力量呢?我们在调查中发现有三个因素不可忽视:一是深圳第一批志愿服务者的素质较高,能够意识到我国传统志愿服务方式的缺陷,并设法进行突破、创新。据统计,19名志愿者的学历都在大专以上,大部分是内地调动到特区的人才,在内地担任过专职或兼职团干部,对“学雷锋运动”的积极意义和面临的困难都有较深刻的认识。所以,他们聚集在一起开展志愿服务时,不仅考虑具体服务的内容,而且经常讨论怎样使志愿服务不会成为“形式主义”、“运动式”、“一阵风”而不持久。二是两位志愿服务的核心人物发挥了关键作用。即当时任团市委权益部部长的何某、竞选后任第一届义工联理事会长的俞某。何某原来是内地某县的团

委书记，因不满传统群众工作模式而放弃较好的政治前景，主动调往深圳创业，从团市委普通干部做起，直到担任部门负责人，主动要求到新建的权益部工作，希望干一番事业。他的特点是创新意识强烈、改革愿望强烈、组织能力强，具有号召性的人格魅力。俞某是建筑设计院的科技人员，富有热情、善于策划、对组织性架构和规范秩序等有强烈的亲和性。义工联组织从无到有，从不完善到完善，从小型组织到发展成为较大规模的社会团体，许多工作就是两位核心人物召集志愿者经过讨论、实施而完成的。三是外国与港澳信息的直接影响。在90年代以前，深圳特区是极少数的几个能直接收看香港电视、收听香港电台的地区之一。这样，当内地志愿者仍将志愿服务与传统“学雷锋”简单等同的时候，深圳市志愿者就逐渐了解和学习外围组织化、制度化、规范化的志愿服务方式，力求使这种服务具有长久发展的机制。例如，深圳采用“义务工作”的汉译名称，就是受港澳台译名的影响，后来在共青团中央的要求下，他们才在“深圳市义务工作者联合会”后面加上（志愿者）的注释。所以，改革开放试验区和中外文化交汇的便利条件，使得深圳市较快发展了适应市场经济社会结构而不是计划经济社会结构的志愿服务模式。

正是因为深圳市义工联并非政府直接支持下成立的团体，而是社会热心人士自发组成的团体，所以最初是在体制外生长，没有得到党政的直接支持。一方面，在内地，服务孤寡老人、残疾人等工作由政府的民政部门承担，即使他们无力完全做好，也只能由党团、工会兼顾服务，不提倡其他民间团体介入，这种状况到改革逐渐深入时才有所改善。另一方面，特区出现的许多新需求、新问题，如外来务工者服务、大量未婚女青年服务、新建社区公共利益服务等，不少部门都兼顾一些，但又远远不能提供充分服务，那么是否应该由义工联从事这些服务事项，政府并没有明确的态度。再一方面，当时义工联只是弱小的团体，尚未充分体现其功能，也未能引起党政部门足够的重视。但是，义工联完成的一些民意调查项目，如“深圳临时工渴望关心”、“青年对住房改革的意见”等报告，通过团市委转呈市委、市政府后受到重视，争取了解决问题的措施。那么，义工联是怎样产生社会影响力，逐渐成为受社会关注的新兴团体呢？首先，志愿者充分关注社会的热点、难点问题，积极参与服务。如因特区外资企业多、外来务工者多而引起了劳资纠纷问题、工伤处理问题、暂住人口的子女入学问题、消费者权益保护问题等，对这些问题进行的调查和提出的建议得到社会反响，而义工联提供的有关服务受到各界人士欢迎。社会的关注促使新闻媒介集中注意义工联这个团体，注意志愿者的活动。1989年底，“深圳特区报”、“深圳商报”、“深圳法制报”等几家影响大的报纸发表了“他们应该得到更多的关心”、“关于外来青年临时工权益保障情况的调查”等文章，从不同角度介绍了志愿者的调查成果。1990年到1993年，这几家大报每年都集中介绍了义工联关于各种社会热点问题的调查报告，在全市居民中引起共鸣。与此同时，新闻媒介将志愿者作为社会正义和爱心的代表，经常性地介绍义工联成员的服务活动，使这一民间团体具有越来越高的社会知名度。我们在调查研究中，从志愿者、共青团、社会其他部门等渠道了解的资料反映，新闻媒介的关注对促使深圳市义工联由弱小团体成长为富有影响力的社会代表性团体，具有不可忽视的作用。

## 第二、政府支持阶段（1994??1999年）

随着社会对义工联的关注程度日益提高、新闻媒介对志愿服务的报道日益增多，作为深圳市领导机构的市委、市政府逐渐重视这一民间团体的功能，并且明确表示态度。1994年5月，当时的深圳市委专门参加义工联代表座谈会，并发表讲话，指出“义工精神是深圳精神完美体现”，要求全社会支持义工事业、倡导义工精神。1996年5月，市委书记再次带队到义工联听取汇报、发表讲话，认为“义工联是平凡而高尚的群体”，号召全社会向志愿者学习。同时，1994年市政府拨给义工联秘书处两个正式人员编制（事业编制），每年20万元工作经费；1996年增加为四个正式人员编制，每年40万工作经费。

中国的社会管理模式中，党政机构处于领导地位，尤其是地方党委对各项工作具有支配性的领导功能。所以，当一项社会事业进入党政重视和支持的范围时，其拥有的资源就会迅速扩大，发展的步伐也会迅速加快。这也是为什么许多群众团体力争得到党政机构支持的原因。虽然深圳市义工联坚持以独立民间团体的身份争取党政支持，而不是被纳入党政系统成为半官方团体（如工青妇和民政系统的社会工作协会）。但是，市委的明确表态就在社会上促成对义务工作的支持网络。首先，不仅市委市政府拨给市义工联专门编制和经费，各级政府也固定或不固定地拨给区、镇志愿组织扶持经费，对有些专项的服务活动另拨费用。其次，在党政机构的号召下，原来就关心义工联的新闻媒介更是大力宣传和推广志愿服务。在1996年8~10日，即市委书记第二次发表关于义务工作讲话的三个月间，各种传媒对深圳市志愿服务的报道达560多条（次）其中，国家级新闻机构和刊物报道有20多条（次）。这种高密度、覆盖面广的宣传报道，使得义工联的事迹家喻户晓，成为每一个特区人都知道的社会团体。在深圳市，许多新移民、外来工不知道民政局、团市委，但是就知道有义工联，知道有志愿服务。再次，企业和事业单位得知党政支持志愿服务之后，纷纷主动为志愿组织的活动提供经济支持或设备支持。这样，深圳市义工联发展迅速，从1993年的400名个人会员，发展到1999年的拥有30000名个人会员（另外，1994年市义工联取消对入会者必须有大专以上学历的限制，这对个人会员的增多也有积极的影响），开展的服务活动内容也从原来的几个项目发展



到13大类30多个常项服务。伴随人员的增加和服务活动的增多，义工联逐渐成为拥有较强人力资源、经济资源的民间志愿服务团体，在深圳市拥有极强的社会影响力，在中国大陆也有极高的知名度并成为国家社会保障部和共青团中央选定的志愿服务示范组织，在港澳地区和国外也有知名度并吸引许多国家志愿组织前来考察、交流。

### 第三、 法制保障阶段（2000年以后）

深圳市志愿服务经过十年的发展，具备相当的规模，产生较大的社会影响力，为保障社会稳定、保障居民生活做出了积极的贡献。如今，面向21世纪的来临，深圳市义工联提出了以法制保障志愿服务健康发展的思路。在1998年的全市志愿服务工作会议和1999年义工联第三次代表大会上，提出了一系列的措施。一是建议在市政府成立社会工作与志愿服务指导委员会。目前，义工联既是具体的志愿服务团体，又兼顾对全市志愿服务的规划、指导工作，这种职责的重叠是不科学的，也不利于效率的提高。因为，义工联作为民间社会团体之一，主要的职责就是开展服务活动，组织志愿者为社会做贡献。并且，志愿服务应该接受社会工作机构的管理、协调；社会工作与志愿服务又共同接受政府的指导、规划。所以，由政府牵头成立社会工作与志愿服务指导委员会，其领导成员由政府负责人及有关部门负责人担任，办公室设在社会保障部门。这样，有利于从全社会角度推动志愿服务获得更大发展。二是制订《社会服务条例》，明确规定社会工作机构提供的专业社会服务、社区服务职责，规定社会成员具有的参与志愿服务、无偿做出贡献的义务，并且提出对志愿服务行为的社会奖励措施（包括精神奖励、就业与晋升奖励、物质奖励）。三是鼓励众多合法的志愿服务团体成立，开展更加多样的社会服务。义工联只是志愿服务团体之一，还应该出现各种综合性或专门性的志愿服务组织。以上三种措施，是在欧美国家、发展中国家、港澳地区发展志愿服务过程中逐渐采用并取得成效的，深圳市义工联也吸收其经验并将其作为未来发展的参考。

#### （二）志愿者动机分析

深圳市的志愿服务是由志愿者承担的，而志愿者来源于社会。那么，在市场经济发展、个人利益日益重要的现阶段，有哪些人愿意做志愿者，他们为什么从事无偿服务呢？探讨这些问题，成为我们这次调查的重点。根据对市义工联直属服务组织志愿人员登记表格的抽样统计分析（现存表格1915份，按逢5抽1的方式，随机抽取383份）：志愿者中男性占35.3%，女性占64.7%，女性比例高于男性；文化程度博士占0.26%，硕士占1.31%，大学占49.35%，中专占16.45%，中学占31.85%，不详占0.78%，大学程度人数最多而中学程度人次之；职业分布是普通职员占33.42%，学生占6.01%，管理人员占5.74%，技术人员占5.00%，外来打工者占4.17%，文教工作者占2.87%，服务业人员占2.61%，医护人员占2.61%，公安人员占0.78%，不详占37.08%，机关和企事业单位的职员占比例较大。

义工联登记表“加入义工联的动机”一栏统计结果如下（因每人可填写多项，故总频率超过100%）：

目的	数量(人)	频率(%)
帮助需要帮助的	288	35.12
使生活更有意义	113	13.78
自我发展和自我完善	110	13.41
充实业余时间	92	11.22
增加社会知识与技能	84	10.24
尽公民的责任	63	7.68
结交朋友	52	6.34

深圳的统计结果表明，志愿者的服务动机与其他地区志愿者动机有相同的地方，也有区别。香港义务工作发展局1993年对1675名登记义工的统计结果是：频率最高的选项是“帮助有需要的人”，占55.7%；其次是“增加经验”，占28.8%；依次是对服务有兴趣、尽公民职责、充实业余时间等（香港义发局，1994，P26~27）。另外，上海市对社区志愿者动机的调查表明（1979年调查，抽样1488人）：为社区出份力占27.9%，参与改善社会风气占24.9%，同情帮助弱者5.0%，学习新技能占4.6%，展现个人才能占2.2%，希望得到他人肯定占1.9%，为未来作准备占0.7%，寻求刺激与乐趣占0.4%，其他占0.7。统计发现志愿者参与服务既有利他动机，也有利己动机，然而利他动机是选择频率较高的，尤其是“帮助需要帮助的人”成为许多志愿者参与服务的主要动力。

在个别访问调查中，志愿者动机是我们询问的重点，被调查者叙述的动机与以上统计结果比较接近，就是以利他动机为主，但也包含利己动机。

以下分析三个有代表性的访谈个案的资料。

郑女士，41岁（1958年生），深圳市地方税务局干部。

郑女士是广州人，1974中学毕业后到宝安县农村（现深圳所在地）插队落户当知青，1977年回广州，1981年又调来深圳市工作。婚后，大女儿生来弱智，在特殊教育学校读书；小女儿在深圳小学读书。1993年，丈夫病逝，生活的重担全部落到郑女士的肩上，每天分头接送两个小孩到不同学校上课，然后自己忙于工作，再要操持家务，使她身体极度疲劳，精神几乎崩溃。她说：“自从先生去世，我就变了一个人，成天不说话，谁一问我，眼泪就流出来了。”在这时志愿者知道了她的家庭困难，就前来提供帮助，从护送小孩上学到进行补习、帮做家务。正巧遇上大女儿病危住院抢救，志愿者日夜看护，直至康复。郑女士被志愿者的精神所感动，当生活情况有所好转时，她就于1994年报名参加义工联，参与志愿服务。最初她是参加残疾人服务和老人服务，后来亲自创办了“生命之光??病人服务组”并担任负责人。她不仅自己认真热情地为各种病人，尤其是急、危病人和家庭有困难的病人服务，而且还发挥组织领导能力，充分调动全组志愿人员的积极性、创造性，发掘服务资源、寻求服务项目、更新服务方式、提高服务效益。她说：“为别人做事真的很开心，像我们这些平平凡凡的人，能为社会做些事，成为有用的人，真的很幸福。”又说：“关心、爱护别人是一种发自内心的自然行为。做义工所得到的金钱买不到的。因此，只要我活着一天，我就要尽我的所能去帮助需要帮助的人，心甘情愿地把自己的一切给予他们。伴随他们的幸福而幸福地度过。”

郭先生，27岁（1972年生，美国沃尔玛连锁点深圳公司的员工。

郭先生是从广东韶关农村流动到深圳的外来打工人员。原来在宝安区企业打工时，通过电信116信息台查到区义工联的地址，于1996年参加义工组织，成为志愿服务者。他结对固定服务的对象有80岁高龄的老阿婆，有小儿麻痹症患者，有智商偏低的弱智儿。次年，他因找工作的需要进入深圳市区的沃尔玛公司做点心工人，但仍坚持每星期固定几天赶到宝安照顾结对对象。因为市区至宝安有几十公里路程，上完夜班的郭先生早上8点乘车到服务对象家里，帮助做家务、教育弱智人、带服务对象上街等，直至傍晚才回市区上班。有人说，“我很想做志愿者，可是我没有时间。”但郭先生却认为，这是“不成立的理由。”他的时间并不充裕，挣钱养家的担子也不轻，但他乐此不疲。为了“节省时间”，他自己花钱在公司附近租了一间房子。他说，许多同事住得远，我是把他们赶路上下班的时间用来休息，然后用他们休息的时间去进行志愿服务。沃尔玛公司得知郭先生的志愿服务事迹后，专门让他在全体员工大会上介绍服务的体会。公司副总经理致词时说道：“郭先生是沃尔玛人的骄傲，我们希望身边有更多的志愿者。”访谈时，当我们询问郭先生的志愿服务动机时，他说：“主要是我出生时的接生婆对我影响最大。从小到大，她每次见到我就叮嘱‘要做好人，不要做坏人’，所以我总是以‘要做个好人’的标准来要求自己，这既是对自己的承诺，也是对老人的思念。”

周女士，31岁（1968年生），现任深圳市某集团公司团委书记。

周女士是华南师范大学心理学专业毕业生，原分配到深圳市某中学担任公共关系学教师，专业不大对口。1992年义工联搞一项中学生心理分析调查，找到周女士帮忙，合作过程中，她觉得志愿服务很有价值，就自愿参加义工联，主要承担热线电话、热线信箱的服务，同时对志愿者进行心理学知识培训。此前的深圳市志愿者热线服务，都是非专业性的人员承担服务任务，热情可嘉但服务素质存在欠缺。周女士作为第一位心理学专业的志愿者，受到义工联的重视，不久被调入团市委权益部，参与义工联秘书处的管理工作。同时，她对电话热线的大量求助电话内容进行科学整理、分析，撰写出研究报告，在香港举办的义务工作研讨会和大陆举办的青年志愿者研讨会上宣读，得到各地学者的重视，对宣传和推进深圳市志愿服务做出独特的贡献。参加志愿服务不仅充实了周女士的精神生活，而且改变了她的人生道路。她从一个普通教师，成长为义务工作管理人才，现在成为

大型企业集团的团委领导。访谈中，周女士说：“我虽然现在离开了义工联秘书处管理岗位，也因为工作太忙而暂时没有再参加志愿服务活动。但是，我对当年从事志愿服务的经历非常怀念，觉得那种热情和爱心是非常可贵的。将来，我仍想抽出时间，重新参加志愿服务，并且为提高服务水平做点贡献。

志愿者参与服务活动的动机是复杂的，既有帮助他人、贡献社会的意愿，也有充实自我、锻炼才能的需求，甚至有一些明显利己的因素。如访问中，有些志愿者说是因为义工联的女成员多，就带着结识女朋友的意图参加服务；另一些志愿者是保险业、企业推销人员，带着经济目的参加服务。但是，这些毕竟是极少数，而且在参加志愿服务前的培训时就要改变观念，树立以服务社会和他人作为主要目的的思想。深圳市义工联严格规定，不能借志愿服务的机会向服务对象进行经营推销、广告宣传活动，尤其不能在服务过程中向对象索取财物。志愿者倪某曾向服务对象的家庭“借”500元，并长期拖欠不还，被市义工联开除会籍，并且在《深圳义工》第一期上向全市公开通报。此后，再也没有出现这类严重违反规章、纪律的现象。调查中，市义工联秘书处的人员解释说，由于深圳市的志愿服务影响非常大，义工联的社会知名度很高，所以被义工联处罚、除名是在社会上极为羞耻的事情。志愿者非常珍惜这种名誉，不会随意损害它。有位刘小姐接受访谈时说道：“我不否认自己的人性中有好的因素和坏的因素。但在志愿服务中我的定位是善良的一面，而且我的精神也得到了净化。做志愿者，我有一种做好人的感觉。”那么，在真心提供服务的同时，志愿者也获得被尊重感的满足、成就感的满足、交友需求的满足、非正式组织领导才能锻炼需要的满足等，是综合性的收获。所以，深圳市志愿者服务动机复杂多样，但以奉献和爱心为前提是基本的事实。

### （三）、志愿服务的内容

深圳市义工联的服务项目，如今已经发展为13类30多个常项服务。本文仅分析主要的6种服务内容。

1、电话与信箱服务。热线电话服务和信箱服务是义工联最早开设的服务项目。热线电话原来的号码是“2267000”一条线，后通过邮电局支持设立3条专线，号码改为“2243000”。信箱服务的地址是“深圳市红荔路一号，义工联热线服务组。”服务地点和方式的稳定性，使得这项服务广为人知，求助者不仅来自本市，而且来自国内各省市。我们将电话记录与来信资料分类时发现：电话求助者主要是深圳市或临近珠江三角洲地区的人士，包括本地中年妇女、青年男女、中小学生、外来打工者等；信件求助者则遍布全国，内蒙古、新疆、黑龙江等30多个省市都有人来信。

深圳市义工联的专业心理咨询员周女士曾经在1992年随机抽取184份电话记录进行分析，发现求助者反映的问题集中是：情感（主要是爱情）占60.3%，人际交往占20.7%，工作困惑占19.6%，人生价值占11.9%。（周红，1993，英达1）

我们调查组对市义工联现存1995年至1998年7月止的所有电话记录、信件进行整理，分析结果如下：

表一：热线电话求助内容分类表 总计：3019份

求助问题	数量（人）	频率（%）
人生观/人际关系	421	13.9
家庭/婚姻	1276	42.3
工作/学习/事业	533	17.7
法律/社会问题	144	4.8
其它	645	21.4

表二：热线信箱求助内容分类表 总计：5386份

求助问题  
数量



频率(%)

生观/人际关系

1194

22.2

家庭/婚姻

1399

25.9

工作/学习/事业

998

18.3

法律/社会问题

450

8.3

其它

1355

25.1

从统计结果看,不管是深圳市及邻近市县的电话求助者,还是全国各地来信求助者,主要问题都是集中在人生、情感、工作方面。一般地说,求助者有两方面的需要:一是需要渲泄,二是需要指导。志愿者的职责首先是认真聆听、阅读和关注,让求助者感觉到是受到尊重、重视,从而在叙述、交流过程中使情绪平静下来;其次是提供积极的建议,指导和帮助求助者摆脱矛盾、重新振作。社会转型时期的人们生活剧烈变化、难以把握,提供渲泄机会和合理指导,就有助于帮助人们重新适应社会,减少冲突、危害。由于缺乏精确统计记录,我们无法掌握志愿者制止自杀、毁容和其它破坏性行为的数字。但是,几乎每个月报刊都有登载志愿者解决求助者问题、劝阻盲目行为的报道,可以推测其支持社会成员正常发展的功能较强。

2、残疾、病人与老人服务。深圳市义工联成立初期,这三项服务由一个组去开展活动;后来,随着服务需求量的增大,逐渐分化为三个组:即“与你同行”——残疾人服务组,“松伯之爱”——老人服务组,“生命之光”——病人服务组,都是针对特殊人士开展的服务。深圳特区的经济发展水平较快,社会保障水平较高,但特殊人士的困难仍然存在。一是市民中的残疾人和老人在物质生活基本满足的同时,精神空虚感、失落感比较明显。因为亲属和其他人忙于工作、竞争,往往忽视特殊人士的交往、交流需求,让他们感到无能、孤单和失望。二是外来打工人员一旦工伤、生病或发生意外,缺乏社会救济、扶助,陷入极端的困境。志愿组织开展特殊人士服务,功能之一是直接帮助特殊人士,满足精神、情感的需求。如策划多种活动,让残疾人参与社会文化、娱乐;组织探访医院,鼓励病人增强信心战胜疾病;开展年轻人与老年人互相交流、互相帮助活动,使老人感受人生的意义。目前,市义工联成员每年参加特殊人士服务超过10万人次。如今,深圳市各老人福利机构、残疾儿童服务中心和其他残疾人服务机构、各大医院和专科医院,大部分都有志愿者定期探访和进行服务。功能之二是通过义工联组织的 service 活动,引起社会对残疾人、病人、老人的关心、帮助。虽然志愿者的能力有限,具体提供的服务只能帮助部分特殊人士,但这些行为在全市造成广泛的影响,使尊重特殊人士成为每个市民应尽的责任。在深圳,特殊困难人士称呼义工联成员是“爱的天使”、“真情使者”,就是把志愿者当做社会友善精神的代表。

3、中小学生学习服务。随着深圳特区提高开放程度,中小学生学习问题逐渐成为社会关注的焦点。首先,特区学生不是在过去封闭环境中成长,而是在中外文化交汇、外资企业遍布各个角落、港商及外商出入频繁的环境中成长,缺乏分辨能力的未成年人受到复杂的影响。其次,特区的家长工作紧张、竞争压力大,很少关心、照顾子女的学习、成长,使得中小学生学习必须独立自主处理面临的社会难题。再次,深圳特区是由移民组成的城市,90%的居民是创办特区后迁入的人口,跟随父母从内地迁来深圳的中小学生学习,由于语言环境、学校环境、社区环境发生极大变化,在适应方面遇到困难。还有,一些商家单纯从经济利润角度着眼,针对中小学生学习进行各种广告宣传,包括某些不健康、不文明的挑逗性、刺激性广告。曾经有一段时期,特区“第一代创业、第二代败家”成为人们议论的话题,引起社会的忧虑。市义工联针对社会的需求,在90年代初期专门开设中小学生学习服务项目。如“关心下一代,从聆听开始”的“深圳市学生热线电话”,每个周末专门为中小学生学习开通,解答未成年人提出的许多看似幼稚、实际上非常严肃的问题;开展“助学”活动,组织志愿者辅导有困难的本地学生、迁入人员子弟、暂住人员子弟学习功课,尽快跟上学校的进度;如开设“家长课程”,利用夜晚、周末向家长传授与子女沟通、对子女表示爱和关心的方式及技巧。这些服务着眼于社会的未来,保障青少年成长为对社会发展进步有益的成员,其积极功能不可低估。

4、法律援助服务。深圳特区的“两外”特点明显:一是外资企业多,二是外来打工者多。我国过去的政府干预、法律干预主要是针对国内的本地单位、本地人员,对于境外人士投资企业和流动



劳动者缺乏明确的维权机制。所以，特区创办之日起劳资纠纷、雇工纠纷就大量出现。市义工联成立之初的一项重要任务，就是帮助本地劳动者与外来劳动者维护合法权益。文献记载的一个典型事例表明依法维权工作受到的关注：

1989年10月的一天下午，23位情绪激动的打工者来到了市义工联所在地，递交了一份有70多位工人签名的投诉信。

“我们厂停滞不前工了，可外商还欠我们全厂170我名工人4个月的工资、津贴和加班奖金。工友们有的连吃饭钱都拿不出来，管理人员还要赶我们走。

“请你们为我们作主，帮我们解决问题。”

“老板要再不发工资，我们就弄坏他的设备，让他好看。”

市义工联的工作人员非常诚恳地对他们说：“请给我们一点时间，一定给你们满意的答复。”

没有推诿、搪塞，志愿者凭着一颗火热的心，第二天就联系到市劳动监察大队，第三天就找来该合资厂的负责人员。问题往桌面一搁，很快达成几条协议。半个月之内，工人们如数拿到了自己的劳动所得。（丁时照，1994）。

当时，外来工有权益问题，不懂得找劳动部门和司法部门，有关部门惯于传统工作领域而较少过问这些权益问题。义工联作为民间团体，成为联系权益保护和发挥法律功能的纽带。后来，随着深圳特区法律的逐渐健全，义工联将参加志愿服务的司法界人士、律师组织起来，成立专门的法律援助组，全面维护社会成员的合法权益。这时的服务内容不局限在劳资纠纷，还涉及产权纠纷、婚姻纠纷、人身侵犯、养育权利等，包括义务提供法律咨询、义务撰写诉讼、义务辩护等。志愿组织不仅帮助社会成员解决法律困难，而且通过依法维权活动进行宣传、扩大影响，促使广大市民和暂住人口了解法律的重要性，学会合理运用法律武器。

5、社区志愿服务。社区志愿服务是社区服务的一部分。社区服务是在政府的统一规划和指导下，以一定层次的社区组织为主体，以自助??互助的广泛的群众参与为基础，既突出重点对象，又面向全体社区成员，用服务设施和服务项目来增进公共福利、提高生活质量的区域社会服务（唐均，1992，P131）。在深圳市，社区服务由两部分组成：一是有偿性服务，主要由民政部门、街道部门提供，设置许多方便居民的措施、条件，在服务居民生活的同时适当收取劳务费用。二是志愿服务，主要由义工联建立在各个社区的义工服务站提供，面向社区有困难的居民开展无偿性、奉献性的服务。深圳市义工联于1996年正式启动“义工社区服务计划”，以“参与社会事务，共建美好家园”为主题，包括“情暖万家”行动（为特定对象上门服务）、“欢乐万家”行动（社区文化服务）、“文明使者”行动（对外来人口教育服务）、“美化家园”行动（社区绿化服务）、“共建公益”行动（开展社区内公益服务）。至今，已经在城市居民和农村居民区建立了110多个“社区义工服务站”，使志愿服务的网络延伸到千家万户。我们调查期间，正值南山区一个房地产商建设的生活小区中举办“义工服务站”挂牌仪式。原来，是开发商和物业管理公司主动找到义工联，以免提供场地和设施为条件，请求在其新建成的生活小区设立“义工服务站”。因为，物业管理公司认为：首先，建立义工站能够及时为居民提供服务、传播爱心、树立良好风尚；其次，义工站也是一个名牌，是信誉的象征，拥有义工服务站的生活小区能够让居民更加放心地购房入住。在推销宣传中特意突出义工站标志，成为该小区值得自豪的因素。调查组重点考察了莲花北生活小区义工服务站、平湖村义工服务站、宝恒工业区义工服务站，发现它们主要开展社区卫生、绿化、美化活动，开展义诊和康复活动，帮助居民看管小孩，协助社区治安，帮助有困难的家庭做家务；同时组织人员外出到老人院、孤儿院慰问演出，到社会上进行公益宣传。一位老人说道：“自从有了义工站以后，丢单车的事情少了，年轻人也不乱放单车了。大人、小孩都不踩草皮，不将果皮、纸屑扔到草皮上了。应该说居民的社会责任感、环保意识比以前增强了”（摘自1998年7月13日访问记录）。近年来，深圳市义工联特别重视社区志愿服务，它不仅是生活小区建设发展的需要，也是现代化社会发展落到实处的需要。社区志愿服务作为现代化社区服务的一种类型，对社区生存、发展和居民生活质量的提高具有积极的支持功能。

6、社会调查服务。义工联开展的社会调查主要是民意调查，主要目的：一是了解社会对志愿服务的需求，以便更科学有效地开发服务项目；二是了解社会成员利益变化动向并向政府部门汇报，争取采取积极措施满足其合理要求；三是发现社会问题并通过媒介进行报道，引起各界人士重视关注。志愿者开展的第一次调查服务，是1990年进行的“外来临时工权益保障情况调查”。30多位志愿者利用周末分别到几个大型工业区，向外来工发放调查表，同时进行咨询服务活动。这一天共接待遇12000人次，发放问卷3200份，直接咨询220多人，接受设诉20多宗。调查结果通过团市委转呈给市委、市政府之后，受到高度重视，提出的一些解决问题的措施如取消企业对员工的合理限制、强制企业实行工伤赔偿、开展企业用工制度大检查等，很快被市政府采纳和实施。后来，市义工联又开展14项大型调查，对涉及人们工作利益、生活利益和学生学习利益的重要课题进行分析，提出的对策有利于特区各项制度的更加完善。后来，随着区、镇基层志愿组织的建立，义工联又发动各级志愿组织开展调研活动，如龙岗区关于农村“四不人员”（不读书、不打工、不种田、不经商）状况及其教育对策的调查，宝安区关于下岗人员困难及春解决对策的调查，南山区关于市政建设及其

对市民文明素质提高需求的调查等，都对社会服务的深化有参考、借鉴价值。由于志愿者调查活动与政府调查活动、企业调查活动不同，既不是以官方面目出现，也不是为了产品宣传，而是真心为社会成员服务，通过平等交流获得各种信息，为开展志愿服务提供参考，所以，志愿者的调查比较真实、深入、有代表性，往往引起社会舆论的关注，也得到政府的重视。

此外，义工联还开展公共政策服务、边缘人员服务、心理咨询服务等。并且，服务项目不是固定不变的，而是随着社会需求变化做出调整，力求能够发挥积极功能。

#### （四）志愿服务面临的困难与问题

深圳市的志愿服务，作为在社会转型过程中诞生的新兴事物，由于适应社会成员的需求而获得较快发展，成为中国志愿服务事业的一种示范。然而，受到客观条件限制以及人们观念意识差距的影响，深圳市义工联在推动志愿服务方面也遇到种种困难、产生不少问题。一是志愿者资源不足。虽然经过十年的努力，义工联成员由最初的19名增加为30000名，增长速度很快。但是，与社会需求相比仍有较大差距。美国统计约有20%的人参加各种志愿组织的服务活动，香港也是20%的人参加志愿服务。照这种比例计算，深圳市1997年的常住人口达379.64万，其中户籍人口109.46万。暂住人口270.18万按户籍人口计算，20%居民参加志愿服务，应该是20万人；按常住总人口计算，20%居民参加志愿服务，应该是70万人。目前，正因为志愿者资源严重不足，市义工联开展的主要是一些典型的、集中的服务活动，或在部分义工站试行长期服务，还没有做到将服务网络延伸至所有社区。二是志愿服务对象限制。由于志愿服务观念上的差异，使得服务领域的开发受到阻碍。国外的志愿服务已经从神圣化向日常化转变。神圣化是指专门从事特殊的、有崇高意义的服务；日常化是针对社会成员任何合理的利益需求开展服务。深圳市的许多志愿者，仍然受传统观念影响，认为志愿服务就是专门针对老人、残疾人的服务，或者特殊者的服务，而不能将服务视野扩大到社会成员的全面需求。这样，严重局限了志愿服务领域的开发，使义工联出现“事没人干，有人没事干”的状况，降低了服务效率。三是志愿者管理的困难。志愿组织是自由度较大的民间团体，每个成员都有充分的自由发挥余地。然而，义工联的许多成员习惯于传统组织的安排与指挥，希望由秘书处布置服务项目、调配服务人员、进行服务监督，而缺乏自主能动性。这样，不是每个志愿者都积极开发服务领域，创造服务技巧，总结服务经验，而是等待义工联安排，使得志愿服务缺乏生机与活力。四是志愿组织的独立性不够强。虽然，深圳市义工联与内地的青年志愿者组织比较，独立性明显增强。由于内地许多青年志愿者组织是与共青团组织合成一体，团干部是志愿组织管理者，团员也是志愿者，服务活动流于形式，缺乏生命力。深圳的志愿团体是由社会人士独立组成，独自策划服务活动，逐渐成为社会的中间团体。然而，由于特区仍有传统计划经济及管理模式的影响，志愿服务也受到传统组织模式的制约。如义工联挂靠在团市委，一些服务活动受到团工作的影响；人员与经费的支持要靠市委、市政府领导特殊批准，对“人治”的依赖程度较重。五是志愿服务的社会支持网络欠缺。在欧美发达国家，志愿服务的社会支持网络完善，除了政府支持、媒体支持之外，还有宗教机构支持、企业支持、社区机构运行、民间机构支持等等，许多社会团体成为志愿服务的积极支持和推动者。在中国，包括深圳市，其它类型的民间团体极不发达，无法为志愿服务提供支持，企业支持志愿服务也没有能够享受免税的优惠（外国企业可用一定数额赞助志愿服务的款项代替交税）。所以，义工联开展的志愿服务在资金、财物、场地方面遇到种种困难。总而言之，虽然深圳市的志愿服务为中国内地做出超前探索、取得极为宝贵的经验，但是，与社会成员的需求相比仍然有较大的差距，与外国志愿服务水平比较也有一定的距离。

#### 四、总结与讨论

通过对深圳市志愿服务发展的描述与分析，我们可以看出伴随市场经济发展和传统向现代转型过程中社会新型支持系统的演化轨迹。过去，以中国传统村落社会为主要特征的成员支持系统主要是血缘亲友关系；后来，以计划经济社会为主要特征的成员支持系统主要是党政组织关系，那时的志愿服务如“学雷锋，做好事”等也是由党政推动的运动。如今，市场经济促进了社会分化，传统向现代的转化则逐渐催生新的社会支持系统。因此，正如丘海雄等研究广州下岗工人支持网络时得出的结论：中国已经逐步形成多元化的社会支持结构，社会支持结构已经从一元化向多元化转变

（丘海雄等，1998，P36）。由志愿组织自主推动的志愿服务，成为新型社会支持结构中一个重要的组成部分。

深圳市义务工作联合会作为经济特区产生的独立志愿服务组织，与内地由共青团或民政局组建的志愿组织相比较，缺乏官方色彩，具有明显的民间性、社团性、社会性。民间性指它是社会成员自发组织、自愿参加、自觉从事服务活动。社团性指它虽然是自由组合的团体，但不是松懈、涣散、自生自灭，而是通过自由组织的逐渐完善过程，成为有健全管理体制、发展生命力强和有自我监督机制的团体。王颖等的研究表明，这样的社团在代表成员利益和意见、沟通官方和民间、推动横向联系、组织民间自助和互助活动以及行业管理和社会管理等方面所发挥的重要作用，对我国现阶段的社会整治工作都是大有助益而且是不可或缺的（王颖等，1993，P321）。随着中国体制改革的深化，传统官方组织全面控制社会成员工作生活各方面的状况必然逐渐改变，非必要性的官方



组织将会分化、瓦解；同时，社会成员工作生活的许多需求在自我调节之余，又需要社会中间团体来调节。志愿组织作为调节并服务于社会成员利益需求的团体，越来越受欢迎，也具有较大的发展空间。社会性指志愿组织的服务领域日益广泛，涉及社会的各个方面，并能满足社会成员的各种合理需求。正是深圳市义工联的民间性、社团性、社会性，才使得它成为政府与社会之间的中介组织，除了直接提供志愿服务之外，还经常将居民的利益需求向政府反映，同时也向居民解释政府的公共政策，加强了社会各层次的沟通。

志愿服务的社会功能体现在三个层面。

对社会的功能：（1）传递爱心与传播文明。（2）建立和谐社会。（3）促进社会进步。

对志愿者的功能：（1）贡献社会。（2）丰富生活体验。（3）学习新知识和技能。

对服务对象的功能：（1）接受个人的服务。（2）加强对社会的归属感。（3）提高生活质量（香港义务工作发展局，1994，P19~22；深圳市义工联，1997，P3~4）。

我们将三个层面的功能进行组合：

支持社会整合

（社会局面）

??

增强生活保障 促进自我完善

（服务对象层面） （志愿者层面）

??

志愿服务

（有组织的服务活动）

志愿服务对社会成员增强生活保障的功能，包括特殊人士服务，如老人、残疾人、病人等；困难人士服务，如下岗人员、失业人员、流浪人员等；一般人员特殊需求服务，如外来工权益保护、学生助学、边缘青年教育等。通常，保障社会成员基本生活要求，防范生活危机出现是政府有关部门的职责。但是，社会转型时期，由于社会保障体系尚未健全，加上政府部门的功能未能适应社会变迁的新情况，提供的服务严重不足。这样，志愿组织提供的服务就填补了这些空间，增加对社会成员生活的保障功能，减少因为生活危机出现的社会波动。

志愿服务对志愿者促进自我完善的功能，主要是志愿者在工作生活场合追求经济利益和名誉地位之外，能通过参加志愿服务而获得充实精神、纯净心灵、完善人性、提高品质的机会。因为，现代人的人性越来越呈现出多样化的特征。市场经济条件下，经济利益的追求和名誉地位的追确实成为人们的现实需要，但是，在这些实惠性因素之外，人们同时存在服务他人、贡献社会、体现爱心的愿望。这是使人获得内心安宁、心理平衡所不可或缺的因素。志愿组织的出现，为人们提供了满足非实惠性动机的机会，帮助现代人实现个性完善。

志愿服务对社会整合的支持功能，是通过对社会成员生活保障和对志愿者自我完善的促进作用而实现的。社会整合是协调社会各个相互分离但又有关联的单位，如阶级、团体、个体等，使其成为和谐状态的过程（龙冠海，1971，P112）。中国社会转型时期，必然出现各种分化，过分注重个体利益和个人生活的封闭性（在大众传媒环境中与群体、社区疏远）使得人的信息联系日益扩大的同时陷入孤独无助的境地，这样不仅损害了社会成员的生活质量，客观上也造成社会结构的分裂，引起种种社会问题；许多人文学者、社会学者批评的“现代社会病”逐渐出现，导致社会整合的困难。志愿组织作为民间中介团体有助于加强社会与个体之间的联系，志愿服务作为帮助社会成员的活动加强了人与人之间的沟通。这样，社会、团体、个人在新的互助基础上建立密切关系，从而促进社会整合。

深圳市志愿服务的健康发展，还预示着人文精神背景的变化。传统计划经济的条件下，倡导的是无私奉献式的利他意识，或者说是无我、忘我的利他主义，其特征是严重压抑自己的利益，完全为社会和他人做贡献。随着社会主义市场经济的发展，这样否定私利的观念退出社会主流意识，然而又出现另一极端的倾向，即单纯强调个人利益，使利己意识普遍化。由于社会成员的生活从根本上说是相互关联、相互依存的，极端利己意识很快体现出消极作用而受到排斥。特别是改革开放较早、经济较为发达的深圳市，人们发现极端利己的生活方式，不仅对社会和他人缺少好处，而且对自己追求美好生活也无益处。因为，人人只顾自己的社会生活环境使每个人都无法获得更多的乐趣。所以，率先开展志愿服务的人士倡导的是“有我利他意识”，即在不忘却自我、不否定私利的

前提下帮助他人、服务社会，落实在深圳市义工联的口号就是“爱心奉献、助人自助。”伴随中国社会主义市场经济体系的逐渐建立，“有我利他意识”不仅在深圳市日趋普遍，而且对其他省市的人们也产生影响。值得注意的是在中国社会转型过程中，当他人价值指向滋长出来的时候，倡导“公平与效率”的价值观念对于人的个性自由与和谐有序价值目标的实现，有着非常特殊的重要意义（苏颂兴，1998，P145）。志愿者所倡导的“有我利他意识”不仅仅指导服务行为，而且影响着他们自己的生活方式，创造着深圳特区新的人文精神因素。未来这种人文精神因素对中国大陆的辐射作用不可低估。

（调查过程中得到了深圳市义工联林洁、陈主、梁毅、赖波同志的协助；稿件修改过程得到王思斌教授、蔡禾教授、丘海雄教授、綦淑娟同志、冯小双同志的批评和指正。特此致谢。但本稿的文责自负，存在问题与上述人员无关。）

1998年11月第一稿

1999年1月第二稿

1999年5月第三稿

参考文献：

郑杭生：1996，《中国社会转型中的社会问题》，中国人民大学出版社。1997，《社会学概论新修》，中国人民大学出版社。

王思斌：1995，《中国社会工作的经验与发展》，《中国社会科学》1995年第2期。

黄志坚：1998，《中国志愿者行动，学雷锋精神的跨世纪弘扬》，载《广西青年干部学院学报》，1998年第1期。

王思斌主编：1998，《社会工作导论》，北京出版社。

（美（莱斯特（赛拉蒙：1998，《第三域的兴起》。引自李亚平、于海编选，1998，《第三域的兴起——西方志愿工作及志愿组织理论文选》，复旦大学出版社。

徐中振、叶月萍：1999，《志愿服务与社区发展——“社区资源与志愿者服务”国际研讨会综述》，载《社会学》，1999年第1期。

（英（托尼（马歇尔：1998，《我们能界定志愿域吗？》，引自李亚平、于海编选，1998，《第三域的兴起——西方志愿工作及志愿组织理论文选》，复旦大学出版社。

香港义务工作发展局：1997，《深圳义工参加义务工作动机调查》。

黄史方：1997，《香港——深圳义务工作研究》。

张曙光：1996，《前言：制度变迁与案例研究》。《中国制度变迁的案例研究（第一集）》，上海人民出版社。

时宪民：1992，《北京市人体户的发展历程及类别分化》，载《中国社会科学》1992年第5期。

王青争：1997，《内地开展社区服务志愿者活动的情况》，载《义务工作期刊》总第六期，香港义务工作发展局1997年编印。

香港义务工作发展局：1994，《义务工作期刊》总第一期。

周红：1993，《对“2267000青少年热线电话”的调查》

丁时照：1994，《高举爱的旗帜》

唐钧：1992，《关于城区社区照顾的理论思考》，载《中国社会科学》1992年第4期。

王颖等：1993，《社会中间层——改革与中国的社团组织》，中国发展出版社。

香港义务工作发展局编印：1994，《香港义务工作》。

深圳市义务工作者联合会编印：1997，《义工入会辅导讲义》。

龙冠海：1971，《云五社会科学大辞典·社会学》，台湾商务印书股份有限公司。

苏颂兴：1998，《从传统向自我向他人价值指向的转变——析当代中国青年的人生价值》，载《上海社会科学院学术季刊》1998年第4期。

通讯地址：广兴市天平架广东青年干部学院谭建光收

邮编：510507。电话：020-87227034。



